

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 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: 1727 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) 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: 562 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 92 canal presencial, 54 canal telefónico, 372 canal virtual y 44 chat canales,

Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.

Período de recolección: Agosto, septiembre, octubre y noviembre del 2024.



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

02

Caracterización del encuestado

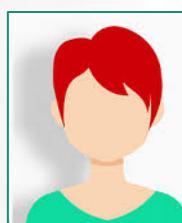


Caracterización del encuestado

Sexo



41%

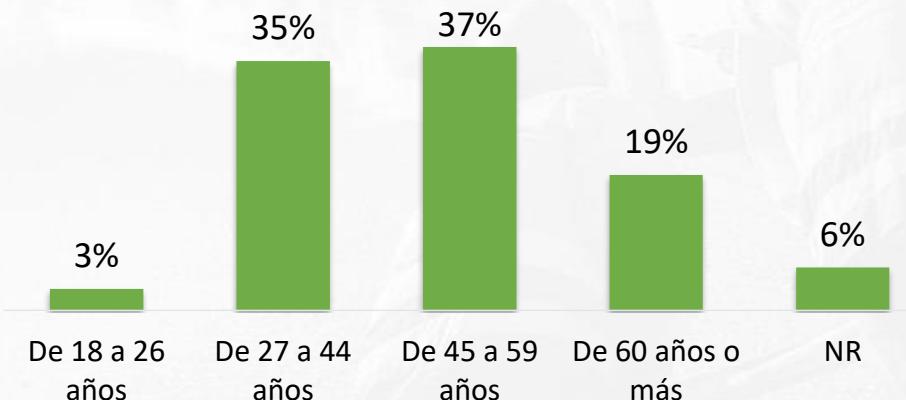


54%

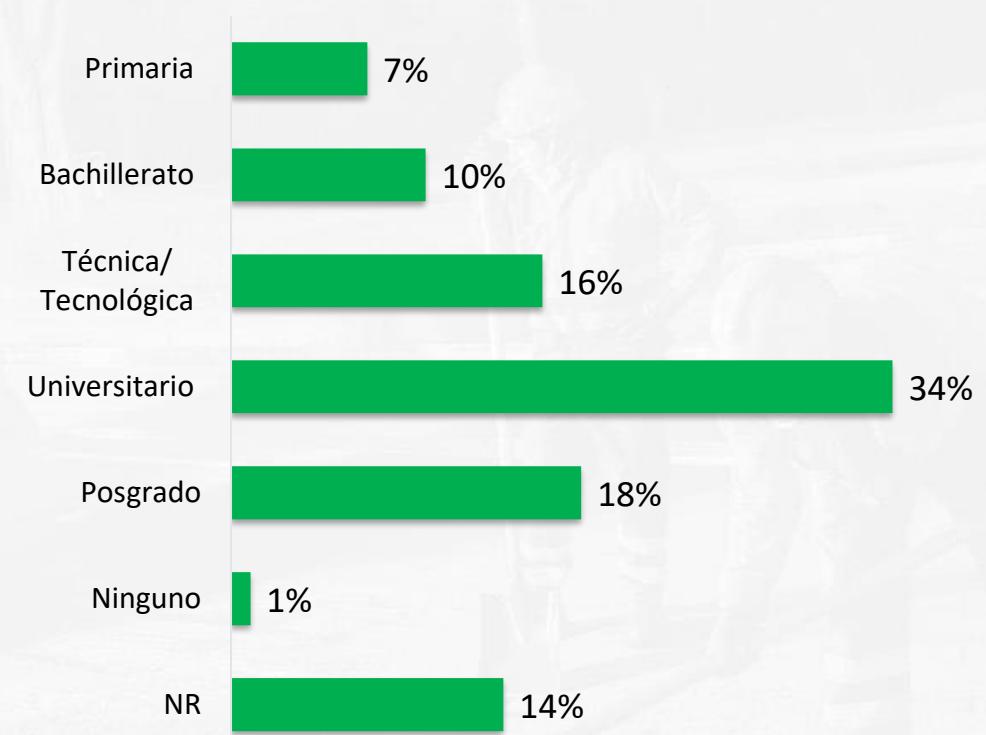
NR

5%

Edad



Nivel educativo



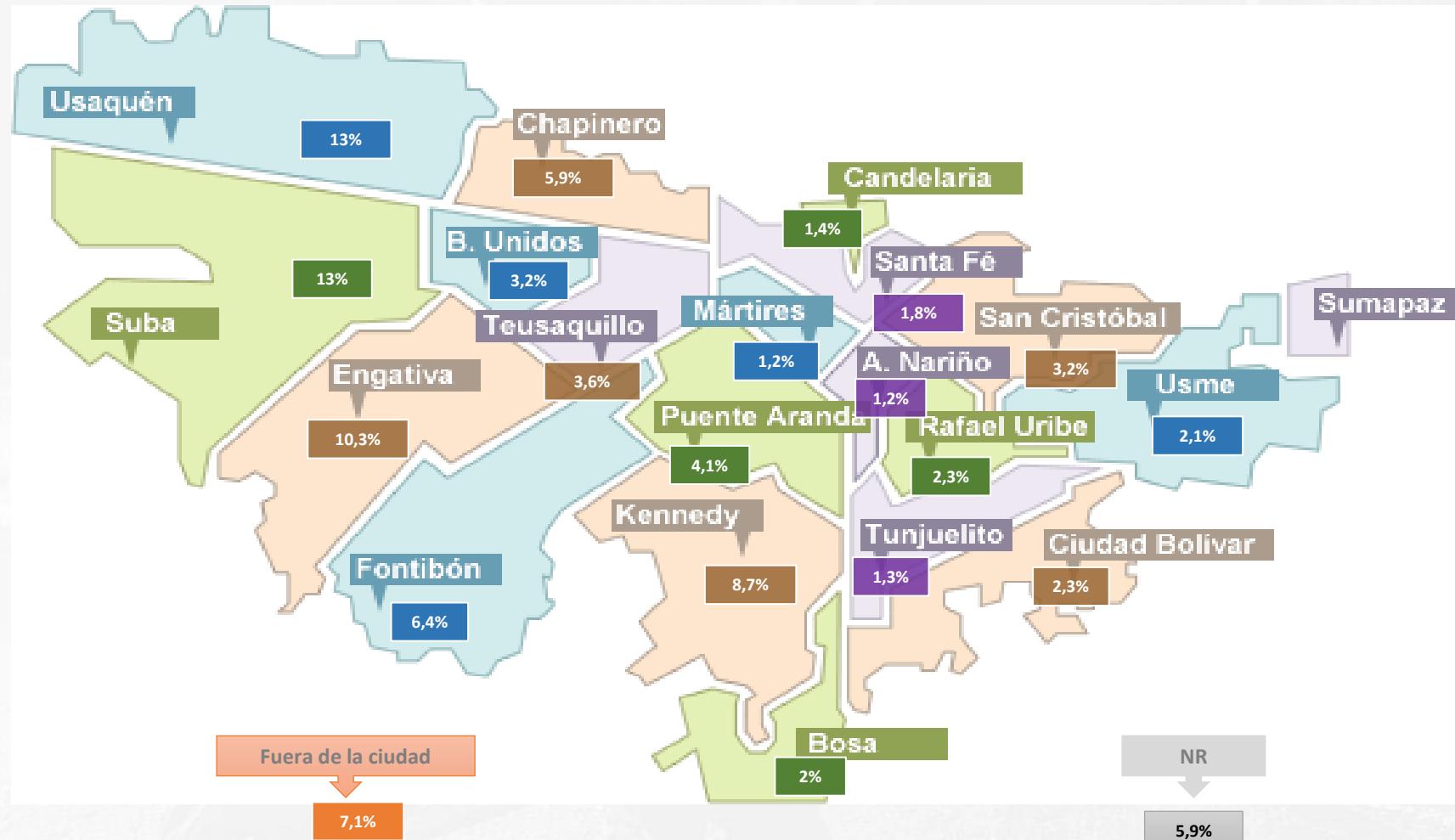
Base: 562 encuestas

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

Caracterización del encuestado

¿En qué localidad vive?



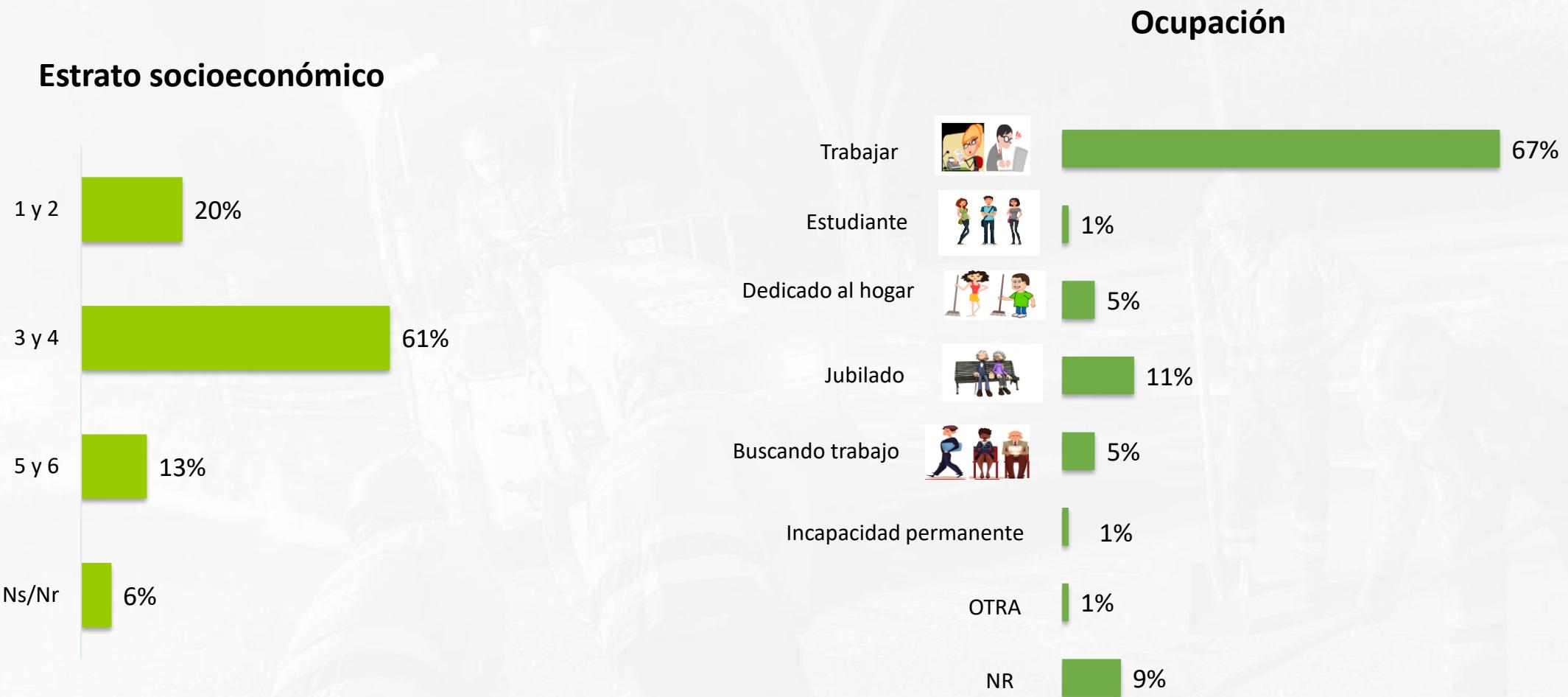
Base: 562 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Caracterización del encuestado



Base: 562 encuestas

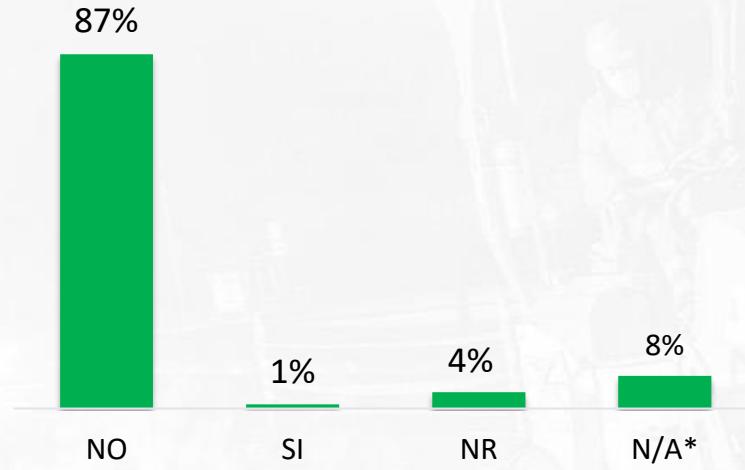


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

Caracterización del encuestado

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?*



Discapacidad Total personas

Motriz

5

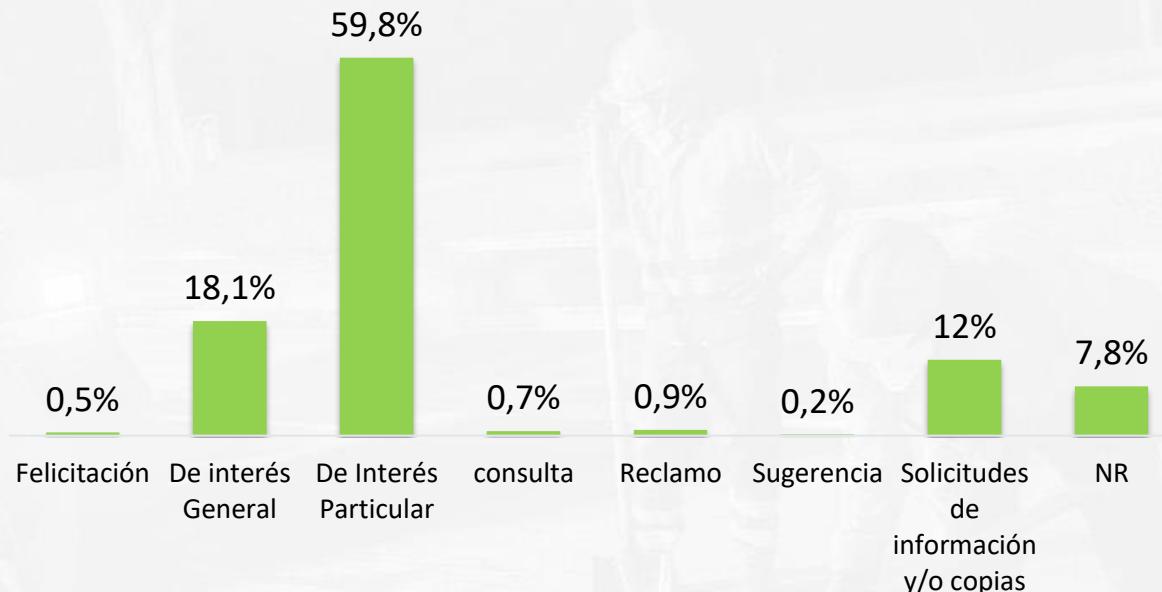
Otra

1

Base: 6 encuestas

* No aplica Chat-Canales

Tipo de requerimiento



Base: 562 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

03

Satisfacción frente al servicio recibido

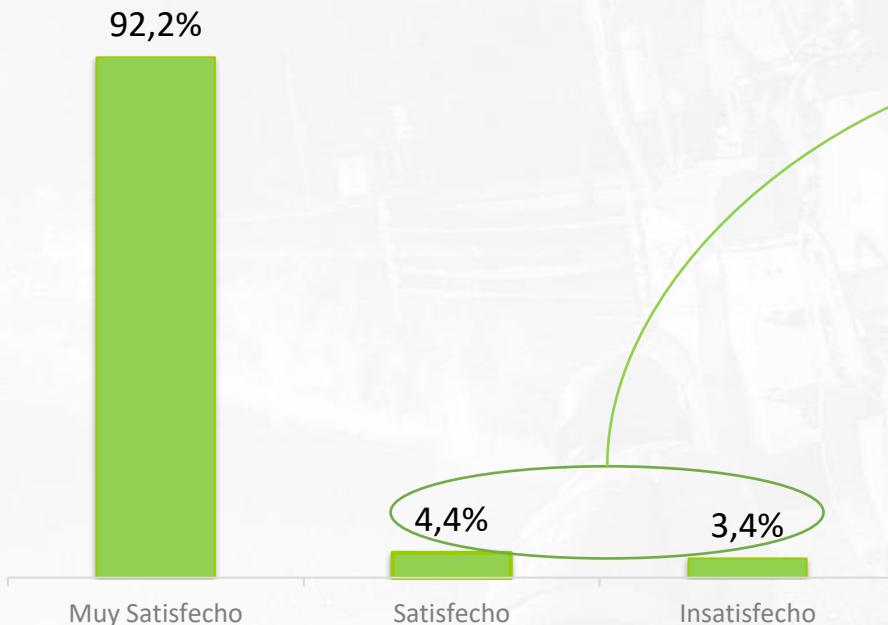


Satisfacción frente al servicio recibido

A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 562 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Falla la Página	7
No son claros los trámites	1
Muy lento el canal	3
Me trasladaron para otra entidad	2
Demora en la atención	2
No han dado respuesta	6
No esta conforme con la respuesta	8
Ninguna Opinión	15
Total Menciones	
	44

Base: 44 encuestas

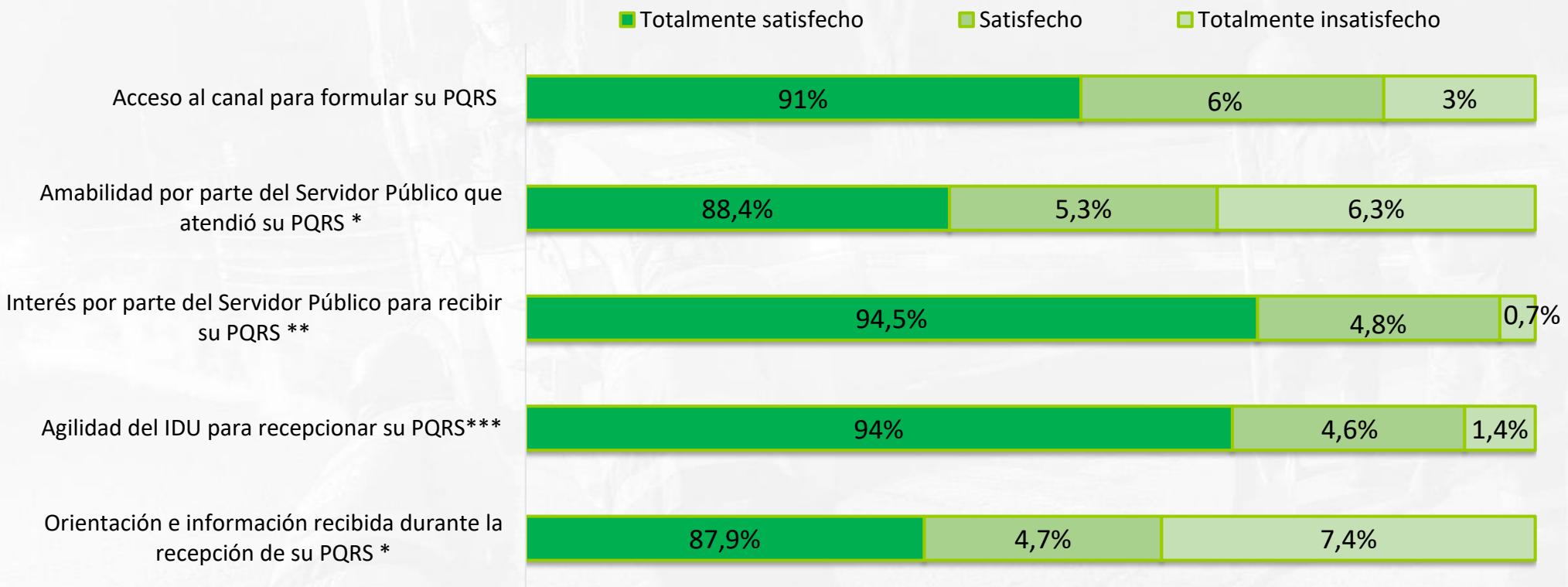


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

Satisfacción frente al servicio recibido

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



Base: 562 encuestas

*No aplica para Canal Virtual (Base: 190 encuestas)

**No aplica para Canal y Chat Virtual (Base: 146 encuestas)

*** No aplica para Chat Virtual (Base: 518 encuestas)



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

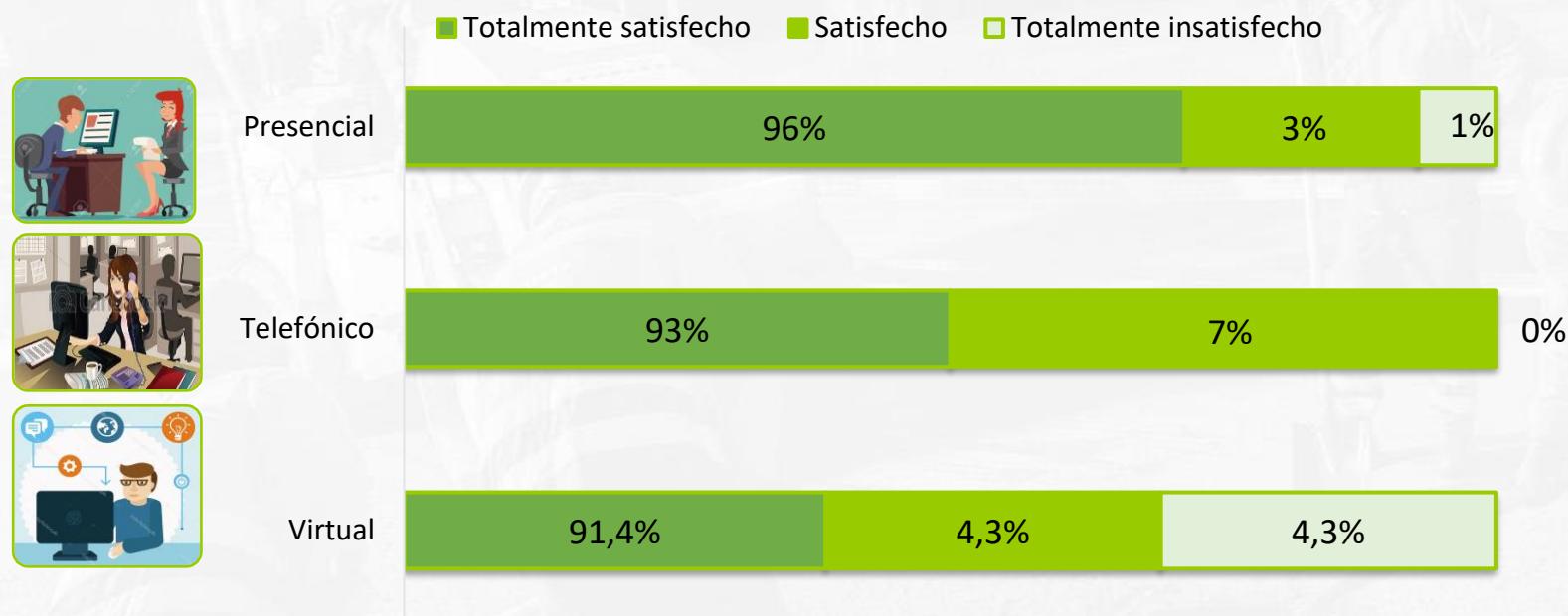


Satisfacción frente al servicio recibido

A nivel general

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

- Satisfacción General por canal de atención



Base: 562 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

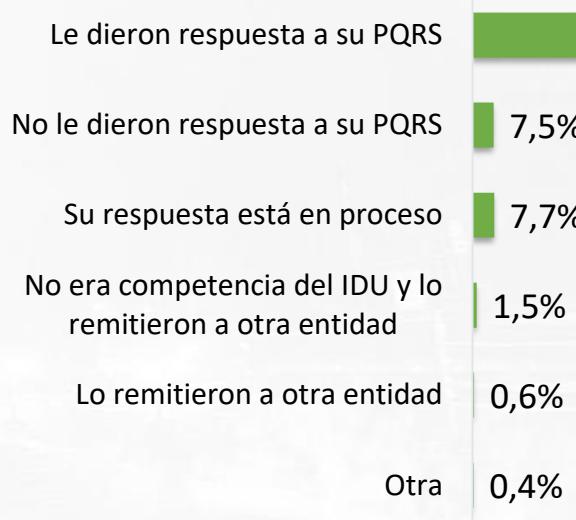
04

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 IDU?*

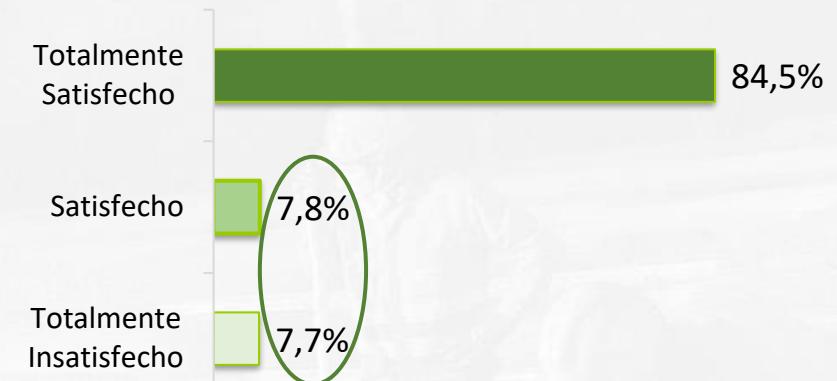


¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No han dado respuesta	8
Demora en la respuesta	3
Falta información sobre el trámite	6
No son claros con la información	9
Inconforme con la respuesta	34
Lo trasladaron a otra entidad	4
No fue fácil el trámite	2
Total Menciones	66

Base: 66 encuestas

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



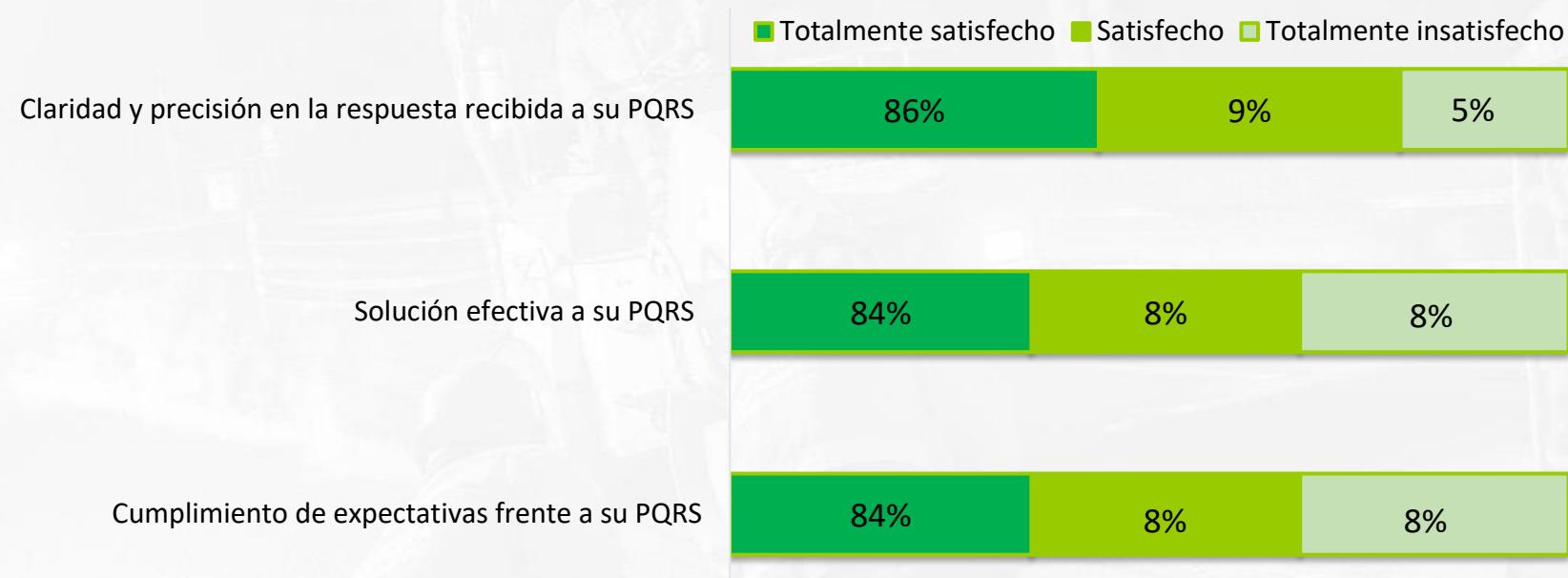
INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

A nivel particular

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



Base: 426 encuestas

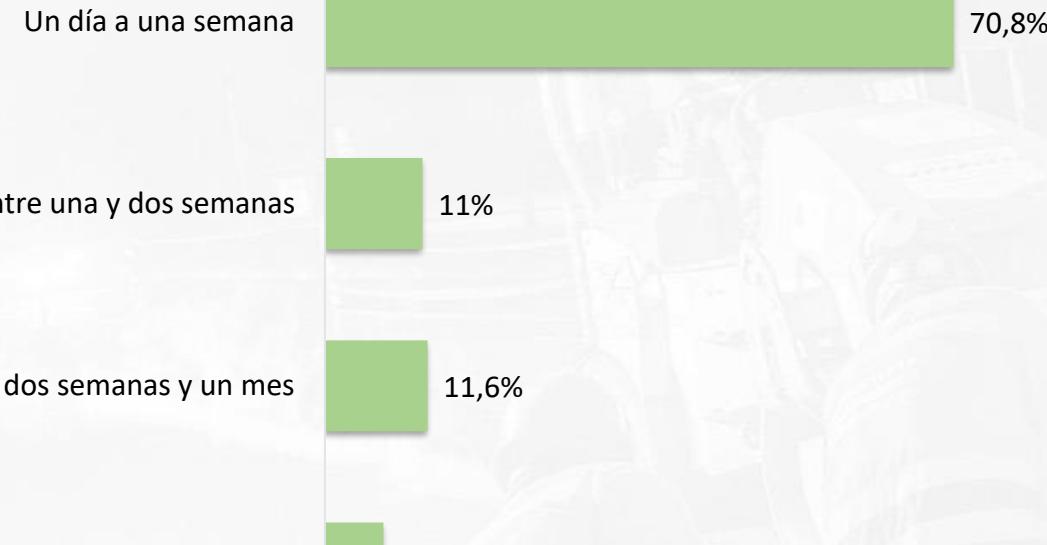


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

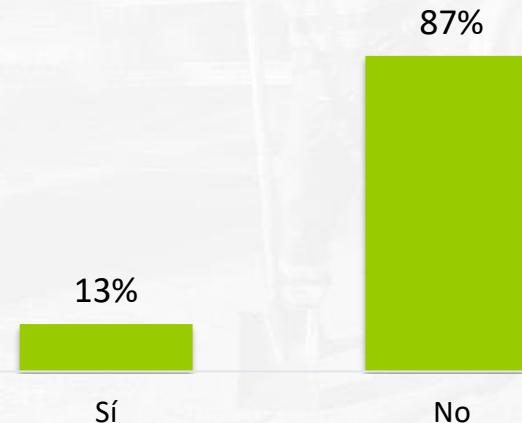
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 518 encuestas
*No aplica para chat canales

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 518 encuestas
*No aplica para Chat Canales.



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

05

Imagen del IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Imagen del IDU

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



Base: 518 encuestas

* No aplica para Chat canales



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

06

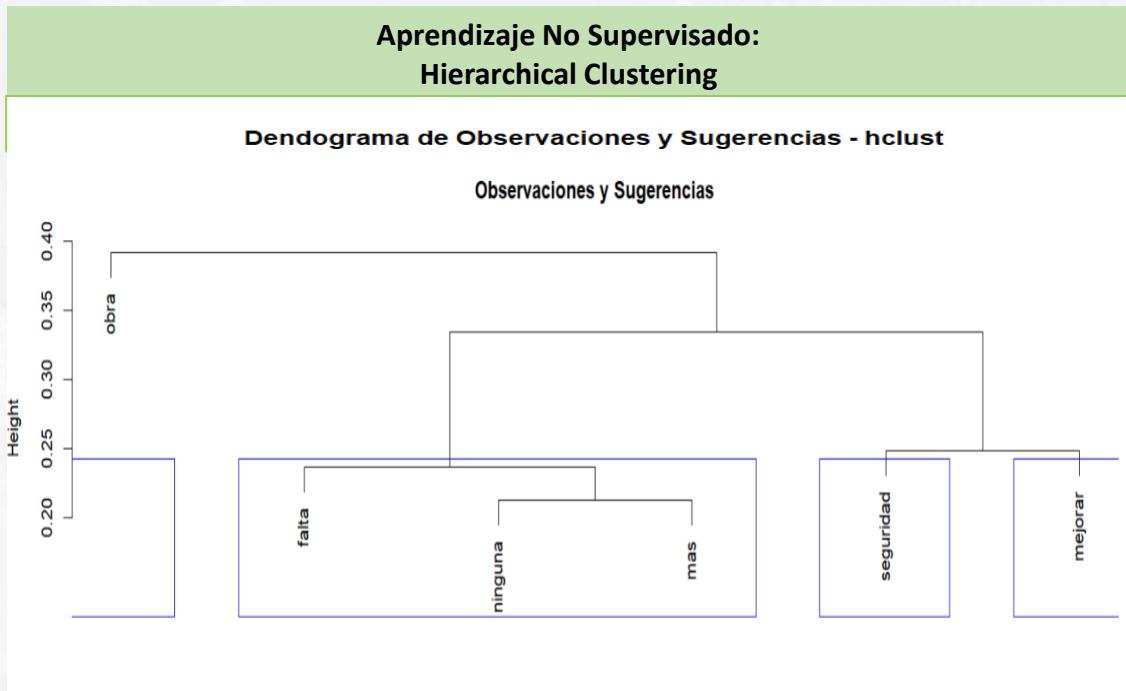
Sugerencias y/o observaciones



Sugerencias y/o observaciones



Total: 562 encuestas – 239 menciones



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:

- Faltan mejorar la seguridad en las obras
- Falta mejorar las obras
- No dan ninguna Respuesta

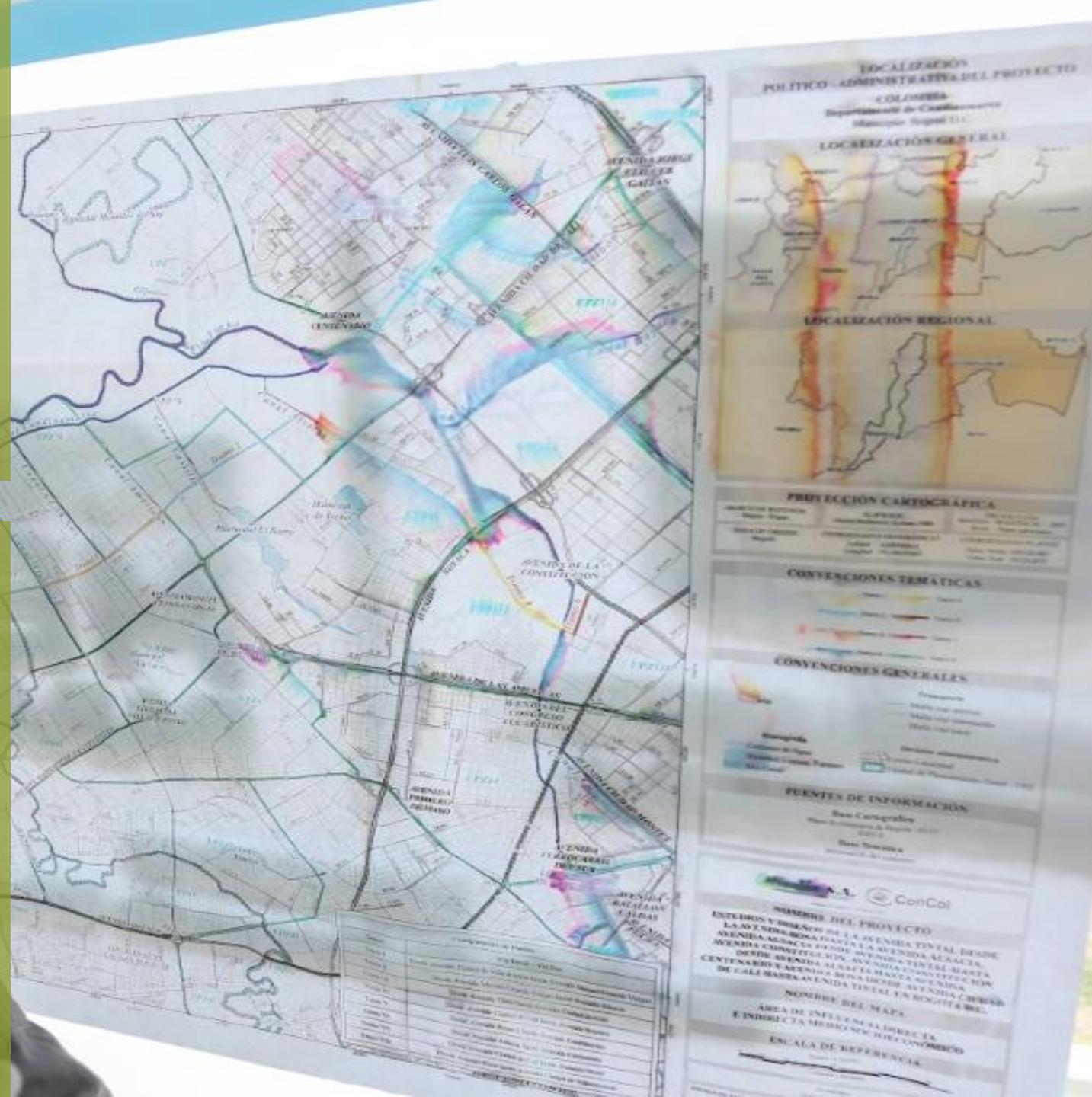


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

07

Indicador de satisfacción



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	562	518	92,17%	91,2%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	426	360	84,51%	84,35%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	518	418	80,69%	25,05%

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

BOGOTÁ