



Instituto de
Desarrollo
Urbano

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los Trámites: Gestión Predial Primer Trimestre 2022

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**

BOGOTÁ
Instituto de
Desarrollo Urbano



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO





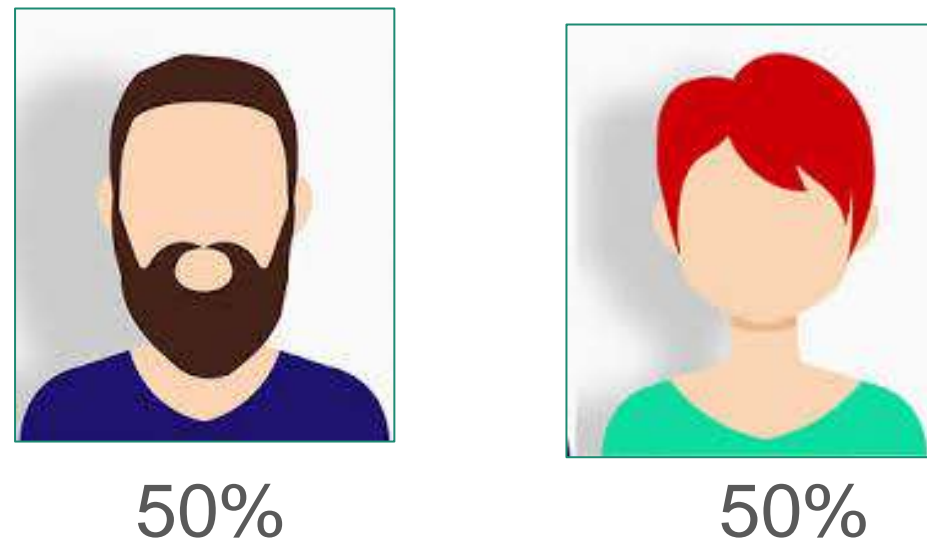
FICHA TÉCNICA

- **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:** 181 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico, durante el primer trimestre (Enero-Febrero-Marzo) del año 2022.
- **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.
- **Tamaño de muestra:** 139 encuestas por canal telefónico.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Enero, Febrero y Marzo de 2022.

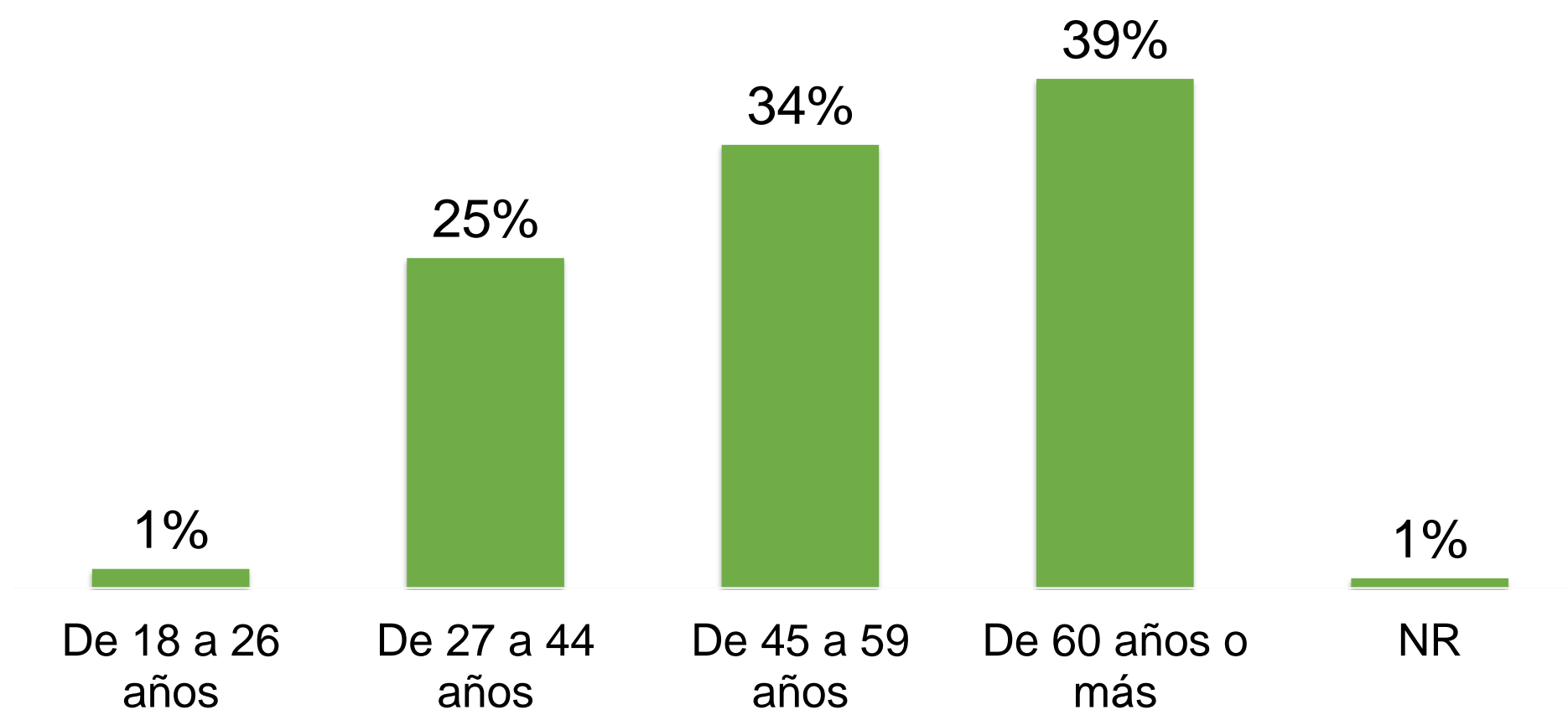
1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

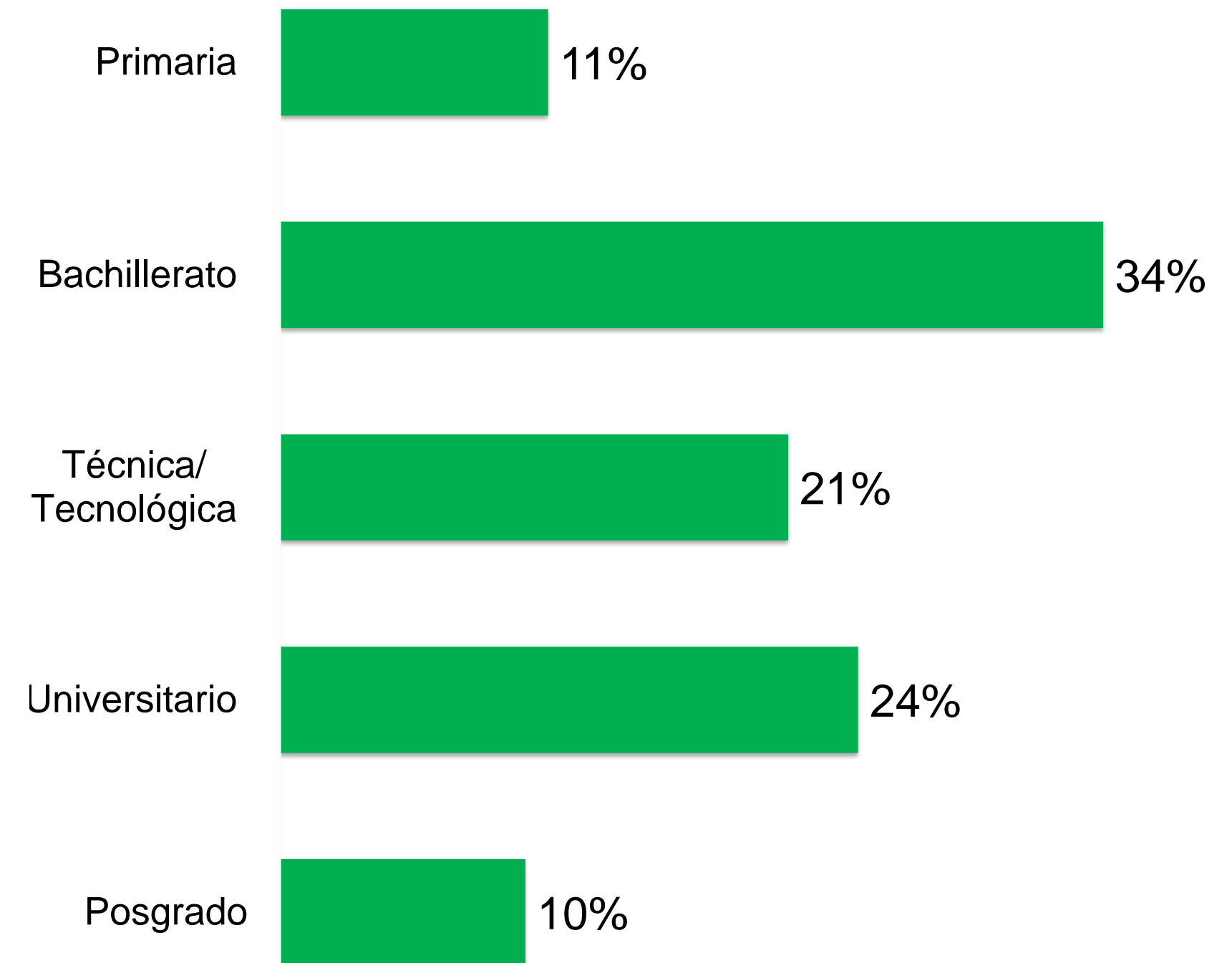
Sexo



Edad



Nivel educativo



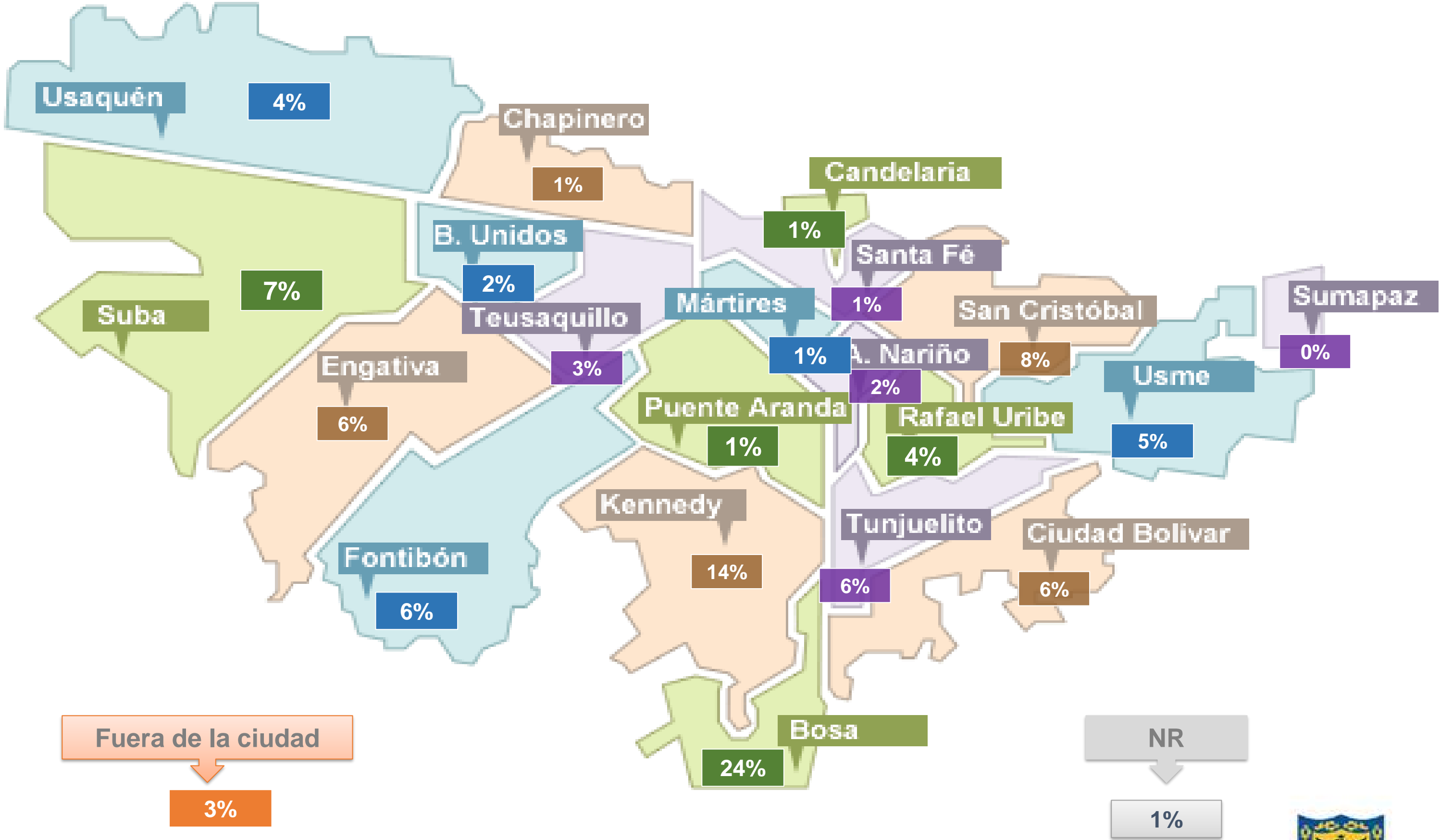
Base: 139 encuestas

1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



¿En qué localidad vive?

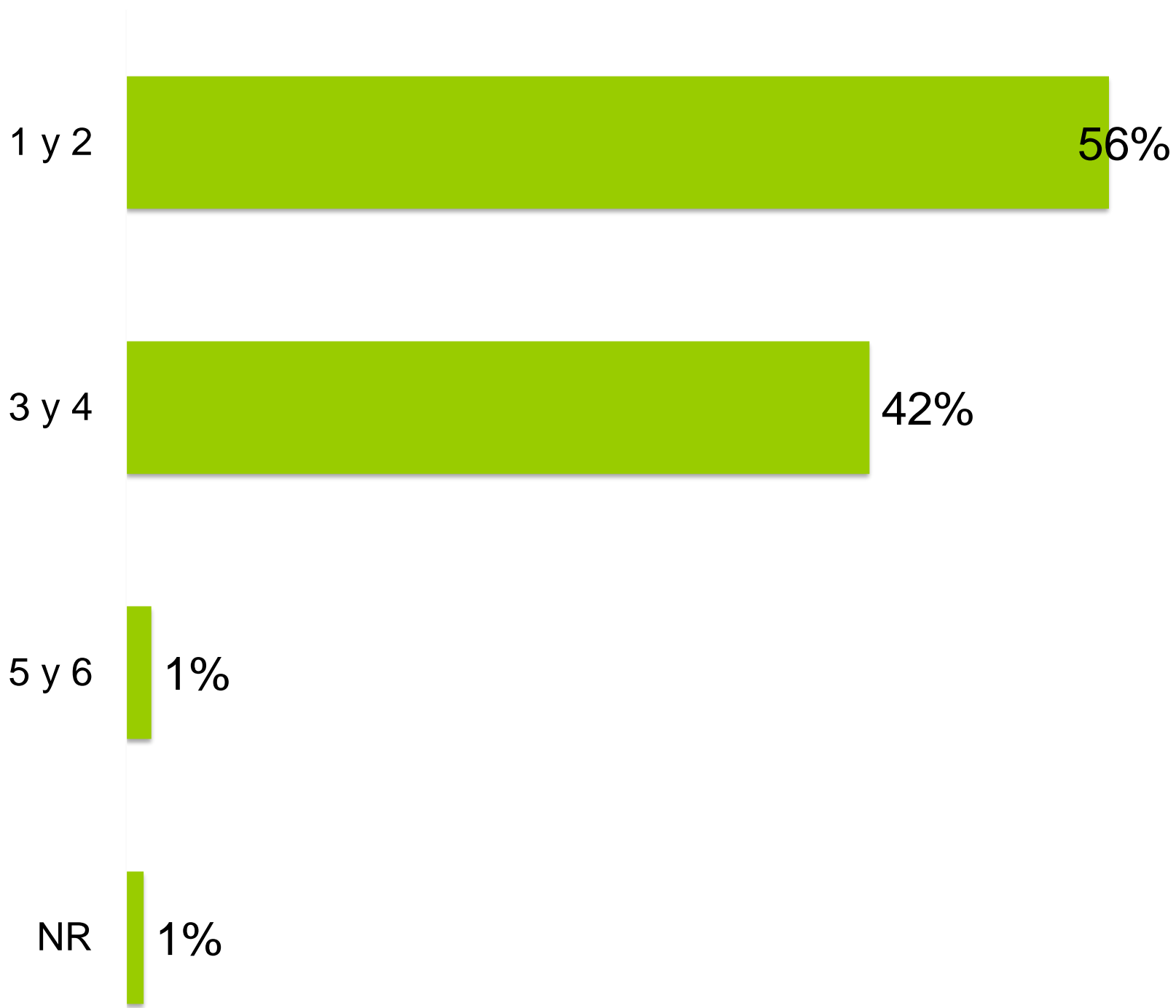


Base: 313 encuestas

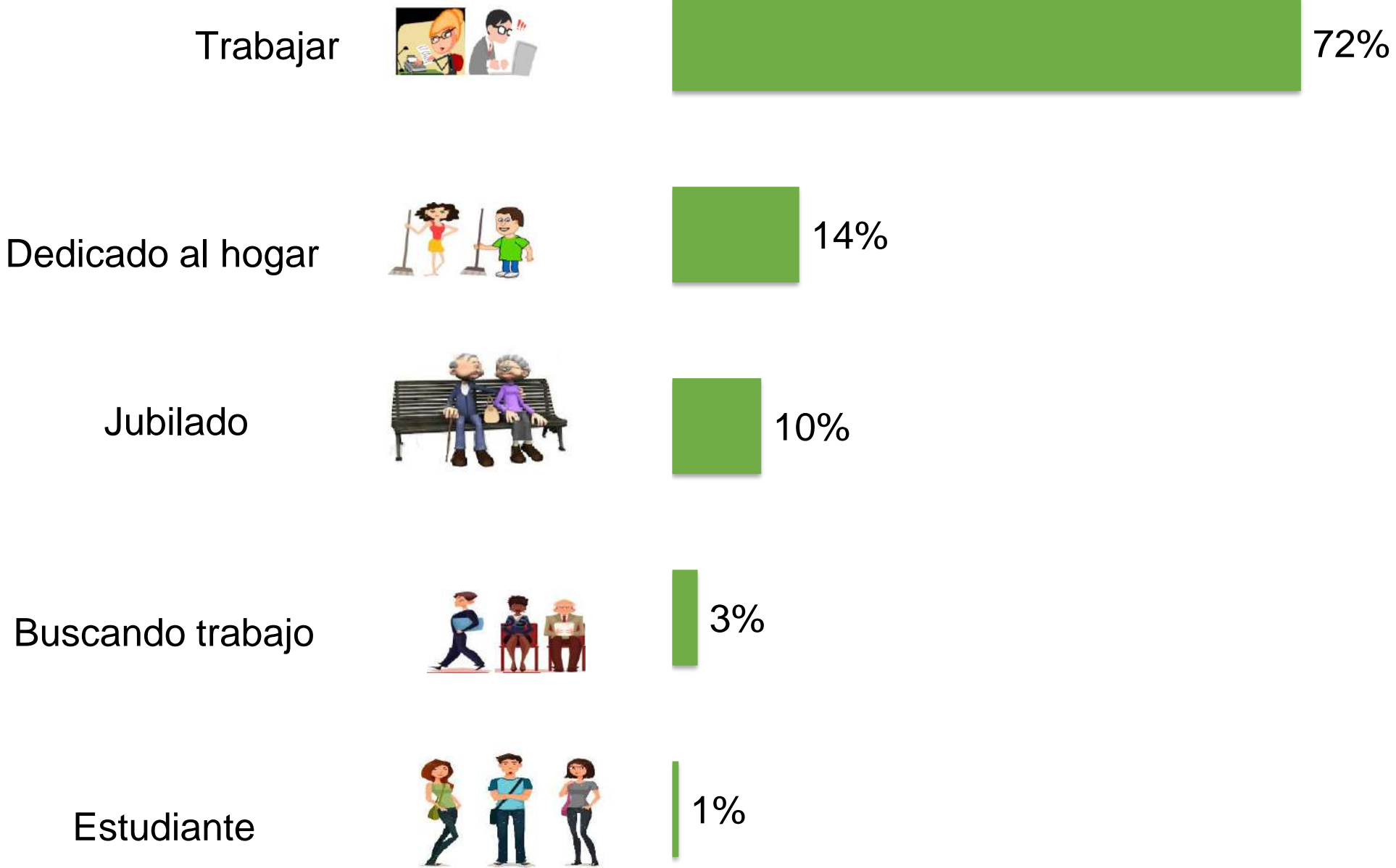
1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato socioeconómico



Ocupación



Base: 139 encuestas

1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Tipo de requerimiento

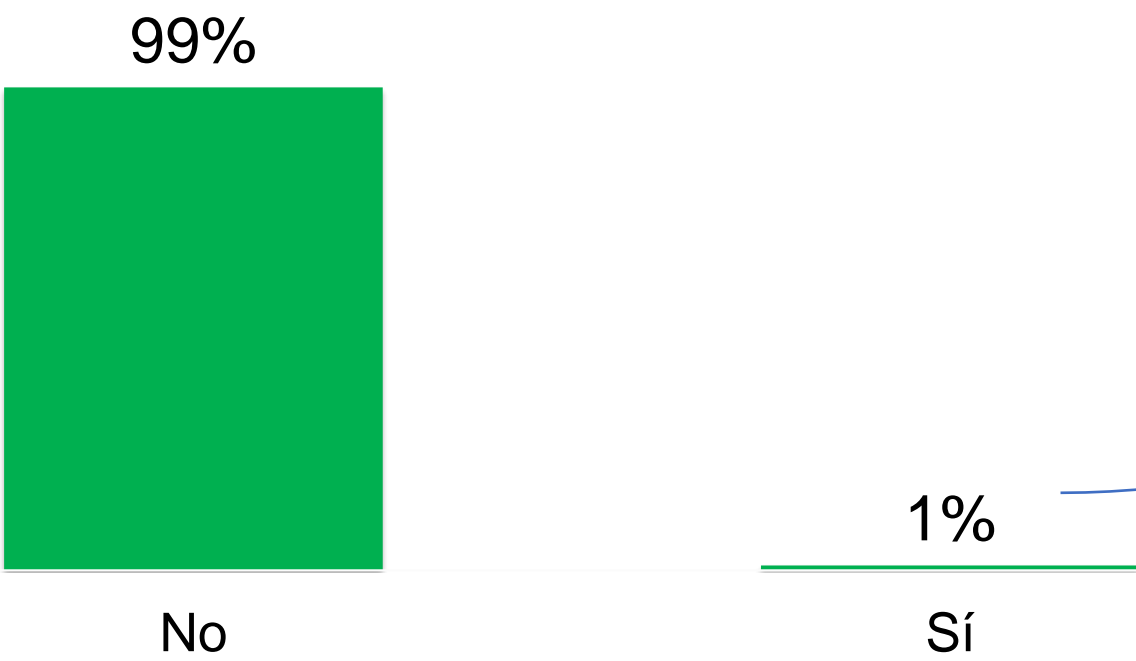
100%



Solicitud

Base: 139 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 139 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Cognitiva	1

Base: 1 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

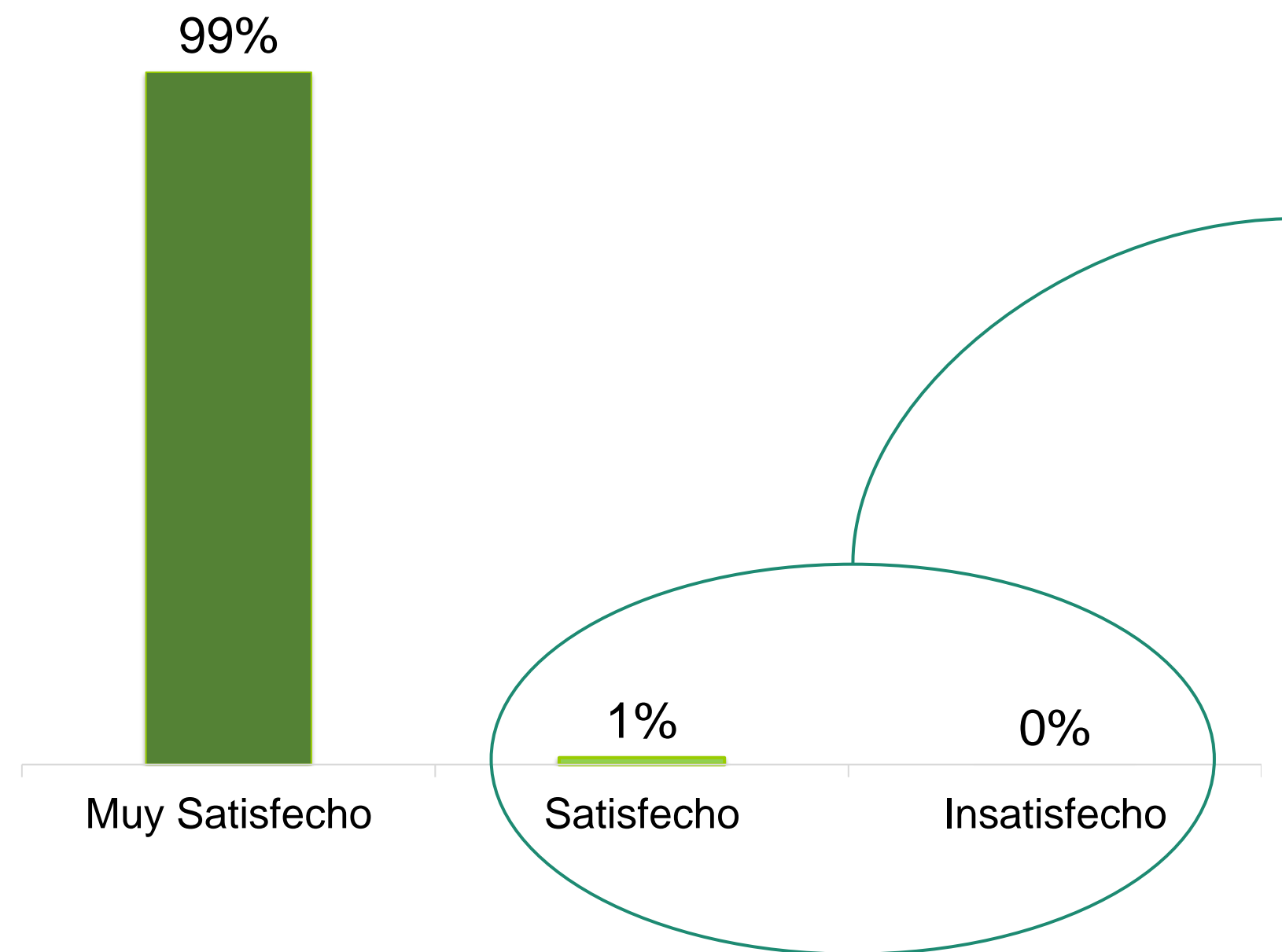
2

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



Base: 139 encuestas

A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Falta información sobre las afectaciones a los predios	1

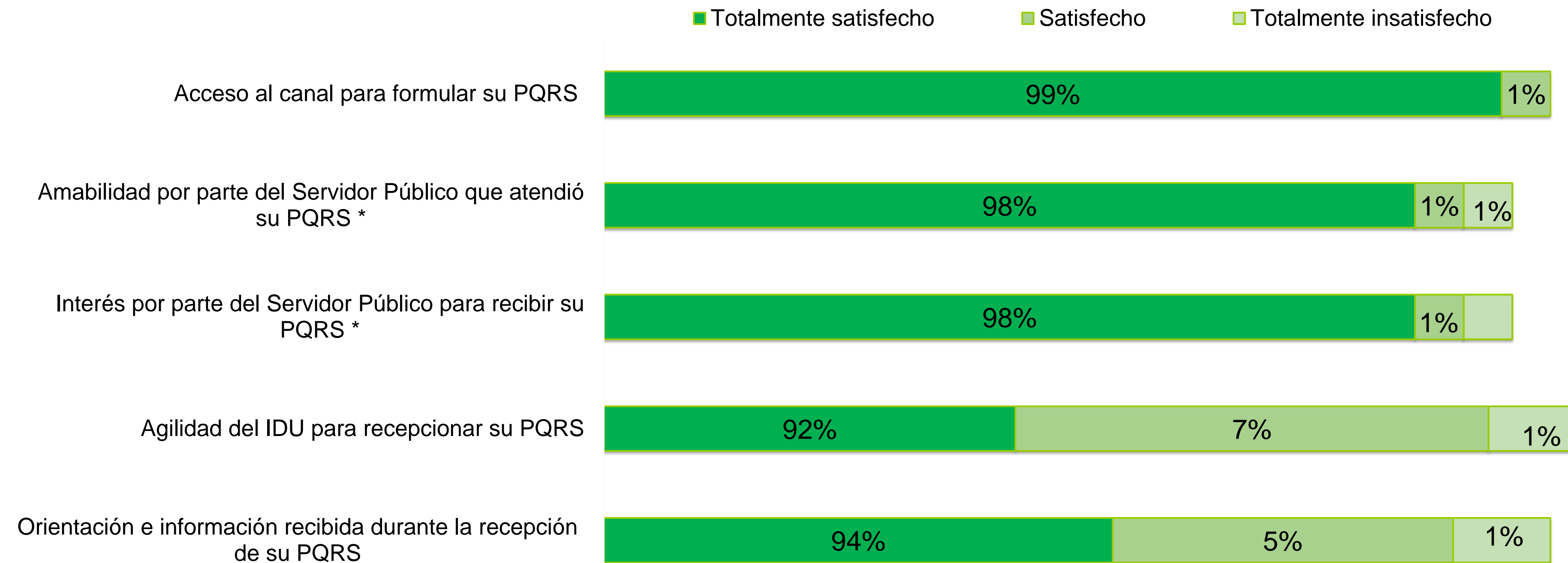
Base: 1 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO



Instituto de
Desarrollo
Urbano

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



Base: 139 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



IMAGEN DEL IDU

3

IMAGEN IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



88%

11%



Favorable

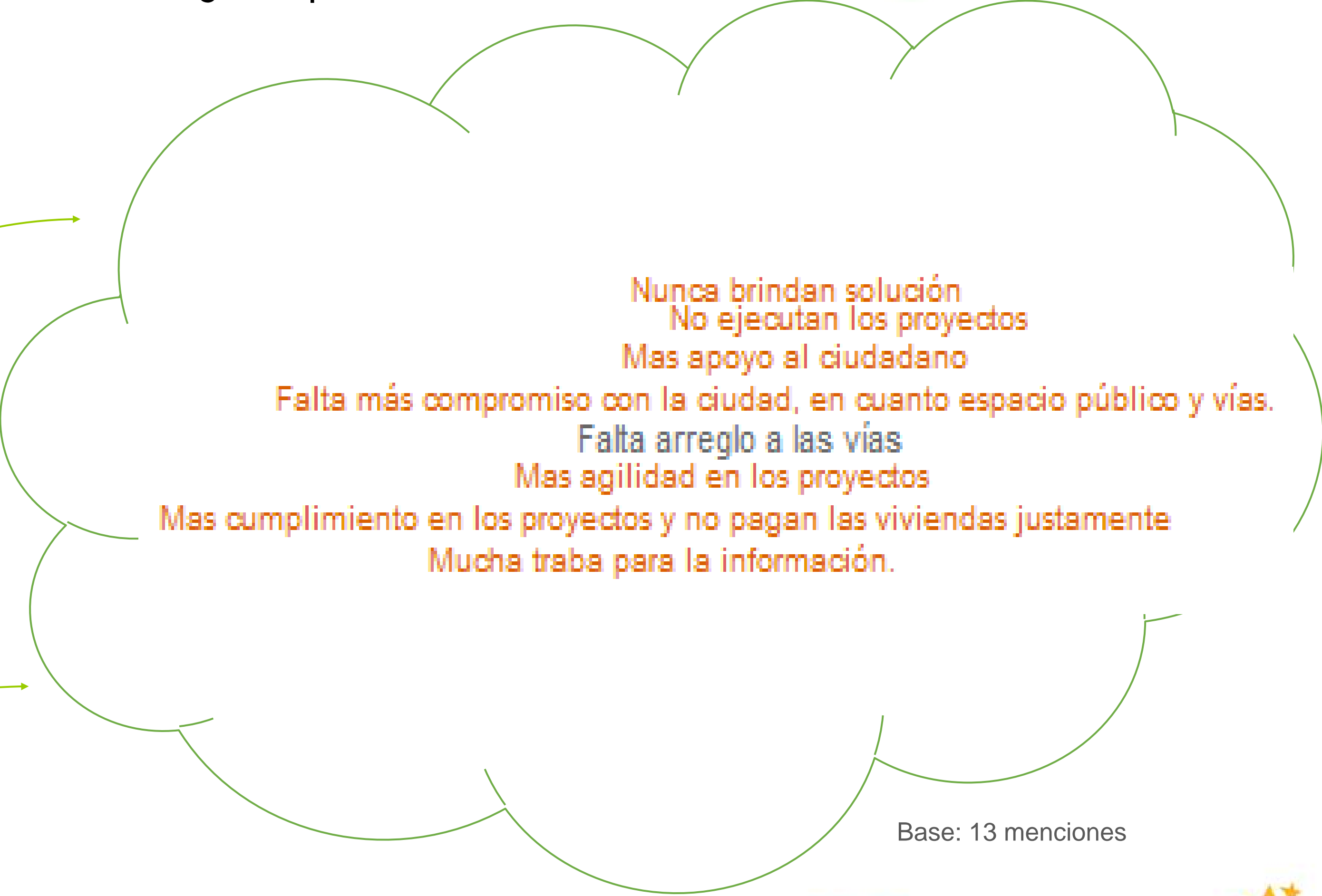


Totalmente Desfavorable

1%

Base: 139 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

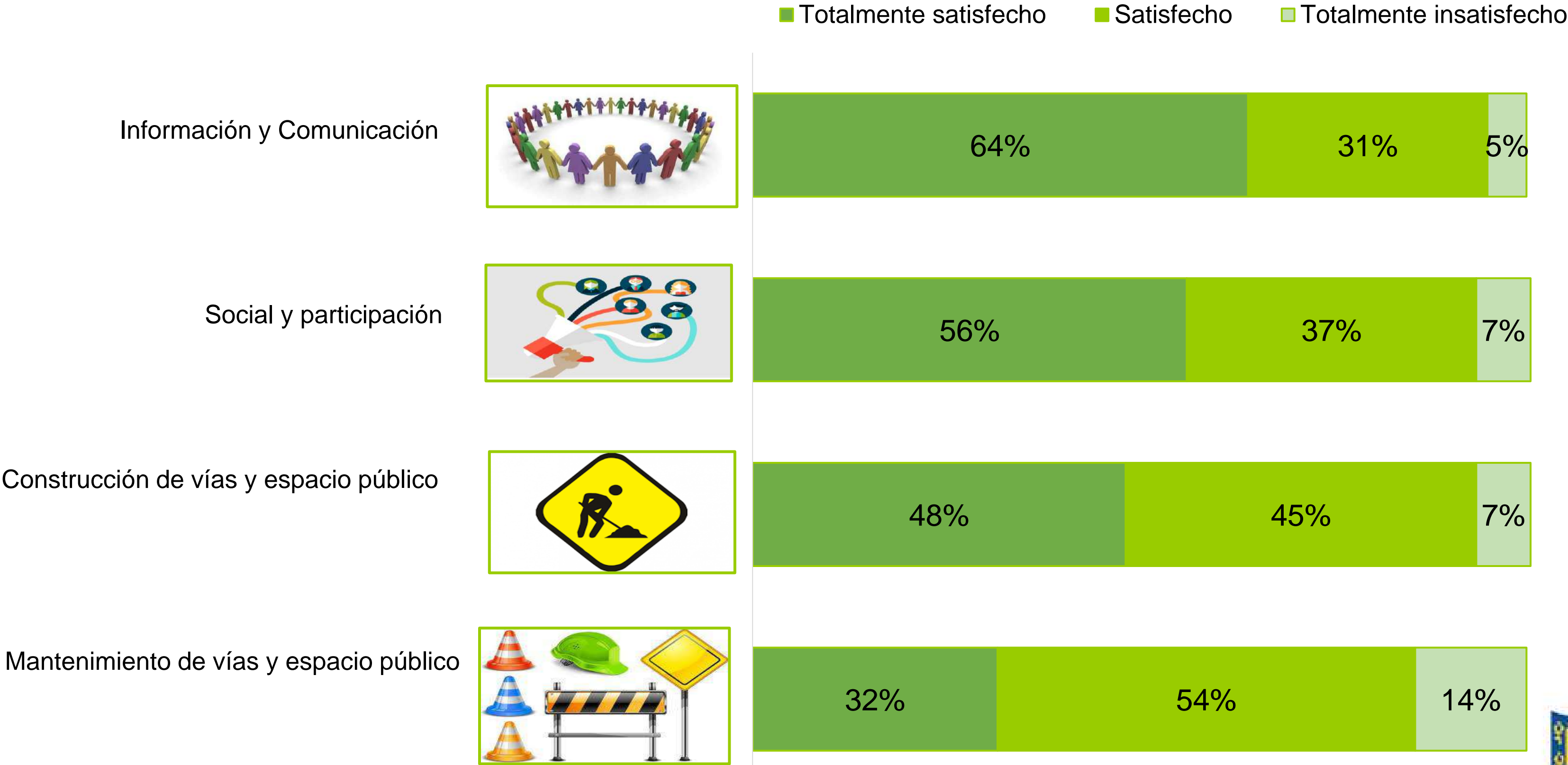


Base: 13 menciones

3

IMAGEN IDU

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



Base: 139 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muy buena atención y servicio recibido
Excelente atención.
Me parece excelente esta gestión de llamar al ciudadano pocas entidades lo hacen

Total: 10 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Mucha demora en las obras
Información a tiempo sobre las obras que van a realizar en el sector.
Mejorar la malla vial de la ciudad
Mas socialización de los proyectos
Nunca ejecutan los proyectos en los terminos que indican

Total: 28 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Ya desistio del requerimiento pide que porfavor no lo vuelvan a llamar
Muy rapidos con la atencion a las solicitudes.
Más información y comunicación con el ciudadano, sobre los proyectos
Dar respuesta al correo
Ágil en el servicio.
Colocar un chat 24/7 para que los ciudadanos tengan donde colocar requerimientos
Estas respuestas quien se envíen directamente al correo
Mejorar la forma en brindar las respuestas ya que en ocasiones se quedan con muchas dudas
Por favor enviar confirmación por escrito , que el predio no tiene afectación



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

5

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	112	111	99,28%	96,4%
Indicador de satisfacción:			97,84%	



El indicador de satisfacción general resulta de promediar la calificación muy satisfecho frente a 6 ítems general y particular sobre el servicio recibido.