

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

Primer Trimestre 2018



Ficha Técnica

- **Objetivo del estudio:** conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo de trámites asociados al cobro de valorización
- **Población Objetivo:** ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el IDU, CADES y SuperCADES durante el primer trimestre (Enero, Febrero, Marzo) del año 2018.
- **Tamaño de muestra:** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	301
SUPERCAD CAD	64
SUPERCAD Américas	15
SUPERCAD Bosa	15
CADE Fontibón	5

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Santa Helenita	9
CADE Chicó	7
CADE Toberín	12
CADE Suba	24
Total	452

- **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:** Enero, Febrero y Marzo de 2018

1. Módulo de caracterización del encuestado

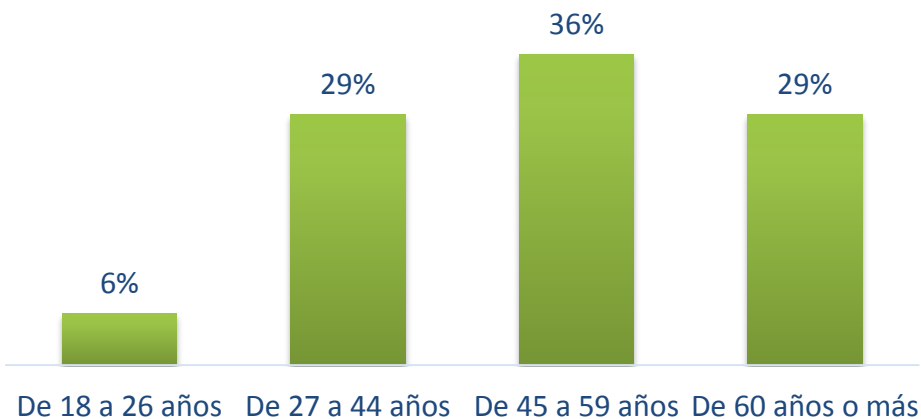
Sexo



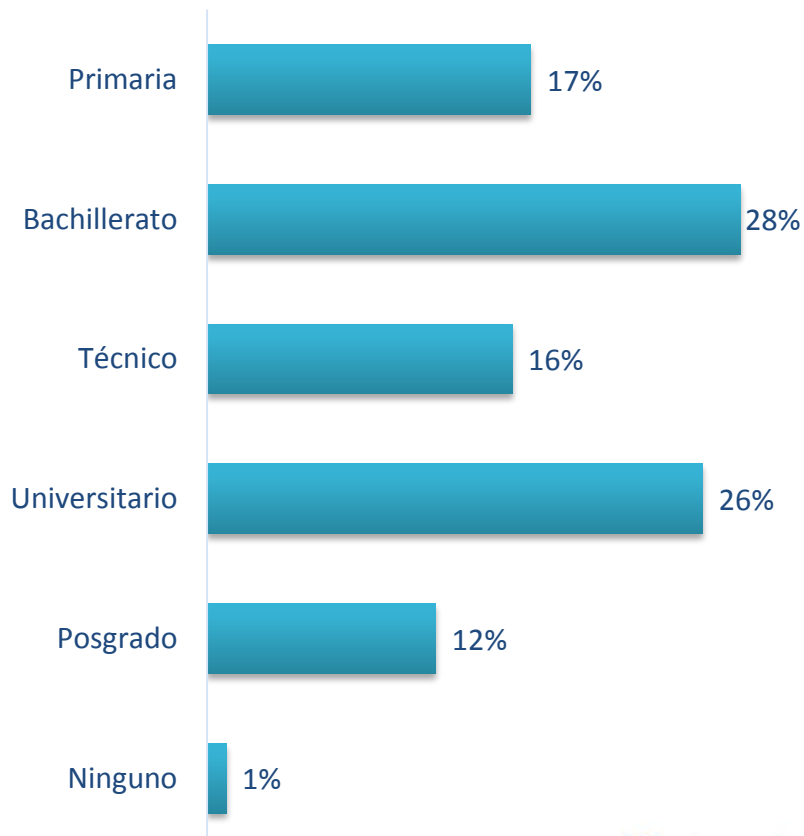
57%

43%

Edad



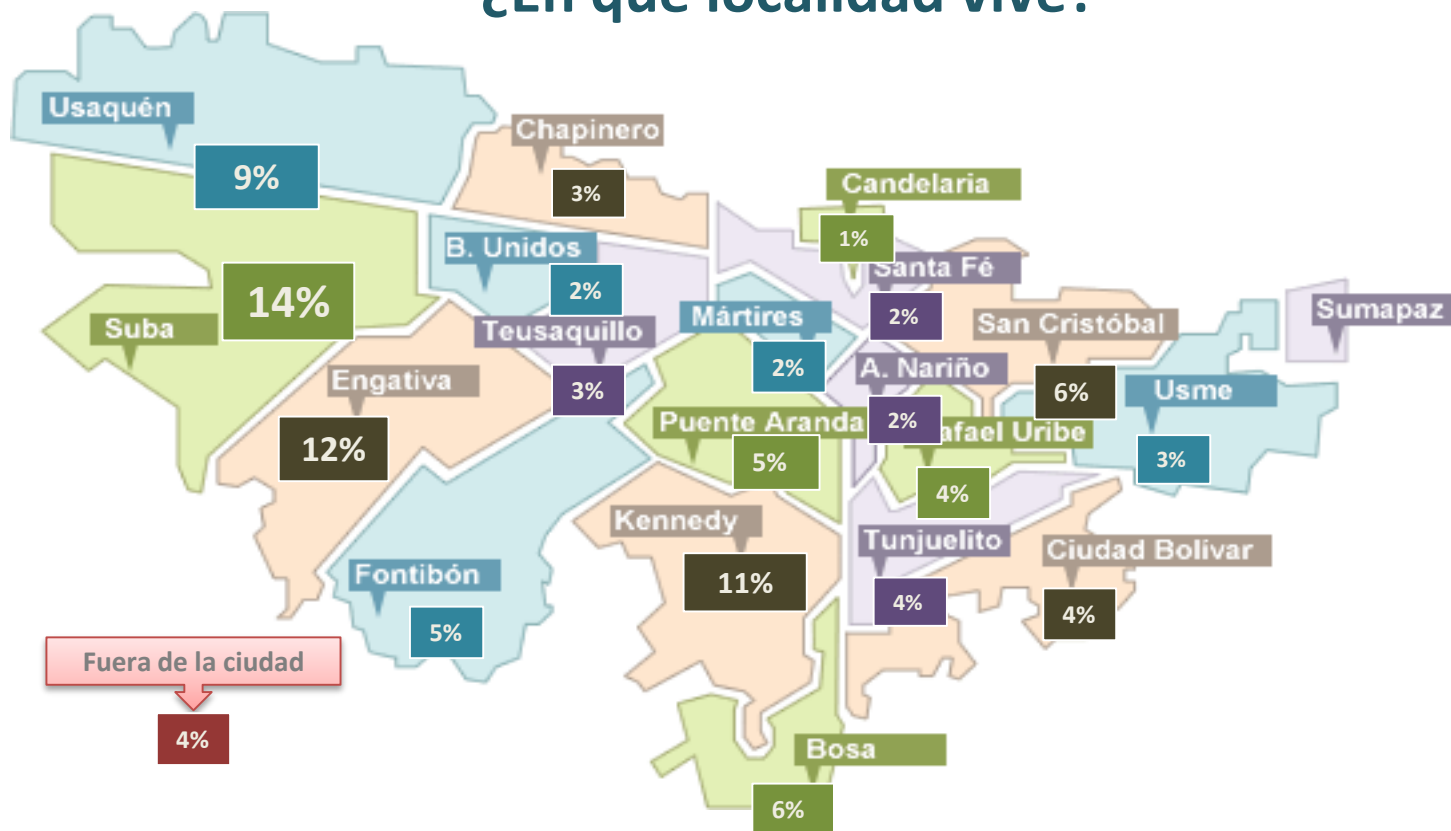
Nivel educativo



Base: 452 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

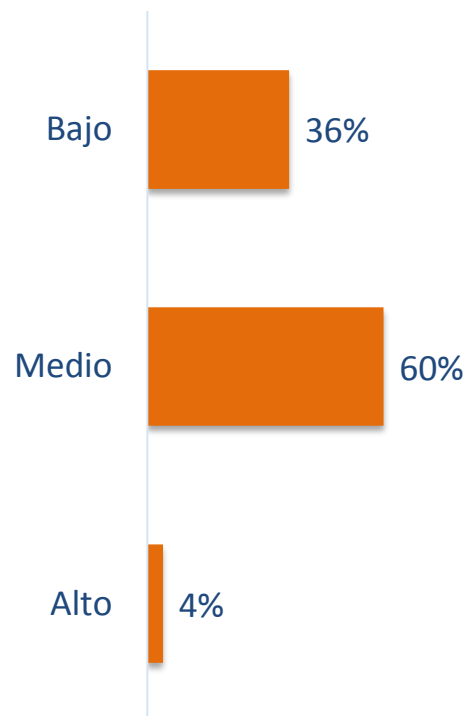
¿En que localidad vive?



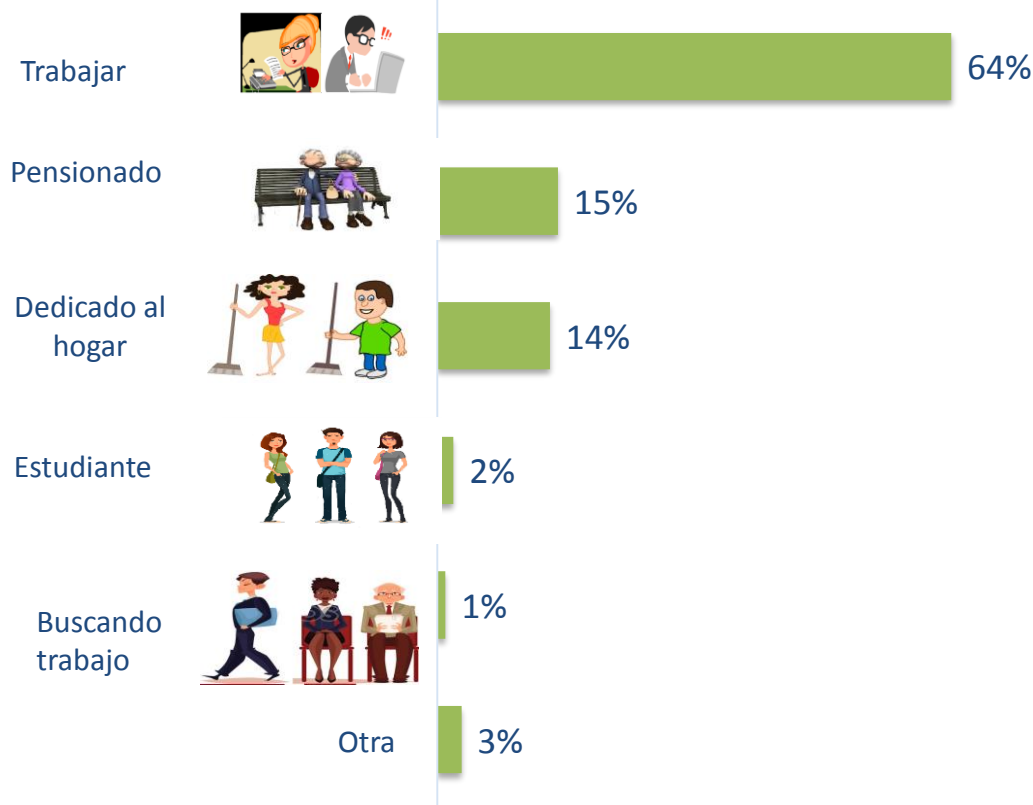
Base: 452 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



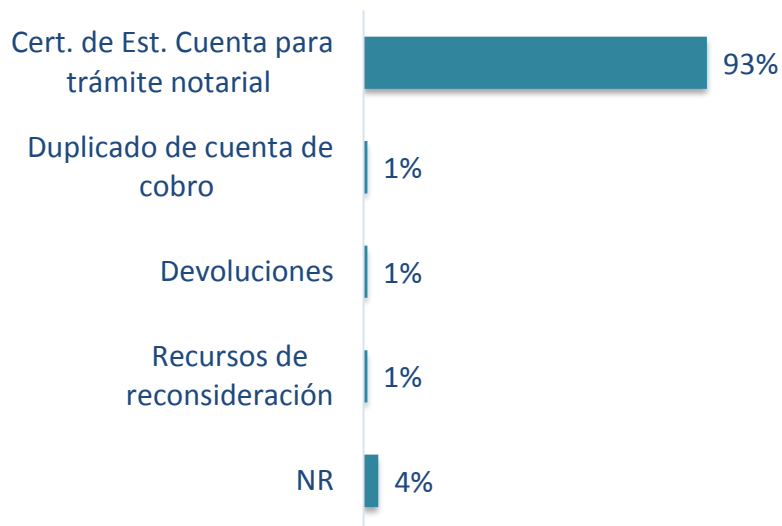
Ocupación



Base: 452 encuestas

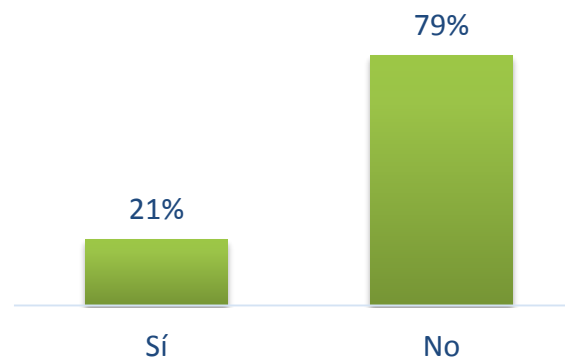
1. Módulo de caracterización del encuestado

¿Qué trámite adelantó?



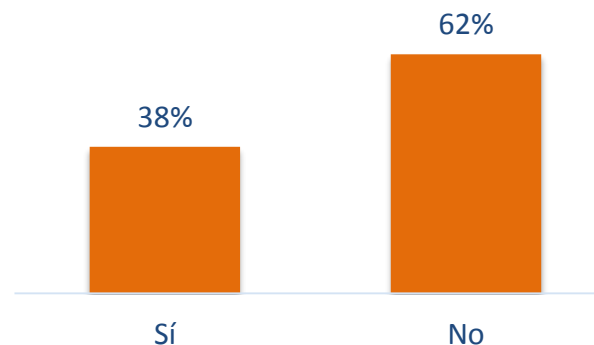
Base: 452 encuestas

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



Base: 452 encuestas

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 91 encuestas

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...?

Totalmente Satisfecho

99.67%

Correcto direccionamiento de su turno de acuerdo al trámite a realizar

99.67%

Presentación personal del servidor público

99.67%

Amabilidad y actitud del servidor público

99.34%

Orientación recibida por parte del guarda de seguridad

98.34%

Tiempo en fila para la asignación de turnos

99.67%

Organización para la entrada



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

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

idu

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

99.56 %
Totalmente
Satisfecho



Base: 452 encuestas

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

Totalmente Satisfecho

99.12%

Amabilidad del servicio público que atendió su solicitud

98.89%

Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados

99.12%

Interés del servidor público

99.12%

Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor

99.34%

Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento

99.12%

Presentación personal del servidor público



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

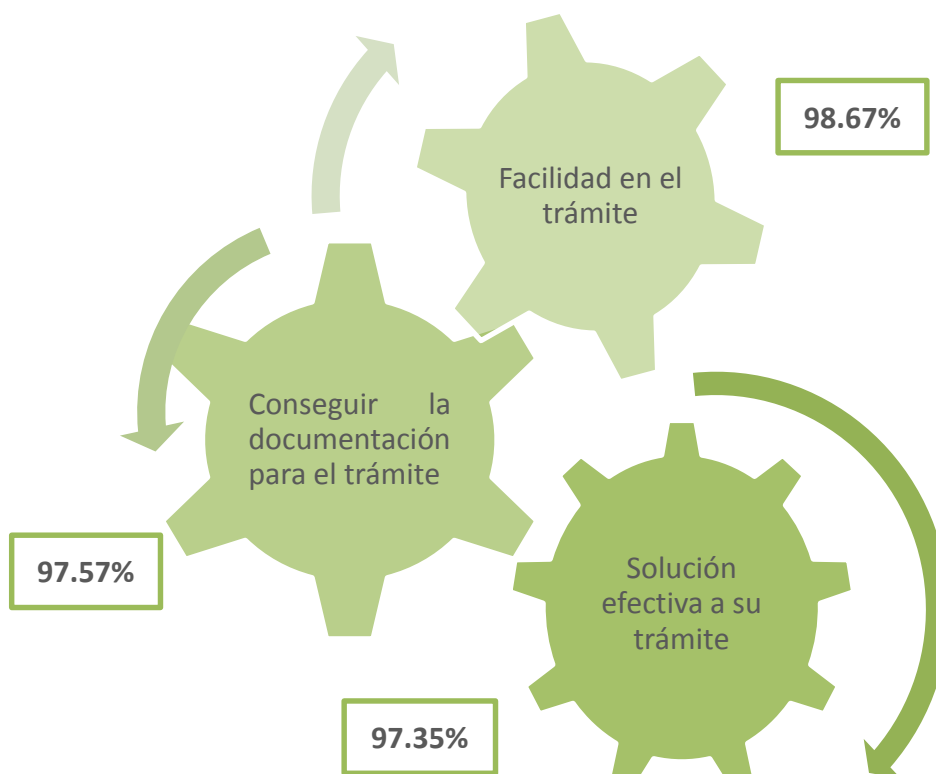
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?



Base: 452 encuestas

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

Totalmente Satisfecho

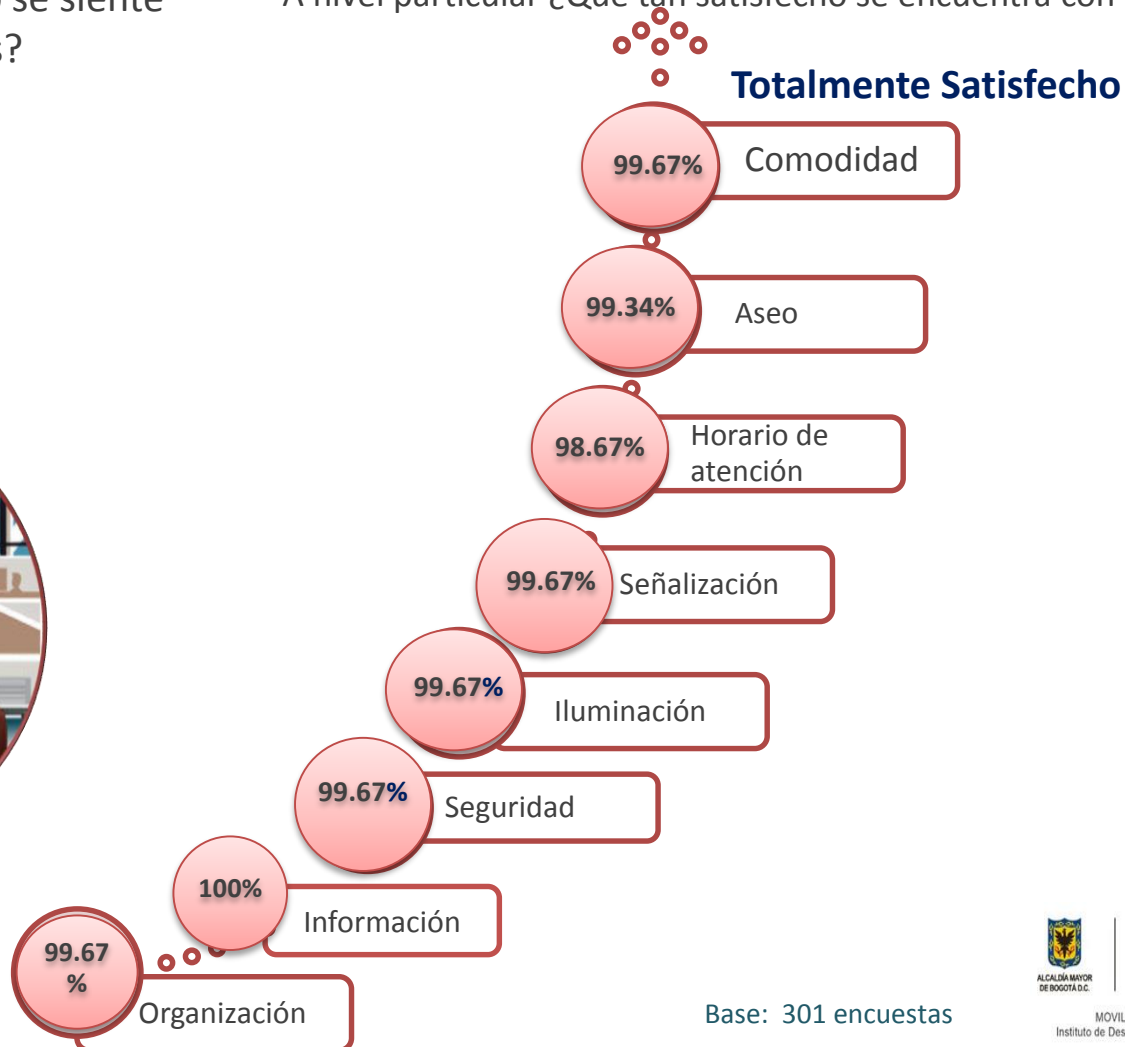


5. Módulo de Instalaciones físicas

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

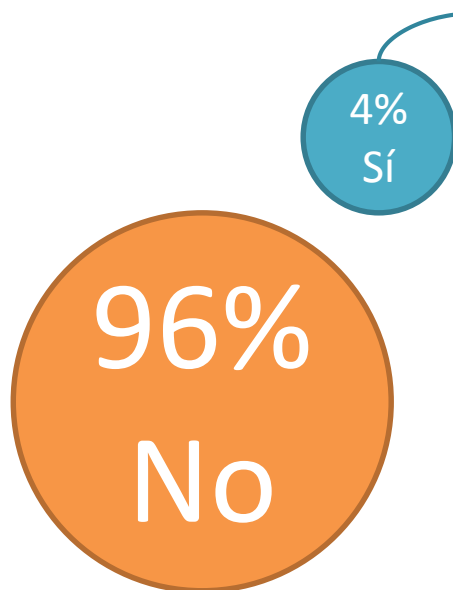


A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con ...?



6. Módulo de Comunicaciones

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



Base: 452 encuestas

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

Medios de comunicación (TV, Radio, Prensa)



9

Página Web



4

Teléfono



2

Re direccionamiento de otra entidad



1

Redes Sociales



1

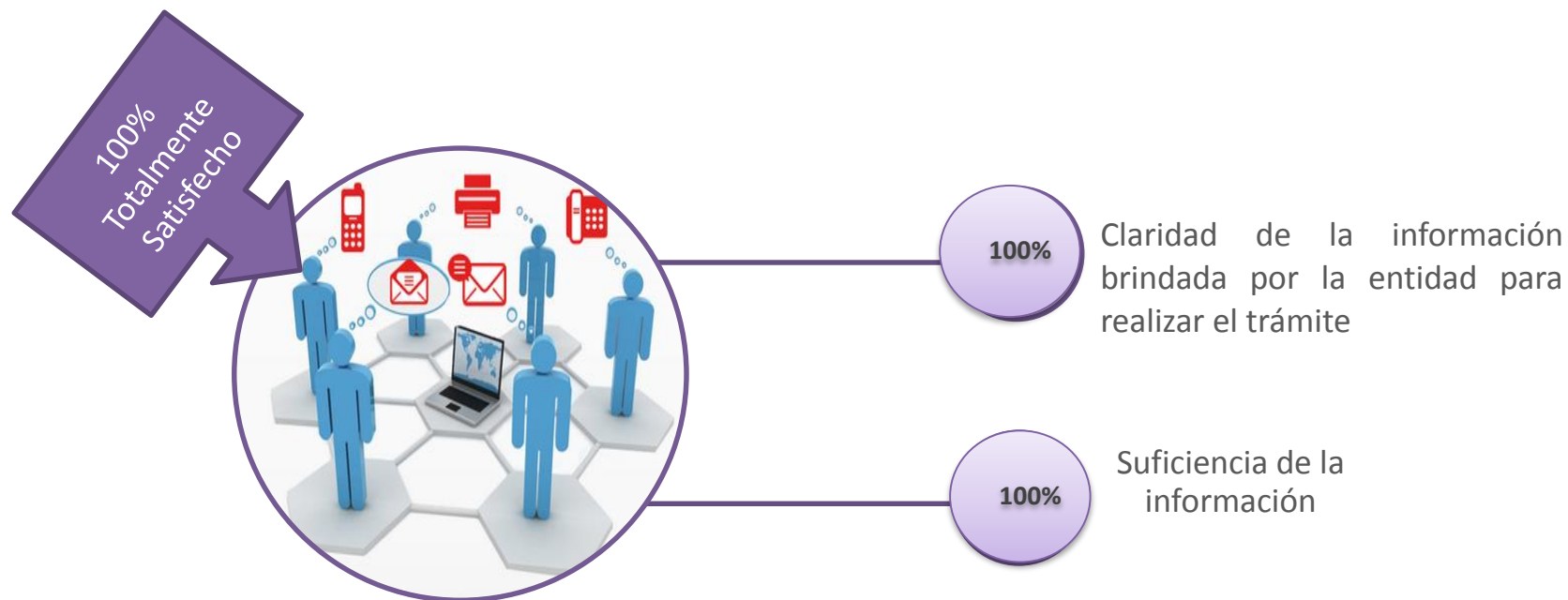
Otro

Base: 17 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?

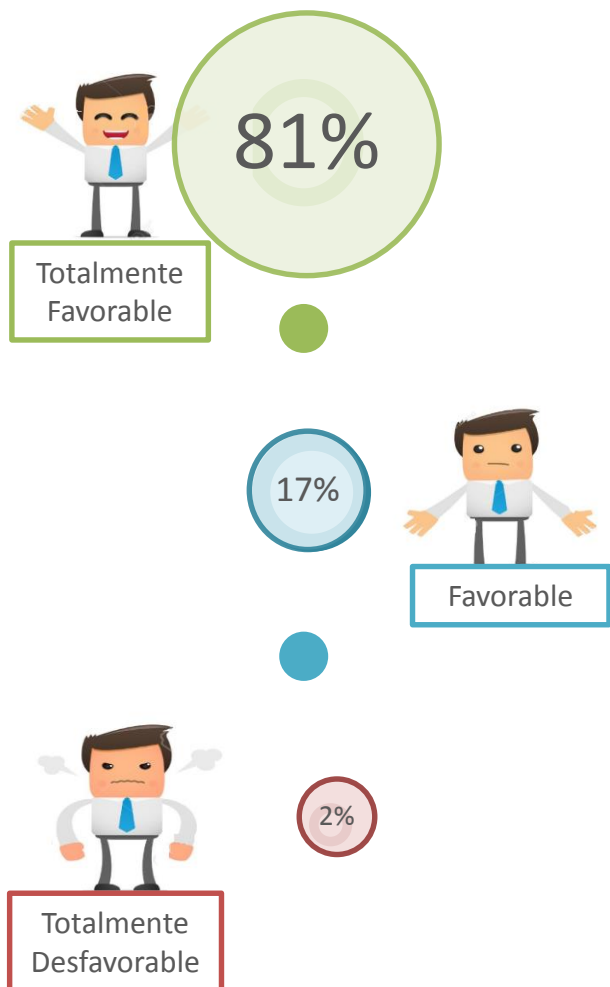
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?



Base: 17 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: 452 encuestas

8. Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones positivas con respecto al trámite

Ha mejorado mucho el servicio
buen servicio Muy bien todo
Todo muy bien Bueno en este punto
Muy buen servicio Excelente Todo está muy bien
Muy buen servicio
Muy rápido el servicio Buena la atención
Excelente la atención
Todo está muy bien
Felicitaciones buena atención
Felicitaciones por la atención en el punto
Felicitaciones Fue muy rápido Gracias
En unos sectores el IDU trabaja bien
Es mejor hacer el trámite personalizado, porque es mejor la calidad humana

Base: 79 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Amplíen horario a los Sábados
Mejoren la plataforma virtual
Mas información a los ciudadanos sobre las facturas que da el IDU
Actualizar la base de datos en conjunto con el Catastro
Mas contactó con las comunidades Tinto
Entre más tecnología tenemos menos control sobre el dinero del Estado
Arreglar la página
En la parte de pagos deberían anexar el pago de impuestos
Mejorar la plataforma
Prestar servicio de baños
Mas información por medios de comunicación de los proyectos
Falta fomentar la comunicación hacia el ciudadano
Más facilidad para realizar los Paz y Salvos a los poseedores
El servicio mejore en general para tener una mejor ciudad
inversión en los estratos altos y todo es para los estratos bajos que se encuentran subsidiados
En el banco y CADE sean más serviciales
Simplificar más los trámites por internet

Más capacitación con el personal
Comodidad de las sillas en el punto

Base: 45 menciones

8. Sugerencias y/o Observaciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Más equitativo el arreglo de vías en las localidades
Que realicen mas obras y cumplan con ellas
Mostrar mas los trabajos que realizan en el instituto por los medios de comunicación
Mejorar la información al ciudadano sobre los proyectos que realizan
Más divulgación de los proyectos por algún medio de comunicación
La situación de la ciudad es de mucho atraso
Hacer las obras con material de buena calidad
El tema de contratación debería ser mas estrictos
El atraso en obras es gigantesco y la calidad de materiales con que realizan las obras los contratistas es muy malo
Hay mucha corrupción Arreglar las vías dañadas y no las buenas
No estoy satisfecho que nos quites la casa
Mayor participación con los ciudadanos
Más socialización sobre los proyectos
Mantenimiento de de ciclorutas Más arreglo de espacio público
Más comunicación con los ciudadanos Seguir mejorando La movilidad es mala

Mantenimiento de la malla vial

Que se vean reflejados los impuestos
Deberían arreglar los andenes de toda la ciudad
Mejorar la infraestructura vial
Mejorar el espacio publico en la ciudad
Mucha demora en los proyectos
Socializar los proyectos a los ciudadanos
Debería acelerar el metro no más Transmilenio
instituto debe prestar mayor atención a los terrenos que adquiere pues estos pueden ser invadidos
debería haber representación en las alcaldías para hacerle seguimiento a los proyectos locales
Falta descentralización de los trámites del IDU
Mantenimiento al espacio público y zonas verdes
Más intervención en las obras
Muy bien los proyectos que se están realizando
Mejorar a la calidad de los proyectos

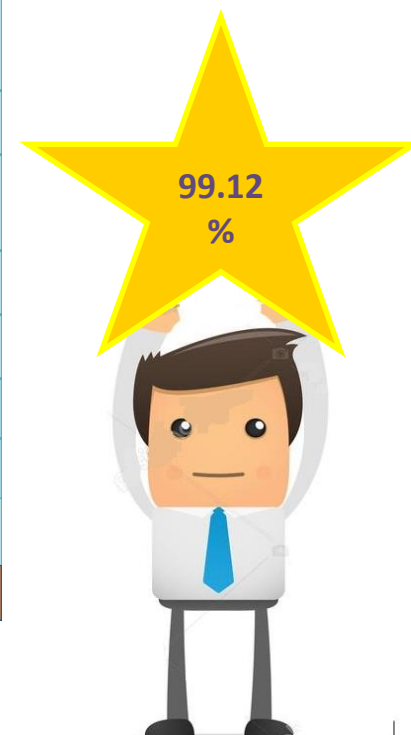
Invertir mejor los recursos de los ciudadanos

Base: 90 encuestas

9. Satisfacción General

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	301	299	99.34%	99.39%
III. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO	452	450	99.56%	99.12%
'IV. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL TRÁMITE	452	448	99.12%	97.86%
V. MÓDULO DE INSTALACIONES FÍSICAS	301	296	98.34%	99.45%
VI. MÓDULO DE COMUNICACIONES	17	17	100%	100%
VII. MÓDULO DE IMAGEN	452	366	80.97%	39.81%
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			99.09%	99.14%
				99.12%



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