

Informe encuesta tramite de intervención de urbanizadores



**INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA FRENTE AL SERVICIO Y LA
ATENCIÓN OFRECIDA POR EL IDU EN EL DESARROLLO DEL TRAMITE DE
INTERVENCIÓN DE URBANIZADORES Y/O TERCEROS
PRIMER SEMESTRE DE 2015**

Teniendo en cuenta los lineamientos de mejoramiento continuo impulsados desde el Equipo de la Oficina de Atención al Ciudadano, se elaboró la Encuesta de Percepción y Satisfacción que tienen los urbanizadores frente al servicio y a la atención ofrecida por el IDU. Esta encuesta cuenta con dieciocho preguntas (18) en las que se indaga sobre la percepción frente al servicio ofrecido por parte del IDU, la accesibilidad al servicio de atención al ciudadano, junto con la percepción y caracterización del trámite realizado. Adicionalmente, en la encuesta se destinaron espacios para que los ciudadanos consultados plasmaran sus sugerencias y observaciones.

El escenario en el cual se levanta la encuesta obedece al momento donde la interventoría es asumida por una firma externa contratada por el IDU, y a partir del 27 de febrero de 2015 (luego de una revisión interna del grupo), se define incorporar cambios en pro de un mejoramiento al proceso.

A continuación se relacionan los cambios más relevantes efectuados:

1. El IDU asume el control directo para efectuar la asesoría, seguimiento, control y entrega de los procesos en curso, garantizando así continuidad en los procesos, optimización en tiempos, etc.
2. Se modifica el instructivo IN-CI-01, se eliminan trámites que no son de la competencia del IDU, se organiza el proceso por etapas y responsabilidades de las partes en cada una de estas, etc.
3. Se efectúa un fortalecimiento del grupo a través de la vinculación de los profesionales requeridos en cada una de las disciplinas involucradas dentro del proceso, para que sea este equipo el que directamente efectúe la asesoría, seguimiento, control y entrega de los procesos en curso según lo previsto por la normatividad vigente resumida en el instructivo IN-CI-01 versión 2.0.

Lo que se pretende con la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU y con la Cámara Colombiana de la Construcción Camacol, es conocer la trazabilidad en la percepción de los usuarios del trámite a través dos encuestas adicionales previstas dentro de seis y doce meses respectivamente, para así poder tener un seguimiento en la percepción, de acuerdo con las mejoras implementadas.

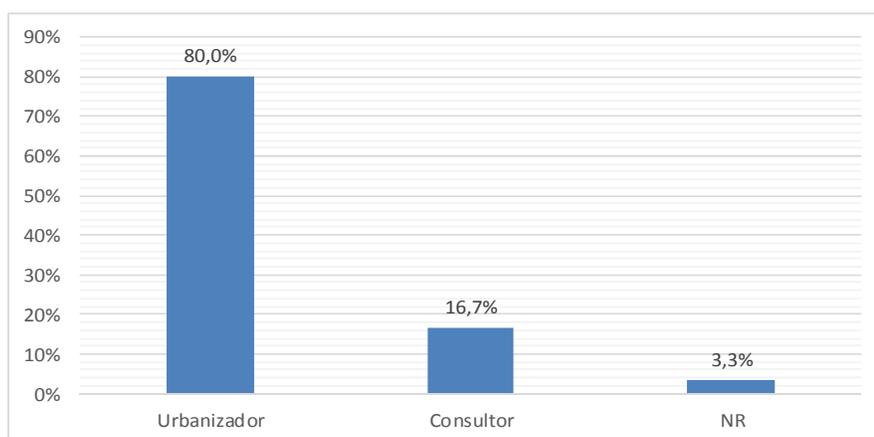
En el siguiente informe descriptivo, se presentan los resultados de la Encuesta de Percepción y Satisfacción que tienen los urbanizadores frente al servicio y a la atención ofrecida por el IDU en el primer semestre del presente año.

Para esta encuesta el formato fue autodiligenciable, la información fue brindada por los urbanizadores que asistieron a la reunión que se realizó el día 23 de Junio de 2015 en las instalaciones de CAMACOL, en total se recolectaron 30 encuestas.

1. Caracterización de los encuestados

Las personas que diligenciaron la encuesta en su mayoría son urbanizadores (80%) y consultores un (16,7%).

Ilustración 1. Tipo de encuestado

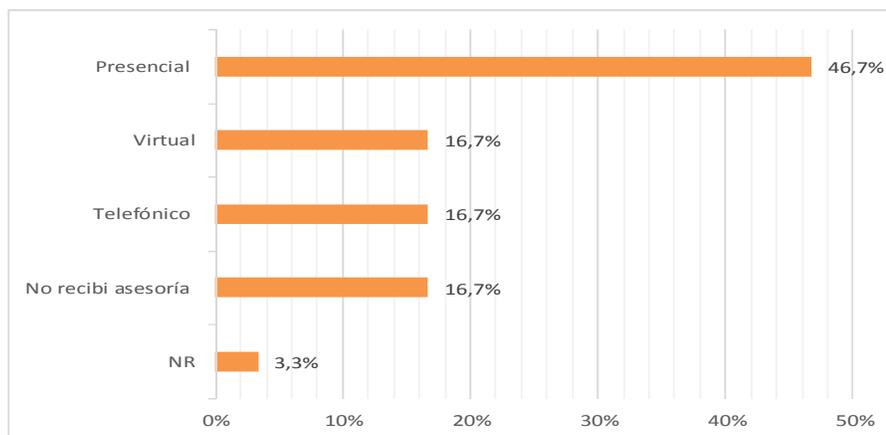


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

2. Canal de atención

Frente a este tema los encuestados afirman que el canal más utilizado para recibir asesoría antes de iniciar su trámite es el presencial (46,7%), seguido por el canal virtual y telefónico (16,7%).

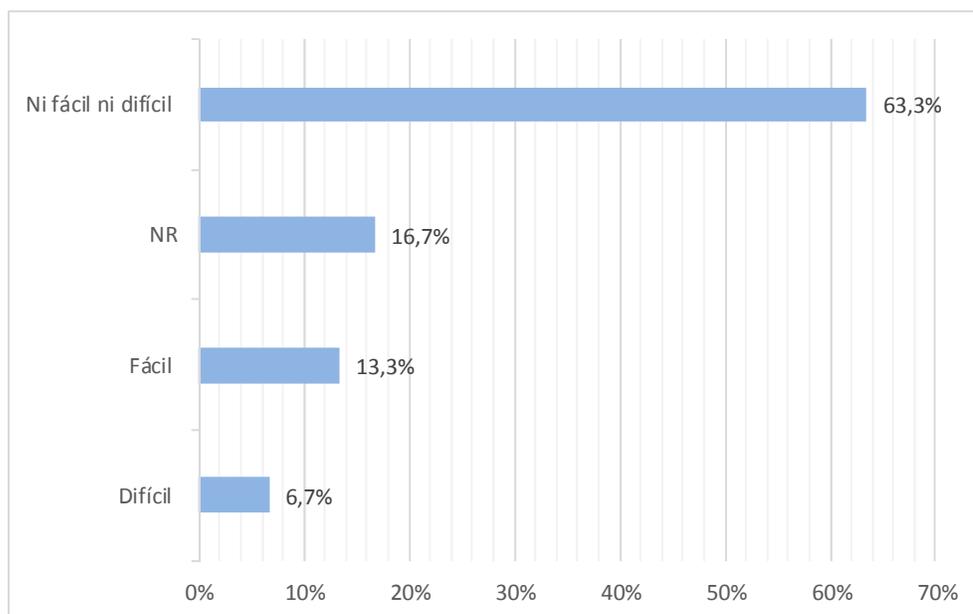
Ilustración 2. Canal por el cual se recibe asesoría previa al trámite



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Evaluando el acceso a los canales de atención, el 63,3% considera que no es ni fácil ni difícil acceder a los canales de atención, para el 13,3% es fácil el acceso, mientras que tan solo el 6,7% manifiesta que es difícil acceder a los canales de atención.

Ilustración 3. Facilidad para acceder a los canales de atención

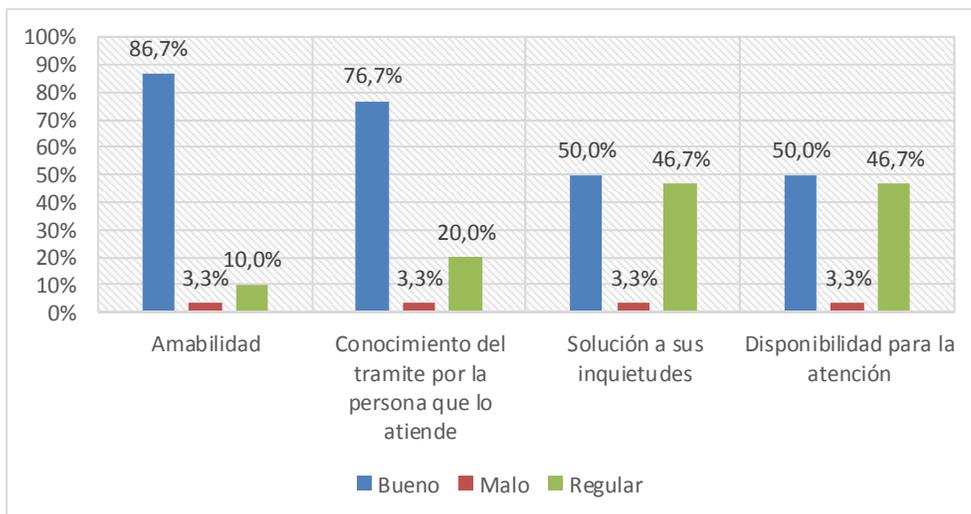


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

3. Evaluación de la atención brindada

La atención brindada por los funcionarios se evalúa en cuatro aspectos, la amabilidad, el conocimiento del trámite por parte de los funcionarios, solución a inquietudes y disponibilidad para la atención. La amabilidad y el conocimiento frente al trámite presentaron una buena evaluación, estando por encima del 76%. Solo el 50% califica como buena la solución a sus inquietudes, el mismo porcentaje considera que las personas que recibieron su solicitud tuvieron buena disponibilidad para ello.

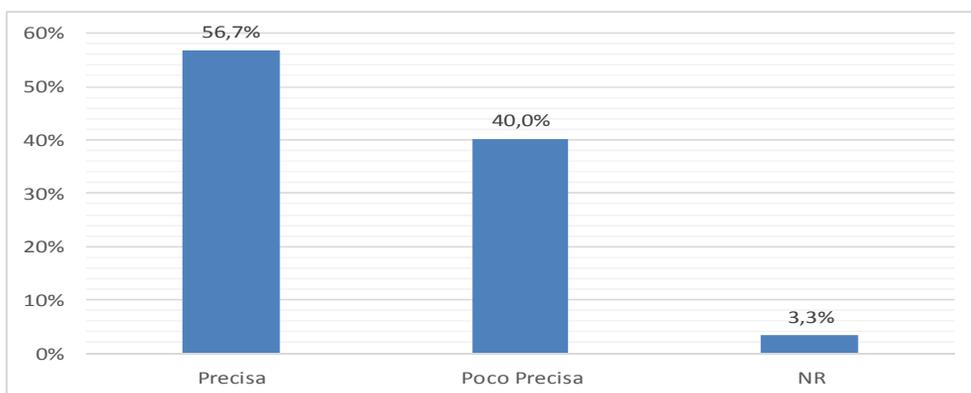
Ilustración 4. Evaluación de la atención



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Para el 56,7% de los encuestados la información proporcionada por la entidad fue precisa y poco precisa para el 40%.

Ilustración 6. Precisión en la información proporcionada por la entidad

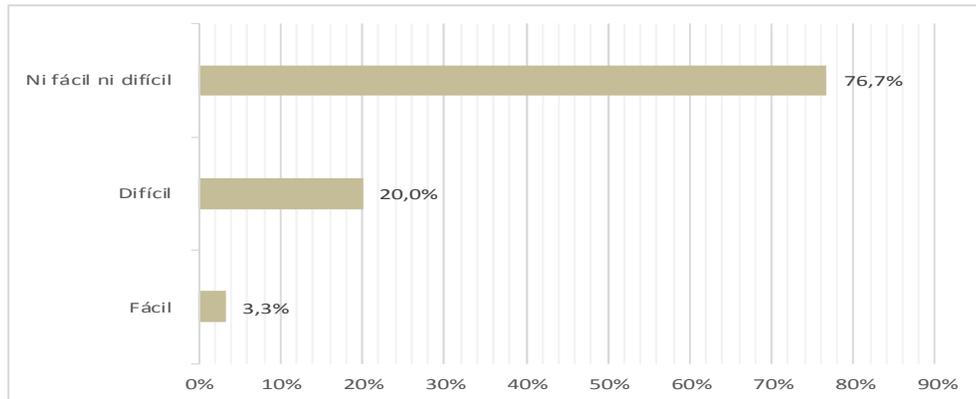


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

4. Evaluación del trámite

Para el 76,7% de los encuestados no fue ni fácil ni difícil conseguir la documentación exigida por la entidad, el 20% considera difícil conseguirla y tan solo el 3,3% manifiesta que le fue fácil conseguir la documentación exigida.

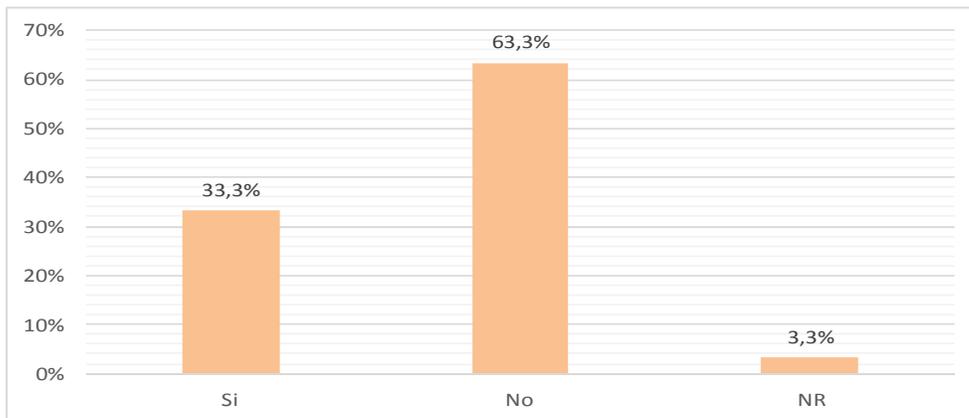
Ilustración 5. Facilidad para conseguir la documentación exigida



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El conocimiento de los instructivos antes de iniciar el trámite por parte de los urbanizadores es muy bajo ya que tan solo el 33,3% tiene este conocimiento previo, mientras que el 63,3% manifestó no conocerlos.

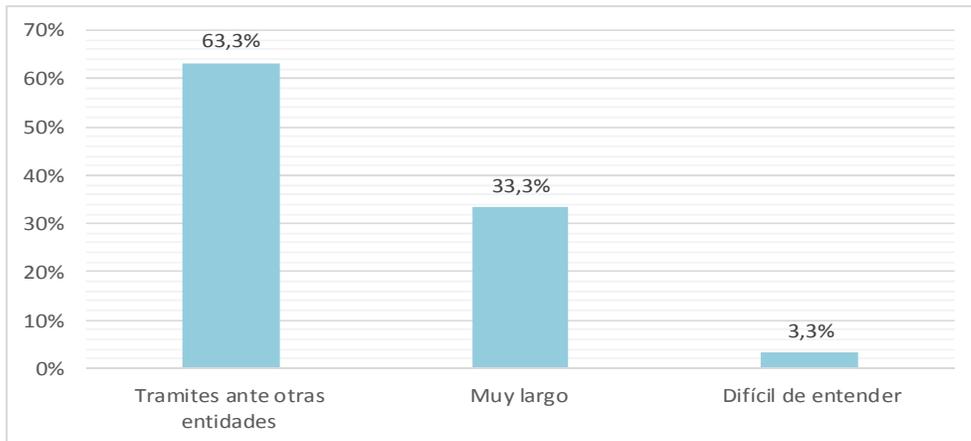
Ilustración 7. Conocimiento de instructivos previos al trámite



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Entre las dificultades manifestadas por los urbanizadores al realizar el trámite están: Tener que dirigirse a otras entidades (63,3%), lo extenso del trámite (33,3%) y la difícil comprensión del trámite (3,3%).

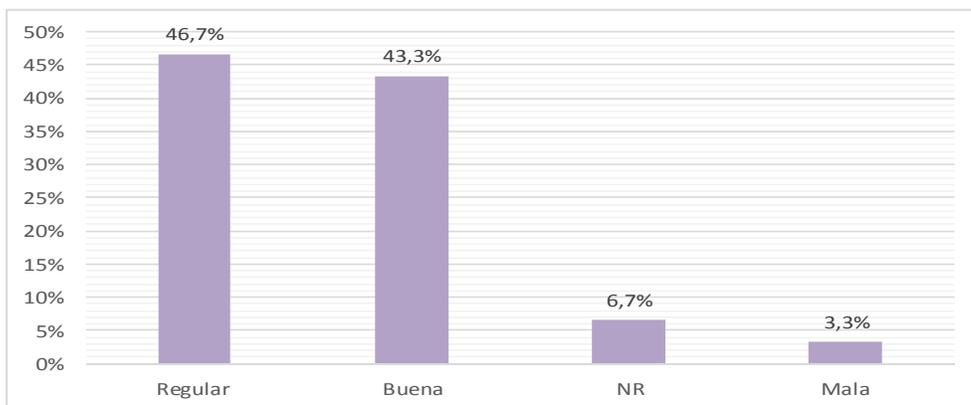
Ilustración 1. Dificultades al realizar el tramite



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El 46,7% de las personas a tenido una experiencia regular con el IDU al realizar el trámite, para el 43,3% ha sido buena y para el 3,33% mala.

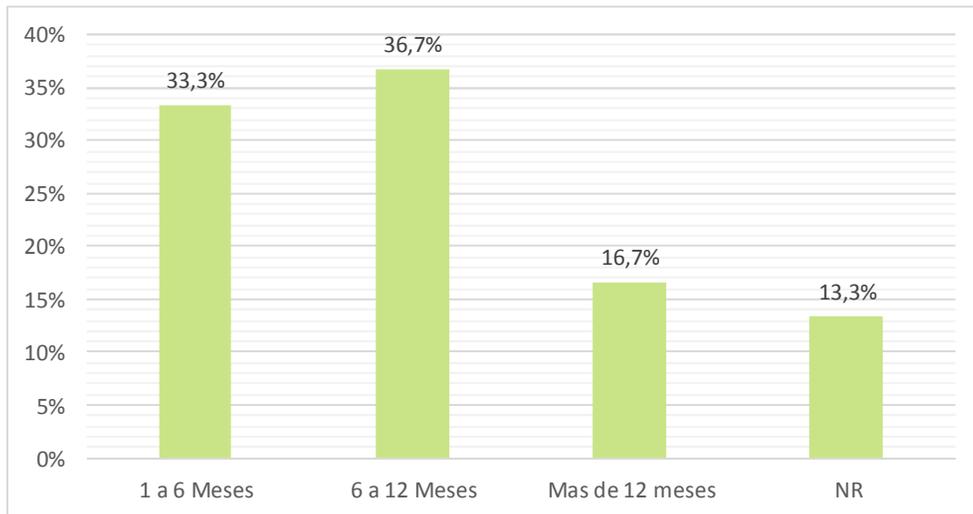
Ilustración 2. Experiencia al realizar el tramite



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

A continuación se mostraran los tiempos de aprobación de los estudios y diseños para el trámite de intervención de urbanizadores, de 1 a 6 meses 33,3%, 6 a 12 meses 36,7%, más de 12 meses 16,7%.

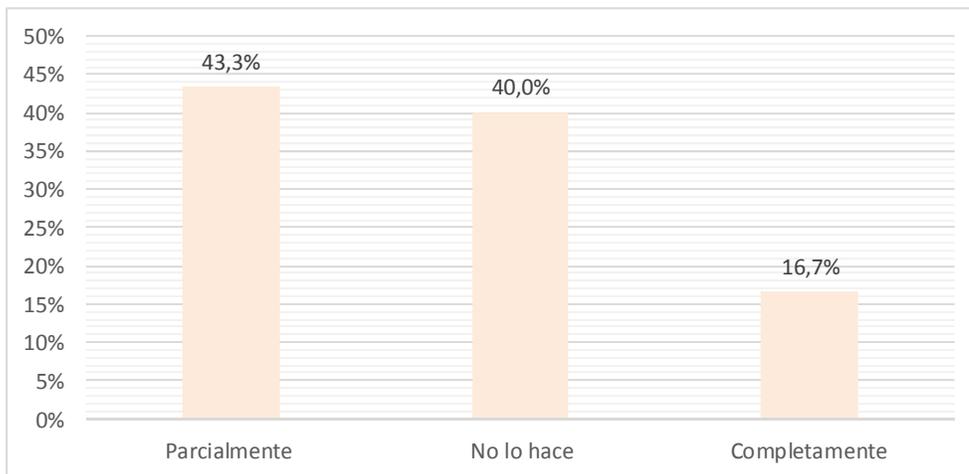
Ilustración 3. Tiempo de aprobación de los estudios y diseños



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El 43,3% afirma utilizar ocasionalmente a terceros para adelantar este trámite, el 40% lo hace directamente y el 16,7% siempre utiliza a un tercero.

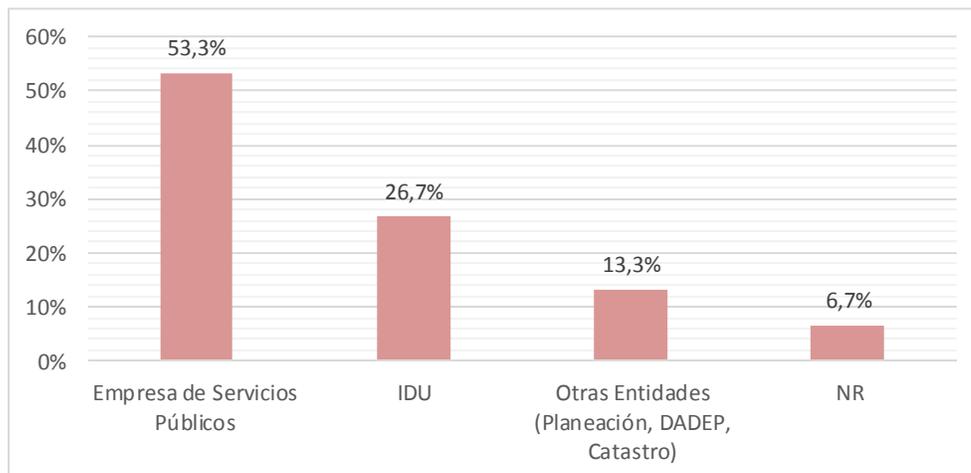
Ilustración 4. Utilización de terceros para el trámite



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Para los urbanizadores los causantes para la demora del trámite son las empresas de servicios públicos (53,3%), el IDU (26,7%) y otras entidades (13,3%).

Ilustración 5. Causas de demora en el trámite



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Tabla 1. Comentarios y sugerencias

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	FRECUENCIAS
Agrupar la documentación para todos los trámites	1
En los cambios de administración distrital hay que tener la supervisión y recibido de obras directamente con el IDU.	1
Articular con todas las entidades para garantizar la agilidad de los procesos	2
Dar un poco más de claridad con algunos ítems relacionados en las listas de chequeo.	1
Establecer al igual que las curadurías la radicación en la debida forma para establecer un filtro que no permita radicar hasta que estén completos los documentos de manera preliminar.	1
Los tiempos de visita para recibir meta física son muy largos, solo hay una ING. Para este trabajo.	1
Por favor revisar los trámites ya en curso, en entrega al IDU, que no se han podido finalizar.	1
Mejorar los procesos con Codensa	1

Ficha Técnica

Encuesta de satisfacción	Trámite de Intervención de Urbanizadores
Periodo de recolección:	Junio 23 de 2015
Universo:	Urbanizadores que asistieron a la reunión el día 23-06-2015
Selección de entrevistados:	Asistentes a la reunión
Tamaño muestral:	30 asistentes
Tipo de encuesta:	Encuesta estructurada
Método de recolección:	Formato autodiligenciable



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO