

# 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 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 tercer trimestre (Julio-Agosto-Septiembre) del año 2018.
- **Tamaño de muestra:** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	375
SUPERCADE CAD	60
SUPERCADE Américas	13
SUPERCADE Bosa	12
CADE Fontibón	8

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Santa Helenita	11
CADE Chicó	10
CADE Toberín	12
CADE Suba	27
<b>Total</b>	<b>528</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:** Julio-Agosto-Septiembre de 2018

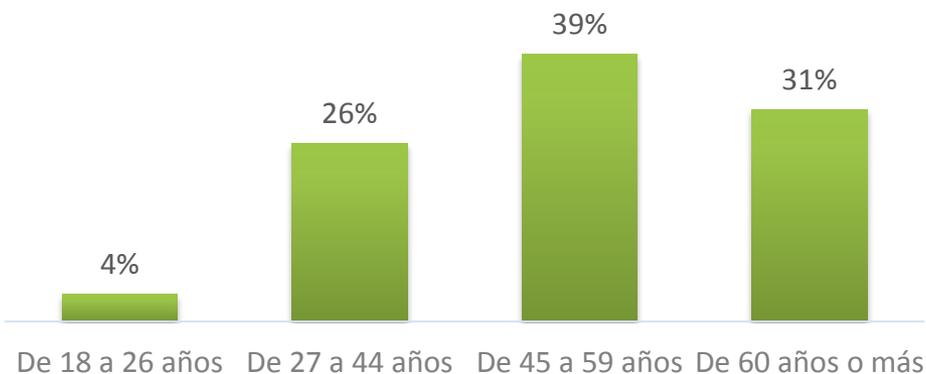
## Sexo



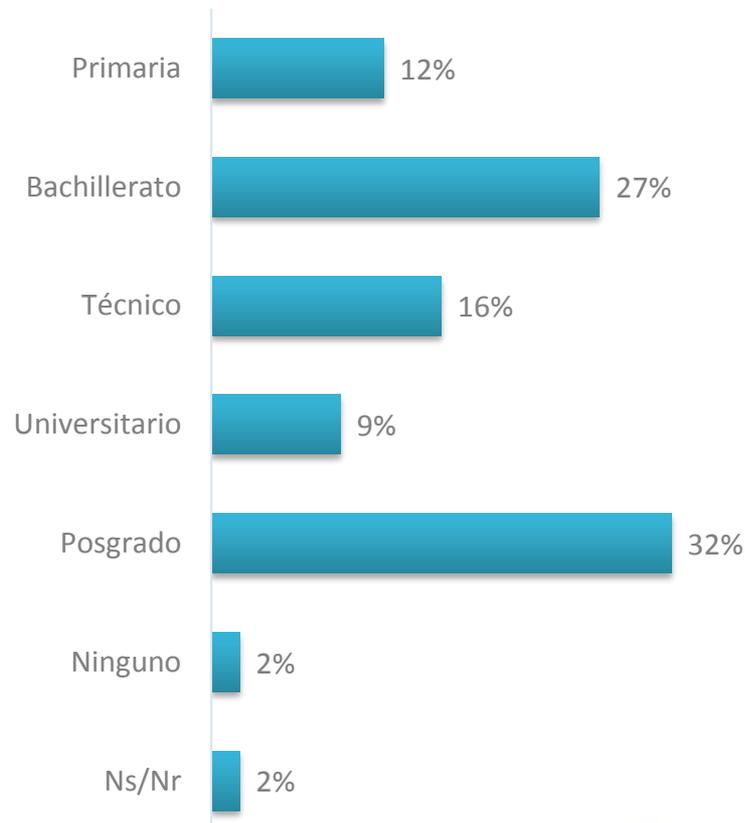
56%

44%

## Edad



## Nivel educativo



Base: 528 encuestas



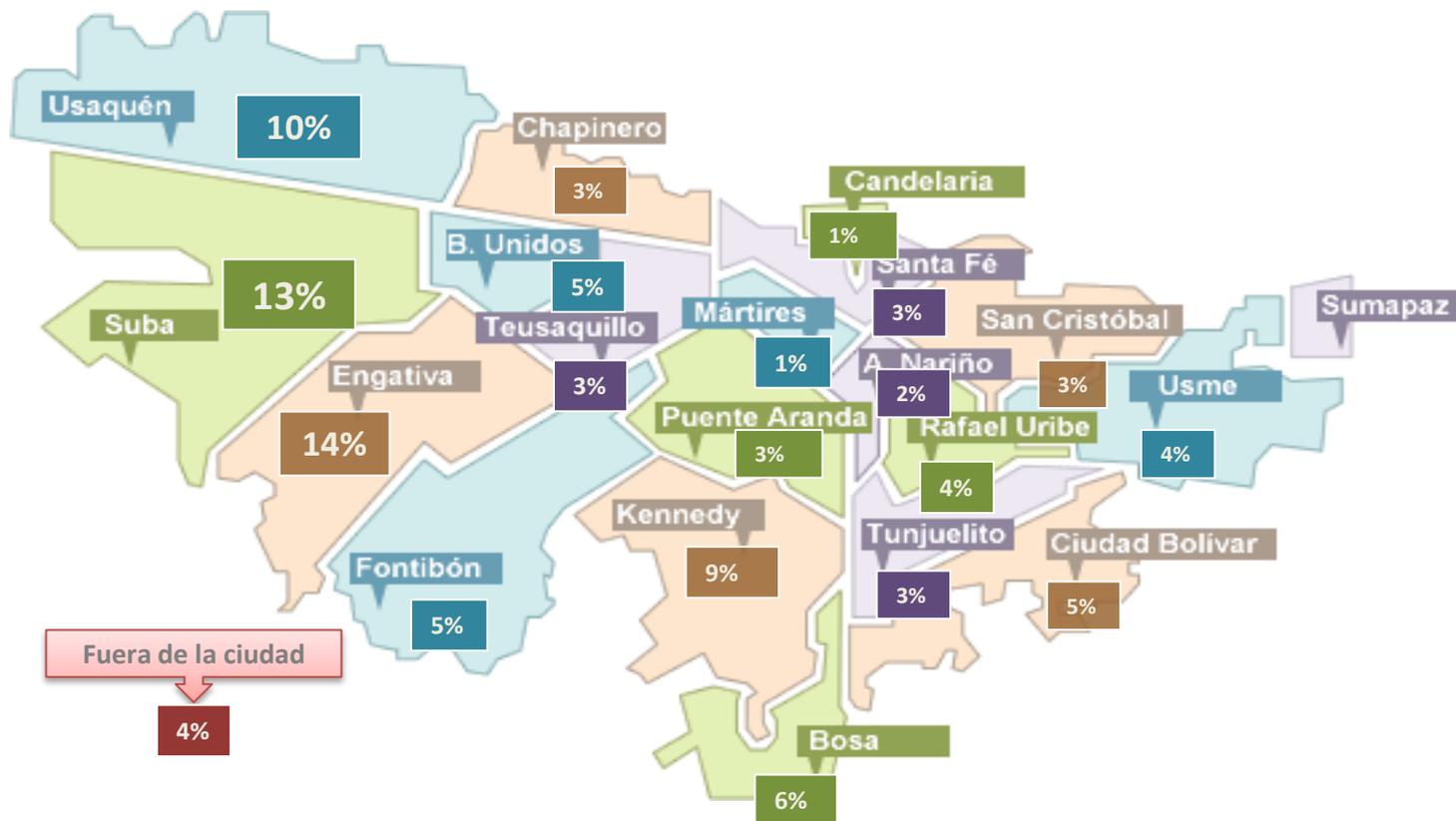
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado



## ¿En que localidad vive?



Base: 528 encuestas

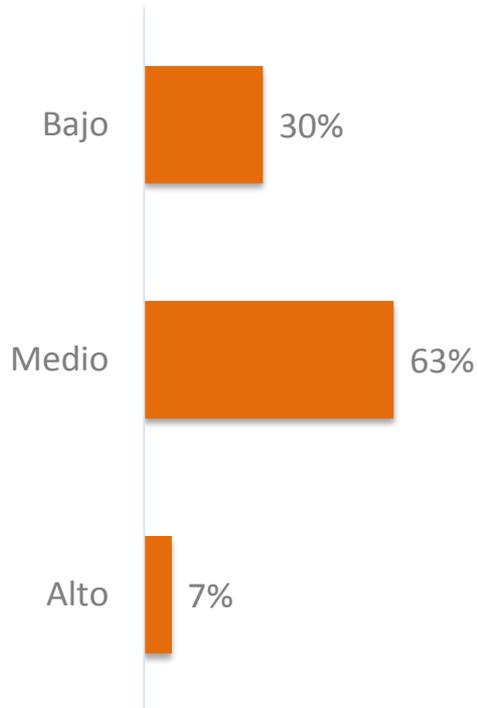


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

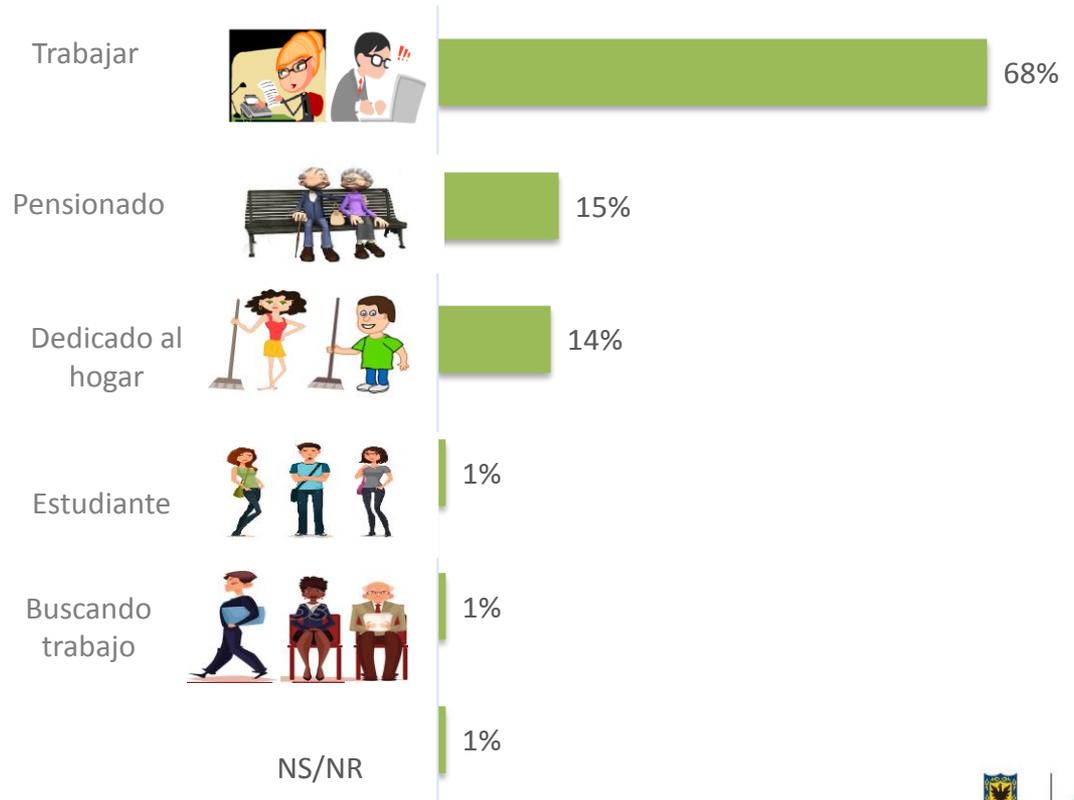
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano

## Estrato socioeconómico



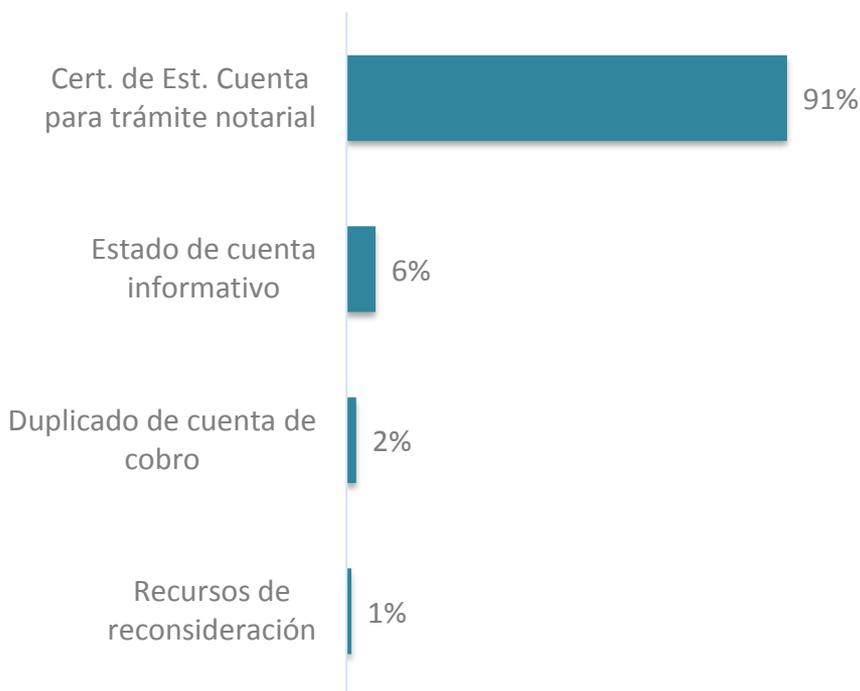
## Ocupación



Base: 528 encuestas

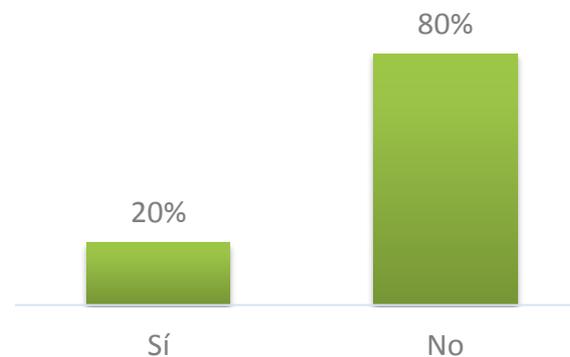
# 1. Módulo de caracterización del encuestado

## ¿Qué trámite adelantó?



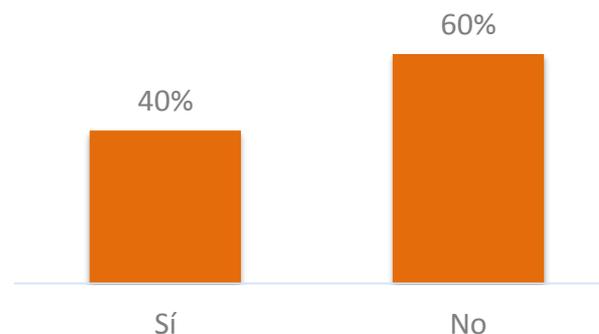
Base: 528 encuestas

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



Base: 484 encuestas

## ¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 98 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

99,73% Correcto direccionamiento de su turno de acuerdo al trámite a realizar

99,73% Tiempo en fila para la asignación de turnos

99,73% Amabilidad y actitud del servidor público

99,73% Orientación recibida por parte del guarda de seguridad

99,73% Presentación personal del servidor público

99,73% 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



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

99.81%  
Totalmente Satisfecho



Base: 528 encuestas

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

#### Totalmente Satisfecho

- 99,81% Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados
- 99,62% Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento
- 99,62% Presentación personal del servidor público
- 99,62% Amabilidad del servicio público que atendió su solicitud
- 99,62% Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor
- 99,62% Interés 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

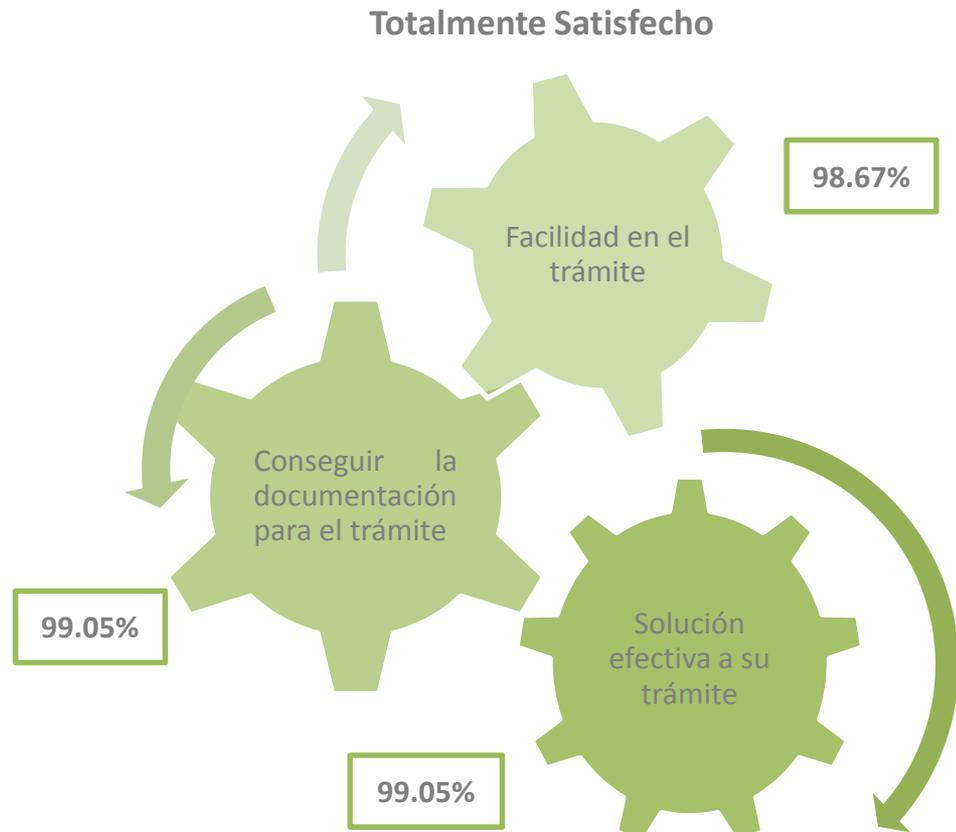
idu

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



Base: 528 encuestas

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



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

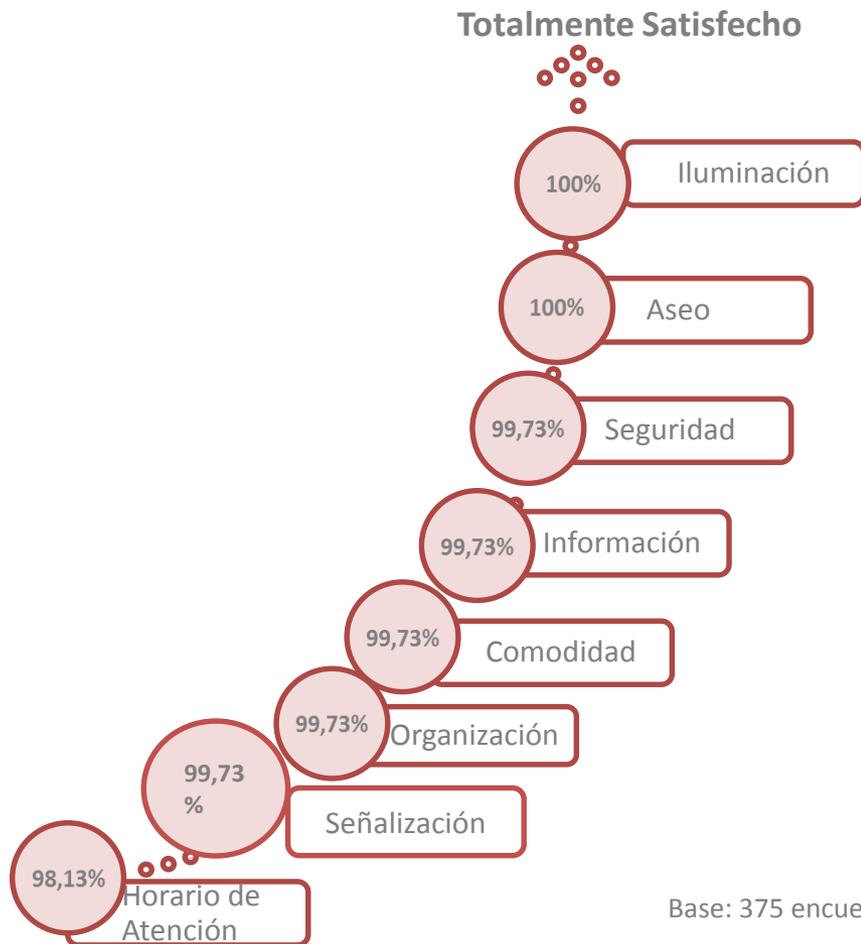
## 5. Módulo de Instalaciones físicas



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



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



Nota: Solo aplica para calle 22

Base: 375 encuestas

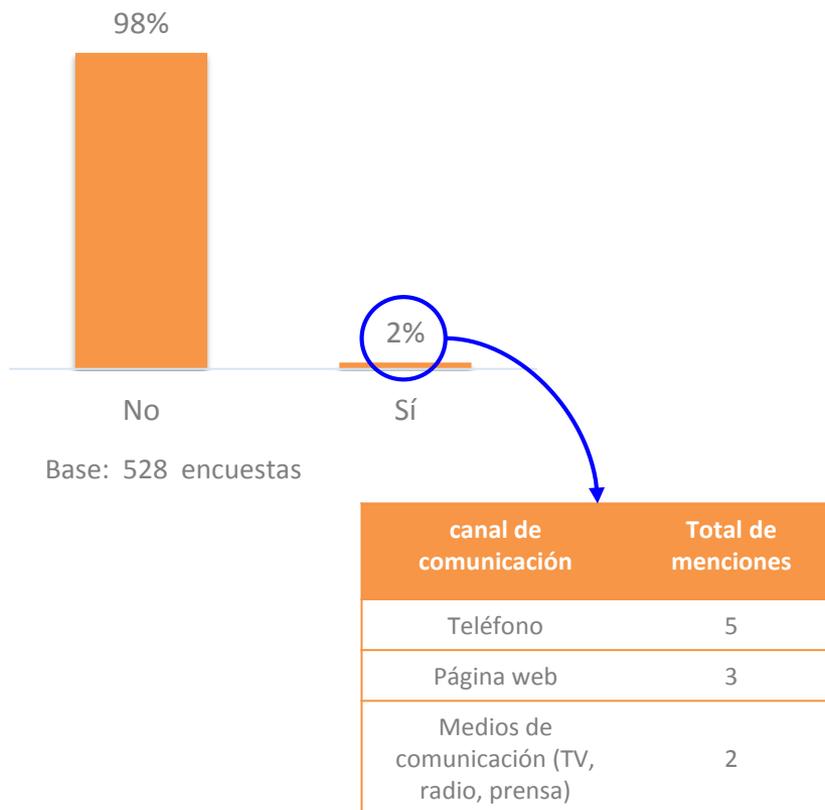


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano

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

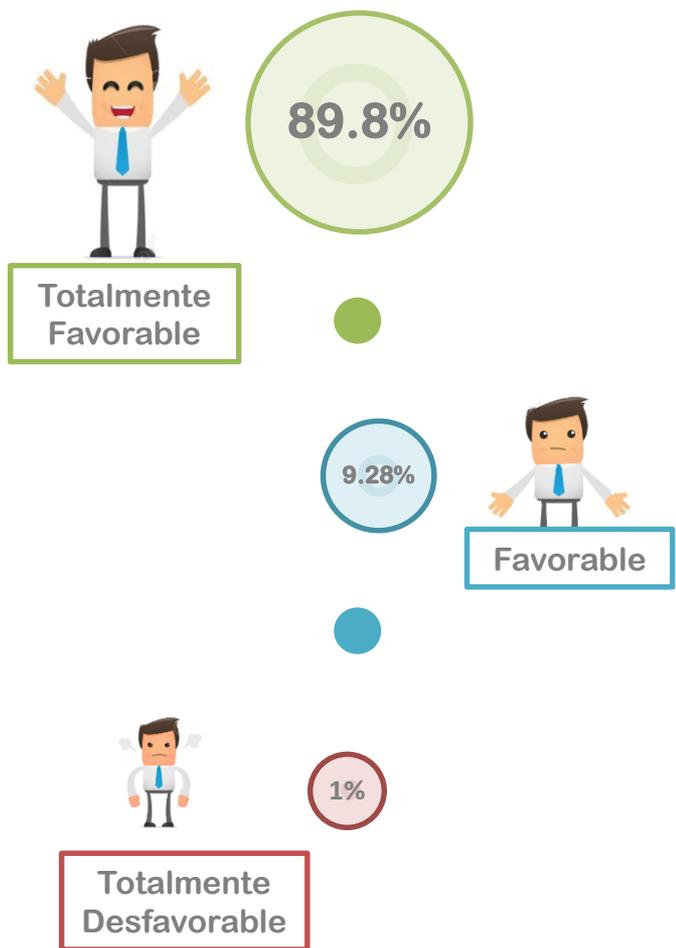


El 2% de las personas encuestadas, que corresponden a 10 ciudadanos mencionaron haber recibido información de su trámite por algún canal de comunicación

Estos 10 ciudadanos se encuentran **Totalmente satisfechos** con la **Claridad y Suficiencia de la información** brindada mediante los canales de atención utilizados

## ¿Qué imagen tiene del IDU?

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



■ Totalmente satisfecho   
 ■ Satisfecho   
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 528 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 8. Sugerencias y/o Observaciones

idu

### Observaciones positivas con respecto al trámite

Muy buena atención  
Buena la atención de los funcionarios  
Ha mejorado mucho el servicio  
Excelente la atención del funcionario  
Buena la atención en el punto  
Excelente la atención en el punto  
**Buena la atención**  
**Excelente la atención**  
Todo muy bien Muy bueno el trámite  
Muy buen servicio Rápido el trámite  
Buen servicio Bueno el punto  
Excelente servicio  
Muy bien el trámite

Base: 92 menciones

### Sugerencias con respecto al trámite

Más atención al ciudadano  
Fallas en el sistema  
Entregar más certificados con un solo turno  
Cambiar horario  
**Mejorar plataforma**  
Ampliar el punto de atención  
Extender tiempo de vencimiento del paz y salvo  
Funcionaria agresiva  
Tinto a la entrada

Base: 13 menciones

### Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Tener en cuenta a la ciudadanía  
Mejorar las herramientas  
Más cumplimiento con las obras  
Falta control sobre las obras  
Falta bienestar en la ciudad  
Mucho atraso en la ciudad Controlar las ventas de carros  
caos de movilidad  
Mejorar la participación ciudadana  
Mejorar estado de andenes Agilizar más las obras  
Más compromiso con la ciudad Mejorar calidad obras  
**Más información de los proyectos**  
**Más arreglo de vías**  
**Mejorar malla vial**  
Más información de los trámites  
Más información a la ciudadanía Mejorar la malla vial  
Articulación institucional Más control  
Controlar invasión del espacio público  
Más organización en la construcción  
Continuar invirtiendo en la ciudad  
Control en las vías Mejoró el 100% el IDU  
Controlar vendedores ambulantes Priorizar mejor las obras  
Falta control sobre los contratistas  
Mejorar la comunicación con la ciudadanía  
Muy buenos proyectos en la ciudad  
No transmlenio por la séptima

Base: 87 menciones



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

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente satisfecho	General	Particular
Accesibilidad y asignación de turnos	375	374	99,73%	99,73%
Percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	528	527	99,81%	99,59%
Percepción frente al trámite	528	526	99,62%	98,92%
Instalaciones físicas	375	374	99,73%	99,53%
Comunicaciones	10	10	100,00%	100,00%
Imagen	528	474	89,77%	35,92%
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			99,72%	99,52%
<b>Indicador de satisfacción</b>			<b>99,62%</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.