

Informe Atención al Contribuyente Tercer Trimestre 2015



**Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención y Servicio ofrecido
por el IDU en el Punto de Atención al Contribuyente Calle 22
Tercer trimestre de 2015**

Teniendo en cuenta los lineamientos de mejoramiento continuo impulsados desde la Oficina de Atención al ciudadano, equipo de Seguimiento y Evaluación, se elaboró la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y servicio ofrecido por el IDU, puntualmente frente a los trámites adelantados 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 brindado, la accesibilidad al servicio de atención al ciudadano, junto con la percepción y caracterización del trámite realizado. Asimismo, cuenta con un módulo que permite conocer la percepción frente a la solicitud virtual del trámite: 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 Calle 22 en los meses de Julio, Agosto y Septiembre del presente año.

Para este trimestre se realizaron 520 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 en 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

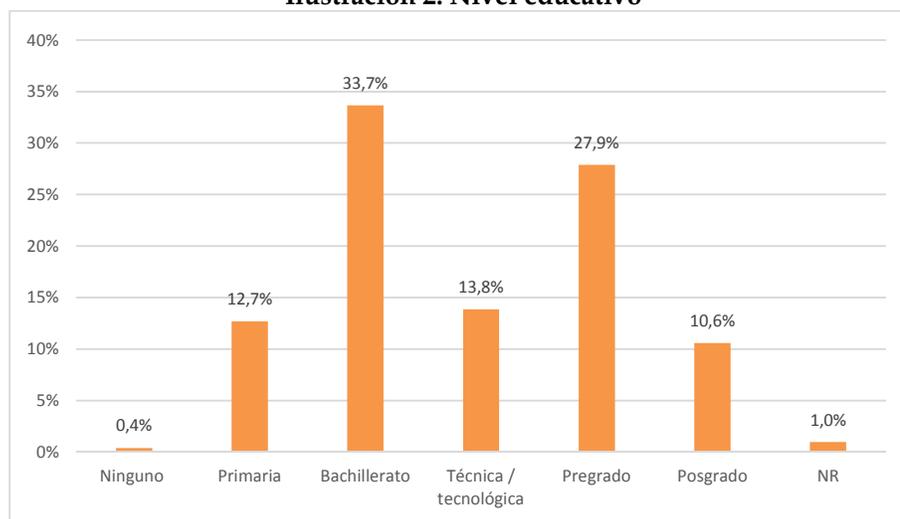
La muestra está distribuida entre 57.3% hombres y 42.7% mujeres, el 46.9% se concentran en el grupo de 40 a 59 años, 26.7% tienen 60 años o más, 24.2% están entre los 18 y los 39 años, el 2.1% no reportó su edad. 46.7% tiene un nivel educativo de secundaria o inferior. Residen en las 19 localidades de Bogotá (excluyendo Sumapaz), las localidades más frecuentes son Suba, Engativá y Usaquén con porcentajes cercanos al 12%. Se concentran en el estrato 3 (42.9%) aunque se presentaron personas de todos los estratos.

Ilustración 1. Distribución por edad y sexo



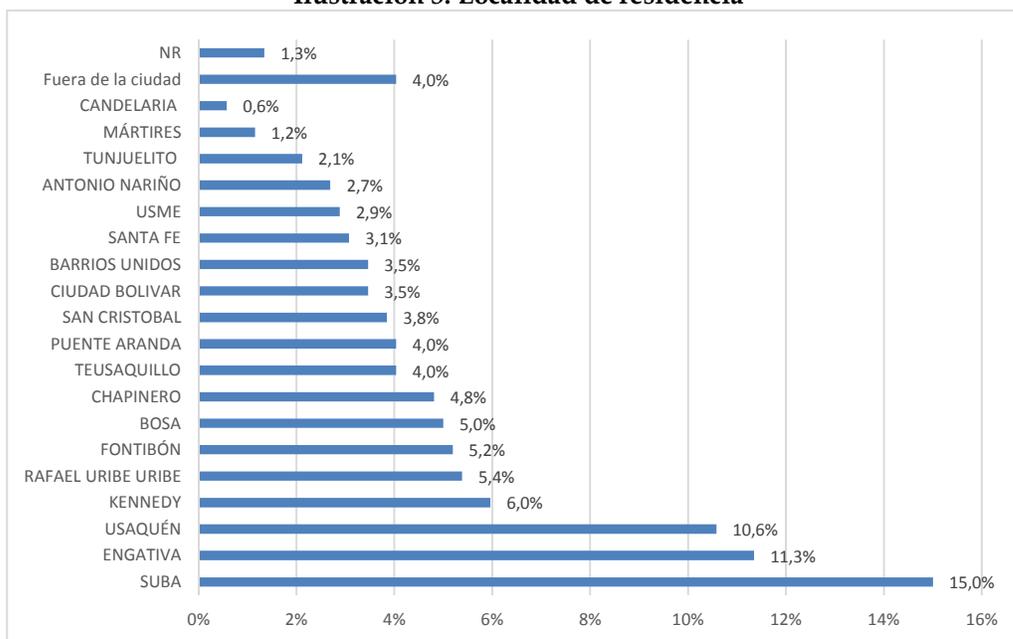
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 2. Nivel educativo



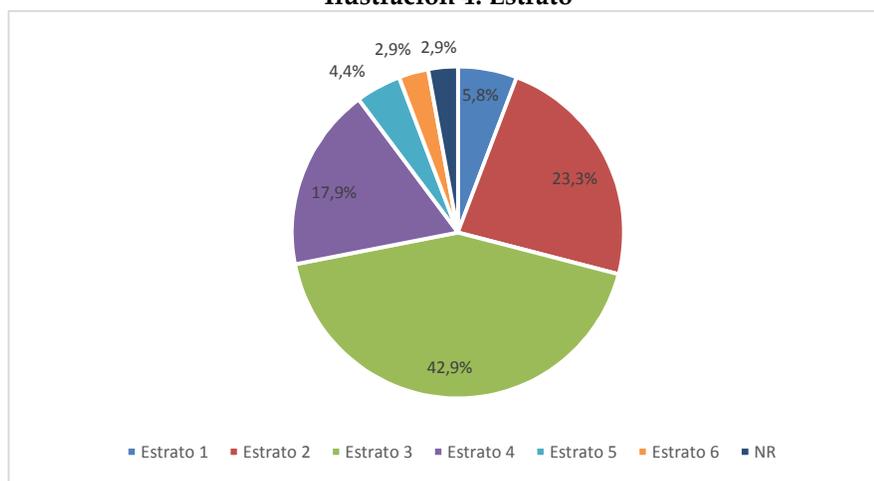
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 3. Localidad de residencia



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

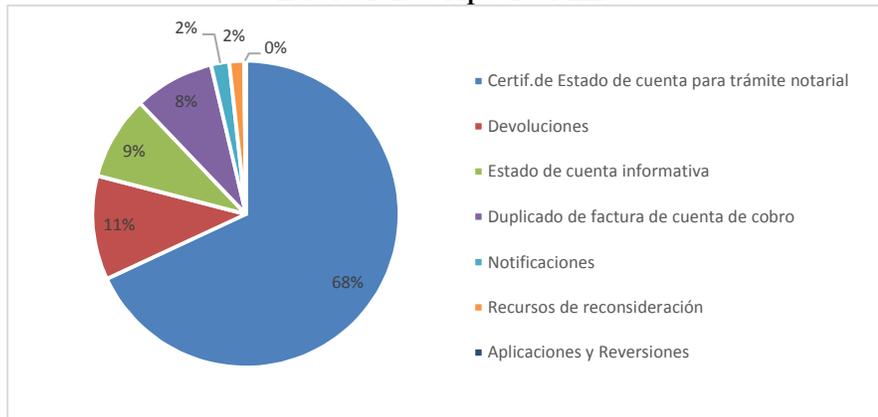
Ilustración 4. Estrato



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El trámite más solicitado fue la solicitud del certificado de estado de cuenta para trámite notarial (68%), seguido de devoluciones (11%), estado de cuenta informativo (9%) y duplicado de factura de cuenta de cobro (8%).

Ilustración 5. Tipo de trámite



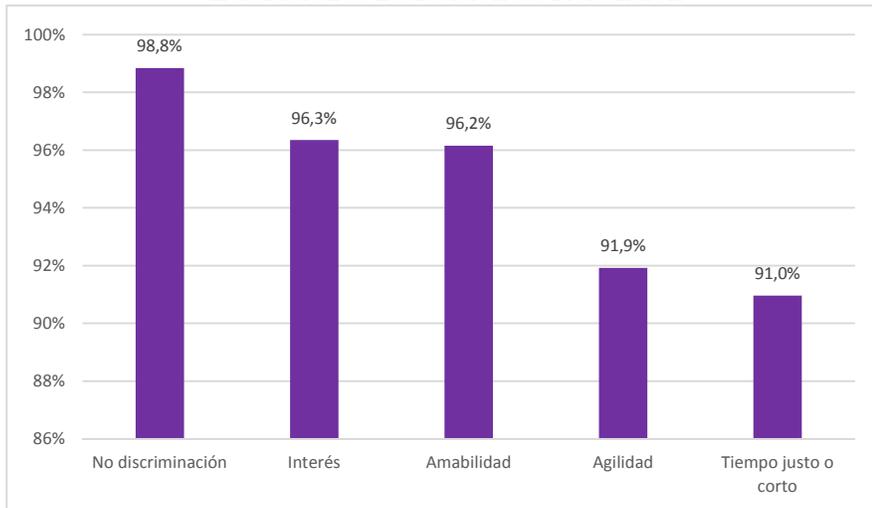
2. Percepción frente al servicio recibido por parte del IDU

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. El 98.8% tuvo una percepción de no discriminación presentando la calificación más alta en la evaluación del servicio. El interés del funcionario al recibir la solicitud, y la amabilidad brindada al atender a los ciudadanos fueron elementos bien calificados, ya que cerca del 96% considero que se cumplieron estos aspectos. En cuanto a la agilidad para la atención y si el tiempo de la atención fue el justo o corto, el 91% los califico como positivos.

El 1.2% de las personas se sintió discriminado (6 observaciones), Los motivos mencionados son:

- Preferencias y prioridad en la atención a las amistades.
- No prestan atención y no dan la solución a su solicitud.
- Falta de organización.

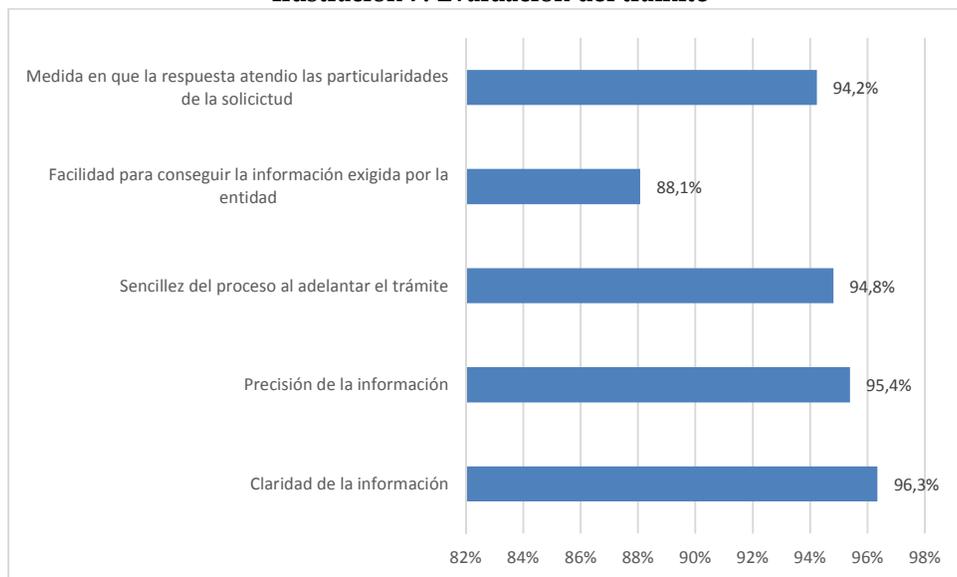
Ilustración 6. Evaluación de la atención



3. Percepción frente al trámite

Para más del 95% de la personas, la información dada por los funcionarios acerca de su solicitud es clara y la precisa. El proceso para adelantar los trámites es considerado sencillo por el 94.8%, para el 88.1% conseguir la documentación exigida para adelantar el trámite es fácil. El 94.2% considera que se atendieron las particularidades de su solicitud.

Ilustración 7. Evaluación del trámite



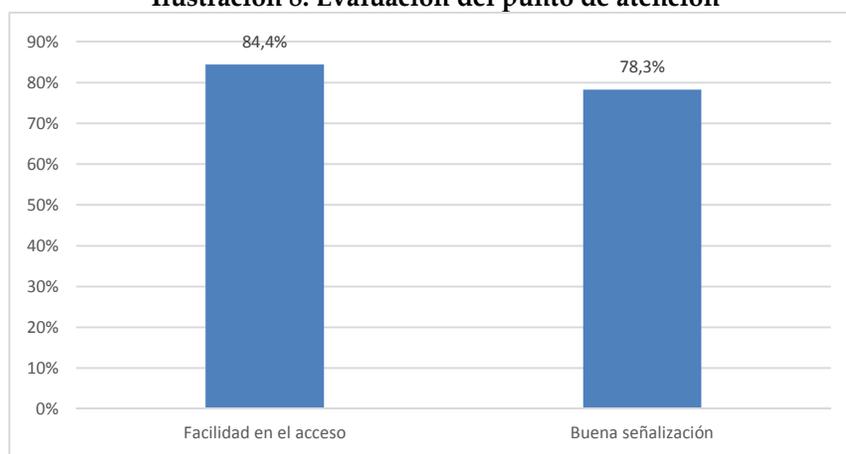
Entre el 4.2% que considero que conseguir la documentación es difícil, los motivos que dieron para ello son los siguientes:

- Exigen muchos documentos
- Falta claridad en la información sobre los documentos que se requieren
- Muchos trámites adicionales

4. Evaluación del punto de atención

Los problemas de acceso y de señalización para acceder al punto de atención fueron del 15% y el 22% respectivamente, esto debido en gran parte a que consideran que el desplazamiento hacia el centro de la ciudad es muy complicado, a la falta de información de los cambios en los trámites y de los puntos de atención, la ausencia de zonas de parqueo, la inseguridad de la zona y el exceso de habitantes de calle, y a la falta de señalización.

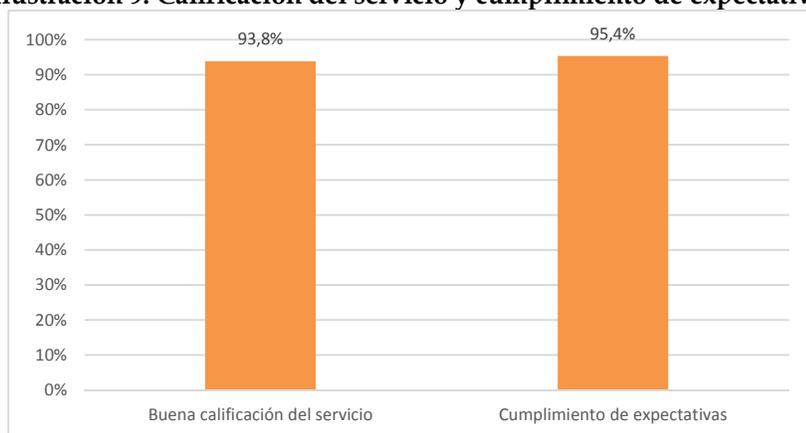
Ilustración 8. Evaluación del punto de atención



5. Evaluación general del servicio

El 93.8% de las personas dio una buena calificación del servicio en general, para el 95.4% se cumplió o superó sus expectativas frente al servicio.

Ilustración 9. Calificación del servicio y cumplimiento de expectativas



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). En la misma se consignan de manera literal la mayoría de las observaciones

Tabla 1. Dificultades

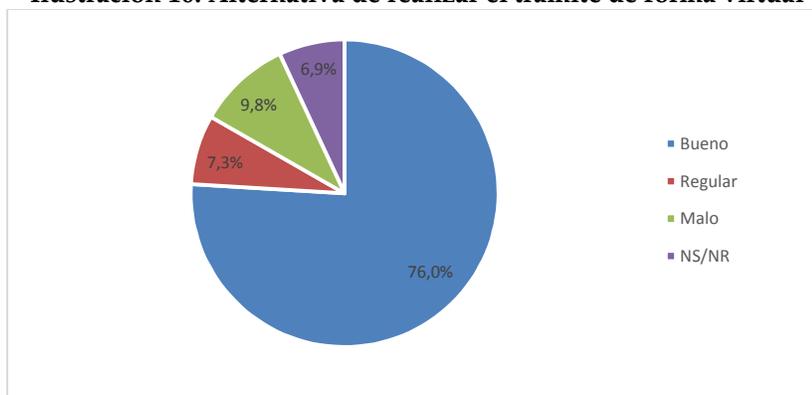
Dificultades con el trámite	Total	Porcentaje
Mucha documentación	8	14,0%
Falta más información sobre lo requerido para el trámite	7	12,3%
El dispensador de turnos electrónico estaba dañado	7	12,3%
Mucho trámite adicional	6	10,5%
Demora en dar respuesta	5	8,8%
Los funcionarios no tienen clara la información y se contradicen	4	7,0%
Problemas con el sistema en el punto de atención	3	5,3%
Falta cordialidad en la atención	3	5,3%
Demora en la atención	3	5,3%
Demora de la devolución	2	3,5%
Problemas de acceso a la página Web	2	3,5%
No se puede realizar varias consultas en un solo turno	1	1,8%
La opción "Generar facturas" cuando hay sanción no está disponible.	1	1,8%
Le entregaron la devolución a otra persona y no al directo interesado	1	1,8%
Inconsistencia de información entre lo que presenta la página y lo que tienen en el punto de atención	1	1,8%
Problemas de sistema en Suba	1	1,8%
Falta de señalización en el punto de atención	1	1,8%
Faltan turnos preferenciales	1	1,8%

Tabla 2. Sugerencias

Sugerencias para mejorar y simplificar el trámite	Total	Porcentaje
Implementando trámites virtuales con una buena plataforma	64	36,8%
Con más puntos de atención en toda la ciudad	19	10,9%
Agilizar los trámites	12	6,9%
Brindar una mejor información relacionada a cómo realizar los trámites	10	5,7%
Agilizar la atención	11	6,3%
Mejorar el funcionamiento del dispensador de turnos electrónicos y con buen sonido y visibilidad	12	6,9%
Capacitando a los funcionarios en información y atención	12	6,9%
Reduciendo los trámites adicionales	6	3,4%
Mejorar el sistema	5	2,9%
Reduciendo la documentación exigida	5	2,9%
Articulación entre entidades	5	2,9%
Actualizar plataformas de noche o en días no hábiles	1	0,6%
Atender varios trámites con un turno	3	1,7%
Actualizar los cambios de nomenclatura, porque no todas las personas tienen el conocimiento.	1	0,6%
Mejor orientación para la consulta por internet	1	0,6%
Implementando las TICs para todos los servicios	1	0,6%
Zona de parqueo	1	0,6%
Actualizar las direcciones en todos los documentos	1	0,6%
Cubículos para notaría y consultoría	1	0,6%
Utilizar medios audiovisuales para brindar la información de cómo hacer los trámites	1	0,6%
Las Sillas son incómodas	1	0,6%
Más largo el plazo de caducidad	1	0,6%

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

Ilustración 10. Alternativa de realizar el trámite de forma virtual



El 76 % 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

Buena	Porcentaje
Ahorro de tiempo	35,2%
Agilidad	31,5%
Evita el desplazamiento	17,5%
Facilidad	6,9%
Economía	6,7%
Comodidad	1,5%
Evita las filas	0,4%
Seguridad	0,2%

Mala	Porcentaje
Mejor personalmente	35,1%
Problemas de acceso a la página	26,6%
No lo sabe manejar	17,0%
No les gusta	8,5%
Dificultades en el manejo	7,4%
Más inseguridad	5,3%

Este trámite se puede llevar a cabo de forma virtual, pero solo el 16.1% de los encuestados tenía conocimiento de ello. Entre ellos, el 70.2% 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

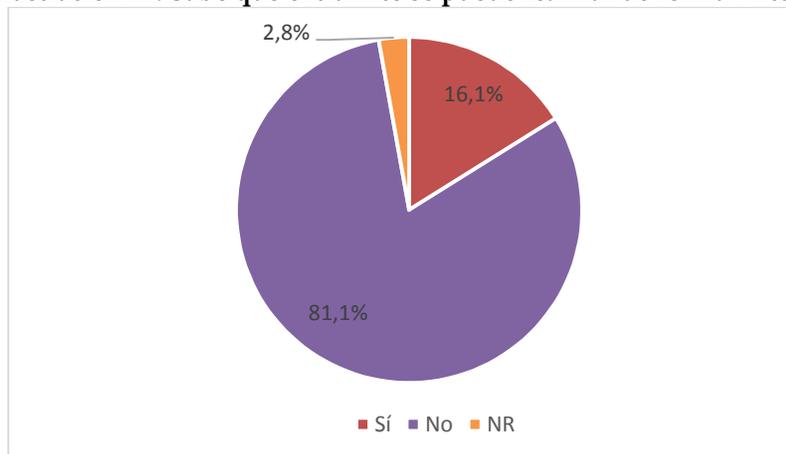


Ilustración 12. Intentó realizar el trámite de forma virtual

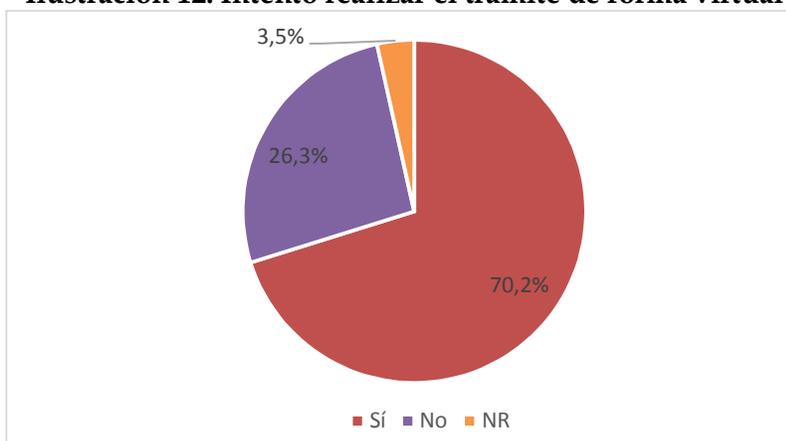


Tabla 4. Dificultades para realizar el trámite de forma virtual

Dificultad	Total
No pudo ingresar a la página	21
La página no los dejó descargar paz y salvos	7
No pudo	3
La primera vez dice que toca personalmente	2
No deja generar la información	1
Estaba dañado	1
Estoy bloqueada y no me acuerdo de la clave	1

Entre el 26.3% 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 (6)
- Era la primera vez que lo solicitaba (2)
- La página no funciona (2)
- No sabe cómo hacerlo por internet (1)
- Muy complejo (1)
- Tenía que ponerse al día en el pago (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	Total
Reparar la malla vial	22
Capacitar a los funcionarios en brindar una mejor atención y buena información	17
Habilitar más puntos de atención para todos los trámites	9
Agilizar más los trámites	9
Agilizar las obras	8
Suministrar información por televisión y radio de los trámites y puntos de atención	7
No dejar las obras a medio construir, agilizar la construcción	6
Más control sobre las obras para evitar corrupción	5
Arreglar la página Web del IDU	5
Brindar información más clara	4
Reparar el dispensador de turnos	3
Permitir que los paz y salvos se puedan descargar por internet	3
Ampliar la malla vial	3
Verificar mejor la identidad de las personas que reciben las devoluciones	3
Mucha corrupción	2
Que las obras no generan caos vial	2
Los trámites deberían ser por internet	2
Retirar obstáculos de la entrada al punto de atención	2
Establecer normar de tránsito para los bici-usuarios	1
Actualizar las direcciones en la página	1
Deberían tener otra forma de tomar decisiones de embargo sin antes constatar la información y que los dueños de los predios no han recibido los recibos de pago	1

Que el IDU haga los trámites cuando compren los predios	1
Después de las demoliciones aseguren la zona para evitar el aumento de delincuencia	1
Mejorar el sistema en todos los puntos de atención para que no se caiga	1
Falta servicio de baño	1
Más funcionarios para la atención	1
Eliminar los obstáculos de los andenes y reparar los andenes que están en mal estado	1
Los cobros deben ser más justos	1
Capacitar más a los funcionarios en la información que brindan	1
Brindar más información a los ciudadanos sobre las obras	1
Controlar la inseguridad que se presenta a causa de las obras	1
El sistema de pegado de baldosas con arena no funciona, cada rato se dañan	1

Ficha Técnica

Encuesta de satisfacción	Oficina de Atención al Contribuyente
Periodo de recolección:	Julio, Agosto y Septiembre de 2015
Cobertura	IDU sede Calle 22
Universo:	Ciudadanos que realizaron trámites en la Oficina de atención al contribuyente en los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2015
Selección de entrevistados:	Sondeo
Tamaño muestral:	520 personas
Error estadístico de la muestra:	5%
Nivel de confianza	95%, Z=1.96; p=0.9
Tipo de encuesta:	Entrevista personal
Método de recolección:	Cuestionario



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO