

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

Primer Trimestre 2023



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:** 61.988 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el cuarto trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2023.
- **Tamaño de muestra:** 4.539 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 3.906 Chat virtual IDU, 564 Calle 22 y 69 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:** Enero, Febrero y Marzo del 2023.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

—



Sexo



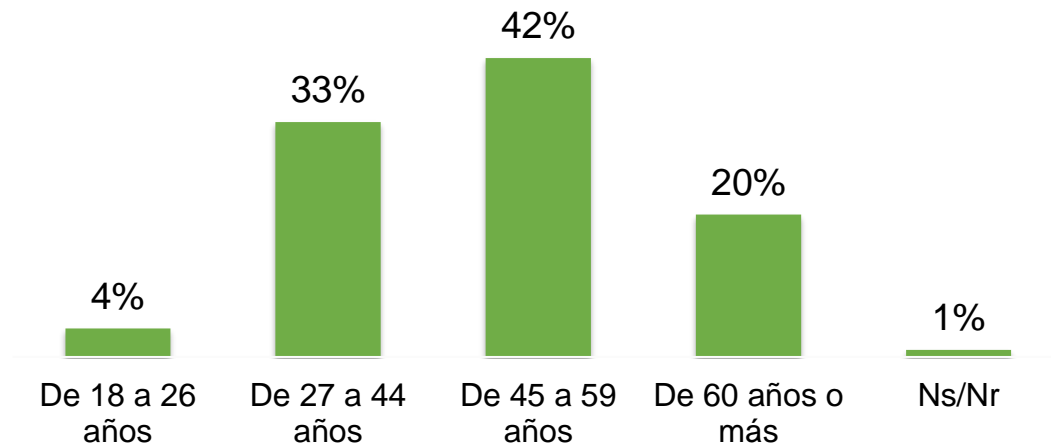
44%



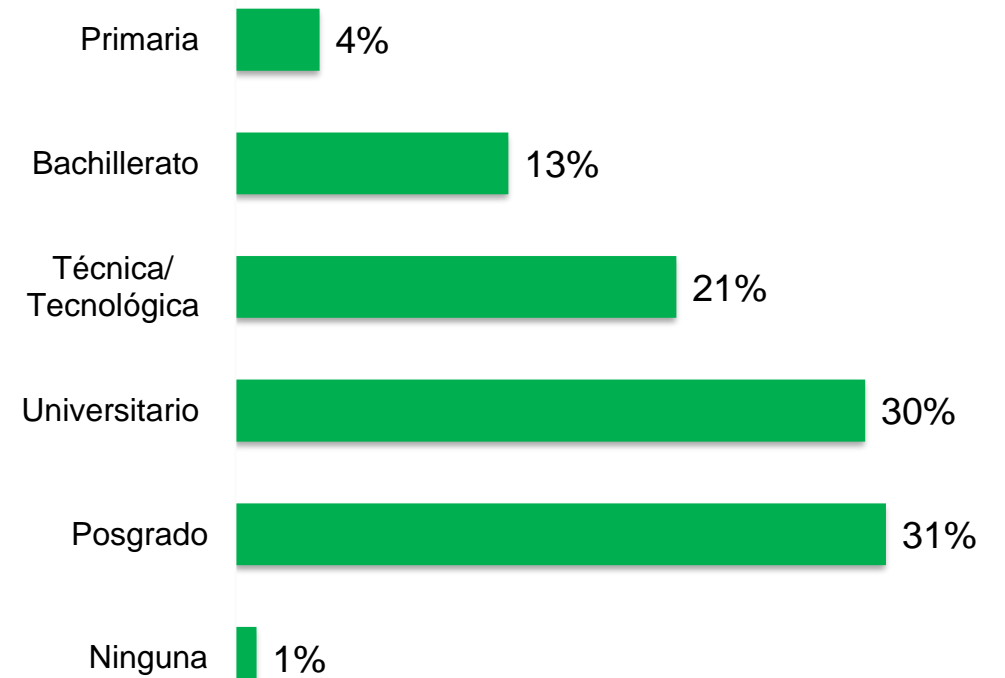
55%

Ns/Nr: 1%

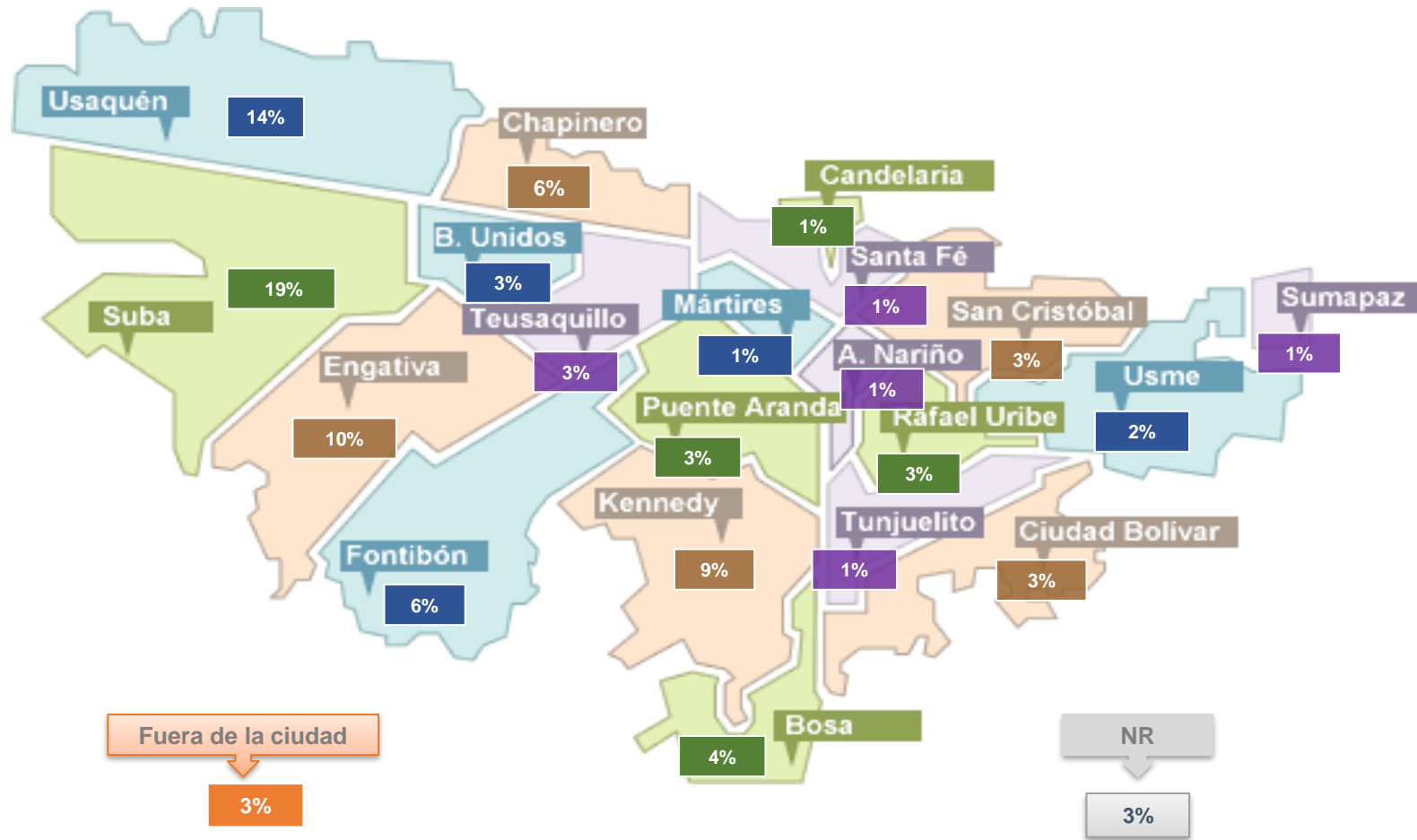
Edad



Nivel educativo

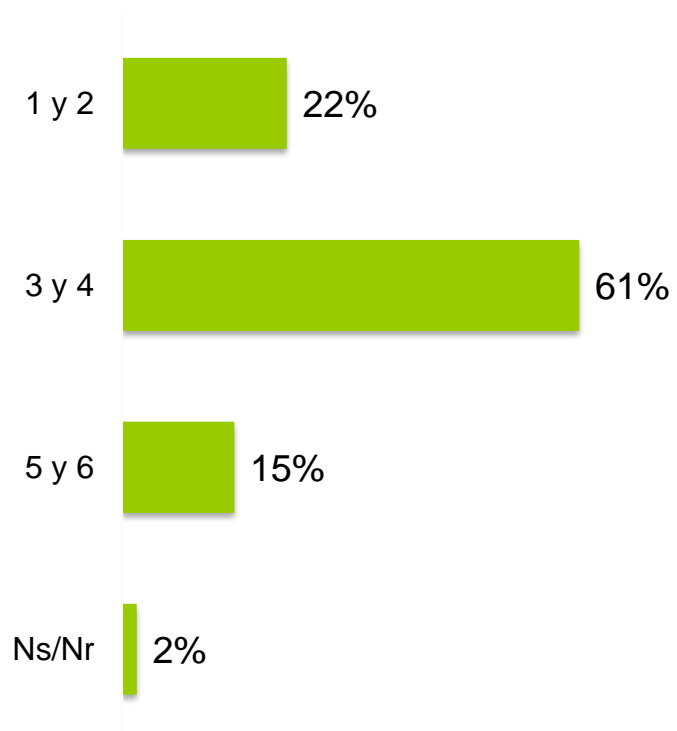


¿En qué localidad vive?

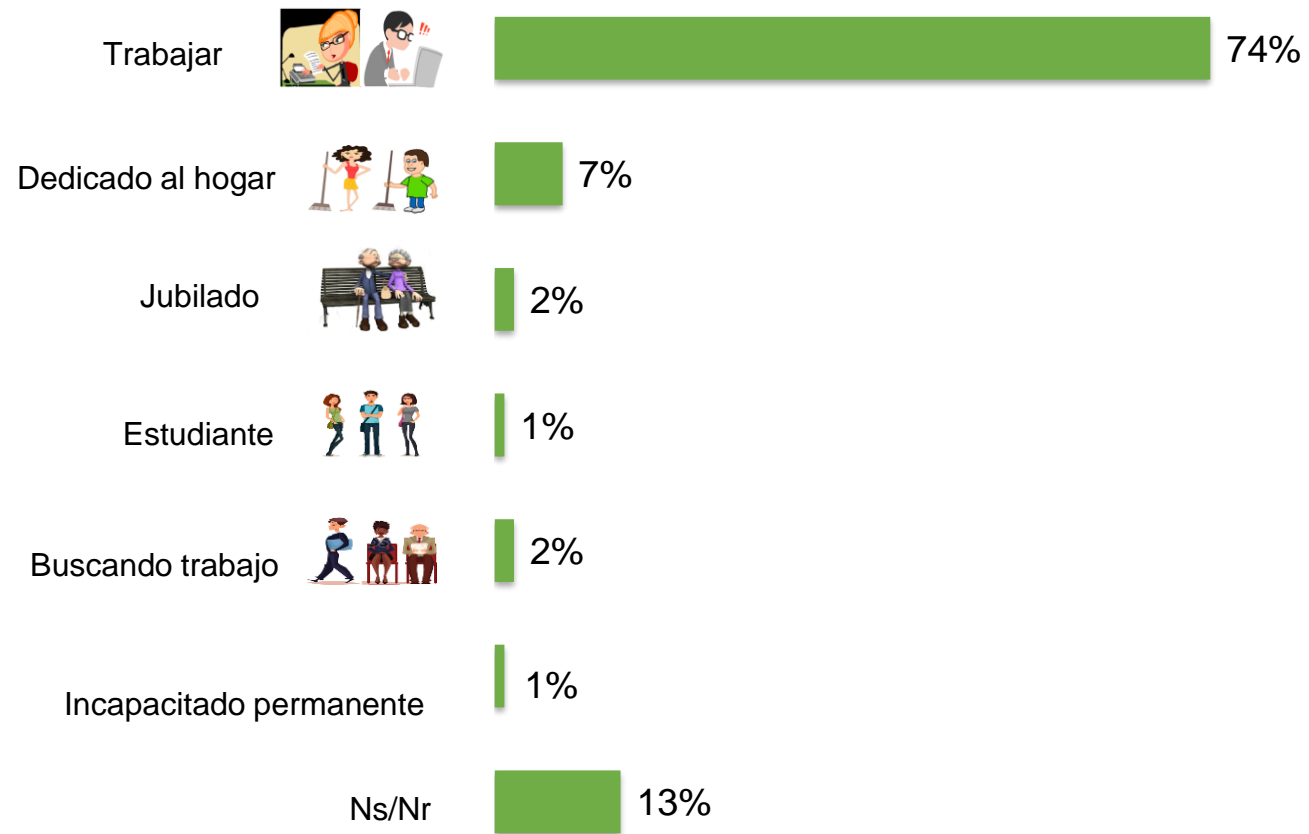


Base: 4.539 encuestas

Estrato socioeconómico

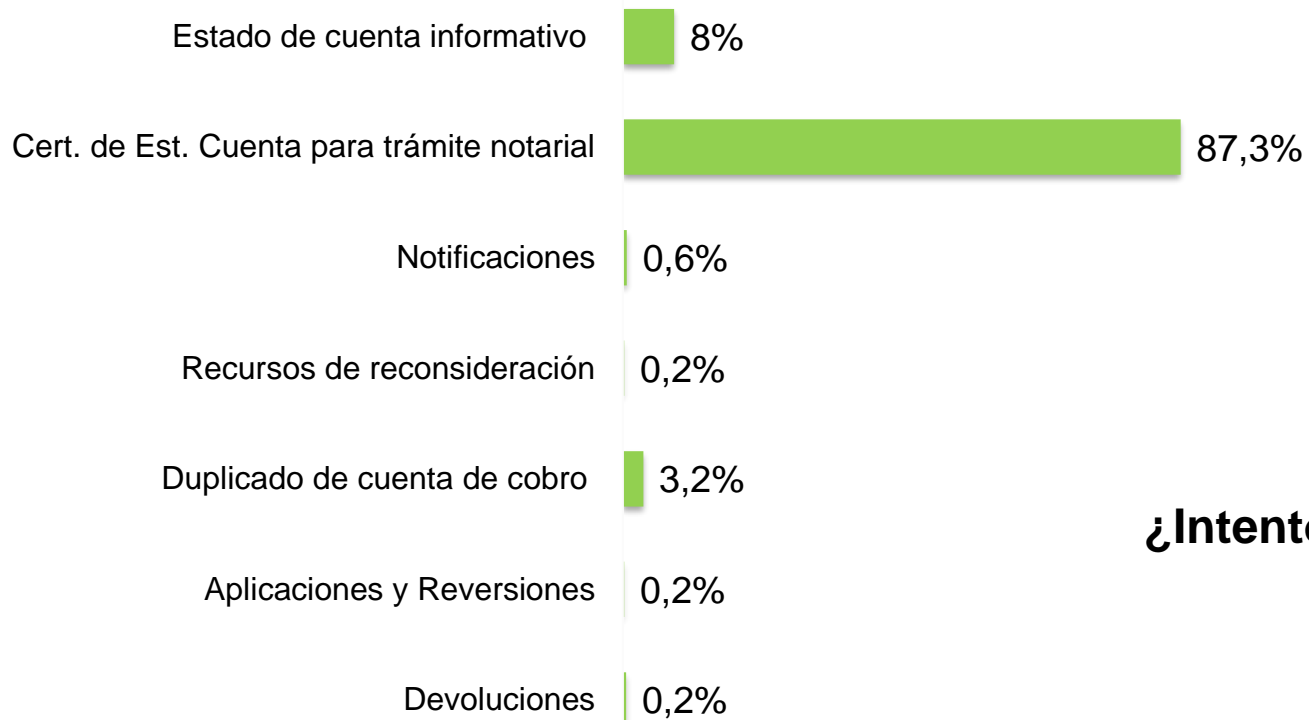


Ocupación



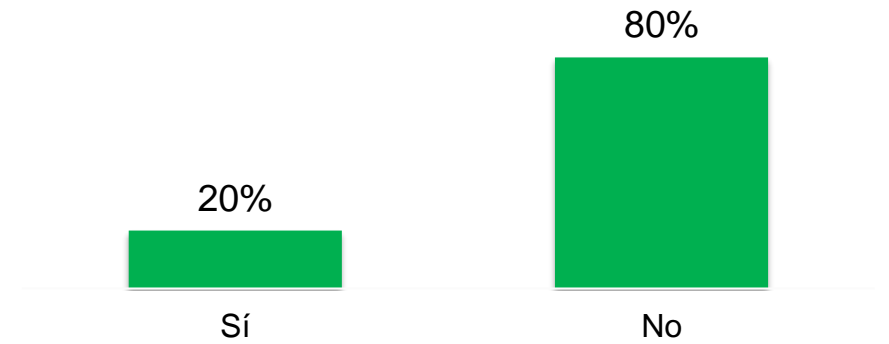
Base: 4.539 encuestas

¿Qué trámite adelantó?



Base: 638 encuestas

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



Base: 558 encuestas

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 110 encuestas

ACCESIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE TURNOS

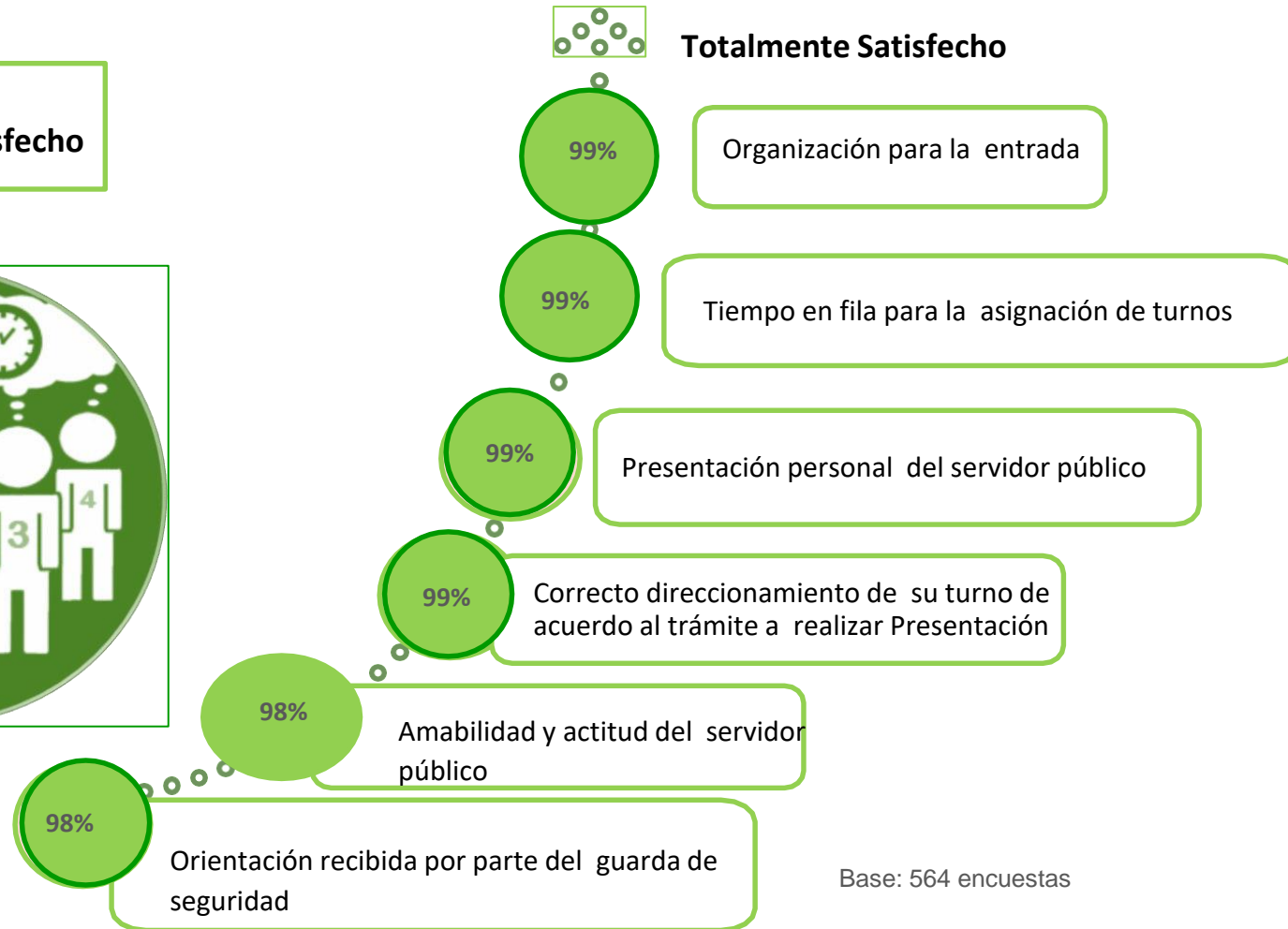


A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asignación de turnos?



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: 4464 encuestas

Totalmente Satisfecho



Base: 633 encuestas

Modulo particular no aplica para Chat Valorización

PERCEPCIÓN FRENTE AL TRAMITE

—

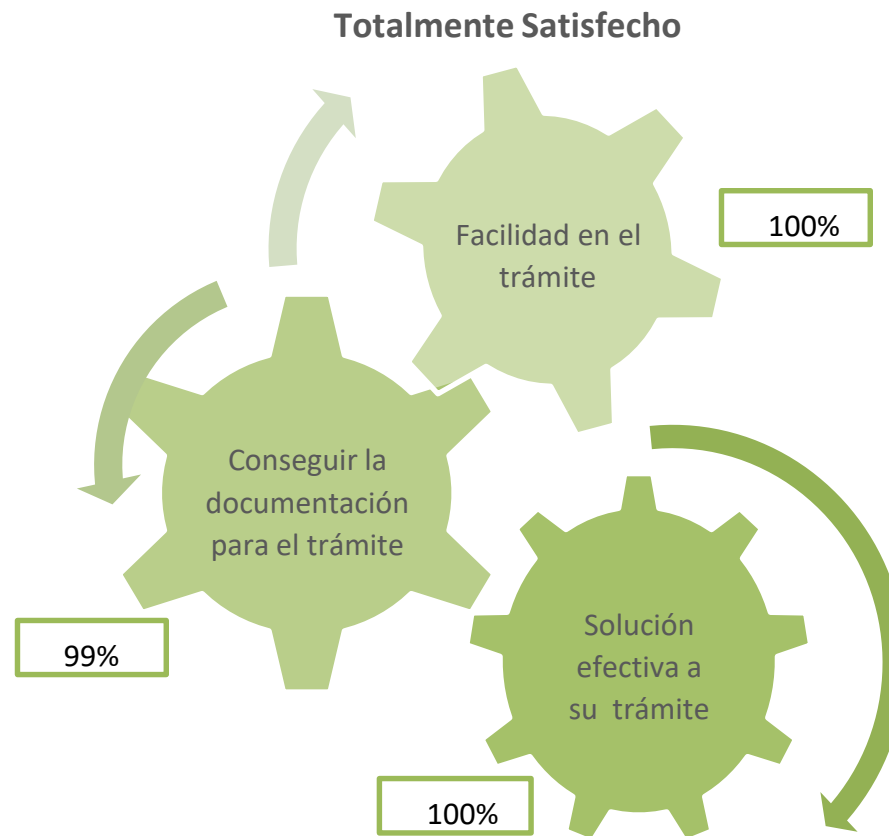


A nivel general
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?



Base: 633 encuestas

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



INSTALACIONES FÍSICAS



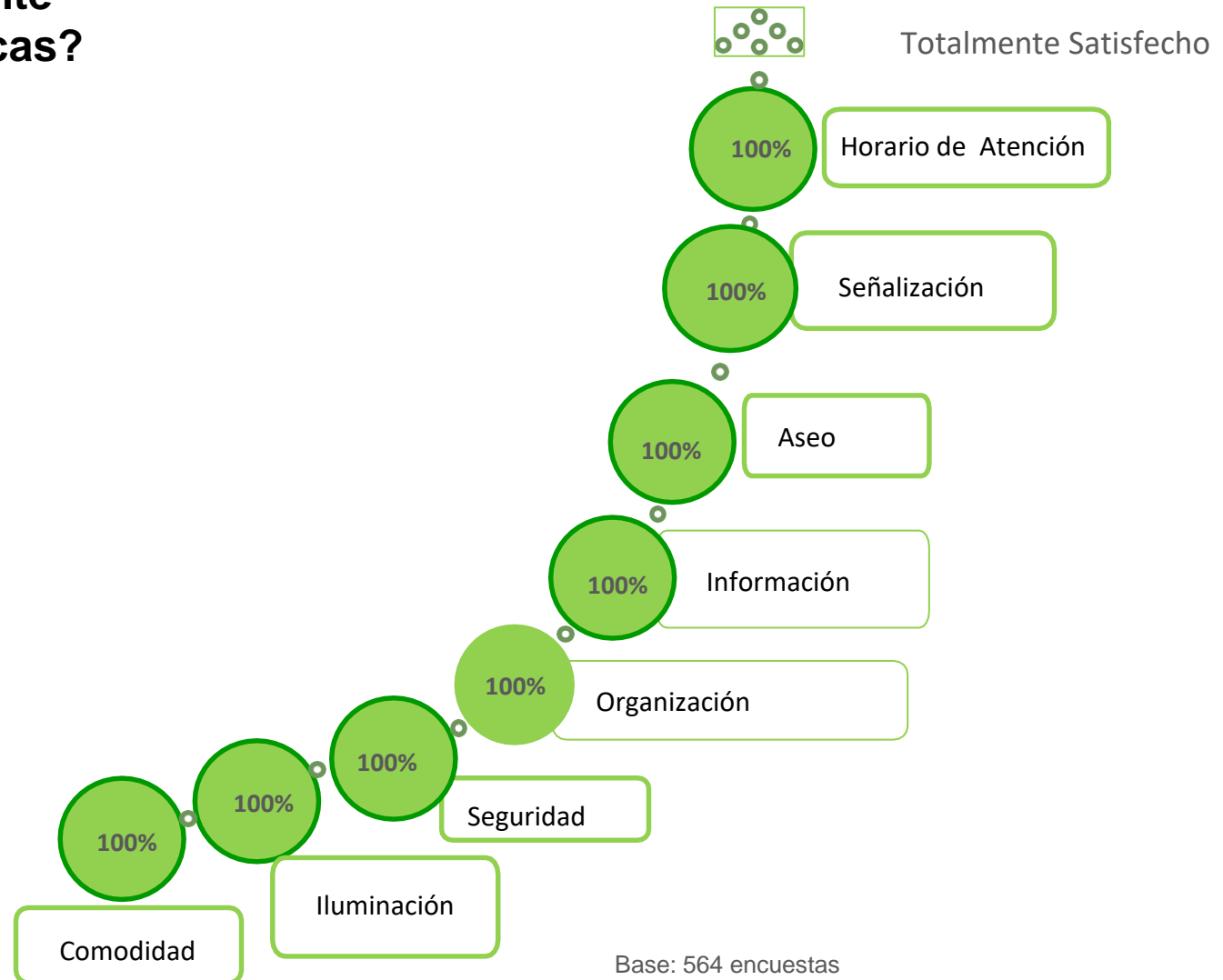
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

100%
Totalmente Satisfecho



Solo aplica para calle 22

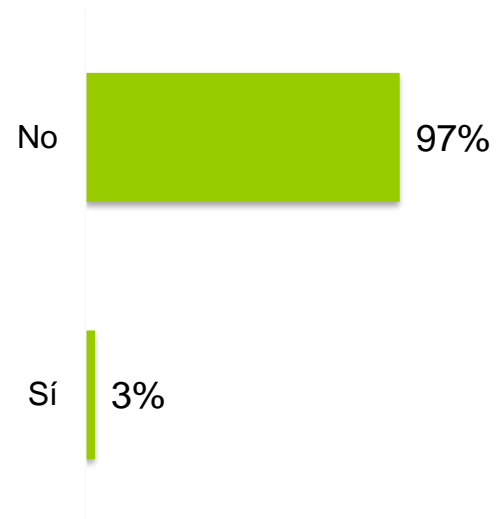
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?



COMUNICACIÓN



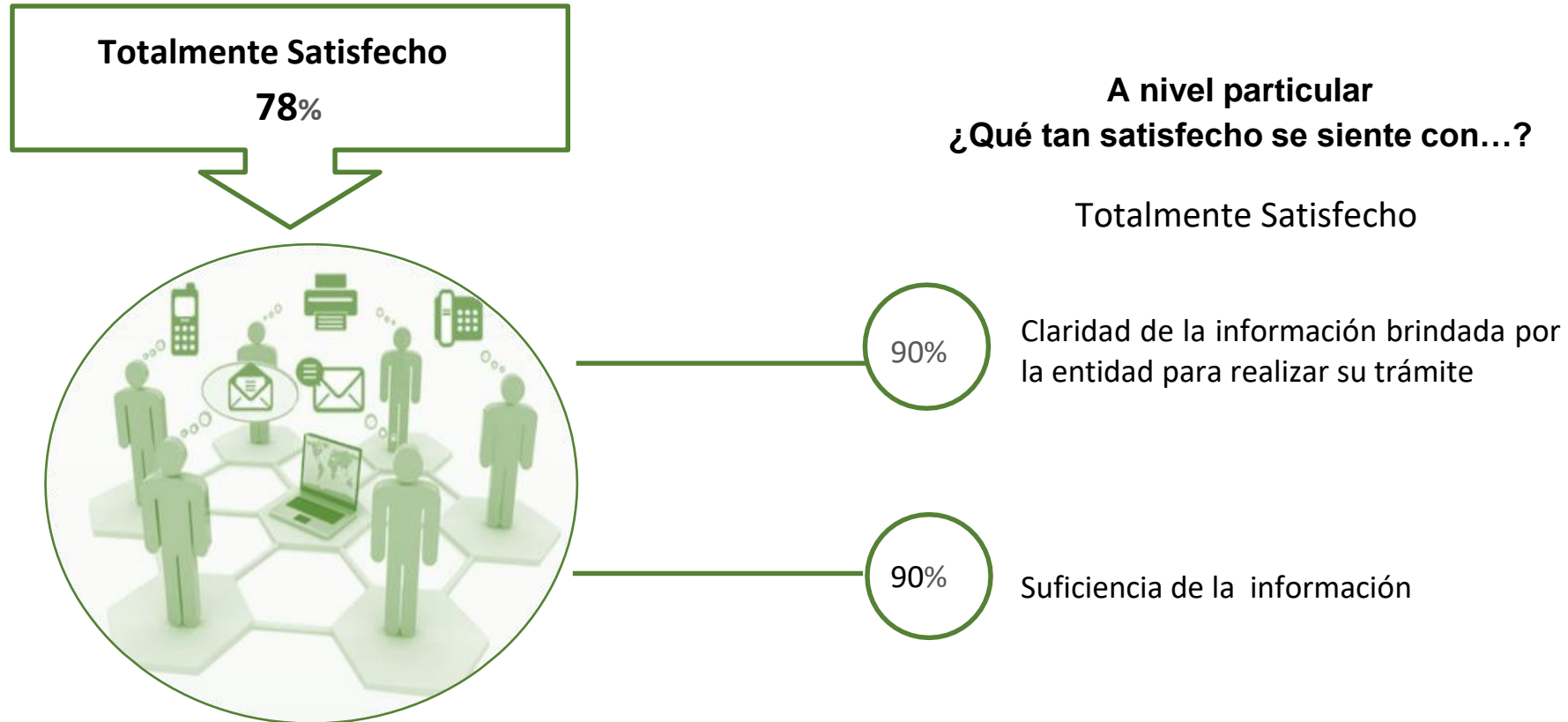
¿Recibió información de su trámite por algún canal de comunicación?



Base: 564 encuestas

A nivel general

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

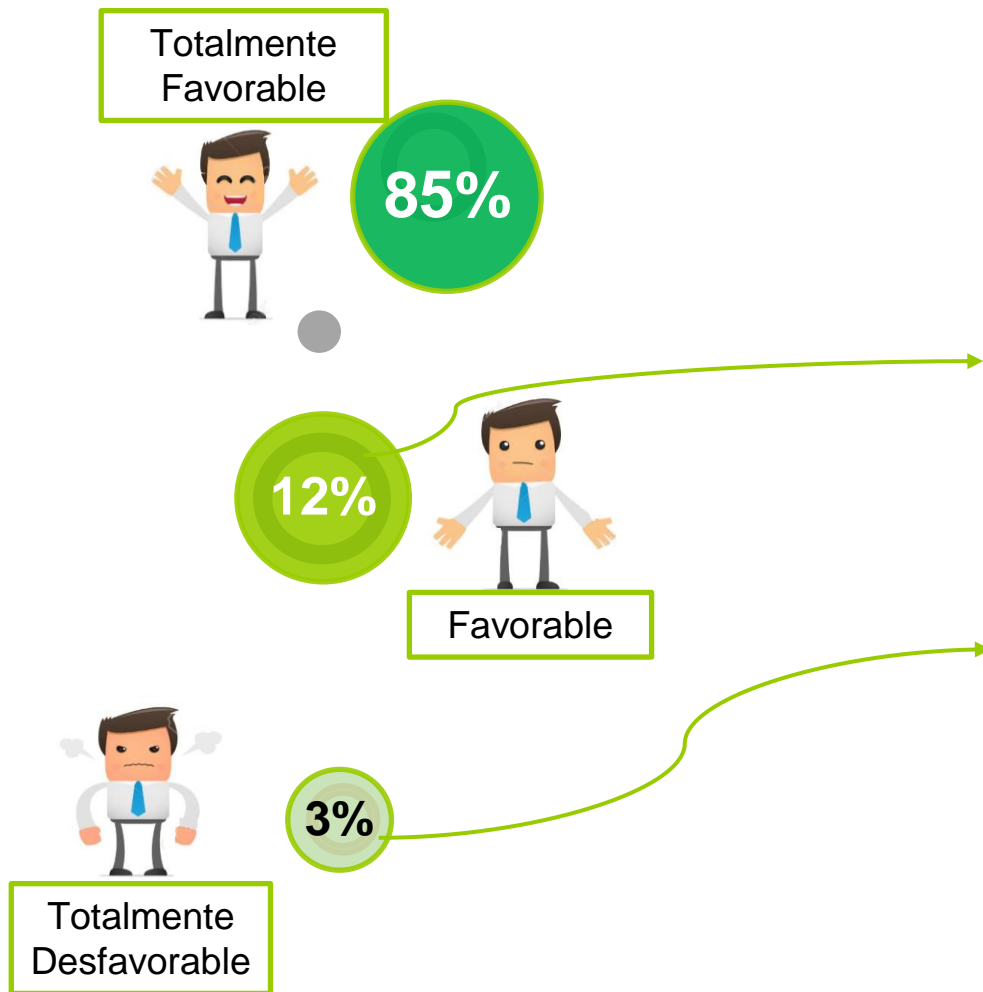


Base: 18 encuestas

IMAGEN DEL IDU

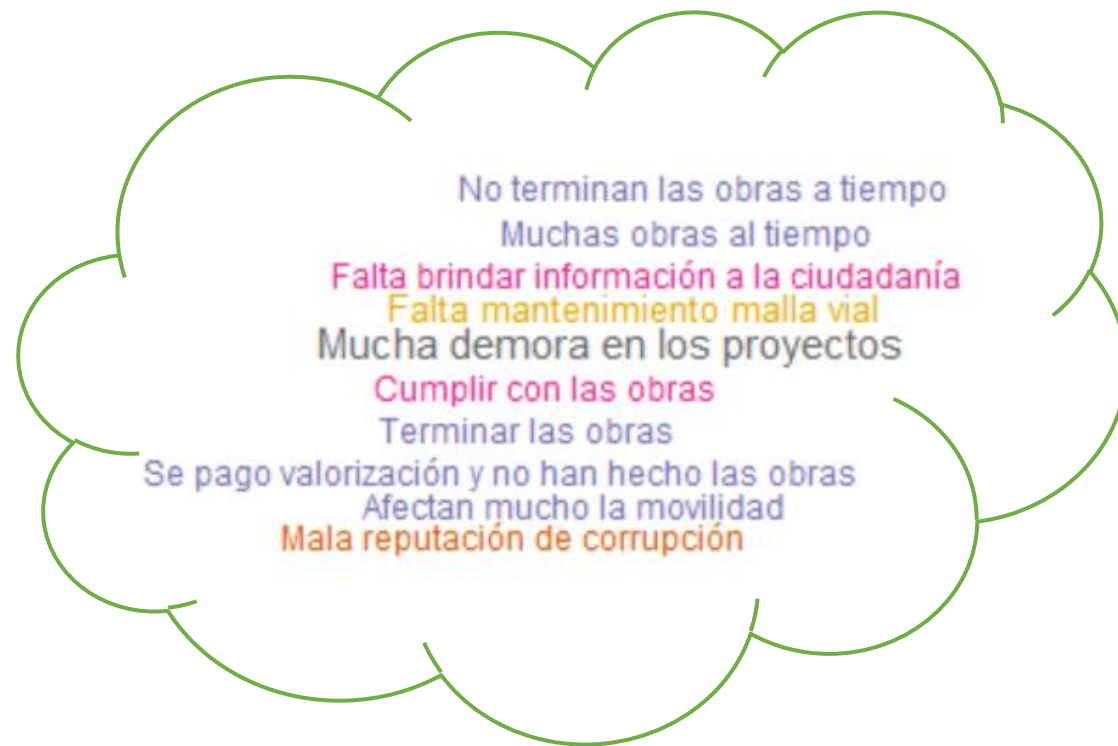


¿Qué imagen tiene del IDU?



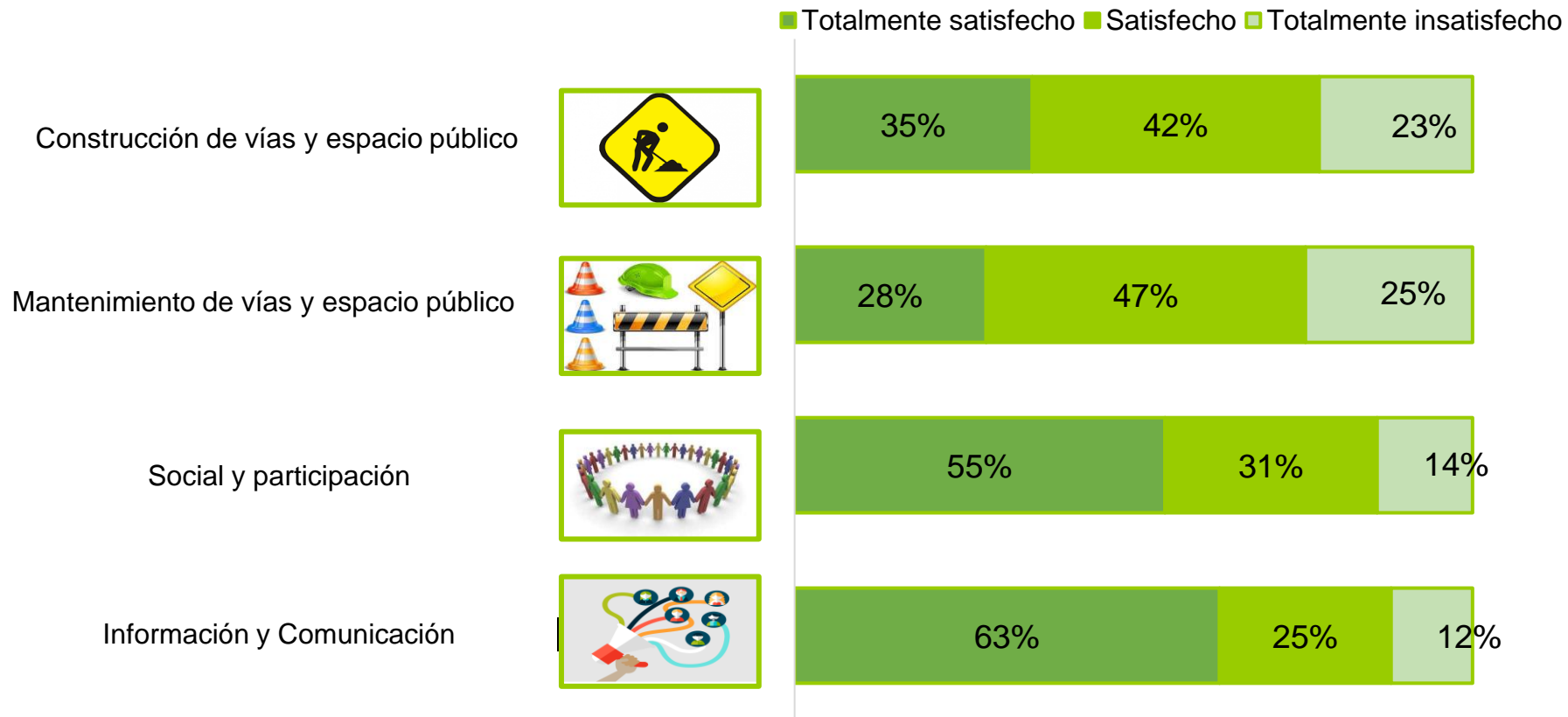
Base: 633 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 95 encuestas

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



Base: 633 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

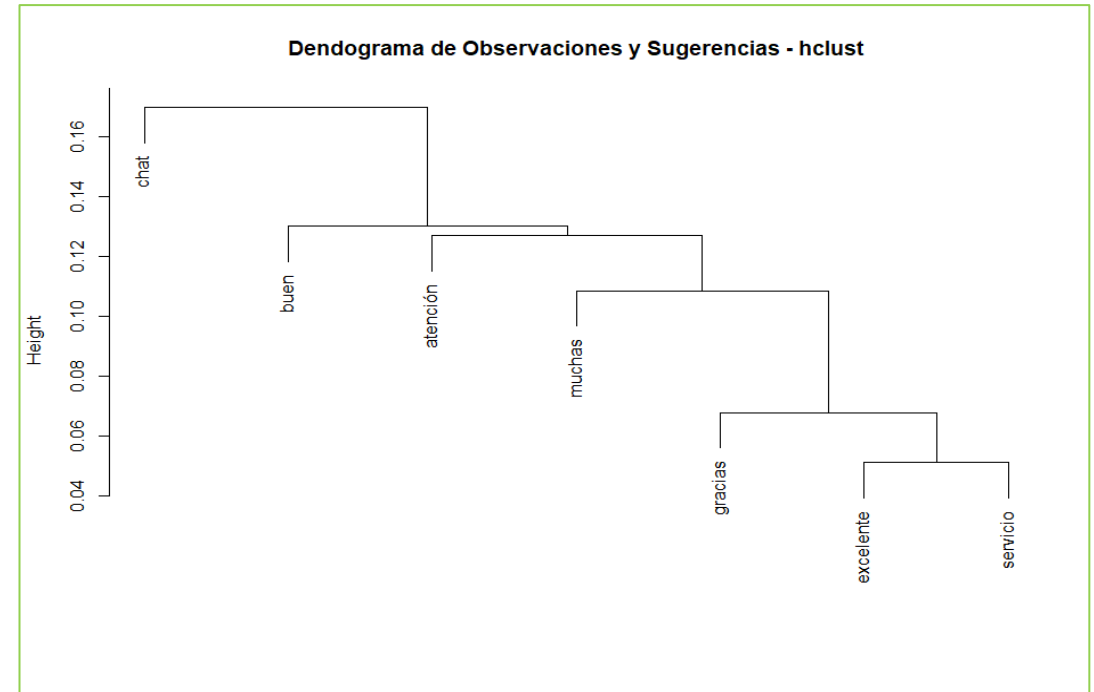
—



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:

- Muchas gracias
- Excelente servicio
- Buena atención en el chat

Total: 1.111 encuestas

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	4448	4325	97,23%	98,92%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	4464	4367	97,83%	99,42%
Módulo de percepción frente al trámite	633	630	99,53%	99,53%
Módulo de Instalaciones físicas	564	562	99,65%	99,76%
*Módulo de comunicaciones	18	14	77,78%	90,00%
*Módulo de imagen	633	538	84,99%	45,18%
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			98,56%	99,42%
Indicador de satisfacción:			98,99%	



*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

