

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

Segundo 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 - SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 189 encuestas de satisfacción ciudadana frente al servicio que ofrecen los Puntos 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 Mayo, Junio y Julio a ciudadanos y ciudadanas que interpusieron PQRS en los Puntos CREA de los contratos vigentes del segundo trimestre, la distribución de la muestra por canal de atención o recepción fue de 161 del canal presencial, 13 correspondiente al canal telefónico y 15 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 Puntos CREA y que son reportados en el sistema de PQRS (Bachue) para el segundo 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 través de los diferentes canales dispuestos en cada proyecto.

Ficha técnica

Encuesta de satisfacción ciudadana	PQRS Punto CREA
Periodo de recolección:	Abril, Mayo Junio 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:	189
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 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.

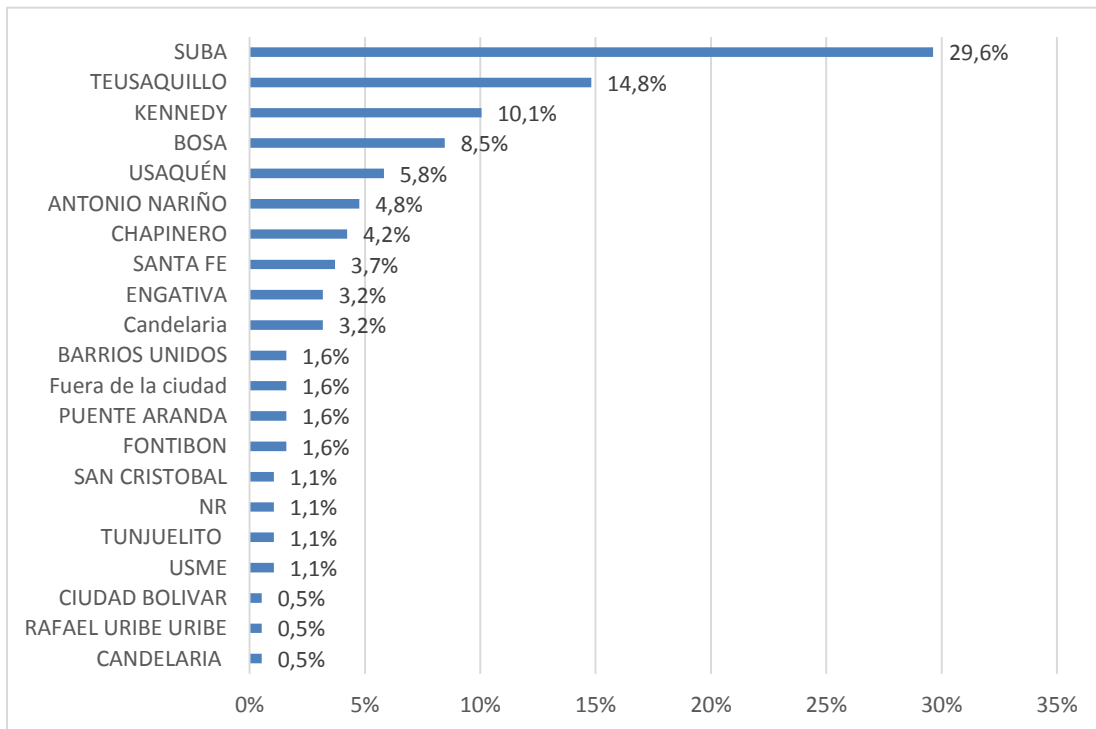
Los principales resultados de los indicadores fueron:

- El 3.2% del total de encuestados reporto tener una condición de discapacidad motriz.
- Los tipos de requerimientos que más interpuso la ciudadanía fueron solicitudes (59.8%) y reclamos (39.7%)
- El canal de comunicación más utilizado fue el presencial 85.2% seguido del virtual 6.9% y telefónico con 7.9%.
- El 88.9% afirma que fue fácil el acceso a estos tres canales de atención, el 5.3% lo considero difícil. El canal con mayor dificultad en el acceso fue el telefónico (7.7%).
- La amabilidad por parte de los funcionarios y en plataforma fue favorable para los canales, presencial 90.7 %, telefónico 84.6% y virtual 100%.
- El interés por parte de los funcionarios al momento de recepcionar los requerimientos presentó para el canal presencial el 90.7% y el canal telefónico del 100%.
- La agilidad de la entidad para recepcionar PQRS en Punto CREA fue buena en los canales presencial (78.3%), telefónico (69.2%), y la plataforma virtual presentó (100%), los mayores inconvenientes se presentaron en el canal presencial.
- El tiempo de recepción de PQRS fue excesivo para el 12.7%.
- El proceso para interponer PQRS fue sencillo por el canal presencial para el 78.3%, por el canal telefónico 53.8% y el canal virtual de 86.7%.
- La claridad y la precisión de la información brindada por el IDU al adelantar PQRS es positiva para el 78% que utilizaron el canal presencial, en el canal telefónico el 69.2%, y el canal virtual 76.7%.
- El canal virtual tiene el porcentaje más alto de personas que recibieron respuesta al requerimiento (86.7%), el canal presencial del 78.3%. El canal telefónico tiene el porcentaje más bajo del 53.8 %.
- La atención a las particularidades de las PQRS en canal presencial para el 64.3% en el canal telefónico el porcentaje fue de 71.4% y en el canal virtual este porcentaje fue el 61.5%.
- La satisfacción con la respuesta dada por la entidad a las PQRS fue del 63.5% en el canal presencial, telefónico 57.1% y el canal virtual fue del 53.8%.

1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Los encuestados se encuentran ubicados en las diferentes localidades de la ciudad, el porcentaje más destacado fue en la localidad de Suba (29.6%) donde se viene ejecutado diez contratos de obra, donde principalmente el contrato IDU-1783 de 2014 (Raps Rincón) presenta 41 requerimientos de PQRS. La localidad de Teusaquillo (14.8%) con dos contratos en ejecución, destacándose el contrato IDU-715 de 2014 (Raps Teusaquillo) que presenta 30 requerimientos de PQRS sobre la muestra seleccionada.

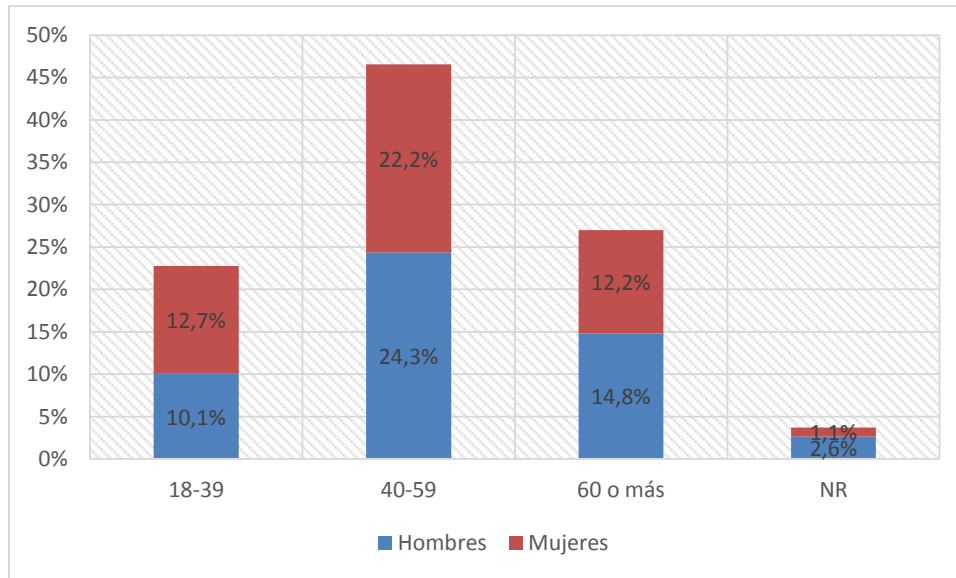
Ilustración 1. Localidad



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

El 48.1% de los encuestados son mujeres y el 51.9% hombres. Los rangos de edad están distribuidos, para 22.8% entre los 18 y 39 años, el 46.6% está entre los 40 y 59 años, y el 27% 60 o más años.

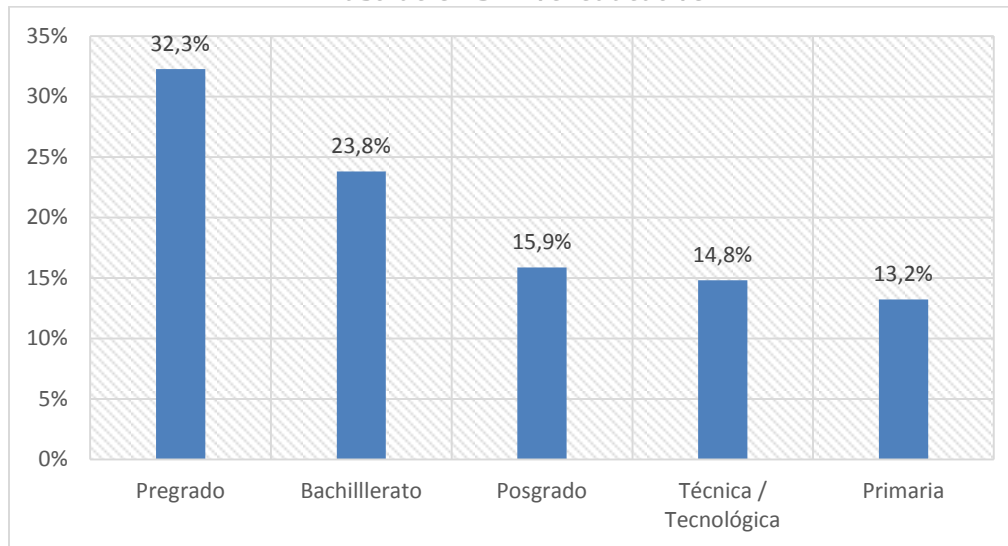
Ilustración 2. Edad y sexo



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

El 37% de los encuestados tiene un nivel educativo de secundaria o está por debajo de este nivel, el 63% tienen un nivel educativo de técnico, pregrado o posgrado.

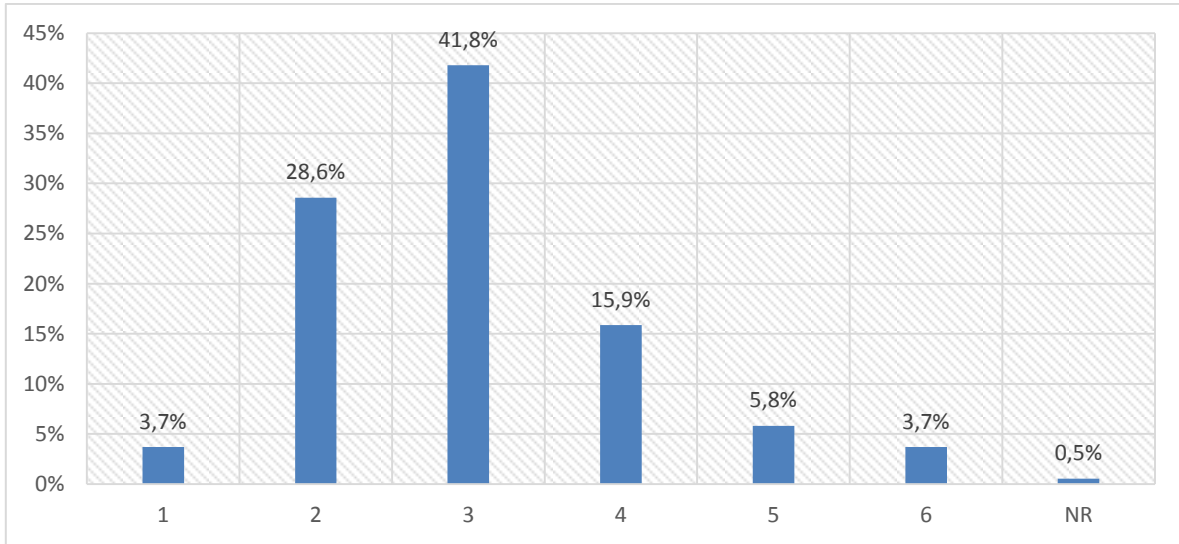
Ilustración 3. Nivel educativo



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

El estrato 3 predomina en los encuestados y están representados por el 41.8%, seguido de los estratos 2 y 4 que componen el 28.6% y 15.9% respectivamente.

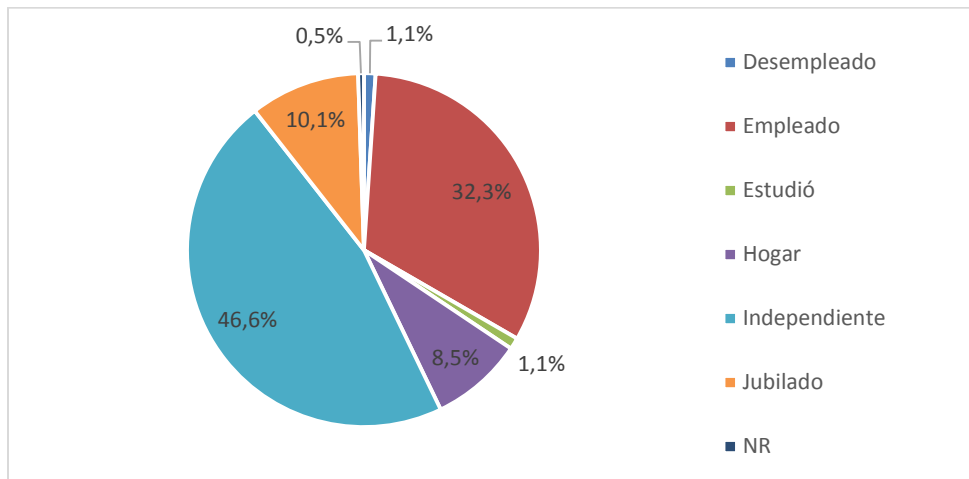
Ilustración 4. Estrato



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

El 78.8% pertenece a la población económicamente activa (empleado e independiente), el 19.6% es población inactiva (hogar, jubilado y estudiante). El 1.1% 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

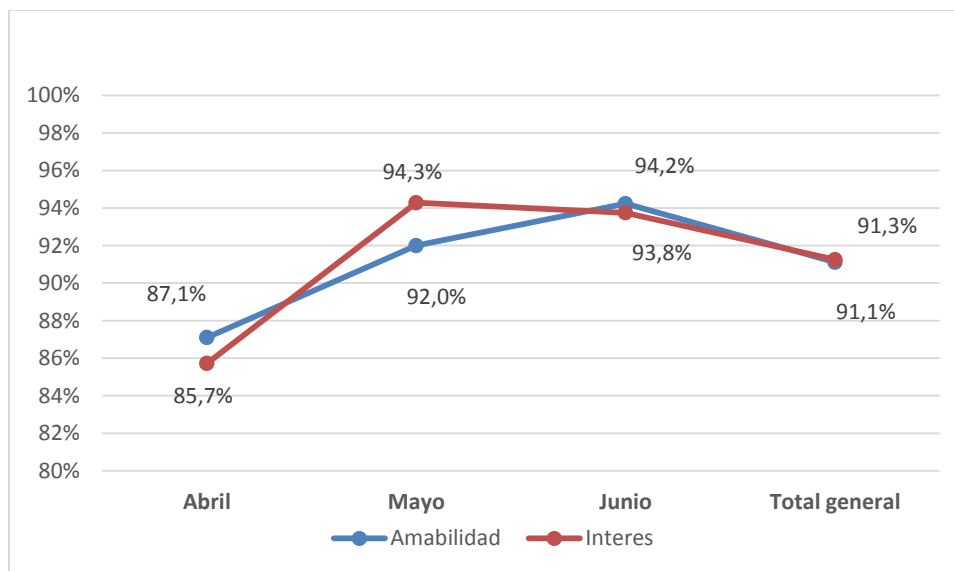
La evaluación final de la calidad del servicio, resulta del promedio de las calificaciones obtenidas en las dimensiones.

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 con el servicio brindado (La amabilidad por el canal virtual hace referencia a la plataforma). El resultado para este trimestre fue del 91,2%.

El 91.1% de las personas afirmó que los funcionarios que recibieron sus requerimientos fueron amables, y para el 91.3 % los funcionarios mostraron interés en su solicitud. Para el mes de mayo tienen variación respecto al interés y en junio para la amabilidad según los tres meses analizados.

Ilustración 6. Amabilidad e Interés de los funcionarios



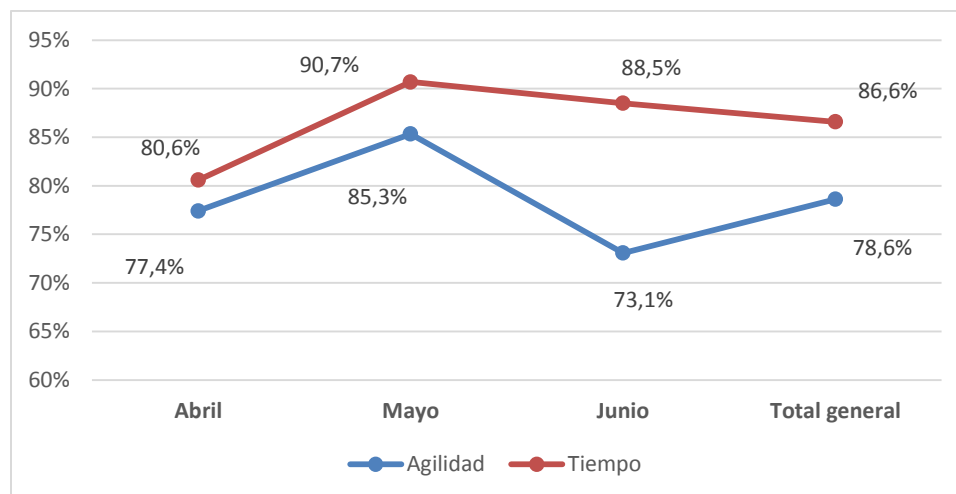
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

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 82.6%.

En el mes de Mayo se presentó el mejor resultado en cuanto a la agilidad en la atención para la recepción del requerimiento (85.3%), el tiempo en la atención presentó el menor resultado en el mes de Abril (80.6%).

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

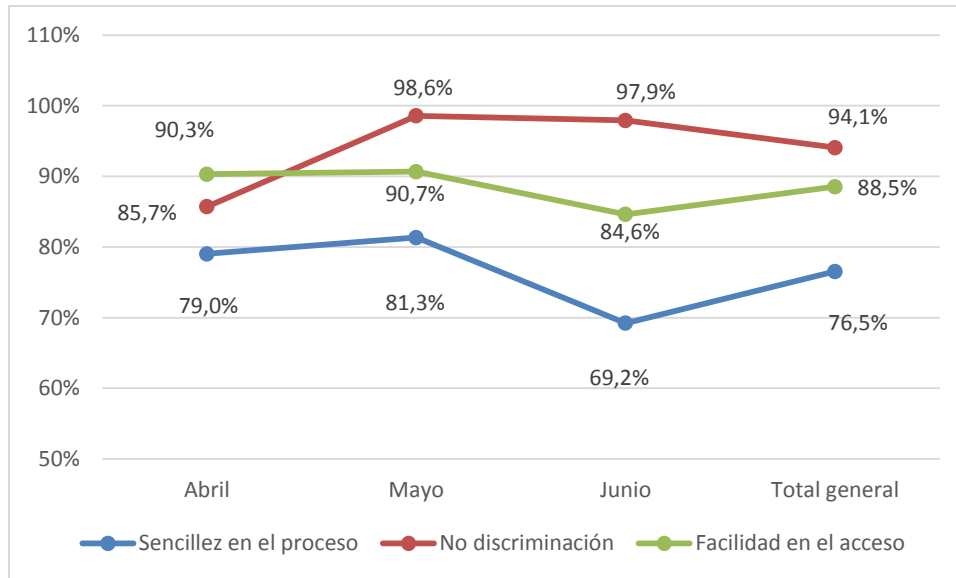


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

2.3. RESPETO

La no discriminación en la atención fue percibida por el 94.1% de los encuestados, el acceso fue fácil para el 88.5% y el proceso fue considerado sencillo para el 76.5%.

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

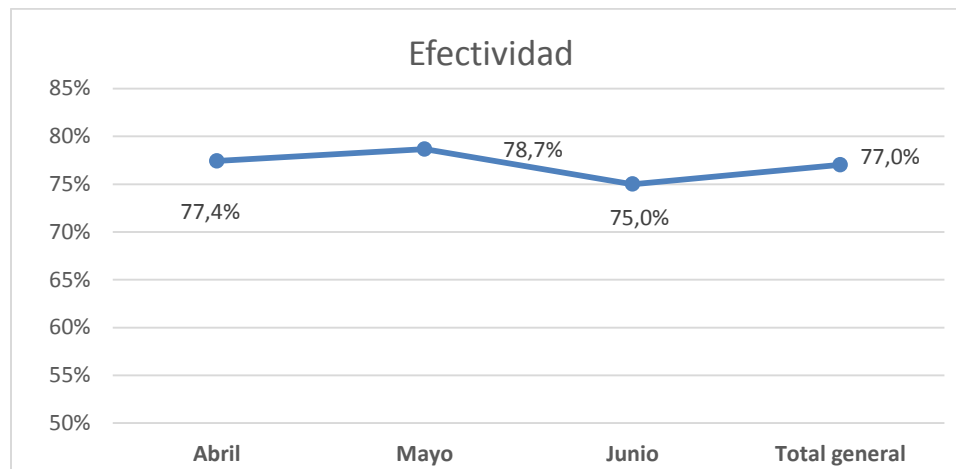


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

2.4. EFECTIVIDAD

La efectividad se evalúa en el porcentaje de requerimientos que recibieron respuesta, el porcentaje fue del 77%, este valor estuvo por encima del 75% durante el trimestre.

Ilustración 9. Requerimientos que recibieron respuesta



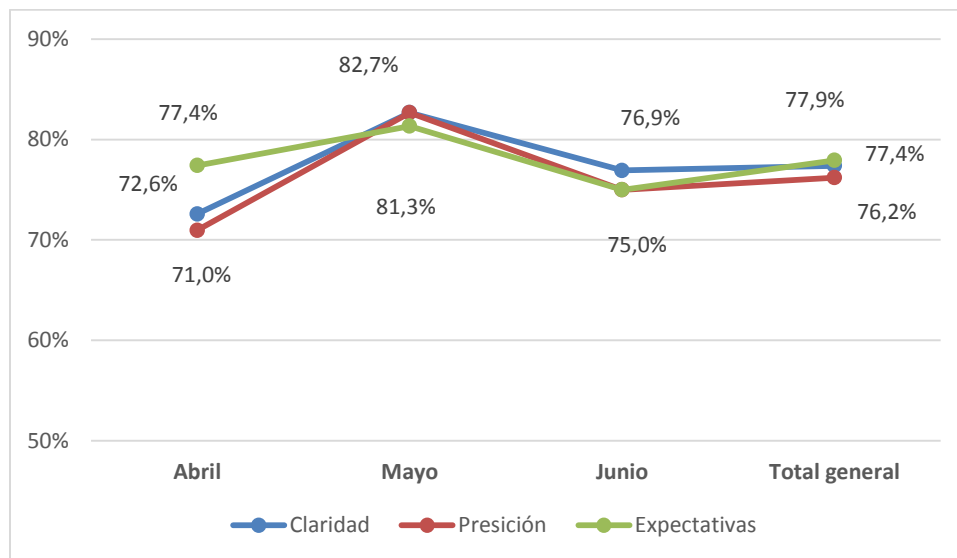
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

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 77.2%.

Respecto a la precisión de la información presentó el menor porcentaje para el mes de abril del 71%, éste mes también presentó el resultado más bajo en claridad (72.6%), para el mes de mayo obtuvo el mejor resultado para los tres atributos que mide la confiabilidad.

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	59,8%
	Reclamo	39,7%
	Sugerencia	0,5%

Canal de comunicación	Presencial	85,2%		
	Telefónico	6,9%		
	Virtual	7,9%		
Acceso a los Canales de atención		Fácil	Difícil	Ni fácil ni difícil
	Presencial	87,6%	5,6%	5,8%
	Telefónico	92,3%	7,7%	0%
	Virtual	100%	0%	0%
Amabilidad		Buena	Regular	Malo
	Presencial	90,7%	6,2%	3,1%
	Telefónico	84,6%	15,4%	0%
	Virtual	100%	0%	0%
Interés por parte del funcionario al recepcionar los requerimientos		Si	No	
	Presencial	90,7%	9,3%	
	Telefónico	85%	15%	
Se sintió discriminado		Si	No	
	Presencial	5%	93,8%	
	Telefónico	0%	100%	
Agilidad		Buena	Regular	Malo
	Presencial	78,3%	16,1%	5,6%
	Telefónico	69,2%	23,1%	7,7%
	Virtual	100%	0%	0%
Tiempo de recepción		Justo	Excesivo	Corto
	Presencial	78,3%	13%	8,1%
	Telefónico	76,9%	15,4%	7,7%
	Virtual	86,7%	6,7%	6,7%
Proceso para interponer su PQRS		Sencillo	Complejo	Ni sencillo ni complejo
	Presencial	78,3%	11,2%	10,6%
	Telefónico	53,8%	38,5%	7,7%
	Virtual	86,7%	6,7%	6,7%
La información brindada fue:		Clara	Poco clara	Nada clara
	Presencial	78,3%	17,4%	4,3%
	Telefónico	69,2%	15,4%	15,4%
	Virtual	80%	20%	0%
Precisión de la información		Precisa	Poco Precisa	Nada precisa
	Presencial	77,6%	17,4%	5%
	Telefónico	69,2%	15,4%	15,4%
	Virtual	73,3%	26,7%	0%
Recibió respuesta a sus requerimientos		Si	No	
	Presencial	78,3%	21,7%	

	Telefónico	53,8%	46,2%	
	Virtual	86,7%	13,3%	
La respuesta otorgada por la entidad atendió las particularidades de su PQRS		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	64,3%	19,8%	15,1%
	Telefónico	71,4%	28,6%	0%
	Virtual	61,5%	23,1%	15,4%
Satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad		Mucho	Poco	Nada
	Presencial	63,5%	20,6%	15,1%
	Telefónico	57,1%	42,9%	0%
	Virtual	53,8%	23,1%	23,1%
Tiempo de duración del trámite		Presencial	Telefónico	Virtual
	Un día a una semana	30,4%	30,8%	46,7%
	Entre una y dos semanas	34,8%	15,4%	20%
	Entre dos semanas y un mes	19,3%	30,8%	13,3%
	Entre uno y dos meses	8,7%	15,4%	13,3%
	Más de dos meses	6,2%	7,7%	0%
PQRS interpuesto anteriormente		Si	No	
	Presencial	6,2%	93,2%	
	Telefónico	0%	100%	
	Virtual	6,7%	93,3%	

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO