

# 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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



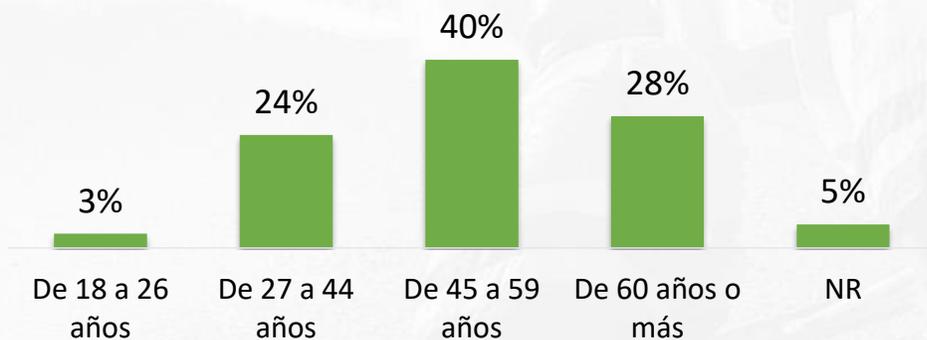
44%



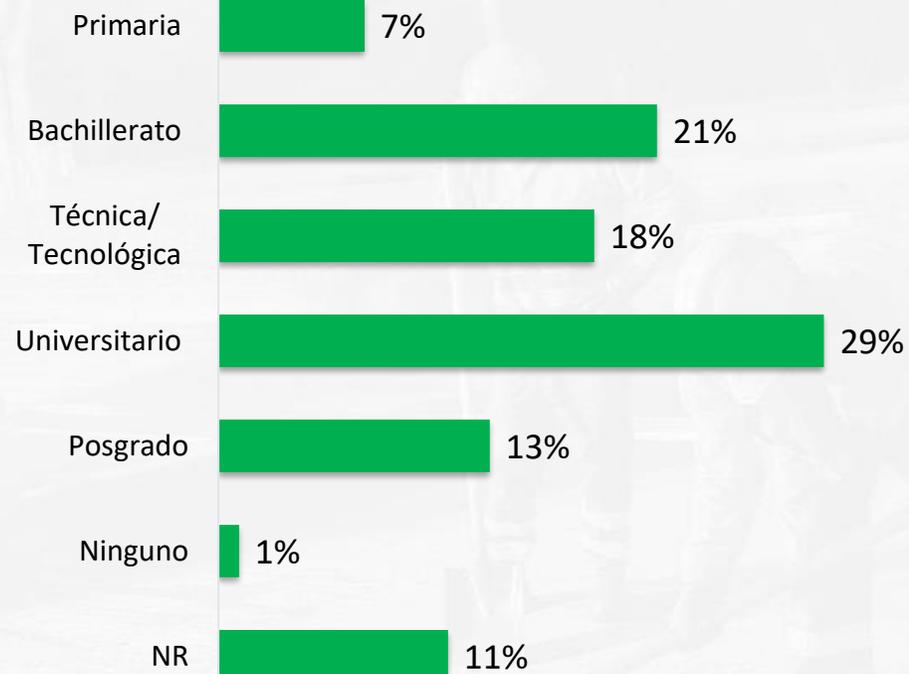
46%

NR  
10%

## Edad



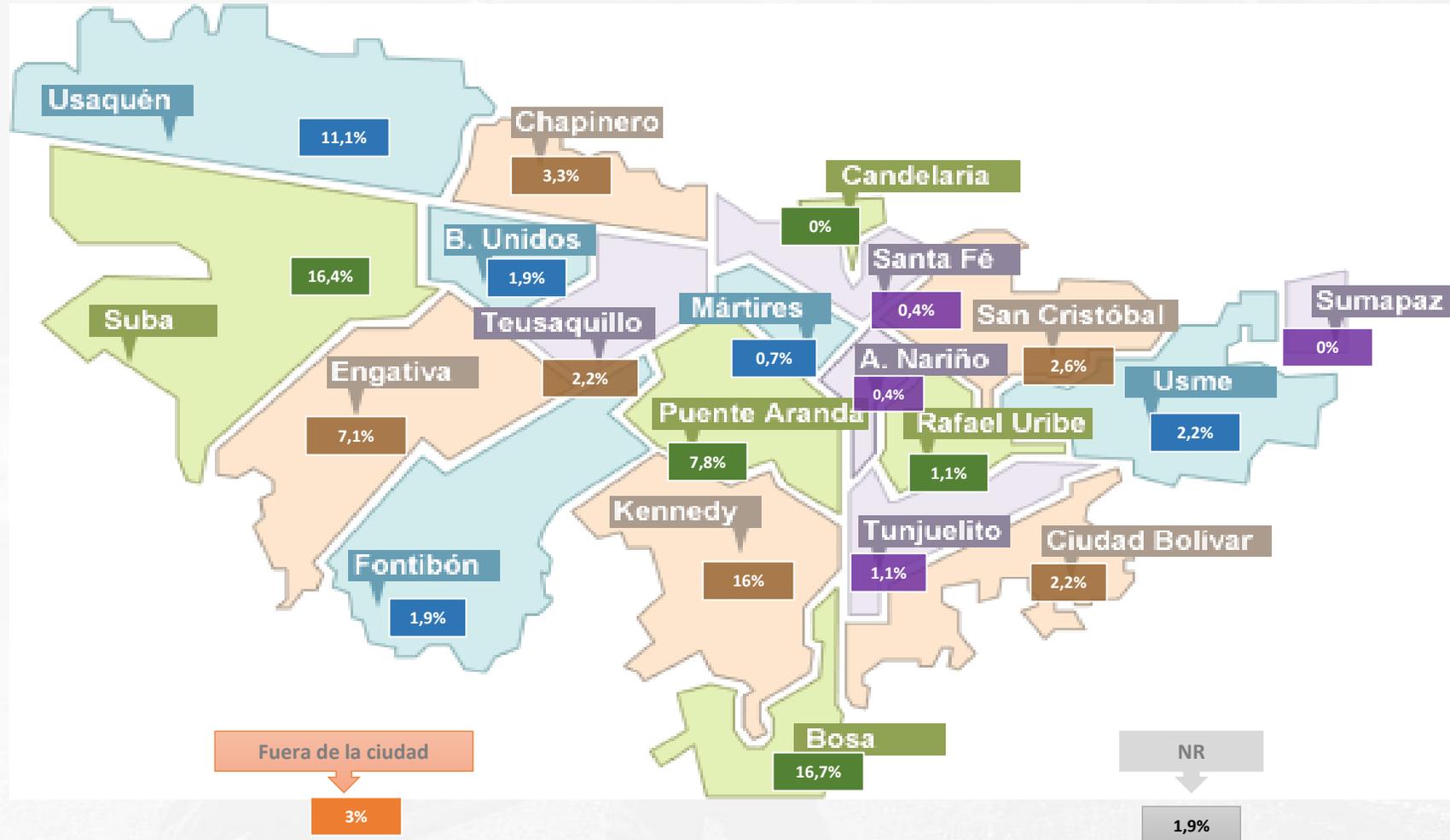
## Nivel educativo



Base: 269 encuestas

# Caracterización del encuestado

¿En qué localidad vive?



Base: 269 encuestas

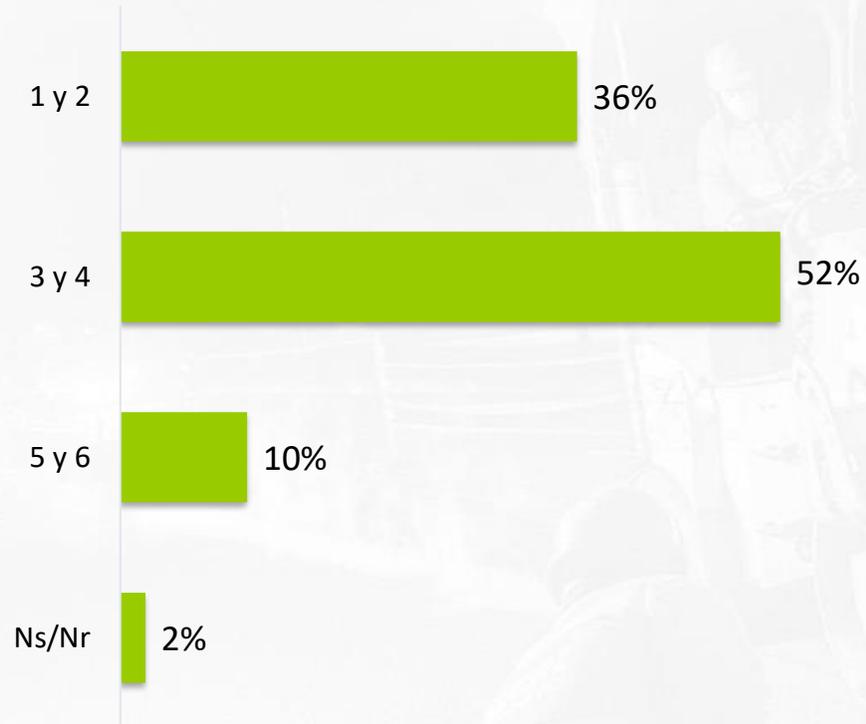


INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

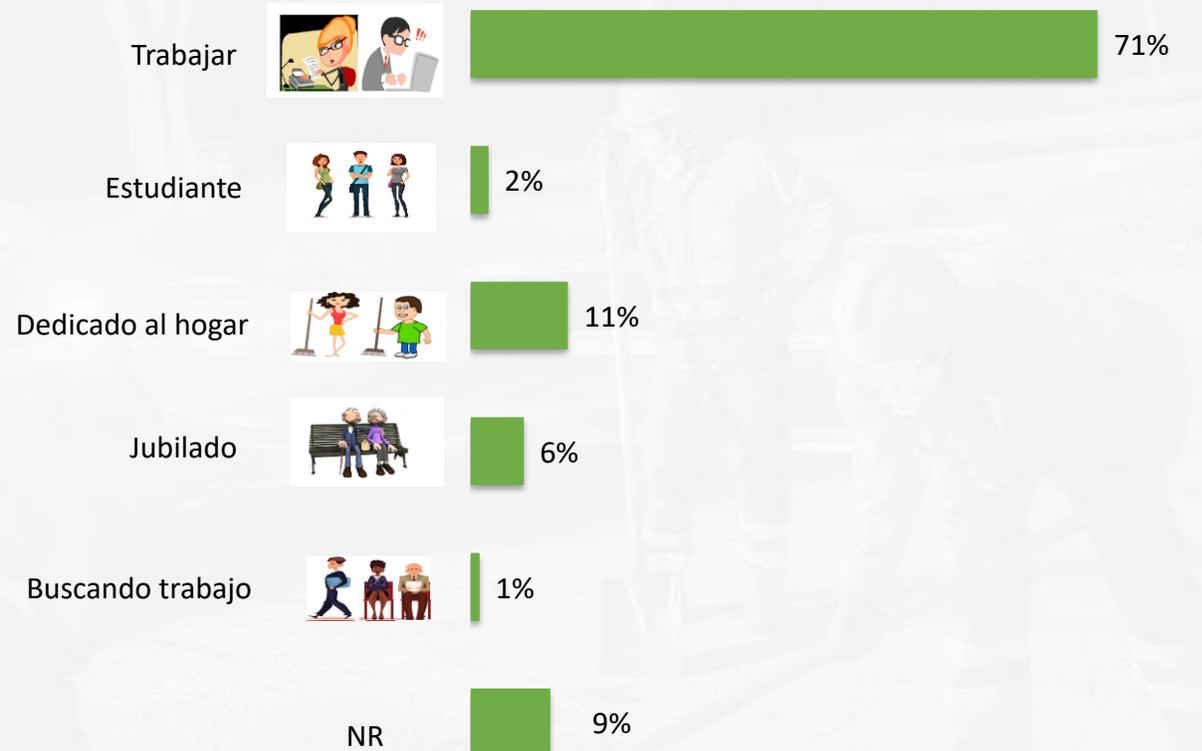


# Caracterización del encuestado

## Estrato socioeconómico



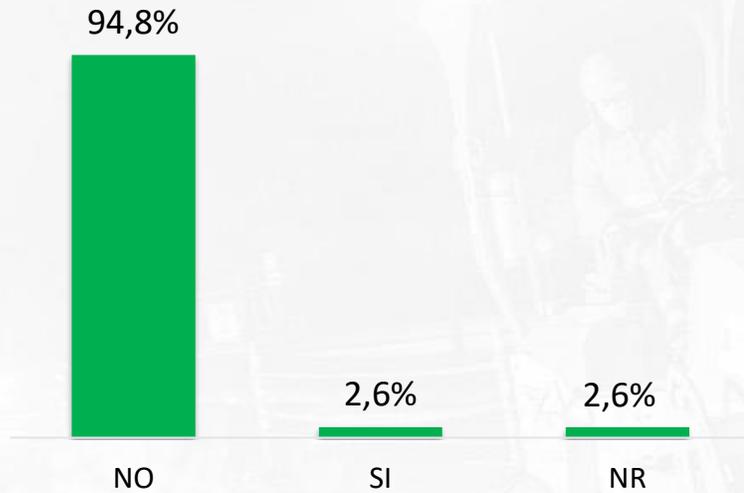
## Ocupación



Base: 269 encuestas

# Caracterización del encuestado

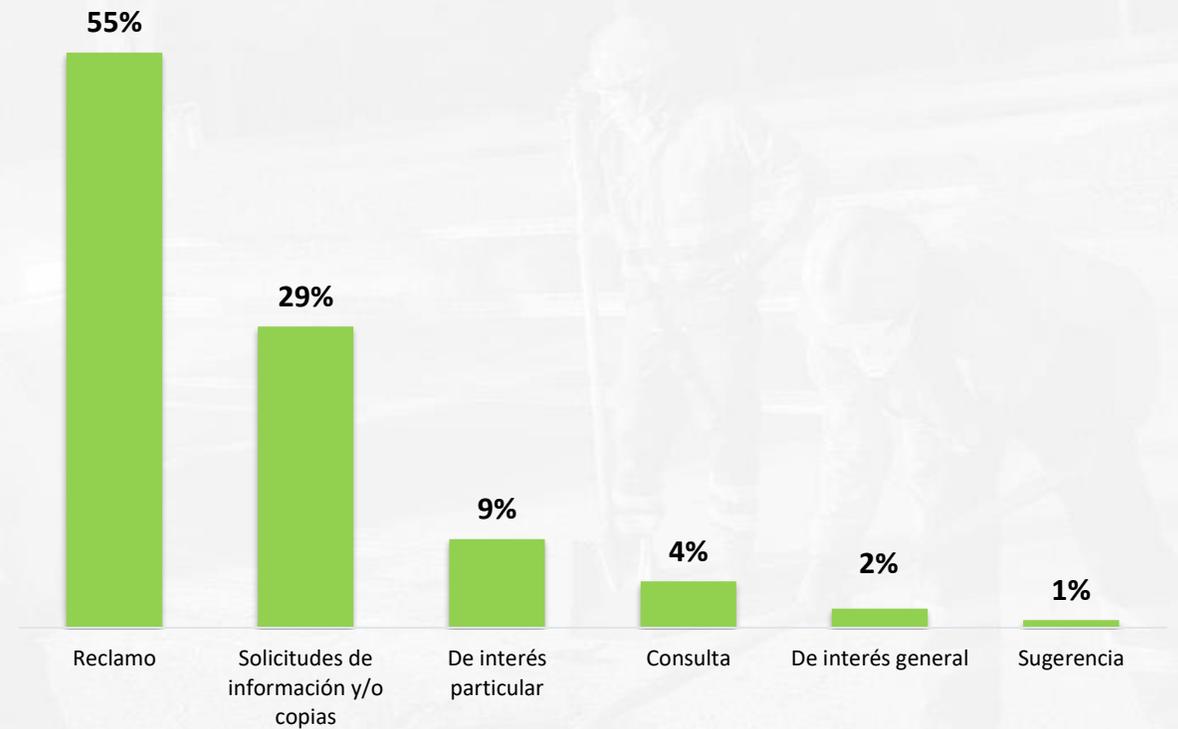
## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



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

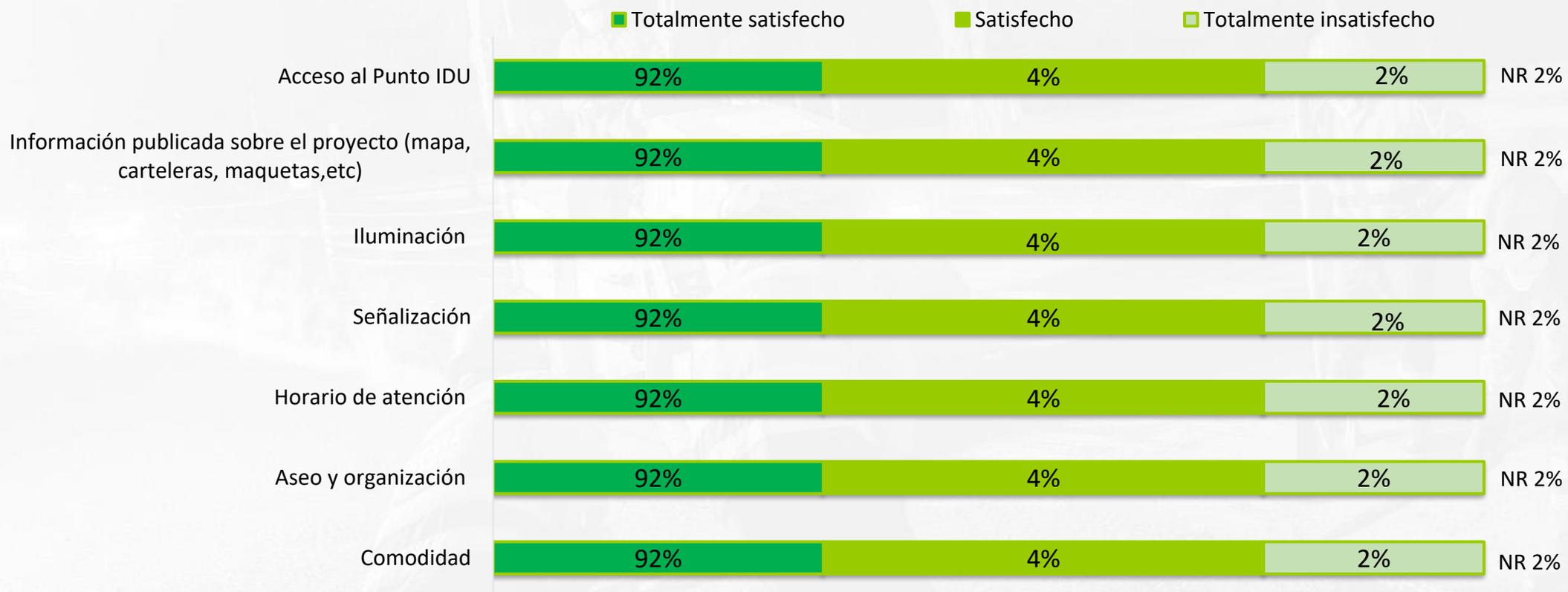


\* Aplica solo para los canal Presencial.

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

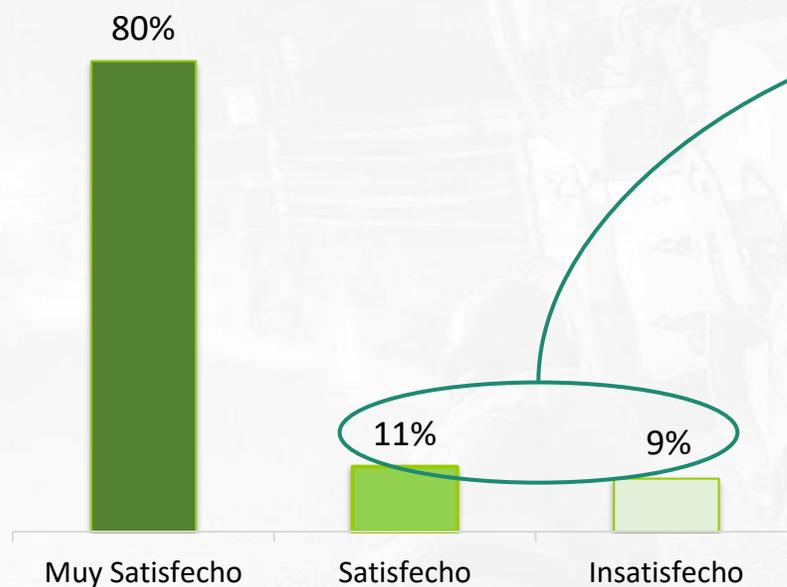


# Satisfacción frente al servicio recibido

## A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 269 encuestas

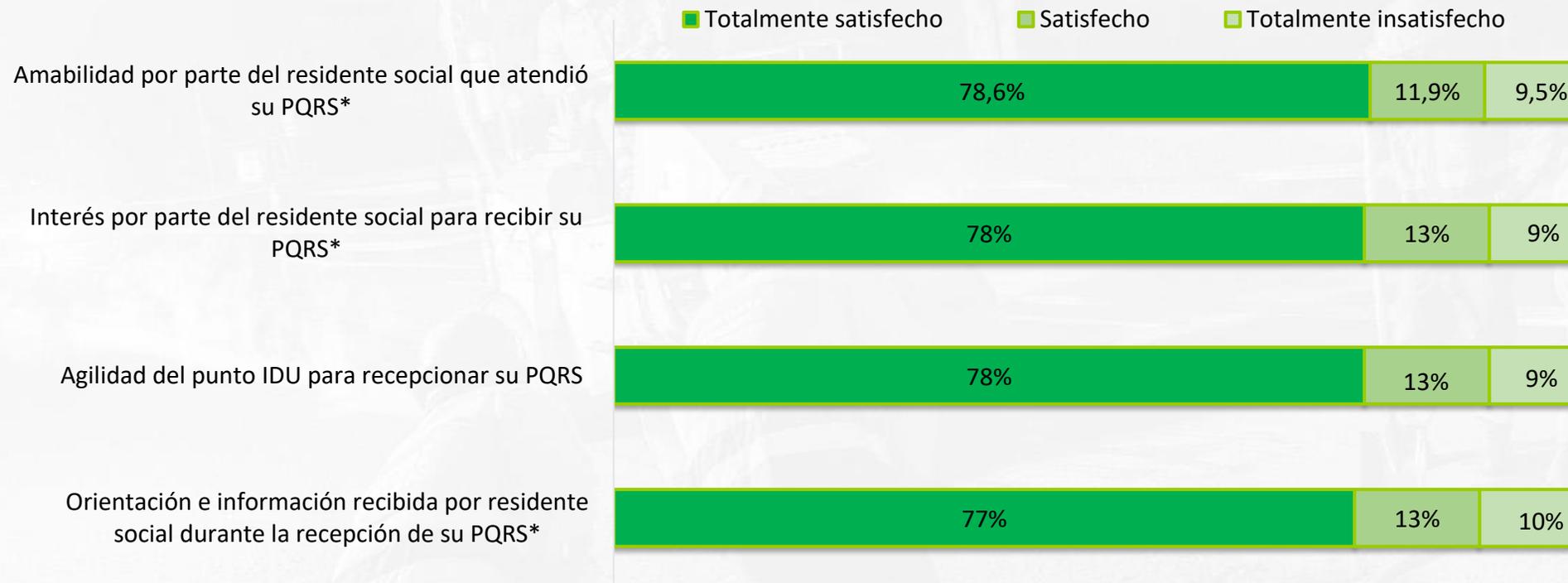
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

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
<b>Total Menciones:</b>	<b>50</b>

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

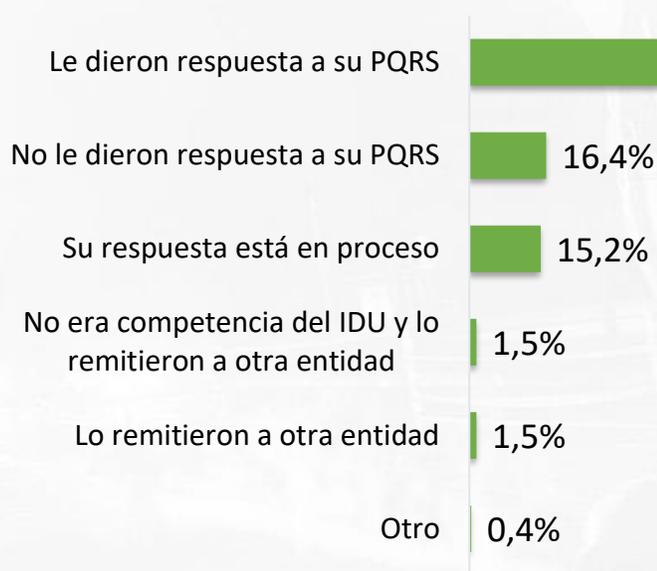
05

Satisfacción  
frente a la  
respuesta  
entregada por la  
entidad



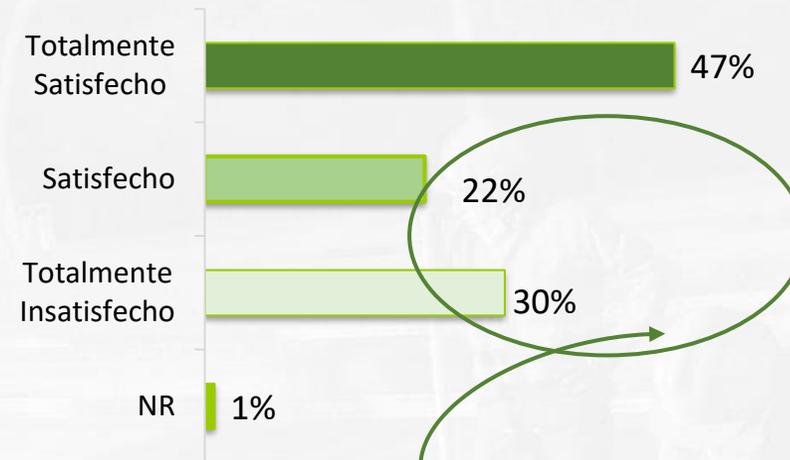
# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

## ¿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

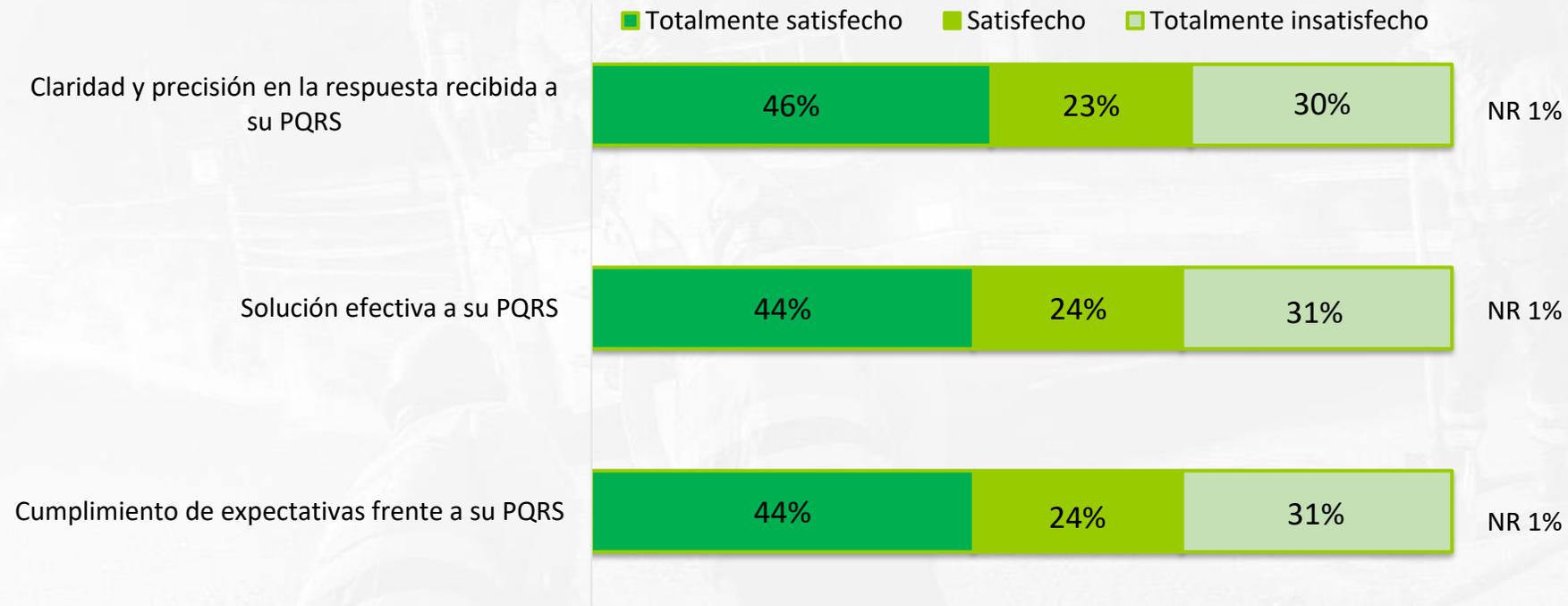
## ¿Por qué una calificación menor a 5?

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
<b>Total Menciones:</b>	<b>89</b>

Base: 91 Encuestas- 89 menciones

# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

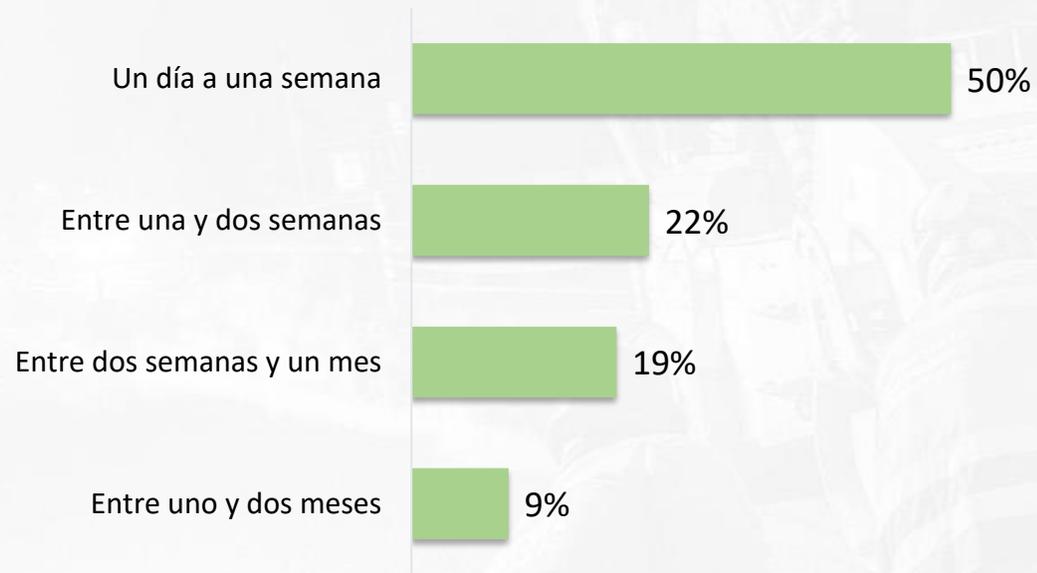
## A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 175 encuestas

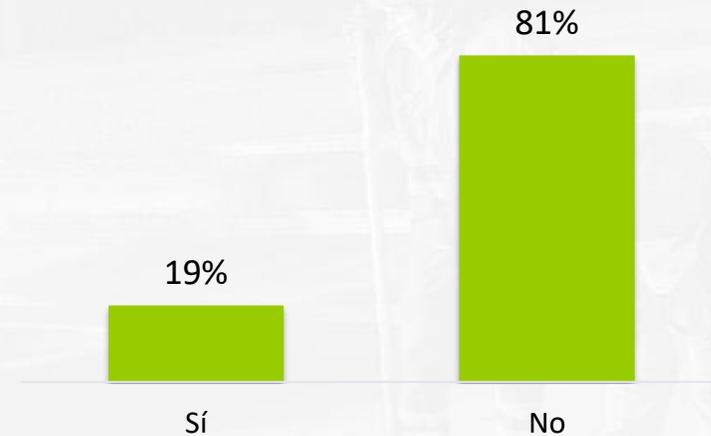
# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 269 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 269 encuestas

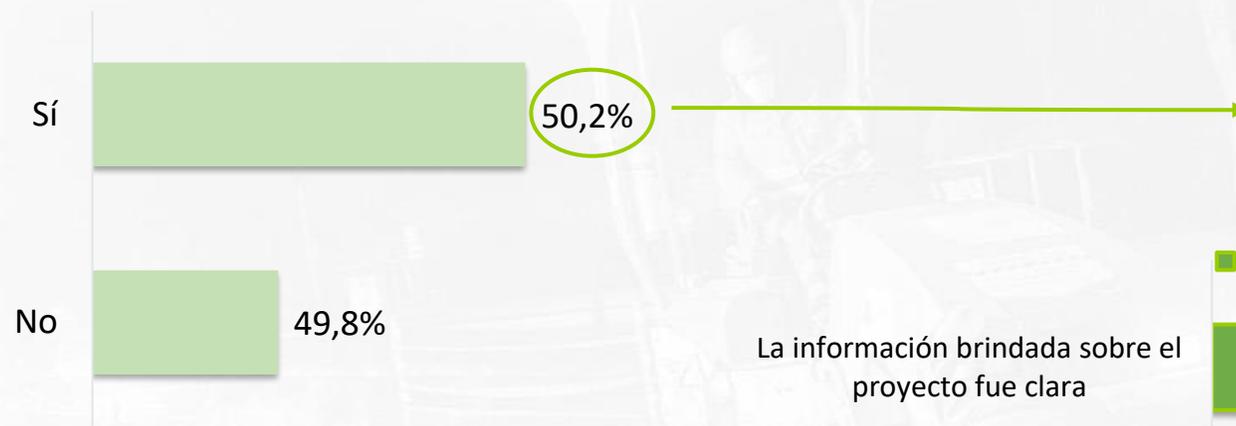
# 06

Satisfacción  
frente a la  
información del  
proyecto



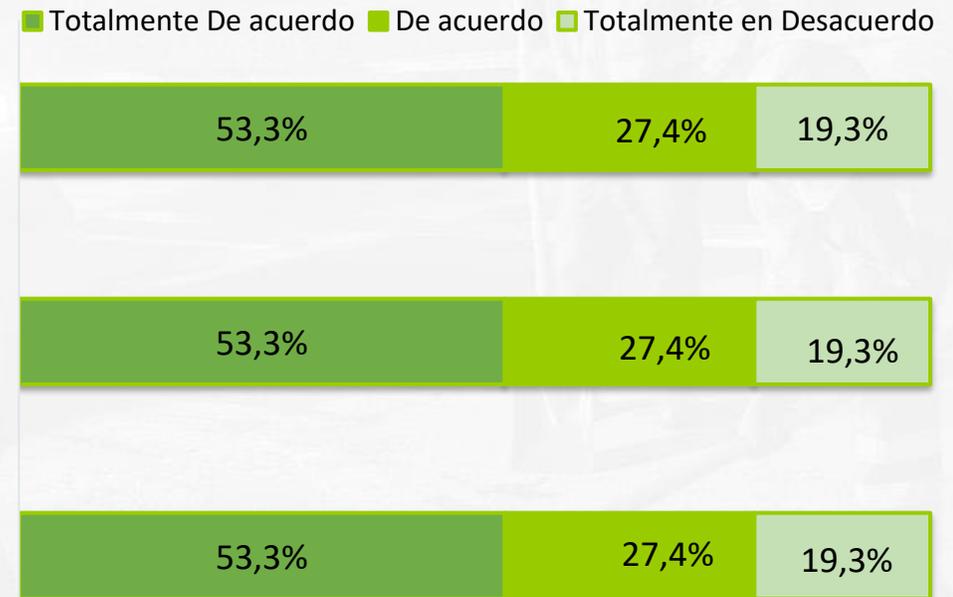
# Satisfacción frente a la información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 269 encuestas

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



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 vias  
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



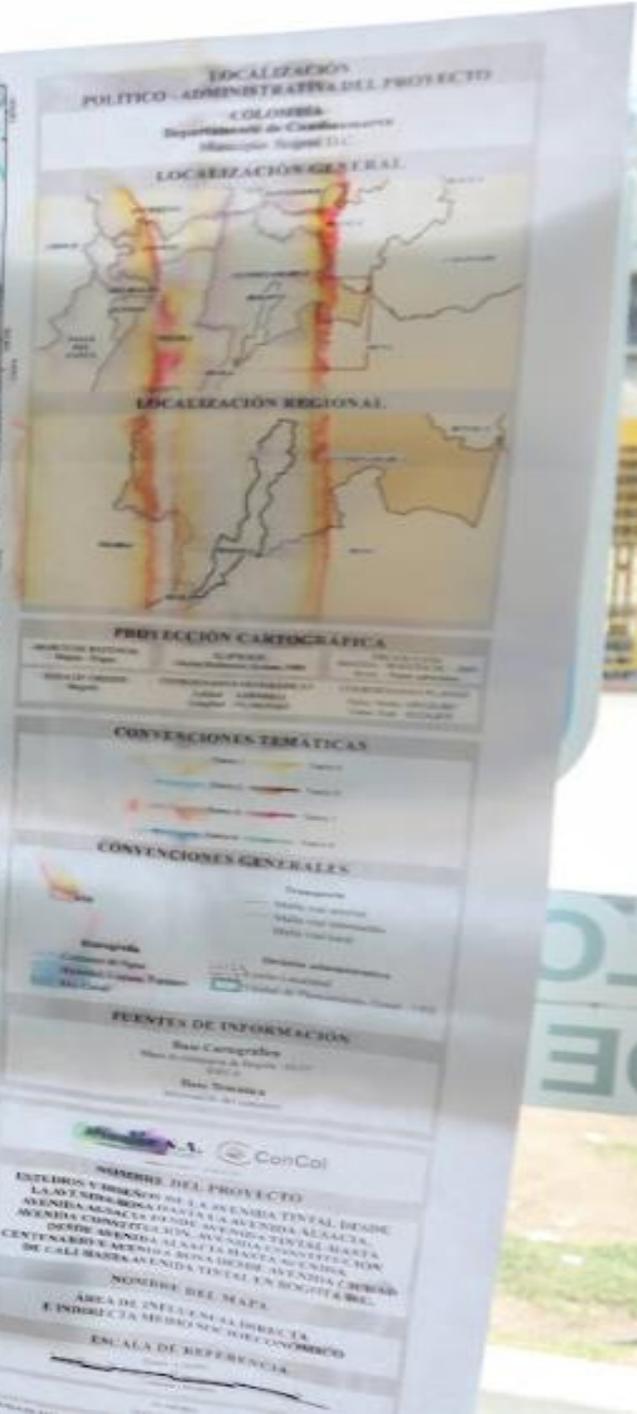
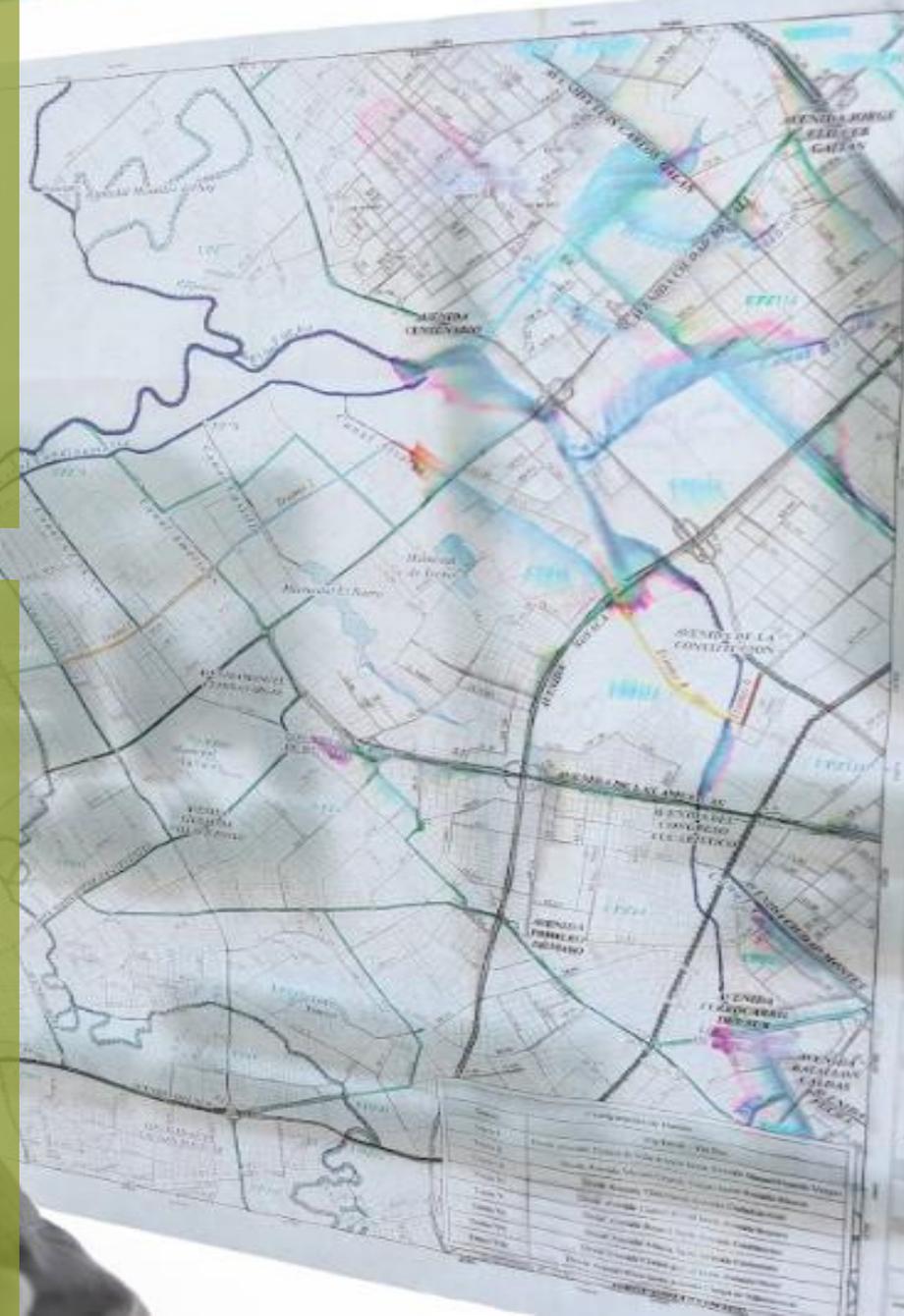
05

Sugerencias y/o  
observaciones



# 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 FÍSICAS	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%
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>85,65%</b>	



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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

