


# 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

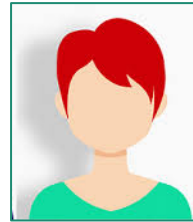
—



## Sexo

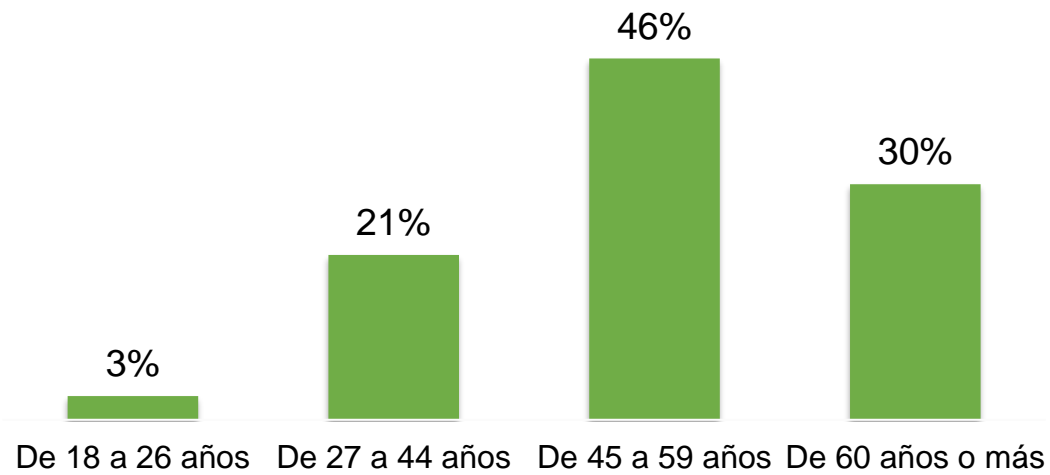


53%

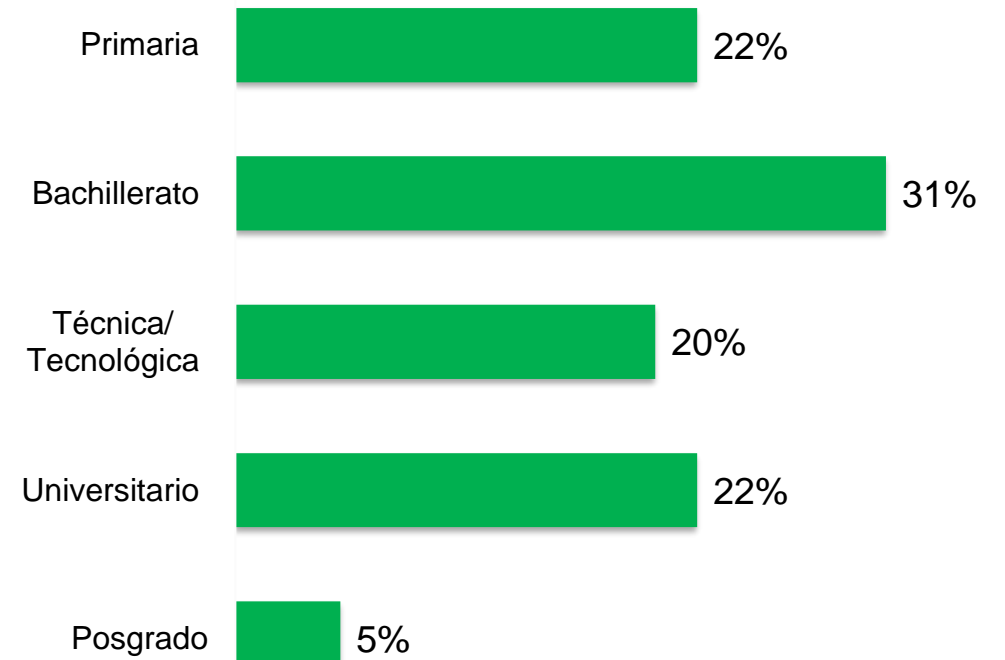


47%

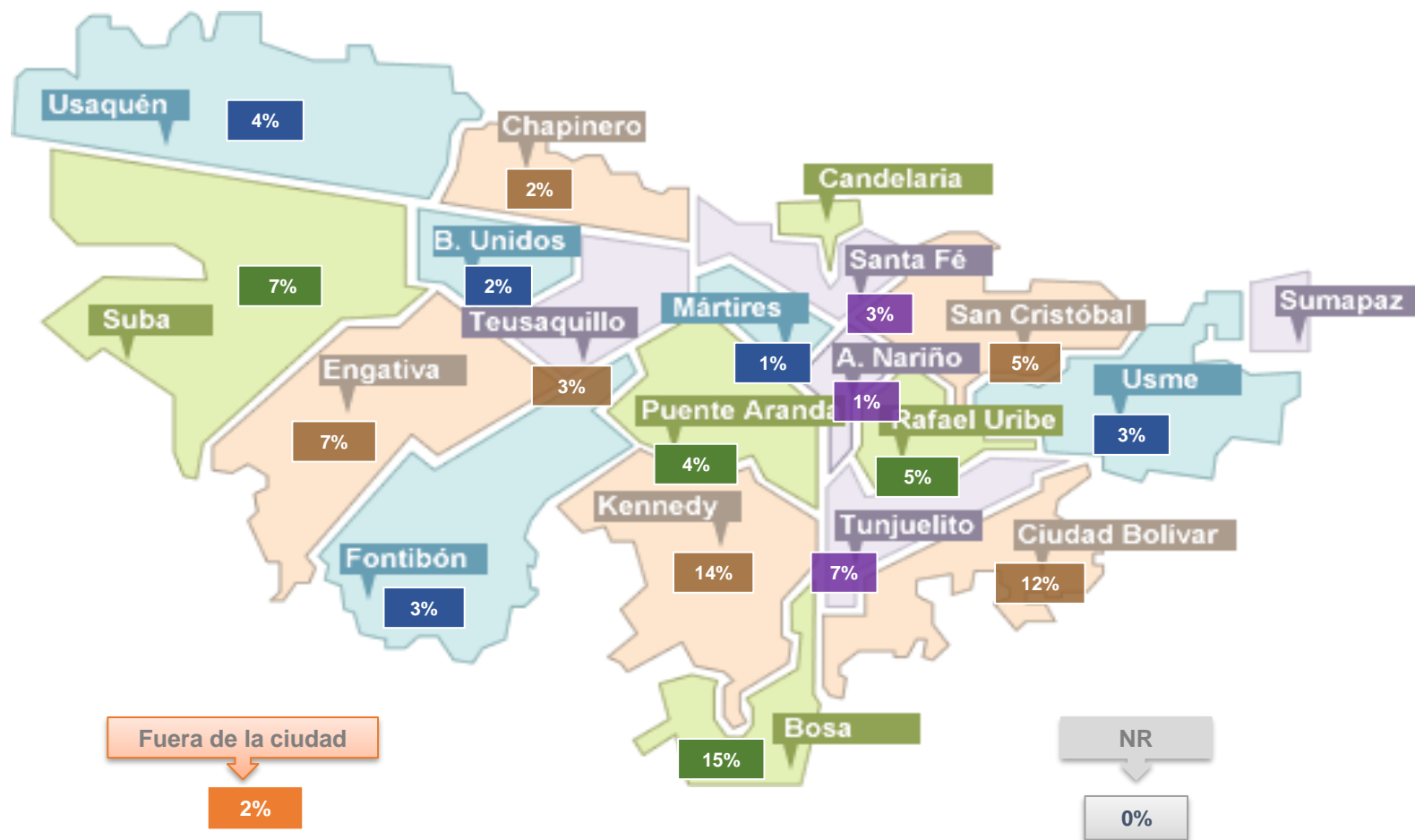
## Edad



## Nivel educativo

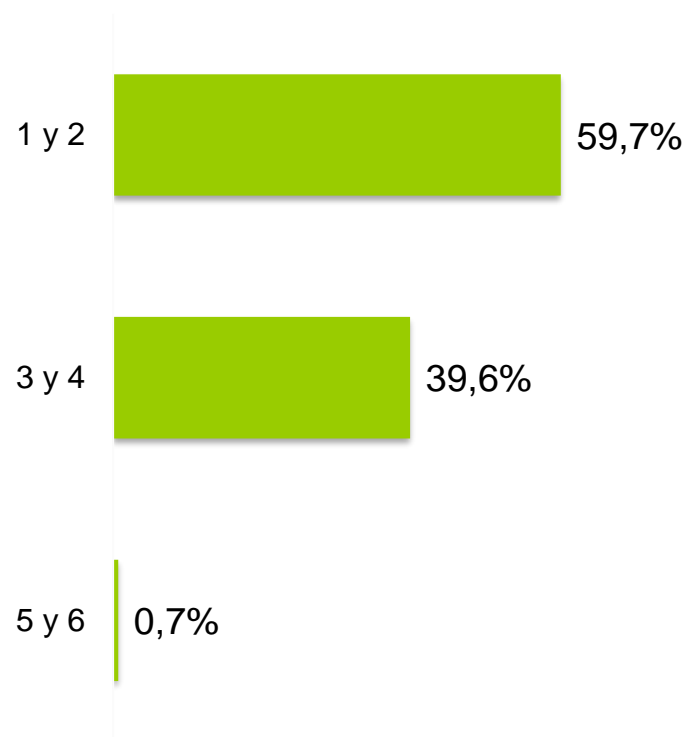


## ¿En qué localidad vive?

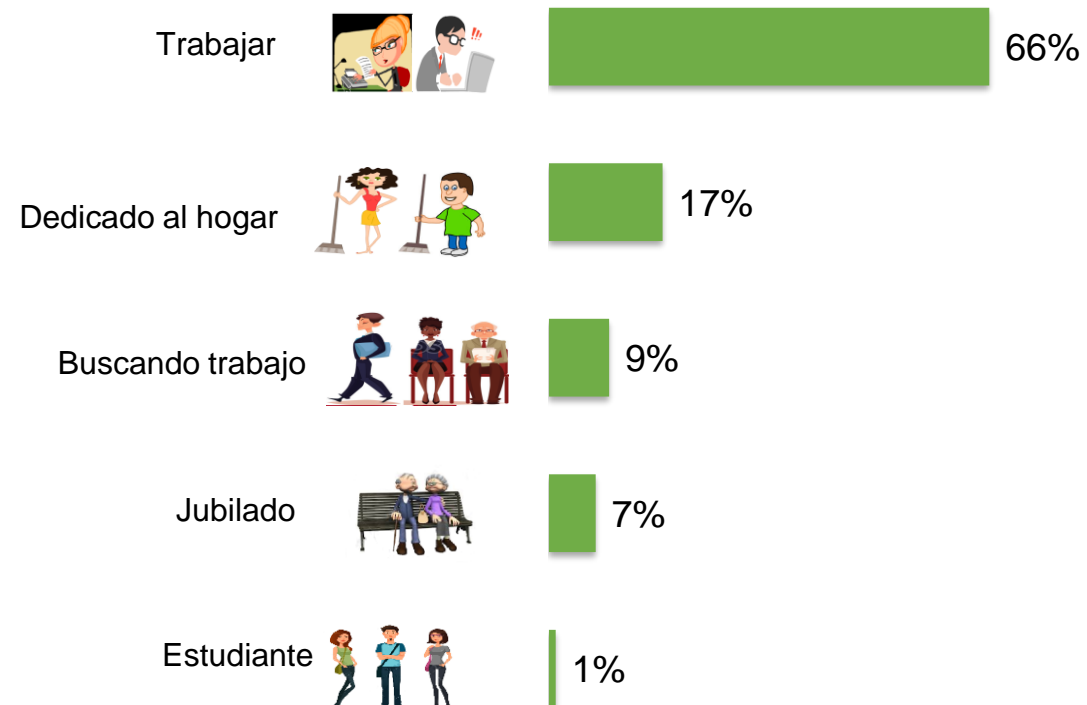


Base: 134 encuestas

## Estrato socioeconómico

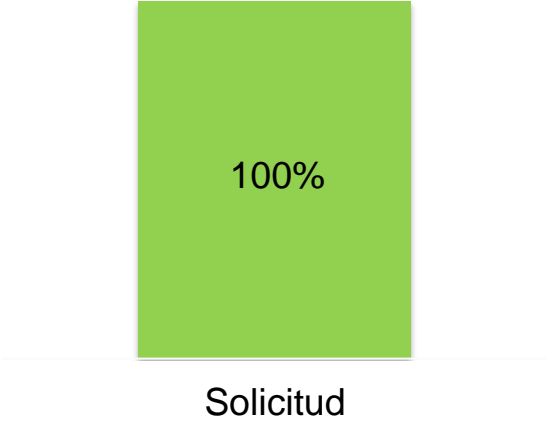


## Ocupación

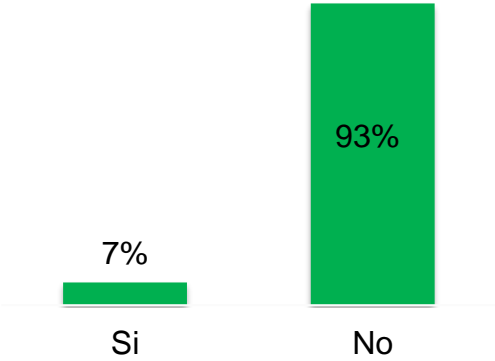


Base: 134 encuestas

## Tipo de requerimiento



## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 134 encuestas

# SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

—

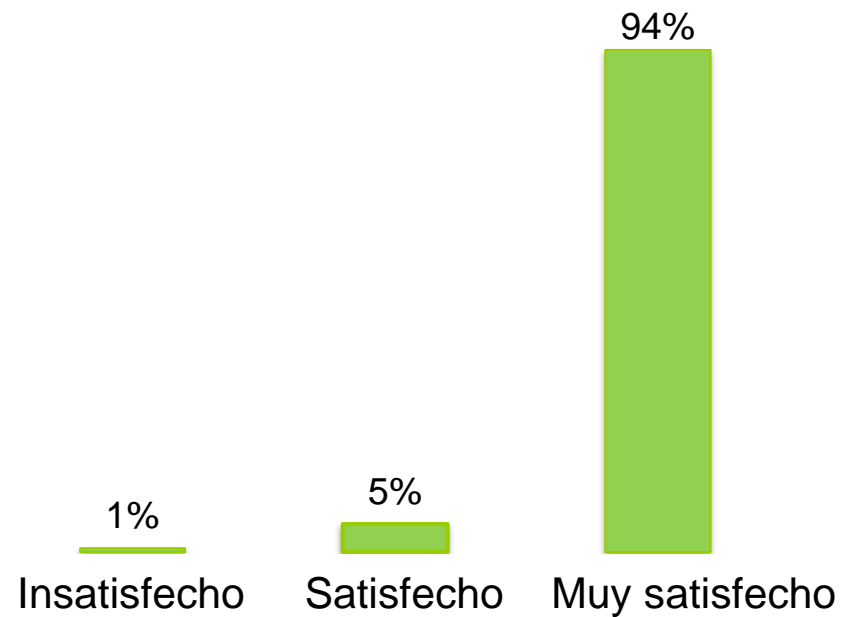




## A nivel general

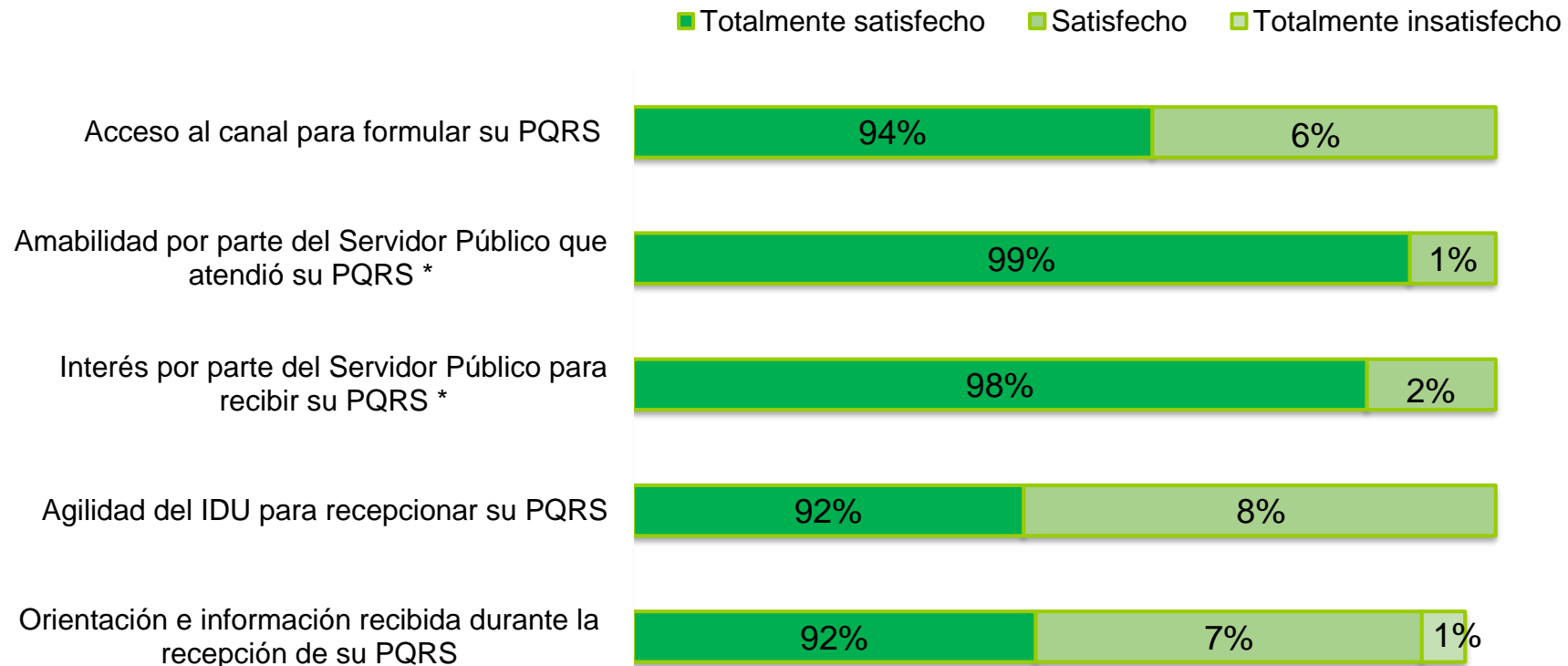
¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



Base: 134 encuestas

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

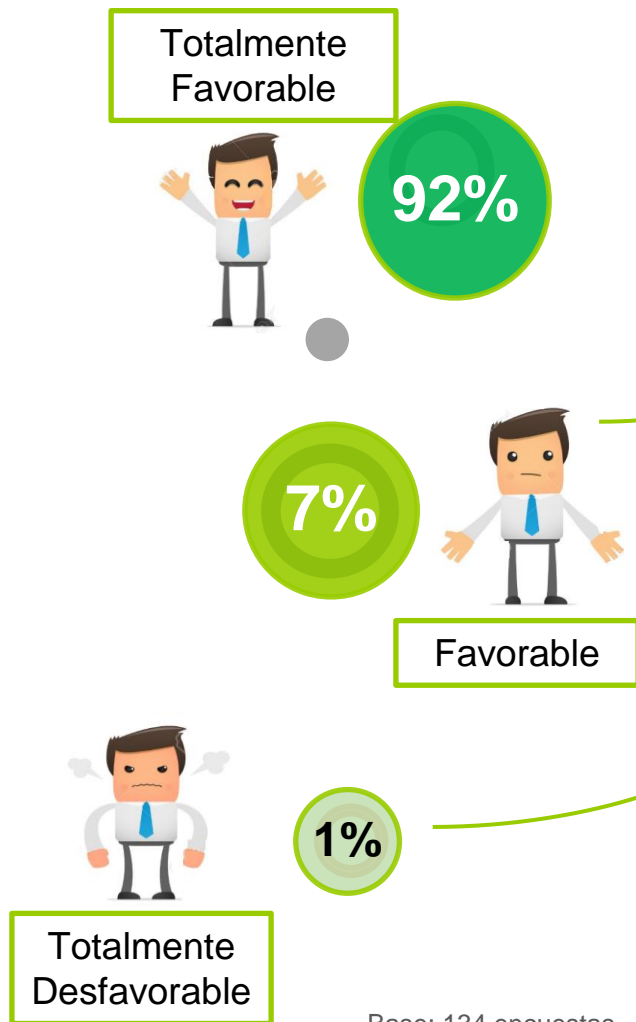


Base: 134 encuestas

# IMAGEN DEL IDU



## ¿Qué imagen tiene del IDU?



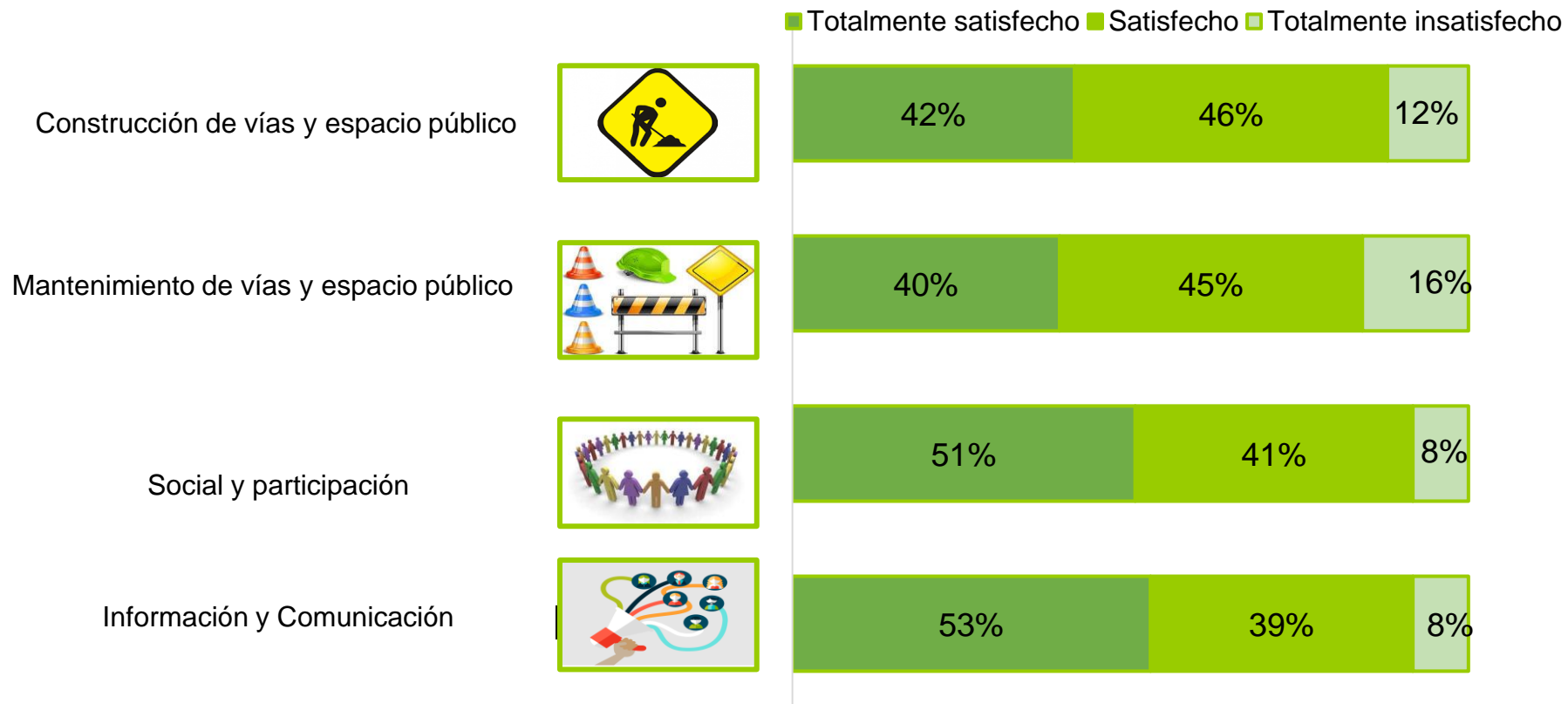
Base: 134 encuestas

### • ¿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...?



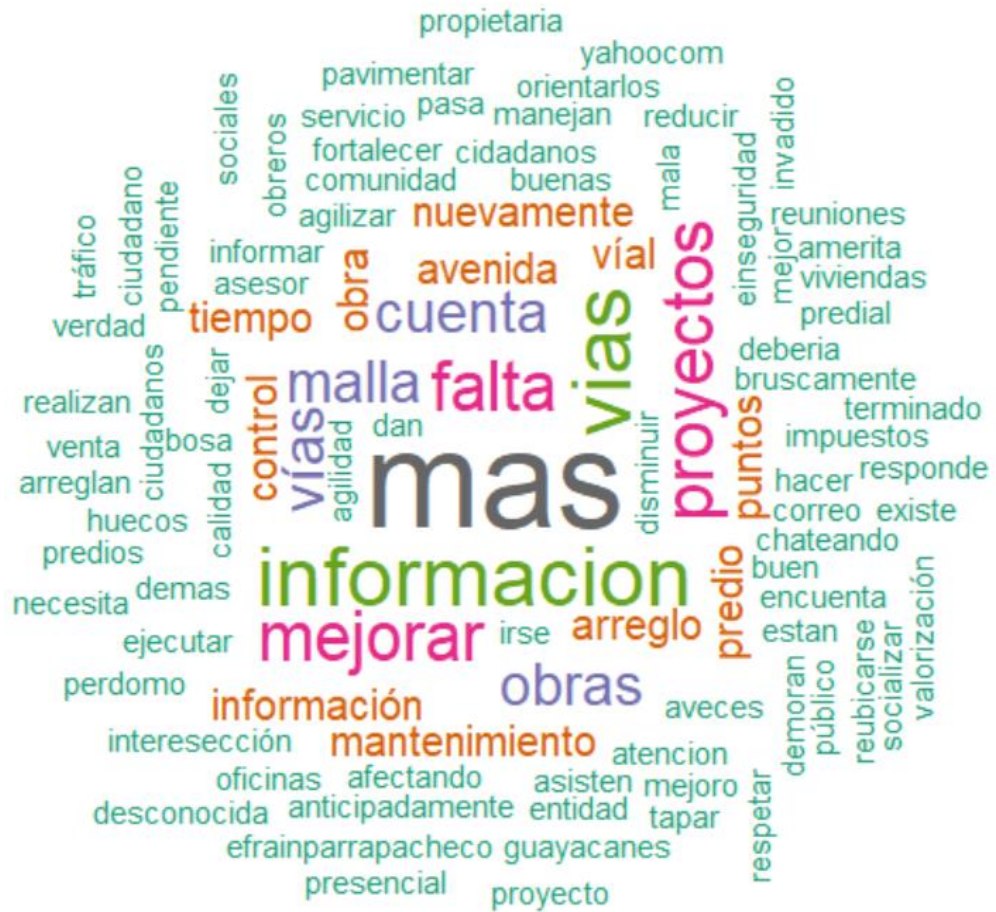
Base: 134 encuestas

# SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

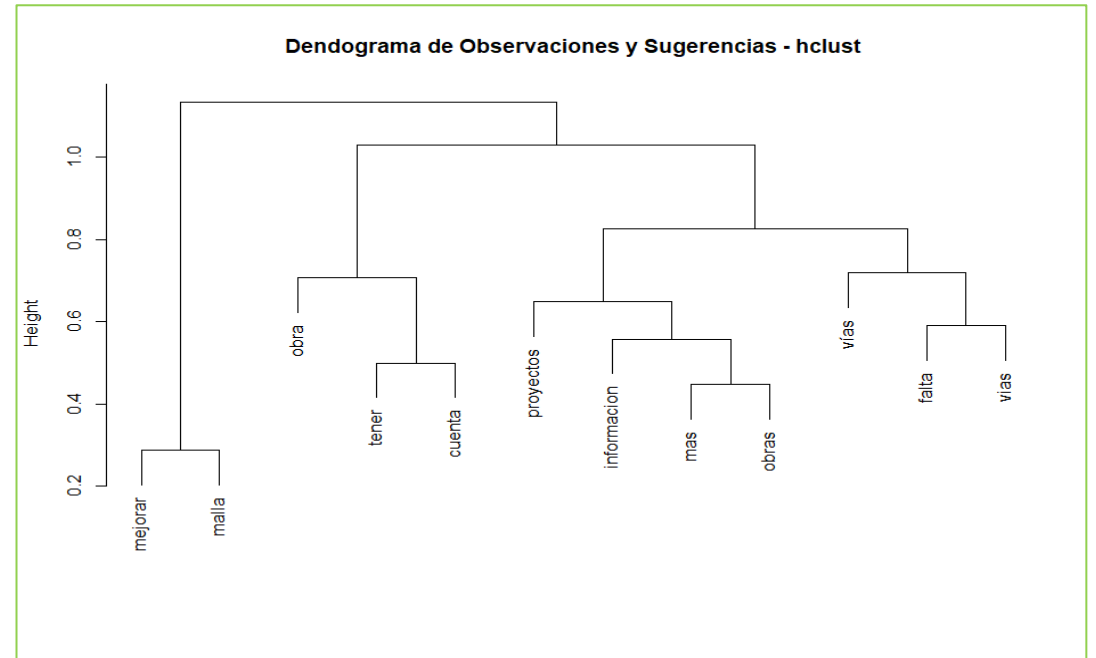
—



## Observaciones y sugerencias



## Aprendizaje No Supervisado: Hierarchical Clustering



Interpretación de agrupaciones jerárquicas de la nube de palabras para identificar grupos de palabras relacionados entre sí, a partir de la distancia existente entre ellas:

- Mejorar malla vial
- Más información de proyectos y obras
- Falta vías

# 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
<b>MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO</b>	134	108	94%	94,9%
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>94,5%</b>	

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

