

# Informe de Satisfacción Ciudadana Frente a la Atención y Servicio PQRS

Tercer 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)  
TERCER TRIMESTRE DE 2016**

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 418 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 Agosto, Septiembre y Octubre a ciudadanos y ciudadanas que interpusieron PQRS en los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2016, la distribución de la muestra por canal de atención o recepción fue de 193 del canal presencial, 76 correspondiente al canal telefónico y 149 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 416 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
<b>Periodo de recolección:</b>	Julio-Agosto y Septiembre 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>	418
<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

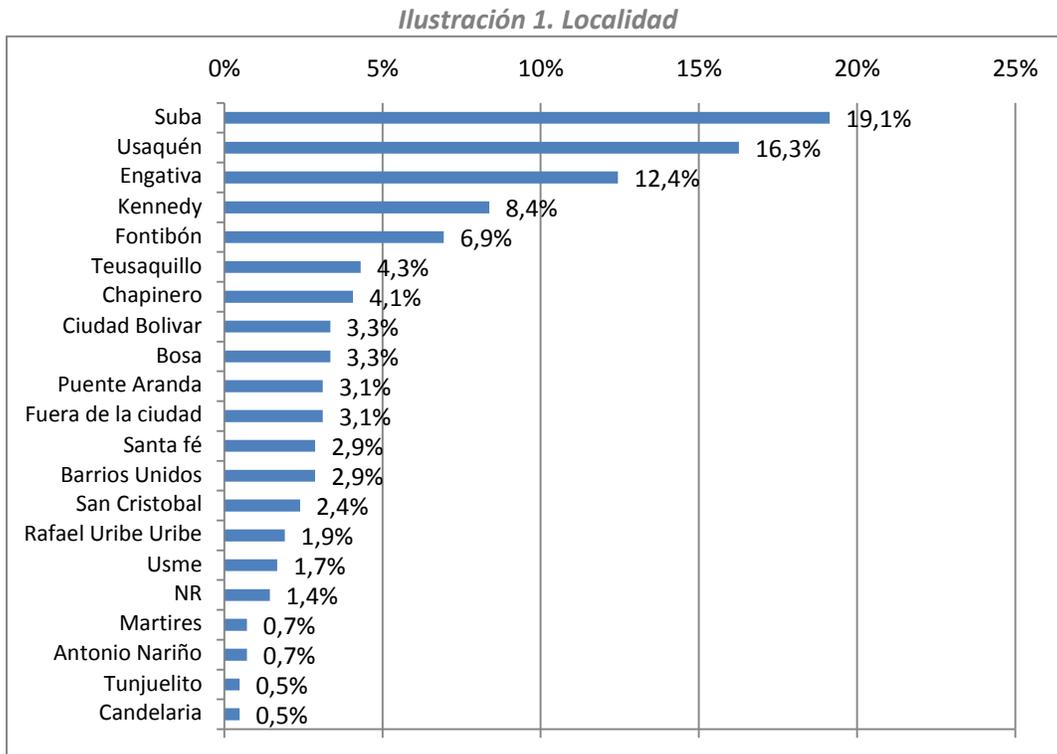
El objetivo principal de este estudio es servir de herramienta para evaluar la atención brindada por el IDU al momento de interponer alguna PQRS desde la perspectiva ciudadana. Para visualizar estos resultados se evaluaron indicadores que permiten calificar la calidad del servicio.

Principales resultados de los indicadores:

- El 1.7% 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 (80.7%).
- El canal de comunicación utilizado fue presencial cercano al 46.17%.
- El 88.2% considera que fue fácil el acceso a estos tres canales de atención, el 4.8% lo considero difícil. El canal con mayor dificultad respecto al acceso estuvo el canal virtual (6.76%).
- La amabilidad por parte de los funcionarios y de la plataforma es favorable para los canales, presencial 96.34 %, telefónico 91%, y virtual 88.6%.
- El interés por parte de los funcionarios al momento de recepcionar los requerimientos presento buena calificación, en los canales presencial y telefónico del 99%.
- La agilidad de la entidad para recepcionar PQRS es buena en los distintos canales: presencial (89.1%), telefónico (80.2%), y la plataforma virtual (85.2%), los mayores inconvenientes se presentaron en el canal virtual, las causas fueron que no deja ingresar a la página, no es fácil encontrar el formulario, no contestan rápido. Indican el 6% de los ciudadanos que utilizó este canal.
- El tiempo de recepción de PQRS fue excesivo para el 8.37% de encuestados.
- El proceso para interponer PQRS fue sencillo por el canal presencial 84.4%, el canal virtual para el 84.5% y telefónico el 77.6%.
- La claridad y la precisión de la información brindada por el IDU al adelantar PQRS es positiva para un poco más del 85% que utilizaron el canal presencial, seguido del canal telefónico 88% y el canal virtual 76%.
- El canal telefónico tiene el porcentaje más alto de personas que recibieron respuesta al requerimiento (85.5%), el canal presencial fue 84.4 %, el canal virtual tiene el porcentaje menor con 65.7%.
- La atención a las particularidades de las PQRS en canal presencial del 79% en el canal telefónico 85% y el canal virtual este porcentaje fue el 62%.
- La satisfacción con la respuesta dada por la entidad a PQRS estuvo en 80.1% aproximadamente en los canales telefónico y presencial, en el canal virtual del 62%.

## 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

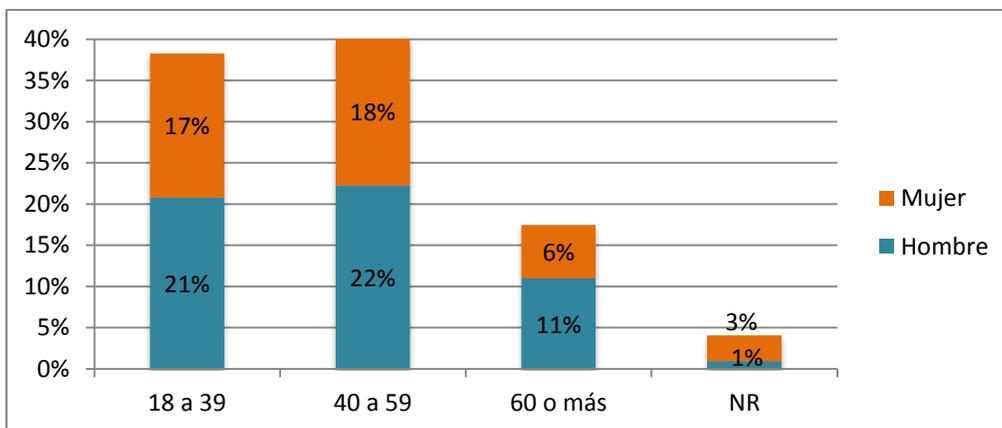
Los encuestados se encuentran ubicados en las diferentes localidades de la ciudad, la mayor de frecuencia de PQRS fueron en la localidad de Suba (19.1%) y Usaquén (16.3%).



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

La muestra arrojó una distribución de los encuestados, el 45% mujeres y 55% hombres. Los rangos de edad se destacan entre 40 a 59 años el cual representa el 40% de la muestra, un 38% entre 18 a 39 años, los ciudadanos con 60 o más años de edad representan el 17%. Un 4% de los encuestados no suministró la edad.

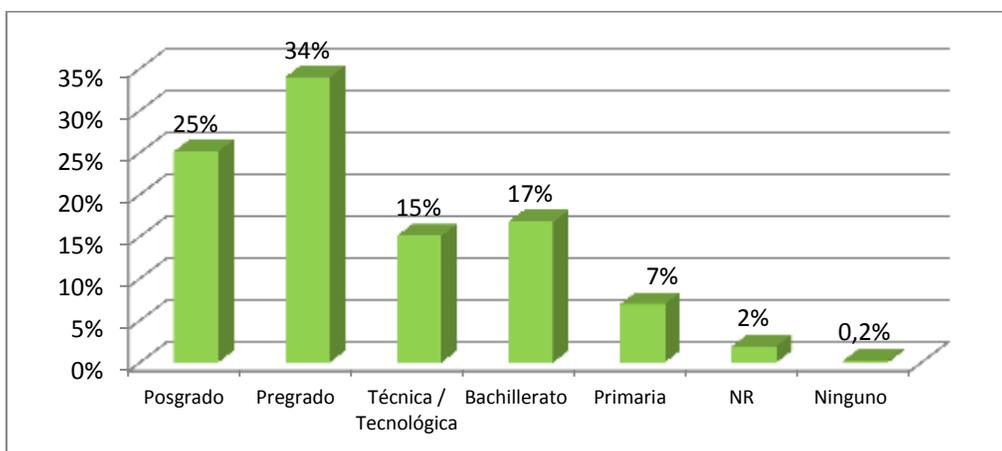
### *Ilustración 2. Edad y sexo*



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

El nivel educativo de los ciudadanos consultados fue pregrado 34%, posgrado 25%, bachillerato el 17%, técnico-tecnológica 15%, cerca del 7% está en primaria como nivel educativo máximo alcanzado.

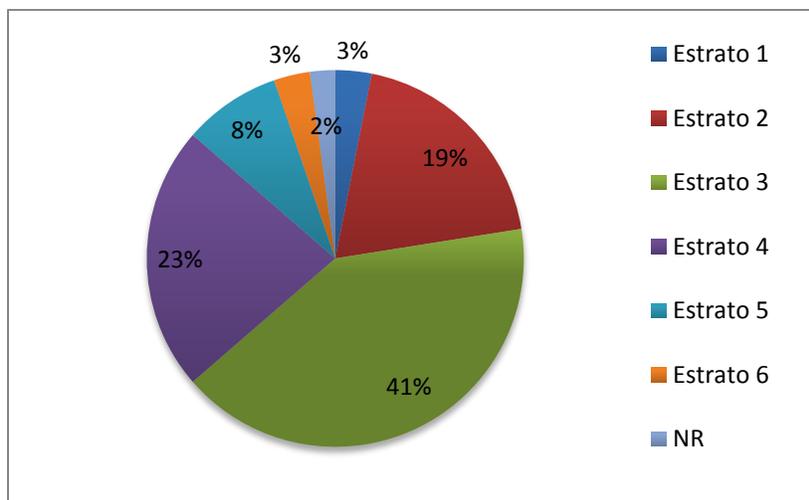
*Ilustración 3. Nivel educativo*



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

El estrato 3 representa el 41% del total de la muestra, seguido del estrato 4 el 23%, finalmente el estrato 2 el 19% de los encuestados.

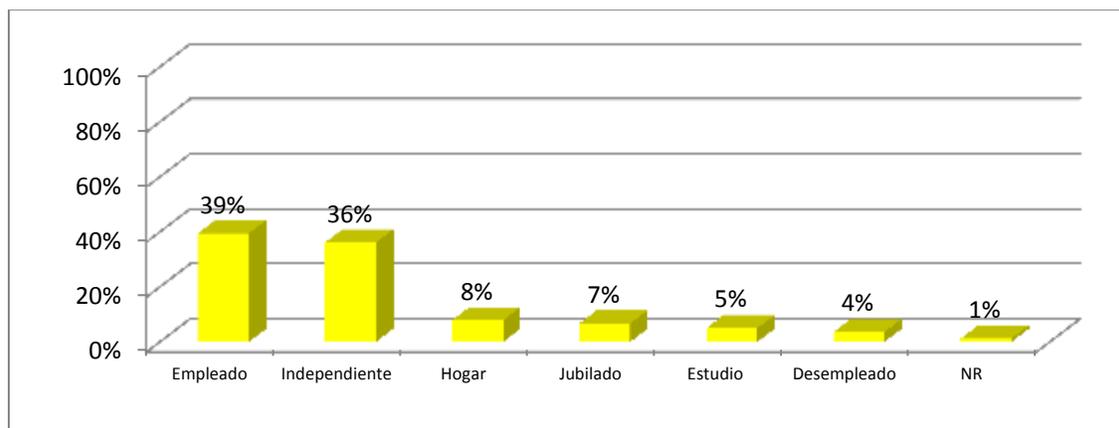
*Ilustración 4. Estrato*



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

El 75 % de los encuestados corresponde a la población económicamente activa (empleado e independiente), el 20% población inactiva (hogar, jubilado y estudiante). Los desempleados representan un 4%.

*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

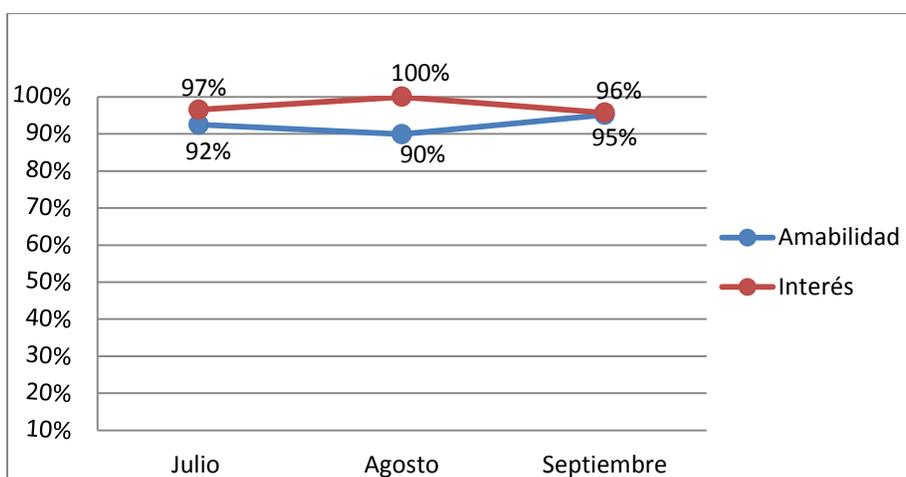
La evaluación final de la calidad del servicio, resulta del promedio de las calificaciones obtenidas en las dimensiones.

## 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 97% de las personas afirmó que los funcionarios de la entidad que recibieron sus requerimientos atendieron con amabilidad y, el 93% 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*



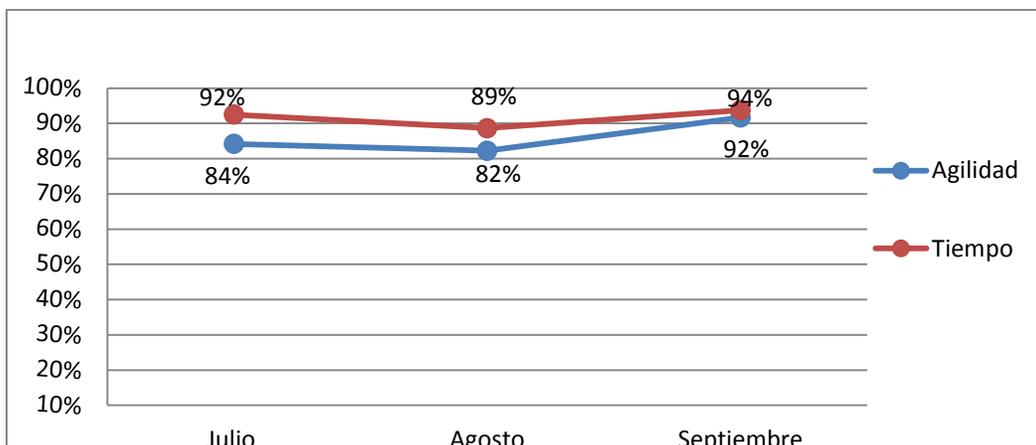
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 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 septiembre se presentó el mejor resultado en cuanto a la agilidad en la atención para la recepción del requerimiento (94%), el tiempo en la atención presentó el menor resultado en el mes de agosto (82%).

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

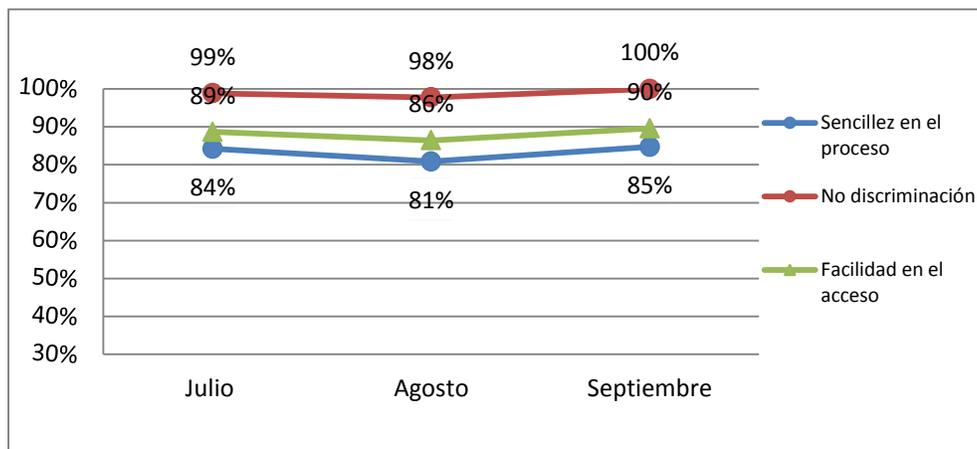


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

### 2.3. RESPETO

El 99% de los encuestados no se sintió discriminado con la atención recibida, el acceso fue fácil para el 88%, adicionalmente el proceso estuvo sencillo para el 83%.

*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.

*Tabla1. Motivos para considerar difícil el acceso*

Canal de atención	Motivo	Total
Presencial	No dan una respuesta concreta	1
	Mandan de un lado para otro, muchas vueltas	2
	Desplazamiento,	2

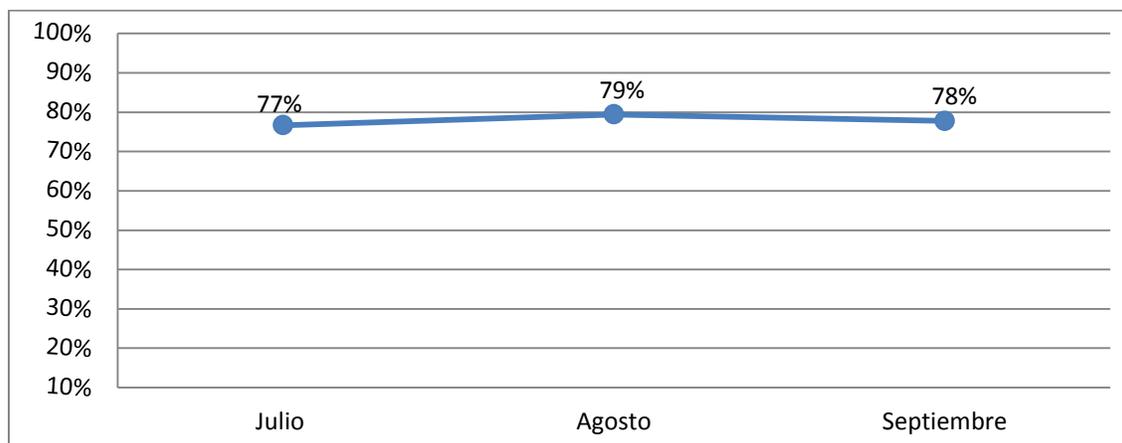
	Debo dirigirme a las 2 sedes del IDU no me daban una respuesta concreta	1
<b>Telefónico</b>	Las primeras personas que contestó no tenían idea de cómo colaborar con el trámite.	1
	No contestan	1
	No dan respuesta clara	2
<b>Virtual</b>	Mucha demora para contactarme	2
	No atienden	1
	No contestan rápido	1
	No dejo ingresar a la pagina	1
	No es fácil acceder complicado	1
	No es fácil encontrar el formulario	1
	No hay un canal efectivo	1
	Nunca respondieron	1
Por los teléfonos no contestan	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 78%, este valor presentó poca variación durante el trimestre.

*Ilustración 9. Requerimientos que recibieron respuesta*



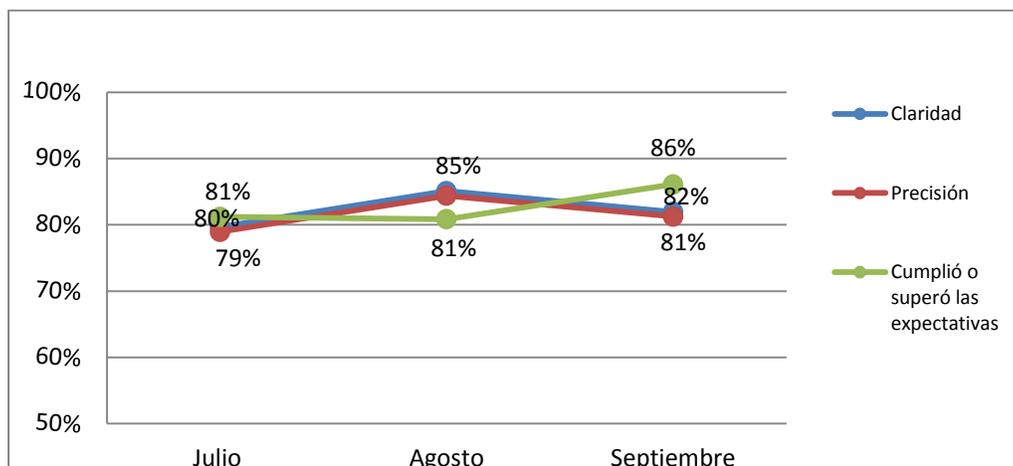
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 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 82.2%.

El cumplimiento de las expectativas ciudadanas tuvo el menor porcentaje en los meses de julio y agosto cerca del 87%, para el mes de julio asimismo presentó el resultado más bajo en claridad (81%) y precisión de la información 79%.

*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	80,62%		
	Reclamo	18,66%		
	Petición	0,24%		
	Sugerencia	0,48%		
Canal de comunicación	Presencial	46,17%		
	Telefónico	18,18%		
	Virtual	35,65%		
Acceso a los Canales de atención		<b>Fácil</b>	<b>Difícil</b>	<b>Ni fácil ni difícil</b>
	Presencial	90%	3%	7%
	Telefónico	88%	5%	7%
	Virtual	86%	7%	7%
Amabilidad		<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>
	Presencial	96%	3,66%	0%
	Telefónico	91%	3,95%	5%
	Virtual	89%	9,40%	2%
Interés por parte del funcionario al recepcionar los requerimientos		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	98,44%		
	Telefónico	94,74%		

Se sintió discriminado		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	98,96%	1,04%	
	Telefónico	98,68%	1,32%	
Agilidad		<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
	Presencial	89%	8,81%	2,07%
	Telefónico	80%	13%	6,58%
	Virtual	85%	13%	1,34%
Tiempo de recepción		<b>Justo</b>	<b>Excesivo</b>	<b>Corto</b>
	Presencial	46,39%	26%	73,91%
	Telefónico	17,78%	29%	8,70%
	Virtual	35,83%	46%	17,39%
Proceso para interponer su PQRS		<b>Sencillo</b>	<b>Complejo</b>	<b>Ni sencillo ni complejo</b>
	Presencial	84,46%	7,25%	8,29%
	Telefónico	77,63%	13,16%	9,21%
	Virtual	84,56%	9,40%	6,04%
La información brindada fue:		<b>Clara</b>	<b>Poco clara</b>	<b>Nada clara</b>
	Presencial	85%	13%	1,55%
	Telefónico	88%	5%	6,58%
	Virtual	76%	18%	6,04%
Precisión de la información		<b>Precisa</b>	<b>Poco Precisa</b>	<b>Nada precisa</b>
	Presencial	84,46%	13,99%	1,55%
	Telefónico	88,16%	5,26%	6,58%
	Virtual	74,50%	18,79%	6,71%
Recibió respuesta a sus requerimientos		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	84,46%	15,54%	
	Telefónico	85,53%	14,47%	
	Virtual	65,77%	34,23%	
La respuesta otorgada por la entidad atendió las particularidades de su PQRS		<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
	Presencial	78,66%	16,46%	4,88%
	Telefónico	84,62%	7,69%	7,69%
	Virtual	61,62%	27,27%	11,11%
Satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad		<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
	Presencial	78,66%	16,46%	4,88%
	Telefónico	83,08%	9,23%	7,69%
	Virtual	61,62%	24,24%	14,14%
Tiempo de duración del trámite		<b>Presencial</b>	<b>Telefónico</b>	<b>Virtual</b>
	Un día a una semana	68,75%	71,62%	31,97%
	Entre una y dos semanas	17,71%	8,11%	32,65%
	Entre dos semanas y un mes	10,42%	8,11%	29,93%
	Entre uno y dos meses	1,56%	0,00%	1,36%
	Más de dos meses	1,56%	12,16%	4,08%

PQRS interpuesto anteriormente		Si	No
	Presencial	1,55%	98,45%
	Telefónico	6,58%	93,42%
	Virtual	15,65%	84,35%

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

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

#### 4. SUGERENCIAS CIUDADANAS

A continuación se presentan los resultados de 128 comentarios y sugerencias de la ciudadanía.

*Tabla3. Comentarios y sugerencias*

Comentarios y sugerencias	Total	Resultado
Brindar información más clara y precisa de los trámites y solicitudes.	15	12%
Falta mantenimiento de la malla vial, andenes, tapara huecos en algunos sectores de la ciudad; deterioro de la malla vial; más vías de acceso al sector.	12	9%
Felicitaciones, buen servicio ofrecido por el IDU, ha mejorado el servicio.	10	8%
Dar respuestas por escrito y que no sea tan demorada; dar respuesta del recibido; tener en cuenta el trámite para dar los tiempos de una respuesta.	9	7%
Favor tener en cuenta el trámite para mejorar los tiempos de respuesta.	9	7%
Exigirles más calidad y cumplimiento en los cronogramas de los proyectos. Más control a los contratistas de obras. Cumplir con el tiempo de ejecución de los proyectos.	8	6%
No dan una respuesta concreta y correcta a la solicitud.	7	5%
Agilizar la obra porque está provocando inseguridad, por lo que tumba los predios a medias y se llenan de indigentes o ladrones.	5	4%
Más agilidad en dar una respuesta a las solicitudes.	5	4%
Solucionen el valor a cancelar del predio que me fue afectado	3	2%
Que mejoren la atención por la página y le den solución sin tener que desplazarse hasta el centro. Mejorar la atención	3	2%
Colocar en la página virtual todos los proyectos a ejecutar y en qué localidad sería de gran ayuda para realizar un plan de cierre de vías internamente en la localidad	3	2%
Agilizar las tramites de licencias de excavación	2	2%
Las obras no se pasen del tiempo de ejecución en lo posible.	2	2%
Que le notifiquen al instante que le consignen al ciudadano y no meses después.	2	2%
Ninguna	2	2%
La orden que dio el IDU no la cumplió el contratista	1	1%
Las notarías deberían expedir los certificados, en cambio de mandarlos al IDU.	1	1%
Mas comunicación entre las entidades para no perder tanto tiempo con los tramites	1	1%
Más participación con la ciudadanía.	1	1%
Me gustaría vincularme al instituto laboralmente	1	1%
Mala planeación para el trámite de los desembolsos y entrega de los dineros acordados según las condiciones dadas inicialmente.	1	1%
Notificar los recaudos o impuestos a tiempo, para que no sea de improviso.	1	1%

Cuando un ciudadano tenga un accidente por culpa de una obra o hueco realizado por la entidad le respondan a uno.	1	1%
Cuando uno solicite el turno lo direccionen correctamente y no manden de un lado para otro	1	1%
Faltan más parques para los niños	1	1%
La página me pareció muy buena y fue la primera vez que la utilizo	1	1%
Le pongan más atención al ciudadano.	1	1%
Llevo tres años realizando trámites para la devolución de mi dinero favor darme solución a mi solicitud gracias.	1	1%
Que los trabajos de re parcheo está bien sin traumatismo ni complicaciones en el tráfico.	1	1%
Los tramites fueran más sencillos	1	1%
No engloben la contratación en pocos contratistas, para evitar la corrupción, y así agilizar y cumplir con las obras.	1	1%
No cobren tanta valorización	1	1%
Ojala el recibo de cobro se pudiera bajar también por la página nos ahorra tiempo	1	1%
Que ojala nos puedan capacitar sobre los cambios de estatutos de valorización y deberían hacerlo a todas las entidades agradecemos su colaboración	1	1%
Se pueda hacer los tramites por una página virtual para que sea más ágil	1	1%
Arreglen la página de internet porque no deja descargar ni realizar el tramite	1	1%
Que por favor tengan en cuenta a las personas discapacitadas en los proyectos de rutas RAPS de Suba porque las terminaciones de los andenes no son adecuados y se debe andar por la calle y es un peligro con los carros	1	1%
Porque dejan los predios vacíos sin tener control de la seguridad para los habitantes del sector ya que se está presentando delincuencia y peligro permanente de la comunidad.	1	1%
Más profesionales para la atención en los diferentes canales	1	1%
Quisiera que el IDU tenga más control en los bolardos ya que se convierten en barreras humanas y un peligro y anti estéticos por la cantidad instalados.	1	1%
Sacar paz y salvo de los parqueaderos por internet para evitar desplazamiento	1	1%
Se debe dar continuidad al objeto de colocar los adoquines ya que se presenta mal aspecto y la calle está deteriorada y no han dado cumplimiento al objeto de haberlos comprado, el ciudadano solicita una respuesta clara completa y de fondo.	1	1%
Se realice una actualización de datos para que estos cobros sean realizados a los propietarios y no a otras personas.	1	1%
No vivo en la ciudad sería bueno que se notificara por correo ya que nunca recibí ninguna factura.	1	1%

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO