



## Instituto de Desarrollo Urbano

Informe de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención y servicio a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en canal presencial, telefónico y virtual.

Cuarto 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 IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.

**Población Objetivo:** 1290 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, 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:** 591 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 40 canal presencial, 71 canal telefónico, 360 canal virtual y 120 chat canales.

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

**Período de recolección:** Noviembre y diciembre del 2025 y enero del 2026.

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



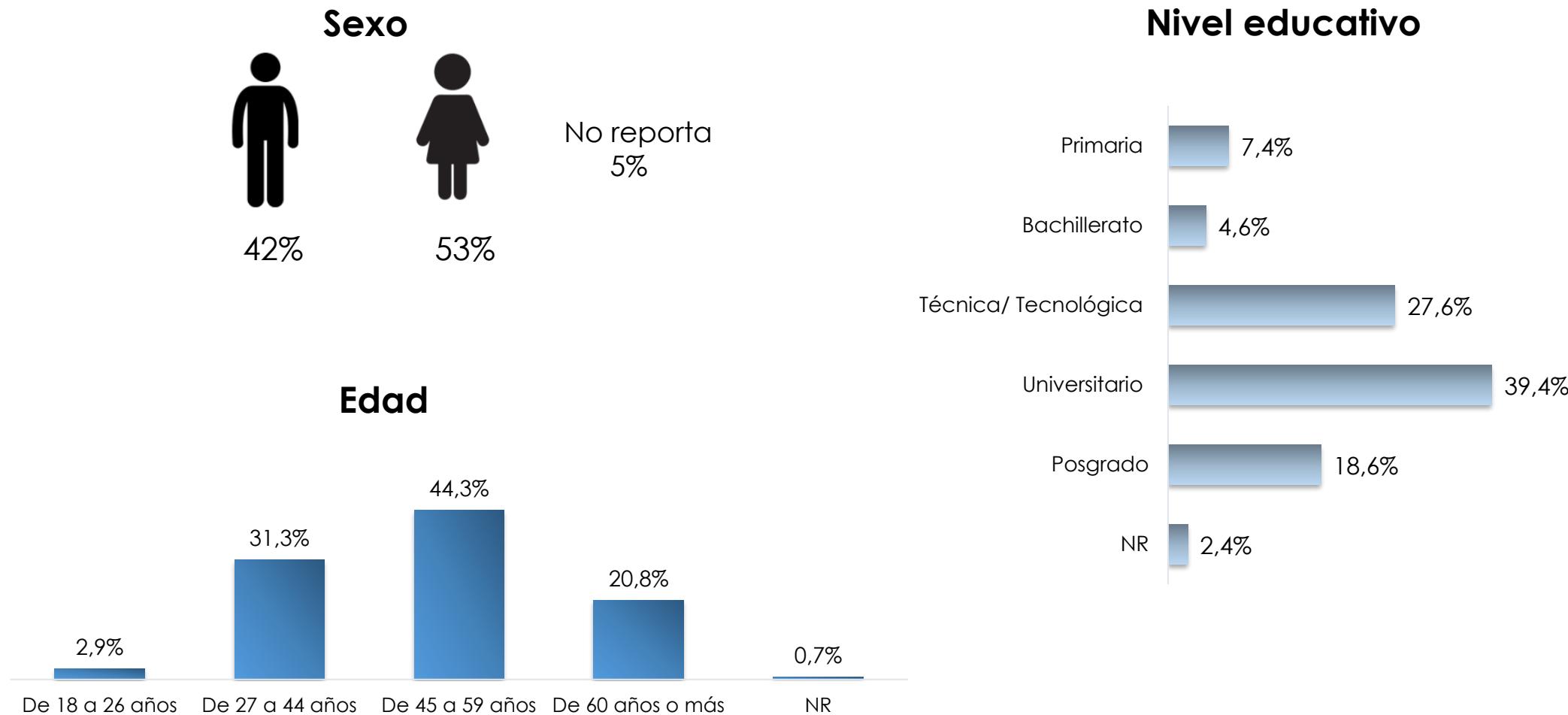
**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



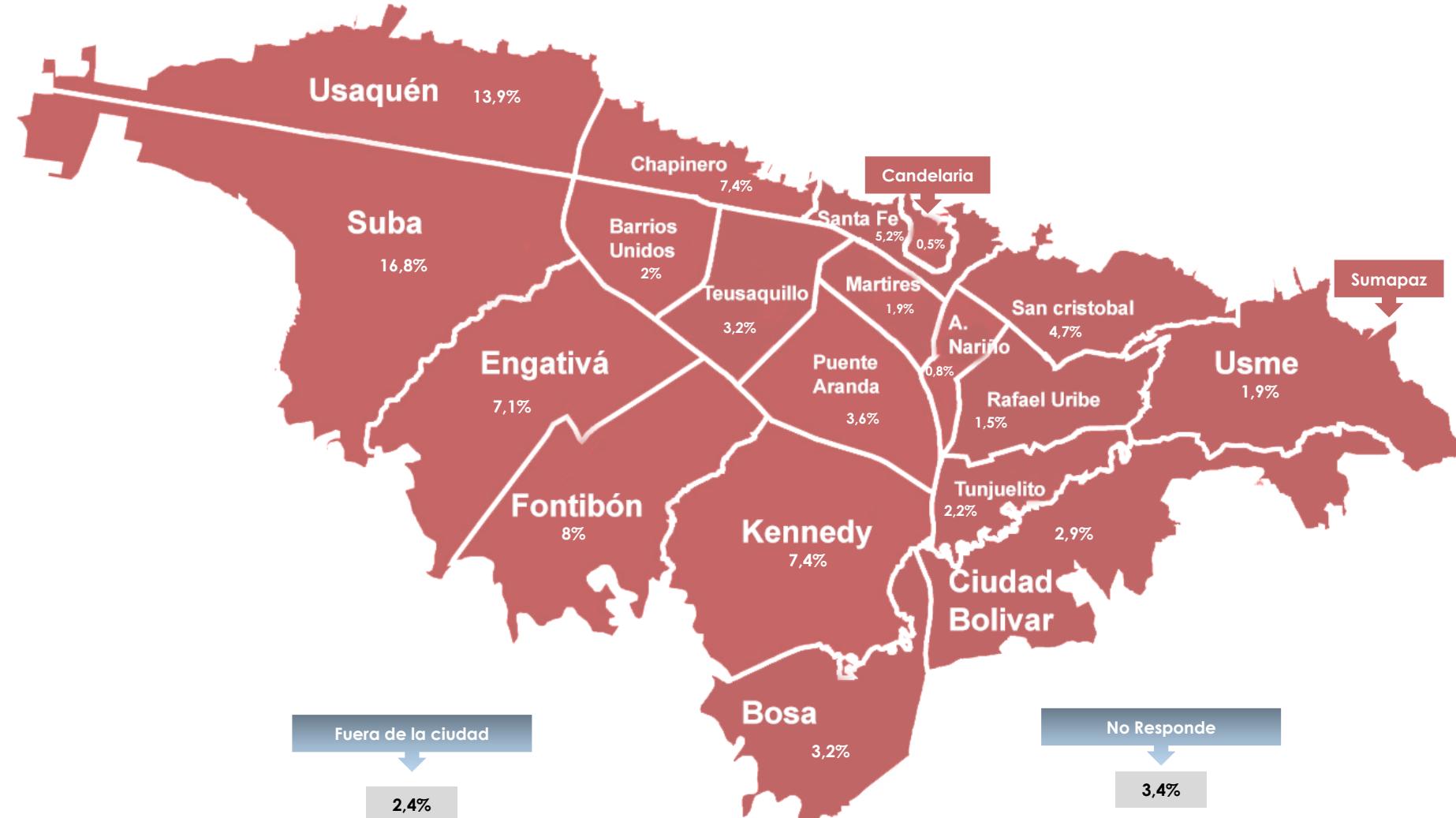
# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



Base: 591 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

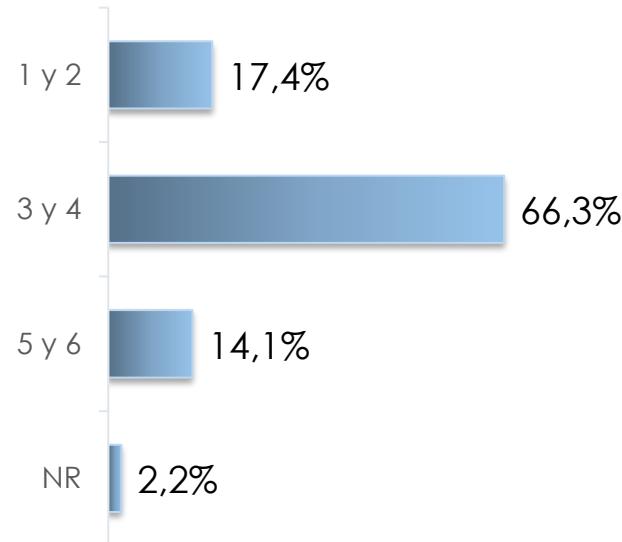
¿En qué localidad vive?



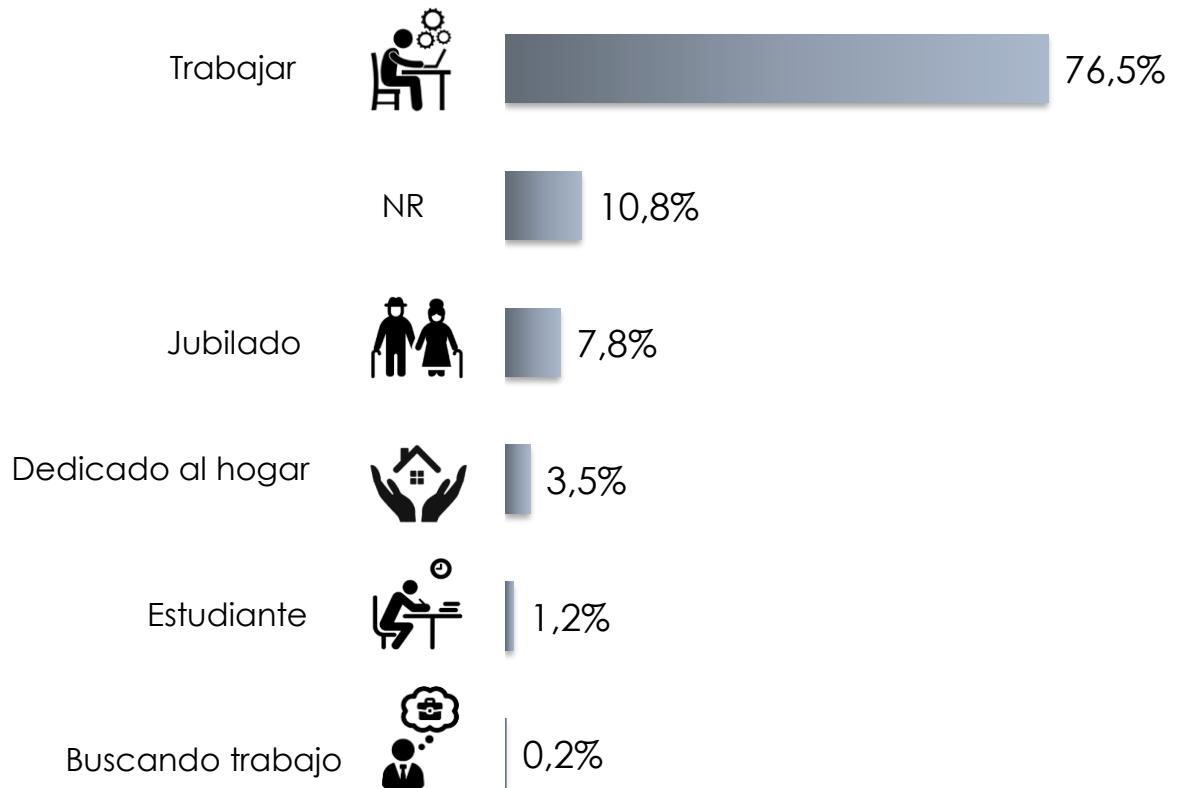
Base: 591 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

## Estrato Socioeconómico



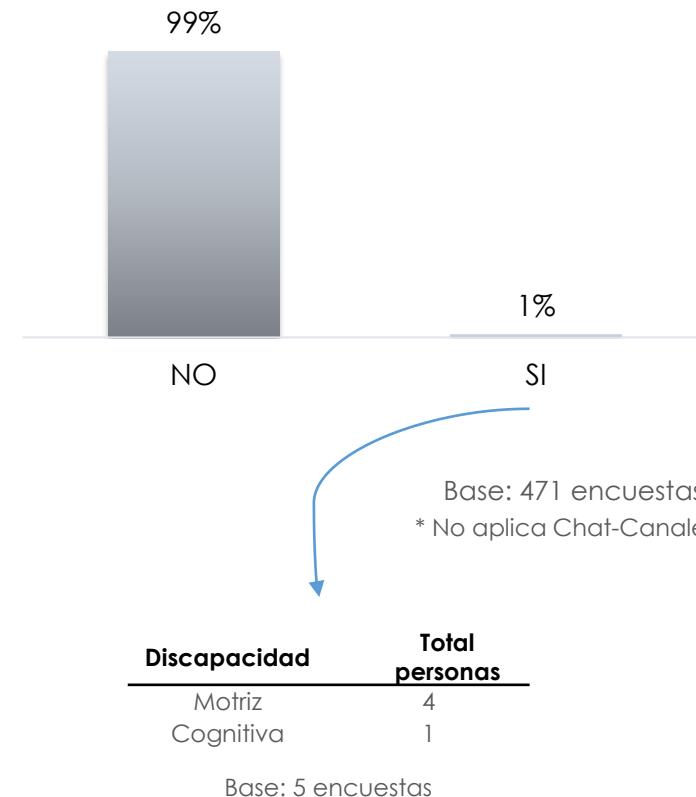
## Ocupación



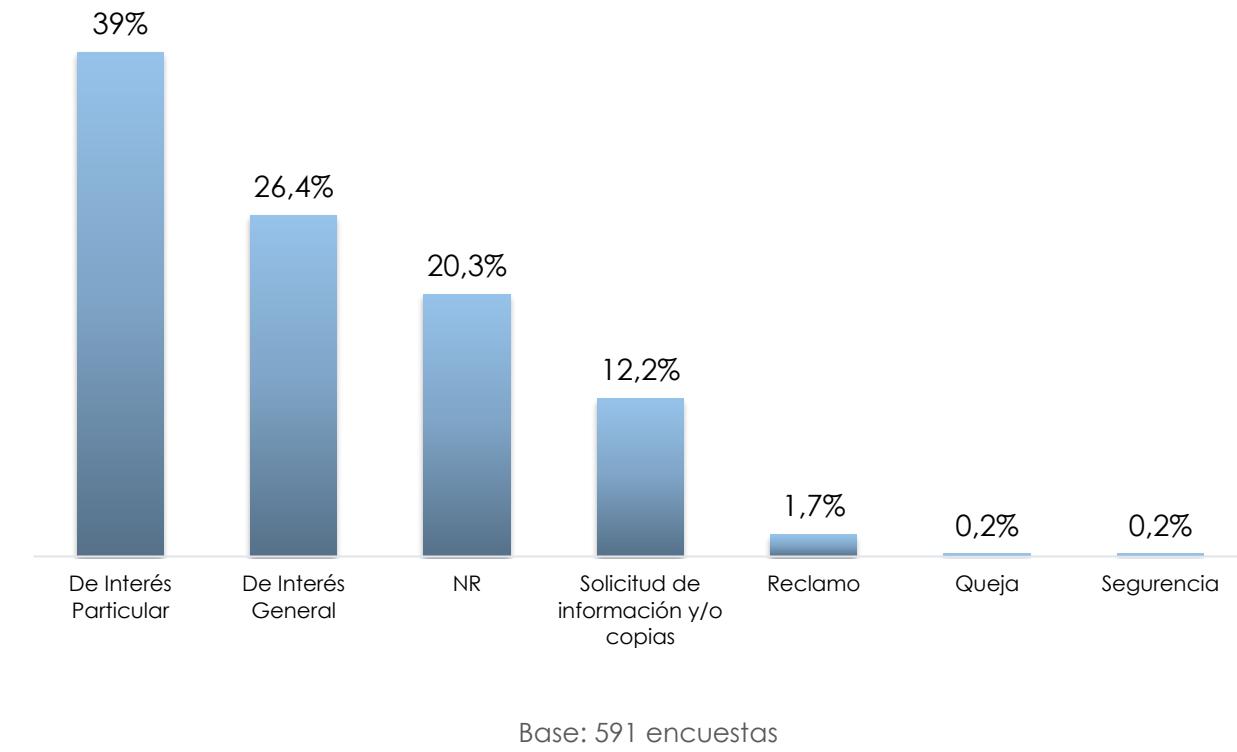
Base: 591 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Tipo de requerimiento



# Satisfacción frente al servicio recibido



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

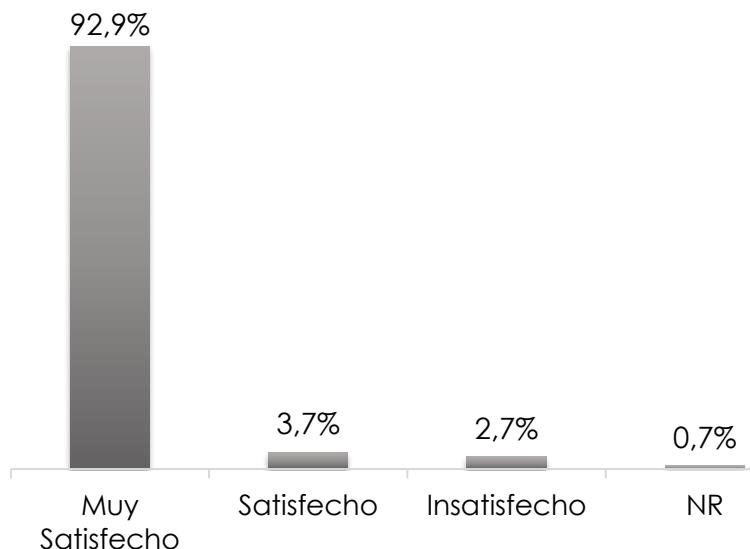


# SATISFACCIÓN FREnte AL SERVICIO RECIBIDO

## A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 591 encuestas

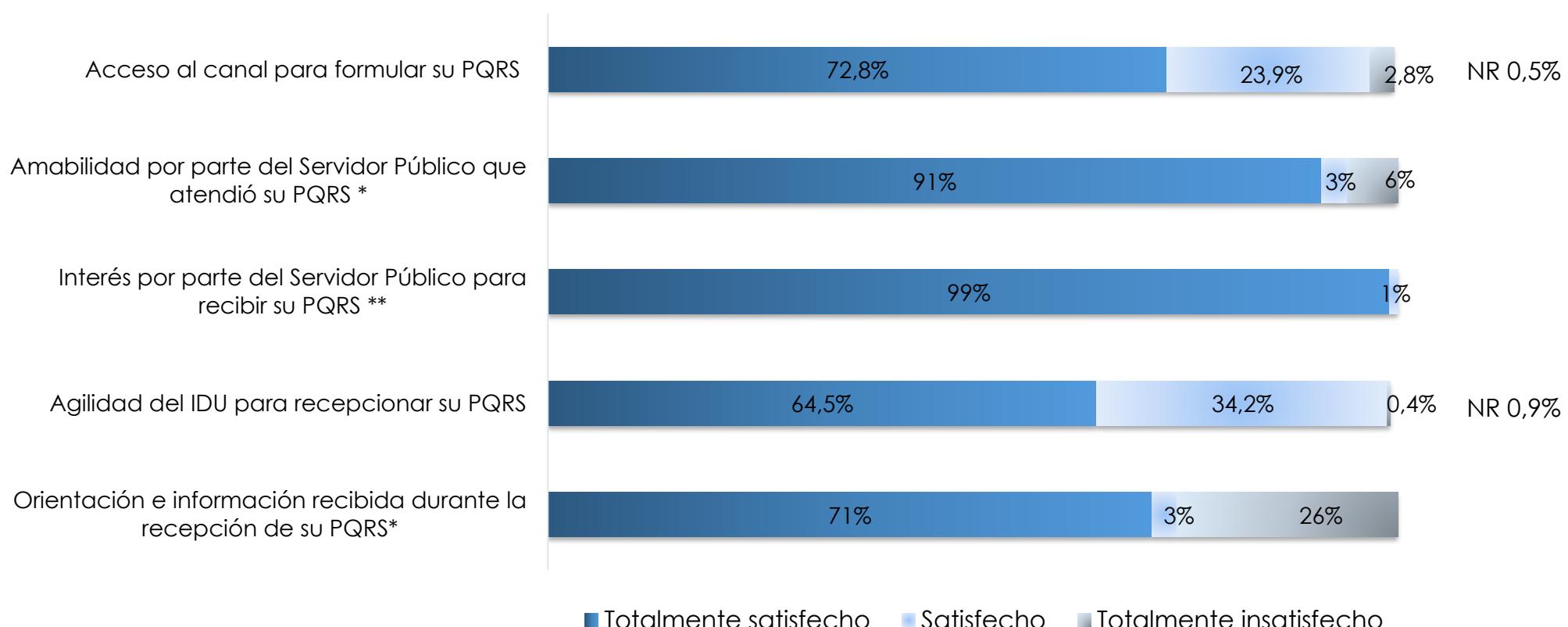
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
La página no es tan ágil	3
Daños por las obras	2
No cumplen con la respuesta otorgada	2
No deja hacer el trámite en línea solo por chat	1
Link no funciona	1
<i>Total Menciones</i>	9

Base: 38 encuestas – 9 menciones

# SATISFACCIÓN FREnte AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 591 encuestas

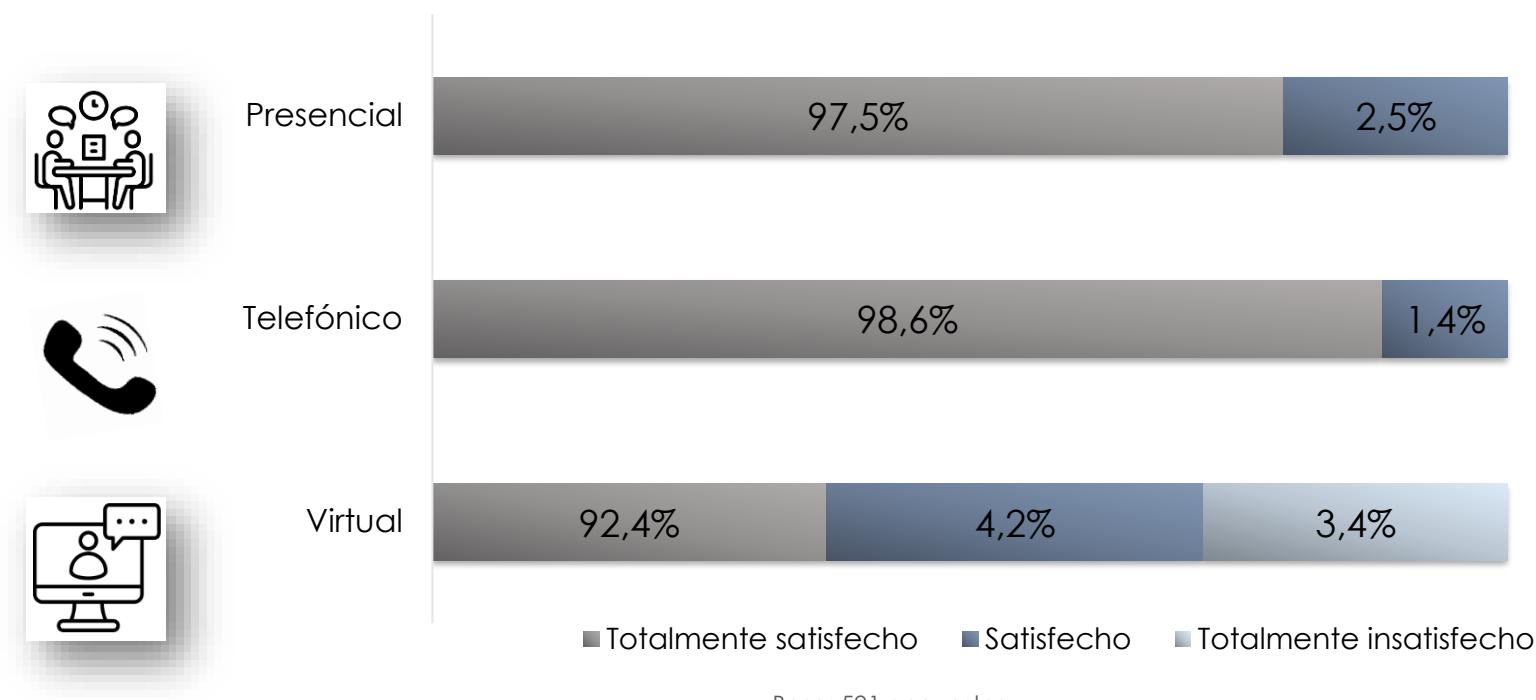
\*Aplica solo para los canales Presencial , Telefónico y chat canales - Base: 231

\*\*Aplica solo para los canales Presencial , Telefónico - Base: 111

# 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 por canal de atención

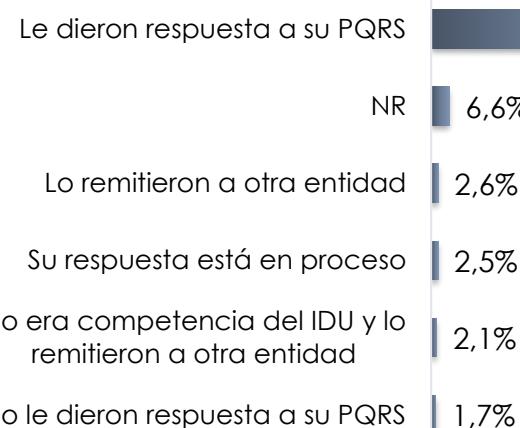




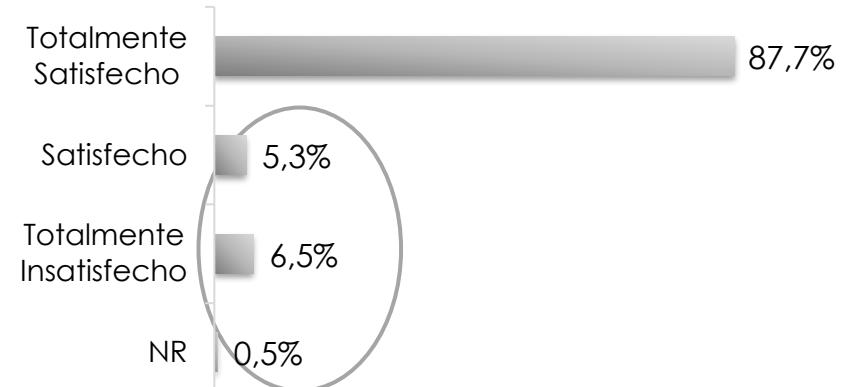
Satisfacción frente a la  
respuesta entregada por la  
entidad

# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

## ¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



## A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la respuesta otorgada por el IDU?



¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No le dieron solución	13
La respuesta no es clara	10
No esta conforme con la respuesta	9
Lo trasladaron a otra entidad	2
Mucha tramitología	2
No tienen en cuenta a la comunidad	2
Demora en la respuesta	2
<b>Total Menciones</b>	<b>40</b>

Base: 47 encuestas – 40 menciones

# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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

Claridad y precisión en la respuesta recibida a su PQRS



Solución efectiva a su PQRS



Cumplimiento de expectativas frente a su PQRS

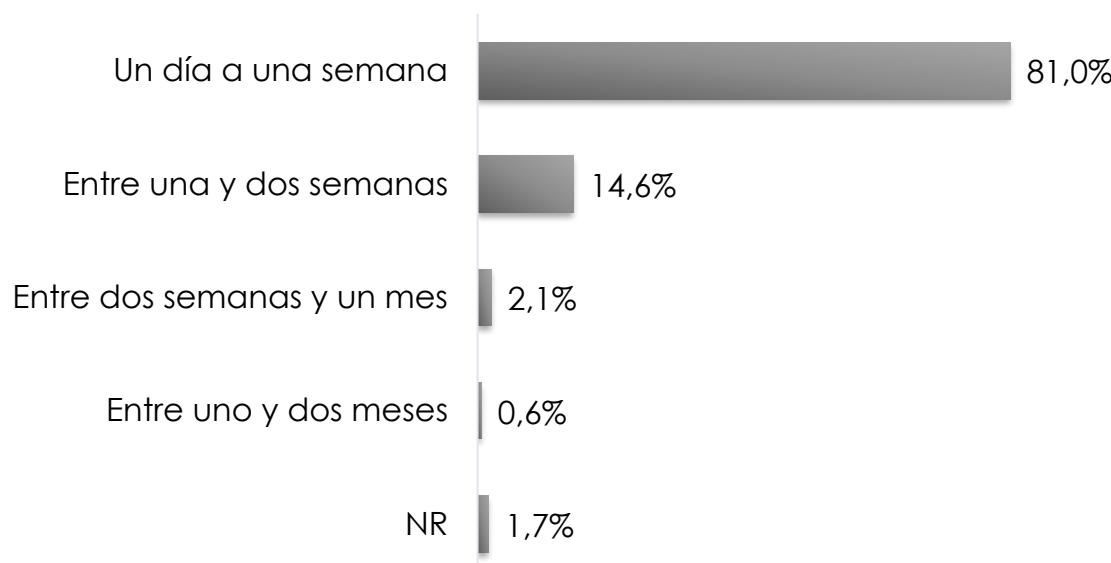


■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho

Base: 398 encuestas

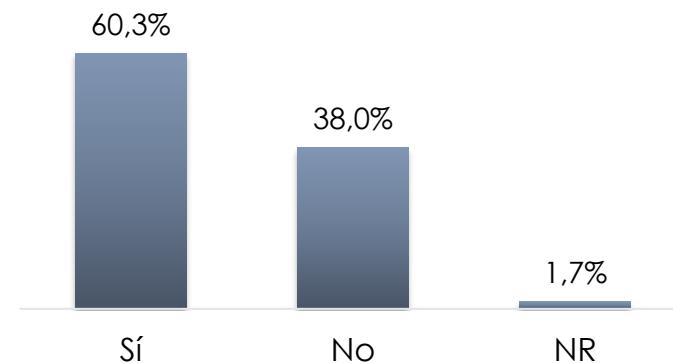
# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 471 encuestas  
\*No aplica para chat canales

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 471 encuestas  
\*No aplica para Chat Canales.



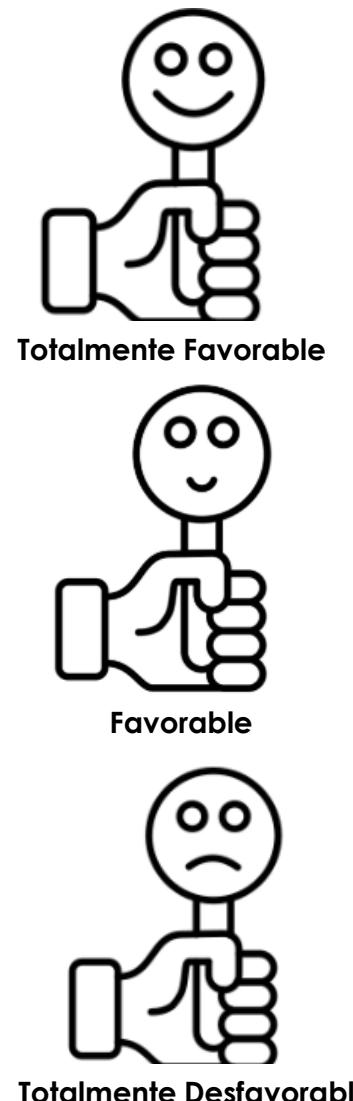
# IMAGEN DEL IDU



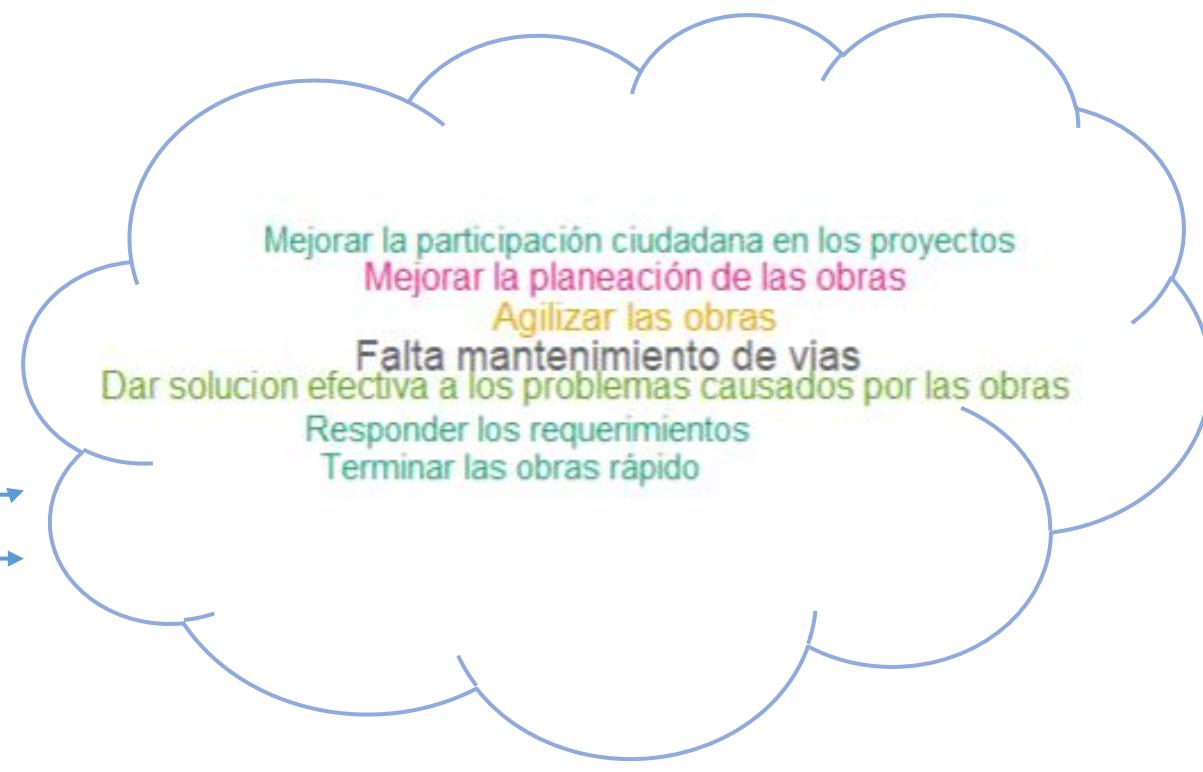
INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# IMAGEN DEL IDU



**¿Por qué una calificación menor a 5?**



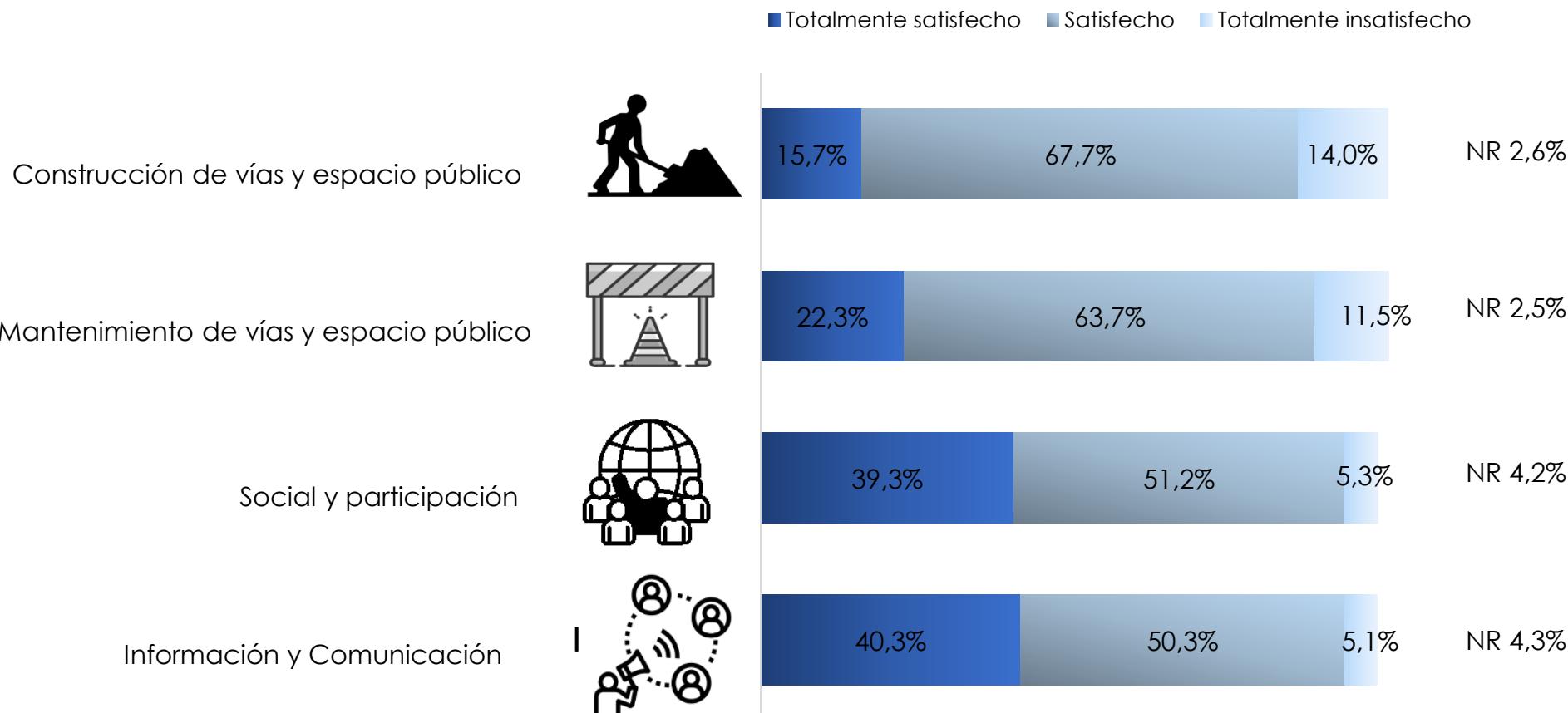
Base: 80 encuestas - 72 menciones

NR 1%

Base: 471 encuestas  
\* No aplica para chat canales

# IMAGEN DEL IDU

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



Base: 471 encuestas

\* No aplica para chat canales

# SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

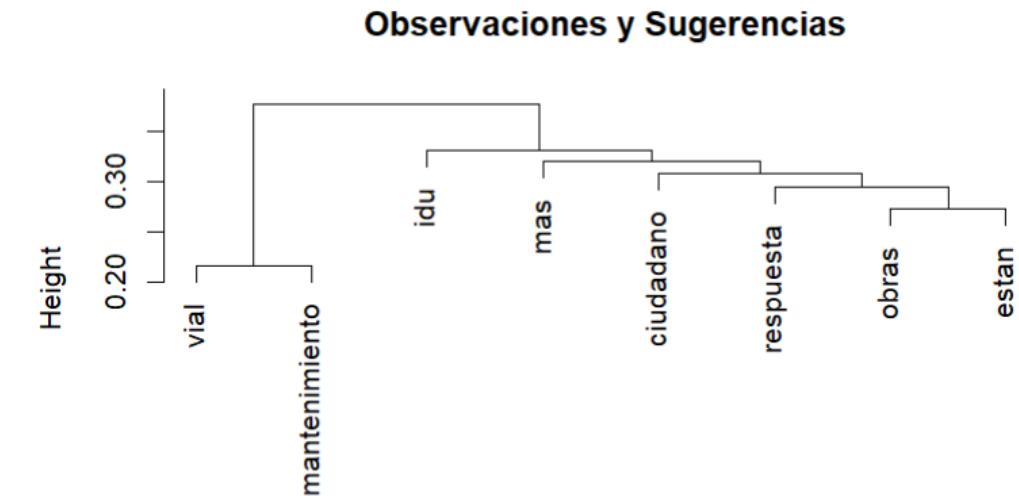


# SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



Base: 591 encuestas - 312 menciones

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:

- Mejorar el mantenimiento de la malla vial
- Mejorar la respuesta al ciudadano
- Muchas obras al tiempo sin terminar

# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



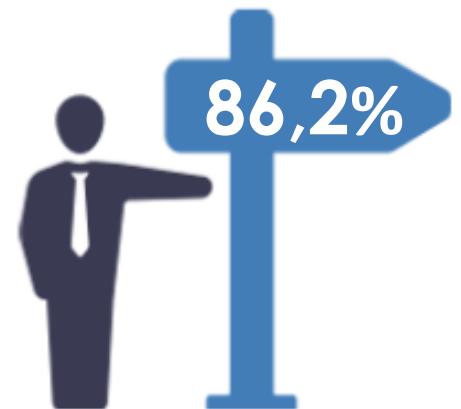
INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares del módulo de satisfacción general frente al servicio recibido por parte del IDU.

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	591	549	92,9 %	79,6 %
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	398	349	87,7 %	63,0 %
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	471	384	81,5 %	29,4 %





# Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

