

Informe de Satisfacción Ciudadana Frente a la Atención y Servicio PQRS Puntos CREA

Primer Trimestre 2016



INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE AL SERVICIO QUE OFRECE EL IDU A LA CIUDADANIA AL MOMENTO DE INTERPONER PQRS EN EL PUNTO CREA- PRIMER TRIMESTRE DE 2016

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 205 encuestas de satisfacción ciudadana frente al servicio que ofrecen los Punto CREA (Centro de Reunión, Encuentro y Atención en Obra), manejado por los contratistas de proyectos de infraestructura, 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 y Abril a ciudadanos y ciudadanas que interpusieron PQRS en los Punto CREA de los contratos vigentes del segundo trimestre, la distribución de la muestra por canal de atención o recepción fue de 167 del canal presencial, 21 correspondiente al canal telefónico y 17 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 los registros de ciudadanos y ciudadanas que interpusieron algún tipo de PQRS en los Punto CREA y que son reportados en el sistema de PQRS (Bachue) para el primer trimestre de 2016.

Las encuestas se aplicaron de manera telefónica mediante formulario estructurado, compuesto por 34 ítems, referidos a los componentes de caracterización socioeconómica de los ciudadanos y ciudadanas, percepción frente a la atención y servicio brindado por los contratistas de proyectos IDU a través de los diferentes canales dispuestos en cada proyecto.

Ficha técnica

Encuesta de satisfacción ciudadana	PQRS
Periodo de recolección:	Enero, Febrero y Marzo de 2016
Cobertura	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS en el Punto CREA 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:	205
Error estadístico de la muestra:	5%
Tipo de encuesta:	Entrevista telefónica
Método de recolección:	Encuesta estructurada

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

INFORME EJECUTIVO

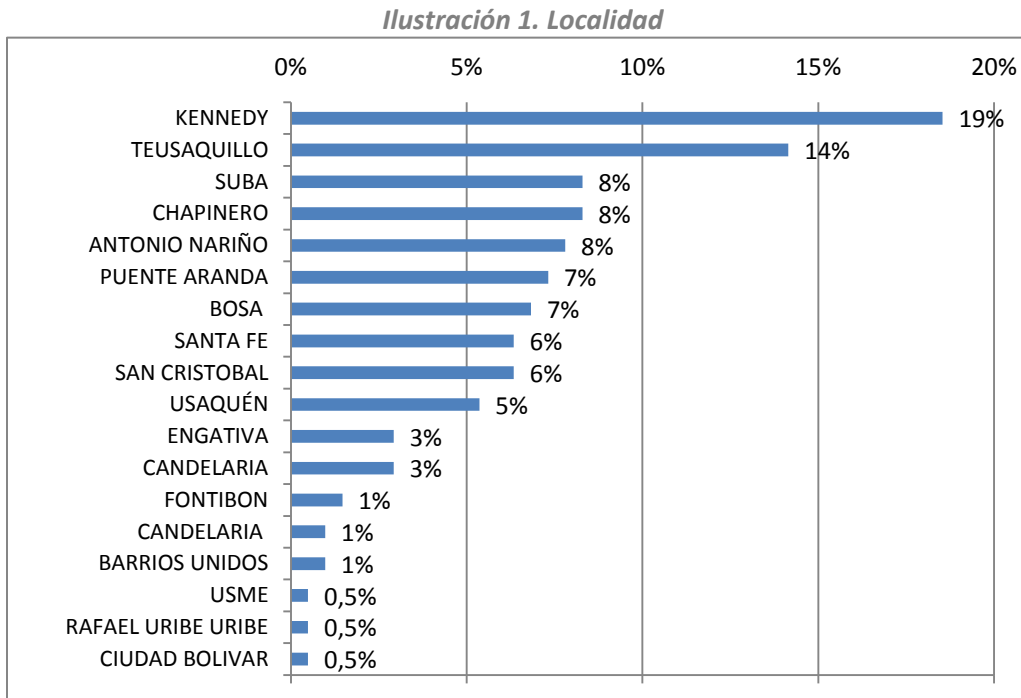
El objetivo principal de este estudio es servir de herramienta para evaluar la atención brindada por el IDU a través de sus contratistas de obra desde la perspectiva ciudadana. Estos resultados se evaluaron por medio de indicadores que permiten calificar la calidad del servicio.

Los principales resultados de los indicadores fueron:

- El 4.88% del total de encuestados reporto tener una condición de discapacidad en su mayoría motriz.
- Los tipos de requerimientos que más interpuso la ciudadanía fueron solicitudes (52.7%) y reclamos (45.5%)
- El canal de comunicación más utilizado fue el presencial 81.5% seguido del telefónico con 10.2% y virtual 8.3%.
- El 80.4% afirma que es fácil el acceso a estos tres canales de atención, el 11.7% lo considero difícil. El canal con mayor dificultad en el acceso fue el presencial (19%).
- 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 presentó para el canal presencial el 82% y el canal telefónico del 90%.
- La agilidad de la entidad para recepcionar PQRS es buena en los canales presencial (66%), telefónico (52%), y la plataforma virtual presentó (71%), los mayores inconvenientes se presentaron en el canal presencial, las causas: no le prestaron atención, se sienten ignorados, no dejaron entrar, revela el 6% de los ciudadanos que utilizó este canal.
- El tiempo de recepción de PQRS fue excesivo para el 21%.
- El proceso para interponer PQRS fue sencillo por el canal presencial para el 72%, por el canal telefónico para el 62% y en el virtual para el 76%.
- La claridad y la precisión de la información brindada por el IDU al adelantar PQRS es positiva para un poco más del 70% que utilizaron el canal presencial, en el canal telefónico para el 62%, y en el canal virtual para el 59%.
- El canal presencial tiene el porcentaje más alto de personas que recibieron respuesta al requerimiento (80.9%), el canal virtual del 64.7%. El canal telefónico tiene el porcentaje más bajo del 57.4 %.
- La atención a las particularidades de las PQRS en canal presencial para el 57% en el canal telefónico el porcentaje fue de 58.3% y en el canal virtual este porcentaje fue el 45.4%.
- La satisfacción con la respuesta dada por la entidad a las PQRS fue del 57.7% aproximadamente en los canales telefónico y presencial, en el canal virtual fue del 45.4%.

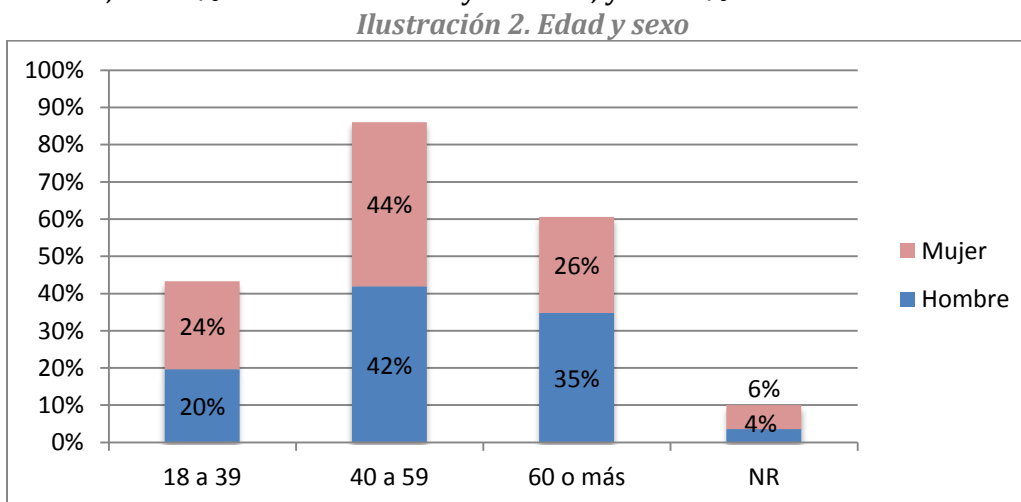
1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Los encuestados se encuentran ubicados en las diferentes localidades de la ciudad, el porcentaje más destacado fue de la localidad de Kennedy (19%) donde se viene ejecutado siete contratos de obra, donde principalmente el contrato IDU-1347 de 2014 (Raps Kennedy) presenta 36 requerimientos de PQRS. La localidad de Teusaquillo (14%) con cinco contratos en ejecución, destacándose el contrato IDU-715 de 2014 (Raps Teusaquillo) que presenta 29 requerimientos de PQRS sobre la muestra seleccionada.



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

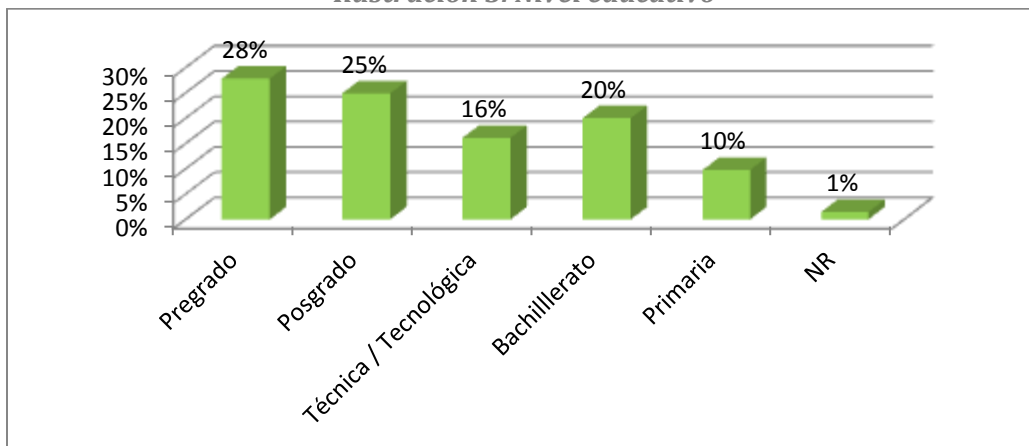
El 45.4% de los encuestados son mujeres y el 54.6% hombres. El 43% están entre los 18 y 39 años, el 86% está entre los 40 y 59 años, y el 61% más 60 de años



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

El 30% de los encuestados tiene un nivel educativo de secundaria o está por debajo de este nivel, el 53% tienen un nivel educativo de pregrado o posgrado.

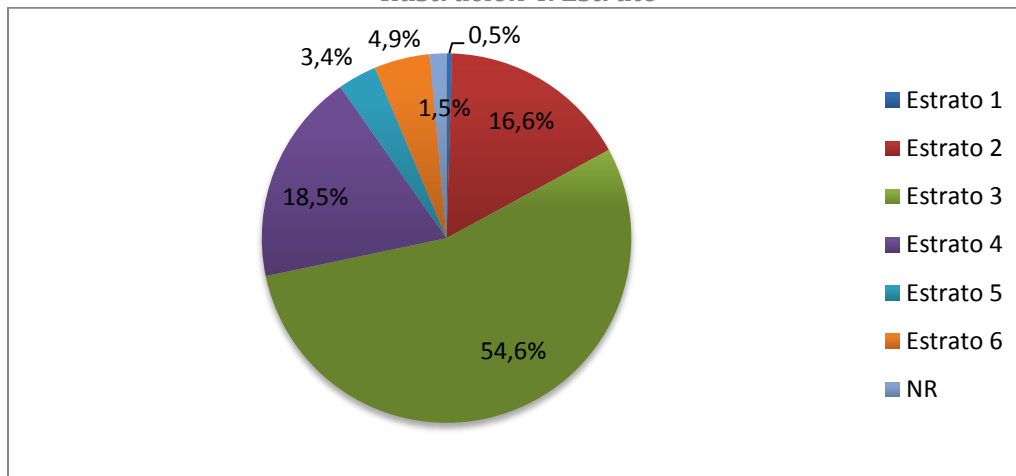
Ilustración 3. Nivel educativo



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

El estrato 3 predomina en los encuestados y están representados por el 54.6%, seguido de los estratos 4 y 2 que representan el 18% y 16% respectivamente.

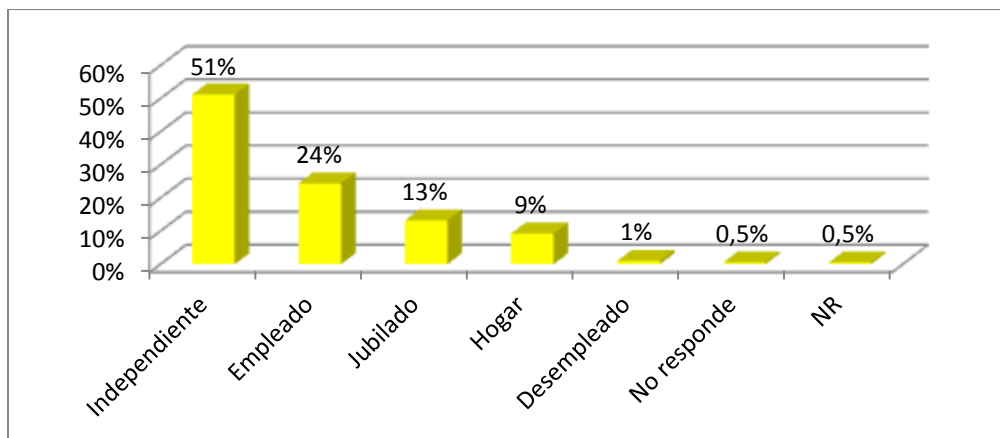
Ilustración 4. Estrato



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

El 76 % pertenece a la población económicamente activa (empleado e independiente), el 22% es población inactiva (hogar, jubilado y estudiante). El 1% 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

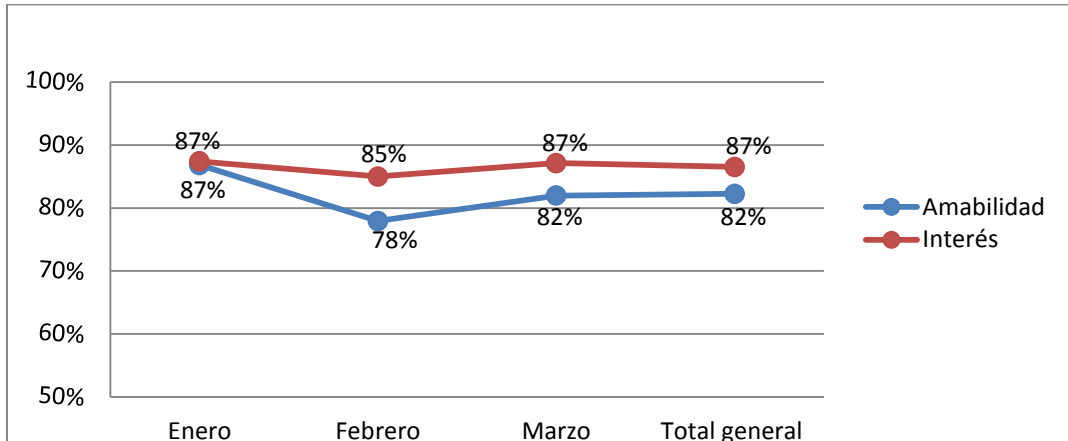
La evaluación final de la calidad del servicio, resulta del promedio de las calificaciones obtenidas en las dimensiones.

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 84%.

El 87% de las personas afirmó que los funcionarios que recibieron sus requerimientos fueron amables, y para el 82% 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



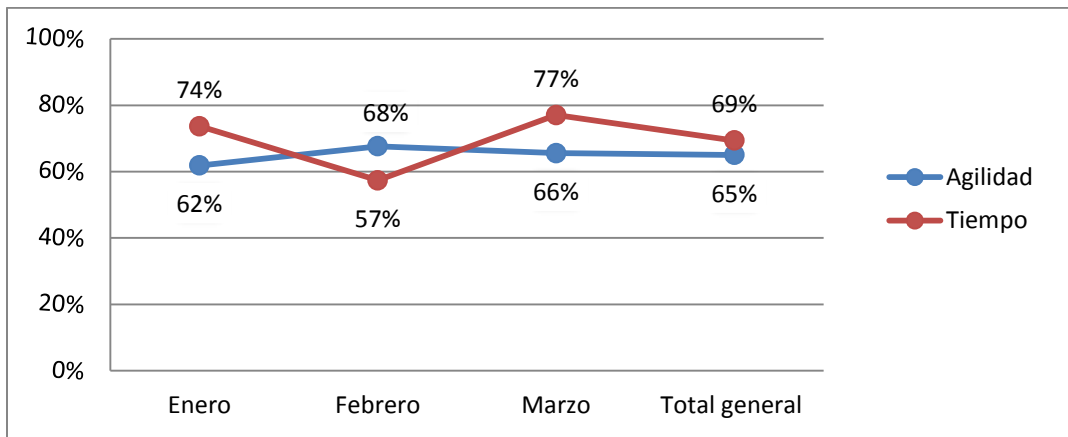
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

2.2. RAPIDEZ

En esta dimensión 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 67%.

En el mes de febrero se presentó el mejor resultado en cuanto a la agilidad en la atención para la recepción del requerimiento (68%), el tiempo en la atención presentó el menor resultado en el mes de febrero (57%).

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

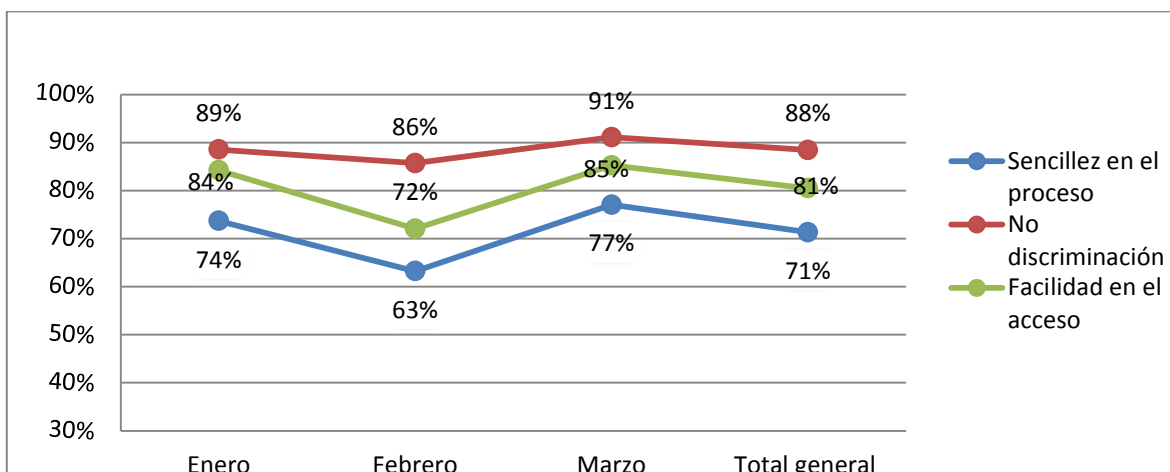


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

2.3. RESPETO

La no discriminación en la atención fue percibida por el 88% de los encuestados, el acceso fue fácil para el 81% y el proceso fue considerado sencillo para el 71%.

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.

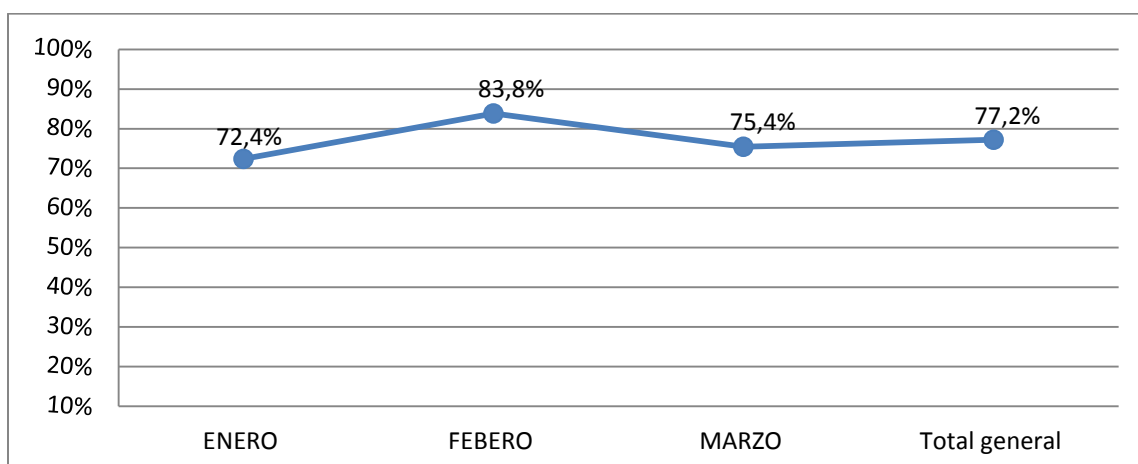
Tabla1. Motivos para considerar difícil el acceso

Canal de atención	Motivo	Total
Presencial	No le prestaron atención, la ignoran, No la dejaron entrar	10
	No tienen la actitud para atender al ciudadano	1
	Mucha discusión por el problema del arreglo	1
	Hablan mal	1
	La actitud para atender, no miran a la cara.	1
	Tienen un punto de vista diferente al del ciudadano, y no ven el detalle.	1
	Casi agredido por un conductor de camioneta	1
Telefónico	No prestaban atención a la queja y colgaban el teléfono	1

2.4. EFECTIVIDAD

La efectividad se evalúa en el porcentaje de requerimientos que recibieron respuesta, el porcentaje fue del 77.2%, este valor estuvo entre el 72.4% y 83.8% durante el trimestre.

Ilustración 9. Requerimientos que recibieron respuesta



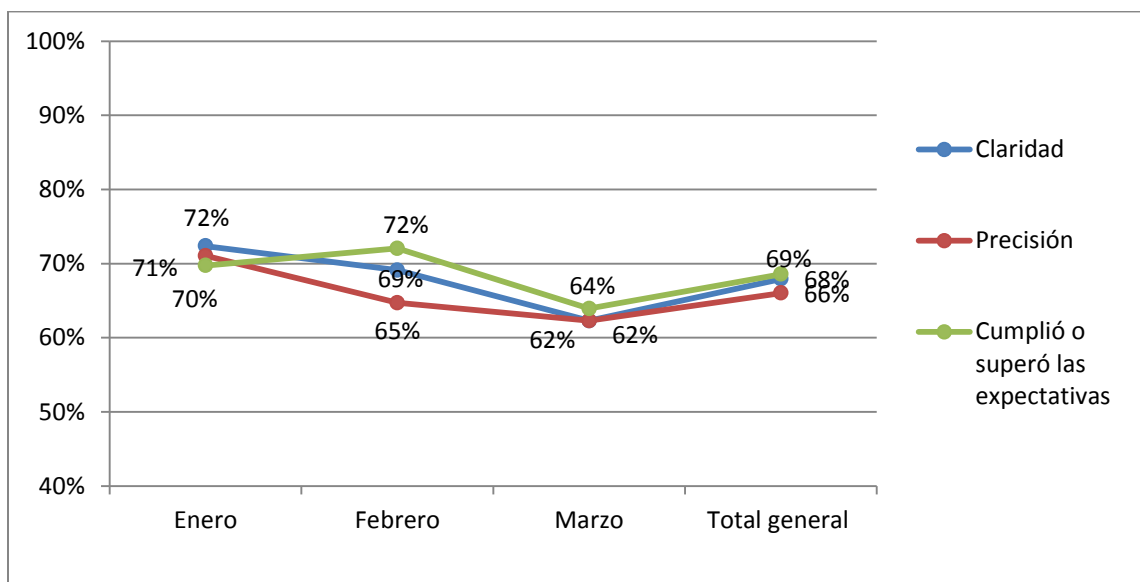
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

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 68%.

El cumplimiento de las expectativas ciudadanas tuvo el menor porcentaje en el mes de marzo con el 64%, éste mes también presentó el resultado más bajo en claridad (62%) y precisión de la información 62%.

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	53%		
	Reclamo	45%		
	Sugerencia	1%		
	Denuncia	0,5%		
Canal de comunicación	Presencial	81%		
	Telefónico	10%		
	Virtual	8%		
Acceso a los Canales de atención		Fácil	Difícil	Ni fácil ni difícil
	Presencial	81%	11%	7%
	Telefónico	71%	14%	14%
	Virtual	88%	12%	0%
Amabilidad		Buena	Regular	Malo
	Presencial	82%	13%	5,4%

	Telefónico	90%	5%	4,8%
	Virtual	76%	12%	5,9%
Interés por parte del funcionario al recepcionar los requerimientos		Si	No	
	Presencial	87%	13%	
	Telefónico	85%	15%	
Se sintió discriminado		Si	No	
	Presencial	13%	87%	
	Telefónico	5%	95%	
Agilidad		Buena	Regular	Malo
	Presencial	66%	24%	10%
	Telefónico	52%	29%	19%
	Virtual	71%	18%	6%
Tiempo de recepción		Justo	Excesivo	Corto
	Presencial	68%	22%	10%
	Telefónico	76%	19%	5%
	Virtual	76%	12%	6%
Proceso para interponer su PQRS		Sencillo	Complejo	Ni sencillo ni complejo
	Presencial	72%	16%	13%
	Telefónico	62%	10%	29%
	Virtual	76%	24%	0%
La información brindada fue:		Clara	Poco clara	Nada clara
	Presencial	70%	18%	12%
	Telefónico	62%	24%	14%
	Virtual	59%	29%	6%
Precisión de la información		Precisa	Poco Precisa	Nada precisa
	Presencial	68%	21%	11%
	Telefónico	62%	24%	14%
	Virtual	59%	29%	6%
Recibió respuesta a sus requerimientos		Si	No	
	Presencial	80,8%	19%	
	Telefónico	57,1%	43%	
	Virtual	64,7%	35%	
La respuesta otorgada por la entidad atendió las particularidades de su PQRS		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	57%	25%	18%
	Telefónico	58%	33%	8%
	Virtual	45%	36%	18%
Satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	57%	23%	20%
	Telefónico	58%	33%	8%

	Virtual	45%	18%	36%
Tiempo de duración del trámite		Presencial	Telefónico	Virtual
	Un día a una semana	27%	43%	18%
	Entre una y dos semanas	25%	5%	18%
	Entre dos semanas y un mes	19%	29%	0%
	Entre uno y dos meses	12%	24%	41%
	Más de dos meses	17%	0%	0%
PQRS interpuesto anteriormente		Si	No	
	Presencial	10%	90%	
	Telefónico	14%	86%	
	Virtual	24%	76%	
Nota: Los porcentajes restantes en cada variable corresponden a no respuesta				



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO