

## Pago compensatorio de Estacionamientos



## **Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención y Servicio ofrecido por el IDU en el servicio el trámite Pago Compensatorio de Estacionamientos, Septiembre-Diciembre 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 pago compensatorio de estacionamiento. Esta encuesta cuenta con treinta y tres preguntas (33) en las que se indaga sobre la percepción frente al servicio ofrecido al realizar el trámite 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 manifestaran sus sugerencias y observaciones.

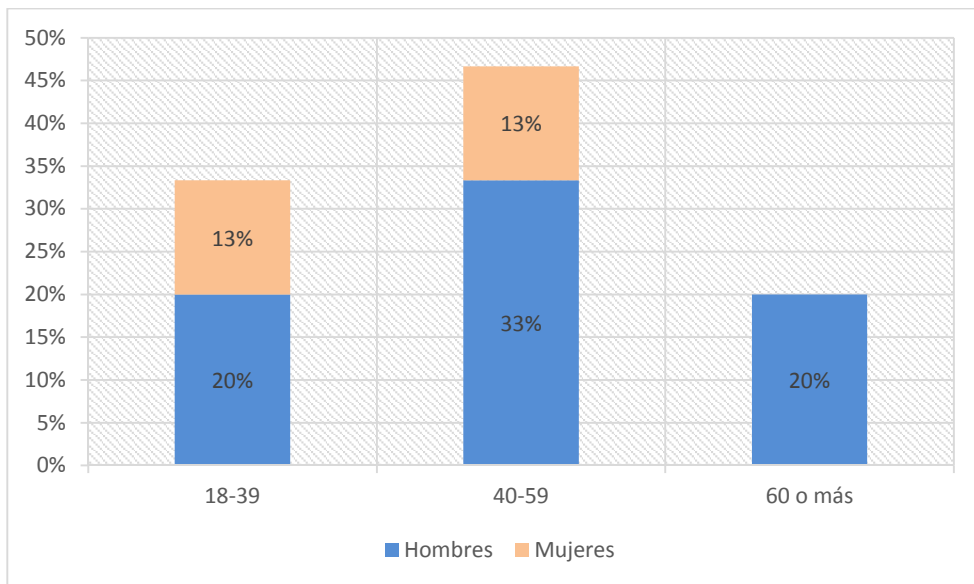
En el siguiente informe descriptivo, se presentan los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y el servicio ofrecido por IDU en el desarrollo de trámite pago compensatorio de estacionamiento adelantado en la Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad para los periodos comprendidos entre septiembre y diciembre de 2015.

La muestra de información recopilada de 15 ciudadanos, quienes vinieron a la entidad a realizar el trámite pago compensatorio de estacionamiento, y diligenciaron la encuesta de satisfacción sobre servicio recibido.

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

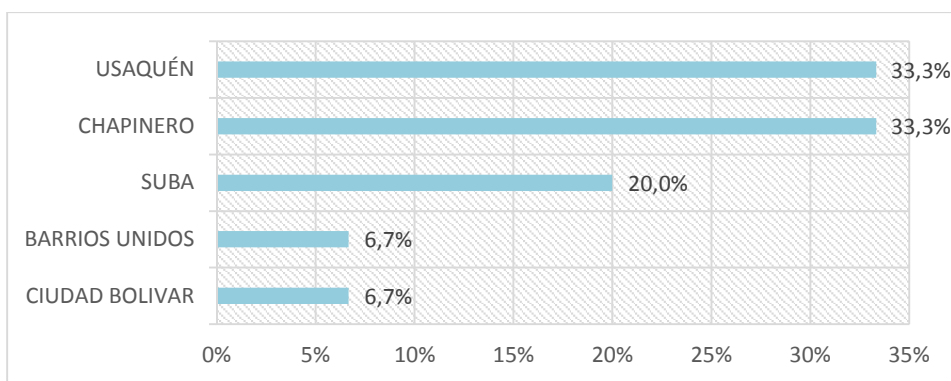
La muestra está distribuida entre 73% hombres y 23% mujeres, cerca del 47% de los ciudadanos que realizaron el trámite pago compensatorio de estacionamiento se concentra en el grupo de 40 a 59 años. El 67% residen en las localidades de Usaquén y Chapinero. Distribuidos en estratos 3 y 6 respectivamente cerca del 27% y 20%.

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



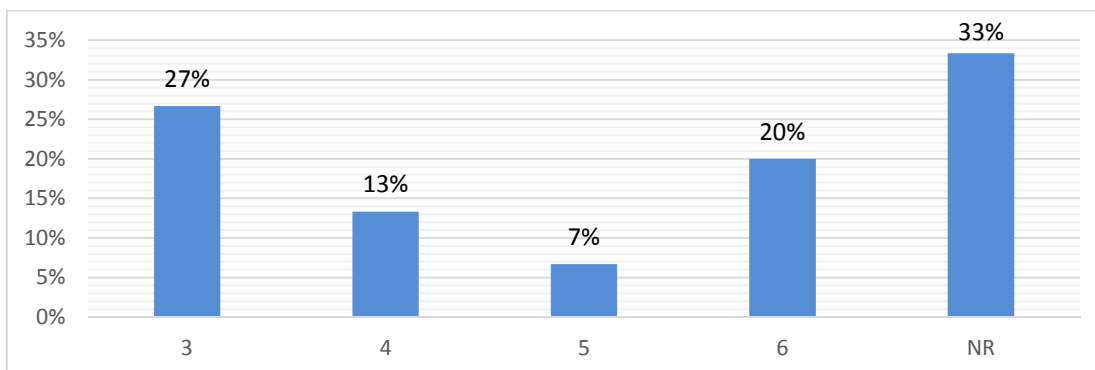
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

**Ilustración 2. Localidad de residencia**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

**Ilustración 3. Estrato**

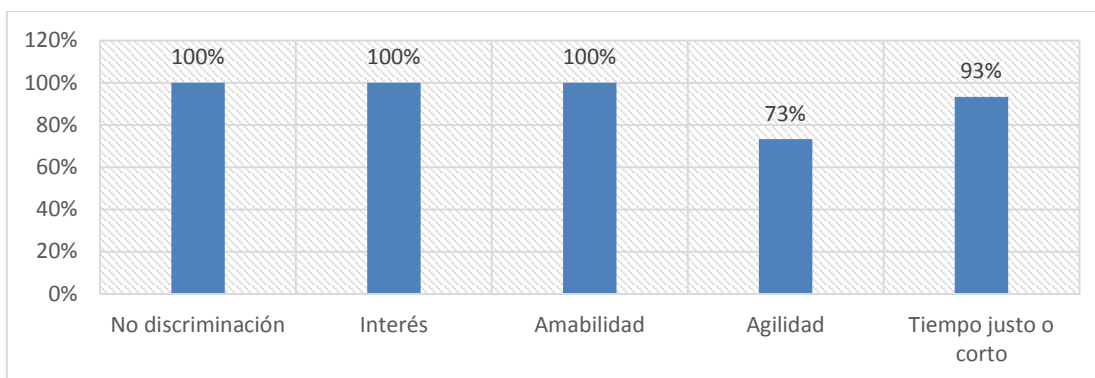


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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

La atención brindada por el canal de atención presencial, donde se evalúan 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. La no discriminación, el interés y la amabilidad presentaron una evaluación del 100%. EL tiempo que le toma a la entidad dar respuesta a la solicitud fue considerado justo o corto para el 93% de los ciudadanos. El 73% califica como ágil la atención brindada por parte de la entidad.

**Ilustración 4. Evaluación de la atención**



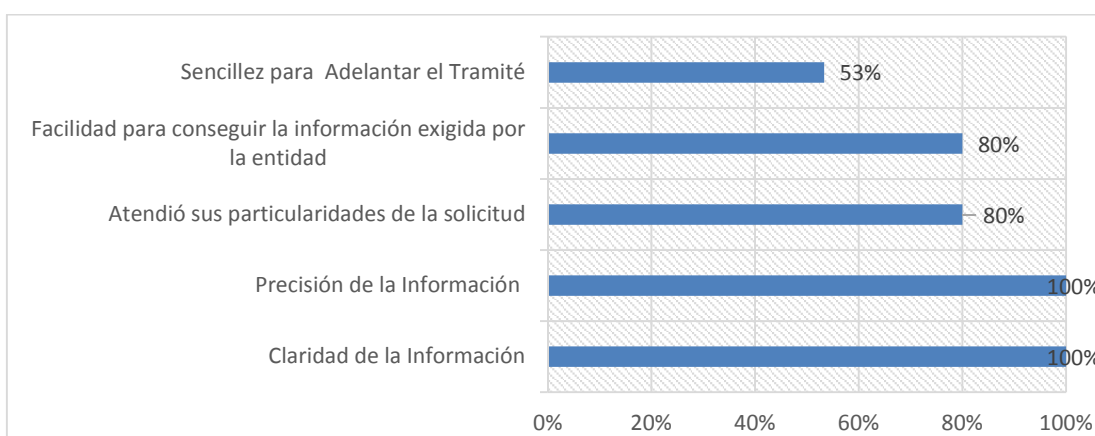
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación



### 3. Percepción frente al trámite

Para el 100% de los encuestados la información fue brindada con claridad y precisión. El 80% considera que se le atendieron las particularidades de la solicitud, a si mismo la facilidad para conseguir la información solicitada por la entidad. Un 53% de los encuestados expresan la sencillez para adelantar el trámite.

**Ilustración 5. Evaluación del trámite**

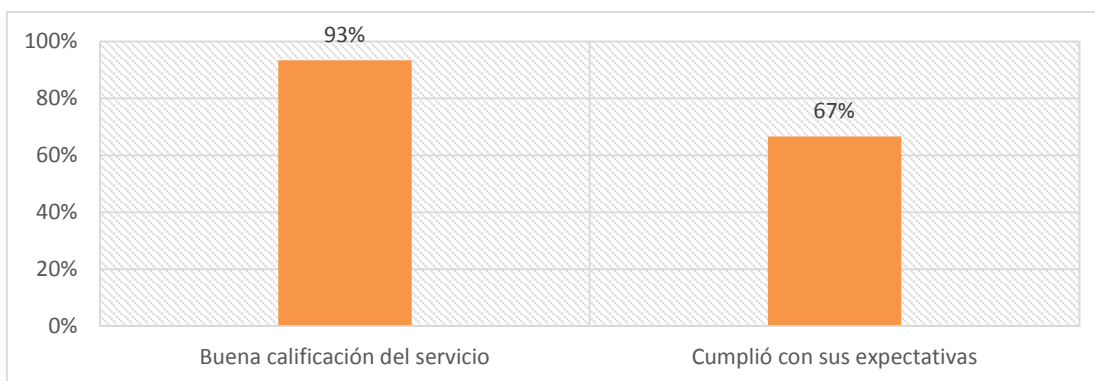


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

### 4. Evaluación general del servicio

El 93% de los ciudadanos dio una buena calificación del servicio en general y, un 67% el servicio recibido cumplió con sus expectativas

**Ilustración 2. Calificación del servicio**



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 el trámite (Tabla 2). La mejor manera de simplificar el trámite (Tabla 3)

**Tabla 1. Dificultades del trámite**

Respuesta	Porcentaje
Mucho tiempo y demora en la expedición de resoluciones	33%
Ninguno	27%
NR	40%

**Tabla 2. Como se puede mejorar el trámite**

Respuesta	Porcentaje
NR	67%
Mejorando tiempos, agilizando , hacer el trámite virtual	20%
El tiempo está bien	7%
Organización de entrega de documentación	7%

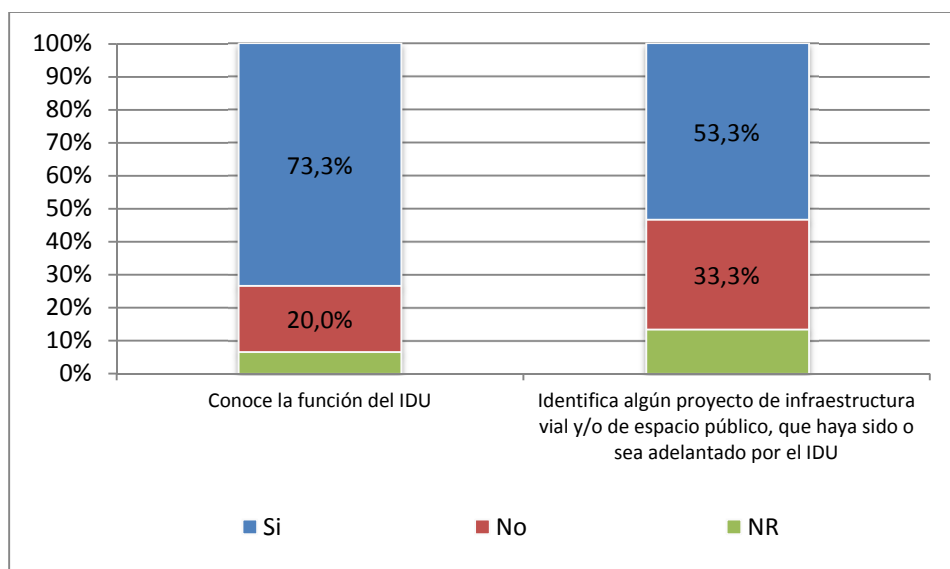
**Tabla 3. Sugerencias para simplificar el trámite**

Respuesta	Porcentaje
NR	67%
No tiene sugerencias	13%
Es trámite funcionara con un sistema de autoliquidación, Ejemplo Impuesto a la destinación Urbana.	7%
Tener resoluciones listas y firmadas.	7%
Felicitaciones por el servicio	7%

## 5. Imagen institucional

El 73.3% de los ciudadanos que realizaron el trámite conoce cuál es la función del IDU, pero apenas el 53.3% identifica obras de infraestructura vial o de espacio público realizadas por el IDU en el sector.

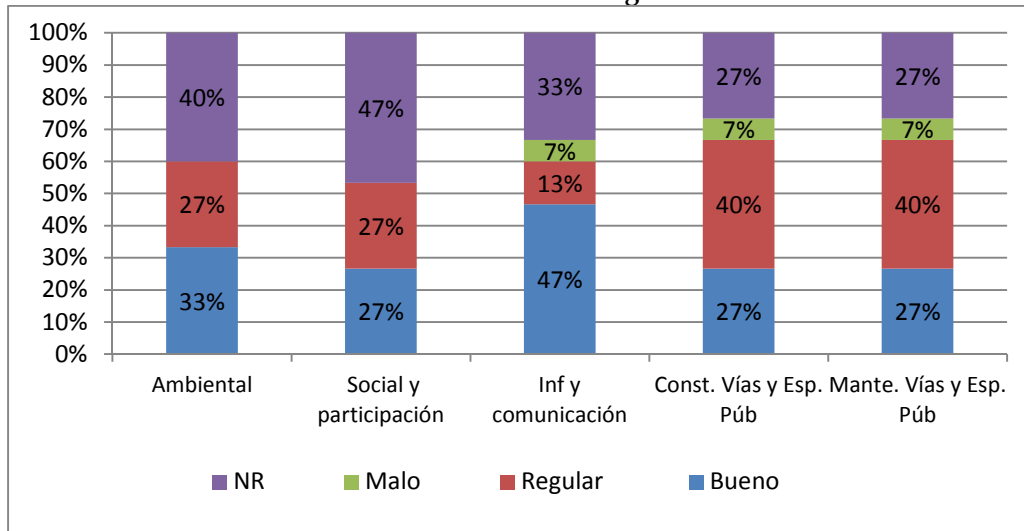
**Ilustración 10. Conocimiento sobre la función del IDU e identificación de proyecto de infraestructura vial a espacio público**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

La mejor calificación del IDU fue en materia de información y comunicación, en las que aproximadamente el 47% considera que la gestión fue buena. La calificación regular estuvo relacionada a construcción y mantenimiento de vías y espacio público, en la que cerca del 40% calificó la gestión como regular. En relación a la calificación mala la comparte información y comunicación, construcción y mantenimiento de vías y espacio público con cerca del 7%. La no respuesta estuvo presente aproximadamente un 35% sobre los ítems evaluados.

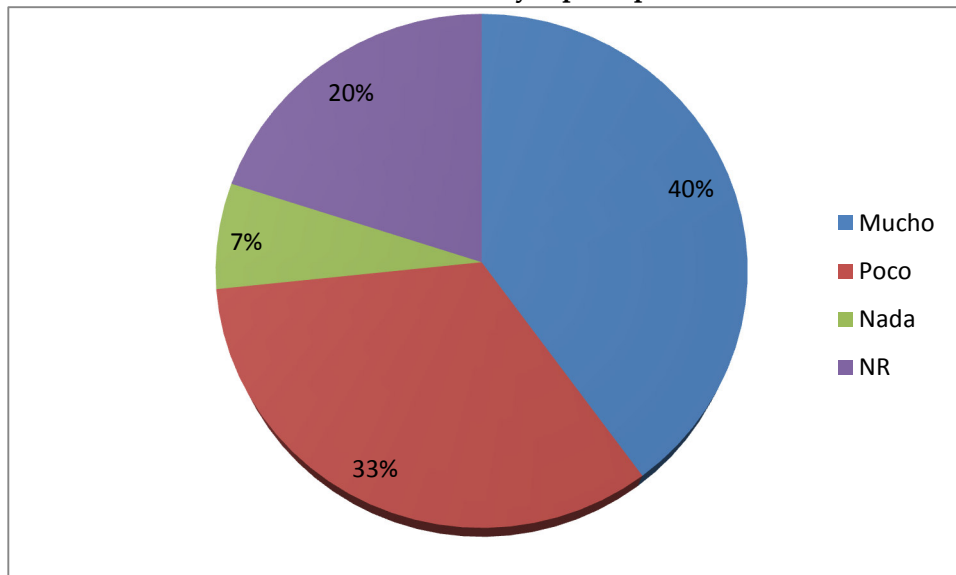
**Ilustración 11. Evaluación de la gestión del IDU**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El nivel de satisfacción (mucho) es del 40% para los ciudadanos quienes con los resultados alcanzados por el IDU en construcción y mantenimiento de malla vial y espacio público.

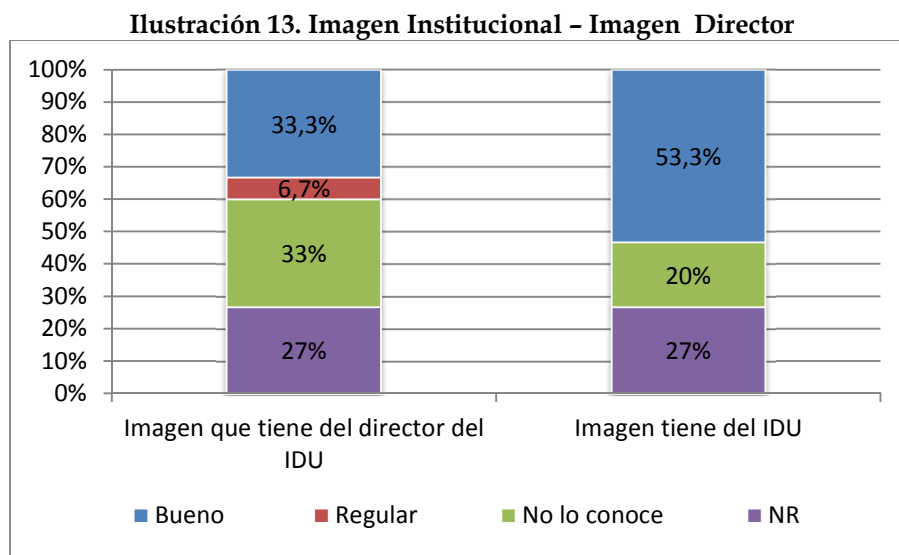
**Ilustración 12. Qué tan satisfecho se siente con los resultados alcanzados por el IDU en materia de malla vial y espacio público**



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación



El 33% no conocen al director de la entidad y otro 33% tiene una buena imagen del Director. La imagen del Instituto es buena para el 53%, para el 20% no conoce la entidad.



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 otros.

**Tabla 1. Comentarios y sugerencias**

Comentarios y sugerencias	Cantidad
NR	9
Ha mejorado mucho en atención y servicio	2
Ninguna	3
No saben cuánto cuesta una obra y el valor cambia	1

## Ficha Técnica

<b>Encuesta de satisfacción</b>	<b>Subdirección Técnica de Presupuesto</b>
<b>Periodo de recolección:</b>	Septiembre a Diciembre de 2015
<b>Cobertura</b>	IDU sedes Calle 22
<b>Universo:</b>	Ciudadanos que realizaron trámites de pago compensatorio de estacionamiento en la Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad
<b>Selección de entrevistados:</b>	Sondeo
<b>Tamaño muestral:</b>	15 personas
<b>Tipo de encuesta:</b>	Entrevista Auto diligenciada-Presencial
<b>Método de recolección:</b>	Cuestionario



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO