

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los trámites asociados a Valorización

Segundo Trimestre 2017



Ficha Técnica

- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo de trámites asociados a valorización
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el IDU, CADES y SuperCADES durante el primer trimestre (Enero-Febrero-Marzo) del año 2017
- **Tamaño de muestra:** 426 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
Calle 22	320
SuperCADE CAD	43
CADE Suba	20
CADE Bosa	10
CADE Toberín	10

Punto de Interceptación	Tamaño de muestra
CADE Santa Helenita	7
CADE Chicó	6
SuperCADE Américas	10
Total	426

- **Tipo de muestreo:** Muestreo No probabilístico por interceptación en los puntos de atención al ciudadano para trámites asociados a valorización
- **Tipo de encuesta:** encuesta presencial con formulario Estructurado
- **Período de recolección:** Abril, Mayo y Junio del 2017

1. Módulo de caracterización del encuestado

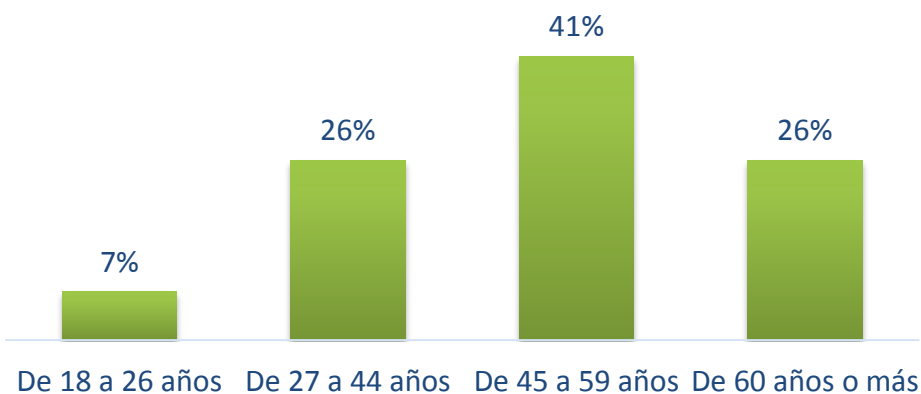
Sexo



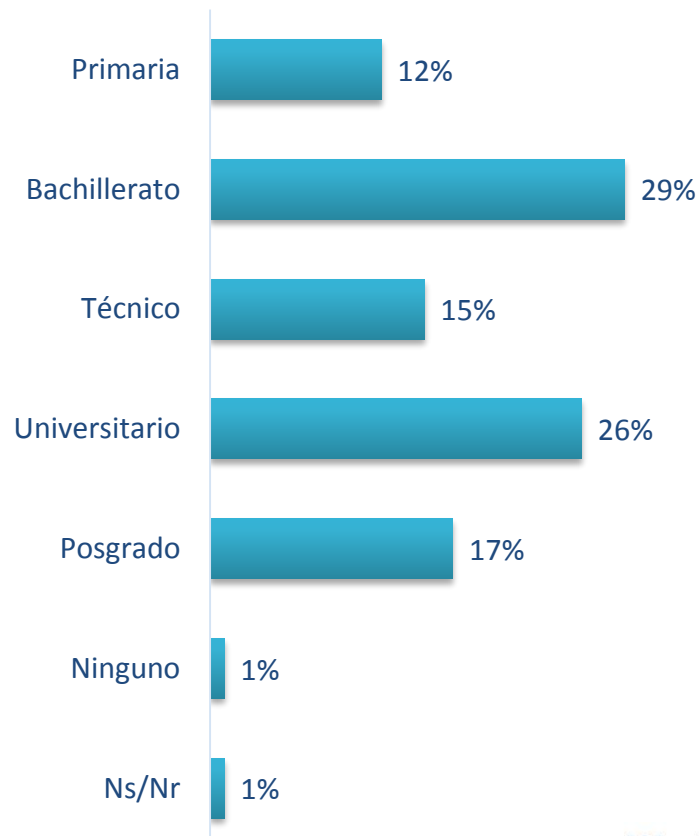
49%

51%

Edad



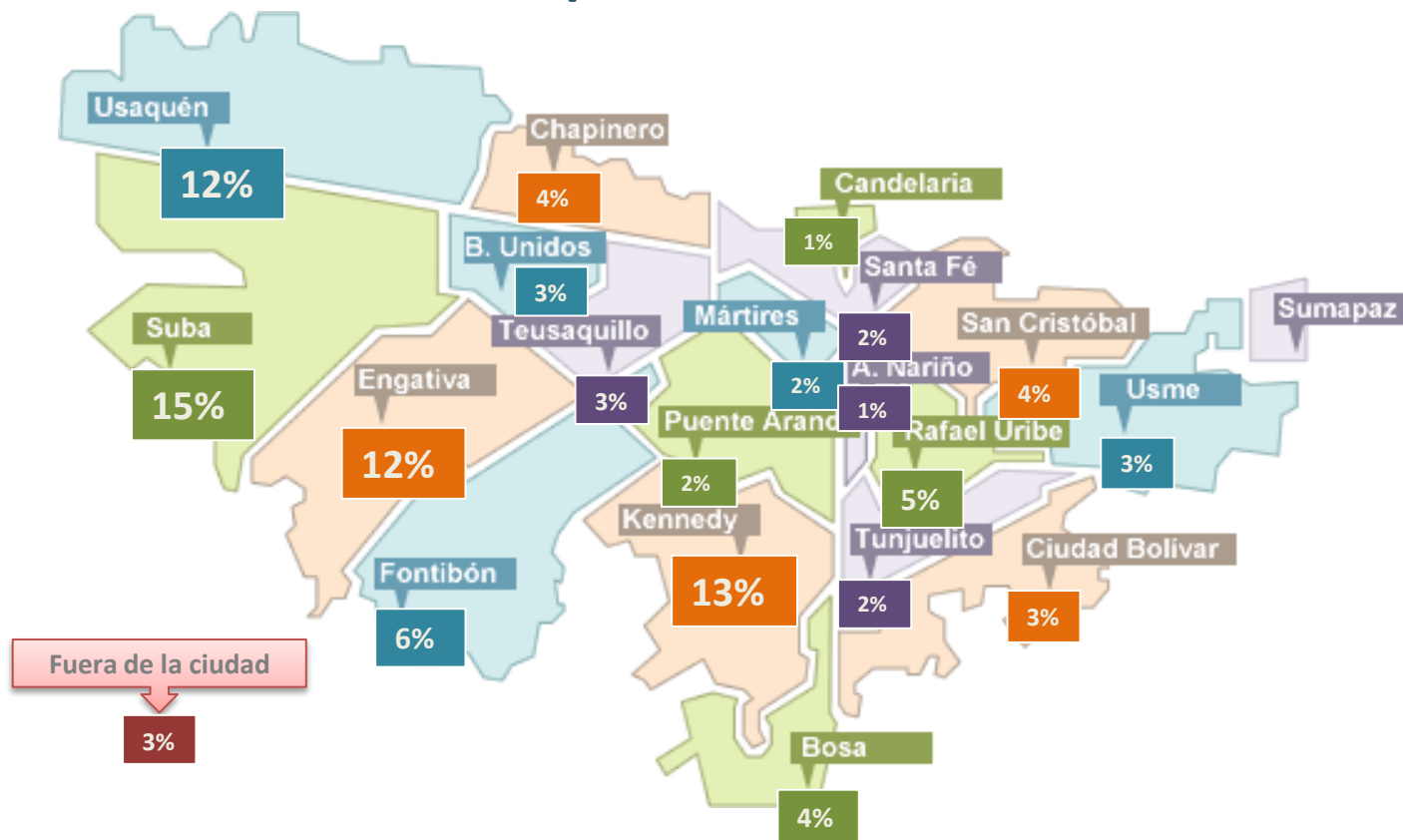
Nivel educativo



Base: 426 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

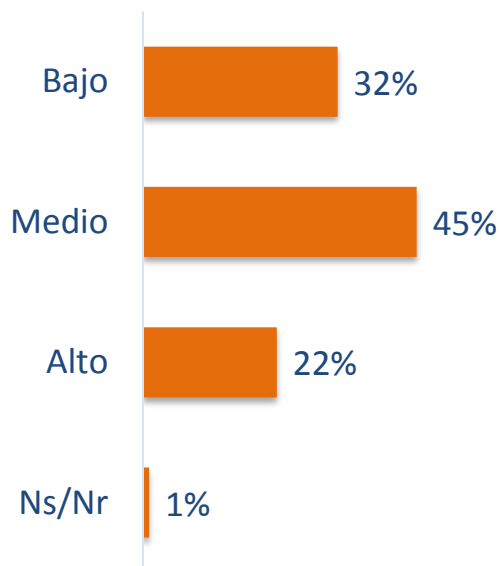
¿En que localidad vive?



Base: 426 encuestas

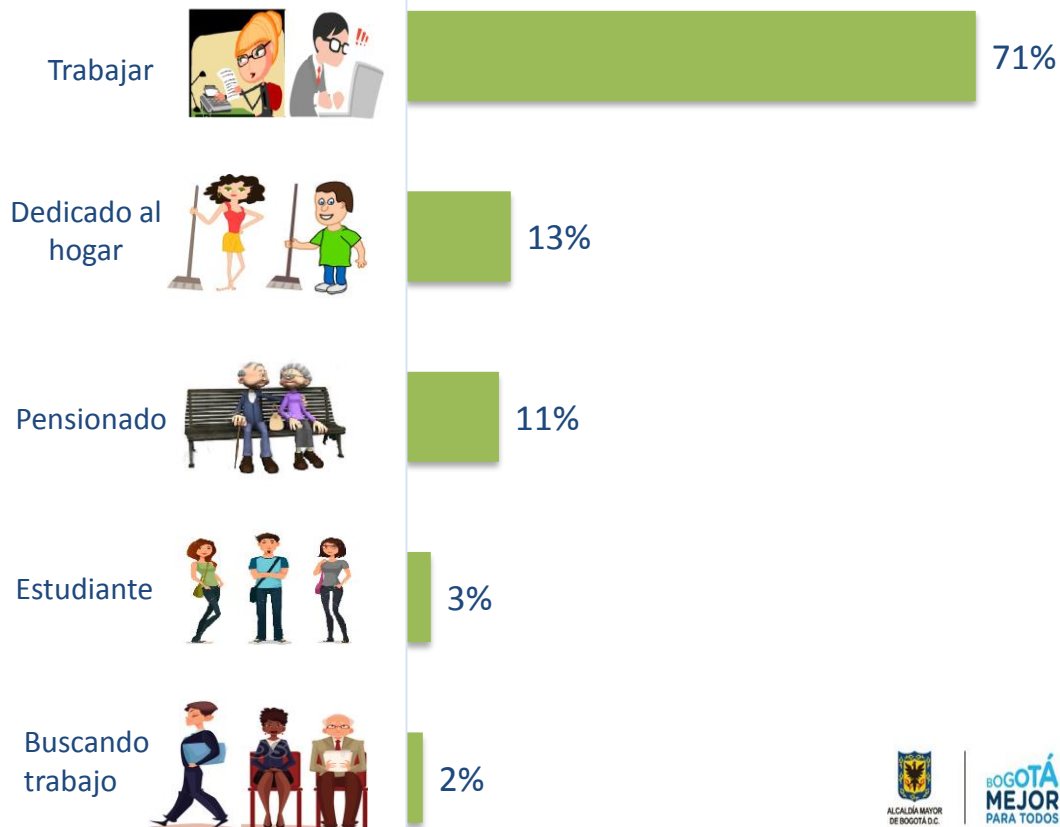
1. Módulo de caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



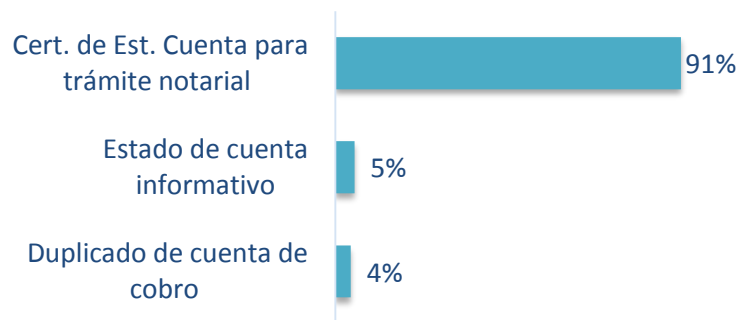
Base: 426 encuestas

Ocupación



1. Módulo de caracterización del encuestado

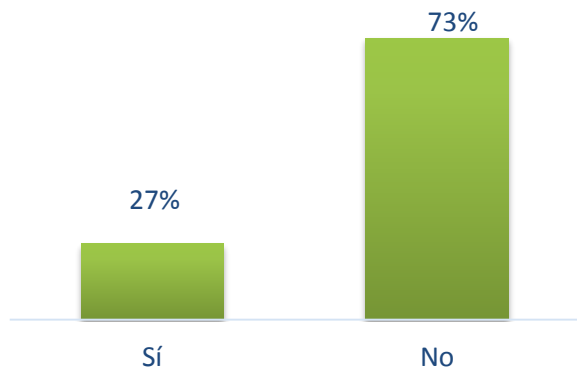
¿Qué trámite adelantó?



Base: 426 encuestas

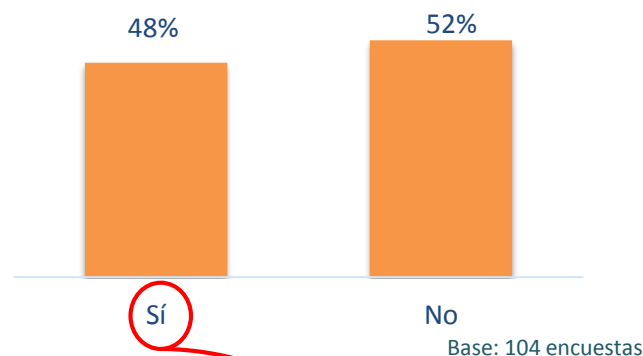
Nota: pregunta de selección múltiple, en promedio se obtuvo una respuesta por persona

¿Sabía que podía solicitar el Certificado de Estado de Cuenta de manera virtual?

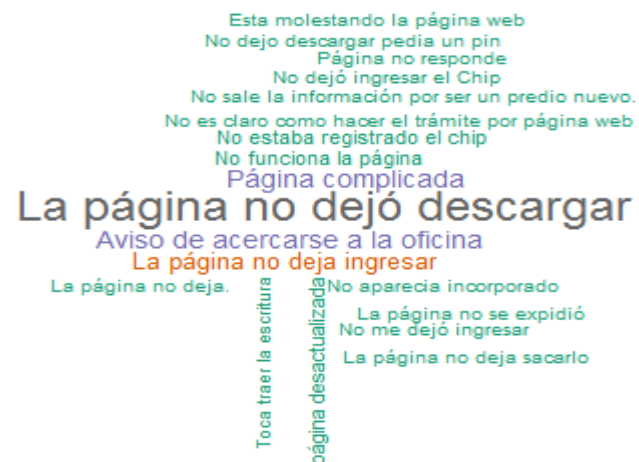


Base: 386 encuestas

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



¿Qué dificultad tuvo al utilizar el canal virtual?



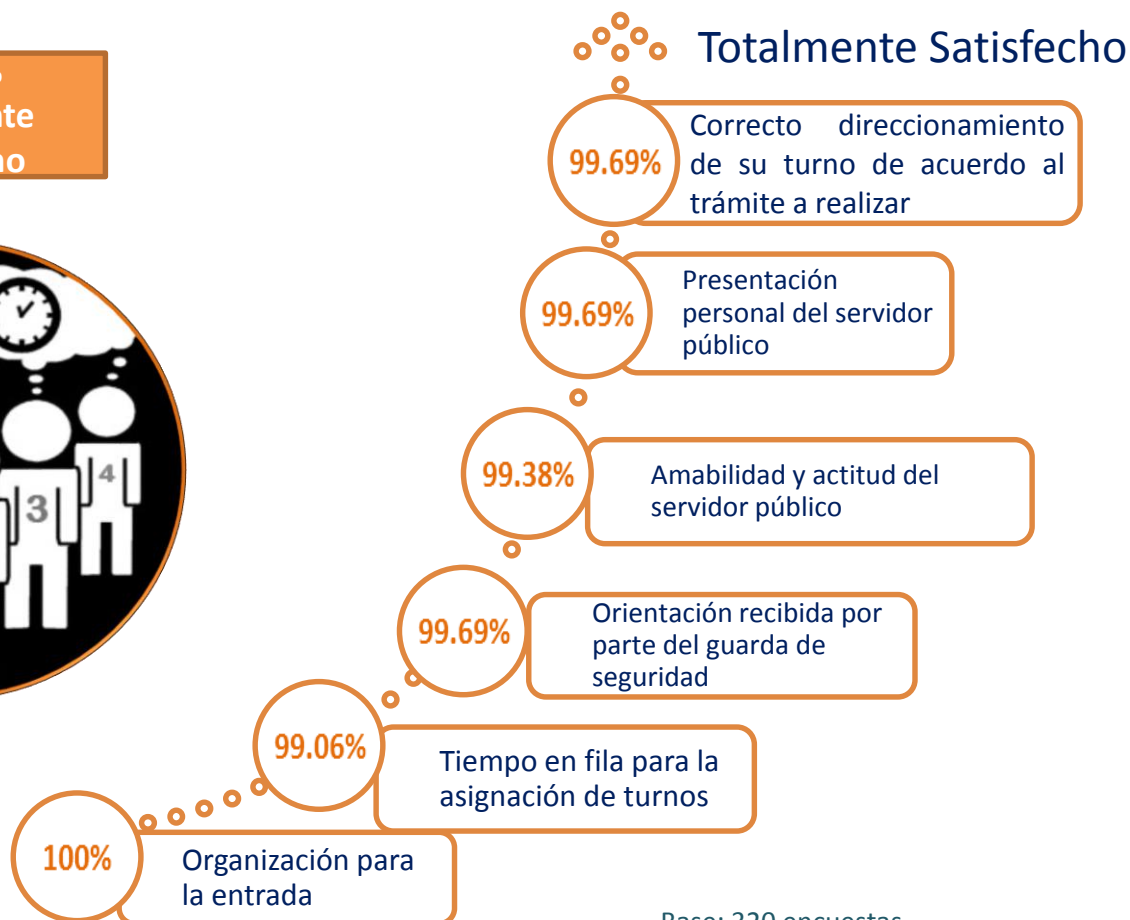
Base: 49 encuestas

2. Módulo de Accesibilidad y Asignación de turnos

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asignación de turnos?



A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?



3. Percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por parte del servidor público?



A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?

Totalmente Satisfecho

- 99.53% Amabilidad del servicio público que atendió su solicitud
- 99.53% Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados
- 99.53% Interés del servidor público
- 99.76% Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor
- 99.29% Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento
- 100% Presentación personal del servidor público

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?

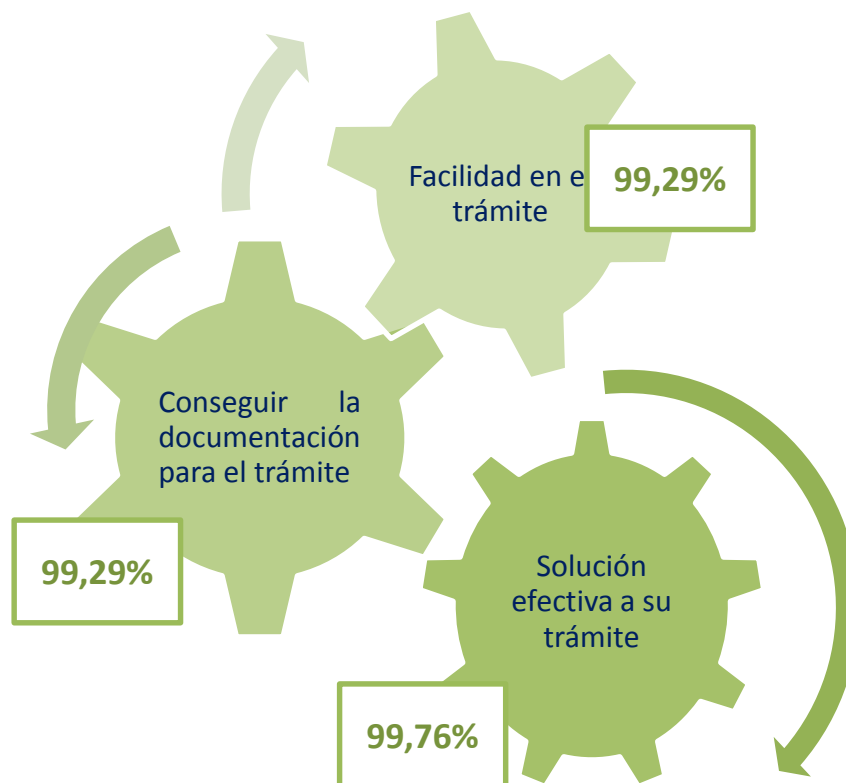
99,76%
Totalmente Satisfecho



Base: 426 encuestas

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

Totalmente Satisfecho



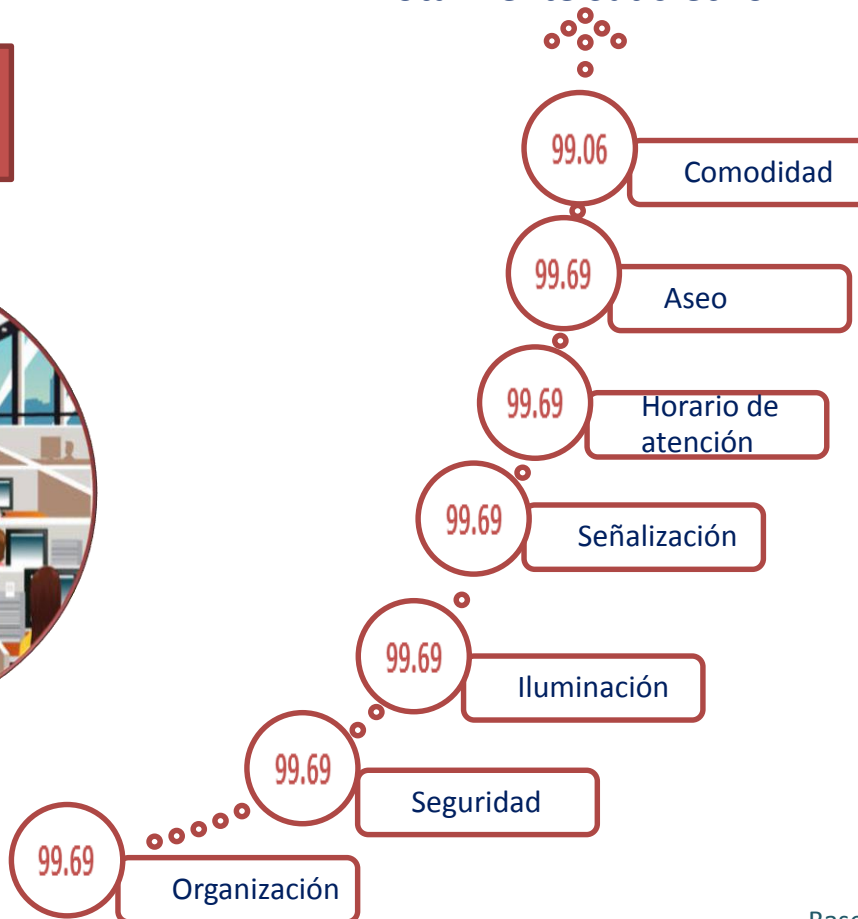
5. Módulo de Instalaciones físicas

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se encuentra con ...?

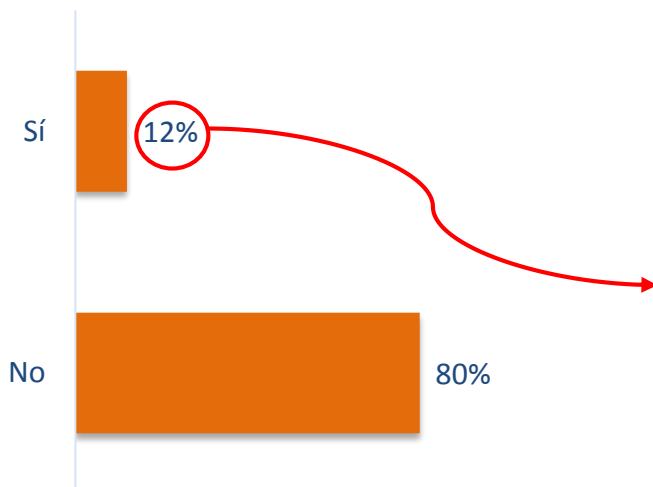


Totalmente Satisfecho



6. Módulo de Comunicaciones

¿Recibió información de su trámite por algún canal de comunicación?



Base: 426 encuestas

¿Por cuál de los siguientes canales obtuvo información sobre el trámite realizado?

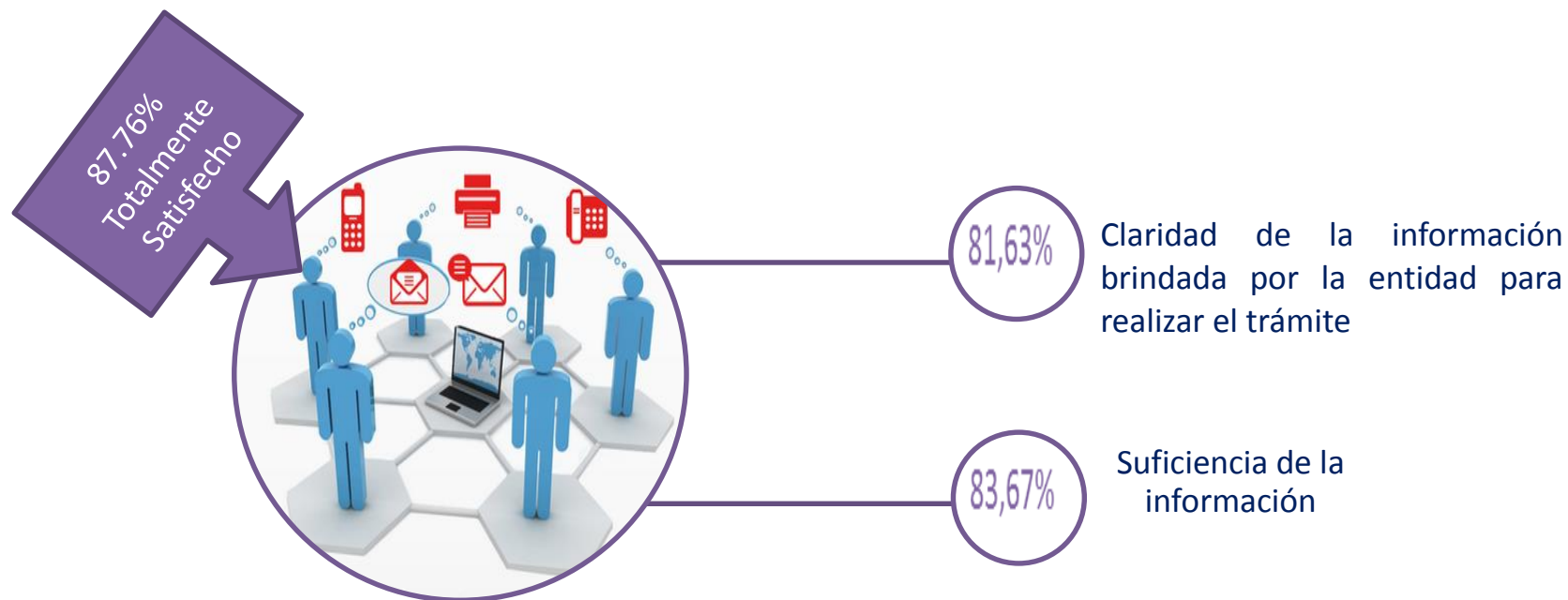


Base: 44 encuestas

6. Módulo de Comunicaciones

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la información brindada en los diferentes canales de comunicación del IDU?

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?

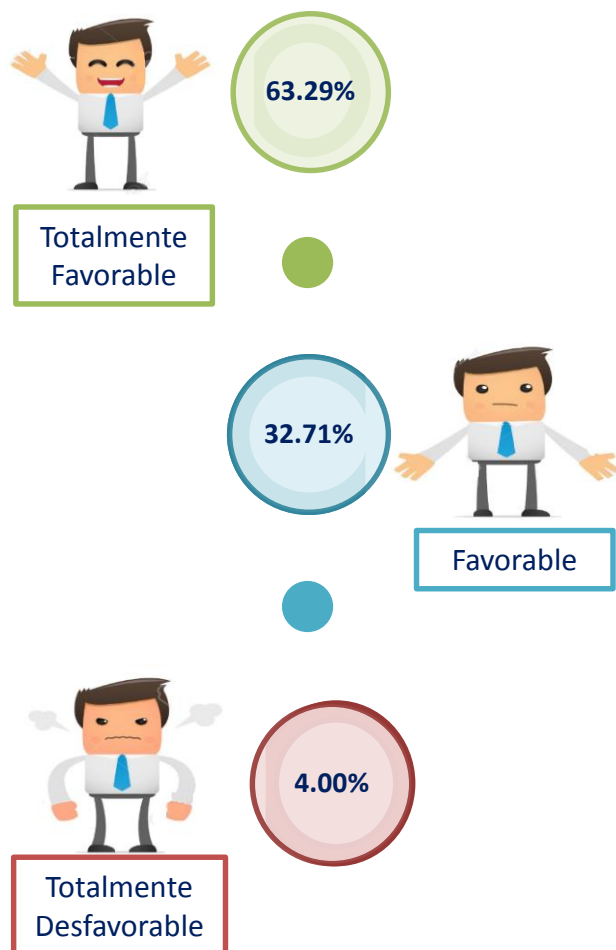


83,67%

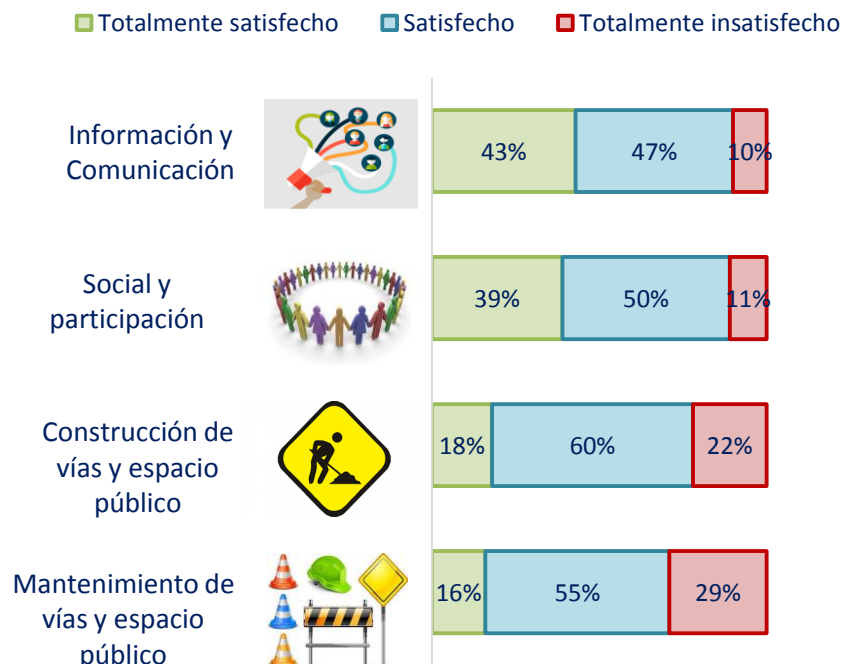
Base:44 encuestas

7. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?



A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?



Base: 426 encuestas

8. Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas

Muy bonitas las instalaciones
Ha mejorado mucho el servicio.
Muy buen servicio , atención excelente
Todo está muy bien, organizado

Base: 102 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Mejorar canal telefónico
El funcionario de la ventanilla 5 no muestra interés en colaborar
Descentralizar todos los trámites
Arreglar el monitor para que aparezca el consecutivo de los turnos
Actualizar base de datos de los predios o chips correspondientes y pagos realizados
Más información a la ciudadanía
Mejorar la plataforma , pagina de internet no funciona
Deberían haber oficinas en los alrededores de Bogotá como, chía, Zipaquirá etc.
Para entrar a la página web debería ser con la matrícula inmobiliaria en cambio de ser con el chip.
Disminuir el valor del impuesto y no cobrar el doble sin antes revisar bien.
Tener unas 4 ventanillas solamente para la gente que viene a sacar más de un certificado de tramite notarial

Base: 68 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Más publicidad de la función del IDU
Dejar bien terminadas las obras
Contratar personal capacitado para las obras.
Muy buena imagen del IDU
Invasión del espacio publico
Seguir mejorando en los proyectos
Invertir más en las obras
Mejor organización y planeaciones de las obras
construcción de vías e infraestructura
Mas mantenimiento de vías
arreglo de la malla vial
Cumplir con los proyectos que inician
Mucha demora en las obras
Evitar la corrupción con los recursos.
Mejorar la señalización
Tener en cuenta a la ciudadanía cuando van a realizar proyectos, socializar los proyectos
Mejorar el mantenimiento de ciclorutas y andenes
Problemas por la obra
Más atención a los otros sectores que están descuidados.
No dejar inconcluso el proyecto que están realizando

9. Satisfacción General

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en los trámites asociados al cobro de valorización

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados Totalmente satisfecho	General	Particular
Módulo de accesibilidad y asignación de turnos	320	320	89,06%	99.53%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	426	424	99.53%	99.61%
Módulo de percepción frente al trámite	426	422	99.76%	99.45%
Módulo de instalaciones físicas	320	316	99.37%	99.60%
Módulo de comunicaciones	49	43	87.76%	82.65%
Módulo de imagen	426	269	63.29%	28.82%

El índice de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo, sin incluir los módulos de imagen y comunicación

