

# 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

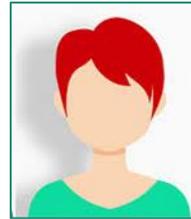
—



## Sexo



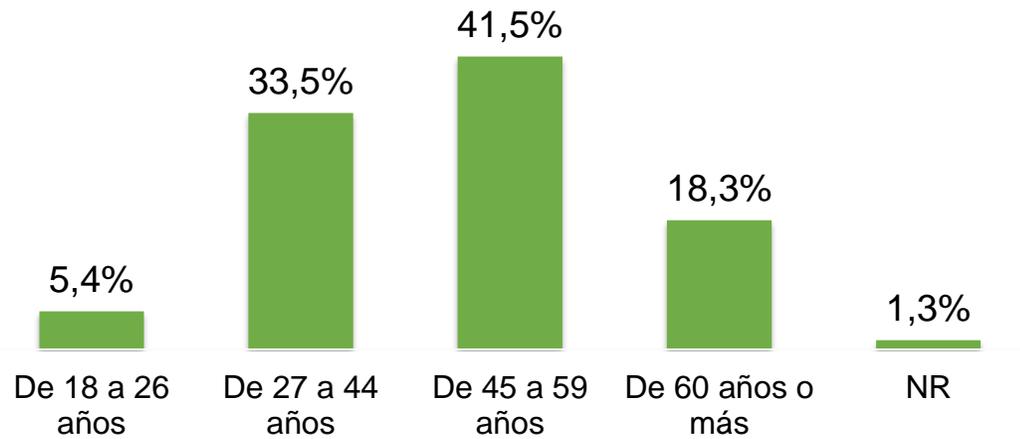
42%



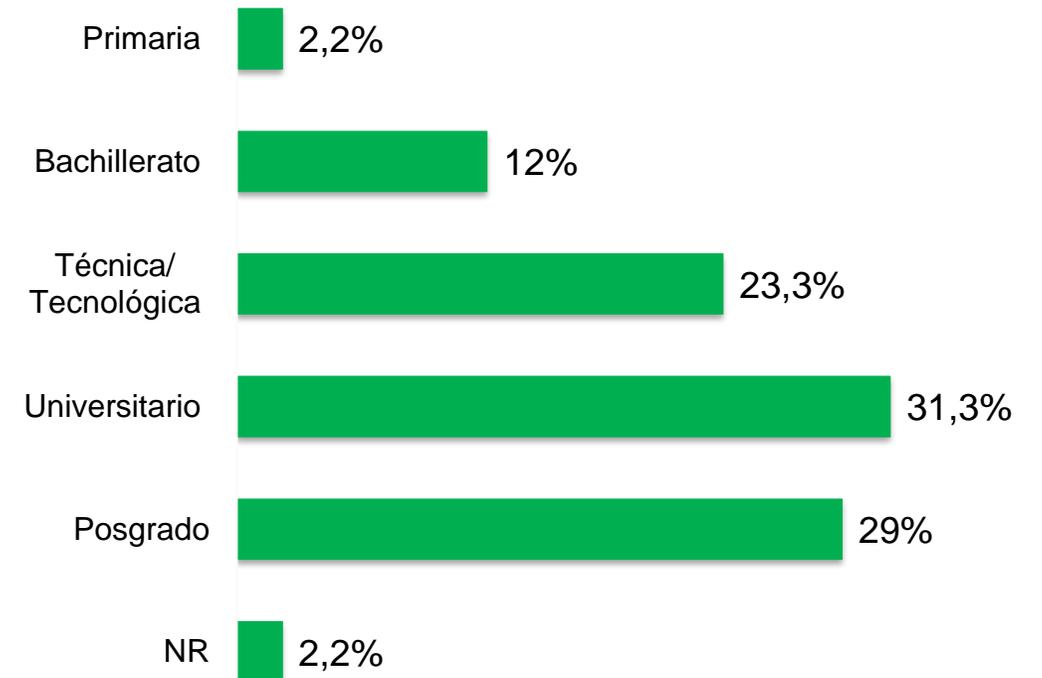
56%

NR  
2%

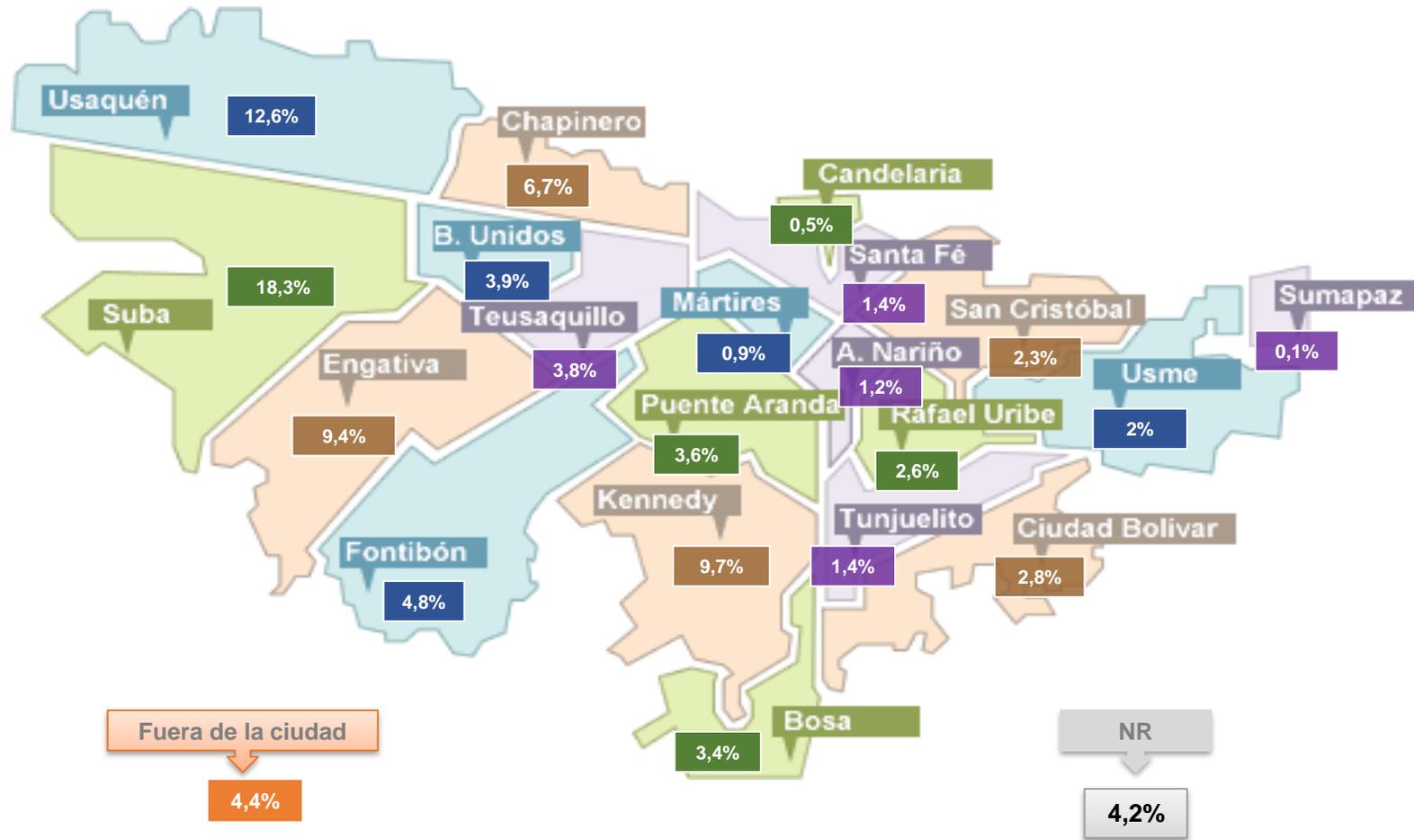
## Edad



## Nivel educativo

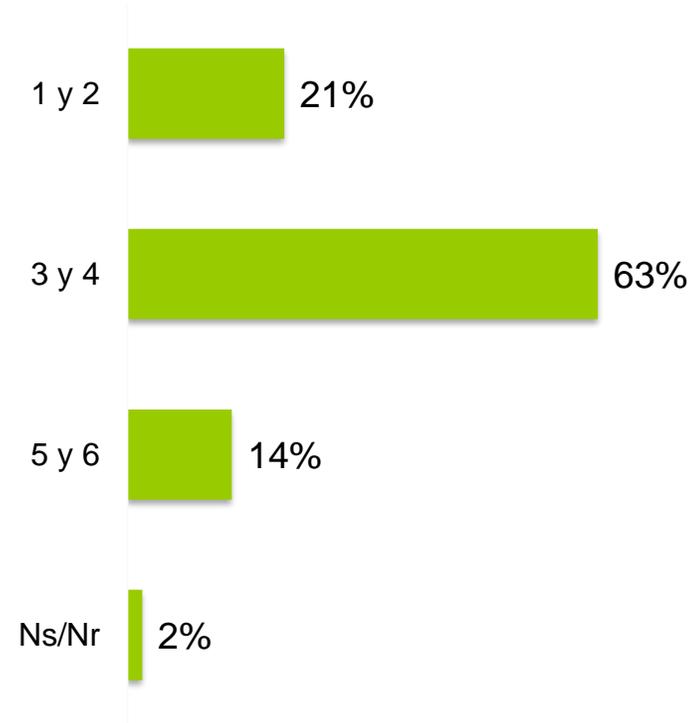


## ¿En qué localidad vive?

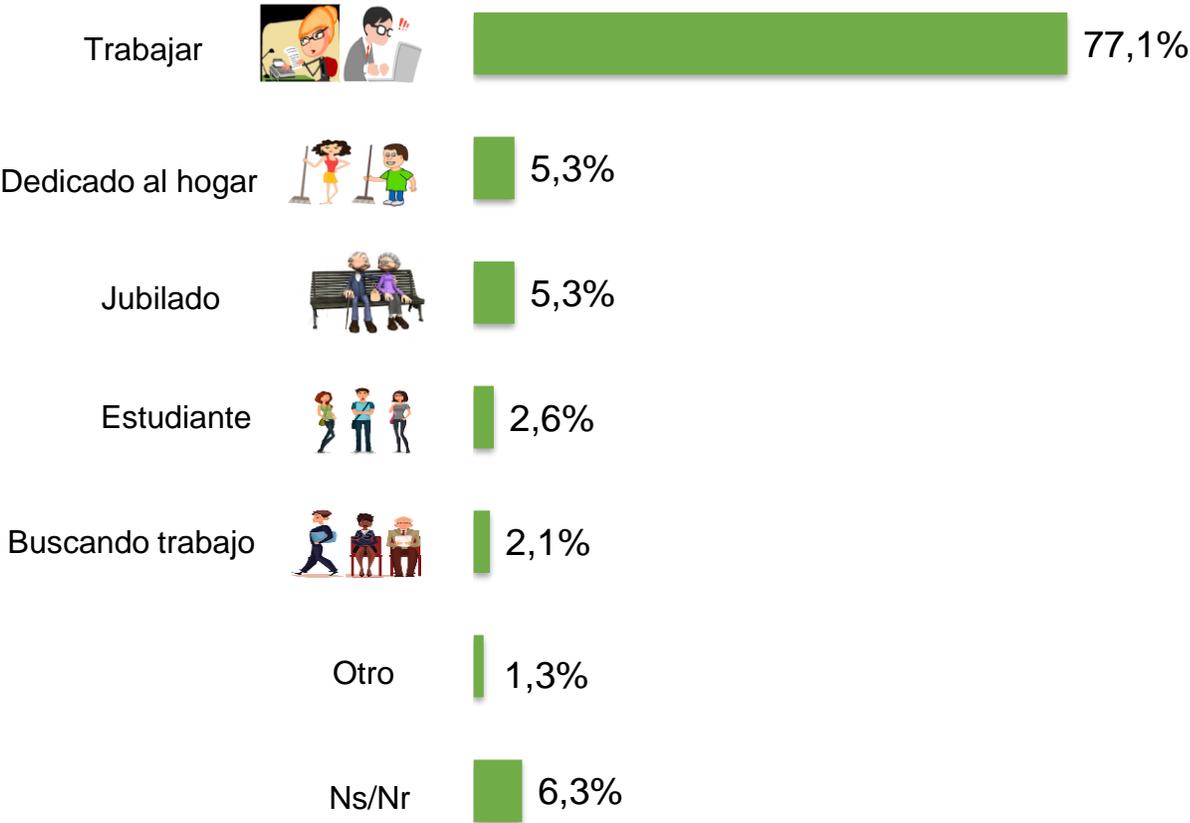


Base: 3.487 encuestas

## Estrato socioeconómico

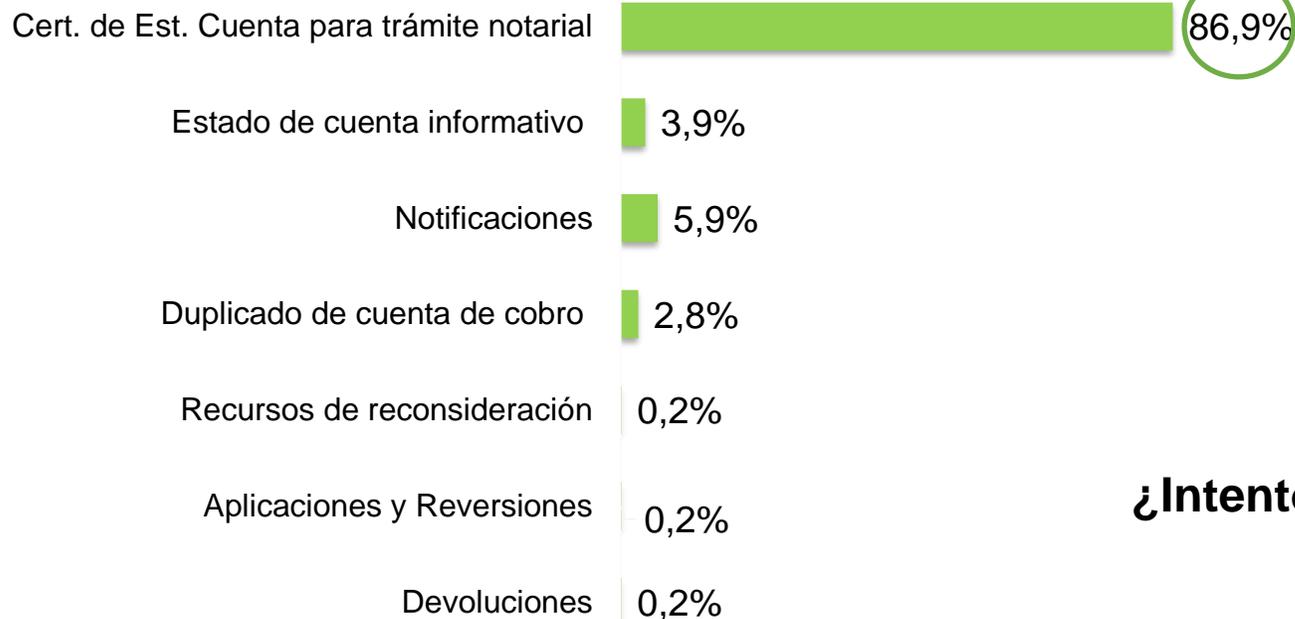


## Ocupación



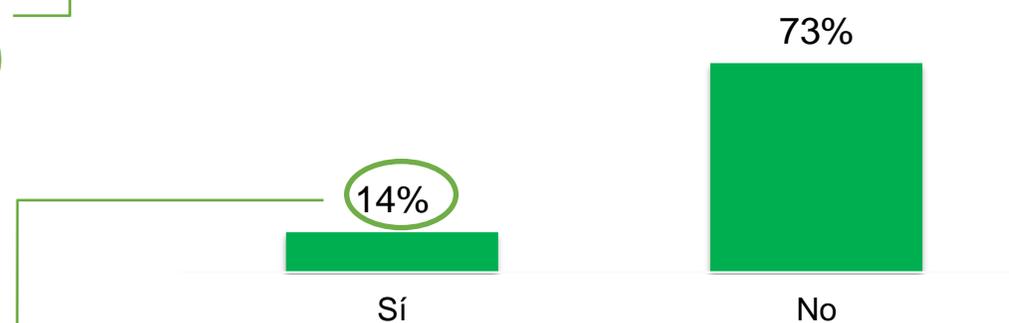
Base: 3.487 encuestas

## ¿Qué trámite adelantó?



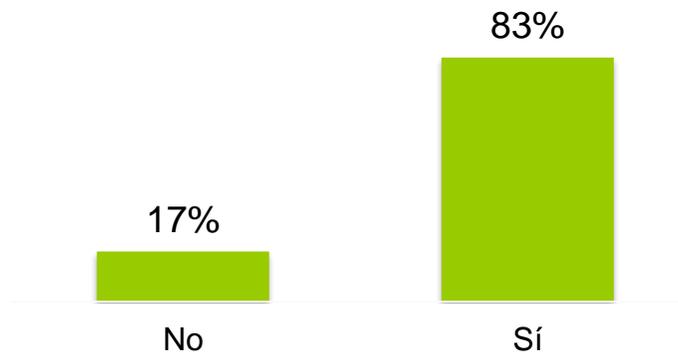
Base: 563 encuestas  
