

## Informe Atención al Contribuyente Primer Trimestre 2015



**Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención y Servicio ofrecido  
por el IDU en el desarrollo de trámites y servicios  
Primer trimestre de 2015**

Partiendo de los lineamientos de mejoramiento continuo impulsados por la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Oficina de Atención al Ciudadano, elaboró la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y servicio ofrecido en desarrollo de trámites y servicios ofrecidos por la entidad. Esta encuesta cuenta con treinta y dos preguntas (32) en las que se indaga sobre la percepción frente al servicio recibido por parte del IDU, la accesibilidad al servicio de atención al ciudadano, junto con la percepción y caracterización del trámite realizado. Asimismo, cuenta con un módulo del solicitante de certificado de estado de cuenta para trámite notarial. Adicionalmente, en la encuesta se destinaron espacios para que los ciudadanos consultados plasmaran sus sugerencias y observaciones.

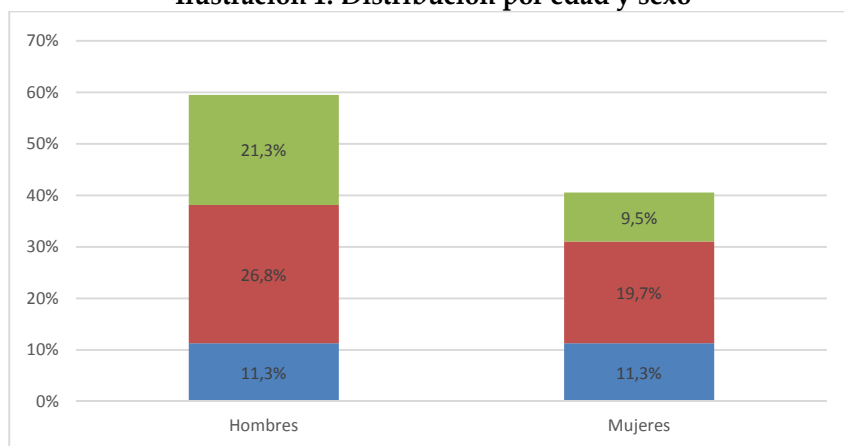
En el siguiente informe descriptivo, se presentan los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y servicio ofrecido por el IDU en el Punto de Atención al Contribuyente en los meses de Enero, Febrero y Marzo del presente año.

El tamaño de muestra establecido fue de 380 encuestas, este número se determinó teniendo en cuenta los resultados observados en meses anteriores con la encuesta realizada por la Oficina de Atención al Contribuyente, en la que alrededor del 90% de los usuarios está satisfecho con el servicio, considerando un 95% de confianza y un error de estimación del 5%, el tamaño mensual es de 138 encuestas.

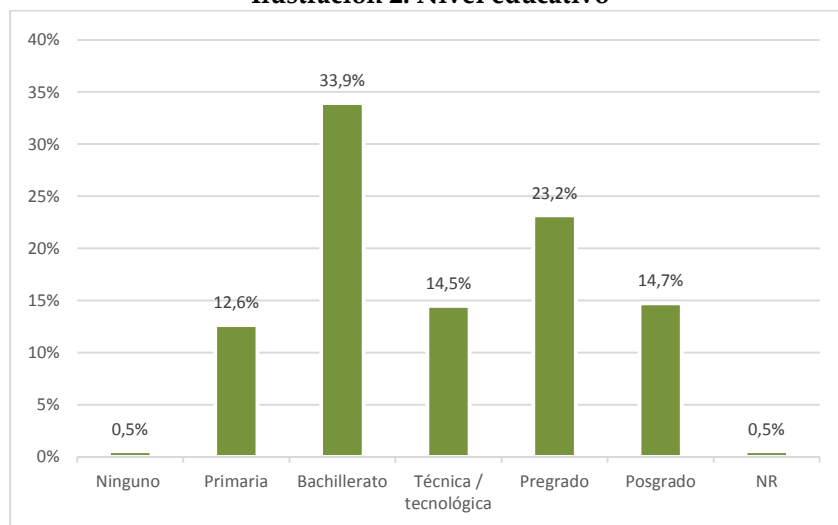
## 1. Caracterización de la muestra

La muestra está distribuida entre 59.5% hombres y 40.5% mujeres, cerca del 50% se concentran en el grupo de 40 a 59 años. 47% tiene un nivel educativo de secundaria o inferior. Residen en la 19 localidades de Bogotá (excluyendo Sumapaz), el 47.4% en las localidades de Suba, Engativá, Usaquén y Kennedy. Se concentran en los estratos 2, 3 y 4 aunque cerca del 50% pertenece al estrato 3.

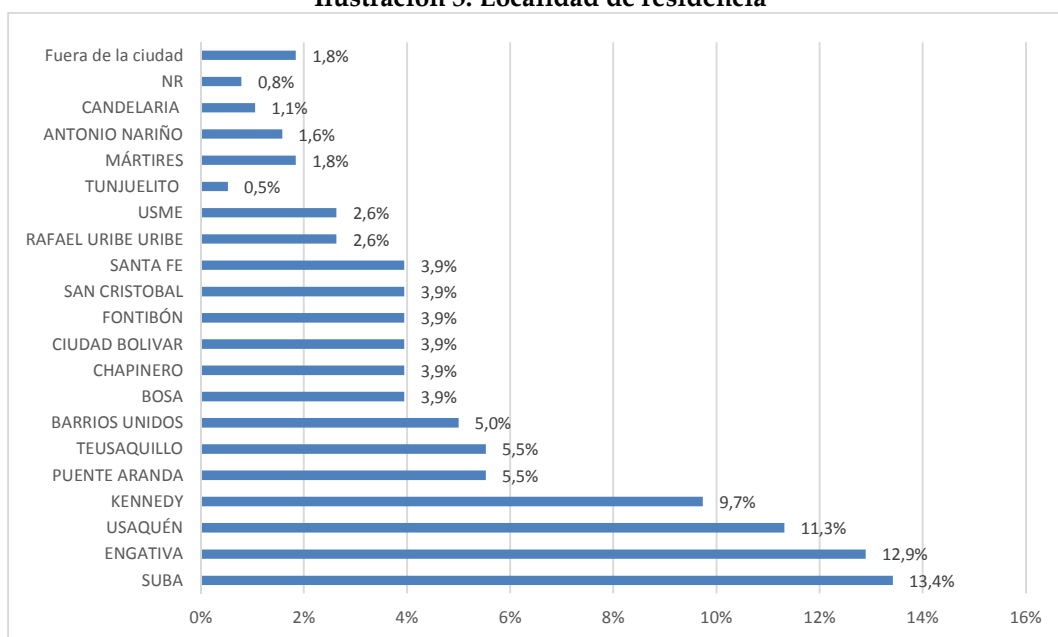
**Ilustración 1. Distribución por edad y sexo**



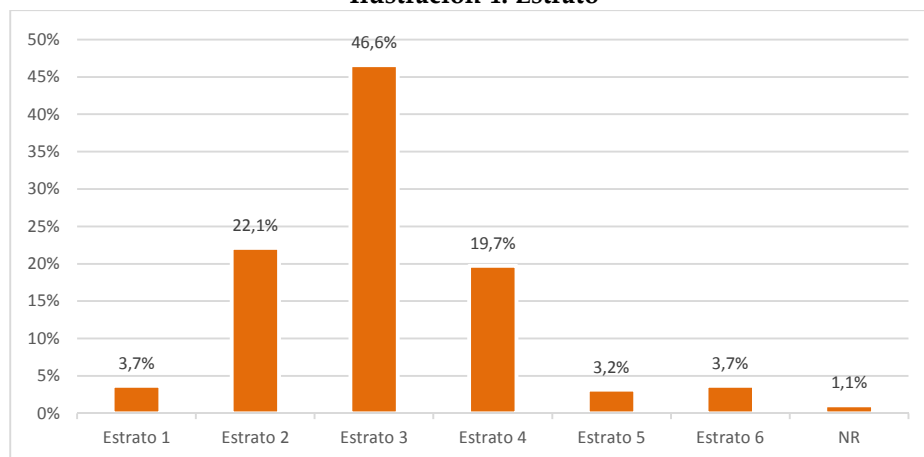
**Ilustración 2. Nivel educativo**



**Ilustración 3. Localidad de residencia**

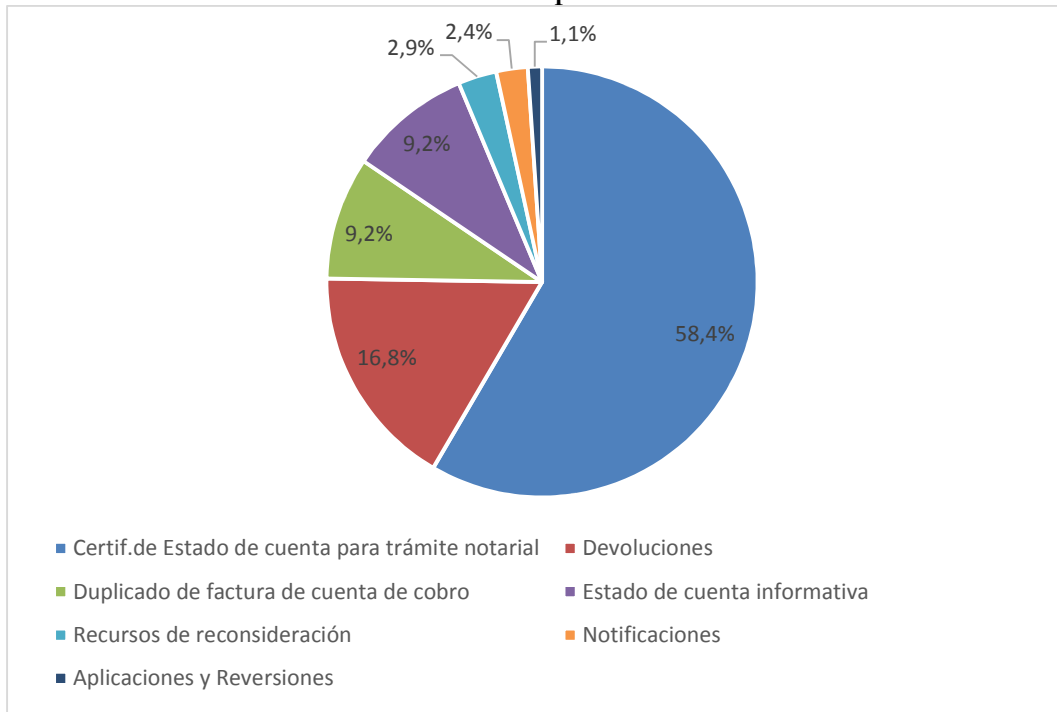


**Ilustración 4. Estrato**



Los entrevistados se acercaron al punto de atención al contribuyente para realizar algún tipo de trámite. El trámite más solicitado fue la solicitud del certificado de estado de cuenta para trámite notarial (58.4%), seguido de devoluciones (16.8%).

**Ilustración 5. Tipo de trámite**



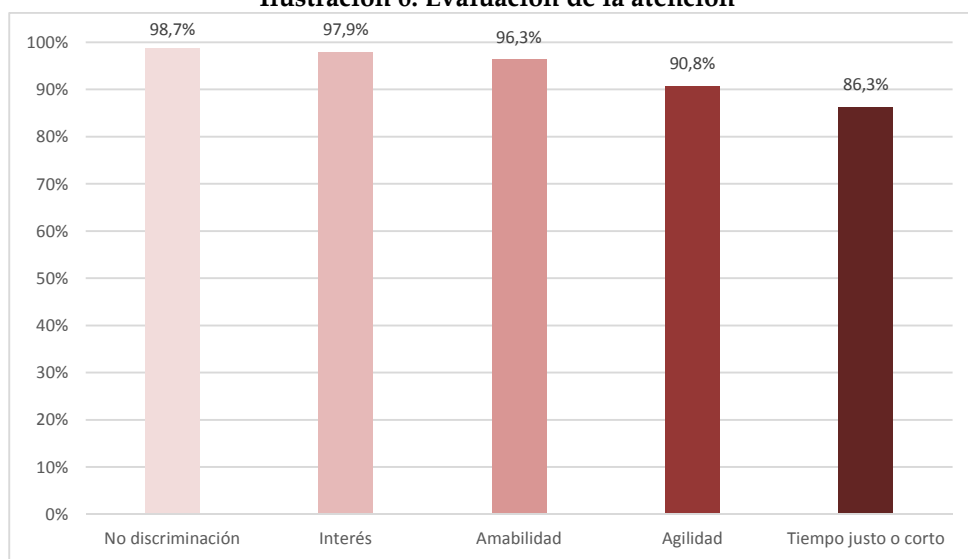
## **2. Percepción frente al servicio recibido por parte del IDU**

La atención brindada por los funcionarios se evalúa en cinco aspectos, la amabilidad, el interés del funcionario al recibir la solicitud, la agilidad de la Oficina en el desarrollo del trámite, el tiempo que tomo el punto de atención en dar respuesta al trámite y la percepción de discriminación hacia los ciudadanos por parte de los funcionarios. La amabilidad y el interés presentaron una muy buena evaluación, estando por encima del 95%. La agilidad fue buena para el 90.8%, por otro lado, el tiempo que le toma a la entidad dar respuesta a la solicitud, fue considerado justo o corto por el 86.3%.

El 1.3% (5 observaciones) de las personas se sintió discriminado, lo que da un resultado muy positivo en este aspecto, los motivos mencionados por estas personas fueron:

- El funcionario fue déspota
- No le prestaron atención
- No hay atención especial para tercera edad
- Tienen preferencias para atender a algunas personas

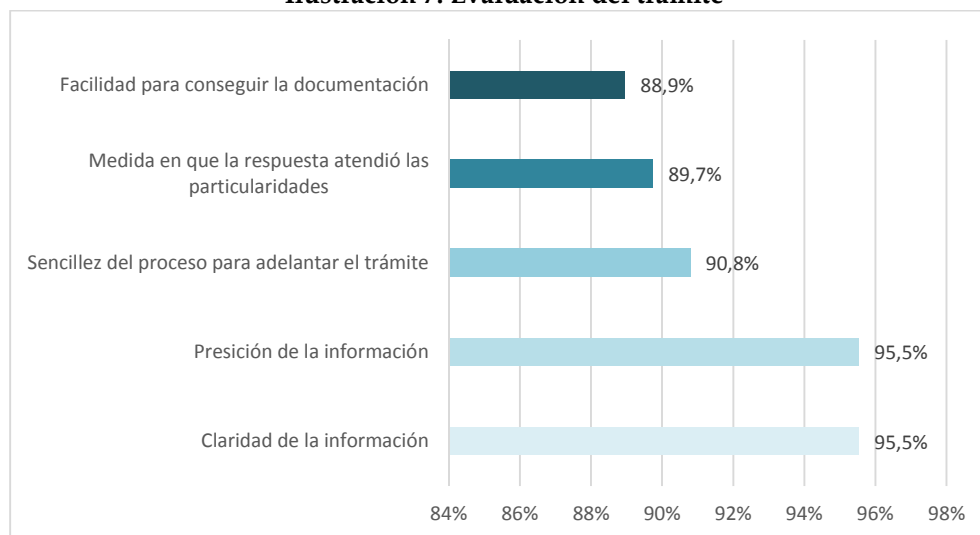
**Ilustración 6. Evaluación de la atención**



### 3. Percepción frente al trámite

Para un poco más del 95% de la personas, la información dada por los funcionarios acerca de su solicitud es clara y la precisa. El proceso es considerado sencillo por el 90.8%, para cerca del 90% conseguir los papeles exigidos es fácil. Un 89.7% considera que se atendieron las particularidades de su solicitud.

**Ilustración 7. Evaluación del trámite**

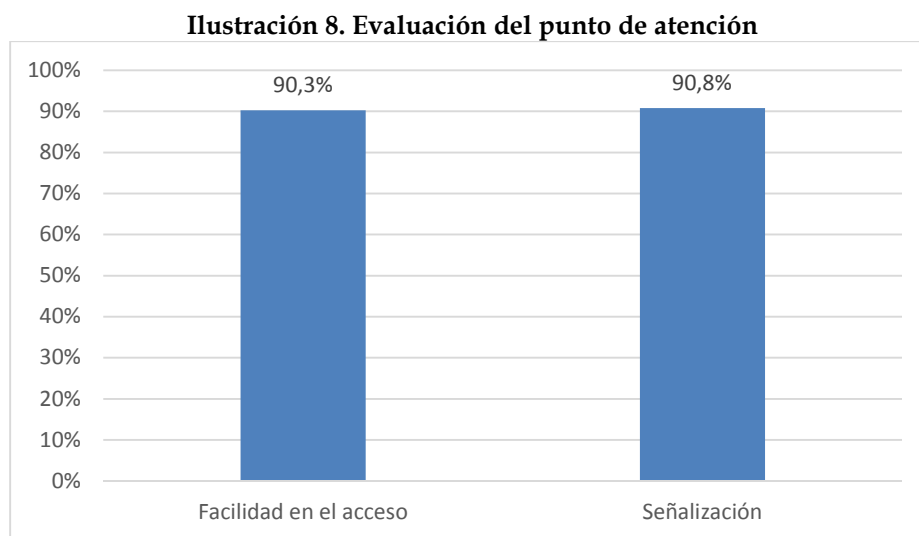


Entre el 10% que considero que conseguir la documentación es difícil, los motivos que dieron para ello son los siguientes:

- Dificultades para residentes en el exterior
- Muchos trámites adicionales
- Muchos documentos
- Falta claridad en los documentos requeridos

#### 4. Evaluación del punto de atención

El punto de atención presento problemas de acceso y de señalización para el 10% de la población.

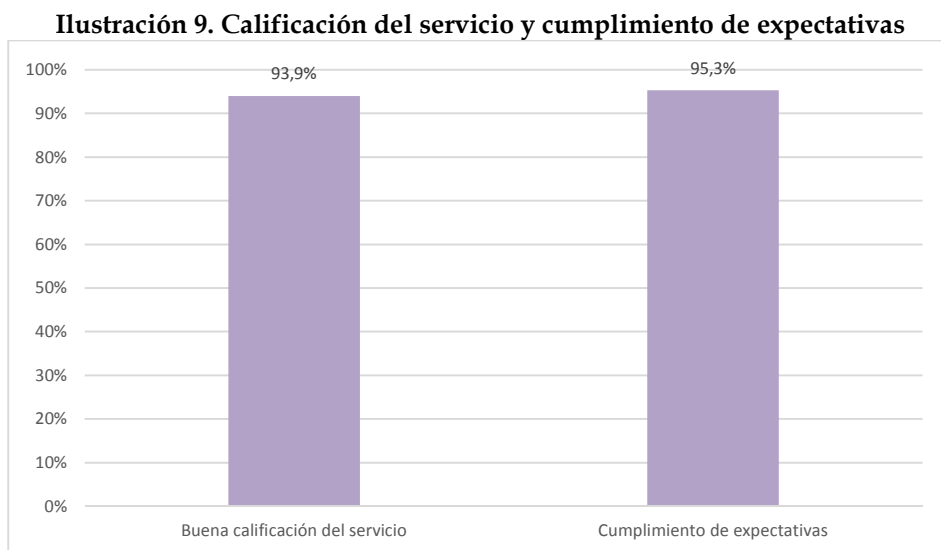


Los motivos dados por las personas para considerar como difícil el acceso son los siguientes:

- Desplazamiento (10)
- Problemas con la ubicación (5)
- Discapacidad (2)
- Inseguridad en la zona (2)
- Trámites adicionales (1)
- Falta de otros puntos de atención (1)

## 5. Evaluación general del servicio

El 93.9% de las personas dio una buena calificación del servicio en general, para el 95.3% se cumplieron o superaron sus expectativas con el servicio.



A continuación se listan las dificultades que las personas presentaron al realizar su trámite (Tabla 1) y las sugerencias ciudadanas para mejorar y simplificar el trámite (Tabla 2).

**Tabla 1. Dificultades**

Dificultades del trámite	Porcentaje
Demora en la atención	36,0%
Falta de otros puntos de atención	16,0%
Falta de información por parte de los funcionarios	12,0%
Falta de información en la documentación requerida	8,0%
Muchos trámites adicionales	8,0%
Demora en la respuesta	6,0%
Problemas para conseguir la documentación exigida	4,0%
No obtuvo respuesta	4,0%
Se atiende solo un trámite por turno	4,0%
Iluminación en las instalaciones	2,0%

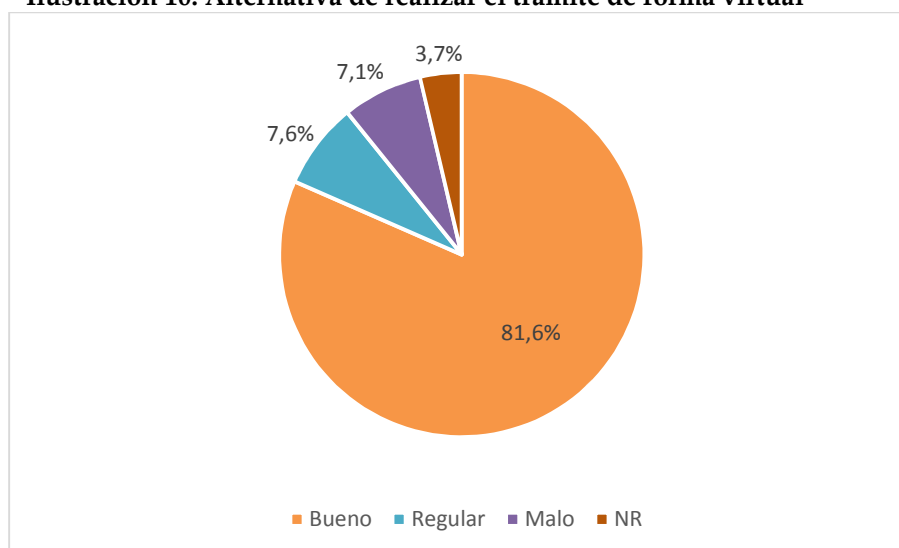


**Tabla 2. Sugerencias**

<b>Sugerencias para mejorar o simplificar el trámite</b>	<b>Porcentaje</b>
Implementar trámites virtuales	16,9%
Agilidad en la atención	16,9%
Habilitando otros puntos de atención	15,7%
Más funcionarios para la atención	12,4%
Brindando información completa sobre los requisitos	7,9%
Mejorar el sistema	7,9%
Capacitando a los funcionarios para mejorar la información brindada	7,9%
Menos tramites adicionales	4,5%
Utilizar el correo físico para enviar la respuesta	2,2%
Mejorando la atención	2,2%
Actualizando planos	2,2%
Mejorar la página WEB	2,2%
Facilitando la documentación para residentes en el exterior	1,1%

## 6. Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial

**Ilustración 10. Alternativa de realizar el trámite de forma virtual**



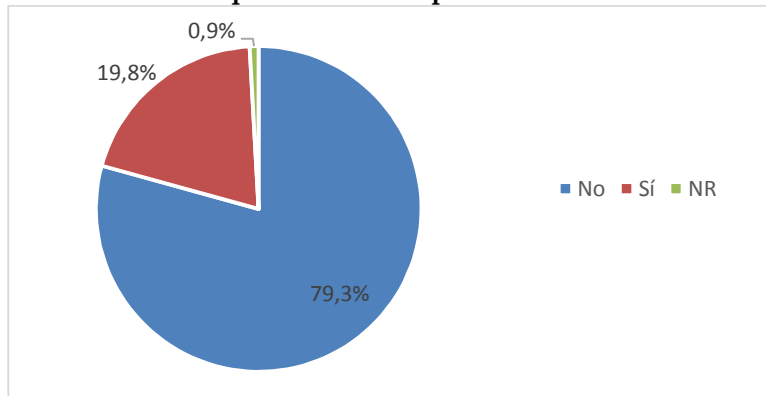
El 81.6% considera que el tener como alternativa el medio virtual (WEB) para solicitar certificados de Estado de Cuenta para trámite notarial, es algo favorable. A continuación se presentan los motivos para considerar buena o mala esta alternativa.

**Tabla 3. Motivos para considerar como buena o mala la alternativa de implementar el trámite de forma virtual**

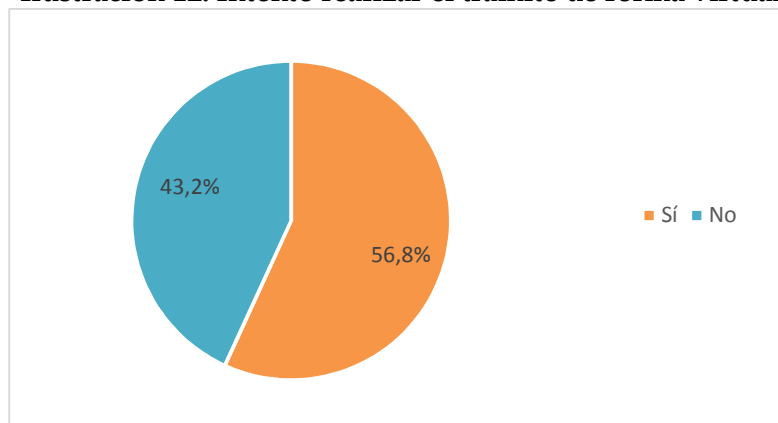
Bueno	Porcentaje	Malo	Porcentaje
Agilidad	26,6%	Problemas con la página WEB	14,6%
Ahorro de tiempo	43,6%	Es más difícil	39,6%
Evita el desplazamiento	16,0%	Es mejor personalmente	43,8%
Economía	3,5%	Inseguridad virtual	2,1%
Facilidad	10,3%		

Este trámite se puede llevar a cabo de forma virtual, pero solo un 19.8% de los encuestados tenía conocimiento de ello. Entre ellos, el 56.8% intentó realizarlo por este medio, pero se dirigieron al punto de atención al tener algunos inconvenientes, estos se presentan en la tabla 4.

**Ilustración 11. Sabe que el trámite se puede realizar de forma virtual**



**Ilustración 12. Intentó realizar el trámite de forma virtual**



Entre el 43.2% que sabía que el trámite se puede realizar de forma virtual, pero no intentó hacerlo, dieron como razones para no utilizarlo:

- Preferencia por el trámite presencial (10)
- No quiso (3)
- No tiene acceso a internet (1)
- Más de dos certificados no se pueden solicitar de forma virtual (1)

**Tabla 4. Dificultades para realizar el trámite de forma virtual**

Dificultad	Total
Problemas con la página	20
En la página no está la información completa o no es clara	3
Son más de dos y no se puede virtual	1

## 7. Comentarios y sugerencias

A continuación se presentan los comentarios y sugerencias de los ciudadanos, hacia el Instituto y para mejorar los servicios prestados por la Oficina de Atención al Contribuyente.

**Tabla 5. Comentarios y sugerencias**

Comentarios y sugerencias	Porcentaje
Arreglar vías	29,8%
Mejorar la interventoría de los proyectos	10,6%
Habilitar puntos de atención en toda la ciudad	8,5%
Corregir los problemas de la página WEB	8,5%
Agilizar los proyectos	6,4%
Brindar información más clara sobre los requisitos	4,3%
Más participación ciudadana en los proyectos	4,3%
Mejorar el procesos de devolución de pagos	4,3%
Dar continuidad a los proyectos de infraestructura	4,3%
Dar más información sobre la forma de hacer los trámites	4,3%
Cambiar la forma de hacer los avalúos de los predios	3,2%
Agilizar la atención	3,2%
Más funcionarios	2,1%
Mejorar la red vial	2,1%
Habilitar todos los trámites de forma virtual	2,1%
Habilitar puntos y ventanillas para tercera edad y discapacitados	1,1%
Más honestidad de los funcionarios encargados de la compra de predios	1,1%

## Ficha Técnica

<b>Encuesta de satisfacción</b>	<b>Oficina de Atención al Contribuyente</b>
<b>Periodo de recolección:</b>	Enero, Febrero y Marzo de 2015
<b>Cobertura</b>	IDU sedes Calle 22
<b>Universo:</b>	Ciudadanos que realizaron trámites en la Oficina de atención al contribuyente en los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2015
<b>Selección de entrevistados:</b>	Sondeo
<b>Tamaño muestral:</b>	380 personas
<b>Error estadístico de la muestra:</b>	5%
<b>Nivel de confianza</b>	95%, $Z=1.96$ ; $p=0.9$
<b>Tipo de encuesta:</b>	Entrevista personal
<b>Método de recolección:</b>	Cuestionario



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO