

Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana Trámites y Servicios

Enero a Diciembre de 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 and roofs 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 by the modern building. The surrounding area is a vast expanse of similar colorful, multi-story buildings. The image is split vertically: the left half is covered by a semi-transparent green overlay containing the text '01' and 'Ficha Técnica', while the right half shows the full aerial view.

01

Ficha Técnica

Ficha técnica

Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos, frente a los trámites y servicios ofrecidos por el IDU al momento de hacer uso de estos (Intervención a Urbanizadores, Licencias de Excavación, Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá, Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU, Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU, Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias) mediante el canal virtual y presencial.

Población Objetivo: Ciudadanos que realizaron algún trámite o servicio mediante el canal virtual o presencial, durante el periodo de enero a diciembre de 2024.


Tamaño de muestra: 124 encuestas virtuales y presenciales distribuidas de la siguiente manera:

Trámite y/o Servicio	Cantidad de Encuestas
Intervención a Urbanizadores y/o Terceros	52
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	3
Permiso Uso Temporal de Antejardines en Bogotá	0
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	11
Solicitud de Uso de Espacio Público Administrado por el IDU para aprovechamiento económico	3
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	41
Fondo Compensatorio de Estacionamientos	2
Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU	12
Total	124

Tipo de muestreo: Todas las personas que realizaron algún trámite en el IDU.

Tipo de encuesta: Encuesta Virtual y Presencial con formulario estructurado.

Período de recolección: Enero a Diciembre de 2024.



02

Caracterización del encuestado



Caracterización del encuestado

Sexo



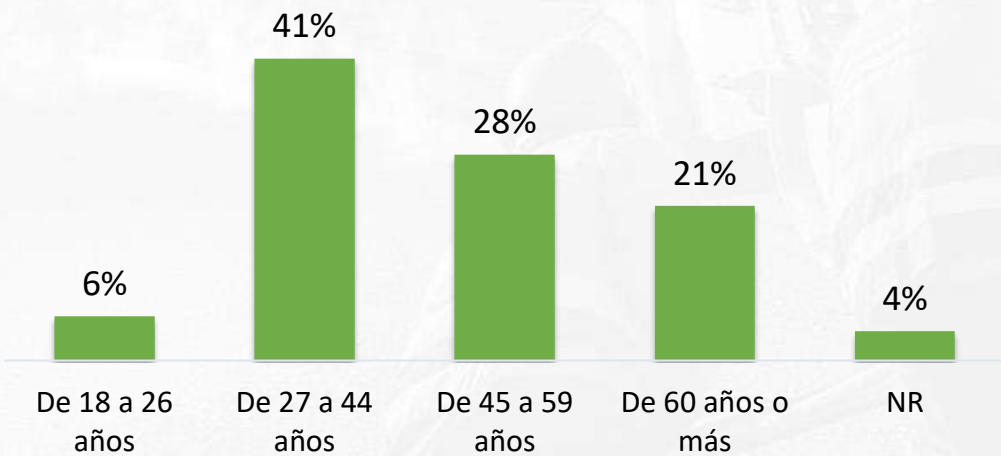
58%



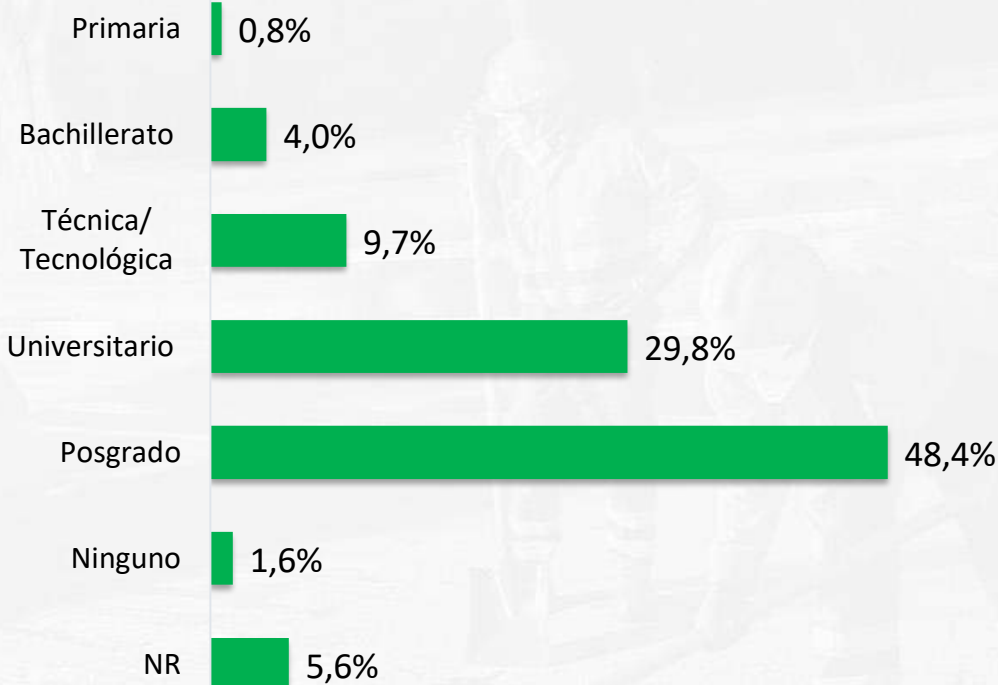
40%

NB 1%
NR 1%

Edad



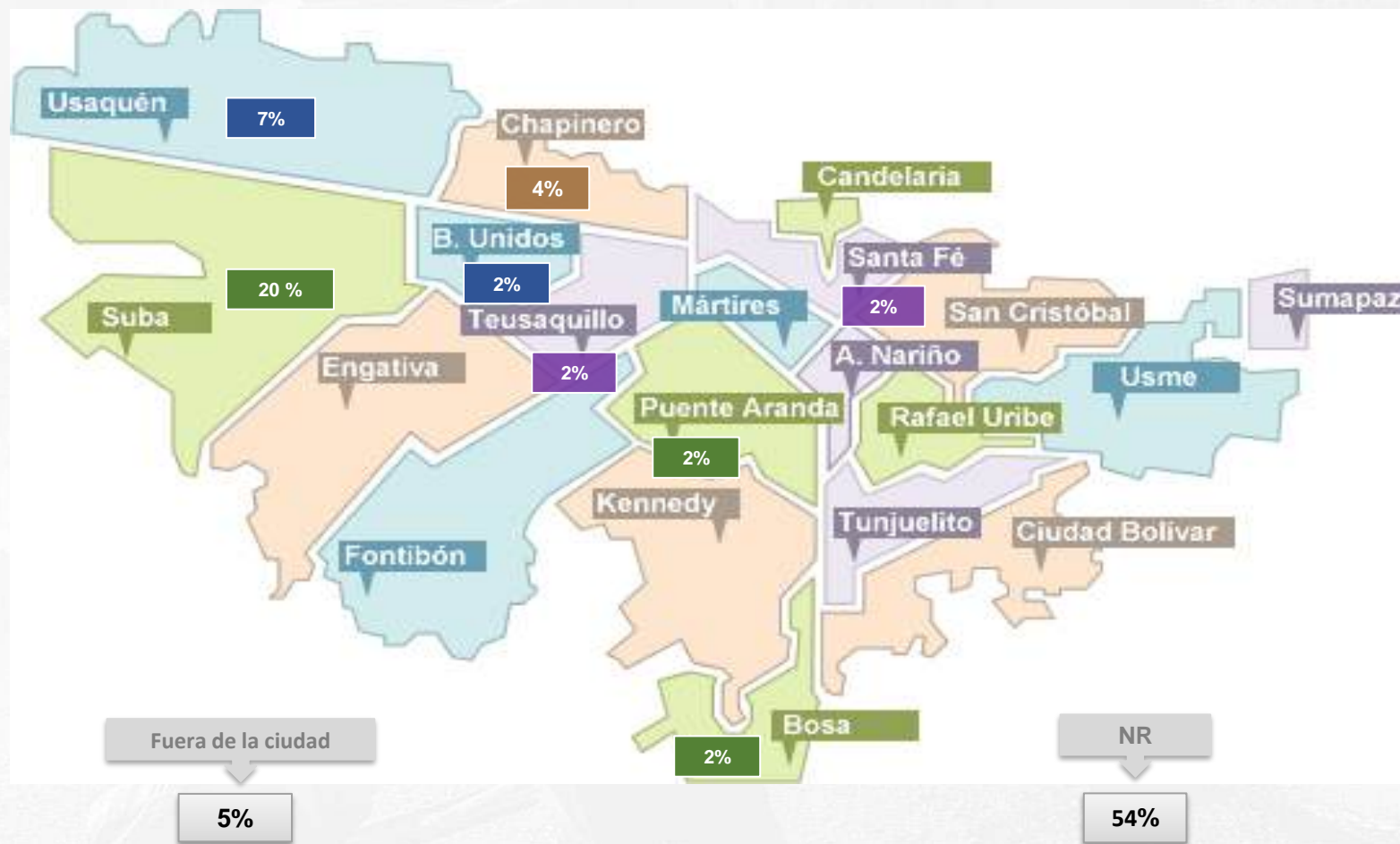
Nivel educativo



Base: 124 encuestas

Caracterización del encuestado

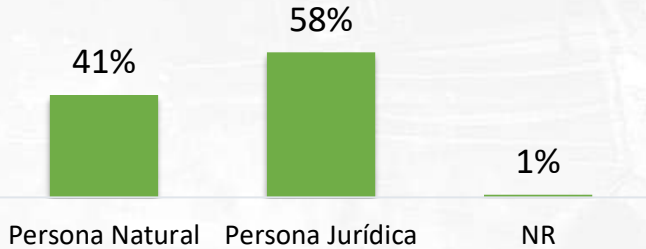
¿En qué localidad vive?



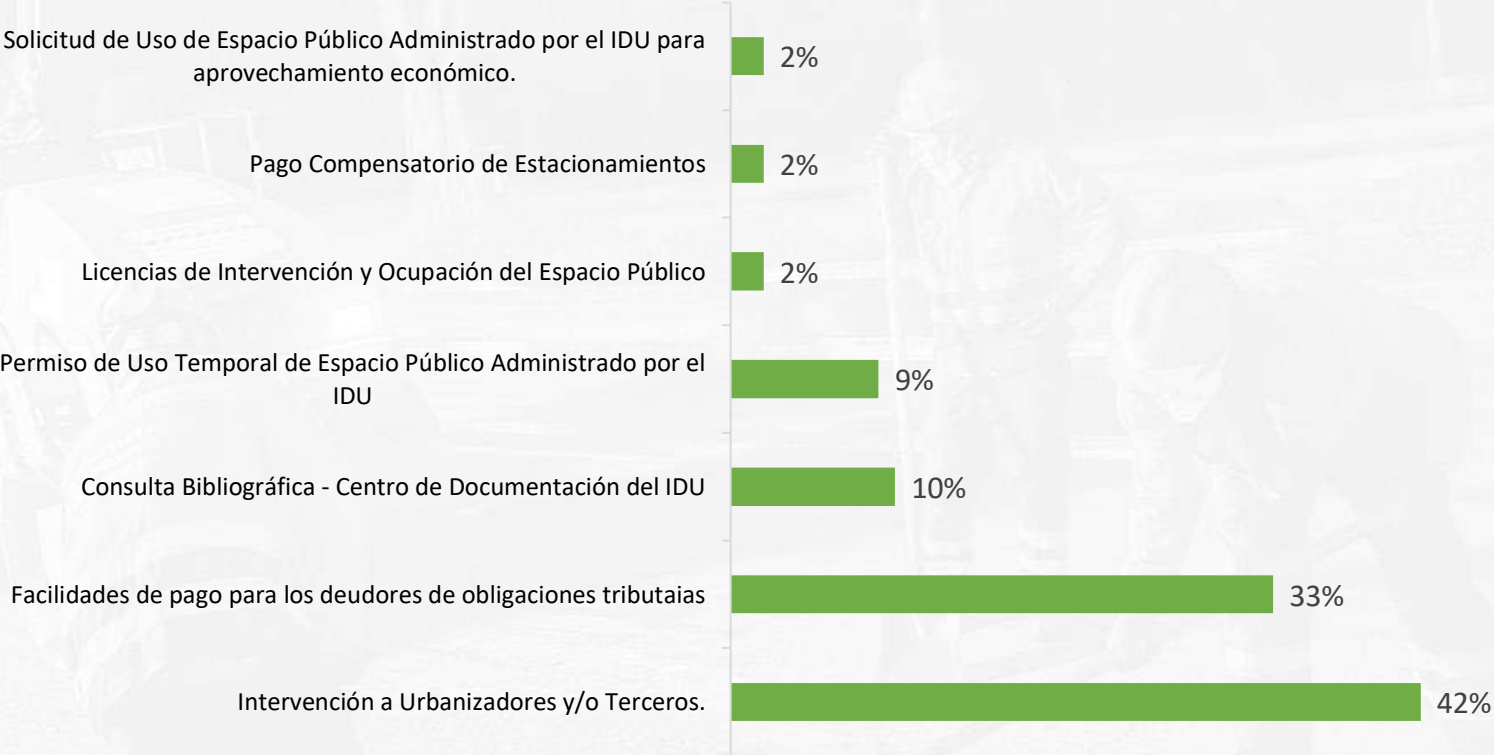
Base: 124 encuestas

Caracterización del encuestado

Tipo de usuario



Trámite y/o servicio realizado



Base: 124 encuestas

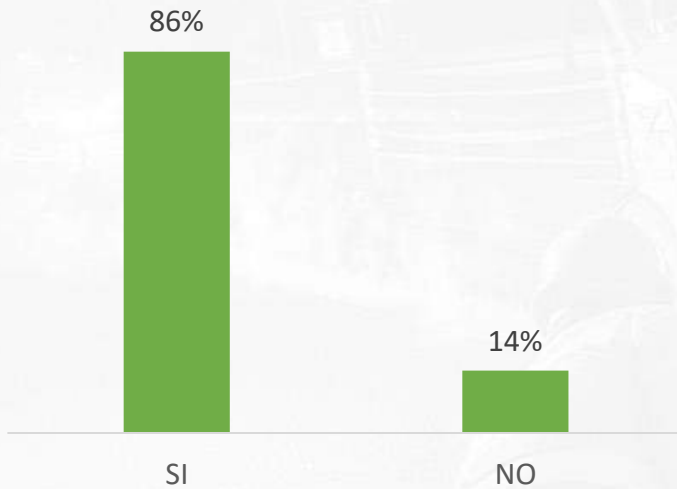
03

Satisfacción
frente al trámite
y/o servicio
recibido



Trámite de Intervención a Urbanizadores

¿Su proceso de radicación inicial fue atendido dentro de los tiempos establecidos por el Manual de Urbanizadores (10 días hábiles)?



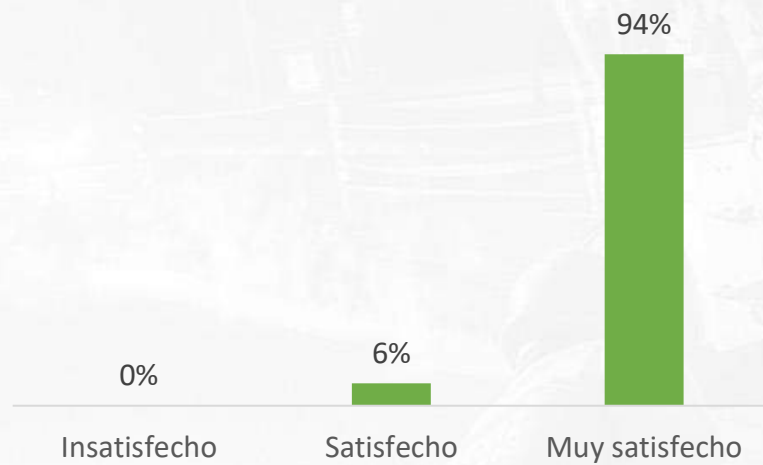
¿Considera que la asesoría para la radicación inicial del Proyecto fue?



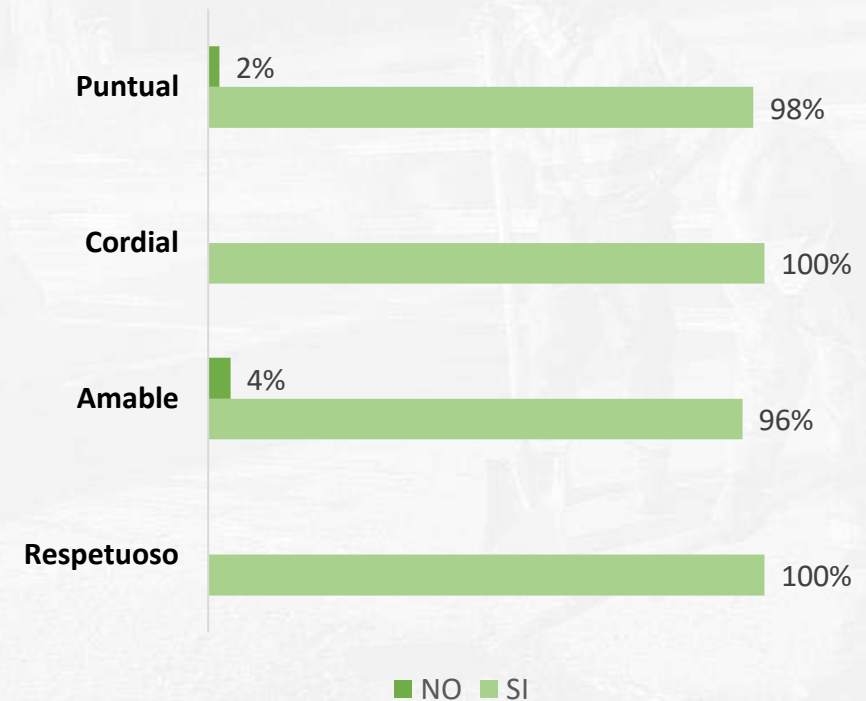
Base: 52 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

¿Qué tan satisfecho de siente con la atención recibida por parte del Equipo de Urbanizadores durante el proceso de agendamiento de las mesas de trabajo y/o visitas de obra a través de la VUC?



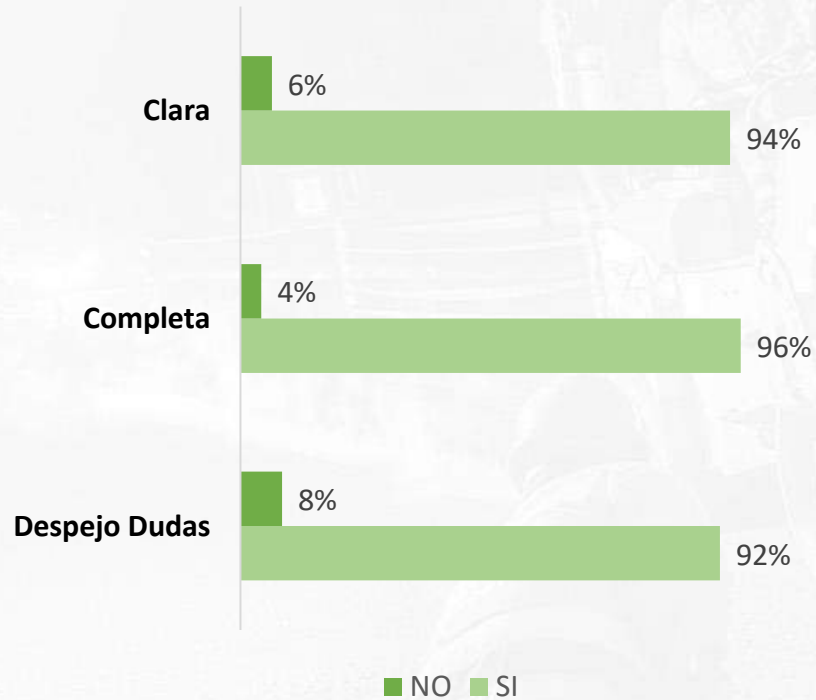
¿El trato de los servidores del IDU hacia el urbanizador durante la asesoría fue?



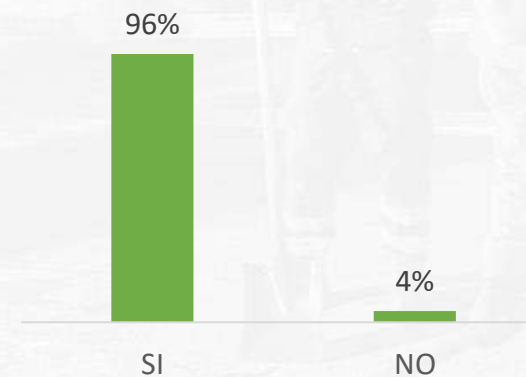
Base: 52 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

La asesoría brindada por los especialistas del IDU durante las mesas de trabajo fue:



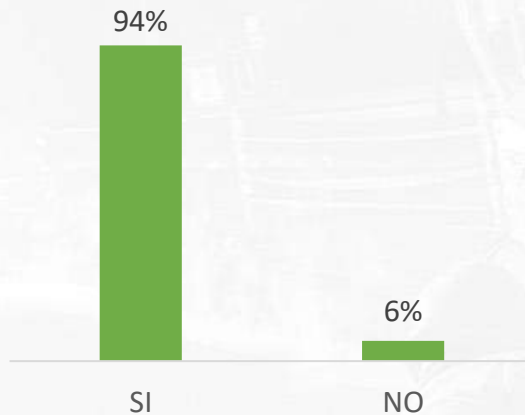
Los profesionales del IDU que estuvieron en las mesas de trabajo, ¿contaban con el conocimiento y experticia suficiente para aclarar o solucionar las inquietudes que surgieron para su proyecto?



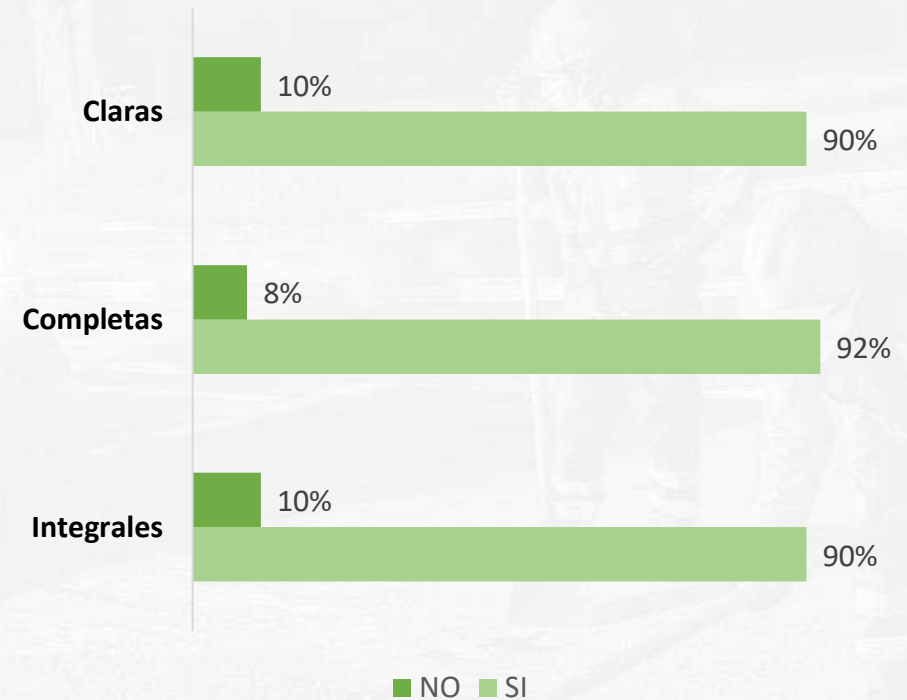
Base: 52 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

Los conceptos emitidos por parte de los especialistas del IDU ¿fueron presentados dentro de los tiempos establecidos por el manual de urbanizadores (30 días hábiles)?



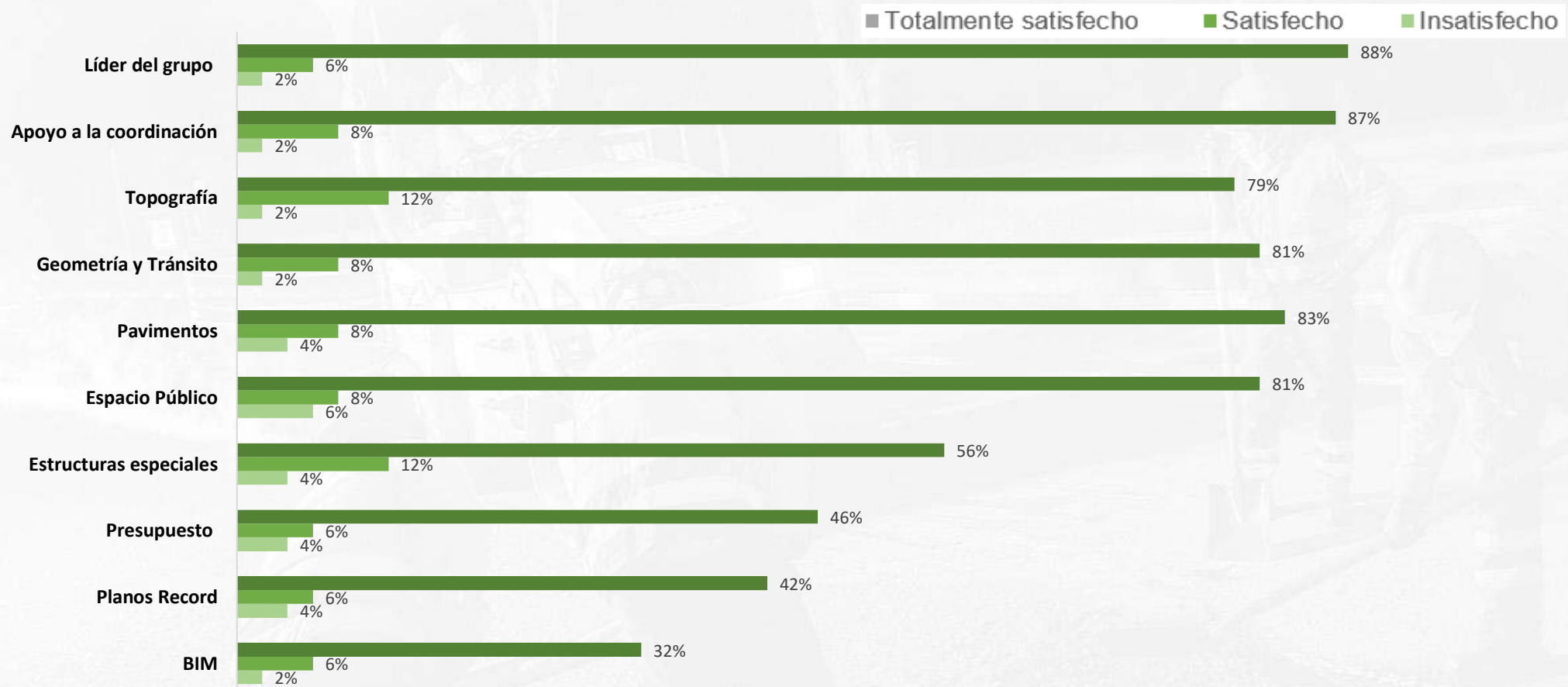
¿Las observaciones recibidas por parte de los especialistas del IDU fueron?



Base: 52 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

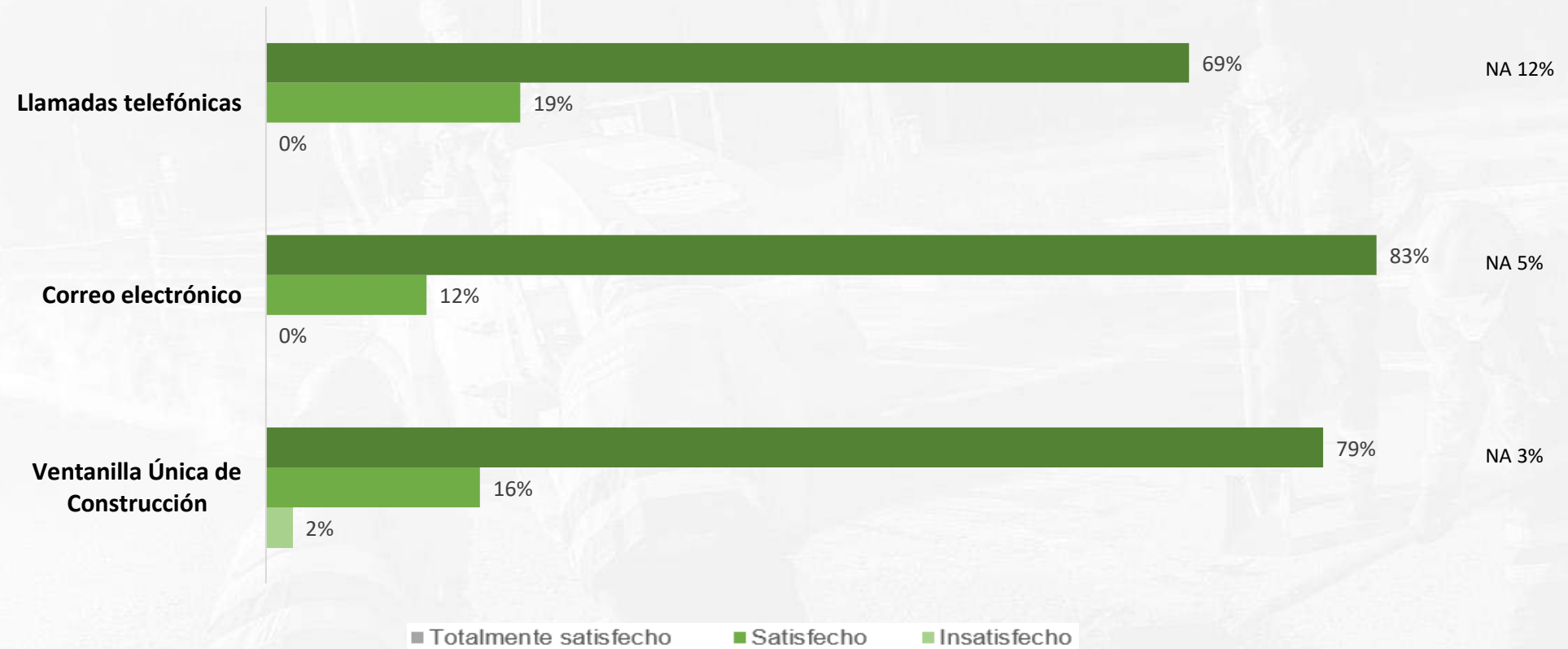
En una escala de 1 al 6, donde 1 es totalmente insatisfecho y 6 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente respecto a la experticia e idoneidad del grupo de especialistas del IDU que le realizó el seguimiento al proyecto?



Base: 52 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

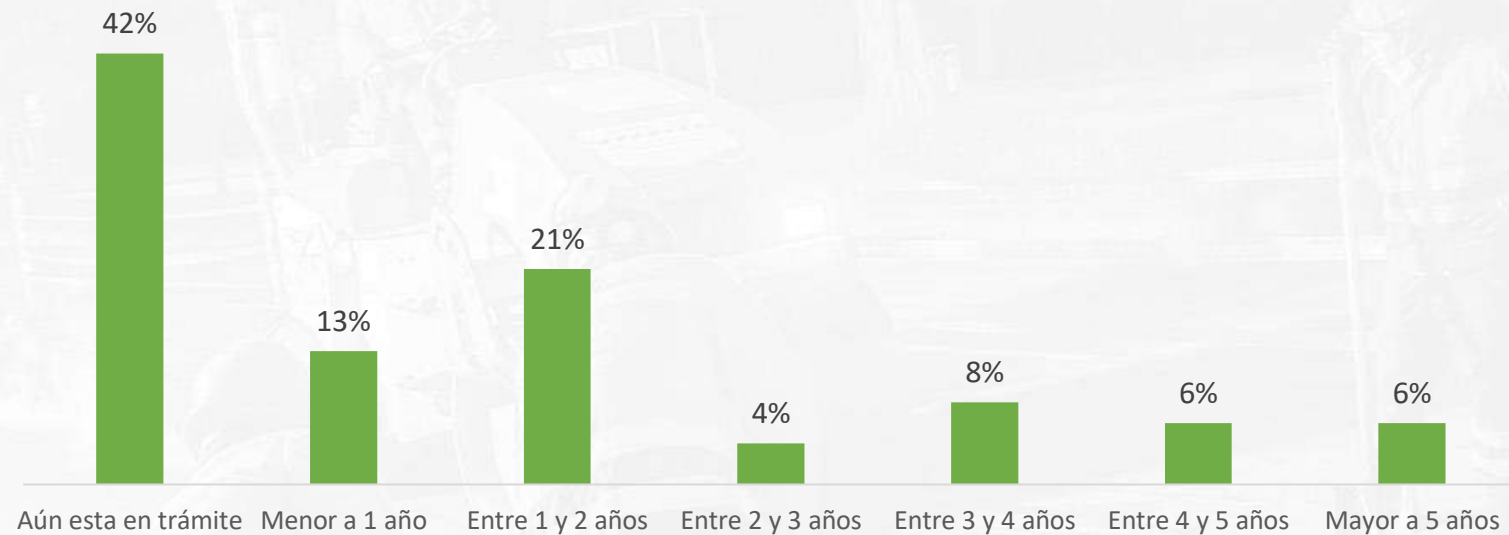
¿Qué tan satisfecho de siente respecto a la solución de inquietudes a través de los distintos canales de atención que brinda el grupo de urbanizadores del IDU?



Base: 52 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

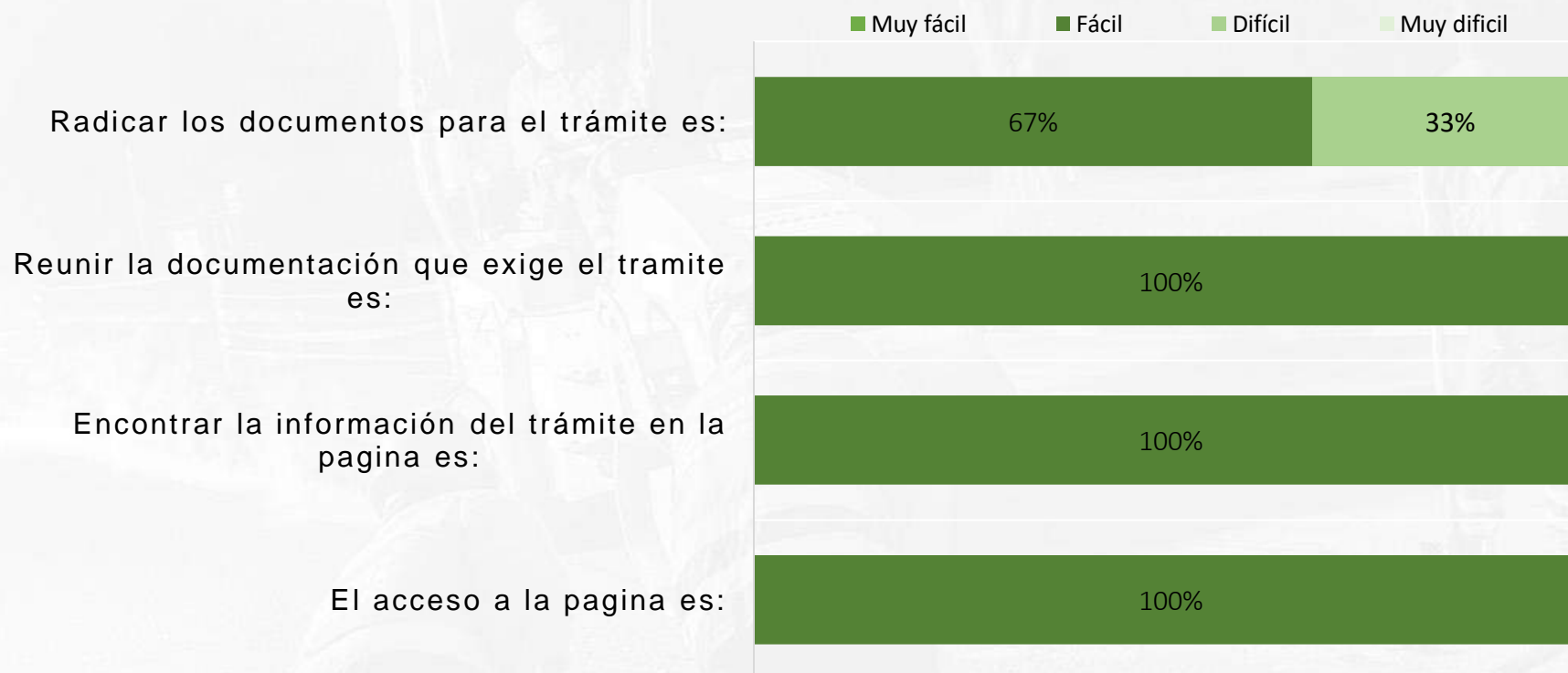
¿El tiempo total desde el momento de la radicación inicial hasta la constancia o acta de recibo fue?



Base: 52 encuestas

Trámite de Licencias de Intervención y ocupación del espacio público

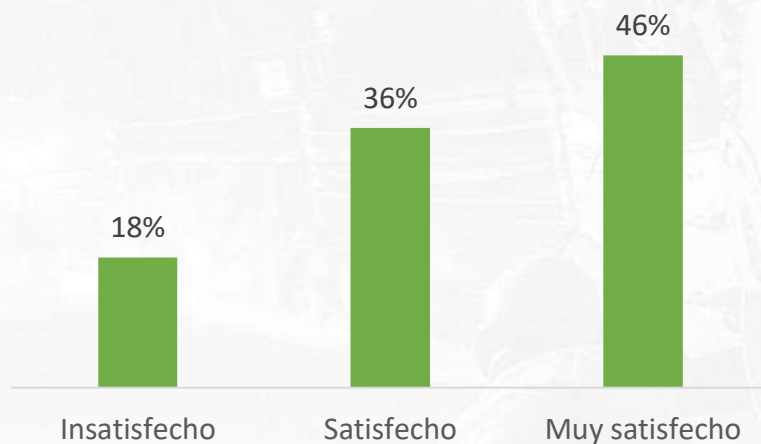
Satisfacción frente al trámite



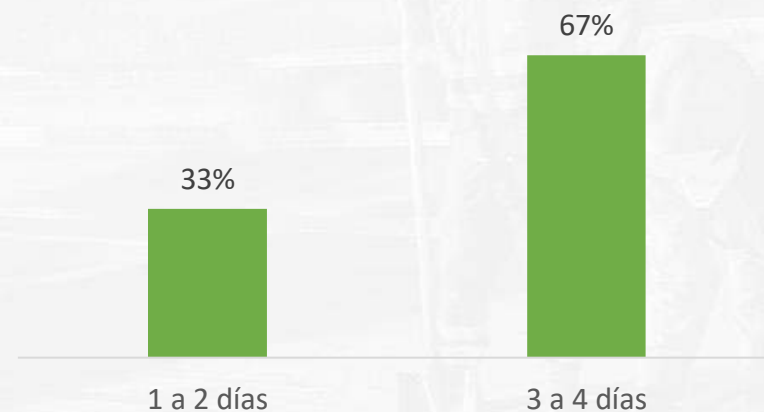
Base: 3 encuestas

Trámite de Licencias de Intervención y ocupación del espacio público

¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y servicio recibido?



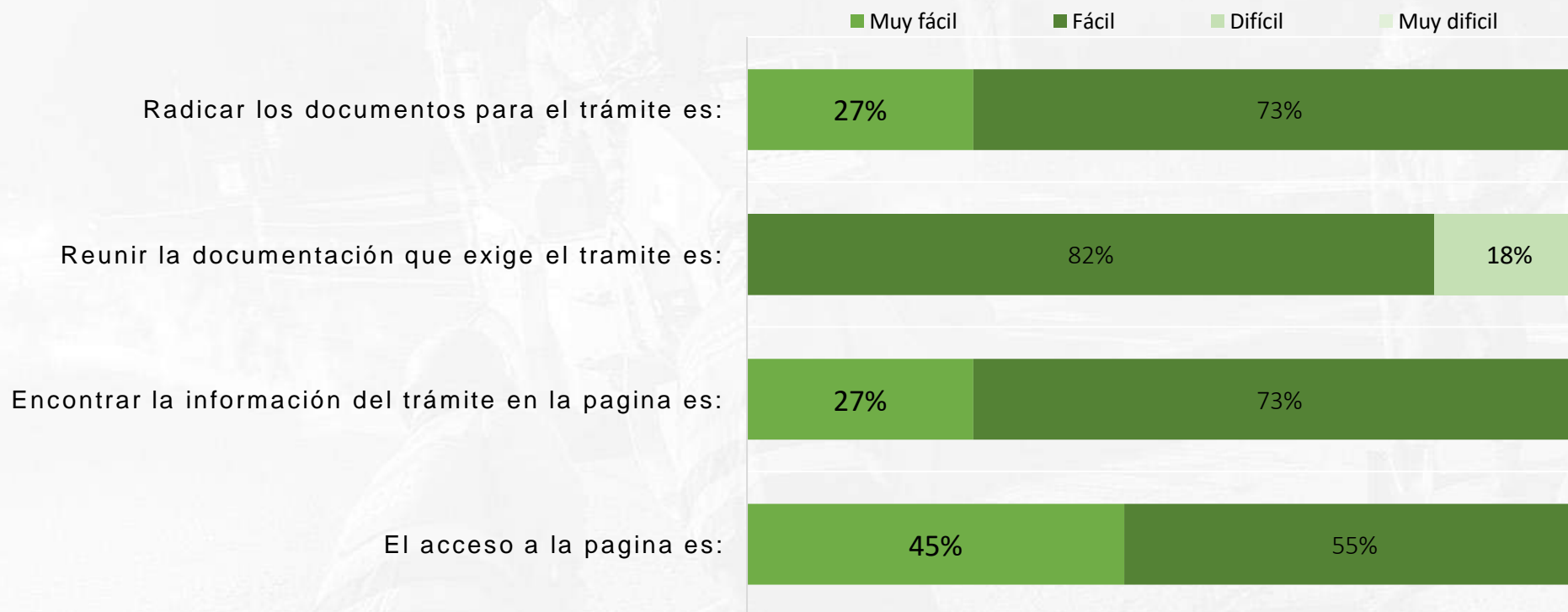
Estime; ¿cuánto tiempo duró la entidad para resolver el trámite? (Días)



Base: 3 encuestas

Trámite de Permiso de Uso Temporal de Espacio Público Administrado por el IDU

Satisfacción frente al trámite



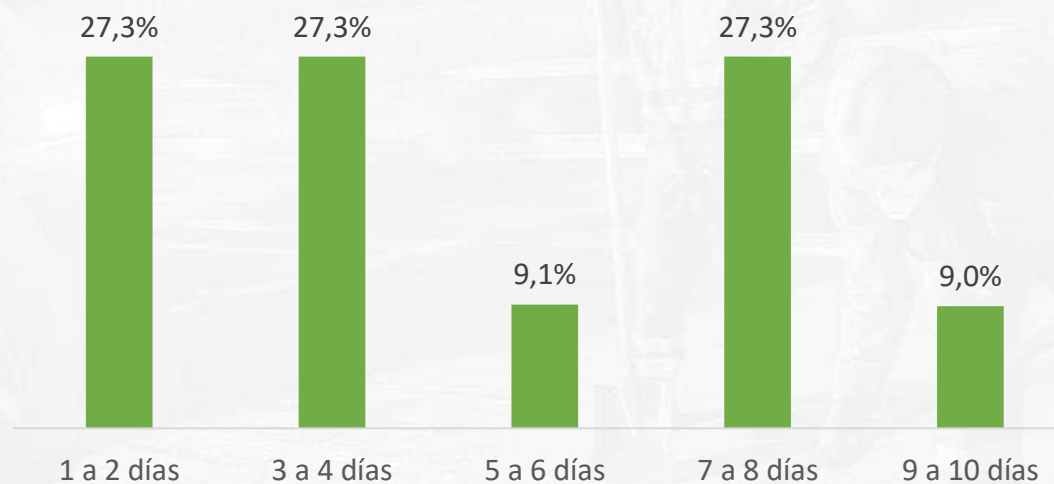
Base: 11 encuestas

Trámite de Permiso de Uso Temporal de Espacio Público Administrado por el IDU

¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y servicio recibido?



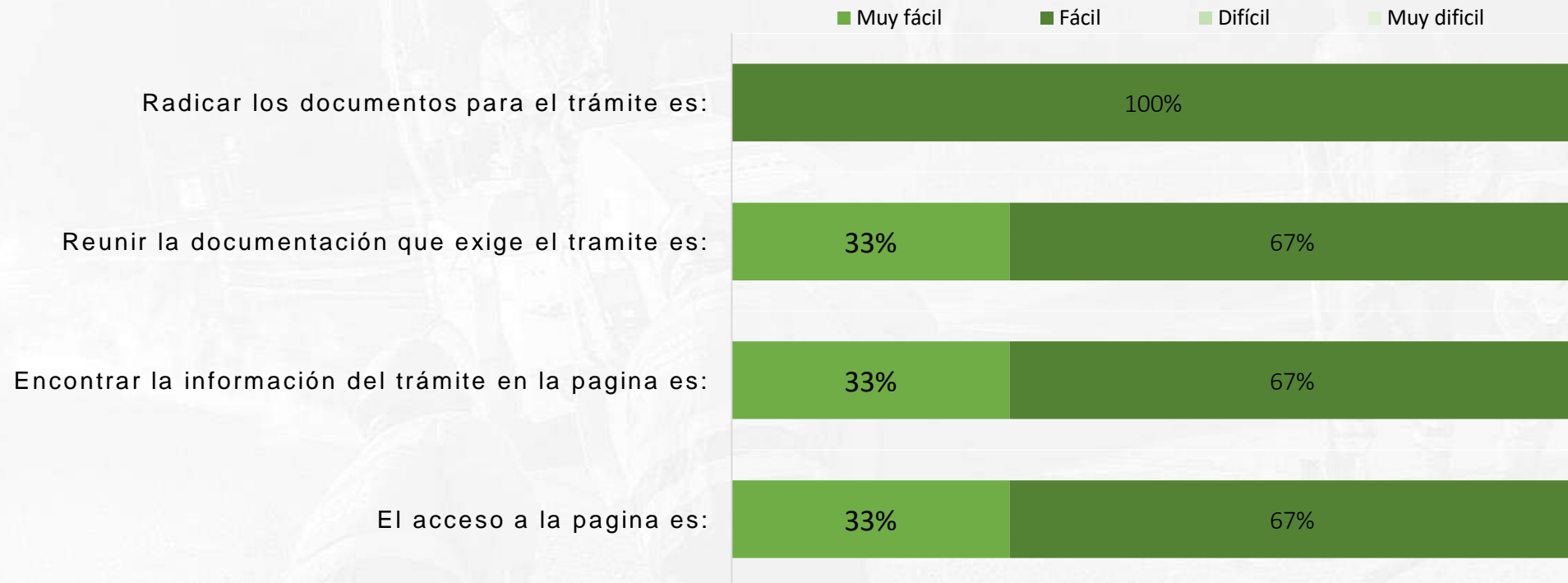
Estime; ¿cuánto tiempo duró la entidad para resolver el trámite? (Días)



Base: 11 encuestas

Trámite de Solicitud de Uso de Espacio Público Administrado por el IDU para aprovechamiento económico

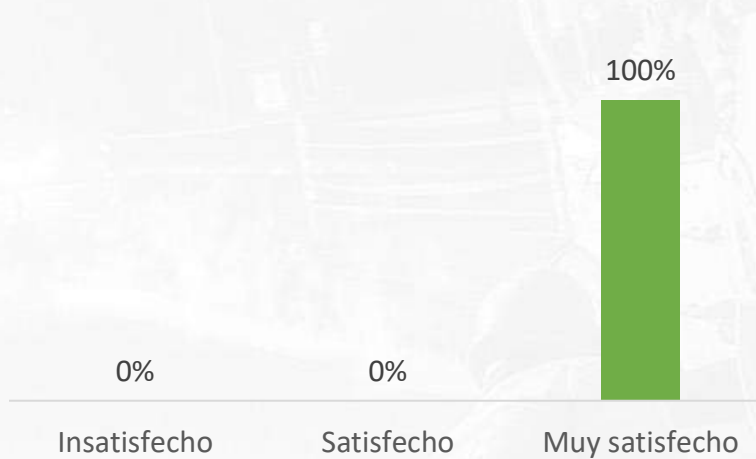
Satisfacción frente al trámite



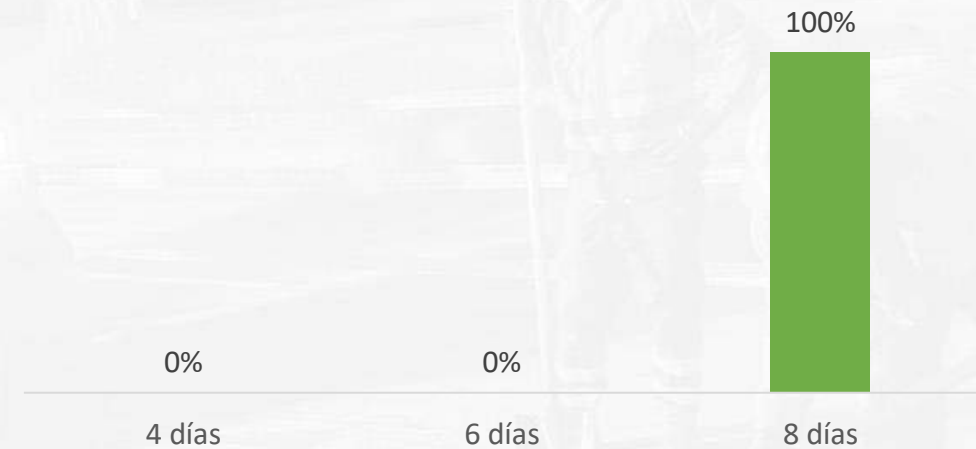
Base: 3 encuestas

Trámite de Solicitud de Uso de Espacio Público Administrado por el IDU para aprovechamiento económico

¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y servicio recibido?



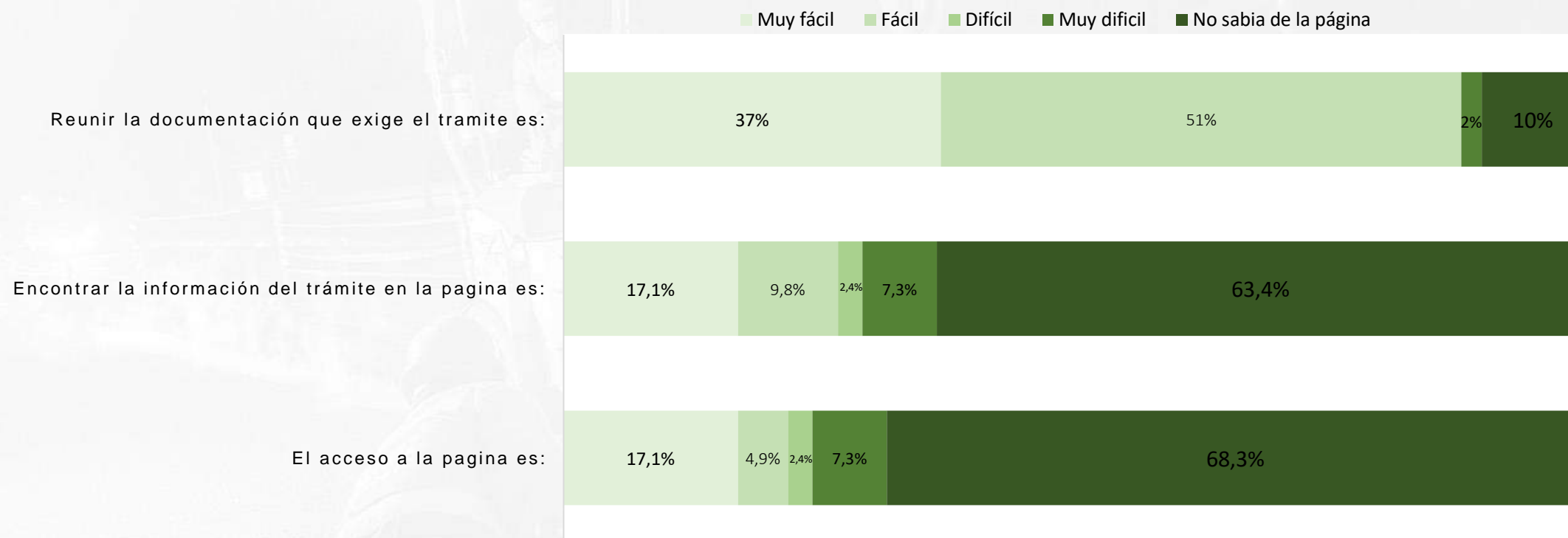
Estime; ¿cuánto tiempo duró la entidad para resolver el trámite? (Días)



Base: 3 encuestas

Tramite de Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias

Satisfacción frente al trámite



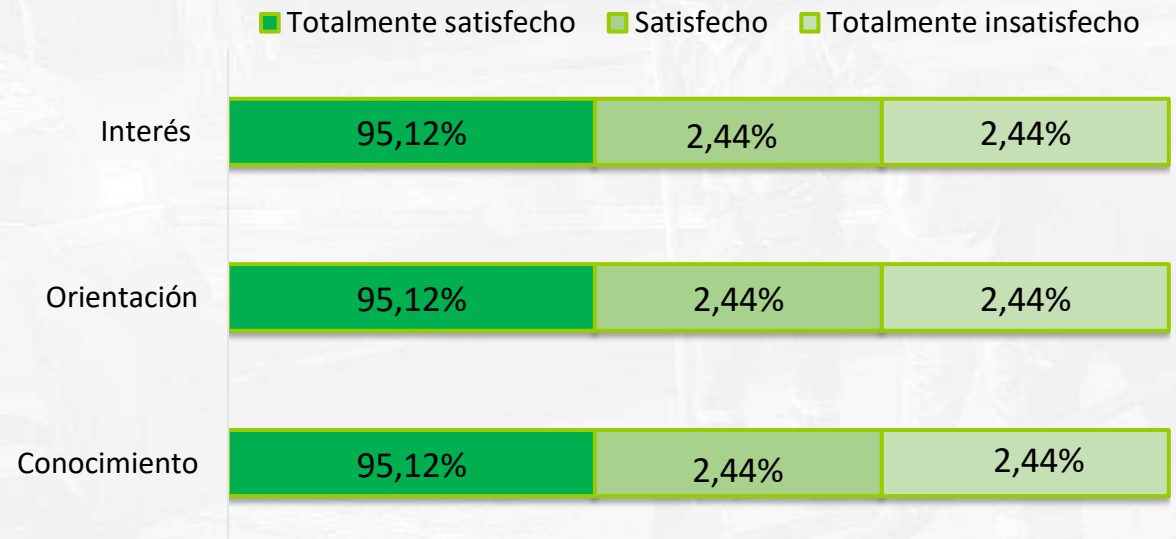
Base: 41 encuestas

Tramite de Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias

Califique la atención por parte del Servidor Público que lo atendió



Califique la atención por parte del Servidor Público que lo atendió en cuanto:



Base: 41 encuestas

Tramite de Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias

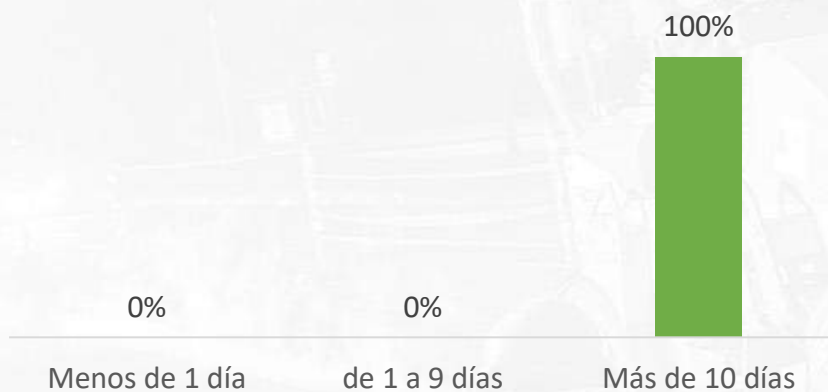
¿Estime cuánto tiempo duró su trámite? Horas y/o Minutos



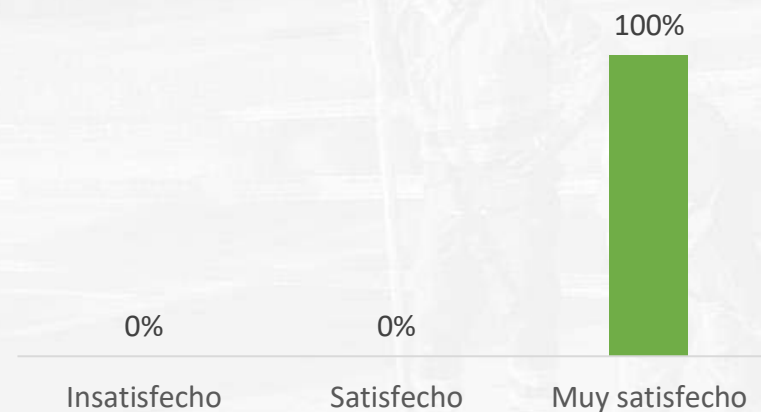
Base: 41 encuestas

Trámite de Pago Compensatorio de Estacionamientos

¿Estime cuanto tiempo duró su trámite ante el IDU?



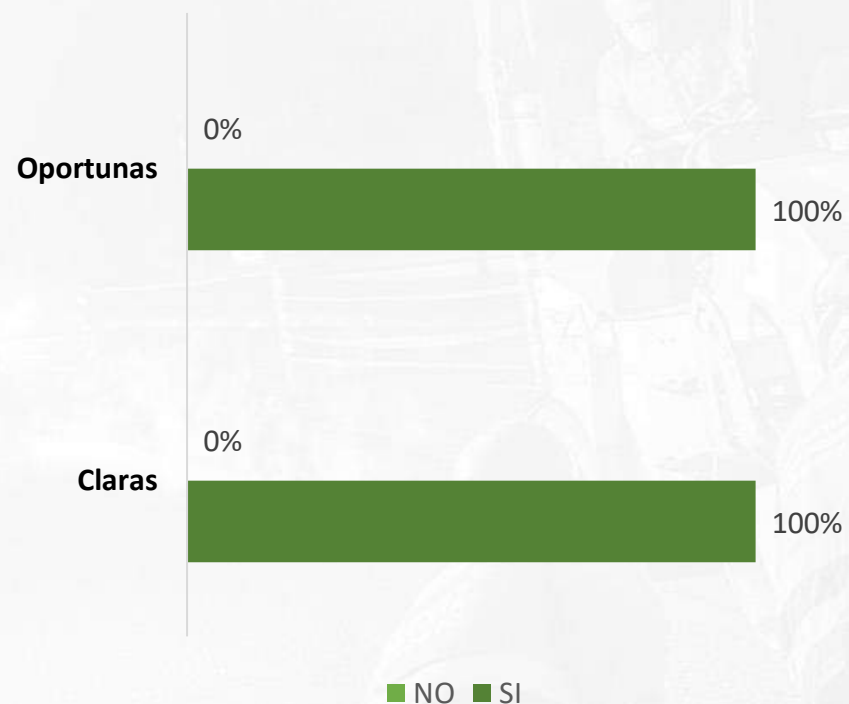
¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de respuesta frente al trámite realizado?



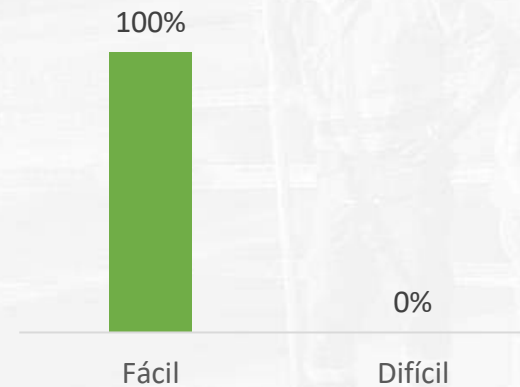
Base: 2 encuestas

Trámite de Pago Compensatorio de Estacionamientos

Considera que las instrucciones enviadas por el IDU para realizar el pago fueron:



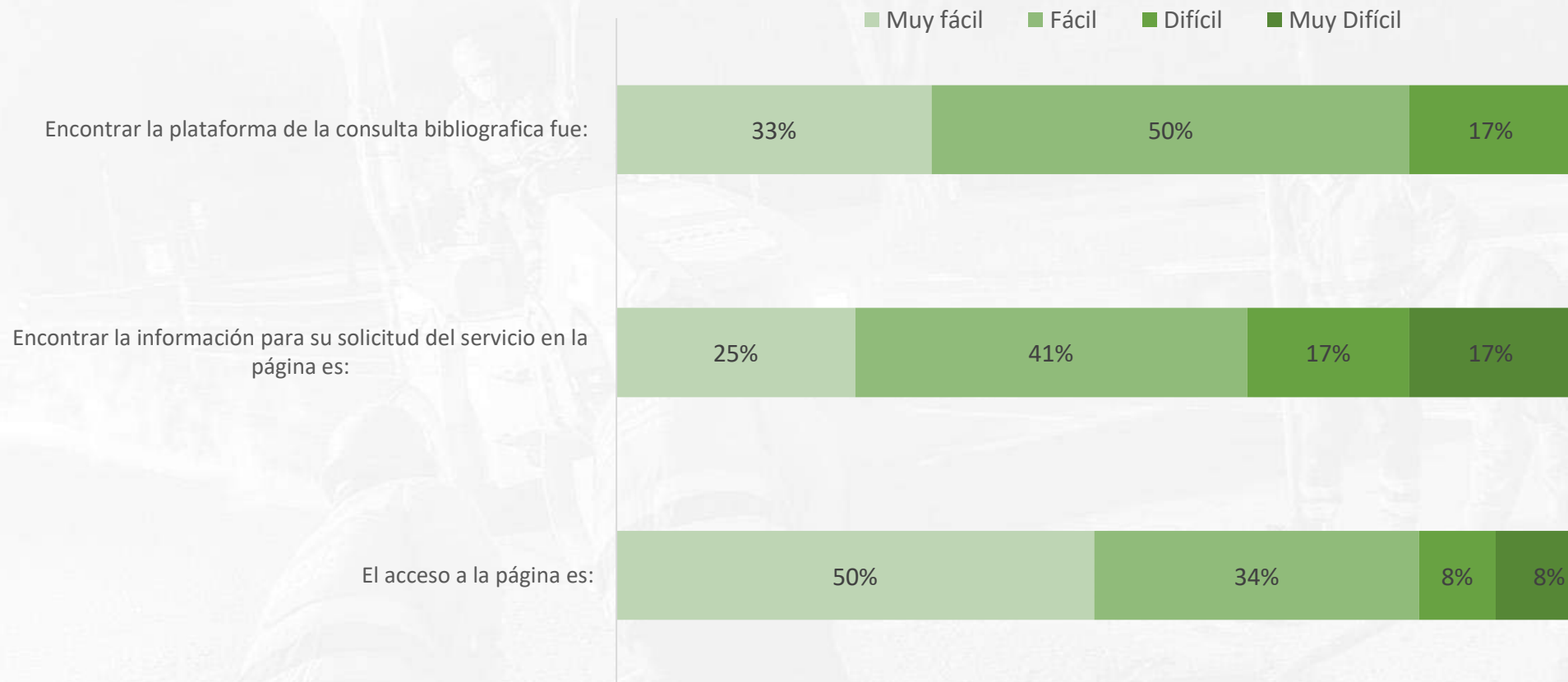
Realizar el pago del tramite fue:



Base: 2 encuestas

Servicio de Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU

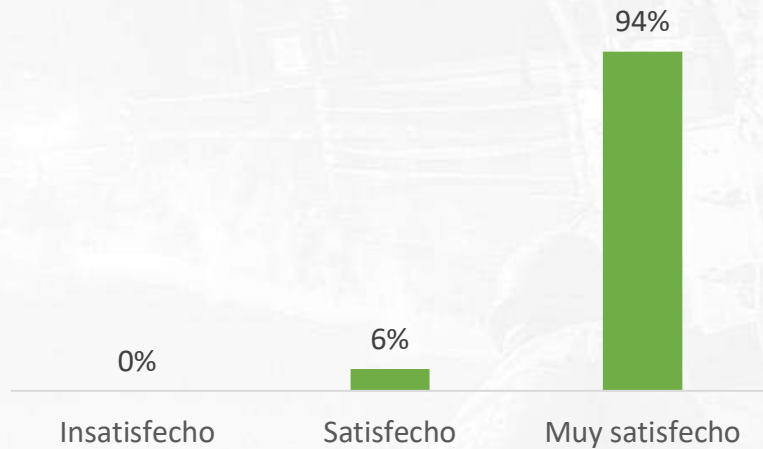
Satisfacción frente al trámite



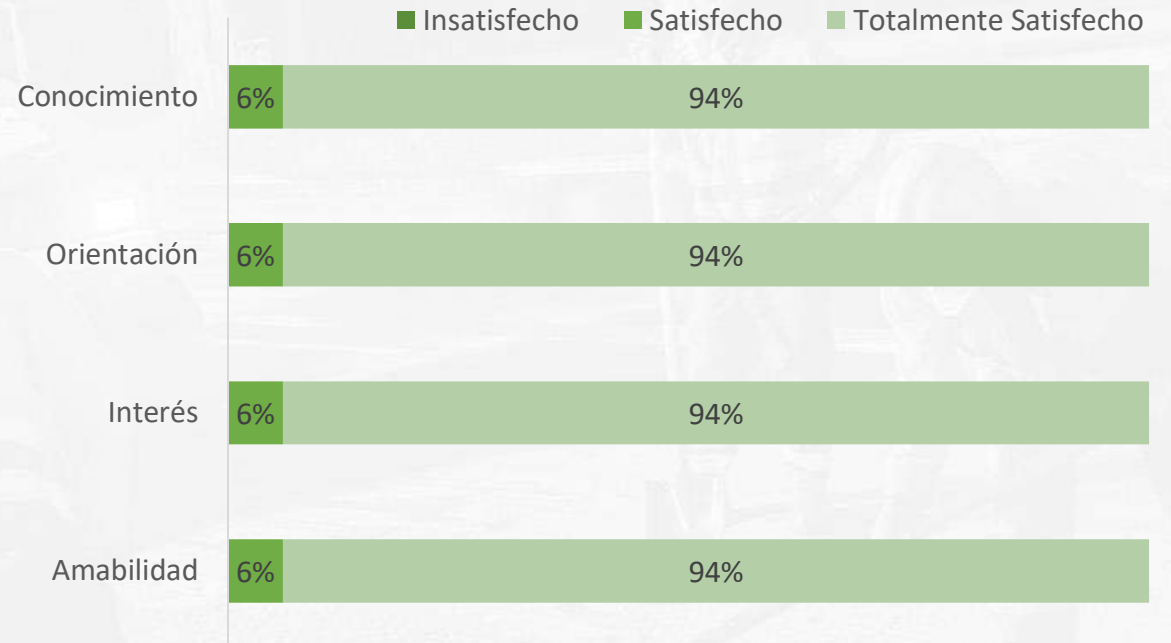
Base: 12 encuestas

Servicio de Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU

¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio ofrecido por el centro de documentación?



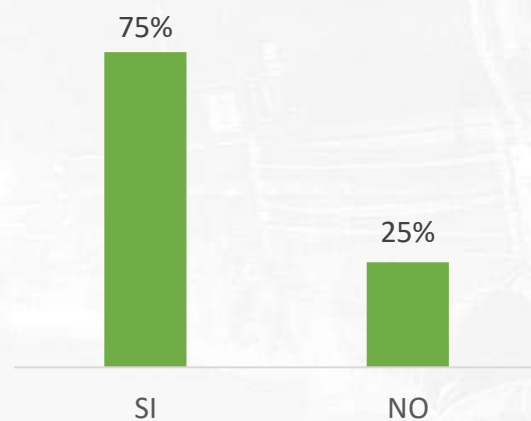
Por parte del Servidor Público que atendió su solicitud, que tan satisfecho se siente con:



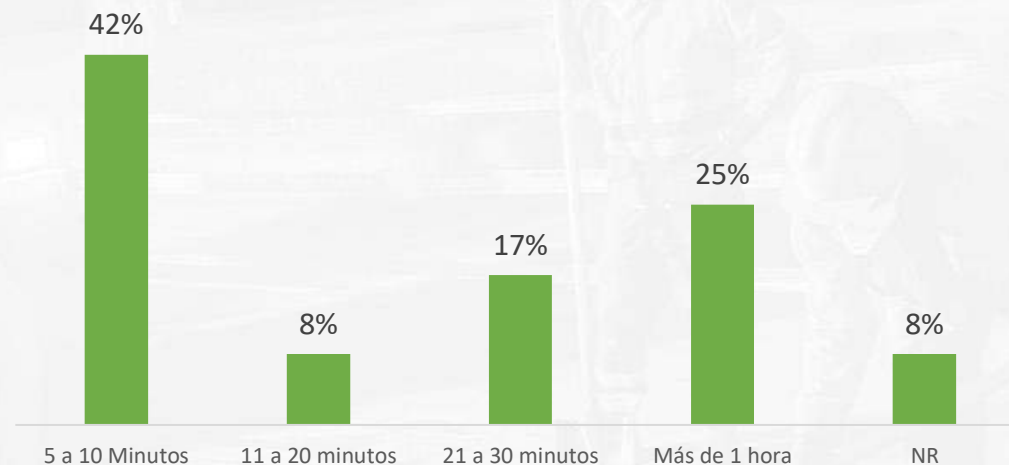
Base: 12 encuestas

Servicio de Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU

¿la herramienta fue ágil en la búsqueda?



¿Estime cuanto tiempo duro el servicio prestado?



Base: 12 encuestas

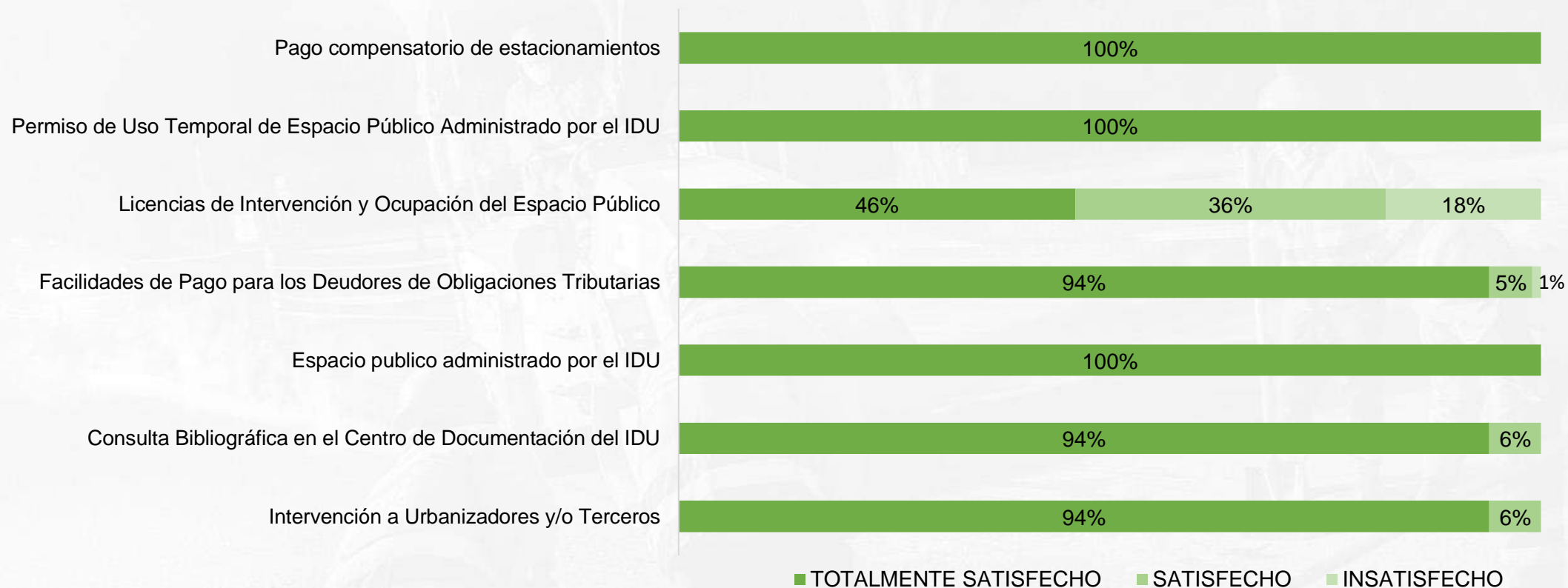


06

Satisfacción
general

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y/o servicio recibido?



Base: 124 encuestas

Satisfacción general

A nivel general,



Base: 124 encuestas

Si su respuesta es NO ¿Por qué?

Centro de documentación	Menciones
Sistema caído no deja descargar archivos.	1

Base: 1 encuesta



09

Sugerencias y/o
observaciones

Sugerencias y/o observaciones



Los tiempos son extensos para respuesta o actas
Mejorar el trámite de planos record

Orientar más al ciudadano en el acuerdo de pago
Que no cobren tantos impuestos

Gracias

Felicitaciones

Poder realizar el trámite de manera virtual o en los CADES

No le han enviado copia del Acuerdo de pago

Mejorar los tiempos de respuesta a las radicaciones

El grupo de trabajo es muy comprometido

Base: 124 encuestas – 43 menciones

Gracias



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

