

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
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 realizo 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

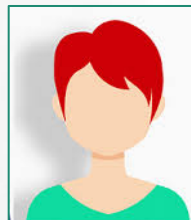


Caracterización del encuestado

Sexo



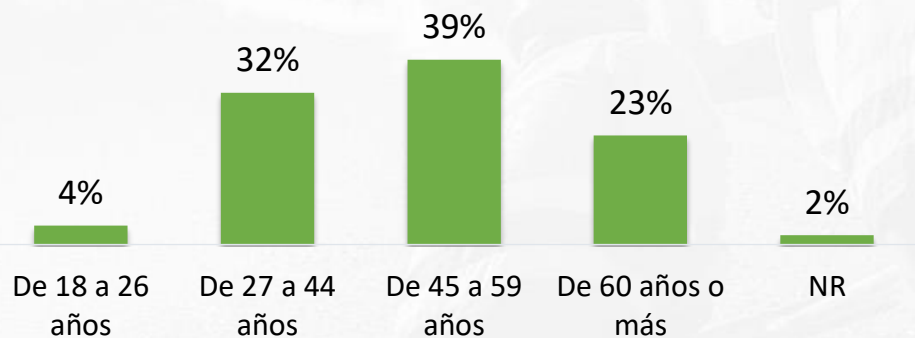
42,3%



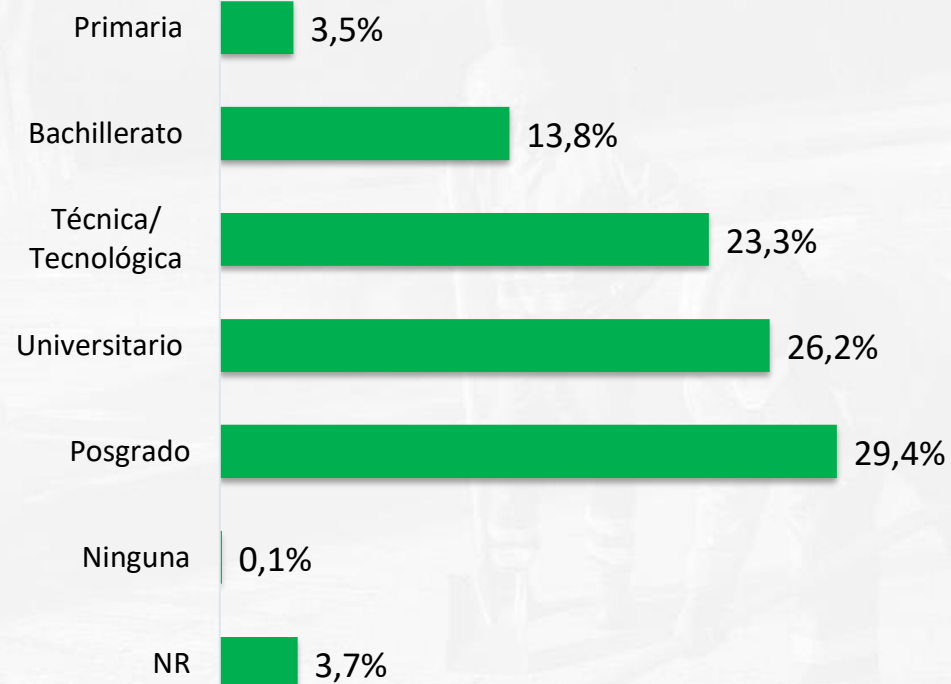
55,9%

NR
1,8%

Edad



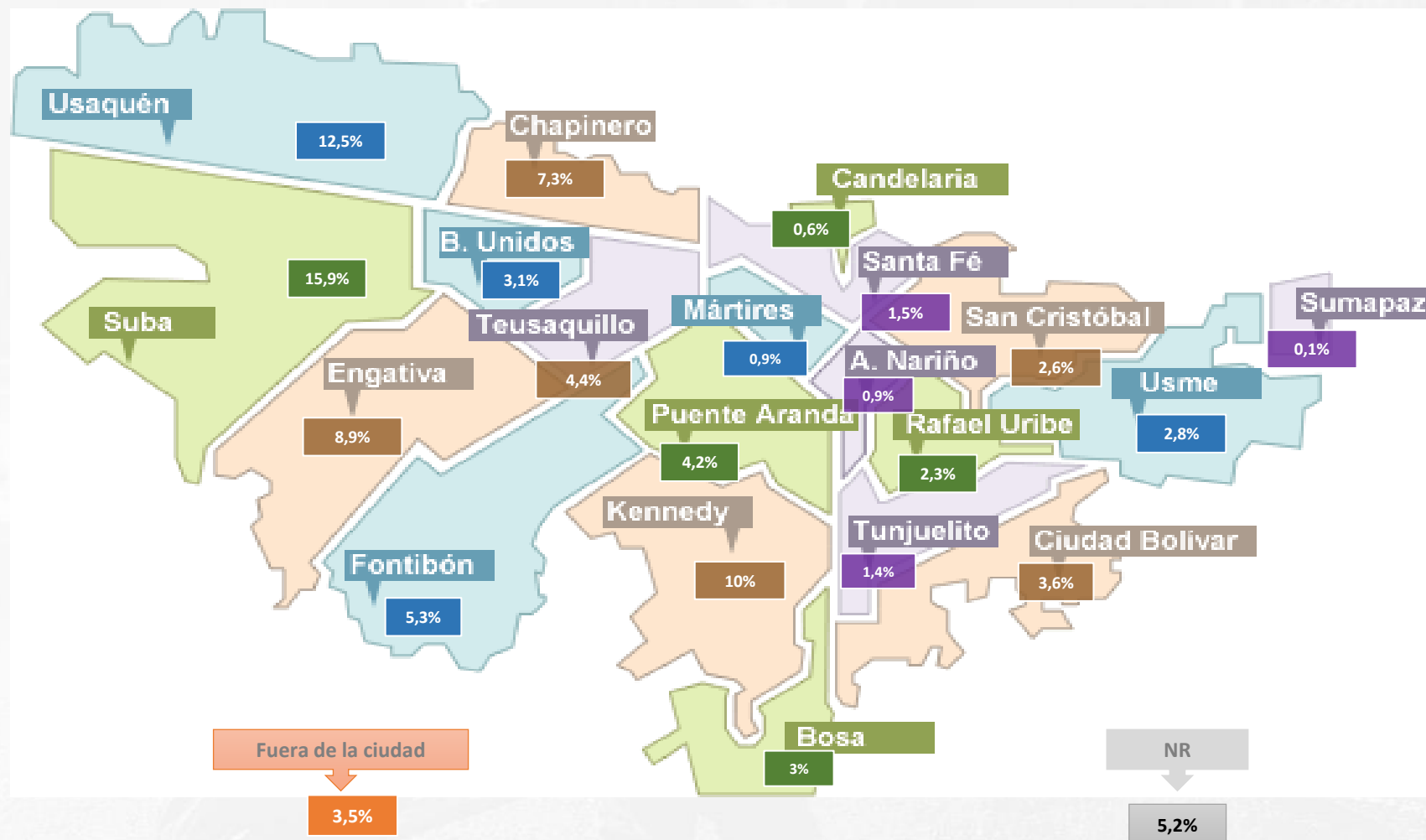
Nivel educativo



Base: 2.259 encuestas

Caracterización del encuestado

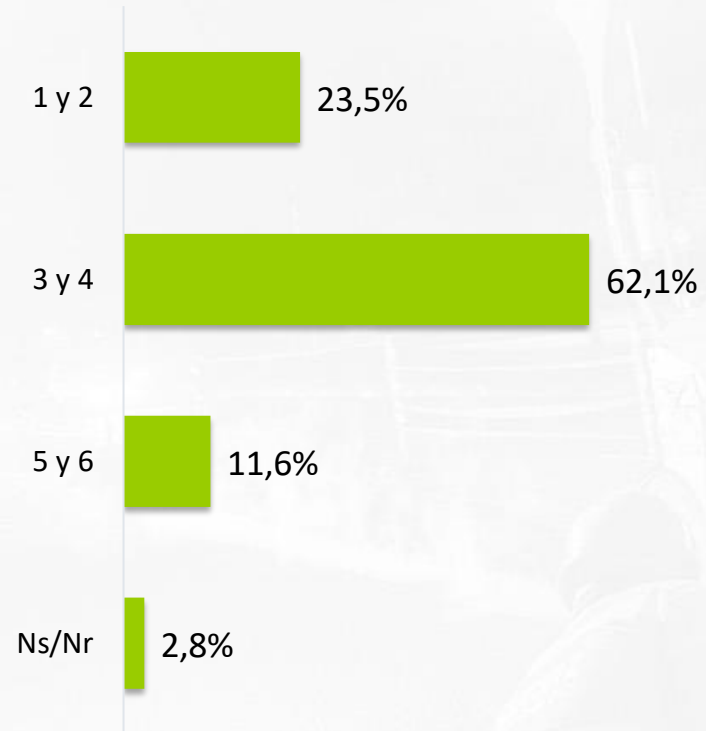
¿En qué localidad vive?



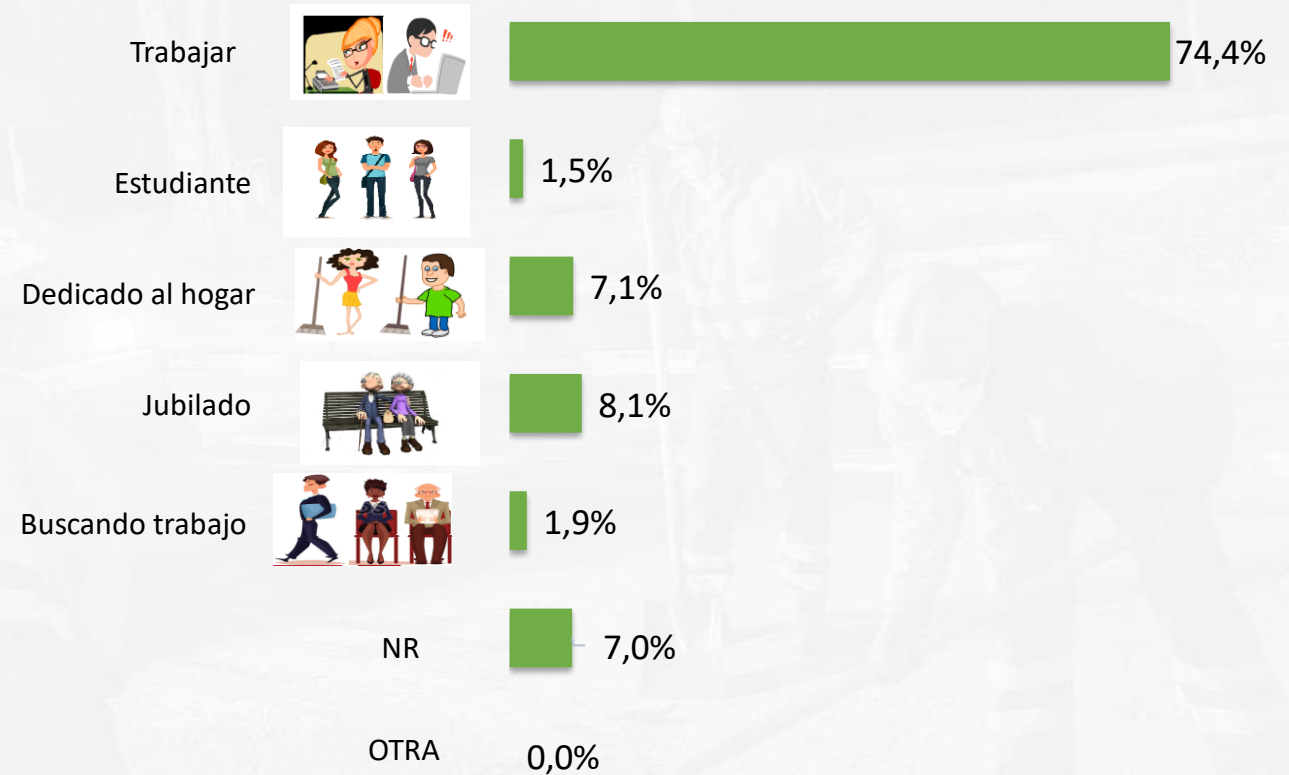
Base: 2.259 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico

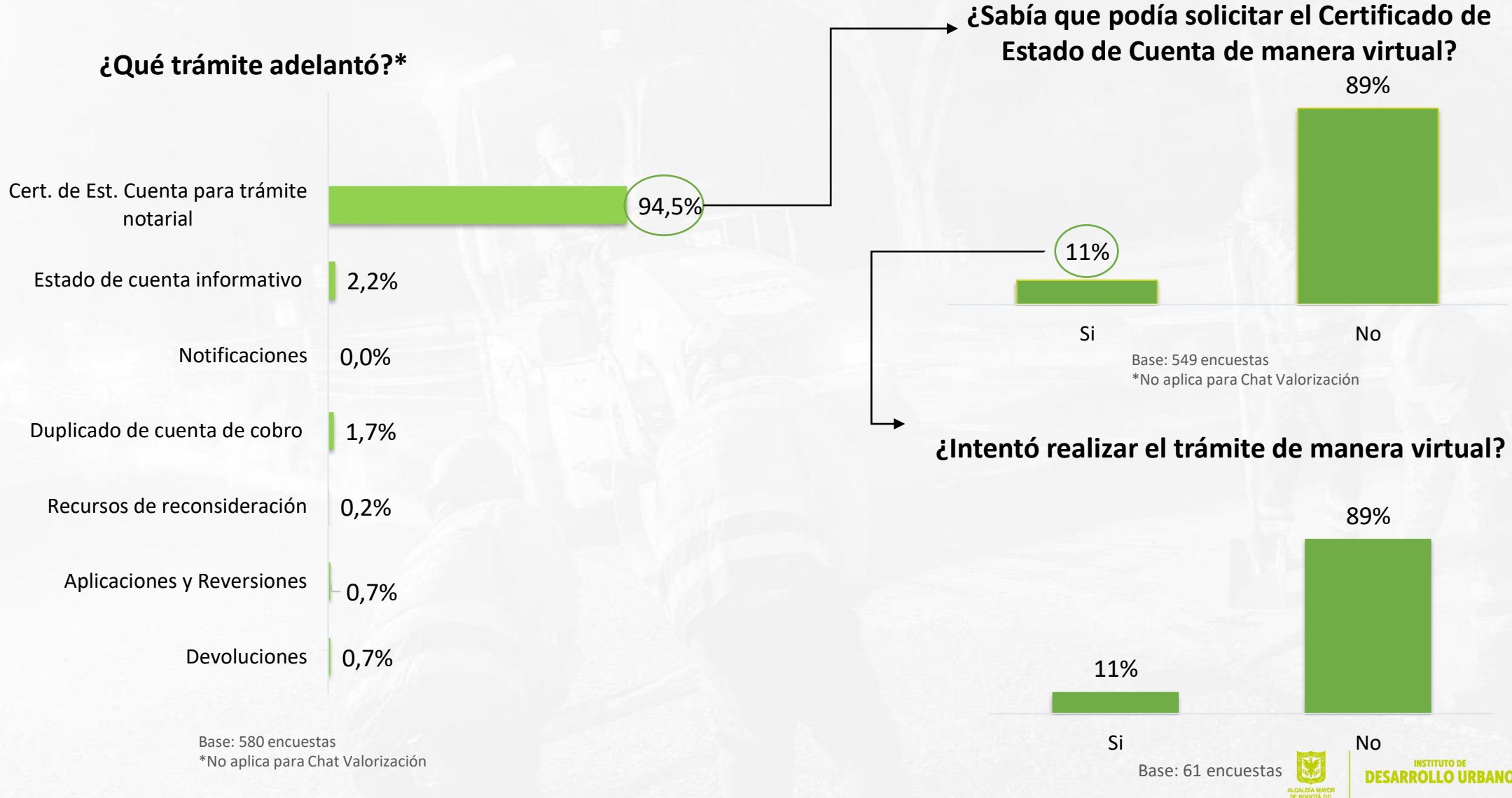


Ocupación



Base: 2.259 encuestas

Caracterización del encuestado





03

Accesibilidad y
asignación de
turnos

Accesibilidad y asignación de turnos

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



Base: 1751 encuestas
*No aplica para CADES

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



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

05

Percepción
frente al trámite



Percepción frente al trámite

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?

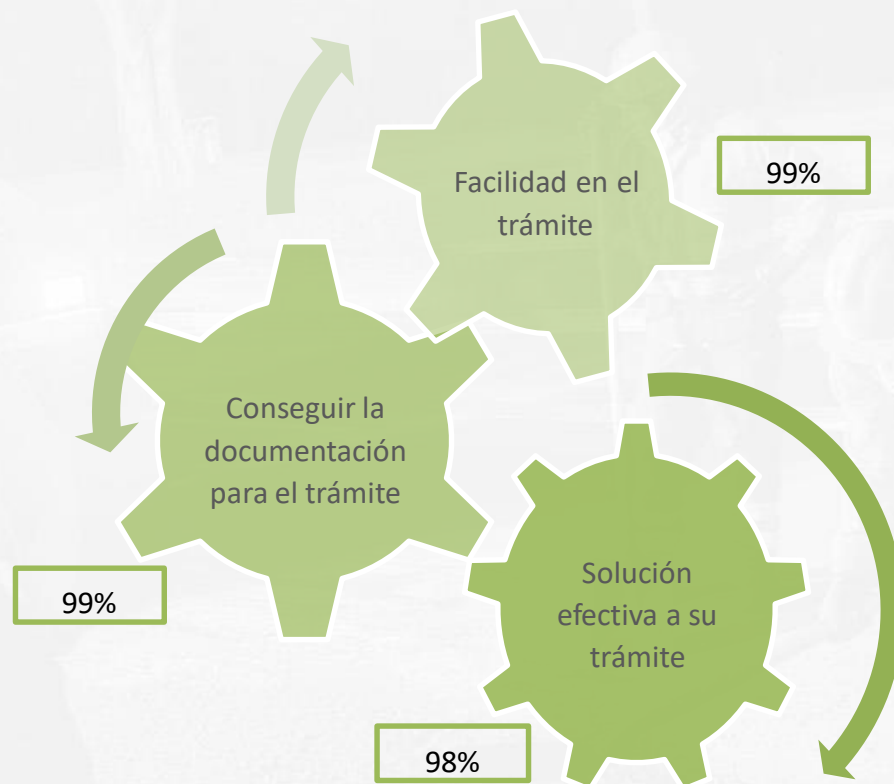
99,5%
Totalmente Satisfecho



A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

Totalmente Satisfecho



Base: 580 encuestas
No aplica para Chat Valorización

06

Instalaciones
físicas



Instalaciones físicas

A nivel general

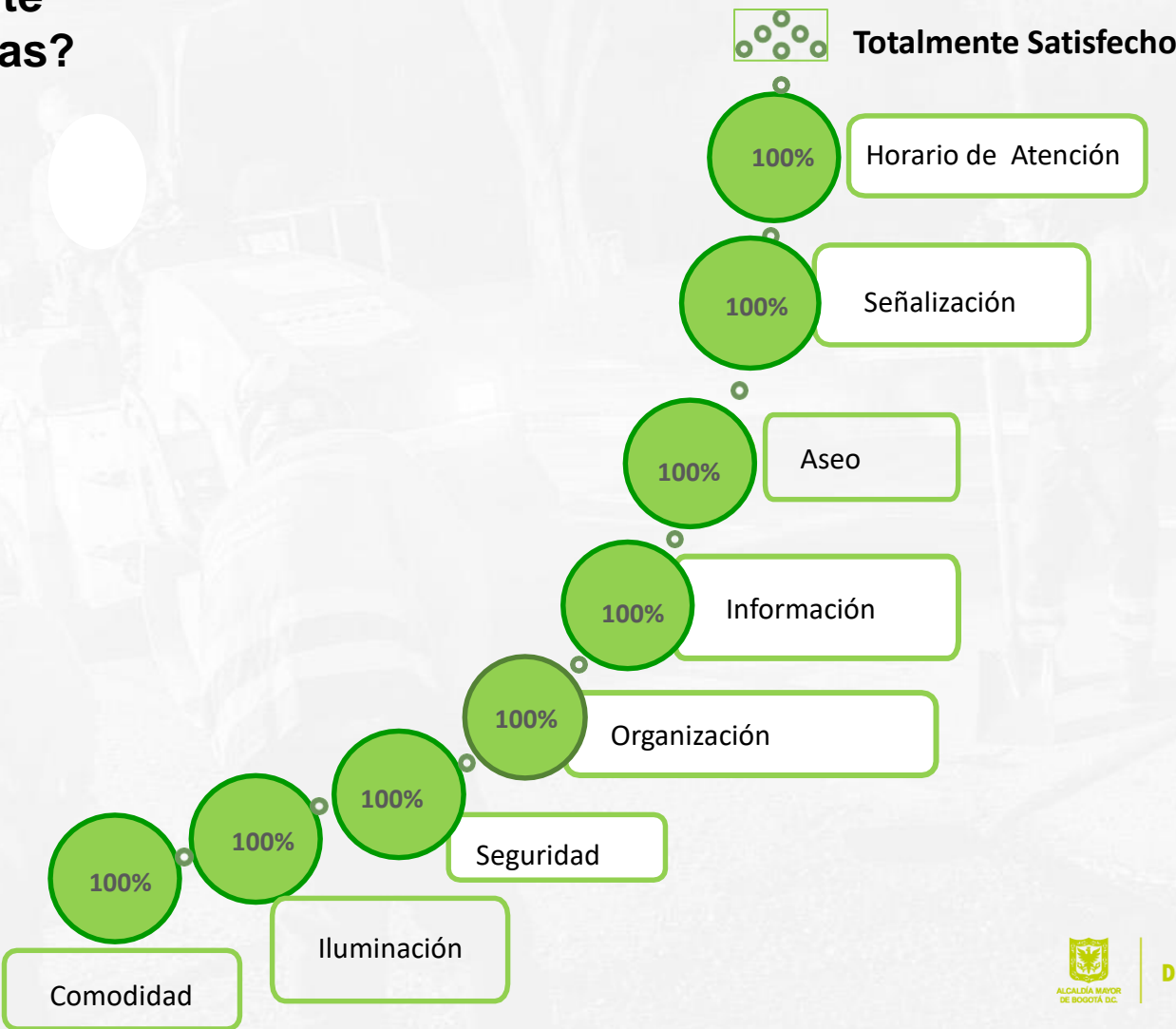
¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

99,4%
Totalmente Satisfecho



Base: 508
* Solo aplica para calle 22

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



Base: 508
* Solo aplica para calle 22

07

Comunicación



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



Base: 580 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

Comunicación

A nivel general

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

Totalmente Satisfecho
100%



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

Totalmente Satisfecho

100%

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

100%

Suficiencia de la información

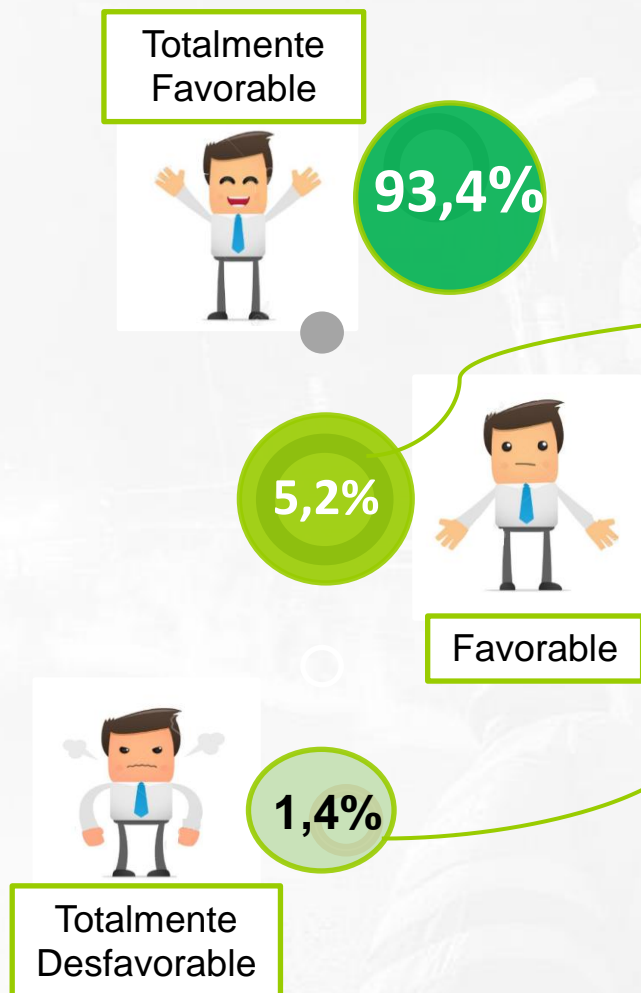
Base: 2 encuestas

08

Imagen del IDU



¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 580 encuestas
No aplica para Chat Valorización

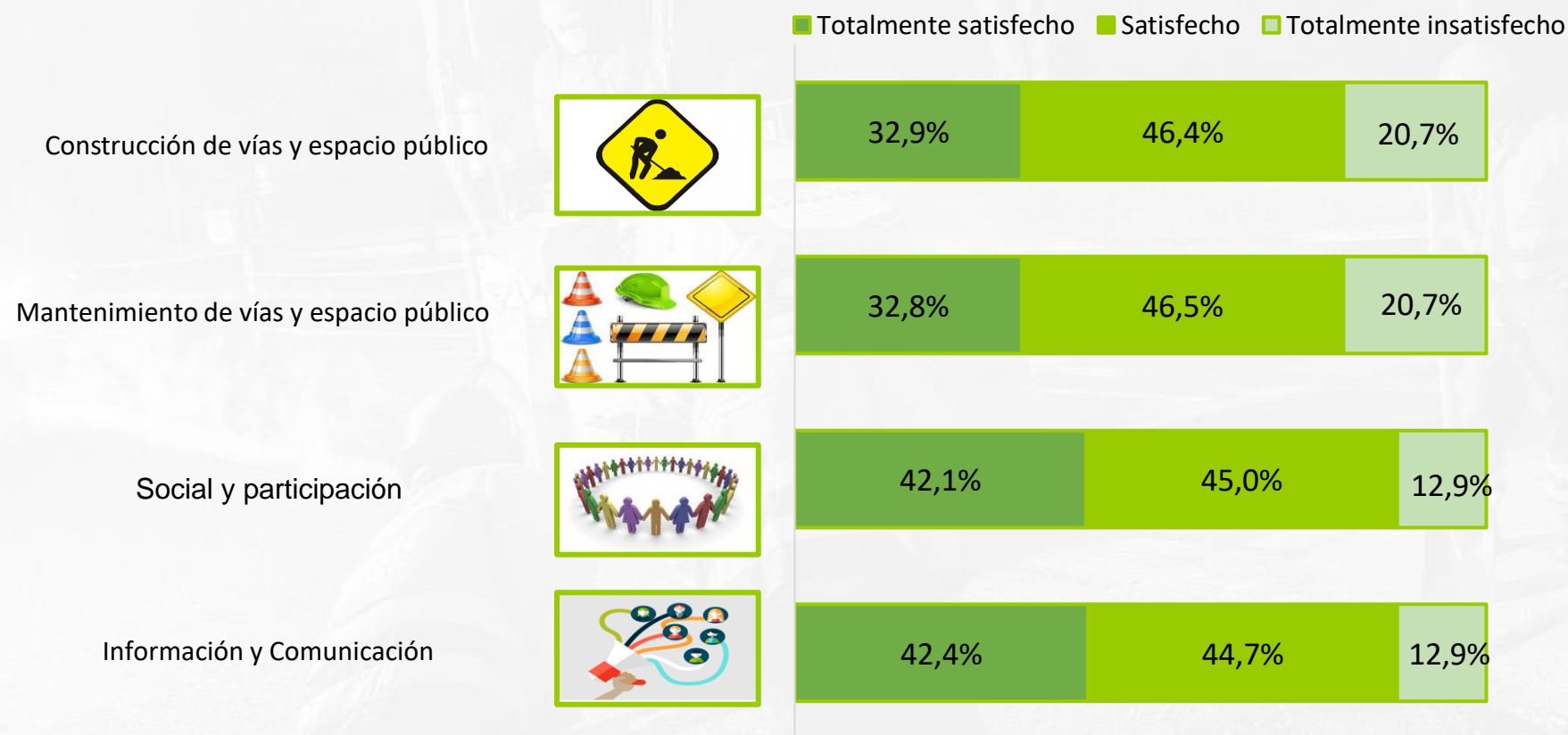
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Mejorar mantenimiento de las obras
actualizar la información en la página
Más información y accesibilidad para el usuario
Mejorar malla vial
Agilizar obras
La página web no deja descargar certificados
Ser más claros con las respuestas
Andenes en mal estado
Escándalos de contratación
Demora en la atención

Base: 38 encuestas

Imagen del IDU

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



Base: 580 encuestas
No aplica para Chat Valorización



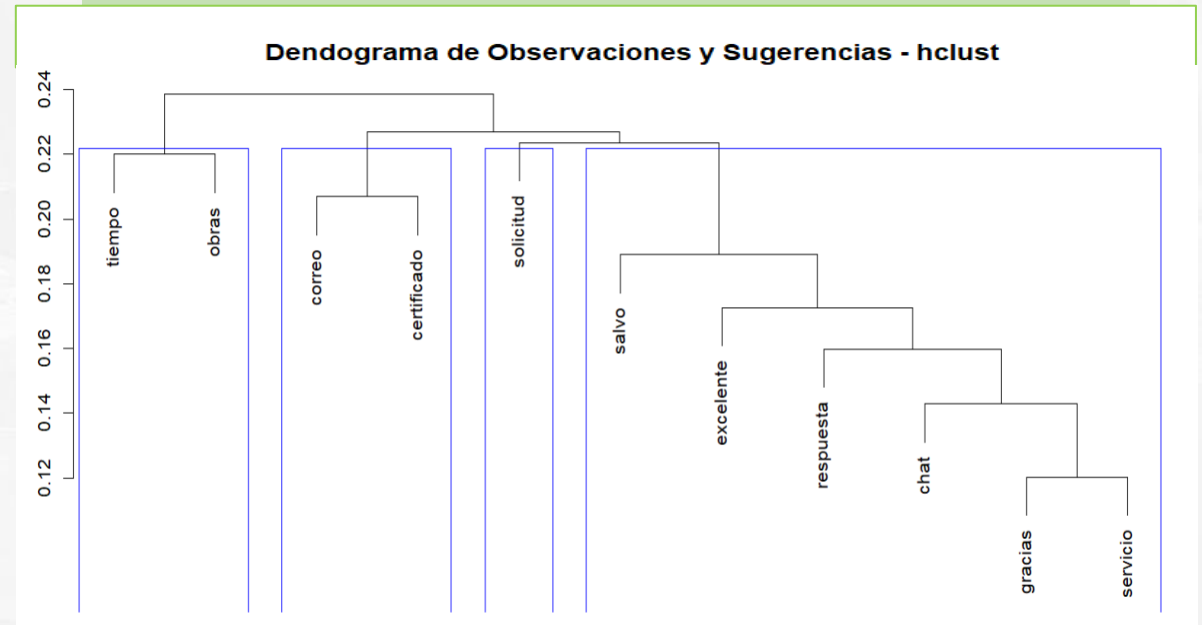
09

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.

Gracias



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

