


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



Segundo 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:** 179 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico, durante el segundo trimestre (abril, mayo, junio) 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:** 137 encuestas por canal telefónico.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Abril, Mayo, Junio del 2023.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

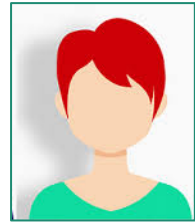
—



Sexo

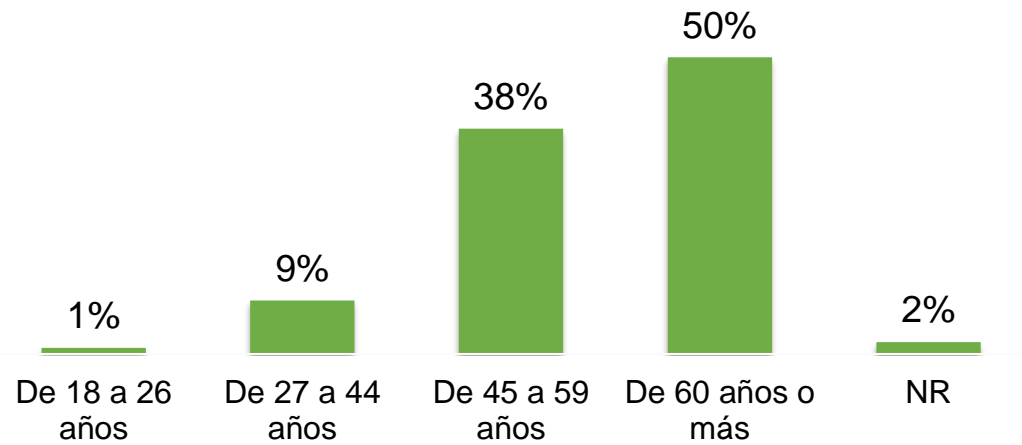


54%

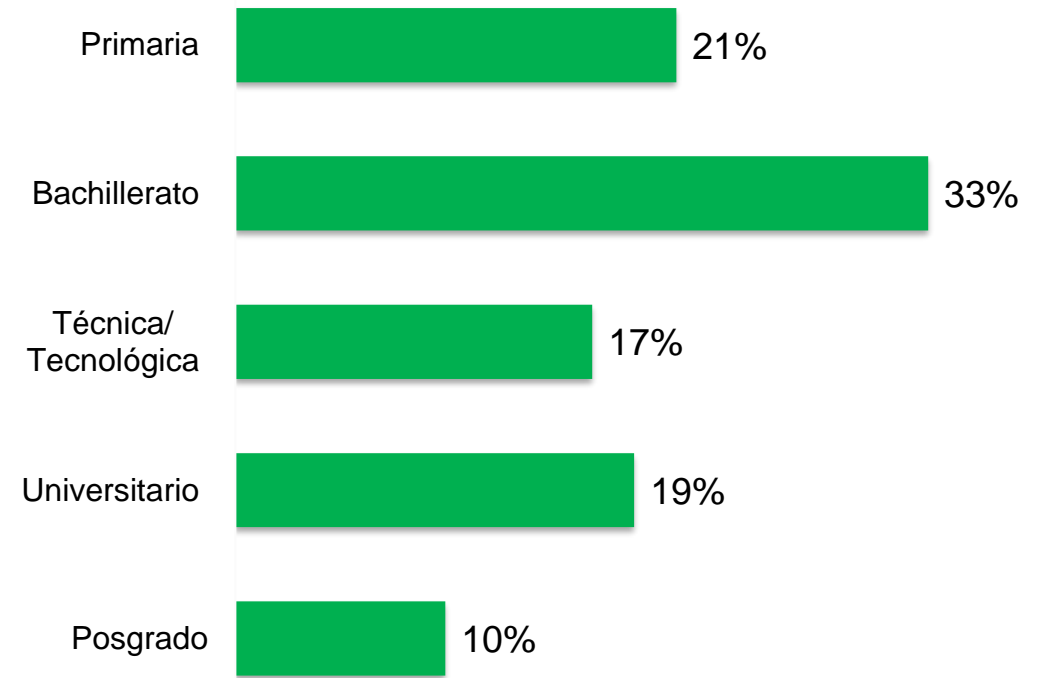


46%

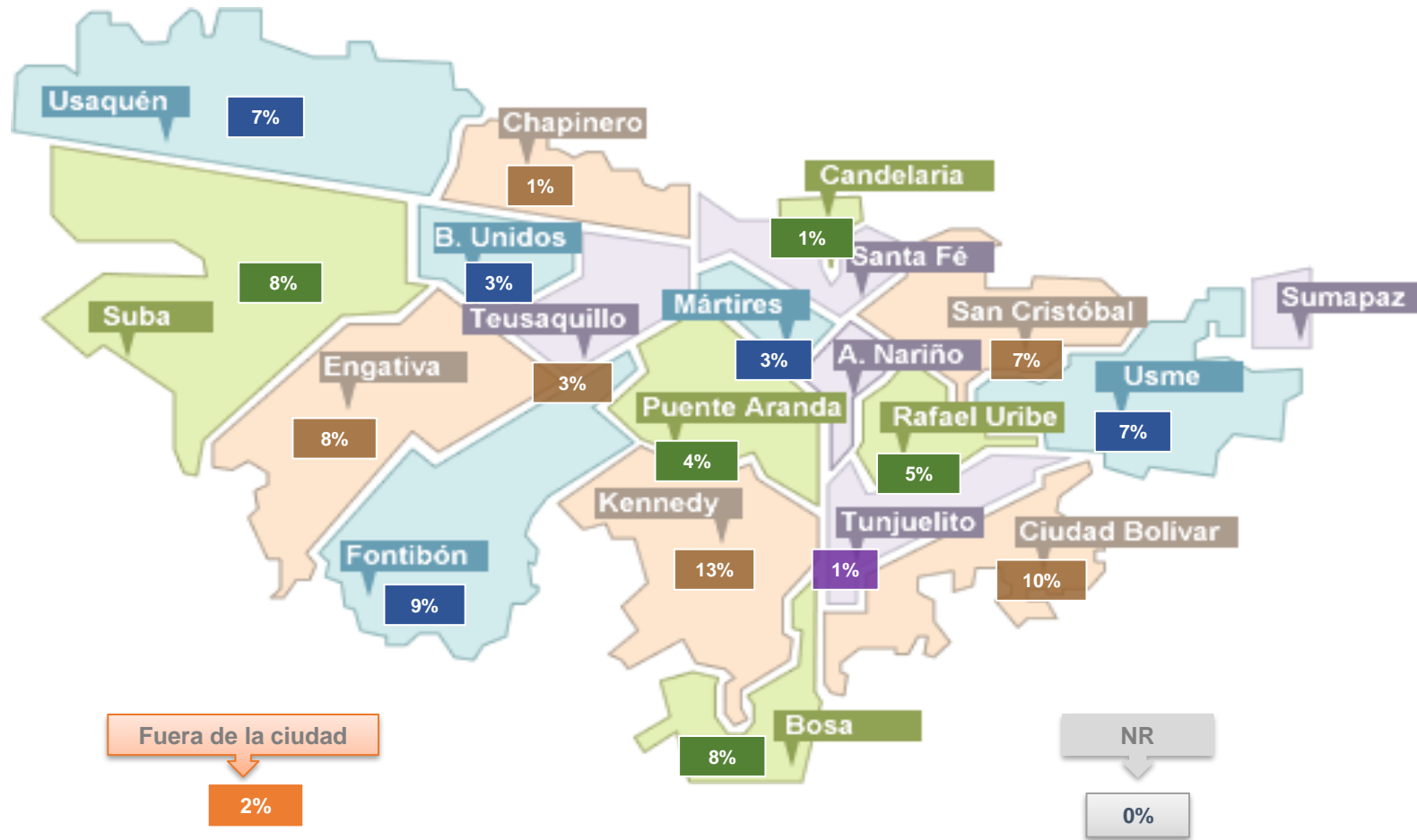
Edad



Nivel educativo

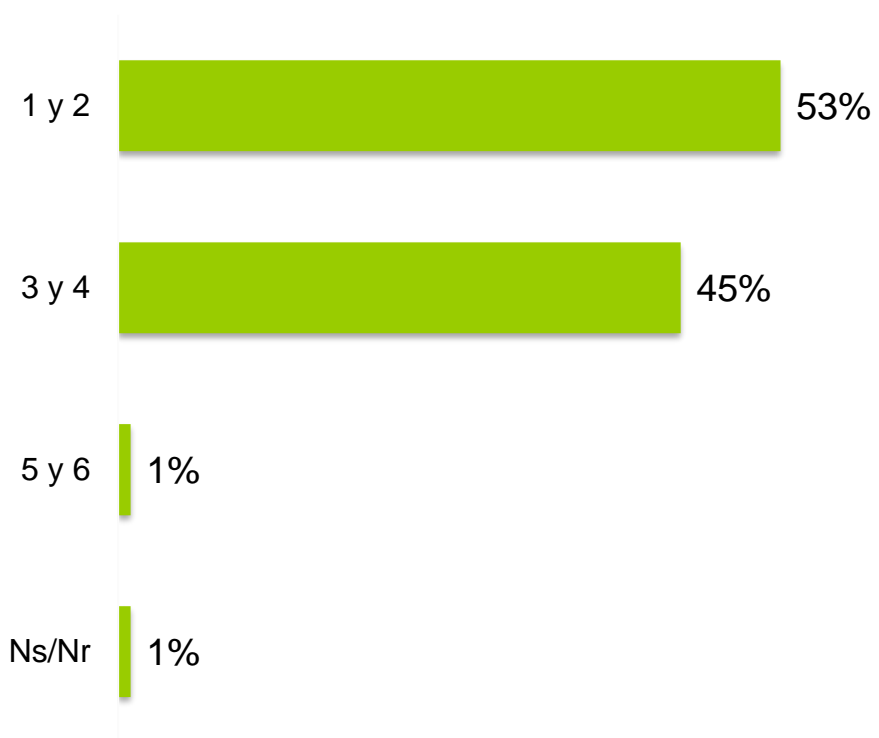


¿En qué localidad vive?

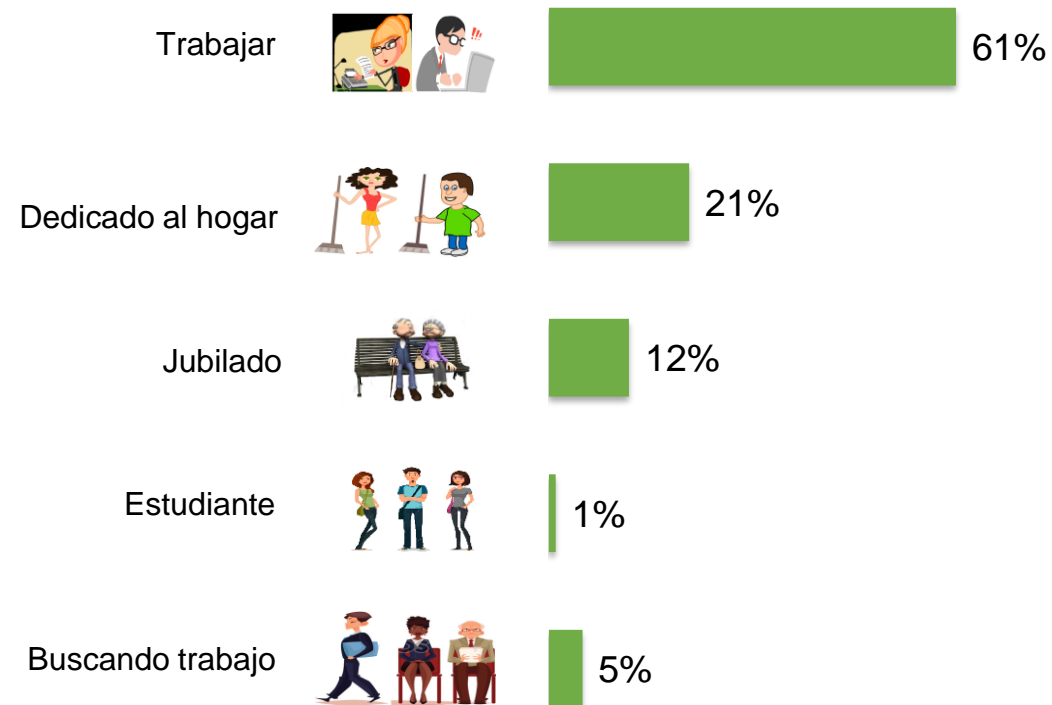


Base: 137 encuestas

Estrato socioeconómico

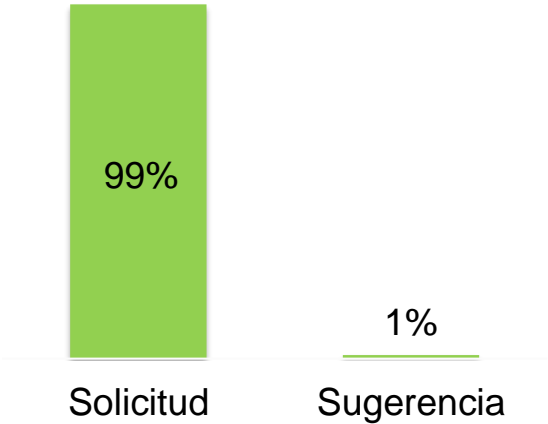


Ocupación

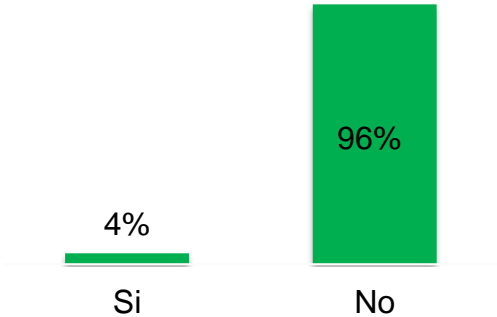


Base: 137 encuestas

Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 137 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	4
Cognitiva	2

Base: 6 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

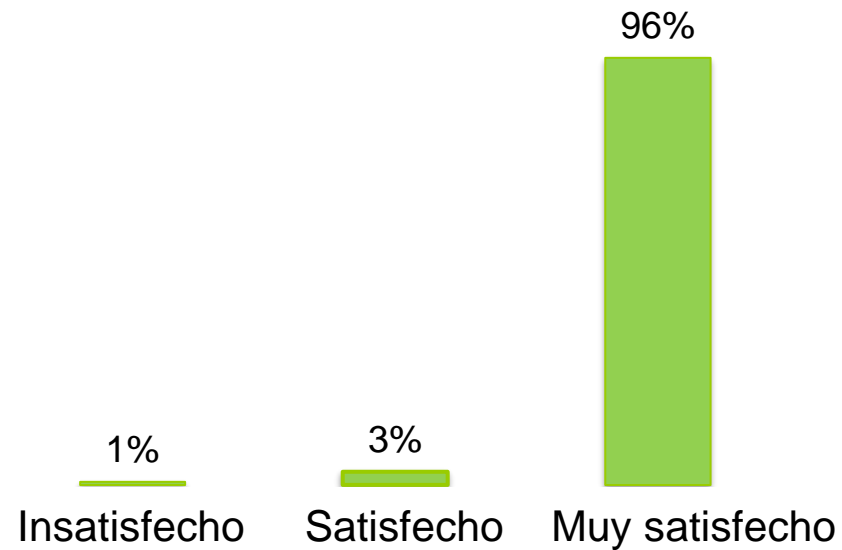
—



A nivel general

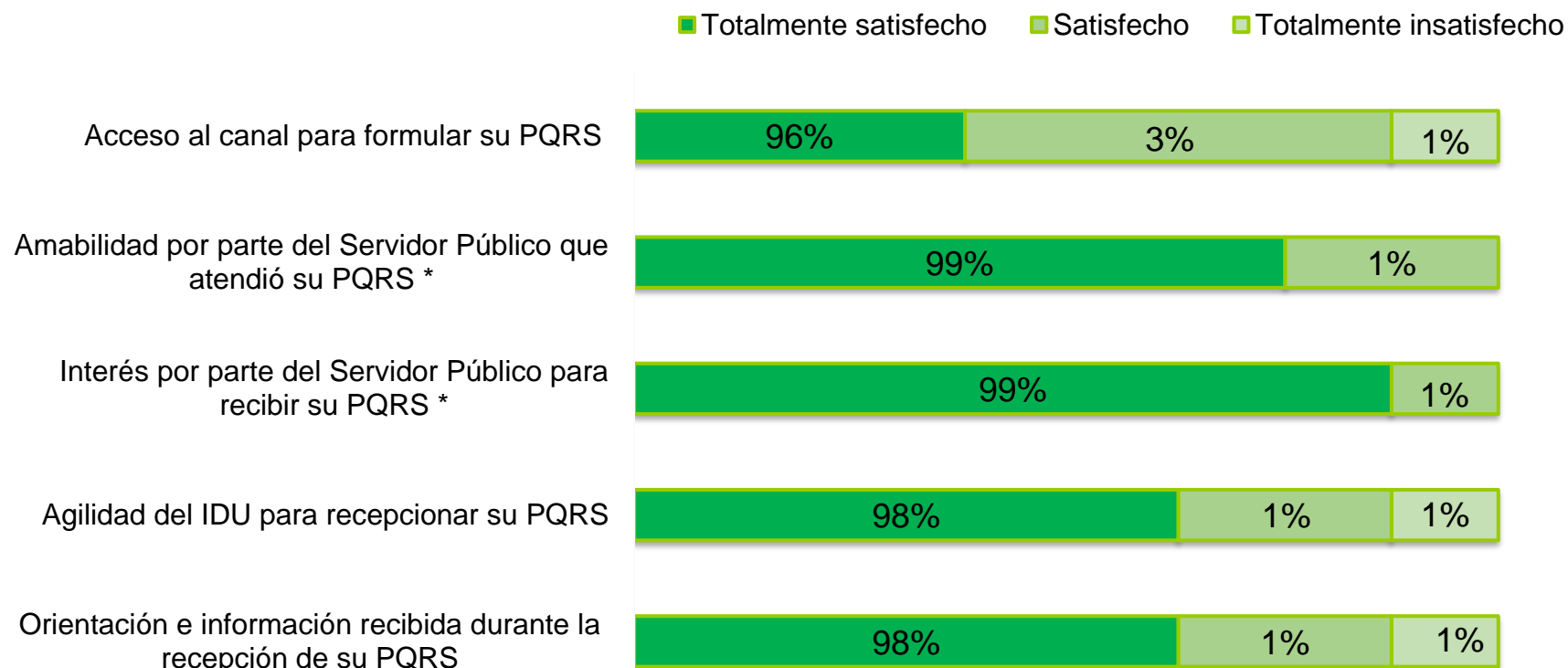
¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



Base: 135 encuestas

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

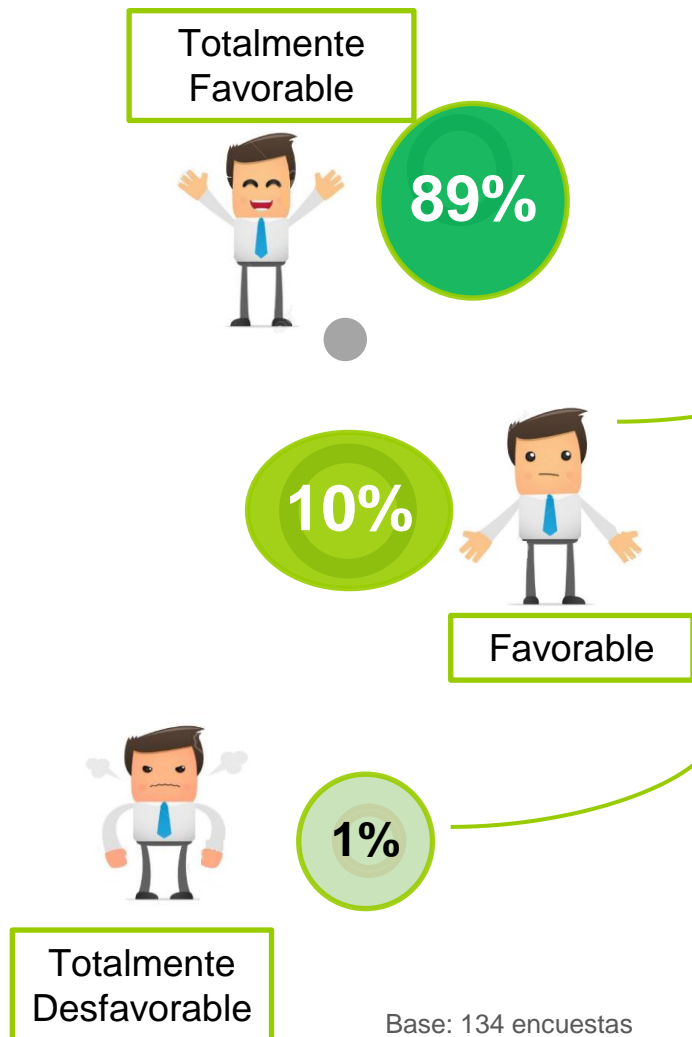


Base: 135 encuestas

IMAGEN DEL IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?

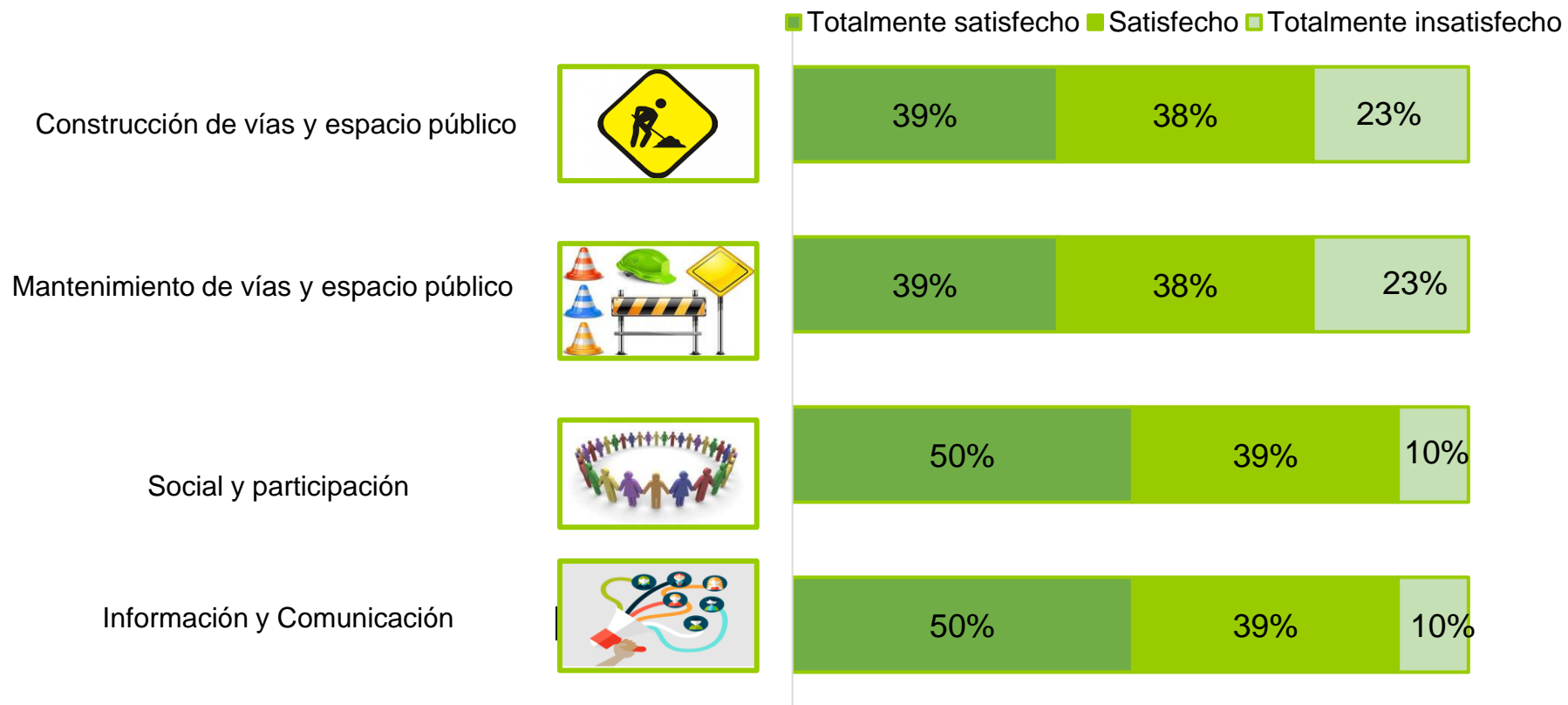


• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Faltan mejorar la atención telefónica
Pagan tarde después de demoler los inmuebles
Muchas obras al tiempo
Tienen que mejorar bastante
Cumplir con los tiempos de realización de obras
Mejorar malla vial
No le dieron respuesta
Al momento no le han pagado la indemnización
Los procesos son muy demorados
Abandono de muchas zonas que requieren intervención

Base: 15 encuestas

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



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	135	130	96,3%	97,9%
Indicador de satisfacción:			97,11%	

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

