

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

Primer Trimestre 2024



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# 01

## Ficha Técnica



# Ficha técnica

## 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:** 593 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2024.

**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:** 331 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 122 canal presencial, 48 canal telefónico y 161 canal virtual.

**Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.

**Período de recolección:** enero, febrero y marzo del 2024.

02

## Caracterización del encuestado



# Caracterización del encuestado

## Sexo



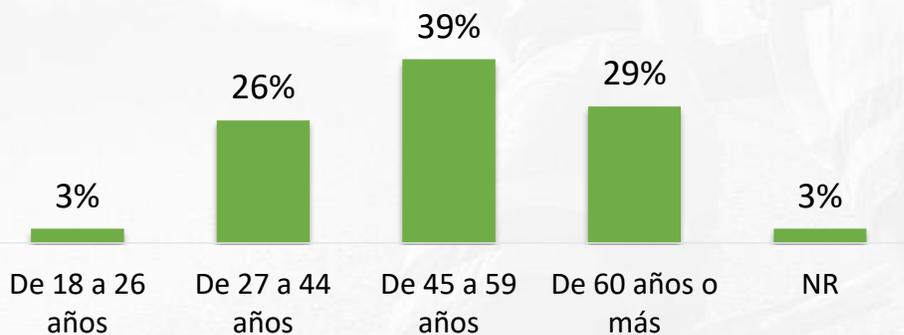
48%



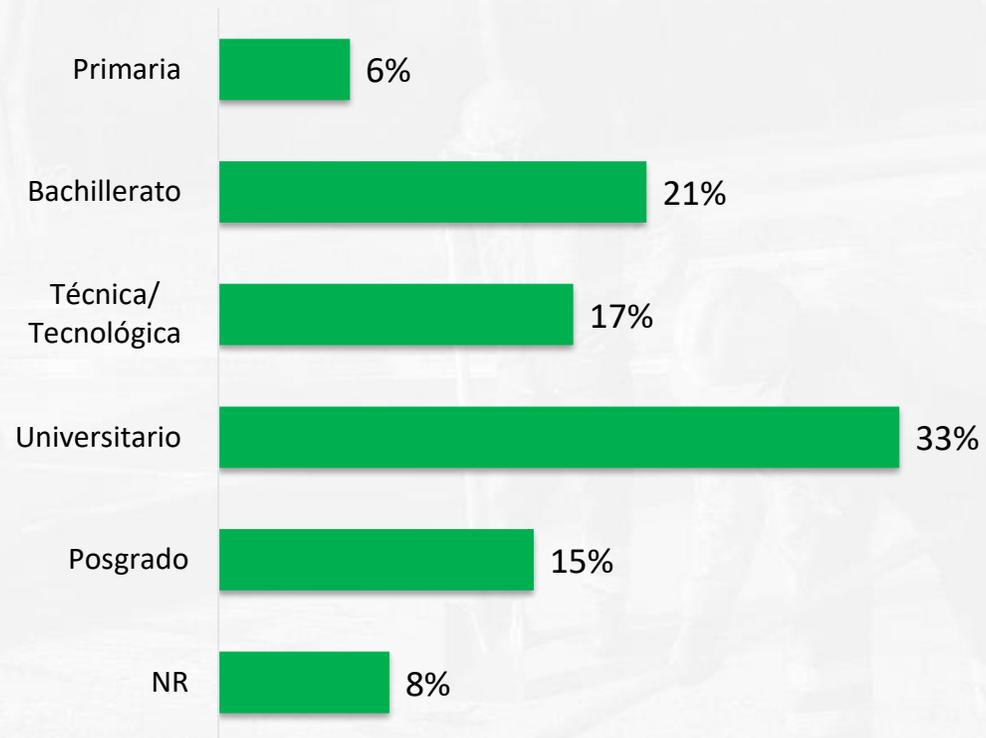
42%

NR  
10%

## Edad



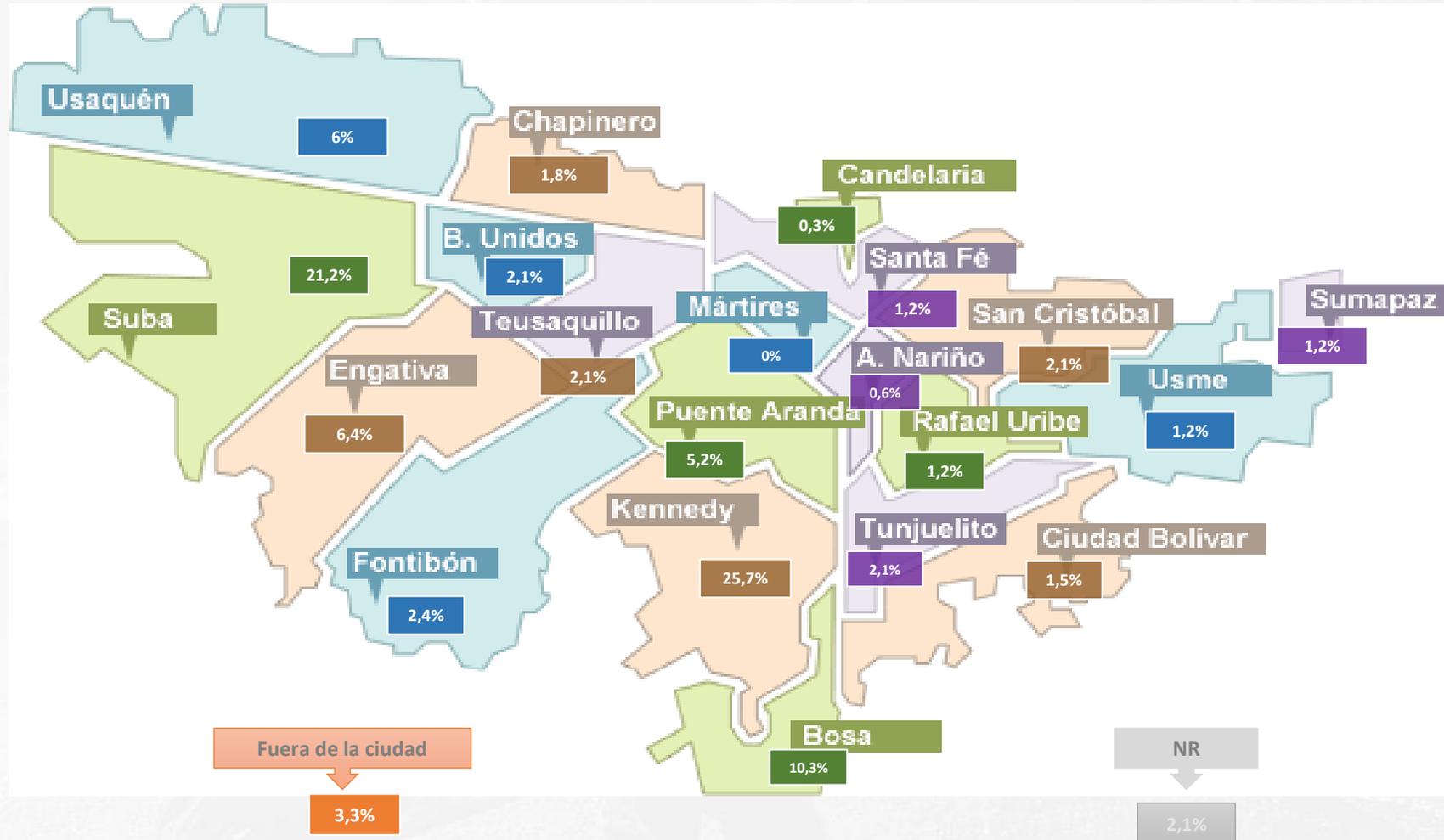
## Nivel educativo



Base: 331 encuestas

# Caracterización del encuestado

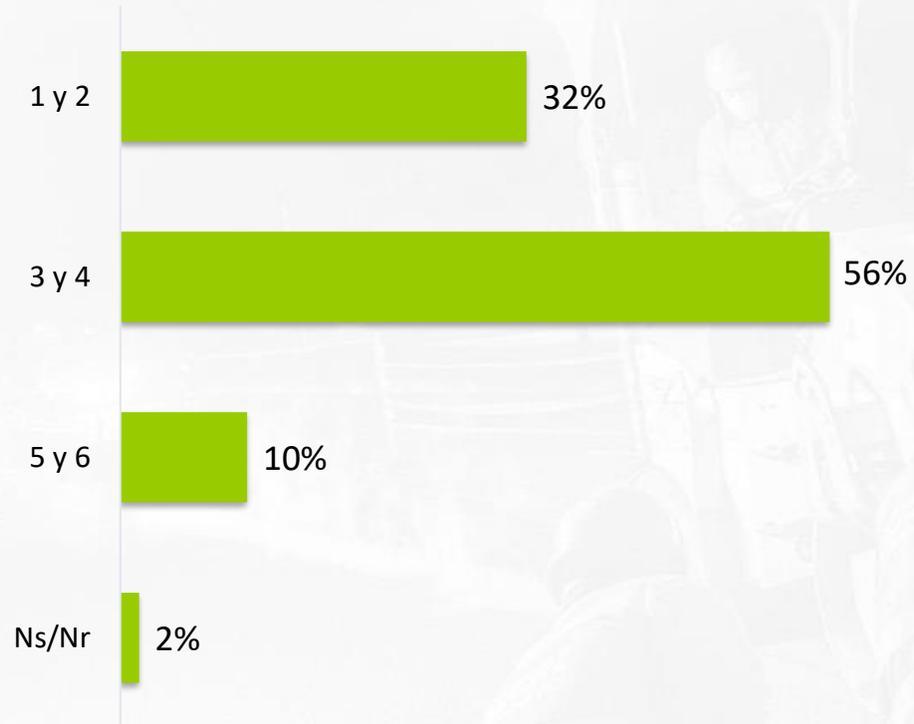
¿En qué localidad vive?



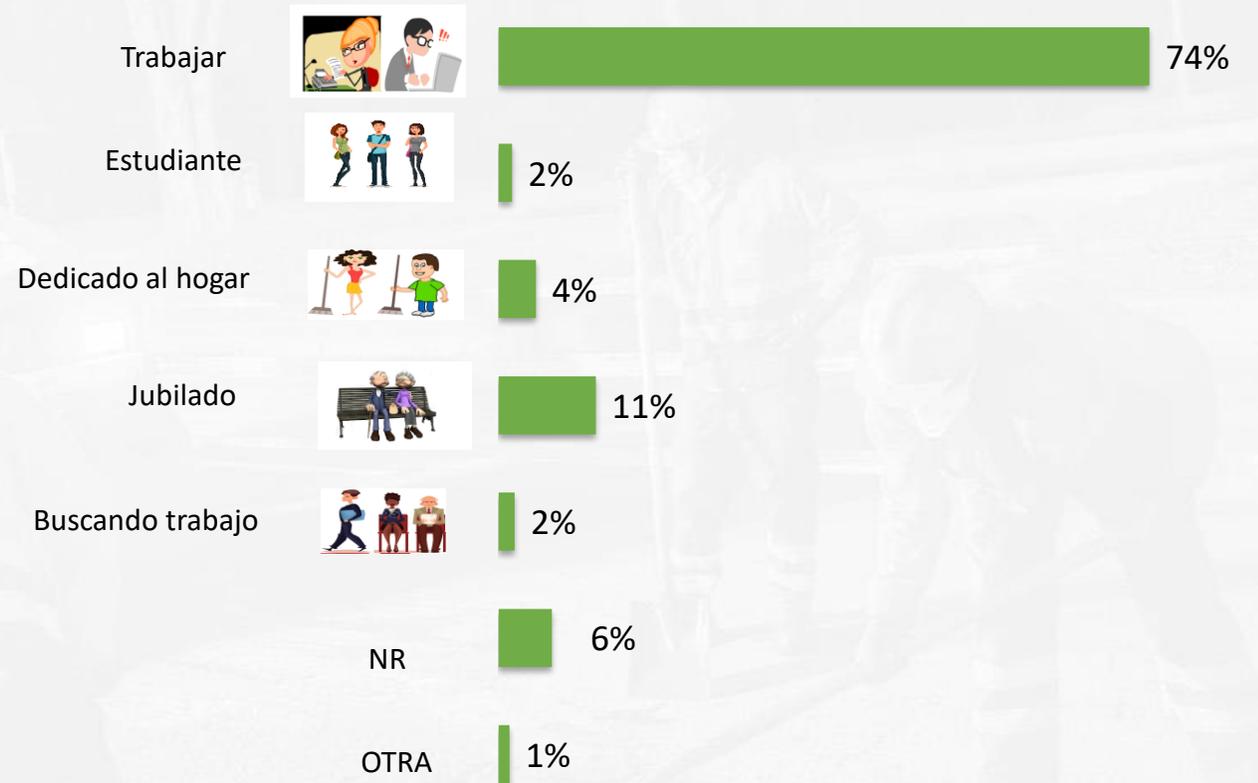
Base: 331 encuestas

# Caracterización del encuestado

## Estrato socioeconómico



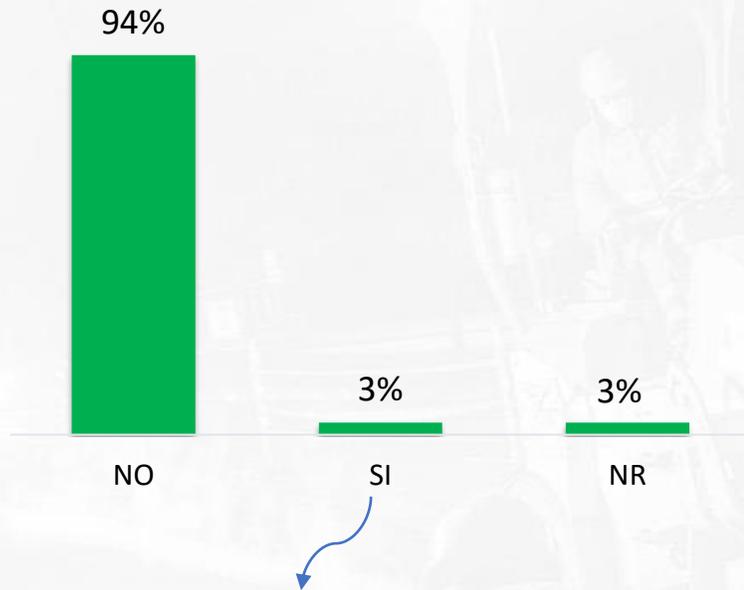
## Ocupación



Base: 331 encuestas

# Caracterización del encuestado

## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Discapacidad	Total personas
Visual	1
Motriz	8
Otra	1

Base: 10 encuestas

## Tipo de requerimiento



Base: 331 encuestas

03

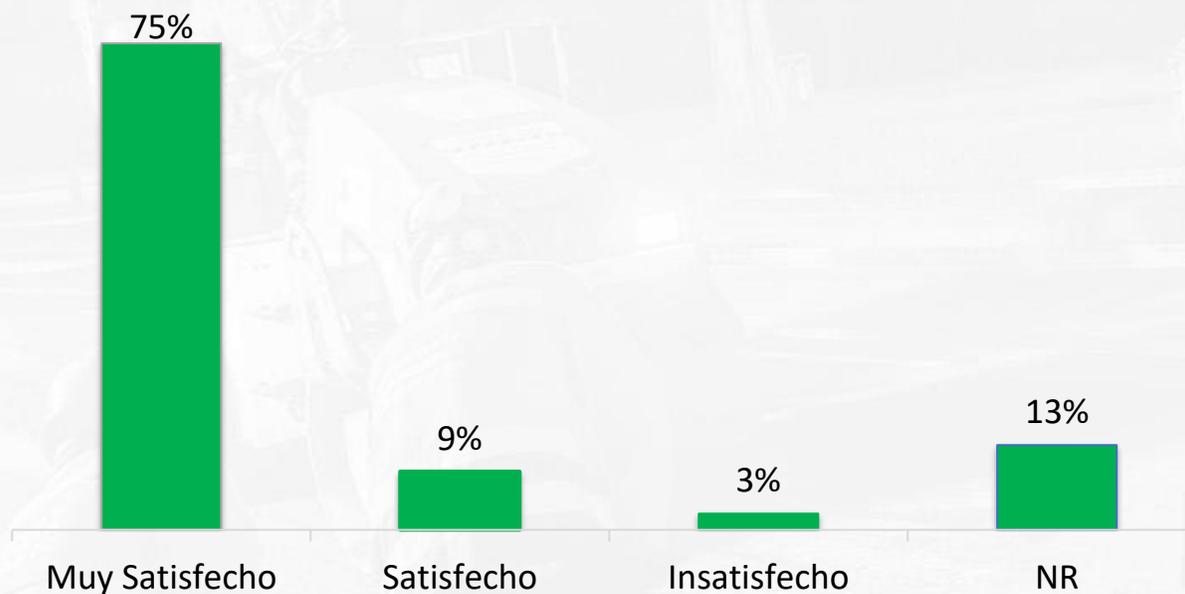
Instalaciones  
físicas



# Instalaciones físicas

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

\* Satisfacción General

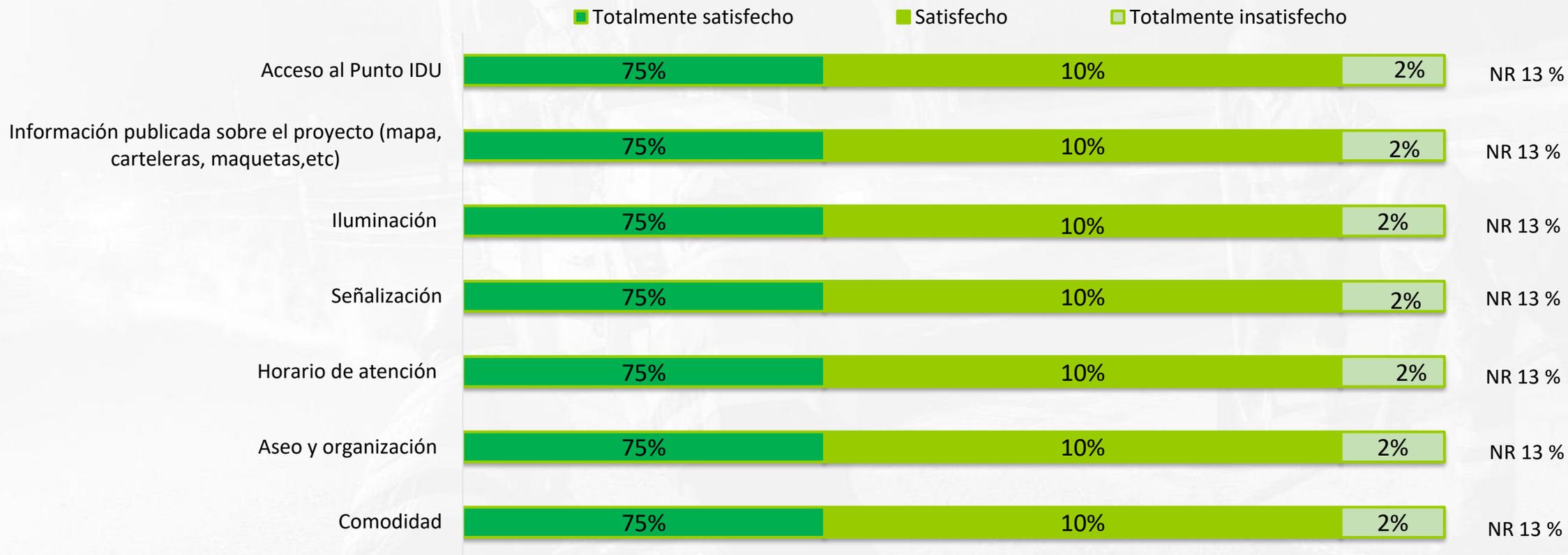


\* Aplica solo para los canales Presencial y Escrito.

Base: 122 encuestas

# Instalaciones físicas

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



Base: 122 encuestas

\*Aplica solo para los canales Presencial y Escrito.



INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO



04

Satisfacción  
frente al servicio  
recibido

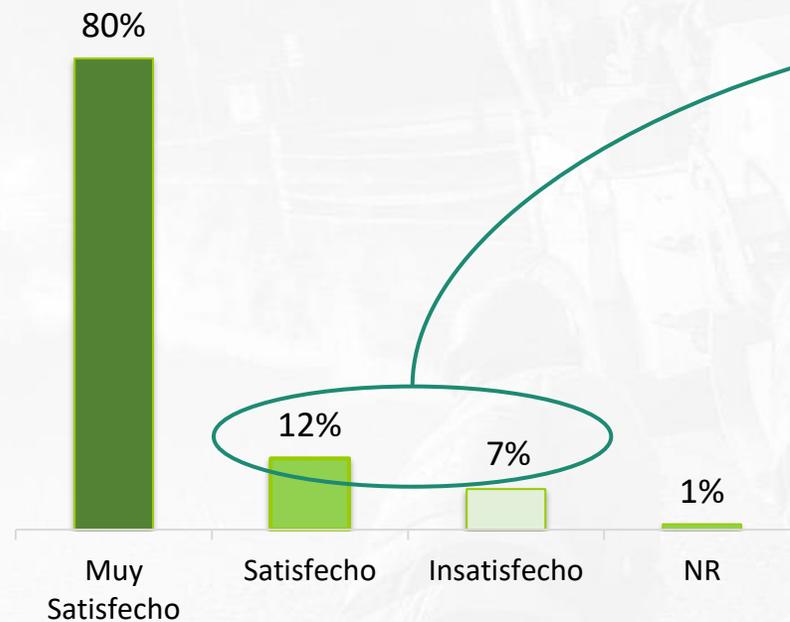


# Satisfacción frente al servicio recibido

## A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 331 encuestas

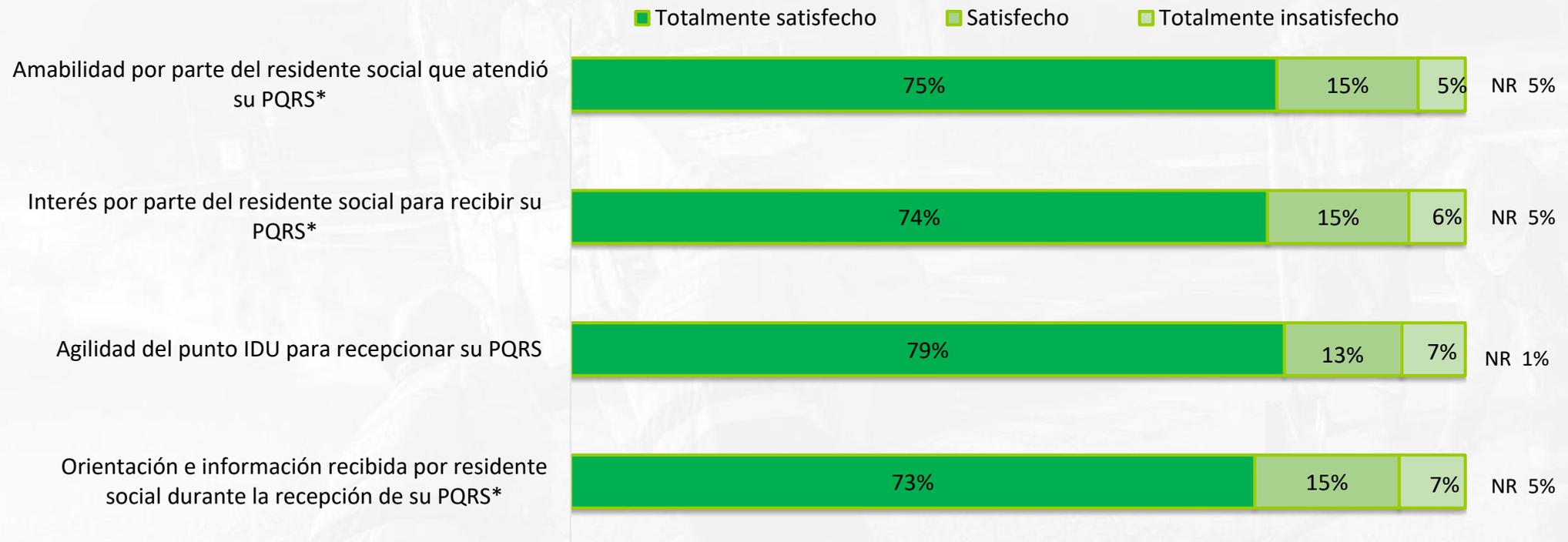
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Mejorar el servicio personalizado	18
Las respuestas no son claras	8
Falta empatía con el ciudadano	9
No han dado respuesta a la solicitud	10
Demora en la respuesta	12
El comercio se ve afectado por las obras	2
<b>Total Menciones:</b>	<b>59</b>

Base: 63 encuestas

# Satisfacción frente al servicio recibido

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



Base: 331 encuestas

\*No aplica Canal virtual: Base: 170 encuestas

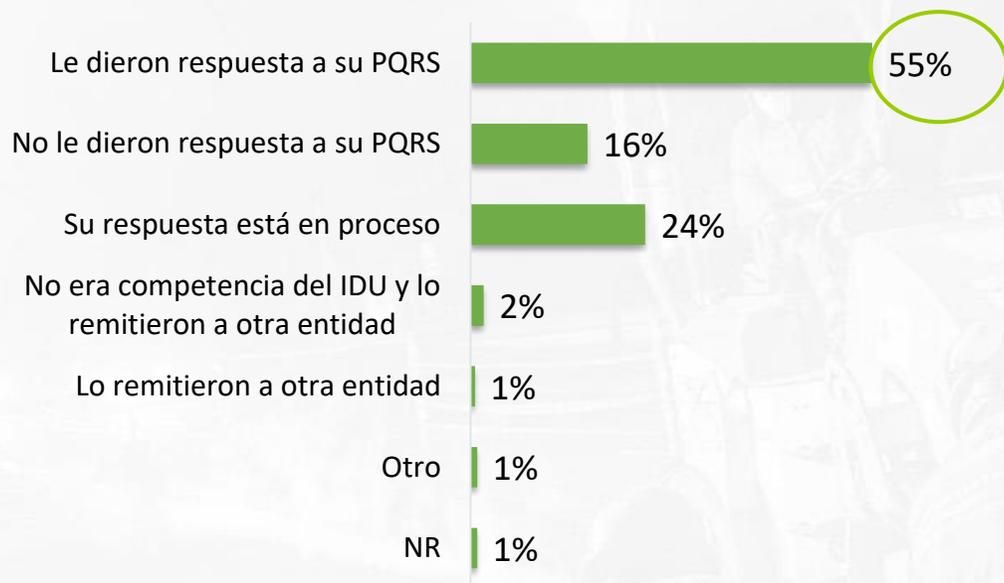


05

Satisfacción  
frente a la  
respuesta  
entregada por la  
entidad

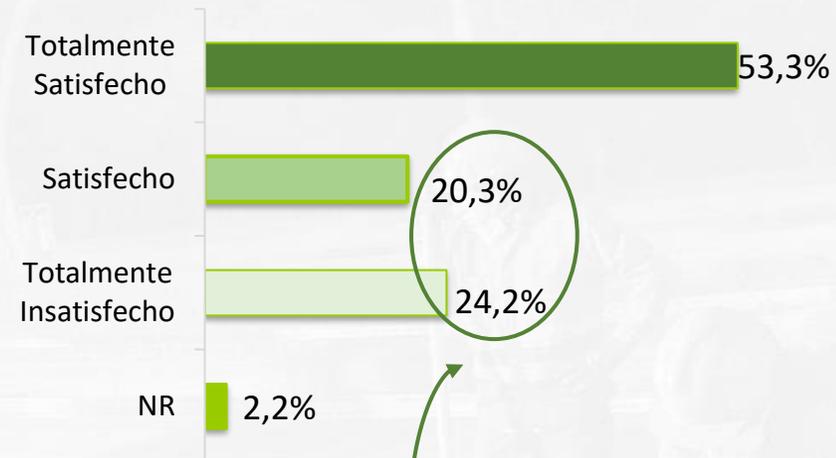
# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 331 encuestas

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



Base: 182 encuestas

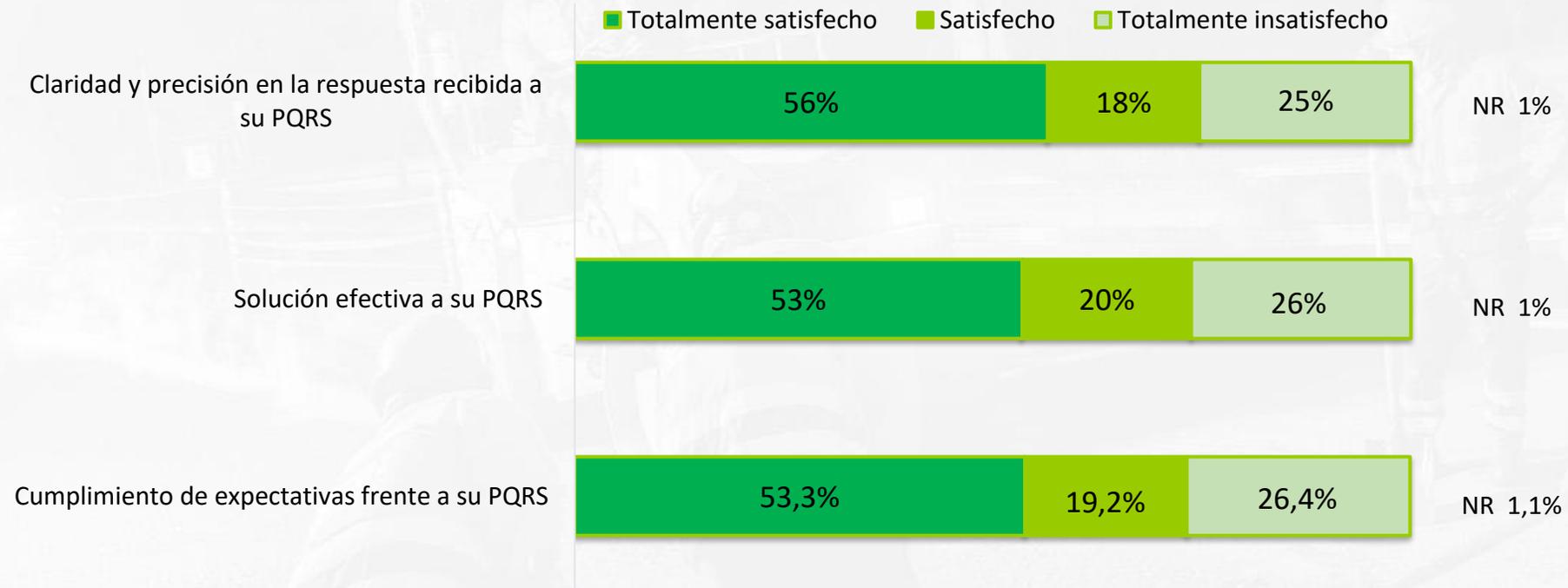
## ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No dieron una solución clara	12
No han dado respuesta	10
Esta en seguimiento la respuesta	9
Inconforme con la respuesta	25
Demora en la respuesta	13
Dieron respuesta pero no han solucionado	11
<b>Total Menciones:</b>	<b>80</b>

Base: 81 Encuestas

# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

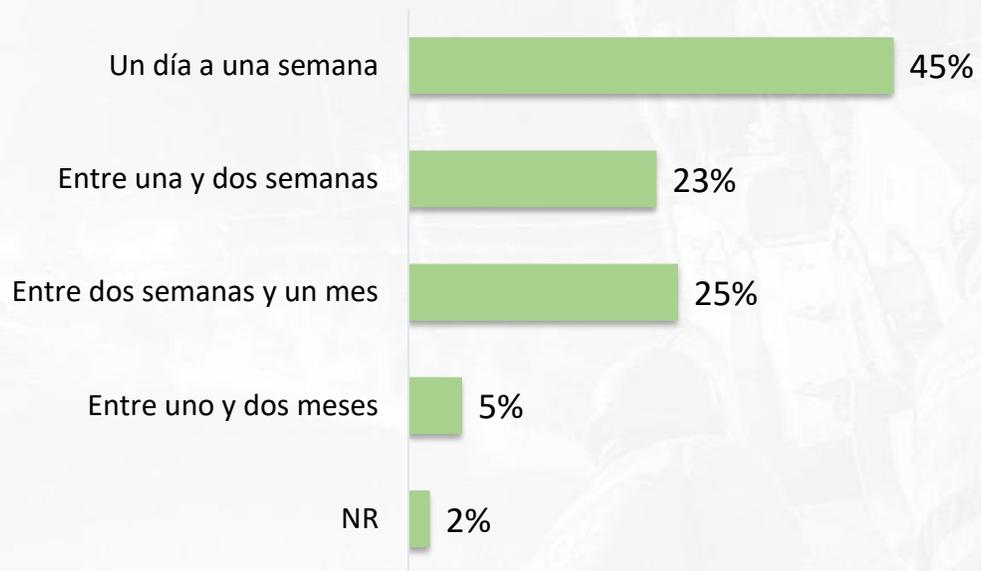
## A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 182 encuestas

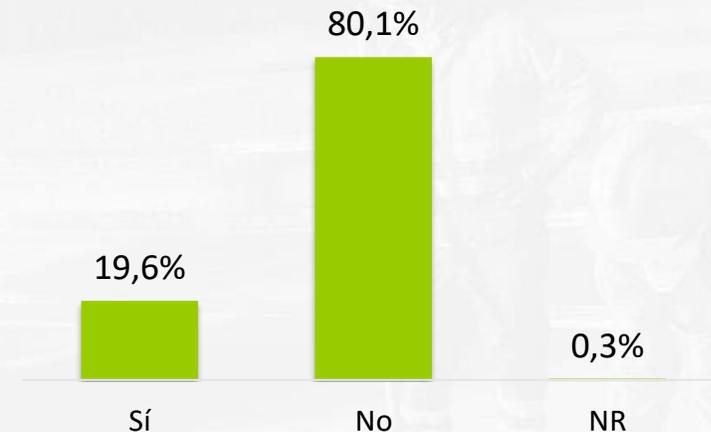
# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 331 encuestas

## ¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 331 encuestas

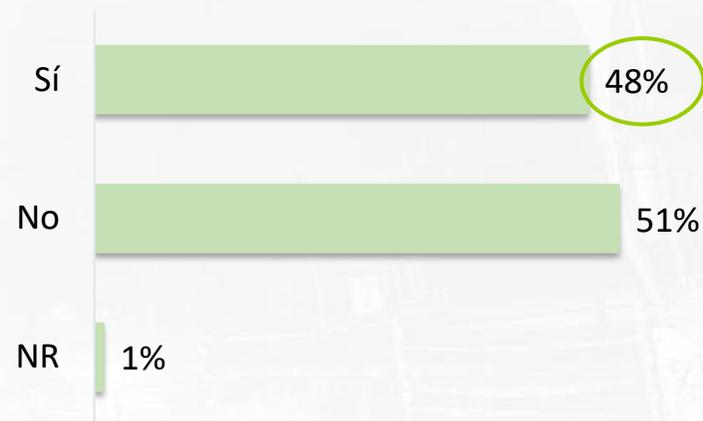
# 06

Satisfacción  
frente a la  
información del  
proyecto



# Satisfacción frente a la información del proyecto

## ¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



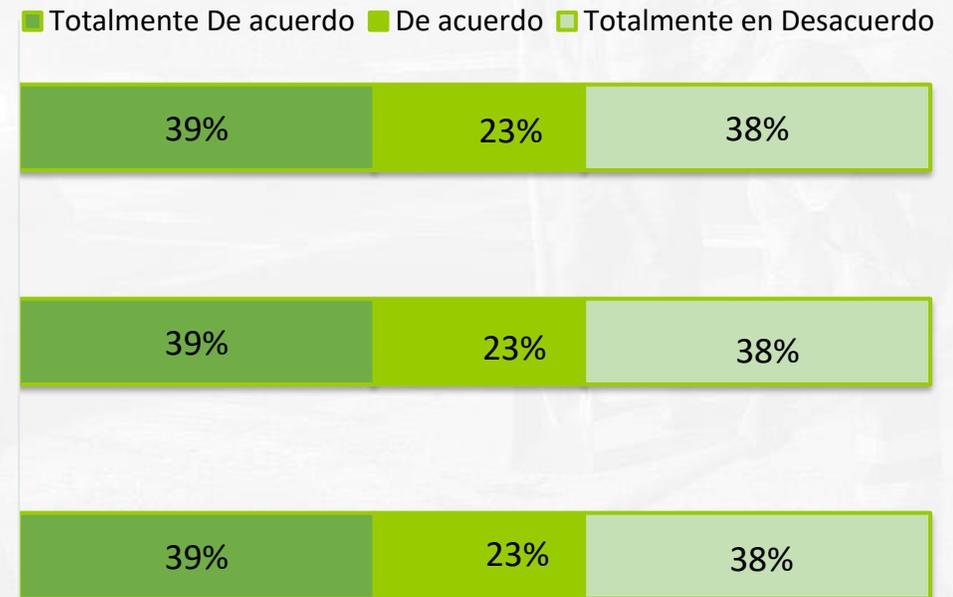
Base: 331 encuestas

## ¿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: 158 encuestas



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



07

Imagen del IDU



# ¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



59%

25%



Favorable

16%



Totalmente Desfavorable

## ¿Por qué una calificación menor a 5?

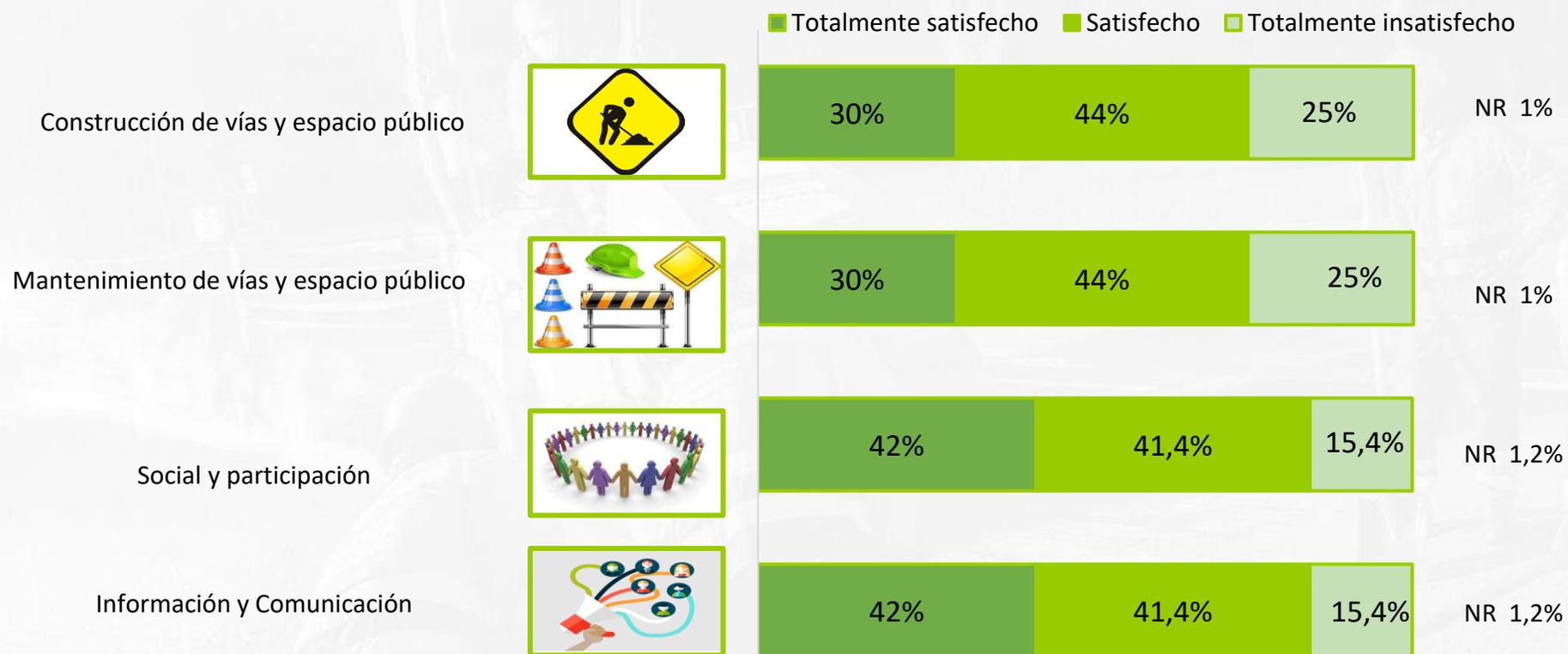
Tener en cuenta a las personas con movilidad reducida  
Mantenimiento de la malla vial  
Mejorar la participación ciudadana  
Muchas obras al tiempo  
Demora en las obras  
Demora en las respuestas  
Socialización de obras  
Percepción de corrupción en la entidad  
Falta señalización en obras

