

Informe de Percepción Ciudadana frente a la atención y servicio

PQRS

Segundo Trimestre 2015



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

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 326 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 Mayo, Junio y Julio de 2015 a ciudadanos y ciudadanas que interpusieron PQRS en los meses de Abril, Mayo y Junio del 2015, 136 corresponden al canal telefónico, 129 al canal presencial y 61 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 segundo trimestre de 2015. El tamaño de muestra se determinó con base en la fórmula $n = \frac{z^2 PQ}{\epsilon^2}$, 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 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 Mayo y Julio de 2015
Cobertura	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS con número o mail de contacto valido
Universo:	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS
Diseño muestral:	Muestreo aleatorio simple
Selección de entrevistados:	Selección aleatoria de ciudadanos
Tamaño muestral:	326 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.

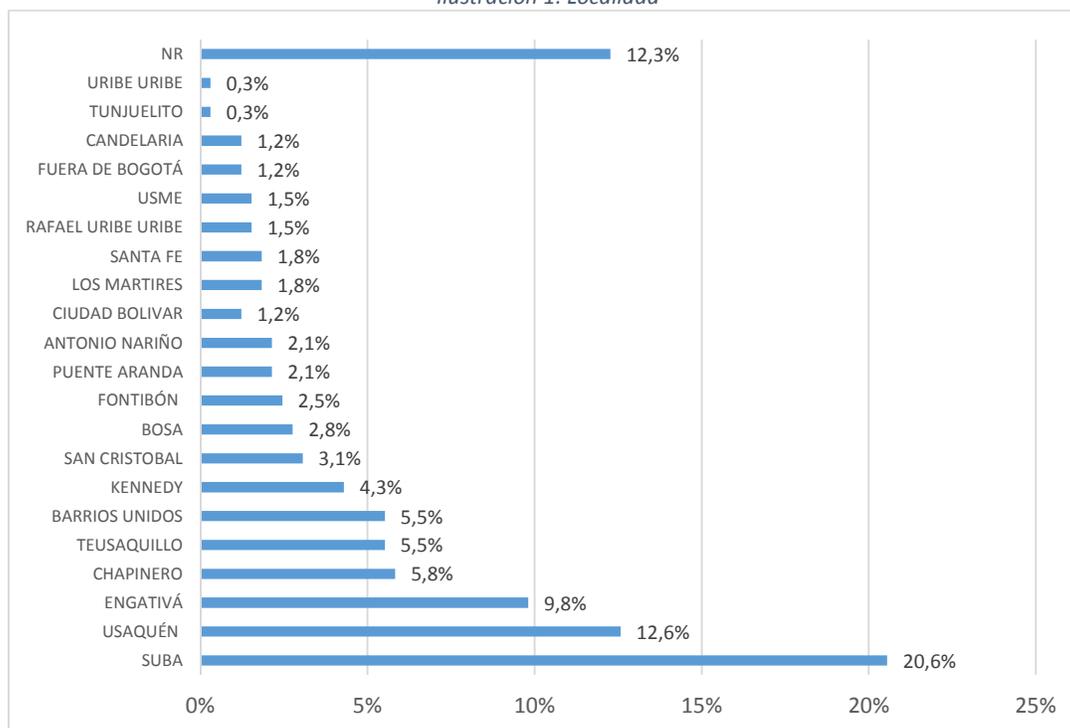
Principales resultados de los indicadores:

- El tipo de requerimiento que más interpuso la ciudadanía fue el de solicitudes (98,5%)
- El canal de comunicación más utilizado fue el telefónico 41,7% seguido del presencial con 39,6% y virtual 18,7%.
- El 73,3% afirma que es fácil el acceso a estos tres canales de atención, el 13,2% considera que el acceso es difícil (43 personas), entre los motivos que dan para ello están principalmente la demora en la atención, el que los funcionarios no tienen la información solicitada, y que no contestan las llamadas.
- La amabilidad por parte de los funcionarios y de la plataforma es favorable para los tres canales; presencial 91,5%, telefónico 88,2% y virtual 70,5%.
- El interés por parte de los funcionarios al momento de recepcionar los requerimiento es bastante alto, para el canal presencial 96,1% y canal telefónico 91,9%.
- La agilidad de la entidad y la plataforma virtual para recepcionar PQRS es buena para el canal presencial para 81,4% de las personas, telefónico 82,4% y virtual 62,3%.
- El tiempo de recepción de PQRS fue justo en el canal presencial para el 81,4%, telefónico 75% y virtual 63,9%.
- El proceso para interponer PQRS lo califican como sencillo en el canal presencial el 78,3%, telefónico 66,9% y virtual 59%.
- La información brindada por el IDU al adelantar PQRS fue clara en el canal presencial para el 80,6%, telefónico 81,6% y virtual 67,2%.
- 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 82,2%, telefónico 81,6% y virtual 63,9%.
- Las respuestas a las PQRS interpuestas por la ciudadanía presentan la menor proporción entre aquellas interpuestas por el canal presencial (69%), seguido por el canal virtual (73,8%), el canal telefónico tiene el mayor nivel de respuesta (79,4%).
- La atención a las particularidades de las PQRS fue positiva en el canal telefónico para el 80% mientras que en el canal presencial el porcentaje fue de 68,1 y en el virtual este porcentaje fue del 74,5%.
- Las personas que interpusieron su PQRS por el canal telefónico presentaron en nivel más alto de satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad (80,9%), en los canales presencial y virtual la satisfacción fue de 67% y 70,8% respectivamente.

1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

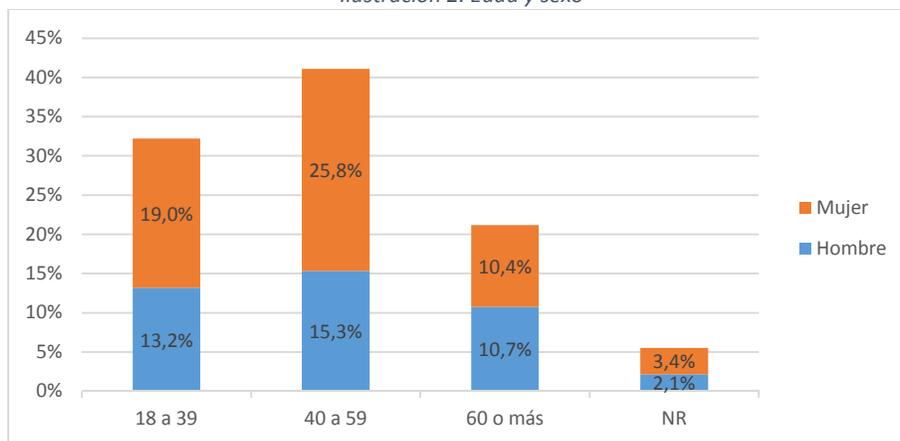
Los ciudadanos encuestados se encuentran ubicados en las diferentes localidades de la ciudad, el porcentaje más alto fue de la localidad de Suba (20,6%). El 58,6% de los encuestados son mujeres y el 41,4% hombres. El 32,2% con edades entre los 18 y 39 años, el 41,1% está entre los 40 y los 59 años, y el 21,2% con más de 60 años. Tan solo el 27% tiene un nivel educativo de secundaria o está por debajo de este nivel. El 4,5% del total de encuestados reporto tener una condición de discapacidad.

Ilustración 1. Localidad



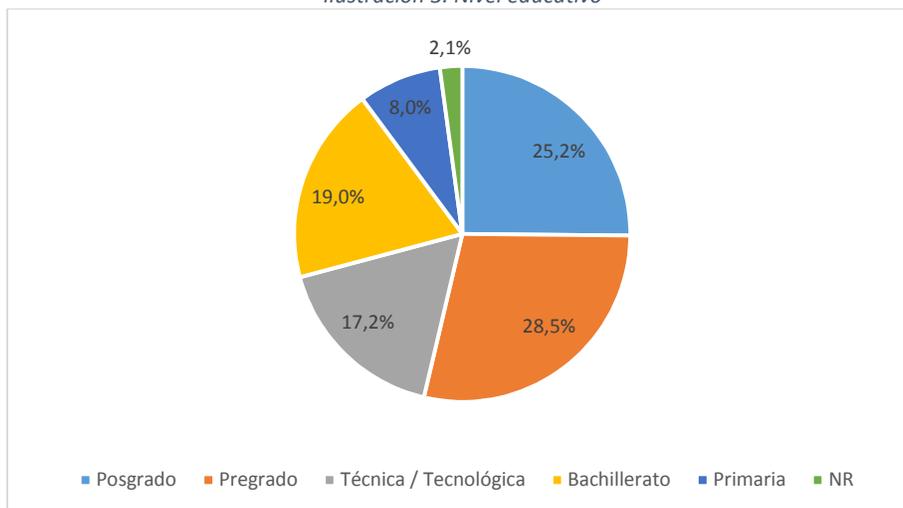
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 2. Edad y sexo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

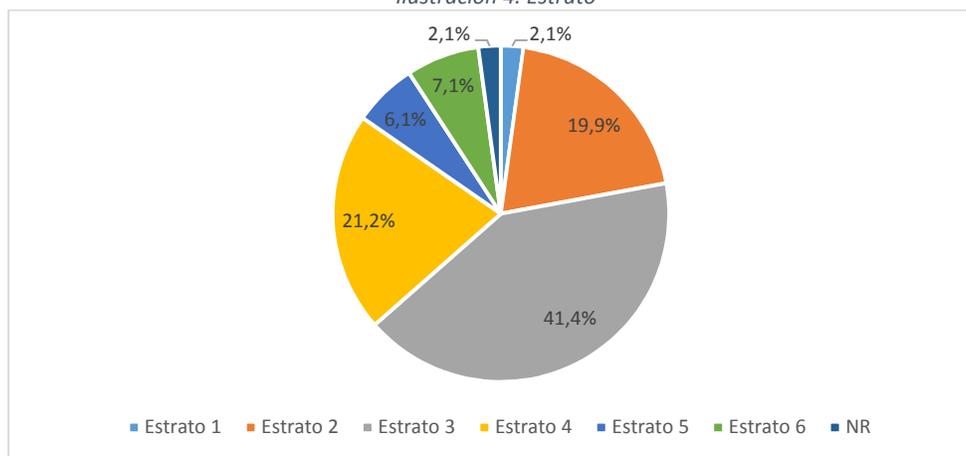
Ilustración 3. Nivel educativo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El estrato que predomina en los encuestados es el 3 con 41,4, los estratos 4 y 2 acumulan el 41,1%.

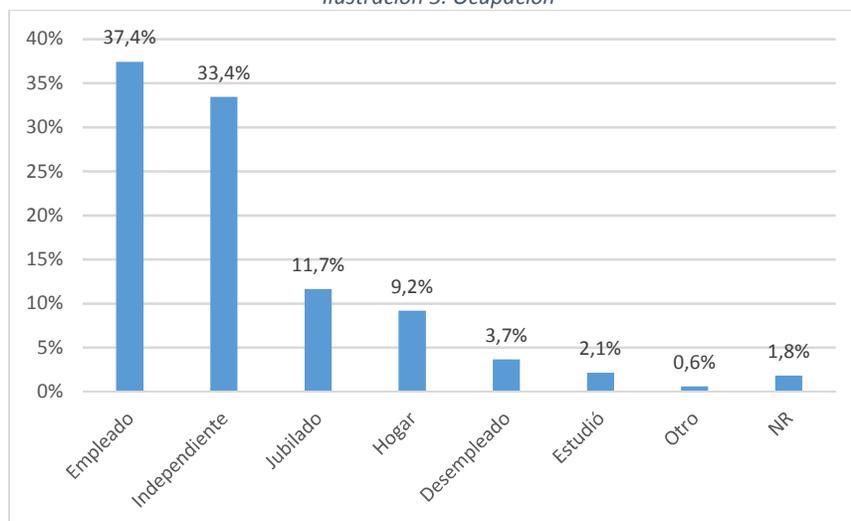
Ilustración 4. Estrato



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El 70,9% pertenece a la población económicamente activa (empleado e independiente), el 23% es población inactiva (hogar, jubilado y estudiante).

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

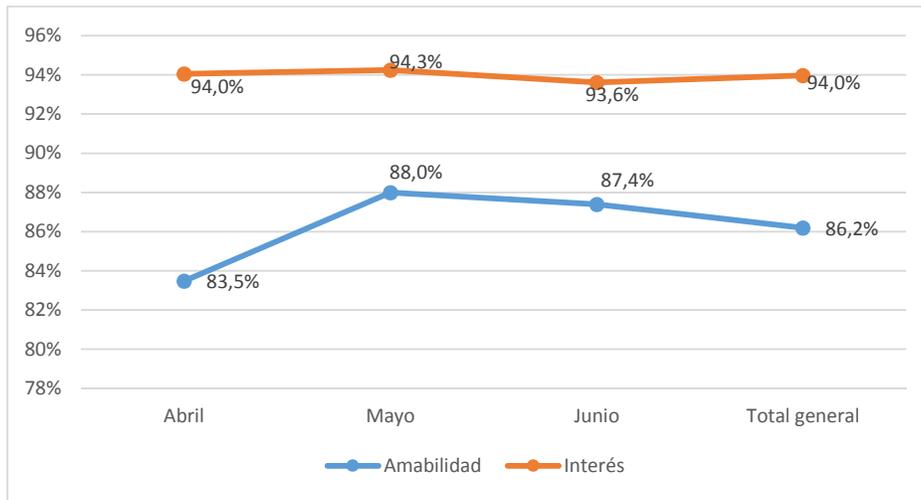
La evaluación final de la calidad del servicio, resulta del promedio de las calificaciones obtenidas en esas dimensiones.

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 90,1%.

Cerca del 85% de las personas afirmó que los funcionarios que recibieron sus requerimientos fueron amables, y para el 94% estos mostraron interés en su solicitud. El mes de Abril presentó el resultado más bajo en amabilidad (83,5%).

Ilustración 6. Amabilidad e Interés de los funcionarios



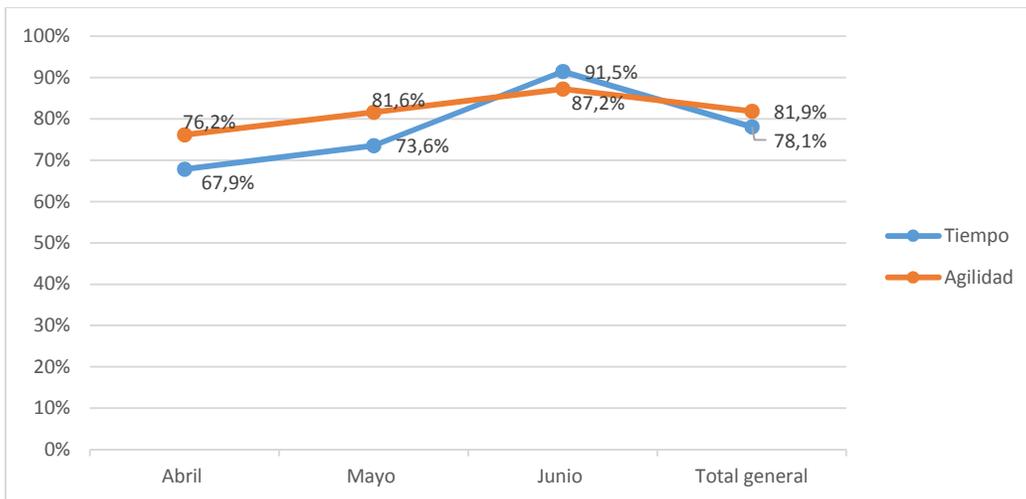
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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 80%.

El mes de Abril presentó los resultados más bajos en las variables que componen esta dimensión, con valores cercanos al 70%.

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



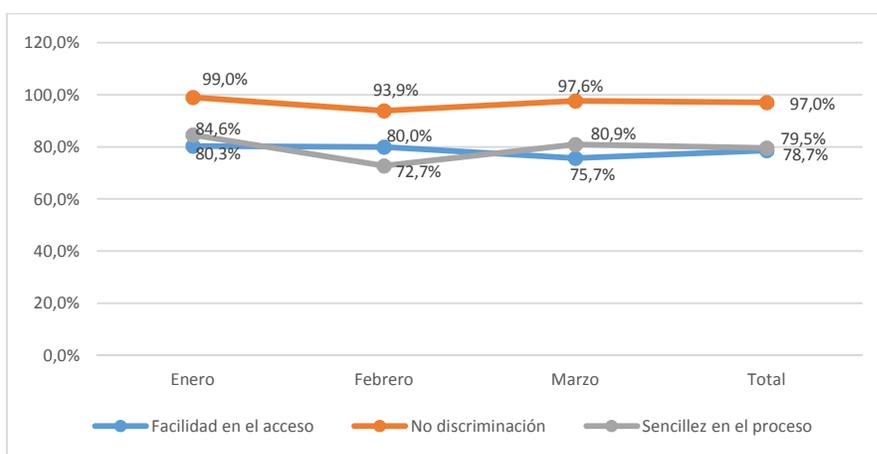
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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 79,6%.

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. En cuanto a la discriminación, los motivos que dan las personas para sentirse discriminado están: el que no le prestaron atención, la mala atención, y el no tener atención especial para personas de tercera edad.

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

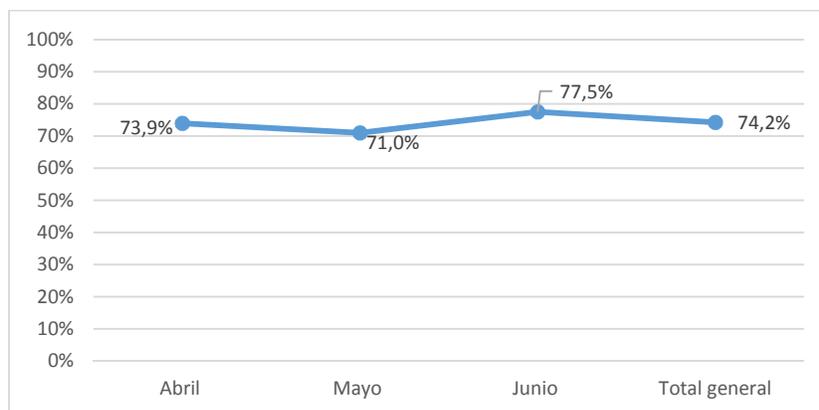


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

2.4. EFECTIVIDAD

La efectividad se evalúa en el porcentaje de requerimientos que recibieron respuesta, el porcentaje fue de 74,2%, esta variable presento un comportamiento casi constante durante el trimestre.

Ilustración 9. Requerimientos que recibieron respuesta



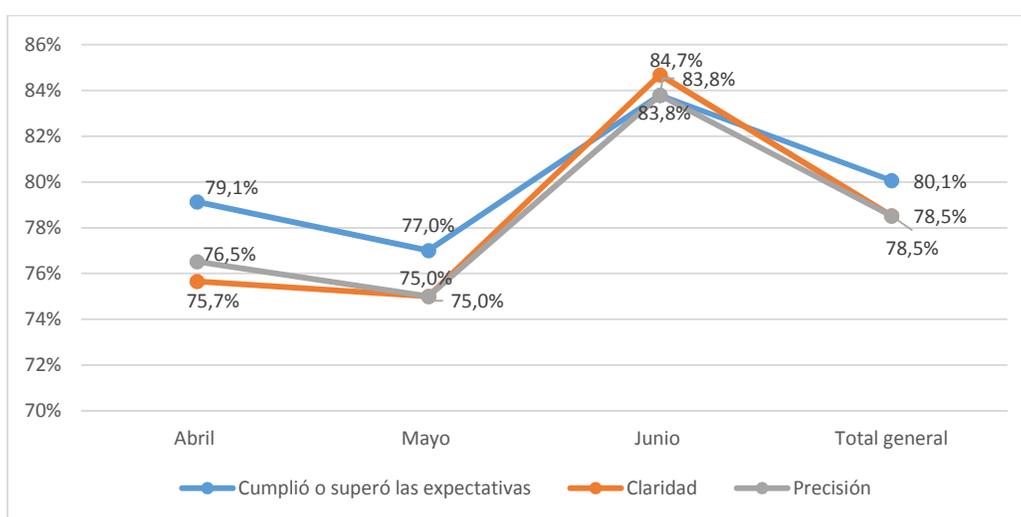
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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 79%.

El cumplimiento en las expectativas ciudadanas tuvo el menor porcentaje en el mes de Mayo, con el 77%, éste mes también presentó el resultado más bajo en claridad y precisión de la información, a pesar de ello, los resultados fueron superiores al 75% en los tres aspectos.

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 120 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	Total	Porcentaje
Capacitar mejor a los funcionarios para que brinden información (clara y precisa)	18	15,0%
Reparación de la malla vial	14	11,7%
Agilicen y faciliten los trámites de devolución	12	10,0%
Agilizar las respuestas	8	6,7%
Los funcionarios no son amables	8	6,7%
Mejorar la plataforma virtual para facilitar las búsquedas y el acceso	7	5,8%
Más información a los ciudadanos sobre los proyectos	5	4,2%
Más participación ciudadana	5	4,2%

Agilicen las obras	4	3,3%
Solucionar los requerimientos	4	3,3%
Buen servicio	4	3,3%
Atención especial para tercera edad y discapacitados	4	3,3%
Que sigan mejorando como entidad	3	2,5%
Más y mejor interventoría a las obras	3	2,5%
Más honestidad	2	1,7%
Menos impuestos	2	1,7%
Contesten la línea de atención al ciudadano	2	1,7%
Implementar paz y salvos por internet	2	1,7%
Pagos justos por los predios que no afecten la calidad de vida de la personas	2	1,7%
Las obras deben realizarse en jornadas continuas de 24 horas	1	0,8%
información en la página de IDU sobre los proyectos que se están realizando o se van a realizar	1	0,8%
En la página WEB se deberían ampliar los caracteres para explicar con más precisión el trámite requerido	1	0,8%
Aclaración sobre los motivos para los incrementos de la valorización	1	0,8%
Controlar la invasión del espacio público por ventas ambulantes	1	0,8%
Más puntos de atención	1	0,8%
Arreglen el espacio público dañado y no el que está en buen estado	1	0,8%
Los recibos deben tener información más clara	1	0,8%
Toda información entregada debería ser por escrito	1	0,8%
Algunos funcionarios son negligentes	1	0,8%
Más control sobre los puntos CREA	1	0,8%

4. RESUMEN DE INDICADORES

Tabla 2. Resultados de los indicadores

Indicador	Canal de atención	Resultado del indicador		
Tipo de requerimiento	Solicitud	98,47%		
	Reclamo	1,23%		
	Denuncia	0,31%		
Canal de comunicación	Telefónico	41,72%		
	Presencial	39,57%		
	Virtual	18,71%		
Acceso a los canales de atención		Fácil	Difícil	Ni fácil ni difícil
	Presencial	78,29%	10,08%	10,85%
	Telefónico	71,32%	16,18%	12,50%
	Virtual	67,21%	13,11%	16,39%
Amabilidad		Buena	Regular	Mala
	Presencial	91,47%	6,20%	2,33%
	Telefónico	88,24%	7,35%	3,68%

	Virtual	70,49%	26,23%	1,64%
Interés por parte del funcionario al recepcionar los requerimientos		Si	No	
	Presencial	96,12%	3,88%	
	Telefónico	91,91%	8,09%	
Se sintió discriminado		Si	No	
	Presencial	4,65%	95,35%	
	Telefónico	4,41%	95,59%	
Agilidad		Buena	Regular	Mala
	Presencial	81,40%	17,05%	1,55%
	Telefónico	82,35%	11,03%	6,62%
	Virtual	62,30%	24,59%	9,84%
Tiempo de recepción		Justo	Excesivo	Corto
	Presencial	81,40%	10,08%	8,53%
	Telefónico	75,00%	17,65%	7,35%
	Virtual	63,93%	16,39%	9,84%
Proceso para interponer su PQRS		Sencillo	Complejo	Ni sencillo ni complejo
	Presencial	78,29%	8,53%	13,18%
	Telefónico	66,91%	15,44%	17,65%
	Virtual	59,02%	16,39%	21,31%
La información brindada fue:		Clara	Poco clara	Nada clara
	Presencial	80,62%	13,18%	6,20%
	Telefónico	81,62%	11,03%	7,35%
	Virtual	67,21%	19,67%	8,20%
Precisión en la información		Precisa	Poco precisa	Nada precisa
	Presencial	82,17%	13,18%	4,65%
	Telefónico	81,62%	11,03%	7,35%
	Virtual	63,93%	18,03%	13,11%
Recibió respuesta a su requerimiento		Si	No	
	Presencial	68,99%	31,01%	
	Telefónico	79,41%	19,85%	
	Virtual	73,77%	19,67%	
La respuesta otorgada por la entidad atendió las particularidades de su PQRS		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	68,13%	24,18%	7,69%
	Telefónico	80,00%	5,45%	14,55%
	Virtual	74,47%	14,89%	10,64%
Satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	67,03%	25,27%	7,69%
	Telefónico	80,91%	5,45%	13,64%

	Virtual	70,83%	16,67%	12,50%
Tiempo de duración del trámite		Presencial	Telefónico	Virtual
	Un día a una semana	54,26%	61,03%	47,54%
	Entre una y dos semanas	16,28%	11,03%	11,48%
	Entre dos semanas y un mes	21,71%	8,82%	13,11%
	Entre uno y dos meses	3,88%	8,09%	6,56%
	Más de dos meses	3,10%	11,03%	4,92%
PQRS interpuesto anteriormente		Si	No	
	Presencial	5,43%	94,57%	
	Telefónico	8,09%	91,91%	
	Virtual	11,48%	86,89%	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO