

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

Cuarto 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 cuarto trimestre (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2017.
- **Tamaño de muestra:** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	308
SuperCADE CAD	44
CADE Suba	20
SuperCADE Bosa	13
CADE Toberín	9

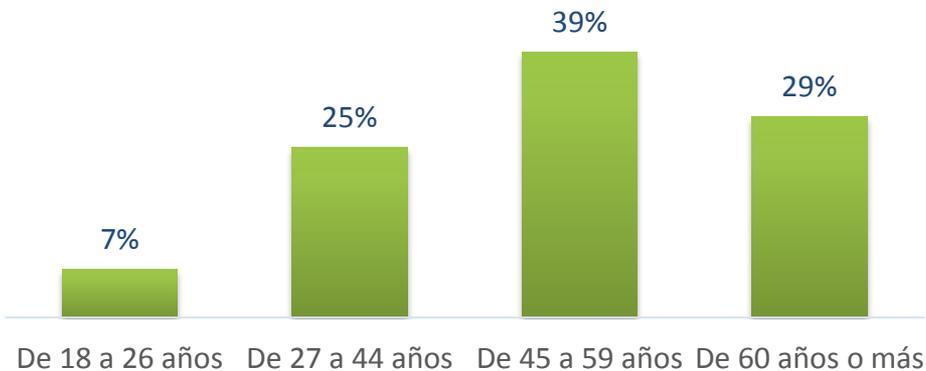
Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Santa Helenita	10
CADE Chicó	10
SuperCADE Américas	12
<b>Total</b>	<b>426</b>

- **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:** Octubre, Noviembre y Diciembre de 2017

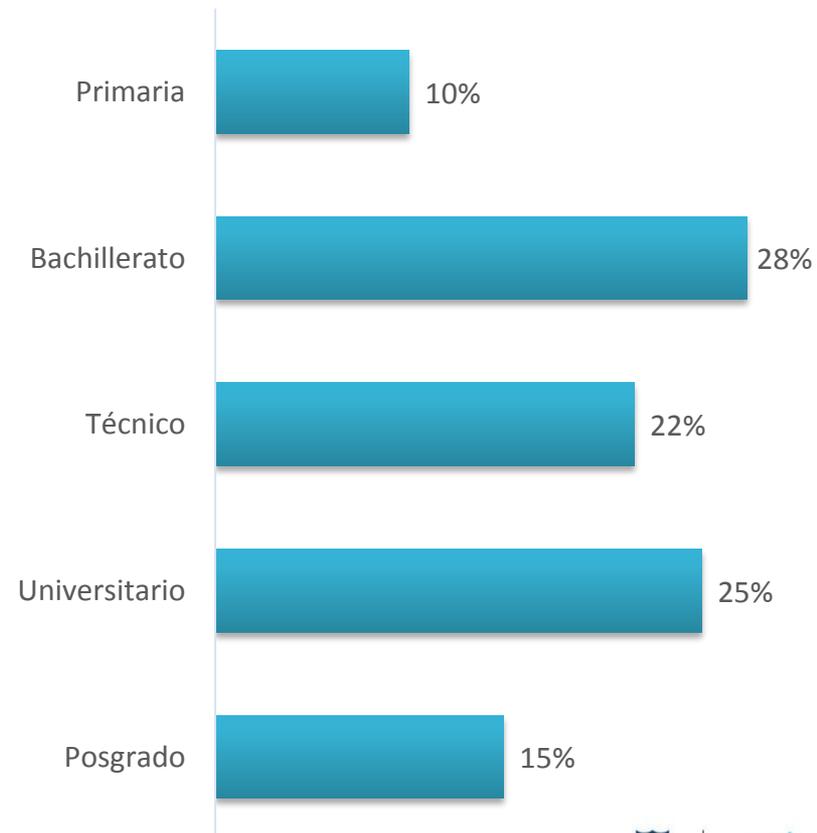
## Sexo



## Edad



## Nivel educativo



Base: 426 encuestas



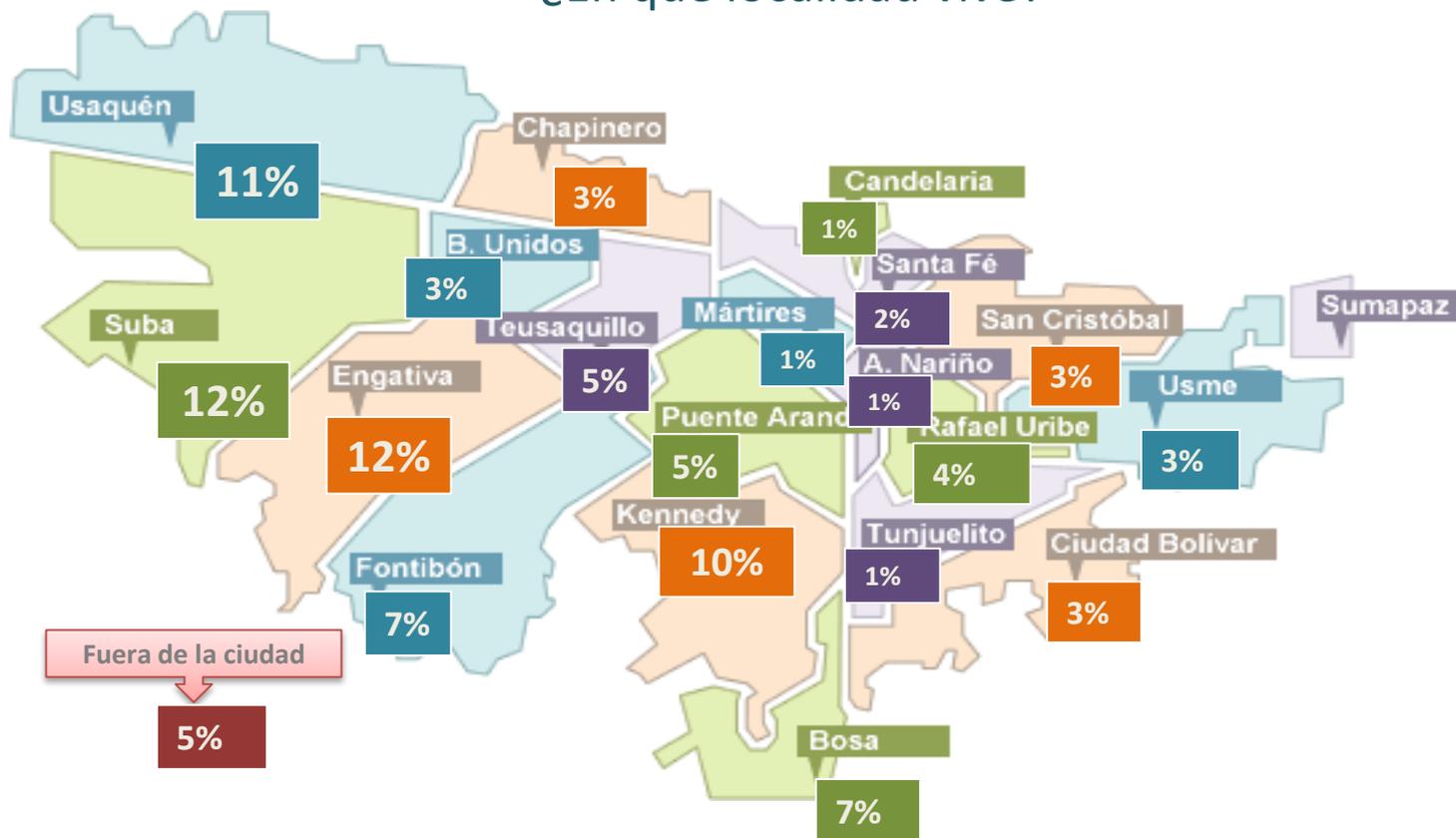
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado



## ¿En que localidad vive?



Base: 426 encuestas

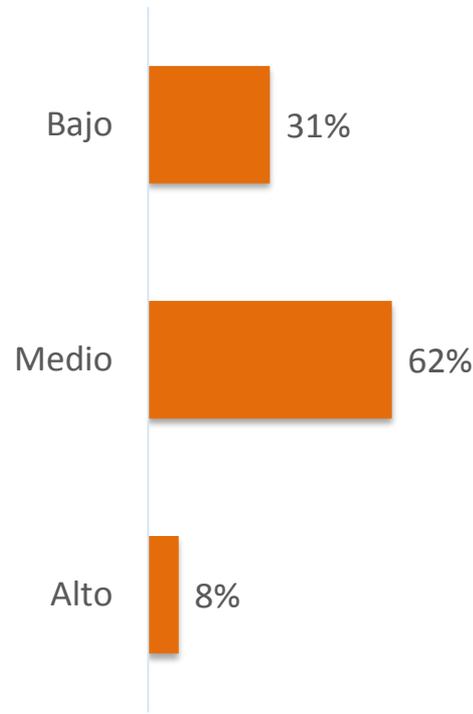


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

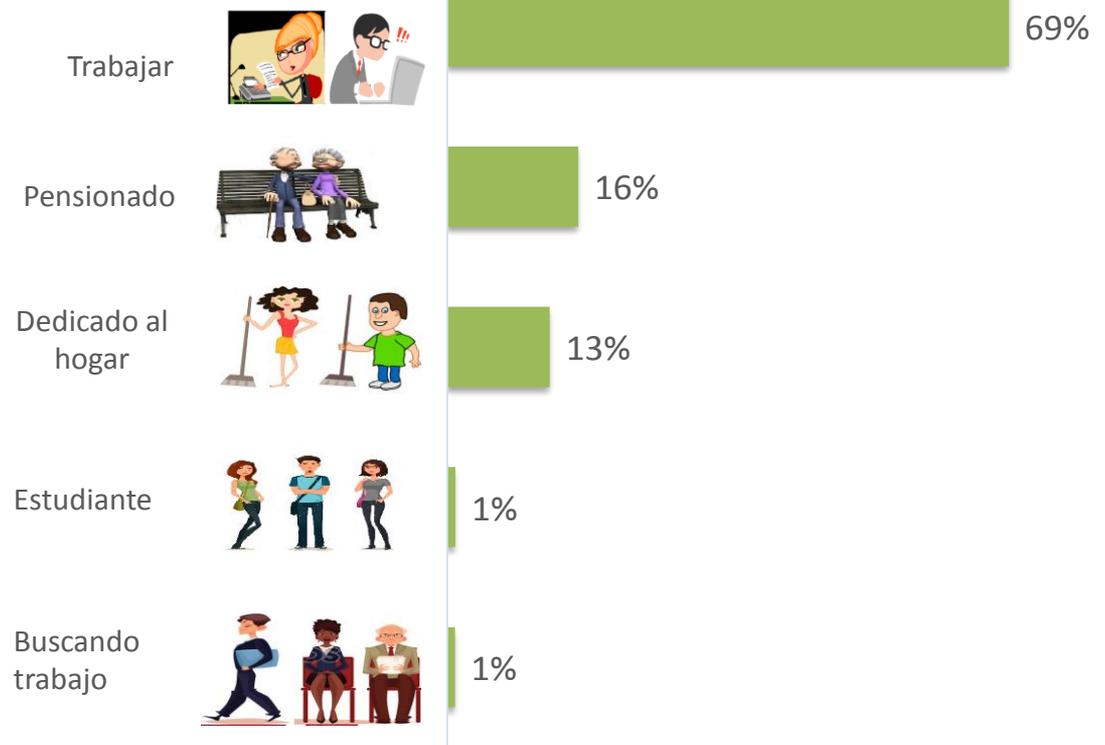


MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano

## Estrato socioeconómico

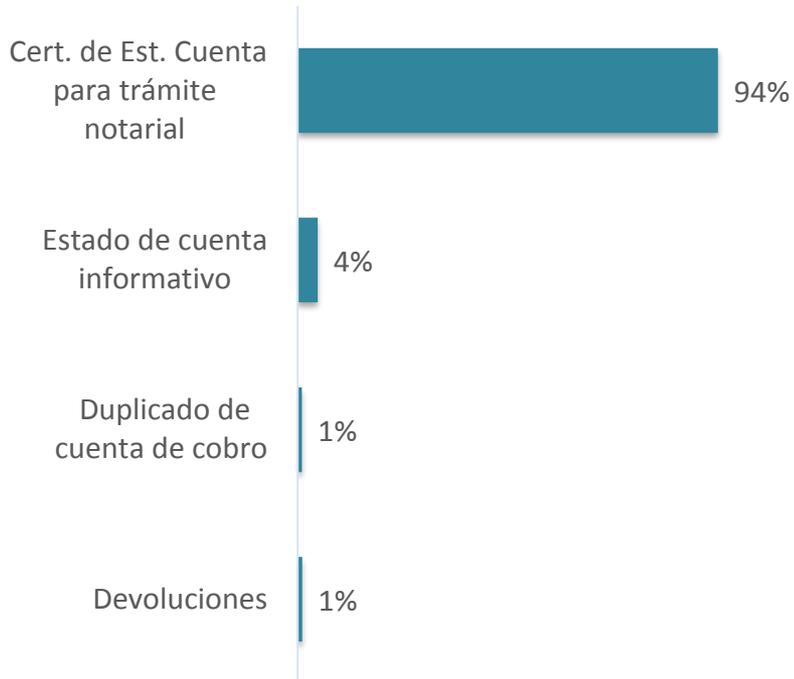


## Ocupación



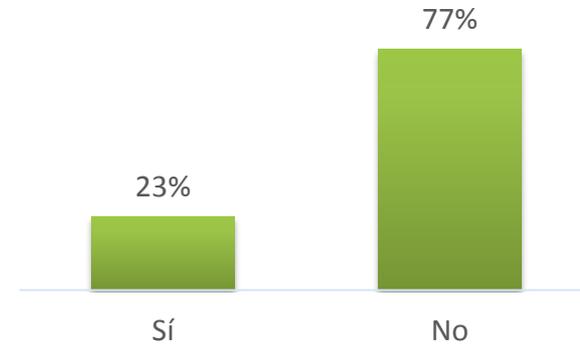
Base: 426encuestas

## ¿Qué trámite adelantó?



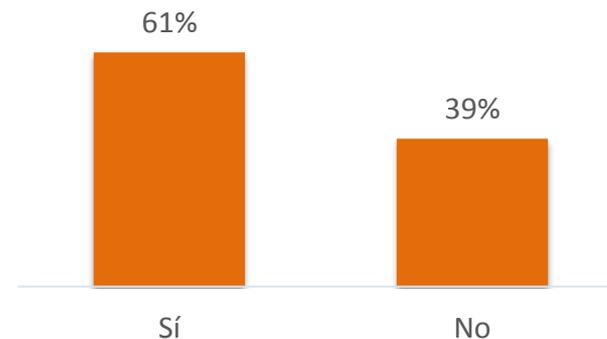
Base: 426 encuestas

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



Base: 398 encuestas

## ¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 93 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 2. Módulo de Accesibilidad y Asignación de turnos

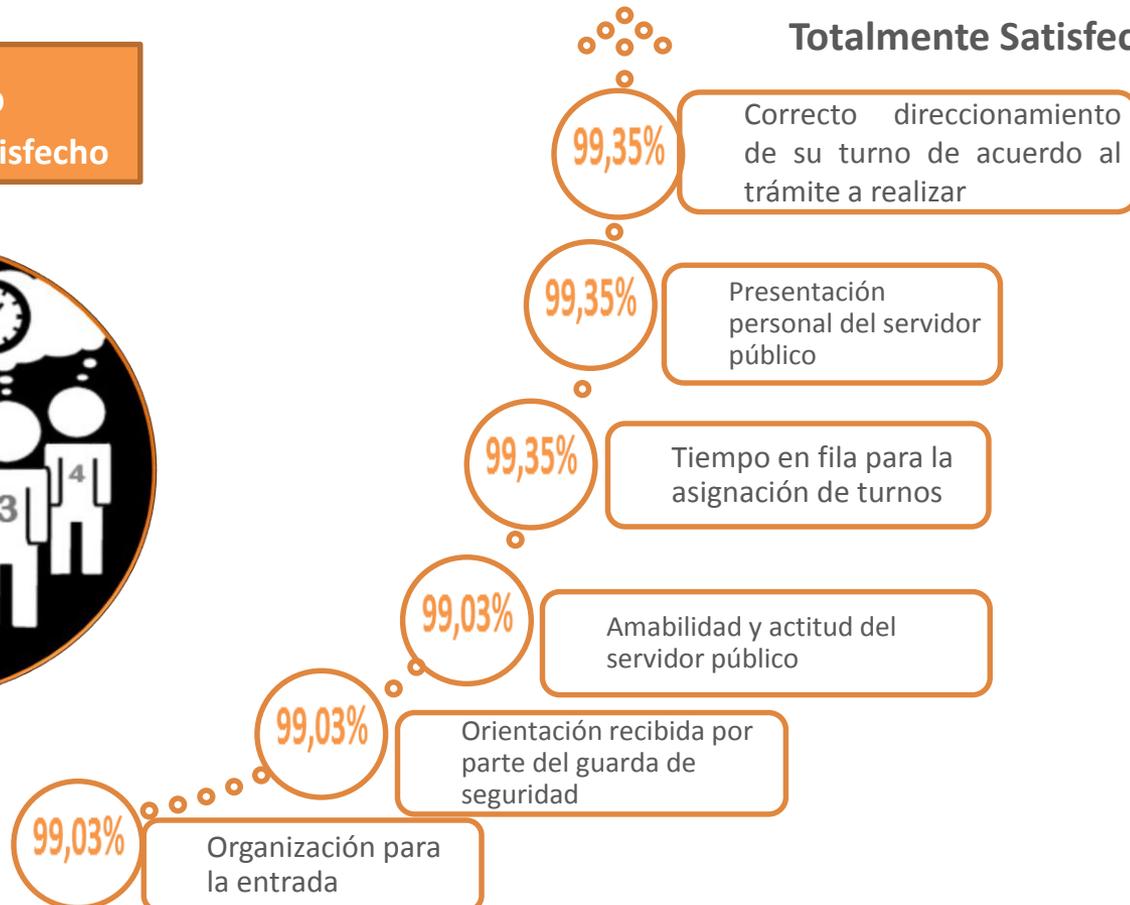
idu

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



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

### Totalmente Satisfecho





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

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



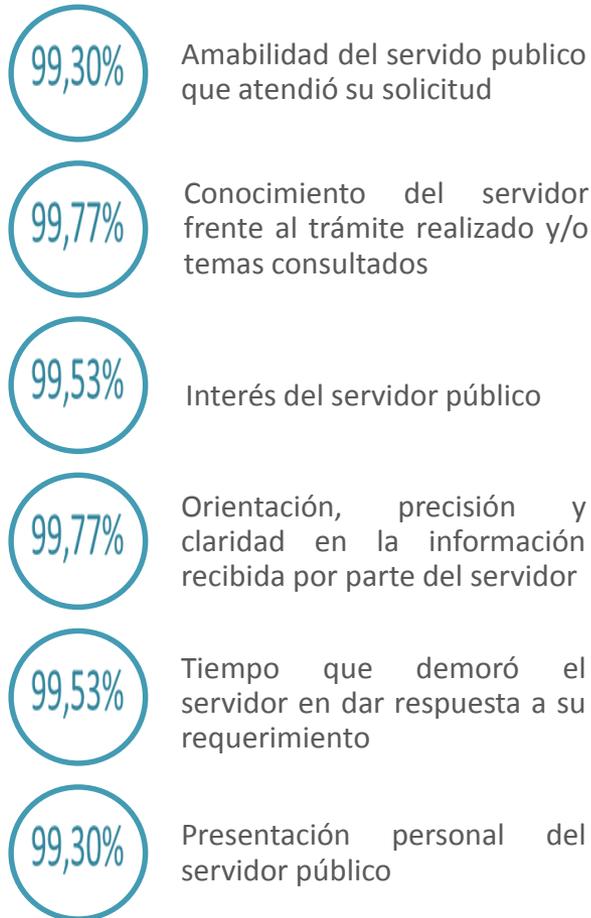
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por parte del servidor público?



Base: 426 encuestas

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

#### Totalmente Satisfecho



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

# 4. Módulo de percepción frente al trámite



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



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

## Totalmente Satisfecho



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 5. Módulo de Instalaciones físicas



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

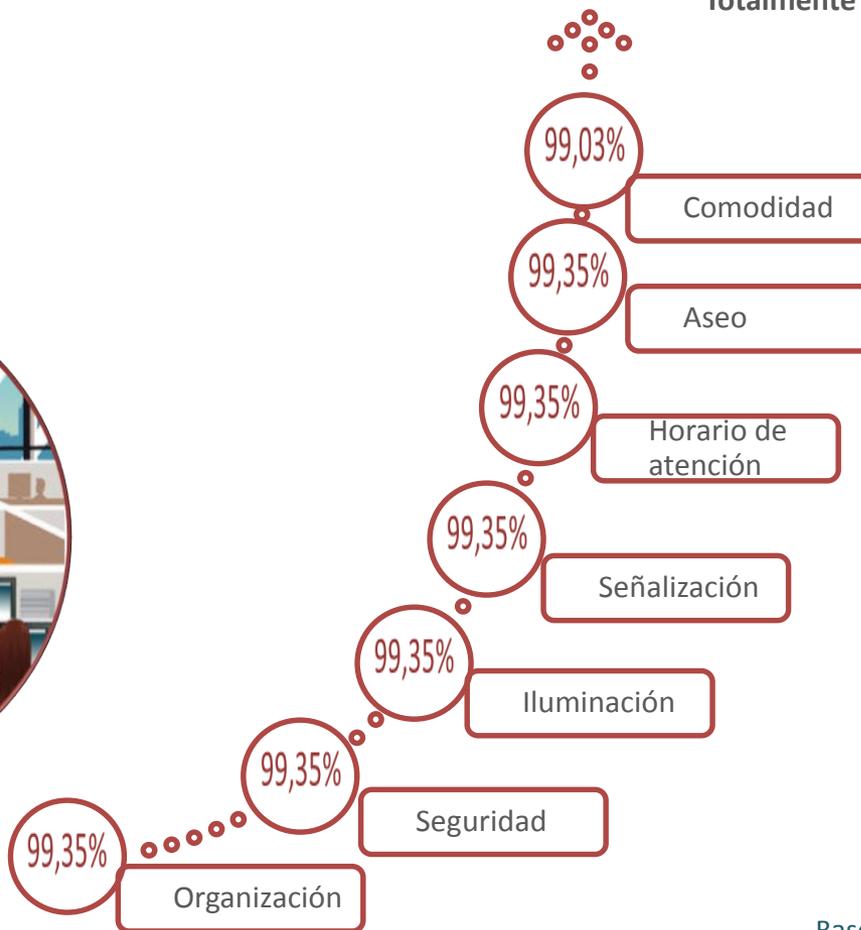
99.03%

Totalmente Satisfecho



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

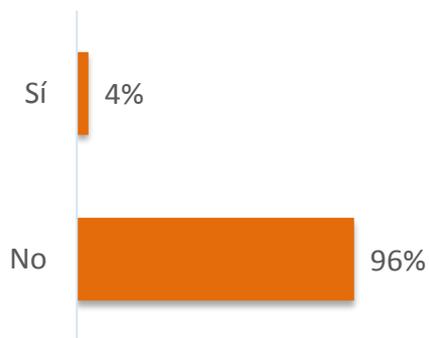
Totalmente Satisfecho



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

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



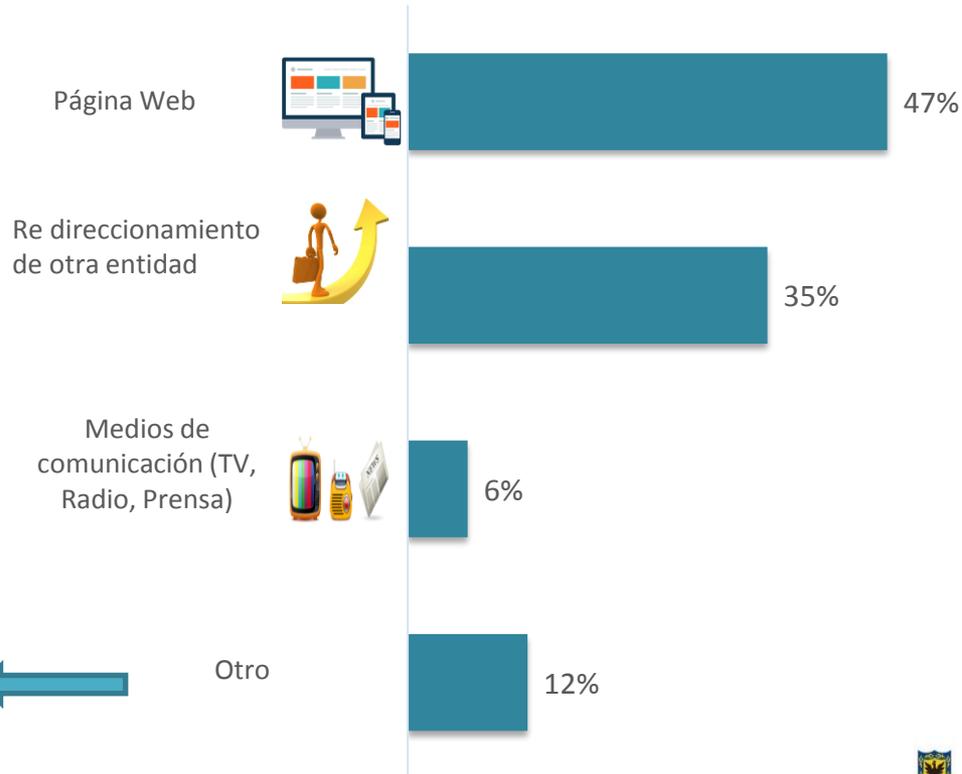
Base: 426 encuestas

• Categoría Otro. ¿Cuál?

Respuesta	Número de menciones
Voz a Voz	2

Base: 2 encuestas

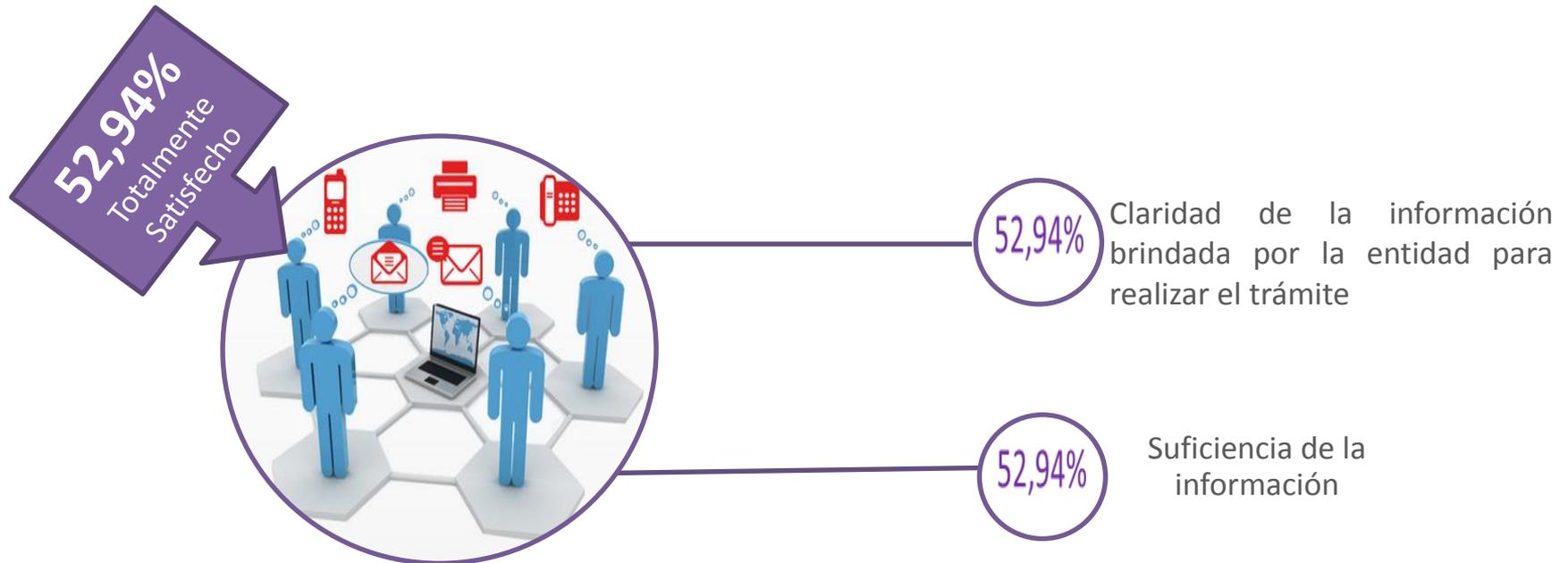
¿Por cuál de los siguientes canales obtuvo información sobre el trámite realizado?



Base: 17 encuestas

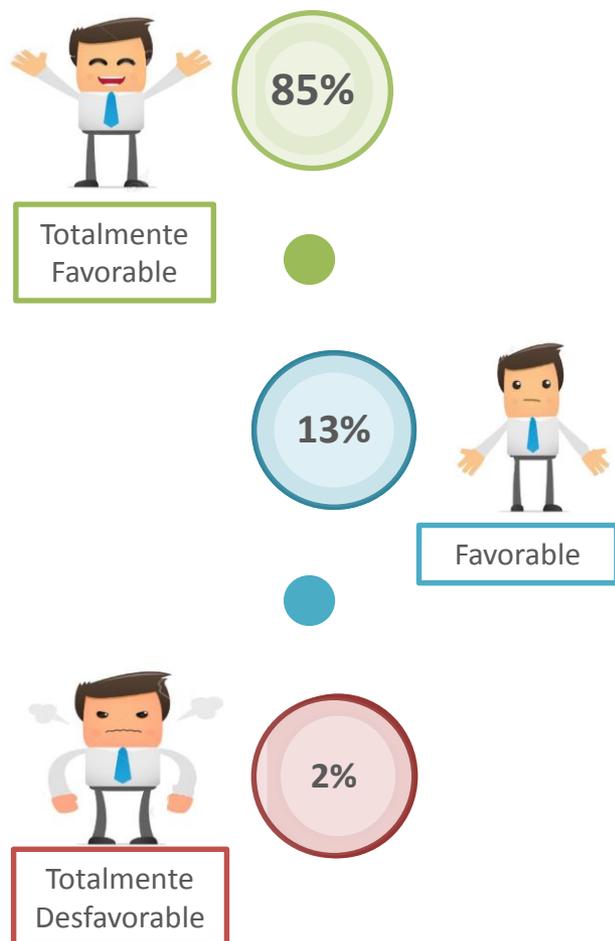
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la información brindada en los diferentes canales de comunicación del IDU?

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

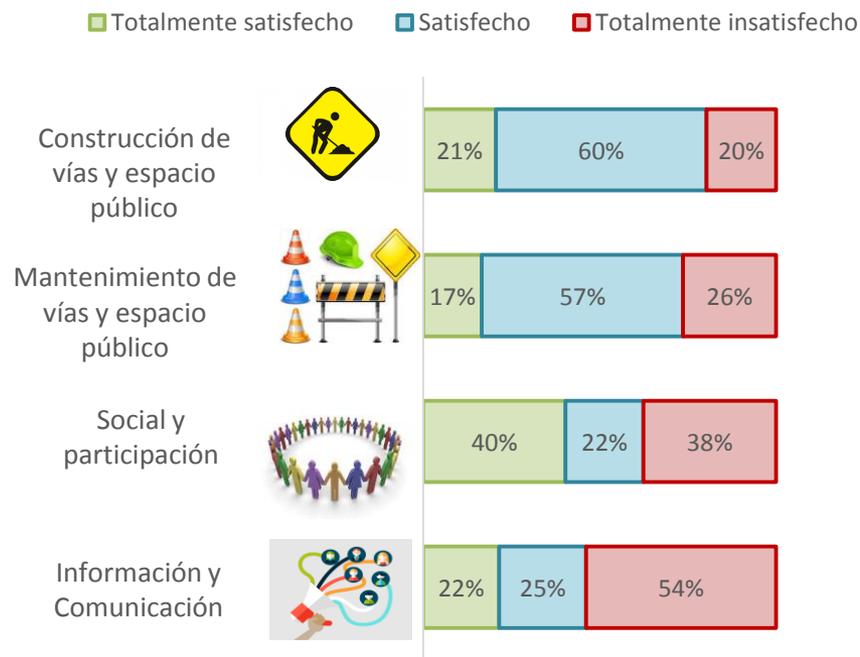


Base: 17 encuestas

## ¿Qué imagen tiene del IDU?



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



Base: 426 encuestas

## 8. Sugerencias y/o Observaciones

### Observaciones positivas con respecto al trámite

Que gran actitud la que tienen felicitaciones  
 Hay agilidad en la oficina  
 Felicitar por el tiempo y la amabilidad de los funcionarios  
 En todas las entidades deberían tener la organización que tiene el IDU  
 Continúen así felicitaciones  
 Buena la atención en el punto  
**Felicitaciones por la atención**  
**Todo está muy bien**  
**Excelente atención**  
**Muy buen servicio**  
 Bien la gestión del IDU  
 En este punto buen servicio Que sigan así  
 Están bien y están mejorando felicitaciones  
 Ha mejorado mucho la entidad  
 Mejoró bastante el servicio  
 Muy bien el trámite

Base: 41 menciones

### Sugerencias con respecto al trámite

Tener parqueadero para los usuarios  
 Mejorar el tiempo de expedición del paz y salvo al medio día  
 Mejor señalización en servicio del baño  
 Más información de lo que se paga de valorización  
 Decentralizar el servicio  
 Extender el plazo de vigencia del paz y salvo  
 Debería tener parqueadero para las motos  
 Colocar espacios para que el ciudadano pueda escribir  
 Sacar más de tres paz y salvos por turno  
 No había sistema capacitar a los funcionarios  
**Actualizar y hacerle mantenimiento a la página web.**  
**Mejorar servicio por internet**  
**Más información a los ciudadanos**  
**Más información al ciudadano de los trámites**  
 Actualización de predios en la base de datos  
 Debería ser un solo trámite por impuestos  
 Difundir el servicio de la página web Mucha demora  
 Más amabilidad y presentación personal  
 Más cobertura sobre los trámites que se hacen en las notarías  
 Mejorar el horario de atención en la tarde  
 Permitir dejar copia de las actas de vecindad  
 Mucho funcionario que no hace nada

Base: 41 menciones



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 8. Sugerencias y/o Observaciones

idu

### Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Que los impuestos sean para los proyectos de la ciudad  
Planear con anticipación las obras  
Menos tramitología y más resultados  
Mejorar el servicio de los contratistas de obra  
Mas organización cuando ejecuten un proyecto  
Mas cultura ciudadana para los proyectos  
Más atención en los senderos peatonales.  
Justificar con seriedad los trabajos nocturnos  
Mejorar aún más Cumplir tiempos de ejecución  
Mejorar procesos o formas de corregir Seguir mejorando  
Mejorar la socialización de los proyectos a la ciudadanía  
Tener en cuenta las quejas Más información sobre lo que hace la entidad  
Mas inversión a las vías de la parte sur de Bogotá  
Terminar las obras que realizan Más agilidad en las obras  
Falta información sobre los proyectos  
Dar mantenimiento a todas las vías  
**Arreglar la malla vial en toda Bogotá**  
**Arreglar las vías de la ciudad**  
Despejar más el espacio público  
Mejorar las vías internas de los barrios calidad en los trámites y proyectos  
Mas presupuesto para el arreglo de las vías de Bogotá  
Mejorar la comunicación de la información de los proyectos  
Contratar buenos profesionales en el tema del diseño de las vías  
Cubrir tanto hueco que hay en la ciudad de bogota  
Diseñar mejor proyectos  
Falta atención en el tema de la recolección de escombros de las obras  
Mas control respecto a la corrupción de las obras  
Más información y mantenimiento vial mejorar el sistema de transporte  
Mejor atención al mantenimiento de las obras  
Tener una auditoría controlada de la gestión de obra  
Mejorar la infraestructura e inversión y viaductos  
Priorizar arreglo de las vías que se necesitan



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

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

Indicador de Satisfacción General Correspondiente al Servicio Recibido Tramite de Valorización Cuarto Trimestre				
Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente satisfecho	General	Particular
II. MÓDULO DE ACCESIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE TURNOS	308	307	99,68%	99,19%
III. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO	426	425	99,77%	99,53%
IV. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL TRÁMITE	426	423	99,30%	99,22%
V. MÓDULO DE INSTALACIONES FISICAS	308	305	99,03%	99,31%
VI. MÓDULO DE COMUNICACIONES	17	9	52,94%	52,94%
VII. MÓDULO DE IMAGEN	426	362	84,98%	24,82%
<b>Promedio general, sin Imagen y Comunicaciones</b>				<b>99,4%</b>



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