

Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana Trámites y Servicios Enero a Diciembre de 2022



Ficha Técnica

Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos, frente a los trámites y servicios ofrecidos por el IDU al momento de hacer uso de estos (Pago Compensatorios de Estacionamientos, Intervención a Urbanizadores, Licencias de Excavación, Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá, Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU, Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias) mediante el canal virtual y presencial.

Población Objetivo: Ciudadanos que realizaron algún trámite o servicio mediante el canal virtual o presencial, durante el periodo de enero a diciembre de 2022.

Tamaño de muestra: 71 encuestas virtuales y presenciales distribuidas de la siguiente manera:

Trámite y/o Servicio	Cantidad de Encuestas
Intervención a Urbanizadores y/o Terceros	2
Licencias de Excavación	5
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	10
Permiso Uso Temporal del Espacio Publico Administrado por el IDU	12
Pago Compensatorio de Estacionamientos	2
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	40
Total	71

Tipo de muestreo: Todas las personas que realizaron algún trámite en el IDU.

Tipo de encuesta: Encuesta Virtual y/o Presencial con formulario estructurado.

Período de recolección: Enero a Diciembre de 2022.



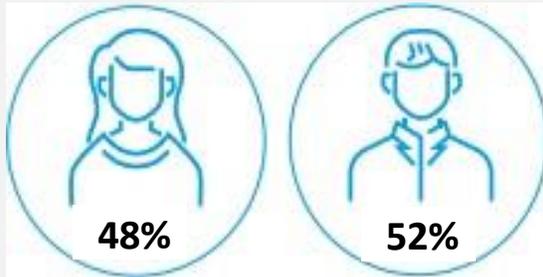
Caracterización del Encuestado

—

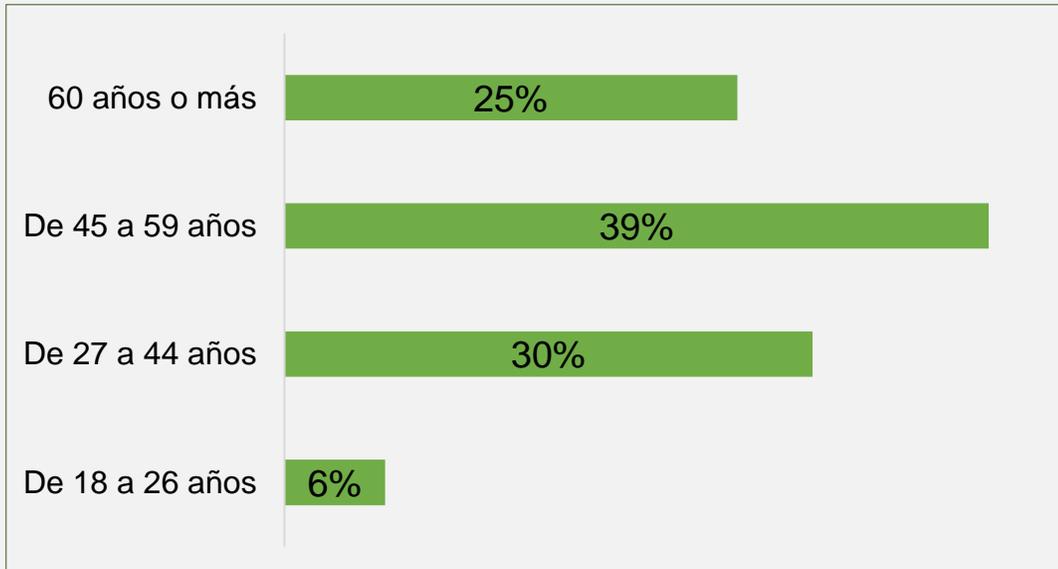


USUARIO

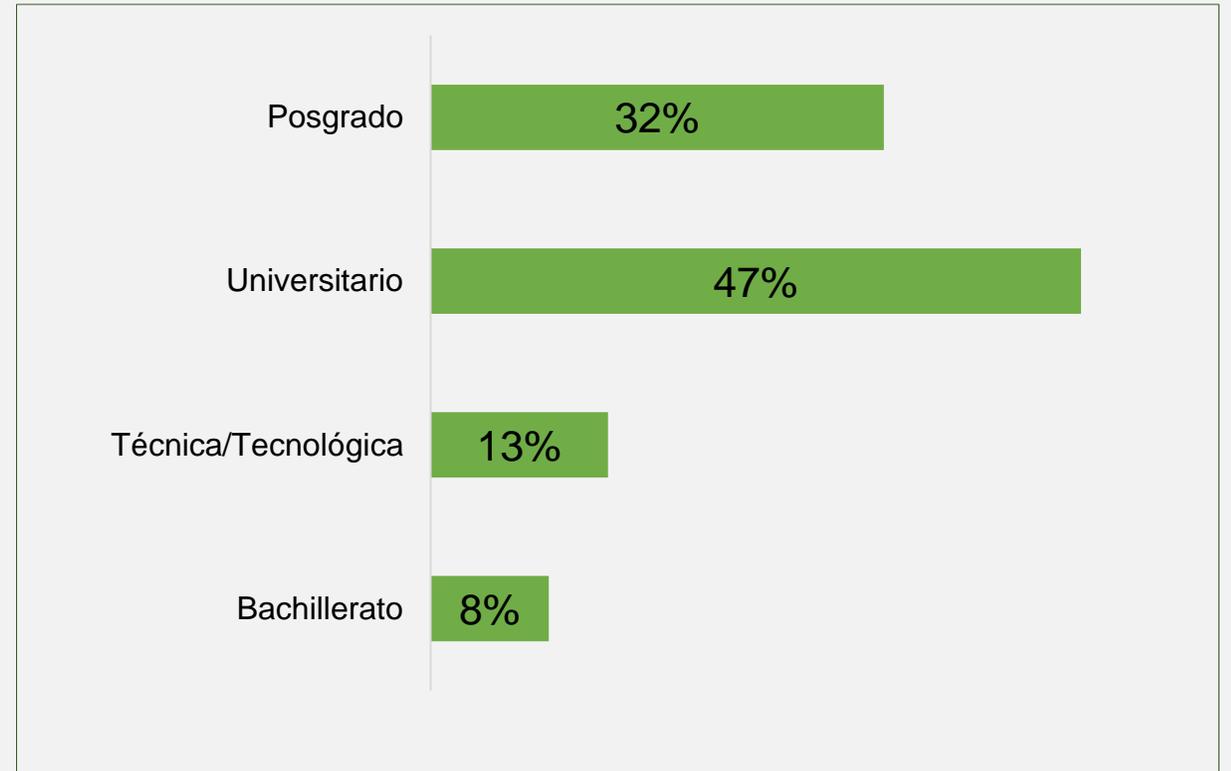
Sexo



Edad



Nivel educativo

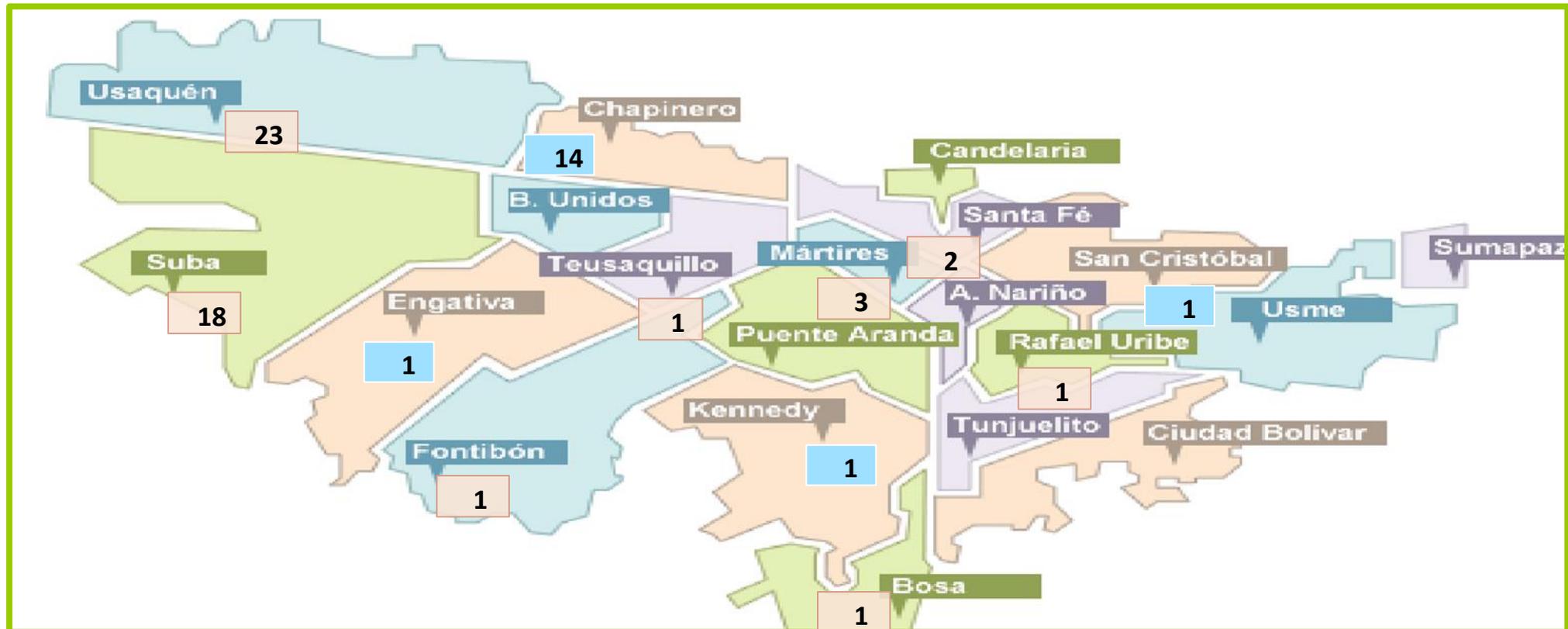


Base: 71 encuestas

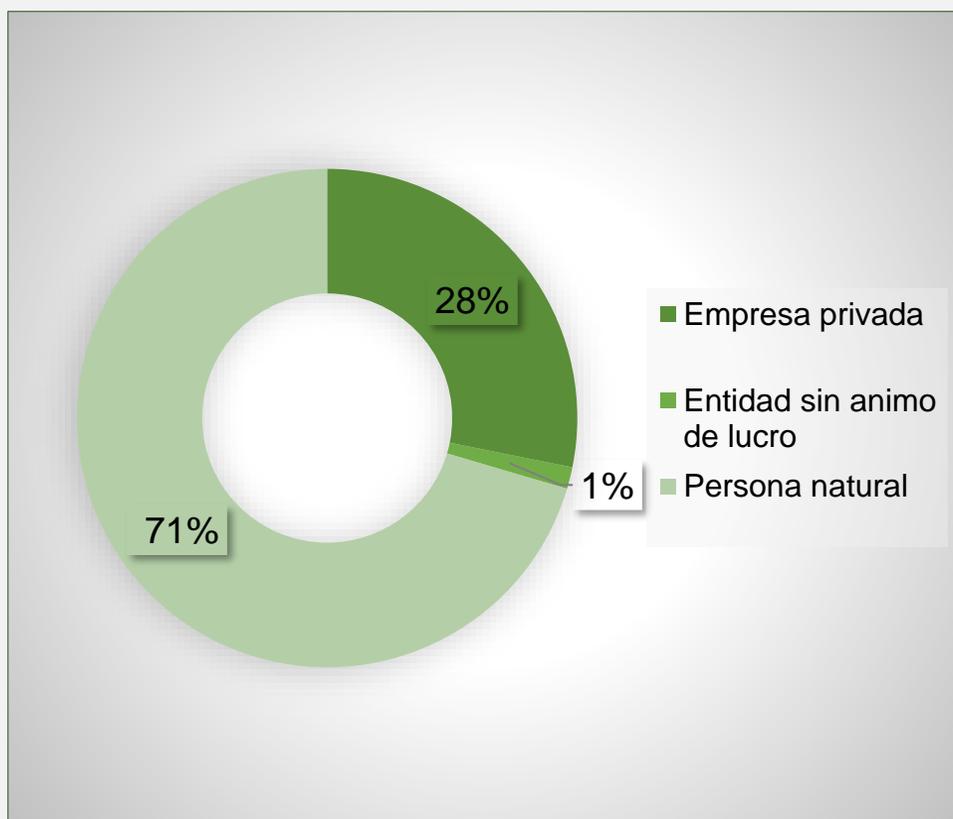


UBICACIÓN

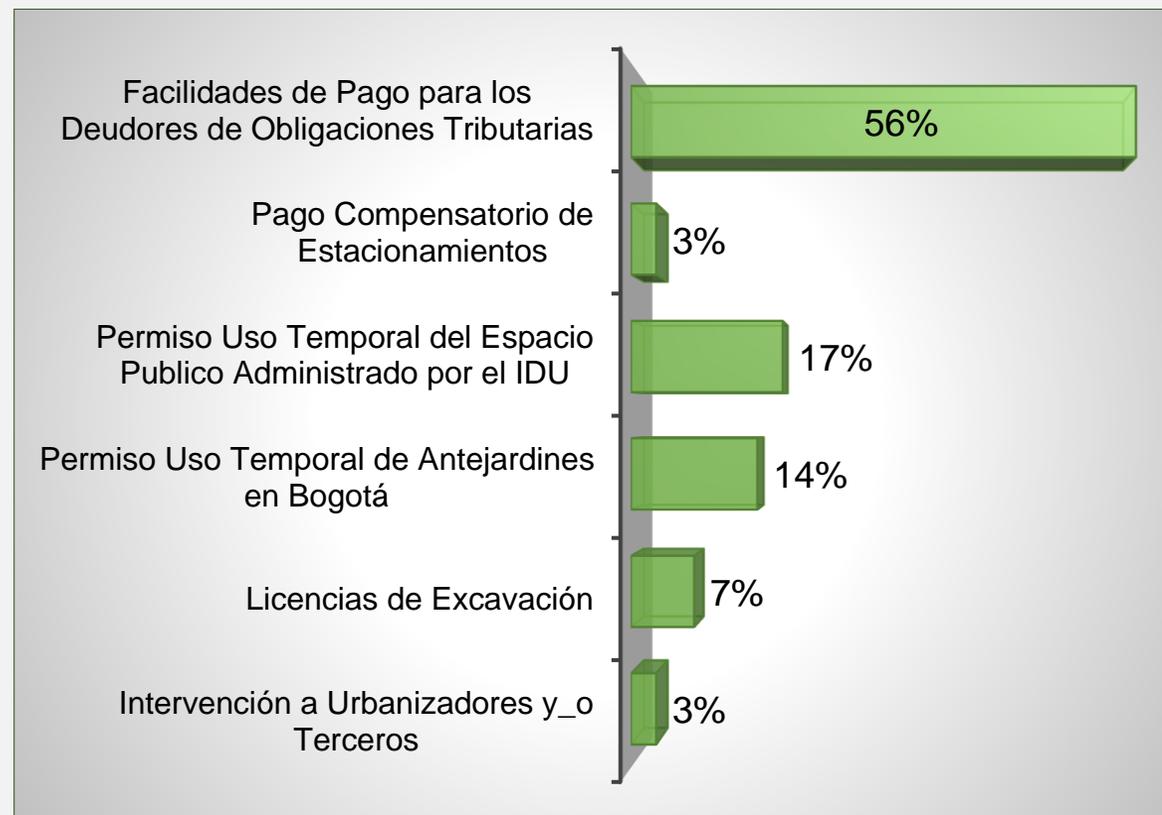
¿En qué localidad vive?



Tipo de usuario



Trámites realizados

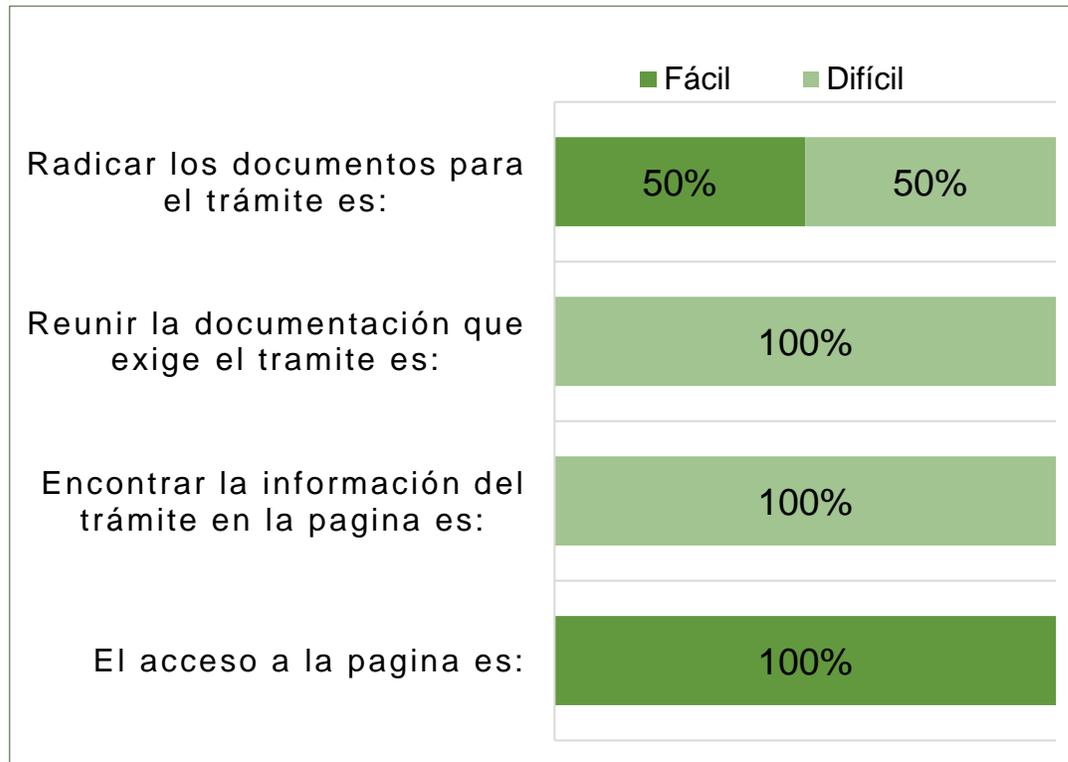


Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por Trámite



Intervención a Urbanizadores

Satisfacción frente al trámite



Razones por las cuales presento dificultad este trámite:

Dificultad para encontrar la información del trámite en la página	Menciones
Muchas veces la página esta bloqueada.	1
La información muchas veces no es clara y no esta actualizada. No se puede acceder a citas con facilidad.	2

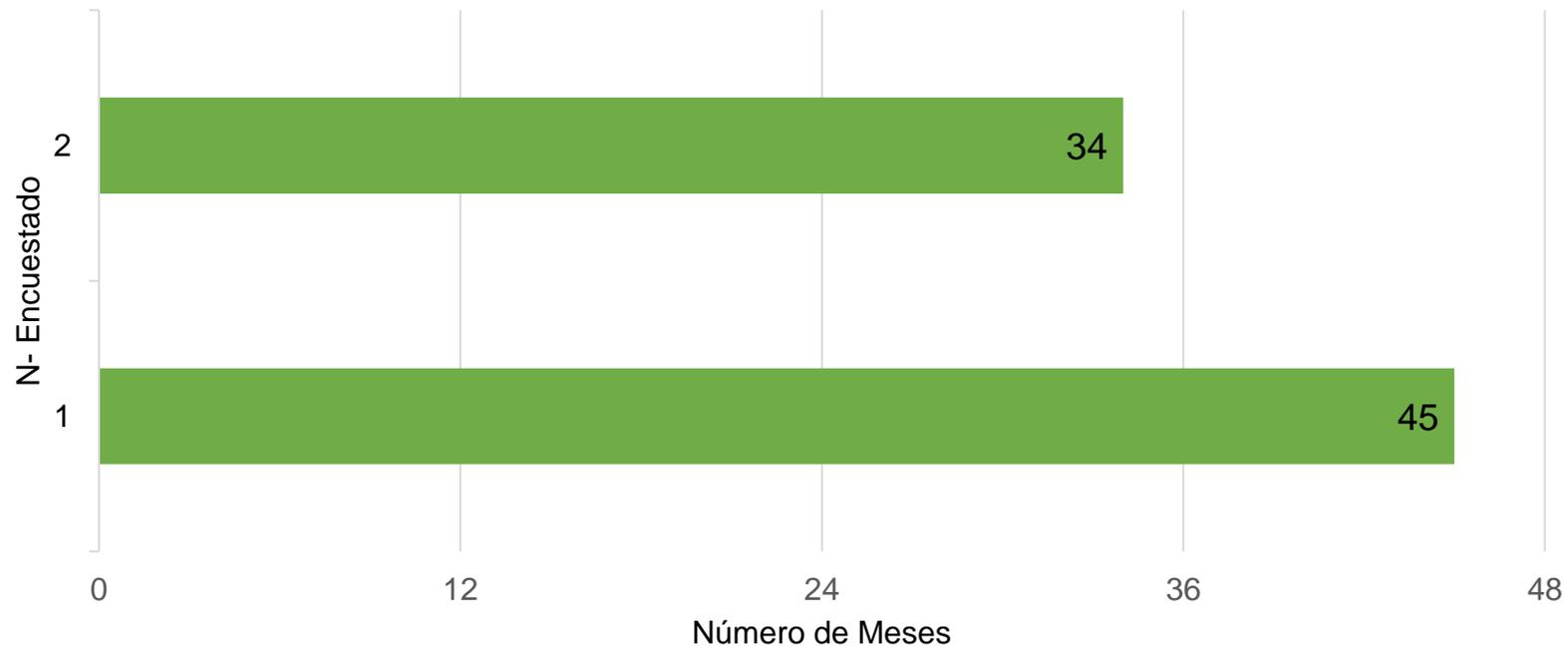
Dificultad para reunir la documentación que exige el trámite	Menciones
Demasiado volumen de documentos exigidos.	1
La actitud del grupo es excelente, pero los tramites y respuestas se demoran mucho tiempo.	2

Dificultad para radicar la documentación que exige el trámite	Menciones
Por que la plataforma a veces no carga y se debe hacer vía Email.	1

Intervención a Urbanizadores

Estime cuantos Meses duró su trámite:

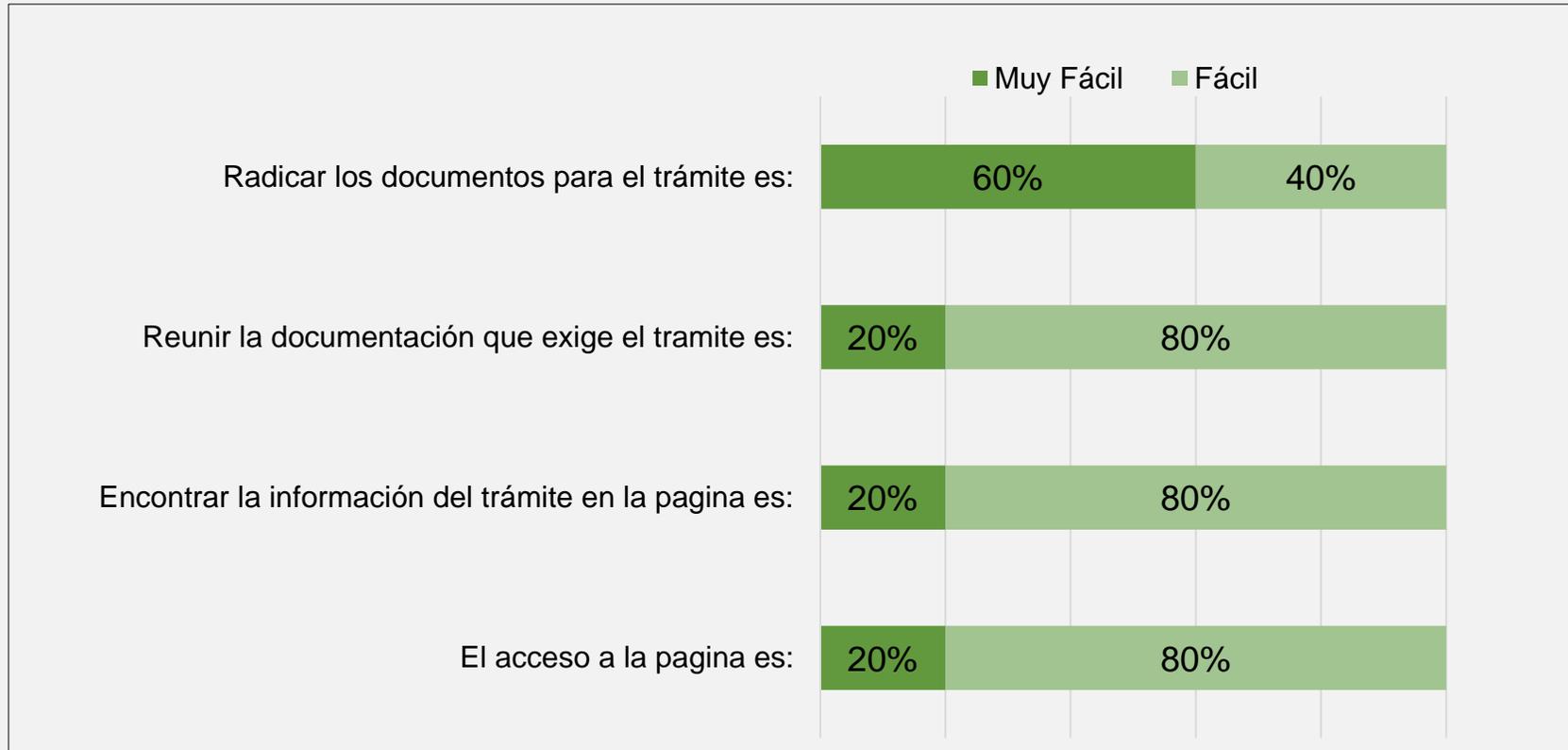
Promedio = 39 meses



Base: 2 encuestas

Licencias de Excavación

Satisfacción frente al trámite



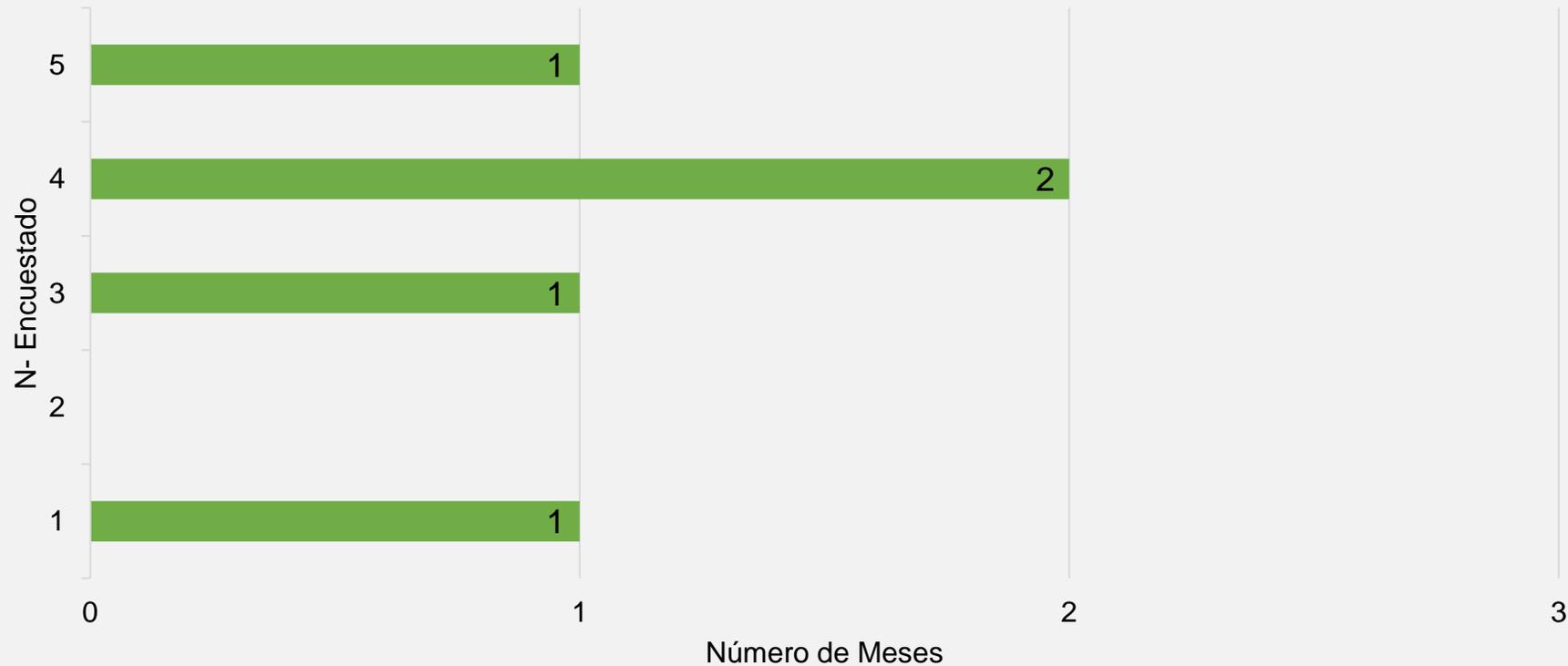
Base: 5 encuestas



Licencias de Excavación

Estime cuantos Meses duró su trámite:

Promedio = 1 mes

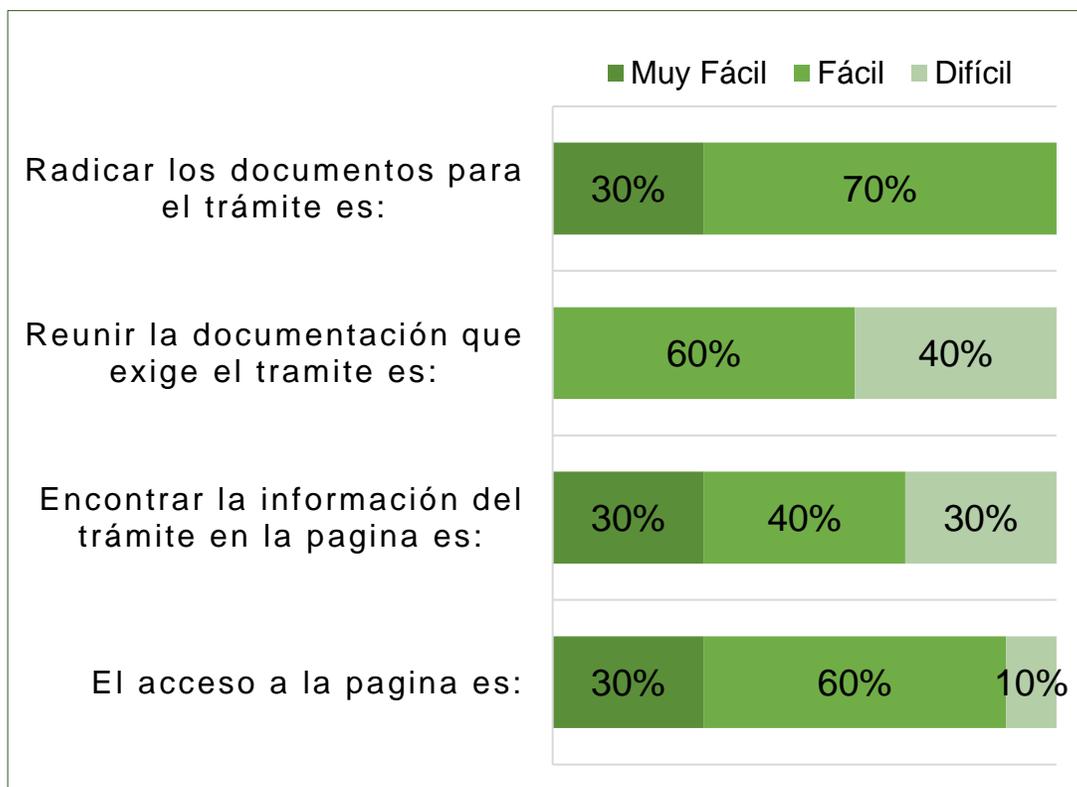


Base: 5 encuestas



Permiso Uso Temporal de Antejardines

Satisfacción frente al trámite



Razones por las cuales presento dificultad este trámite:

Dificultad para acceder a la página del trámite	Menciones
Tuvimos que presentar varias veces el trámite y cada vez pedían que actualizáramos documentos que ya habíamos presentado y para el caso en particular no hemos podido obtener el permiso desde hace ya casi un año estando la copropiedad completamente de acuerdo y no siendo invasivo en lo más mínimo un negocio pequeño desarmable; piden demasiado.	1

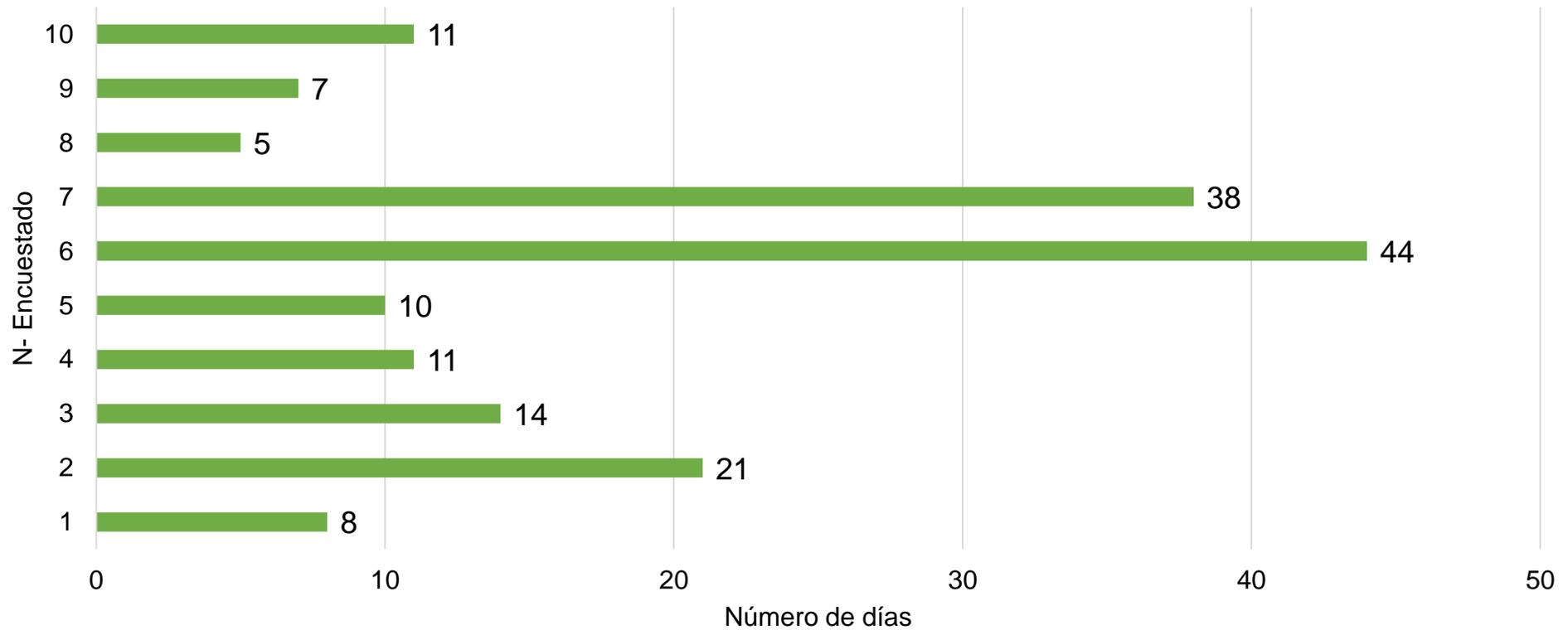
Dificultad para encontrar la información del trámite en la página	Menciones
No pude acceder a el formulario de este permiso, tuve que buscarlo en Google.	1
Por la demora en la respuesta, reacción, trámites excesivos y repetitivos.	2
Muchos requisitos.	3

Dificultad para reunir la documentación que exige el trámite	Menciones
No todos tenemos acceso a los profesionales que exige la elaboración de los documentos.	1
Planos, fotos, adecuaciones todo es muy costoso y si toca realizarlo más de una vez se vuelve imposible.	2
Difícil. Porque hay documentos como las actas de asamblea que a veces no cumplen el quórum en temporada vacacional.	3
Porque es mucha documentación.	4

Base: 10 encuestas

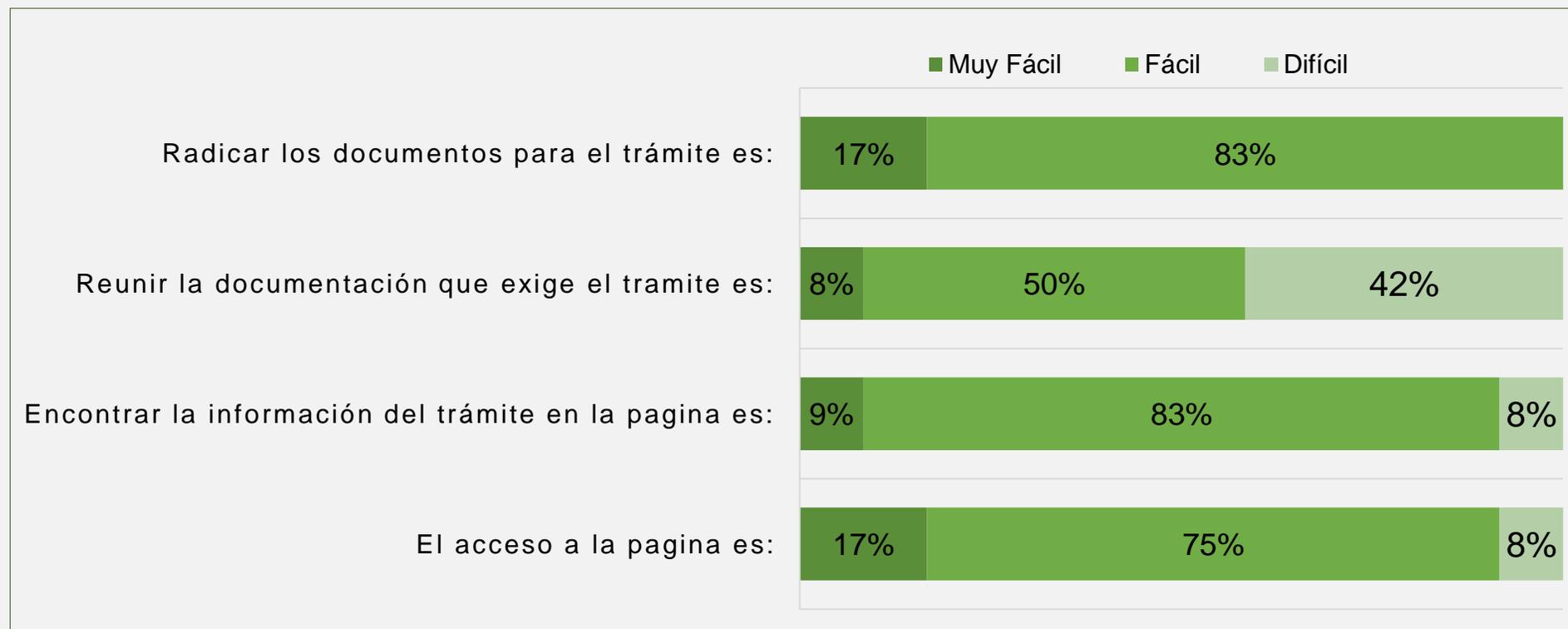
Permiso Uso Temporal de Antejardines

Estime cuantos Días duró su trámite:
Promedio = 17 días



Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU

Satisfacción frente al trámite



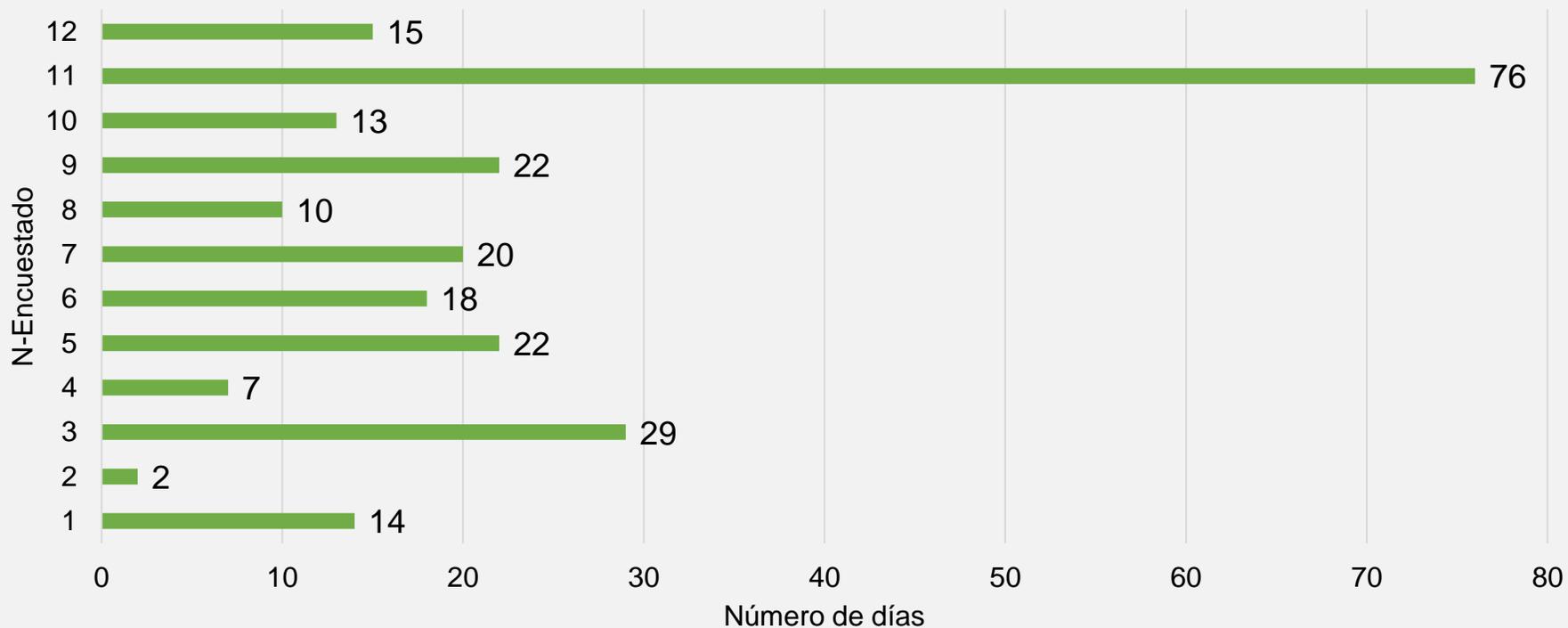
Base: 12 encuestas



Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU

Estime cuantos Días duró su trámite:

Promedio = 21 días

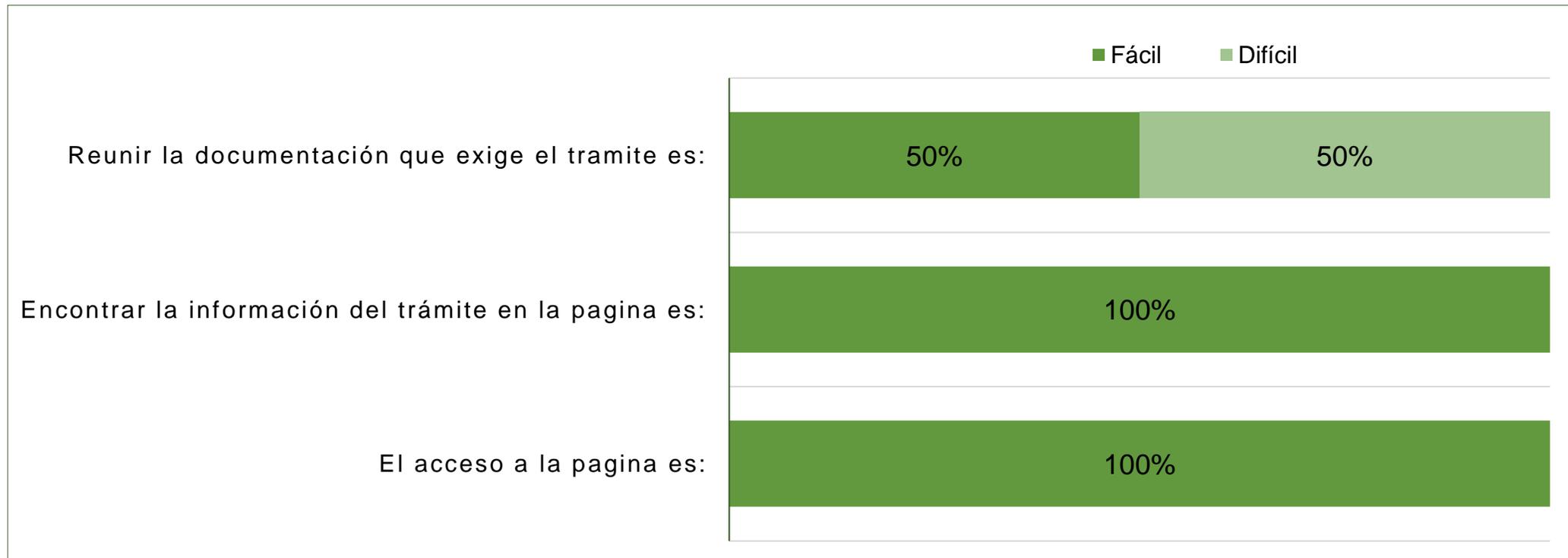


Base: 12 encuestas



Pago Compensatorio de Estacionamientos

Satisfacción frente al trámite

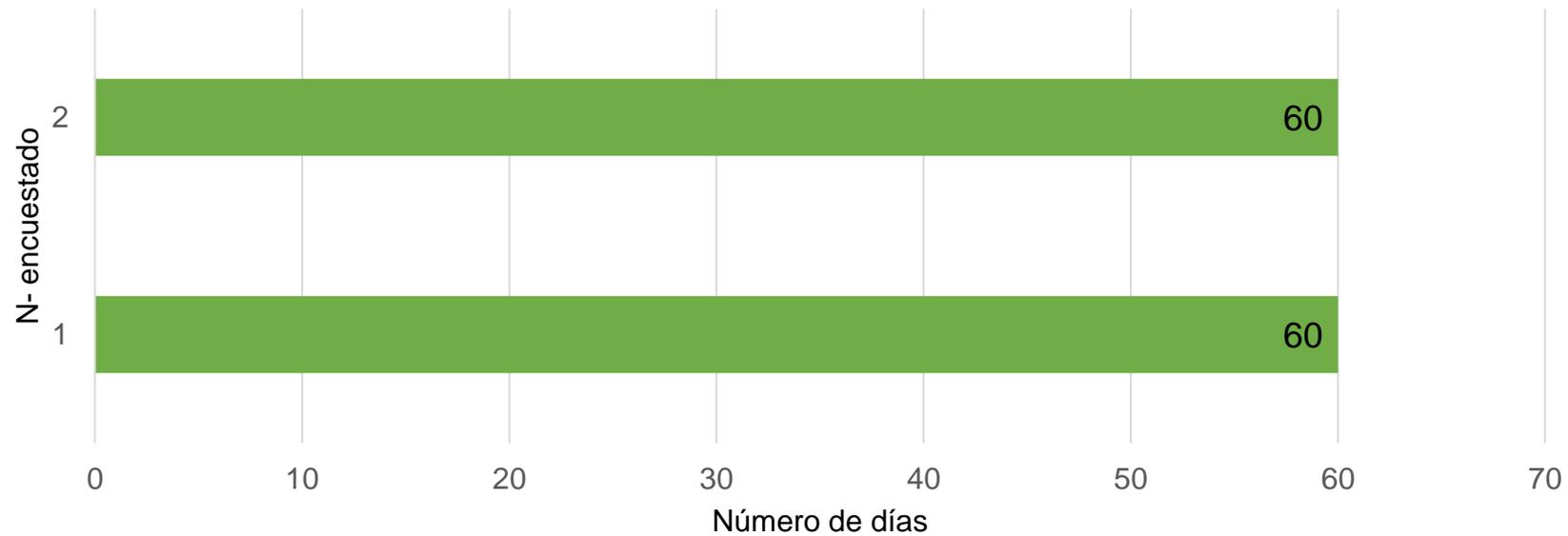


Base: 2 encuestas

Pago Compensatorio de Estacionamientos

Estime cuantos Días duró su trámite:

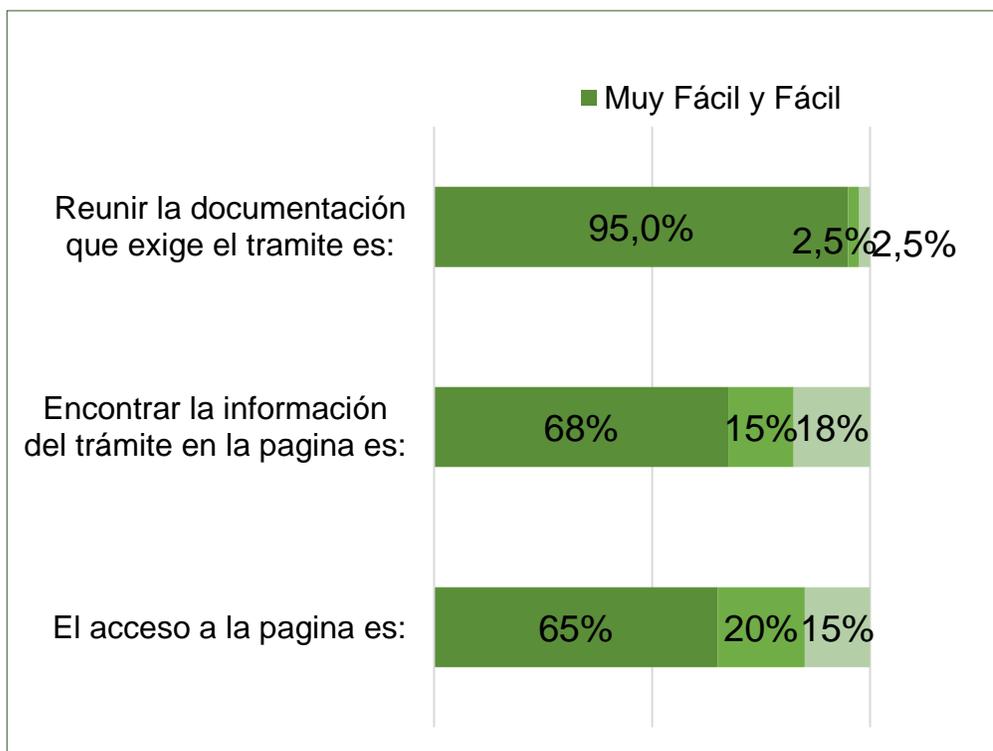
Promedio = 60 días



Base: 2 encuestas

Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias

Satisfacción frente al trámite



Razones por las cuales presento dificultad este trámite:

Dificultad para acceder a la página del trámite	Menciones
La página es lenta.	1
Casi siempre está fuera de servicio.	2
El tiempo de respuesta a la solicitud del correo cobros coactivos son demorados.	3

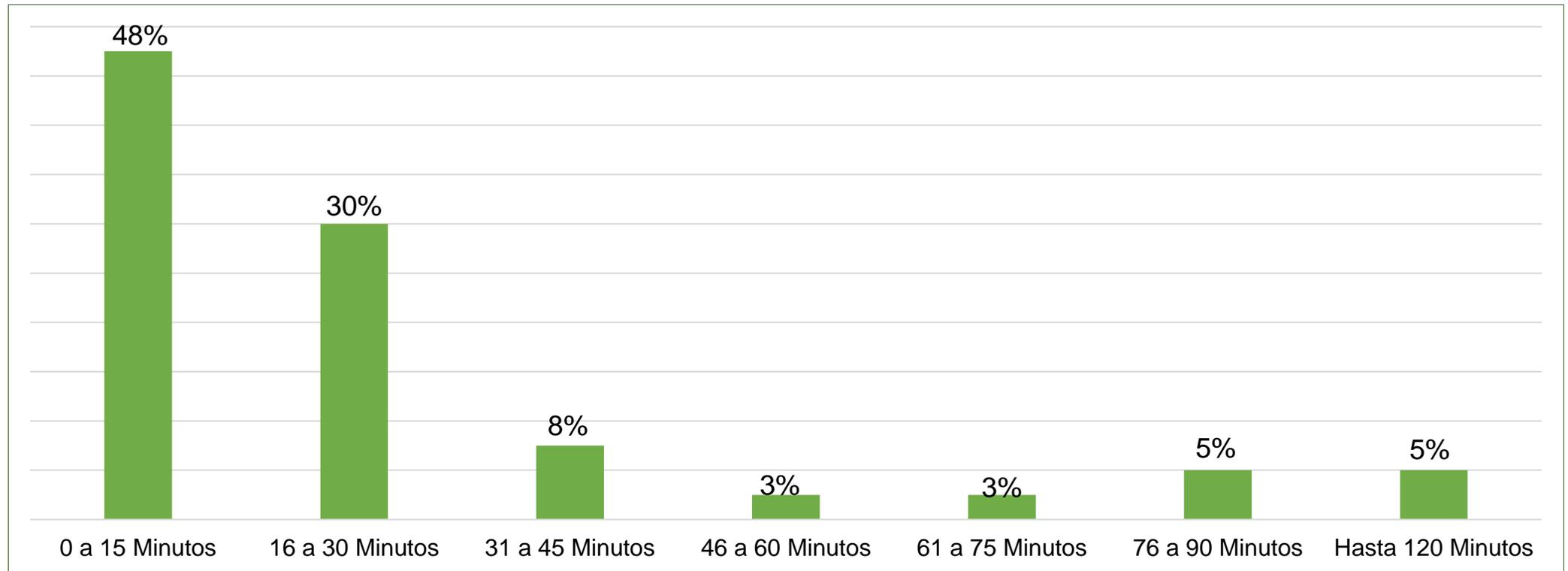
Dificultad para encontrar la información del trámite en la página	Menciones
La forma virtual es muy complicada y la telefónica no contestan.	1
No es clara la información.	2

Dificultad para reunir la documentación que exige el trámite	Menciones
No tenía toda la información.	1

Base: 40 encuestas

Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias

Estime cuantos Minutos duró su trámite:



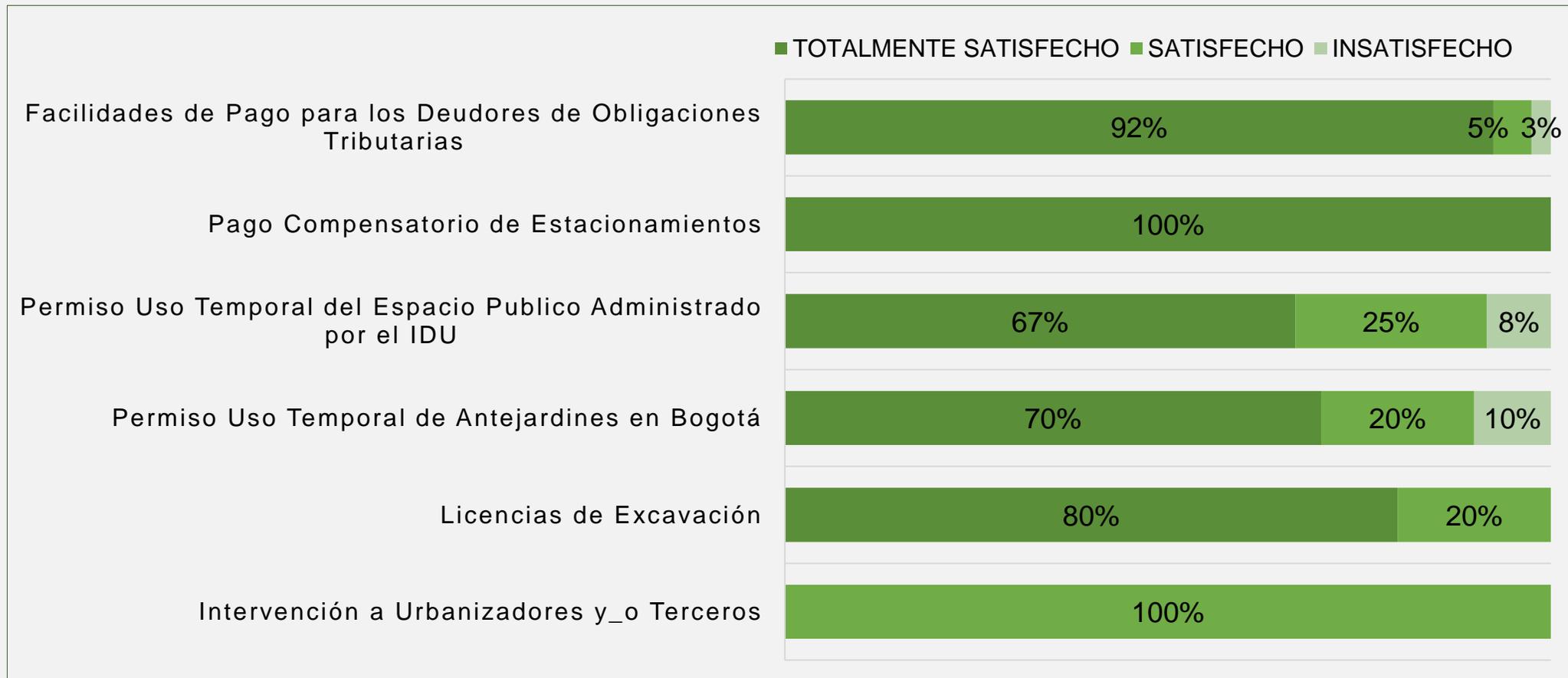
Base: 40 encuestas

Satisfacción General

—



¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y/o servicio recibido?



Base: 71 encuestas



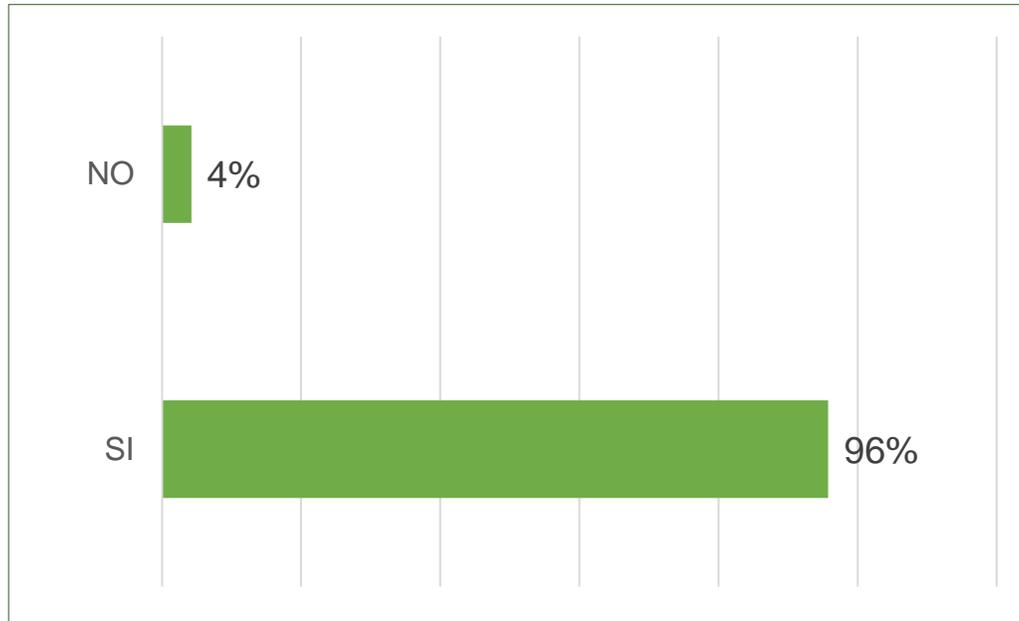
¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y/o servicio recibido?

Trámite	Por qué NO se siente satisfecho con el trámite y servicio recibido	Menciones
Permiso Uso Temporal del Espacio Publico Administrado por el IDU	La gestora o líder del espacio no tuvo muy buena actitud.	1
Permiso Uso Temporal del Espacio Publico Administrado por el IDU	Tal parece que favorecen a unos pocos yo lo llamaría corrupción y comercialización del espacio publico donde solo unos tienen derecho y el resto ¿que?	2
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Es un trámite innecesario.	3
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Porque pese a estar atento a presentar lo solicitado me pidieron unos documentos que no existen para la administración como el certificado de propiedad horizontal que se gestiona ante Secretaria gobierno donde dicen que eso no es cierto que es ante la administración del edificio, entre otras.	4
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Porque la respuesta es muy demorada.	5
Licencias de Excavación	Considero que los tiempo de respuesta aun son muy largos para la solicitud.	6
Intervención a Urbanizadores y_o Terceros	Demasiados componentes para la entrega.	7
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Falta más personal para atender al ciudadano.	8
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Realice el acuerdo de pago y las facturas no me llegan al predio.	9
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Se deben simplificar aun mas estos tramites.	10
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Tener en cuenta las fechas de pago de los ciudadanos.	11



A nivel general,

¿Su trámite se realizó efectivamente?



¿Por que NO se realizó efectivamente el Trámite?

Trámite	Razones	Menciones
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Llevamos 2 intentos y no logramos obtener el permiso	1
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Porque no hemos obtenido resultados	2
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Porque nos falta una nueva reunión de la asamblea para obtener el quorum. Entonces se frenó todo el trámite	3

Base: 71 encuestas

A nivel general,

¿Qué considera que fue lo más difícil durante el trámite?

Trámite	Respuestas
Permiso Uso Temporal del Espacio Publico Administrado por el IDU	Los tiempos de espera en la contestación al requerimiento.
Permiso Uso Temporal del Espacio Publico Administrado por el IDU	La póliza RCE y de cumplimiento, ya que las agencias tienen oportunidades con los estados financieros ante las aseguradoras.
Permiso uso Temporal de Antejardines en Bogotá	La planimetría técnica.
Permiso uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Volver a sacar documentos actuales sobre los ya presentados oportunamente con anterioridad.
Permiso uso Temporal de Antejardines en Bogotá	El requisito del quorum de la asamblea, debiera bastar con la autorización del administrador o entidad administradora del edificio.
Permiso uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Entender la normatividad aplicable.
Permiso uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Cargar los documentos en la plataforma porque se cae constantemente y tiene límite en el tamaño de los documentos. Además, que no hay claridad sobre lo que se espera que tengan los planos, por lo que se repitió muchas veces, sería bueno que se pusiera en el documento de formulario un ejemplo de un plano en lo que se requiere.
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	No tener toda la información, ya había venido antes y no lo había podido hacer.
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Que se realice algún descuento si se va cancelar de una vez.

Observaciones y/o Sugerencias

—



Observaciones Positivas

Trámite y/o Servicio	Observación
Permiso uso Temporal de Espacio Público Administrado por el IDU.	Gracias por tener en cuenta las solicitudes y por optar en plataformas digitales para facilitar el trabajo.
Licencias de Excavación.	Agradezco la diligencia en el trámite y agradezco a la funcionaria por su disposición y colaboración.
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias.	Muy satisfecho con la atención.
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias.	El funcionario fue muy cordial y amable al realizar los trámites.

Sugerencias

Trámite y/o Servicio	Sugerencia
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá.	Considerar las observaciones de las dificultades para mejorar la experiencia realizando el trámite y no se requiera subsanar tantas veces el trámite.
Pago Compensatorio de Estacionamientos.	Disminuir los tiempos de respuesta al trámite, una vez se radique ante el IDU la documentación completa.
Licencias de Excavación.	Pienso que el trámite debe tener una revisión presencial al tener todo el paquete armado, previo al envío para dar inicio a la solicitud. Con el fin de ganar tiempo al estar seguro que todos los documentos van completos.
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Mejorar la calidad de la plataforma y poder encontrar toda la información sobre el trámite y descargar los recibos.



¡GRACIAS!



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

