



## 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

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 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



# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

## Sexo

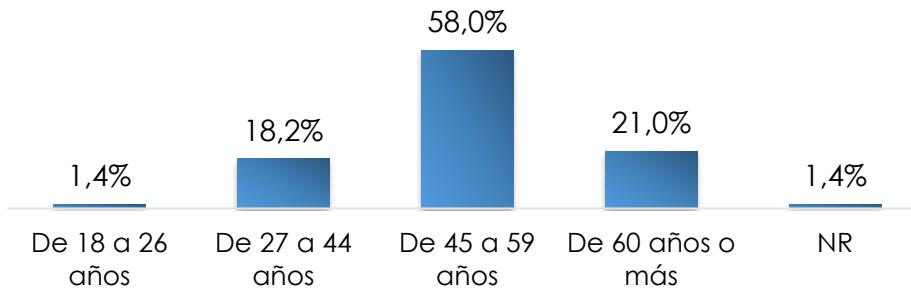


51,4%

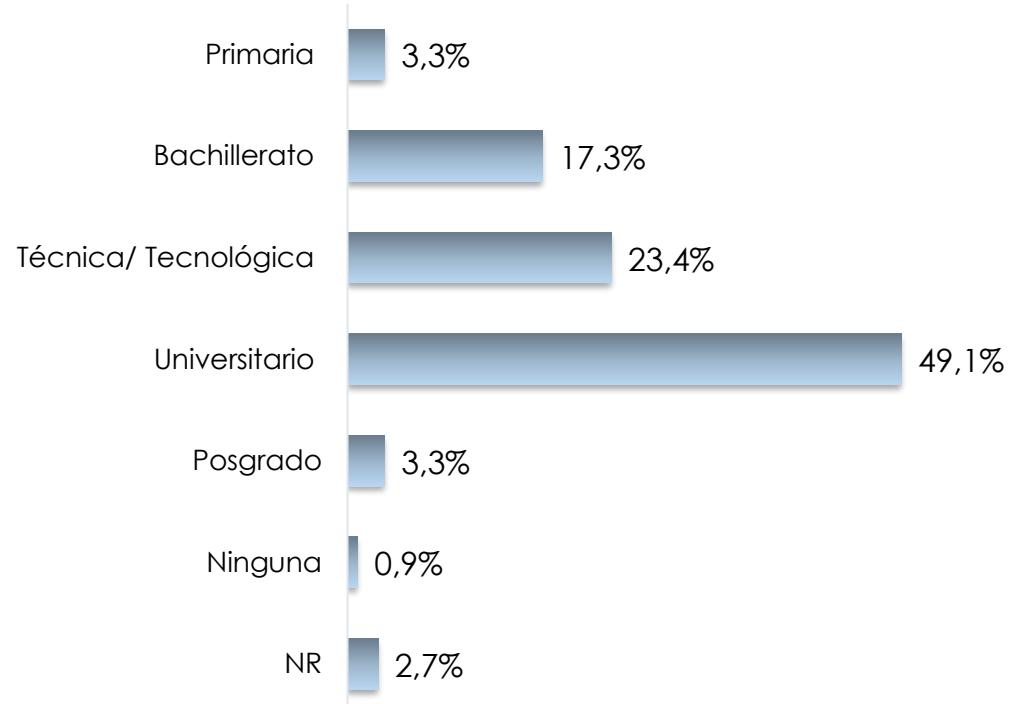
39,3%

