

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

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:** 799 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:** 424 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 258 canal presencial, 71 canal telefónico y 95 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Julio, Agosto y Septiembre del año 2023.



# CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

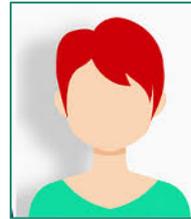
—



## Sexo



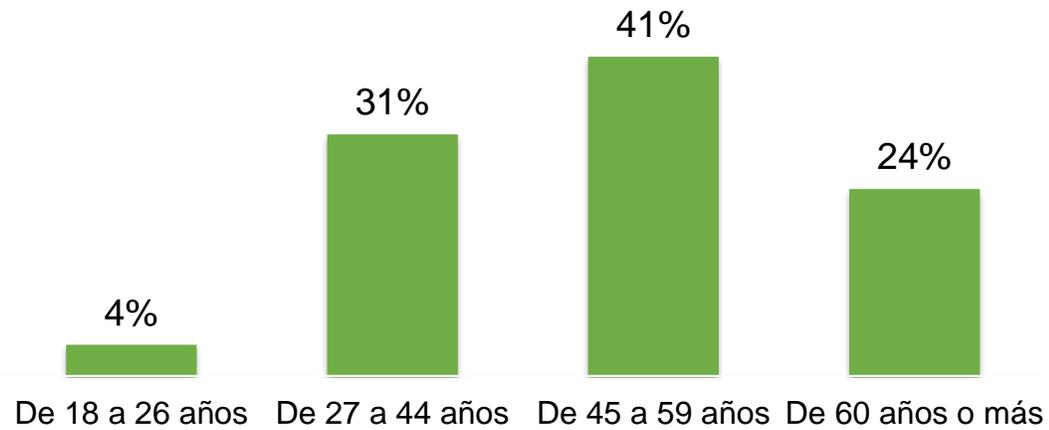
47%



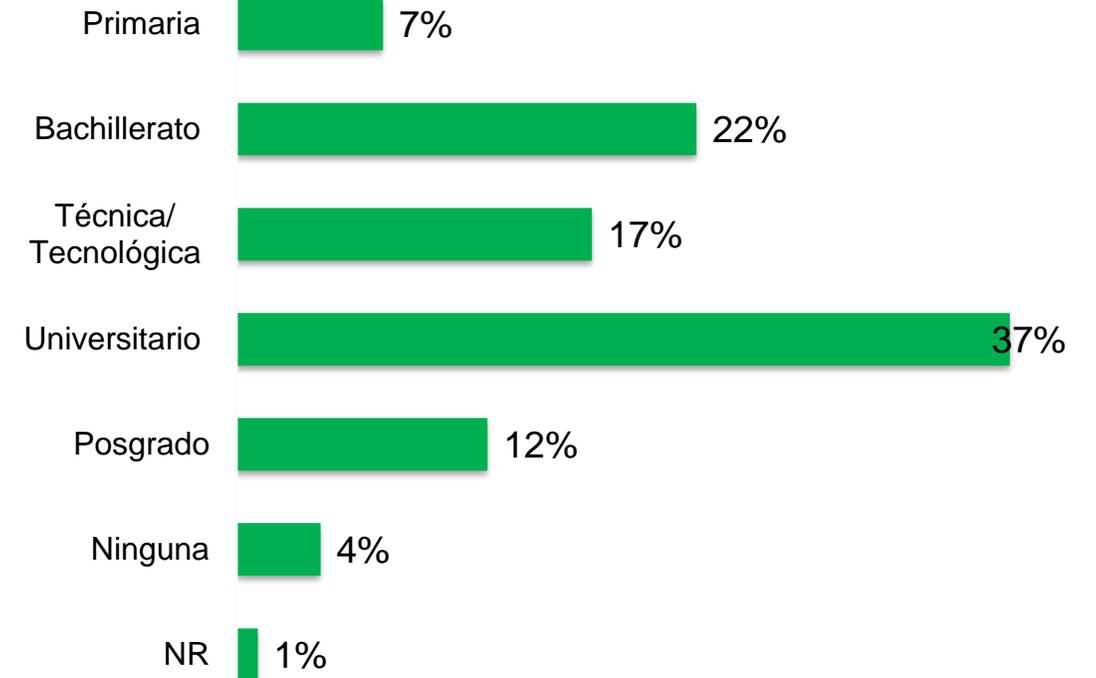
40%

NR 13%

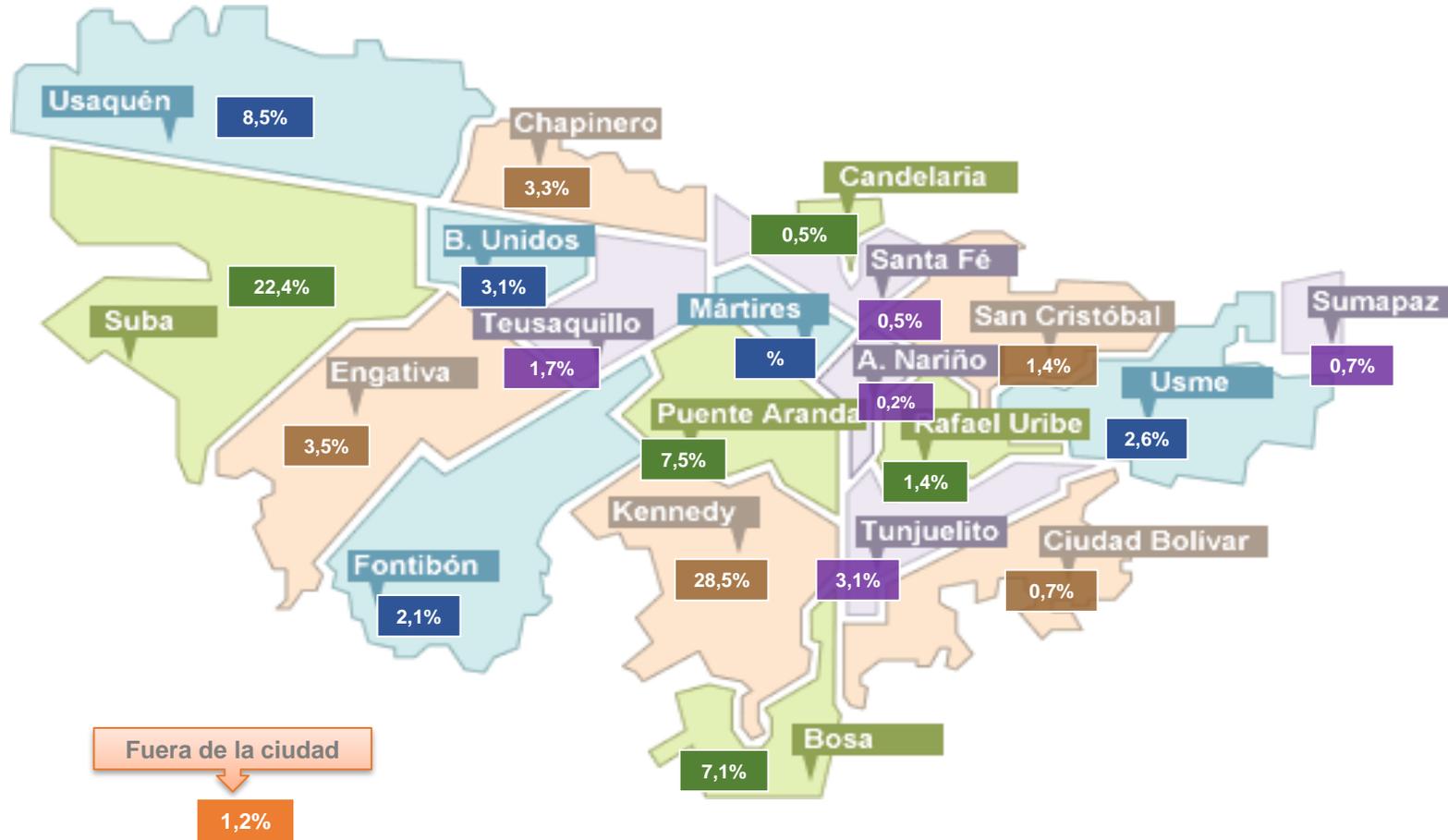
## Edad



## Nivel educativo

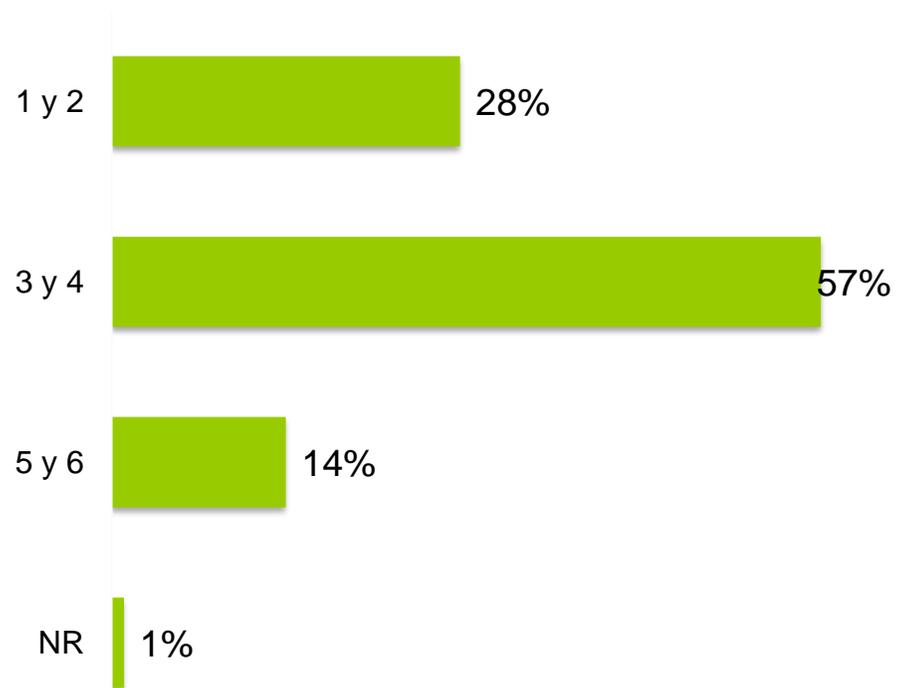


## ¿En qué localidad vive?

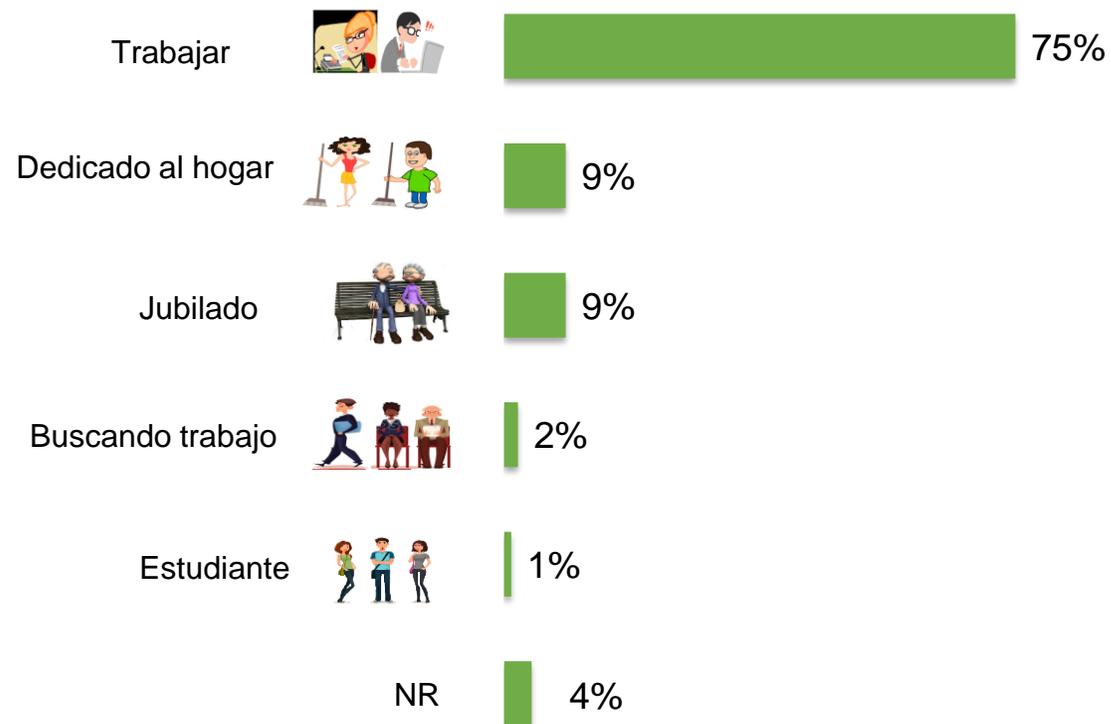


Base: 424 encuestas

## Estrato socioeconómico

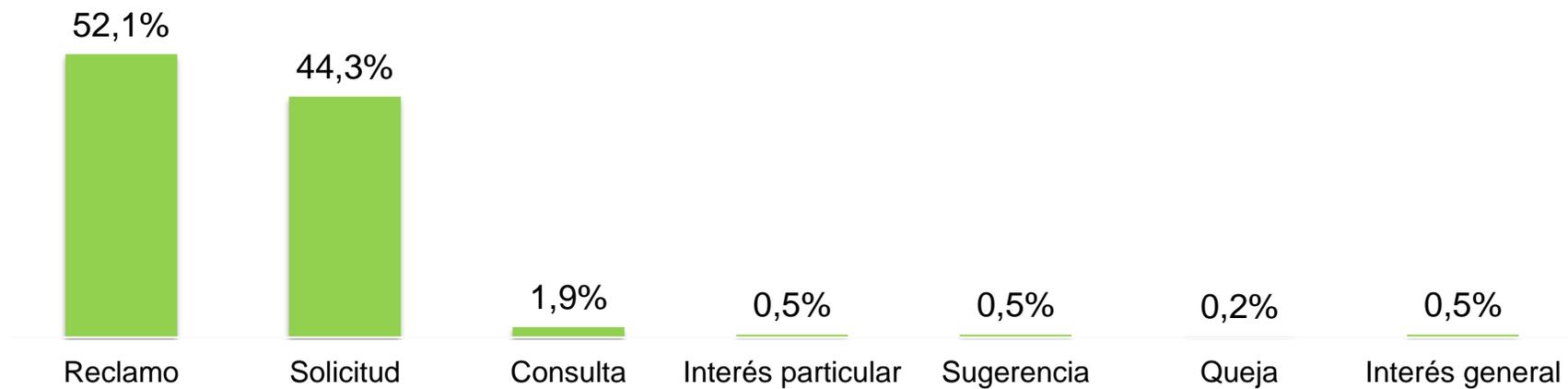


## Ocupación



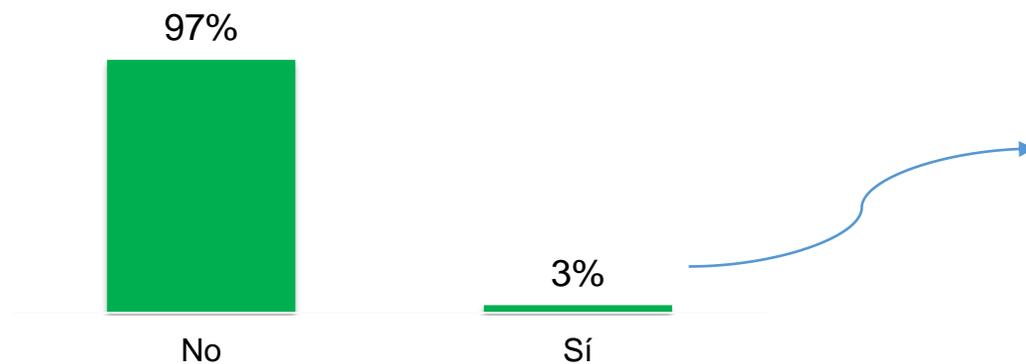
Base: 424 encuestas

## Tipo de requerimiento



Base: 424 encuestas

## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 424 encuestas

## ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Auditiva	1
Cognitiva	2
Motriz	7
Otra	2

Base: 12 encuestas

# INSTALACIONES FÍSICAS

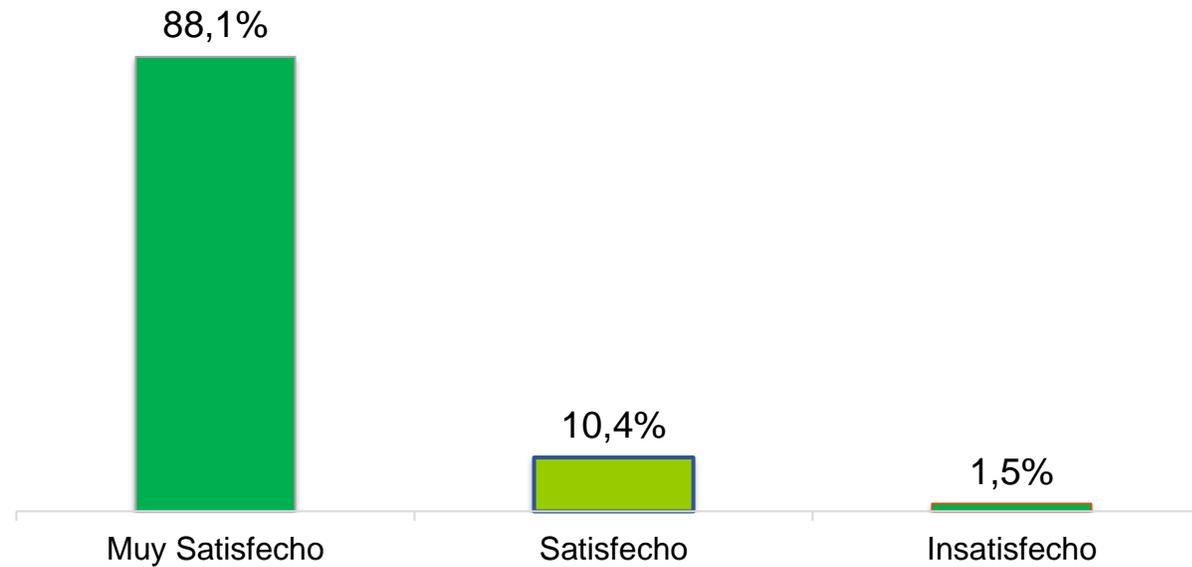
---



## A nivel general

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

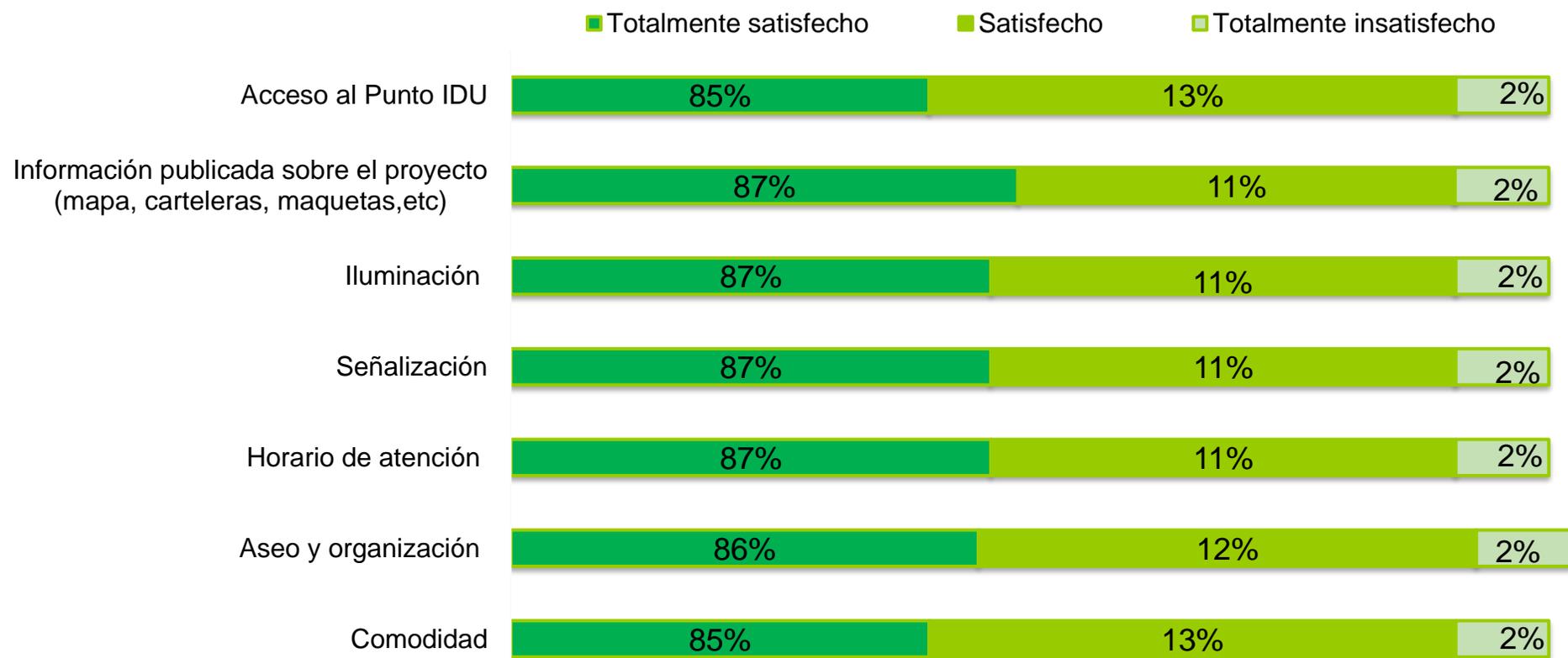
\* Satisfacción General



\* Aplica solo para los canales Presencial y Escrito.

Base: 134 encuestas

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



Base: 134 encuestas

# SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

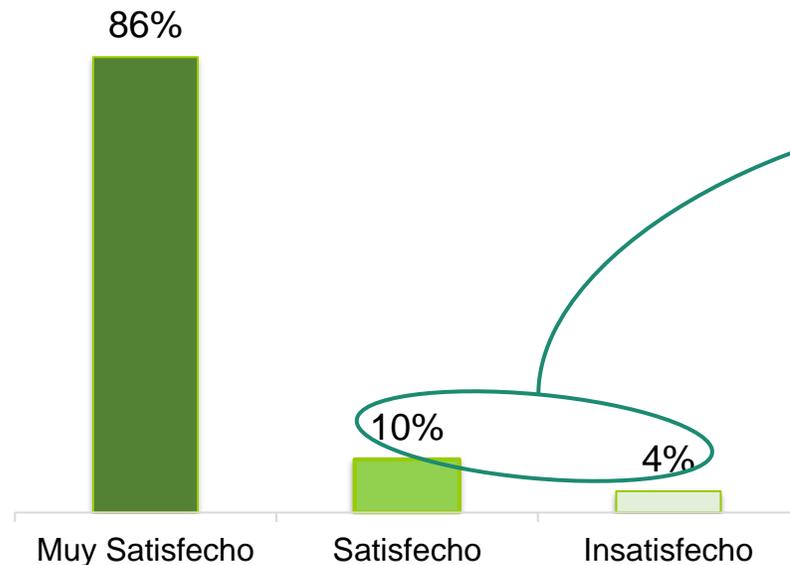
—



## A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 424 encuestas

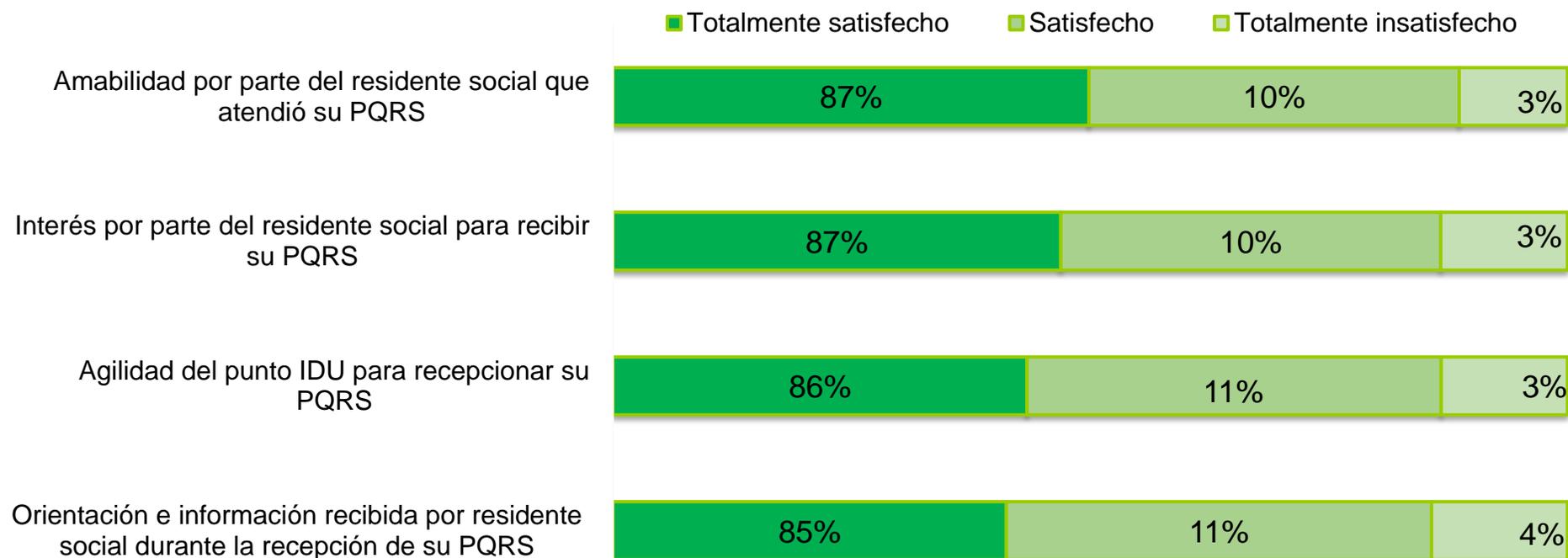
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Falta agilidad en las respuestas	13
Inconforme con la respuesta	10
Porque se demoraron mucho en confirmar el radicado	2
Hay una afectación clara en mi predio y no la atendieron	1
Difícil encontrar el canal para comunicarse con el IDU	2
Mala atención por parte de las funcionarias	10
Recepción incorrecta del requerimiento	1
Hay una sensación de poco interes en la ciudadanía	4
No dan la información completa	9
Falta mejorar las vías	7
<b>Total Menciones:</b>	<b>59</b>

Base: 59 encuestas

## A nivel particular

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



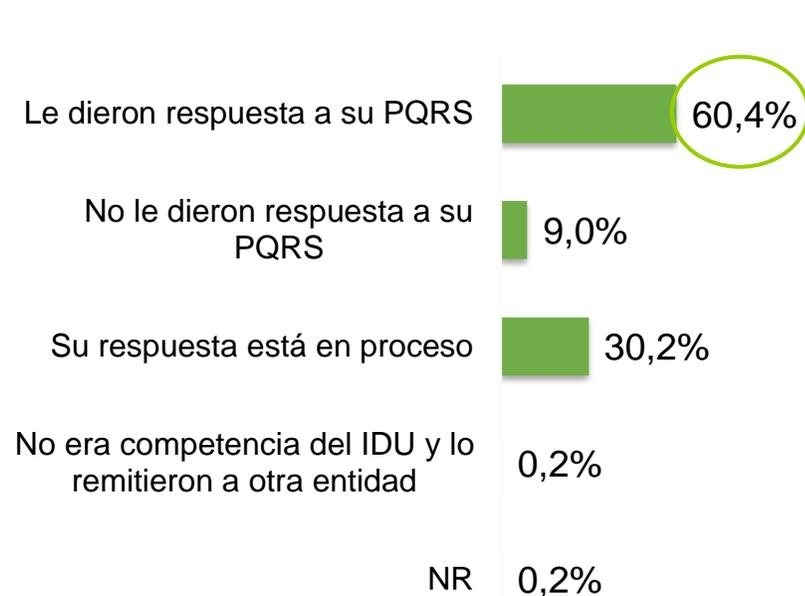
Base: 424 encuestas

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

---

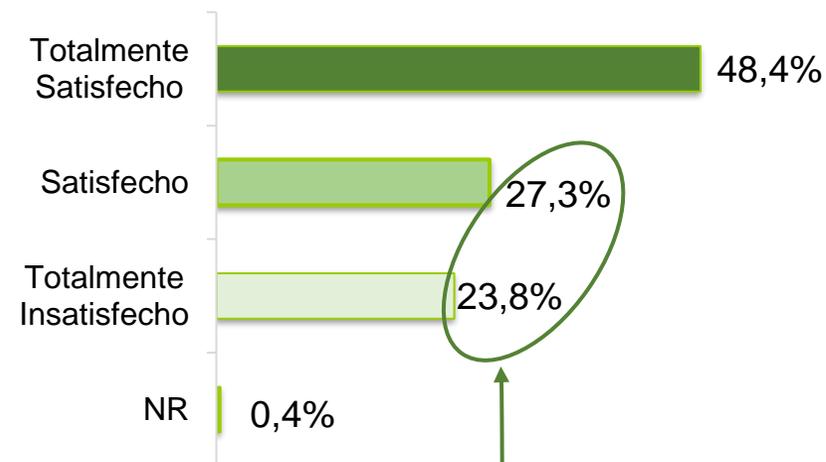


## ¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el Punto IDU?



Base: 424 encuestas

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



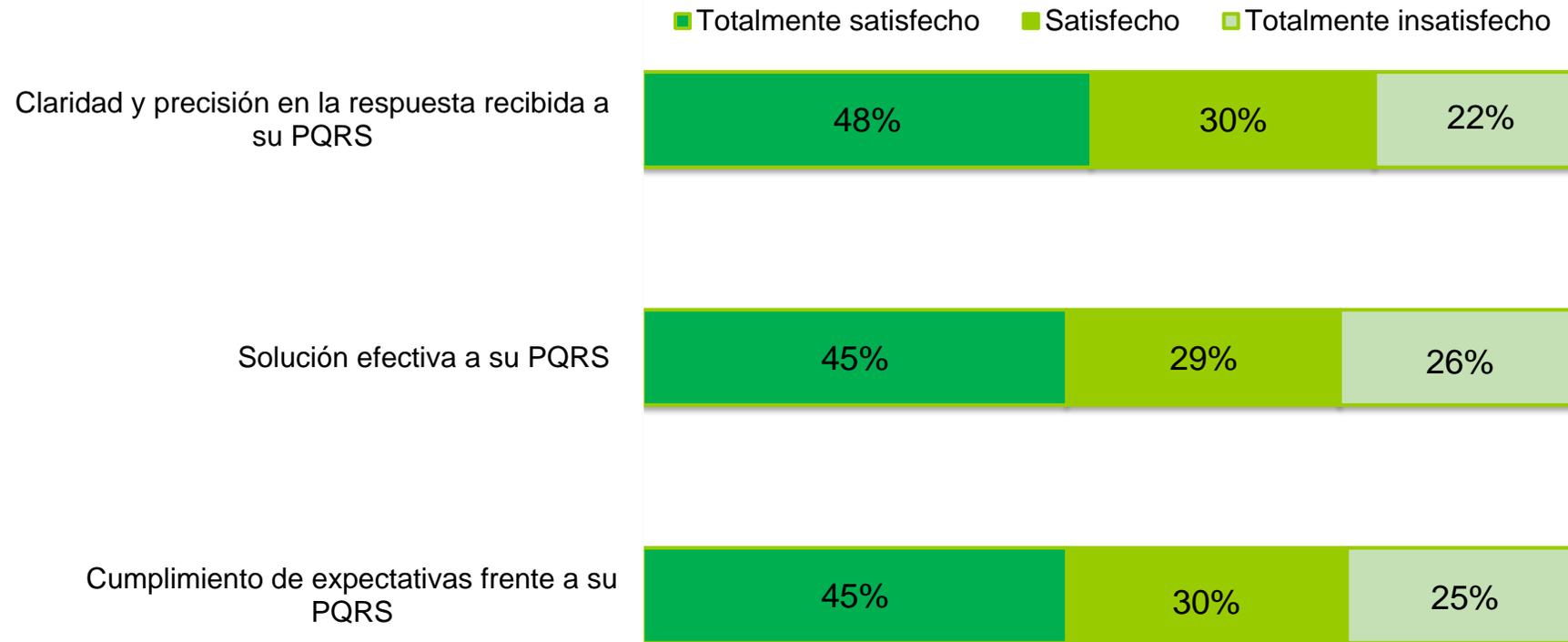
Base: 256 encuestas

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

Razón	N-Menciones
No han cumplido con la respuesta	9
No responden por la afectación del predio	6
Inconforme con la respuesta	34
No han dado solución	42
Respuesta incompleta	25
No se han ejecutado los trabajos	6
<b>Total Menciones:</b>	<b>122</b>

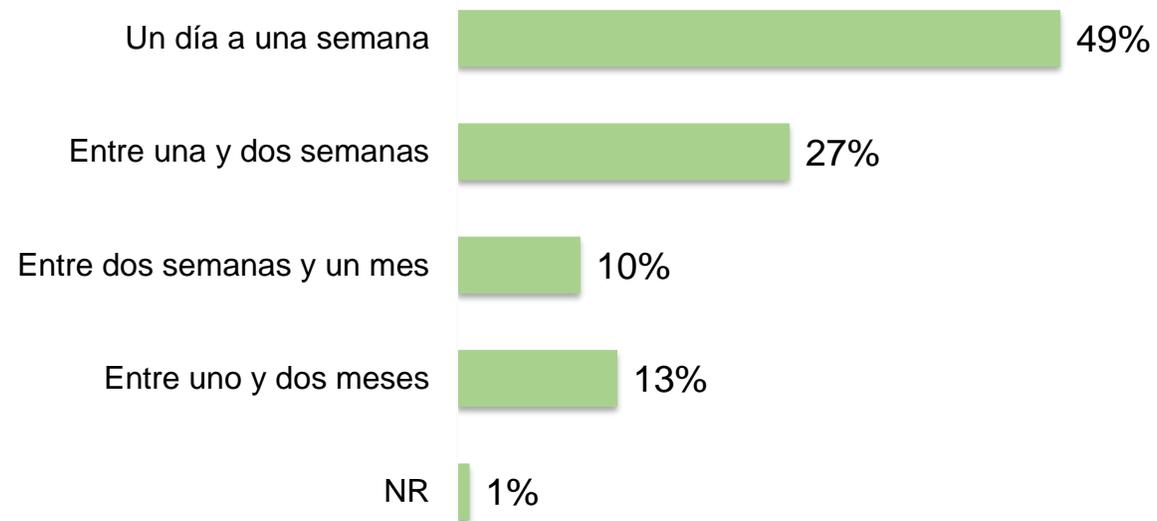
Base: 131 encuestas

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



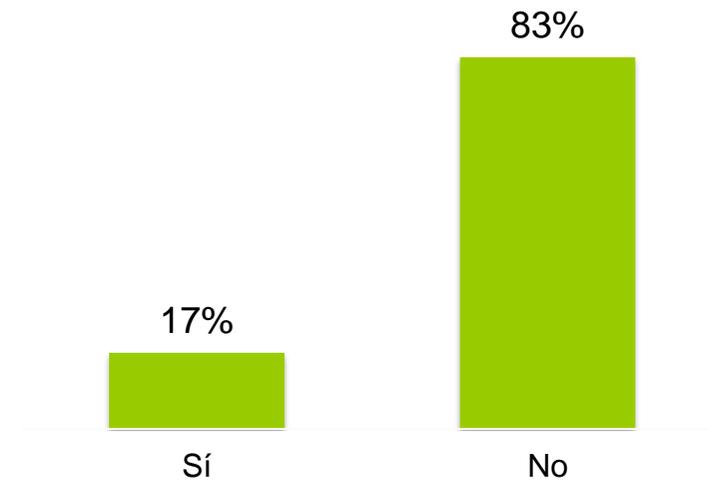
Base: 269 encuestas

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



Base: 424 encuestas

## ¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

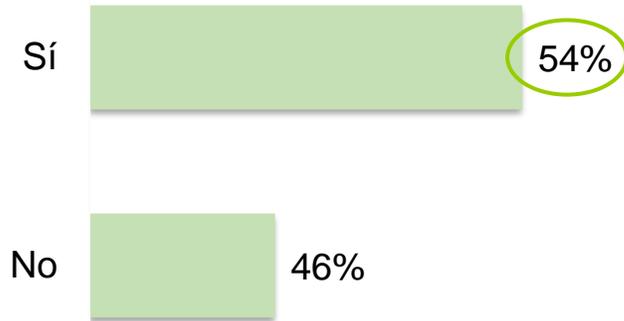


Base: 424 encuestas

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO



## ¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 424 encuestas

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

■ Totalmente De acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo

La información brindada sobre el proyecto fue clara



La información suministrada sobre el proyecto fue suficiente



Fue informado sobre los espacios de participación con que cuenta el proyecto



Base: 229 encuestas

# IMAGEN DEL IDU



## ¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



65%

24%



Favorable

11%



Totalmente Desfavorable

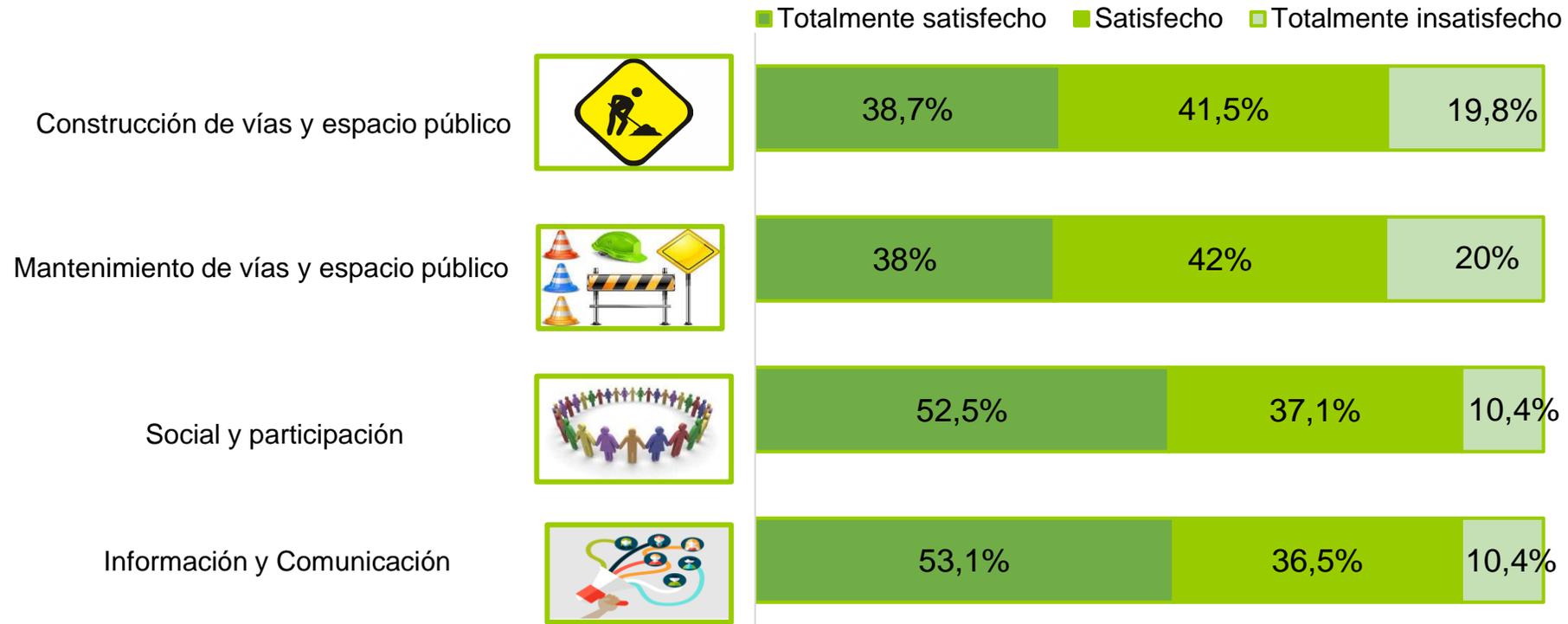
Base: 423 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Personal poco capacitado para atender solicitudes  
No están pendientes de los contratistas  
Muchos predios afectados por las obras  
Mala ejecución de las obras  
Muchos huecos en la ciudad  
Vías en mal estado  
Inconforme con la respuesta  
Demoras en las obras  
No le han dado respuesta  
Las obras no avanzan  
Inseguridad por las obras  
Mejorar la atención al ciudadano  
Mejorar la participación ciudadana  
Obras al mismo tiempo  
Muchos trámites para dar una queja  
Hacer más acompañamiento social para mitigar impactos de las obras

Base: 147 encuestas

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



Base: 424 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	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
II MÓDULO DE INSTALACIONES FISICAS	134	118	88,06%	86,2%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	424	365	86,1%	86,3%
IV. RESPUESTA OTORGADA	267	124	46,44%	45,8%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	254	17		6,4%
			87,07%	69,14%
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>78,11%</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

