

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los trámites asociados a Valorización Tercer 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 tercer trimestre (Julio-Agosto-Septiembre) del año 2021.

Tamaño de muestra: 6586 encuestas auto diligenciadas de manera virtual:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Chat Virtual IDU	6286
Calle 22	191
SUPERCAD CAD	61
SUPERCAD Bosa	4
CADE Suba	26

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Toberín	8
CADE Santa Helenita	5
CADE Fontibón	4
CADE Chico	1
Total	6586

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: Julio-Agosto-Septiembre de 2021.

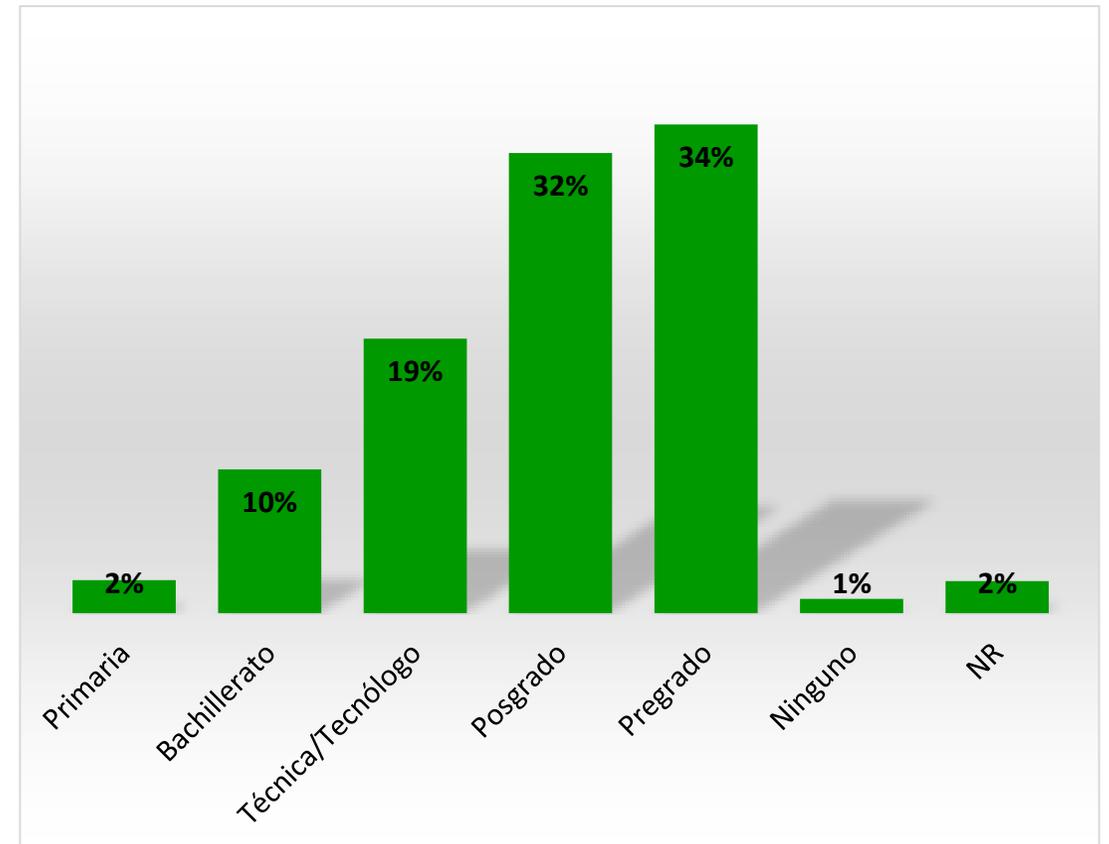
Caracterización del encuestado

Caracterización del encuestado

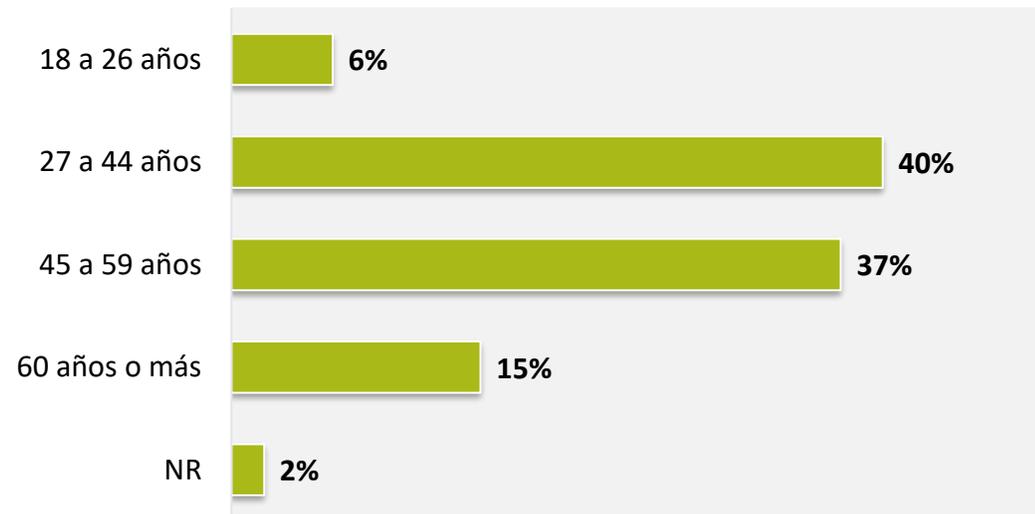
Sexo



Nivel educativo

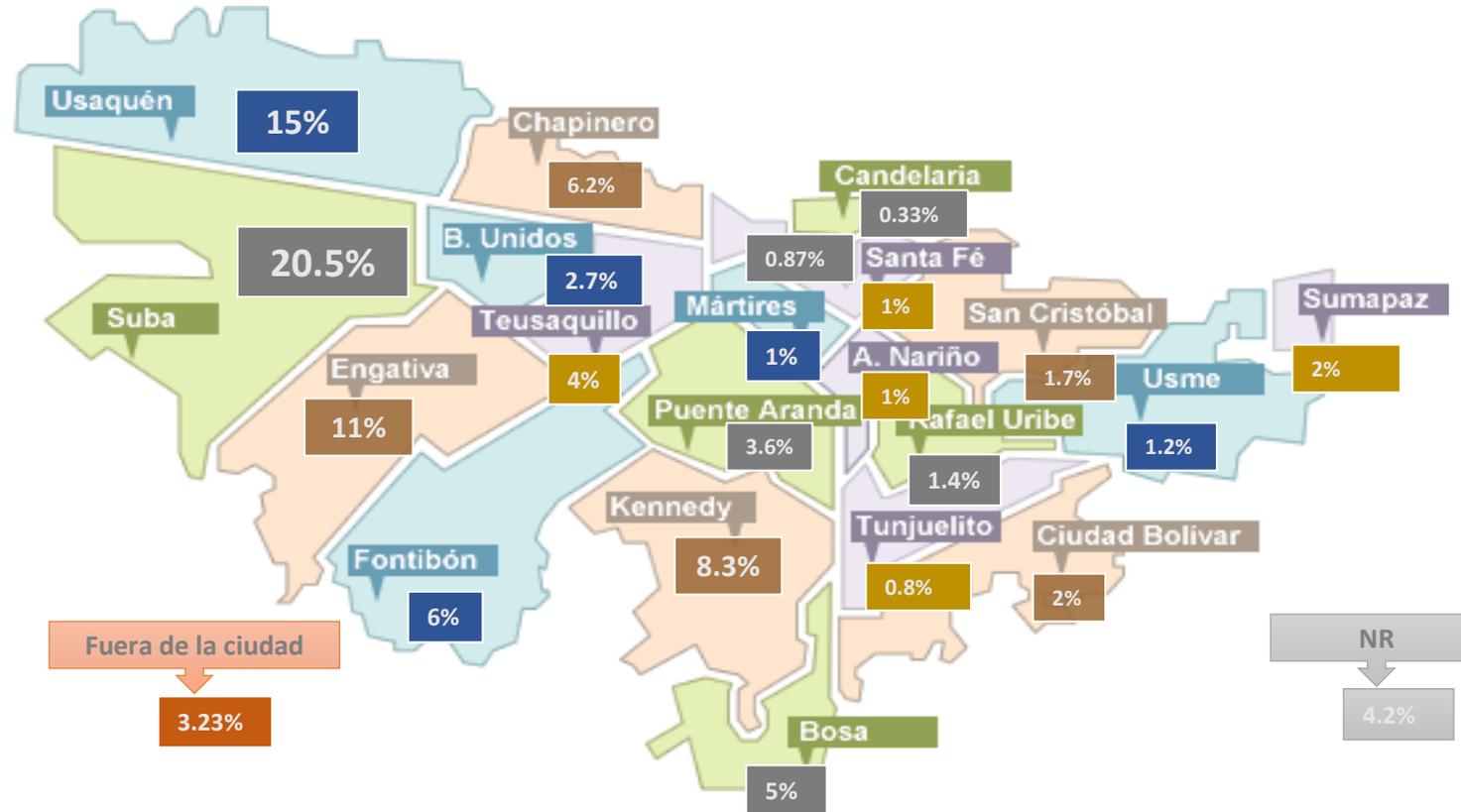


Edad



Caracterización del encuestado

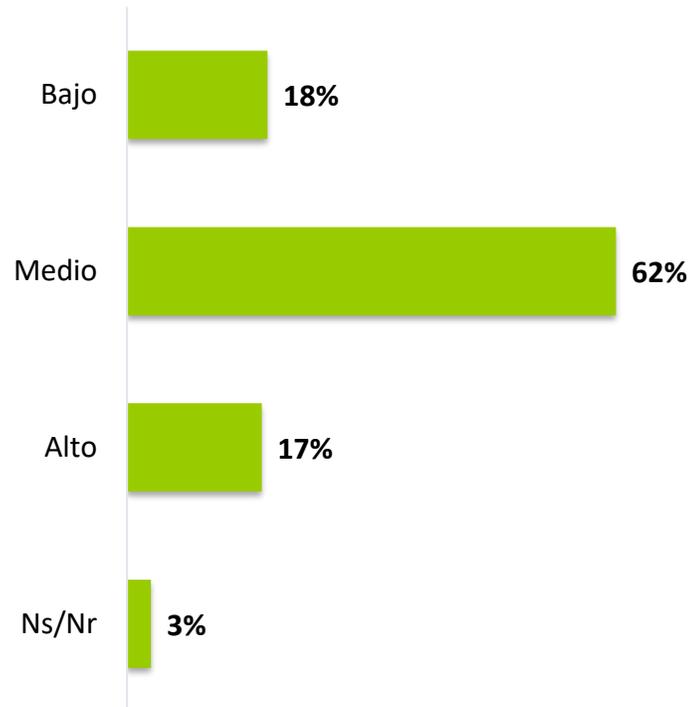
¿En qué localidad vive?



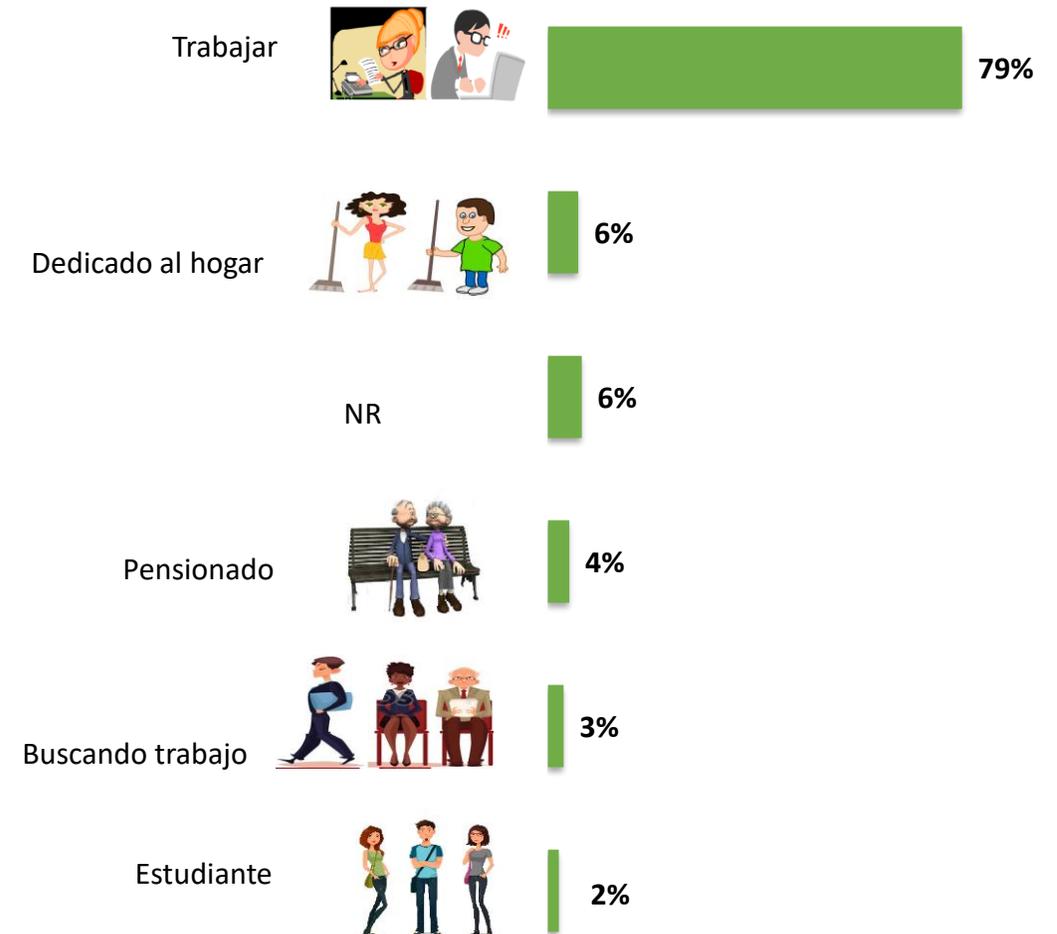
Base: 6586 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



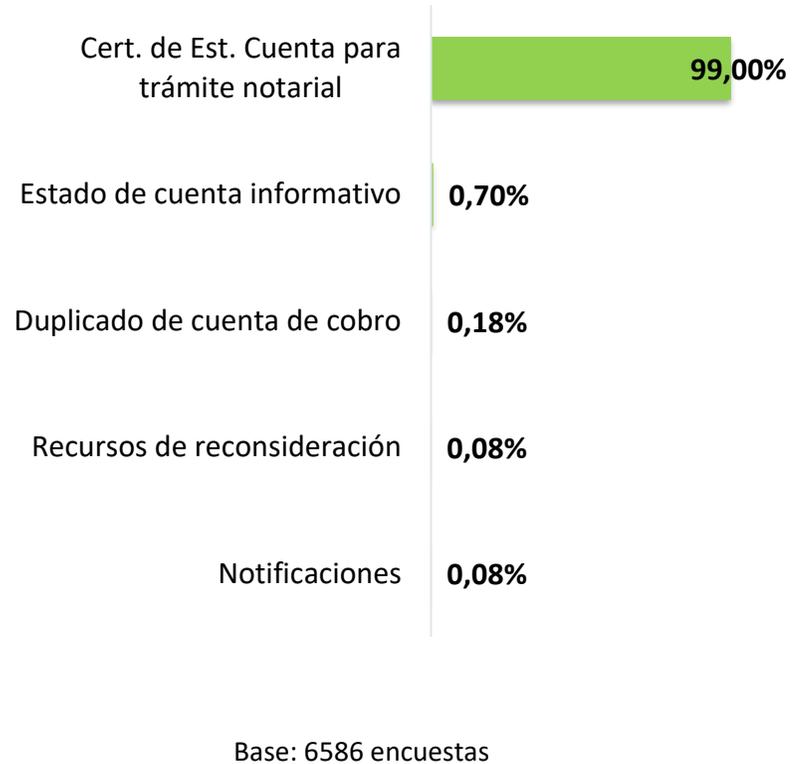
Ocupación



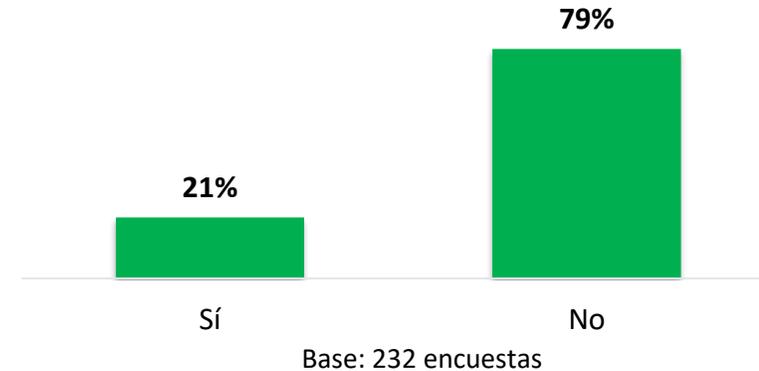
Base: 6586 encuestas

Caracterización del encuestado

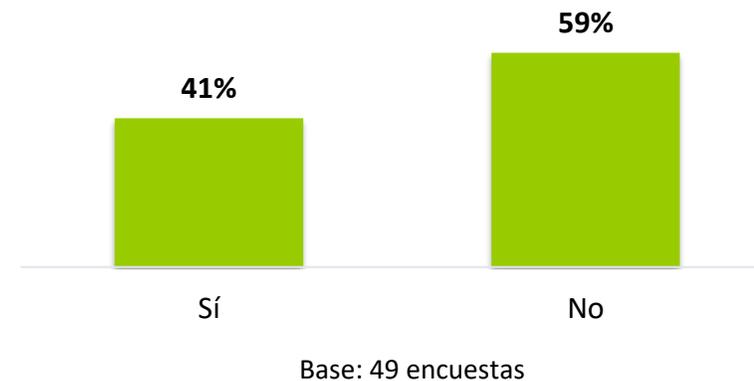
¿Qué trámite adelantó?



¿Sabía que podía solicitar el Certificado de Estado de Cuenta de manera virtual?



¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Accesibilidad y asignación de turnos

Accesibilidad y Asignación de turnos

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asignación de turnos?



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



Solo aplica para calle 22

Base: 191 encuestas

Servicio Recibido por Servidor Público

Percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por parte del servidor público?

98%
Totalmente Satisfecho



Base: 6394 encuestas

A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se siente con...?

Totalmente Satisfecho

100%

Presentación personal del servidor público

100%

Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento

99%

Interés del servidor público

99%

Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados

98%

Amabilidad del servidor público que atendió su solicitud

98%

Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor

Percepción frente al tramite

Percepción frente al tramite

A nivel general
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?

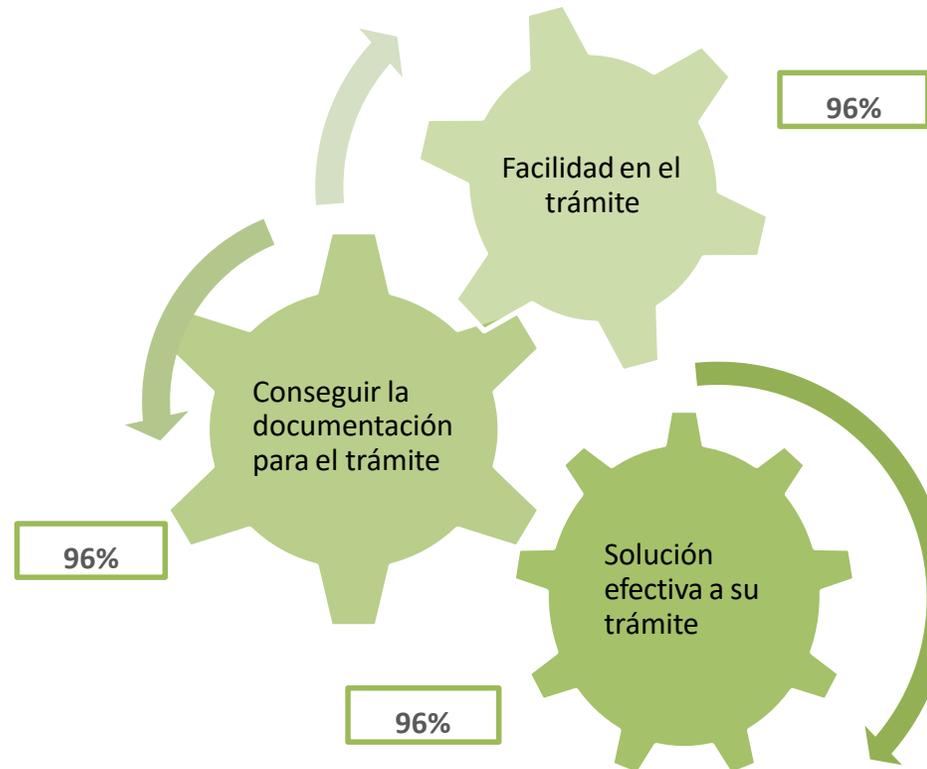
98%
Totalmente Satisfecho



Base: 300 encuestas

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

Totalmente Satisfecho



Instalaciones físicas

Instalaciones físicas

A nivel general
¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

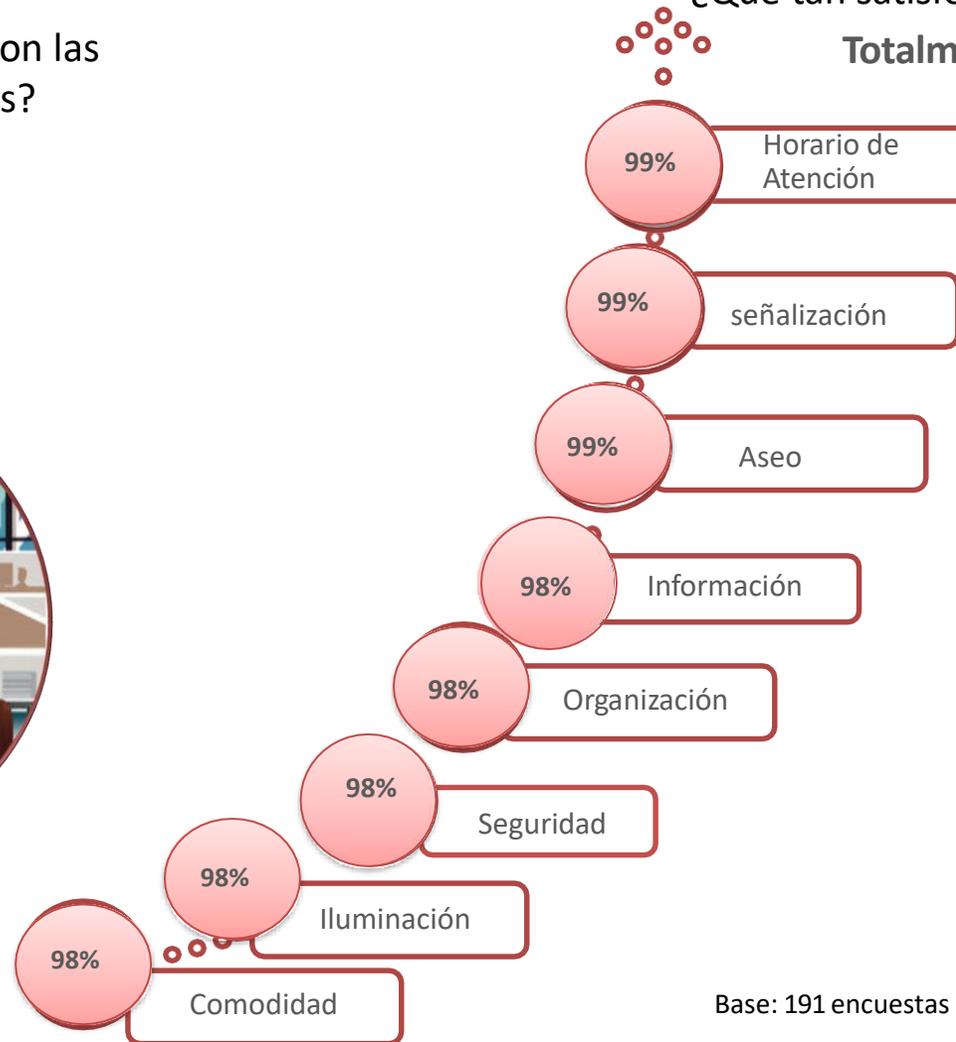
99%
Totalmente Satisfecho



Solo aplica para calle 22

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

Totalmente Satisfecho



Base: 191 encuestas

Comunicaciones

Comunicaciones

¿Recibió información de su trámite por algún canal de comunicación?



Base: 300 encuestas

El 1% recibieron información por algún canal de comunicación, tales como TV/Radio/Prensa, telefónico y página web.

Página Web

3



Medios de comunicación (TV, Radio, Prensa)

1

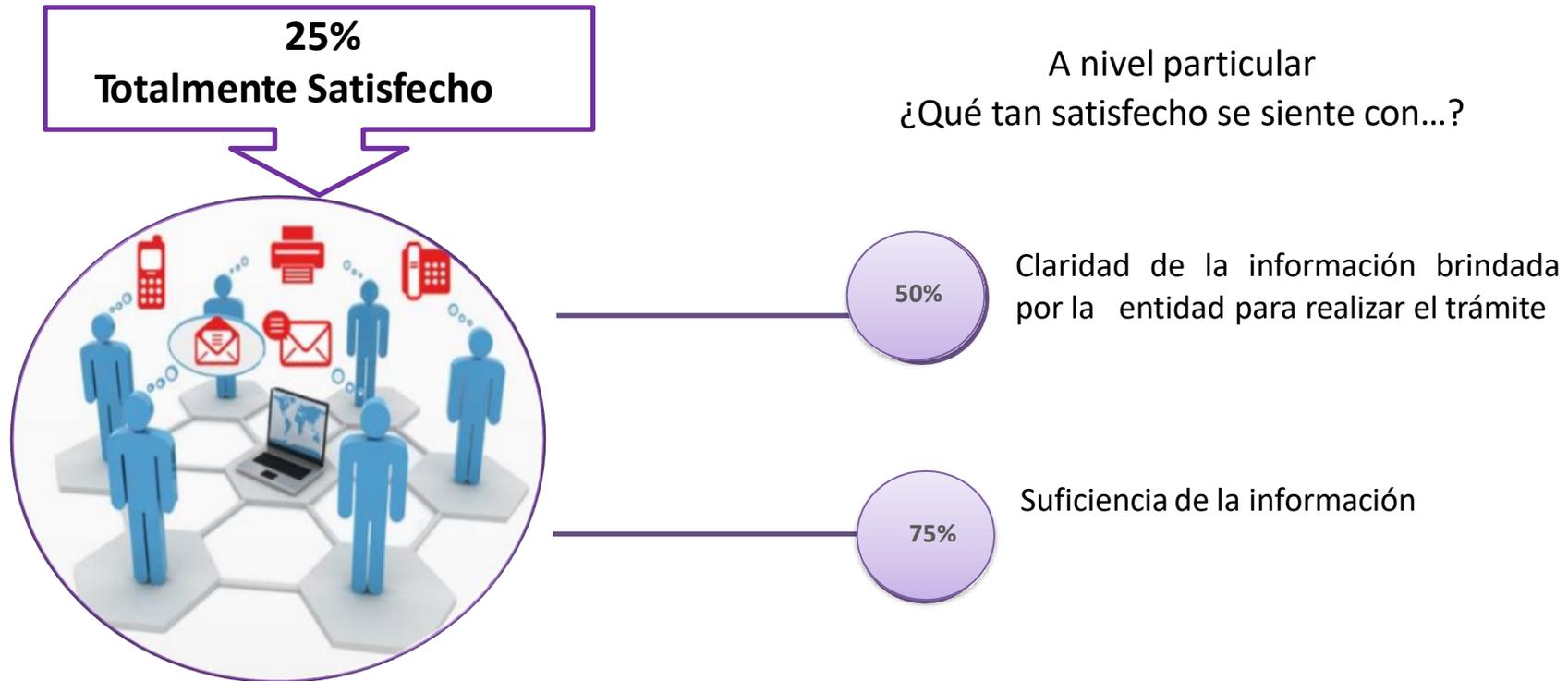


Base: 4 encuestas

Comunicaciones

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con la información brindada en los diferentes canales de comunicación del IDU?



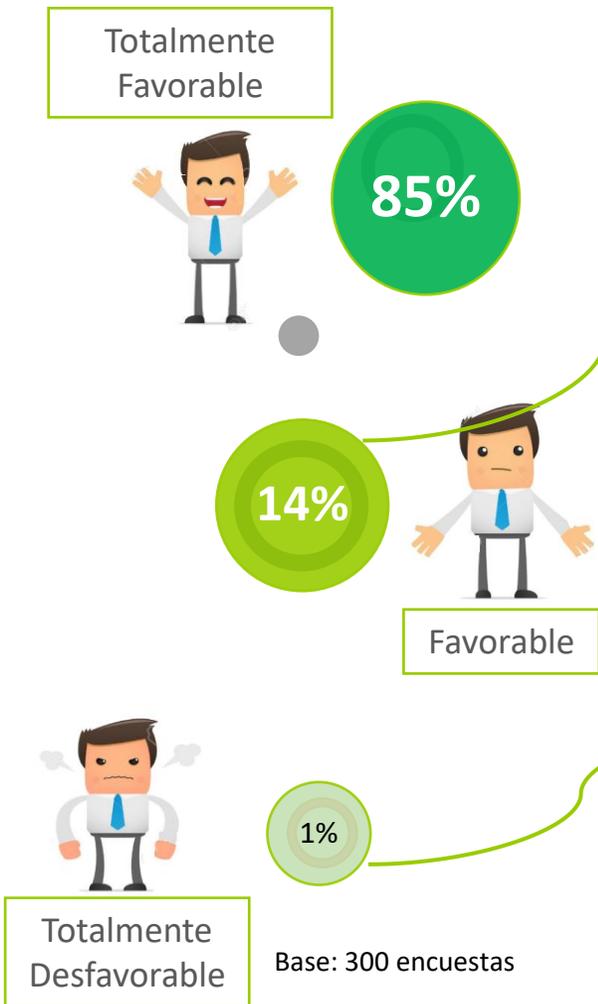
Base: 4 encuestas

Módulo Imagen IDU

Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

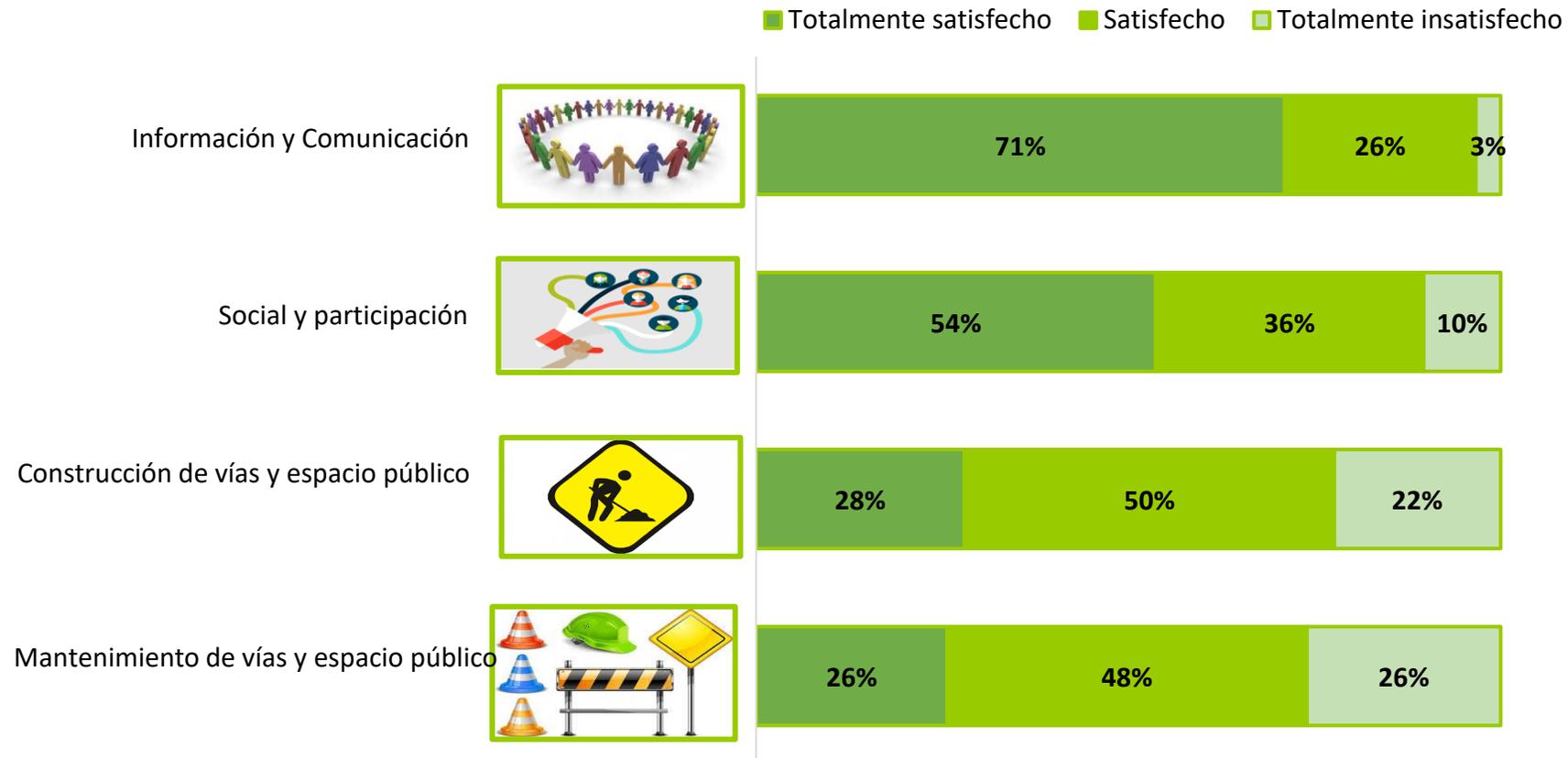
• ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 45 menciones

Módulo Imagen IDU

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



Base: 300 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Un tramite rápido y eficaz
Todo el proceso fue muy claro, facil y rápido
Me permito aclarar que como se ha venido pagando abonos
Me encanta la celeridad con la que atienden las solicitudes
Han mejorado los tiempos en dar respuesta
Muy efectivos y serviciales Mejora continua
La atención fue rápida, buena y oportuna
la atención fué buena y oportuna
Excelente la atención
Me fue muy util Amable atención
Perfecta atención **Muy buena atención**
Agradezco la atención rápida y efectiva
Gracias
Buen servicio Muy ágiles
Fue muy eficiente la respuesta y solución
Fue una atención rápida
Todo va muy bien Muy rápida la atención
Fue muy ágil para la solución de la petición
Muchas gracias por su ayuda
Muy atento el funcionario
Asesores muy serviciales
Magnífica asesoría, me resolvieron el inconveniente de forma inmediata
Resolvieron la solicitud

Total: 346 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Mejorar la seguridad en la ciudad
Realmente se hagan las Obras
Mejorar la malla vial
Más participación de los ciudadanos en los proyectos
Tener más acercamiento con ciudadano y las alcaldías para articularse con las juntas de acción comunal

Total: 24 menciones

Sugerencias y/o Observaciones

Sugerencias con respecto al trámite

Se debería permitir pagar por cuotas prediales atrasados
Que el director del IDU debería ser elegido por voto popular
No se puede acceder desde dispositivo móvil
No enviaron al correo lo que dijeron
Mas amabilidad al atender a las personas
Es difícil ver la encuesta por el contraste
Generar una app para que sea más sencillo y practico todo
La página podría ser más amigable y omitir algunos pasos
El canal de atención es estupendo
Debería ser más ágil el sistema
Consolidación de pagos en cualquier entidad sin tener que venir hasta la entidad
Otorgar más plazo para el pago Ampliar horario de atención
El sistema no está generando el certificado
Usos de redes sociales y de office La plataforma no funciona
Muy básico la atención Permitir descargar el paz y salvo
Mejorar los tiempos de respuesta
La página no funciona correctamente
Dificultades con el chat y la plataforma
Agilidad en la atención y solución del requerimiento
Más información al ciudadano
Más comunicación con el ciudadano
Mejorar la atención Explicar mejor el tramite
Mejorar la demora la atención
Más claridad en los procesos para realizar trámites por la parte virtual
No recibí respuesta Más honestidad por parte de la entidad
Permitir 6 solicitudes por chat
Diseñar la página para ser más accesible vía celular
Falta una bici parqueadero a la entrada del IDU
Leer bien lo que solicita el usuario
Los datos de localidad y estrato corresponden a los de mi lugar de trabajo
Corto la conversación sin dejarme terminar de preguntar lo que realmente necesitaba saber, pésimo
No quisieron brindar la atención por ser notaría
Que el baño sea más accesible al público
Que se puedan emitir los recibos de pago por internet
Que tengan baños para las personas que realizan trámites
Tener una interfaz más fácil y sobre todo practica para la tercera edad

Total: 229 menciones

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 Tercer Trimestre 2021				
Aspectos a medir	Ciudadanos que evaluaron el servicio	Ciudadanos que respondieron Totalmente Satisfecho	Ciudadanos que respondieron Totalmente Satisfecho	Puntaje
Módulo de accesibilidad y asignación de turnos	6438	6061	94.1%	99.7%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	6394	6263	97.6%	98.8%
Módulo de percepción frente al trámite	300	295	98.3%	96.0%
Módulo de Instalaciones físicas	191	189	99.0%	98.6%
*Módulo de comunicaciones	4	1	25%	63%
*Módulo de imagen	300	254	85%	45%
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			97.3%	98.6%
Indicador de satisfacción :			97.93%	



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