

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

Primer Trimestre 2023

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
Instituto 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:** 169 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico, durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2023.
- **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:** 134 encuestas por canal telefónico.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Enero, Febrero y Marzo del 2023.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

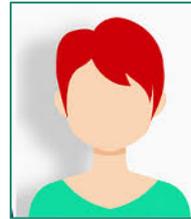
—



Sexo

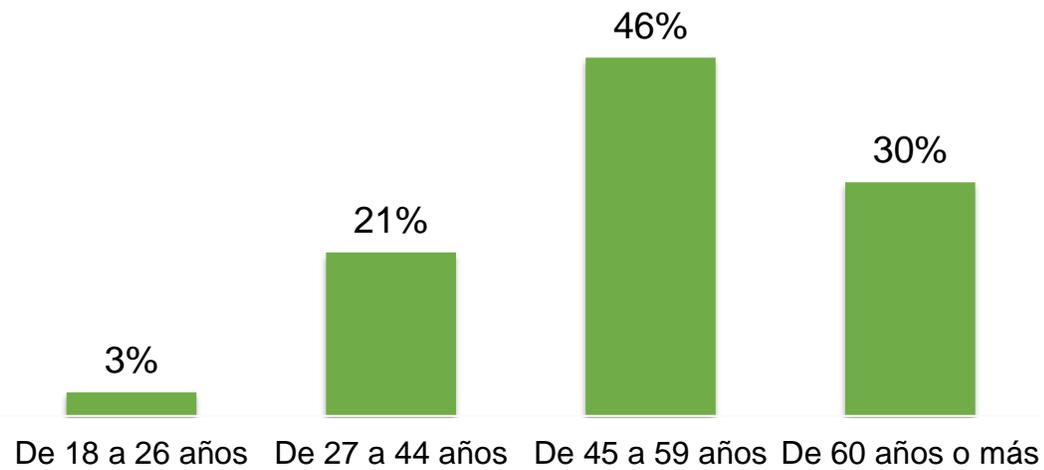


53%

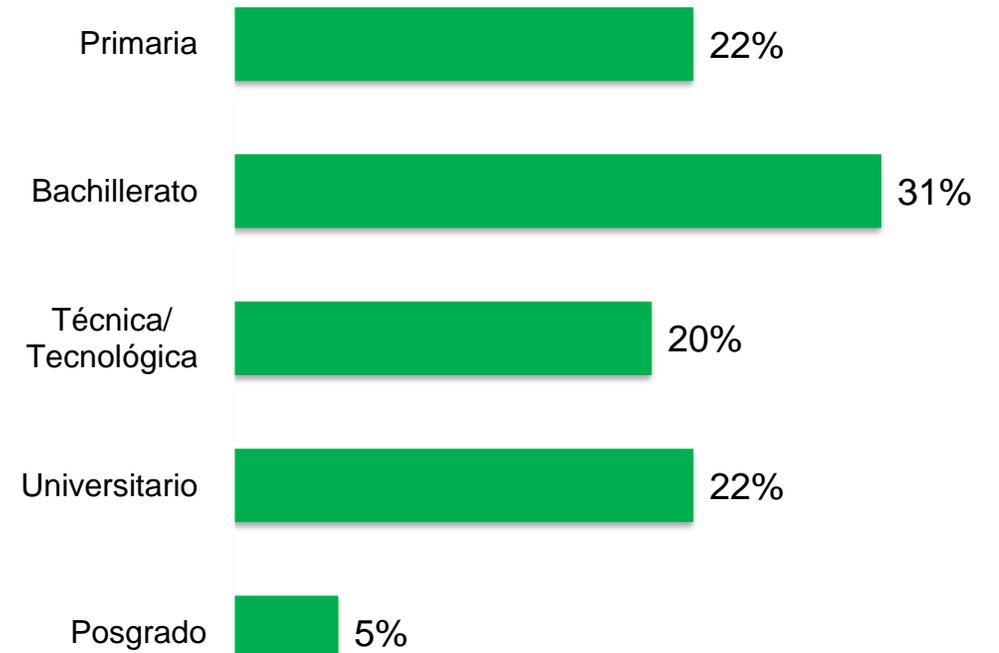


47%

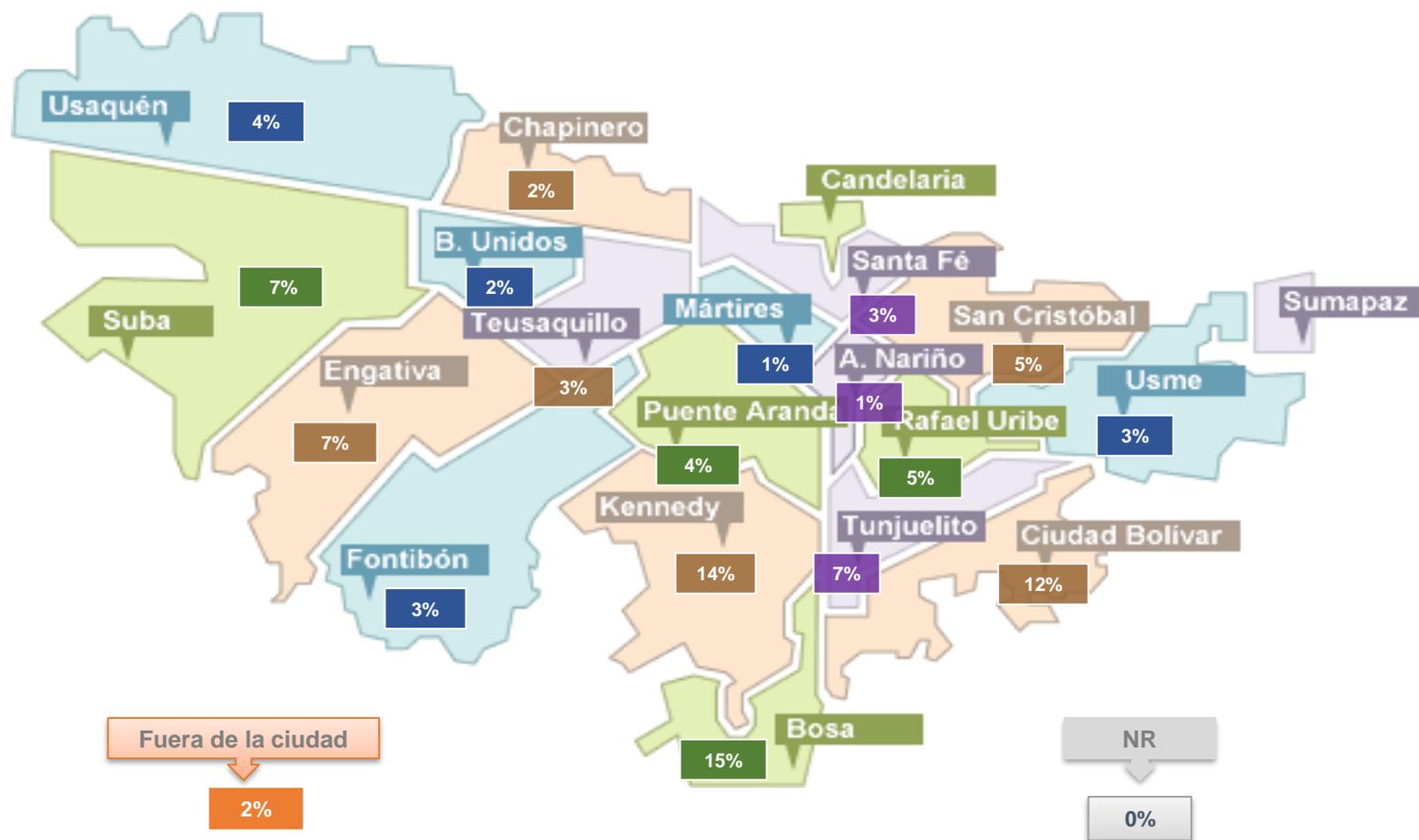
Edad



Nivel educativo

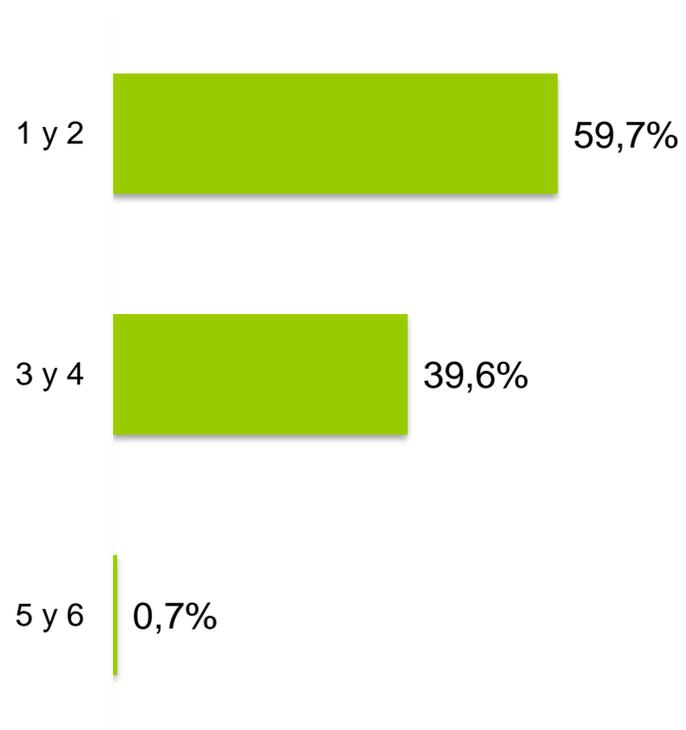


¿En qué localidad vive?

