

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

Tercer 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 - TERCER TRIMESTRE DE 2016

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 178 encuestas de satisfacción ciudadana frente al servicio que ofrece el Punto CREA 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 el Punto CREA en los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2016, la distribución de la muestra por canal de atención o recepción fue de 146 del canal presencial, 15 correspondiente al canal telefónico y 17 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 Punto CREA en 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 brindada por el Instituto de Desarrollo Urbano la Oficina a través de los diferentes canales dispuestos.

### Ficha Técnica

Encuesta de satisfacción ciudadana	PQRS Punto CREA
<b>Periodo de recolección:</b>	Julio, Agosto, Septiembre de 2016
<b>Cobertura</b>	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS en el Punto CREA con número o correo electrónico de contacto valido
<b>Universo:</b>	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS
<b>Selección de entrevistados:</b>	Selección aleatoria de ciudadanos
<b>Diseño muestral</b>	Muestreo aleatorio simple
<b>Tamaño muestral:</b>	178
<b>Error estadístico de la muestra:</b>	5%
<b>Tipo de encuesta:</b>	Entrevista telefónica
<b>Método de recolección:</b>	Encuesta estructurada

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

## INFORME EJECUTIVO

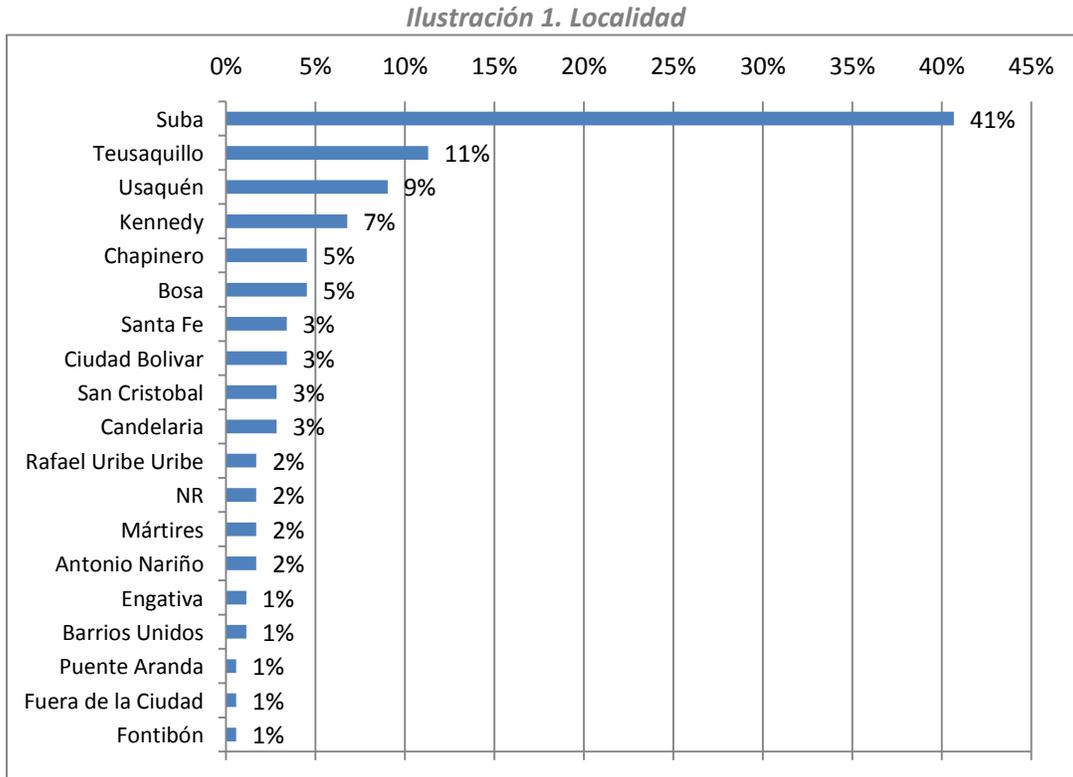
El objetivo principal de este estudio es servir de herramienta para evaluar la atención brindada por el IDU al momento de interponer alguna PQRS en el Punto CREA desde la perspectiva ciudadana. Para visualizar estos resultados se evaluaron por medio de indicadores que permiten calificar la calidad del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

Principales resultados de los indicadores:

- El 2.84% del total de encuestados reporto tener una condición de discapacidad motriz, visual y auditiva.
- Los tipos de requerimientos que más interpuso la ciudadanía fueron solicitudes (69.1%) y reclamos (29.7%)
- El canal de comunicación más utilizado fue el presencial 82.02% seguido del virtual 9.5% y telefónico con 8.4%.
- El 80.9% afirma que fue fácil el acceso a estos tres canales de atención, el 7.3% lo considero difícil. El canal con mayor dificultad en el acceso fue el telefónico (20%).
- La amabilidad por parte de los funcionarios y en plataforma fue favorable para los canales, presencial 84%, telefónico 80% y virtual 94.1%.
- El interés por parte de los funcionarios al momento de recepcionar los requerimientos presentó para el canal presencial el 93.1% y el canal telefónico del 86.7%.
- La agilidad de la entidad para recepcionar PQRS en Punto CREA fue buena en los canales presencial (71%), telefónico (60%), y la plataforma virtual presentó (82%), los mayores inconvenientes se presentaron en el canal presencial.
- El tiempo de recepción de PQRS fue excesivo para el 4.8%.
- El proceso para interponer PQRS fue sencillo por el canal presencial para el 76.7%, por el canal telefónico 66.7% y el canal virtual de 82.4%.
- La claridad y la precisión de la información brindada por el IDU al adelantar PQRS es positiva para el 76% que utilizaron el canal presencial, en el canal telefónico el 80%, y el canal virtual 76%.
- El canal telefónico tiene el porcentaje más alto de personas que recibieron respuesta al requerimiento (93.3%), el canal virtual el 82.4%, y el canal presencial tiene el porcentaje más bajo del 75.3 %.
- La atención a las particularidades de las PQRS en canal presencial para el 61.3% en el canal telefónico el porcentaje fue de 35.7% y en el canal virtual este porcentaje fue el 35.7%.
- La satisfacción con la respuesta dada por la entidad a las PQRS fue del 62.2% en el canal presencial, telefónico 35.7% y el canal virtual fue del 35.7%.

## 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

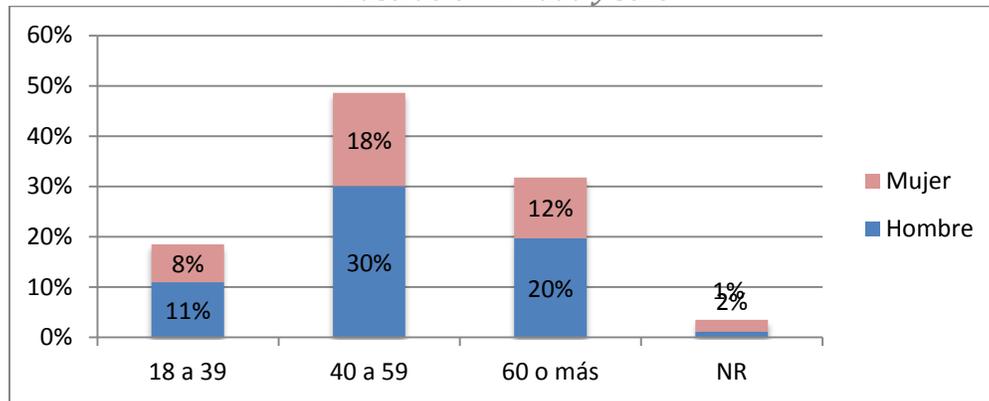
Los ciudadanos encuestados se encuentran ubicados en las diferentes localidades de la ciudad, los porcentajes de frecuencia más altos fueron en la localidad de Suba (41%) y Teusaquillo (11%).



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

El 39.3% de los encuestados son mujeres y el 60.7% hombres. Los rangos de edad están distribuidos entre 18 y 39 años para el 19%, un 48% está entre los 40 y 59 años, y 60 o más años el 32%. Un 3% de los encuestados no suministró su edad.

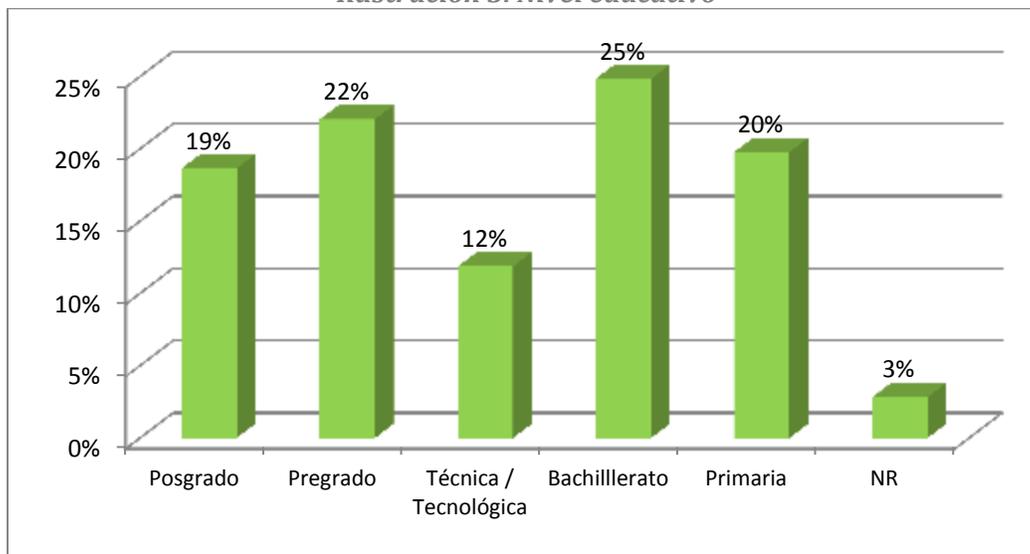
*Ilustración 2. Edad y sexo*



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

El nivel educativo de los ciudadanos consultados fue bachillerato 25%, pregrado 22%, primaria el 20%, posgrado 19%, cerca del 12% está en educación técnica-tecnológica como nivel educativo máximo alcanzado.

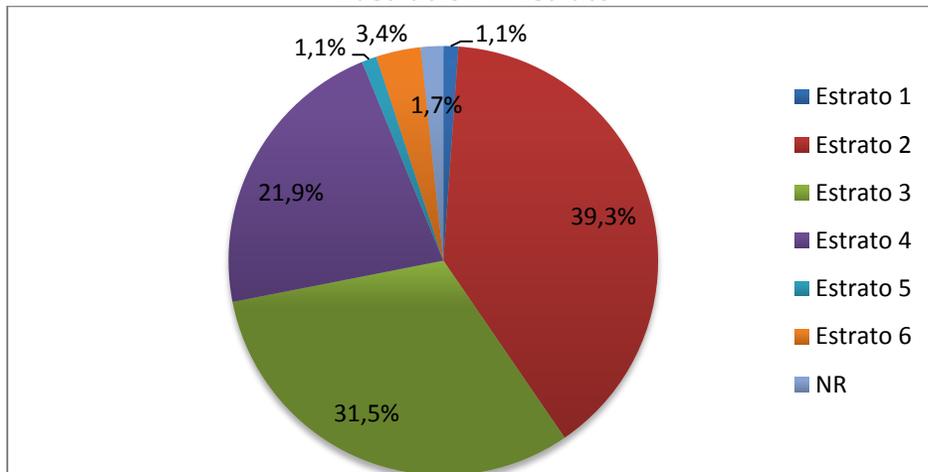
*Ilustración 3. Nivel educativo*



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

El estrato 2 y 3 representan el 70.8%, y para el estrato 4 represento el 22% del total de la muestra.

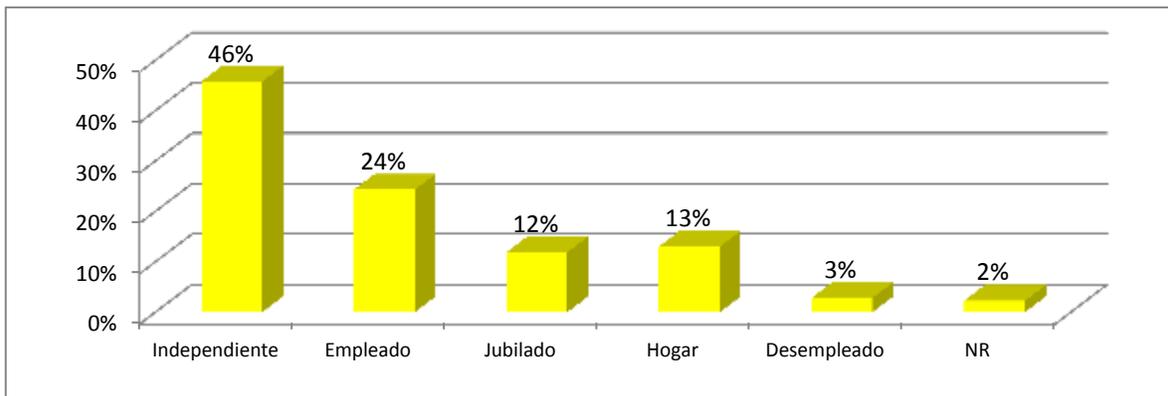
*Ilustración 4. Estrato*



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

El 70% pertenece a la población económicamente activa (empleado e independiente), el 25% es población inactiva (hogar, jubilado). El 3% 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

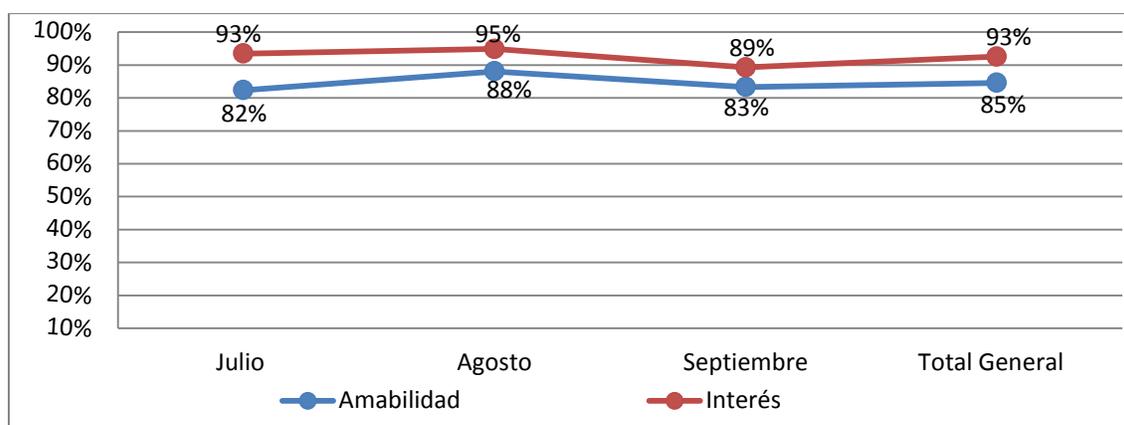
La evaluación final de la calidad del servicio, resulta del promedio de las calificaciones obtenidas en las dimensiones.

## 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 89%.

El 85% de las personas afirmó que los funcionarios que recibieron sus requerimientos fueron amables, y para el 93% los funcionarios mostraron interés en su solicitud. Para el mes de Agosto tienen la más alta variación respecto al interés y la amabilidad según los tres meses analizados.

*Ilustración 6. Amabilidad e Interés de los funcionarios*



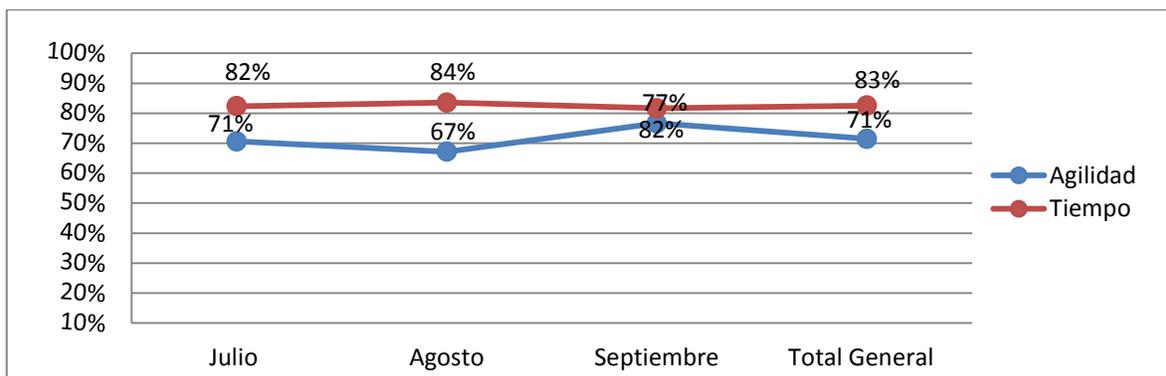
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 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 77%.

En el mes de Agosto se presentó el mejor resultado en cuanto el tiempo en la atención presentó (84%), la agilidad en la atención para la recepción del requerimiento presentó el menor resultado en mismo mes de Agosto (67%).

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

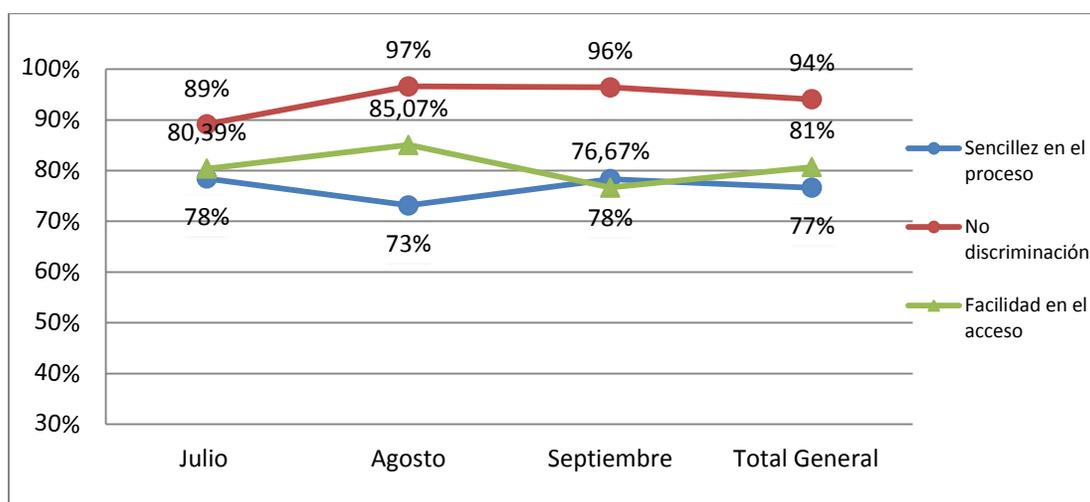


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

### 2.3. RESPETO

La no discriminación en la atención fue percibida por el 94% de los encuestados, el acceso fue fácil para el 81% y el proceso fue considerado sencillo para el 77%.

*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*

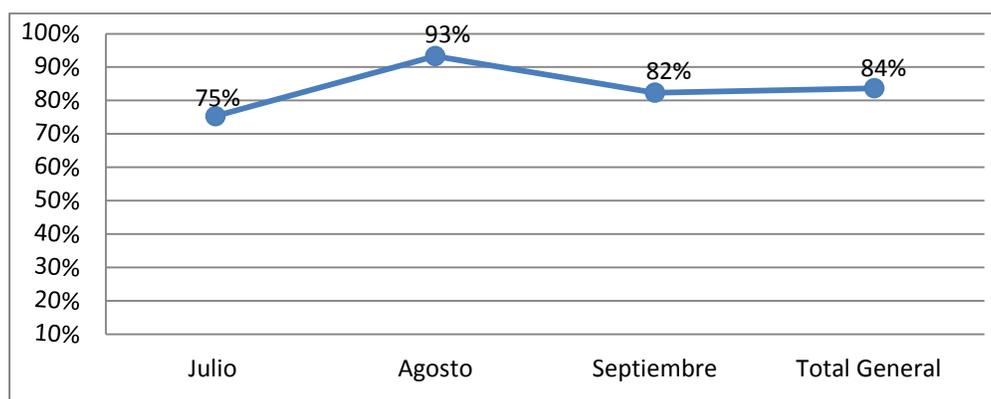
Canal de atención	Motivo	Total
<b>Presencial</b>	Se demora mucho	2
	Falta información de la ubicación del IDU	1
	No se encontraban para realizar el tramite	1
	No ayudaron con el tramite	1
	No tienen los medios suficientes para resolver las inquietudes de las personas.	1
	Poca comunicación con los ciudadanos	1
<b>Telefónico</b>	Problemas de comunicación	1
	Más atención a las necesidades del ciudadano	1
	Muchos trámites	1
<b>Virtual</b>	Falta información	1

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 84%, presentando el menor resultado para el mes de Julio.

*Ilustración 9. Requerimientos que recibieron respuesta*



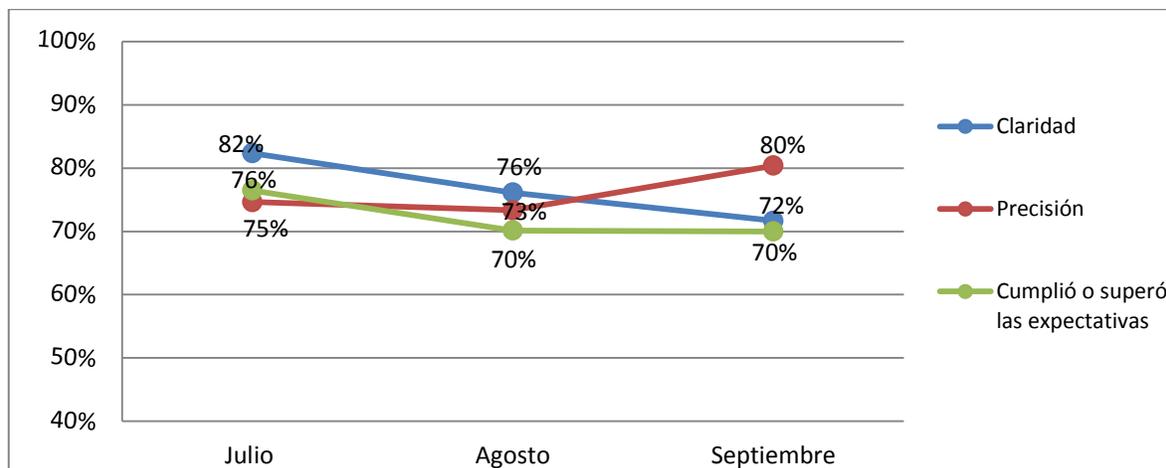
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 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 75%.

Respecto a la precisión de la información presentó el menor porcentaje para el mes de agosto del 73%, éste mes también presentó el resultado más bajo en claridad (76%) y el cumplimiento de las expectativas (70%).

*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	69,1%		
	Reclamo	29,8%		
	Queja	0,6%		
	Sugerencia	0,6%		
Canal de comunicación	Presencial	82,0%		
	Telefónico	8,4%		
	Virtual	9,6%		
Acceso a los Canales de atención		<b>Fácil</b>	<b>Difícil</b>	<b>Ni fácil ni difícil</b>
	Presencial	84%	6%	10%
	Telefónico	67%	20%	13%
	Virtual	71%	6%	24%
Amabilidad		<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>
	Presencial	84%	11%	4,79%
	Telefónico	80,0%	20,0%	0,00%
	Virtual	94,12%	5,88%	0,00%
Interés por parte del funcionario al		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	93,15%	6,85%	

repcionar los requerimientos	Telefónico	86,67%	13,33%	
Se sintió discriminado		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	6%	94%	
	Telefónico	0%	100%	
Agilidad		<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
	Presencial	71%	21,9%	6,2%
	Telefónico	60%	33%	6,7%
	Virtual	82%	18%	0,0%
Tiempo de recepción		<b>Justo</b>	<b>Excesivo</b>	<b>Corto</b>
	Presencial	77,40%	4,79%	17,81%
	Telefónico	73,33%	0,00%	26,67%
	Virtual	94,12%	0,00%	5,88%
Proceso para interponer su PQRS		<b>Sencillo</b>	<b>Complejo</b>	<b>Ni sencillo ni complejo</b>
	Presencial	76,7%	11,6%	11,6%
	Telefónico	66,7%	20,0%	13,3%
	Virtual	82,4%	0,0%	17,6%
La información brindada fue:		<b>Clara</b>	<b>Poco clara</b>	<b>Nada clara</b>
	Presencial	76%	18%	5,5%
	Telefónico	80%	20%	0,0%
	Virtual	76%	24%	0,0%
Precisión de la información		<b>Precisa</b>	<b>Poco Precisa</b>	<b>Nada precisa</b>
	Presencial	74,7%	19,9%	5,5%
	Telefónico	86,7%	13,3%	0,0%
	Virtual	76,5%	23,5%	0,0%
Recibió respuesta a sus requerimientos		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	75,3%	24,66%	
	Telefónico	93,3%	6,67%	
	Virtual	82,4%	17,65%	
La respuesta otorgada por la entidad atendió las particularidades de su PQRS		<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
	Presencial	61,3%	23,4%	15,3%
	Telefónico	35,7%	35,7%	28,6%
	Virtual	35,7%	42,9%	21,4%
Satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad		<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
	Presencial	62,2%	22,5%	15,3%
	Telefónico	35,7%	35,7%	28,6%
	Virtual	35,7%	42,9%	21,4%
Tiempo de duración del trámite		<b>Presencial</b>	<b>Telefónico</b>	<b>Virtual</b>
	Un día a una semana	28,8%	26,7%	29,4%

	Entre una y dos semanas	19,9%	33,3%	41,2%
	Entre dos semanas y un mes	32,2%	20,0%	11,8%
	Entre uno y dos meses	11,0%	13,3%	11,8%
	Más de dos meses	7,5%	6,7%	5,9%
PQRS interpuesto anteriormente		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	6,8%	93,2%	
	Telefónico	13,3%	86,7%	
	Virtual	5,9%	94,1%	

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 80 comentarios y sugerencias

*Tabla3. Comentarios y sugerencias*

Comentarios y sugerencias	Frecuencia
Falta respuesta y solución de los requerimientos interpuestos	11
El IDU debe estar más pendiente de la interventoría o contratistas ejecutan las obras; hay muchas inconsistencias y pasan por alto las sugerencias y observaciones; cumplan con los diseños y el tiempo está estipulado; Entes de control vigilando la obra.	6
Dejar acceso a parqueaderos, no dejaron entrada del vehículo, acceso vehicular del predio	5
Brindar información precisa al ciudadano	5
Hay obras dan inconclusas y deben ser terminadas totalmente	4
Arreglar la malla vial	4
El servicio muy óptimo ha mejorado bastante la atención al ciudadano	3
Las materas se prestan para focos de inseguridad, baño público y basurero	3
Cuando realicen un proyecto deben tener más compromiso para entregar los proyectos cumplan y respeten los plazos estipulados	3
La obra que se ejecutó dejaron un desnivel está afectando los predios, cuando llueve se entran las aguas negras	3
El arreglo quedo mal; rectifiquen la obra; existen zonas inconclusas.	2
Mucha demora en la obra	2
El IDU hace todo lo quiera sin tener encuenta a la comunidad y sus necesidades.	2
Trabajen de día, no en la noche por perturban el sueño de la comunidad. Cambio de horario de trabajo	2

El IDU debe estar más pendiente de lo servicios que se prestan a los contratistas e interventores de las obras, ellos vulneran los servicios y demoran los pagos	1
Deberían capacitar a los funcionarios para den un mejor trato a los ciudadanos van ahí para nos orienten o nos den una explicación sobre las obras uno va a ejecutar.	1
La directora debería asistir a las reuniones se hacen con la comunidad, para que se entere bien cómo van y como se están realizando las obras.	1
Los ciudadanos no son tenidos en cuenta con las sugerencias se realizan de los proyectos	1
Mayor participación con la comunidad. Brinden soluciones rápidas y concretas.	1
No recibí respuesta del Punto CREA pero están adecuando las rampas en los andenes	1
No se están realizando mesas de trabajo donde se puedan hacer veedurías	1
Po favor retiren los maletines que dejaron atravesados en la vía	1
Priorizar el arreglo de las vías	1
Controlen los vendedores ambulantes.	1
El Ingeniero a cargo de la demolición fue muy grosero, deberían tener gente más educada para atender al ciudadano.	1
Informen sobre los predios desocupados a los líderes por eso género inseguridad	2
El daño se presentó hace más de un año sin tener ninguna respuesta por parte del Punto CREA.	1
Las rampas que sean fundidas con varilla para no se deteriore en poco tiempo.	1
Las opiniones de la comunidad sean tenidas en cuenta y se cumplan.	1
Las tapas en la caja de inspección no las han colocado y hay cables de alta tensión y son un peligro para la ciudadanía favor colaborarnos para no ocurra una tragedia	1
Los recursos utilizaron en el arreglo de los andenes fueran utilizado en otras cosas pues esos andenes estaban buenos.	1
Los olores me están afectando en mi salud	1
No cobren tantos impuestos	1
No quiten el área del paradero pues es el único punto donde nos reunimos para todas las actividades con nuestra comunidad.	1
En la cartilla de espacio público no están estipuladas las materas.	1
Colaboren con los bolardos que invaden el paso peatonal	1

Evalúen nuevamente el uso del acceso a parqueadero, porque las razones expuestas por el IDU no corresponden para el uso del acceso autorizado por la licencia de construcción.	1
Recoger los escombros en la vía.	1

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO