

Informe de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención y Servicio ofrecido por el IDU para Trámites de Valorización

Primer Trimestre 2016



Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención y Servicio ofrecido por el IDU para Trámites de Valorización

Primer trimestre de 2016

Teniendo en cuenta los lineamientos de mejoramiento continuo impulsados desde el Equipo de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Atención al Ciudadano, se elaboró y modificó la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y servicio ofrecido en el Punto de atención presencial específicamente para trámites asociados al procedimiento de Valorización.

Esta encuesta indaga sobre:

- la percepción frente al servicio brindado por el IDU,
- la accesibilidad al servicio de atención al ciudadano,
- el tiempo en dar respuesta a los requerimientos,
- la percepción y caracterización del trámite realizado.

Asimismo, cuenta con un módulo que permite conocer la percepción frente a la solicitud virtual del trámite: Certificado de estado de cuenta para trámite notarial. 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 servicio ofrecido por el IDU en el Punto de Atención al Contribuyente Calle 22, Cades: Toberín, Santa Helenita, Chicó, y Supercades: Américas, Bosa, CAD, Cade 20 de Julio, Suba.

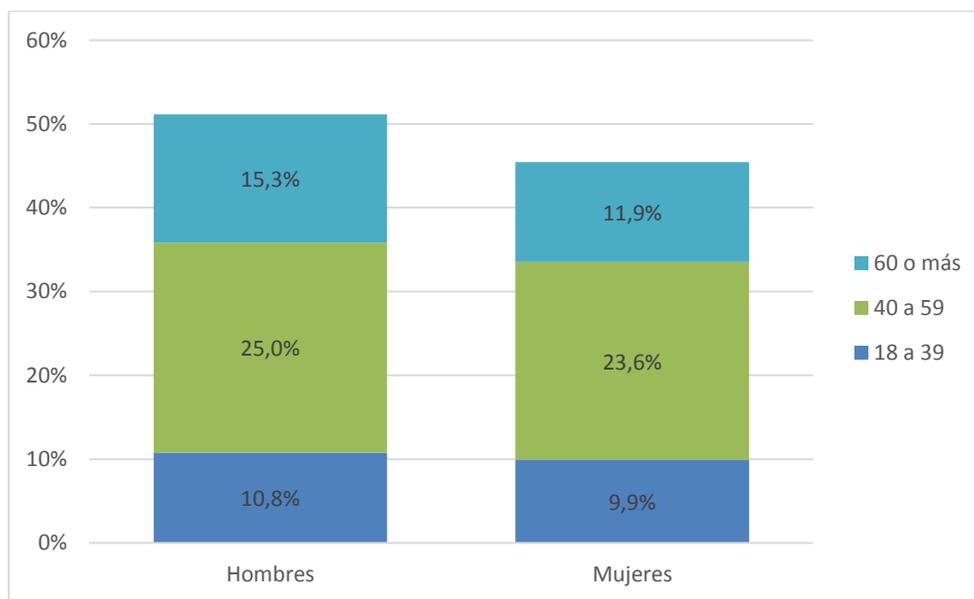
Si bien el reporte es del primer trimestre del año, el levantamiento de información se realizó durante los meses de enero y febrero de 2016.

Para este trimestre se realizaron 352 encuestas, este número se determinó teniendo en cuenta los resultados observados en los meses anteriores y registros históricos realizadas por la Subdirección Técnica de operaciones en los diferentes puntos de atención dispuestos en la ciudad, considerando un 95% de confianza y un error de estimación del 5%.

1. Caracterización de la muestra

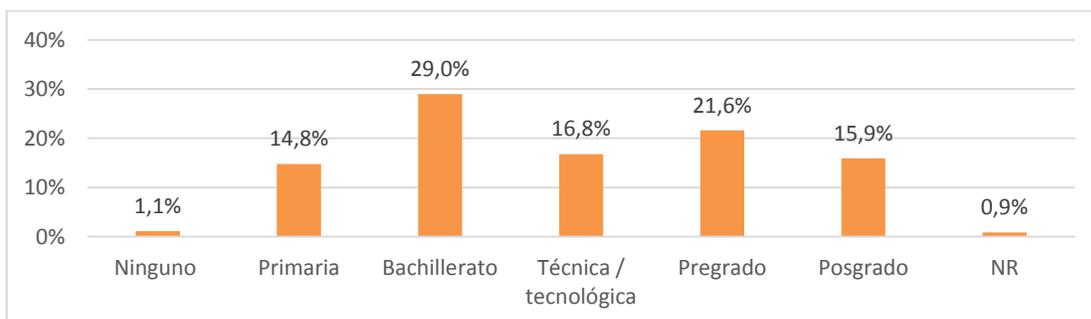
La muestra está distribuida entre 52% hombres y 48% mujeres, el 48.6% se concentran en el grupo de 40 a 59 años, 27.3% tienen 60 años o más, 20.7% están entre los 18 y los 39 años, el 3.4% no reportó su edad. 50.6% tiene un nivel educativo de secundaria o pregrado. Residen en las 19 localidades de Bogotá (excluyendo Sumapaz), las localidades más frecuentes son Engativá, Suba y Usaquén con porcentajes cercanos al 14%,12% y 10% respectivamente. A su vez se concentran en el estrato 3 (41.5%) aunque se presentaron personas de todos los estratos.

Ilustración 1. Distribución por edad y sexo



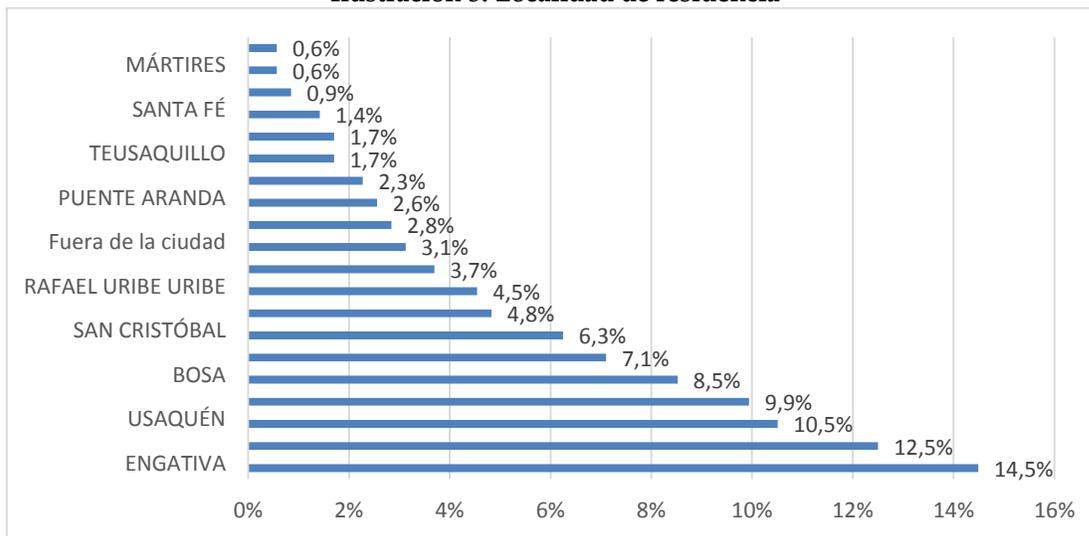
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 2. Nivel educativo



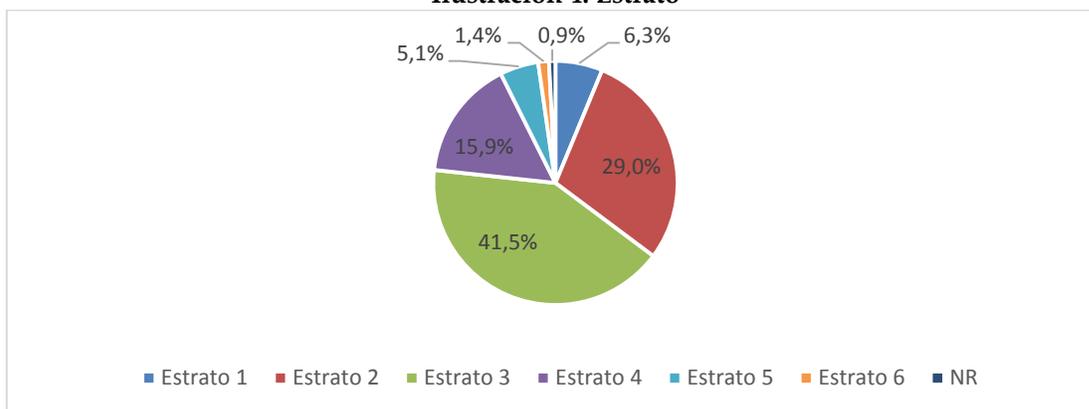
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 3. Localidad de residencia



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

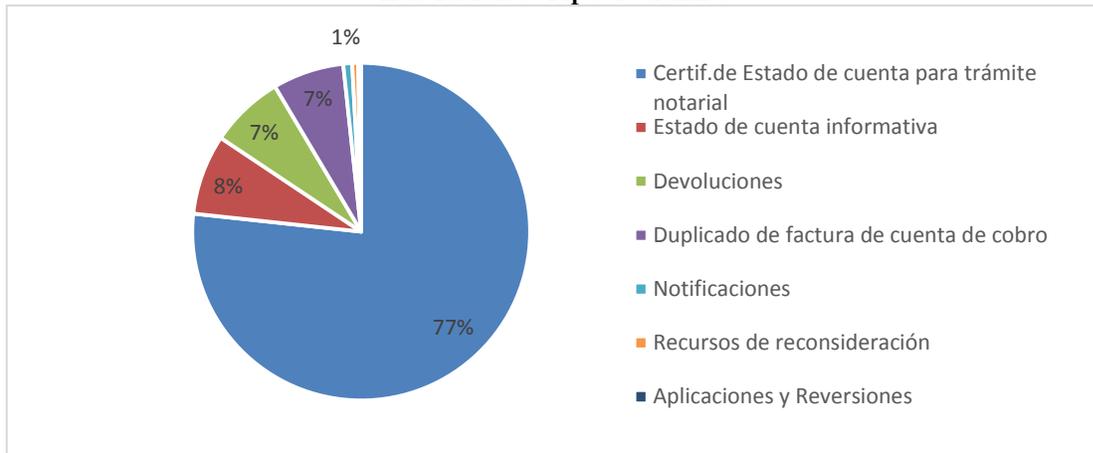
Ilustración 4. Estrato



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El trámite más solicitado fue el certificado de estado de cuenta para trámite notarial (77%), seguido de estado de cuenta informativo (8%), duplicado de factura de cuenta de cobro y devoluciones (7%).

Ilustración 5. Tipo de trámite



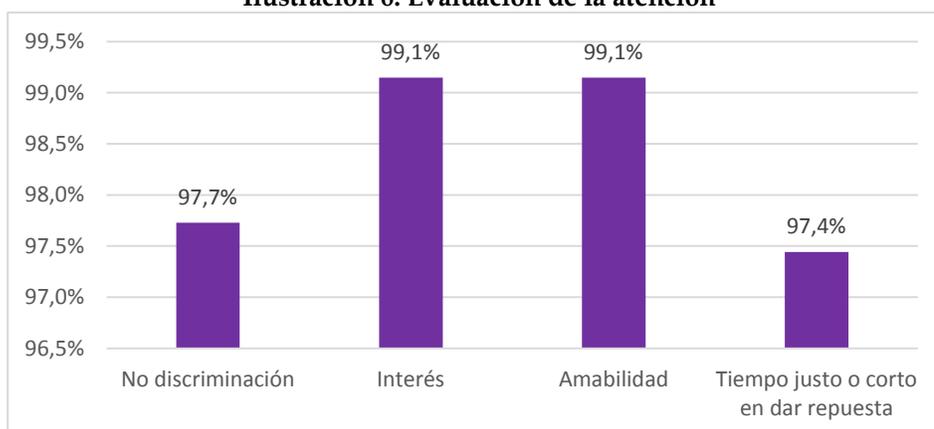
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

2. Percepción frente al servicio recibido por parte del IDU

La atención brindada por los funcionarios se evalúa en cuatro aspectos, la amabilidad, el interés del funcionario al recibir la solicitud, 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. El 99.1% estuvo marcada para la amabilidad brindada al atender a los ciudadanos y el interés del funcionario al recibir la solicitud donde se presenta la calificación más alta en la evaluación del servicio. El 97.7% tuvo una percepción de no discriminación. Seguido de 97.4% el tiempo en dar respuesta la entidad fue justo o corto. Para el 93.8% de los ciudadanos la atención al trámite en el punto de atención estuvo por debajo de los 10 minutos, el 4% le tomo entre 11 y 20 minutos, solo el 1.1% de les tomo entre 21 y 30 minutos atender su respectivo el trámite.

El 2.3% de las personas que se sintió discriminado (3 observaciones), Los motivos mencionados fueron la abogada contesto mal por el teléfono, la falta de baños público y un no respuesta por parte del encuestado.

Ilustración 6. Evaluación de la atención

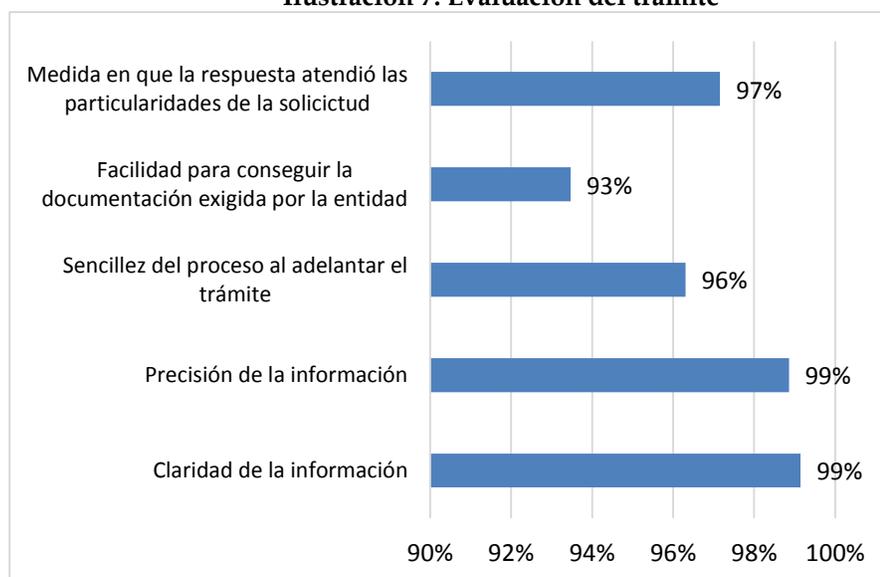


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

3. Percepción frente al trámite

Para el 99% de los ciudadanos manifiestan que la información dada por los funcionarios acerca de su solicitud fue clara y precisa. El 97% consideran que la respuesta atendió las particularidades de la solicitud. La sencillez del proceso para adelantar el trámite alcanzó un 96%. Para el 93% la facilidad para conseguir la documentación exigida para adelantar el trámite, sin embargo para el 2.6% de ciudadanos lo consideran difícil por la exigencia de documentación y el trámite para devoluciones de dinero se debe hacer demasiados tramites.

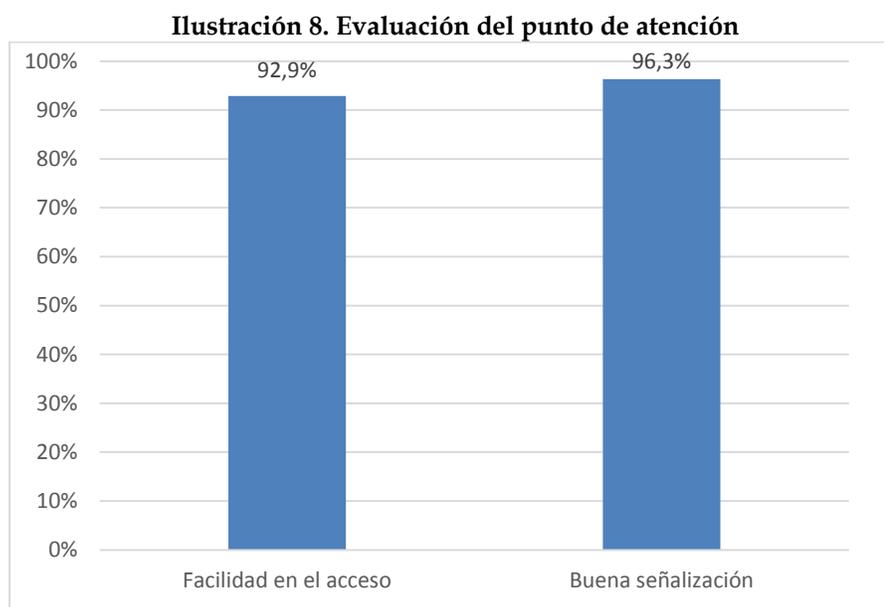
Ilustración 7. Evaluación del trámite



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

4. Evaluación del punto de atención

Para acceder al punto de atención se presenta inconvenientes para el 5.1% y la señalización es regular para el 1.7%, esto debido a que consideran que el transporte es deficiente y existe congestión vehicular que dificulta los desplazamiento en los trayectos muy largos. Existen la incomodidad por el arreglo de andenes y la falta zonas de parqueo, se debería brindar una mayor orientación sobre la ubicación del punto de atención.

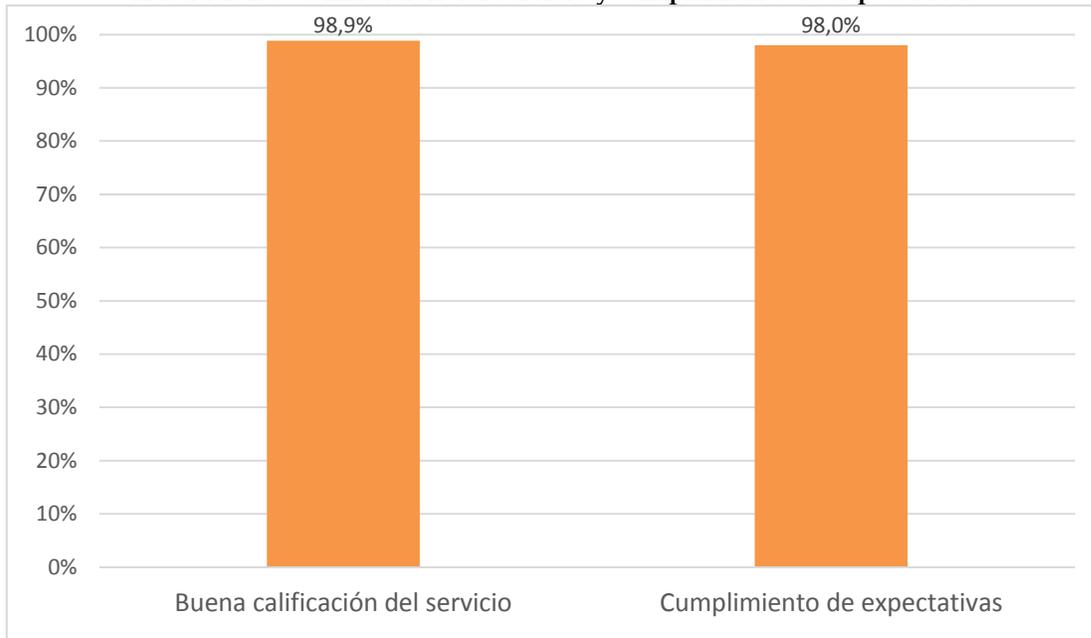


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

5. Evaluación general del servicio

El 98.9% de las personas dio una buena calificación del servicio en general, para el 98% se cumplieron o superaron las expectativas con el servicio.

Ilustración 9. Calificación del servicio y cumplimiento de expectativas



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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

Tabla 1. Dificultades

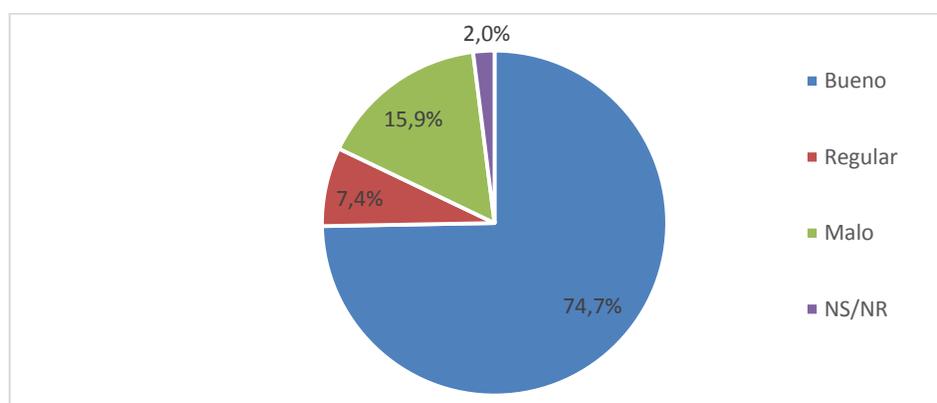
Dificultades con el trámite	Total	Porcentaje
Ninguna	326	92,6%
No existe claridad y debe venir	9	2,6%
Muchos trámites y documentos	7	2,0%
No se puede realizar el trámite por internet y se cae el sistema	4	1,1%
NR	2	0,6%
Demora en hacer los reembolsos	2	0,6%
Crear más Cades para facilitar los tramites	1	0,3%
Falta más información	1	0,3%

Tabla 2. Sugerencias para Simplificar el trámite

Mejorar el trámite	Total	Porcentaje
Se pueda realizar de forma virtual	20	5,7%
Colocar más módulos de atención en las localidades	9	2,6%
Menos tramites y documentación	8	2,3%
Agilidad y precisión en los procesos	4	1,1%
Brindar más información	4	1,1%
Mejorar y arreglar la plataforma	2	0,6%
Mejorar el sistema de correspondencia	2	0,6%
Actualizar información con catastro	1	0,3%
Generar más 3 certificados por turno	1	0,3%
Dar plazo para pagar	1	0,3%
Dejar a la mano el servicio de impresora	1	0,3%
El servidos de la funcionaria es muy lento	1	0,3%
Devolver dineros sin tanto problema	1	0,3%
Mejor trato por parte del abogado y ayuden con el tramite	1	0,3%
Prioridad para la tercera edad	1	0,3%
los funcionarios que se ausentan sean remplazados	1	0,3%
Que se aclare lo de legalización de vivienda de interés social. Negociación directa.	1	0,3%
se vean las obras de acuerdo a lo que cobran	1	0,3%
Una persona que pueda tomar una decisión sobre el tramite determinado	1	0,3%

6. Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial

Ilustración 10. Alternativa de realizar el trámite de forma virtual



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El 74.7 % considera que el tener como alternativa el medio virtual (WEB) para solicitar certificados de Estado de Cuenta para trámite notarial, es conveniente para agilizar el trámite. A continuación se presentan los motivos para considerar buena o mala esta alternativa.

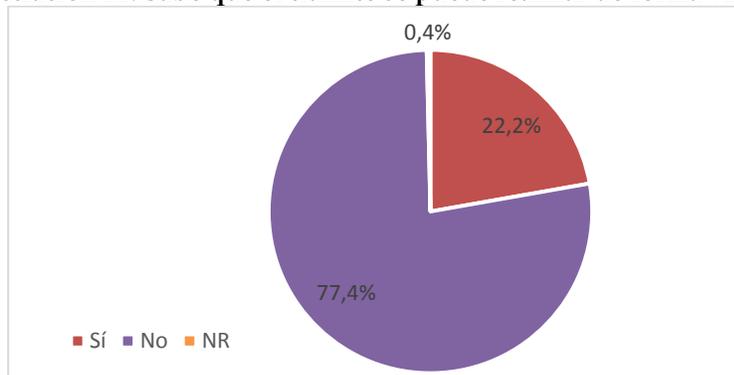
Tabla 3. Motivos para considerar como buena o mala la alternativa de implementar el trámite de forma virtual

Buena	Porcentaje
Ahorro de tiempo	49,0%
Evita el desplazamiento	20,2%
Agilidad y rapidez	18,6%
Fácil el trámite	5,7%
Mejor presencialmente porque es complicado	2,7%
Por economía	1,1%
Por comodidad	1,1%
NR	0,8%
Problemas de acceso a la página	0,4%
Dificultades en el manejo de internet	0,4%

Malo	Porcentaje
Mejor presencialmente porque es complicado	76,9%
Dificultades en el manejo de internet	15,4%
Problemas de acceso a la página	3,8%
NR	3,8%

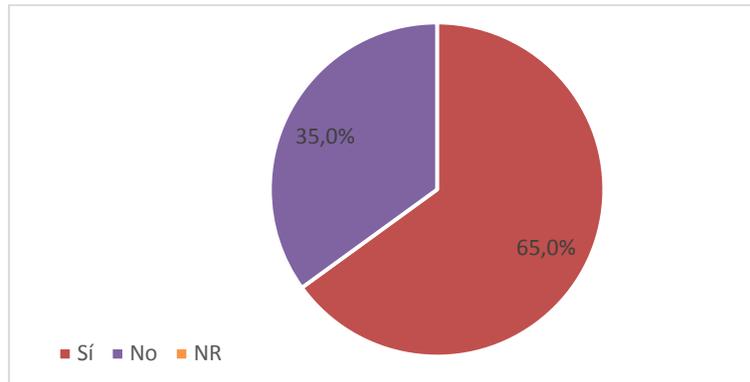
Este trámite se puede llevar a cabo de forma virtual, pero solo el 22.2% de los encuestados tenía conocimiento de ello. Entre quienes tenían conocimiento, el 70% intentó realizarlo por este medio, pero se dirigieron al punto de atención al tener algunos inconvenientes, estos se presentan en la tabla 4.

Ilustración 11. Sabe que el trámite se puede realizar de forma virtual



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 12. Intentó realizar el trámite de forma virtual



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Tabla 4. Dificultades para realizar el trámite de forma virtual

Dificultad	Total
Fallas en la plataforma -página	20
Error de registro - información Chip	6
No se puede descargar	6
No sabe utilizar la plataforma	4
Prefiere personalmente	3
NR	2
No tiene internet	2
Ninguna	2
Tienen deudas pendientes	1

Entre el 22.2% que sabía que el trámite se puede realizar de forma virtual, pero no intentó hacerlo, dieron como razones para no utilizarlo:

- No sabe utilizar la plataforma (4)
- Prefieren personalmente (3)
- NR (2)
- No tiene internet (2)
- Tienen deudas pendientes (1)

7. Comentarios y sugerencias

A continuación se presentan los comentarios y sugerencias de los ciudadanos, hacia el Instituto y el servicio brindado por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Tabla 5. Comentarios y sugerencias

Comentarios y sugerencias	Total
Ninguna	230
Buen servicio felicitaciones	53
Falta información y publicidad para realizar el trámite vía internet	18
Hace falta puntos de atención , Cades cerca a las localidades	14
Mejorar el sistema plataforma y página web	11
NR	4
Actualizar la información con Catastro en el sistema	3
Hace falta parqueaderos	2
Facilitar el trámite	2
No hay fila exclusiva para adulto mayor y personas con discapacidad	1
Nunca me llego un recibo	1
Actualizar la plataforma para generar los certificados	1
Cuando el funcionario salga a su descanso dejar una persona encargada para adelantar los tramites	1
Mejorar la malla vial de la ciudad	1
Mejorar la señalización	1
El certificado tenga más vigencia para los trámites de sucesión ante las entidades competentes,	1
Las personas atiendan con amabilidad.	1
Los recursos no se los roben	1
Se simplifique el trámite virtual para no tener que desplazarse al IDU	1
Tener el horario igual al Cade	1
Faltan baños Públicos	1

Ficha Técnica

Encuesta de satisfacción	Oficina de Atención al Ciudadano
Periodo de recolección:	Enero, Febrero, Marzo 2016
Cobertura	IDU sede Calle 22, Cades y Supercades
Universo:	Ciudadanos que realizaron trámites en la Oficina de atención al Ciudadano, Cades y Supercades para los meses de Enero, Febrero y Marzo.
Selección de entrevistados:	Sondeo
Tamaño muestral:	352 personas
Error estadístico de la muestra:	5%
Nivel de confianza	95%, $Z=1.96$; $p=0.9$
Tipo de encuesta:	Entrevista personal
Método de recolección:	Cuestionario

Metodología para el trabajo en campo por parte del grupo de seguimiento y Evaluación.

Este apartado no hace parte del informe de percepción y satisfacción, sin embargo se presenta en esta ocasión para explicar cómo se realiza el trabajo de recolección de información por parte del equipo de seguimiento y evaluación de la oficina de atención al ciudadano.

La mejor manera de hacer estudios descriptivos que permiten analizar entender o conocer una situación presente es por medio de recolección de muestras que admiten conocer comportamientos o fenómenos competentes a la entidad y conocer el nivel de satisfacción del servicio ofrecido. Para este caso el uso del instrumento indicado para recolectar información y más importante que nos brinda las respuestas relevante para nuestro análisis son las encuestas, sin embargo estas encuestas deben cumplir con ciertas características para que sirvan de insumo de información para la toma de decisiones. Por eso deben cumplir con ciertos lineamientos y deben estar definidos unos pasos a seguir para recolectar esa información útil que permita dar razón a la necesidad.

El objetivo de la encuesta es conocer la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención y el servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo de tramites atendidos en el punto de atención al ciudadano, los profesionales estadísticos

definen un marco muestral que está diseñado con la frecuencia de ciudadanos que ingresan al punto de atención y realiza algún tipo de trámite (se exceptúa la radicación porque no es un trámite), se establece una muestra con un margen error considerable del 5% teniendo en cuenta también la clase de trámites que vienen los ciudadanos a realizar: certificados de estado de cuenta para trámites notariales, estado de cuenta informativo, devoluciones, duplicados de cuenta de cobro.

El formato de recolección obedece a un método de medición como la entrevista personal que se realiza de acuerdo a un diseño de encuesta previamente elaborado y estructurado con un orden específico que permite abordar al ciudadano de una manera clara, interesada sin caer en preguntas que induzcan a una u otra respuesta. Está diseñada con tipo de preguntas abierta y cerrada o cortas, con respuesta múltiple, (de sí o no) en algunos casos abierta a un ¿por qué? Para hacer énfasis en él porque o postura frente a una respuesta contraria u opuesta, y una serie de filtros en ciertas preguntas que omiten tenerlas en cuenta, porque serían irrelevantes o no aplica según el tipo de trámite. Adicionalmente, en la encuesta se destinaron espacios para que los ciudadanos consultados manifestaran sus sugerencias y observaciones.

Inicialmente se realizó una prueba piloto para calibrar el instrumento de recolección y periódicamente se hacen mediciones de tiempo y frecuencia por ejemplo el promedio por encuesta se encuentra entre 7 y 10 minutos, se puede extender si es una persona que tiene problemas auditivos, adulto mayor o quien posiblemente se le dificulte comprender cada una de las preguntas del cuestionario. Se observa que los ciudadanos que más frecuentes están en un rango de 45 hasta más de 60 años.

Posteriormente se hace una recolección, crítica, consolidación de información y la generación de un informe descriptivo donde se presentan los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la atención y servicio ofrecido por el IDU en el Punto de Atención al Ciudadano, se realiza un proceso de socialización y retroalimentación respecto a los resultados alcanzados en materia de satisfacción ciudadana. Entregando a las dependencias competentes en pro de mejora del servicio a la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO