

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.

Tercer 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:** 3.956 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) 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:** 684 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 90 canal presencial, 100 canal telefónico y 494 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Julio, Agosto y Septiembre del año 2023.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

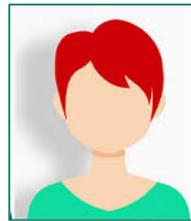
—



Sexo



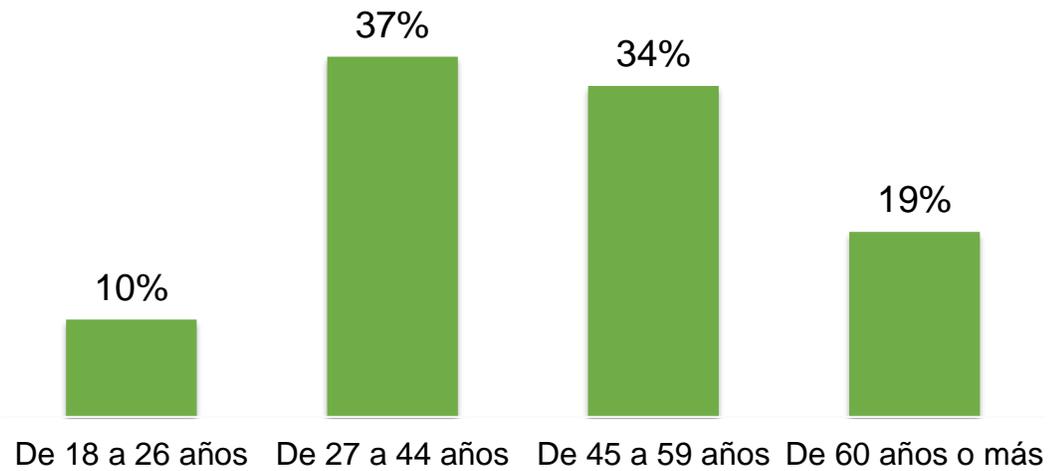
50



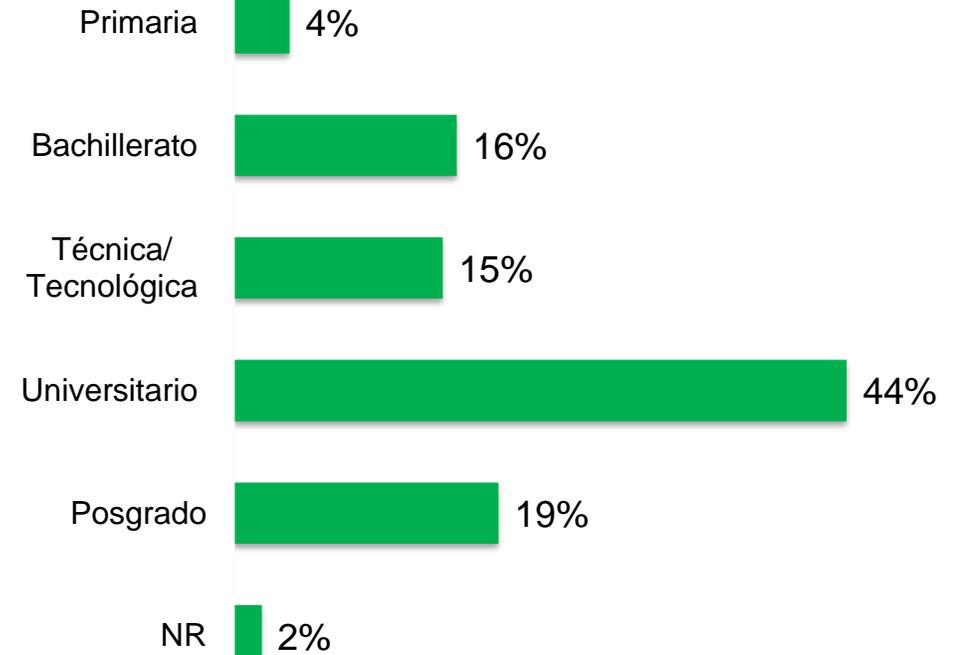
49%

NR 1%

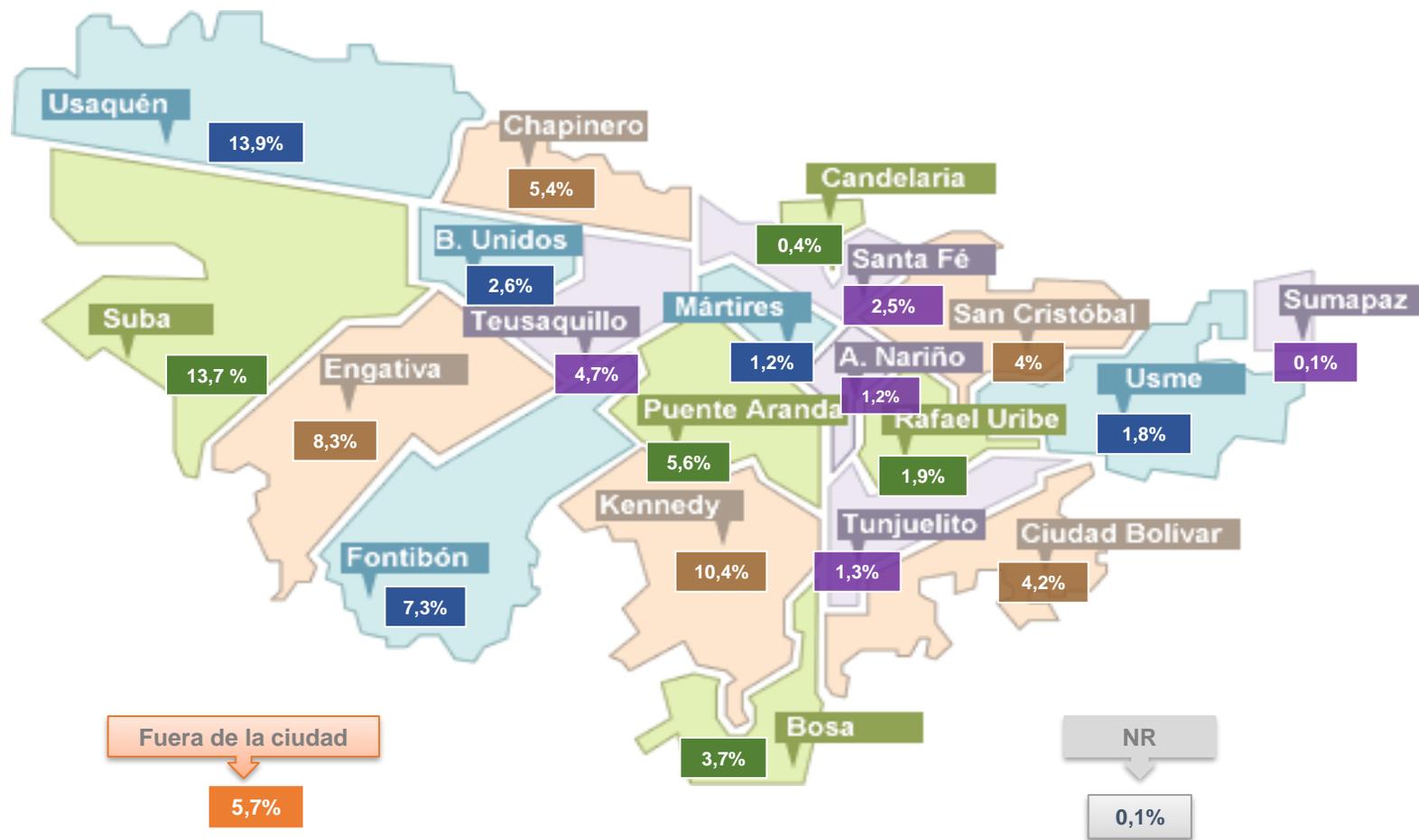
Edad



Nivel educativo

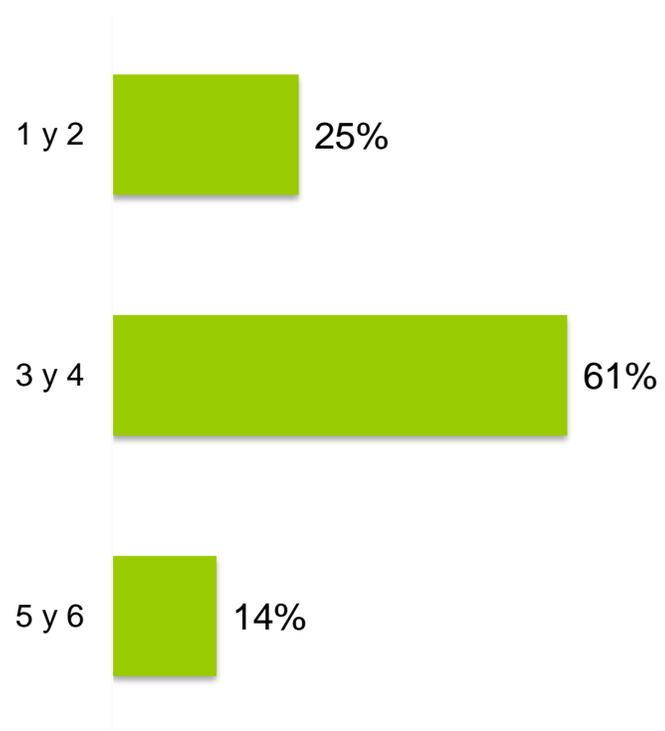


¿En qué localidad vive?

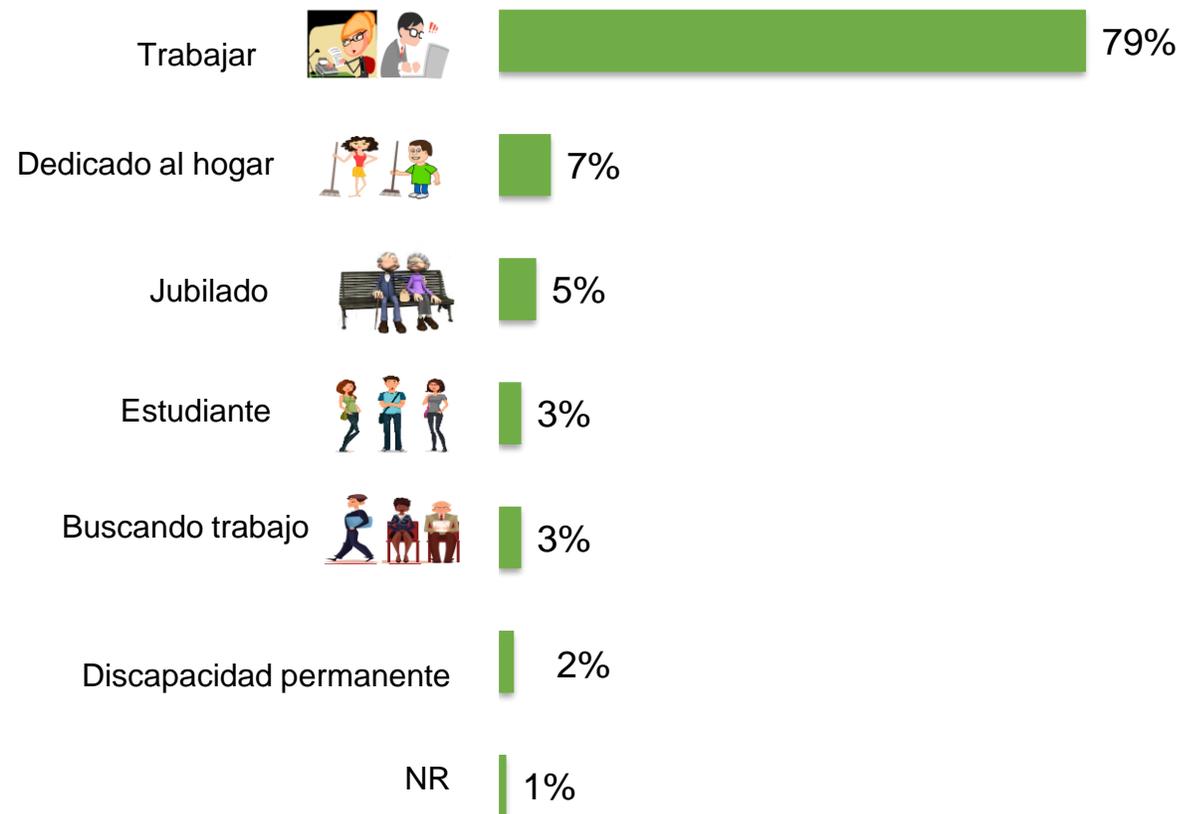


Base: 684 encuestas

Estrato socioeconómico

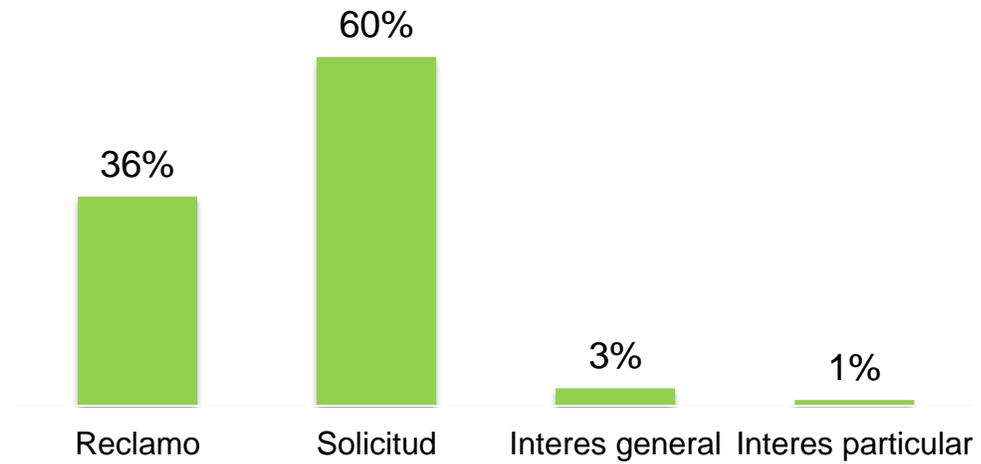


Ocupación

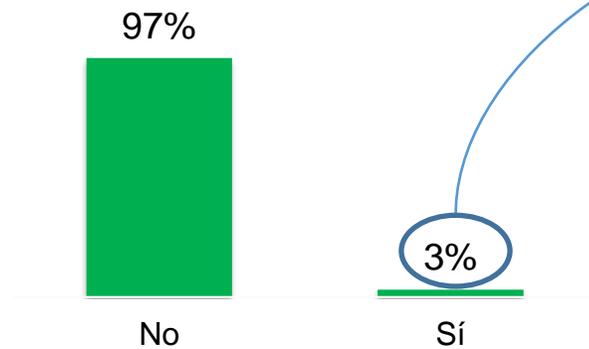


Base: 684 encuestas

Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 684 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	14
Visual	4
Auditiva	1
Otra	1

Base: 20 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

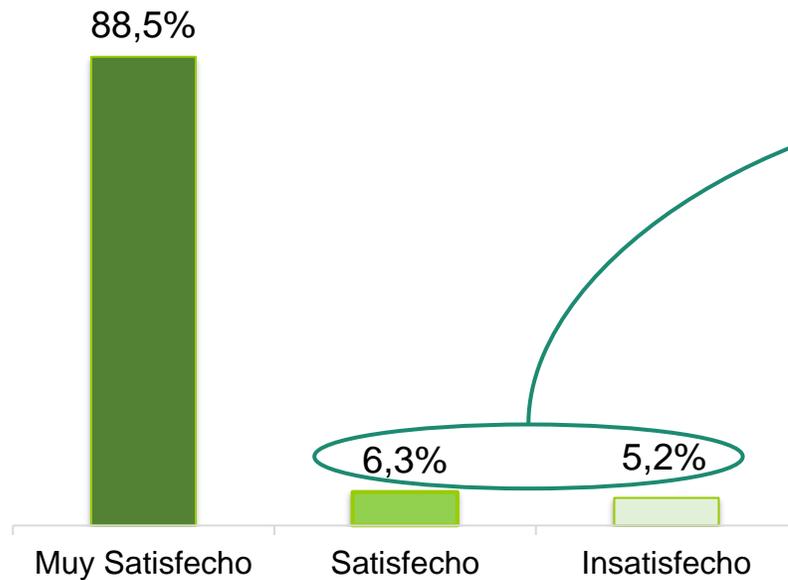
—



A nivel general

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

- Satisfacción General



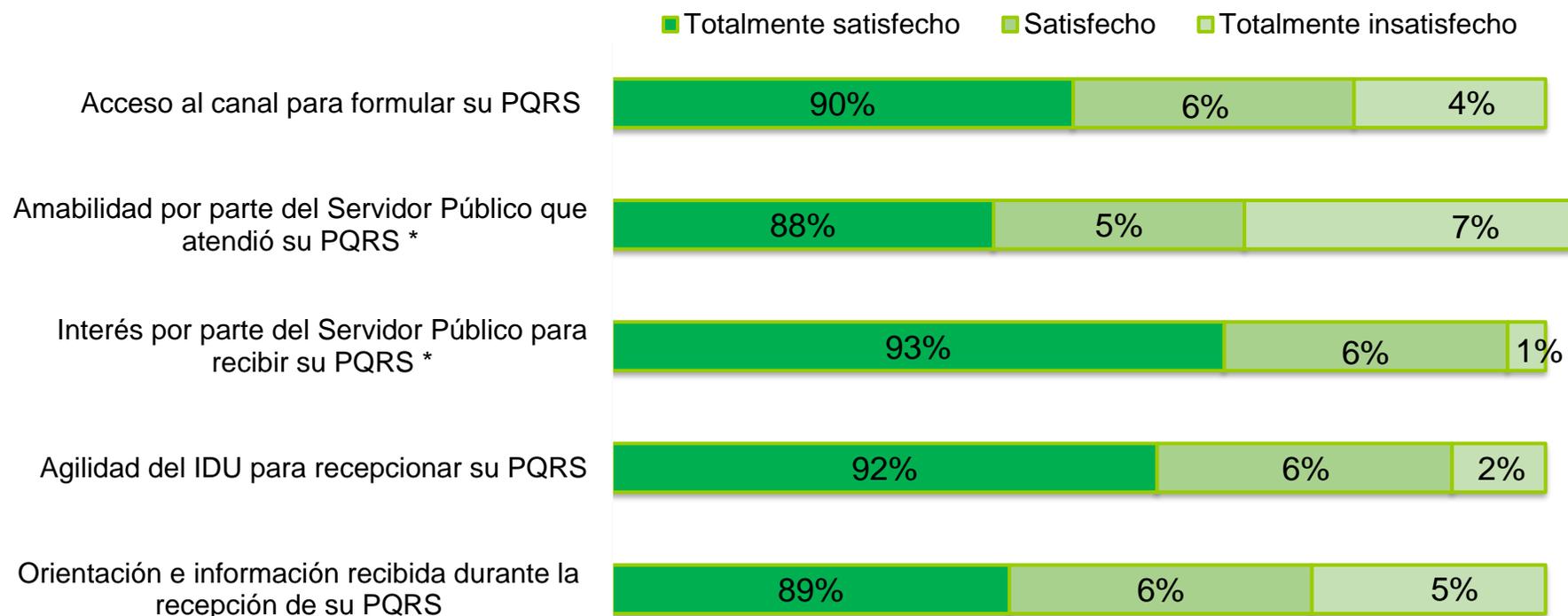
Base: 684 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Mejorar la atención	12
No deja descargar el certificado por la página	2
Fue complejo realizar la solicitud	6
Tiempos de respuesta demorados	9
El sistema es algo confuso	3
No le permitió abrir la respuesta	3
No fueron claros	4
Trabajar en horario extendido	1
El sistema es lento o falla	11
No le han dado solución	9
Total Menciones	60

Base: 79 encuestas

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

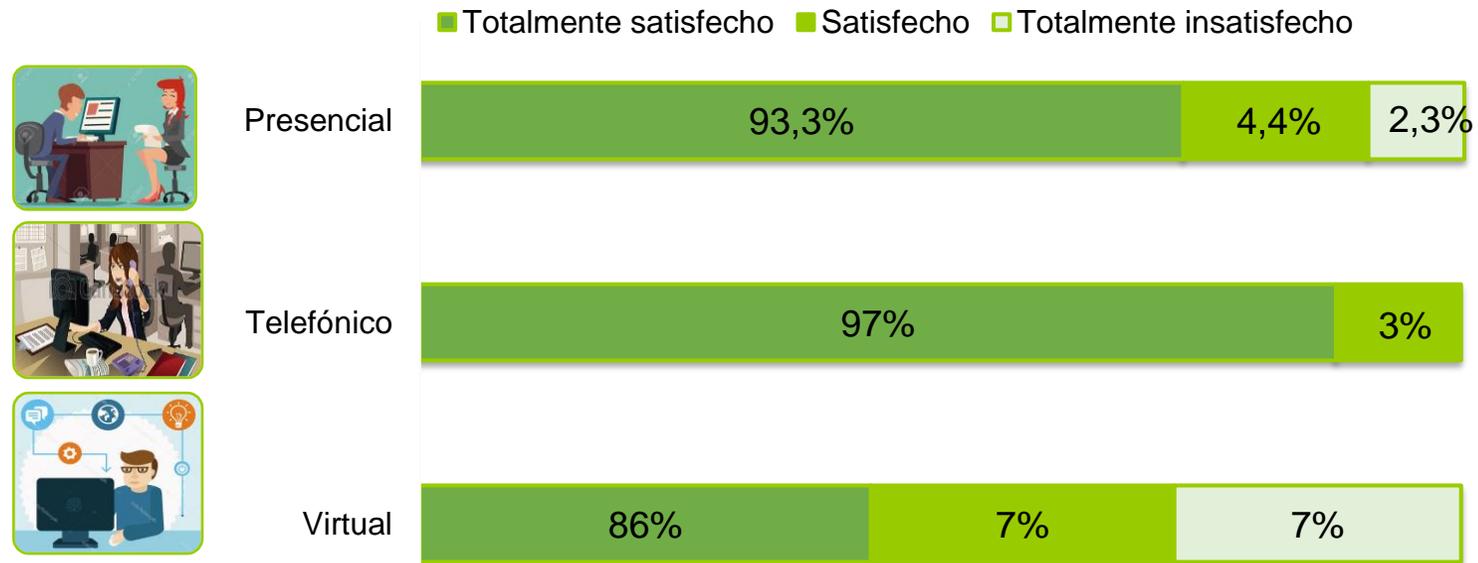


Base: 682 encuestas

A nivel general

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

- Satisfacción General por canal de atención

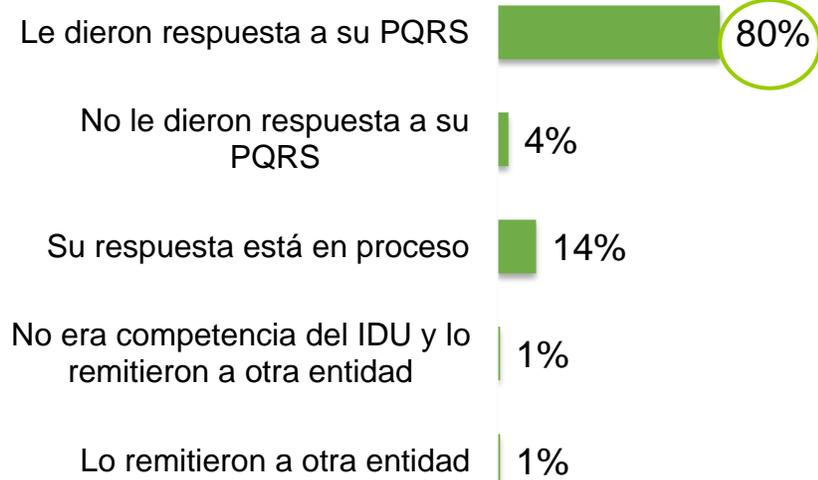


Base: 684 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

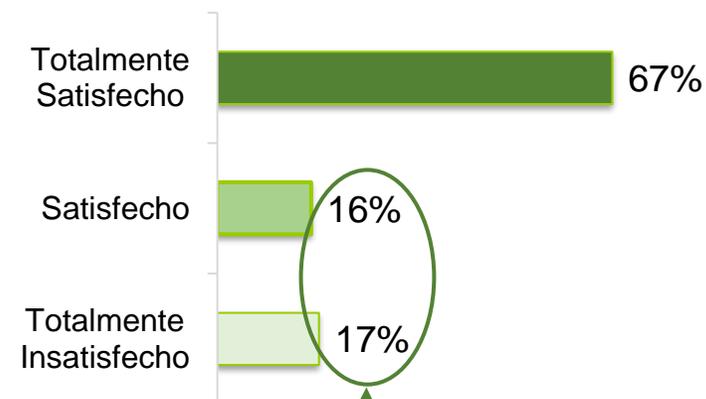


¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



Base: 650 encuestas

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



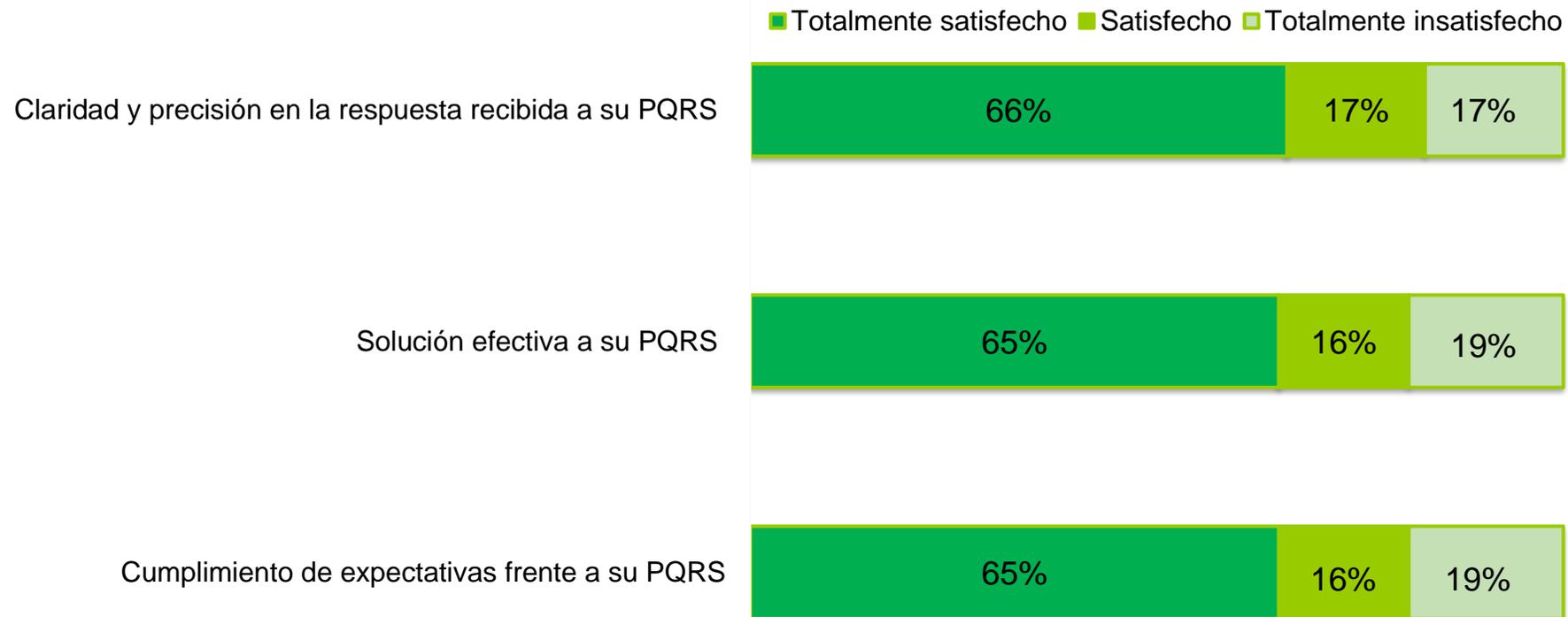
Base: 522 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Falta de interés de por parte de los funcionarios	5
Trámite demorado	10
No han dado respuesta	32
Respuesta demorada	40
Respuesta con información incompleta	10
Inconforme con la respuesta	46
Respuesta sin archivo adjunto o enlace no funciona	23
Mayor cooperación entre entidades	1
Falta compromiso	6
Total Menciones	173

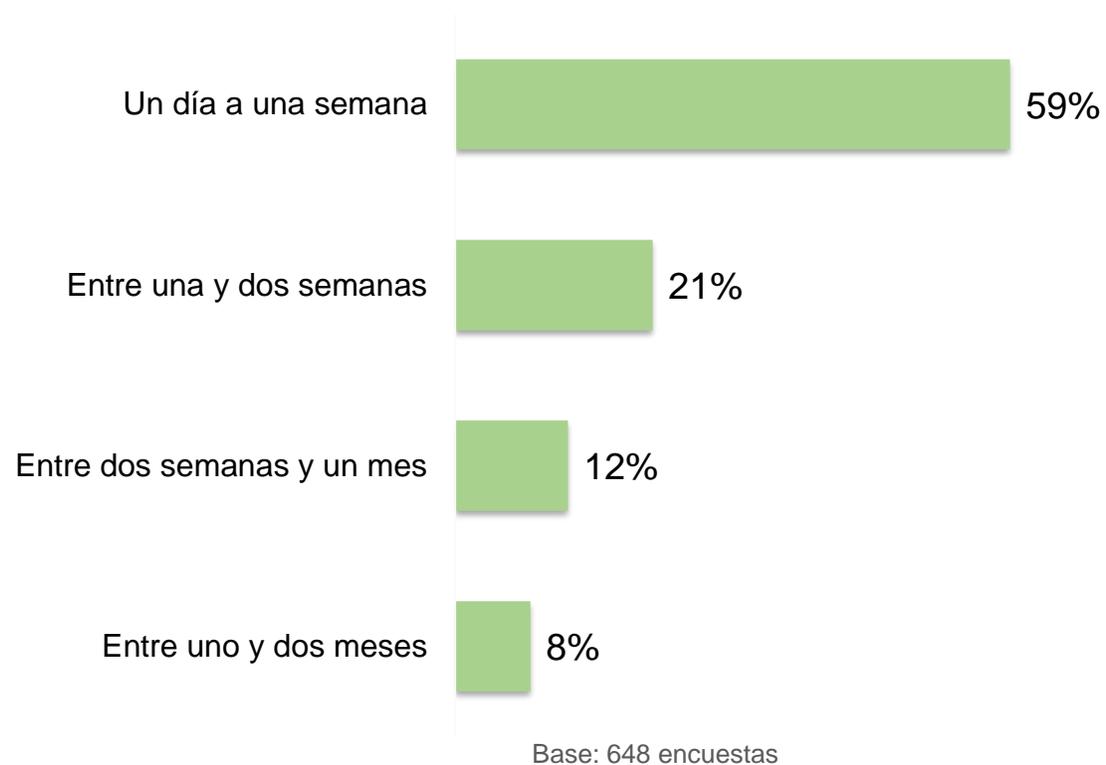
Base: 173 encuestas

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

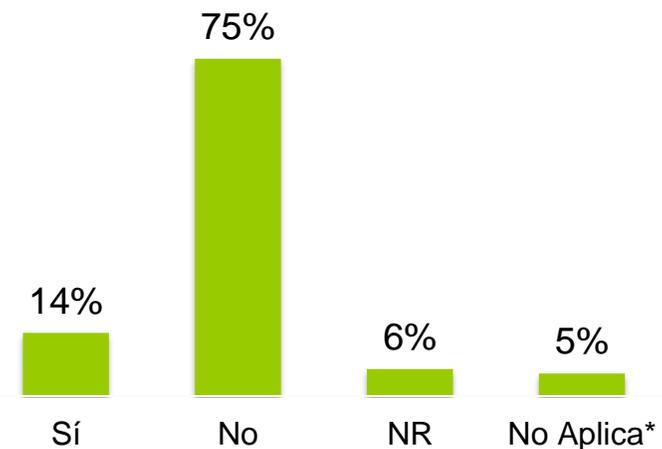


Base: 538 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 684 encuestas
*No aplica para Chat Canales.

IMAGEN DEL IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



70,4%

20,2%



Favorable

9,4%



Totalmente Desfavorable

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

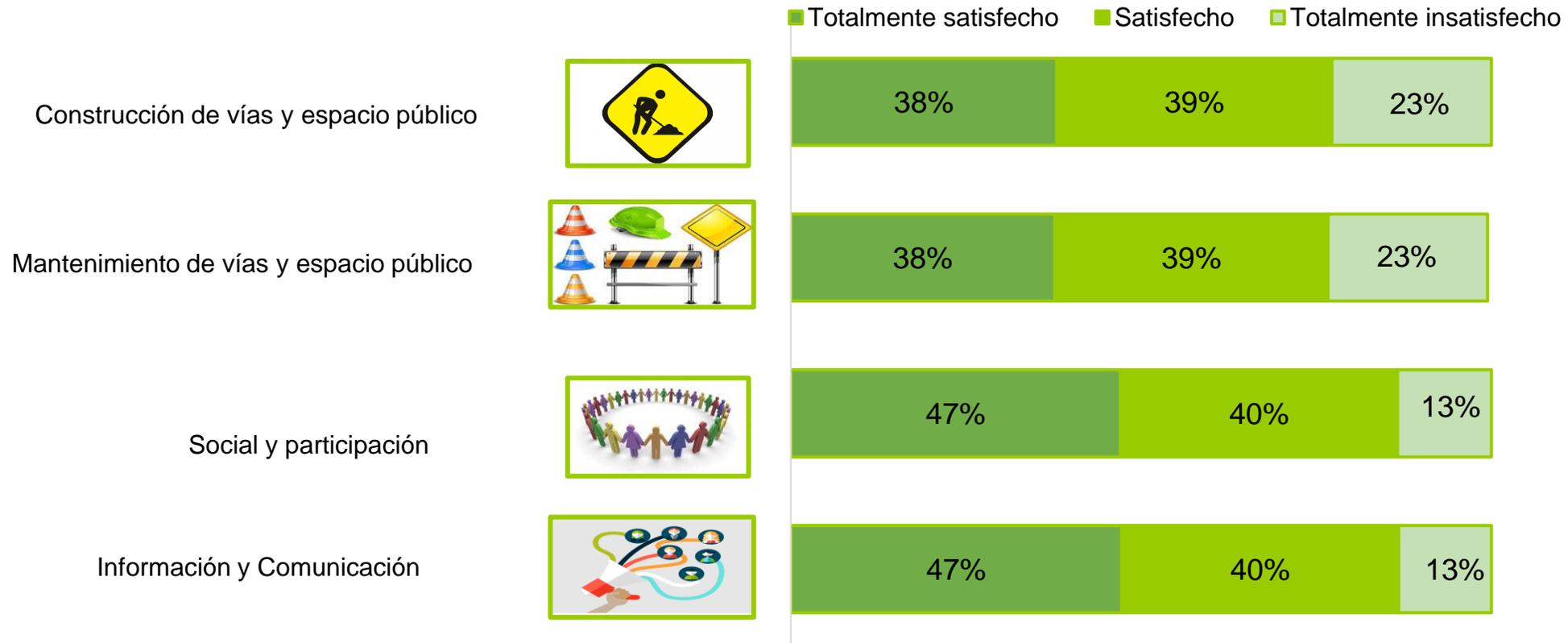
Mejorar con el pago de las adquisición de predios
Falta de supervisión a los contratistas
Obras al mismo tiempo
Demora en las obras
Escuchar a la ciudadanía
Hay demasiados huecos en la ciudad
No dan solución a las solicitudes
Vías en mal estado
Demora en la respuesta
Mejorar la atención
Mejorar la planeación de las obras
Socializar las obras a la ciudadanía
Optimizar los procesos y el seguimiento de las obras
Dejan obras a medias

Base: 192 encuestas

Base: 648 encuestas

* No aplica para chat canales

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



Base: 648 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

—

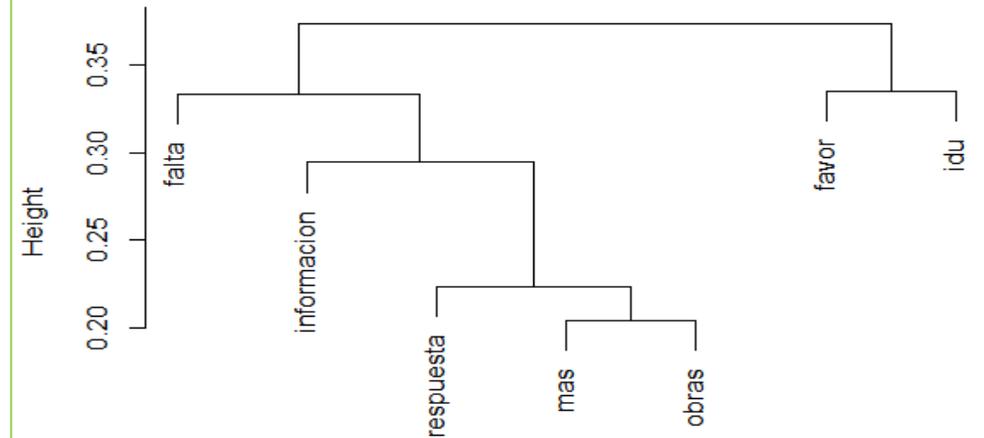


Observaciones y sugerencias



Aprendizaje No Supervisado: Hierarchical Clustering

Dendrograma de Observaciones y Sugerencias - hclust



Interpretación de agrupaciones jerárquicas de la nube de palabras para identificar grupos de palabras relacionados entre sí, a partir de la distancia existente entre ellas:

- Falta más información y respuesta de las obras.

Total: 280 encuestas

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	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	684	605	88,45%	90,3%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	538	353	65,61%	65,72%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	648	456	70,37%	42,5%

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

