

# 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



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# 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:** 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.



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# 02

## Caracterización del encuestado

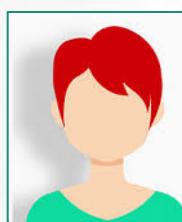


# Caracterización del encuestado

## Sexo



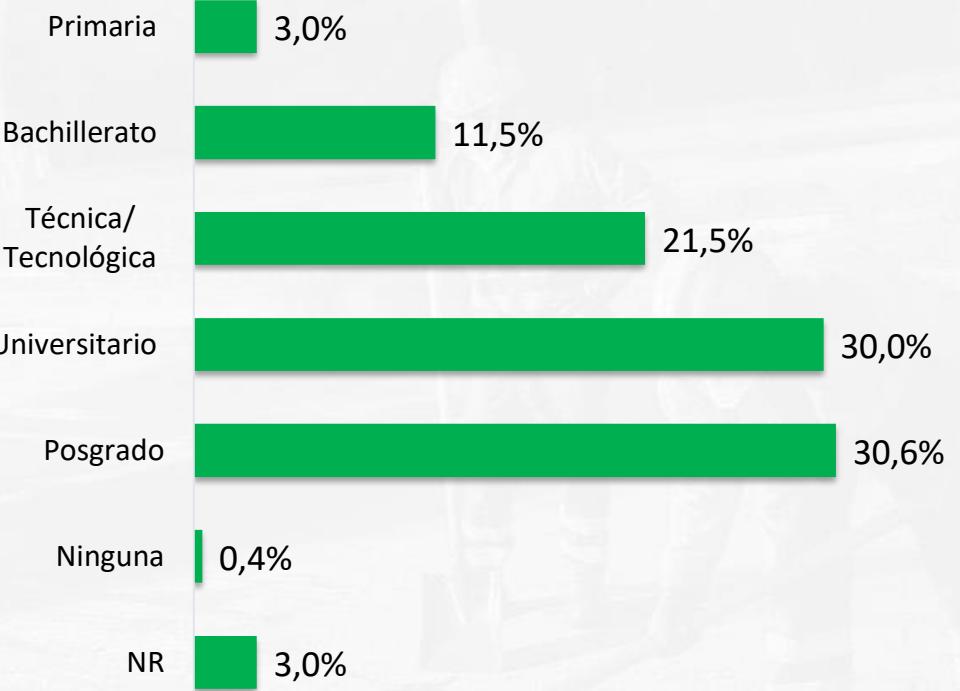
39.2%



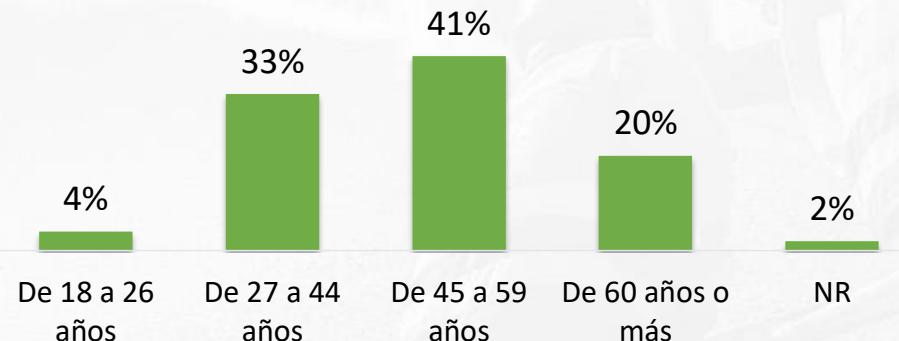
53.2%

NR  
7.6%

## Nivel educativo



## Edad



Base: 4.781 encuestas

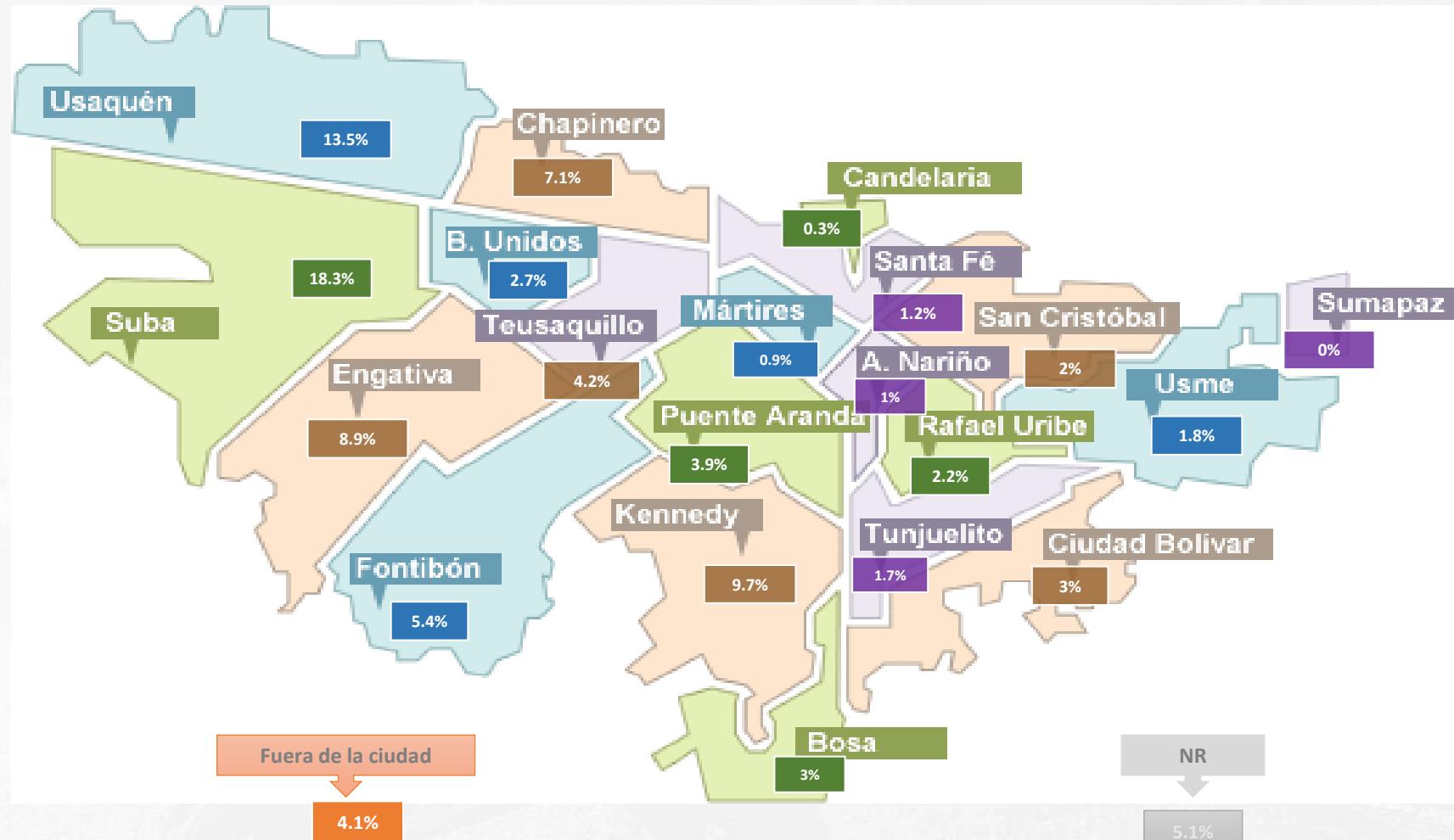


INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



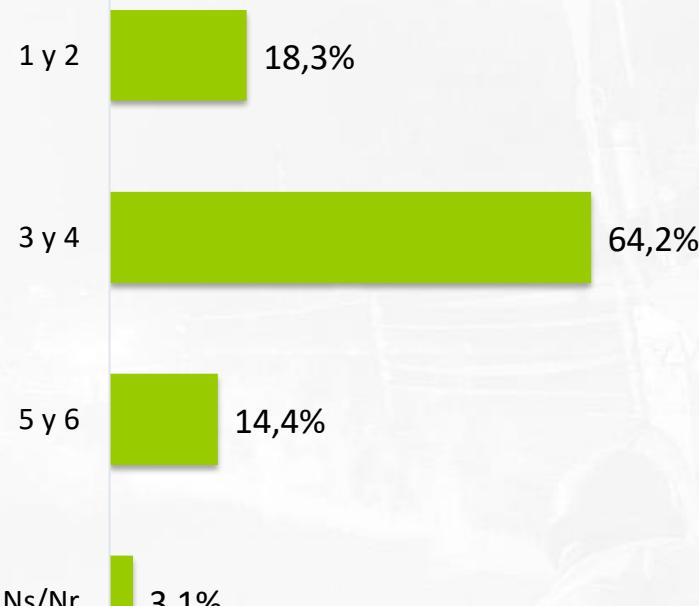
# Caracterización del encuestado

¿En qué localidad vive?

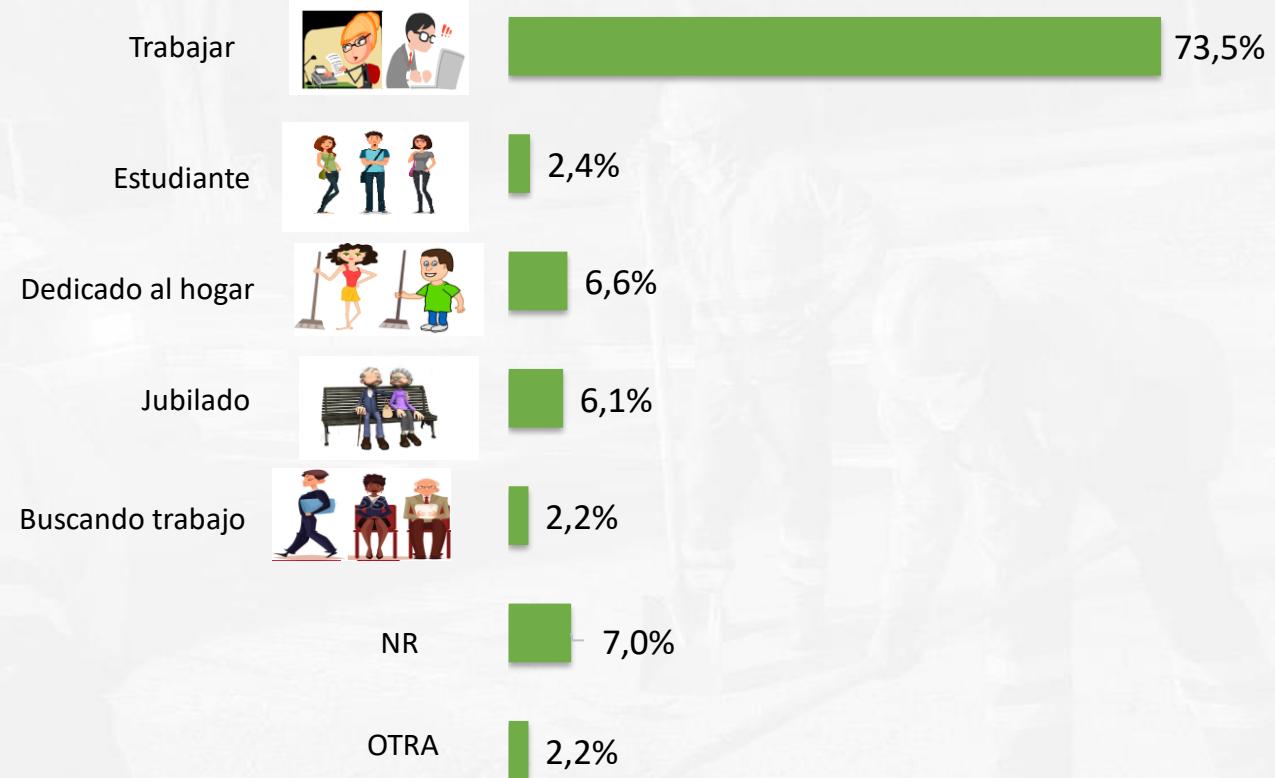


# Caracterización del encuestado

## Estrato socioeconómico



## Ocupación



Base: 4.781 encuestas



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

# Caracterización del encuestado

## ¿Qué trámite adelantó?\*

Cert. de Est. Cuenta para trámite notarial



Estado de cuenta informativo

2,8%

Notificaciones

1,1%

Duplicado de cuenta de cobro

1,8%

Recursos de reconsideración

0,9%

Aplicaciones y Reversiones

0,7%

Devoluciones

1,0%

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?

89%

11%

Si

No

Base: 517 encuestas

\*No aplica para Chat Valorización

\*No aplica atención telefónica

## ¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?

93%

7%

Si

No

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?



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



Totalmente Satisfecho



Organización para la entrada\*

Base: 512 encuestas  
\*Solo aplica para calle 22



Tiempo en fila para la asignación de turnos\*

Base: 512 encuestas  
\*Solo aplica para calle 22



Presentación personal del servidor público\*

Base: 512 encuestas  
\*Solo aplica para calle 22



Correcto direccionamiento de su turno de acuerdo con el trámite a realizar Presentación\*

Base: 512 encuestas  
\*Solo aplica para calle 22



Amabilidad y actitud del servidor público\*\*

Base: 352 encuestas  
\*Solo aplica para cades y atención telefónica.



Orientación recibida por parte del guarda de seguridad\*\*

Base: 352 encuestas

\*Solo aplica para cades y atención telefónica.

# 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



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

# 05

Percepción  
frente al trámite



# Percepción frente al trámite

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?



A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

Totalmente Satisfecho



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



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

# 06

## Instalaciones físicas

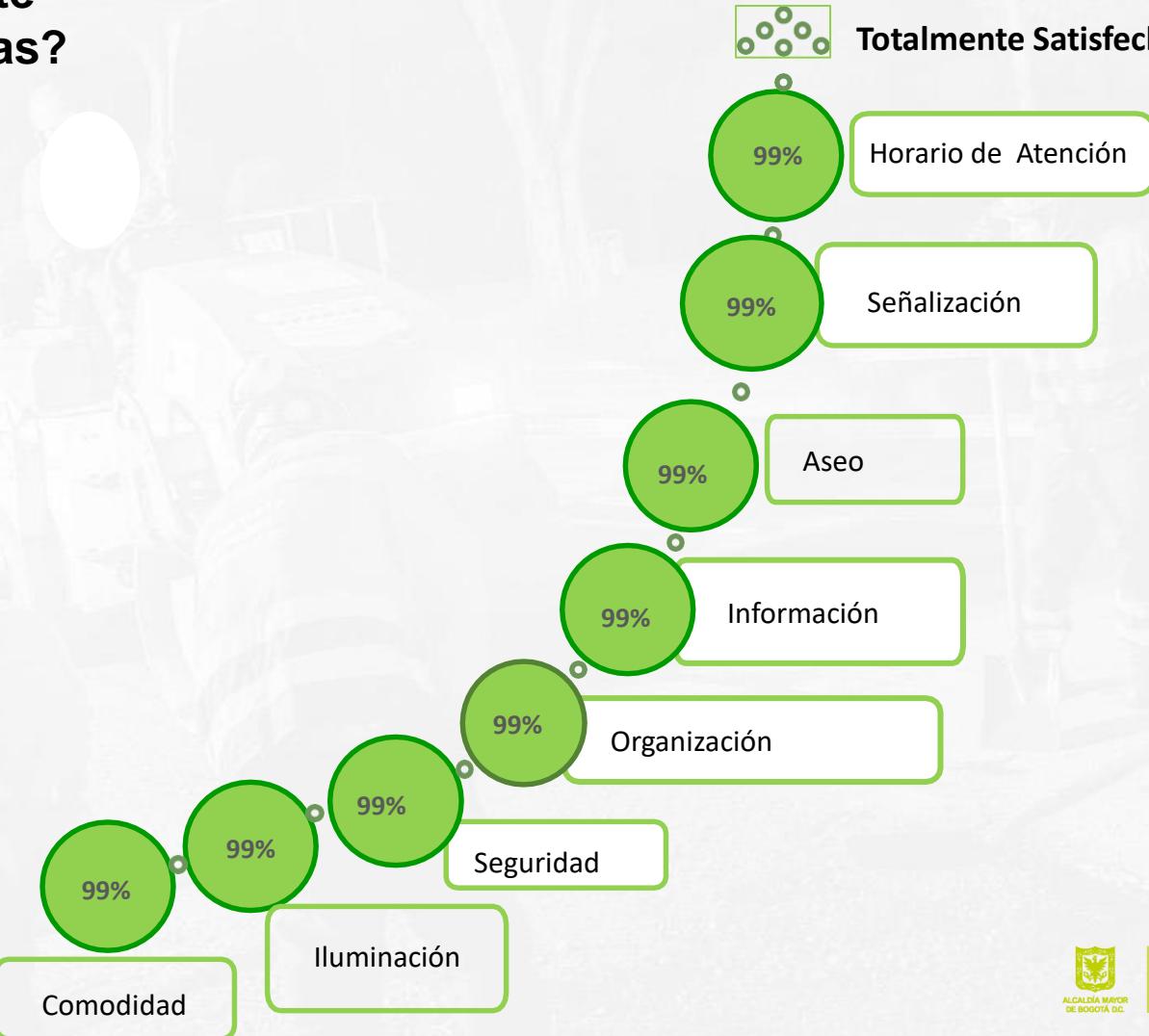


# Instalaciones físicas

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



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



Base: 512  
\* Solo aplica para calle 22



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# 07

## Comunicación



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



Base: 564 encuestas

\*No aplica para Chat Valorización

\*No aplica atención telefónica



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

# Comunicación

## A nivel general

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



## A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se siente con...?

Totalmente Satisfecho

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

100%

Suficiencia de la información

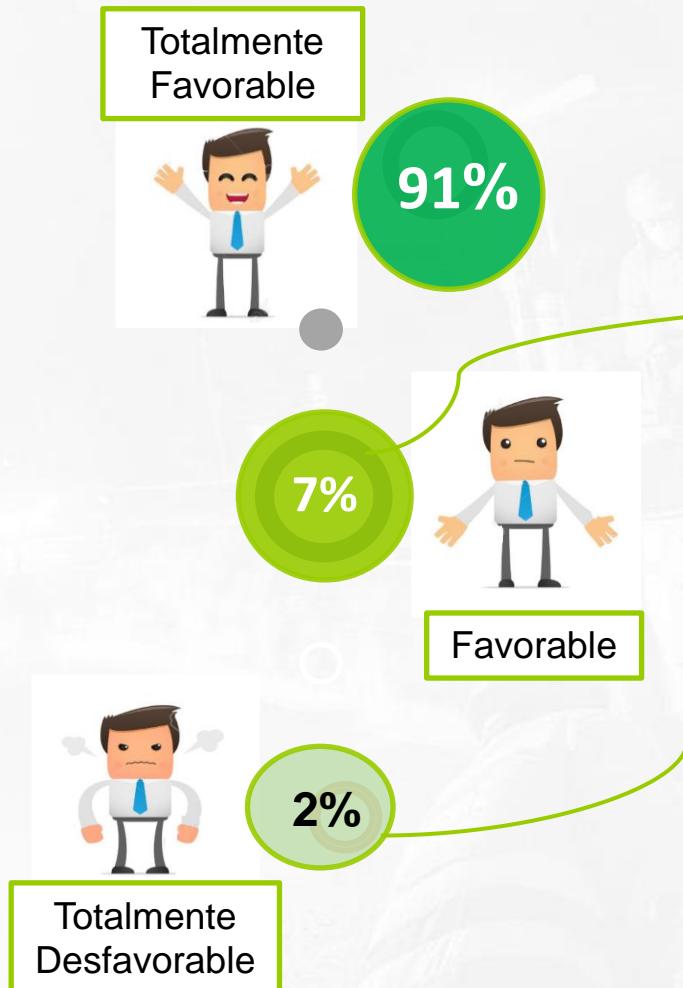
100%

# 08

## Imagen del IDU



# ¿Qué imagen tiene del IDU?



- ¿Por qué una calificación menor a 5?

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



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



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



Base: 864 encuestas  
No aplica para Chat Valorización



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

# 09

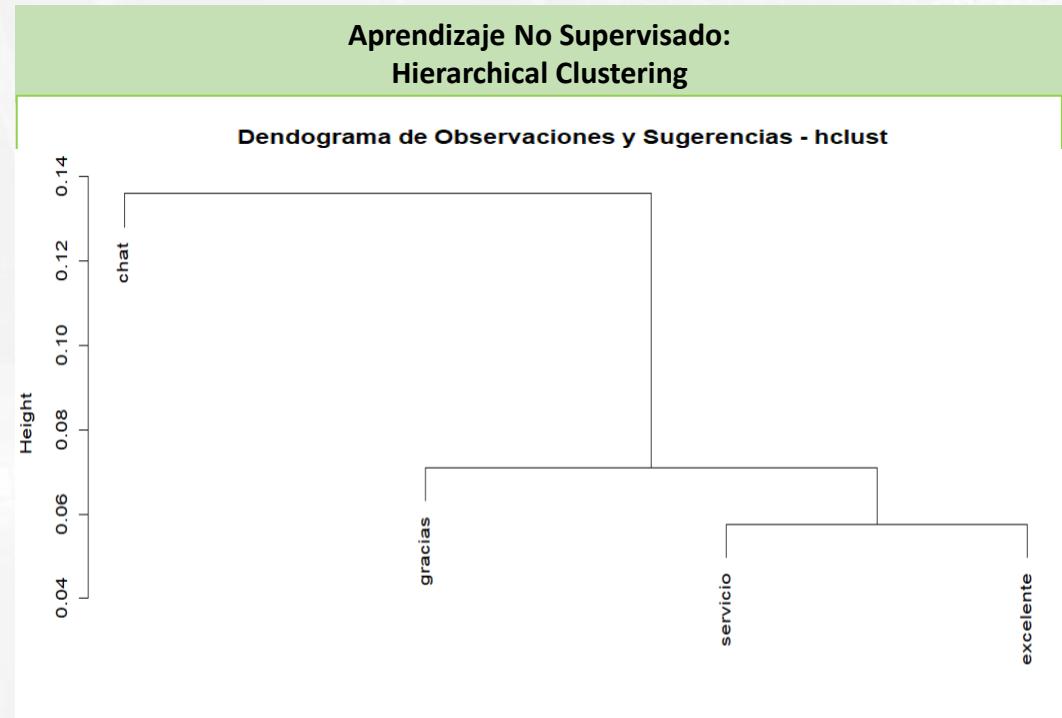
## Sugerencias y/o observaciones



# Sugerencias y/o observaciones



Total: 4.781 encuestas – 1.884 menciones



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
- Gracias

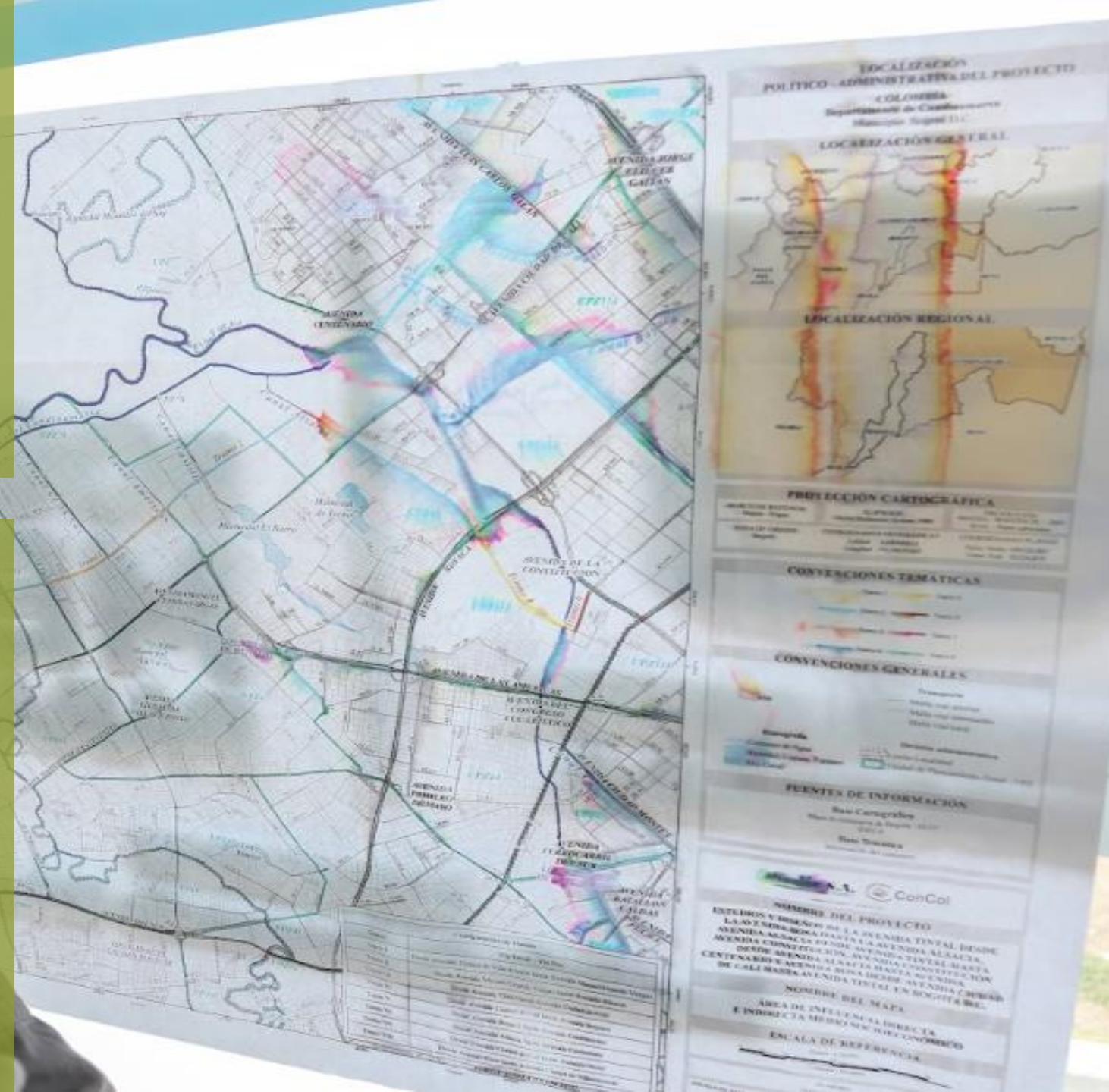


INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

# 10

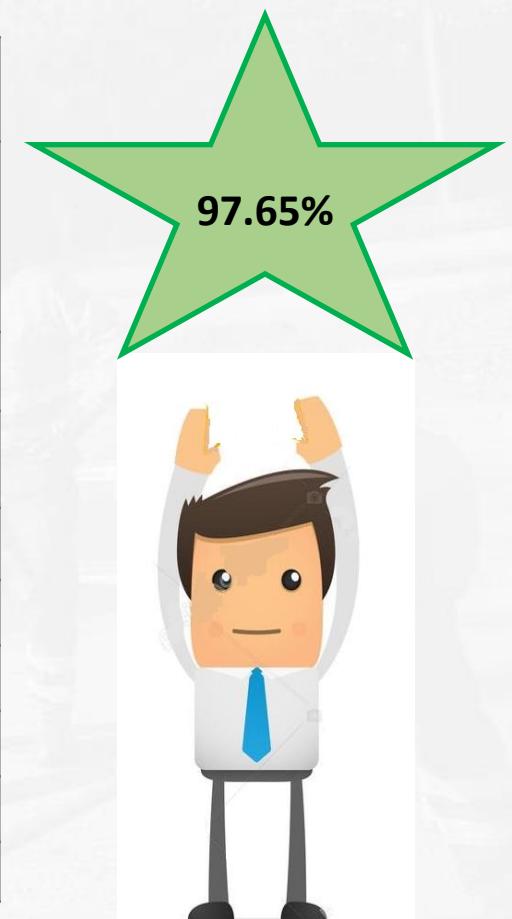
## Indicador de satisfacción



# Indicador de satisfacción

## Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en los trámites asociados a Trámites asociados a valorización :

Indicador de Satisfacción General Correspondiente al Servicio Recibido - Trámite de Valorización				
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%
<b>Promedio Sin Imagen y sin Comunicación</b>			96,9%	98,4%
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>97.65%</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



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