

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

Primer Trimestre 2024



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



An aerial photograph of a densely populated urban area, likely a favela or informal settlement. The buildings are tightly packed and feature a variety of colorful facades in shades of blue, red, green, and yellow. A large, modern building with a white, angular roof and glass facade stands out in the center. A red train is visible on a track passing through the building. The surrounding area is filled with smaller, multi-story buildings with flat roofs. The overall scene depicts a vibrant, high-density urban environment.

01

Ficha Técnica

Ficha técnica

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: 75.066 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2024.

Tamaño de muestra: 3.295 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 2.773 Chat virtual IDU, 462 Calle 22 y 60 Cades y SuperCades.

Tipo de Muestreo: Muestreo no probabilístico por tasa de respuesta del ciudadano que realiza 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: enero, febrero y marzo del 2024.



02

Caracterización del encuestado

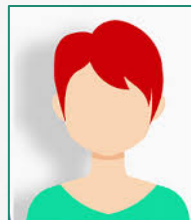


Caracterización del encuestado

Sexo



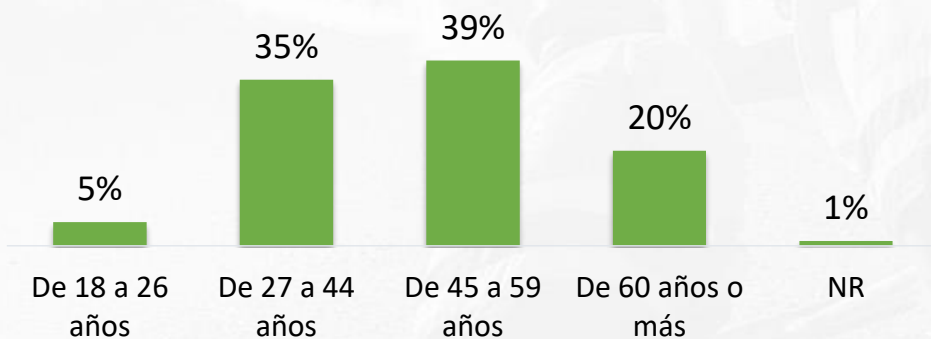
44%



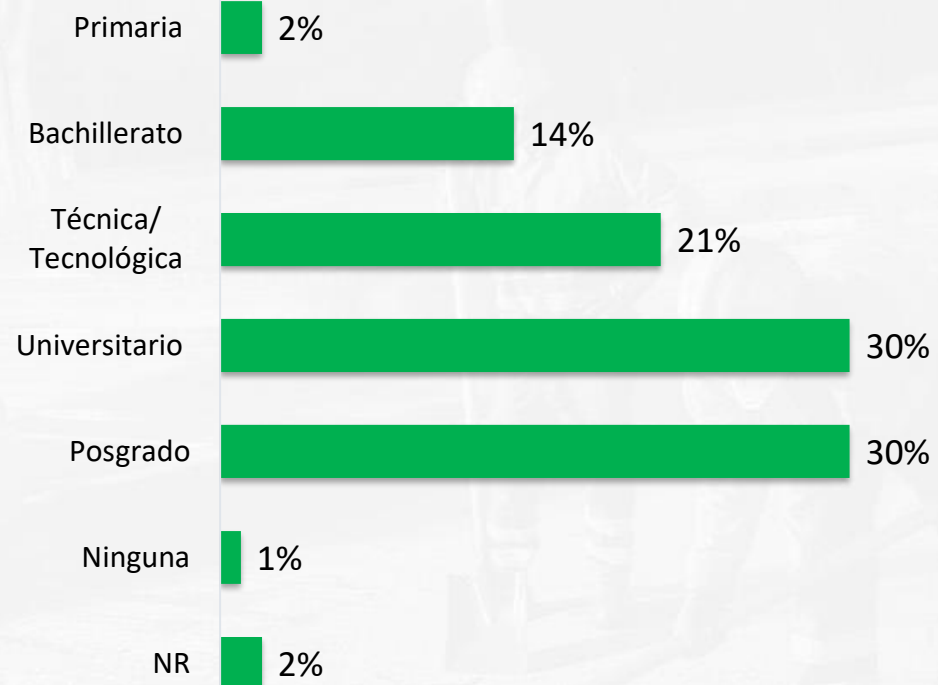
55%

NR
1%

Edad



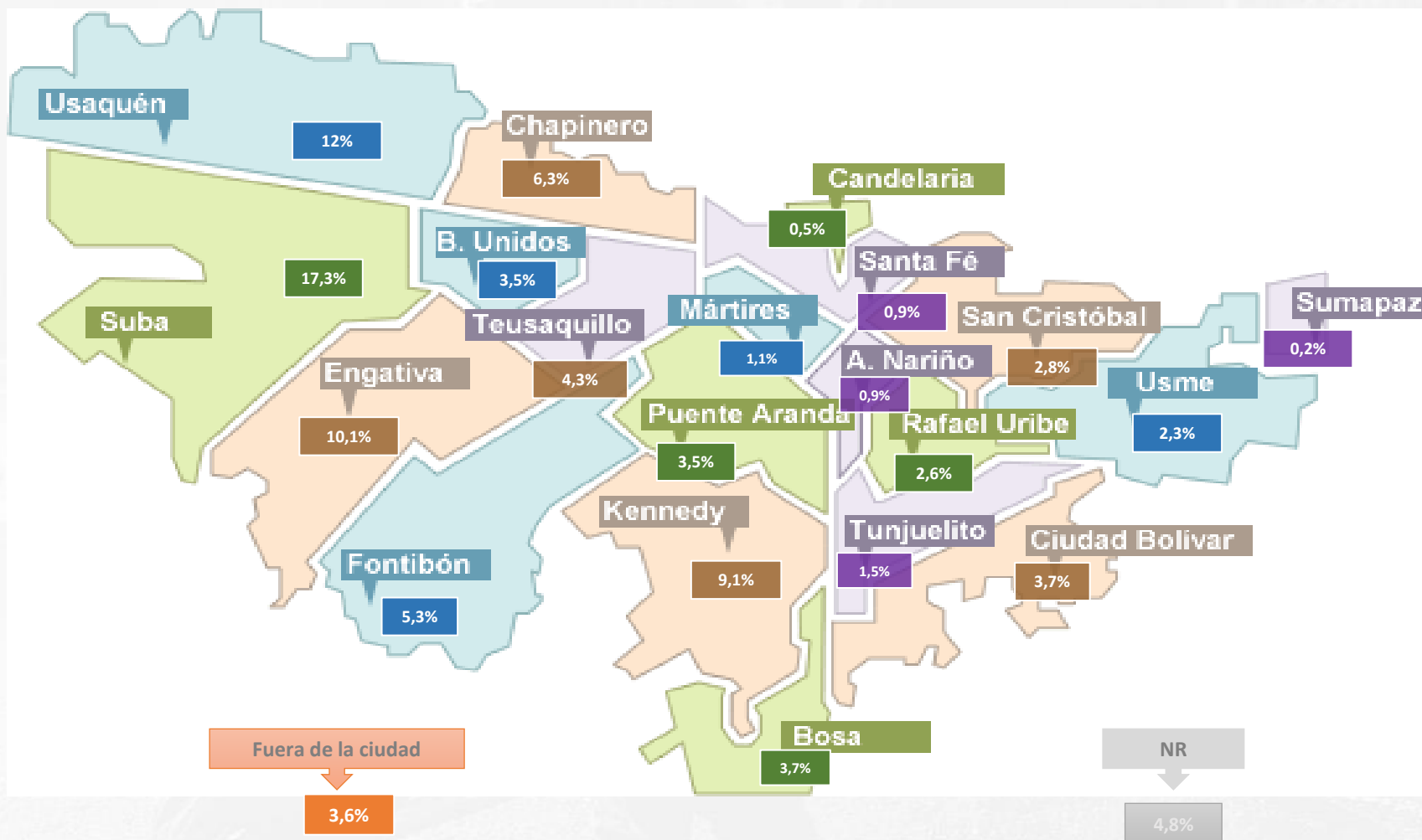
Nivel educativo



Base: 3.295 encuestas

Caracterización del encuestado

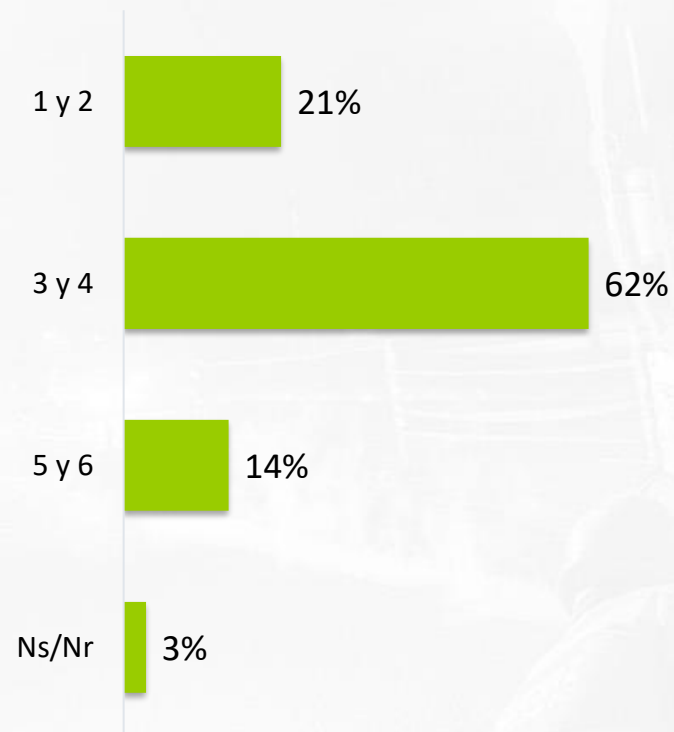
¿En qué localidad vive?



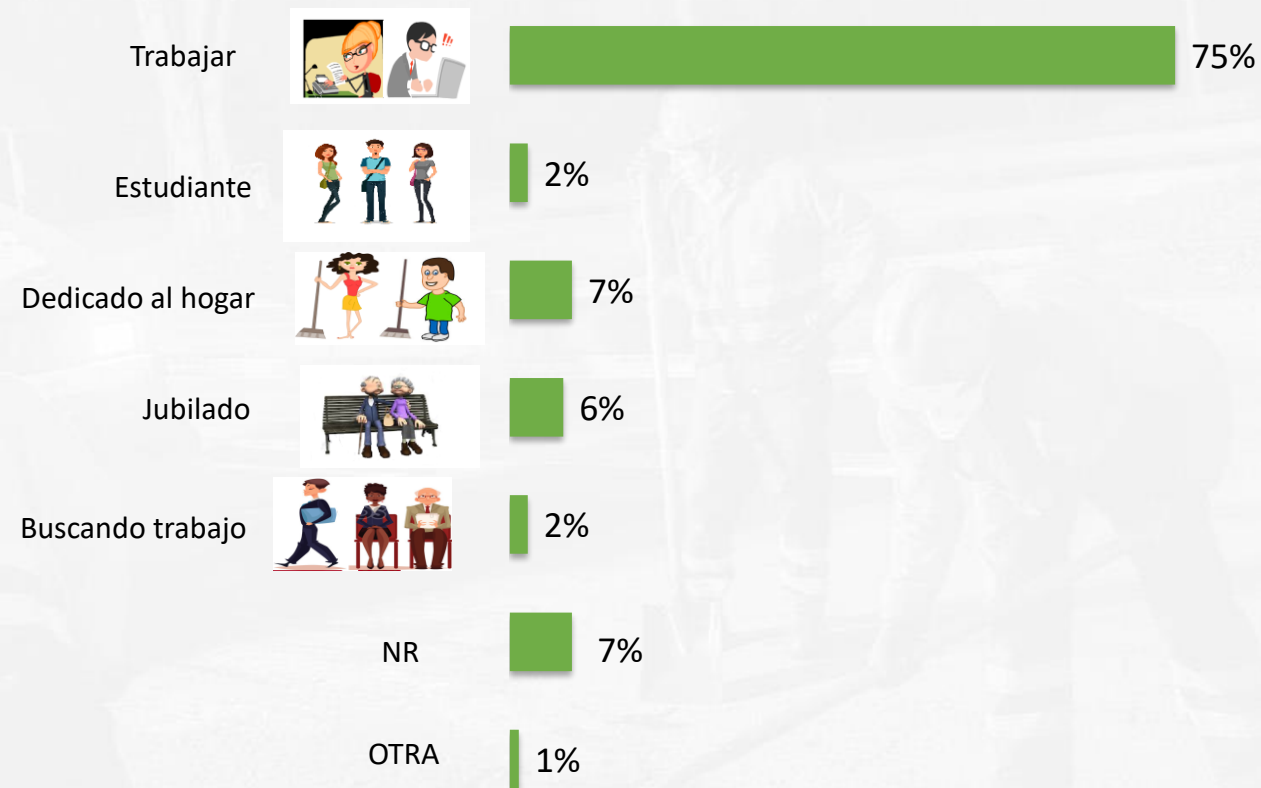
Base: 3.295 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



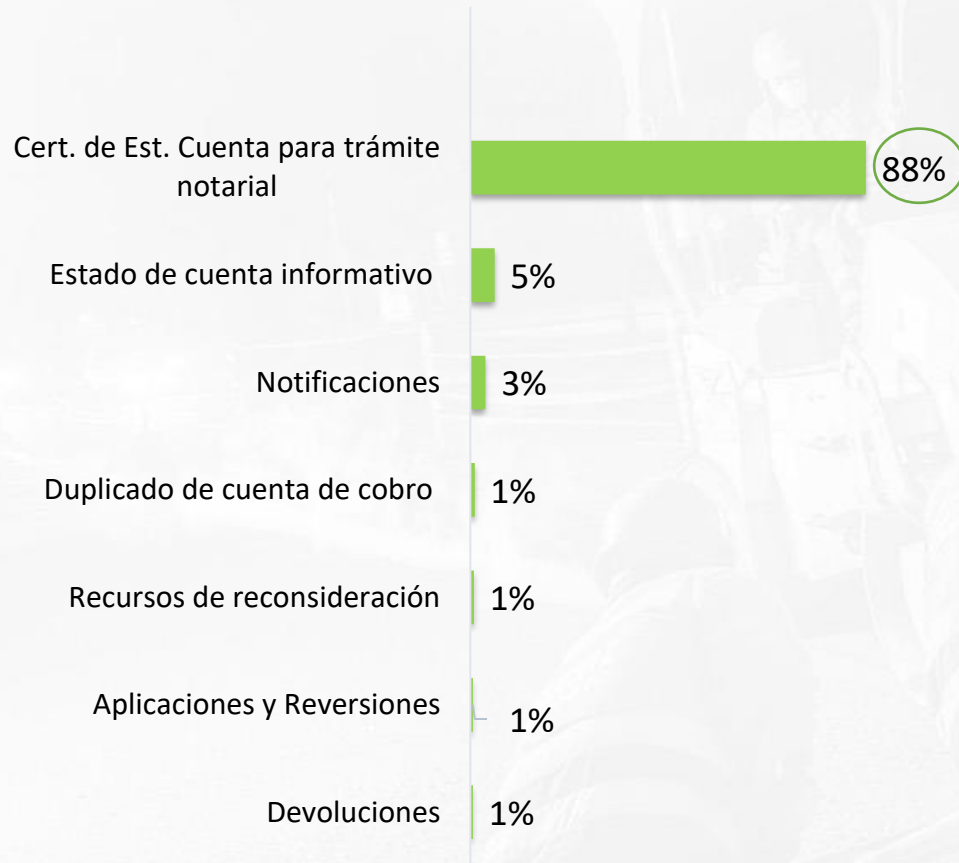
Ocupación



Base: 3295 encuestas

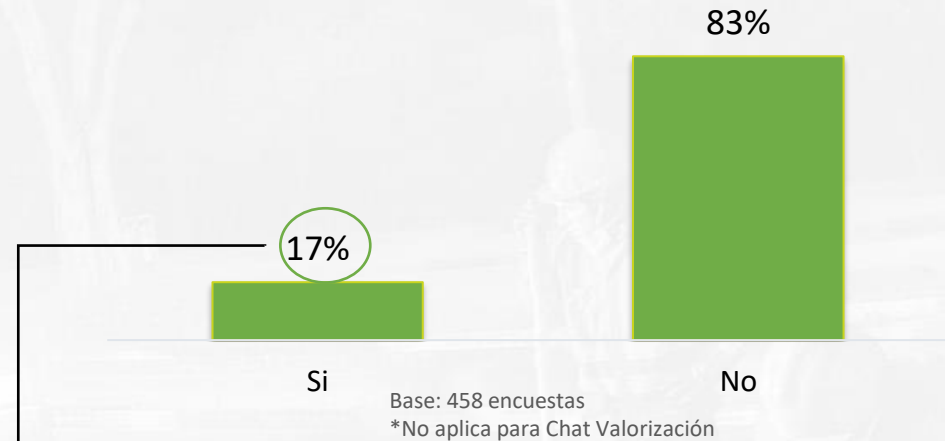
Caracterización del encuestado

¿Qué trámite adelantó?*

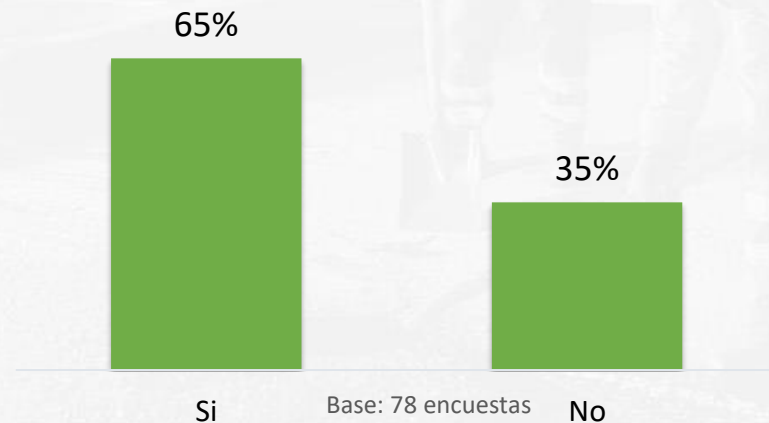


Base: 522 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

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



¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



A woman with a large red flower lei is driving a bus. She is wearing a black shirt and a purple seatbelt. In the background, there are passengers, including a man and a woman, looking out the window. The bus has a blue and white cartoon character on the side. The image is overlaid with a green semi-transparent box containing the number 03 and the text 'Accesibilidad y asignación de turnos'.

03

**Accesibilidad y
asignación de
turnos**

Accesibilidad y asignación de turnos

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



Base: 3.235 encuestas

*No aplica para CADES

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



04

Servicio recibido
por el servidor
público



Servicio recibido por el servidor público

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



Base: 3.295 encuestas

Totalmente Satisfecho*

- 100% Presentación personal del servidor público
- 100% Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento
- 100% Interés del servidor público
- 99% Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados
- 100% Amabilidad del servidor público que atendió su solicitud
- 100% Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor

Base: 522 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

05

Percepción
frente al trámite



Percepción frente al trámite

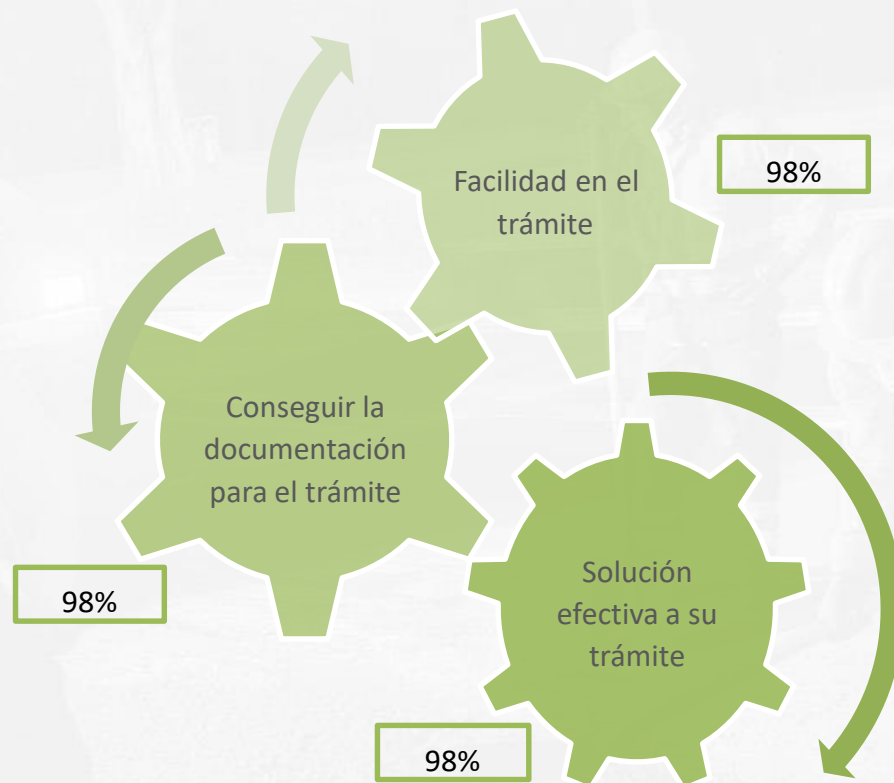
A nivel general
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?

98,9%
Totalmente Satisfecho



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

Totalmente Satisfecho



Base: 522 encuestas
No aplica para Chat Valorización

06

Instalaciones
físicas



Instalaciones físicas

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

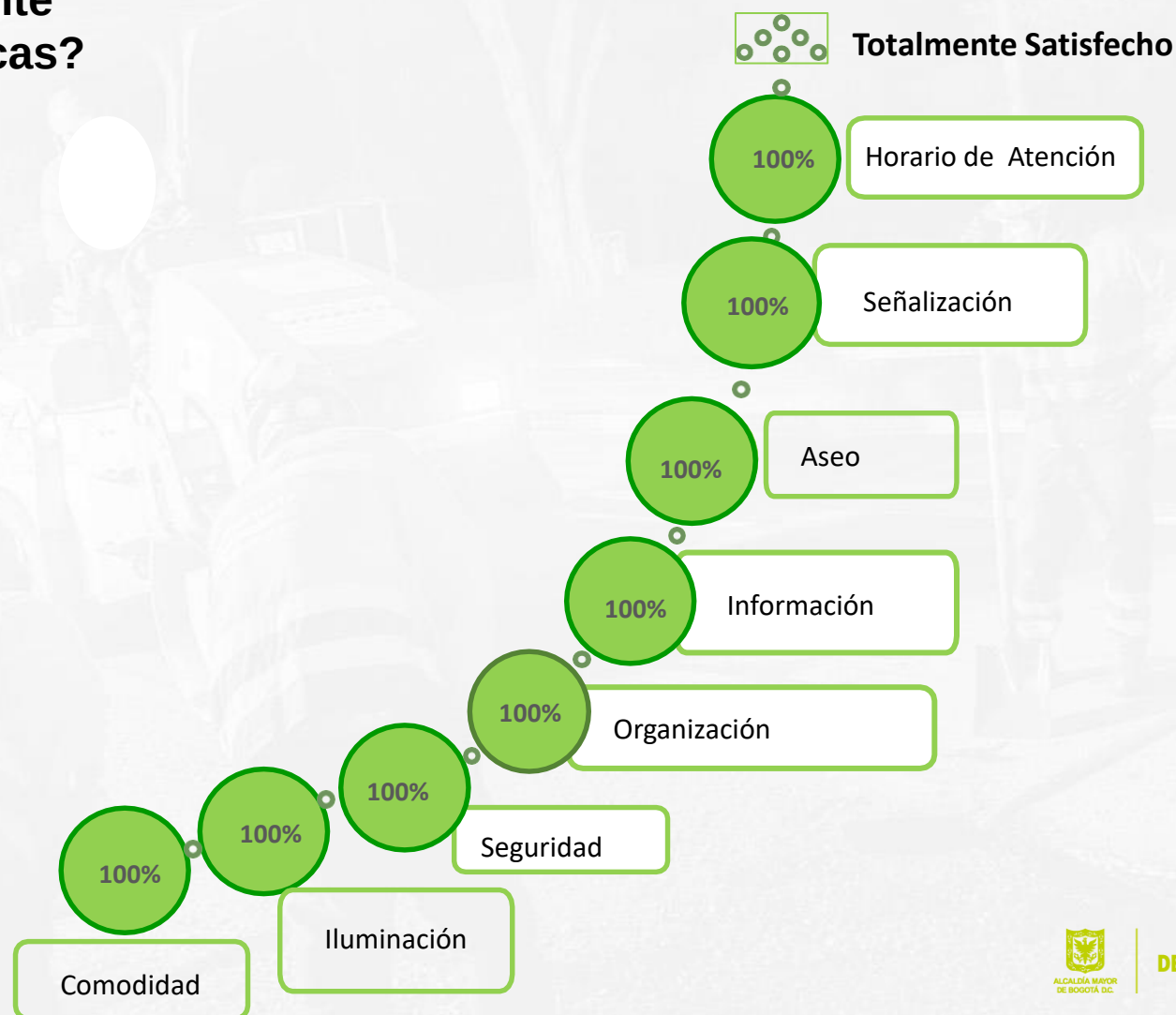
99,8%
Totalmente Satisfecho



Base: 462

* Solo aplica para calle 22

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



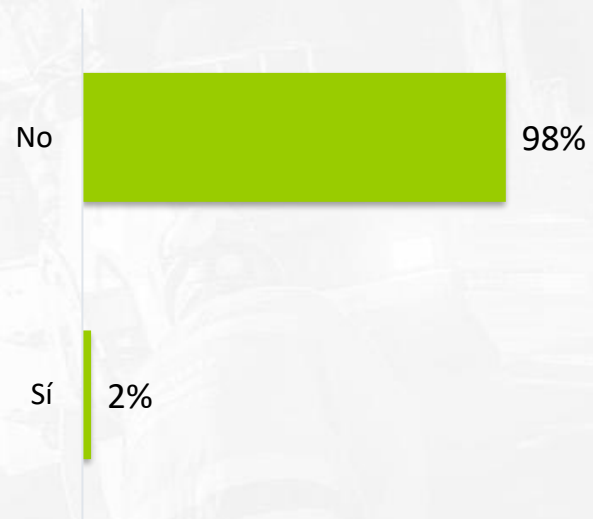
07

Comunicación



Comunicación

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

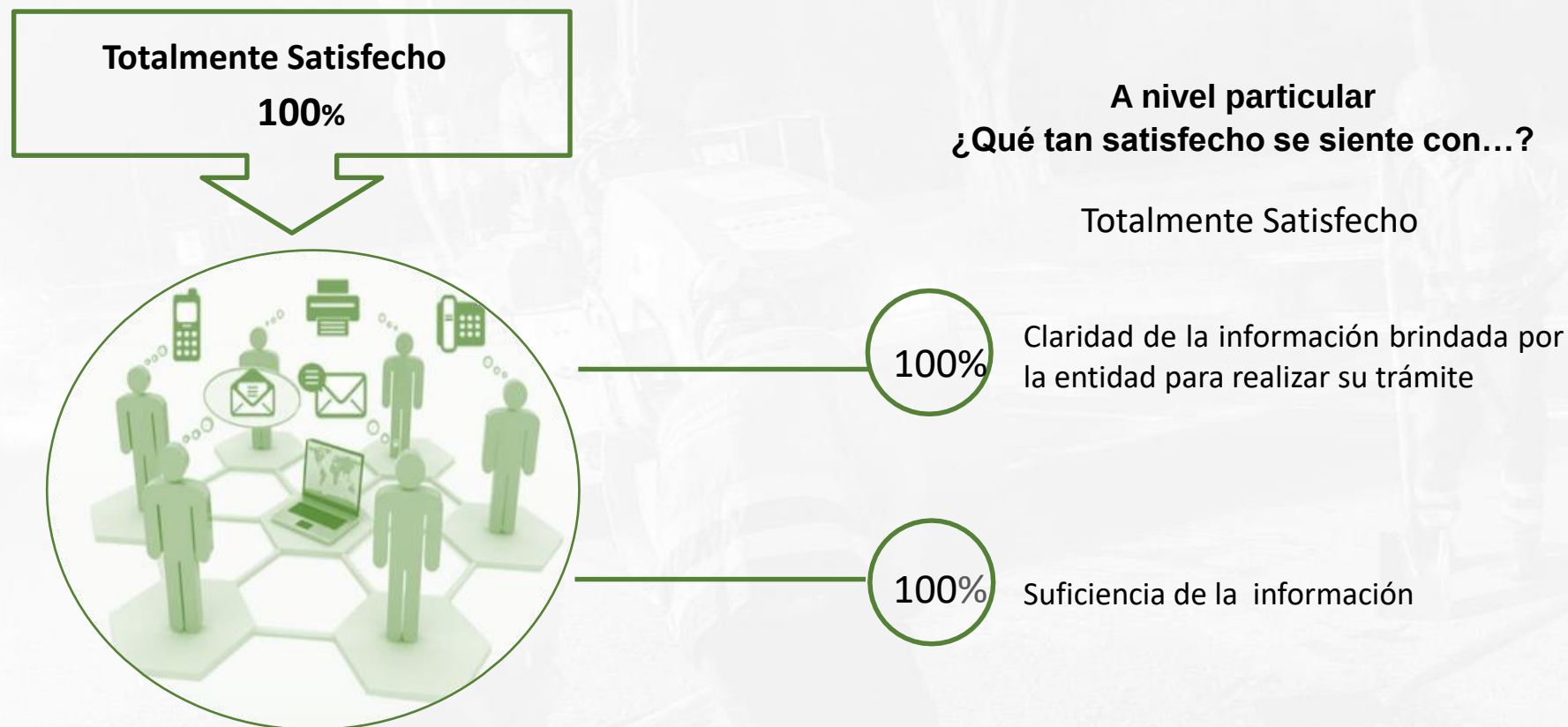


Base: 522 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

Comunicación

A nivel general

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



Base: 11 encuestas

08

Imagen del IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?



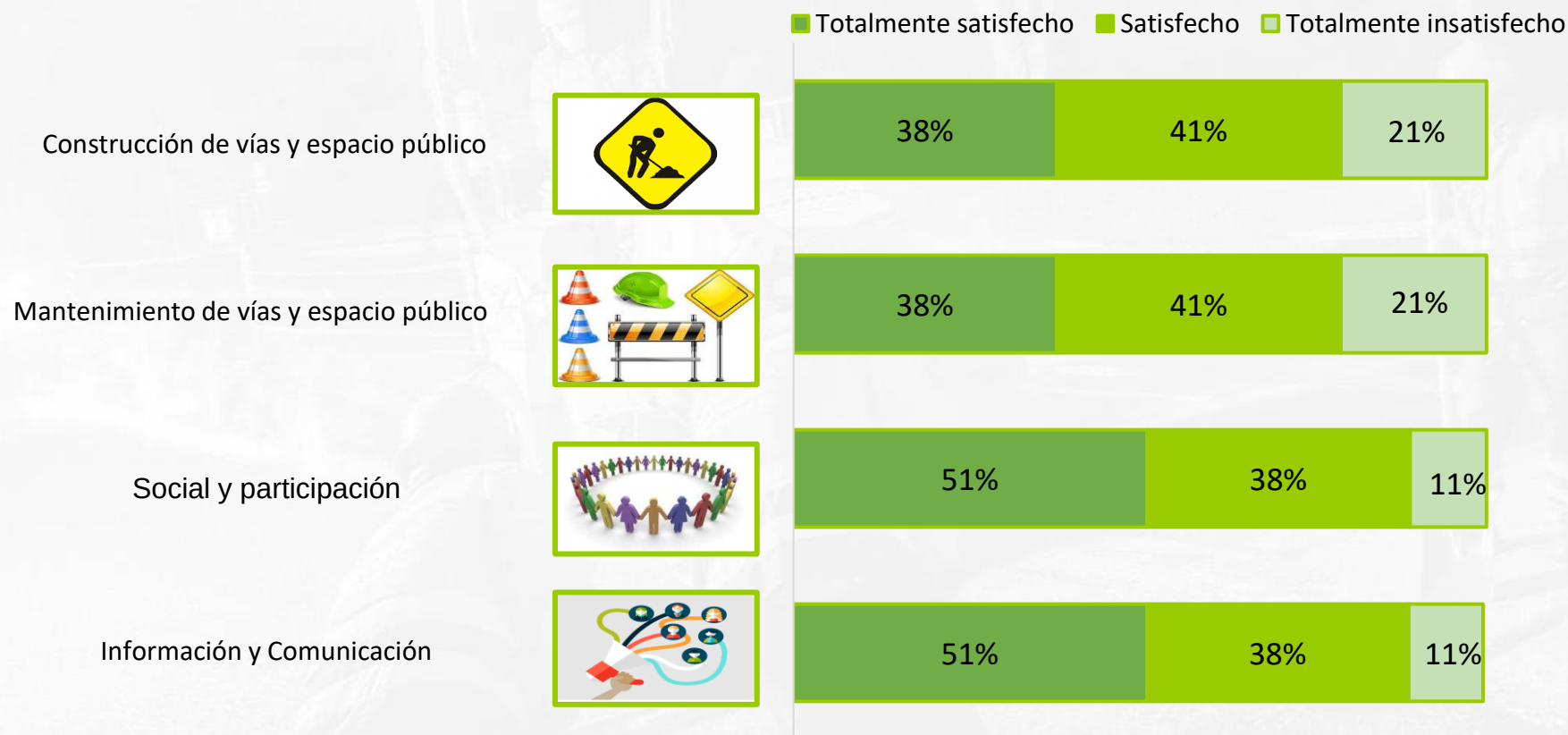
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Base: 33 encuestas - 7 menciones

Base: 522 encuestas
No aplica para Chat Valorización

Imagen del IDU

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



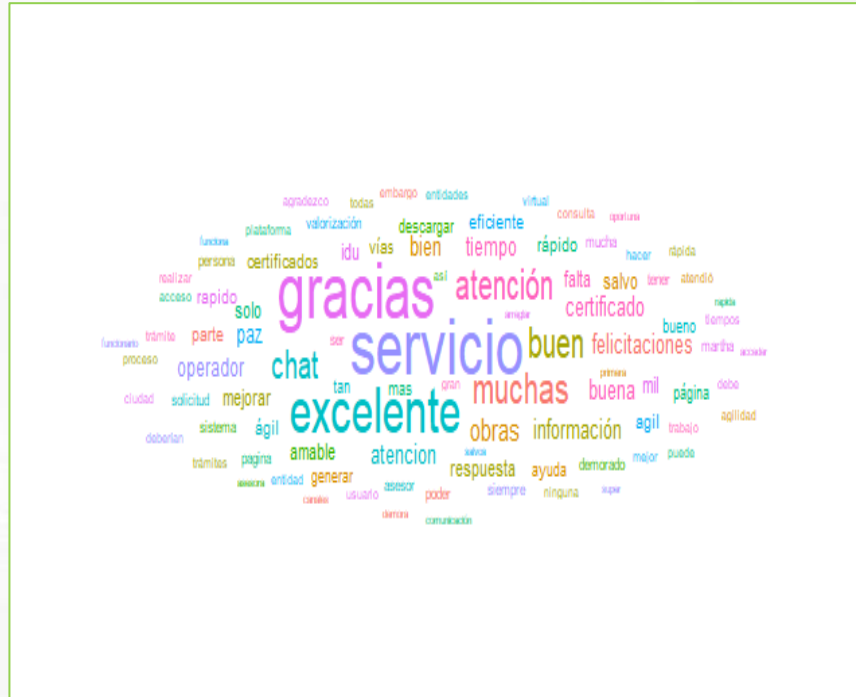
Base: 522 encuestas
No aplica para Chat Valorización



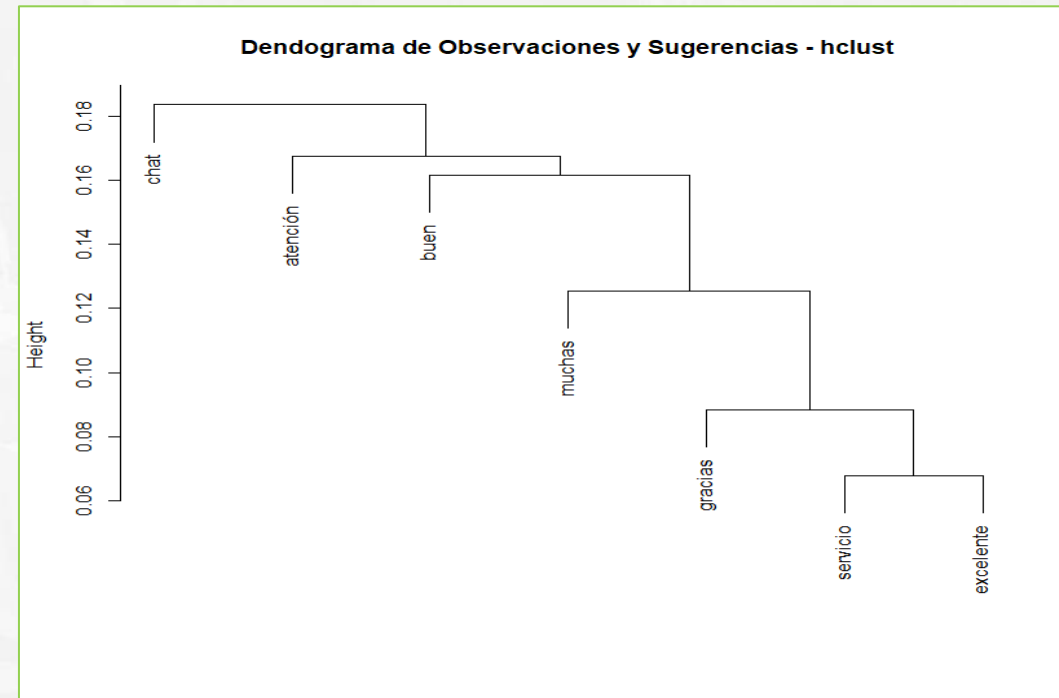
09

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:

- Excelente servicio.
- Muchas gracias.
- Buena atención en el chat.



10

A person's hand is pointing at a map. The map shows geographical features like rivers and borders. The text 'Indicador de satisfacción' is overlaid in large, bold, white letters on the left side of the image. The background has a greenish-yellow tint.

Indicador de satisfacción



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 - Trámite 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	3235	3117	96,4%	98,7%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	3295	3176	96,4%	99,7%
Módulo de percepción frente al trámite	522	516	98,9%	98%
Módulo de Instalaciones físicas	462	461	99,8%	100%
*Módulo de comunicaciones	11	11	100%	100%
*Módulo de imagen	522	489	93,7%	44,7%
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			97,8%	99,3%
Indicador de satisfacción:			98,58%	



*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



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

