



Instituto de Desarrollo Urbano

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Punto IDU.

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: 503 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: 326 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 163 canal presencial, 73 canal telefónico y 90 canal virtual.
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

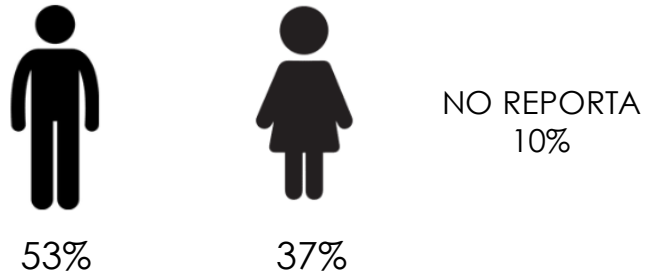


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

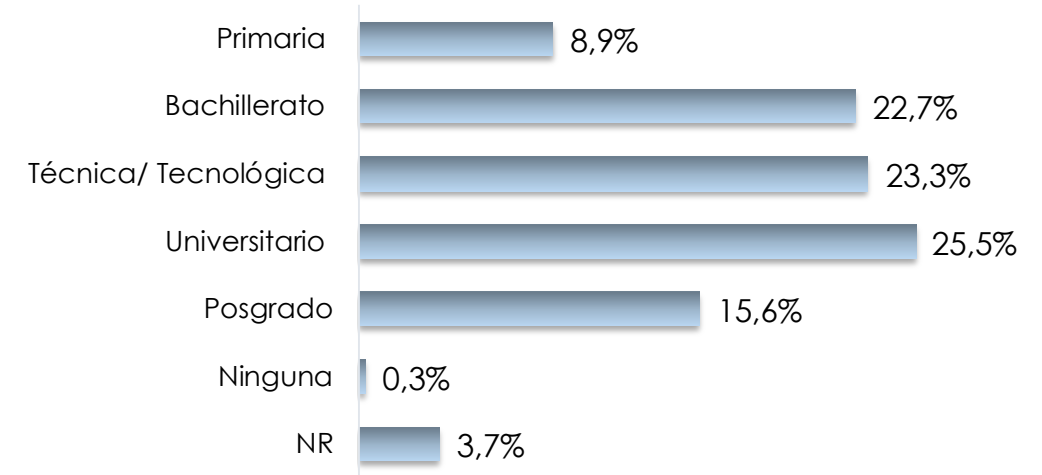
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

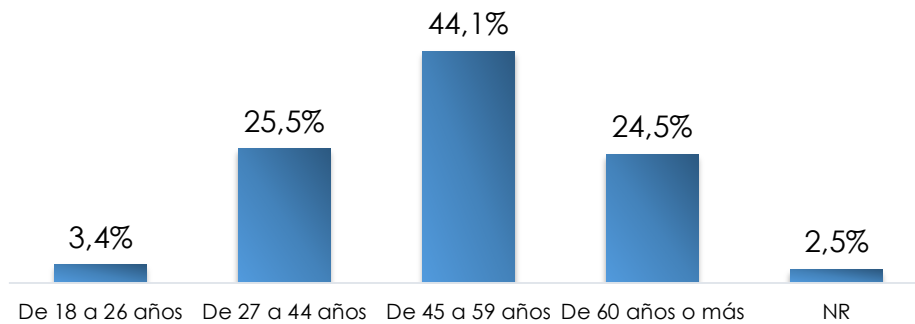
Sexo



Nivel educativo



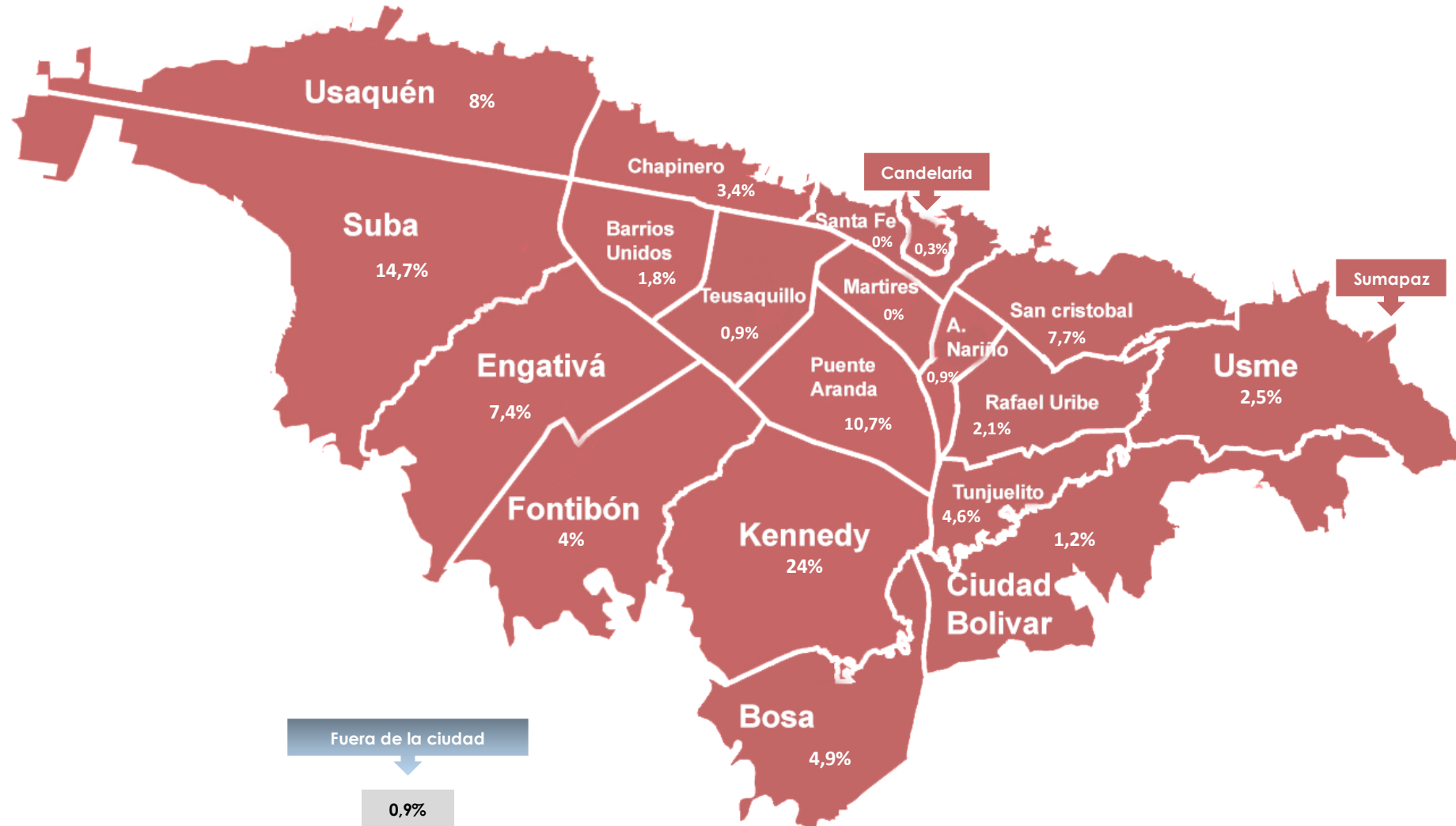
Edad



Base: 326 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

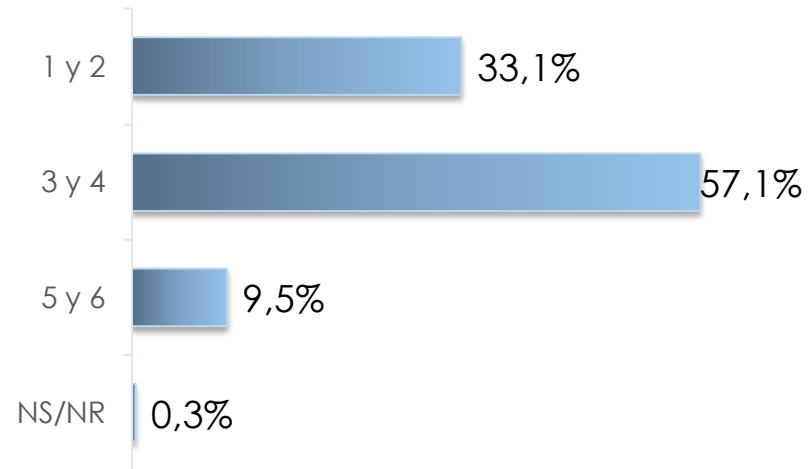
¿En qué localidad vive?



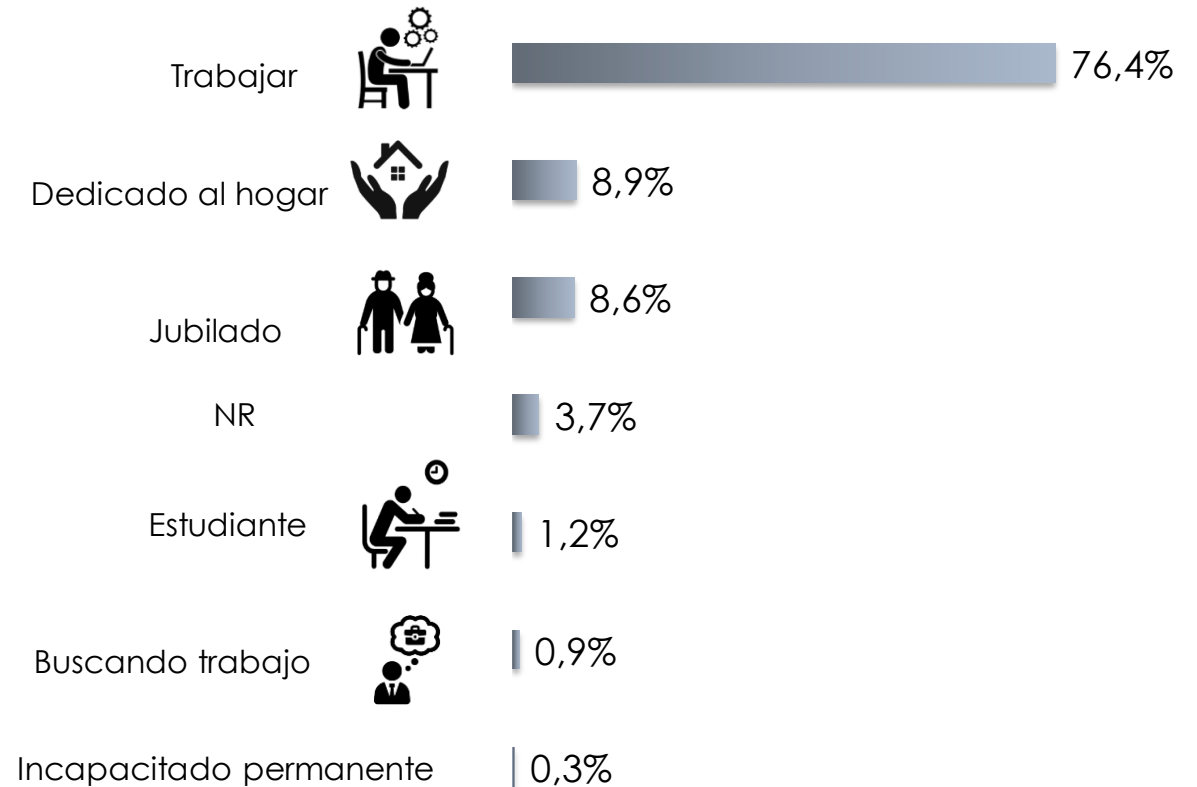
Base: 326 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



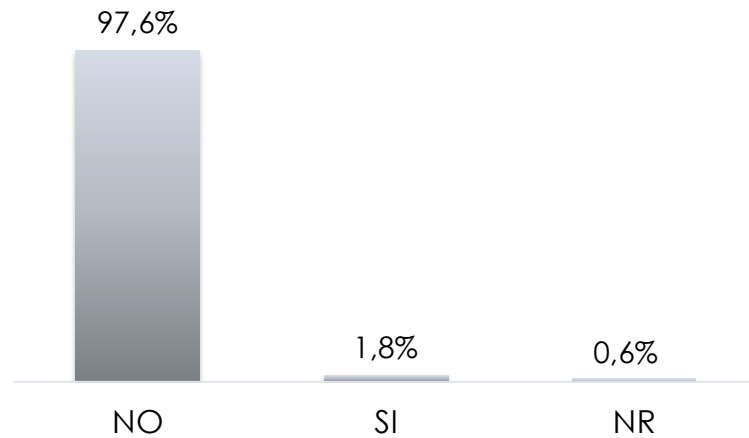
Ocupación



Base: 326 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

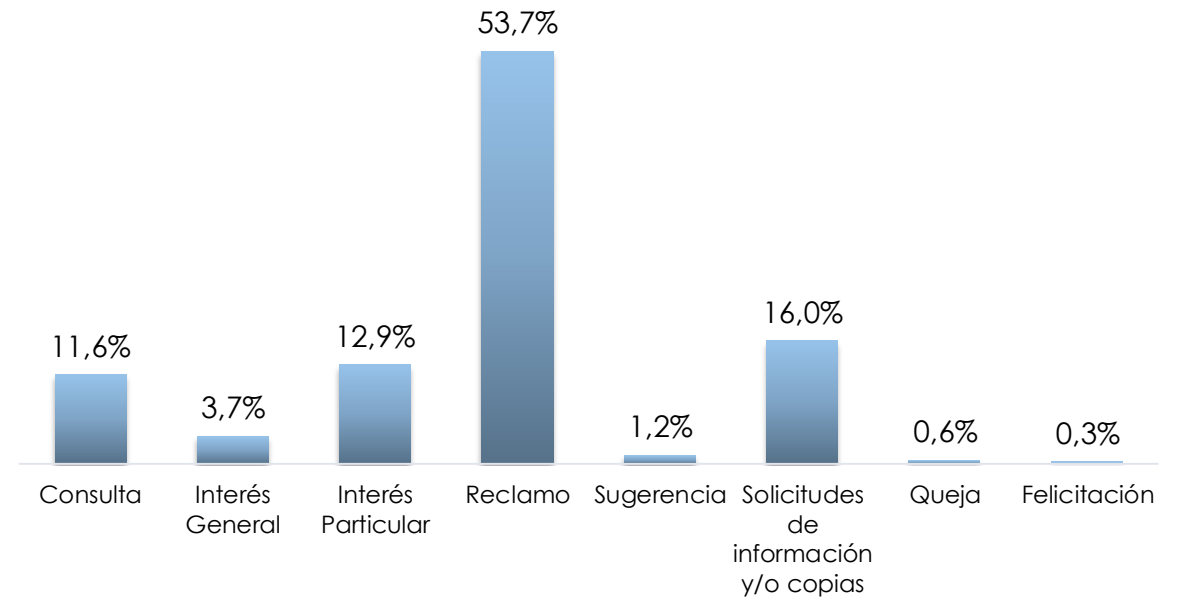
¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Discapacidad	Total personas
Motriz	4
Auditiva	2

Base: 6 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 326 encuestas

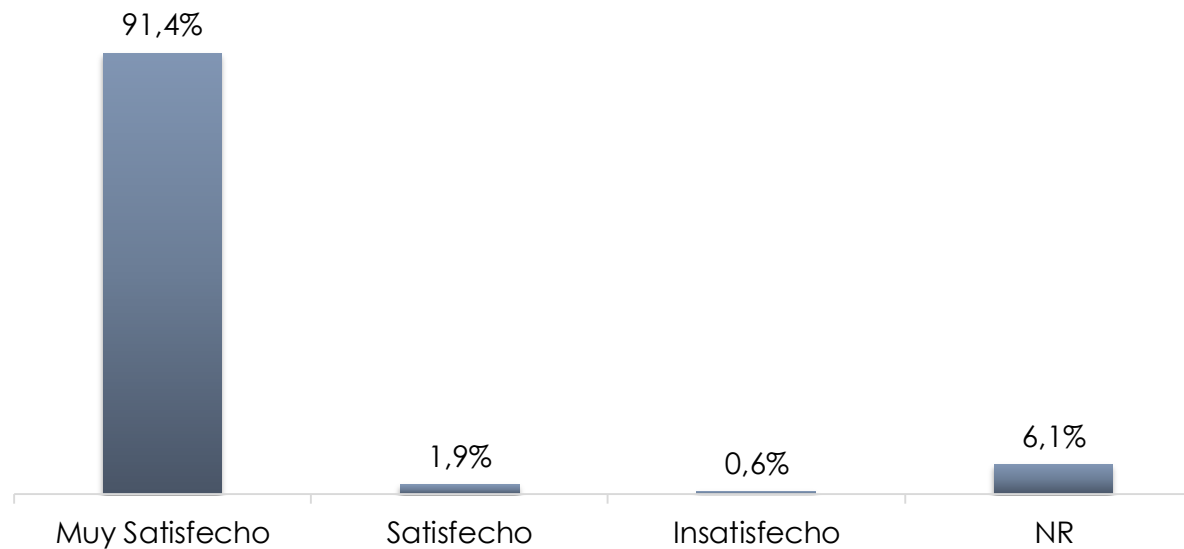
Instalaciones físicas



Instalaciones físicas

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

* Satisfacción General

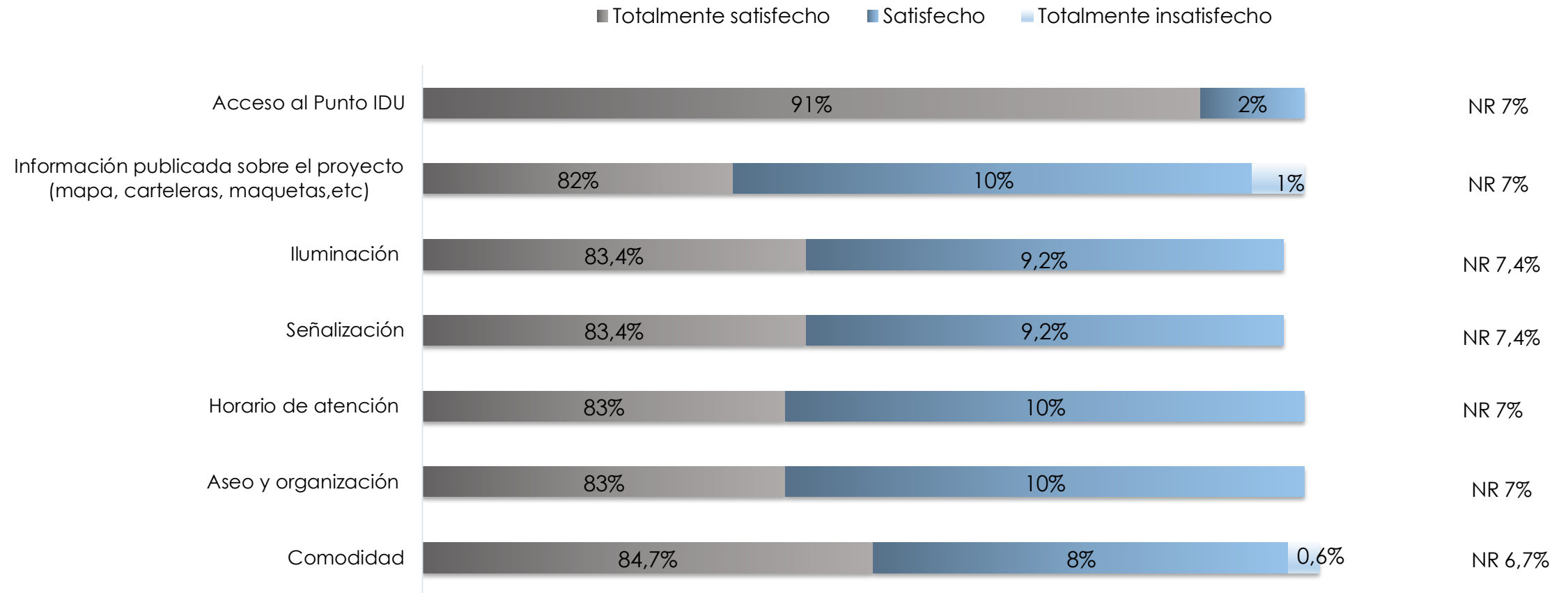


* Aplica solo para Canal Presencial.

Base: 163 encuestas

Instalaciones físicas

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



Base: 163 encuestas
*Aplica solo para canal Presencial

Satisfacción frente al servicio recibido

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

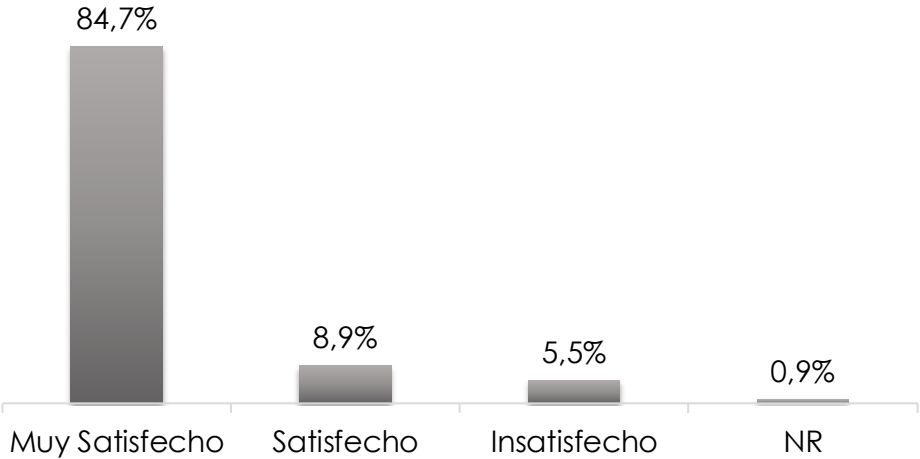


SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 326 encuestas

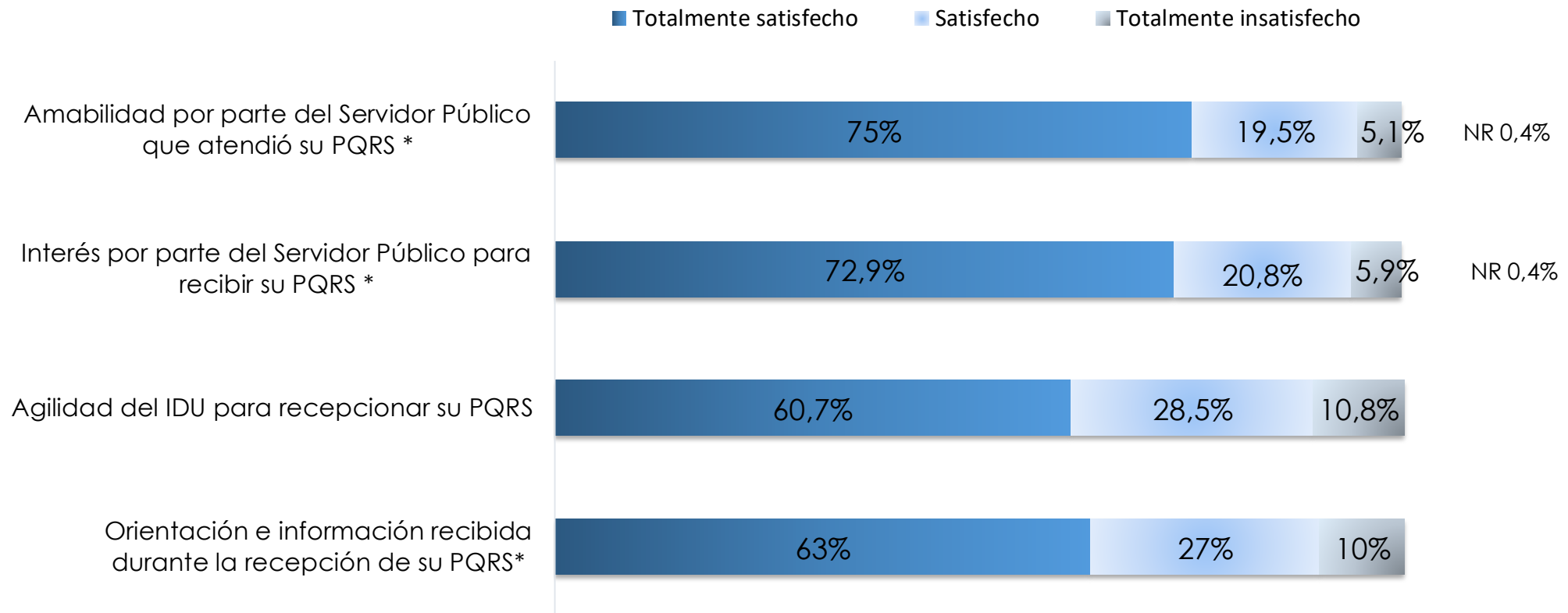
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Mejorar la atención	11
Solución incompleta	8
Las respuestas no son claras	7
No han sido empáticos	6
Demora en las repuestas	5
No han dado respuesta	5
Total Menciones:	42

Base: 47 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 326 encuestas

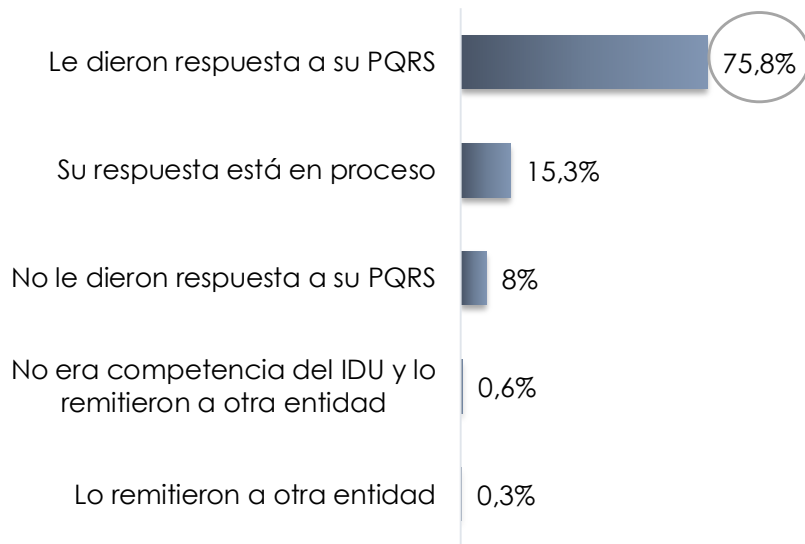
*No aplica para Canal virtual: Base: 236 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad



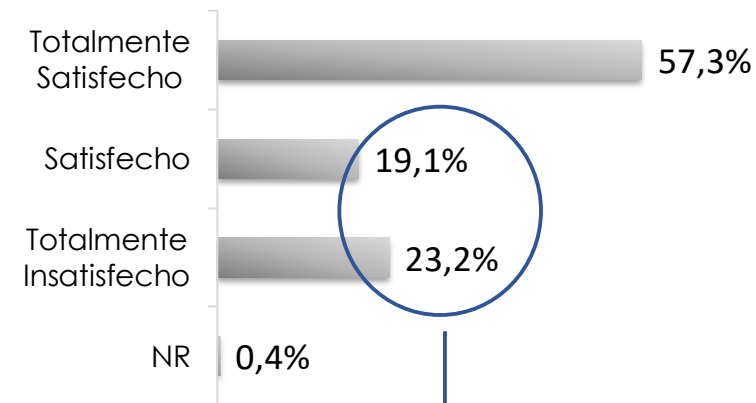
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 326 encuestas

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



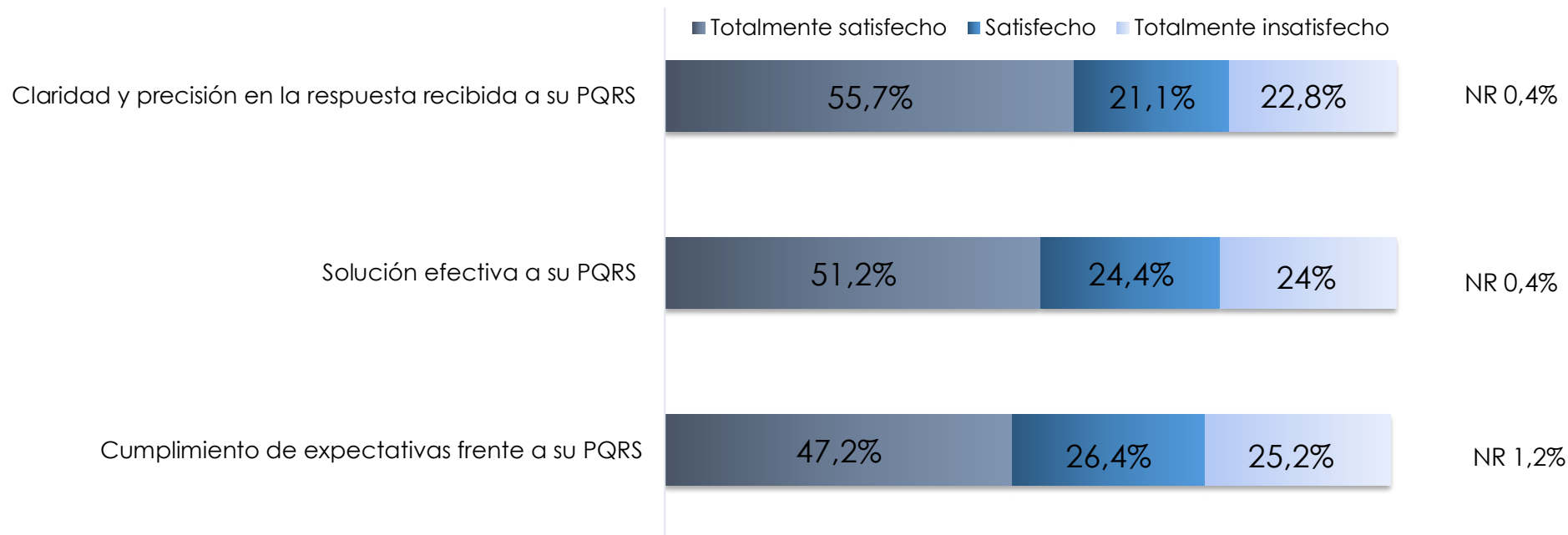
Base: 246 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No dan soluciones concretas	31
La respuesta no es clara	24
No esta conforme con la respuesta	18
Demora en la respuesta	16
Total Menciones	89

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

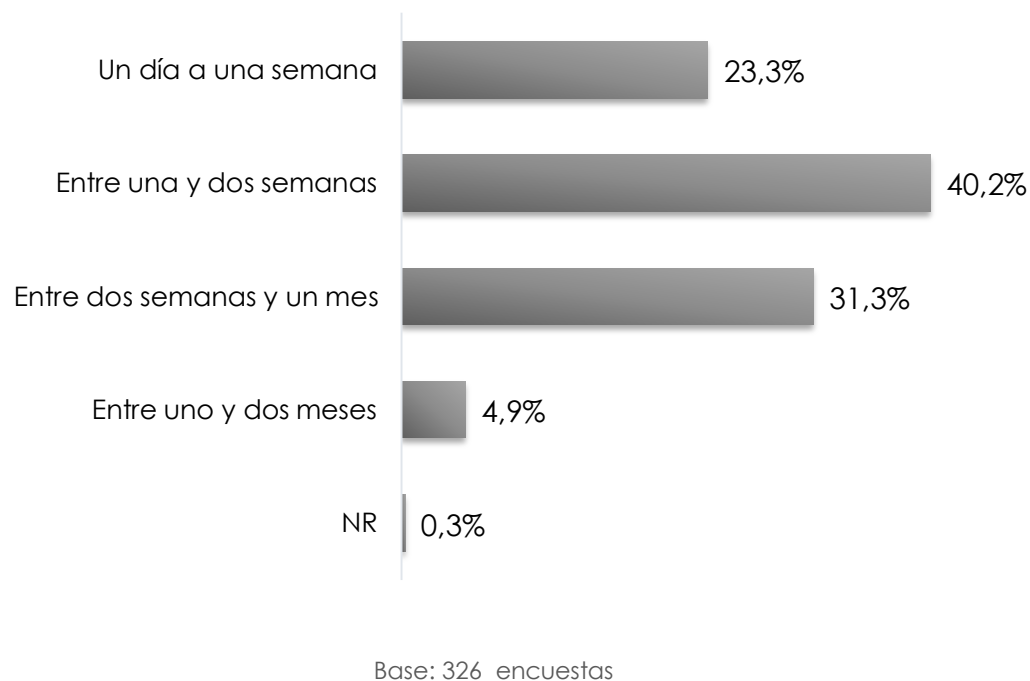
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



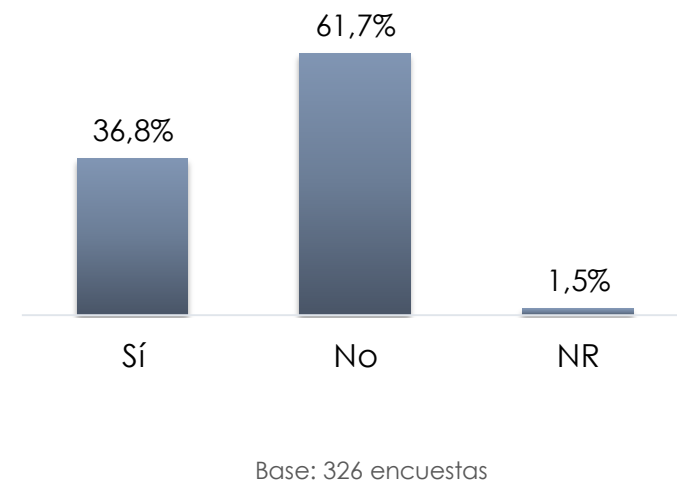
Base: 246 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

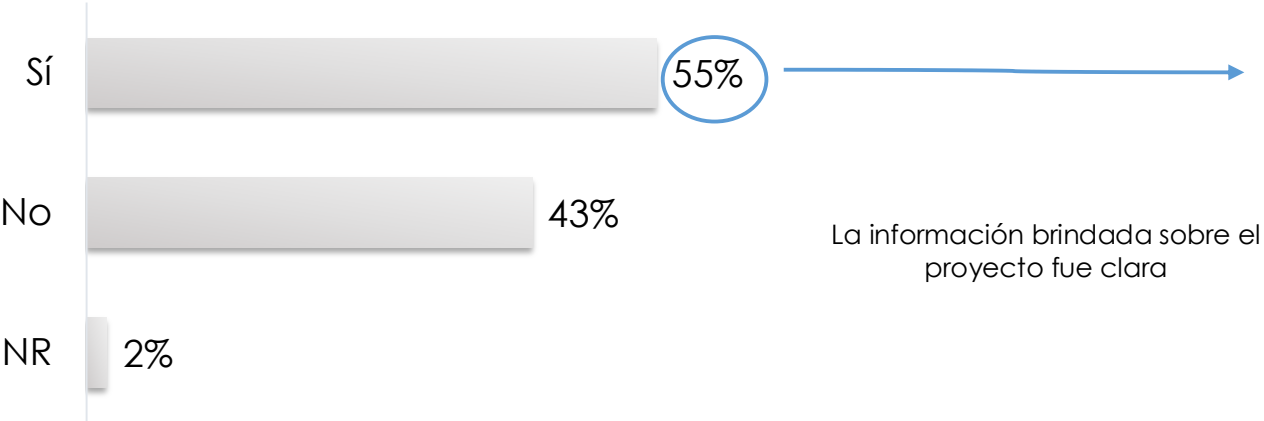


Satisfacción frente a la información del proyecto



Satisfacción frente a la información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 326 encuestas

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

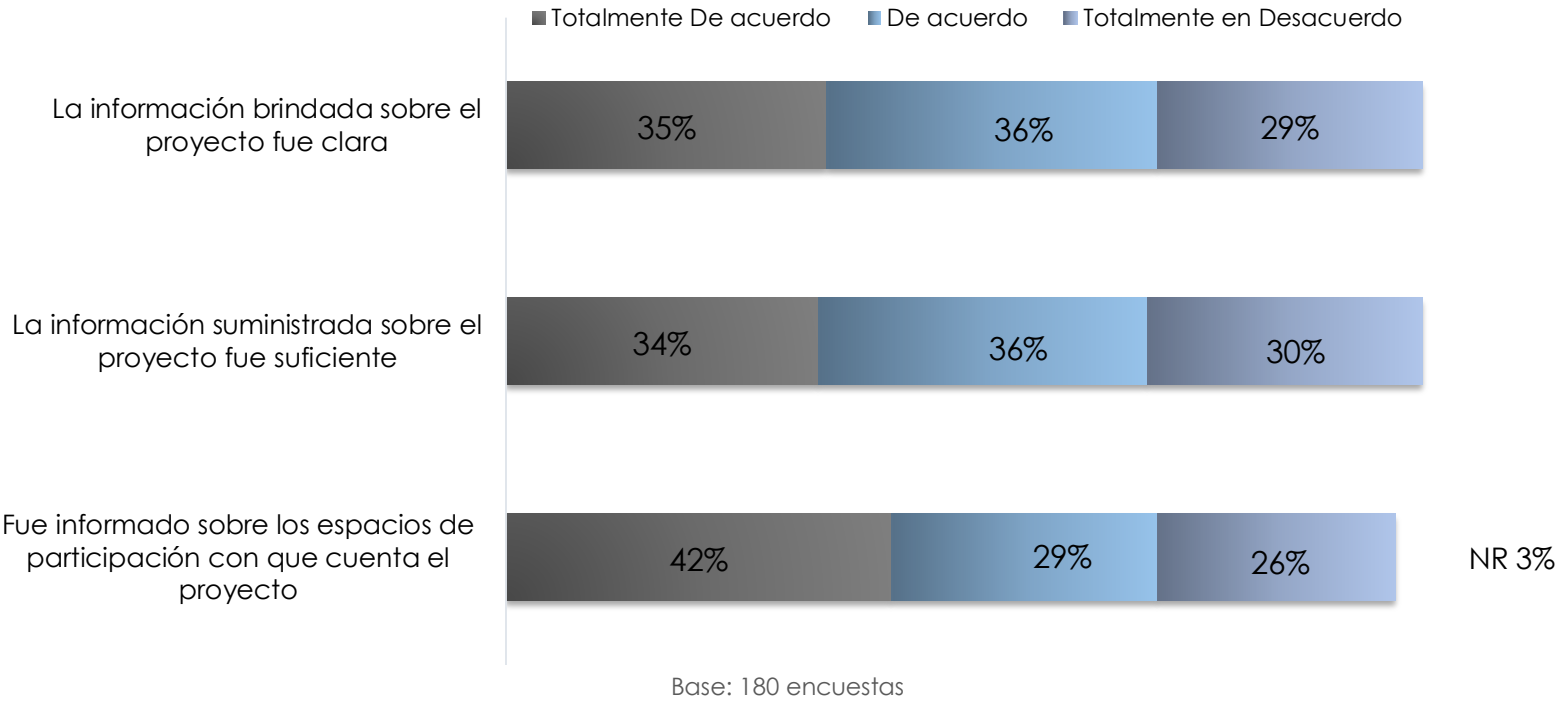




IMAGEN DEL IDU



61%



28%



11%

Base: 326 encuestas

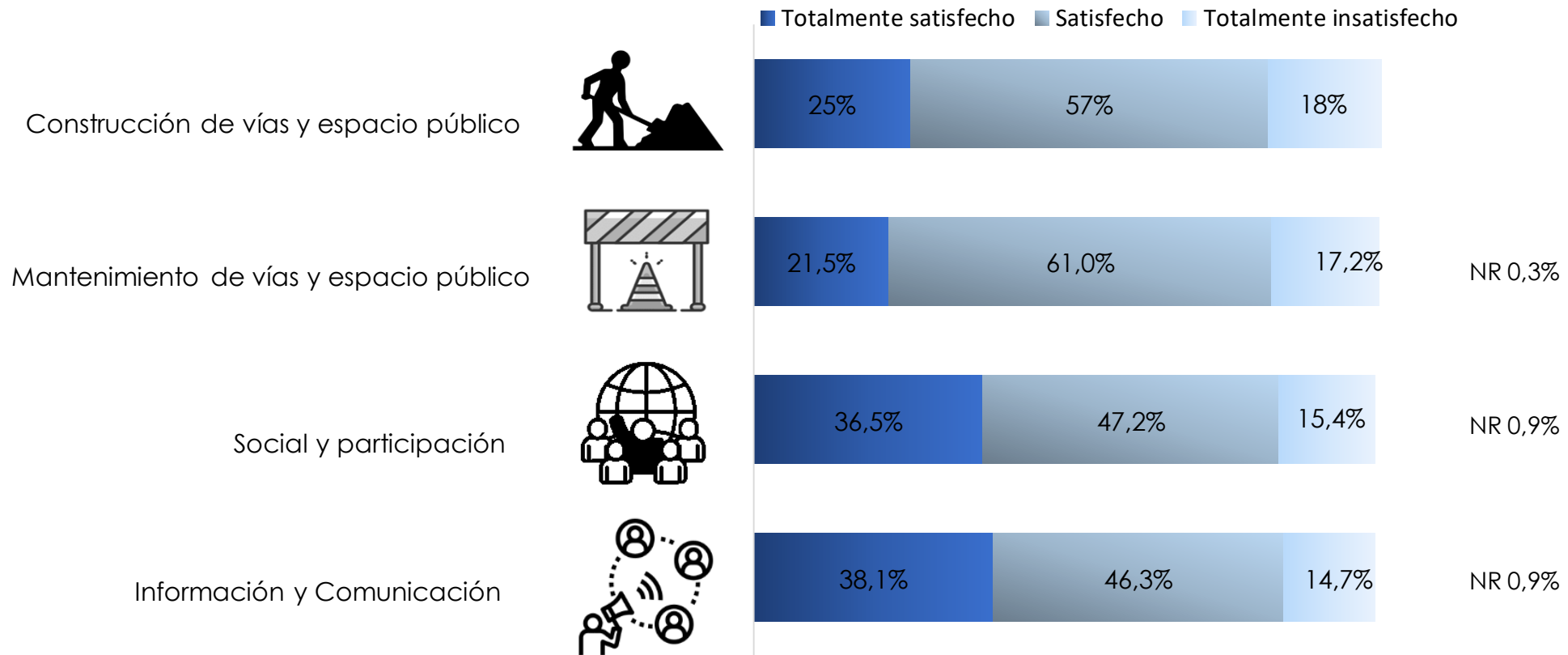
¿Por qué una calificación menor a 5?

Majorar la atención al ciudadano
Falta comunicación con la ciudadanía
Mal estado de las ciclovias
Respuestas demoradas
Hay muchos huecos
Obras demoradas
Falta mantenimiento vial
Mejorar la supervisión de las obras
Demora en los pagos de predios
Integración de las entidades distritales

Base: 123 menciones

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 326 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



LOCALIZACIÓN REGIONAL

PROYECCIÓN CARTOGRÁFICA

PROYECCIÓN	ESCALA	FECHA
UTM	1:50,000	2010

CONVERSIONES TEMÁTICAS

CONVENCIONES GENERALES

FUENTES DE INFORMACIÓN

NUMERO DEL PROYECTO

INTERVENCIÓN

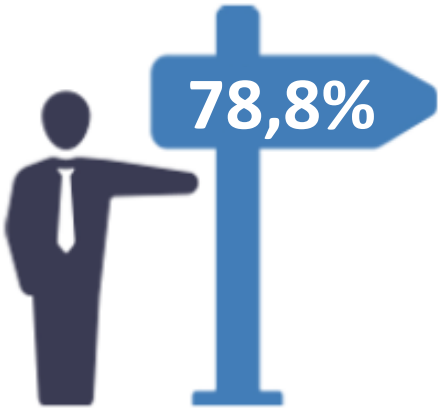
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

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

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
II MÓDULO DE INSTALACIONES FISICAS	163	149	91,41%	84,31%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	326	276	84,66%	67,94%
IV.RESPUESTA OTORGADA	246	141	57,32%	51,36%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	180	63	35%	37,04%
			88,04%	69,50%
Indicador de satisfacción:			78,8%	



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.



Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

