

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Punto IDU.

Tercer 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: 668 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) 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: 269 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 165 canal presencial, 45 canal telefónico y 59 canal virtual.
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.
Período de recolección: Agosto, septiembre, octubre y noviembre del 2024.



02

Caracterización del encuestado

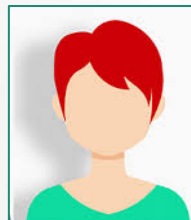


Caracterización del encuestado

Sexo



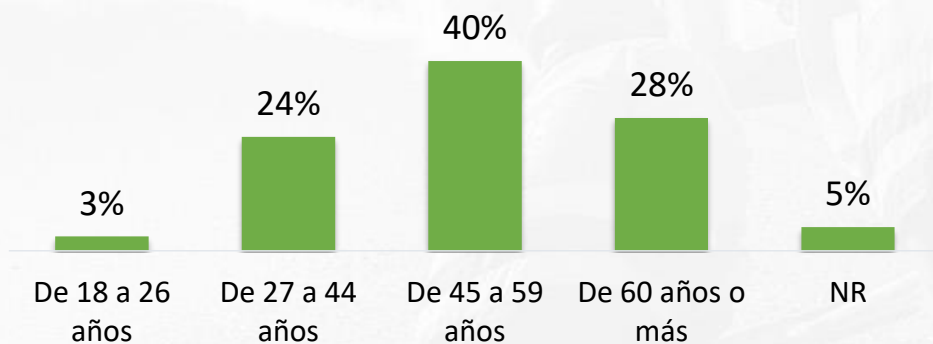
44%



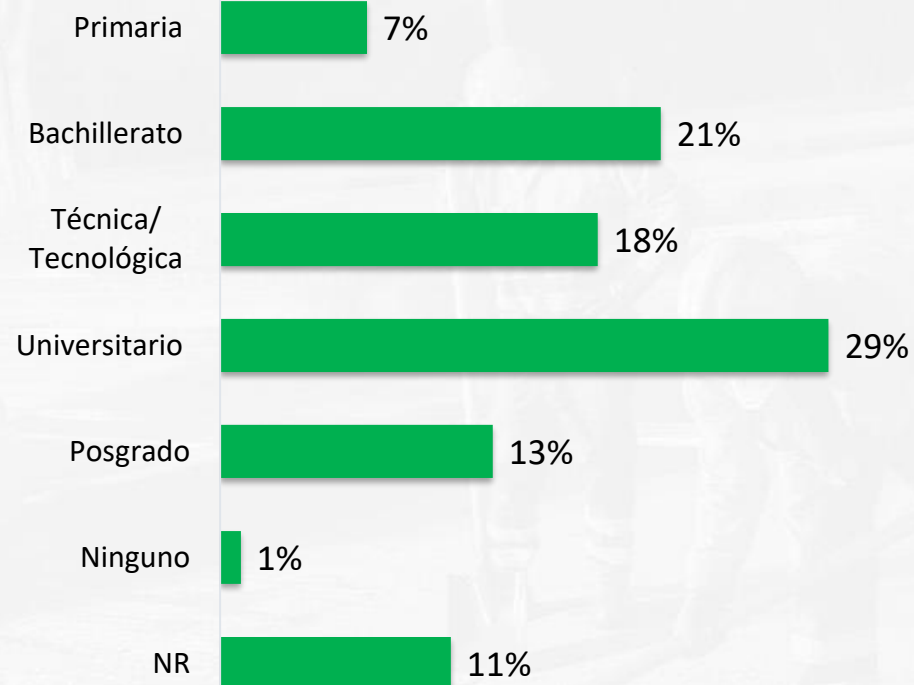
46%

NR
10%

Edad



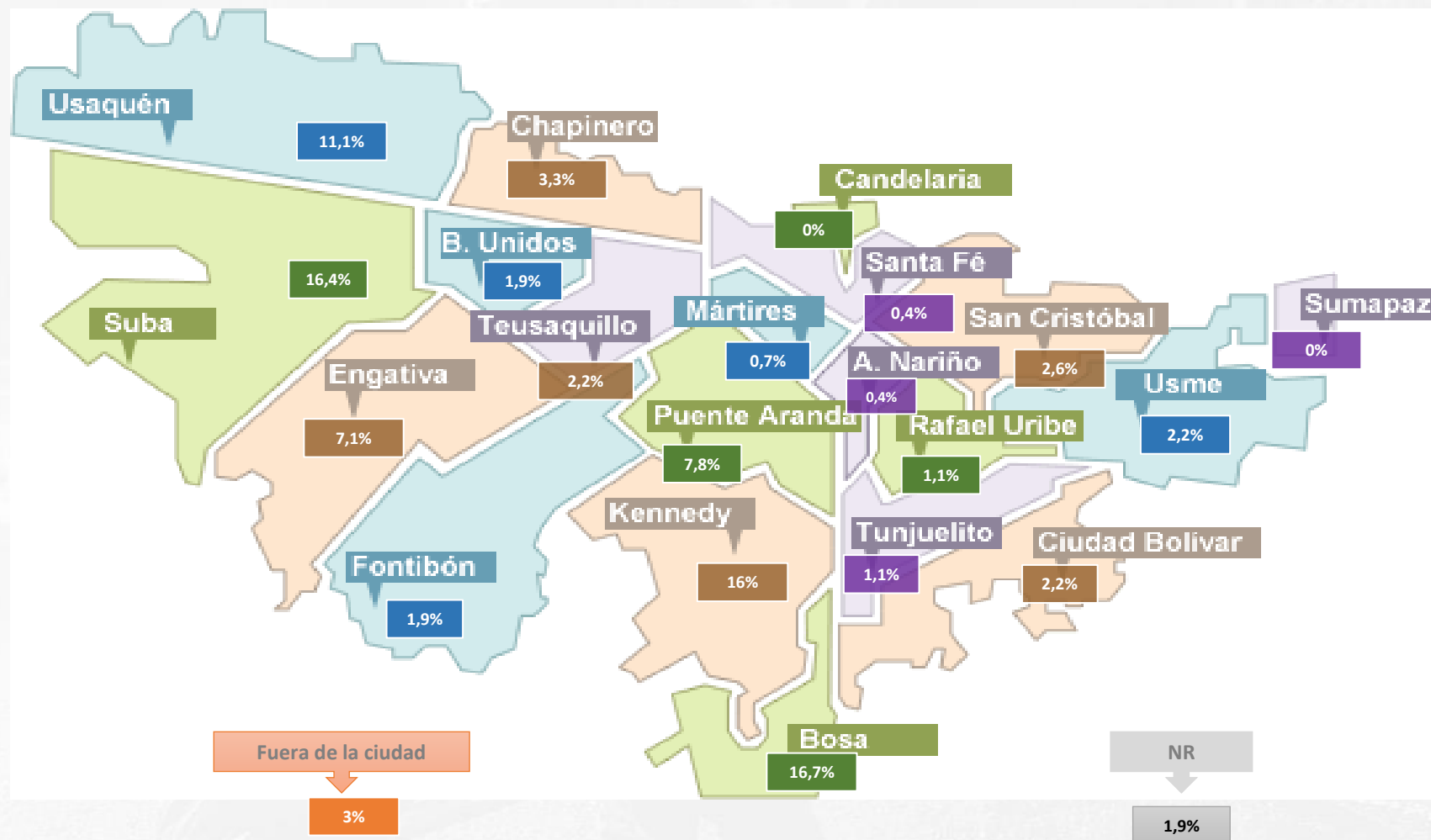
Nivel educativo



Base: 269 encuestas

Caracterización del encuestado

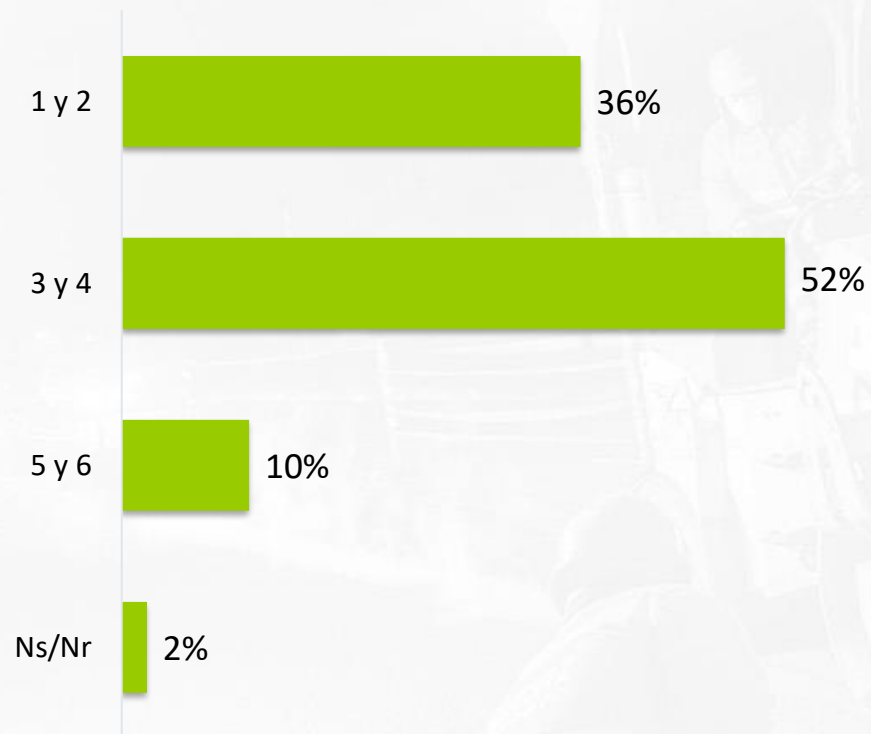
¿En qué localidad vive?



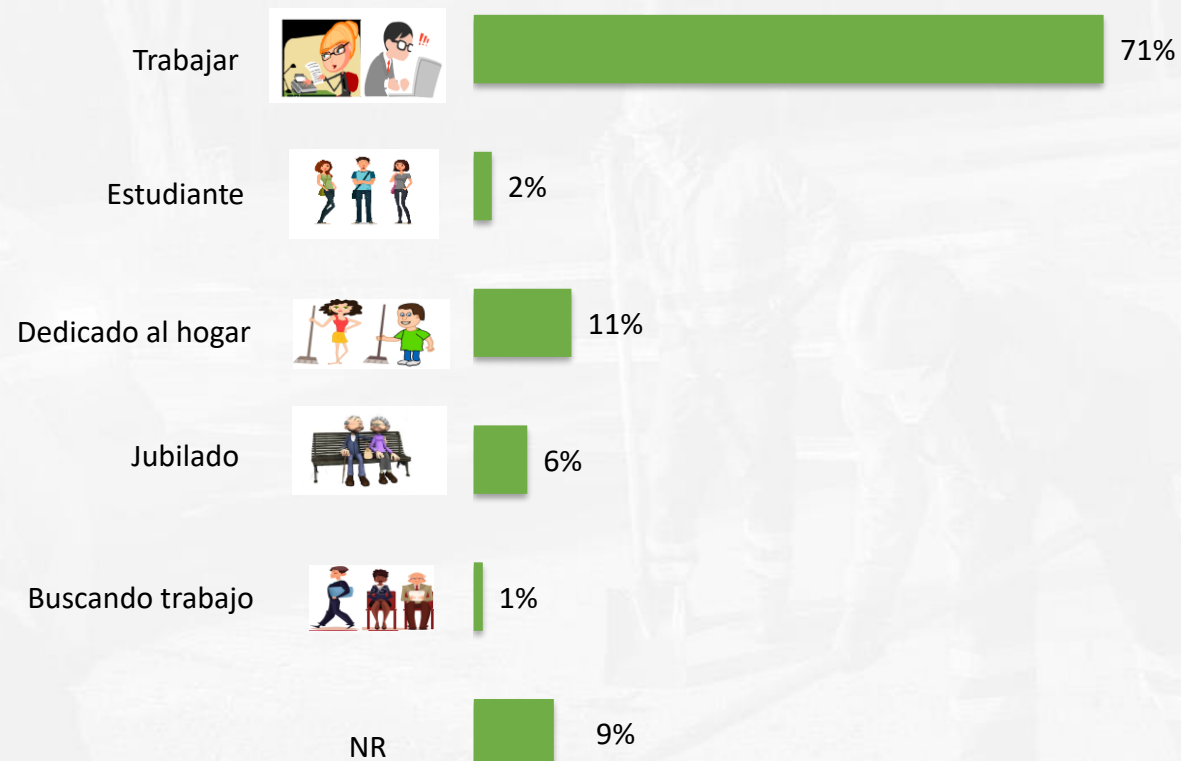
Base: 269 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



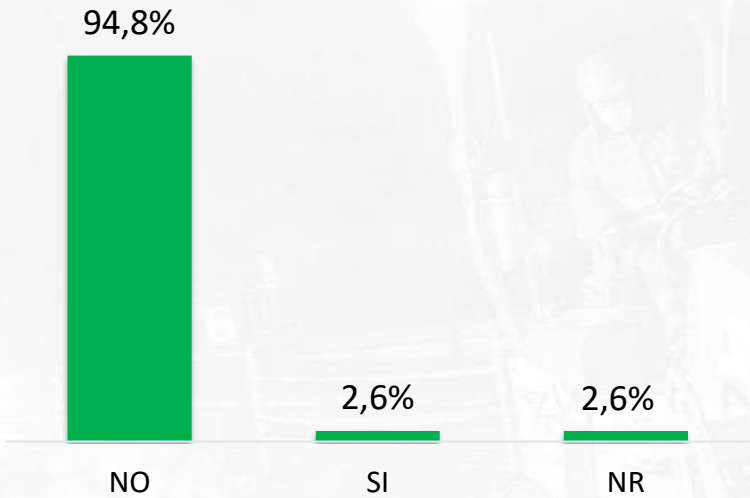
Ocupación



Base: 269 encuestas

Caracterización del encuestado

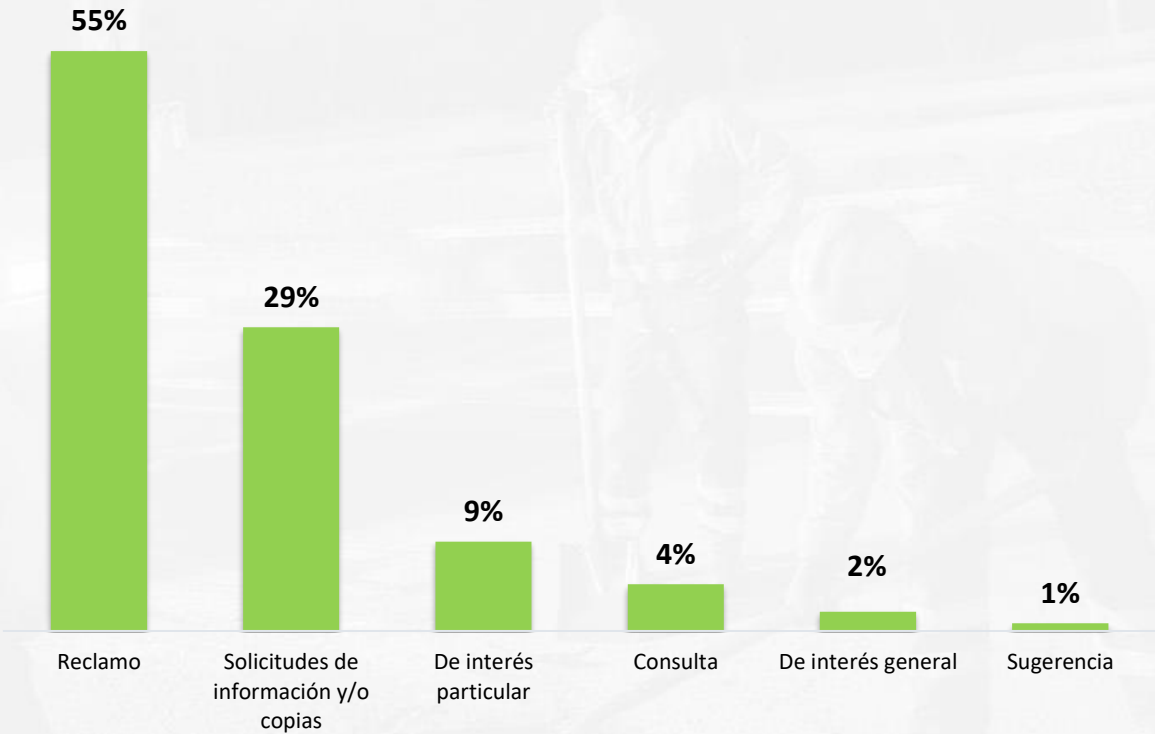
¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Discapacidad	Total personas
Cognitiva	1
Auditiva	2
Motriz	3
Otra	1

Base: 7 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 269 encuestas

03

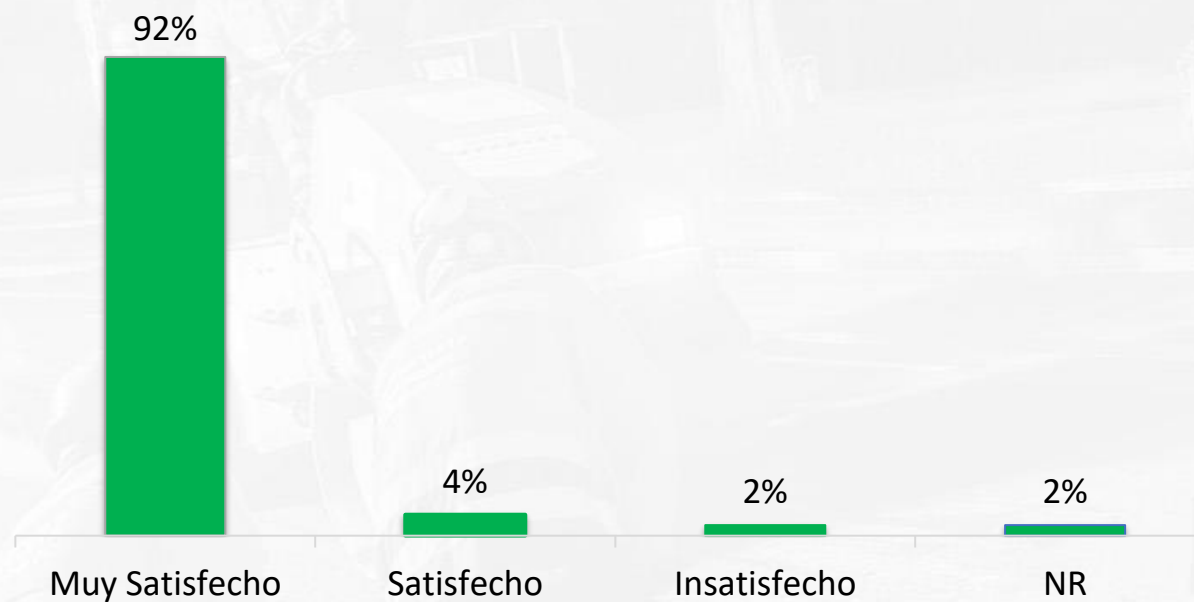
Instalaciones
físicas



Instalaciones físicas

A nivel general
¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto IDU?

* Satisfacción General



* Aplica solo para los canal Presencial.

Base: 165 encuestas

Instalaciones físicas

¿Qué tan satisfecho se siente con
las instalaciones físicas del punto IDU en relación a...?*



Base: 165 encuestas

*Aplica solo para los canal Presencial



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO





04

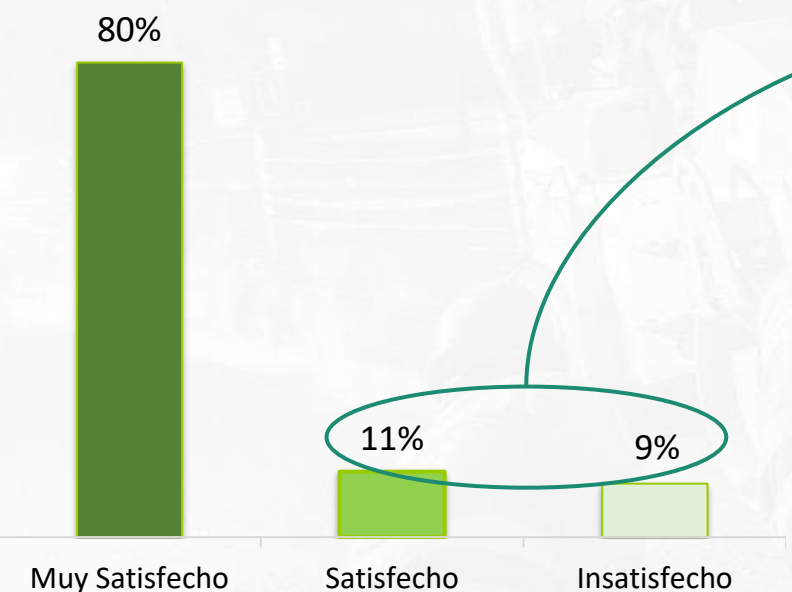
**Satisfacción
frente al servicio
recibido**

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: 269 encuestas

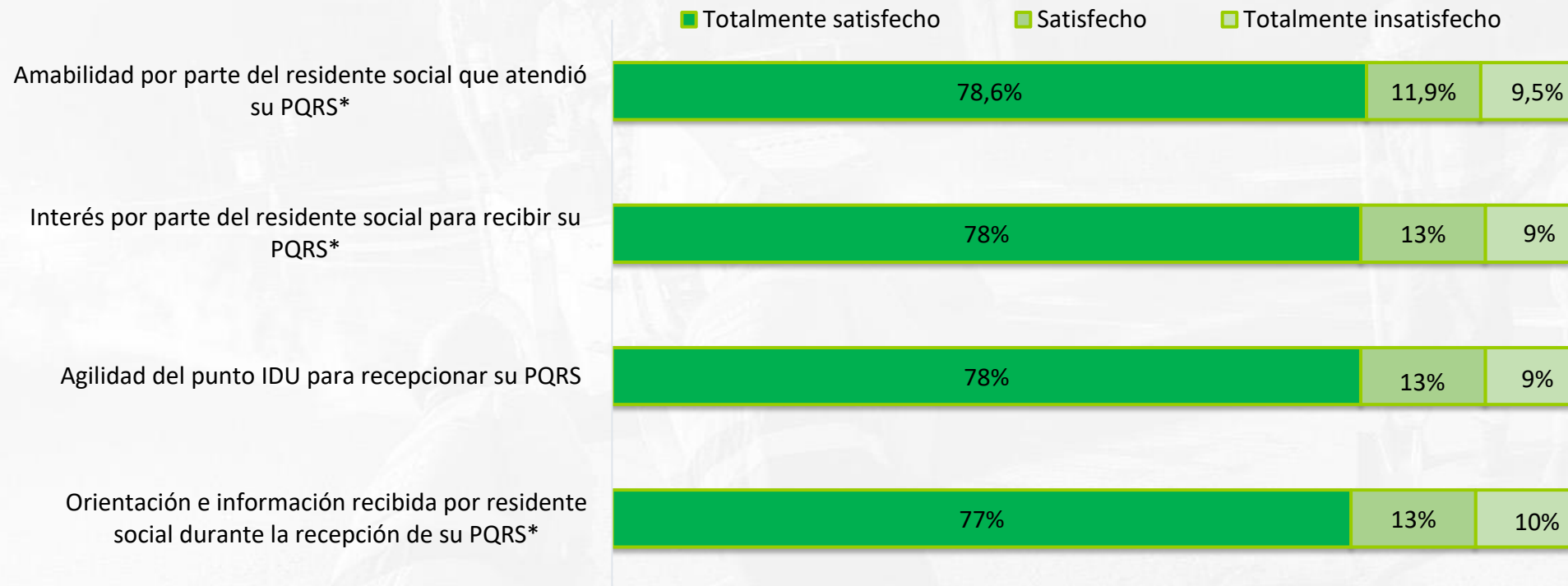
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No ha recibido respuesta	18
No tienen empatía	5
No esta conforme con la respuesta	13
Dar mas información de las obras	4
No lo atendieron bien	4
No dan soluciones reales	6
Total Menciones:	50

Base: 53 encuestas- 50 menciones


Satisfacción frente al servicio recibido

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



Base: 269 encuestas

*No aplica Canal virtual: Base: 210 encuestas

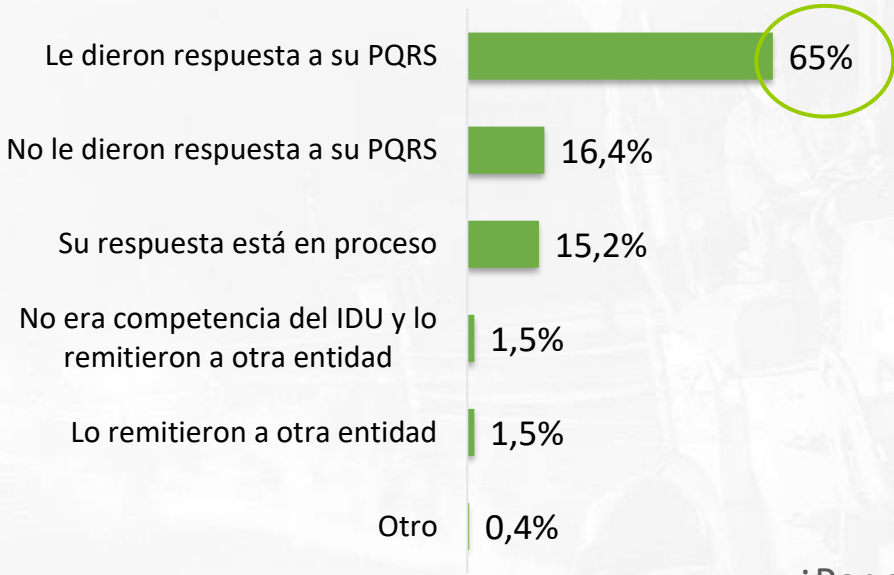
An aerial photograph of a city landscape. In the foreground, a large bridge with two parallel asphalt roadways is under construction, spanning a deep excavation. To the right of the bridge, there are several large, rectangular industrial or commercial buildings with corrugated metal roofs. Further back, a green park area with trees and a winding path is visible. In the background, a dense urban area with various buildings is situated at the foot of a range of blue mountains under a sky with scattered white clouds. A semi-transparent green vertical bar covers the left portion of the image, containing white text.

05

Satisfacción
frente a la
respuesta
entregada por la
entidad

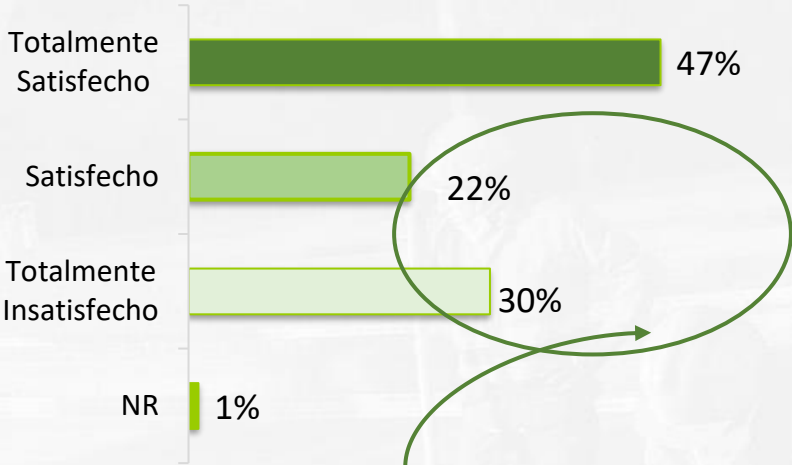
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 269 encuestas

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



Base: 175 encuestas

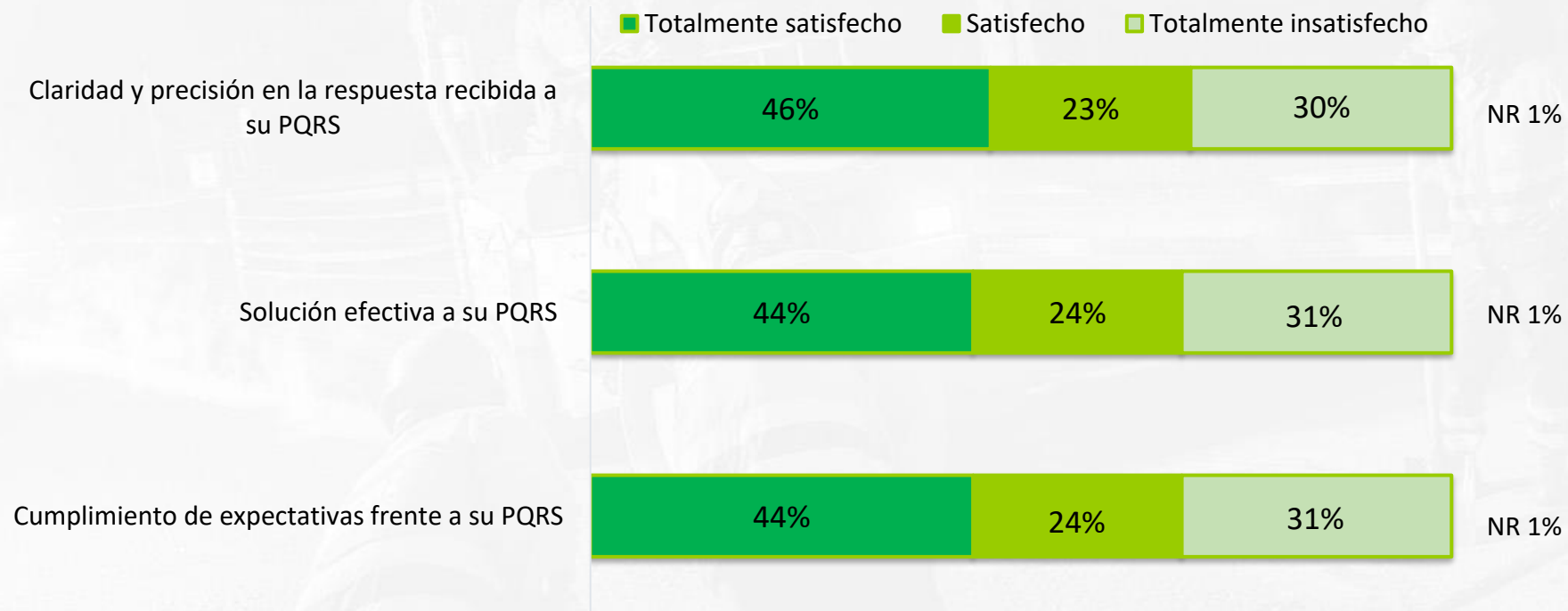
¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No dieron solución con la respuesta	14
No han dado respuesta	11
No esta conforme con la respuesta	27
Más claridad con la respuestas	13
EL link de respuesta no funciona	8
Responden pero no solucionan	10
Se encuentra en trámite	6
Total Menciones:	89

Base: 91 Encuestas- 89 menciones

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

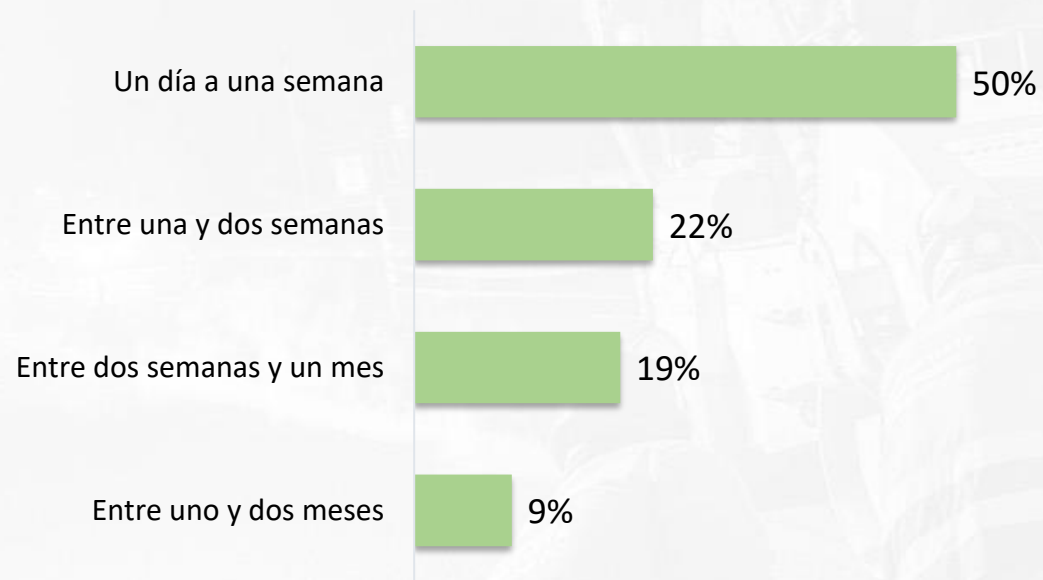
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 175 encuestas

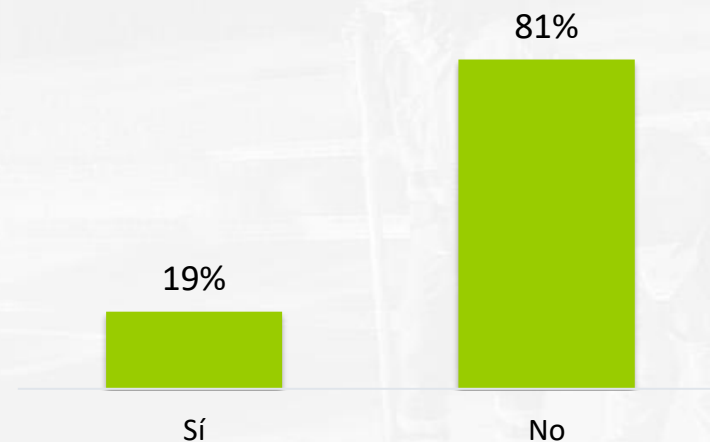
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 269 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 269 encuestas

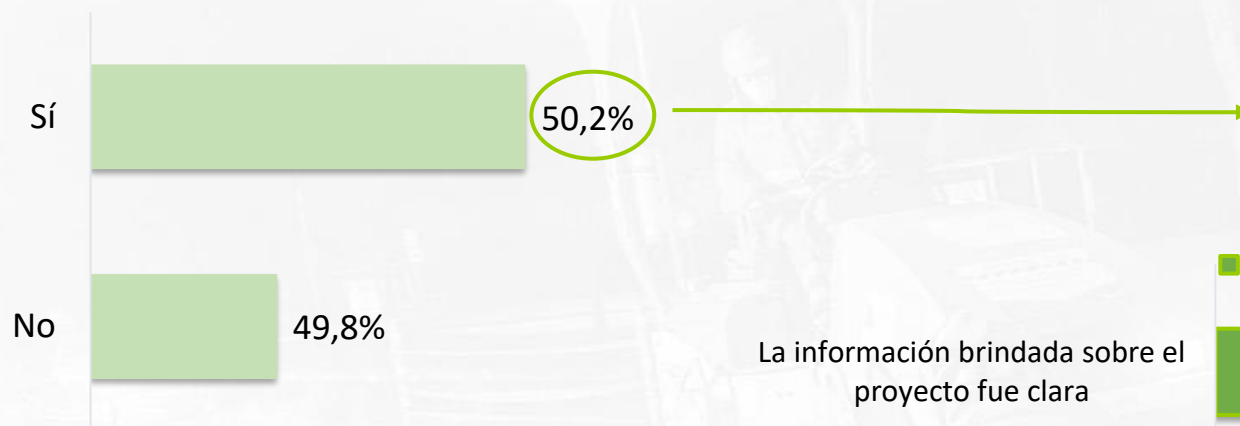
06

Satisfacción
frente a la
información del
proyecto



Satisfacción frente a la información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 269 encuestas

¿Qué tan de acuerdo se siente con las siguientes afirmaciones?

■ Totalmente De acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo

La información brindada sobre el proyecto fue clara



La información suministrada sobre el proyecto fue suficiente



Fue informado sobre los espacios de participación con que cuenta el proyecto



Base: 135 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



07

Imagen del IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente
Favorable



54%

32%



Favorable

14%



Totalmente
Desfavorable

Base: 269 encuestas

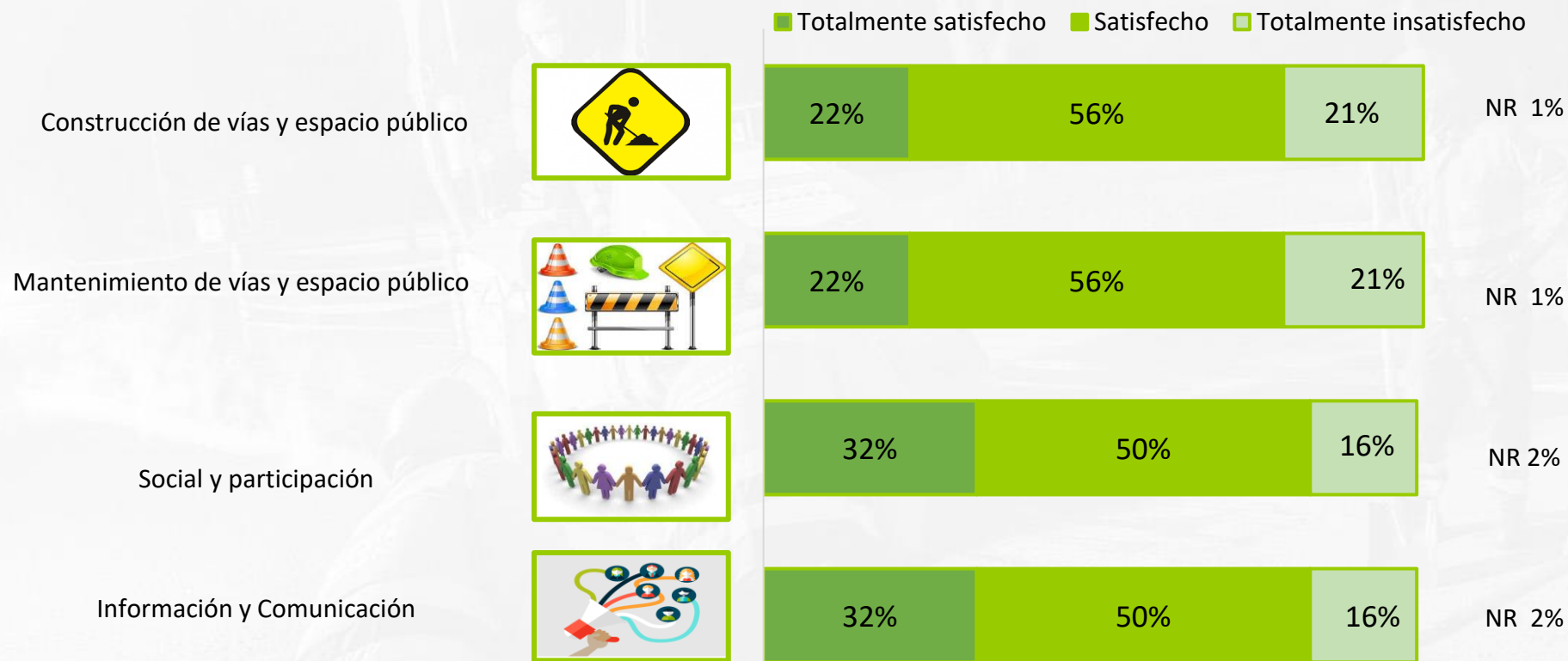
¿Por qué una calificación menor a 5?

No apoyan a los comerciantes para tener seguridad
Cumplir con los tiempos de la Obra
Mejorar la comunicación con la ciudadanía
Mejorar los tiempos de respuesta sobre los tramites
Mejorar los tiempos en los proyectos
Mal estado de las vías
Mantenimiento de malla vial
No dan solución a los requerimientos
No socializan los proyectos previamente
Mayor seguimiento de las Obras
La ciudad esta muy congestionada

Base: 123 encuestas – 121 menciones

Imagen del IDU

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



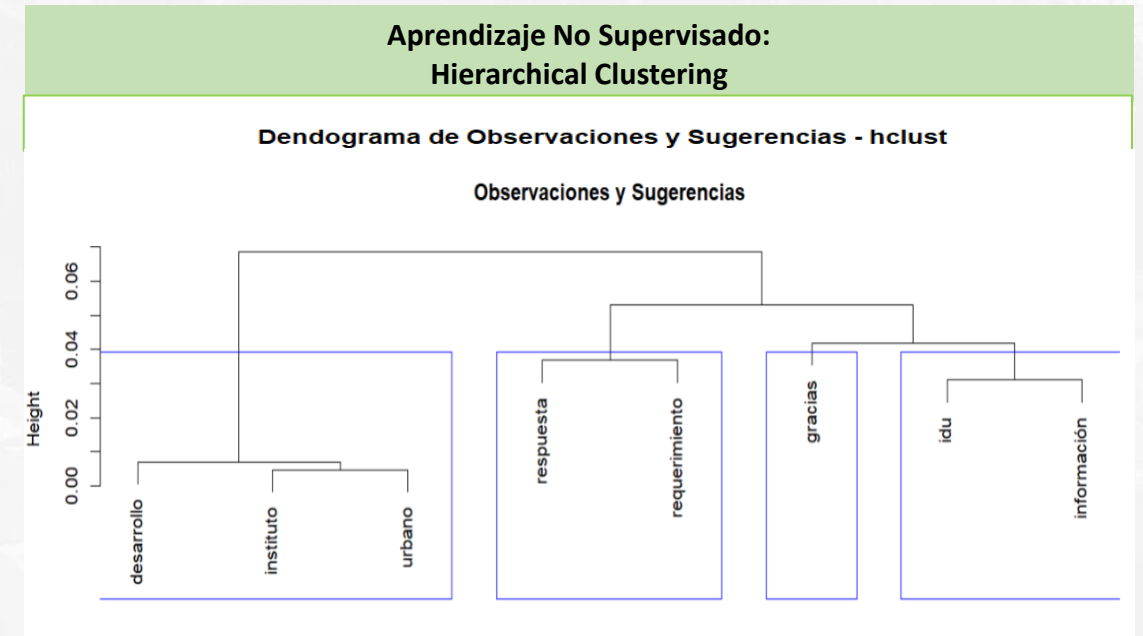
Base: 269 encuestas



05

Sugerencias y/o
observaciones

Sugerencias y/o observaciones



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:

- Instituto de Desarrollo Urbano dar respuesta a los requerimientos.
- Gracias por la información.

Total: 269 encuestas -195 menciones

06

Indicador de satisfacción



Indicador de satisfacción

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

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
II MÓDULO DE INSTALACIONES FISICAS	165	151	91,52%	91,95%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	269	216	91,52%	77,94%
IV.RESPUESTA OTORGADA	175	83	47,43%	44,76%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	135	72	53%	53,83%
			91,52%	79,78%
Indicador de satisfacción:			85,65%	



El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo, sin incluir los módulos generales de respuesta otorgada y la imagen frente al IDU.

Gracias



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

