

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

Tercer 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:** 72.224 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) del año 2023.
- **Tamaño de muestra:** 3.983 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 3409 Chat virtual IDU, 505 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.
- **Período de recolección:** Julio, Agosto y Septiembre del año 2023.



# CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

—



## Sexo



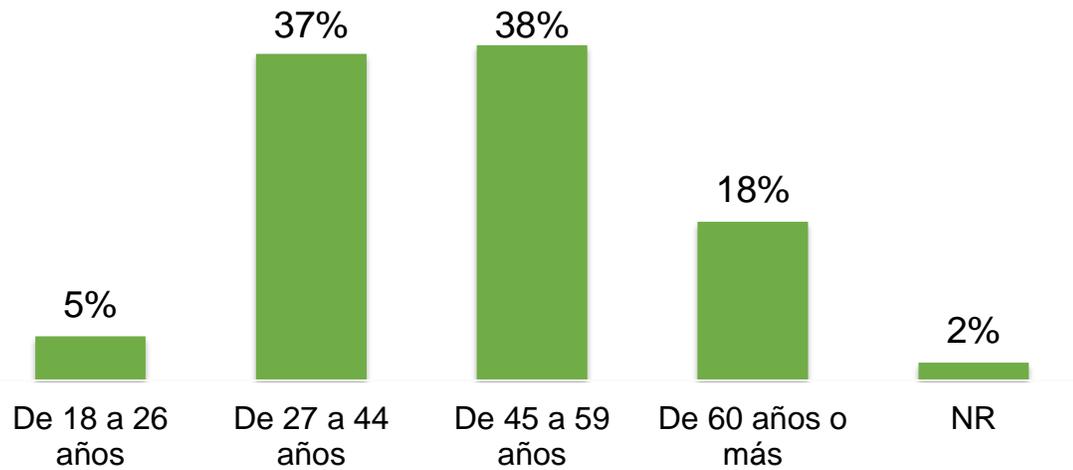
41%



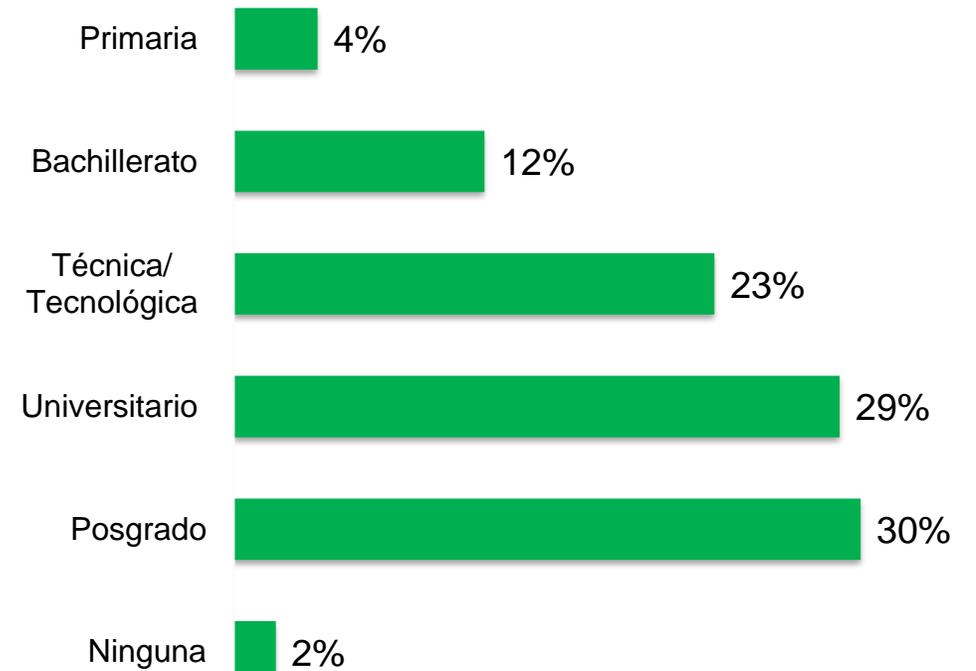
57%

NR  
2%

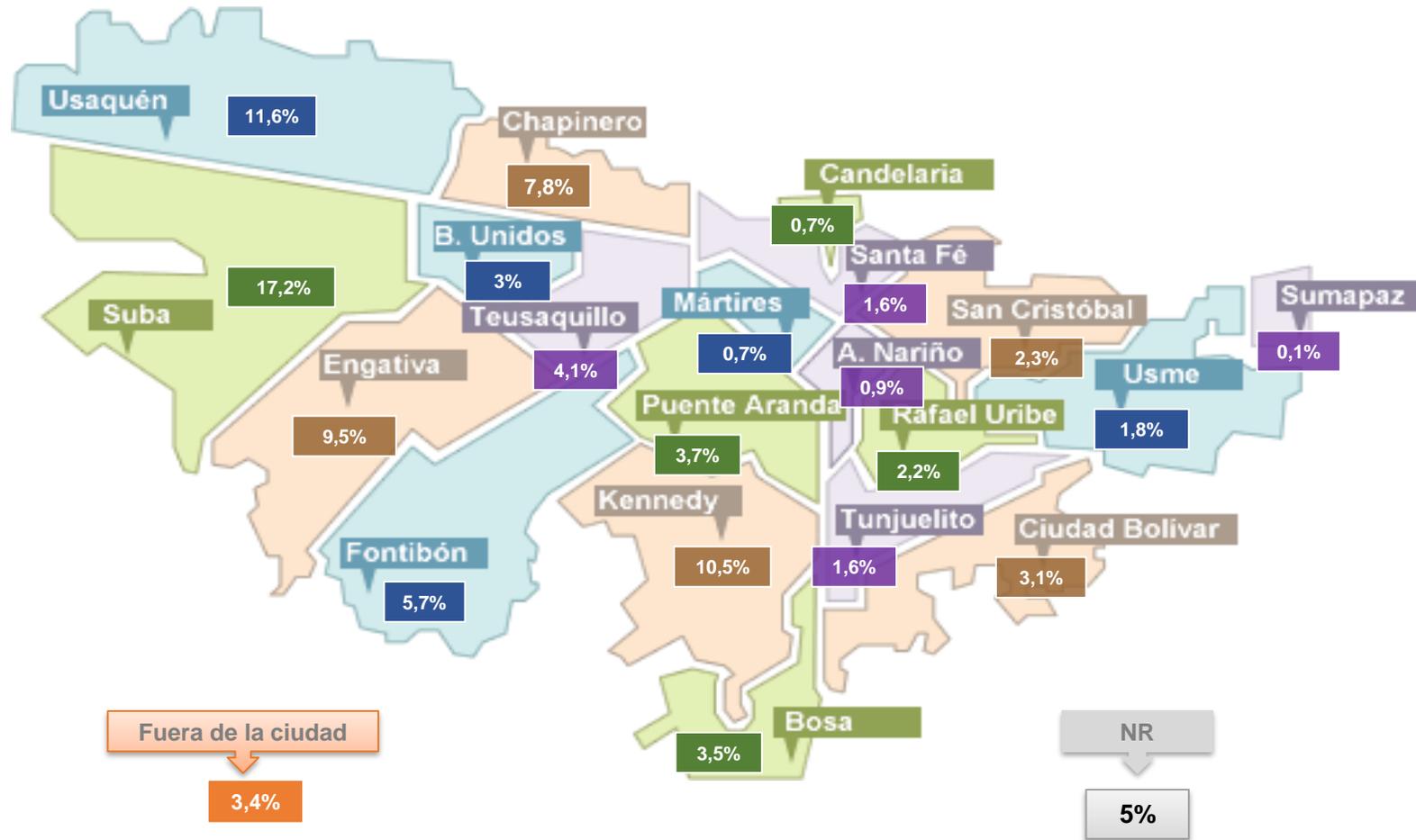
## Edad



## Nivel educativo

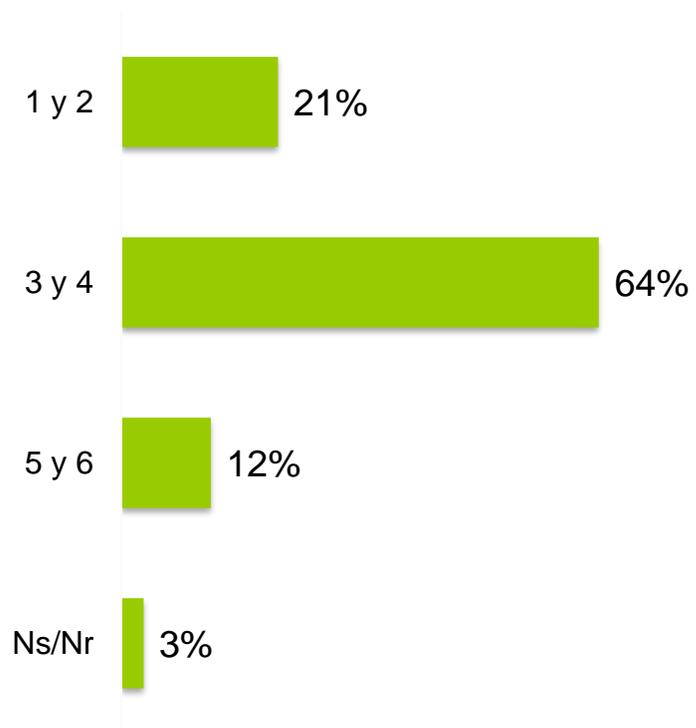


## ¿En qué localidad vive?

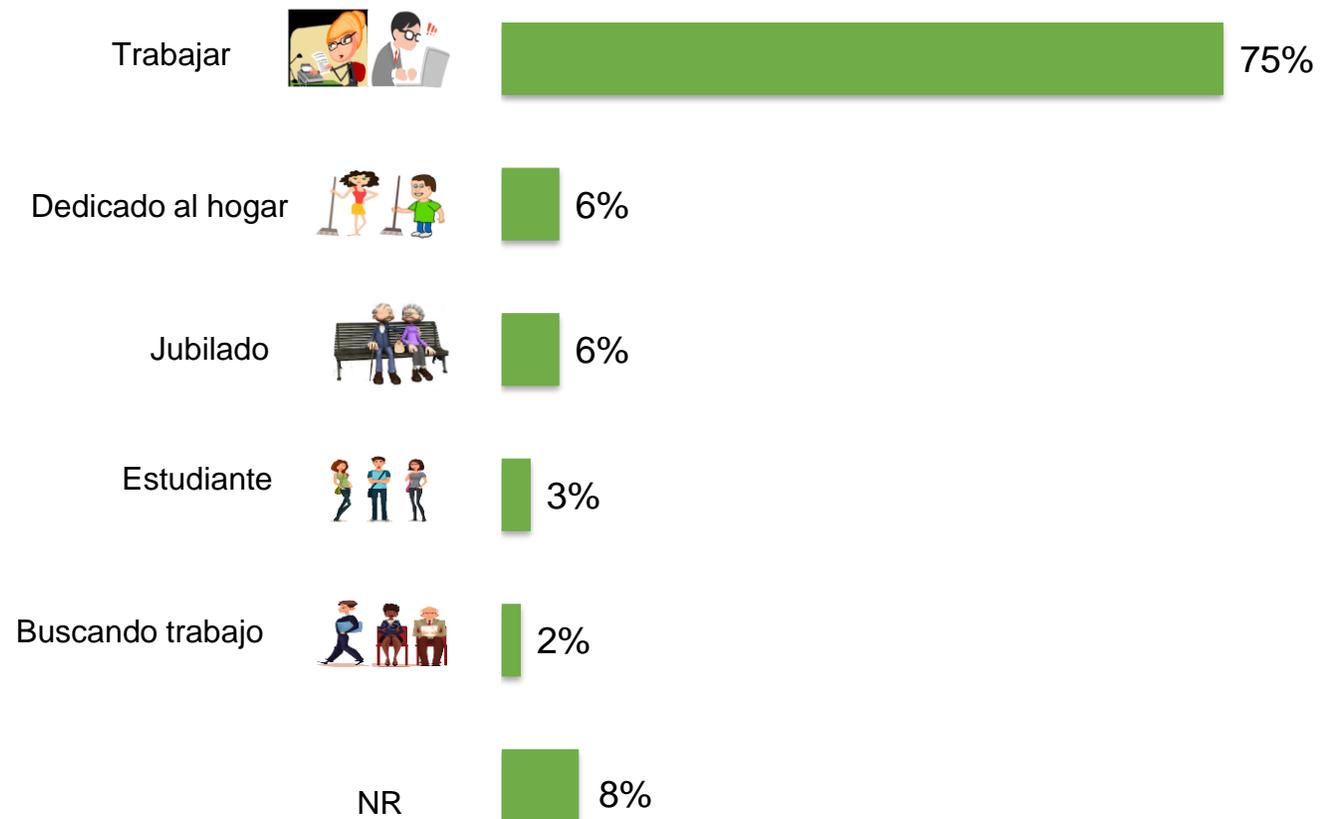


Base: 3.983 encuestas

## Estrato socioeconómico

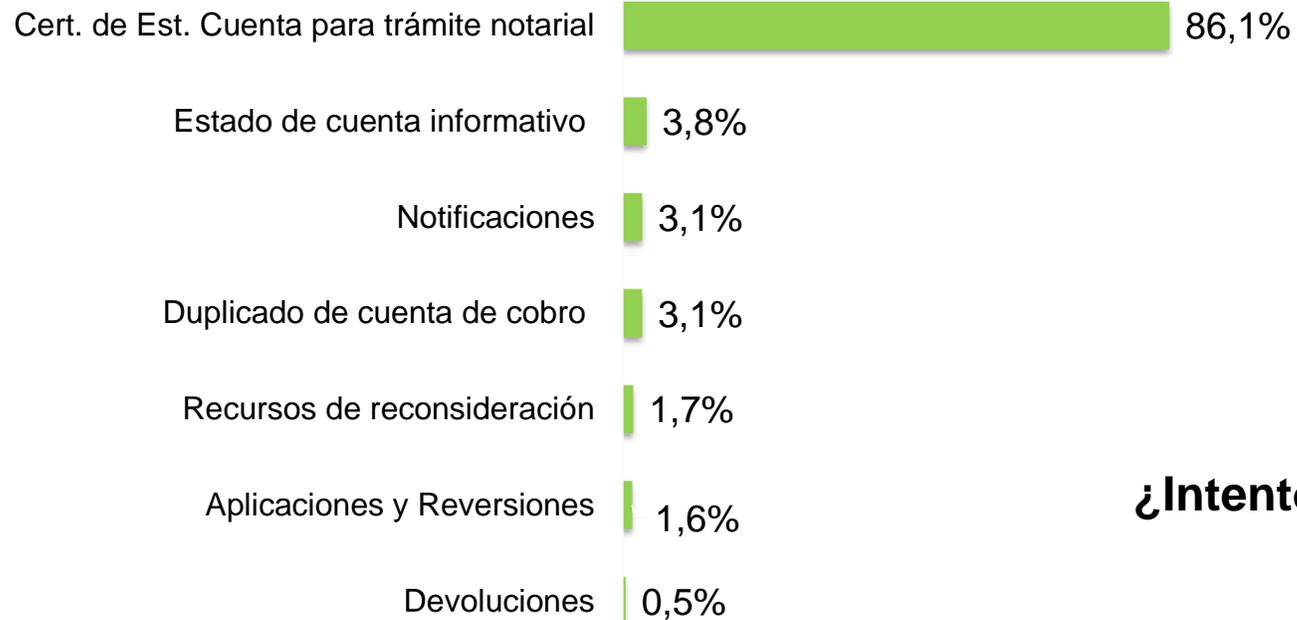


## Ocupación



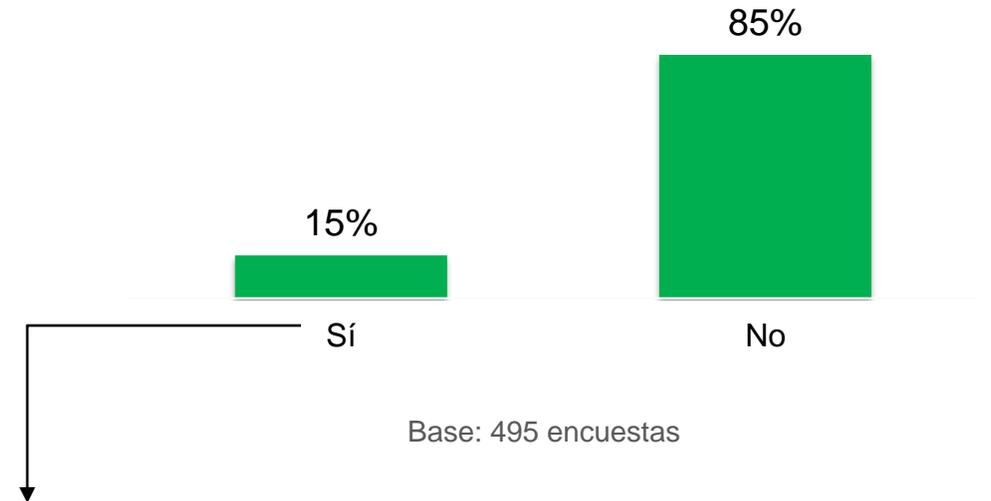
Base: 3.983 encuestas

## ¿Qué trámite adelantó?



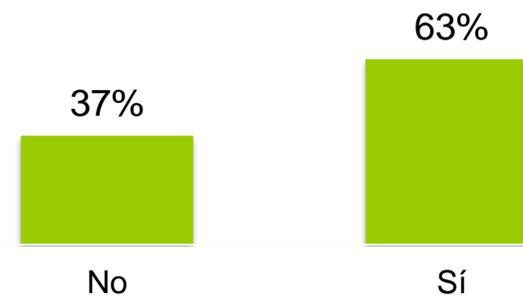
Base: 574 encuestas

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



Base: 495 encuestas

## ¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 76 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

---



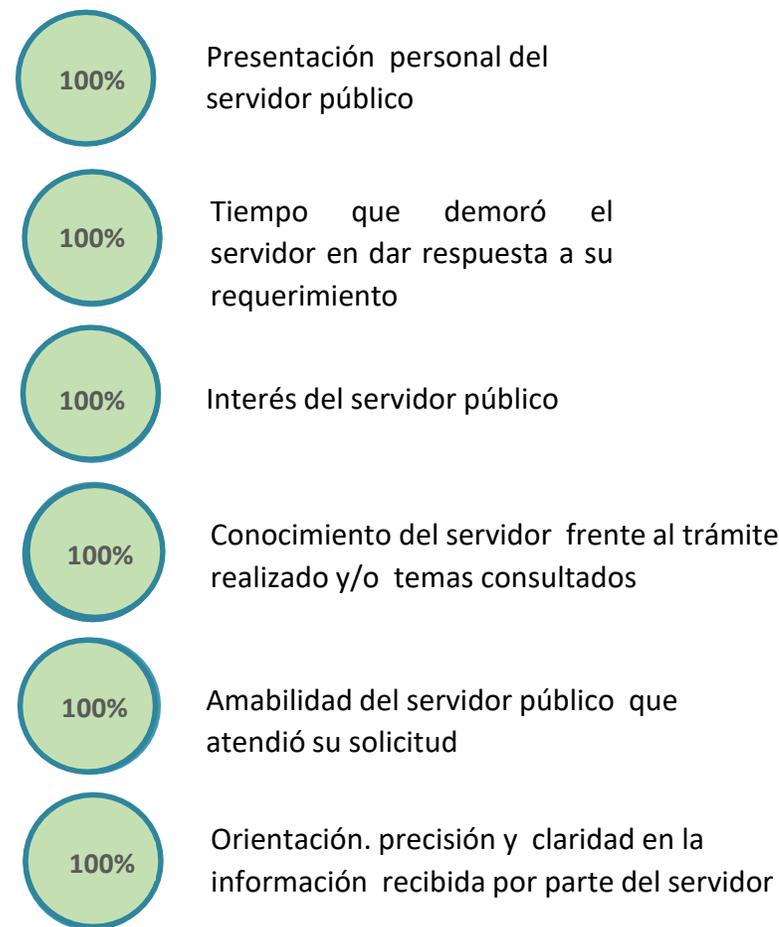
## A nivel general

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



Base: 3.983 encuestas

#### Totalmente Satisfecho



Base: 574 encuestas

Modulo particular no aplica para Chat Valorización

# PERCEPCIÓN FRENTE AL TRAMITE

—

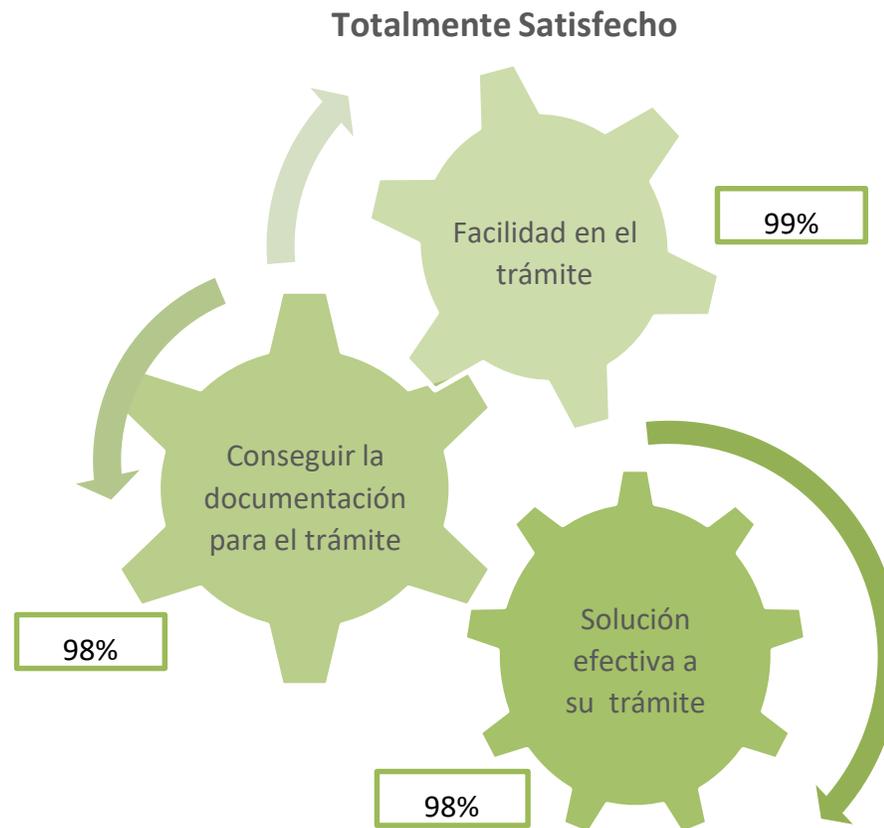


**A nivel general**  
**¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?**



Base: 574 encuestas

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



# INSTALACIONES FÍSICAS

---



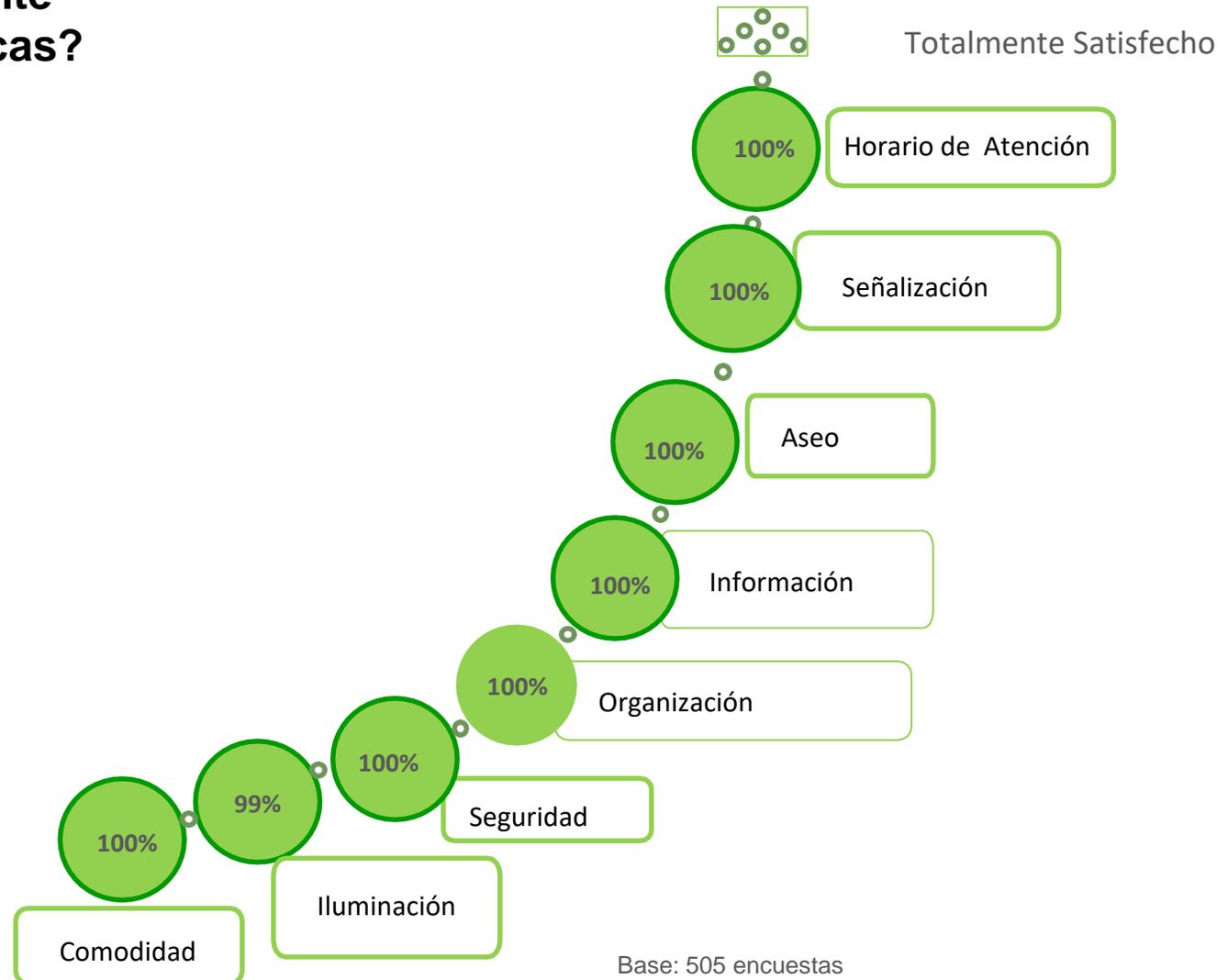
## A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

100%  
Totalmente Satisfecho



Solo aplica para calle 22

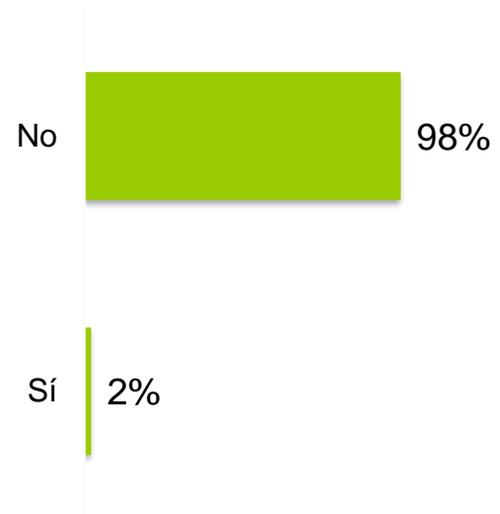
## A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?



# COMUNICACIÓN



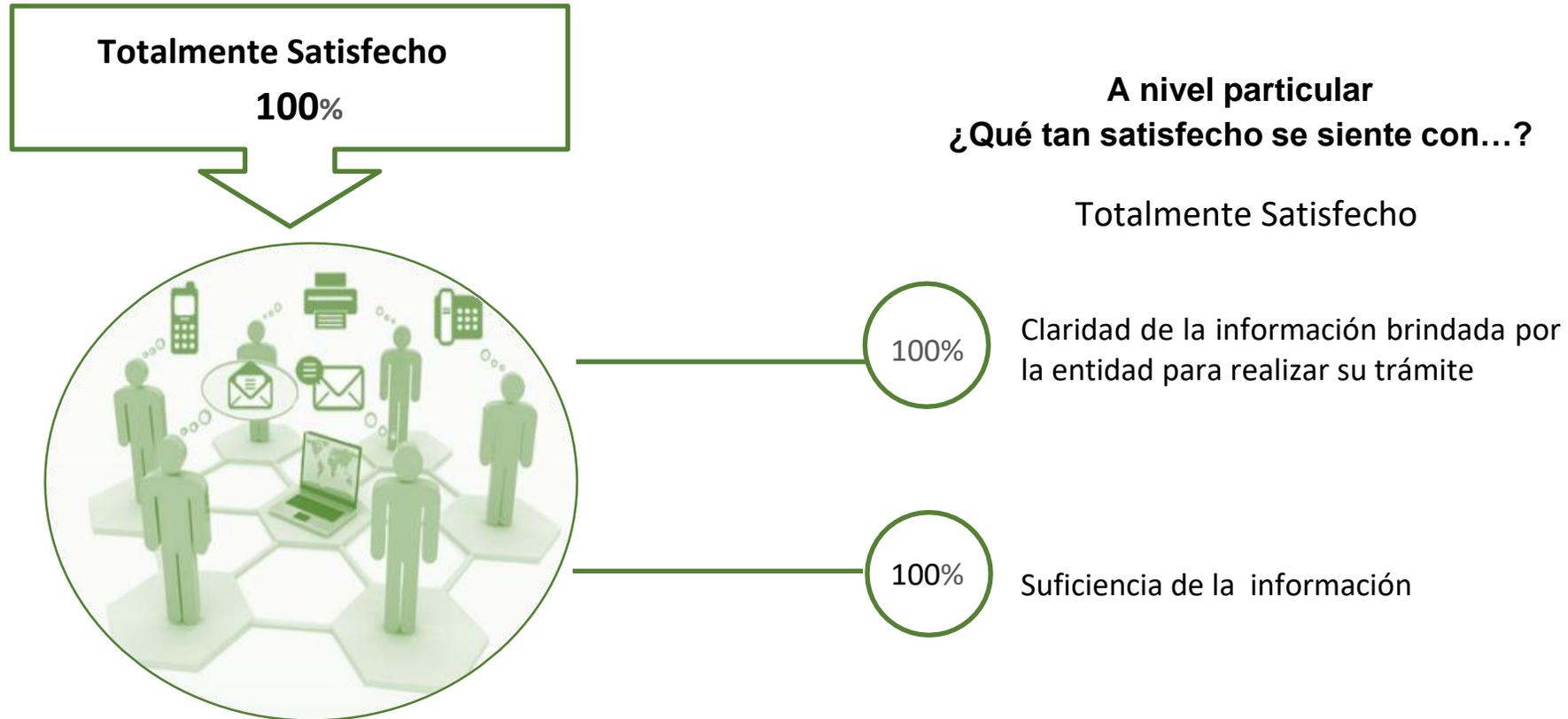
## ¿Recibió información de su trámite por algún canal de comunicación?



Base: 574 encuestas

## A nivel general

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

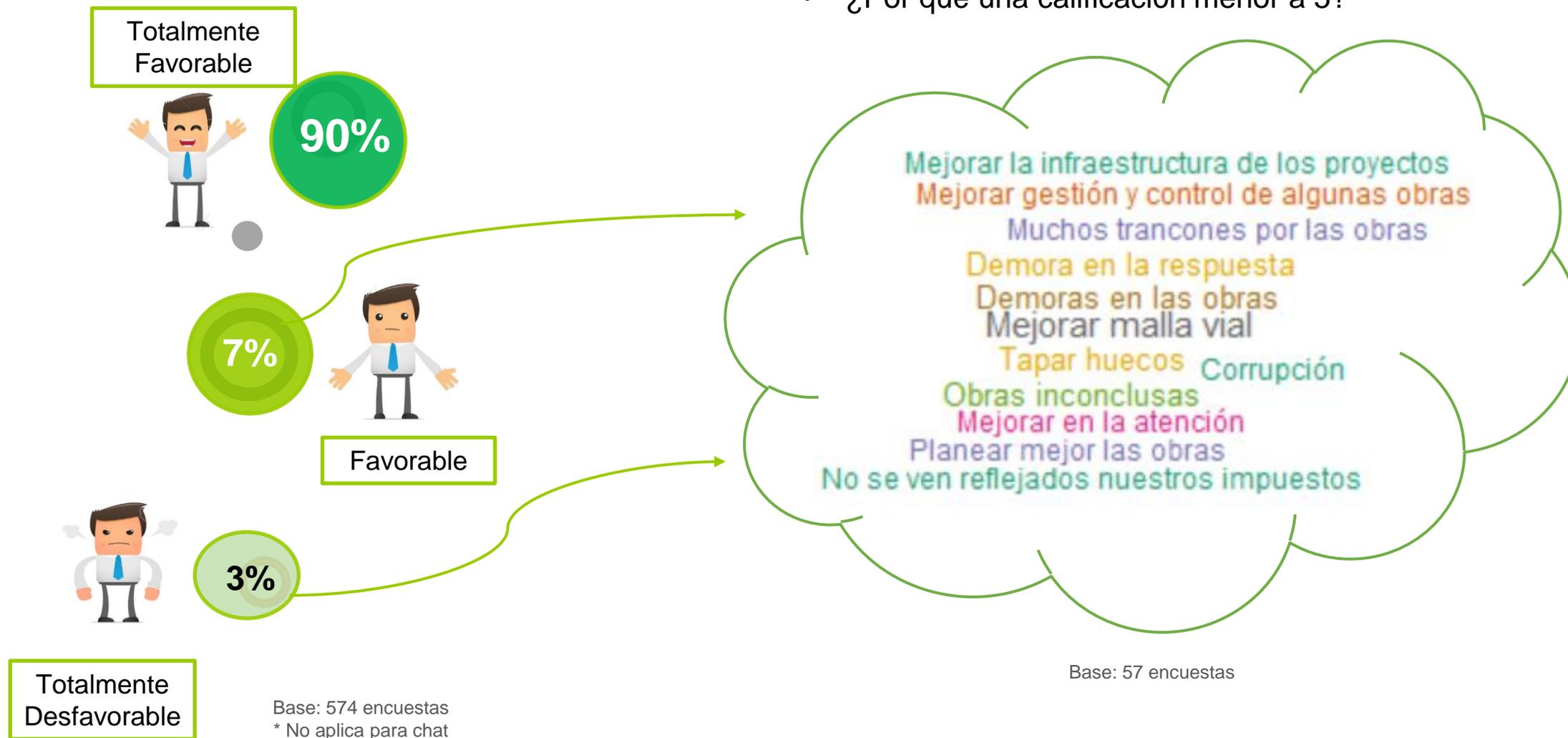


Base: 11 encuestas

# IMAGEN DEL IDU

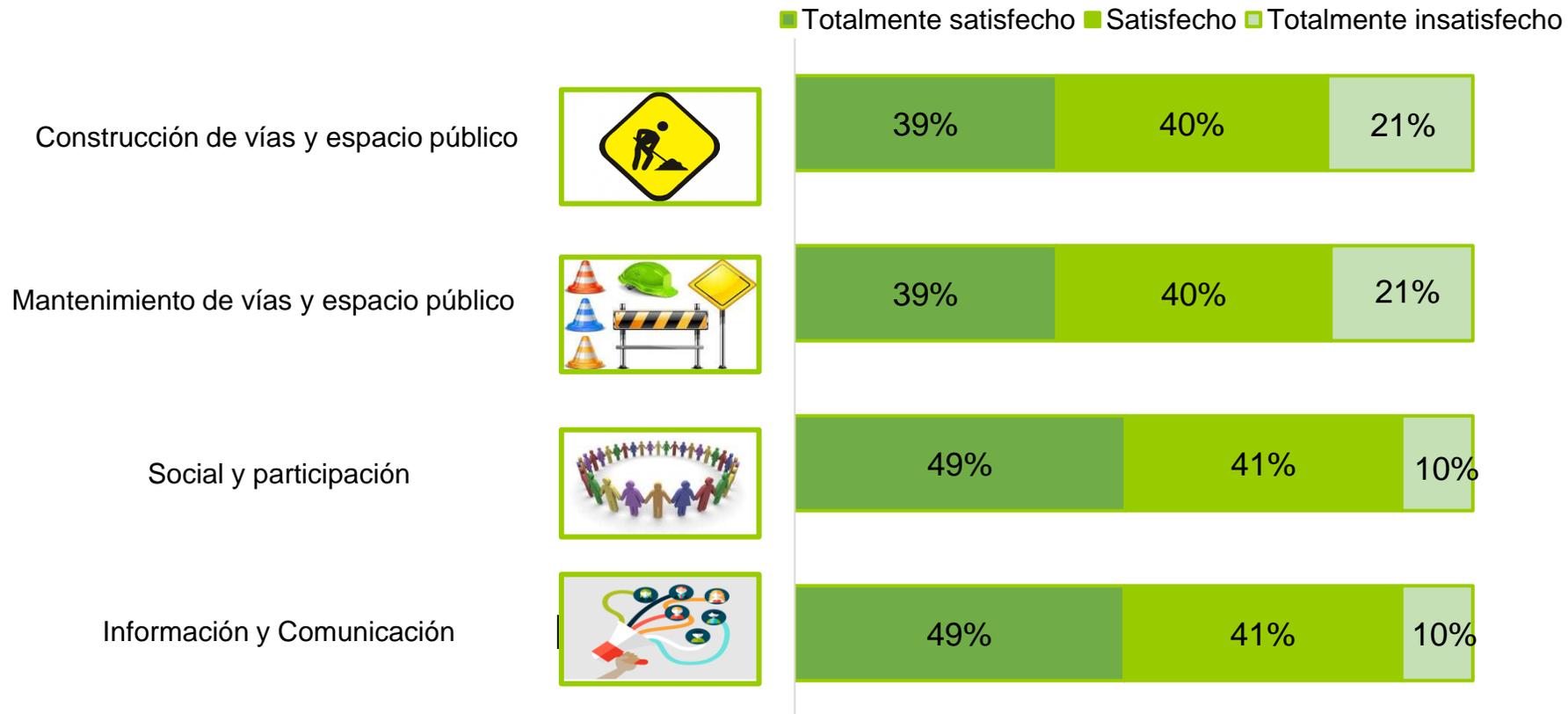


## ¿Qué imagen tiene del IDU?



- ¿Por qué una calificación menor a 5?

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



# SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

—





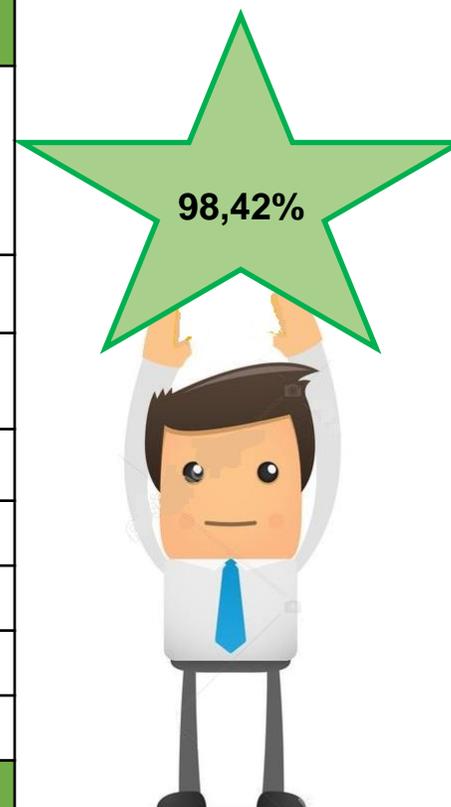
# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

—



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

Indicador de Satisfacción General Correspondiente al Servicio Recibido - Trámite de Valorización Tercer 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	3890	3689	94,83%	98,77%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	3893	3839	96,38%	99,91%
Módulo de percepción frente al trámite	574	568	98,95%	98,61%
Módulo de Instalaciones físicas	505	504	99,80%	99,63%
*Módulo de comunicaciones	11	11	100%	100%
*Módulo de imagen	574	517	90,07%	43,68%
<b>Promedio Sin Imagen y sin Comunicación</b>			97,49%	99,34%
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>98,42%</b>	



\*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

