



Instituto de Desarrollo Urbano

Informe de satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo de los trámites asociados a valorización

Cuarto Trimestre 2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA
Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo de trámites asociados a valorización.
Población Objetivo: 127751 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) del año 2025.
Tipo de muestreo: Muestreo no probabilístico por tasa de respuesta de ciudadanos que realizaron trámites de valorización por los canales: chat virtual, telefónico y presencial.
Tamaño de muestra: 886 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 497 Chat virtual IDU, 335 Calle 22 y 54 Cades y SuperCades.
Tipo de encuesta: Encuesta autodiligenciable chat virtual y presencial en Punto de atención Calle 22, Cades y SuperCades.
Período de recolección: noviembre, diciembre del 2025 y enero del 2026.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

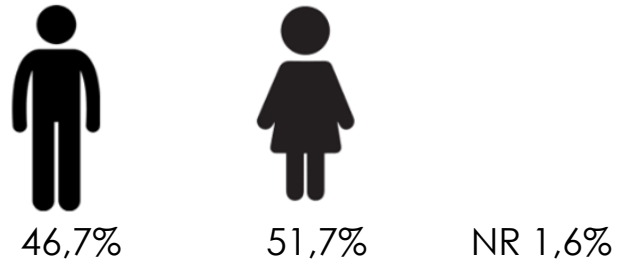


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

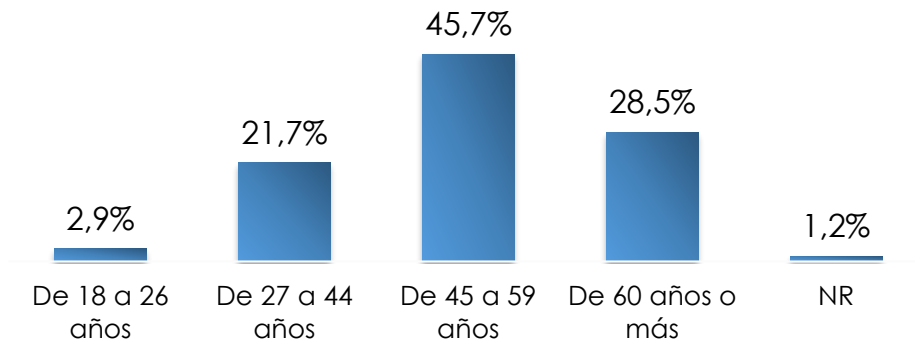
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

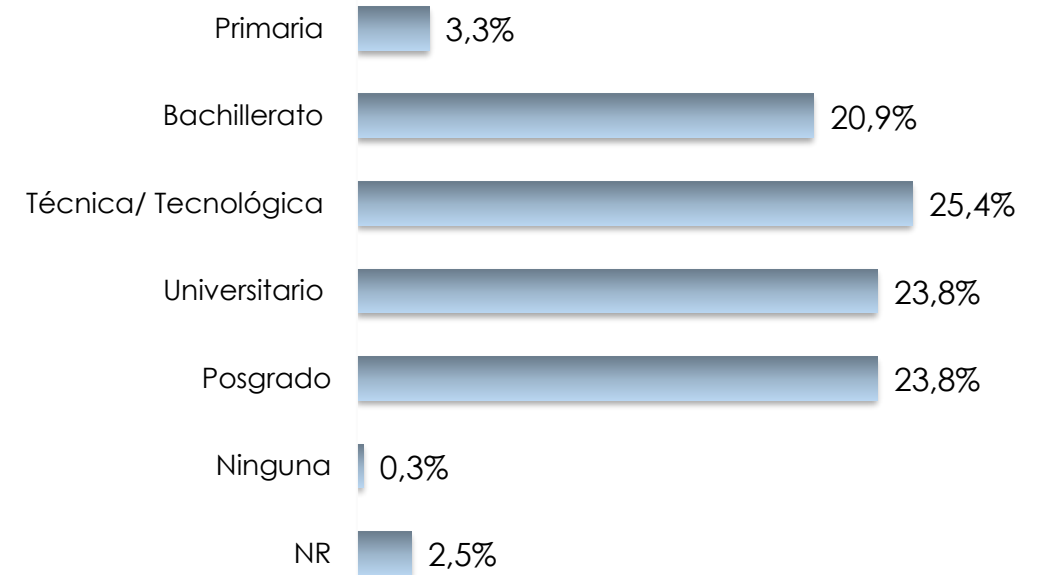
Sexo



Edad



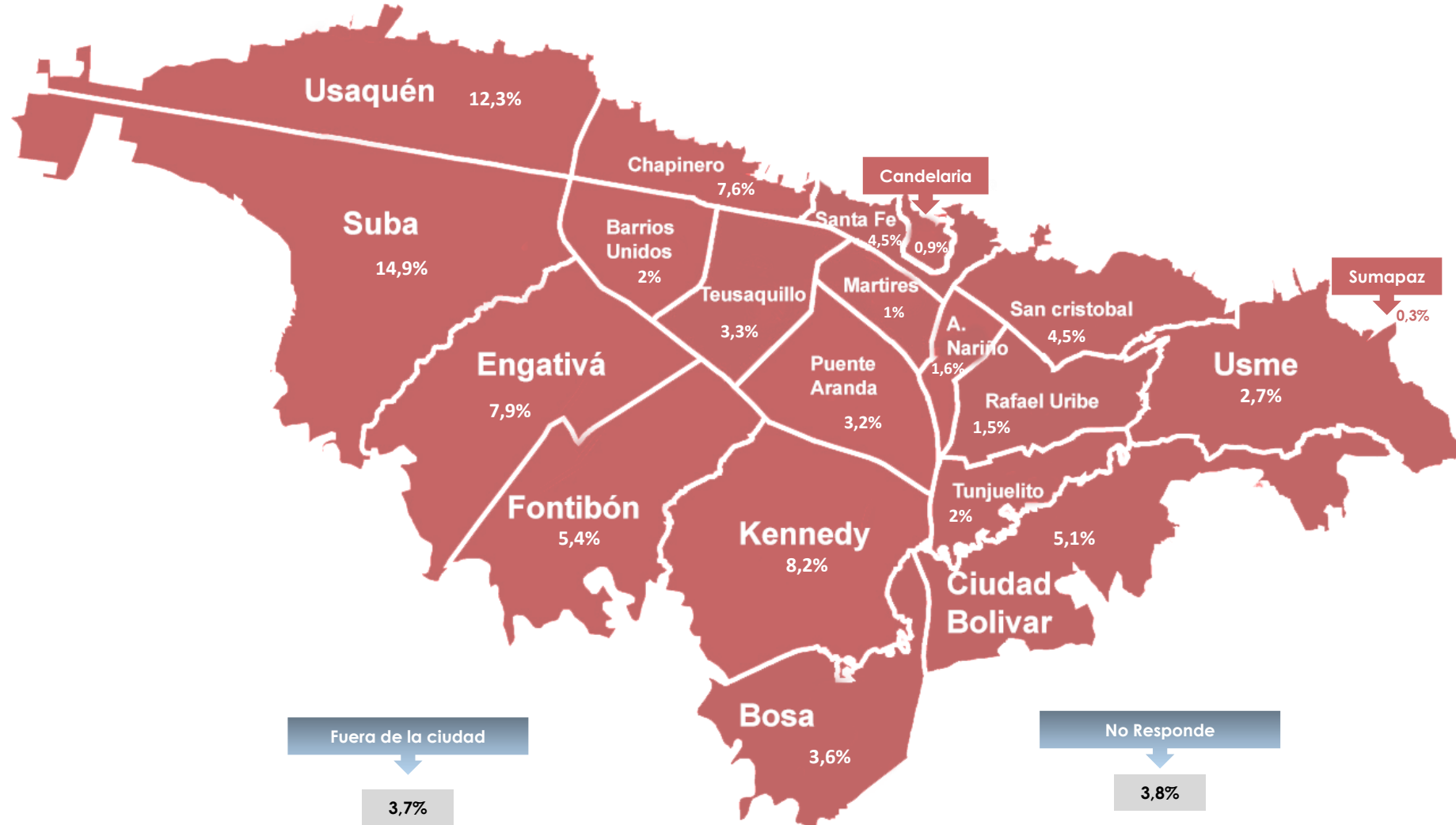
Nivel educativo



Base: 886 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

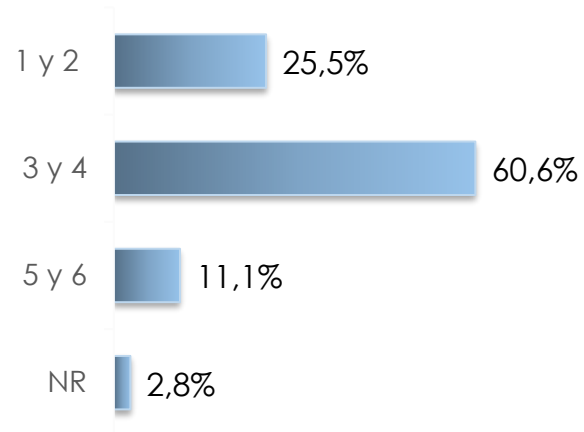
¿En qué localidad vive?



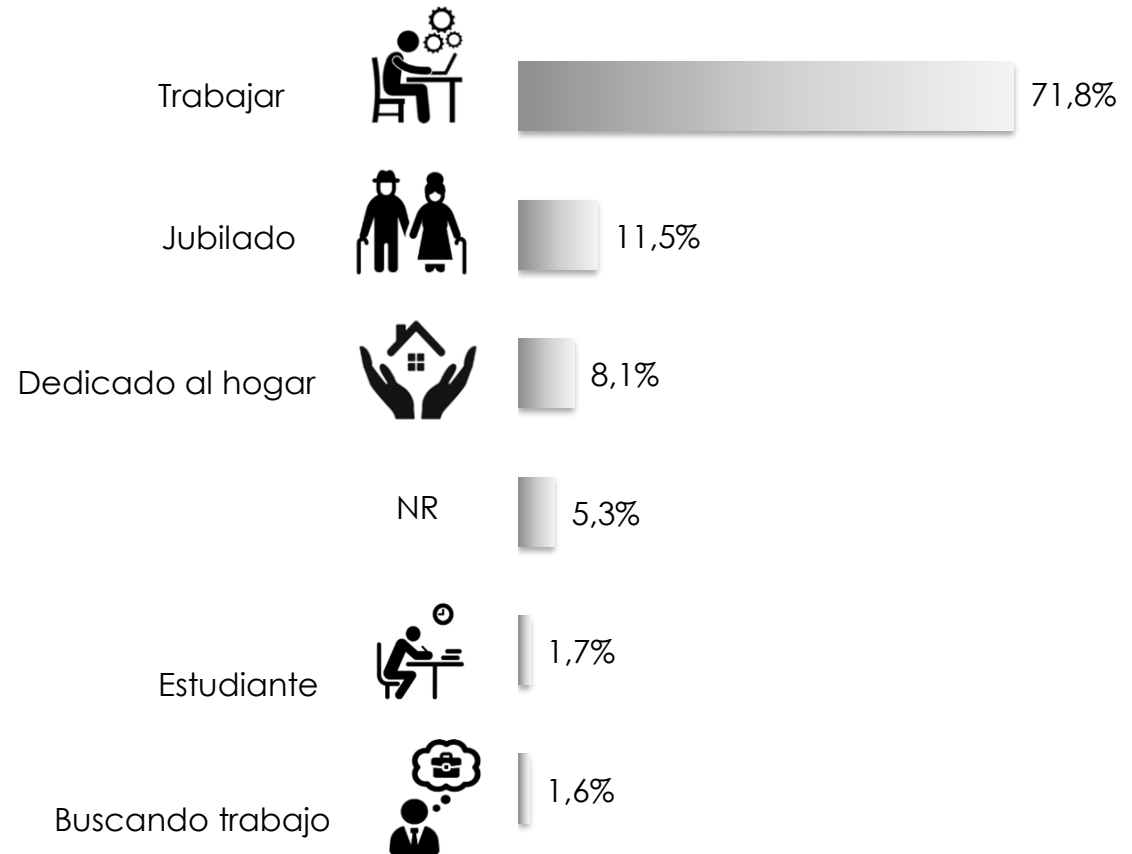
Base: 886 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



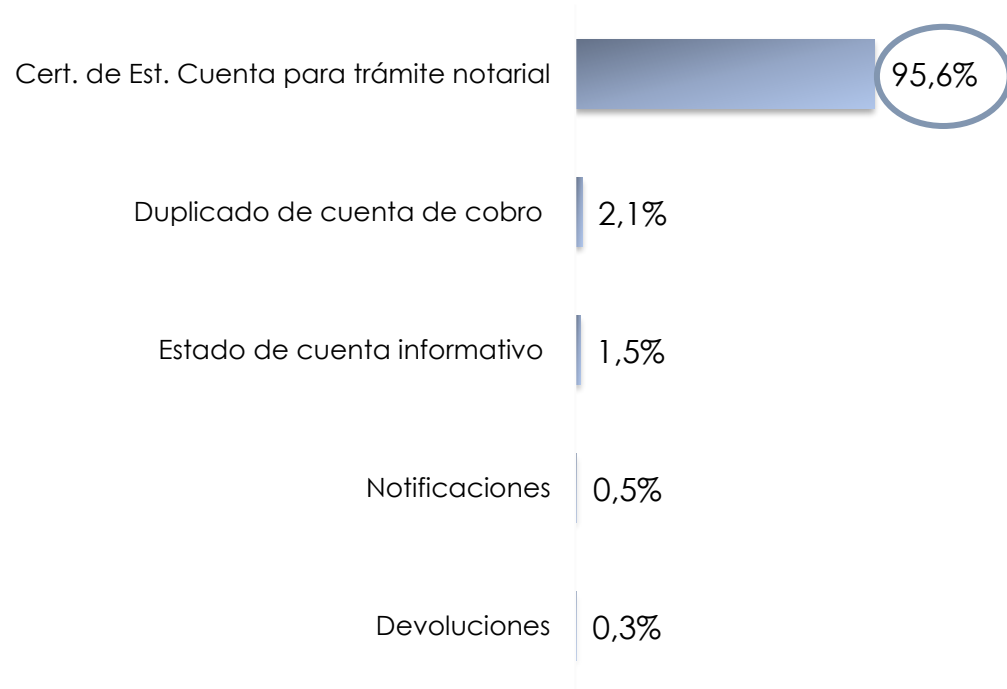
Ocupación



Base: 886 encuestados

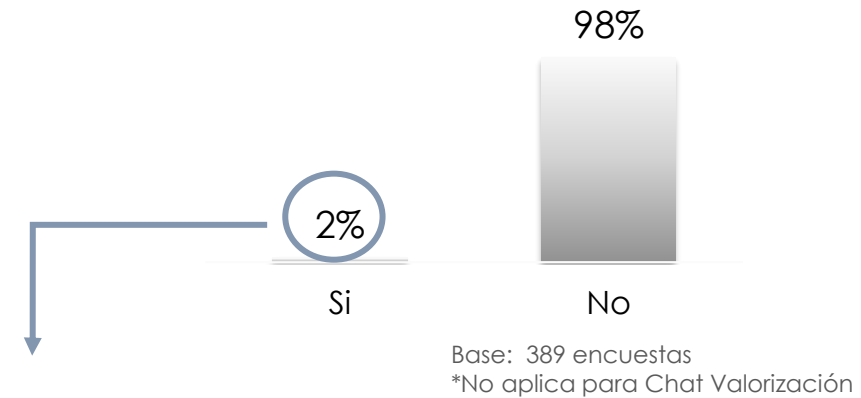
MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Qué trámite adelantó?*

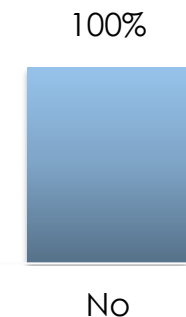


Base: 389 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

¿Sabía que podía solicitar el Certificado de Estado de Cuenta de manera virtual?



¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 8 encuestas

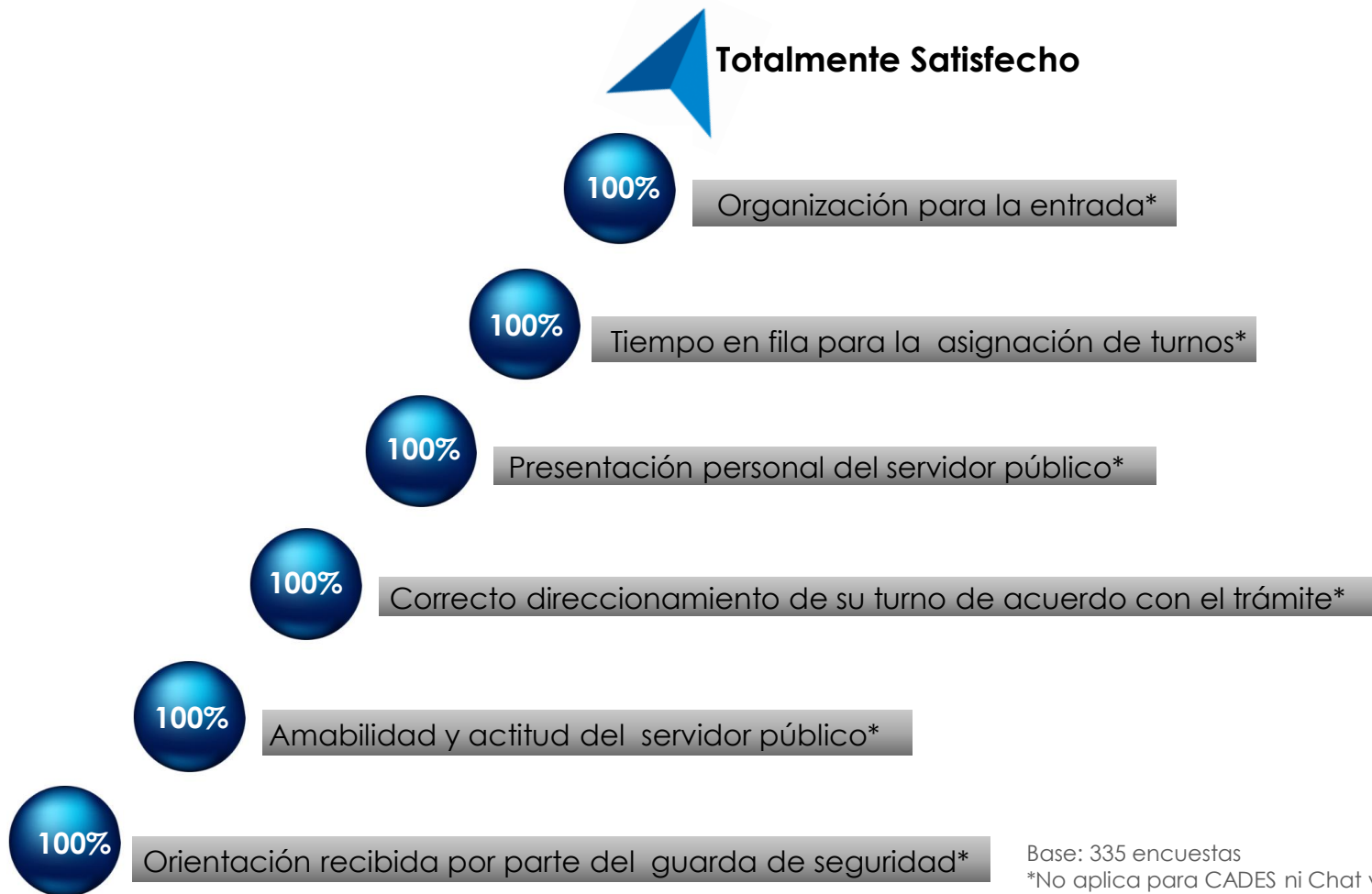
Accesibilidad y asignación de turnos

Accesibilidad y asignación de turnos

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asignación de turnos?



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



Servicio recibido por el servidor público

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Servicio recibido por el servidor público

A nivel general
¿Qué tan satisfecho se siente con la atención
brindada por parte del servidor público?

89%
Totalmente Satisfecho



Base: 886 encuestas

Totalmente Satisfecho*



Presentación personal del servidor público*



Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento*



Interés del servidor público*



Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados*



Amabilidad del servidor público que atendió su solicitud **



Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor**

* Base: 389 encuestas - *No aplica para Chat Valorización

** Base: 886

Percepción frente al trámite

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

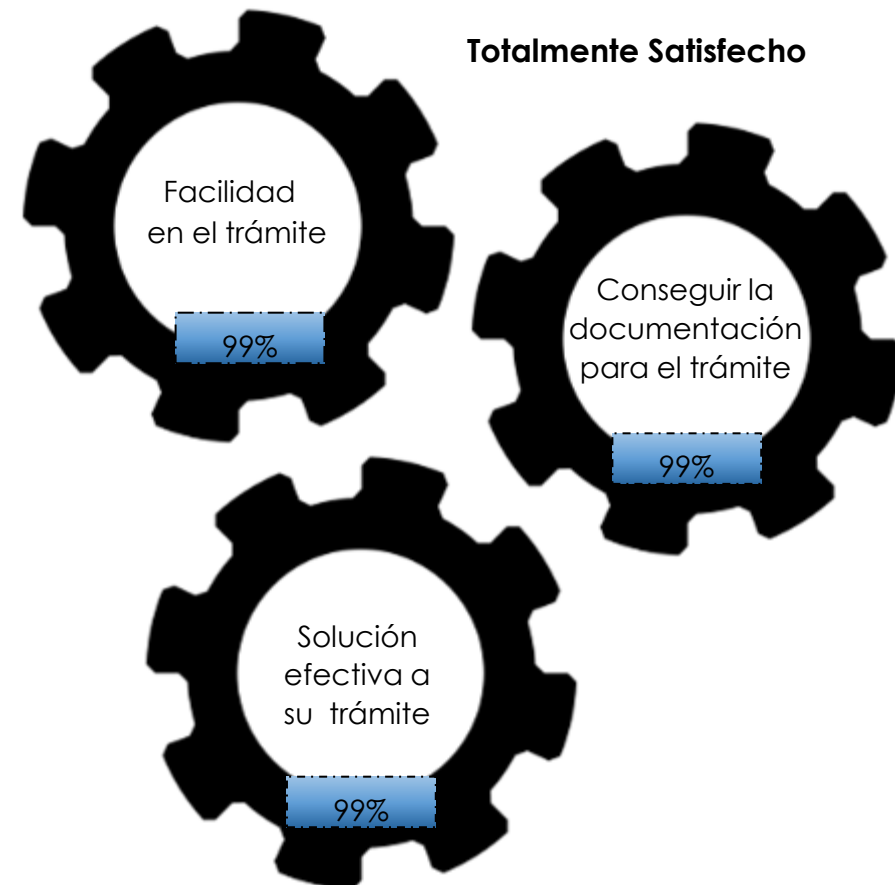
BOGOTÁ

Percepción frente al trámite

A nivel general
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite realizado?



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



Base: 389 encuestas
No aplica para Chat Valorización

Instalaciones físicas

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



Instalaciones físicas

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

100%
Totalmente Satisfecho



Base: 335
* Solo aplica para calle 22

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



Base: 335
* Solo aplica para calle 22

COMUNICACIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

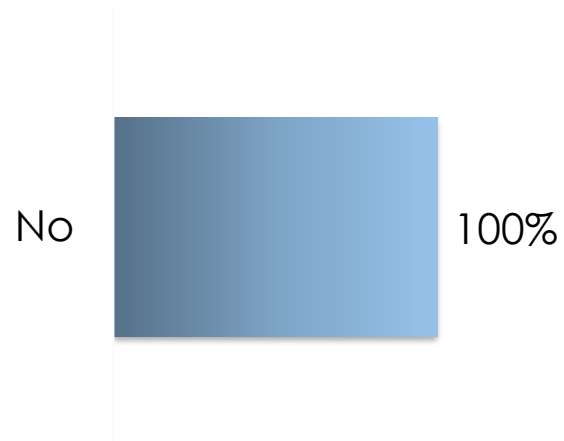


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

COMUNICACIÓN

¿Recibió información de su trámite por algún canal de comunicación?



Base: 389 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

IMAGEN DEL IDU

IMAGEN DEL IDU



96,9%



2,6%



0,5%

¿Por qué una calificación menor a 5?

Cumplir con lo pactado
Muchas obras al tiempo
Demora en las obras
Falta mantenimiento de la malla vial

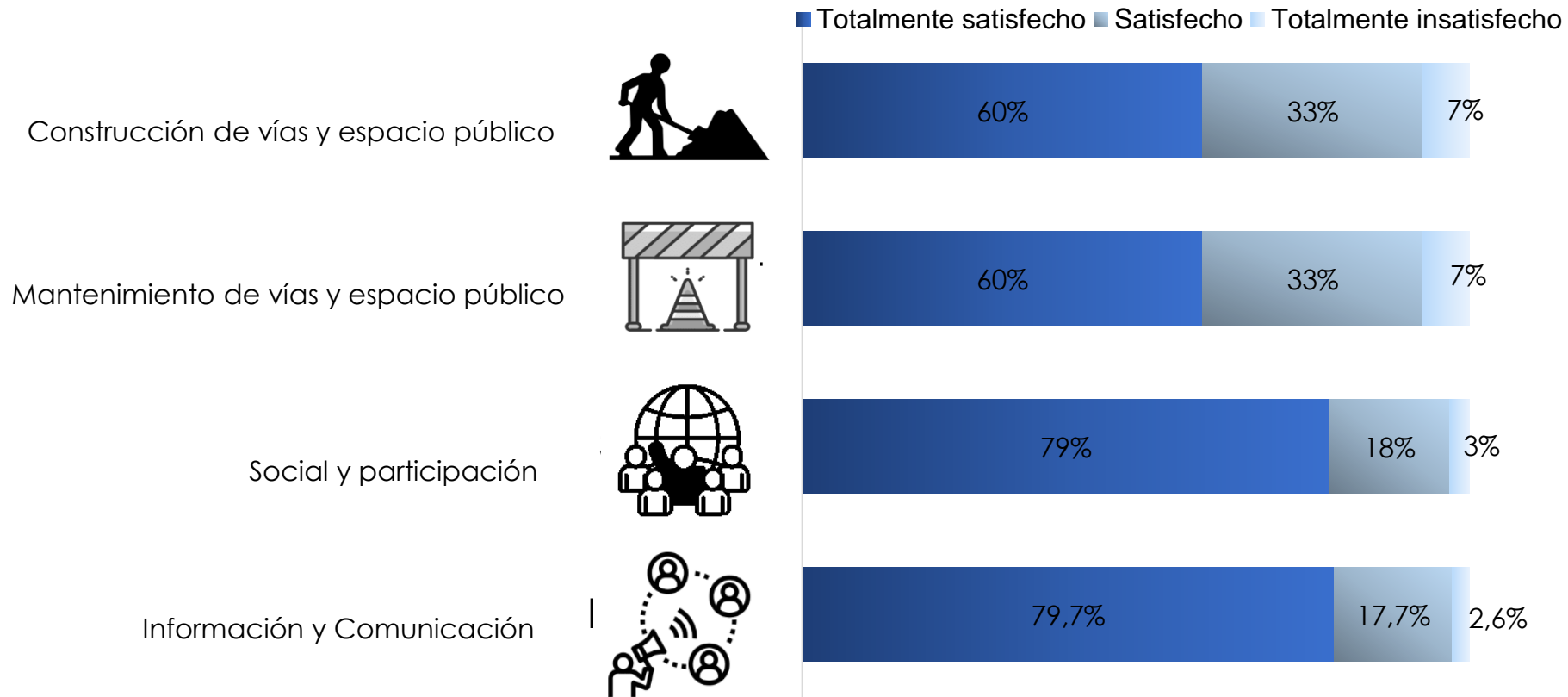
Base: 12 encuestas - 12 menciones

Base: 389 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 389 encuestas
No aplica para Chat Valorización

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

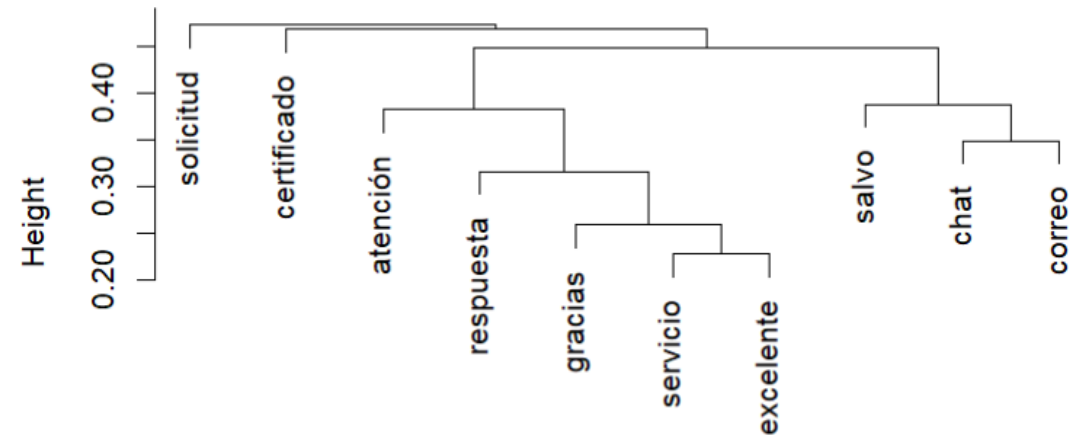


SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



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:

- Gracias excelente servicio
- Generación de paz y salvo por chat y correo
- Mejorar las respuestas por correo

Base: 886 encuestas - 123 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador de satisfacción general resulta de promediar la calificación totalmente satisfecho en cada uno de los aspectos a medir.

Aspectos a medir	Ciudadanos que evaluaron el servicio	Ciudadanos que respondieron Totalmente Satisfecho	Ciudadanos que respondieron Totalmente Satisfecho	Puntaje
Módulo de accesibilidad y asignación de turnos	832	748	89,9 %	100 %
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	886	792	89,4 %	96,6 %
Módulo de percepción frente al trámite	389	389	100 %	99,1 %
Módulo de Instalaciones físicas	335	335	100 %	100 %
* Módulo de comunicaciones	0	0	NA	NA
* Módulo de imagen	389	377	96,9 %	69,7 %
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			94.8%	99,0%
Indicador de satisfacción:			96.9%	



*No se tiene en cuenta para el cálculo del indicador general



Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

