

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

Cuarto Trimestre 2022

The graphic is a rectangular card with a yellow-green left half and a purple right half. The left half contains the text 'Trabajamos para ti atendemos virtualmente' with a Wi-Fi icon, and the Bogotá IDU logo. The right half features the title 'Gestión Predial', contact information for email and phone, and the hashtag #CuarentenaPorLaVida. A reflection of the card is visible below it.

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

Desarrollo Urbano
antes de
BOGOTÁ



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:** 37 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico, durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) 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:** 34 encuestas por canal telefónico.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Octubre, Noviembre y Diciembre de 2022.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

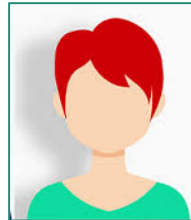
—



Sexo

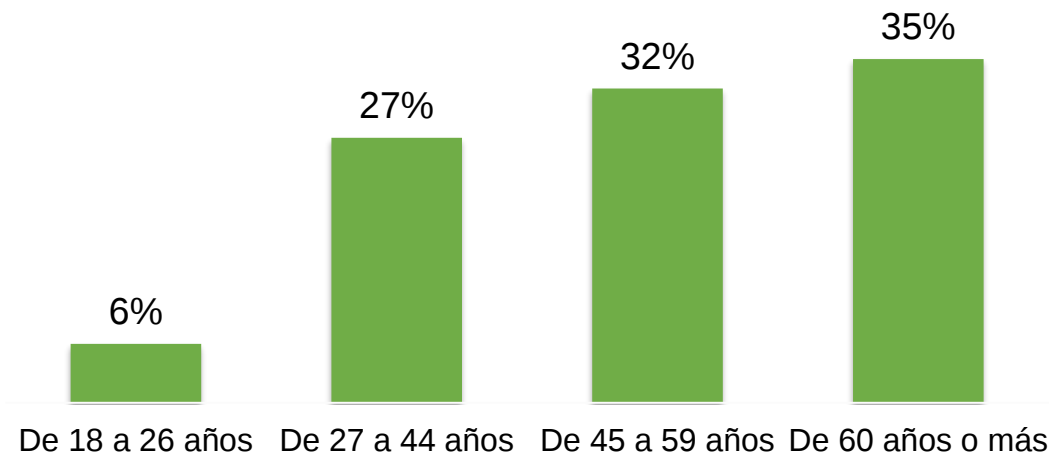


59%

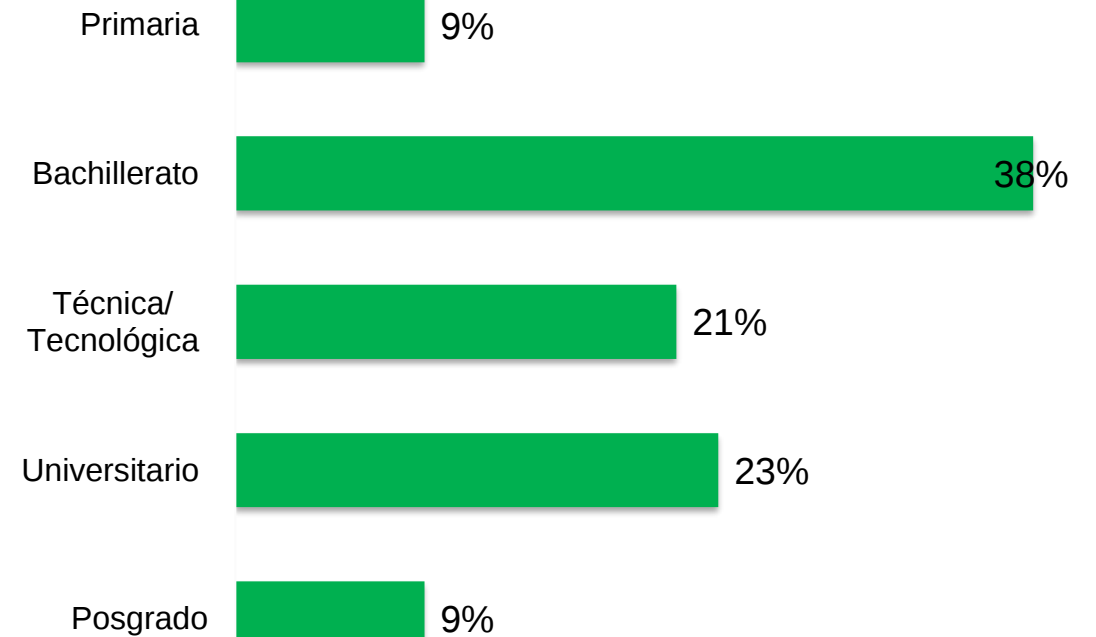


41%

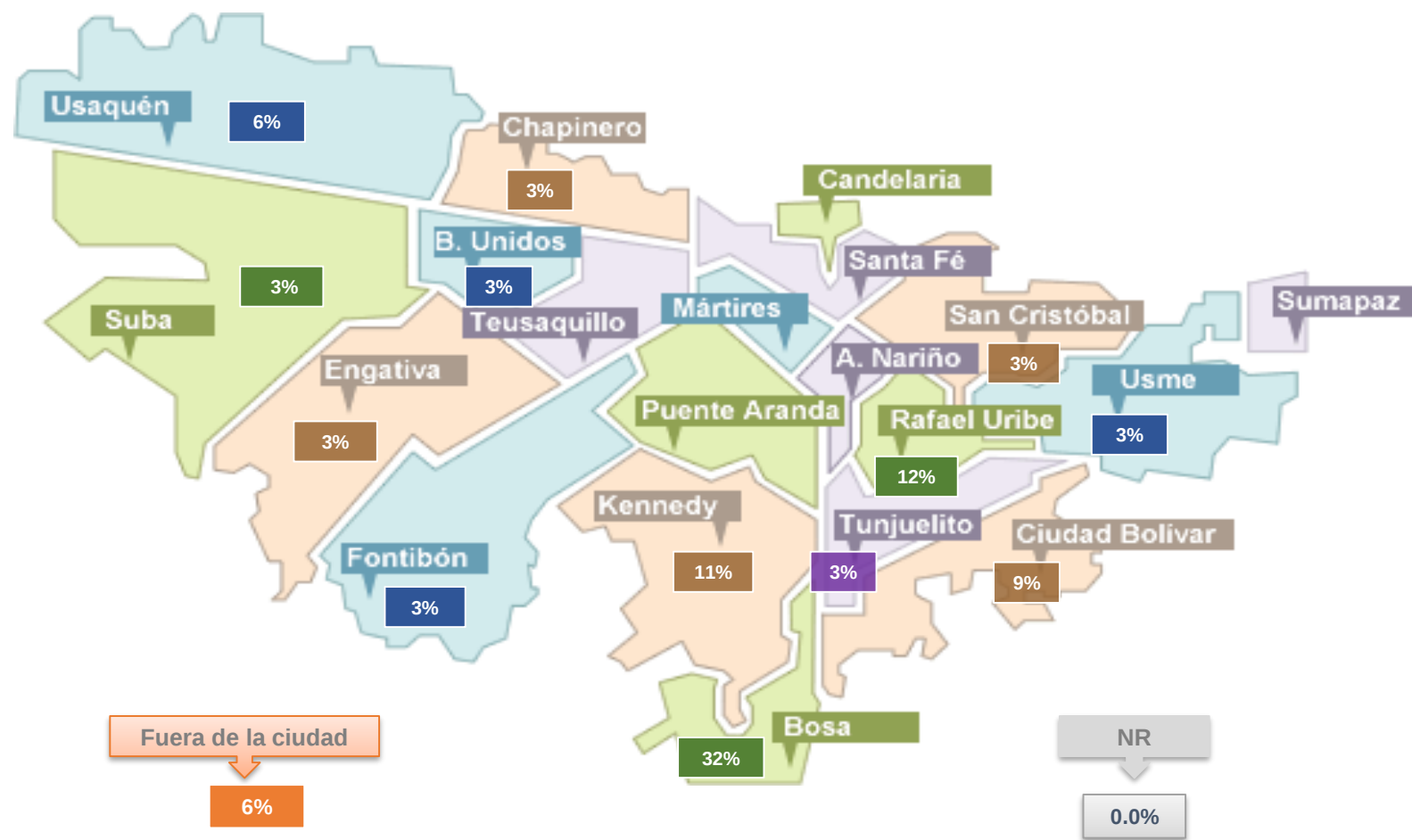
Edad



Nivel educativo

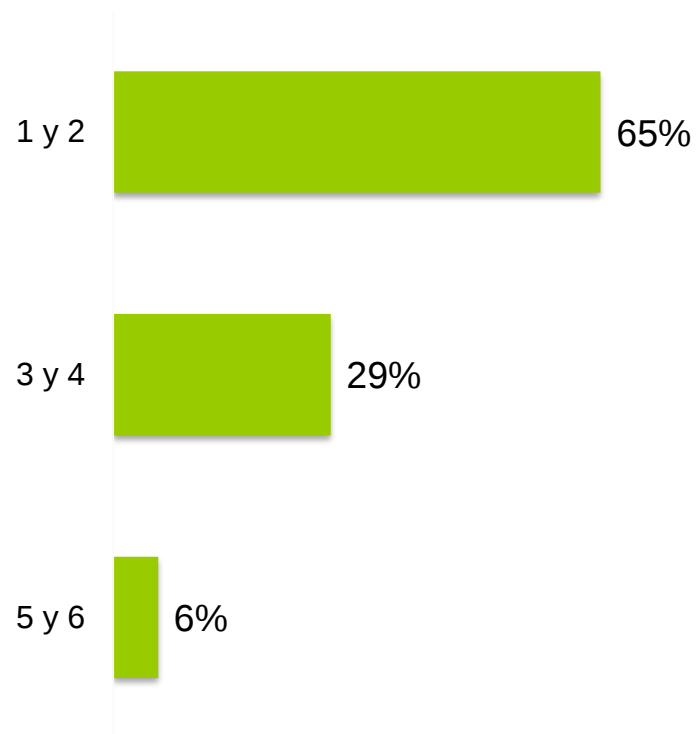


¿En qué localidad vive?

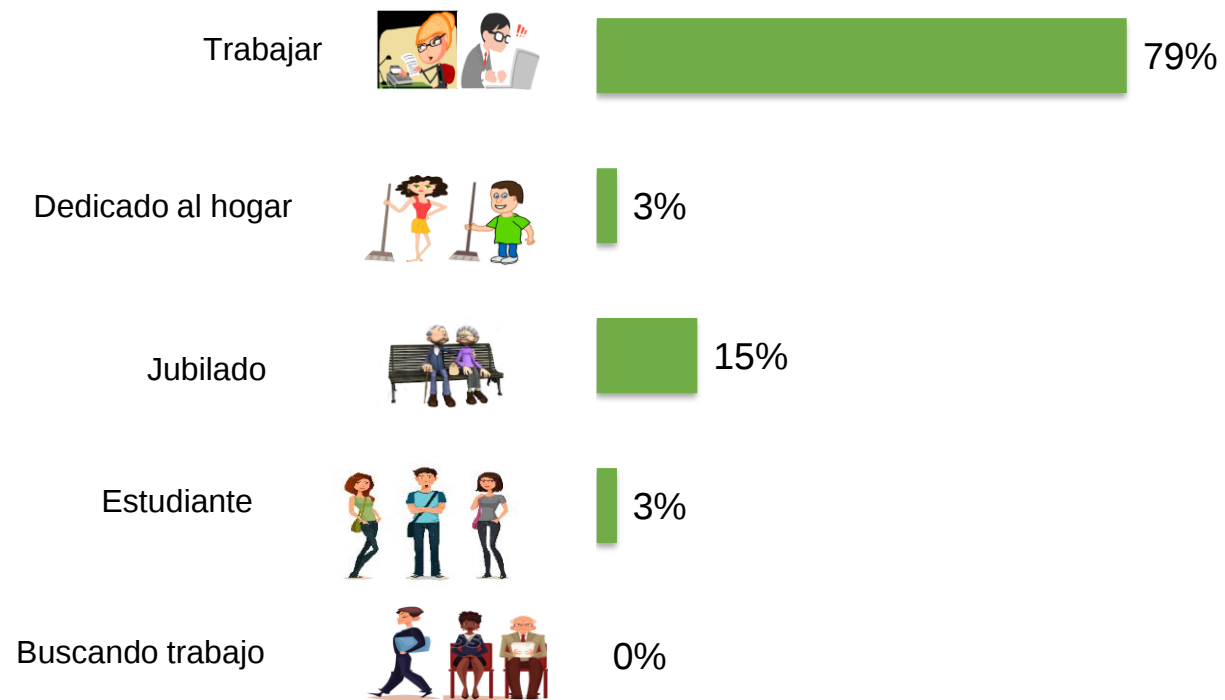


Base: 34 encuestas

Estrato socioeconómico

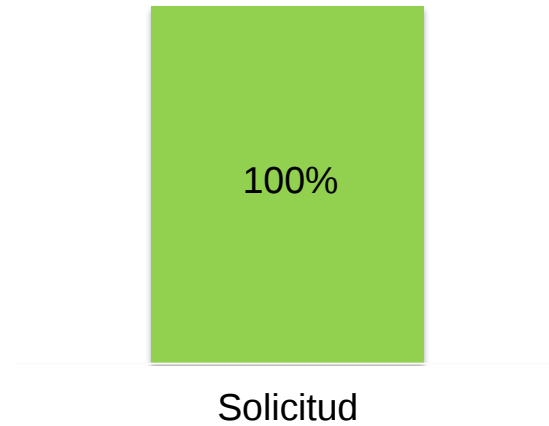


Ocupación

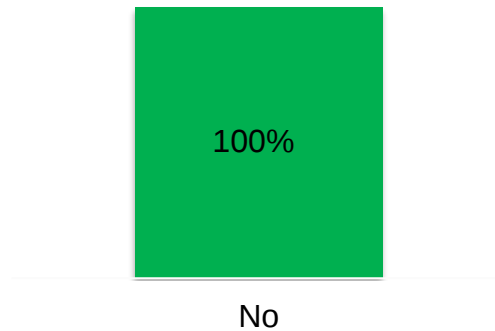


Base: 34 encuestas

Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 34 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

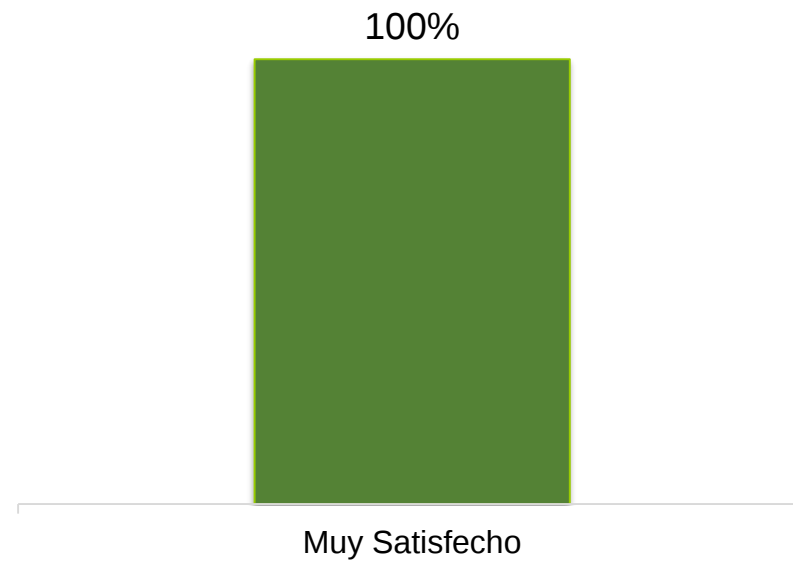
—



A nivel general

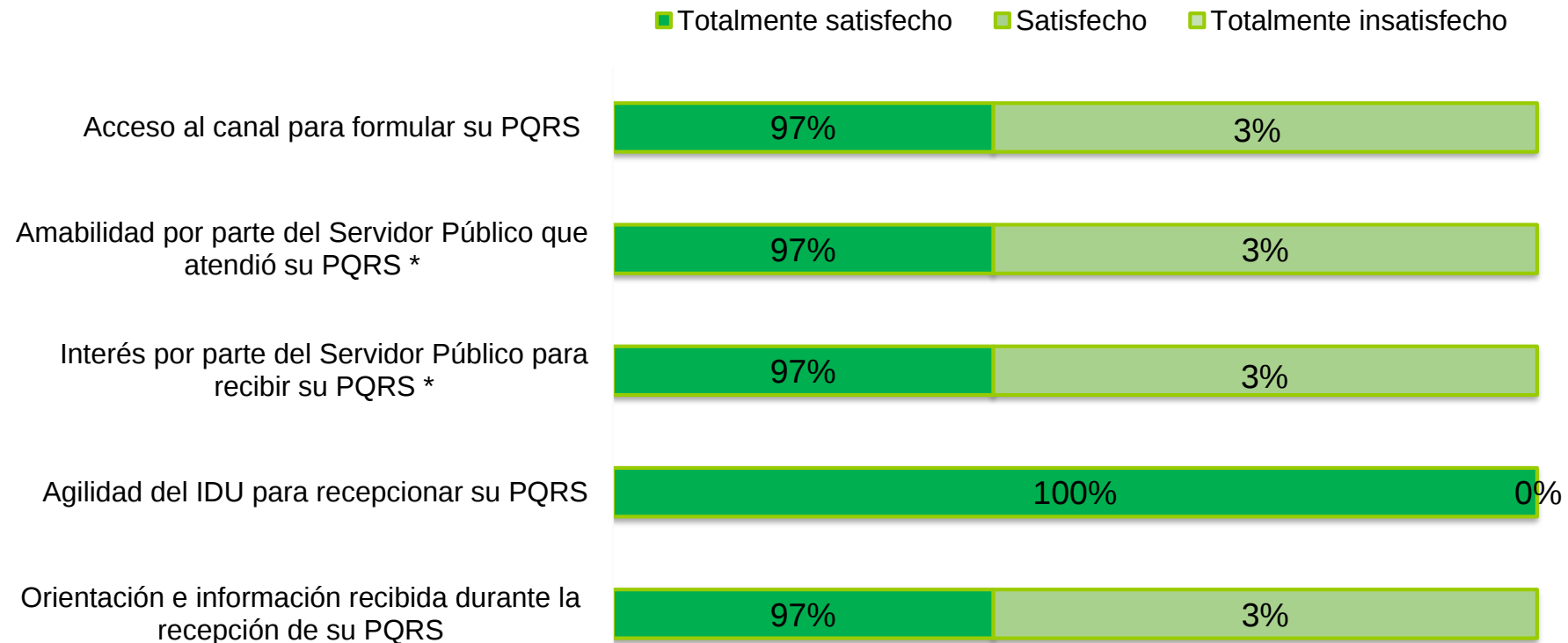
¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



Base: 34 encuestas

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

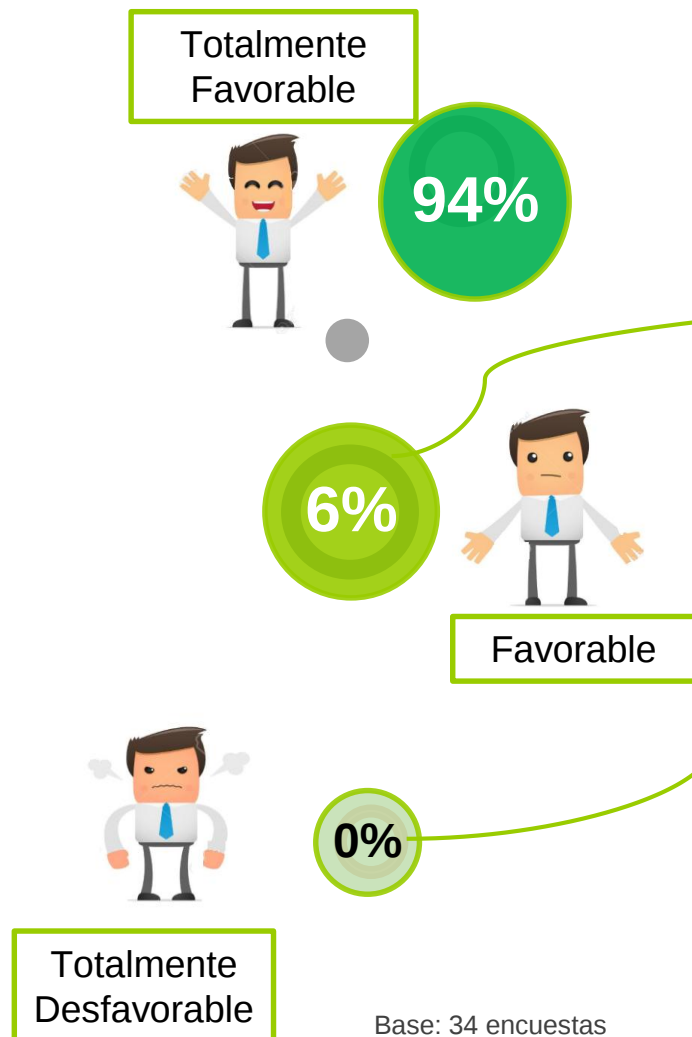


Base: 34 encuestas

IMAGEN DEL IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?

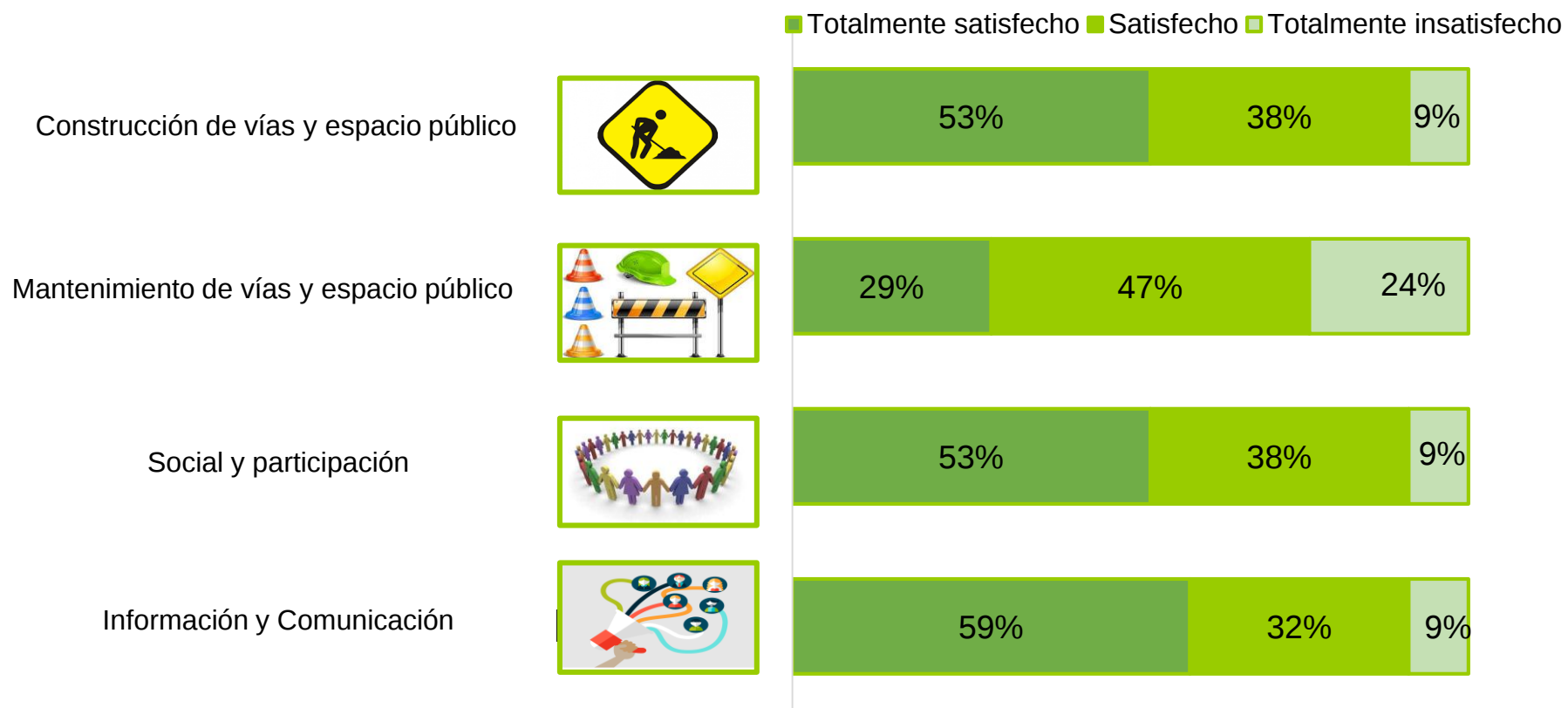


- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Falta más rapidez en los proyectos y ejecución
Más agilidad en los proyectos

Base: 2 menciones

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



Base: 34 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

—



Observaciones Positivas con respecto al trámite

Rapido el trámite
Buena atención
Buena comunicación

Total: 4 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Mas agilidad en la ejecución de obras
Quitar el semaforo de la 127
Arreglo de malla vial
Que no realialicen todos los proyectos al tiempo
Falta comunicación con el ciudadano

Total: 7 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Información mas exacta

Total: 1 menciones

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	34	34	100%	97,6%
Indicador de satisfacción:			98,8%	

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



GRACIAS



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

