

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los trámites asociados a Valorización Segundo 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 segundo trimestre (Abril-Mayo-Junio) del año 2021.

Tamaño de muestra: 6746 encuestas auto diligenciadas de manera virtual:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Chat Virtual IDU	6746

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: Abril-Mayo-Junio de 2021.

- **Nota:** Desde marzo de 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.

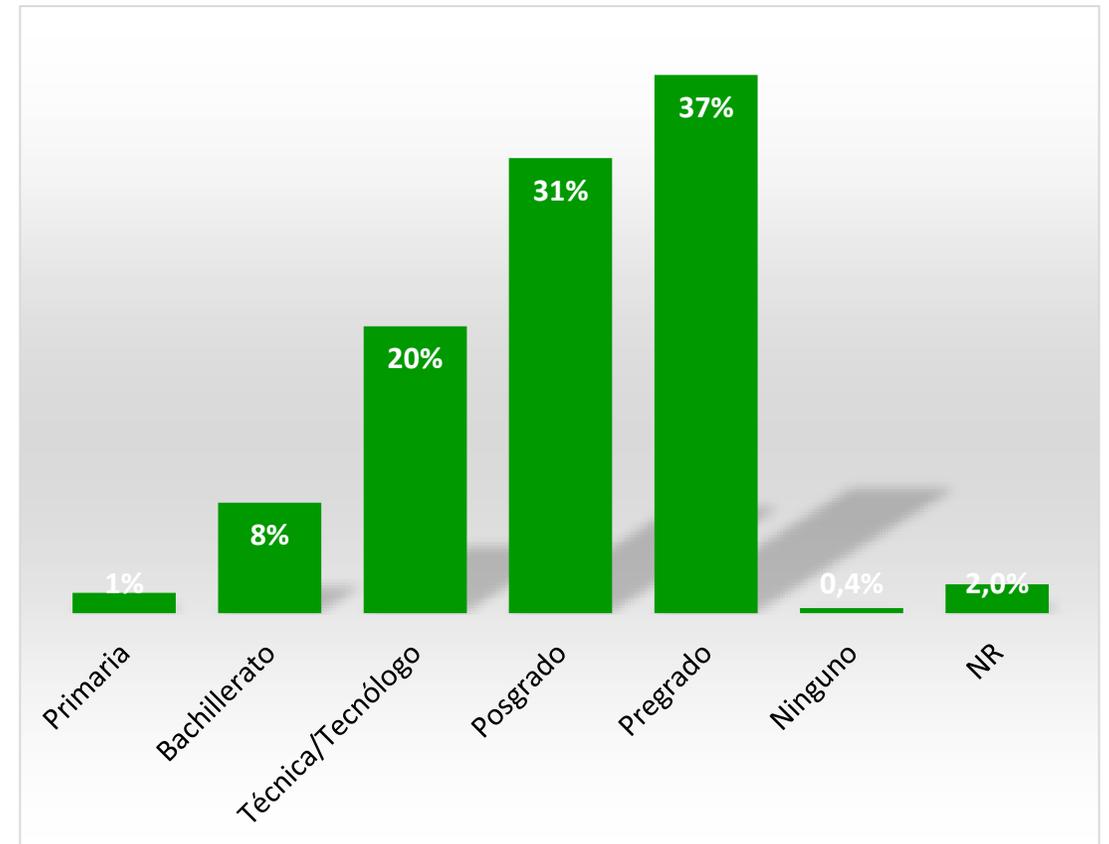
Caracterización del encuestado

Caracterización del encuestado

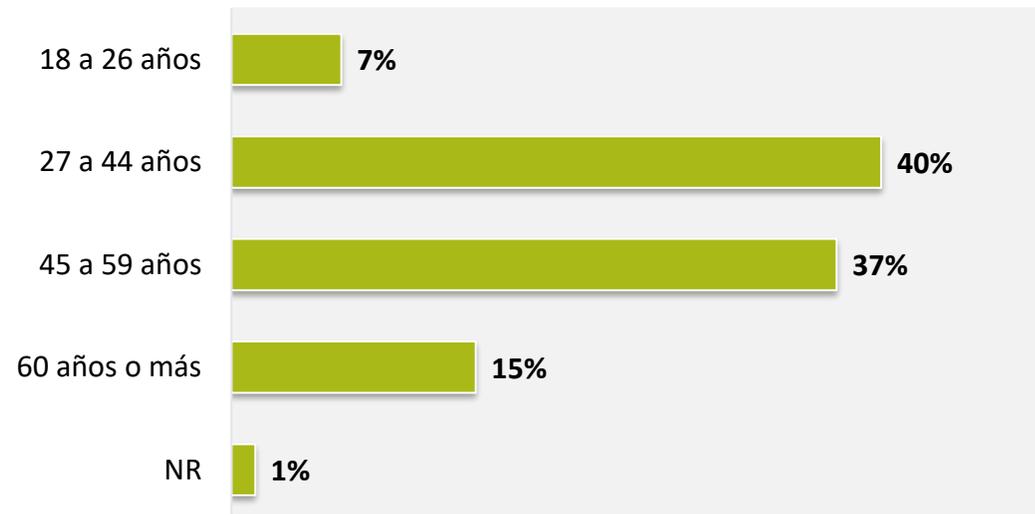
Sexo



Nivel educativo

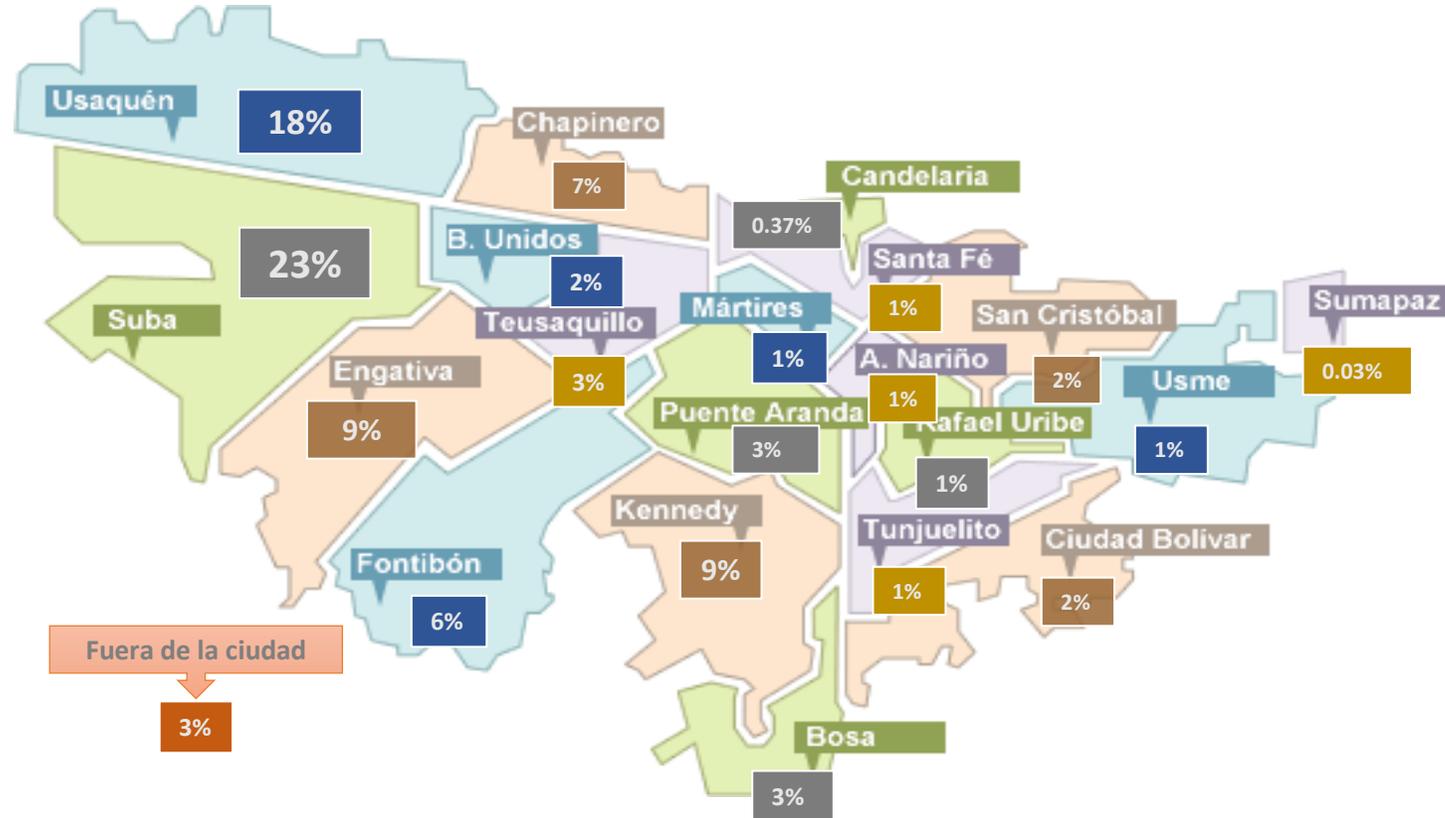


Edad



Caracterización del encuestado

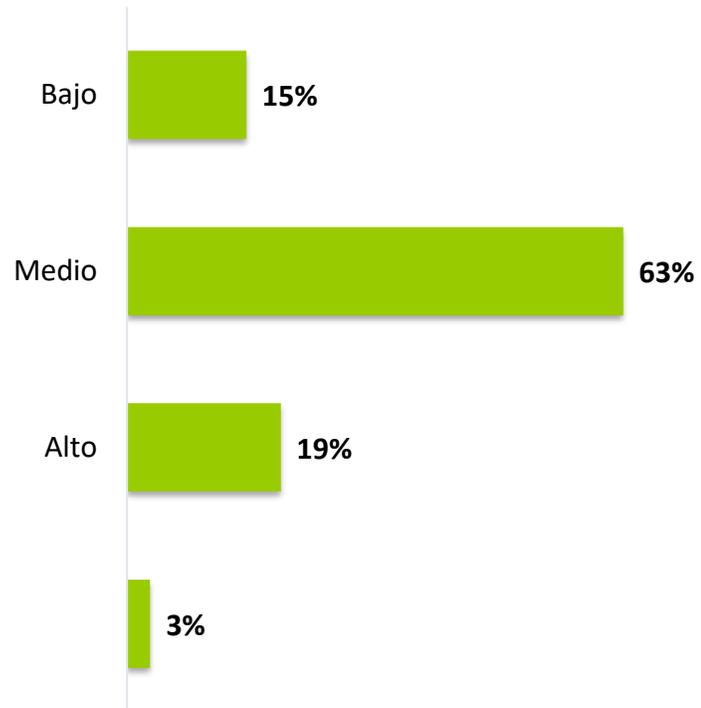
¿En qué localidad vive?



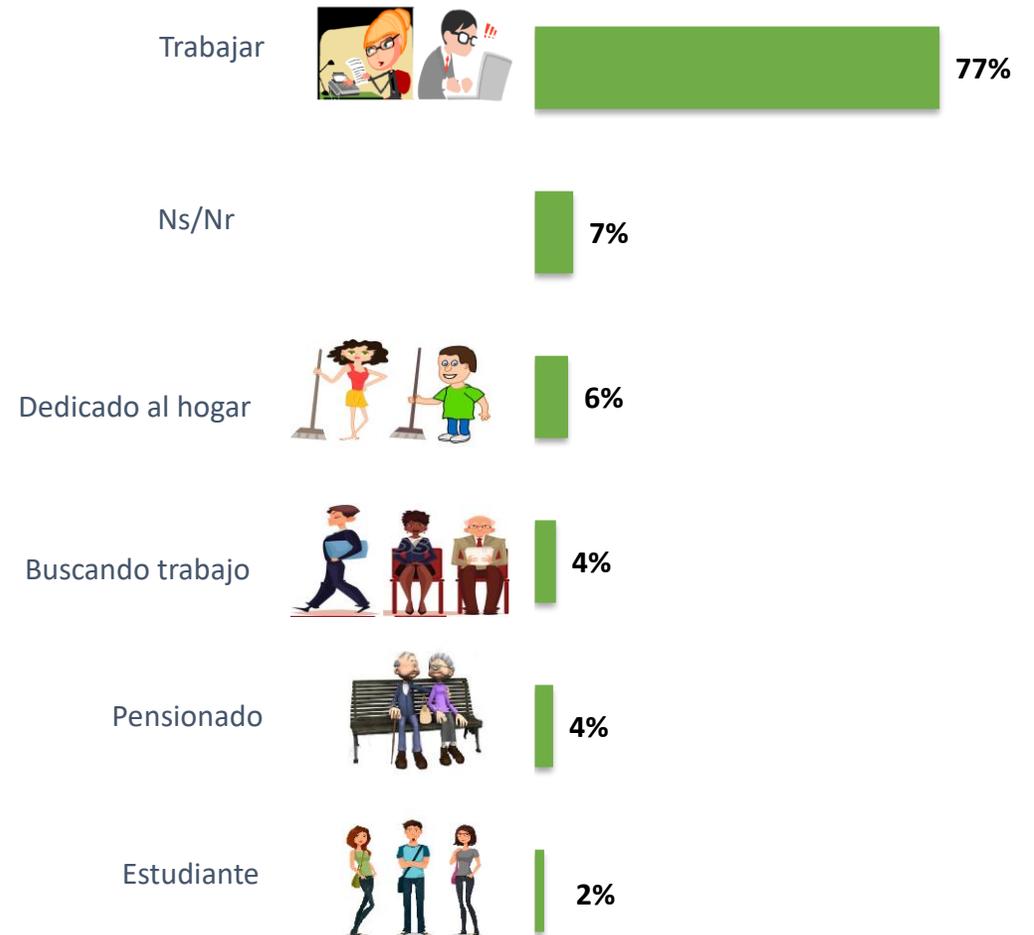
Base: 6746 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



Ocupación

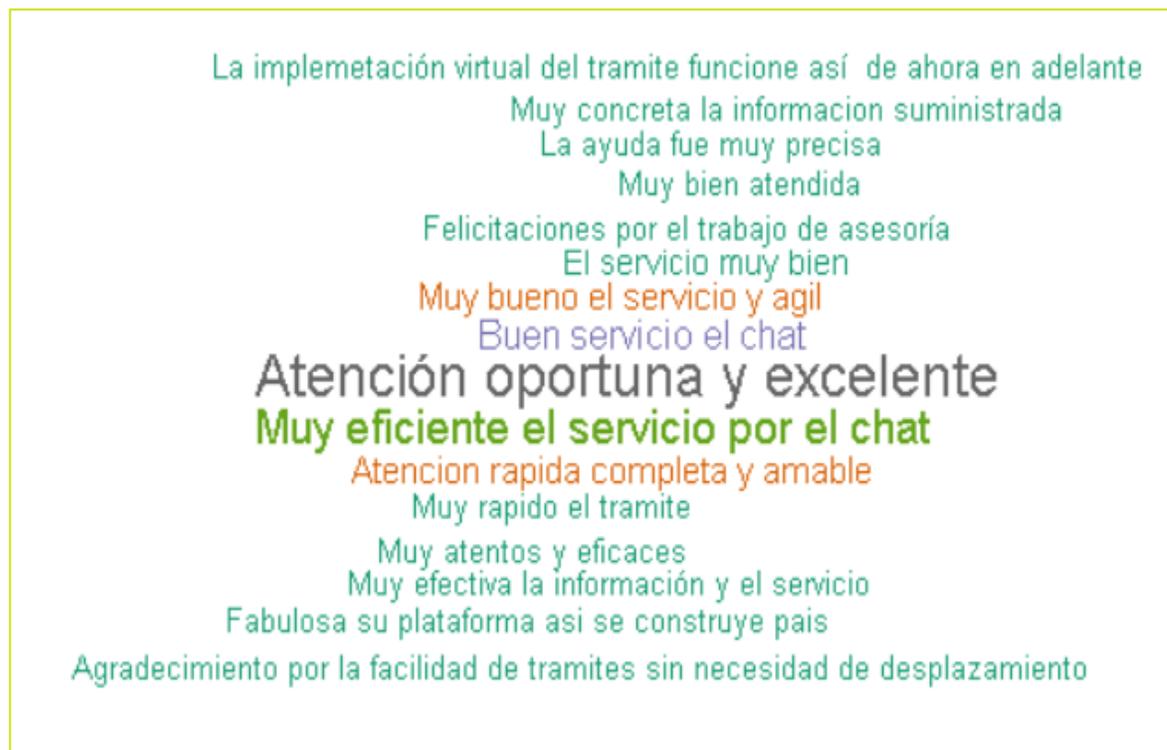


Base: 6746 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

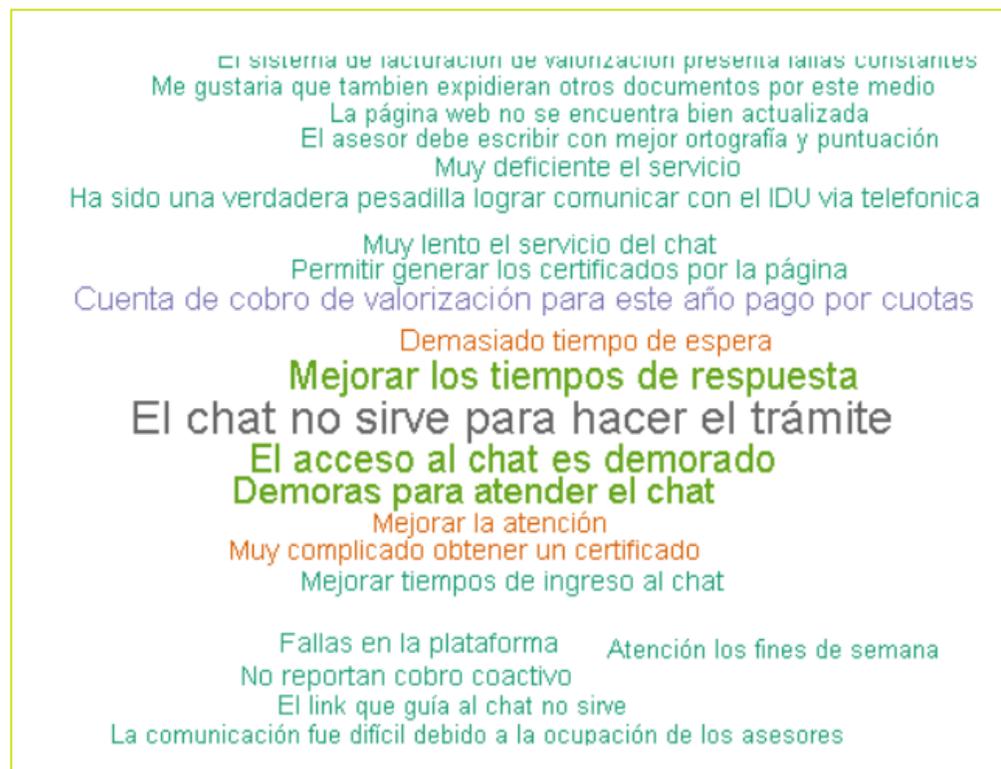
Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones positivas con respecto al trámite



Base: 1227 encuestas

Sugerencias con respecto al trámite



Base: 240 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 Segundo Trimestre 2021			
Aspectos a medir	Ciudadanos que evaluaron el servicio	Ciudadanos que respondieron Totalmente Satisfecho	Puntaje
ATENCIÓN RECIBIDA	6746	6352	94,16%
ACCESO AL CHAT VIRTUAL DE LA ENTIDAD	6746	6160	91,31%
AMABILIDAD POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE LO ATENDIÓ	6746	6395	94,80%
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA	6746	6341	94,00%
Indicador de satisfacción			93.57%

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

