

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

Segundo 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:** 48.944 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el segundo trimestre (abril, mayo, junio) del año 2023.
- **Tamaño de muestra:** 4.788 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 4.220 Chat virtual IDU, 505 Calle 22 y 63 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:** Abril, Mayo, Junio del 2023.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

—



Sexo



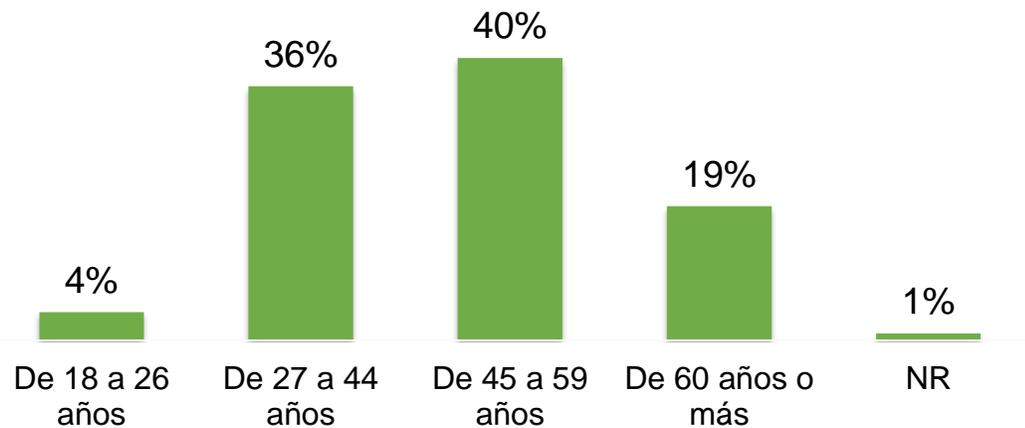
43%



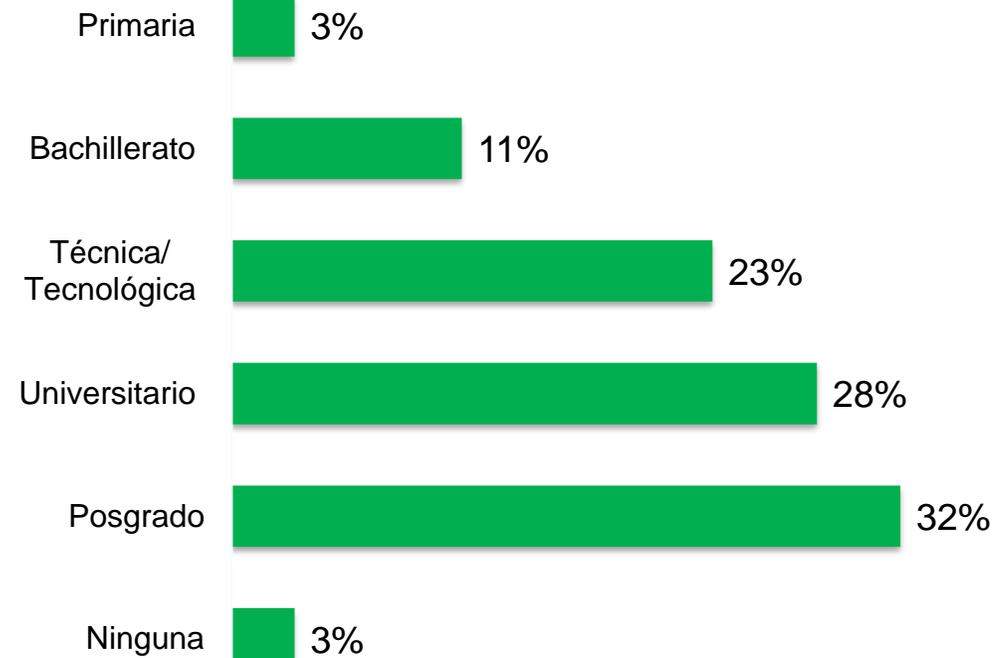
56%

NR
1%

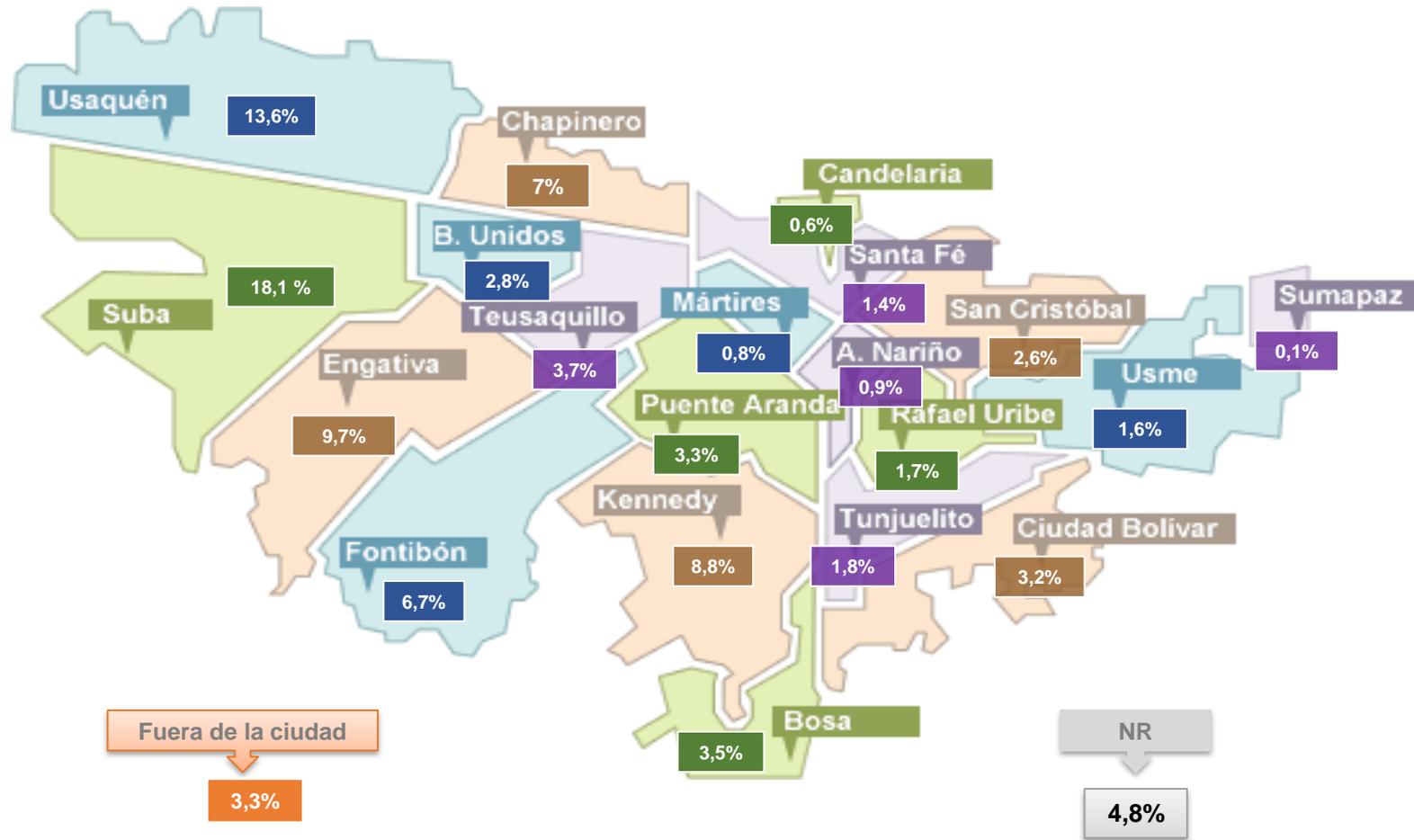
Edad



Nivel educativo

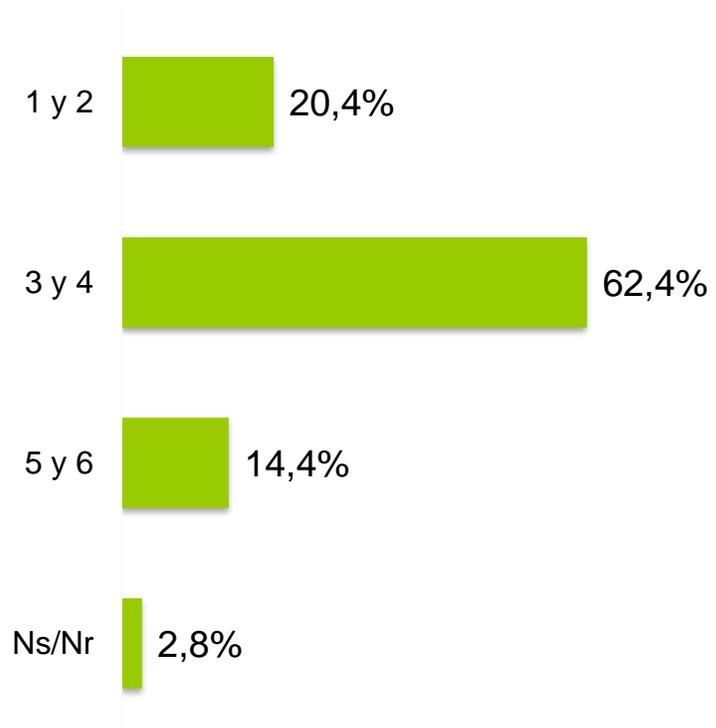


¿En qué localidad vive?

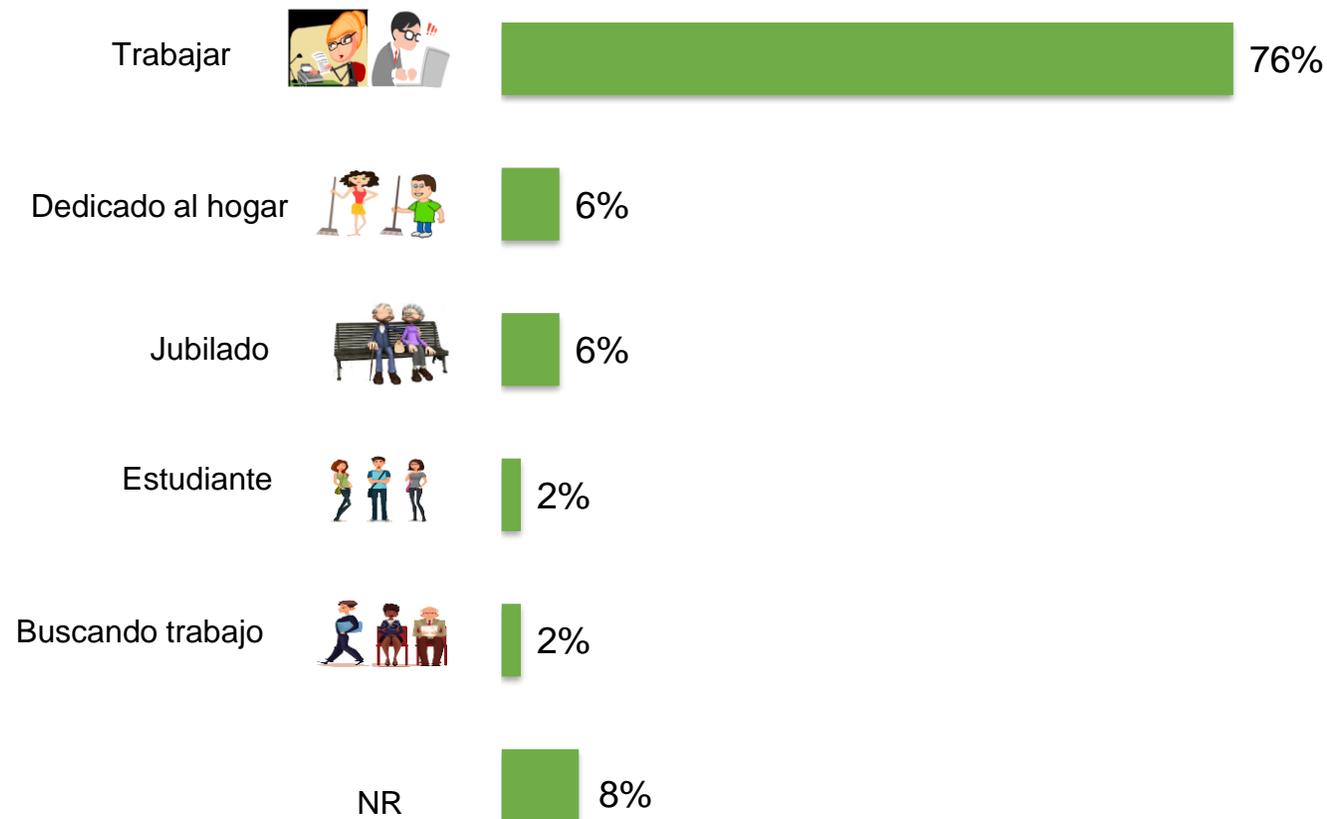


Base: 4.788 encuestas

Estrato socioeconómico

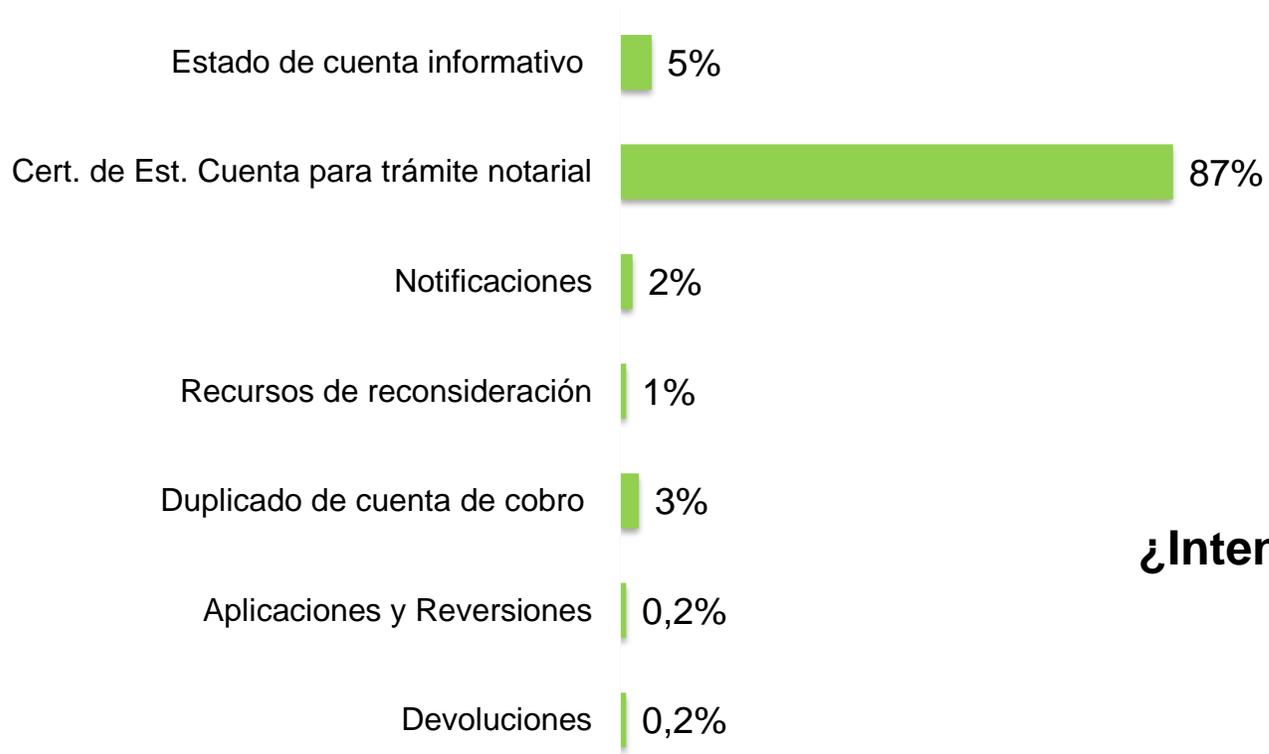


Ocupación



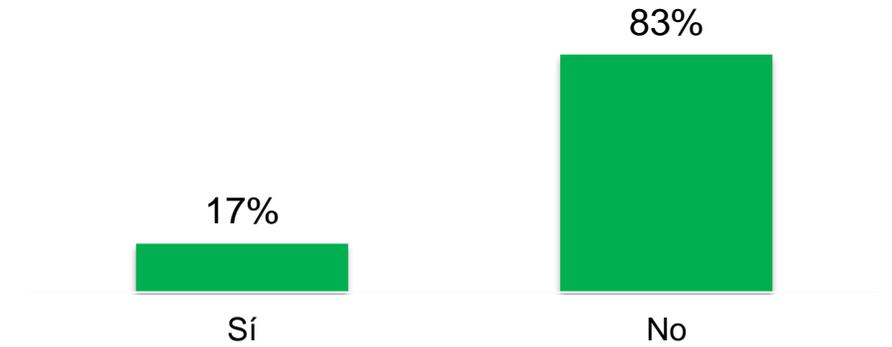
Base: 4.788 encuestas

¿Qué trámite adelantó?



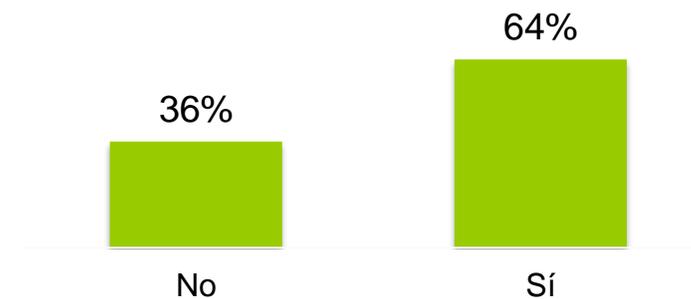
Base: 568 encuestas

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



Base: 498 encuestas

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 86 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



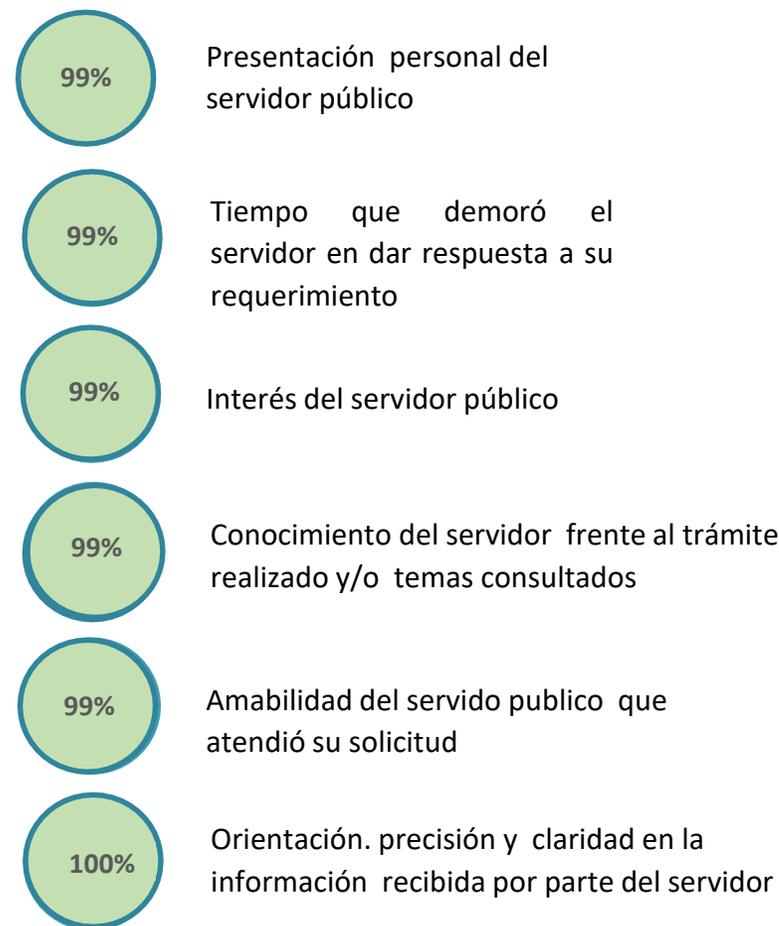
A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por parte del servidor público?



Base: 4.692 encuestas

Totalmente Satisfecho



Base: 568 encuestas

Modulo particular no aplica para Chat Valorización

PERCEPCIÓN FRENTE AL TRAMITE

—

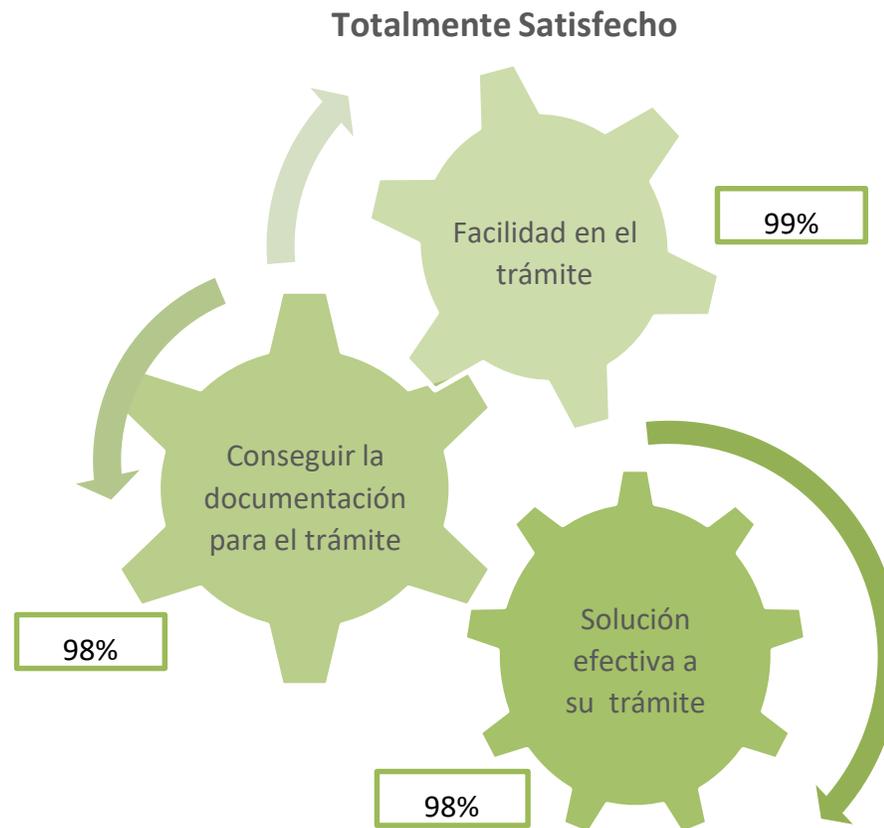


A nivel general
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?



Base: 568 encuestas

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



INSTALACIONES FÍSICAS



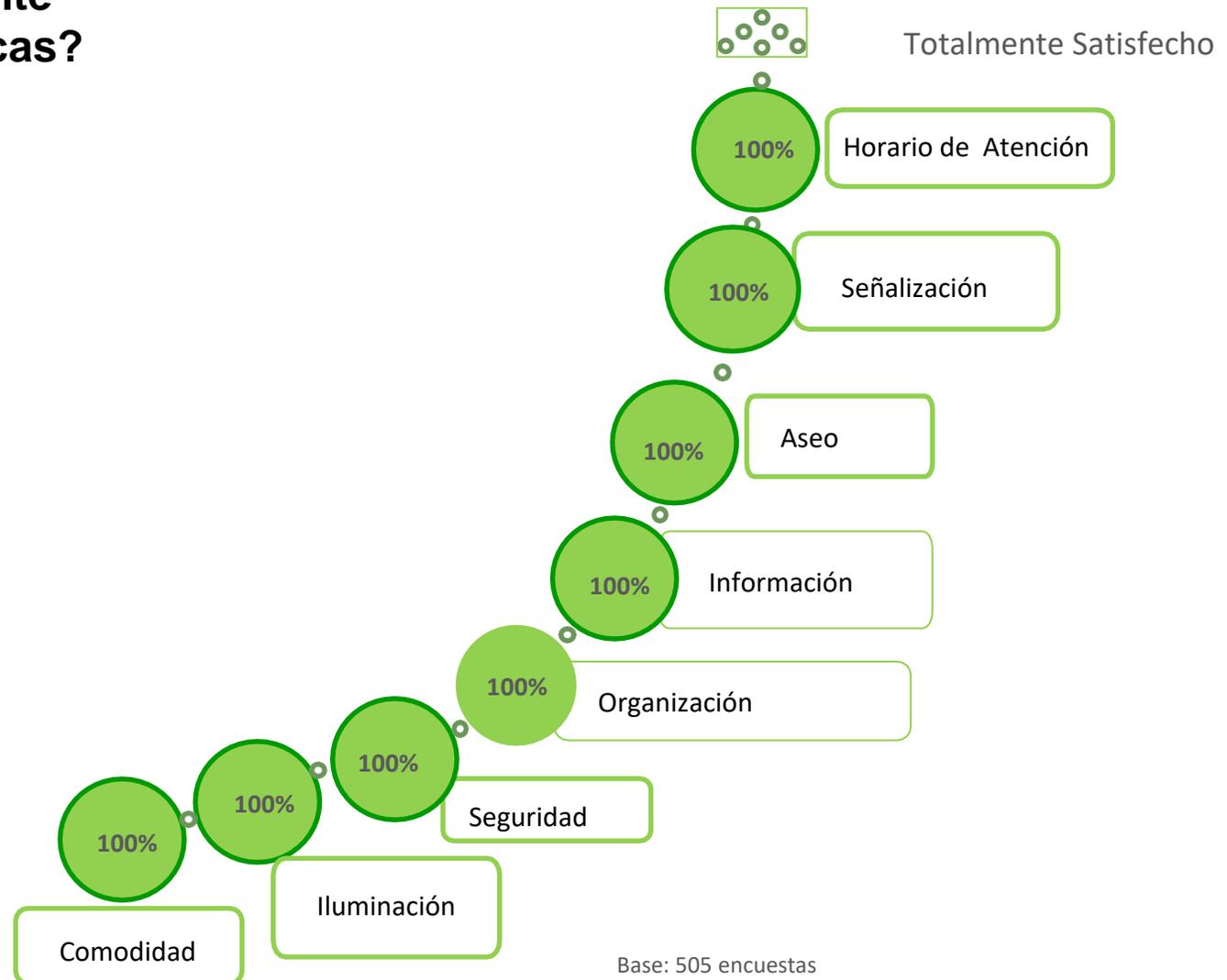
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

100%
Totalmente Satisfecho



Solo aplica para calle 22

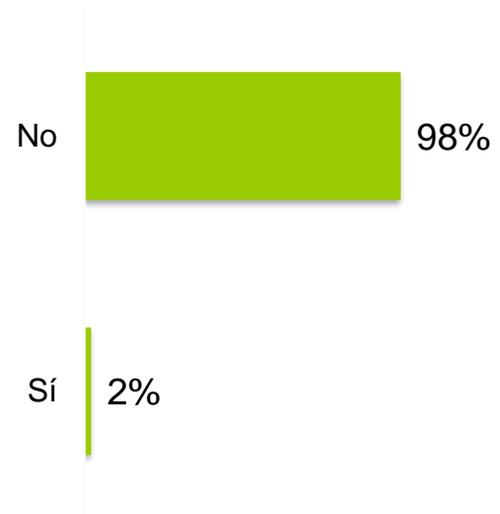
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?



COMUNICACIÓN



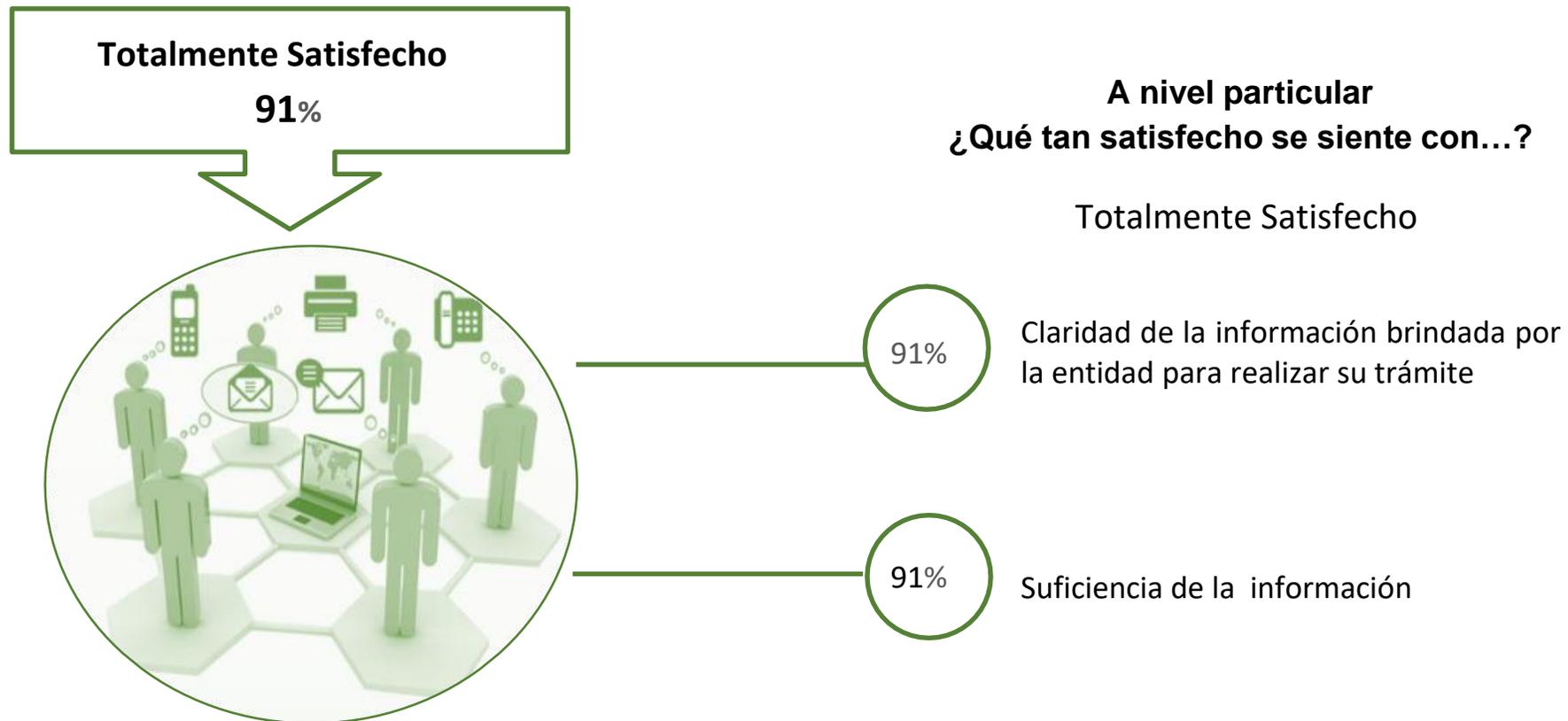
¿Recibió información de su trámite por algún canal de comunicación?



Base: 568 encuestas

A nivel general

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

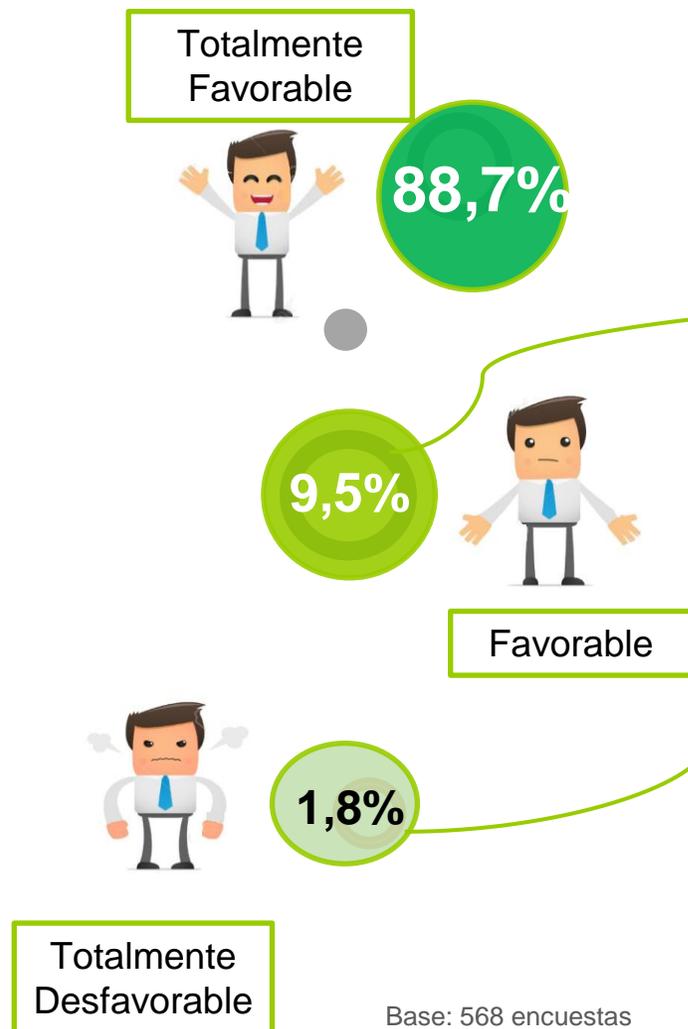


Base: 11 encuestas

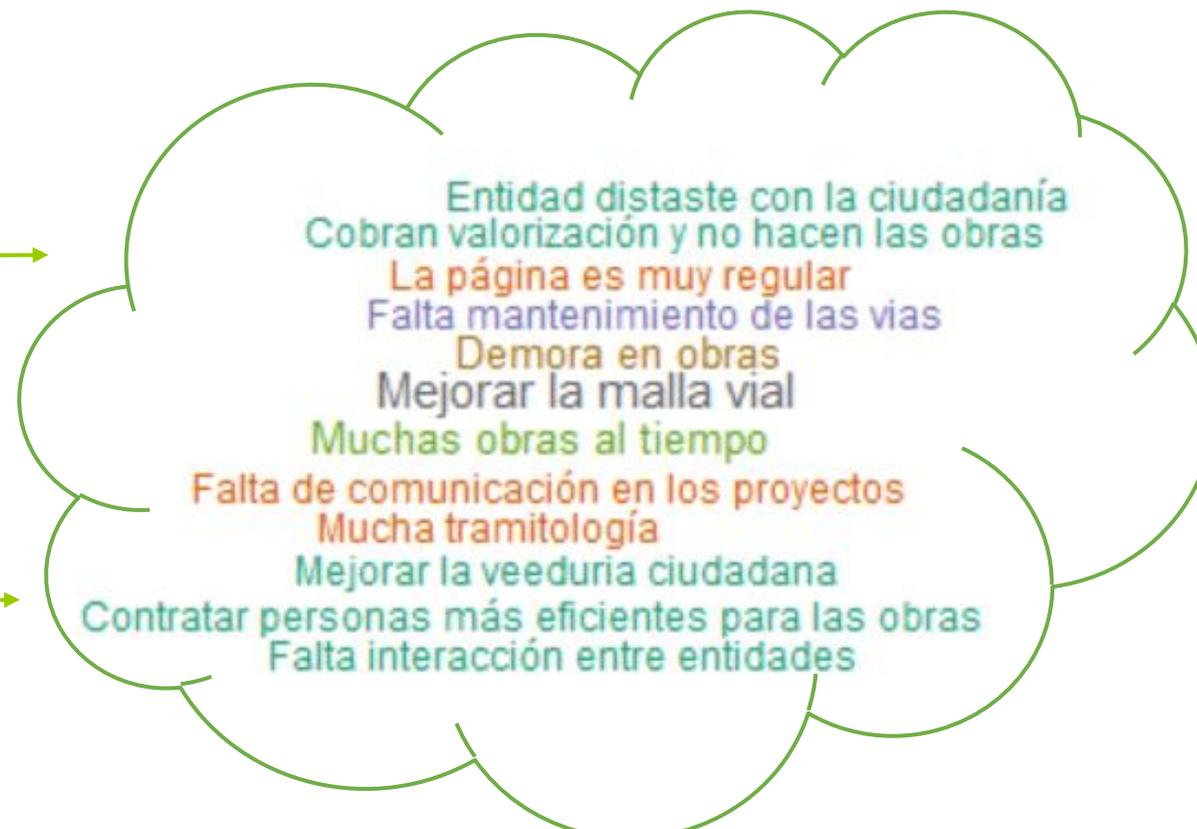
IMAGEN DEL IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?

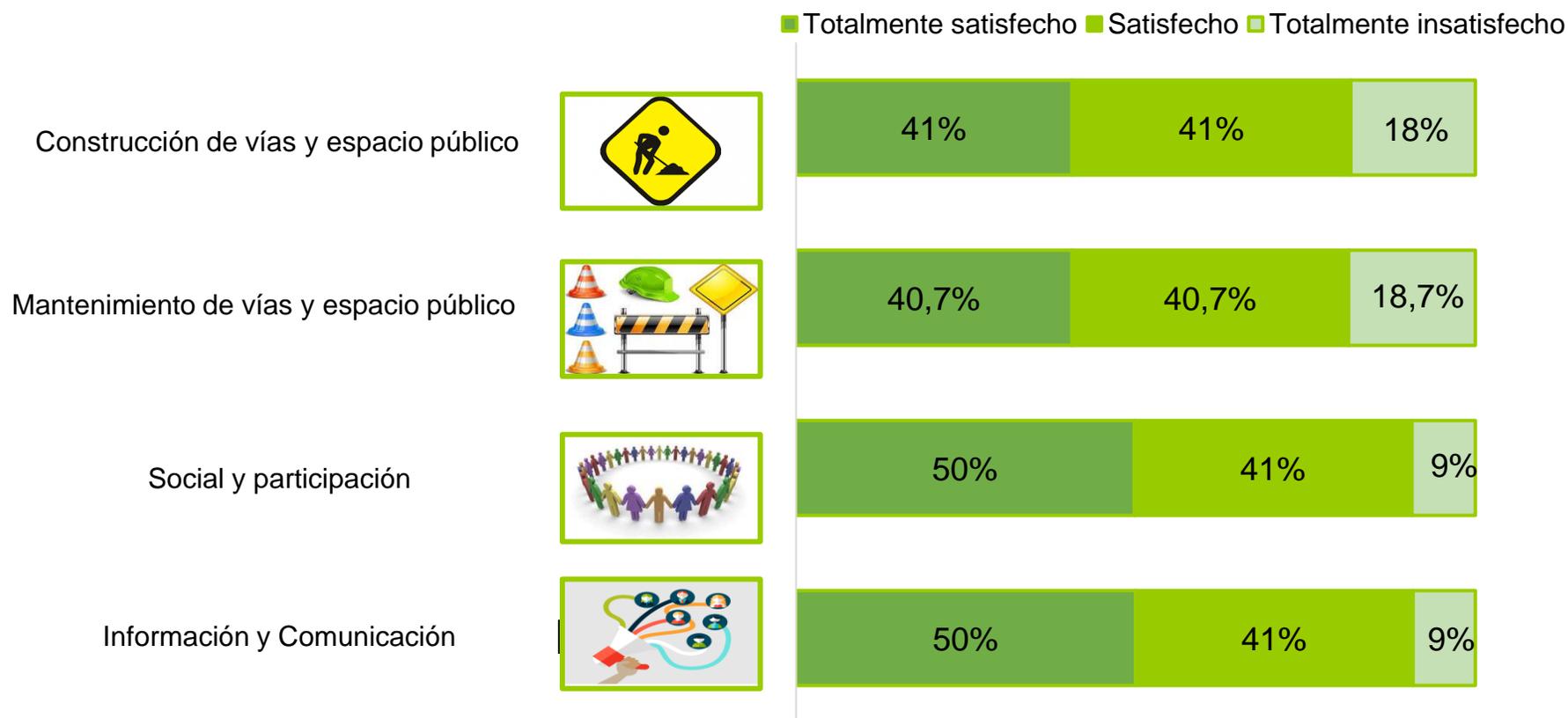


- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 64 encuestas

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



Base: 568 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

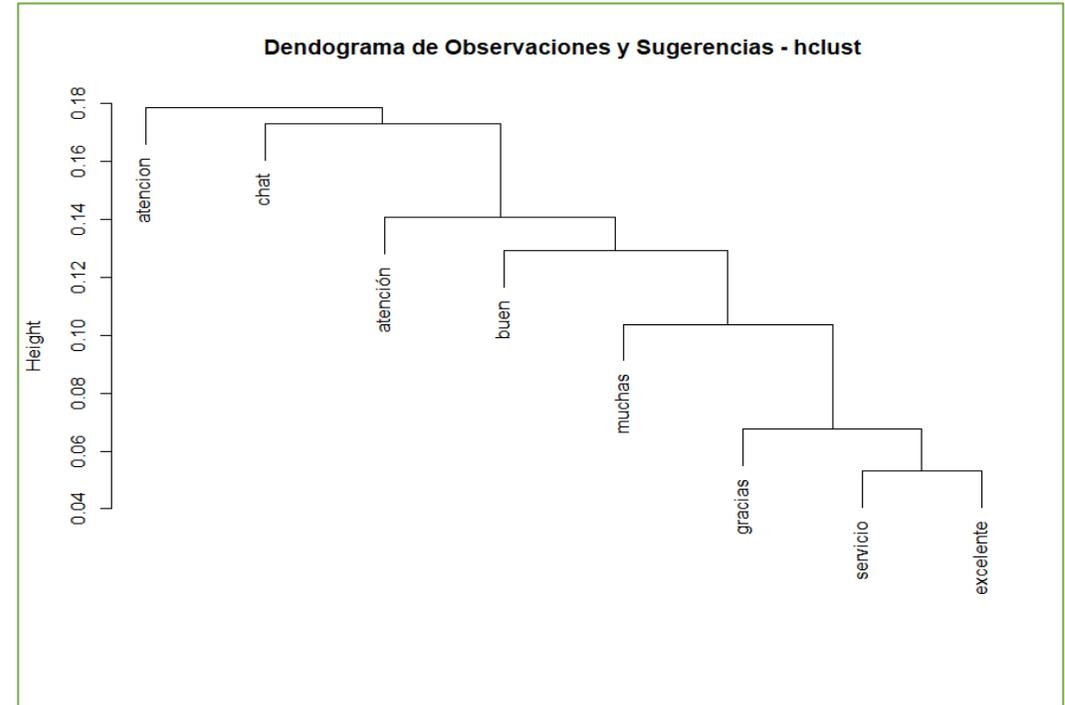
—



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: 1.166 encuestas

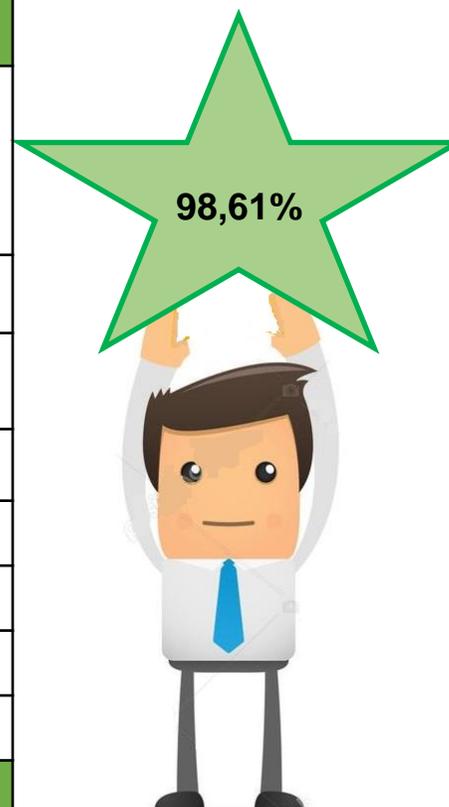
INDICADOR DE SATISFACCIÓN

—



Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en los trámites asociados al cobro de valorización:

Indicador de Satisfacción General Correspondiente al Servicio Recibido - Trámite 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	4697	4528	96,40%	99,17%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	4692	4565	97,29%	99,41%
Módulo de percepción frente al trámite	568	559	98,42%	98,36%
Módulo de Instalaciones físicas	505	504	99,80%	99,48%
*Módulo de comunicaciones	11	10	90,91%	90,91%
*Módulo de imagen	568	504	88,73%	45,29%
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			97,98%	99,24%
Indicador de satisfacción:			98,61%	



*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

