Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los trámites asociados a Valorización Primer Trimestre 2020

BOGOTÁ
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 primer trimestre (Enero-Febrero-Marzo) del año 2020*.

Tamaño de muestra: 350 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	350
SUPERCADE CAD	0
SUPERCADE Américas	0
SUPERCADE Bosa	0
CADE Fontibón	0

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Chicó	0
CADE Toberín	0
CADE Suba	0
Total	350

Tipo de muestreo: Muestreo 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: Enero-Febrero de 2020.

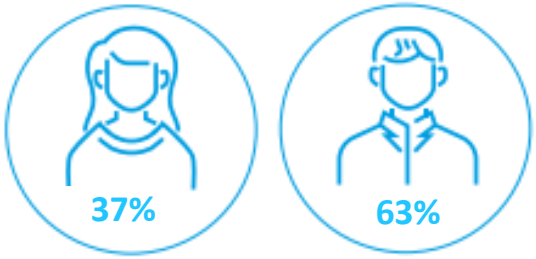
*** Nota:** En marzo la situación de cuarentena preventiva por Covid-19, no permitió la recolección de la información de manera presencial en IDU-Calle 22 y Cades- Supercades.

Caracterización del Encuestado

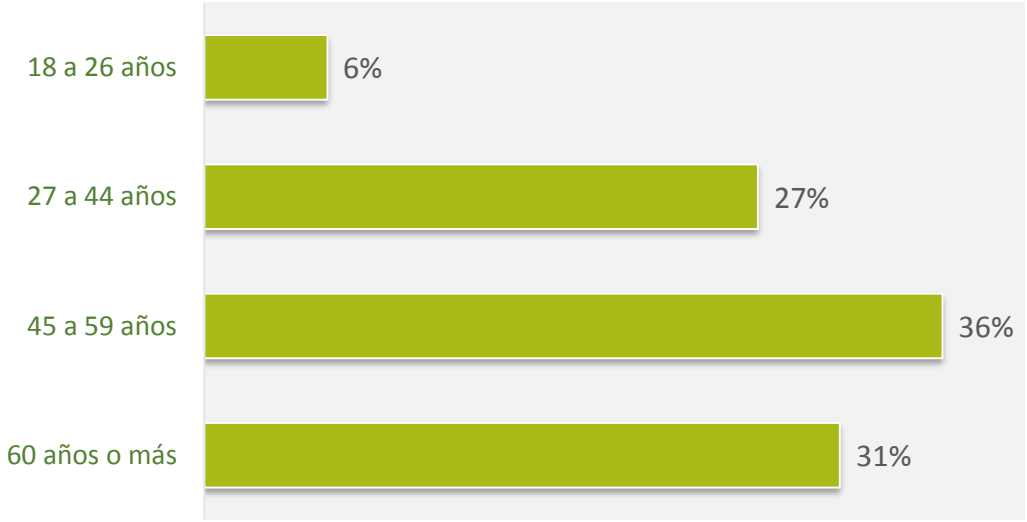
BOGOTÁ
Instituto de Desarrollo Urbano

Caracterización del Encuestado

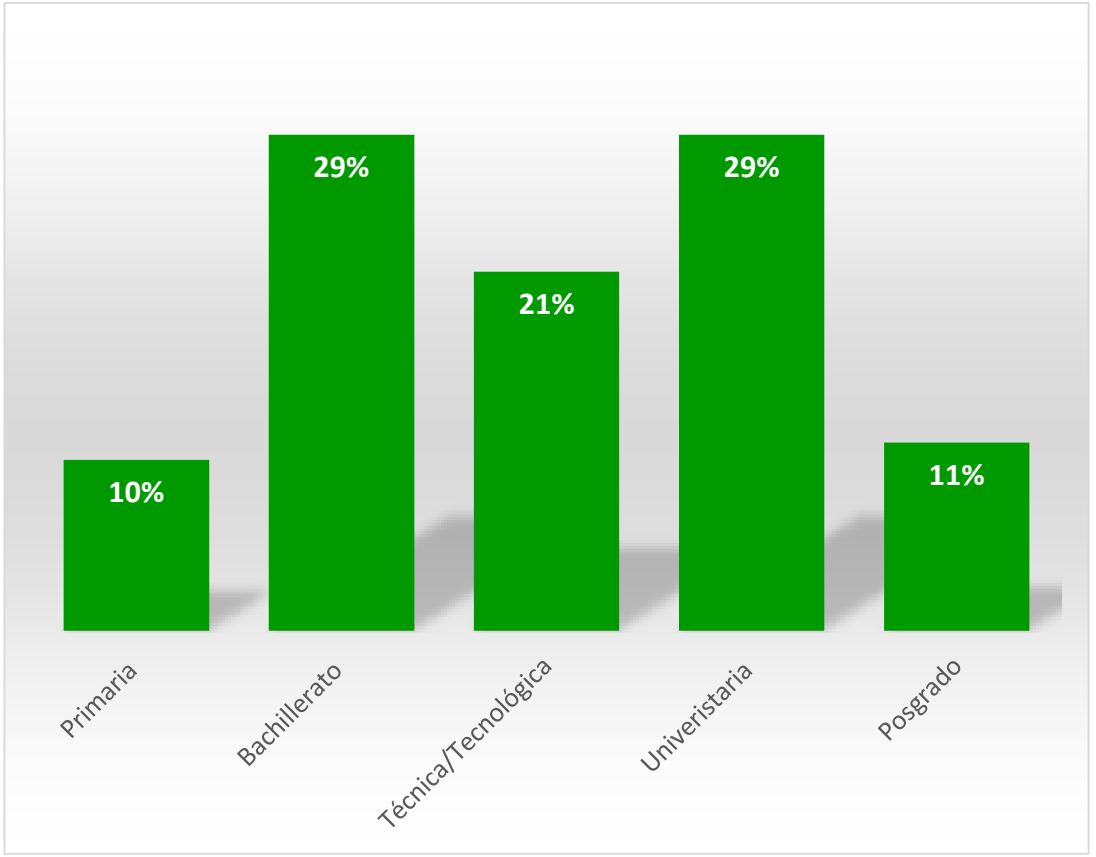
Sexo



Edad



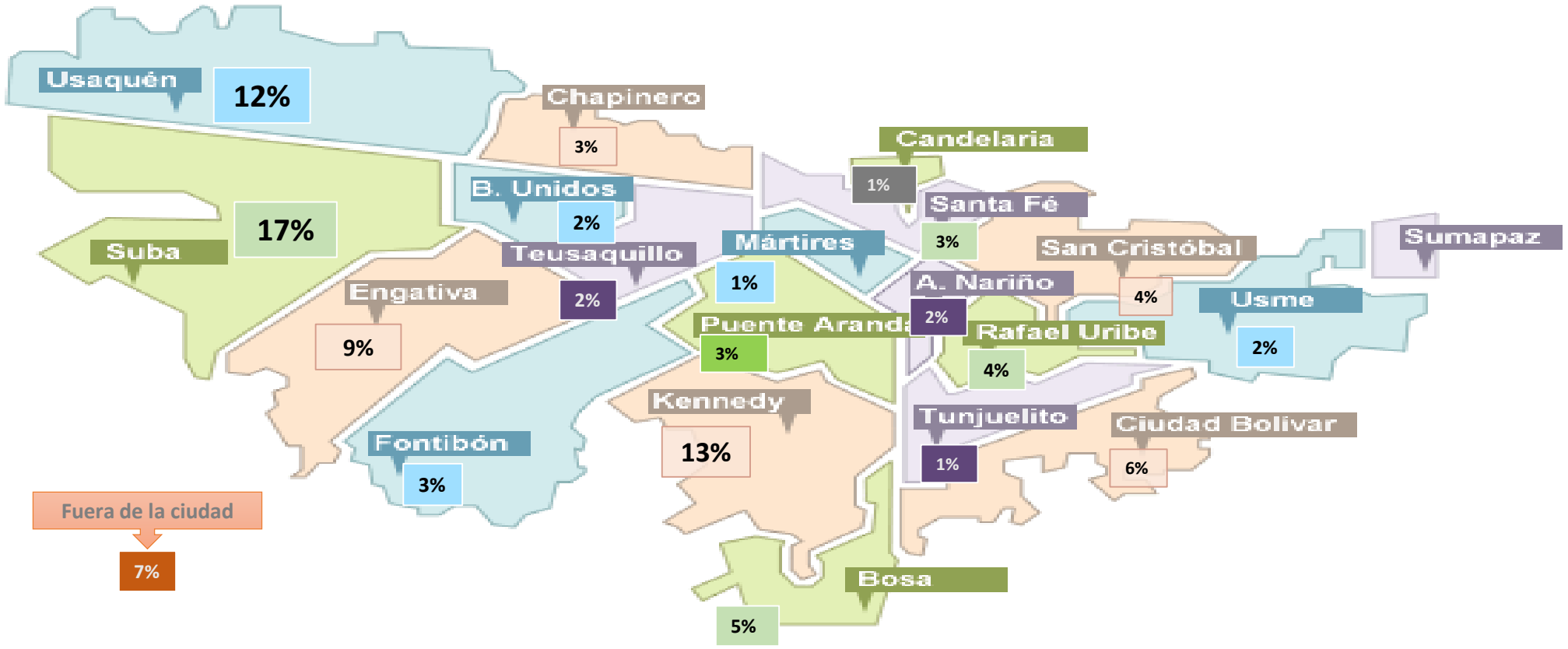
Nivel educativo



Base: 350 encuestas

Caracterización del Encuestado

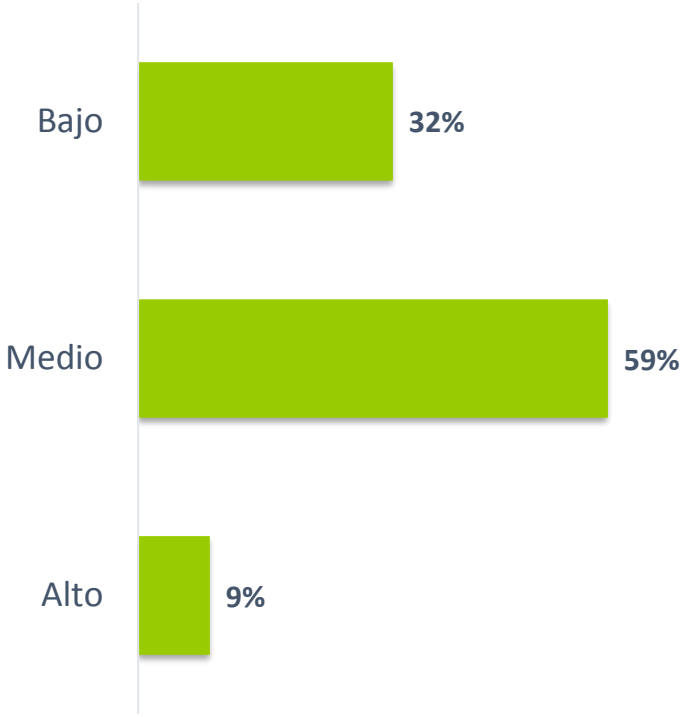
¿En qué localidad vive?



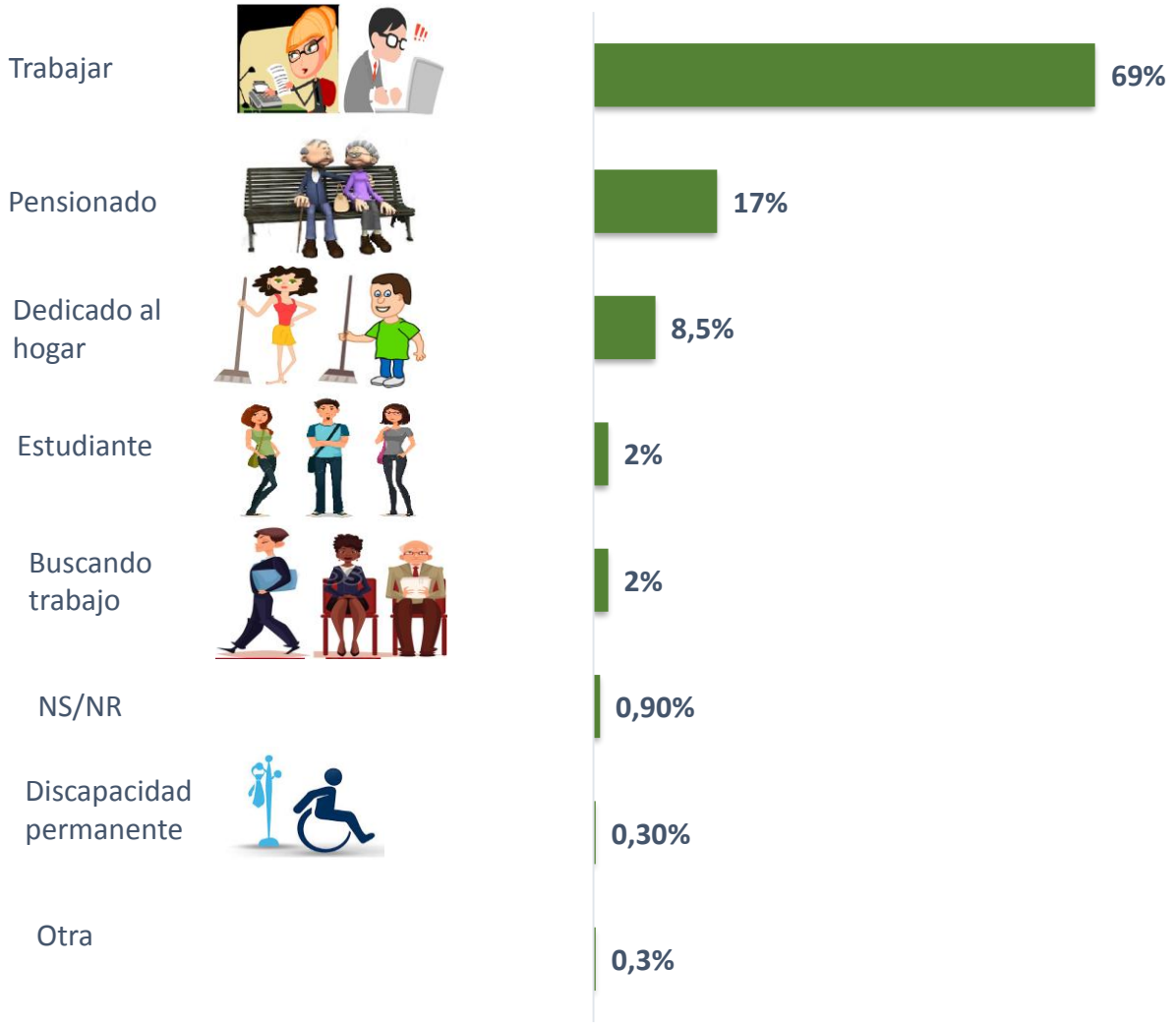
Base: 350 encuestas

Caracterización del Encuestado

Estrato socioeconómico



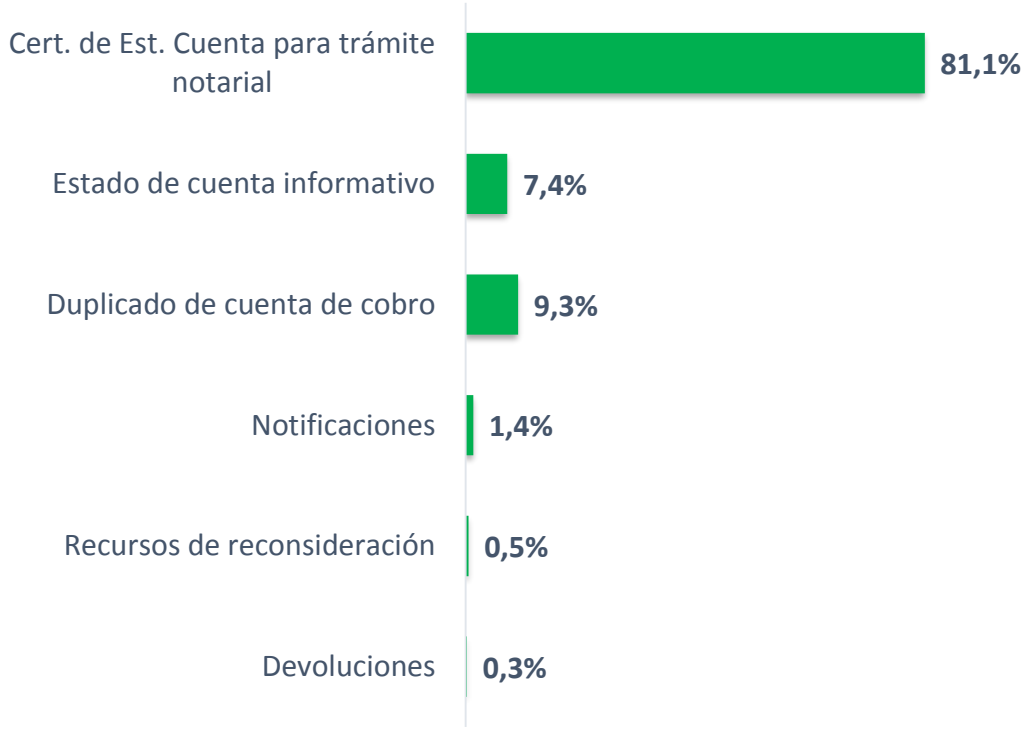
Ocupación



Base: 350 encuestas

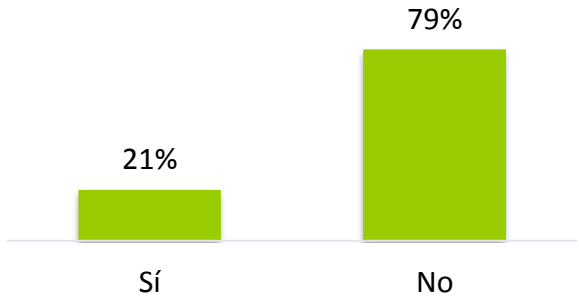
Caracterización del Encuestado

¿Qué trámite adelantó?



