

Informe de Percepción Ciudadana frente a la atención y servicio

PQRS

Primer trimestre 2015



INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE AL SERVICIO QUE OFRECE EL IDU A LA CIUDADANÍA AL MOMENTO DE INTERPONER LAS PQRS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN (PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL) 1ER TRIMESTRE DE 2015

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 342 encuestas de satisfacción ciudadana frente al servicio que ofrece el IDU a la ciudadanía al momento de interponer una PQRS, estas fueron adelantadas en el periodo comprendido entre Febrero y Abril de 2015 a ciudadanos y ciudadanas que interpusieron PQRS en los tres primeros meses del año 2015, 152 corresponden al canal telefónico, 116 al canal presencial y 74 al canal virtual.

Los resultados presentados hacen parte de los compromisos de la oficina de Atención al Ciudadano y puntualmente del Equipo de Seguimiento y Evaluación, en la generación oportuna de información frente a la satisfacción ciudadana, la cual tiene como propósito apoyar los procesos de mejora continua en los procedimientos de gestión social y atención al ciudadano que adelanta el Instituto en aras de garantizar una atención de calidad y respeto para los Ciudadanos y Ciudadanas.

La selección de la muestra se realizó por medio de muestreo probabilístico, teniendo como marco muestral la base de datos de ciudadanos y ciudadanas que interpusieron algún tipo de PQRS en el primer trimestre de 2015. El tamaño de muestra se determinó con base en la fórmula $n = \frac{z^2 PQ}{e^2}$, con un 95% de confianza, un error del 5%, un nivel de satisfacción esperado del 80% y corrigiendo por una posible pérdida del 20%, así, el tamaño de muestra mínimo de aceptación es de 308 encuestas.

Las encuestas se aplicaron de manera telefónica mediante una encuesta estructurada, compuesta de 43 ítems, referidos a los componentes: Caracterización socioeconómica y percepción ciudadana frente a la atención brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano más exactamente por el equipo de canales quienes se encargan de recepcionar todas las PQRS que ingresan al Instituto.

Ficha Técnica

Encuesta de satisfacción ciudadana	PQRS
Periodo de recolección:	Entre Febreo y Abril- de 2015
Cobertura	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS
Universo:	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS
Diseño muestral:	Muestreo aleatorio simple
Selección de entrevistados:	Selección aleatoria de ciudadanos
Tamaño muestral:	342 encuestas
Error estadístico de la muestra:	5%
Tipo de encuesta:	Entrevista telefónica
Método de recolección:	Encuesta Estructurada

INFORME EJECUTIVO

El objetivo principal de este estudio es servir de herramienta para evaluar la atención brindada por el IDU al momento de interponer alguna PQRS desde la perspectiva ciudadana. Para visualizar estos resultados se evaluaron indicadores que permiten calificar la calidad del servicio.

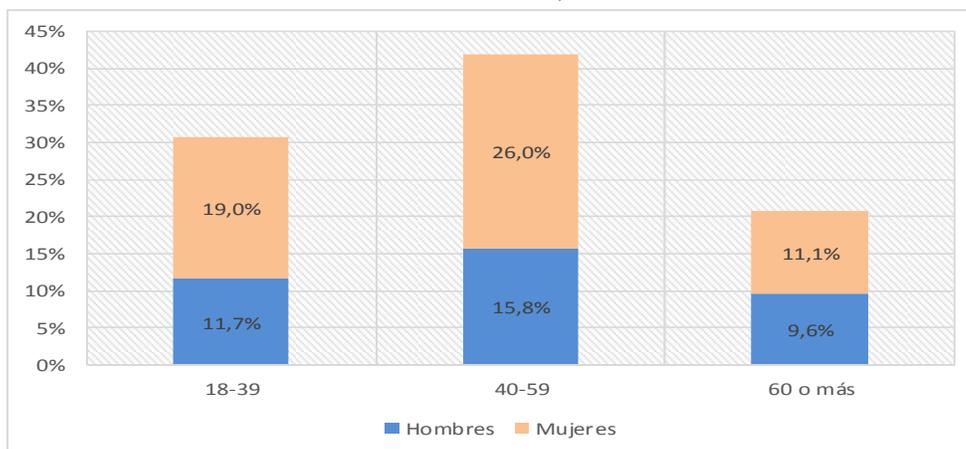
Principales resultados de los indicadores:

- El tipo de requerimiento que más interpuso la ciudadanía fueron solicitudes (98,25%)
- El canal de comunicación más utilizado fue el telefónico 44,44% seguido del presencial con 33,92% y el restante virtual.
- El 78,36% afirma que es fácil el acceso a estos tres canales de atención.
- La amabilidad por parte de los funcionarios y de la plataforma es favorable para los tres canales; presencial 93,97%, telefónico 92,76% y virtual 86,49%.
- El interés por parte de los funcionarios al momento de recepcionar los requerimiento es bastante alto, para el canal presencial 95,69% y canal telefónico 96,71%.
- La agilidad de la entidad y la plataforma virtual para recepcionar PQRS es buena para el canal presencial para 85,34% de las personas, telefónico 86,84% y virtual 71,62%.
- El tiempo de recepción de PQRS fue justo en el canal presencial para el 76,28%, telefónico 88,82% y virtual 78,38%.
- El proceso para interponer PQRS lo califican como sencillo en el canal presencial el 75%, telefónico 82,89% y virtual 79,73%.
- La información brindada por el IDU al adelantar PQRS fue clara en el canal presencial para el 87,07%, telefónico 85,53% y virtual 79,73%.
- La precisión en la información proporcionada por la entidad al momento de interponer PQRS es favorable ya que la mayoría la califica como precisa, en el canal presencial 84,48%, telefónico 85,53% y virtual 74,32%.
- Las respuestas a las PQRS interpuestas por la ciudadanía presentan la menor proporción entre aquellas interpuestas por el canal presencial (66,38%), seguido por el canal virtual (72,97%), el canal telefónico tiene el mayor nivel de respuesta (88,82%).
- La atención a las particularidades de las PQRS en los canales presencial y telefónico fue positiva para el 72,83% y 80% mientras que en el canal virtual este porcentaje fue del 46,30%.
- La satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad nuevamente nos muestra una calificación positiva en los canales presencial y telefónico 71,43% y 80%, para el canal virtual fue de 46,30%.

1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

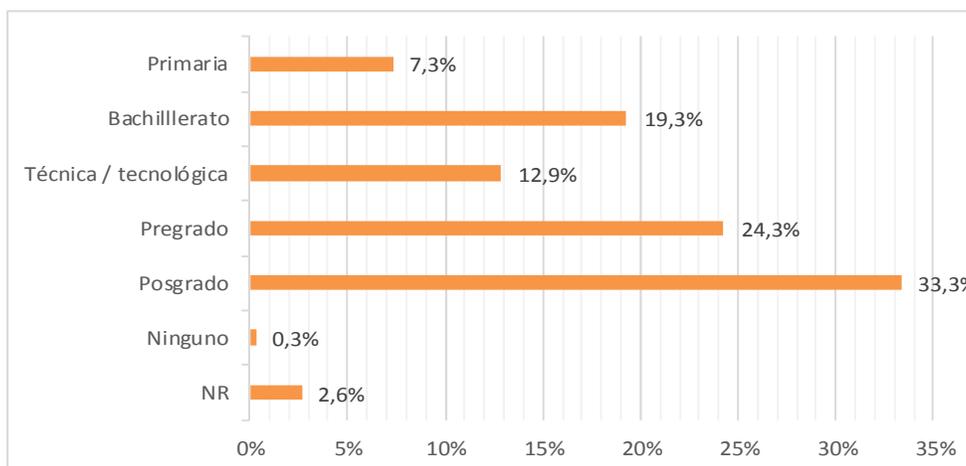
Los ciudadanos encuestados se encuentran ubicados en las diferentes localidades de la ciudad. El 61,7% de los encuestados son mujeres y el 38,3% hombres. El 30,7% con edades entre los 18 y 39 años, el 41,8% está entre los 40 y los 59 años, y el 20,8% con más de 60 años. Tan solo el 26,9% tiene un nivel educativo de secundaria o está por debajo de este nivel, el 70,5% tiene un nivel superior a secundaria.

