

## Informes campamentos de obra



## **Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención y Servicio ofrecido por el IDU en el trámite Solicitud de Campamentos de Obra Sobre Espacio Público para los meses de Agosto 2014 a Septiembre de 2015**

Teniendo en cuenta los lineamientos de mejoramiento continuo impulsados desde el Equipo de Seguimiento y Evaluación de la OTC, se elaboró la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y servicio ofrecido en el trámite solicitud de campamentos de obra. Esta encuesta cuenta con veintinueve preguntas (29) en las que se indaga sobre la percepción frente al servicio ofrecido por el IDU al realizar el trámite, la accesibilidad al servicio de atención al ciudadano, junto con la percepción del trámite realizado. Adicionalmente, en la encuesta se destinaron espacios para que los ciudadanos consultados manifestaran sus sugerencias y observaciones.

En el siguiente informe descriptivo, se presentan los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y el servicio ofrecido por IDU en el desarrollo de trámite Solicitud de Campamentos de Obra Sobre Espacio Público, adelantado en el punto de Atención al Contribuyente en el periodo comprendido entre Agosto de 2014 y Septiembre 2015.

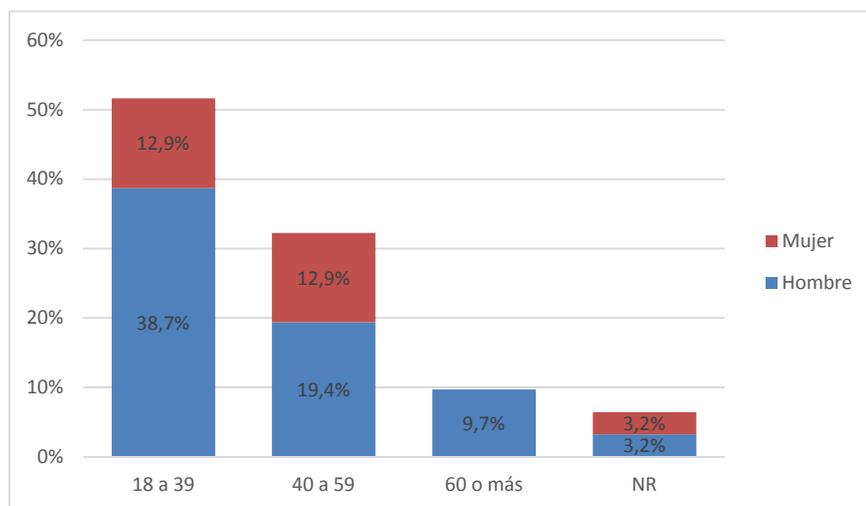
Los ciudadanos que realizaron este tipo de trámite para el periodo de referencia fueron 48 personas, y quienes contestaron la encuesta fueron 31 ciudadanos.

### **1. Caracterización de la muestra**

---

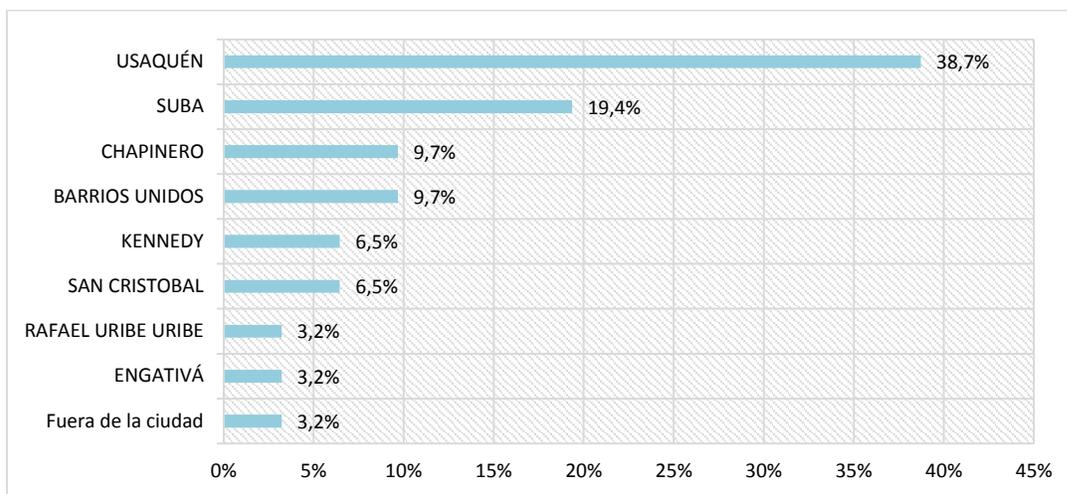
El 71% de los entrevistados son hombres, 29% mujeres, cerca del 52% de los ciudadanos que realizaron el trámite se concentran en el grupo de 18 a 39 años, 32.3% están entre los 40 y los 59 años, 9.7% tienen 60 años o más. Cerca del 39% reside en la localidad de Usaquén, 19.4% en Suba, los demás se distribuyen en las localidades de Chapinero, Barrios Unidos, Kennedy, San Cristóbal, Rafael Uribe y Engativá. Distribuidos en estratos 3, 4 y 5 cerca del 77%. Pertenecen a los estratos 2, 3, 4, 5 y 6.

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



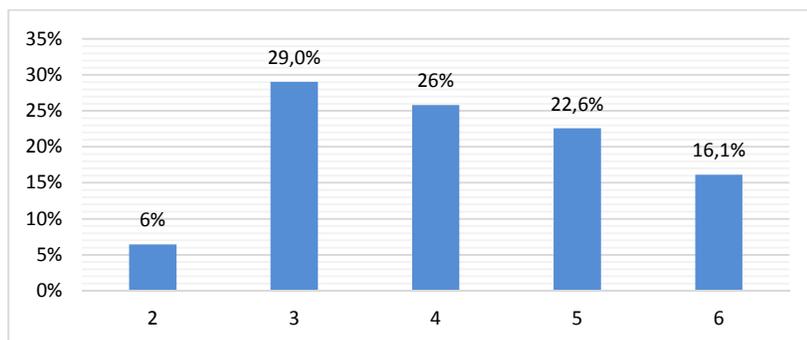
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

**Ilustración 2. Localidad de residencia**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

**Ilustración 3. Estrato**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

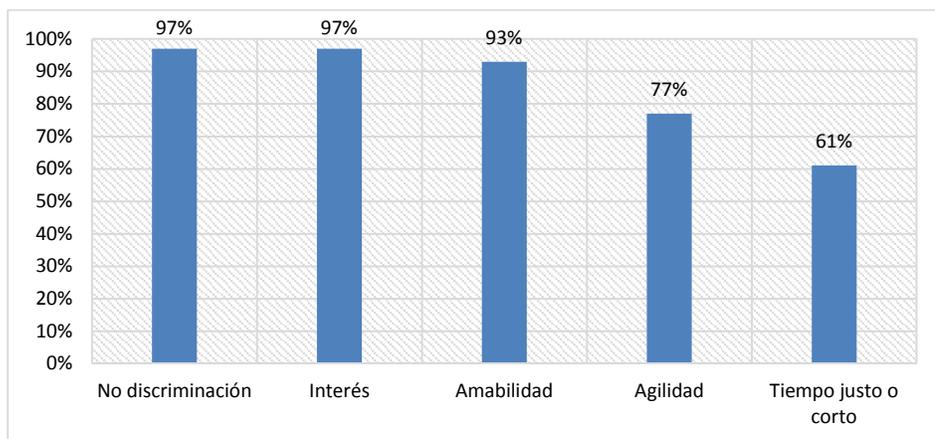
## **2. Percepción frente al servicio brindado por el IDU**

La atención brindada fue evaluada 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.

Se destacan con un 97% la *no* discriminación y el interés del funcionario para atender la solicitud. El funcionario fue amable para el 93%. Las calificaciones más bajas se presentaron en la agilidad con el 77% y el tiempo que le tomó a la entidad dar respuesta a la solicitud fue considerado justo por el 61%.

Solamente un ciudadano manifestó sentirse discriminado en el desarrollo de su trámite, expresó que la entidad no prestó atención a su solicitud.

**Ilustración 4. Evaluación de la atención**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

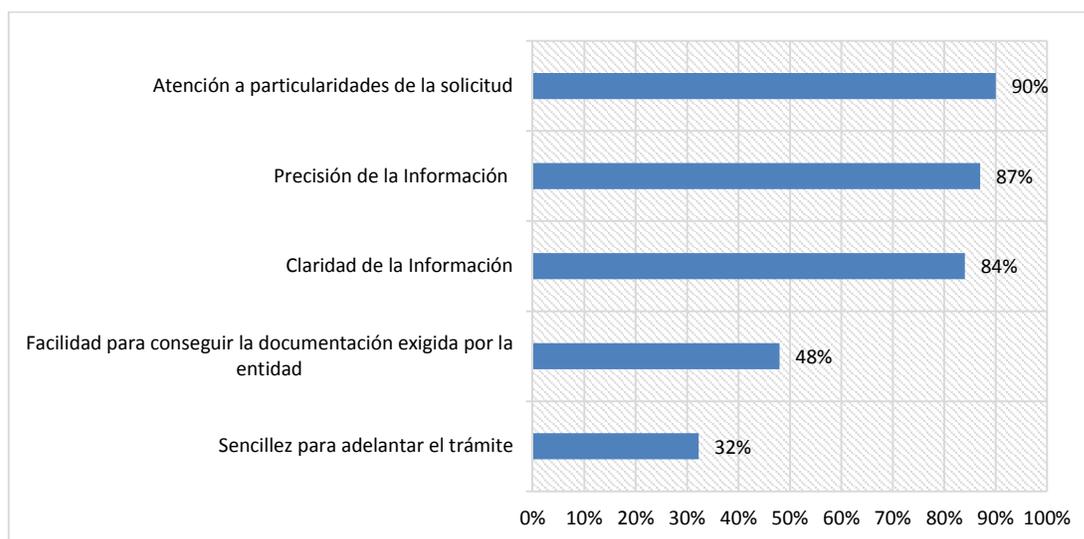
### **3. Percepción frente al trámite**

El 90% de los encuestados considera que se atendieron las particularidades de su solicitud. Para el 87% la información brindada fue precisa, y para el 84% fue clara. Para un 48% de los ciudadanos conseguir la documentación solicitada por la entidad es fácil. Apenas un 32% considero que adelantar el trámite fue sencillo.

Entre el 19% que considera que conseguir la documentación es difícil, los motivos que dieron son los siguientes:

- El avalúo es complicado
- Es costoso
- Exigen cálculos estructurales y planos para lo que deben contratar a alguien

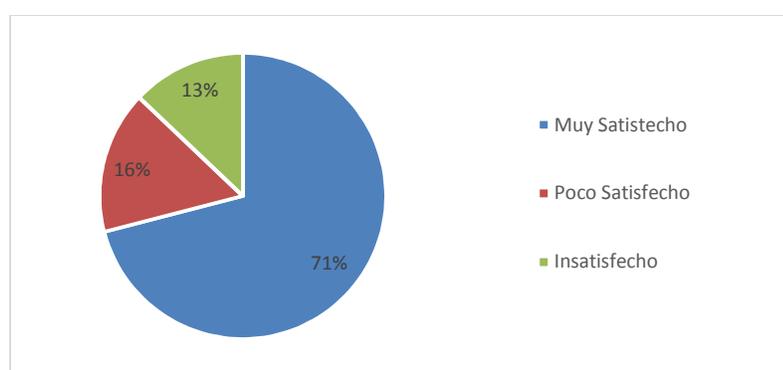
**Ilustración 5. Evaluación del trámite**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Con relación al nivel de satisfacción frente a la respuesta que brindó la entidad, el 71% se sintió **muy satisfecho**, un 16% se siente **poco satisfecho** y el 13% se siente **insatisfecho**. Aunque actualmente de acuerdo con la cartilla de trámites y servicios, la solicitud de campamentos de obra sobre espacio público debe hacerse de manera presencial, el 100% de los ciudadanos encuestados considera que resultaría positivo poder **adelantar el trámite de manera virtual**.

**Ilustración 6. Satisfacción con la respuesta ofrecida por la entidad**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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

**Tabla 1. Dificultades**

<b>Dificultades del trámite</b>	<b>Porcentaje</b>
Conseguir la documentación exigida	26%
Falta información e instrucciones claras	10%
Demora	6%
Mucho trámite y demasiada observación para dar una respuesta	6%
En general es difícil	6%
Ninguna	45%

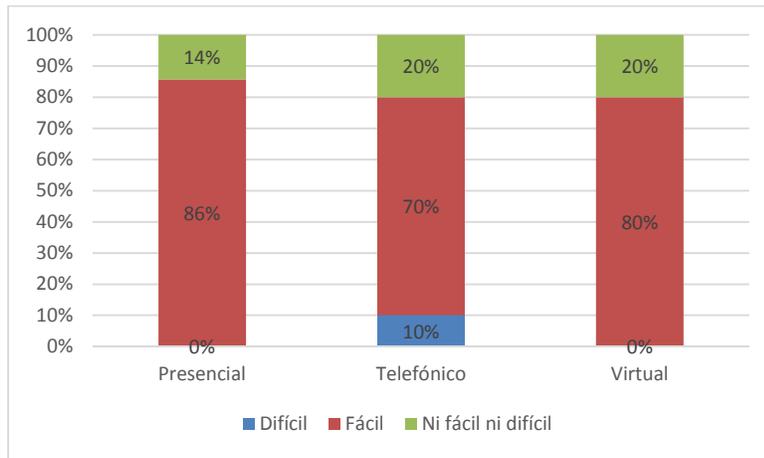
**Tabla 2. Como mejorar o simplificar el trámite**

<b>Sugerencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mayor información sobre requisitos exigidos	48,4%
Simplificar el trámite, menos requisitos	16,1%
Menos costos	9,7%
Acompañamiento para agilizar el trámite	6,5%
Agilizar respuesta	3,2%
Dar respuesta más rápido	3,2%
Menos burocracia	3,2%
Ninguna	9,7%

#### **4. Asesoría previa al trámite**

El 94% de los encuestados solicito asesoría antes de iniciar el trámite, 45.2% lo hizo de forma presencial, 32.3% telefónico y 16.1% virtual. En general no se presentaron problemas de acceso a los canales, con la excepción del canal telefónico que presento dificultades para el 10% que tuvo inconvenientes porque no contestaron rápido y/o la información no fue clara.

**Ilustración 7. Facilidad de acceso al canal para asesoría**

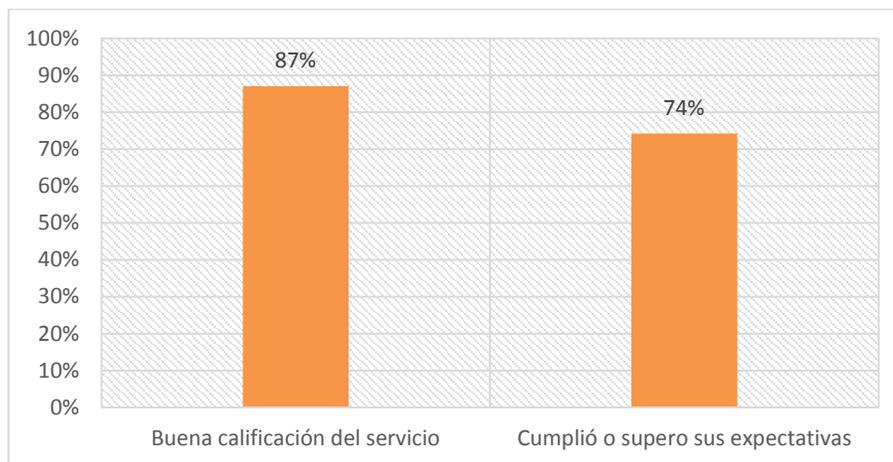


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

## 5. Evaluación general del servicio

El 87% de las personas dio una buena calificación del servicio en general, para el 74% el servicio cumplió o superó sus expectativas.

**Ilustración 8. Calificación del servicio**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

## 6. Sugerencias y observaciones generales

A continuación se presentan las observaciones adicionales de los ciudadanos, sobre el servicio prestado por la Oficina de Atención al Contribuyente y el trámite.

Tabla 4. Comentarios y sugerencias

Comentario o sugerencia	Total
Bajar el precio del trámite, es muy costoso para el usuario	1
Falta acompañamiento por parte del Instituto	1
Agilidad en los procesos para la expedición del permiso	1
Ha mejorado el trámite	1
Brindar más y mejor información	1

### Ficha Técnica

Encuesta de satisfacción	Oficina de Atención al Contribuyente
<b>Periodo de recolección:</b>	Agosto 2014 a septiembre 2015
<b>Cobertura</b>	IDU sede Calle 22
<b>Universo:</b>	Ciudadanos que realizaron trámites en la Oficina de atención al contribuyente entre los meses de Agosto de 2014 y Septiembre de 2015.
<b>Selección de entrevistados:</b>	Censo
<b>Tamaño muestral:</b>	31 personas
<b>Tipo de encuesta:</b>	Entrevista Telefónica
<b>Método de recolección:</b>	Cuestionario



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO