

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

Tercer Trimestre 2024



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



01

Ficha Técnica



Ficha técnica

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: 82.957 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) del año 2024.

Tamaño de muestra: 2.259 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 1679 Chat virtual IDU, 508 Calle 22 y 72 Cades y SuperCades.

Tipo de Muestreo: Muestreo no probabilístico por tasa de respuesta del ciudadano que realizó trámites asociados a valorización por el chat virtual y telefónicamente.

Tipo de encuesta: Encuesta autodiligenciable chat virtual, presencial en Punto de atención Calle 22, Cades y SuperCades y atención telefónica valorización (encuesta telefónica con formulario estructurado).

Período de recolección: julio, agosto y septiembre del 2024.



02

Caracterización del encuestado

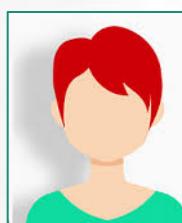


Caracterización del encuestado

Sexo



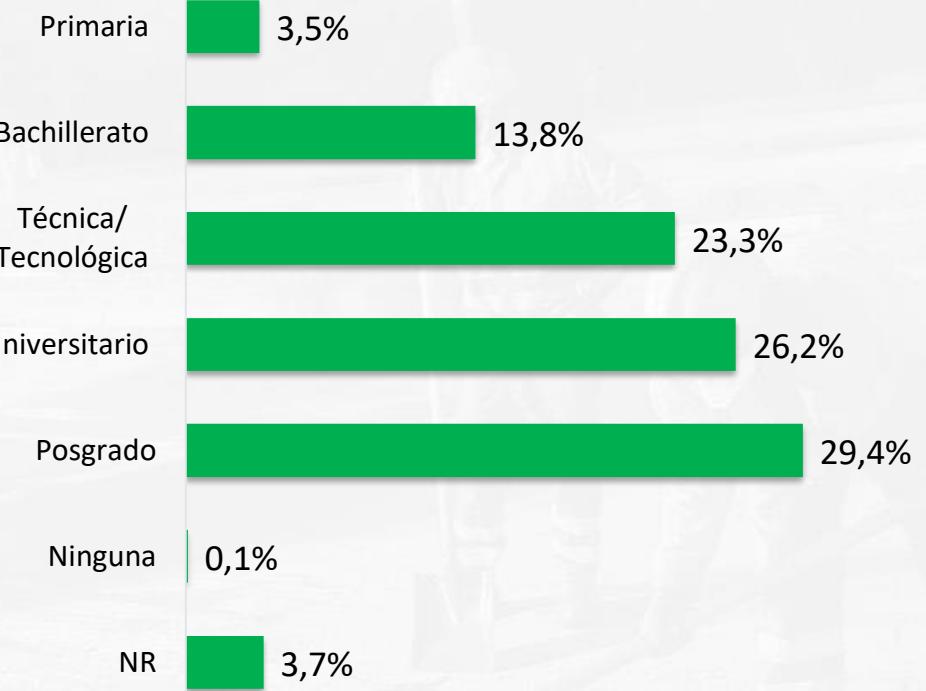
42,3%



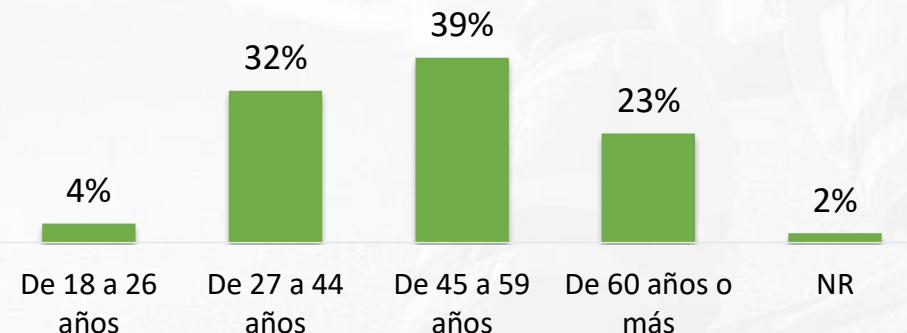
55,9%

NR
1,8%

Nivel educativo



Edad



Base: 2.259 encuestas

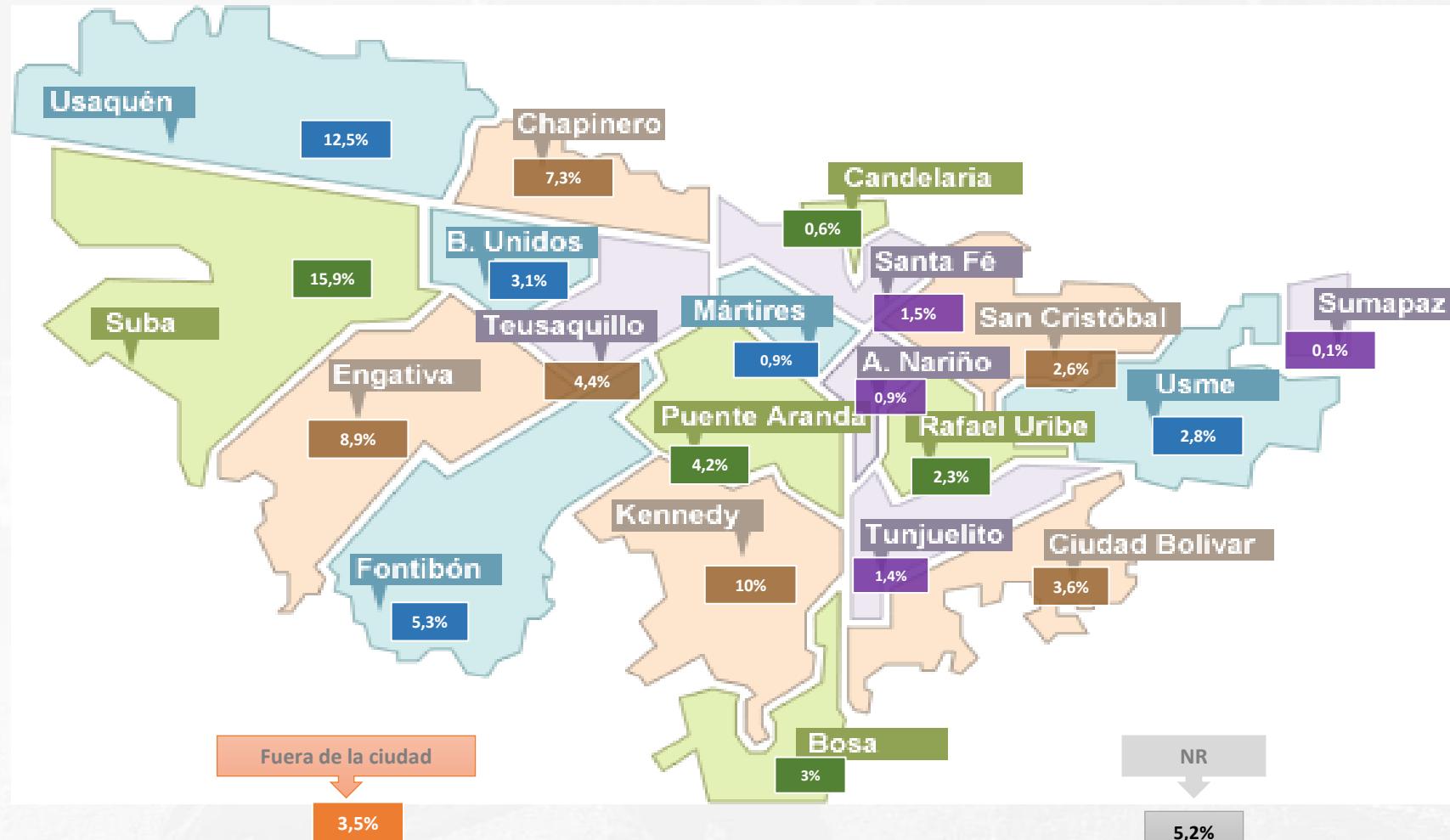


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Caracterización del encuestado

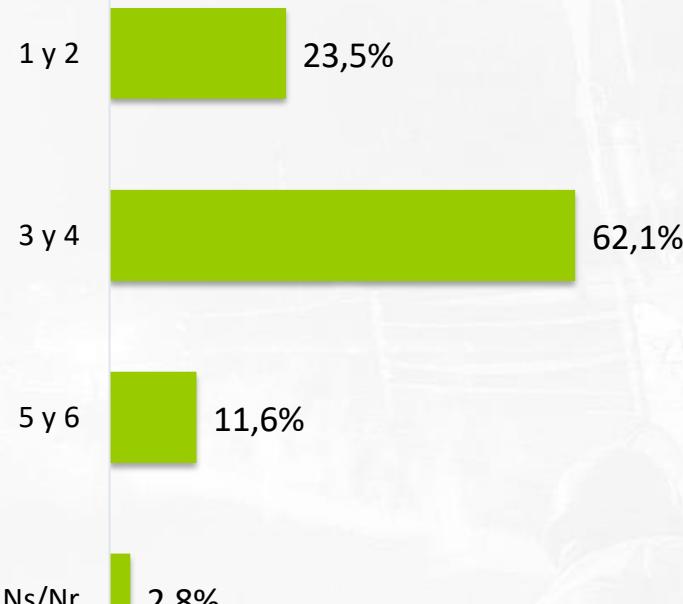
¿En qué localidad vive?



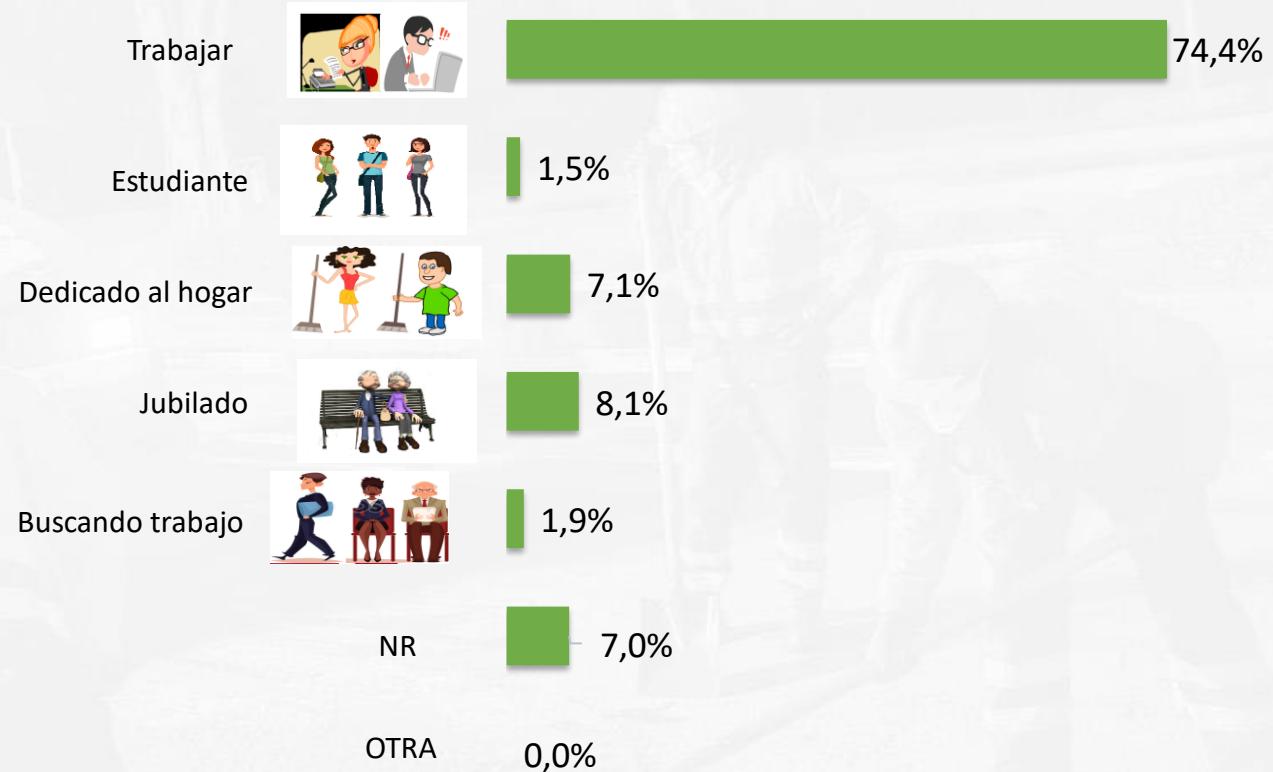
Base: 2.259 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



Ocupación



Base: 2.259 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Caracterización del encuestado

¿Qué trámite adelantó?*

Cert. de Est. Cuenta para trámite notarial

94,5%

Estado de cuenta informativo

2,2%

Notificaciones

0,0%

Duplicado de cuenta de cobro

1,7%

Recursos de reconsideración

0,2%

Aplicaciones y Reversiones

0,7%

Devoluciones

0,7%

Base: 580 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

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

89%

11%

Si

No

Base: 549 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?

89%

11%

Si

No

Base: 61 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



03

Accesibilidad y
asignación de
turnos



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...?



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



04

Servicio recibido
por el servidor
público



Servicio recibido por el servidor público

A nivel general

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



Base: 2259 encuestas

Totalmente Satisfecho*

- 99% Presentación personal del servidor público
- 99% Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento
- 99% Interés del servidor público
- 99% Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados
- 99% Amabilidad del servidor público que atendió su solicitud
- 99% Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor

Base: 580 encuestas

*No aplica para Chat Valorización



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

05

Percepción frente al trámite



Percepción frente al trámite

A nivel general

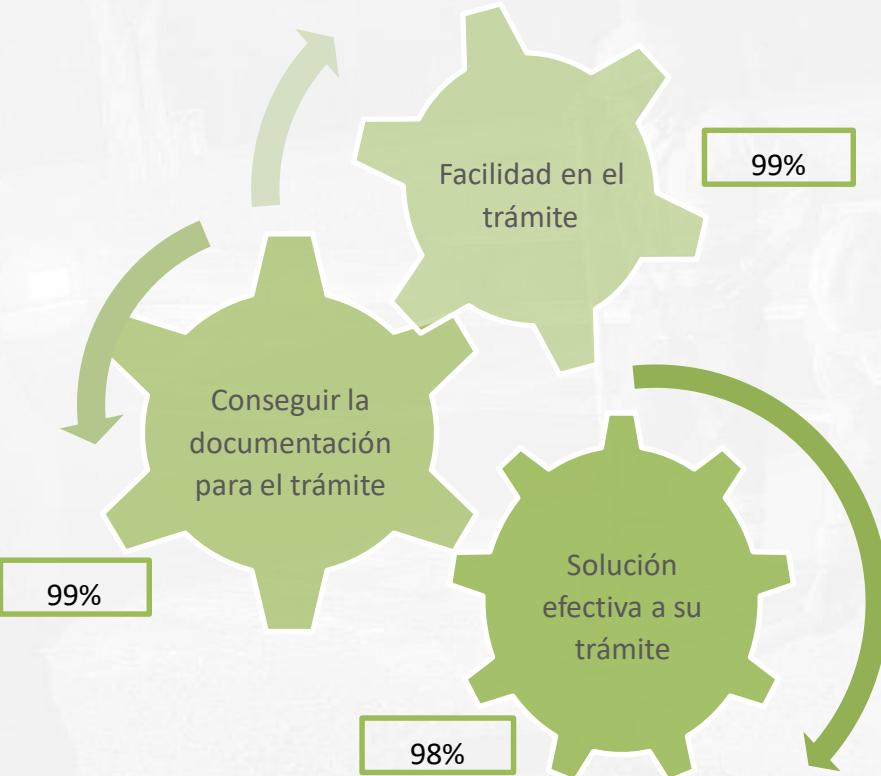
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?



A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

Totalmente Satisfecho



Base: 580 encuestas
No aplica para Chat Valorización



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

06

Instalaciones físicas



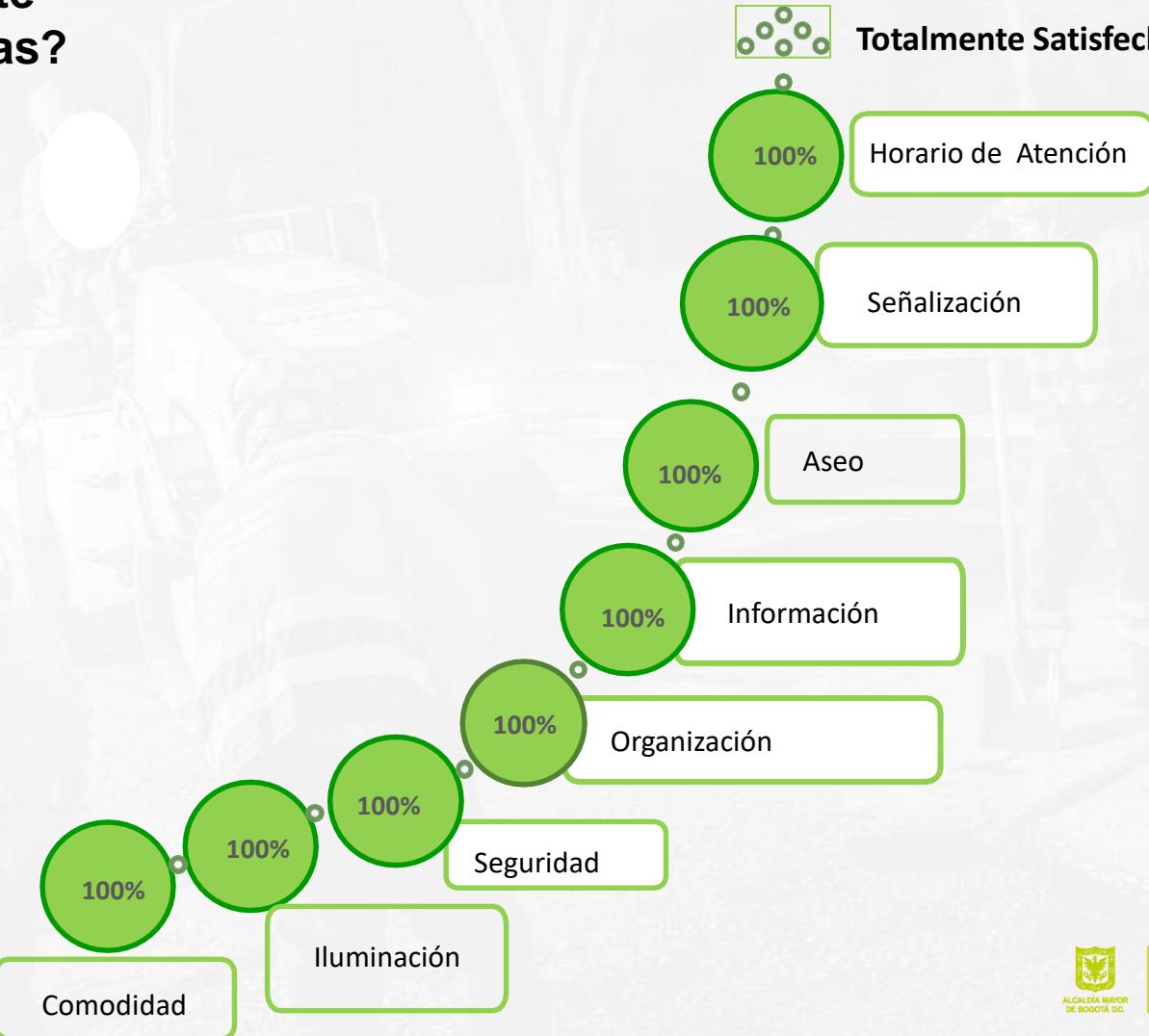
Instalaciones físicas

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



Base: 508
* Solo aplica para calle 22

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



Base: 508
* Solo aplica para calle 22



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

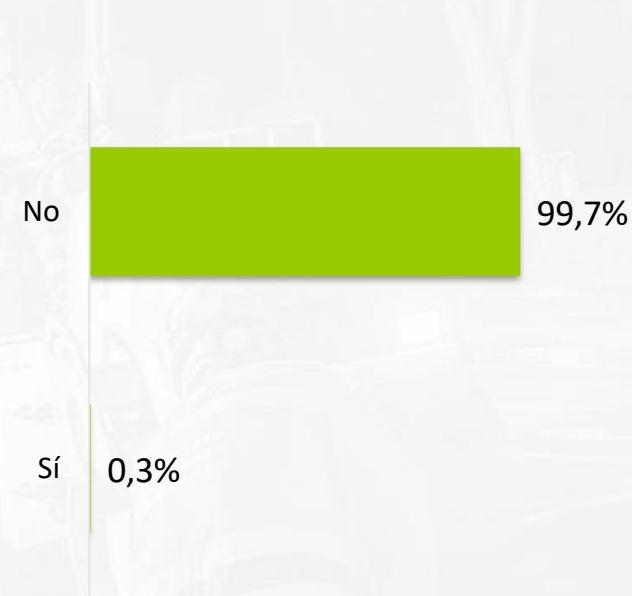
BOGOTÁ

07

Comunicación



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



Base: 580 encuestas

*No aplica para Chat Valorización



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

Comunicación

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...?

Totalmente Satisfecho

Claridad de la información brindada por la entidad para realizar su trámite

100%

Suficiencia de la información

100%

Base: 2 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

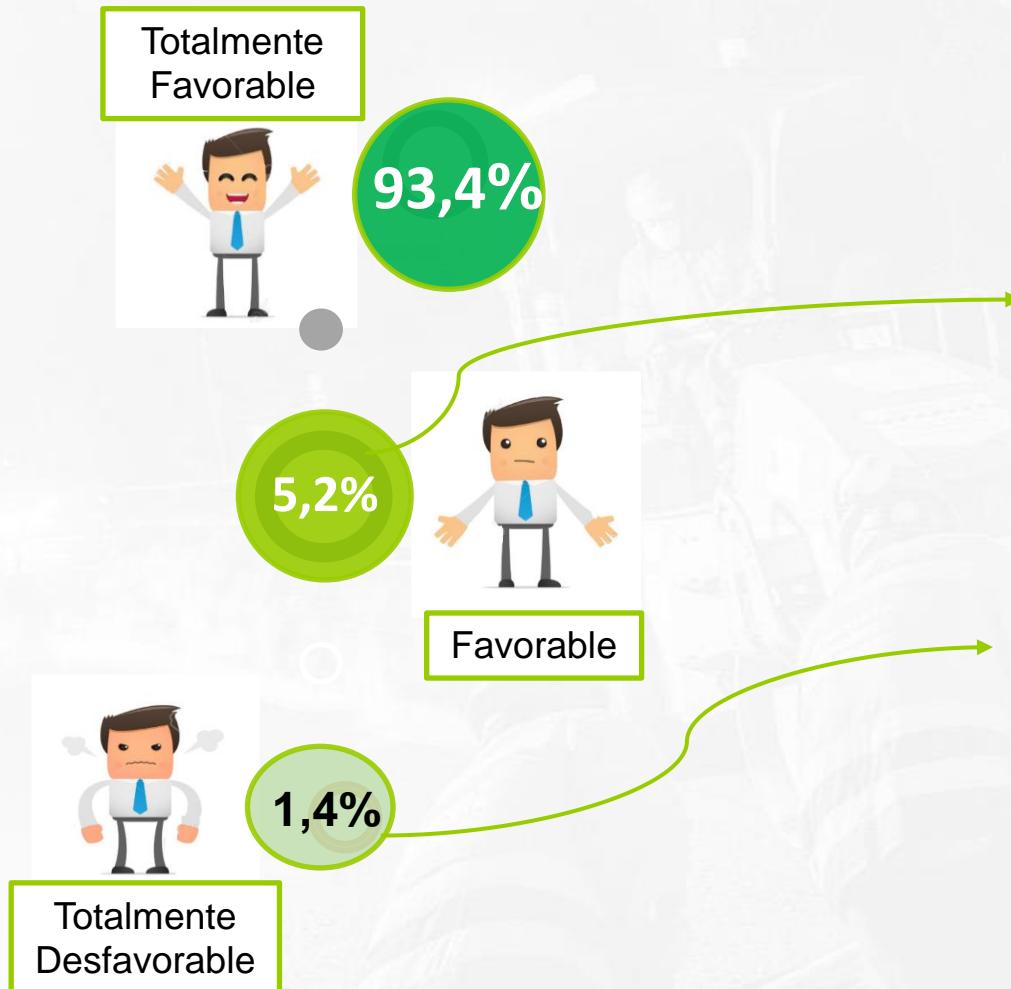
BOGOTÁ

08

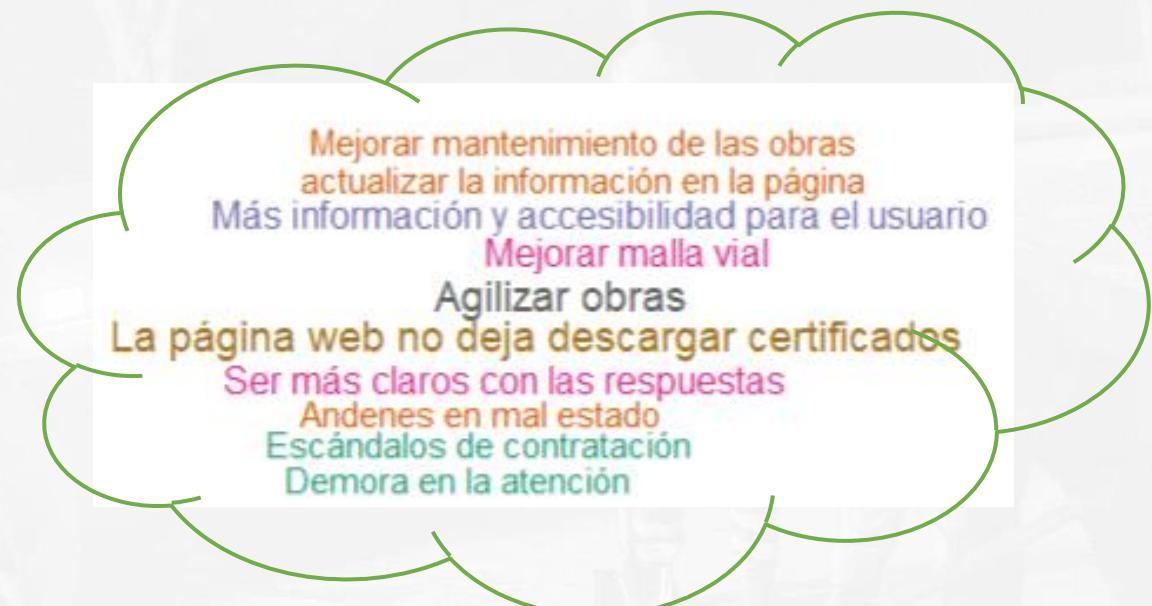
Imagen del IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?



- ¿Por qué una calificación menor a 5?



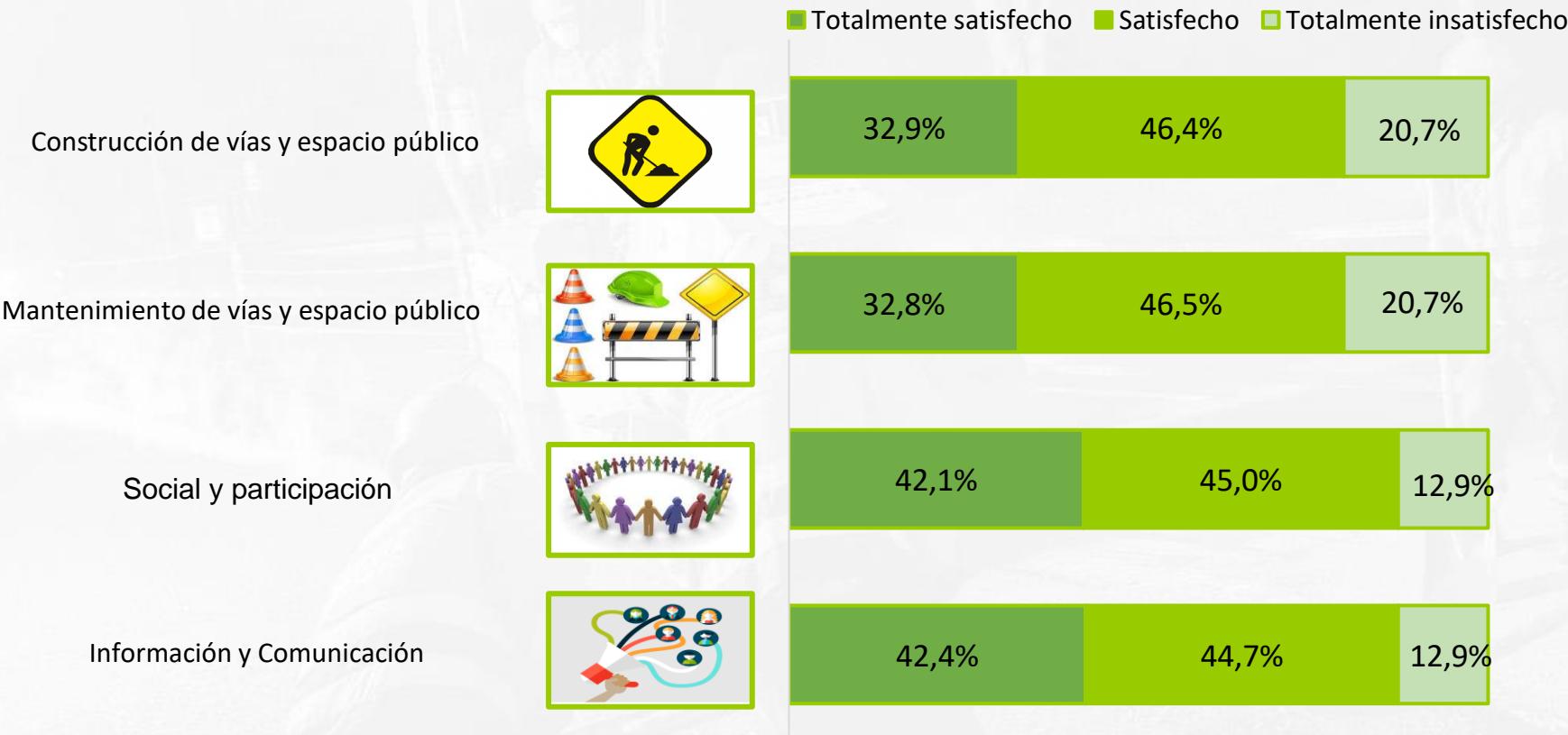
Base: 38 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

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



Base: 580 encuestas
No aplica para Chat Valorización



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

09

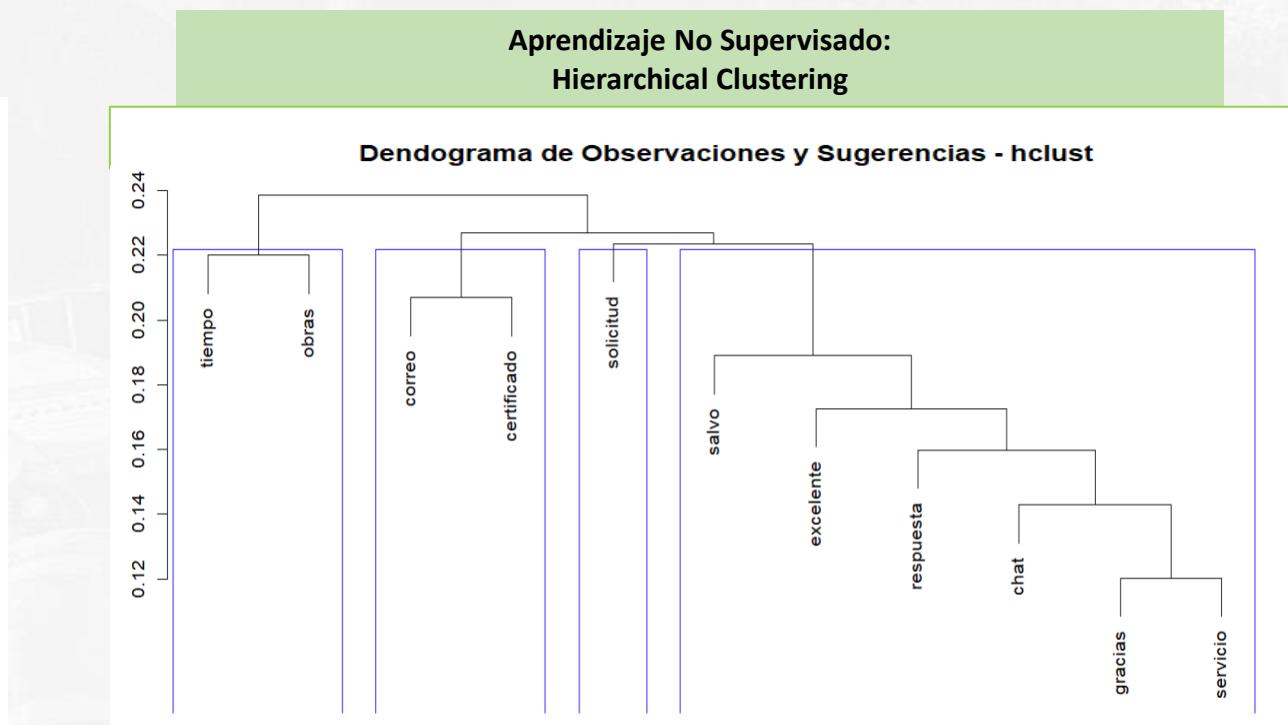
Sugerencias y/o
observaciones



Sugerencias y/o observaciones



Aprendizaje No Supervisado: Hierarchical Clustering



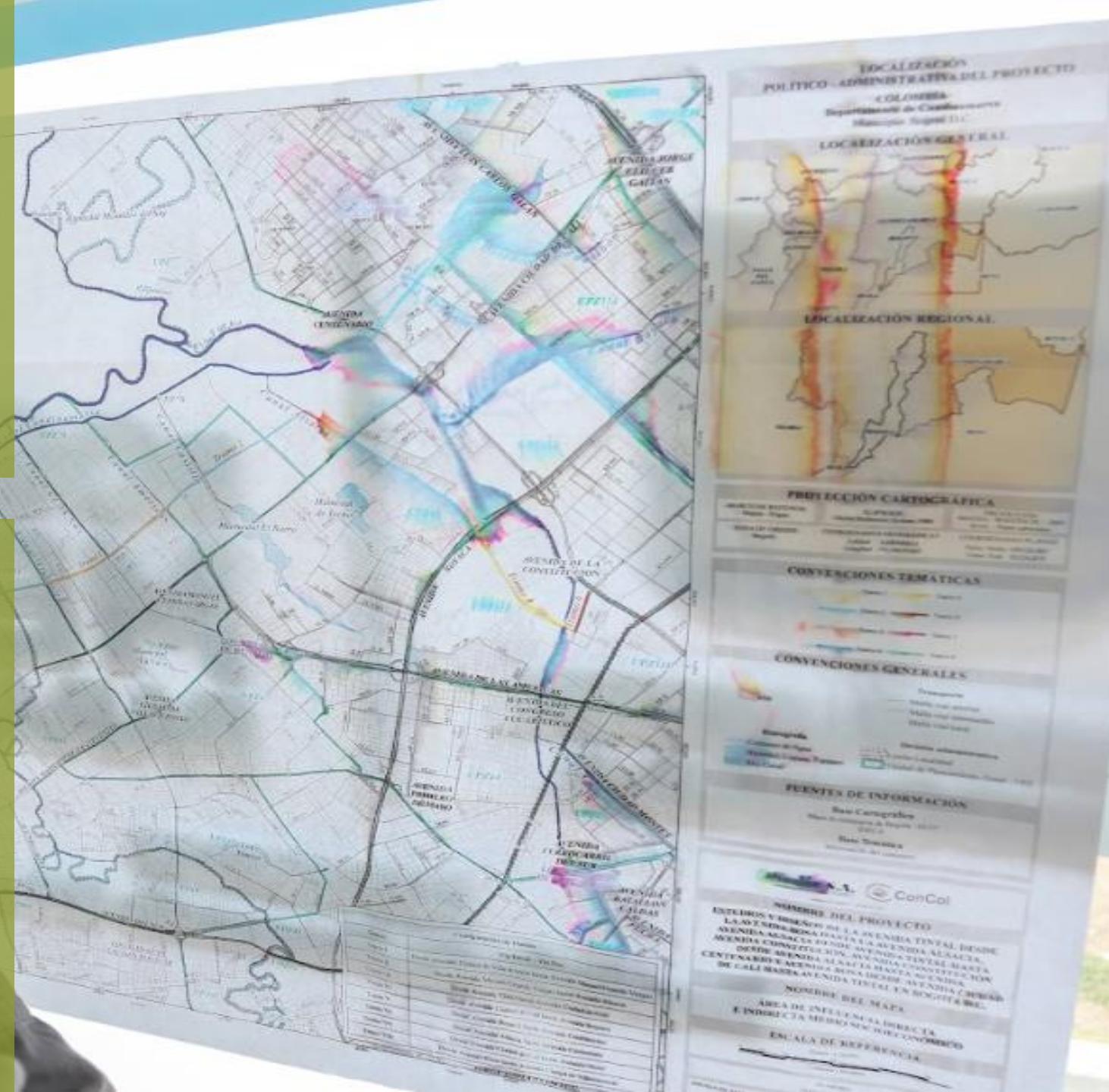
Interpretación de agrupaciones jerárquicas de la nube de palabras para identificar grupos de palabras relacionados entre sí, a partir de la distancia existente entre ellas:

- Excelente Servicio
 - Gracias por el servicio
 - Mejorar el tiempo de las obras

Total: 2.259 encuestas – 655 menciones

10

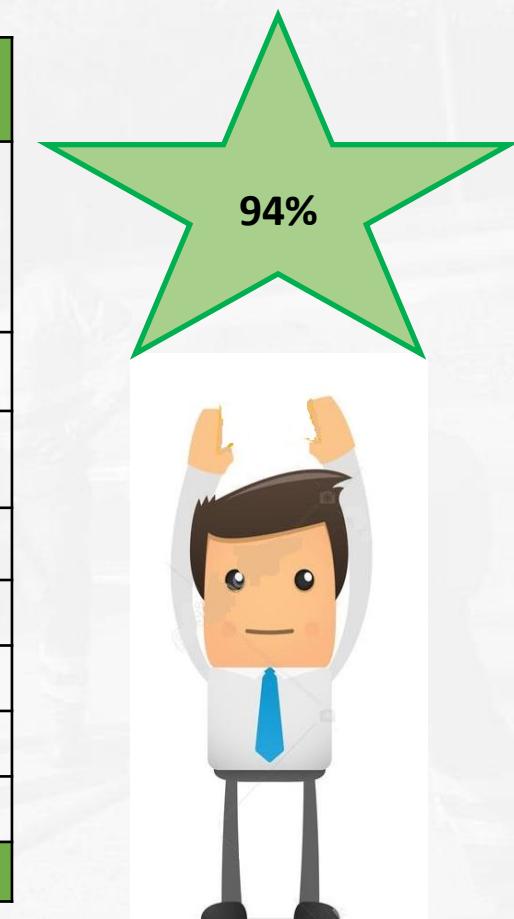
Indicador de
satisfacción



Indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en los trámites asociados a Trámites asociados a valorización :

Indicador de Satisfacción General Correspondiente al Servicio Recibido - Trámite de Valorización				
Aspectos a medir	Ciudadanos que evaluaron el servicio	Ciudadanos que respondieron Totalmente Satisfecho	Ciudadanos que respondieron Totalmente Satisfecho	Puntaje
Módulo de accesibilidad y asignación de turnos	2187	1769	80,9%	91,9%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	2259	1800	79,7%	99,3%
Módulo de percepción frente al trámite	580	577	99,5%	98,7%
Módulo de Instalaciones físicas	508	505	99,4%	99,8%
*Módulo de comunicaciones	2	2	100%	100%
*Módulo de imagen	580	542	93,4%	37,5%
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			90%	97%
Indicador de satisfacción:			94%	



*No se tiene en cuenta para el cálculo del indicador general

El indicador de satisfacción general resulta de promediar la calificación totalmente satisfecho en cada uno de los aspectos a medir.



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

Gracias



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

