

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los trámites asociados a Valorización

Tercer Trimestre 2017



Ficha Técnica

- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo de trámites asociados a valorización
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el IDU, CADES y SuperCADES durante el tercer trimestre (Julio-Agosto -Septiembre) del año 2017.
- **Tamaño de muestra:** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	307
SuperCADE CAD	46
CADE Suba	20
SuperCADE Bosa	12
CADE Toberín	9

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Santa Helenita	6
CADE Chicó	6
SuperCADE Américas	12
Total	418

- **Tipo de muestreo:** Muestreo No probabilístico por interceptación en los puntos de atención al ciudadano para trámites asociados a valorización
- **Tipo de encuesta:** encuesta presencial con formulario Estructurado
- **Período de recolección:** Julio, Agosto y Septiembre de 2017

1. Módulo de caracterización del encuestado

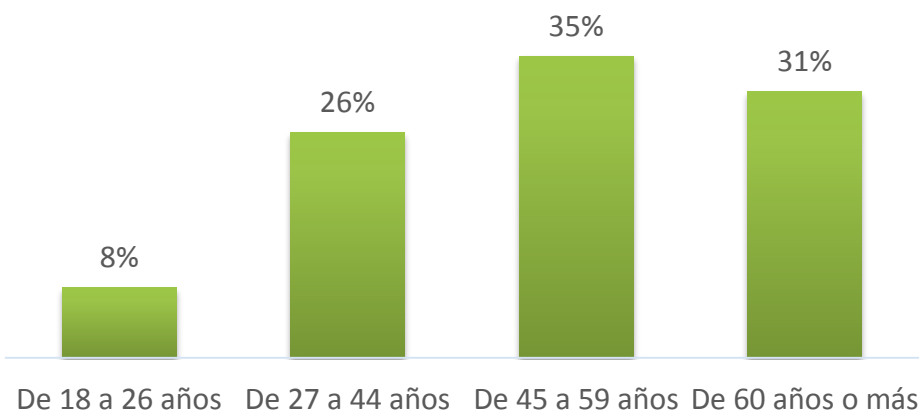
Sexo



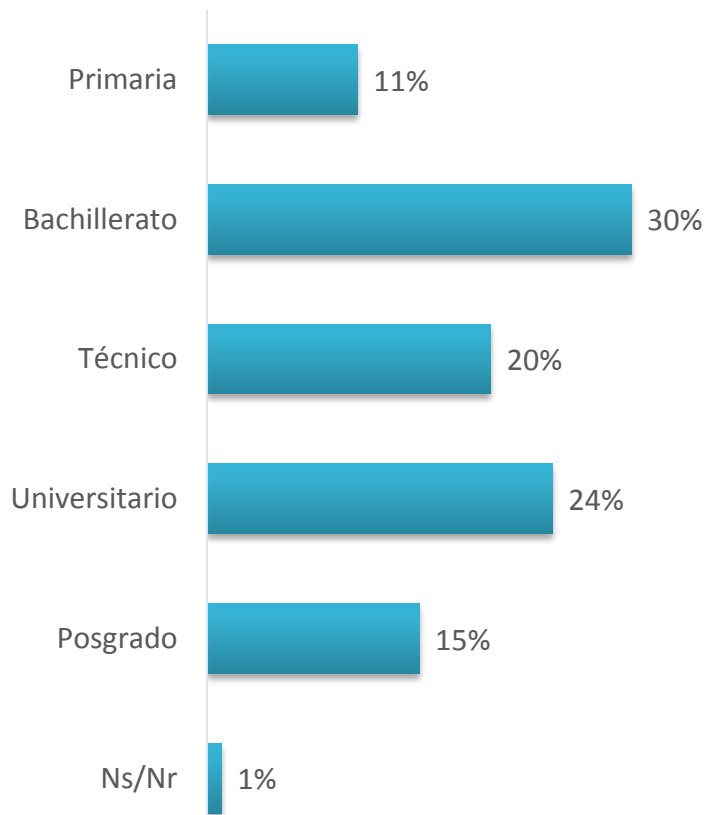
46%

54 %

Edad



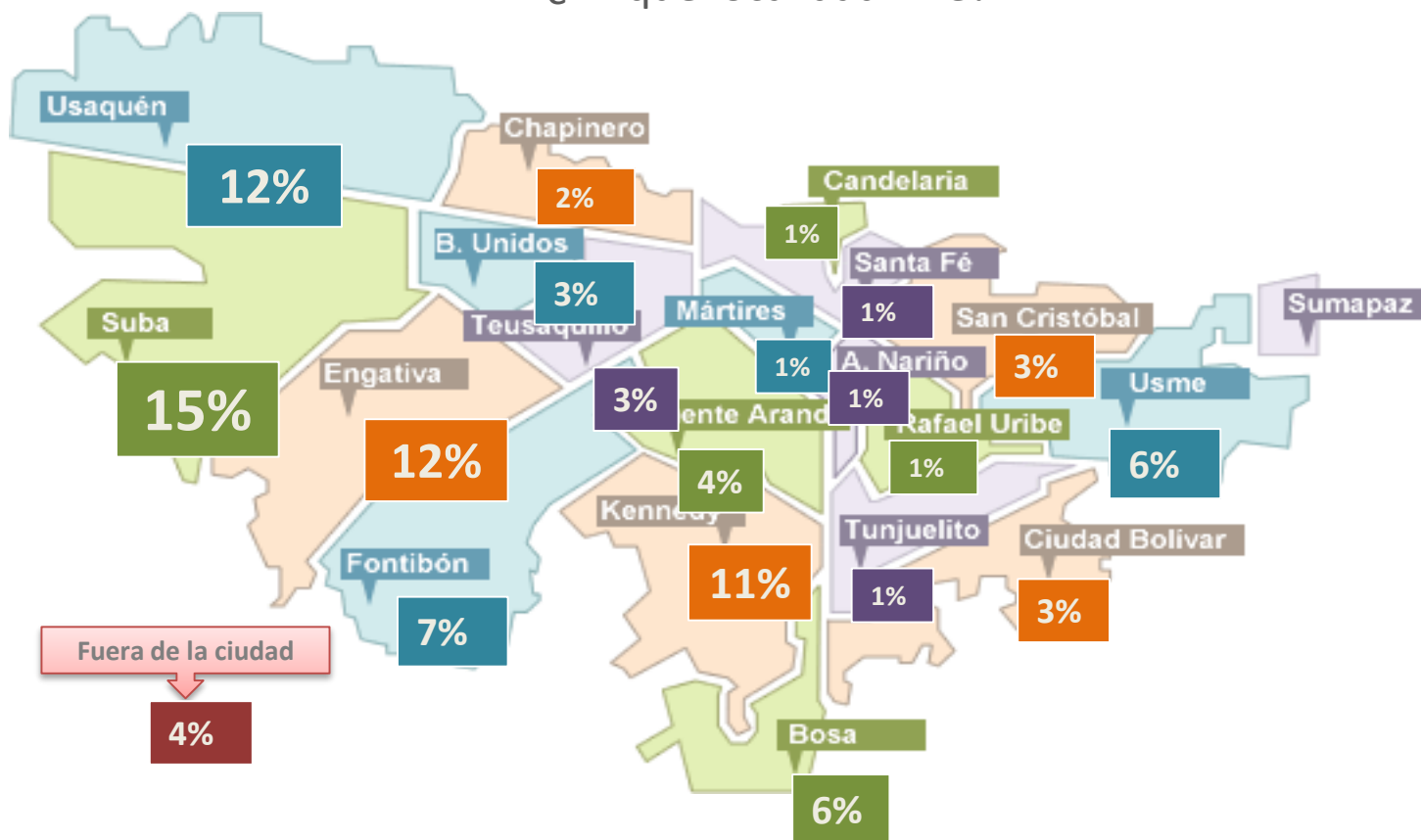
Nivel educativo



Base: 418 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

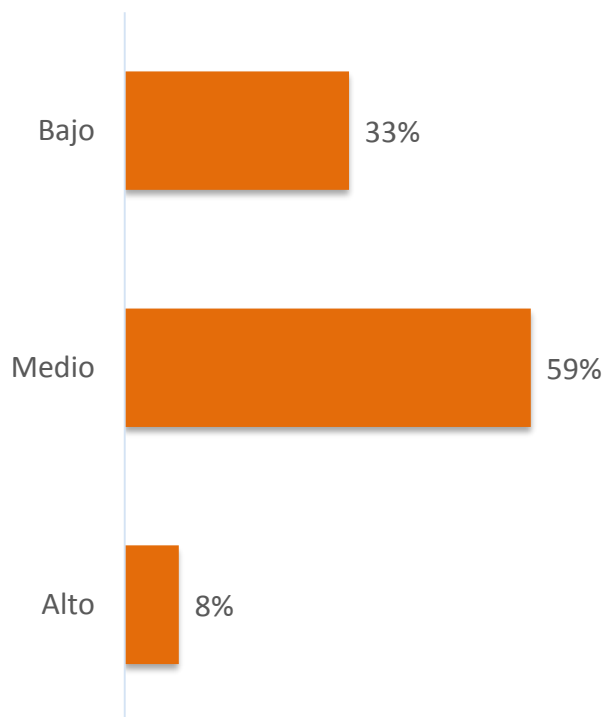
¿En que localidad vive?



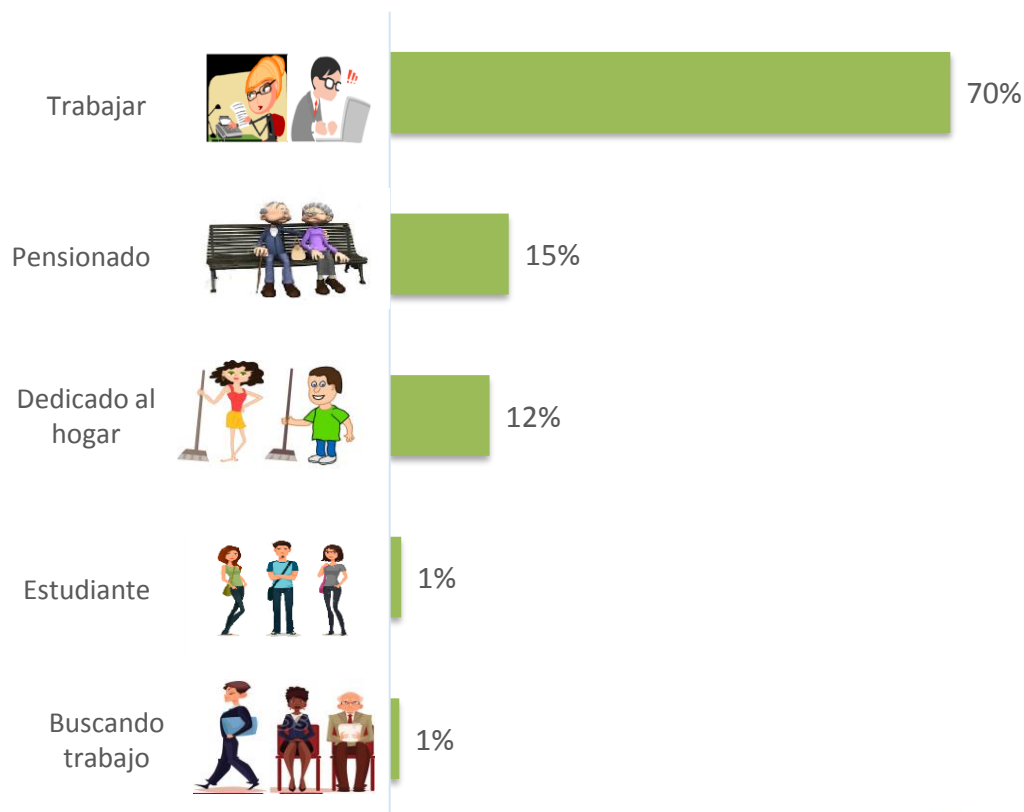
Base: 418 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



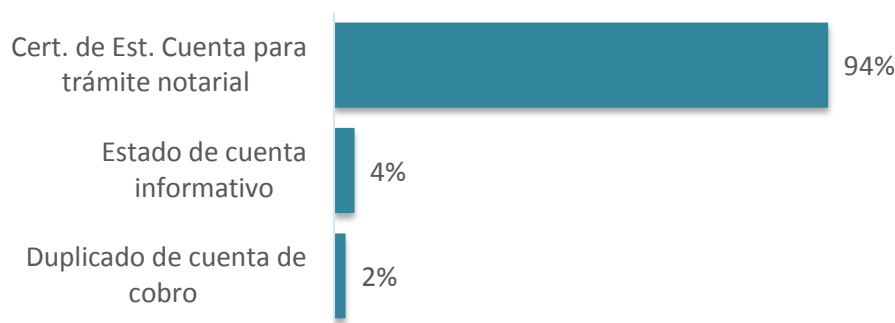
Ocupación



Base: 418 encuestas

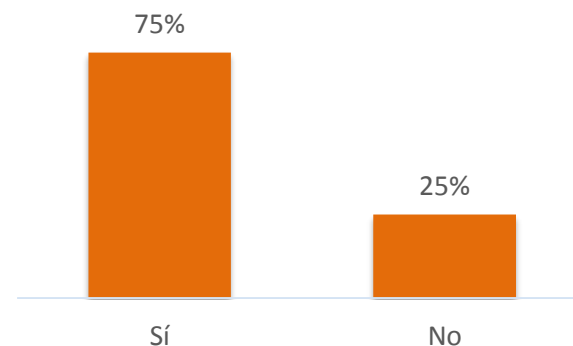
1. Módulo de caracterización del encuestado

¿Qué trámite adelantó?



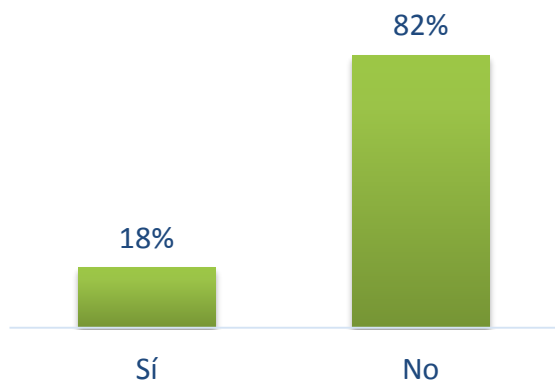
Base: 418 encuestas

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 71 encuestas; Solo para los que sabían que podían solicitar el certificado de cuenta de manera virtual

¿Sabía que podía solicitar el Certificado de Estado de Cuenta de manera virtual?



Base: 391 encuestas; solo respondieron las personas que fueron a solicitar un Certificado de Estado de Cuenta

¿Sabía que podía solicitar el Certificado de Estado de Cuenta de manera virtual?

Respuesta	Número de menciones
No deja descargar la información	20
Página caída	13
Pedía acercarse al IDU con fotocopia de escritura y no era necesario	10
Página Desactualizada	2
Decía que el chip no era válido	1
Tenía condiciones especiales	1
Total de menciones	47

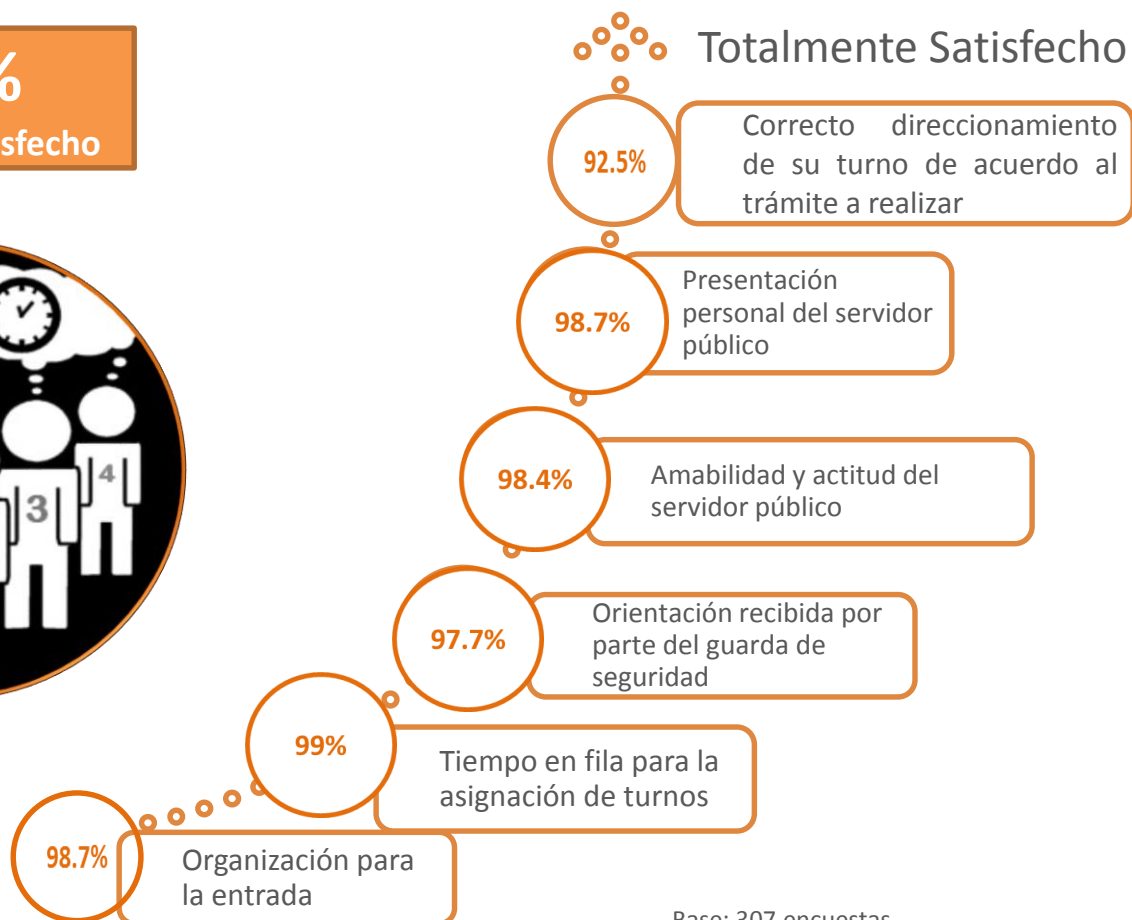
Base: 53 encuestas; Solo respondieron las personas que si intentaron obtener el Certificado de Cuenta de manera virtual

2. Módulo de Accesibilidad y Asignación de turnos

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asignación de turnos?



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



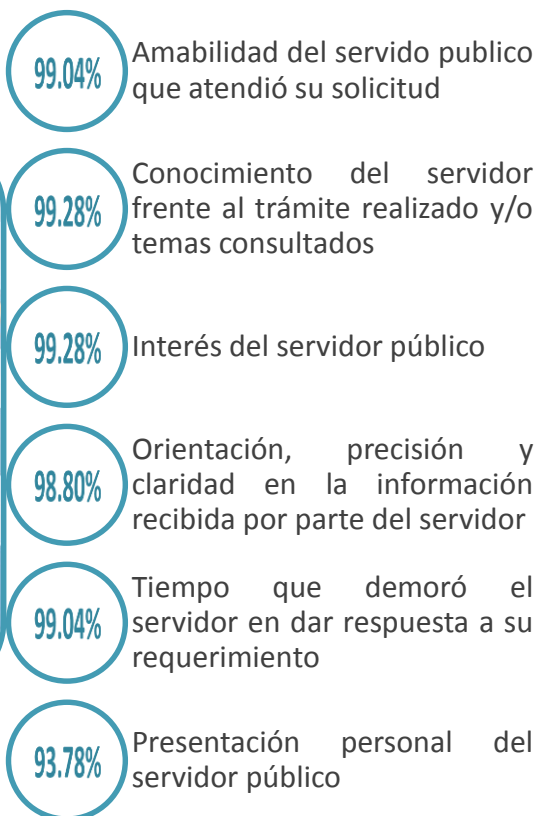
3. Percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por parte del servidor público?



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

Totalmente Satisfecho



Base: 418 encuestas

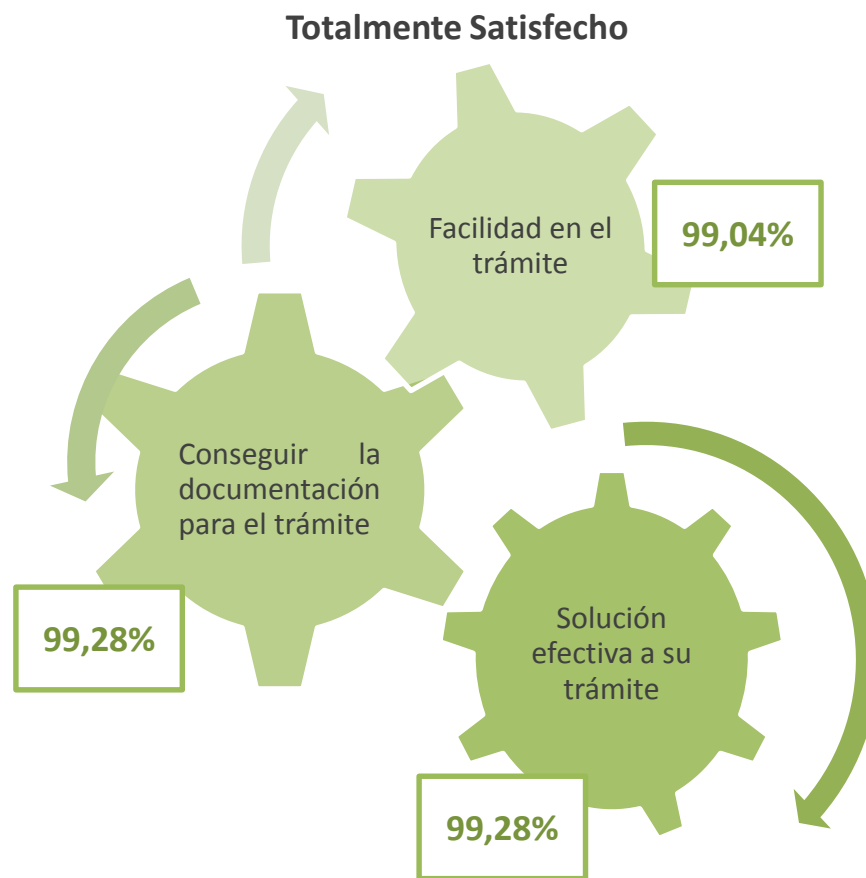
4. Módulo de percepción frente al trámite

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?



Base: 418 encuestas

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

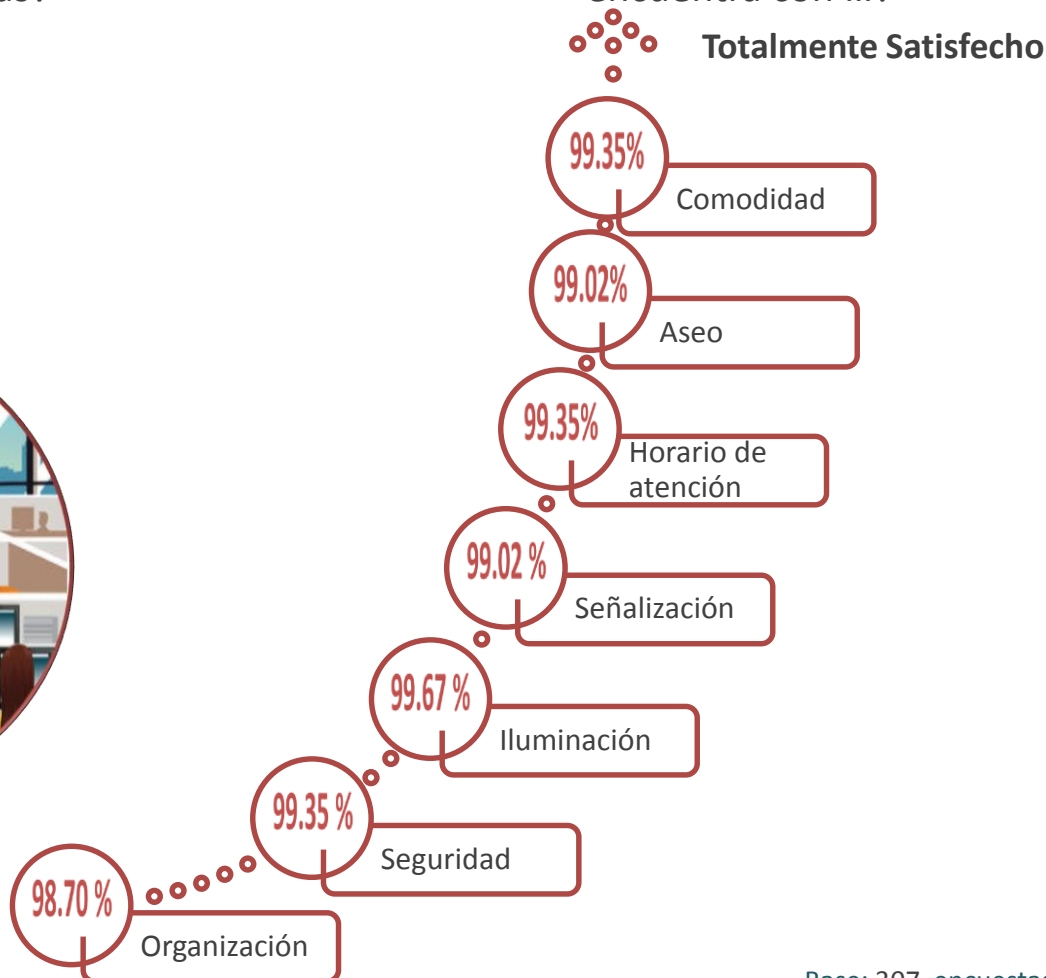


5. Módulo de Instalaciones físicas

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

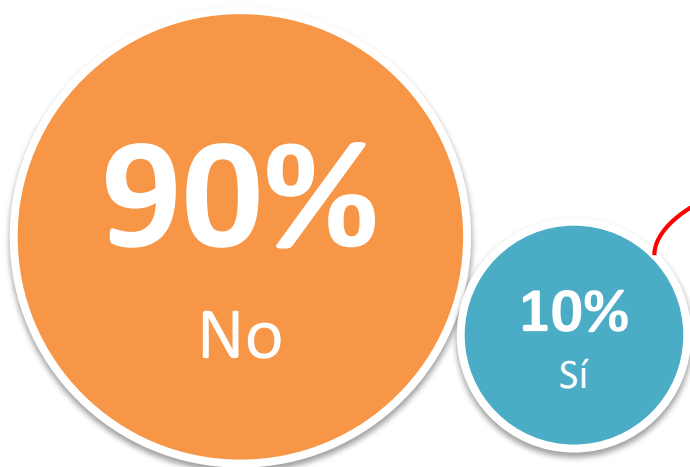


A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con ...?



6. Módulo de Comunicaciones

¿Recibió información de su trámite por algún canal de comunicación?



Base: 418 encuestas

¿Por cuál de los siguientes canales obtuvo información sobre el trámite realizado?

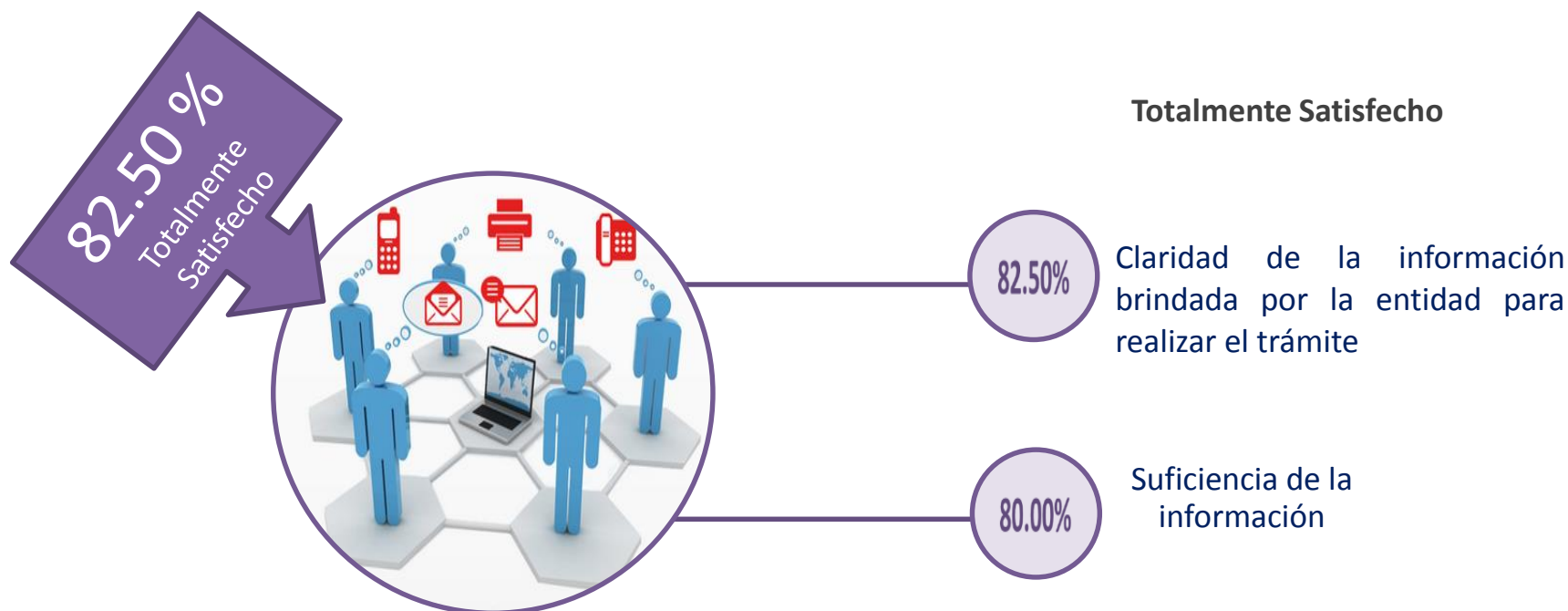


Base: 40 encuestas

6. Módulo de Comunicaciones

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la información brindada en los diferentes canales de comunicación del IDU?

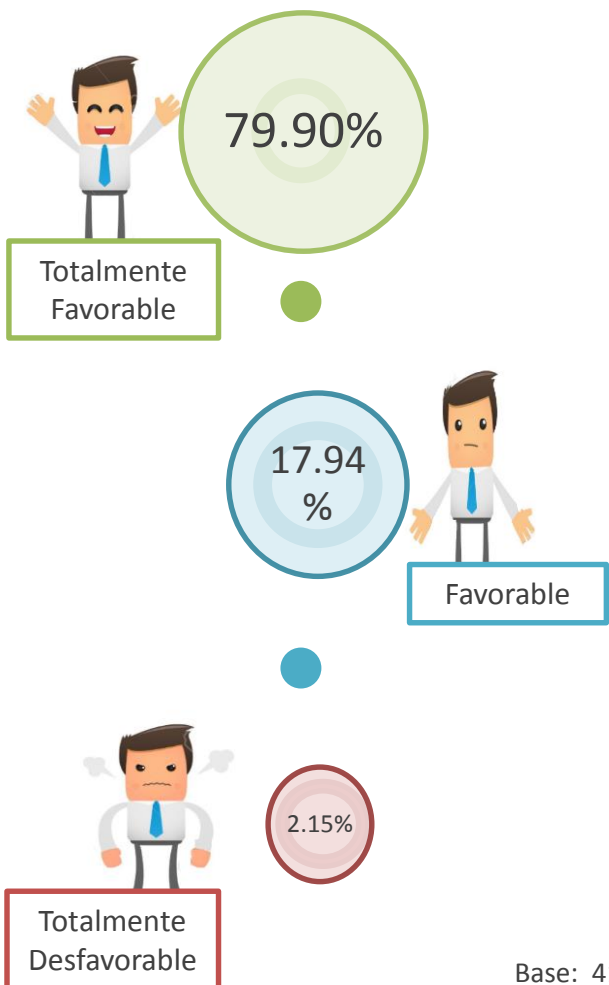
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?



Base: 40 encuestas

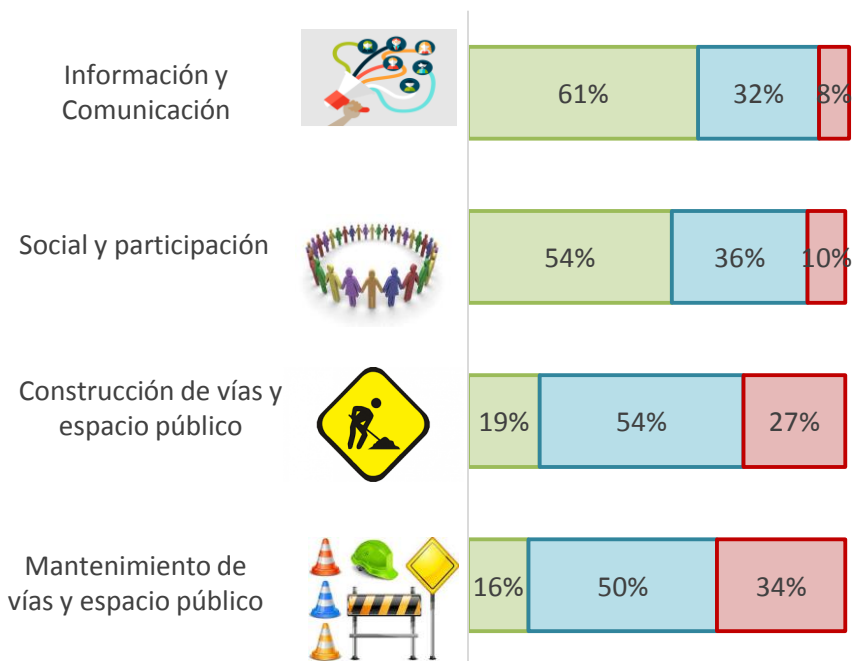
7. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?



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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



Base: 418 encuestas

8. Satisfacción General

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en los trámites asociados al cobro de valorización

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados Totalmente satisfecho	General	Particular
Módulo de accesibilidad y asignación de turnos	307	307	100%	98.53%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	418	416	99.68%	99.16%
Módulo de percepción frente al trámite	418	415	99.28%	99.20%
Módulo de instalaciones físicas	307	305	99.35%	99.06%
Módulo de comunicaciones	40	33	82.50%	81.25%
Módulo de imagen	418	334	73.90%	37.32%

El índice de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo, sin incluir los módulos de imagen y comunicación



9. Sugerencias y/o Observaciones

