

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.

Segundo Trimestre 2024



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



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: 1.365 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio) 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: 598 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 69 canal presencial, 14 canal telefónico, 500 canal virtual y 15 chat canales,

Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.

Período de recolección: abril, mayo y junio del 2024.



02

Caracterización del encuestado

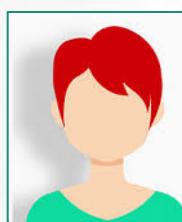


Caracterización del encuestado

Sexo



57%

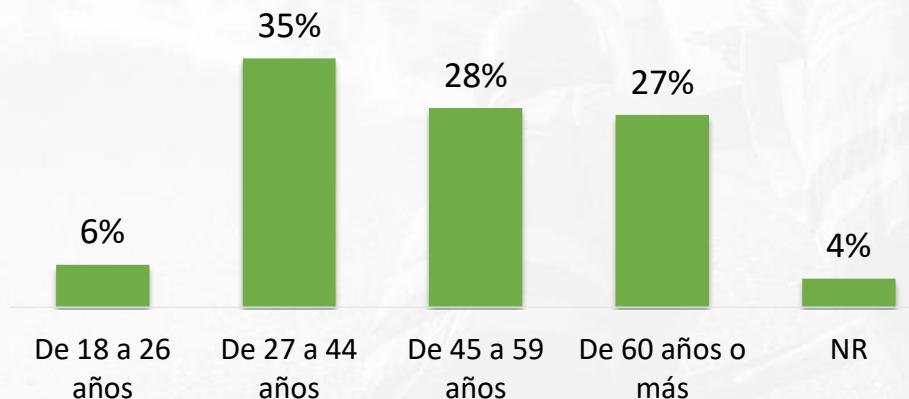


41%

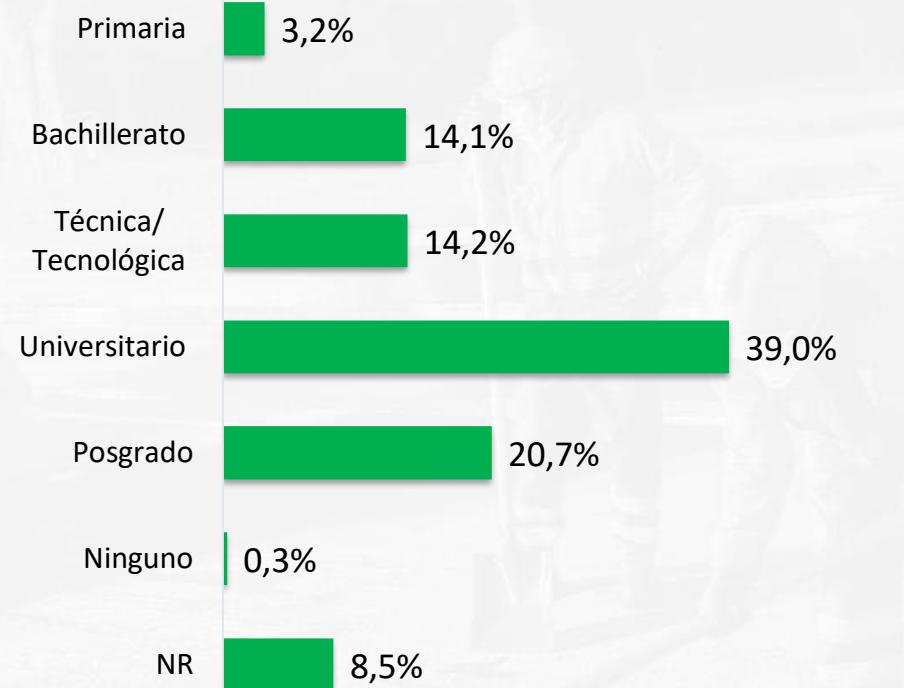
NR

2%

Edad



Nivel educativo

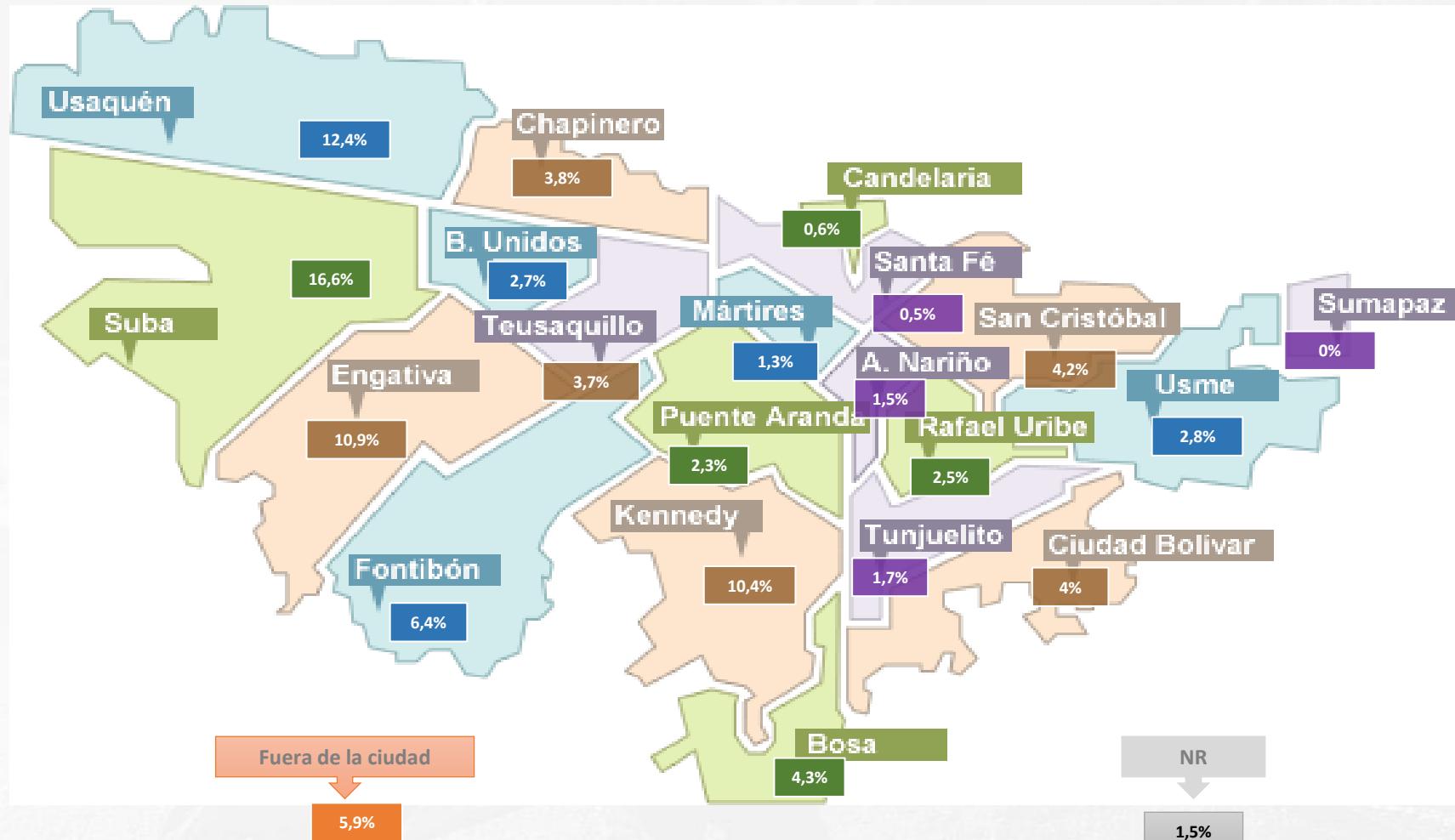


Base: 598 encuestas

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

Caracterización del encuestado

¿En qué localidad vive?



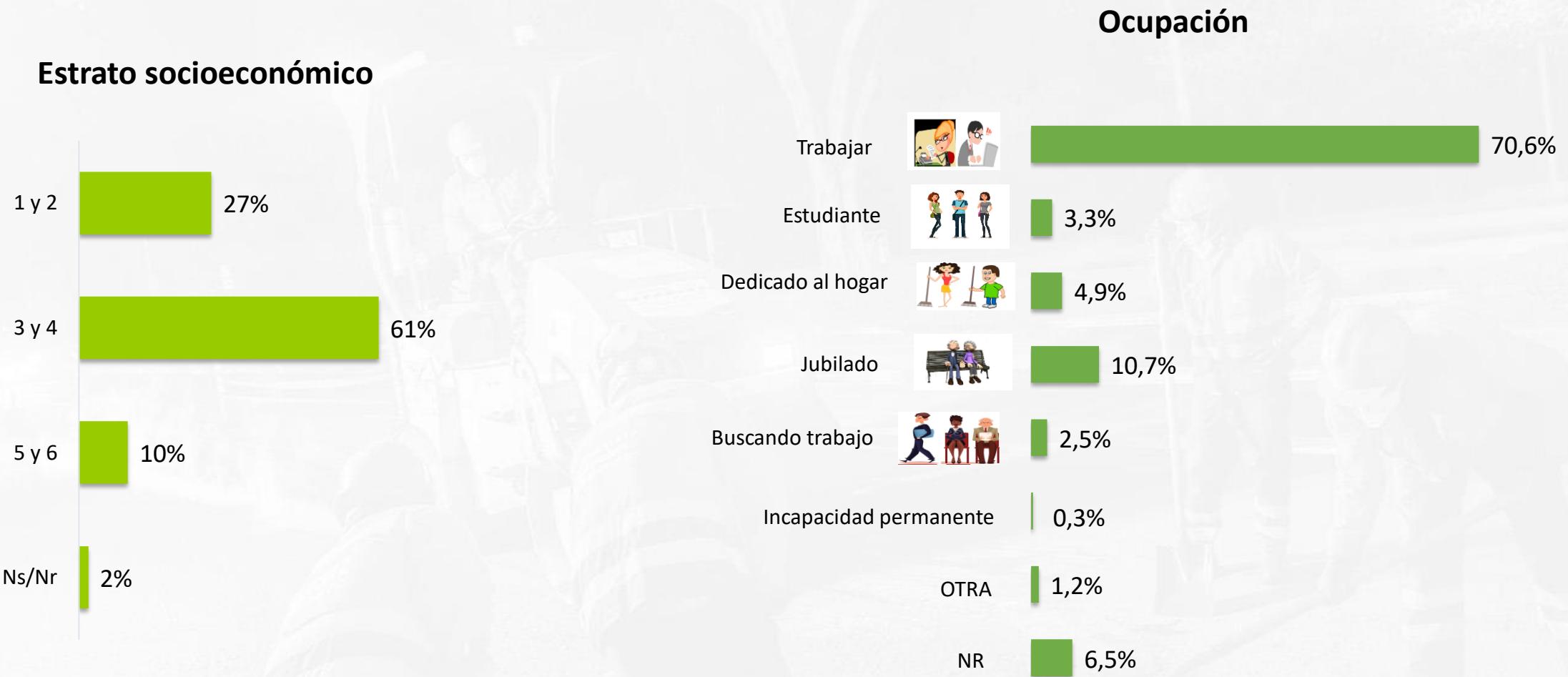
Base: 598 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Caracterización del encuestado



Base: 598 encuestas

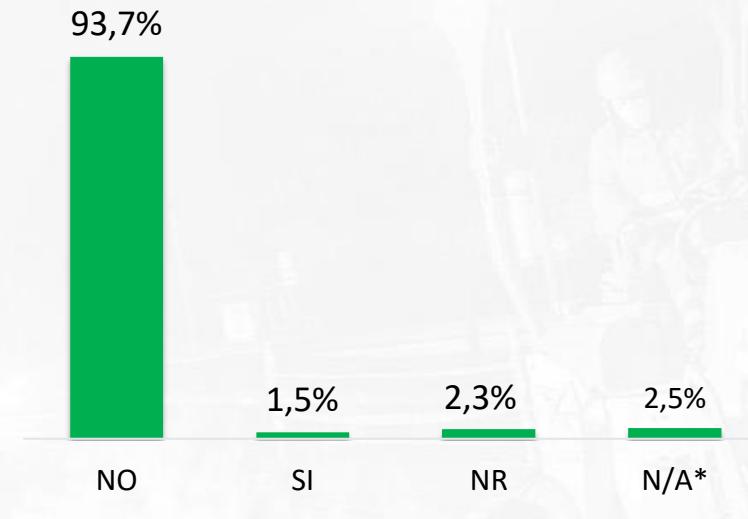


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Caracterización del encuestado

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?*

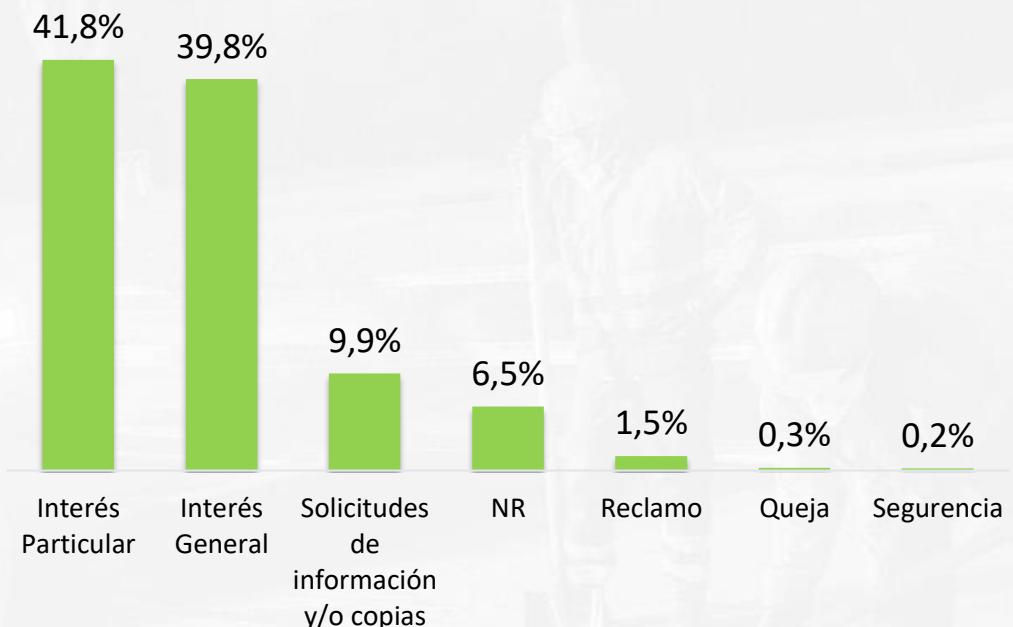


Discapacidad	Total personas
Motriz	5
Visual	3
Otra	1

Base: 9 encuestas

* No aplica Chat-Canales

Tipo de requerimiento



Base: 598 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



03

Satisfacción frente al servicio recibido

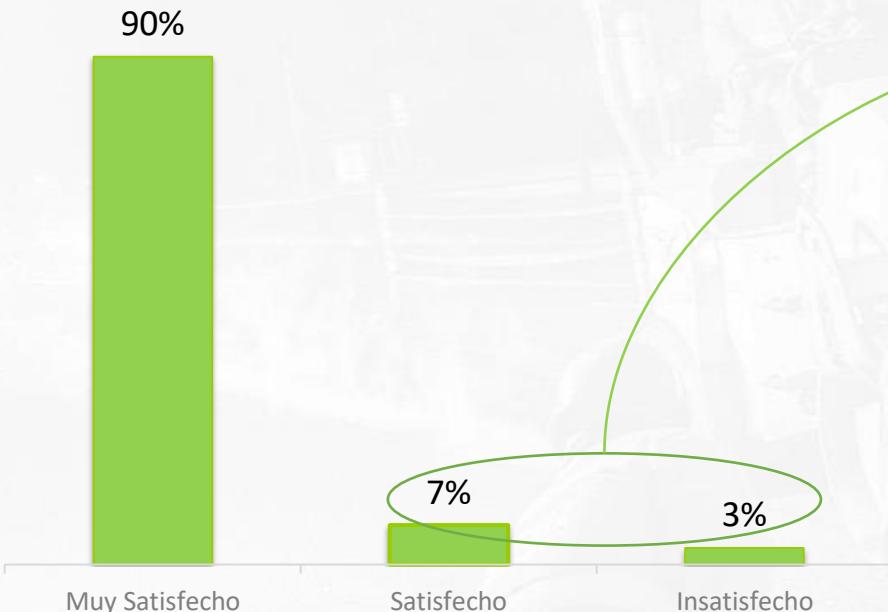


Satisfacción frente al servicio recibido

A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 598 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Proceso complicado	3
La plataforma es lenta	4
La solicitud no fue efectiva	8
No han dado respuesta	8
Demora en la respuesta	11
La plataforma no es amigable para usar	16
<i>Total Menciones</i>	50

Base: 58 encuestas

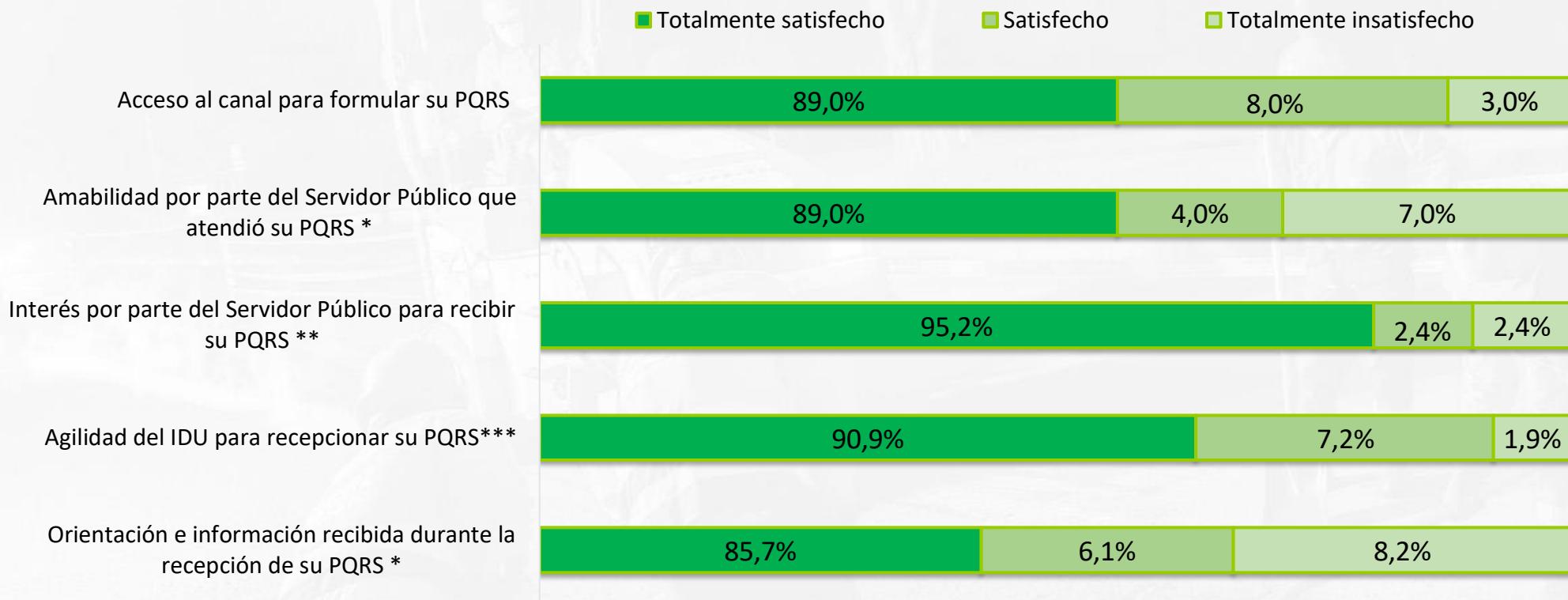


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

Satisfacción frente al servicio recibido

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



Base: 598 encuestas

*No aplica para Canal Virtual (Base: 98 encuestas)

**No aplica para Canal y Chat Virtual (Base: 83 encuestas)

*** No aplica para Chat Virtual (Base: 583 encuestas)



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

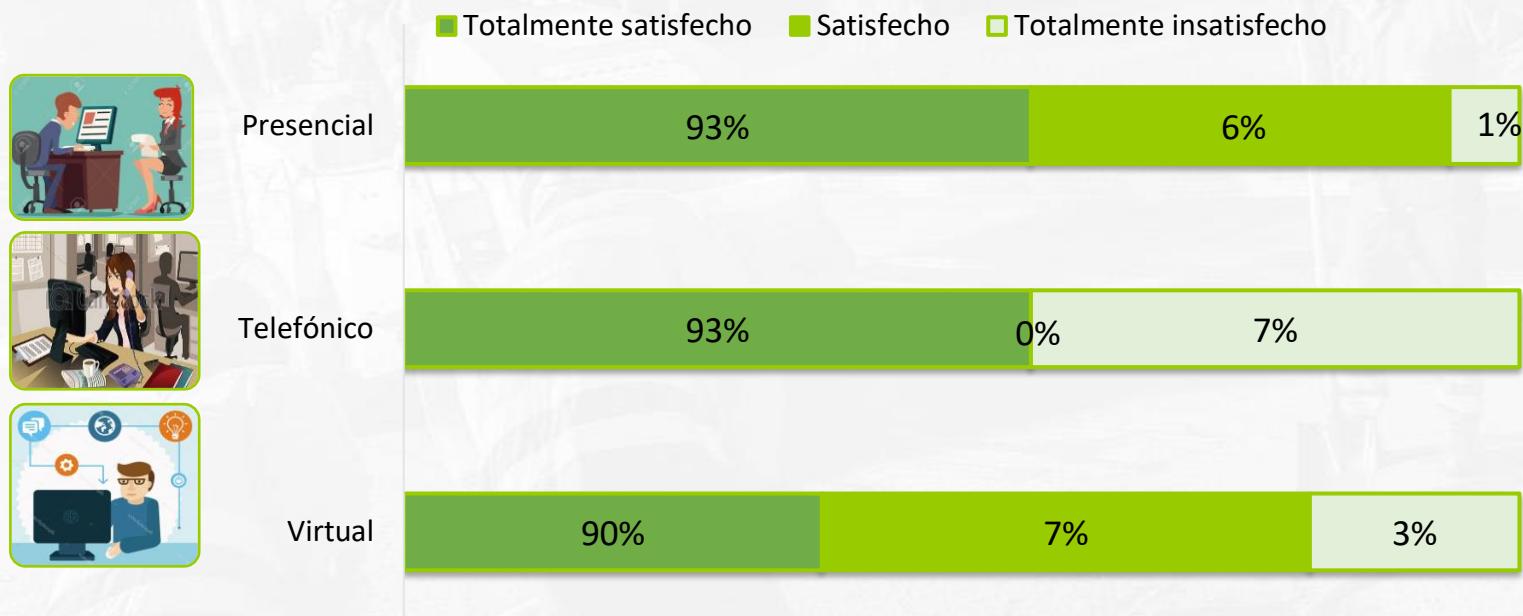
BOGOTÁ

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



Base: 598 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

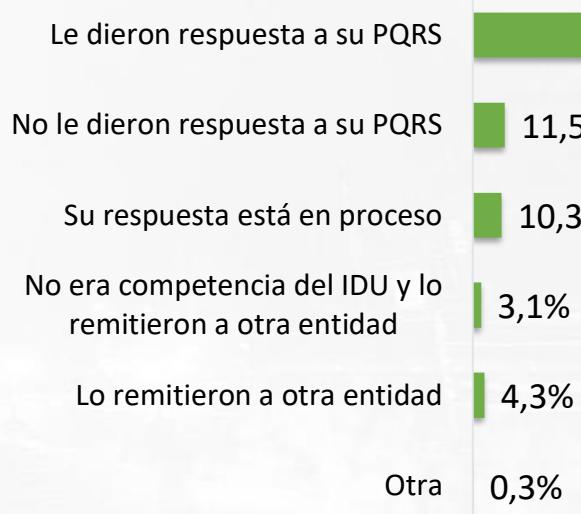
04

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
Mala interpretación de la normatividad	1
Procesos muy largos	17
Dan respuesta pero no solucionan	18
La respuesta esta incompleta	19
No solucionaron nada	26
Falta agilidad en la respuesta	32
La respuesta no es clara	45
Total Menciones	158

Base: 161 encuestas



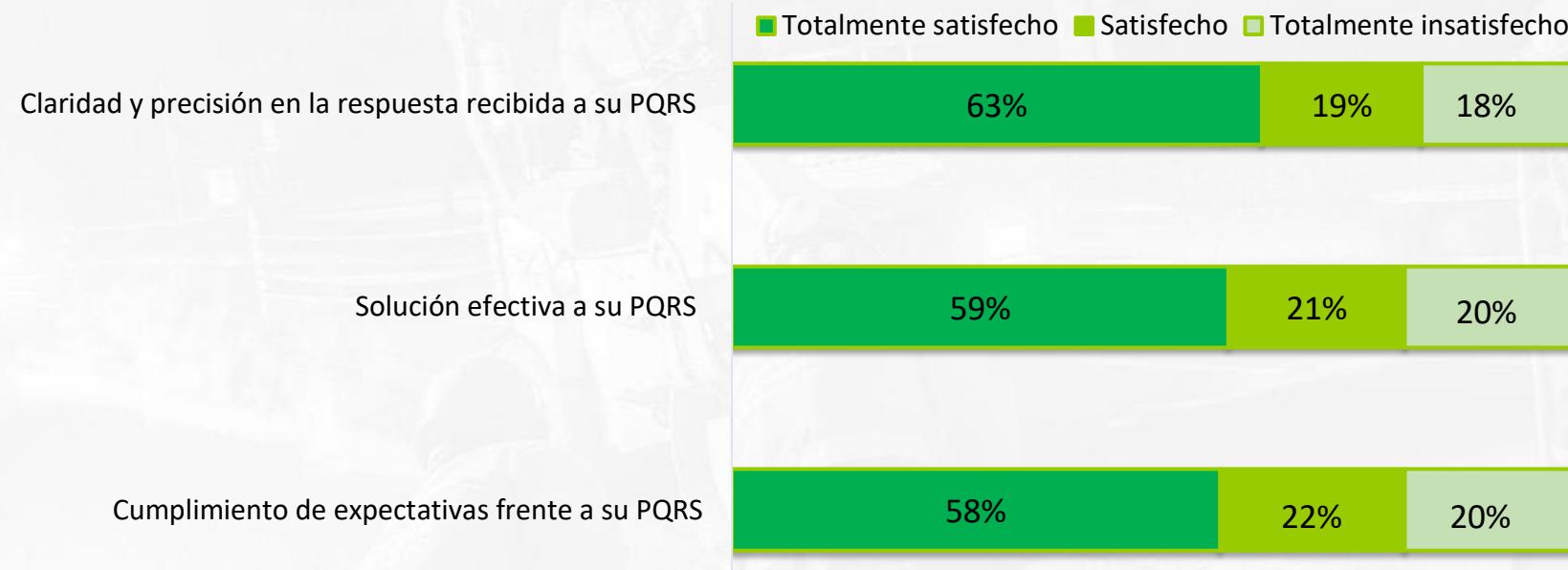
INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

A nivel particular

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



Base: 411 encuestas

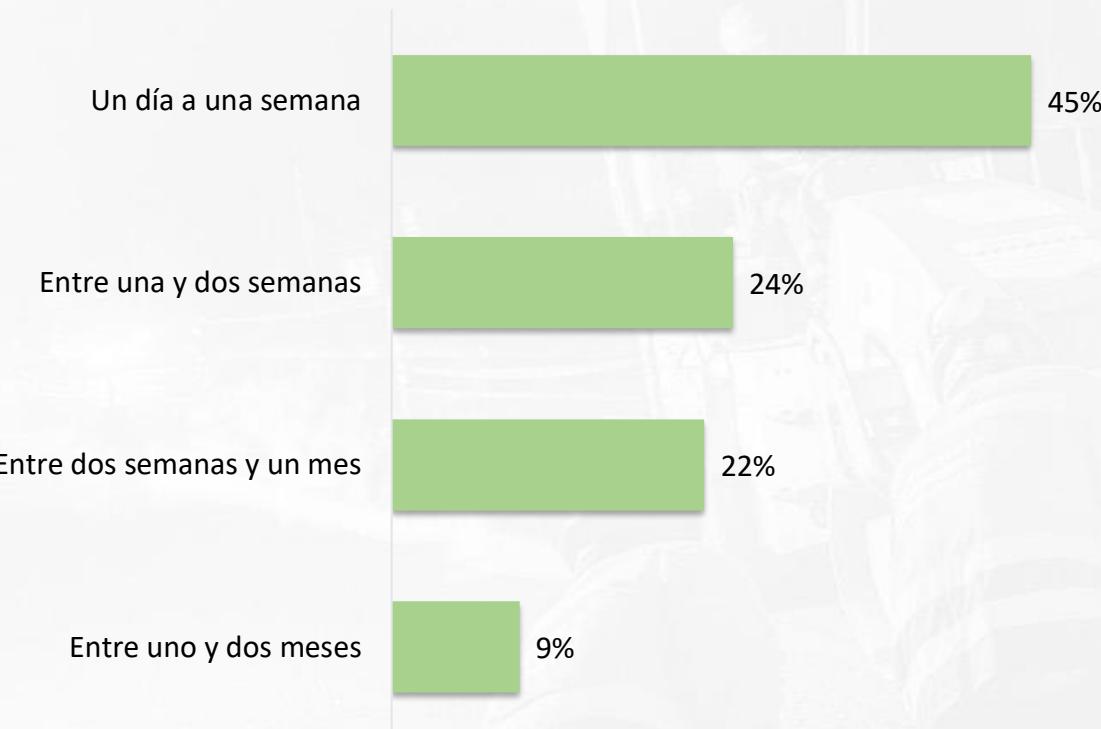


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

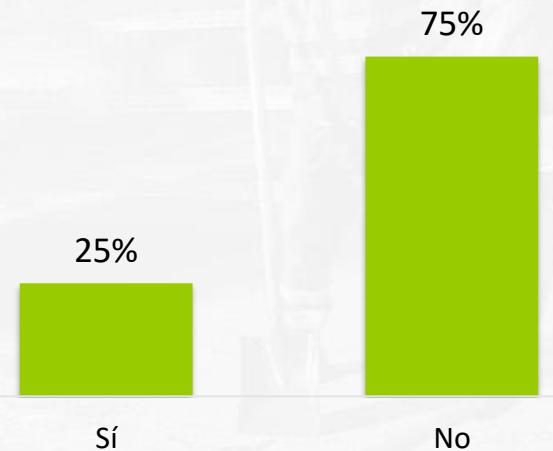
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 583 encuestas
*No aplica para chat canales

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 583 encuestas
*No aplica para Chat Canales.



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

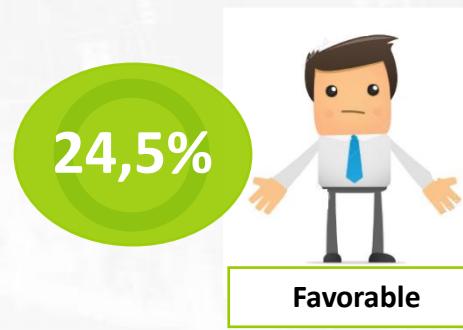
BOGOTÁ

05

Imagen del IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?



NR 0,7%

Base: 583 encuestas
* No aplica para Chat canales

¿Por qué una calificación menor a 5?

- Poner control a los contratistas
- No responde por la afectación de las viviendas
- Muchas obras al tiempo
- Las respuestas no son claras
- Obras sin terminar
- Demoras en las obras
- Inconforme con la respuesta o trámite
- No se tienen respuestas concretas a las solicitudes
- Obras mal terminadas
- Mal servicio
- Demoras y malos tratos en el proceso
- Socializar los proyectos con la ciudadanía

Base: 214 encuestas (211 menciones)

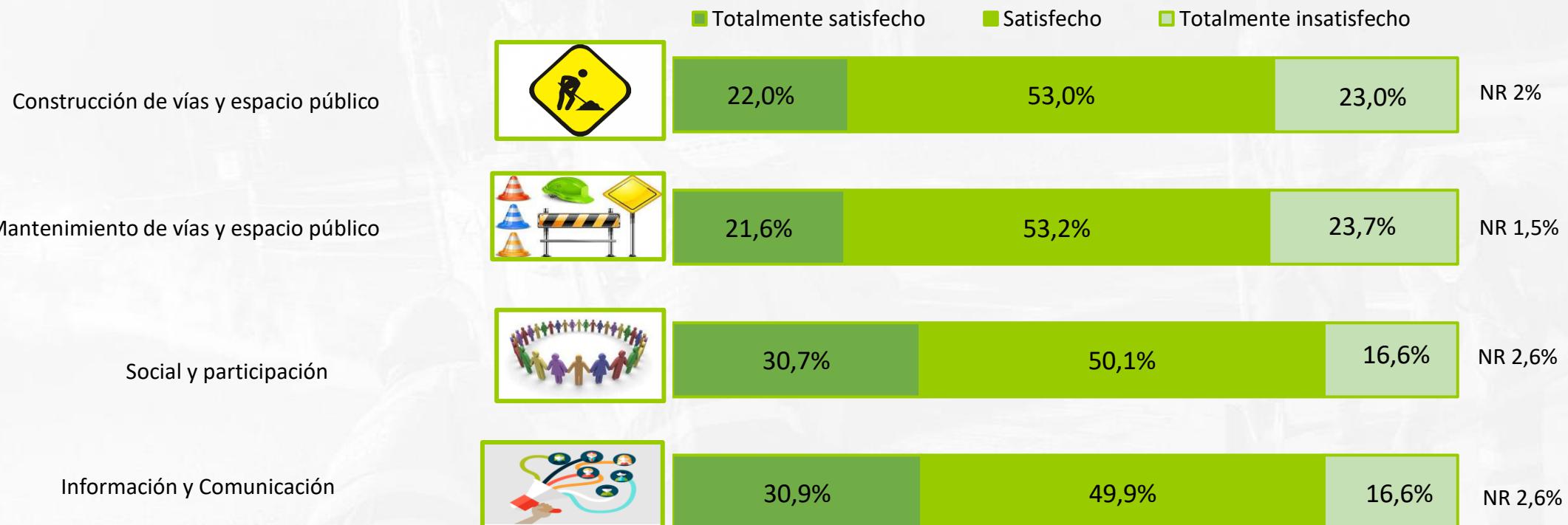


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

Imagen del IDU

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



Base: 583 encuestas

* No aplica para Chat canales



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

06

Sugerencias y/o observaciones



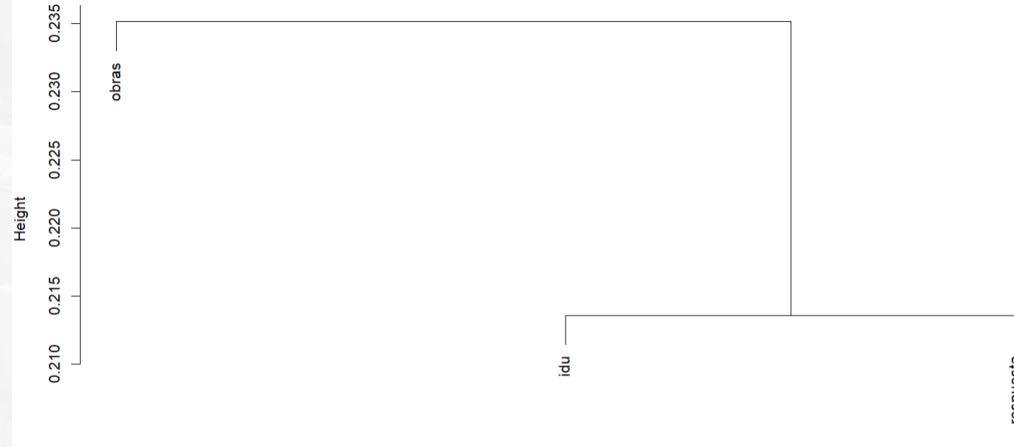
Sugerencias y/o observaciones



Aprendizaje No Supervisado: Hierarchical Clustering

Dendograma de Observaciones y Sugerencias - hclust

Observaciones y Sugerencias

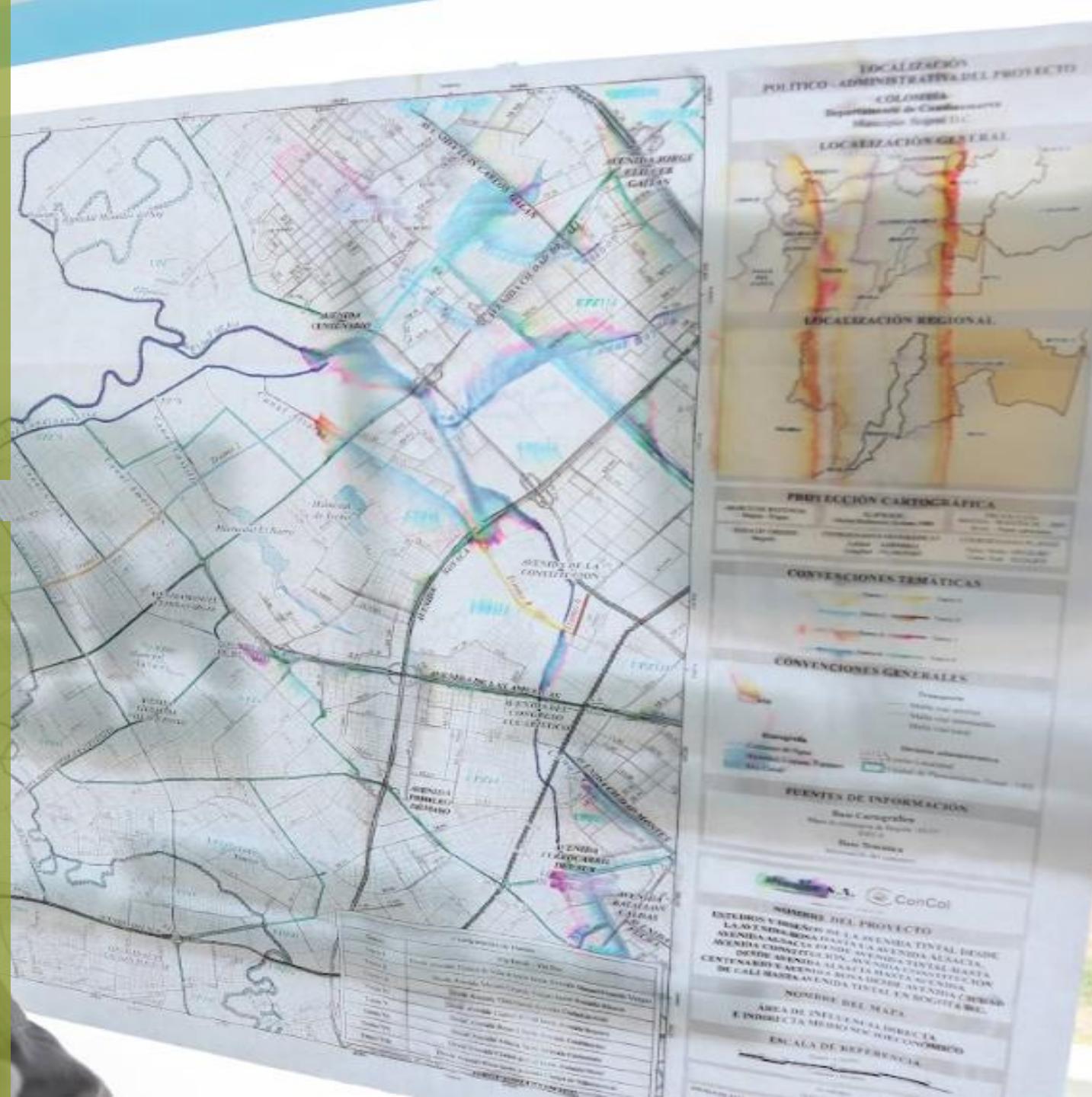


Interpretación de agrupaciones jerárquicas de la nube de palabras para identificar grupos de palabras relacionados entre sí, a partir de la distancia existente entre ellas:

- Faltan obras por parte del IDU.
- Mejorar el tiempo de respuesta de peticiones.

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	598	540	90,30%	89,9%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	411	250	60,83%	60,10%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	583	365	62,61%	26,24%

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