

# 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 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 (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2019.
- **Tamaño de muestra:** 698 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	519
SUPERCADE CAD	79
SUPERCADE Américas	17
SUPERCADE Bosa	19
CADE Fontibón	9

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Chicó	11
CADE Toberín	14
CADE Suba	30
<b>Total</b>	<b>698</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 2019.

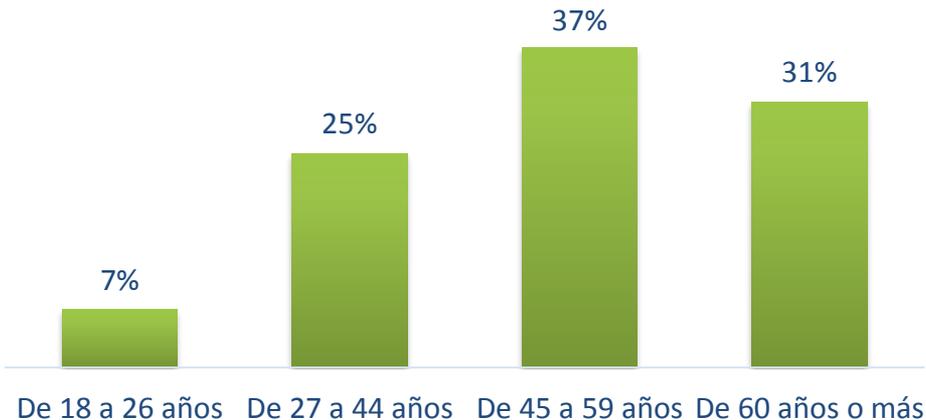
## Sexo



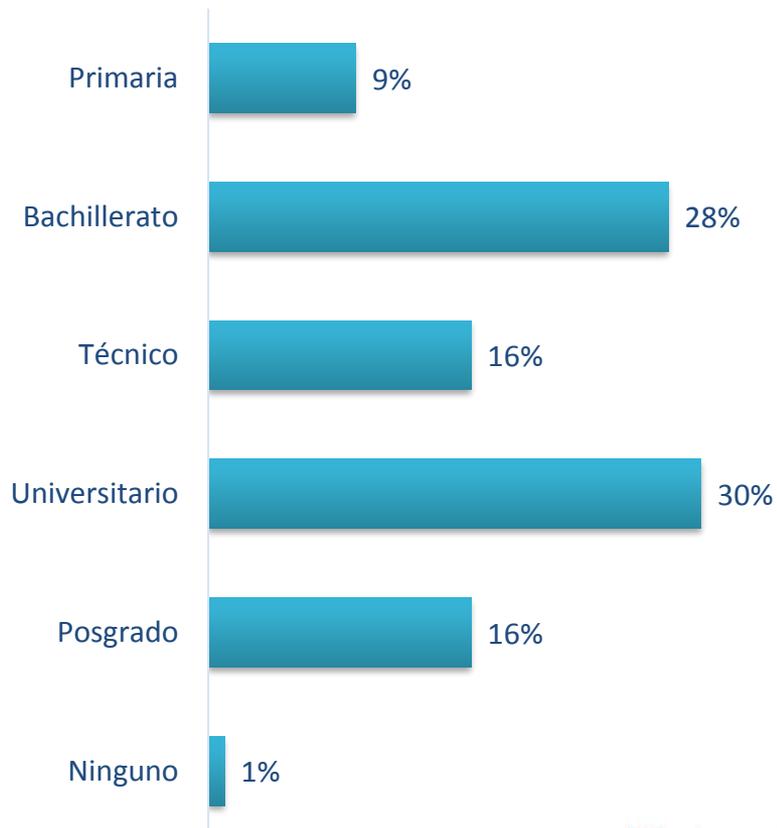
58%

42%

## Edad



## Nivel educativo



Base: 698 encuestas



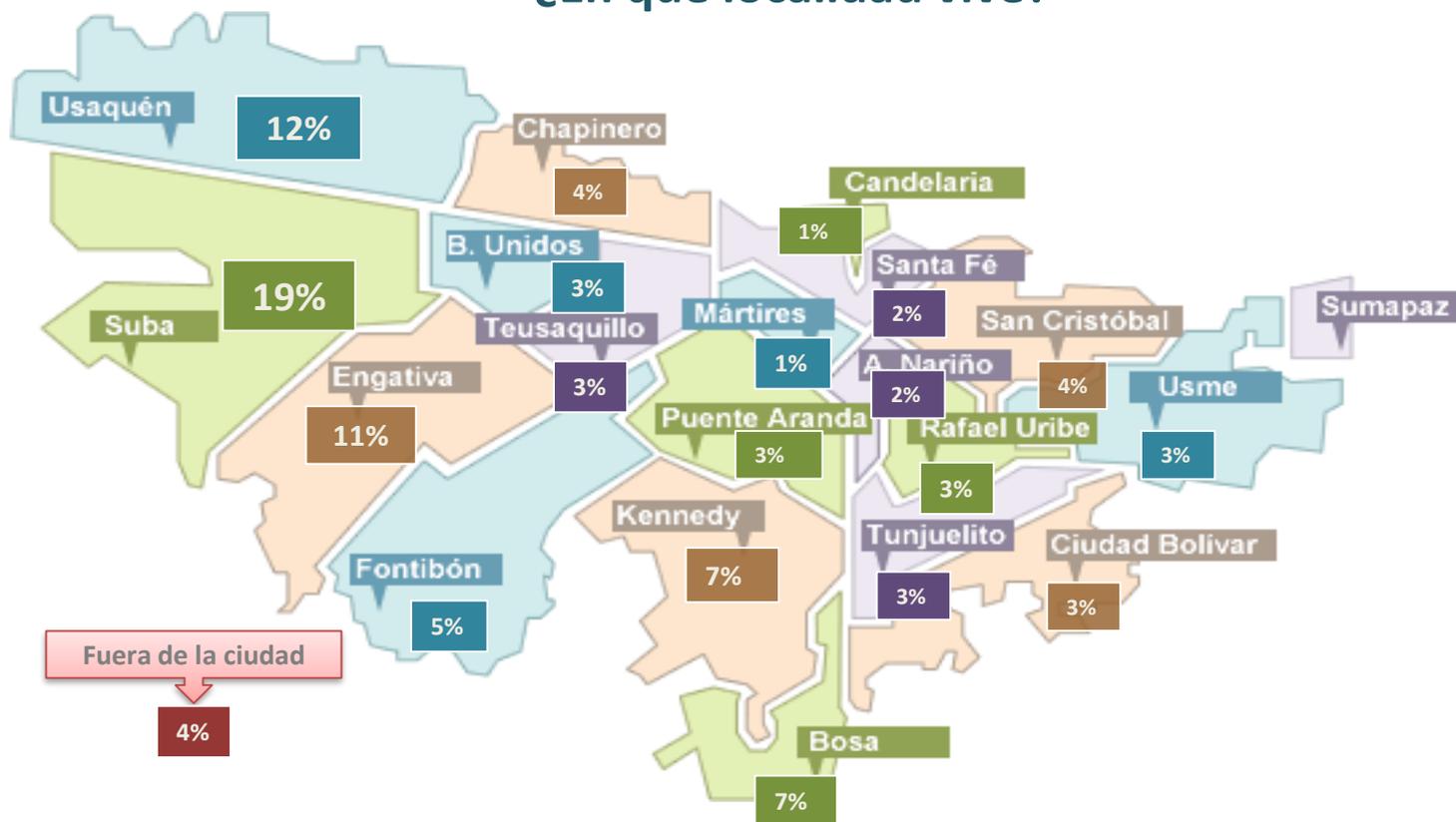
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado



## ¿En que localidad vive?



Base: 698 encuestas



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano



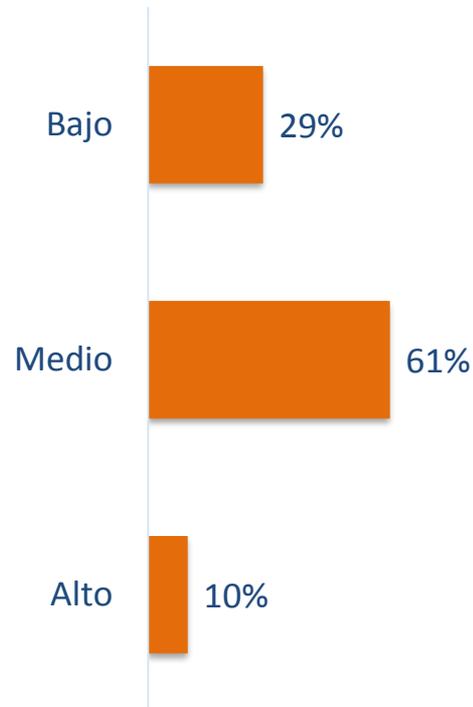
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

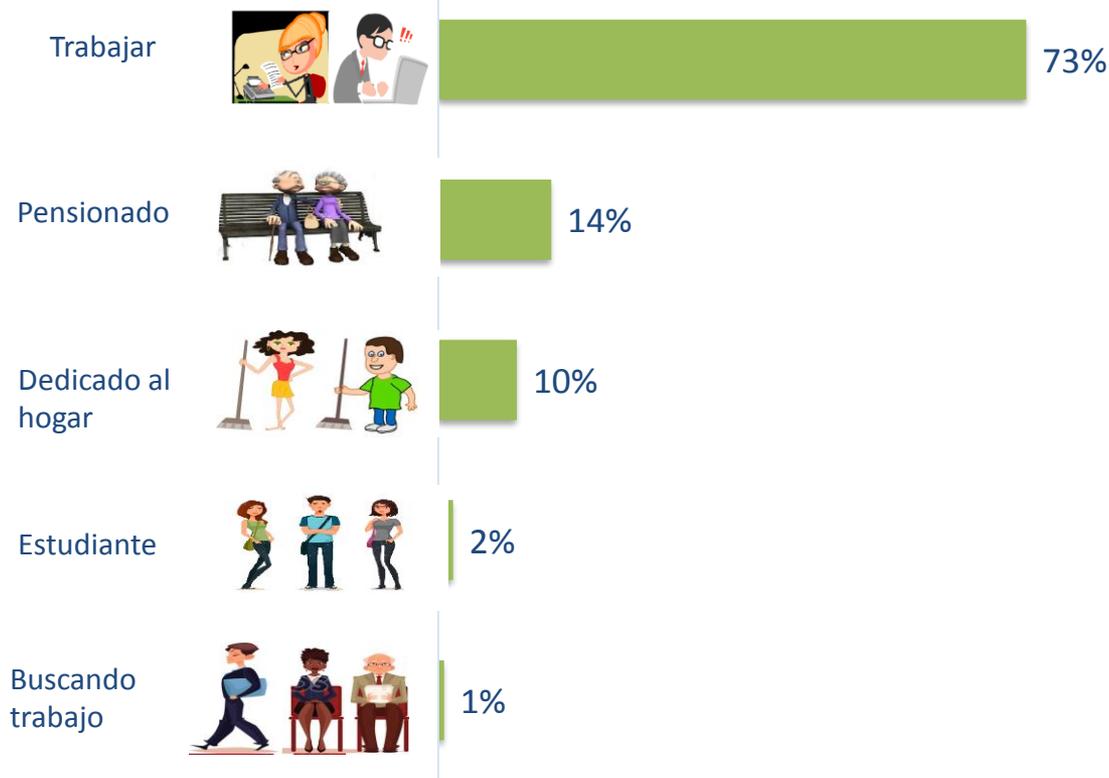
# 1. Módulo de caracterización del encuestado



## Estrato socioeconómico



## Ocupación



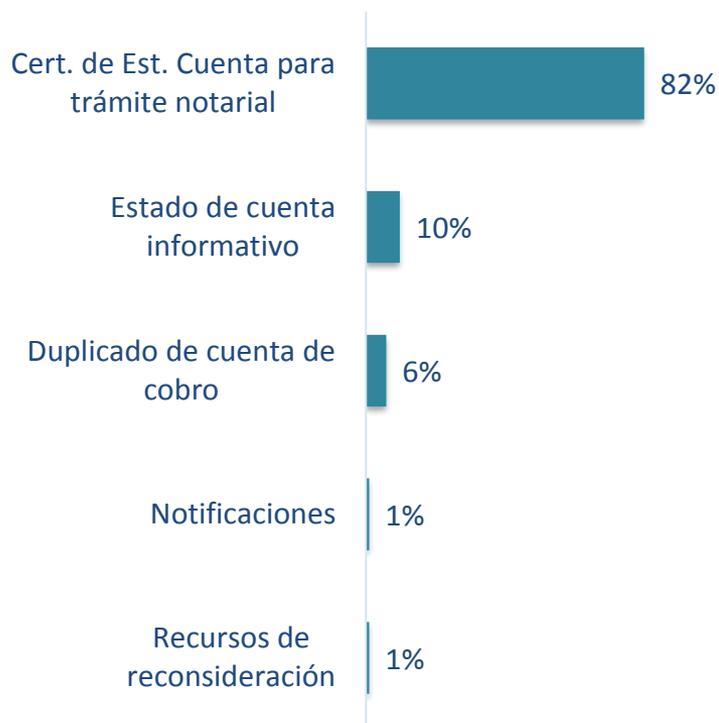
Base: 698 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

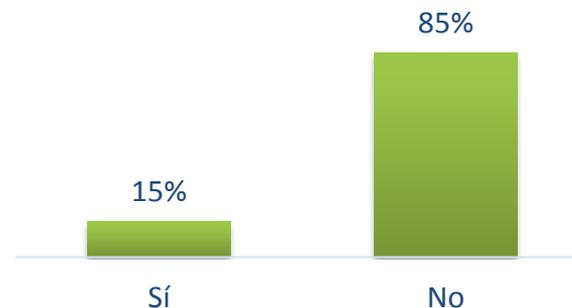
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## ¿Qué trámite adelantó?



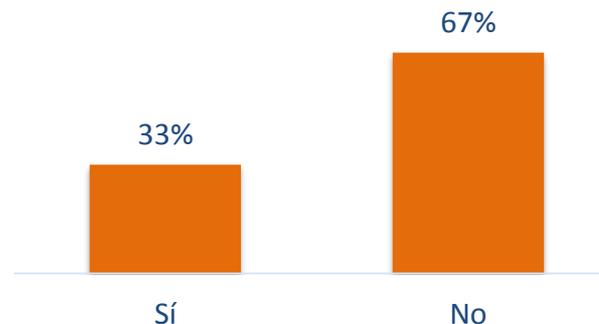
Base: 698 encuestas

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



Base: 601 encuestas

## ¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 91 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...?





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?

98.7% Totalmente Satisfecho



Base: 698 encuestas

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

#### Totalmente Satisfecho

- 99.7% Amabilidad del servicio público que atendió su solicitud
- 99.7% Presentación personal del servidor público
- 99.6% Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento
- 99.3% Interés del servidor público
- 99.1% Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor
- 99% Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados



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?

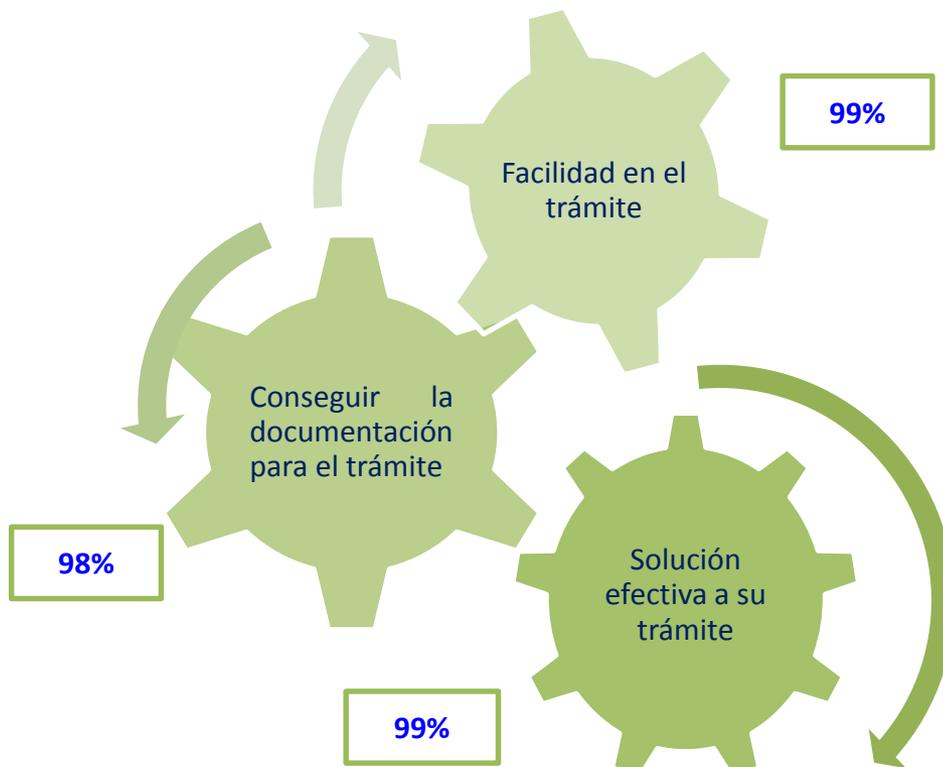
**99.14%**  
Totalmente Satisfecho



Base: 698 encuestas

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

**Totalmente Satisfecho**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano



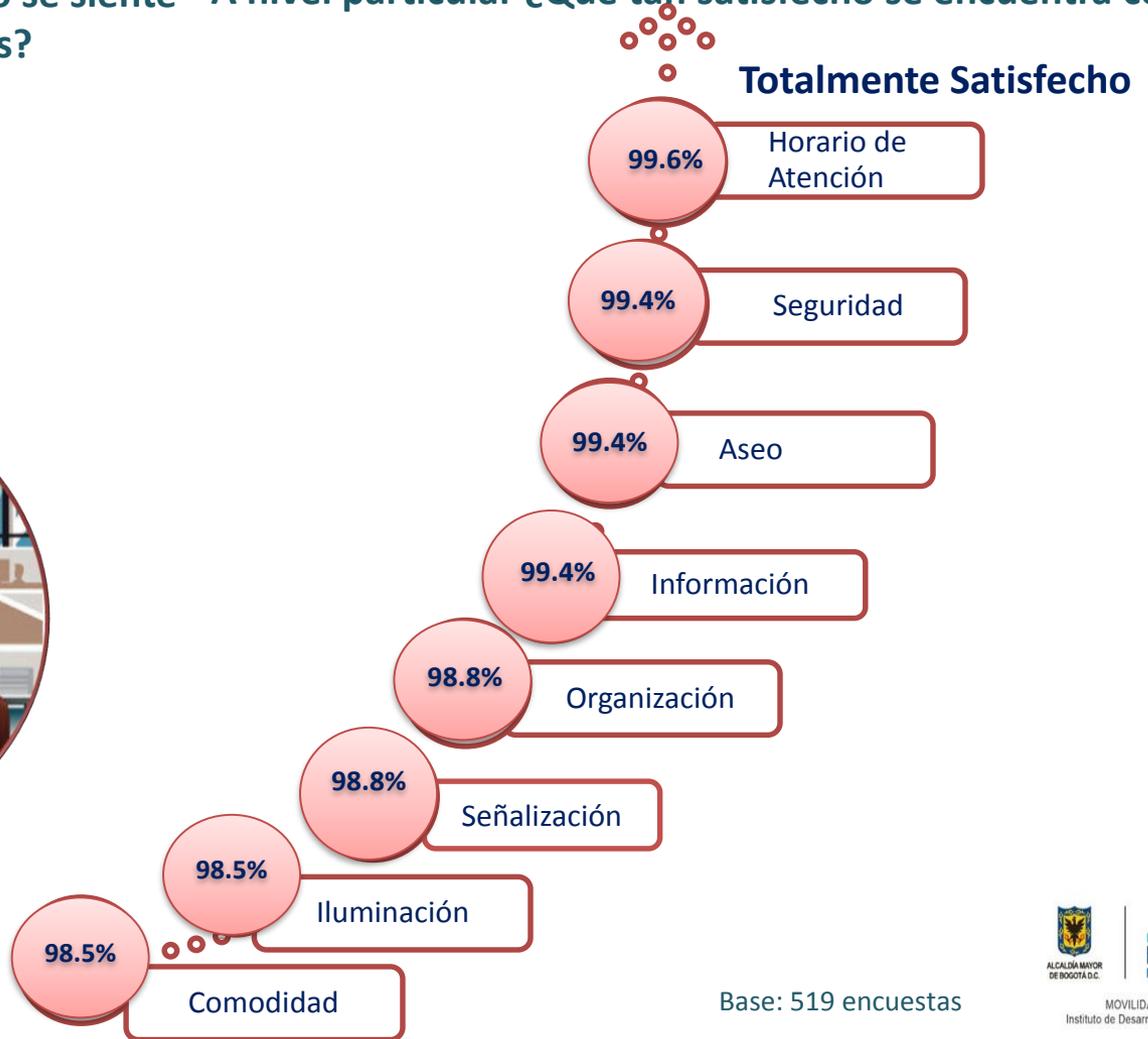
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

# 5. Módulo de Instalaciones físicas

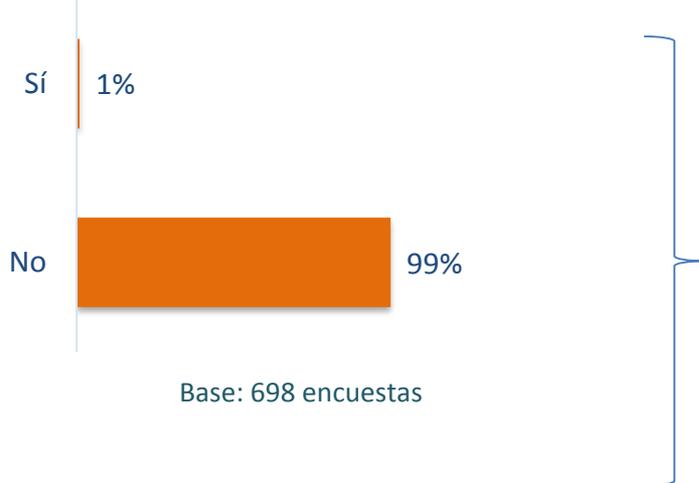


A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas? A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con ...?



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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



El 1% recibieron información por algún canal de comunicación, tales como TV/Radio/Prensa, telefónico y página web.

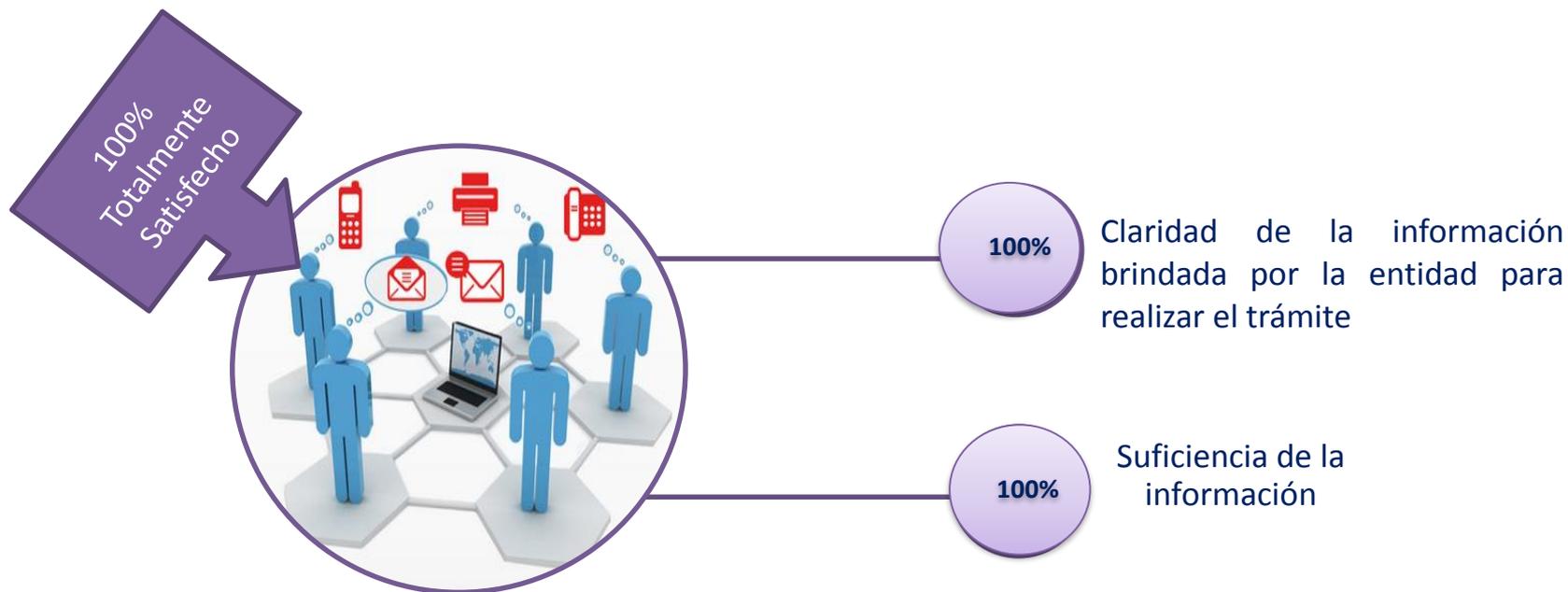
## ¿Por cuál de los siguientes canales obtuvo información sobre el trámite realizado?



Base: 4 encuestas

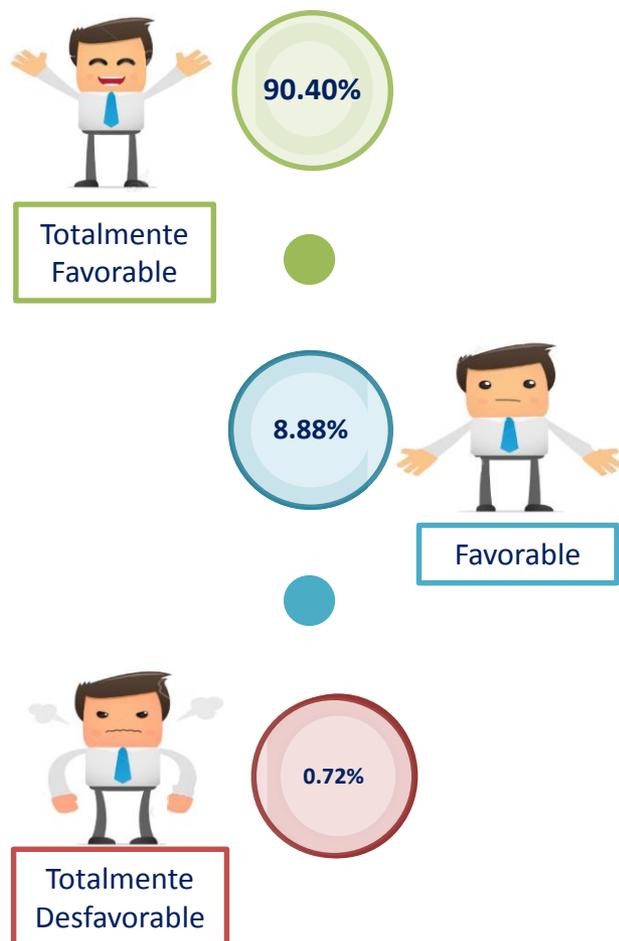
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la información brindada en los diferentes canales de comunicación del IDU?

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: 698 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 8. Sugerencias y/o Observaciones

idu

### Observaciones positivas Con respecto al trámite

Fue rápido el trámite  
Ha mejorado mucho el IDU  
**Excelente la atención y servicio**  
Buena la atención del punto  
Atención muy ágil

Base: 59 encuestas

### Sugerencias con respecto al trámite

Deberían atender trámites de otras entidades  
Los cobros tienen que ser equitativos  
Más facilidad de trámites  
Más facilidades de pago  
Mejorar la atención para las personas de la tercera edad  
Muy altos los cobros de Valorización  
Falta acceso a baños Muy demorados los trámites  
Proyectos inapropiados  
Más agilidad en el punto  
Cobro excesivo e injustos  
Descentralizar los trámites No se ve la inversión  
**Mejorar la página y plataforma web**  
**Mucha demora los turnos**  
Mejorar los trámites por internet  
Más organización del IDU  
Más rapidez en el trámite  
an antes de realizar las obras Agilizar los trámites Más ventanillas  
Publicidad sobre los servicios del IDU  
Notificar el cobro de valorización  
Mejorar la respuesta al requerimiento  
Mejorar el tiempo de atención  
Me llegó la factura me llega con otro número de cédula  
Más control sobre los turnos  
La funcionaria de recepción debería ser más amable

Base: 59 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

idu

### Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Cumplimiento en la comprar predios

Espacio público pésimo

Más orientación al ciudadano

No hay celeridad en proyectos

Realizar un proyecto de vía exclusiva para motos

Planificar mejor las obras Se necesita Metro

Metro Subterráneo Tener en cuenta a la gente

Priorización de las obras Menos corrupción

Mejorar los proyectos No hay grande proyectos

Falta comunicación al ciudadano

Más información sobre los proyectos y servicios que ofrece el IDU

**Mejorar la malla vial**

Muy demorado las obras Más proyectos

Mayor proyección y continuidad en las obras

Más agilidad en las obras

Fortalecer las veedurías en los proyectos

Cumplimiento en los proyectos

Se proyecten las obras mejor Falta control a las obras

Que los trámites en línea funcionen

No hay mediación en compra de predios

Más proyección de vías

Hacer más obras al sur

Faltan puntos de atención

Con obras pequeño podrían mejorar la movilidad

Base: 112 encuestas



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:

Indicador de Satisfacción General Correspondiente al Servicio Recibido				
Tramite de Valorización				
Cuarto Trimestre 2019				
Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente satisfecho	General	Particular
II. MÓDULO DE ACCESIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE TURNOS	519	515	99,2%	99,1%
III. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO	698	689	98,7%	99,4%
IV. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL TRÁMITE	698	692	99,1%	98,7%
V. MÓDULO DE INSTALACIONES FÍSICAS	519	517	99,6%	99,1%
VI. MÓDULO DE COMUNICACIONES	4	4	100%	100%
VII. MÓDULO DE IMAGEN	698	631	90%	50%
PROMEDIO SIN INCLUIR MÓDULO DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN			99,2%	99,1%
<b>Indicador de satisfacción</b>			<b>99.14</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.