

# 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.

## Cuarto 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:** 1.194 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre, diciembre) 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:** 613 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 60 canal presencial, 100 canal telefónico, 421 canal virtual y 32 chat canales.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** octubre, noviembre, diciembre del 2023.



# CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

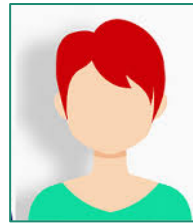
—



## Sexo



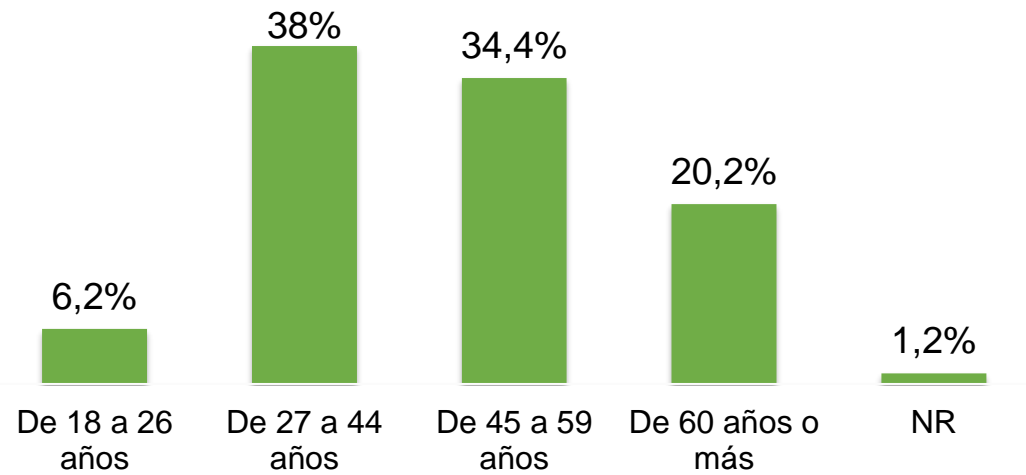
51%



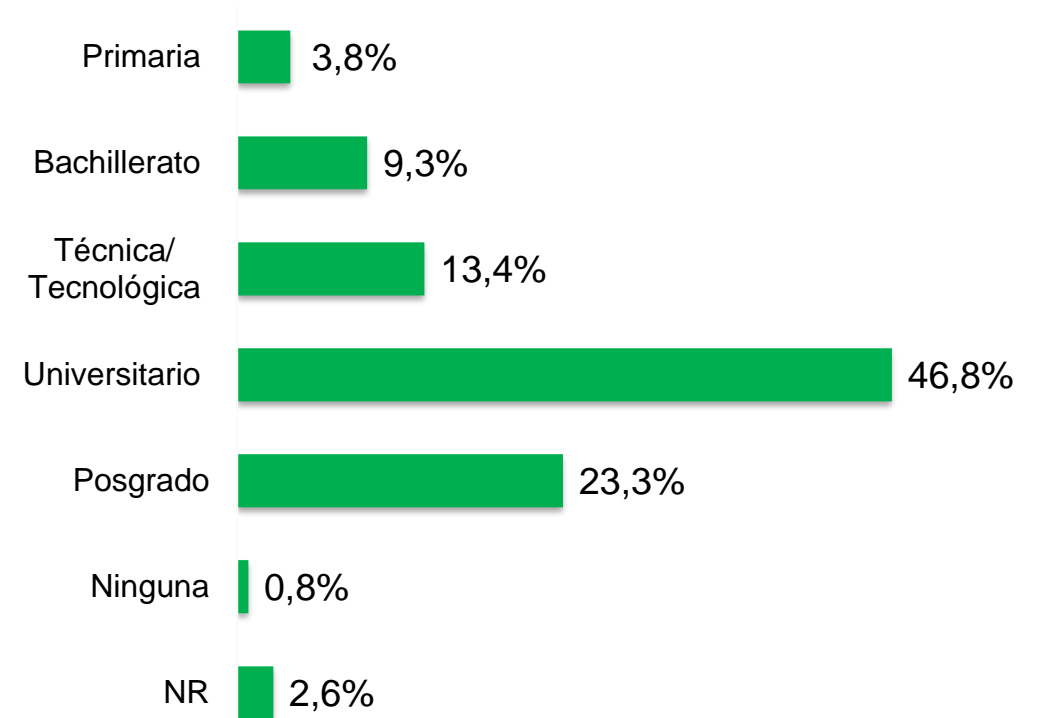
47%

NR 2%

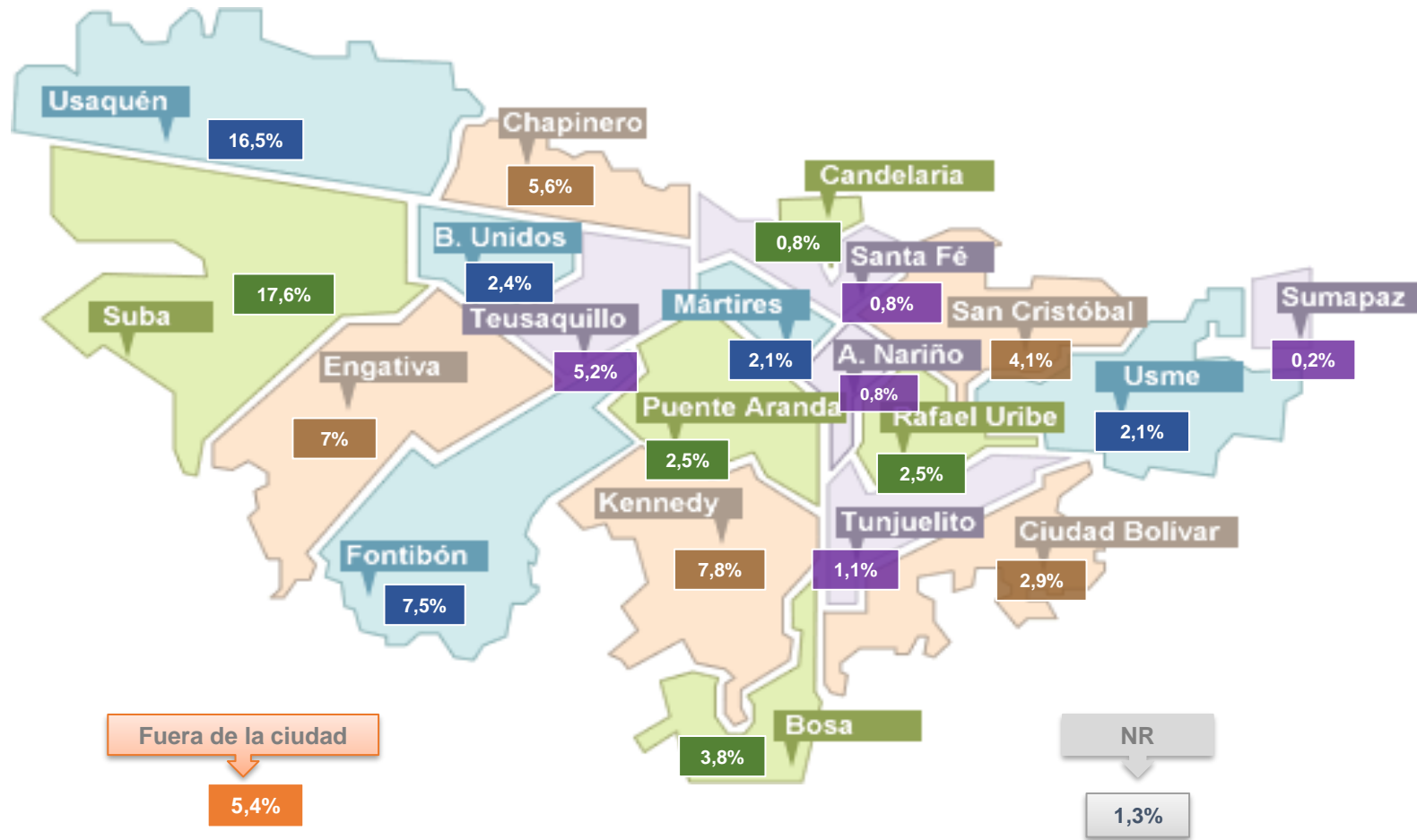
## Edad



## Nivel educativo

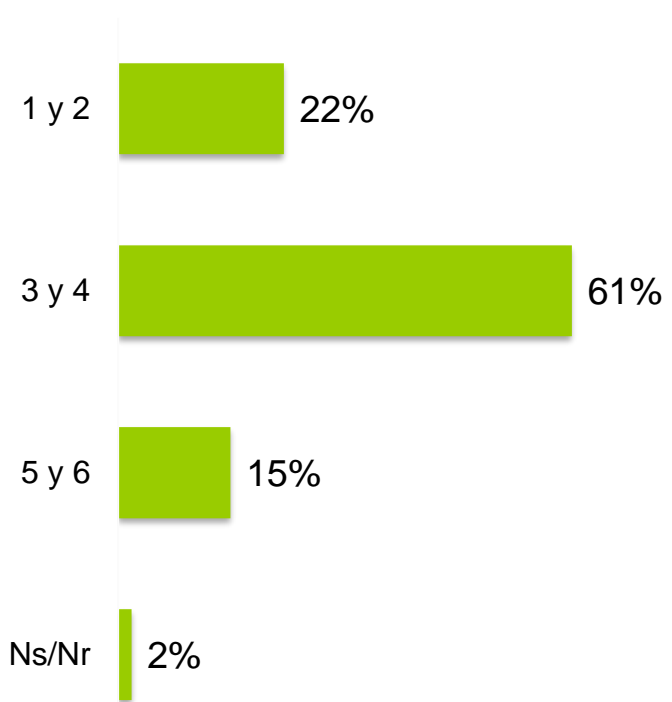


## ¿En qué localidad vive?

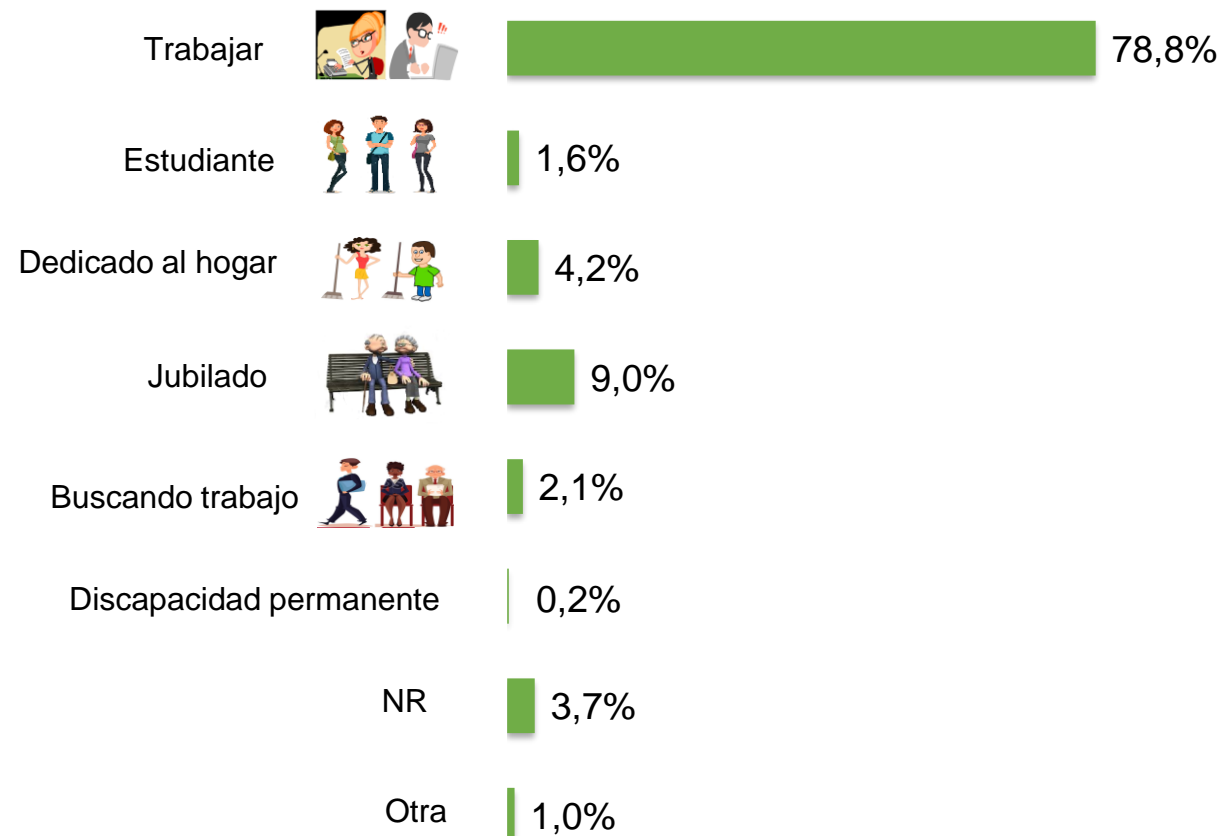


Base: 613 encuestas

## Estrato socioeconómico

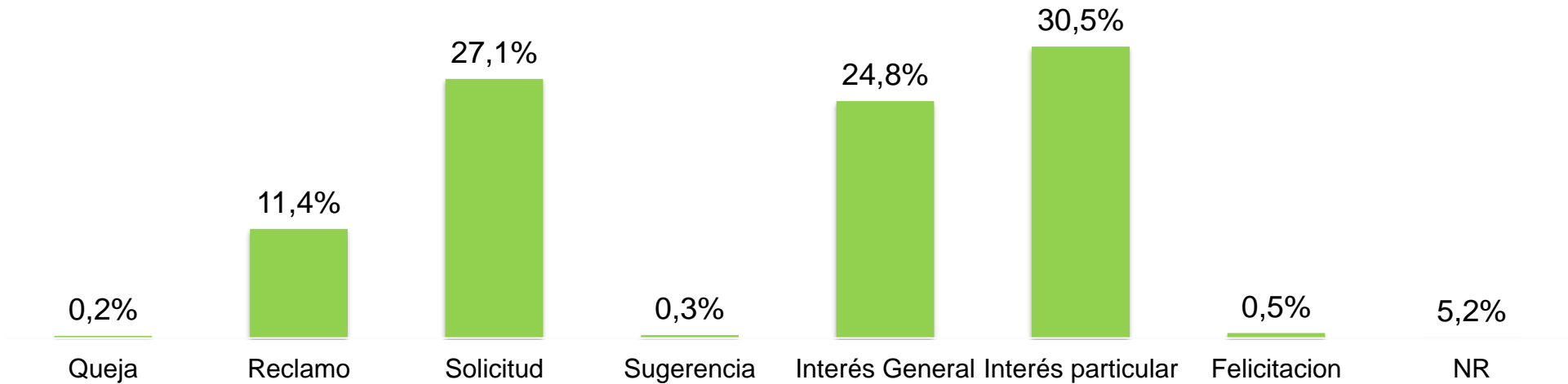


## Ocupación

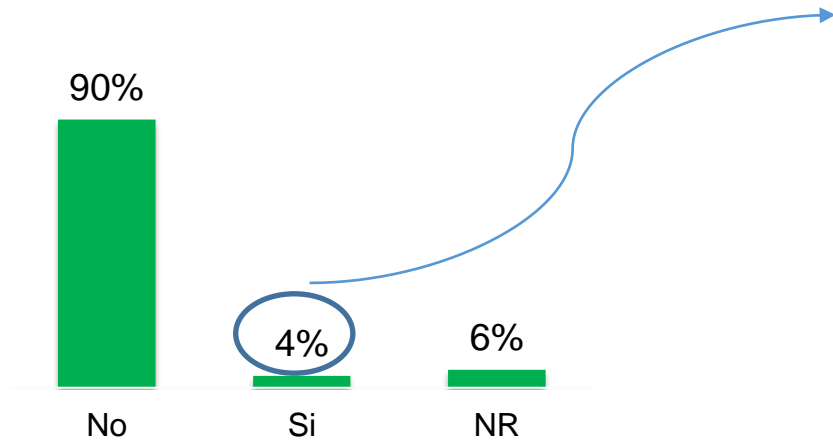


Base: 613 encuestas

## Tipo de requerimiento:



## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



## ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	13
Visual	2
Auditiva	1
Cognitiva	1
Otra	7

Base: 24 encuestas

Base: 613 encuestas

# SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

—

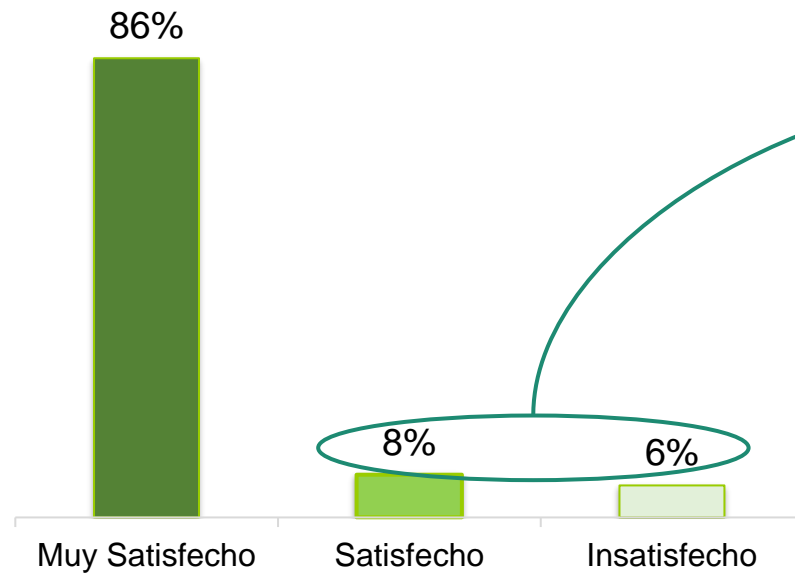




## A nivel general

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

- Satisfacción General



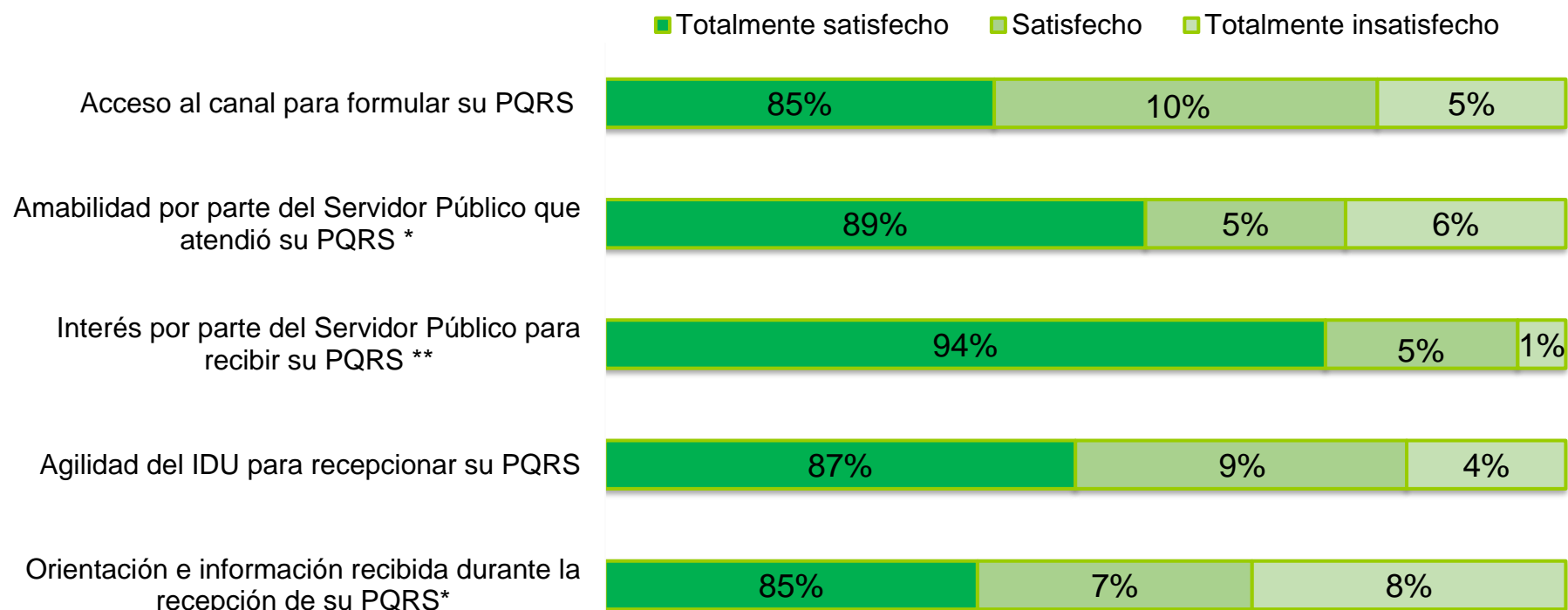
Base: 613 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
La respuesta no fue clara	7
Mas tiempo para los ciudadanos	1
Dificultad para ingresar direcciones geográficas y ubicarlas	1
Que sea más amigable y sencillo para el ciudadano	10
No deja cargar varios documentos	8
Link de respuesta no funciona	7
Demora en la respuesta	9
La plataforma no es clara y se cae	12
Muy complicado acceder al formulario para la solicitud	2
Falta mejorar la participacion con la comunidad	3
No le han dado solución	8
<b>Total Menciones</b>	<b>68</b>

Base: 84 encuestas

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



Base: 613 encuestas

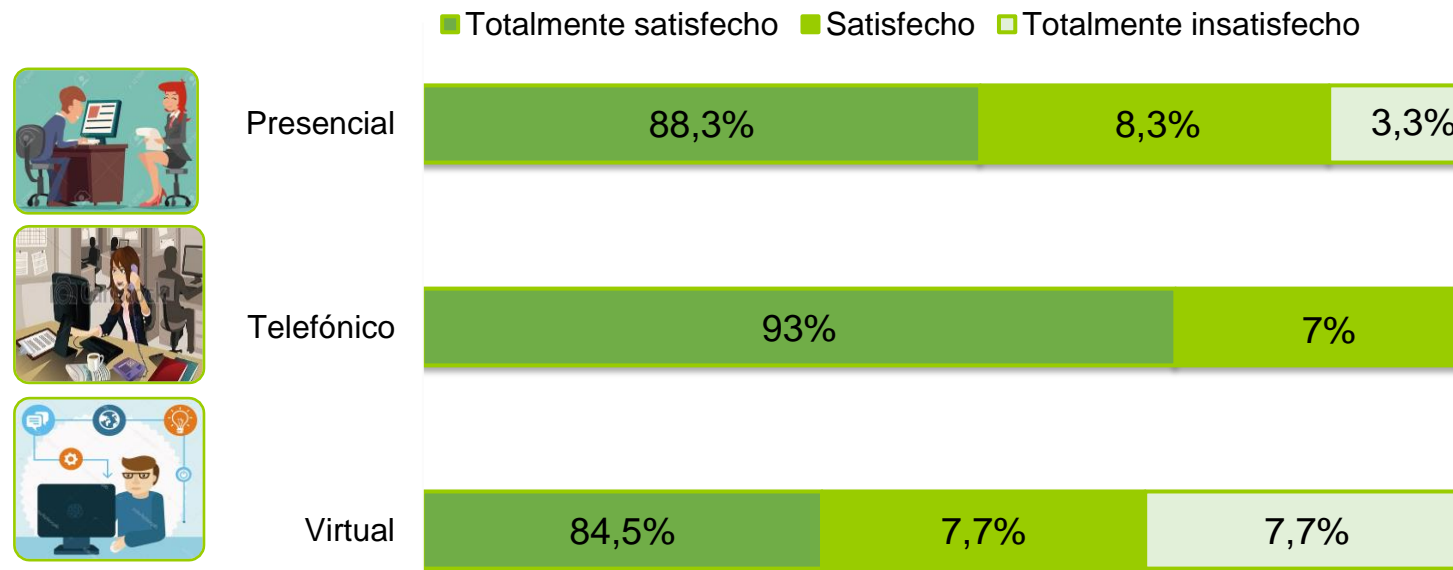
\* No aplica para Canal virtual (Base: 192 encuestas)

\*\* No aplica para Canal y Chat virtual (Base: 160 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



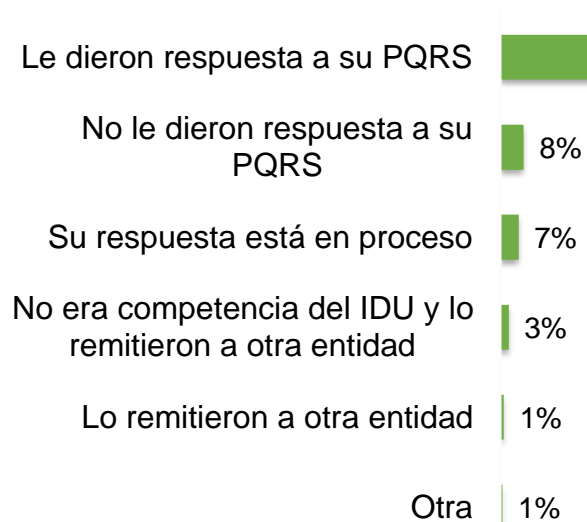
Base: 613 encuestas

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

---

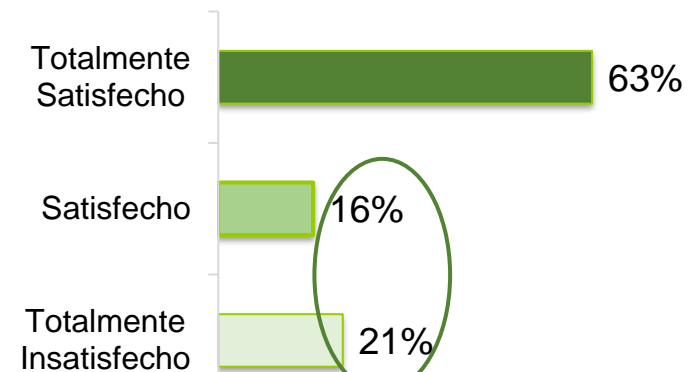


## ¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?\*



Base: 581 encuestas  
\* No aplica Chat Canales

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



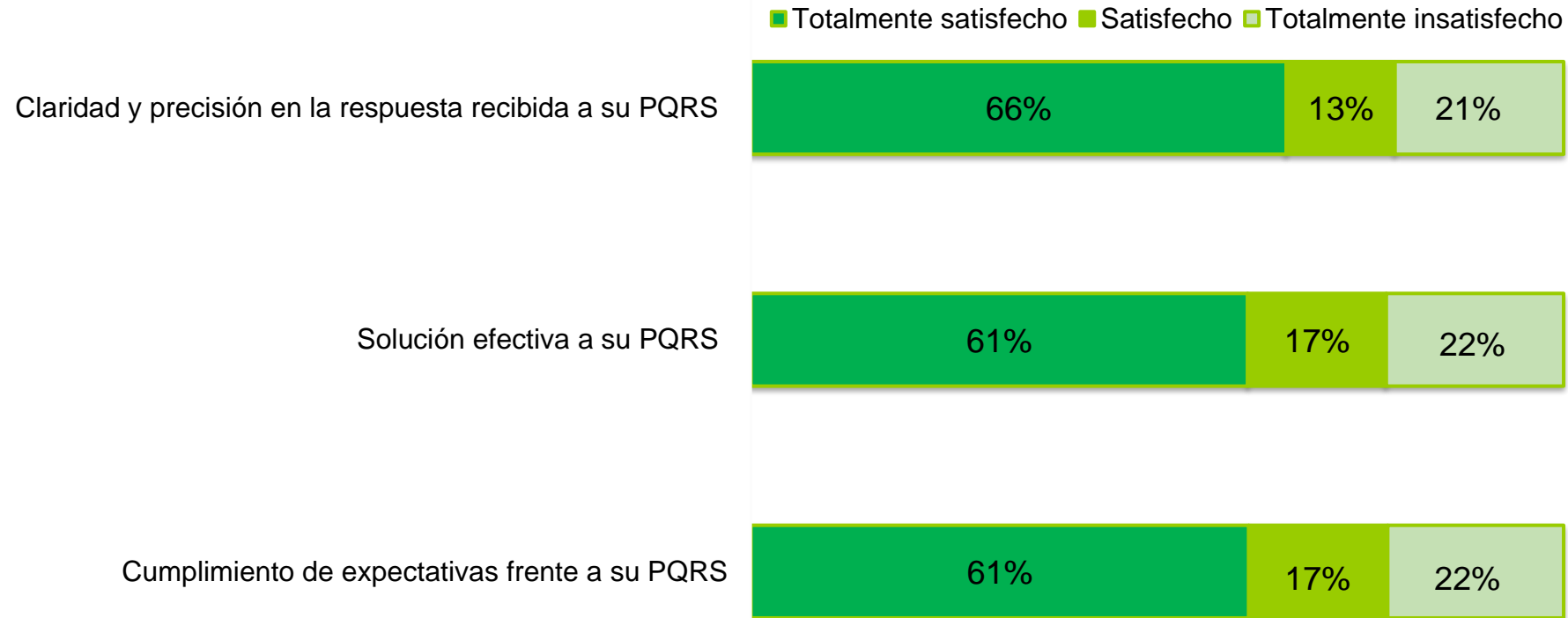
Base: 467 encuestas

## ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Trámites demorados y complicados	21
No hubo solución	25
No está conforme con la respuesta	43
Link de respuesta no funciona	20
No han terminado los arreglos	17
Cronograma más claro de la obra	2
Demoras en las respuestas	19
La respuesta no es clara	19
<b>Total Menciones</b>	<b>166</b>

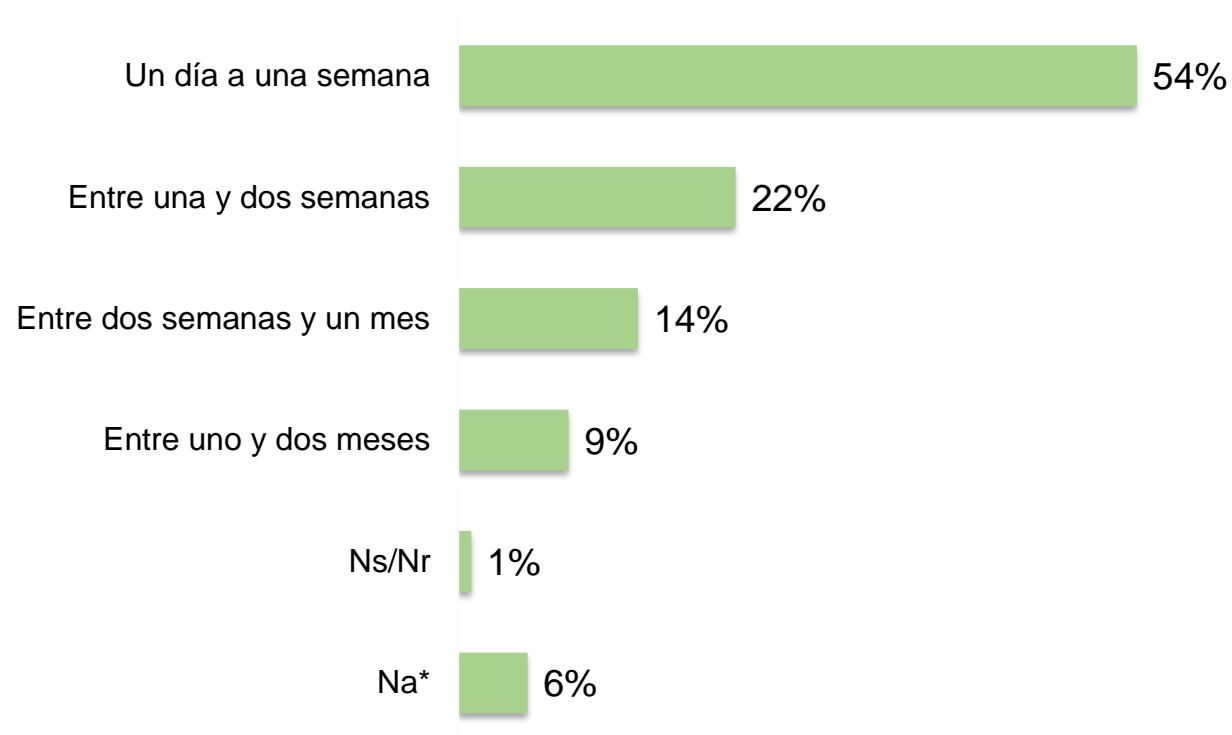
Base: 172 encuestas

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



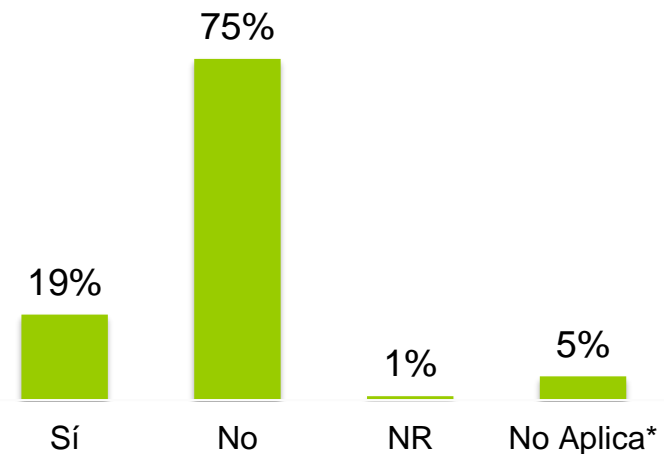
Base: 467 encuestas

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



Base: 613 encuestas  
\*No aplica para Chat Canales.

## ¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



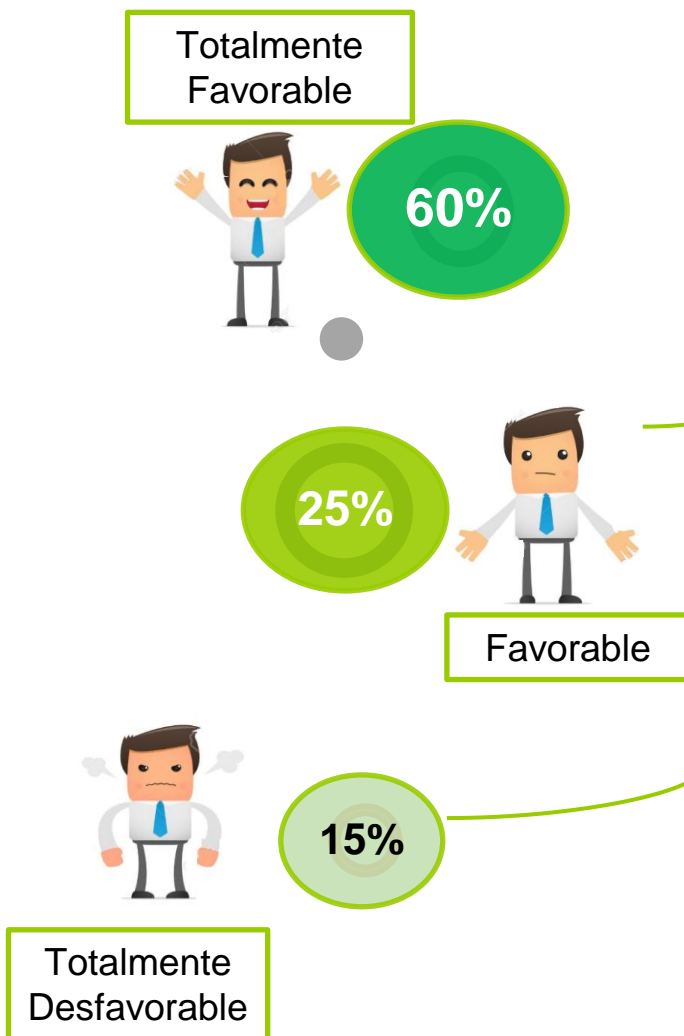
Base: 613 encuestas  
\*No aplica para Chat Canales.

