

# 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 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 cuarto trimestre (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2018.
- **Tamaño de muestra:** 496 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	353
SUPERCADE CAD	60
SUPERCADE Américas	13
SUPERCADE Bosa	13
CADE Fontibón	5

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Santa Helenita	10
CADE Chicó	7
CADE Toberín	13
CADE Suba	22
<b>Total</b>	<b>496</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 2018



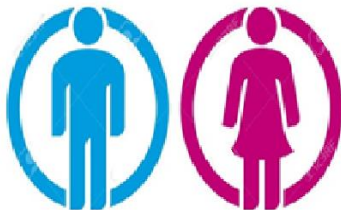
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado



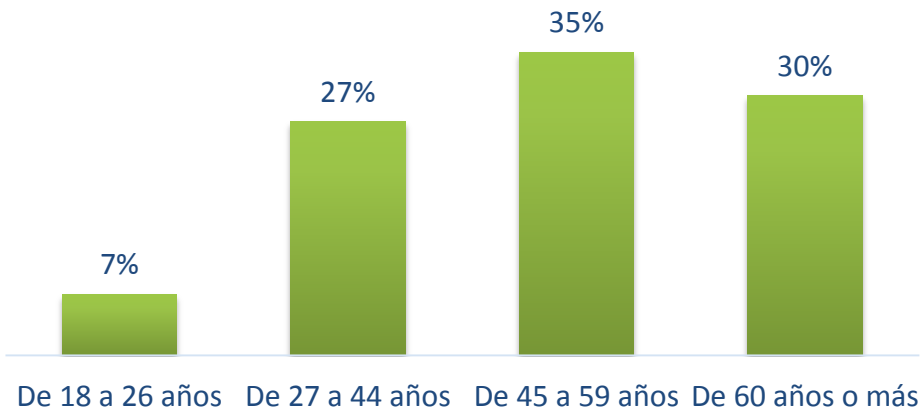
## Sexo



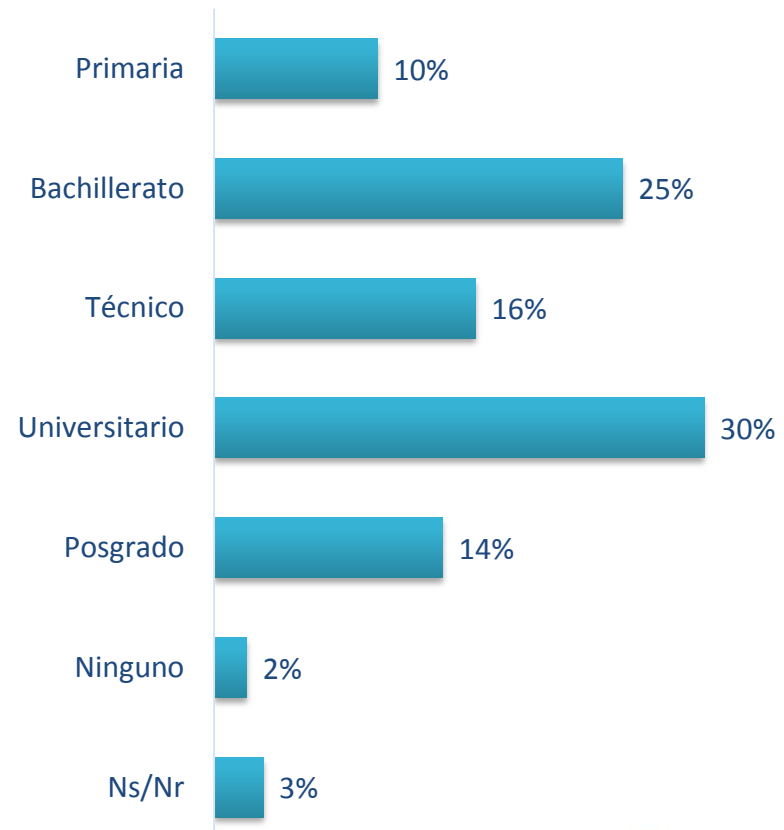
58%

42%

## Edad



## Nivel educativo



Base: 496 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano



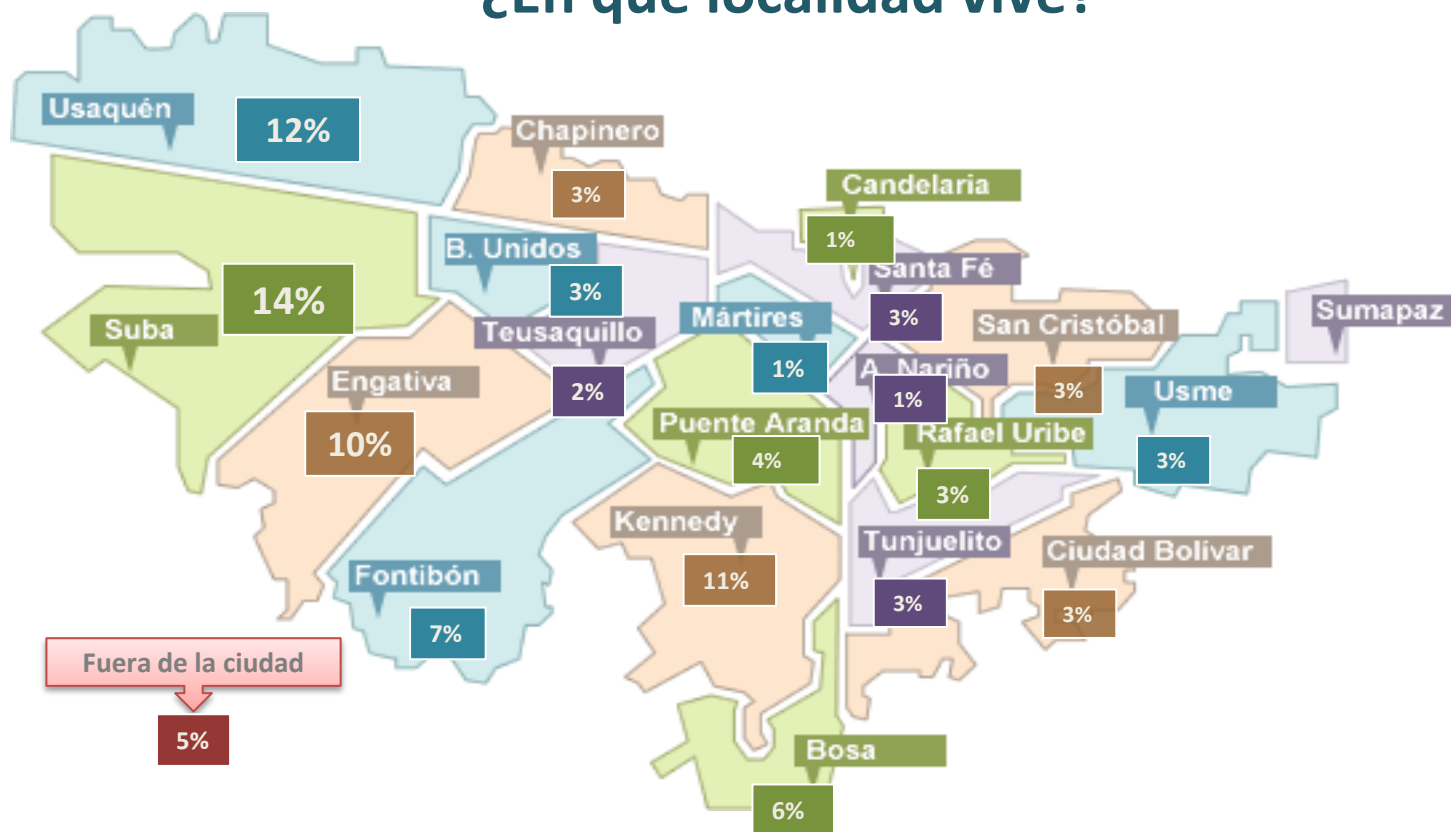
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado



## ¿En que localidad vive?



Base: 496 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano



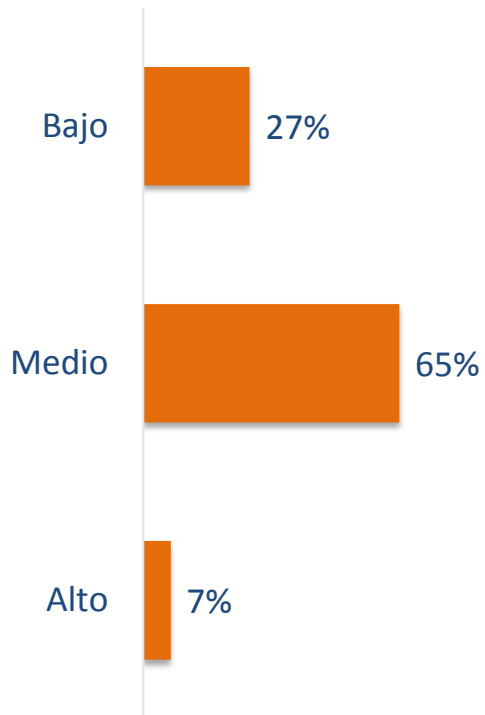
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

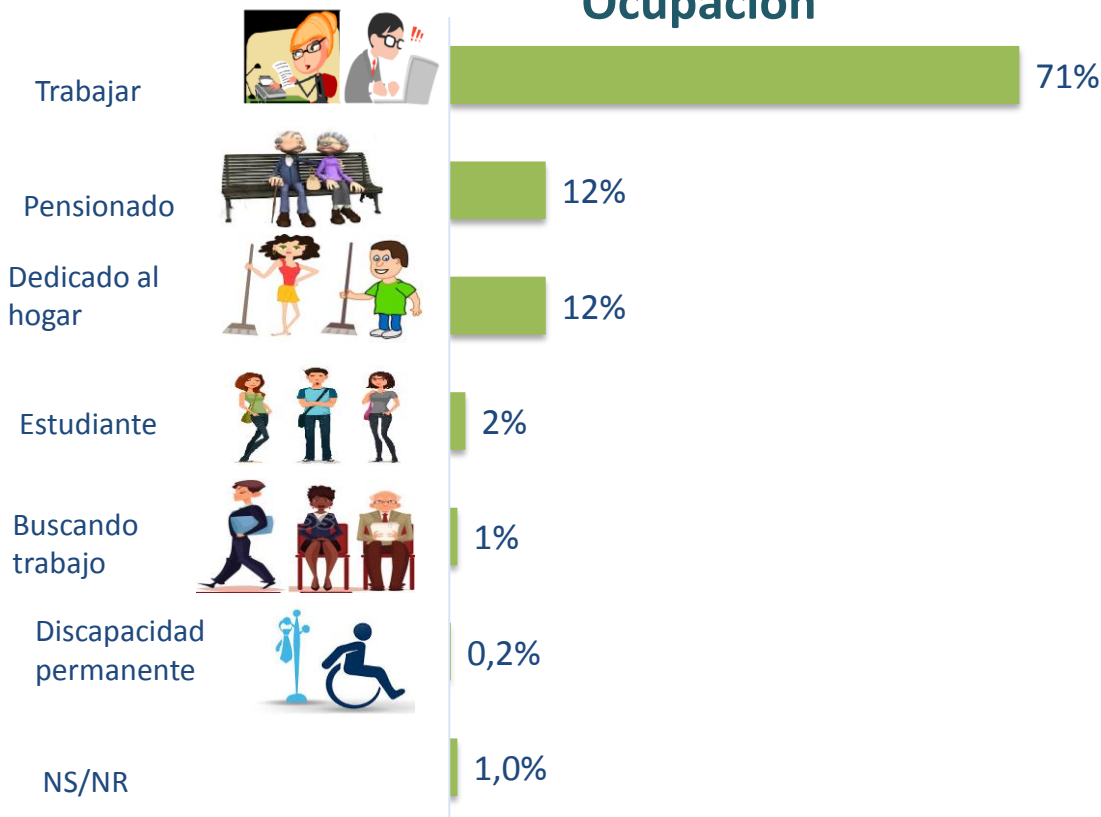
# 1. Módulo de caracterización del encuestado



## Estrato socioeconómico



## Ocupación



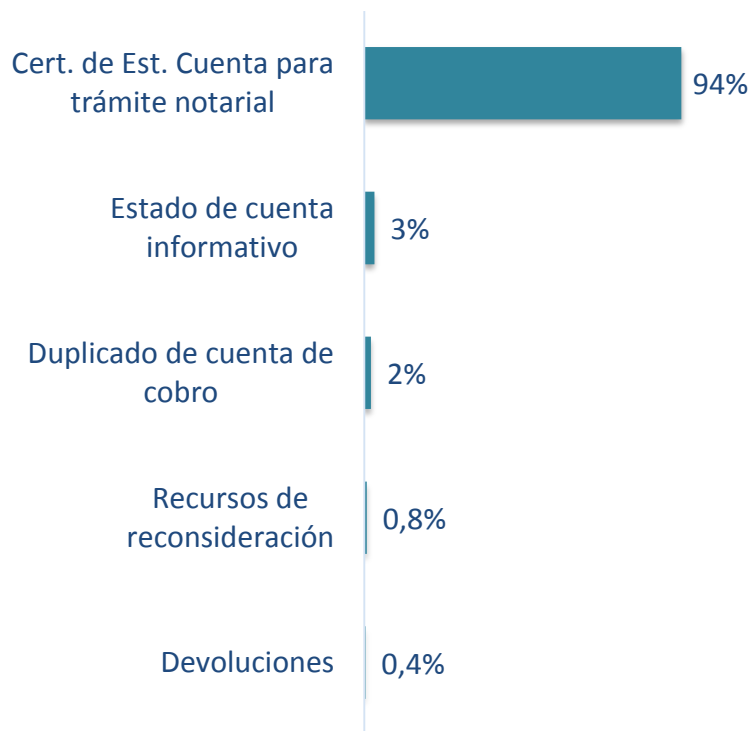
Base: 496 encuestas



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

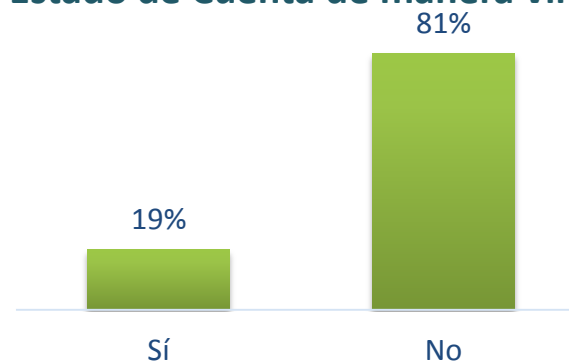


## ¿Qué trámite adelantó?



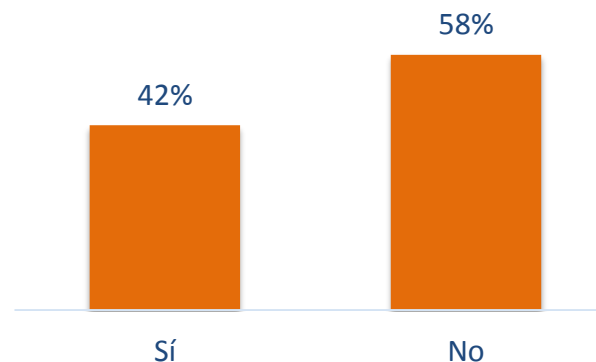
Base: 496 encuestas

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



Base: 469 encuestas

## ¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 89 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%

Presentación personal del servidor público

100%

Tiempo en fila para la asignación de turnos

99.72%

Orientación recibida por parte del guarda de seguridad

99.43%

Amabilidad y actitud del servidor público

99.43%

Correcto direccionamiento de su turno de acuerdo al trámite a realizar Presentación

99.27%

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: 496 encuestas

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

#### Totalmente Satisfecho

- 99.80% Presentación personal del servidor público
- 99.60% Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados
- 99.40% Amabilidad del servicio público que atendió su solicitud
- 99.40% Interés del servidor público
- 99.19% Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor
- 98.99% Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

# 4. Módulo de percepción frente al trámite

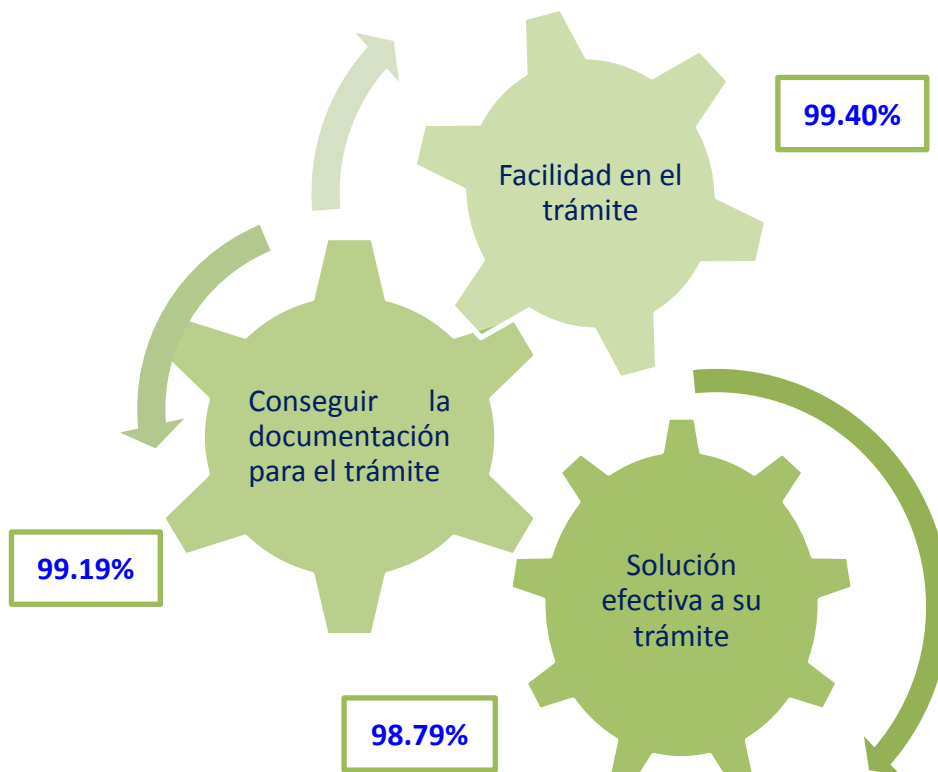


A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?



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

## Totalmente Satisfecho



Base: 496 encuestas



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

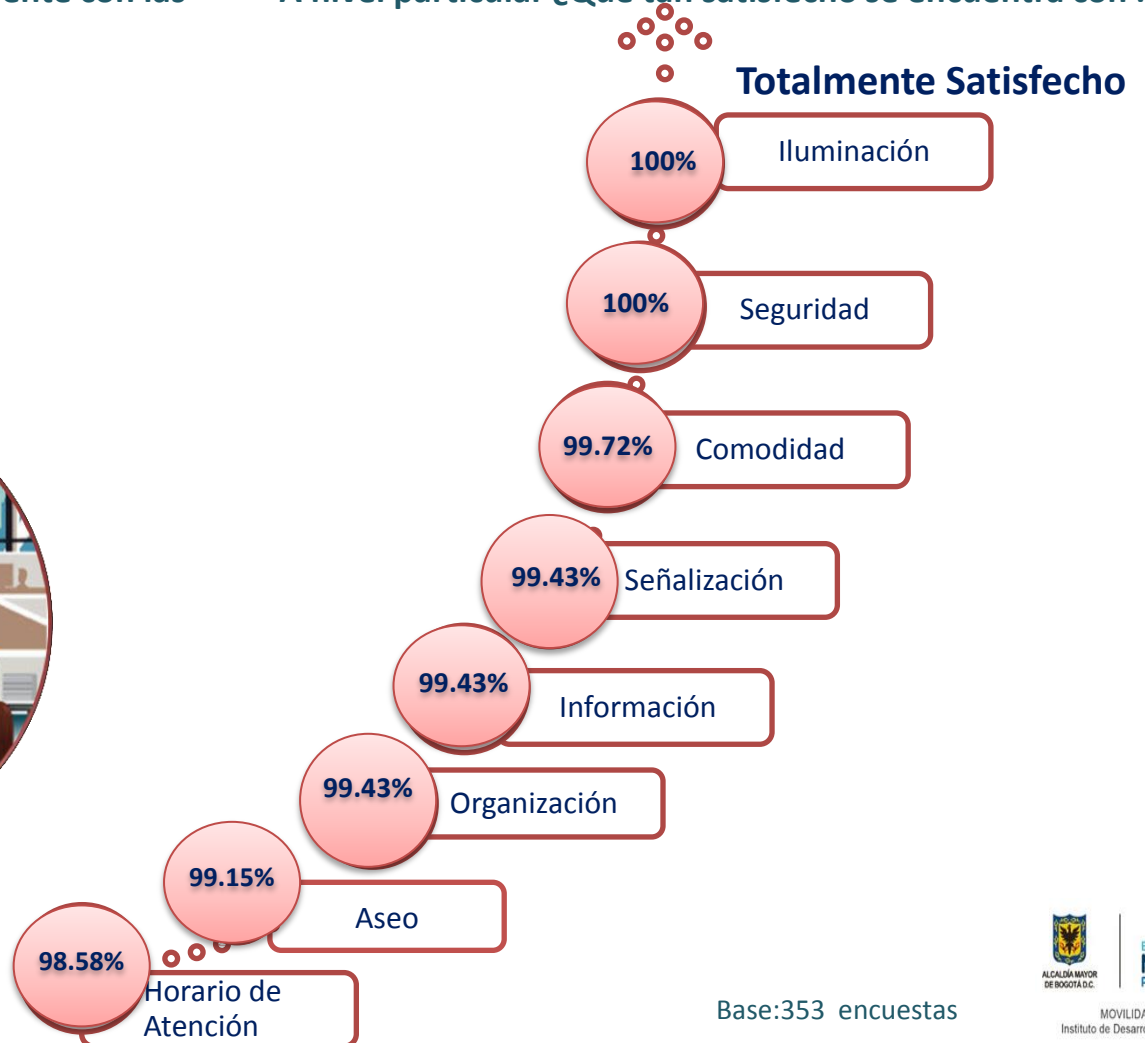
## 5. Módulo de Instalaciones físicas

**idu**

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



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



Solo aplica para calle 22

Base:353 encuestas

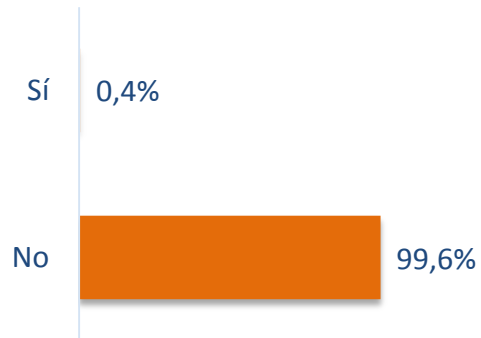


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano

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

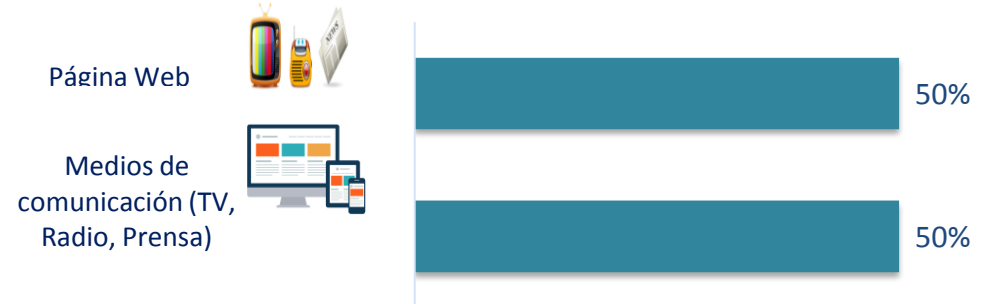


Base: 494 encuestas

- *Los ciudadanos no conocen cuales son los canales de atención de la entidad , es necesario mayor divulgación y difusión. .*
- *Solo aplica para el 0.4% que contesto de forma afirmativa*



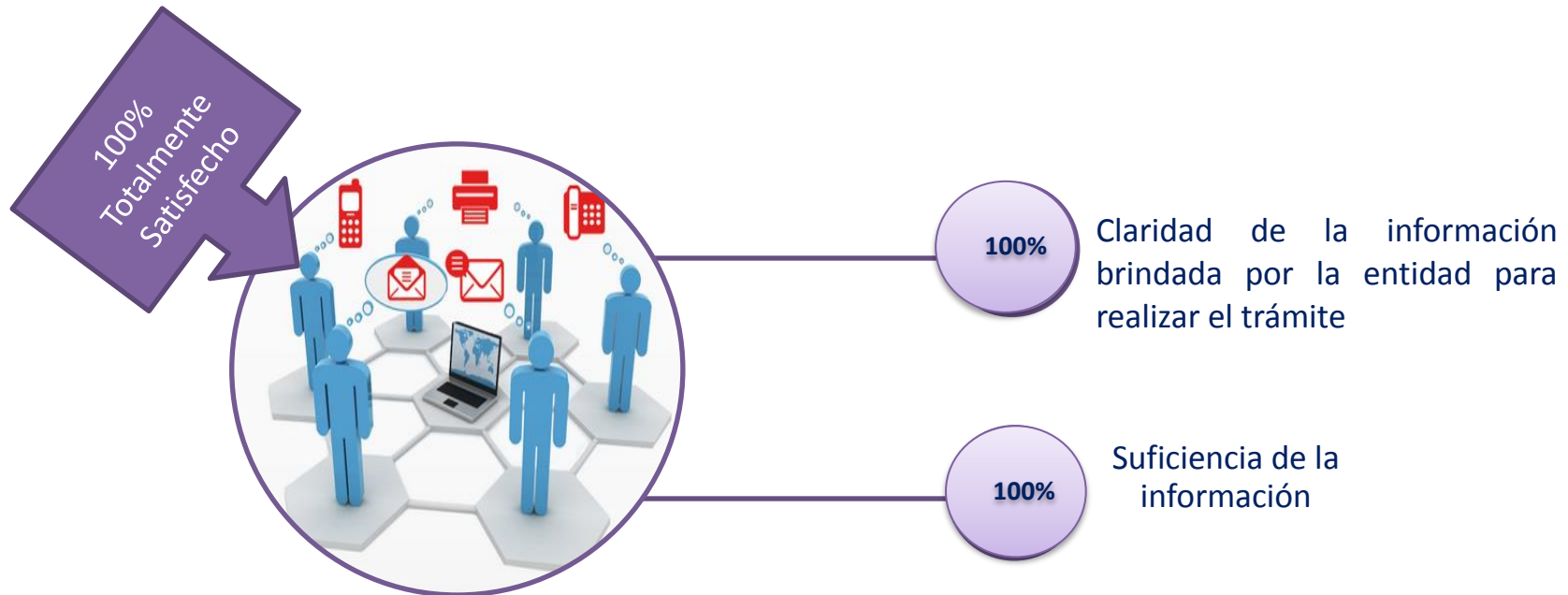
## ¿Por cuál de los siguientes canales obtuvo información sobre el trámite realizado?



Base: 2 encuestas

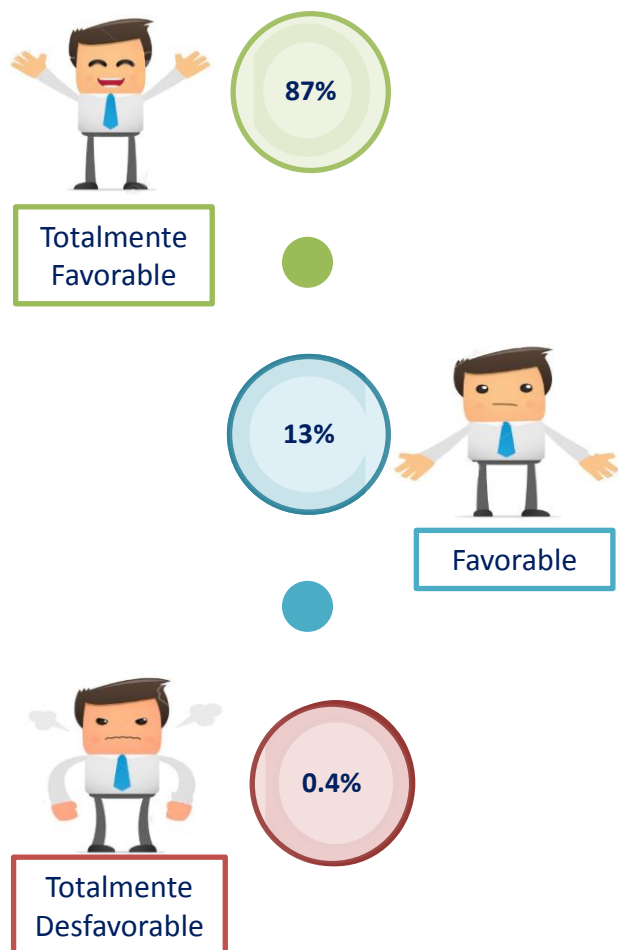
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la información brindada en los diferentes canales de comunicación del IDU?

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

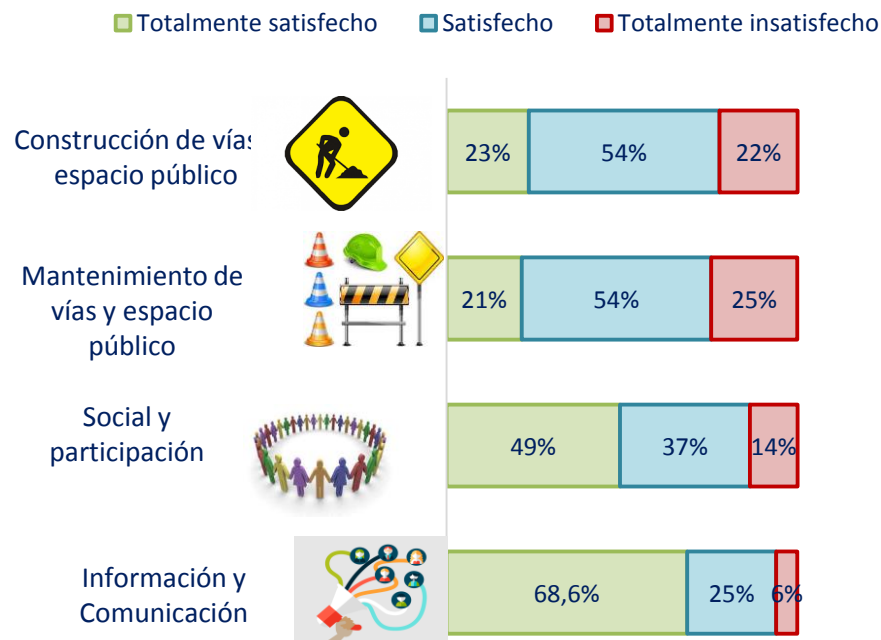


Base: 2 encuestas

## ¿Qué imagen tiene del IDU?



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



Base: 496 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 8. Sugerencias y/o Observaciones

idu

### Observaciones positivas con respecto al trámite

Todo está muy bien en la entidad

**Buen servicio y atención**

Esta bien el trámite

Excelente la atención en este punto

Rápido el trámite

Base: 39 encuestas

### Sugerencias con respecto al trámite

Mucha demora en responder los derechos de petición

Mejorar el volumen de las pantallas para que el ciudadano las escuche

En Suba no dieron el paz y salvo

Deberían atender también sábados

Cobran valorización por obras que no han ejecutado

Dar por tiempo indefinido el Paz y Salvo

Falta organización

divulgación sobre que trámites se realizan en los diferentes puntos

Demora en las devoluciones

Tener un buzón de sugerencias ciudadanas

Base:14 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 8. Sugerencias y/o Observaciones



### Sugerencias con respecto a la gestión del IDU



Base: 140 encuestas



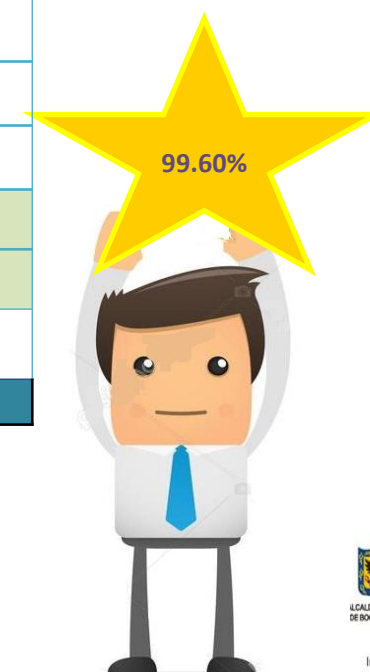
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



## 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	353	353	100%	99,7%
III. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO	496	495	99,8%	99,4%
IV. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL TRÁMITE	496	494	99,6%	99,3%
V. MÓDULO DE INSTALACIONES FISICAS	353	351	99,4%	99,5%
VI. MÓDULO DE COMUNICACIONES	2	2	100%	100%
VII. MÓDULO DE IMAGEN	496	431	86,9%	40,7%
<b>Promedio Sin Imagen y sin Comunicación</b>			99,71%	99,49%
<b>Indicador de satisfacción</b>			<b>99,60%</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.