

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
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 realizo 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

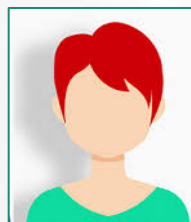


Caracterización del encuestado

Sexo



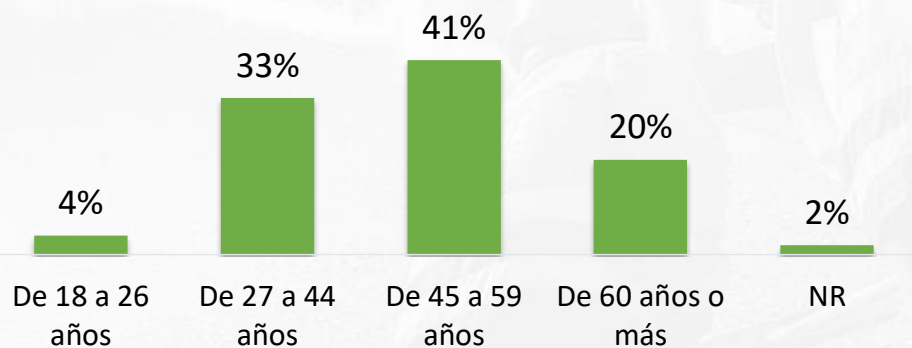
39.2%



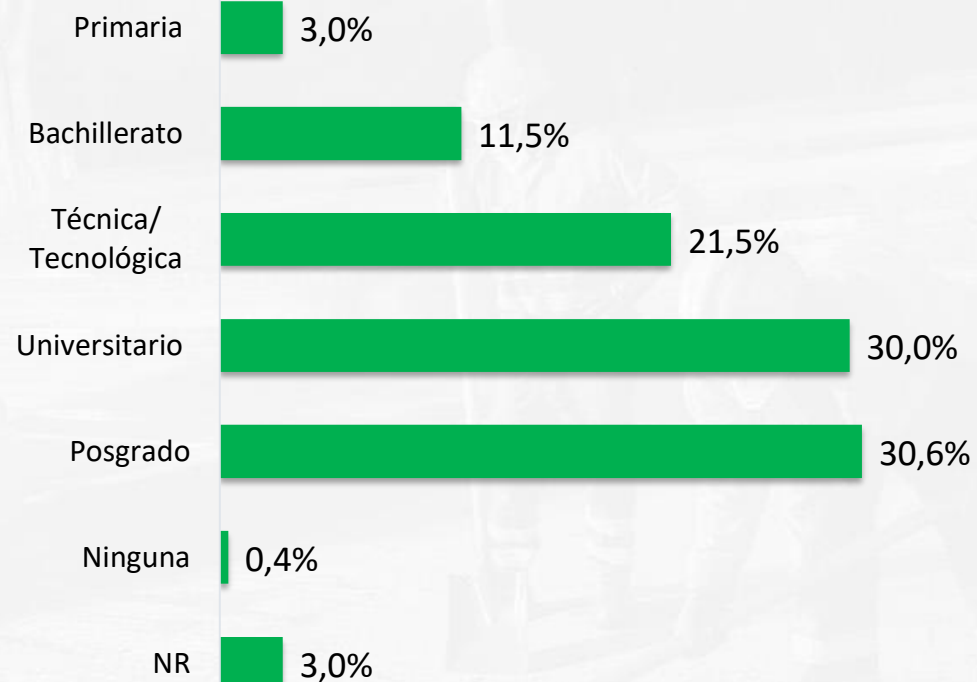
53.2%

NR
7.6%

Edad



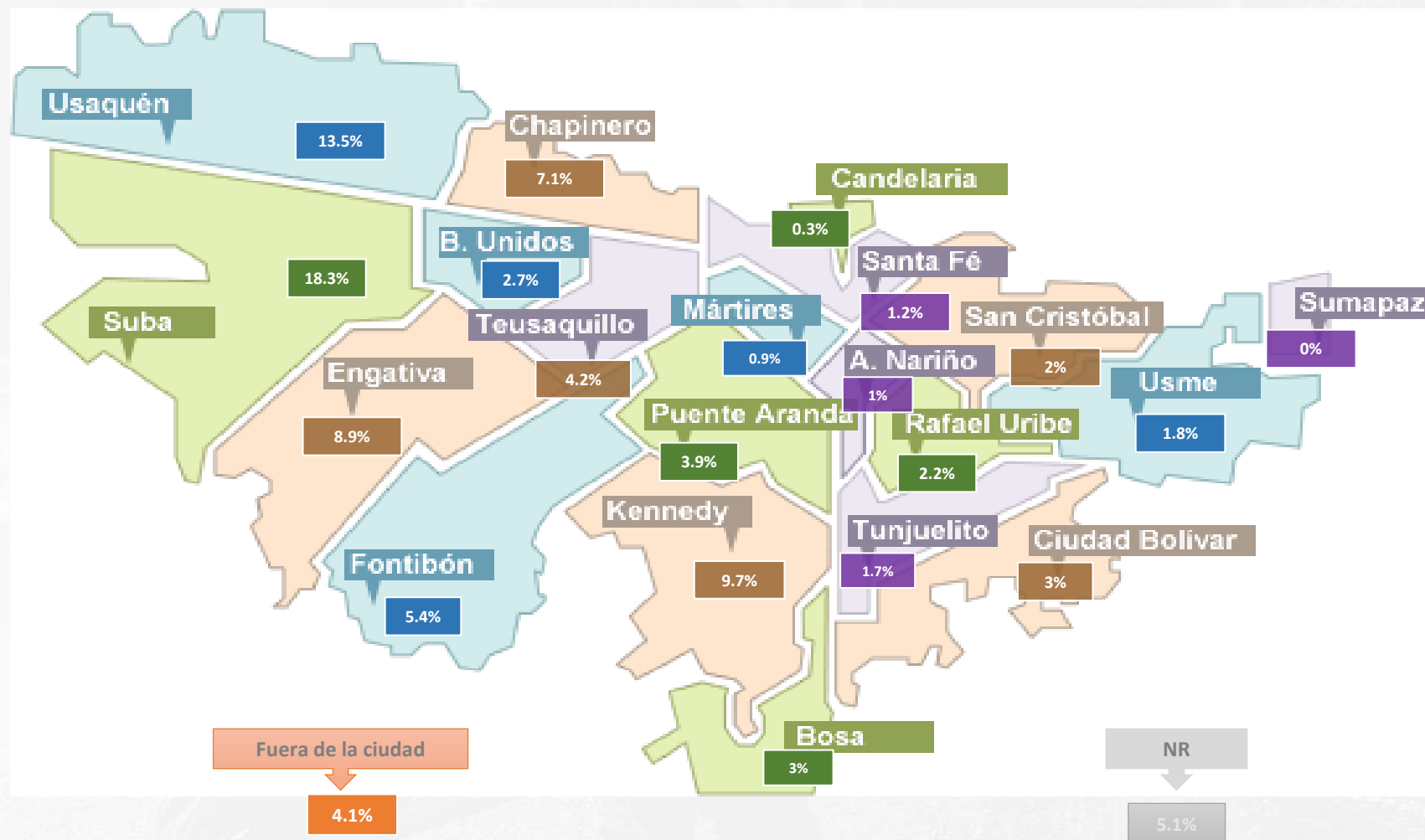
Nivel educativo



Base: 4.781 encuestas

Caracterización del encuestado

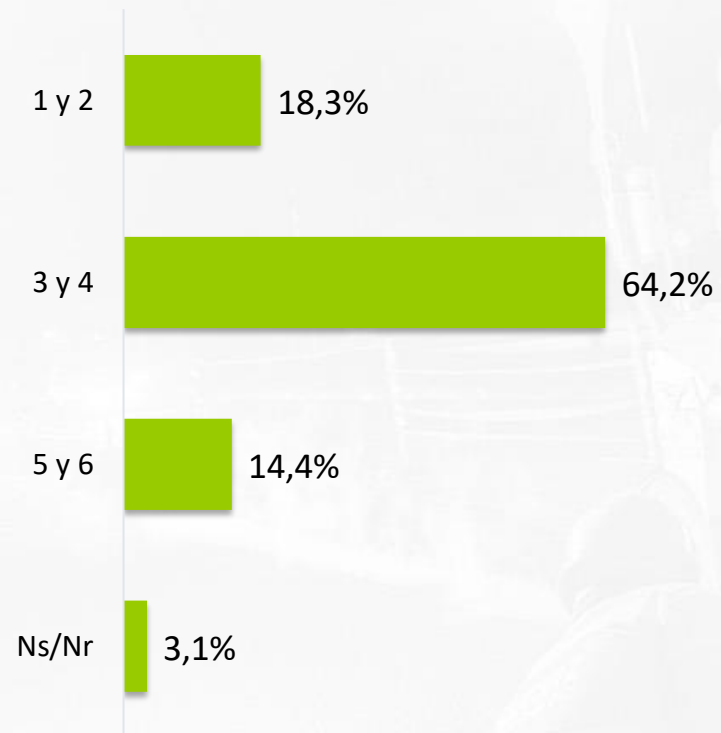
¿En qué localidad vive?



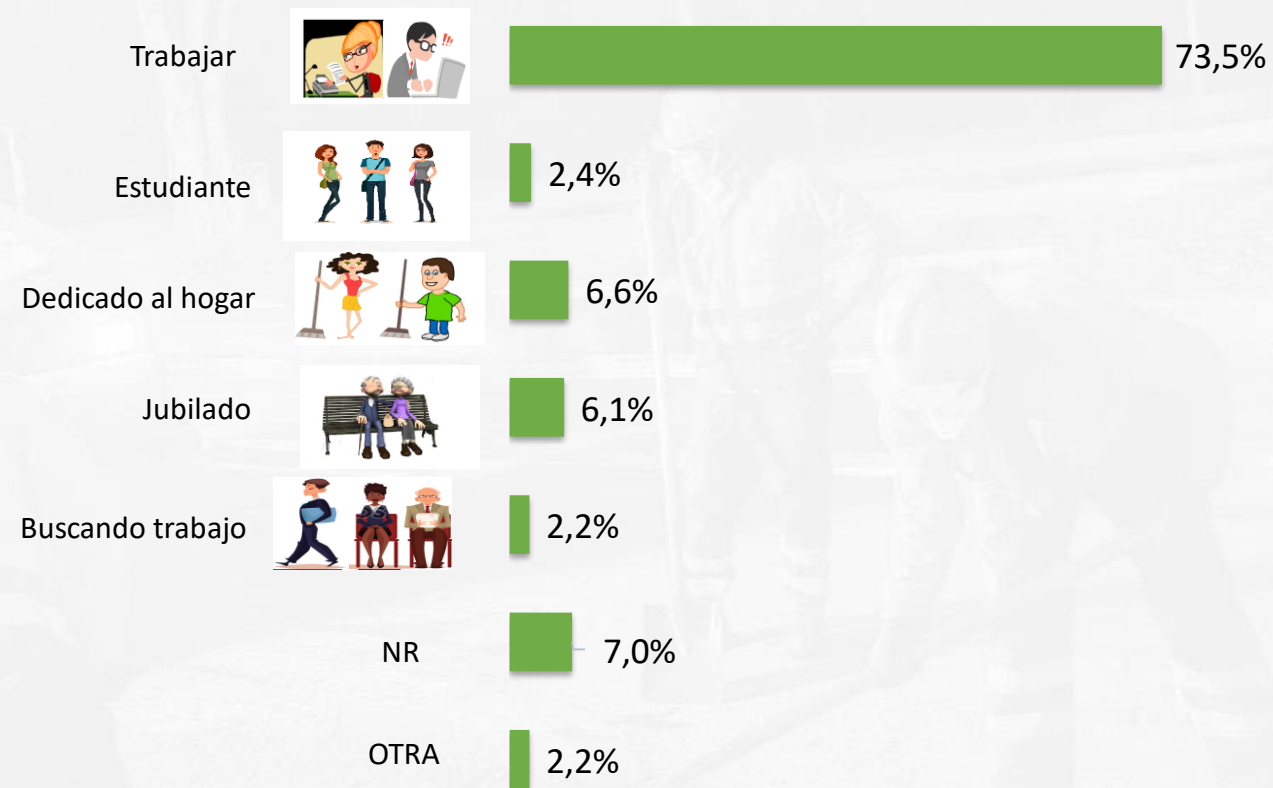
Base: 4.781 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



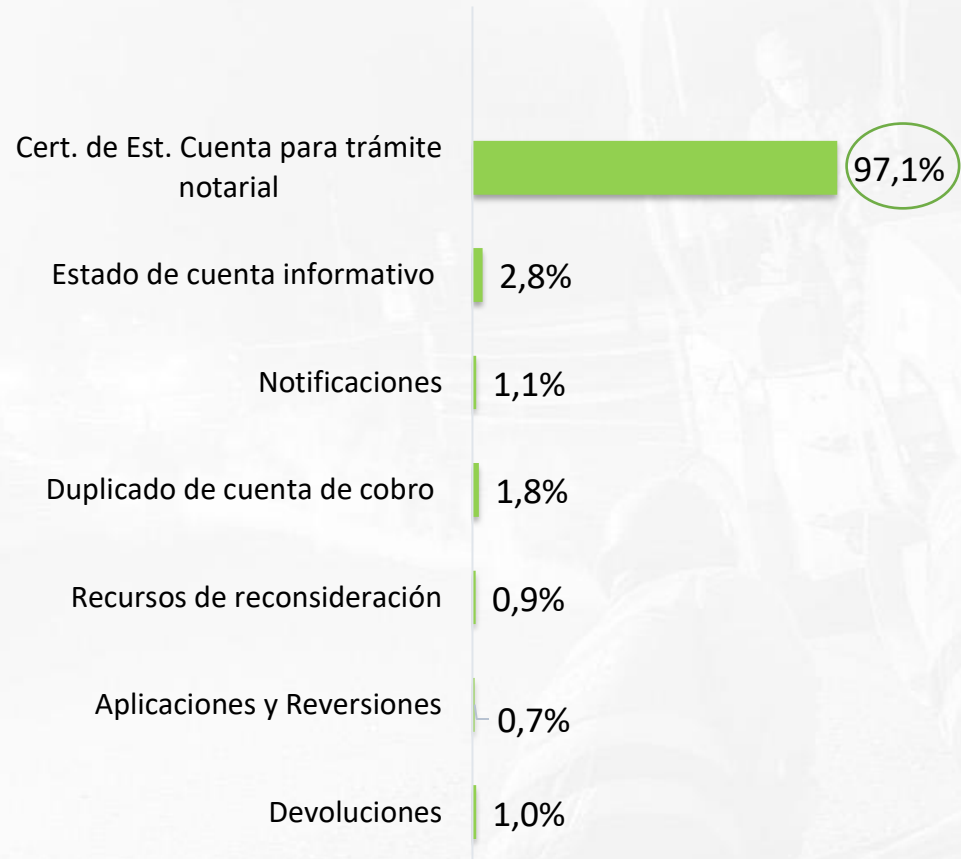
Ocupación



Base: 4.781 encuestas

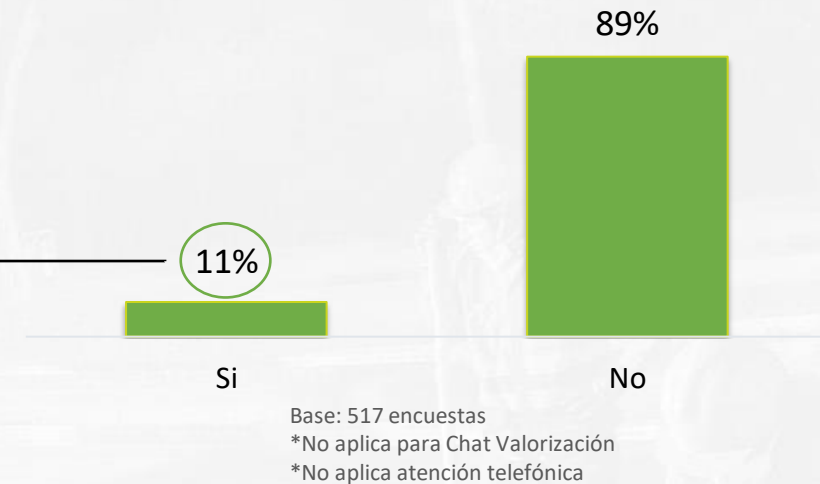
Caracterización del encuestado

¿Qué trámite adelantó?*

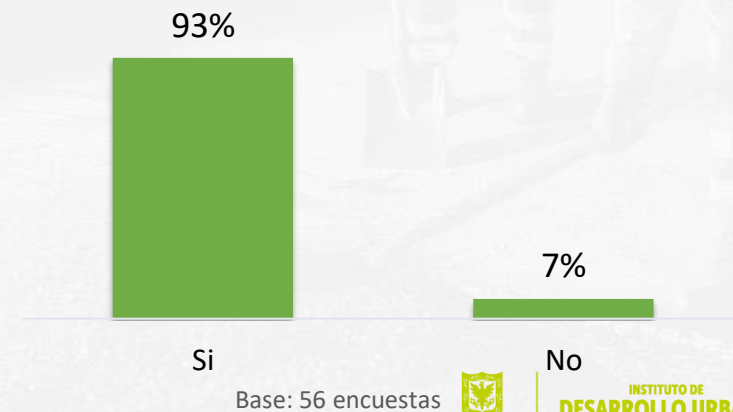


Base: 564 encuestas
*No aplica para Chat Valorización
*No aplica atención telefónica

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



¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



A woman with a large red flower lei and a man looking out a window with a cartoon mural.

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?

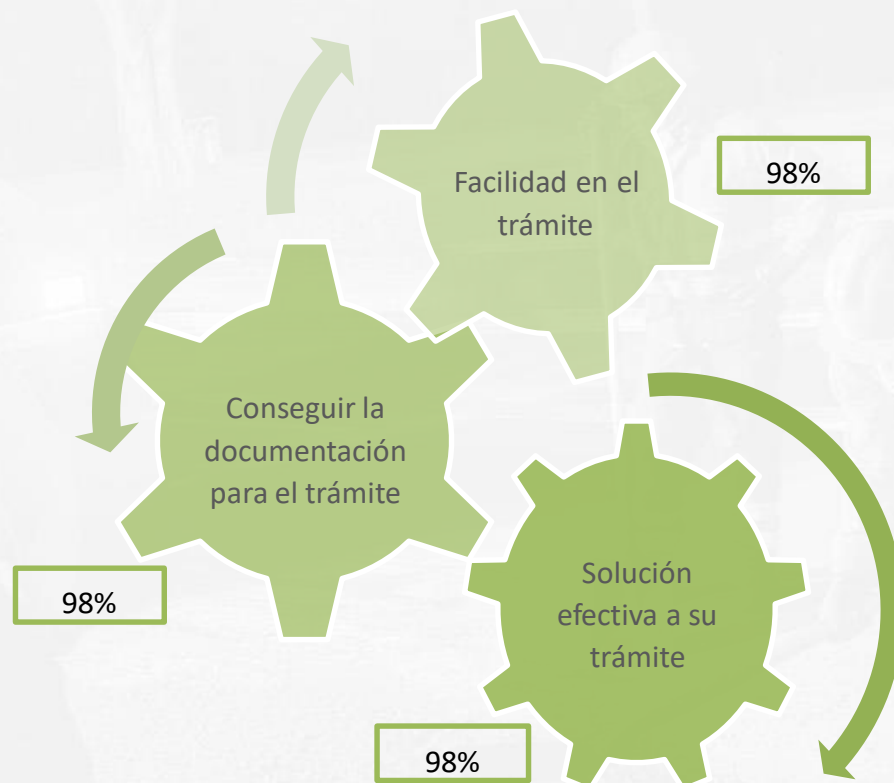
99.1%
Totalmente Satisfecho



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

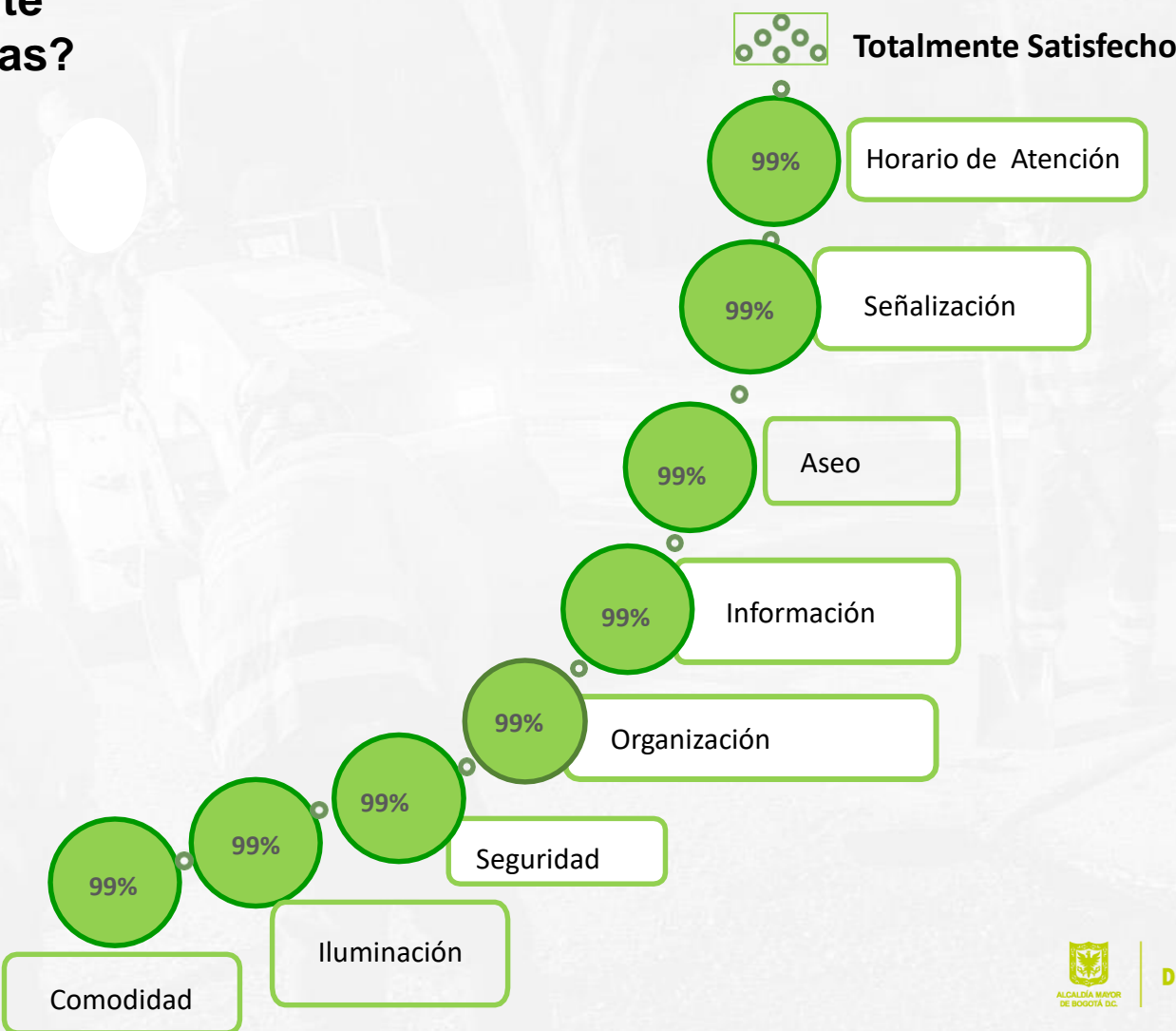
A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?



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



¿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%

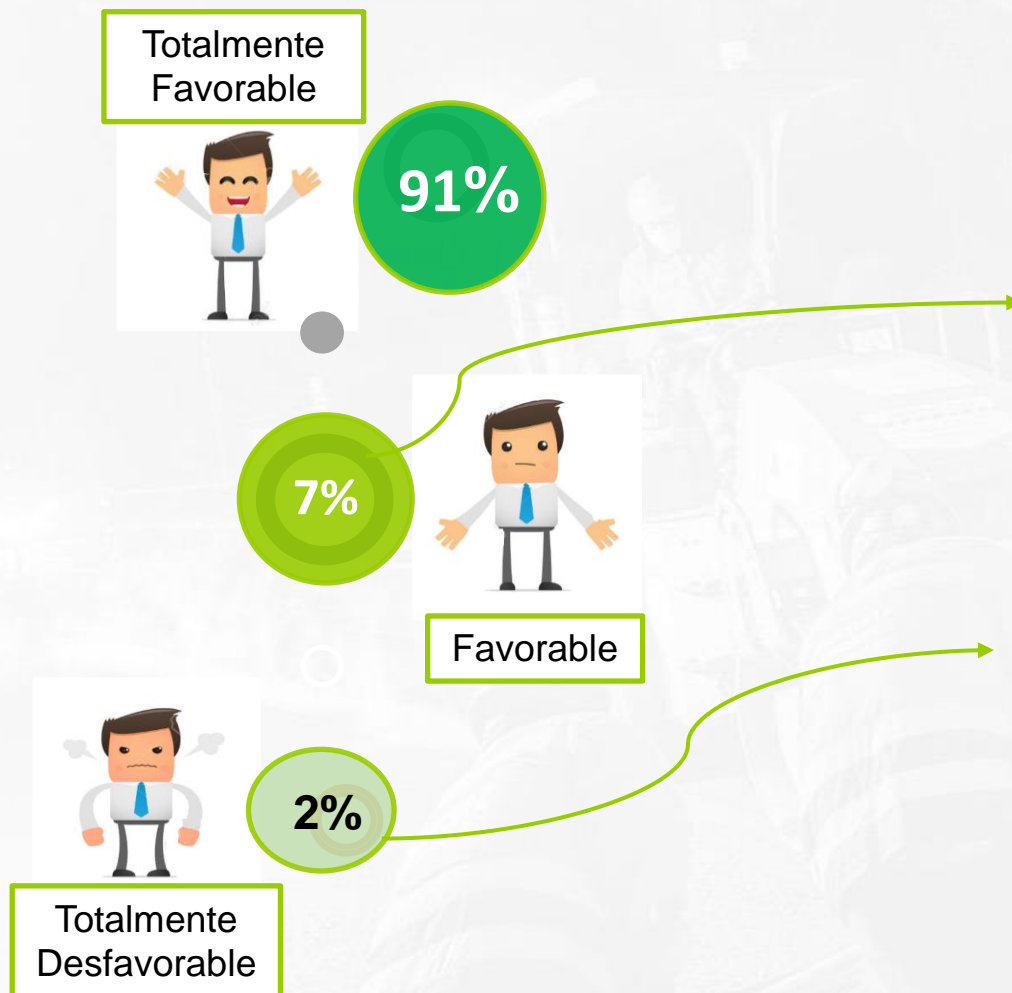
Suficiencia de la información

08

Imagen del IDU

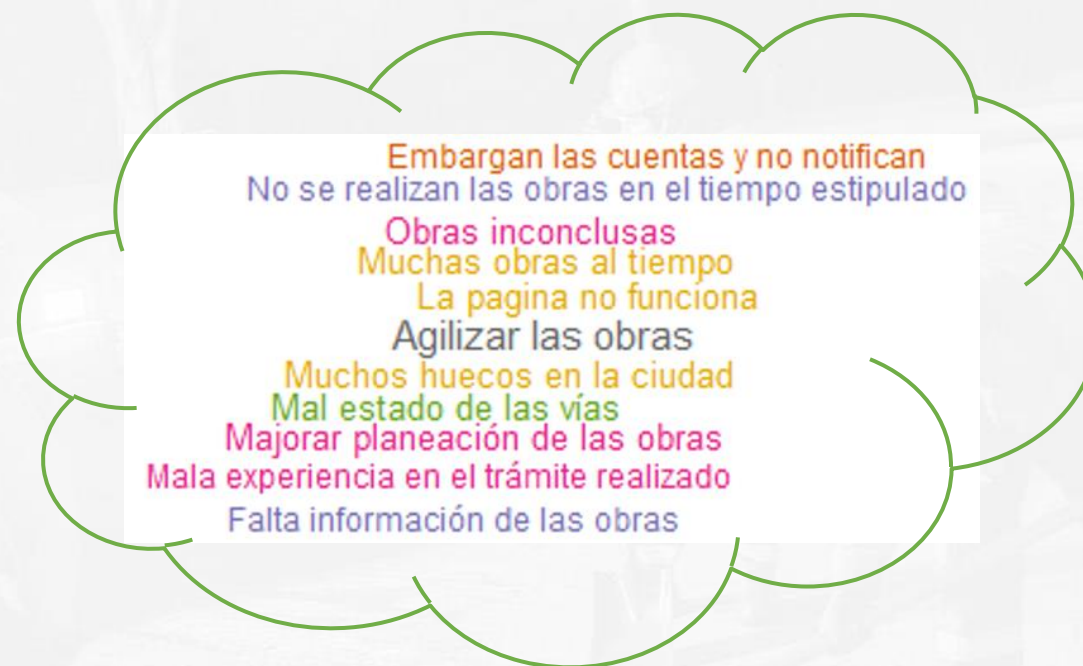


¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 864 encuestas
No aplica para Chat Valorización

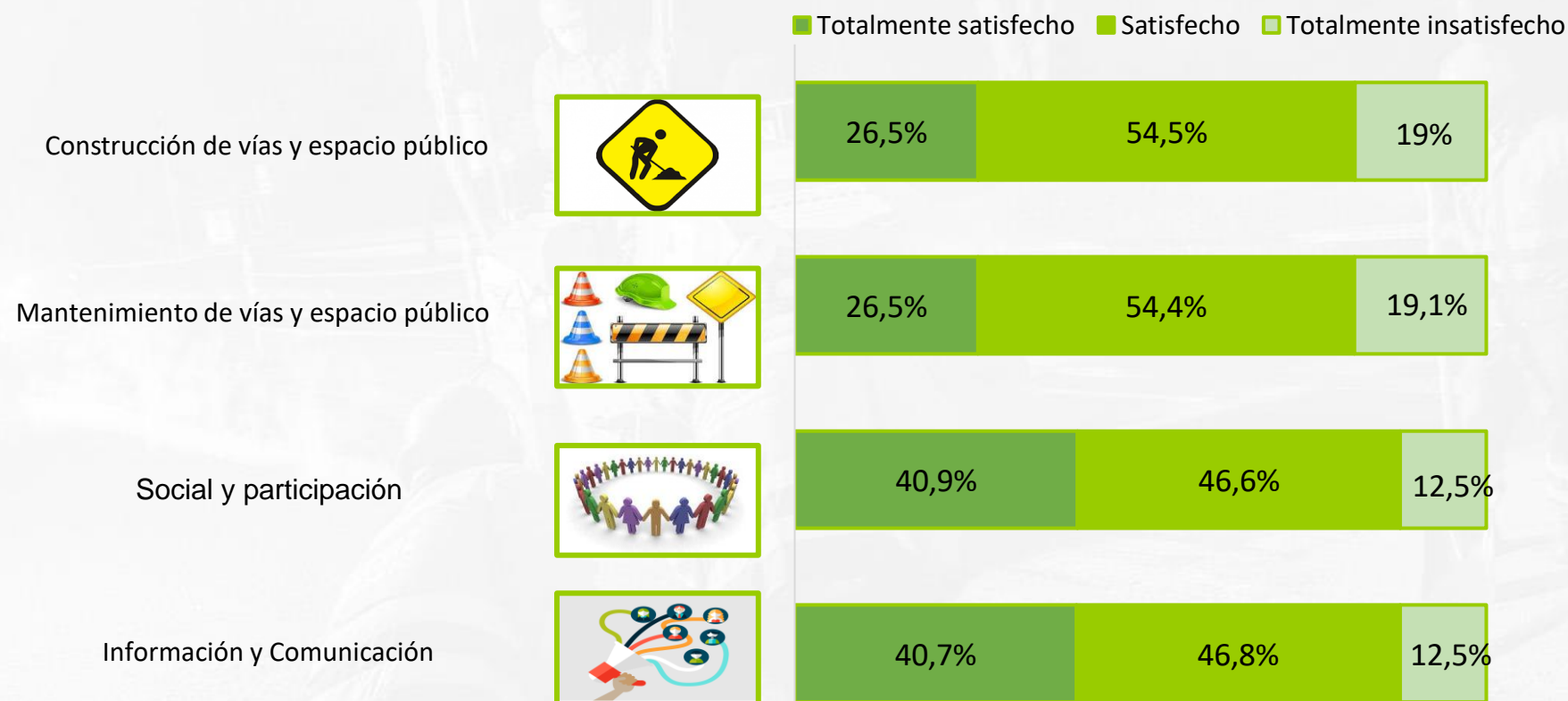
- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 82 encuestas - 81 menciones

Imagen del IDU

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



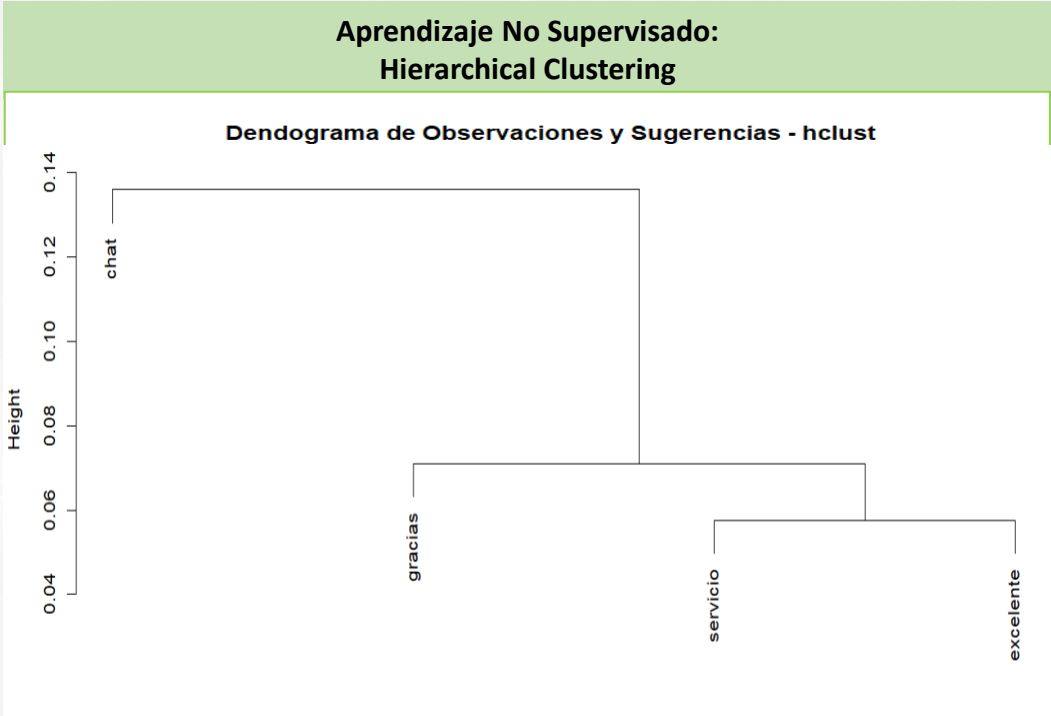
Base: 864 encuestas
No aplica para Chat Valorización



09

Sugerencias y/o
observaciones

Sugerencias y/o observaciones



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

Total: 4.781 encuestas – 1.884 menciones

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%
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



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