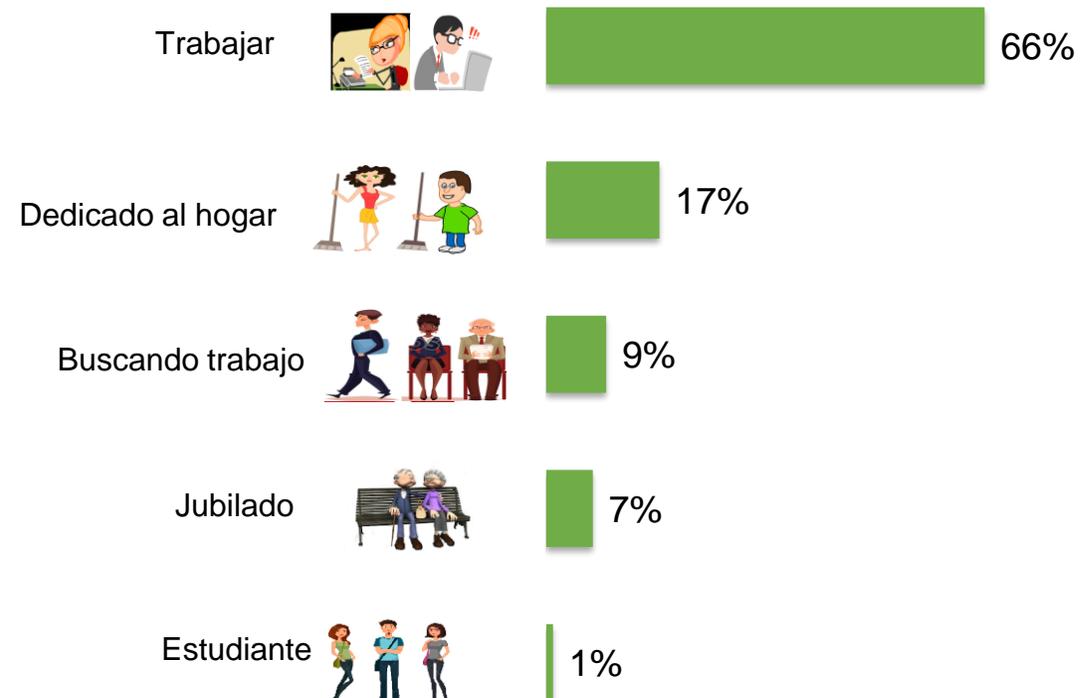


Base: 134 encuestas

Estrato socioeconómico

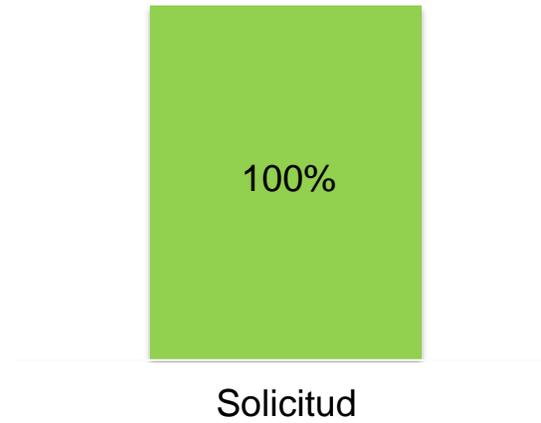


Ocupación

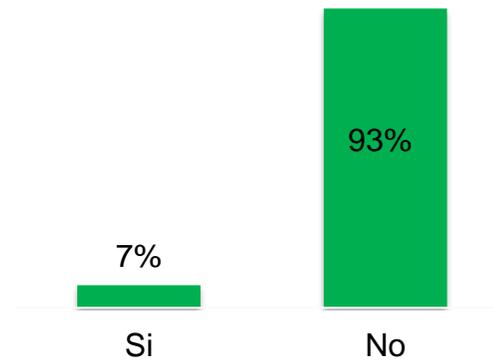


Base: 134 encuestas

Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 134 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

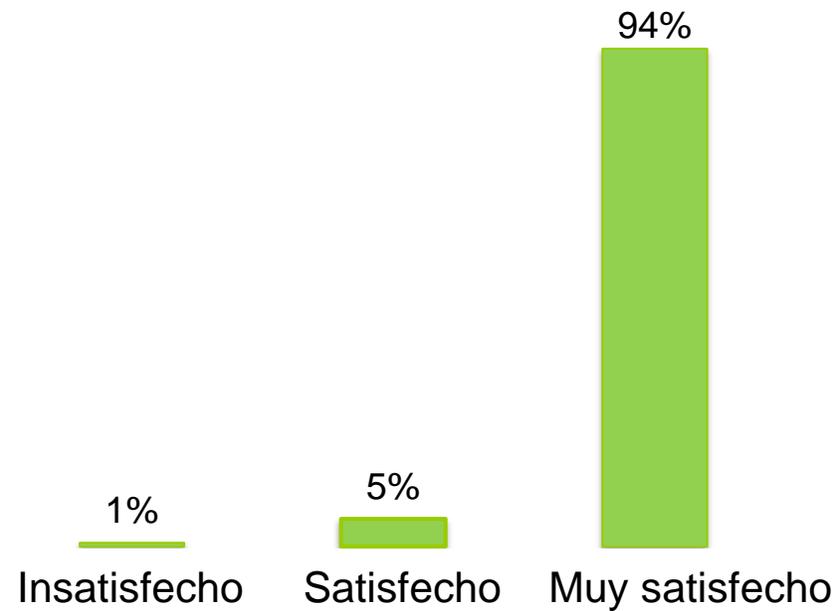
—



A nivel general

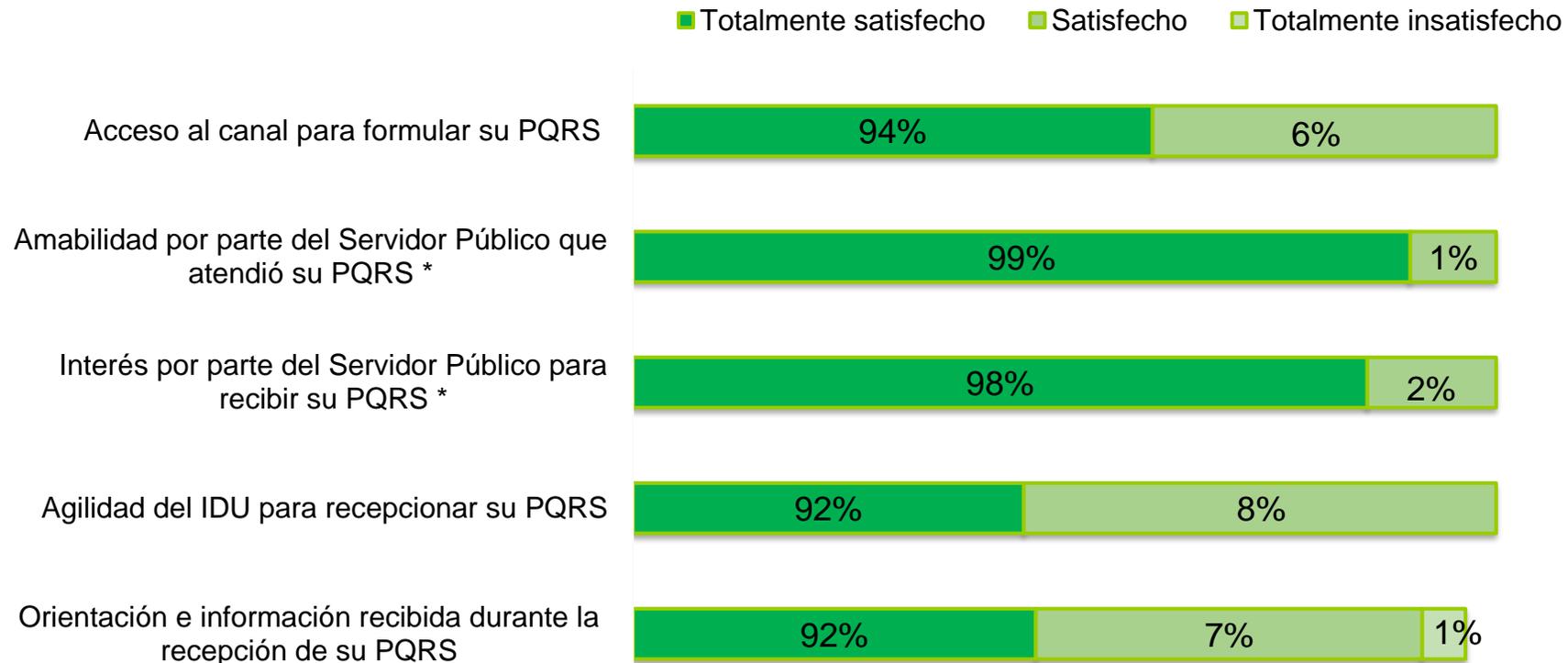
¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



Base: 134 encuestas

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

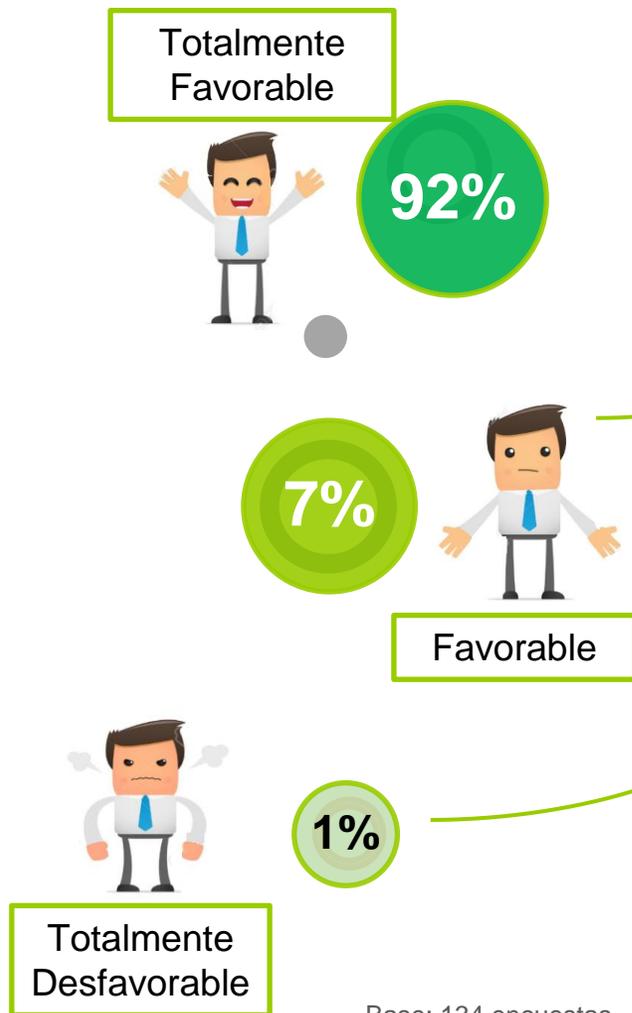


Base: 134 encuestas

IMAGEN DEL IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?

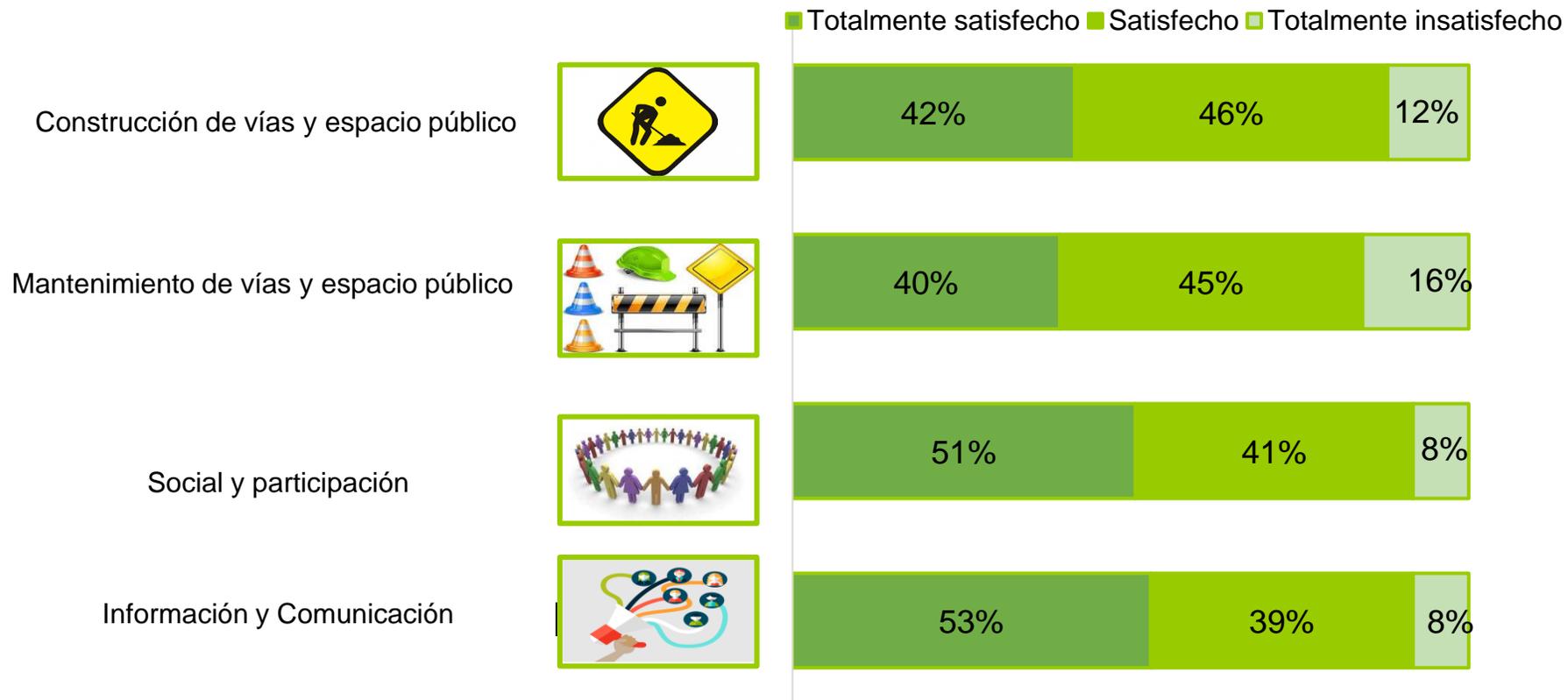


• ¿Por qué una calificación menor a 5?

- *Falta diligencia*
- *Tiene muchas fallas*
- *No tienen la información completa*
- *El servicio es bueno, pero no me dieron seguridad si van a afectar mi predio*
- *Gestión regular en valorización*
- *Desconocimiento de la entidad*
- *No colaboran a los ciudadanos que tienen afectación en viviendas*
- *Vías muy deterioradas*
- *No brindan información clara al ciudadano*
- *Todo está destapado*
- *No se conoce mucho la entidad*

Base: 11 encuestas

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



Base: 134 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

—



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	134	108	94%	94,9%
Indicador de satisfacción:			94,5%	

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



GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

