

Informe Encuesta de Satisfacción de la Ciudadanía frente a los Trámites y Servicios ofrecidos por el IDU 2020



Ficha Técnica

Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos frente a los trámites y servicios ofrecidos por el IDU al momento de hacer uso de estos (Pago Compensatorios de Estacionamientos, Intervención a Urbanizadores, Licencias de Excavación, Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá, Permiso Uso Temporal del Espacio Publico Administrado por el IDU)* mediante el canal virtual.

Población Objetivo: Ciudadanos que realizaron algún tramite o servicio mediante el canal virtual, durante el periodo de: Enero a Diciembre de 2020.

Tamaño de muestra: 16 encuestas virtuales distribuidas de la siguiente manera:

Tramite y/o Servicio	Cantidad de encuestas
Pago Compensatorios de Estacionamientos	3
Intervención a Urbanizadores	6
Licencias de Excavación	2
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	3
Permiso Uso Temporal del Espacio Publico Administrado por el IDU	2
Total	16

Tipo de muestreo: Todas las personas que realizaron algún trámite en el IDU

Tipo de encuesta: Encuesta Virtual con formulario estructurado.

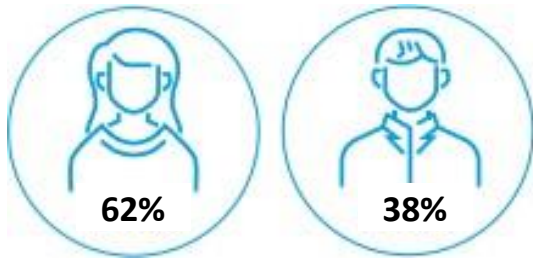
Período de recolección: Enero a Diciembre de 2020.

*Los tramites asociados a valorización se encuentran publicados por aparte en el observatorio.

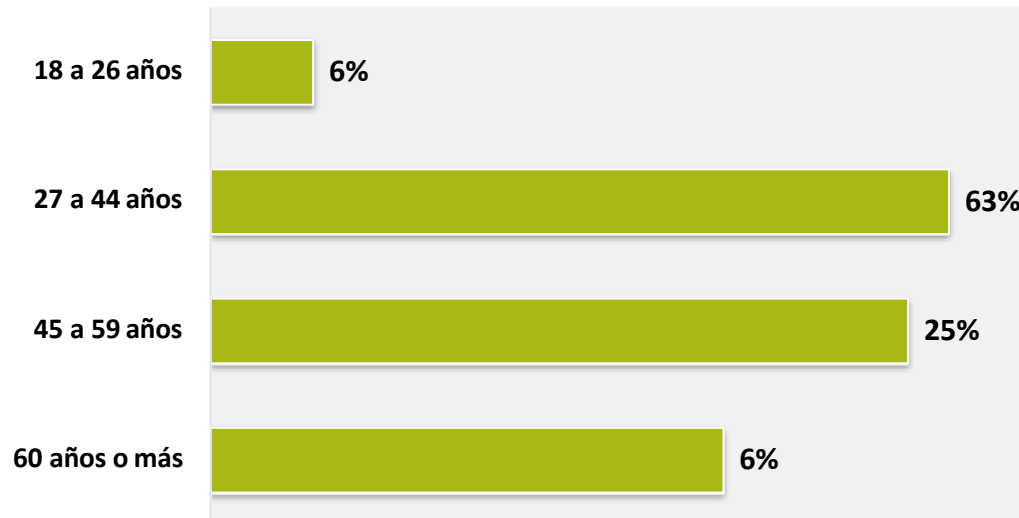
Caracterización del Encuestado

Caracterización del encuestado

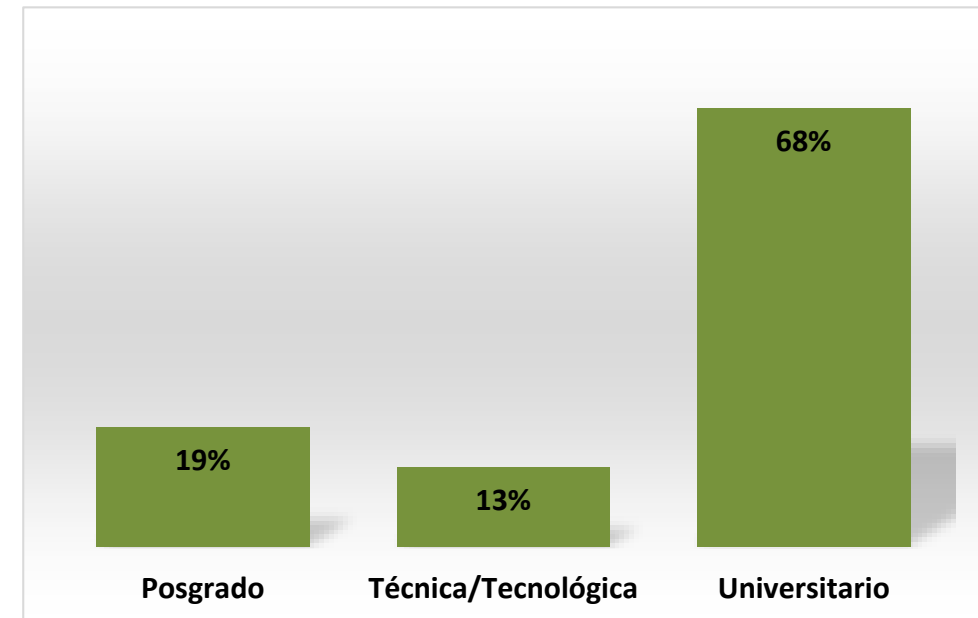
Sexo



Edad



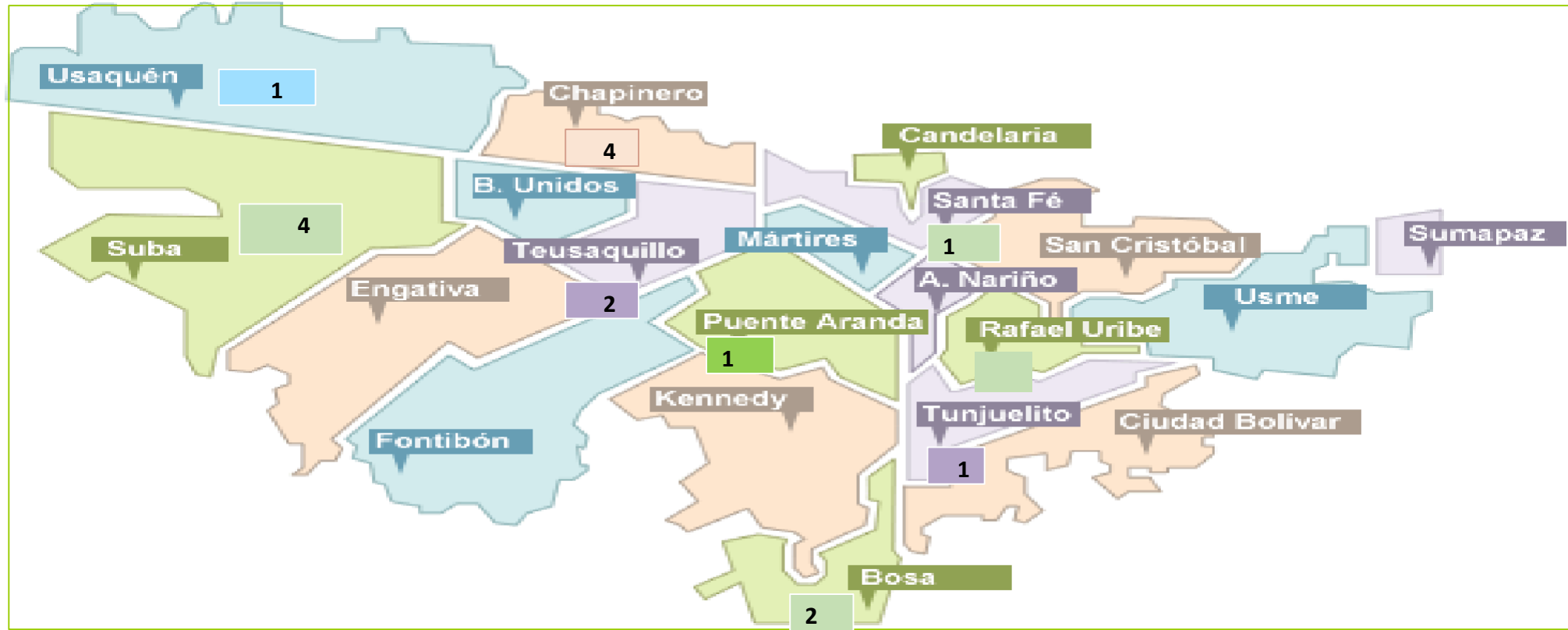
Nivel educativo



Base: 16 encuestas

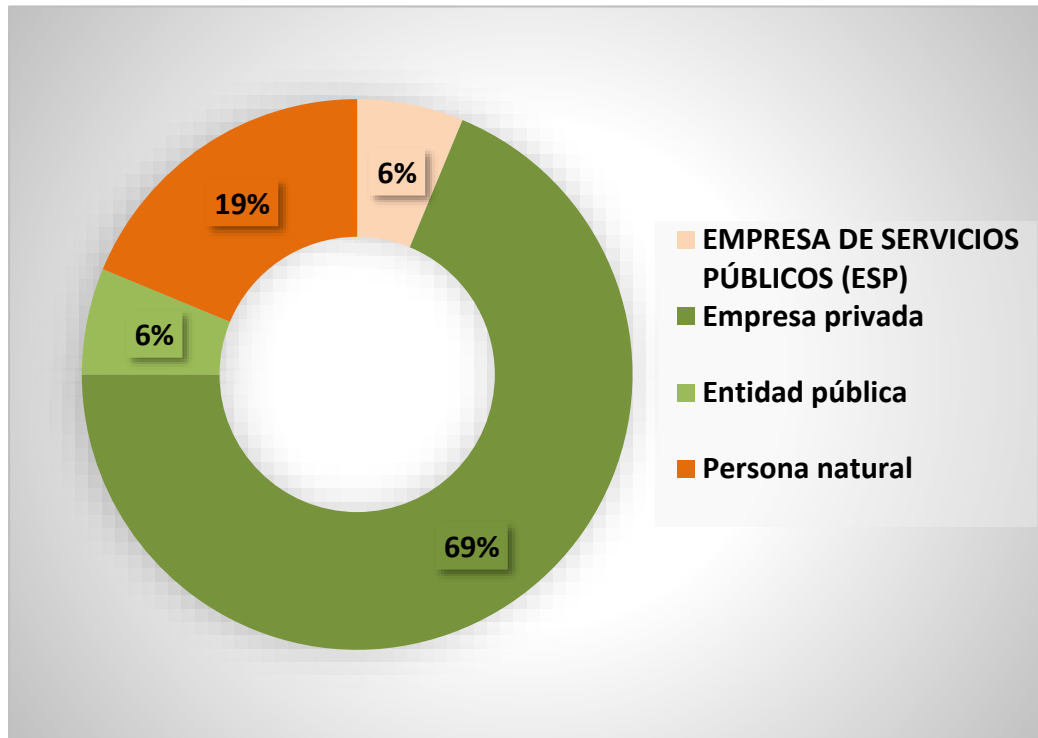
Caracterización del encuestado

¿En qué localidad vive?

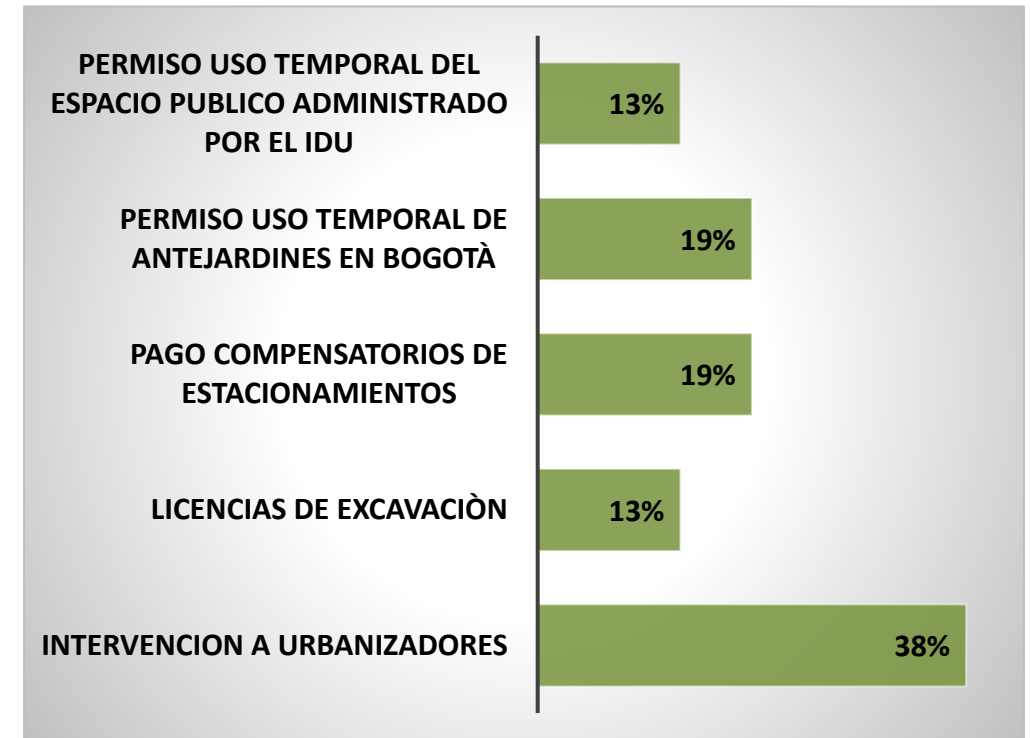


Caracterización del Encuestado

Tipo de Usuario



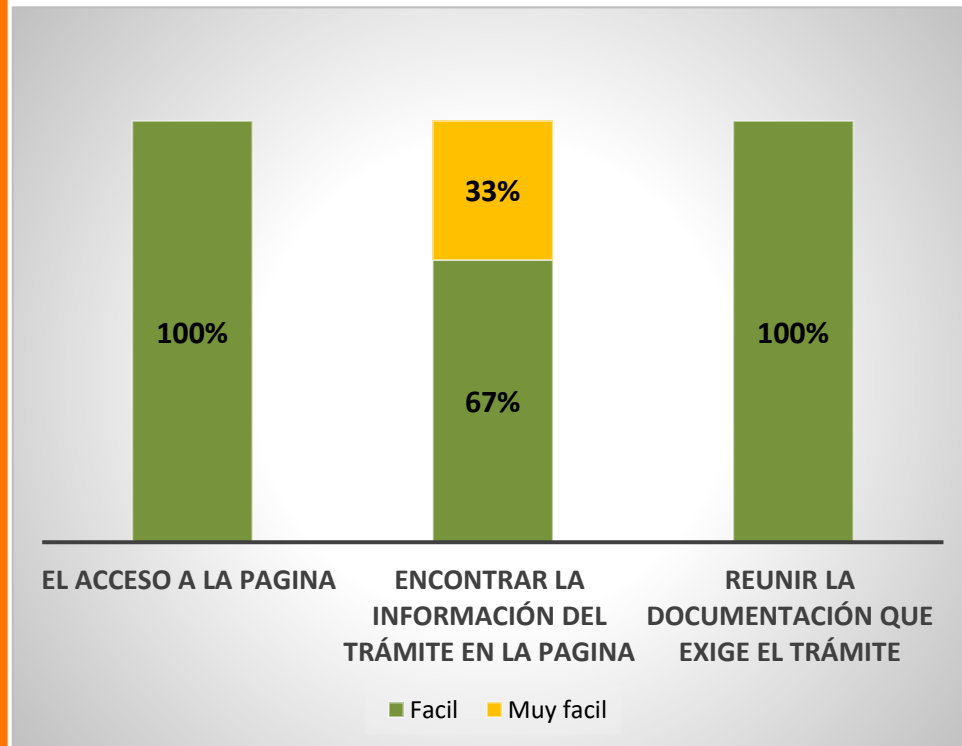
Tramites realizados en 2020



Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por Trámite.

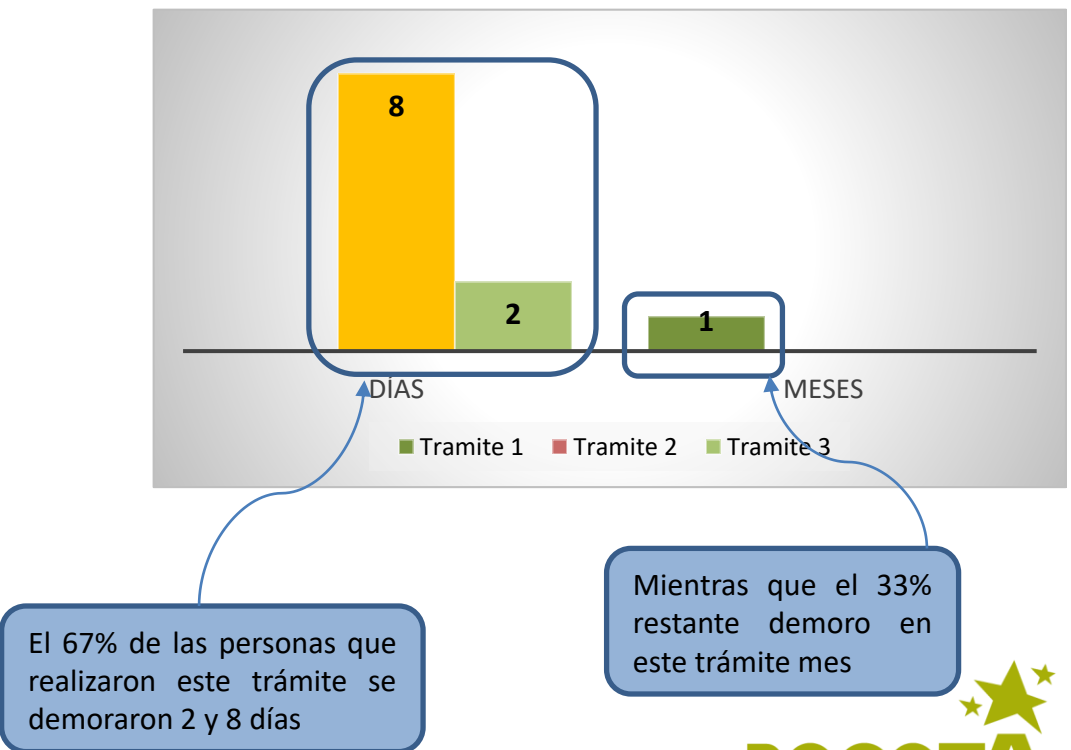
Pago Compensatorio de Estacionamientos

Satisfacción frente al trámite



Base: 3 encuestas

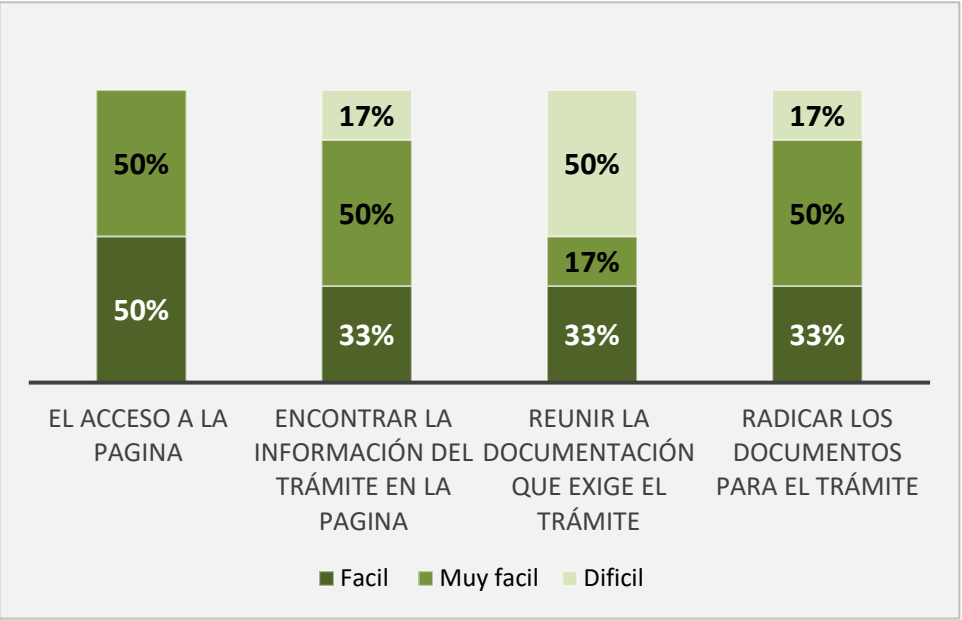
Estimación del tiempo por trámite



Base: 3 encuestas

Intervención a Urbanizadores

Satisfacción frente al trámite



Base: 6 encuestas

Razones por las cuales presento dificultad este trámite

Dificultad para encontrar la información del trámite en la pagina	Menciones
La consulta de la guía y listas de chequeo es redirigido a varias páginas (IDU, Guía de trámites y servicios, IDU)	1

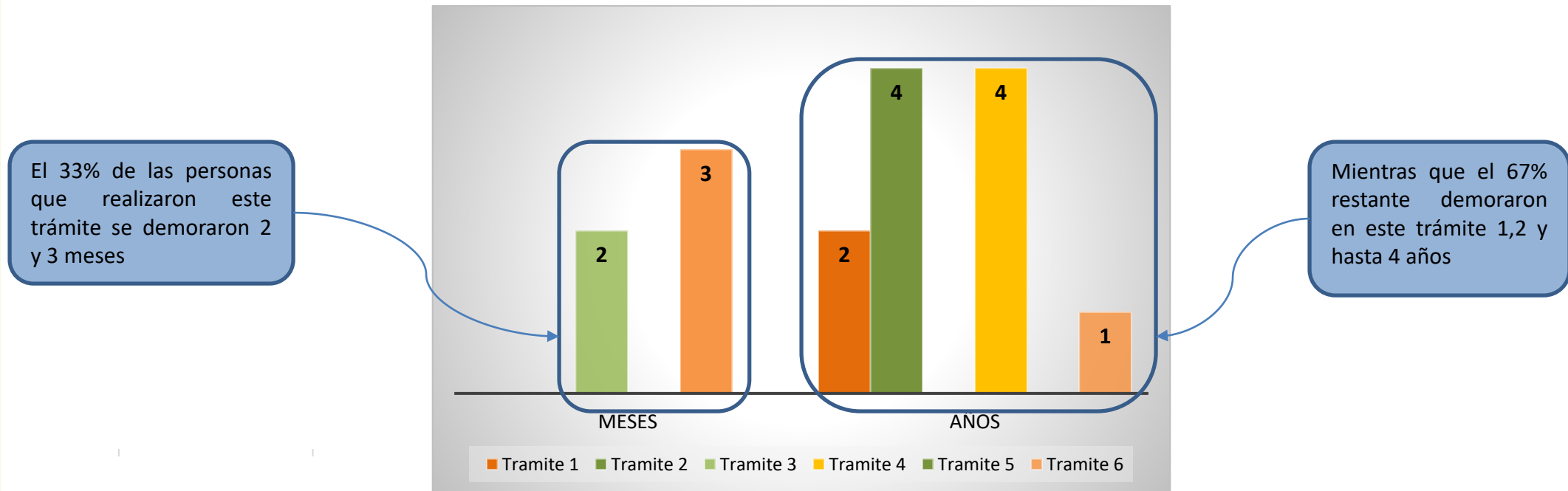
Dificultad para reunir la documentación que exige el trámite	Menciones
Documentación extensa y exigía actualizaciones	3
Los tiempos que demanda cada proceso son muy largos	
Mucha Documentación	

Dificultad para radicar los documentos para el trámite	Menciones
La radicación web solo permite cargar archivos pdf, lo que dificulta la presentación de los soportes de diseño, ejecución y entrega en los formatos requeridos en la guía	1

Base: 6 encuestas

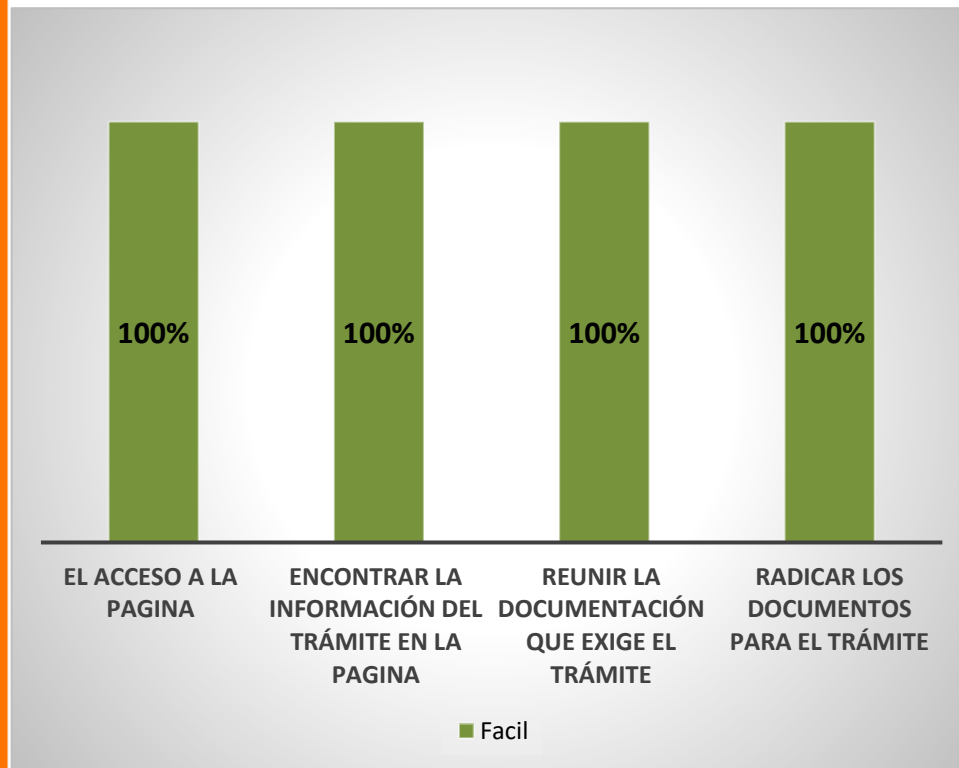
Intervención a Urbanizadores

¿Estime cuanto tiempo duró su trámite?



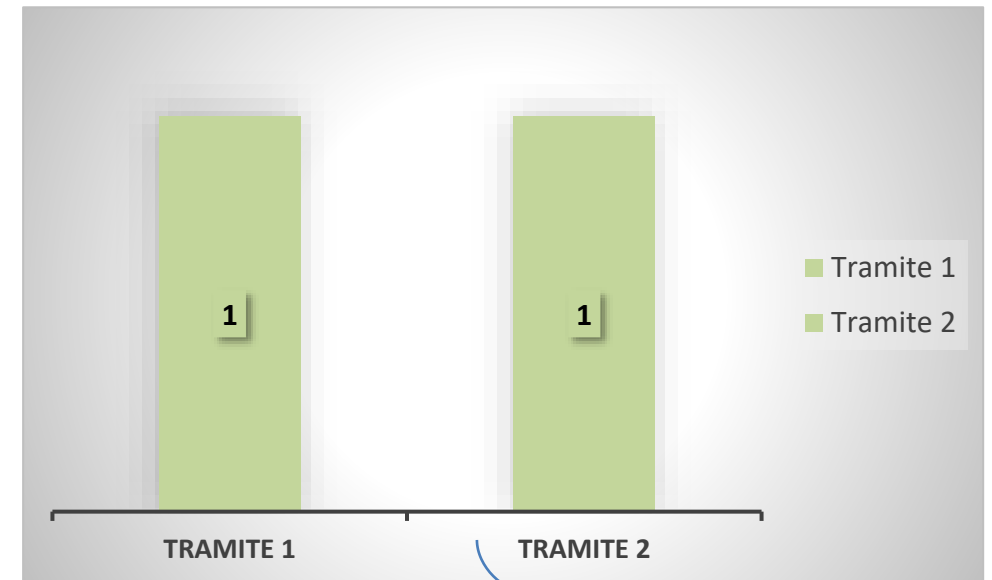
Licencias de excavación

Satisfacción frente al trámite



Base: 2 encuestas

Estimación del tiempo por trámite

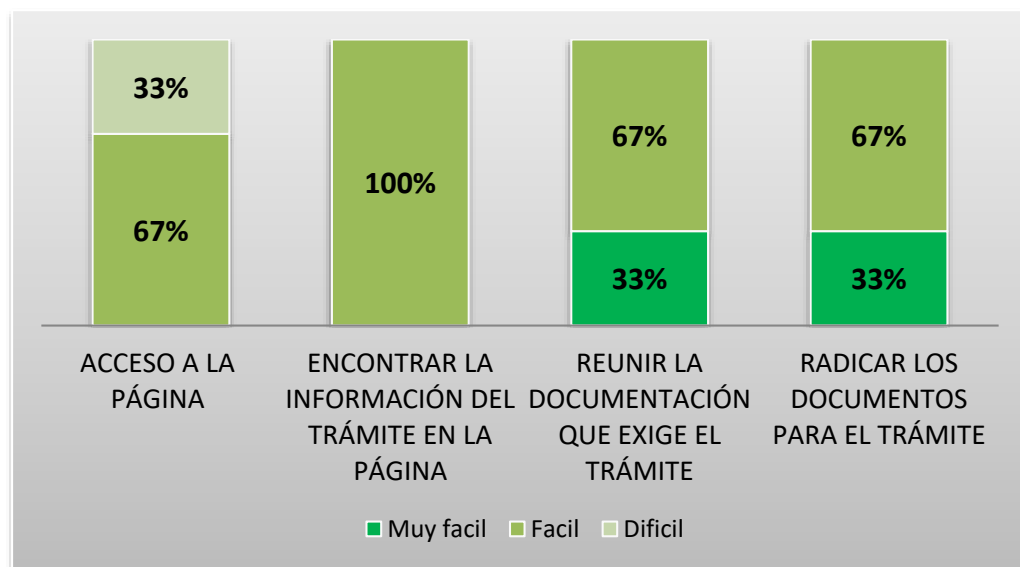


El 100% de las personas que realizaron este trámite demoraron 1 mes

Base: 2 encuestas

Permiso Uso Temporal de Antejardines

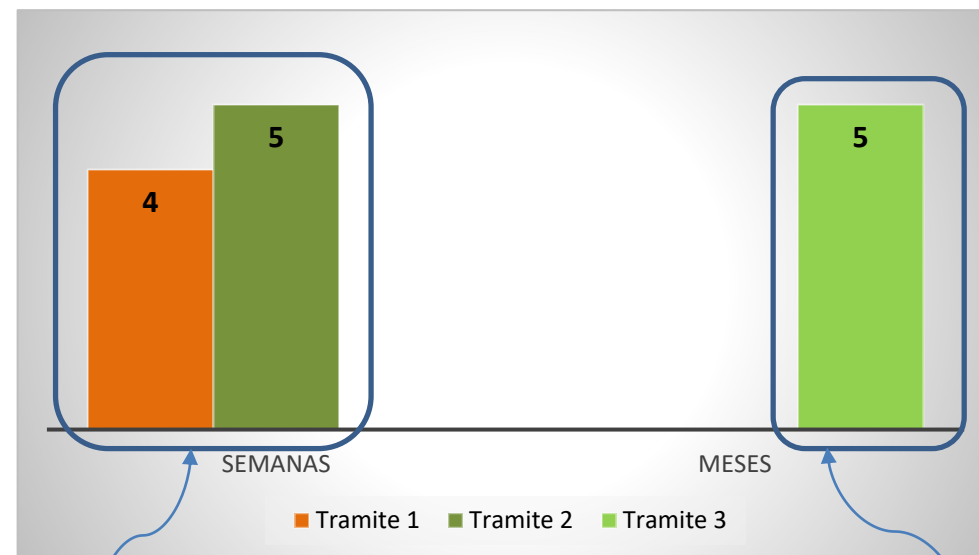
Satisfacción frente al trámite



Trámite	Dificultad para acceder a la pagina	Menciones
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Porque no leían el RUT completo	1

Base: 3 encuestas

Estimación del tiempo por trámite



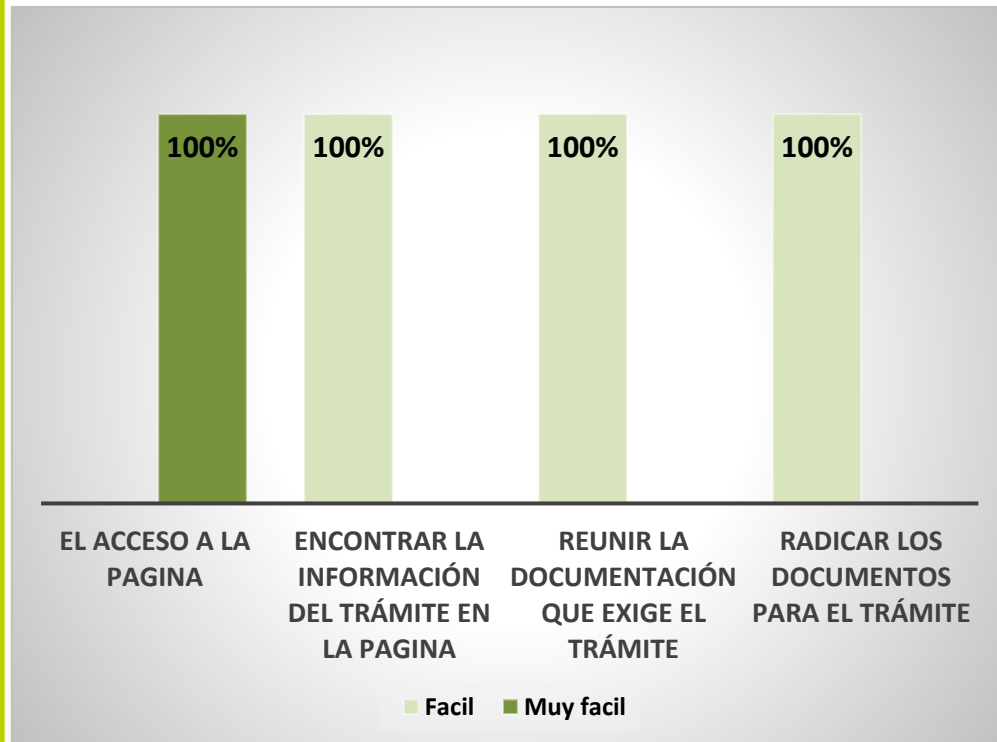
El 67% de las personas que realizaron este trámite se demoraron 4 y 5 semanas

Mientras que el 33% restante demora en este trámite 5 meses

Base: 3 encuestas

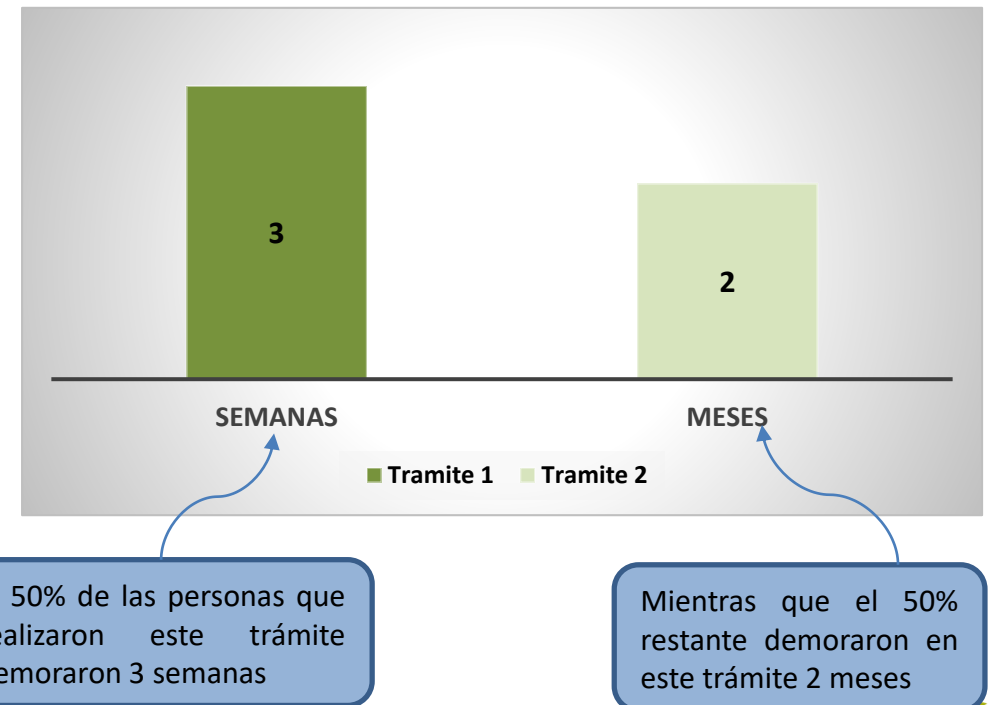
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU

Satisfacción frente al trámite



Base: 2 encuestas

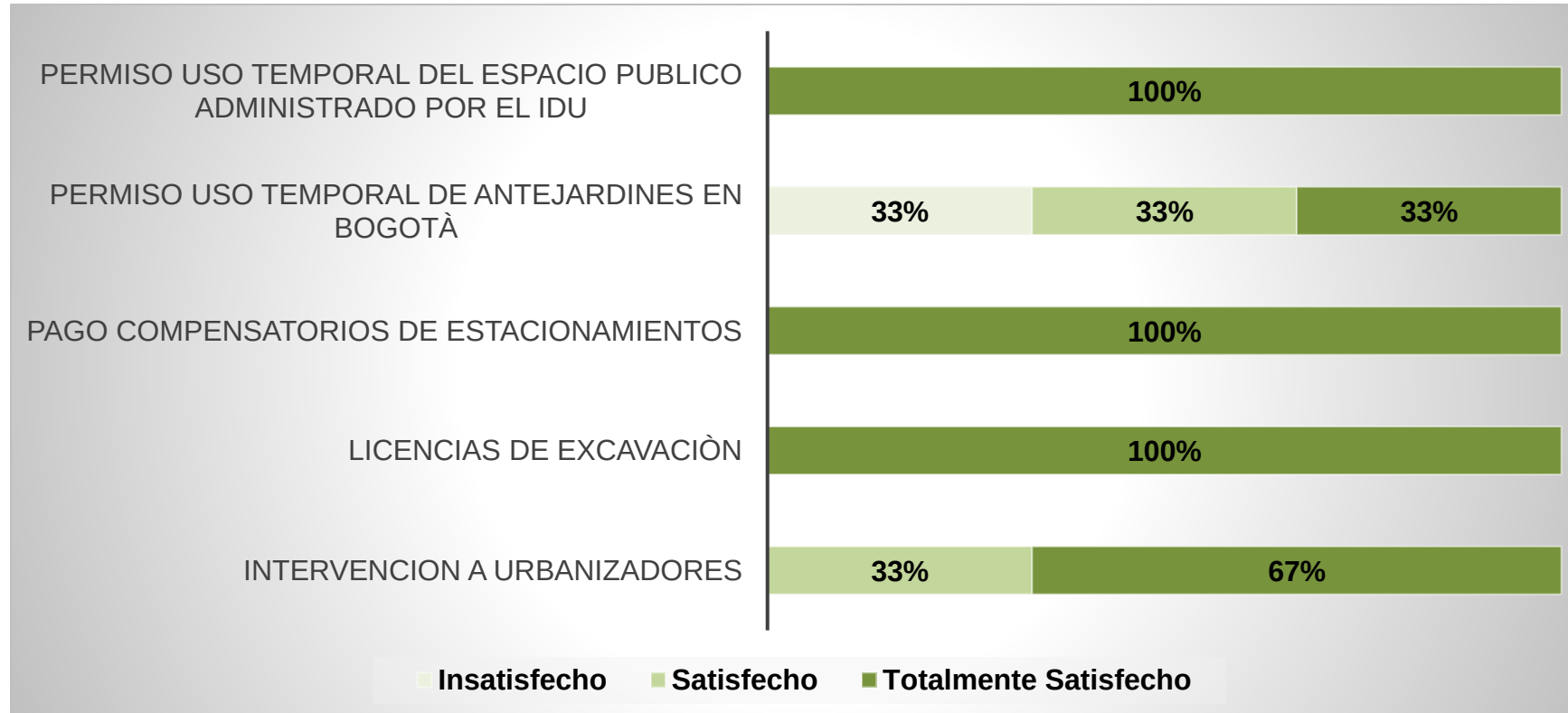
Estimación del tiempo por trámite



Base: 2 encuestas

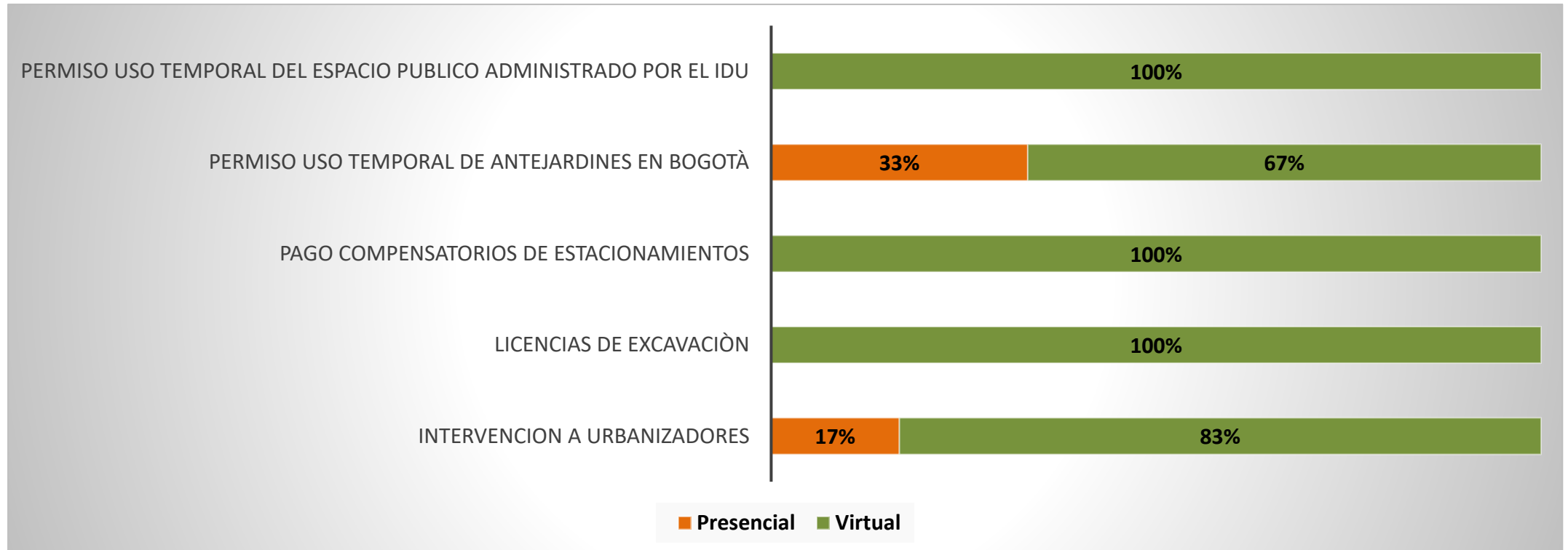
Satisfacción General de los trámites.

¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y servicio recibido?



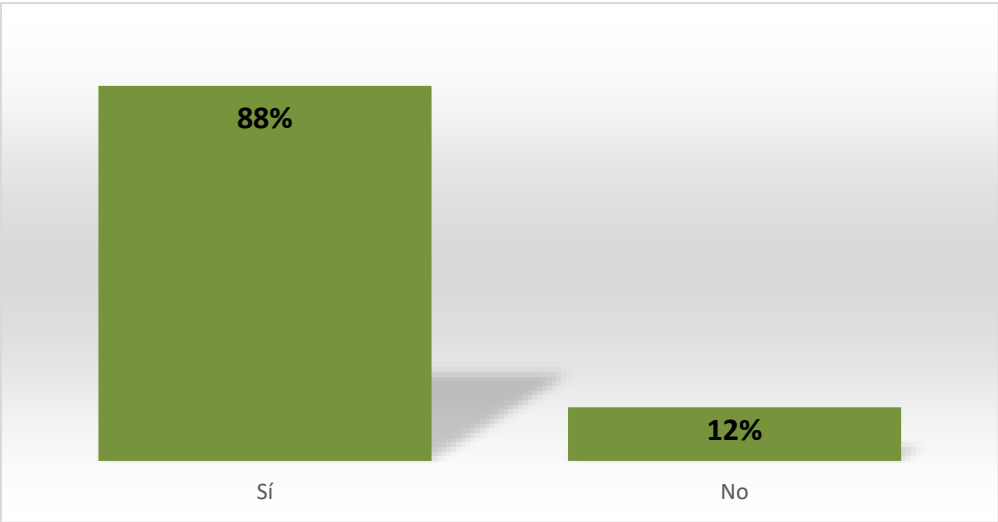
Trámite	Por qué NO se siente satisfecho con el trámite y servicio recibido	Menciones
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	La respuesta fue negativa y no entendí la razón	1

Una vez termine la emergencia sanitaria (COVID-19)..., ¿usted preferiría realizar el trámite (de requerirlo) de manera?



Base: 16 encuestas

A nivel general,
¿Su trámite se realizó efectivamente?



Trámite	Por que NO se realizo efectivamente el Trámite	Menciones
Intervencion a Urbanizadores	Aun se encuentra en revisión la póliza y el envió del acta de recibo	1
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Porque nunca nos llego la carta de permiso para operar	1

Base:16 encuestas

A nivel general,
¿Qué considera que fue lo más difícil durante el trámite?

Trámite	Respuestas
Intervención a Urbanizadores	Atrasos por la pandemia y la exigencia de documentación actualizada.
Intervención a Urbanizadores	Los tiempos que demandan los trámites.
Intervención a Urbanizadores	Muy lento el proceso.
Permiso uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Entender la respuesta del IDU.
Permiso uso Temporal de Antejardines en Bogotá	La carta de respuesta otorgando el permiso de cielo abierto.

Base: 5 encuestas

Observaciones y/o Sugerencias

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Pago Compensatorios de Estacionamientos	Gracias - la Sta. Araujo dio información clara y oportuna
Intervención a Urbanizadores	Es mucho más ágil.
Intervención a Urbanizadores	La comunicación fue casi que en tiempo real. Excelente medio.
Licencias de Excavación	La respuesta del Instituto de Desarrollo Urbano IDU siempre ha sido oportuna frente a nuestras solicitudes de licencia de excavación. Antes y aún durante la pandemia hemos encontrado respuesta rápida y cordial a nuestras radicaciones.
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Una muy buena respuesta por las personas que nos aclaraban dudas, por favor sigan así.

Total: 5 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Intervención a Urbanizadores	Pueden mejorarse los tiempos en los diferentes trámites.
Intervención a Urbanizadores	Mejorar el sistema para cargar la información, ya que evidencie que en algunas radicaciones no me quedo la totalidad de información que debía suministrar.
Intervención a Urbanizadores	La entrega del certificado requerido por el DADEP, aunque la visita fue realizada en octubre de 2020, fue remitida al DADEP solo hasta el 30 de diciembre de 2020.
Permiso uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Hablar con la ciudadanía en los términos en que la ciudadanía entiende.
Permiso uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	Mucha documentación requerida.

Total: 5 menciones

¡GRACIAS!

Síguenos en:



www.idu.gov.c

o



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

