

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 2021



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 (Enero-Febrero-Marzo) del año 2021.

Tamaño de muestra: 8377 encuestas auto diligenciadas de manera virtual:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Chat Virtual IDU	8377

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

Tipo de encuesta: Encuesta auto diligenciable chat virtual.

Período de recolección: Enero-Febrero-Marzo de 2021.

- **Nota:** Desde marzo del año 2020 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

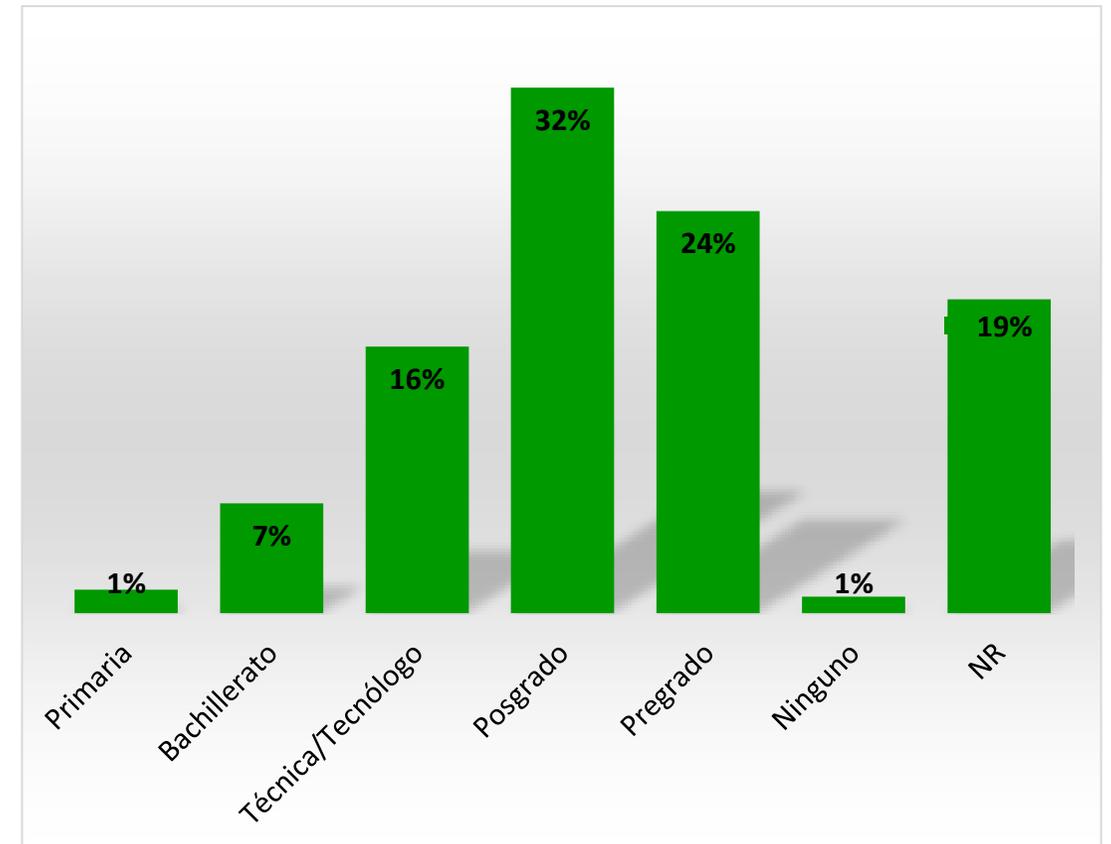
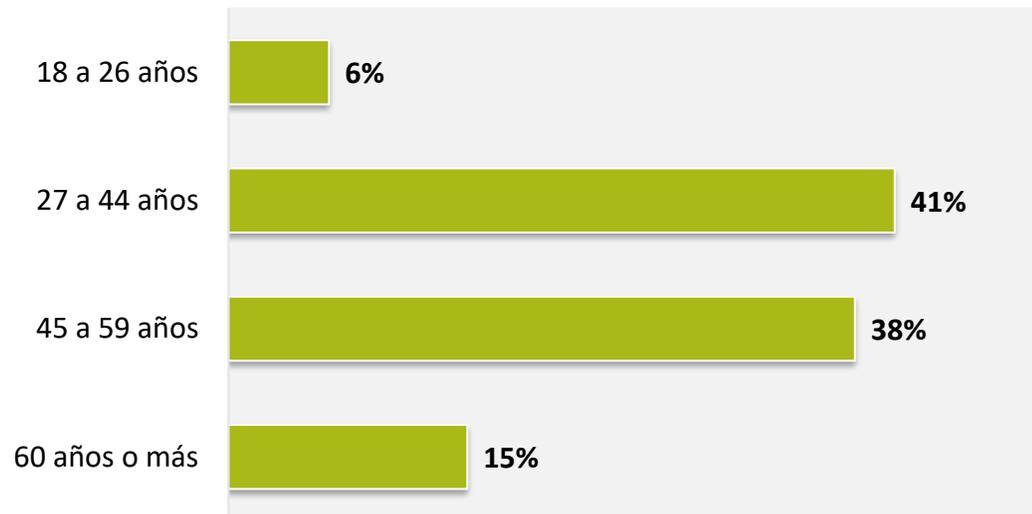
Caracterización del encuestado

Sexo



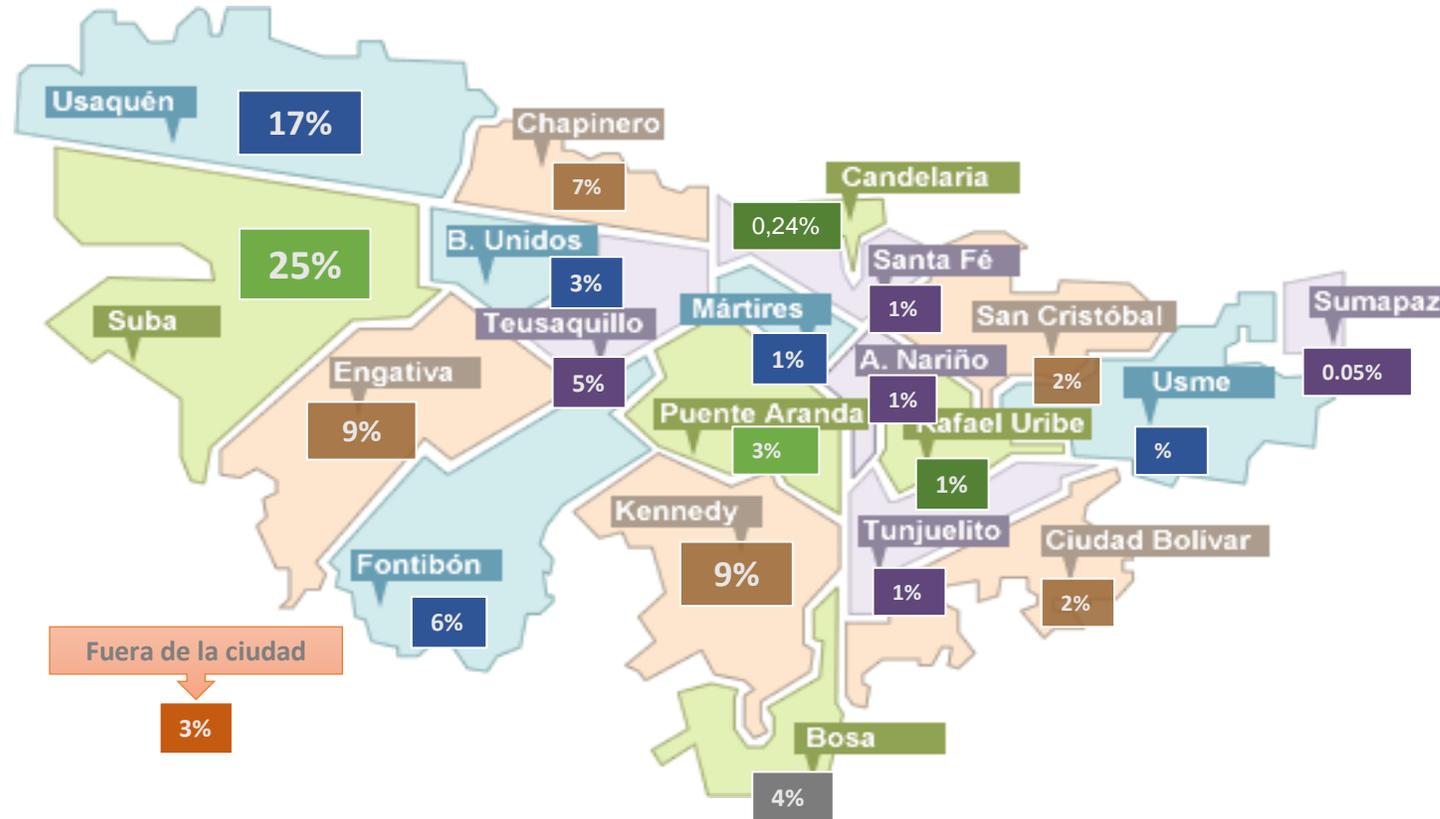
Nivel educativo

Edad



Caracterización del encuestado

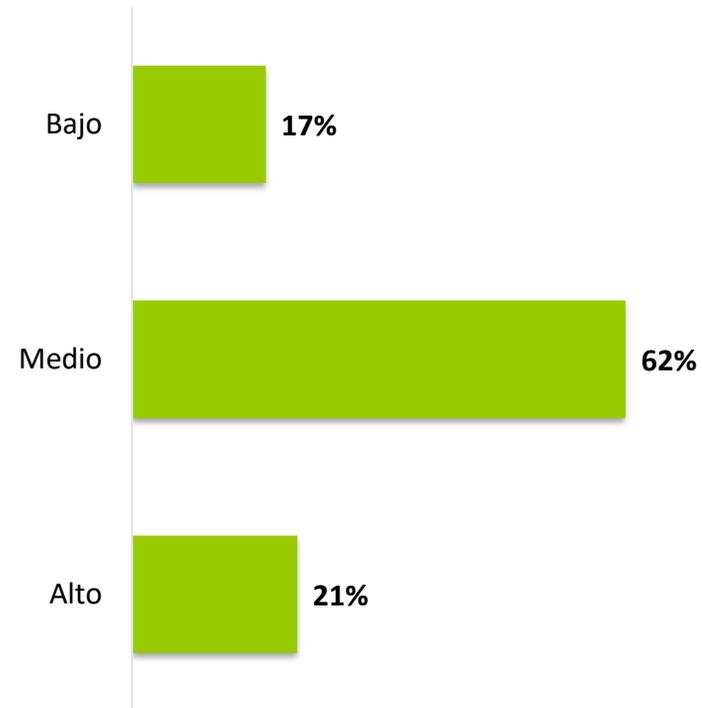
¿En qué localidad vive?



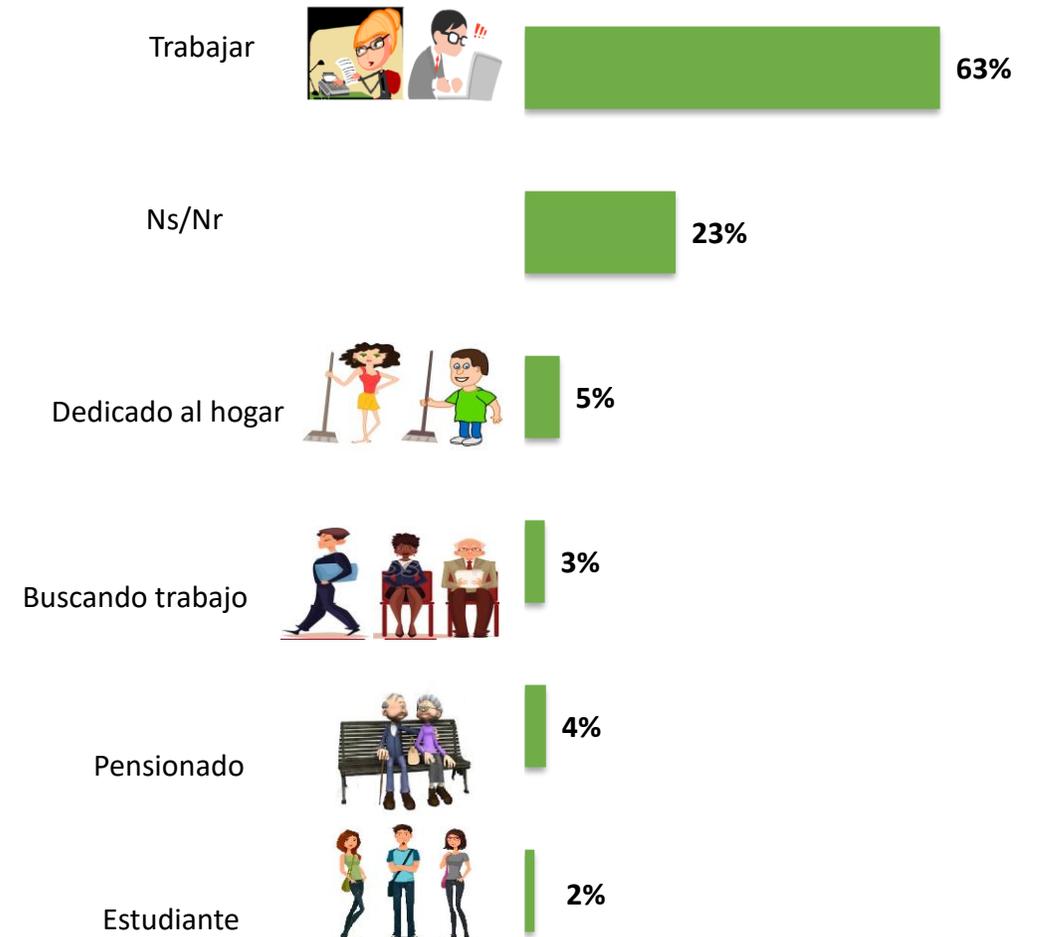
Base: 8377 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



Ocupación

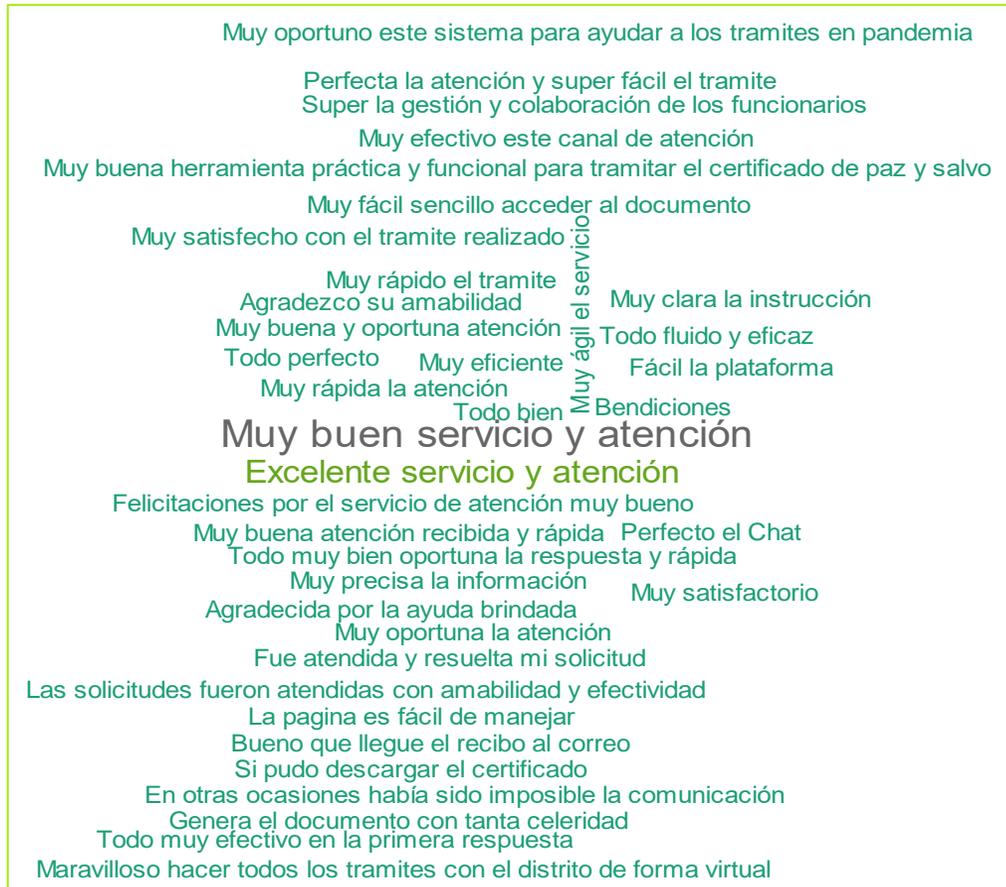


Base: 8377 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

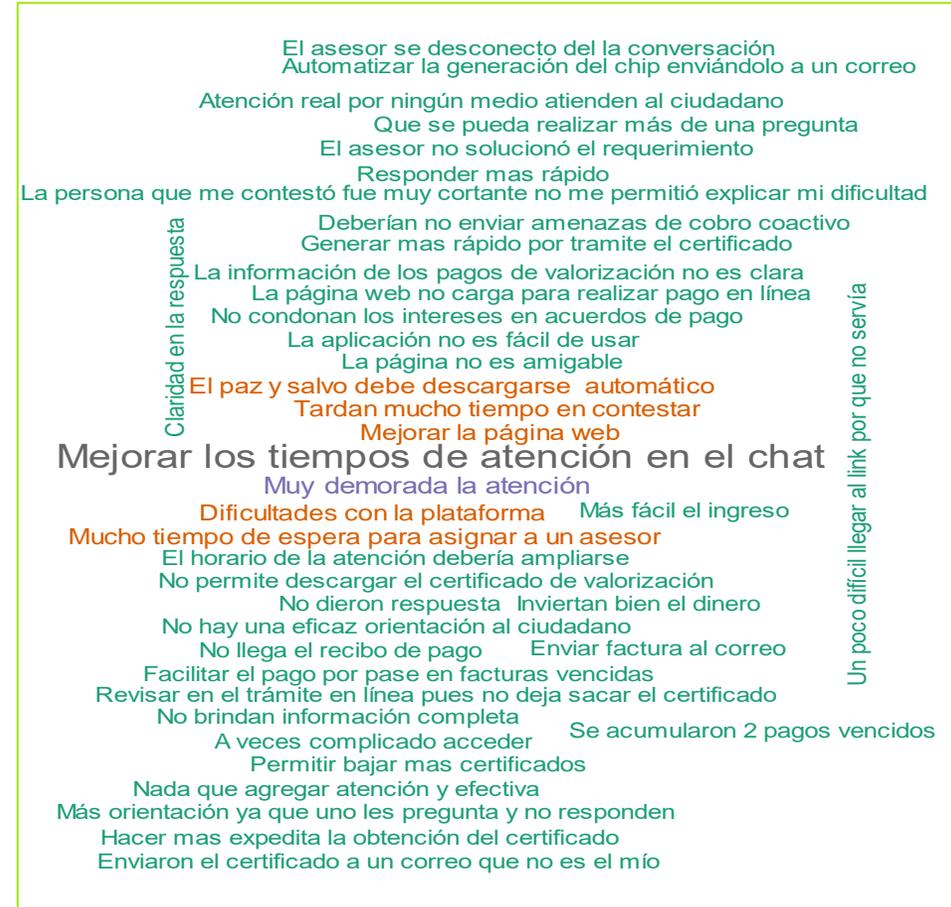
Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones positivas con respecto al trámite



Base: 1863 encuestas

Sugerencias con respecto al trámite



Base: 280 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 Primer Trimestre 2021			
Aspectos a medir	Ciudadanos que evaluaron el servicio	Ciudadanos que respondieron Totalmente Satisfecho	Puntaje
ATENCIÓN RECIBIDA	6695	6507	97,19
ACCESO AL CHAT VIRTUAL DE LA ENTIDAD	6848	6441	94,06
AMABILIDAD POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE LO ATENDIÓ	6681	6524	97,65
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA	6677	6485	97,12
Indicador de satisfacción		96.51	

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

