

Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana Trámites y Servicios Enero a Diciembre de 2023



FICHA TÉCNICA

Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos, frente a los trámites y servicios ofrecidos por el IDU al momento de hacer uso de estos (Intervención a Urbanizadores, Licencias de Excavación, Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá, Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU, Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU, Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias) mediante el canal virtual y presencial.

Población Objetivo: Ciudadanos que realizaron algún trámite o servicio mediante el canal virtual o presencial, durante el periodo de enero a diciembre de 2023.

Tamaño de muestra: 53 encuestas virtuales y presenciales distribuidas de la siguiente manera:

Trámite y/o Servicio	Cantidad de Encuestas
Intervención a Urbanizadores y/o Terceros	1
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	12
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	4
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	8
Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU	14
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	14
Total	53

Tipo de muestreo: Todas las personas que realizaron algún trámite en el IDU.

Tipo de encuesta: Encuesta Virtual y Presencial con formulario estructurado.

Período de recolección: Enero a Diciembre de 2023.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

—



Sexo

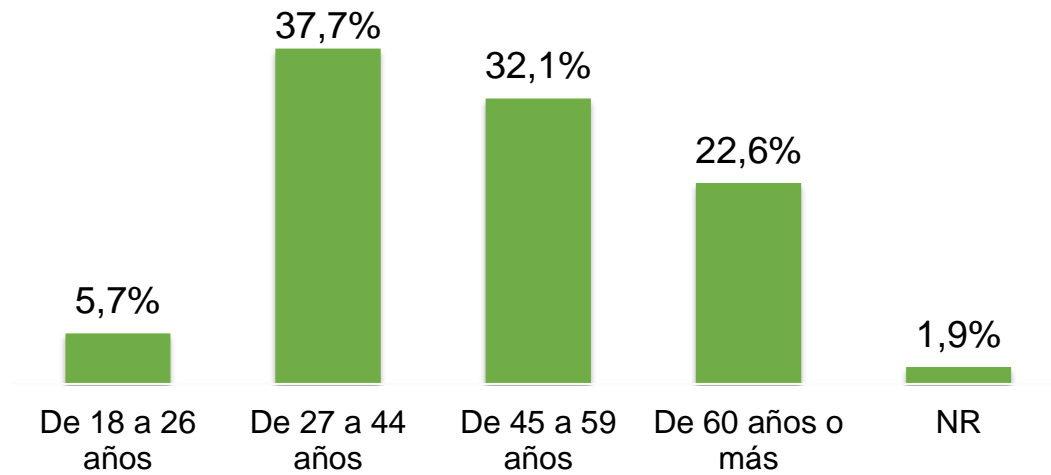


53%



47%

Edad



Nivel educativo

Bachillerato

5,7%

Universitario

35,9%

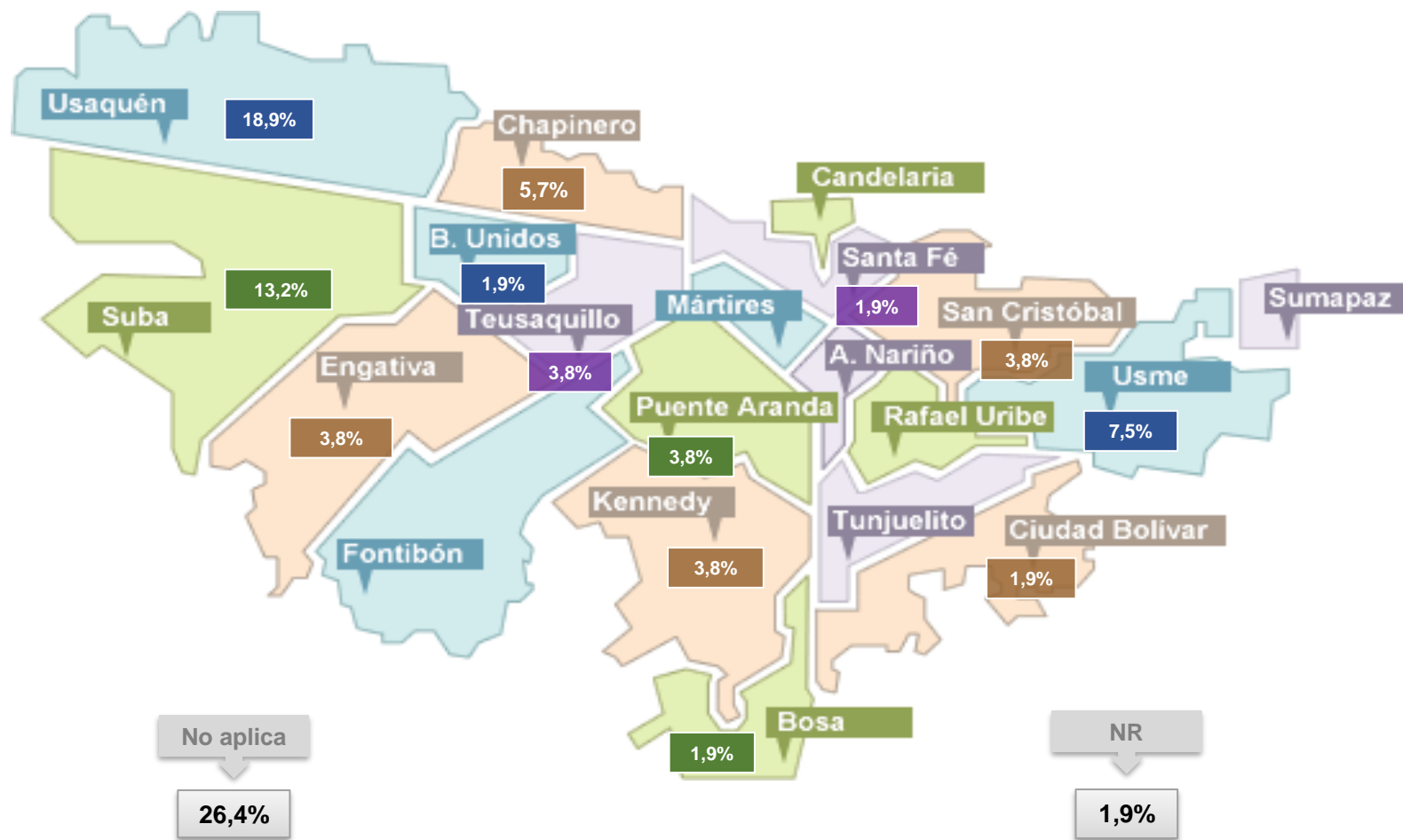
Técnica/
Tecnológica

7,5%

Posgrado

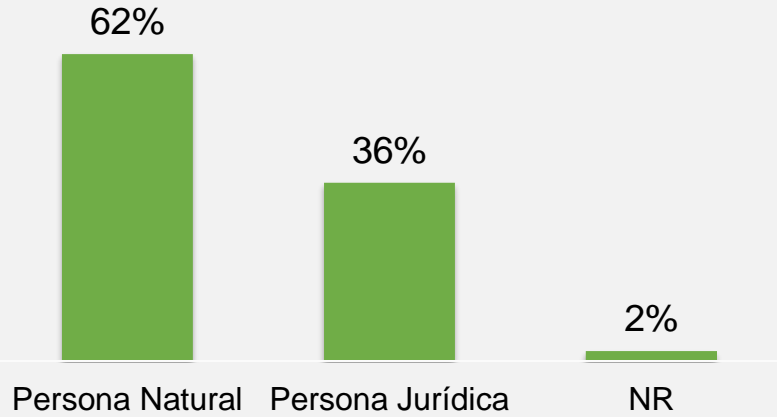
50,9%

¿En qué localidad vive?

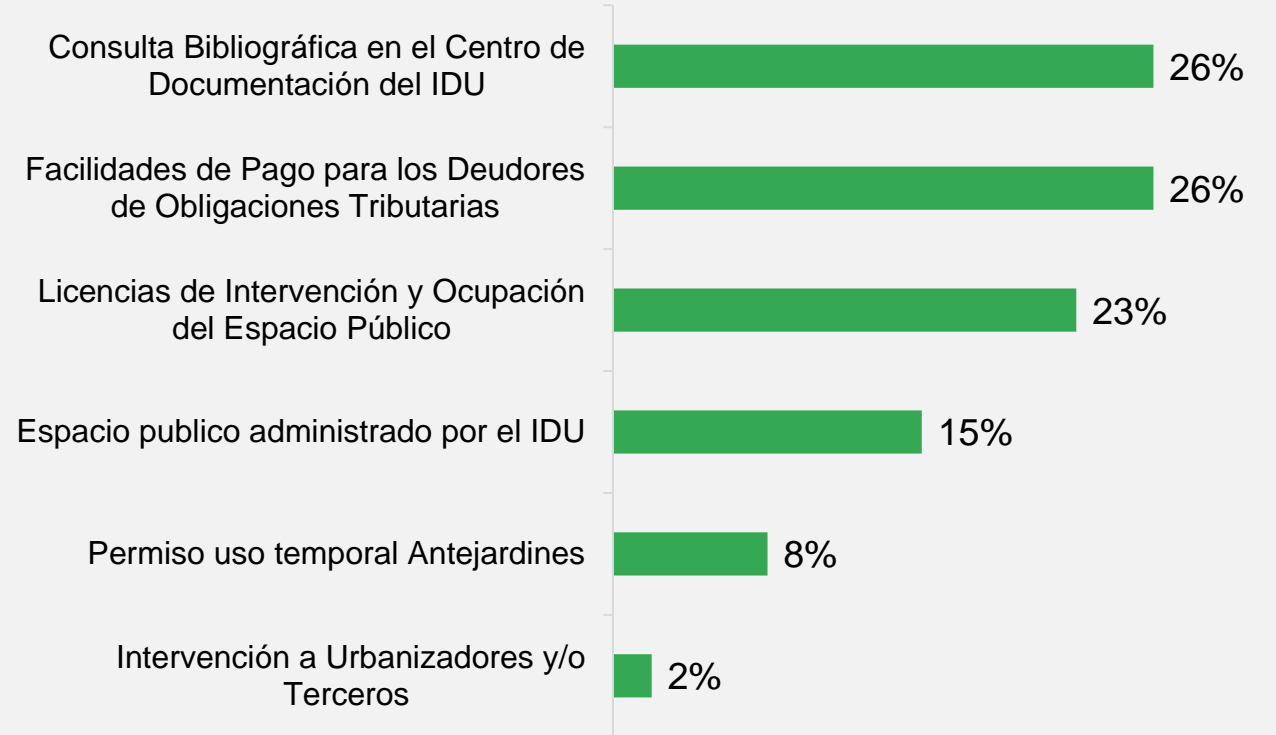


Base: 53 encuestas

Tipo de usuario



Trámites realizados



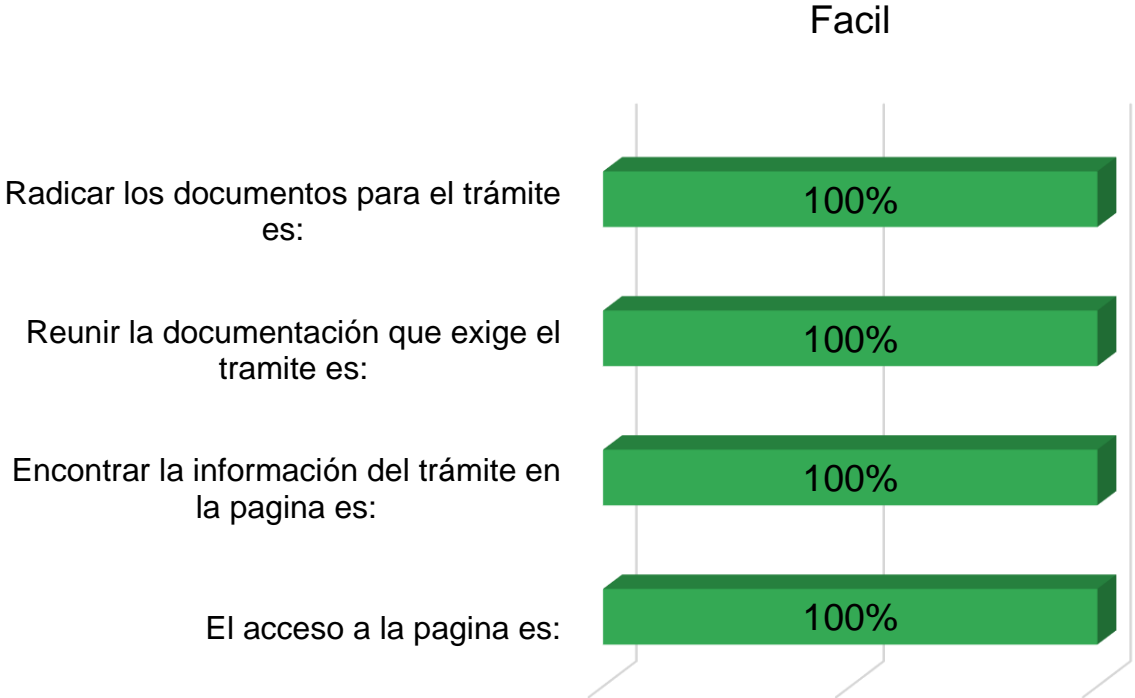
SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

—



Intervención a Urbanizadores

Satisfacción frente al trámite



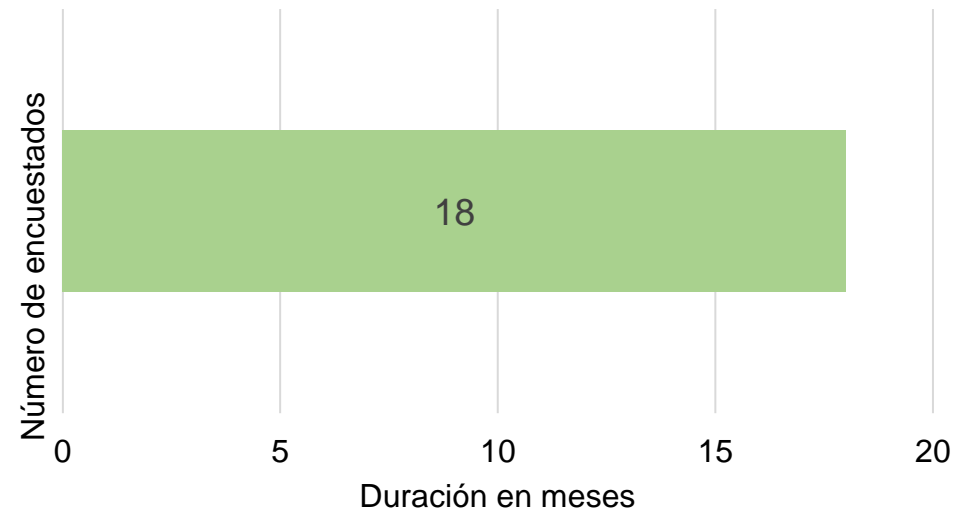
Razones por las cuales presento dificultad este trámite:

Dificultad para realizar el tramite	Menciones
Un poco complejo el seguimiento a cada uno de los componentes.	1

Base: 1 encuestas

Intervención a Urbanizadores

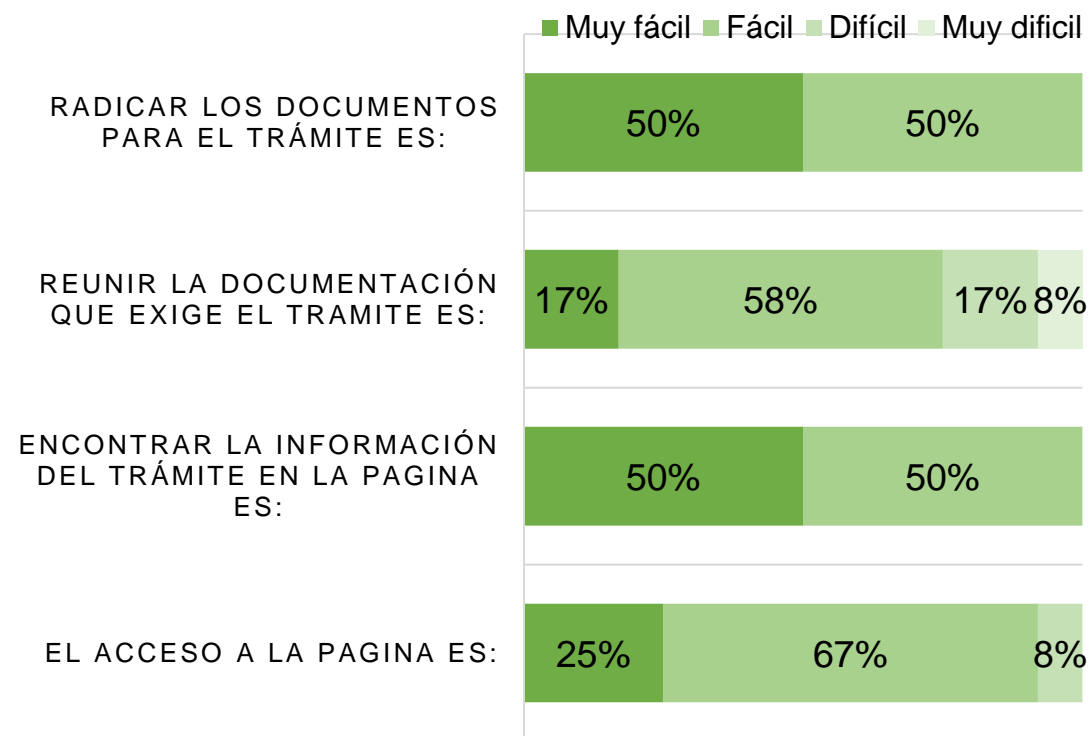
Estime cuantos Meses duró su trámite:



Base: 1 encuestas

Licencias de Intervención y ocupación del espacio publico

SATISFACCIÓN FRENTE AL TRÁMITE



Razones por las cuales presento dificultad este trámite:

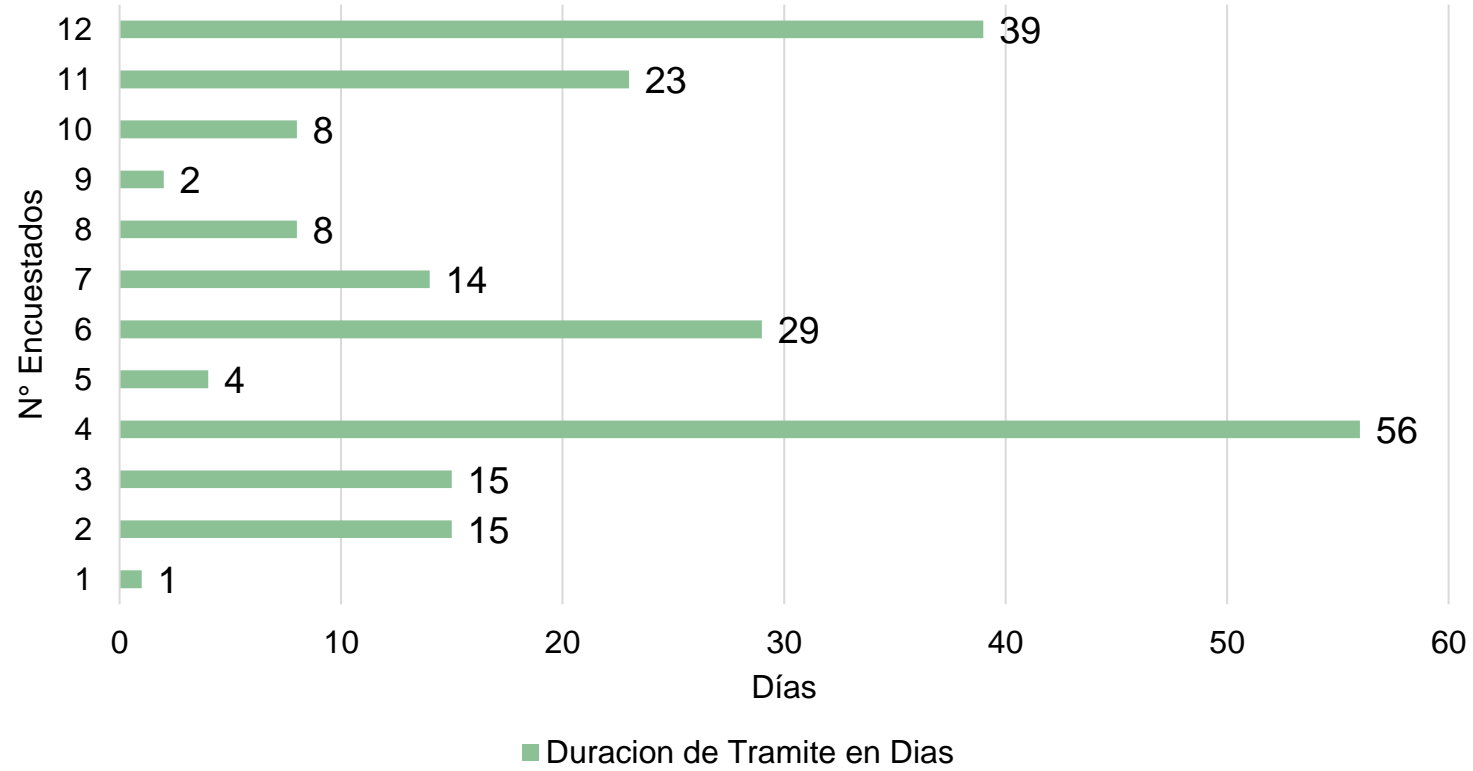
Dificultad para acceder a la página del trámite	Menciones
Porque no tenemos usuario	1

Dificultad para reunir la documentación que exige el trámite	Menciones
Son bastantes requerimientos y con la implementación del FUN, implica más tiempo en consecución de todas las firmas de los profesionales asociados.	1
Límite de peso y restricción de tipos de archivo (dwg)	1
No es claro lo que se solicita sobre los planos técnicos	1

Base: 12 encuestas

Licencias de Intervención y ocupación del espacio publico

Estime cuantos días duró su trámite:
Promedio = 18 días

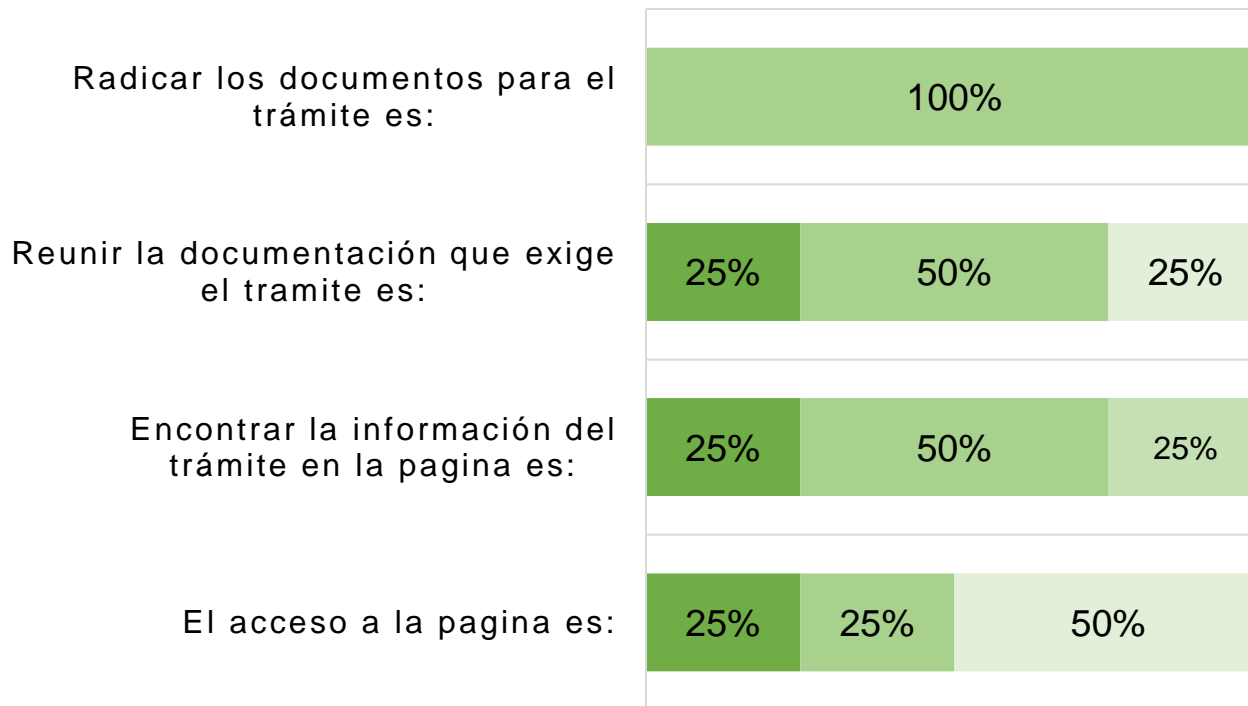


Base: 12 encuestas

Permiso Uso Temporal de Antejardines

Satisfacción frente al trámite

■ Muy fácil ■ Fácil ■ Difícil ■ Muy difícil



Base: 4 encuestas

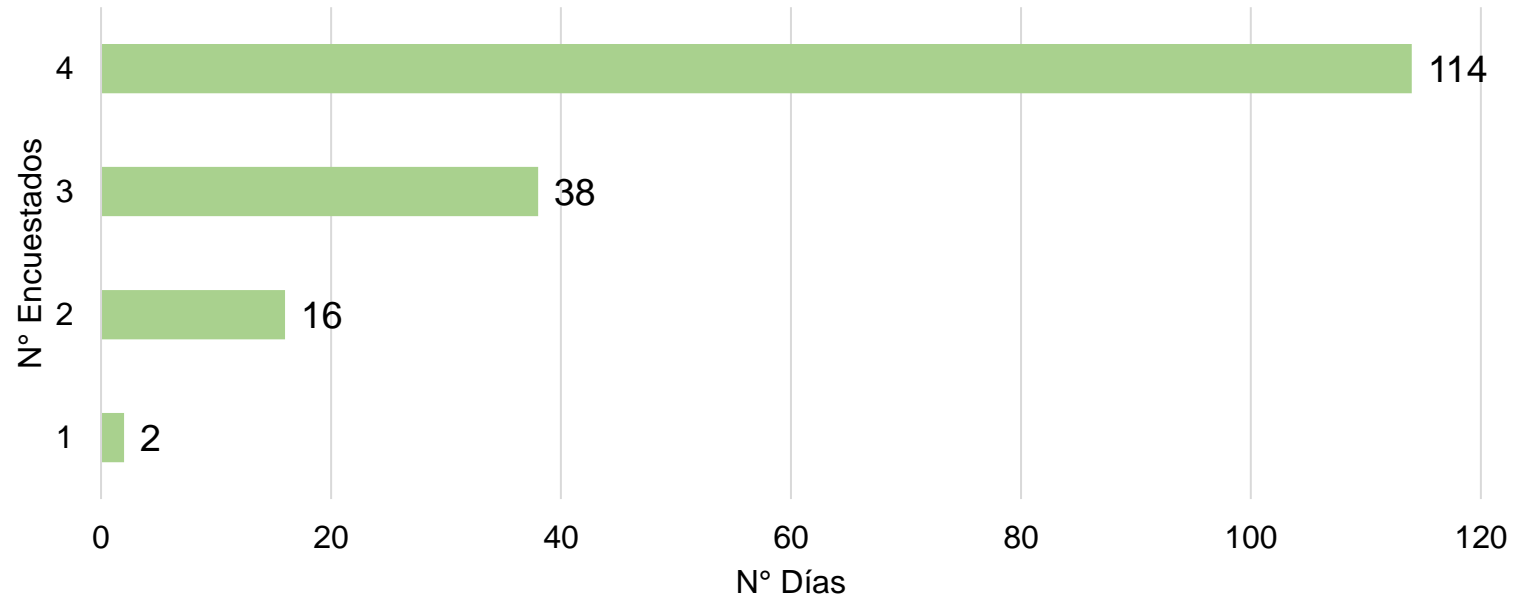
Razones por las cuales presento dificultad este trámite:

Dificultad para acceder a la página del trámite	Menciones
No cargaba la página, debimos cambiar de computador y termino haciendo el montaje de los documentos una compañera porque mi página no cargo.	1
Dificultad para encontrar la información del trámite en la página	Menciones
No es claro.	1
Dificultad para reunir la documentación que exige el trámite	Menciones
Hay cosas que no se encuentran	1
Con lleva tiempo, se debe contratar un arquitecto que conozca y monte los planos, no cualquier persona tiene acceso a esta información.	1

Permiso Uso Temporal de Antejardines

Duración de Tramite en Días

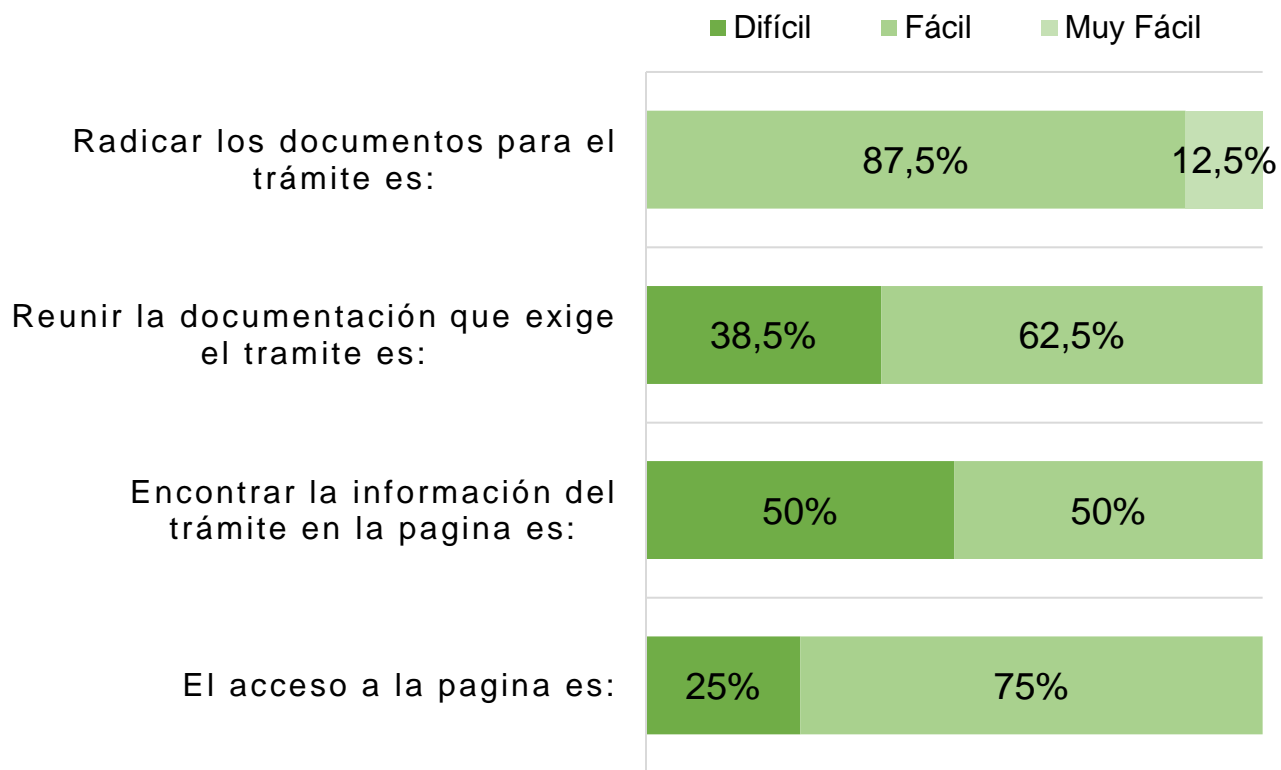
Promedio = 43 días



Base: 4 encuestas

Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU

Satisfacción frente al trámite



Base: 8 encuestas

Razones por las cuales presento dificultad este trámite:

Dificultad para acceder a la página del trámite	Menciones
Tuve que llamar para tener instrucciones sobre cómo hacer el trámite ya que había información en la página Web que estaban deshabilitadas.	1
Demorada la respuesta y no fue clara una alternativa.	1

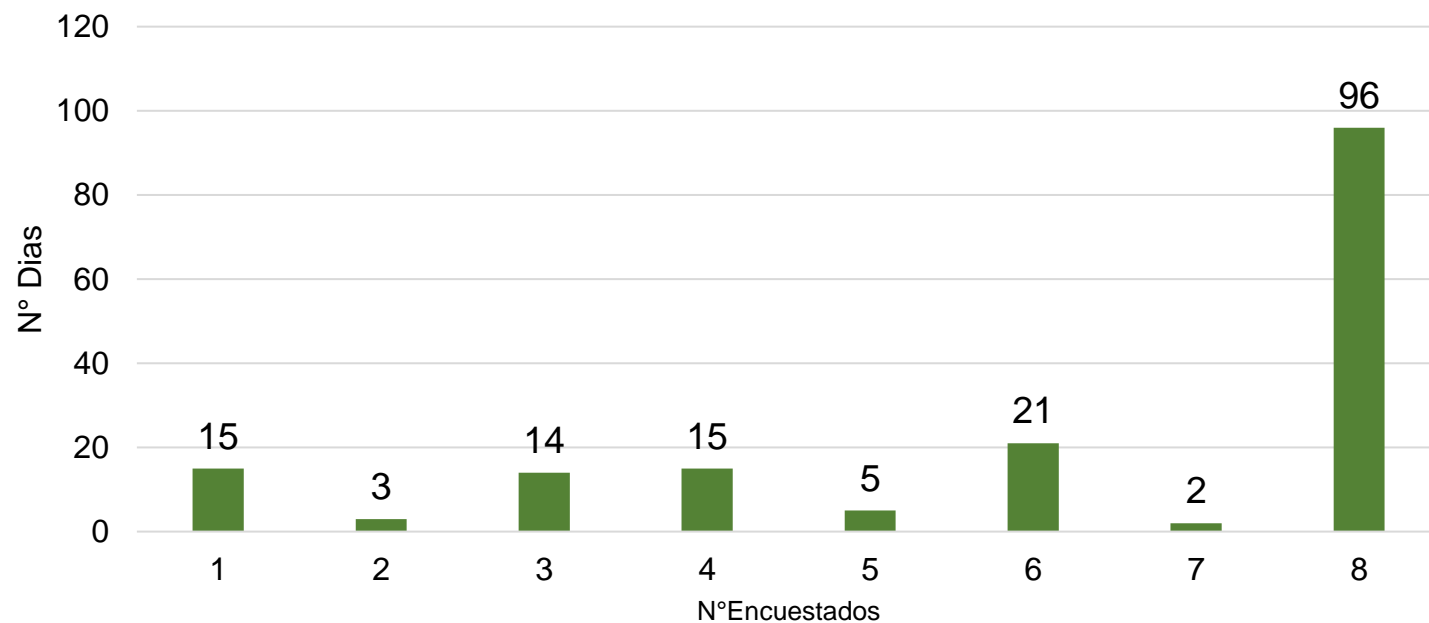
Dificultad para encontrar la información del trámite en la página	Menciones
Es muy difícil la comunicación telefónica para hacer seguimiento al trámite	1
Aunque el tiempo de respuesta es rápido, para ubicar los radicados se nos hizo complicado.	1
No existe.	1

Dificultad para reunir la documentación que exige el trámite	Menciones
Ayudaría si se muestran ejemplos o modelos de los documentos que se deben presentar. Por ejemplo, el Proyecto de manejo.	1
Son muchos documentos los solicitados, algunos como la libreta militar del representante legal no son tan fáciles de conseguir. O la carga en el SUGA, a veces la gestión del permiso se hace con mucho tiempo de anticipación y no se ha hecho la carga en el SUGA. También ha documentos que hay que estar actualizando en cada solicitud, cuando ya se han enviado en ocasiones anteriores.	1
Solicitan muchos detalles.	1

Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU

Estime cuantos días duró su trámite

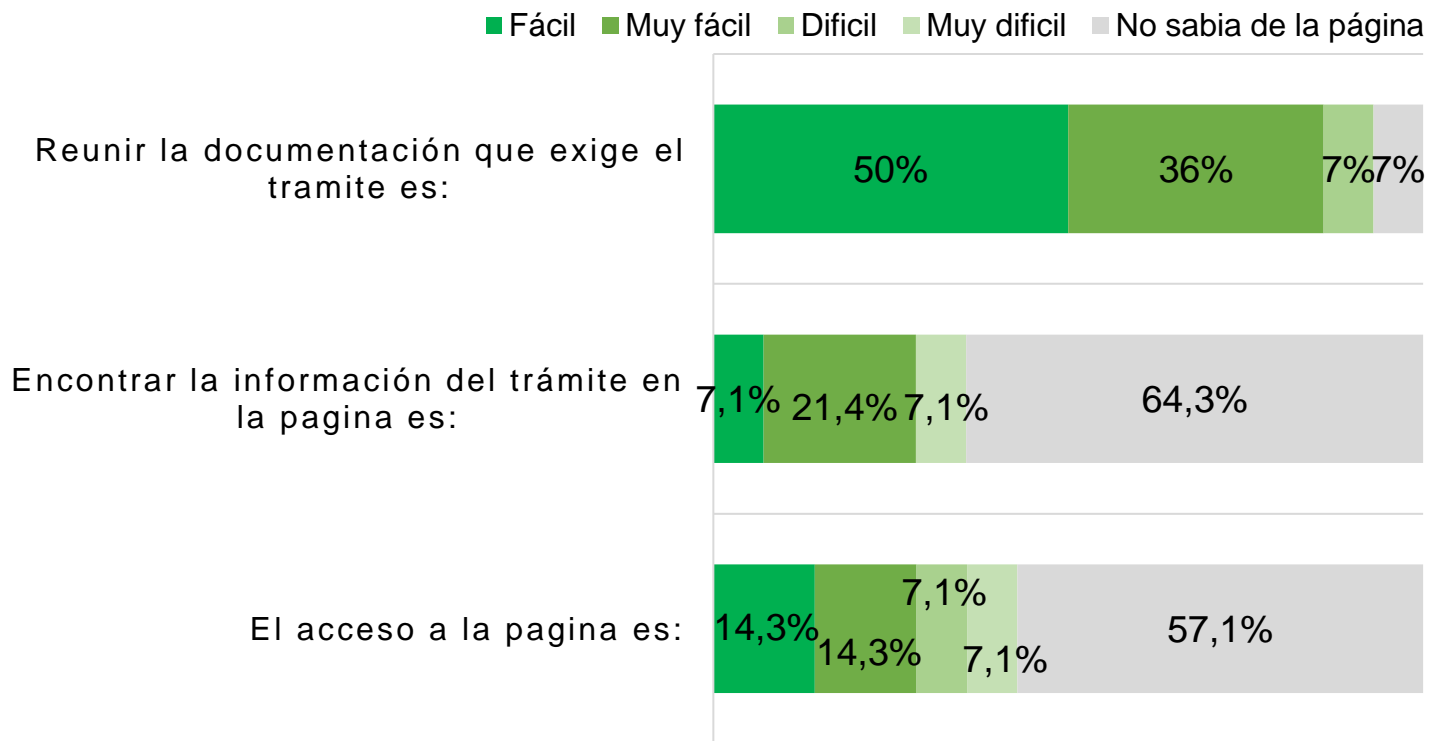
Promedio = 21 días



Base: 8 encuestas

Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias

Satisfacción frente al trámite



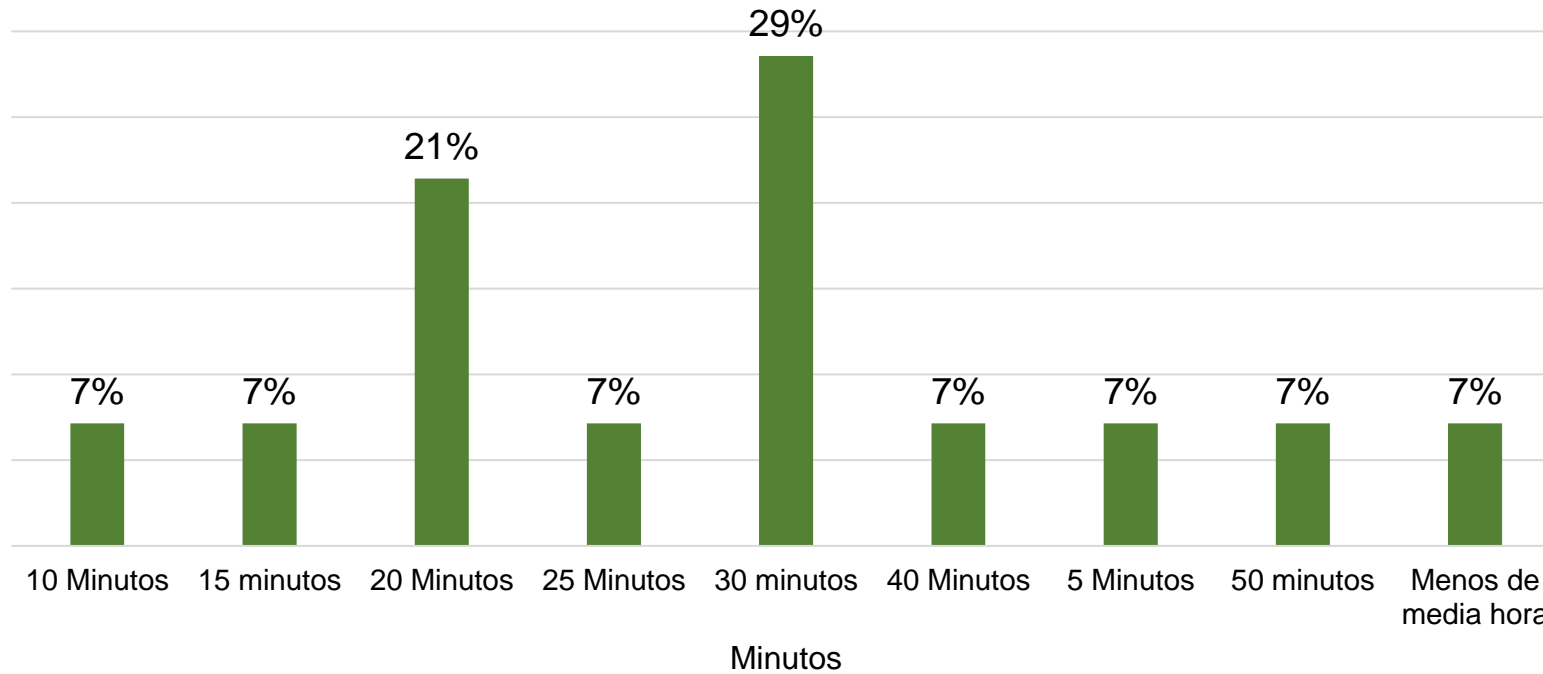
Base: 14 encuestas

Razones por las cuales presento dificultad este trámite:

Dificultad para acceder a la página del trámite	Menciones
La página se cae frecuencia.	1
Complicada.	1
Dificultad para encontrar la información del trámite en la página	Menciones
Mejorar la página.	1
Dificultad para reunir la documentación que exige el trámite	Menciones
Demorados en reunir.	1

Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias

Estime cuantos minutos duró su trámite

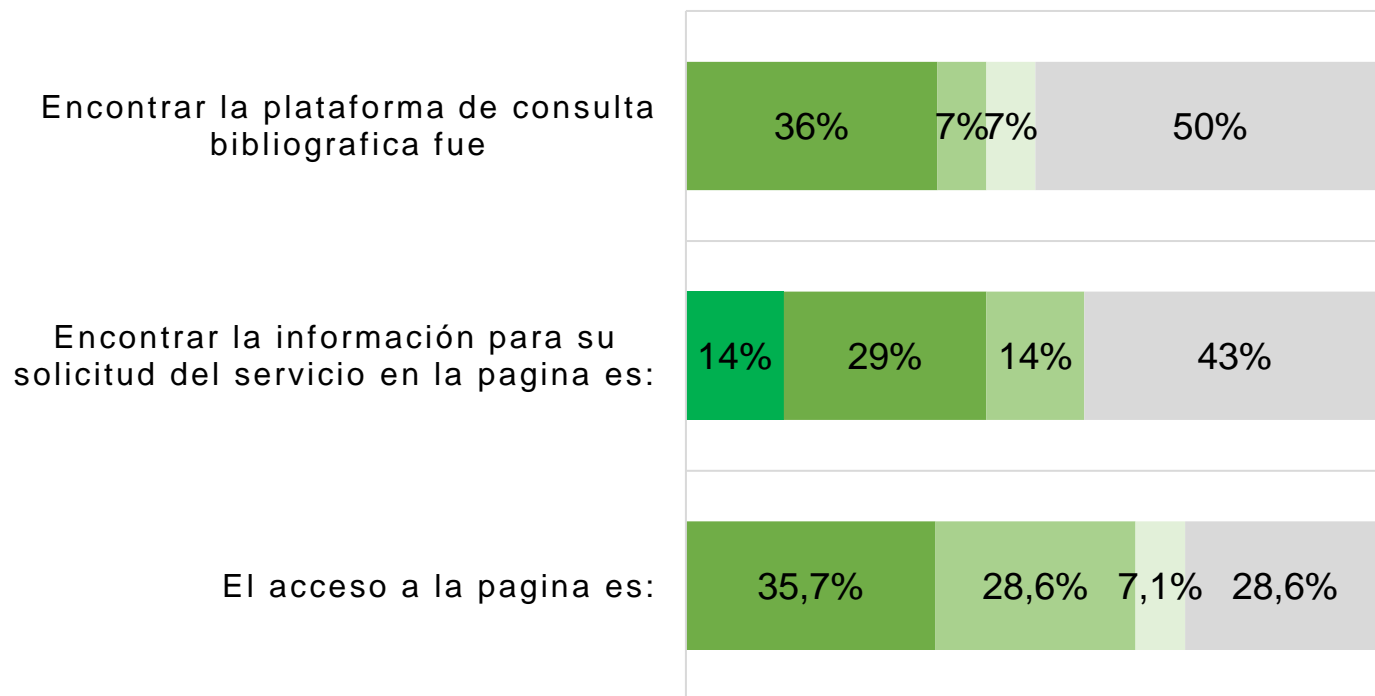


Base: 14 encuestas

Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU

Satisfacción frente al trámite

■ Difícil ■ Fácil ■ Muy Fácil ■ No sabia de la página ■ Ns/Nr



Base: 14 encuestas

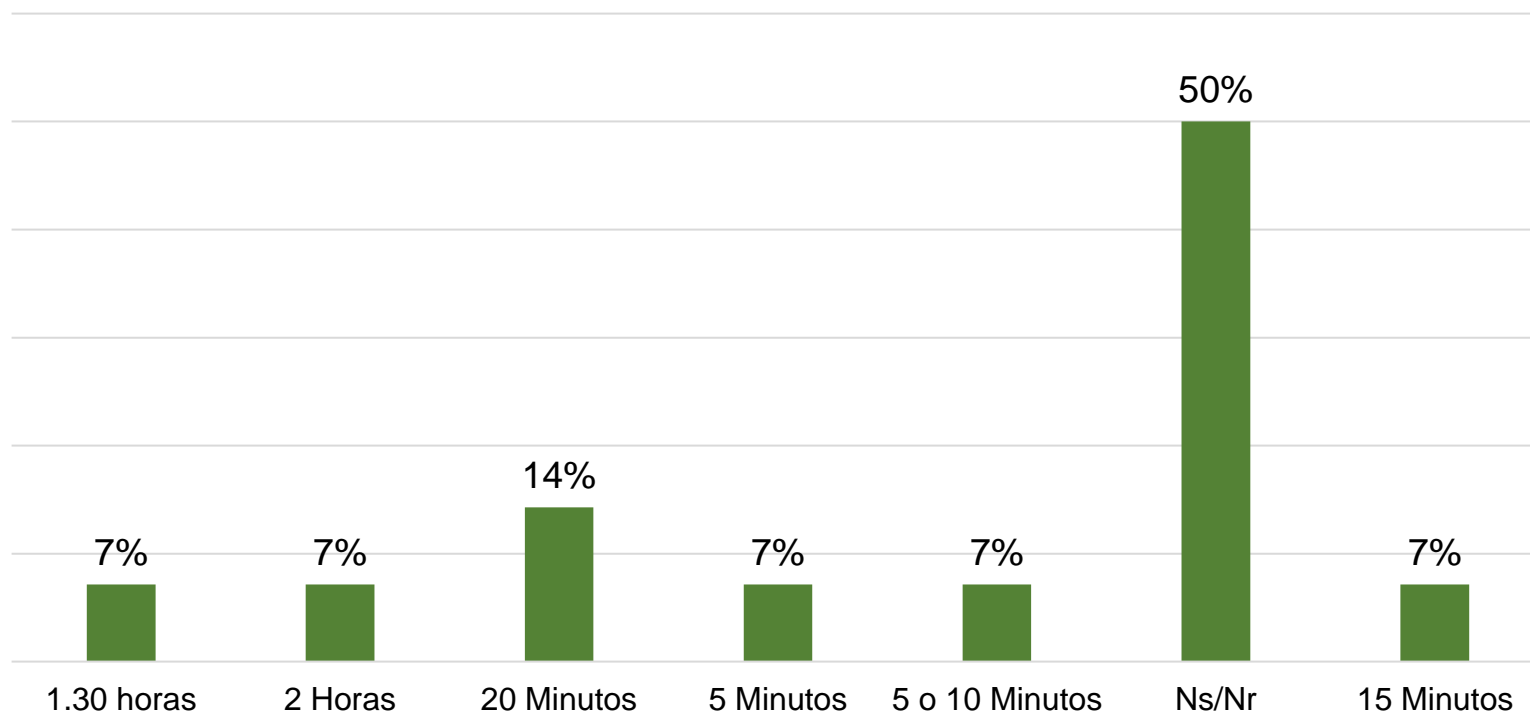
Acceder a la página es	Menciones
Buenas indicaciones.	1

Encontrar la información del servicio en la página	Menciones
Leyendo sale lo que necesito.	1
Ruta o conceptos o títulos.	1

Dificultad para encontrar la plataforma de consulta bibliografica	Menciones
Desinformado.	1
Buenas indicaciones.	1

Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU

Estime cuantos minutos duró su trámite

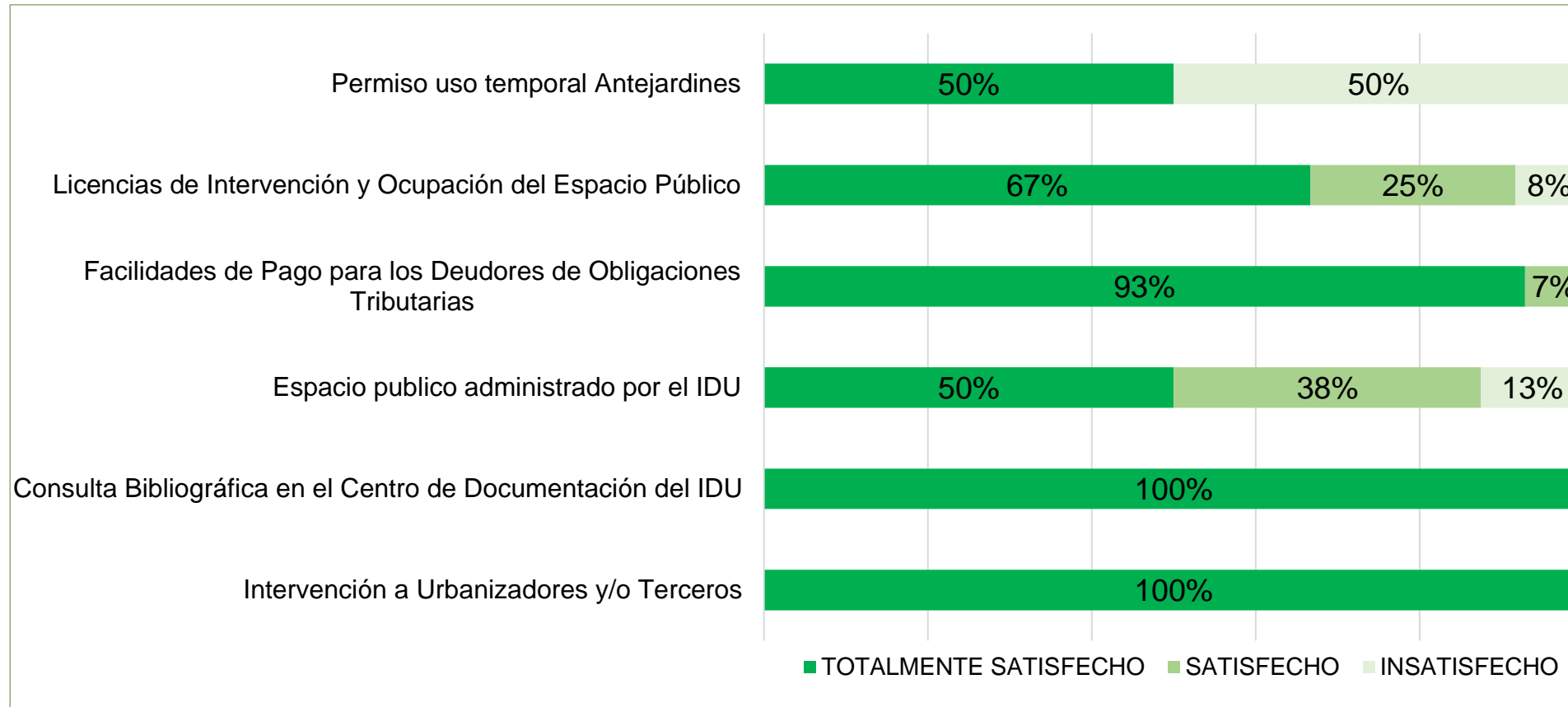


Base: 14 encuestas

SATISFACCIÓN GENERAL



¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y/o servicio recibido?

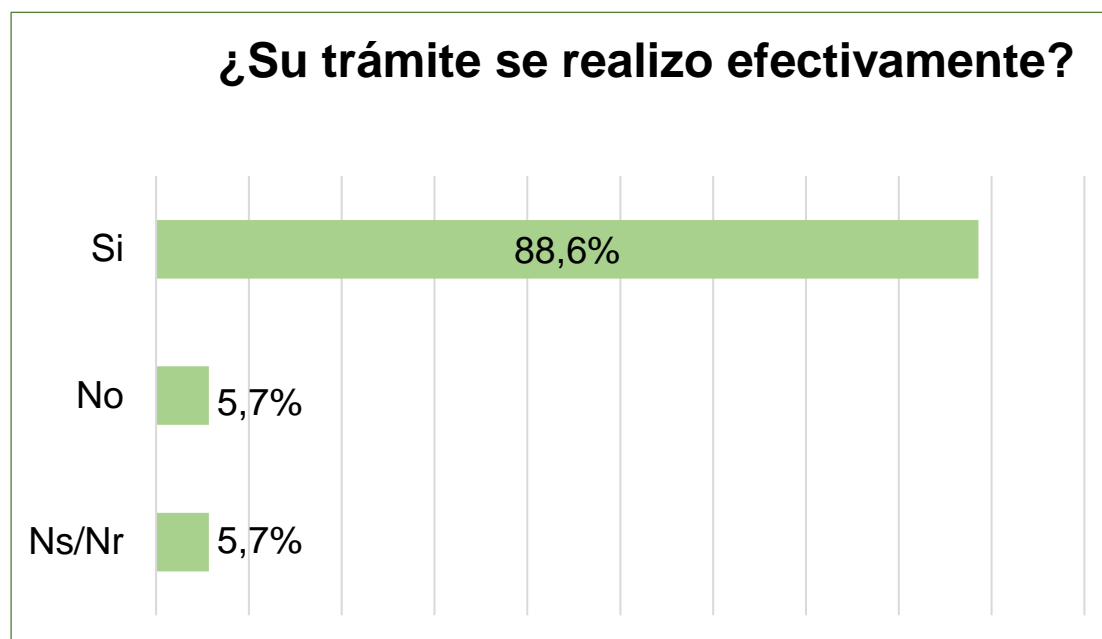


Base: 53 encuestas

¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y/o servicio recibido?

Trámite	Por qué NO se siente satisfecho con el trámite y servicio recibido	Menciones
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	La respuesta fue rápida, pero encontrar la información y reunir los documentos fue difícil para una persona que no tiene experiencia solicitando este tipo de permiso.	1
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	Aunque el tiempo de respuesta fue rápido la respuesta no fue la esperada	1
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	No existe orientación	1
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	No se realizó el trámite	1
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Hay cosas por mejorar en el proceso para que sea más ágil	1
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Porque primero no estoy obstruyendo la movilidad y tampoco estoy acomodando a los vecinos ni con ruidos ni nada como digo es solo mostrar los productos mediante una exhibición y soy afectado por las obras de la Av 68 donde también fui desplazado ya que llevaba 10 años en dicha avenida esperaba más apoyo ya que mi trabajando no es de incomodar a nadie es solo una sala de exhibición .	1
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	Consideramos en términos generales muy buena la atención desde la parte técnica por los profesionales y la asesoría prestada, sin embargo, creemos que el área jurídica se toma un tiempo considerable en la emisión de la resolución y tomas de firma para el documento final, que impacta de forma importante los proyectos.	1
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	Por la demora en las respuestas al trámite	1
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	muy demorado el proceso	1
Intervención a Urbanizadores y_o Terceros	Considero que el tiempo de respuesta está siempre al límite del periodo máximo o unos días después.	1
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Muchos días hábiles para un asunto tan urgente	1
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Mejorar la atención hacia el ciudadano y capacitarlos	1

A nivel general,



¿Por qué NO se realizó efectivamente el Trámite?

Trámite	Por qué NO se realizó efectivamente el Trámite	Menciones
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	No se pudo completar la información	1
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Por el tipo de uso para la actividad económica	1
Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU	No hay información actualizada del contrato	1

Base: 53 encuestas

A nivel general,

¿Qué considera que fue lo más difícil durante el trámite?

Trámite	Respuesta
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	Comunicación telefónica para seguimiento al trámite
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	Encontrar la información acertada. Solo navegar en la página Web no fue suficiente.
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	Reunir los documentos
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	Poca orientación y comunicación
Permiso uso Temporal de Antejardines en Bogotá	Recolectar el total de la información, pues se debe pedir información al propietario del inmueble y posteriormente montarlos al sistema
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	Comprender específicamente el contenido de los planos para el IDU
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	Cargue de los archivos y exigencias del IDU
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	Que el sistema se cierre a las 4:30 p.m., para subir los documentos, ¡debería dejar subir la información si el proceso se inició!
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	Demasiado tiempo
Intervención a Urbanizadores y_o Terceros	Aunque la guía de urbanizadores es clara en la información requerida para el trámite de presentación de diseños el control de las revisiones es muy práctico por dependencias, pero es un poco complejo el seguimiento a cada uno de los componentes.
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Lidiar con el capitalismo
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Mejorar la atención
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Que debí venir 2 veces para lograr hacer el acuerdo de pago, y logré realizarlo gracias a Diego Forero
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Realizar el pago

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

—



Observaciones Positivas

Trámite y/o Servicio	Observacion
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	Excelente asesoría de la doctora Monica Hurtado e Ibeth Garcia para resolver oportunamente nuestras dudas durante el proceso y la respuesta se dió en los tiempos
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	¡Si me siento satisfecho!
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	Me siento satisfecho con la atención
Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU	Buenas indicaciones
Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU	Muy satisfecho, muy buen servicio
Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU	Satisfecho, fue muy corta mi visita tranquila y enriquecedora
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Servicio, oportuno, amable, ágil, claro y concreto
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Totalmente satisfecho por el trámite muy profesional cordial y atenta la funcionaria
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	estuve muy bien la asesoría, todo se logró efectivamente.
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	muy fácil valió la pena venir

Sugerencias

Trámite y/o Servicio	Sugerencia
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	Que las vigencias de la prórroga de la licencia de excavación global sean igual a la de la aprobación inicial o pueda aumentarse uno o dos años más
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	Que se pudiera ver el paso a paso del trámite radicado. El estado, sin requerir de estar en contacto directo con los profesionales, que la mayoría de las veces se encuentran llenos de trabajo.
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	Como ver el estado del trámite desde la página
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	actualizar el proceso de revalidación en la página, aunque la asesoría de los funcionarios fue excelente.
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	El trámite debe ser más rápido
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Brindar capacitación de atención al cliente al servidor público
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Ojalá no hubiera financiación de las deudas y que fuera un interés más bajo

¡GRACIAS!



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

