

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

Tercer 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:** 23 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico, durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) 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:** 19 encuestas por canal telefónico.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Julio, Agosto y Septiembre del año 2023.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

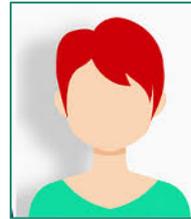
—



Sexo

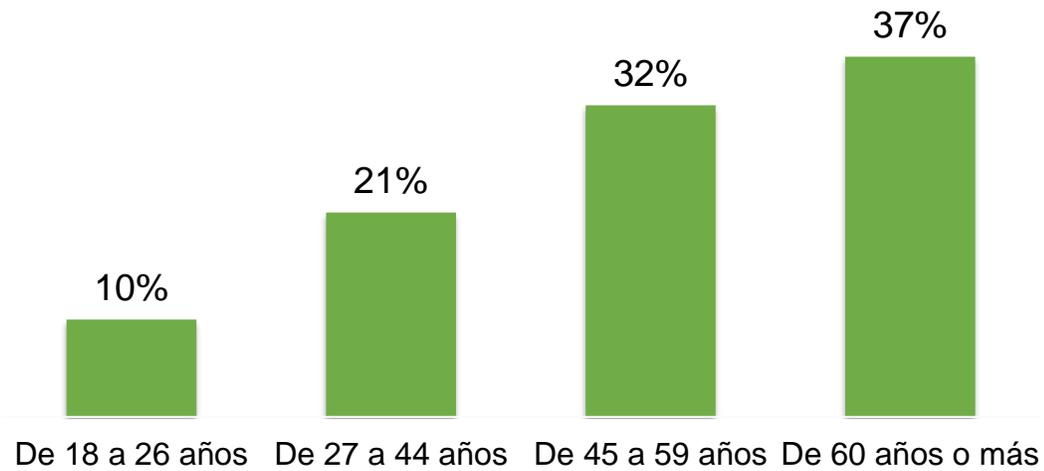


58%

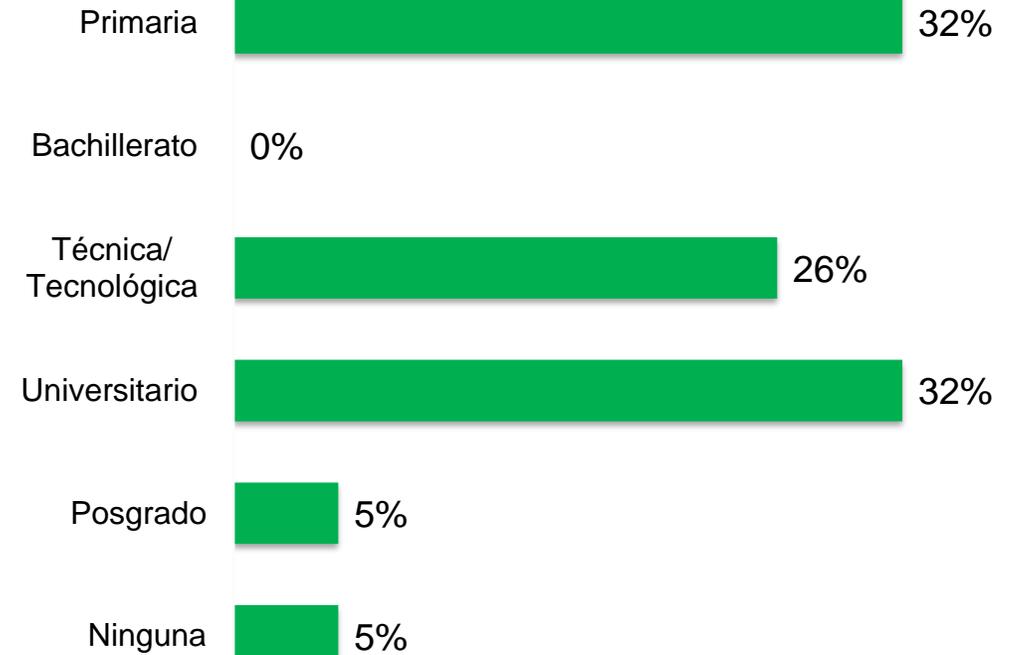


42%

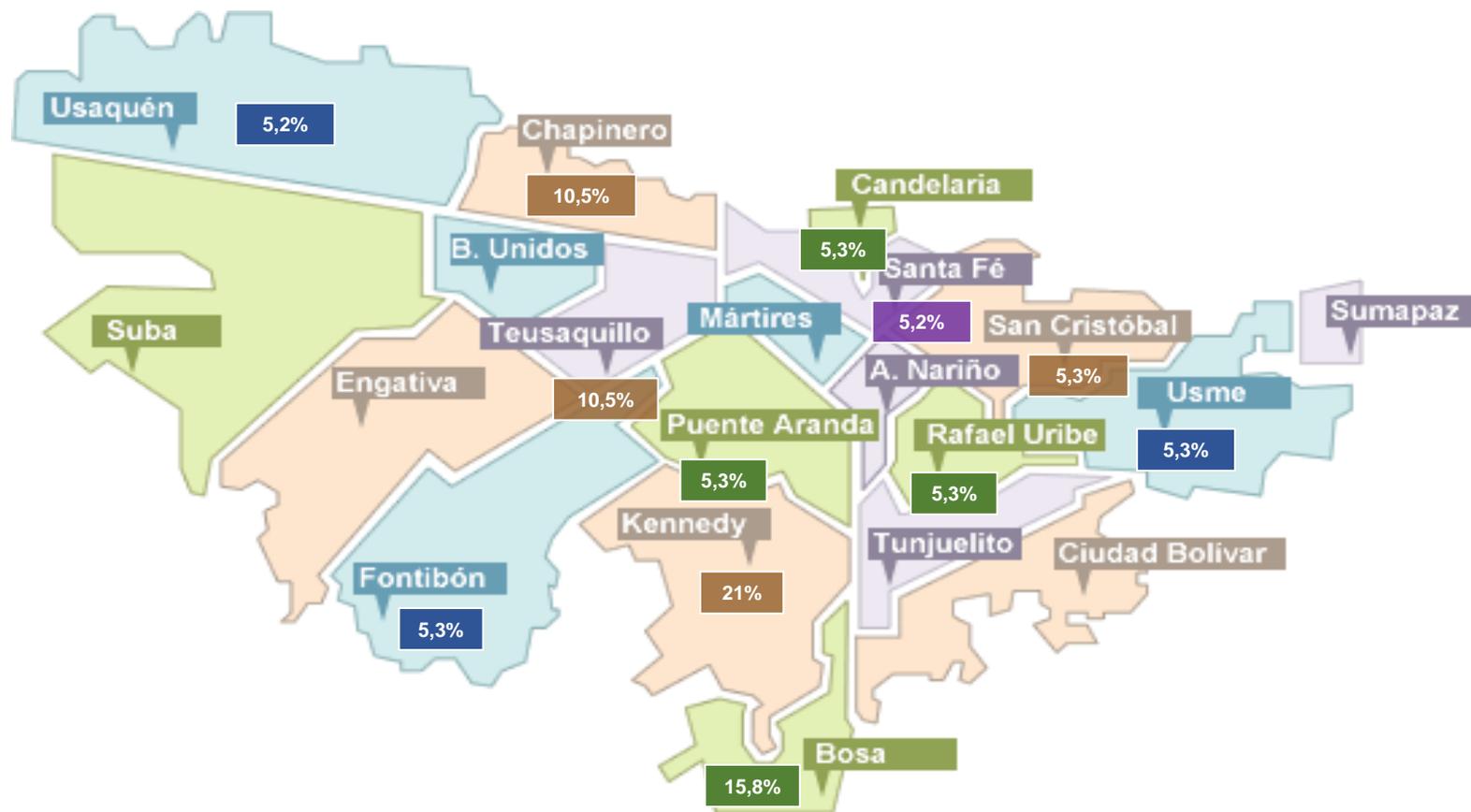
Edad



Nivel educativo

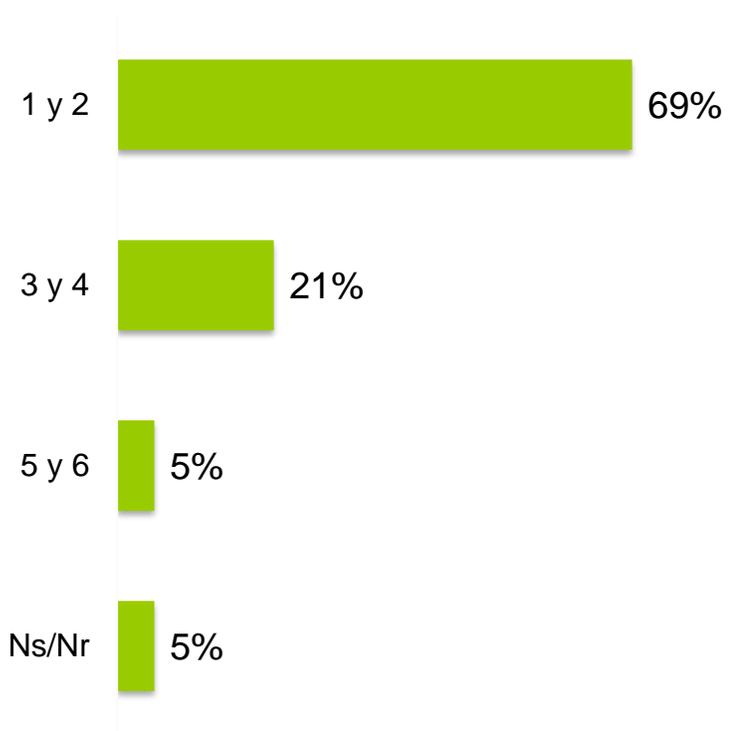


¿En qué localidad vive?

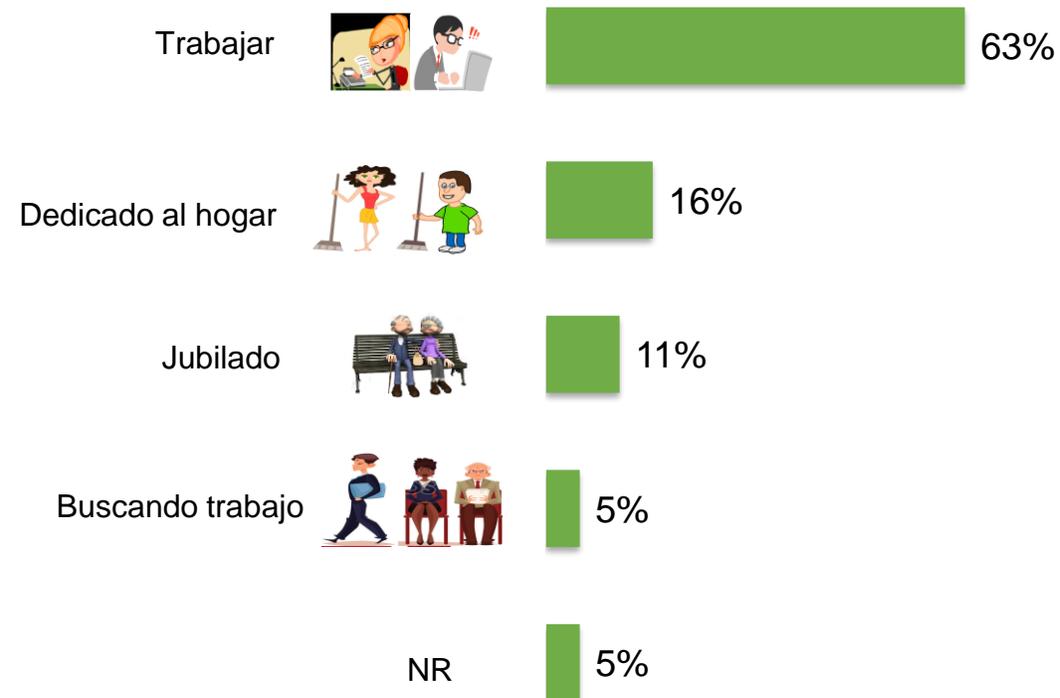


Base: 19 encuestas

Estrato socioeconómico

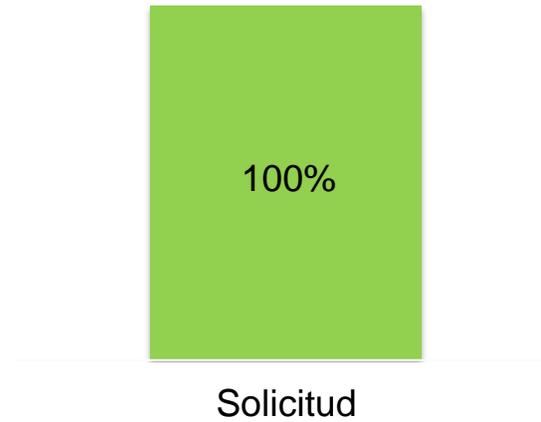


Ocupación

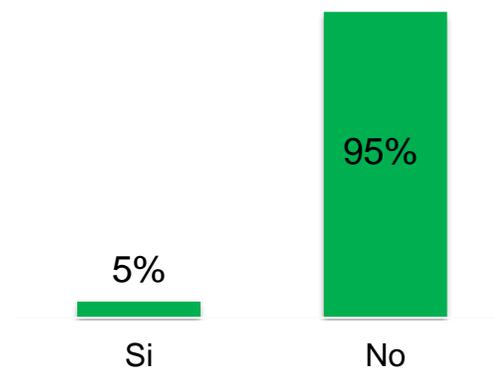


Base: 19 encuestas

Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 19 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	1

Base: 1 encuesta

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

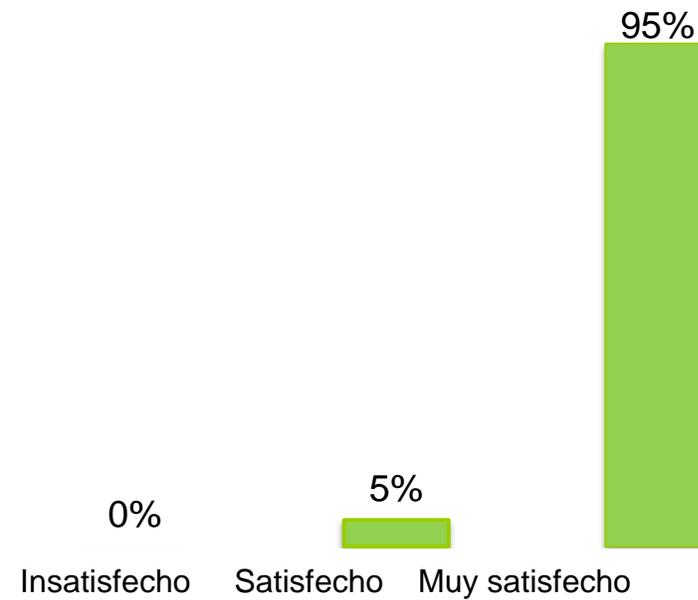
—



A nivel general

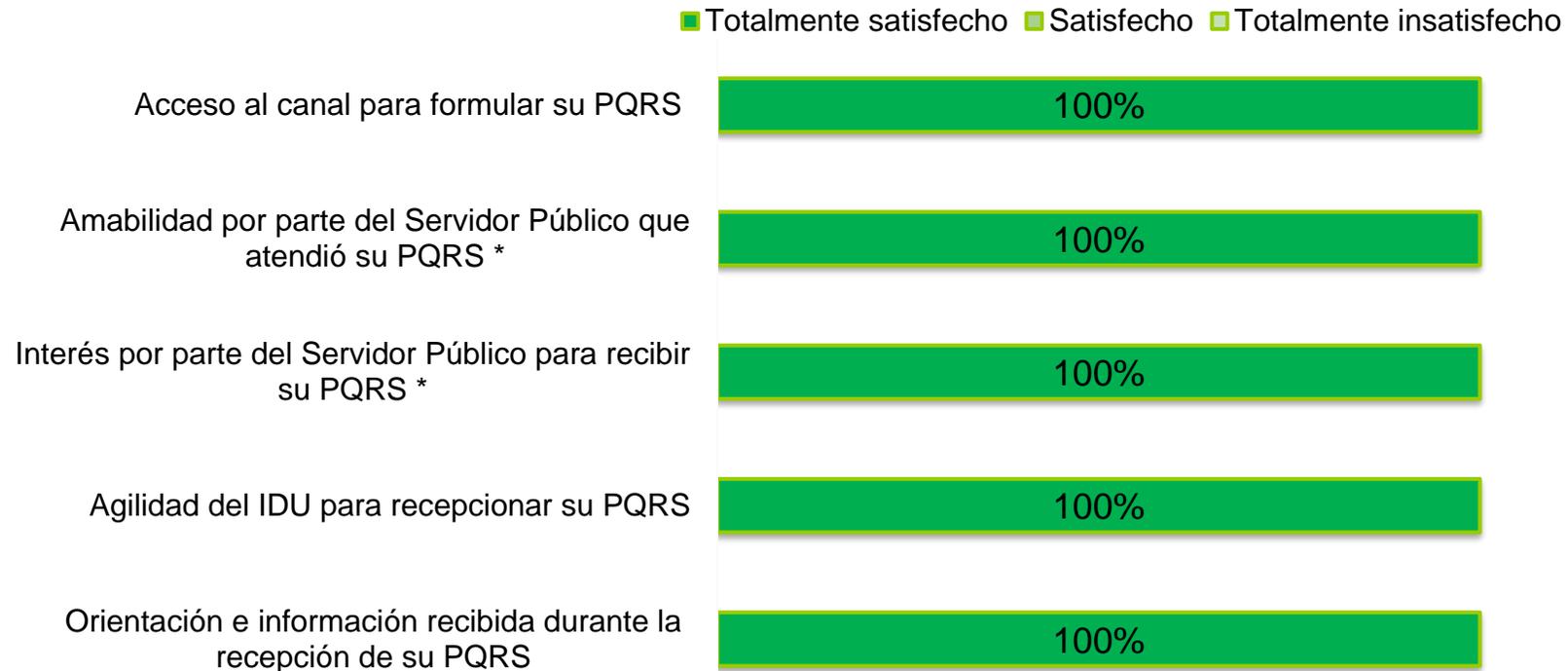
¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



Base: 19 encuestas

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

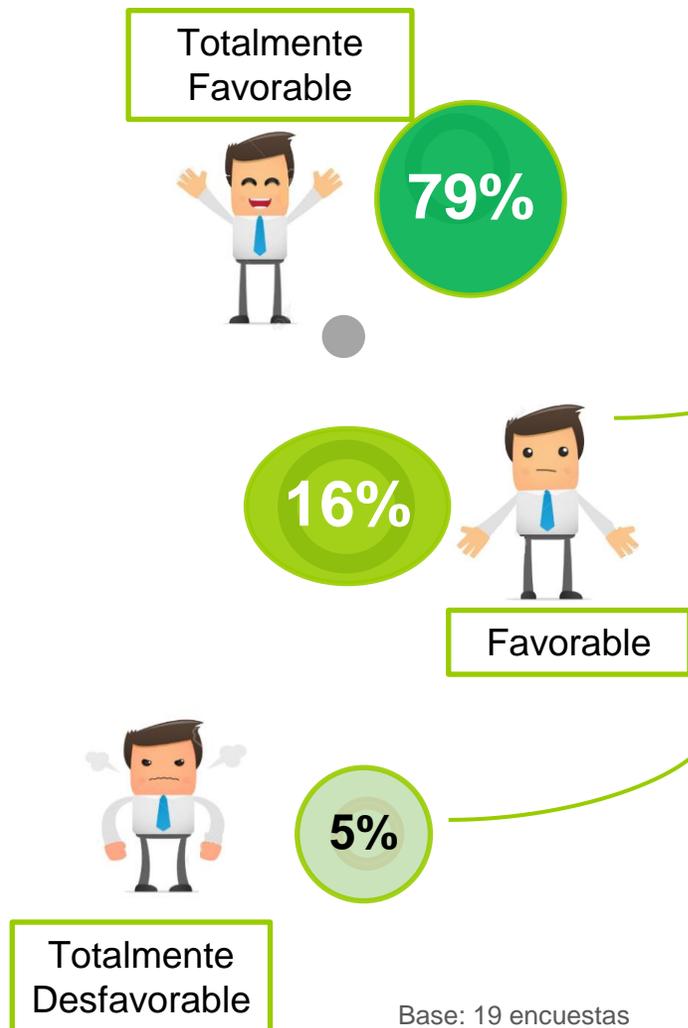


Base: 19 encuestas

IMAGEN DEL IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?

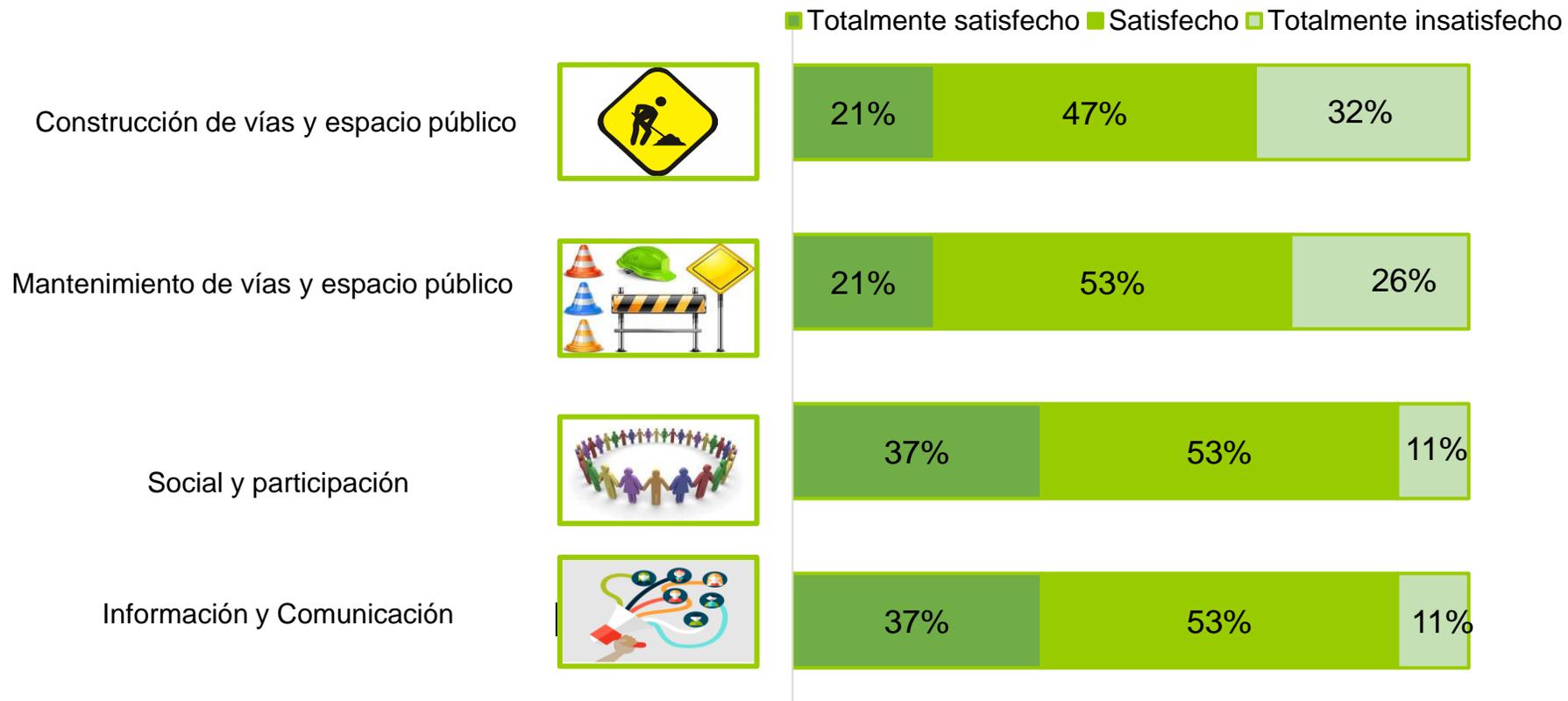


- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Me reservo las razones
Le están realizando cobros de un predio que ya vendio
Falta más reconocimiento de la entidad
Estar más con el ciudadano

Base: 4 encuestas

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



Base: 19 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

—



Observaciones y sugerencias

- *Poca información sobre los proyectos alrededor del predio y, no notifican sobre eso.*
- *Estar más pendientes de los predios que adquieren para que no queden baldíos y se propaguen las plagas.*
- *Hace falta más información de las obras hacia la ciudadanía.*
- *No hacer todas las obras al tiempo, porque generan muchas complicaciones.*
- *Arreglar las vías que realmente lo necesitan, y no dañar aquellas que están bien.*

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	19	18	94,7%	100%
Indicador de satisfacción:			97,37%	

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

