

## Informe Atención al Contribuyente Segundo Trimestre 2015



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## **Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención y Servicio ofrecido por el IDU en el Punto de Atención al Contribuyente, segundo trimestre de 2015**

Teniendo en cuenta los lineamientos de mejoramiento continuo impulsados desde el Equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Atención al Ciudadano, se elaboró la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y servicio ofrecido en el Punto de atención al Contribuyente. 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.

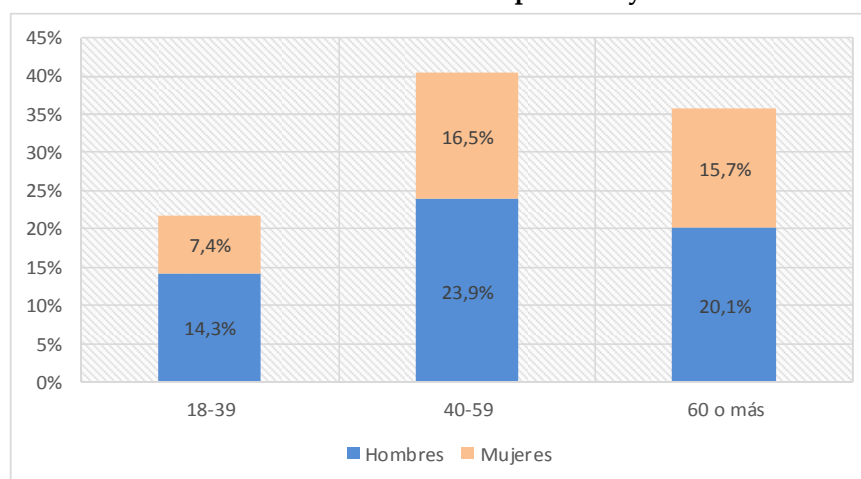
En el siguiente informe descriptivo, se presentan los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y servicio ofrecido por el IDU en el Punto de Atención al Contribuyente en los meses de Abril, Mayo y Junio del presente año.

Para este trimestre se realizaron 498 encuestas, el tamaño de muestra mínimo aceptable es de 417, realizando 139 mensuales, 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%.

## 1. Caracterización de la muestra

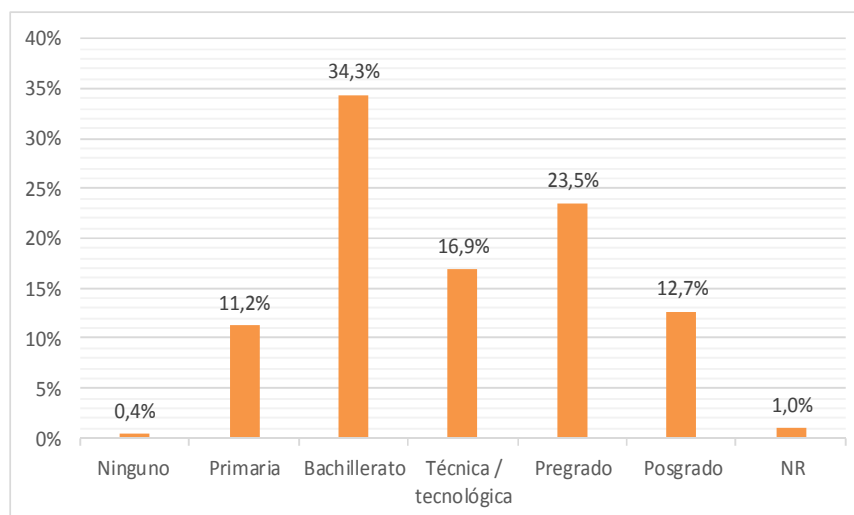
La muestra está distribuida entre 58.6% hombres y 41.4% mujeres, el 40% se concentran en el grupo de 40 a 59 años, 36% tienen 60 años o más, 22% están entre los 18 y los 39 años, el 2% no reportó su edad. 45.9% tiene un nivel educativo de secundaria o inferior. Residen en las 19 localidades de Bogotá (excluyendo Sumapaz), las localidades más frecuentes son Engativá, Suba, Usaquén y Kennedy con porcentajes cercanos al 12%. Se concentran en el estrato 3 (50%) aunque se presentaron personas de todos los estratos.

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



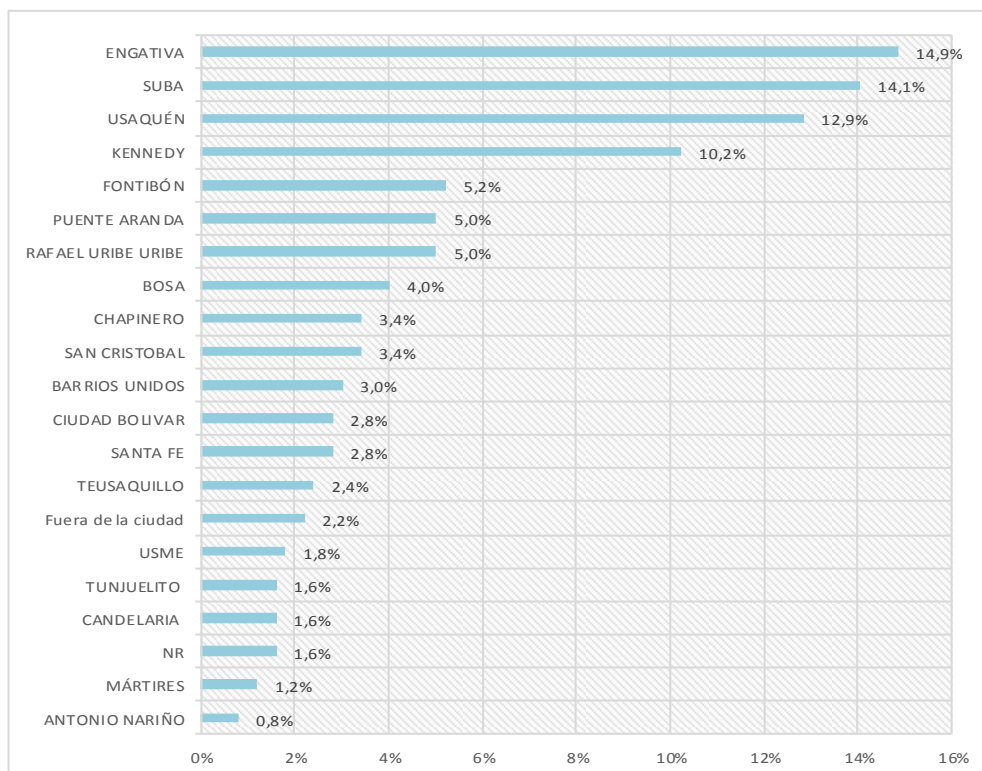
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

**Ilustración 2. Nivel educativo**



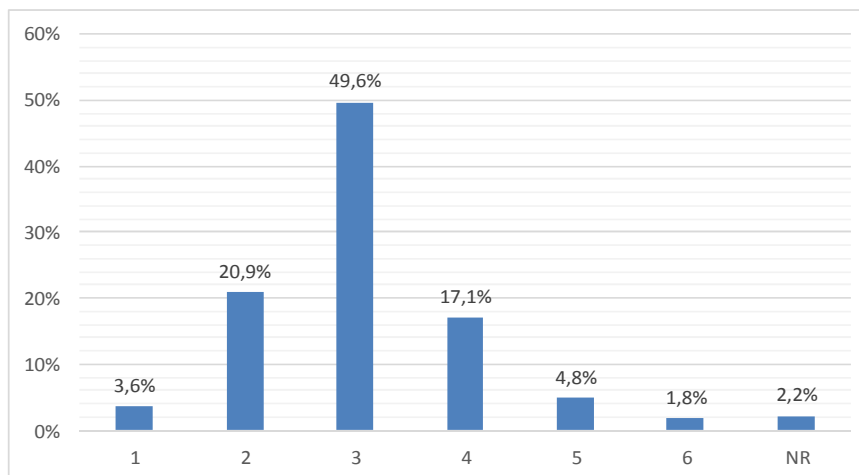
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

**Ilustración 3. Localidad de residencia**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

**Ilustración 4. Estrato**

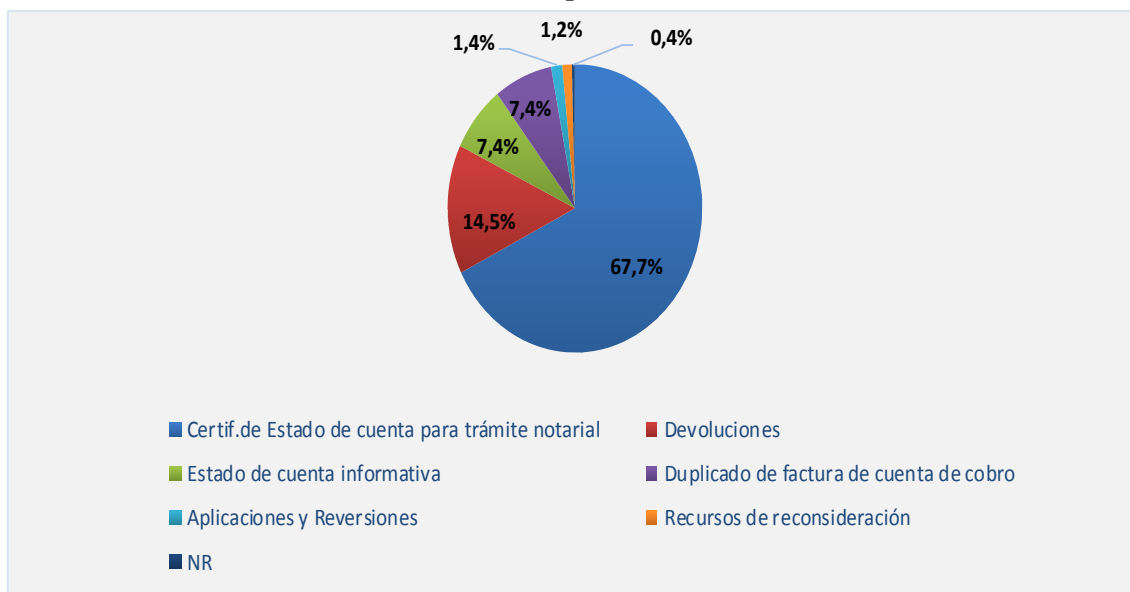


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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 (67.7%), seguido de devoluciones (14.5%).

Ilustración 5. Tipo de trámite



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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

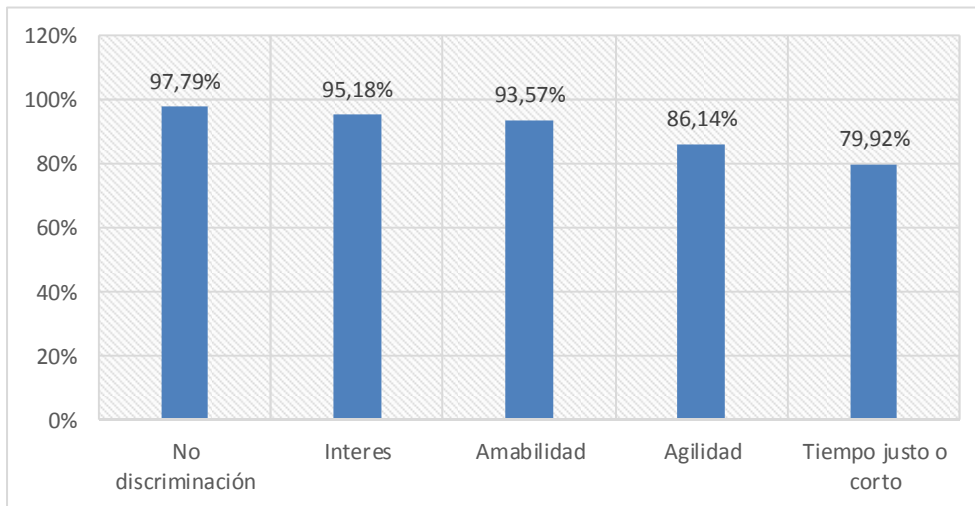
La atención brindada por los funcionarios se evalúa en cinco aspectos, la amabilidad, el interés del funcionario al recibir la solicitud, la agilidad de la Oficina en el desarrollo del trámite, el tiempo que tomo el punto de atención en dar respuesta al trámite y la percepción de discriminación hacia los ciudadanos por parte de los funcionarios. La No discriminación y el interés presentaron una muy buena evaluación, estando por encima del 95%. La amabilidad fue buena para el 93.6%. El 86.1% califica como ágil la atención brindada, por otro lado, el tiempo que le toma a la entidad dar respuesta a la solicitud, fue considerado justo o corto por el 79.9%.

El 2.2% de las personas (11 observaciones) se sintió discriminado, lo que da un resultado muy positivo en este aspecto, los motivos mencionados por estas personas fueron:

- Algo racista

- La persona que atiende en la ventanilla preferencial dificulta mucho el trámite
- No le prestaron atención
- En general mala atención, no agilizan no dan información
- No verifican bien los datos y toca hacer doble trabajo
- Falta atención especial para la tercera edad
- Vengo a pagar soy propietario y no puedo

**Ilustración 6. Evaluación de la atención**

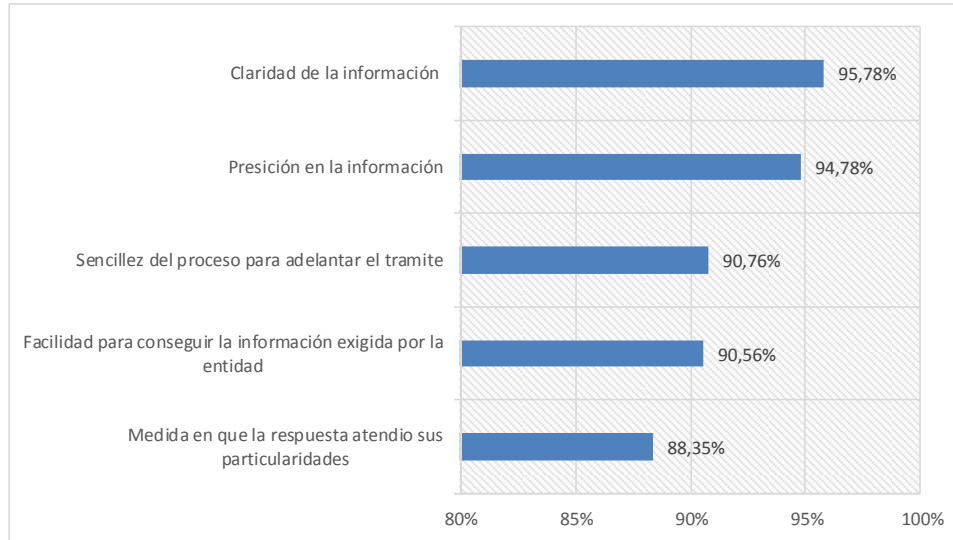


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

### 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 90.5% conseguir los papeles exigidos es fácil. Un 88.3% considera que se atendieron las particularidades de su solicitud.

**Ilustración 7. Evaluación del trámite**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

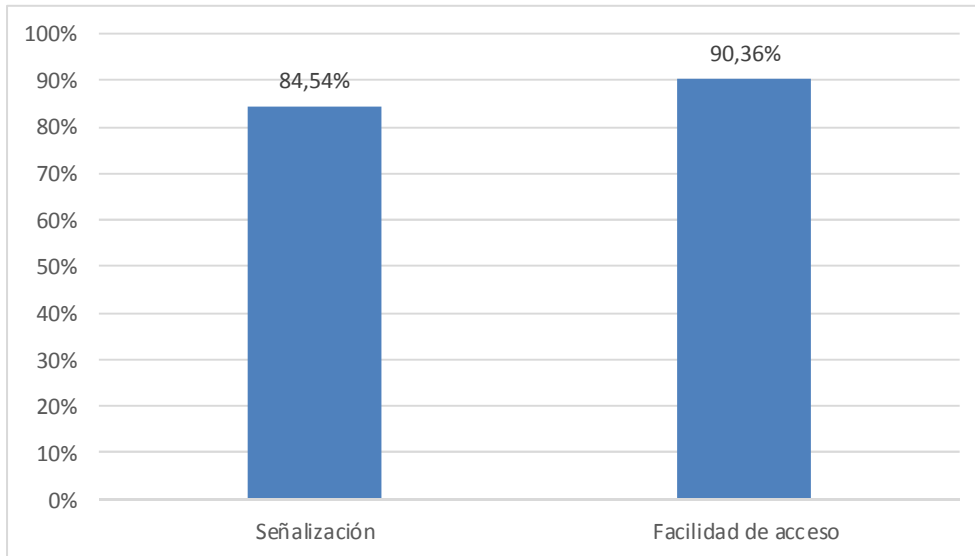
Entre el 4.2% que considero que conseguir la documentación es difícil, los motivos que dieron para ello son los siguientes:

- No llego la factura
- Muchos trámites
- Muchos documentos
- Perdida de factura
- Falta claridad e información en los documentos requeridos
- Dificultades para residentes en el exterior
- Dificultades por muerte de dueño

#### **4. Evaluación del punto de atención**

El punto de atención presento problemas de acceso y de señalización para cerca del 5% de la población.

**Ilustración 8. Evaluación del punto de atención**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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

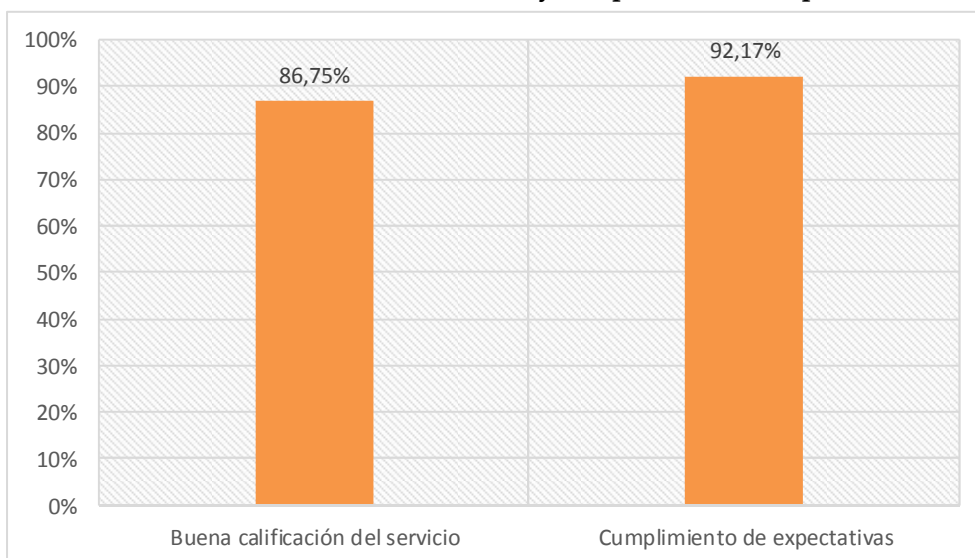
- Desplazamiento (8)
- Problemas con la ubicación (9)
- Discapacidad (1)
- Inseguridad en la zona (1)
- Mucha demora en la atención (3)
- Descentralizar el servicio (1)

## **5. Evaluación general del servicio**

El 86.75% de las personas dio una buena calificación del servicio en general, para el 92.17% se cumplieron o superaron sus expectativas con el servicio.



**Ilustración 9. Calificación del servicio y cumplimiento de expectativas**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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**

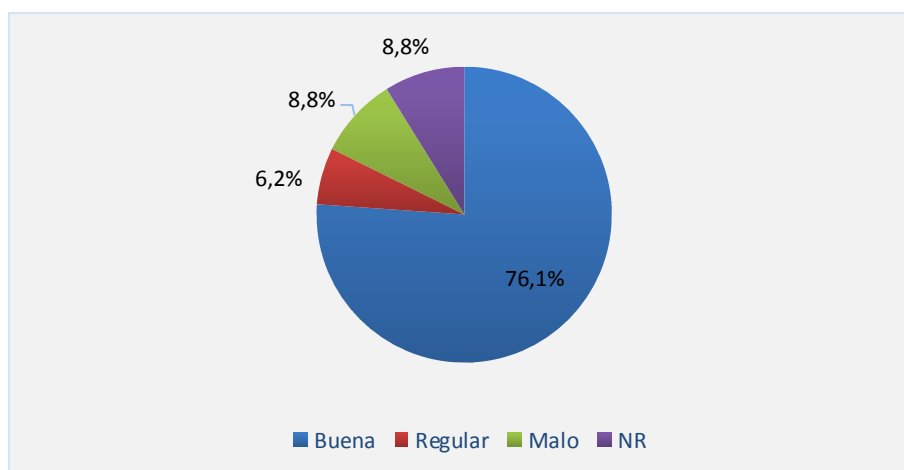
Dificultades del trámite	Porcentaje
Demora en la atención	36,0%
Falta de otros puntos de atención	16,0%
Falta de información por parte de los funcionarios	12,0%
Falta de información en la documentación requerida	8,0%
Muchos trámites adicionales	8,0%
Demora en la respuesta	6,0%
Problemas para conseguir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

**Tabla 2. Sugerencias**

Sugerencias para mejorar o simplificar el trámite	Porcentaje
Implementar trámites virtuales	16,9%
Agilidad en la atención	16,9%
Habilitar 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 trámites adicionales	4,5%
Utilizar el correo físico para enviar la respuesta	2,2%
Mejorar la atención	2,2%
Actualizar los 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**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

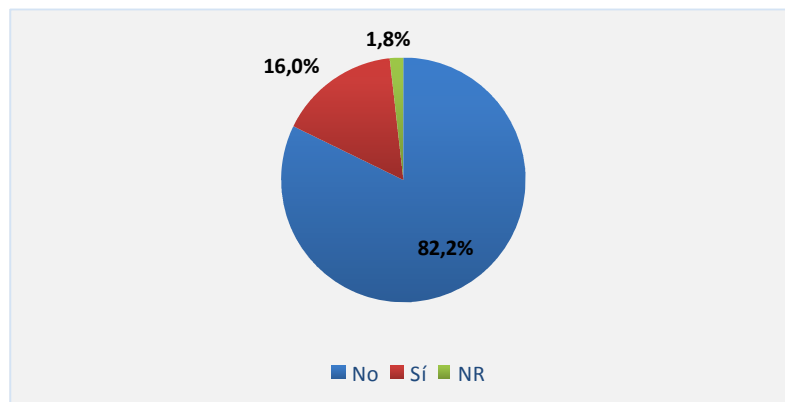
El 76.1% considera que el tener como alternativa el medio virtual (WEB) para solicitar certificados de Estado de Cuenta para trámite notarial, es algo favorable. A continuación se presentan los motivos para considerar buena o mala esta alternativa.

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

Bueno	Porcentajes	Malo	Porcentajes
Ahorro de tiempo	48.92%	Problemas con la página WEB	22,45%
Evita el desplazamiento	17.30%	Prefieren presencial	44,9%
Agilidad	20.81%	Inseguridad virtual	6,12%
Facilidad	9.19%	No saben usar estas herramientas	26,53%
Economía	2.70%		
Otros	1.08%		

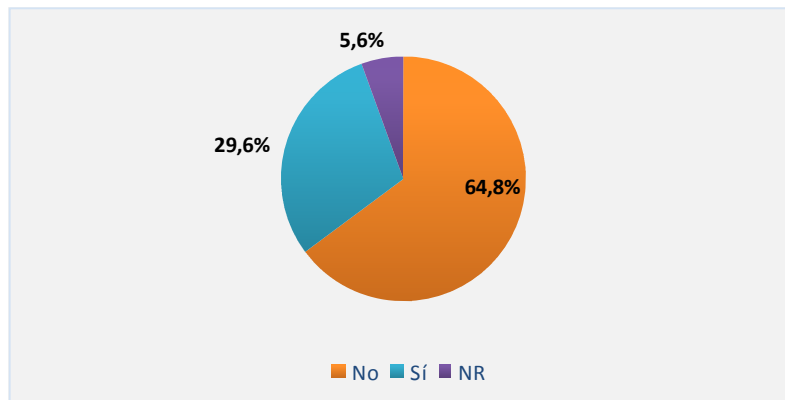
Este trámite se puede llevar a cabo de forma virtual, pero solo un 16% de los encuestados tenía conocimiento de ello. Entre ellos, el 29.6% intentó realizarlo por este medio, pero se dirigieron al punto de atención al tener algunos inconvenientes, estos se presentan en la tabla 4.

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



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Entre el 64.8% que sabía que el trámite se puede realizar de forma virtual, pero no intento hacerlo, dieron como razones para no utilizarlo:

- Preferencia por el trámite presencial (5)
- No lo ha realizado nunca (2)
- No maneja internet (1)
- Es predio nuevo (1)
- Se olvidó (1)
- Muchas falencias en el sistema (1)
- Seguridad (1)
- Desconocimiento de la página (1)

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

Dificultad	Total
Fallas en la plataforma	26
Problemas con el chip	2
Falta información	2
Demasiados datos para realizar el trámite	1
No obtuvo respuesta	1
El trámite solo se puede personal	1
Solo permite al dueño realizar el trámite	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	Porcentajes
Falta mejorar las calles en toda la ciudad	16,67%
Falta de información para todos trámites	15,08%
Buen servicio	10,32%
Agilizar la atención	8,73%
El cobro de valorización debe ser coherente	4,76%
Se cae mucho la plataforma	4,76%
Se demoran mucho en la devolución del dinero	3,97%
Falta amabilidad	3,97%
Aumentaron los trámites en vez de disminuir	3,17%
Al momento de la compra de predios los pagan mal	3,17%
Mal manejo de la información	3,17%
Falta señalización del punto de atención IDU	2,38%
El espacio de atención es muy pequeño	2,38%
Faltan baños para los usuarios	2,38%
El adulto mayor merece otra atención	2,38%
Falta personal más capacitado	1,59%
Descentralizar el IDU	1,59%
A la hora del almuerzo deben atender	1,59%
Las obras deben ser completas	1,59%
Los descuentos deben mantenerse siempre	0,79%
Buenas las encuestas	0,79%
Deben cumplir con todas la obligaciones	0,79%
Cumplir con los tiempos de obra	0,79%
Acabar la corrupción	0,79%
Reubicación de los vendedores informales	0,79%
Que se entreguen las facturas a tiempo	0,79%
Mejorar la logística	0,79%

## Ficha Técnica

<b>Encuesta de satisfacción</b>	<b>Oficina de Atención al Contribuyente</b>
<b>Periodo de recolección:</b>	Abril, Mayo y Junio 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 Abril, Mayo y Junio de 2015
<b>Selección de entrevistados:</b>	Sondeo
<b>Tamaño muestral:</b>	498 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