

FORMATO			
ELABORACIÓN FICHA METODOLOGICA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
FO-AC-115	PRÁCTICAS INTEGRALES DE GESTIÓN	1	

Plantilla Ficha metodológica para la documentación de operaciones estadísticas

Criterio	Descripción
Entidad y Dependencia productora	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO (IDU) Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (ORSC) - Equipo Seguimiento y Evaluación
Nombre de la operación estadística	Medición De La Satisfacción Ciudadana Frente A La Atención Y Servicio Ofrecido Por La Entidad Mediante Los Diferentes Canales De Atención.
Sigla de la operación estadística	No aplica.
Tipo de operación estadística	Encuesta por muestreo probabilístico.
Antecedentes	<p>El IDU en el marco de la Política de Gestión Social y Servicio al Ciudadano fija los lineamientos para que la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (ORSC) identifique, mida y analice la satisfacción de los ciudadanos, respecto a los servicios que presta la entidad. En esta dirección la operación estadística contempla la satisfacción ciudadana por la atención en los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual) de las PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.</p> <p>Este procedimiento se realiza a partir de información recolectada y organizada por diferentes dependencias sobre la cual se siguen diferentes métodos estadísticos, dependiendo de las características que tenga la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el caso de encuestas de satisfacción ciudadana con la atención recibida en trámites asociados al cobro de valorización, se recibe el reporte de operaciones STOP Puntos de Atención CADES Y SUPERCADES y Valorización del mes inmediatamente anterior.

FORMATO			
ELABORACIÓN FICHA METODOLOGICA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
FO-AC-115	PRÁCTICAS INTEGRALES DE GESTIÓN	1	

	<ul style="list-style-type: none"> - En el caso de CHAT Valorización se recibe por parte de STRT archivo plano con el consolidado de encuestas diligenciadas por el ciudadano al momento de utilizar este canal. - En el caso de encuestas de satisfacción ciudadana con el servicio recibido en PQRS Canales, PQRS puntos IDU, Gestión Social Predial; se recibe del equipo de Canales de ORSC la base de PQRS del Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos (Sistema Bachué) los tres primeros días del mes siguiente a la recolección.
Objetivo General	Medir la satisfacción de la ciudadanía frente a la atención y servicio ofrecido por la Entidad mediante los diferentes canales de atención.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Generar informes estadísticos trimestrales con el fin de brindar datos, información y conocimiento clave para la mejora continua del servicio al ciudadano. - Generar las estadísticas para el cálculo del indicador de satisfacción en la atención en los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual) de las PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.
Alcance temático	La operación estadística monitorea y evalúa la satisfacción ciudadana por la atención en los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual) de las PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.
Conceptos básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Satisfacción: métricas que se utilizan para medir cuán satisfecho está el ciudadano respecto a la atención y servicio ofrecido por la Entidad mediante los diferentes canales. • Petición: Escrito en el que se formaliza el derecho de pedir algo, individual o colectivamente, a una institución pública, administración o autoridad. • Punto IDU: Punto físico que se encuentra en cada proyecto para que el ciudadano puede acercarse a interponer una PQRS. • Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones

FORMATO		
ELABORACIÓN FICHA METODOLOGICA		
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
FO-AC-115	PRÁCTICAS INTEGRALES DE GESTIÓN	1



	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. • Super Cades: Sistema integrado de servicios, donde se realizan bajo un mismo techo trámites y se suministra información de entidades distritales, nacionales y privadas que ejercen funciones públicas para asegurar un servicio más efectivo, óptimo y oportuno.
Variables	<p>Las variables de la operación estadística cambian de acuerdo con el canal de atención monitoreado y valorado. Ahora bien, se mantiene un conjunto de variables de caracterización del encuestado en todos los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de las PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombres y apellidos - Edad - Teléfono - Sexo - Localidad - Estrato socioeconómico - Nivel de educación - Ocupación principal - Discapacidad y tipo <p>PQRS – Canales.</p> <p>Ejemplos de algunas variables importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción general y según canal de atención (presencial, telefónico y virtual). - Satisfacción por: acceso, amabilidad, interés del servidor público, agilidad y orientación. - Satisfacción frente a la respuesta entregada por la Entidad en términos de claridad, precisión, solución efectiva, cumplimiento de la expectativa en relación con la petición y tiempo de respuesta. <p>PQRS - Puntos IDU.</p> <p>Ejemplos de algunas variables importantes:</p>

FORMATO		
ELABORACIÓN FICHA METODOLOGICA		
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
FO-AC-115	PRÁCTICAS INTEGRALES DE GESTIÓN	1



	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de Requerimiento (Solicitud, Reclamo, Consulta, Queja, Felicitación). - Satisfacción de las instalaciones físicas en general y en relación con: acceso al punto idu, información del proyecto, iluminación, señalización, horario, aseo y comodidad. - Satisfacción frente al servicio recibido por parte del punto IDU a nivel general y en relación con: amabilidad, interés del servidor público, agilidad, orientación e información recibida. - Satisfacción frente a la respuesta entregada por la Entidad en términos de: respuesta recibida, calidad de la respuesta, solución efectiva, cumplimiento de la expectativa respecto a la petición y tiempo de respuesta. - Satisfacción frente a la información del proyecto brindada <p>Trámites asociados al cobro de valorización (Presencia y Chat Virtual).</p> <p>Ejemplos de algunas variables importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de trámite adelantado (Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial, Estado de Cuenta Informativo, Notificaciones, Duplicado de Cuenta de Cobro, Recursos de Reconsideración, Aplicaciones/Reversiones y Devoluciones). - Satisfacción con la accesibilidad y asignación de turnos a nivel general y en relación con: organización, orientación, amabilidad, tiempo en fila, presentación personal del servidor y direccionamiento del turno. - Satisfacción frente al servicio recibido por parte del servidor público a nivel general y en relación con: amabilidad, conocimiento, interés, orientación, tiempo de respuesta y presentación personal del servidor público. - Satisfacción frente al trámite a nivel general y en relación con: facilidad en el trámite, conseguir documentación y solución efectiva <p>PQRS - Gestión Predial.</p> <p>Ejemplos de algunas variables importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción frente al servicio recibido a nivel general y en relación con: acceso al canal, amabilidad del servidor público, interés del servidor público, agilidad para recibir la petición y la orientación e información recibida.
--	---

FORMATO		
ELABORACIÓN FICHA METODOLOGICA		
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
FO-AC-115	PRÁCTICAS INTEGRALES DE GESTIÓN	1



Indicadores	<p>PQRS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Indicador de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU. ● Indicador de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad. ● Indicador de Conocimiento e Imagen de la Entidad. <p>Puntos IDU:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● indicador de satisfacción de instalaciones físicas. ● Indicador de satisfacción frente al servicio recibido por parte del Punto IDU. ● Indicador de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad. ● Indicador de satisfacción frente a la información del proyecto. <p>Gestión Predial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Indicador de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU. <p>Valorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Indicador de satisfacción frente a la accesibilidad y asignación de turnos. ● Indicador de satisfacción de la percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público. ● Indicador de satisfacción frente al trámite realizado. ● Indicador de satisfacción de instalaciones físicas. ● Indicador de la percepción frente a la Imagen de la Entidad. <p>Top Two Box: Este método representa de forma numérica la suma de las dos opciones top o superiores.</p> <p>Módulos de pregunta con la siguiente escala:</p> <p>1= Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= En desacuerdo</p> <p>3= Indiferente</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Muy de acuerdo</p>
--------------------	---

FORMATO		
ELABORACIÓN FICHA METODOLOGICA		
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN
FO-AC-115	PRÁCTICAS INTEGRALES DE GESTIÓN	1



	<p>6=Completamente de acuerdo</p> <p>El Top Two Box quedaría representado por la suma de las opciones De Acuerdo y Totalmente de acuerdo.</p> <p>Fórmula general del Indicador de satisfacción por la atención y el servicio:</p> $X = \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de ciudadanos que calificaron positivamente la atención y servicio ofrecido}}{\text{total de ciudadanos encuestados}} \right) 100\%$ <p>Cálculo del Indicador de Satisfacción:</p> <p>El índice de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo: accesibilidad y asignación de turnos, percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público, percepción frente al trámite, instalaciones físicas, comunicaciones y la imagen de la entidad.</p> <p>Los niveles de satisfacción se miden en una escala de 0 a 100 de la siguiente manera:</p> <p>Nivel de satisfacción Bajo: (menor o igual a 70 puntos).</p> <p>Nivel de satisfacción Medio: (Mayor a 70, menor o igual a 85 puntos).</p> <p>Nivel de satisfacción Alto: (Superior a 85 puntos).</p>
<p>Estimación de Parámetros</p>	<p>De acuerdo con el canal de atención (presencial, telefónico y virtual) de las PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial, las encuestas de satisfacción ciudadana que aplican un muestreo probabilístico (aleatorio simple) con marco de lista se estiman los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción frente al servicio recibido en atención a PQRS interpuestas en Canales de Atención. - Satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad en atención a PQRS interpuestas en Canales de Atención. - Satisfacción frente al servicio recibido en atención a PQRS interpuestas en Puntos IDU. - Satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad en atención a PQRS interpuestas en Puntos IDU. - Satisfacción frente al servicio recibido en atención a PQRS asociadas el cobro de valorización.

FORMATO			
ELABORACIÓN FICHA METODOLOGICA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
FO-AC-115	PRÁCTICAS INTEGRALES DE GESTIÓN	1	

	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción frente al servicio recibido en atención a PQRS asociadas a la Gestión Predial.
Estándares estadísticos empleados	<p>Si bien no se aplican estándares estadísticos nacionales e internacionales, si se consideran como referentes en los módulos de caracterización del encuestado La Gran Encuesta Integrada de Hogares del DANE, específicamente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sexo. - Edad. - Ocupación. - Estrato. - nivel educativo.
Universo de estudio	La totalidad de ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.
Población objetivo	La totalidad de ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y Gestión Predial.
Unidades estadísticas	Las unidades de Observación, muestreo y de análisis es la misma: Ciudadanía en general (hombres y mujeres mayores de edad) que interpusieron alguna PQRS en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.
Marco censal o muestral	El marco muestral de la operación estadística son la totalidad de las PQRS que ingresan al Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos de la Entidad (Sistema Bachué) y los reportes de STRT.
Fuentes	La fuente primaria es la ciudadanía, cualquier persona mayor de edad que interponga una PQRS, las cuales ingresan al Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos de la Entidad (Sistema Bachué) y los reportes de STRT.
Tamaño de la muestra (si aplica)	El tamaño de muestra de la operación estadística no es estático, pues depende de la cantidad de PQRS que ingresan a los sistemas de la Entidad.

FORMATO			
ELABORACIÓN FICHA METODOLOGICA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
FO-AC-115	PRÁCTICAS INTEGRALES DE GESTIÓN	1	

	<p>A modo de ejemplo se indica el tamaño de muestra del segundo trimestre del año 2022 de PQRS: 734 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 128 canal presencial, 71 canal telefónico y 535 canal virtual</p> <p>A modo de ejemplo se indica el tamaño de muestra del segundo trimestre del año 2022 de los Puntos IDU: 367 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 186 canal presencial, 69 canal telefónico y 112 canal virtual.</p> <p>A modo de ejemplo se indica el tamaño de muestra del segundo trimestre del año 2022 de Gestión Predial: 110 encuestas por canal telefónico.</p> <p>A modo de ejemplo se indica el tamaño de muestra del segundo trimestre del año 2022 de Valorización: 6.542 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 5.915 Chat virtual IDU, 582 Calle 22 y 45 Cades y SuperCades.</p>
Diseño muestral (si aplica)	El diseño muestral de la operación estadística aplicado es muestreo probabilístico (muestreo aleatorio simple con marco de lista) de los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.
Precisión (si aplica)	La metodología aplicada de la operación estadística para el cálculo del tamaño de muestra es para poblaciones finitas con margen de error del 5% con una confiabilidad del 95%, para hacer estimaciones de parámetros con un fenómeno de ocurrencia del 50%.
Mantenimiento de la muestra (si aplica)	No aplica, pues la muestra cambia en cada momento del seguimiento y evaluación a la satisfacción ciudadana en la atención que presta la Entidad en sus diferentes canales.
Cobertura geográfica	La ciudadanía de la ciudad de Bogotá D.C. que interpone PQRS en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.
Período de referencia	Los resultados de la operación estadística son publicados trimestralmente, por ejemplo, las estadísticas publicadas en el observatorio de la entidad del segundo trimestre de 2022 (abril, mayo y junio).

FORMATO			
ELABORACIÓN FICHA METODOLOGICA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
FO-AC-115	PRÁCTICAS INTEGRALES DE GESTIÓN	1	

Periodo y periodicidad de recolección	El levantamiento de datos y la frecuencia con la que se lleva a cabo es mensual.
Método de recolección o acopio	La recolección de datos se realiza de manera presencial y telefónica con formatos de encuestas estructuradas en bases de datos y aplicativos de la Entidad. Para tal fin se cuenta con un equipo de trabajo de encuestadores liderado por un supervisor y logístico, el cual se encarga de realizar la asignación de la muestra calculada -de las PQRS ciudadanas en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial- entre los encuestadores de acuerdo con las metas diarias establecidas. Una vez se finaliza la aplicación de las encuestas presenciales y telefónicas se procede a la revisión crítica y depuración de las bases de datos construidas y posteriormente iniciar el procesamiento y presentación de la salida de resultados.
Desagregación de resultados	<p>La desagregación geográfica de resultados ocurre a nivel de la ciudad de Bogotá D.C.</p> <p>La desagregación temática de los resultados se presenta a partir de los módulos que configuran el formato estructurado de las encuestas presenciales y telefónicas.</p>
Frecuencia de entrega de resultados	La frecuencia de entrega de resultados se hace trimestralmente.
Periodos disponibles para los resultados	<p><u>Macrodatos:</u> Los resultados de la operación estadística se encuentran disponibles desde el año 2015 en el Observatorio de Percepción Ciudadana de la Entidad.</p> <p><u>Microdatos anonimizados:</u> No están disponibles para el público en general.</p> <p><u>Metadatos:</u> El Procedimiento de Medición de la Satisfacción Ciudadana Frente A La Atención Y Servicio Ofrecido Por La Entidad Mediante Los Diferentes Canales De Atención, así como los instrumentos de recolección de información (Formatos de Encuestas) y sus manuales de aplicación correspondientes están disponibles en la Intranet de la Entidad dentro del proceso de Gestión Integral de Proyectos.</p>

FORMATO			
ELABORACIÓN FICHA METODOLOGICA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
FO-AC-115	PRÁCTICAS INTEGRALES DE GESTIÓN	1	

Medios de difusión y acceso	<p>Los resultados obtenidos en formato de informe de presentación, se carga a la página web del IDU, en el observatorio de percepción ciudadana el cual es de acceso público.</p> <p>Link del observatorio de percepción ciudadana:</p> <p>https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1</p>
------------------------------------	--