

Informe de Satisfacción Ciudadana Frente a la Atención y Servicio

PQRS

Primer Trimestre 2016



**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)
PRIMER TRIMESTRE DE 2016**

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 281 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 y virtual habilitados para recepcionar las solicitudes, estas fueron adelantadas en el periodo comprendido entre Febrero, Marzo y Abril a ciudadanos y ciudadanas que interpusieron PQRS en los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2016, la distribución de la muestra por canal de atención o recepción fue de 149 del canal presencial, 69 correspondiente al canal telefónico y 63 al canal virtual.

Los resultados presentados hacen parte de los compromisos de la Oficina de Atención al Ciudadano, 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 primer trimestre de 2016. El tamaño de la muestra se determinó con base en la formula $n = \frac{Z^2 P Q}{e^2}$, con un 95% de confianza, un error del 5%, un nivel 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:	Enero, Febrero y Marzo de 2016
Cobertura	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS con número o correo electrónico de contacto valido
Universo:	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS
Selección de entrevistados:	Selección aleatoria de ciudadanos
Diseño muestral	Muestreo aleatorio simple
Tamaño muestral:	281
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.

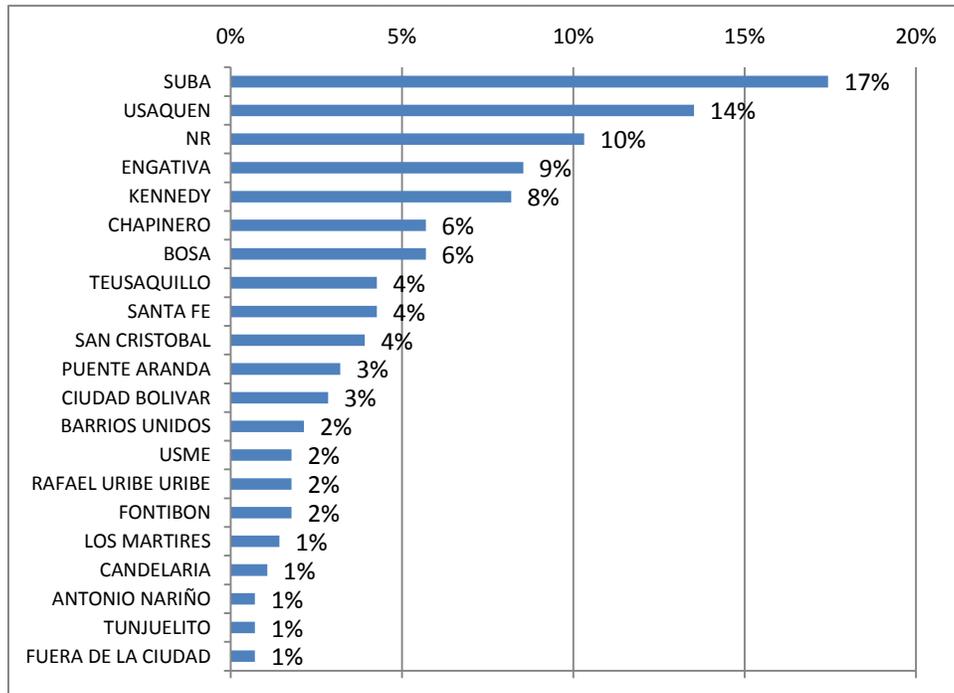
Principales resultados de los indicadores:

- El 3.91% del total de encuestados reporto tener una condición de discapacidad en su mayoría motriz.
- El tipo de requerimiento que más interpuso la ciudadanía fue el de solicitudes (94%)
- El canal de comunicación más utilizado fue el presencial 53% seguido del telefónico con 25% y virtual 22%.
- El 83.1% afirma que es fácil el acceso a estos tres canales de atención, el 13% lo considero difícil. El canal con mayor dificultad en el acceso fue el telefónico (23%).
- La amabilidad por parte de los funcionarios y de la plataforma es favorable para los canales, presencial 96 %, telefónico 93% y virtual 89%.
- El interés por parte de los funcionarios al momento de recepcionar los requerimientos es bastante alto, para el canal presencial fue del 99% y en el canal telefónico del 96%.
- La agilidad de la entidad para recepcionar PQRS es buena en los canales presencial (92%), telefónico (84%), y la plataforma virtual presentó (79%), los mayores inconvenientes se presentaron en el canal telefónico, las causas fueron que no contestan o demoras en la comunicación, indicar el 23% de los ciudadanos que utilizó este canal.
- El tiempo de recepción de PQRS fue excesivo para el 11%.
- El proceso para interponer PQRS fue sencillo por el canal presencial para el 84%, por el canal telefónico para el 77% y en el virtual para el 86%.
- La claridad y la precisión de la información brindada por el IDU al adelantar PQRS es positiva para un poco más del 84.6% que utilizaron el canal presencial, en el canal telefónico para el 83.3%, y el en canal virtual para el 74%.
- El canal presencial tiene el porcentaje más alto de personas que recibieron respuesta al requerimiento (77.2 %), en el canal telefónico fueron el 88.4 %, el canal virtual tiene el porcentaje más bajo, con 69.8%.
- La atención a las particularidades de las PQRS en canal presencial para el 62% en el canal telefónico el porcentaje fue de 64% y en el canal virtual este porcentaje fue el 35%.
- La satisfacción con la respuesta dada por la entidad a las PQRS fue del 62,4% aproximadamente en los canales telefónico y presencial, en el canal virtual fue del 35%.

1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

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

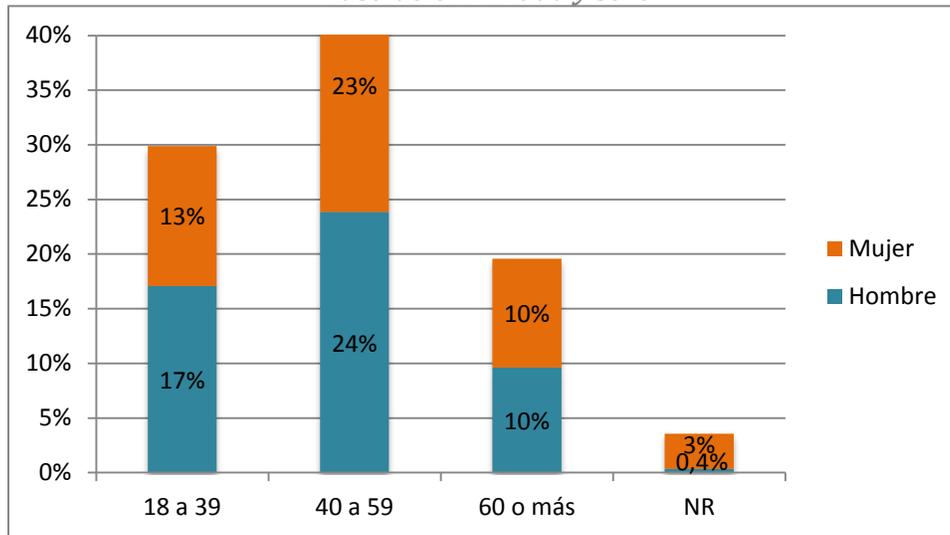
Ilustración 1. Localidad



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

El 49% de los encuestados son mujeres y el 51% hombres. El 30% están entre los 18 y 39 años, el 47% está entre los 40 y 59 años, y el 20% más 60 de años

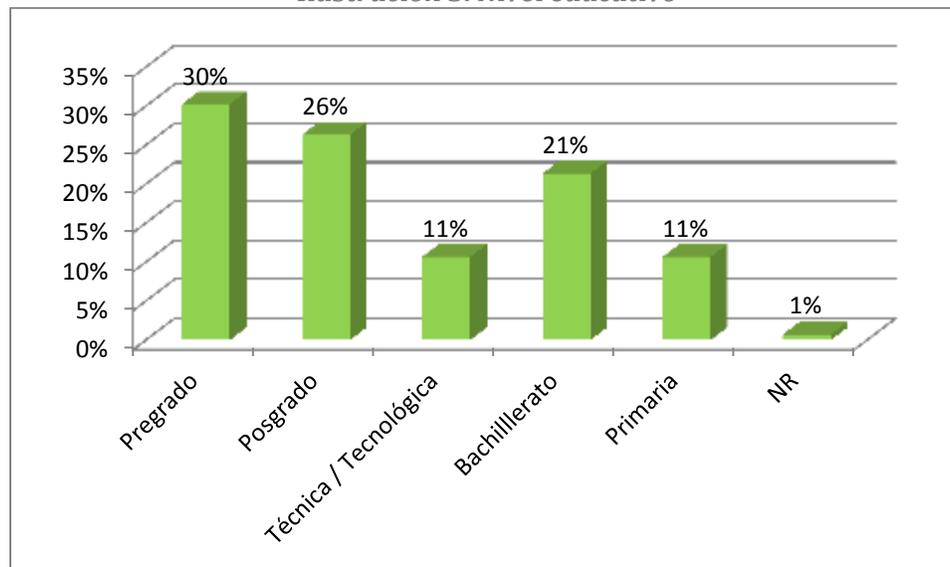
Ilustración 2. Edad y sexo



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

El 33% tiene un nivel educativo de secundaria o está por debajo de este nivel, el 56% de encuestados tienen un nivel educativo de pregrado o posgrado.

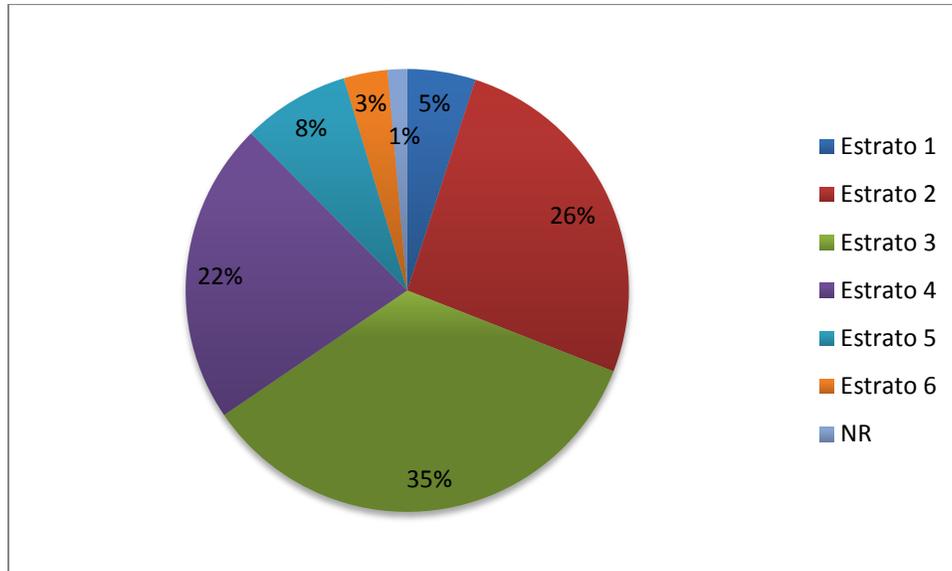
Ilustración 3. Nivel educativo



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

El estrato 3 predomina en los encuestados y están representados por el 35%, seguido de los estratos 2 y 4 que representan el 26 y 22% respectivamente.

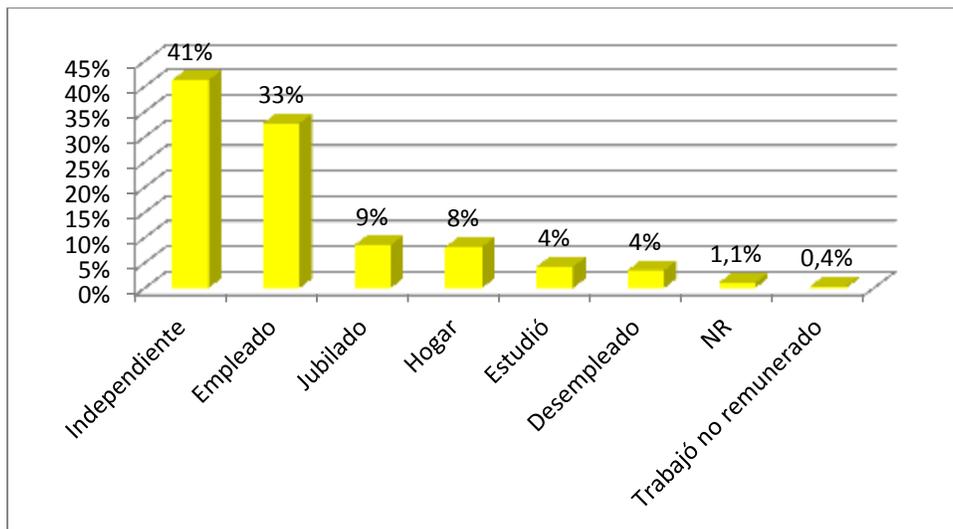
Ilustración 4. Estrato



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

El 74 % pertenece a la población económicamente activa (empleado e independiente), el 21% es población inactiva (hogar, jubilado y estudiante). El 4% 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

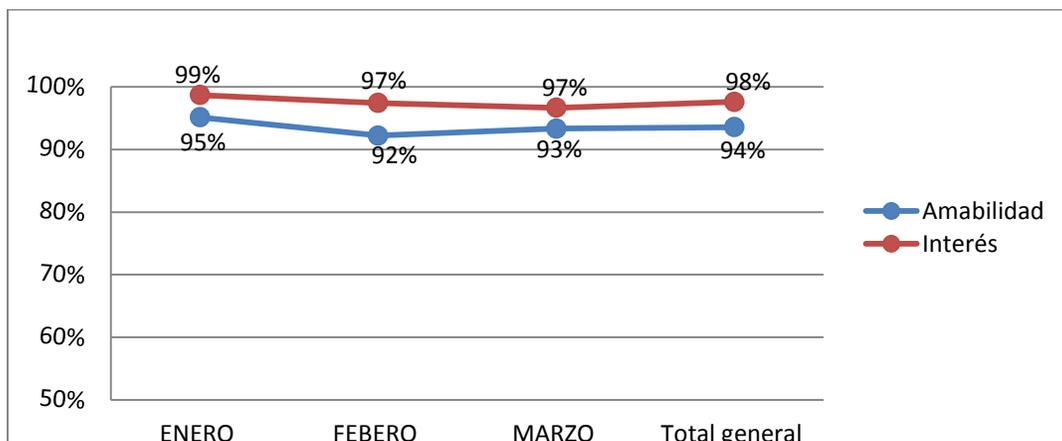
La evaluación final de la calidad del servicio, resulta del promedio de las calificaciones obtenidas en las dimensiones.

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 plataforma). El resultado para este trimestre fue del 96%.

El 98% de las personas afirmó que los funcionarios que recibieron sus requerimientos fueron amables, y para el 94% los funcionarios mostraron interés en su solicitud, estos resultados son tienen poca variabilidad para los tres meses analizados.

Ilustración 6. Amabilidad e Interés de los funcionarios



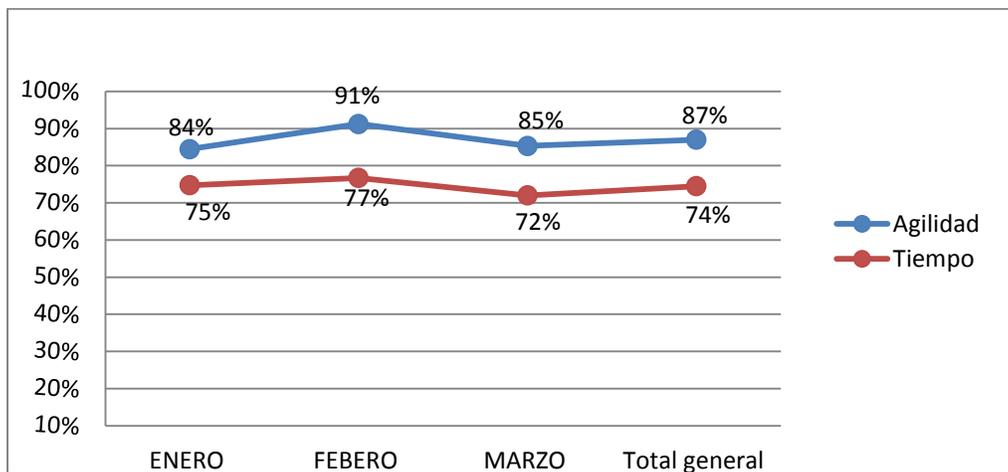
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

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 81%.

En el mes de febrero se presentó el mejor resultado en cuanto a la agilidad en la atención para la recepción del requerimiento (91%), el tiempo en la atención presentó el menor resultado en el mes de marzo (72%).

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

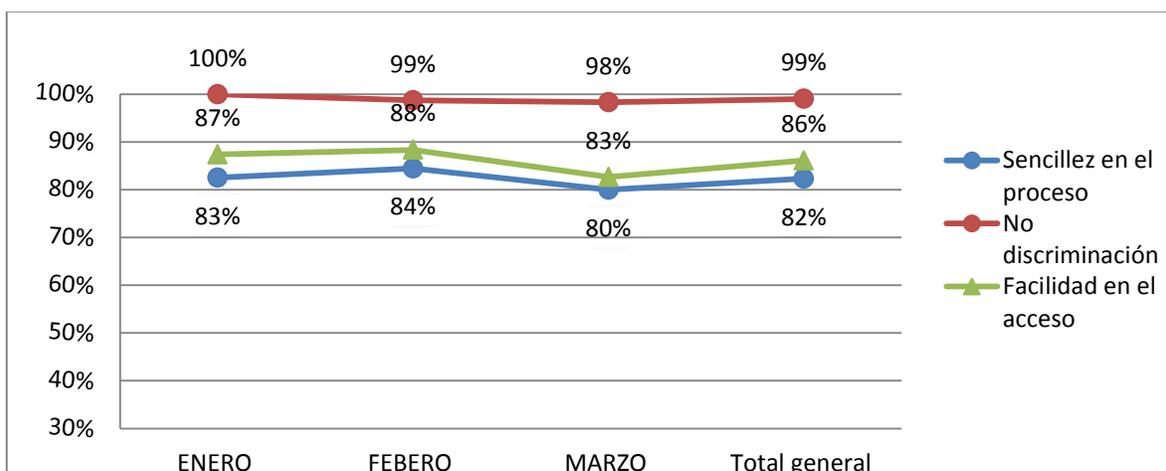


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

2.3. RESPETO

La no discriminación en la atención fue percibida por el 99% de los encuestados, el acceso fue fácil para el 86% y el proceso fue considerado sencillo para el 82%.

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 al acceso se presenta a continuación.

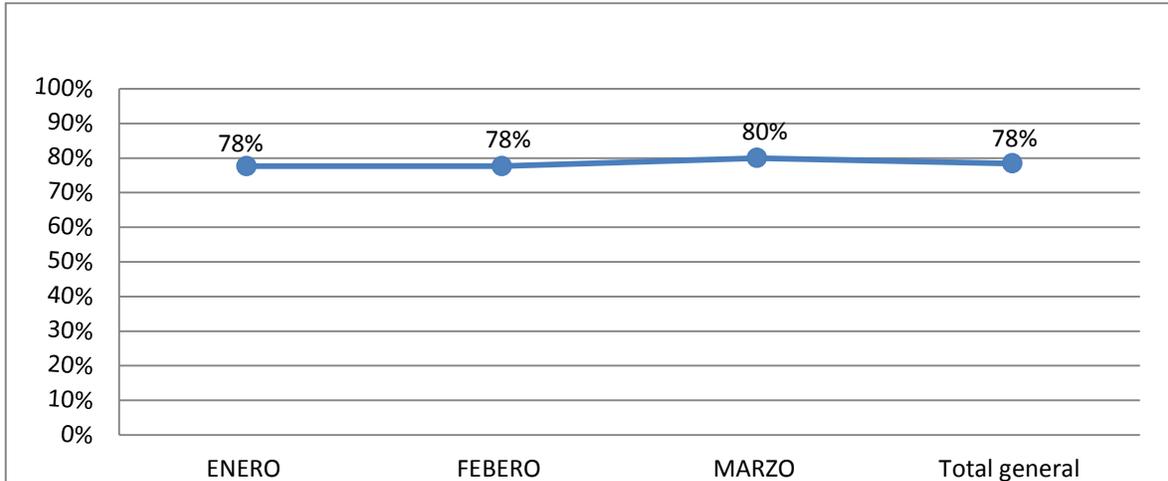
Tabla1. Motivos para considerar difícil el acceso

Canal de atención	Motivo	Total
Presencial	Hace falta funcionarios, se hace larga la fila	2
	Más puntos de atención	1
	Demora en la atención	2
	Mucho trámite	1
Telefónico	Contestan tarde	1
	Demoras para que lo comuniquen con la extensión o persona encargada	4
	Mucho trámite	2
	No prestan atención al reclamo	1
	No contestaban el teléfono	4
	La información no es clara	1
	No dan respuesta	1
	Se pasan la llamada entre funcionarios	1
Mala atención por parte del funcionario	1	
Virtual	Demoras	1
	Problema de acceso a la plataforma	5
	Falta información sobre los requerimientos del trámite	1

2.4. EFECTIVIDAD

La efectividad se evalúa en el porcentaje de requerimientos que recibieron respuesta, el porcentaje fue del 78%, este valor estuvo entre el 78% y 80% durante el trimestre.

Ilustración 9. Requerimientos que recibieron respuesta



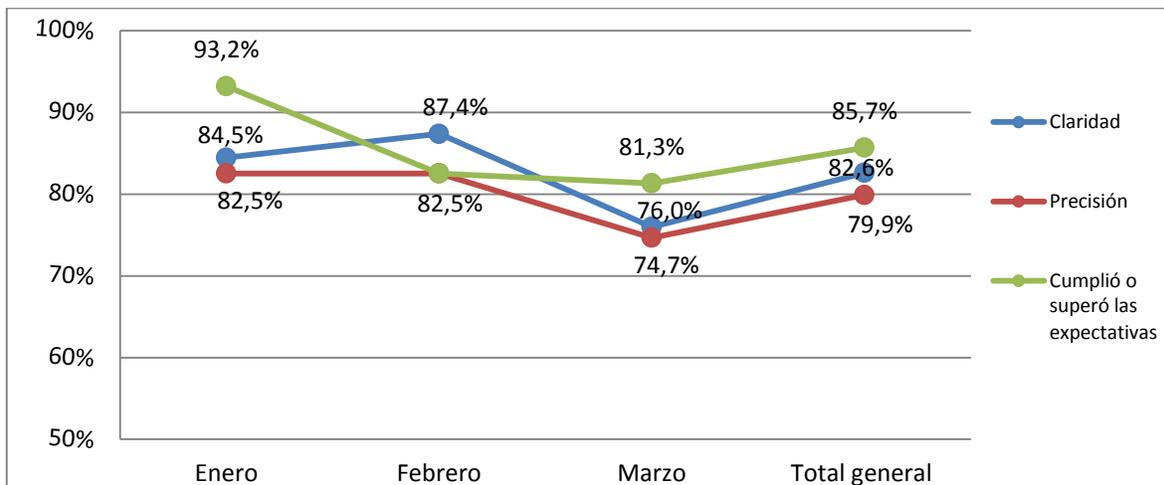
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

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 del 82.7%.

El cumplimiento de las expectativas ciudadanas tuvo el menor porcentaje en el mes de marzo con el 81%, éste mes también presentó el resultado más bajo en claridad (76%) y precisión de la información 75%.

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



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

3. RESUMEN DE INDICADORES

Tabla2. Resultados de los indicadores

Indicador	Canal de Atención	Resultado del indicador		
Tipo de Requerimiento	Solicitud	94%		
	Reclamo	5,7%		
	Denuncia	0,4%		
Canal de comunicación	Presencial	53%		
	Telefónico	25%		
	Virtual	22%		
Acceso a los Canales de atención		Fácil	Difícil	Ni fácil ni difícil
	Presencial	95%	4%	1%
	Telefónico	75%	23%	1%
	Virtual	79%	11%	5%
Amabilidad		Buena	Regular	Malo
	Presencial	96%	3%	1%
	Telefónico	93%	6%	1%
	Virtual	89%	8%	2%
Interés por parte del funcionario al recepcionar los requerimientos		Si	No	
	Presencial	99%	1%	
	Telefónico	96%	4%	
Se sintió discriminado		Si	No	
	Presencial	1%	99%	
	Telefónico	0%	100%	

Agilidad		Buena	Regular	Malo
	Presencial	92%	7%	1%
	Telefónico	84%	14%	1%
	Virtual	79%	14%	3%
Tiempo de recepción		Justo	Excesivo	Corto
	Presencial	72,5%	8%	19%
	Telefónico	76,8%	12%	12%
	Virtual	77,8%	13%	6%
Proceso para interponer su PQRS		Sencillo	Complejo	Ni sencillo ni complejo
	Presencial	84%	8%	8%
	Telefónico	77%	13%	10%
	Virtual	86%	5%	5%
La información brindada fue:		Clara	Poco clara	Nada clara
	Presencial	87%	11%	3%
	Telefónico	84%	14%	1%
	Virtual	75%	19%	3%
Precisión de la información		Precisa	Poco Precisa	Nada precisa
	Presencial	83%	14%	3%
	Telefónico	83%	16%	1%
	Virtual	73%	24%	2%
Recibió respuesta a sus requerimientos		Si	No	
	Presencial	77,2%	23%	
	Telefónico	88,4%	12%	
	Virtual	69,8%	30%	
La respuesta otorgada por la entidad atendió las particularidades de su PQRS		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	62%	12%	3%
	Telefónico	64%	17%	7%
	Virtual	35%	27%	10%
Satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	61%	13%	3%
	Telefónico	64%	17%	7%
	Virtual	35%	27%	10%
Tiempo de duración del trámite		Presencial	Telefónico	Virtual
	Un día a una semana	71%	67%	30%
	Entre una y dos semanas	7%	12%	24%
	Entre dos semanas y un mes	5%	9%	21%
	Entre uno y dos meses	11%	4%	14%
	Más de dos meses	5%	9%	10%
PQRS interpuesto		Si	No	

anteriormente	Presencial	6%	94%
	Telefónico	4%	96%
	Virtual	6%	94%
Nota: Los porcentajes restantes en cada variable corresponden a no respuesta			

4. SUGERENCIAS CIUDADANAS

A continuación se presentan los resultados de 121 comentarios y sugerencias

Tabla3. Comentarios y sugerencias

Comentarios y sugerencias	Total	Porcentaje
Brindar información o respuesta más acertada	24	22%
Mas arreglo de la malla vial de la ciudad	5	5%
Falta información más clara en los medios virtuales para evitar desplazamientos hasta la entidad	5	5%
Respuestas rápida sobre devoluciones de dinero	5	5%
Trámites demorados	4	4%
La información para hacer el trámite por internet sea más específica. Se cae mucho la página	3	3%
Debido a esta obra hay mucha inseguridad.	2	2%
Más control en las interventorías, para las obras sea de buena calidad.	2	2%
Pongan más atención al ciudadano y sus reclamos.	2	2%
Que puedan hacer muchos más tramites por internet y habiliten bien la plataforma, para sea más práctico y ágil hacer el trámite por internet.	2	2%
Coordinar con movilidad y la policía para mejorar la movilidad en el sector	1	1%
Ampliar puentes vehiculares, no cerrar calles por capricho, abrir intersección en la 129, la calle 100 con autopista de unos 150 metros, en la calle 97 con autopista hacia la 30 de un metro justo en el barrio la castellana.	1	1%
Devolvieron solamente una parte de lo se consigo paso con el resto	1	1%
El comportamiento de los obreros no es el adecuado. Debería haber más difusión del Punto Crea para así saber uno donde hacer un reclamo.	1	1%
El inconveniente del hueco sigue sin tener ninguna solución	1	1%
En cuanto a resultados del IDU muy malo, no resuelven lo de las obras las dejan inconclusas, generando inseguridad, dejan huecos también generan roedores. A ver si por favor acaban esta obra pronto en la KR 9 hacia la 7 séptima.	1	1%
Entre el IDU y la Alcaldía se tiran la pelota y no le resuelven nada.	1	1%
Falta mucho por hacer en la ciudad uno entiende la cuestión de presupuestos pero hay mirar las prioridades hay para así evitar accidentes	1	1%
Actualizar los datos registrados en el sistema.	1	1%
Hacerle seguimiento a las obras de los contratistas para un mejor efecto de terminación y duración.	1	1%
Favor concreten los procesos de planeación y del IDU para den coordinados y den claridad a la comunidad. Mejorar los procedimientos en cuanto al tema de los campamentos de las obras.	1	1%
Ser diligentes en el seguimiento de las practica laborales en las actividades contratadas	1	1%

Favor tener más agilidad y mejor preparación de los funcionarios atienden al público para informar concretamente las inquietudes de las personas.	1	1%
Favor tener más cuidado con la recepción de las llamas.	1	1%
Hay vías que son más importantes por arreglar en la ciudad otros proyectos	1	1%
Información más clara cuando se llama a pedir información	1	1%
La malla vial de la ciudad está muy deteriorada y no hay soluciones el IDU le tira la pelota a la alcaldía local de Suba y la alcaldía al IDU pero ninguna responde por el arreglo de la vía	1	1%
Estoy inconforme con el cobro de valorización sin haber hecho ninguna obra cerca de su predio.	1	1%
la vía estaba buena y la arreglaron y las están malas no deberían arreglar las están dañadas y los que trabajan en la obra venden el cemento a los ciudadanos el punto da al frente del polideportivo de molinos 2 sector en ese proyecto aún ya termino pero es para sepan como entidad	1	1%
Los dineros se pagaron por la valorización no se ven ejecutados por ningún lado no hay obras	1	1%
Más información en general y tengan más conexión entre las entidades	1	1%
Más respaldo y seguimiento a la información del tramite	1	1%
Muchas inconsistencias en la plataforma del IDU	1	1%
No hay control por parte de las entidades tienen ver con la infraestructura de la ciudad para ayudar a las personas y puedan direccionar las necesidades recibidas por los estamos buscando una solución.	1	1%
No me han solucionado nada sobre el accidente que tuve el IDU no se ha pronunciado y me siento muy mal del golpe tuve.	1	1%
Además de hacer la visita se necesita la solución al problema de hundimiento.	1	1%
Agilicen más los trámites por la página.	1	1%
Arreglen las calles sean honestos, con los recursos del Distrito.	1	1%
Cuando estén en cambio de administración sean más conscientes del ciudadano y nuestros tramites por salimos afectados	1	1%
tramites con mucho papeleo y demasiada de mora la repuesta me brindaron duro a meses mejores las respuestas para no perjudiquen al ciudadano	1	1%
Estoy pagando una obra ni siquiera han iniciado, esto es Av. 68 # 98a - 51.Lo otro es el número al tiene uno que llamar lo escriban más grande, por mayoría de los hacemos estos trámites somos adultos mayor.	1	1%
Dejen participar a las personas y la comunidad.	1	1%
La obra ya la terminaron pero no pintaron. Si es posible arreglen la calle111 entre autopista norte y KR 53.	1	1%
La obra no la hicieron como era ya dejaron las calles más altas los andenes y esto causa encharcamientos no hicieron canaletas y causa malos olores durante el verano.	1	1%
Actualizar la página en los proyectos viales y la ejecución de las obras.	1	1%
La vía la terminen ya por llevan más de 2 años y perjudicaron terriblemente los negocios	1	1%
Las líneas telefónicas estén siempre habilitadas uno llama porque necesita saber de algún trámite.	1	1%

Las obras inician se demoran mucho y perjudican a las personas de los predios y de los negocios.	1	1%
Las respuestas de las licencias sean menos demoradas por duran muchos meses	1	1%
Le den una respuesta exacta si la casa va ser demolida está preocupado por la razón son personas de tercera edad y no tienen sino este predio donde vivir.	1	1%
Los ingenieros encargados de las obras deberían capacitarse antes de hacer las obras para que las hagan bien.	1	1%
Los reductores colocaron no fueron los óptimos, ya son muy bajos y no cumplen el objetivo.	1	1%
Mejoren los precios de excavación	1	1%
Nos están perjudicando la empresa contratista dejándonos sumideros transversales no los suspendan por quieren colocar laterales y no tienen la capacidad	1	1%
Acaban de terminar la obra ya la dejaron a medias. Esta obra situada en la KR 69p # 06 - 72 barrio Estrada.	1	1%
Mucha ausencia de funcionarios, pero el servicio es excelente	1	1%
Arreglen el sumidero dejaron y por este motivo se inunda la casa y no le han arreglaron.	1	1%
Envíen por escrito la respuesta a mi tramite	1	1%
Resuelvan lo del pago de mi predio lo entregue el 18 de abril 2007 y hasta el momento nada que me cancelan por favor dar pronta solución vamos para 6 años sin solución	1	1%
Atiendan las solicitudes y hagan mantenimiento de andenes, acceso para personas con discapacidad y adultos mayores, realicen mejor auditoria en los recursos y deberían consultar con la comunidad antes de realizar las obras como las ciclo vías y la implementación del Transmilenio por la séptima.	1	1%
Se apersonen de las peticiones de los ciudadanos y se haga una efectiva solución y concreta a las solicitudes radicadas, cambiando de esta manera la imagen hay en este momento por la comunidad.	1	1%
Recuperar el usuario y la clave haya un link para cuando este se olvide.	1	1%
Mejor contacto con la comunidad y sea realmente atendidas las solicitudes.	1	1%
Profesionales idóneos y más compromiso con los ciudadanos y la entidad	1	1%
Trabajen con una empresa de mensajería más puntual y efectiva para llegar la correspondencia certificada a tiempo.	1	1%
Si el horario de atención al ciudadano en cuanto a radicación debería ser más extendido en la oficina. La página del IDU es muy confusa deberían actualizarla.	1	1%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO