# Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los Trámites: Gestión Predial
# Tercer Trimestre 2020

BOGOTA
Instituto de Desarrollo Urbano

# 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:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico, durante el tercer trimestre (Julio-Agosto-Septiembre) del año 2020.

**Tamaño de muestra:** 75 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

| Canal de Atención | Tamaño de muestra |
|---|---|
| Telefónico | 75 |
| **Total** | **75** |

**Precisión y Confiabilidad:** Margen de error del 5% con una confiablidad 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.

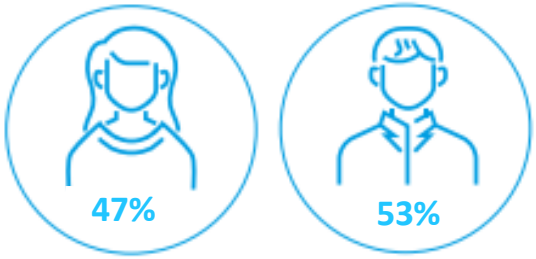
**Período de recolección:** Julio-Agosto-Septiembre de 2020.

# Caracterización del encuestado

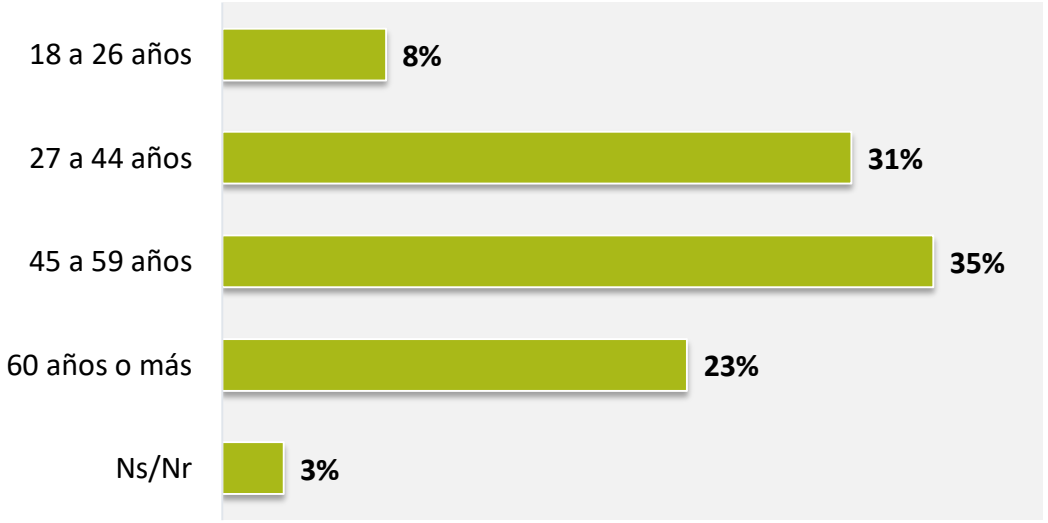
BOGOTÁ
Instituto de Desarrollo Urbano

# Caracterización del encuestado

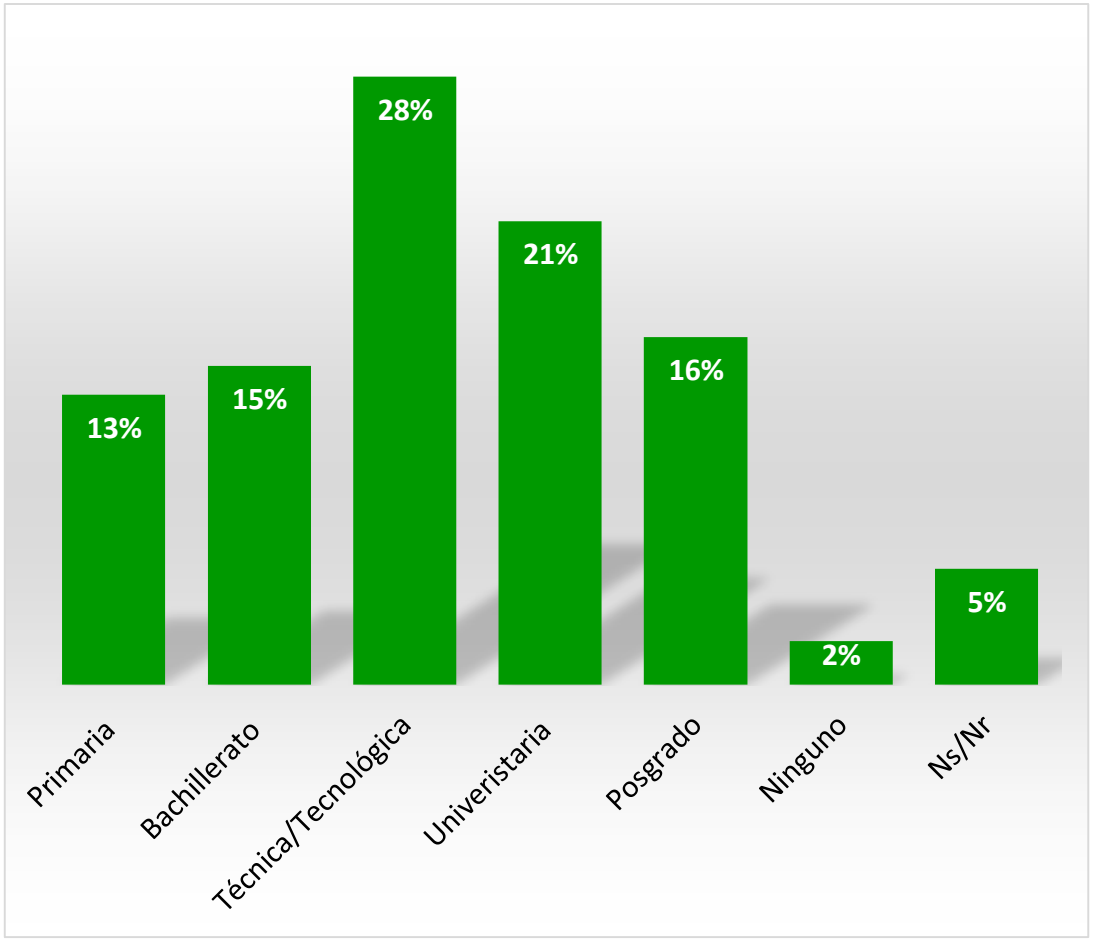
## Sexo




## Edad



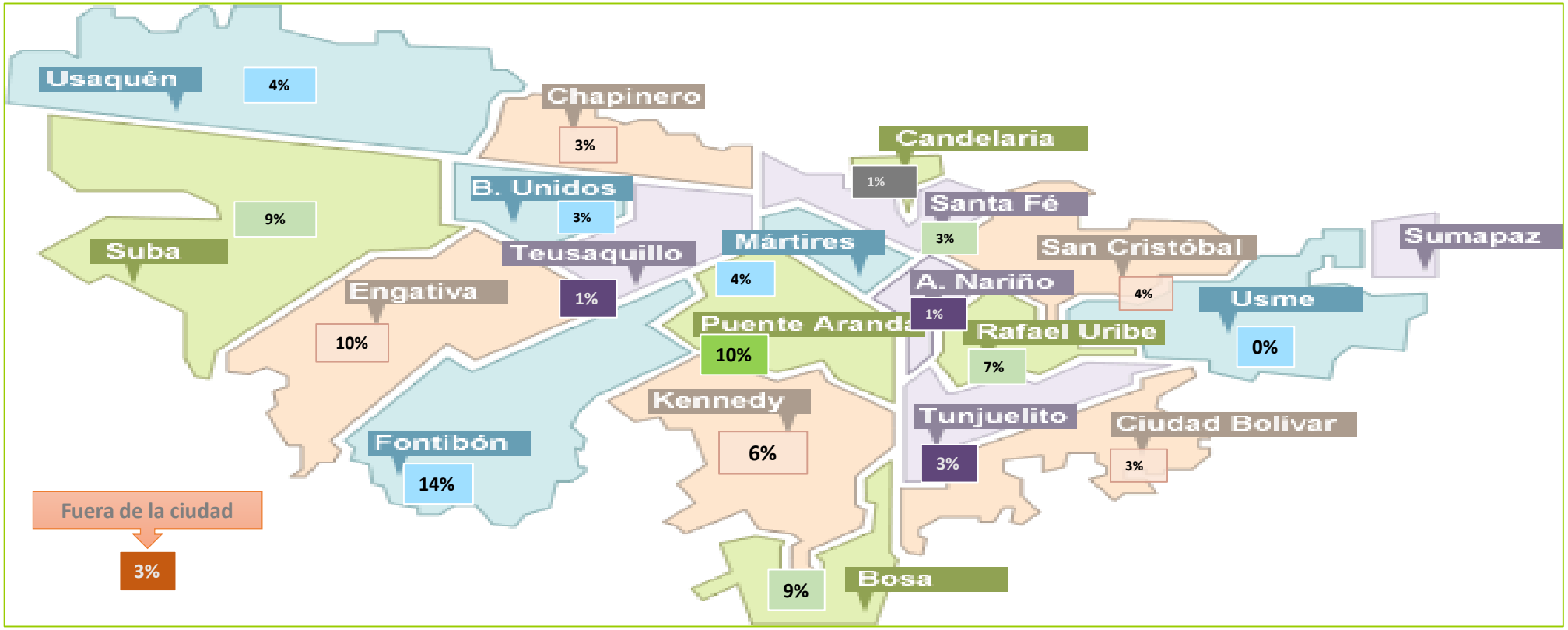

## Nivel educativo




Base: 75 encuestas

# Caracterización del encuestado

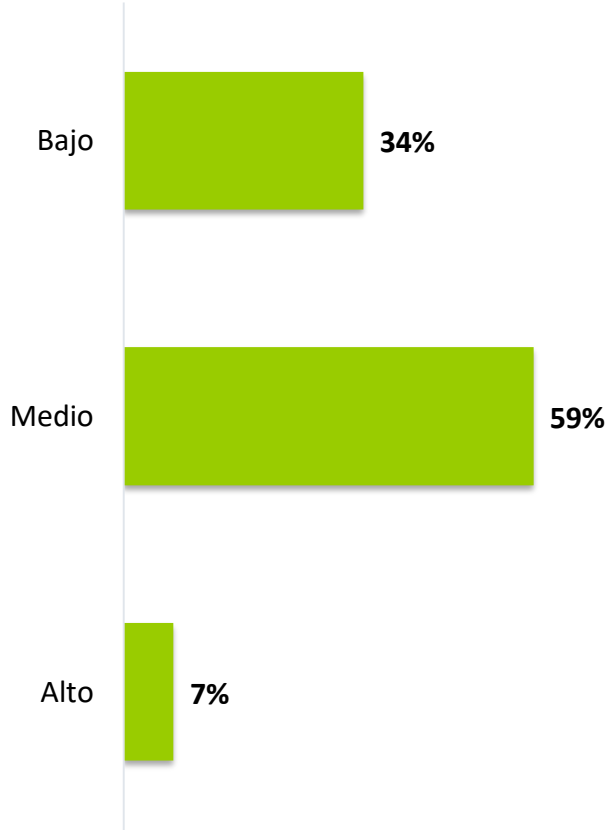
¿En qué localidad vive?



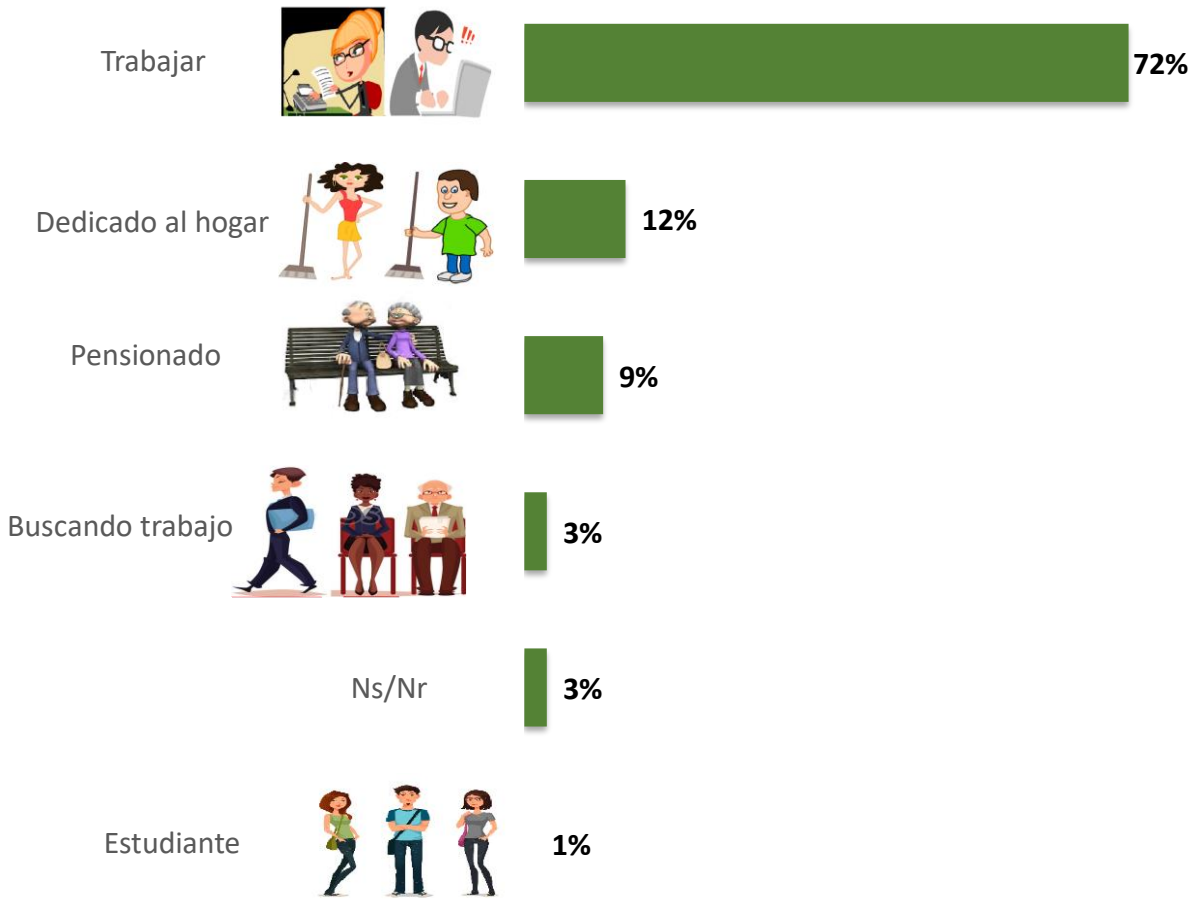

Base: 75 encuestas

# Caracterización del encuestado

## Estrato socioeconómico



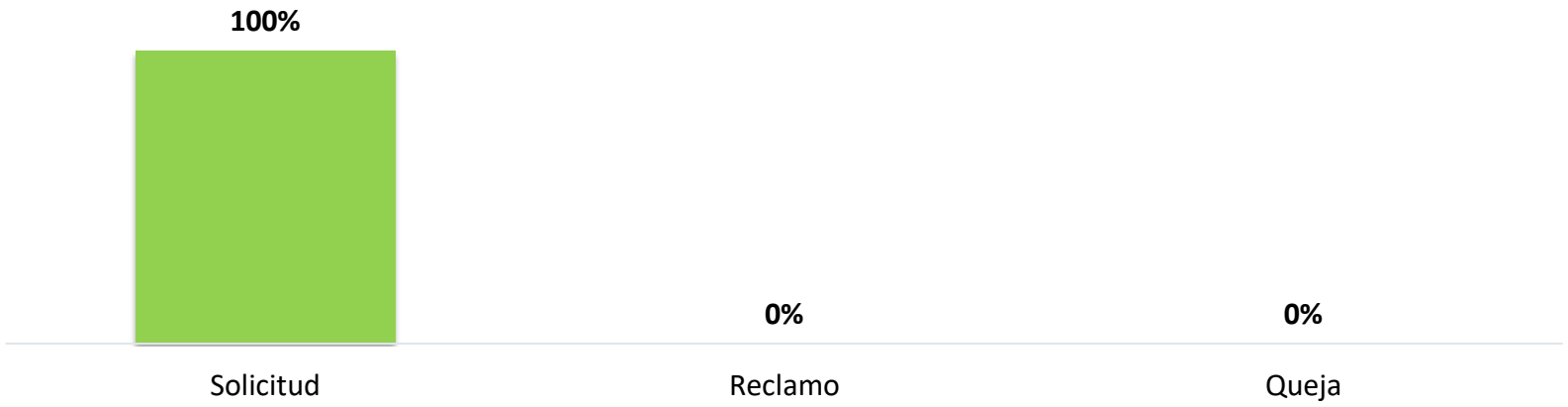

## Ocupación




Base: 75 encuestas

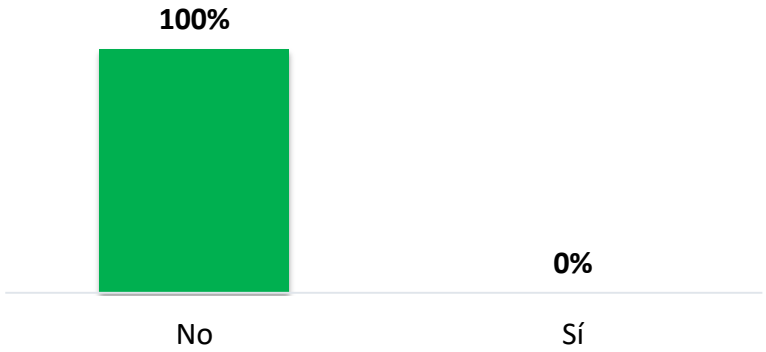
# Caracterización del encuestado

## Tipo de requerimiento




Base: 75 encuestas

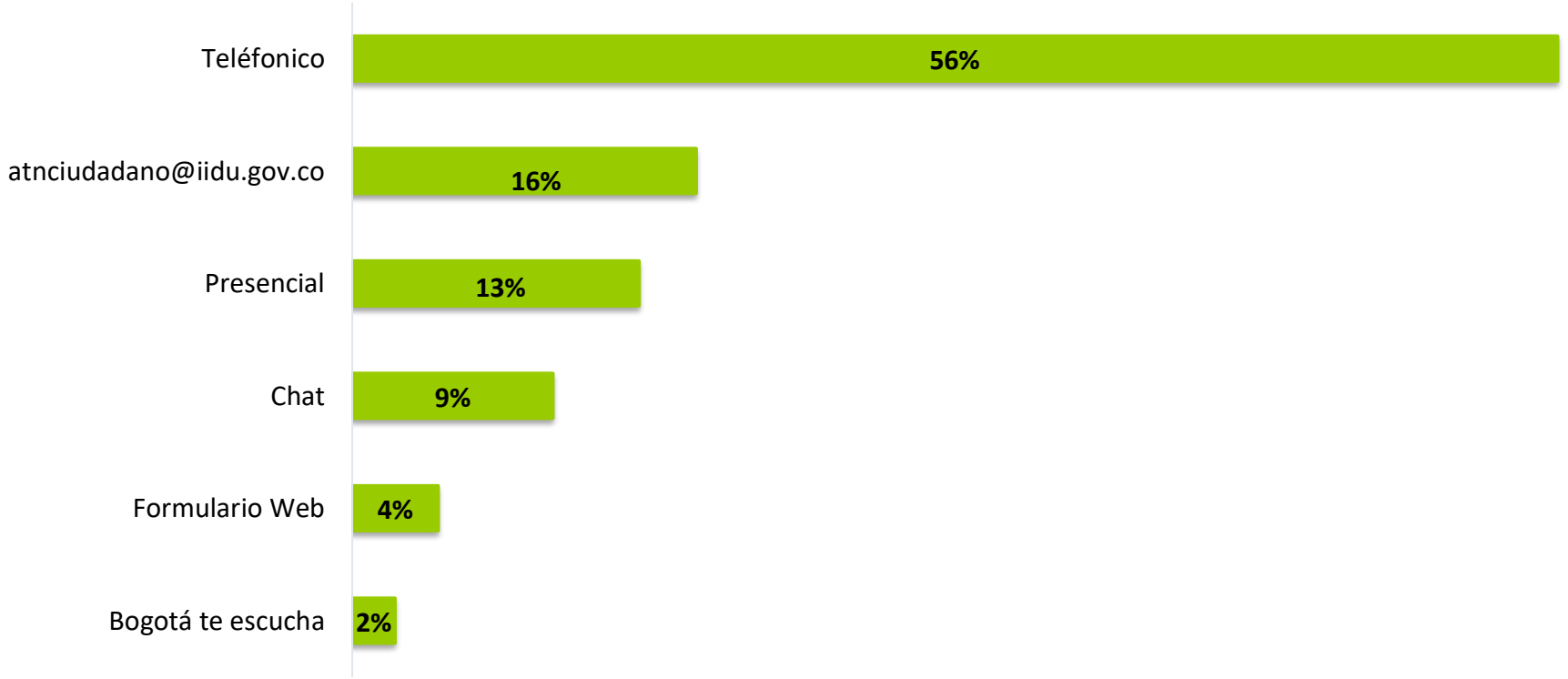
## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?




Base: 75 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: 75 encuestas

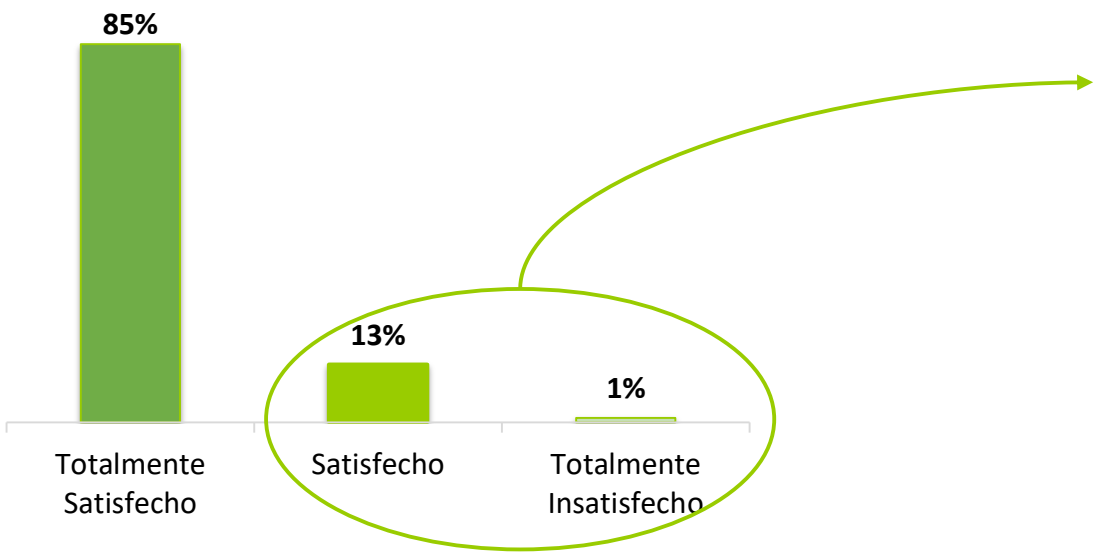
# Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

BOGOTÁ
Instituto de Desarrollo Urbano

# 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




Base: 75 encuestas

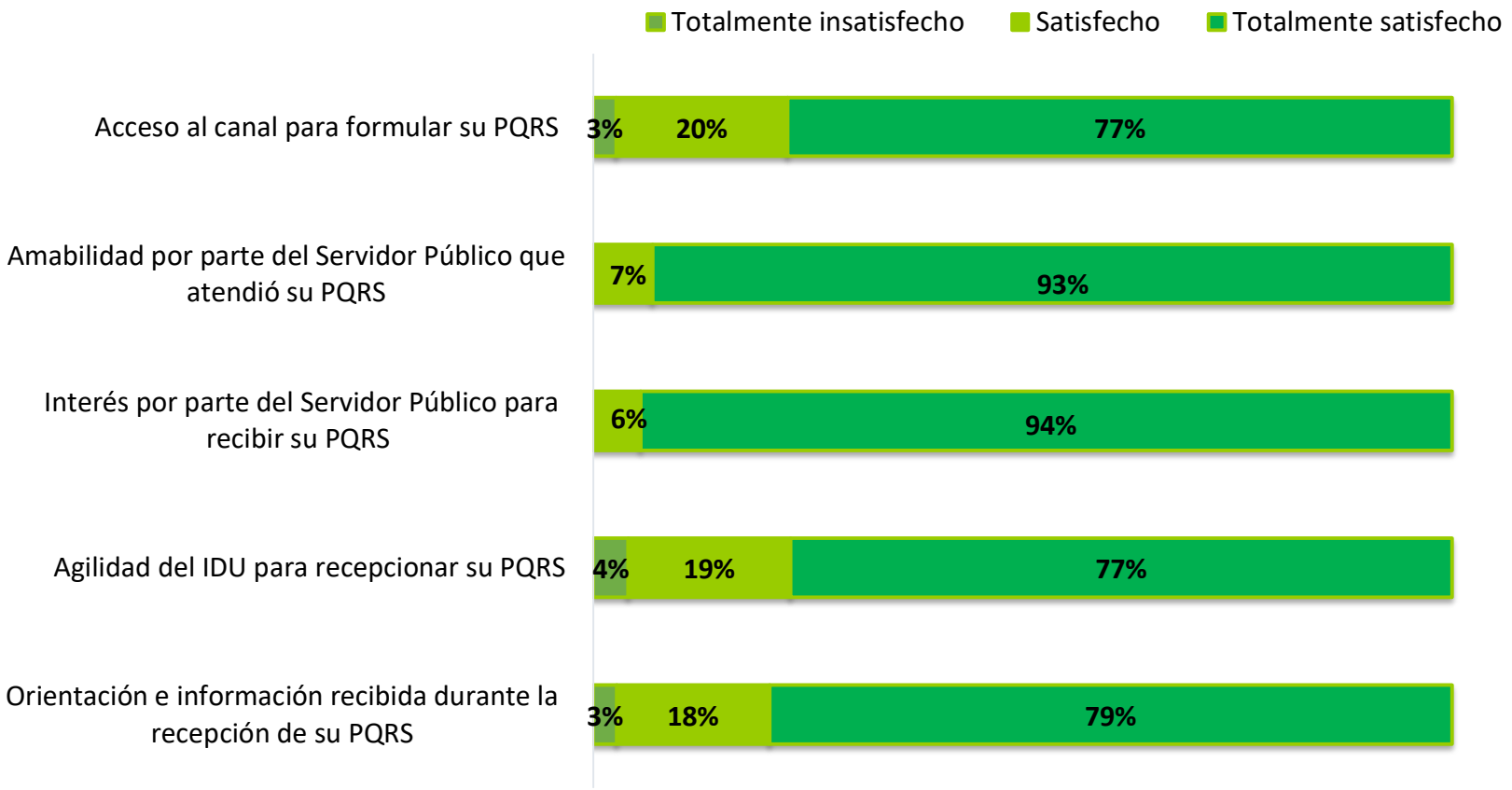
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

| Respuesta | Número de menciones |
|---|---|
| Mucha demora en la atención | 2 |
| No brindan respuesta | 2 |
| Brindar más información de los requerimientos | 1 |
| Hace falta claridad y precisión en la información que se está brindando | 1 |
| Mala experiencia debido a que no fue una respuesta acorde a la solicitud | 1 |
| No dan la información que se solicita | 1 |
| No han dado ningún tipo de orientación al respecto | 1 |
| La respuesta no fue muy clara | 1 |
| Se necesita más acompañamiento del IDU | 1 |
| Un poco demorado el ingreso a la página | 1 |
| No hay información veraz y precisa | 1 |

Base: 13 encuestas

# 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

BOGOTÁ
Instituto de
Desarrollo Urbano

# Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable

82%

17%

Favorable

1%

Totalmente Desfavorable

Base: 75 encuestas

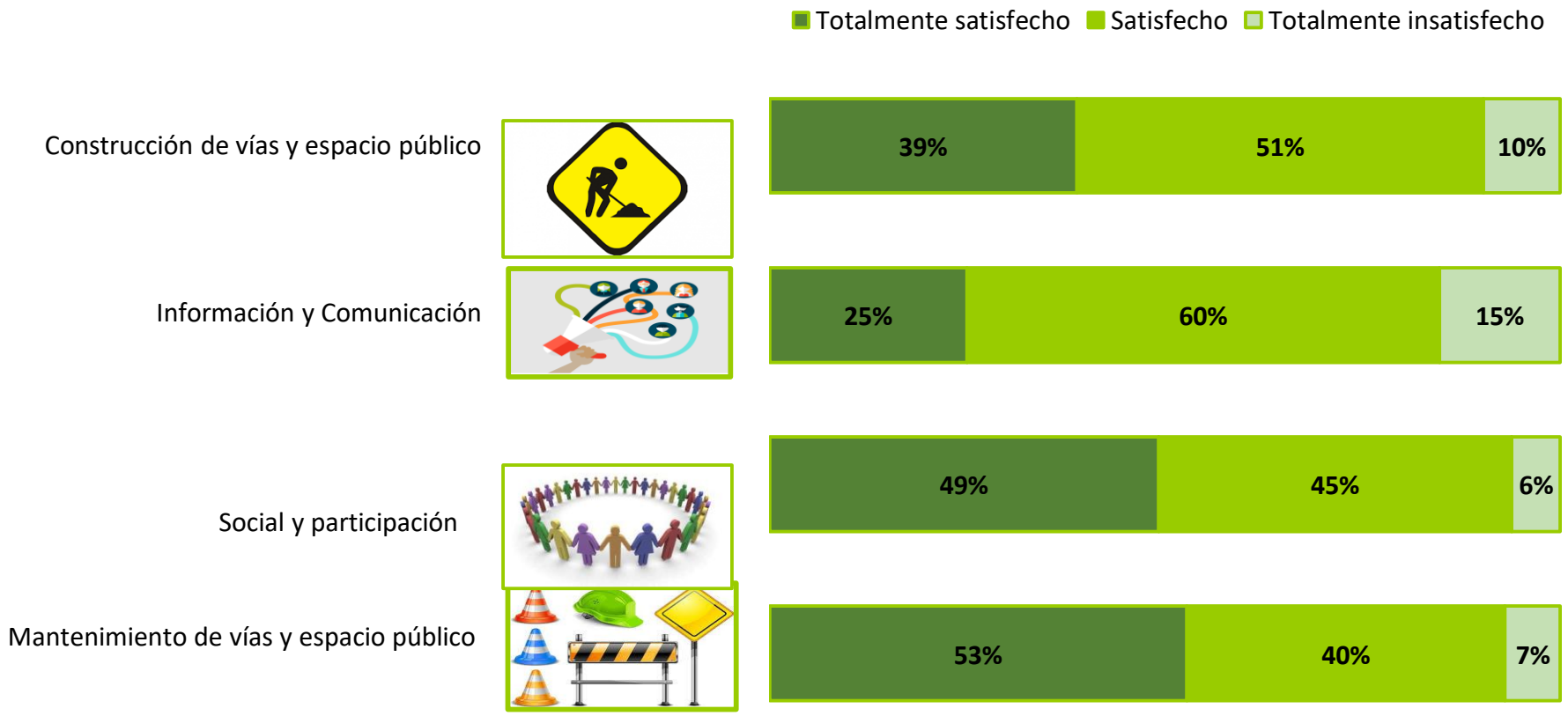
¿Por qué una calificación menor a 5?

No cumplen con los proyectos
Mas compromiso con los requerimientos de los ciudadanos
Falta mantenimiento de la malla vial y tiene obras inconclusas
El IDU pasa por encima de las personas
Ayudar a solucionar el requerimiento
**Falta mejorar la malla vial**
Demora proyectos
El IDU genera inseguridad jurídica al no dar información precisas
Más agilidad en los procesos
Más información sobre los proyectos
Muy caro la valorización

Base: 16 encuestas

# Módulo Imagen IDU

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




Base: 75 encuestas

# Sugerencias y/o observaciones

BOGOTÁ
Instituto de
Desarrollo Urbano

# Sugerencias y/o Observaciones

## Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muy buen servicio
Buena atención

Total: 6 menciones

## Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Individualizar la información predio a predio en el proyecto
Más comunicación al ciudadano sobre los proyectos
Más información frente a proyectos de la ciudadanía
Falta arreglo de vías
Mucha de mora en los proyectos
Dar una razón definitiva si se adquirirá el predio o no,
Antes de emprender algún proyecto socializarlo con la comunidad
Ampliar la información para la ciudadanía

Total : 13 menciones

## Sugerencias con respecto al trámite

No dieron la respuesta que espera, deberían ser más precisos
Más información al ciudadano de los tramites y proyectos que hace el IDU.
Le bajaron la valorización del predio
El IDU no me ayudo con mi solicitud
Brindar más asesoría a los ciudadanos en los diferentes requerimientos
Las respuestas a sus solicitudes le sean enviadas vía correo electrónico
Agilizar los trámites y servicios
Más claridad en las respuesta de que brinda el IDU
Mejor información y comunicación
Falta información más precisa del tramite
Los funcionarios sepan dar respuesta y no evasivas
En espera de que me brinden la información por escrito
Más agilidad y brindar respuesta al requerimiento
Muy complicada la combinación por internet, es mejor presencial

Total: 23 menciones

# Indicador de Satisfacción

BOGOTÁ
Instituto de
Desarrollo Urbano

# 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** | 75 | 64 | 85.3% | 84.3% |
| | | **Indicador de satisfacción:** | 84.8% | |

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