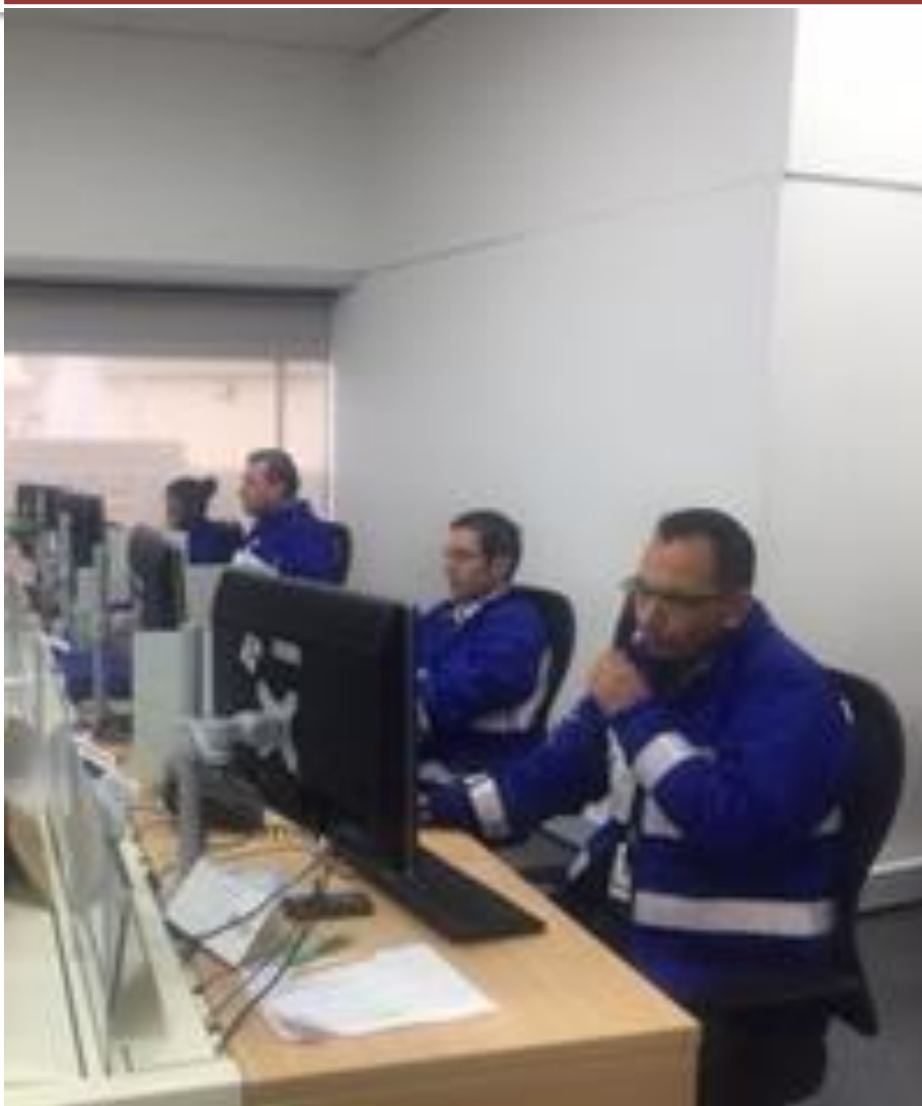


Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Presencial, Telefónica Y Virtual

Segundo Trimestre 2017



Ficha Técnica

- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el primer trimestre (Abril-Mayo-Junio) del año 2017
- **Tamaño de muestra:** 388 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	178
Telefónico	37
Virtual	178
Total	388

- **Precisión y Confiabilidad:** margen de error del 5% con una confiabilidad del 95%, para hacer estimaciones de parámetros con un fenómeno de ocurrencia del 50%
- **Tipo de muestreo:** Muestreo probabilístico aleatorio simple con marco de lista
- **Tipo de encuesta:** encuesta telefónica con formulario Estructurado
- **Período de recolección:** Abril, Mayo y Julio del 2017



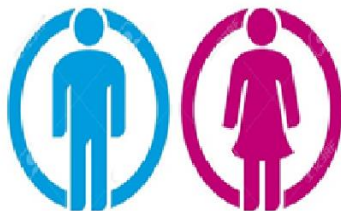
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



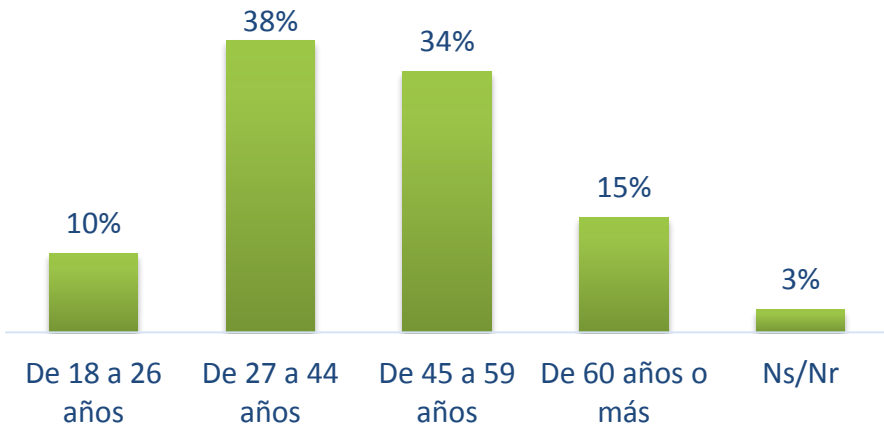
Sexo



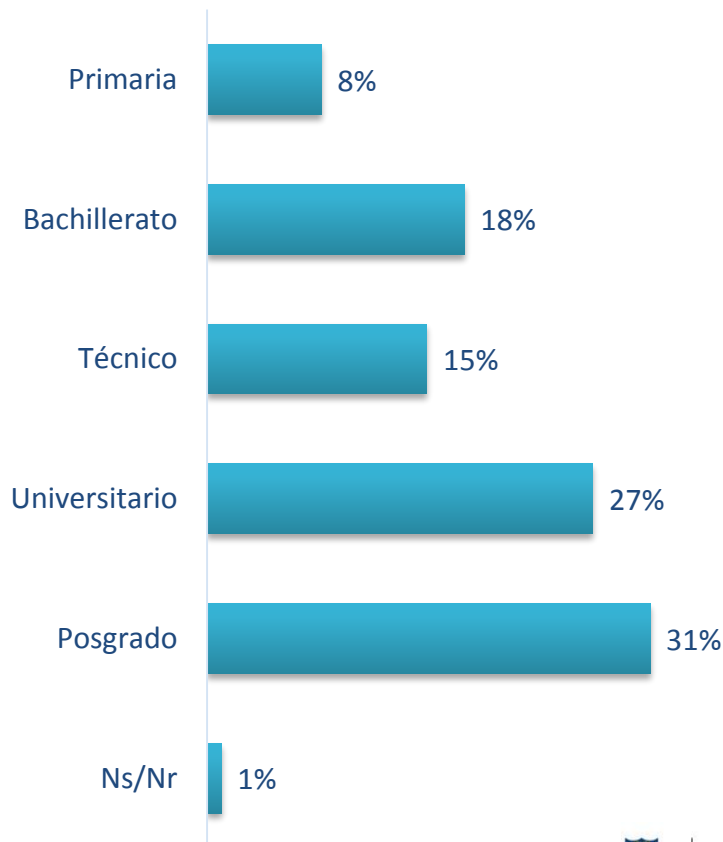
58%

42%

Edad



Nivel educativo



Base: 388 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



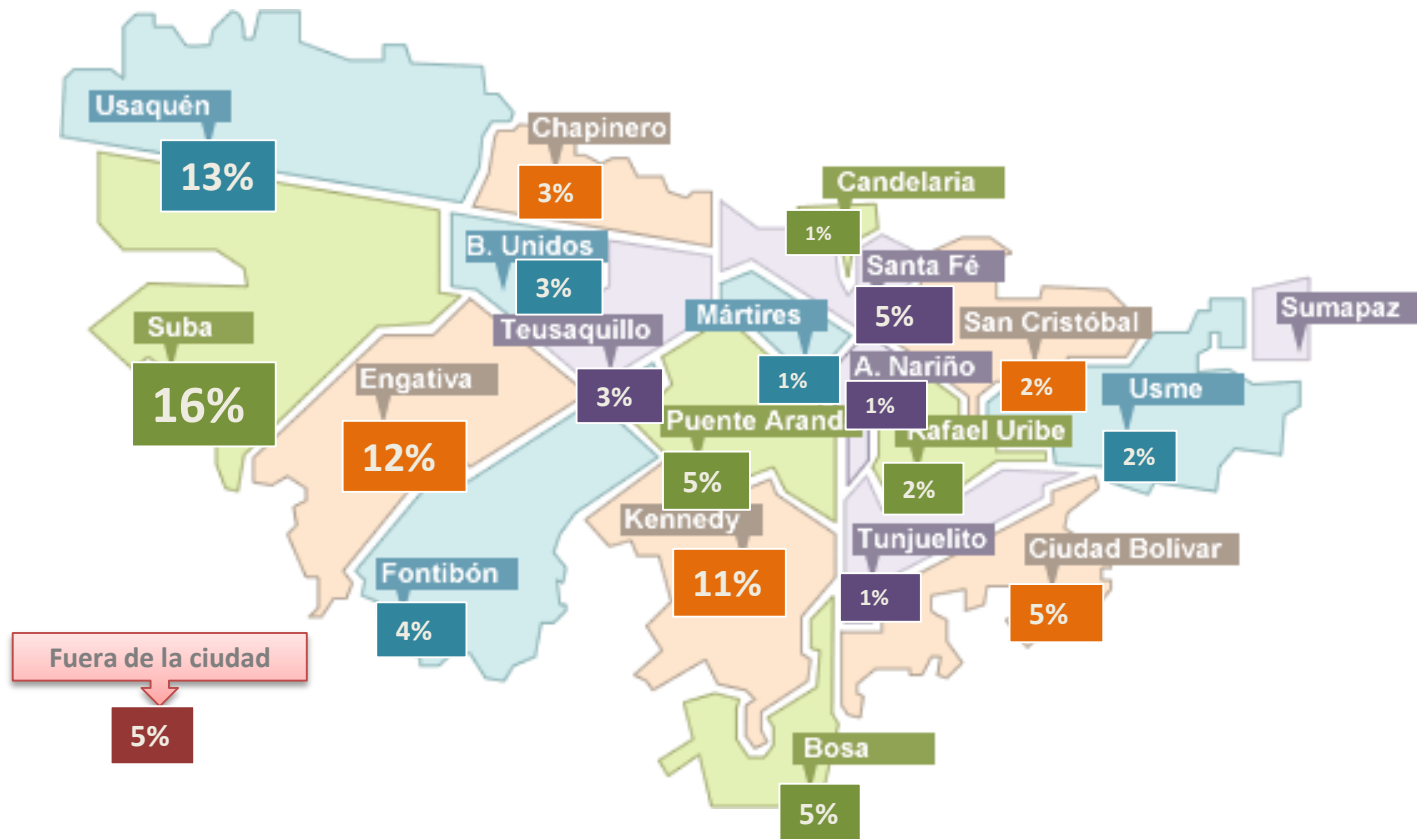
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



¿En que localidad vive?



Base: 388 encuestas

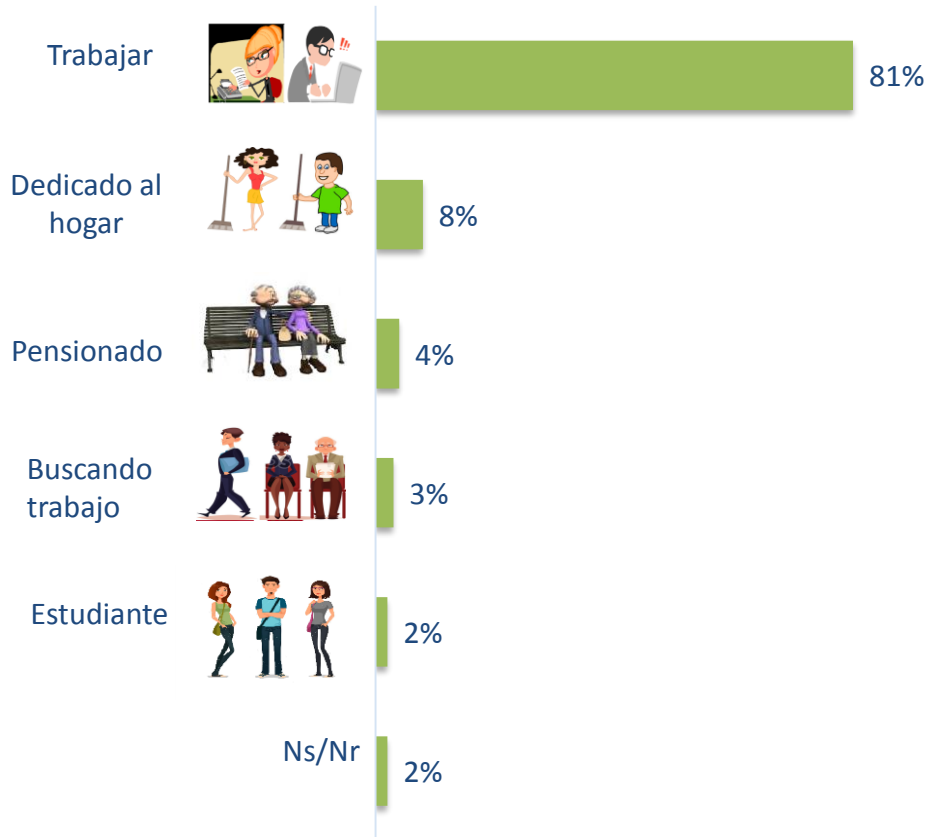


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

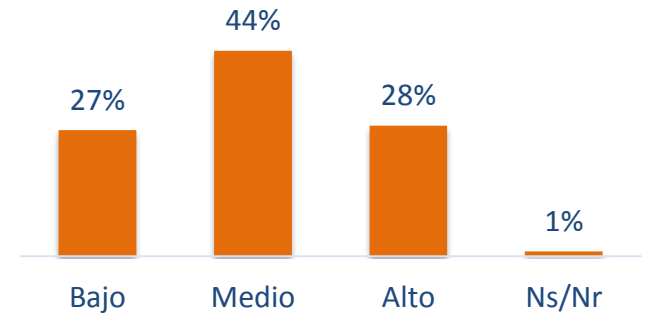


MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

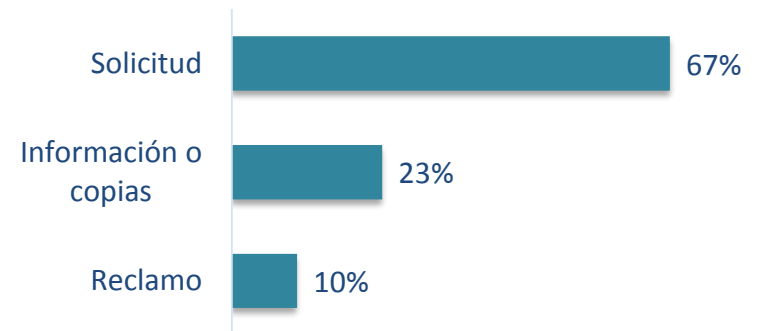
Ocupación



Estrato socioeconómico



Tipo de requerimiento



Base: 388 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

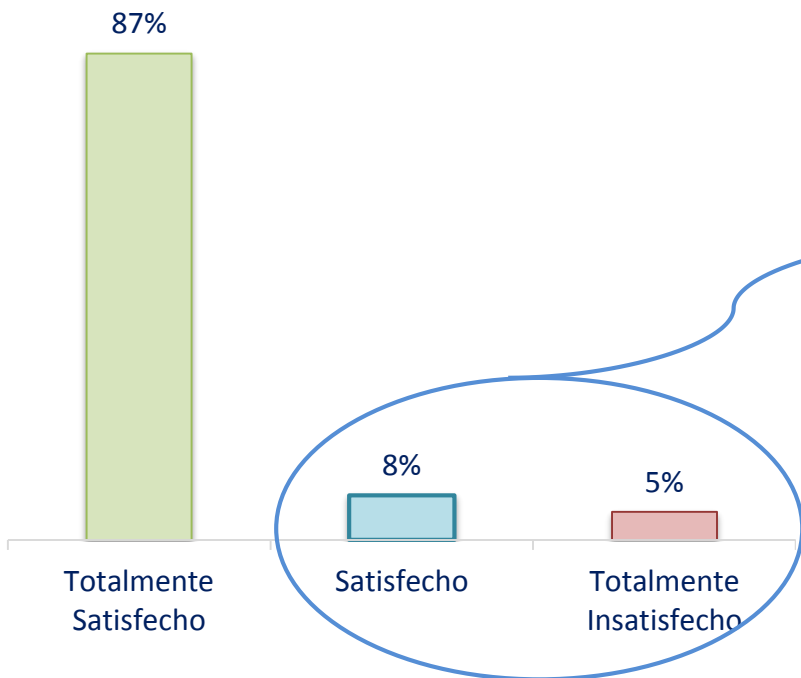
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

2. Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

idu

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General**



Base: 388 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?**

Respuesta	Número de menciones
Demora en la respuesta	9
Inconformidad con la respuesta dada por el IDU	8
Problemas con la página	7
Deben mejorar la atención al ciudadano	6
Poca solución	4
Falta eficiencia en las solicitudes que realiza el ciudadano	3
Línea de atención congestionada	3
Es un proceso complicado	2
Falta información	2
Falta infromación	2
Nunca dieron una respuesta	1
Total general	47

Base: 47 menciones



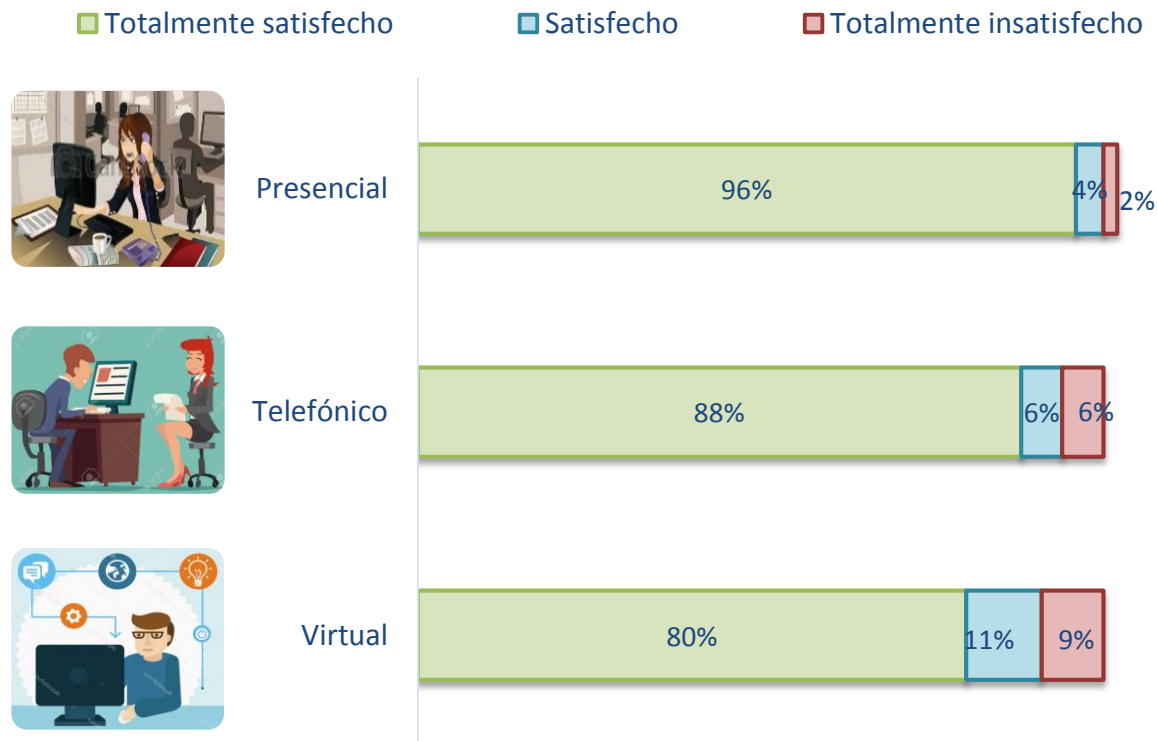
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

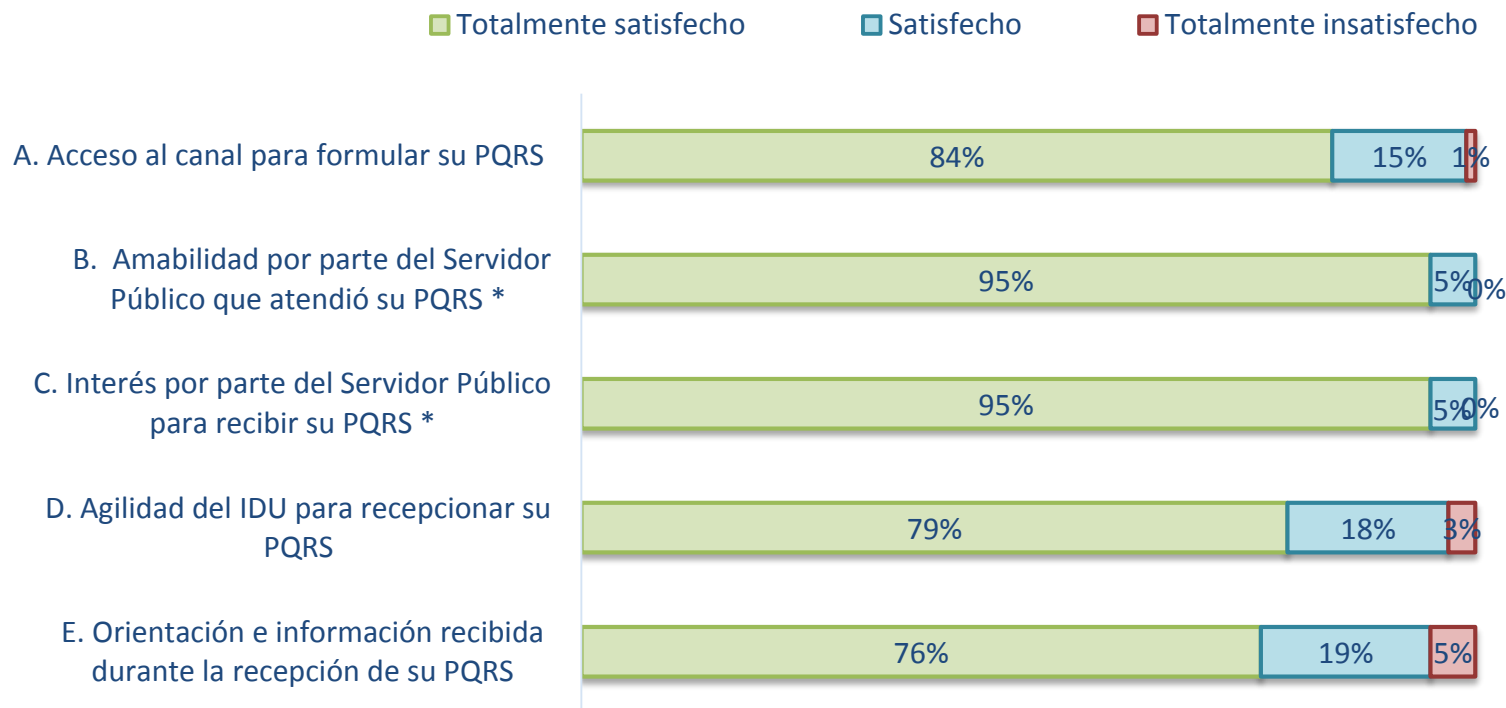
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General por canal de atención



Base: 388 encuestas

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

Base: 388 encuestas



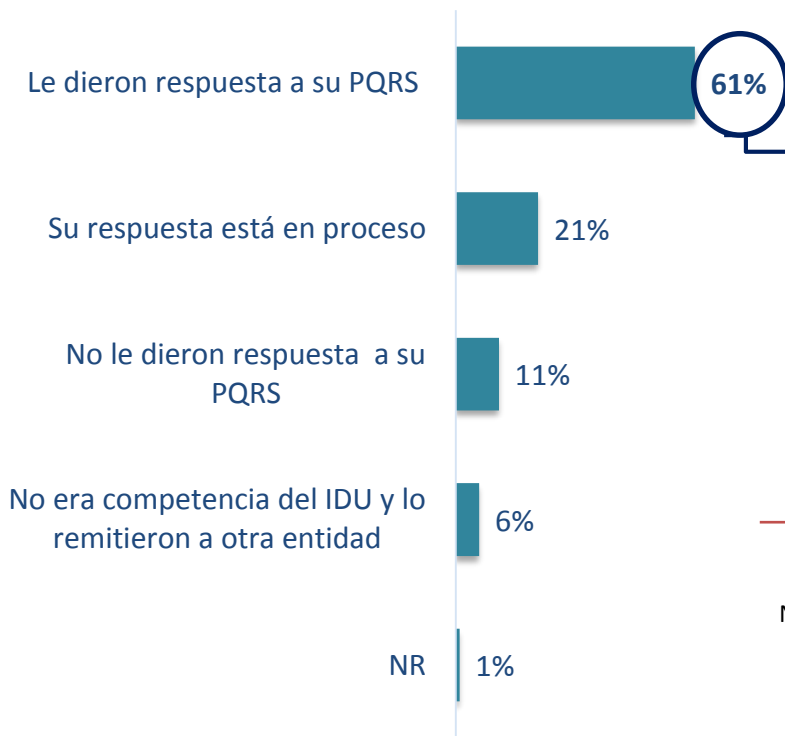
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

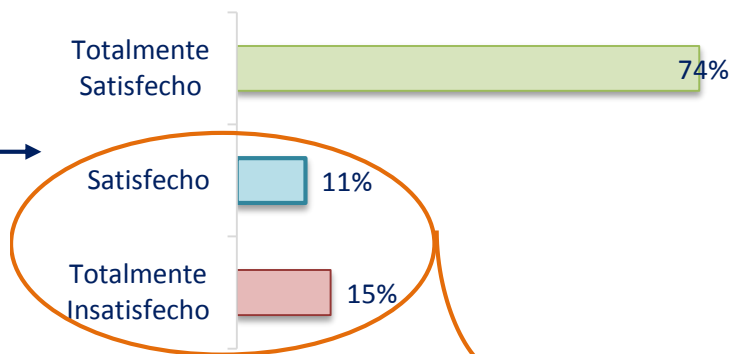


¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



Base: 388 encuestas

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la respuesta otorgada por el IDU?



Base: 237 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
No hay claridad en la respuesta	18
No hay solución al requerimiento	17
La respuesta no era lo esperado	13
No han solucionado nada	8
Falta orientación al ciudadano	2
No dan respuesta concreta	3
No son justos	1
Por demora en la respuesta	1
Total	59

Base: 61 encuestas

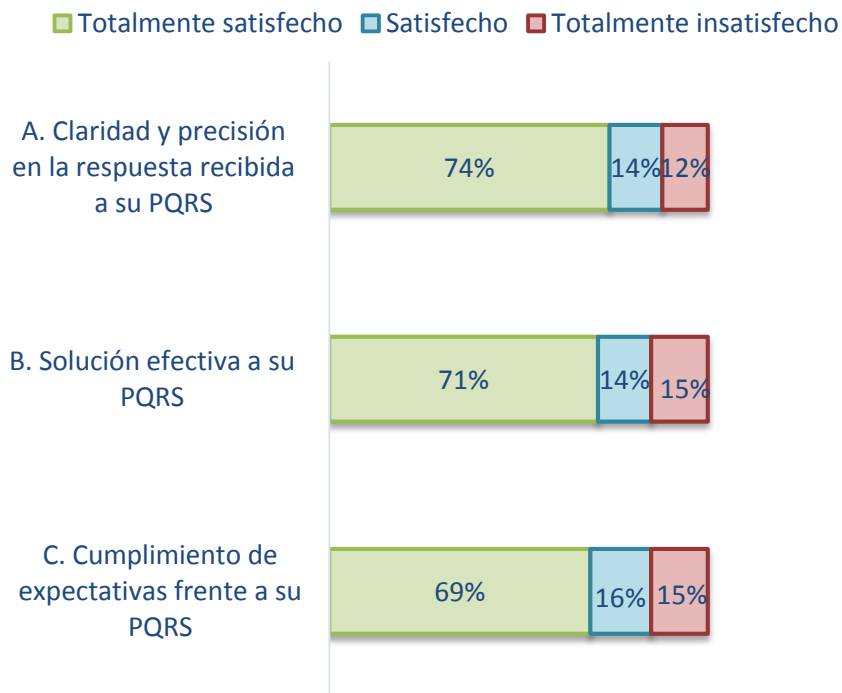


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



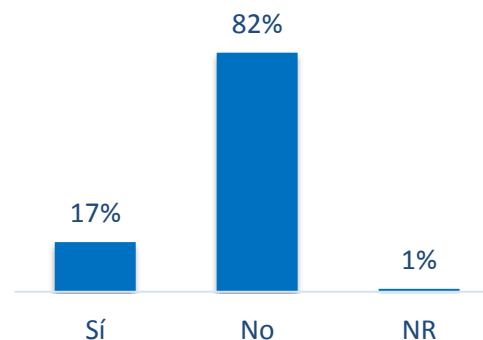
Base: 237 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 388 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 388 encuestas



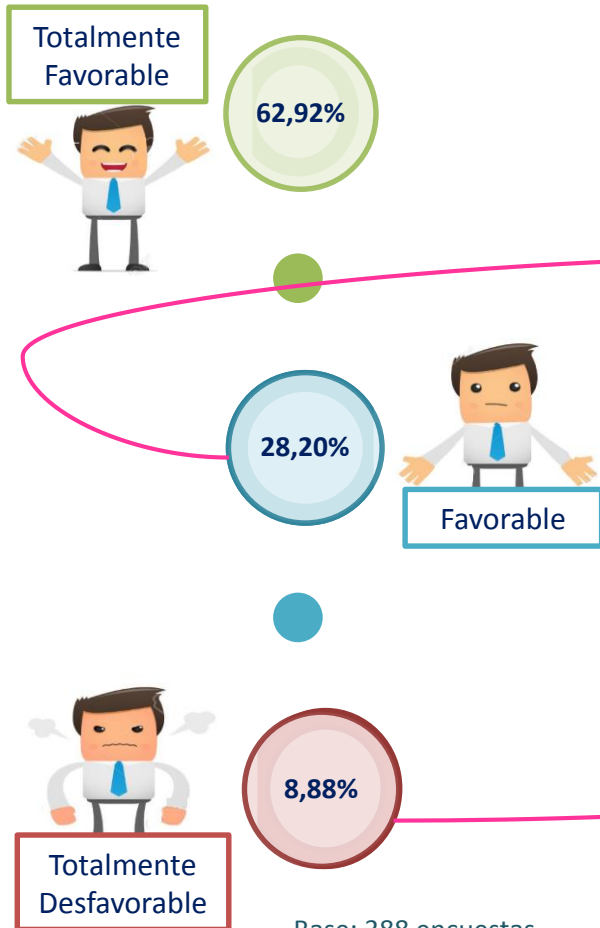
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

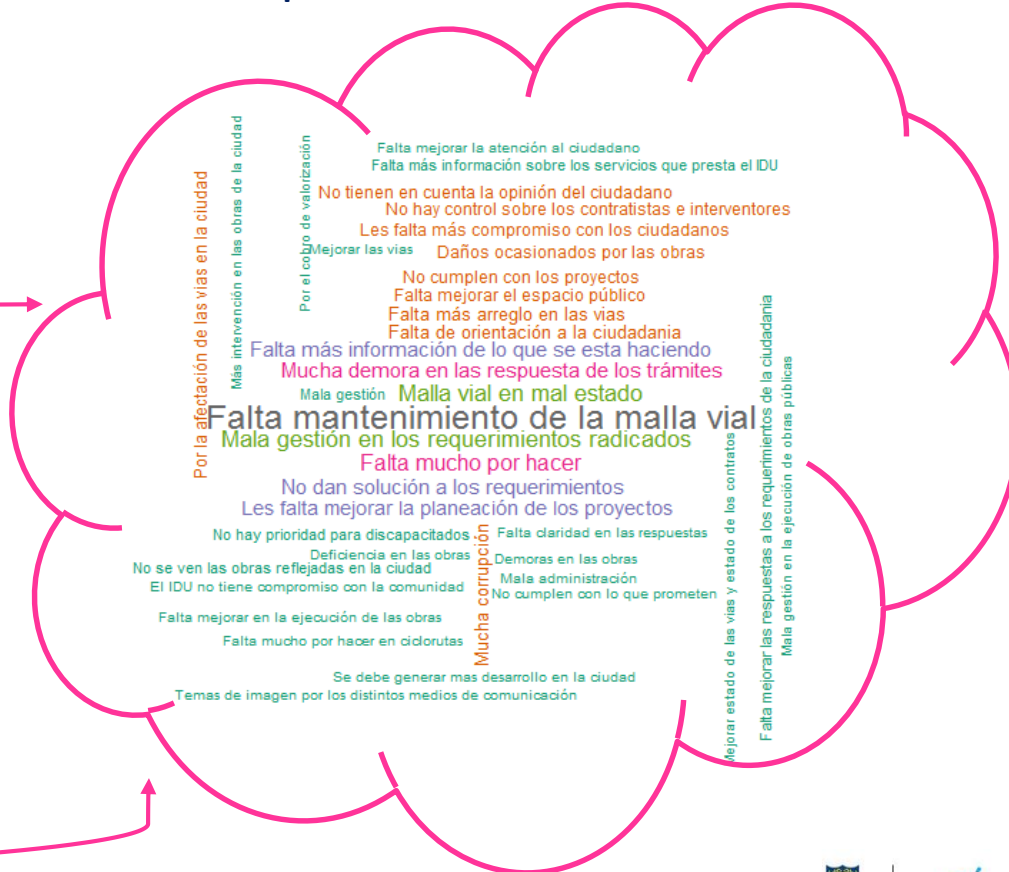
4. Módulo de Imagen



¿Qué imagen tiene del IDU?

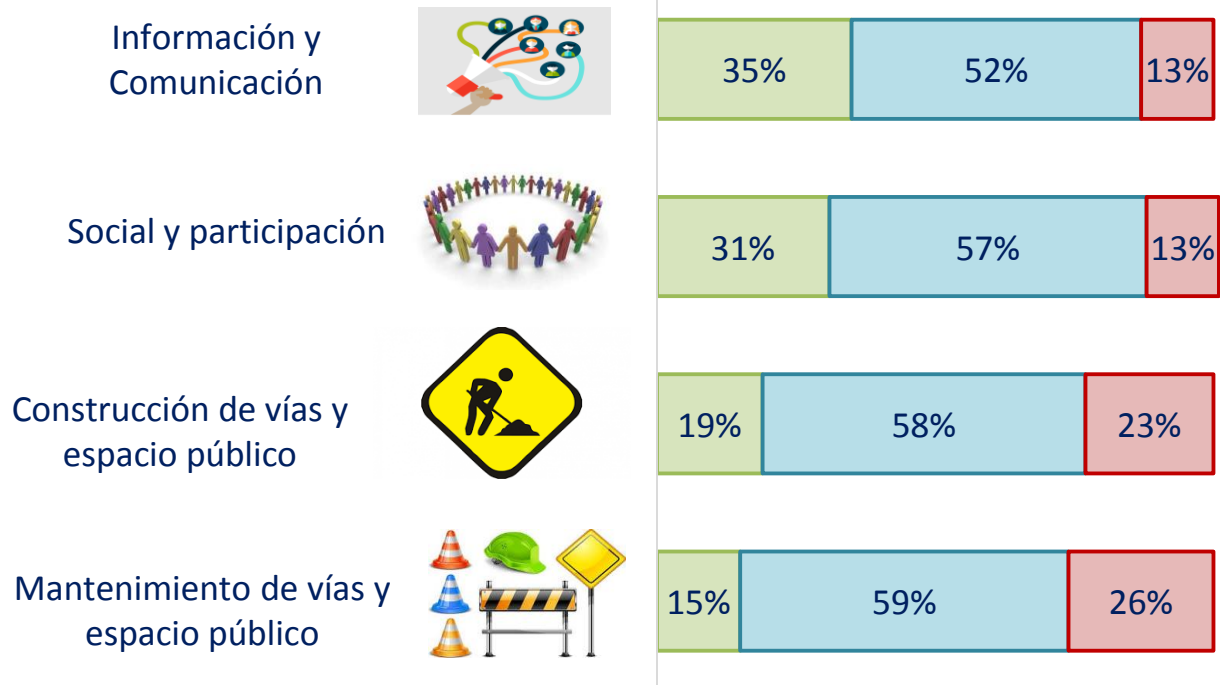


¿Por qué una calificación menor a 5?



A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 388 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

5. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Dieron respuesta muy bien el trámite

Excelente atención

Muy bien el servicio ofrecido

Buen servicio

Ha mejorado mucho la atención y servicio

Total: 28 Menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Mejorar la página de internet

Falta información sobre los requerimientos

Mejorar tiempos de respuesta a los requerimientos

Falta efectividad en las respuestas

Mejorar la gestión de trámites

Capacitar a los funcionarios que atienden los requerimientos

Más precisión en la información

Total: 72 Menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Controlar la Invasión del espacio público

Programar bien las reuniones que correspondan a la obra

Falta coordinación en el tema de aprobación de la PMT

Cumplan con los tiempos que dan en los proyectos

Brinden oportunidades de empleo en la entidad

Recolección de escombros que dejan de las obras

Brindar oportunidades de trabajo en obra

Priorizar las solicitudes de los ciudadanos

Tener en cuenta a la comunidad

Usar material de calidad en los proyectos

Arreglar daños ocasionados por las obras

Tener en cuenta las necesidades de la comunidad

Fortalecer los canales de comunicación

Priorizar vías

Más vías peatonales y ciclorutas

Hacer mantenimiento de vías en la ciudad

Falta adecuación de espacio público

Tener en cuenta a la comunidad

Más cumplimiento con los proyectos

Informar mejor a la ciudadanía

Más control sobre los contratistas

Mejorar la movilidad

Mejorar las señalizaciones en la ciudad

Hacer las devoluciones de dinero

Mejorar la planeación de los proyectos

Estado de cuenta sobre el predio

Informar mejor a la ciudadanía

Les falta mucho en el cumplimiento en los proyectos

Mejoren la atención al ciudadano

Mejorar la planeación de los proyectos

Más control en la ejecución de obras

Los contratistas no sienten el apoyo de la entidad

Hacer un mejor seguimiento a las responsabilidades del IDU.

Tener en cuenta a todas las localidades para los proyectos

Mejorar equipo de trabajo para que se vean buenos resultados

Total :176 Menciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

6. Satisfacción General

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en los canales Presencial, telefónico y virtual:

Dimensiones	Total encuestados	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados totalmente satisfechos
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	388	87,11%	84,27%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	288	74,17%	70,97%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	388	62,92%	24,94%

El índice de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares del módulo de satisfacción general frente al servicio recibido por parte del IDU.

