



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

BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

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: 45 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico y presencial, durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) 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: 34 encuestas por canal presencial.

Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.

Período de recolección: noviembre, diciembre del 2025 y enero del 2026.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

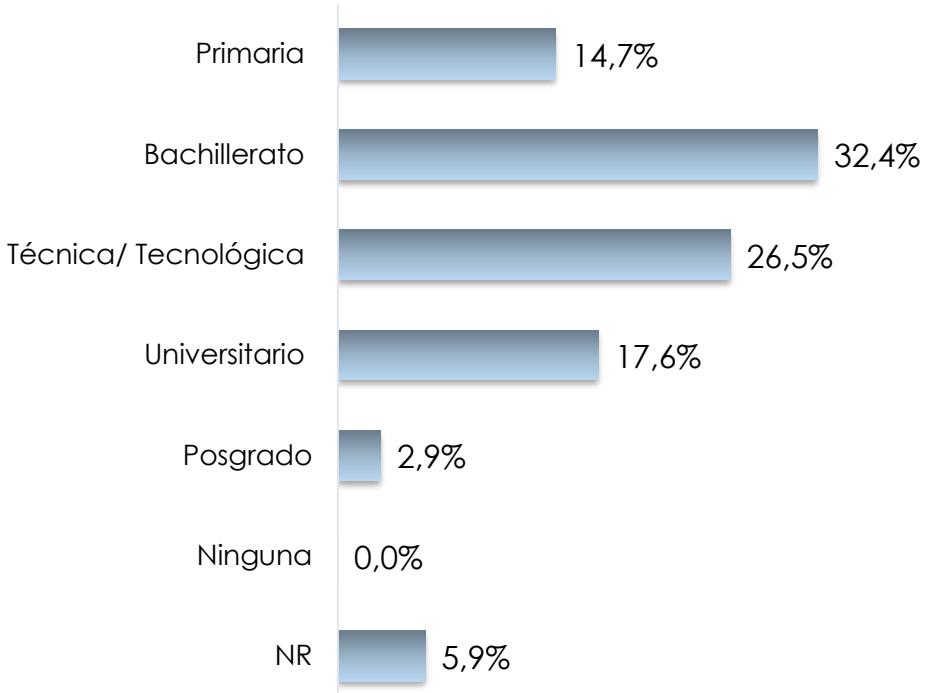


MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

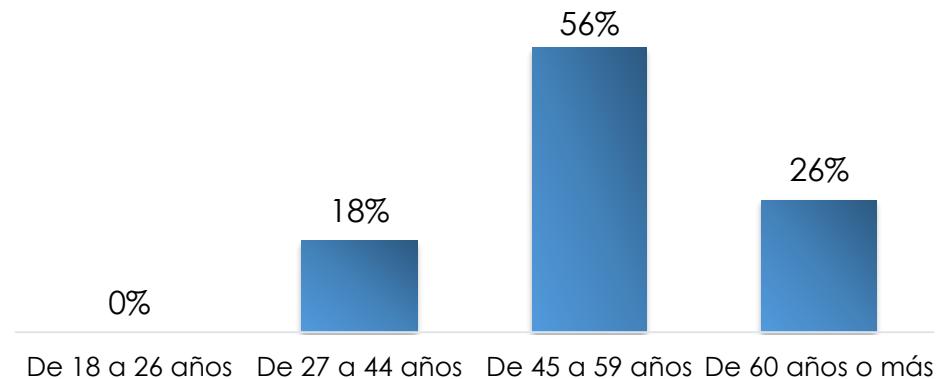
Sexo



Nivel educativo



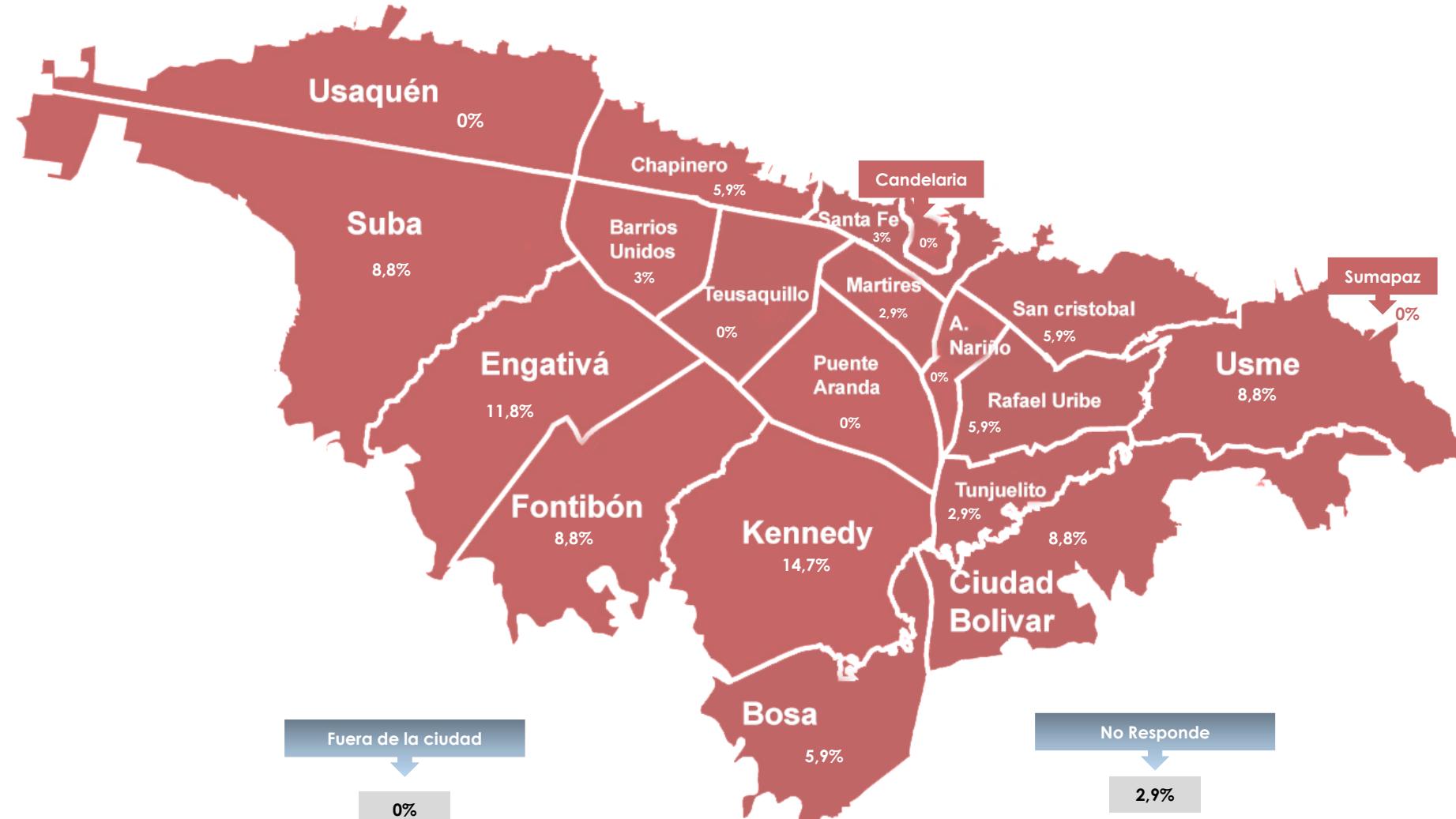
Edad



Base: 34 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

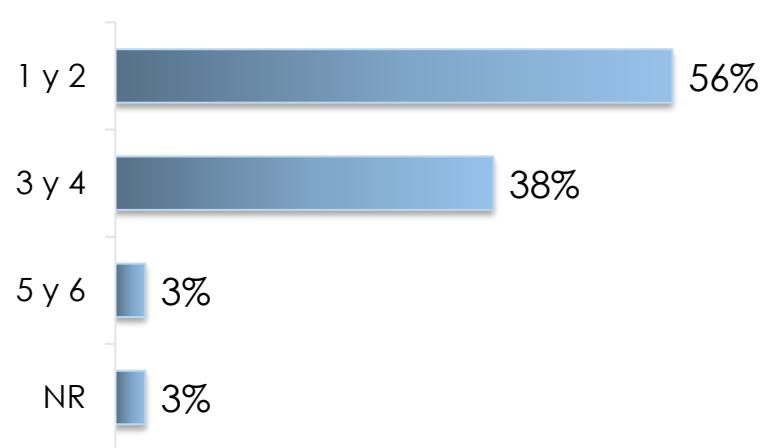
¿En qué localidad vive?



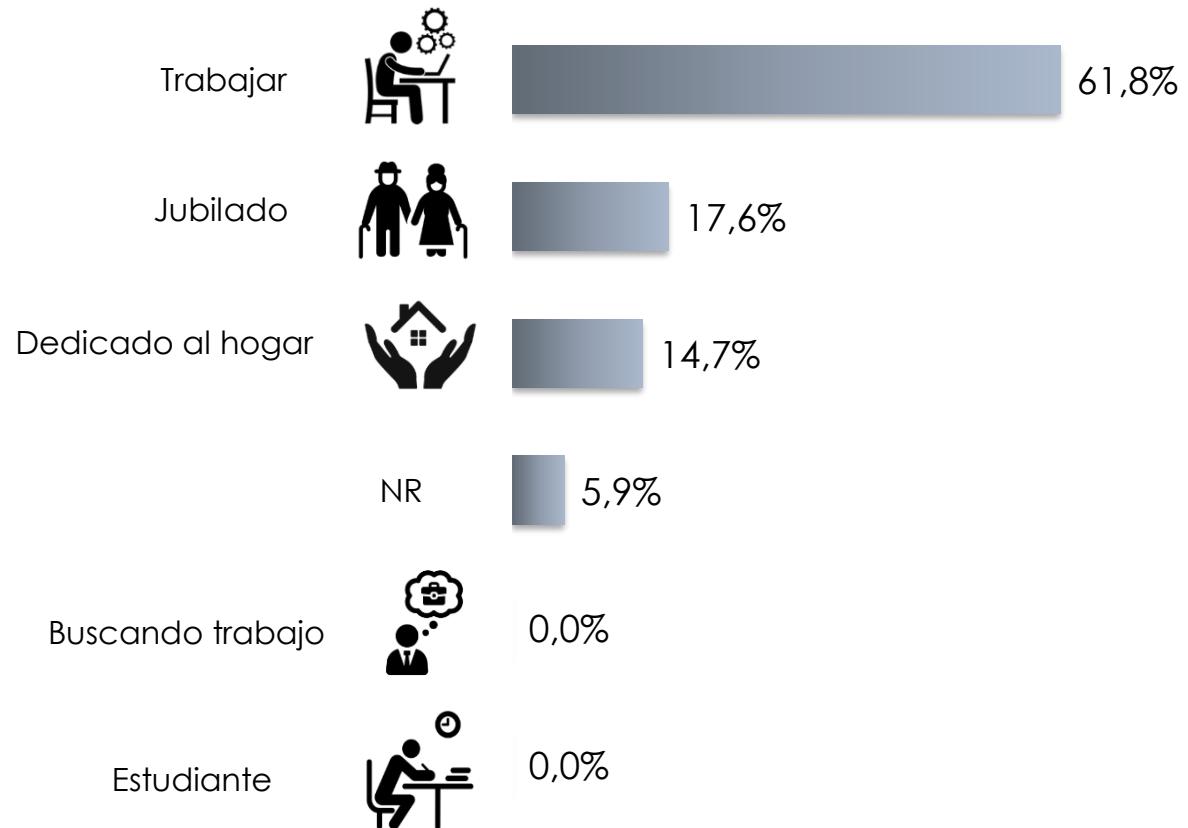
Base: 34 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



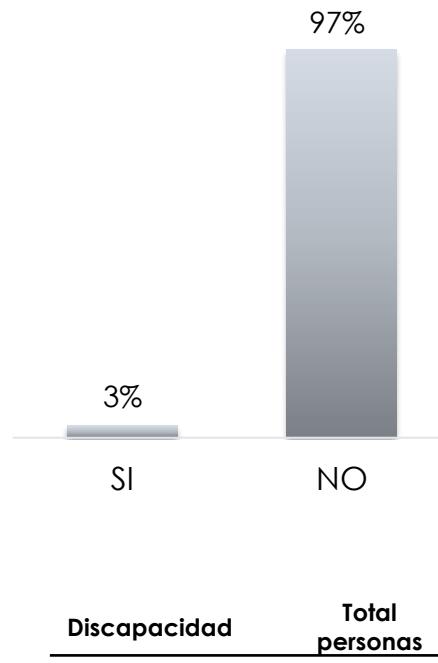
Ocupación



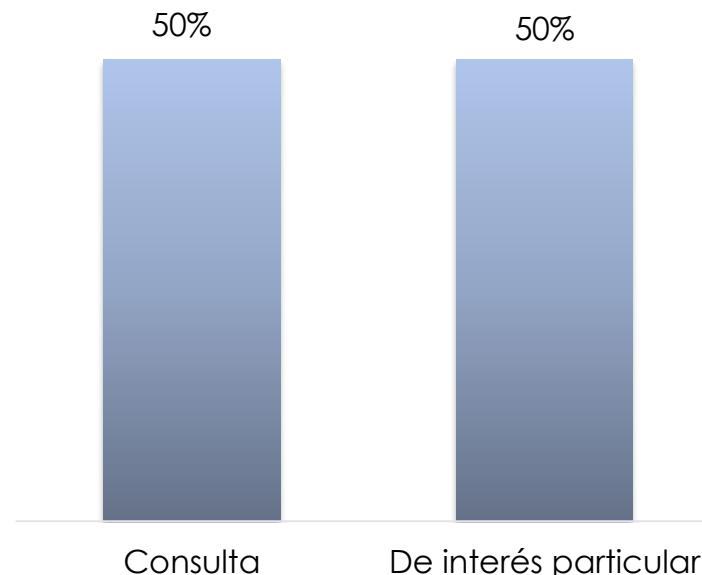
Base: 34 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Tipo de requerimiento





Satisfacción frente al servicio recibido



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

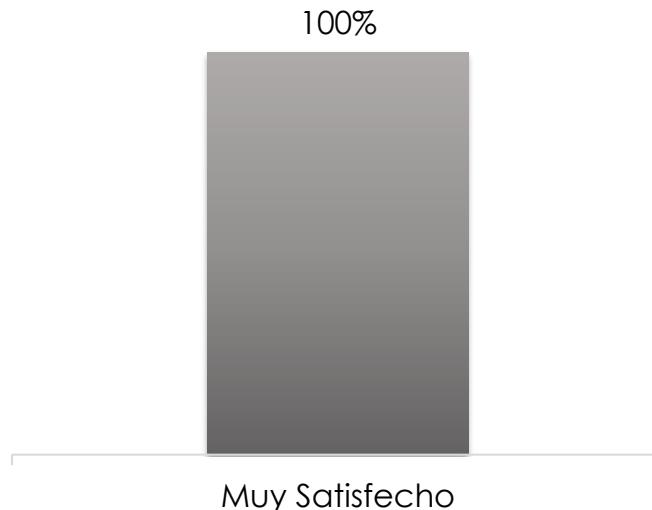


SATISFACCIÓN FREnte AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

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

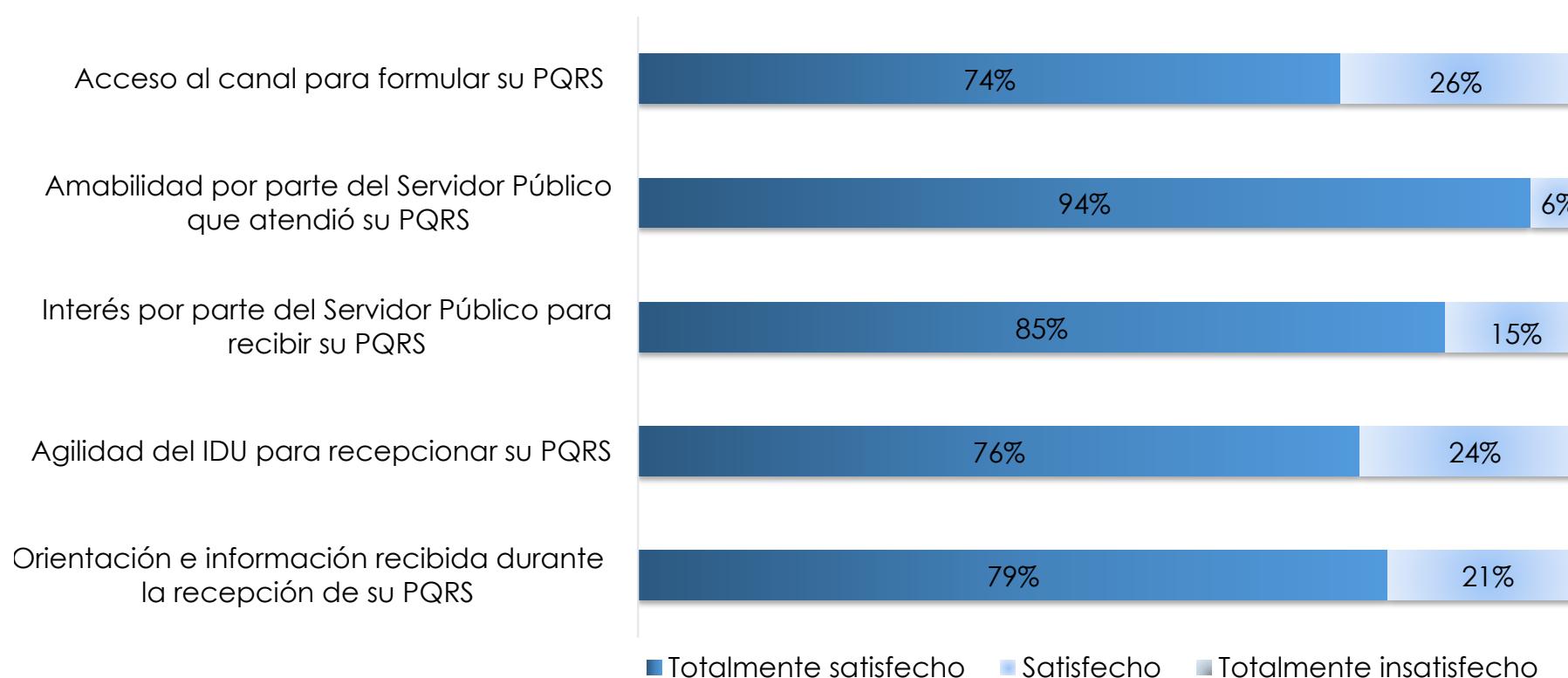
- Satisfacción General



Base: 34 encuestas

SATISFACCIÓN FREnte AL SERVICIO RECIBIDO

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



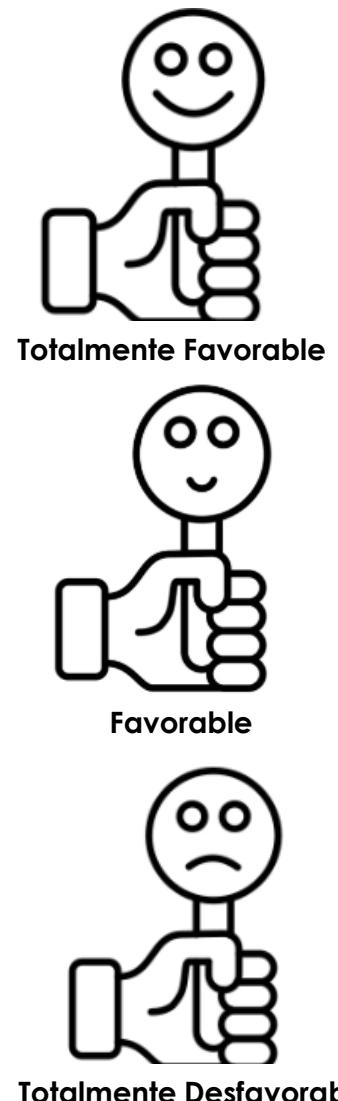
Base: 34 encuestas



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



IMAGÉN DEL IDU



¿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

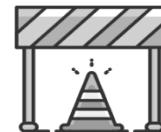
IMAGÉN DEL IDU

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

Construcción de vías y espacio público



Mantenimiento de vías y espacio público



Social y participación



Información y Comunicación



■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho

Base: 34 encuestas

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

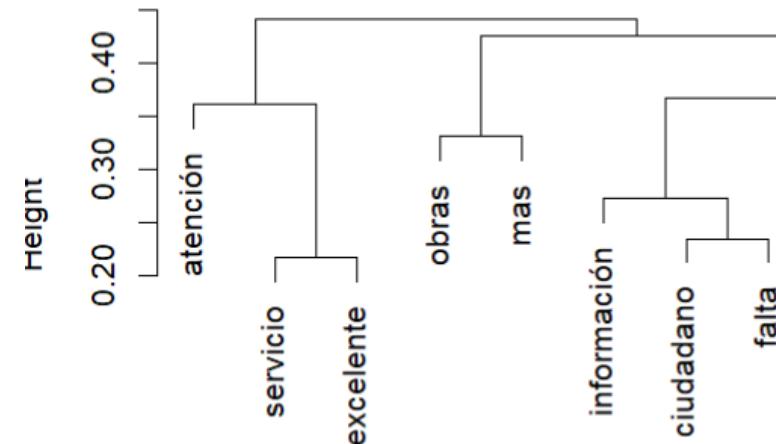


SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



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



Instituto de
DESARROLLO URBANO

INDICADOR DE SATISFACCIÓN



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



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

