

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 2019



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 (Enero-Febrero-Marzo) del año 2019.
- **Tamaño de muestra:** 621 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	450
SUPERCAD CAD	66
SUPERCAD Américas	17
SUPERCAD Bosa	19
CADE Fontibón	7

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Santa Helenita	9
CADE Chicó	9
CADE Toberín	14
CADE Suba	30
Total	621

- **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-Marzo de 2019

1. Módulo de caracterización del encuestado

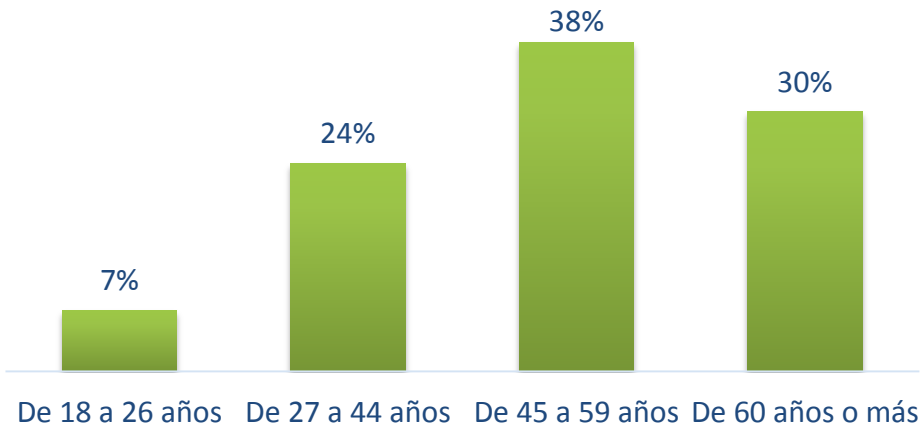
Sexo



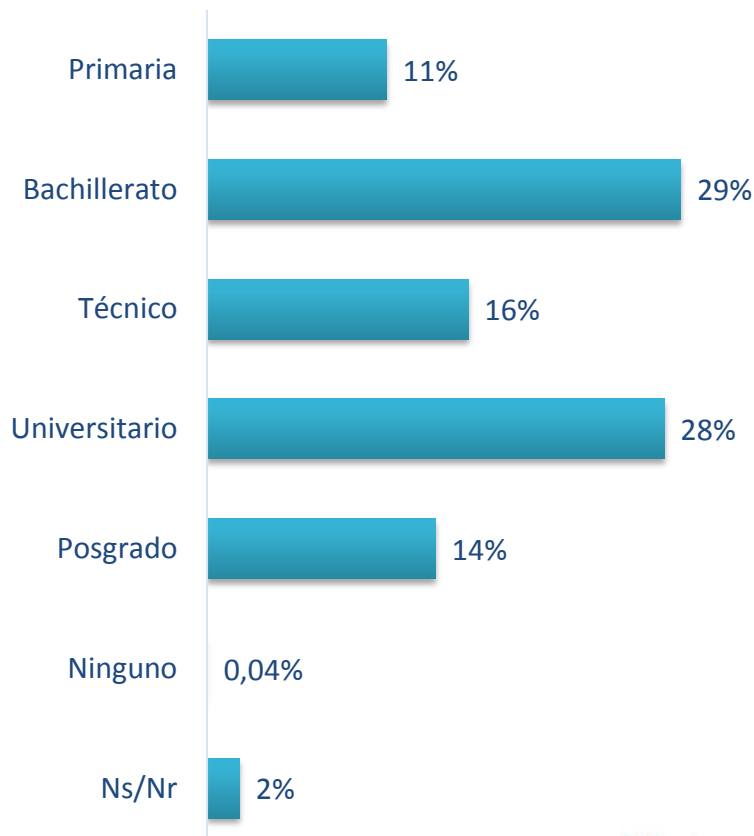
55%

45%

Edad



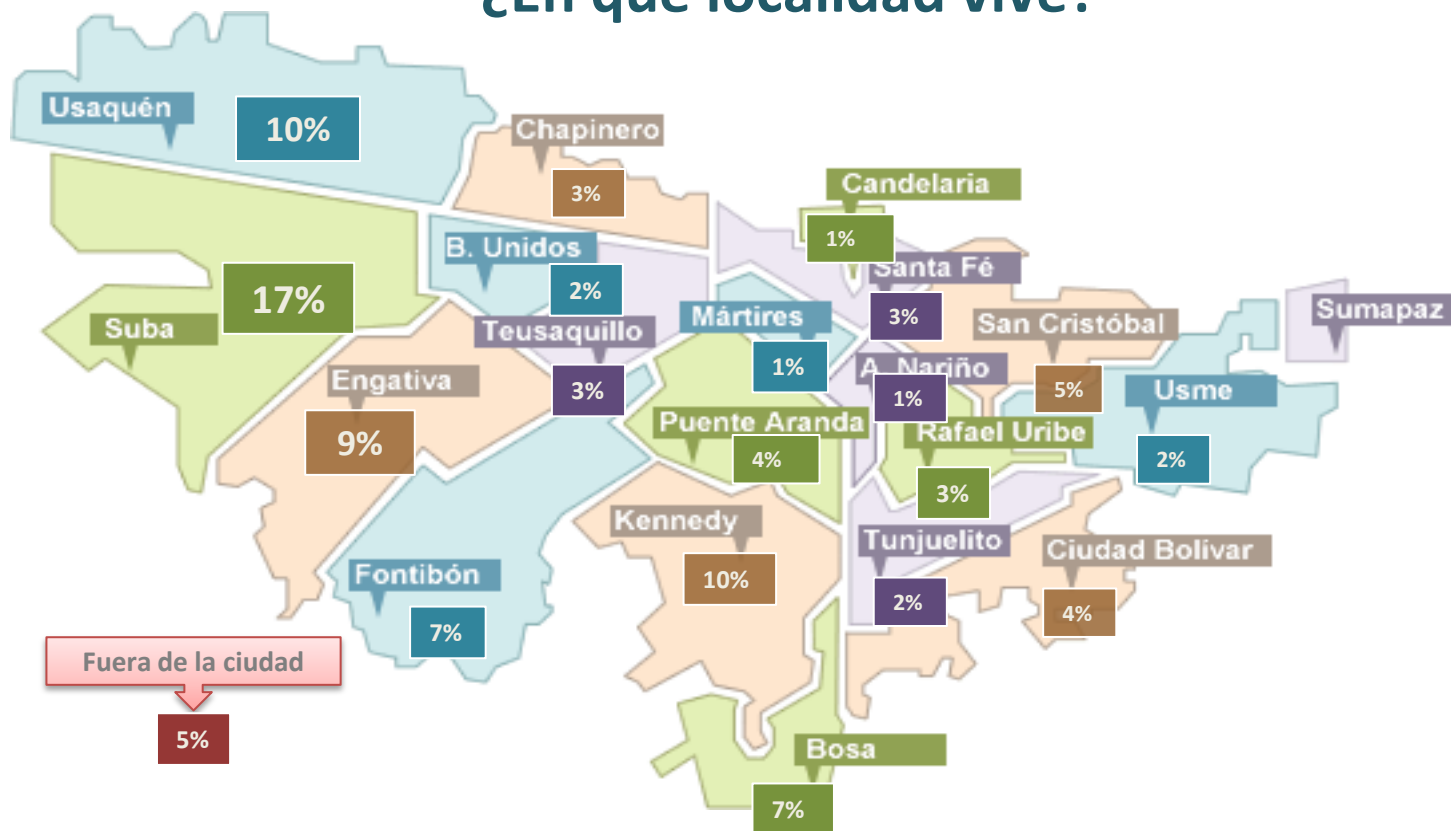
Nivel educativo



Base: 621 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

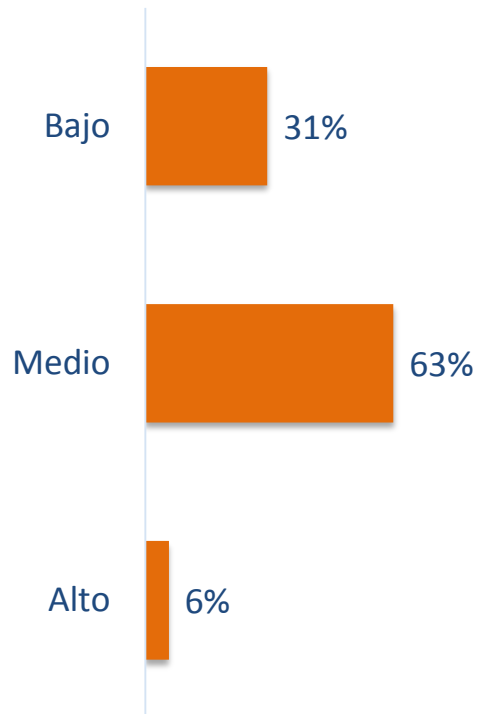
¿En que localidad vive?



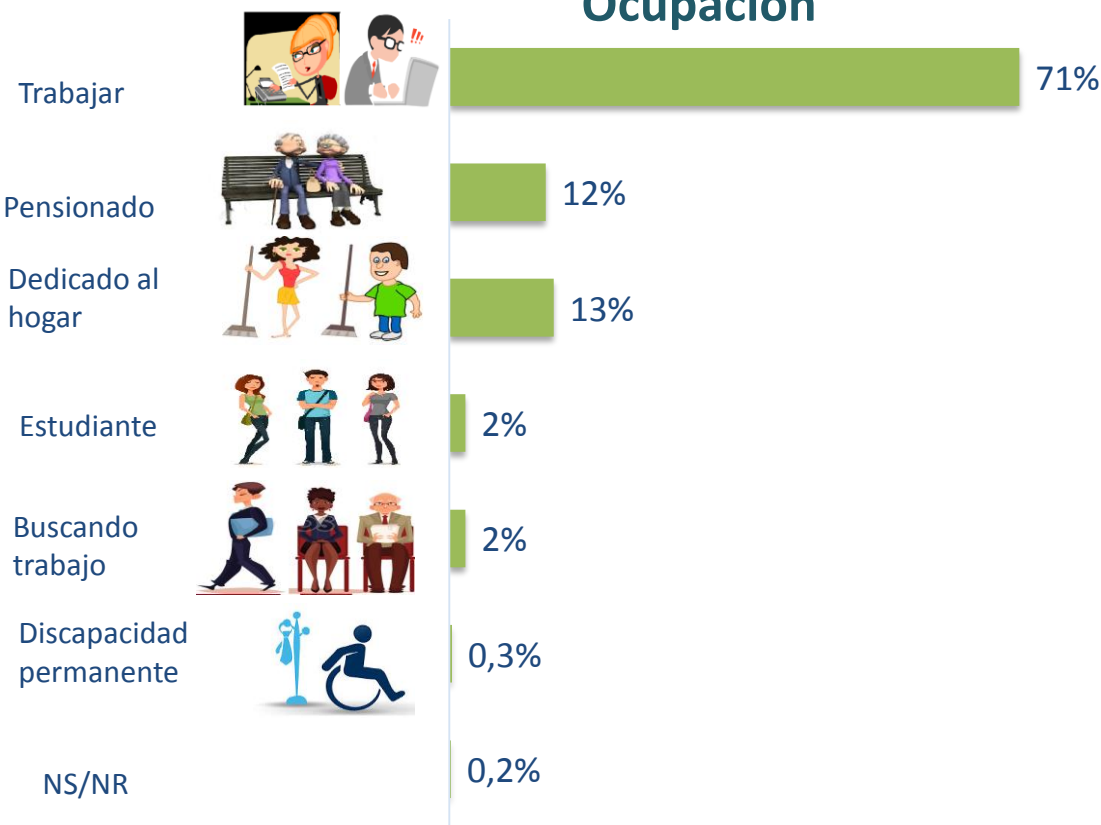
Base: 621 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



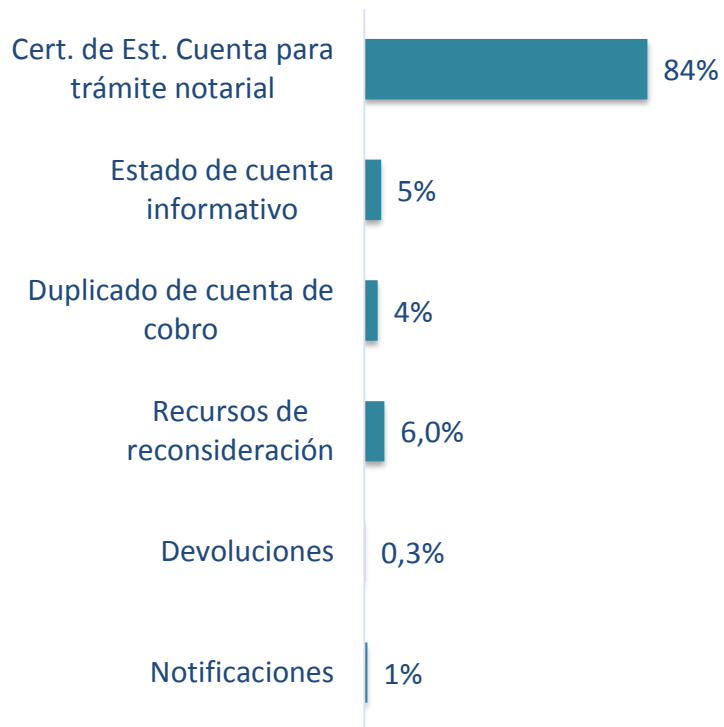
Ocupación



Base: 621 encuestas

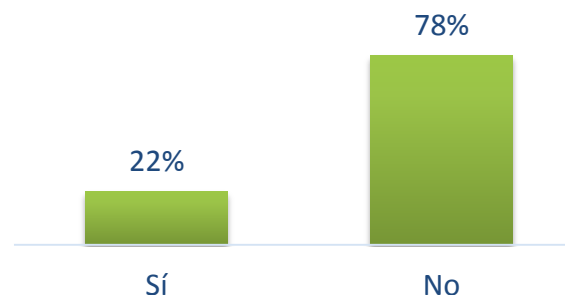
1. Módulo de caracterización del encuestado

¿Qué trámite adelantó?



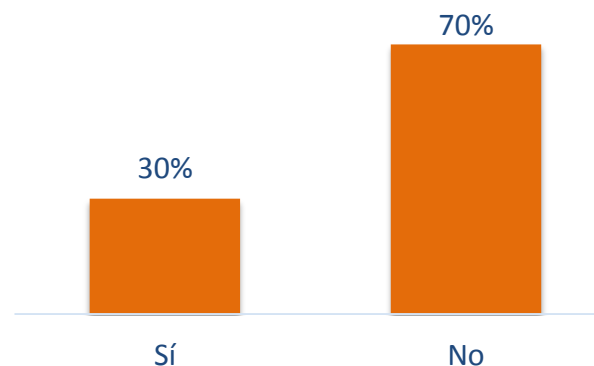
Base: 621 encuestas

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



Base: 524 encuestas

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 116 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

100%

Presentación personal del servidor público

99.78%

Orientación recibida por parte del guarda de seguridad

99.78%

Amabilidad y actitud del servidor público

99.78%

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

99.11%

Tiempo en fila para la asignación de turnos

99.11%

Organización para la entrada

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

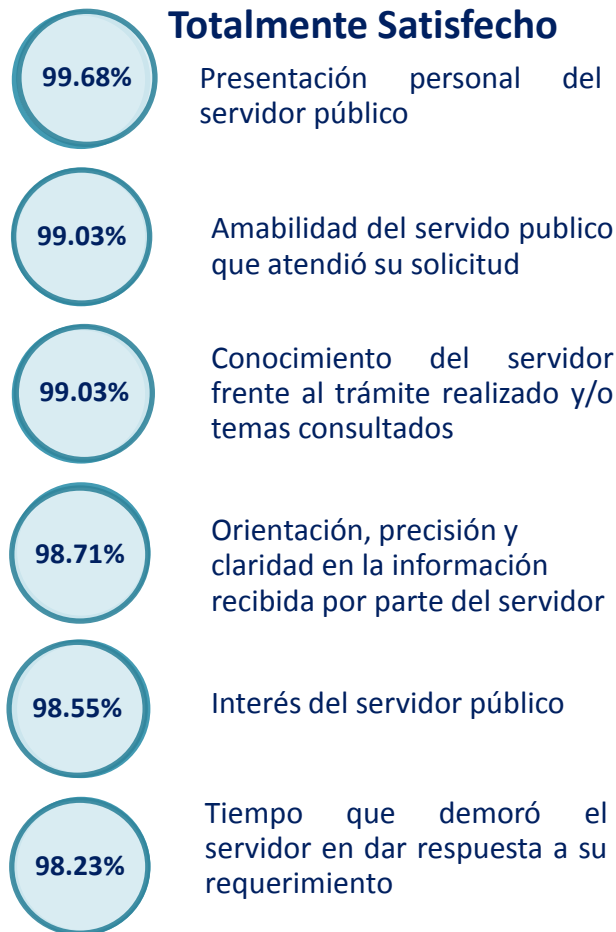
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por parte del servidor público?



Base: 621 encuestas

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

Totalmente Satisfecho



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

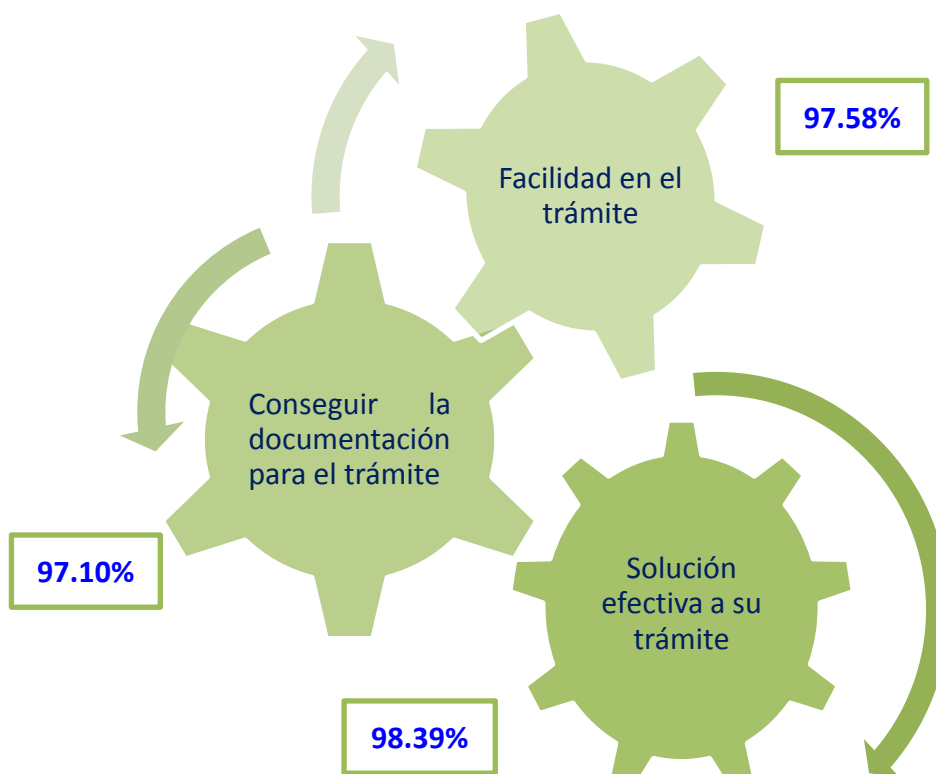
98.71%
Totalmente Satisfecho



Base: 613 encuestas

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

Totalmente Satisfecho

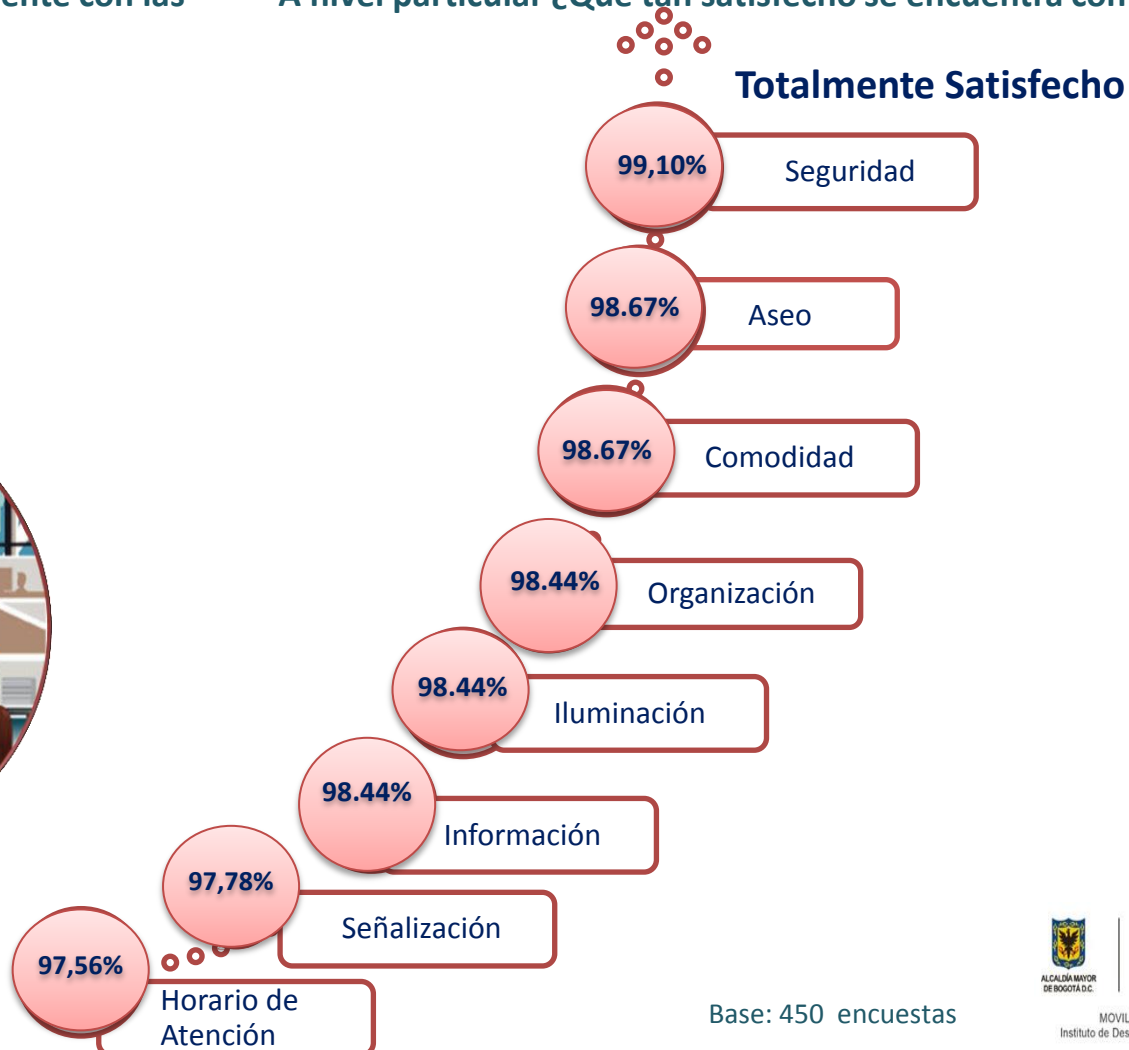


5. Módulo de Instalaciones físicas

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

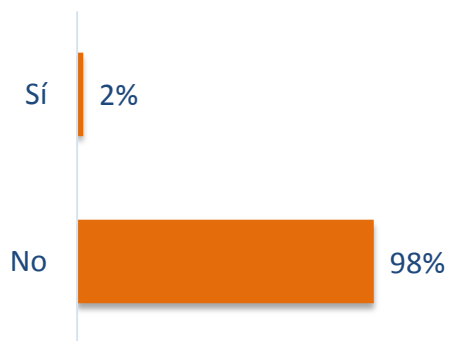


A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con ...?



6. Módulo de Comunicaciones

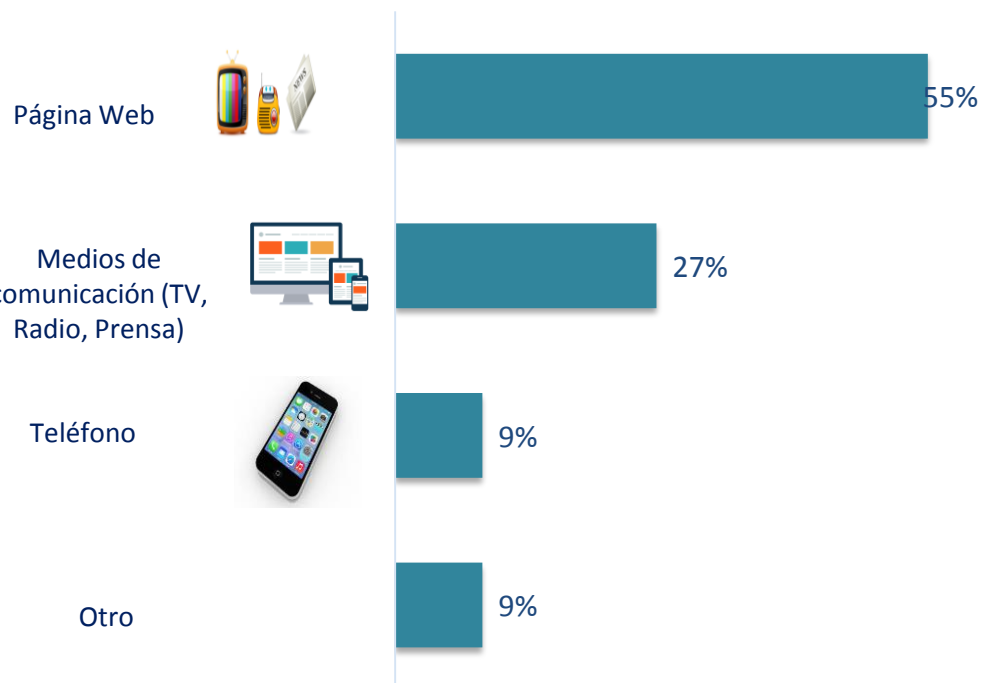
¿Recibió información de su trámite por algún canal de comunicación?



Base: 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 2% que contesto de forma afirmativa

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

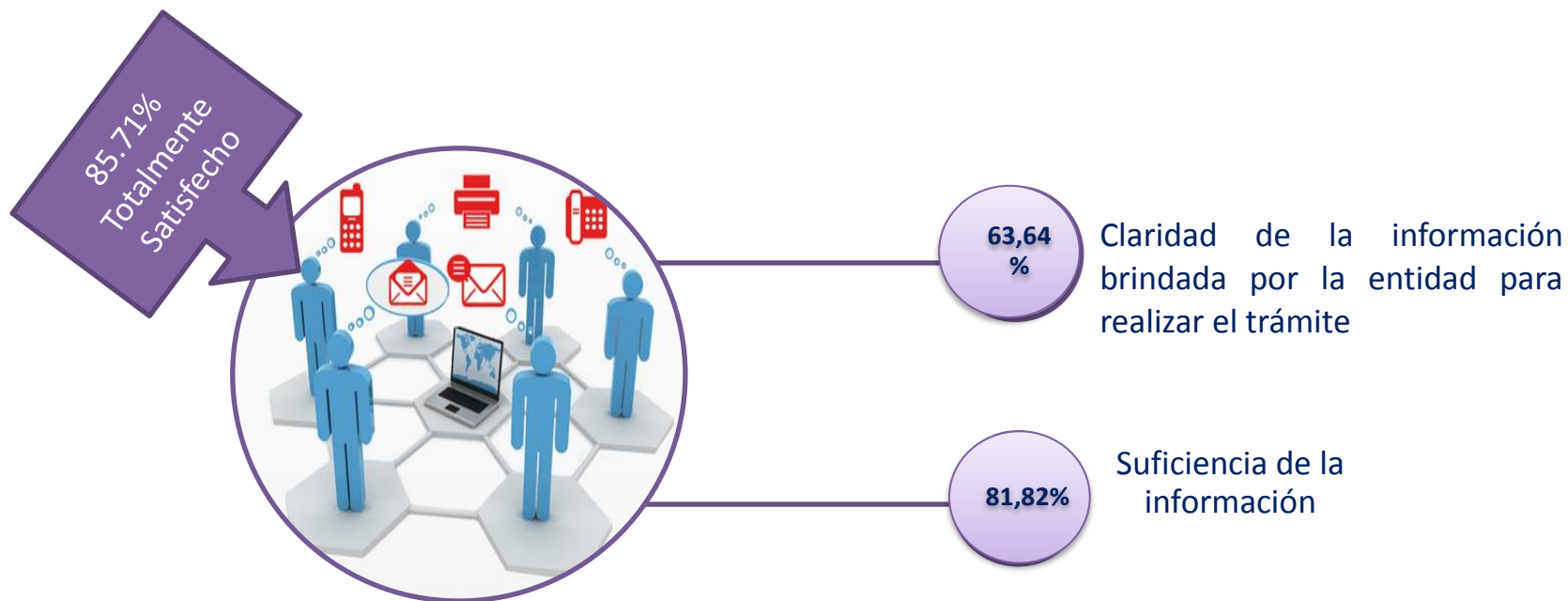


Base:12 encuestas

6. Módulo de Comunicaciones

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

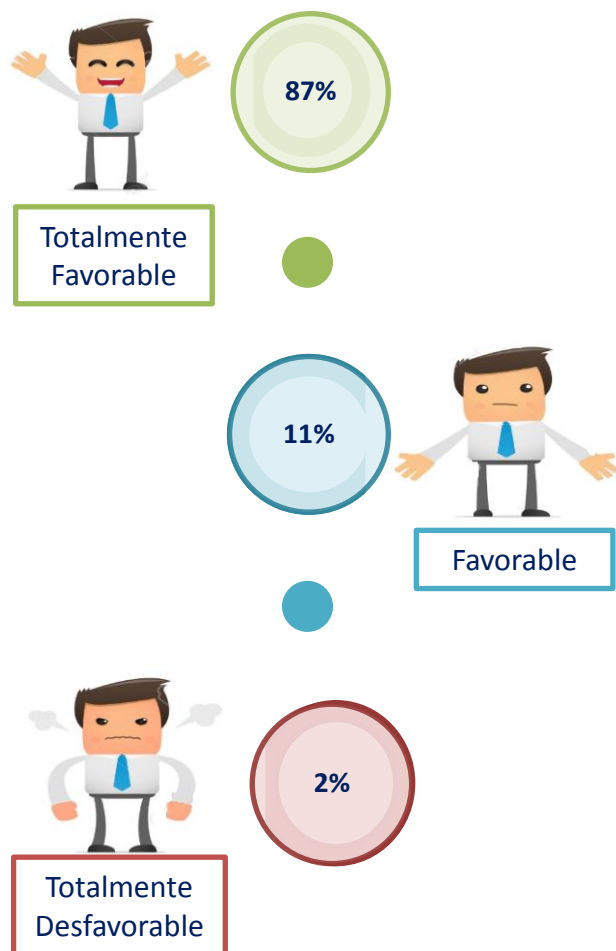
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?



Base: 11 encuestas

7. Módulo de Imagen

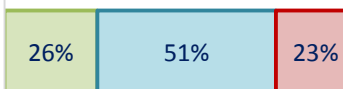
¿Qué imagen tiene del IDU?



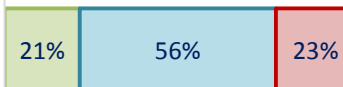
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho

Construcción de vías:
espacio público



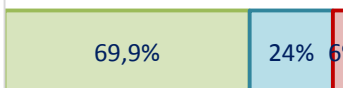
Mantenimiento de
vías y espacio
público



Social y
participación



Información y
Comunicación



Base: 621 encuestas

8. Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones positivas con respecto al trámite

Ha mejorado la entidad

Rápido el trámite

Excelente la atención

Todo está muy bien

Mejoro bastante el servicio

Base: 103 encuestas

Sugerencias con respecto al trámite

Se pueda emitir los recibos de pago virtual
Políticas claras y estables a largo plazo
No responden por las devoluciones
Mejorar la tramitología en los puntos
Plataforma para realizar el trámite por internet
Conciencia sobre el cobro impuestos
Demasiadas trabas y obstáculos para el pago.
Mejorar el punto para el usuario
Expandir la red de atención en la ciudad
Falta comunicación con el ciudadano

Más información sobre los servicios y proyectos IDU

Permitir sacar más paz y salvos por turno

No han solucionado el trámite
Mejorar en la gestión
Rápido el trámite
Aumento del cobro de valorización
Falta pronta atención
Mayor servicio a la comunidad
Nos cobran por obras que no se van a realizar
Pagan muy mal los predios
Muy poco personal
El idu perjudica al ciudadano en la vida crediticia
El paz y salvo debe ser asumida por la persona que compró el predio
Los trámites sean más ágiles
Mejorar más en la ejecución de los proyectos
No hay claridad en las políticas
No son buenos administradores con los recursos de los ciudadanos.

Base: 129 encuestas

8. Sugerencias y/o Observaciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

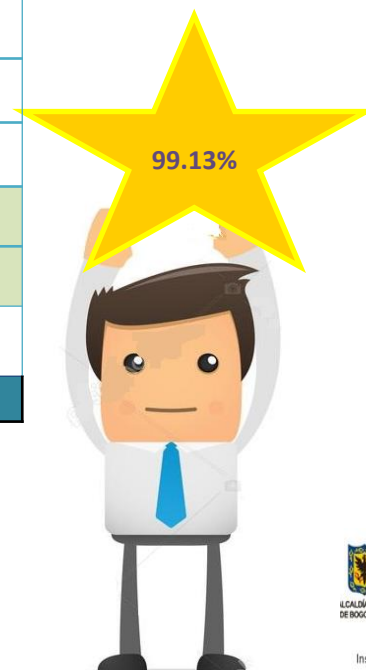
Llevar a cabo de manera transparente las obra
No dejar los predios que adquiere el IDU abandonados
Falta propaganda en cuanto al civismo
El IDU no debe aceptar trabajos mal terminados
Atraso en obras
No se ven avances No TM por la séptima
Hechos de corrupción
Pésimos proyectos No se ejecutan proyectos
Mucha demora en el trámite
Falta planeación para las obras
Mantenimiento de la malla vial
Cumplimiento y entregar las obras terminadas
Falta inversión No hay proyección de vías ni urbanismo
Arreglo de ciclo rutas en la localidad
Falta Metro en la ciudad
Más obras Más veeduría a obras
No más Transmilenio Más contacto con el ciudadano
Falta construcción de espacio público Ejecutar los proyectos
Tener encuentros con la ciudadanía
Hay favorecimientos en los proyectos y no se respeta la comunidad
Hay proyectos fundamentales para la ciudad como la ALO

Base: 112 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 Primer Trimestre 2019				
Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente satisfecho	General	Particular
II. MÓDULO DE ACCESIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE TURNOS	450	449	99,78%	99,59%
III. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO	504	503	99,80%	98,87%
IV. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL TRÁMITE	621	613	98,71%	97,69%
V. MÓDULO DE INSTALACIONES FISICAS	450	449	99,78%	98,39%
VI. MÓDULO DE COMUNICACIONES	7	6	85,71%	72,73%
VII. MÓDULO DE IMAGEN	621	542	87,28%	42,27%
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			99,52%	98,74%
Indicador de satisfacción			99,13%	



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