

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los Trámites: Gestión Predial Cuarto Trimestre 2021

Trabajamos para ti 
atendemos virtualmente

#Cuarentena**PorLaVida**

Gestión Predial

Los ciudadanos pueden escribir sus solicitudes al correo electrónico: **gestion.predial@idu.gov.co;**
y/o comunicarse a las líneas telefónicas:

 **200 57 30**

 **celular: 320 717 5514**

Ficha Técnica

Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el área de Gestión Predial al momento de interponer alguna PQRS mediante el canal telefónico.

Población Objetivo: Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico, durante el cuarto trimestre (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2021.

Tamaño de muestra: 112 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Telefónico	112
Total	112

Precisión y Confiabilidad: Margen de error del 5% con una confiabilidad del 95%, para hacer estimaciones de parámetros con un fenómeno de ocurrencia del 50%.

Tipo de muestreo: Muestreo probabilístico aleatorio simple con marco de lista.

Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.

Período de recolección: Octubre, Noviembre y Diciembre de 2021.

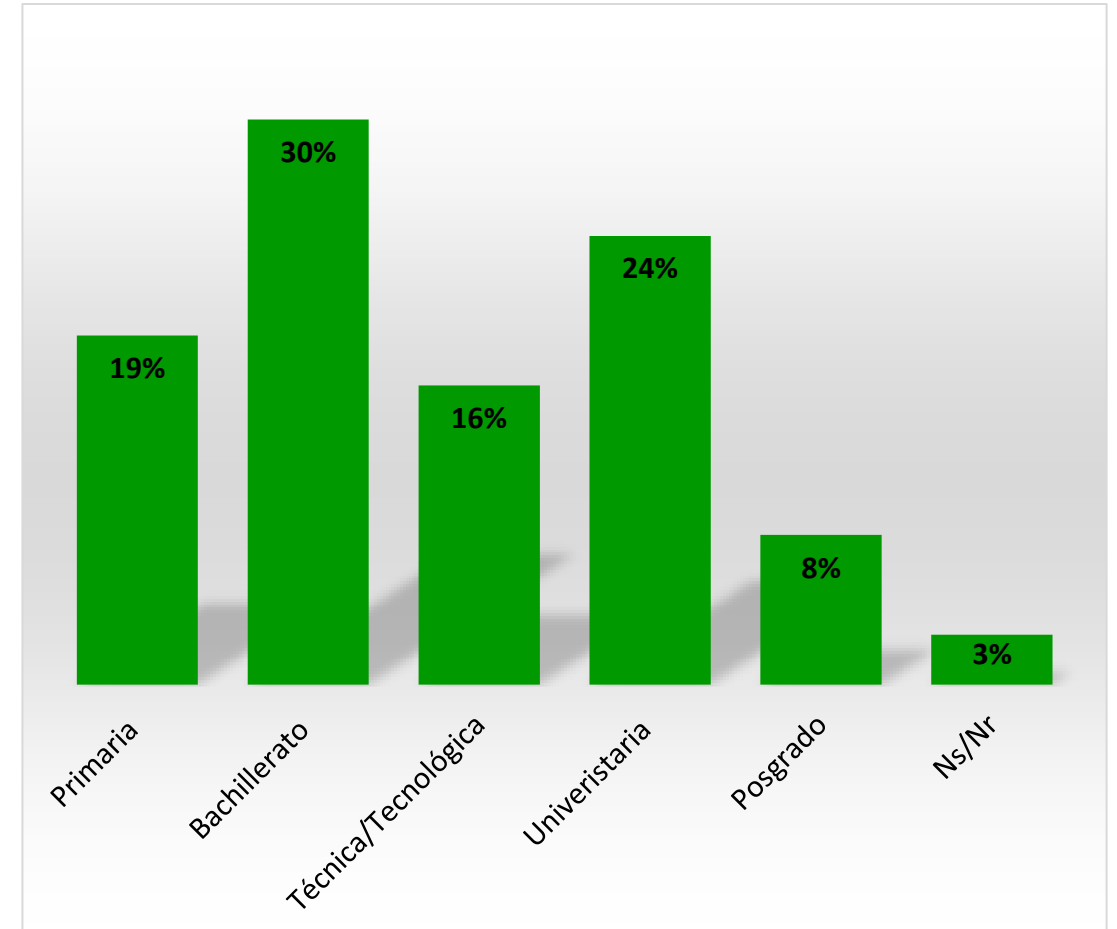
Caracterización del encuestado

Caracterización del encuestado

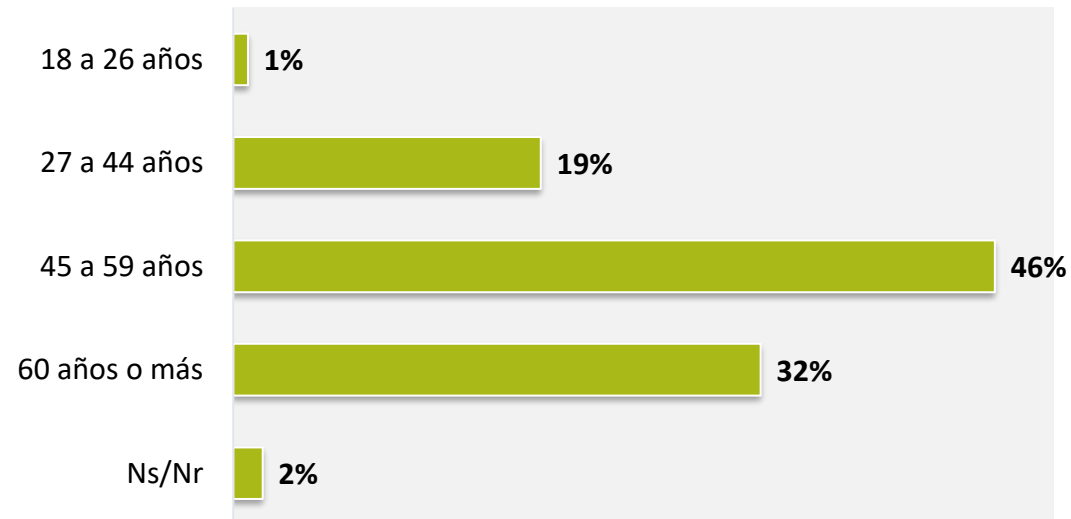
Sexo



Nivel educativo



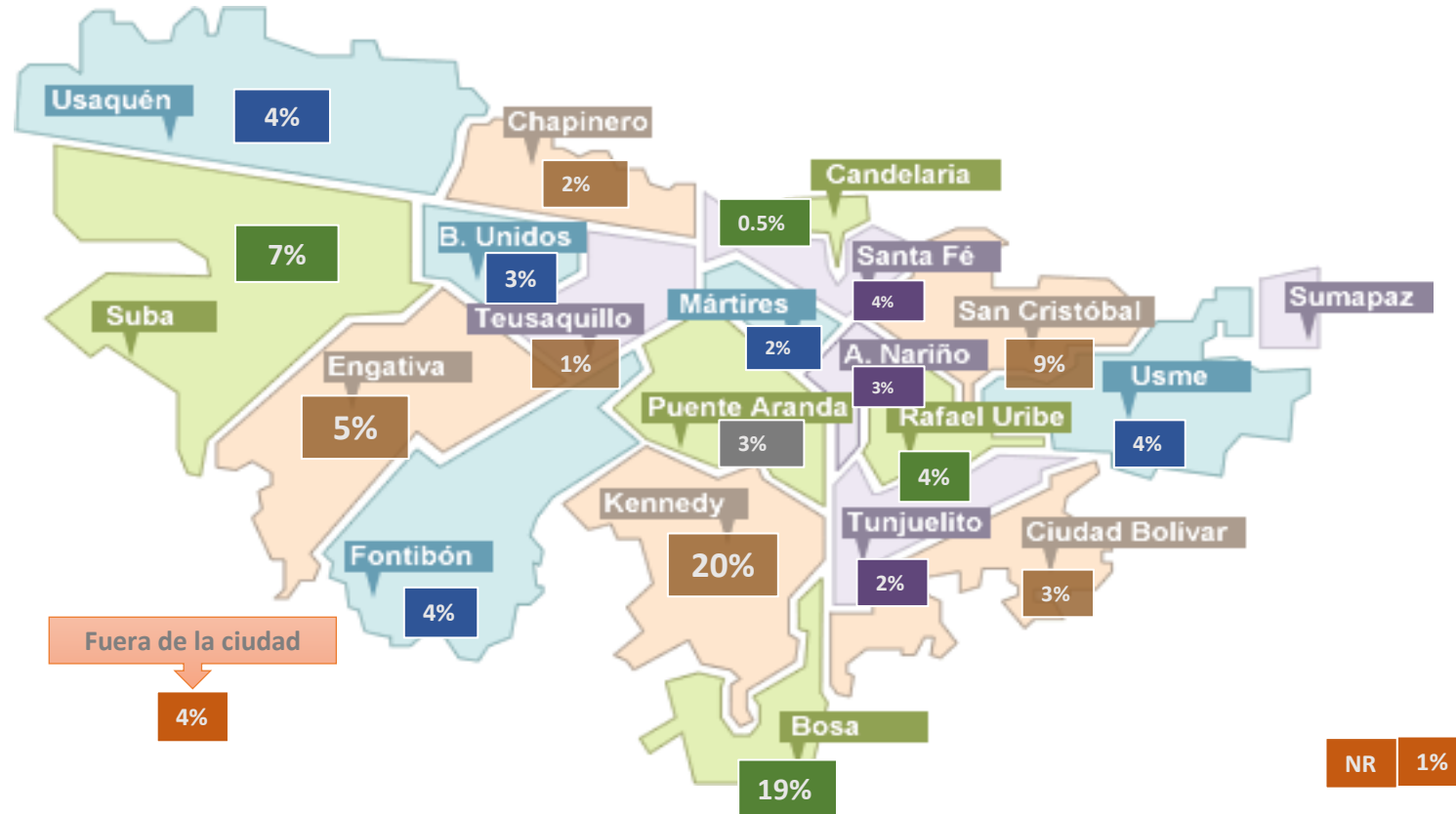
Edad



Base: 112 encuestas

Caracterización del encuestado

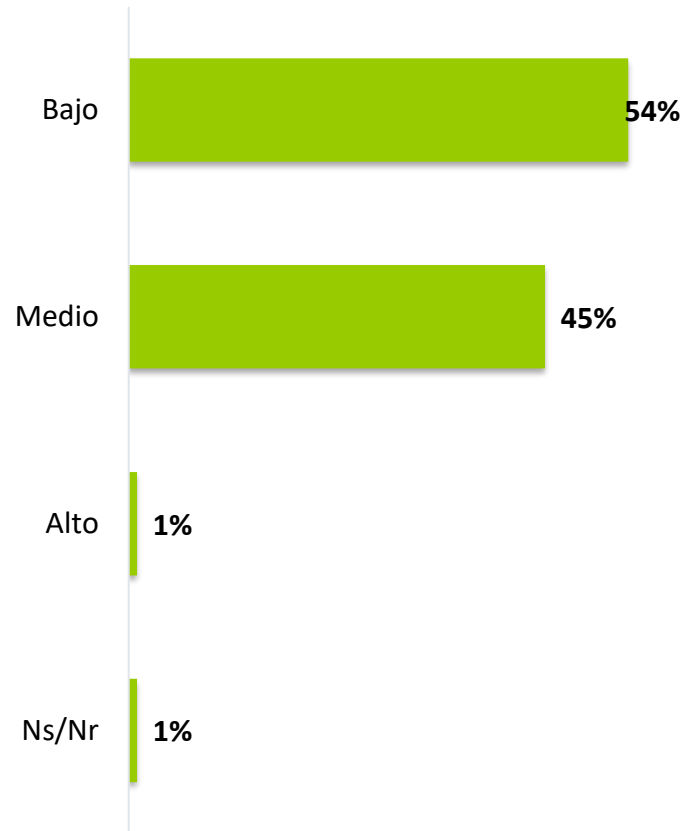
¿En qué localidad vive?



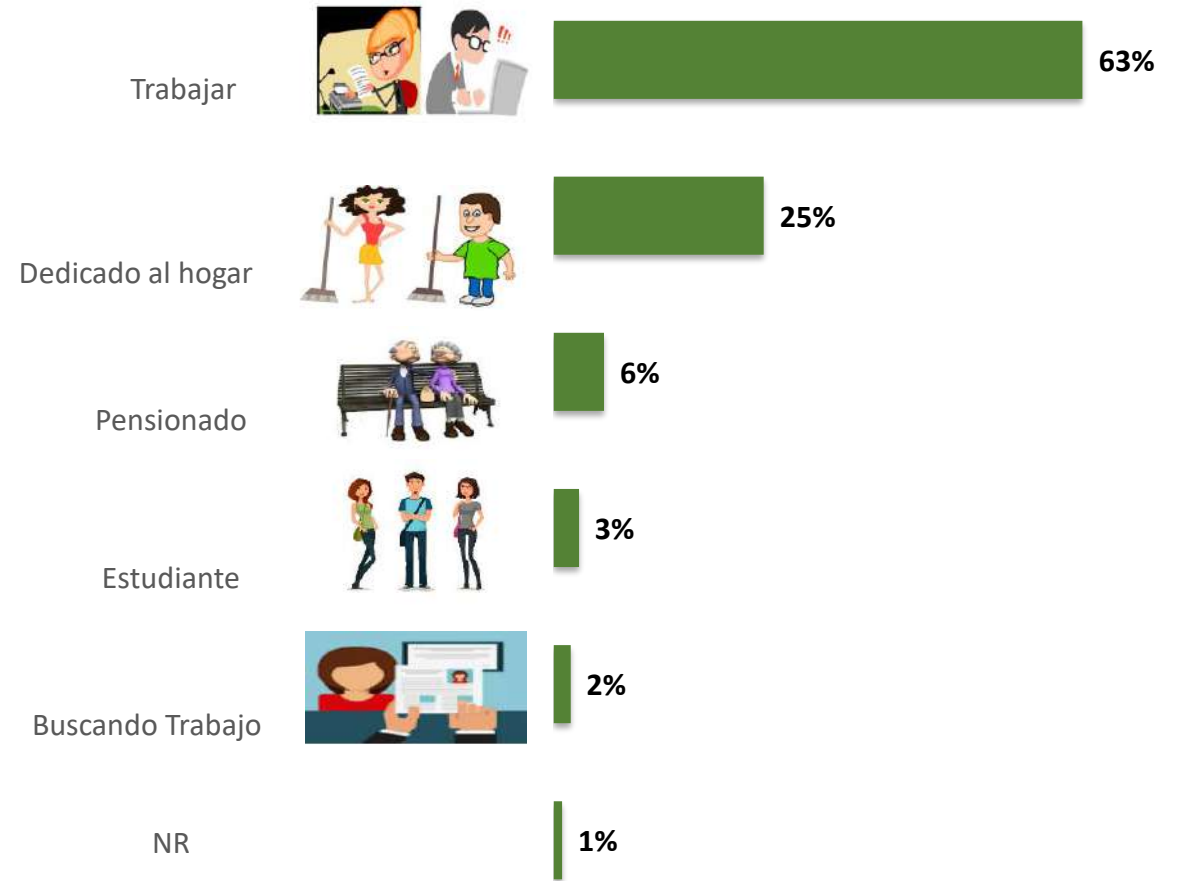
Base: 112 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



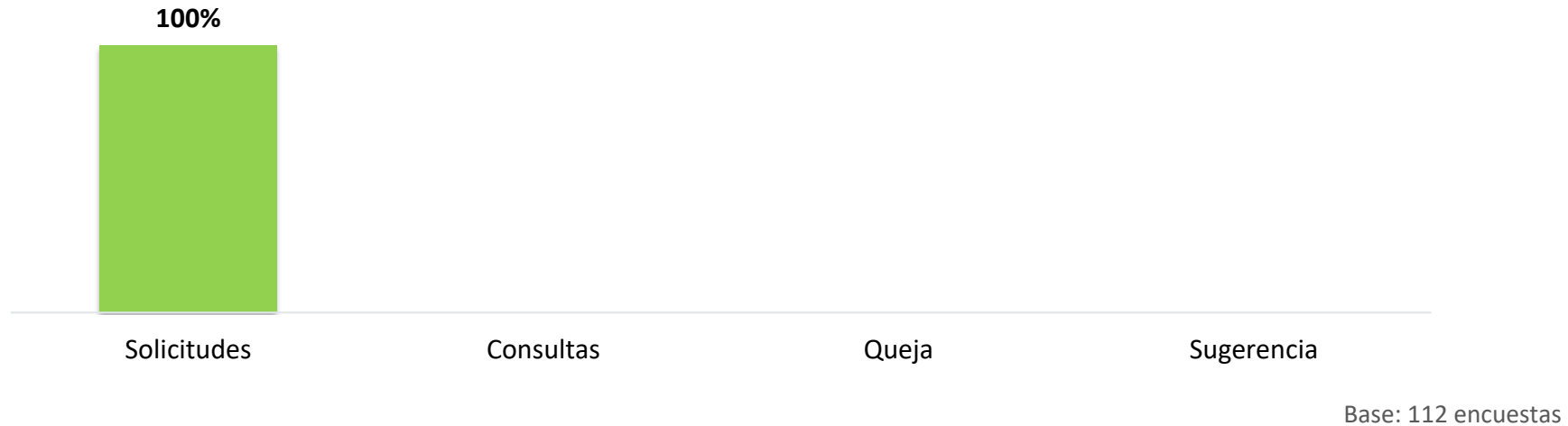
Ocupación



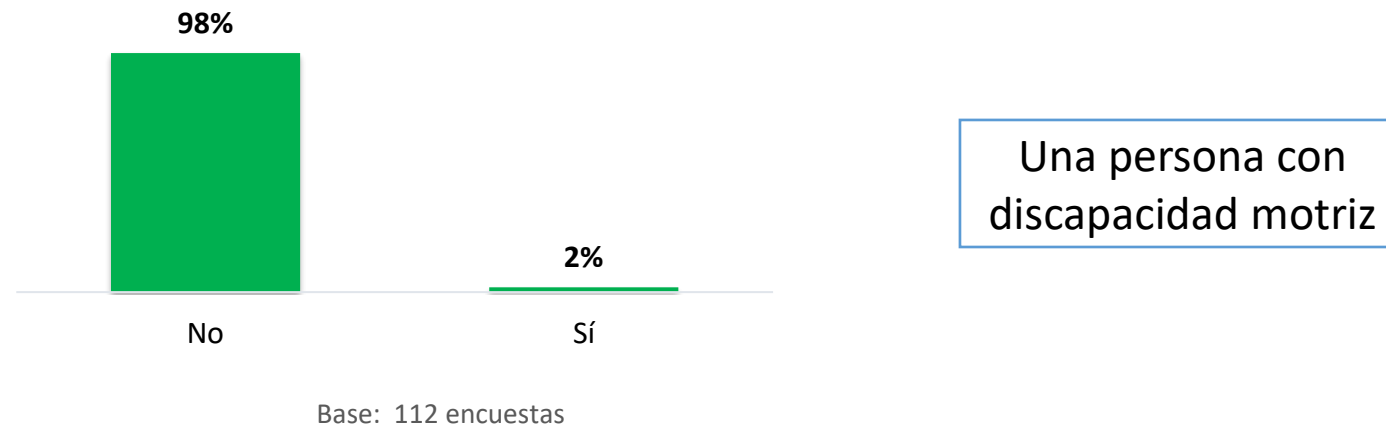
Base: 112 encuestas

Caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento

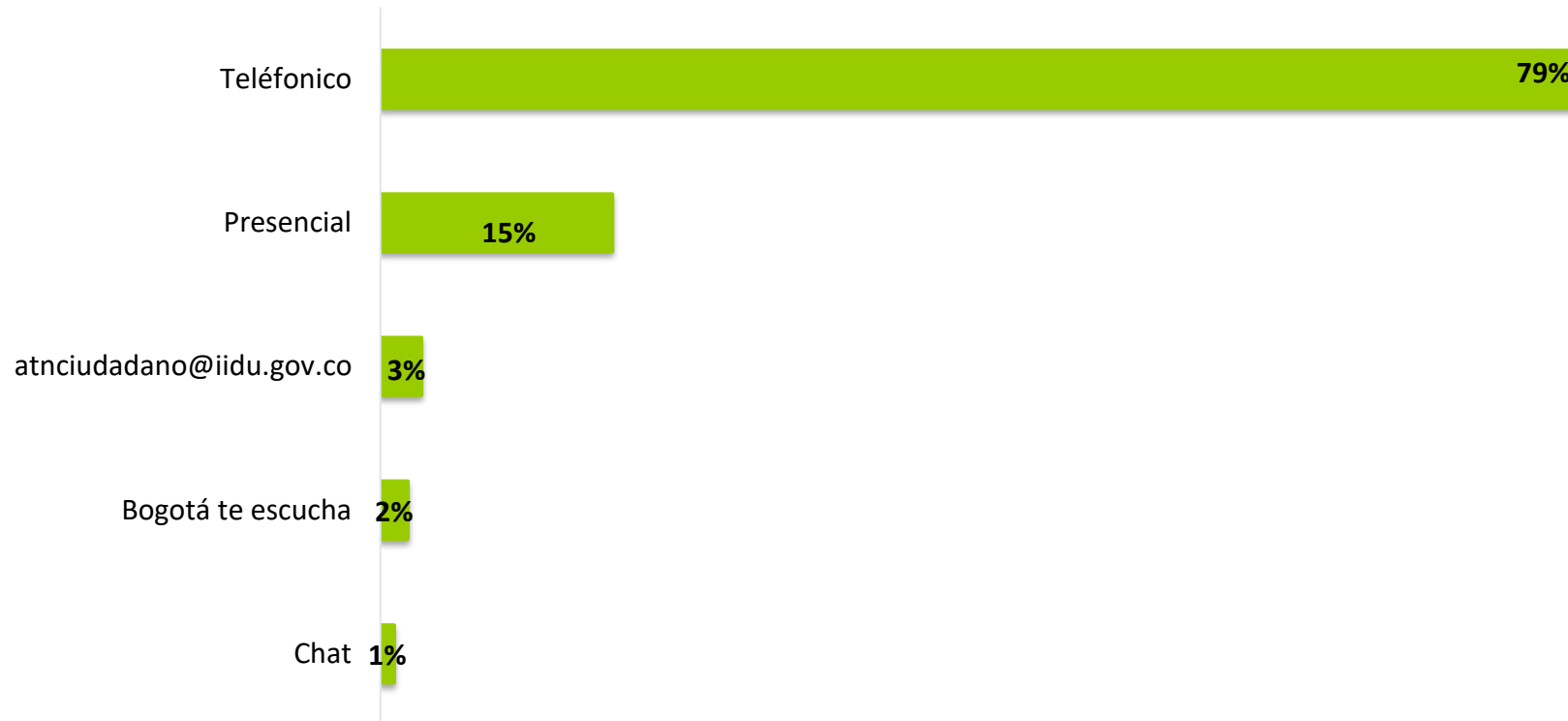


¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Caracterización del encuestado

En el marco de la contingencia ciudadana causada por el COVID-19, estamos interesados en saber el canal de atención por el cuál usted preferiría ser atendido para formular su PQRS:



Base: 112 encuestas

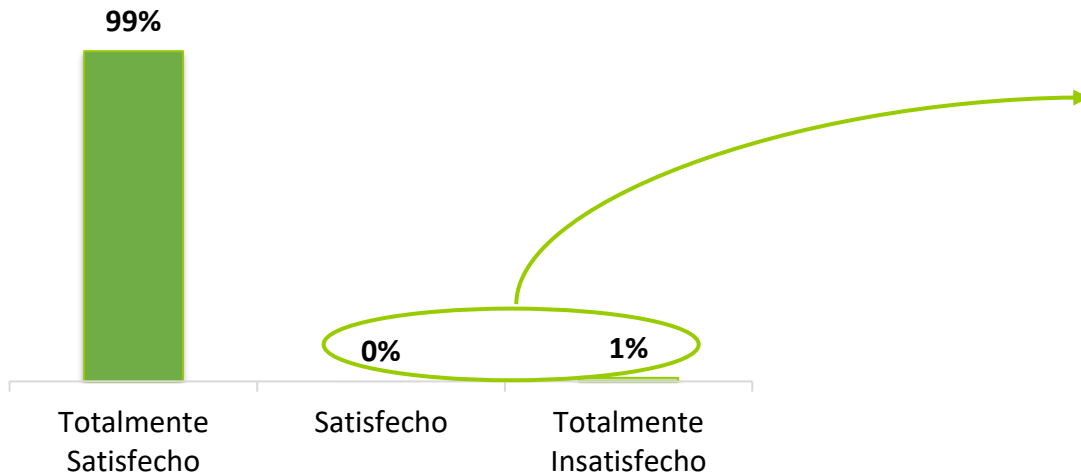
Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido por el IDU?

- Satisfacción General

- ¿Por qué una calificación menor a 5?



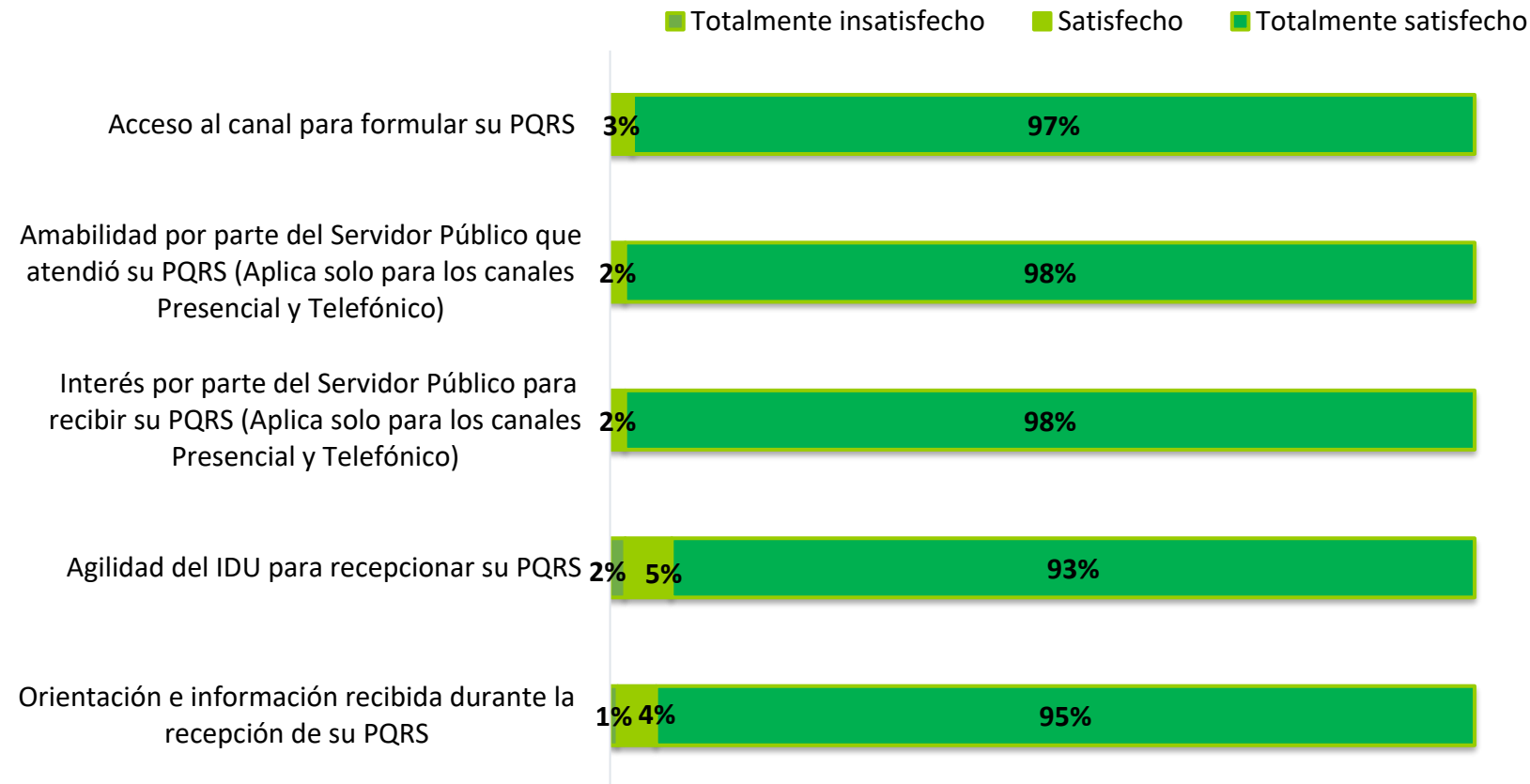
Base: 112 encuestas

Respuesta	Número de menciones
No contestan y cuando lo hicieron no brindaron información	1

Base: 1 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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

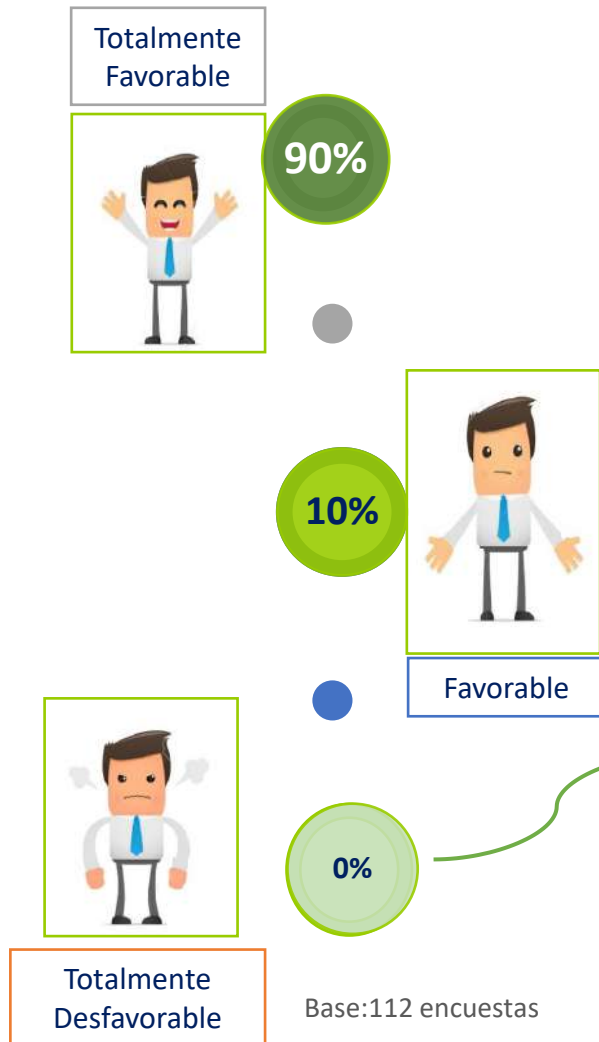


Base: 112 encuestas

Módulo Imagen IDU

Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?



¿Por qué una calificación menor a 5?

No fue clara respuesta.
Mas apoyo a los ciudadanos
Mas agilidad en la ejecución de los proyectos
Actualizar los datos de pagos en las centrales de riesgo
Mejorar la malla vial ya que está en mal estado
La respuesta brindada no fue muy clara y poco detallada
Las calles muy deterioradas
Mas agilidad en las respuestas y tramites
Mucha demora en la entrega de las Obras
No resuelven, ni dan información sobre los predios si van a hacer afectados por obras

Base: 11 encuestas

Módulo Imagen IDU

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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho

Información y Comunicación



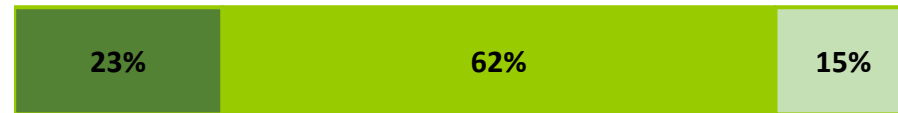
Social y participación



Construcción de vías y espacio público



Mantenimiento de vías y espacio público



Base: 112 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muy buena atención felicitaciones , están trabajando bien por la ciudad
Excelente servicio y orientación
Bien el trámite
Buen servicio
Muy buena atención

Total: 5 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Información sobre que proyectos pasan cerca a su predio
Solicita la respuesta de forma detallada sobre la intervención
Más comunicación al ciudadano, sobre los tramites y funciones que realiza el IDU
Las inquietudes se resuelvan tambien brinden soportes escritos

Total: 5 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

No ejecutar tantos proyectos a la par primero la ciudad queda en una movilidad muy caótica y las polisombras generan inseguridad
Mejorar la velocidad con la que se realizan las obras
Más agilidad en los trabajos realizados de las Obras
Acabar de tumbiar los predios que adquirido el IDU por seguridad
Mejorar la malla vial de la ciudad
Mas comunicación a los ciudadanos sobre lo que ejecuta la entidad
En la Kr 4B este hay obra en abandonada, que está causando inseguridad al sector
La continuidad de la primera de mayo hace mucha falta para seguir desembotellando la localidad

Total : 28 menciones

Indicador de Satisfacción

Indicador de Satisfacción

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS por el canal telefónico:

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO	112	111	99,11%	96,3%
Indicador de satisfacción:			98%	
El índice de satisfacción general resulta de promediar la calificación muy satisfecho frente a 6 ítems general y particular sobre el servicio recibido.				

