



Instituto de Desarrollo Urbano

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

Primer Trimestre 2025



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



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: 23.107 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2025.

Tipo de muestreo: Muestreo no probabilístico por tasa de respuesta del ciudadano que realizó trámites asociados a valorización por los canales: chat virtual, telefónico y presencial.

Tamaño de muestra: 2.773 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 2.414 Chat virtual IDU, 290 Calle 22 y 69 Cades y SuperCades.

Tipo de encuesta: Encuesta autodiligenciable chat virtual y presencial en Punto de atención Calle 22, Cades y SuperCades.

Período de recolección: Febrero, marzo y abril del 2025.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Sexo

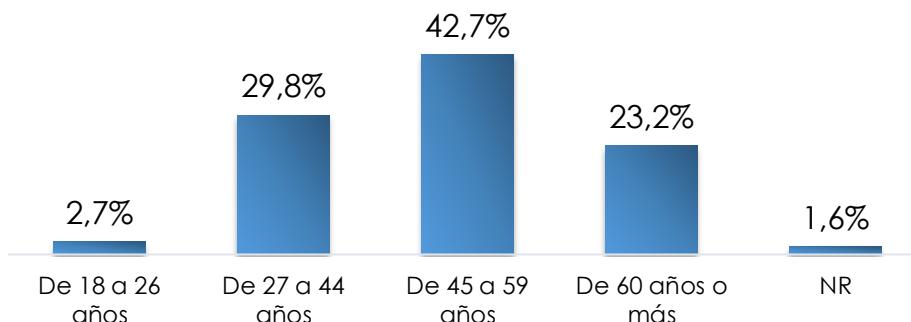


44,1%

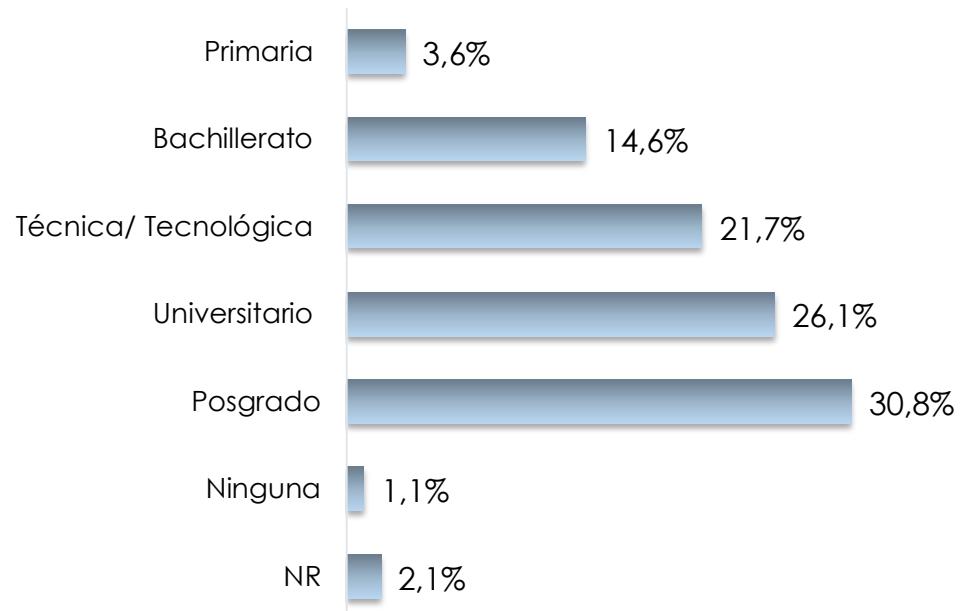
54,5%

NR 1,4%

Edad



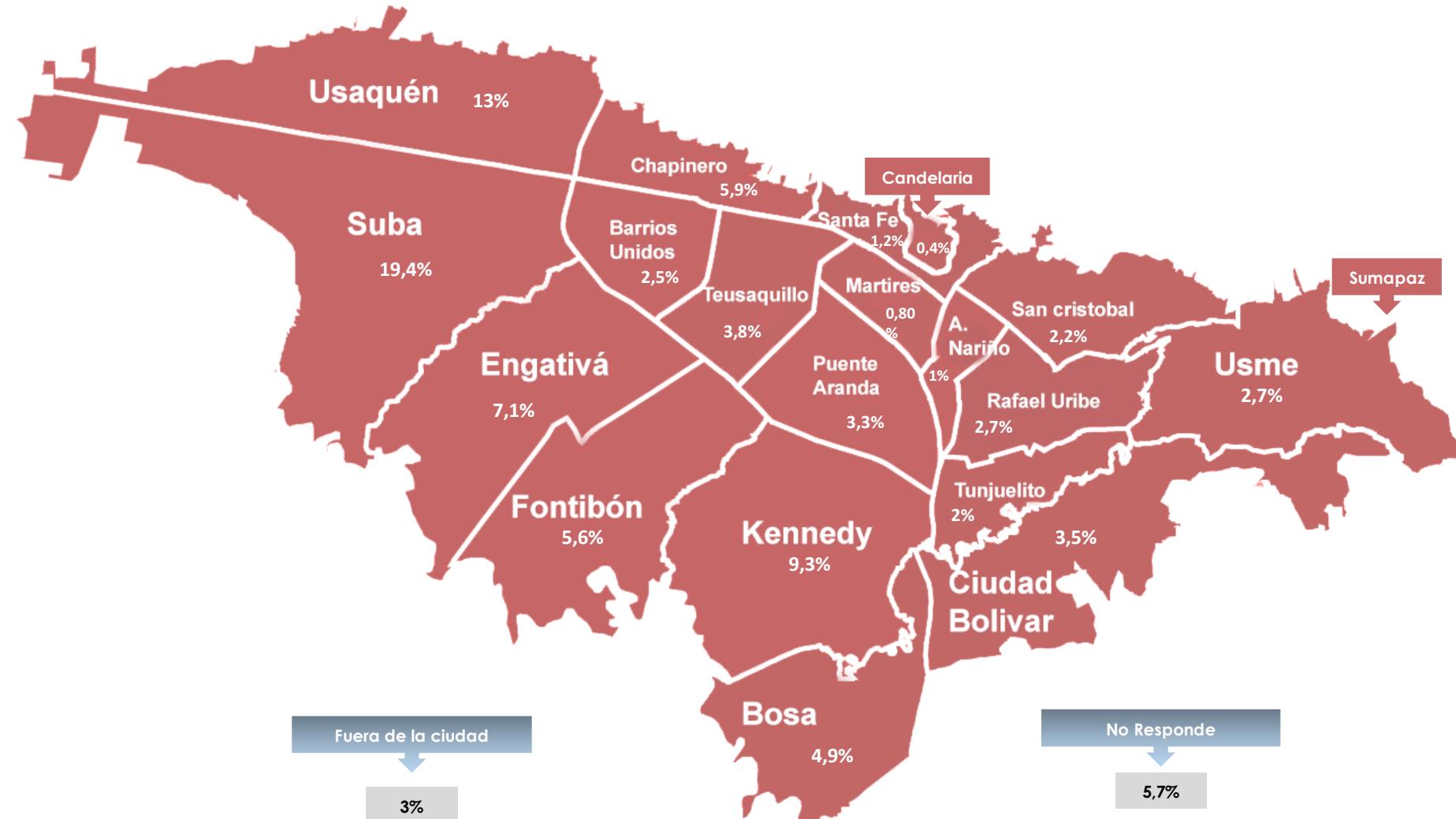
Nivel educativo



Base: 2773 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

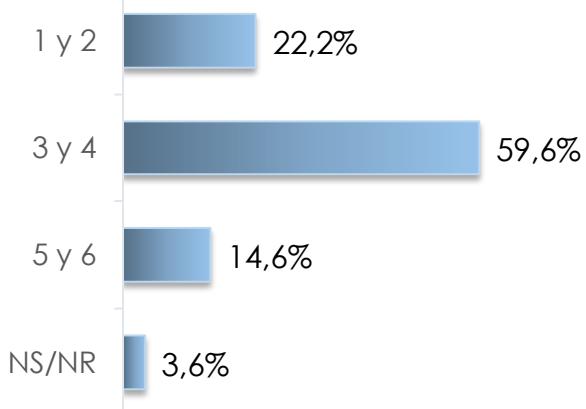
¿En qué localidad vive?



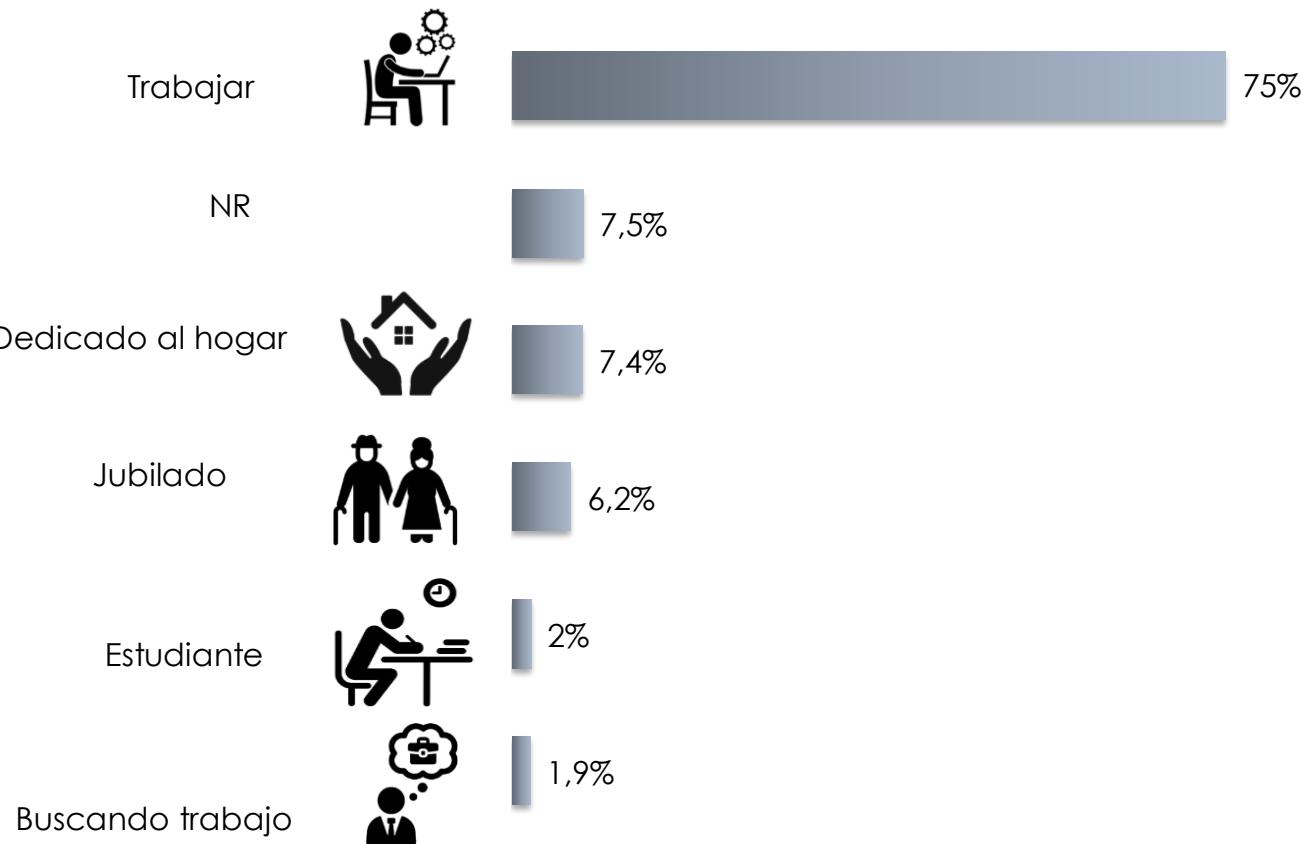
Base: 2773 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



Ocupación



Base: 2773 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Qué trámite adelantó?*

Cert. de Est. Cuenta para trámite notarial

92,2%

Estado de cuenta informativo

1,9%

Notificaciones

4,5%

Recursos de reconsideración

0,8%

Devoluciones

0,6%

Base: 359 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

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

96%

Si

4%

No

Base: 332 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?

67%

33%

Si

Base: 12 encuestas

No

Accesibilidad y asignación de turnos



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



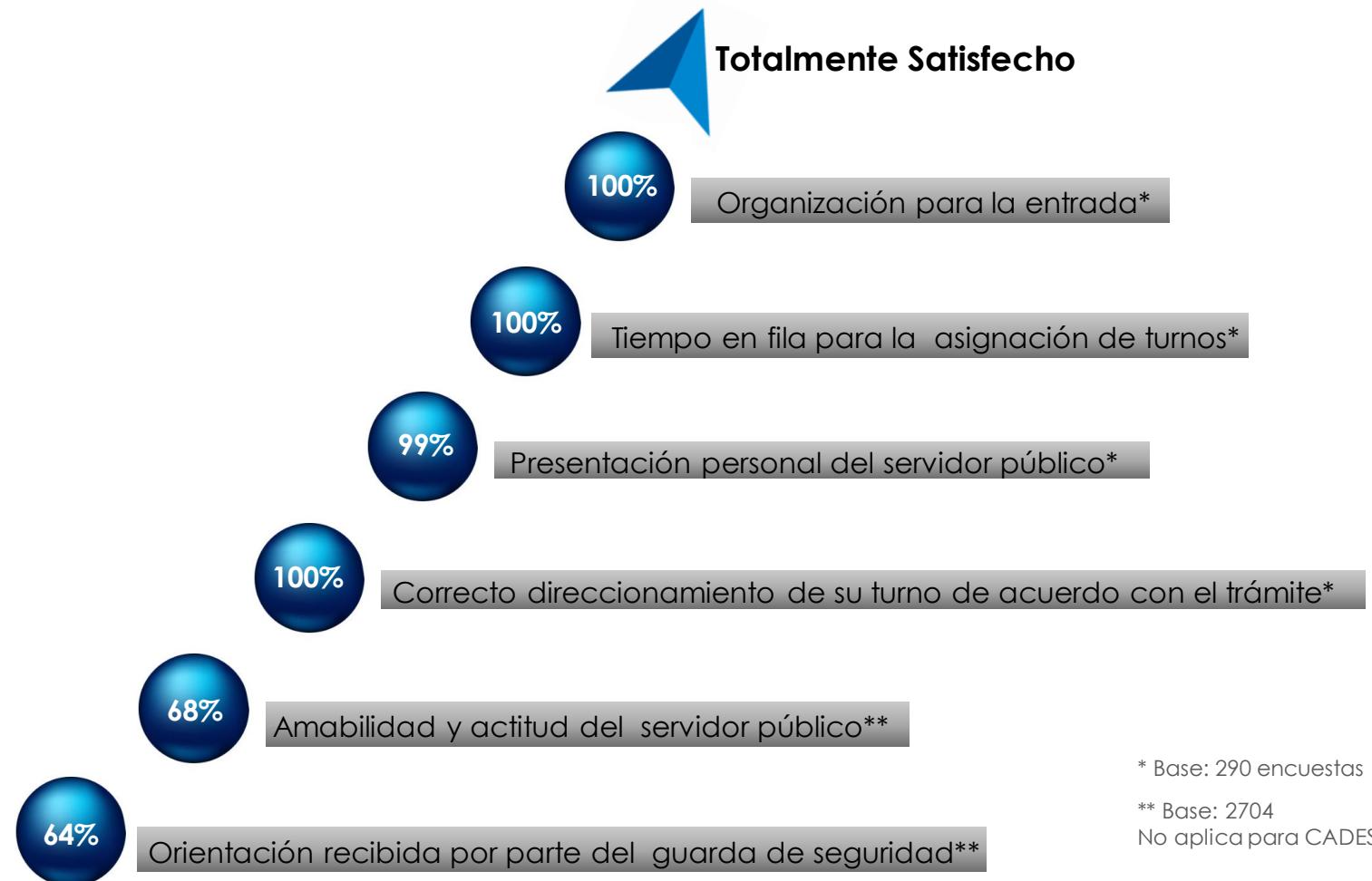
Accesibilidad y asignación de turnos

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asignación de turnos?



Base: 2,704 encuestas
*No aplica para CADES

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



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?

67,2%
Totalmente Satisfecho



Base: 2.773 encuestas

Totalmente Satisfecho*



Presentación personal del servidor público



Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento



Interés del servidor público



Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados



Amabilidad del servidor público que atendió su solicitud



Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor

Base: 359 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

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...?



Base: 359 encuestas
No aplica para Chat Valorización



Instalaciones físicas

Instalaciones físicas

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



Base: 290
* Solo aplica para calle 22

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

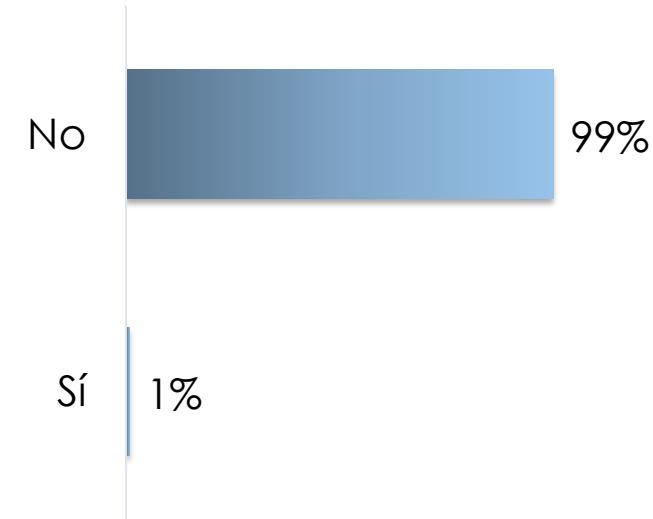


Base: 290
* Solo aplica para calle 22

COMUNICACIÓN



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



Base: 359 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?

100%
Totalmente Satisfecho



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

Base: 3 encuestas



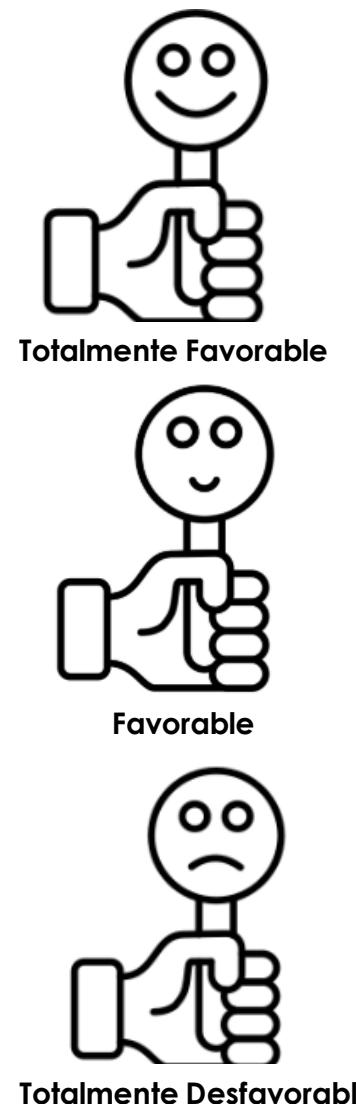
IMAGEN DEL IDU



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



IMAGEN DEL IDU



Base: 359 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

¿Por qué una calificación menor a 5?

Falta mejorar la infraestructura vial

Obras demoradas

Falta por mejorar

No atienden de forma oportuna los requerimientos

Base: 12 menciones

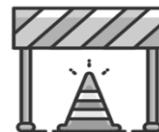
IMAGEN DEL IDU

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

Construcción de vías y espacio público



Mantenimiento de vías y espacio público



Social y participación



Información y Comunicación



Base: 359 encuestas

No aplica para Chat Valorización

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

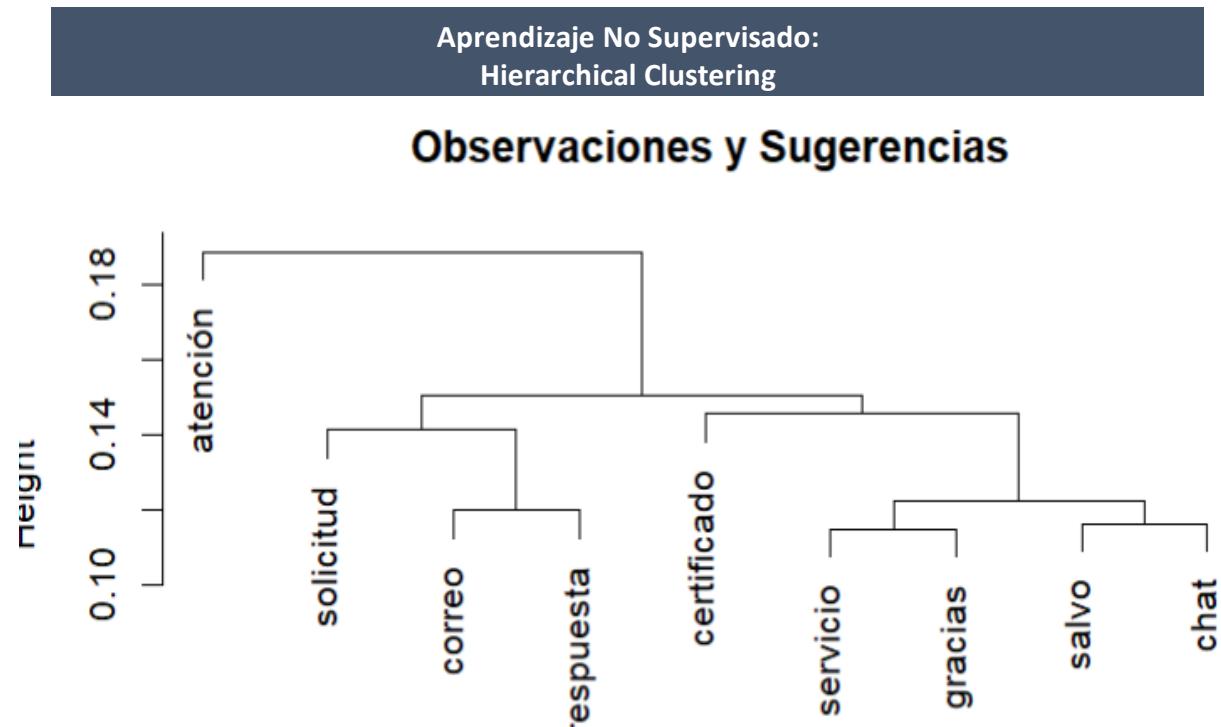


SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



Aprendizaje No Supervisado:
Hierarchical Clustering

Observaciones y Sugerencias



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:

- Solicita la respuesta al correo electrónico
- Gracias por el servicio
- Solicito paz y salvo por el chat
- Mejorar la atención del chat

Base: 2773 encuestas - 819 menciones



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

Instituto de
DESARROLLO URBANO

INDICADOR DE SATISFACCIÓN



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en los trámites asociados al cobro 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 | 2704 | 1958 | 72,4% | 88,4% |
| Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público | 2773 | 1863 | 67,2% | 100% |
| Módulo de percepción frente al trámite | 359 | 356 | 99,2% | 99,3% |
| Módulo de Instalaciones físicas | 290 | 290 | 100% | 100% |
| * Módulo de comunicaciones | 3 | 3 | 100% | 100% |
| * Módulo de imagen | 359 | 343 | 95,5% | 57% |
| Promedio Sin Imagen y sin Comunicación | | | 84,7% | 96,9% |
| Indicador de satisfacción: | | 90,8% | | |

*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

Síguenos en nuestras redes sociales



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

