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 2019

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

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 2019.
- **Tamaño de muestra: 692** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

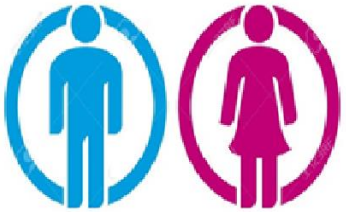
Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	515
SUPERCADE CAD	69
SUPERCADE Américas	18
SUPERCADE Bosa	19
CADE Fontibón	6

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Santa Helenita	11
CADE Chicó	11
CADE Toberín	14
CADE Suba	29
Total	**692**

- **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 y Septiembre de 2019.

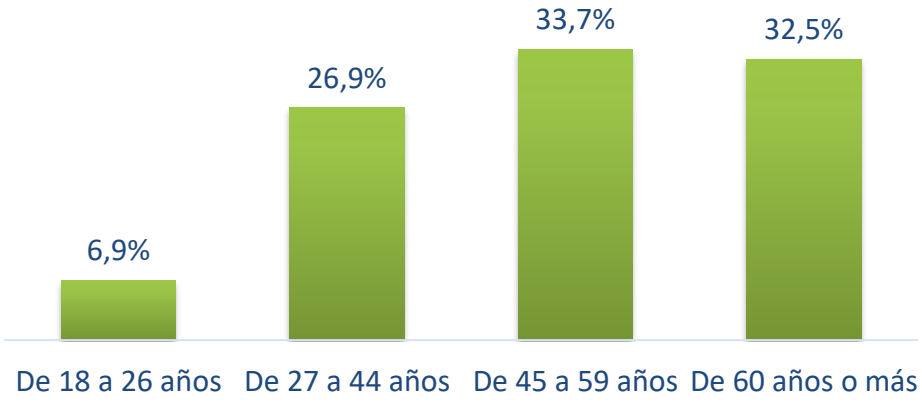
1. Módulo de caracterización del encuestado

Sexo

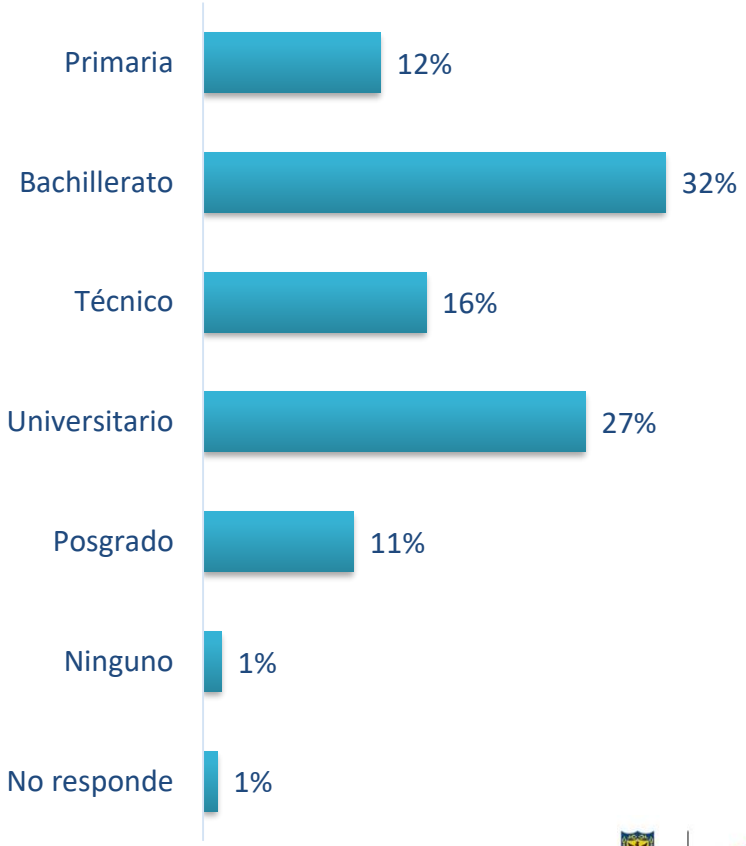


58% 42%

Edad



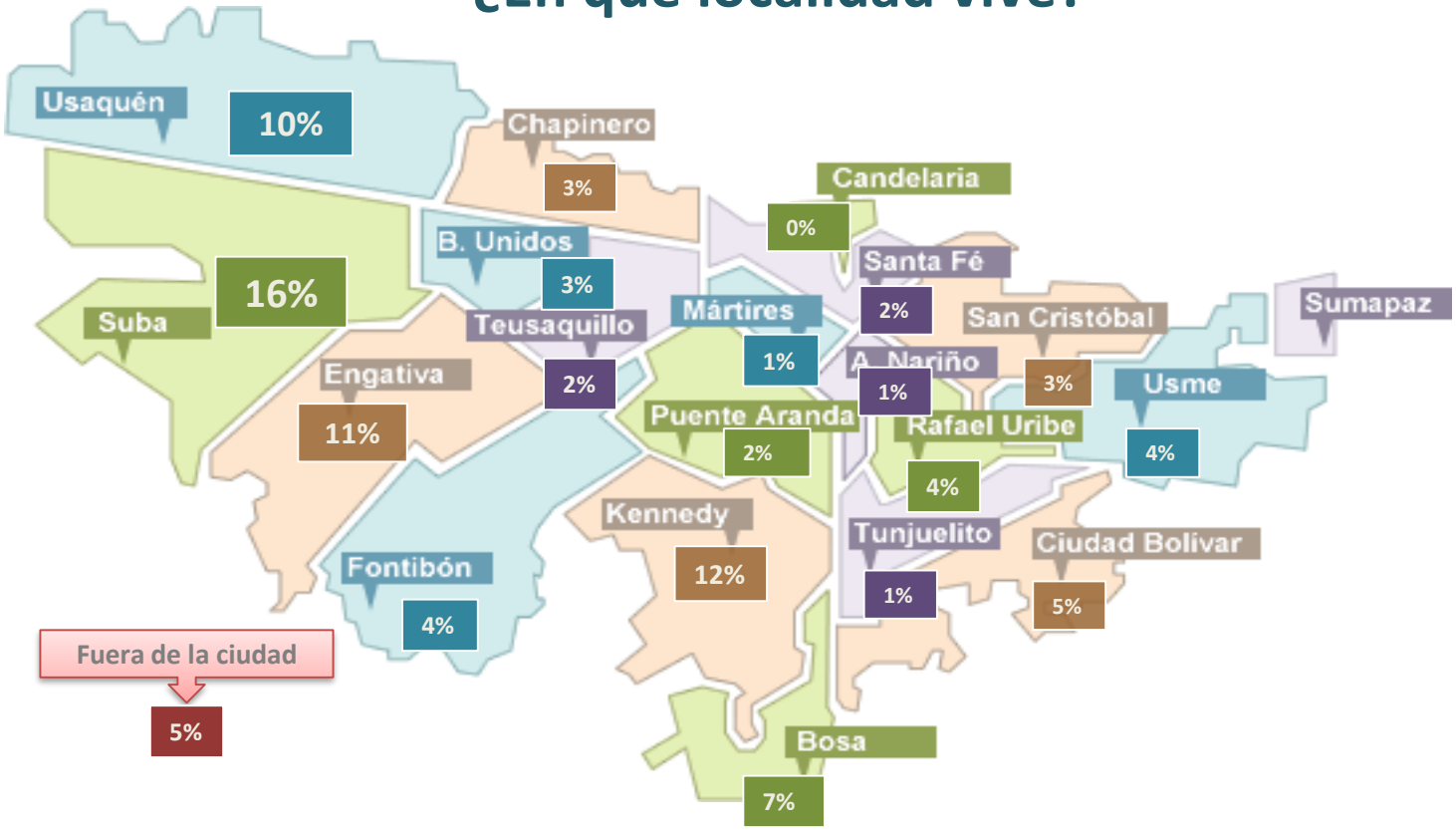
Nivel educativo



Base: 692 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

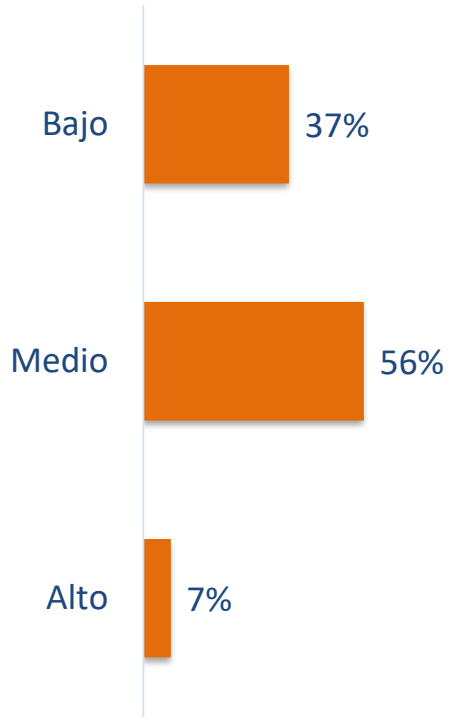
¿En que localidad vive?



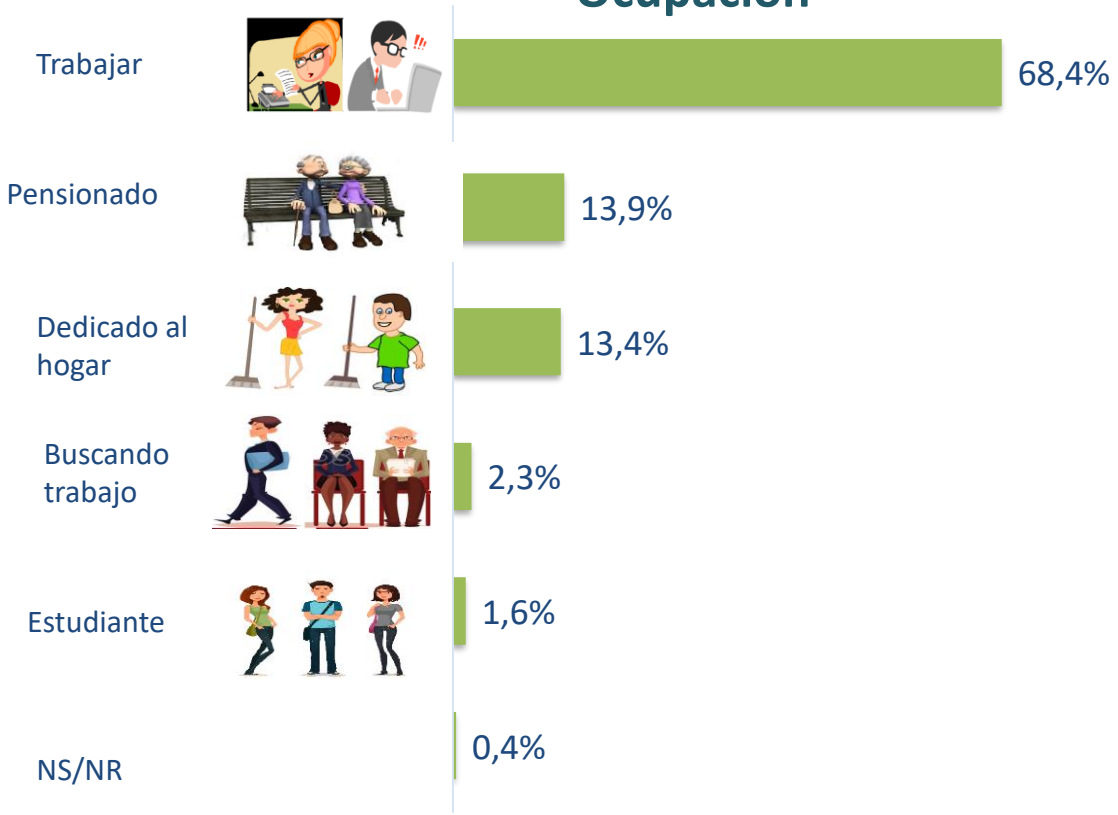
Base: 692 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



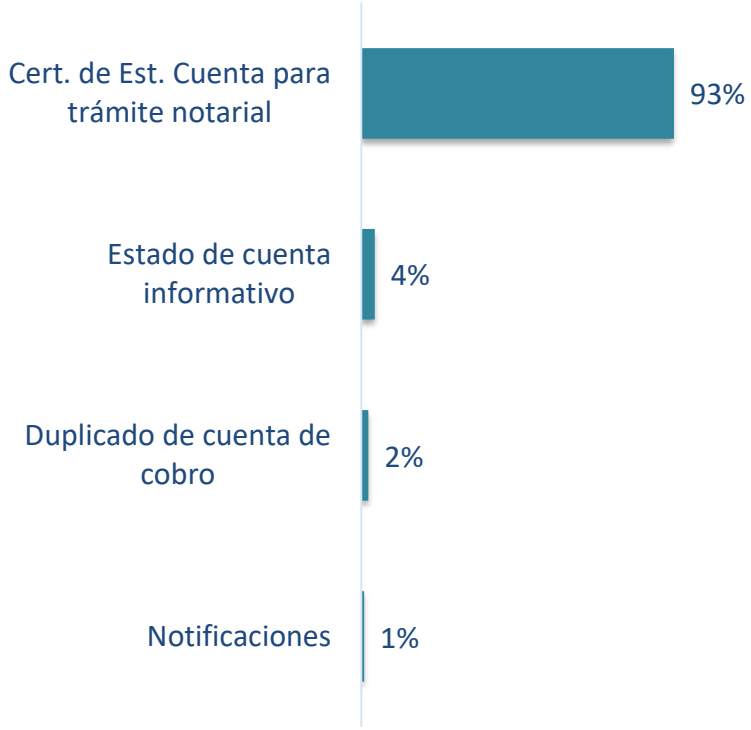
Ocupación



Base: 692 encuestas

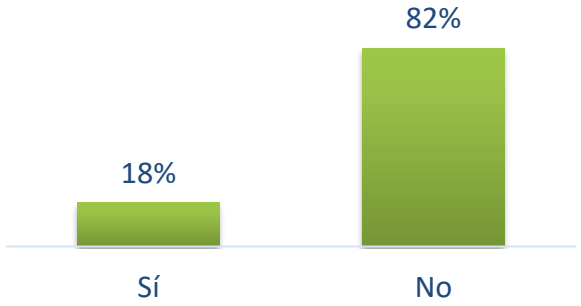
1. Módulo de caracterización del encuestado

¿Qué trámite adelantó?



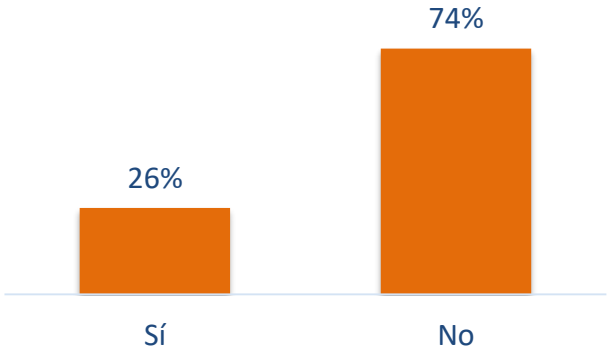
Base: 692 encuestas

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



Base: 649 encuestas

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 117 encuestas

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

2. Módulo de Accesibilidad y Asignación de turnos

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asignación de turnos?

100% Totalmente Satisfecho

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

Totalmente Satisfecho

- **99.81%** Organización para la entrada
- **99.61%** Correcto direccionamiento de su turno de acuerdo al trámite a realizar Presentación
- **99.61%** Presentación personal del servidor público
- **99.61%** Orientación recibida por parte del guarda de seguridad
- **99.61%** Tiempo en fila para la asignación de turnos
- **99.42%** Amabilidad y actitud del servidor público

*Solo aplica para Calle 22.

Base: 515 encuestas

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

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: 515 encuestas

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

Totalmente Satisfecho

99.7%	Interés del servidor público
99.7%	Amabilidad del servido publico que atendió su solicitud
99.7%	Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados
99.7%	Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento
99.6%	Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor
99.6%	Presentación personal del servidor público

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

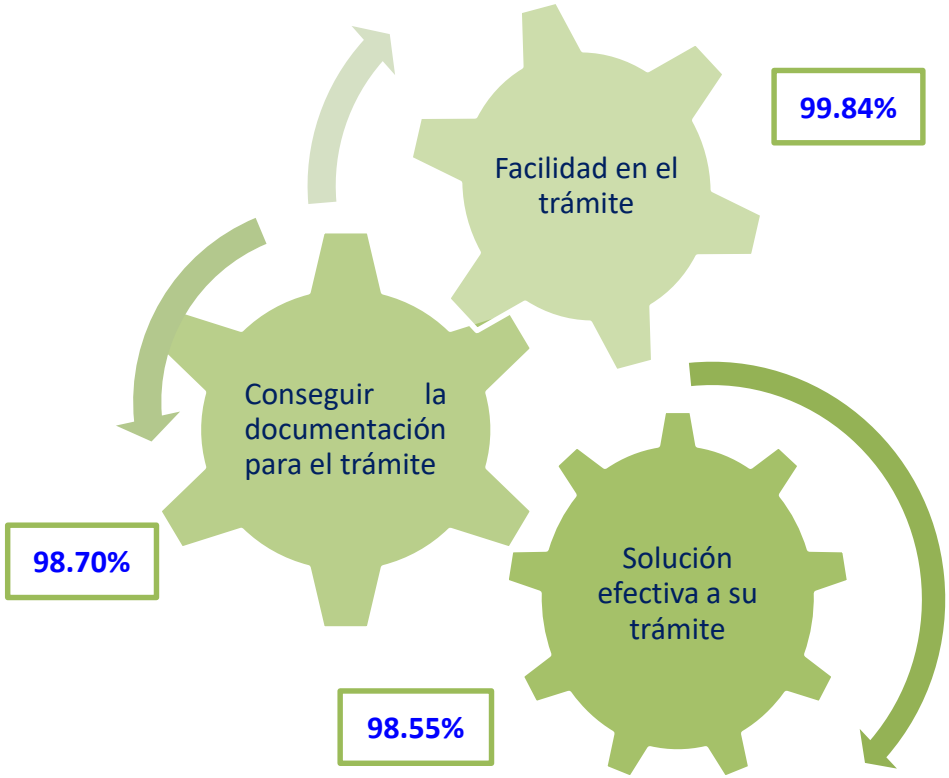
4. Módulo de percepción frente al trámite

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

99.90% Totalmente Satisfecho

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

Totalmente Satisfecho



Base: 692 encuestas

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

- 100% Seguridad
- 100% Señalización
- 100% Comodidad
- 100% Información
- 100% Aseo
- 99.81% Iluminación
- 99.80% Organización
- 99.42% Horario de Atención

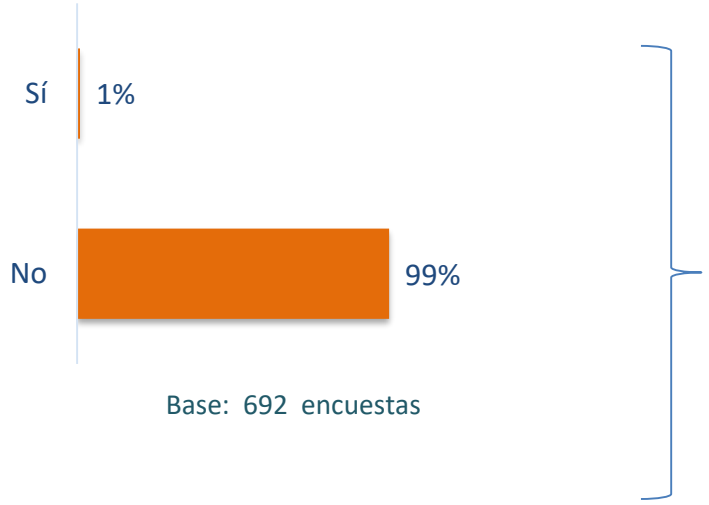
Base: 515 encuestas

*Solo aplica para Calle 22

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

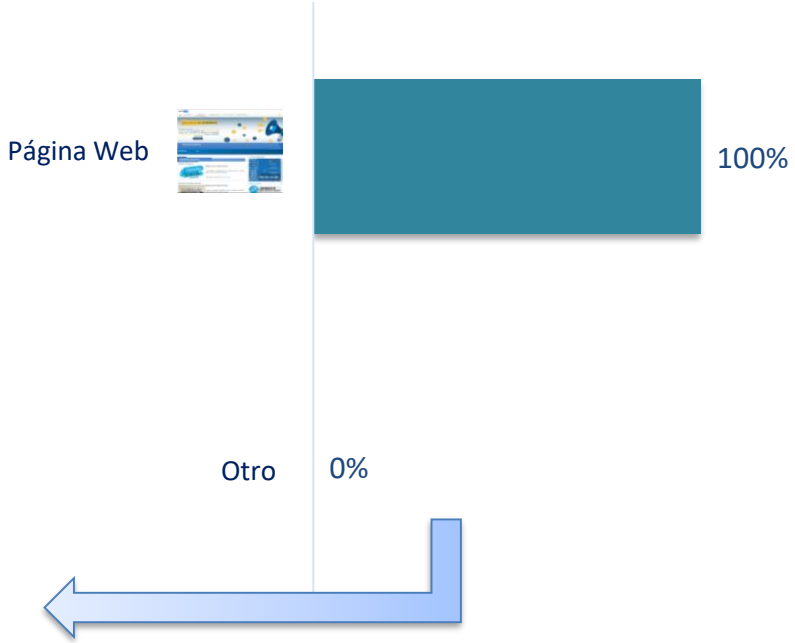
6. Módulo de Comunicaciones

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



El 99% no han recibido información por algún canal y el 1% que contestó de forma afirmativa, obtuvo la información por la página web.

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



6. Módulo de Comunicaciones

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

80% Totalmente Satisfecho

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

60% Claridad de la información brindada por la entidad para realizar el trámite

40% Suficiencia de la información

Base: 692 encuestas

7. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?

89%

Totalmente Favorable

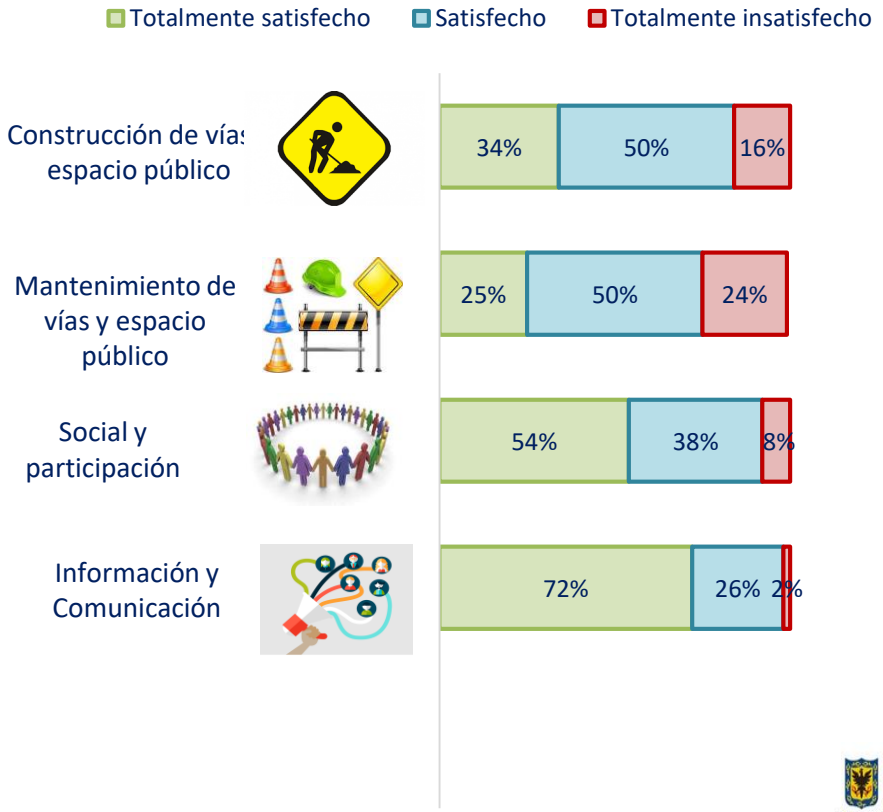
10%

Favorable

1%

Totalmente Desfavorable

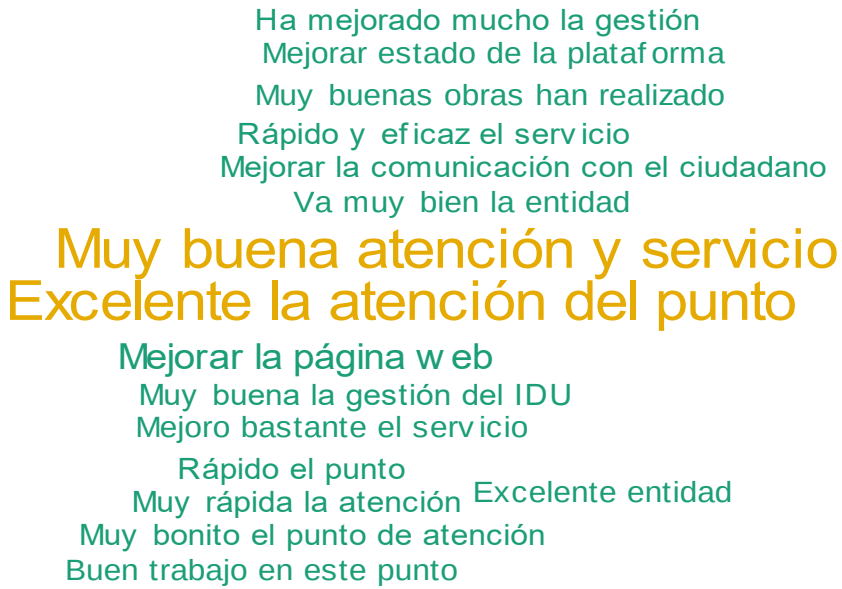
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con…?



Base: 692 encuestas

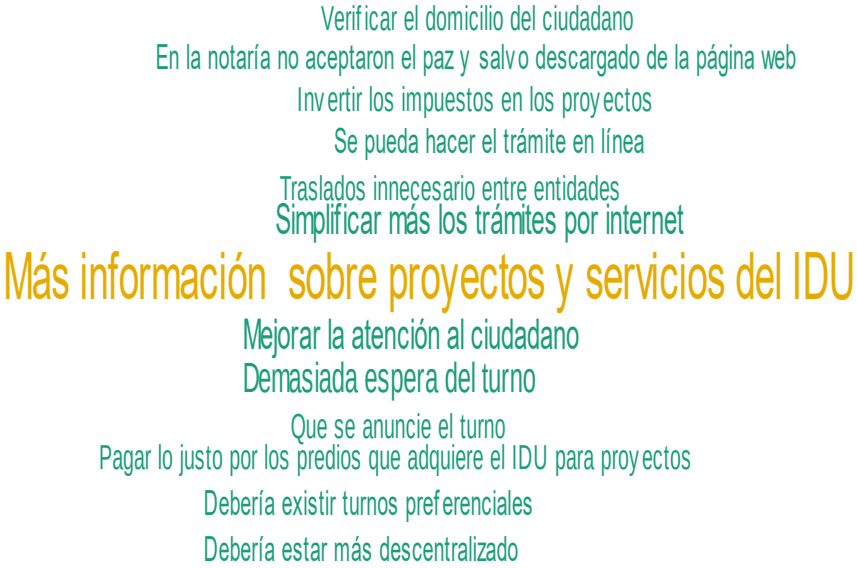
8. Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones positivas con respecto al trámite



Base: 127 encuestas

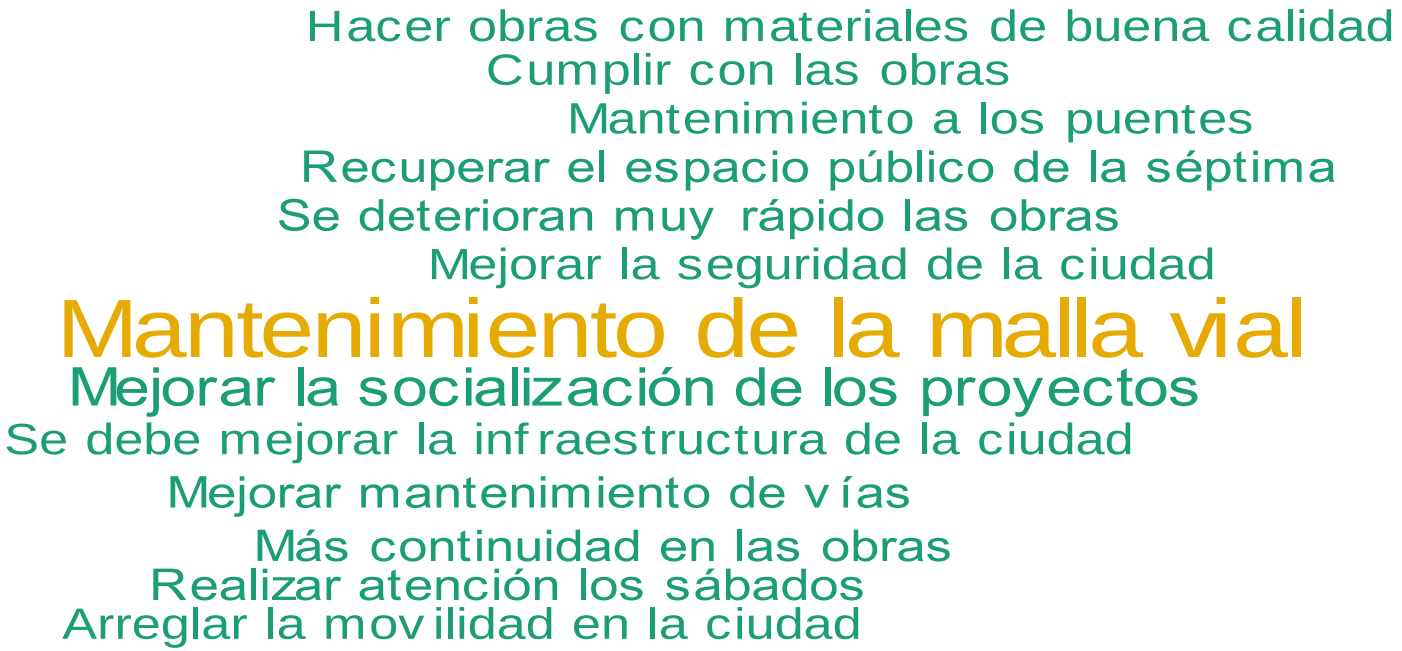
Sugerencias con respecto al trámite



Base: 38 encuestas

8. Sugerencias y/o Observaciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

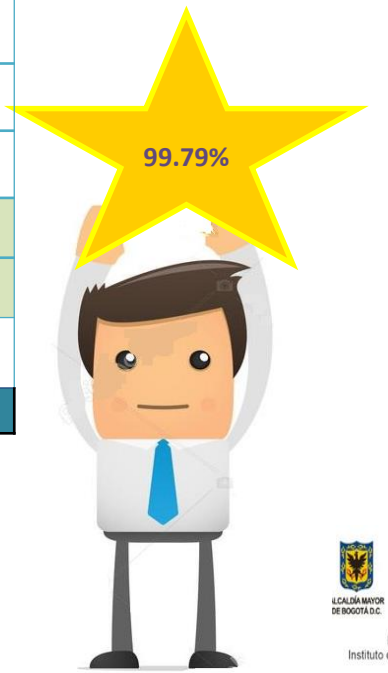


Base: 69 encuestas

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 Tercer Trimestre 2019				
Dimensiones	**Total encuestados**	**Encuestados que respondieron Totalmente satisfecho**	**General**	**Particular**
II. MÓDULO DE ACCESIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE TURNOS	515	515	100,0%	99,6%
III. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO	692	692	100%	99,7%
IV. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL TRÁMITE	692	588	99,9%	98,7%
V. MÓDULO DE INSTALACIONES FISICAS	515	515	100%	99,9%
VI. MÓDULO DE COMUNICACIONES	5	4	80%	50%
VII. MÓDULO DE IMAGEN	692	618	89%	46%
PROMEDIO SIN INCLUIR MÓDULO DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN			100,0%	99,6%
Indicador de satisfacción			**99.79%**	



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