

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

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 en el punto CREA
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en el punto CREA durante el primer trimestre (Abril-Mayo-Junio) del año 2017
- **Tamaño de muestra:** 183 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	91
Telefónico	46
Virtual	16
Escrito	30
Total	183

- **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 Junio del 2017



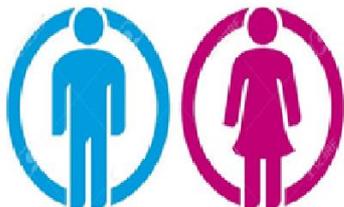
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



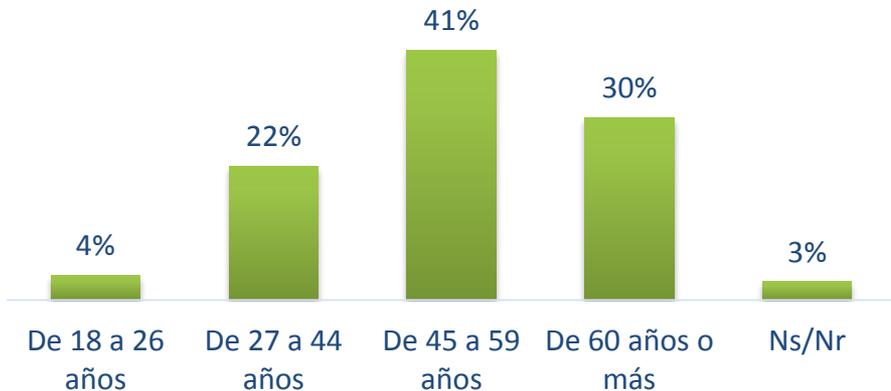
Sexo



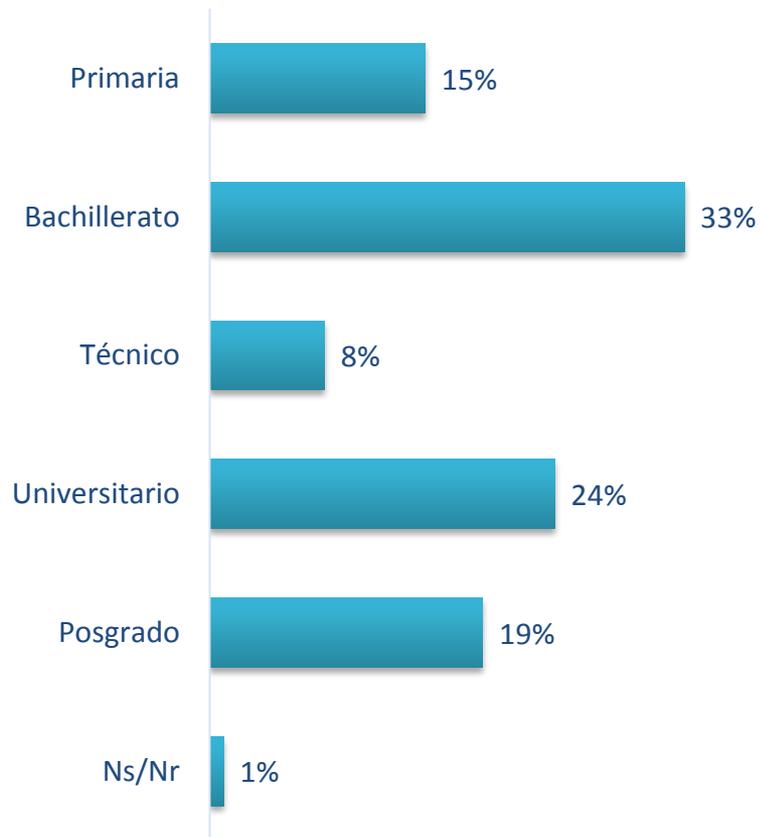
58%

42%

Edad



Nivel educativo



Base: 183 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



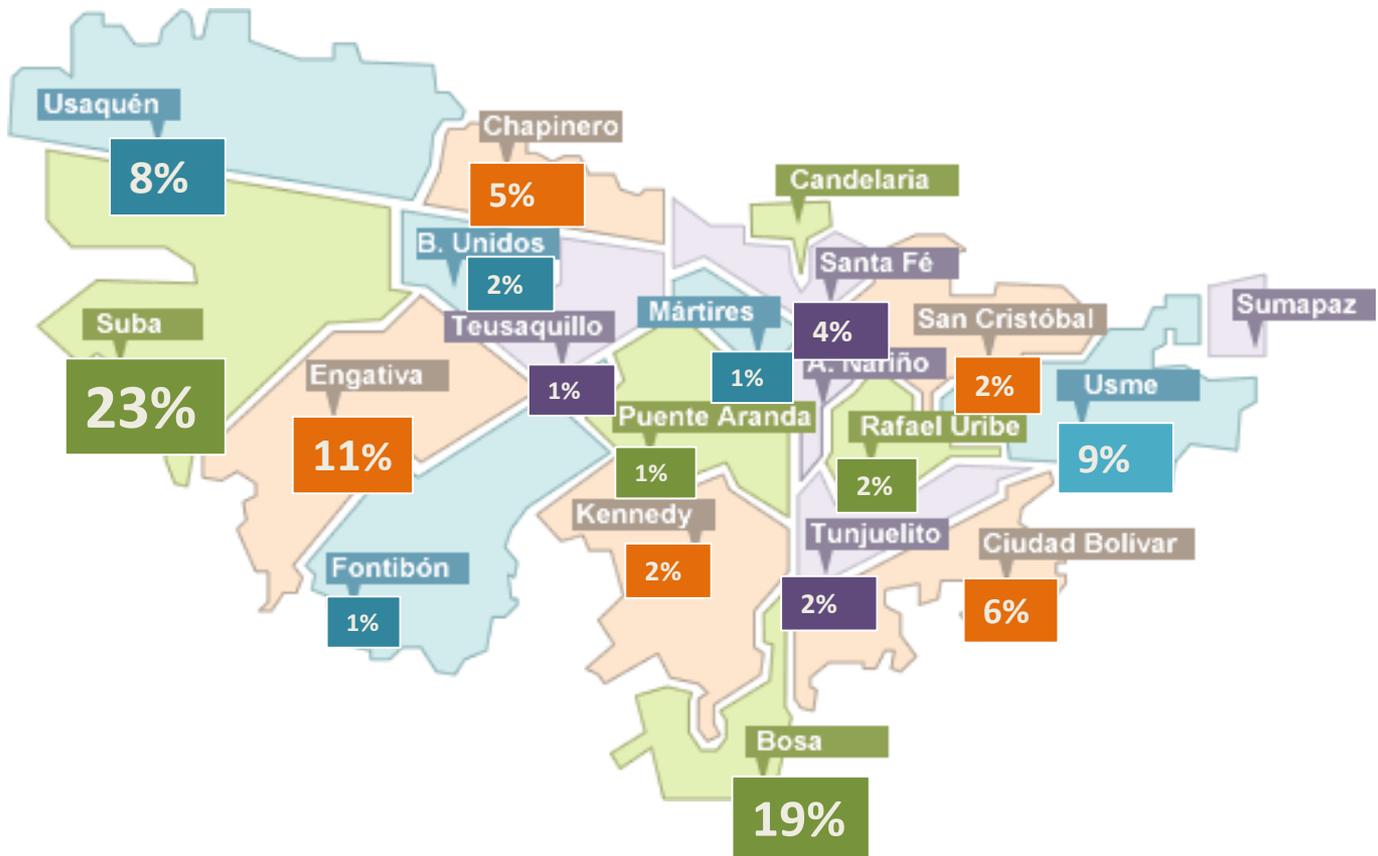
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



¿En que localidad vive?



Base: 183 encuestas

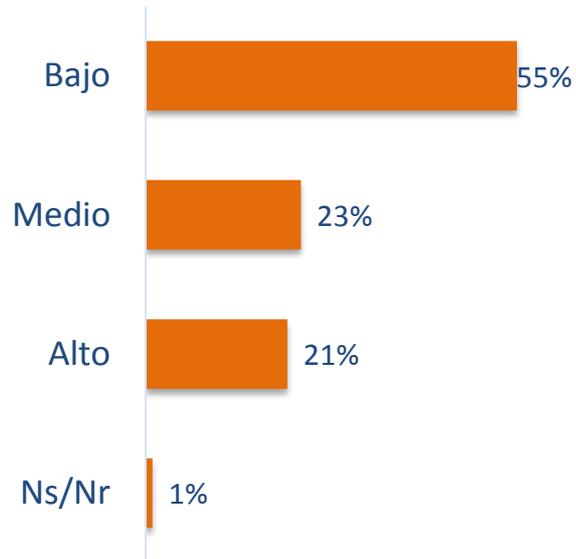


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



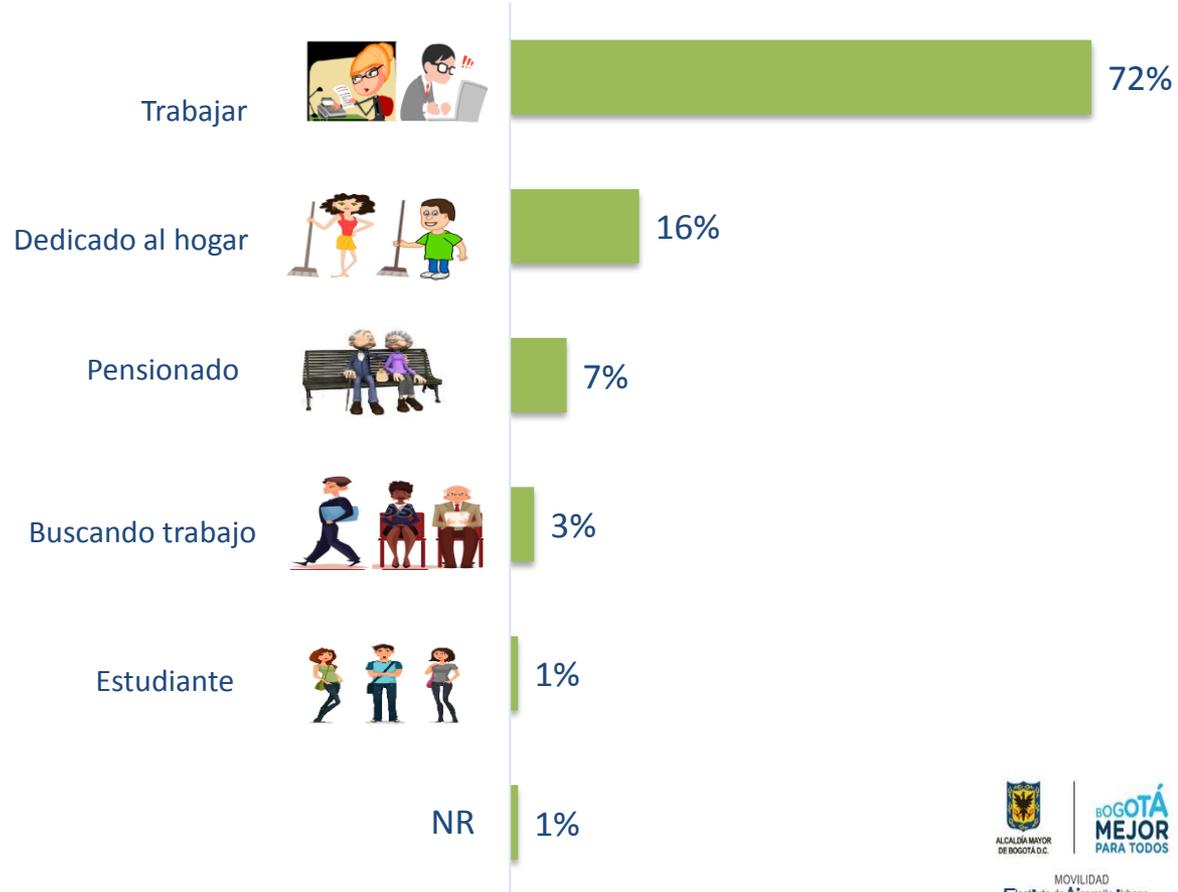
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

Estrato socioeconómico

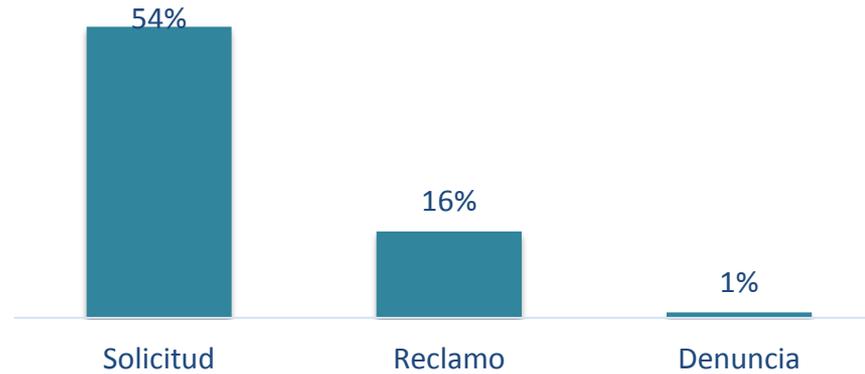


Base: 183 encuestas

Ocupación

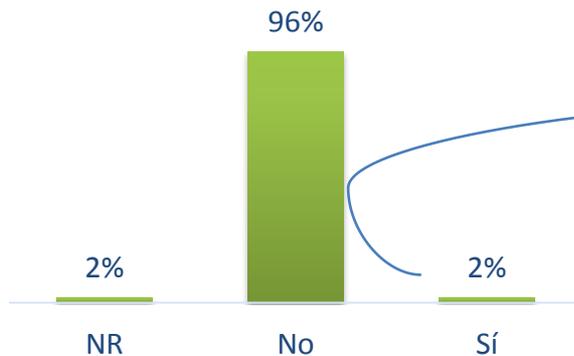


Tipo de requerimiento



Base: 157 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 183 encuestas

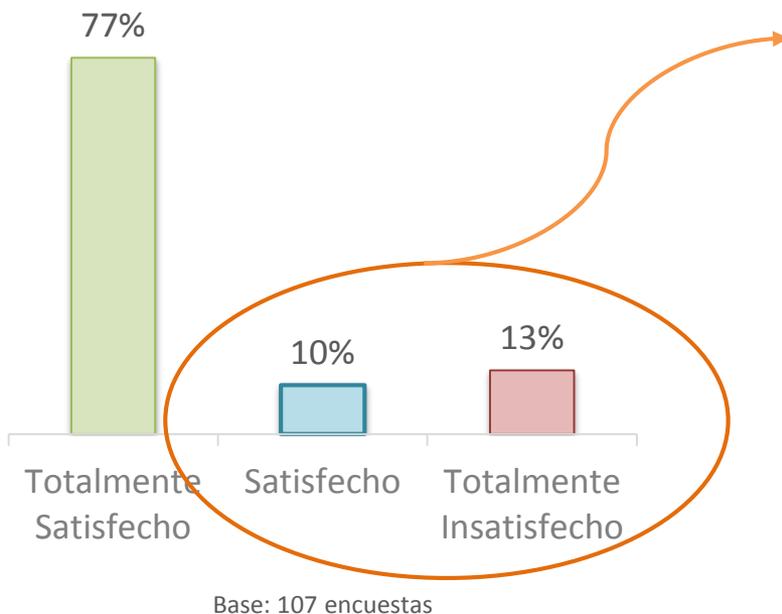
¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	2
Cognitiva	2

Base: 4 encuestas

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
Deberían mejorar las instalaciones	1
Sitio no acto, para oficina, parece una bodega	1
Falta espacio	1
El sitio es muy pequeño	2
El sitio es muy escondido	1
Ns/Nr	21

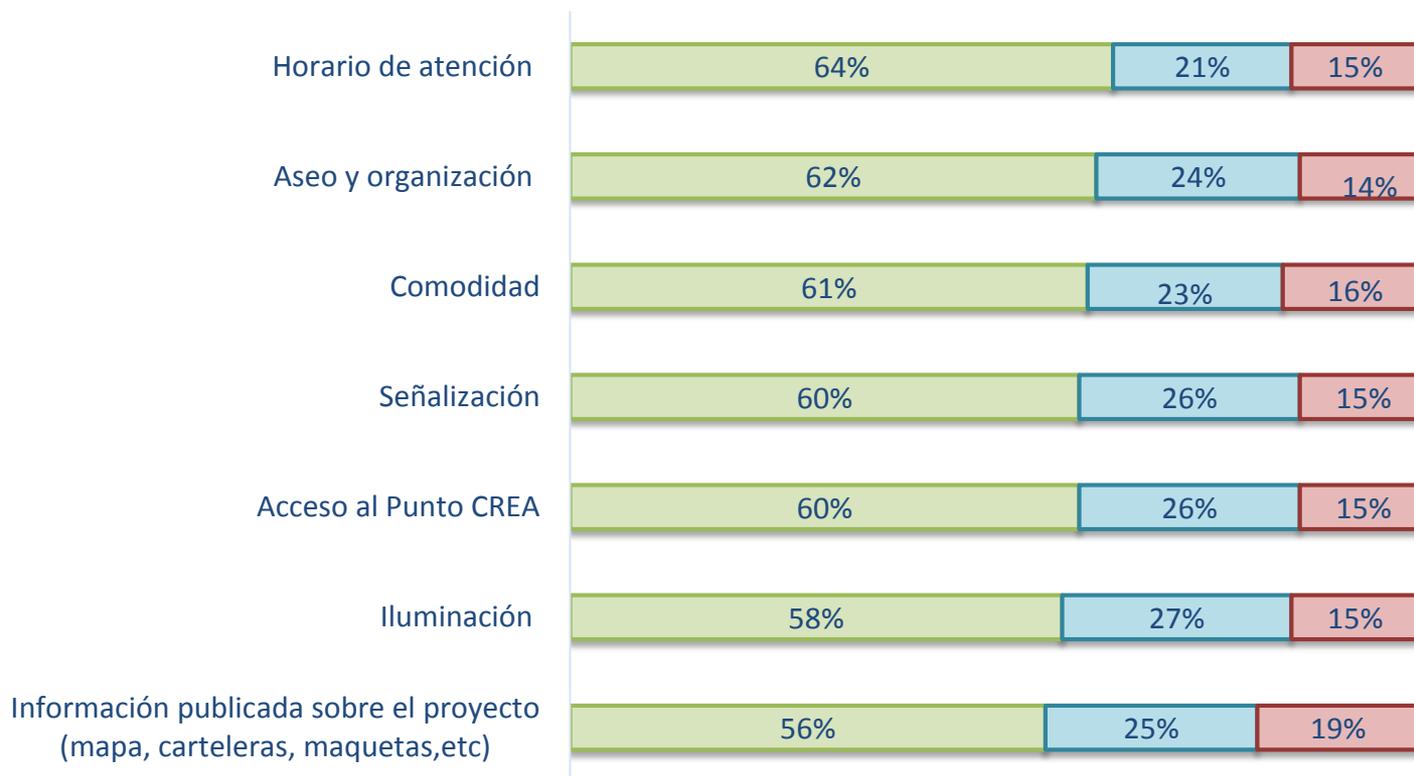
Base: 27 encuestas

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: 121 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

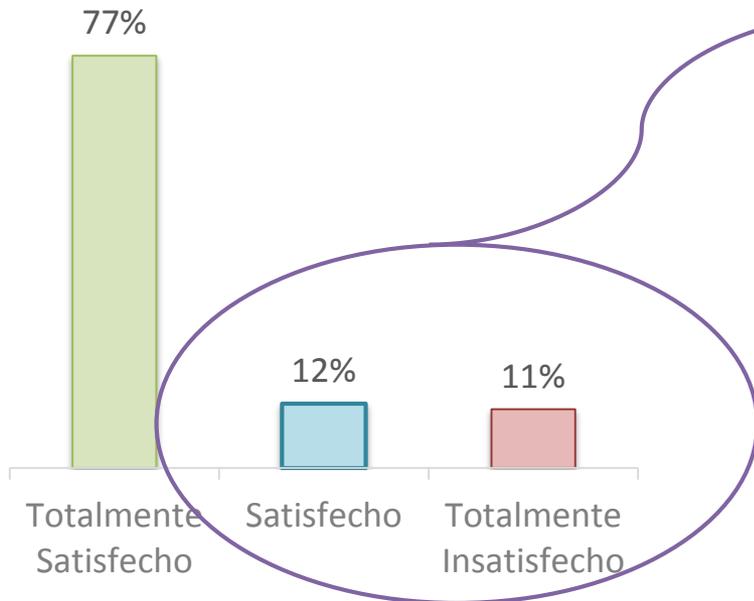
3. Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido en el Punto CREA



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: 121 encuestas

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

Respuesta	Número de menciones
No me han dado solución	11
La información no es clara	3
No hay atención continua	2
Falta capacitar a las personas que están en el punto CREA	1
Muy mal servicio	1
No dan la atención esperada	1
No hay un punto de atención fijo	1
No atienden	1
NR	7
Total	28

Base: 28 encuestas



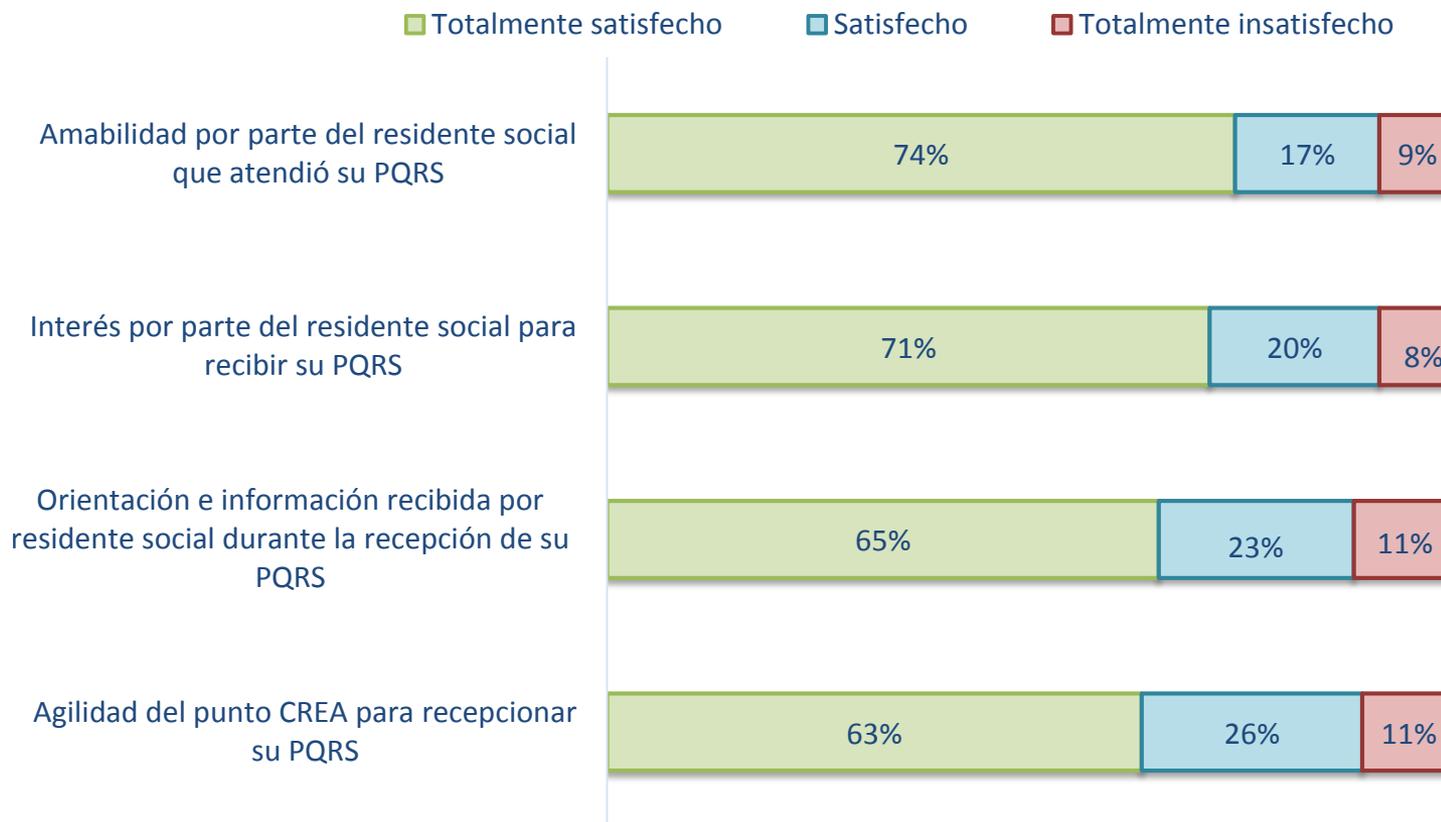
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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: 167 encuestas



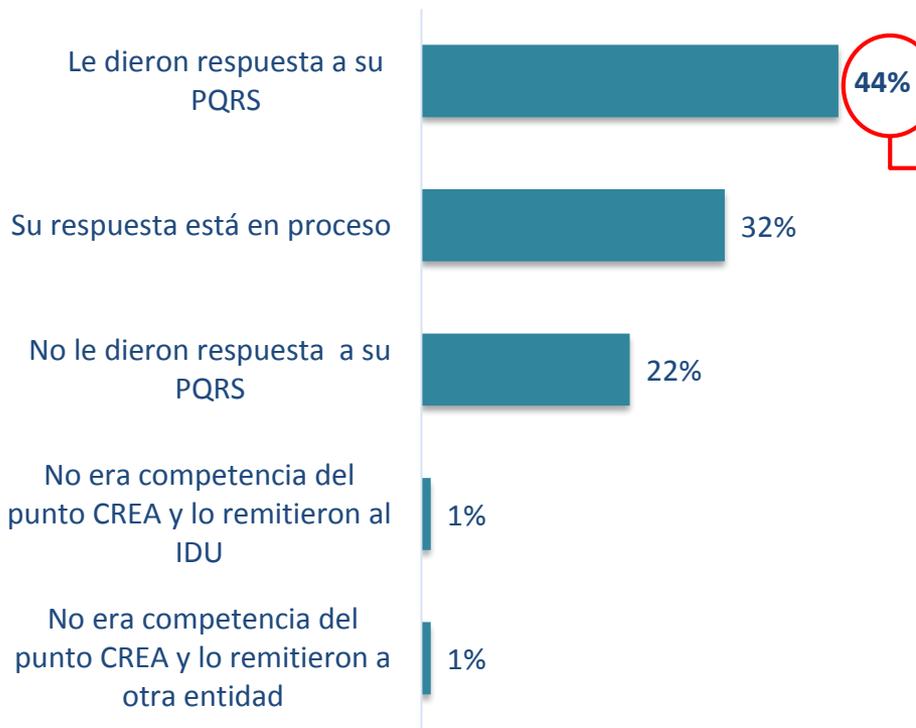
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

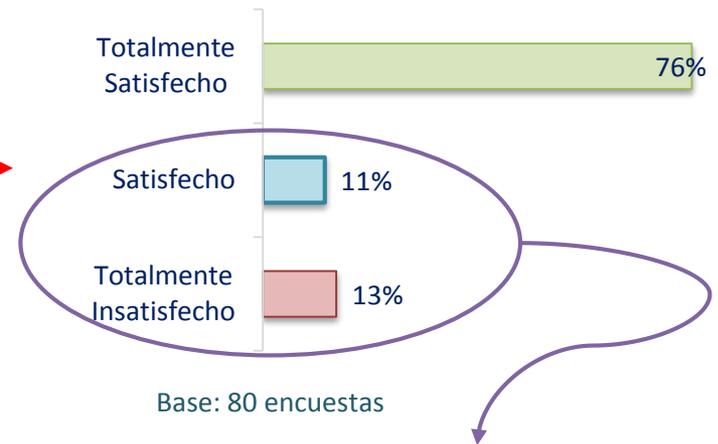


¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



Base: 183 encuestas

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



Base: 80 encuestas

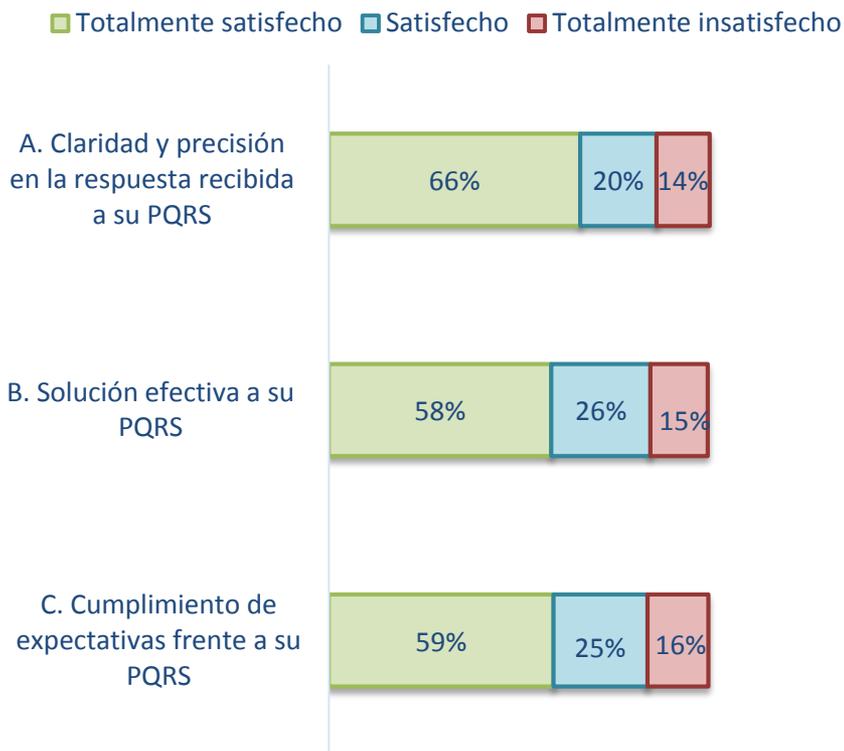
Respuesta	Número de menciones
No dieron ninguna solución	8
No era la respuesta que esperaba	6
Falta más atención a las solicitudes	1
La información no es clara	1
La respuesta no es concreta	1
No fueron claros, sobre el proyecto	1
NR	1
Total	19

Base: 19 encuestas



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

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



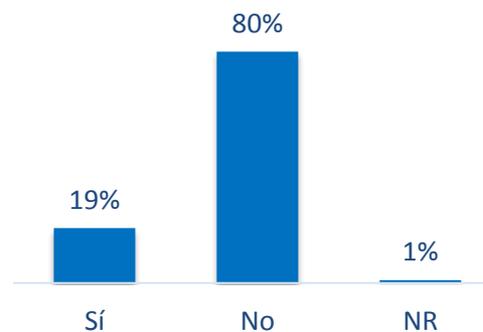
Base: 80 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



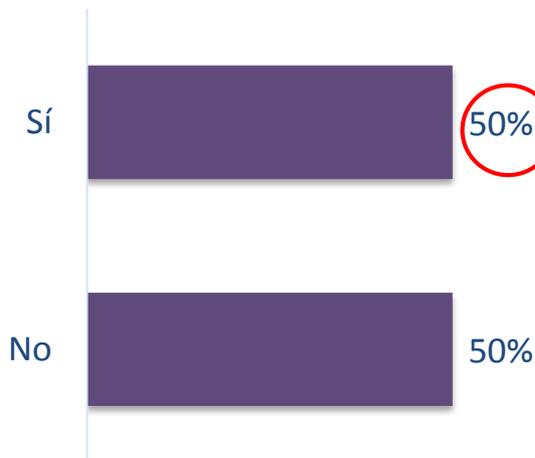
Base: 183 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 183 encuestas

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 183 encuestas

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

■ Totalmente De acuerdo
 ■ De acuerdo
 ■ Totalmente en Desacuerdo

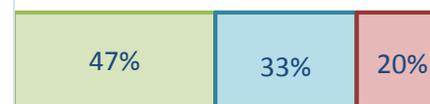
La información brindada sobre el proyecto fue clara



La información suministrada sobre el proyecto fue suficiente



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



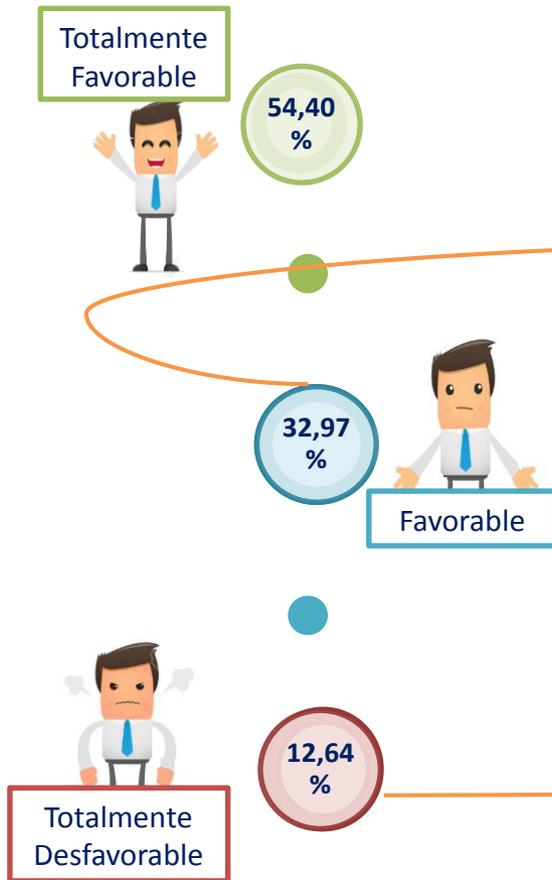
Base: 92 encuestas



6. Módulo de Imagen

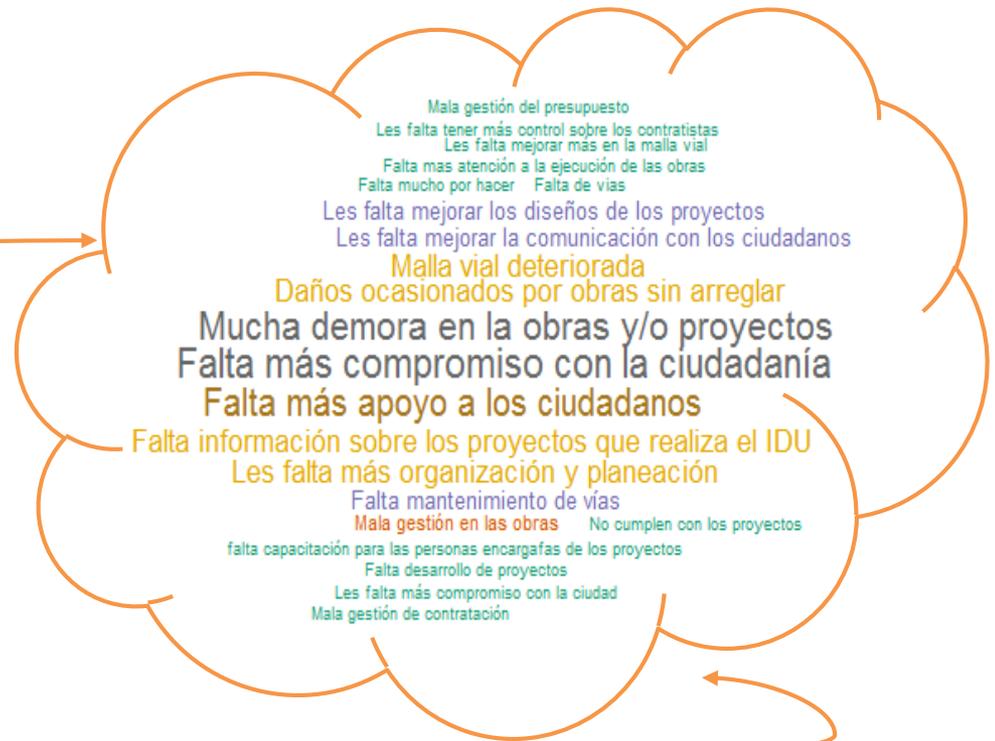


¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 183 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 83 encuestas



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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 183 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

7. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Están bien organizados
Buen servicio y orientación

Total: 5 Menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Respuesta oportuna de los requerimientos
Muy bueno el proyecto y el servicio ofrecido
No dan información clara y concreta a la comunidad
Dar respuesta efectiva a los requerimientos
Dar respuesta rápida a la solicitud
Mejorar el servicio en el punto CREA
Mejorar el conocimiento del Punto CREA
No respetan en el punto CREA

Total: 36 Menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Tener mejor planeación de las reuniones programadas a la comunidad
Mostrar más resultados en los proyectos
Mejorar en la recolección de basuras
Faltan senderos para discapacitados
Articulación con otras entidades
Recoger los escombros La polisombra genera inseguridad
Más información a la comunidad de los proyectos
Falta iluminación Planear los proyectos
Mas control en los proyectos Agilizar las obras
Mantenimiento de vías, espacio público y ciclorutas
Arreglar daños ocasionados por Obras
Terminar bien la obra Tener en cuenta al ciudadano
Tener en cuenta a la comunidad
Más información a la ciudadanía sobre las intervenciones en obra
Más información a la ciudadanía sobre los servicios que presta el IDU
Socializar los proyectos
Cumplir los tiempos en el desarrollo de las obras
Más control a los contratistas para que trabajen bien
Faltan reductores de velocidad
Invertir en buenos materiales
La obra esta quedando muy bien
Muy bien la gestión del IDU
Seguir cumpliendo con los proyectos

Total :102 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 Instalaciones Físicas	121	76,85%	59,985%
Módulo de satisfacción Frente al servicio recibido en el punto CREA	121	76,65%	68,26%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por el punto CREA	80	75,64%	61,18%
Módulo de Información del proyecto	92		49,38%
Módulo de imagen frente al IDU	183	54,40%	20,74%



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.