

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

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:** 520 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y 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:** 290 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 114 canal presencial, 52 canal telefónico y 124 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** octubre, noviembre y diciembre del 2023.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

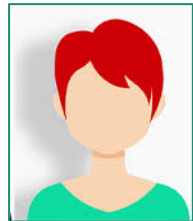
—



Sexo



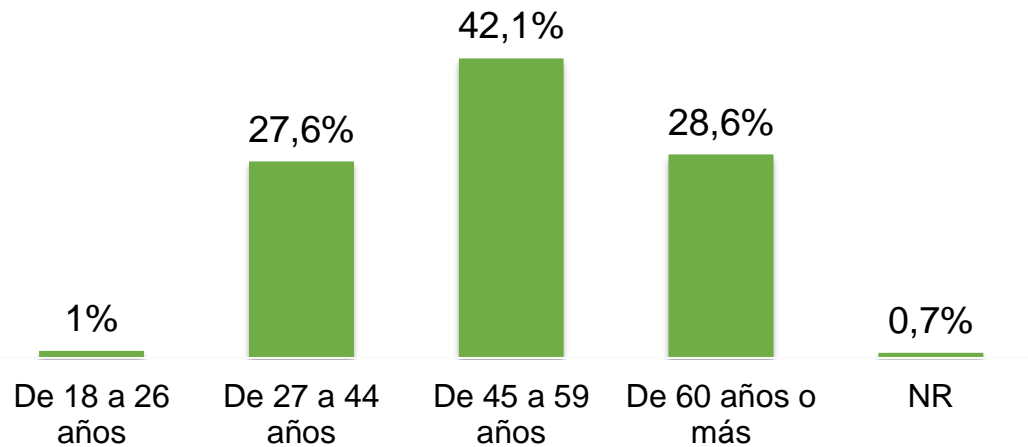
49%



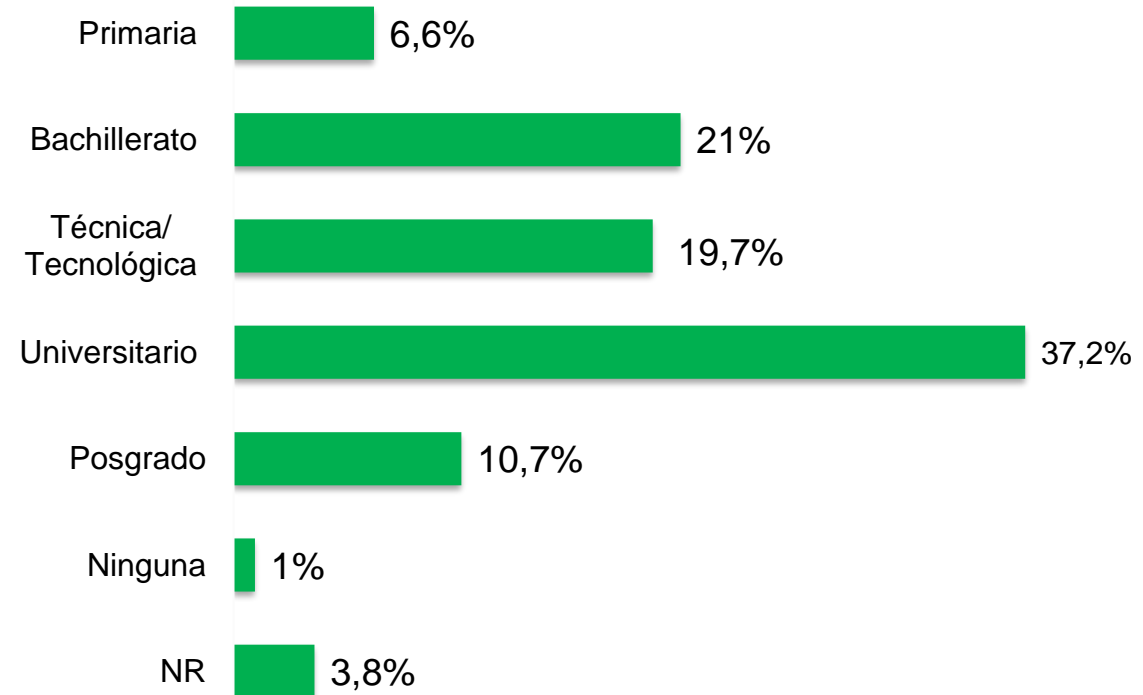
41%

NR 10%

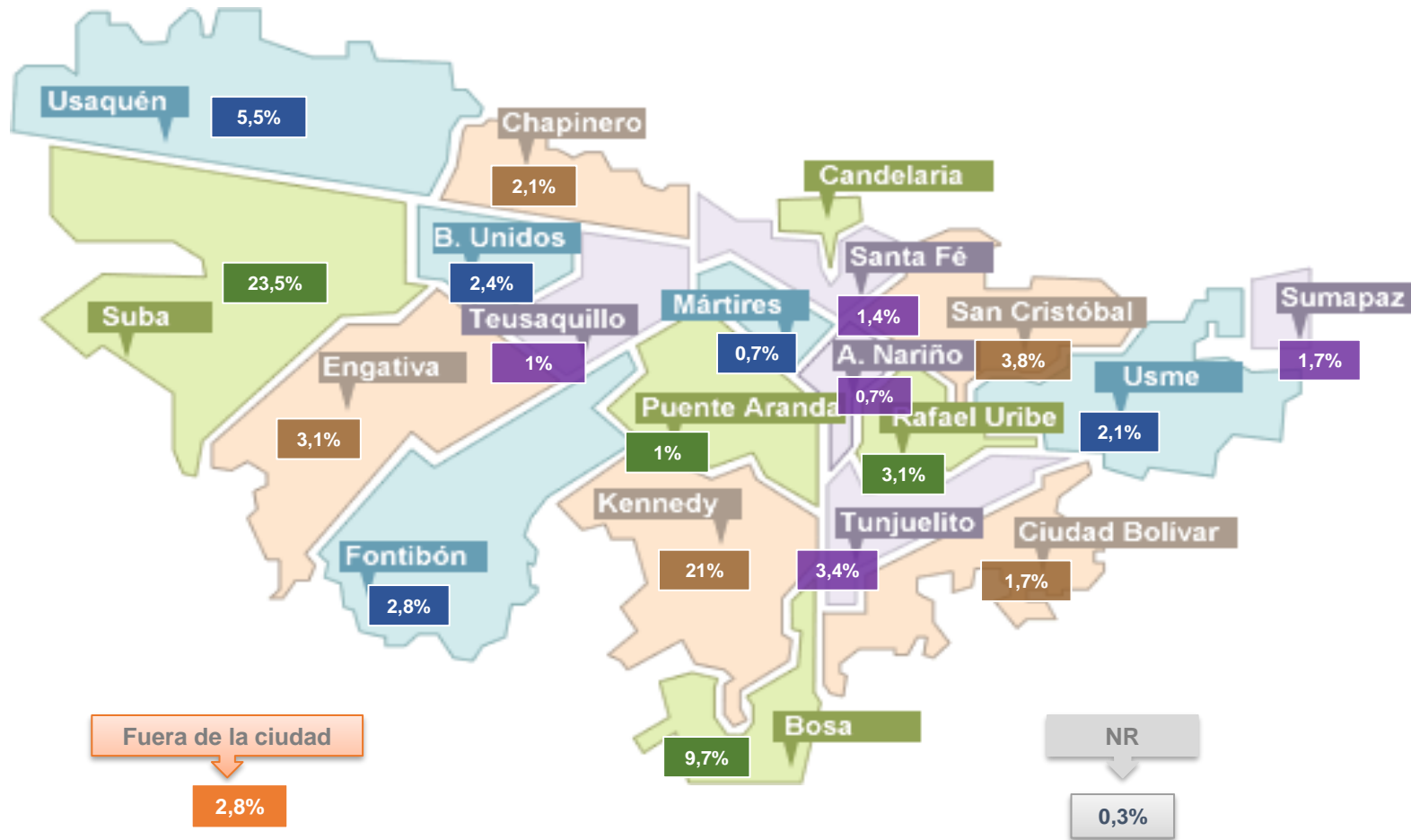
Edad



Nivel educativo

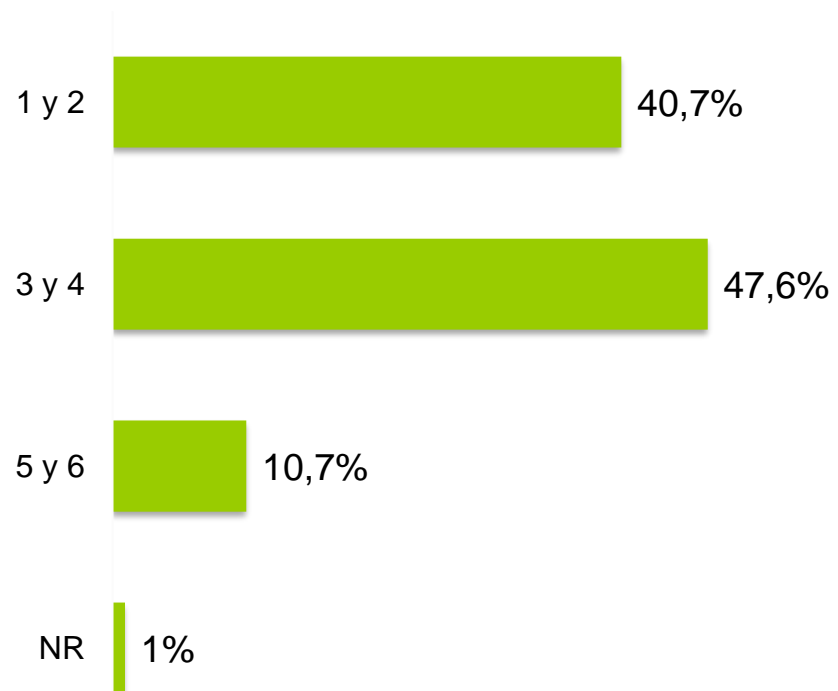


¿En qué localidad vive?

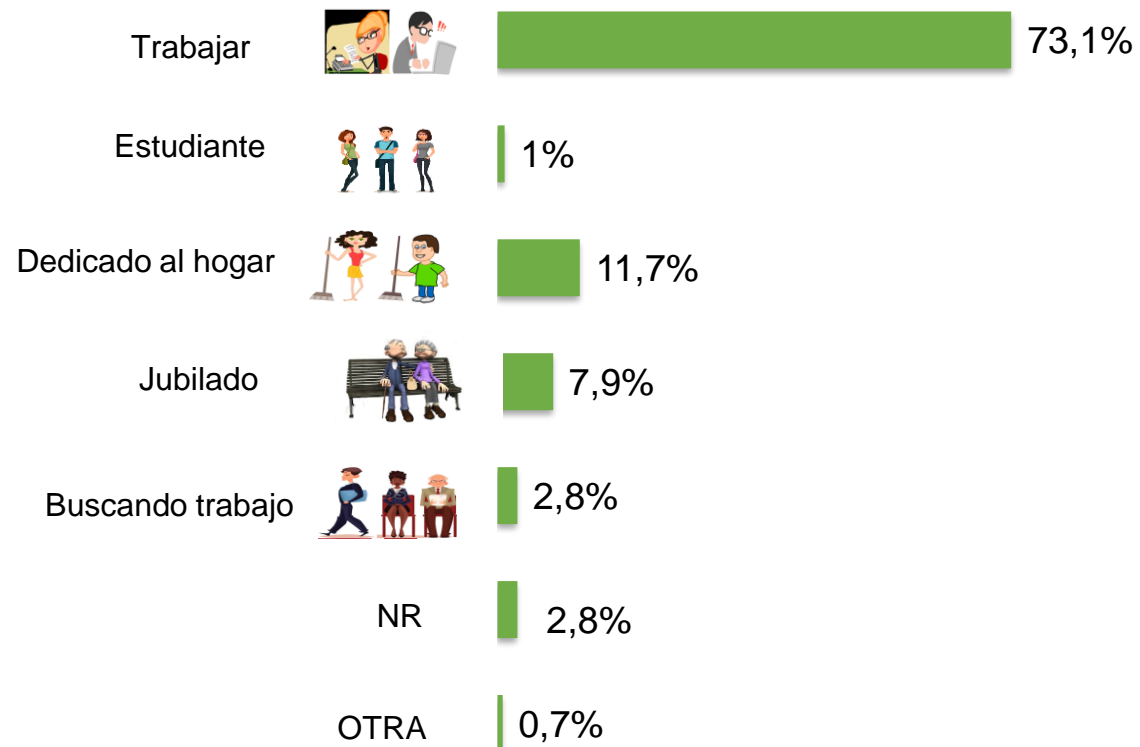


Base: 290 encuestas

Estrato socioeconómico

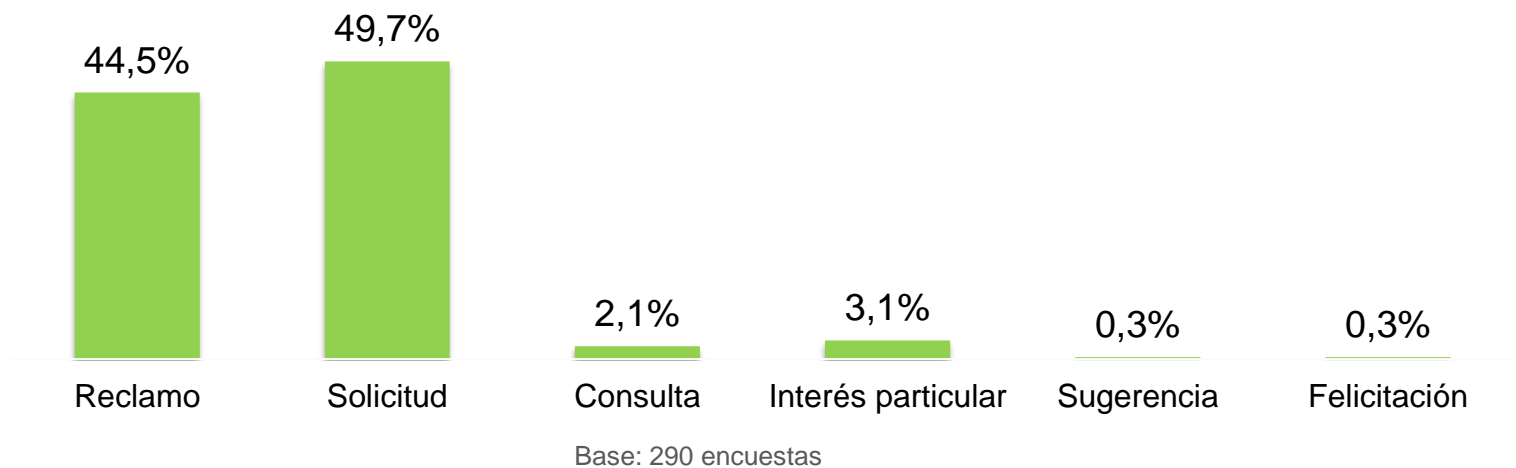


Ocupación

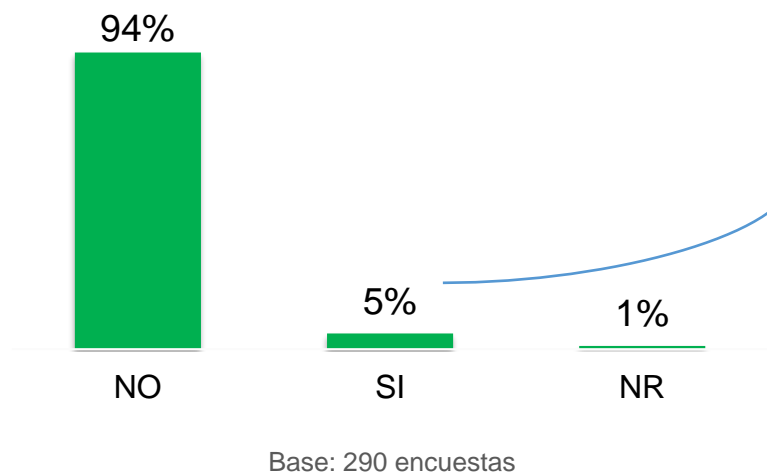


Base: 290 encuestas

Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	1
Motriz	10
Otra	3

Base: 14 encuestas

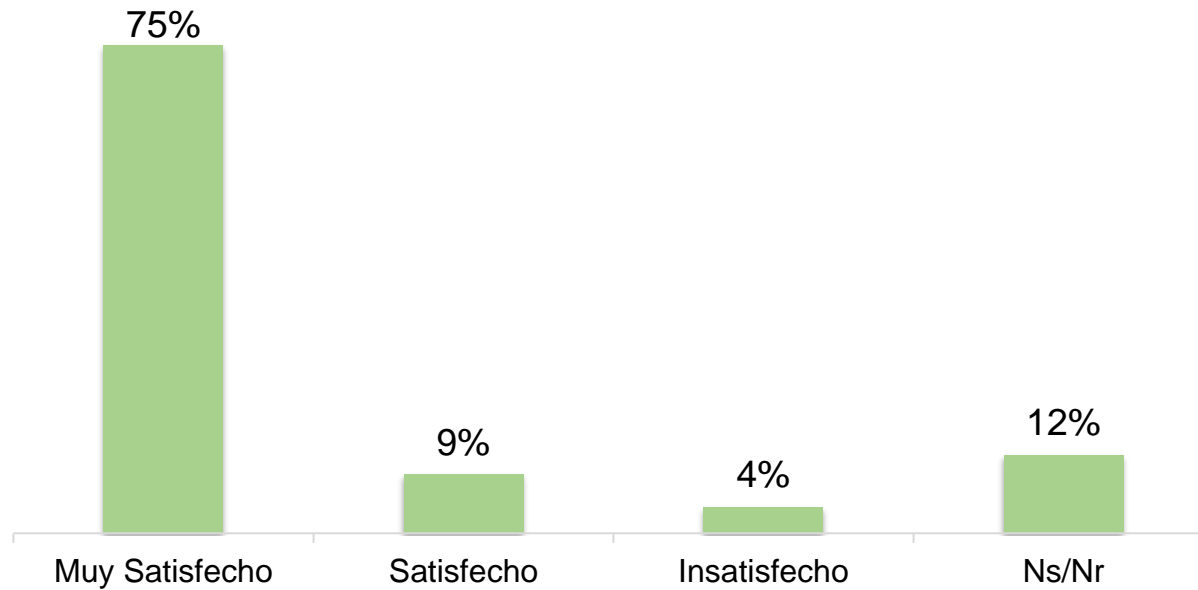
INSTALACIONES FÍSICAS



A nivel general

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

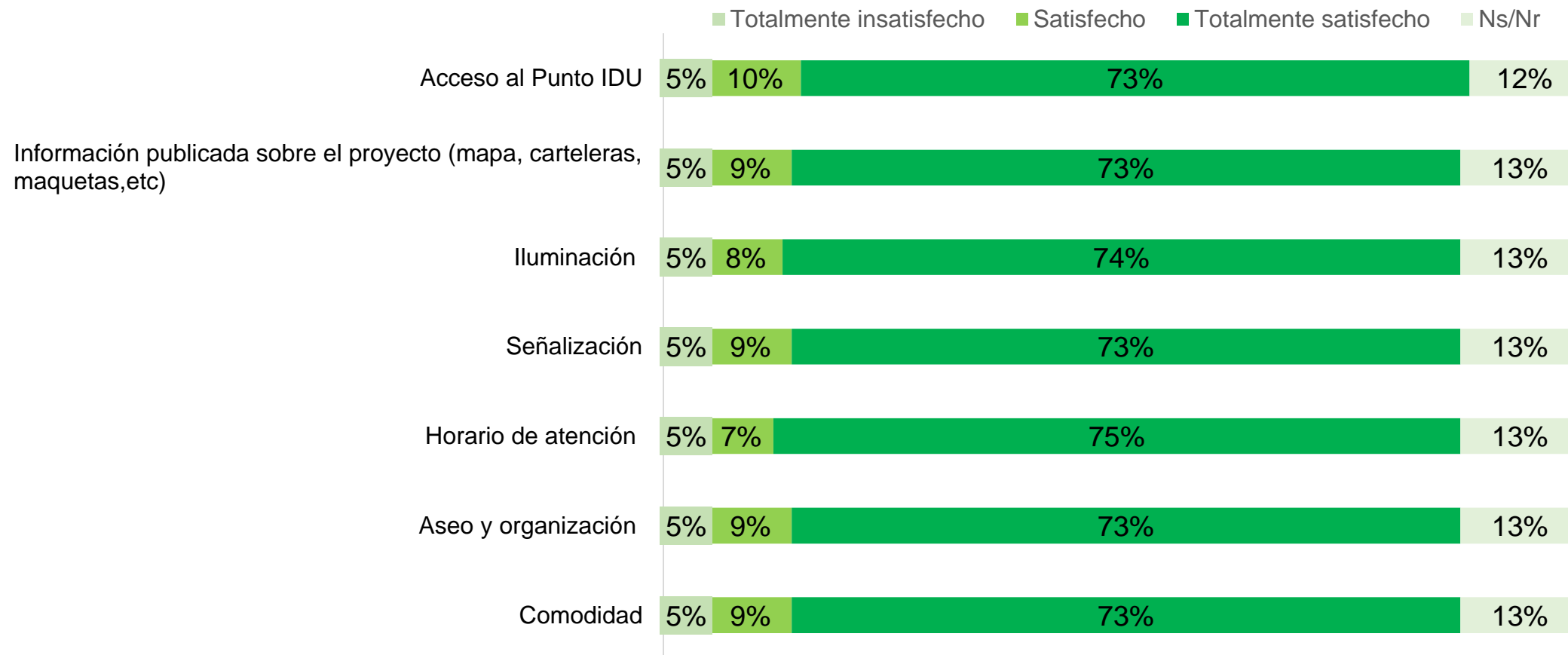
* Satisfacción General



*Aplica solo para los canales Presencial y Escrito.

Base: 114 encuestas

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



Base: 114 encuestas

*Aplica solo para los canales Presencial y Escrito.

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

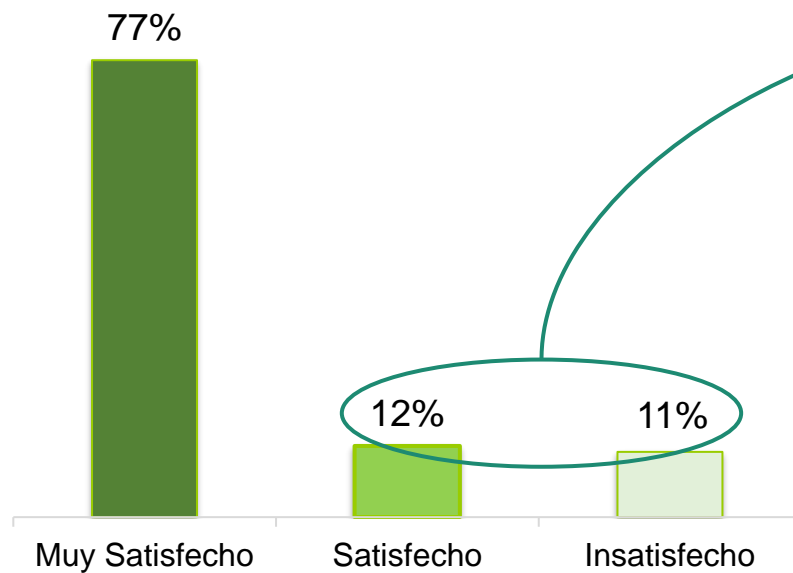
—



A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 290 encuestas

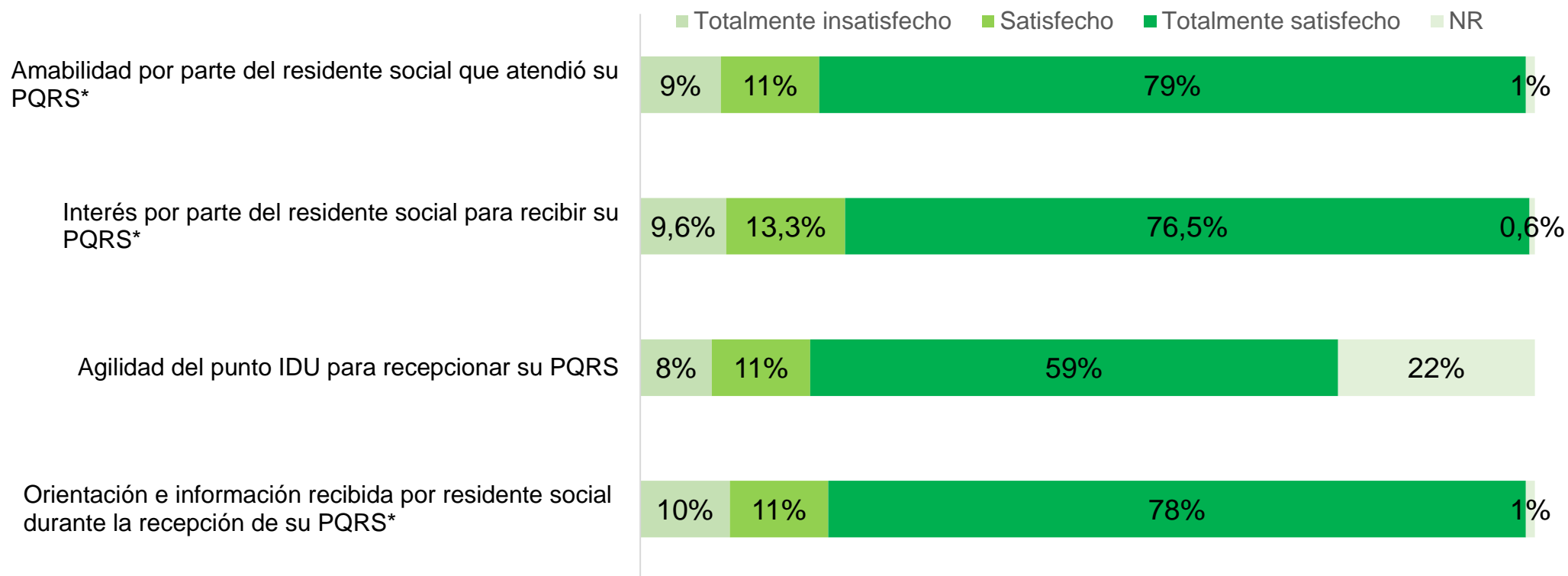
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Son muy amables, pero no dan solución	2
Hubo muchas dificultades para radicar	2
El link no funciona; fallas en el sistema	4
Inconforme con la respuesta	7
La información no es clara	9
Demora en la respuesta	14
Mal servicio por parte del servidor	8
No han arreglado los daños	9
No han dado respuesta a la solicitud	10
Total Menciones:	65

Base: 68 encuestas

A nivel particular

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



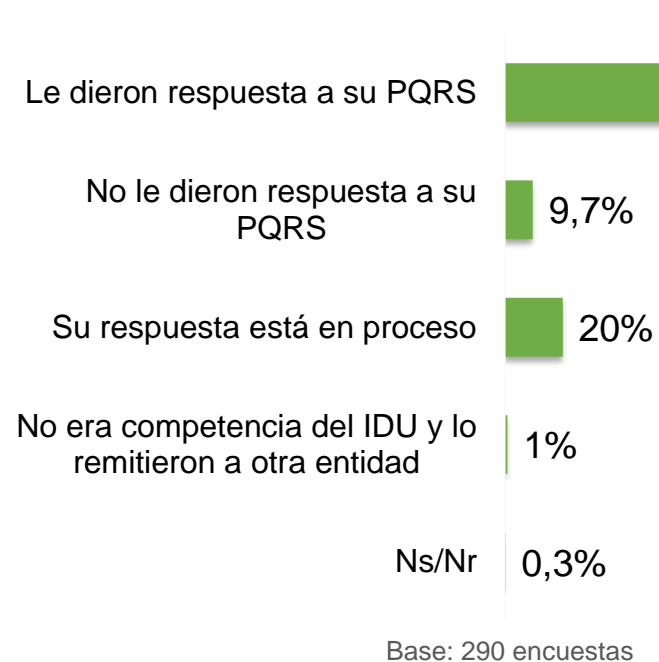
Base: 290 encuestas

*Solo aplica para canal presencial y telefónico (Base: 166 encuestas)

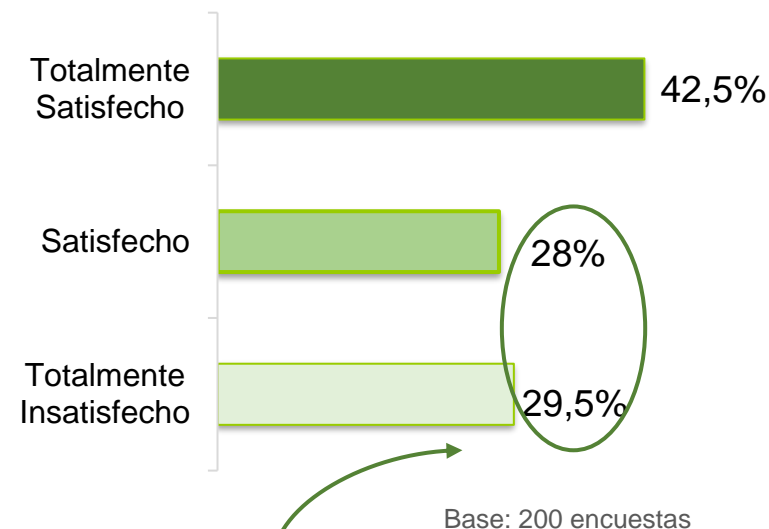
SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD



¿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?

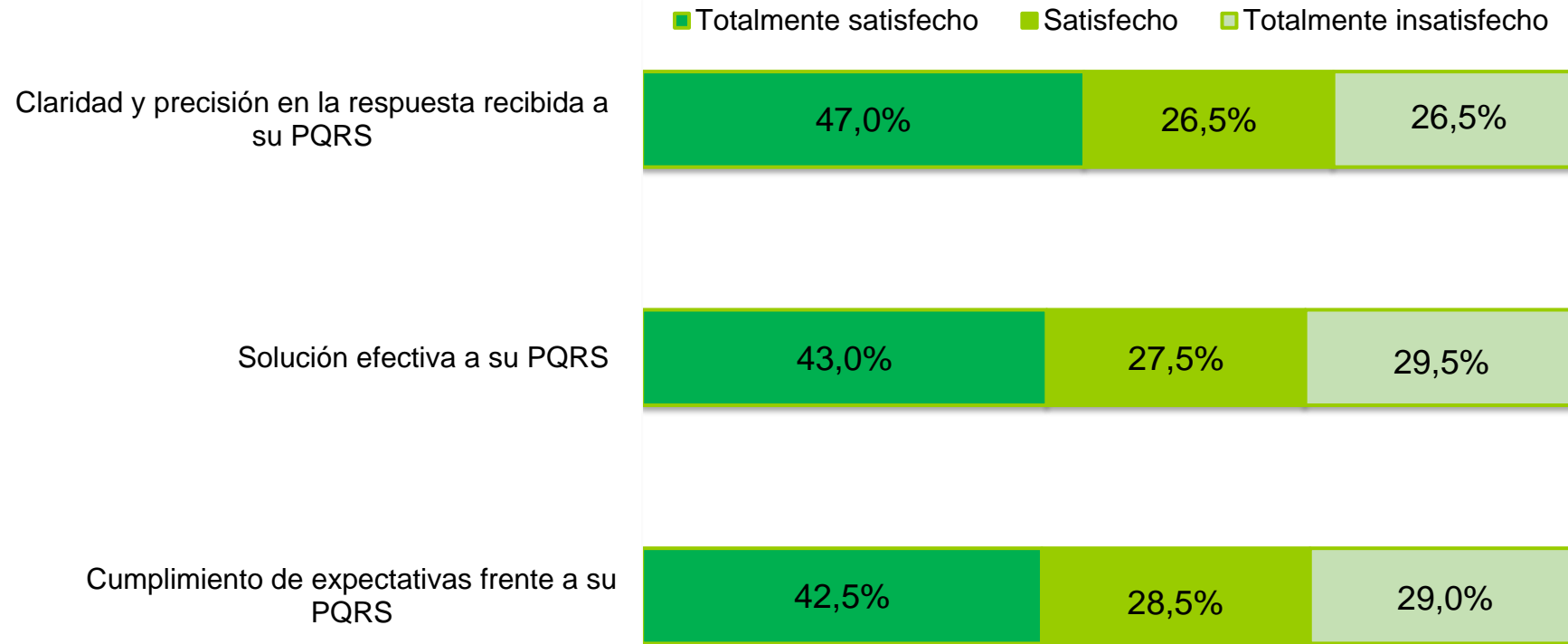


¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Inconforme con la respuesta	23
No dieron respuesta	12
No han solucionado el problema	35
No sirve el link de la respuesta	5
Se demoraron con la respuesta	13
La información no es clara	12
Total Menciones:	100

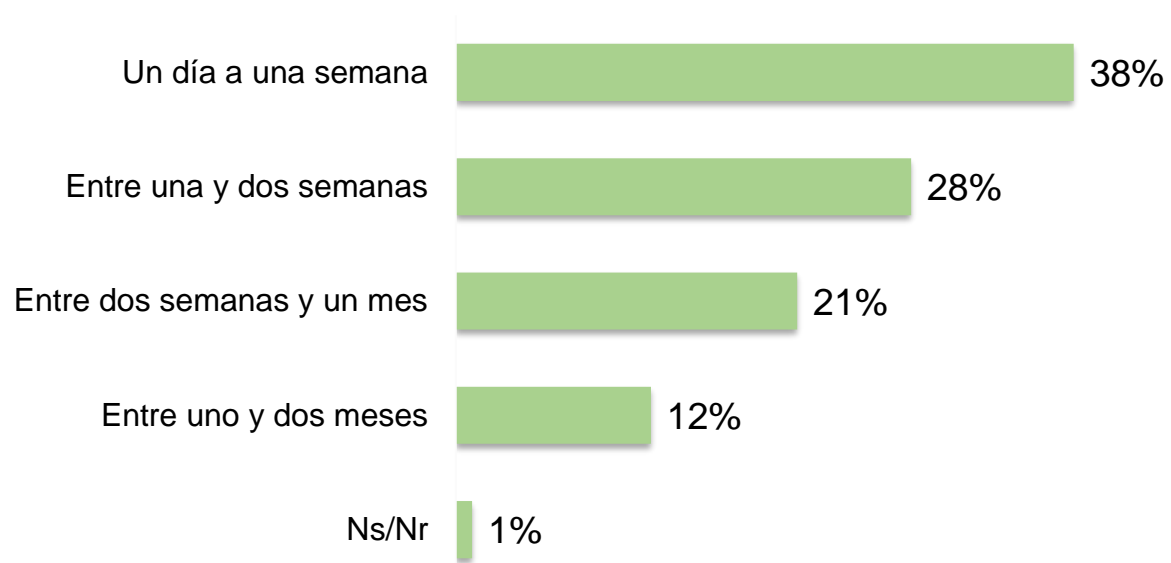
Base: 85 Encuestas

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



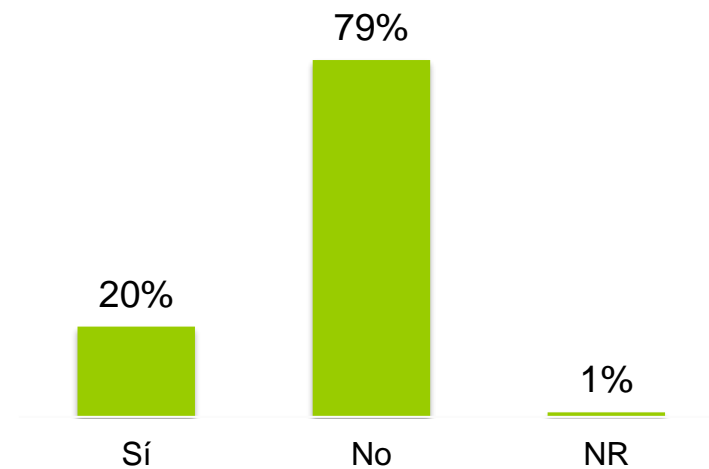
Base: 200 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 290 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

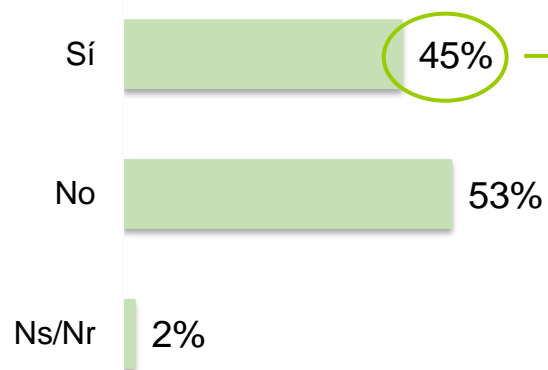


Base: 290 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE A LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO



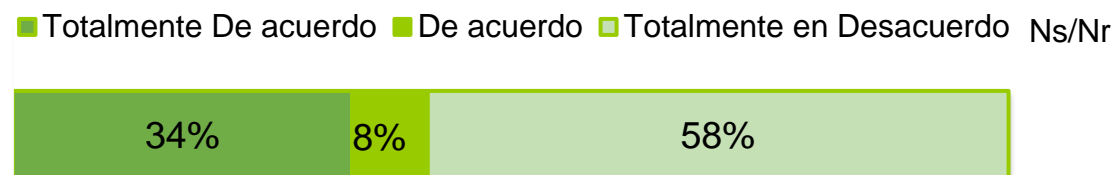
¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 290 encuestas

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

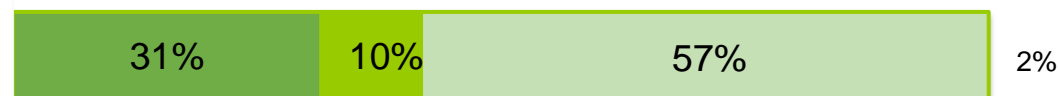
La información brindada sobre el proyecto fue clara



La información suministrada sobre el proyecto fue suficiente



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



Base: 131 encuestas

IMAGEN DEL IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



46,2%

Favorable

31,4%



Totalmente Desfavorable



22,1%

Ns/Nr

0,3%



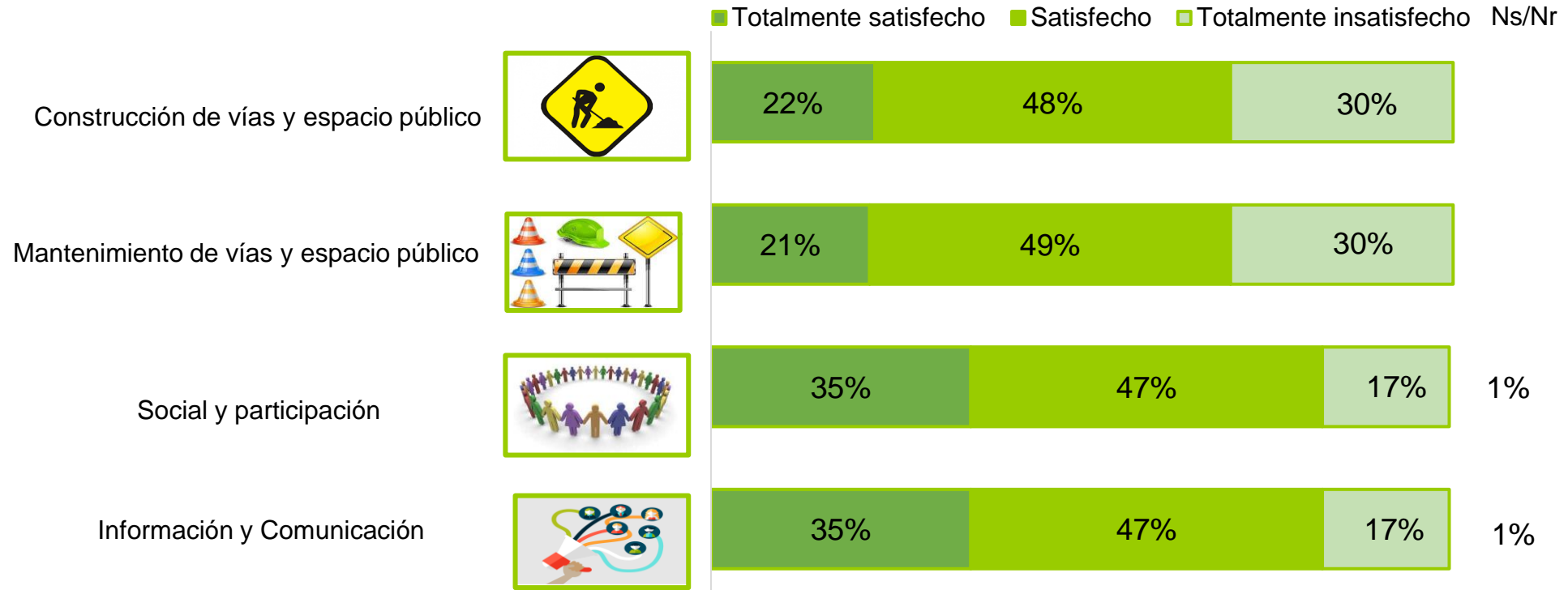
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

No es clara la información
Mucho desorden en las obras
Mucha demora en la respuesta
Incumplimiento en los pagos
Falta socialización a la ciudadanía
Mejorar las vías
Demora en las obras
Falta agilidad en los trámites
Falta ejecutar obras
No he recibido respuesta
No hay supervisión en las obras

Base: 155 encuestas

Base: 290 encuestas

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



Base: 290 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	114	85	84,76%	83,3%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	290	222	76,55%	77,3%
IV. RESPUESTA OTORGADA	200	85	42,5%	44,4%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	131	45		30,9%
			80,66%	70,34%
Indicador de satisfacción:			75,50%	
El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo, sin incluir los módulos generales de respuesta otorgada y la imagen frente al IDU.				



GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

