



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

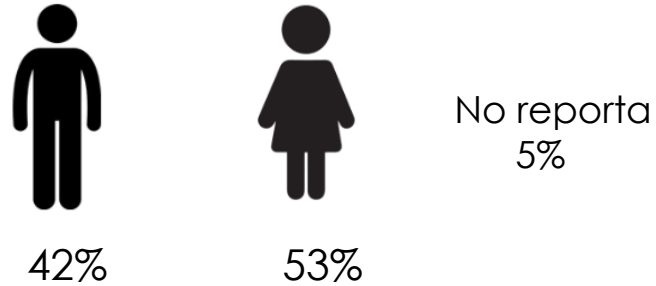


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

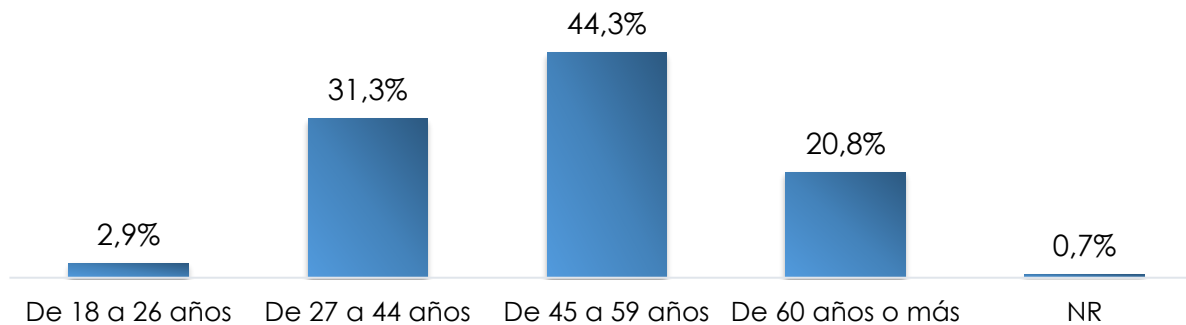
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

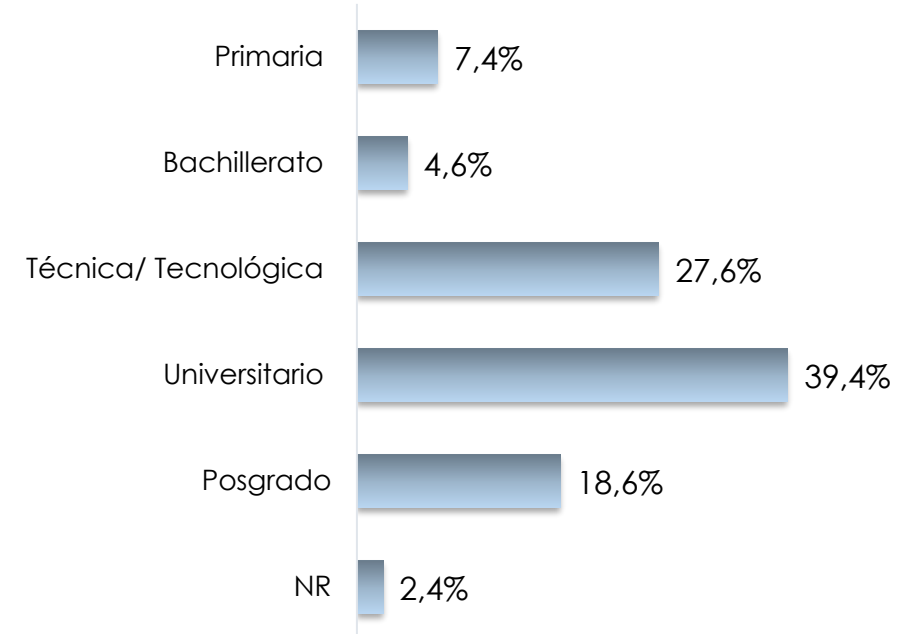
Sexo



Edad



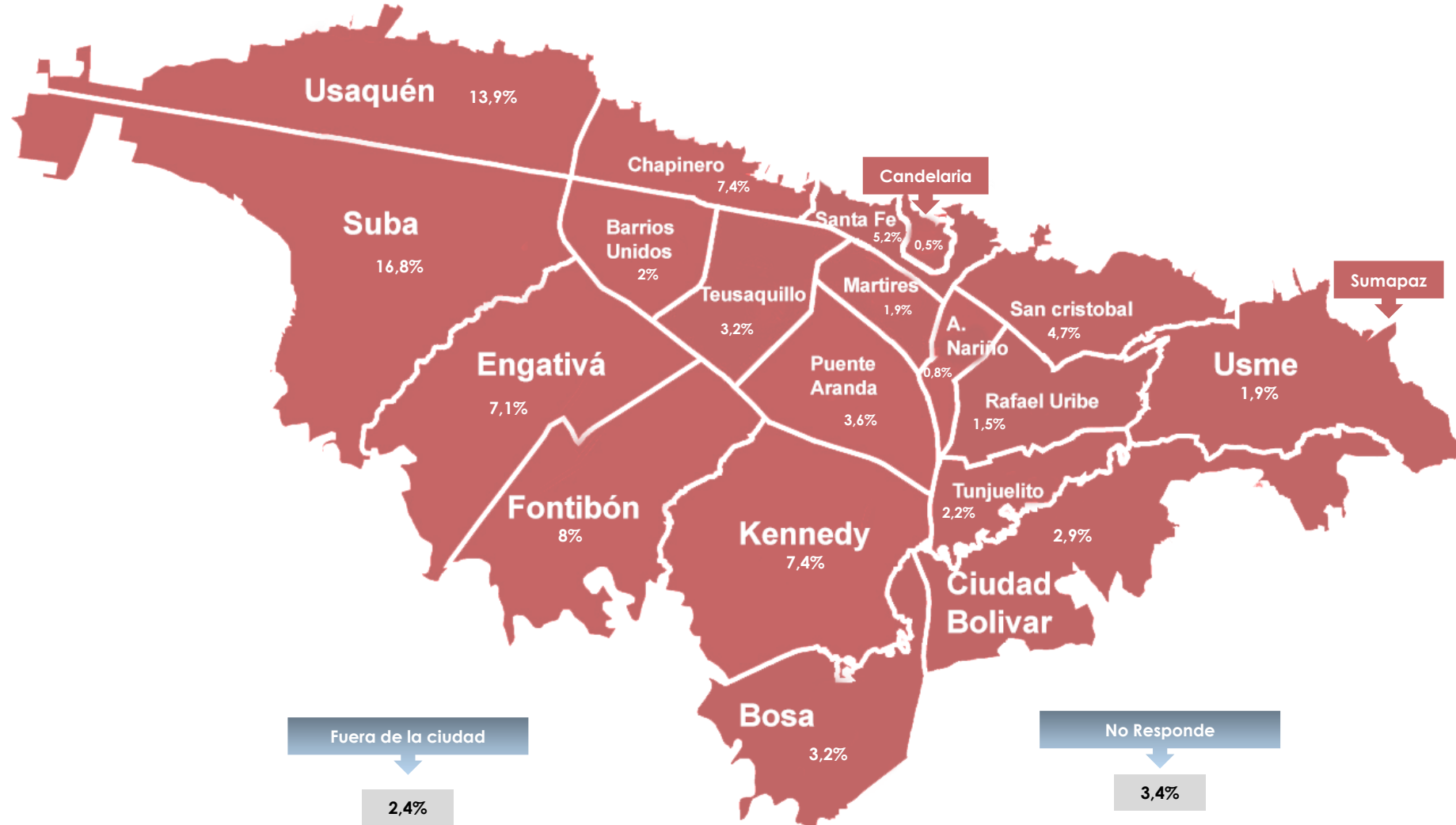
Nivel educativo



Base: 591 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

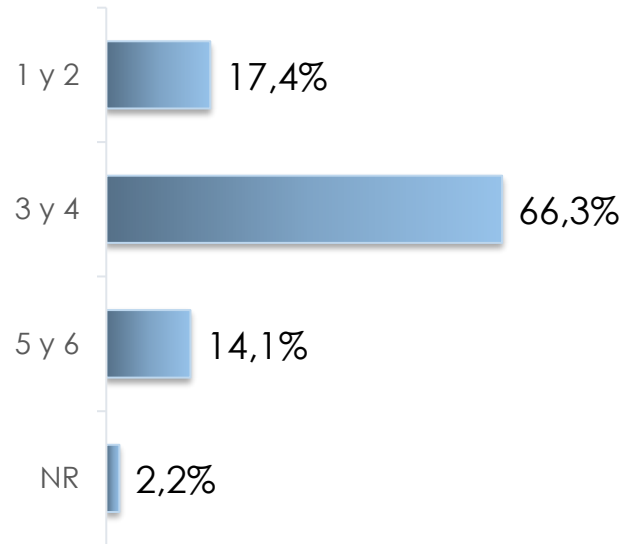
¿En qué localidad vive?



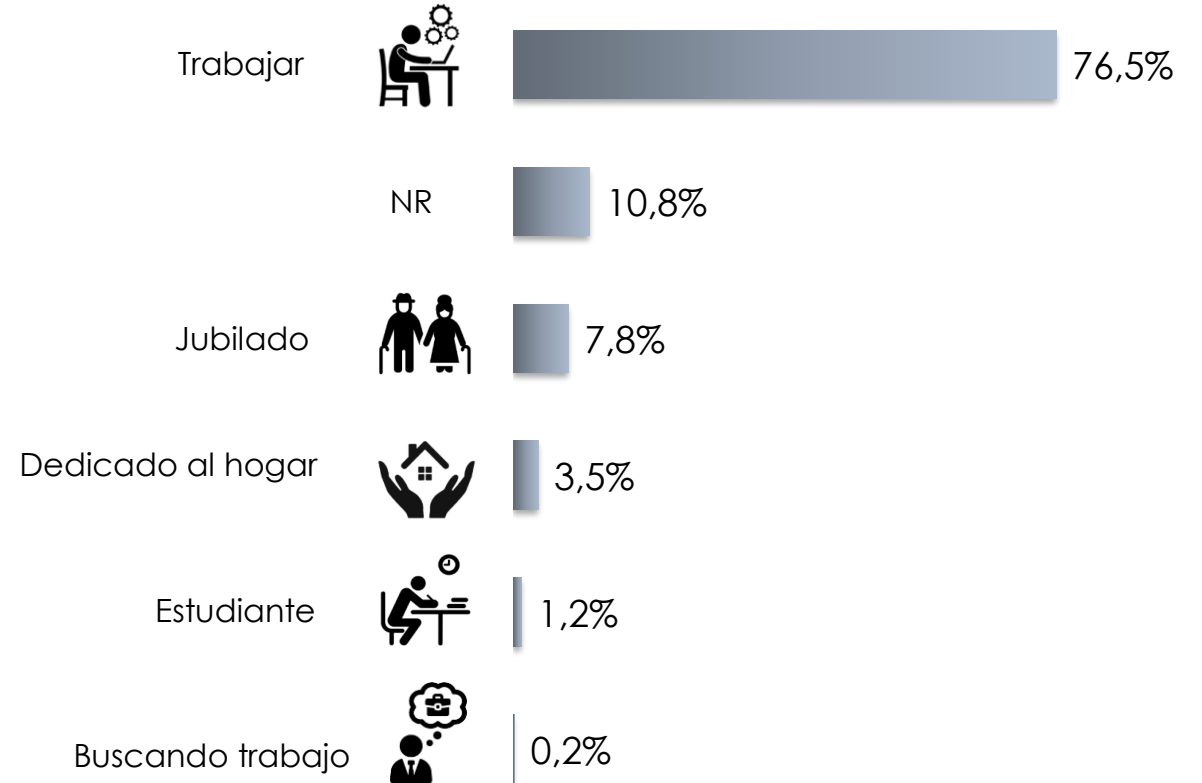
Base: 591 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



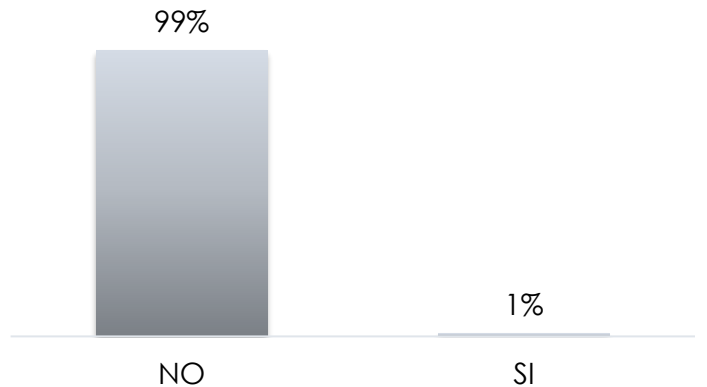
Ocupación



Base: 591 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?

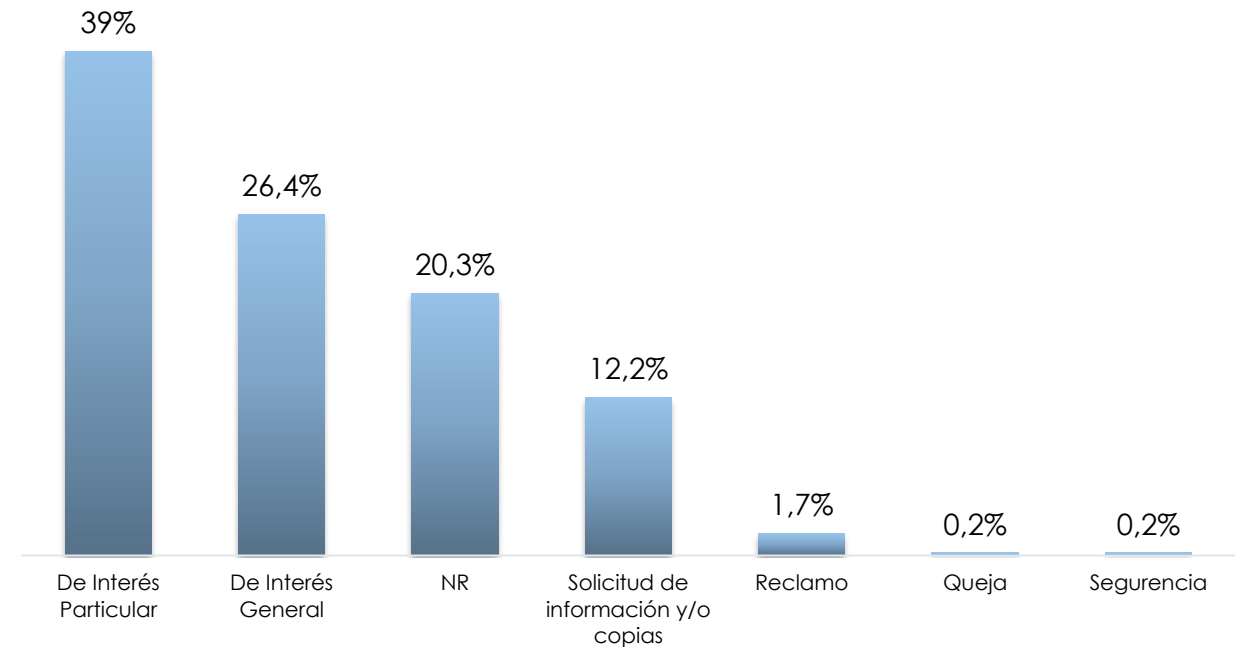


Base: 471 encuestas
* No aplica Chat-Canales

| Discapacidad | Total personas |
|--------------|----------------|
| Motriz | 4 |
| Cognitiva | 1 |

Base: 5 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 591 encuestas

Satisfacción frente al servicio recibido

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

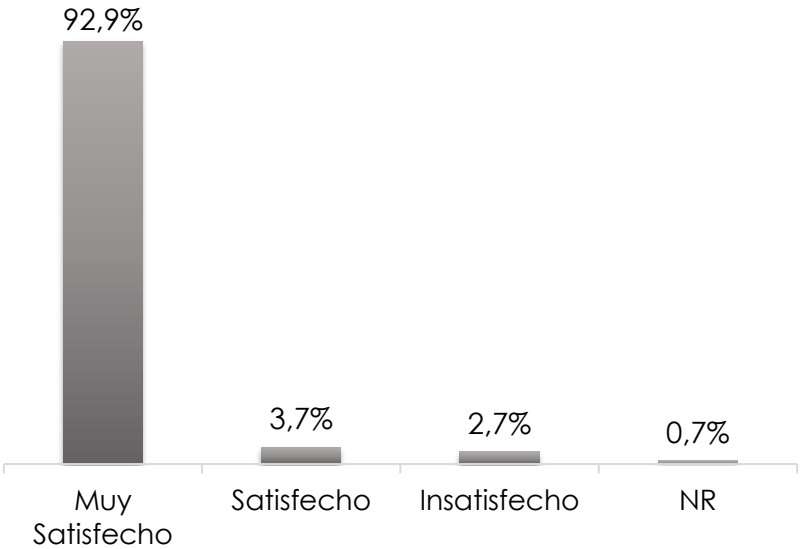


SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 591 encuestas

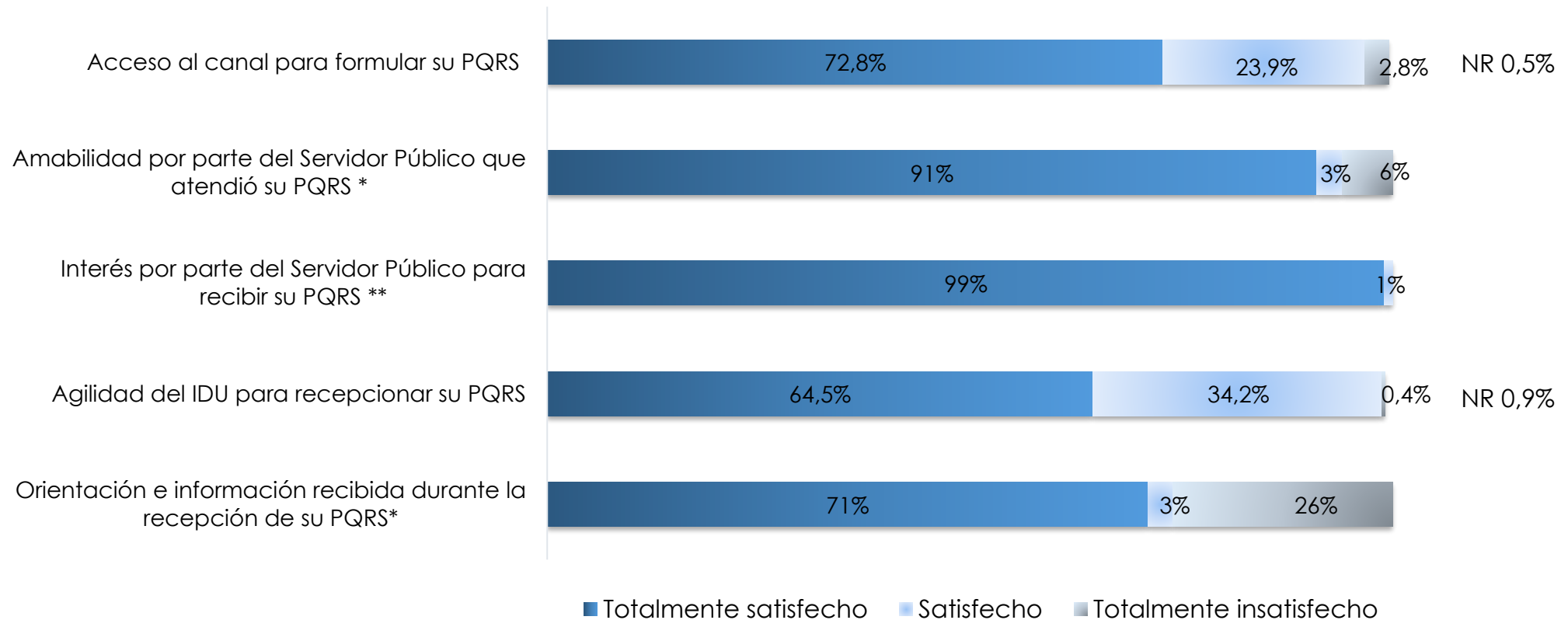
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

| 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 |
| Total Menciones | 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

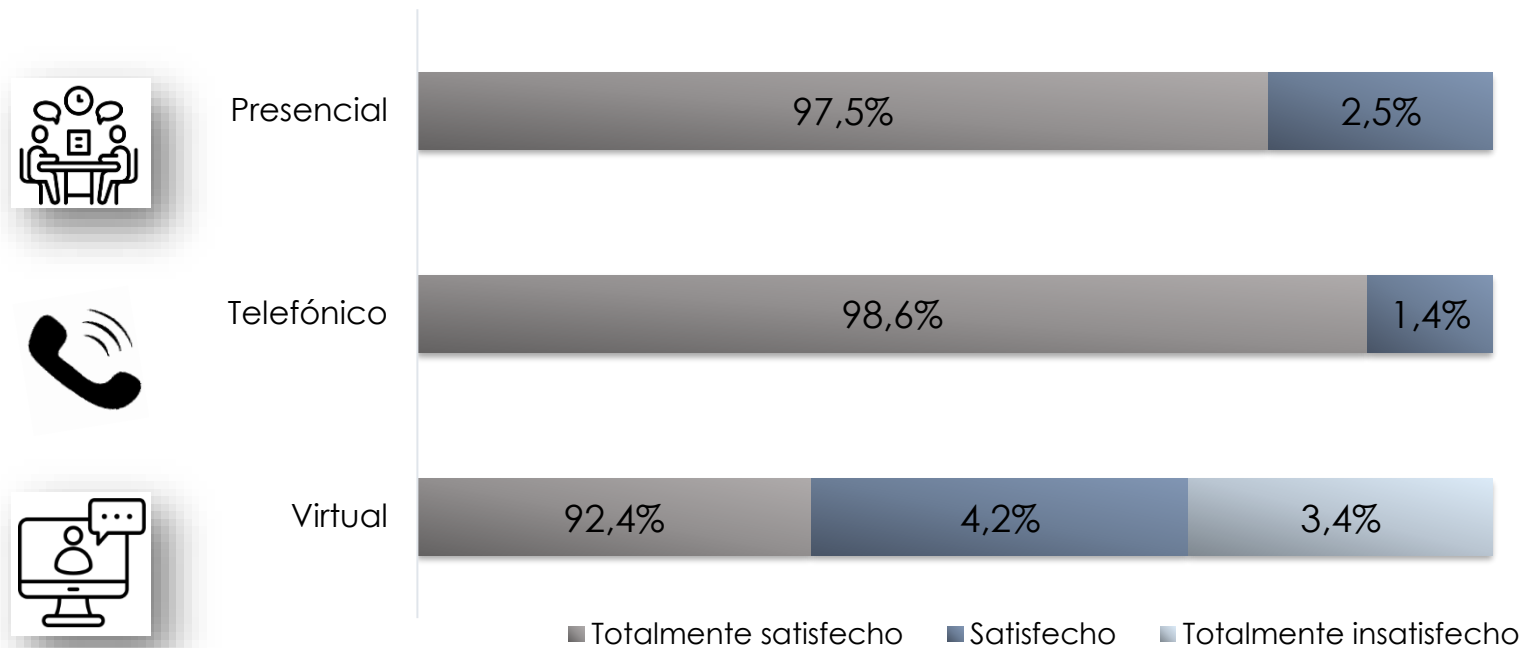
**Aplica solo para los canales Presencial, Telefónico - Base: 111

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



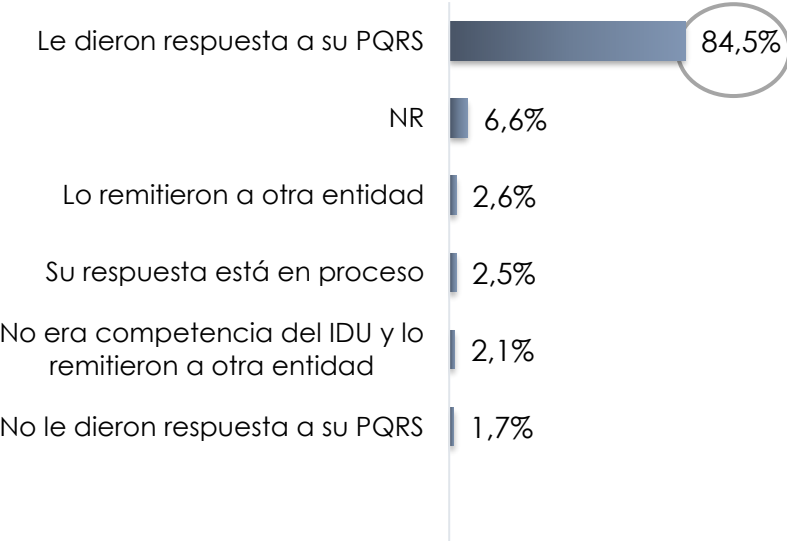
Base: 591 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad



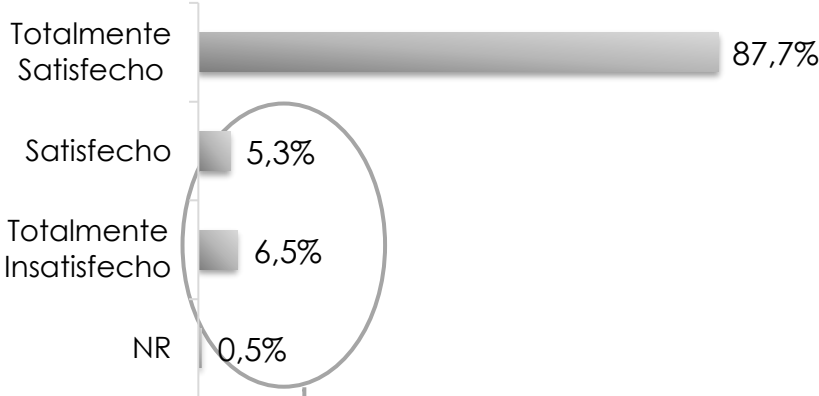
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 471 encuestas
* No aplica Chat-Canales

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



Base: 398 encuestas

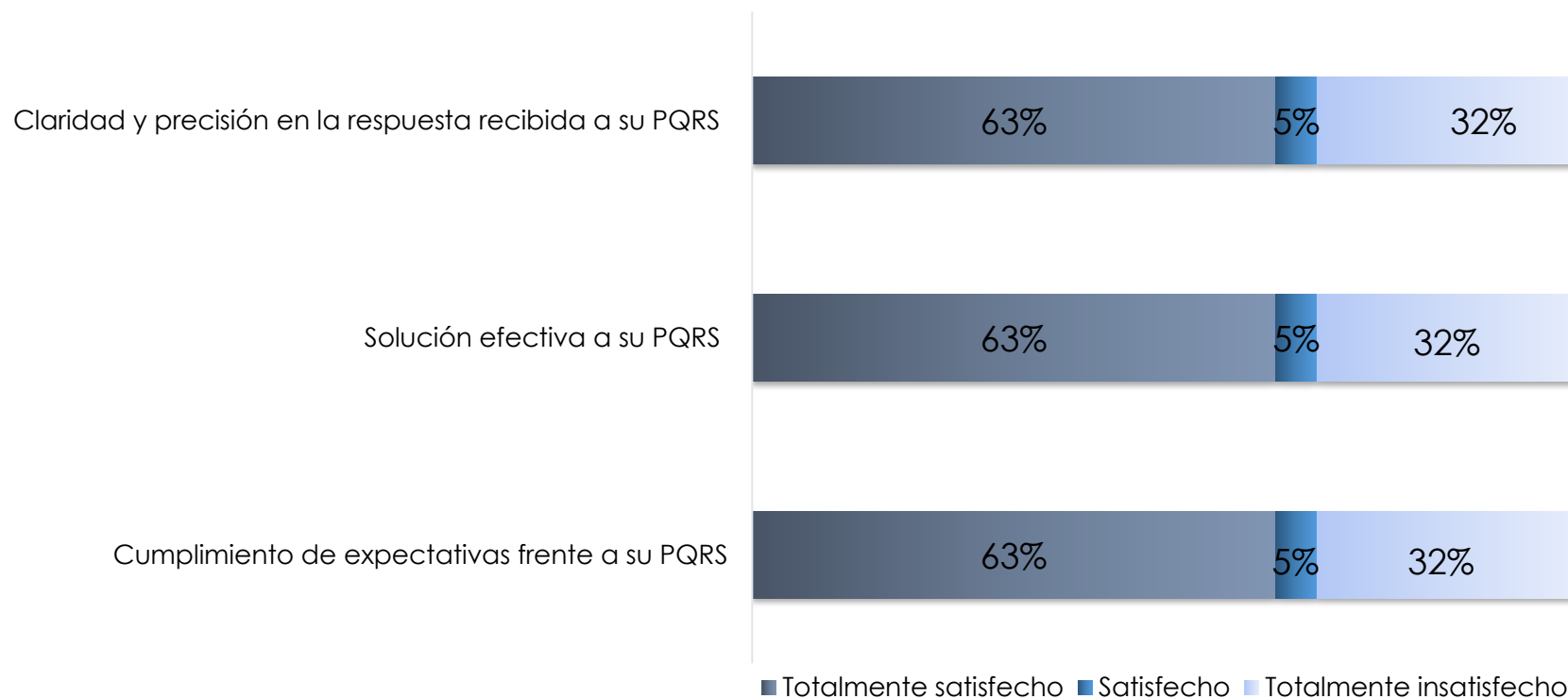
¿Por qué una calificación menor a 5?

| 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 |
| Total Menciones | 40 |

Base: 47 encuestas – 40 menciones

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

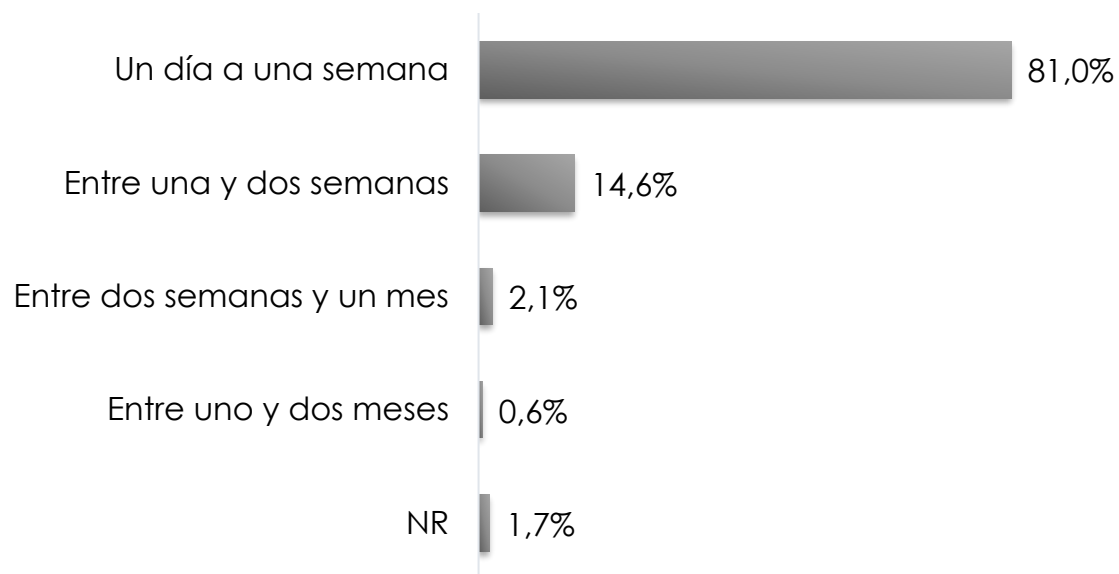
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 398 encuestas

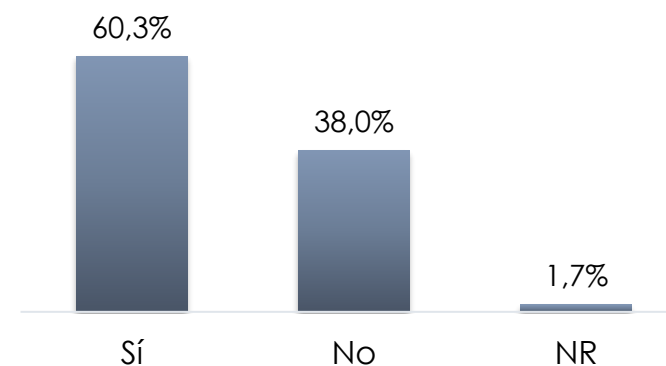
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿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



IMAGEN DEL IDU



82%



12%



5%

NR 1%

Base: 471 encuestas

* No aplica para chat canales

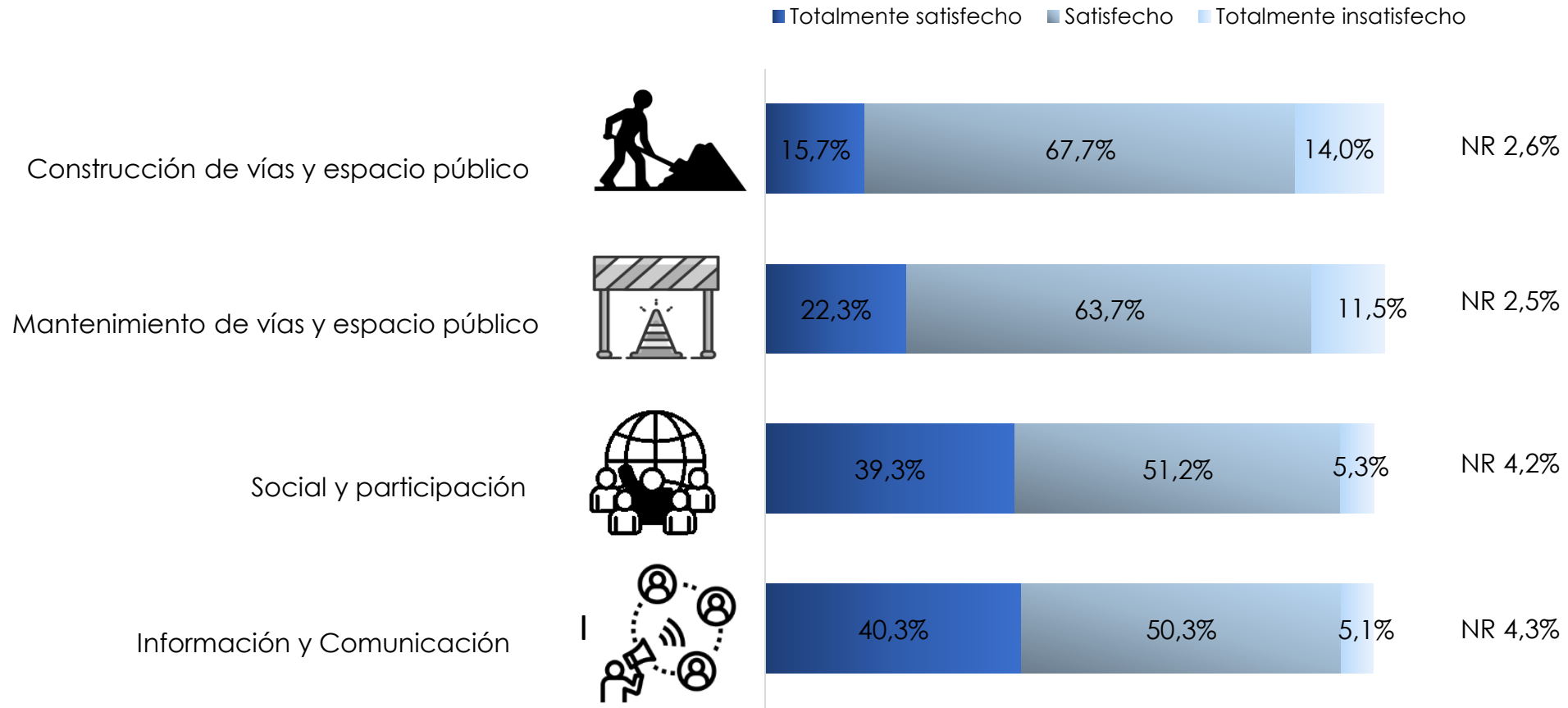
¿Por qué una calificación menor a 5?

Mejorar la participación ciudadana en los proyectos
Mejorar la planeación de las obras
Agilizar las obras
Falta mantenimiento de vías
Dar solución efectiva a los problemas causados por las obras
Responder los requerimientos
Terminar las obras rápido

Base: 80 encuestas - 72 menciones

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 471 encuestas
* No aplica para chat canales

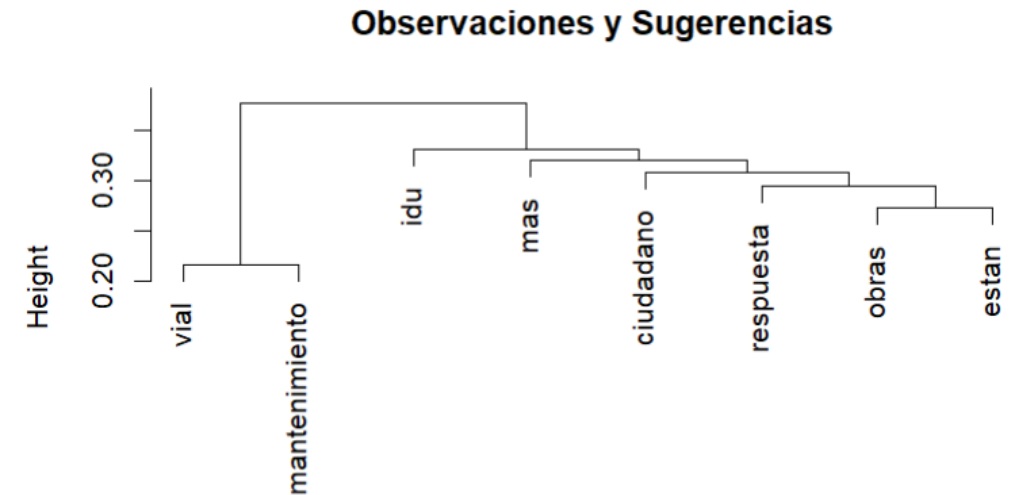
SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



SUGERENCIAS Y 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:

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

Base: 591 encuestas - 312 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



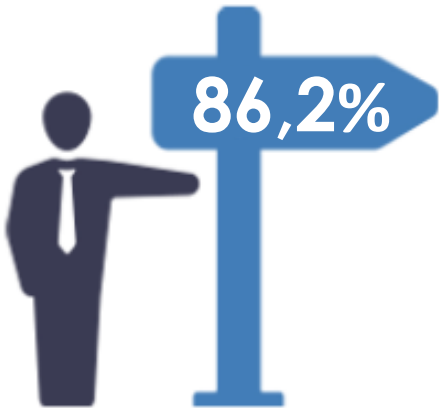
INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador de satisfacción general resulta de promediar 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

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

