

# Informe Encuesta de Satisfacción de la Ciudadanía con el Servicio Ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los Trámites: Gestión Predial Segundo Trimestre 2020

Trabajamos para ti   
atendemos virtualmente

#CuarentenaPorLaVida

## Gestión Predial

Los ciudadanos pueden escribir sus solicitudes al correo electrónico: [gestion.predial@idu.gov.co](mailto:gestion.predial@idu.gov.co); y/o comunicarse a las líneas telefónicas:

 200 57 30

 celular: 320 717 5514

# Ficha Técnica

**Objetivo del Estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el área de Gestión Predial al momento de interponer alguna PQRS mediante el canal telefónico.

**Población Objetivo:** 410 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico, durante el segundo trimestre (Abril-Mayo-Junio) del año 2020.

**Tamaño de Muestra:** 150 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Telefónico	150
<b>Total</b>	<b>150</b>

**Precisión y Confiabilidad:** Margen de error del 5% con una confiabilidad del 95%, para hacer estimaciones de parámetros con un fenómeno de ocurrencia del 50%.

**Tipo de Muestreo:** Muestreo probabilístico aleatorio simple con marco de lista.

**Tipo de Encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.

**Período de Recolección:** Abril-Mayo-Junio de 2020.

---

# Caracterización Del Encuestado

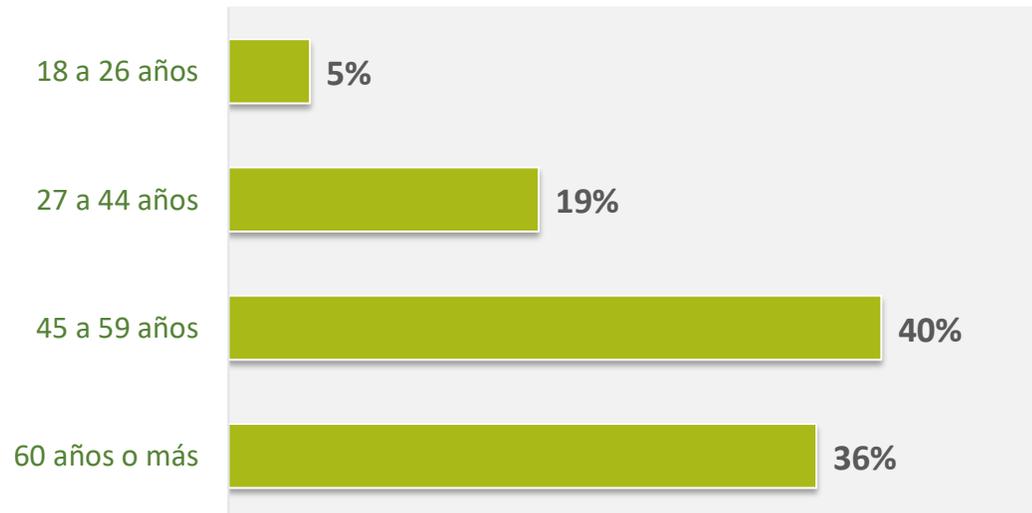
---

# Caracterización Del Encuestado

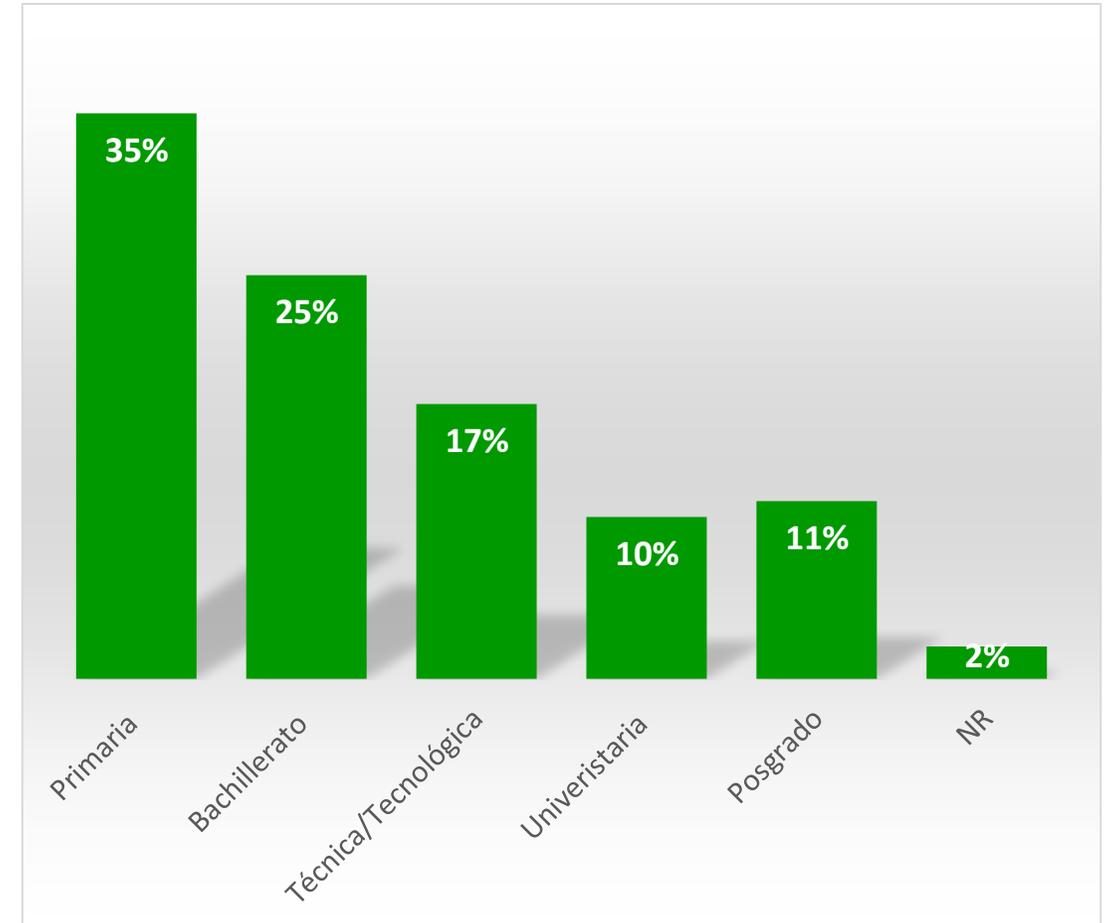
## Sexo:



## Edad:

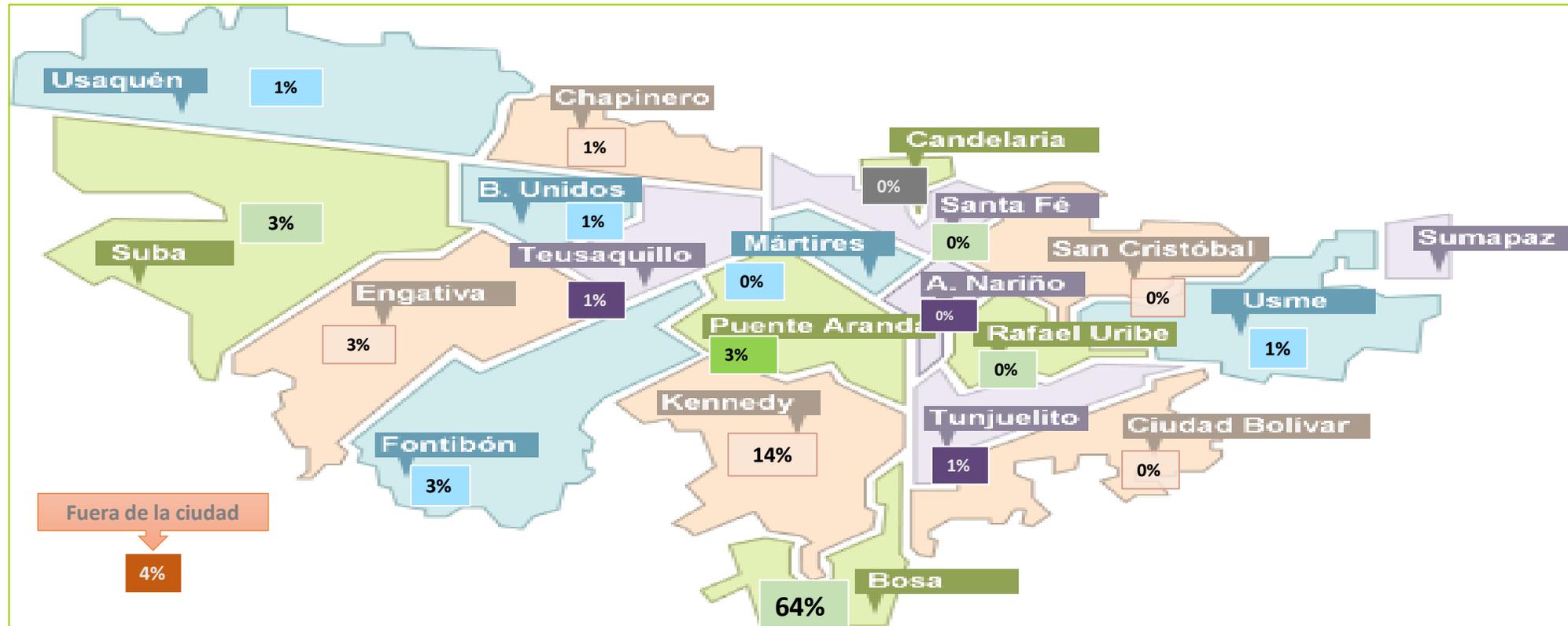


## Nivel educativo:



# Caracterización Del Encuestado

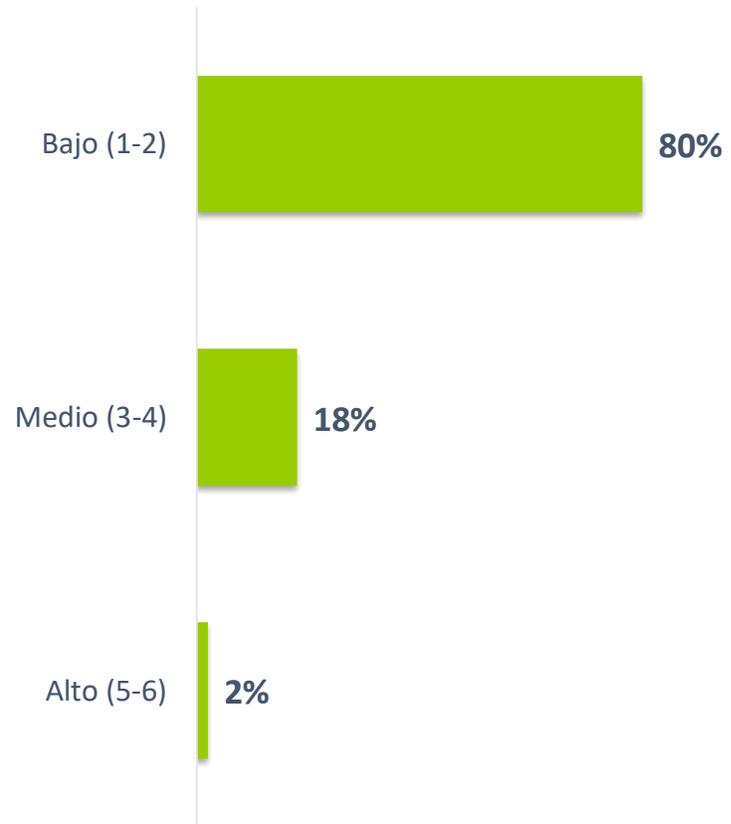
¿En qué localidad vive?



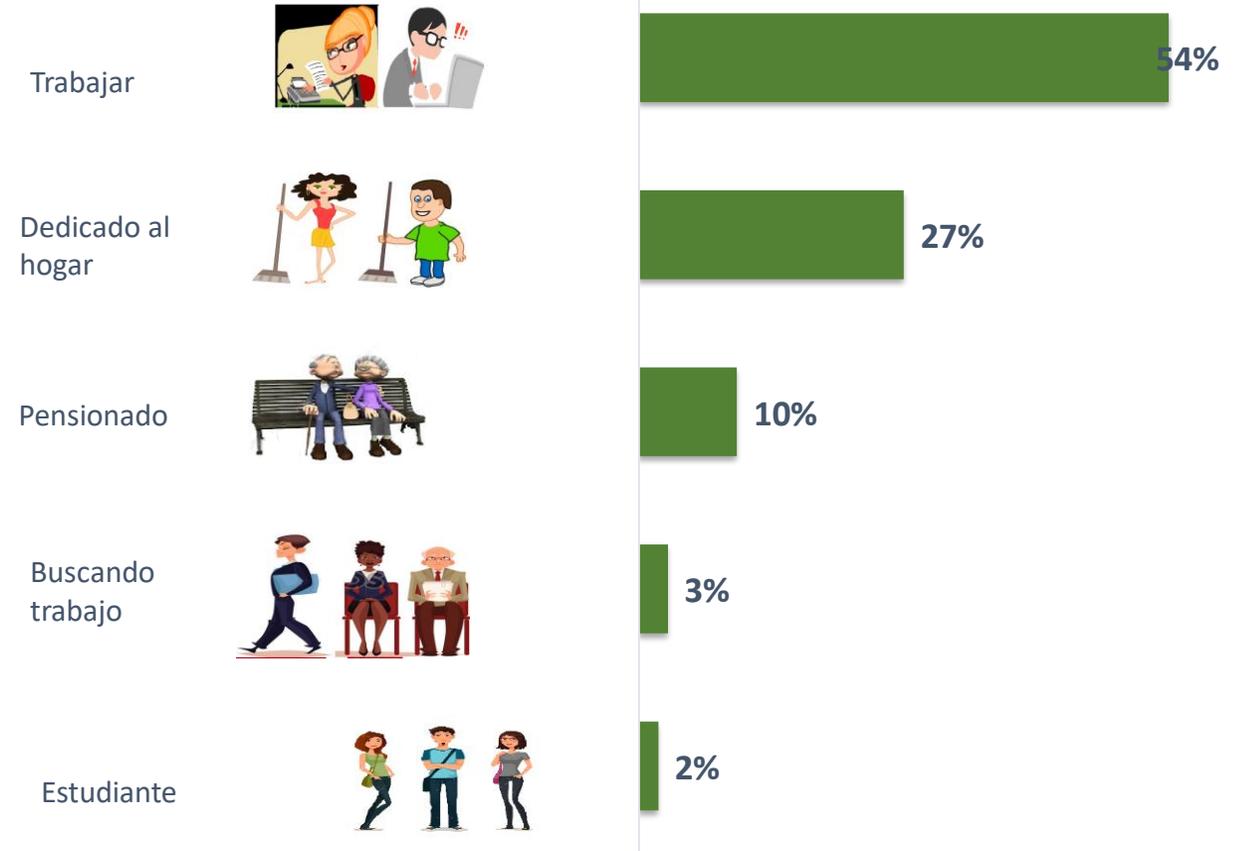
Base: 150 encuestas

# Caracterización Del Encuestado

## Estrato Socioeconómico:



## Ocupación:



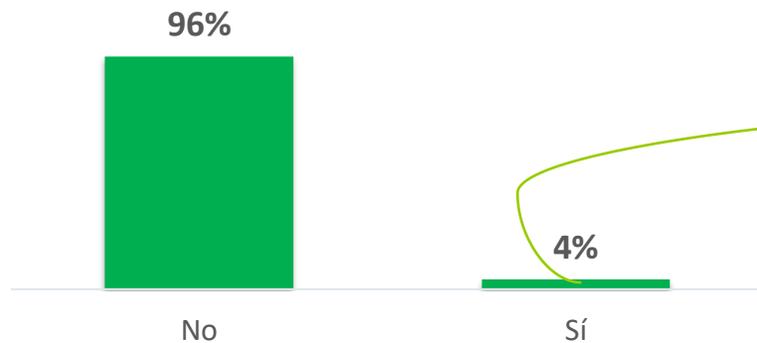
Base: 150 encuestas

# Caracterización Del Encuestado

Tipo de requerimiento:



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



¿Qué tipo de discapacidad?

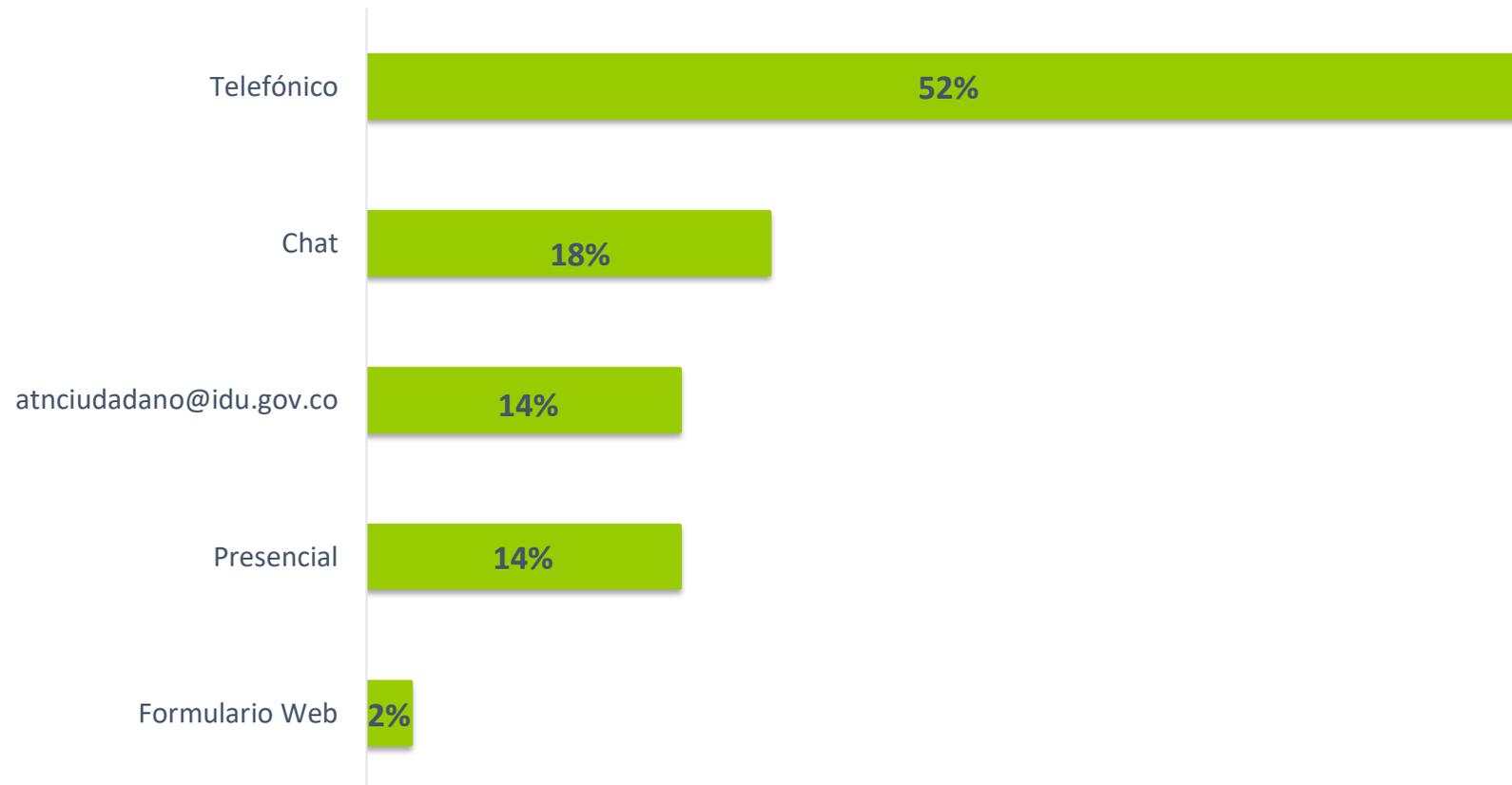
Discapacidad	Total personas
Visual	5
Motriz	1

Base: 6 encuestas

Base: 150 encuestas

# Caracterización Del Encuestado

En el marco de la contingencia ciudadana causada por el COVID-19, estamos interesados en saber el canal de atención por el cuál usted preferiría ser atendido para formular su PQRS:



Base: 150 encuestas

---

# Módulo De Satisfacción Frente Al Servicio Recibido

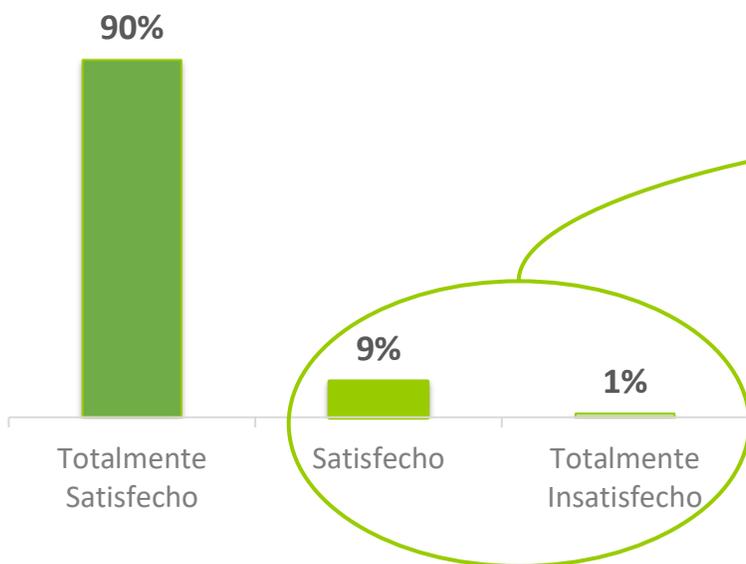
---

# Módulo De Satisfacción

## Frente Al Servicio Recibido Por Parte Del IDU

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido por el IDU?

- Satisfacción General



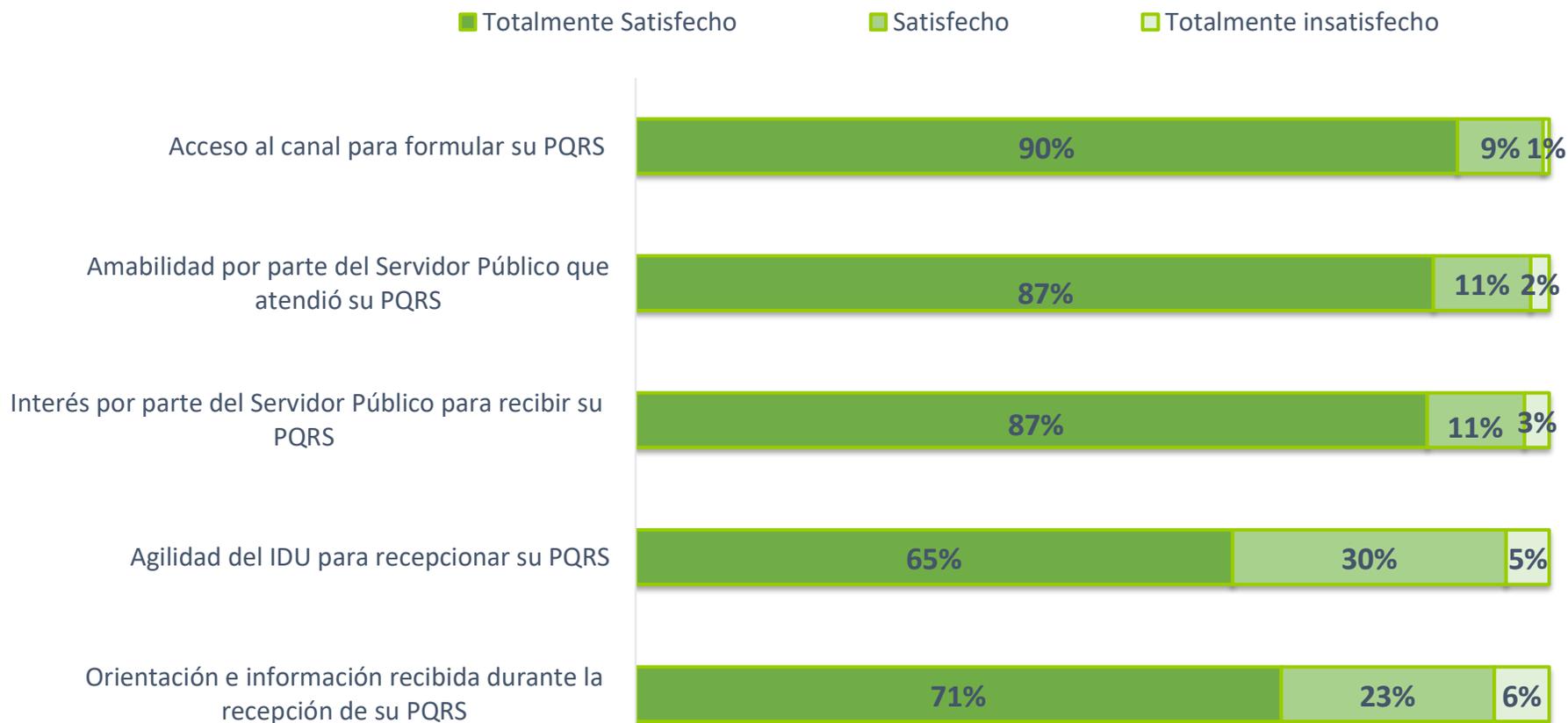
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
No contestan rápido pueden durar todo el día.....	1
Se comunico al punto donde le informan que deje su numero telefónico y le devolvemos la llamada y hasta el día de hoy no ha sido posible.....	1
Mas agilidad y atención.....	1
Mas claros en la información al ciudadano.....	1
Mucha demora en las respuestas.....	1
Mucha demora para ser atendido.....	1
Falta de información.....	1
Estamos en proceso de recibir una solución por parte del IDU en cuanto a las inquietudes que hemos presentado.....	1
No se ve el interés de los funcionarios.....	1
Contesta una señora y solo pide los datos del ciudadano pero hasta el momento no se han comunicado con la ciudadana.....	1
No dan información.....	1
La comunicación ha sido muy poco efectiva.....	1
Mas acompañamiento en el tramite.....	1

# Módulo De Satisfacción

## Frente Al Servicio Recibido Por Parte Del IDU

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



Base: 150 encuestas

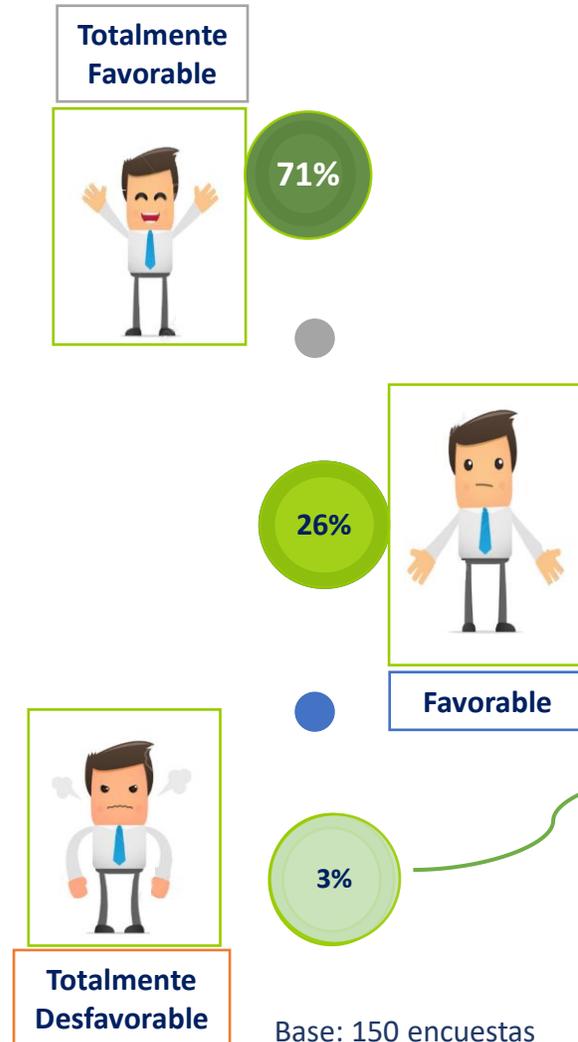
---

# Módulo Imagen IDU

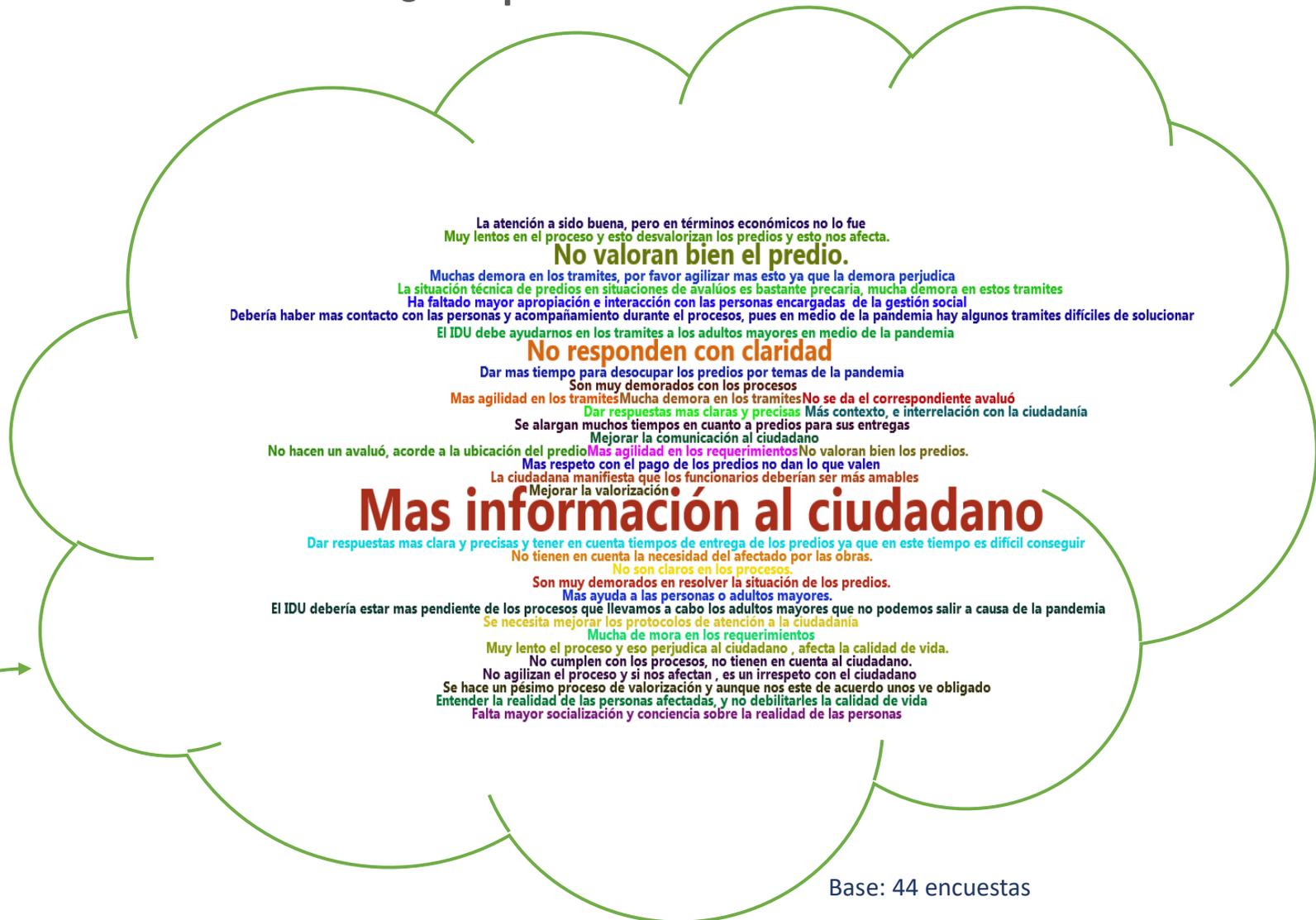
---

# Módulo Imagen IDU

## ¿Qué imagen tiene del IDU?

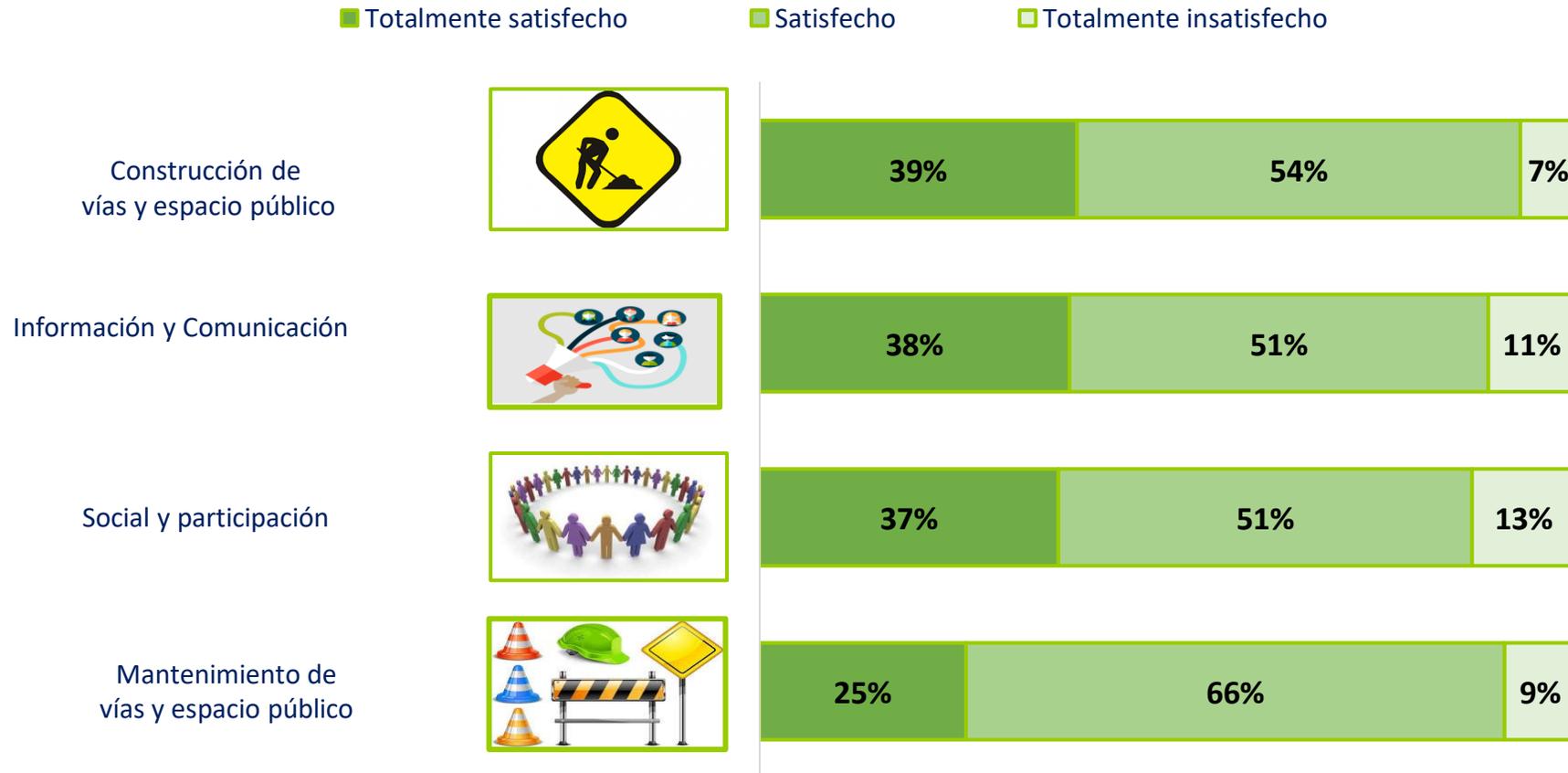


## ¿Por qué una calificación menor a 5?



# Módulo Imagen IDU

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



Base: 150 encuestas

---

# Sugerencias/ Observaciones

---

# Sugerencias y/o Observaciones

## Observaciones Positivas con respecto al trámite

Buena información  
**Buena atención y servicio**  
Excelente acompañamiento y gestión

Total: 9 menciones

## Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Mas compromiso con la ejecucion de los proyectos  
Falta más compromiso con el ciudadano y darle solución a los afectados de estos proyectos  
**Mas arreglo de vias**

Total: 7 menciones

## Sugerencias con respecto al trámite

Tener en cuenta la realidad del sector  
No brindan la información necesaria del pago de la vivienda  
Muy mala entidad, no tiene en cuenta al ciudadano y no son claros ni en los procesos, ni en los proyectos  
Mucha demora en las respuestas en cuanto a los predios  
**Auxilios a los arrendatarios**  
Lleva un año y no le brindan respuesta si tiene afectación el predio  
Sólo falta entregar un documento  
Estamos en la espera que envíen la promesa de compra venta  
Entregue documentos estoy esperando que den alguna respuesta  
Brindar mas agilidad en los tramites y requerimientos  
Atender el requerimiento ya que va 2 meses de la visita y no han resuelto nada  
Agilidad en el 20% que falta del pago  
A los inquilinos no les han dado ninguna solución  
**Apoyar mas al ciudadano en los requerimientos**  
**Disponer de WhatsApp para chat**  
**Mejorar la atención al ciudadano**  
La demora nos perjudica llevamos 2 años  
Más asesoría por parte de un abogado del IDU  
Mejorar escenarios de valorización y avalúo de los predios  
Mejorar la seguridad del sector de donde se compran los predios  
Confirmar donde radicar los papeles quedaron de llamar  
No cambiar tanto a los gestores durante el proceso  
Están desmejorando la calidad de vida, en algunos casos

Total: 63 menciones

---

# Indicador De Satisfacción

---

# Indicador De Satisfacción

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS por el canal telefónico:

Dimensiones	Total Encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO	150	135	90%	80%
Indicador de satisfacción			85%	

*El índice de satisfacción general resulta de promediar la calificación “muy satisfecho” frente a 6 ítems general y particular sobre el servicio recibido.*

