

## Informe Licencias de Excavación



## **Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención y Servicio ofrecido por el IDU en el trámite de licencias de excavación, para los meses Marzo a Junio 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 trámite Licencias de Excavación. Esta encuesta cuenta con treinta y tres preguntas (33) en las que se indaga sobre la percepción frente al servicio ofrecido por el IDU al realizar el trámite. 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 el IDU en el desarrollo del trámite de Licencias de excavación adelantado en el Punto de Atención al Contribuyente para los meses de Marzo, Abril, Mayo y Junio del presente año.

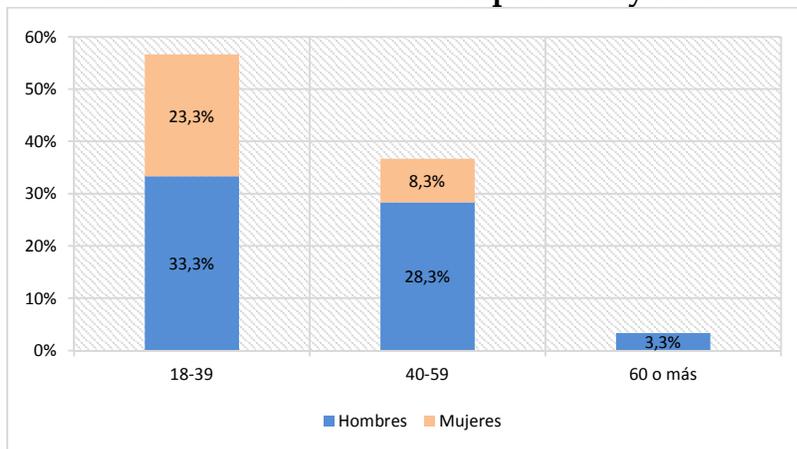
El tamaño de muestra establecido fue de 60 encuestas, esta fue la respuesta recibida después de enviar la encuesta a todas las personas que realizaron el trámite en el periodo de estudio.

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

---

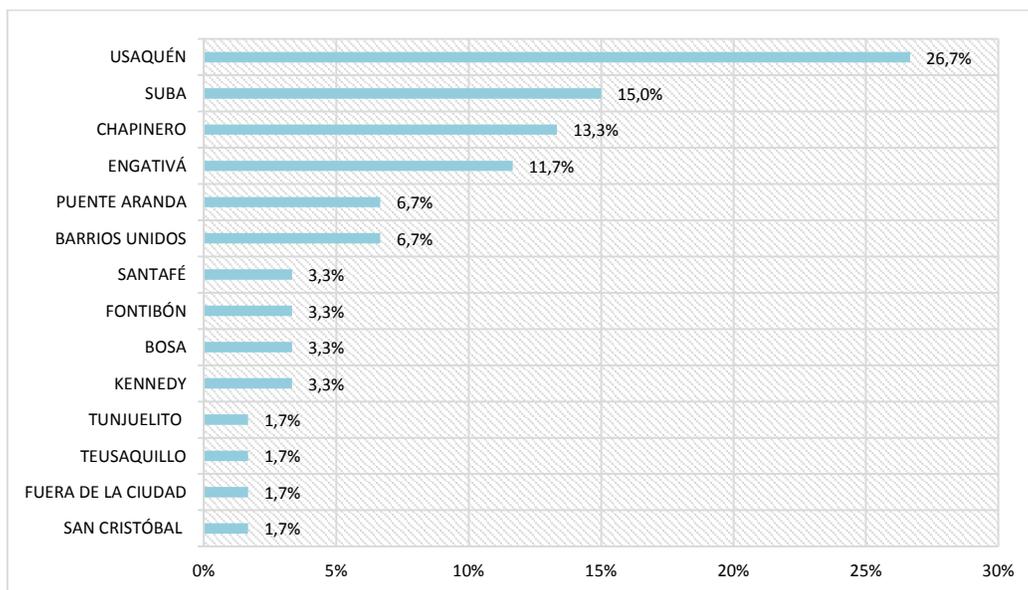
La muestra se distribuye en 67% hombres y 33% mujeres, el 57% de los ciudadanos que realizaron el trámite licencias de excavación se concentran en el grupo de 18 a 39 años, el 37% están entre los 40 y 59 años, el 3% son mayores de 60 años y el otro 3% no reportó su edad. Se presentaron residentes de 13 localidades de la ciudad como se observa en la ilustración 2, pertenecen a los estratos 2, 3, 4, 5 y 6.

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



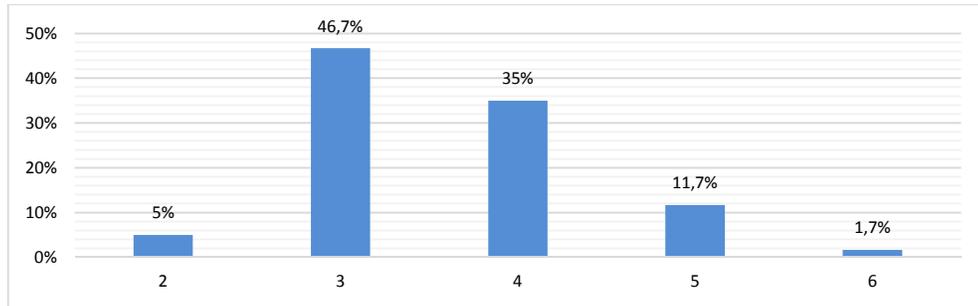
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

**Ilustración 2. Localidad de residencia**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

### Ilustración 3. Estrato



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

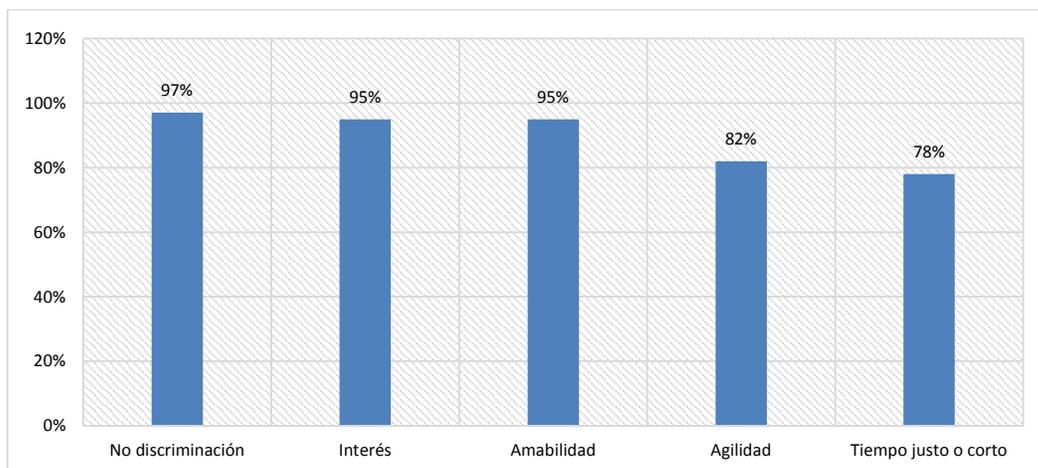
## 2. Percepción frente al servicio recibido por parte del IDU

Para evaluar la atención brindada se evaluaron 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 tomó 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 presentó un muy buen resultado, siendo del 97%. La amabilidad y el interés fueron buenos para el 95%. El 82% califica como ágil la atención brindada, por otro lado, el tiempo que le toma a la entidad dar respuesta a la solicitud, fue considerado como justo por el 78%.

El 3% de las personas se sintió discriminado (2 ciudadanos), lo que da un resultado muy positivo en este aspecto, el motivo mencionado por estas personas fue:

- Interinstitucionalmente no hay comunicación entre entidades, y cuando el trámite depende de varias, tarda más tiempo y se presentan problemas.

### Ilustración 4. Evaluación de la atención

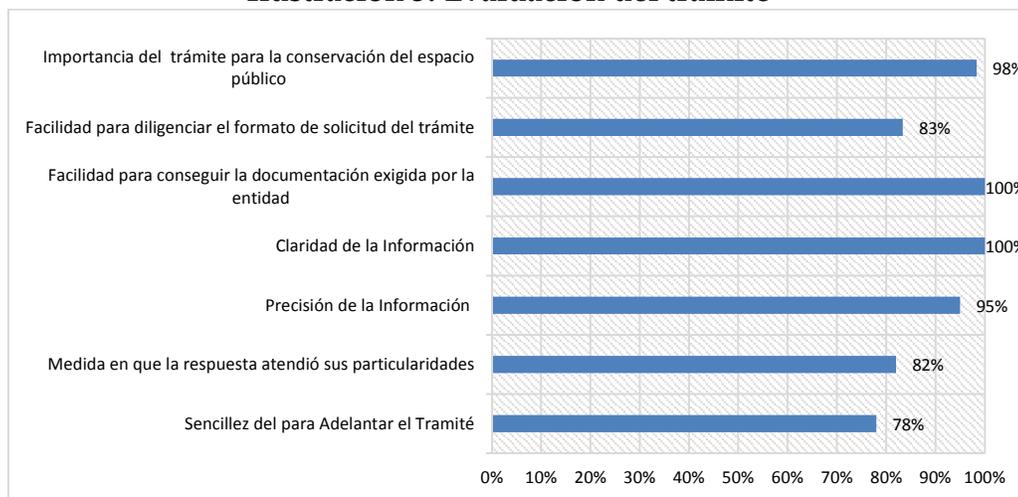


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

### 3. Percepción frente al trámite

Para el 100% de los ciudadanos encuestados conseguir la documentación solicitada por la entidad es fácil. La información dada por los funcionarios acerca de su solicitud es clara para el 100% y precisa para el 95%. El 82% considera que se atendieron las particularidades de su solicitud. El proceso fue sencillo para el 78% y el 83% considera que es fácil diligenciar el formato de solicitud del trámite. El 98% considera que es muy importante realizar este trámite para la conservación del espacio público.

### Ilustración 5. Evaluación del trámite



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Entre el 3.3% que consideró que conseguir la documentación es difícil, el motivo que dio para ello es el siguiente:

- Por los trámites anteriores que se deben realizar con las entidades de servicios públicos y que son muy demorados, y el trámite no se puede comenzar hasta que no se obtenga la aprobación de éstos.

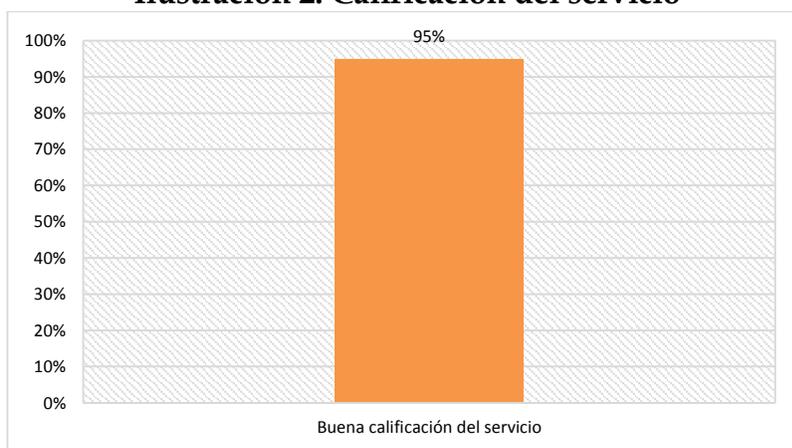
En cuanto al 3% que considero que diligenciar el formato de solicitud del trámite es difícil, dan como motivo el siguiente:

- Diligenciar el documento no es difícil, pero después devuelven el formulario porque no es específico en lo consignado en el formulario y debe coincidir exactamente con lo solicitado ante SDM.

#### **4. Evaluación general del servicio, dificultades y sugerencias para mejorar el trámite**

El 95% de las personas dio una buena calificación del servicio en general.

**Ilustración 2. Calificación del servicio**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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

**Tabla 1. Dificultades**

Dificultad	Total
Tiempos de espera para radicar /Respuesta	11
Problema por trámites específicos	2
Problemas con Plan Manejo de Tráfico	1
Demora Conceptos Técnicos	1
Demora con otras entidades	1

**Tabla 2. Sugerencias para mejorar o simplificar el trámite**

Sugerencia	Total
Acortar el tiempo de expedición y respuesta	8
Tramite de manera virtual y conceptos de las empresas	8
Fijar plazos para cada proceso y tiempos de respuesta	5
Aclarar situaciones que se pueden presentar y tramites con otras entidades	4
Mejorar los canales de atención al público	1
Conocer el estado del trámite	1
Rapidez	1
Hacer más fácil el tema de Plan de Manejo de Trafico	1
Lo pueda realizar un tercero	1
Menos tramites al radicar documentos	2

## 5. Opción de realizar el trámite virtual

Aunque actualmente de acuerdo a la cartilla de trámites, la solicitud de Licencia de Excavación debe hacerse de manera presencial, el 88% de los ciudadanos encuestados considera que adelantar el trámite de manera virtual sería bueno y las razones del por qué se relacionan a continuación.

**Tabla 3. Motivo por el que consideran adecuado adelantar el trámite de manera virtual**

Agilizar el tramite	39,6%
Ahorra tiempo	20,8%
Más práctico y excelente	9,4%
NR	30,2%

## 1. Sugerencias y observaciones generales

A continuación se presentan las observaciones adicionales de los ciudadanos, sobre el servicio y el trámite.

**Tabla 4. Comentarios y sugerencias**

Comentarios y sugerencias	Cantidad
Agilizar la respuesta por parte del IDU	2
Contar con profesionales con experiencia en la parte técnica	3
El tiempo de respuesta	1
Más amabilidad en el Punto de Atención	1
Invertir más en vías secundarias	3
NR	1

## Ficha Técnica

Encuesta de satisfacción	Oficina de Atención al Contribuyente
<b>Periodo de recolección:</b>	Marzo, Abril, Mayo y Junio de 2015
<b>Cobertura</b>	IDU sedes Calle 22
<b>Universo:</b>	Ciudadanos que realizaron el trámite de Licencia de excavación en la Oficina de atención al contribuyente en los meses de Marzo, Abril, Mayo y Junio de 2015
<b>Selección de entrevistados:</b>	Sondeo
<b>Tamaño muestral:</b>	60 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 Auto diligenciada-Virtual
<b>Método de recolección:</b>	Cuestionario



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO