

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

Cuarto 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:** 102.566 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual y puntos de atención de valorización durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) del año 2024.

**Tamaño de muestra:** 2.606 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 2413 Chat virtual IDU, 164 Calle 22 y 29 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:** octubre, noviembre, diciembre del 2024.

02

## Caracterización del encuestado

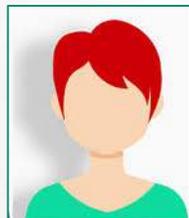


# Caracterización del encuestado

## Sexo



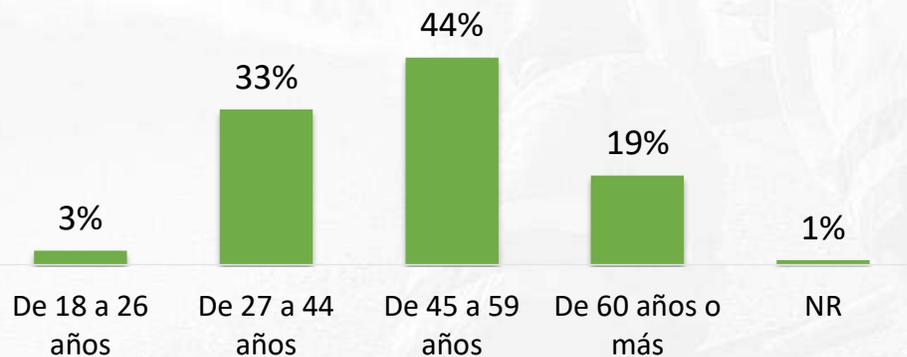
45%



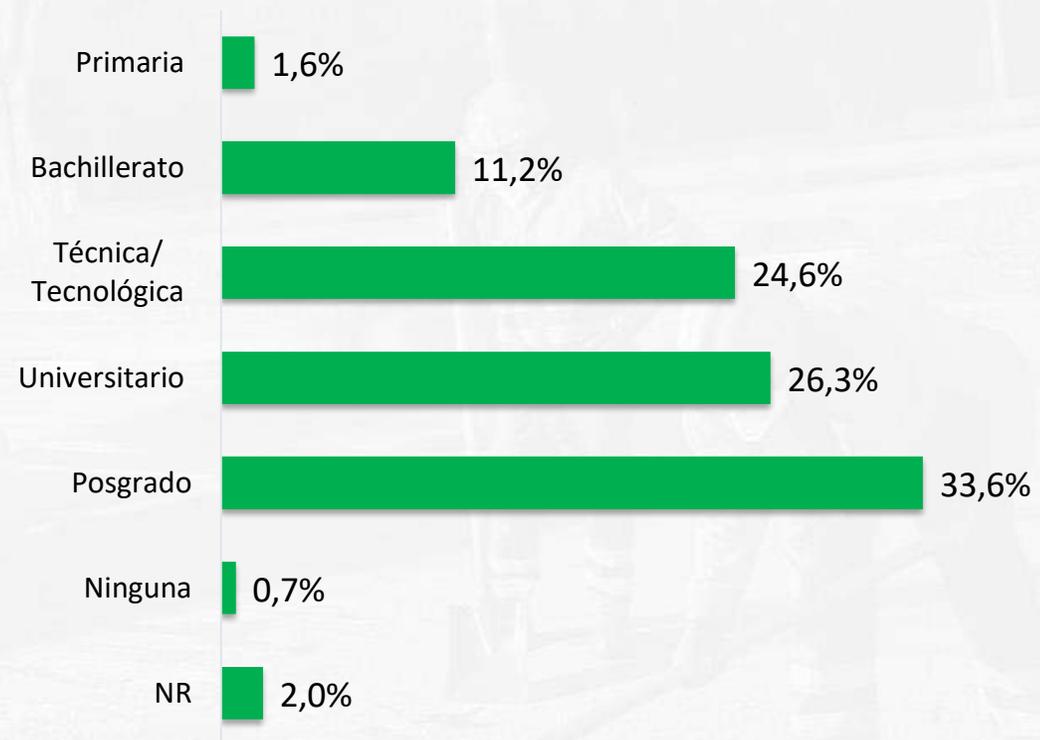
54%

NR  
1%

## Edad



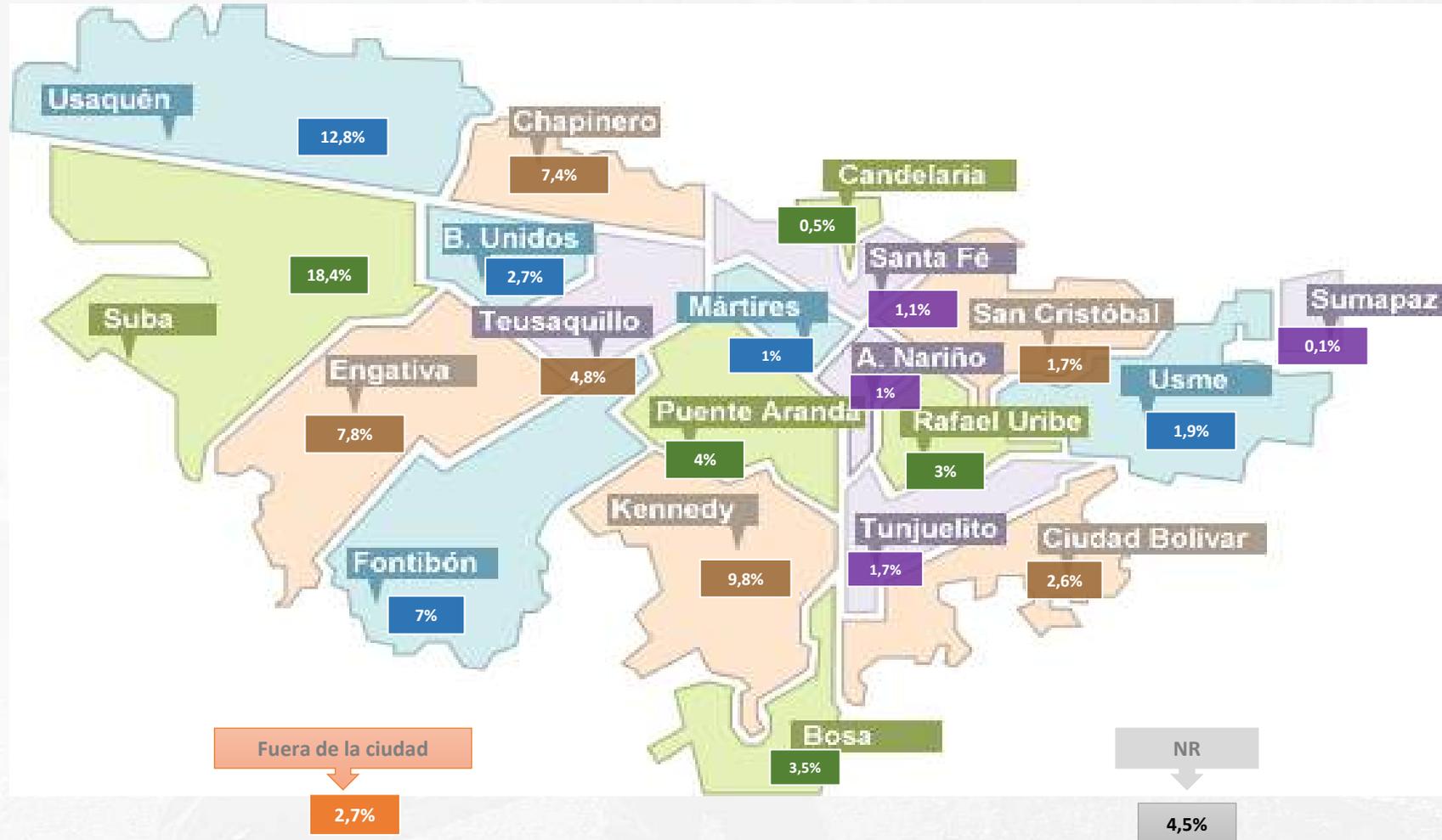
## Nivel educativo



Base: 2.606 encuestas

# Caracterización del encuestado

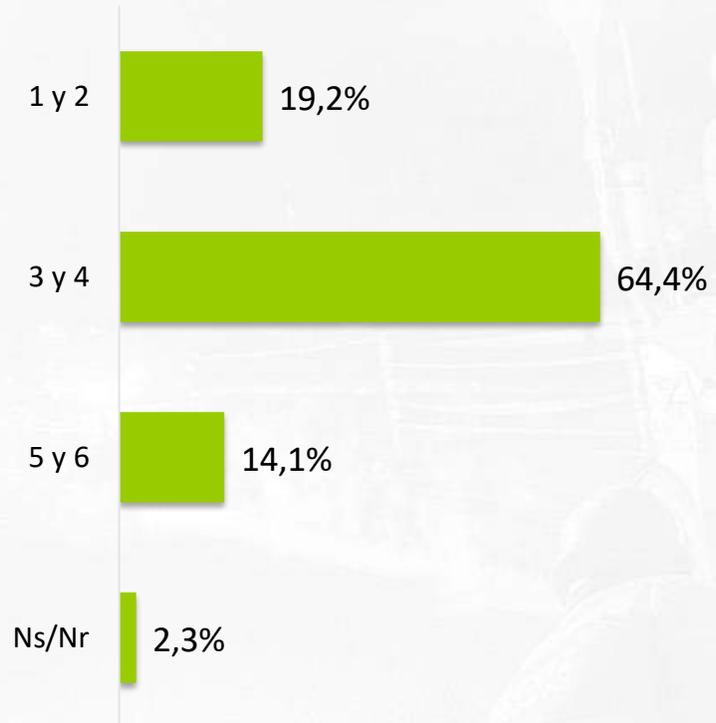
¿En qué localidad vive?



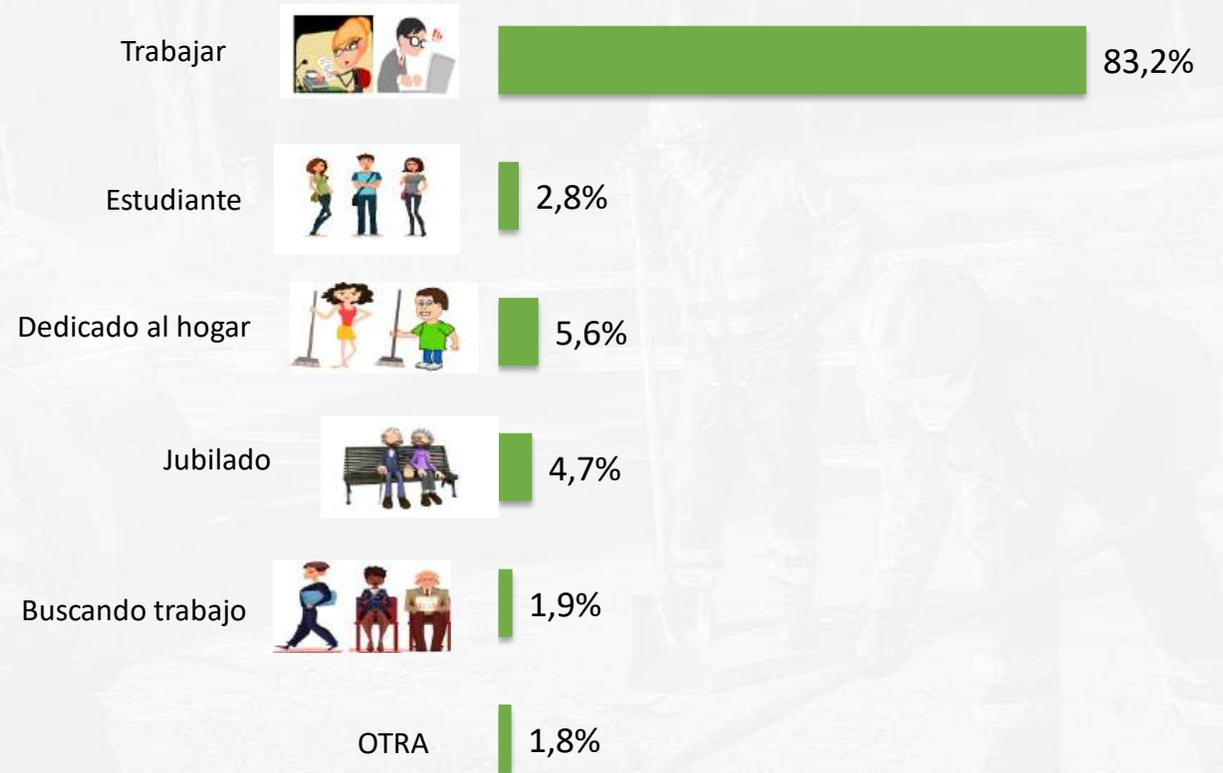
Base: 2.606 encuestas

# Caracterización del encuestado

## Estrato socioeconómico



## Ocupación



Base: 2.606 encuestas

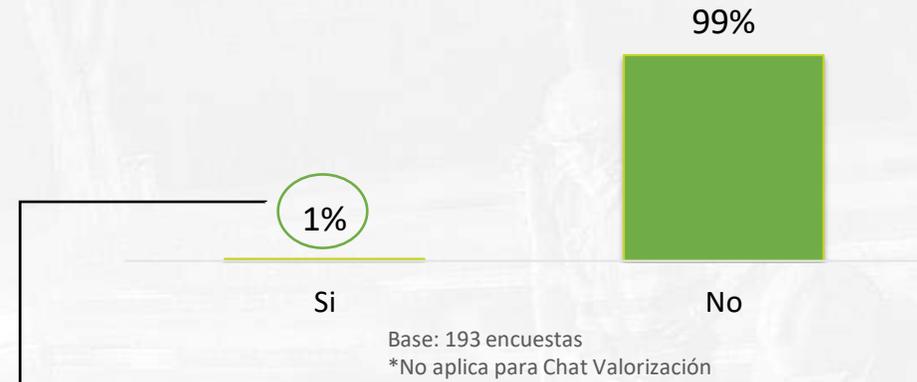
# Caracterización del encuestado

## ¿Qué trámite adelantó?\*



Base: 193 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?



Base: 1 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: 2577 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: 2606 encuestas

## Totalmente Satisfecho\*

- 100% Presentación personal del servidor público
- 99% Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento
- 100% Interés del servidor público
- 100% 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: 193 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?

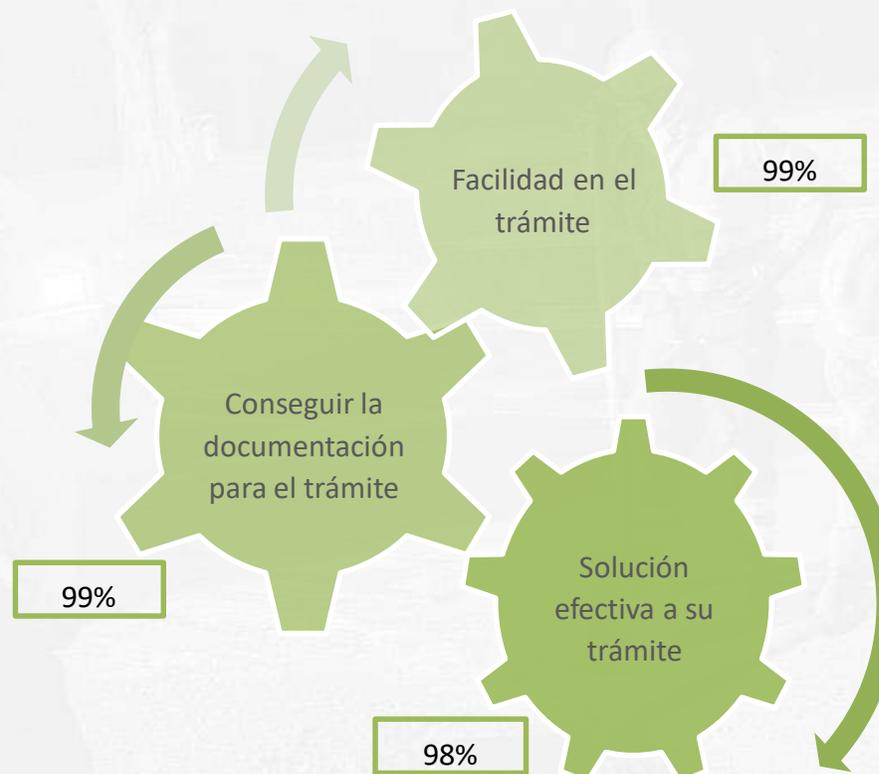
99,5%  
Totalmente Satisfecho



## A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

Totalmente Satisfecho



Base: 193 encuestas  
No aplica para Chat Valorización

06

Instalaciones  
físicas



# Instalaciones físicas

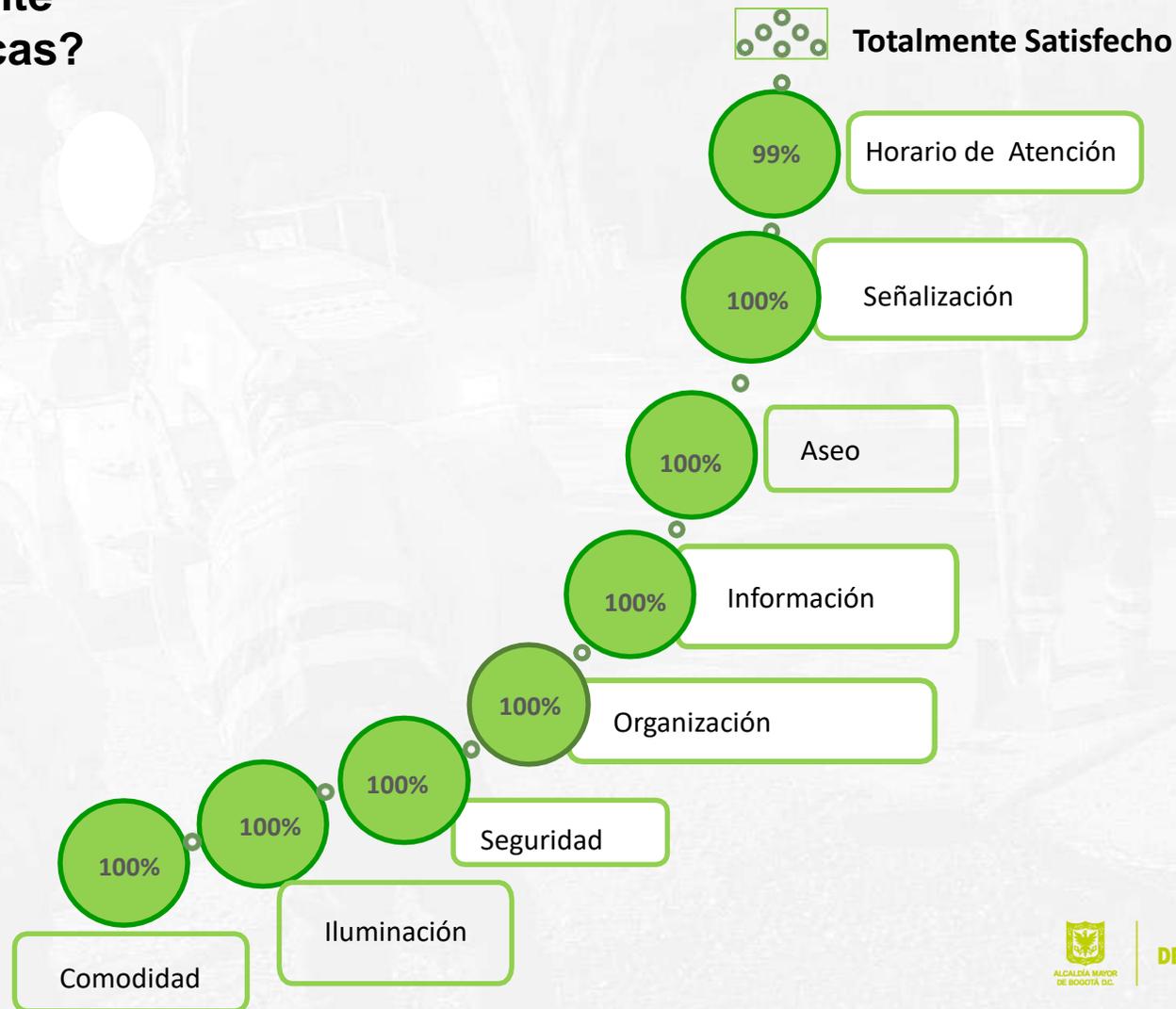
A nivel general  
¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

100%  
Totalmente Satisfecho



Base: 164  
\* Solo aplica para calle 22

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



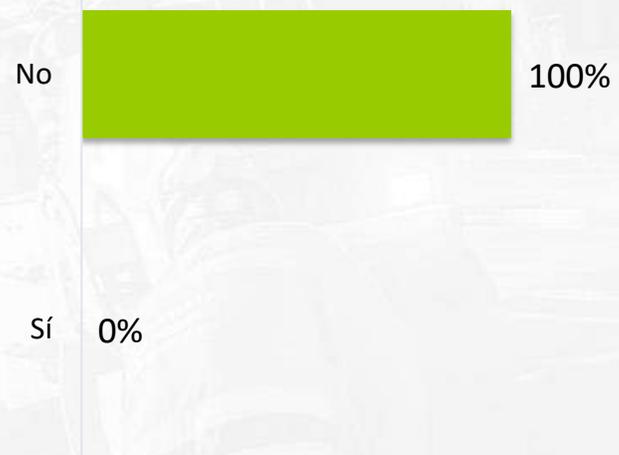
Base: 164  
\* Solo aplica para calle 22

07

Comunicación



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



Base: 193 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?

**Totalmente Satisfecho**  
No Aplica



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

Totalmente Satisfecho

**No Aplica**

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

**No Aplica**

Suficiencia de la información

Base: 0 encuestas

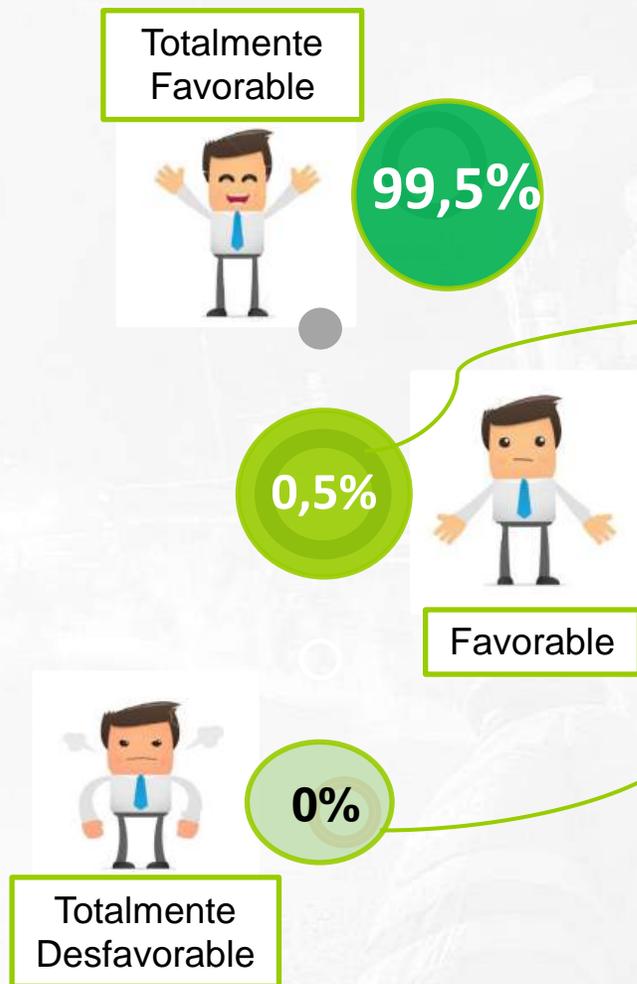
\*Solo aplica a respuestas positivas en la pregunta anterior

08

Imagen del IDU



# ¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 193 encuestas  
No aplica para Chat Valorización

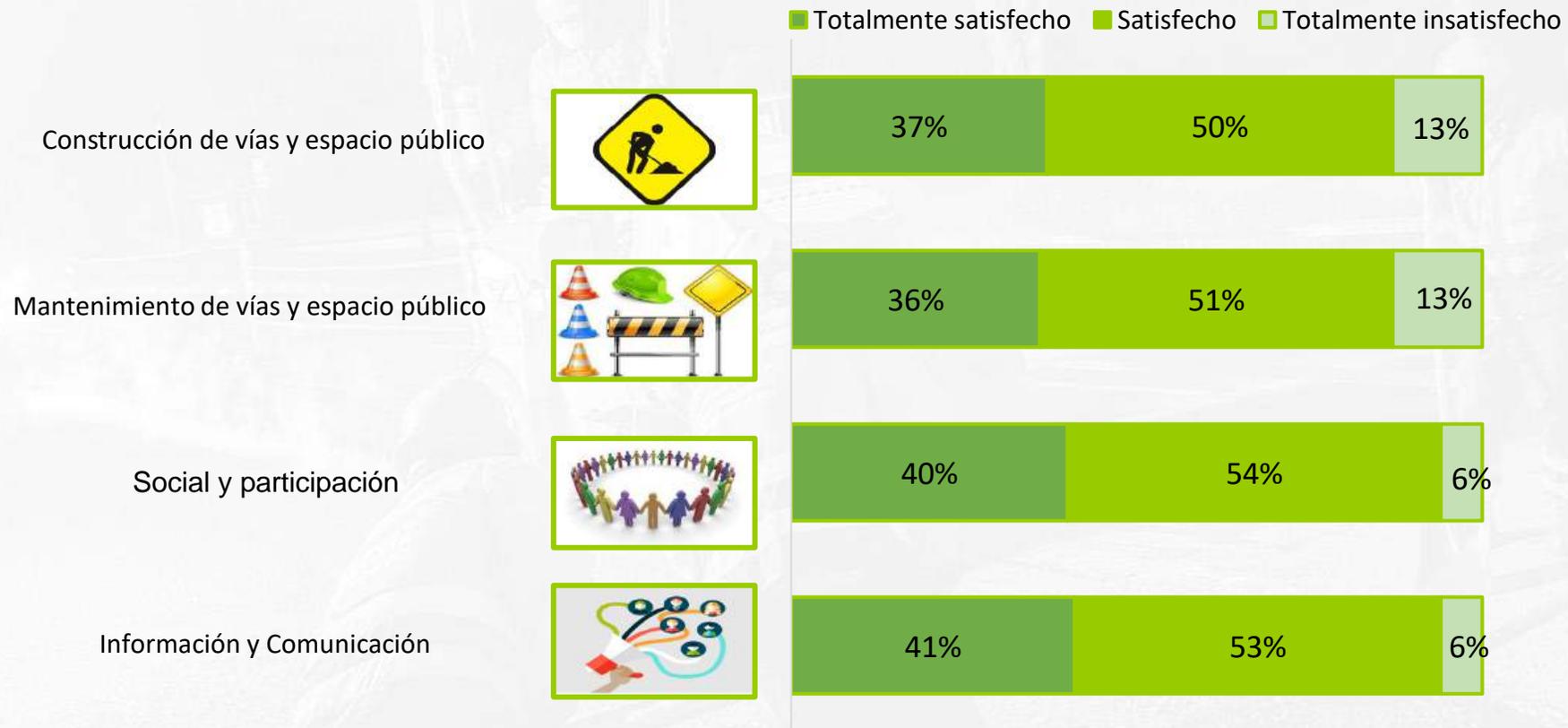
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Por las obras

Base: 1 encuesta

# Imagen del IDU

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



Base: 193 encuestas  
No aplica para Chat Valorización



09

Sugerencias y/o  
observaciones





# 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	2577	2011	78%	93,3%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	2606	2040	78,3%	99,9%
Módulo de percepción frente al trámite	193	192	99,5%	98,8%
Módulo de Instalaciones físicas	164	164	100%	99,9%
*Módulo de comunicaciones	0	0	0%	0%
*Módulo de imagen	193	192	95,5%	38,6%
<b>Promedio Sin Imagen y sin Comunicación</b>			88,9%	98,0%
<b>Indicador de satisfacción:</b>		<b>93,5%</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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

