# 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 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 (octubre-noviembre-diciembre) del año 2020.

Tamaño de muestra: 5166 encuestas auto diligenciadas de manera virtual:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Chat Virtual IDU	5166

**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: octubre-noviembre-diciembre 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.

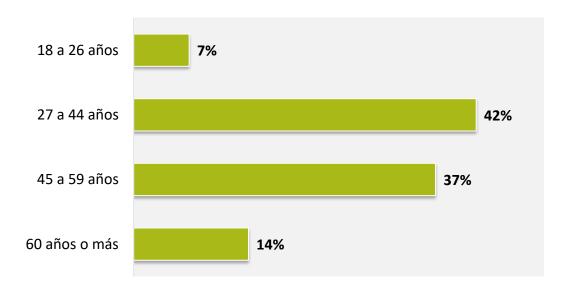


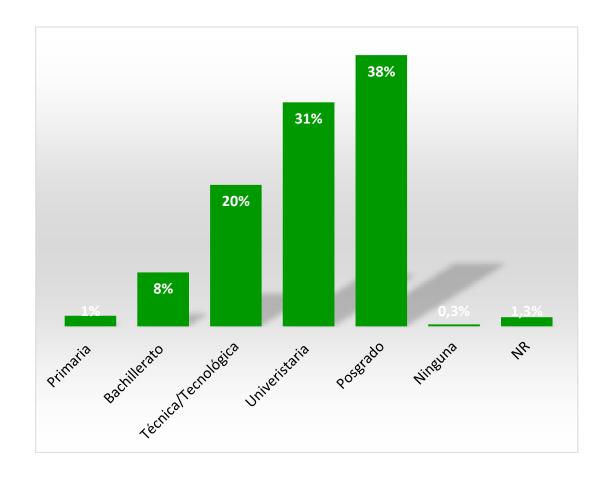
Sexo

Nivel educativo



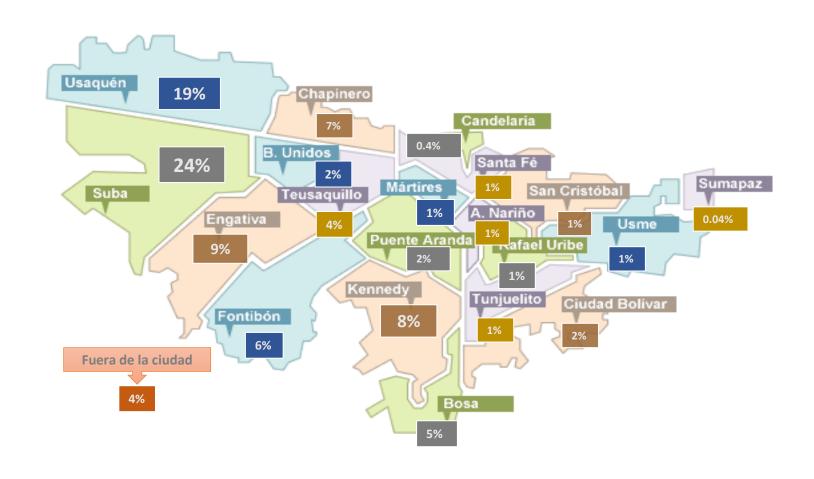
Edad





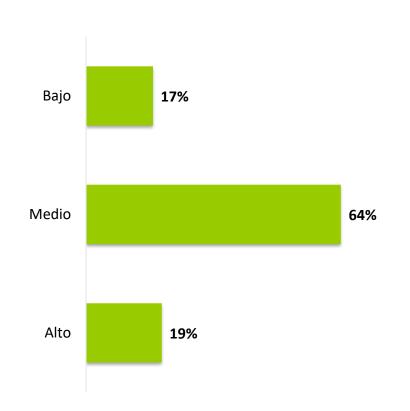
Base: 5166 encuestas

¿En qué localidad vive?

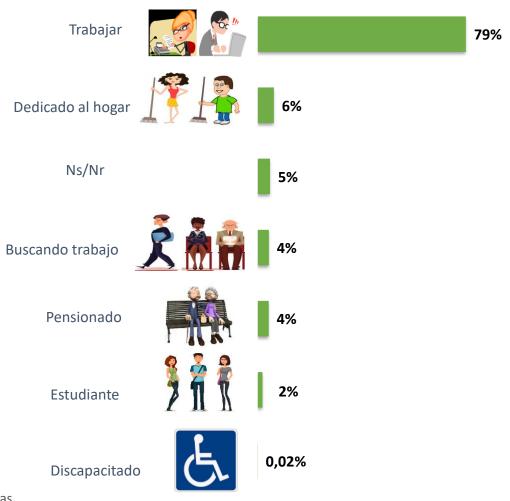


Base: 5166 encuestas

### Estrato socioeconómico



### Ocupación



Base: 5166 encuestas

# Sugerencias y/o observaciones



# Sugerencias y/o Observaciones

#### Observaciones positivas con respecto al trámite

Se genero el paz y salvo satisfactoriamente Buen trabajo en general Respuesta oportuna Dieron respuesta a la solicitud

Pronta la respuesta Muy rápido el servicio chat Todo muy claro

Buena orientación Atención oportuna y precisa Atención rápida y precisa Muy fácil el uso del chat

Muy ágil la atención Muy eficiente el servicio

Buena asesoría Felicitaciones

Muy buena atención y servicio

Muy agradecido Muchas gracias Hacen un gran traba

Excelente servicio
La información muy precisa

Excelente asesoría

Muy rápido el servicio Muy buena atención virtu

Muy ágil y oportuno el servicio Muy gentiles y amables Todo bien

Muchas gracias por la colaboración Muv amables v diligentes

Muchas gracias por la ayuda

Agradezco la atención brindada La pagina es clara y rápida

### Sugerencias con respecto al trámite

Permitir hacer los pagos por la página

Deben arreglar esas paginas para descargar y generar certificaciones

Contestar el teléfono Agilizar el servicio del chat

No atendieron la solicitud Muv lento el servicio

Pagina del IDU no funciona

Demorada la atención y el servicio

El tiempo de espera es muy largo

#### Demora en el acceso e ingreso al chat

Muy demorado el tiempo de espera

Faltó mas información No enviaron la información

Mejorar el tiempo de respuesta

Pésimo servicio Que se puedan bajar los documentos directamente sin necesidad de esperar

Generar mas fácilmente los certificados Dificultades para general el paz y salvo

Problemas en el uso del chat

Falta mas claridad para generar el paz y salvo

Base: 511 encuestas Base: 1349 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 Cuarto Trimestre 2020			
Aspectos a medir	Ciudadanos que evaluaron el servicio	Ciudadanos que respondieron Totalmente Satisfecho	Puntaje
ATENCIÓN RECIBIDA	4699	5014	90.96
ACCESO AL CHAT VIRTUAL DE LA ENTIDAD	4330	5137	83.82
AMABILIDAD POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE LO ATENDIÓ	4811	5030	93.13
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA	4795	5040	92.82
Indicador de satisfacción		90.2	

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

