

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

BOGOTÁ

01

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

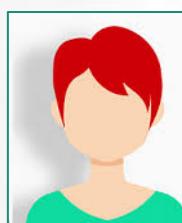


Caracterización del encuestado

Sexo



53%

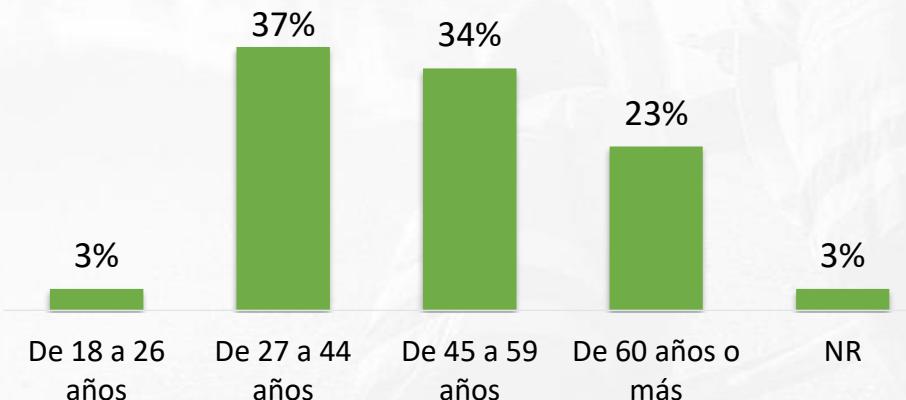


45%

