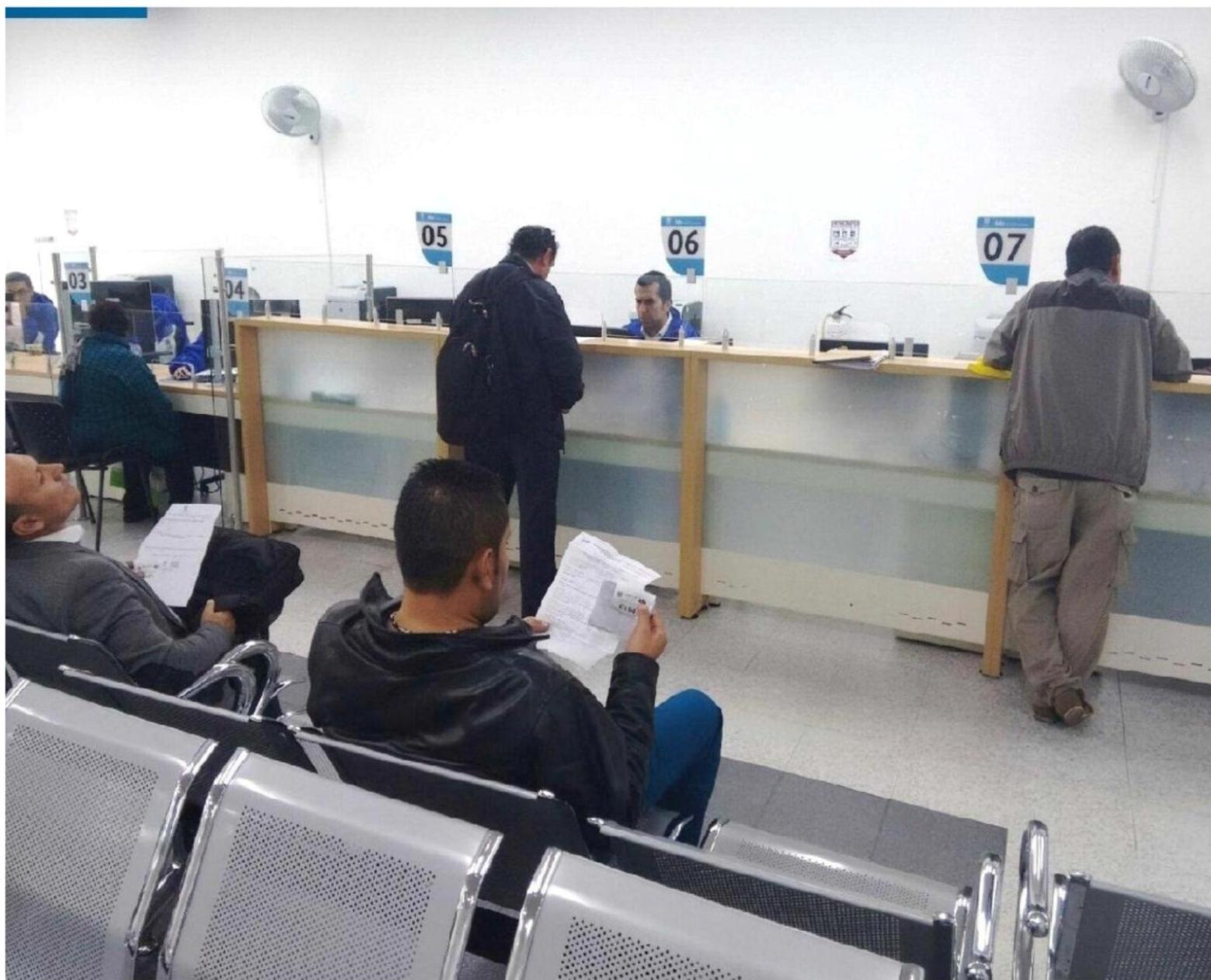


# Informe de Satisfacción Ciudadana Frente a la Atención y Servicio

**PQRS**

Cuarto Trimestre 2016



**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 2016**

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 381 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 Noviembre y Diciembre a ciudadanos y ciudadanas que interpusieron PQRS en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2016, la distribución de la muestra por canal de atención o recepción fue de 152 del canal presencial, 104 correspondiente al canal telefónico y 125 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 tercer trimestre de 2016. El tamaño de la muestra se determinó con base en la formula  $n = \frac{z^2 PQ}{e^2}$ , 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 381 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, a través de los diferentes canales dispuestos.

### Ficha Técnica

Encuesta de satisfacción ciudadana	PQRS
<b>Periodo de recolección:</b>	Octubre-Noviembre-Diciembre de 2016
<b>Cobertura</b>	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS
<b>Universo:</b>	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS por algún canal de atención
<b>Selección de entrevistados:</b>	Selección aleatoria de ciudadanos
<b>Diseño muestral</b>	Muestreo aleatorio simple
<b>Tamaño muestral:</b>	381
<b>Error estadístico de la muestra:</b>	5%
<b>Tipo de encuesta:</b>	Encuesta estructurada
<b>Método de recolección:</b>	Entrevista telefónica

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

## INFORME EJECUTIVO

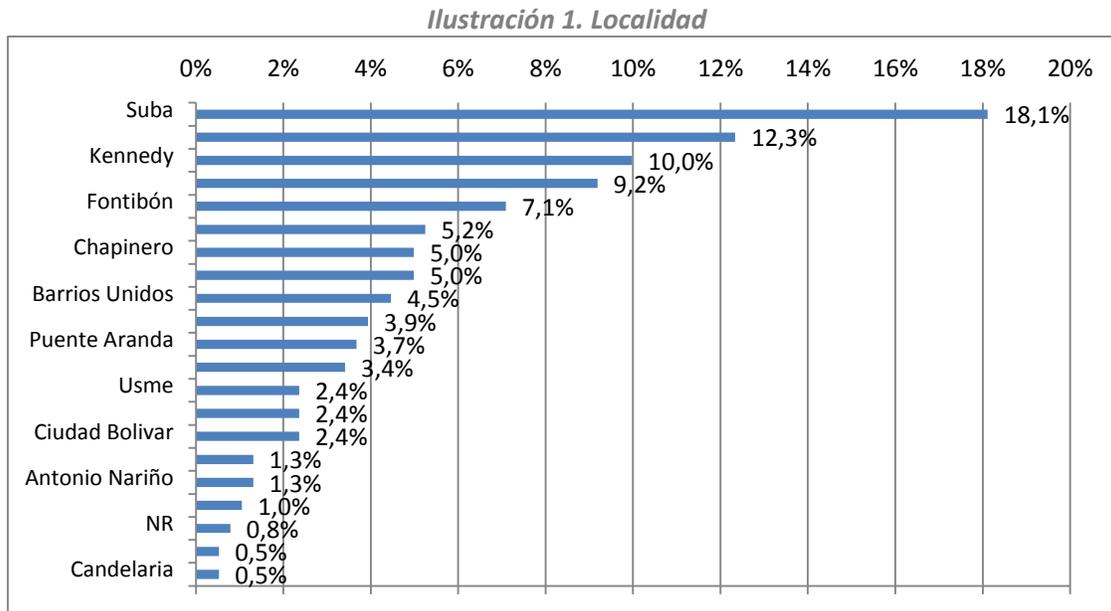
El objetivo principal de este estudio es servir de herramienta para evaluar la atención brindada por el IDU al momento de interponer alguna PQRS desde la perspectiva ciudadana. Para visualizar estos resultados se evaluaron indicadores que permiten calificar la calidad del servicio.

Principales resultados de los indicadores:

- El 1.05% del total de encuestados reporto tener una condición de discapacidad en su mayoría motriz y cognitiva.
- El tipo de requerimiento que más interpuso la ciudadanía fue las solicitudes (88.19%).
- El canal de comunicación más utilizado fue el presencial, cercano al 40%.
- El 81.5% considera que fue fácil el acceso a estos tres canales de atención, el 7.31% lo considero difícil. El canal con mayor dificultad respecto al acceso estuvo el canal telefónico (8.7%).
- La amabilidad por parte de los funcionarios y de la plataforma es favorable para los canales, presencial 93.4 %, telefónico 93.2%, y virtual 92.8%.
- El interés por parte de los funcionarios al momento de recepcionar los requerimientos presento buena calificación, en los canales presencial 94% y telefónico del 99%.
- La agilidad de la entidad para recepcionar PQRS es buena en los distintos canales: presencial (86.18%), telefónico (85.58%), y la plataforma virtual (84%).
- El tiempo de recepción de PQRS fue excesivo para el 7.09% de encuestados.
- El proceso para interponer PQRS fue sencillo para el canal presencial 84%, el canal telefónico 84% y el canal virtual para el 82%.
- La claridad y la precisión de la información brindada por el IDU al adelantar PQRS es positiva para un poco más del 84% que utilizaron el canal presencial, seguido del canal telefónico 89% y el canal virtual 77%.
- El canal telefónico tiene el porcentaje más alto de personas que recibieron respuesta al requerimiento (84%), el canal presencial fue 76%, el canal virtual tiene el porcentaje menor con 77%.
- La atención a las particularidades de las PQRS en canal presencial del 77% en el canal telefónico 93% y el canal virtual este porcentaje fue del 66%.
- La satisfacción con la respuesta dada por la entidad a PQRS estuvo en 93% en el canal telefónico, 78% el canal presencial, y el canal virtual del 67%.

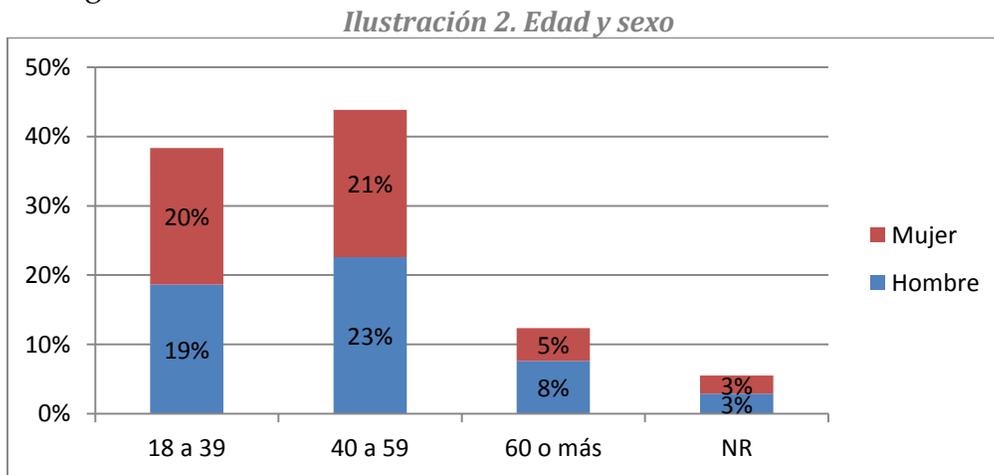
# 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Los encuestados se encuentran ubicados en las diferentes localidades de la ciudad, la mayor de frecuencia de PQRS fueron en la localidad de Suba (18.1%) y Kennedy (12.3%).



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

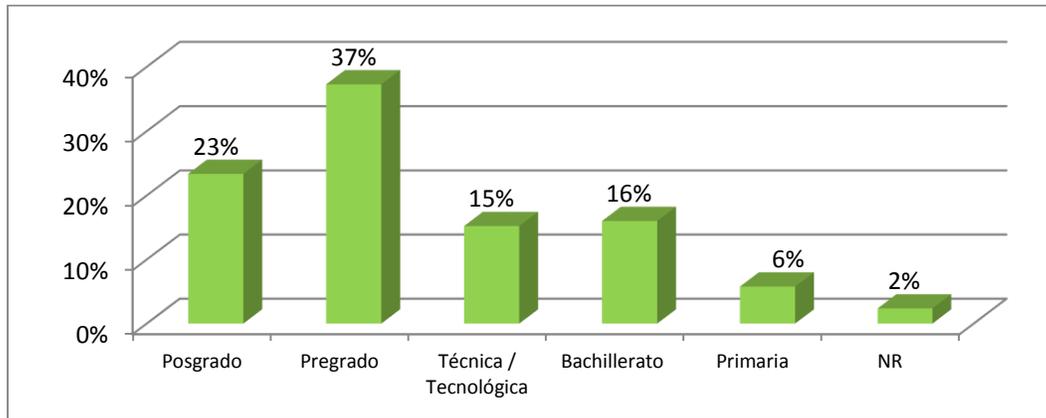
En los resultados obtenidos en la encuesta, se encuentra que el 48% de los respondientes son mujeres, y 52% son hombres. Dentro de los rangos de edad encontrados en la aplicación de la encuesta, se destaca el rango entre 40 a 59 años, con un 43% de personas encuestadas, un 39% mencionó estar en el rango 18 a 39 años, y solo un 13% de los ciudadanos encuestados mencionaron estar en una edad superior o igual a los 60 años.



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

El nivel educativo de los ciudadanos consultados fue pregrado 37%, posgrado 23%, bachillerato el 16%, técnico-tecnológica 15% y solo el 6% mencionó la primaria como nivel educativo máximo alcanzado.

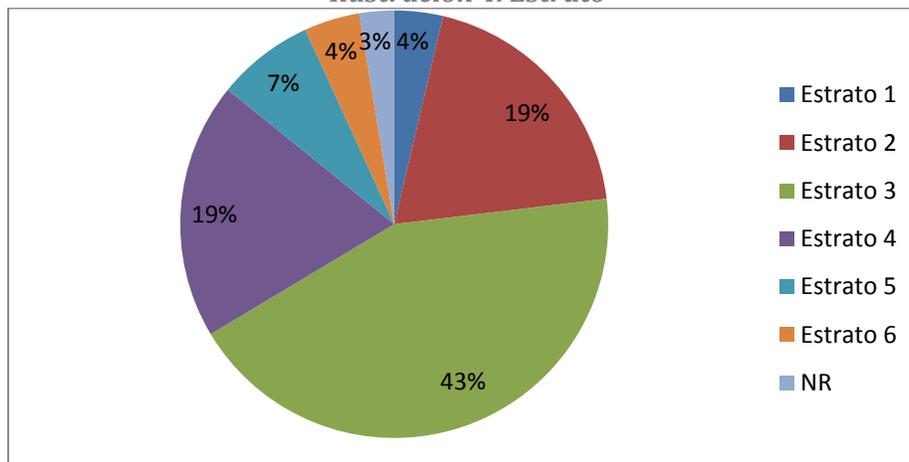
*Ilustración 3. Nivel educativo*



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

El 43% de ciudadanos encuestados que interpusieron alguna PQRS en este trimestre, son del estrato 3, un 23% son de estrato 1 y 2, y un 33% mencionaron ser de los estratos 4, 5 y 6.

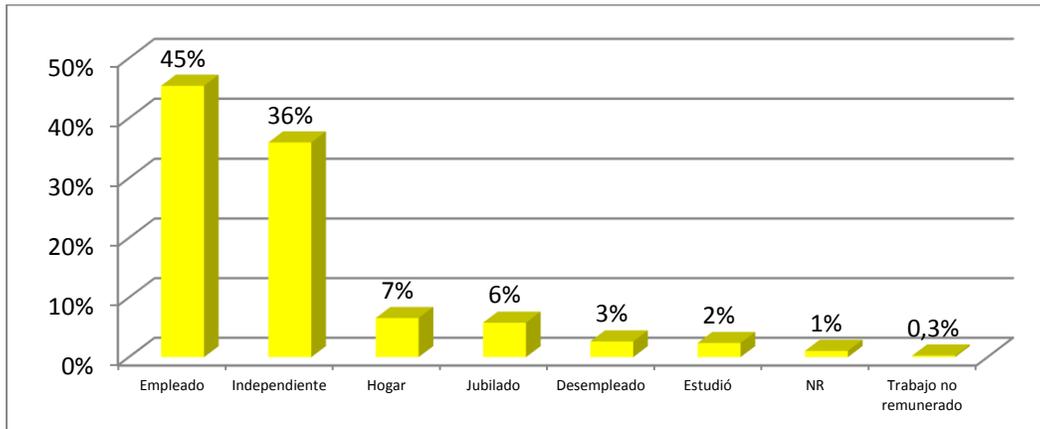
*Ilustración 4. Estrato*



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

El 81 % de los encuestados corresponde a la población económicamente activa (empleado e independiente), el 15% población inactiva (hogar, jubilado y estudiante), y solo el 3% de los encuestados manifestaron ser 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

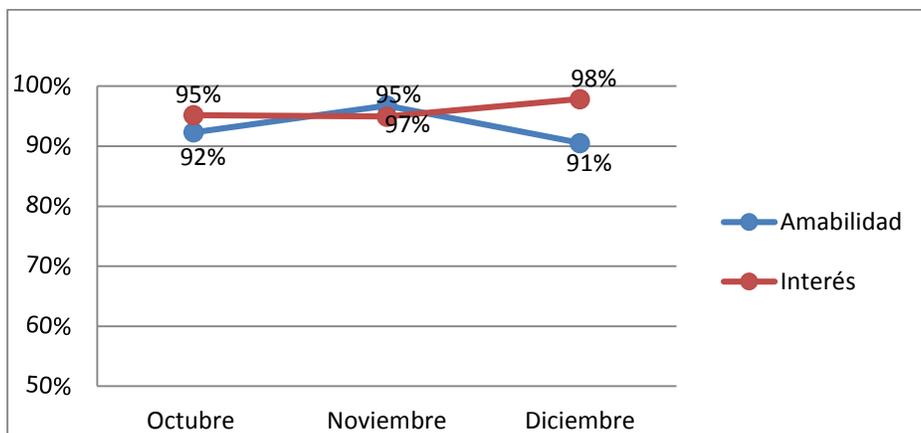
La evaluación final de la calidad del servicio, resulta del promedio de las calificaciones obtenidas en las dimensiones.

### 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 atención en plataforma web). El resultado para este trimestre fue del 95%.

El 93% de las personas afirmó que los funcionarios de la entidad que recibieron sus requerimientos atendieron con amabilidad y, el 96% consideran que los funcionarios mostraron interés en su solicitud, estos resultados tienen poca variabilidad para los tres meses analizados.

*Ilustración 6. Amabilidad e Interés de los funcionarios*



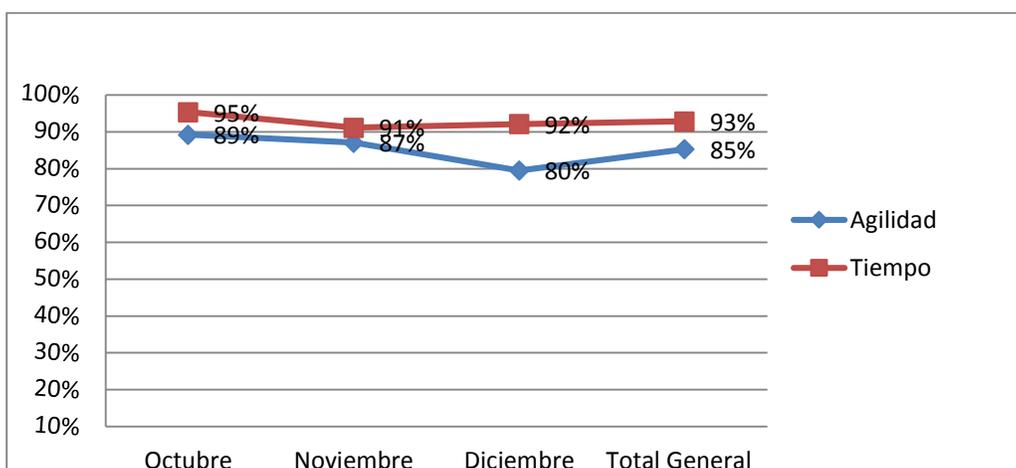
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 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 89%.

En el mes de octubre se presentó el mejor resultado en cuanto a la agilidad en la atención para la recepción del requerimiento (89%), el tiempo en la atención presentó el menor resultado en el mes de noviembre (91%).

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

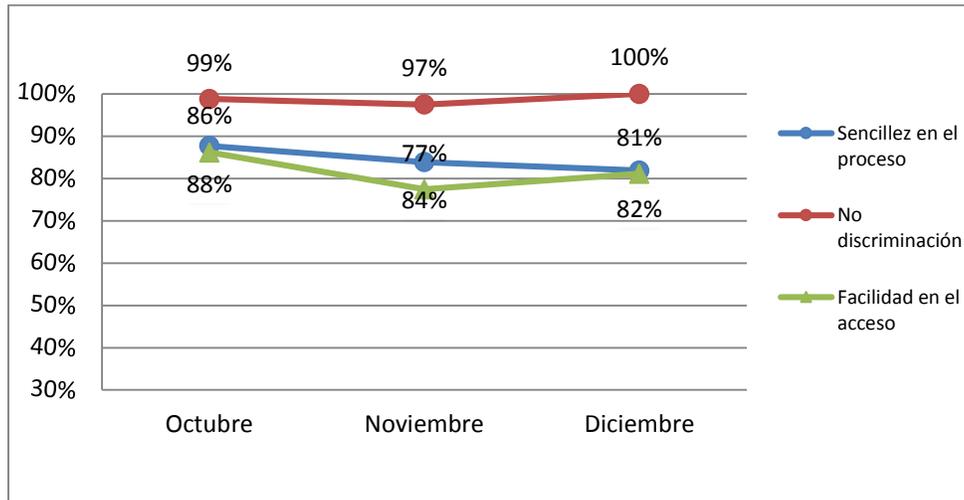


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

### 2.3. RESPETO

En promedio en el trimestre, el 99% de los encuestados no se sintió discriminado con la atención recibida, el acceso fue fácil para el 81%, y el proceso estuvo sencillo para el 85%.

*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 a través de los distintos canales se presentan a continuación.

*Tabla 1. Motivos para considerar difícil el acceso*

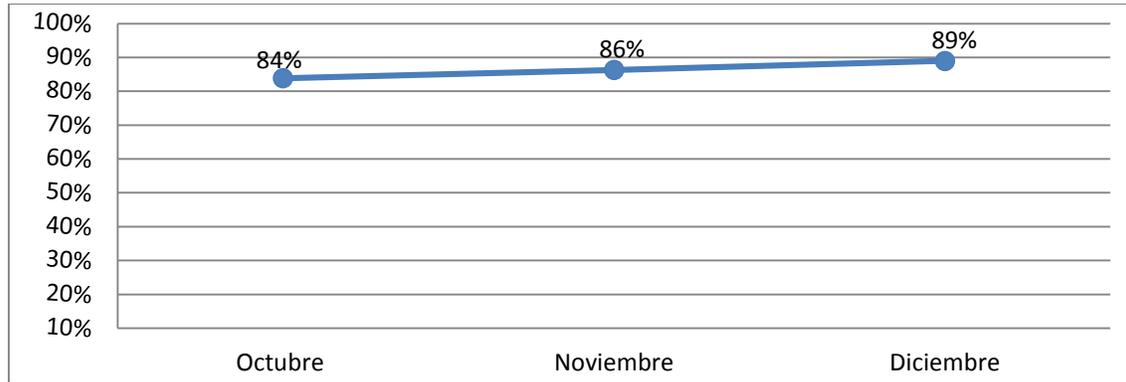
Canal de atención	Motivo	Total
<b>Presencial</b>	No atienden rápido, muy lento el servicio	3
	Mucha filas	1
	No dieron respuesta alguna	1
	Nadie tenía información sobre el tramite	1
	No contestan en infraestructura	1
	Muchos tramites	1
<b>Telefónico</b>	No contentan	2
	Pasan la llamada de extensión en extensión	2
	Difícil comunicarse	1
<b>Virtual</b>	Tiene muchas fallas el sistema, fallas en la página web	4
	No está clara la información.	2
	Muchos documentos	1
	Poco amigable la herramienta	1

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

## 2.4. EFECTIVIDAD

La efectividad se evalúa por el porcentaje de requerimientos que recibieron respuesta, en promedio fue del 86%, este valor presentó poca variación durante el trimestre.

*Ilustración 9. Requerimientos que recibieron respuesta*



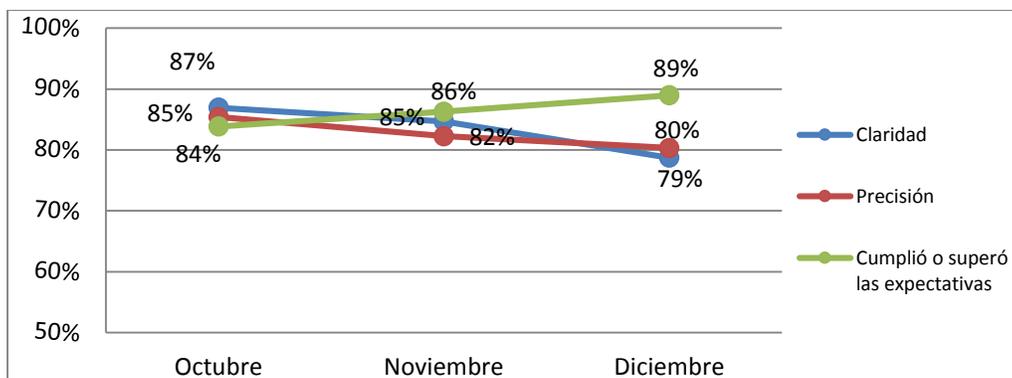
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 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 84.2%.

El cumplimiento de las expectativas ciudadanas tuvo el menor porcentaje en los meses de Octubre y Noviembre, con un porcentaje cercano al 85%, y este porcentaje se superó en el mes de diciembre con el 89%; Con respecto a la claridad, está bajo alrededor de 6 puntos porcentuales del mes de octubre al mes de noviembre. Precisión de la información 80%. Finalmente la precisión también obtuvo una caída de 5 puntos porcentuales entre el mes de octubre y noviembre.

*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	88%		
	Reclamo	11%		
	Sugerencia	0,3%		
	Denuncia	0,3%		
	Queja	0,3%		
Canal de comunicación	Presencial	40%		
	Telefónico	27%		
	Virtual	33%		
Acceso a los Canales de atención		<b>Fácil</b>	<b>Difícil</b>	<b>Ni fácil ni difícil</b>
	Presencial	84%	5%	11%
	Telefónico	83%	9%	9%
	Virtual	78%	8%	14%
Amabilidad		<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>
	Presencial	93%	5%	1%
	Telefónico	93%	6%	1%
	Virtual	93%	6%	1%
Interés por parte del funcionario al recepcionar los requerimientos		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	94%	6%	
	Telefónico	99%	1%	
Se sintió discriminado		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	2%	98%	
	Telefónico	0%	100%	
Agilidad		<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
	Presencial	86%	1%	13%
	Telefónico	86%	1%	13%
	Virtual	84%	1%	15%
Tiempo de recepción		<b>Justo</b>	<b>Excesivo</b>	<b>Corto</b>
	Presencial	88%	5%	7%
	Telefónico	83%	8%	10%
	Virtual	84%	10%	6%
Proceso para interponer su PQRS		<b>Sencillo</b>	<b>Complejo</b>	<b>Ni sencillo ni complejo</b>
	Presencial	83%	7%	10%
	Telefónico	89%	5%	6%
	Virtual	82%	10%	8%
La información brindada fue:		<b>Clara</b>	<b>Poco clara</b>	<b>Nada clara</b>
	Presencial	84%	11%	5%
	Telefónico	88%	10%	2%

	Virtual	78%	20%	2%
Precisión de la información		<b>Precisa</b>	<b>Poco Precisa</b>	<b>Nada precisa</b>
	Presencial	84%	13%	3%
	Telefónico	89%	8%	3%
	Virtual	76%	22%	2%
Recibió respuesta a sus requerimientos		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	76%	24%	
	Telefónico	84%	16%	
	Virtual	77%	23%	
La respuesta otorgada por la entidad atendió las particularidades de su PQRS		<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
	Presencial	77%	16%	7%
	Telefónico	93%	6%	1%
	Virtual	66%	20%	15%
Satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad		<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
	Presencial	78%	15%	8%
	Telefónico	93%	6%	1%
	Virtual	67%	20%	14%
Tiempo de duración del trámite		<b>Presencial</b>	<b>Telefónico</b>	<b>Virtual</b>
	Un día a una semana	44%	37%	19%
	Entre una y dos semanas	33%	16%	52%
	Entre dos semanas y un mes	37%	15%	47%
	Entre uno y dos meses	33%	8%	58%
	Más de dos meses	30%	10%	60%
PQRS interpuesto anteriormente		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	2,63%	97%	
	Telefónico	0,96%	99%	
	Virtual	13,60%	86%	

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

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

#### 4. SUGERENCIAS CIUDADANAS

A continuación se presentan los resultados de 134 comentarios y sugerencias de la ciudadanía.

*Tabla3. Comentarios y sugerencias*

Comentarios y sugerencias	Total	Resultado
Arreglo de vías y andenes, las vías de la ciudad, atención a las vías tienen muchos huecos porque están causando mucho accidente	25	19%
Dar una respuesta a las solicitudes, por medio del correo electrónico. acceso directo para hacer las solicitudes en línea, respuesta concreta a las peticiones y solicitudes	21	16%
agilidad en dar respuesta al tramite	11	8%

Muy buen servicio por parte del IDU, mejoro bastante el servicio del Cade Toberín	7	5%
Información clara y precisa en cuanto a los trámites y acceso a canales de la atención del IDU, Una mejor información sobre los cobros de impuesto de la valorización, para evitar intereses de mora por falta de información.	7	5%
Tener mejor planeación y ejecución en los proyectos del IDU, control a contratistas de la obra para que los obreros no se lleven los contadores del agua	4	3%
No he recibido respuesta del trámite	4	3%
Mejorar el servicio de correspondencia para que no ocurran estos incidentes, las notificaciones, notificar los pagos de valorización a la dirección del correo para evitar sanciones por pagos extemporáneos.	4	3%
No demorar tanto las obras y mejor control de interventoría de los contratistas.	3	2%
Oficinas de atención en todas las localidades para no desplazarse tanto, sobre todo para la gente mayor, sedes en el norte.	3	2%
Cumplan con lo programado en la ejecución de proyectos,	3	2%
Foco de inseguridad por falta de alumbrado. Controlar basuras y escombros en la obra del Rincón Tabor	3	2%
No demorar tanto las licencias de excavación es mucho el tiempo en dar respuesta al trámite	2	1%
Que le tengan en cuenta a las solicitudes de los ciudadanos y den respuesta rápida	2	1%
Que ojala fueran las obras más rápidas y contrataran a los ciudadanos cercanos para agilizar y brindan empleo que se necesita y tengan transparencia en lo que se realice	2	1%
Cumplir con las obras actuales, obras completas	2	1%
El IDU debería darse a conocer más ante la ciudadanía, brindando información de los proyectos y sus funciones. Difundir en la página de internet, información concreta de lo que hace el IDU.	2	1%
Actualizar la información de los predios y verificar las direcciones de contactos para estar al día.	1	1%
Adelantar el proceso de desalojo de los predios ubicados en la Cl.170 por los habitantes de la calle quienes están creando foco de inseguridad tanto para los estudiantes del colegio El Salitre y para los habitantes que circundamos el cerro de la conejera .	1	1%
La pantalla de turnos cambia muy rápido y muchas veces se pierden los turnos.	1	1%
Colocar un puente peatonal en la carrera 68 con calle 17, los semáforos no sirven y ocurren muchos accidentes.	1	1%
Deben atender los funcionarios al ciudadano y no los guardas de seguridad y que capaciten a los funcionarios y no lo pongan de un lado a otro	1	1%
El lote que está ubicado av. 68 con 10 Salazar Gómez y hay muchos roedores porque al pie hay una bodega de comidas y eso está causando enfermedades favor hacer algo urgente	1	1%
El tiempo de respuesta sea corto y no dure más de tres meses y que capaciten al personal para que puedan dar la orientación el primero que conteste	1	1%
Hacen falta más campañas de información sobre las obras y los servicios que tiene y presta el IDU.	1	1%
Que los contratos viejos estén también digitalizados para dar una buena información al usuario.	1	1%
Los derechos de petición deberían dar respuesta en los términos adecuados y no hacer perder el tiempo a las personas, con tanto trámite y poca efectividad en dar una solución.	1	1%
Los trámites sean más sencillos ya que son muy complicados	1	1%
Capaciten a los funcionarios en relaciones humanas hay muchos que les falta tener el curso	1	1%
Cuando nos den una extensión para otra área tengan la amabilidad de atendernos porque uno llama y no contestan en el área donde puedo financiar mi deuda y más que me encuentre fuera del IDU	1	1%
Brindar empleo a los mismos ciudadanos cercanos a los proyectos	1	1%
Dar solución a este derecho de petición que interpuso, ya que está a punto de ocasionar una tragedia.	1	1%

Que ojala no haya tanta corrupción	1	1%
Prioricen la solicitud que hace la ciudadanía y realicen mantenimiento a las ciclorutas para evitar accidentes	1	1%
Resuelvan rápido lo de la Av. Cali. Av. Longitudinal, que la dejaron tirada.	1	1%
Hacer mejor mantenimiento de las calles para evitar futuros accidentes y abandono de las vías.	1	1%
Se tome en cuenta de verdad los reportes que hacemos los ciudadanos sobre el mal estado de las vías y los puentes tanto peatonal y vehicular.	1	1%
Sea más claro para ingresar el usuario, y al ingresar al link de trámite es muy congestionado.	1	1%
Más fácil el ingreso a través de la plataforma, para no tener que recurrir a otro servicio, por eso tuve que llamar después y recibir la información telefónica.	1	1%
Tengan en cuenta esta clase de quejas cuando se trata de huecos peligrosos en las vías, que causan hasta muerte.	1	1%
Datos precisos de cuándo es que van a realizar las obras.	1	1%
Interacción con las diferentes entidades y puedan colaborar con la documentación requerida	1	1%
Sobre las materas no han solucionado nada, la obra esta inconclusa y esos huecos pueden generar algún accidente	1	1%
Tener más control sobre las personas encargadas de las correspondencias ya nunca me fue entregado ningún recibo y no estuve enterado	1	1%

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO