

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

## 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:** 841 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:** 444 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 261 canal presencial, 92 canal telefónico y 91 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Abril, Mayo, Junio del 2023.



# CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

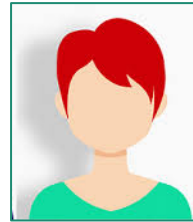
—



## Sexo



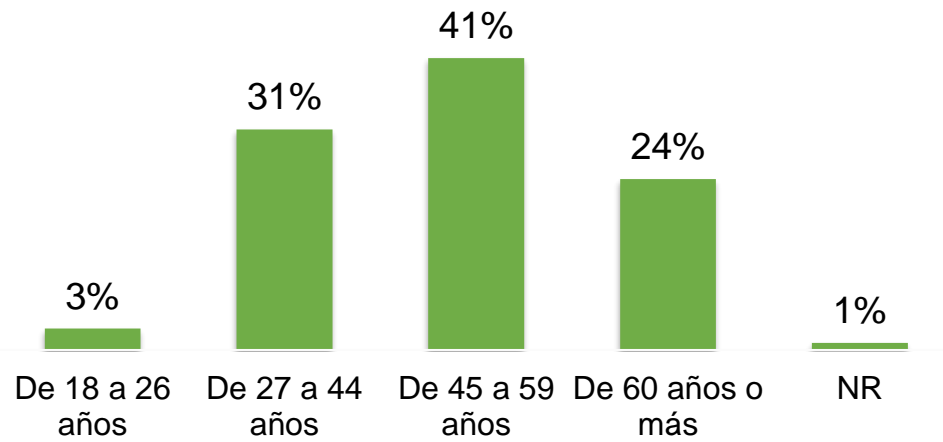
49%



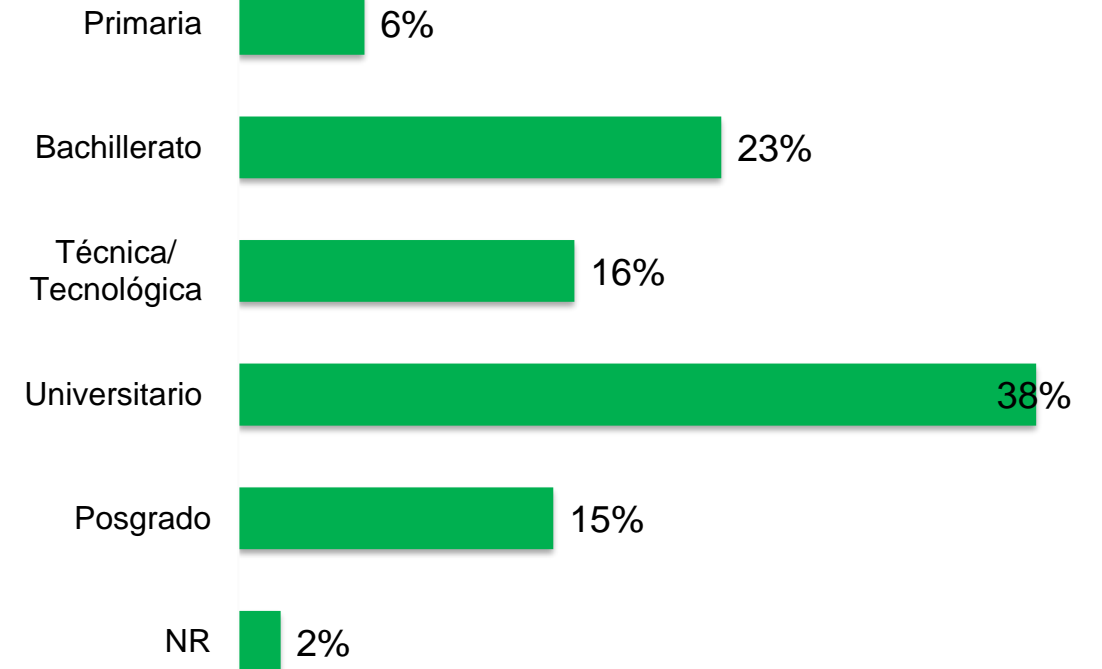
45%

NR 5%

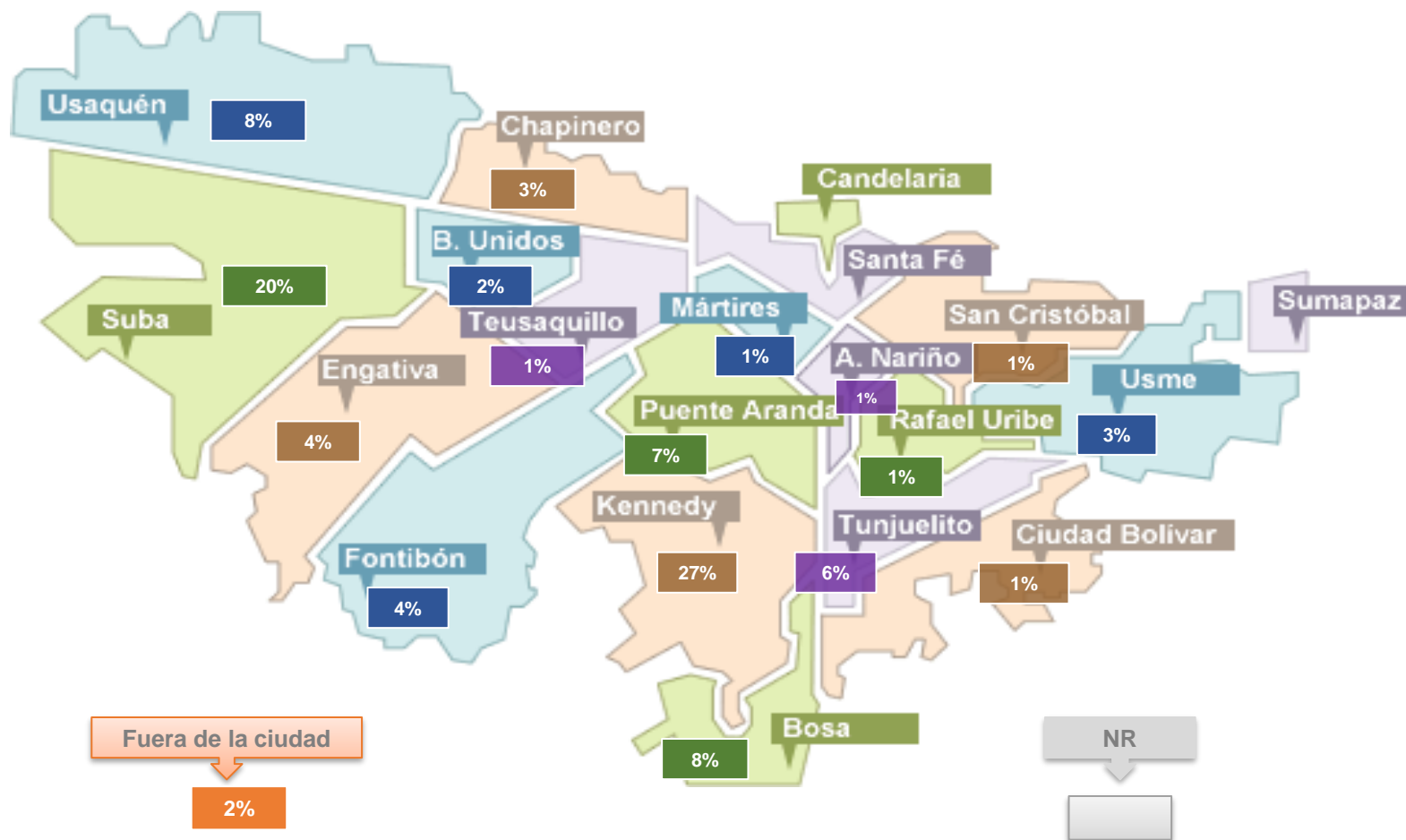
## Edad



## Nivel educativo

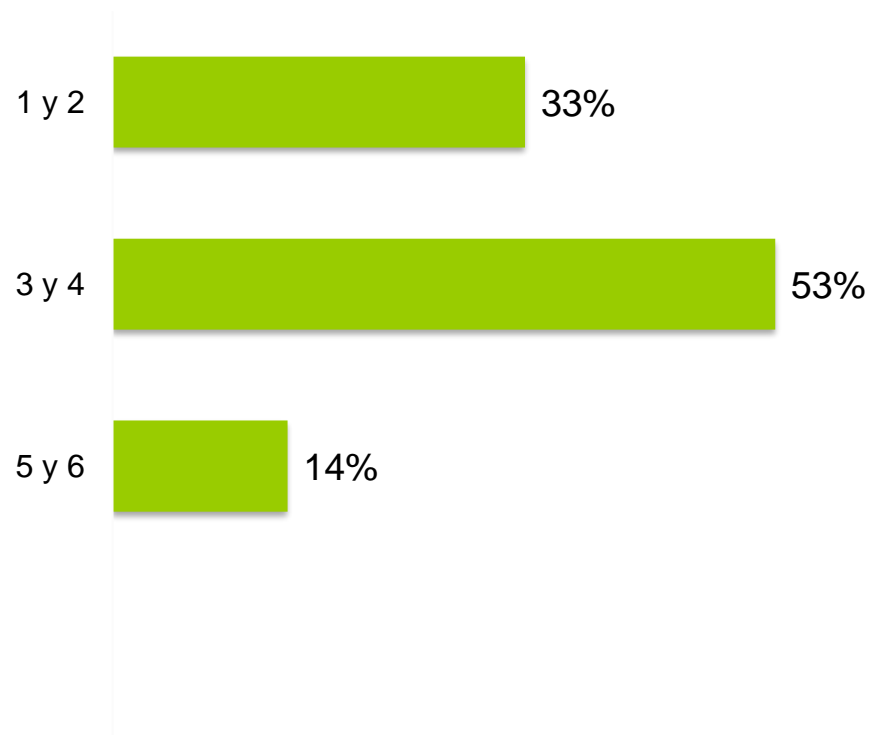


## ¿En qué localidad vive?

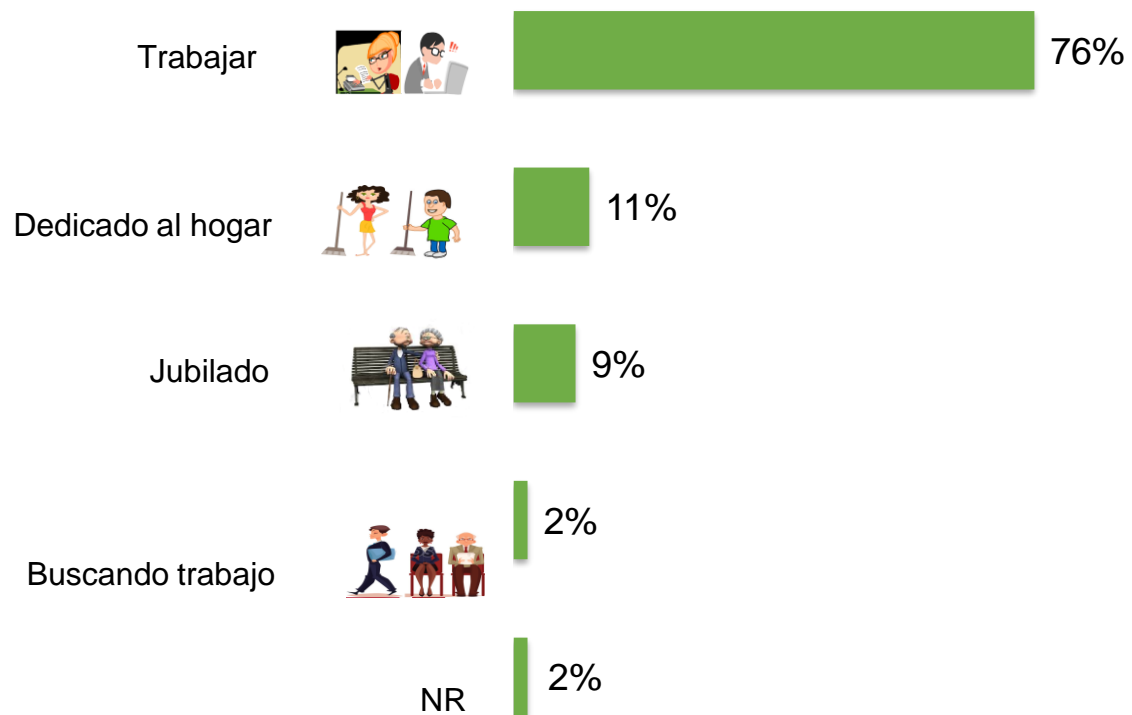


Base: 444 encuestas

## Estrato socioeconómico

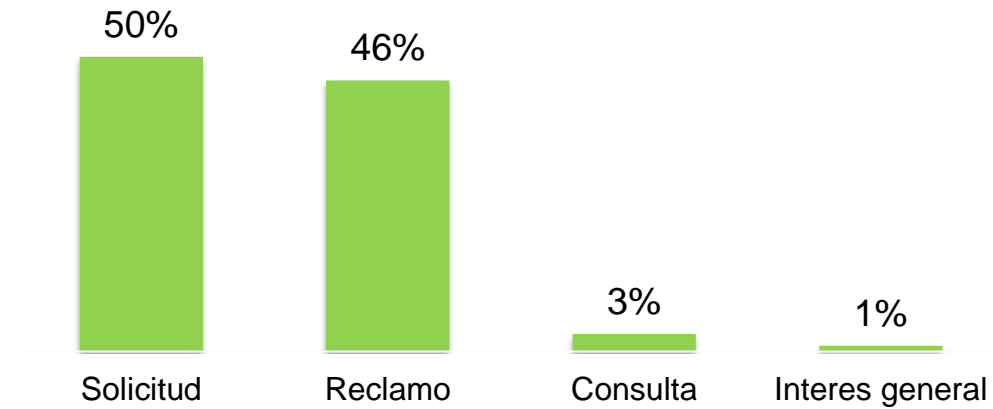


## Ocupación



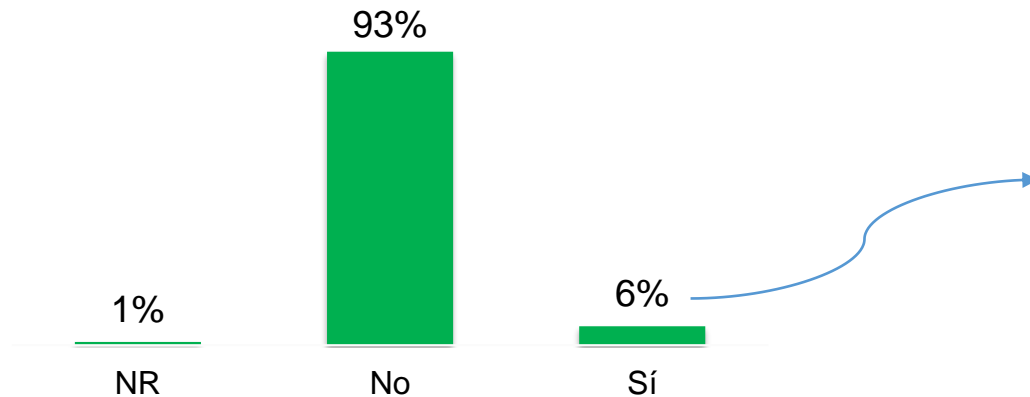
Base: 444 encuestas

## Tipo de requerimiento



Base: 444 encuestas

## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 444 encuestas

## ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	5
Cognitiva	1
Motriz	17
Otra	1

Base: 24 encuestas

# INSTALACIONES FÍSICAS

---

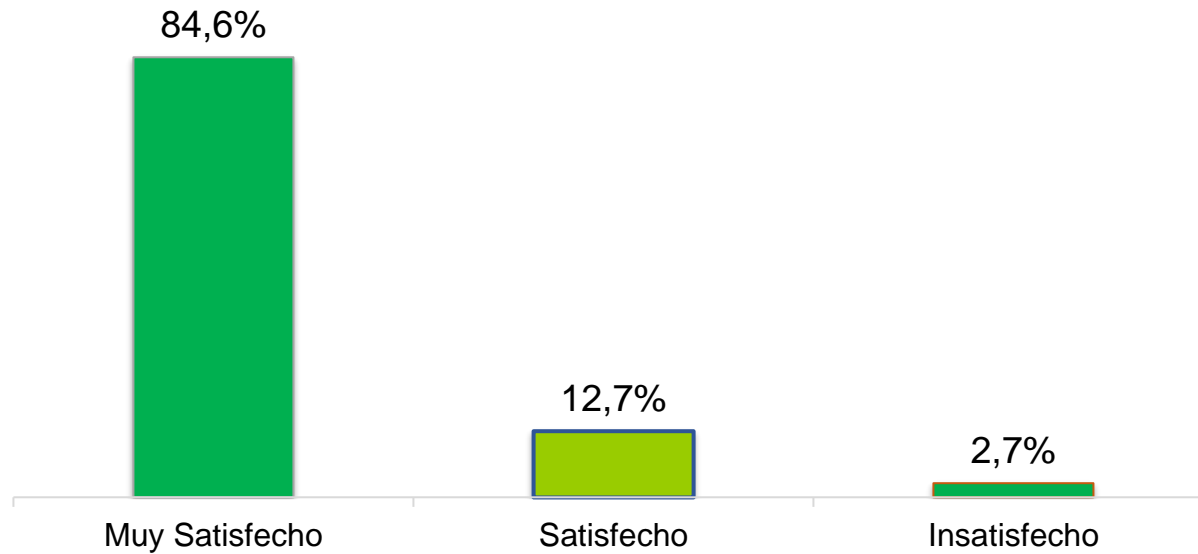




## A nivel general

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

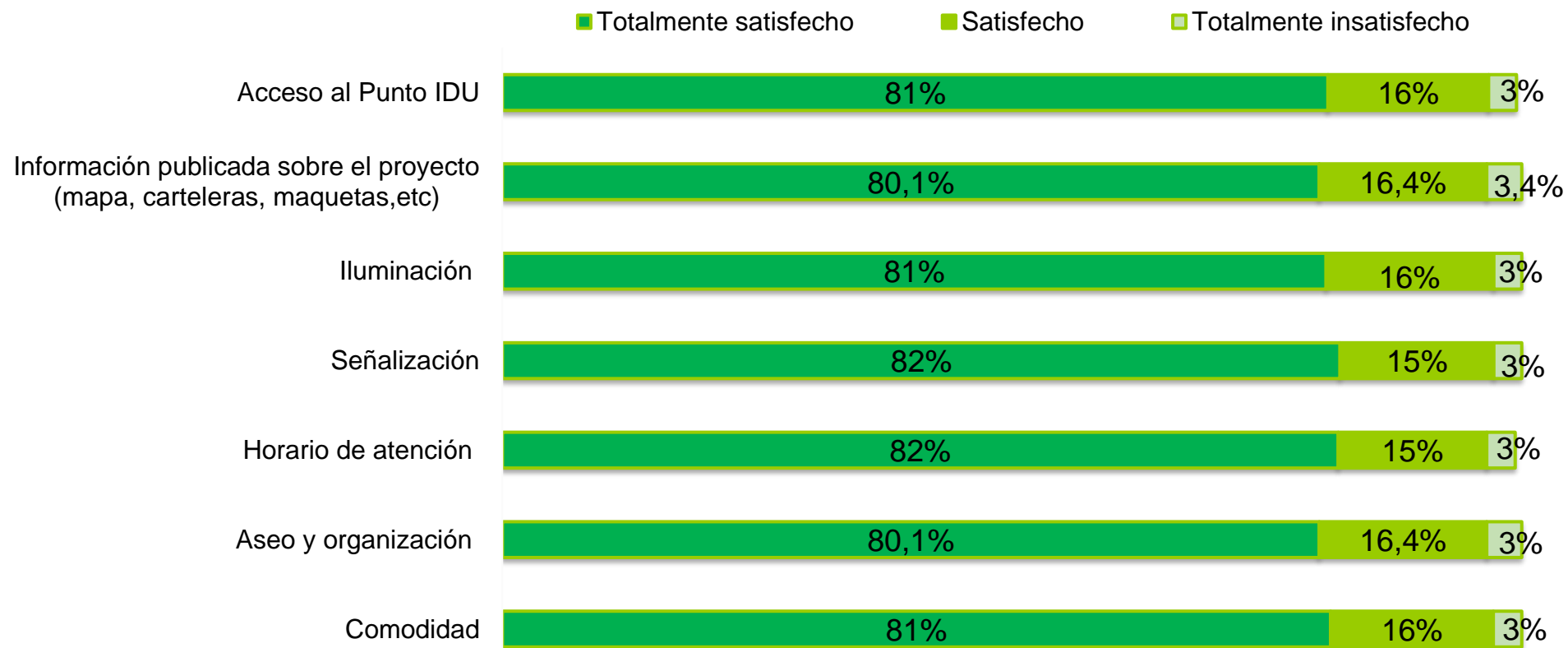
\* Satisfacción General



\* Aplica solo para los canales Presencial y Escrito.

Base: 149 encuestas

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



Base: 149 encuestas

# SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

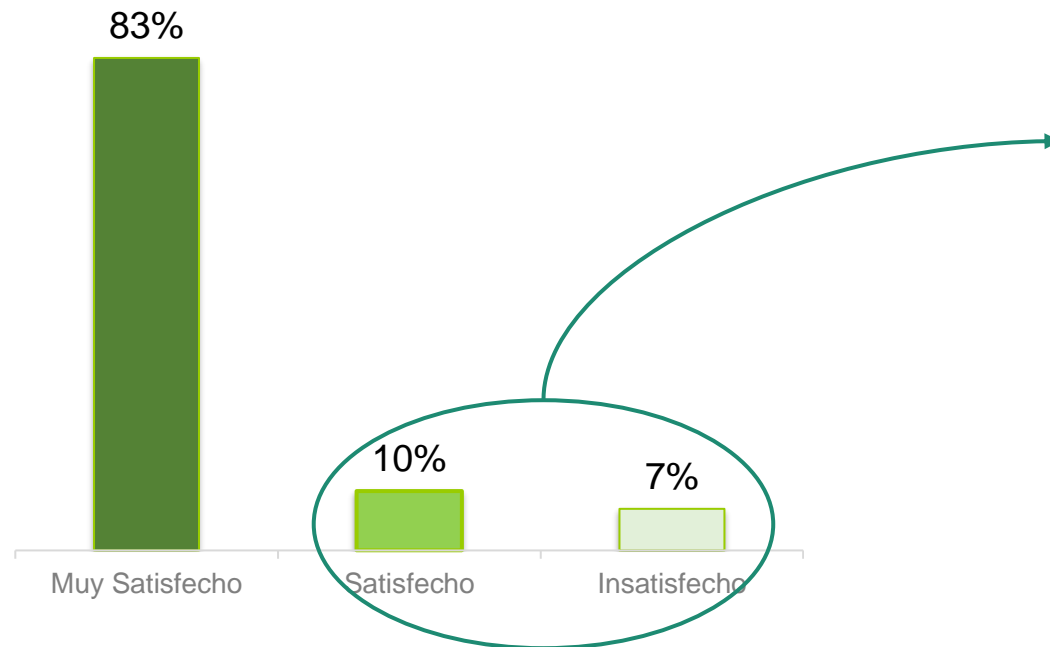
—



## A nivel general

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

- Satisfacción General



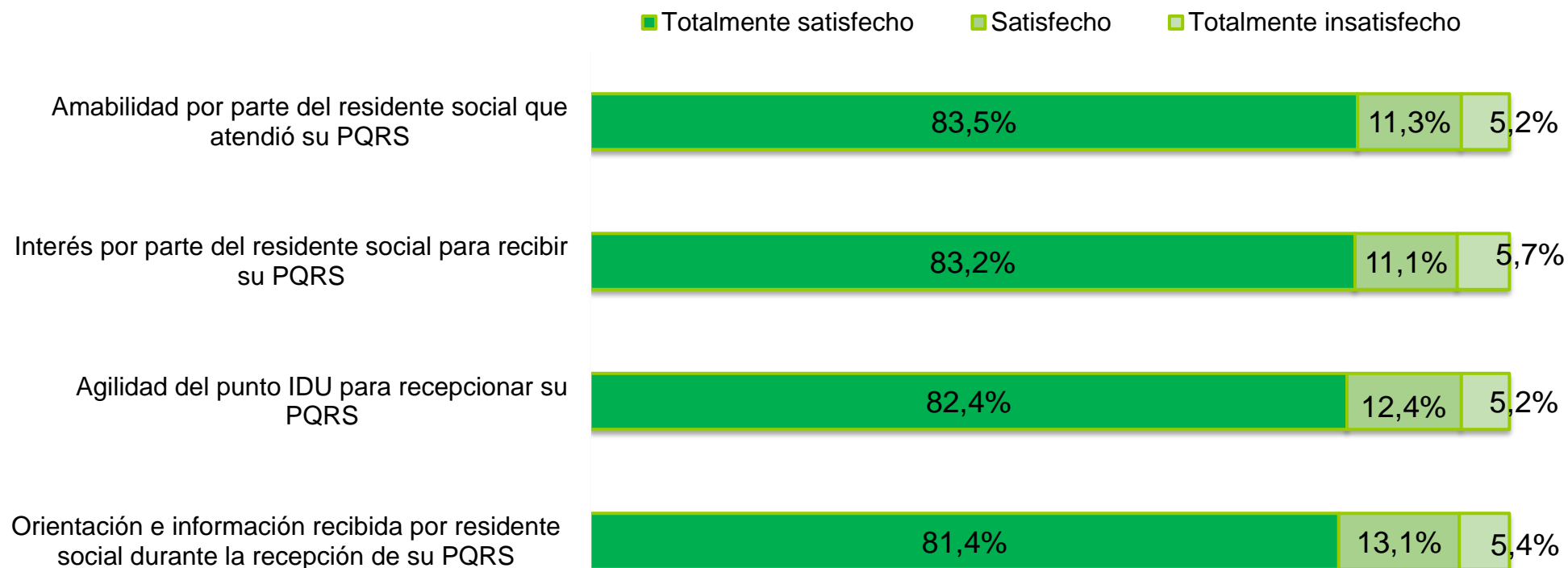
Base: 442 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No han dado respuesta	15
No recibieron la queja de la mejor manera	4
Mas agilidad en la respuesta	14
No han resuelto nada	11
La plataforma es muy difícil de manejar	3
La respuesta no fue clara	10
No se sintió cómodo con la persona que lo atendió	4
Puede mejorar la atención	13
<b>Total Menciones:</b>	<b>74</b>

Base: 74 encuestas

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



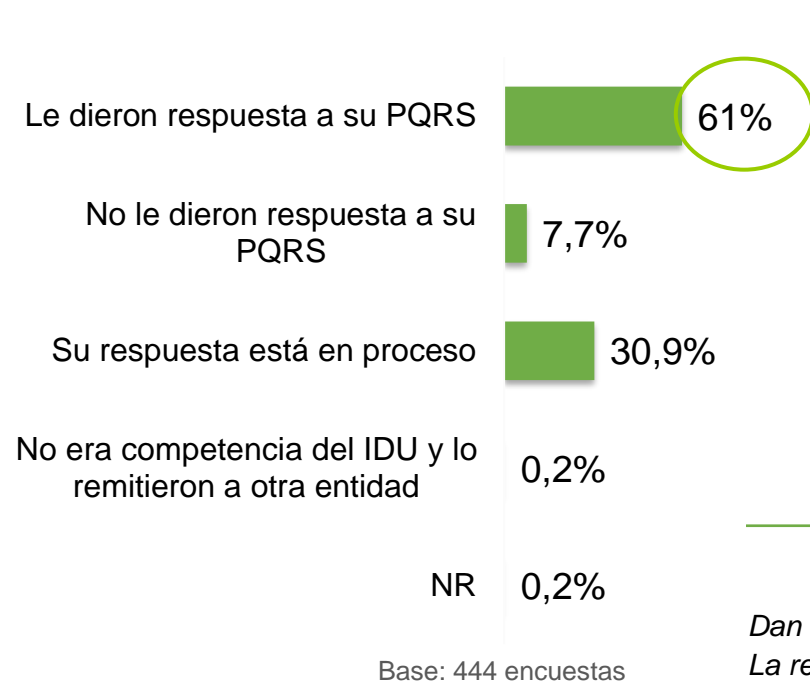
Base: 442 encuestas

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

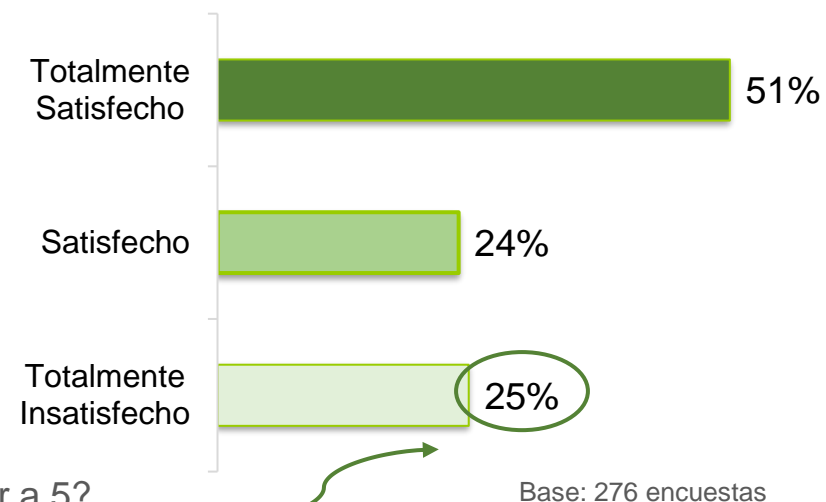
---



## ¿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?

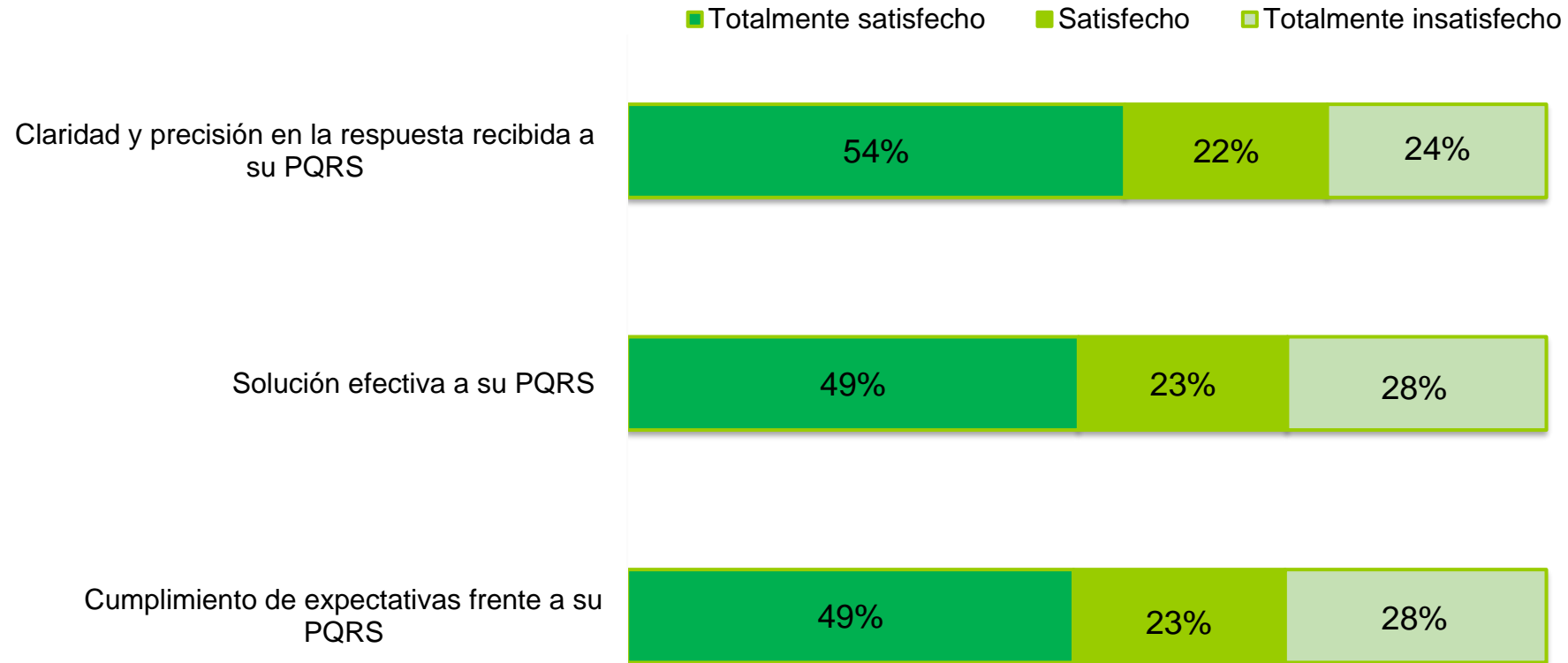


### ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Dan respuesta pero no solucionan	27
La respuesta no fue clara	31
La respuesta fue demorada	25
Inconforme con la respuesta	21
Es mejor la atención presencial	1
La respuesta es muy técnica	4
No han dado respuesta	17
No hay planeación de las obras	10
Me respondieron algo que yo no había solicitado	9
Exigir más a los contratistas	3
<b>Total Menciones:</b>	<b>148</b>

Base: 172 encuestas

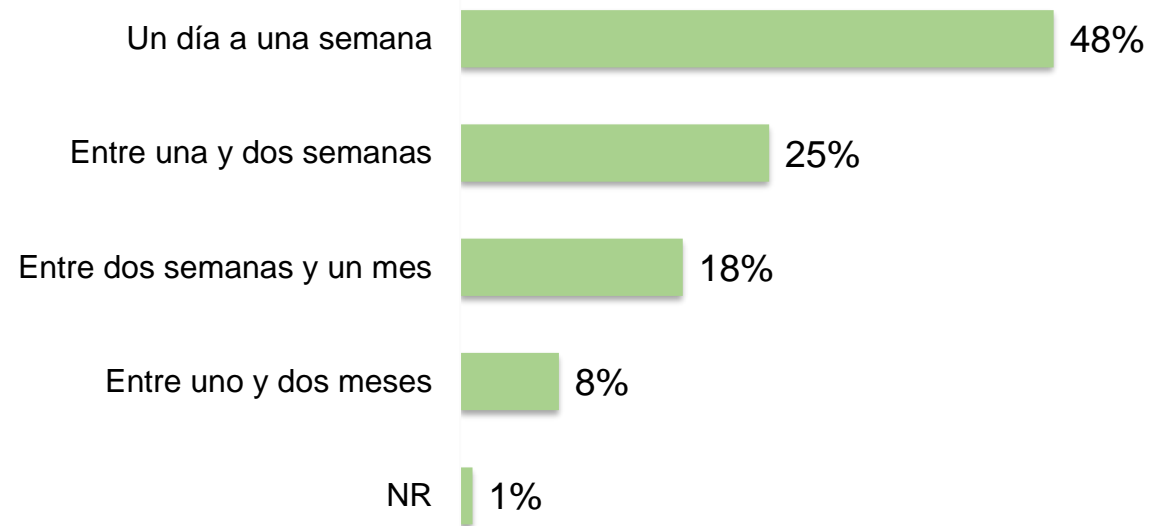
## A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 276 encuestas

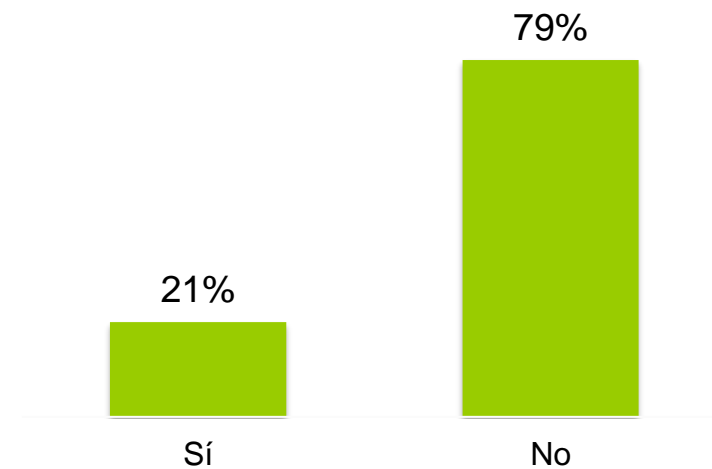


## ¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 444 encuestas

## ¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

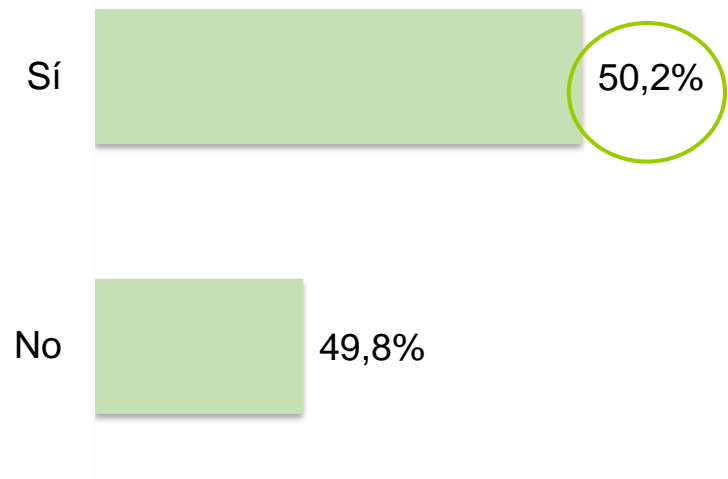


Base: 444 encuestas

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO

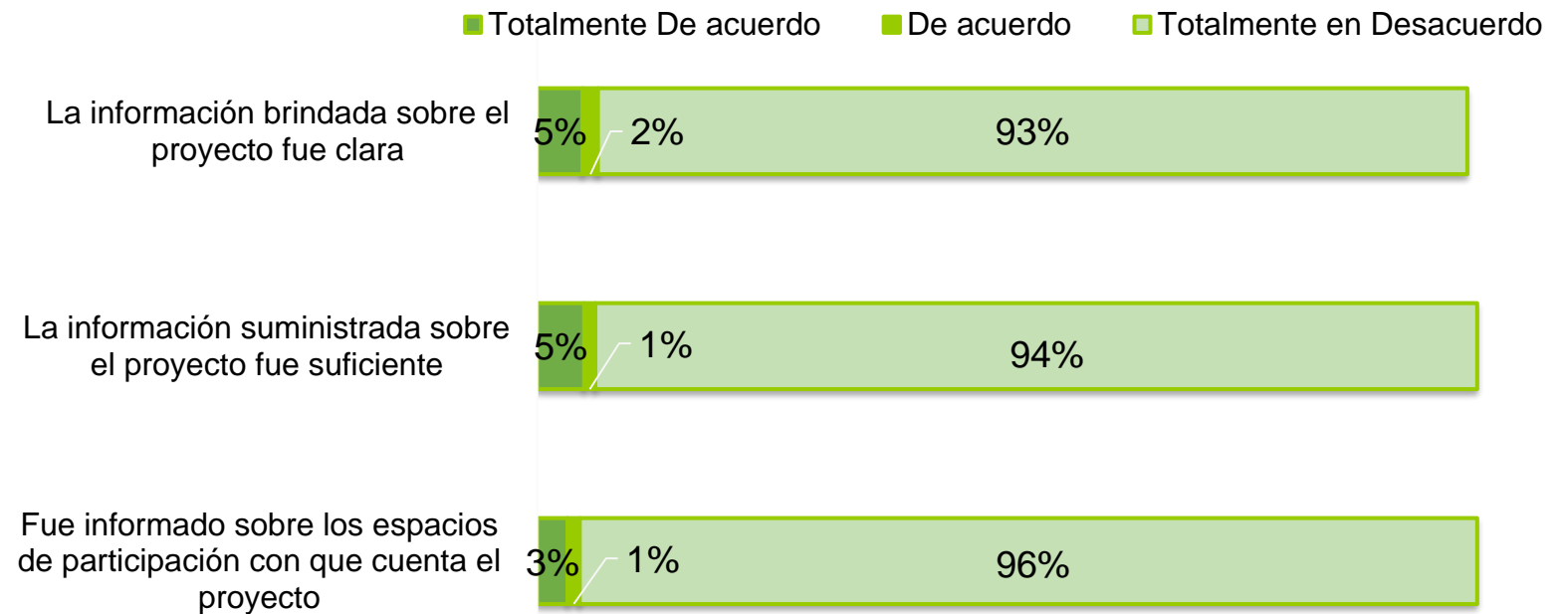


## ¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 444 encuestas

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



Base: 247 encuestas

# IMAGEN DEL IDU



## ¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



61%

26%



Favorable

13%



Totalmente Desfavorable

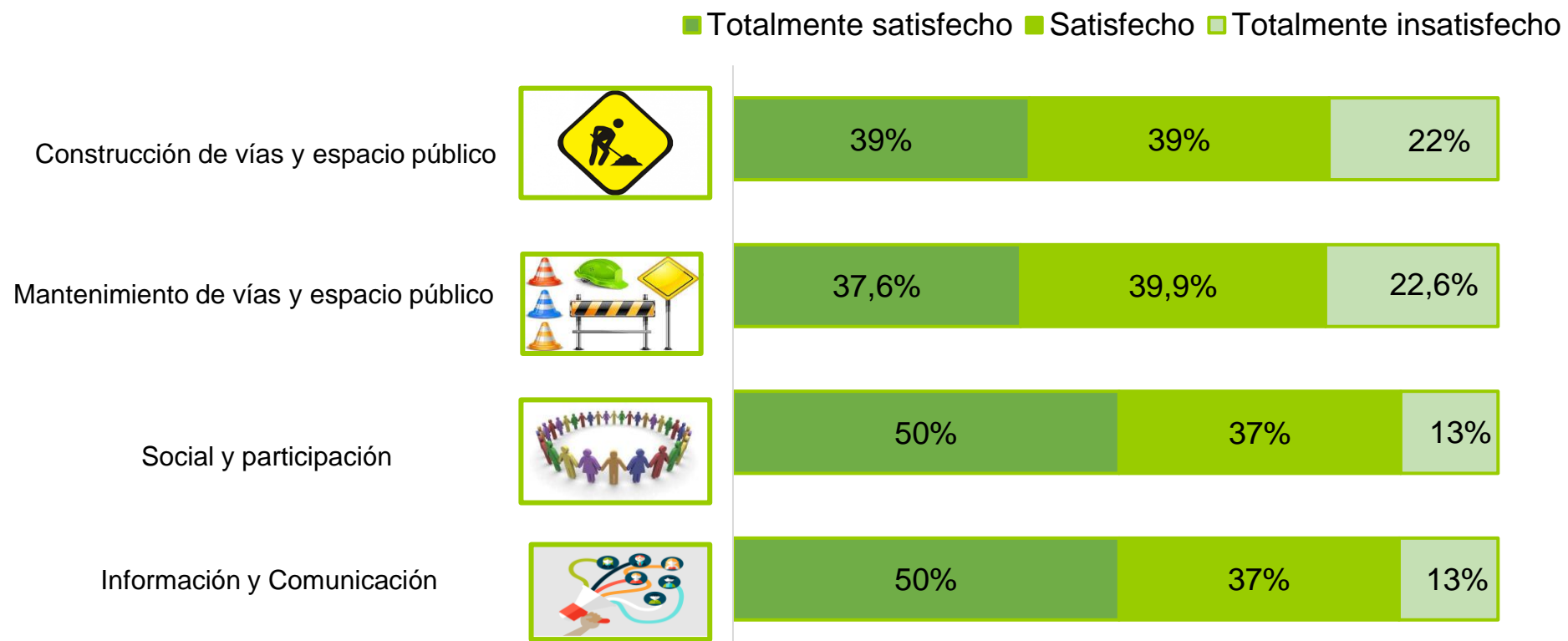
Base: 440 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Falta mas atencion en el proceso de gestion predial  
Falta señalización en las obras  
Invertir mas en la zona sur  
No socializan las obras  
No cumplen con los compromisos  
Pueden mejorar en la atención  
Muchas obras inconclusas  
No dan respuestas rápidas  
Mejorar malla vial  
Mucha demora en las obras  
No escuchan al ciudadano  
No hacen seguimiento a las obras  
Falta gestión en las obras  
Los trámites son bastantes complejos  
Trancones por obras inconclusas  
Se han dañado las casas y no han dado respuesta

Base: 172 menciones

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



Base: 440 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	149	126	84,56%	81,2%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	442	366	82,81%	82,6%
IV. RESPUESTA OTORGADA	276	141	51,09%	50,6%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	247	12		4,2%
			83,68%	65,13%
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>74,4%</b>	
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

