

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

## Segundo 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 a valorización
- **Población Objetivo:** ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el IDU, CADES y SuperCADES durante el primer trimestre (Abril, Mayo y Junio) del año 2018.
- **Tamaño de muestra:** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	330
SUPERCADE CAD	50
SUPERCADE Américas	13
SUPERCADE Bosa	13
CADE Fontibón	5

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Santa Helenita	10
CADE Chicó	13
CADE Toberín	11
CADE Suba	25
<b>Total</b>	<b>471</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:** Abril, Mayo y Junio de 2018

# 1. Módulo de caracterización del encuestado

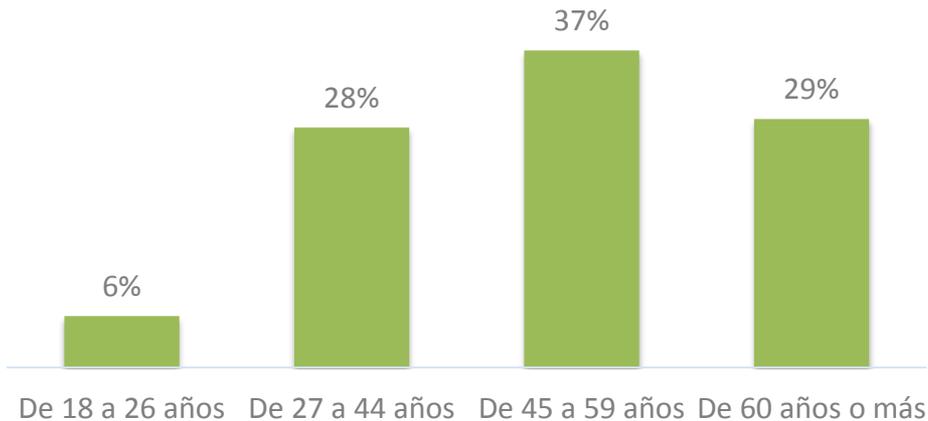
## Sexo



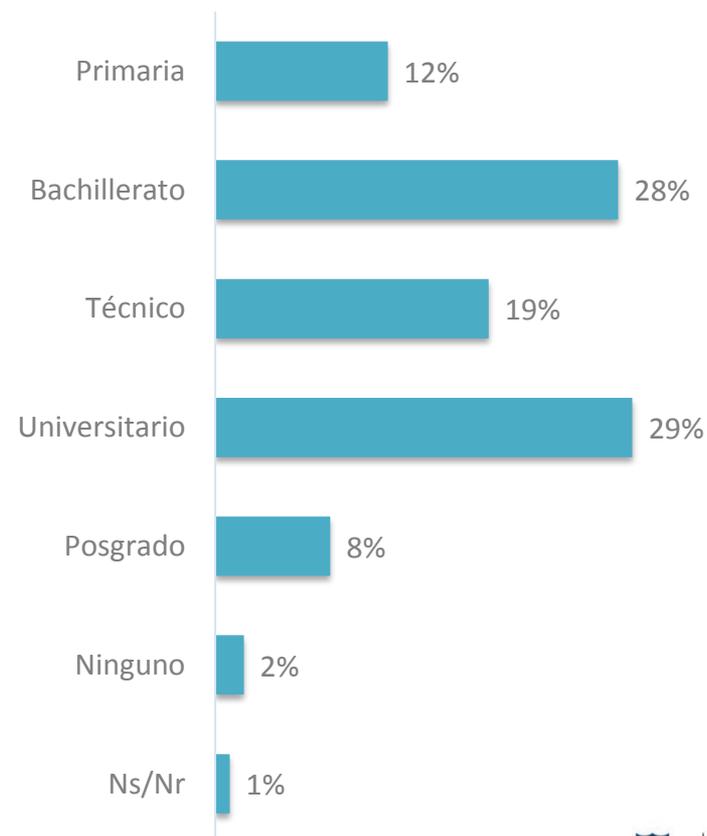
54%

46%

## Edad



## Nivel educativo



Base: 471 encuestas



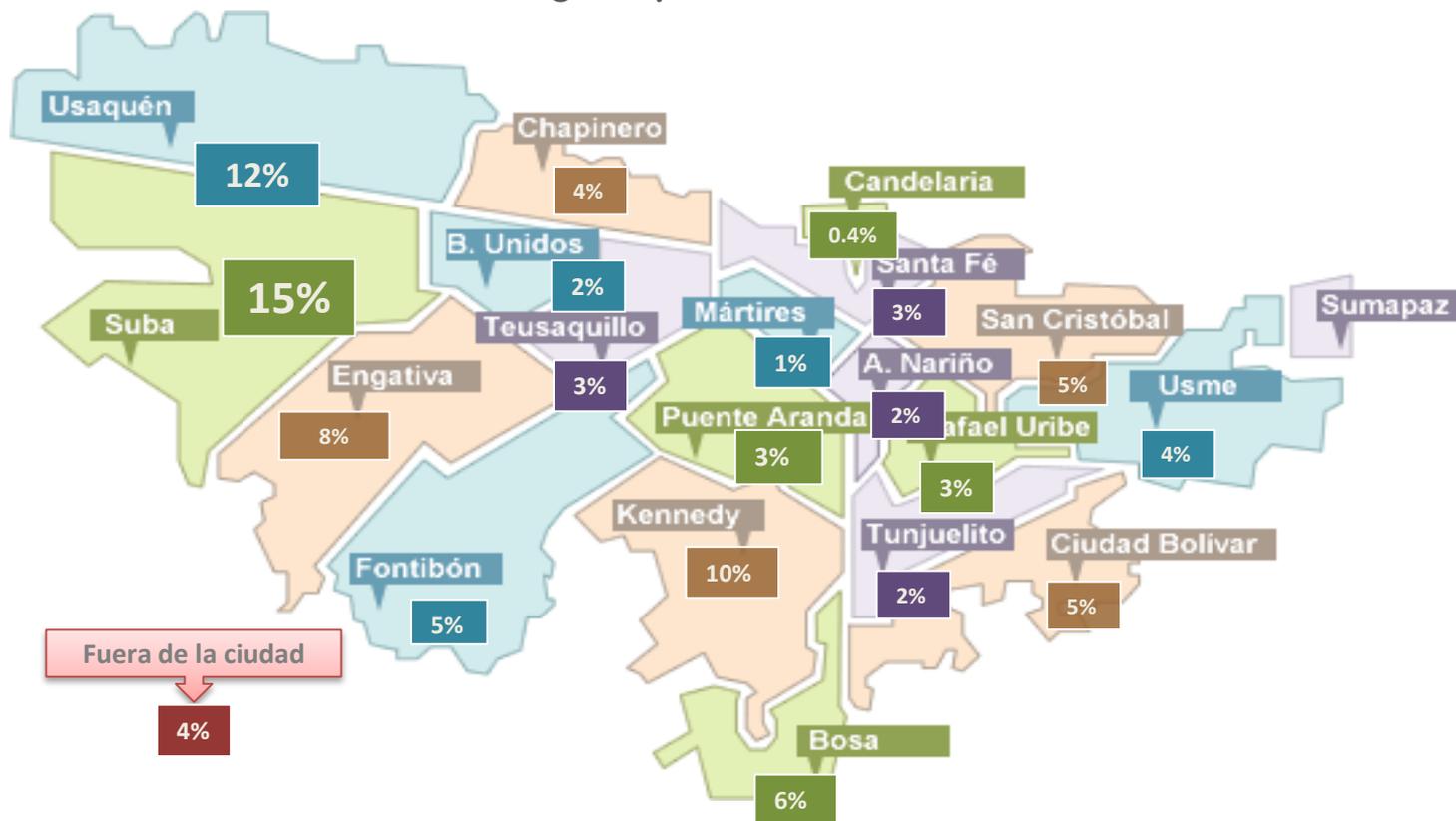
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado



## ¿En que localidad vive?



Base: 471 encuestas



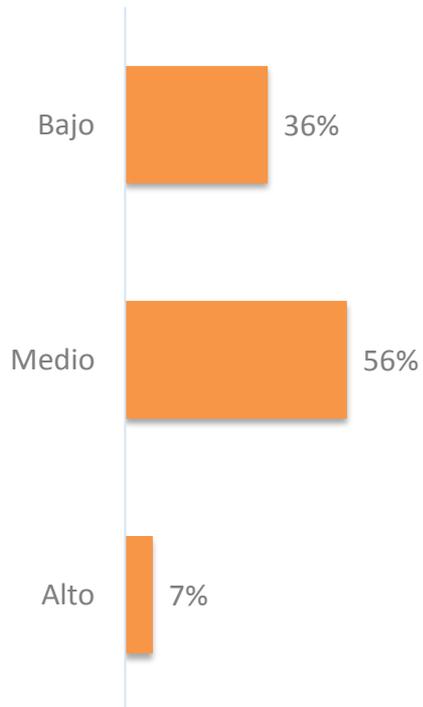
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

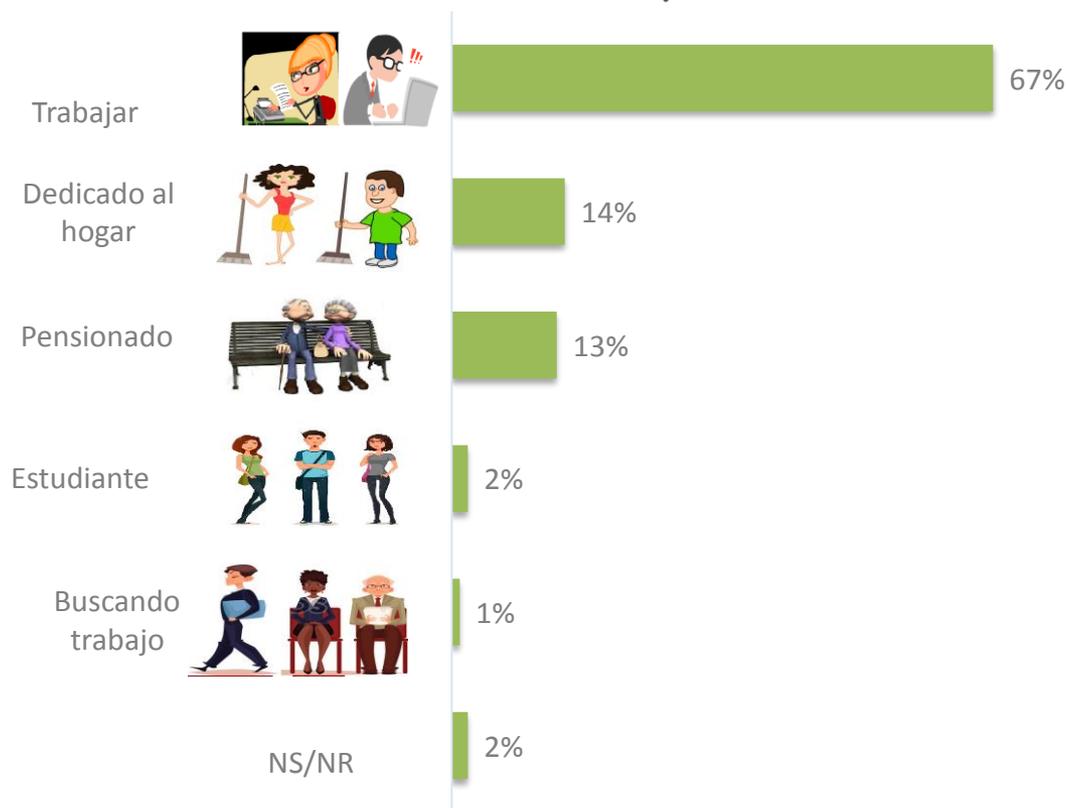
MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano

# 1. Módulo de caracterización del encuestado

## Estrato socioeconómico

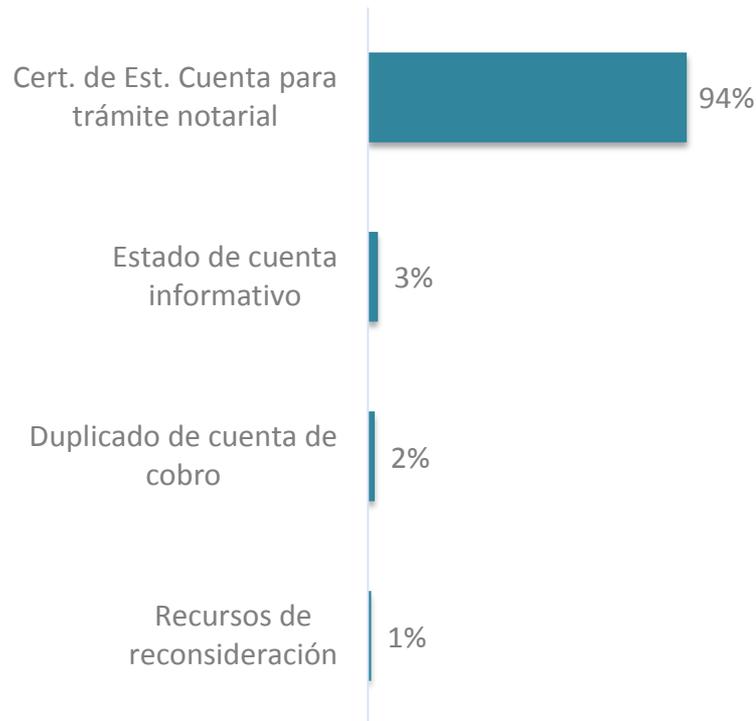


## Ocupación



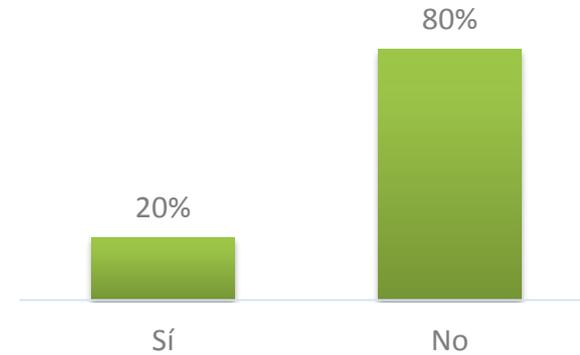
Base: 471 encuestas

## ¿Qué trámite adelantó?



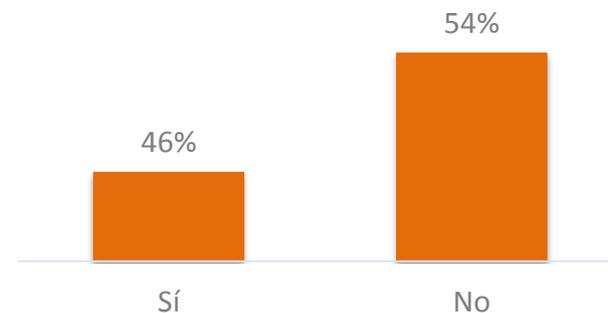
Base: 471 encuestas

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



Base: 445 encuestas

## ¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 90 encuestas



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

## 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

100%

Correcto direccionamiento de su turno de acuerdo al trámite a realizar

99.70%

Tiempo en fila para la asignación de turnos

99.70%

Amabilidad y actitud del servidor público

99.39%

Orientación recibida por parte del guarda de seguridad

99.39%

Presentación personal del servidor público

99.09%

Organización para la entrada



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.





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: 471 encuestas

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

#### Totalmente Satisfecho

99.58%

Amabilidad del servicio público que atendió su solicitud

99.58%

Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento

99.36%

Interés del servidor público

99.36%

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

99.36%

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

99.36%

Presentación personal del servidor público



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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



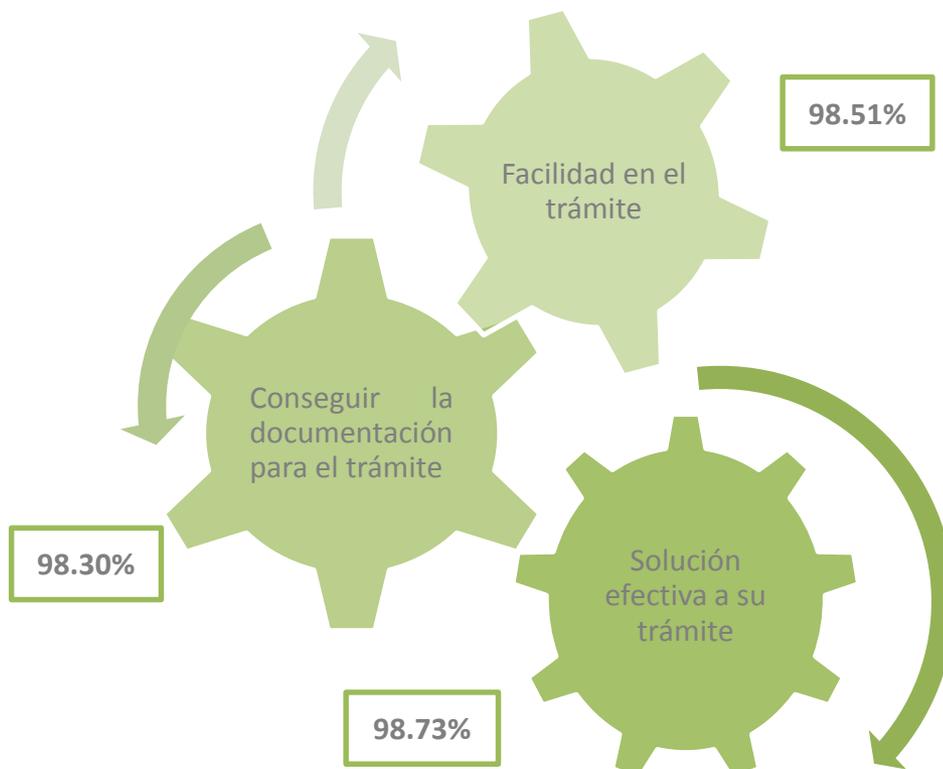
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?

**99.94%**  
Totalmente Satisfecho



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

**Totalmente Satisfecho**



Base: 471 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 5. Módulo de Instalaciones físicas

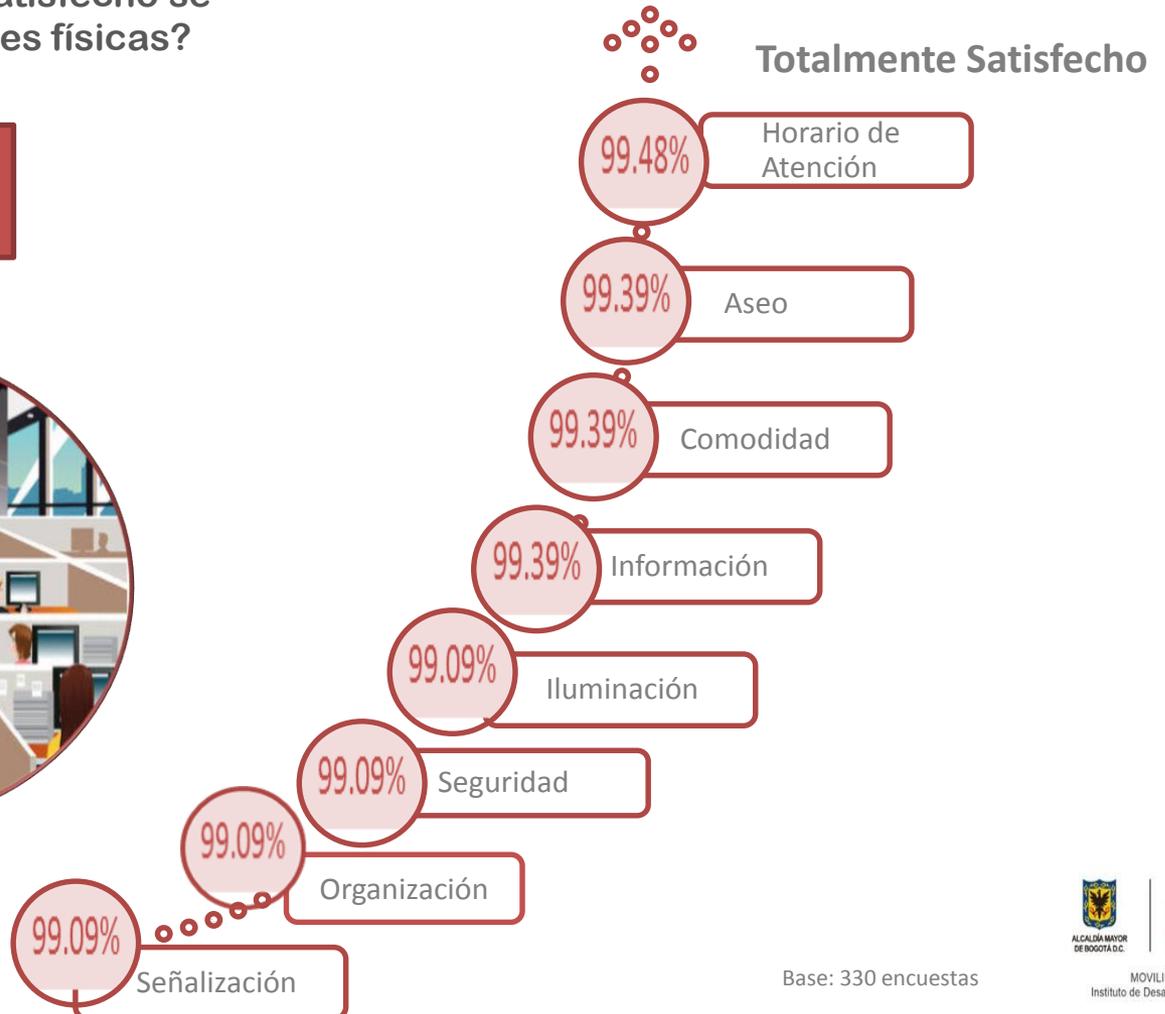


A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

100% Totalmente Satisfecho

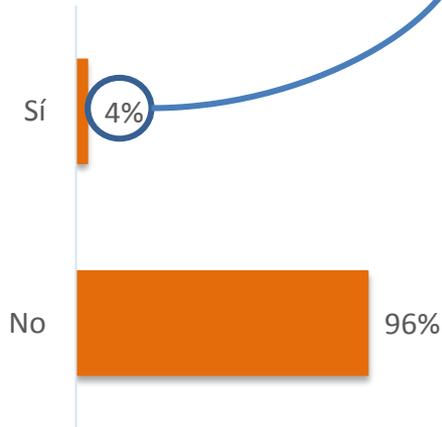


A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con ...?



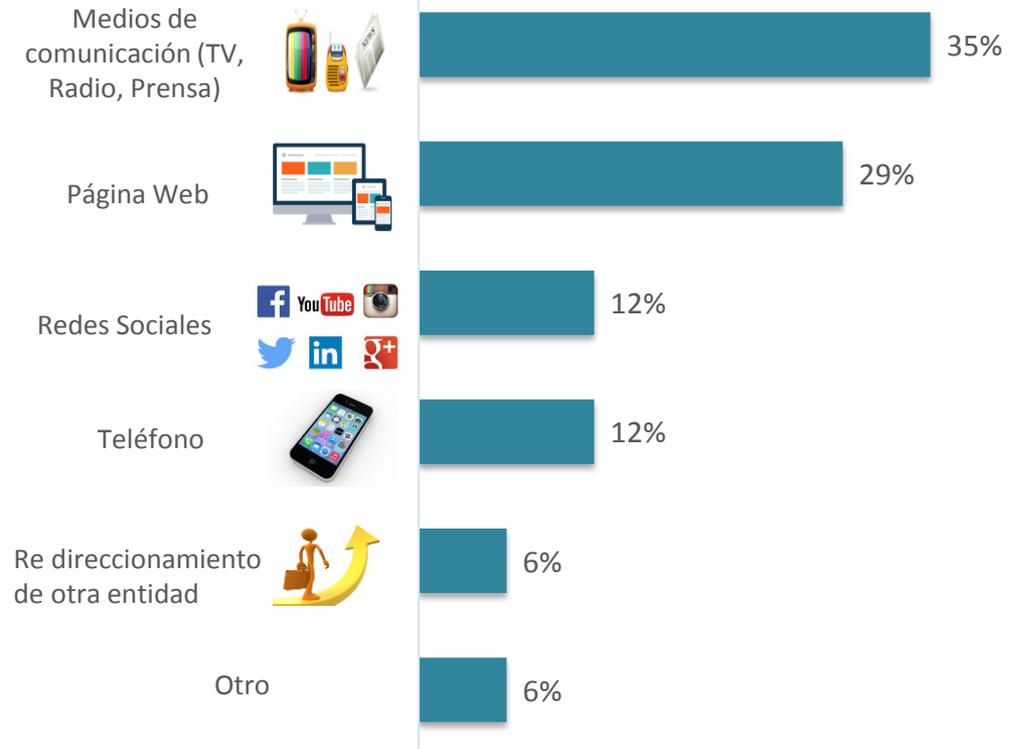
## 6. Módulo de Comunicaciones

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



Base: 471 encuestas

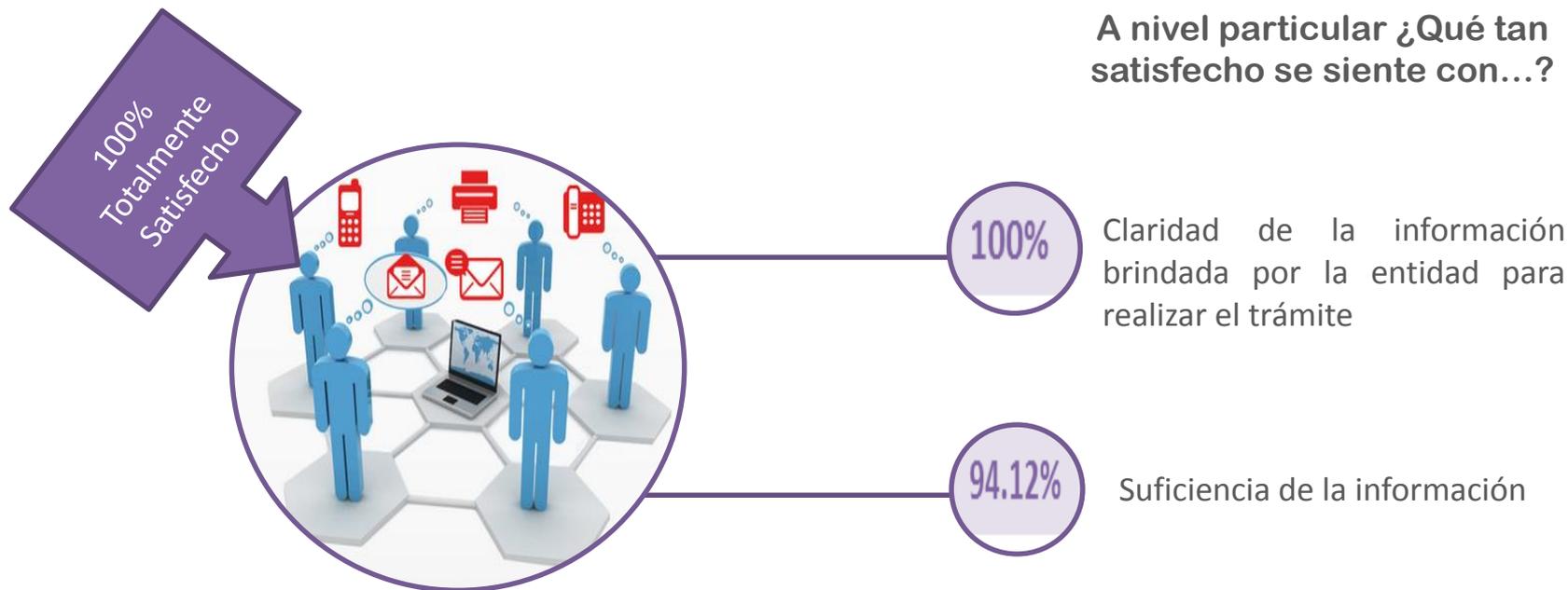
¿Por cuál de los siguientes canales obtuvo información sobre el trámite realizado?



Base: 17 encuestas

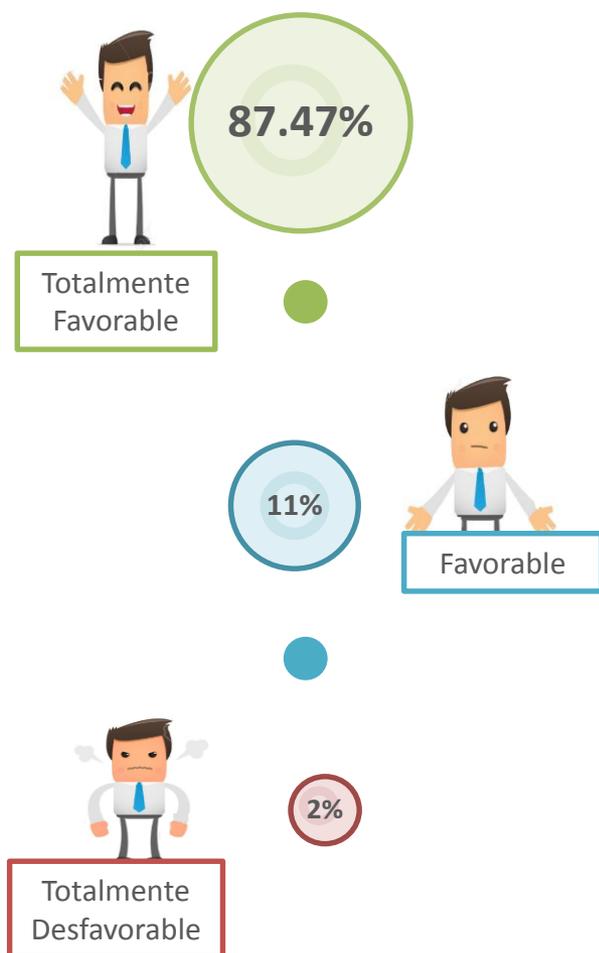
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la información brindada en los diferentes canales de comunicación del IDU?

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

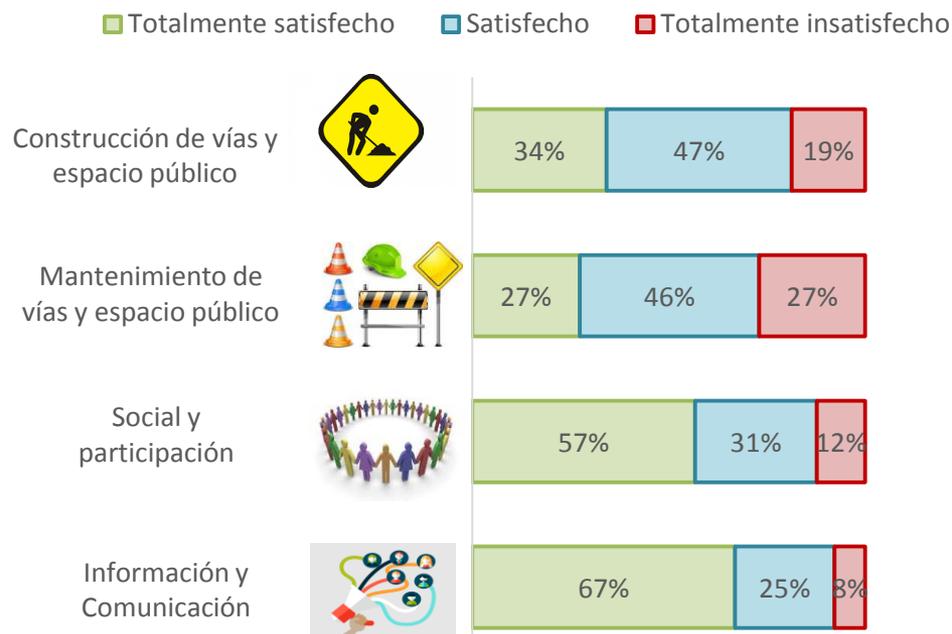


Base: 17 encuestas

## ¿Qué imagen tiene del IDU?



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



Base: 471 encuestas

## Sugerencias Positivas con respecto al trámite

Rápido el trámite y servicio  
**Buena la atención y servicio**  
Felicitaciones la atención del IDU  
El horario está bien

Base: 92 menciones

## Otras sugerencias con respecto al trámite

Faltan televisores  
Mejorar la atención en CADE Chico  
Mejorar el Cade Toberin  
Fortalecer trámites documental en Línea  
Permitir que cada usuario pueda realizar cuatro trámites por turno  
**Mejorar plataforma web**  
Deberían extender el horario  
Colocar punto más cercanos a Usme  
Comuniquen en la página web el cambio de horario  
Los funcionarios pueden estar sin usuario y no atienden  
Poner baños en los CADES

Base: 19 menciones

## Otras sugerencias con respecto a la gestión IDU

Seguimiento a los proyectos  
Terminar las obras y hacerles mantenimiento  
Se habla pero no se cumple  
Que se realicen obras urgentes  
Ojalá los errores no vuelvan a ocurrir  
Mucho avalúo a los predios  
Mejorar las rutas SITP en la ciudad  
Falta de cultura ciudadana en los proyectos para conservar los  
Trabajan en el norte no en el sur  
El IDU cobra mucho  
Sigán mejorando  
Más información sobre los trámites y proyectos que adelanta el IDU  
**Mantenimiento de malla vial**  
Mucha demora en los proyectos  
Les falta más compromiso del IDU  
Recuperar el espacio público de las vías de Bogotá  
Han mejorado bastante en el arreglo de vías  
Mayor veeduría sobre los contratistas y pagos a trabajadores  
No hay vías de acceso por obras  
Poca ejecución y mucho atraso  
Priorizar las vías que están más deterioradas  
Se necesita ver reflejada la inversión  
Las obras que contrata el IDU son amarradas

Base: 97 menciones

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

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente satisfecho	General	Particular
II. Módulo de accesibilidad y asignación de turnos	330	329	99,70%	99,55%
III. Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	471	470	99,79%	99,43%
IV. Módulo de percepción frente al trámite	471	466	98,94%	98,51%
V. Módulo de instalaciones físicas	330	330	100,00%	99,31%
VI. Módulo de comunicaciones	17	17	100,00%	97,06%
VII. Módulo de imagen	472	412	87,47,%	46,29%
Promedio general, sin Imagen y Comunicaciones				<b>99,40%</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.