Base: 134 encuestas – 131 menciones

Base: 331 encuestas

# Imagen del IDU

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



Base: 331 encuestas



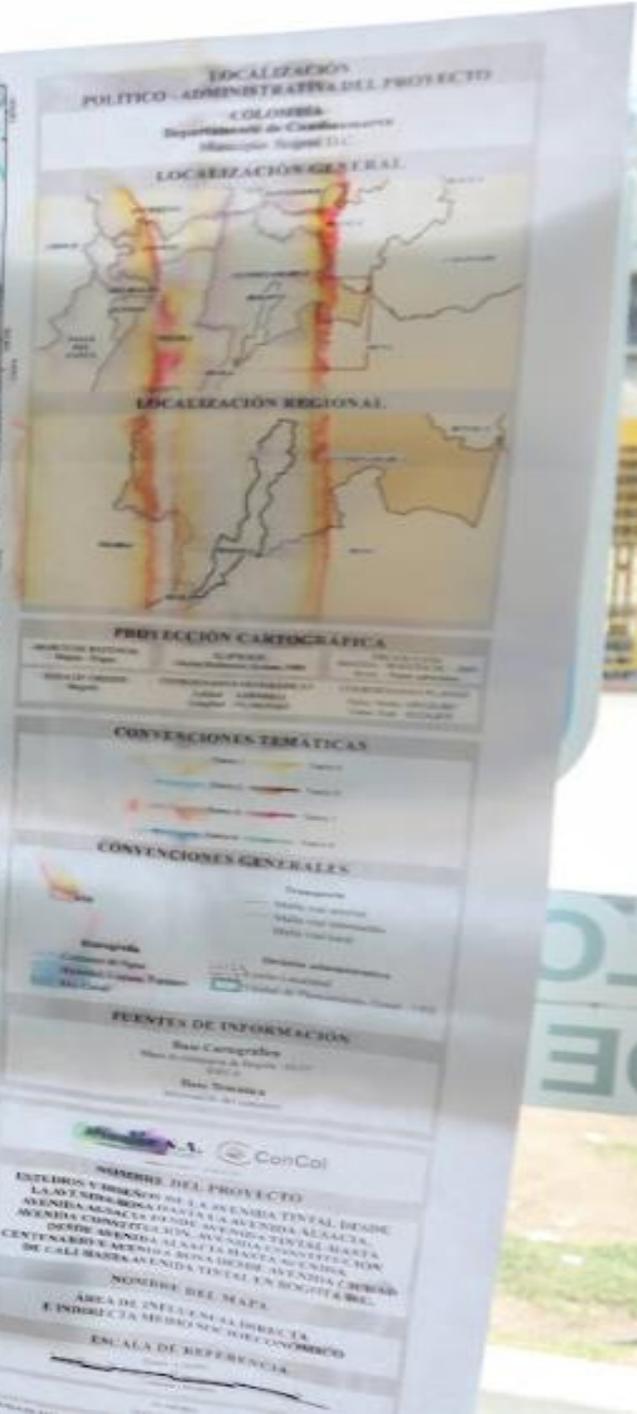
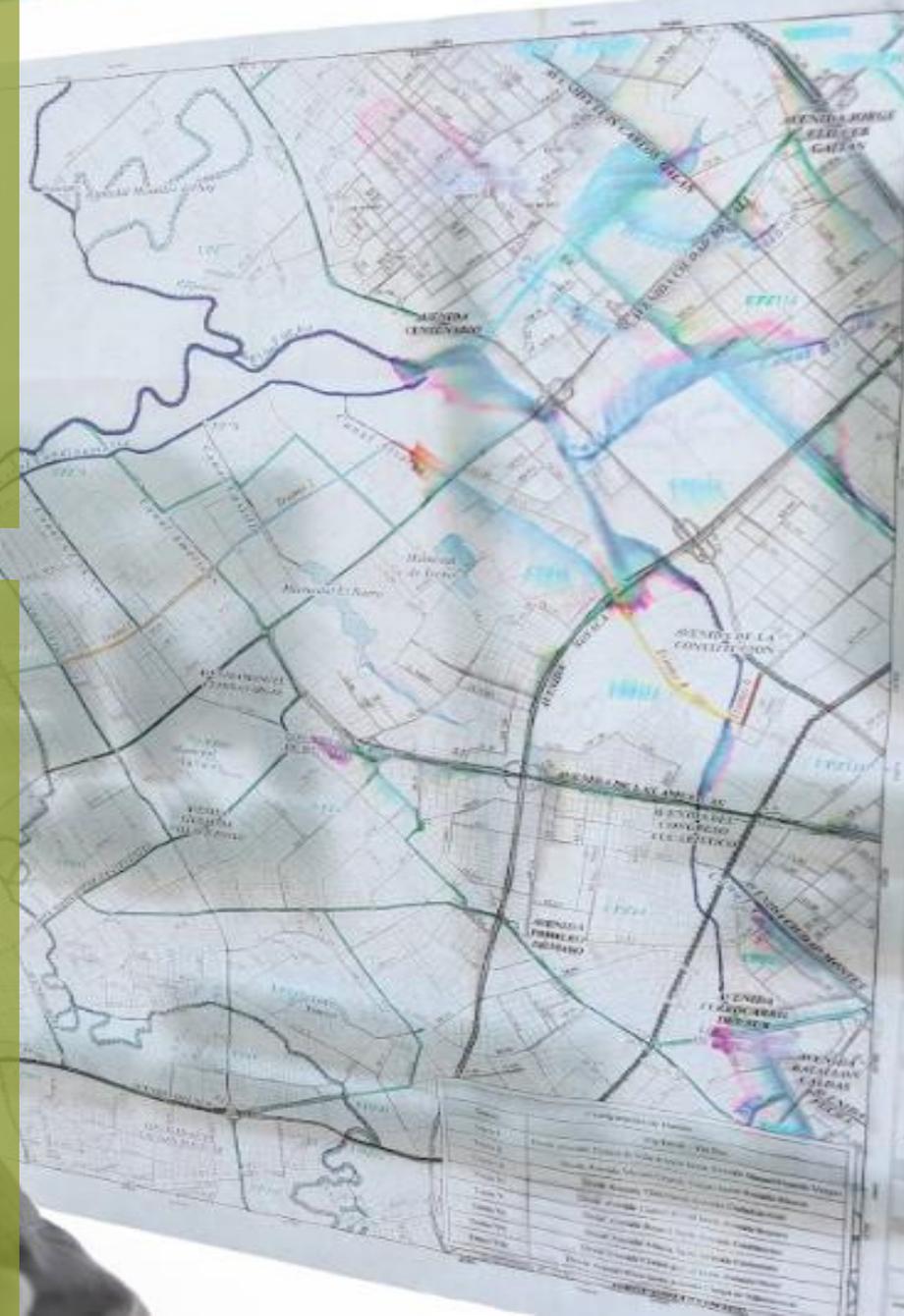
05

Sugerencias y/o  
observaciones



# 06

## Indicador de satisfacción



# 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 FÍSICAS	122	92	75,41%	74,59%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	331	265	74,59%	74,86%
IV. RESPUESTA OTORGADA	182	97	53,3%	54,03%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	158	61	39,0%	38,61%
			75,0%	66,96%
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>70,98%</b>	



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

