

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

Primer Trimestre 2024



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



An aerial photograph of a densely populated urban area, likely a favela or informal settlement. The buildings are tightly packed and feature a variety of colorful facades in shades of blue, red, green, and yellow. In the center of the image, a modern building complex with a large, light-colored, angular roof structure is visible. A red train is seen entering a station platform adjacent to this modern building. The surrounding area is a dense grid of smaller, multi-story buildings. The overall scene depicts a mix of traditional informal housing and modern architectural development.

01

Ficha Técnica

Ficha técnica

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: 1.340 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2024.
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.
Tamaño de muestra: 545 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 57 canal presencial, 60 canal telefónico, 409 canal virtual y 19 chat canales,
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.
Período de recolección: enero, febrero y marzo del 2024.



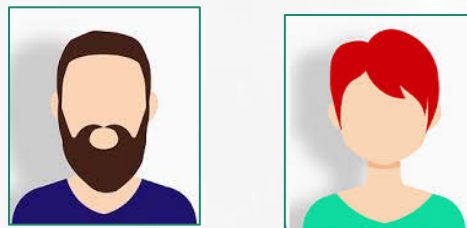
02

Caracterización del encuestado



Caracterización del encuestado

Sexo

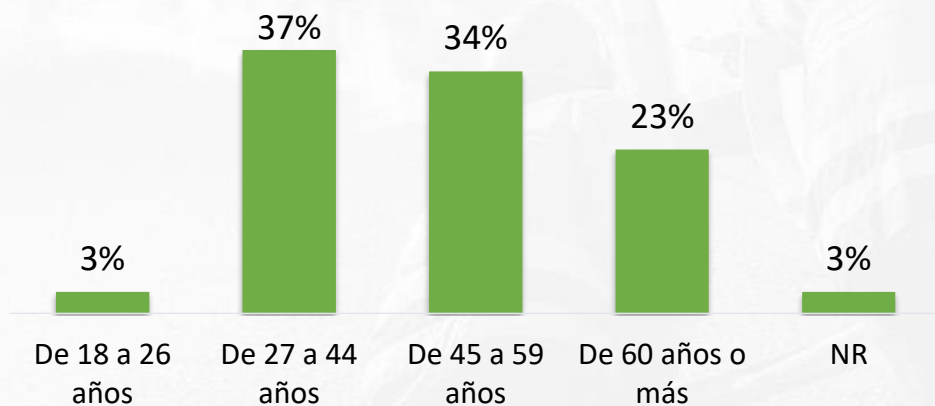


53%

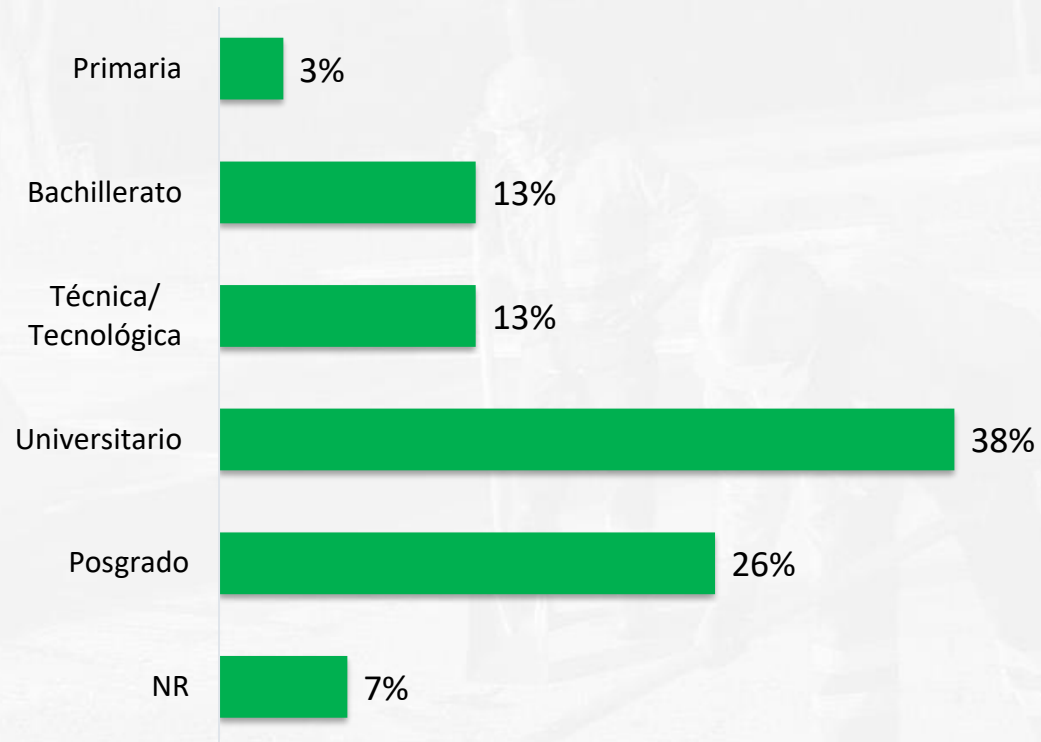
45%

NR
2%

Edad



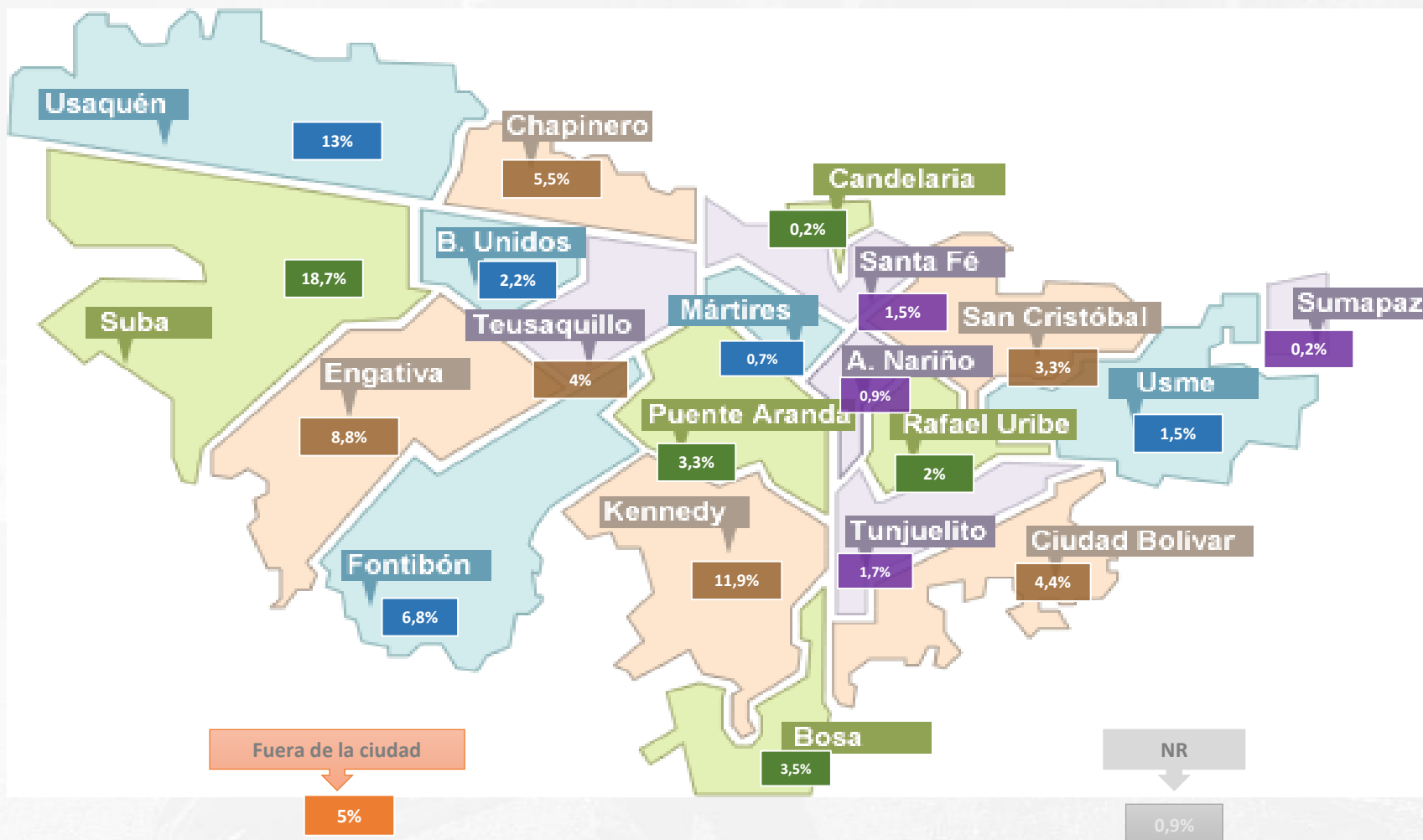
Nivel educativo



Base: 545 encuestas

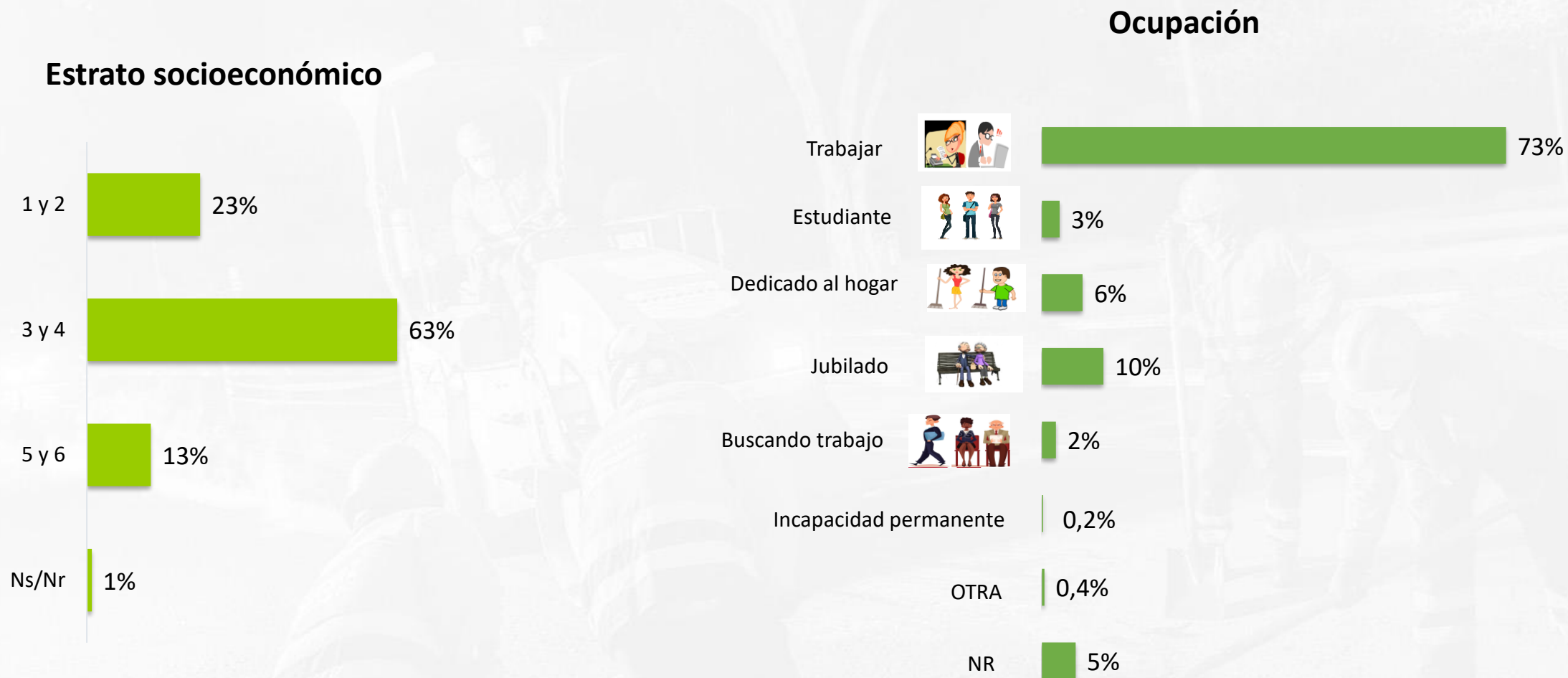
Caracterización del encuestado

¿En qué localidad vive?



Base: 545 encuestas

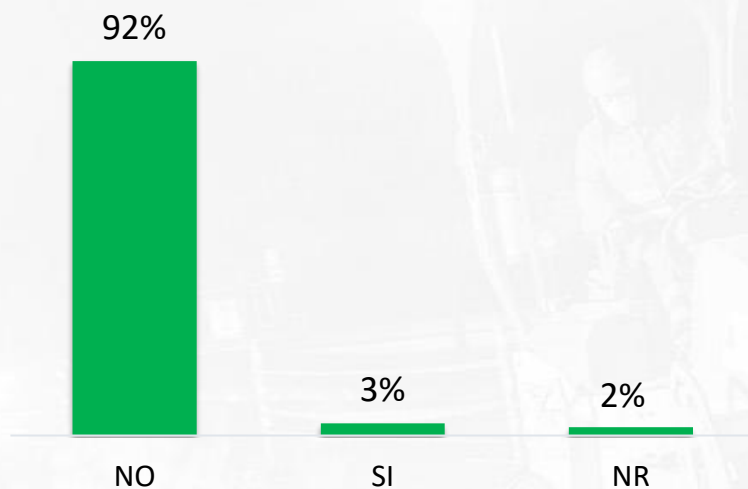
Caracterización del encuestado



Base: 545 encuestas

Caracterización del encuestado

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?*

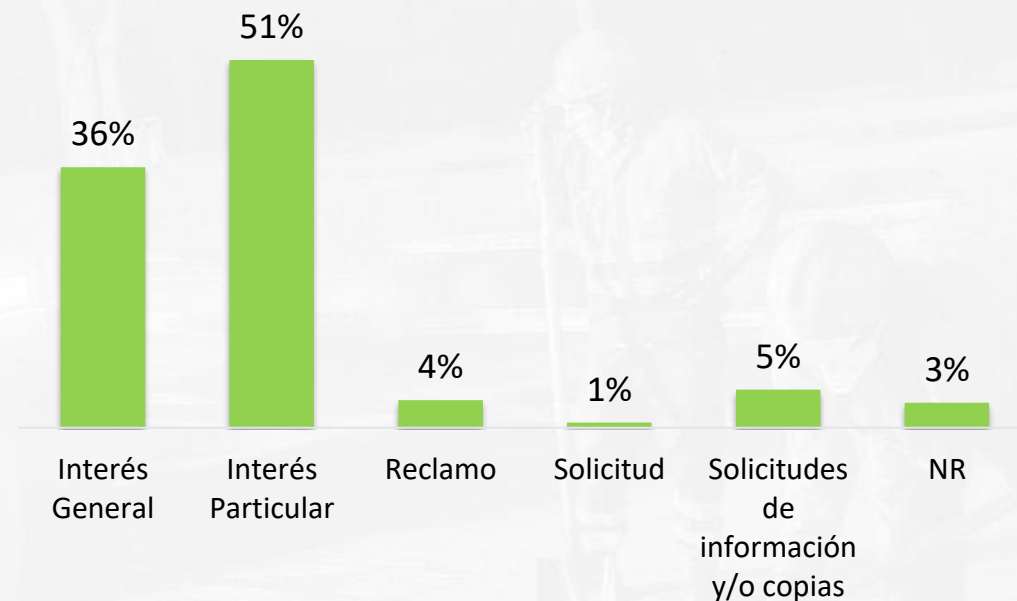


Discapacidad	Total personas
Visual	2
Cognitiva	1
Motriz	6
Auditiva	2
Otra	1

Base: 12 encuestas

* No aplica Chat-Canales

Tipo de requerimiento



Base: 545 encuestas

03

Satisfacción
frente al servicio
recibido

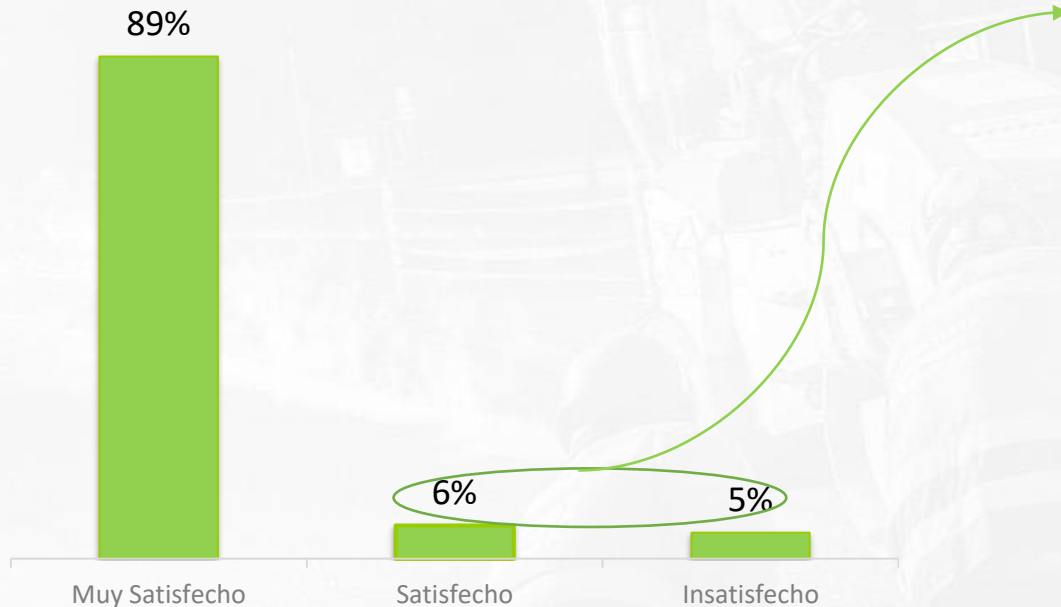


Satisfacción frente al servicio recibido

A nivel general

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

- Satisfacción General



- ¿Por qué una calificación menor a 5?

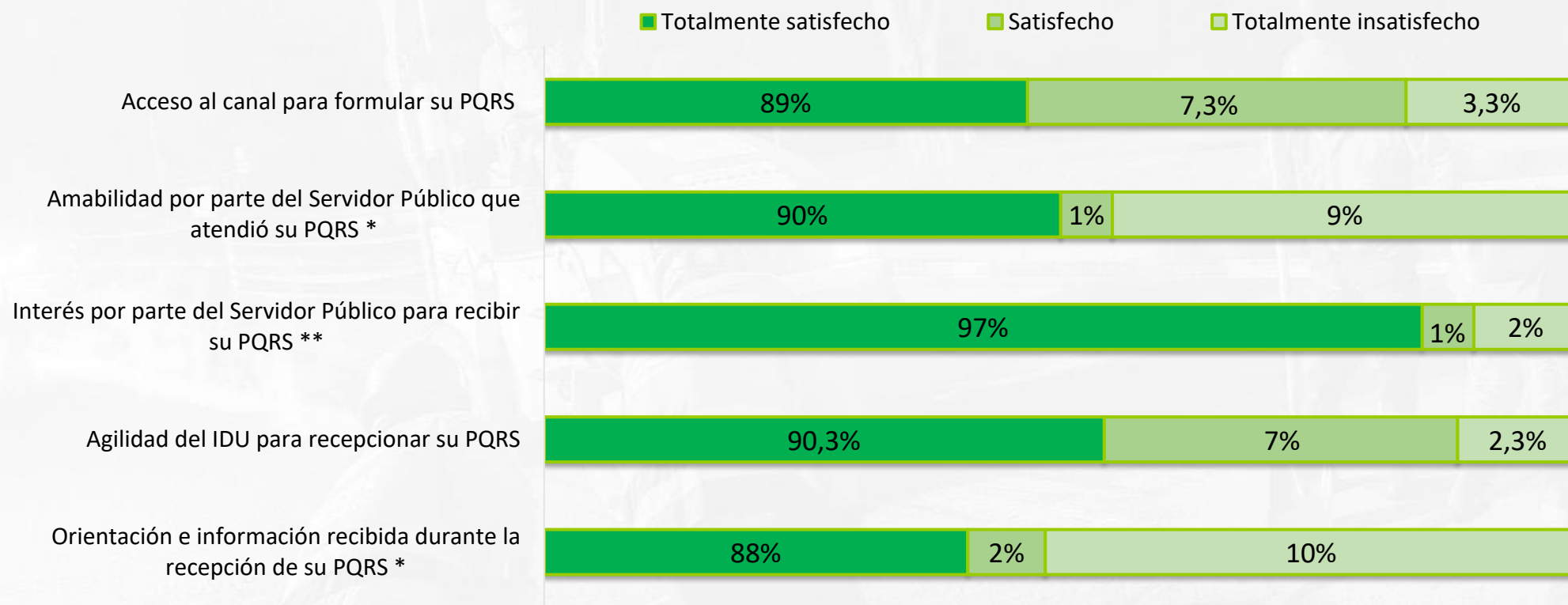
Razón	N-Menciones
No le dieron respuesta y/o la respuesta no fue clara	13
La respuesta debe ser más oportuna, ágil e informativa	5
La plataforma no permite subir imágenes	1
No enviaron el paz y salvo y fue necesario ir hasta el IDU	1
Aun no se comunican para entregar toda la información	1
La captura de datos es errónea	2
Debido a la respuesta brindada	7
La plataforma no es clara, se cae, es tediosa	7
Demora en el traslado y en la respuesta de la petición	2
Inconforme con el consorcio y con la atención	1
Total Menciones	40

Base: 57 encuestas

Base: 545 encuestas

Satisfacción frente al servicio recibido

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



Base: 545 encuestas

*No aplica para Canal Virtual (Base: 136 encuestas)

**No aplica para Canal y Chat Virtual (Base: 117 encuestas)



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

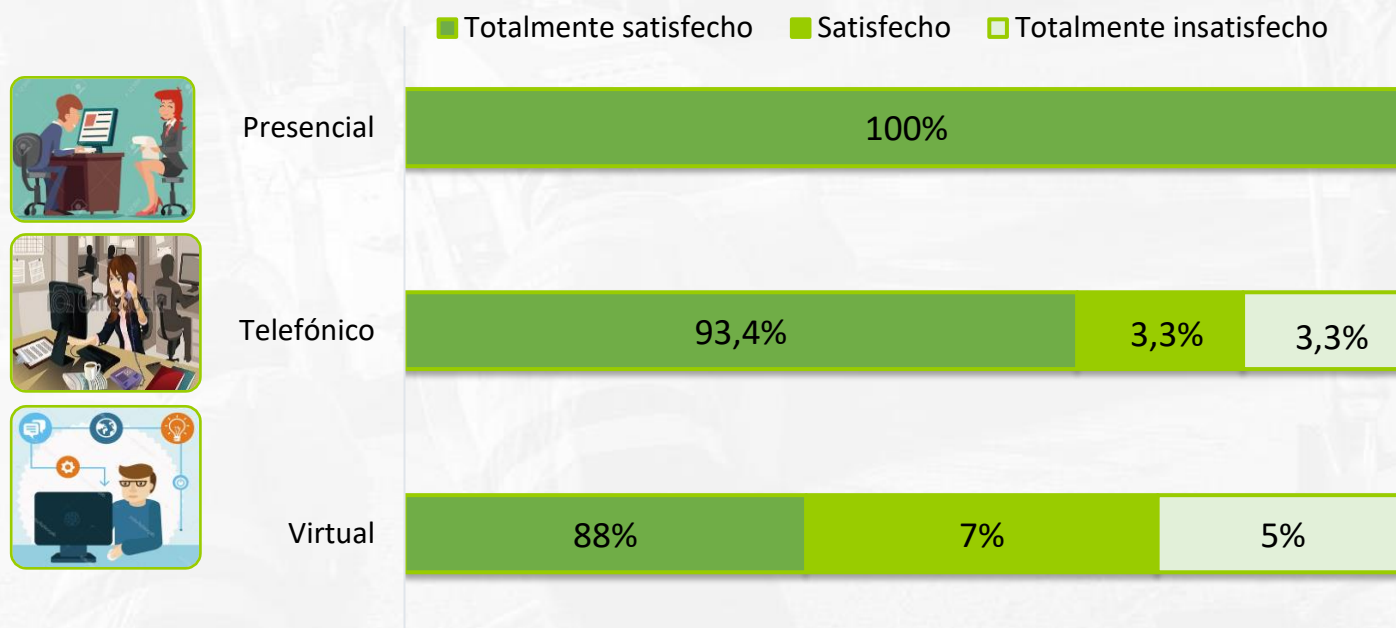


Satisfacción frente al servicio recibido

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: 545 encuestas

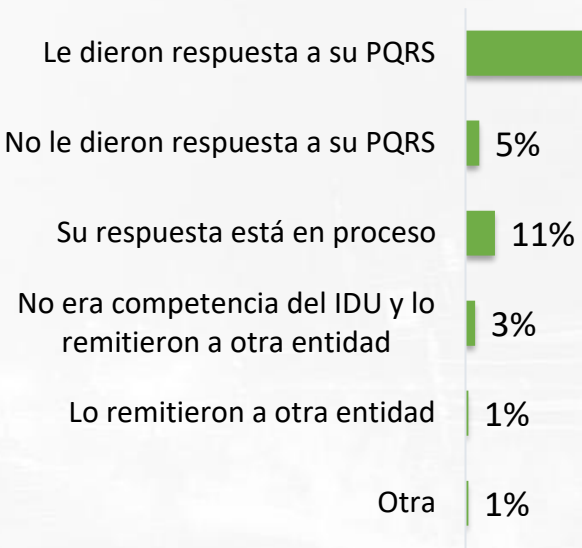
04

Satisfacción
frente a la
respuesta
entregada por la
entidad



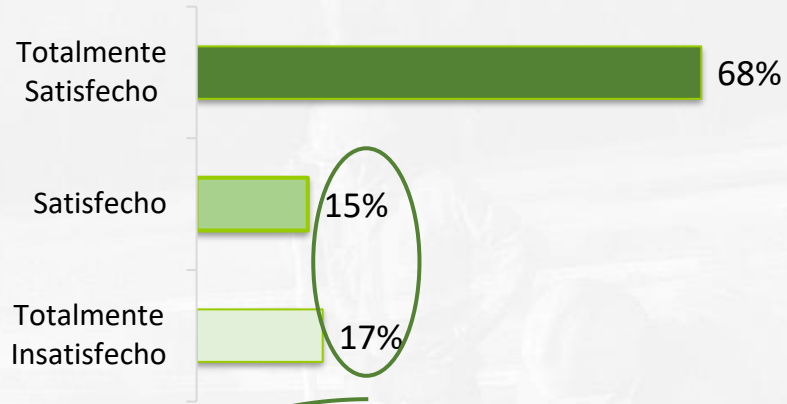
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 526 encuestas
*No aplica Chat Canales

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



Base: 417 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
La respuesta no es clara	13
La respuesta fue incompleta	12
Inconforme con la respuesta	38
Demora en la respuesta	19
Responden, pero no solucionan	27
Enviaron un link de respuesta que no sirve	6
No se respondió a lo que se solicito	12
Total Menciones	127

Base: 133 encuestas

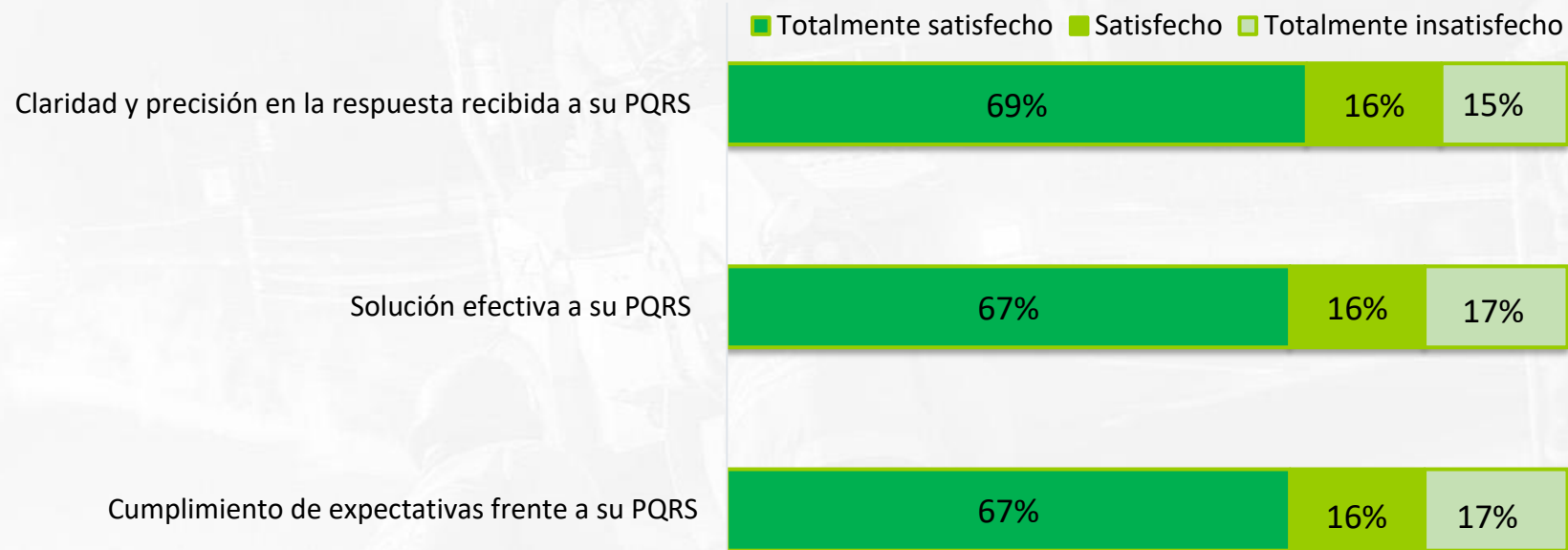


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

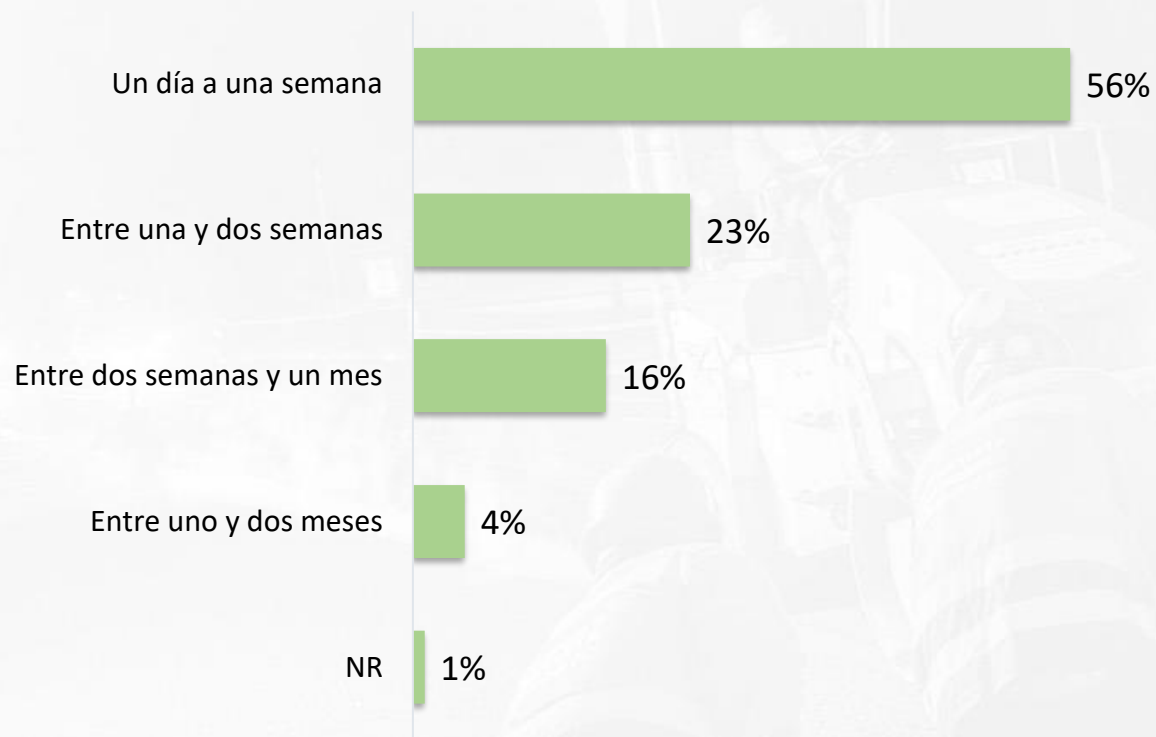
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 417 encuestas

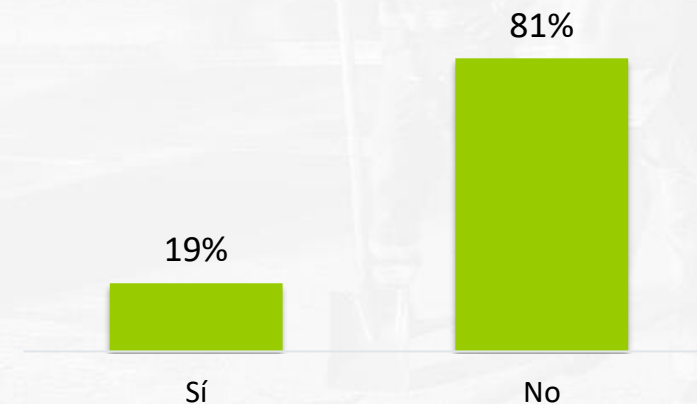
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 526 encuestas
*No aplica para chat canales

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 526 encuestas
*No aplica para Chat Canales.

05

Imagen del IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente
Favorable



68%

21%



Favorable

10%



Totalmente
Desfavorable

NR 1%

Base: 526 encuestas
* No aplica para Chat canales

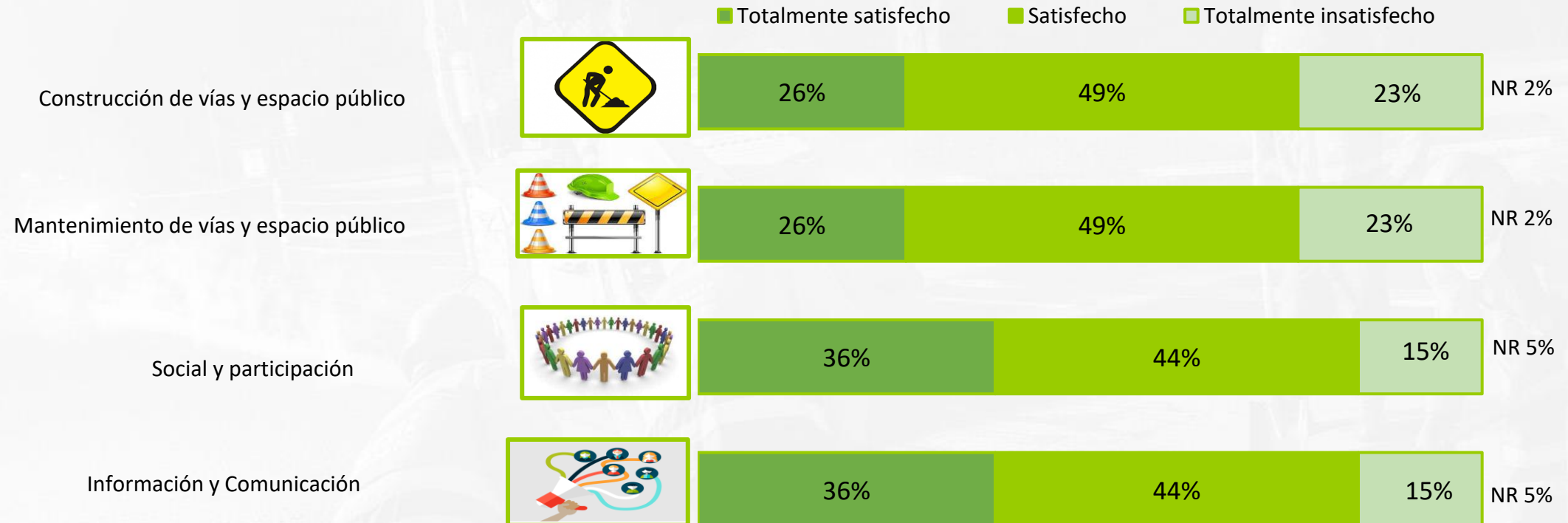
¿Por qué una calificación menor a 5?

No hay gestión para mejorar los andenes
Piden documentación de más
Socializar mejor las obras
Percepción de corrupción en la entidad
Mejorar la empatía con el ciudadano
Mejorar la malla vial
Obras demoradas
Muchas obras al tiempo
Obras sin terminar
Mejorar la respuestas de las solicitudes
Que cumplan con las obras
Falta planeación en los proyectos

Base: 165 encuestas (161 menciones)

Imagen del IDU

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



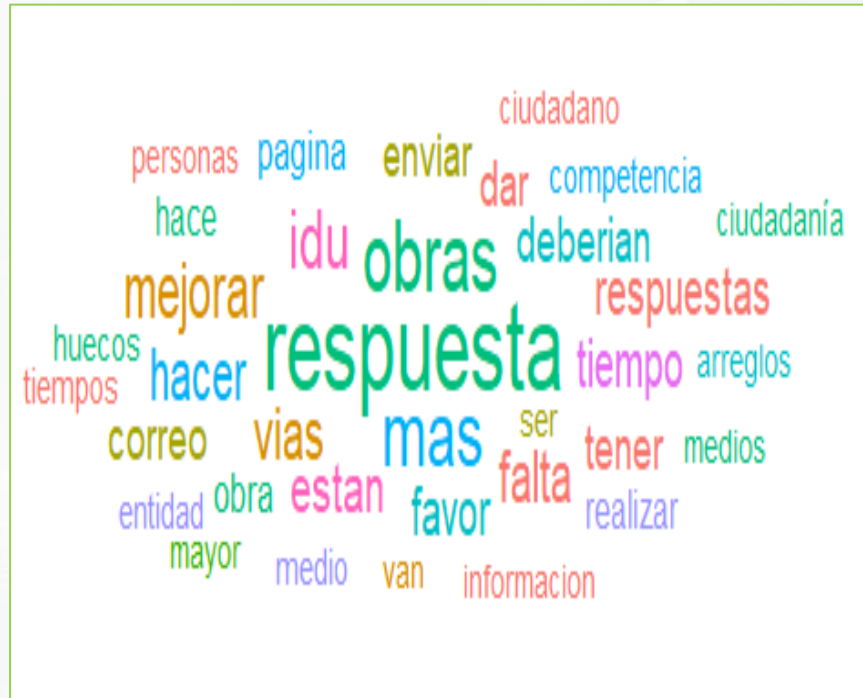
Base: 526 encuestas
* No aplica para Chat canales

A group of people, including men and women, are wearing hard hats and high-visibility vests, standing outdoors at what appears to be a construction or industrial site. They are looking in various directions, some towards the camera. The background shows brick buildings and utility poles. The image is partially covered by a green semi-transparent overlay on the left side, which contains the text '06' and 'Sugerencias y/o observaciones'.

06

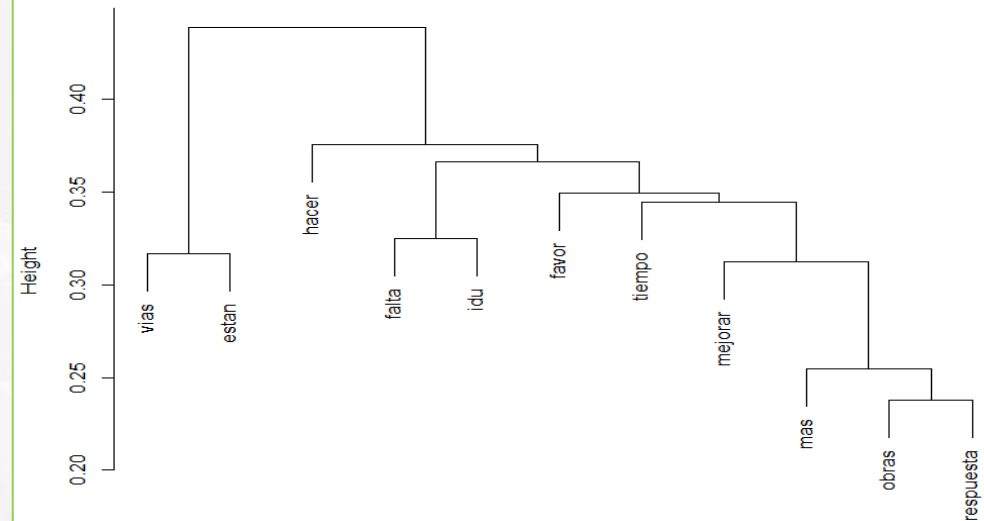
Sugerencias y/o
observaciones

Sugerencias y/o observaciones



Aprendizaje No Supervisado: Hierarchical Clustering

Dendograma de Observaciones y Sugerencias - hclust



Interpretación de agrupaciones jerárquicas de la nube de palabras para identificar grupos de palabras relacionados entre sí, a partir de la distancia existente entre ellas:

- Faltan hacer más vías.
- Mejorar el tiempo de respuesta de las obras.



07

A person's hand is pointing at a map. The text "Indicador de satisfacción" is overlaid in white on a green background.

Indicador de satisfacción



Indicador de satisfacción

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

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	545	488	89,54%	90,9%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	417	284	68,11%	68,03%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	526	357	67,87%	31,27%

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



Gracias



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

