



BOGOTÁ  
MI CIUDAD  
MI CASA

## Instituto de Desarrollo Urbano

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

Primer Trimestre 2025



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# FICHA TÉCNICA

## 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 y presencial.

**Población Objetivo:** 147 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico y presencial, durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2025.

**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 telefónica.

**Tamaño de muestra:** 119 encuestas por canal presencial.

**Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.

**Período de recolección:** Febrero, marzo y abril del 2025.

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO

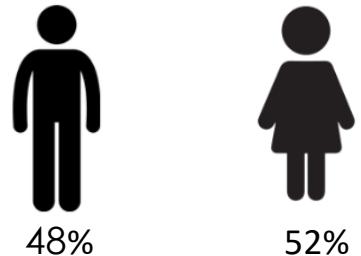


INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

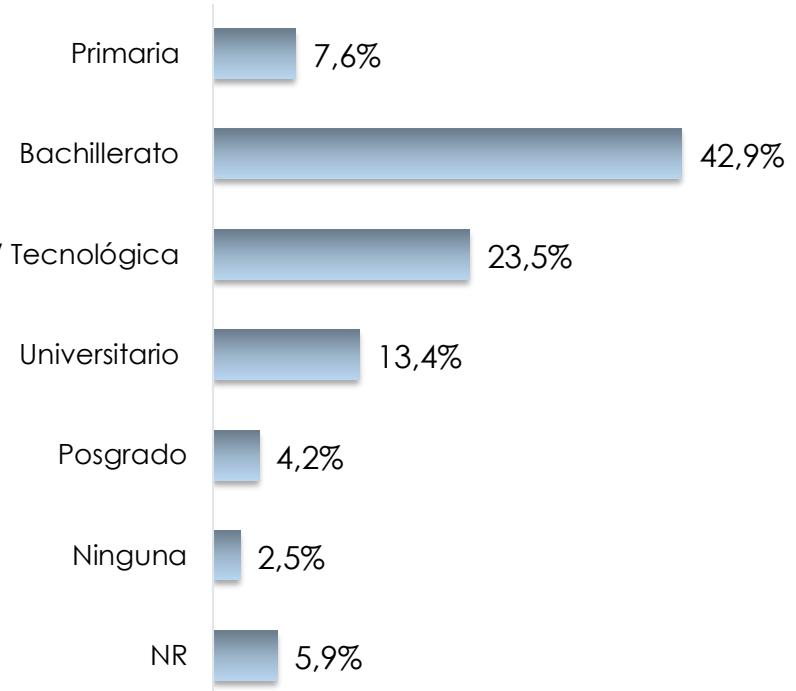


# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

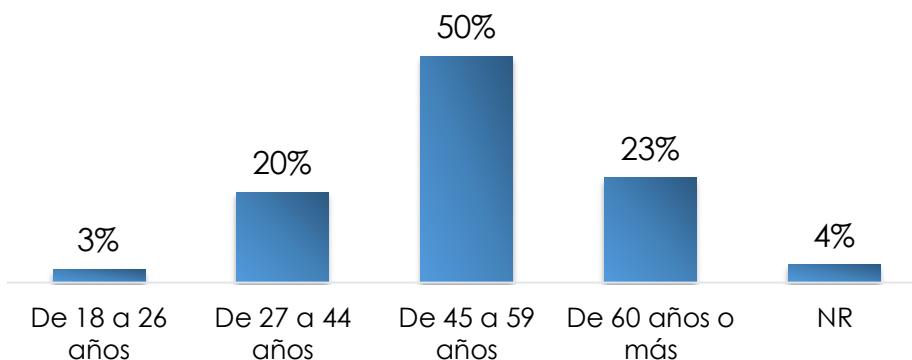
## Sexo



## Nivel educativo



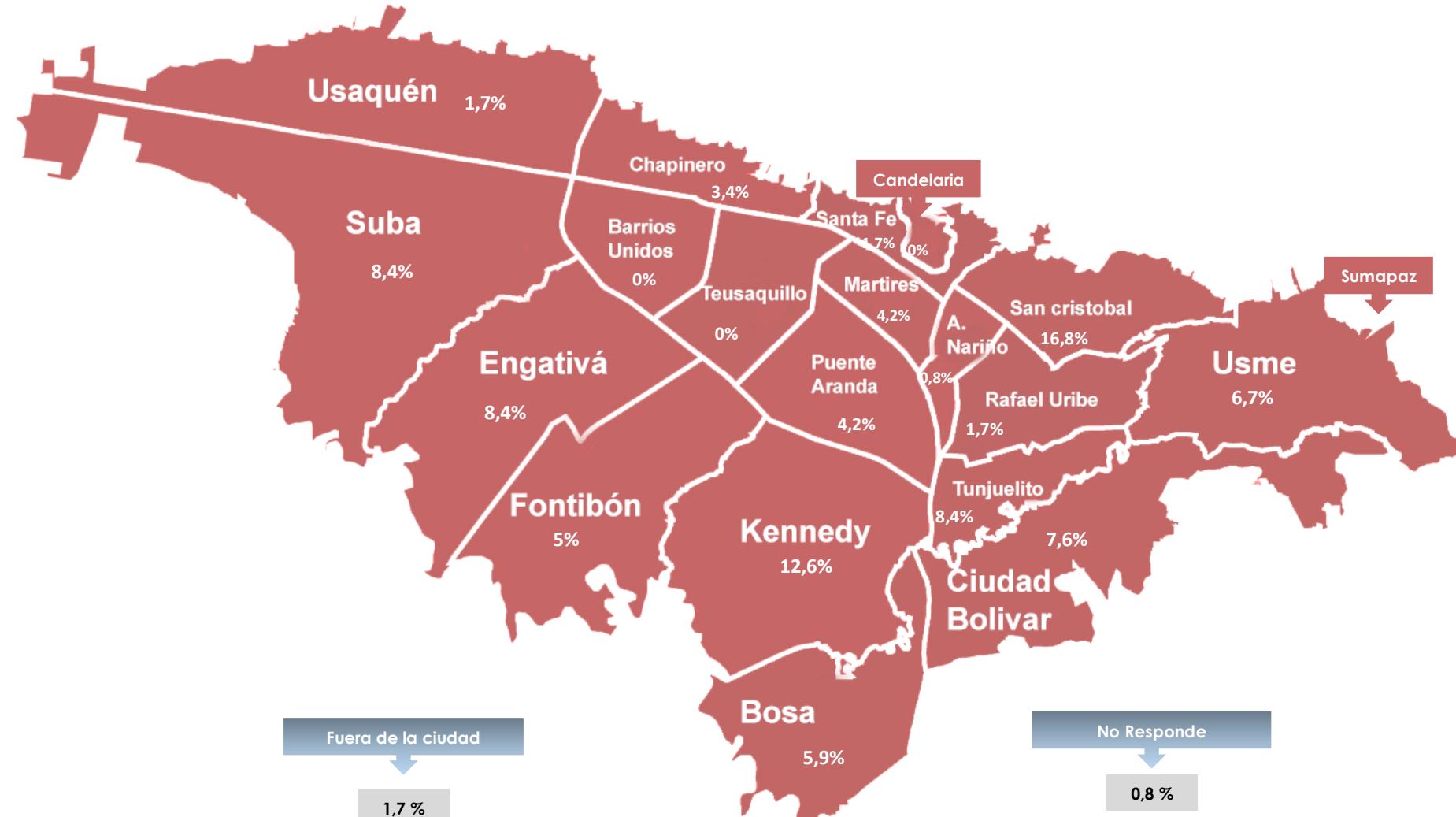
## Edad



Base: 119 encuestas

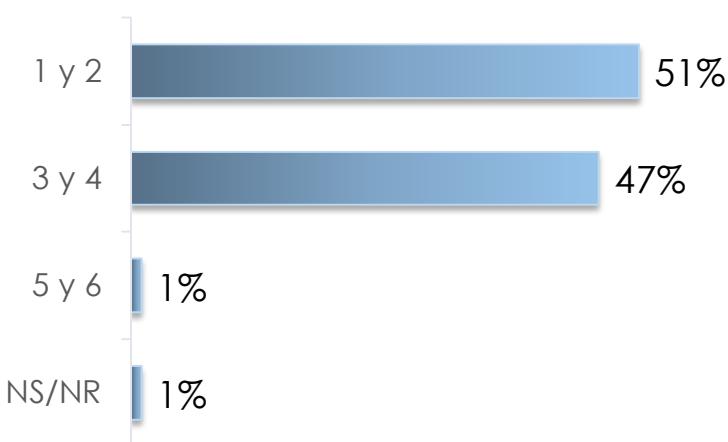
# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿En qué localidad vive?

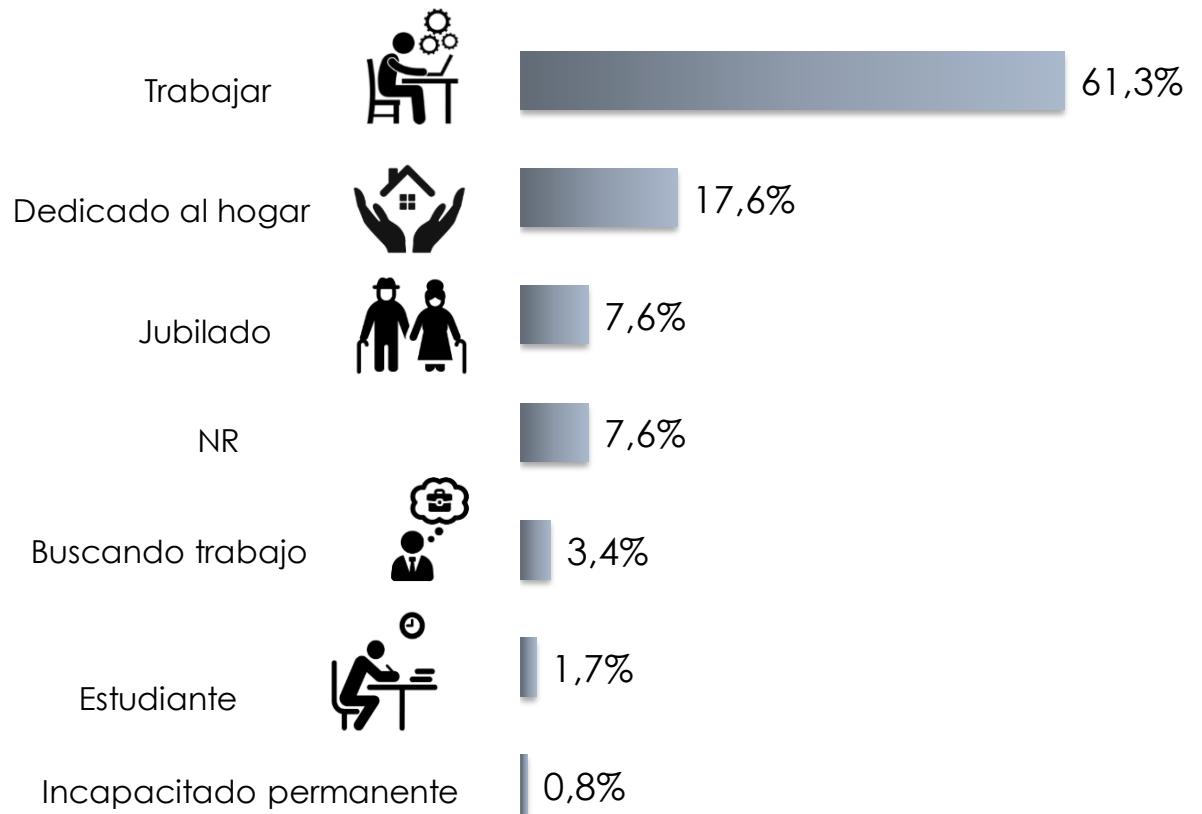


# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

## Estrato Socioeconómico



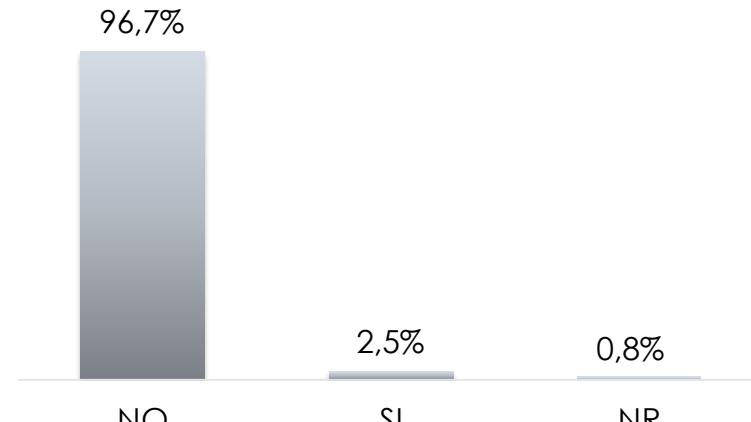
## Ocupación



Base: 119 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

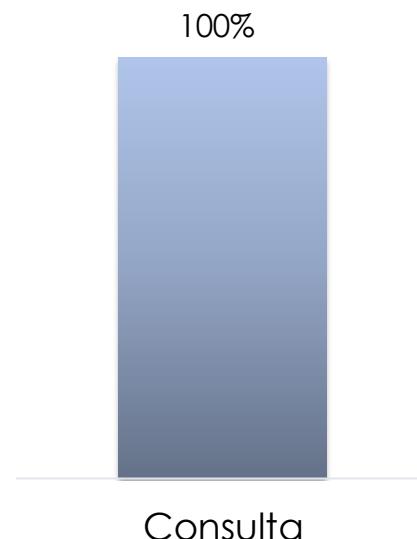
¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Discapacidad	Total personas
Motriz	2
Auditiva	1

Base: 3 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 119 encuestas

# Satisfacción frente al servicio recibido



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

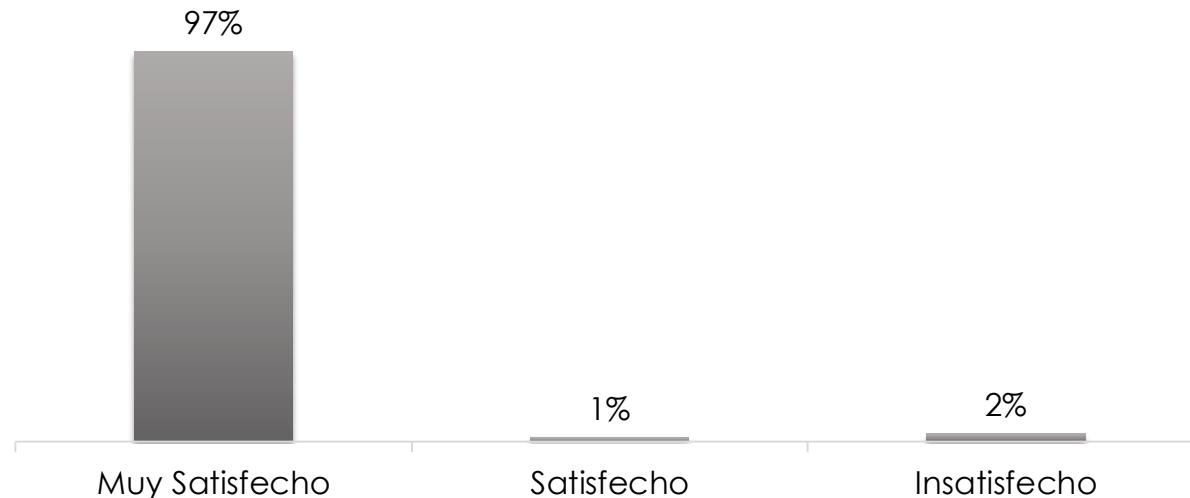


# SATISFACCIÓN FREnte AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

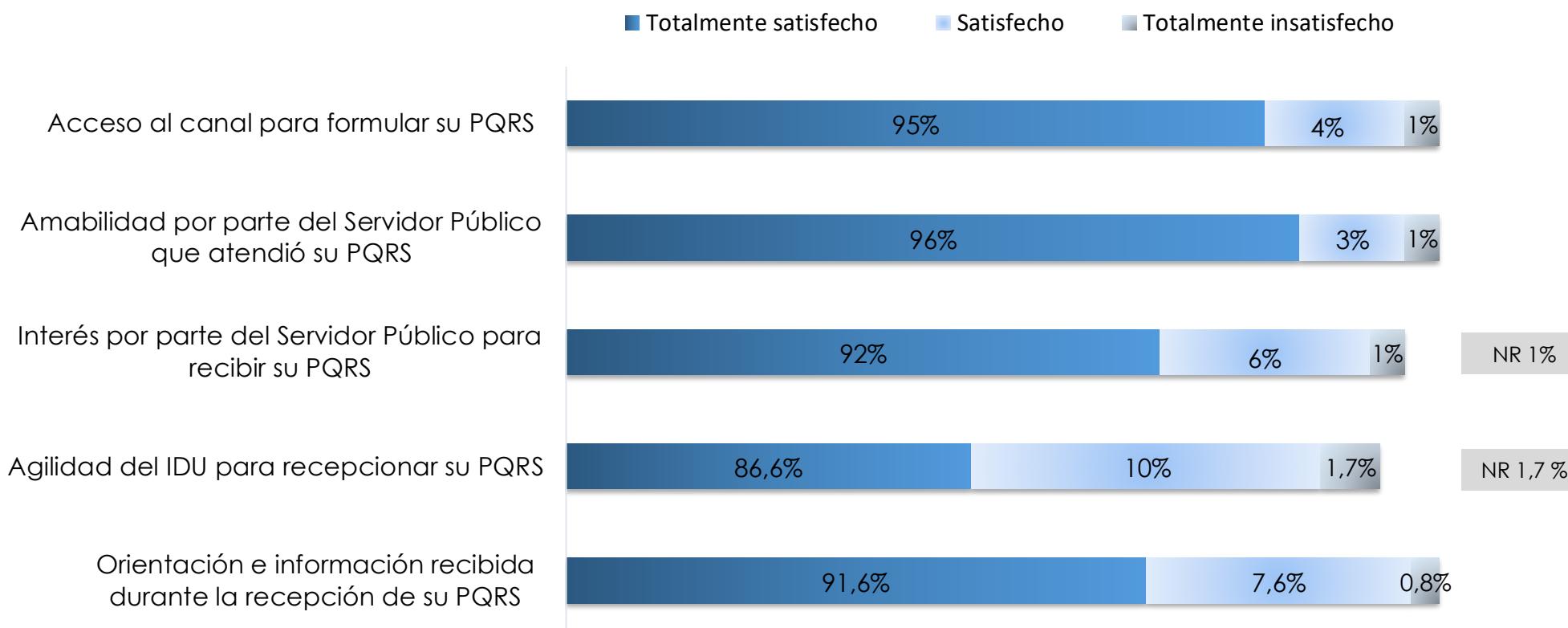
- Satisfacción General



Base: 119 encuestas

# SATISFACCIÓN FREnte AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 119 encuestas



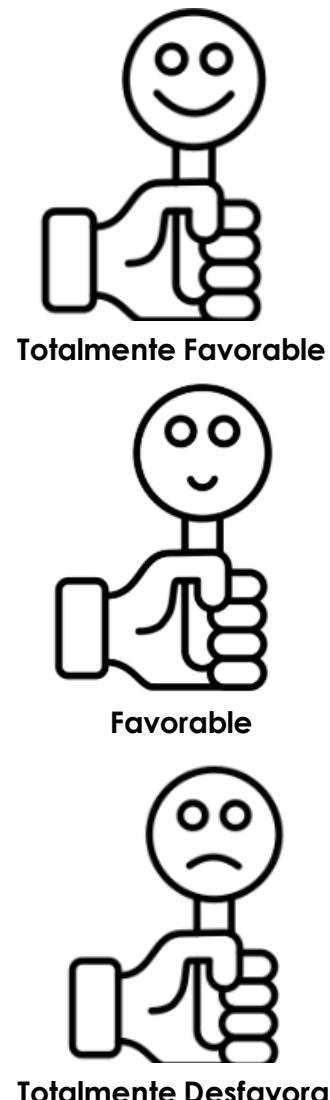
# IMAGÉN DEL IDU



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

# IMAGÉN DEL IDU



¿Por qué una calificación menor a 5?

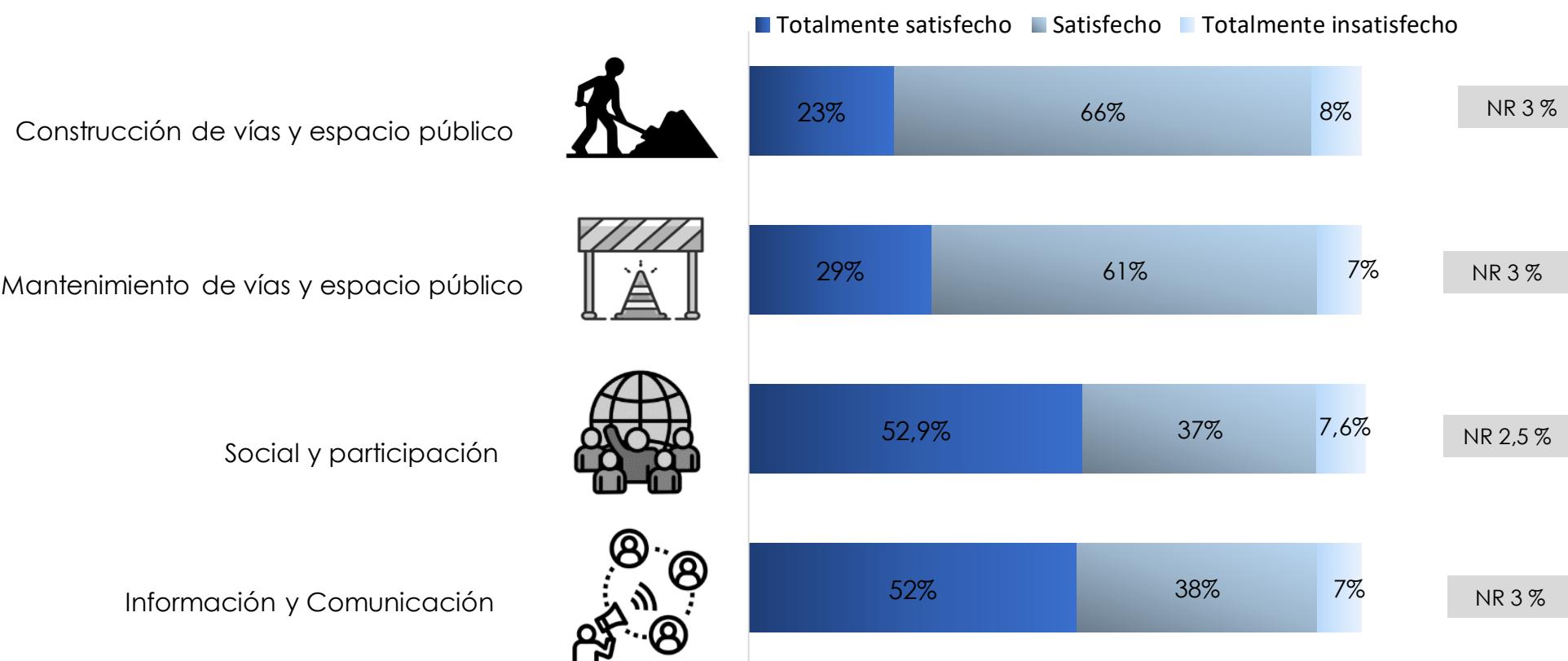
Da lástima calificar las entidades del distrito  
En suba todas las vías estan destruidas  
Demora en los pagos de los predios  
Procesos demorados  
Mantenimiento en vías  
Demora en las obras

Base: 12 menciones

Base: 119 encuestas

# IMAGÉN DEL IDU

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



Base: 119 encuestas

# SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



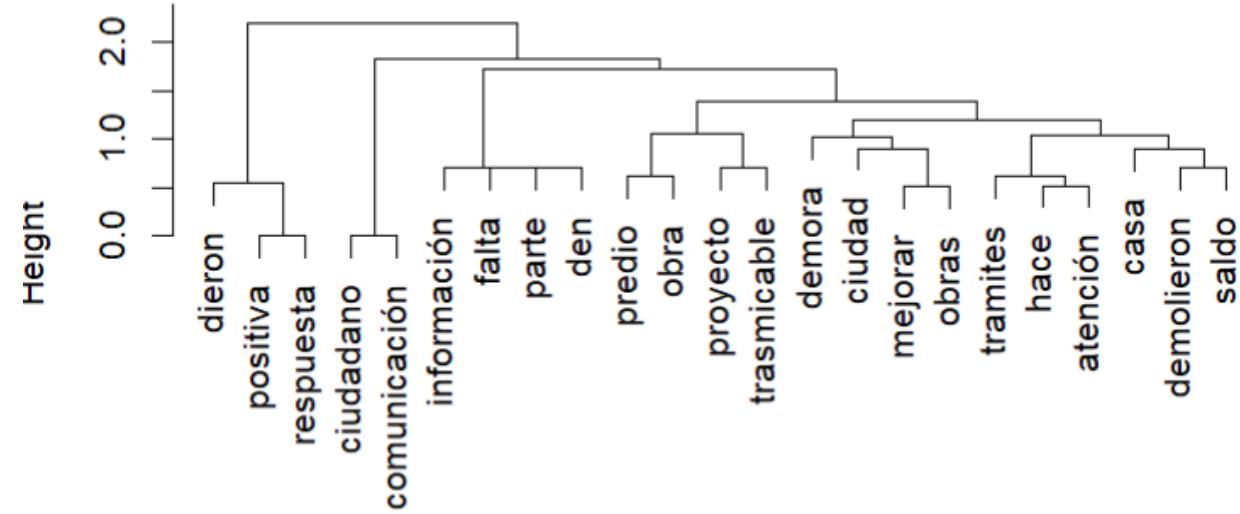
# SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



Base: 119 encuestas - 32 menciones

Aprendizaje No Supervisado:  
Hierarchical Clustering

## Observaciones y Sugerencias

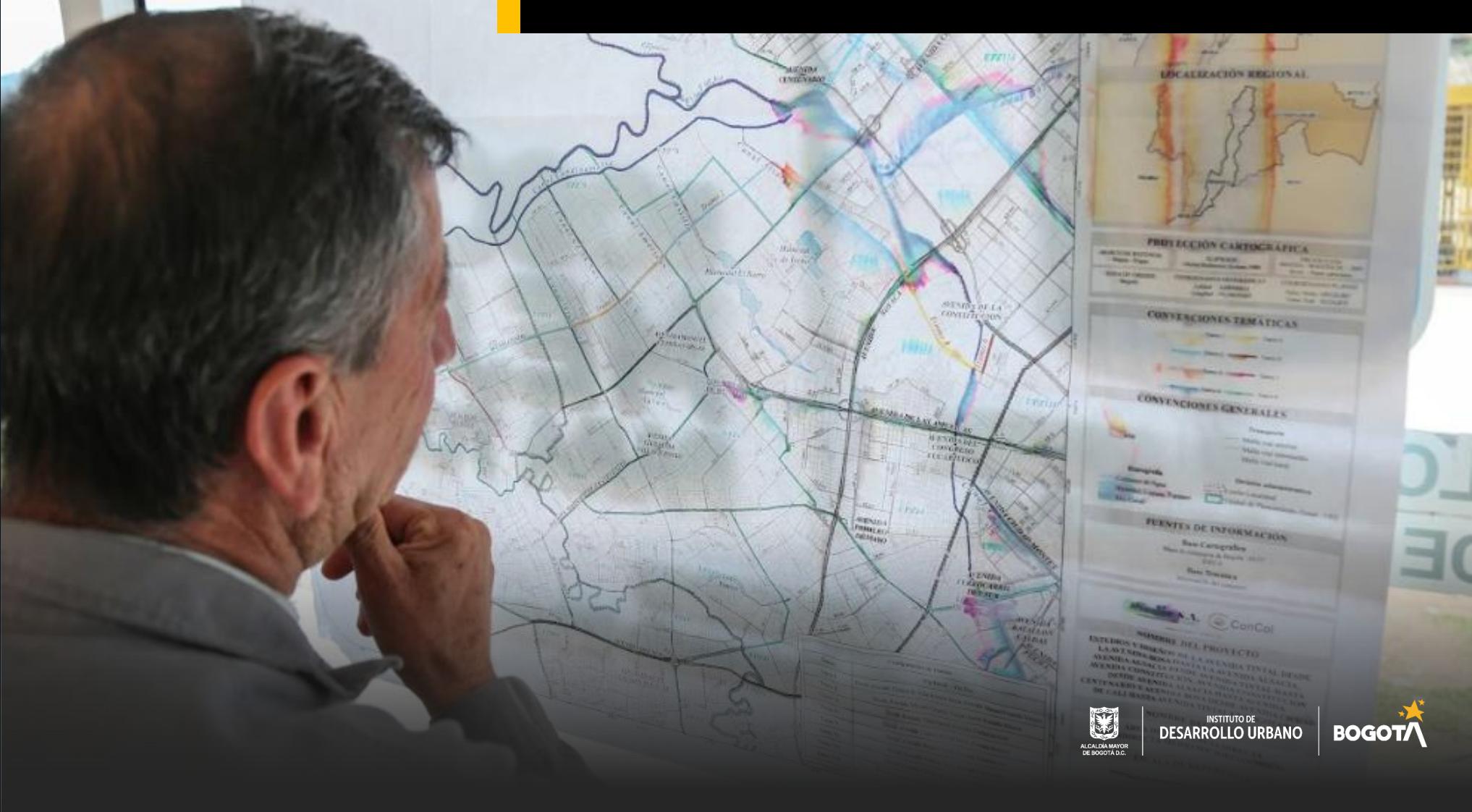


Interpretación de agrupaciones jerárquicas de la nube de palabras para identificar grupos de palabras relacionados entre sí, a partir de la distancia existente entre ellas:

- Dieron respuesta positiva
- Mejorar la comunicación con el ciudadano
- Falta información de las obras
- Le gusta el proyecto de Transmicable
- Mucha demora en las obras de la ciudad
- Mejorar la atención

# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

## Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en gestión predial

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	119	116	97,5%	92,3%
Indicador de satisfacción:				94,9%



El indicador de satisfacción general resulta de promediar la calificación muy satisfecho frente a 6 ítems general y particular sobre el servicio recibido.



# Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