\*No aplica para Chat Valorización

## ¿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

—



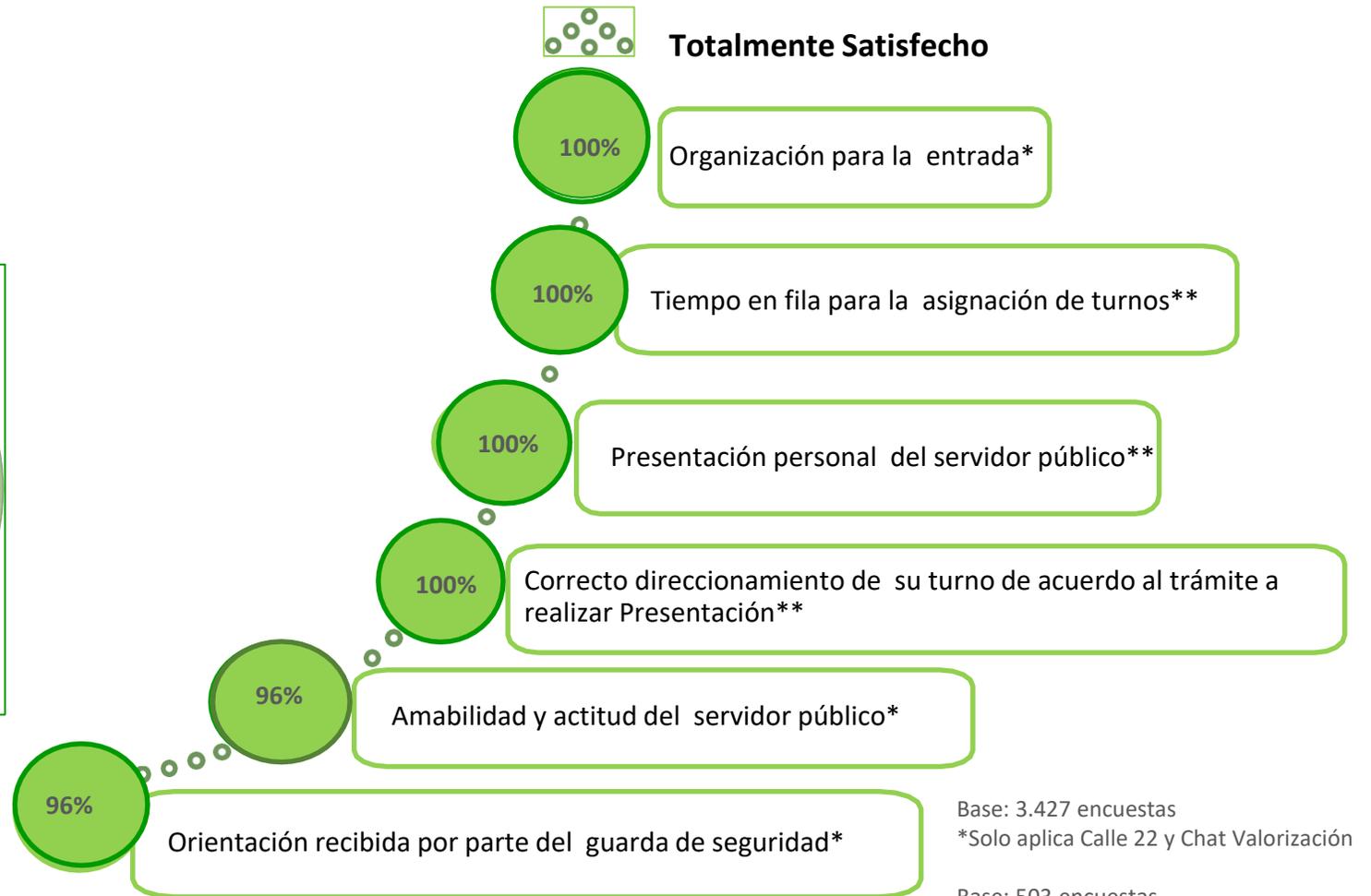
## A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asignación de turnos?\*



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

---



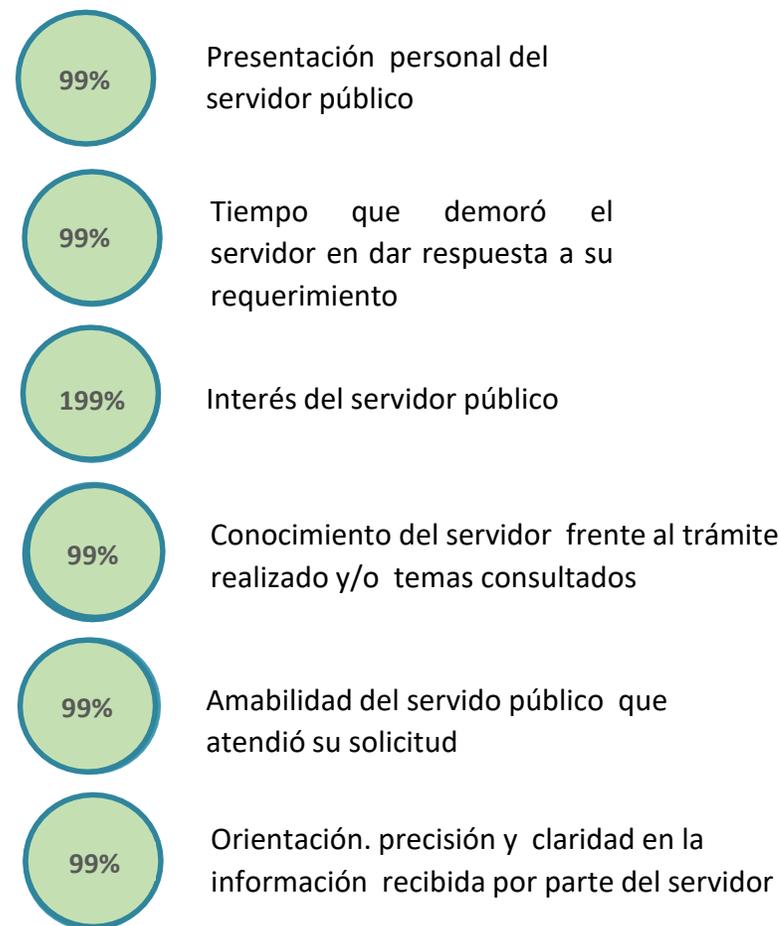
## A nivel general

### ¿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

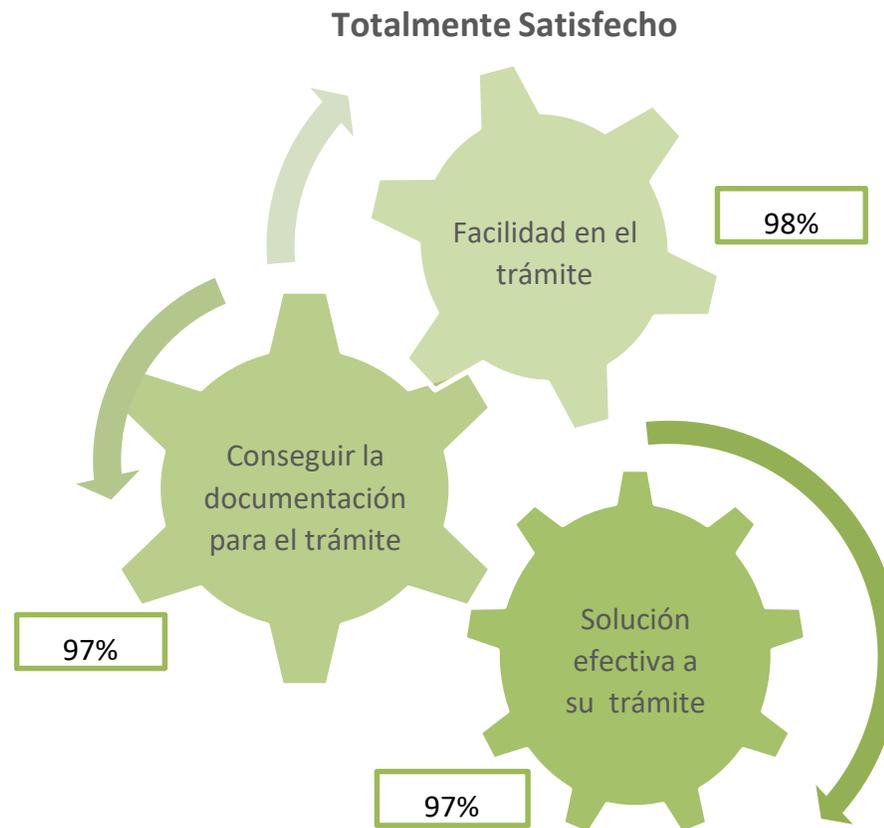
—



**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

---



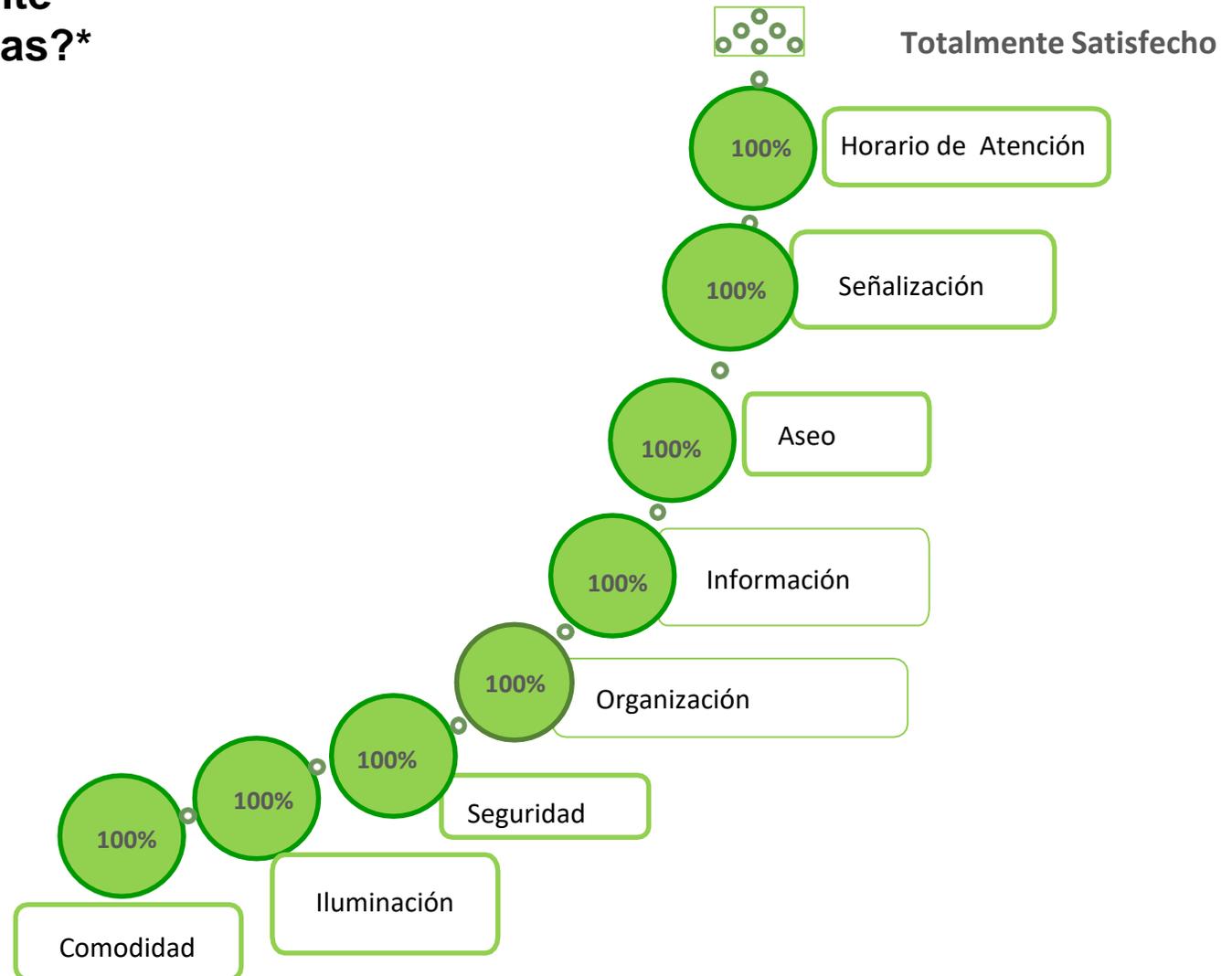
## A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?\*

99%  
Totalmente Satisfecho



Base: 503 encuestas  
\*Solo aplica para calle 22

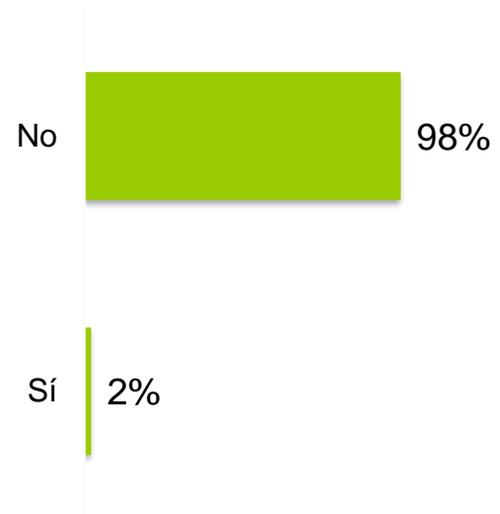
## A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?\*



# COMUNICACIÓN



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

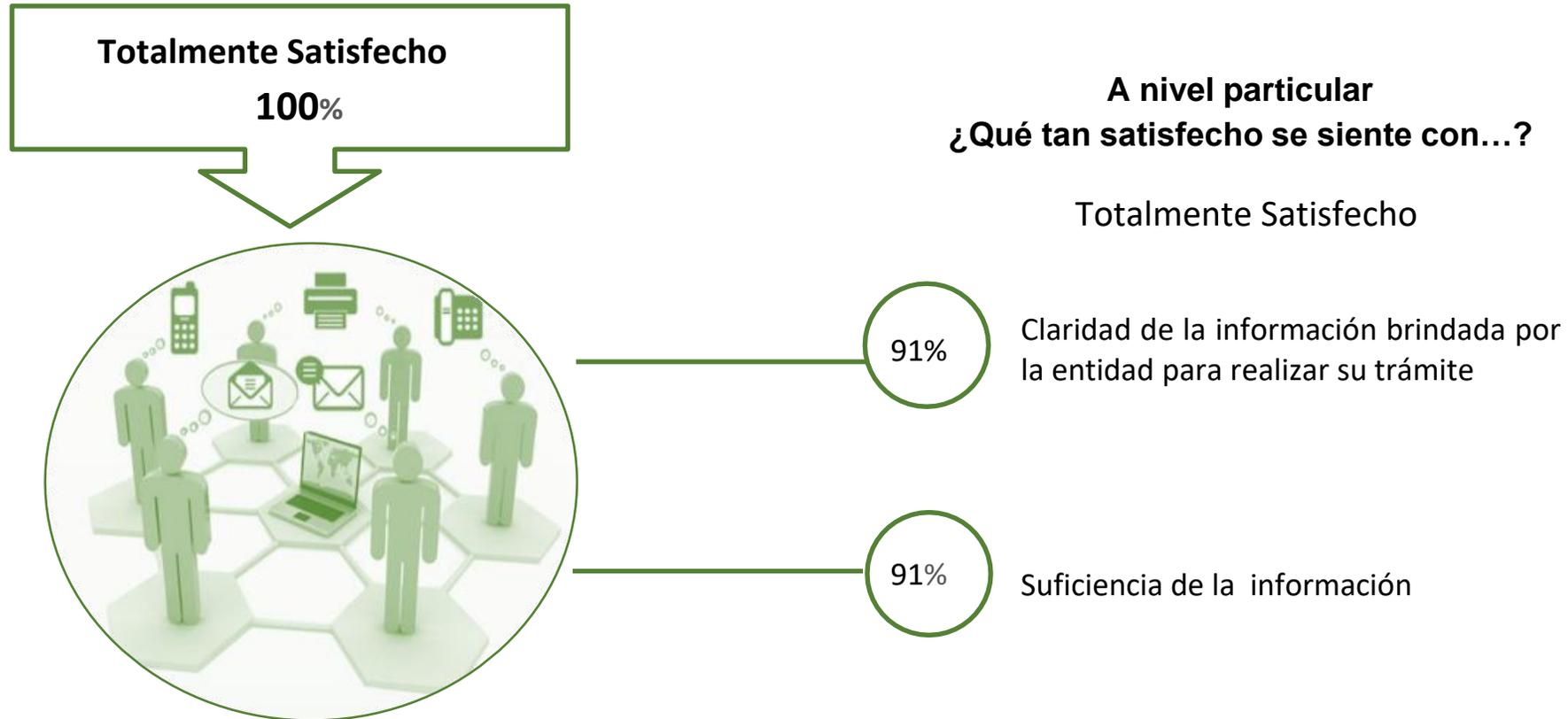


Base: 563 encuestas

\*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?

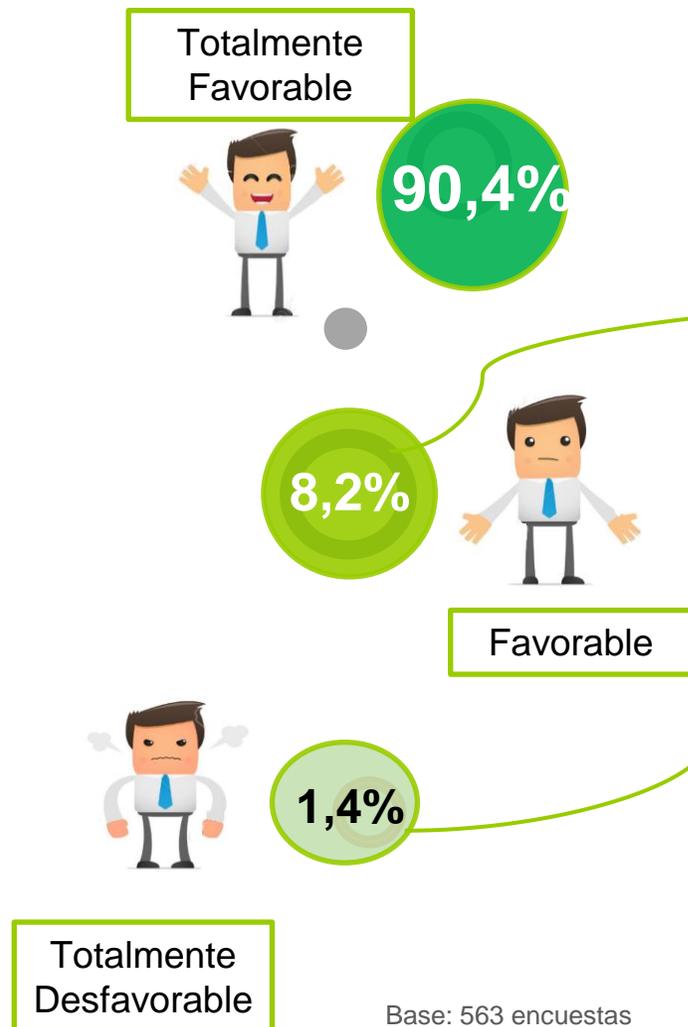


Base: 11 encuestas

# IMAGEN DEL IDU



## ¿Qué imagen tiene del IDU?\*



Base: 563 encuestas

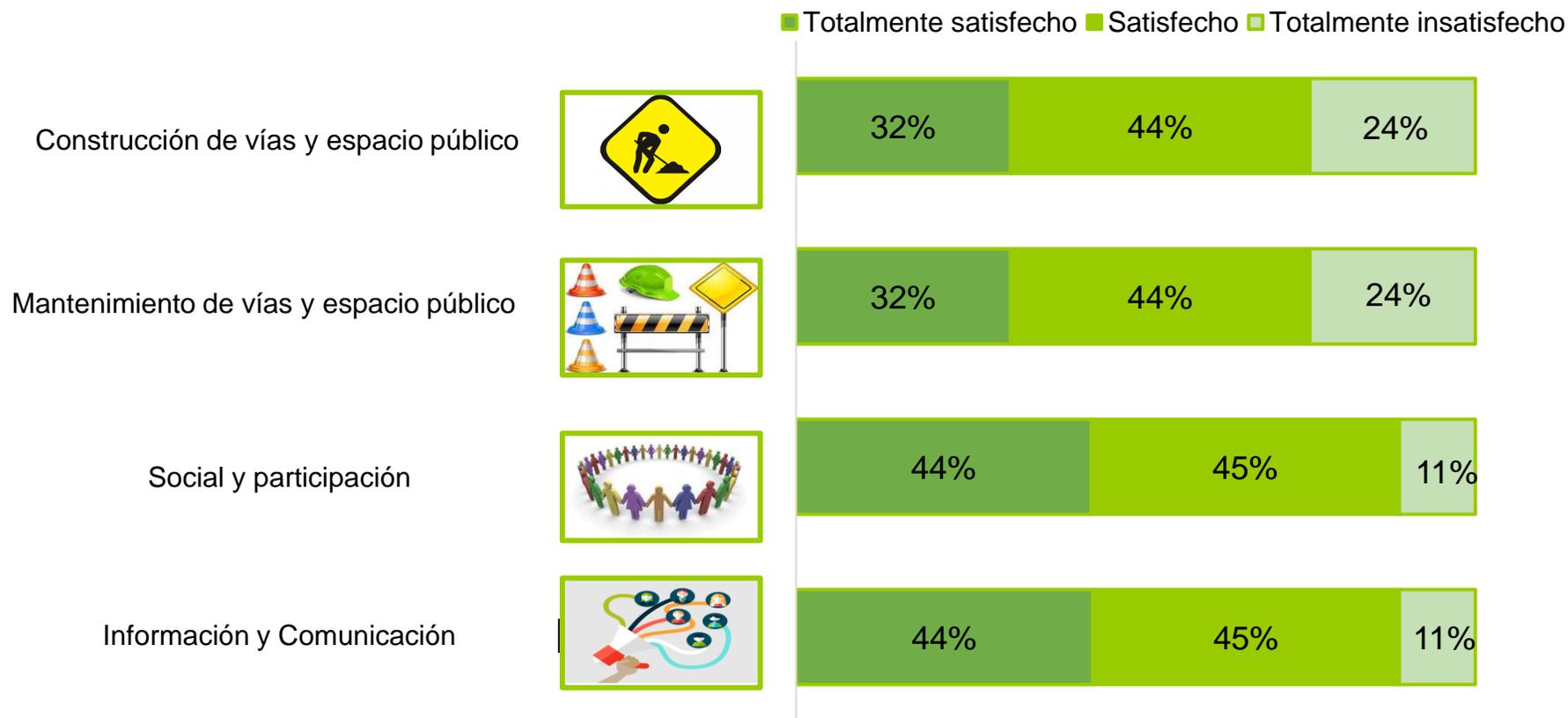
\*No aplica para Chat Valorización

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

La información no está actualizada  
Mucha tramitología  
Muchos problemas con la página y chat virtual  
Falta mantenimiento en las vías  
Proyectos muy demorados  
Mejorar la malla vial  
Muchas obras al tiempo  
Cobran y no hacen las obras  
Hay muchos huecos  
Mal estado de vías, ciclorutas y andenes  
Corrupción en las obras

Base: 54 encuestas

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



Base: 563 encuestas

\*No aplica para Chat Valorización

# SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

—





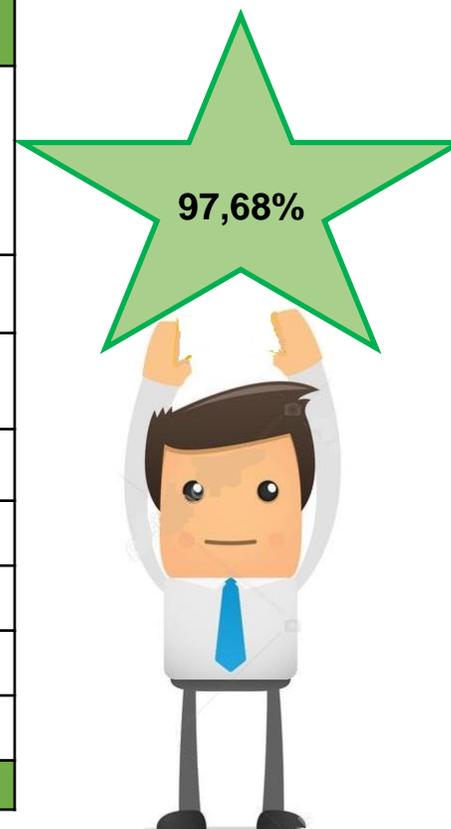
# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

—



## 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%
<b>Promedio Sin Imagen y sin Comunicación</b>			96,4%	99%
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>97,68%</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

