

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

Cuarto 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:** 64.395 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) del año 2023.
- **Tamaño de muestra:** 3.487 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 2924 Chat virtual IDU, 503 Calle 22 y 60 Cades y SuperCades.
- **Tipo de Muestreo:** Muestreo no probabilístico por tasa de respuesta del ciudadano que realizó 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:** octubre, noviembre y diciembre del 2023.

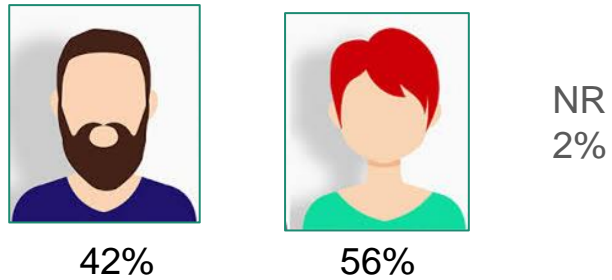


CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

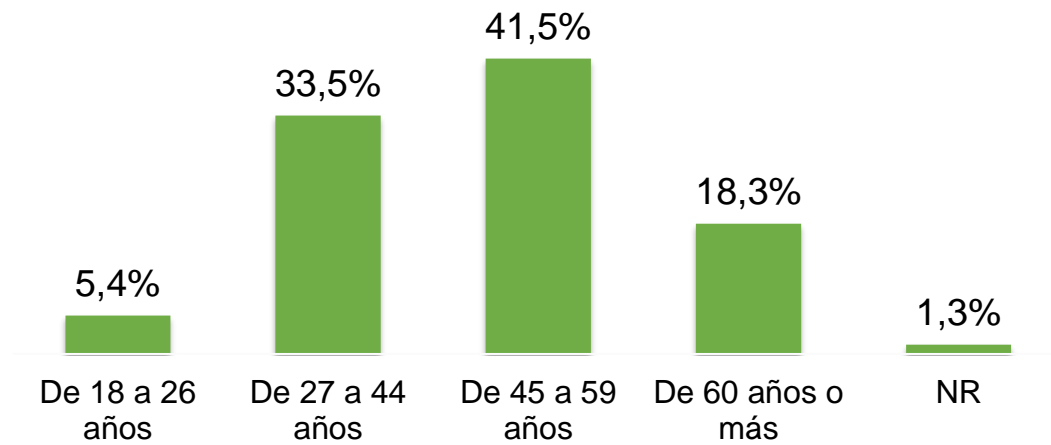
—



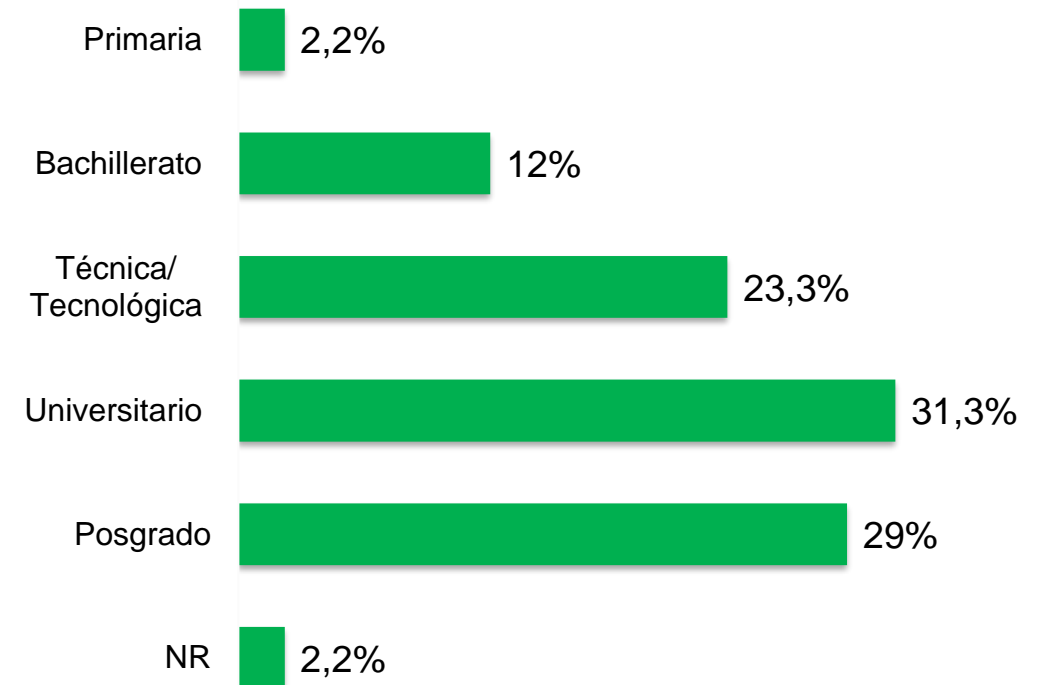
Sexo



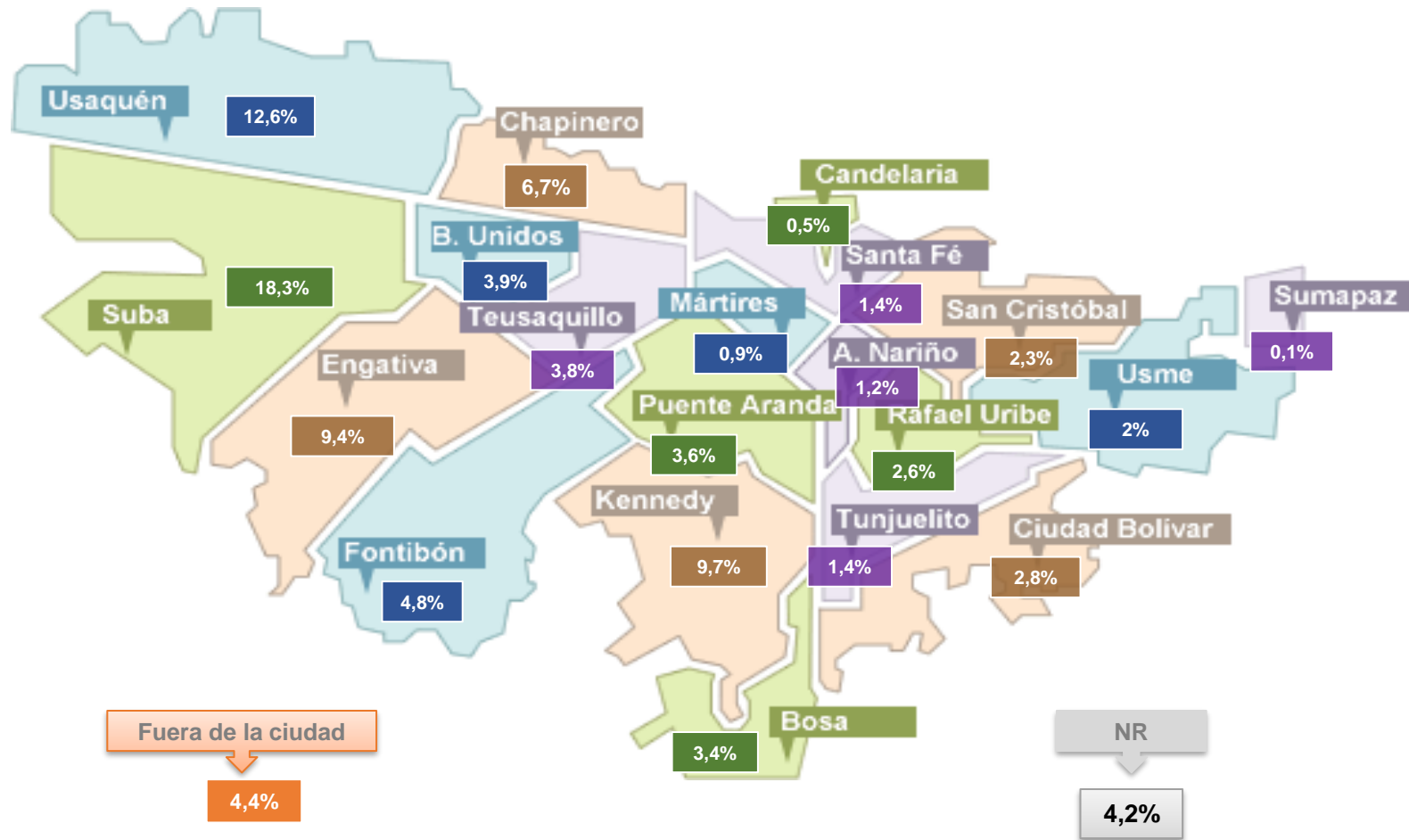
Edad



Nivel educativo

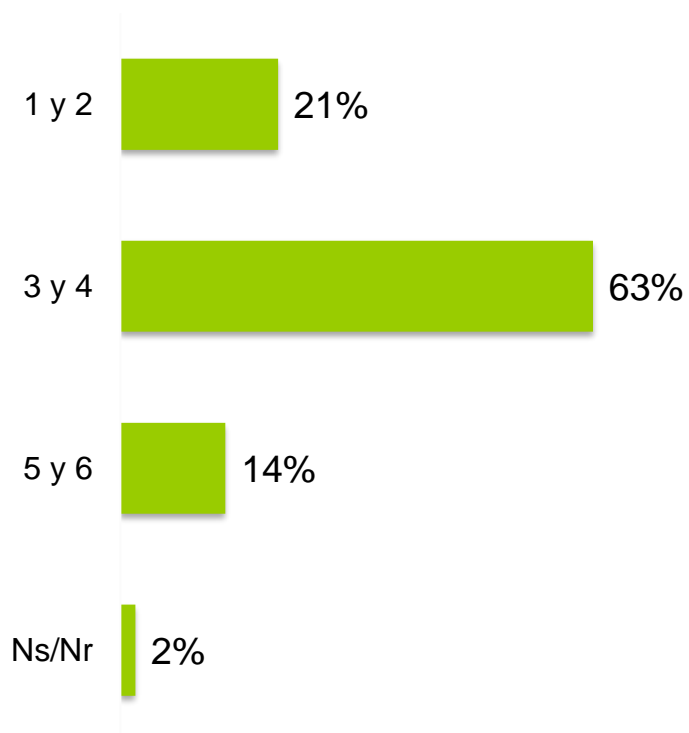


¿En qué localidad vive?

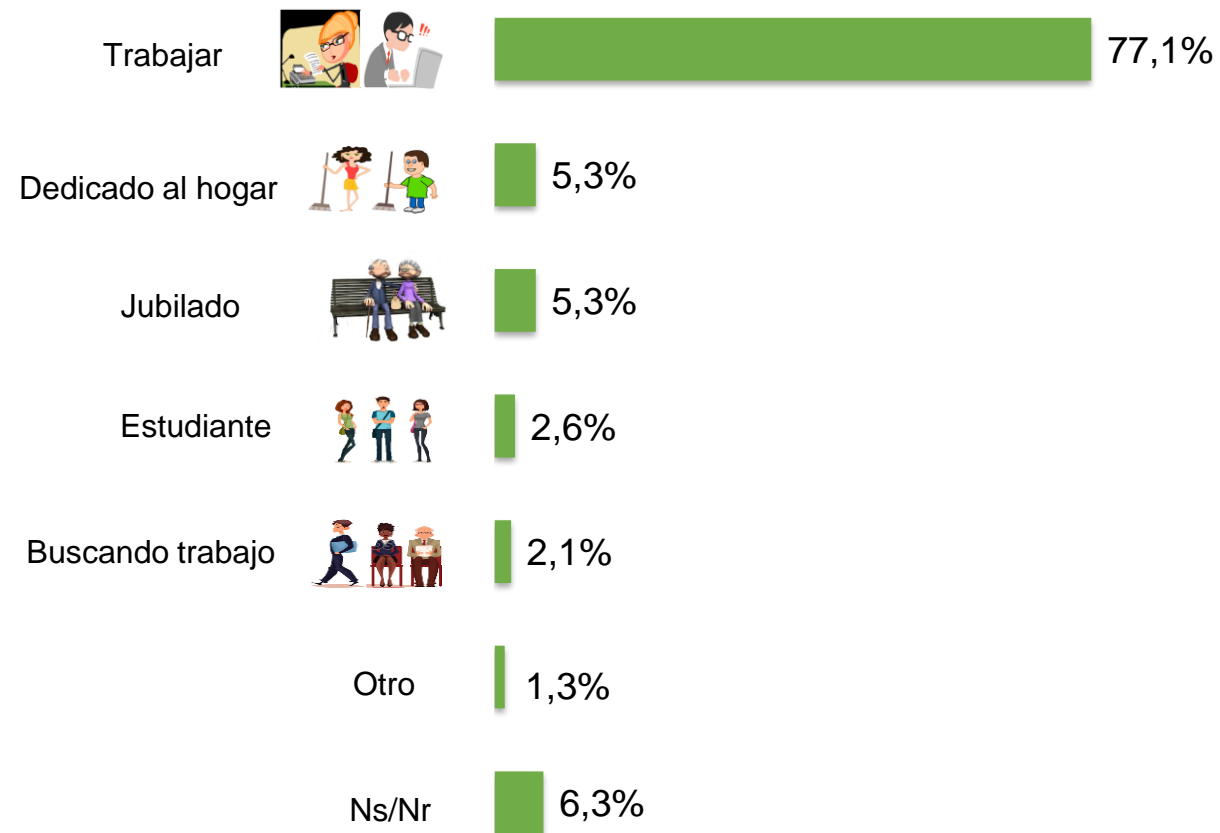


Base: 3.487 encuestas

Estrato socioeconómico

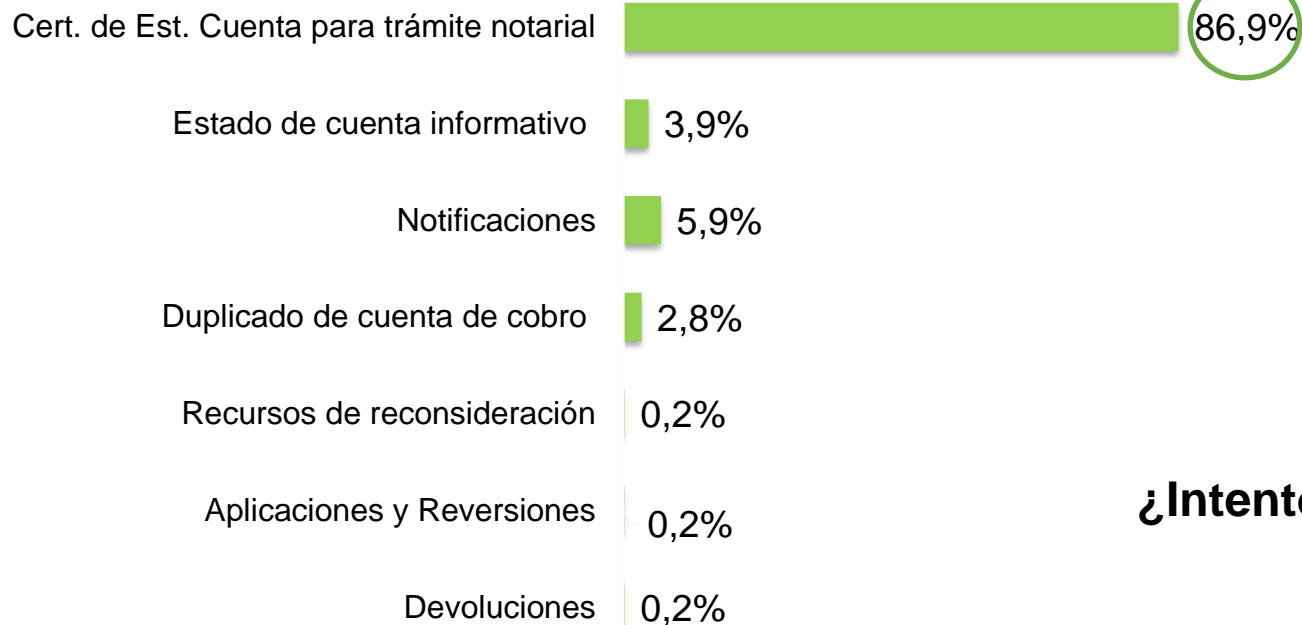


Ocupación



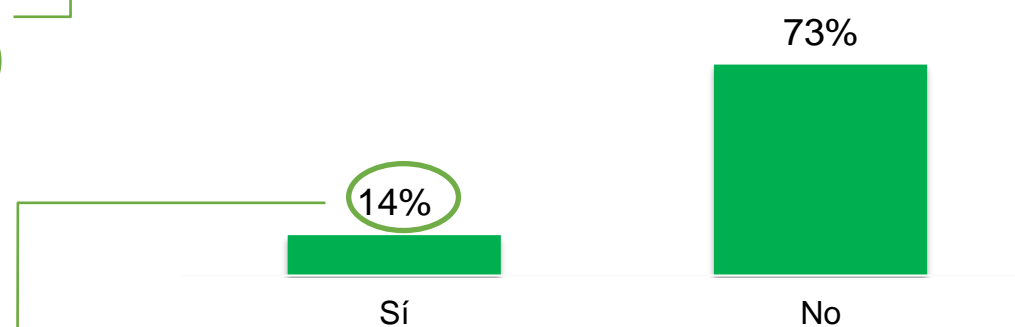
Base: 3.487 encuestas

¿Qué trámite adelantó?



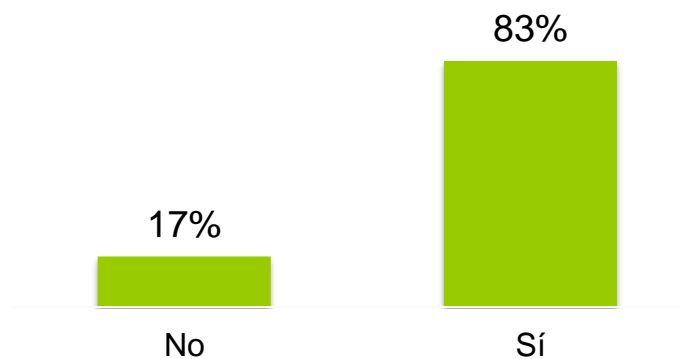
Base: 563 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

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



Base: 489 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 78 encuestas

ACCESIBILIDAD Y ASIGNACIÓN DE TURNOS



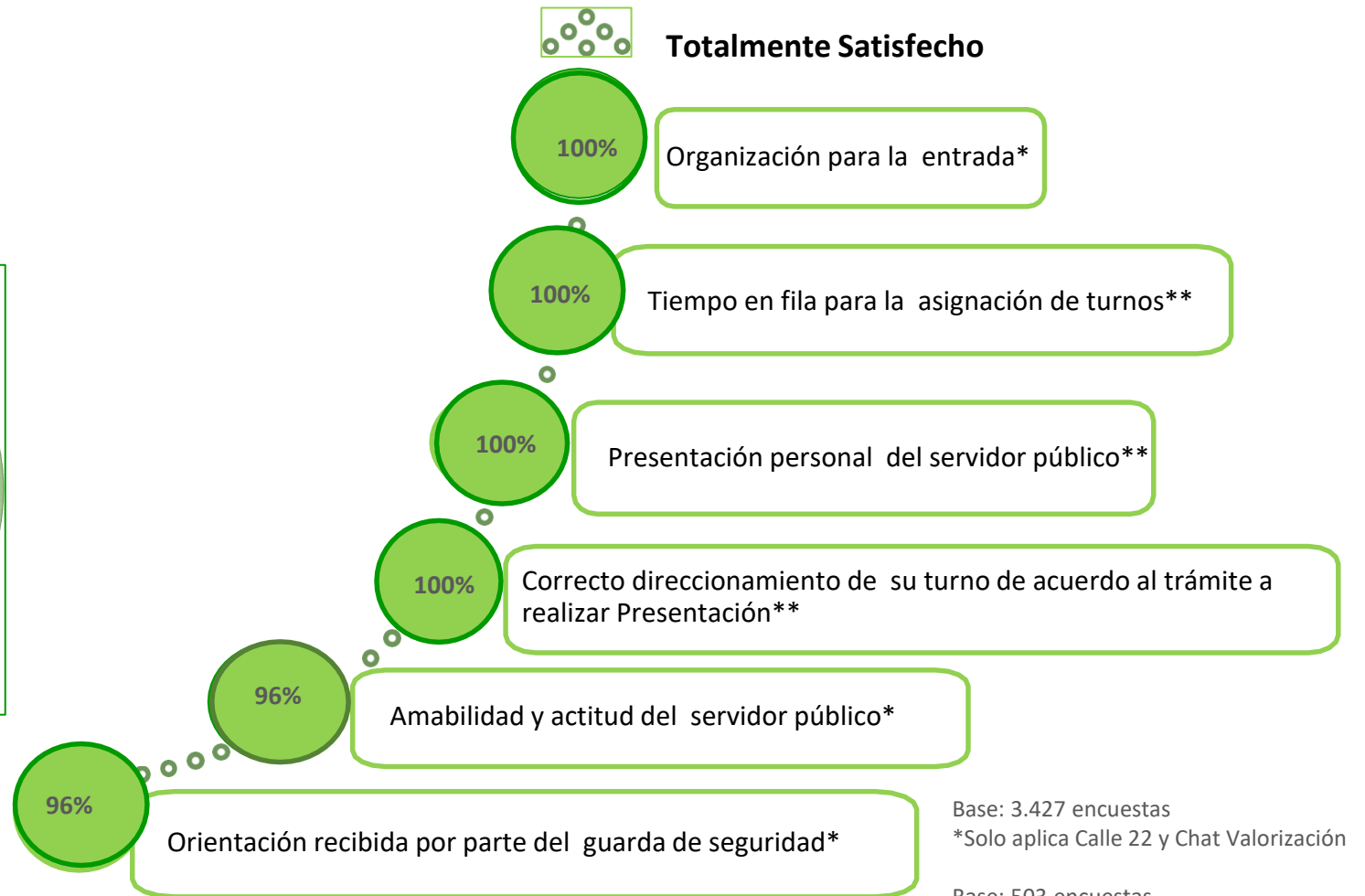
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asignación de turnos?*



Base: 3.427 encuestas

* Solo aplica Calle 22 y Chat Valorización

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



Base: 3.427 encuestas

*Solo aplica Calle 22 y Chat Valorización

Base: 503 encuestas

**Solo aplica Calle 22

SERVICIO RECIBIDO POR SERVIDOR PÚBLICO



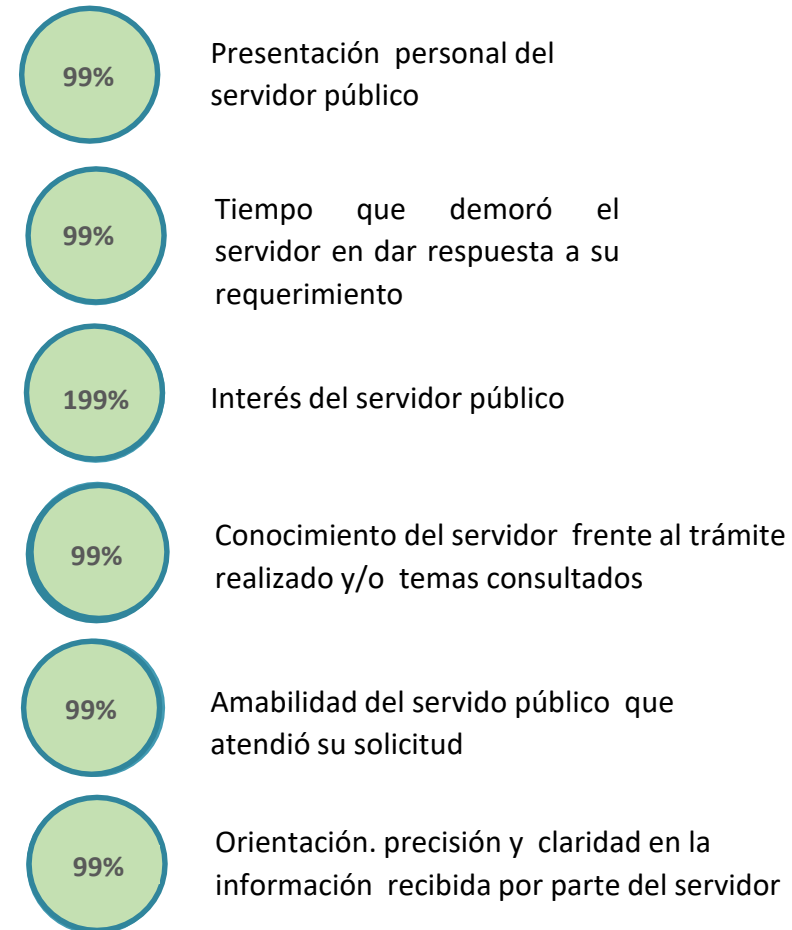
A nivel general

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



Base: 3.487 encuestas

Totalmente Satisfecho



Base: 563 encuestas

Modulo particular: no aplica para Chat Valorización

PERCEPCIÓN FRENTE AL TRAMITE

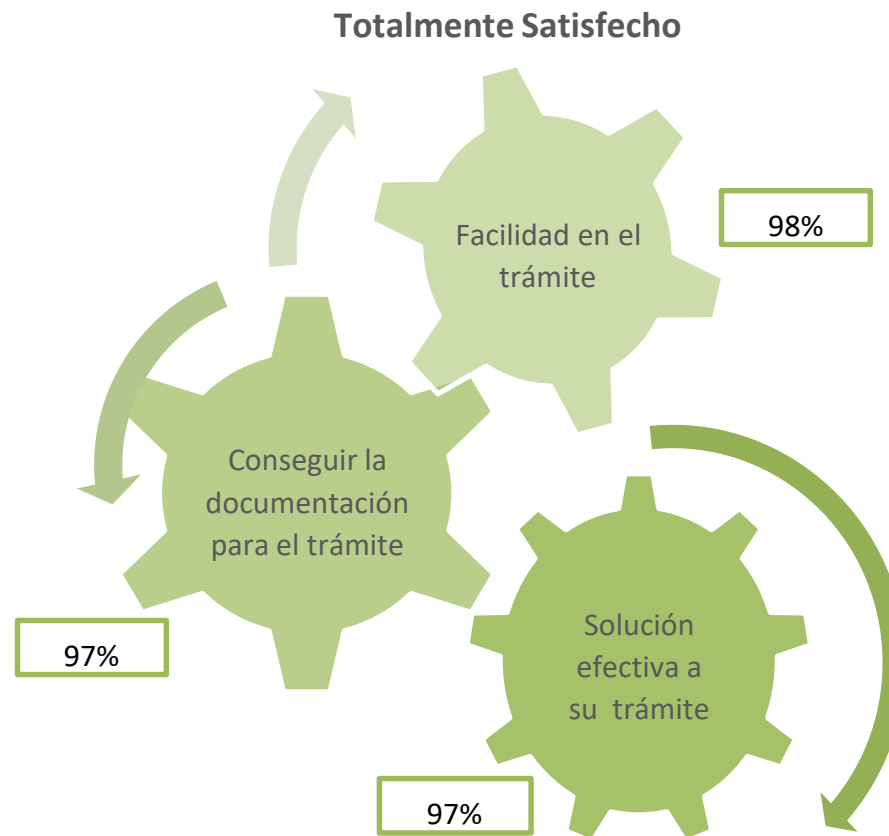
—



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



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



Base: 563 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

INSTALACIONES FÍSICAS



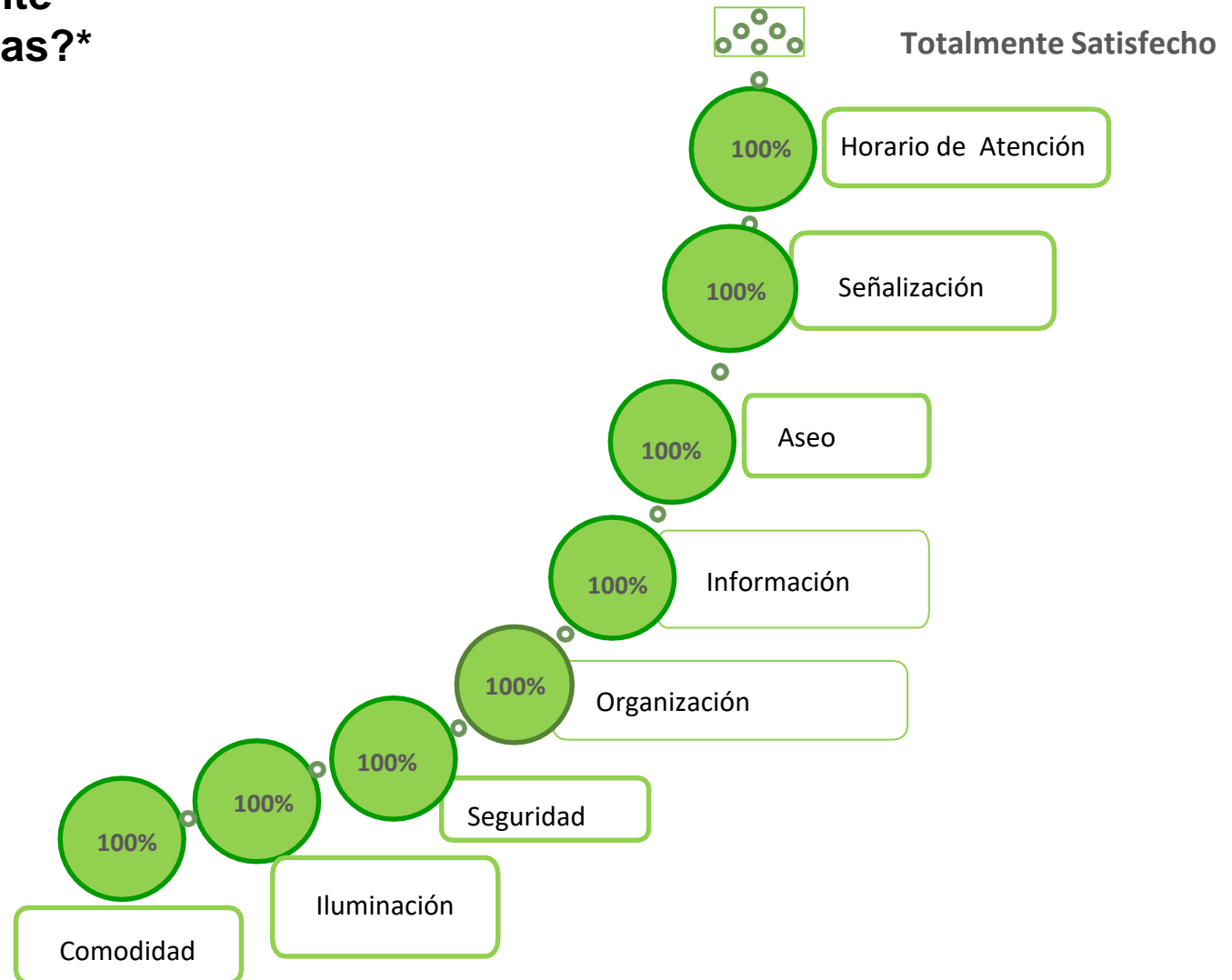
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?*

99%
Totalmente Satisfecho



Base: 503 encuestas
*Solo aplica para calle 22

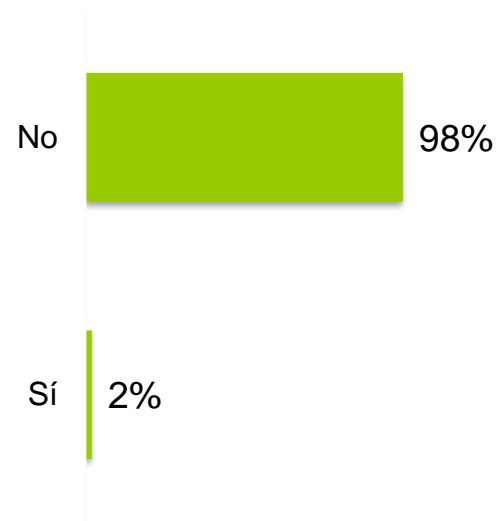
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?*



COMUNICACIÓN



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

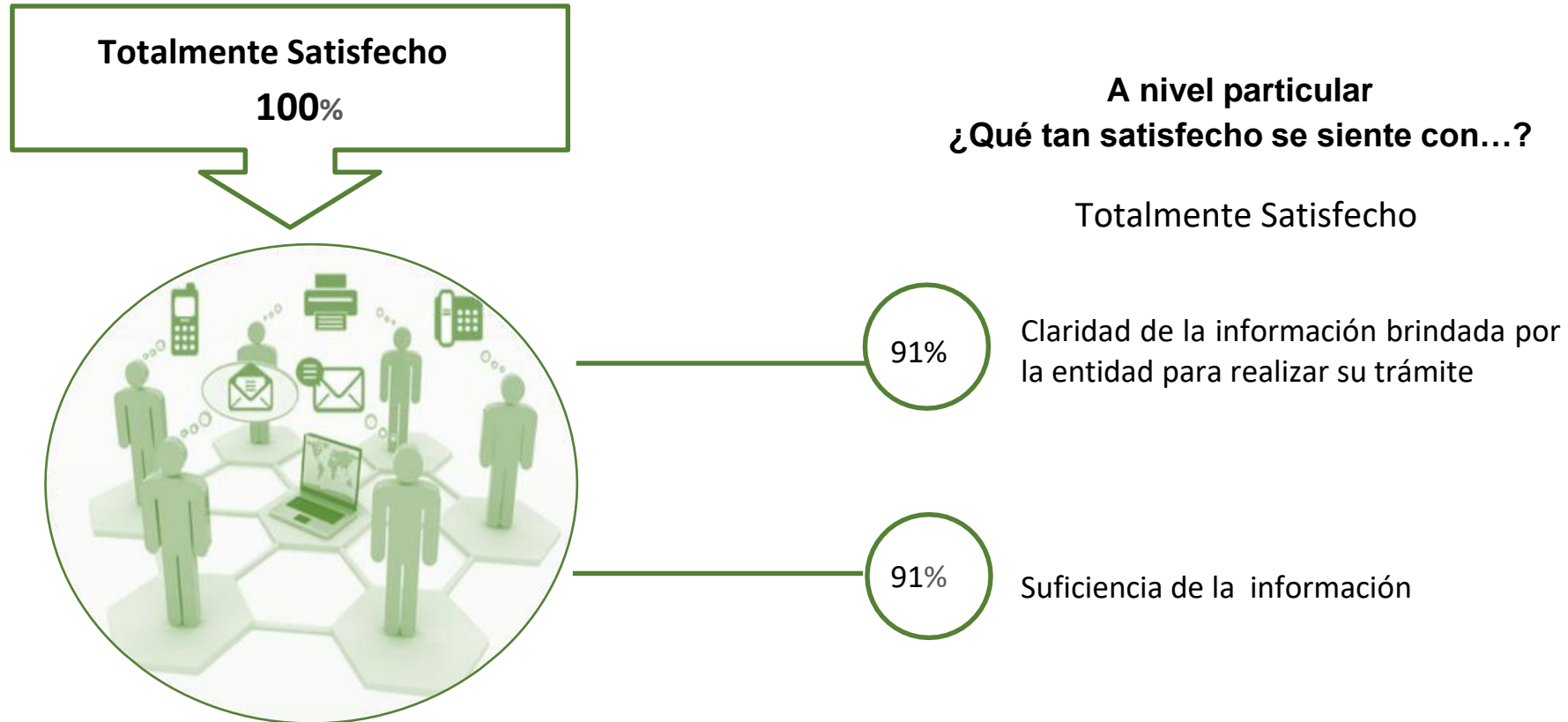


Base: 563 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

A nivel general

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

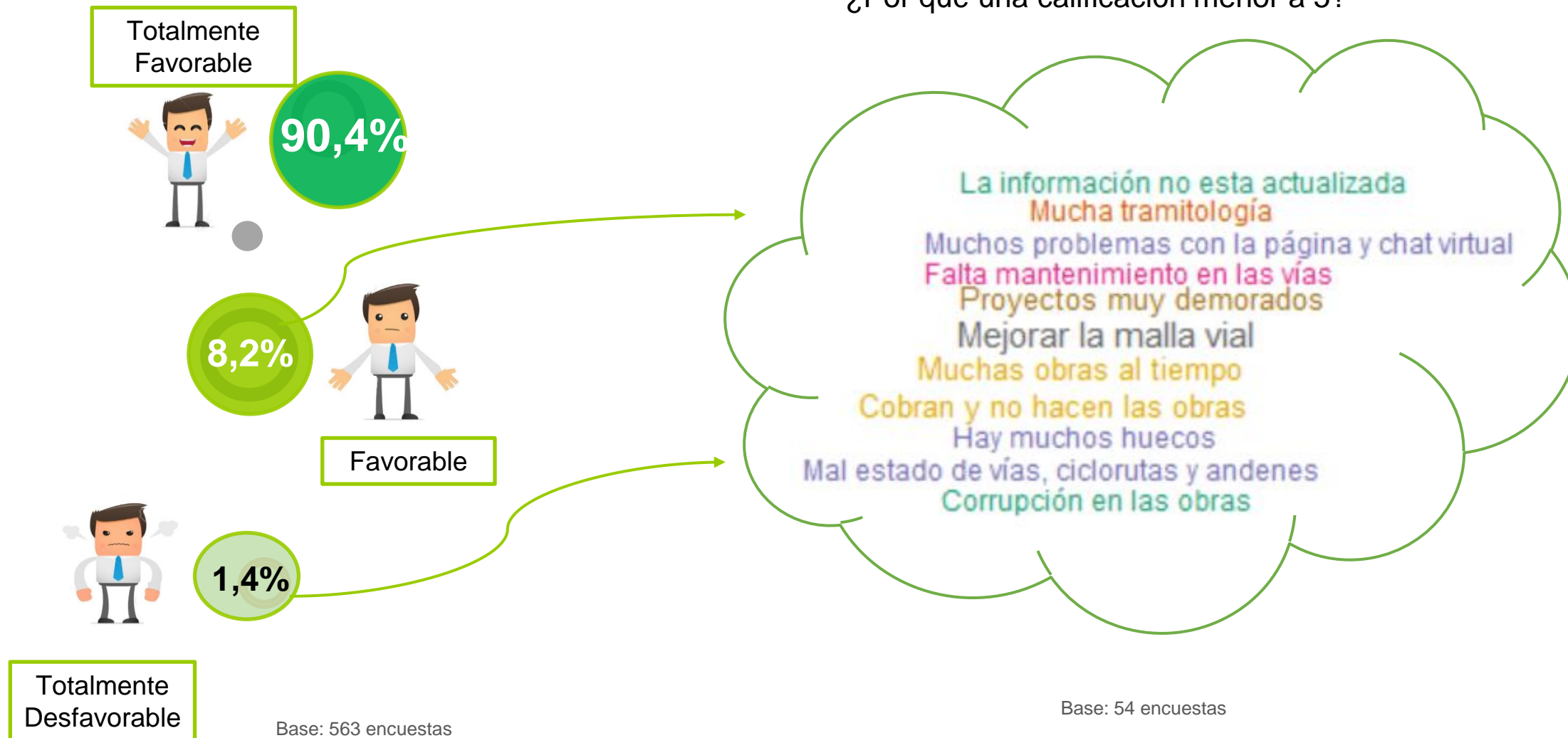


Base: 11 encuestas

IMAGEN DEL IDU

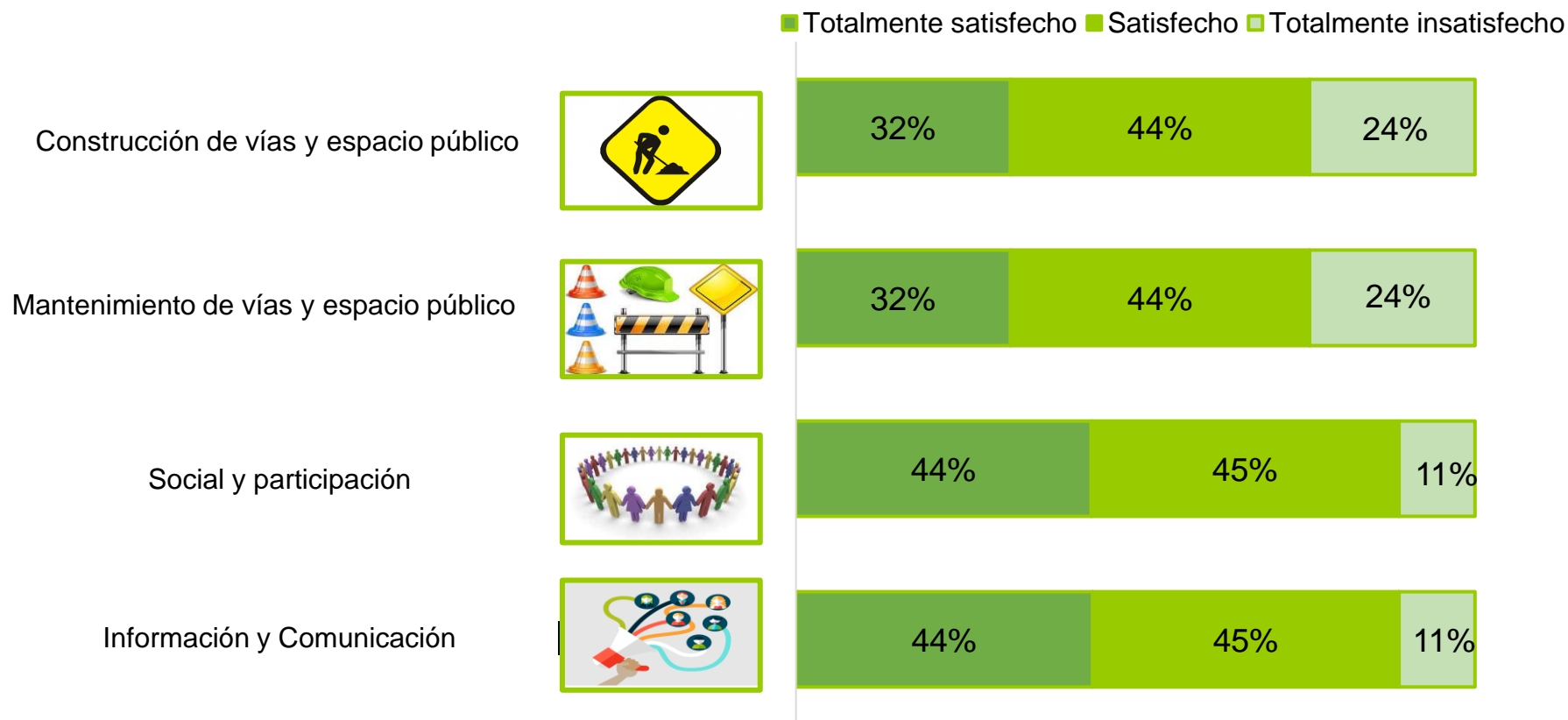


¿Qué imagen tiene del IDU?*



- ¿Por qué una calificación menor a 5?

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



Base: 563 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

—



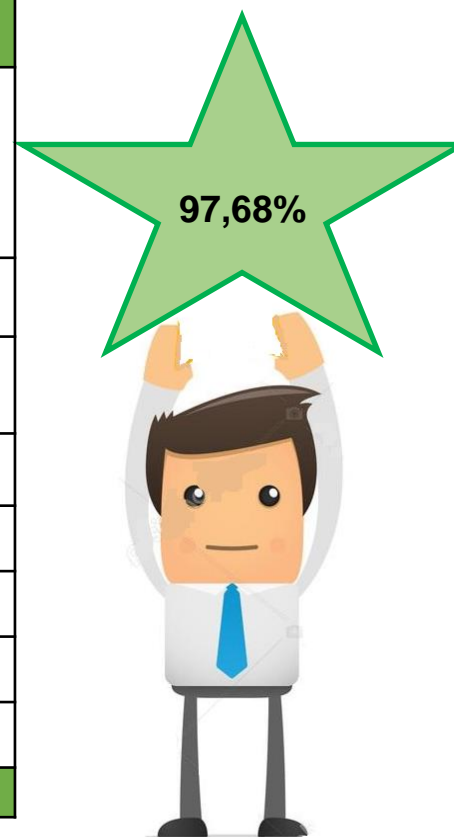
INDICADOR DE SATISFACCIÓN

—



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

Indicador de Satisfacción General Correspondiente al Servicio Recibido - Tramite 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	3427	3158	92,6%	98,4%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	3487	3307	94,8%	99,3%
Módulo de percepción frente al trámite	563	555	98,6%	97,2%
Módulo de Instalaciones físicas	503	500	99,4%	100%
*Módulo de comunicaciones	11	11	100%	88,9%
*Módulo de imagen	563	509	90,4%	37,6%
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			96,4%	99%
Indicador de satisfacción:			97,68%	



*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

