

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

## Cuarto 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:** 546 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico y presencial, durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) 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:** 366 encuestas por canal telefónico y presencial.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** octubre, noviembre y diciembre del 2023.



# CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

—



## Sexo



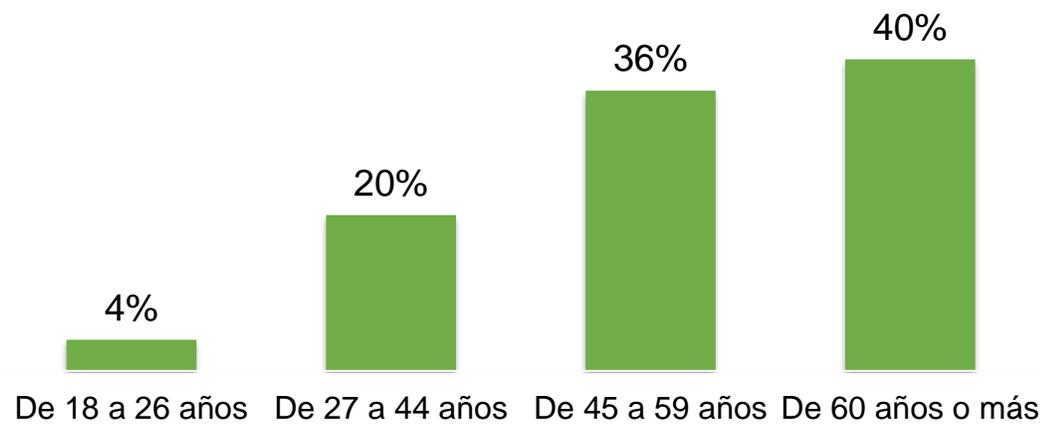
62%



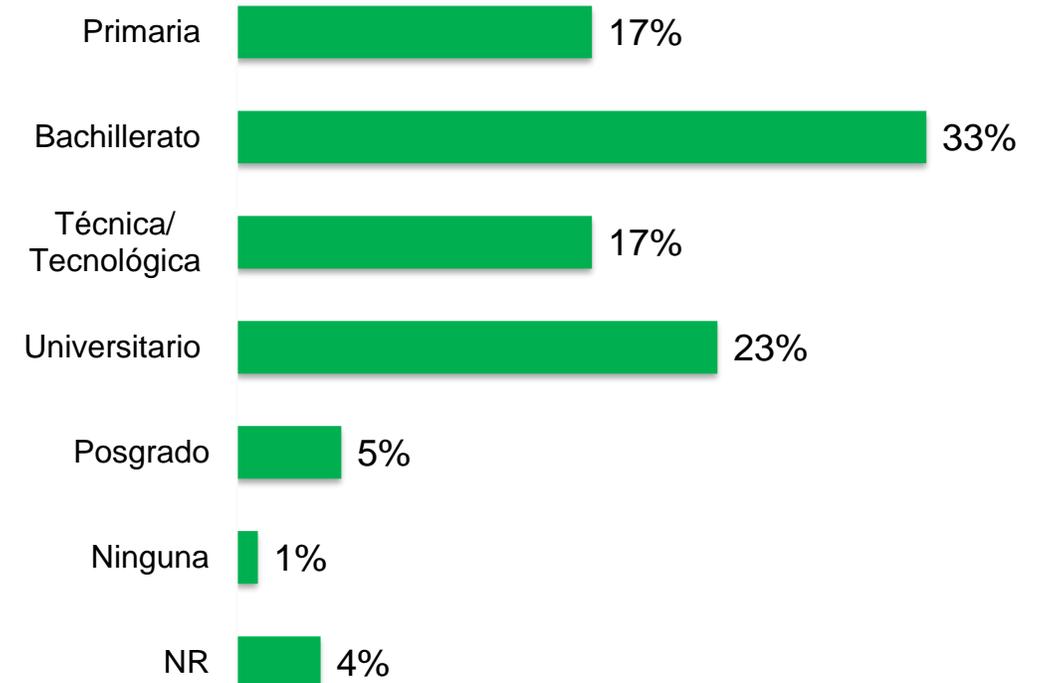
37%

NR 1%

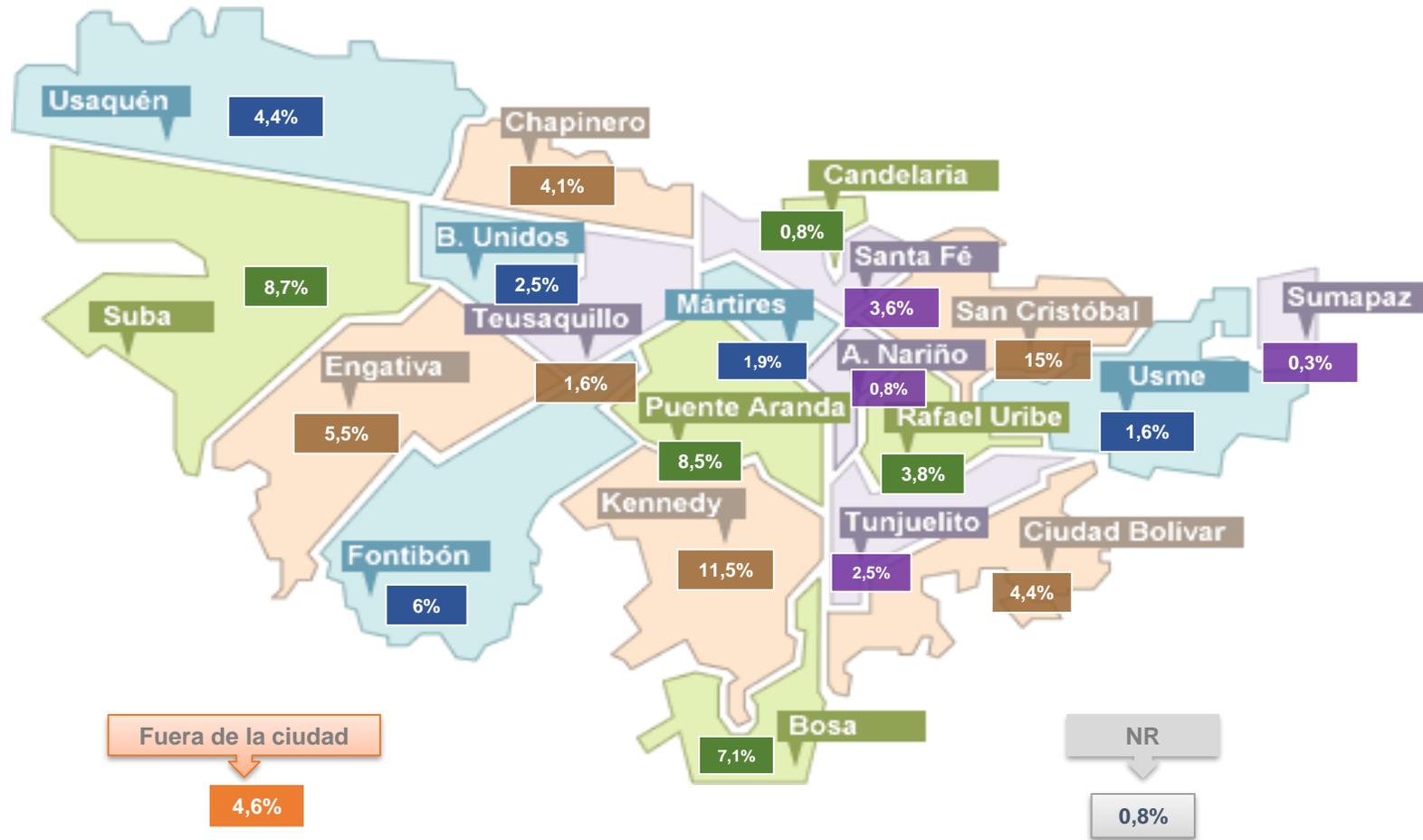
## Edad



## Nivel educativo

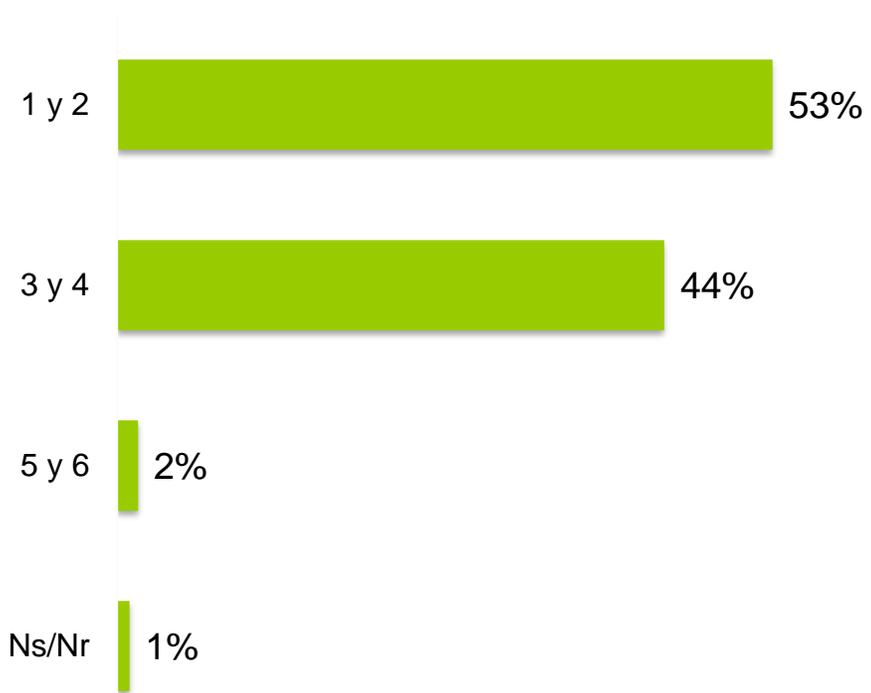


## ¿En qué localidad vive?

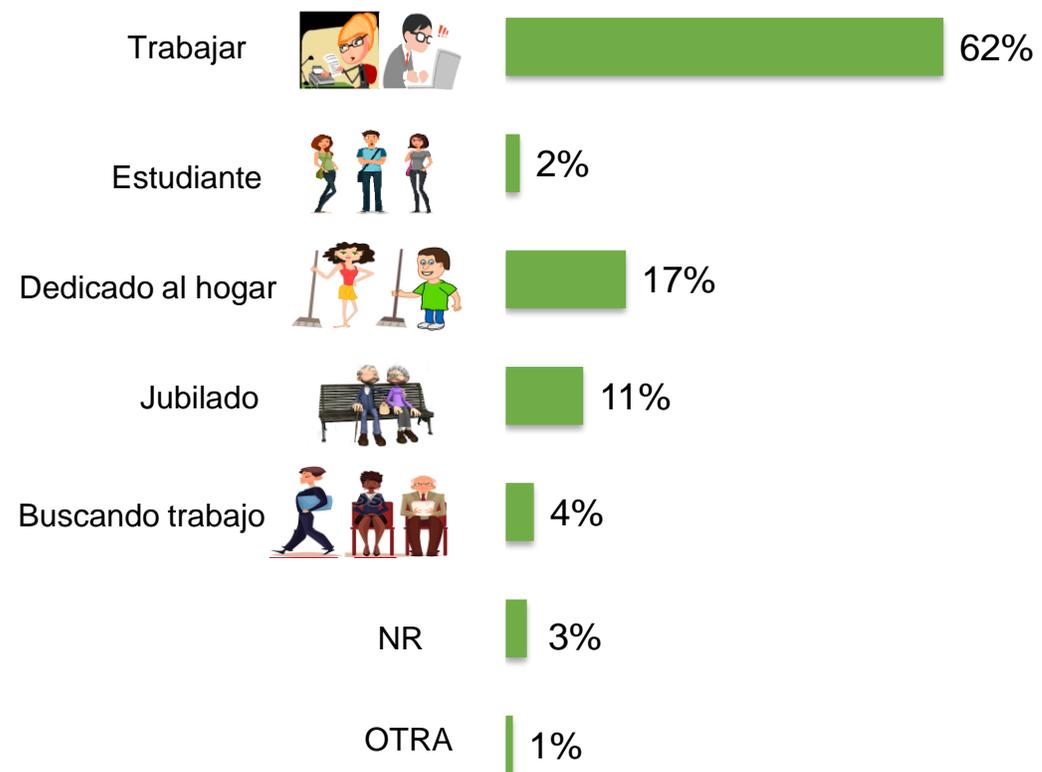


Base: 366 encuestas

## Estrato socioeconómico

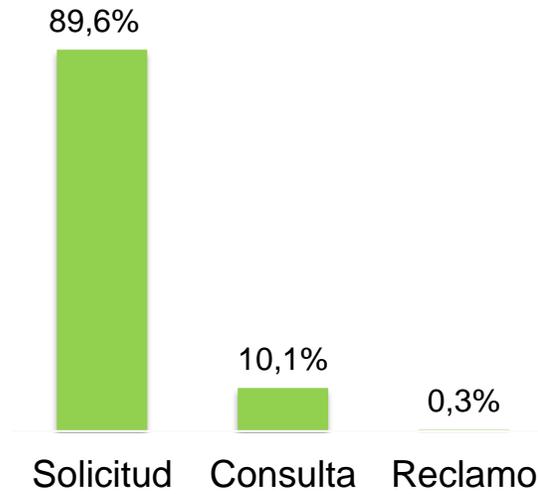


## Ocupación

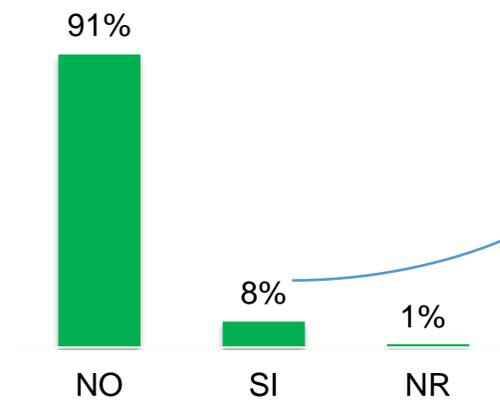


Base: 366 encuestas

## Tipo de requerimiento



## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 366 encuestas

## ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	5
Cognitiva	2
Motriz	12
Auditiva	2
Otra	8

Base: 29 encuestas

# SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

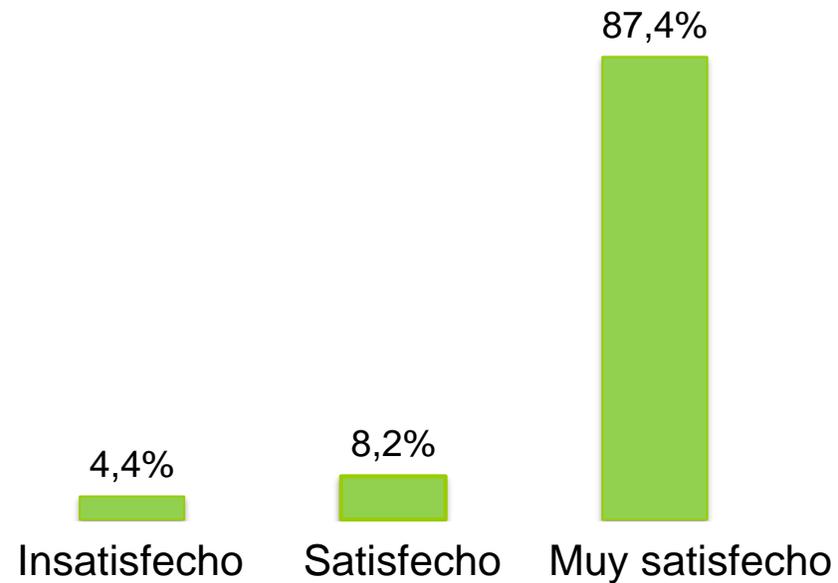
—



## A nivel general

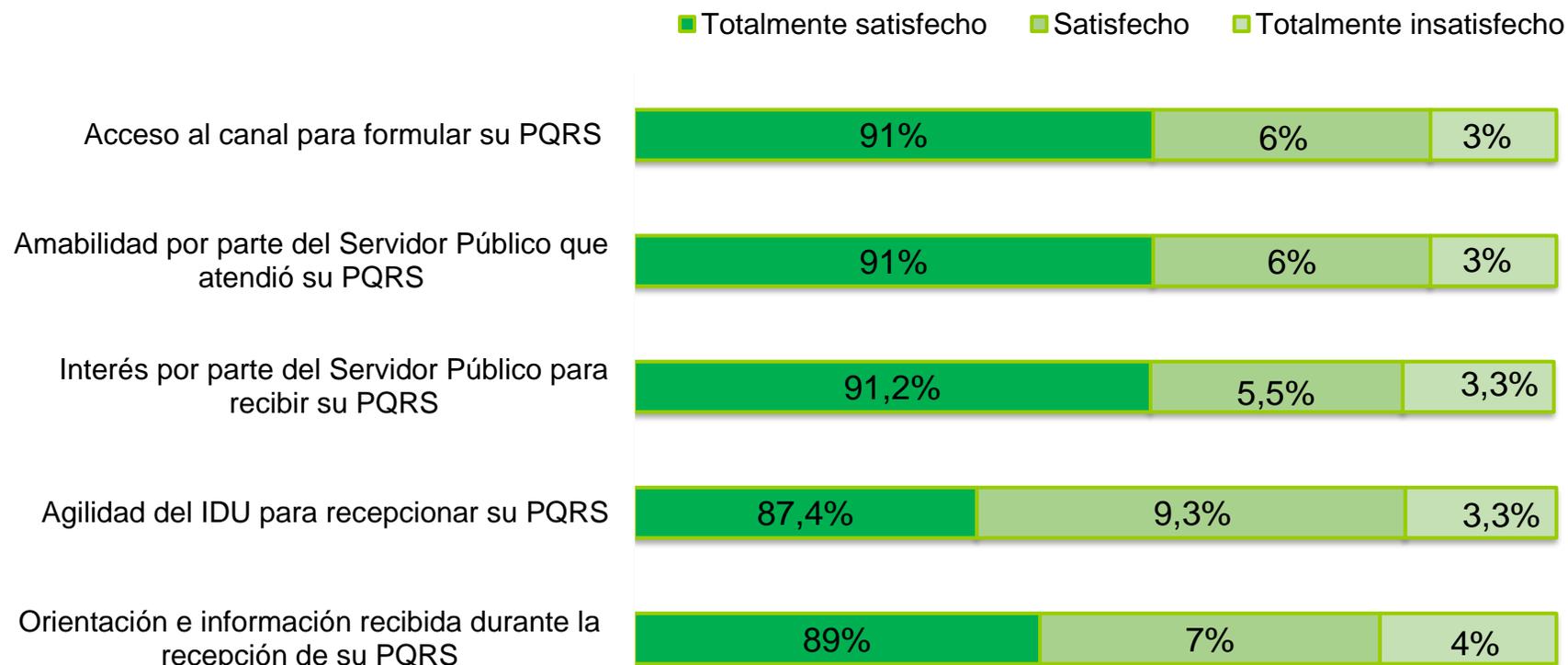
¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



Base: 366 encuestas

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

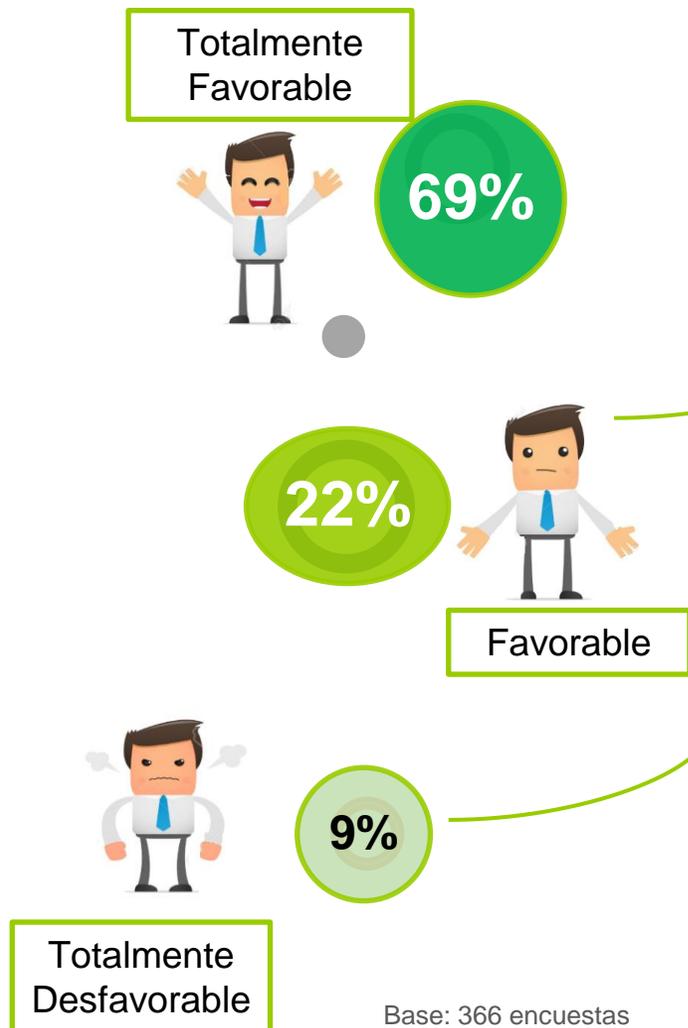


Base: 366 encuestas

# IMAGEN DEL IDU



## ¿Qué imagen tiene del IDU?

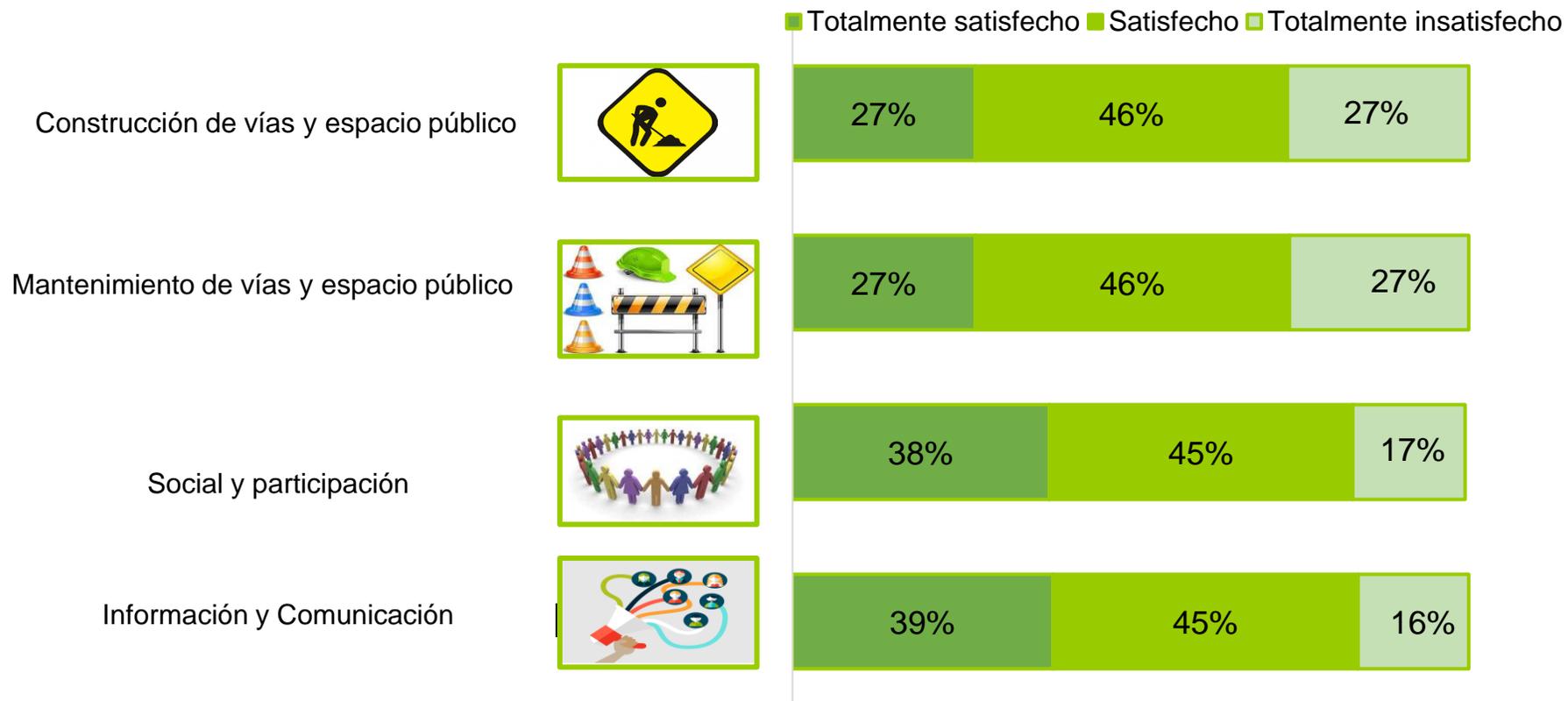


### • ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 113 menciones

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



Base: 366 encuestas

# 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
<b>MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO</b>	366	320	87,4%	90,0%
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>88,72%</b>	

El indicador de satisfacción general resulta de promediar la calificación muy satisfecho frente a 6 ítems general y particular sobre el servicio en atención a pqr's recibido por parte del IDU.



# GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