NO REPORTA  
9,3%

## Edad



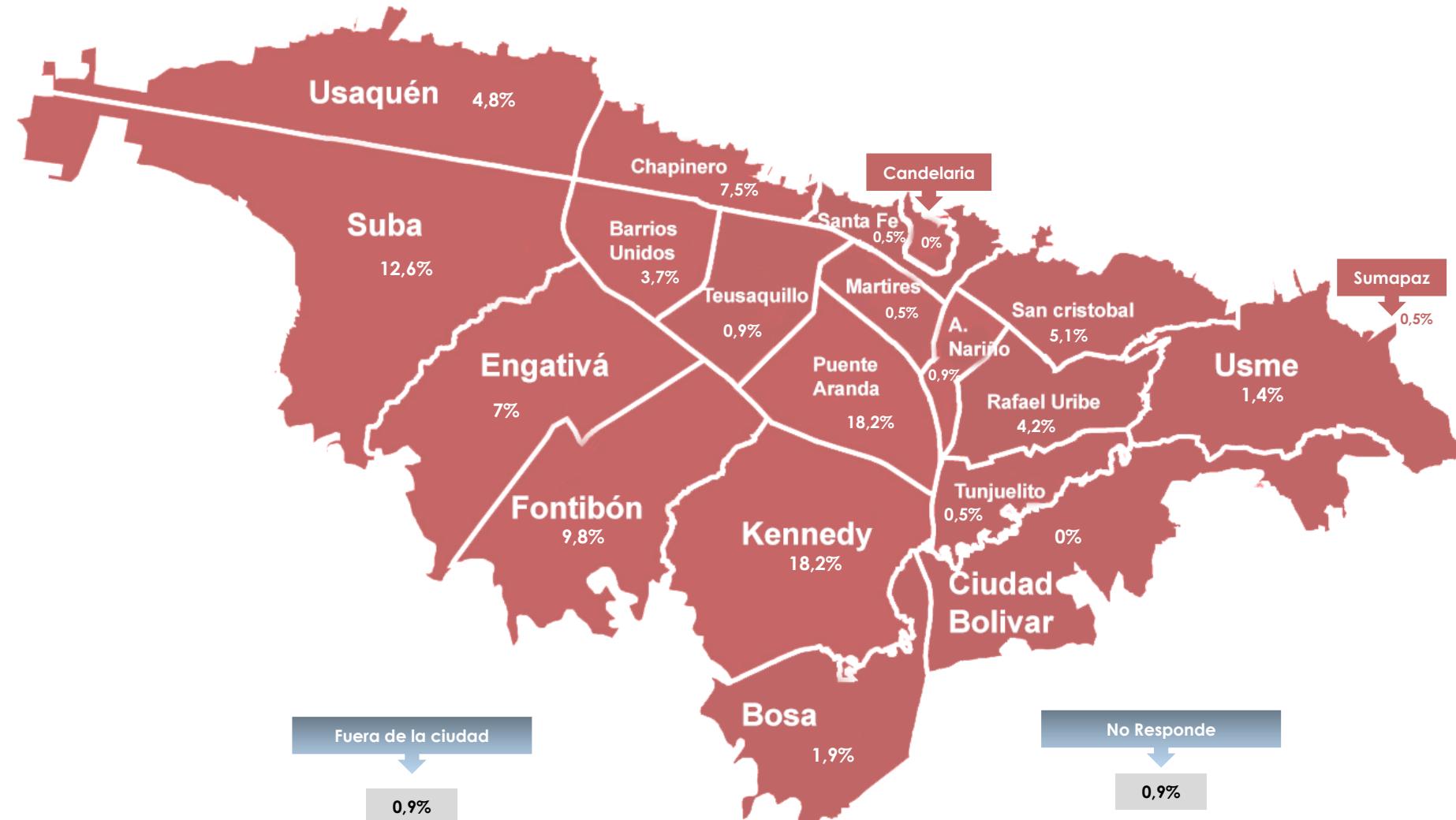
## Nivel educativo



Base: 214 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

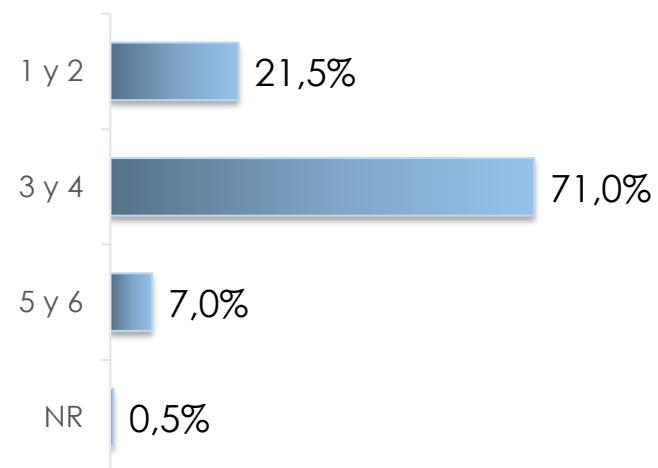
¿En qué localidad vive?



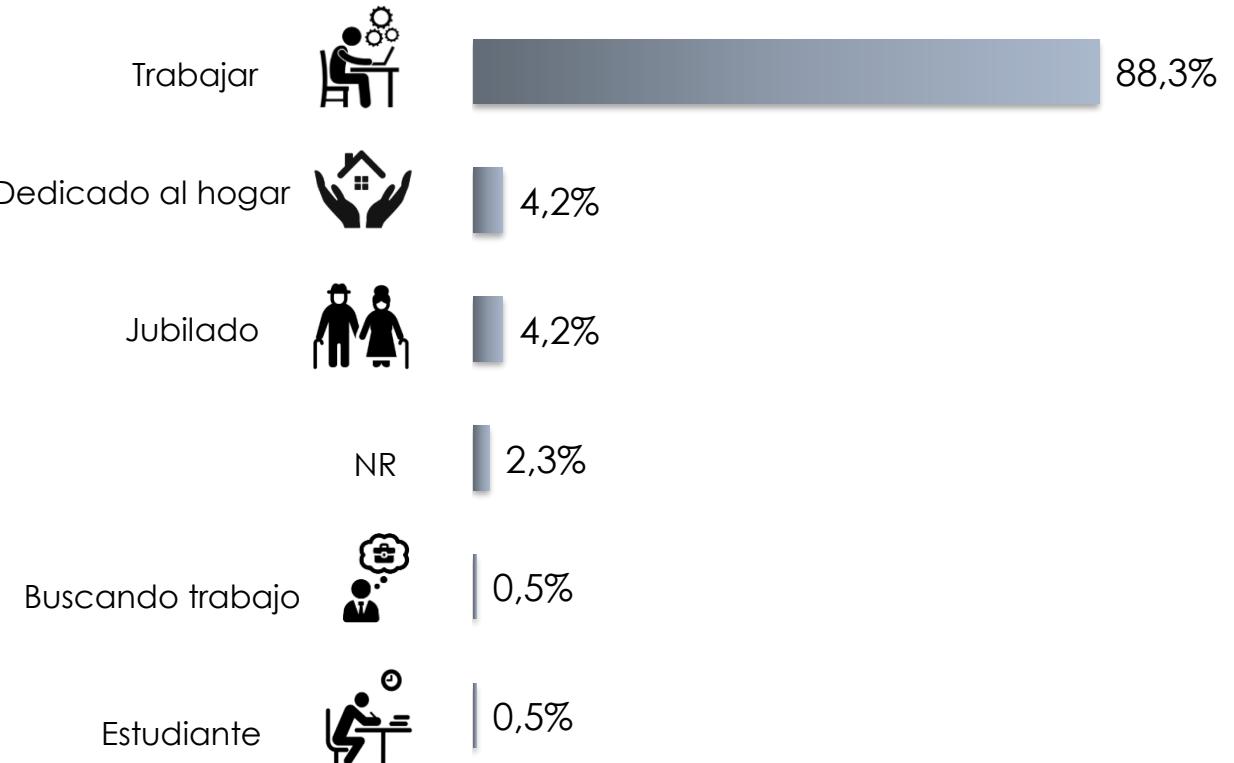
Base: 214 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

## Estrato Socioeconómico



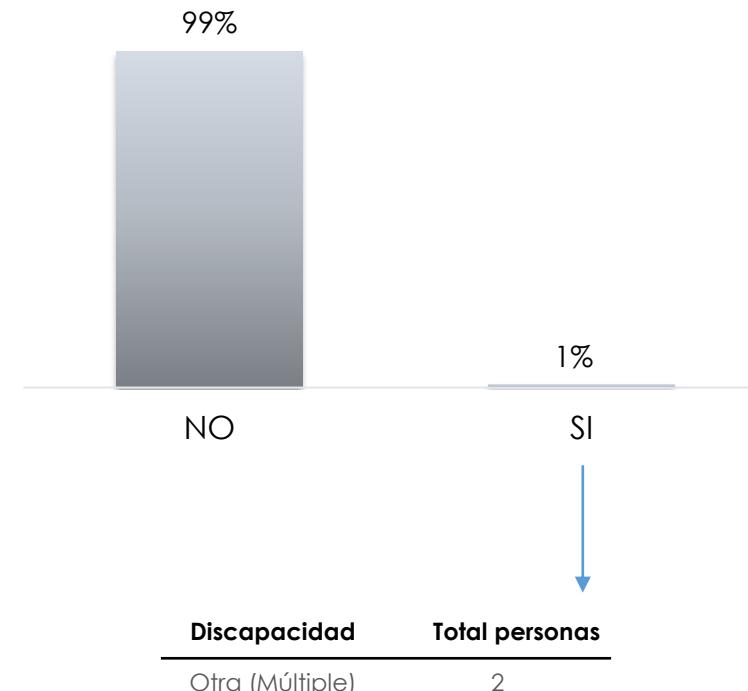
## Ocupación



Base: 214 encuestados

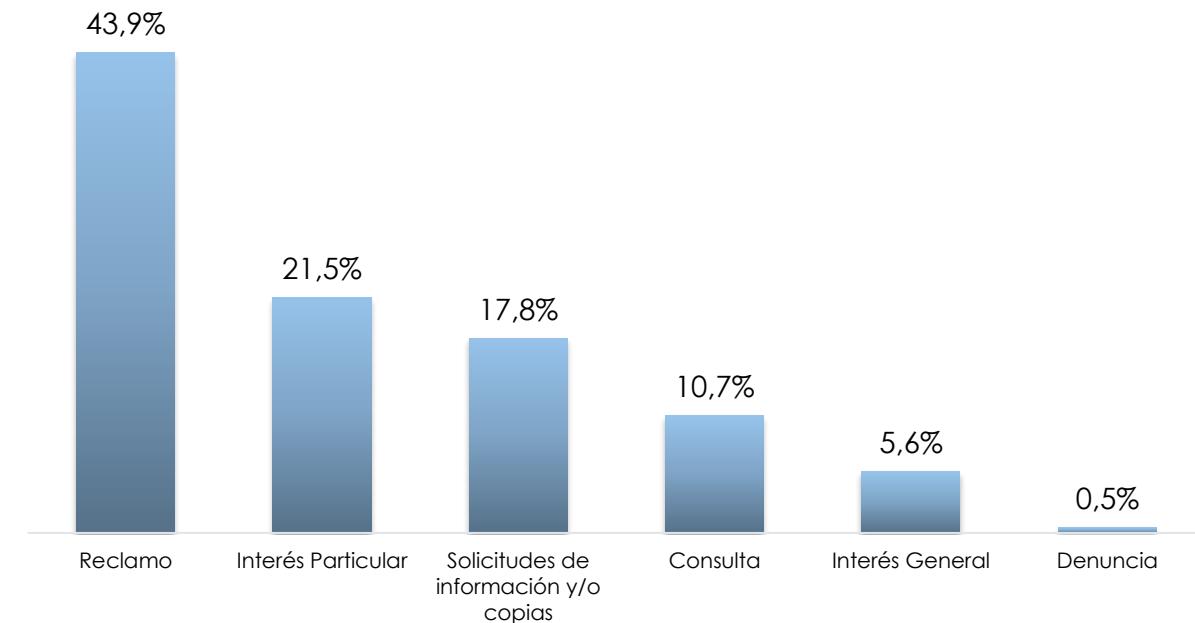
# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 2 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 214 encuestas

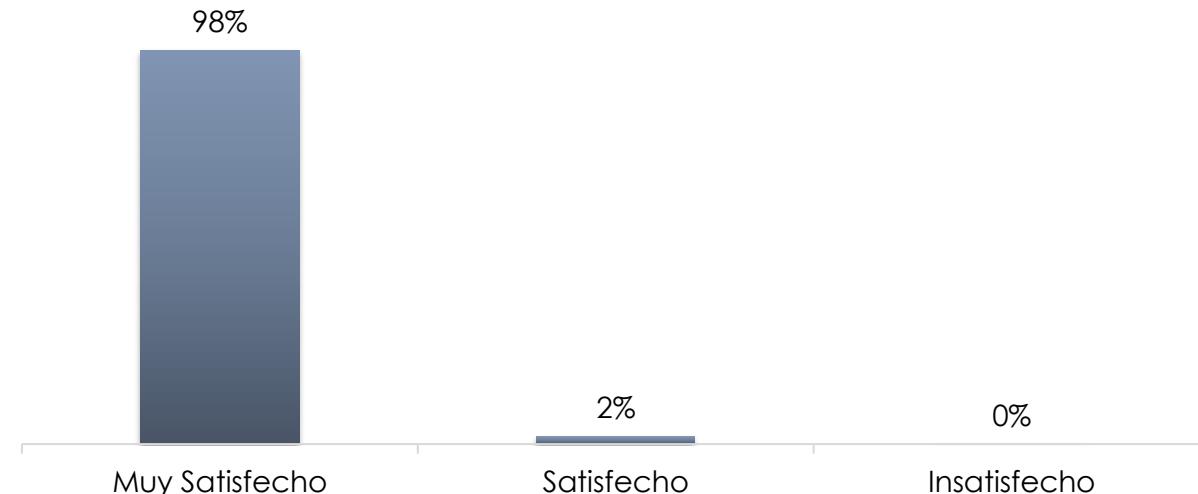
# Instalaciones físicas



# Instalaciones físicas

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

\* Satisfacción General

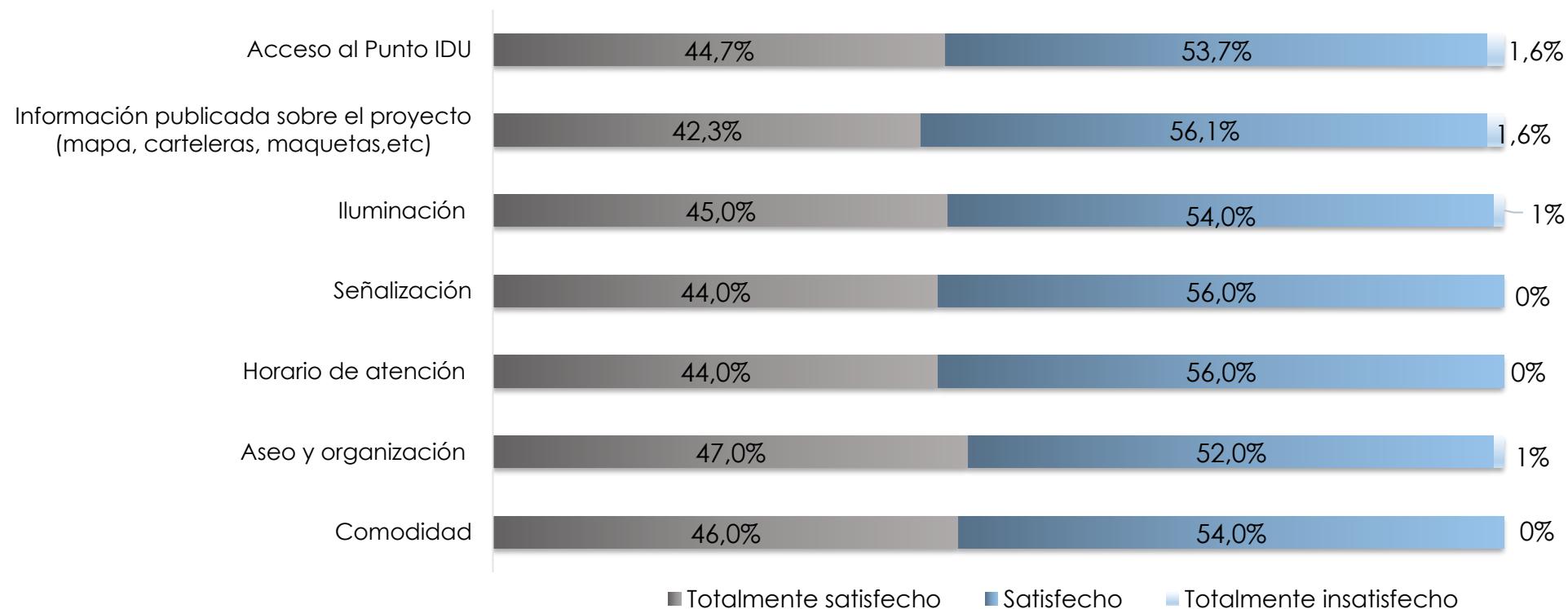


\* Aplica solo para Canal Presencial.

Base: 123 encuestas

# Instalaciones físicas

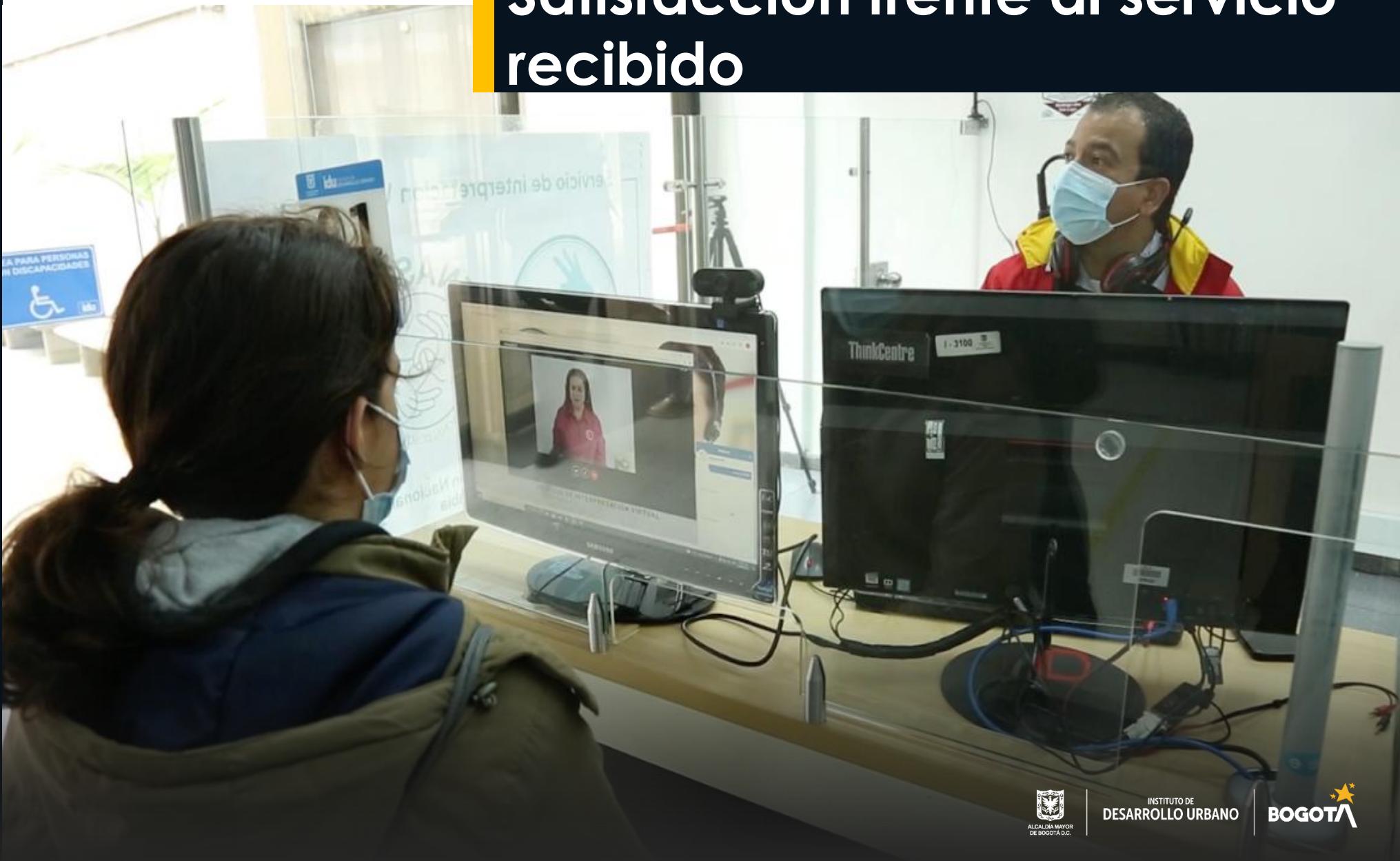
¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto IDU en relación a...?



Base: 123 encuestas

\*Aplica solo para canal Presencial

# Satisfacción frente al servicio recibido



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

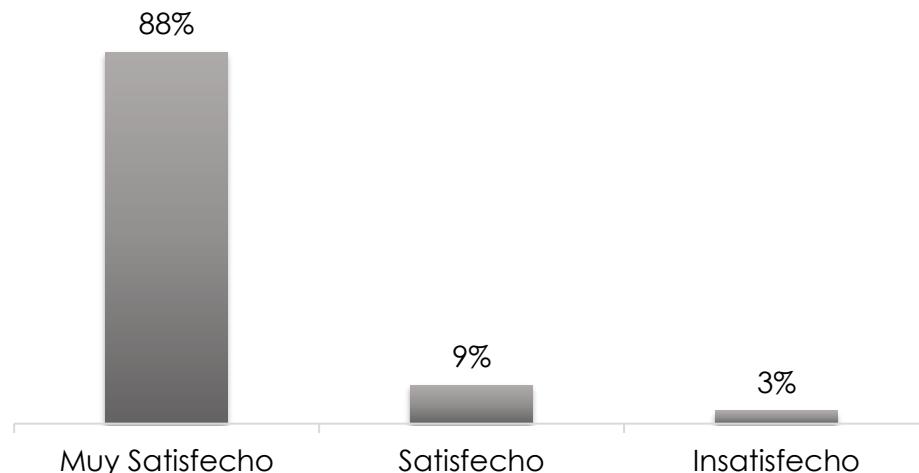


# SATISFACCIÓN FREnte AL SERVICIO RECIBIDO

## A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 214 encuestas

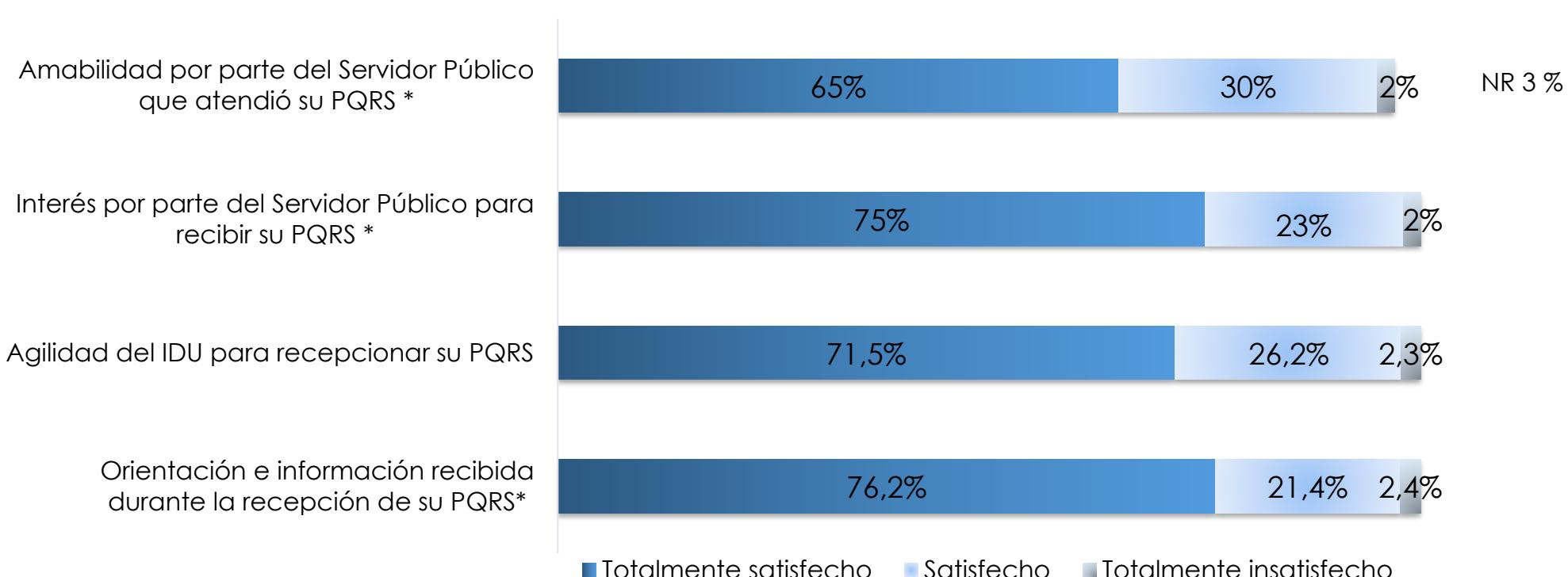
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

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
<b>Total Menciones</b>	<b>15</b>

Base: 26 encuestas – 15 menciones

# SATISFACCIÓN FREnte AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 214 encuestas

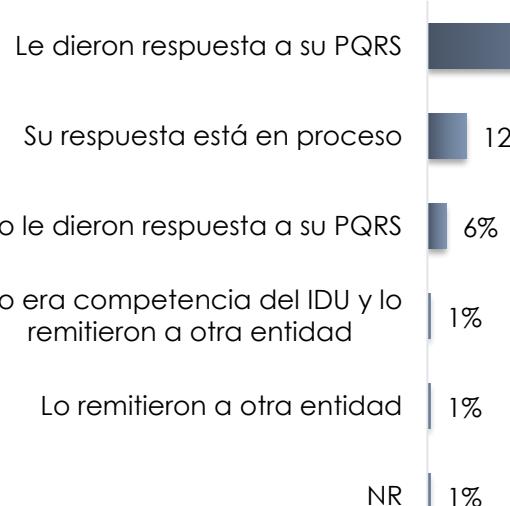
\*No aplica para Canal virtual; Base: 168 encuestas



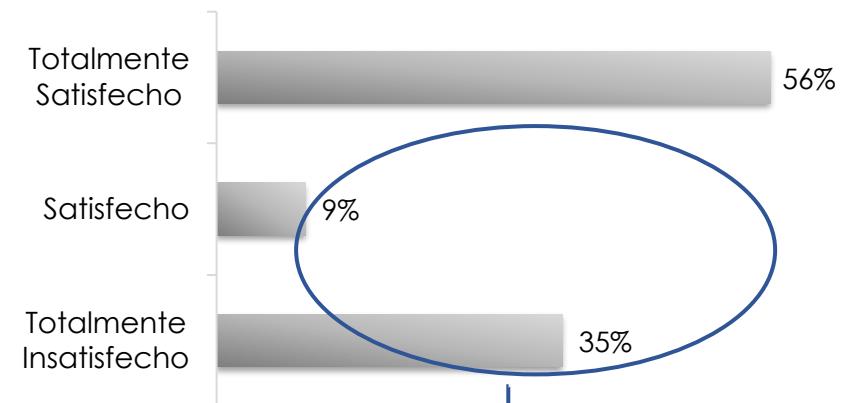
Satisfacción frente a la  
respuesta entregada por la  
entidad

# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



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



¿Por qué una calificación menor a 5?

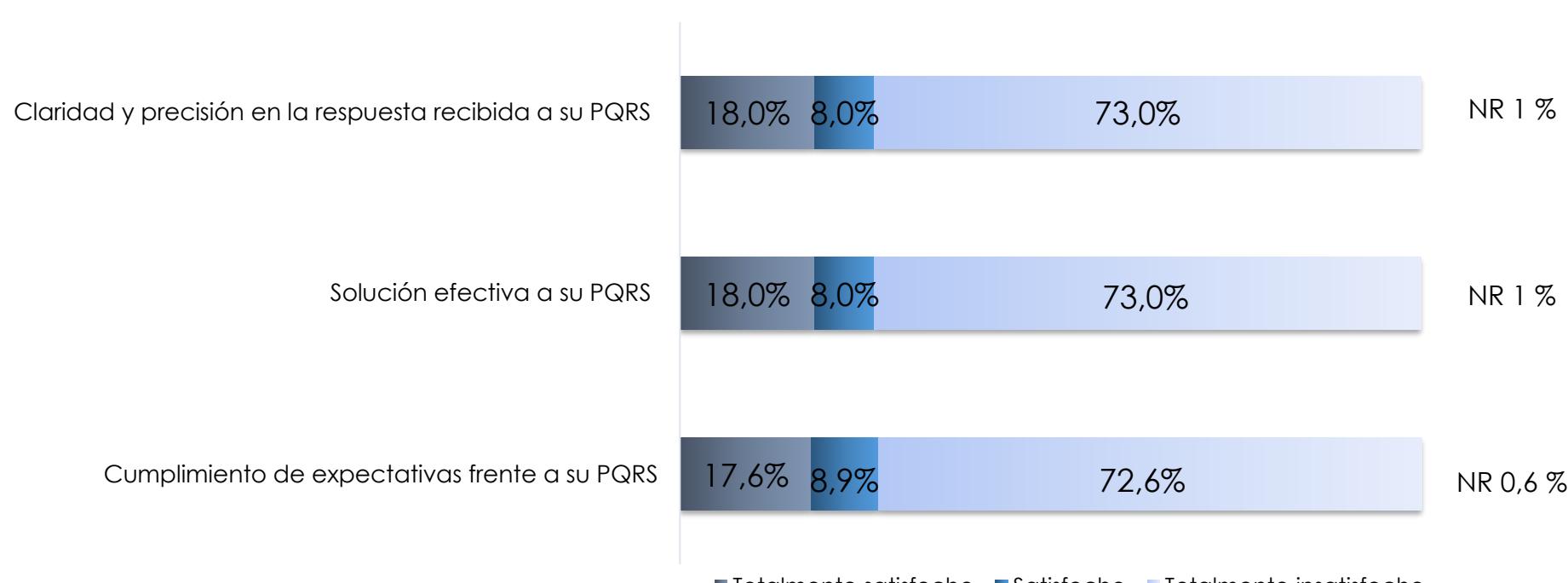
Razón	N-Menciones
No esta conforme con la respuesta	9
No es una respuesta clara	6
No hay respuesta de fondo	4
Tener encuenta a la ciudadanía	4
Daños por las obras	3
No dieron una solución	3
Sigue esperando la respuesta	2
<b>Total Menciones</b>	<b>31</b>

Base: 74 encuestas- 31 menciones

# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

## A nivel particular

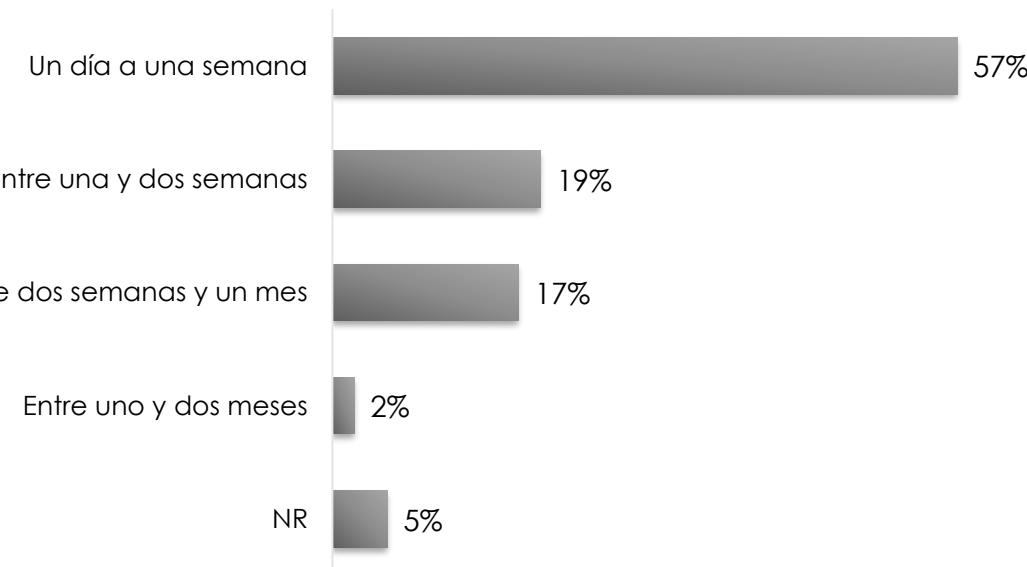
¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



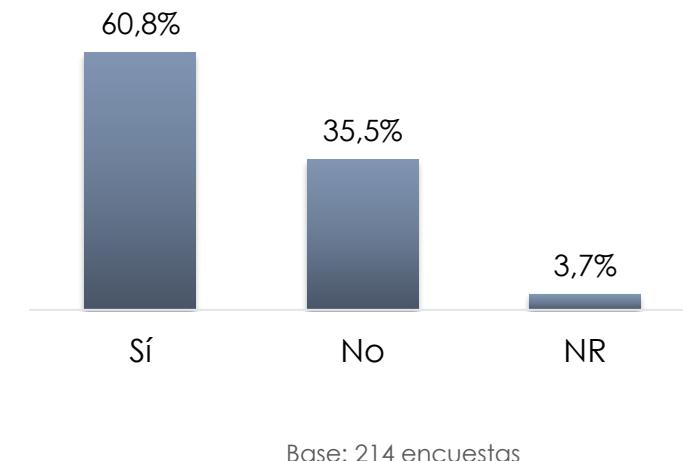
Base: 168 encuestas

# Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

## ¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



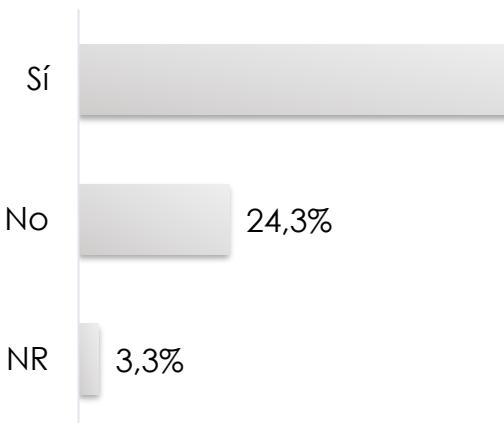
## ¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?





# Satisfacción frente a la información del proyecto

## ¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?

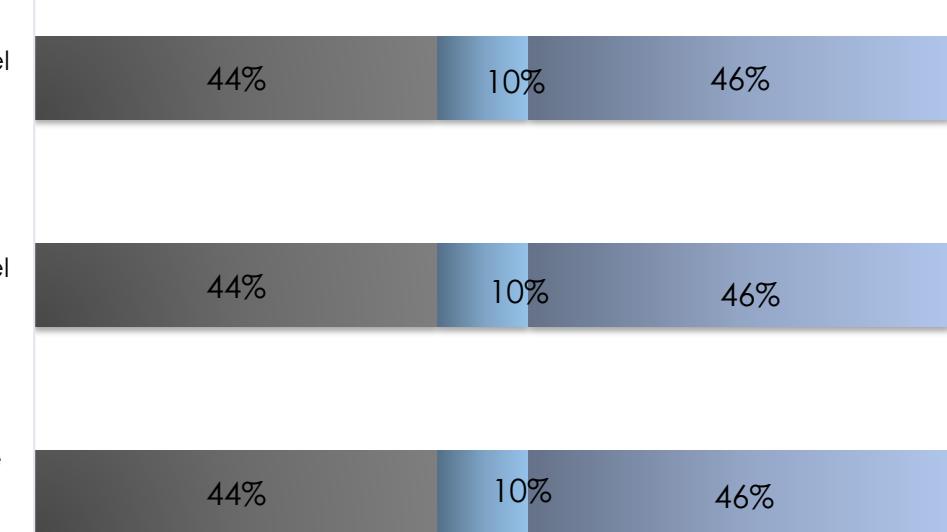


La información brindada sobre el proyecto fue clara

La información suministrada sobre el proyecto fue suficiente

Fue informado sobre los espacios de participación con que cuenta el proyecto

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



Base: 155 encuestas



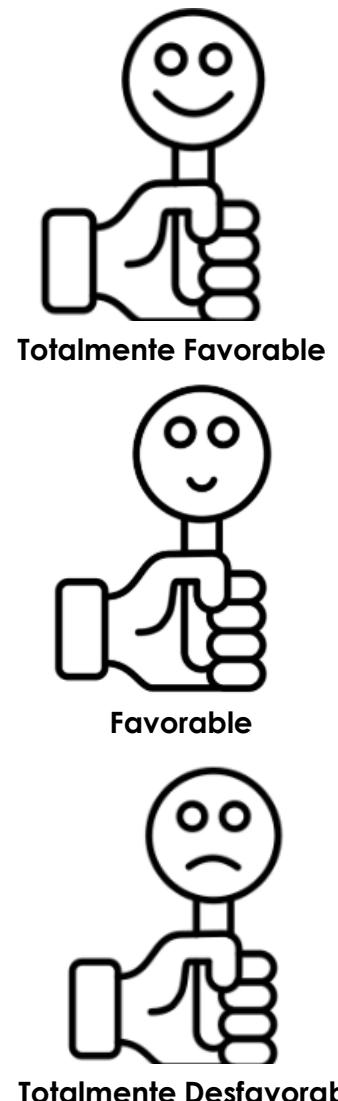
# IMAGEN DEL IDU



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# IMAGEN DEL IDU



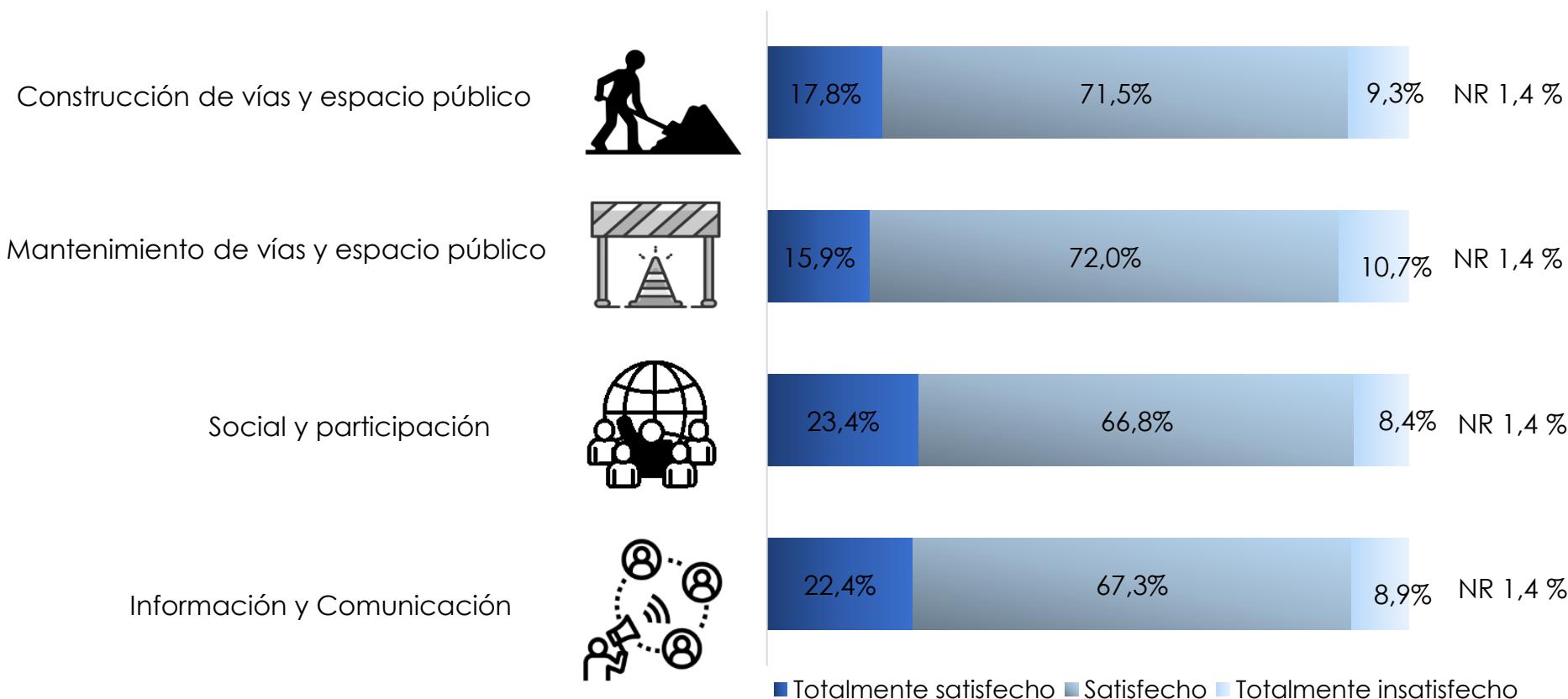
¿Por qué una calificación menor a 5?

Falta intervención 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

# IMAGÉN DEL IDU

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



Base: 214 encuestas

# SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



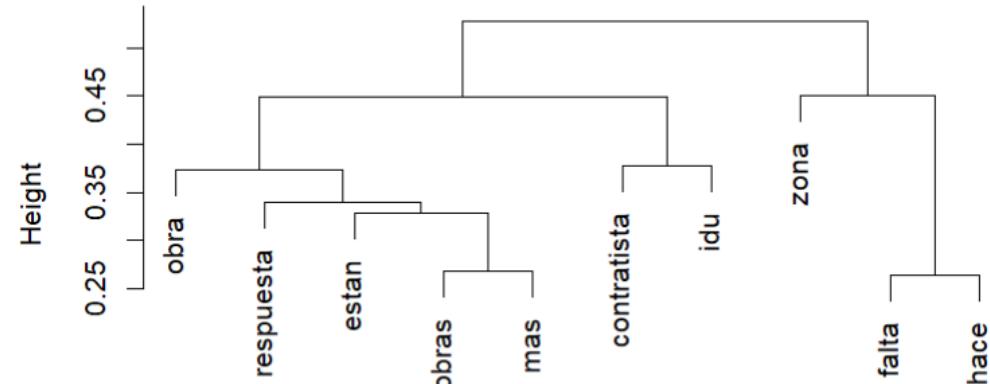
# SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES



Base: 214 encuestas - 158 menciones

## 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:*

- *Faltan respuestas a los requerimientos*
  - *Dar respuesta de los daños de las obras*
  - *Hacer seguimiento a los contratistas de las obras*

# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



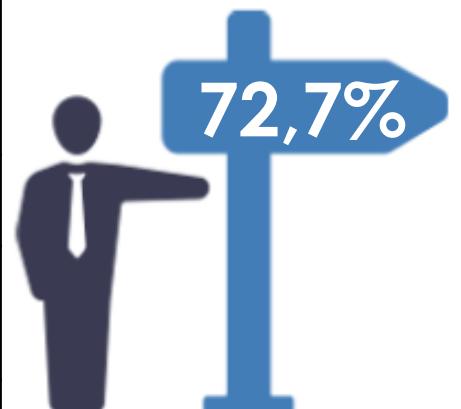
INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares 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



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

