

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 2020



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 Chat virtual durante el primer trimestre (Julio-Agosto-Septiembre) del año 2020.

Tamaño de muestra: 7882 encuestas auto diligenciadas de manera virtual:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Chat Virtual IDU	7882

Tipo de muestreo: Muestreo no probabilístico por tasa de respuesta del ciudadano que realizo trámites asociados a valorización por el chat virtual.

Tipo de encuesta: Encuesta auto diligenciable chat virtual.

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

- **Nota:** Desde marzo la situación de cuarentena preventiva por Covid-19, no permitió la recolección de la información de manera presencial en IDU-Calle 22 y Cades-Supercades, tan solo fue posible por el Chat virtual, canal habilitado para realizar el trámite.

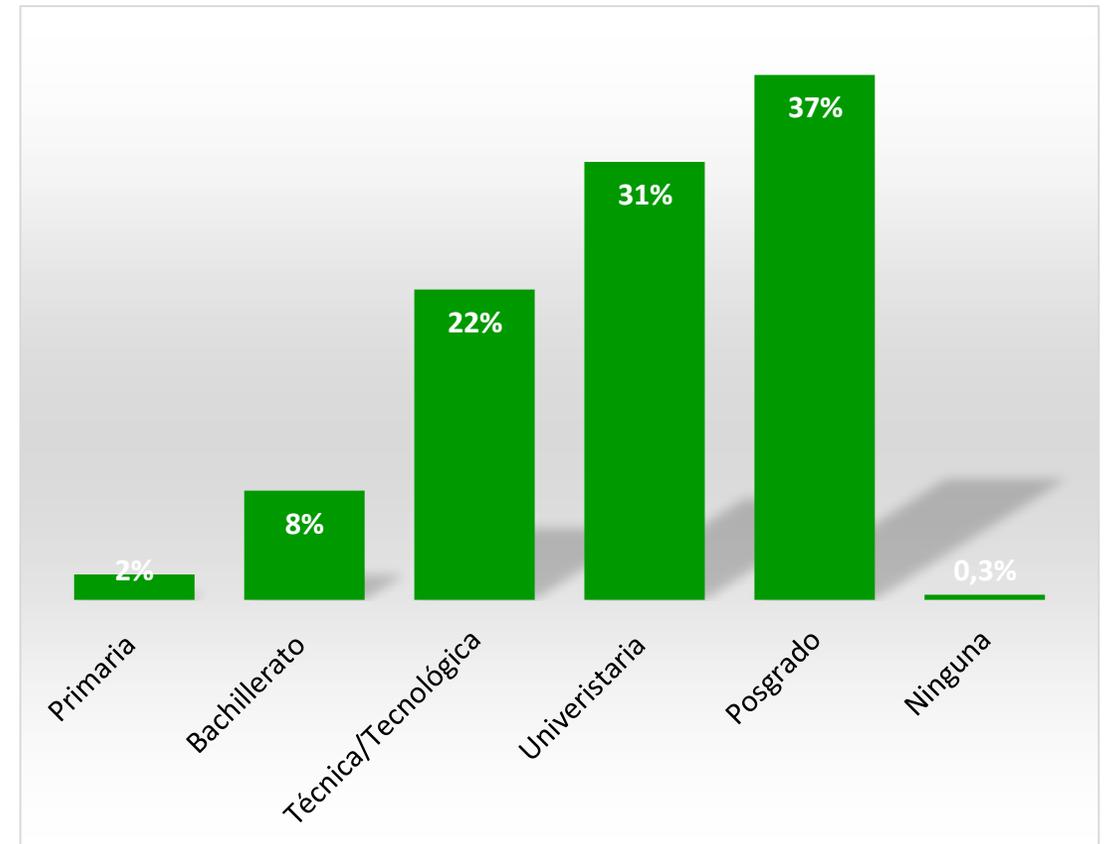
Caracterización del encuestado

Caracterización del encuestado

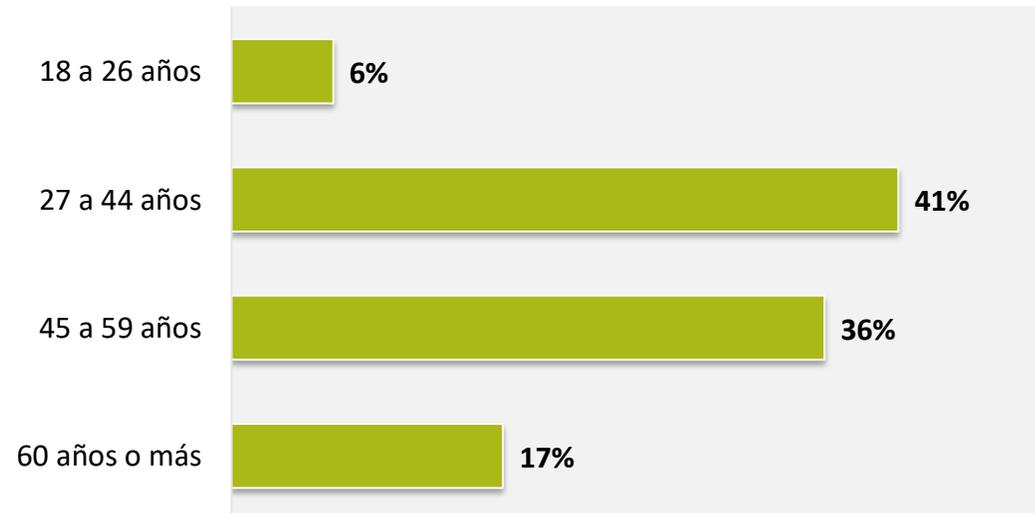
Sexo



Nivel educativo

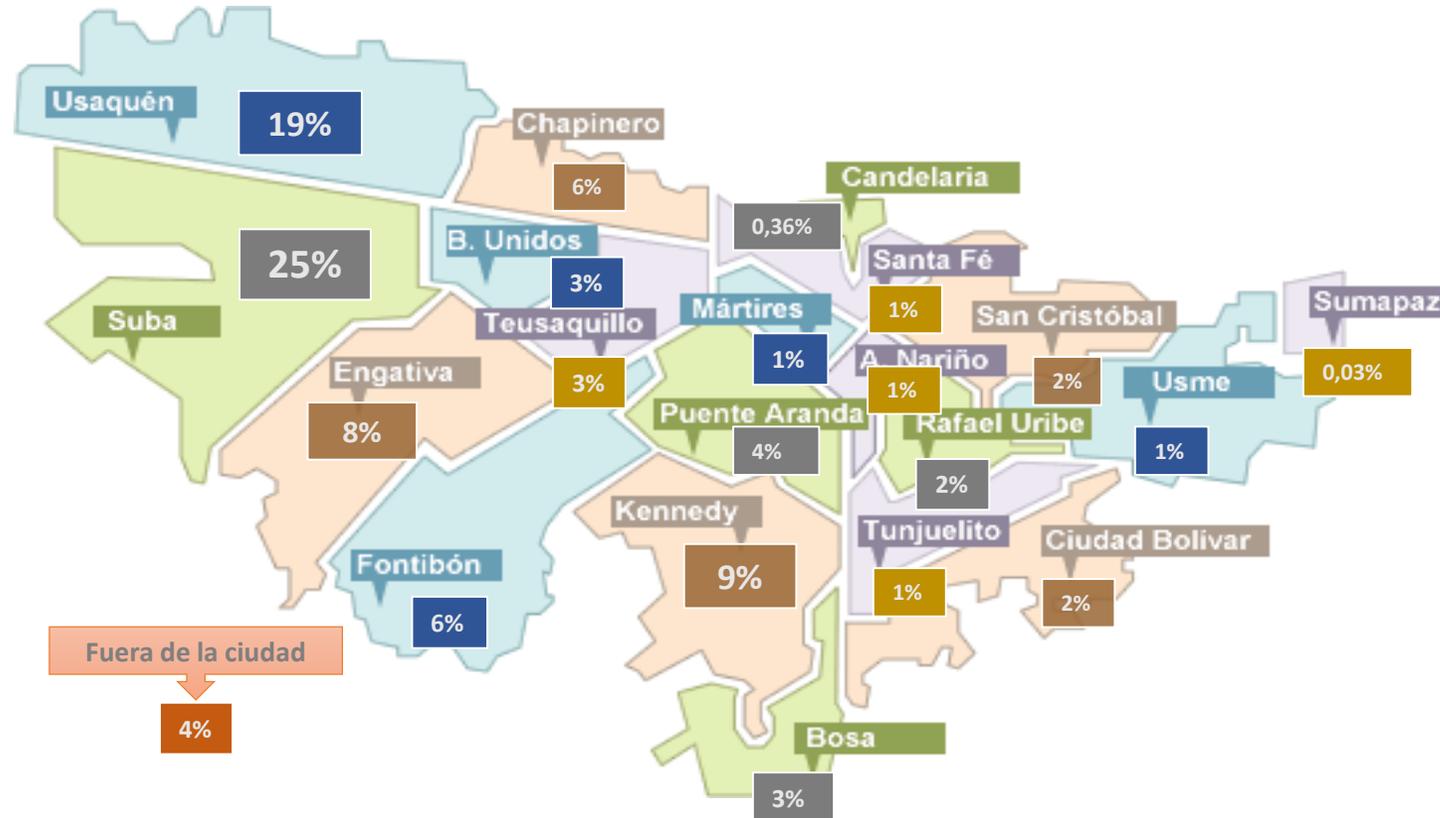


Edad



Caracterización del encuestado

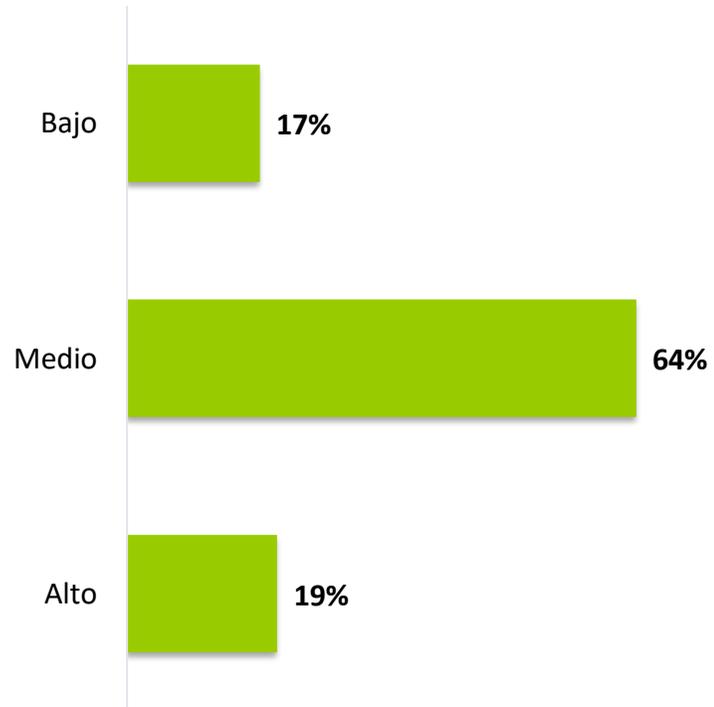
¿En qué localidad vive?



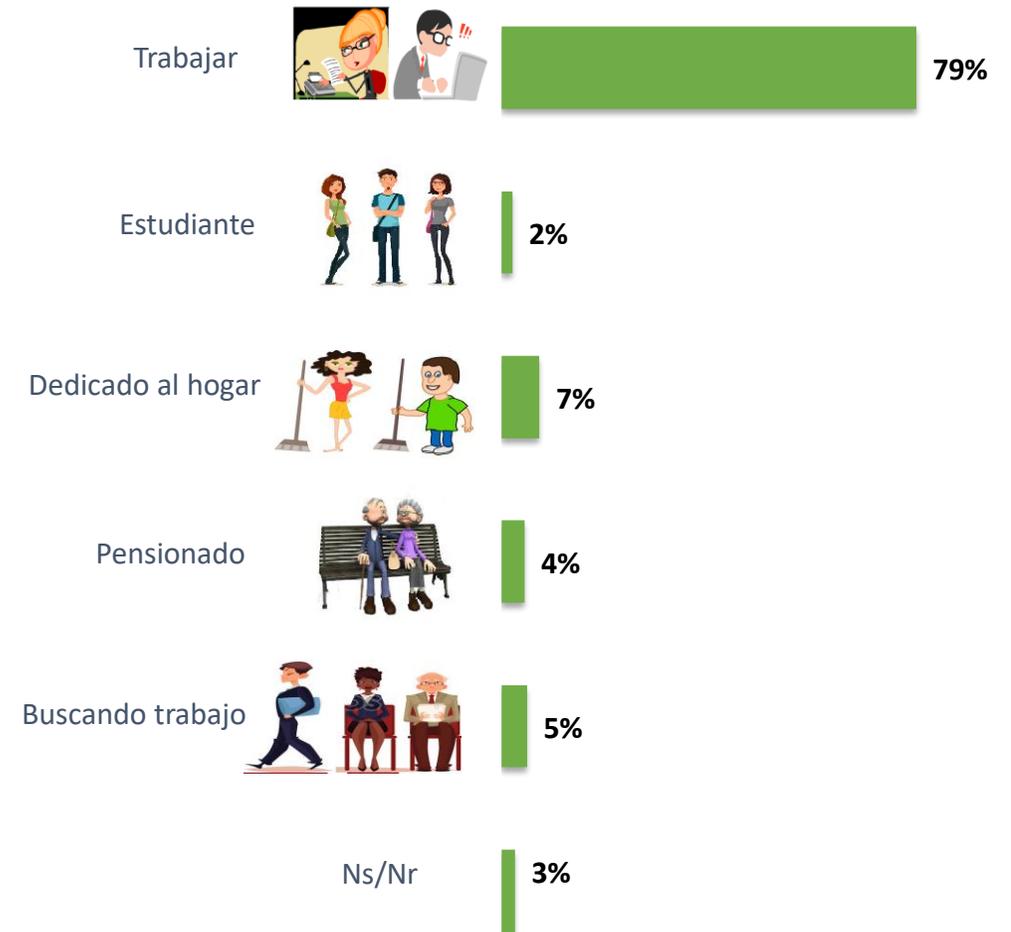
Base: 7882 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



Ocupación

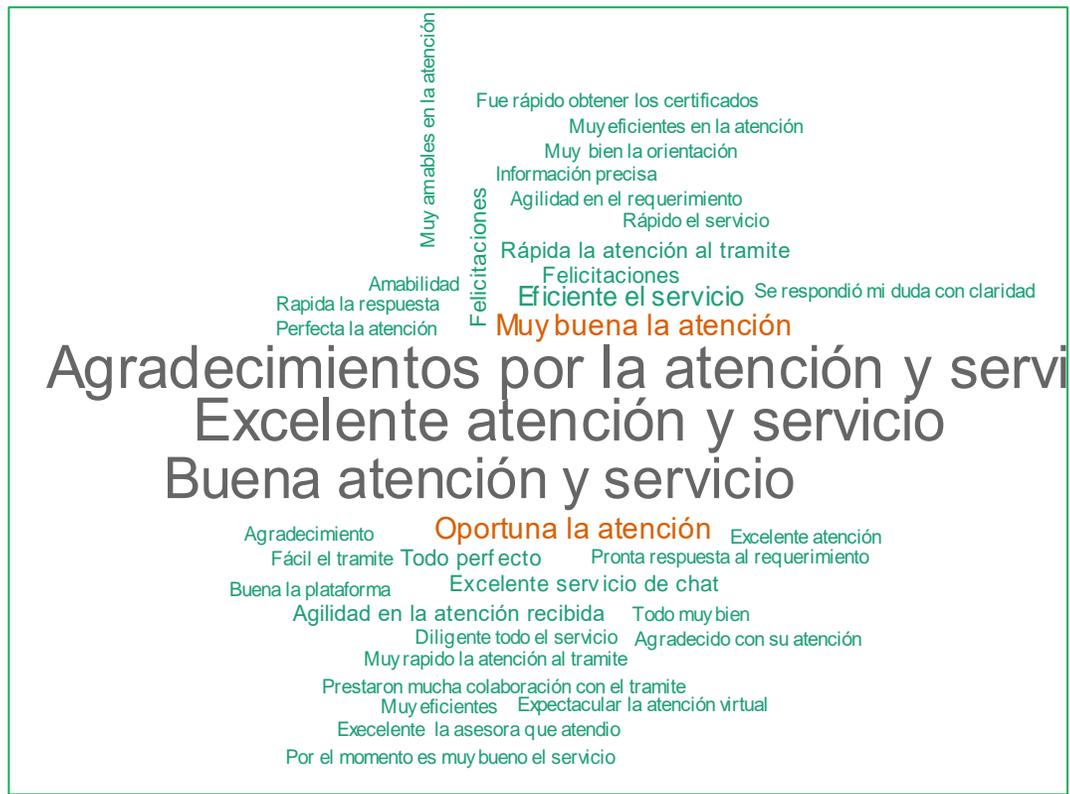


Base: 7882 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

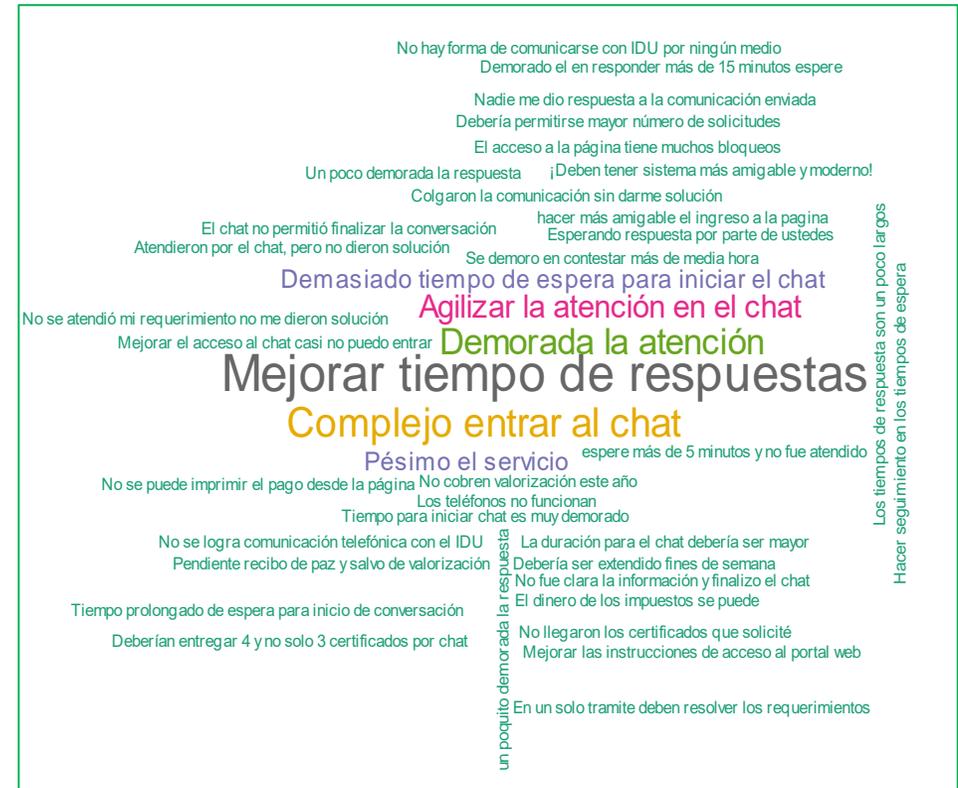
Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones positivas con respecto al trámite



Base: 3011 encuestas

Sugerencias con respecto al trámite



Base: 114 encuestas

Indicador de Satisfacción

Indicador de Satisfacción

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 2020			
Aspectos a medir	Ciudadanos que evaluaron el servicio	Ciudadanos que respondieron Totalmente Satisfecho	Puntaje
ATENCIÓN RECIBIDA	7882	7565	95.98
ACCESO AL CHAT VIRTUAL DE LA ENTIDAD	7882	7399	92.58
AMABILIDAD POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE LO ATENDIÓ	7769	7527	96.89
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA	7763	7474	96.28
Indicador de satisfacción			95,4

El índice de satisfacción general resulta de promediar la calificación totalmente satisfecho en cada uno de los aspectos a medir.