# IMAGEN DEL IDU





## ¿Qué imagen tiene del IDU?



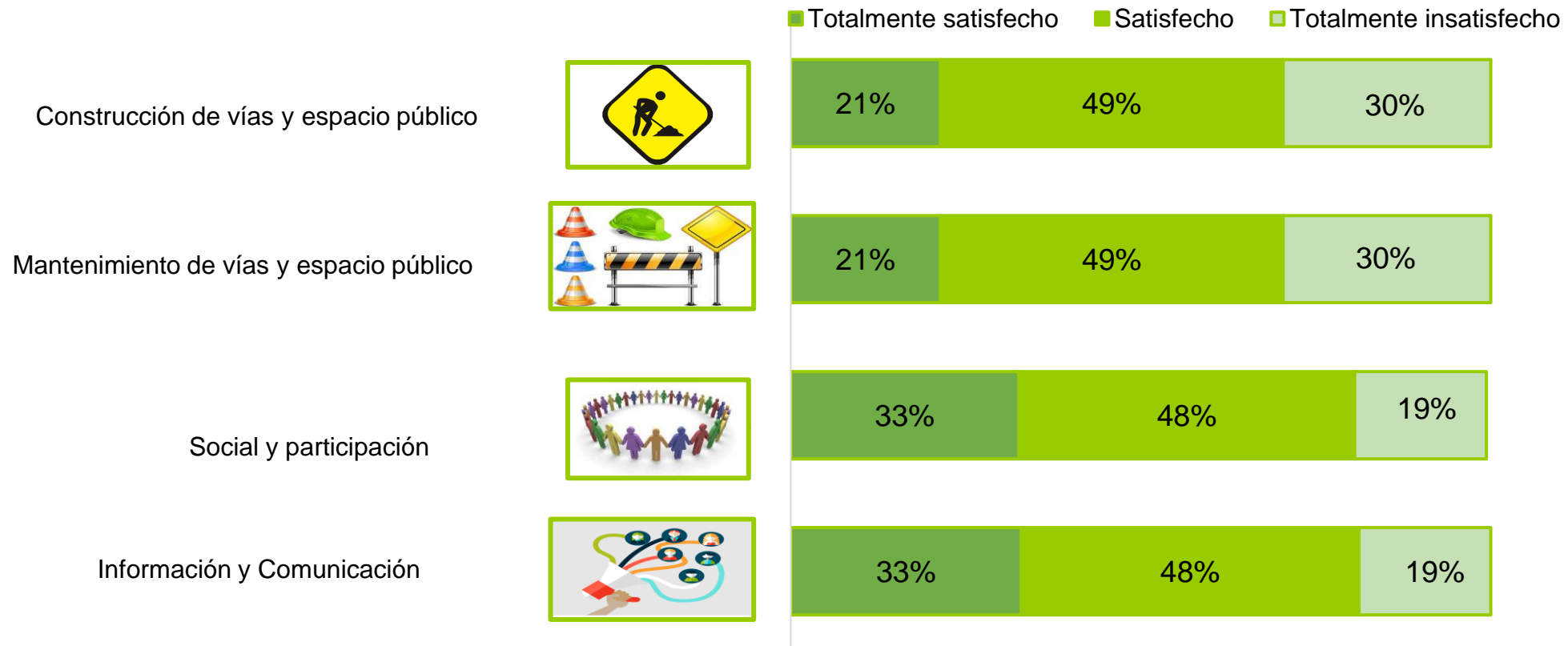
Base: 581 encuestas  
\* No aplica para Chat Canales

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

- 
- Mala imagen por corrupción
  - Cumplir con los cronogramas
  - Hay muchas cosas por mejorar
  - Muchos huecos en la ciudad
  - Lentitud en los procesos
  - Mejorar el canal virtual
  - Mejorar la planeación de las obras
  - Demora en las obras
  - Mejorar malla vial
  - No dan solución
  - Mejorar la agilidad en las respuestas
  - Obras mal terminadas
  - Muchas obras al tiempo
  - Daños caudos por las obras
  - Mala calidad de las obras
  - Mejorar la exigencia de las interventorías
  - Pensar más en las personas con discapacidad

Base: 234 encuestas

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



Base: 581 encuestas  
\*No aplica para Chat Canales

# 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	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	613	529	86,30%	87,98%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	465	293	63,01%	62,75%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	581	346	59,55%	27,07%

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



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

