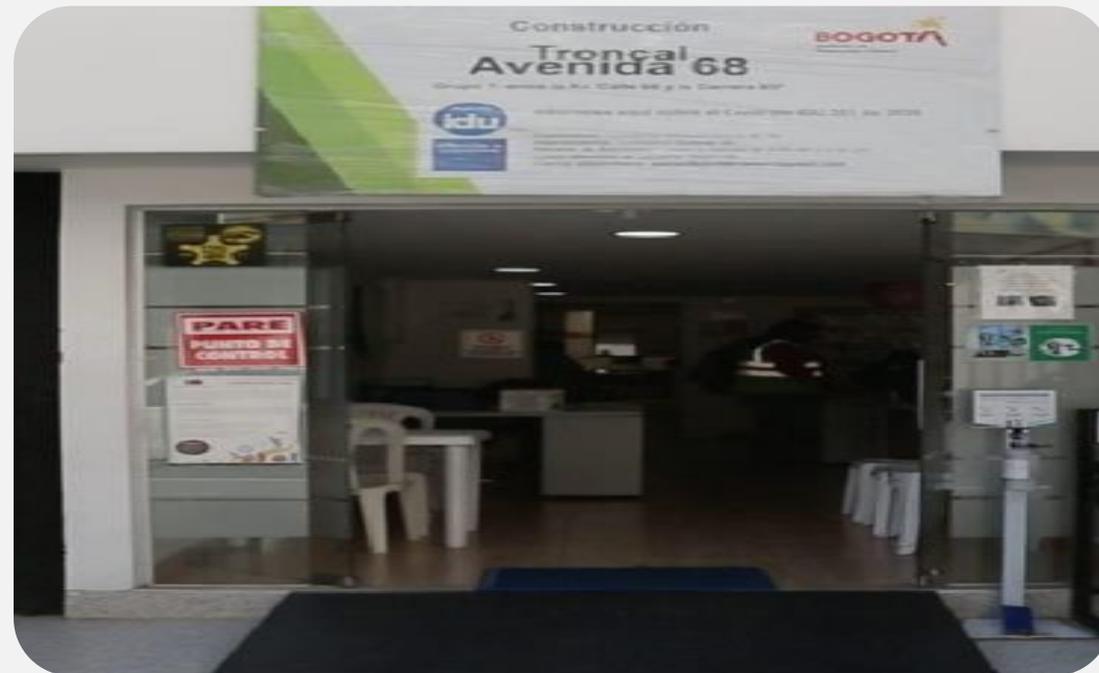


Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Punto IDU.

Primer Trimestre 2023



FICHA TÉCNICA

- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
- **Población Objetivo:** 729 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2023.
- **Precisión y confiabilidad:** Margen de error del 5% con una confiabilidad del 95%, para hacer estimaciones de parámetros con un fenómeno de ocurrencia del 50%.
- **Tipo de Muestreo:** Muestreo probabilístico aleatorio simple con marco de lista.
- **Tamaño de muestra:** 418 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 246 canal presencial, 73 canal telefónico y 99 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Enero, Febrero y Marzo del 2023.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

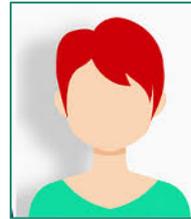
—



Sexo



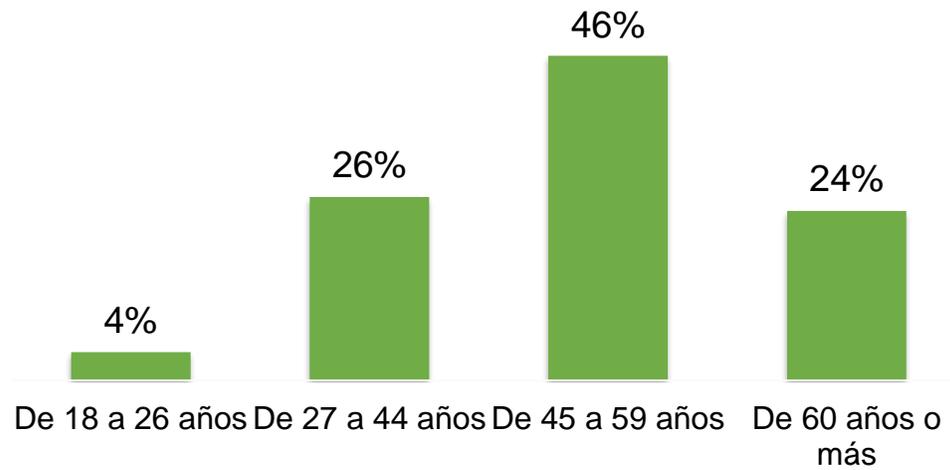
50%



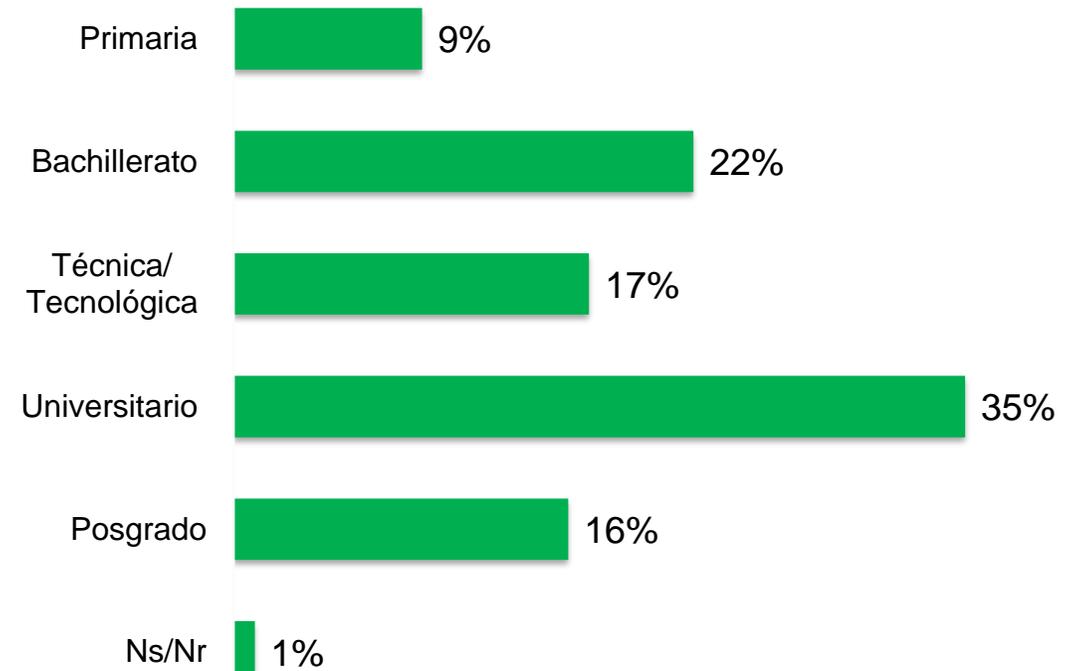
43%

Ns/Nr: 7%

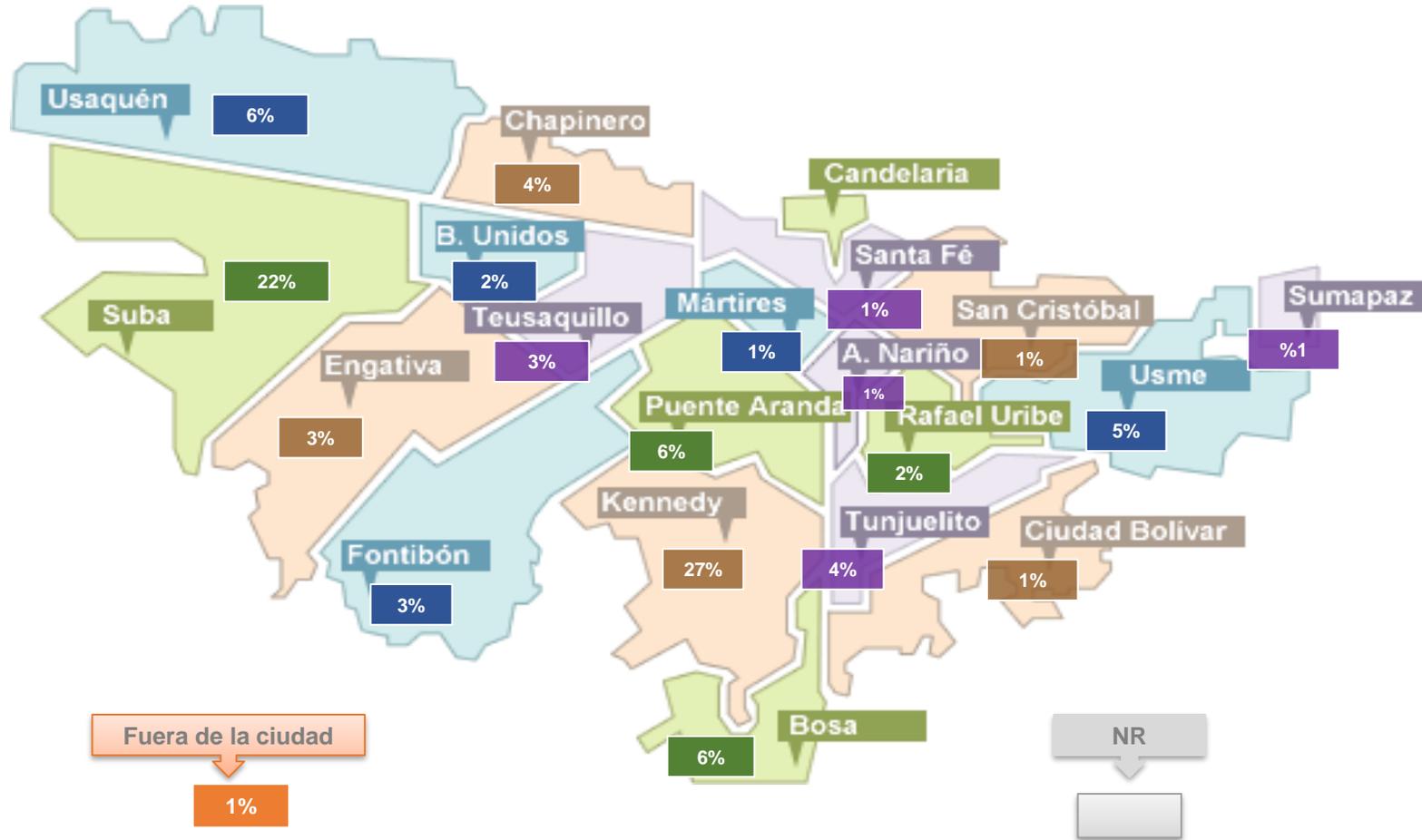
Edad



Nivel educativo

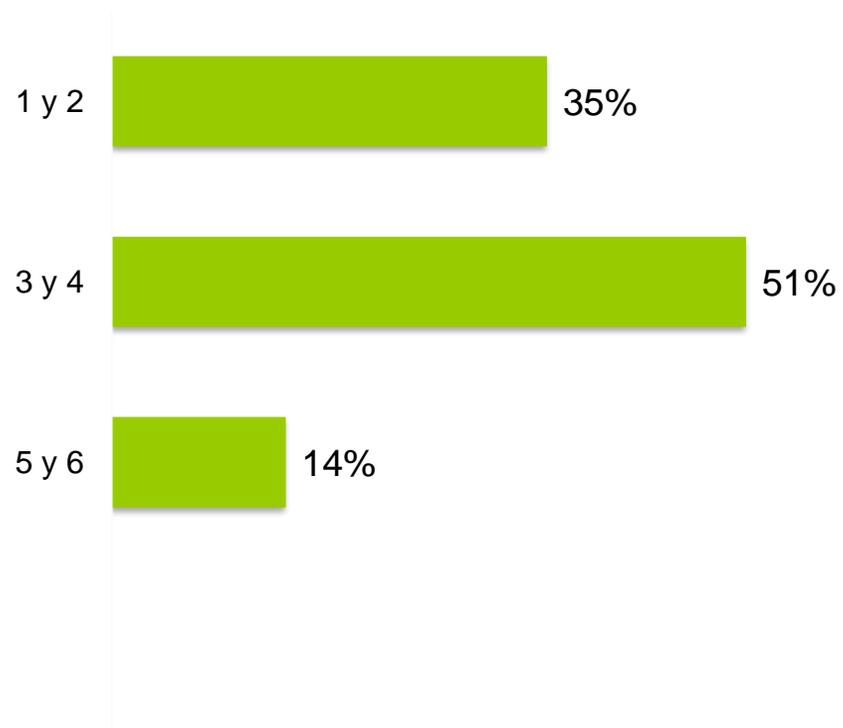


¿En qué localidad vive?

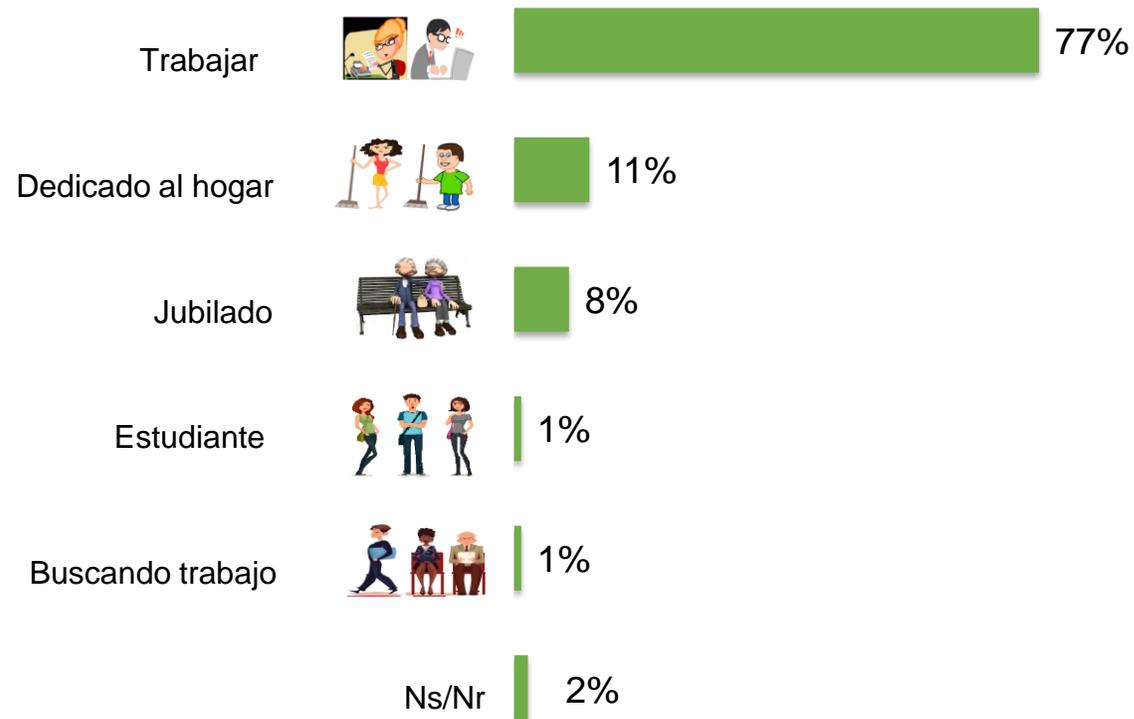


Base: 418 encuestas

Estrato socioeconómico

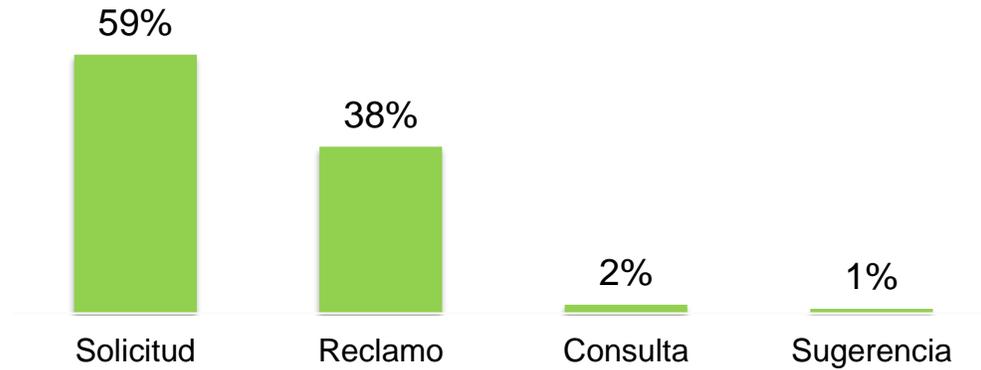


Ocupación



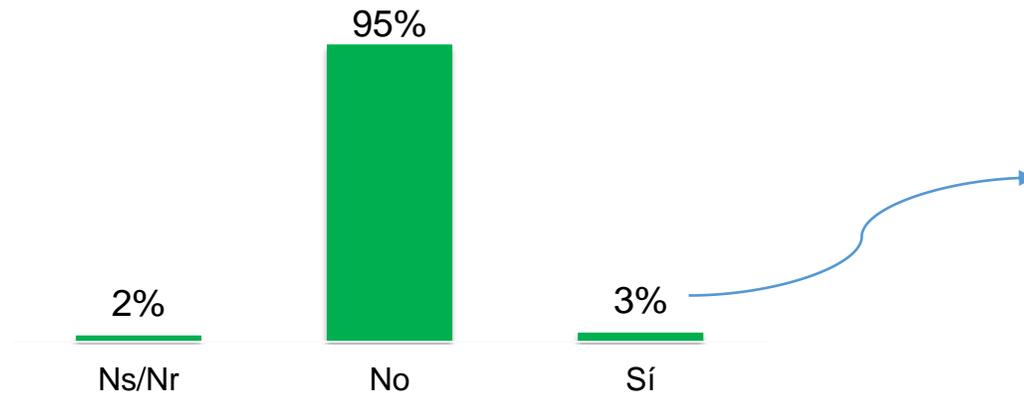
Base: 418 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 418 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 418 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	1
Cognitiva	2
Motriz	7
Otra	3

Base: 13 encuestas

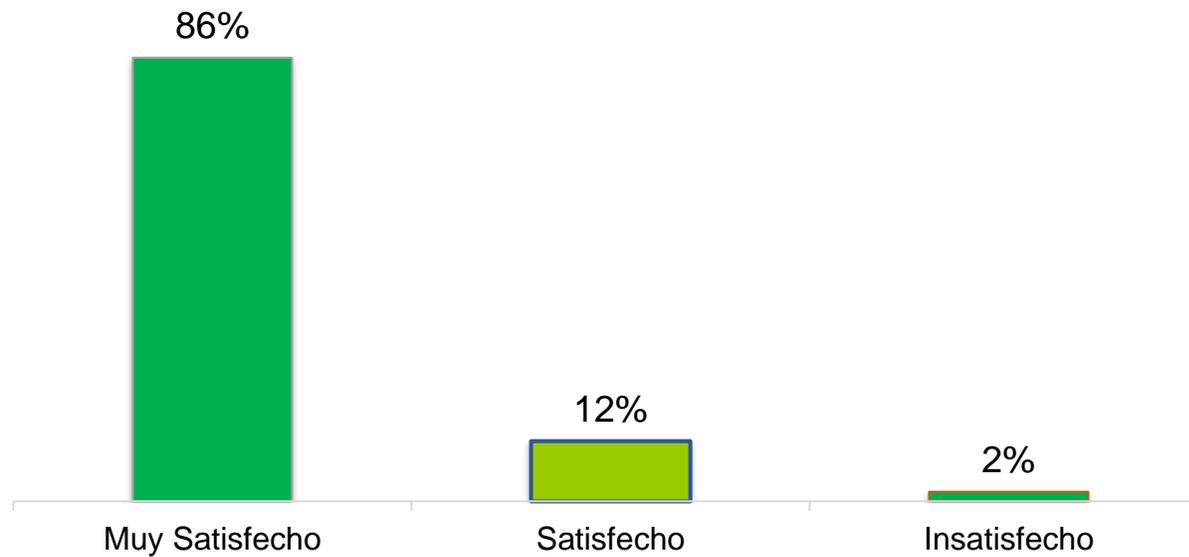
INSTALACIONES FÍSICAS



A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto IDU?

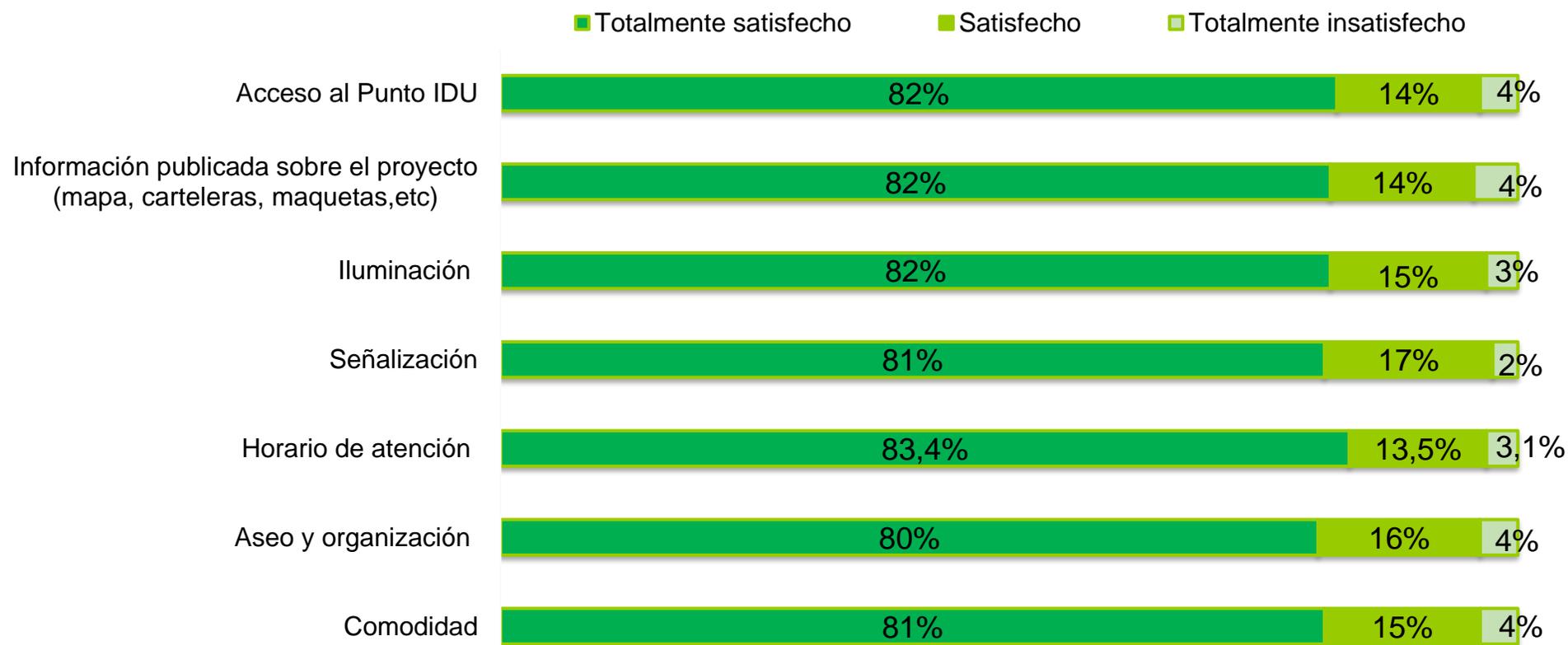
* Satisfacción General



* Aplica solo para los canales Presencial y Escrito.

Base: 163 encuestas

¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto IDU en relación a...?



Base: 163 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

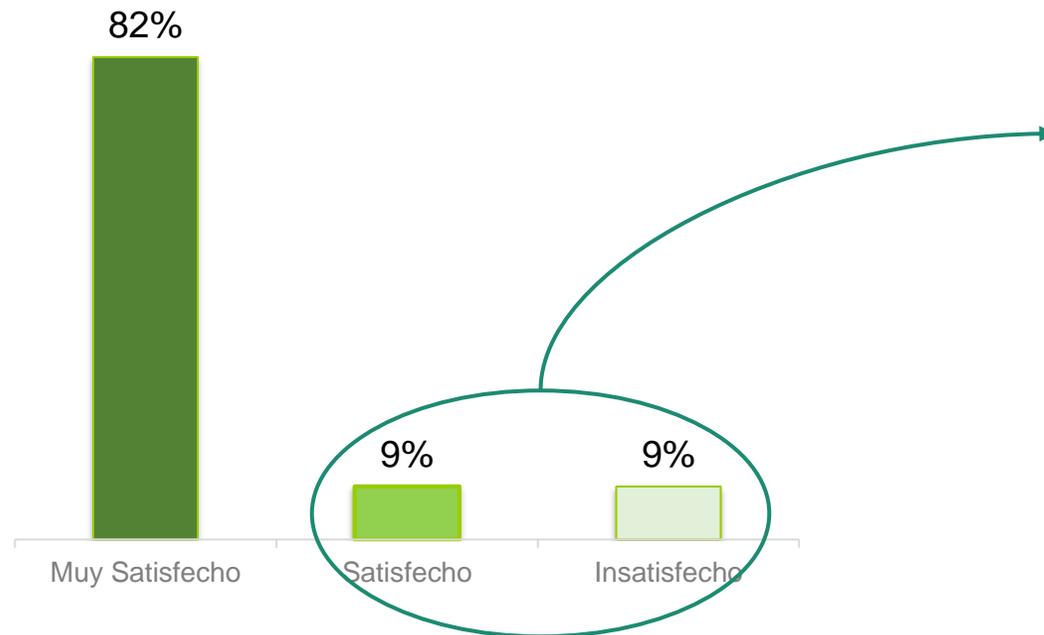
—



A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



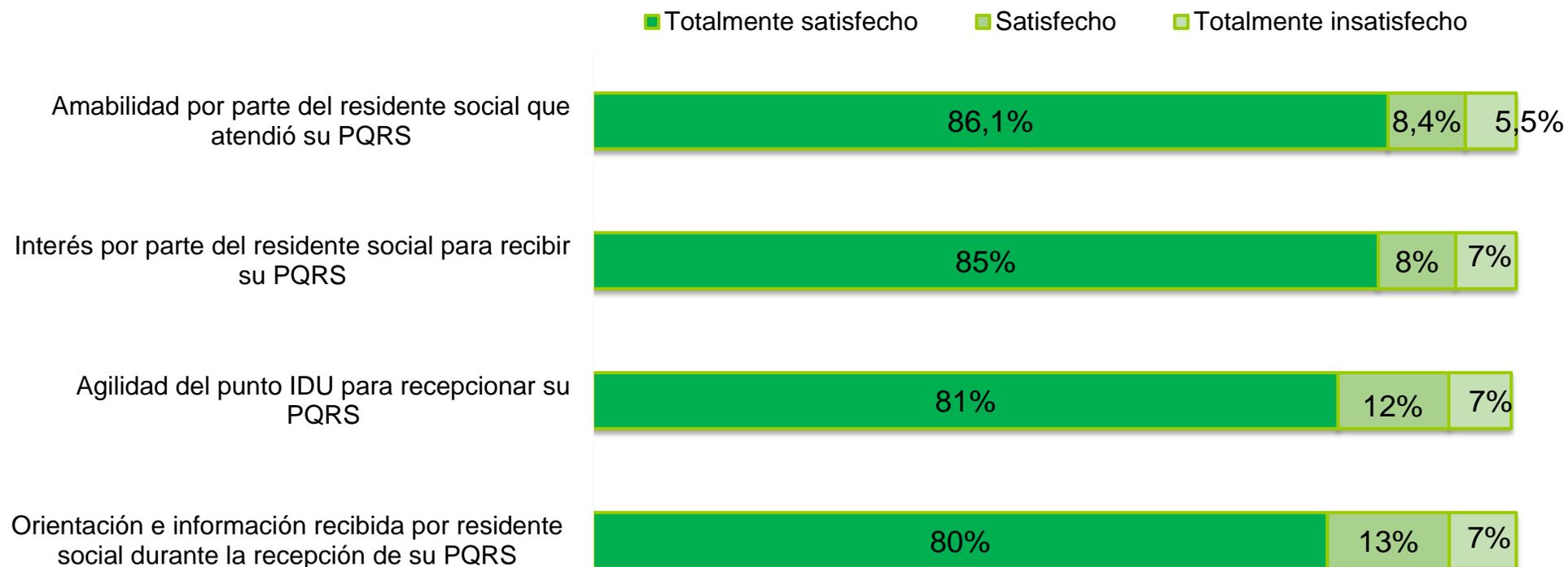
Base: 416 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Las funcionarios carecen de información	1
La respuestas no son claras	16
Porque la atención no es completa	1
No dieron solución	25
La respuesta fue demorada	30
Total menciones:	72

Base: 72 encuestas

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?

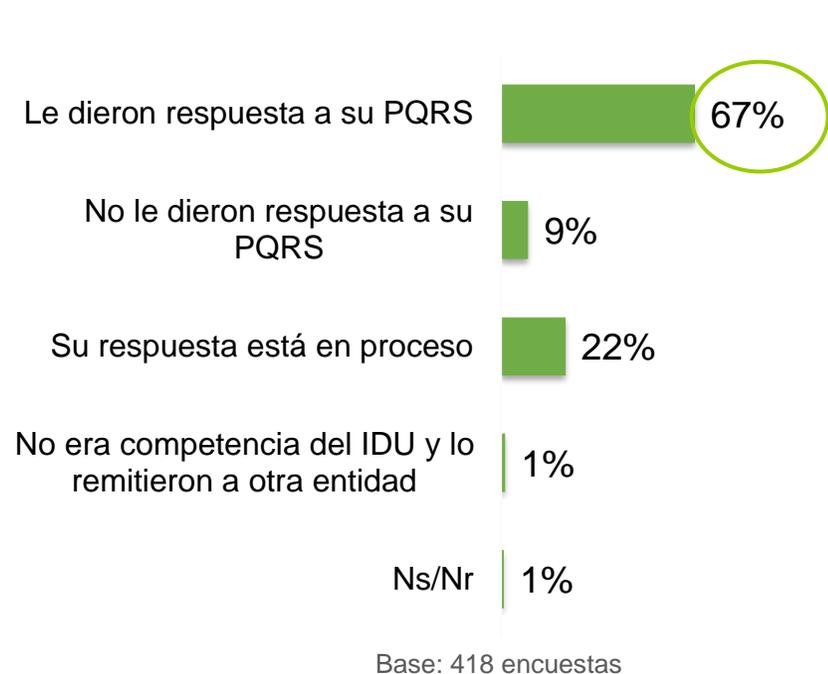


Base: 382 encuestas

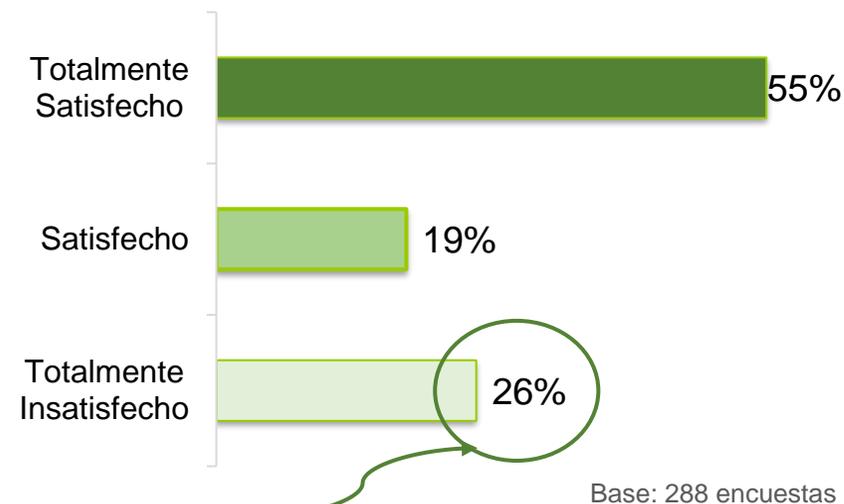
SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD



¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el Punto IDU?



A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la respuesta otorgada por el Punto IDU?

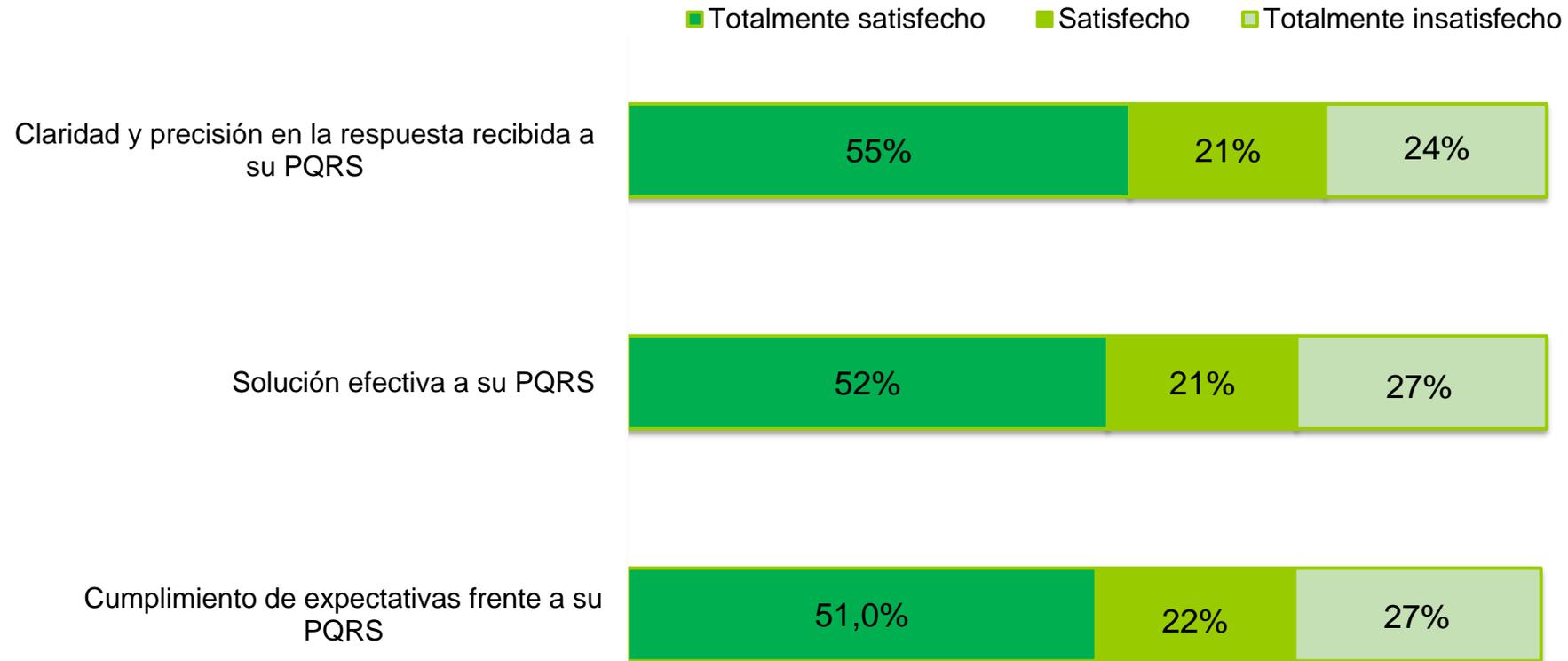


¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No han dado respuesta	29
La información es incompleta	14
Muy demorados en la respuesta	18
No tiene información clara	9
No dan una respuesta precisa	8
Brindaron respuesta pero no solucionaron	7
No solucionaron el requerimiento	15
Evadieron la responsabilidad	6
No fueron claros con la respuesta	20
Total Menciones:	126

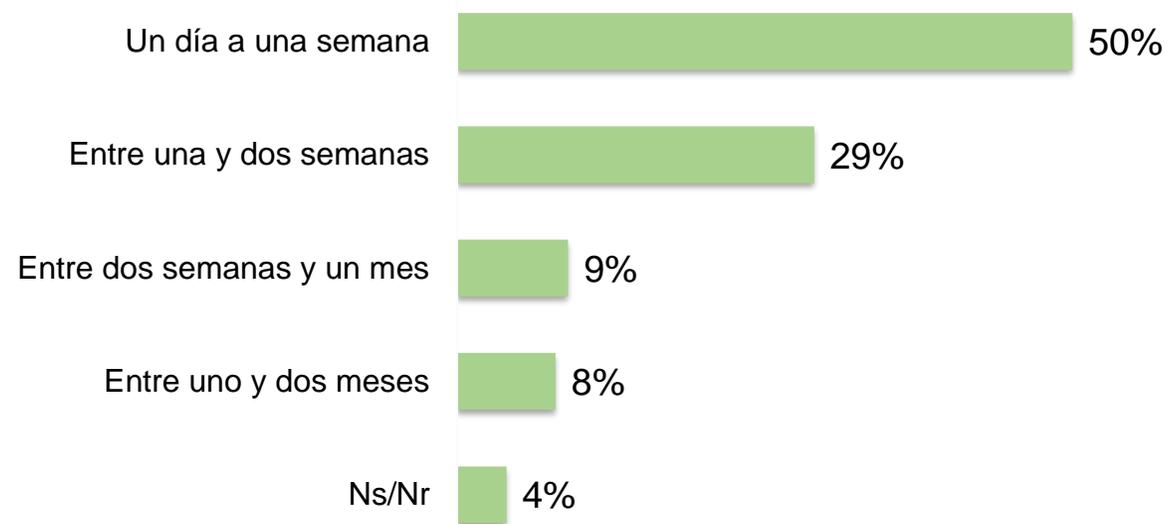
Base: 126 encuestas

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



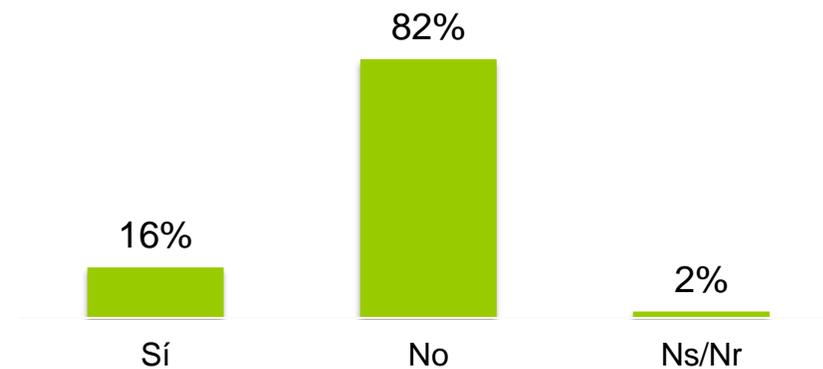
Base: 287 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 412 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

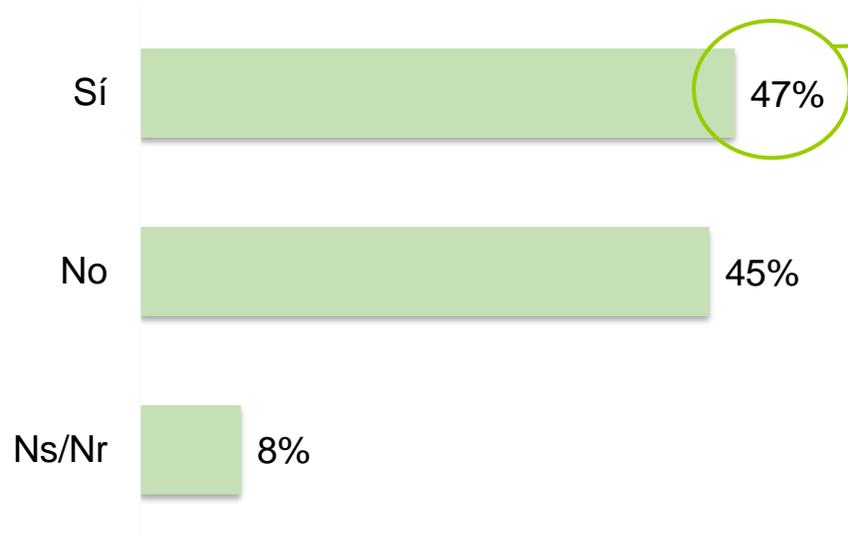


Base: 418 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE A LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO

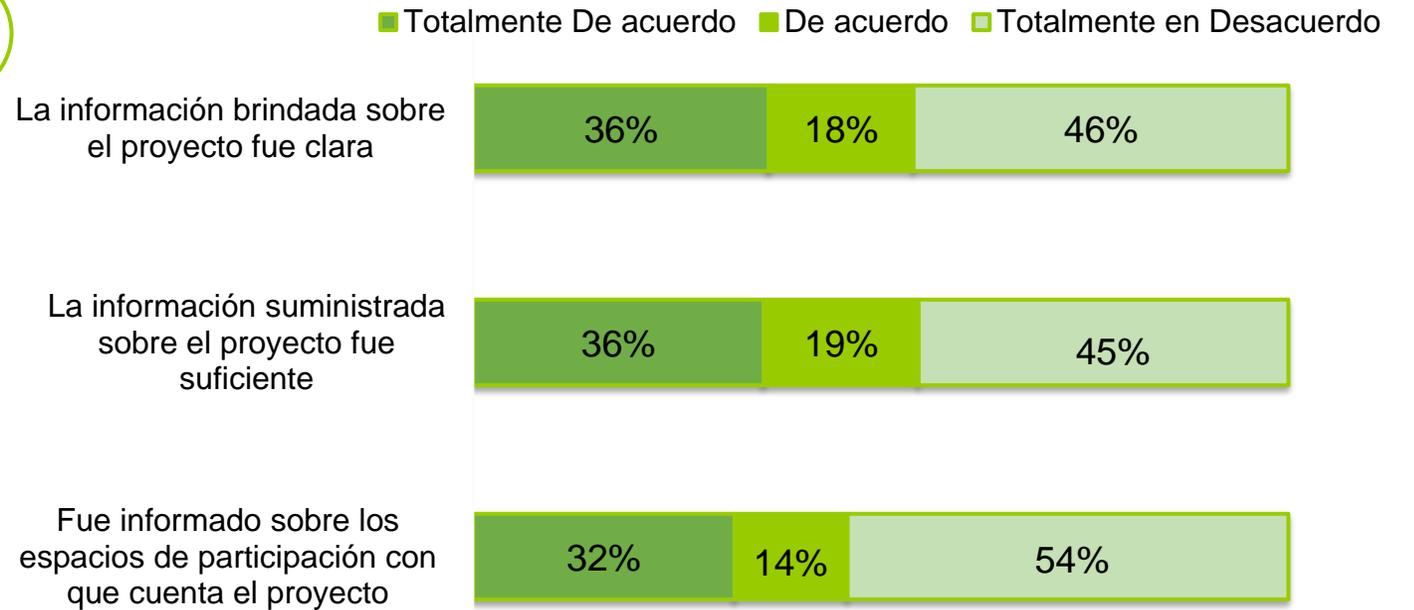


¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 418 encuestas

¿Qué tan de acuerdo se siente con las siguientes afirmaciones?

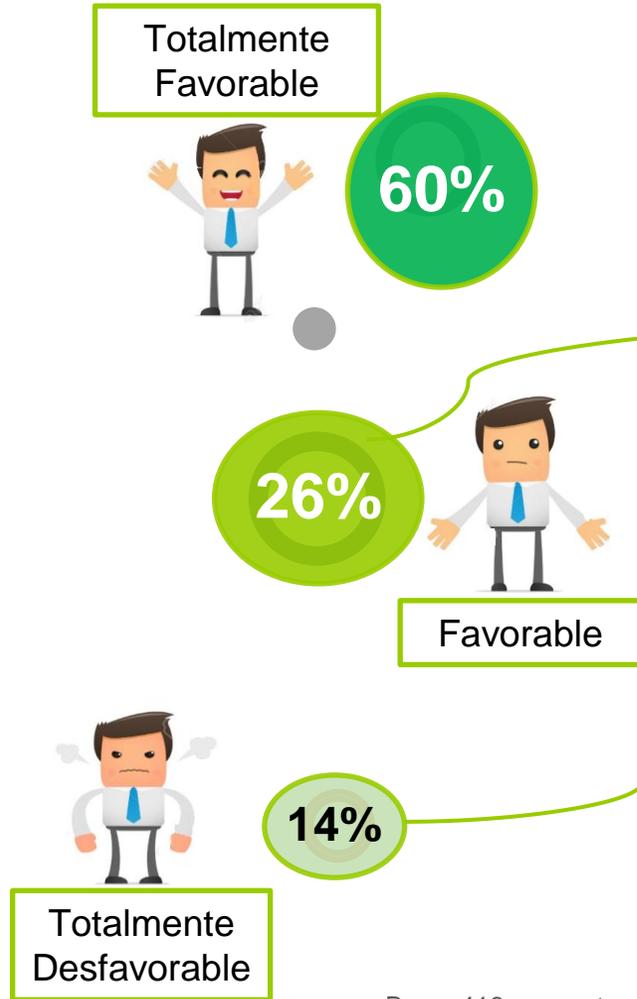


Base: 248 encuestas

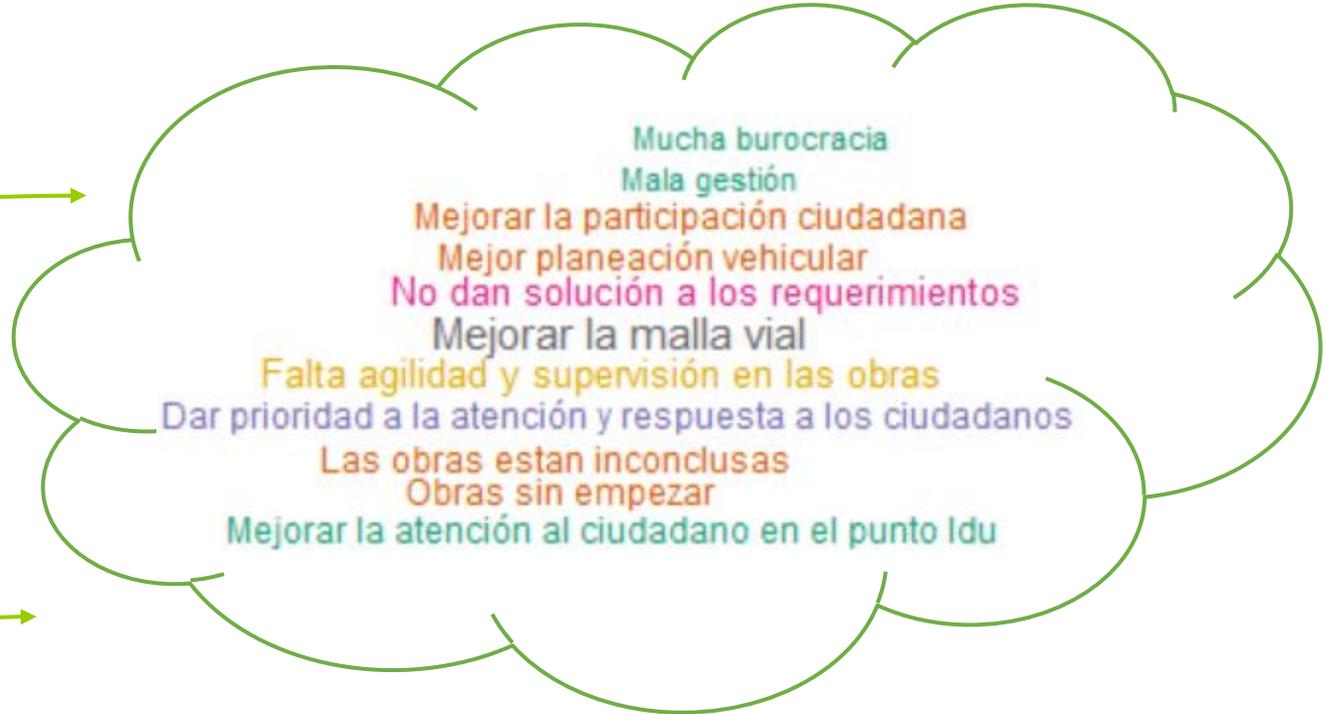
IMAGEN DEL IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?

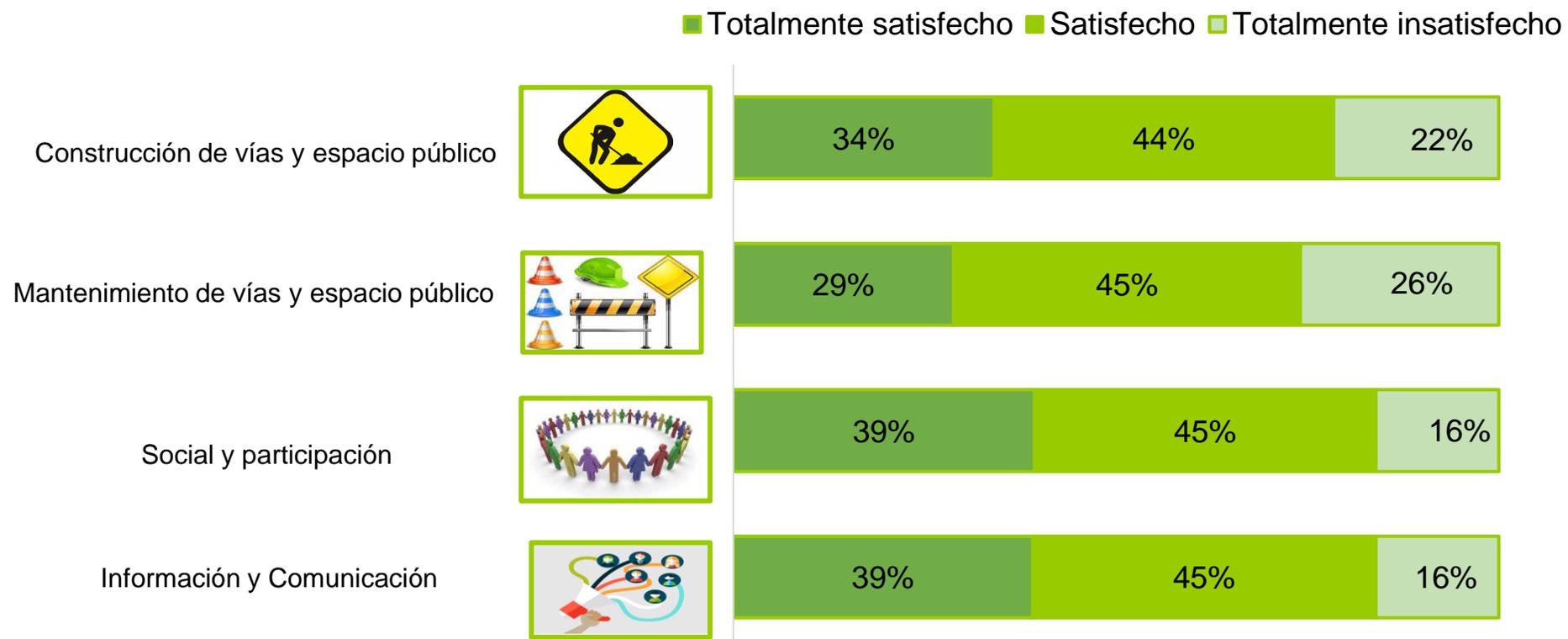


- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 165 encuestas

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?



Base: 417 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

—



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

—



Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en los canales Presencial, telefónico y virtual:

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
II MÓDULO DE INSTALACIONES FISICAS	163	141	86,50%	81,6%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	416	341	81,97%	82,9%
IV. RESPUESTA OTORGADA	288	157	54,51%	52,8%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	248	90		34,7%
			84,24%	71,90%
Indicador de satisfacción:			78,1%	
El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo, sin incluir los módulos general de respuesta otorgada y la imagen frente al IDU.				



GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

