



## Instituto de Desarrollo Urbano

Informe de satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo de los trámites: gestión predial.

Cuarto Trimestre 2025



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA
<b>Objetivo del estudio:</b> 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.
<b>Población Objetivo:</b> 45 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico y presencial, durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) del año 2025.
<b>Precisión y confiabilidad:</b> Margen de error del 5% con una confiabilidad del 95%, para hacer estimaciones de parámetros con un fenómeno de ocurrencia del 50%.
<b>Tipo de muestreo:</b> Muestreo probabilístico aleatorio simple con marco de lista telefónica.
<b>Tamaño de muestra:</b> 34 encuestas por canal presencial.
<b>Tipo de encuesta:</b> Encuesta telefónica con formulario estructurado.
<b>Período de recolección:</b> noviembre, diciembre del 2025 y enero del 2026.



# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO

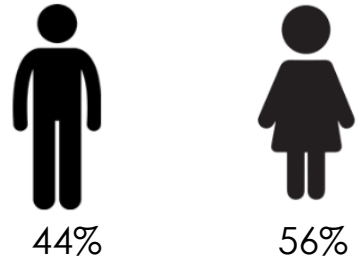


INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

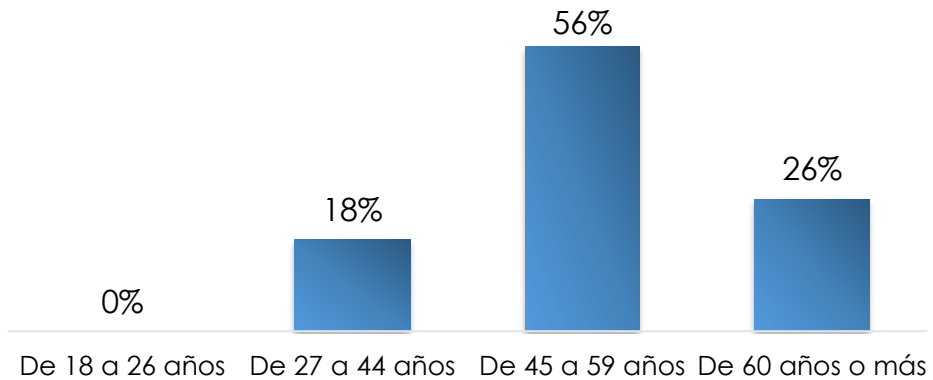
**BOGOTÁ**

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

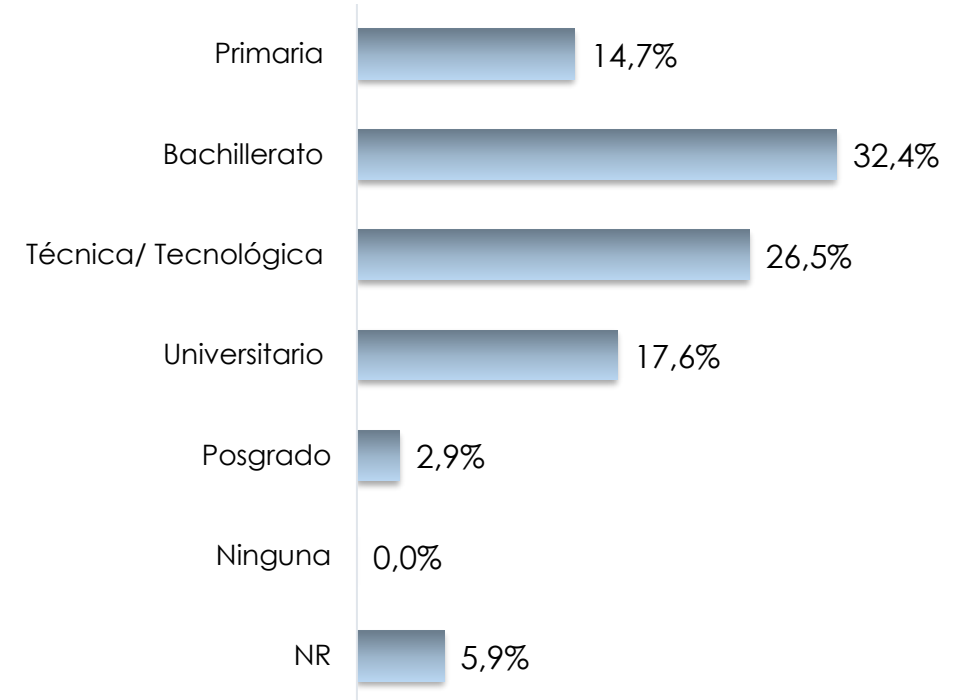
## Sexo



## Edad



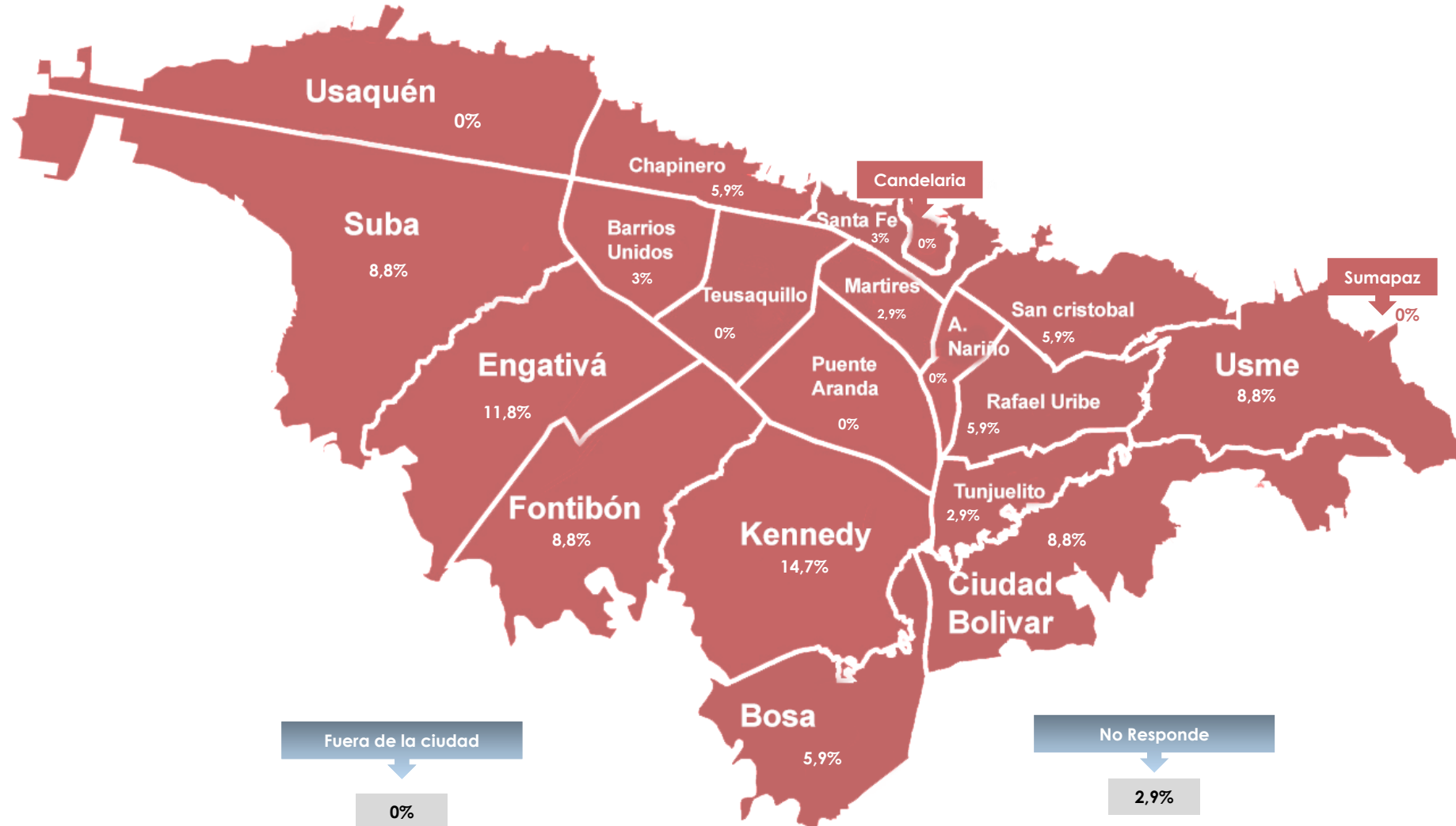
## Nivel educativo



Base: 34 encuestas

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

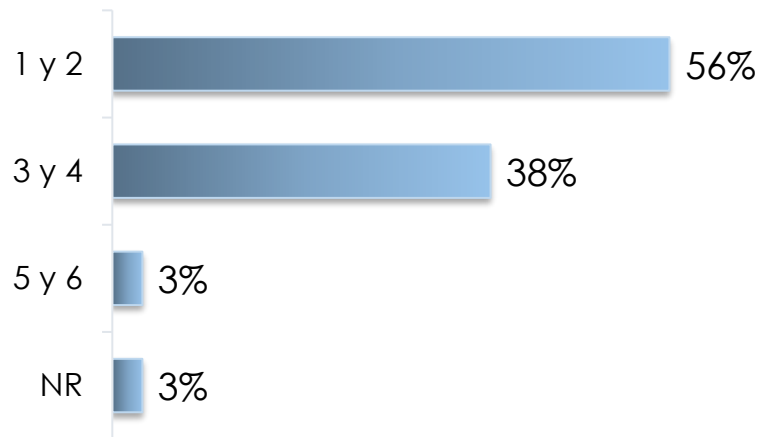
¿En qué localidad vive?



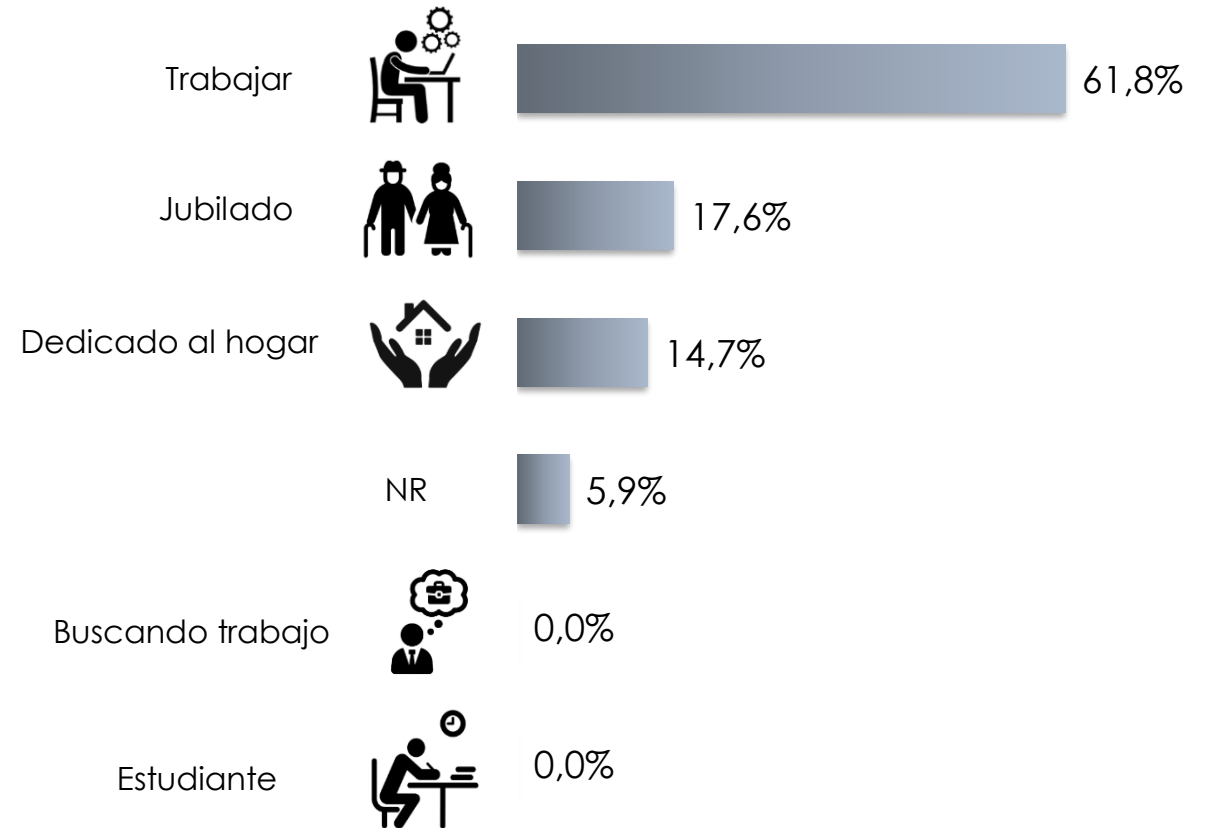
Base: 34 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

## Estrato Socioeconómico



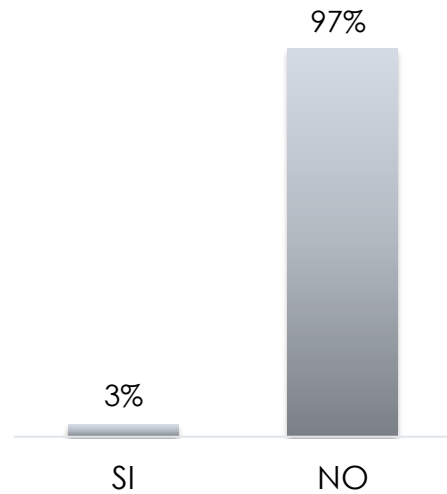
## Ocupación



Base: 34 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

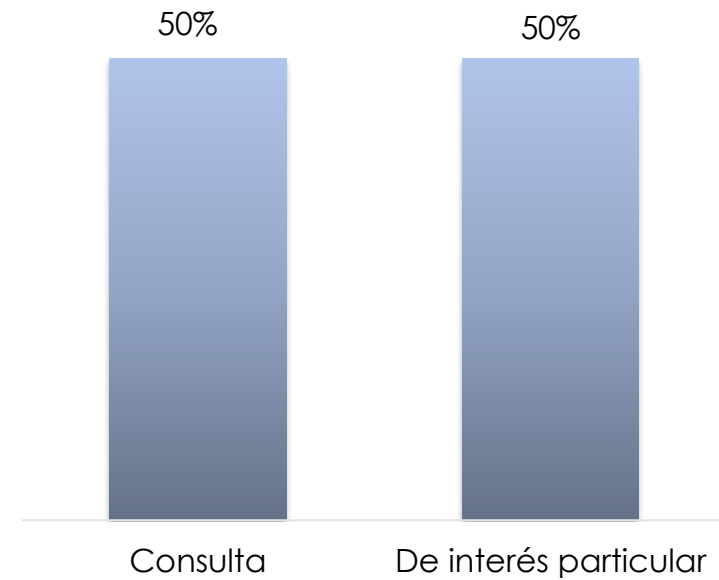
¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Discapacidad	Total personas
Motoriz	1

Base: 1 encuesta

Tipo de requerimiento



Base: 34 encuestas





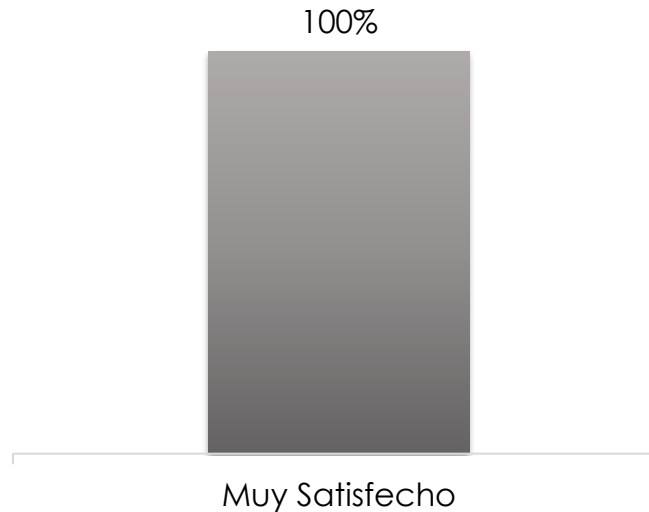


# SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

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

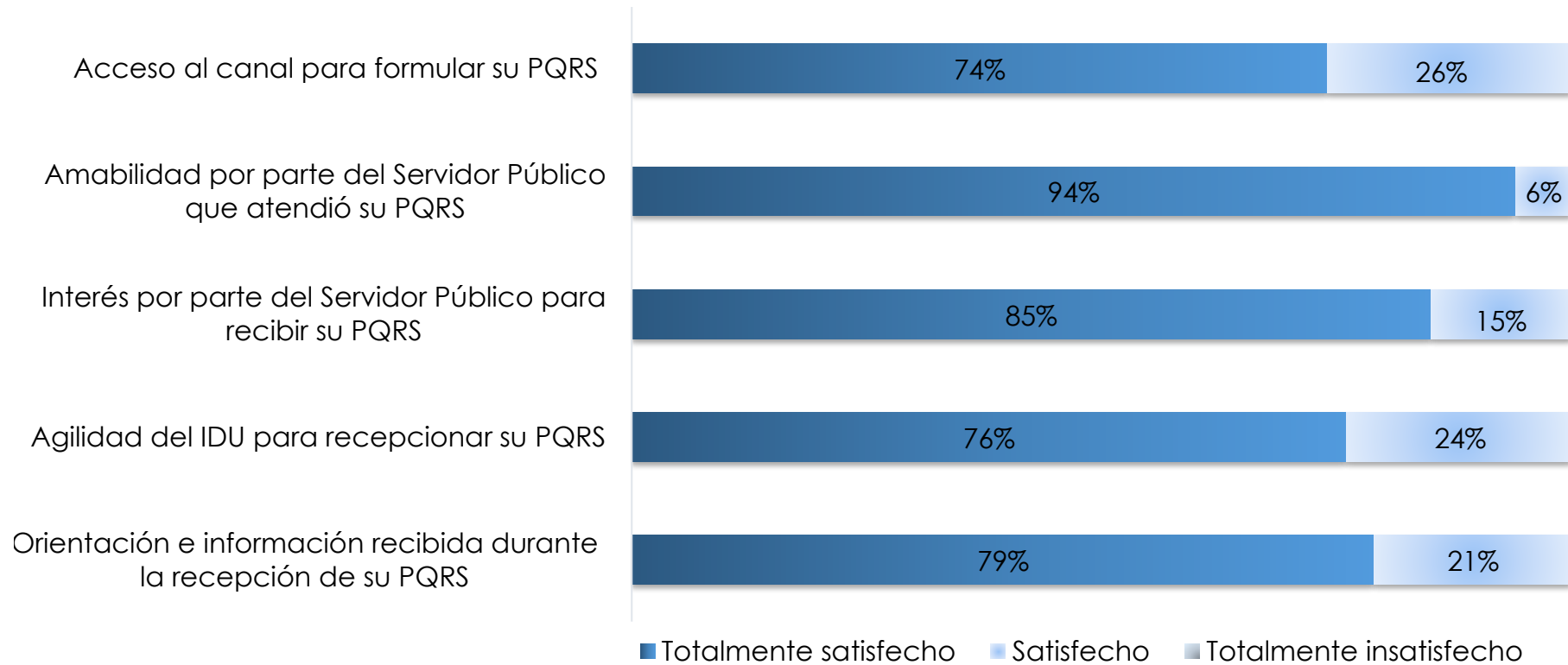
- Satisfacción General



Base: 34 encuestas

# SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 34 encuestas

# IMAGÉN DEL IDU





# IMAGEN DEL IDU



91%



9%



0%

¿Por qué una calificación menor a 5?

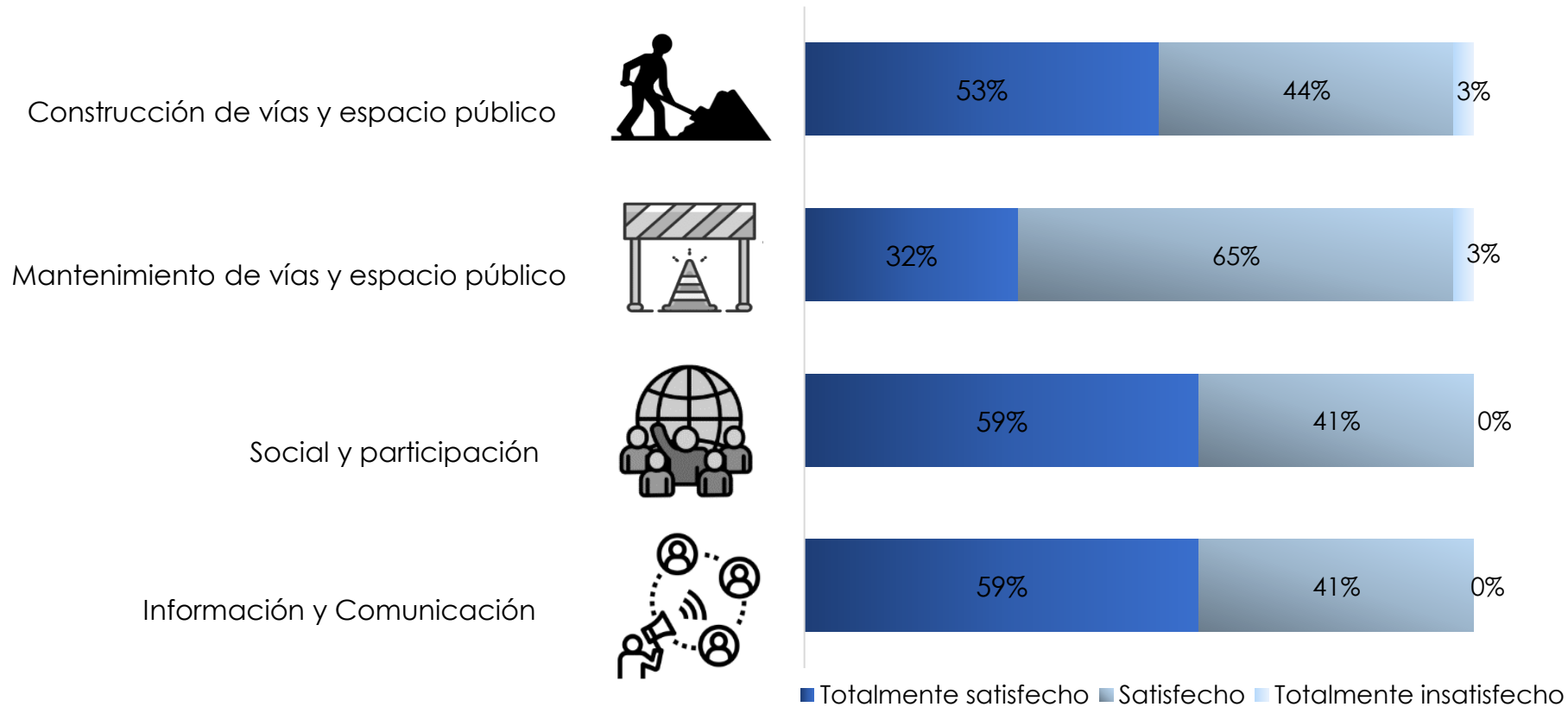
Muchas obras a la vez  
Agilizar obras la movilidad esta un caos  
Mejorar la malla vial

Base: 3 encuestas – 3 menciones

Base: 34 encuestas

# IMAGEN DEL IDU

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



Base: 34 encuestas

# SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



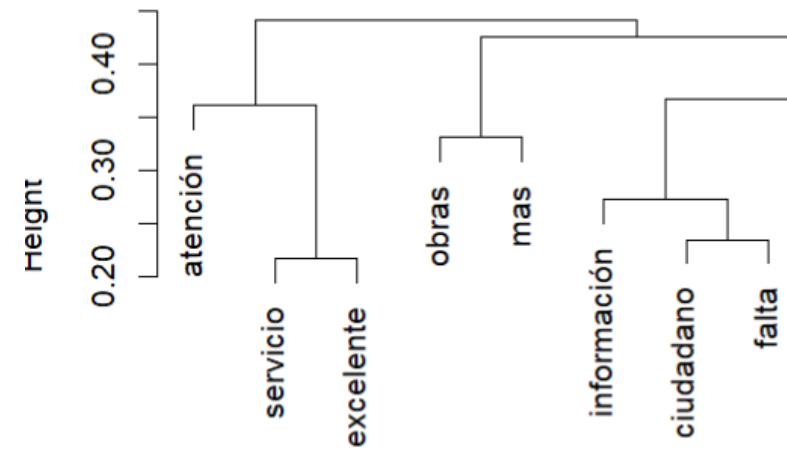


# SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

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:

- Atención excelente
- Hacer las obras rápidamente
- Falta información al ciudadano

Base: 34 encuestas - 12 menciones

# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

**BOGOTÁ**

# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

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

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	34	34	100%	81,8%
Indicador de satisfacción:			90.9%	







# Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

