



## 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



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



Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

## Sexo

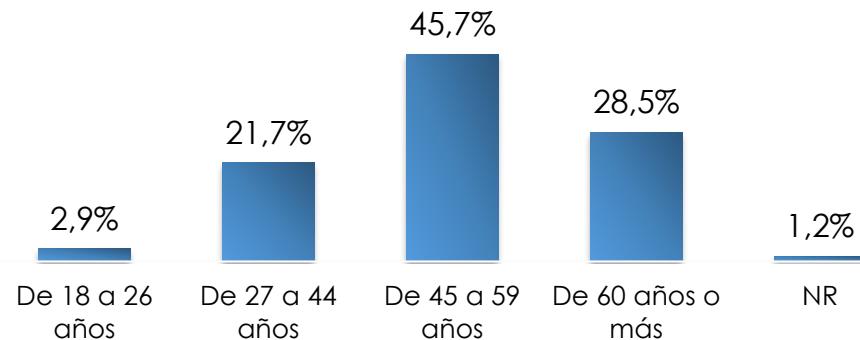


46,7%

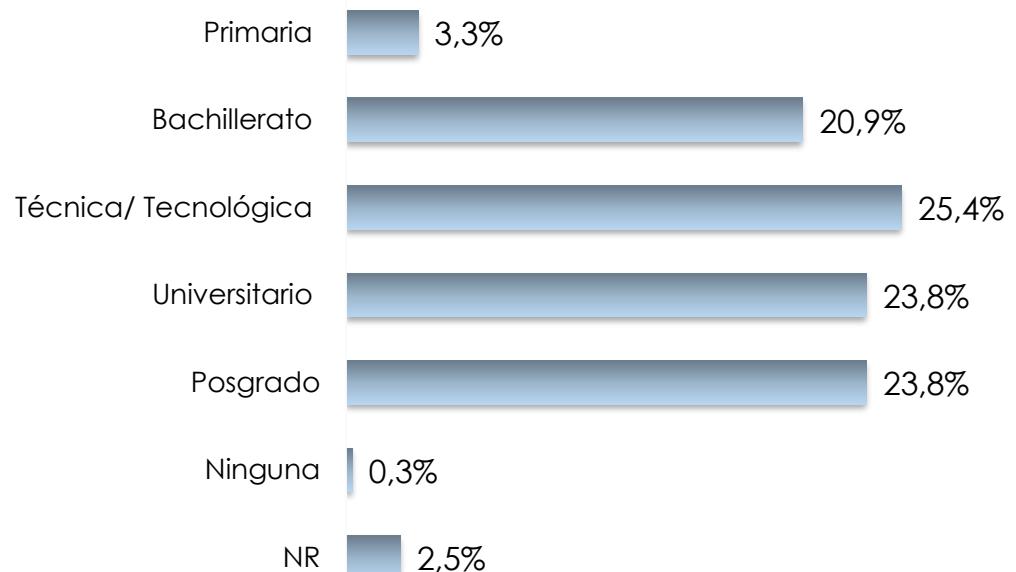
51,7%

NR 1,6%

## Edad



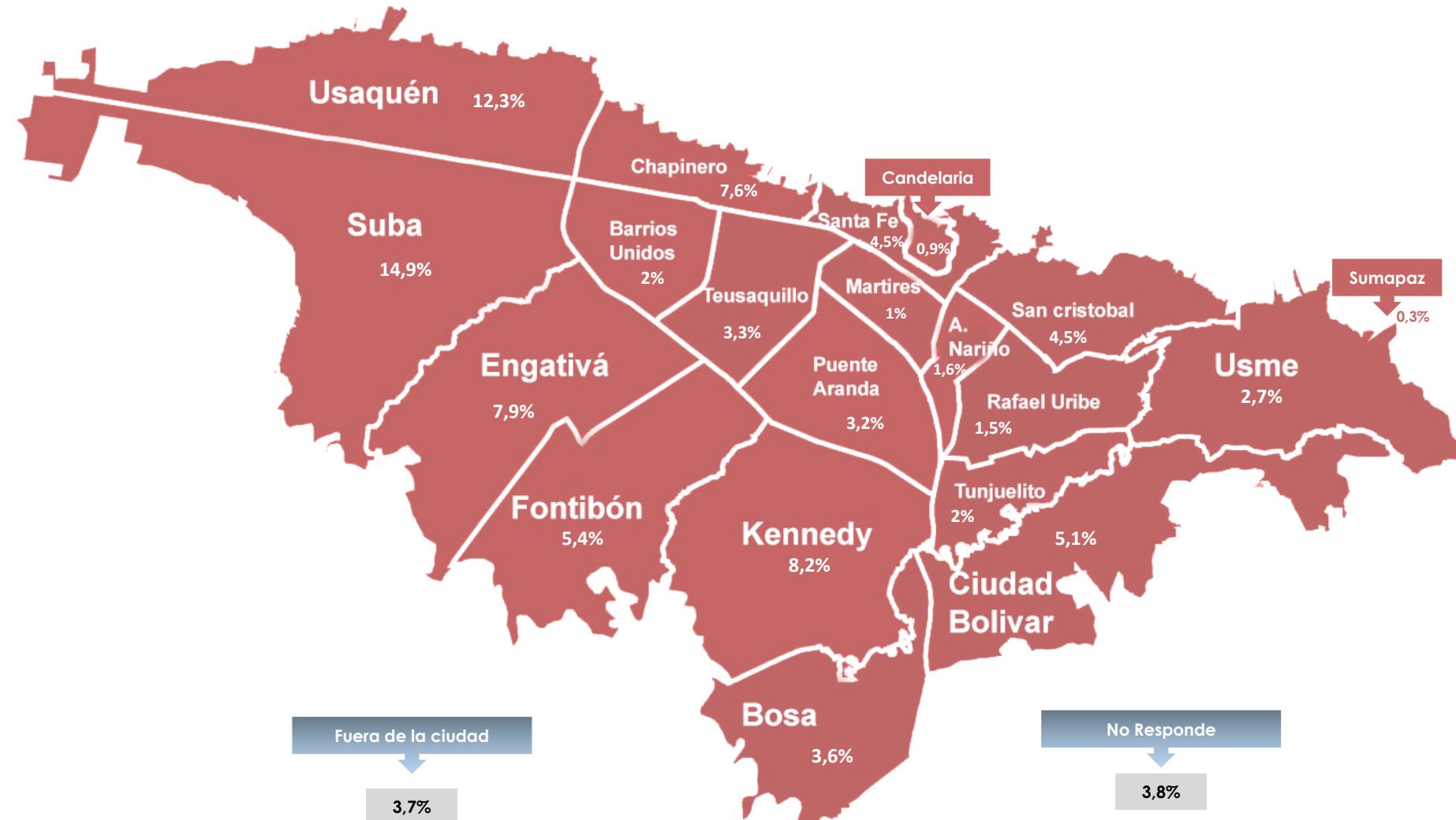
## Nivel educativo



Base: 886 encuestadas

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

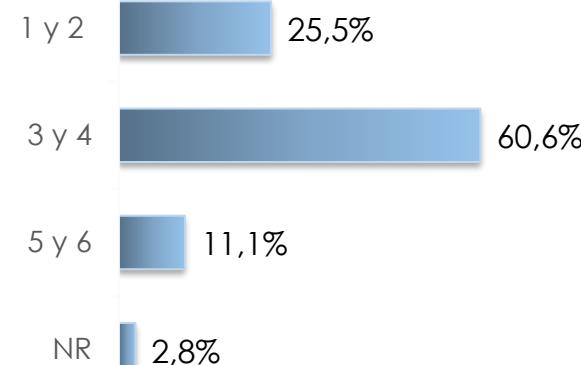
¿En qué localidad vive?



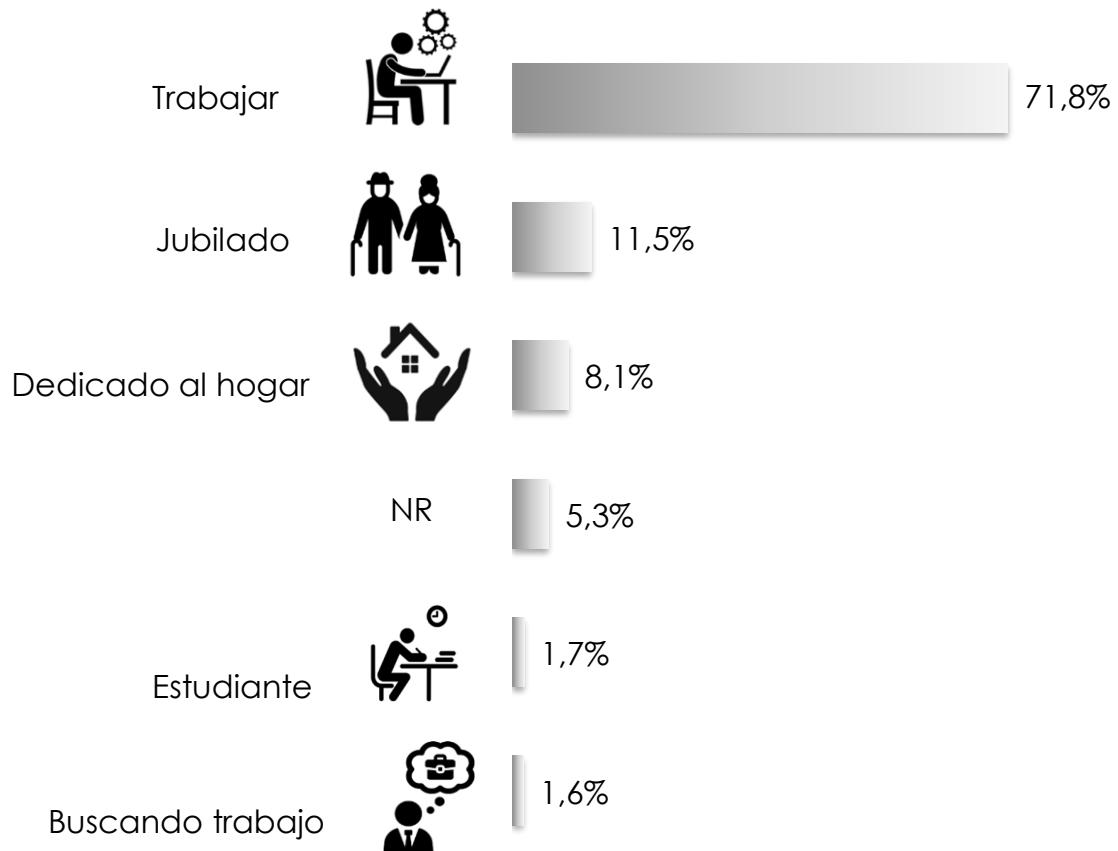
Base: 886 encuestadas

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

## Estrato Socioeconómico



## Ocupación



Base: 886 encuestados

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

## ¿Qué trámite adelantó?\*

Cert. de Est. Cuenta para trámite notarial



Duplicado de cuenta de cobro

2,1%

Estado de cuenta informativo

1,5%

Notificaciones

0,5%

Devoluciones

0,3%

Base: 389 encuestas

\*No aplica para Chat Valorización

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

98%

2%

No

Base: 389 encuestas  
\*No aplica para Chat Valorización

## ¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?

100%



Base: 8 encuestas

# Accesibilidad y asignación de turnos



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# Accesibilidad y asignación de turnos

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



Base: 832 encuestas  
\*No aplica para CADES

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



# Servicio recibido por el servidor público



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\*

100%

Presentación personal del servidor público\*

100%

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

100%

Interés del servidor público\*

100%

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

90%

Amabilidad del servidor público que atendió su solicitud \*\*

90%

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

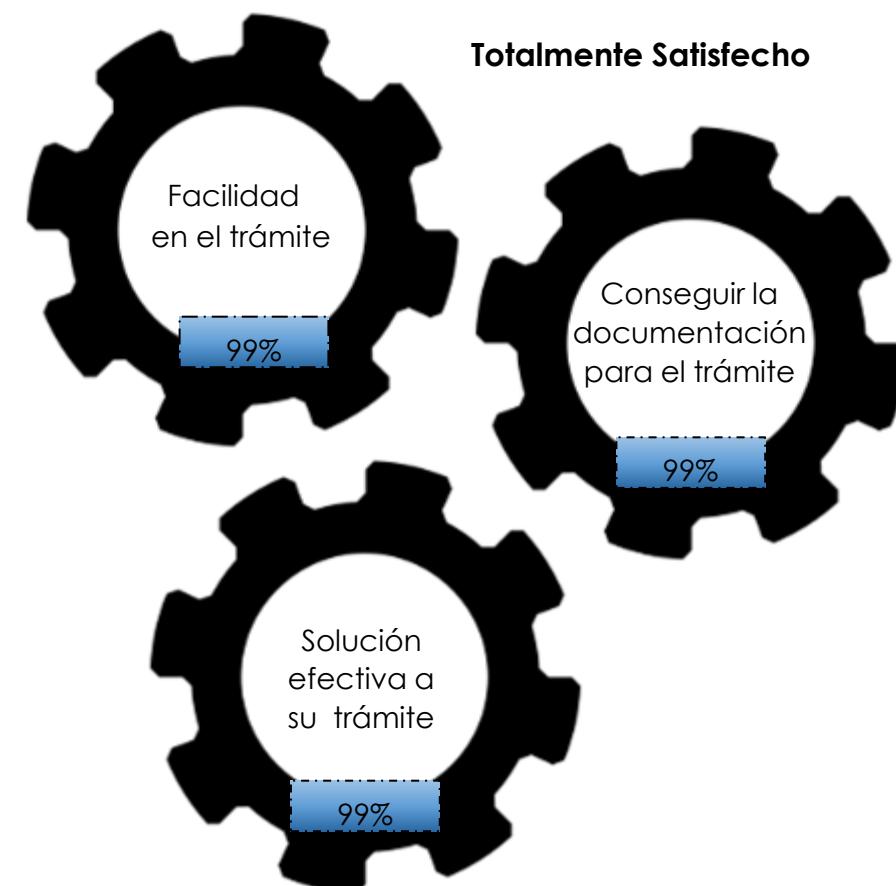


# Percepción frente al trámite

**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



# Instalaciones físicas

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



Base: 335  
\* Solo aplica para calle 22

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

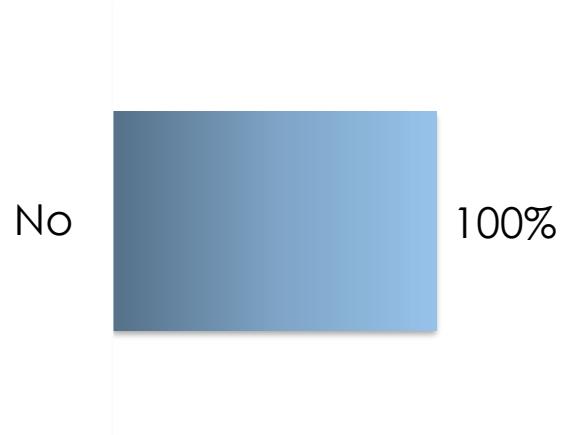


Base: 335  
\* Solo aplica para calle 22

# COMUNICACIÓN



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



Base: 389 encuestas  
\*No aplica para Chat Valorización



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# IMAGEN DEL IDU



Totalmente Favorable



Favorable



Totalmente Desfavorable



Base: 389 encuestas

\*No aplica para Chat Valorización

¿Por qué una calificación menor a 5?

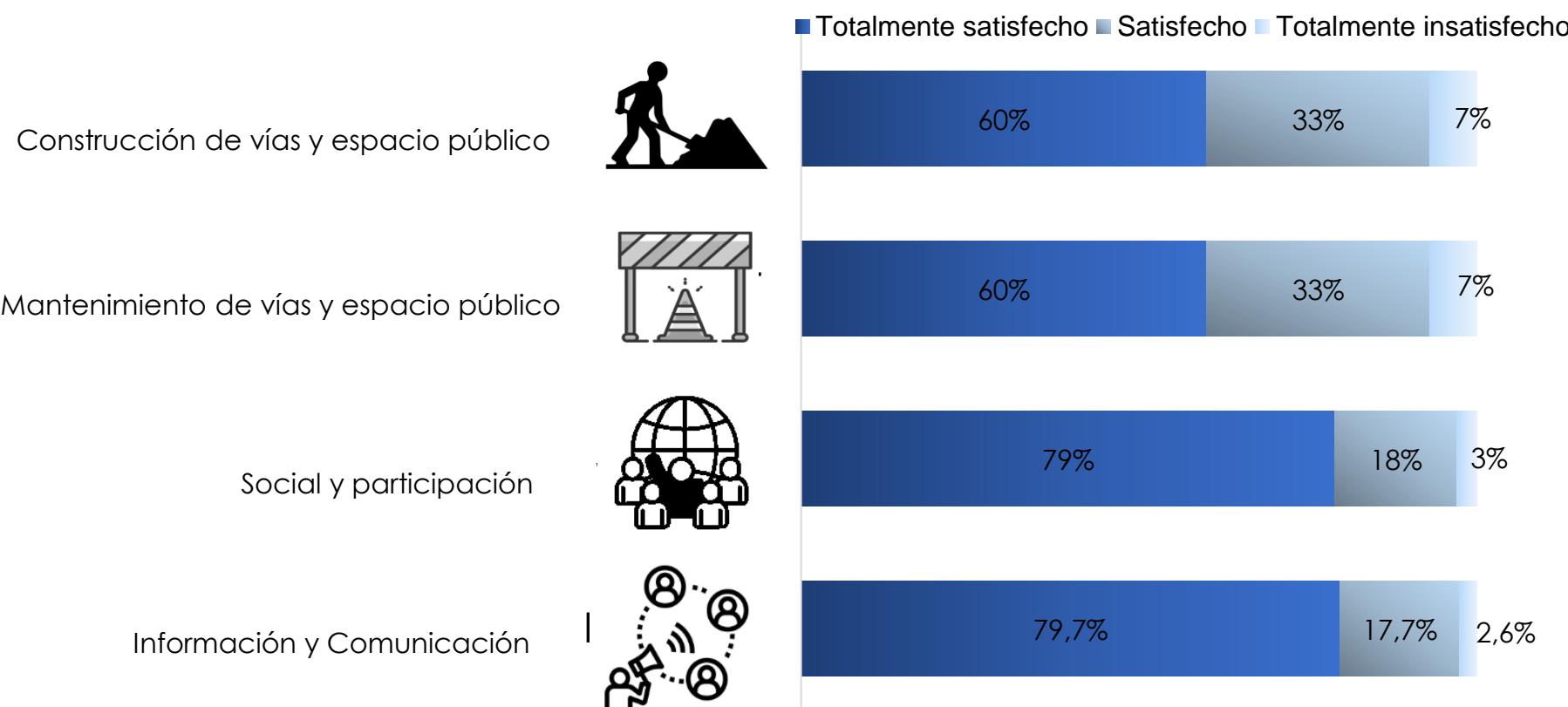
Cumplir con lo pactado  
Muchas obras al tiempo

Demora en las obras  
Falta mantenimiento de la malla vial

Base: 12 encuestas - 12 menciones

# 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



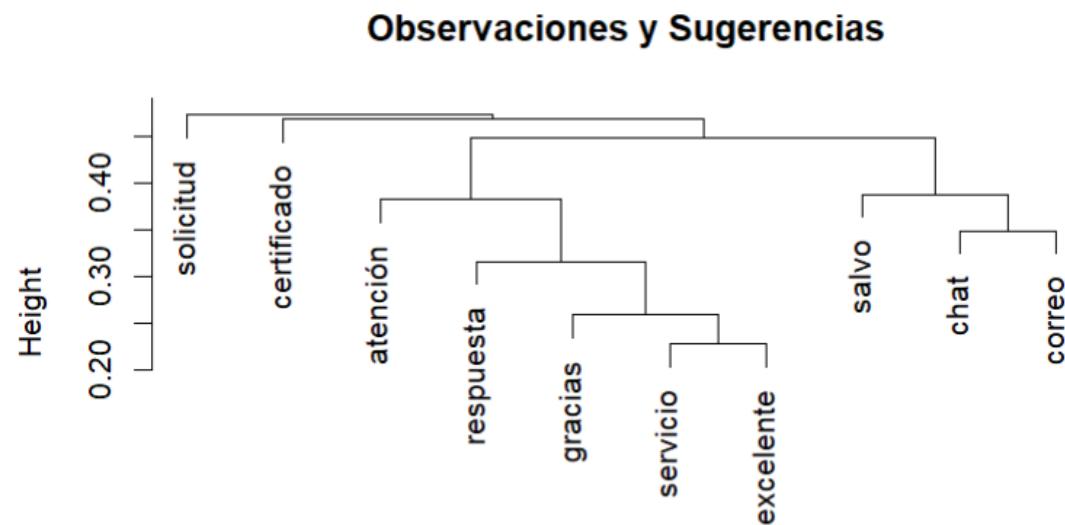
INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



## Aprendizaje No Supervisado: Hierarchical Clustering



*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 %
<b>Promedio Sin Imagen y sin Comunicación</b>			94,8%	99,0%
<b>Indicador de satisfacción:</b>		<b>96.9%</b>		



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



# Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

