

# Informe de Percepción Ciudadana frente a la atención y servicio

## PQRS

Tercer Trimestre 2015



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

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 358 encuestas de satisfacción ciudadana frente a la atención y servicio que ofrece el IDU a la ciudadanía al momento de interponer una PQRS, estas fueron adelantadas en el periodo comprendido entre los meses de Agosto, Septiembre y Octubre de 2015 a ciudadanos y ciudadanas que interpusieron PQRS en los meses de Julio, Agosto y Septiembre del 2015, 179 corresponden al canal telefónico, 137 al canal presencial y 42 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 tercer 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 es de 308 encuestas.

Las encuestas se aplicaron de manera telefónica mediante una encuesta estructurada, compuesta de 43 ítems, referidos a los componentes de 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   |
|---|--|
| <b>Periodo de recolección:</b>          | Entre Agosto, Septiembre y Octubre de 2015   |
| <b>Cobertura</b>                        | Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS con número o mail de contacto valido |
| <b>Universo:</b>                        | Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS                                      |
| <b>Diseño muestral:</b>                 | Muestreo aleatorio simple  |
| <b>Selección de entrevistados:</b>      | Selección aleatoria de ciudadanos  |
| <b>Tamaño muestral:</b>                 | 358 encuestas  |
| <b>Error estadístico de la muestra:</b> | 5%   |
| <b>Tipo de encuesta:</b>                | Entrevista telefónica  |
| <b>Método de recolección:</b>           | 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.

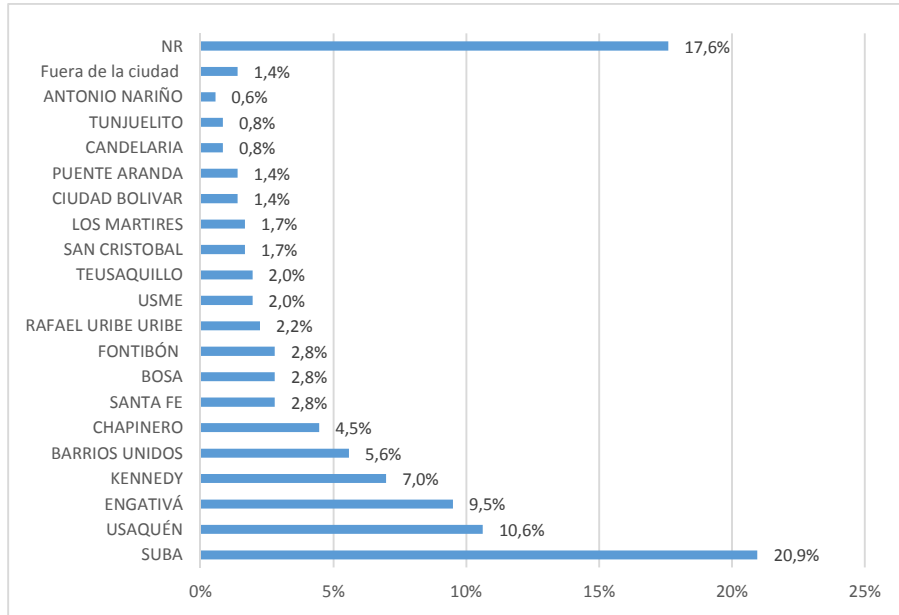
Principales resultados de los indicadores:

- El tipo de requerimiento que más interpuso la ciudadanía fue el de solicitudes (98,6%)
- El canal de comunicación más utilizado fue el telefónico 50% seguido del presencial con 38,3% y virtual 11,7%.
- El 78,5% afirma que es fácil el acceso a estos tres canales de atención, el 10,3% considera que el acceso es difícil (37 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 94,9%, telefónico 95% y virtual 73,8%, aunque la plataforma virtual presentó inconvenientes para cerca del 17% de los que utilizaron este canal.
- El interés por parte de los funcionarios al momento de recepcionar los requerimientos es bastante alto, para el canal presencial fue del 97,1% y en el canal telefónico del 95,5%.
- La agilidad de la entidad para recepcionar PQRS es buena en los canales presencial (83,9%) y telefónico (85,5%), la plataforma virtual presenta inconvenientes en este aspecto para cerca del 20% de las personas que utilizó este canal.
- El tiempo de recepción de PQRS fue excesivo para cerca del 13% en los tres canales.
- El proceso para interponer PQRS parece ser más sencillo por el canal presencial, en el que el 85,4% lo calificó así, por el canal telefónico fue sencillo para el 76,5%, mientras en el canal virtual parece tener más dificultades, ya que apenas el 54,8% considera que es sencillo.
- La claridad y la precisión de la información brindada por el IDU al adelantar PQRS es positiva para más del 85% de las personas que utilizaron los canales presencial y telefónico, mientras en el canal virtual estos resultados son cercanos al 55%.
- El canal telefónico tiene el porcentaje más alto de personas que recibieron respuesta al requerimiento (82,7%), en el canal telefónico fueron el 73%, el canal virtual tiene el porcentaje más bajo, con 61,9%.
- 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 60,6% y en el virtual este porcentaje fue del 33,3%.
- 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 (84,1%), en los canales presencial y virtual la satisfacción fue de 72,7% y 65,4% respectivamente.

## 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

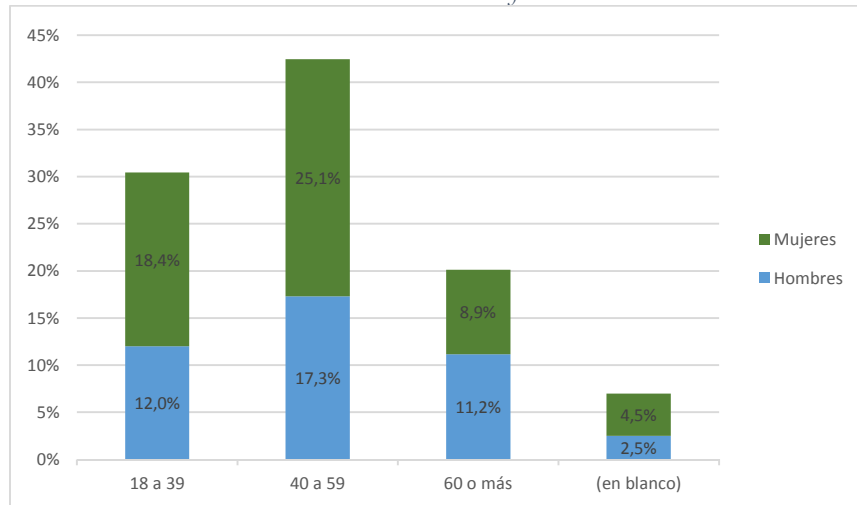
Los ciudadanos encuestados se encuentran ubicados en las diferentes localidades de la ciudad, el porcentaje más alto fue de la localidad de Suba (20,9%). El 57% de los encuestados son mujeres y el 43% hombres. El 30,4% están entre los 18 y 39 años, el 42,5% está entre los 40 y los 59 años, y el 20,1% más de 60 años. El 28,8% tiene un nivel educativo de secundaria o está por debajo de este nivel. El 6,1% del total de encuestados reporto tener una condición de discapacidad.

Ilustración 1. Localidad



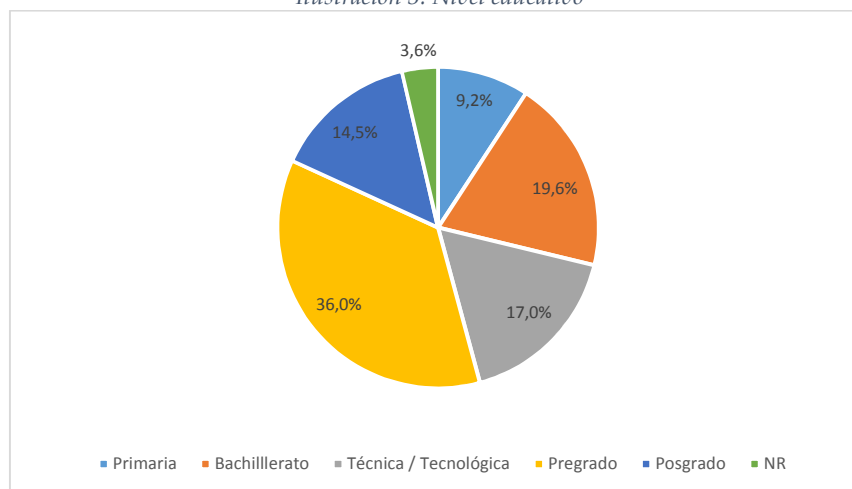
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 2. Edad y sexo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

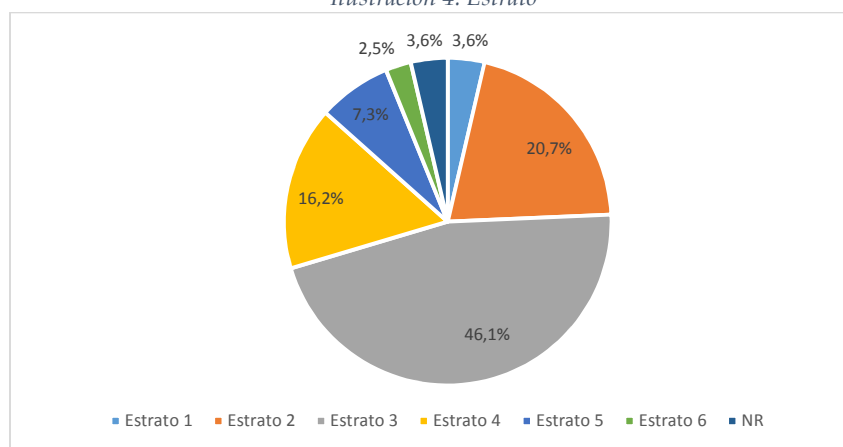
Ilustración 3. Nivel educativo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El estrato que predomina en los encuestados es el 3 con 46,1%, los estratos 4 y 2 acumulan el 36,9%.

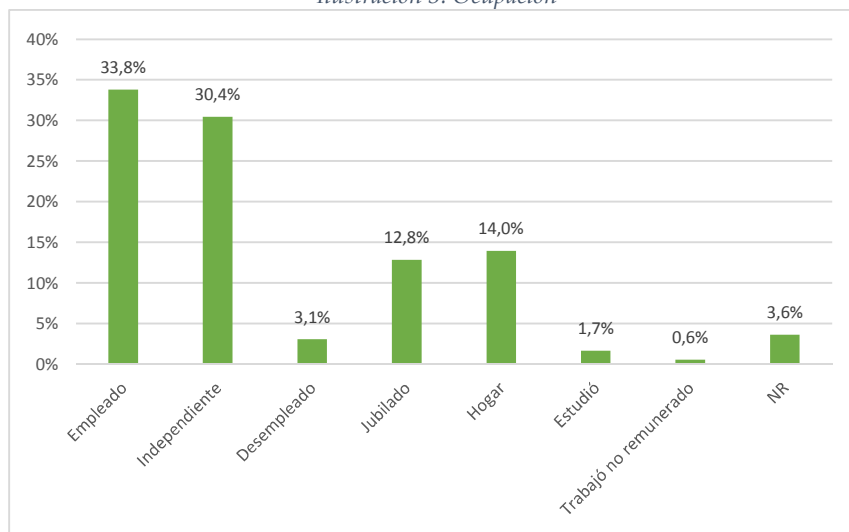
Ilustración 4. Estrato



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El 64,2% pertenece a la población económicamente activa (empleado e independiente), el 28,5% 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

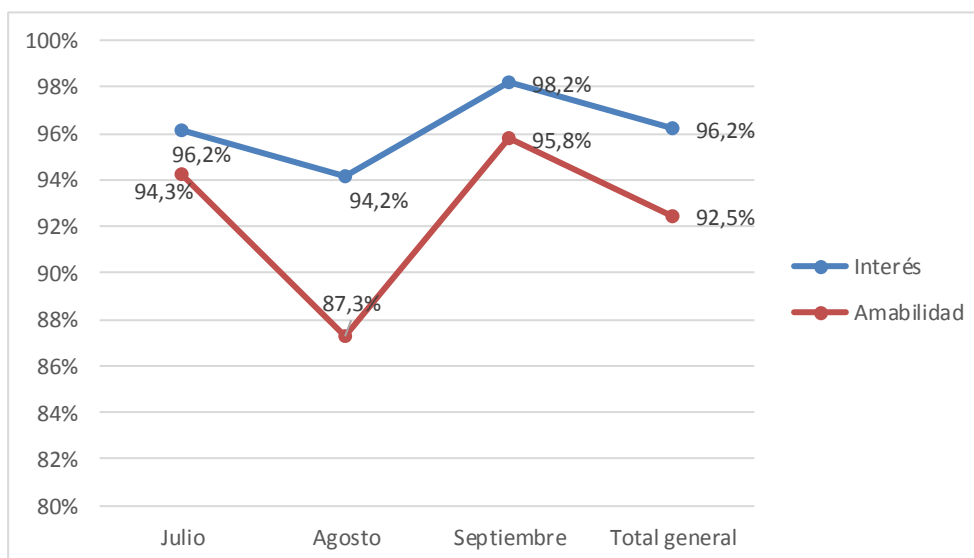
La evaluación final de la calidad del servicio, resulta del promedio de las calificaciones obtenidas en esas dimensiones.

### 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 94,3%.

El 92,5% de las personas afirmó que los funcionarios que recibieron sus requerimientos fueron amables, y para el 96,2% estos mostraron interés en su solicitud. El mes de Agosto presentó el resultado más bajo en amabilidad (87,3%).

Ilustración 6. Amabilidad e Interés de los funcionarios



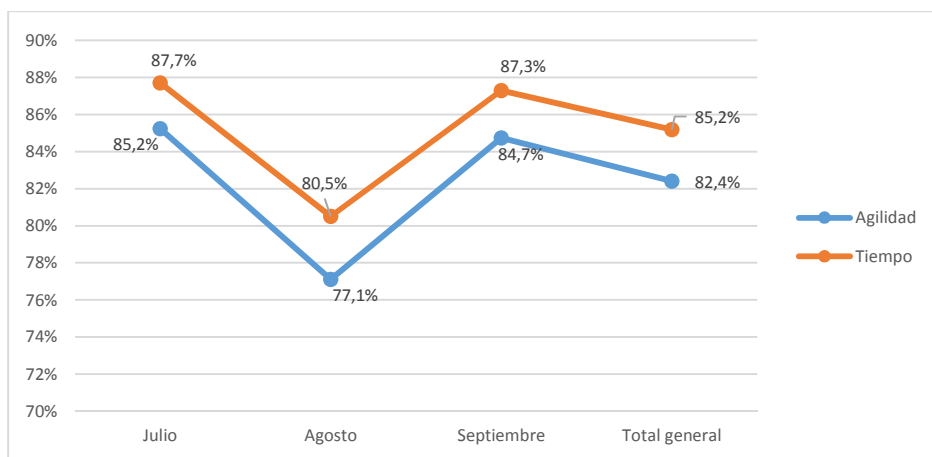
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

## 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 83,8%.

El mes de Agosto se presentó los resultados más bajos en las variables que componen esta dimensión, con valores cercanos al 80%.

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



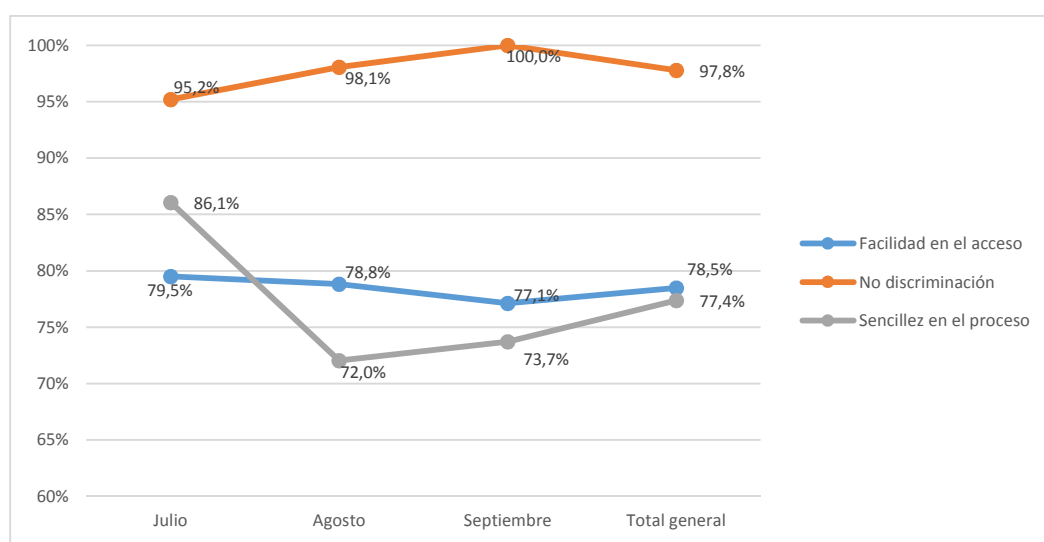
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

### 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 84,6%.

El 10% 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*



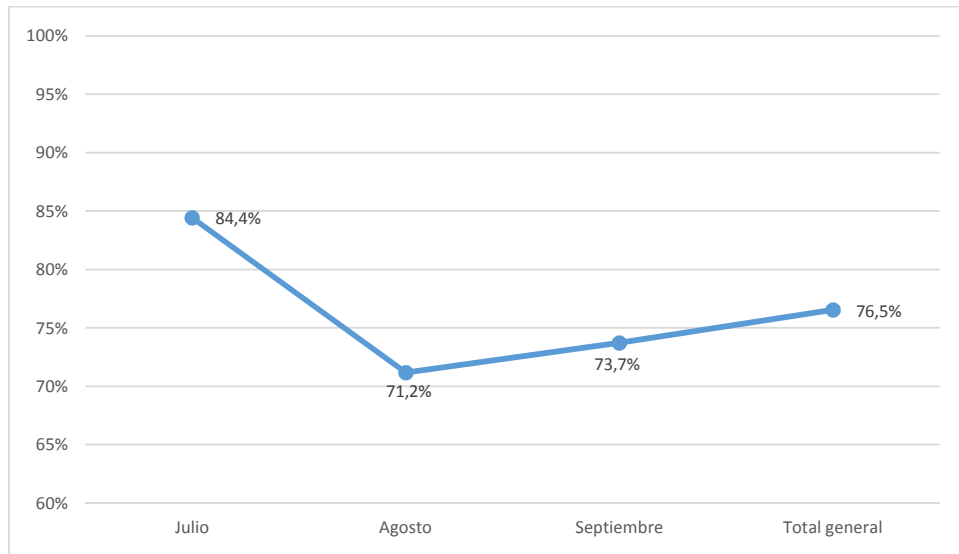
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

### 2.4. EFECTIVIDAD

La efectividad se evalúa en el porcentaje de requerimientos que recibieron respuesta, el porcentaje fue de 76,5%, esta variable tuvo un caída de un 13% del mes de Julio al mes de Agosto, mientras que en los dos meses siguientes presentó un comportamiento casi constante.



Ilustración 9. Requerimientos que recibieron respuesta



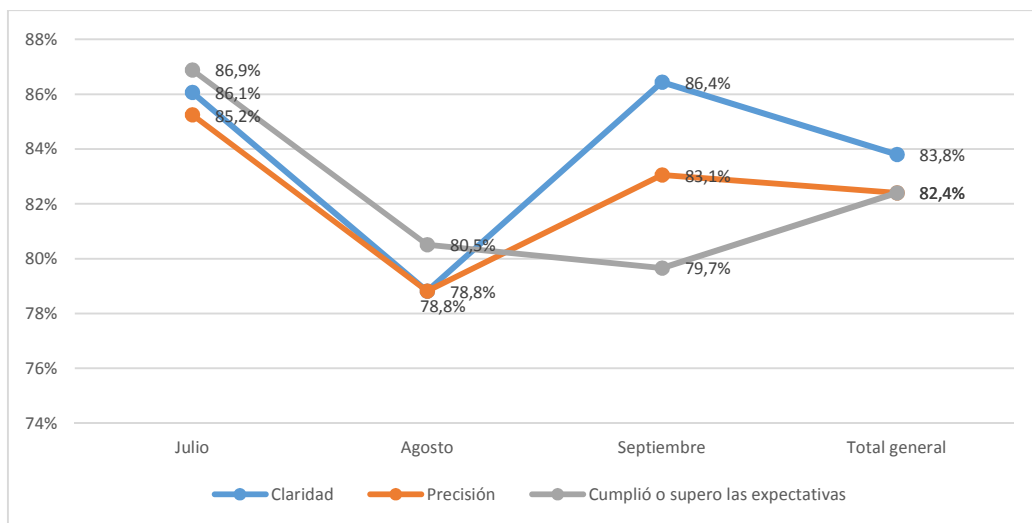
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

## 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%.

El cumplimiento en las expectativas ciudadanas tuvo el menor porcentaje en el mes de Agosto, con el 80,5%, éste mes también presentó el resultado más bajo en claridad y precisión de la información, a pesar de ello, los resultados fueron superiores al 78% 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 110 comentarios y sugerencias que presentaron los ciudadanos encuestados acerca de los servicios prestados por el IDU.

Tabla 1. Comentarios y sugerencias

| SUGERENCIAS U OBSERVACIONES CIUDADANAS   | FRECUENCIAS |
|--|-------------|
| Falta comunicación y más información con la comunidad por parte del IDU                      | 16          |
| Vías en mal estado   | 12          |
| Mejorar la plataforma virtual  | 5           |
| Felicitaciones   | 5           |
| Muy buena la atención  | 4           |
| Más celeridad en las obras   | 4           |
| Las respuesta deben ser menos técnicas, para personas del común                              | 3           |
| Lamentablemente, Bogotá es y seguirá siendo una ciudad sin previa planificación urbanística. | 3           |
| Más atención a la malla vial   | 3           |
| Queja sobre los malos materiales utilizados en las obras                                     | 3           |
| Capacitar más a los funcionarios de las ventanillas  | 3           |
| Más control a las interventorías y contratistas  | 3           |
| No han terminado la devolución de los dineros de valorización                                | 3           |
| El cobro de valorización debería verse reflejado en las obras                                | 2           |
| Más rapidez en las respuestas  | 2           |
| La información debe ser más clara y precisa  | 2           |
| Mejorar la atención telefónica, dejan esperando en línea o no contestan.                     | 2           |
| Aún existen muchos tramites  | 1           |
| La correspondencia debe ser más ágil   | 1           |

|  |   |
|--|---|
| Cuando se van a sacar certificaciones de un mismo predio no deberían entregar de 3 en 3 si no entregar las que se están solicitando. | 1 |
| Los vigilantes no deberían dar información porque no la conocen  | 1 |
| Demasiados trámites para arreglos de los andenes   | 1 |
| Todos los tramites se deberían hacer de manera virtual   | 1 |
| Ejecutar las obras en sus tiempos de cronograma.   | 1 |
| Se sugiere que en las obras no trabajen en las noches, ya que perturban el sueño de los residentes                                   | 1 |
| Equilibrar la parte ambiental con la social  | 1 |
| Espero que la encuesta vaya mucho más y analicen la insatisfacción   | 1 |
| Gracias a la entidad por darnos la oportunidad a los deudores morosos de pagar   | 1 |
| Invasión del espacio público en Prado Veraniego, los talleres no respetan, no se puede ni caminar                                    | 1 |
| La atención es buena pero la solución es incorrecta  | 1 |
| En momentos algunos funcionarios hablan mucho entre ellos y por eso no rinde realizar el tramite                                     | 1 |
| Que todos los funcionarios manejen la misma información, en los diferentes canales de atención                                       | 1 |
| Más agilidad en las respuestas   | 1 |
| Deberían tener en cuenta los estratos para los cobros  | 1 |
| Los pagos de valorización deberían hacerse en cualquier banco del país   | 1 |
| Me respondieron pero no solucionaron nada  | 1 |
| Mejor control en los barrios para no permitir el parqueo en las vías   | 1 |
| Más agilidad en la ventanilla de radicación  | 1 |
| Mejorar la atención telefónica, dejan esperando en línea o no contestan.   | 1 |
| Ningún andén debería superar los 15 cm de alto.  | 1 |
| No fue equitativo el cobro de la Valorización, todos los predios los cobraron por igual  | 1 |
| Todos los tramites se deberían hacer de manera virtual   | 1 |

|  |   |
|--|---|
| Deberían atender en una sola ventanilla todo el trámite. Y que pongan una lista con los documentos que se necesitan para cada trámite. | 1 |
| Que se cumplan los tiempos de entrega de las obras   | 1 |
| Mucho tiempo para hablar con un abogado (3 días)   | 1 |
| El Ing Holman y la residente Alejandra Masorra nunca se encuentran en la obra  | 1 |
| Las obras deberían realizarse en horas de la noche, con el fin de agilizar y generar menos caos  | 1 |
| Deberían atender en los CADES a las personas con discapacidad y adulto mayor   | 1 |
| Más planeación en las obras  | 1 |
| Tener en cuenta las excavaciones porque están afectando los edificios  | 1 |
| Hacer más vías en la ciudad  | 1 |
| Más puntos de atención   | 1 |

#### 4. RESUMEN DE INDICADORES

Tabla 2. Resultados de los indicadores

| Indicador   | Canal de atención | Resultado del indicador |                |                            |
|---|-------------------|-------------------------|----------------|----------------------------|
| Tipo de requerimiento   | Solicitud         | 98,60%                  |                |                            |
|   | Reclamo           | 0,84%                   |                |                            |
|   | Denuncia          | 0,56%                   |                |                            |
| Canal de comunicación   | Telefónico        | 50,00%                  |                |                            |
|   | Presencial        | 38,27%                  |                |                            |
|   | Virtual           | 11,73%                  |                |                            |
| Acceso a los canales de atención                                    |                   | <b>Fácil</b>            | <b>Difícil</b> | <b>Ni fácil ni difícil</b> |
|   | Presencial        | 86,86%                  | 4,38%          | 8,76%                      |
|   | Telefónico        | 74,86%                  | 13,97%         | 11,17%                     |
|   | Virtual           | 66,67%                  | 14,29%         | 16,67%                     |
| Amabilidad  |                   | <b>Buena</b>            | <b>Regular</b> | <b>Mala</b>                |
|   | Presencial        | 94,89%                  | 4,38%          | 0,73%                      |
|   | Telefónico        | 94,97%                  | 3,35%          | 1,68%                      |
|   | Virtual           | 73,81%                  | 16,67%         | 4,76%                      |
| Interés por parte del funcionario al recepcionar los requerimientos |                   | <b>Si</b>               | <b>No</b>      |                            |
|   | Presencial        | 97,08%                  | 2,92%          |                            |
|   | Telefónico        | 95,53%                  | 4,47%          |                            |
| Se sintió discriminado  |                   | <b>Si</b>               | <b>No</b>      |                            |
|   | Presencial        | 2,19%                   | 97,81%         |                            |
|   | Telefónico        | 2,23%                   | 97,77%         |                            |

|  |                            |                   |                     |                                |
|--|----------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| Agilidad   |                            | <b>Buena</b>      | <b>Regular</b>      | <b>Mala</b>                    |
|  | Presencial                 | 83,94%            | 8,76%               | 7,30%                          |
|  | Telefónico                 | 85,47%            | 10,61%              | 3,91%                          |
|  | Virtual                    | 64,29%            | 19,05%              | 11,90%                         |
| Tiempo de recepción  |                            | <b>Justo</b>      | <b>Excesivo</b>     | <b>Corto</b>                   |
|  | Presencial                 | 70,07%            | 11,68%              | 18,25%                         |
|  | Telefónico                 | 77,65%            | 14,53%              | 7,82%                          |
|  | Virtual                    | 66,67%            | 11,90%              | 7,14%                          |
| Proceso para interponer su PQRS  |                            | <b>Sencillo</b>   | <b>Complejo</b>     | <b>Ni sencillo ni complejo</b> |
|  | Presencial                 | 85,40%            | 8,03%               | 6,57%                          |
|  | Telefónico                 | 76,54%            | 11,17%              | 12,29%                         |
|  | Virtual                    | 54,76%            | 14,29%              | 14,29%                         |
| La información brindada fue:   |                            | <b>Clara</b>      | <b>Poco clara</b>   | <b>Nada clara</b>              |
|  | Presencial                 | 86,13%            | 6,57%               | 7,30%                          |
|  | Telefónico                 | 87,15%            | 10,06%              | 2,79%                          |
|  | Virtual                    | 61,90%            | 19,05%              | 7,14%                          |
| Precisión en la información  |                            | <b>Precisa</b>    | <b>Poco precisa</b> | <b>Nada precisa</b>            |
|  | Presencial                 | 84,67%            | 7,30%               | 8,03%                          |
|  | Telefónico                 | 87,71%            | 8,38%               | 3,35%                          |
|  | Virtual                    | 52,38%            | 21,43%              | 11,90%                         |
| Recibió respuesta a su requerimiento   |                            | <b>Si</b>         | <b>No</b>           |                                |
|  | Presencial                 | 72,99%            | 27,01%              |                                |
|  | Telefónico                 | 82,68%            | 16,76%              |                                |
|  | Virtual                    | 61,90%            | 28,57%              |                                |
| La respuesta otorgada por la entidad atendió las particularidades de su PQRS |                            | <b>Mucho</b>      | <b>Poco</b>         | <b>Nada</b>                    |
|  | Presencial                 | 60,58%            | 10,22%              | 9,49%                          |
|  | Telefónico                 | 70,95%            | 8,94%               | 3,91%                          |
|  | Virtual                    | 33,33%            | 16,67%              | 11,90%                         |
| Satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad                   |                            | <b>Mucho</b>      | <b>Poco</b>         | <b>Nada</b>                    |
|  | Presencial                 | 72,73%            | 13,64%              | 13,64%                         |
|  | Telefónico                 | 84,11%            | 10,60%              | 4,64%                          |
|  | Virtual                    | 65,38%            | 19,23%              | 15,38%                         |
| Tiempo de duración del trámite   |                            | <b>Presencial</b> | <b>Telefónico</b>   | <b>Virtual</b>                 |
|  | Un día a una semana        | 66,42%            | 62,57%              | 26,19%                         |
|  | Entre una y dos semanas    | 13,14%            | 6,15%               | 23,81%                         |
|  | Entre dos semanas y un mes | 13,14%            | 9,50%               | 21,43%                         |
|  | Entre uno y dos meses      | 2,92%             | 6,15%               | 4,76%                          |
|  | Más de dos meses           | 3,65%             | 14,53%              | 11,90%                         |
| PQRS interpuesto anteriormente   |                            | <b>Si</b>         | <b>No</b>           |                                |
|  | Presencial                 | 8,03%             | 91,97%              |                                |
|  | Telefónico                 | 7,26%             | 91,62%              |                                |
|  | Virtual                    | 11,90%            | 78,57%              |                                |

## 5. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

En términos de facilidades de acceso al canal de atención, se evidencia una menor calificación para los canales virtual y telefónico, este es un aspecto que afecta la calificación general del servicio por ende se sugiere hacer una revisión de la capacidad en la recepción telefónica de solicitudes ciudadanas así como identificar la funcionalidad técnica de la plataforma y la capacidad de la misma para atender simultáneamente varias solicitudes ciudadanas, además de la fácil visualización en la interfaz de la plataforma de los espacios dispuestos para interponer PQRS. Este último aspecto también se evidencia en que más del 20 por ciento de los encuestados califican mal o regular la amabilidad de la plataforma para la interacción y consulta.

En términos de la agilidad en la recepción del requerimiento ciudadano, es evidente que este es uno de los aspectos que conto con más baja calificación en el periodo de referencia, por tanto se sugiere evaluar los procedimientos establecidos para la recepción y atención de PQRS, e identificar los cuellos de botella que generan retrasos en la misma. Seguramente si se realizan los ajustes pertinentes en este aspecto la calificación del servicio mejora sustancialmente. Lo anterior se confirma al indagar sobre los tiempos en la recepción, aspecto en el cual cerca del 12% de los ciudadanos y ciudadanas lo califican como **excesivo**.

Otro aspecto relevante tiene que ver con la claridad y precisión de la información suministrada al momento de interponer el requerimiento, este aspecto requiere Atención especial en todos los canales de Atención, pero, en el canal virtual cerca del 30% de los usuarios manifiestan que no es clara ni precisa. En ese sentido, se sugiere revisar la información disponible para consulta ciudadana en la página web y adelantar una revisión frente al conocimiento necesario de funcionarios encargados de informar y orientar a la comunidad durante el proceso de interposición de algún requerimiento.

En materia de la respuesta entregada por la entidad, cabe destacarse como un tema que debe ser materia de revisión y corrección y se refiere al alto porcentaje de insatisfacciones ciudadanas frente a la respuesta ofrecida por la entidad a sus requerimientos. En buena parte se puede explicar en que estas no atienden las especificidades de la solicitud o requerimiento y por otro lado, a que los tiempos utilizados para el trámite de los requerimientos ciudadanos en muchos casos excede las dos semanas. Es necesario que se adelante un seguimiento detallado a los tiempos de respuesta y al contenido de las mismas para obtener unas mejores evaluaciones del servicio en futuras mediciones.

Finalmente se sugiere tener en cuenta el listado de sugerencias y observaciones ciudadanas (Tabla 1) en aras de mejorar las condiciones de Atención y servicio a la ciudadanía ofrecidas por el IDU.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO