

Informe de Percepción Ciudadana frente a la atención y servicio

PQRS

Cuarto Trimestre 2015



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

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 297 encuestas de satisfacción ciudadana frente al servicio que ofrece el IDU a la ciudadanía al momento de interponer alguna PQRS por medio de los canales presencial, telefónico o virtual habilitados, estas fueron adelantadas en el periodo comprendido entre Noviembre, Diciembre y Enero a ciudadanos y ciudadanas que interpusieron PQRS en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015, la distribución de la muestra por canal de atención o recepción fue de 88 del canal telefónico, 148 corresponden 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. El propósito fundamental de este informe es apoyar los procesos de mejora continua en los procedimientos de gestión social y atención al ciudadano que adelanta el Instituto y 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 $n = \frac{z^2 PQ}{\varepsilon^2}$, con un 95% de confianza, un error del 5%, un nivel de satisfacción esperado del 80% y corrigiendo por una posible pérdida del 10%, así, el tamaño de muestra mínimo es de 274 encuestas.

Las encuestas se aplicaron de manera telefónica mediante formulario estructurado, compuesto por 43 ítems, referidos a los componentes de caracterización socioeconómica de los ciudadanos y ciudadanas, percepción frente a la atención brindada por el Instituto de Desarrollo Urbano la Oficina a través de los diferentes canales dispuestos.

Ficha Técnica

Encuesta de satisfacción ciudadana	PQRS
Periodo de recolección:	Noviembre, Diciembre y Enero
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:	297 encuestas
Error estadístico de la muestra:	5%
Tipo de encuesta:	Entrevista telefónica
Método de recolección:	Encuesta Estructurada

INFORME EJECUTIVO

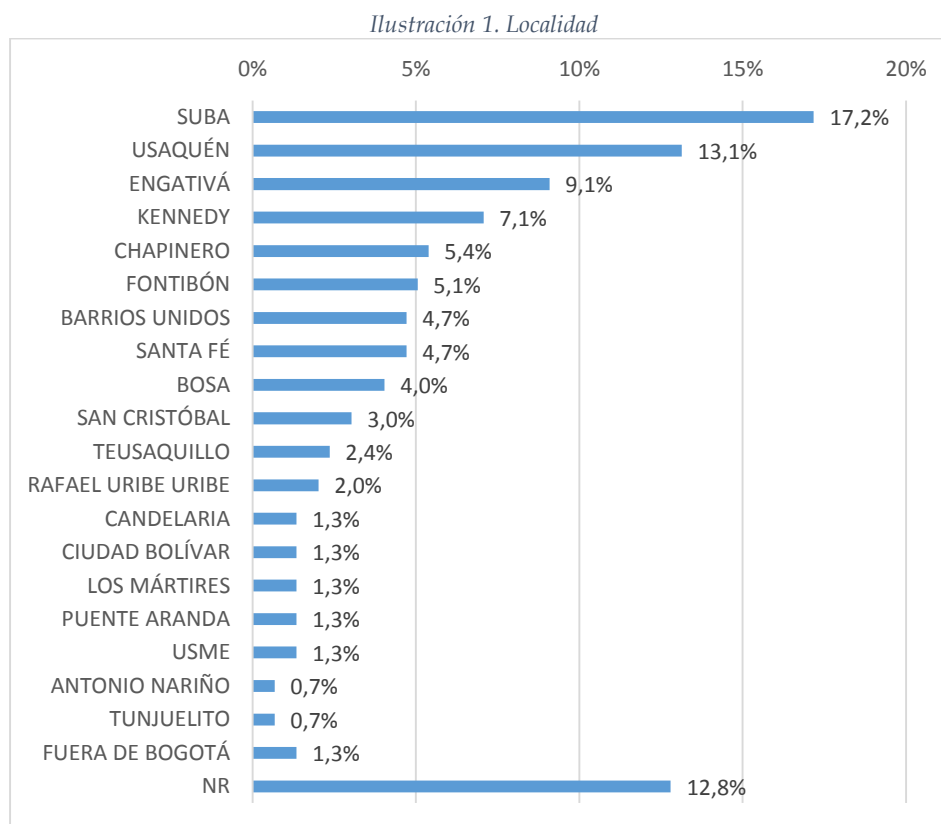
El objetivo principal de este estudio es servir de herramienta para evaluar la atención brindada por el IDU al momento de interponer alguna PQRS desde la perspectiva ciudadana. Para visualizar estos resultados se evaluaron indicadores que permiten calificar la calidad del servicio.

Principales resultados de los indicadores:

- El 2,7% del total de encuestados reporto tener una condición de discapacidad. Los motivos por los que se sintieron así, son por la descortesía en la atención y el no respeto de los turnos.
- El tipo de requerimiento que más interpuso la ciudadanía fue el de solicitudes (98%)
- El canal de comunicación más utilizado fue el presencial 49,8% seguido del telefónico con 29,6% y virtual 20,5%.
- El 76,1% afirma que es fácil el acceso a estos tres canales de atención, el 10,4% lo considero difícil. El canal con mayor dificultad en el acceso fue el telefónico (19,3%).
- La amabilidad por parte de los funcionarios y de la plataforma es favorable para los canales, presencial 95,9% y telefónico 88,6%, el canal virtual presentó inconvenientes para el 21,3% de los que lo utilizaron.
- El interés por parte de los funcionarios al momento de recepcionar los requerimientos es bastante alto, para el canal presencial fue del 97% y en el canal telefónico del 93%.
- La agilidad de la entidad para recepcionar PQRS es buena en los canales presencial (91,2%) y telefónico (79,5%), la plataforma virtual presentó inconvenientes en este aspecto para el 26,2% de las personas que utilizó este canal.
- El tiempo de recepción de PQRS fue excesivo para el 16,2%.
- El proceso para interponer PQRS fue sencillo por el canal presencial para el 82,4%, por el canal telefónico para el 78,4% y en el virtual para el 65,6%.
- La claridad y la precisión de la información brindada por el IDU al adelantar PQRS es positiva para un poco más del 90% que utilizaron el canal presencial, en el canal telefónico para el 79,5%, y el en canal virtual para el 57,4%.
- El canal presencial tiene el porcentaje más alto de personas que recibieron respuesta al requerimiento (79,7%), en el canal telefónico fueron el 77,3%, el canal virtual tiene el porcentaje más bajo, con 67,2%.
- La atención a las particularidades de las PQRS fue positiva en el canal presencial para el 82,2% en el canal telefónico el porcentaje fue de 79,4% y en el canal virtual este porcentaje fue el 51,2%.
- La satisfacción con la respuesta dada por la entidad a las PQRS fue del 83% aproximadamente en los canales telefónico y presencial, en el canal virtual fue del 46,3%.

1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

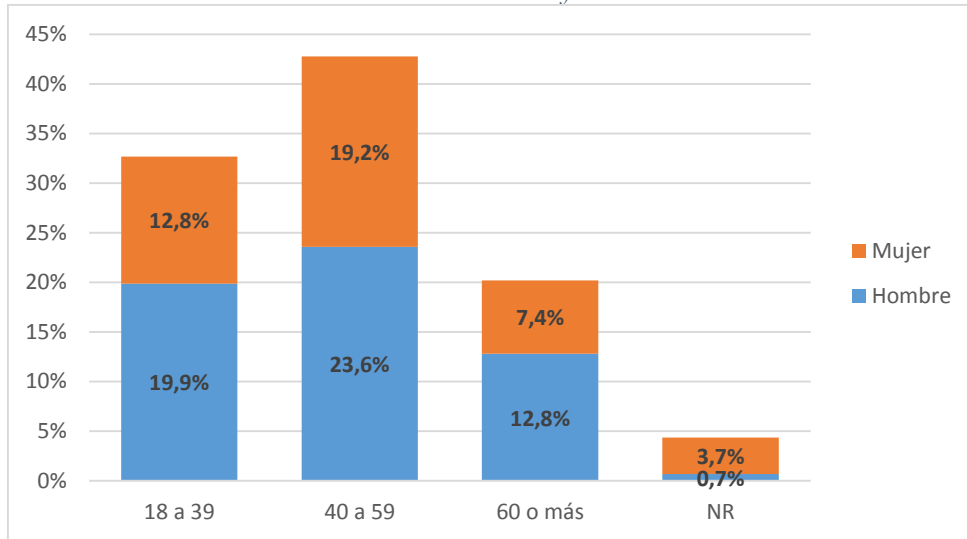
Los ciudadanos encuestados se encuentran ubicados en las diferentes localidades de la ciudad, el porcentaje más alto fue de la localidad de Suba (17,2%).



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El 43,1% de los encuestados son mujeres y el 56,9% hombres. El 32,7% están entre los 18 y 39 años, el 42,8% está entre los 40 y los 59 años, y el 20,2% más de 60 años.

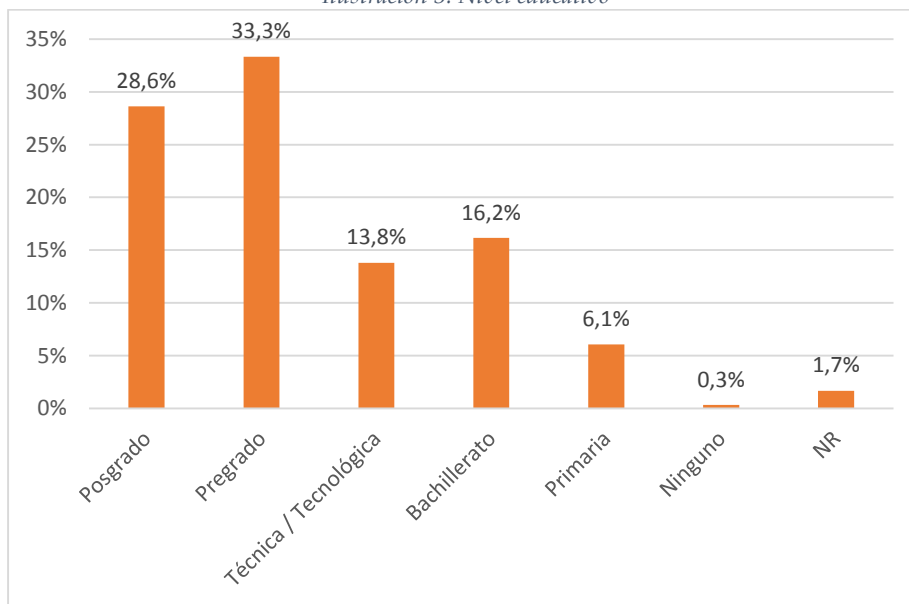
Ilustración 2. Edad y sexo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El 22,6% tiene un nivel educativo de secundaria o está por debajo de este nivel.

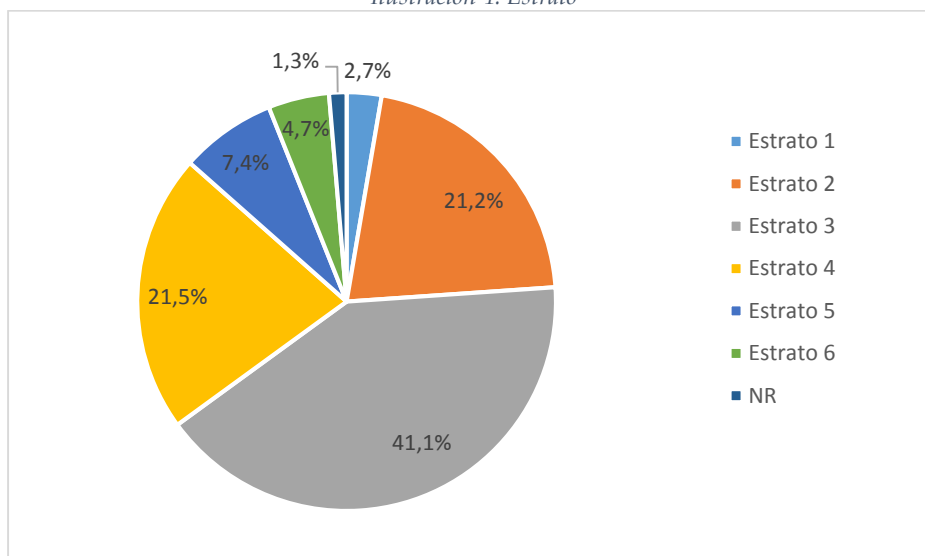
Ilustración 3. Nivel educativo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El estrato que predomina en los encuestados es 3 que representa el 41,1%, los estratos 4 y 2 sumados acumulan el 48,8%.

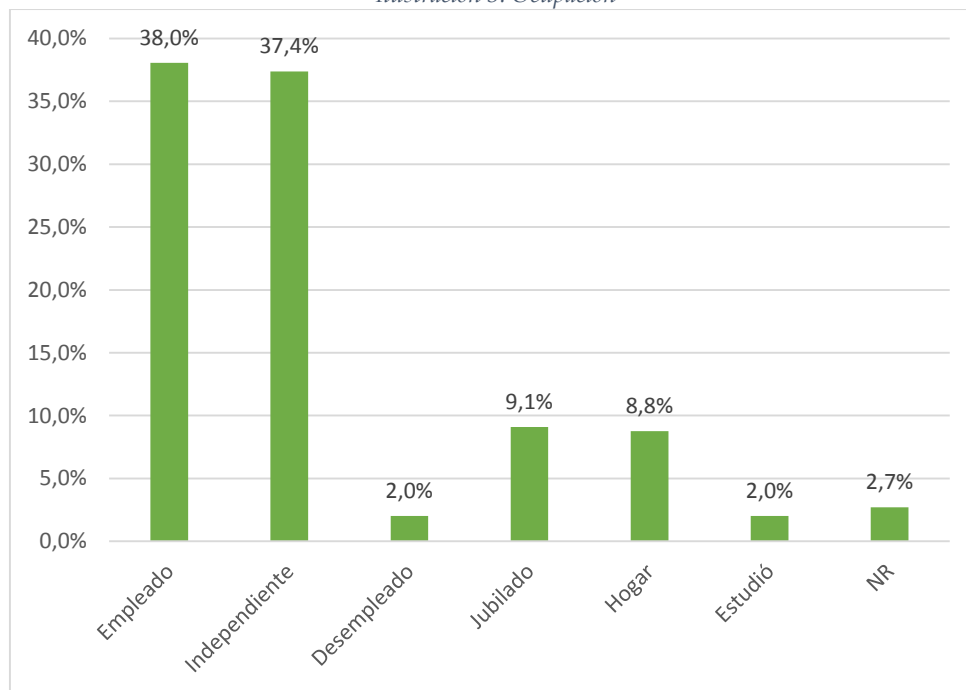
Ilustración 4. Estrato



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El 75,4% pertenece a la población económicamente activa (empleado e independiente), el 19,9% es población inactiva (hogar, jubilado y estudiante). El 2% están desempleados.

Ilustración 5. Ocupación



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

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

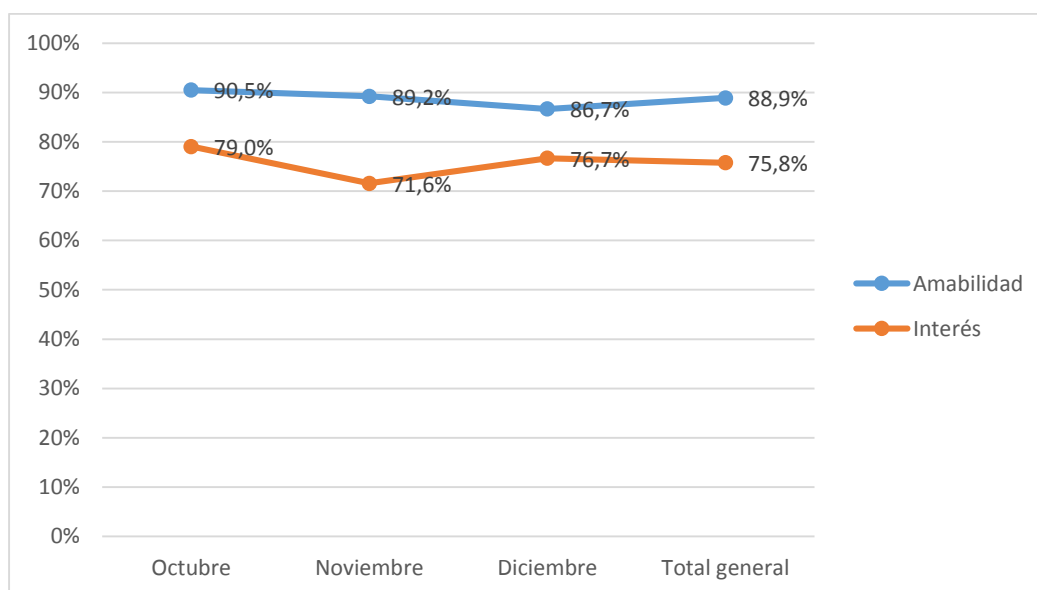
La evaluación final de la calidad del servicio, resulta del promedio de las calificaciones obtenidas en esas dimensiones.

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 (La amabilidad para el canal virtual hace referencia a la amabilidad de la plataforma). El resultado para este trimestre fue del 82,3%.

El 88,9% de las personas afirmó que los funcionarios que recibieron sus requerimientos fueron amables, y para el 75,8% los funcionarios mostraron interés en su solicitud, estos resultados son más o menos constantes para los tres meses analizados.

Ilustración 6. Amabilidad e Interés de los funcionarios



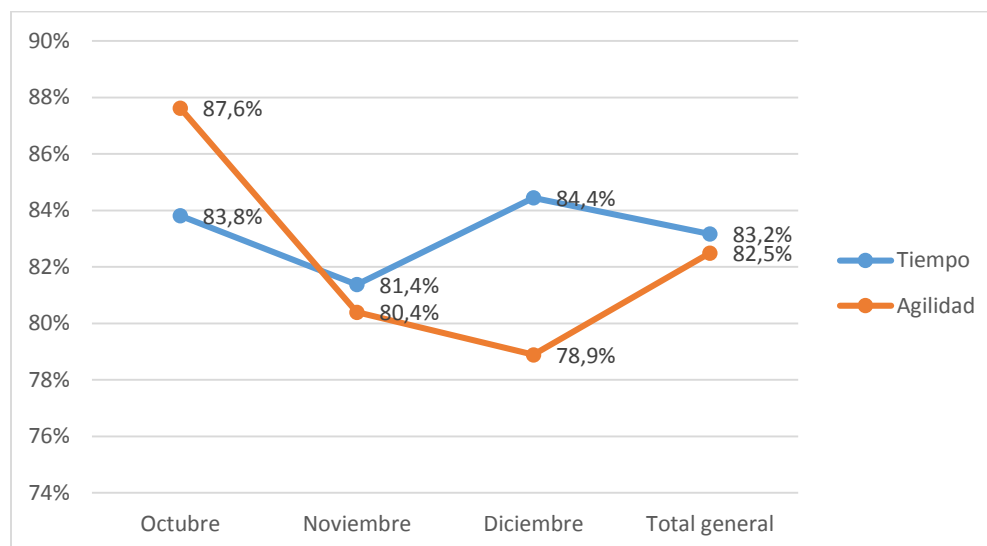
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

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 88,8%.

En el mes de noviembre se presentó el menor resultado en cuanto al tiempo en la recepción del requerimiento (81,4%), la agilidad en la atención presento el menor resultado en el mes de diciembre (78,9%).

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



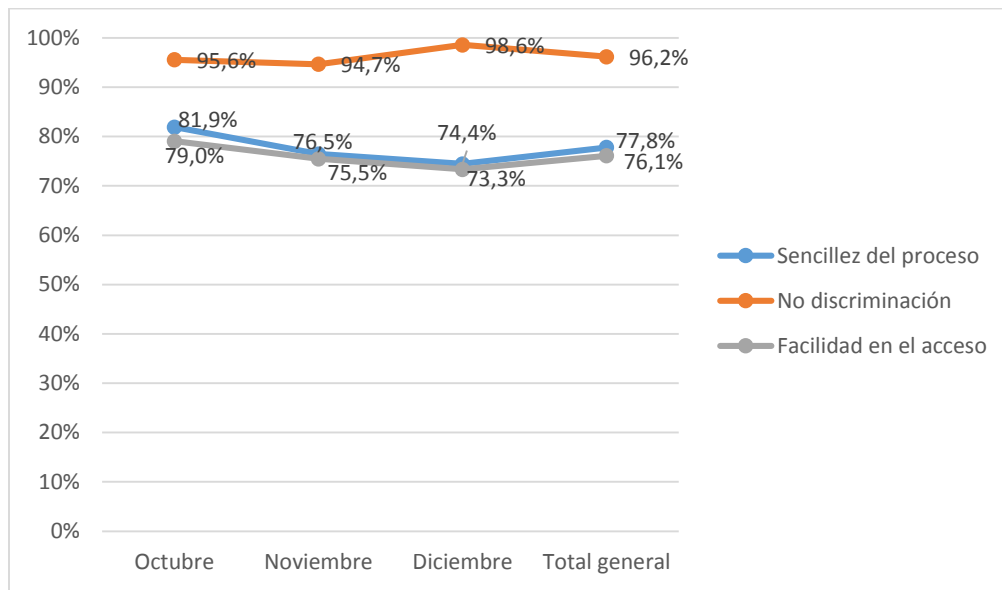
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

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 83,4%.

La no discriminación en la atención fue percibida por el 96,2% de los encuestados, el proceso fue considerado sencillo por el 77,8% y el acceso fue fácil para el 76,1%.

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



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Los motivos por los cuales algunas personas consideraron difícil el acceso se presentan a continuación.

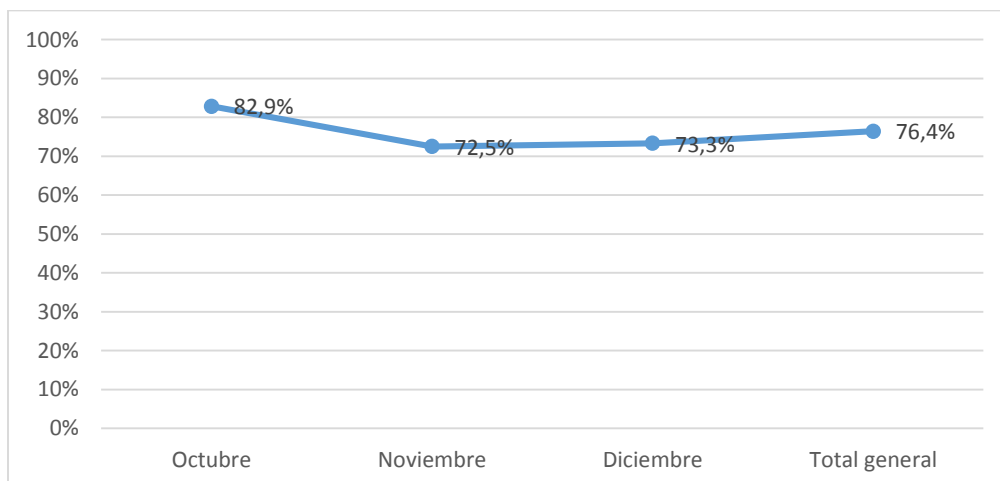
Tabla 1. Motivos para considerar difícil el acceso

Canal	Motivo	Total
Presencial	Demora para radicar	1
	Información errónea	1
	Demora en la atención	1
	No dan respuesta	2
	Problemas de desplazamiento al punto de atención	2
Telefónico	No entra la llamada o no contestan	13
	Información errónea	3
	Demora en la atención	4
	No dan respuesta	2
	No es fácil hallar la información	1
Virtual	Problemas de acceso a la página	3
	No es fácil buscar los formularios	1
	Demora del sistema	3
	La página es complicada	1
	No es fácil hallar la información	2
	Fallas del sistema	1

2.4. EFECTIVIDAD

La efectividad se evalúa en el porcentaje de requerimientos que recibieron respuesta, el porcentaje fue de 76,4%, este valor estuvo entre el 72% y el 83% durante el trimestre.

Ilustración 9. Requerimientos que recibieron respuesta



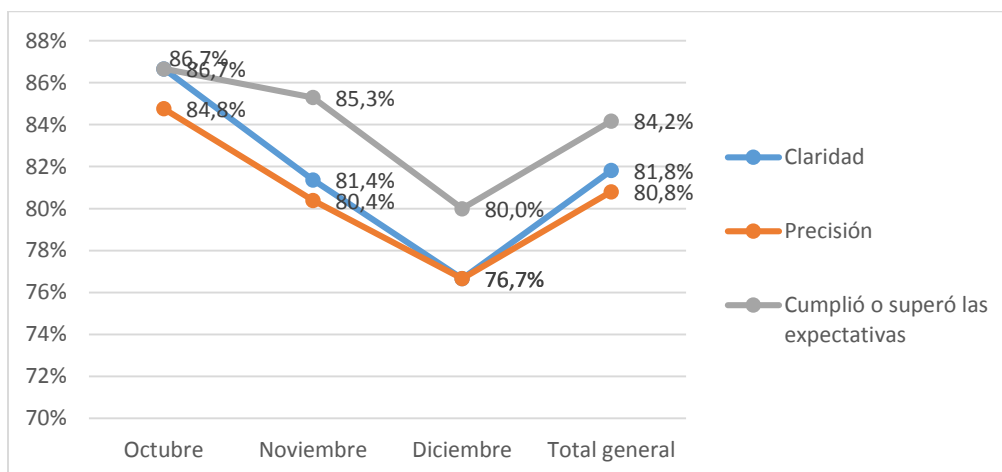
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

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 82,3%.

El cumplimiento en las expectativas ciudadanas tuvo el menor porcentaje en el mes de diciembre, con el 76,7%, éste mes también presentó el resultado más bajo en precisión (76,7%) y claridad de la información (80,0%).

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



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

3. RESUMEN DE INDICADORES

Tabla 2. Resultados de los indicadores

Indicador	Canal de atención	Resultado del indicador		
Tipo de requerimiento	Solicitud	97,98%		
	Reclamo	1,35%		
	Petición	0,34%		
	Queja	0,34%		
Canal de comunicación	Telefónico	29,63%		
	Presencial	49,83%		
	Virtual	20,54%		
Acceso a los canales de atención		Fácil	Difícil	Ni fácil ni difícil
	Presencial	89,19%	3,38%	6,76%
	Telefónico	69,32%	19,32%	11,36%
	Virtual	54,10%	14,75%	22,95%
Amabilidad		Buena	Regular	Mala
	Presencial	95,95%	2,03%	1,35%
	Telefónico	88,64%	7,95%	3,41%
	Virtual	72,13%	11,48%	9,84%
Interés por parte del funcionario al recepcionar los requerimientos		Si	No	
	Presencial	96,62%	2,70%	
	Telefónico	93,18%	6,82%	
Se sintió discriminado		Si	No	
	Presencial	2,70%	94,59%	
	Telefónico	1,14%	98,86%	
Agilidad		Buena	Regular	Mala
	Presencial	91,22%	6,76%	2,03%
	Telefónico	79,55%	11,36%	9,09%
	Virtual	65,57%	18,03%	8,20%
Tiempo de recepción		Justo	Excesivo	Corto
	Presencial	72,30%	14,19%	13,51%
	Telefónico	80,68%	12,50%	5,68%
	Virtual	63,93%	26,23%	8,20%
Proceso para interponer su PQRS		Sencillo	Complejo	Ni sencillo ni complejo
	Presencial	82,43%	9,46%	8,11%
	Telefónico	78,41%	9,09%	11,36%
	Virtual	65,57%	14,75%	13,11%
La información brindada fue:		Clara	Poco clara	Nada clara
	Presencial	92,57%	6,76%	0,68%
	Telefónico	79,55%	15,91%	4,55%
	Virtual	59,02%	19,67%	11,48%
Precisión en la información		Precisa	Poco precisa	Nada precisa
	Presencial	91,22%	8,11%	0,68%
	Telefónico	79,55%	18,18%	2,27%
	Virtual	57,38%	27,87%	14,75%

Recibió respuesta a su requerimiento		Si	No	
	Presencial	79,73%	20,27%	
	Telefónico	77,27%	22,73%	
	Virtual	67,21%	29,51%	
La respuesta otorgada por la entidad atendió las particularidades de su PQRS		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	82,20%	11,02%	5,08%
	Telefónico	79,41%	17,65%	2,94%
	Virtual	51,22%	29,27%	12,20%
Satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	83,05%	11,02%	5,08%
	Telefónico	82,35%	16,18%	1,47%
	Virtual	46,34%	31,71%	17,07%
Tiempo de duración del trámite		Presencial	Telefónico	Virtual
	Un día a una semana	72,97%	59,09%	44,26%
	Entre una y dos semanas	12,16%	12,50%	9,84%
	Entre dos semanas y un mes	12,16%	4,55%	24,59%
	Entre uno y dos meses	2,03%	7,95%	3,28%
	Más de dos meses	0,68%	14,77%	13,11%
PQRS interpuesto anteriormente		Si	No	
	Presencial	10,81%	89,19%	
	Telefónico	11,36%	88,64%	
	Virtual	80,33%	80,33%	

Nota: Los porcentajes restantes en cada variable corresponden a no respuesta

4. SUGERENCIAS CIUDADANAS

A continuación se presentan los resultados de 100 comentarios y sugerencias que presentaron los ciudadanos encuestados acerca de los servicios prestados por el IDU.

Tabla 3. Comentarios y sugerencias

Comentarios y sugerencias	Total	Porcentaje
Dar solución pronta a los requerimientos	14	14,0%
Brindar mejor información	10	10,0%
Mejor planificación	7	7,0%
Más control en la ejecución de obras	6	6,0%
Arreglar la malla vial pronto	6	6,0%
Agilidad en las obras	5	5,0%
Más participación ciudadana en los proyectos y mejor información sobre los proyectos	5	5,0%
Prestan un buen servicio	4	4,0%
¿Cómo se puede saber si ya desembolsaron el dinero?	3	3,0%
Mejoren la amabilidad en la atención	3	3,0%
Inviertan los recursos en las obras	2	2,0%
Los costos de valorización son muy elevados	2	2,0%
Mas funcionarios atendiendo	2	2,0%
Más trámites virtuales	2	2,0%

Equipo de Seguimiento y Evaluación
Oficina de Atención al Ciudadano
Instituto de Desarrollo Urbano

Mucho tramite y papeles para devolución de valorización	2	2,0%
Más zonas verdes y arboles	2	2,0%
Solicita que le envíen carta de cuándo puede llegar la devolución.	1	1,0%
El IDU es una institución burocrática, torpe e ineficiente	1	1,0%
En octubre hice la solicitud y no han venido ni a mirar siquiera, me mandaron una carta con muchos artículos pero no dan solución, la gente sigue subiendo los carros al andén, las tapas están partidas y no hay solución ni al andén ni a la invasión del espacio público.	1	1,0%
¿Cuándo van a realizar la Avenida Alsacia?	1	1,0%
El asesor que nos colaboró en el trámite, Luis Carlos Isaza se mostró muy respetuoso, diligente y efectivo con nosotros.	1	1,0%
Ser más precisos en la respuesta.	1	1,0%
La máquina tapa huecos hace el proceso invertido, porque tapa el hueco, pero deja una montaña, además no barren la gravilla que queda suelta.	1	1,0%
Las calles 145 y 146 entre 7 y 9 han estado en pésimo estado por años y el IDU no hace nada.	1	1,0%
Agilizar los trámites	1	1,0%
El IDU cuenta con planes interesantes de inversión en el centro, por ejemplo el de la Kr 7, que a pesar de la oposición inicial con el tiempo se demostró que vale la pena, pero hay que escuchar más, no puede ser que el contratista de la obra objeto de mi PQR, siga avanzando porque dice que si el IDU le ordena que desbarate lo que ha hecho, él no tiene problema, pero por un lado el IDU no me contesta y por el otro el hecho de desbaratar lo que ya está construido va en detrimento del patrimonio de la ciudad.	1	1,0%
Enviar la información por correo electrónico	1	1,0%
Agilizar la atención en radicación	1	1,0%
Mi predio ha sido sobrevalorado para aumentar el recudo, adicionalmente las mejoras suponen un gravamen más, lo que resulta es ser bastante oneroso. La calidad del barrio desmejoró notablemente y la inseguridad se disparó. Por ello debo vender mi casa pues no es cómodo vivir en el que fue nuestro hogar durante 43 años. Ahora es carísimo y peligroso vivir allí. Creo que inflar los predios para aumentar el recaudo y cobrar por mejoras que a la postre deterioran el sector como el flujo automotor disparado en el sector, no es favorecer al ciudadano sino exiliarlo en los alrededores de Cundinamarca. Respetuosamente pero críticamente debo decir que es fatal el irrespeto al ciudadano, solo importa para pagos pero no le mejoran objetivamente su vida.	1	1,0%
Cuidar las plantas y árboles que siembran	1	1,0%
Retirar los obstáculos de las vías	1	1,0%
Mantenimiento y limpieza al Juan amarillo, y más seguridad en la cicloruta	1	1,0%
Descongestionen la calle 13 que sale a las Américas hay una vía que viene desde el terminal y ayudara a mejorar el transporte	1	1,0%
Que empiecen la obra de la Av. Ferrocarril ya que esos predios desocupados se han convertido en un foco de inseguridad.	1	1,0%
Mejorar el acceso telefónico	1	1,0%
Que el IDU se encargara de todas las obras incluyendo los recursos de las alcaldías menores	1	1,0%
Realizar las obras en los plazos acordados	1	1,0%
Trabajar en las obras las 24 horas	1	1,0%
Los ingenieros deben mejorar el trato a la ciudadanía	1	1,0%
Los directores deberían ser ingenieros con experiencia de campo, con interventoría o construcción.	1	1,0%
Más coordinación entre entidades	1	1,0%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO