

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 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 Segundo trimestre (Abril-Mayo-Junio) del año 2019.
- **Tamaño de muestra:** 685 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	512
SUPERCADE CAD	66
SUPERCADE Américas	16
SUPERCADE Bosa	19
CADE Fontibón	8

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Santa Helenita	10
CADE Chicó	11
CADE Toberín	14
CADE Suba	29
Total	685

- **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-Junio de 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



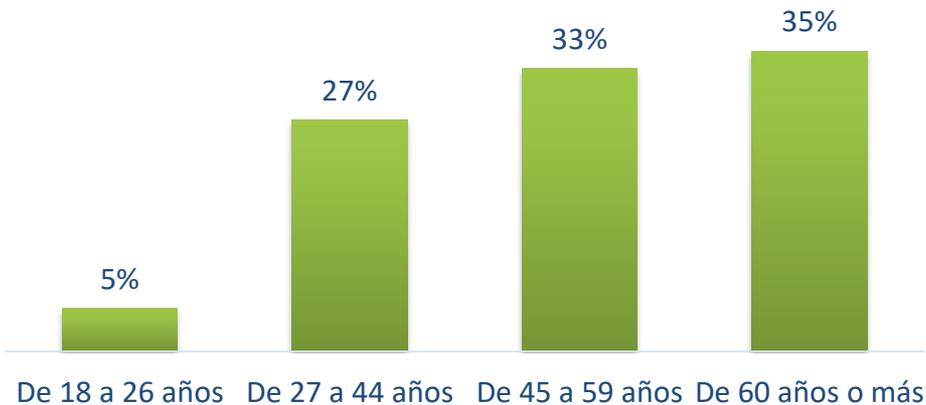
Sexo



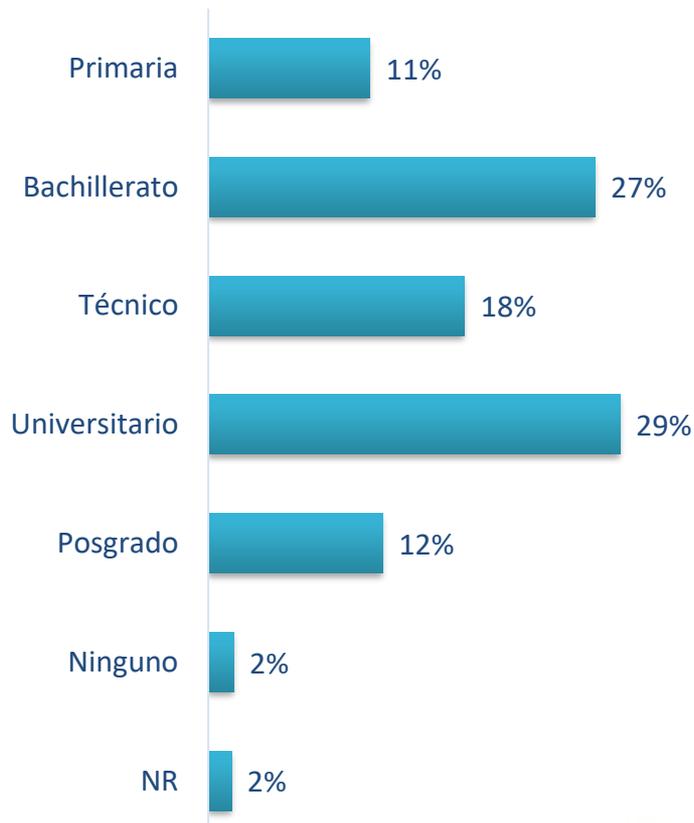
57%

43%

Edad



Nivel educativo



Base: 685 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



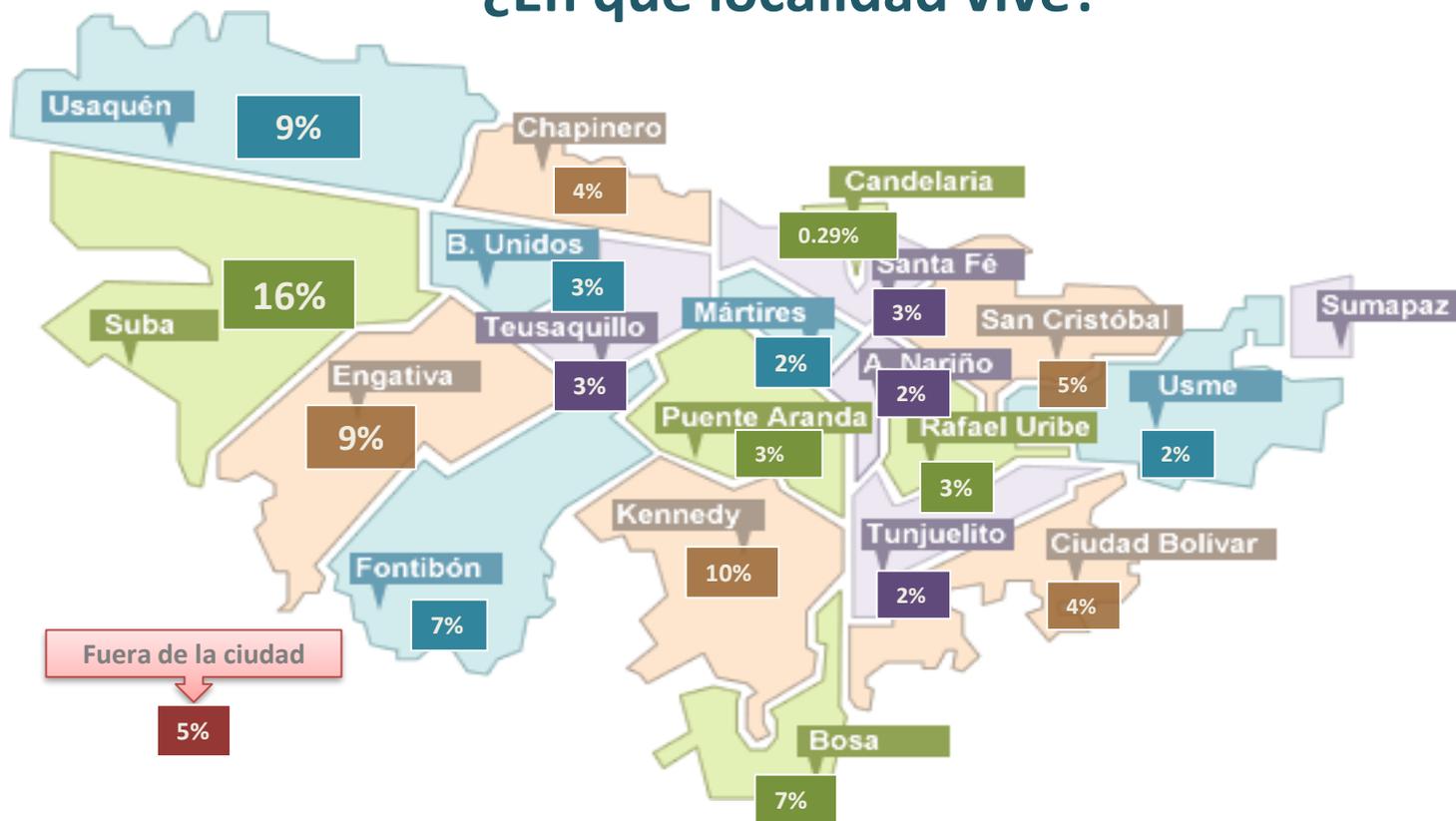
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



¿En que localidad vive?



Base: 685 encuestas



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano



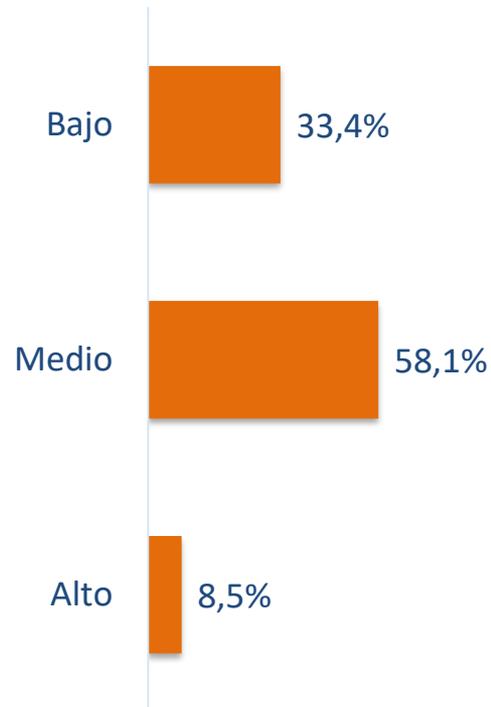
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

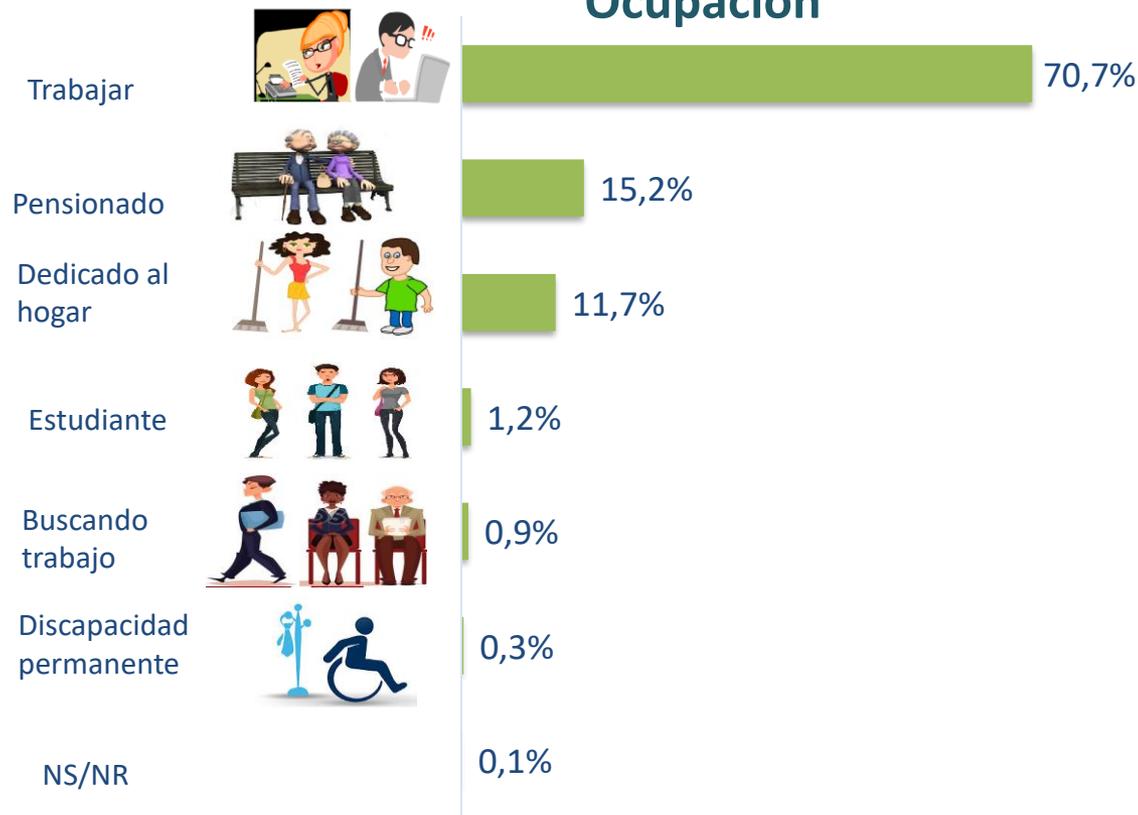
1. Módulo de caracterización del encuestado



Estrato socioeconómico



Ocupación



Base: 685 encuestas

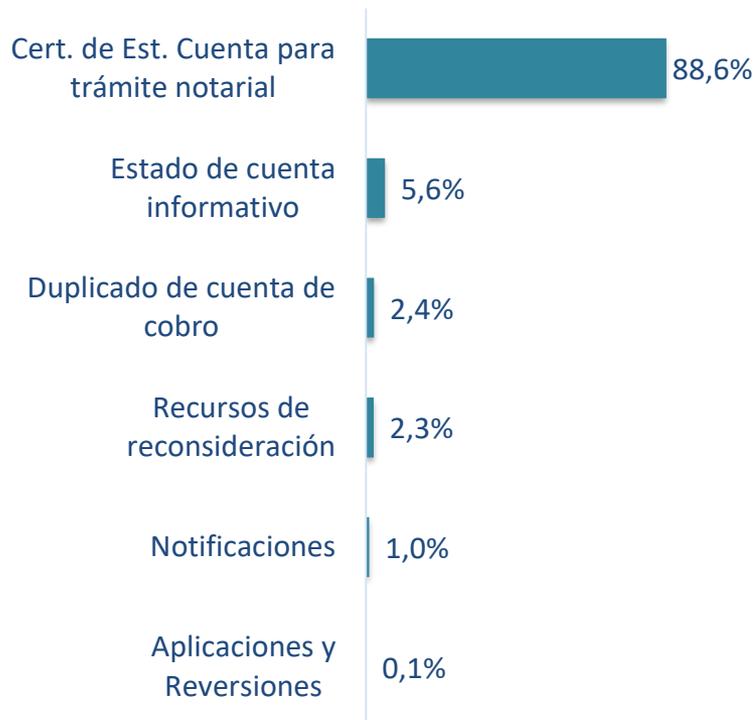


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



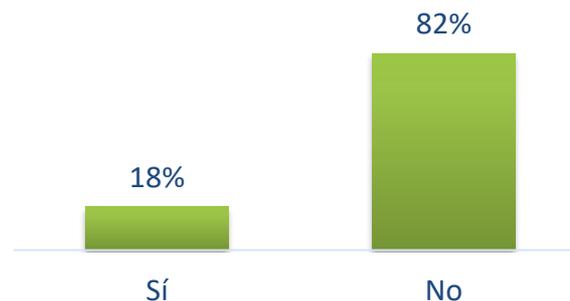
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

¿Qué trámite adelantó?



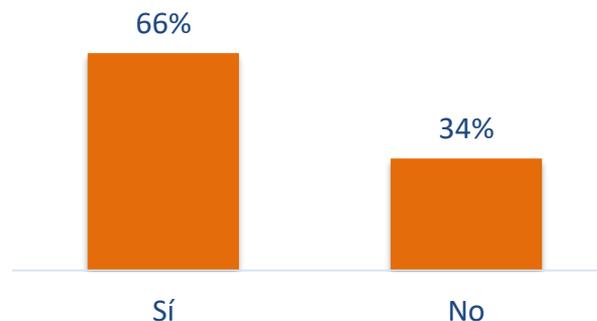
Base: 685 encuestas

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



Base: 619 encuestas

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 110 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...?





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: 658 encuestas

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

Totalmente Satisfecho

- 99.65% Presentación personal del servidor público
- 99.42% Amabilidad del servicio público que atendió su solicitud
- 99.42% Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados
- 99.42% Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento
- 99.27% Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor
- 99.12% Interés del servidor público



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

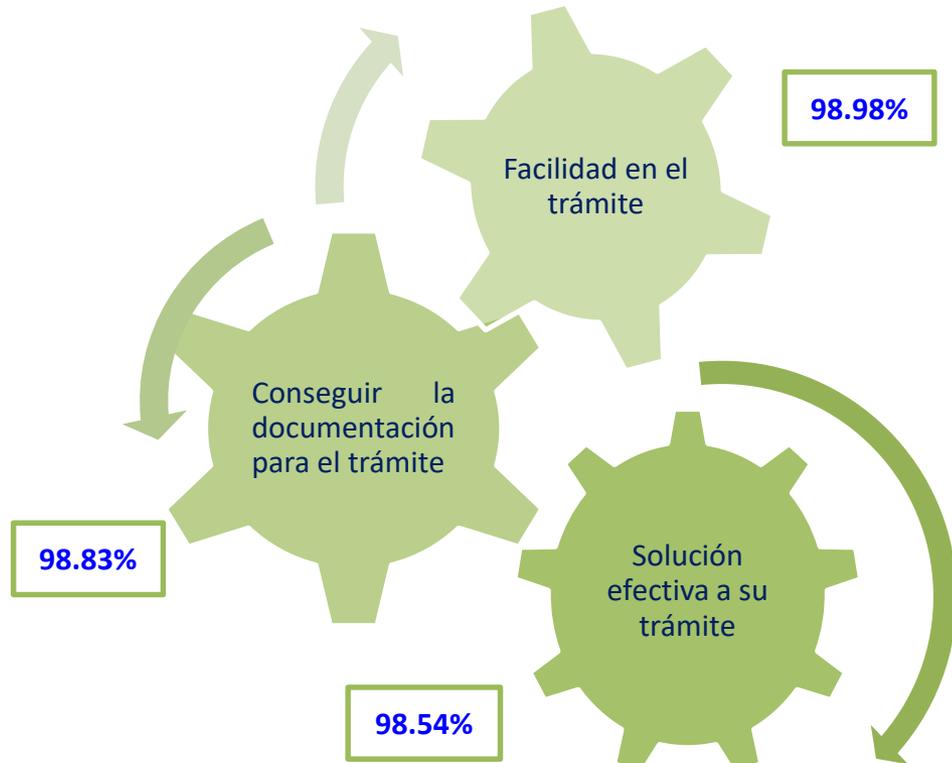


A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?



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

Totalmente Satisfecho



Base: 685 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 ...?



Totalmente Satisfecho

99.80%

Seguridad

99.80%

Organización

99.80%

Comodidad

99.80%

Información

99.61%

Iluminación

99.61%

Señalización

99.41%

Aseo

99.02%

Horario de Atención

Base: 512 encuestas

Solo aplica para calle 22

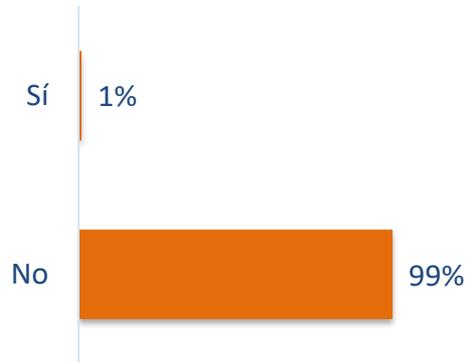


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

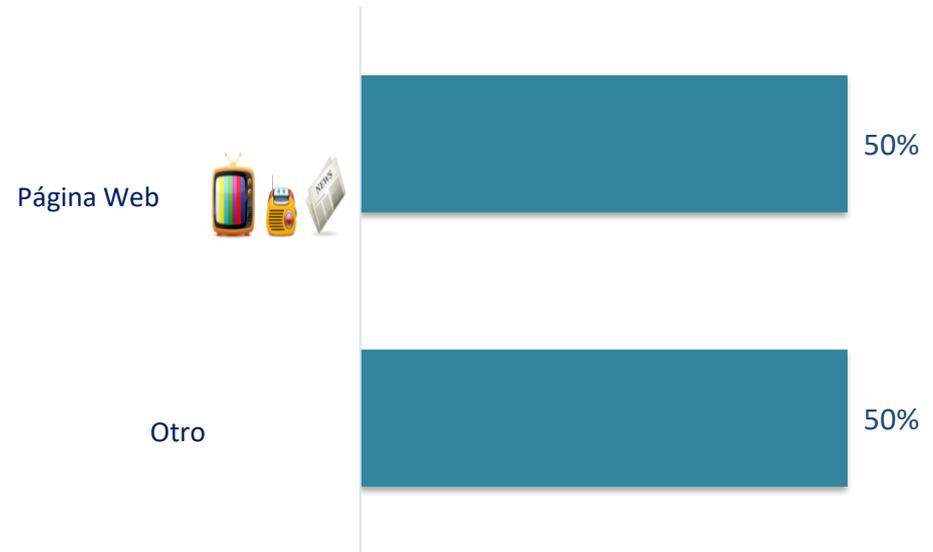
¿Recibió información de su trámite por algún canal de comunicación?



Base: 685 encuestas

- *Los ciudadanos no conocen cuales son los canales de atención de la entidad , se hace necesario mayor divulgación y difusión.*

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

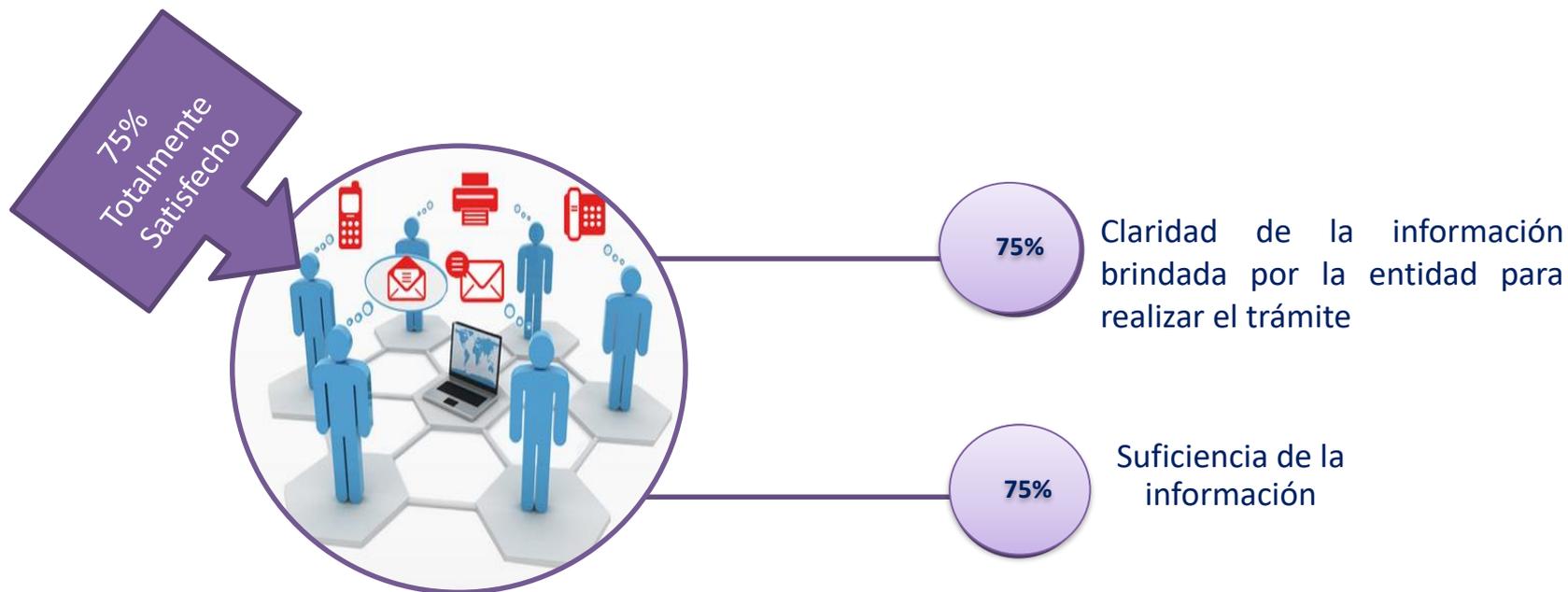


* Solo aplica para el 1% que contesto de forma afirmativa

Base: 4 encuestas

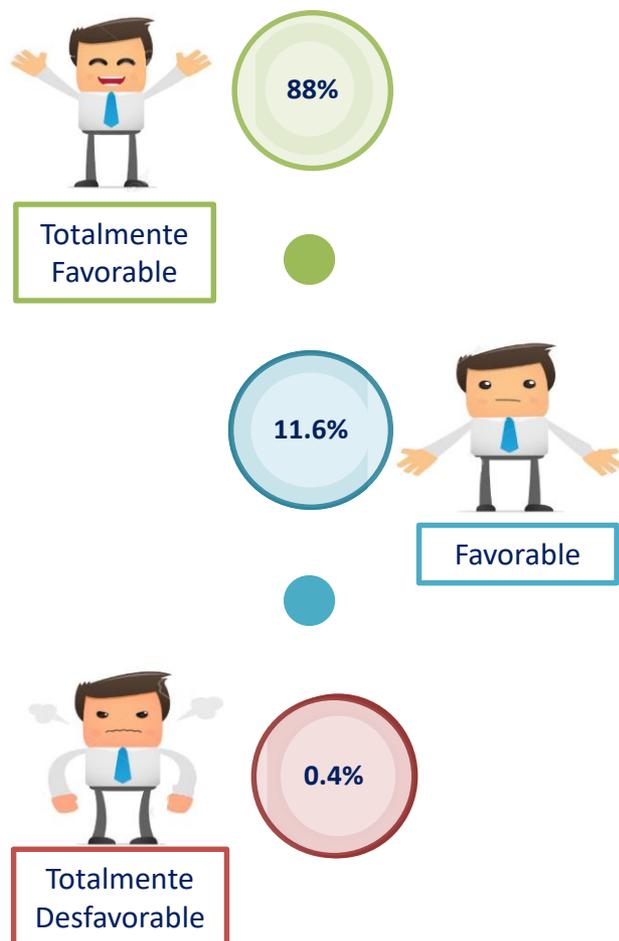
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la información brindada en los diferentes canales de comunicación del IDU?

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



Base: 4 encuestas

¿Qué imagen tiene del IDU?



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



Base: 685 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

8. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones positivas con respecto al trámite

Un servicio muy oportuno y eficiente
 Muy bueno que se hagan estas encuestas
 Muy buena la entidad
 Buen servicio
 Buena atención
 La gestión del IDU ha mejorado mucho
 Fue muy rápido el servicio
 Excelente los nuevos proyectos
 Una de las entidades más organizada

Base: 105 encuestas

Sugerencias con respecto al trámite

No pagan bien los predios
 Incómodas requisas a la entrada
 Falta ventiladores en estas instalaciones
 Poder sacar mas paz y salvo con el mismo turno
 Muy rápido el servicio
 Que se invierta bien los impuestos
 Mejorar el servicio en página web y plataforma
 Mejorar la atención y servicio
 Demasiado carga con la valorización
 No funcionan los CADES
 Descentralizar la radicación
 La máquina que expide certificado no es útil
 Mayor claridad en términos de cobros
 En todos los puntos se puedan realizar los tramites

Base: 34 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



8. Sugerencias y/o Observaciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Mejorar el componente social

Mejorar control a constructoras de obras

Más efectividad en los proyectos

No han solucionado la afectación por obra

Se debe mejorar la gestión y supervisión de proyectos

Más vías en la ciudad

Hacer las obras donde en verdad se necesitan

Falta de mantenimiento en proyectos

No se ven las obras Orden en las obras

Mucha demora en los proyectos

Agilizar las obras Mejorar la seguridad

Falta inversión en la ciudad

Mantenimiento de la malla vial

Más información respecto a servicios trámites y proyectos

Mejorar la planeación de los proyectos

Hechos de corrupción Mucha efectividad

Demasiados atrasos en obras

Mejorar proyectos Transparencia en los proyectos

El IDU se desentiende luego de comprar el predio

No cumple con los proyectos No hay buenas obras

Cumplimiento con los proyectos

Más supervisión a contratistas

Falta arreglo de espacio público

No al TM por la séptima

Generar más espacios de participación

Base: 158 encuestas

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				
Segundo Trimestre 2019				
Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente satisfecho	General	Particular
II. MÓDULO DE ACCESIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE TURNOS	512	511	99,80%	99,38%
III. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO	685	682	99,56%	99,37%
IV. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL TRÁMITE	685	682	99,56%	98,78%
V. MÓDULO DE INSTALACIONES FISICAS	512	512	100,00%	99,61%
VI. MÓDULO DE COMUNICACIONES	4	3	75,00%	75,00%
VII. MÓDULO DE IMAGEN	685	603	88,03%	41,21%
Promedio sin incluir módulo de Imagen y Comunicación			99,73%	99,38%
Indicador de satisfacción			99,55%	



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