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

Primer Trimestre 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

01

Ficha Técnica

Ficha técnica

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: 297 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico y presencial, durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2024.
Precisión y confiabilidad: Margen de error del 5% con una confiablidad 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: 205 encuestas por canal telefónico.
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.
Período de recolección: enero, febrero, marzo de 2024.

02

Caracterización del encuestado

Caracterización del encuestado

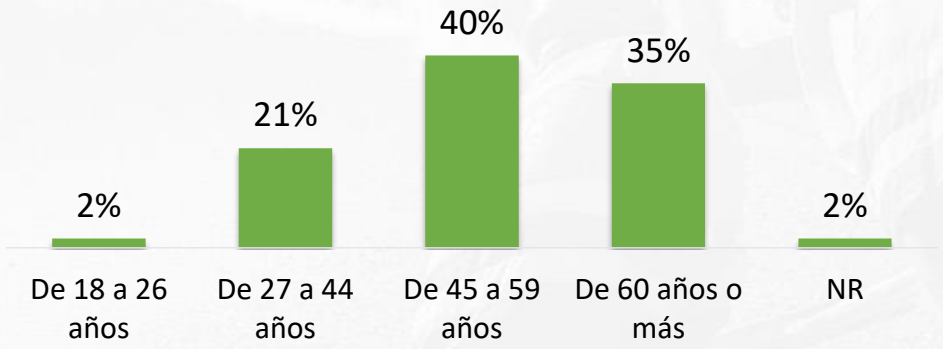
Sexo

52,7%

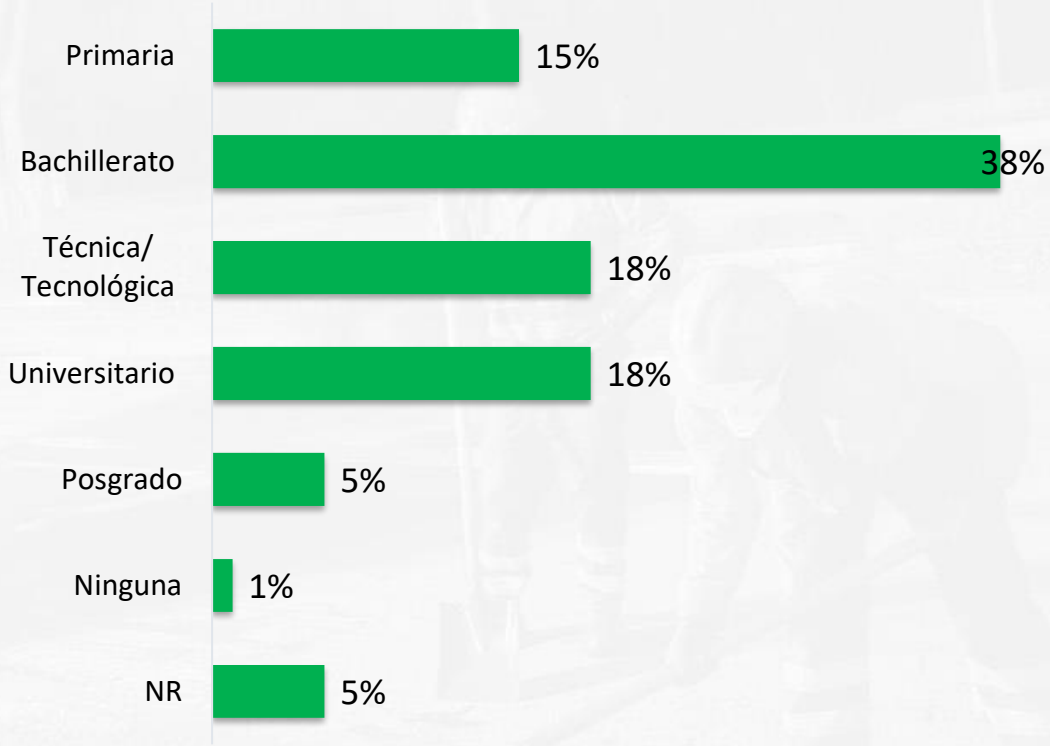
46,8%

NR
0,5%

Edad



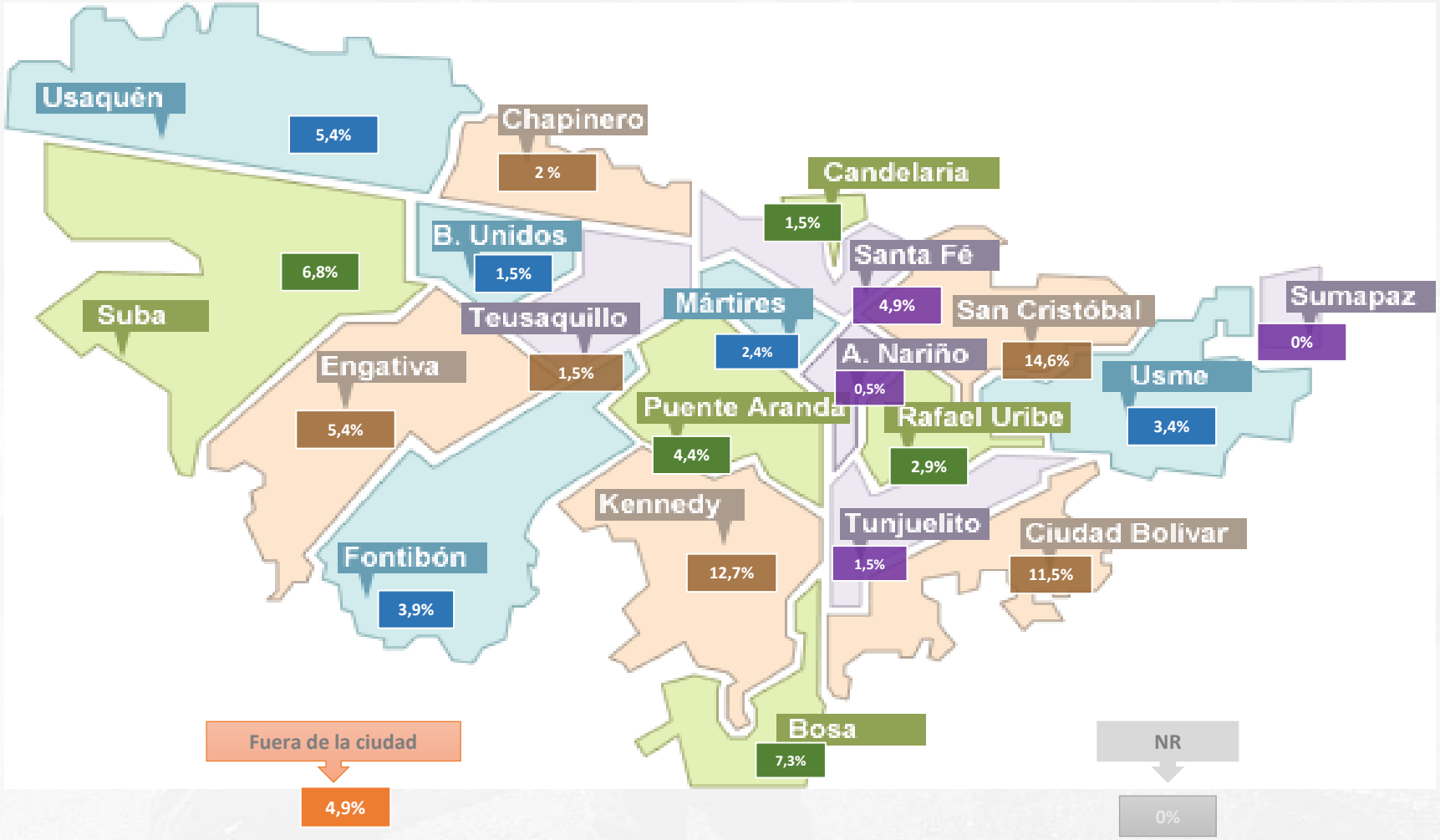
Nivel educativo



Base: 205 encuestas

Caracterización del encuestado

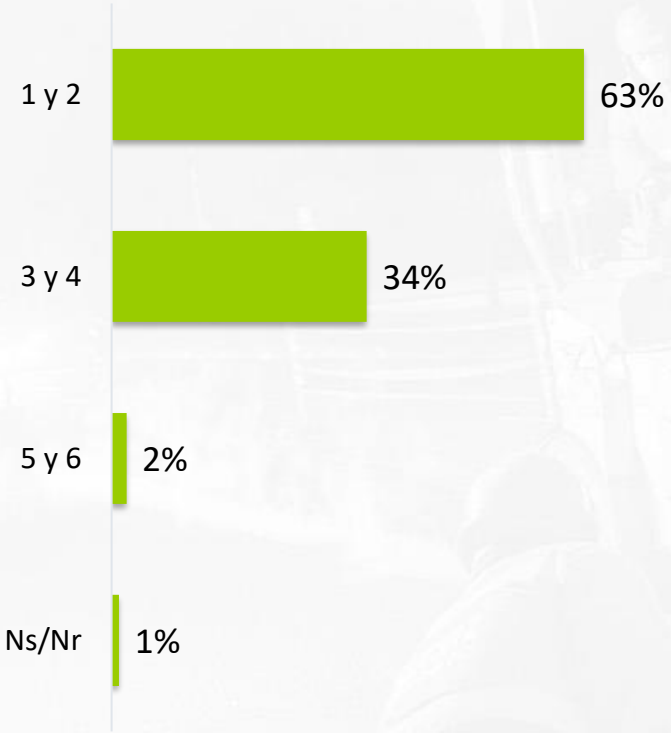
¿En qué localidad vive?



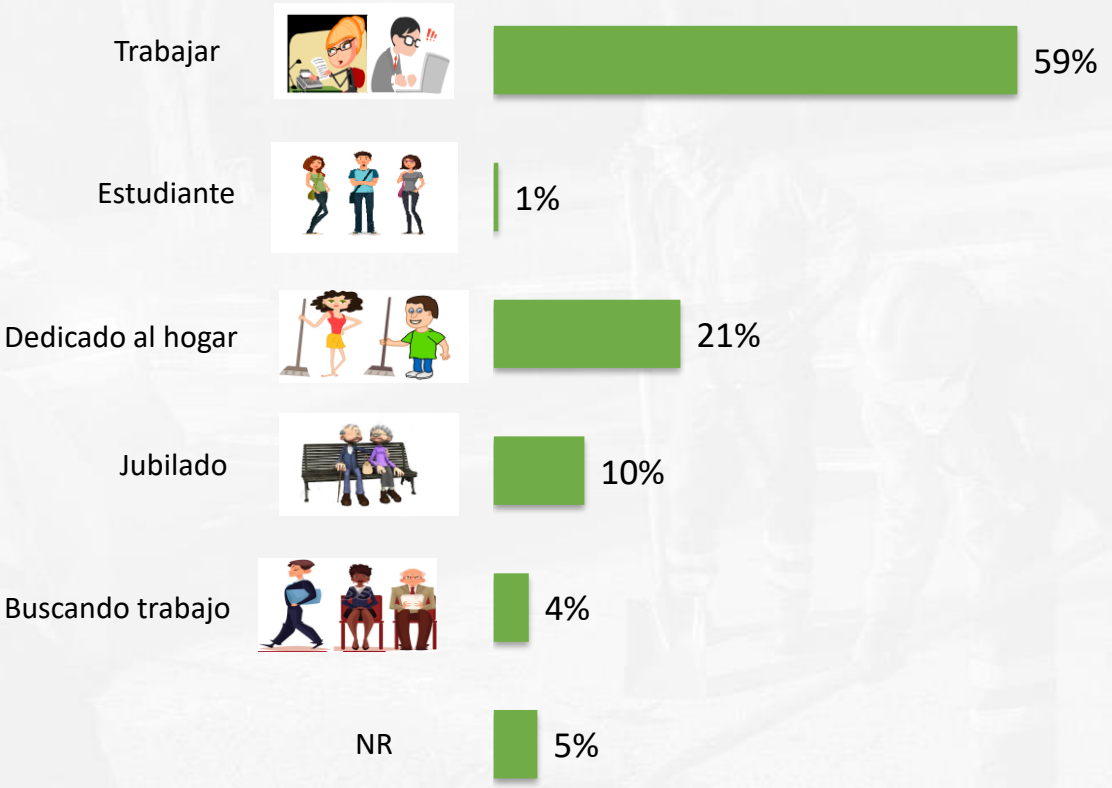
Base: 205 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



