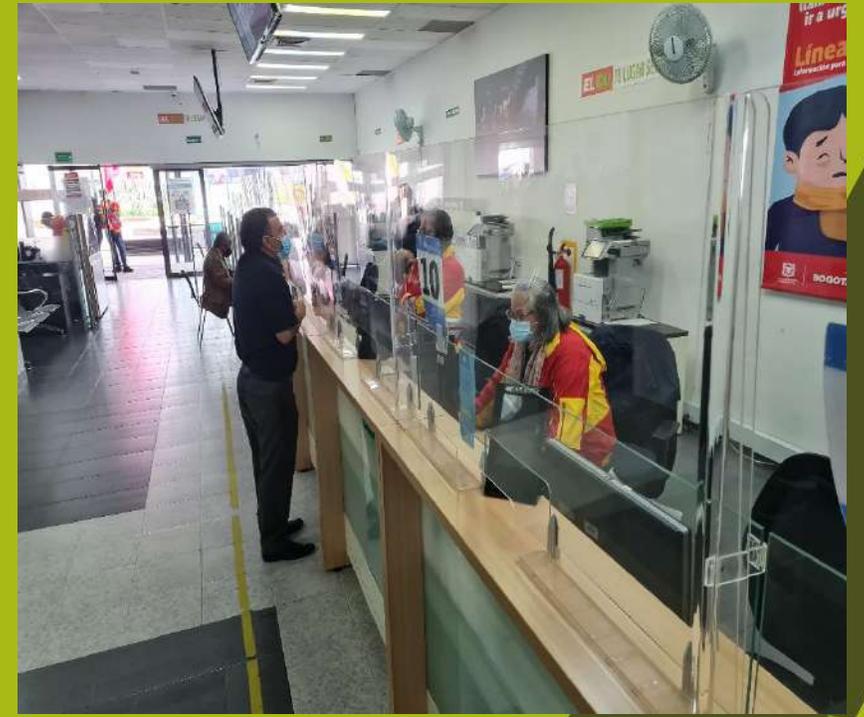


Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana Trámites y Servicios. 2021.



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 Público Administrado por el IDU)* mediante el canal virtual.

Población Objetivo: Ciudadanos que realizaron algún trámite o servicio mediante el canal virtual, durante el periodo de: Enero a Diciembre de 2021.

Tamaño de muestra: 12 encuestas virtuales distribuidas de la siguiente manera:

Tramite y/o Servicio	Cantidad de encuestas
Intervención a Urbanizadores	3
Licencias de Excavación	2
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	2
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	5
Total	12

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

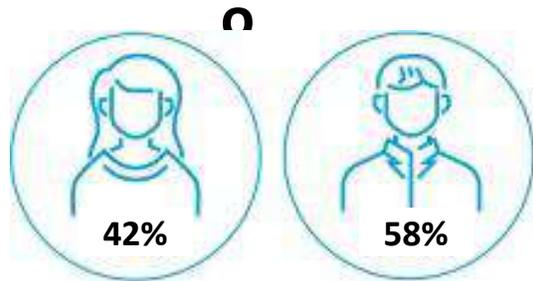
Tipo de encuesta: Encuesta Virtual con formulario estructurado.

Período de recolección: Enero a Diciembre de 2021

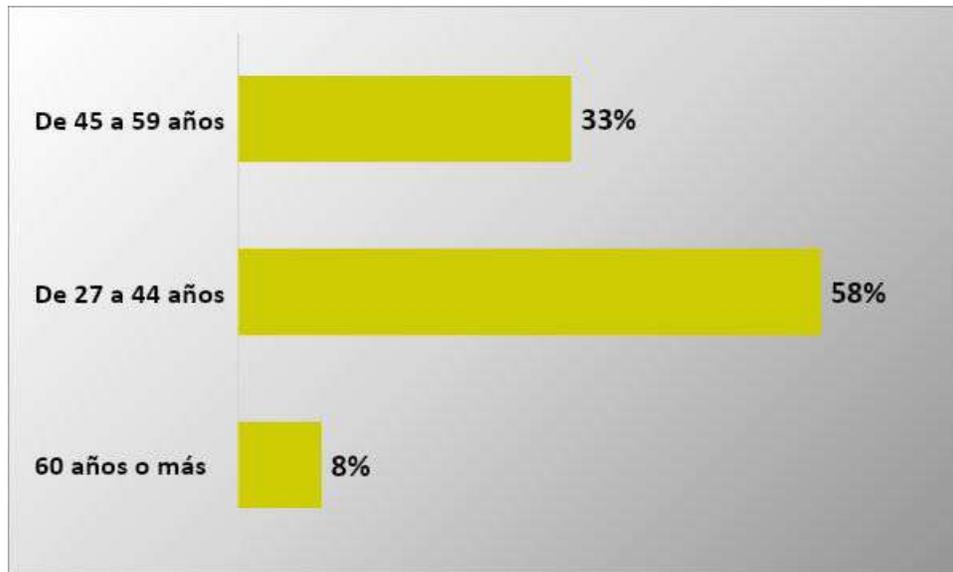
Caracterización del Encuestado

Caracterización del encuestado

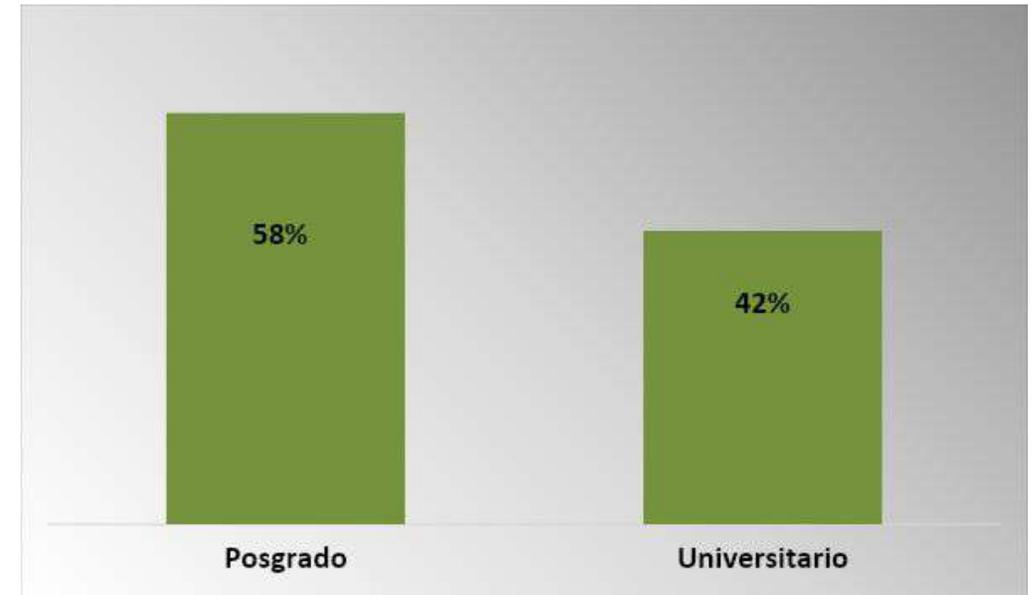
Sexo



Edad



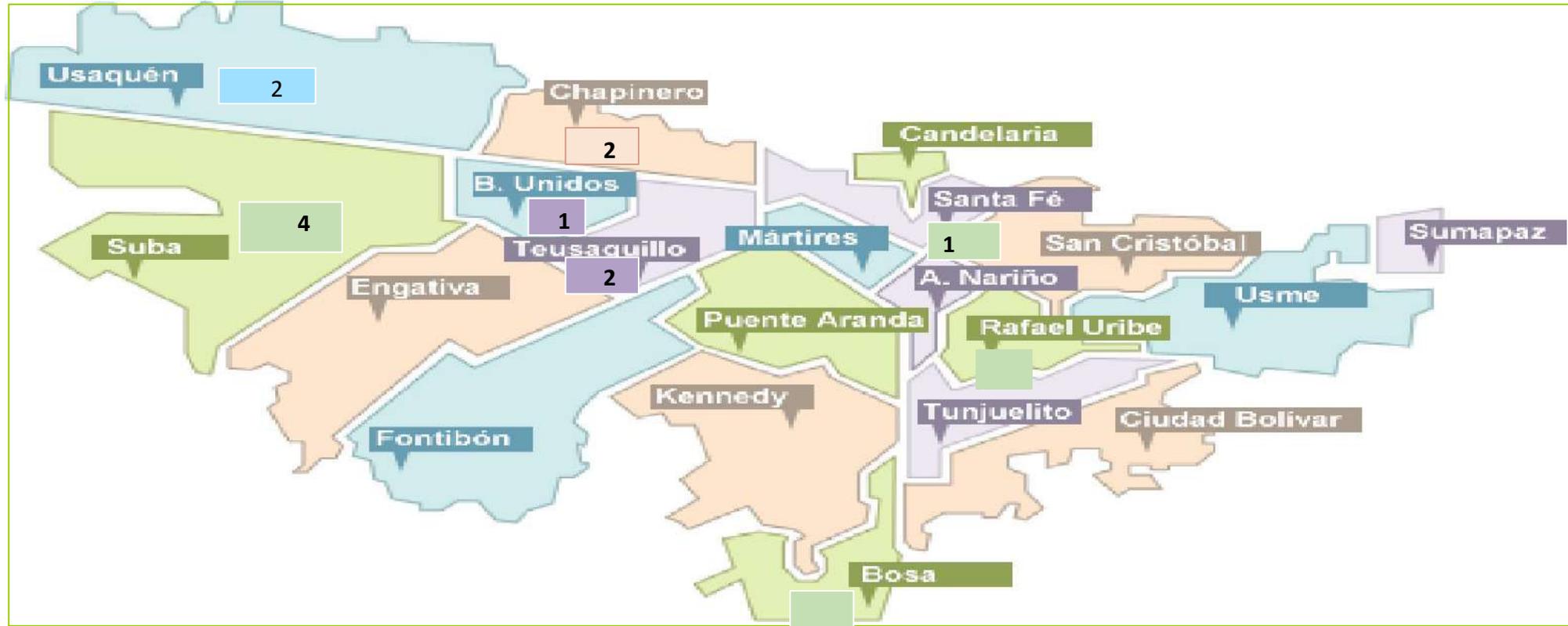
Nivel educativo



Base: 12 encuestas

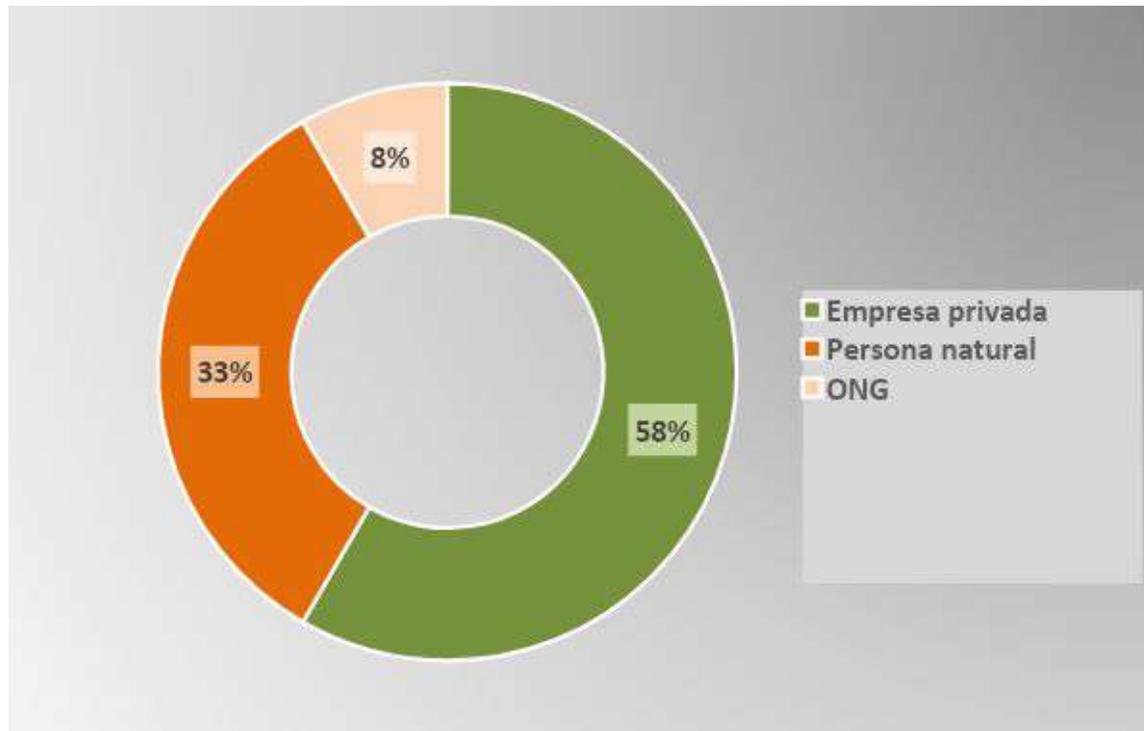
Caracterización del encuestado

¿En qué localidad vive?

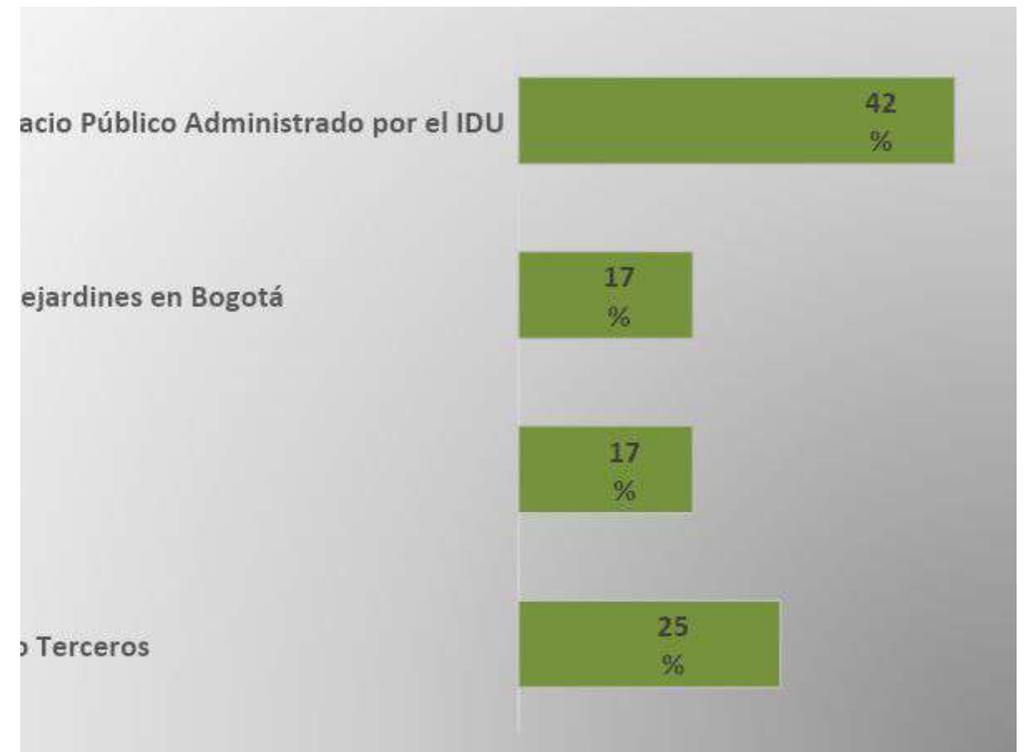


Caracterización del Encuestado

Tipo de Usuario



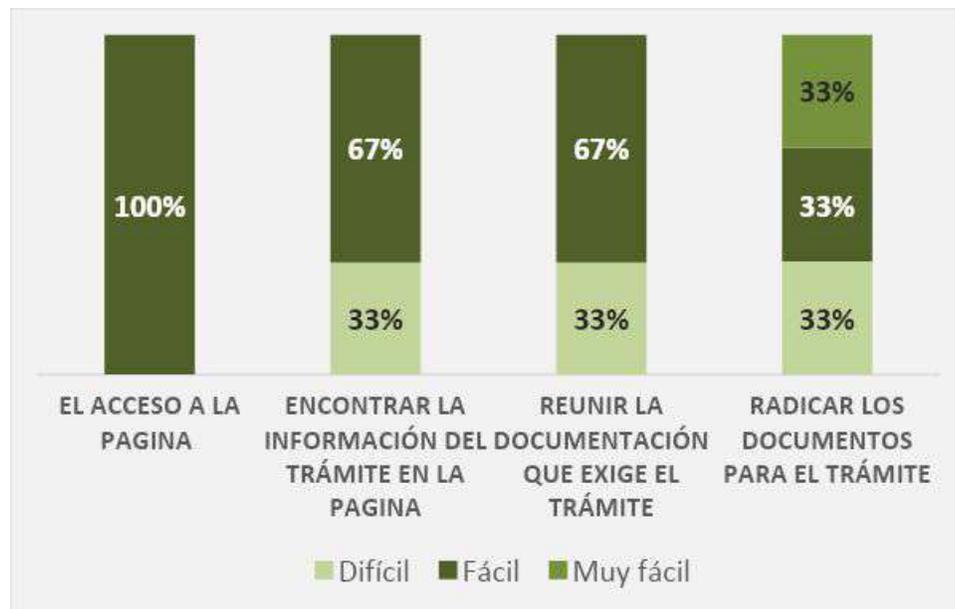
Tramites realizados en 2020



Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por Trámite.

Intervención a Urbanizadores

Satisfacción frente al trámite



Base: 3 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

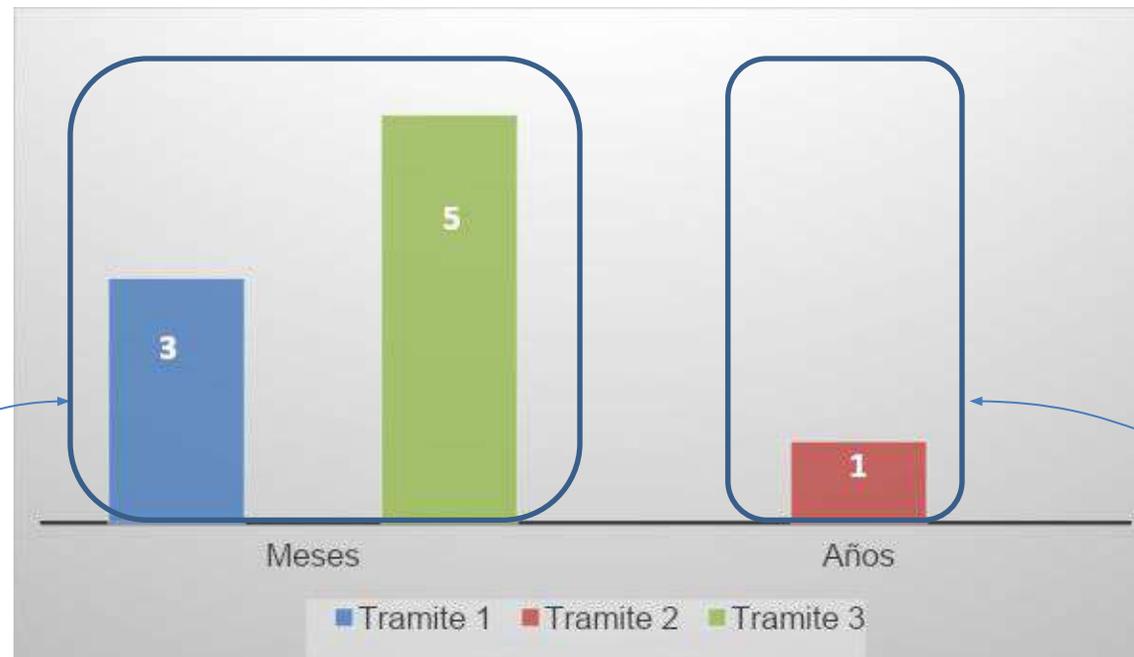
Dificultad para reunir la documentación que exige el trámite	Menciones
Pasa mucho tiempo para entregar la obra y después es muy difícil reunir la documentación.	1

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: 3 encuestas

Intervención a Urbanizadores

¿Estime cuanto tiempo duró su trámite?



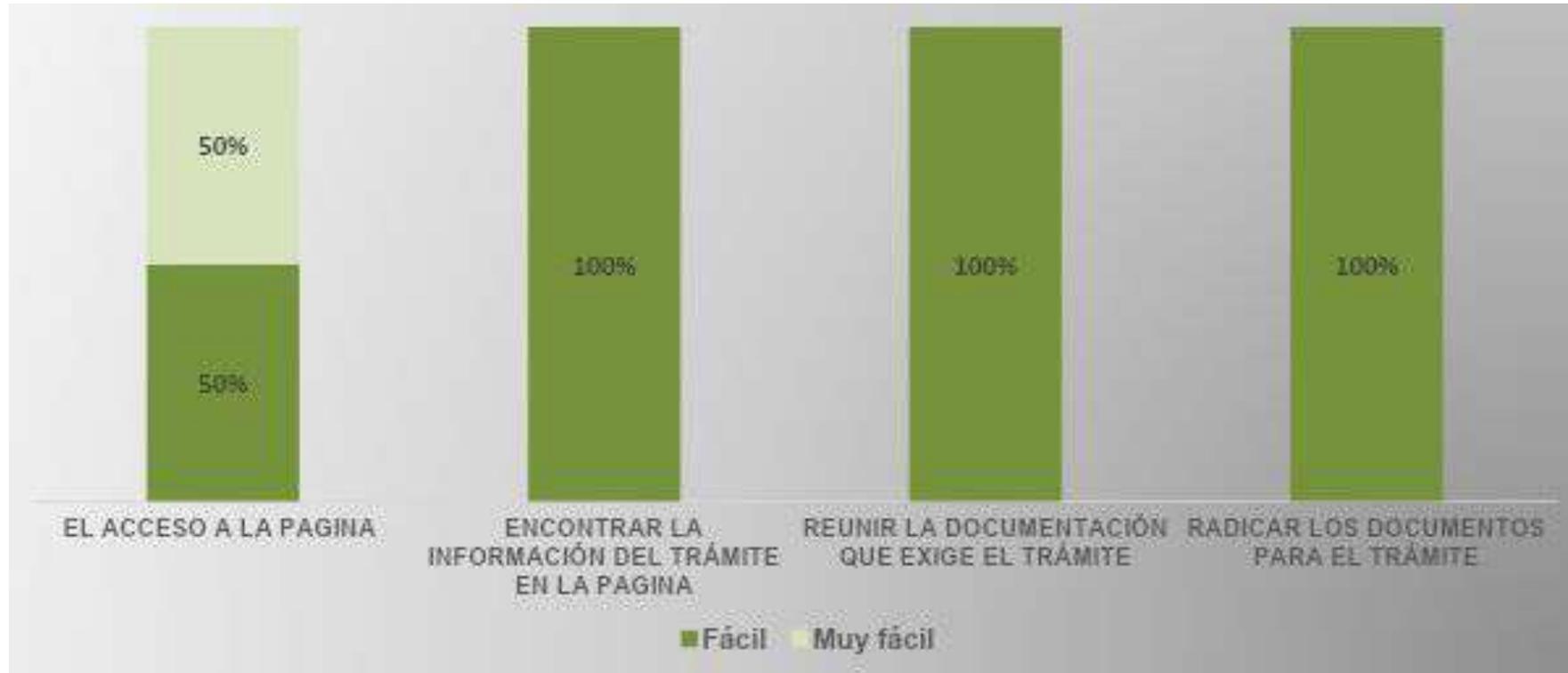
El 66% de las personas que realizaron este trámite se demoraron 3 y 5 meses

Mientras que el 33% restante 1 año..

Base: 3 encuestas

Licencias de excavación

Satisfacción frente al trámite



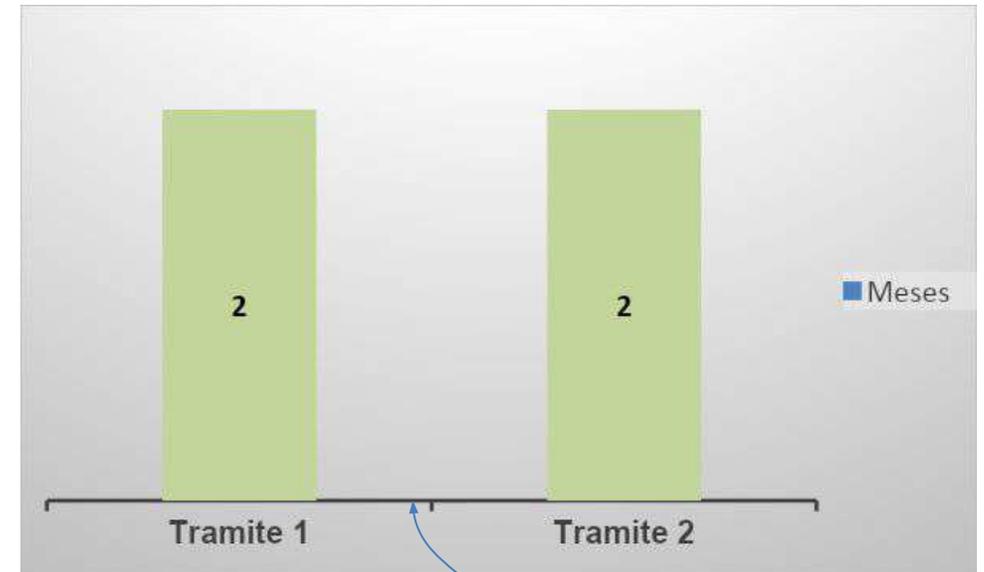
Base: 2 encuestas

Permiso Uso Temporal de Antejardines

Satisfacción frente al trámite



Estimación del tiempo por trámite



Trámite	Dificultad para acceder a la pagina	Menciones
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	No es clara la información con respecto al tema o solicitud a realizar	1

Trámite	Dificultad para encontrar la información del trámite en la pagina	Menciones
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	No se encuentra fácilmente	1

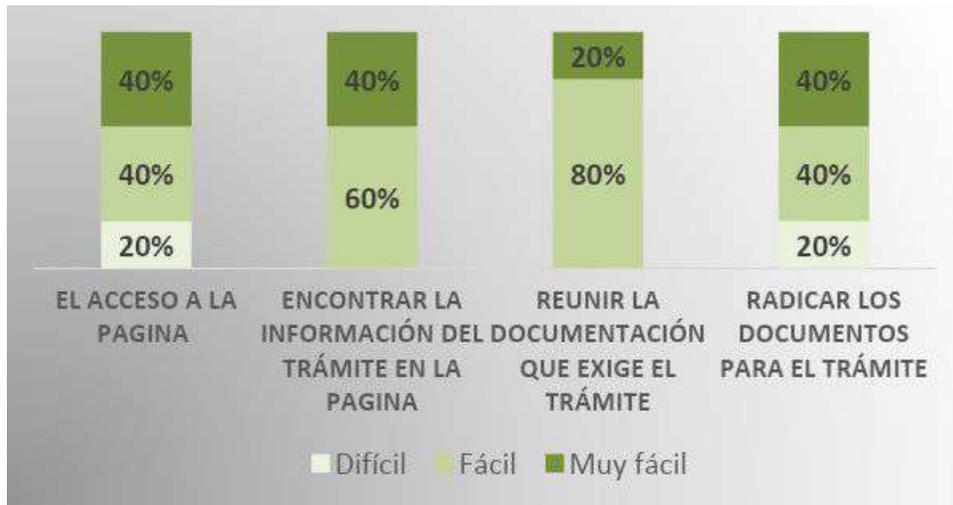
Base: 2 encuestas

El 100% de las personas que realizaron este trámite demoraron 2 meses

Base: 2 encuestas

Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU

Satisfacción frente al trámite

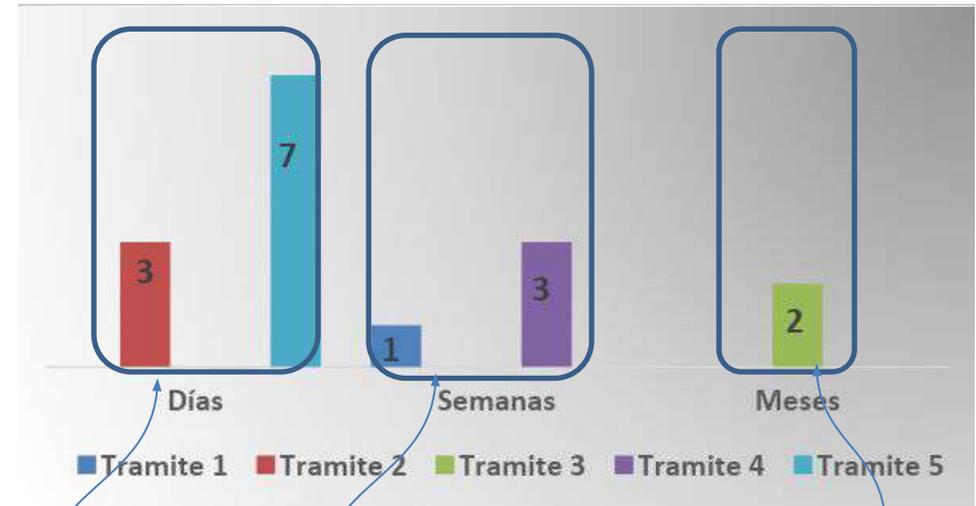


Trámite	Dificultad para acceder a la pagina	Menciones
Permiso Uso Temporal de espacio público Adm por el IDU	De manera presencial no hay asesoramiento	1

Trámite	Dificultad para radicar los documentos para el trámite	Menciones
Permiso Uso Temporal de espacio público Adm por el IDU	Más de una hora esperando quien me podía ayudar con el trámite y finalmente no tenía ningún conocimiento	1

Base: 5 encuestas

Estimación del tiempo por trámite



40% de las personas que realizaron este trámite demoraron entre 3 y 7 días

Otro 40% de las personas que realizaron este trámite demoraron entre 1 y 3 semanas

Mientras que el 20% restante demoraron en este trámite 2 meses

Base: 5 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	Negaron el permiso	1

Base: 12 encuestas

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

Permiso de Uso Temporal de Espacio Público Administrado por el IDU

20%

80%

Permiso de Uso Temporal de Antejardines en Bogotá

50%

50%

Licencias de Excavación

100%

Intervención a Urbanizadores y/o Terceros

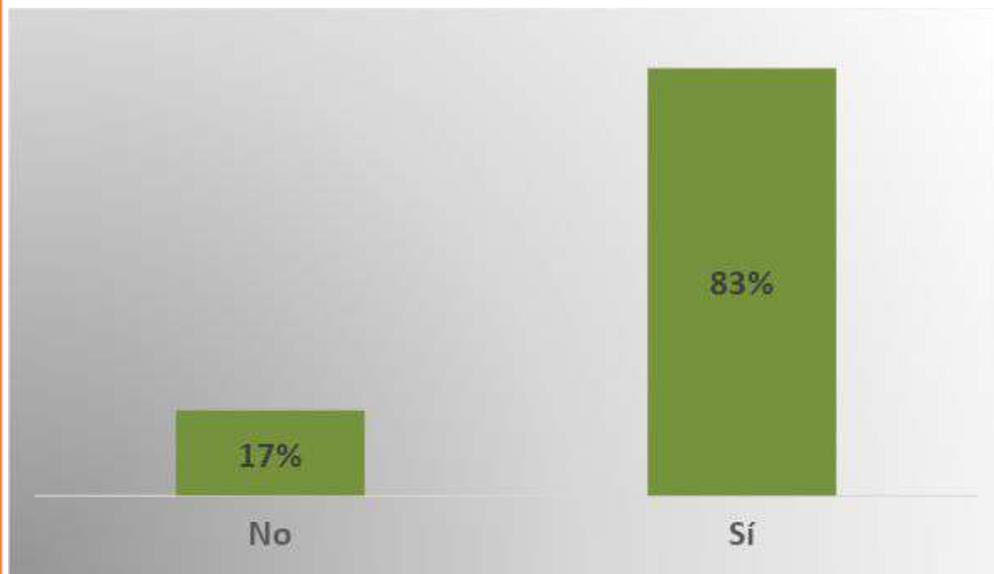
100%

■ Presencial

■ Virtual

Base: 12 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	No fue clara la respuesta ni el fundamento para negar la solicitud	1

Base:12 encuestas

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

Trámite	Respuestas
Intervención a Urbanizadores	Consecución de la información
Permiso uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Revisión de la solicitud y demora en la respuesta
Permiso uso Temporal de Antejardines en Bogotá	El tiempo estimado para resolver dudas y la radicación de las observaciones junto con el tiempo limite para dar respuesta
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público Administrado por el IDU	Falta de asesoramiento
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público Administrado por el IDU	Falta información como correo electrónico para hacer el trámite

Base: 5 encuestas

Observaciones y/o Sugerencias

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Intervención a Urbanizadores	Felicitación al funcionario Ricardo Bermudez, excelente atención, muy buen apoyo y siempre presto a colaborar con su experiencia.
Licencias de Excavación	Excelente colaboración y agilidad del trámite
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público Administrado por el IDU	Gracias por su apoyo en la actividad que realizamos
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público Administrado por el IDU	Excelente servicio
Permiso de Uso Temporal de Espacio Público Administrado por el IDU	Es fácil cuando ya se sabe a dónde remitirse

Total: 5 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Licencias de excavación.

Que la oficina de radicación otorgue el número de radicación inmediatamente se envían de los documentos.

Total: 1 mención

¡GRACIAS!

Síguenos en:



www.idu.gov.c

o



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