Ilustración 1. Edad y sexo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

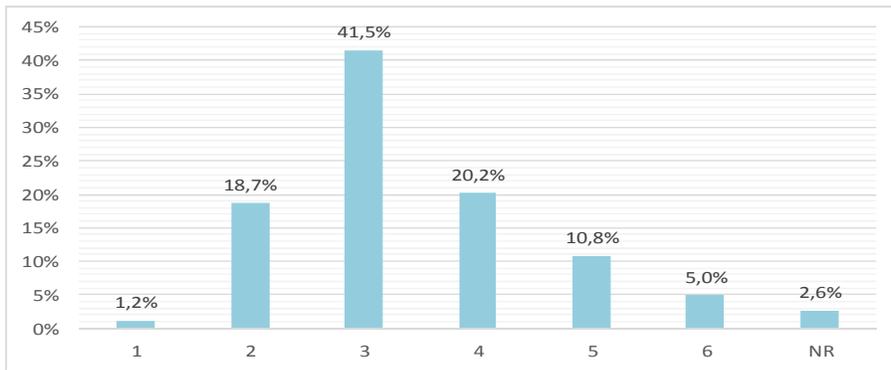
Ilustración 2. Nivel educativo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

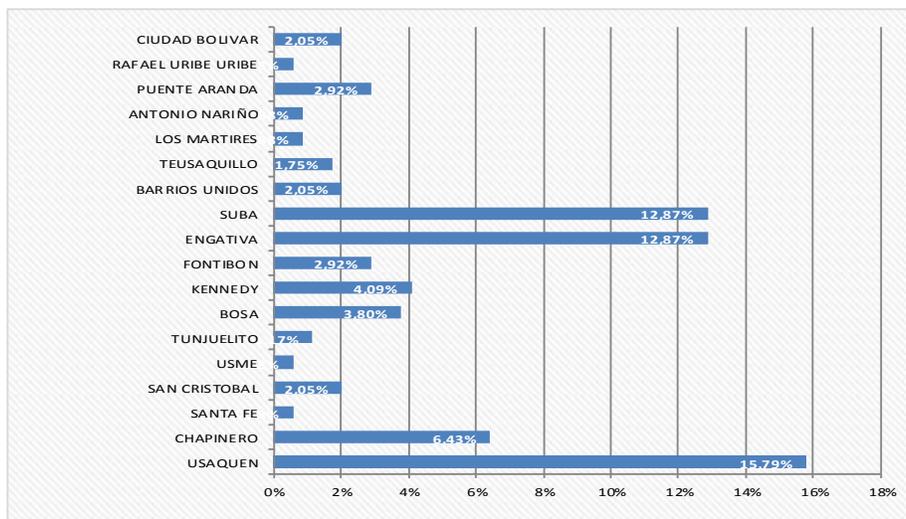
El estrato que predomina en los encuestados es el 3 con 41,5%, las localidades más frecuentes son Usaquén, Suba y Engativá.

Ilustración 3. Estrato



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

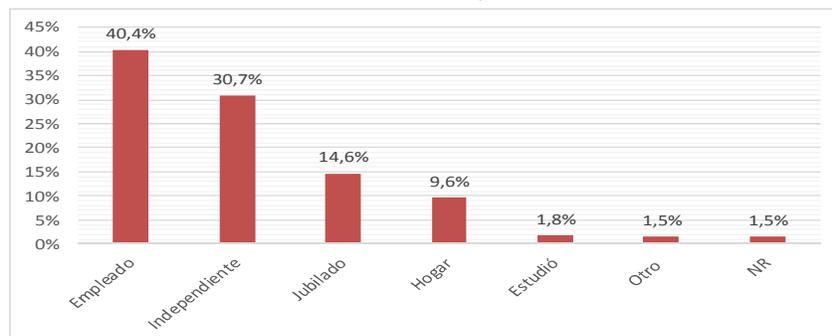
Ilustración 4. Localidad



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El 71,1% pertenece a la población económicamente activa (empleado e independiente) y el 29% restante es población inactiva (hogar, jubilado y estudiante). Del 100% de los encuestados tan solo el 1,17% tiene alguna discapacidad.

Ilustración 5. Ocupación



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

2. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

La evaluación de la calidad se realiza teniendo en cuenta cinco dimensiones, estas son:

1. Calidez y amabilidad
2. Rapidez
3. Respeto
4. Efectividad
5. Confiabilidad

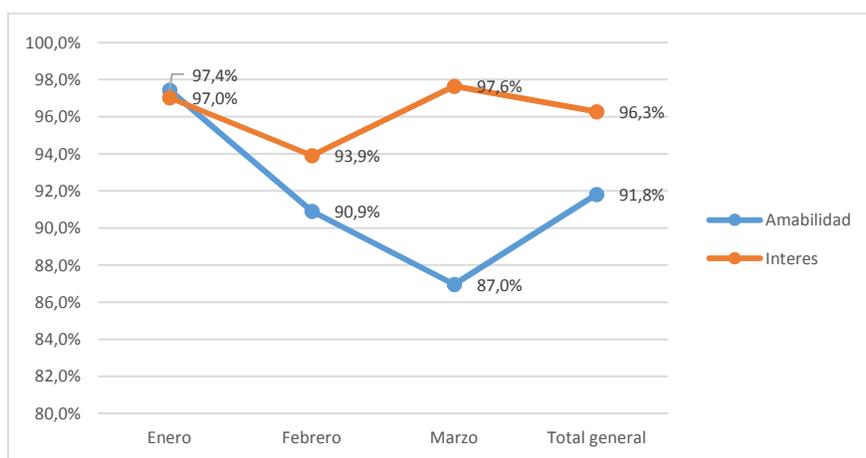
La evaluación final de la calidad del servicio, resulta del promedio de las calificaciones obtenidas en esas dimensiones.

2.1. CALIDEZ Y AMABILIDAD

Para evaluar esta dimensión se considera el interés prestado por el funcionario en la recepción del requerimiento y la amabilidad en el servicio brindado. El resultado para este trimestre fue del 94%.

La amabilidad presentó muy buenos resultados durante todo el trimestre, estos fueron superiores al 90%. Aunque el interés presenta buenos resultados, en el mes de Marzo se presentó una baja en el indicador, llegando al 87%.

Ilustración 6. Amabilidad e Interés de los funcionarios



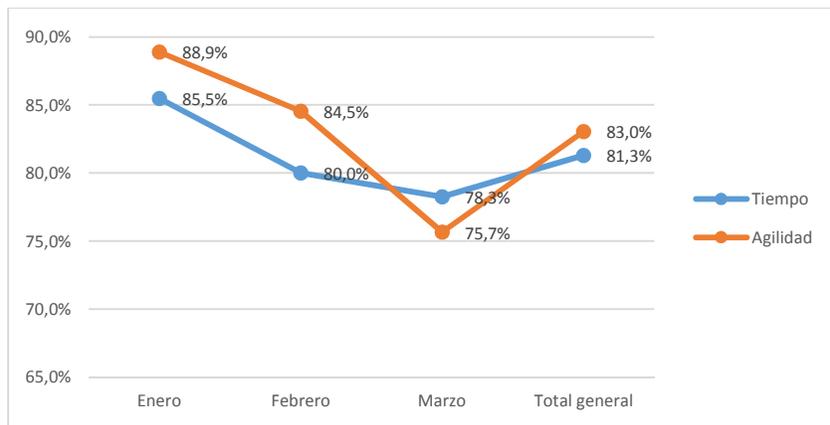
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

2.2. RAPIDEZ

En la rapidez se evalúa la agilidad en la atención, y la adecuación del tiempo en la recepción de los requerimientos. La calificación de la rapidez en el trimestre fue de 82,2%.

El mes de marzo presento los resultados más bajos en las variables que componen esta dimensión, los dos primeros meses presentaron resultados entre el 80% y el 90%, los resultados generales fueron de 83% en agilidad y de 81.3% en adecuación del tiempo de atención.

Ilustración 7. Agilidad en la atención y adecuación del tiempo en la recepción del requerimiento



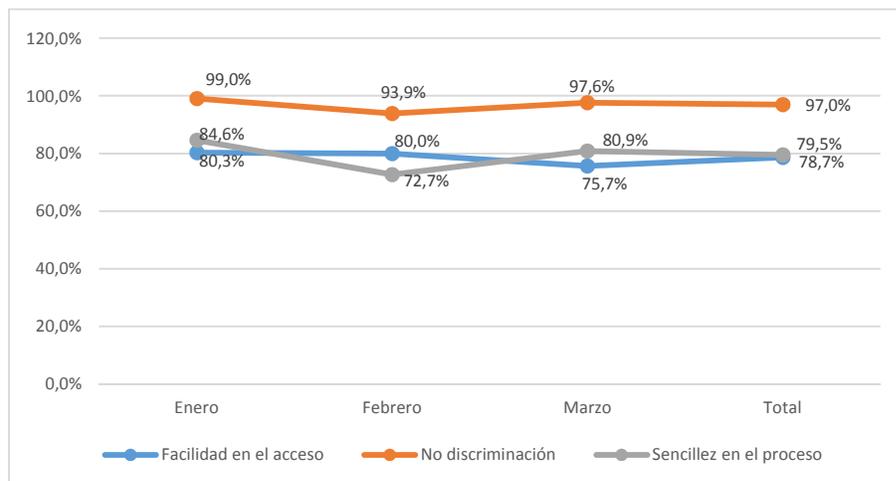
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

2.3. RESPETO

Esta dimensión involucra tres componentes, la sencillez del proceso, la no discriminación por parte de los funcionarios y la facilidad en el acceso. La calificación en respeto fue de 85.1%.

Un poco más del 20% considera que se presentan dificultades en el acceso y en la sencillez del proceso, este comportamiento fue más o menos constante durante todo el trimestre.

Ilustración 8. Facilidad en el acceso, no discriminación y sencillez en el proceso

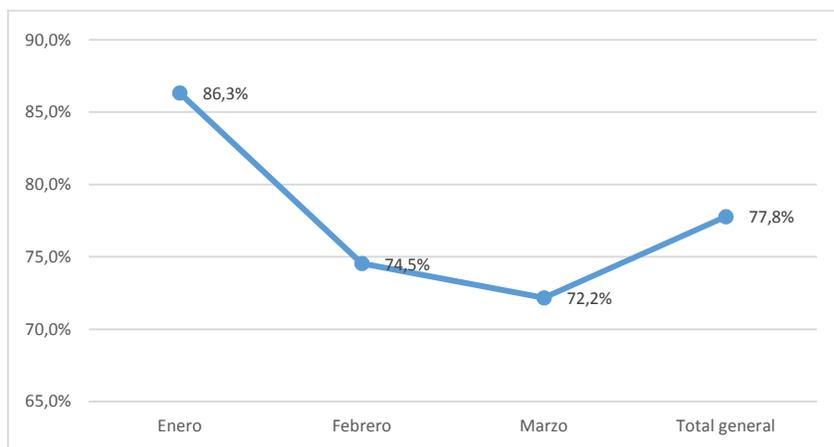


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

2.4. EFECTIVIDAD

La efectividad se evalúa en el porcentaje de requerimientos que recibieron respuesta, el porcentaje fue de 77.8%

Ilustración 9. Requerimientos que recibieron respuesta



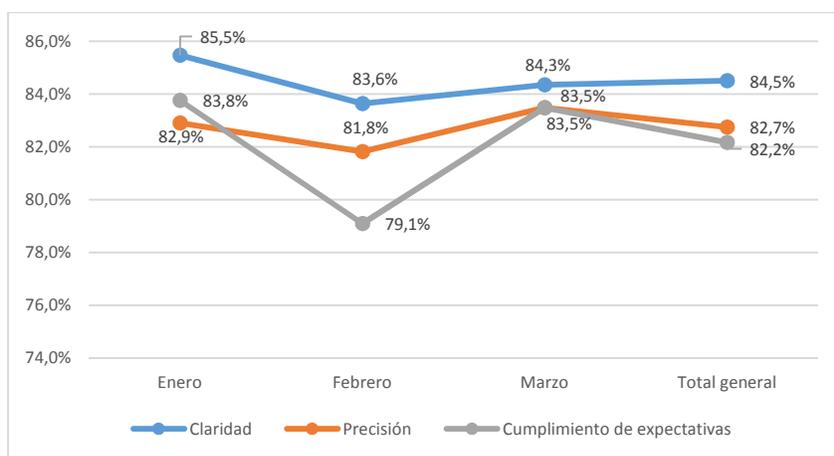
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

2.5. CONFIABILIDAD

Para evaluar la confiabilidad se tienen en cuenta la claridad y la precisión de la información y el cumplimiento de las expectativas en la atención. Esta dimensión tiene una calificación de 83.1%.

El cumplimiento en las expectativas ciudadanas tuvo el menor porcentaje en el mes de Febrero, aun así, la cifra fue casi del 80%, Enero y Marzo están solo un poco por encima. Un poco más del 15% de los encuestados considera que falta claridad y precisión en la información brindada.

Ilustración 10. Claridad y precisión de la información, cumplimiento de expectativas



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

3. SUGERENCIAS CIUDADANAS

A continuación se presentan los resultados de 125 comentarios y sugerencias que presentaron los ciudadanos encuestados acerca de los servicios prestados por la ciudad y las obras realizadas.

Tabla 1. Comentarios y sugerencias

Sugerencias y comentarios	Porcentaje
Mejorar la atención y la información brindada por parte de todos los funcionarios	17,6%
Reparación de vías	16,0%
Solucionar los requerimientos	11,2%
Facilitar y agilizar el proceso de devolución de pagos	8,8%
Mejorar la página WEB y los servicios que brinda	8,0%
Mejorar la gestión del IDU	8,0%
Realizar y agilizar las obras	8,0%
Realizar mantenimiento a las obras	6,4%
Dar más y mejor información a los ciudadanos sobre las obras	4,0%
Dar más información para los predios afectados por obras y mejorar los acuerdos para entrega de predios	3,2%
Aumentar el número de funcionarios que atienden a los ciudadanos	2,4%
Mejorar los canales de comunicación con el IDU	2,4%
Habilitar más puntos de atención	1,6%
Mejor señalización en las obras	1,6%
Facilitar los trámites	0,8%

4. RESUMEN DE INDICADORES

Tabla 2. Resultados de los indicadores

Indicador	Canal de atención		Resultado del indicador		
Tipo de requerimiento	Solicitud		98,25%		
	Reclamo		0,58%		
	Petición		0,58%		
	Queja		0,58%		
Canal de comunicación	Telefónico		44,44%		
	Presencial		33,92%		
	Virtual	Formulario Web	12,28%		
		Chat	5,26%		
		atnciudadano	2,92%		
		Twitter	0,88%		
NR		0,29%			
Acceso a los canales de atención			Fácil	Difícil	Ni fácil ni difícil
	Presencial		82,76%	7,76%	9,48%
	Telefónico		76,97%	18,42%	4,61%
	Virtual		75,68%	17,57%	6,76%
Amabilidad			Buena	Regular	Mala
	Presencial		93,97%	4,31%	1,72%
	Telefónico		92,76%	6,58%	0,66%
	Virtual		86,49%	13,51%	0,00%
Interes por parte del funcionario al recepcionar los requerimientos			Si	No	
	Presencial		95,69%	4,31%	
	Telefónico		96,71%	3,29%	
Se sintió discriminado			Si	No	
	Presencial		3,45%	96,55%	
	Telefónico		2,63%	97,37%	
Agilidad			Buena	Regular	Mala
	Presencial		85,34%	12,93%	1,72%
	Telefónico		86,84%	9,87%	3,29%
	Virtual		71,62%	22,97%	4,05%
Tiempo de recepción			Justo	Excesivo	Corto
	Presencial		73,28%	15,52%	11,21%
	Telefónico		88,82%	10,53%	0,66%
	Virtual		78,38%	13,51%	8,11%
Proceso para interponer su PQRS			Sencillo	Complejo	Ni sencillo ni complejo
	Presencial		75,00%	16,38%	8,62%
	Telefónico		82,89%	13,16%	3,95%
	Virtual		79,73%	14,86%	5,41%

La información brindada fue:		Clara	Poco clara	Nada clara
	Presencial	87,07%	10,34%	2,59%
	Telefónico	85,53%	7,24%	7,24%
	Virtual	79,73%	17,57%	2,70%
Precisión en la información		Precisa	Poco precisa	Nada precisa
	Presencial	84,48%	9,48%	6,03%
	Telefónico	85,53%	8,55%	5,92%
	Virtual	74,32%	17,57%	8,11%
El servicio de atención ofrecido por el IDU fue:		Bueno	Malo	
	Presencial	86,21%	13,79%	
	Telefónico	85,53%	14,47%	
	Virtual	68,92%	31,08%	
Recibio respuesta a su requerimiento		Si	No	
	Presencial	66,38%	33,62%	
	Telefónico	88,82%	11,18%	
	Virtual	72,97%	27,03%	
La respuesta otorgada por la entidad atendió las particularidades de su PQRS		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	72,73%	18,18%	9,09%
	Telefónico	80,00%	16,30%	3,70%
	Virtual	46,30%	35,19%	18,52%
Satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	71,43%	22,08%	6,49%
	Telefónico	80,00%	15,56%	4,44%
	Virtual	46,30%	29,63%	24,07%
Tiempo de duración del tramite		Presencial	Telefónico	Virtual
	Un día a una semana	47,41%	72,37%	24,32%
	Entre una y dos semanas	18,10%	7,24%	28,38%
	Entre dos semanas y un mes	12,93%	6,58%	20,27%
	Entre uno y dos meses	12,93%	5,26%	16,22%
	Mas de dos meses	8,62%	8,55%	10,81%
PQRS interpuesto anteriormente		Si	No	
	Presencial	7,76%	92,24%	
	Telefónico	5,92%	94,08%	
	Virtual	16,22%	83,78%	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO