

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los Trámites: Gestión Predial Tercer 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**


Instituto de
Desarrollo Urbano





FICHA TÉCNICA

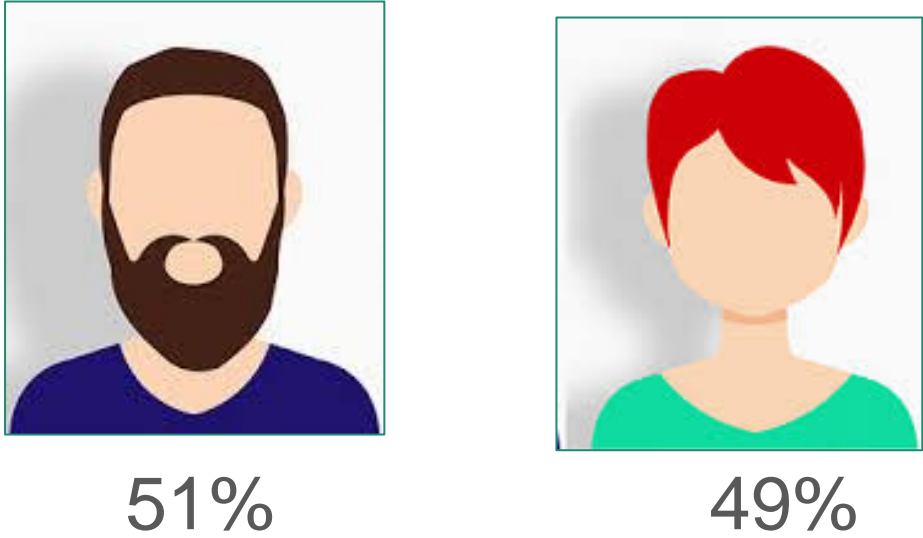
- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el área de Gestión Predial al momento de interponer alguna PQRS mediante el canal telefónico y presencial.
- **Población Objetivo:** 150 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico, durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) 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:** 126 encuestas por canal telefónico.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Julio, Agosto y Septiembre de 2022.



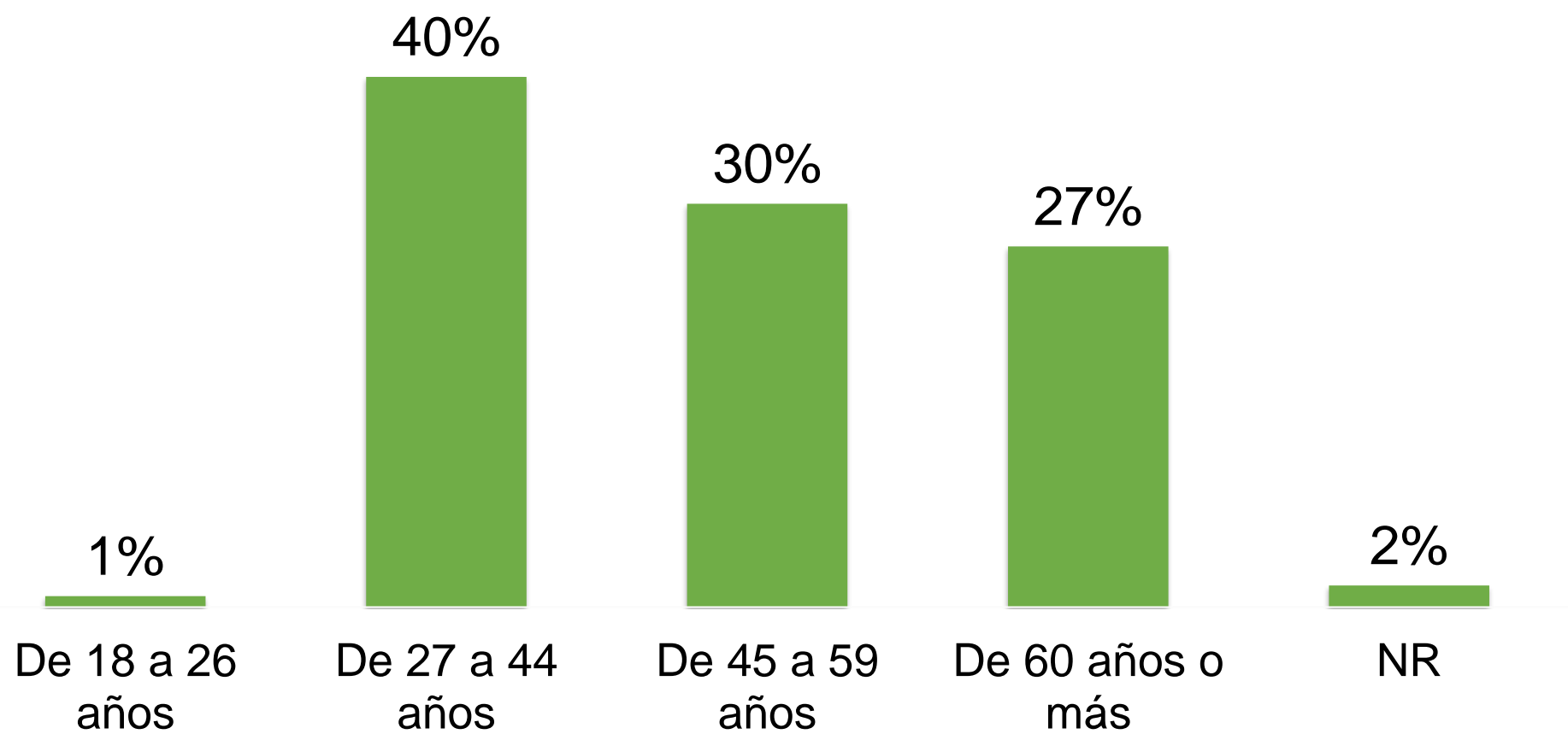
1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

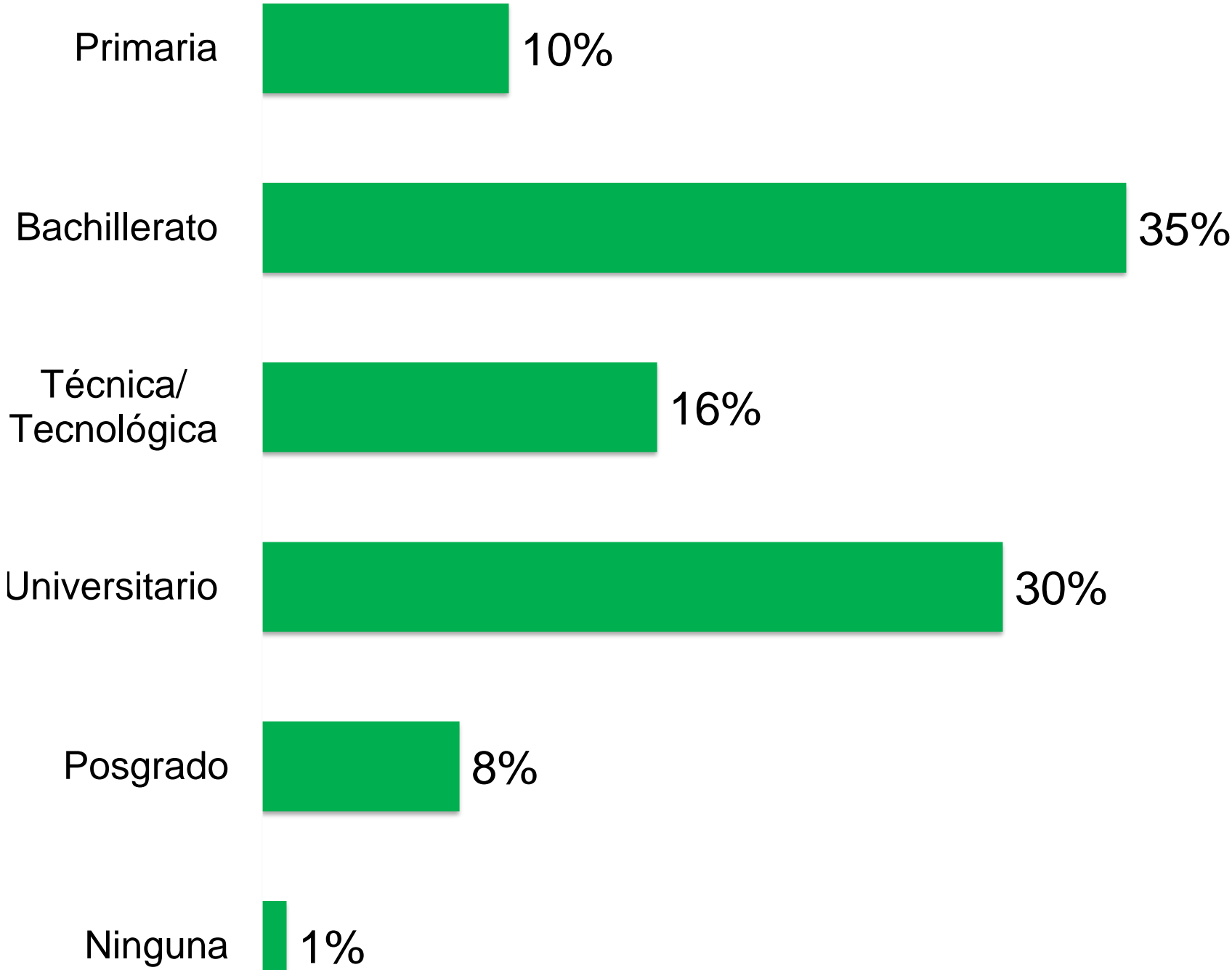
Sexo



Edad



Nivel educativo



Base: 126 encuestas

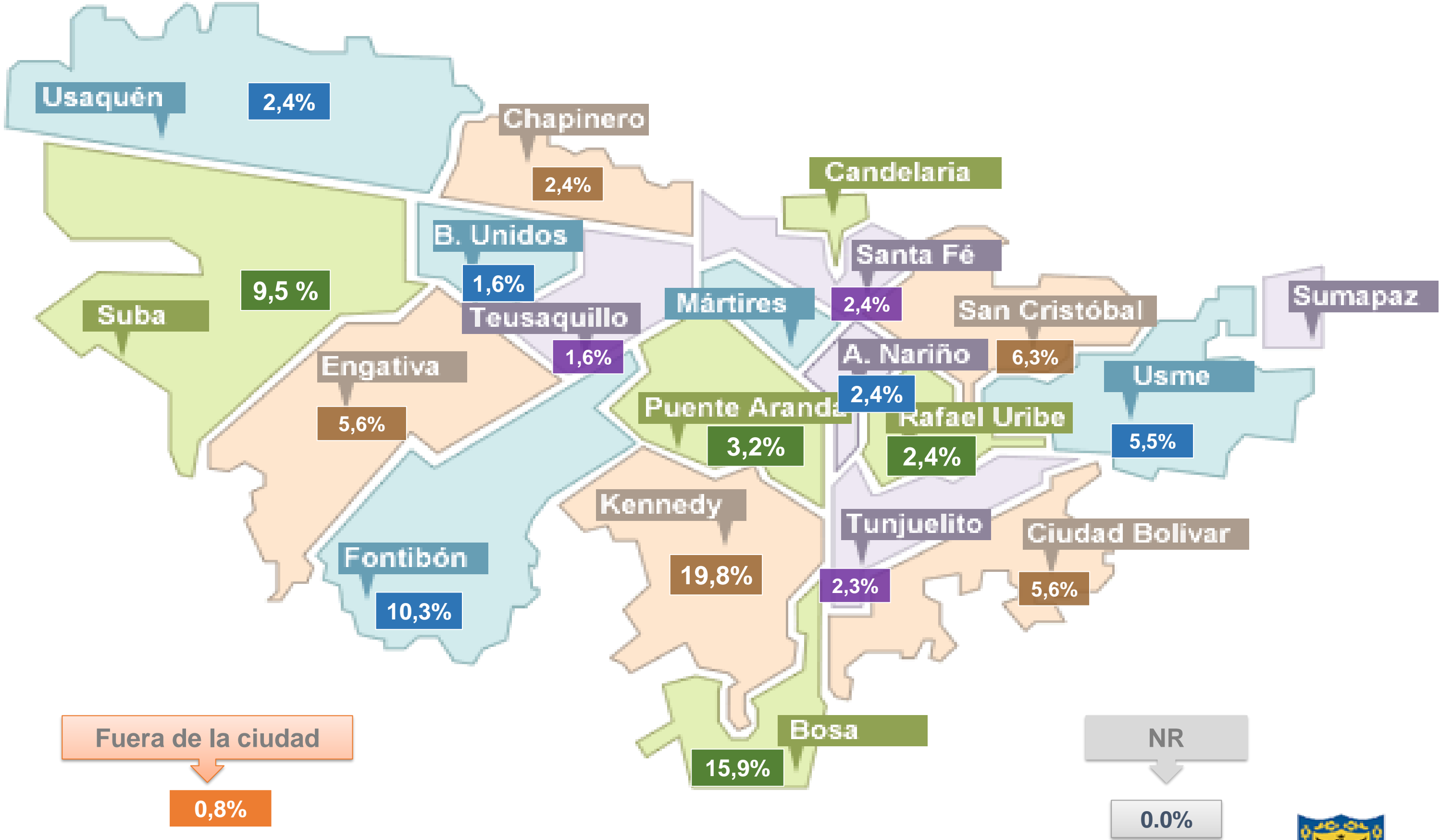
1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



Instituto de Desarrollo Urbano

¿En qué localidad vive?



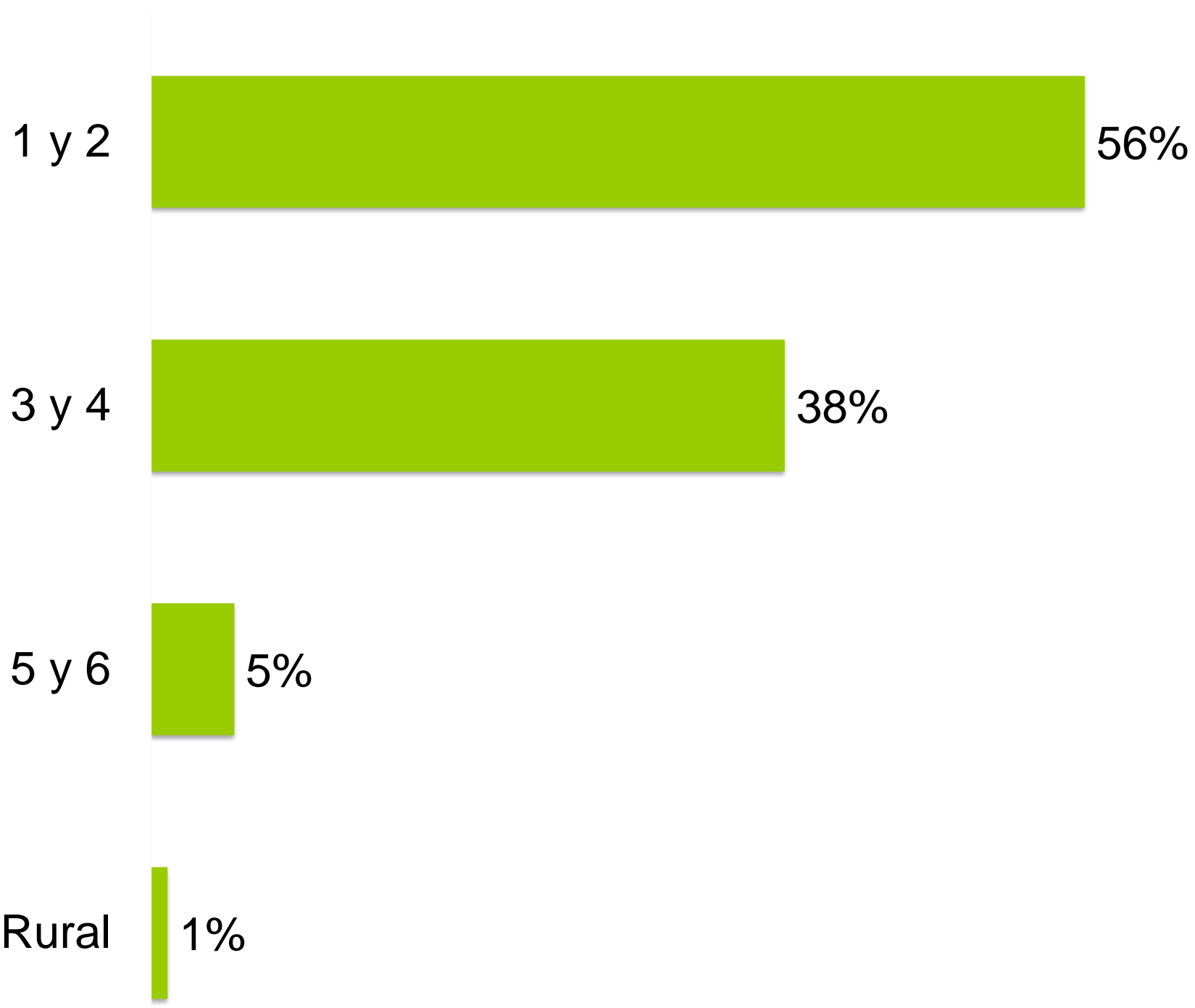
Base: 126 encuestas



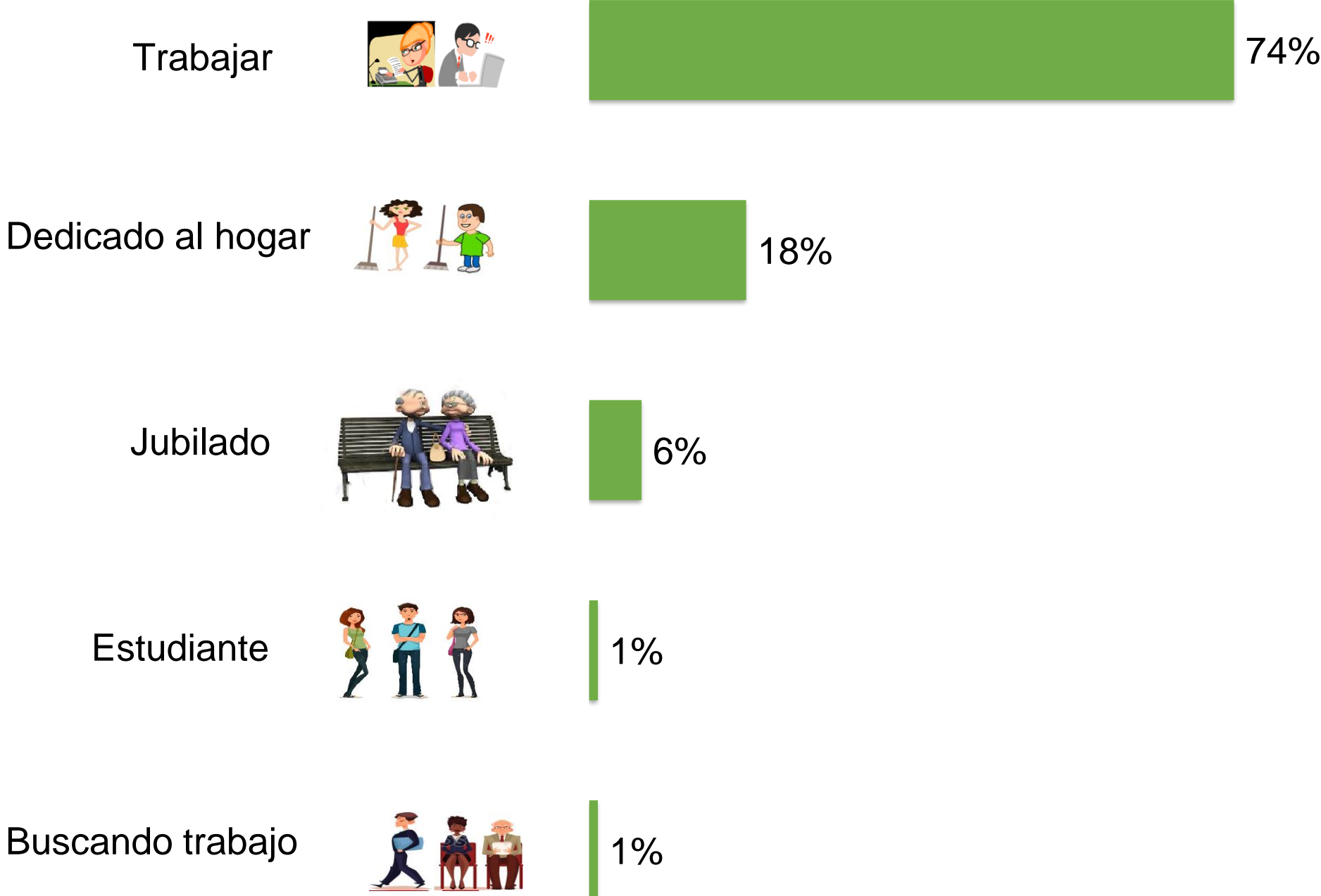
1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato socioeconómico



Ocupación



Base: 126 encuestas

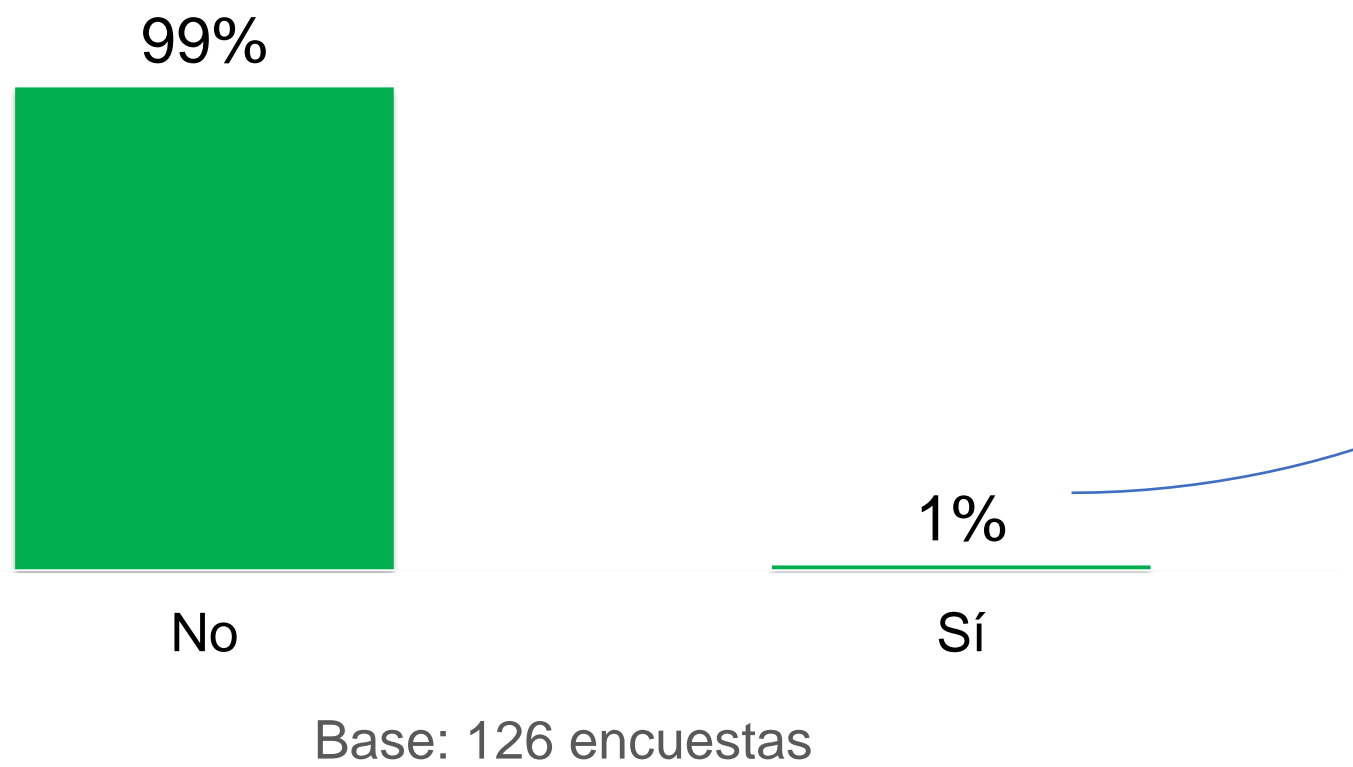
1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

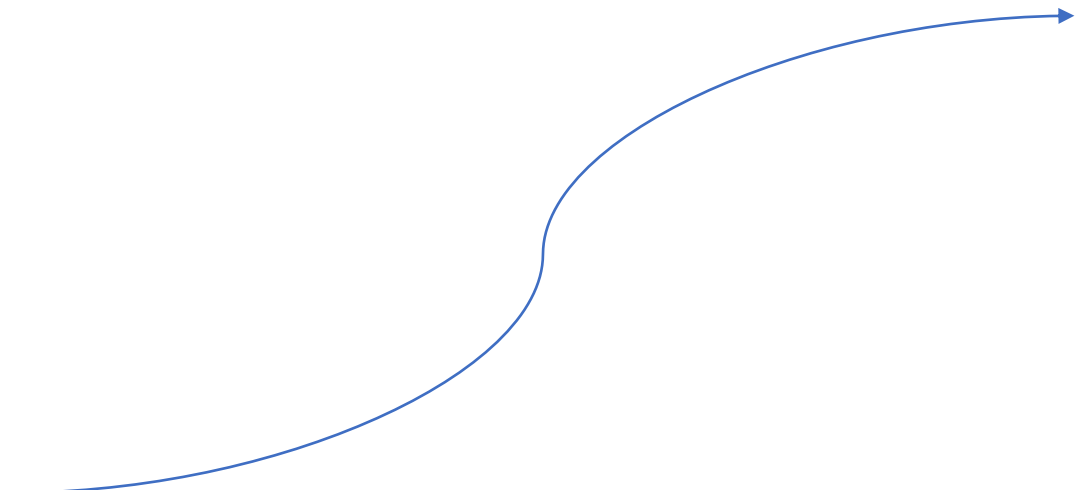
Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



¿Qué tipo de discapacidad?



Discapacidad	Total personas
Motriz	1

Base: 1 encuesta

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

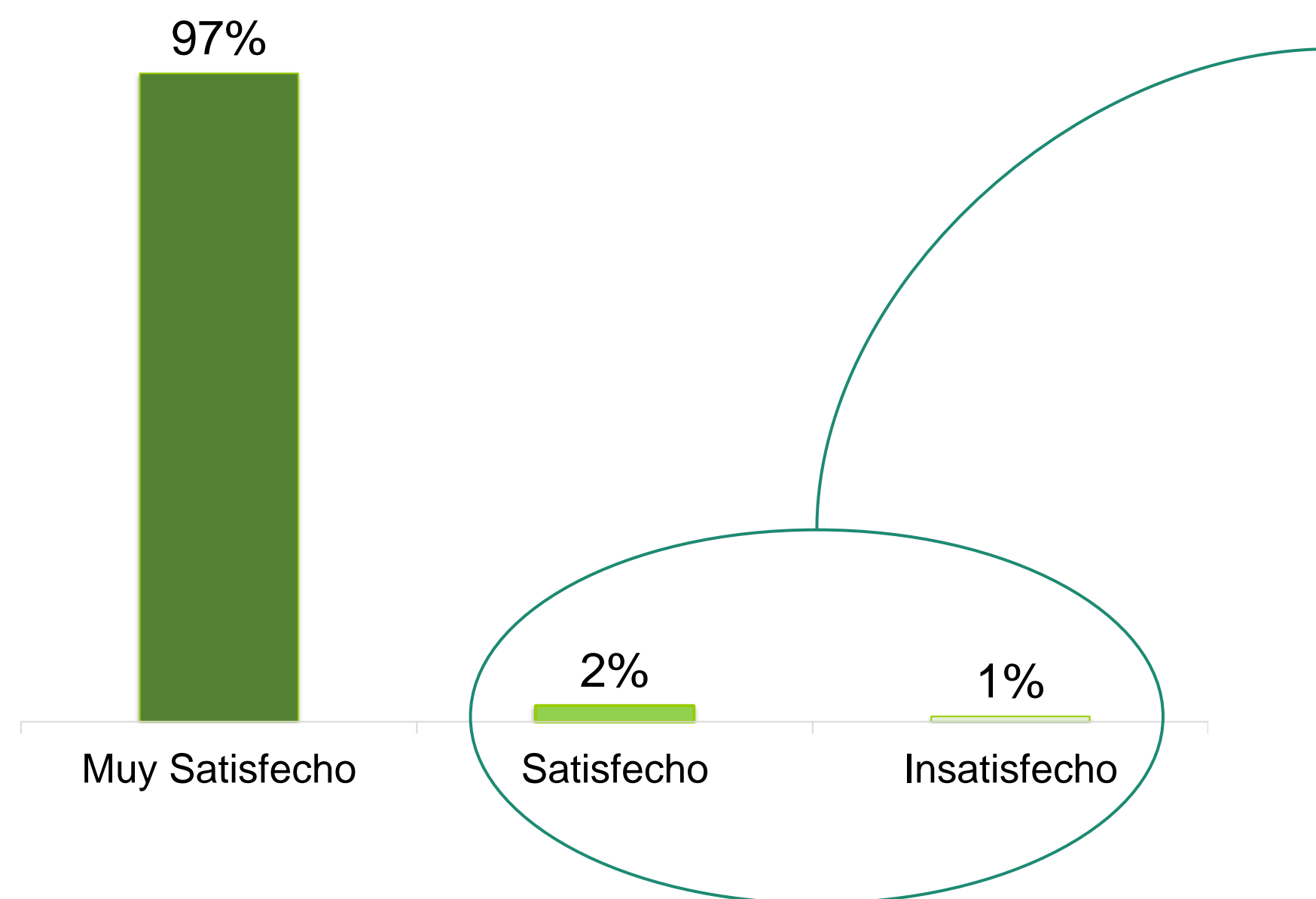
2

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: 126 encuestas

A nivel particular

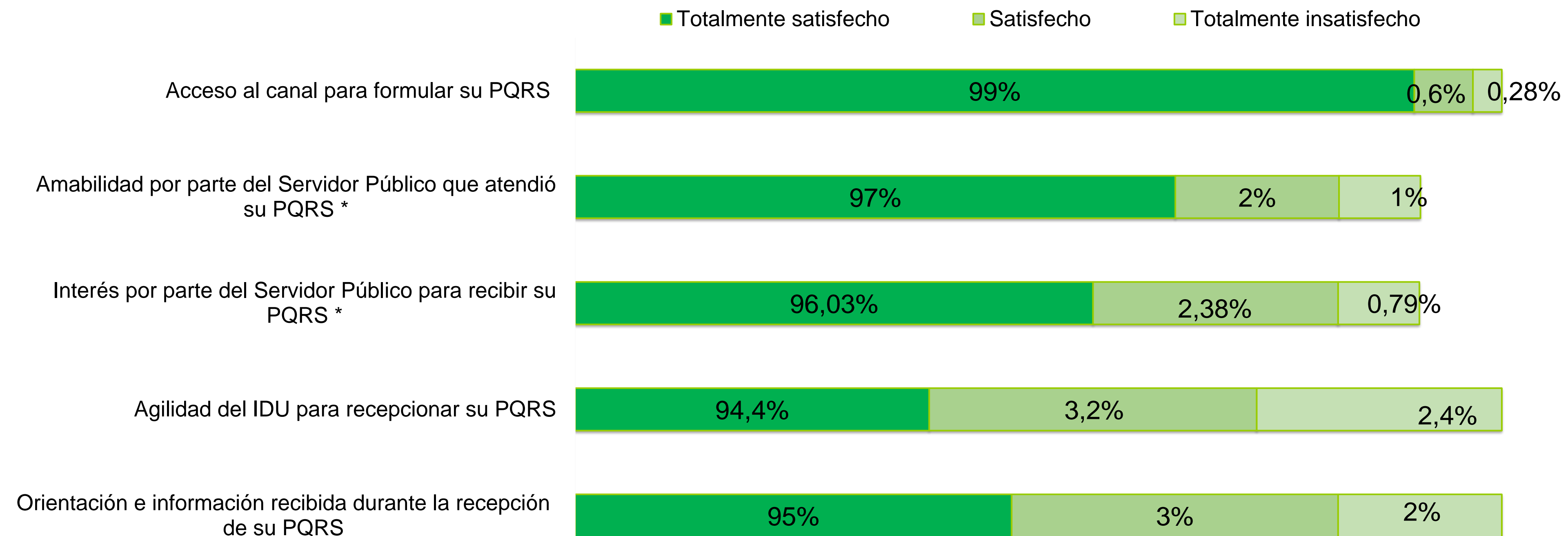
¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
No contestan rápido siempre se va a la contestadora	1
Pedí que me enviaron la respuesta por escrito a mi correo y no llego.	1
Mucha demora para contestar.	1
No fue buena la atención prestada.	1

Base: 4 encuestas

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



Base: 126 encuestas

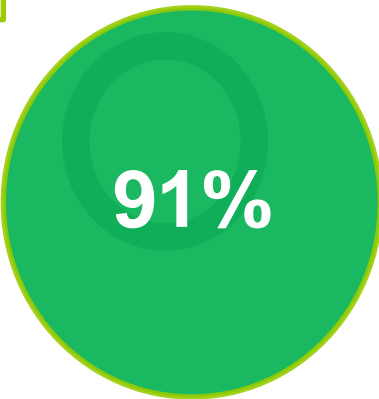
IMAGEN DEL IDU

3

IMAGEN IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



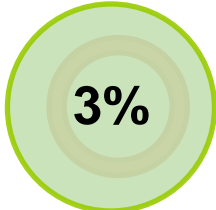
91%



6%



Favorable



3%



Totalmente Desfavorable

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

No brindan una respuesta
Mejorar la malla vial en la Ciudad
Mejorar la información de los tramites
Contesten en la linea telefonica de getion predial
No obtuve la atención requerida

Base: 9 menciones

Base: 126 encuestas

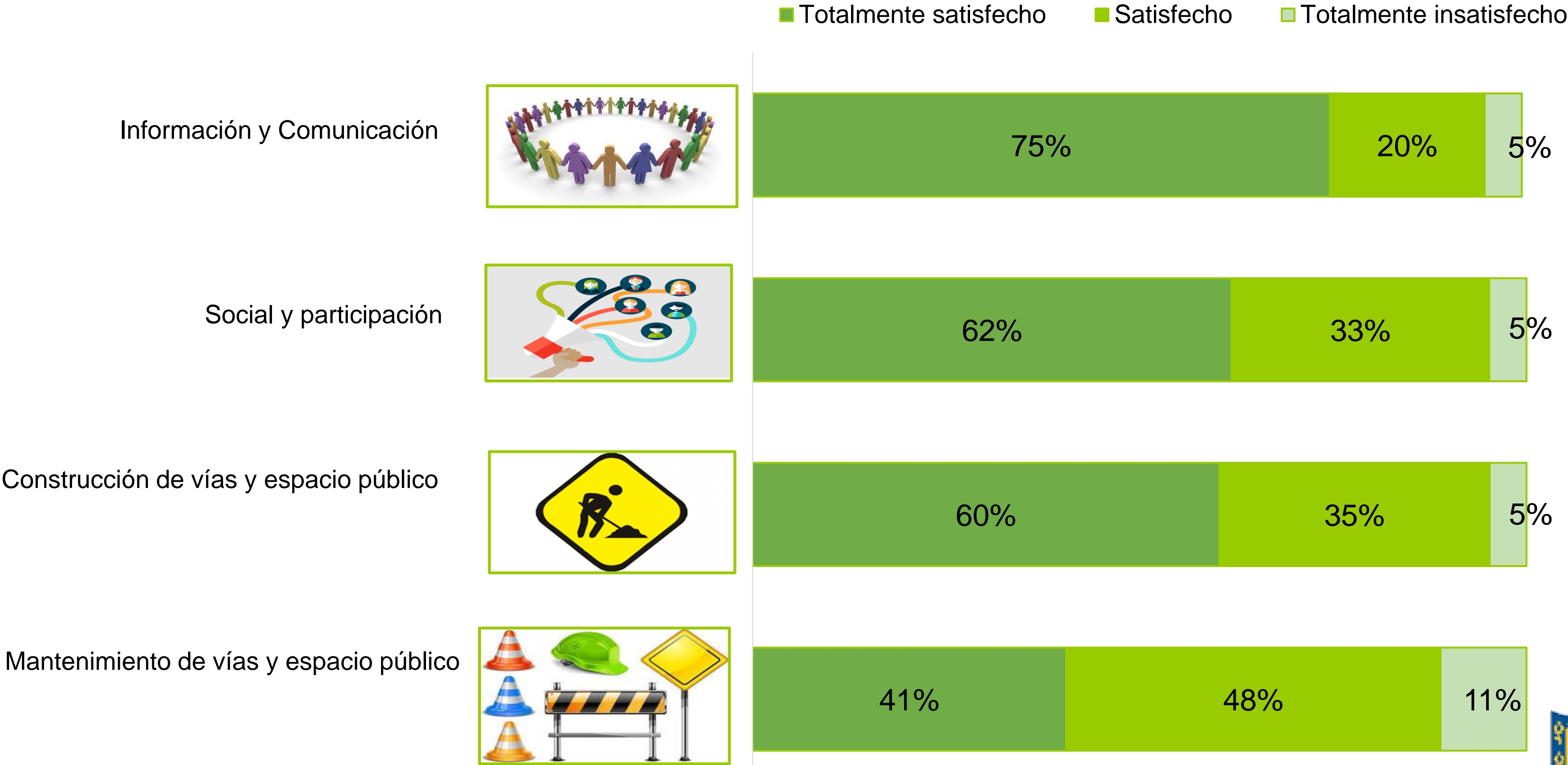
3

IMAGEN IDU



Instituto de Desarrollo Urbano

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



Base: 126 encuestas



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



SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Buena atención
Bien el trámite
Felicitaciones por tener unas excelentes instalaciones
Excelente entidad

Total: 5 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Mejorar el acceso en el sector
Brindar información a la ciudadanía de las obras
Agilizar las obras
Arreglo de la malla vial
Mantenimiento de vías
Que cumplan con la continuidad de las obras

Total: 21 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

No le han brindado información
La página virtual debería ser más fácil
La información debe ser clara para todos los ciudadanos
Los proyectos se encuentren en la página web
Confirmar reuniones

Total: 11 menciones

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	126	122	96,83%	96,5%
Indicador de satisfacción:			96.7%	



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