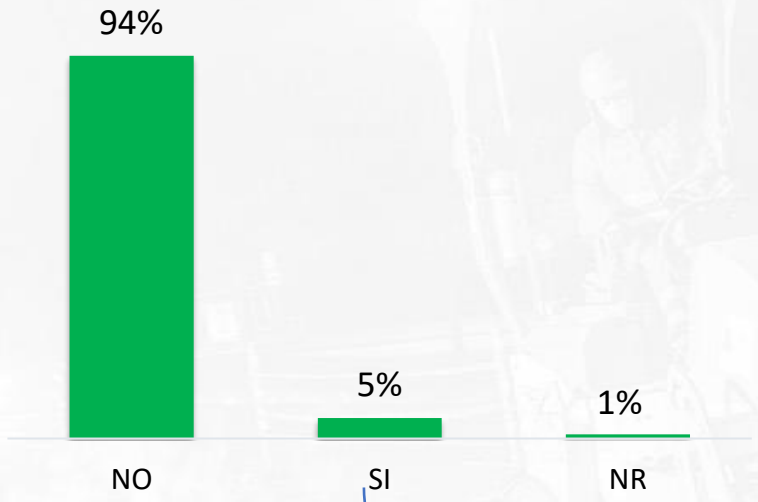
Ocupación



Base: 205 encuestas

Caracterización del encuestado

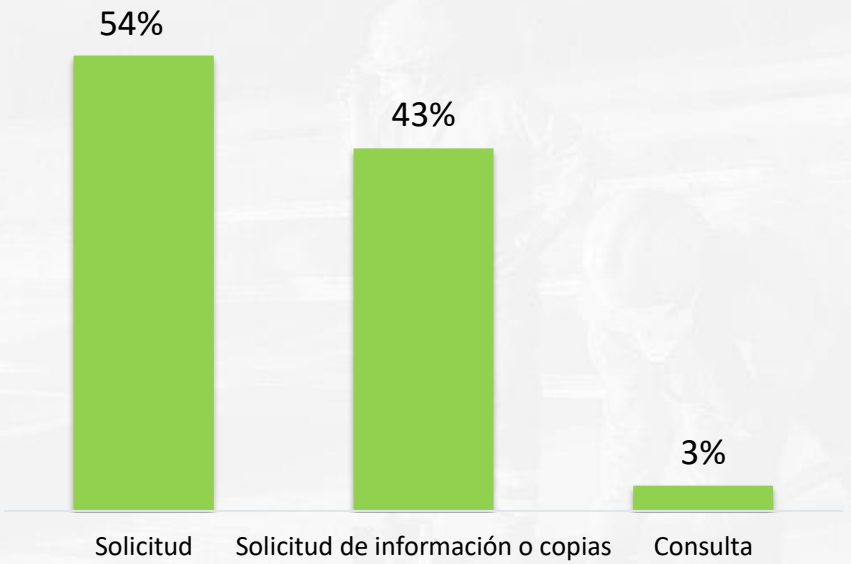
¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Discapacidad	Total personas
Visual	1
Cognitiva	1
Motriz	7
Otra	2

Base: 11 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 205 encuestas

03

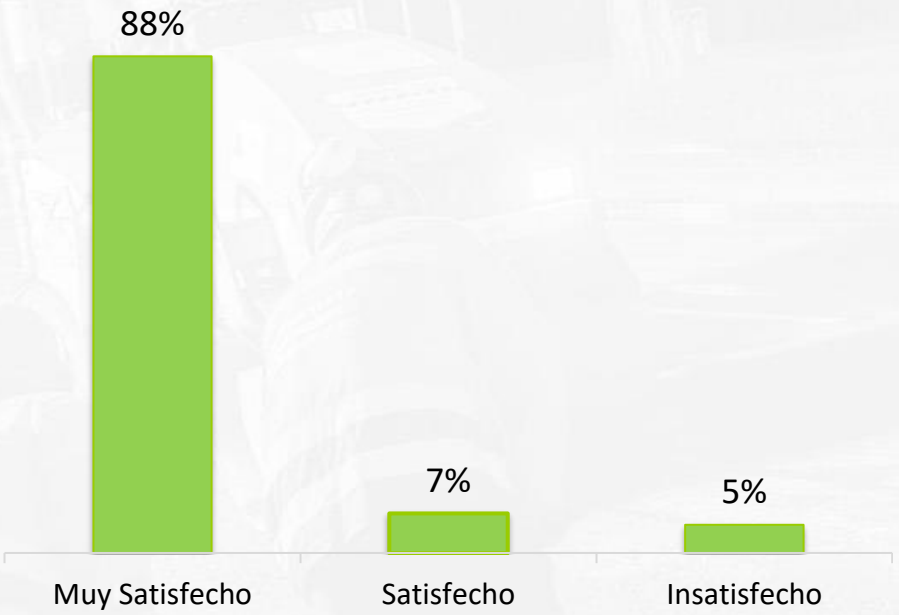
Satisfacción frente al servicio recibido

Satisfacción frente al servicio recibido

A nivel general

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

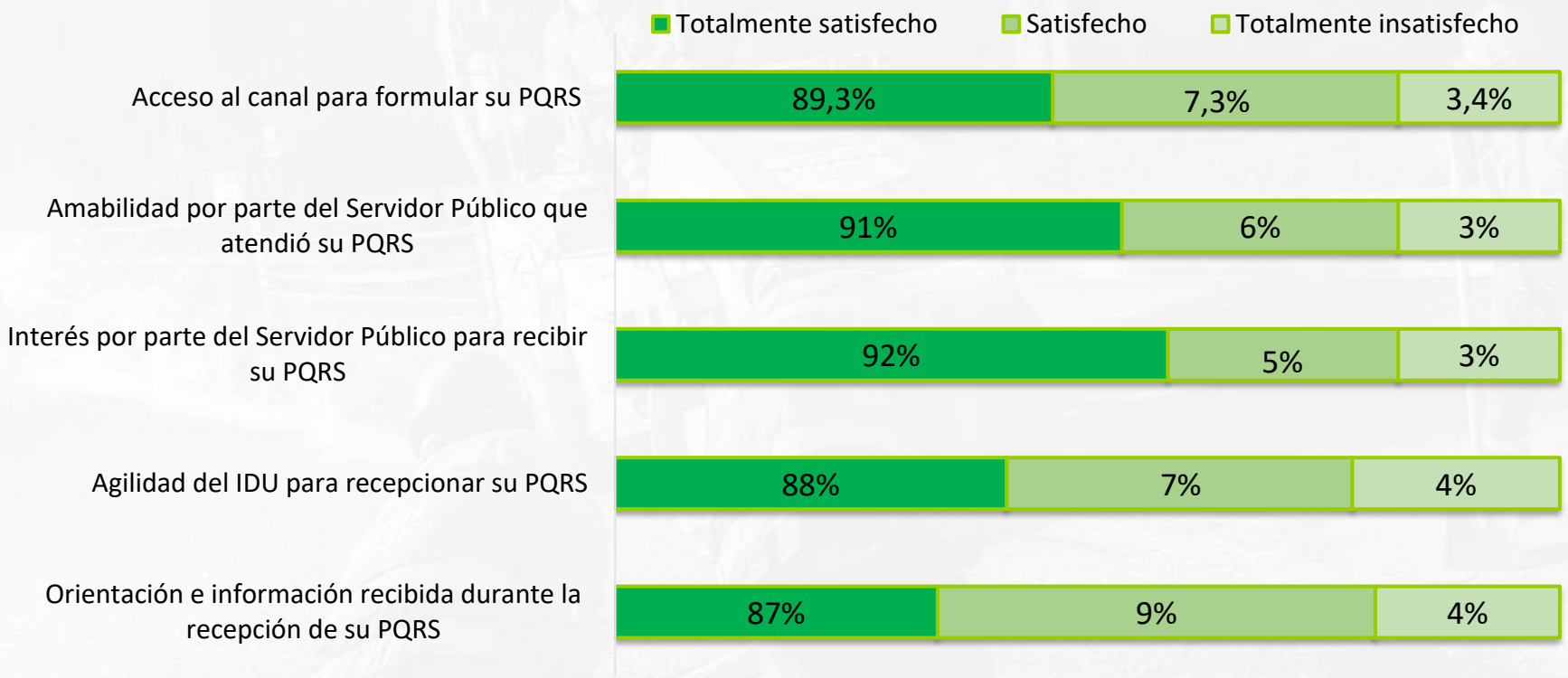
- Satisfacción General



Base: 205 encuestas

Satisfacción frente al servicio recibido

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



Base: 205 encuestas

04

Imagen del IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable

76%

15%

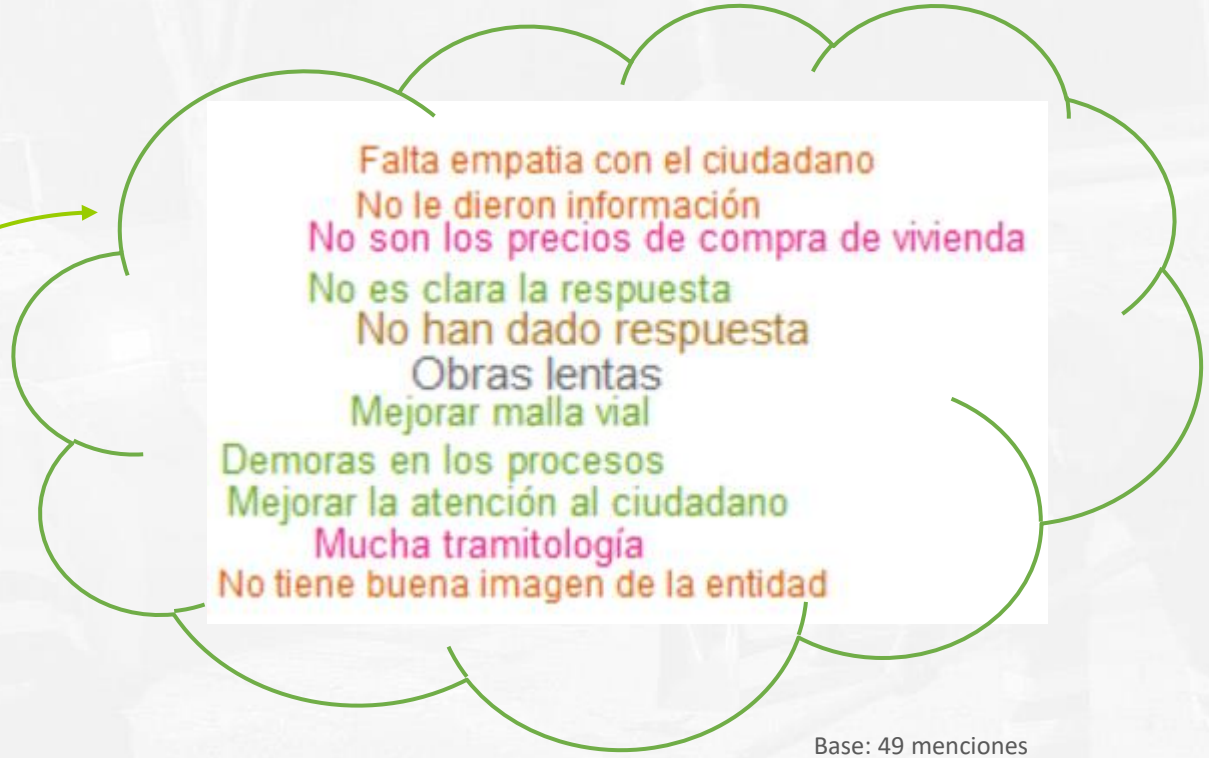
Favorable

9%

Totalmente Desfavorable

Base: 205 encuestas

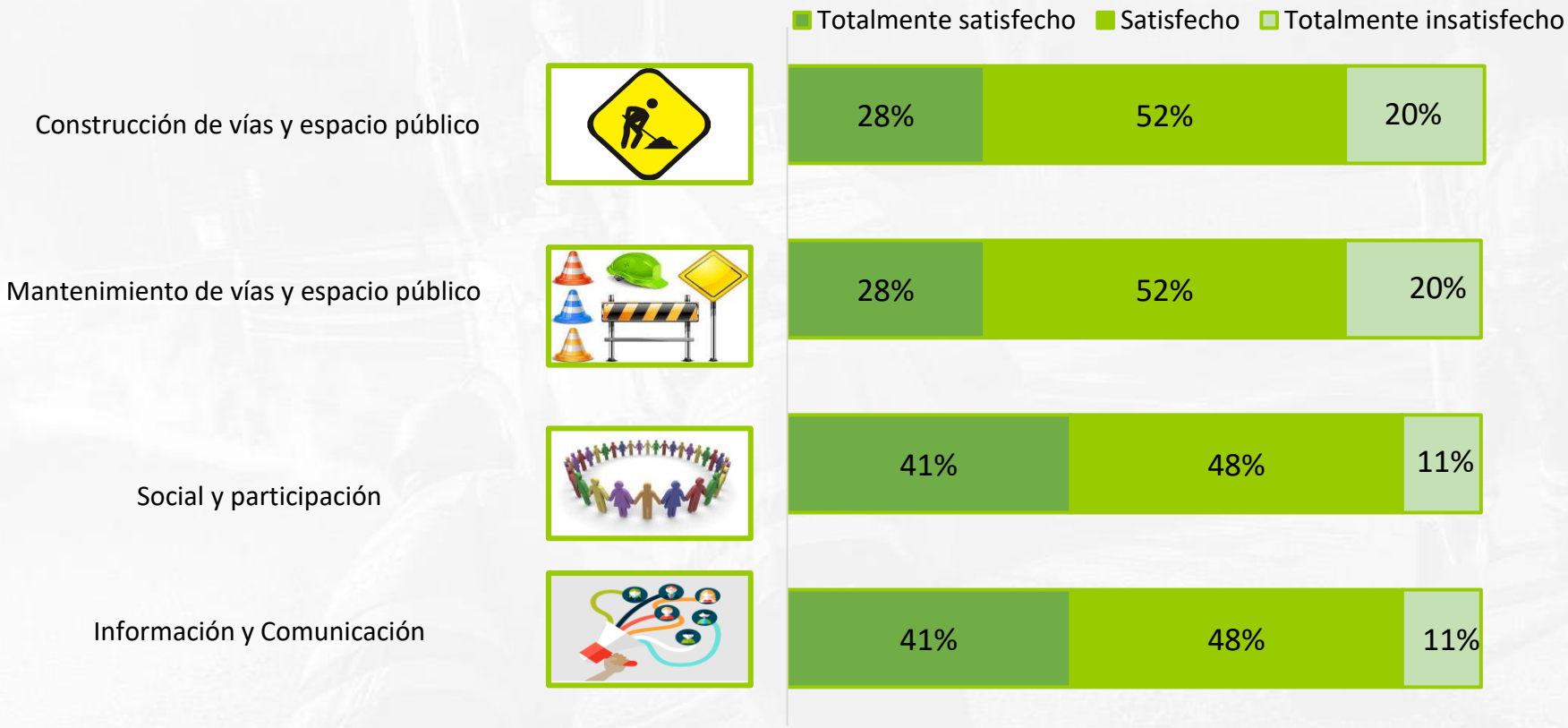
¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 49 menciones

Imagen del IDU

A nivel particular
¿Qué tan satisfecho se siente con…?



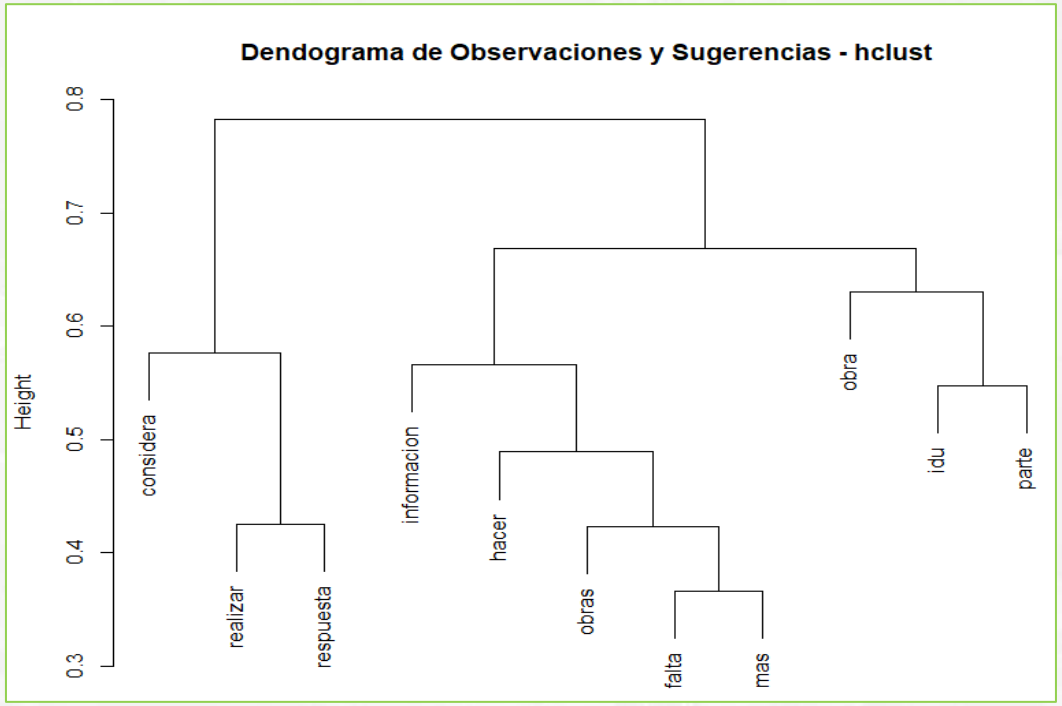
Base: 205 encuestas

05

Sugerencias y/o observaciones

Sugerencias y/o observaciones

Aprendizaje No Supervisado:
Hierarchical Clustering



Interpretación de agrupaciones jerárquicas de la nube de palabras para identificar grupos de palabras relacionados entre sí, a partir de la distancia existente entre ellas:

- *Faltan hacer más obras.*
- *Falta más información y respuesta de las obras.*

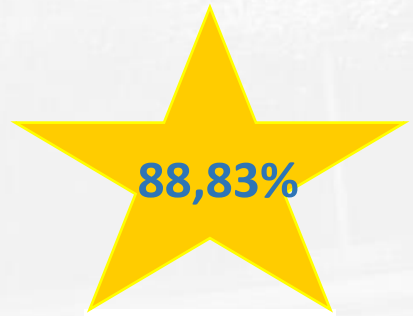
Total: 89 encuestas

06

Indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en gestión predial:



Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO	205	181	88,29%	89,4%
		Indicador de satisfacción:	**88,83%**	

El indicador de satisfacción general resulta de promediar la calificación muy satisfecho frente a 6 ítems general y particular sobre el servicio recibido.

Gracias

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