

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 2022





FICHA TÉCNICA

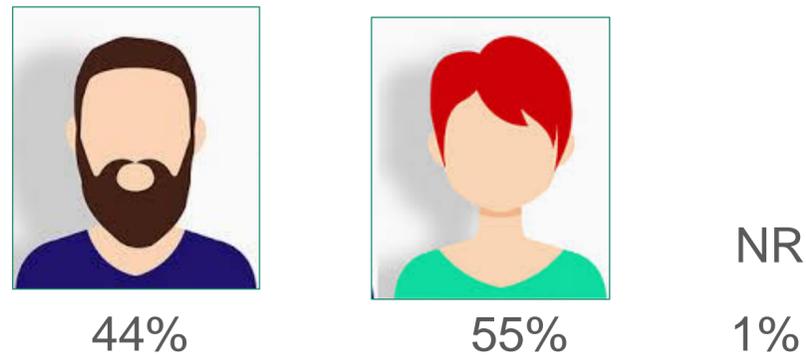
- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo de trámites asociados a valorización.
- **Población Objetivo:** 141.606 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el segundo trimestre (Julio, Agosto y Septiembre) del año 2022.
- **Tamaño de muestra:** 6.147 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 5.715 Chat virtual IDU, 349 Calle 22 y 83 Cades y SuperCades.
- **Tipo de Muestreo:** Muestreo no probabilístico por tasa de respuesta del ciudadano que realizo trámites asociados a valorización por el chat virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta autodiligenciable chat virtual y presencial en Punto de atención Calle 22, Cades y SuperCades.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta autodiligenciable chat virtual y presencial en Punto de atención Calle 22, Cades y Supercades.
- **Período de recolección:** Julio, Agosto y Septiembre de 2022.



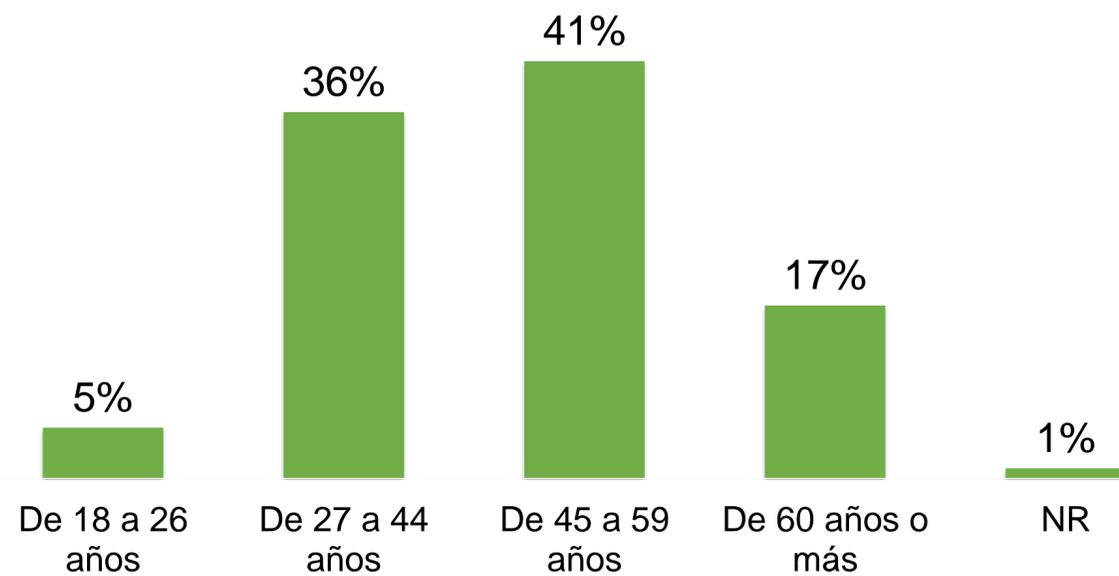
1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

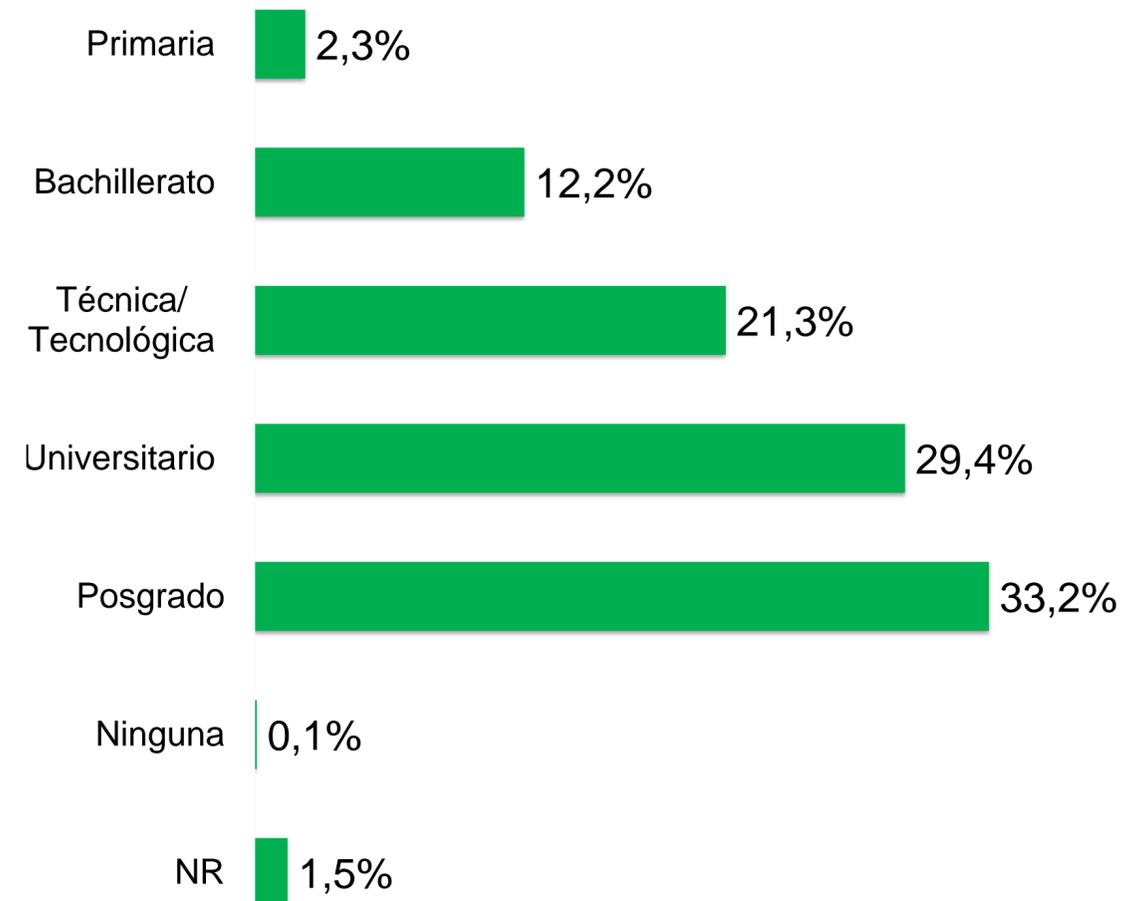
Sexo



Edad



Nivel educativo



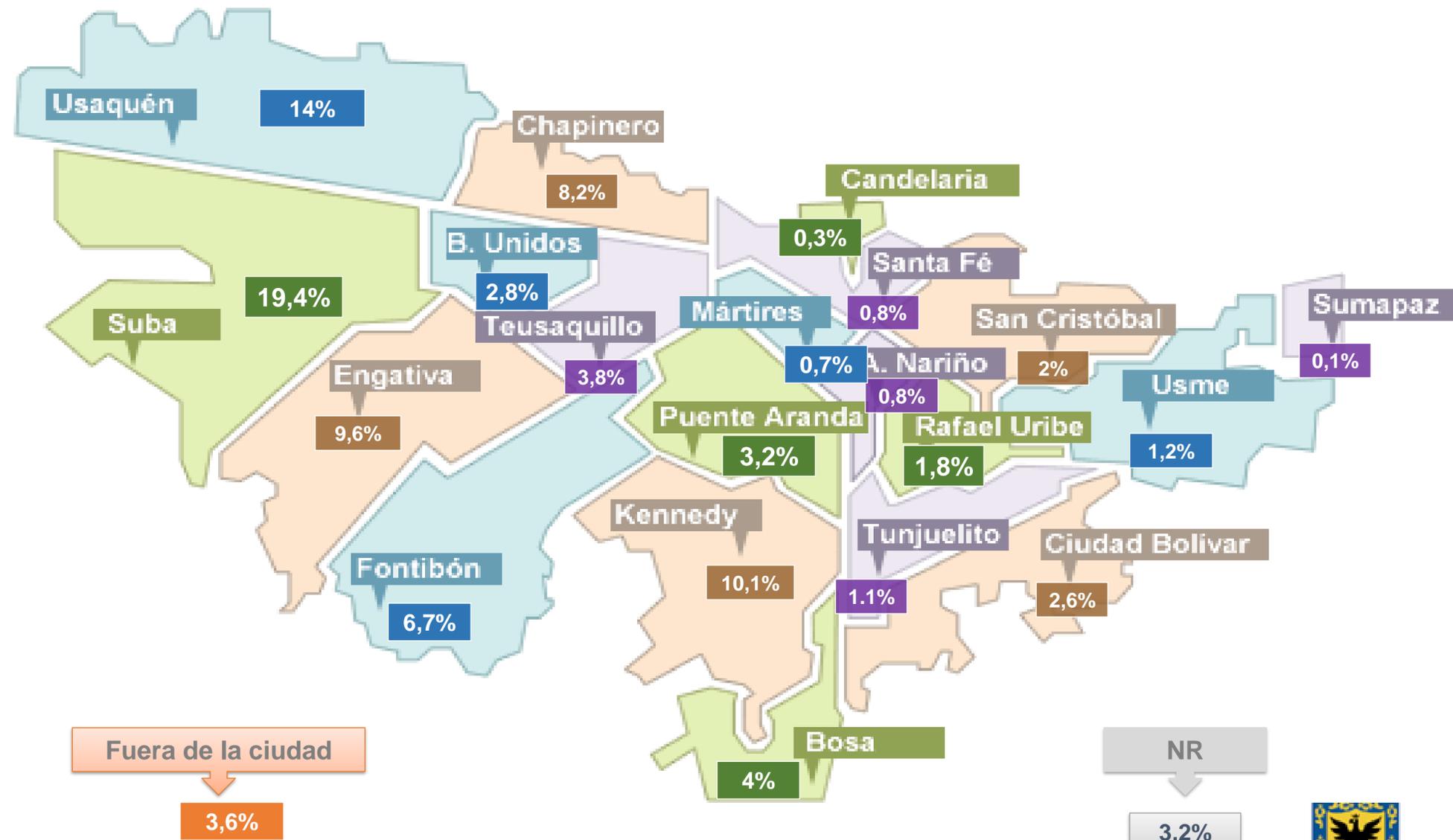
Base: 6.147 encuestas

1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



¿En qué localidad vive?



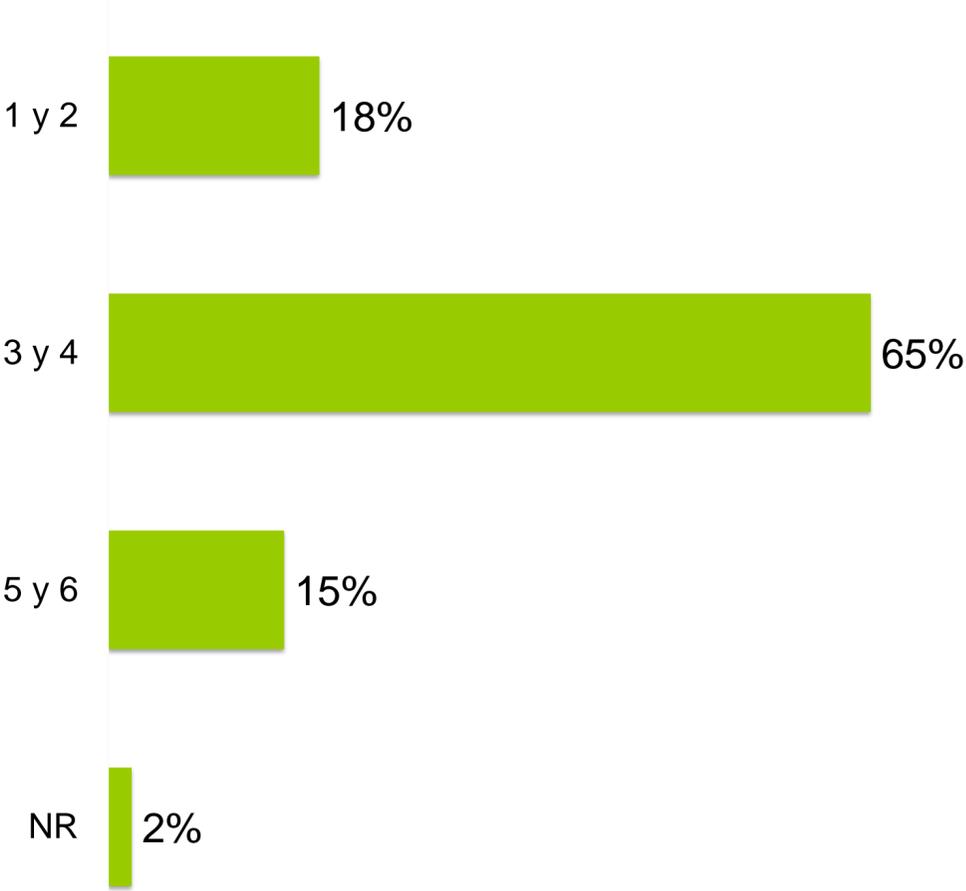
Base: 6147 encuestas



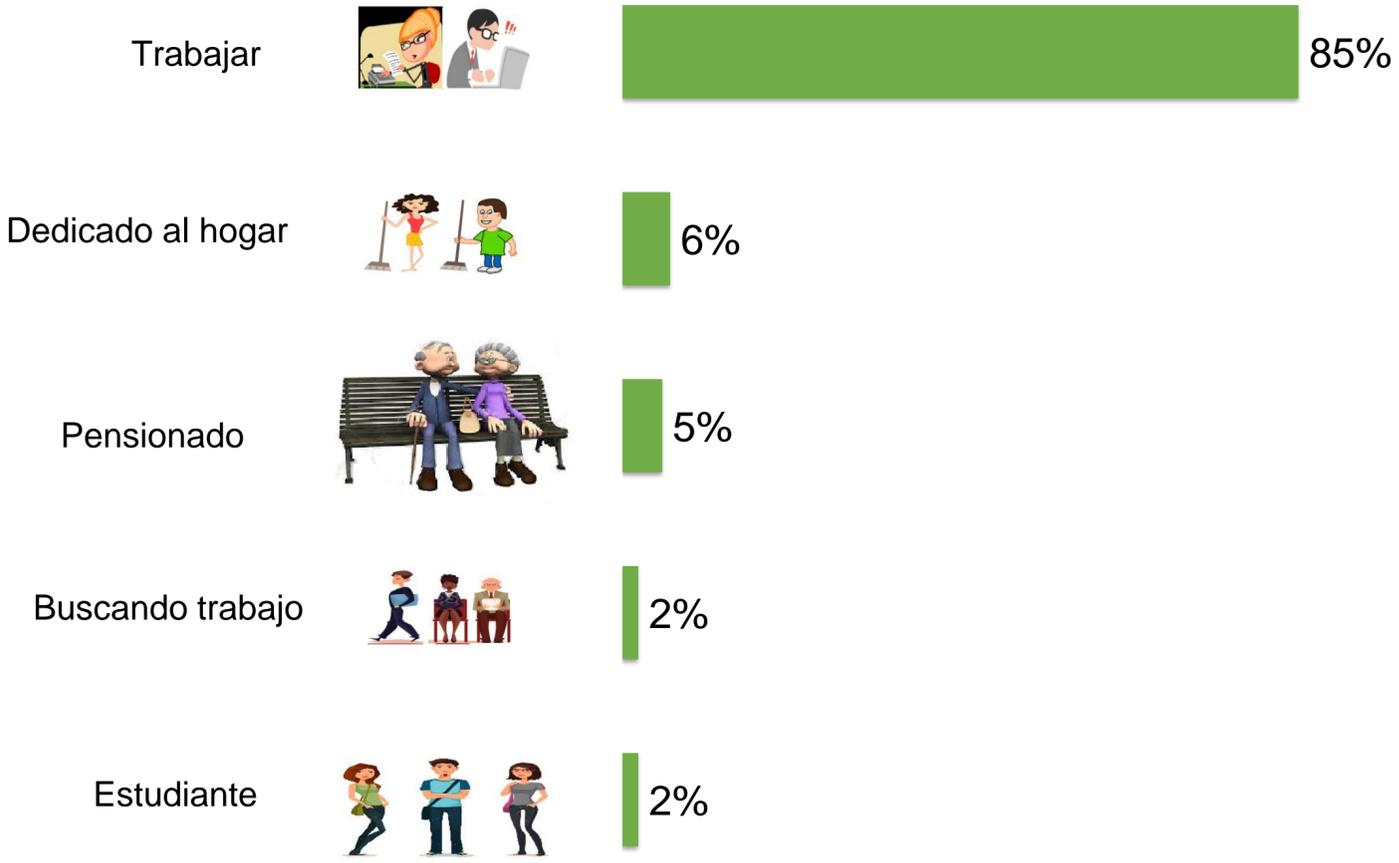
1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato socioeconómico



Ocupación

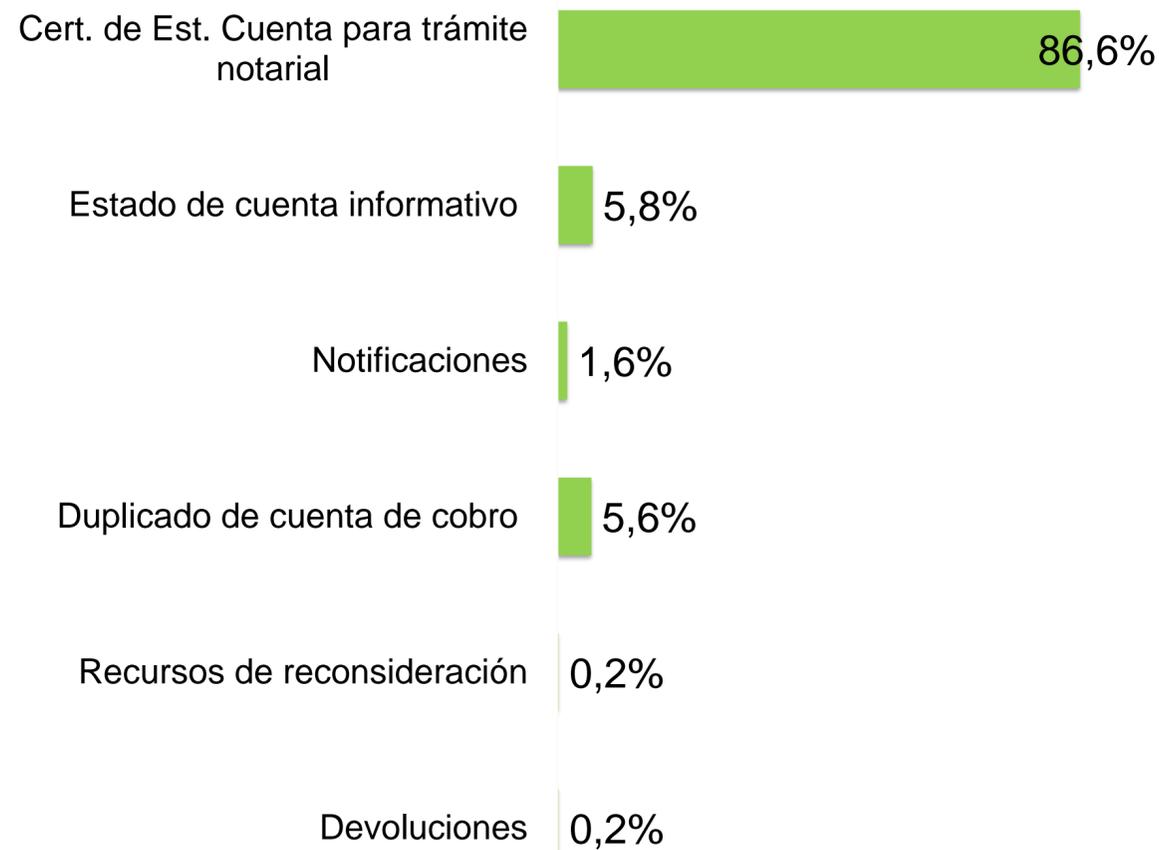


Base: 6.147 encuestas

1

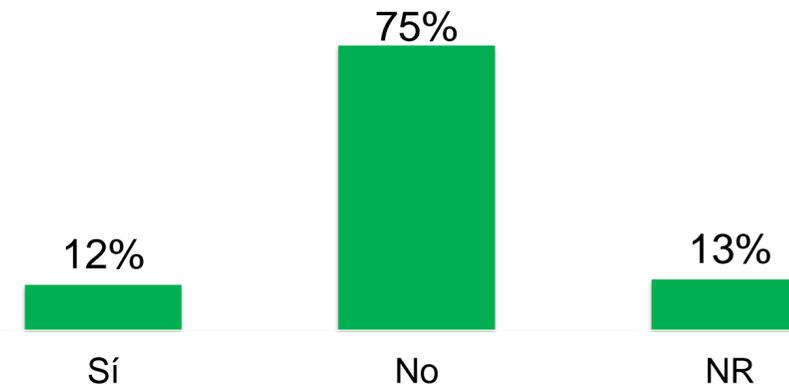
CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Qué trámite adelantó?



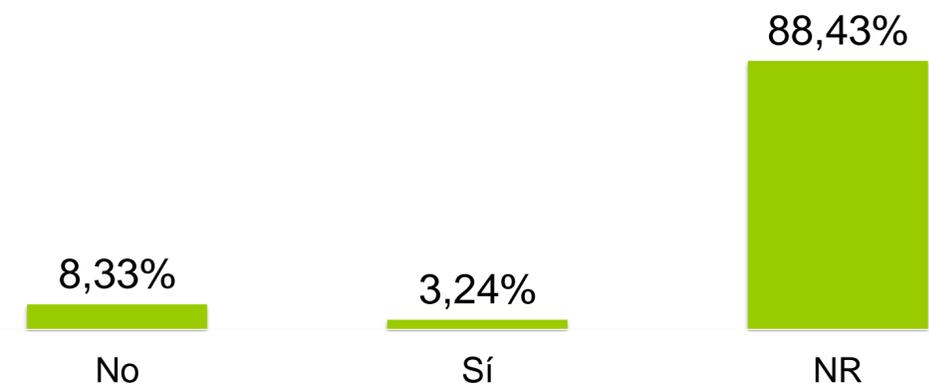
Base: 432 encuestas

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



Base: 432 encuestas

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 432 encuestas

ACCESIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE TURNOS

ACCESIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE TURNOS

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

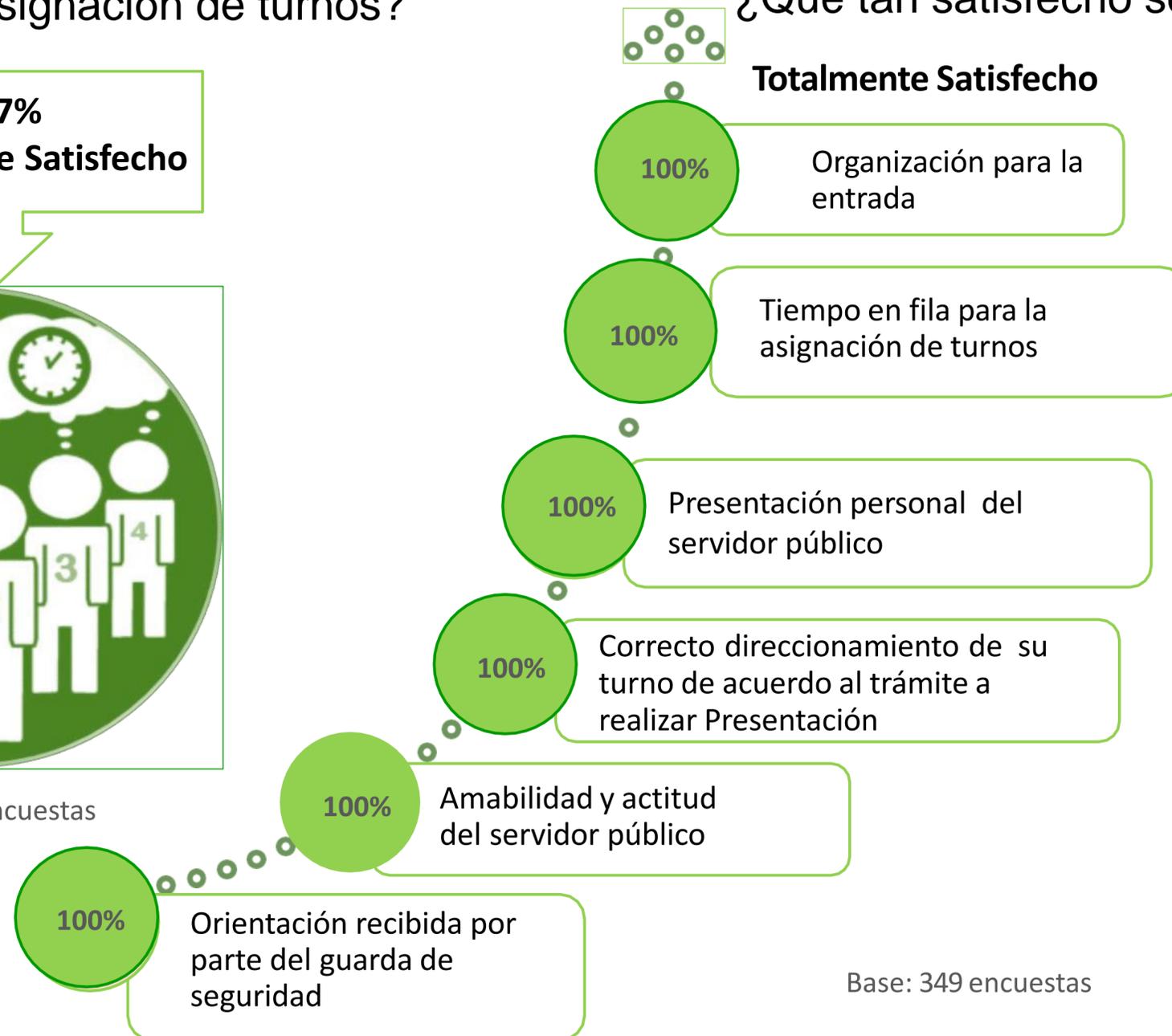


Base: 6046 encuestas

Solo aplica para calle 22

A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?



Base: 349 encuestas

SERVICIO RECIBIDO POR SERVIDOR PÚBLICO

3

SERVICIO RECIBIDO POR SERVIDOR PÚBLICO



Instituto de Desarrollo Urbano

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



Base: 6.027 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
- 100% Interés del servidor público
- 100% Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados
- 98,8% Amabilidad del servicio público que atendió su solicitud
- 98,8% Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor

Base: 432 encuestas

Modulo particular no aplica para Chat Valorización



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



PERCEPCIÓN FRENTE AL TRAMITE

4

PERCEPCIÓN FRENTE AL TRAMITE



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

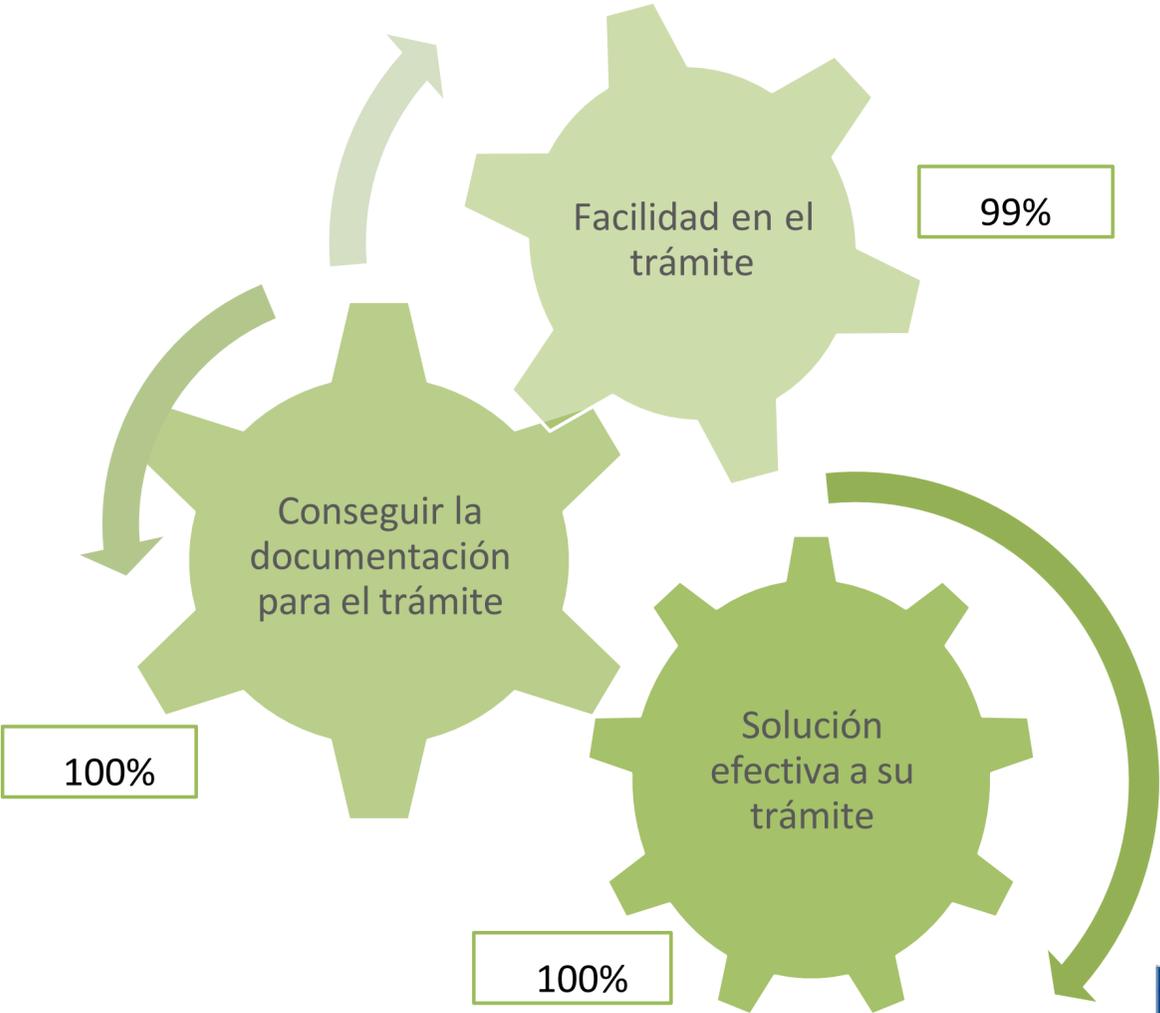
100%
Totalmente Satisfecho



Base: 432 encuestas

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

Totalmente Satisfecho



INSTALACIONES FÍSICAS

5

INSTALACIONES FÍSICAS

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

100%
Totalmente Satisfecho



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



Totalmente Satisfecho

100%

Horario de Atención

100%

Señalización

100%

Aseo

100%

Información

100%

Organización

100%

Seguridad

100%

Iluminación

100%

Comodidad

Solo aplica para calle 22

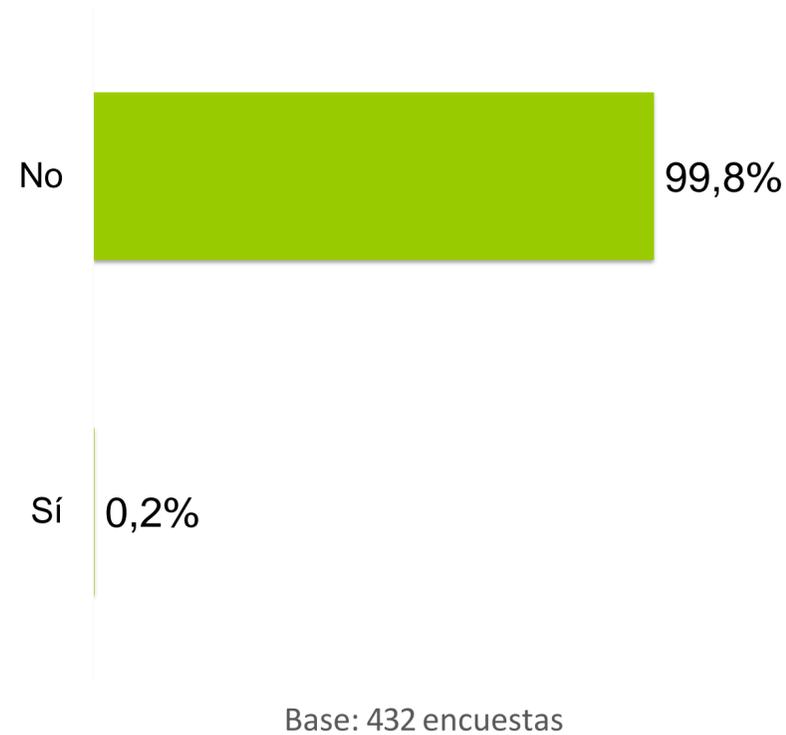
Base: 349 encuestas

COMUNICACIÓN

6

COMUNICACIÓN

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



6

COMUNICACIÓN



Instituto de Desarrollo Urbano

A nivel general

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

Totalmente Satisfecho



A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se siente con...?

100%

Claridad de la información brindada por la entidad para realizar el trámite

100%

Suficiencia de la información

Base: 1 encuestas



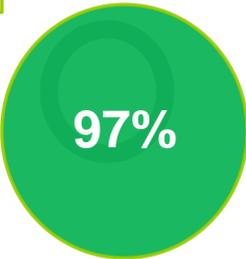
IMAGEN DEL IDU

7

IMAGEN IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



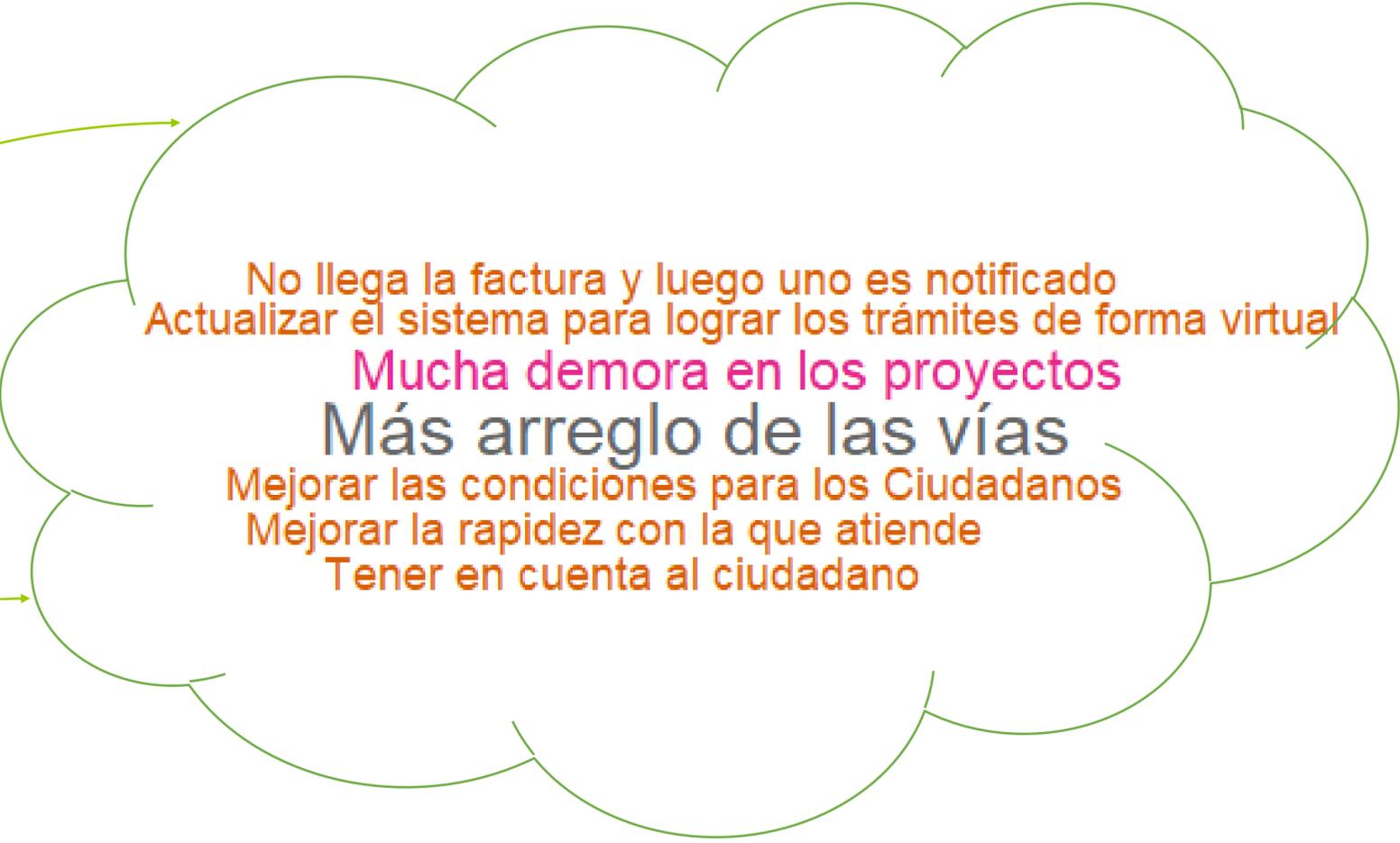
Favorable



Totalmente Desfavorable

Base: 432 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?



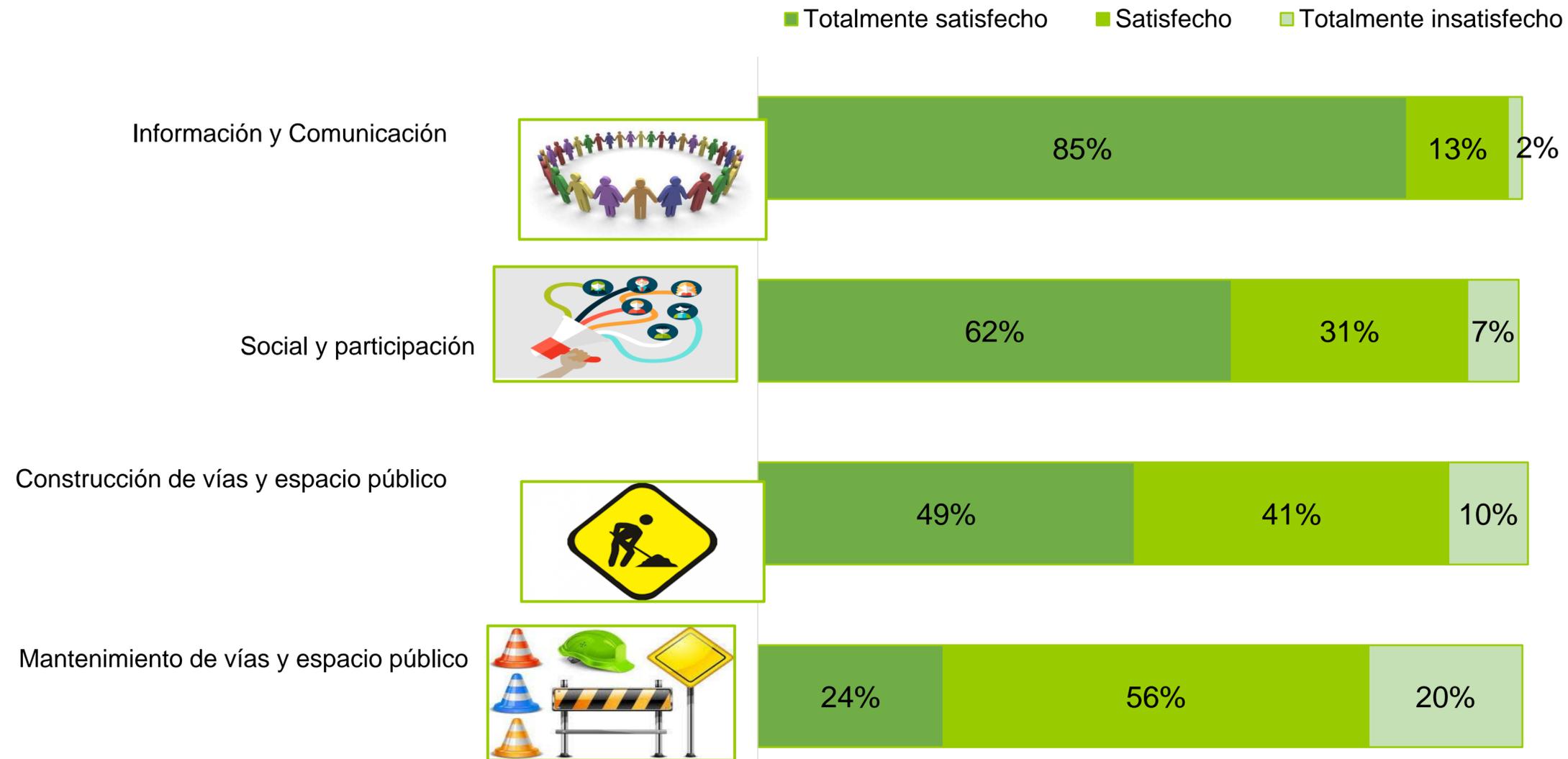
No llega la factura y luego uno es notificado
Actualizar el sistema para lograr los trámites de forma virtual
Mucha demora en los proyectos
Más arreglo de las vías
Mejorar las condiciones para los Ciudadanos
Mejorar la rapidez con la que atiende
Tener en cuenta al ciudadano

Base: 14 menciones

7

IMAGEN IDU

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



Base: 432 encuestas

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Efectivo y rápido la opción por chat para obtener un paz y salvo
Genial que tengan estos servicios tan excelentes y eficientes

Atención virtual 24 horas
El link a través del chat fue excelente
Adecuado servicio Eficiente
Todo muy bien

Buen servicio
Atención ágil y amable

Excelente atención
Gracias muy buen servicio

Felicitaciones por el servicio
Servicio rápido
Magnifico servicio

Continuar con las mismas políticas
Tiene un bonito nombre

Total: 1.152 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Información de obras
Mantenimiento de las vías
Arreglo de malla vial
Agilizar las obras
Comunicación con la comunidad

Total: 38 menciones

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES



Instituto de
Desarrollo
Urbano

Sugerencias con respecto al trámite

Graduar color más intenso el círculo donde se selecciona la respuesta, pues casi no se ve

La encuesta debería ser más corta y ágil para diligenciar

Esperar si el usuario tiene alguna duda

Es necesaria información más clara y organizada dentro del chat

Actualizar las bases de datos

Extender horarios de atención en el chat

Falta comunicación con el ciudadano

El chat con Fulvia no resuelve nada

Resolver las inquietudes

Mejorar el funcionamiento de la web y chat

Dar indicaciones de uso del chat

Que lleguen los recibos a tiempo
Claridad en las respuestas

Contestar los teléfonos

Conocer mejor la normatividad

Operador chat no contesta

Tratar de agilizar respuestas

Total: 152 menciones



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

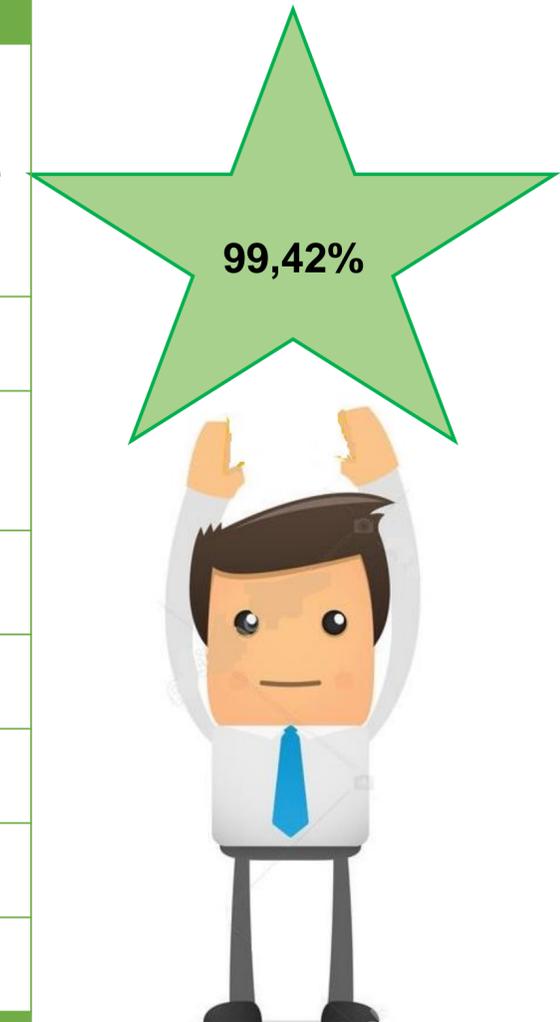


INDICADOR DE SATISFACCIÓN

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 2022				
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	6046	5877	97,20%	100%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	6027	5954	98,79%	99,45%
Módulo de percepción frente al trámite	432	432	100%	99,92%
Módulo de Instalaciones físicas	349	349	100%	100%
*Módulo de comunicaciones	0	0	0%	0%
*Módulo de imagen	432	418	96,76%	55,27%
			99%	99,85%
Indicador de satisfacción:				99,42%



El indicador de satisfacción general resulta de promediar la calificación totalmente satisfecho en cada uno de los aspectos a medir sin incluir los módulos de comunicación e imagen.