

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los Trámites: Gestión Predial Segundo Trimestre 2021

Trabajamos para ti 
atendemos virtualmente

#CuarentenaPorLaVida

Gestión Predial

Los ciudadanos pueden escribir sus solicitudes al correo electrónico: gestion.predial@idu.gov.co; y/o comunicarse a las líneas telefónicas:

 200 57 30

 celular: 320 717 5514

Ficha Técnica

Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el área de Gestión Predial al momento de interponer alguna PQRS mediante el canal telefónico.

Población Objetivo: Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico, durante el segundo trimestre (Abril-Mayo-Junio) del año 2021.

Tamaño de muestra: 221 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Telefónico	221
Total	221

Precisión y Confiabilidad: Margen de error del 5% con una confiabilidad del 95%, para hacer estimaciones de parámetros con un fenómeno de ocurrencia del 50%.

Tipo de muestreo: Muestreo probabilístico aleatorio simple con marco de lista.

Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.

Período de recolección: Abril-Mayo-Junio de 2021.

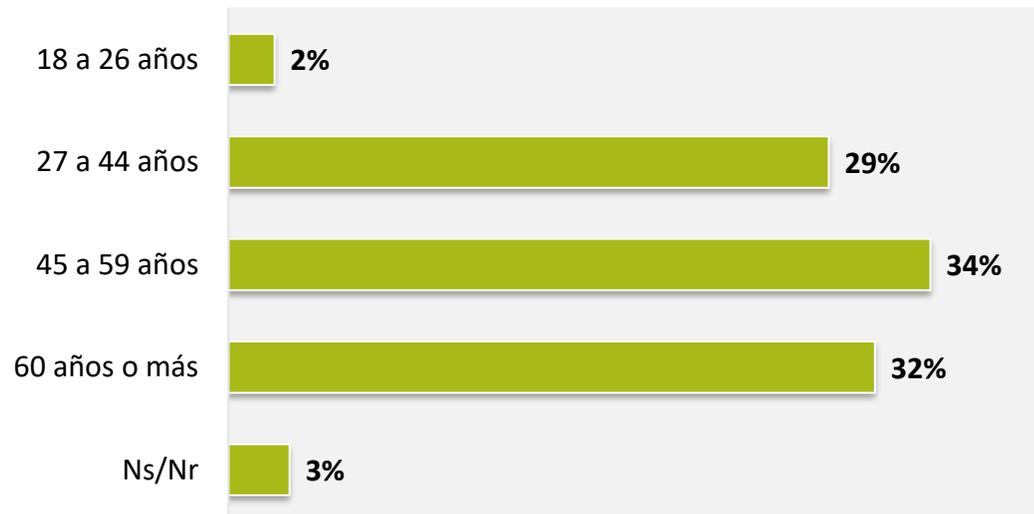
Caracterización del encuestado

Caracterización del encuestado

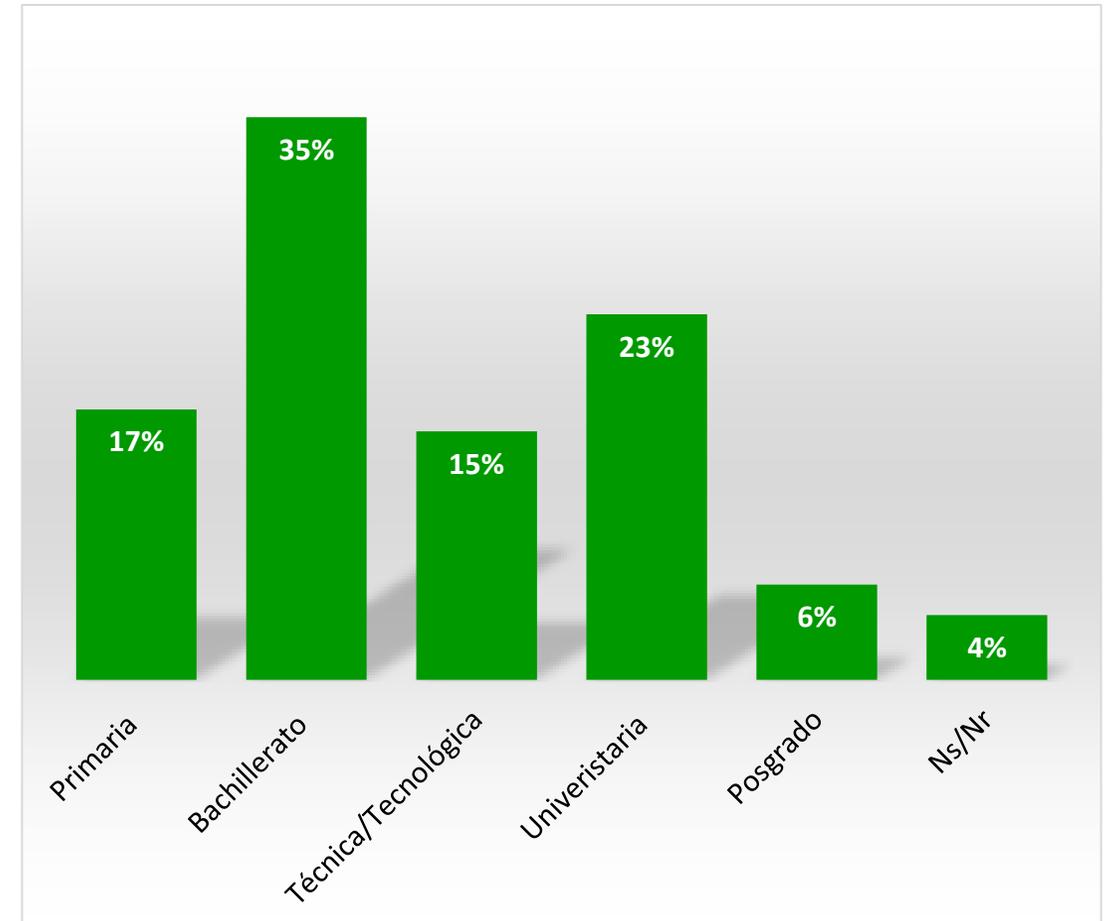
Sexo



Edad

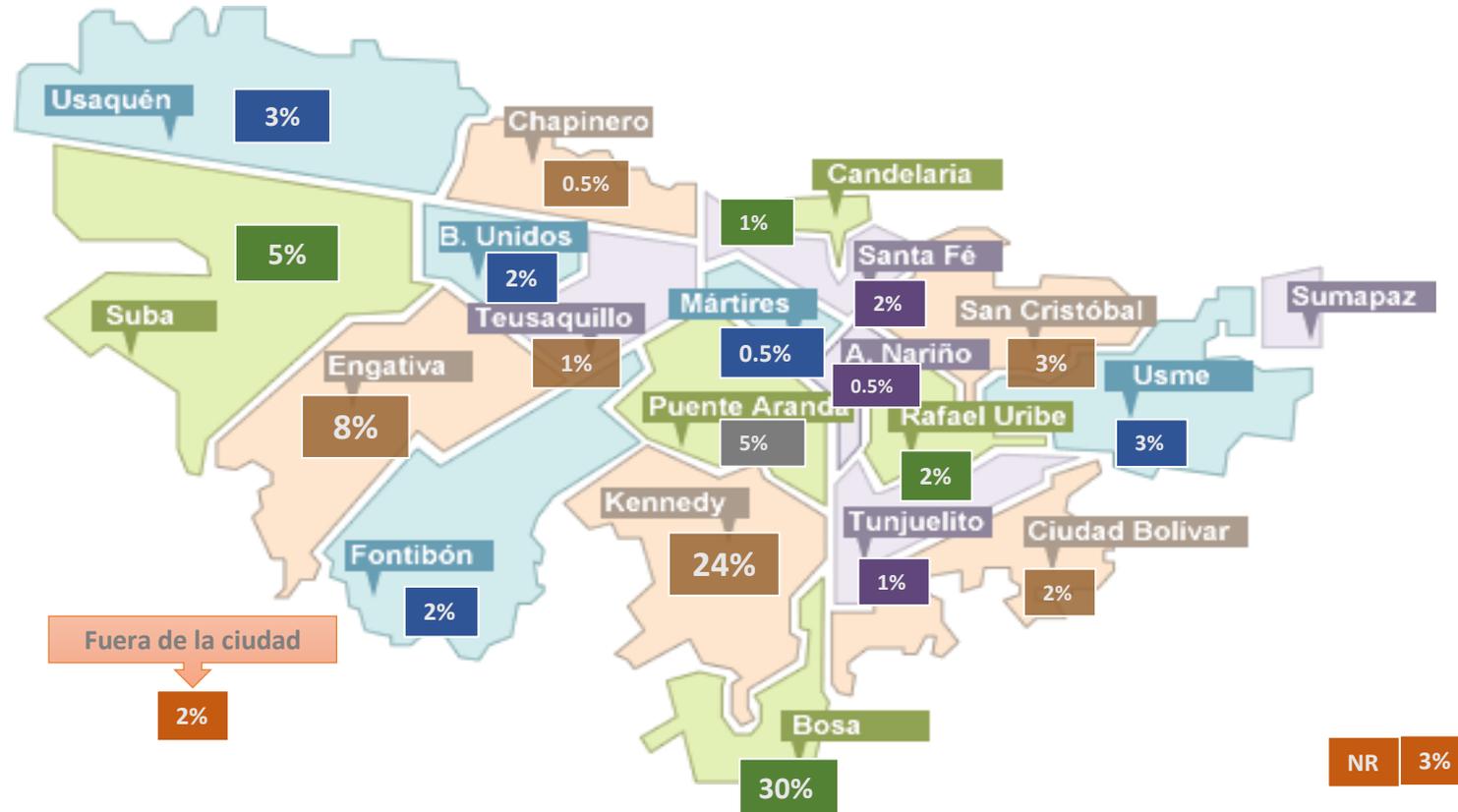


Nivel educativo



Caracterización del encuestado

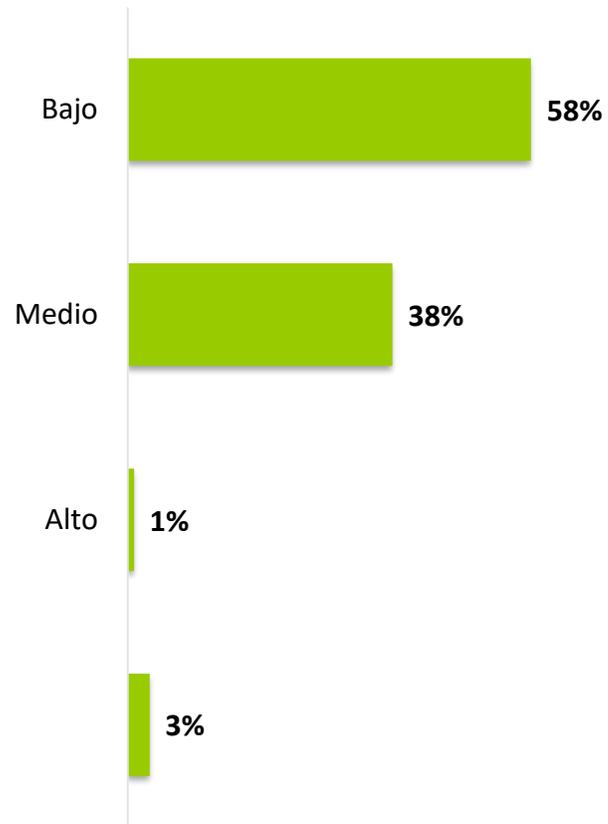
¿En qué localidad vive?



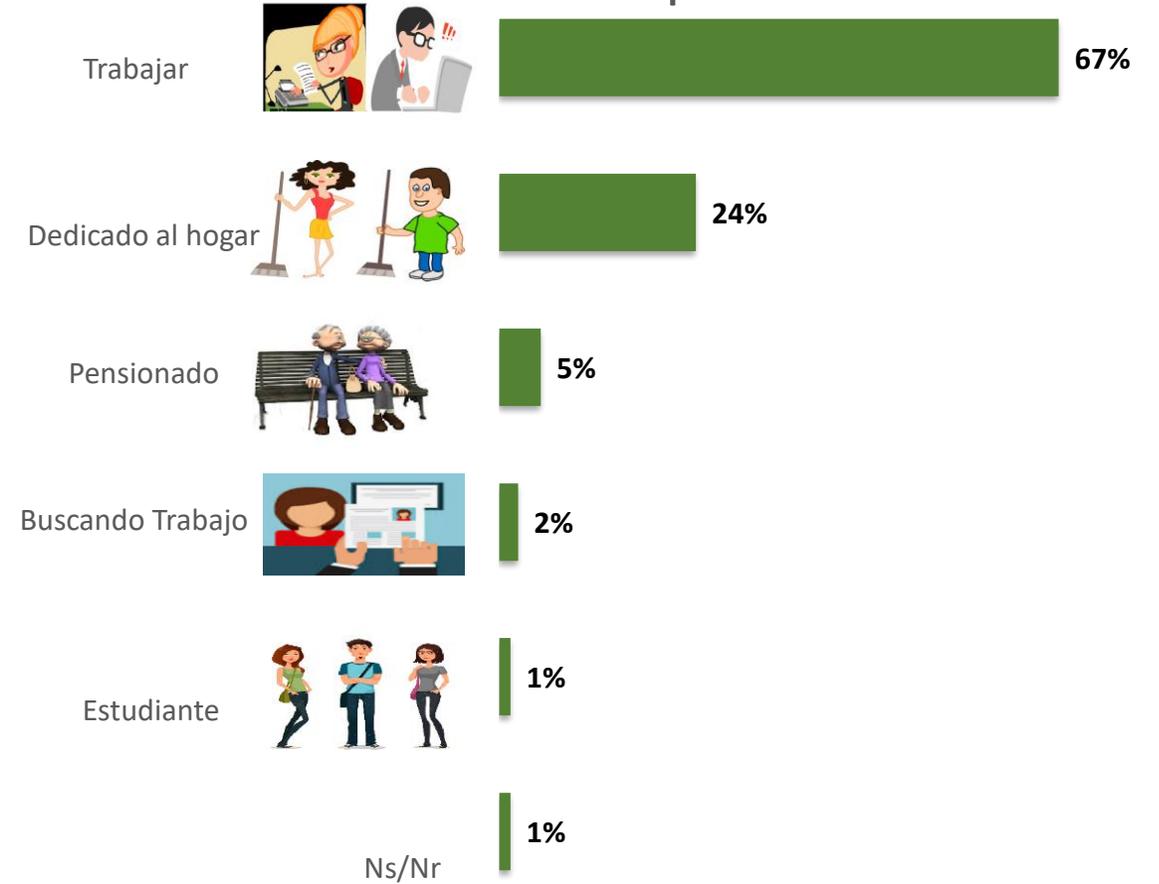
Base: 221 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



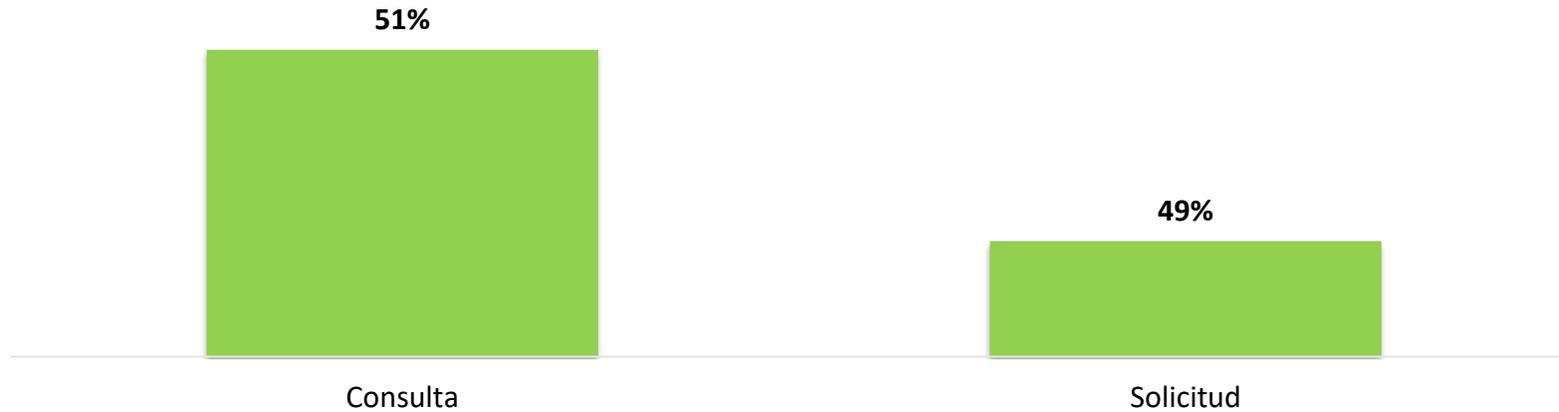
Ocupación



Base: 221 encuestas

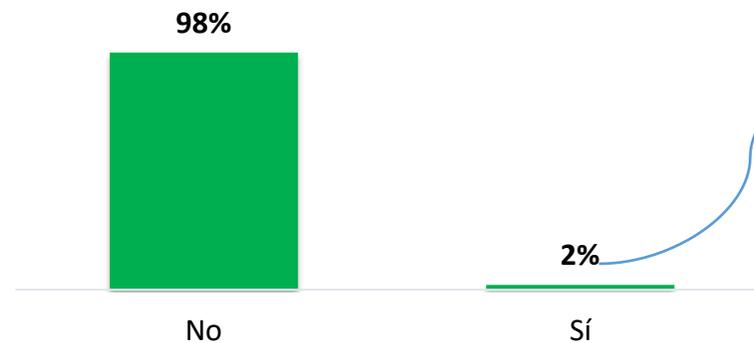
Caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



Base: 221 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 221 encuestas

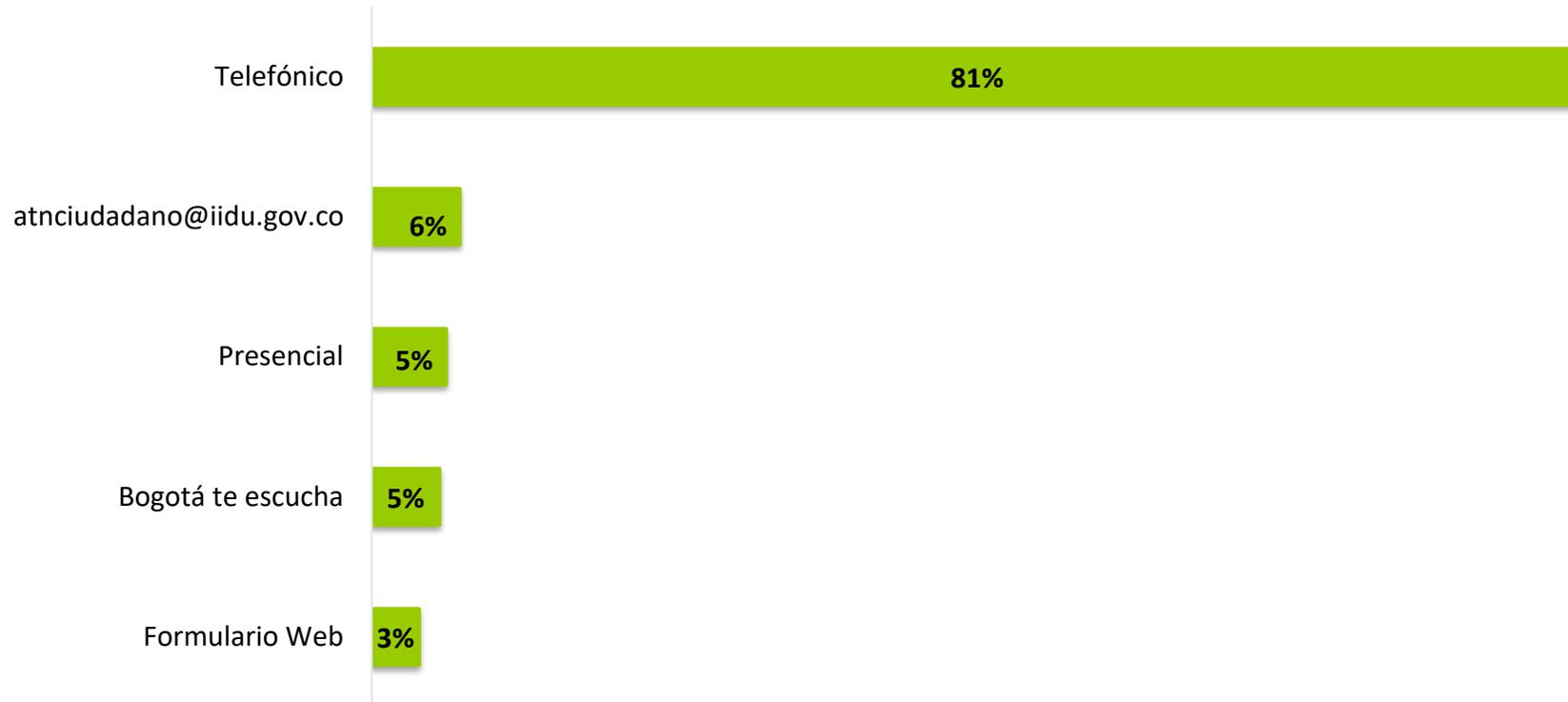
¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	1
Cognitiva	3

Base: 4 encuestas

Caracterización del encuestado

En el marco de la contingencia ciudadana causada por el COVID-19, estamos interesados en saber el canal de atención por el cuál usted preferiría ser atendido para formular su PQRS:



Base: 221 encuestas

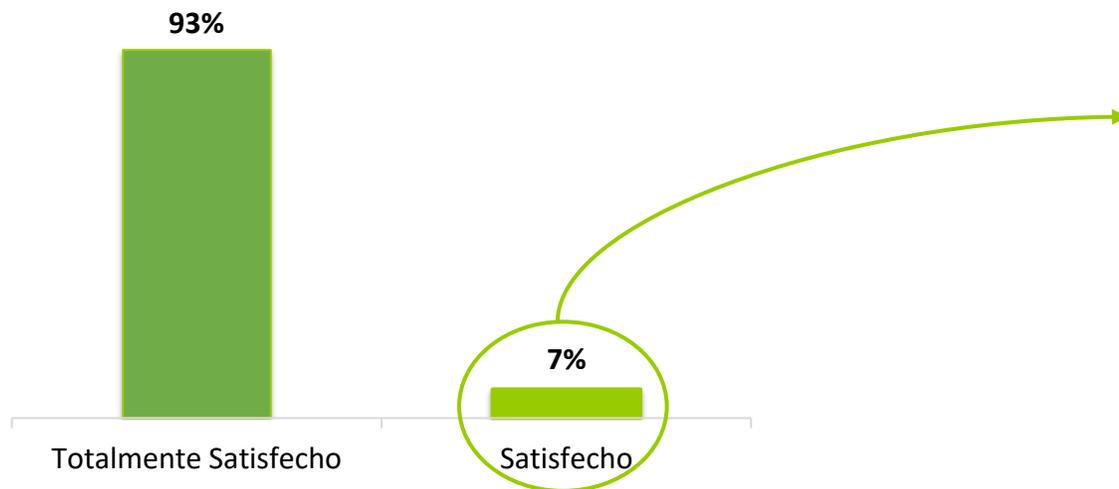
Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

Módulo de Satisfacción

frente al servicio recibido por parte del IDU

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido por el IDU?

- Satisfacción General



Base: 221 encuestas

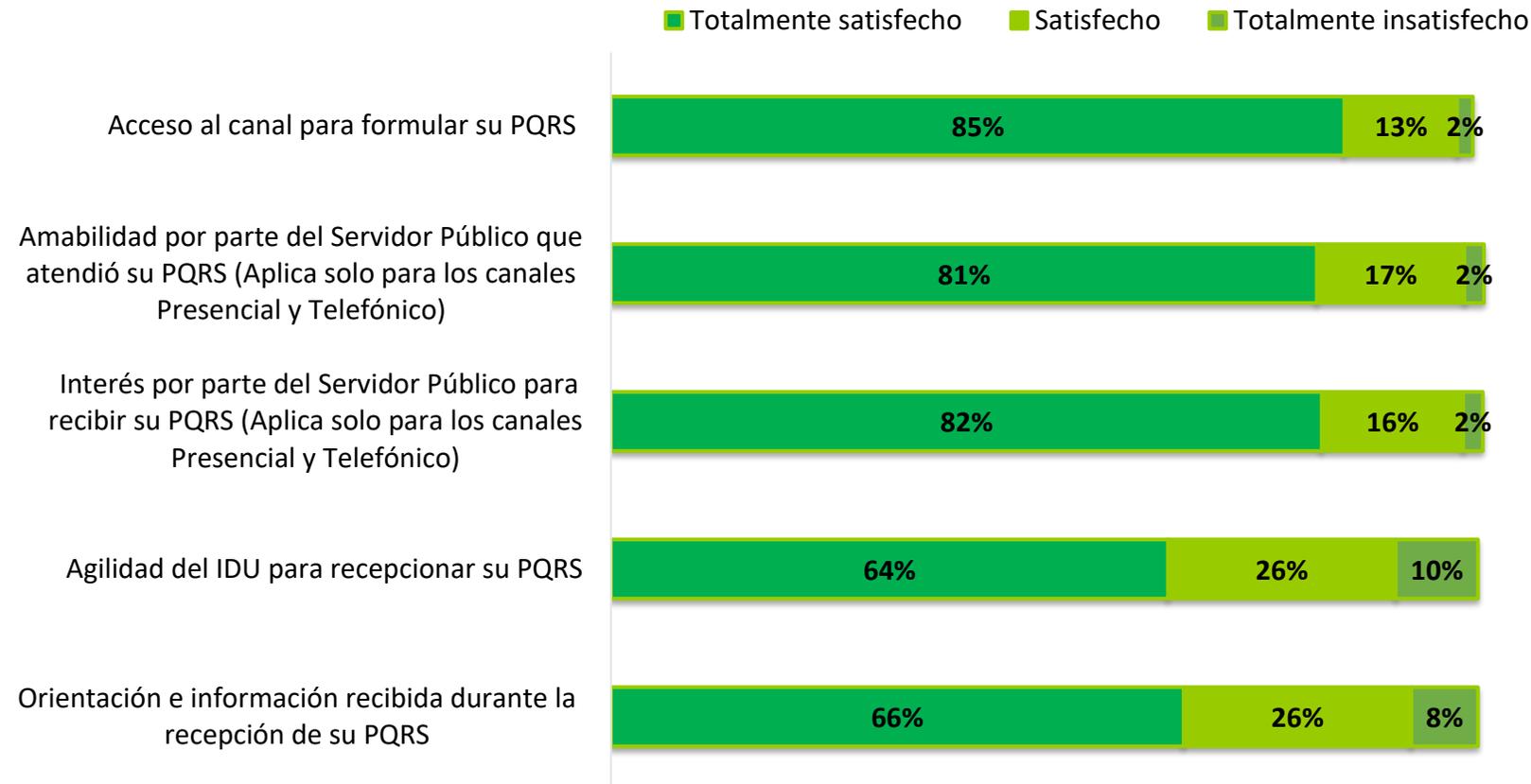
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Mucha demora para contestar.....	2
Se demoran en contestar.....	2
Falta de más seguridad de la zona en la que el Idu compro.....	1
La información siniestrada no fue totalmente correcta.....	1
Mas agilidad con las después de las solicitudes.....	1
Muy demorados en brindar cualquier tipo de respuesta.....	1
Muy demorados para contestan.....	1
No agilizan los tramites.....	1
No contestan las líneas telefónicas	1
No contestan rápido.....	1
No valorizan bien los predios.....	1

Base: 13 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?

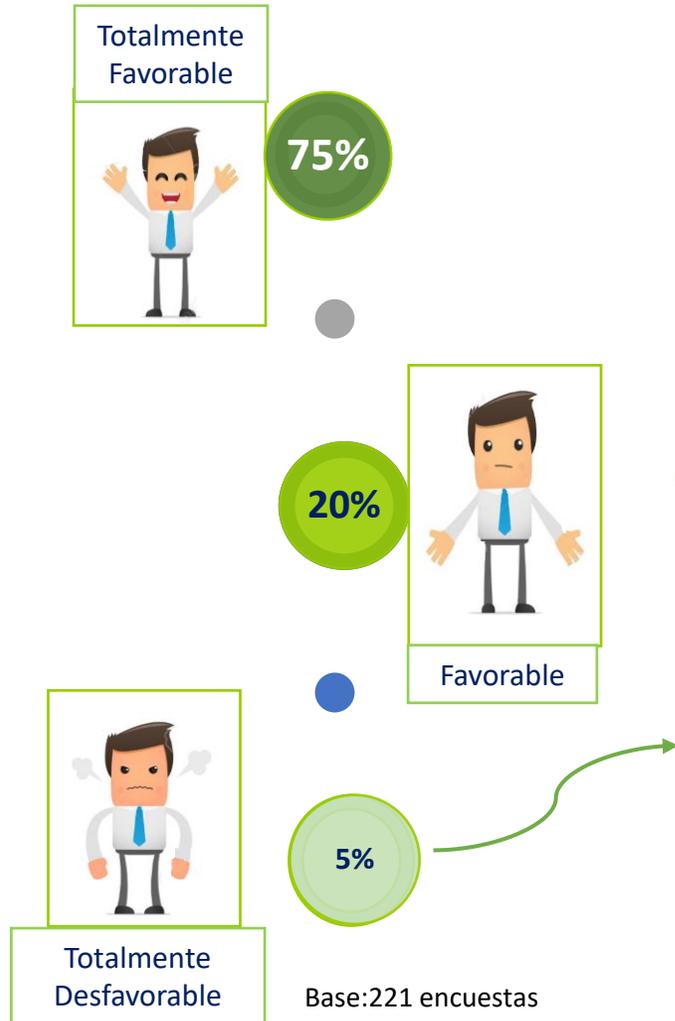


Base: 221 encuestas

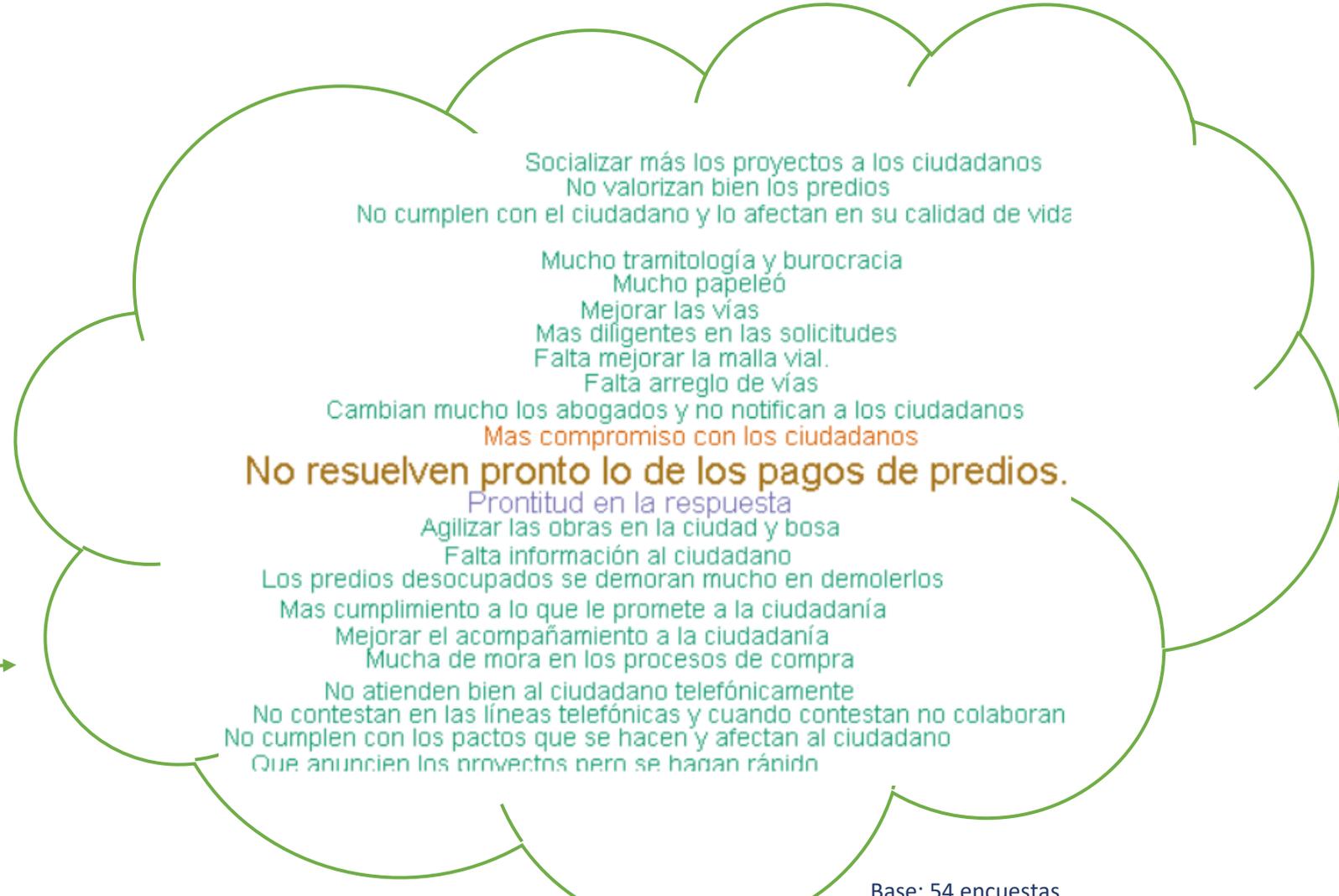
Módulo Imagen IDU

Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

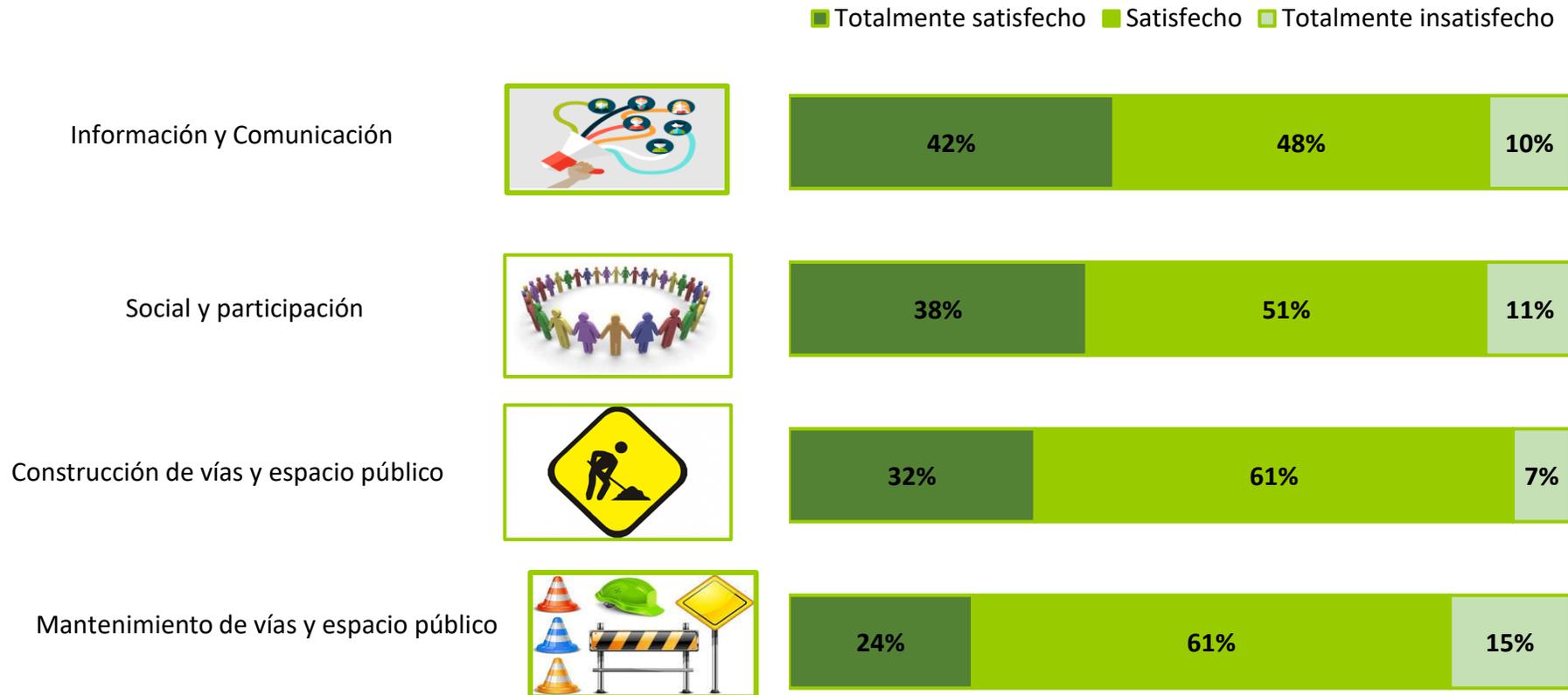


¿Por qué una calificación menor a 5?



Módulo Imagen IDU

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?



Base: 221 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Rápido el trámite
Perfecta atención por parte de la funcionaria.
Excelente información por parte de los funcionarios
Buen servicio y atención
Excelente servicio por parte del IDU
Buena orientación
Excelente atención
Felicitaciones por este trabajo
Los funcionarios nos han atendido bien

Total: 19 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

El ciudadano solicita una visita al predio
Desconoce el registro topográfico para el proceso de venta con el IDU
No deberían afectar tanto a los ciudadanos en la compra de predios
Tener en cuenta mas a los ciudadanos
Mejorar la malla vial
No deberían perjudicar a los comerciantes en el marco de los proyectos
Agilizar la ejecución de los proyectos
Socializar mas en las localidades el proyecto seria bueno puerta a puerta
Control del espacio público

Total : 35 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

El IDU muy demorado para finalizar los tramites
No sacar a los ciudadanos de sus predios para la ejecución del proyecto cable de San Cristóbal
Mucha afectación económica a residentes del sector no dan solución rápido
Mejoras los puntos de atención , debido que a veces cierran alguno y los ciudadanos no saben .
Mejorar el servicio por parte del área jurídico
Falta compromiso y respeto con el ciudadano.
Cuando el ciudadano desea vender terrenos al IdU deberían comprar pronto
Contraten funcionarios serios y que atiendan a los ciudadanos
No se le ha dado solución por completo a la solicitud
Agilizar los procesos de pago de los predios
Mas agilidad en los tramites
Mejorar los tiempos de respuesta
No han cumplido con los auxilios de los arriendos para los inquilinos
Brindar orientación en los contratos pues hay términos que el ciudadano no entiende
Cuando contesten brinden la orientación de lo que necesita el ciudadano
Hace falta información al ciudadano.
Deberían realizar retroalimentación a los ciudadanos en como va el proceso de compra del predio
Mejorar la comunicación con el ciudadano y pagar pronto lo de los predios.
No atienden los de la notaria y no he podido radicar la escritura
No pagan lo justo por los predios
Un proceso muy lento no hubo comunicación asertiva, no pagan a tiempo.

Total: 76 menciones

Indicador de Satisfacción

Indicador de Satisfacción

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS por el canal telefónico:

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO	221	205	92,76%	75,6%
Indicador de satisfacción:			84.2%	
El índice de satisfacción general resulta de promediar la calificación muy satisfecho frente a 6 ítems general y particular sobre el servicio recibido.				

