

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

Tercer Trimestre 2016



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

Tercer 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 433 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

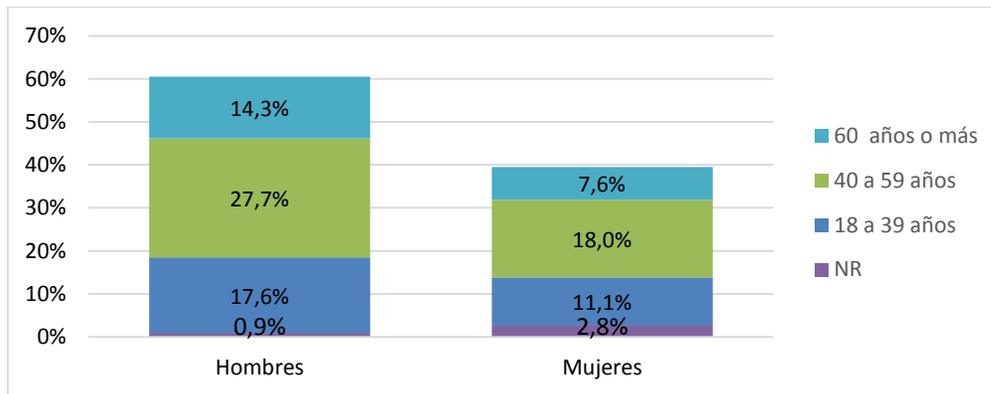
| Encuesta de satisfacción | Oficina de Atención al Ciudadano |
|----------------------------------|---|
| Periodo de recolección: | Julio-Agosto –Septiembre de 2016 |
| Cobertura | IDU sede Calle 22, Cades y Supercades |
| Universo: | Ciudadanos que realizaron trámites en la Oficina de atención al Ciudadano, Cades y Supercades para los meses de Julio, Agosto y Septiembre. |
| Selección de entrevistados: | Sondeo |
| Tamaño muestral: | 433 ciudadanos |
| Error estadístico de la muestra: | 5% |
| Nivel de confianza | 95%, $Z=1.96$ |
| Tipo de encuesta: | Entrevista personal |
| Método de recolección: | Cuestionario |

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

1. Caracterización de los encuestados

La muestra está distribuida en 39.5% mujeres y 60.5% hombres. Los rangos de edad de los ciudadanos, se destaca entre los 40 a 59 años alrededor del 45.7%, seguido del 28,6%, los ciudadanos entre 18 a 39, en menor medida los ciudadanos con 60 o más años de edad (22%). Un 3.7% de la muestra no suministró su edad.

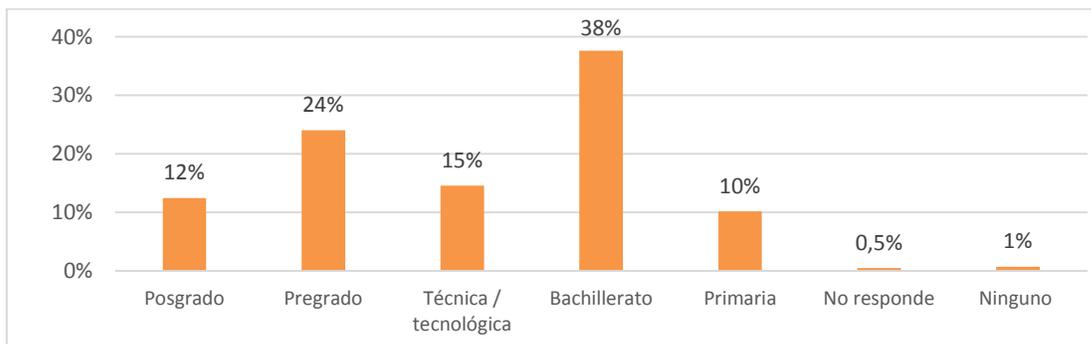
Ilustración 1. Distribución por edad y sexo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El nivel educativo máximo alcanzado de los encuestados está representado por el 38% bachillerato, pregrado un 24%, igualmente el 15% para técnico-tecnológico, finalmente el nivel de posgrado 12% y educación básica primaria el 10%.

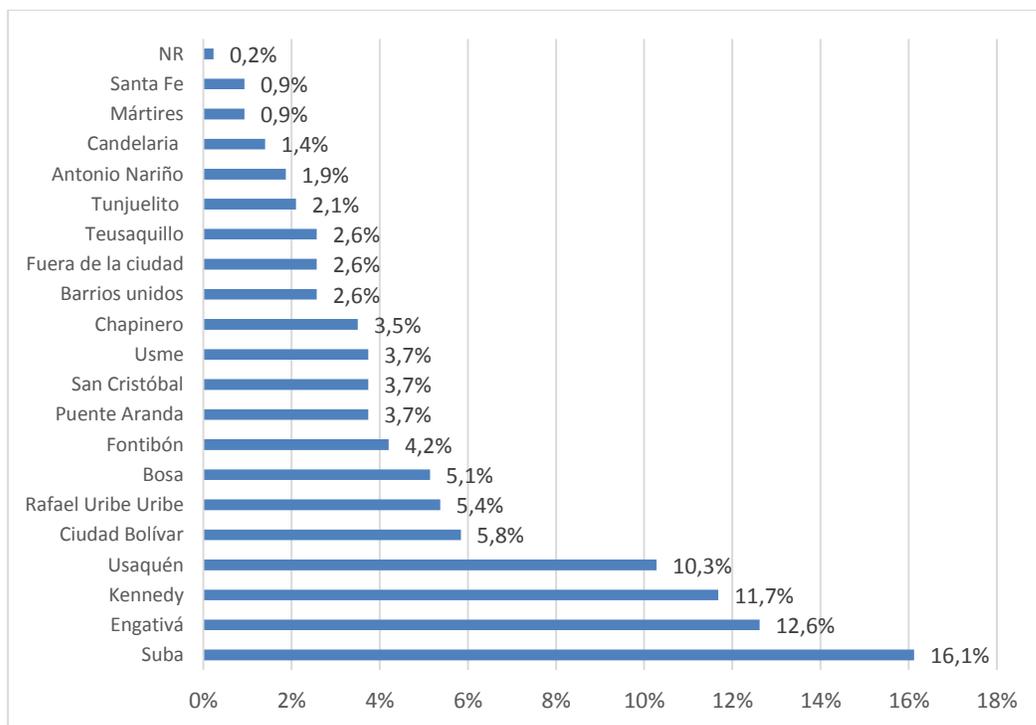
Ilustración 2. Nivel educativo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Los encuestados residen en 19 localidades de Bogotá (excluyendo Sumapaz), la localidad de Suba representa el 16.1% del total de ciudadanos asistentes, seguido de la localidad de Engativá 12.6% y Kennedy 11.7%.

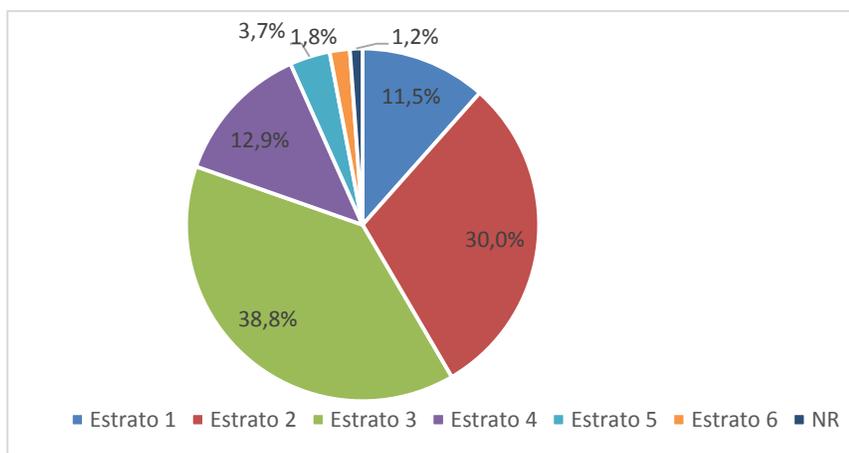
Ilustración 3. Localidad de residencia



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Aunque se presentaron ciudadanos de todos los estratos. Los estratos 2 y 3 representan 68.8% de la muestra quienes más frecuentan los diferentes puntos de atención para realizar su trámite.

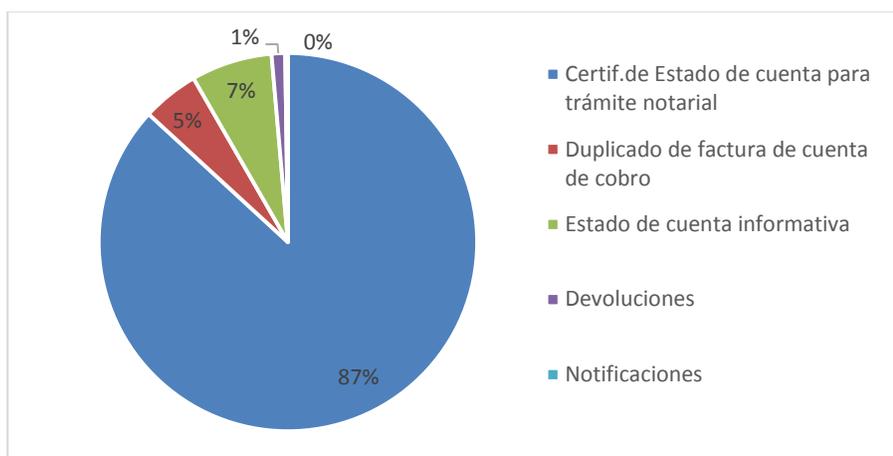
Ilustración 4. Estrato



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

El trámite más solicitado es el certificado de estado de cuenta para trámite notarial (87%), menos frecuente el estado de cuenta informativo (7%) y el duplicado de factura de cuenta de cobro (5%).

Ilustración 5. Tipo de trámite



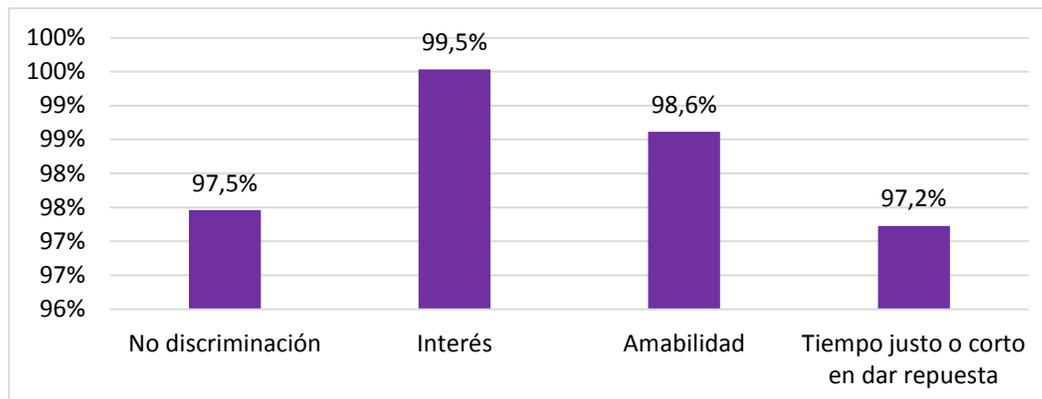
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

1. 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 99.5% manifiestan sentirse satisfechos por el interés del funcionario al recibir la solicitud; el 98.6% la amabilidad brindada al atender la solicitud; Adicionalmente el 97.5% tuvo una percepción de no discriminación; para el 97.2% de los encuestados consideran que el tiempo en dar respuesta a la solicitud por parte de la entidad fue justo y corto.

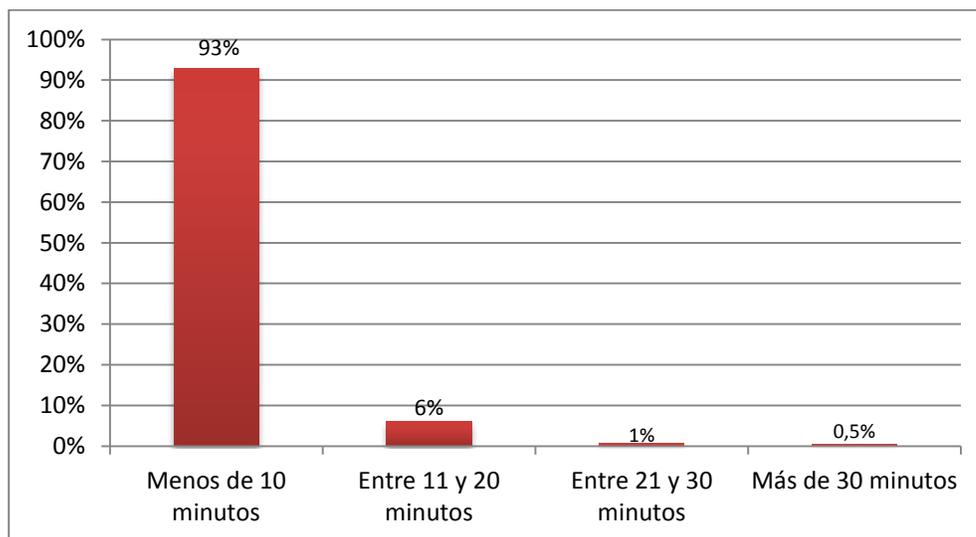
Ilustración 6. Evaluación de la atención



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 93% de los encuestados, el 6% le tomo entre 11 y 20 minutos, Para el 1% de los encuestados le tomo entre 21 y 30 minutos, tan solo al 0.5% les tomo más de 30 minutos en atender el trámite respectivo.



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

2. Percepción frente al trámite

Para el 99,5% la información brindada por los funcionarios acerca de su solicitud fue clara y precisa, el 99% consideran que la respuesta atendió las particularidades de la solicitud. El proceso para adelantar el trámite fue sencillo (99%). Un 94% de los encuestados consideran que conseguir la

documentación exigida para adelantar el trámite le pareció fácil, sin embargo para el 1% que lo consideró difícil fue por la falta de información; las dificultades para reunir todos los documentos exigidos; y muchos trámites notariales de autenticación de firmas.

Ilustración 8. Evaluación del trámite

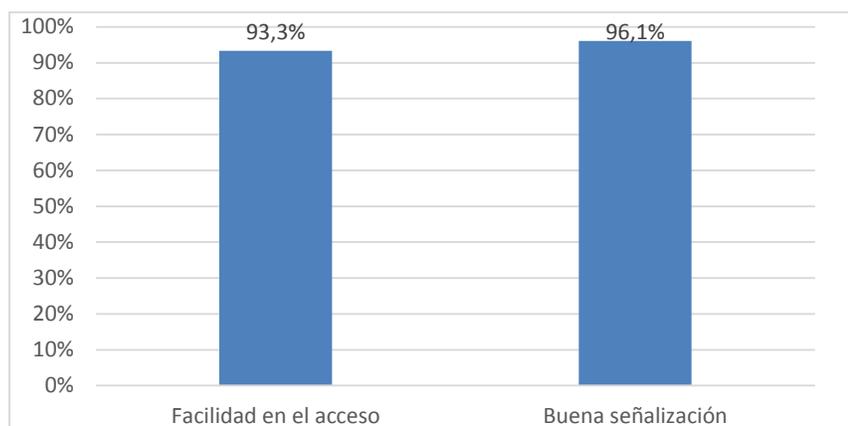


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

3. Evaluación del punto de atención

La buena calificación presentada en los ítem de accesibilidad y señalización, se ve opacada por solo el 3% que presentó inconvenientes para acceder al punto de atención, el 2.1% 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. Las complicaciones de tráfico y falta de transporte, la lejanía de la vivienda al punto de atención, la falta información sobre la ubicación del punto de atención, peligro para llegar al centro por tanta indigencia e inseguridad.

Ilustración 9. Evaluación del punto de atención

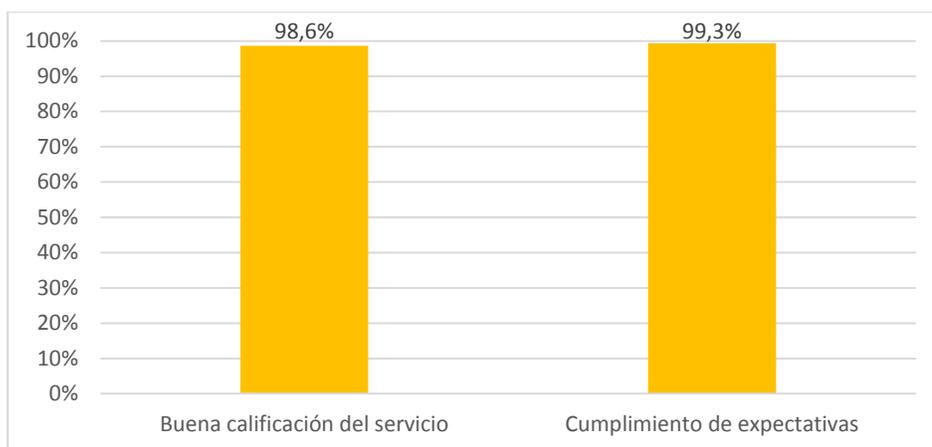


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

4. Evaluación general del servicio

Las personas encuestadas dieron una buena calificación del servicio en general y argumentan 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 | 411 | 95,58% |
| Fallas en el sistema de red, la página no funciona para descargar el certificado, problemas internos de plataforma de la entidad | 6 | 1,40% |
| Falta de información en el punto de atención | 3 | 0,70% |
| Autenticación de las firmas de las personas propietarias que viven el exterior. | 1 | 0,23% |
| Documento estaba vencido y debía venir | 1 | 0,23% |
| No me brindaron información de los NIT de las empresas para simplificar más el trámite sin tener que salir de la entidad | 1 | 0,23% |
| El trámite es largo y toca ir a otra sede del IDU | 1 | 0,23% |
| Estar saliendo a sacar fotocopias y volver a sacar turno para continuar con el trámite y esperar que me atiendan | 1 | 0,23% |
| No aparece en el sistema el chip o predio, debe asistir a la oficina principal del IDU. | 1 | 0,23% |
| No aparece un pago realizado | 1 | 0,23% |
| No se encontró el paz y salvo por la dirección no coincide | 1 | 0,23% |
| Pidieron documentos innecesarios como la escritura y el certificado de tradición, deberían tener esa identificación del predio. | 1 | 0,23% |
| El documento salió con errores en el chip | 1 | 0,23% |

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

Tabla 2. Sugerencias para Simplificar el trámite

| Mejorar el trámite | Total | Porcentaje |
|--|-------|------------|
| Arreglar la página para poder descargar el certificado de manera virtual | 68 | 64,76% |
| Tener el sitio más cercano de Cades, Supercades y diferentes localidades. | 11 | 10,48% |
| Más información del cómo realizarlo por la página de internet, información más completa | 6 | 5,71% |
| Actualizando las bases de datos y actualizando cada 6 meses el estado de cuenta | 3 | 2,86% |
| Colocar una sede en la zona norte para evitar desplazamiento. | 2 | 1,90% |
| Habilitar más trámites en línea. | 2 | 1,90% |
| Atención en el Supercade del 20 de Julio | 1 | 0,95% |
| Con un solo turno poder tramitar todo, evitando tiempo y papeleo, Digiturno, el horario se extienda hasta las 6: 00pm. | 1 | 0,95% |
| Considerar facilidades de autenticación o de devolución de los dineros sin tanto trámite. | 1 | 0,95% |

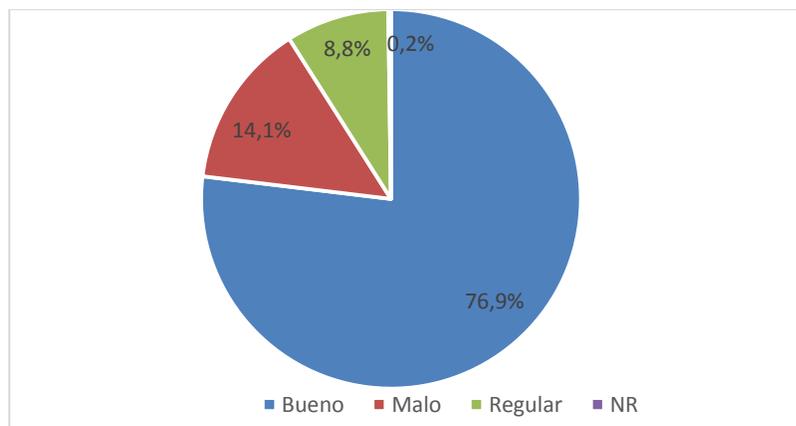
| | | |
|---|---|-------|
| Dar una buena información de los datos que solicitan | 1 | 0,95% |
| Enviar información directa a la notaria | 1 | 0,95% |
| Mejora atención de algunos funcionarios | 1 | 0,95% |
| Más publicidad en los puntos que atiende el IDU | 1 | 0,95% |
| Mejorar servicio y facilitar las cosas para realizar los tramites | 1 | 0,95% |
| Menos tramitología | 1 | 0,95% |
| Puntos más cerca donde se pueda realizar los trámites. | 1 | 0,95% |
| Que el IDU provee el fotocopiado de los documentos que exigen | 1 | 0,95% |
| Que verifiquen los funcionarios y no perjudiquen. | 1 | 0,95% |
| Teniendo todo los datos en el sistema y estandarizarlo para todos los puntos de Atención. | 1 | 0,95% |

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

5. Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial

El 77% de los encuestados consideran buena la alternativa de realizar el trámite del certificado por medio virtual (plataforma web), permitiendo agilizar 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 | 37,69% |
| Rapidez, eficiencia y agilidad | 26,13% |
| Evita desplazamiento, transporte y movilidad | 14,57% |
| Por economía y costos, ahorro dinero. | 12,31% |
| Por facilidad del trámite y evitar tanto tramite | 5,53% |
| Mejor personalmente | 1,51% |
| Si no se cayera la pagina | 0,75% |
| Es mejor de manera virtual | 0,25% |
| No tener que venir | 0,25% |
| No sabía pero sería buenísimo | 0,25% |
| No le gusta | 0,25% |
| Mejor para notificarse | 0,25% |
| Depende del tramite | 0,25% |

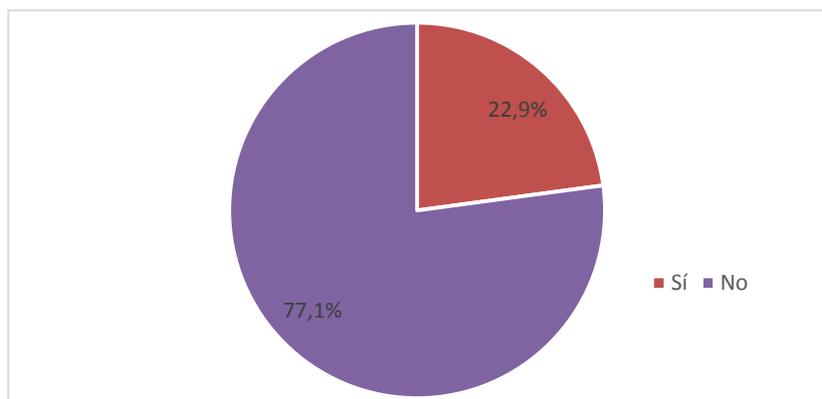
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

| Malo | Porcentaje |
|--|-------------------|
| Mejor personalmente | 80% |
| No se puede descargar o ingresar a la plataforma | 7% |
| No le gusta | 7% |
| No sabe manejar el internet | 3% |
| No sirve | 3% |

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación

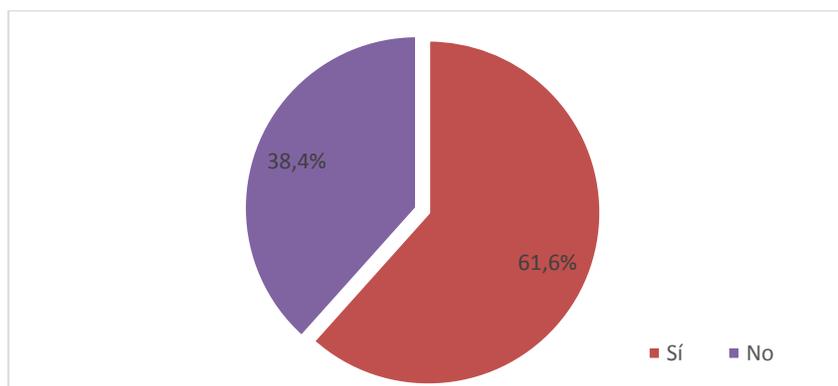
Este trámite se puede llevar a cabo de forma virtual, pero solo el 23% de los encuestados tenía conocimiento de ello. Entre quienes tenían conocimiento, el 62% intentó realizarlo por este medio pero se dirigieron al punto de atención al tener algunos inconvenientes (ver tabla 4).

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 |
|--|-------|
| No deja descargar el certificado, pide el Pin. | 23 |
| Aparece bloqueada la página, el link no está habilitado, fallas en la plataforma | 17 |
| No sirve, no funciona ,no responde la pagina | 9 |
| NR | 4 |
| No se puede bajar el trámite en línea, se cae el sistema | 9 |
| No genera el paz y salvo. | 1 |
| Predio nuevo, no deja sacar el paz y salvo. | 1 |
| Problemas con la matricula catastral | 1 |
| No aparece registrado el chip | 1 |
| No apareció la matricula inmobiliaria | 1 |

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 (16)
- Estaba cerca del IDU (8)
- No le gusta(4)
- No había realizado el tramite(2)
- No sirve la página(2)
- La notaria no lo acepta(1)
- Debía pagar antes para poder descargarlo(1)
- No sabe ingresar a la página(1)

6. 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: Opiniones ciudadanas

| Comentarios y sugerencias | |
|--|----|
| Muy buen servicio y atención , ha mejorado el servicio, la atención es excelente | 85 |
| Mejorar la plataforma web del IDU muchas fallas del sistema, notificaciones, y actualice medio de sistematización de la pagina | 22 |
| Más información cómo realizar el trámite de manera virtual | 17 |
| Felicitaciones | 16 |
| Buena la atención y rápido, buena orientación | 10 |
| Más puntos de atención, coloquen puntos de atención en las alcaldías locales | 10 |
| Hacer publicidad para que el trámite se puede realizar por internet | 8 |
| Actualizar la base de datos | 2 |
| Arreglar la página Web | 1 |
| Cuatro turnos para el tramite | 1 |
| Dar facilidades de ponerse al día con los impuestos. | 1 |
| Dar información con tiempo antes de vencer lo del impuesto. | 1 |
| El servicio es bueno .La plata que esta malgastada deberían aprovechar bien en los proyectos. | 1 |

| | |
|--|---|
| El tiempo en que consignen el dinero no debería ser tan lejos ya que son 50 días hábiles de espera para una solución (devolución de dinero). | 1 |
| Los números de los módulos que sean más visibles. | 1 |
| Mas amabilidad por parte del funcionario | 1 |
| Mas prioridad para las personas en condición de discapacidad o más puntos de atención | 1 |
| Por favor manda correspondencia a la residencia sobre cobros IDU | 1 |
| Quitaron parqueaderos de las bicicletas que las vuelvan a colocar. | 1 |
| Que acaben con la corrupción y tapen los huecos de las vías. | 1 |
| Está muy linda las instalaciones | 1 |
| Hacer actualización constante de los predios | 1 |
| Que las notarías colaboren más | 1 |
| Cuando lo entreguen el certificado lo den sin errores. | 1 |
| Se actualicen bases de datos para que no pierda tanto tiempo al momento de expedir paz y salvo | 1 |
| Que se puedan realizar más trámites no solo 3. | 1 |
| Mejor ubicación de los puntos de atención. | 1 |
| Tengan en cuenta al adquirir un predio las reformas de la casa y no los compren a lo justo | 1 |
| Todo fuera en un punto. | 1 |
| Que todos los tramites se puedan realizar de manera virtual así es más rápido y evita desplazamiento | 1 |
| El sistema algo lento | 1 |
| NR | 1 |

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO