

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Presencial, Telefónico y Virtual.

Segundo 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:** 1.231 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el segundo trimestre (abril, mayo, junio) 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:** 643 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 86 canal presencial, 75 canal telefónico y 482 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Abril, Mayo, Junio del 2023.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

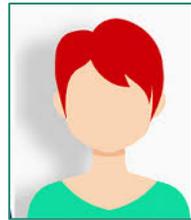
—



Sexo



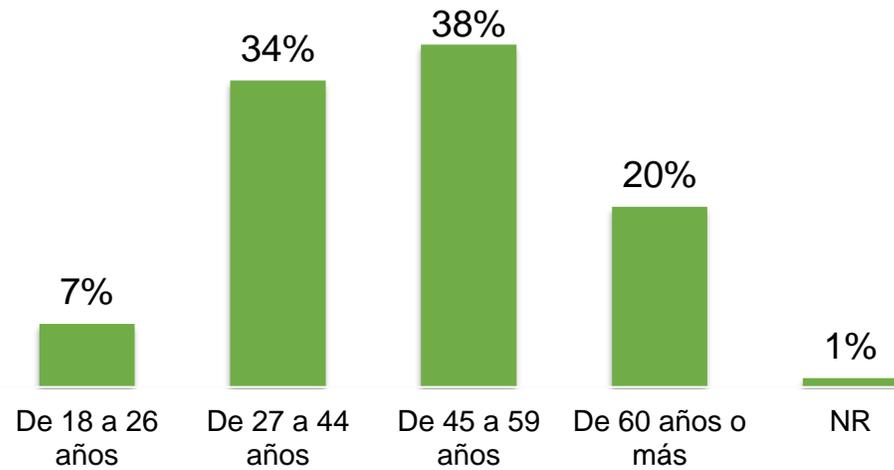
51



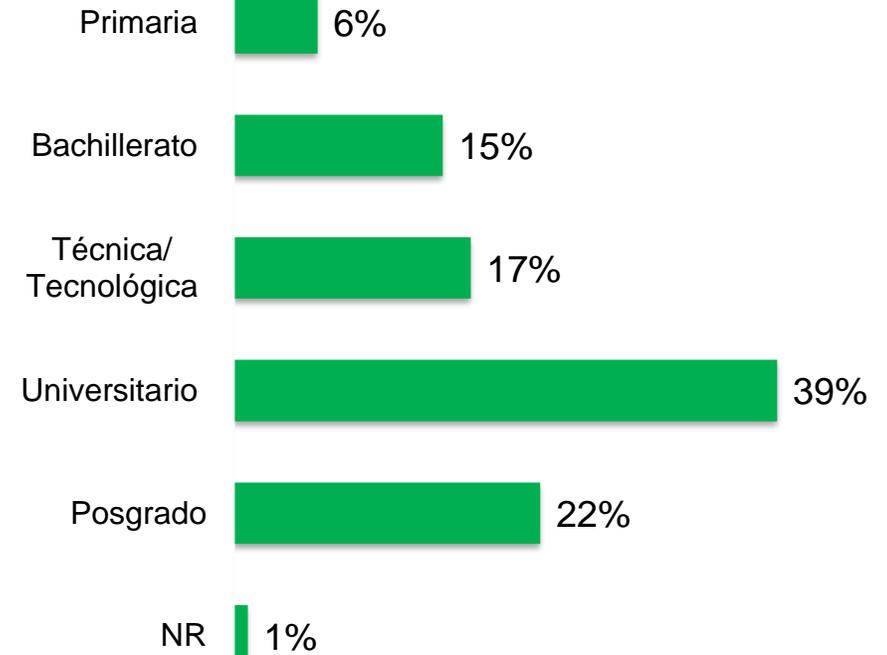
48%

NR 1%

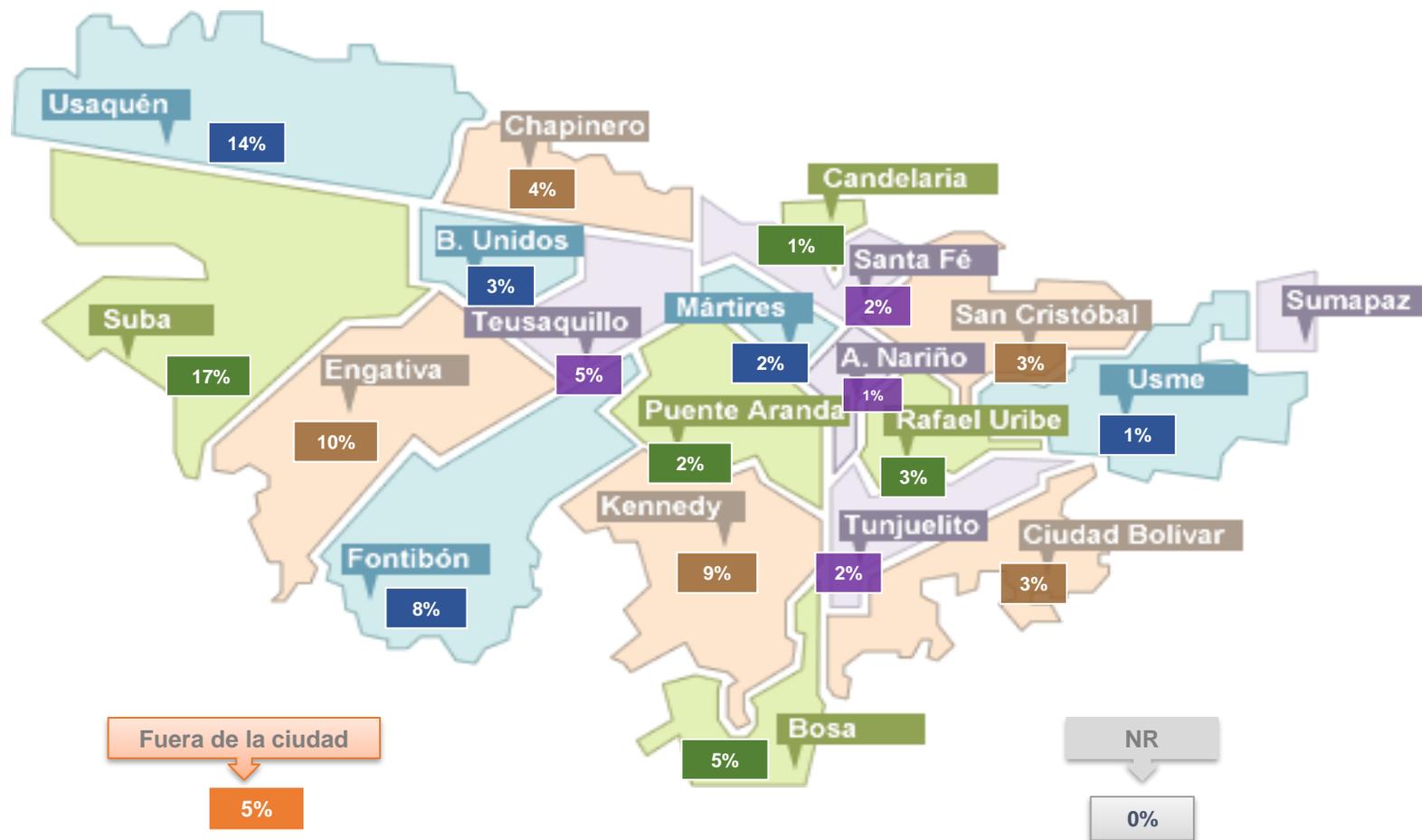
Edad



Nivel educativo

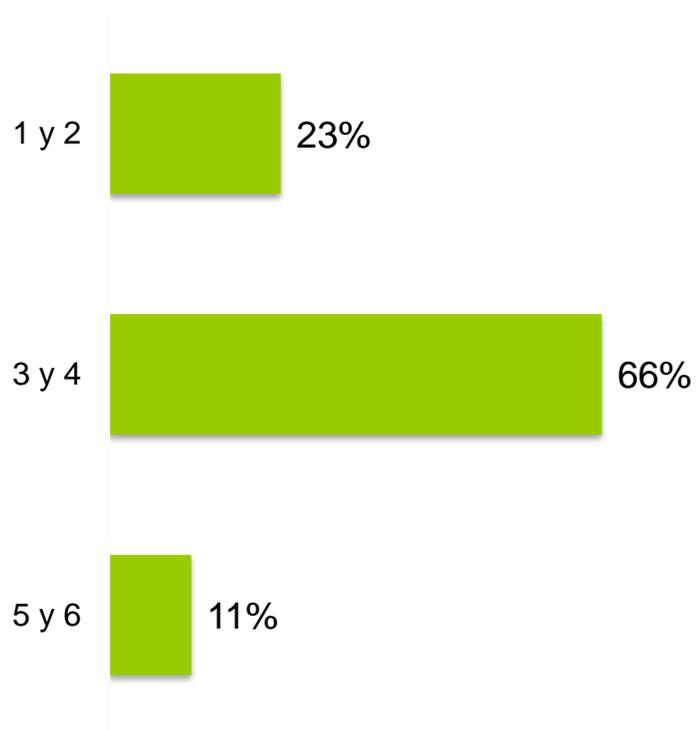


¿En qué localidad vive?

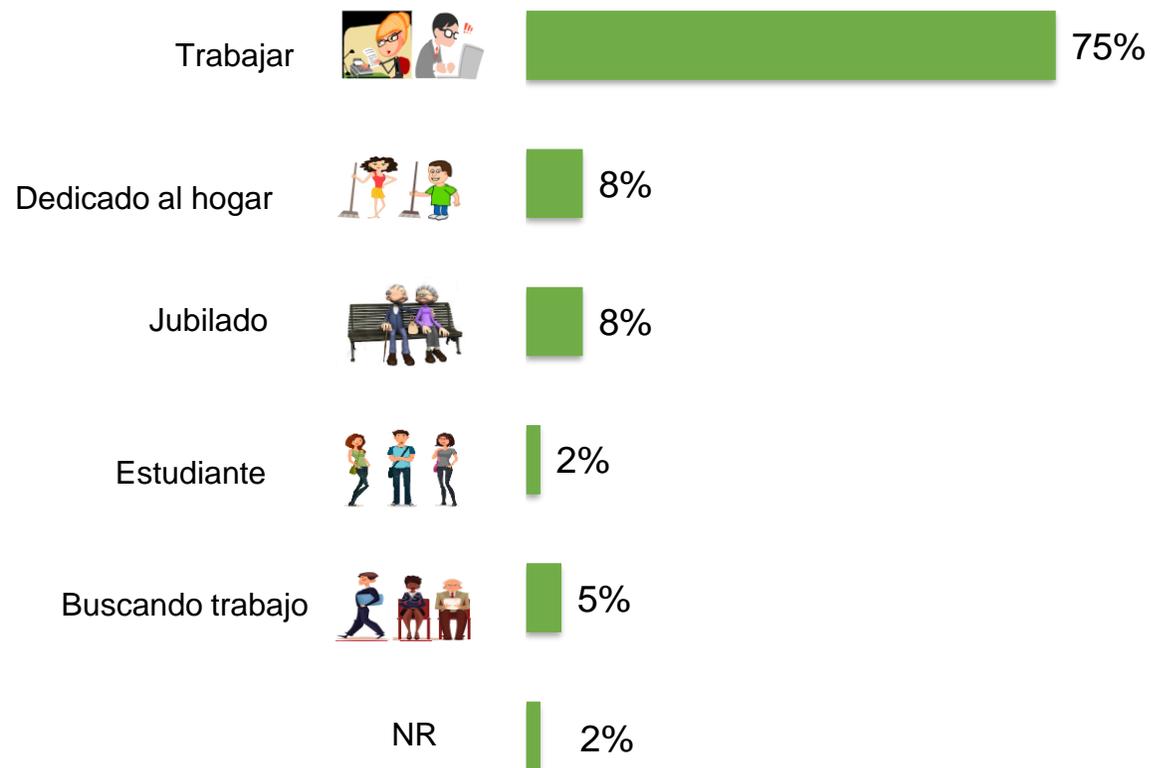


Base: 643 encuestas

Estrato socioeconómico

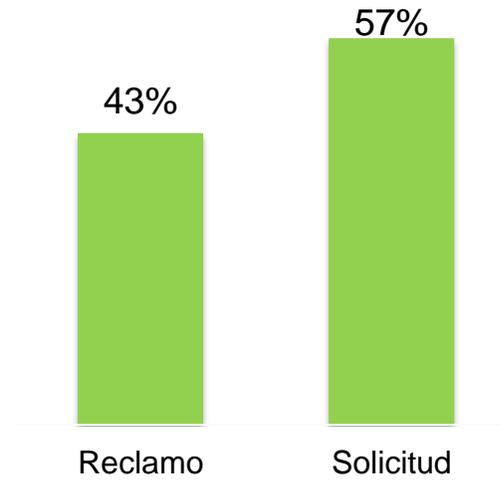


Ocupación

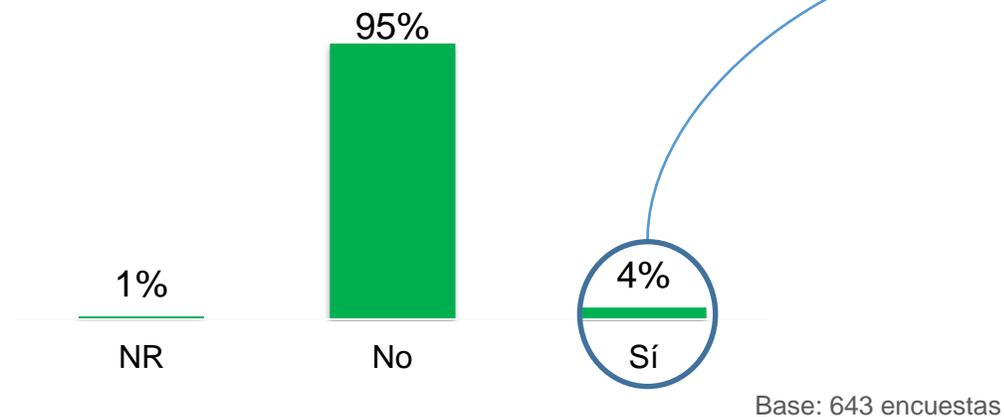


Base: 643 encuestas

Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Cognitiva	3
Motriz	14
Visual	4
Auditiva	4
Otra	2

Base: 27 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

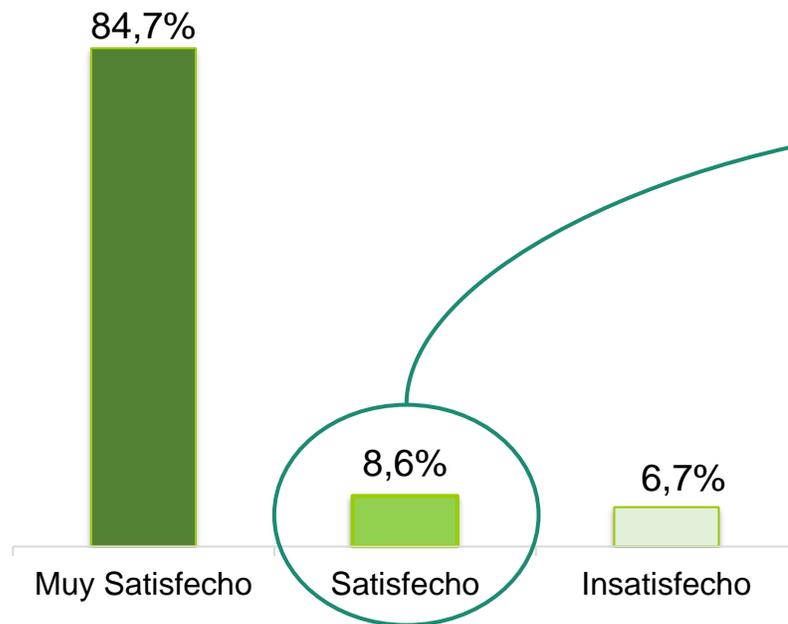
—



A nivel general

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

- Satisfacción General



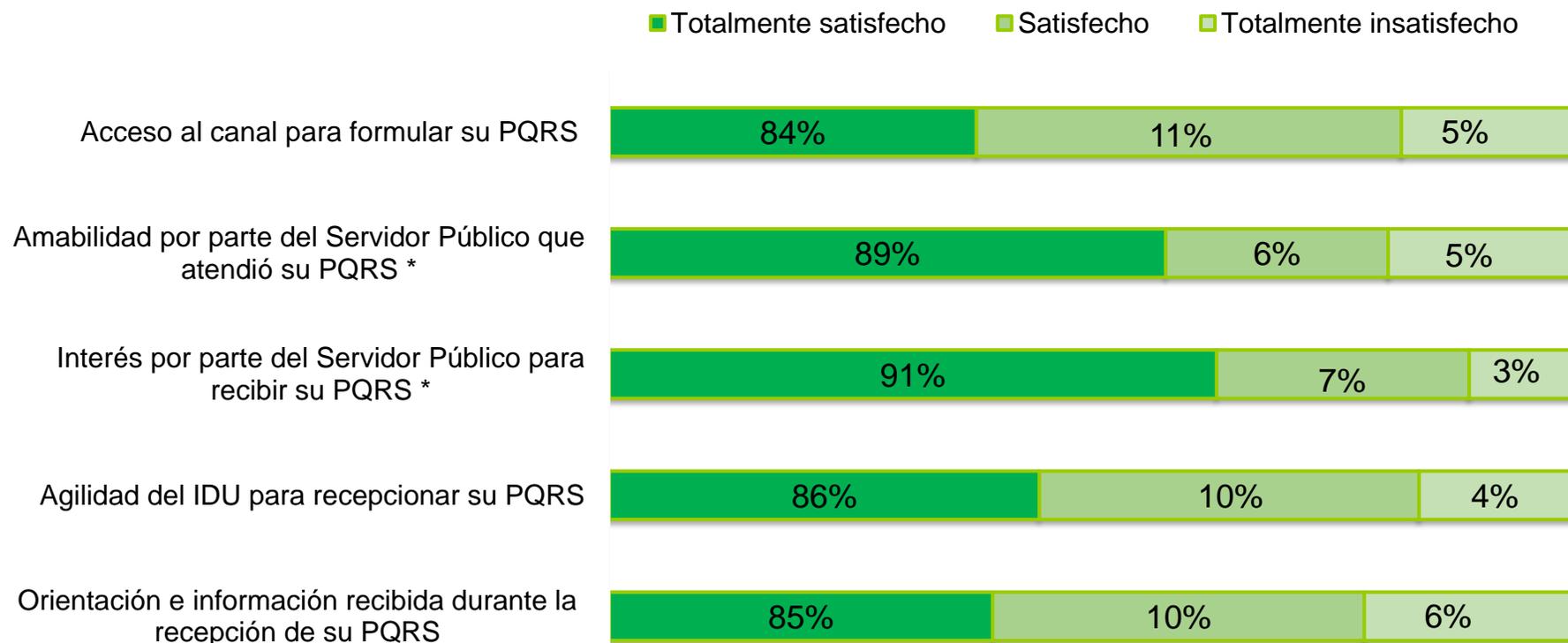
Base: 640 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No han dado respuesta al requerimiento	26
Mayor rapidez en la respuesta	17
No fue clara la respuesta	16
No se pudo hacer el trámite virtual	3
La página no es amigable	8
Respuesta incompleta	5
No fue atendida su solicitud	1
El link con la respuesta no funciona	5
La plataforma presenta problemas para subir archivos	6
Total Menciones	87

Base: 202 encuestas

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

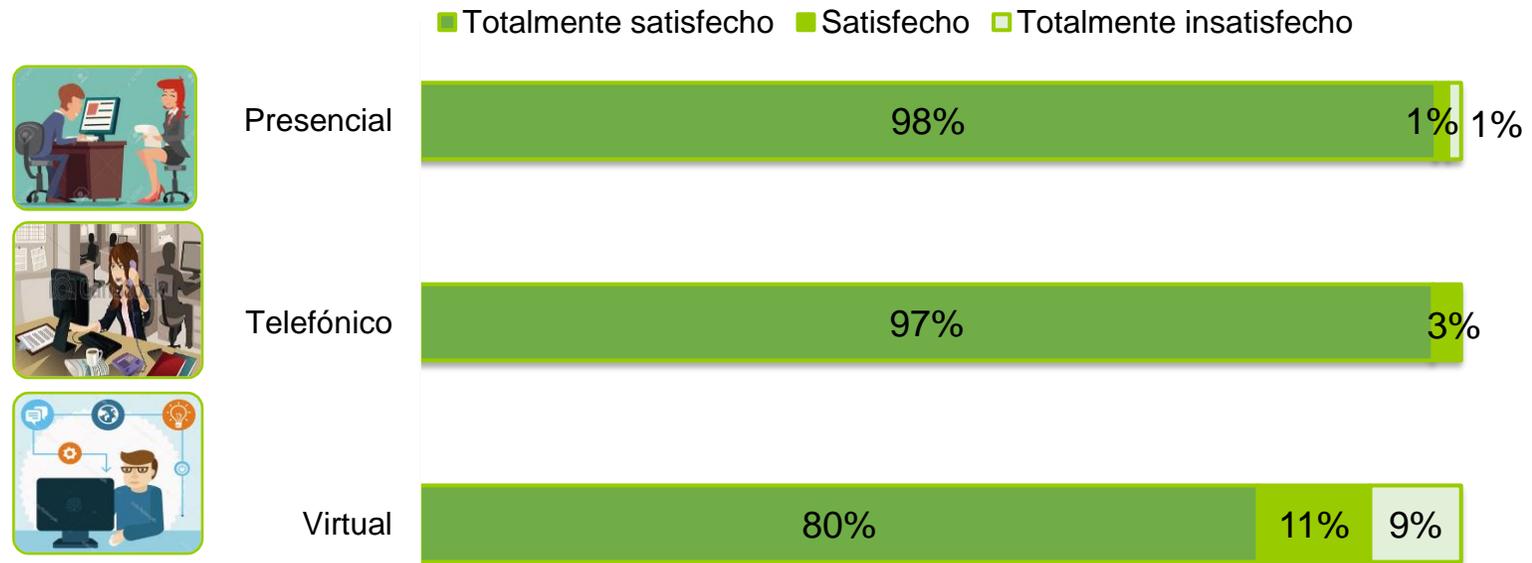


Base: 640 encuestas

A nivel general

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

- Satisfacción General por canal de atención

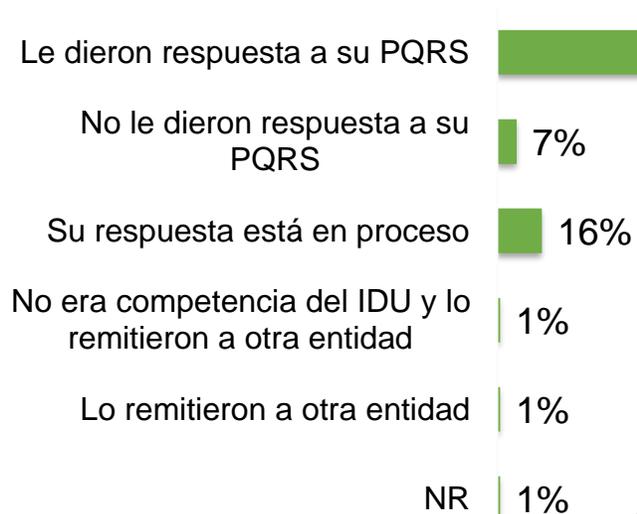


Base: 640 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

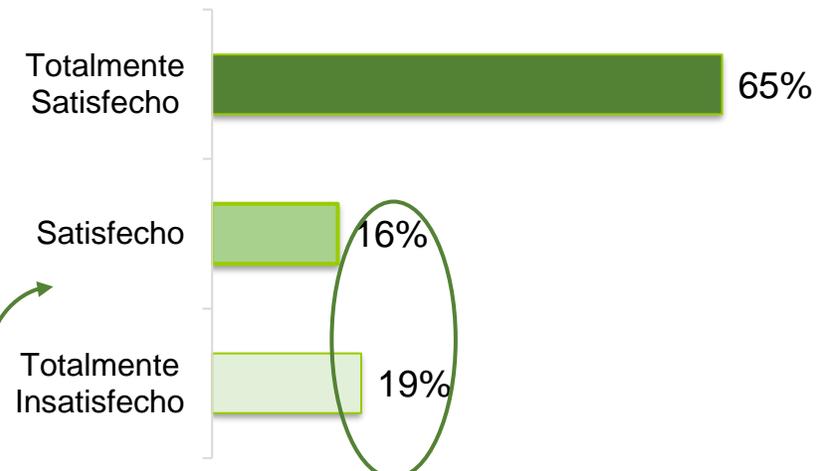


¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



Base: 643 encuestas

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



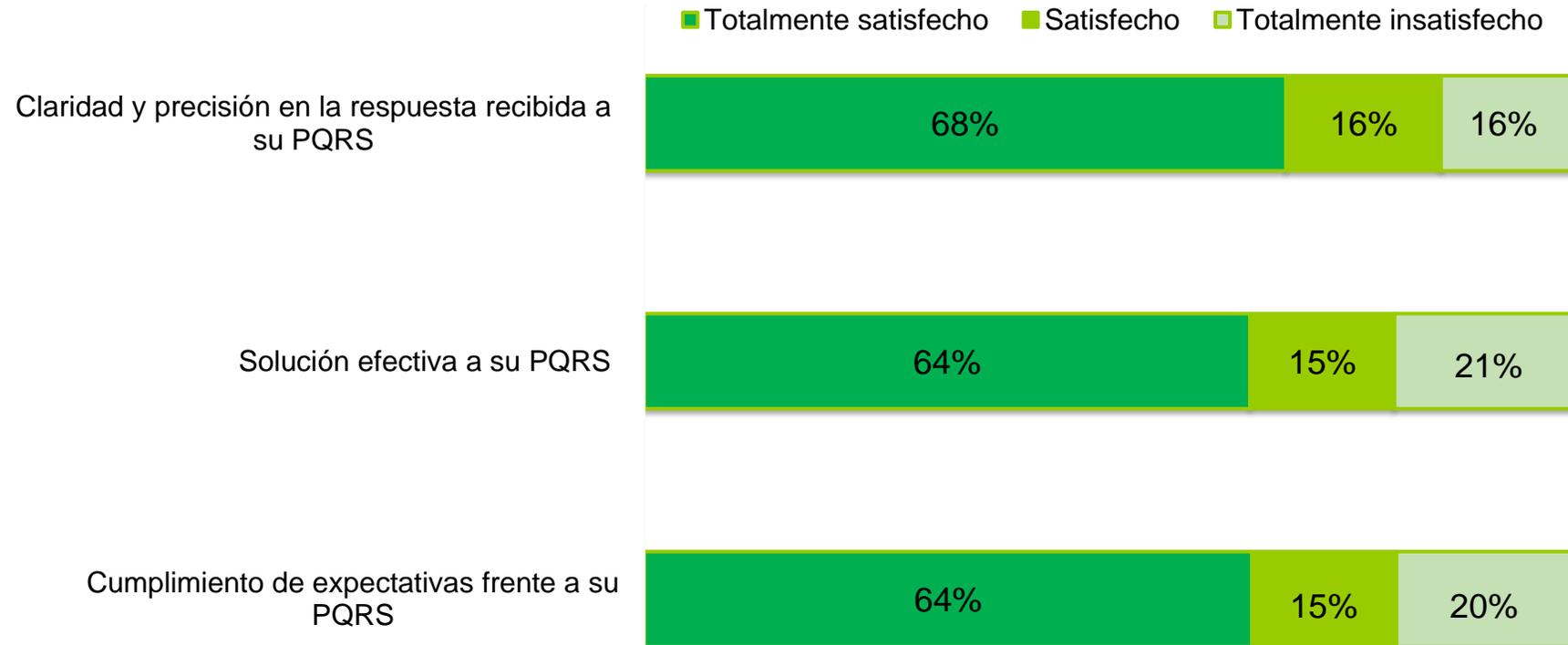
Base: 464 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N- Menciones
<i>El problema persiste</i>	22
<i>No fue la respuesta que esperaba</i>	34
<i>Dan respuesta, pero no dan solución</i>	11
<i>Respuesta incompleta</i>	20
<i>El link de la respuesta no funciona</i>	13
<i>No dan solución</i>	15
<i>La respuesta no fue clara</i>	12
<i>No están de acuerdo con el proyecto</i>	6
<i>La respuesta no fue clara</i>	18
Total Menciones	151

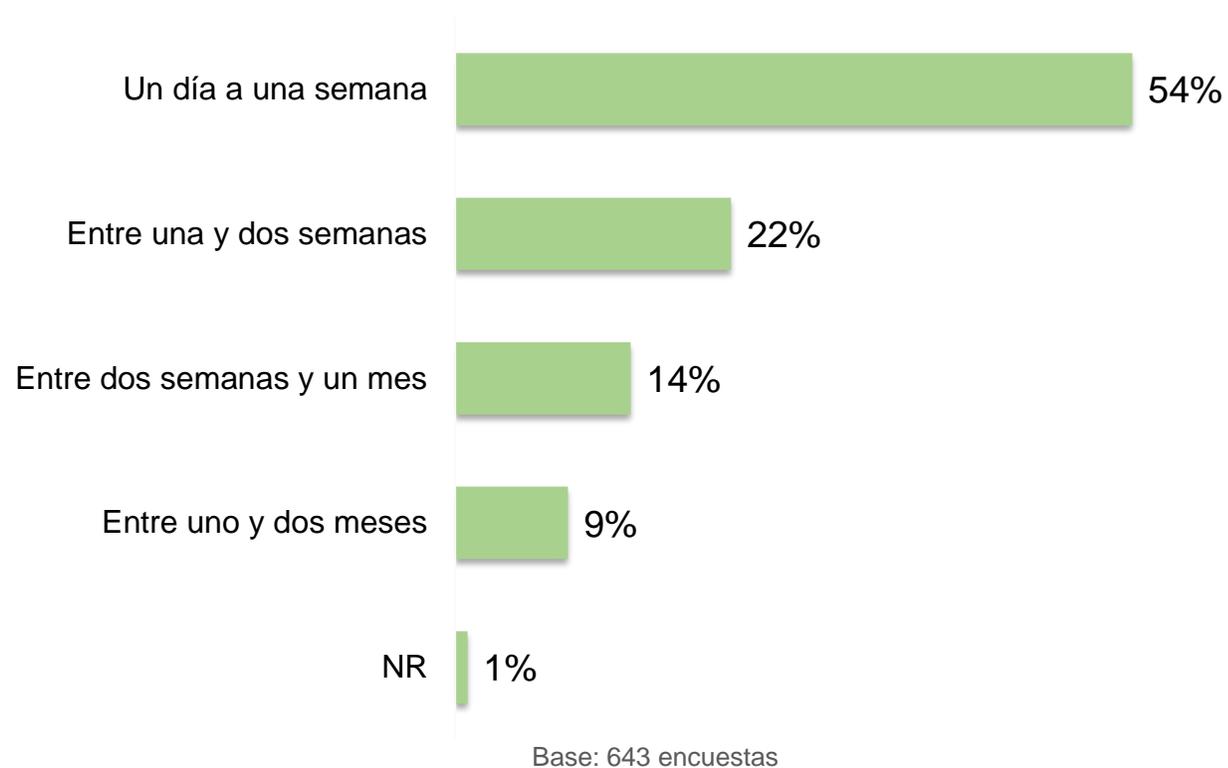
Base: 177 encuestas

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



Base: 463 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

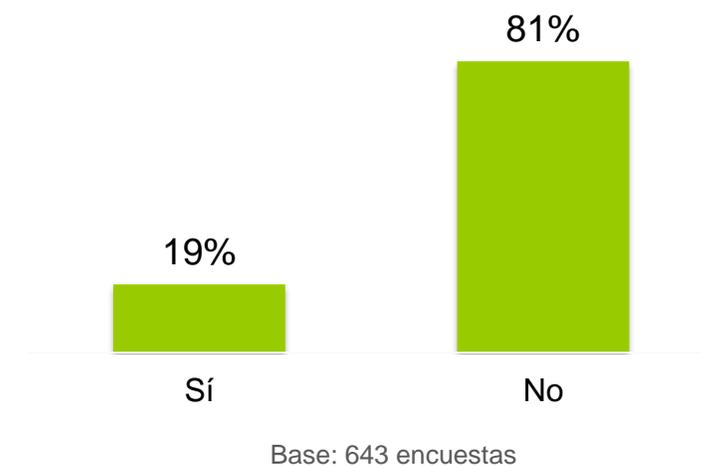


IMAGEN DEL IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



67%

22%



Favorable

11%



Totalmente Desfavorable

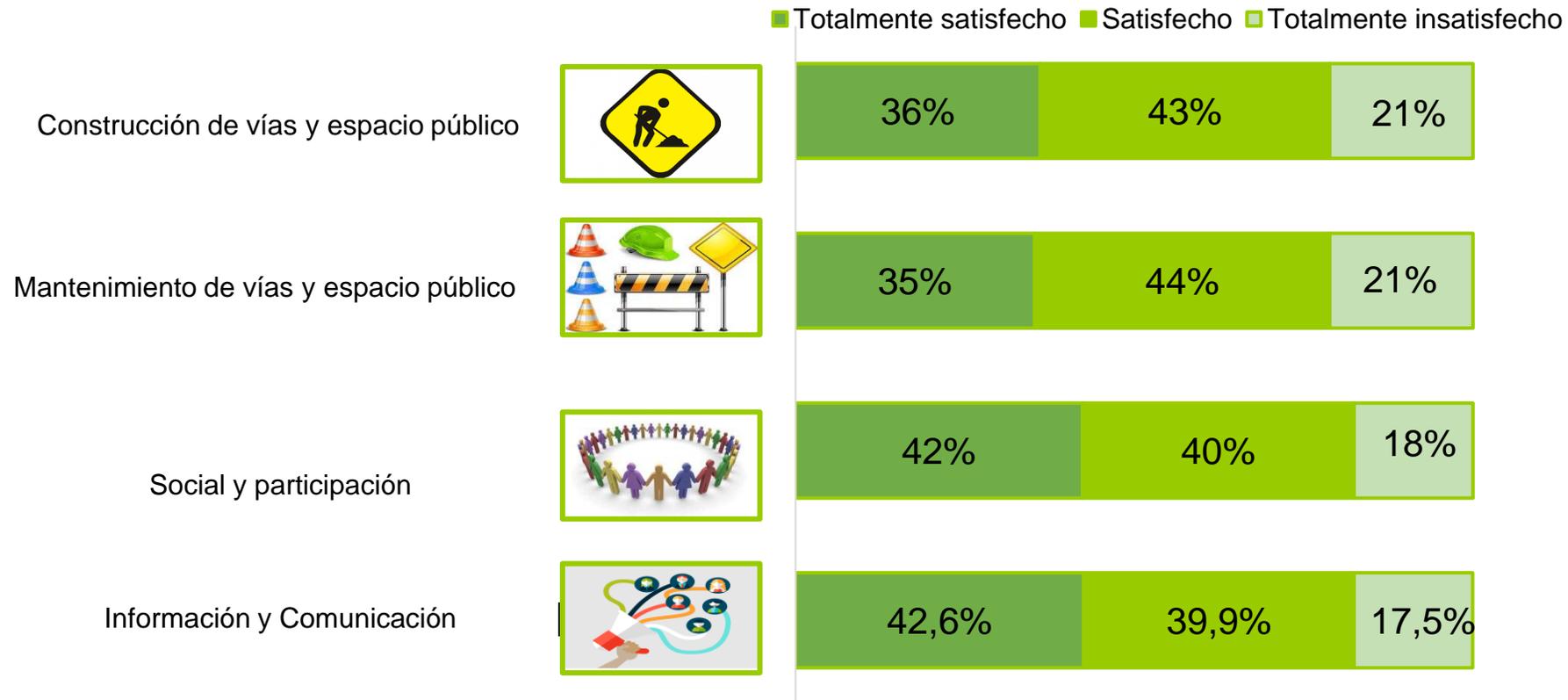
Base: 614 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Ciclorutas en mal estado
Muchas obras al mismo tiempo
Muchos trámites y se demoran en responder
Mucha demora en la entrega de las obras
Mucha demora en la respuesta
Mejorar la malla vial
No dan respuestas
Las respuestas no son claras
Deben tener en cuenta la opinión de la ciudadanía
Mejorar la gestión de los recursos
Informar a la ciudadanía de las obras
Se accidenta por un hueco

Base: 201 menciones

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



Base: 611 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

—



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

—



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

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	640	542	84,69%	87,1%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	464	304	65,52%	65,49%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	614	410	66,78%	39,12%

El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares del módulo de satisfacción general frente al servicio recibido por parte del IDU.



GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