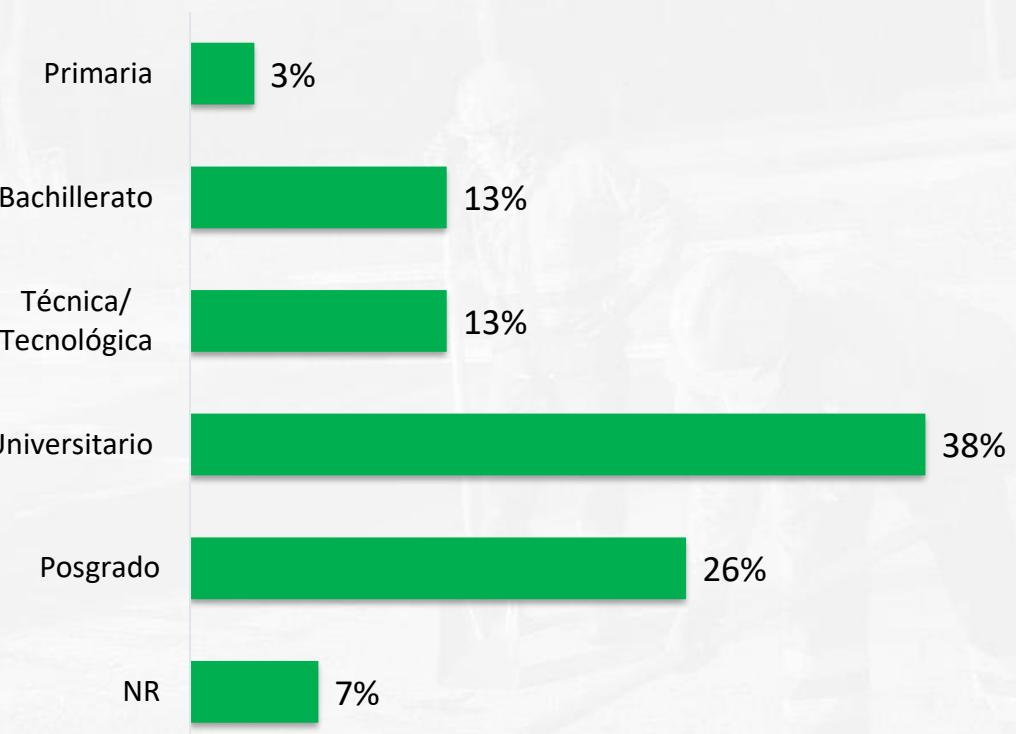
NR

2%

Edad



Nivel educativo



Base: 545 encuestas

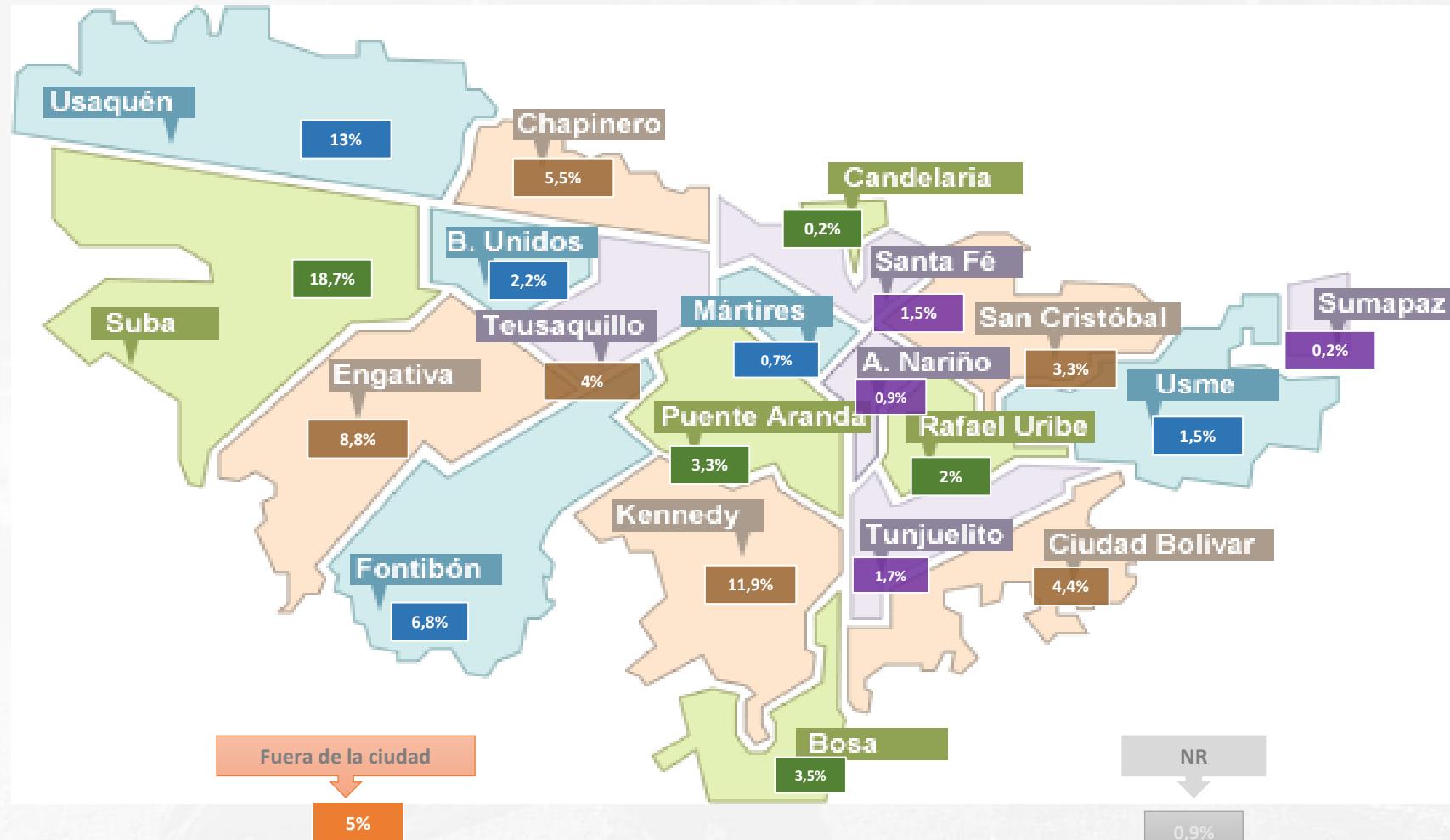


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



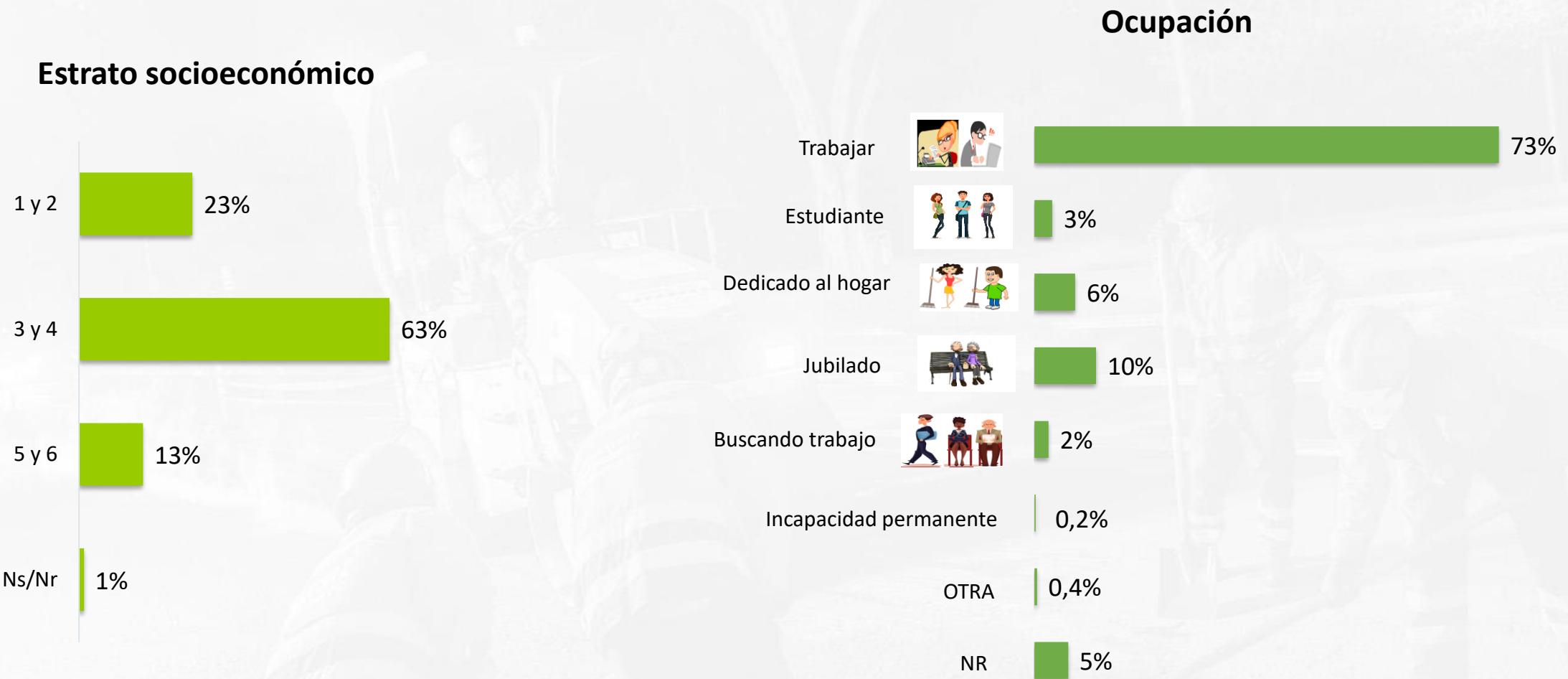
Caracterización del encuestado

¿En qué localidad vive?



Base: 545 encuestas

Caracterización del encuestado



Base: 545 encuestas

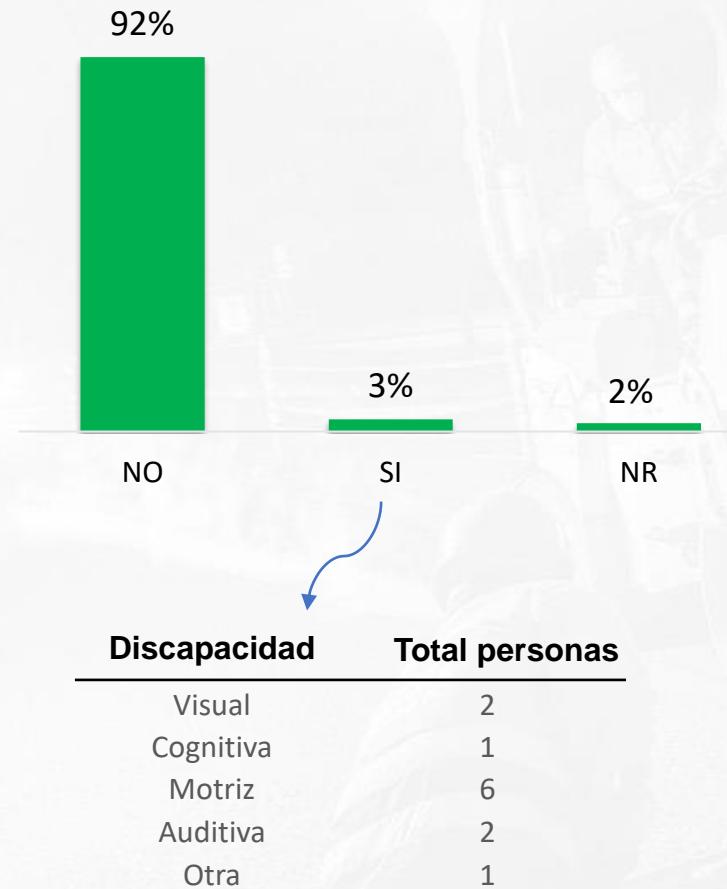


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

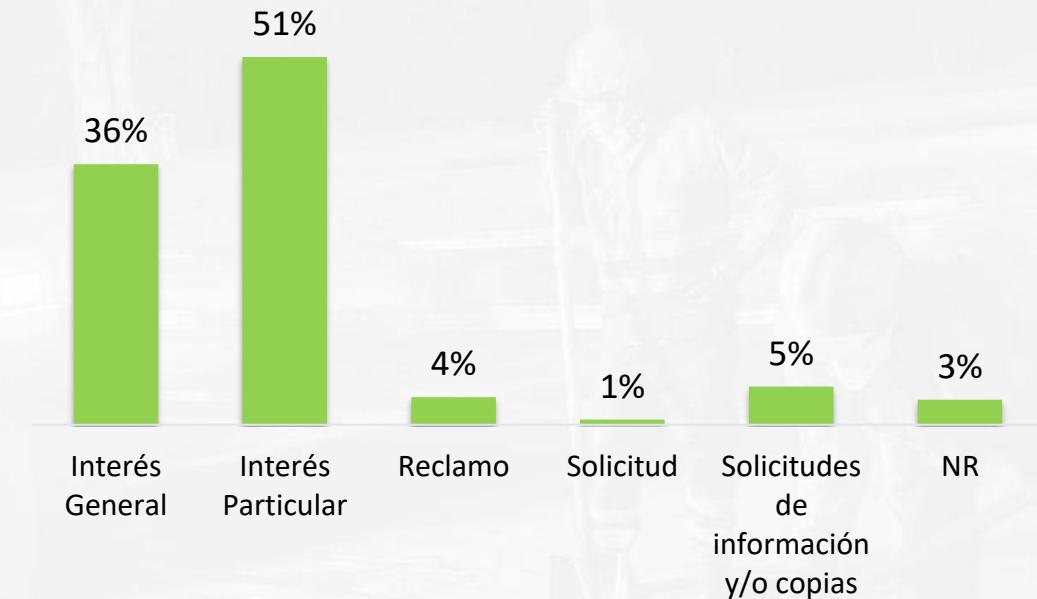
Caracterización del encuestado

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?*



* No aplica Chat-Canales

Tipo de requerimiento



Base: 545 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



03

Satisfacción frente al servicio recibido

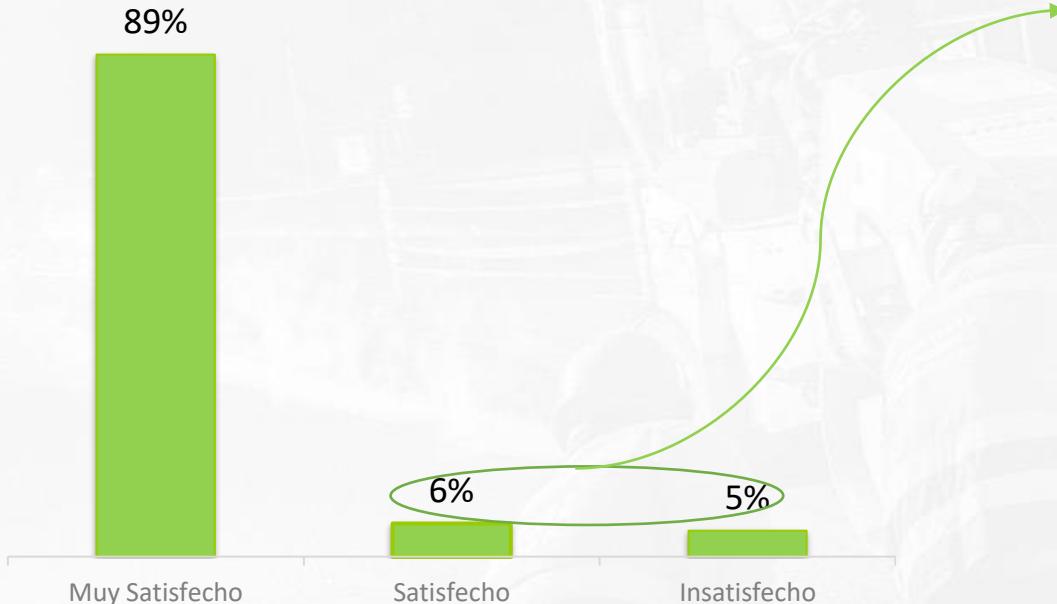


Satisfacción frente al servicio recibido

A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 545 encuestas

- ¿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

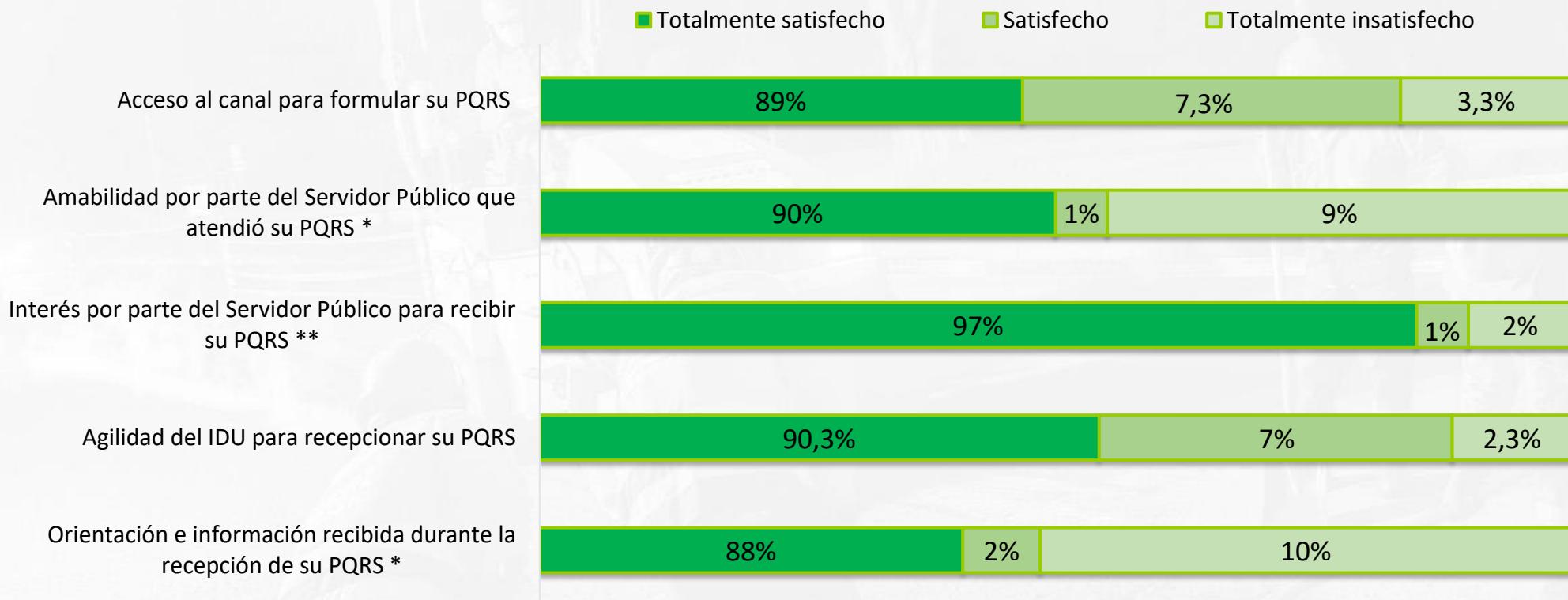


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

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

BOGOTÁ

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



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

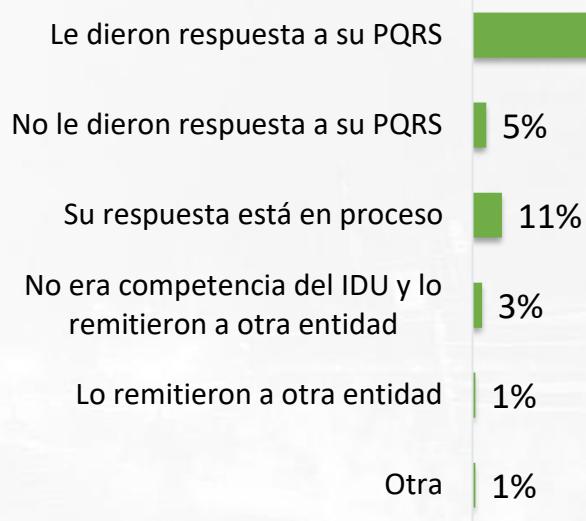
04

Satisfacción
frente a la
respuesta
entregada por la
entidad

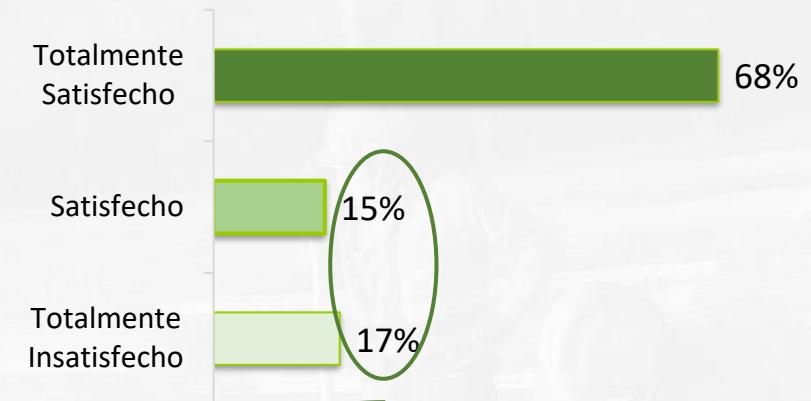


Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



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



¿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
Envieron un link de respuesta que no sirve	6
No se respondio a lo que se solicito	12
<i>Total Menciones</i>	127

Base: 133 encuestas



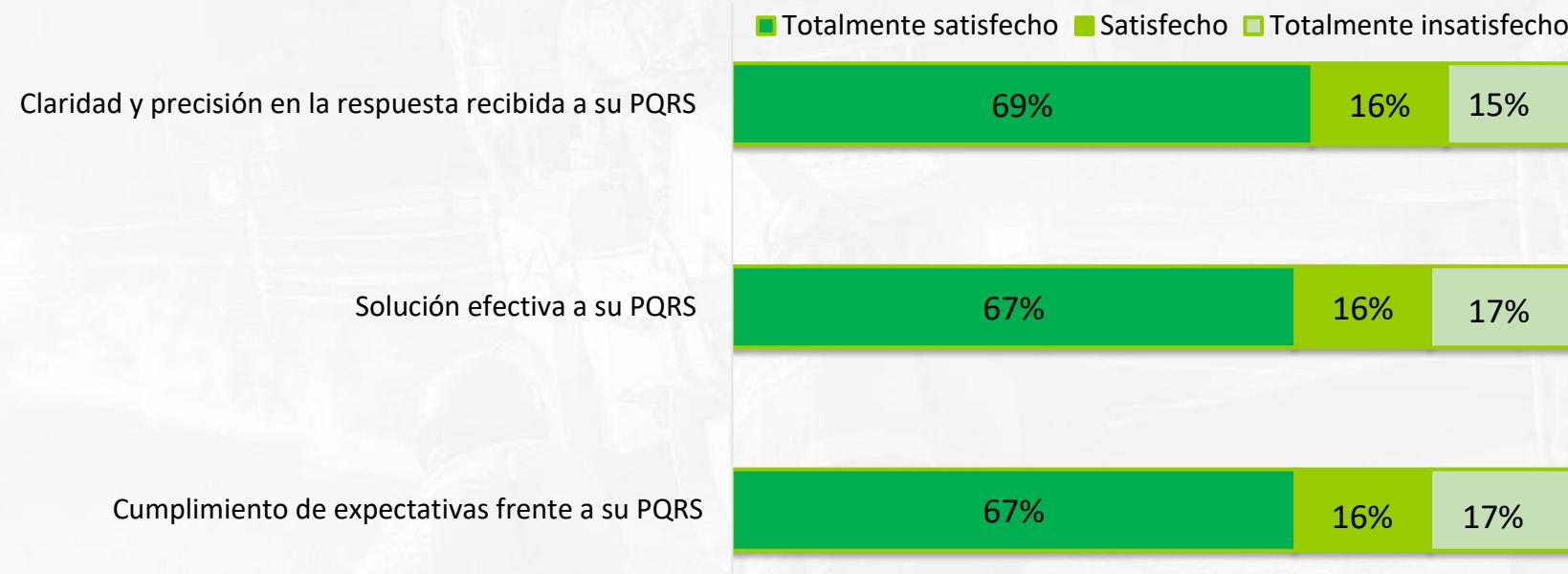
INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 417 encuestas

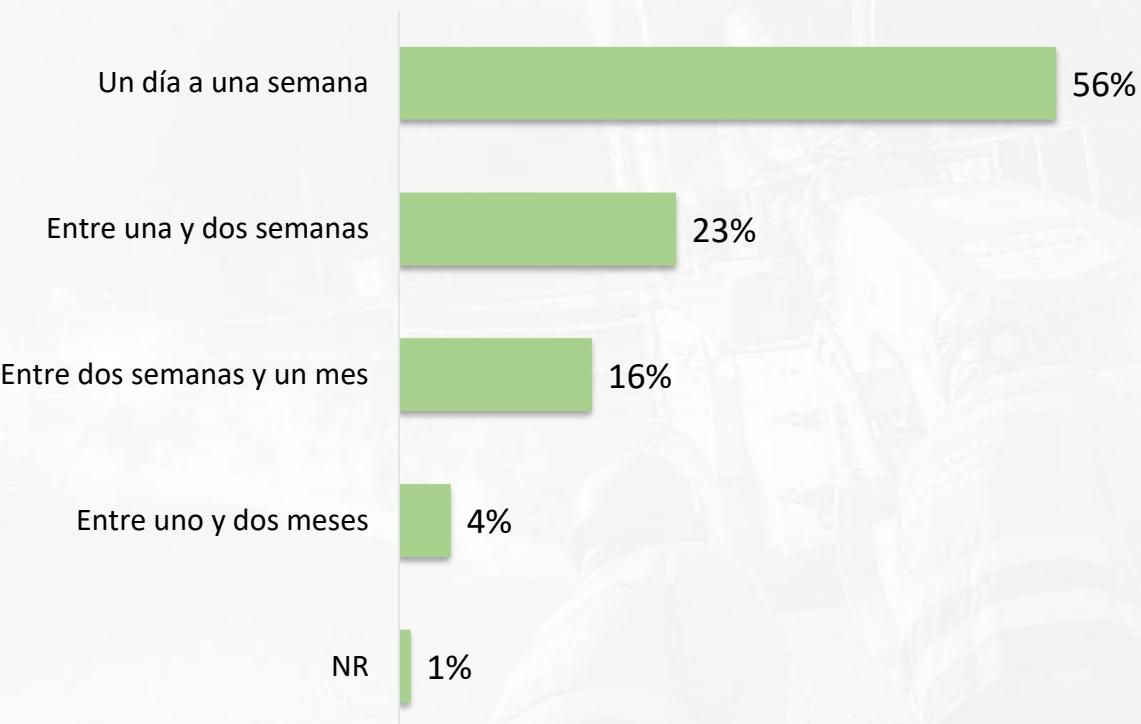


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

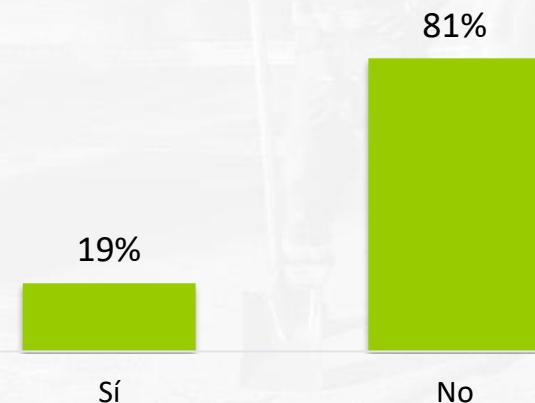
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿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.



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

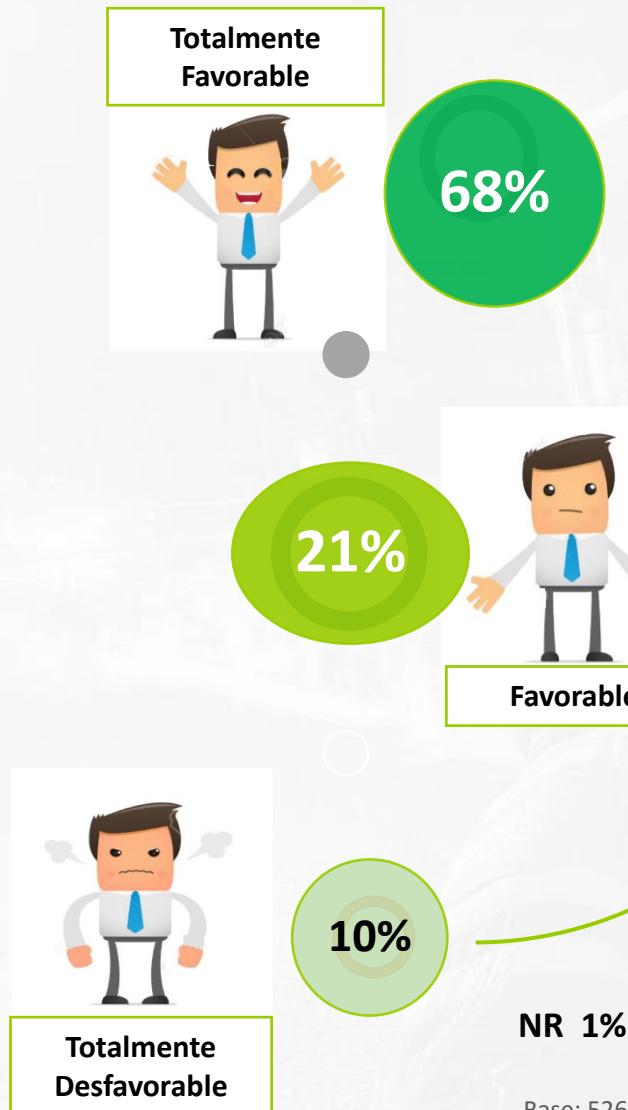
BOGOTÁ

05

Imagen del IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?



¿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 respuesta de las solicitudes
Que cumplan con las obras
Falta planeación en los proyectos

Base: 165 encuestas (161 menciones)



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Imagen del IDU

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



Base: 526 encuestas

* No aplica para Chat canales



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

06

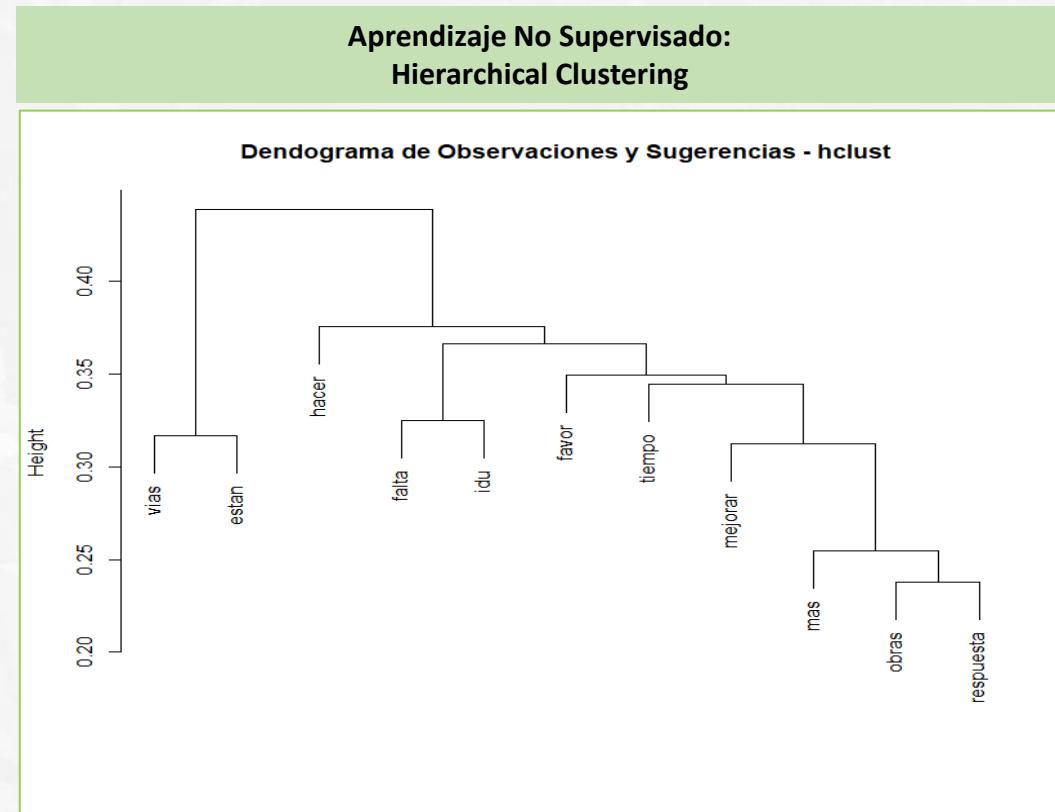
Sugerencias y/o observaciones



Sugerencias y/o observaciones



Aprendizaje No Supervisado: Hierarchical Clustering

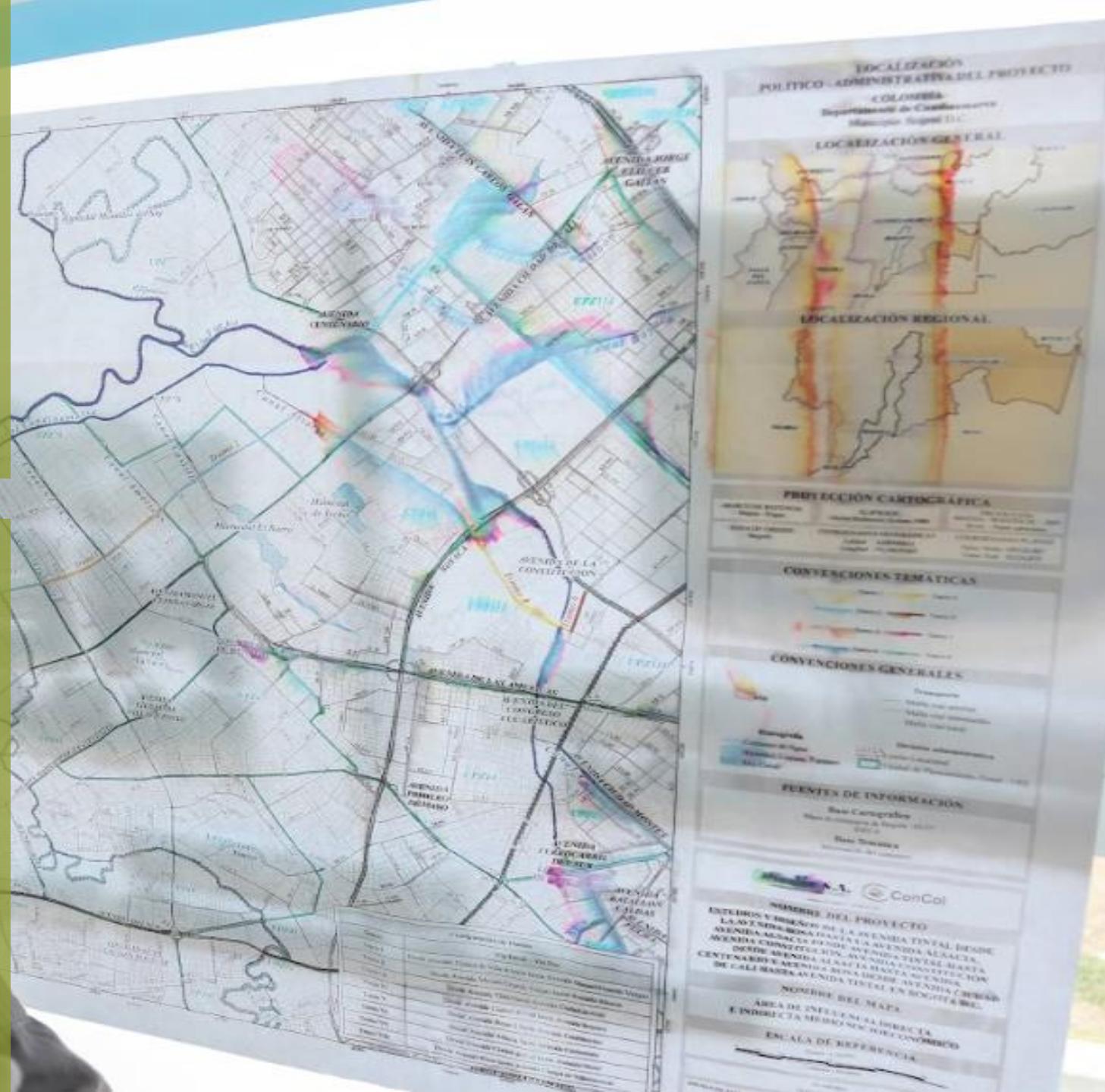


Interpretación de agrupaciones jerárquicas de la nube de palabras para identificar grupos de palabras relacionados entre sí, a partir de la distancia existente entre ellas:

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

07

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

BOGOTÁ