



## **Informe de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención y Servicio ofrecido por el IDU en el trámite uso temporal del Espacio Público, para los meses Enero a septiembre 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 Permiso Temporal de Uso de Espacio Público. Esta encuesta cuenta con treinta (30) preguntas en las que se indaga sobre la percepción frente al servicio ofrecido al realizar el trámite, 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 manifestaran sus sugerencias y observaciones.

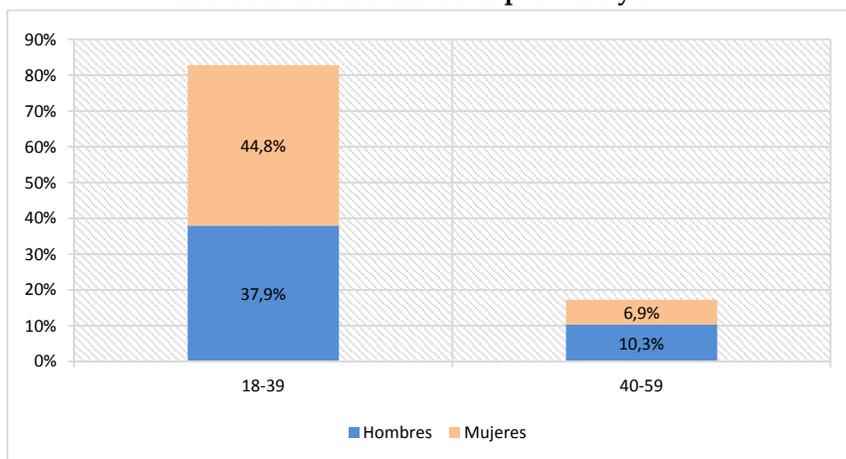
En el siguiente informe descriptivo, se presentan los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y el servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo del trámite Uso Temporal del Espacio Público adelantado en el Punto de Atención al Contribuyente durante el 2015 del presente año.

La base de datos de personas que en representación de una empresa realizaron el trámite, cuenta con 85 registros de ciudadanos, la encuesta fue diligenciada por 29 personas.

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

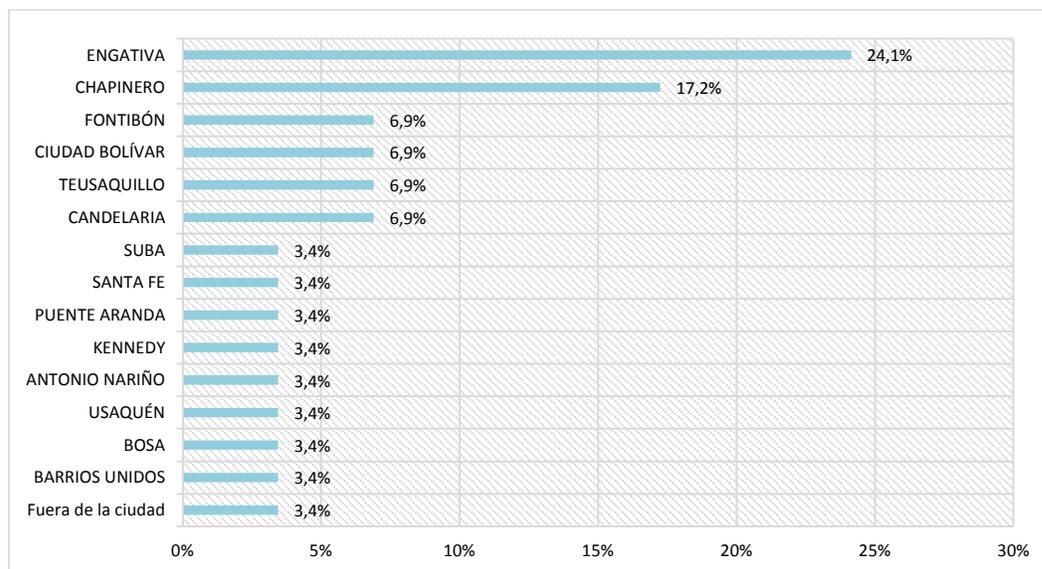
La muestra está compuesta por hombres (48%) y mujeres (52%), cerca del 83% de los ciudadanos que realizaron el trámite uso temporal del espacio público se concentran en el grupo de 18 a 39 años, el porcentaje restante está entre los 40 y 59 años. Residen en 14 localidades de Bogotá, el 41% de los encuestados pertenecen a las localidades de Engativá y Chapinero. Los encuestados pertenecen a los estratos, 2, 3, 4, 5, y 6, el 52% pertenece al estrato 3.

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



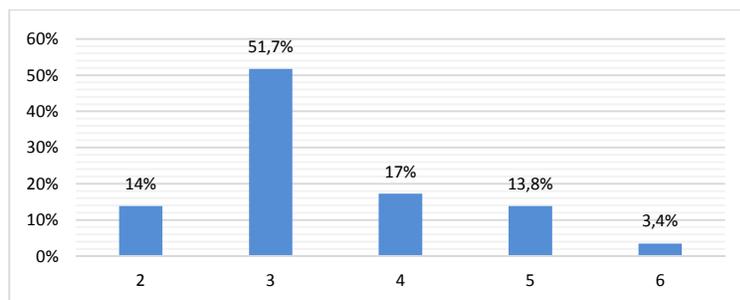
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

**Ilustración 2. Localidad de residencia**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

**Ilustración 3. Estrato**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

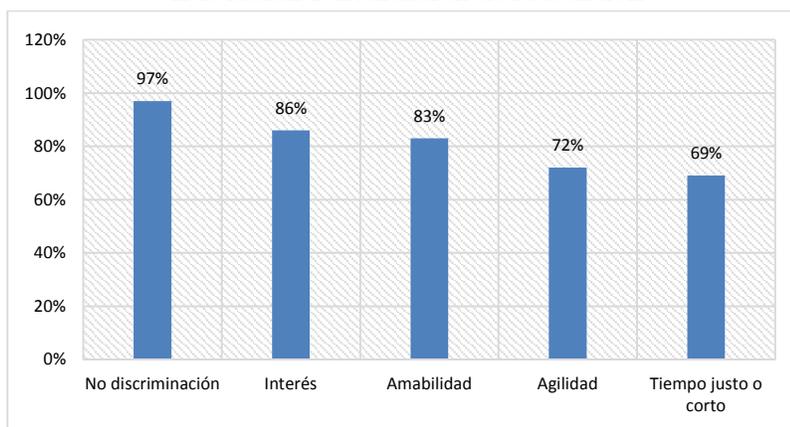
## 2. Percepción frente al servicio recibido por parte del IDU

La atención brindada por el IDU 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 tomó el punto de atención en dar respuesta al trámite, y la percepción de discriminación hacia los ciudadanos por parte de los funcionarios.

Se destaca con un 97% la *no* discriminación del funcionario para atender su solicitud. Para el 86% de los encuestados los funcionarios que los atendieron fueron amables, 83% consideraron que el funcionario mostró interés al recibir su solicitud. El 72% califica como ágil la atención brindada, por otro lado, el tiempo que le toma a la entidad dar respuesta a la solicitud, fue considerado justo o corto para el 69%.

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

**Ilustración 4. Evaluación de la atención**

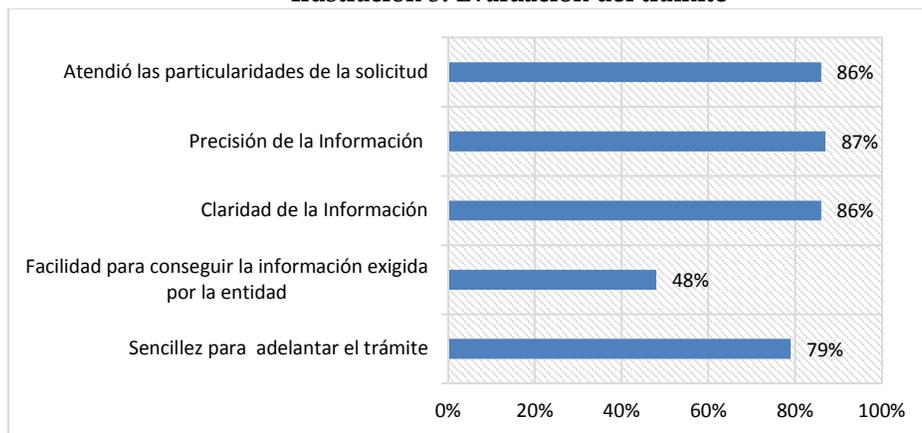


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 3. Percepción frente al trámite

La claridad y la precisión de la información brindada por la entidad sobre el trámite son del 86% y el 87% respectivamente. 86% consideran que se atendieron las particularidades de la solicitud. El proceso para adelantar el trámite es considerado sencillo por el 79% de los encuestados, Para el 48% es fácil conseguir la documentación exigida por la entidad.

**Ilustración 5. Evaluación del trámite**



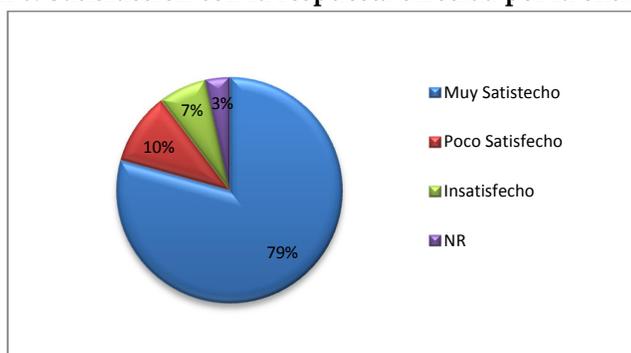
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Para el 24% de la población, conseguir la documentación exigida para adelantar el trámite, no es un proceso ni fácil, ni difícil, entre el 10% que consideró que conseguir la documentación es difícil, los motivos que dieron para ello son los siguientes:

- Muchos trámites
- Muchos documentos

Con relación al nivel de satisfacción frente a la respuesta que les brindó la entidad, el 79% se sintió muy satisfecho, un 10% se siente poco satisfecho y el 7% se siente insatisfecho.

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



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

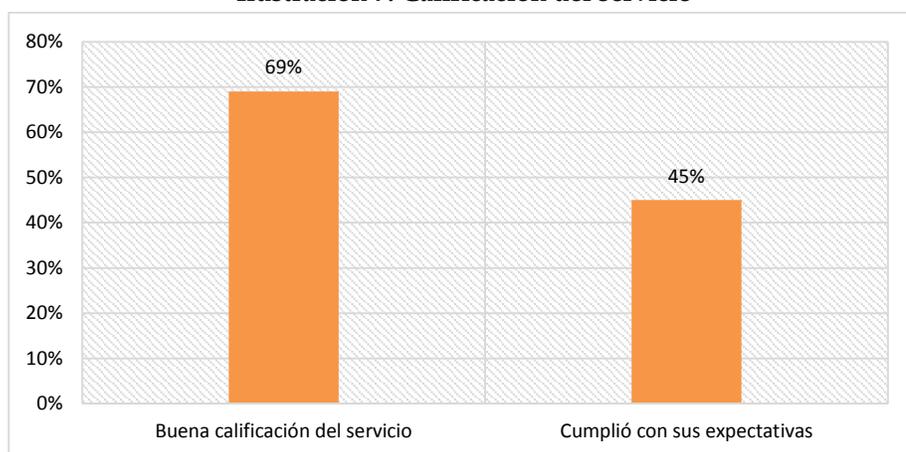
Aunque actualmente de acuerdo a la cartilla de trámites, la solicitud de Uso Temporal de Espacio Público debe hacerse de manera presencial, el 76% de los

ciudadanos encuestados considera que sería una buena alternativa el poder adelantar el trámite de manera virtual.

#### 4. Evaluación general del servicio

El 69% de las personas dio una buena calificación del servicio en general, para el 45% el servicio cumplió con sus expectativas.

**Ilustración 7. Calificación del servicio**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

A continuación se presentan las dificultades que las personas presentaron al realizar su trámite (Tabla 1), las sugerencias ciudadanas para mejorar y simplificar el trámite (Tabla 2 y Tabla 3).

**Tabla 1. Dificultades**

Dificultad durante trámite	Porcentaje
Mucho tiempo y demora en dar respuesta	14%
Mucho trámite	3%
Ninguna	83%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

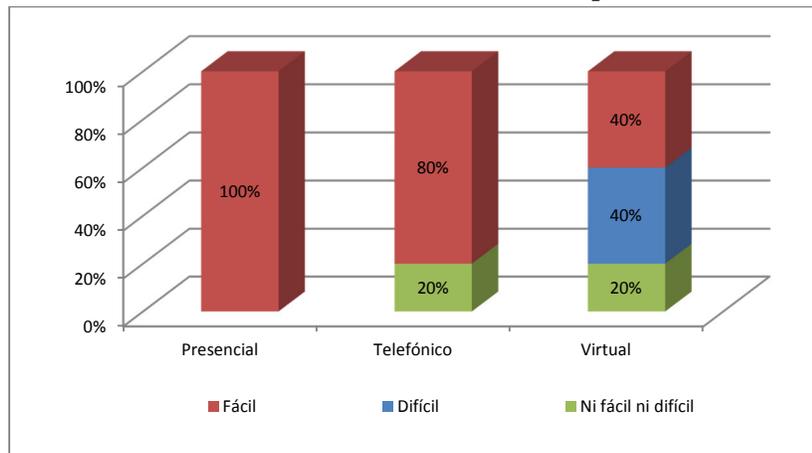
**Tabla 2. Sugerencias para mejorar el trámite**

Sugerencia	Total	Porcentaje
Agilizar el trámite	4	26,7%
Más agilidad en dar respuesta	3	20,0%
Trámite más específico y puntual	2	13,3%
Implementarlo de manera virtual	2	13,3%
Simplificar los formatos	1	6,7%
Mesas de trabajo para que el IDU se conecte más con la comunidad	1	6,7%
Cronogramas para saber cuándo se puede usar el espacio público	1	6,7%
Estudio más detallado de las solicitudes	1	6,7%

## 5. Asesoría previa al trámite

El 75.9% de los encuetados solicito asesoría previo a realizar el trámite, de ellos, el 54.5% lo hizo de forma presencial, 22.7% virtual y 22.7% telefónica. El canal que presento mayores dificultades de acceso fue el virtual, entre los motivos para calificarlo así, están el que la página se cae, no está actualizada, o es difícil de manejar.

**Ilustración 8. Facilidad de acceso al canal para asesoría**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 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, el trámite y las funciones del IDU. 5 personas dieron estas sugerencias.

- A veces los permisos son muy largos e innecesarios.
- Estandarizar los procesos de cada trámite.
- La atención es buena, ágil y oportuna.
- Revisar la Av. Santa fe en la localidad de Bosa, dejaron pendientes por comprar algunos predios.
- Aumentar los sitios deportivos porque la demanda de estudiantes es mucha.

## Ficha Técnica

Encuesta de satisfacción	Uso Temporal de Espacio Público
<b>Periodo de recolección:</b>	16,17,18 y 24 Septiembre de 2015
<b>Universo:</b>	Ciudadanos que realizaron el trámite en los meses de 2015
<b>Selección de entrevistados:</b>	Censo, participación voluntaria
<b>Tamaño muestral:</b>	29 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