

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

Segundo Trimestre 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



01

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: 79.962 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio) del año 2024.

Tamaño de muestra: 4.781 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 3.917 Chat virtual IDU, 512 Calle 22, 300 telefónica valorización y 52 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 y telefónicamente.

Tipo de encuesta: Encuesta autodiligenciable chat virtual, presencial en Punto de atención Calle 22, Cades y SuperCades y atención telefónica valorización (encuesta telefónica con formulario estructurado).

Período de recolección: abril, mayo y junio del 2024.

02

Caracterización del encuestado



Caracterización del encuestado

Sexo



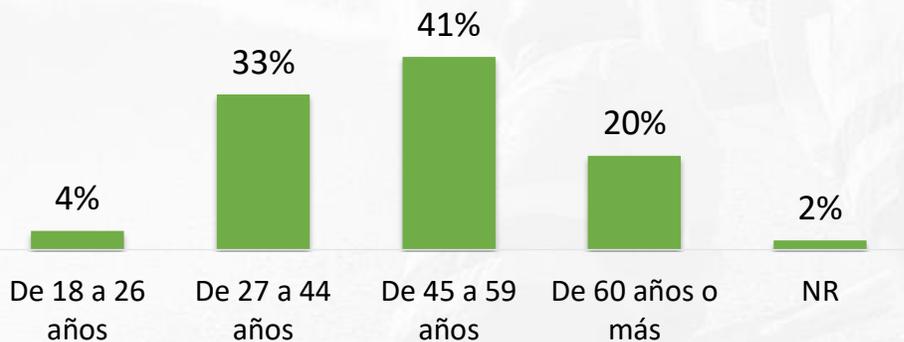
39,2%



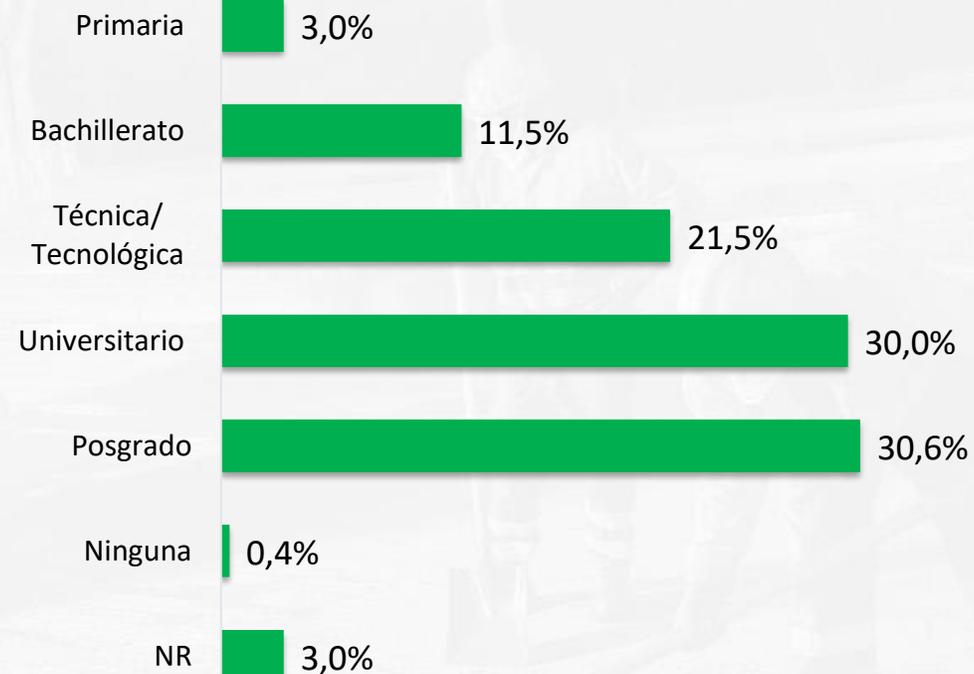
53,2%

NR
7,6%

Edad

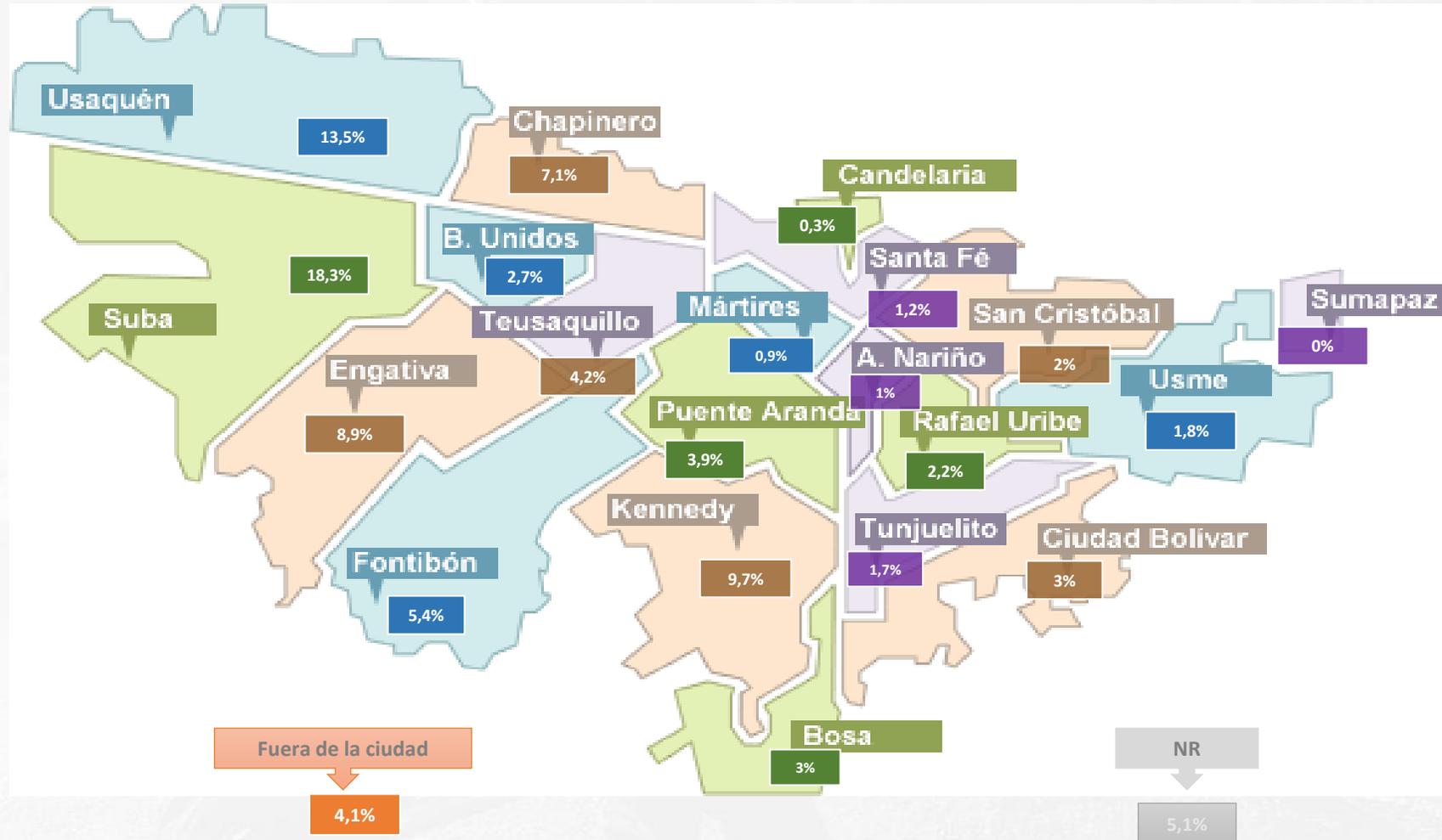


Nivel educativo



Caracterización del encuestado

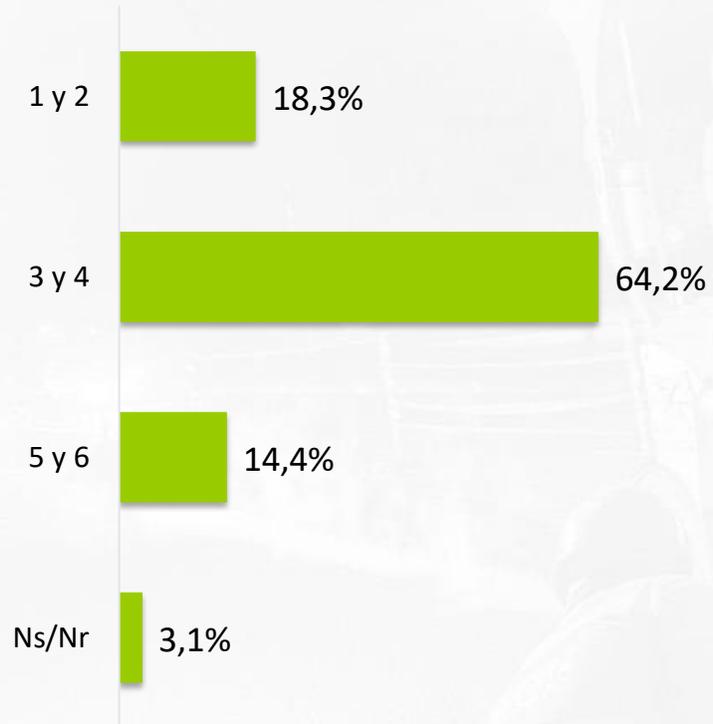
¿En qué localidad vive?



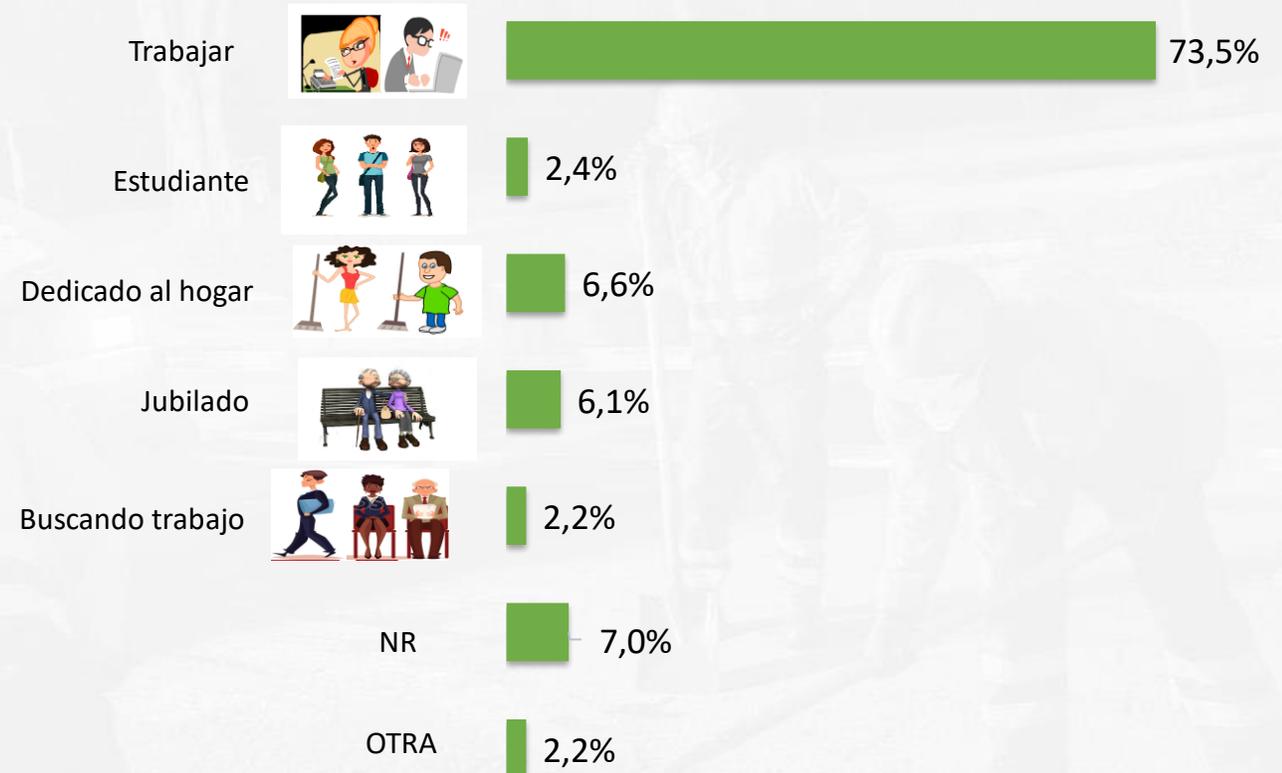
Base: 4.781 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



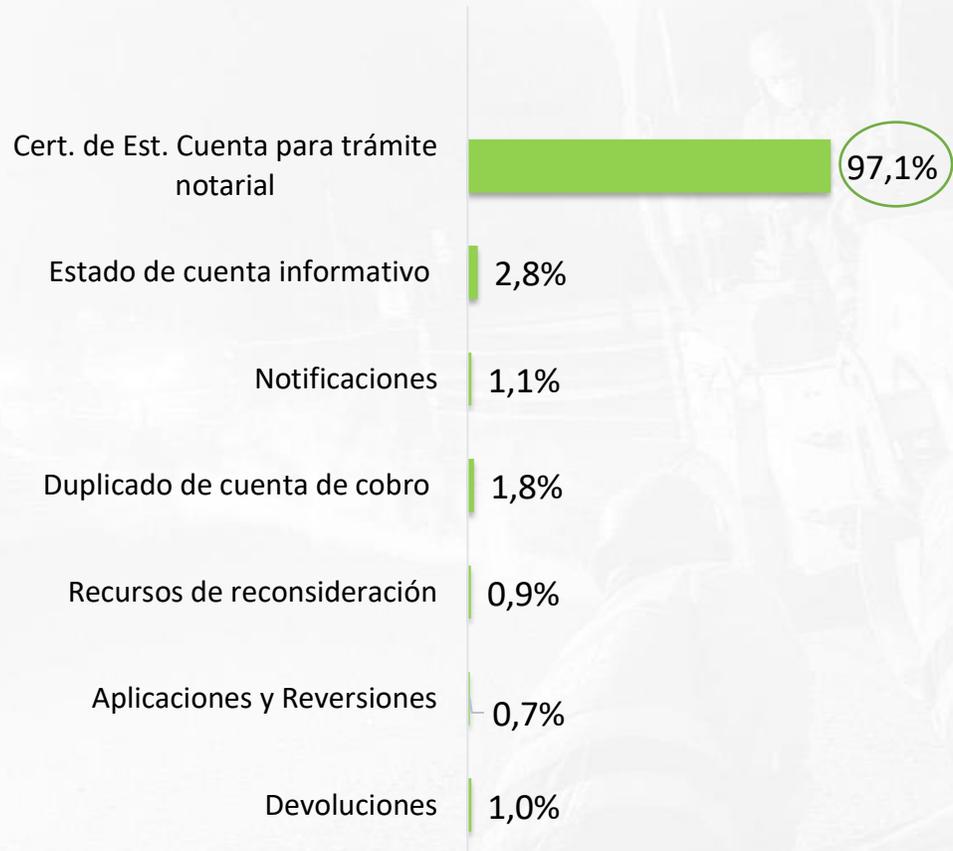
Ocupación



Base: 4.781 encuestas

Caracterización del encuestado

¿Qué trámite adelantó?*

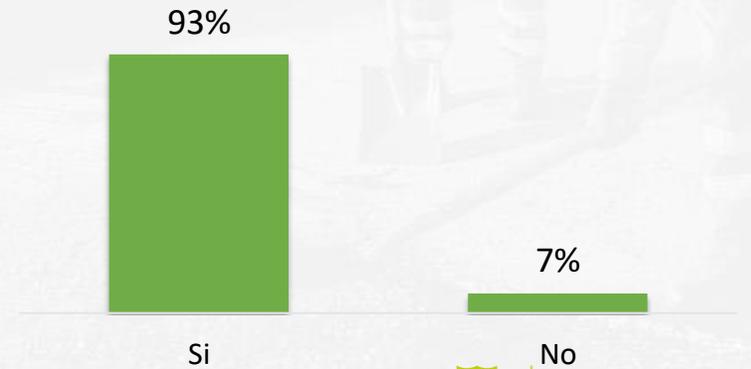


Base: 564 encuestas
*No aplica para Chat Valorización
*No aplica atención telefónica

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



¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 56 encuestas



INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO





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: 4.429 encuestas
*No aplica para CADES
*No aplica atención telefónica

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: 4.781 encuestas

Totalmente Satisfecho*

- 99% Presentación personal del servidor público
- 97% Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento
- 97% Interés del servidor público
- 96% Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados
- 98% Amabilidad del servidor público que atendió su solicitud
- 97% Orientación. precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor

Base: 864 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?

99,1%
Totalmente Satisfecho



A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

Totalmente Satisfecho



Base: 564 encuestas
No aplica para Chat Valorización
No aplica atención telefónica

06

Instalaciones físicas



Instalaciones físicas

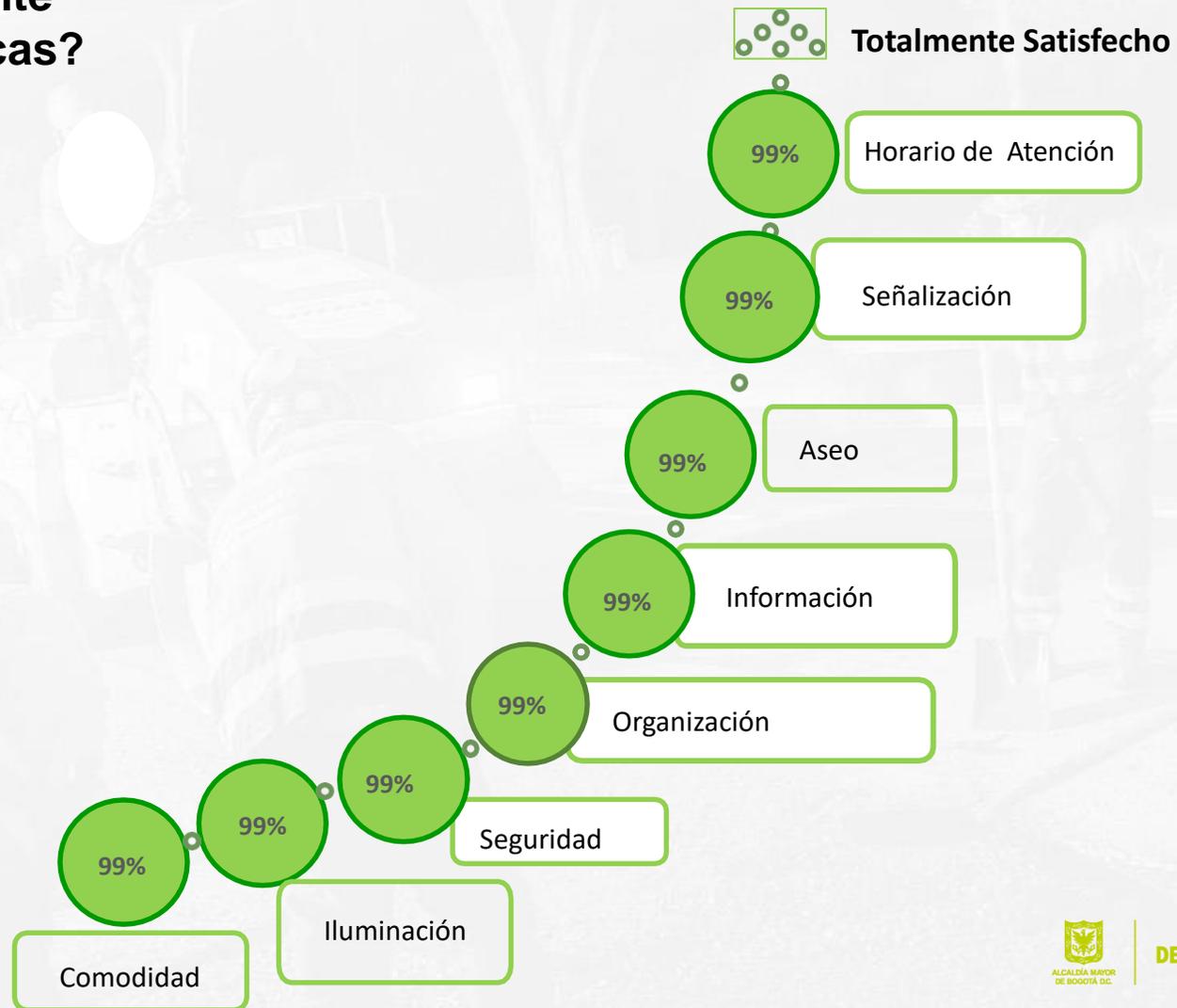
A nivel general
¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

99,8%
Totalmente Satisfecho



Base: 512
* Solo aplica para calle 22

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



Base: 512
* Solo aplica para calle 22

07

Comunicación



Comunicación

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

No



99,8%

Sí

0,2%

Base: 564 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

*No aplica atención telefónica

Comunicación

A nivel general

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

Totalmente Satisfecho
100%



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

Totalmente Satisfecho

100%

Claridad de la información brindada por la entidad para realizar su trámite

100%

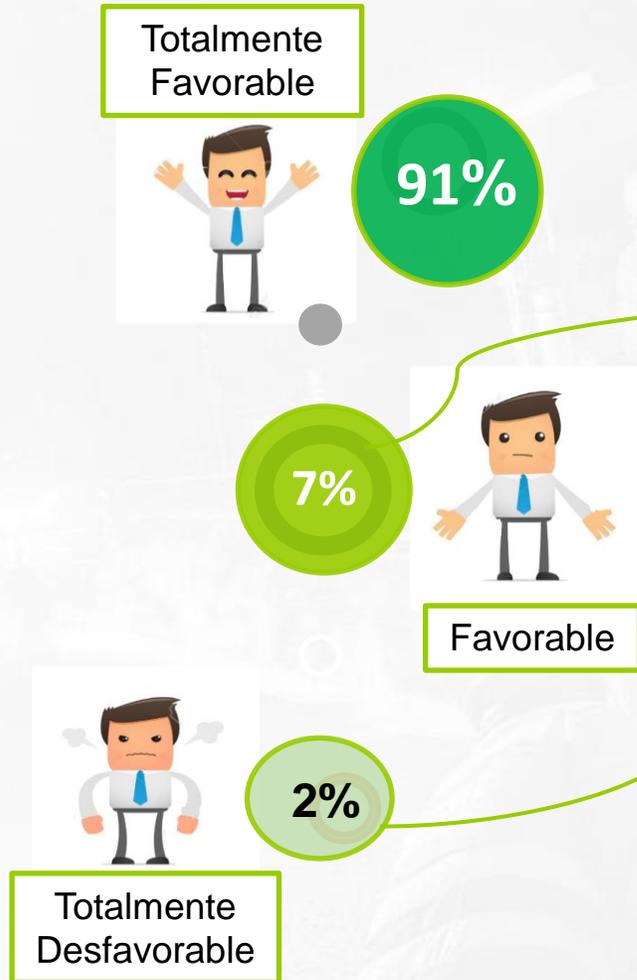
Suficiencia de la información

08

Imagen del IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 864 encuestas
No aplica para Chat Valorización

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Reasons for lower ratings:

- Embargan las cuentas y no notifican
- No se realizan las obras en el tiempo estipulado
- Obras inconclusas
- Muchas obras al tiempo
- La pagina no funciona
- Agilizar las obras
- Muchos huecos en la ciudad
- Mal estado de las vías
- Majorar planeación de las obras
- Mala experiencia en el trámite realizado
- Falta información de las obras

Base: 82 encuestas - 81 menciones

Imagen del IDU

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



Base: 864 encuestas
No aplica para Chat Valorización

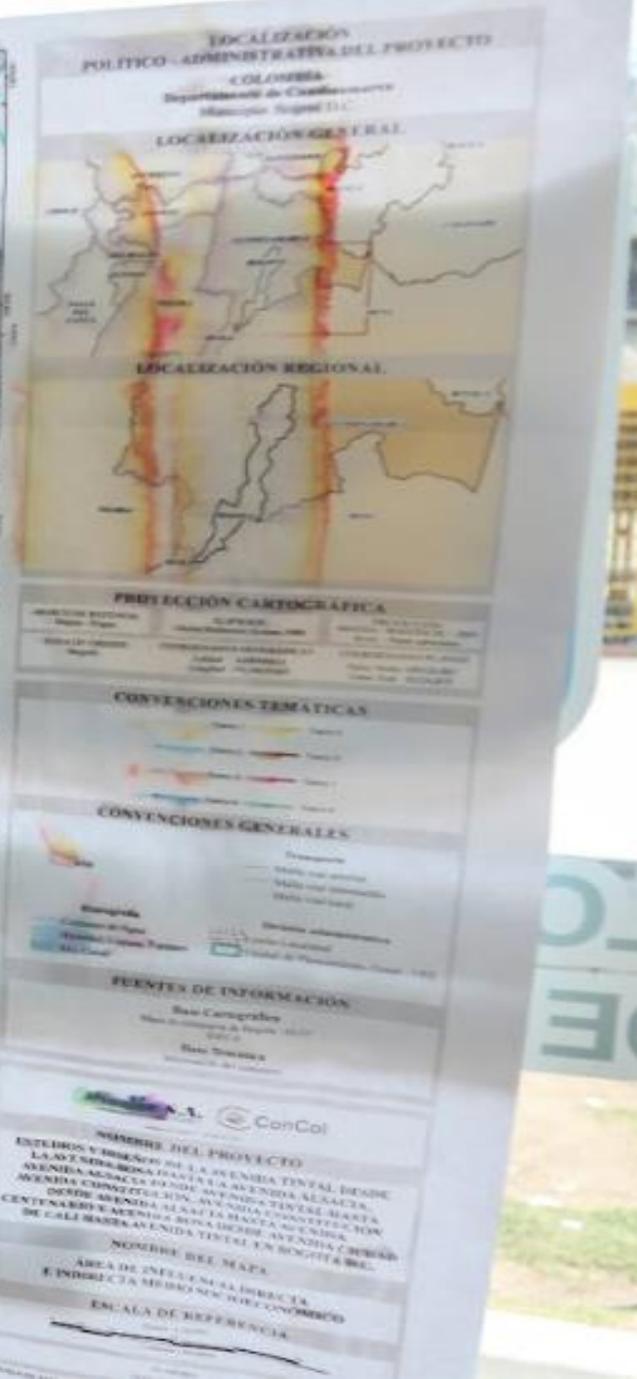
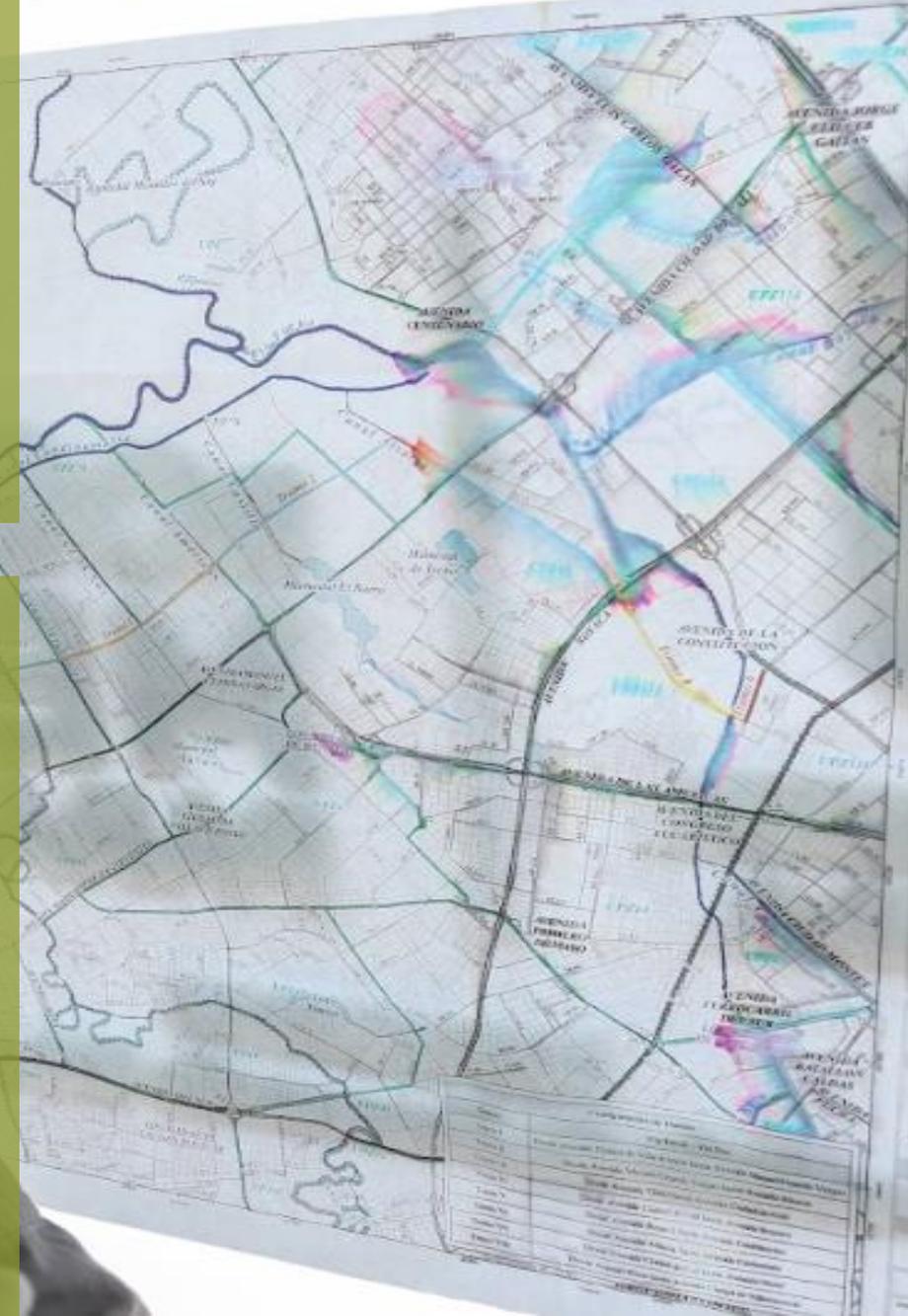


09

Sugerencias y/o
observaciones

10

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	4429	4124	93,1%	98,3%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	4781	4563	95,4%	97,4%
Módulo de percepción frente al trámite	564	559	99,1%	98,2%
Módulo de Instalaciones físicas	512	511	99,8%	99,4%
*Módulo de comunicaciones	1	1	100%	100%
*Módulo de imagen	864	782	90,5%	33,7%
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			96,9%	98,4%
Indicador de satisfacción:			97,65%	



*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

