

Informe Atención al Contribuyente Cuarto Trimestre 2015



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

Teniendo en cuenta los lineamientos de mejoramiento continuo impulsados desde 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 brindado por el IDU, 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.

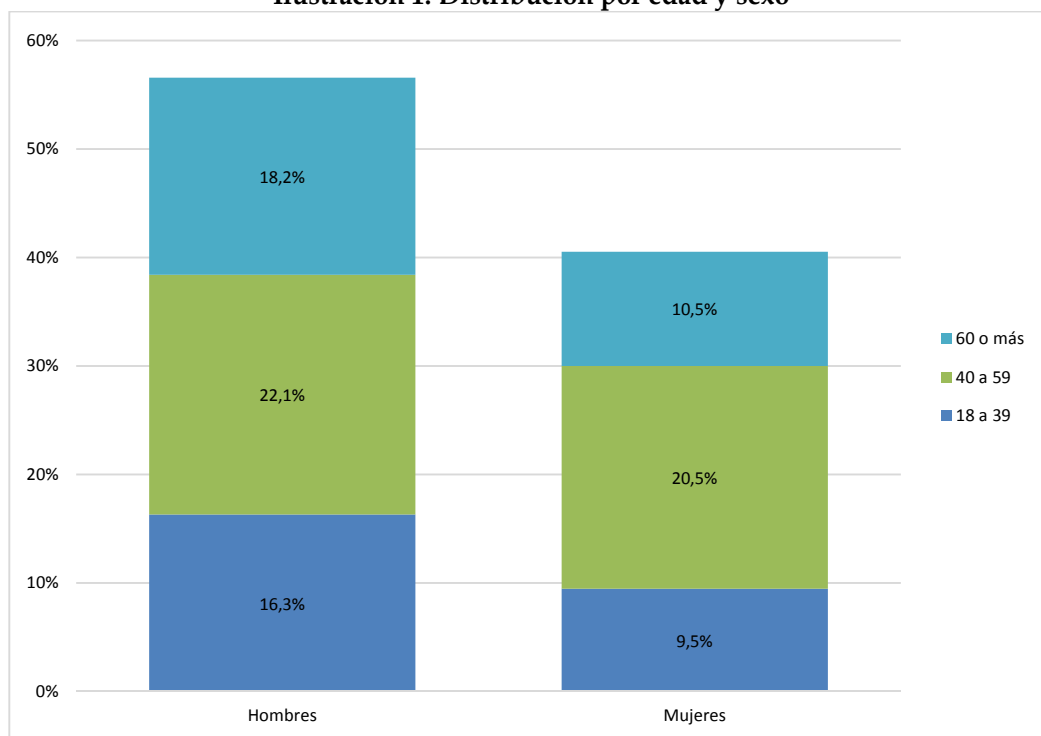
En el siguiente informe descriptivo, se presentan los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo de trámites en Punto de Atención al Contribuyente Calle 22 en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Para este trimestre se realizaron 380 encuestas, realizando 127 encuestas en promedio 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

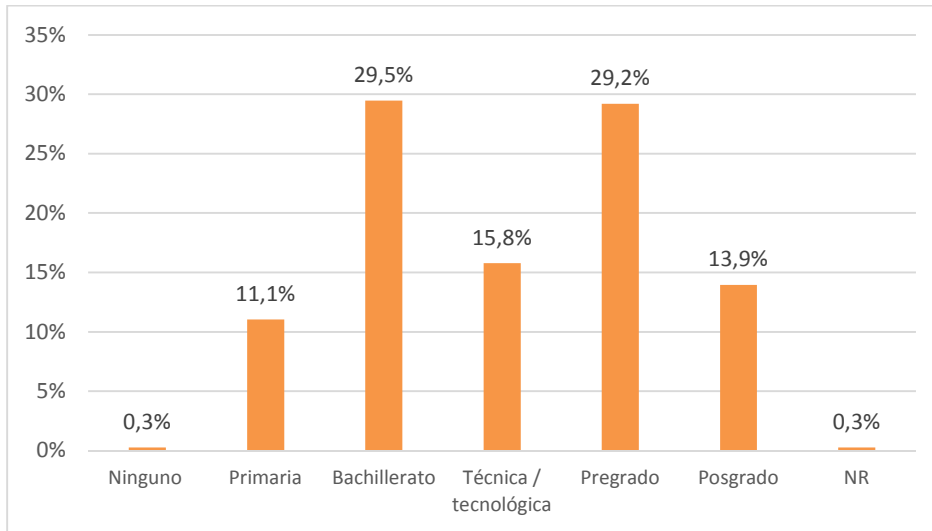
La muestra está distribuida entre 58.2% hombres y 41.8% mujeres, el 42.6% se concentran en el grupo de 40 a 59 años, 28.7% tienen 60 años o más, 25.8% están entre los 18 y los 39 años, el 2.9% no reportó su edad. 58.7% tiene un nivel educativo de secundaria o pregrado. Residen en las 19 localidades de Bogotá (excluyendo Sumapaz), las localidades más frecuentes son Suba, Engativá con porcentajes cercanos al 14%. Se concentran en el estrato 3 (45%) aunque se presentaron personas de todos los estratos.

Ilustración 1. Distribución por edad y sexo



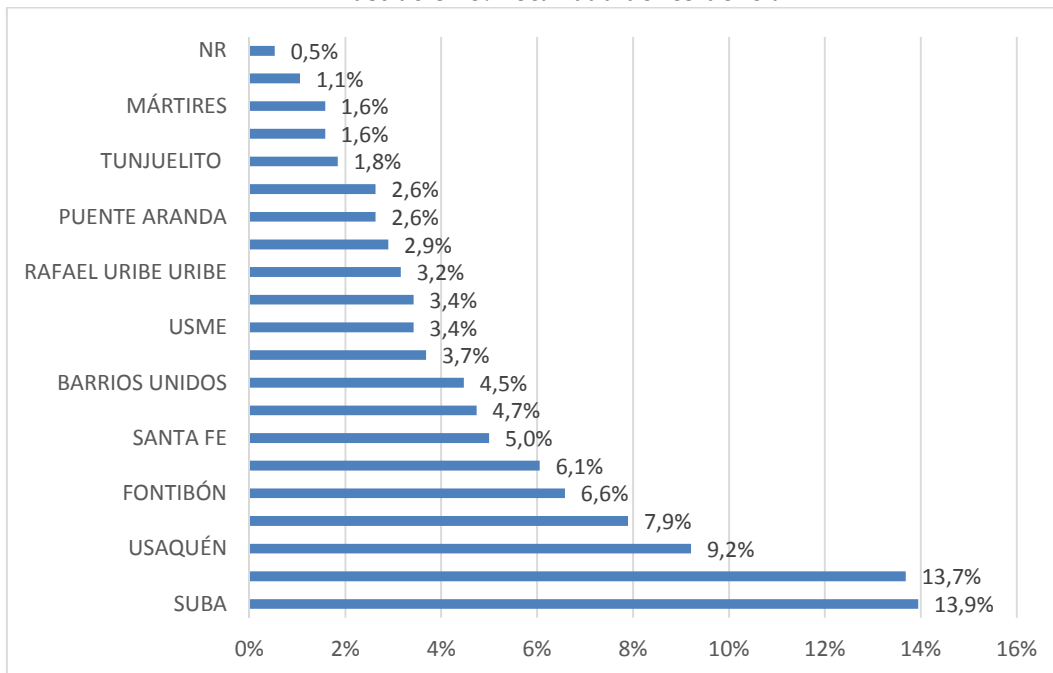
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 2. Nivel educativo



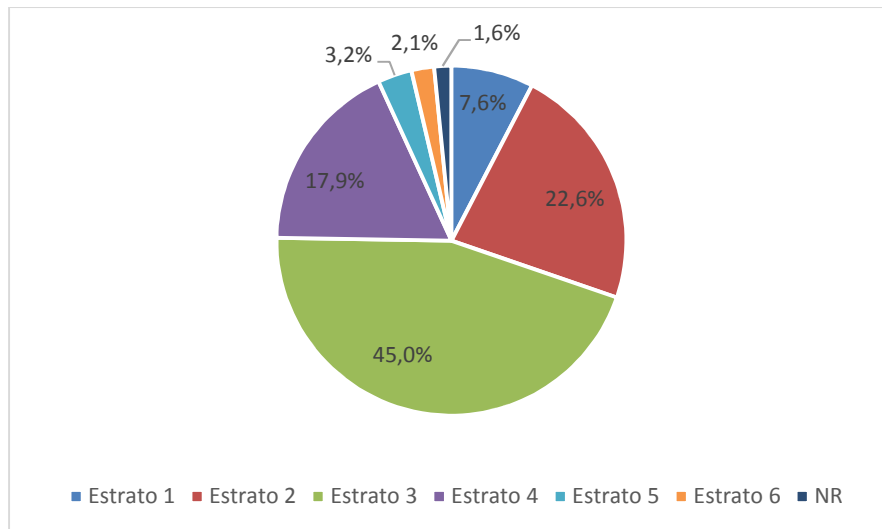
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 3. Localidad de residencia



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

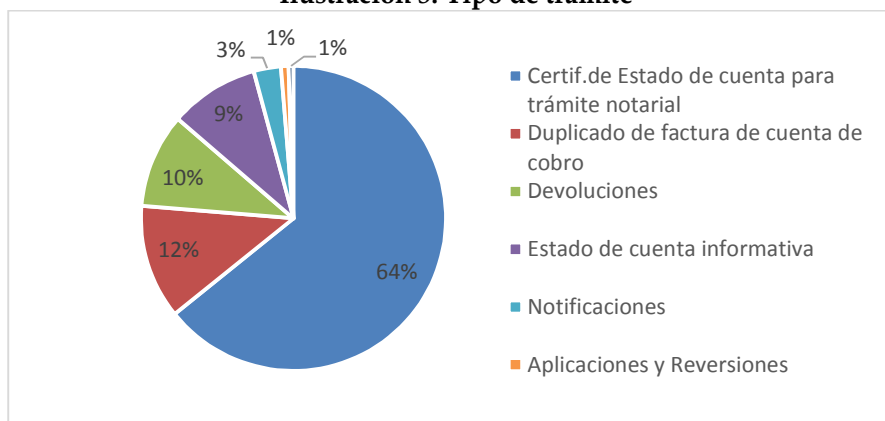
Ilustración 4. Estrato



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El trámite más frecuente fue la solicitud del certificado de estado de cuenta para trámite notarial (64.2%), seguido de duplicado de factura de cuenta de cobro (12.1%), devoluciones (10%), y estado de cuenta informativo (9.5%)

Ilustración 5. Tipo de trámite



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

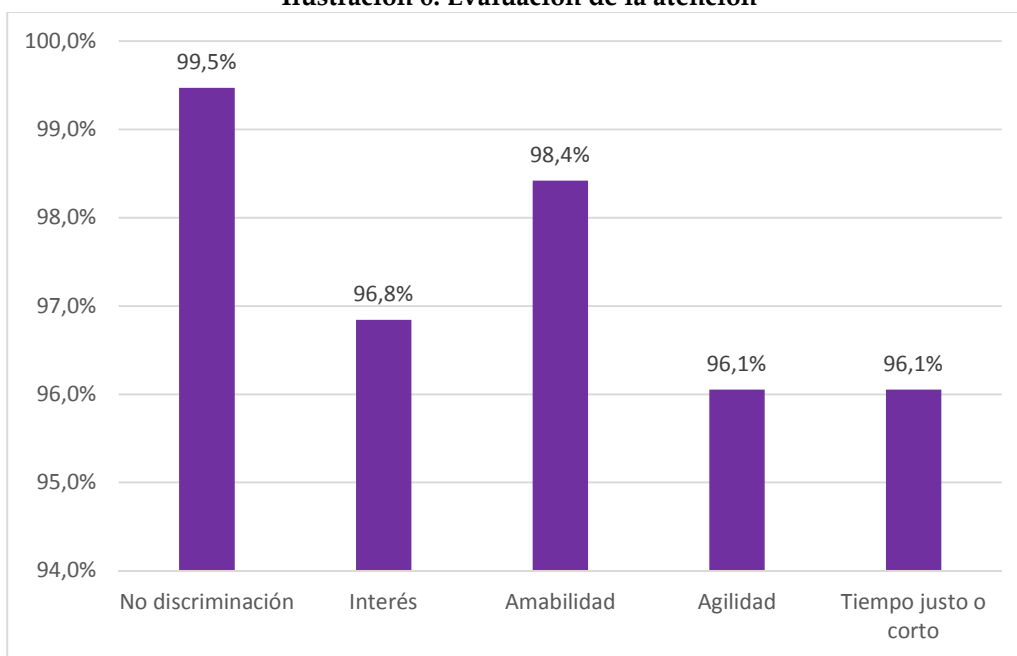
2. Percepción frente al servicio recibido por parte del IDU

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. El 99.5% tuvo una percepción de no discriminación presentando la calificación más alta en la evaluación del servicio. Seguido de 98.4% la amabilidad brindada al atender a los ciudadanos, en cuanto al interés del funcionario al recibir la solicitud, la agilidad y el tiempo en la atención del servicio fue el justo o corto fueron elementos bien calificados, ya que el 96.1% considero que se cumplieron estos aspectos.

El 0.5% de las personas se sintió discriminado (2 observaciones), Los motivos mencionados no fueron respondidos por los encuestados.

Ilustración 6. Evaluación de la atención

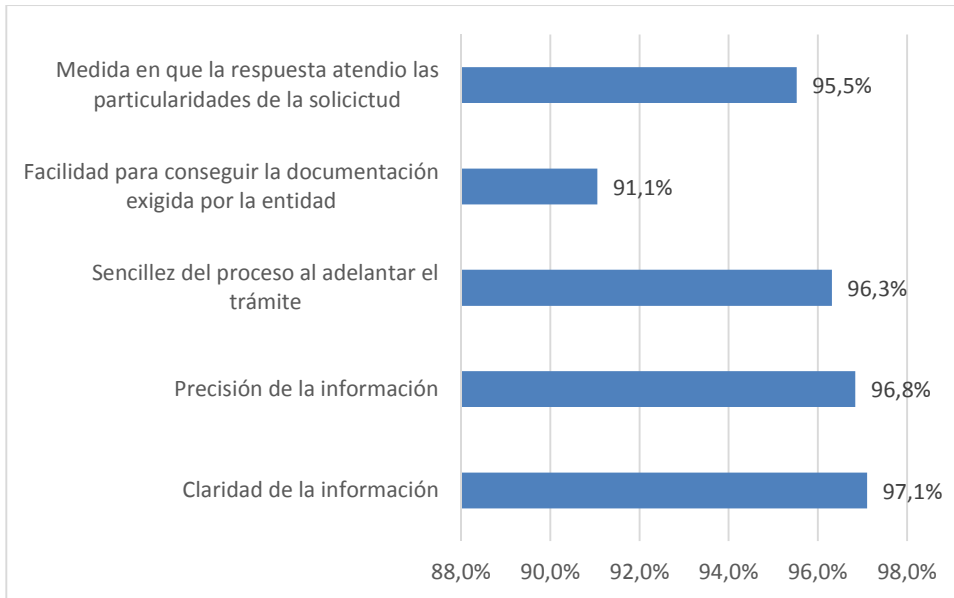


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

3. Percepción frente al trámite

Para el 97.1% de la personas, la información dada por los funcionarios acerca de su solicitud es clara. La precisión de la información y la sencillez del proceso al adelantar el trámite estuvo sobre el 96%. El 95% consideran que la respuesta atendió las particularidades de la solicitud, para el 91.1% 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



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

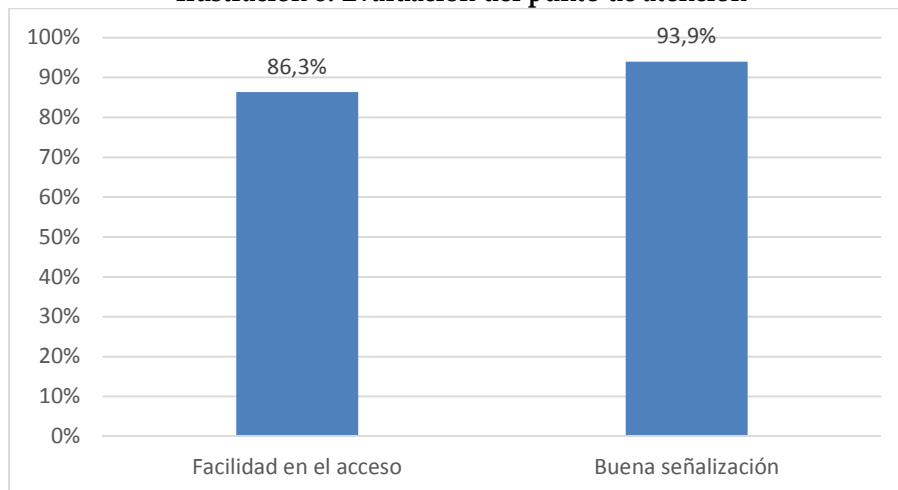
Entre el 2.11% que considero que conseguir la documentación es difícil, los motivos que dieron para ello fueron los siguientes:

- Muchos papeles y trámites
- Falta más orientación
- Demora el trámite
- Por la lejanía
- Falta integración entre los entes del distrito

4. Evaluación del punto de atención

Para acceder al punto de atención se presenta problemas de acceso para el 7.4% y la señalización es regular para el 5.8%, esto debido a que consideran que es muy lejos y está muy mal ubicado, también porque es inseguro, en materia de movilidad referente a la dificultad para parquear, y caos en el transporte por los trancones, además por costos y tiempo.

Ilustración 8. Evaluación del punto de atención

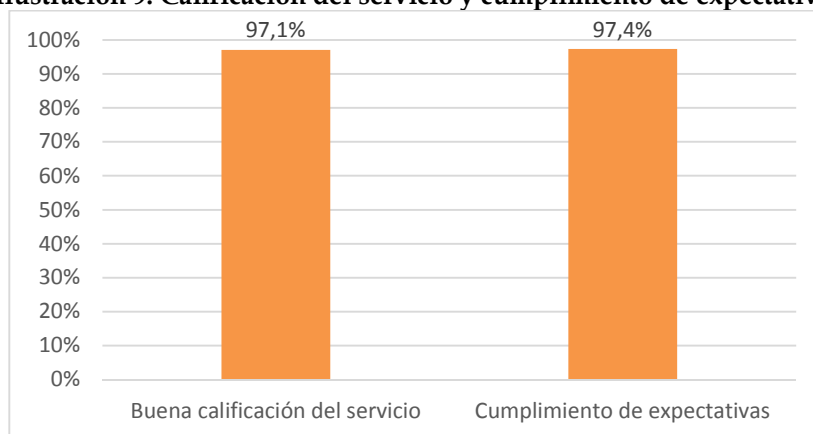


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

5. Evaluación general del servicio

El 97.1% de las personas dio una buena calificación del servicio en general, para el 97.4% 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

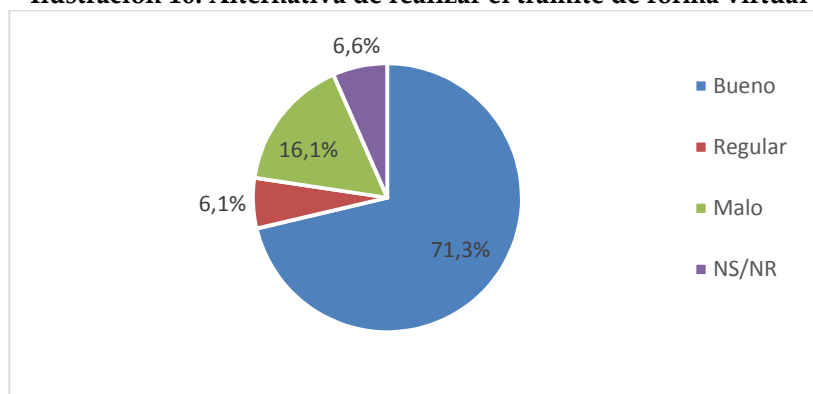
Dificultades con el trámite	Total	Porcentaje
Falta más claridad en la información en la página y los requisitos	6	24,0%
Cambio de atención de la 20 a la 22	1	4,0%
Es una ventanilla daban factura y paz y salvo ahora toca hacer 2 citas	1	4,0%
Falta integración entre los entes distritales	1	4,0%
Mejorar la atención en el sentido de no permitir que se pueda sacar más de 3 paz y salvos en un solo turno	1	4,0%
Necesitaba que aparecieran los nombres de los titulares del predio en el mismo certificado	1	4,0%
Para ubicarme y llegar a realizar el trámite, me toca ir de punto en punto de la 9 con 20 a la 22 con 7 y luego a la principal	1	4,0%
La documentación pero del banco porque no lo tenía	1	4,0%
Debe radicar nuevamente la documentación	1	4,0%
Mucho trámite para solicitar una devolución de una suma muy mínima	1	4,0%
Muchos papeles porque era con préstamo del banco	1	4,0%
No aparece incorporado el acuerdo 180	1	4,0%
No pude radicar por falta de un extracto bancario que no estaba en los requisitos	1	4,0%
Solo notarial	1	4,0%
Tanto papeleo	1	4,0%
Que debo pagar más plata	1	4,0%
Los predios estén al día se puede gestionar por internet	1	4,0%
No hay sistema	1	4,0%
Si no apareciera el precio	1	4,0%
Los turnos no son equitativos	1	4,0%

Tabla 2. Sugerencias

Sugerencias para mejorar y simplificar el trámite	Total	Porcentaje
Se realicen de manera virtual o por correo electrónico	32	31,1%
Falta mayor información en la asesoría personalizada y plataforma	16	15,5%
Minimizar los tramites y papeleos	14	13,6%
Más agilidad y fluidez en el servicio	11	10,7%
Más puntos de atención	9	8,7%
Instruyendo a los funcionarios para que brinden una orientación más efectiva	7	6,8%
Los digi-turnos para varios trámites y llamar en orden	6	5,8%
Hacer cruces de impuestos , solo una deuda	3	2,9%
Más claridad y sencillo el tramite	2	1,9%
No perdonan los intereses	1	1,0%
Falta baños al publico	1	1,0%
Cumplir la ley del acuerdo que rige este trámite y que la devolución sea total en un solo pago	1	1,0%

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 71.3 % considera que el tener como alternativa el medio virtual (WEB) para solicitar certificados de Estado de Cuenta para trámite notarial, es conveniente para agilizar el trámite. A continuación se presentan los motivos para considerar buena o mala esta alternativa.

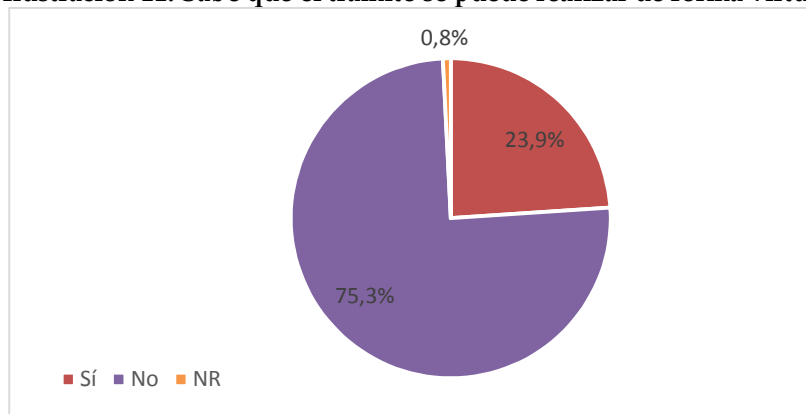
Tabla 3. Motivos para considerar como buena o mala la alternativa de implementar el trámite de forma virtual

Bueno	Porcentaje
Ahorro de tiempo	41,0%
Agilidad	27,6%
Evita el desplazamiento	18,3%
Facilidad	6,7%
Mejor servicio	2,2%
Comodidad	1,1%
Evita las filas	1,1%
Economía	0,7%
Mejor presencialmente por si alguna duda	0,7%
Pago pendiente	0,4%
Seguridad	0,0%

Malo	Porcentaje
Mejor personalmente	57,4%
No lo sabe manejar	23,0%
Problemas de acceso a la página	8,2%
Dificultades en el manejo	4,9%
No lo conoce	4,9%

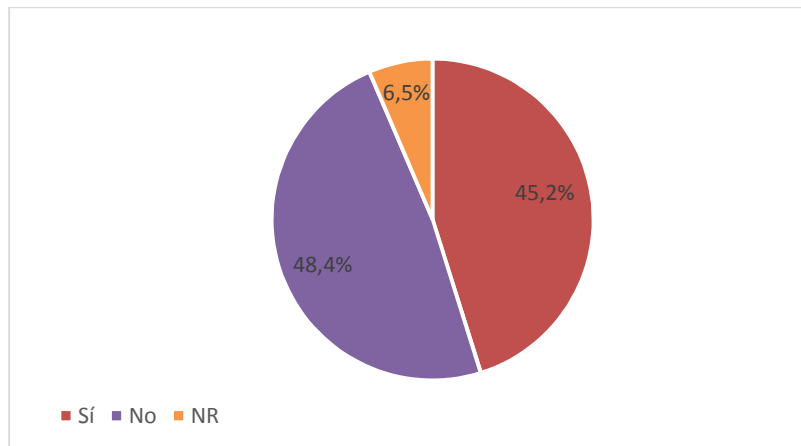
Este trámite se puede llevar a cabo de forma virtual, pero solo el 23.9% de los encuestados tenía conocimiento de ello. Entre ellos, el 45.2% intentó realizarlo por este medio, pero se dirigieron al punto de atención al tener algunos inconvenientes, estos se presentan en la tabla 4.

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



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 12. Intentó realizar el trámite de forma virtual



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Tabla 4. Dificultades para realizar el trámite de forma virtual

Dificultad	Total
Fallas en la plataforma	11
No imprime el certificado y no permite descargar	7
Solicitaban el pin y no sabía	2
Muy lento	1
No entiende bien los ítems	1
Notificación se debe realizar presencialmente.	1
Tuvo que venir al centro y aprovecho	1
el número no estaba bien y le tocó venir	1
Apareció una novedad	1

Entre el 23.9% que sabía que el trámite se puede realizar de forma virtual, pero no intento hacerlo, dieron como razones para no utilizarlo:

- Mejor personalmente (12)
- No sabe manejar internet -Computador (3)
- La página no funciona (2)
- Estaba cerca (2)
- No sabe cómo hacerlo por internet (1)
- Muy complejo (1)
- No lo permiten en los bancos (1)
- Debía valorización del año 90 (1)
- No le interesa utilizarlo (1)
- No sabía hacerlo (1)
- No tenía Pin (1)
- No se pudo (1)
- No tenía datos (1)
- Por el pago (1)

7. Comentarios y sugerencias

A continuación se presentan los comentarios y sugerencias de los ciudadanos, hacia el Instituto y para mejorar la atención y servicio en el desarrollo de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad en el punto de Atención al Contribuyente. Los comentarios y sugerencias fueron agrupados de acuerdo a su similitud.

Tabla 5. Comentarios y sugerencias

Comentarios y sugerencias	Total
Información más clara telefónica y virtual sobre el trámite para no perder tiempo y mejorar la página	29
Colocar más puntos de atención en las localidades, supercades y más puntos en el norte	8
El tema de asignación del turno hace falta para saber el turno y tiempo de espera. Tener la audición en los turnos de espera para mejorar el servicio	2
Hacer la devolución del recibo de consignación de valorización por algún medio	3
Mejorar el servicio con capacitaciones para los funcionarios en la disposición para atender	7
Favor avisar por los medios de comunicación, cuando cambien los puntos de atención	1
Me gusta las pantallas falta publicidad en la televisión.	1
Las pantallas deben ir sobre la pared. Reducir número de sillas para mejorar circulación	1
Faltan baños públicos	1
No acepta que se pague la valorización de 5 oficinas solo le admitieron una y tuvo que volver a hacer el trámite	1
No tiene Internet	1
No tienen en cuenta la historia del local y notificar al propietario. Además para que tienen todos los datos de uno, si no se tiene en cuenta para notificarlo a tiempo	2
Permitir el acceso para llegar al centro abriendo las vías	1
Que brinden tinto	1
Que cuando nos muestren la pantalla la mantengan un rato para poder ver bien el modulo que corresponde	1
Visibilizar mejor los números de ventanilla porque los adornos navideños los ocultan	1
Que con el número de cedula verifiquen si es el propietario para no traer tantos papeles	1
Se debe reubicar el PC para que no obstruya la ventanilla de pasar los documentos	1
Que el lote es de casa lote no hay ingreso y cobran mucha valorización	1
Que he venido varias veces y nada que me dan la copia de mi factura para saber cuánto vale. Los felicito porque mejoró la imagen del punto.	1
Que ojala verificar la entrada de cada ciudadano para que así mismo nos cobren	1
Que las cifras menores las devolvieran sin tanto documento y con solo entregar la cedula para mejorar el servicio y optimizar todo	1
Que los plazos sean más ágiles, no demoren tanto el proceso de devolución	1
Que me cobran más sin decir el porqué y el abogado Alirio Quintero no da ninguna explicación	1
Que ojala tengan en cuenta a los ciudadanos que no tienen como pagar las deudas y no sean muy radicales.	1

Ficha Técnica de la encuesta

Encuesta de satisfacción	Oficina de Atención al Contribuyente
Periodo de recolección:	Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015
Cobertura	IDU sede Calle 22
Universo:	Ciudadanos que realizaron trámites en la Oficina de atención al contribuyente en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2015
Selección de entrevistados:	Sondeo
Tamaño muestral:	380 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