



Instituto de Desarrollo Urbano

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Presencial, Telefónico y Virtual.

Primer 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: 1473 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) 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: 534 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 55 canal presencial, 65 canal telefónico, 353 canal virtual y 61 chat canales.
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.
Período de recolección: Febrero, Marzo, y Abril del 2025.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

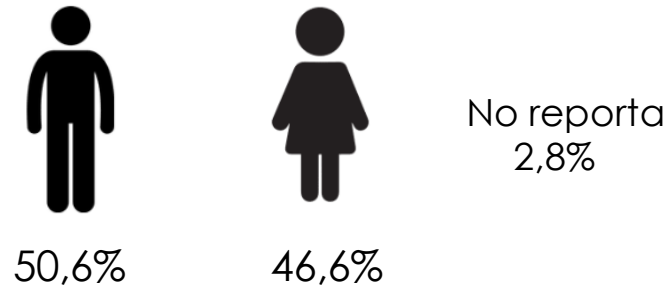


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

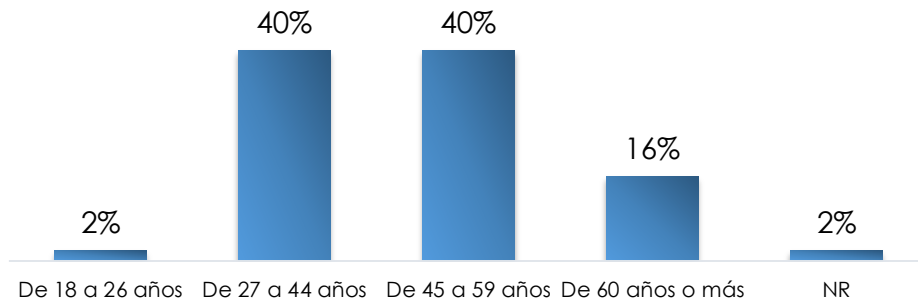
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

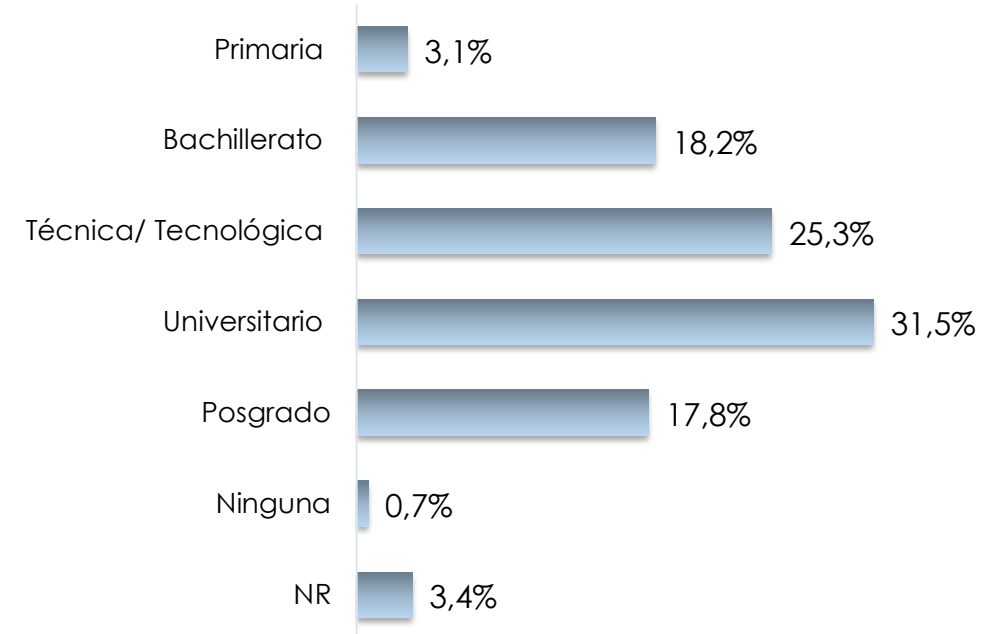
Sexo



Edad



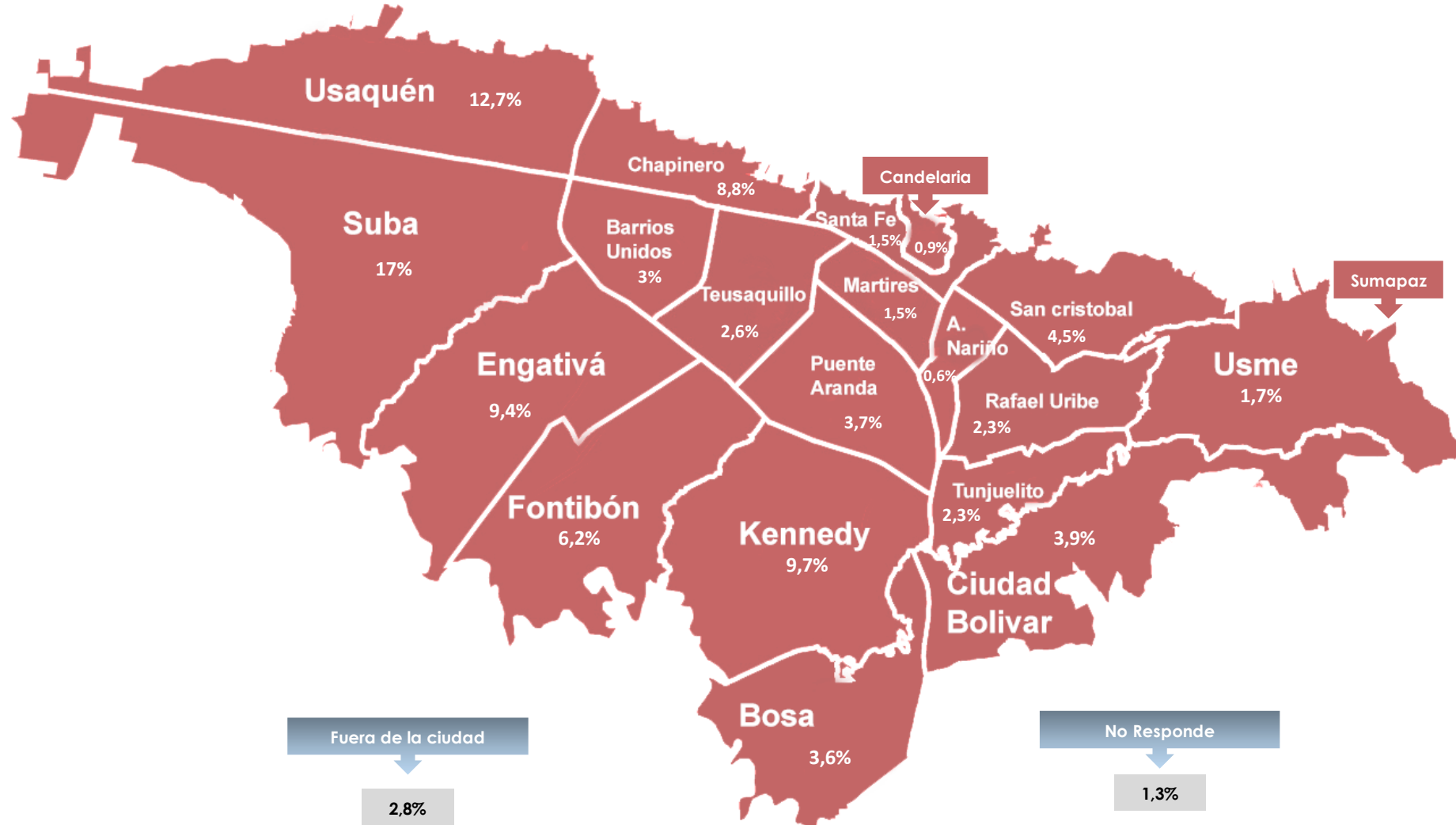
Nivel educativo



Base: 534 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

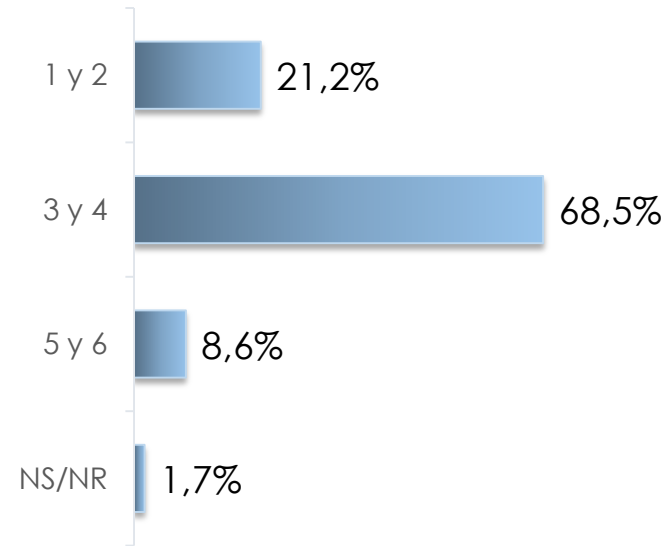
¿En qué localidad vive?



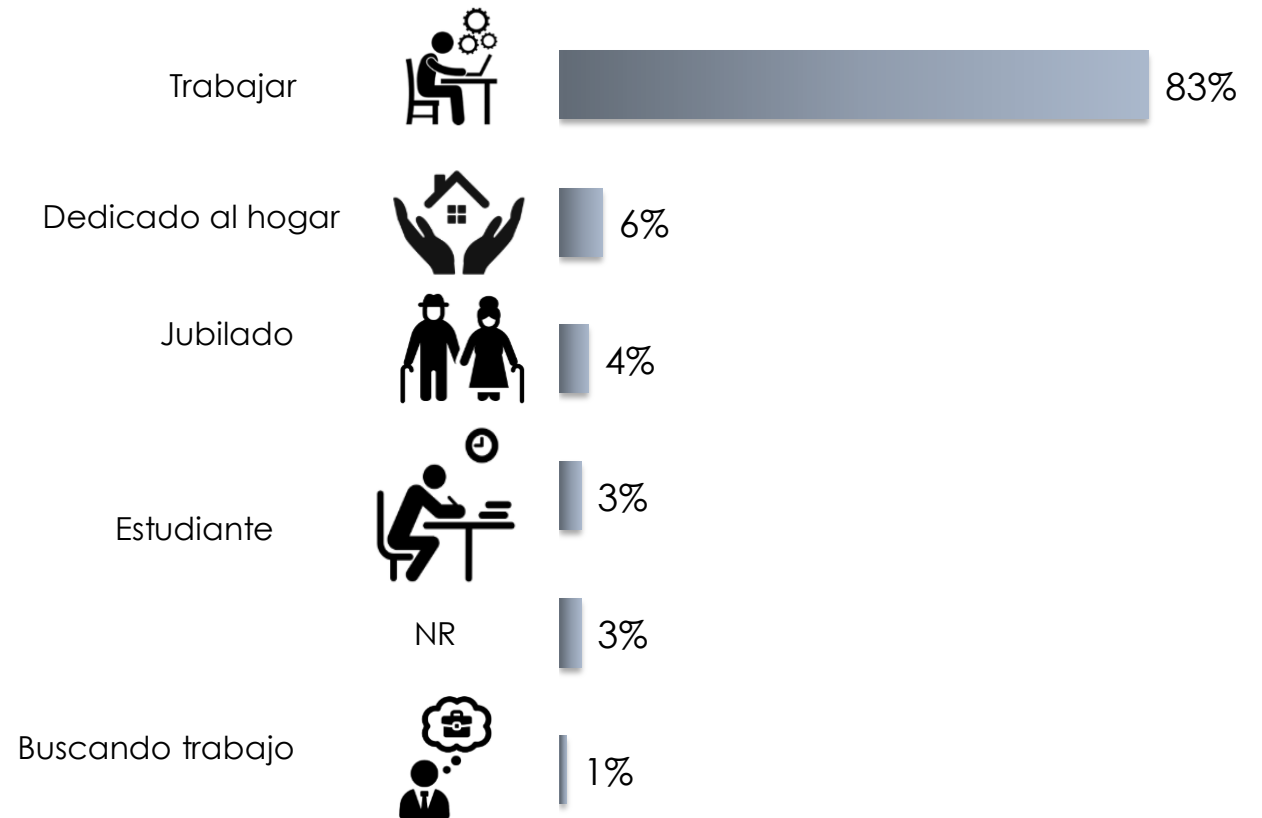
Base: 534 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



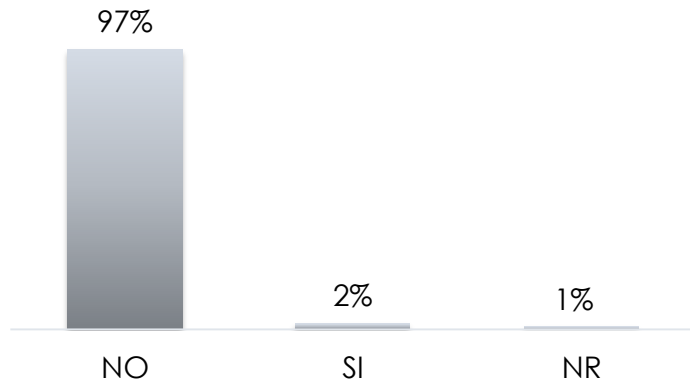
Ocupación



Base: 534 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?

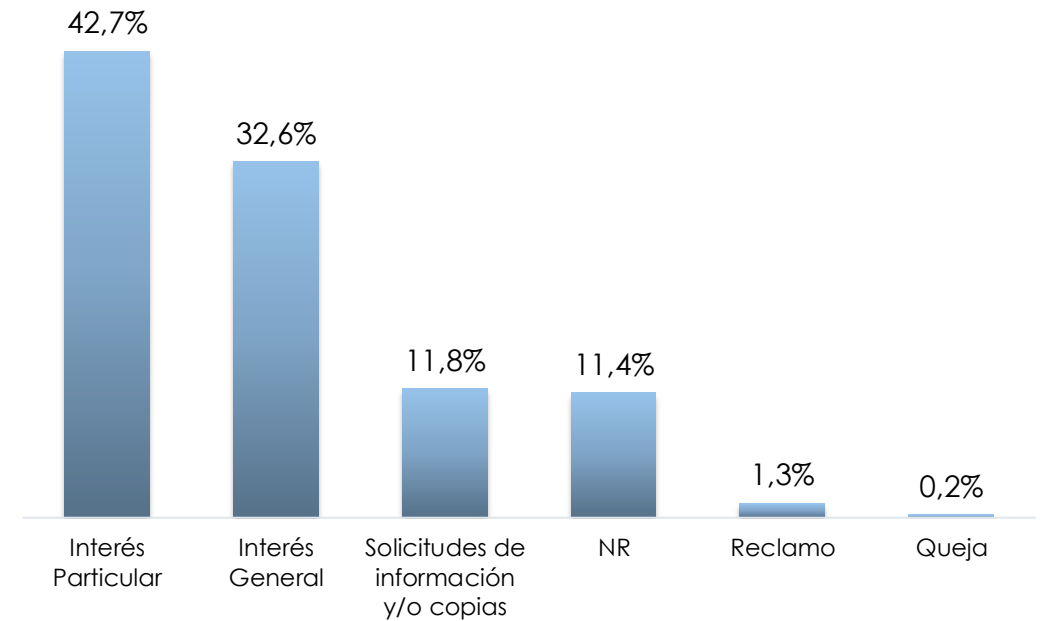


Base: 473 encuestas
* No aplica Chat-Canales

Discapacidad	Total personas
Motriz	7
Visual	2
Auditiva	1

Base: 10 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 534 encuestas

Satisfacción frente al servicio recibido

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

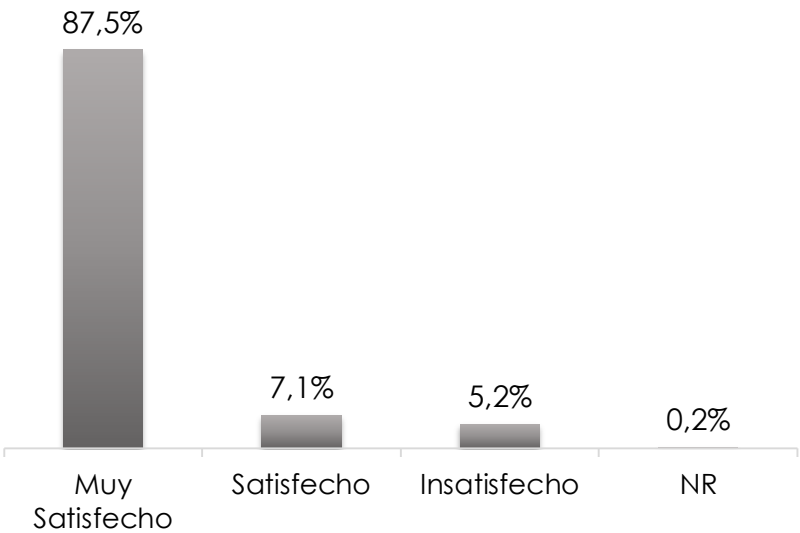


SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 534 encuestas

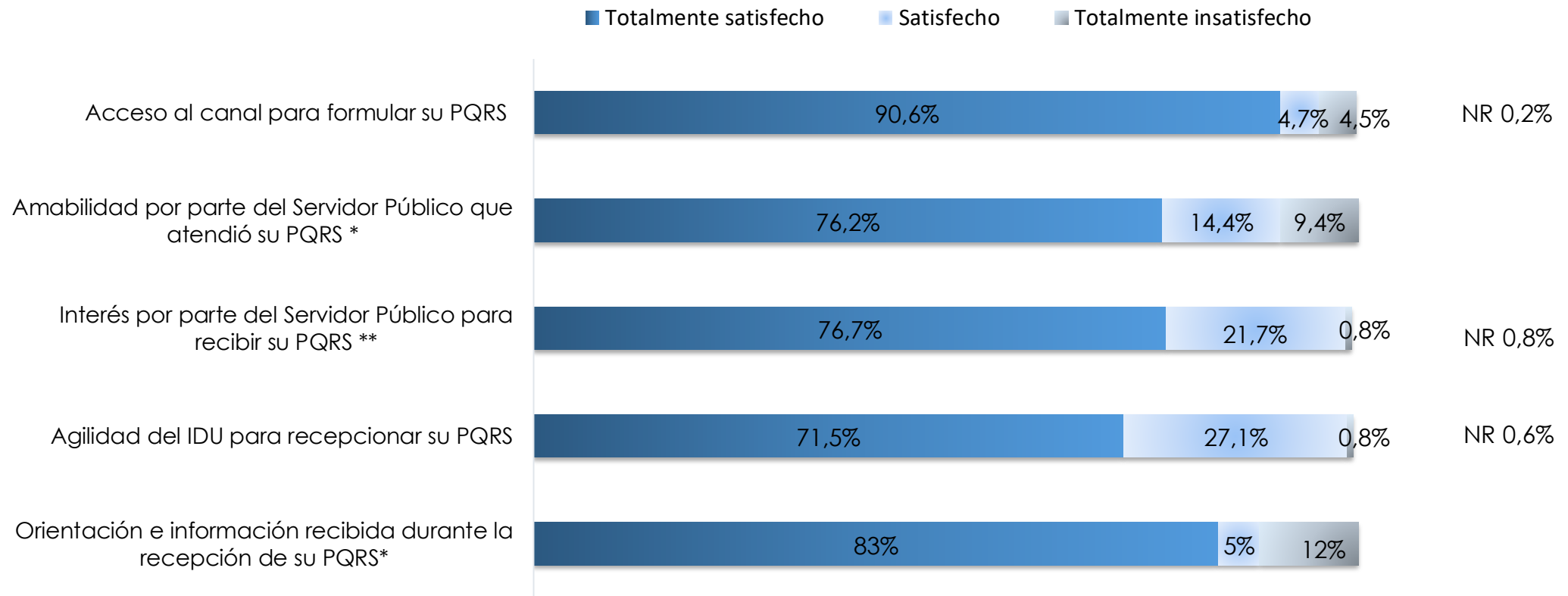
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No responden las solicitudes	5
No es una plataforma amigable	7
Demora en las respuestas	10
La plataforma es muy lenta	7
No sirve el link que enviaron	3
No esta satisfecho con la respuesta	8
Total Menciones	40

Base: 66 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 534 encuestas

*Aplica solo para los canales Presencial, Telefónico y chat canales - Base: 181

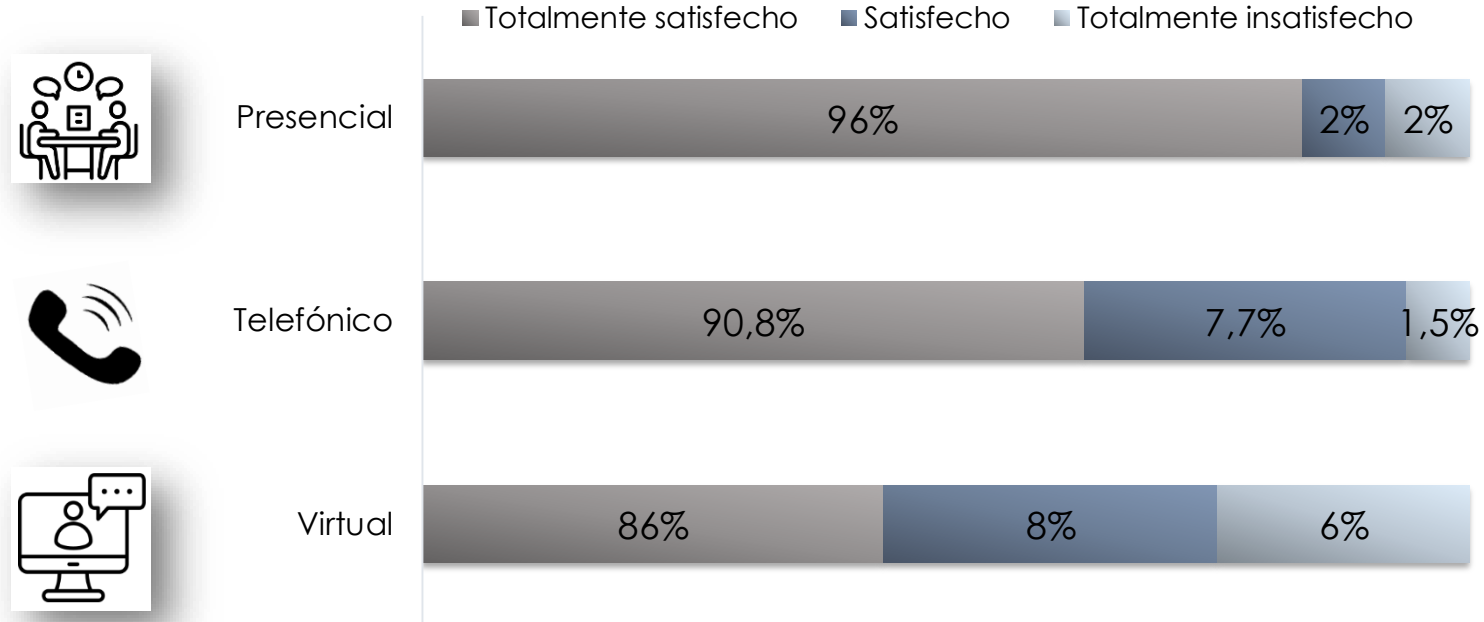
**Aplica solo para los canales Presencial, Telefónico - Base: 120

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



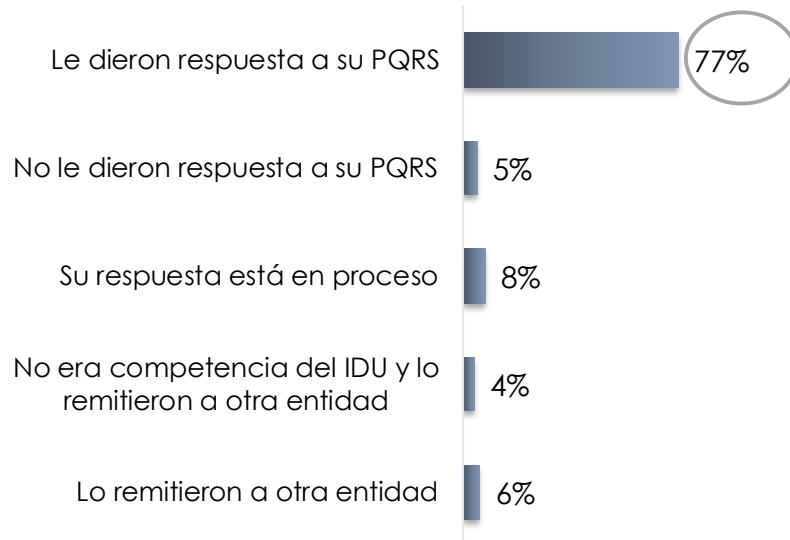
Base: 534 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad



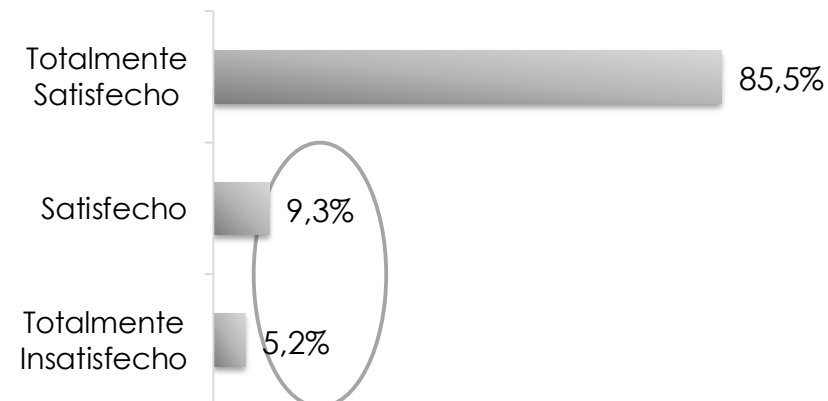
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 473 encuestas
* No aplica Chat-Canales

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



Base: 365 encuestas

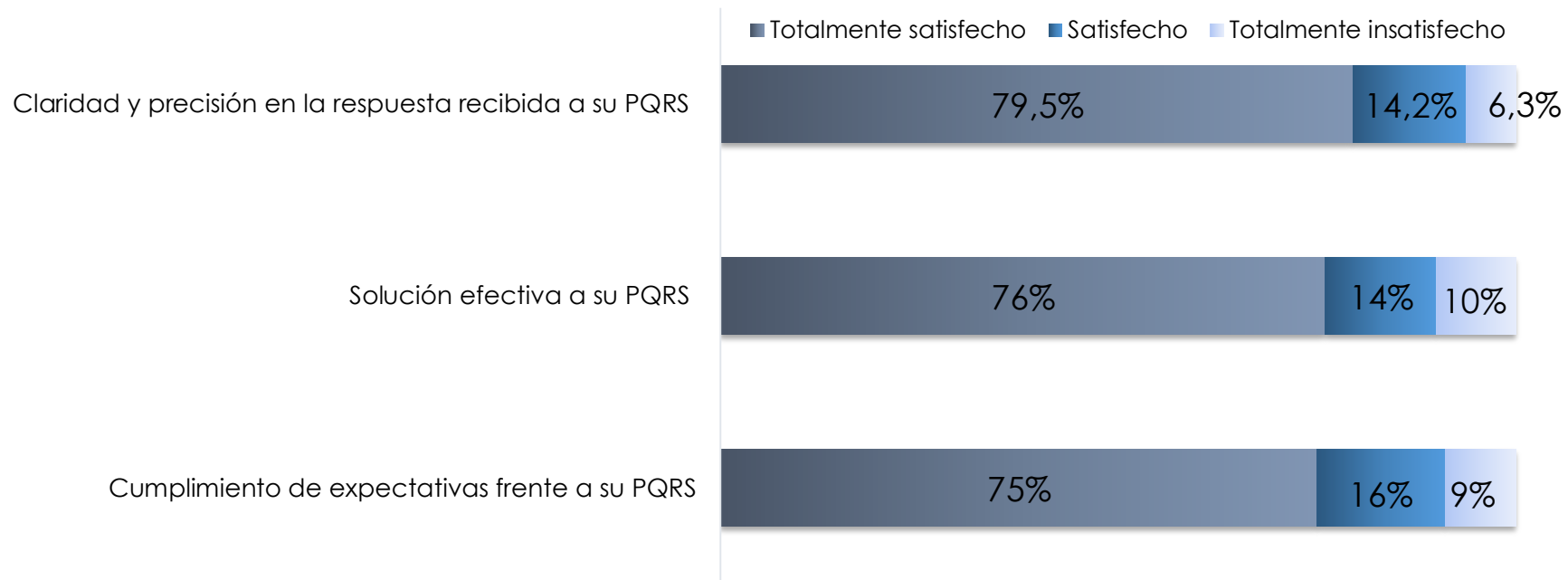
¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No dan solución a los problemas	11
No fue una respuesta clara	16
Fue una respuesta negativa	6
El archivo enviado no abre	3
Remitieron a otra entidad	5
No dieron una solución concreta	9
Total Menciones	50

Base: 53 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

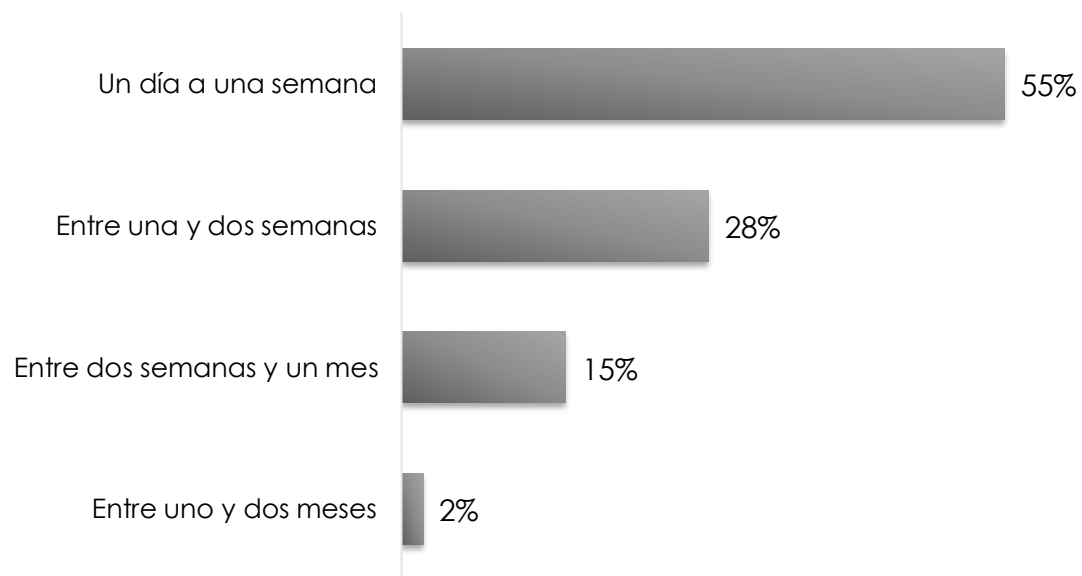
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 365 encuestas

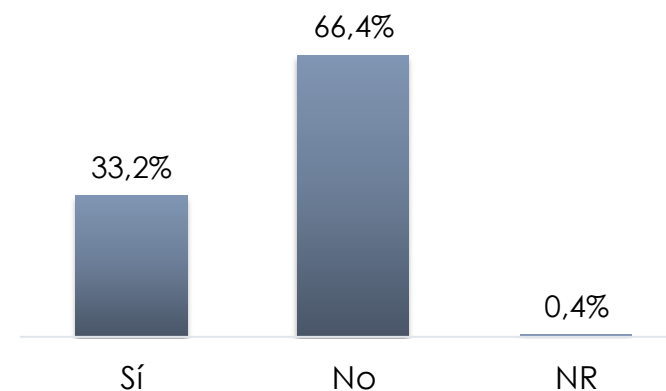
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 473 encuestas
*No aplica para chat canales

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 473 encuestas
*No aplica para Chat Canales.



IMAGEN DEL IDU



78%



18,4%



3,4%

NR 0,2%

Base: 473 encuestas

* No aplica para chat canales

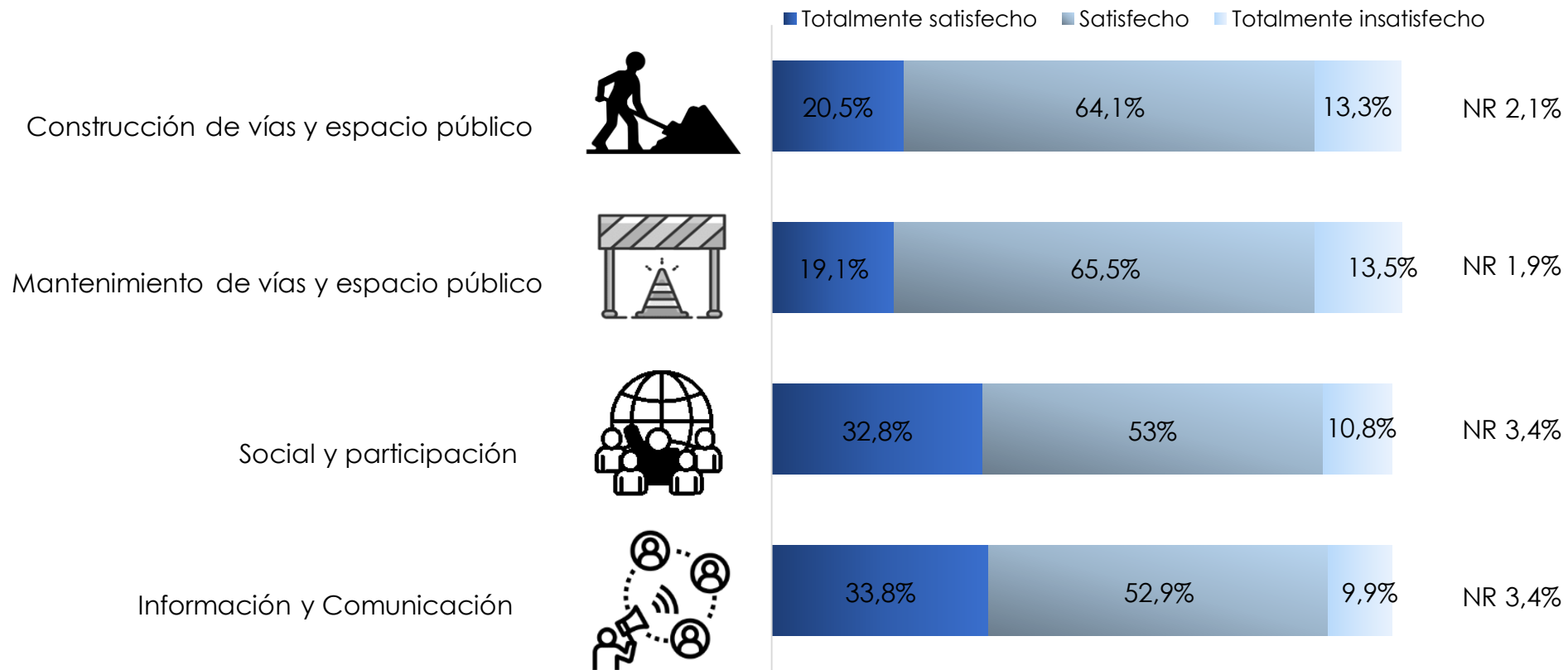
¿Por qué una calificación menor a 5?

Pensar más en las personas con discapacidad para las obras
Planear mejor las obras
No le han dado respuesta
Demora en las obras
Falta mantenimiento en las vías
No esta conforme con la respuesta
Demora en los trámites
Realizar un mejor seguimiento en las obras
Mejorar la integración de entidades

Base: 99 menciones

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 473 encuestas
* No aplica para chat canales

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

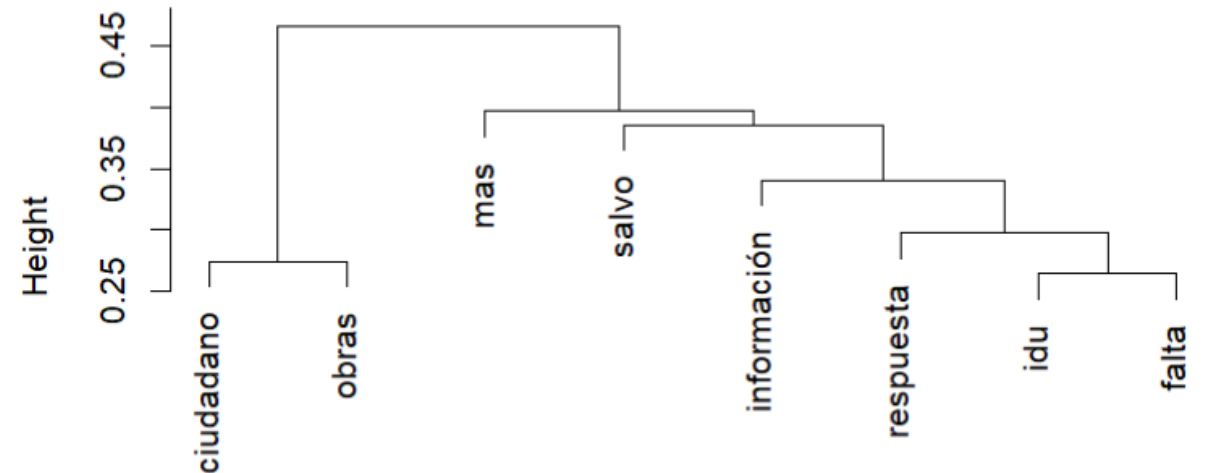


SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



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:

- Falta información de las obras.
- Falta mejorar las respuestas a los requerimientos.
- Faltan obras por terminar
- Mejorar la atención a la ciudadanía

Base: 534 encuestas - 222 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



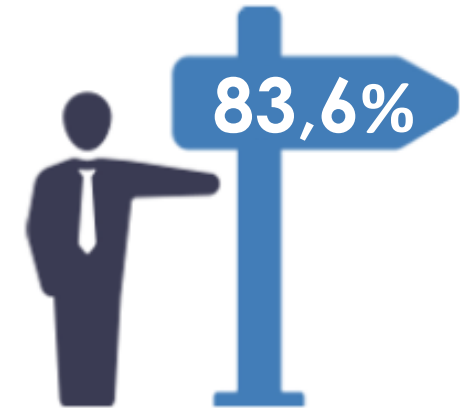
INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en los canales telefónico y virtual:

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	534	467	87,45%	79,7%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	365	312	85,48%	77,08%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	473	369	78,01%	26,53%



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.



Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

