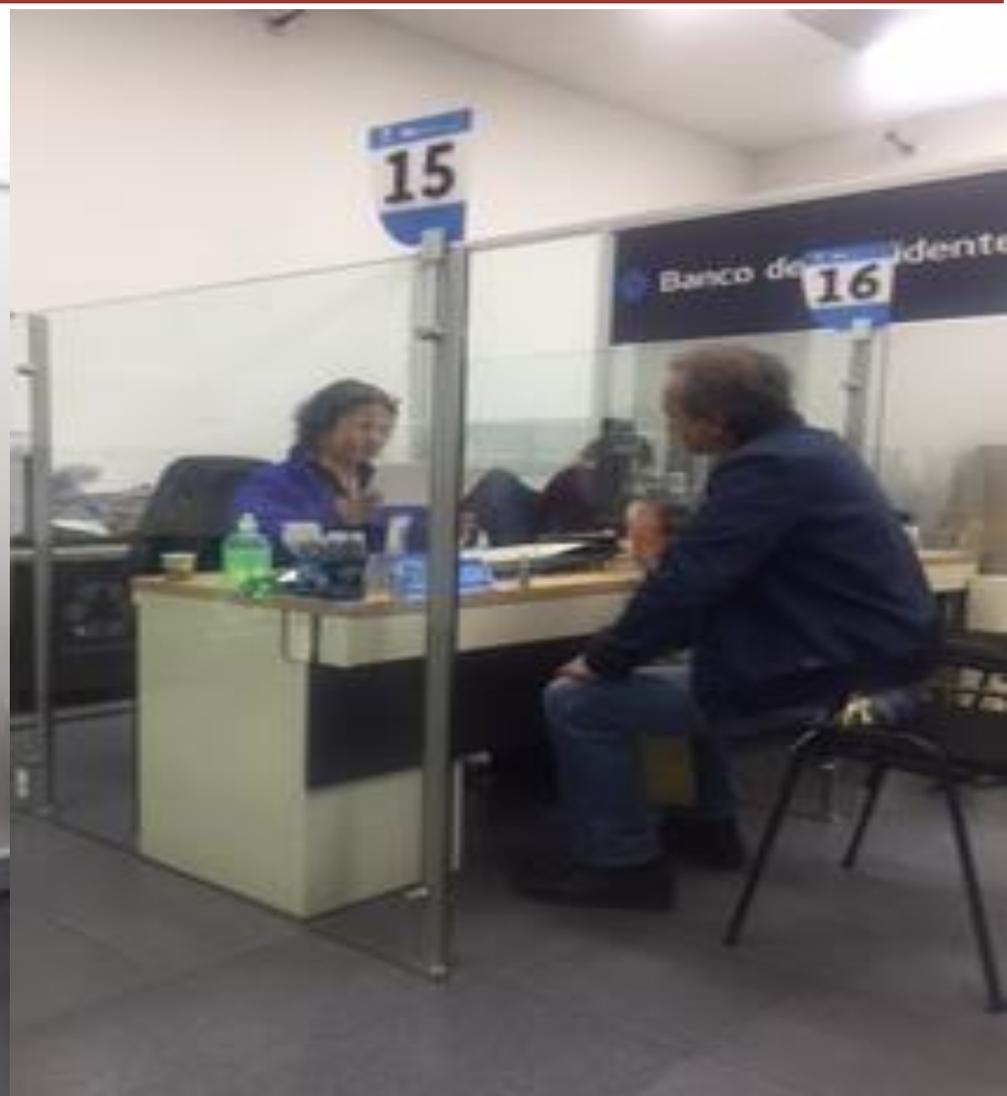
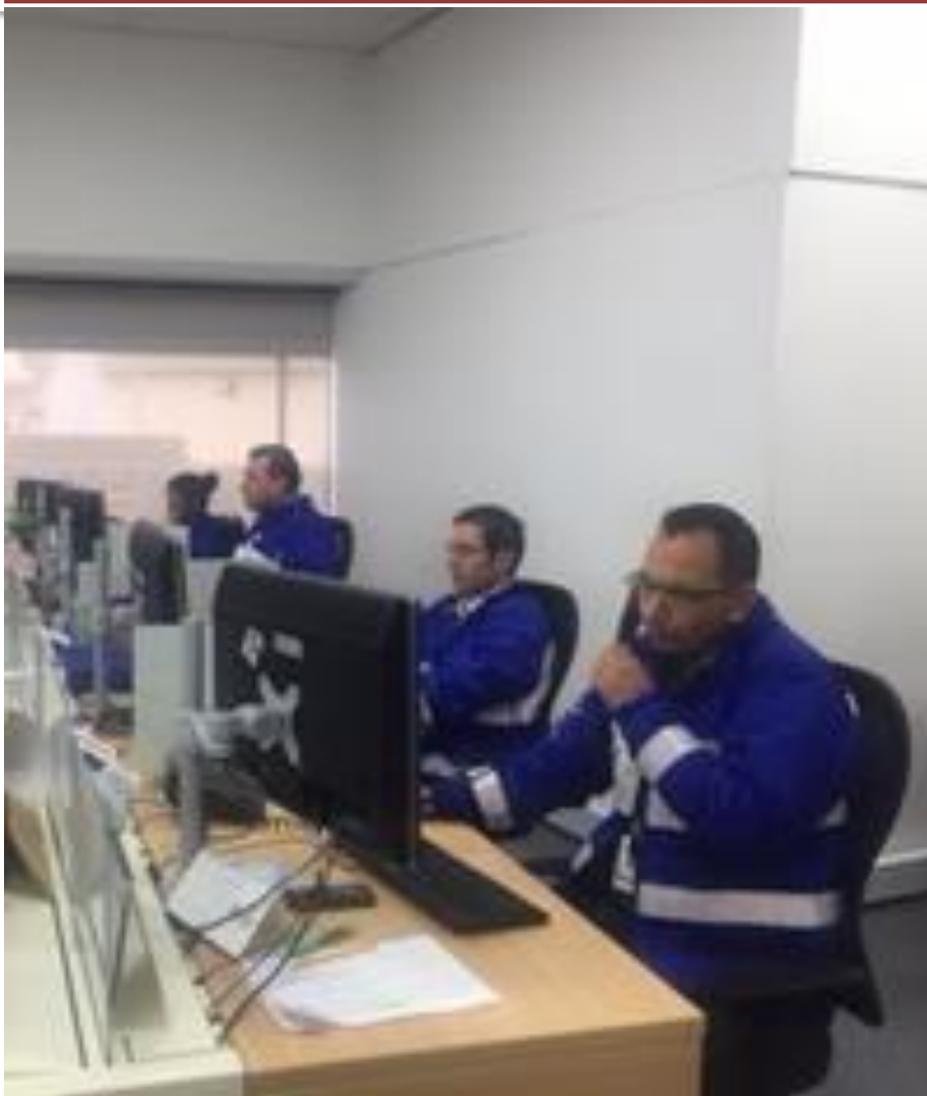


Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Presencial, Telefónica Y Virtual

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 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 (Enero-Febrero-Marzo) del año 2017
- **Tamaño de muestra:** 351 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	169
Telefónico	45
Virtual	137
Total	351

- **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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



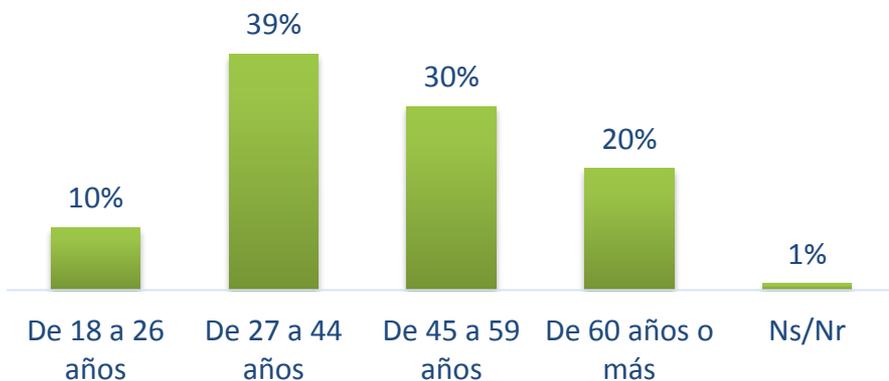
Sexo



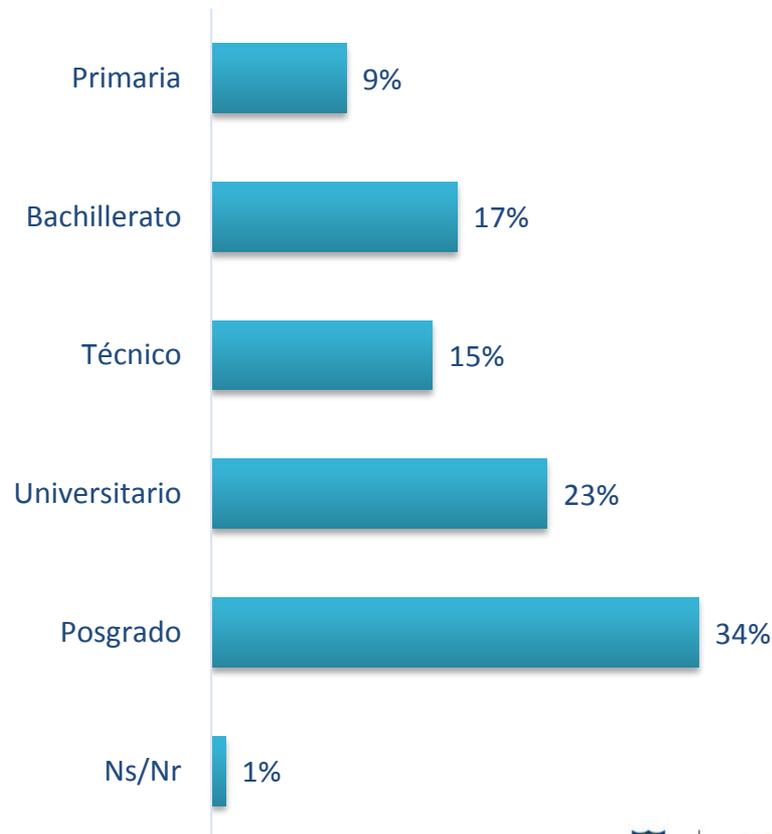
46%

54%

Edad



Nivel educativo



Base: 351 encuestas



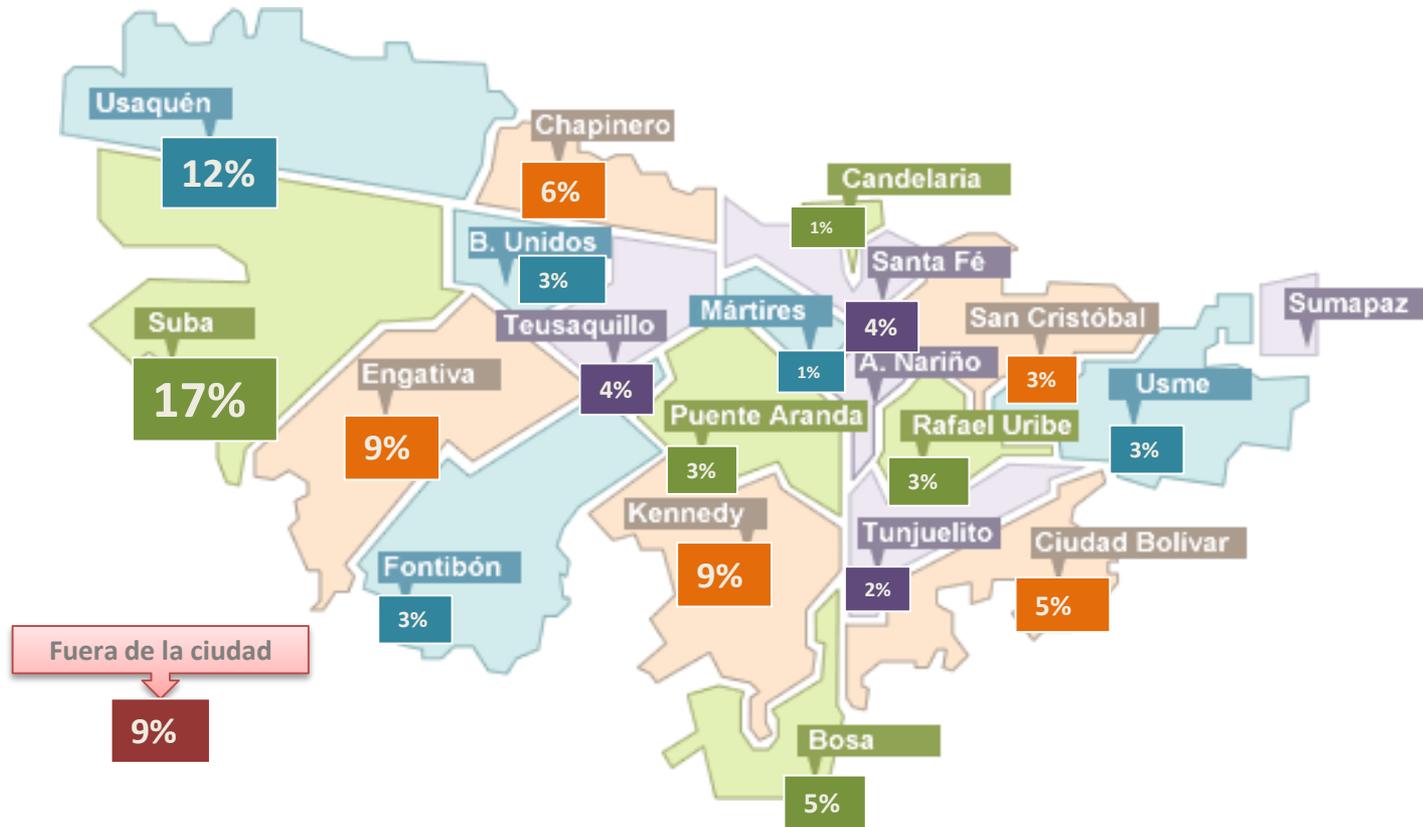
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

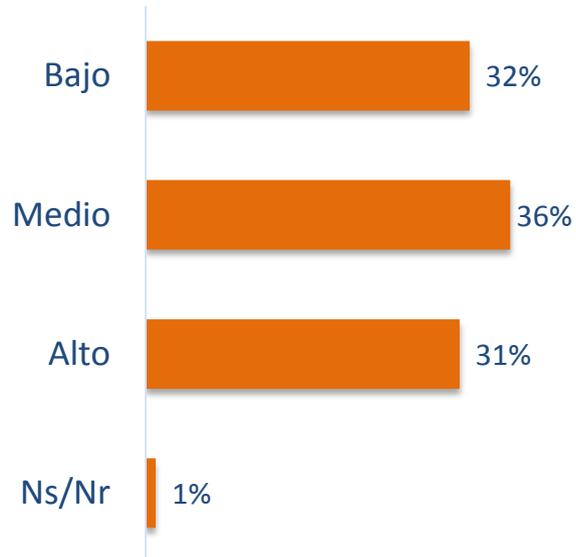
1. Módulo de caracterización del encuestado

¿En que localidad vive?



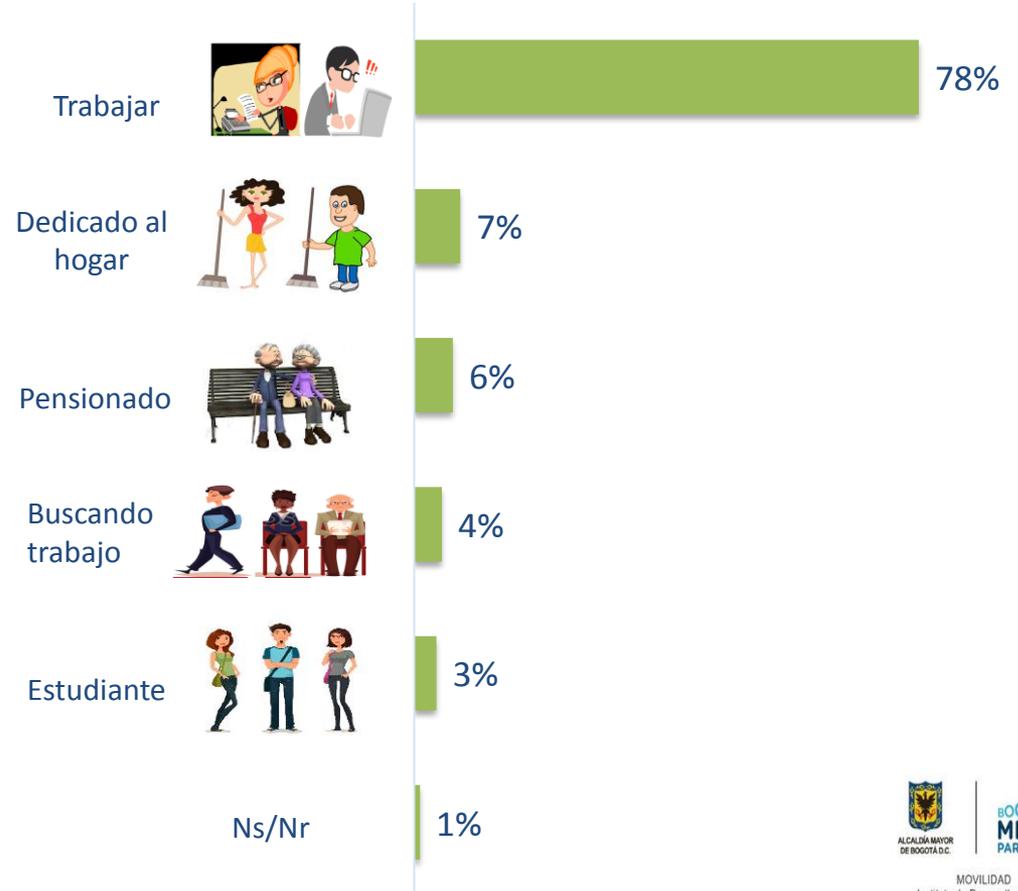
Base: 351 encuestas

Estrato socioeconómico

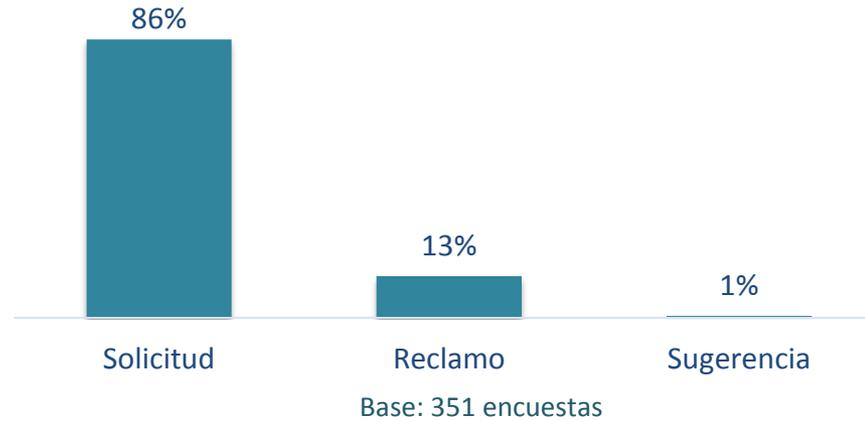


Base: 351 encuestas

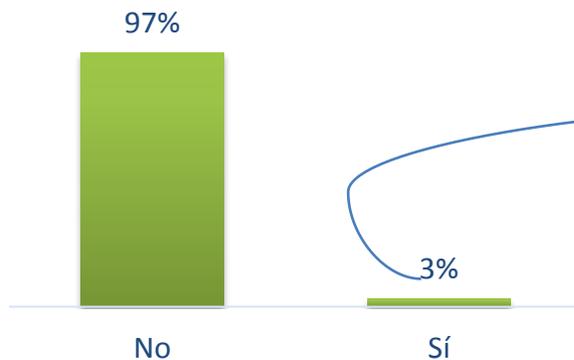
Ocupación



Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	5
Cognitiva	1
Motriz	2
Auditiva	1

Base: 9 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

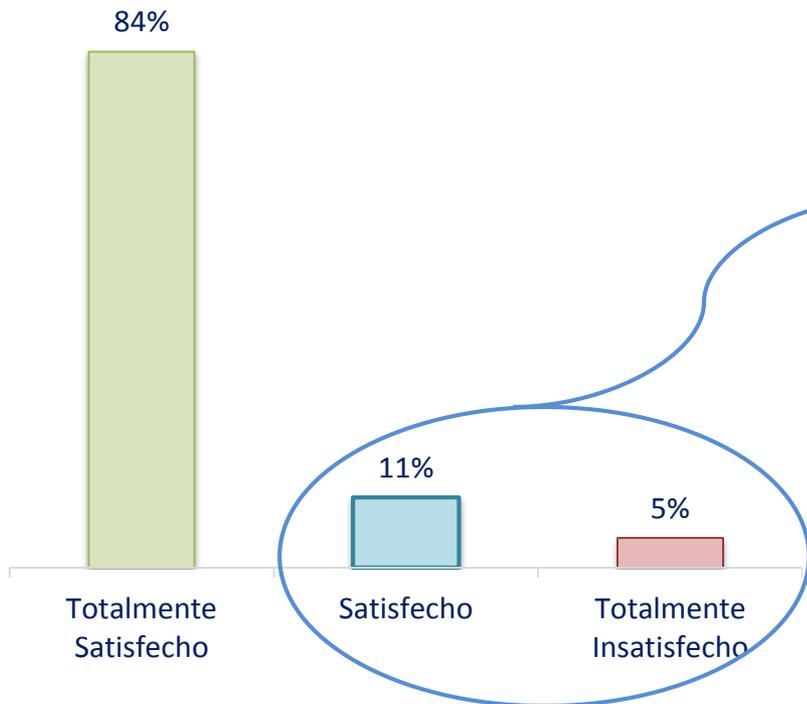
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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: 351 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de Menciones
No dan respuesta concreta	12
Mucha demora	9
No me han dado respuesta	6
Muy complicado	3
Falta más información en la plataforma	2
Mala atención	2
Me hicieron desplazar a otra sede	2
No se pudo descargar el certificado	2
Falta colaboración por parte de la oficina jurídica	1
Mal servicio en el trámite	1
Muchos trámites	1
Negligencia por parte del IDU	1
No le compete al IDU	1
Ns/Nr	14

Base: 57 encuestas

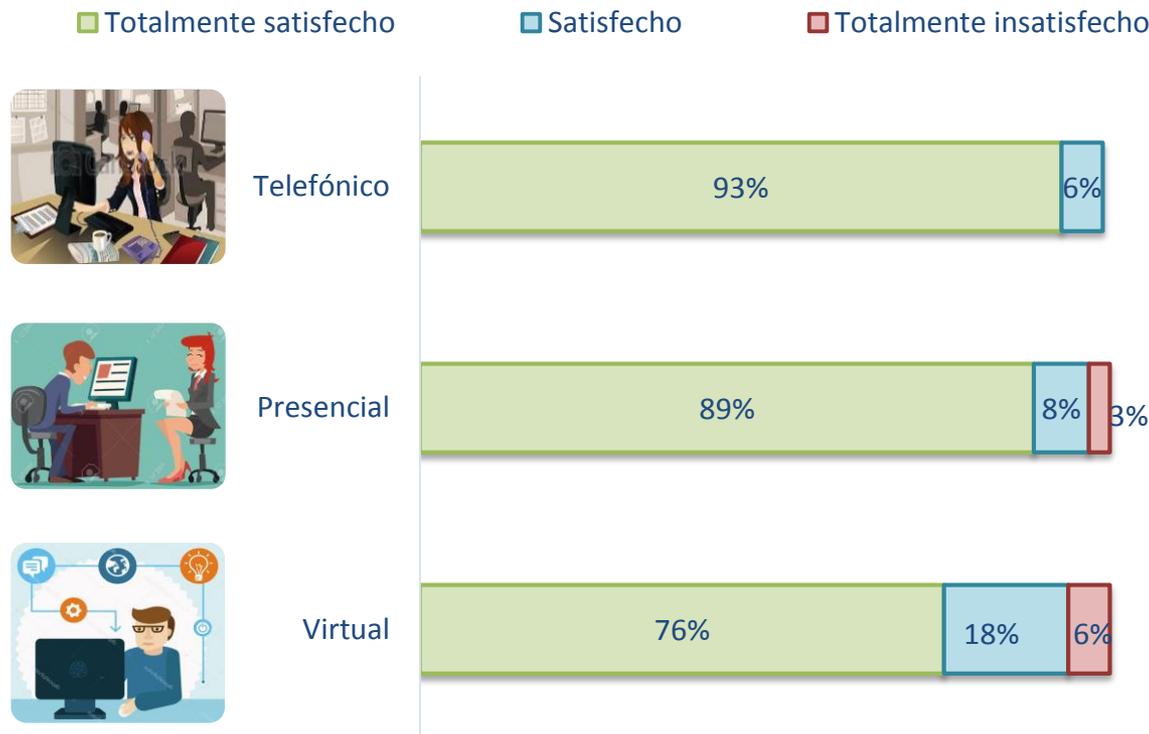


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

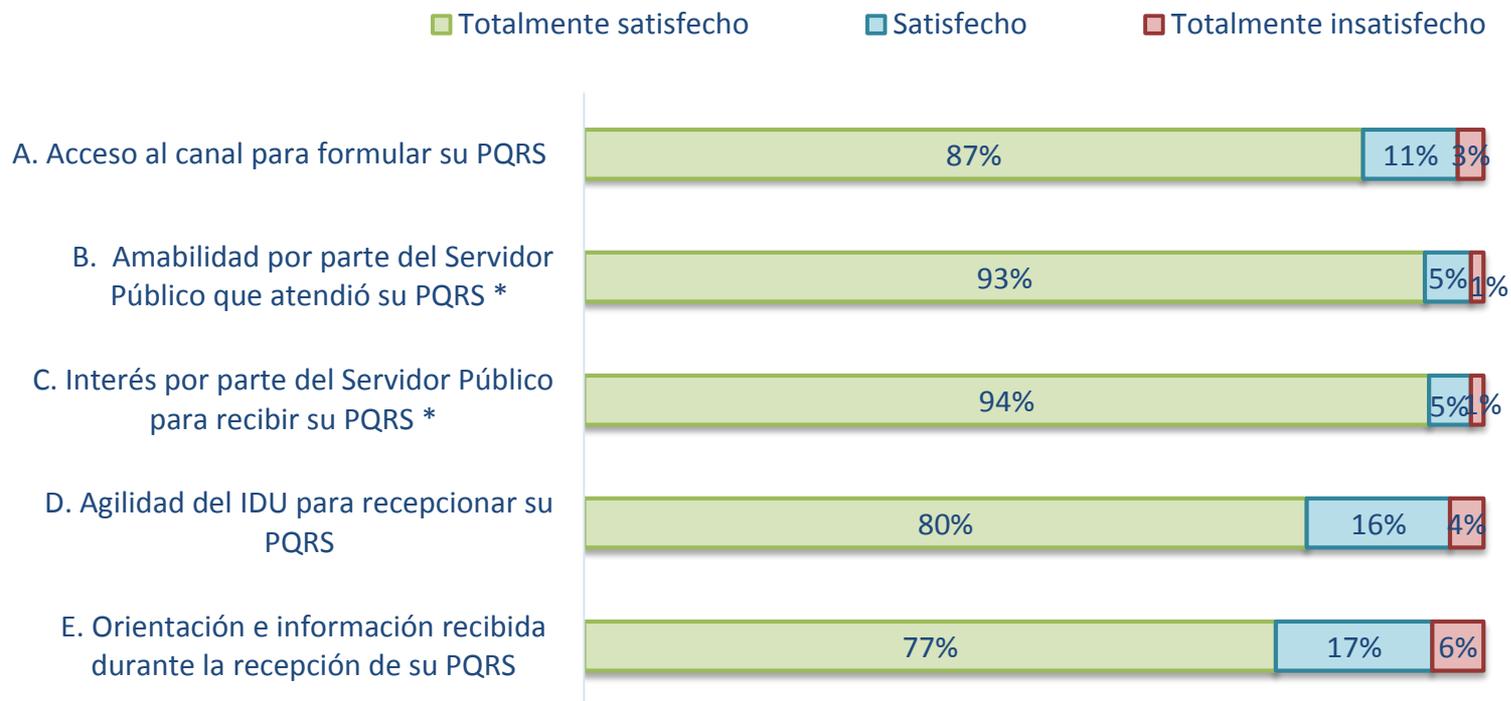
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General por canal de atención



Base: 351 encuestas

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

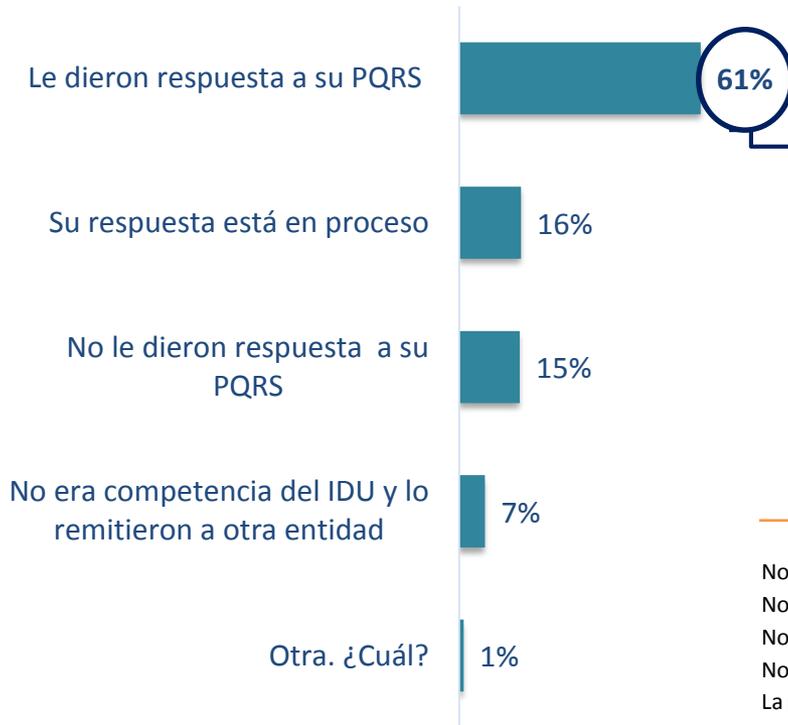


* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

Base: 351 encuestas

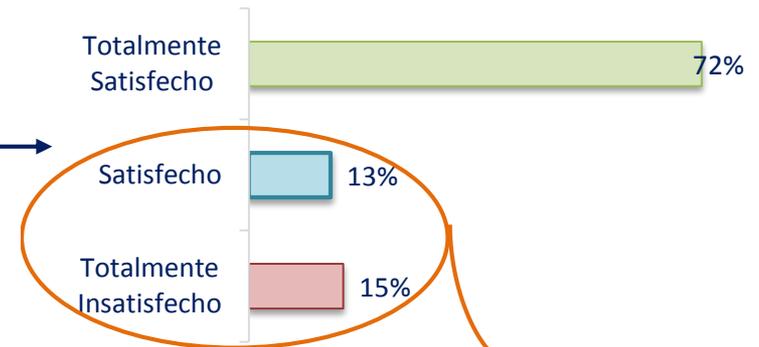
3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 351 encuestas

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



Base: 215 encuestas

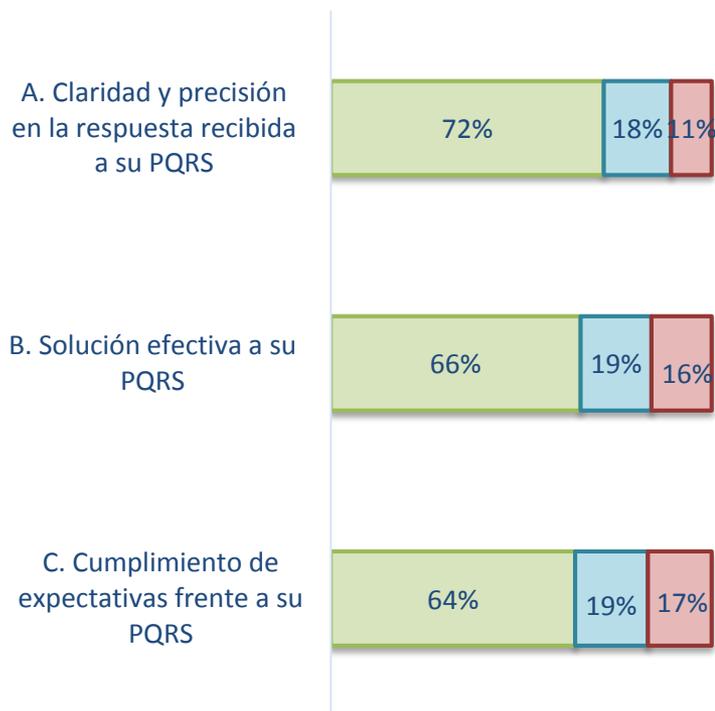
• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuestas	Número de Menciones
No dan respuesta concreta	21
No me han dado respuesta	12
No estoy satisfecho(a) con la respuesta	7
No brindan información solicitada	4
La respuesta es que no hay presupuesto	3
No hay solución al requerimiento	3
Demoras en las respuestas	1
No cumplieron	1
Ns/Nr	9

Base: 61 encuestas

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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



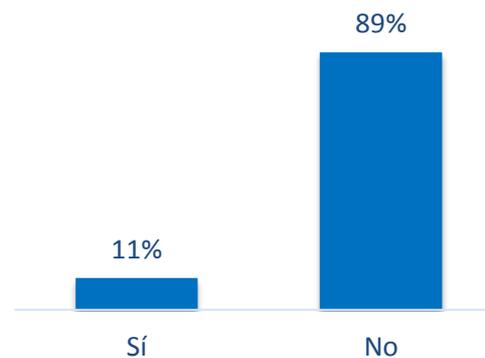
Base: 215 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



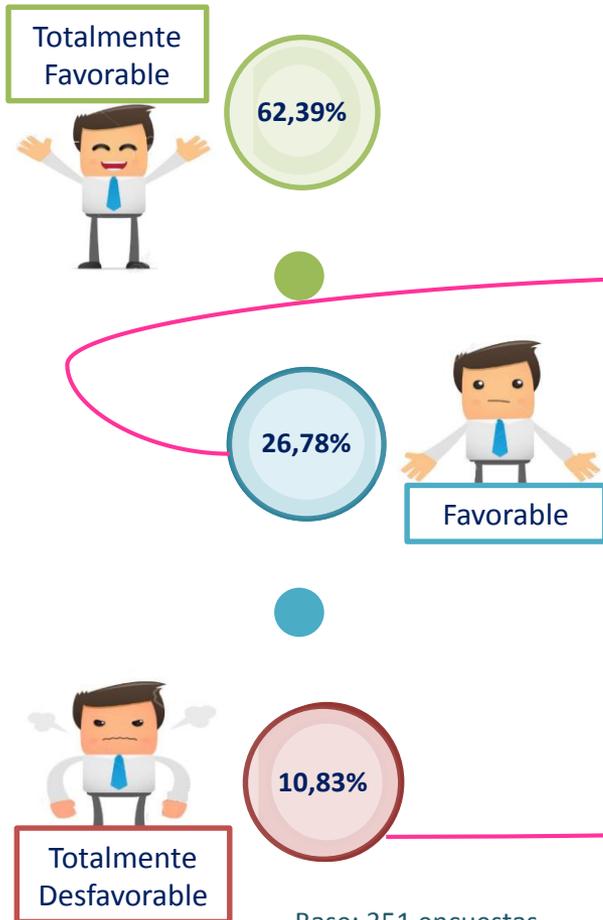
Base: 351 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 351 encuestas

¿Qué imagen tiene del IDU?



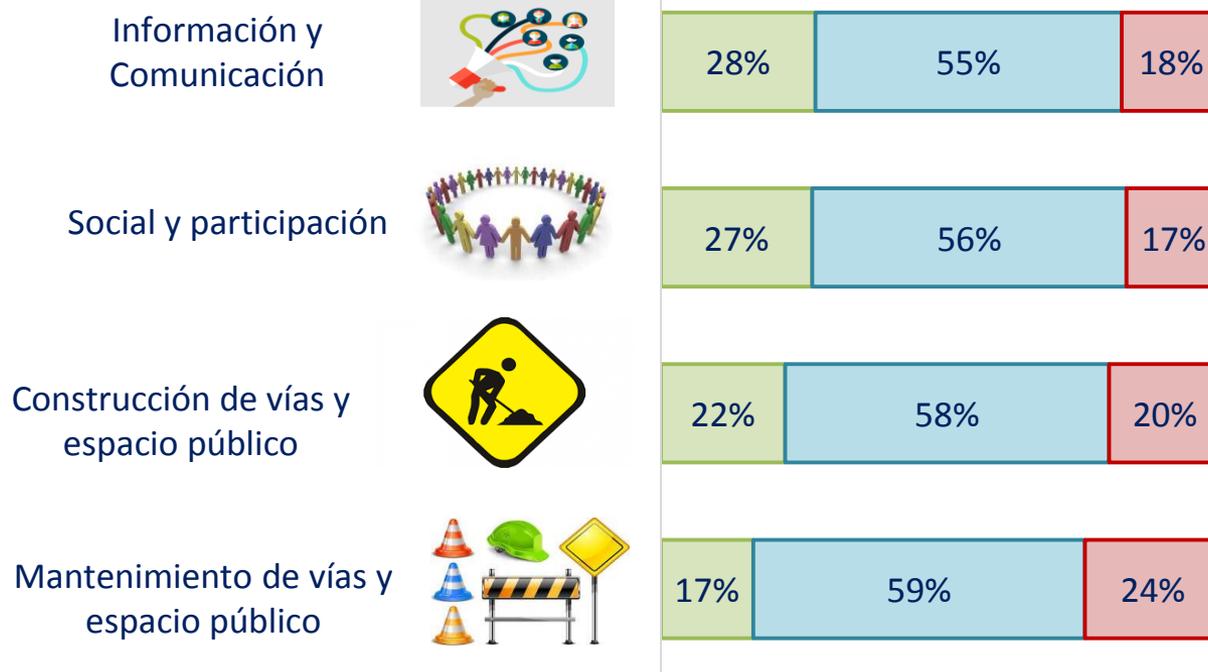
¿Por qué una calificación menor a 5?



4. Módulo de Imagen

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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 351 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

5. Sugerencias y/o Observaciones

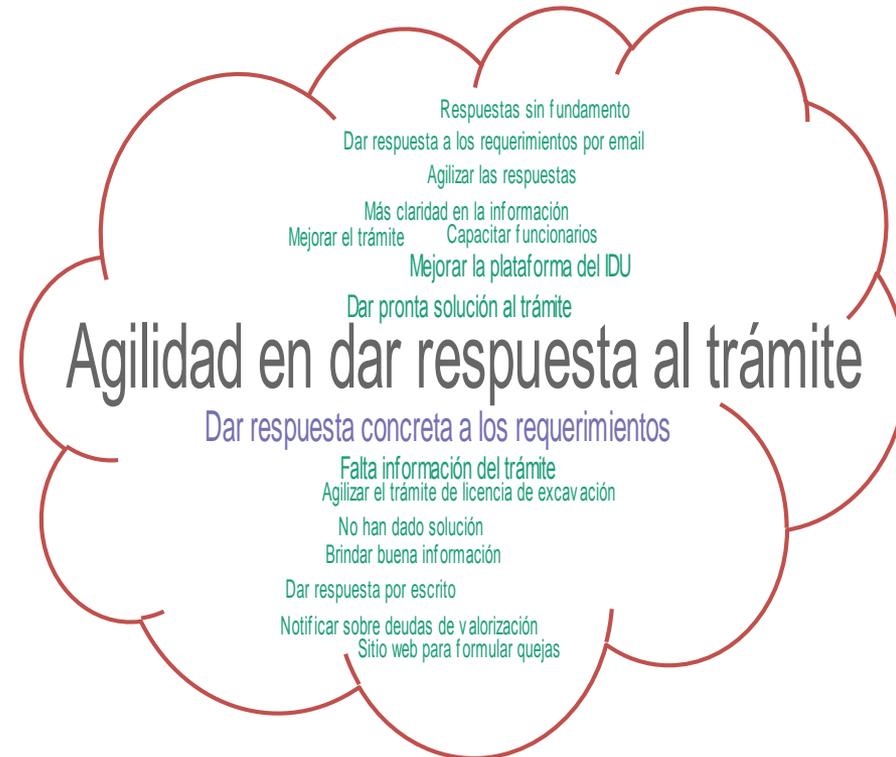
idu

- Observaciones positivas con respecto a la PQRS:



Total 17 Menciones

- Sugerencias con respecto a la PQRS:



Total 72 Menciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



5. Sugerencias y/o Observaciones



- Sugerencias con respecto a la gestión del IDU:



Total 141 Menciones



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	351	83,76%	86,26%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	215	71,63%	67,13%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	351	62,39%	23,36%



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.