



Instituto de Desarrollo Urbano

Informe de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención y servicio a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el punto IDU.

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: 406 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: 214 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 123 canal presencial, 45 canal telefónico y 46 canal virtual.
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

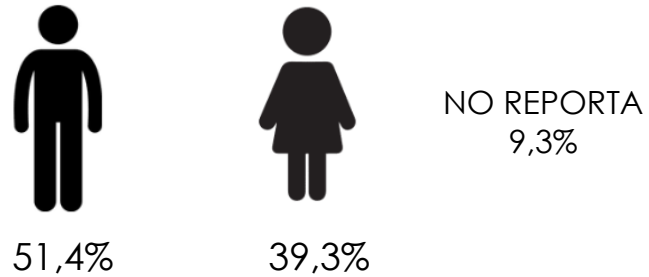


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

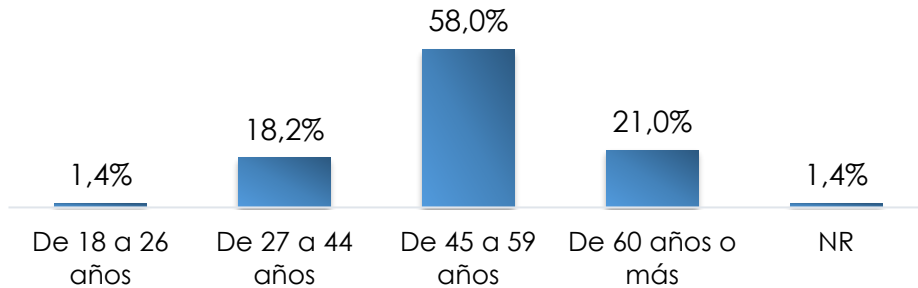
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

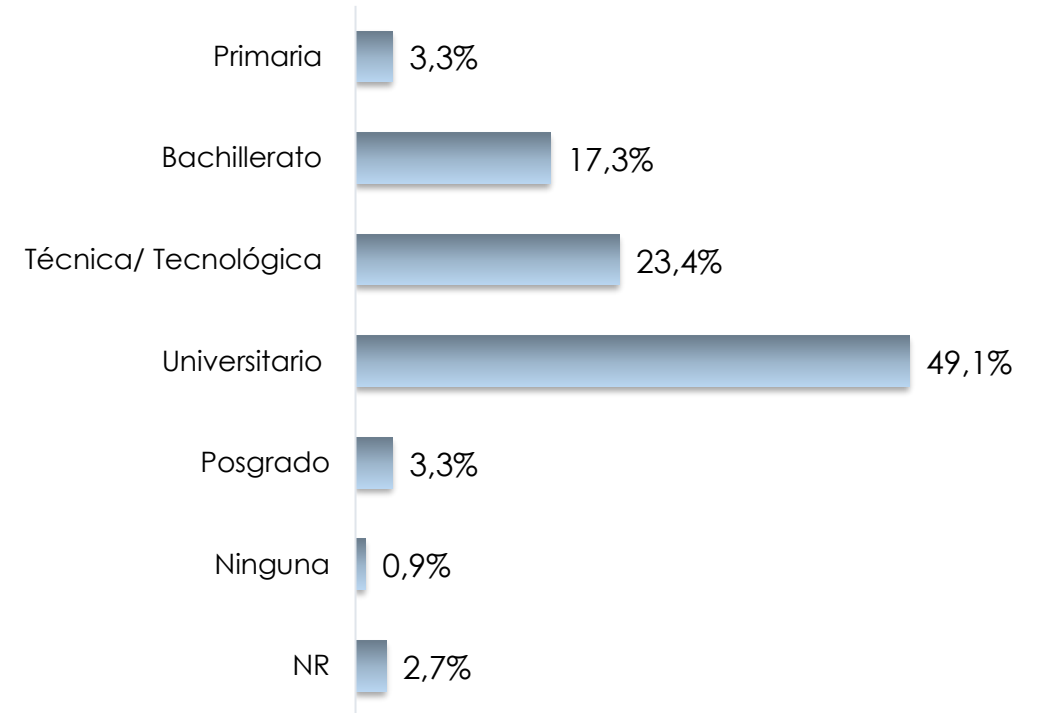
Sexo



Edad



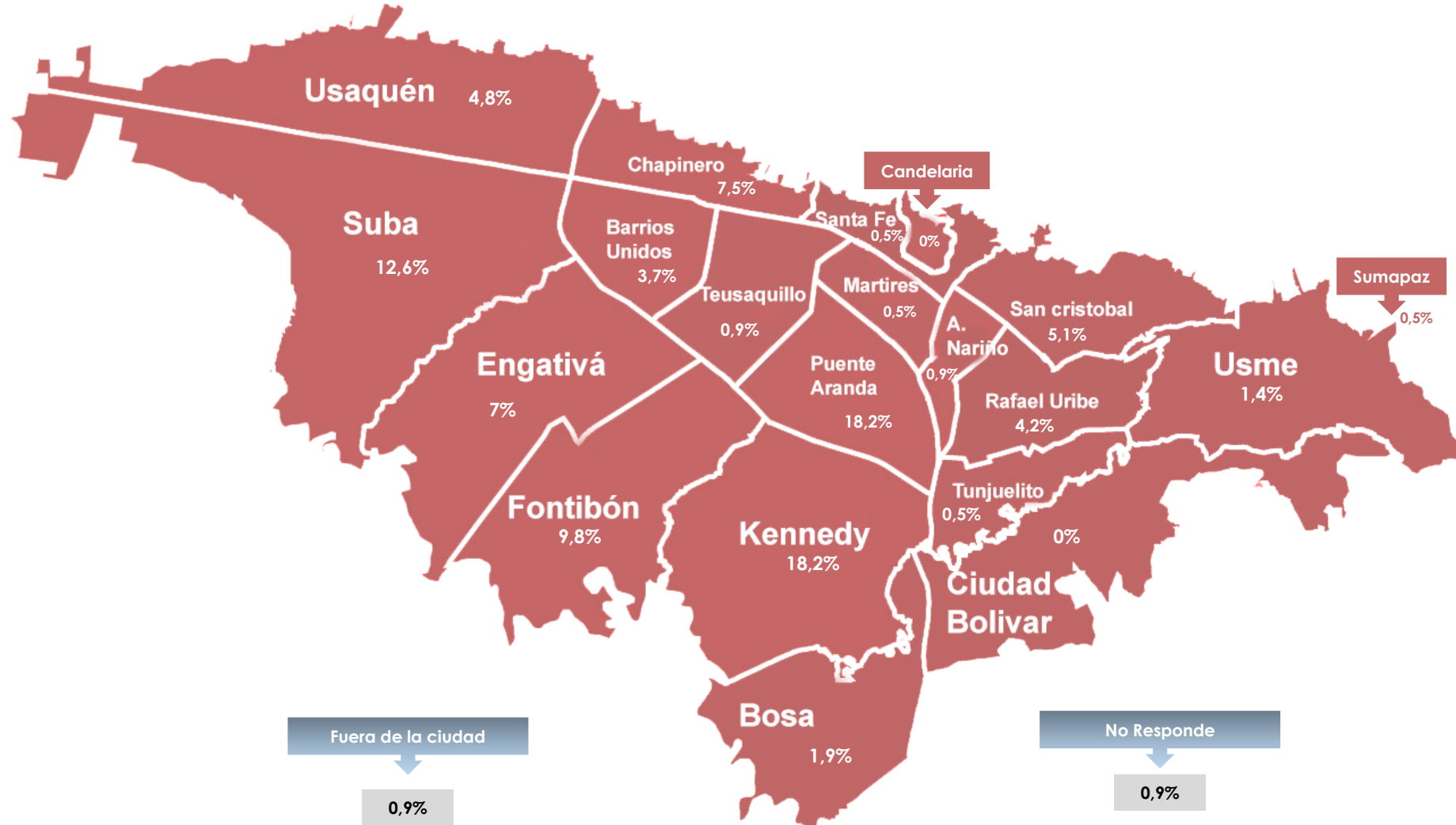
Nivel educativo



Base: 214 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

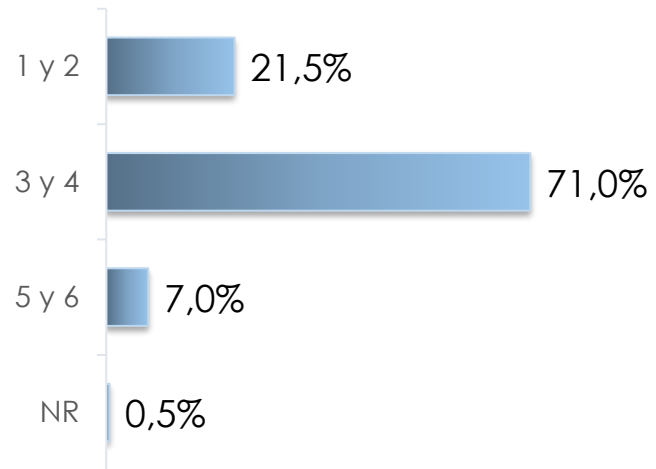
¿En qué localidad vive?



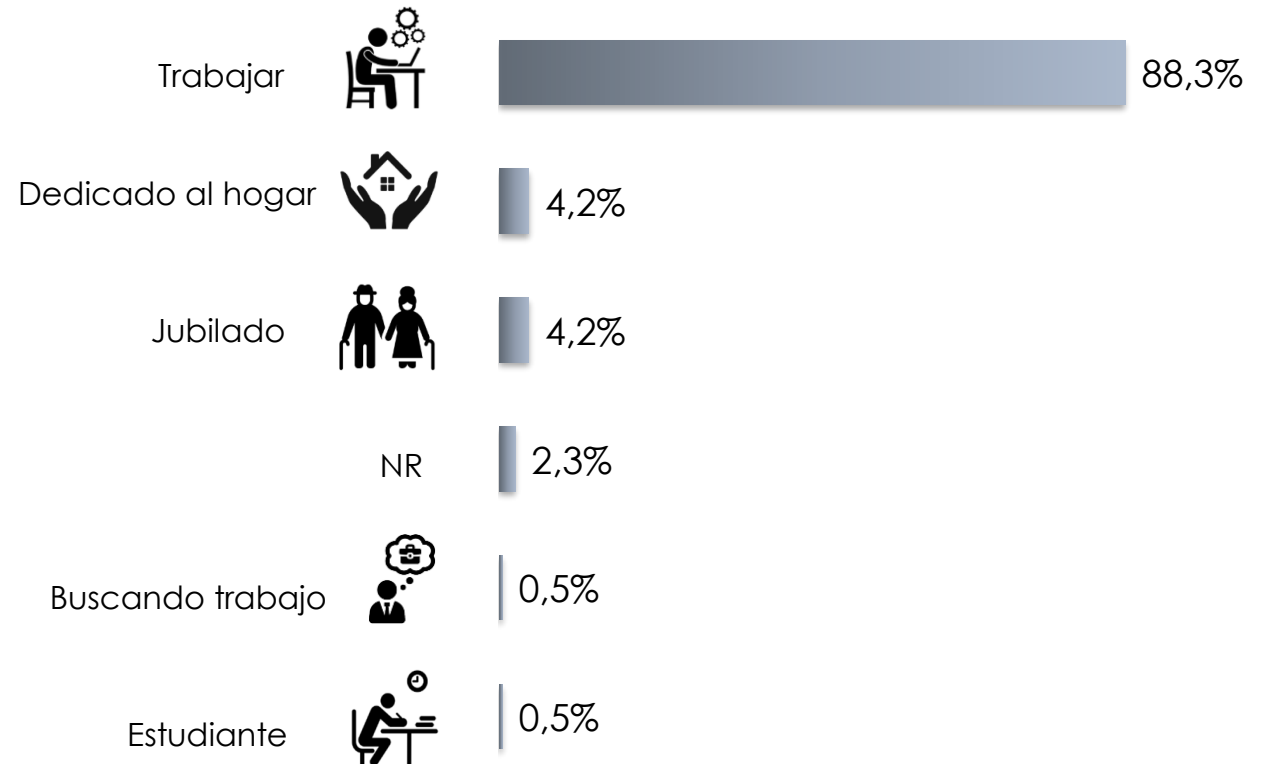
Base: 214 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



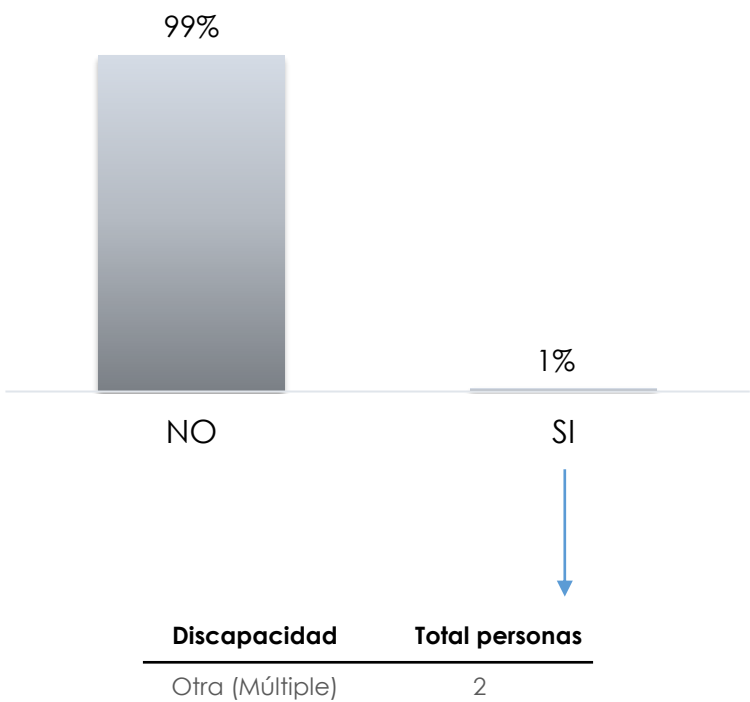
Ocupación



Base: 214 encuestados

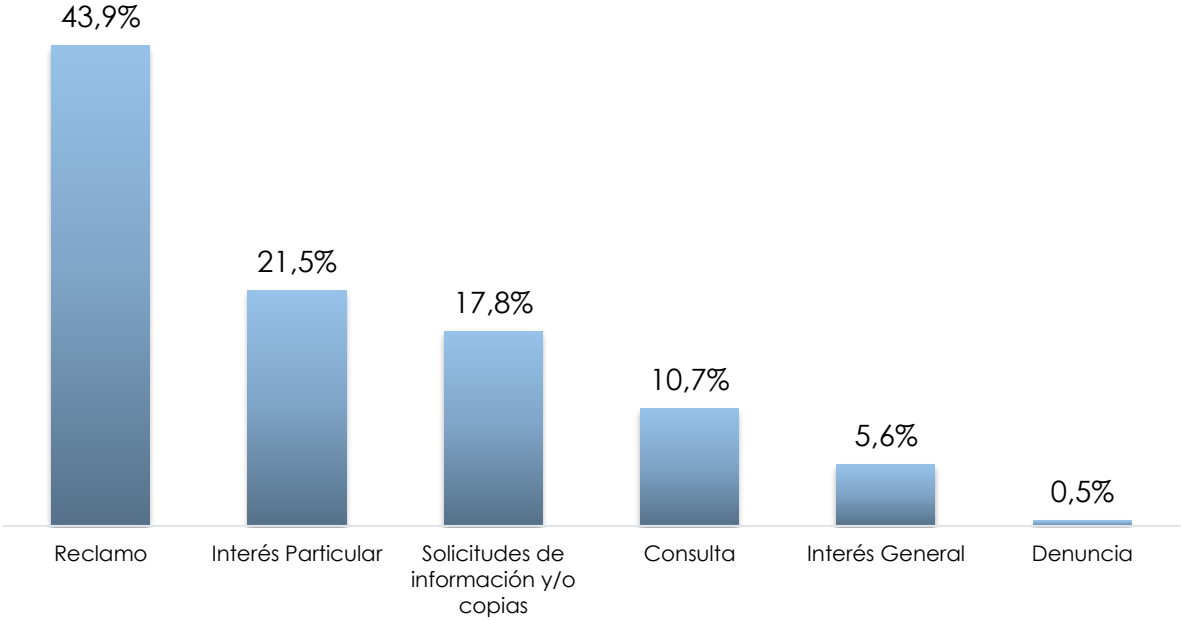
MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 2 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 214 encuestas

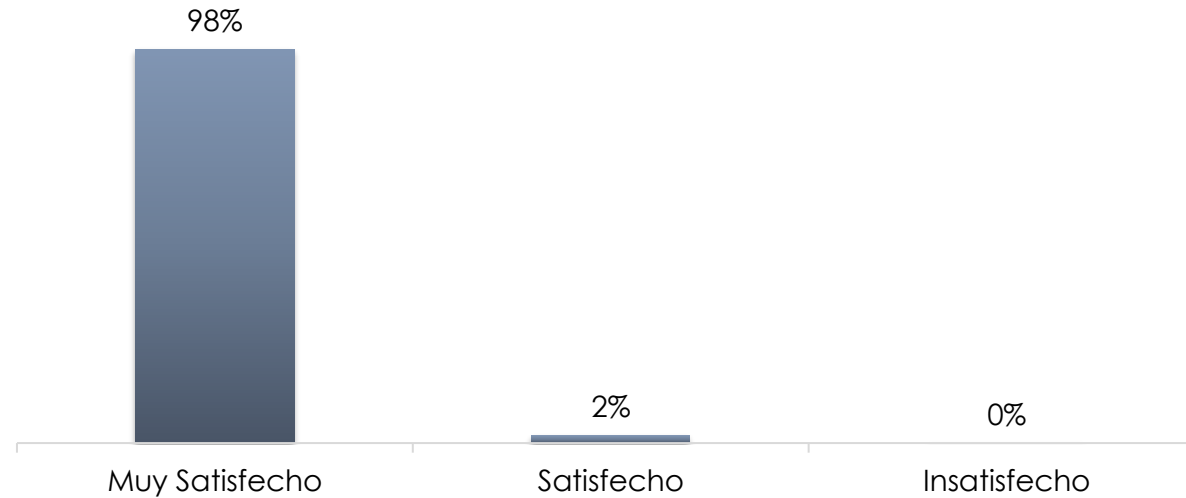
Instalaciones físicas



Instalaciones físicas

A nivel general
¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto IDU?

* Satisfacción General

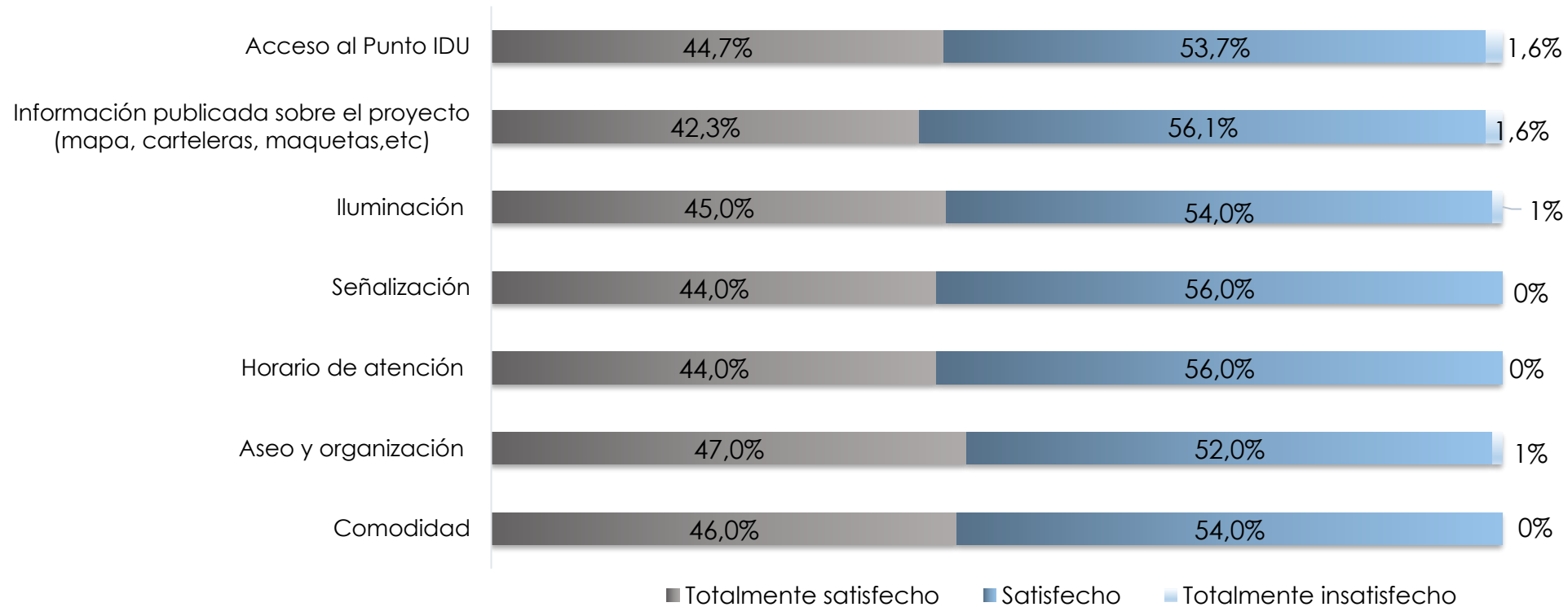


* Aplica solo para Canal Presencial.

Base: 123 encuestas

Instalaciones físicas

¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto IDU en relación a...?



Base: 123 encuestas
*Aplica solo para canal Presencial

Satisfacción frente al servicio recibido

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

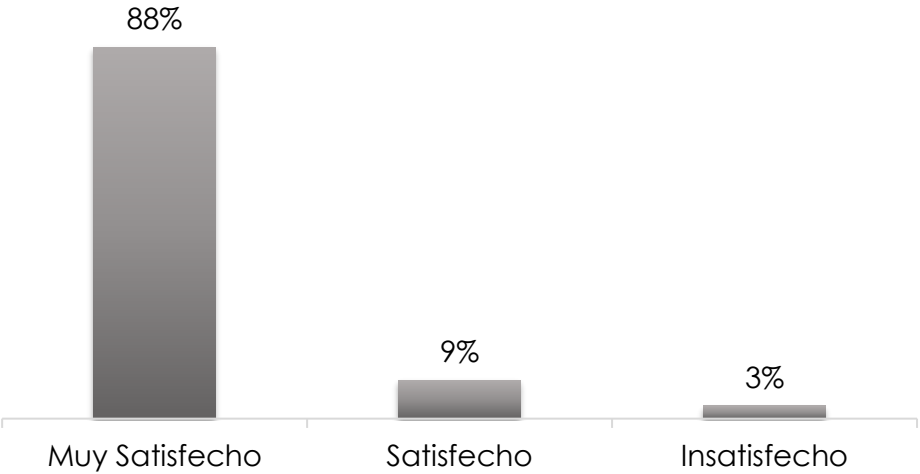


SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 214 encuestas

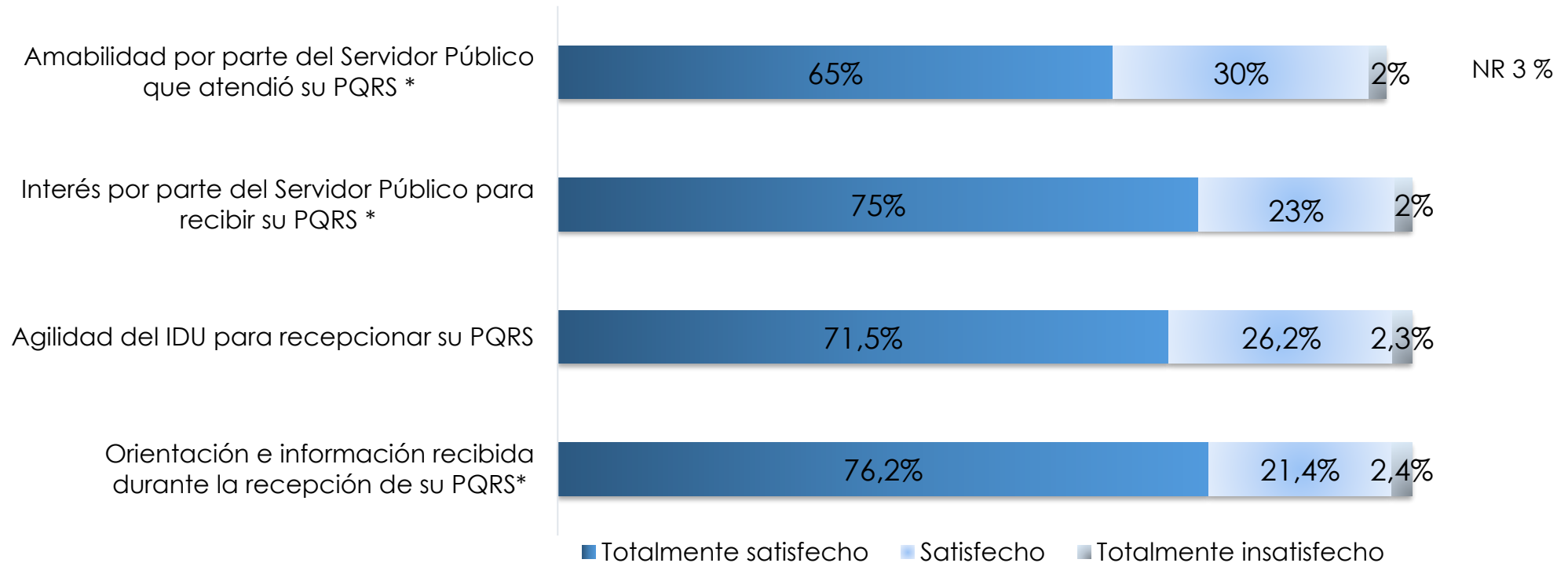
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No esta conforme con la respuesta	3
Mala atención	3
Mala comunicación	3
No arreglaron los daños	3
No brindan una respuesta	2
No hacer las obras en horarios nocturnos	1
Total Menciones	15

Base: 26 encuestas – 15 menciones

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 214 encuestas

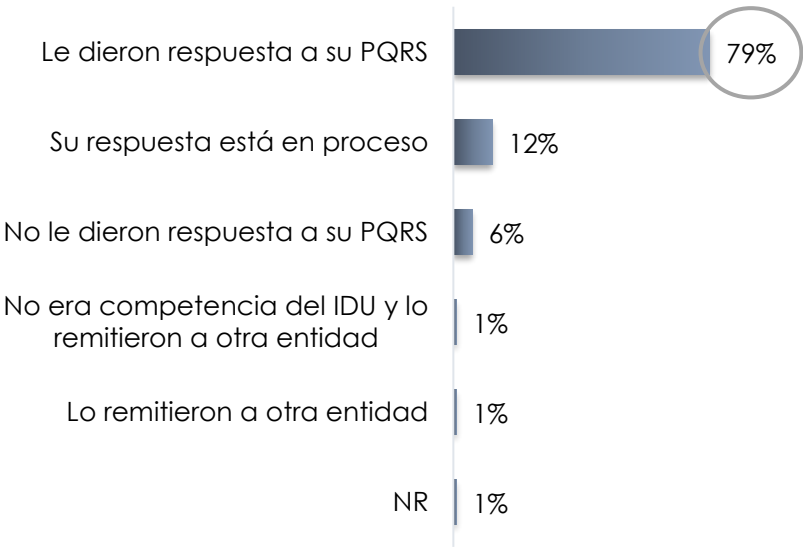
*No aplica para Canal virtual: Base: 168 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad



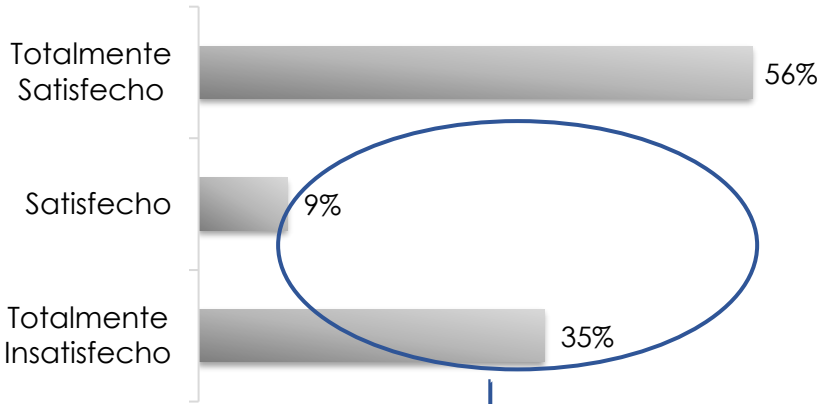
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 214 encuestas

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



Base: 168 encuestas

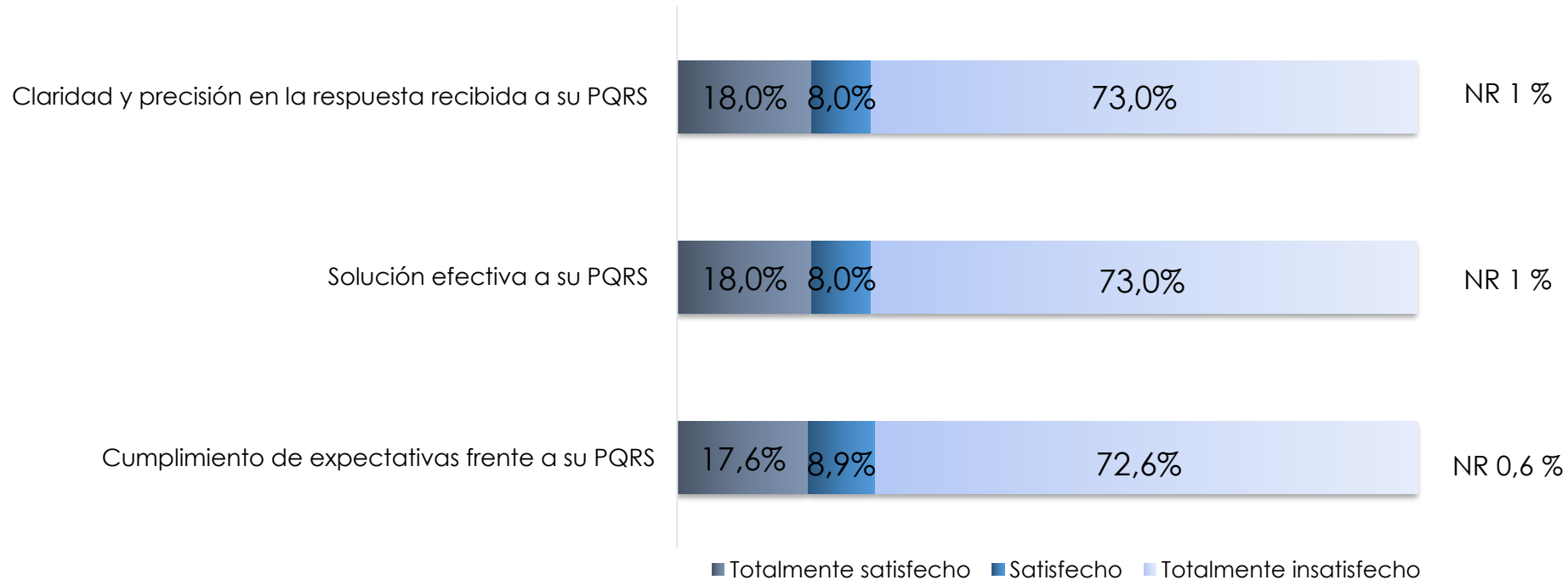
¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No esta conforme con la respuesta	9
No es una respuesta clara	6
No hay respuesta de fondo	4
Tener encuesta a la ciudadanía	4
Daños por las obras	3
No dieron una solución	3
Sigue esperando la respuesta	2
Total Menciones	31

Base: 74 encuestas- 31 menciones

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

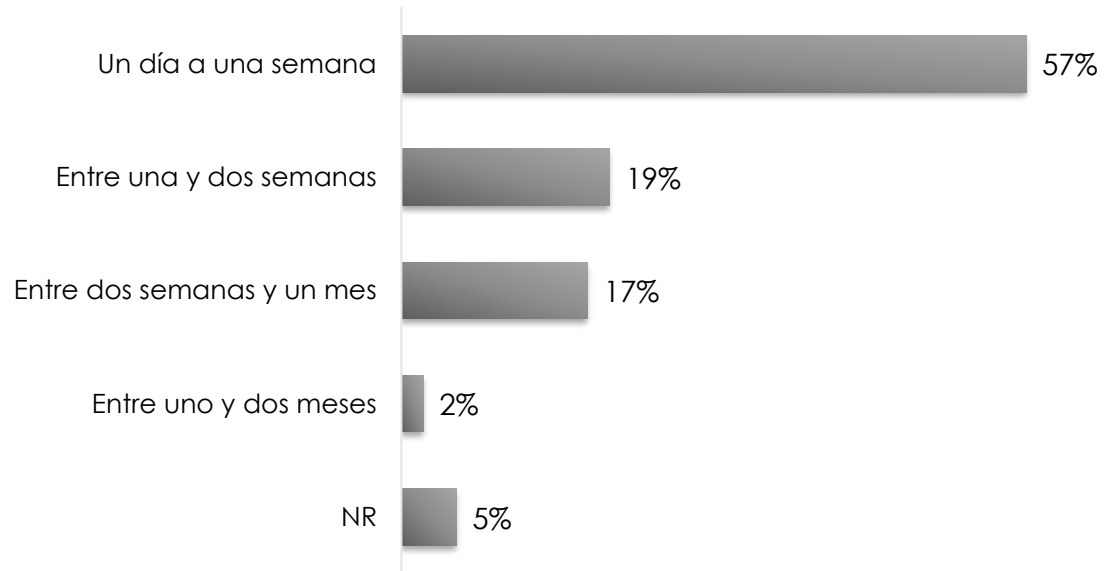
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 168 encuestas

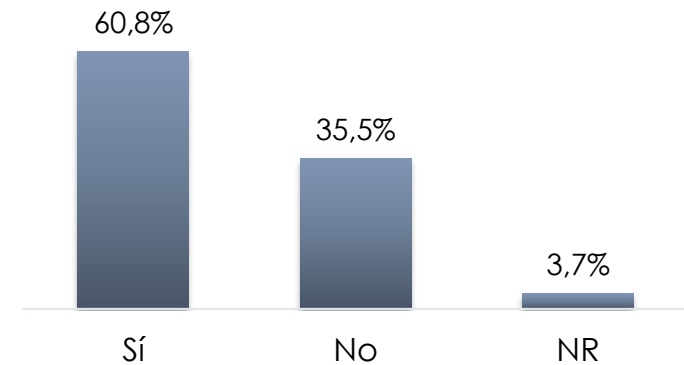
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 214 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



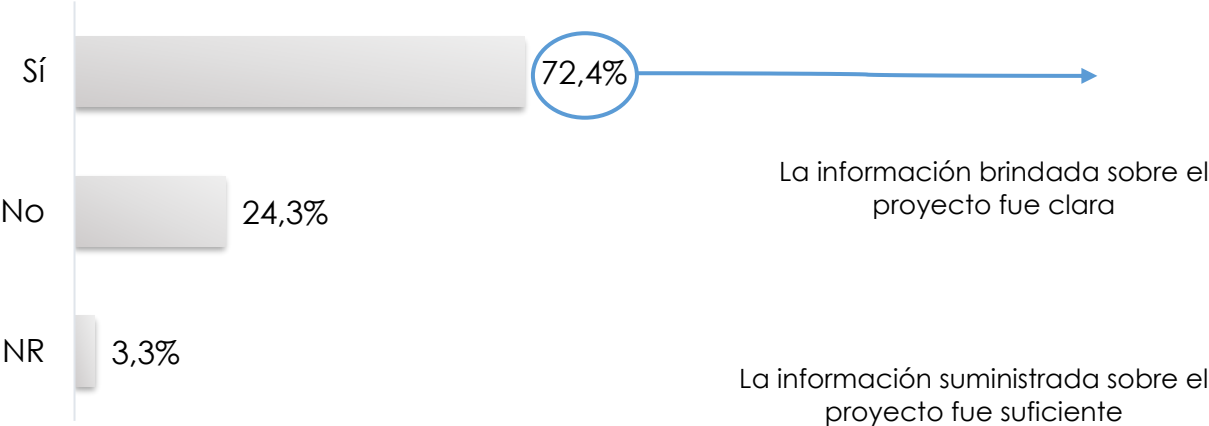
Base: 214 encuestas

Satisfacción frente a la información del proyecto



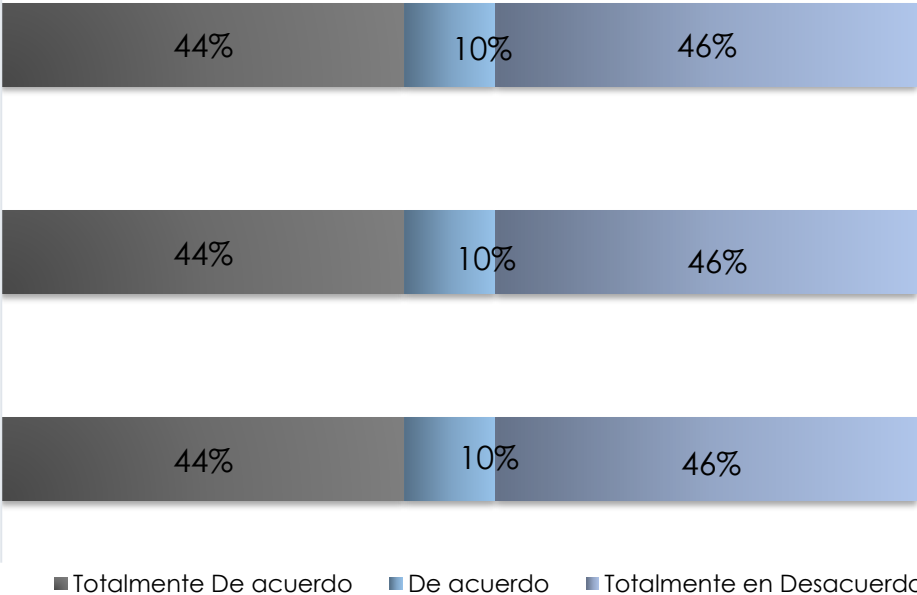
Satisfacción frente a la información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 214 encuestas

¿Qué tan de acuerdo se siente con las siguientes afirmaciones?



Base: 155 encuestas

IMAGEN DEL IDU



IMAGEN DEL IDU



75,7%



15%



4,7%

NR 4,6 %

Base: 214 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

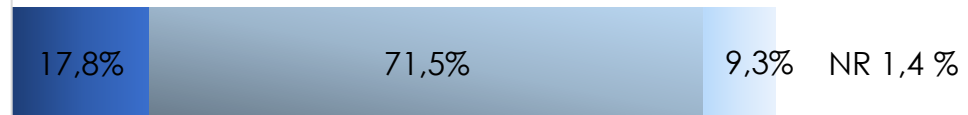
Falta interventoria en las obras
Falta mantenimiento de la malla vial
Demora en las obras
No hacen los arreglos
Obras atrasadas
Falta planeación en los proyectos
Control a los contratistas

Base: 42 encuestas - 42 menciones

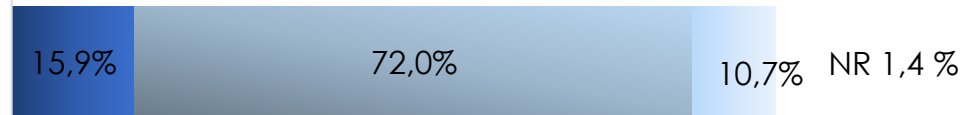
IMAGEN DEL IDU

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

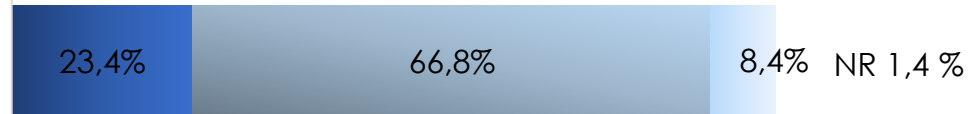
Construcción de vías y espacio público



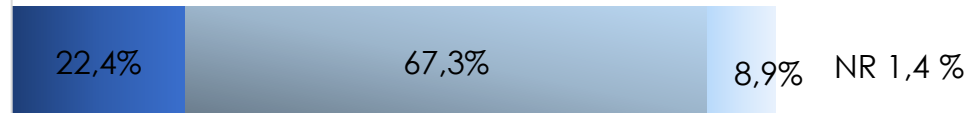
Mantenimiento de vías y espacio público



Social y participación



Información y Comunicación



■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho

Base: 214 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

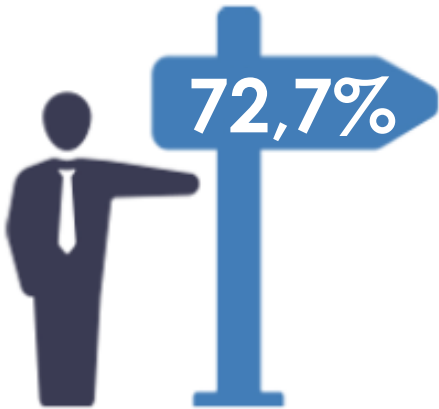
idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo, sin incluir los módulos general de respuesta otorgada y la imagen frente al IDU.

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
Módulo de instalaciones físicas	123	121	98,4%	44,6%
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido en el punto IDU	214	188	87,9%	72,0%
Respuesta otorgada	168	94	56,0%	18,3%
Módulo de información del proyecto	155	68	43,9%	43,9%
Indicador de satisfacción:			72,7%	





Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

