

# Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los trámites asociados a Valorización.

## Cuarto 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:** 18.391 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el cuarto trimestre (Octubre, Noviembre y Diciembre) del año 2022.
- **Tamaño de muestra:** 6.592 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 6173 Chat virtual IDU, 336 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:** Octubre, Noviembre y Diciembre de 2022.



# CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

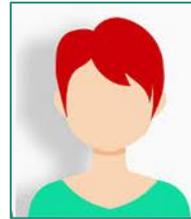
—



## Sexo

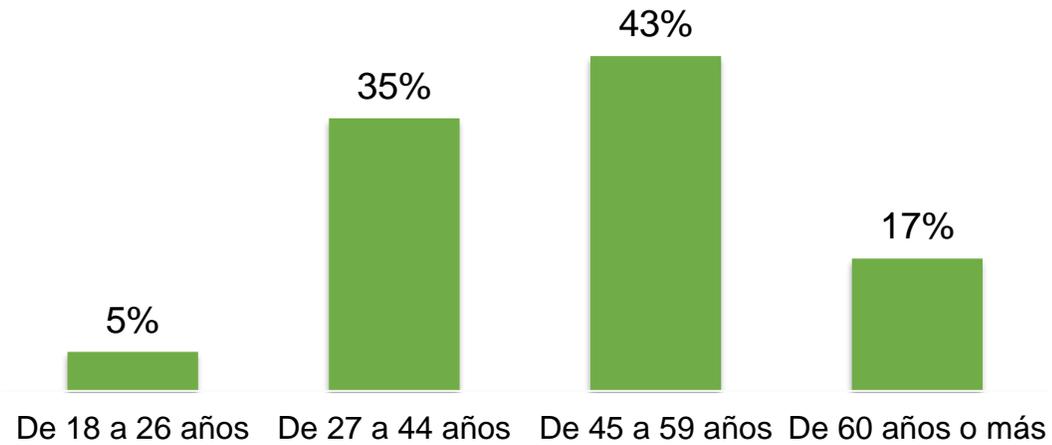


43%

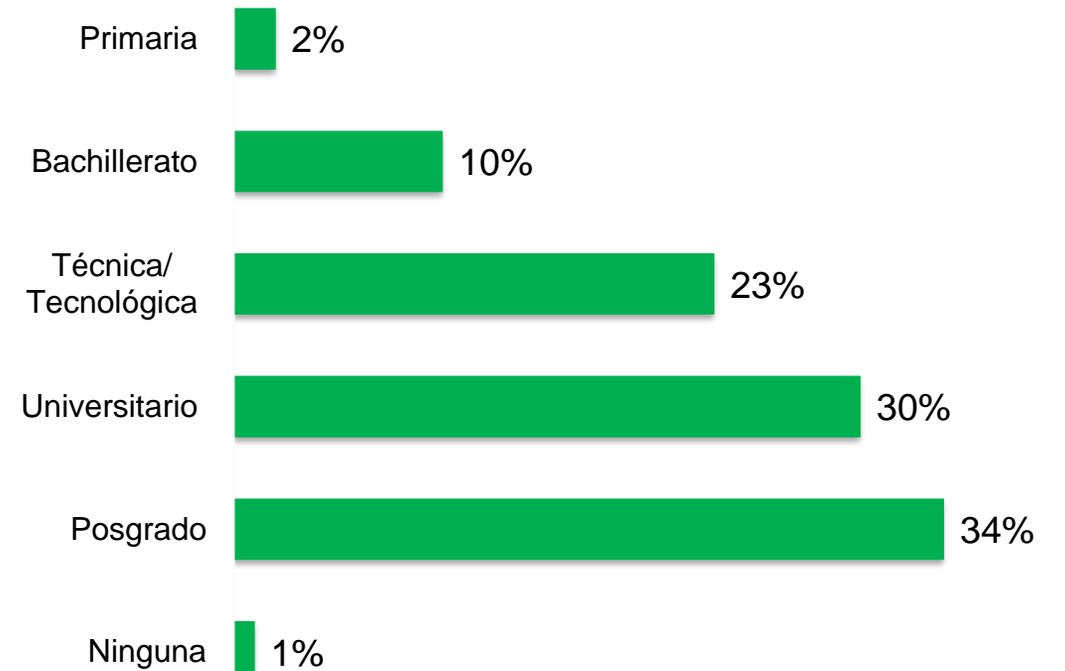


57%

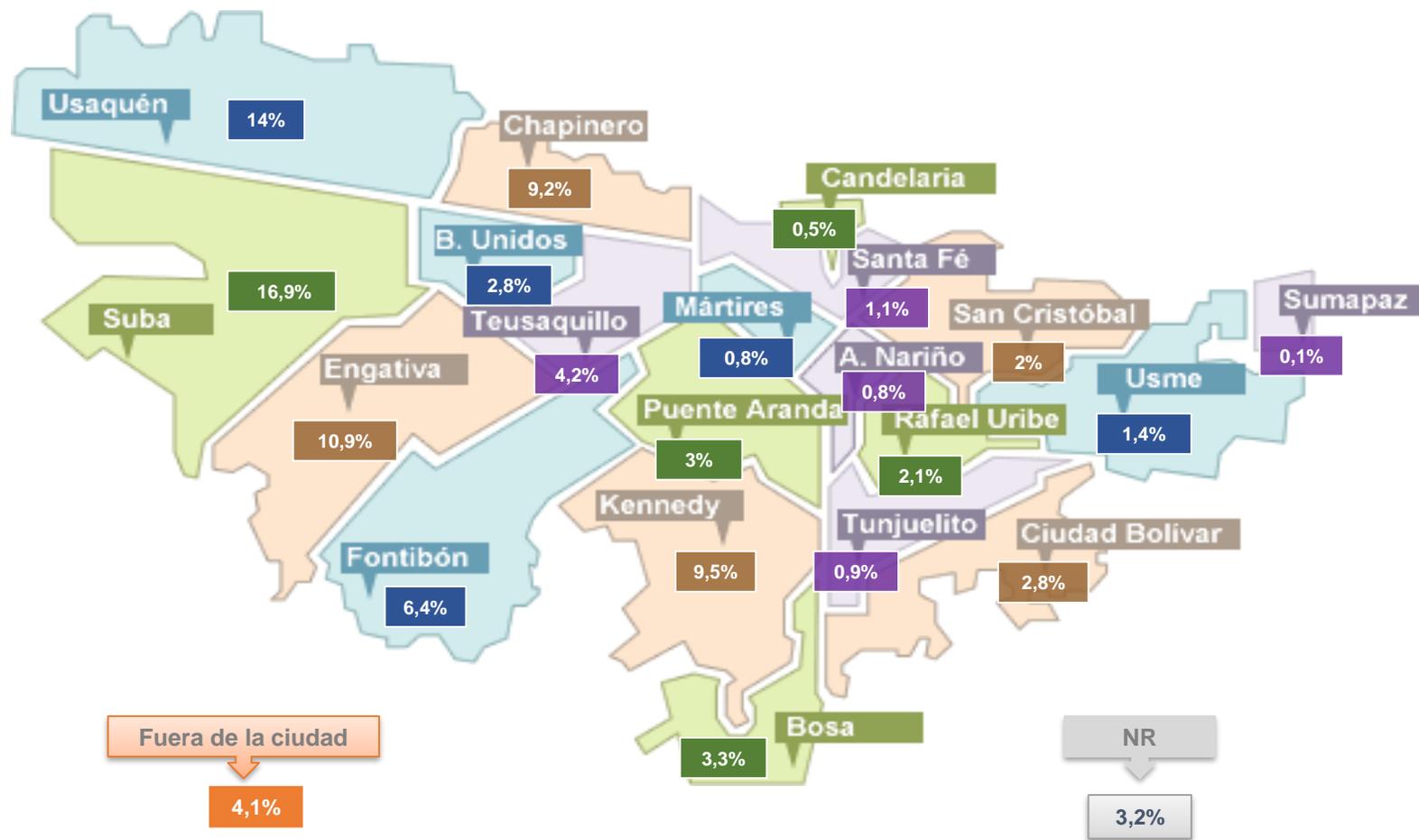
## Edad



## Nivel educativo

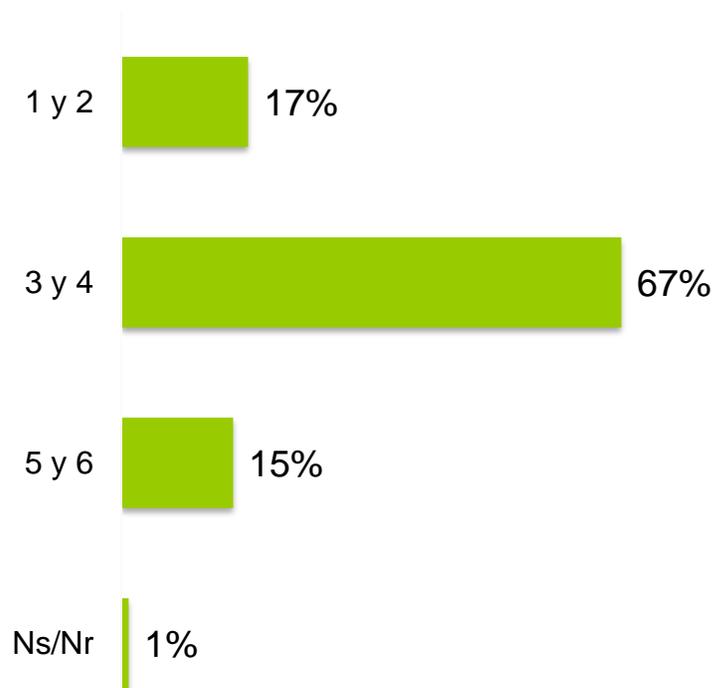


## ¿En qué localidad vive?

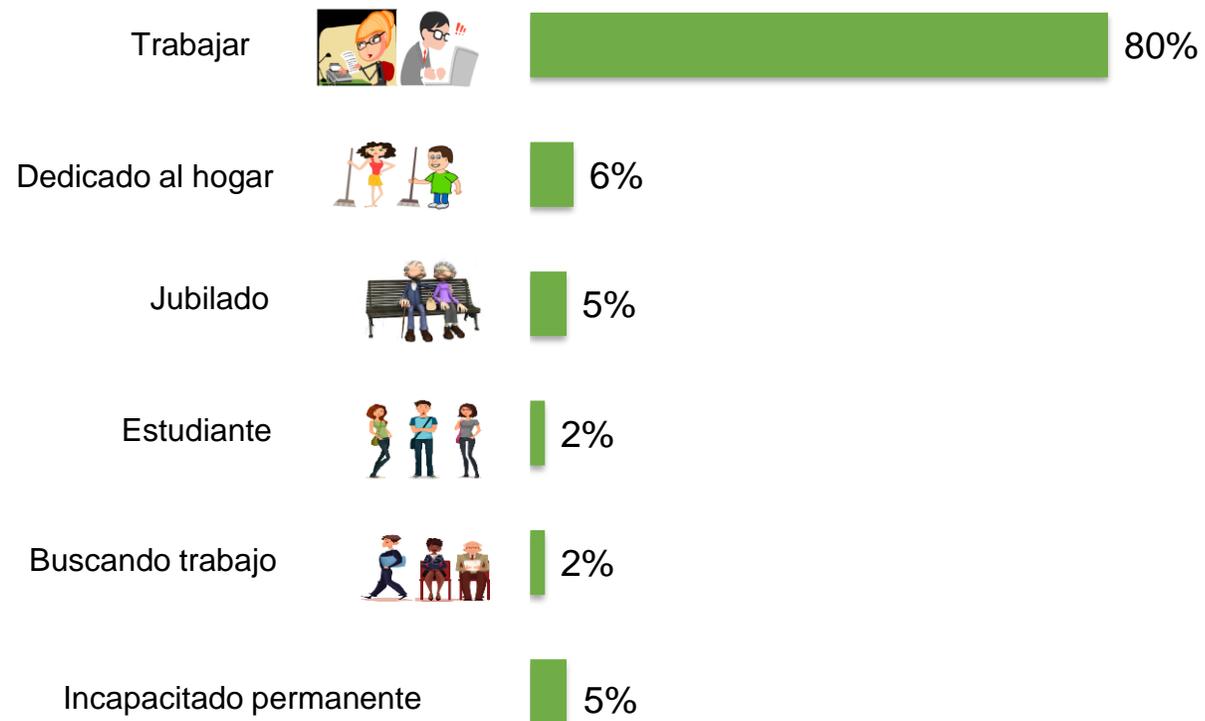


Base: 6.592 encuestas

## Estrato socioeconómico



## Ocupación

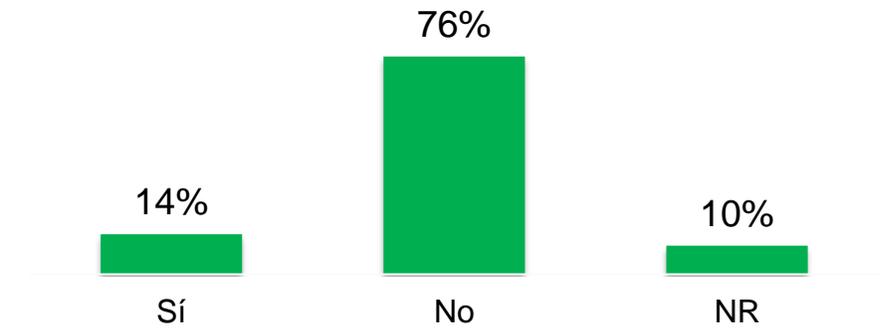


## ¿Qué trámite adelantó?



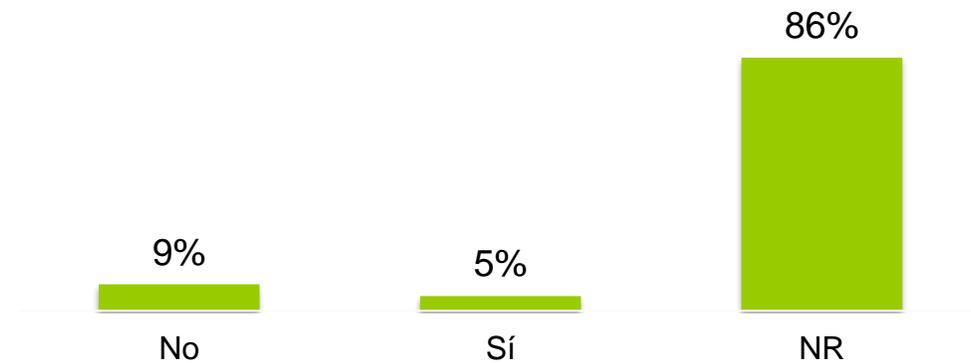
Base: 419 encuestas

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



Base: 419 encuestas

## ¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 419 encuestas

# ACCESIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE TURNOS



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



Base: 6486 encuestas

Solo aplica para calle 22

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



# SERVICIO RECIBIDO POR SERVIDOR PÚBLICO

---



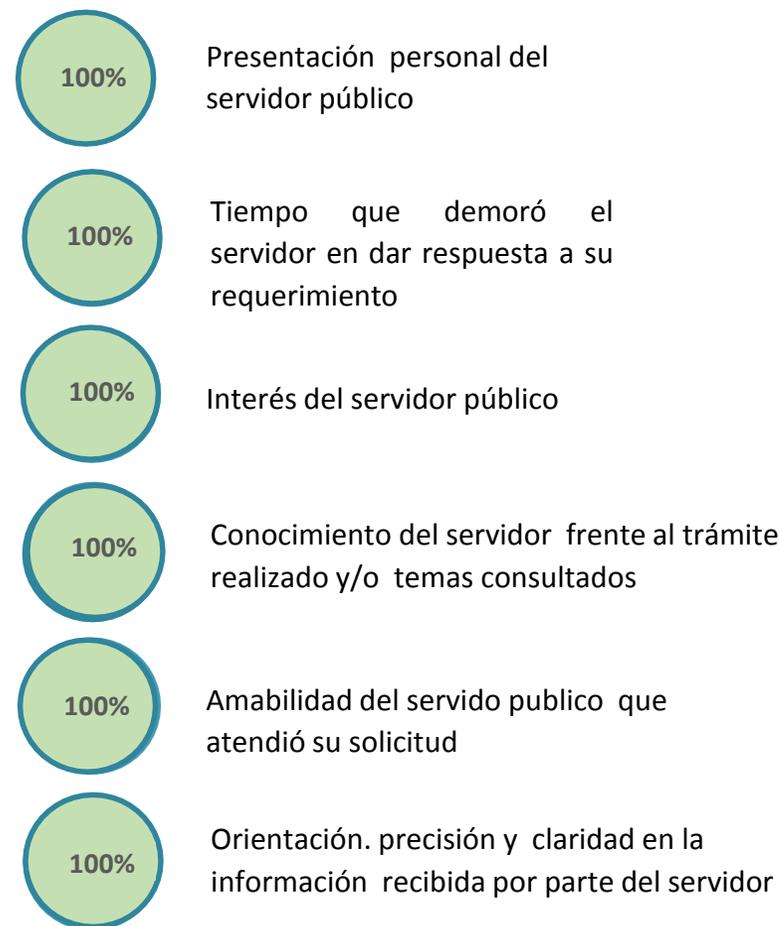
## A nivel general

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



Base: 6.592 encuestas

#### Totalmente Satisfecho



Base: 419 encuestas

Modulo particular no aplica para Chat Valorización

# PERCEPCIÓN FRENTE AL TRAMITE

—

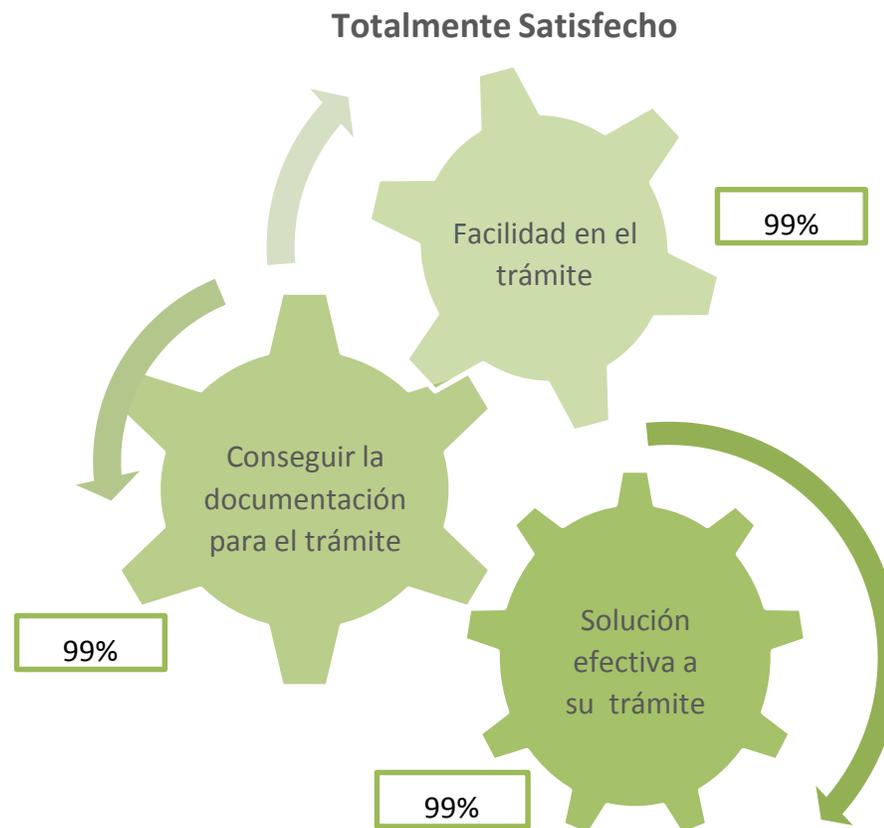


## A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?



Base: 419 encuestas

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



# INSTALACIONES FÍSICAS

---



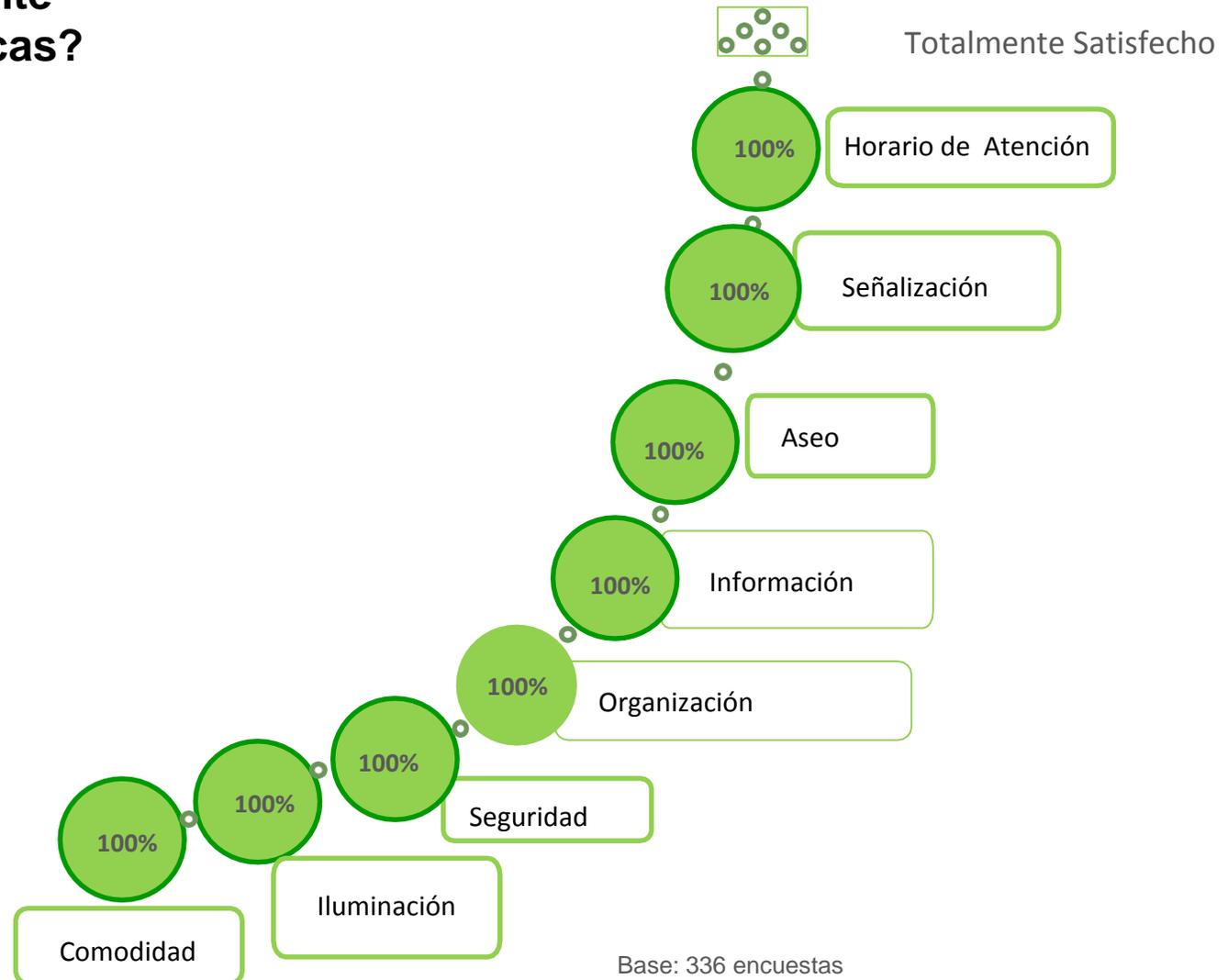
## A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

100%  
Totalmente Satisfecho



Solo aplica para calle 22

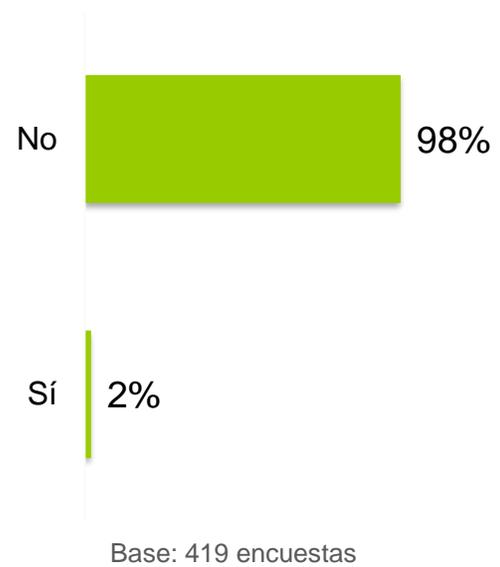
## A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?



# COMUNICACIÓN

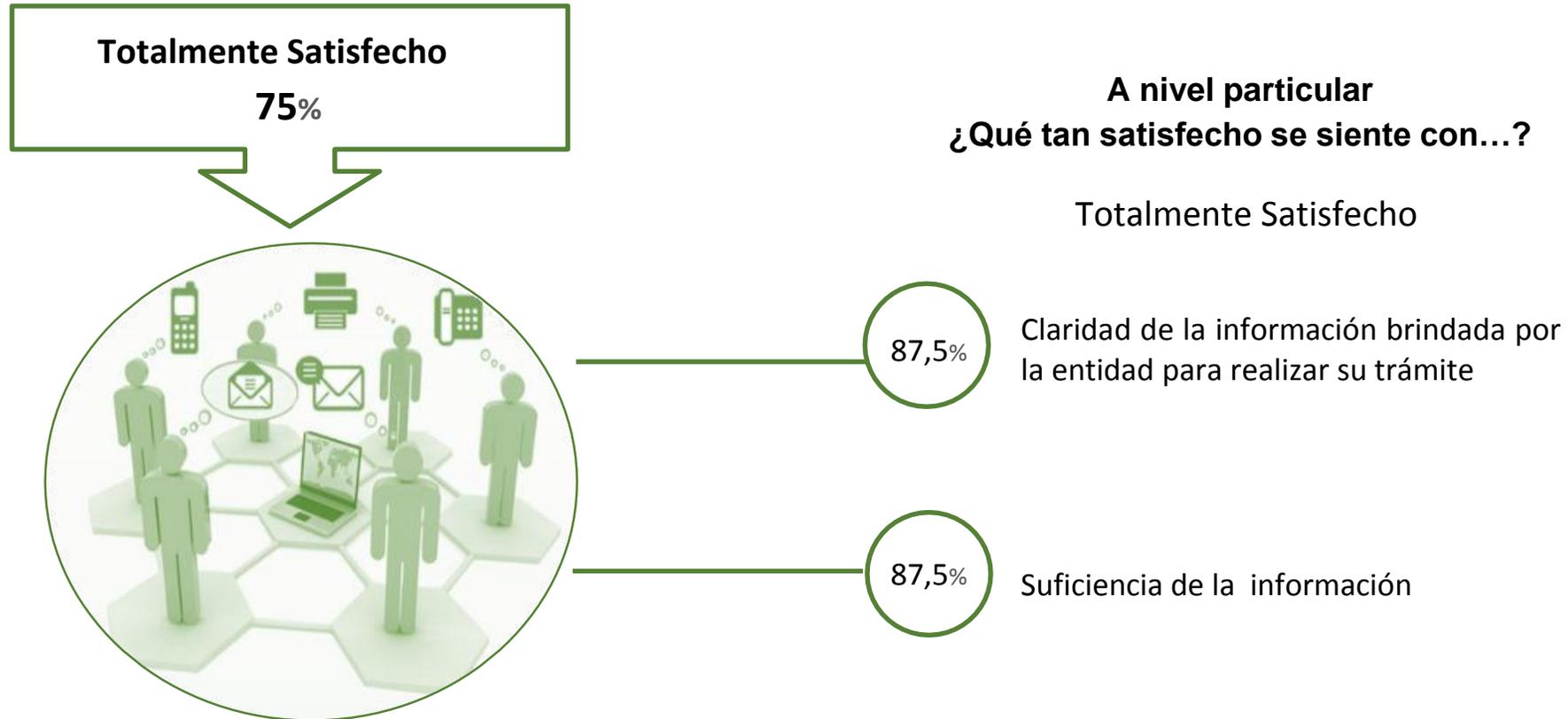


## ¿Recibió información de su trámite por algún canal de comunicación?



## A nivel general

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

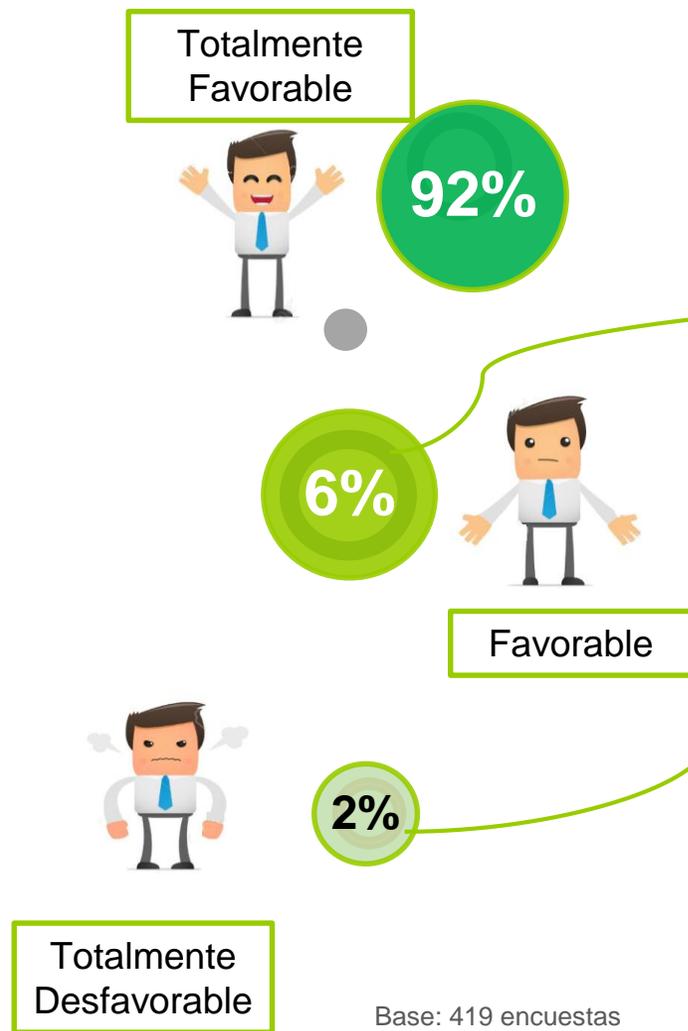


Base: 8 encuestas

# IMAGEN DEL IDU



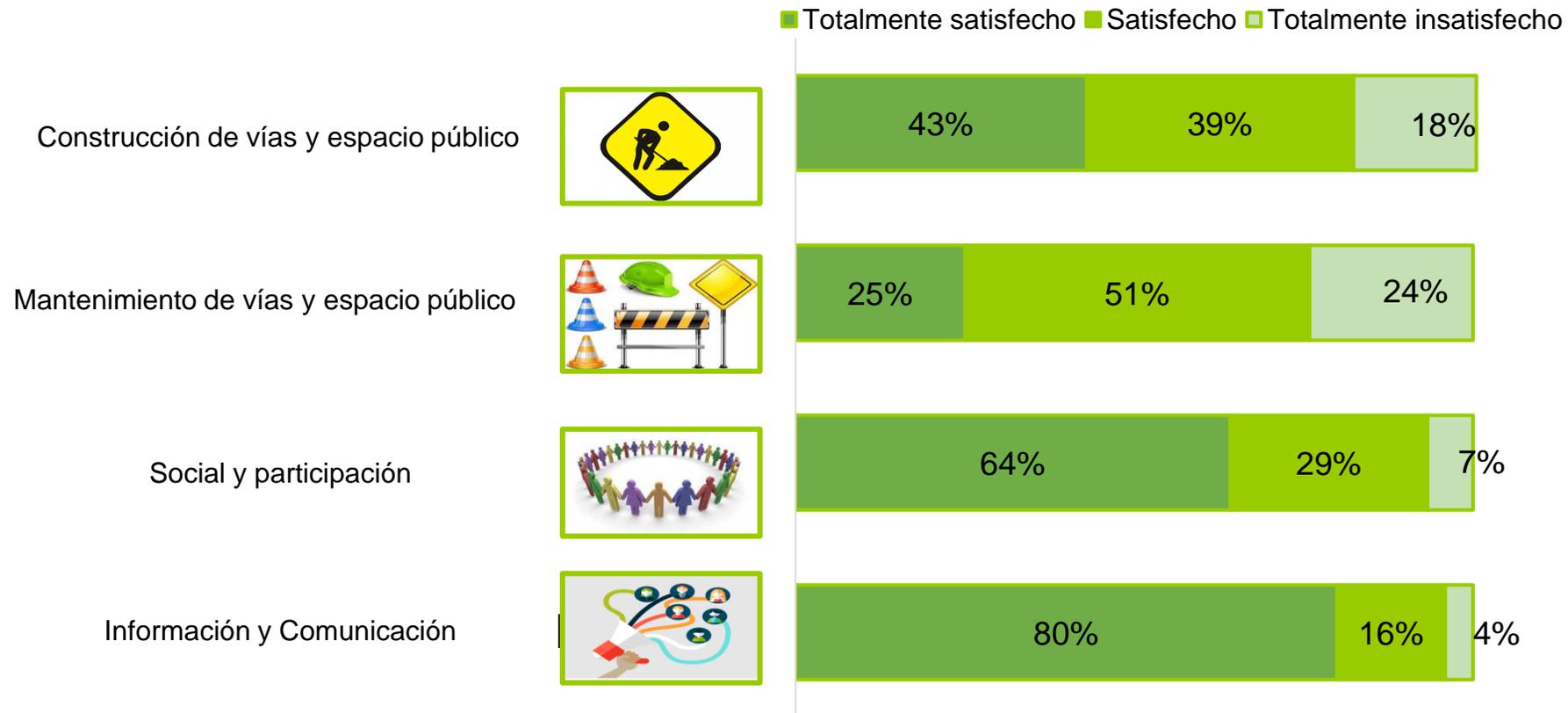
## ¿Qué imagen tiene del IDU?



- ¿Por qué una calificación menor a 5?



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



Base: 419 encuestas

# SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

—



## Observaciones Positivas con respecto al trámite

Canal efectivo  
Información útil  
Muy amables  
Servicio agil  
Buen servicio  
Excelente servicio  
Gracias  
Muy eficientes  
Felicitaciones por la gestión y el servicio  
Información oportuna  
Facilidad en el acceso y rápida comunicación

Total: 1.209 menciones

## Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Mantenimiento de malla vial  
Cumplir a tiempo con los proyectos  
Mejorar la comunicación con la comunidad  
Arreglar malla vial  
Agilizar las obras  
Socializar los proyectos

Total: 160 menciones

## Sugerencias con respecto al trámite

Ampliar horarios de atención  
El sistema con FULVIA no funciona bien  
Mejorar la funcionalidad de la página  
Mejorar la atención al ciudadano  
Poder descargar los paz y salvo desde la página  
Brindar información precisa y clara  
Controlar la corrupción

Total: 74 menciones

# 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 Cuarto 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	6.486	6.232	96,08%	99,36%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	6.592	6.447	97,8%	99,84%
Módulo de percepción frente al trámite	419	418	99,76%	99,28%
Módulo de Instalaciones físicas	336	336	100%	100%
*Módulo de comunicaciones	8	7	75%	87,5%
*Módulo de imagen	419	386	92,12%	52,92%
<b>Promedio Sin Imagen y sin Comunicación</b>			98,41%	99,70%
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>99,05%</b>	



\*No se tiene en cuenta para el cálculo del indicador general.

El indicador de satisfacción general resulta de promediar la calificación totalmente satisfecho en cada uno de los aspectos a medir.

# GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

