

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

Segundo Trimestre 2016



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

Segundo trimestre de 2016

Teniendo en cuenta los lineamientos de mejoramiento continuo impulsados desde 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 422 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, Suba.

El número de encuestas 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.

Ficha Técnica

Encuesta de satisfacción	Oficina de Atención al Ciudadano
Periodo de recolección:	Abril, Mayo y Junio de 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 Abril, Mayo y Junio.
Selección de entrevistados:	Sondeo
Tamaño muestral:	422 personas
Error estadístico de la muestra:	5%
Nivel de confianza	95%, $Z=1.96$
Tipo de encuesta:	Entrevista personal
Método de recolección:	Cuestionario

1. Caracterización de los encuestados

La muestra está distribuida en 49% mujeres y 51% hombres. Con relación a los rangos de edad, el más destacado está entre los 40 a 59 años con un 49.3% del total, en menor proporción, el 25.32% entre 18 a 39 años, el 23.5% tienen 60 o más años de edad. El 1.4% de la muestra no suministró su edad.

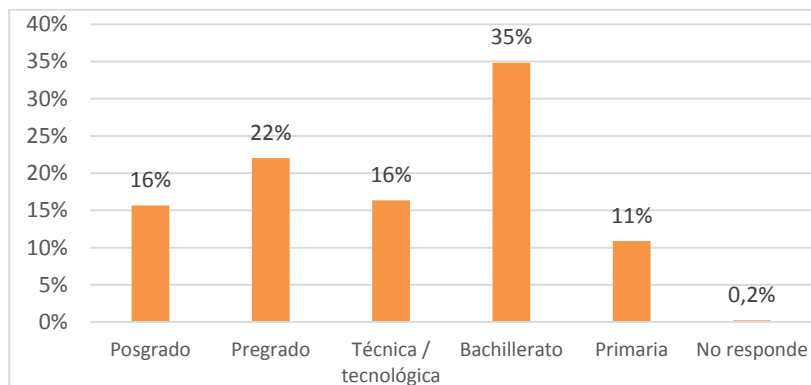
Ilustración 1. Distribución por edad y sexo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El nivel educativo máximo alcanzado de los encuestados está representado por secundaria el 35%, 22% pregrado, igualmente el 16% para posgrado y técnico-tecnológico, y básica primaria el 11%.

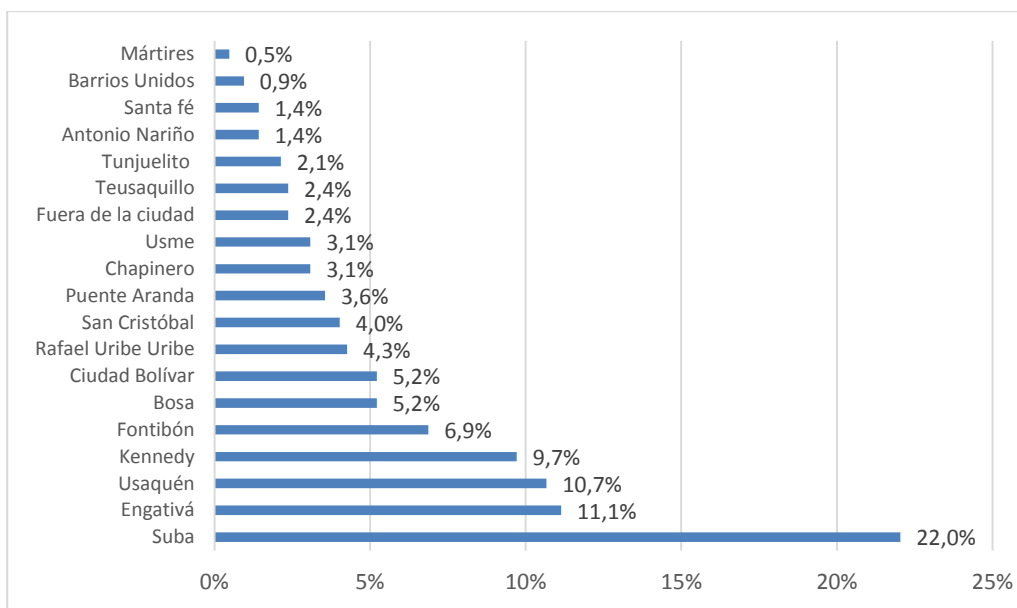
Ilustración 2. Nivel educativo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Los encuestados residen en las 19 localidades de Bogotá (excluyendo Sumapaz), la localidad de Suba presenta la mayor frecuencia de ciudadanos (22%), seguido de la localidad de Engativá 11.1% y Usaquén 10.7%.

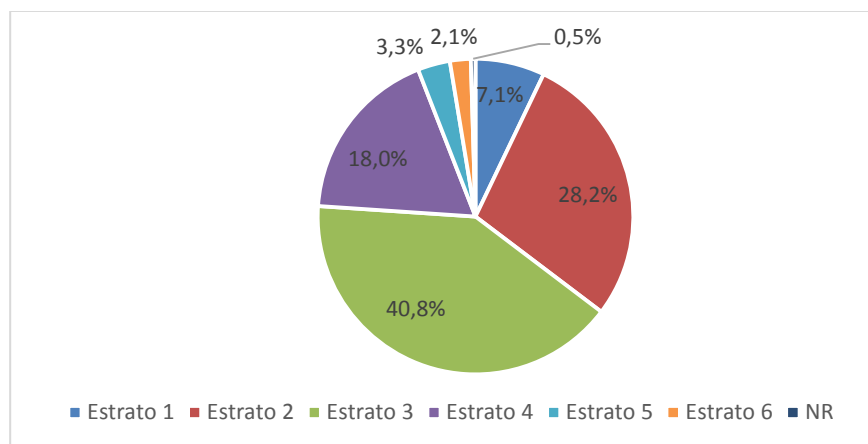
Ilustración 3. Localidad de residencia



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Aunque se presentaron personas de todos los estratos. El estrato 3 representa el 40.8%, son quienes más frecuentan los puntos de atención para realizar trámites.

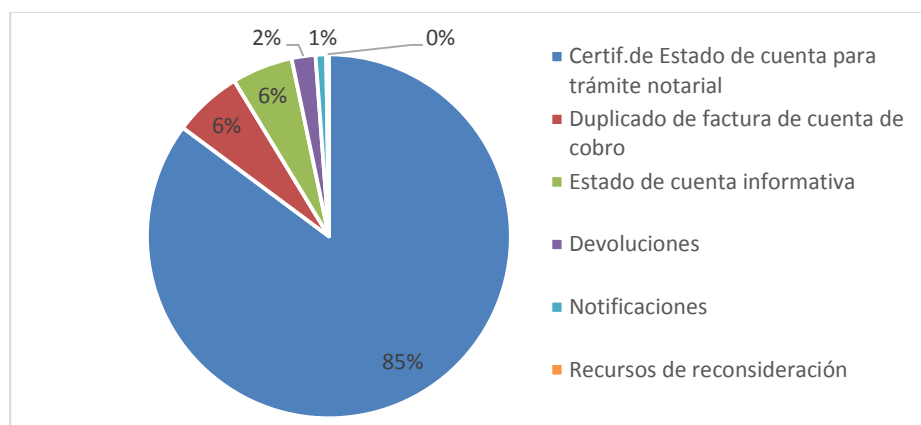
Ilustración 4. Estrato



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El trámite más solicitado es el certificado de estado de cuenta para trámite notarial (85%), seguido de estado de cuenta informativo y duplicado de factura de cuenta de cobro (6%).

Ilustración 5. Tipo de trámite



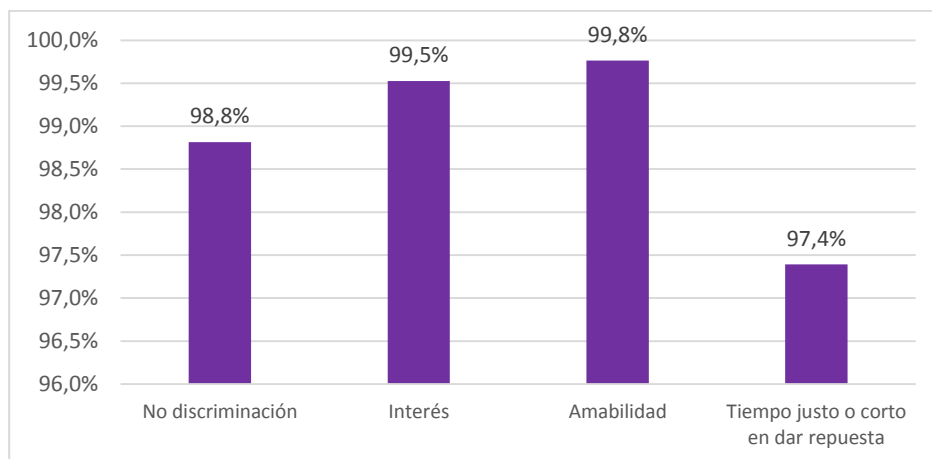
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

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.

Se presenta una alta calificación en general en la evaluación del servicio, el 99.8% de los ciudadanos manifiestan sentirse satisfechos con la amabilidad brindada al atender la solicitud y 99.5% por el interés del funcionario al recibir la solicitud. Además el 98.8% tuvo una percepción de no discriminación y el 97.4% de los encuestados consideran que el tiempo en dar respuesta por parte de la entidad fue justo o corto.

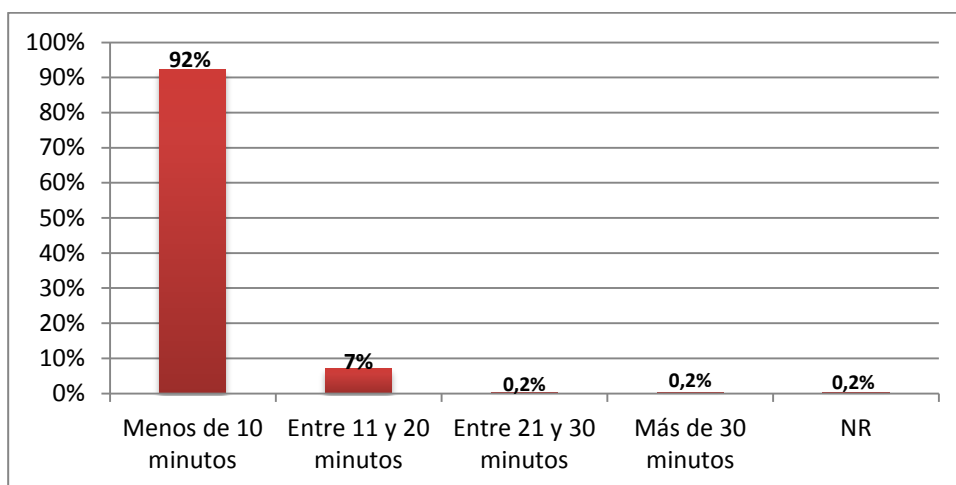
Ilustración 6. Evaluación de la atención



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 7. Evaluación de la atención

La atención al trámite en el punto de atención fue menos de 10 minutos para el 92% de los encuestados, el 7% le tomo entre 11 y 20 minutos, solo el 0.2% de les tomo entre 21 y 30 minutos o más de 30 minutos en atender el trámite respectivo.

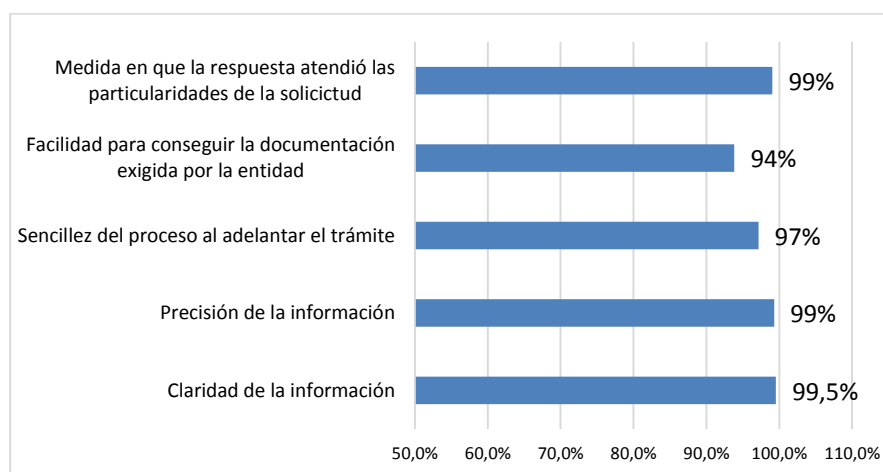


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

3. Percepción frente al trámite

El 99% de los ciudadanos manifiestan que la información brindada por los funcionarios acerca de su solicitud fue clara y precisa, y además consideran que la respuesta atendió las particularidades de la solicitud. La sencillez del proceso para adelantar el trámite alcanzó un 97%. El 94% de los encuestados consideran que conseguir la documentación exigida para adelantar el trámite le pareció fácil, sin embargo para el 0.5% de ciudadanos lo consideran difícil porque no tienen claro los documentos exigidos para pedir paz y salvo, y la dificultad de la plataforma para generar los certificados.

Ilustración 8. Evaluación del trámite

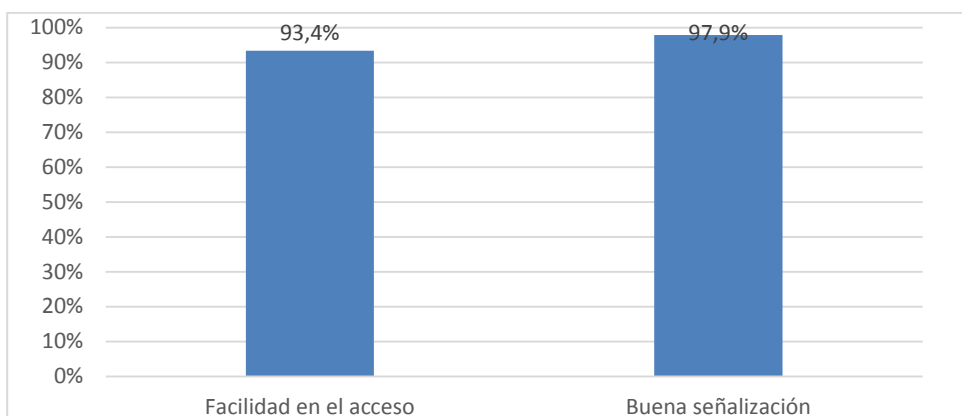


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

4. Evaluación del punto de atención

La buena calificación presentada en los ítem de accesibilidad y señalización, y solo el 6.6% presentó inconvenientes para acceder al punto de atención y el 2.1% tuvo dificultades con la señalización, esto debido a la falta de vías de acceso al sector, la lejanía de la vivienda al punto de atención o la falta de puntos de atención en Cades. La incomodidad por el tráfico y el transporte, la presencia de habitantes de calle en el sector, y la falta información sobre la ubicación del punto de atención del centro.

Ilustración 9. Evaluación del punto de atención

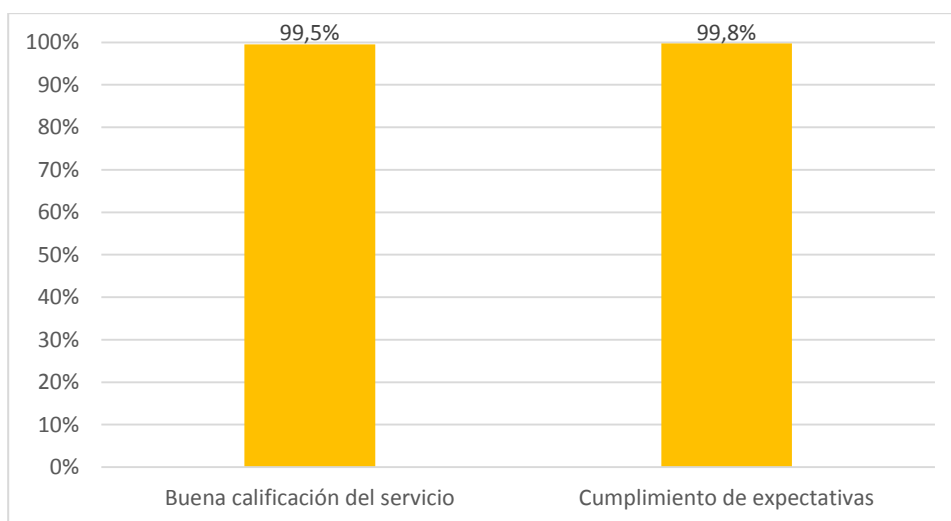


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

5. Evaluación general del servicio

Las personas encuestadas dieron una buena calificación del servicio en general y comentan que se cumplieron o superaron las expectativas con el servicio.

Ilustración 10. Calificación del servicio y cumplimiento de expectativas



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

A continuación se listan las dificultades de los ciudadanos para realizar el trámite (Tabla 1) y las sugerencias ciudadanas para mejorar y simplificar el trámite (Tabla 2).

Tabla 1. Dificultades con el trámite

Dificultades	Total	Porcentaje
Ninguna	410	97,16%
NR	2	0,47%
Fallas del sistema/plataforma	2	0,47%
Desplazamiento al Supercade genera pérdida de tiempo, ocasionado por falta de información	1	0,24%
Mejor presencialmente la página virtual no deja descargar el certificado.	1	0,24%
No está incorporado el predio.	1	0,24%
No pudo realizarlo por internet	1	0,24%
Primero fue al Supercade de la 30 y no pudo hacer la gestión debió venir.	1	0,24%
Viene al IDU por cobro coactivo	1	0,24%
Debía venir a pagar para poder sacar el paz y salvo	1	0,24%
Le pidieron sacar el certificado de libertad y no era necesario, se requiere información más clara.	1	0,24%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Tabla 2. Sugerencias para Simplificar el trámite

Mejorar el trámite	Total	Porcentaje
Ninguna	194	46,63%
Así está bien, sencillo	123	29,57%
Mejorar la página de internet y la plataforma y poder descargar el paz y salvo; se pueda hacer de manera virtual.	46	11,06%
Dejar los puntos de atención existentes, Más puntos de atención en las diferentes zonas y Supercades, puntos hacia el norte para evitar venir al centro.	19	4,57%
NR/NS	14	3,37%
Información más clara y específica.	3	0,72%
Para solicitar varios paz y salvo debe existir una ventanilla que permita poder sacarlos todos de forma ágil.	2	0,48%
Más personal en todas la ventanillas	2	0,48%
Actualizar las nomenclaturas con catastro.	1	0,24%
Agilizar el pago por medio electrónico en baloto u otros medios.	1	0,24%
Servicio por call center	1	0,24%
Deberían enviar por correo los recibos del acuerdo de pago	1	0,24%
Descentralizar las zonas para facilitar el desplazamiento y mantener el nivel de atención y calidad	1	0,24%

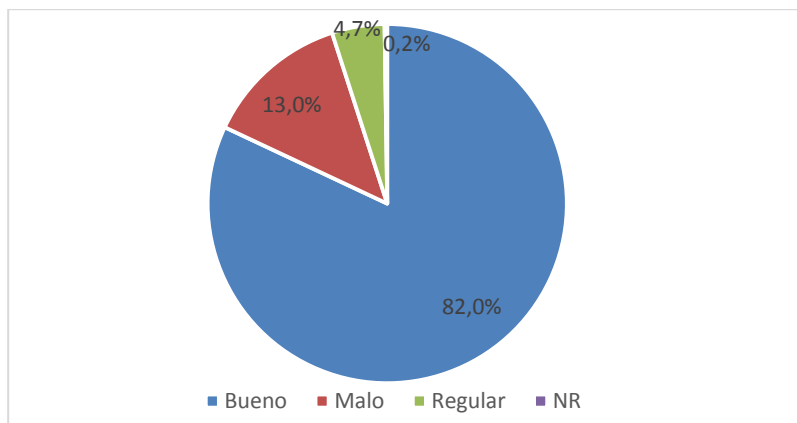
Más información sobre los documentos que se deben traer	1	0,24%
Más ventanillas y mejor información a la entrada del CAD.	1	0,24%
Mejorar la plataforma, porque pide muchos datos y números.	1	0,24%
Que llegue por correo a la dirección de la casa	1	0,24%
Que se amplié la atención por turno de certificados cuando es para empresas	1	0,24%
Que sea más sencillo con las constructoras porque vienen a sacar muchos y solo los entregan uno a la vez	1	0,24%
Actualizar el sistema	1	0,24%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

6. Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial

El 74.7% de los encuestados consideran buena la alternativa de realizar el trámite del certificado por medio virtual (plataforma web), logrando agilizar en el trámite.

Ilustración 11. Alternativa de realizar el trámite de forma virtual



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

A continuación se presentan los motivos para considerar buena o mala esta alternativa.

Tabla 3: motivos para considerar la alternativa de implementar el trámite de forma virtual

Buena	Porcentaje
Ahorro de tiempo	51,70%
Rapidez, eficiente y agilidad	24,02%
Evita desplazamiento, transporte y movilidad	12,01%
Facilidad del trámite	5,74%
Por economía y costos, ahorro dinero.	4,18%
Más fácil y sencillo	2,09%
Comodidad	0,26%

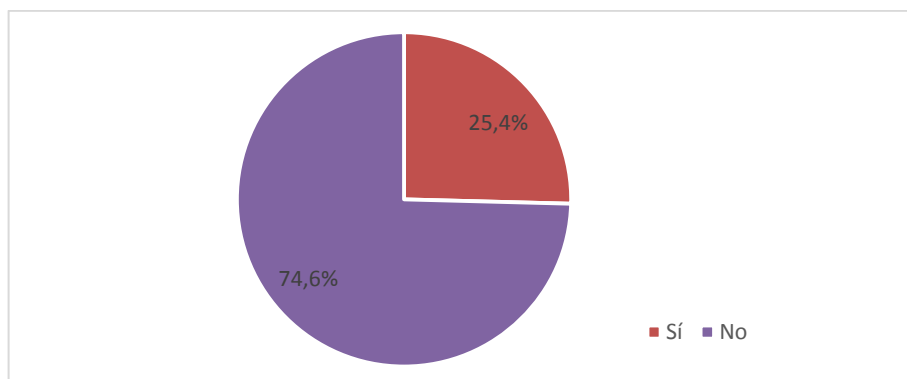
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Malo	Porcentaje
Mejor de manera presencial	63,74%
NR	10,99%
No deja descargar o ingresar al sistema y pide una clave	10,99%
Porque lo había hecho. No le gusta, no sabe manejar el sistema	8,79%
La línea o página internet falla mucho	2,20%
A veces funciona	1,10%
Más complejo	1,10%
Porque no es seguro	1,10%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

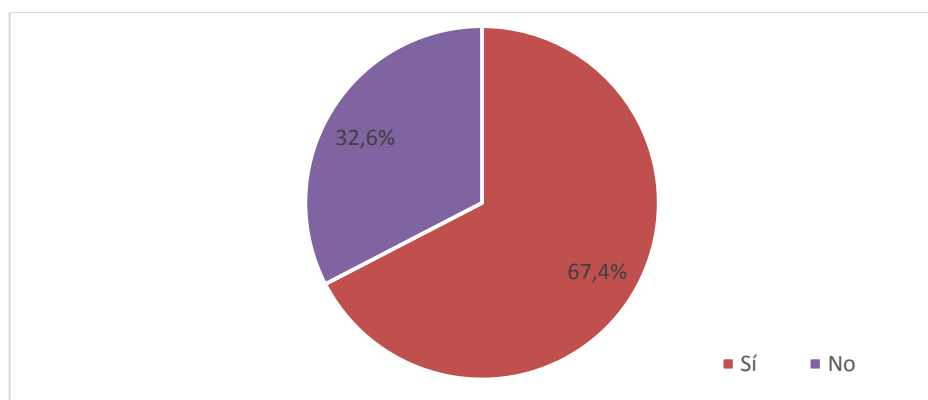
Este trámite se puede llevar a cabo de forma virtual, pero solo el 25.4% de los encuestados tenía conocimiento de ello. Entre quienes tenían conocimiento, el 67.4% intentó realizarlo por este medio pero se dirigieron al punto de atención al tener algunos inconvenientes(ver tabla 4).

Ilustración 12. Sabe que el trámite se puede realizar de forma virtual



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Ilustración 13. 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
Falla en la plataforma	15
No se puede descargar y se acercó personalmente.	15
La página no está actualizada y se bloquea o se cierra	6
Ninguna	4
No puede ingresar a la página-sistema	3
No es claro el usuario.	3
No pude realizar el trámite.	2
La plataforma no está habilitada para hacer el trámite	2
No pudo tenía que hacer estudio técnico	1
Era la primera vez que realizaba el trámite	1
Hay chips que no se puede ingresar	1
La página informa que debe desplazarse a la oficina	1
Mucho complicate para acceder a la página	1

No coincidía la dirección.	1
No deja ingresar el chip.	1
No deja realizar ningún trámite de paz y salvo	1
No genero certificado, no está completa la base.	1
No hay disponibilidad de la página para acceder a la información	1
Piden el pin	1
Sabía que debía venir al IDU	1
Se le dificulta entender la página	1

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Entre el 25.4% que sabía que el trámite se puede realizar de forma virtual, pero no intento hacerlo, dieron las siguientes razones para no utilizarlo:

- Mejor personalmente (14)
- No le gusta o no le interesa (5)
- Estaba cerca al IDU (3)
- No lo sabe hacer o no lo maneja (3)
- No logra ingresar (2)
- No tiene internet (1)
- Por desconfianza de que se caiga el sistema (1)
- Correspondía pagar una deuda(1)
- Viene por otros tramites(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

Ninguna	265
Ha mejorado mucho el servicio la atención y el tiempo de espera.	46
Más información de la página internet	24
Excelente la amabilidad y atención del funcionario que ojala todos fueran así, el punto esta excelente.	23
Más puntos de atención	7
Mejorar la plataforma presenta fallos para descargar el certificado	6
Hacen falta los Supercades en especial en Suba. Abran el punto en el 20 de Julio y CAD, y otros puntos.	6
Mejorar la página virtual, para el certificado. para hacer el trámite virtual, Mejor	5

información en las páginas virtuales de los servicios que se ofrecen	
El servicio es óptimo y ha mejorado mucho	3
Falta información para que se pueda realizar por internet.	3
Felicitaciones la atención excelente.	3
Mucha demora en el trámite.	2
Que en radicación mejoren la atención.	2
Actualizar información en la plataforma virtual, presenta muchas falencias y predios no registrados.	1
Debería estar en más localidades	1
Deberían recibir los documentos en todos los Supercades	1
El sistema falla constantemente	1
El tablero no debería de pasar tan rápido los turnos	1
Falta un parqueadero para las personas que realizan tramites en la entidad	1
Claridad la página para acceder al link del trámite que se realice.	1
Felicito al IDU por poner nuevamente la oficina en el Cade Toberín	1
Filas preferenciales.	1
La información debería de estar completa y precisa en la página web.	1
La ventanilla prioritaria es solo una persona y no es tan ágil	1
Los paz y salvos deben ser más prácticos a la hora de diligenciarlos	1
Más sedes para hacer trámites.	1
Más trámites en los Cades.	1
Mejor señalización al ingresar	1
Mejorar la información de los puntos de atención	1
Mejorar página para los paz y salvos, no hay indicaciones.	1
Muchas inconsistencias en el sistema	1
No llegan los recibos a la dirección correspondiente a pesar de hacer las correcciones	1
No pedir tantos turnos para solicitar varios paz y salvo.	1
El funcionario cuando este atendiendo no conteste el celular.	1
El funcionario no tiene la actitud de orientarlo a una pregunta de una escritura	1
No se debería cobrar valorización en el sur	1
Los funcionarios no todos son amables ojala todos fueran cordiales.	1
Que organicen mantenimiento a los andenes en Bogotá.	1
Por la página digan que tramites hay y en qué puntos.	1
Zonas de parqueo en Cades	1

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO