

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Punto CREA

Primer 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 en el punto CREA
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en el punto CREA durante el primer trimestre (Enero-Febrero-Marzo) del año 2017
- **Tamaño de muestra:** 157 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	82
Telefónico	11
Virtual	11
Escrito	53
Total	157

- **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:** Enero, Febrero y marzo del 2017

1. Módulo de caracterización del encuestado

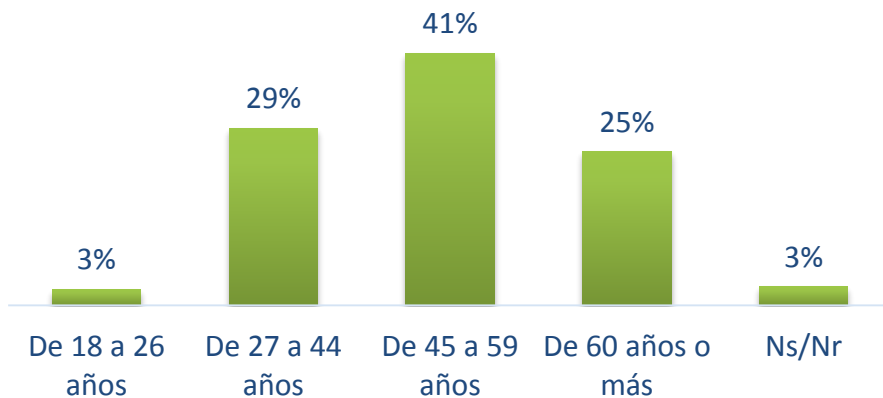
Sexo



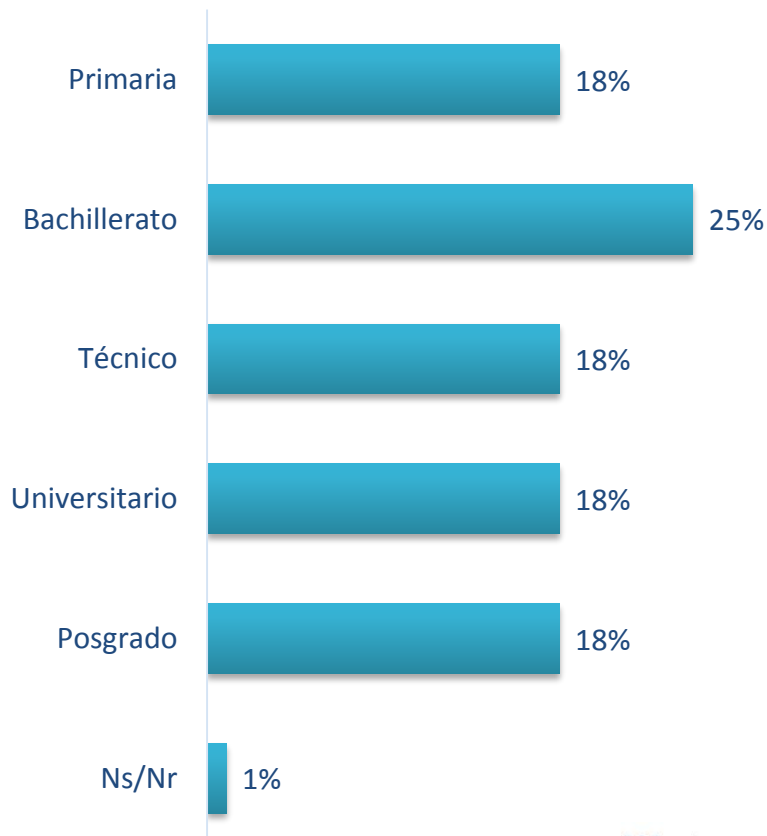
42%

58%

Edad



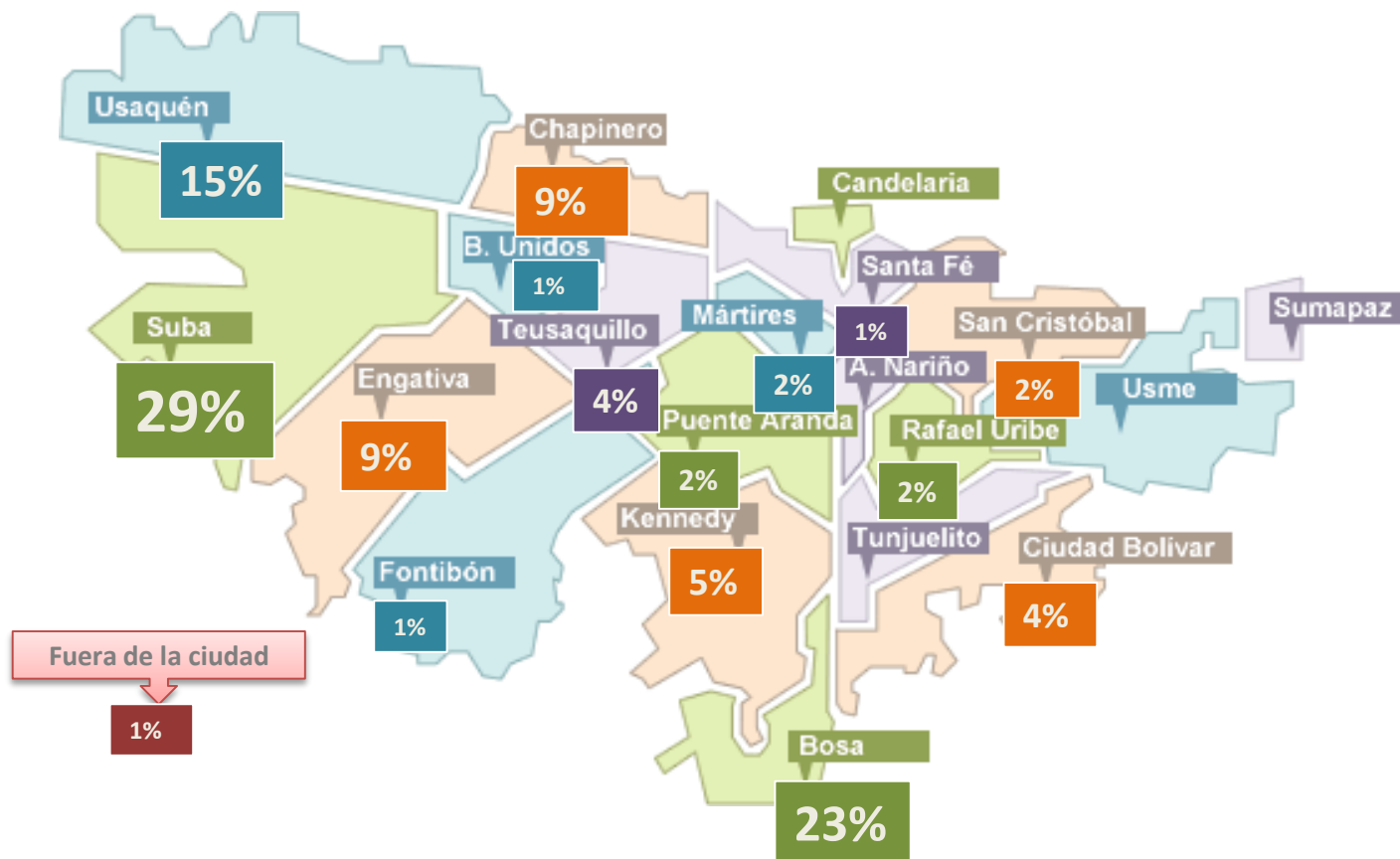
Nivel educativo



Base: 157 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

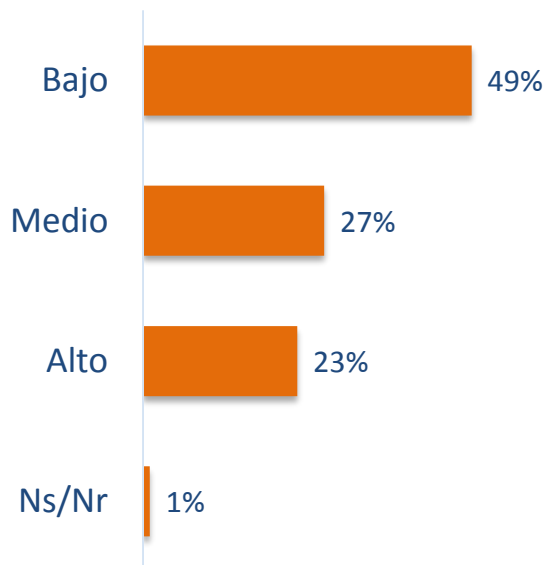
¿En que localidad vive?



Base: 157 encuestas

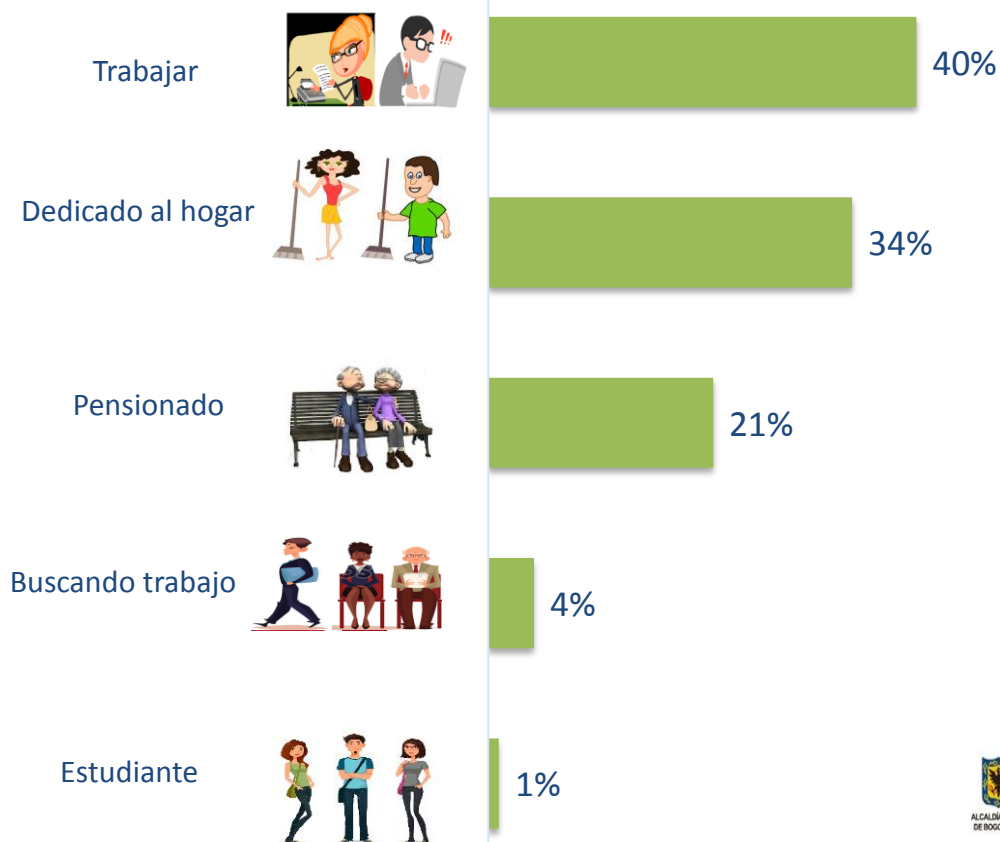
1. Módulo de caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



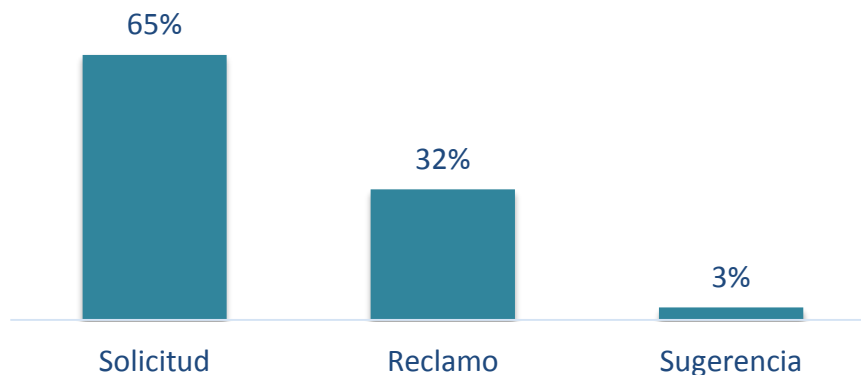
Base: 157 encuestas

Ocupación



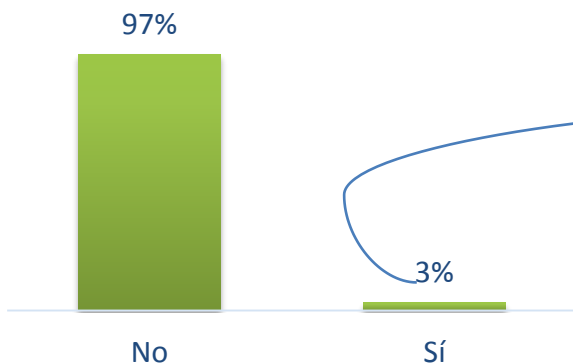
1. Módulo de caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



Base: 157 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 157 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	3
Cognitiva	1

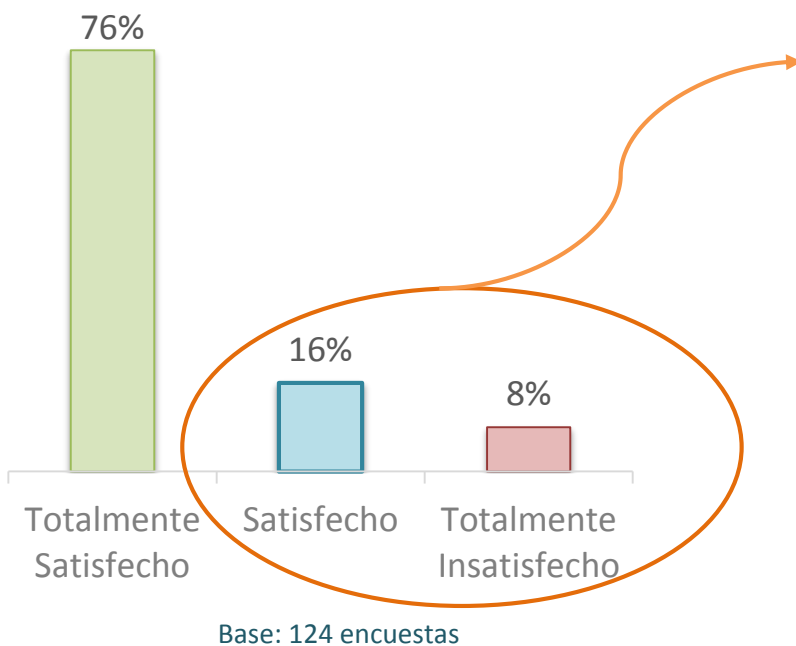
Base: 4 encuestas

2. Módulo de Instalaciones físicas

Aplica solo para los canales Presencial y Escrito

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto CREA?

- Satisfacción General



- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Es muy incomodo y pequeño lo atendieron fuera de las instalaciones	5
Mal ubicadas las oficinas	3
La oficina no esta bien adecuada les falta cumplir más con los requerimientos	1
	1
Ns/Nr	19

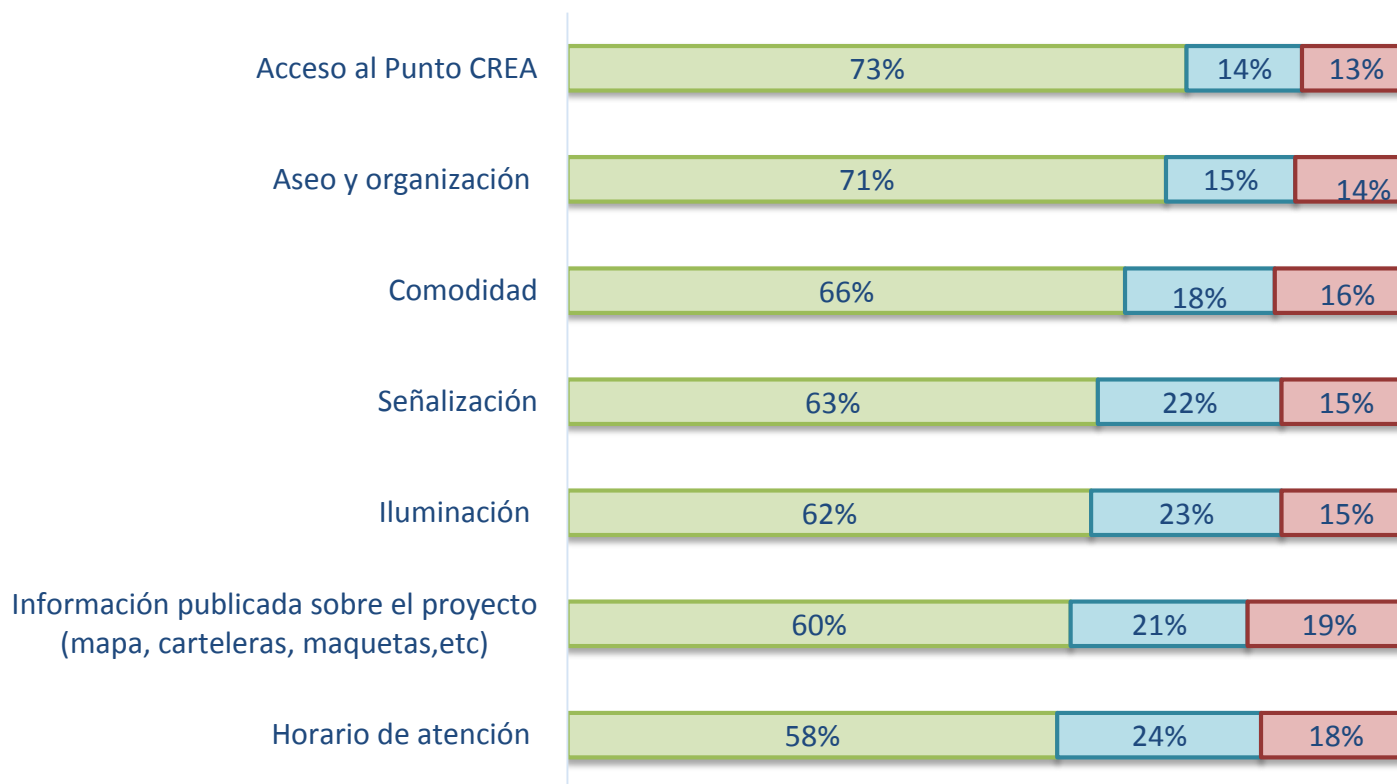
Base: 30 encuestas

2. Módulo de Instalaciones físicas

Aplica solo para los canales presencial y Escrito

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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



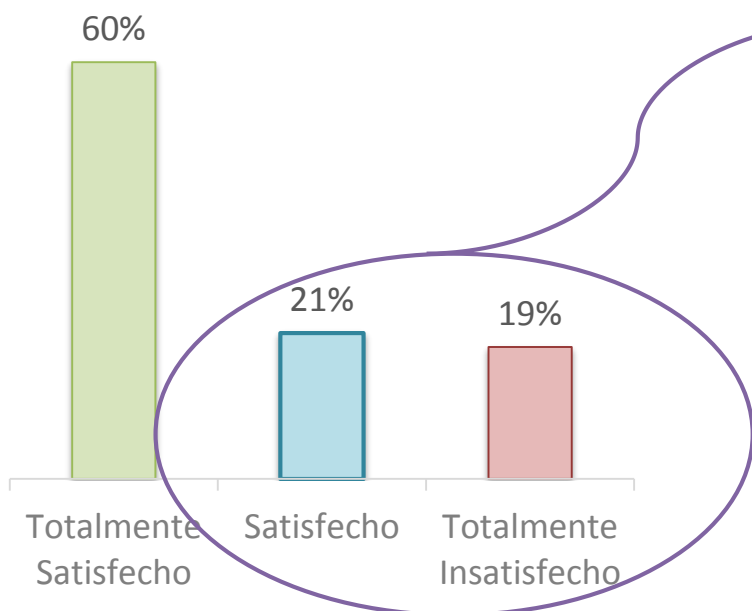
Base: 124 encuestas

3. Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido en el Punto CREA

Aplica solo para los canales Presencial, escrito y buzón Escrito

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido en el punto CREA?

- Satisfacción General



Base: 135 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

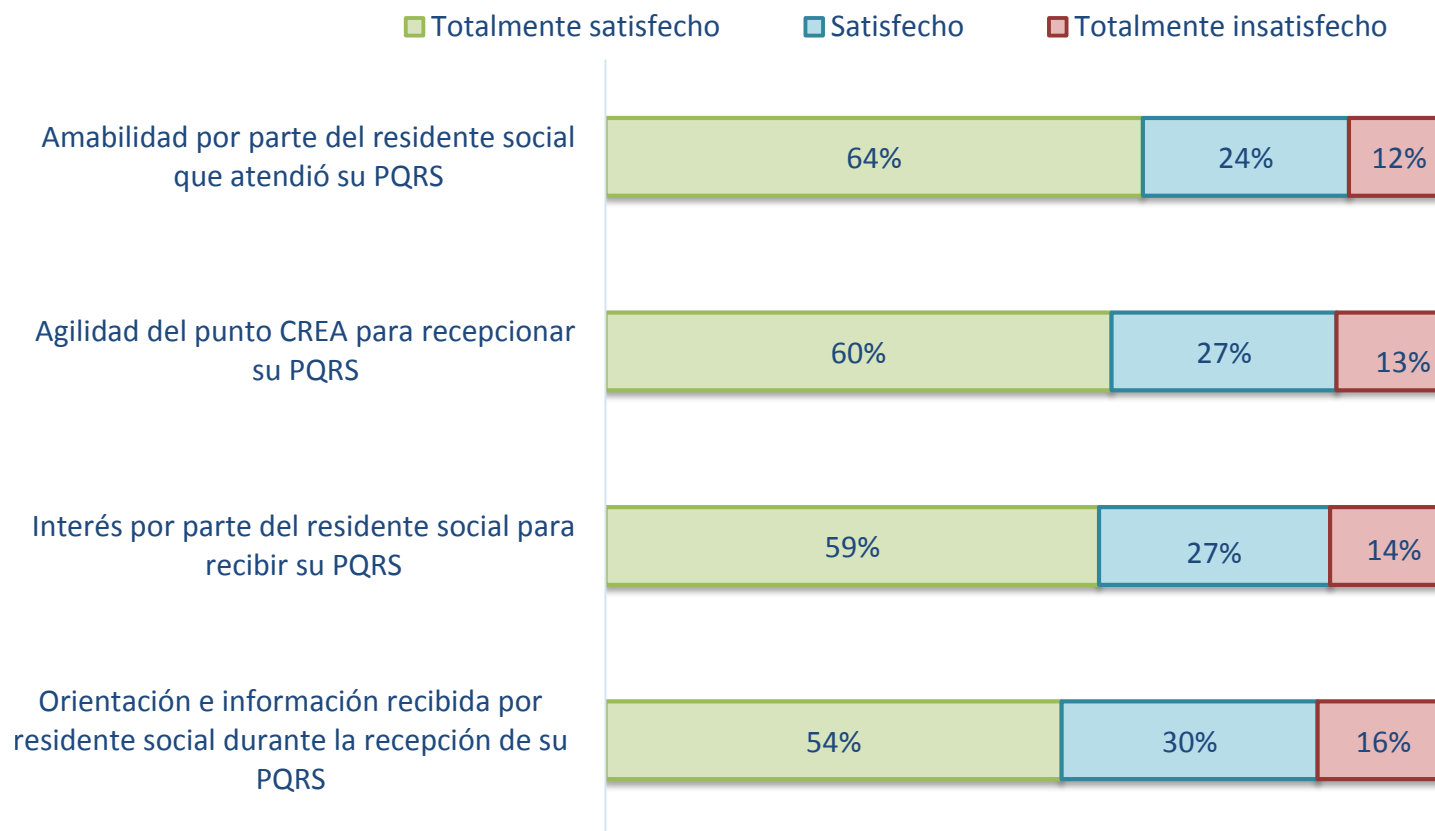
Respuesta	Número de menciones
No mostraron interés en los requerimientos	6
No solucionaron nada	6
Mala atención	5
No dieron una respuesta coherente al requerimiento	5
No están los que tienen que atender	5
No brindaron información precisa	3
No le han dado ninguna respuesta al requerimiento	3
No cumplen con lo prometido	1
Ns/Nr	20

Base: 54 encuestas

3. Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido en el Punto CREA

Aplica solo para los canales Presencial, escrito y buzón Escrito

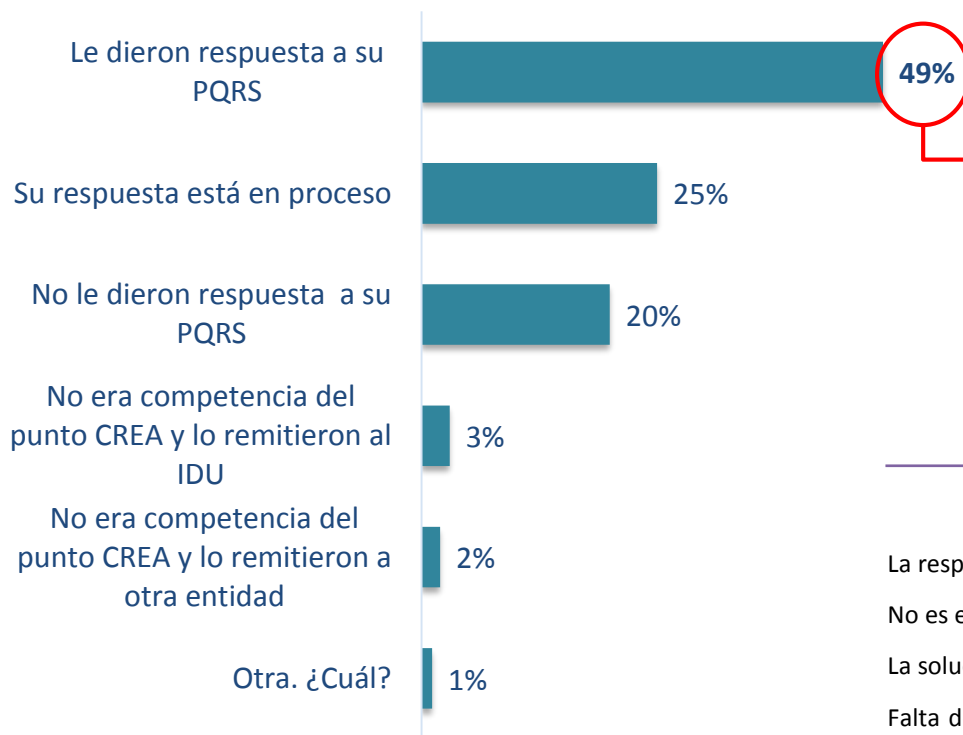
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 135 encuestas

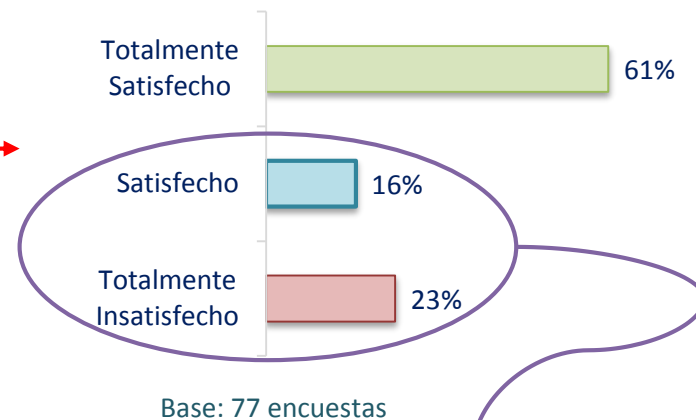
4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 157 encuestas

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



Base: 77 encuestas

Respuesta	Número de menciones
La respuesta no es concreta	11
No es el resultado de lo que se quiere	8
La solución no fue efectiva	3
Falta de interés por brindar una solución a los requerimientos de la comunidad	2
Demoras en la respuesta	1
Falta información vía email	1
Ns/Nr	4

Base: 30 encuestas

4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho

A. Claridad y precisión en la respuesta recibida a su PQRS



B. Solución efectiva a su PQRS



C. Cumplimiento de expectativas frente a su PQRS



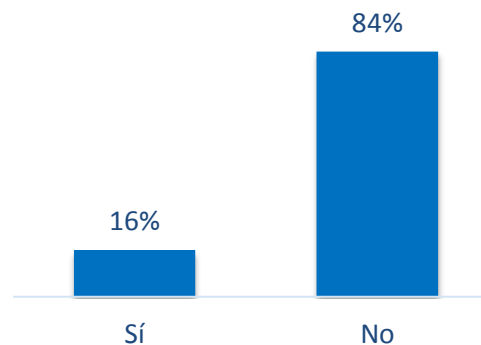
Base: 77 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 157 encuestas

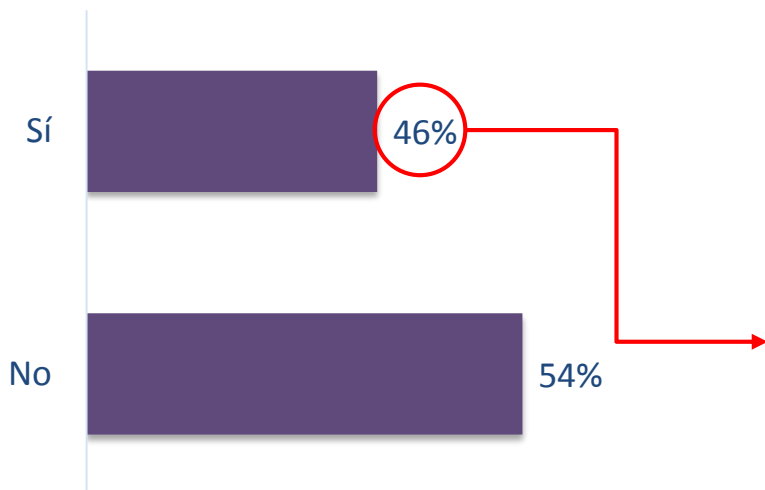
¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 157 encuestas

5. Módulo de información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?

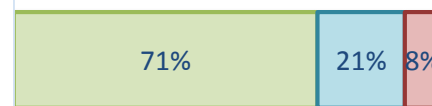


Base: 157 encuestas

¿Qué tan de acuerdo se siente con las siguientes afirmaciones?

■ Totalmente De acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo

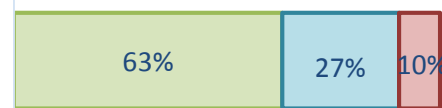
La información brindada sobre el proyecto fue clara



La información suministrada sobre el proyecto fue suficiente



Fue informado sobre los espacios de participación con que cuenta el proyecto



Base: 73 encuestas

4. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente
Favorable



46,67
%



42,76
%



Favorable



10,65
%



Totalmente
Desfavorable

Base: 150 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

No dan respuestas concretas
Falta de información y claridad a la solicitud
Falta capacitar a los funcionarios para atender al ciudadano
No dan respuesta a las PQRS
Mala atención
Faltan vías por arreglar
Falta mejorar el espacio público
Corrupción
Obras mal hechas
Se demoran en responder los requerimientos de la ciudadanía
No dan solución a los requerimientos de la comunidad
No se tiene en cuenta a la comunidad
Falta mantenimiento de malla vial
Demoras en los proyectos
cumplen con los proyectos pactados
reglan los daños ocasionados por las obras
El IDU deja todo en manos de los contratistas
Falta planeación en los proyectos
Falta de información y gestión con la comunidad
Falta mejorar en las contrataciones
No tienen en cuenta a los discapacitados
Falta agilidad en la toma de decisiones
Mala calidad en los materiales empleados para las obras
Muchos requerimientos para los trámites
Faltan cosas por mejorar

Base: 80 encuestas

4. Módulo de Imagen

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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



Base: 157 encuestas

5. Sugerencias y/o Observaciones

- Observaciones positivas con respecto a la PQRS en el punto CREA:



10 menciones en total

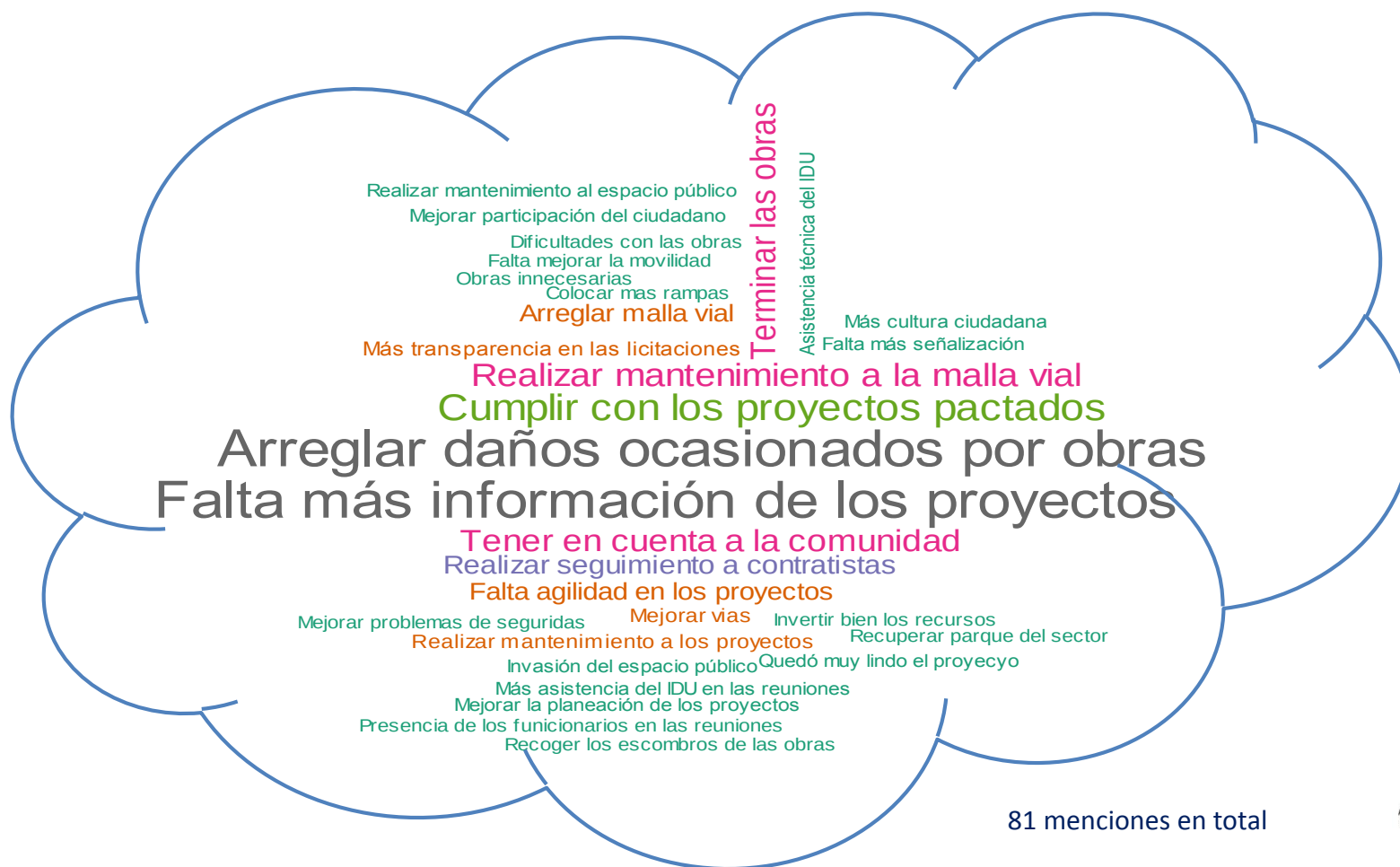
- Sugerencias con respecto a la PQRS en el punto CREA:



42 menciones en total

5. Sugerencias y/o Observaciones

- Sugerencias con respecto a la gestión del IDU:



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 Instalaciones Físicas	124	75,81%	64,75%
Módulo de satisfacción Frente al servicio recibido en el punto CREA	135	60,00%	59,07%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por el punto CREA	77	61,04%	57,14%
Módulo de Información del proyecto	73		67,58%
Módulo de imagen frente al IDU	157	46,67%	22,76%



El índice de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo, sin incluir los módulos de satisfacción con la respuesta e imagen frente al IDU.