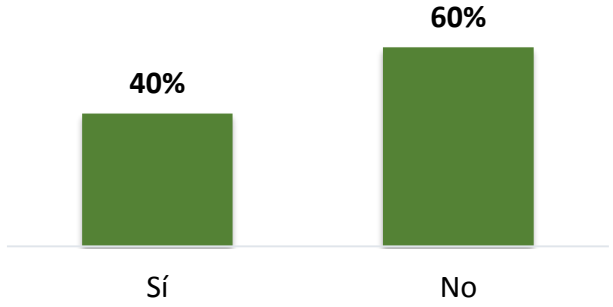
Base: 350 encuestas

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



Base: 350 encuestas

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 62 encuestas

Accesibilidad y Asignación de Turnos

BOGOTÁ
Instituto de Desarrollo Urbano

Accesibilidad y Asignación de Turnos

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

100% Totalmente Satisfecho

Solo aplica para calle 22

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

Totalmente Satisfecho

- **100%** Correcto direccionamiento de su turno de acuerdo al trámite a realizar Presentación
- **98.3%** Orientación recibida por parte del guarda de seguridad
- **98%** Amabilidad y actitud del servidor público
- **98%** Presentación personal del servidor público
- **98%** Tiempo en fila para la asignación de turnos
- **97.7%** Organización para la entrada

Base: 350 encuestas

Percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público

BOGOTÁ
Instituto de Desarrollo Urbano

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?

100% Totalmente Satisfecho

Base: 350 encuestas

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

Totalmente Satisfecho

99.1%	Amabilidad del servido publico que atendió su solicitud
99.1%	Presentación personal del servidor público
98.9%	Interés del servidor público
98.9%	Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor
98.6%	Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento
98.6%	Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados

Percepción
Frente al Trámite

BOGOTÁ
Instituto de
Desarrollo Urbano

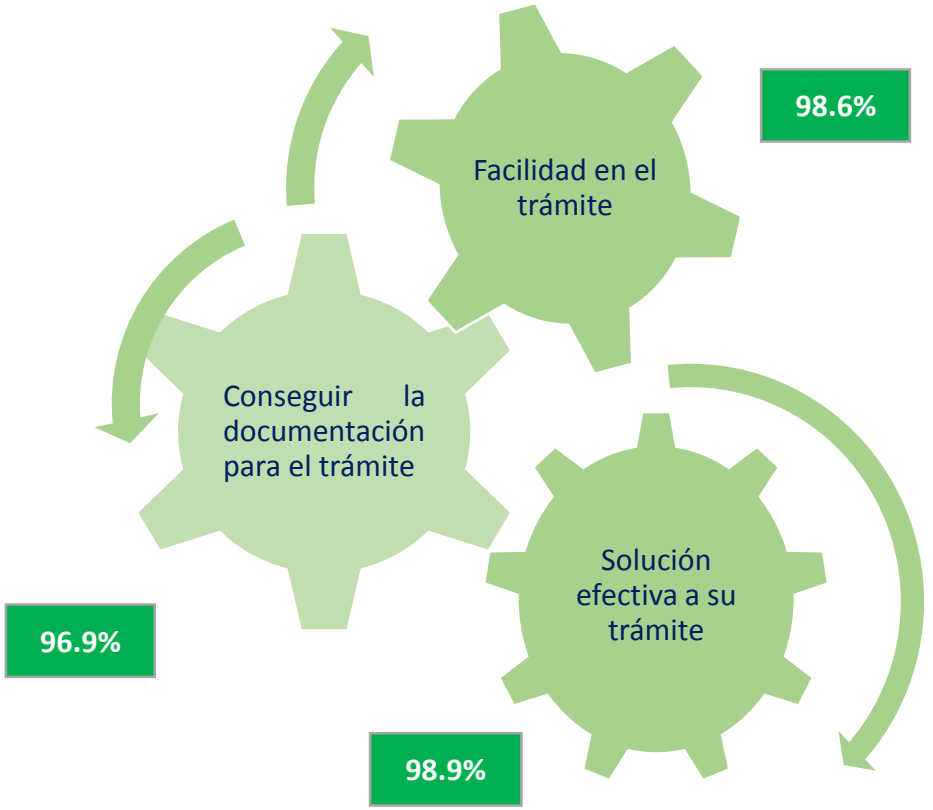
Percepción Frente al Trámite

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

99.1% Totalmente Satisfecho

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

Totalmente Satisfecho



Base: 350 encuestas

Instalaciones Físicas

BOGOTÁ
Instituto de
Desarrollo Urbano

Percepción Frente a Instalaciones Físicas

A nivel general,
¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

99.7% Totalmente Satisfecho

Solo aplica para calle 22

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

Totalmente Satisfecho

- 99.4% Organización
- 99.4% Seguridad
- 99.4% Información
- 99.1% Iluminación
- 99.1% Aseo
- 99.1% Comodidad
- 98.9% Señalización
- 98.9% Horario de Atención

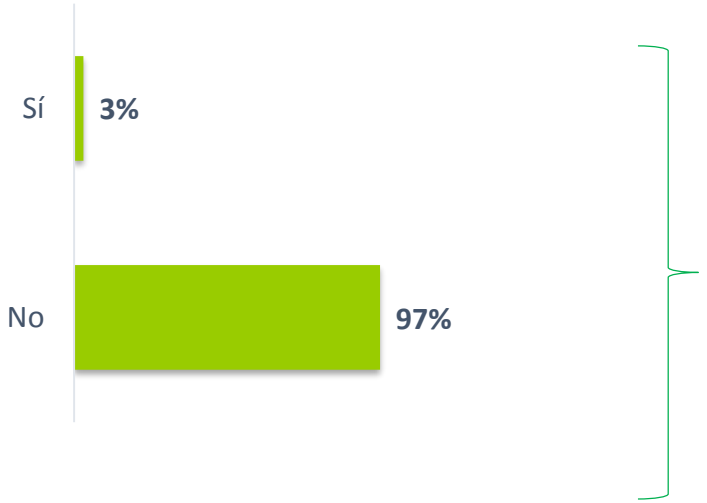
Base: 350 encuestas

Comunicación

BOGOTÁ
Instituto de
Desarrollo Urbano

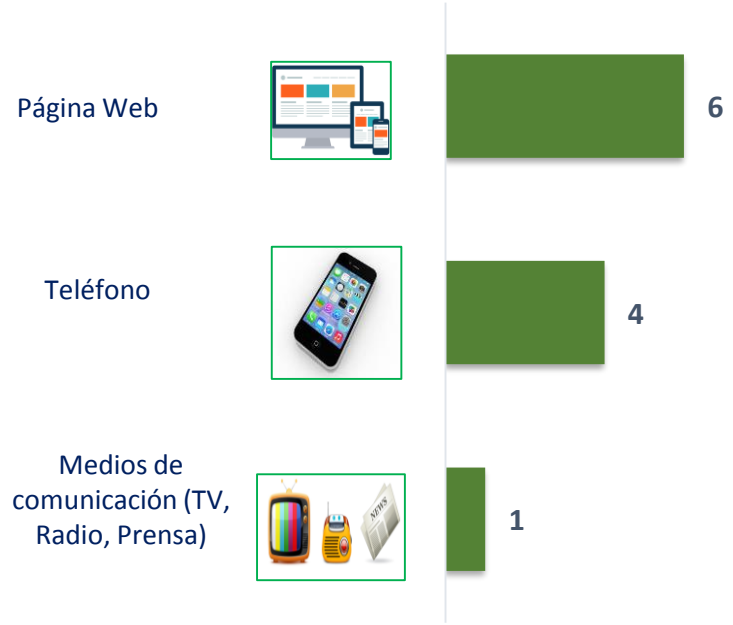
Comunicaciones

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



Base: 350 encuestas

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



Base: 11 encuestas

Quienes si recibieron información por algún canal (3%), la recibieron a través de Medios de comunicación, Teléfono y página web.

Comunicaciones

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…?

100% Claridad de la información brindada por la entidad para realizar el trámite.

100% Suficiencia de la información.

Base: 11 encuestas

Imagen IDU

BOGOTÁ
Instituto de
Desarrollo Urbano

Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

91%

Totalmente Favorable

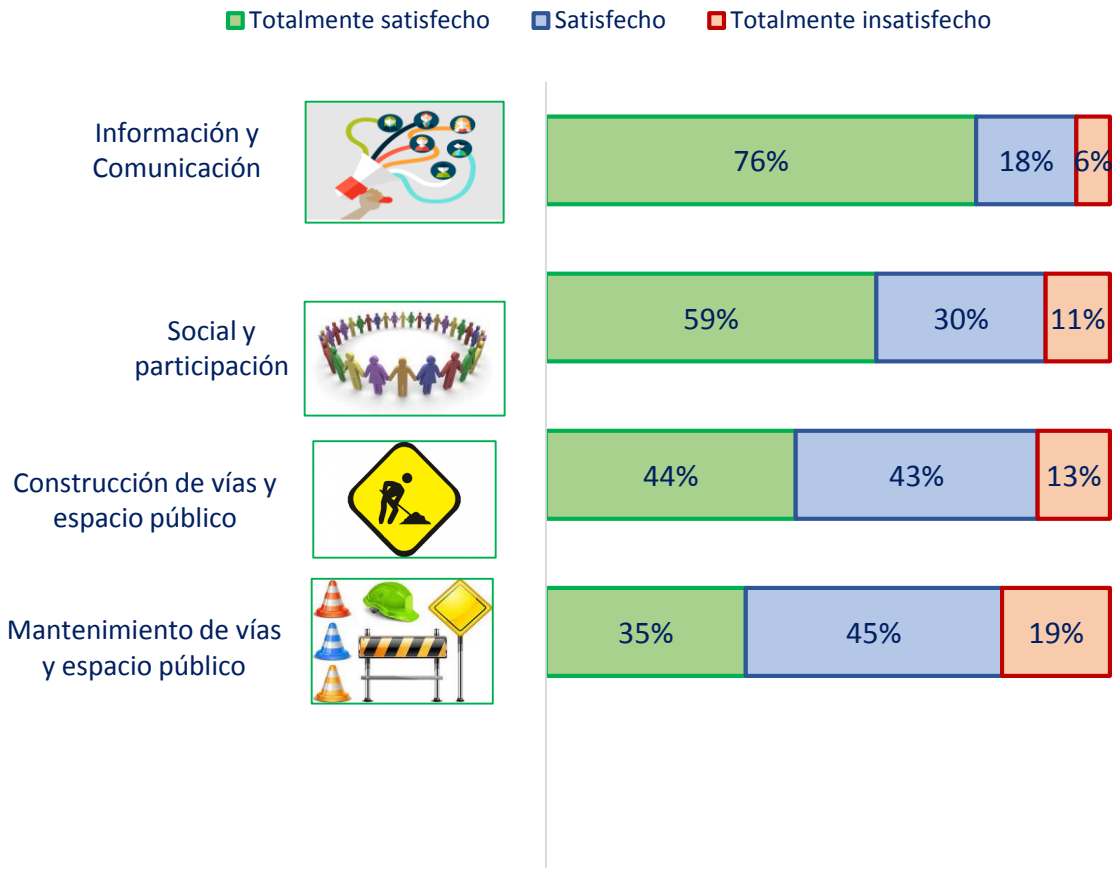
8%

Favorable

1%

Totalmente Desfavorable

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



Base:: 350 encuestas

Sugerencias y/o Observaciones

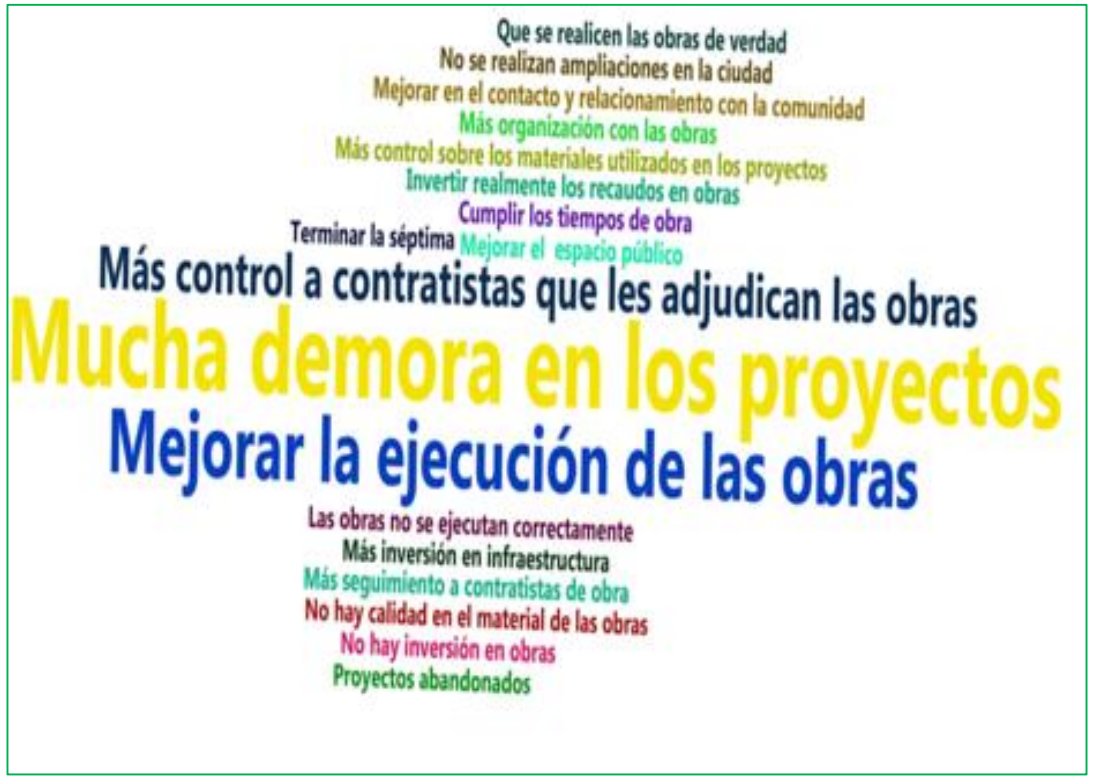
BOGOTÁ
Instituto de Desarrollo Urbano

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones positivas con respecto al trámite:

Base: 21 encuestas

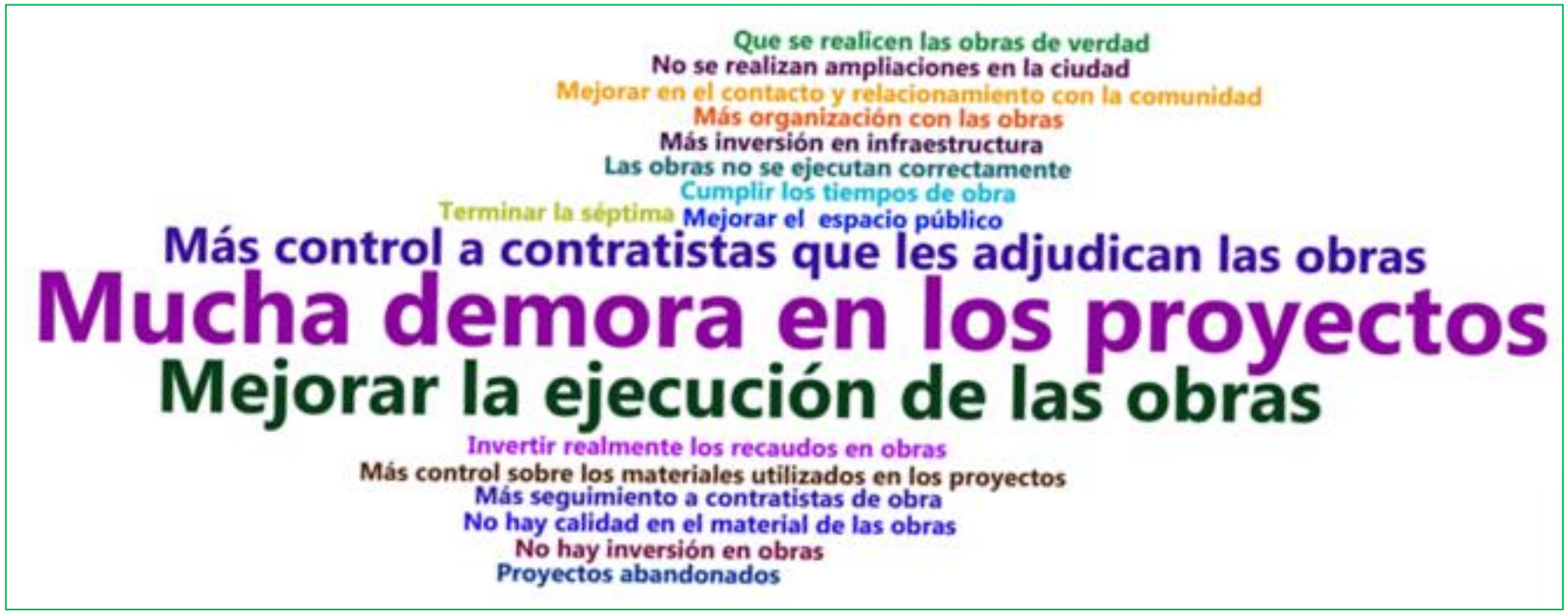
Sugerencias con respecto al trámite:



Base: 59 encuestas

Sugerencias y/o Observaciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU:



Base: 69 encuestas

Indicador de Satisfacción

BOGOTÁ
Instituto de Desarrollo Urbano

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 Primer Trimestre 2020				
Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente satisfecho	General	Particular
II. MÓDULO DE ACCESIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE TURNOS.	350	350	100%	98,3%
III. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO.	350	350	100%	98,9%
'IV. MÓDULO DE PERCEPCIÓN FRENTE AL TRÁMITE.	350	347	99,1%	98,1%
V. MÓDULO DE INSTALACIONES FISICAS.	350	349	99,7%	99,2%
VI. MÓDULO DE COMUNICACIONES.	11	11	100%	100%
VII. MÓDULO DE IMAGEN.	350	318	91%	54%
PROMEDIO SIN INCLUIR MÓDULO DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN.			99,7%	98,7%
Indicador de satisfacción			**99.22**	

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

Indicador de Satisfacción por Trámite

BOGOTÁ
Instituto de Desarrollo Urbano

Indicador de Satisfacción por Trámite

Trámite	Encuestados	Indicador
CERTIFICADO DE ESTADO DE CUENTA PARA TRÁMITE NOTARIAL.	296	99.32
DUPLICADO DE RECIBOS DE PAGO DE VALORIZACIÓN.	34	98.23
CONSULTA ESTADO DE CUENTA DE VALORIZACIÓN.	34	99.38
DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE PAGOS EN EXCESO Y PAGOS DE LO NO DEBIDO.	1	99.22

El índice de satisfacción por tramite resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo, sin incluir los módulos de imagen y comunicaciones. Las 15 personas que realizaron mas de un tramite se incorporan dentro del indicador individual.

Base: 365 encuestas