



Instituto de Desarrollo Urbano

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los trámites asociados a Valorización

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 en el desarrollo de trámites asociados a valorización.
Población Objetivo: 23.107 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2025.
Tipo de muestreo: Muestreo no probabilístico por tasa de respuesta del ciudadano que realizo trámites asociados a valorización por los canales: chat virtual, telefónico y presencial.
Tamaño de muestra: 2.773 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 2.414 Chat virtual IDU, 290 Calle 22 y 69 Cades y SuperCades.
Tipo de encuesta: Encuesta autodiligenciable chat virtual y presencial en Punto de atención Calle 22,Cades y SuperCades.
Período de recolección: Febrero, marzo y abril del 2025.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

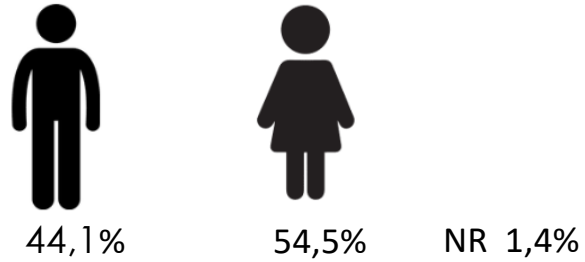


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

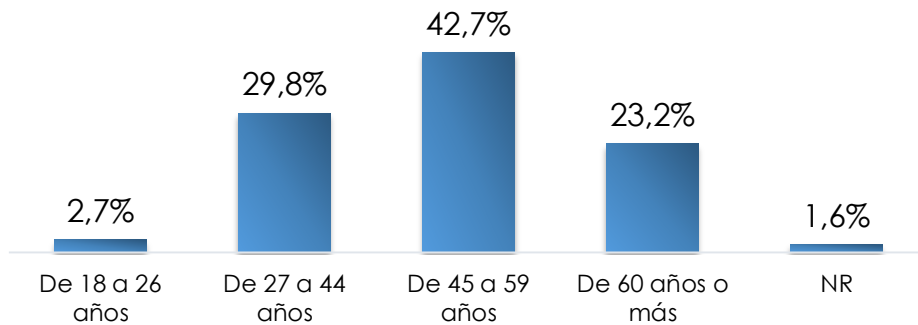
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

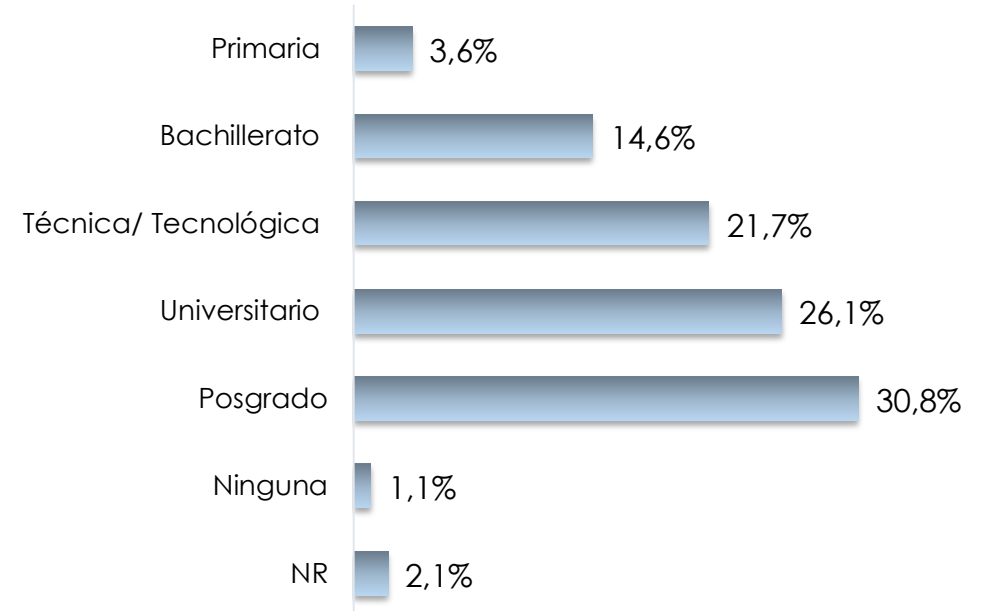
Sexo



Edad



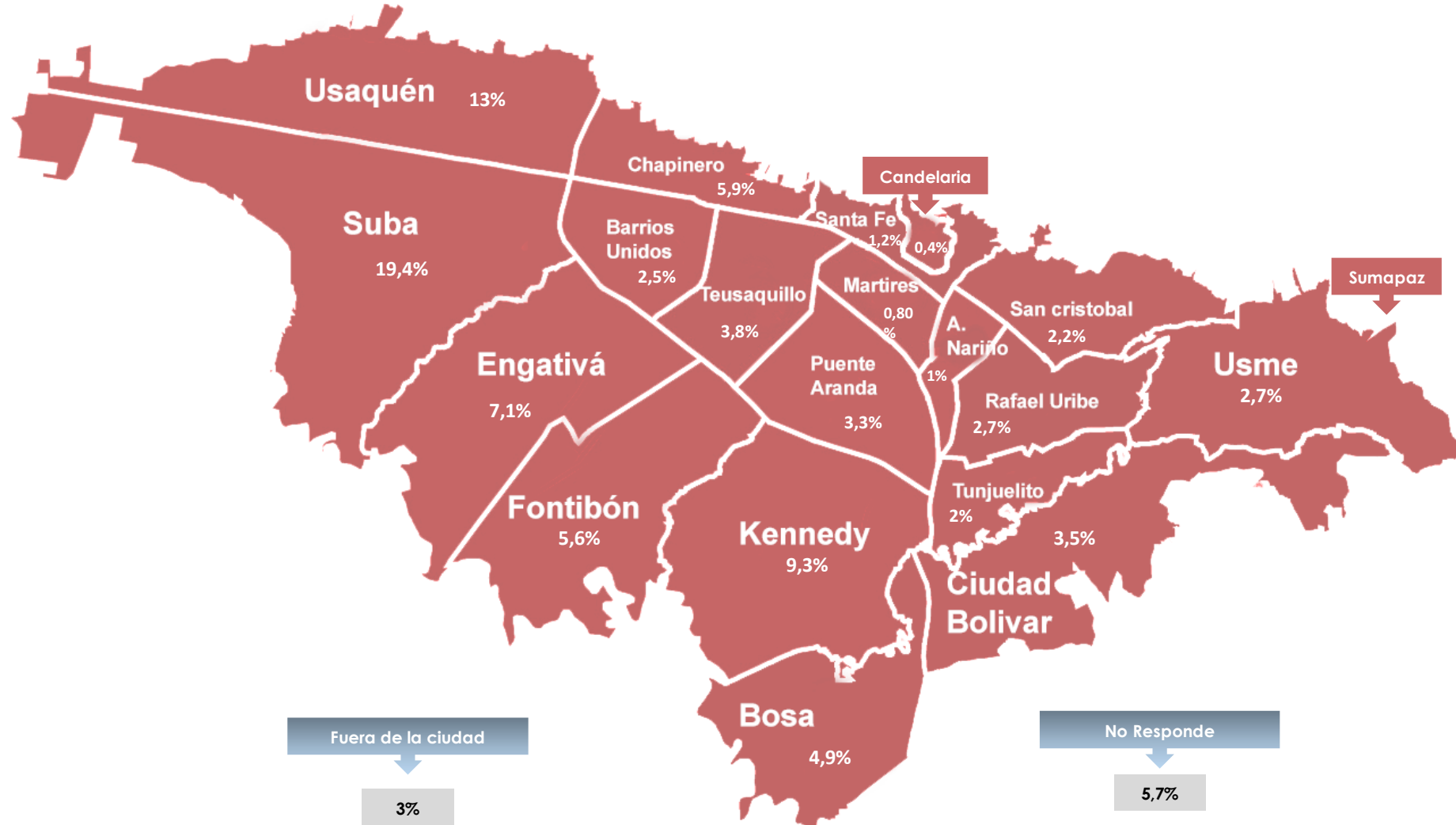
Nivel educativo



Base: 2773 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

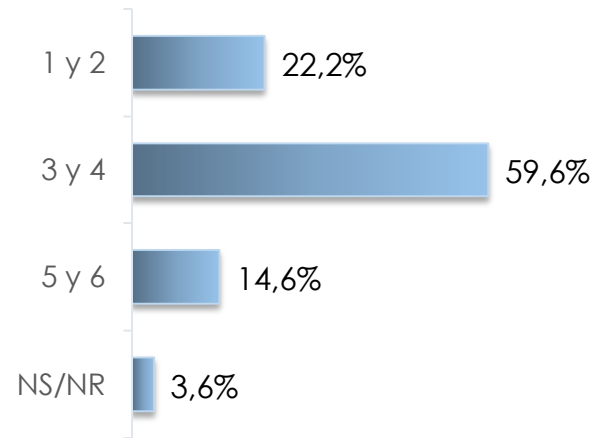
¿En qué localidad vive?



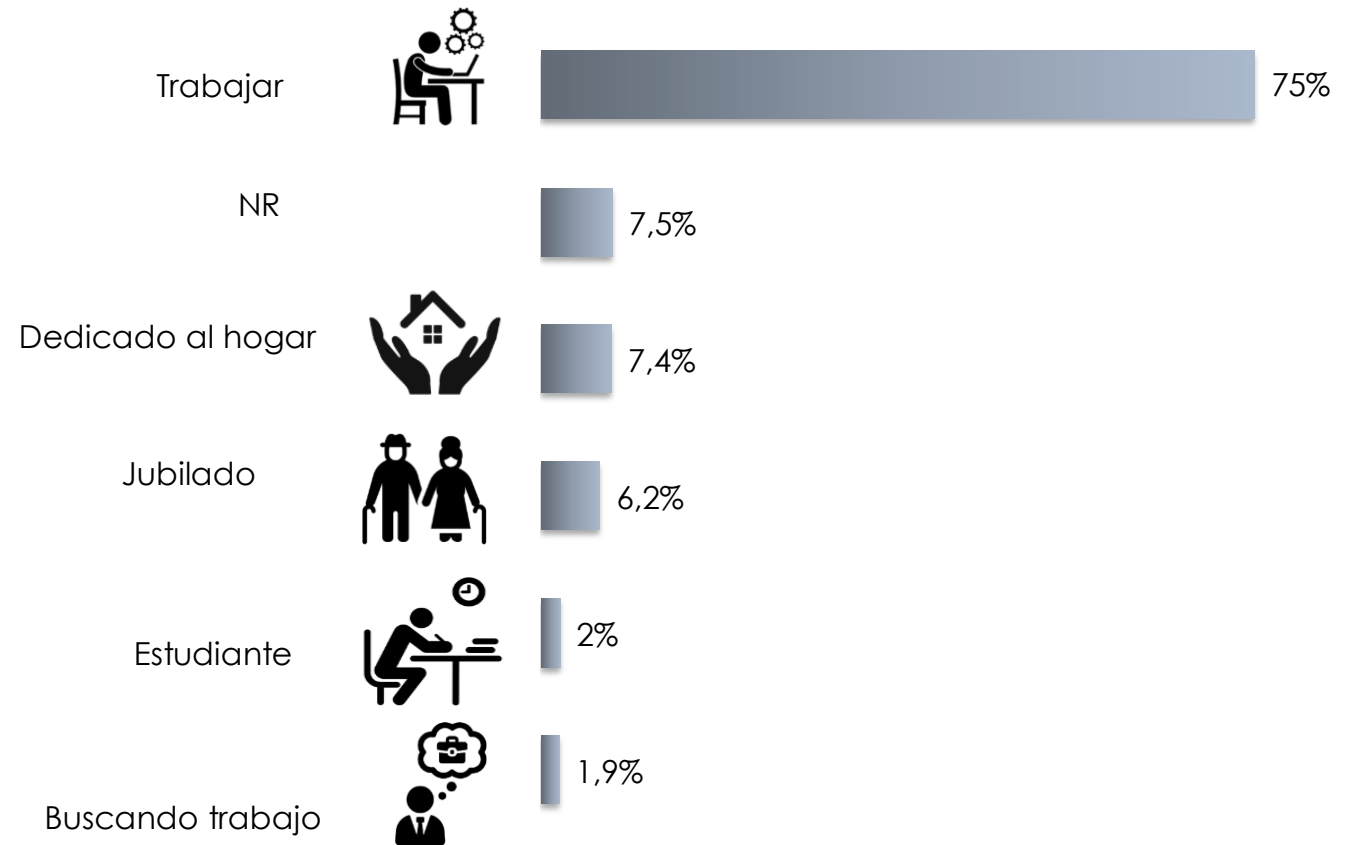
Base: 2773 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



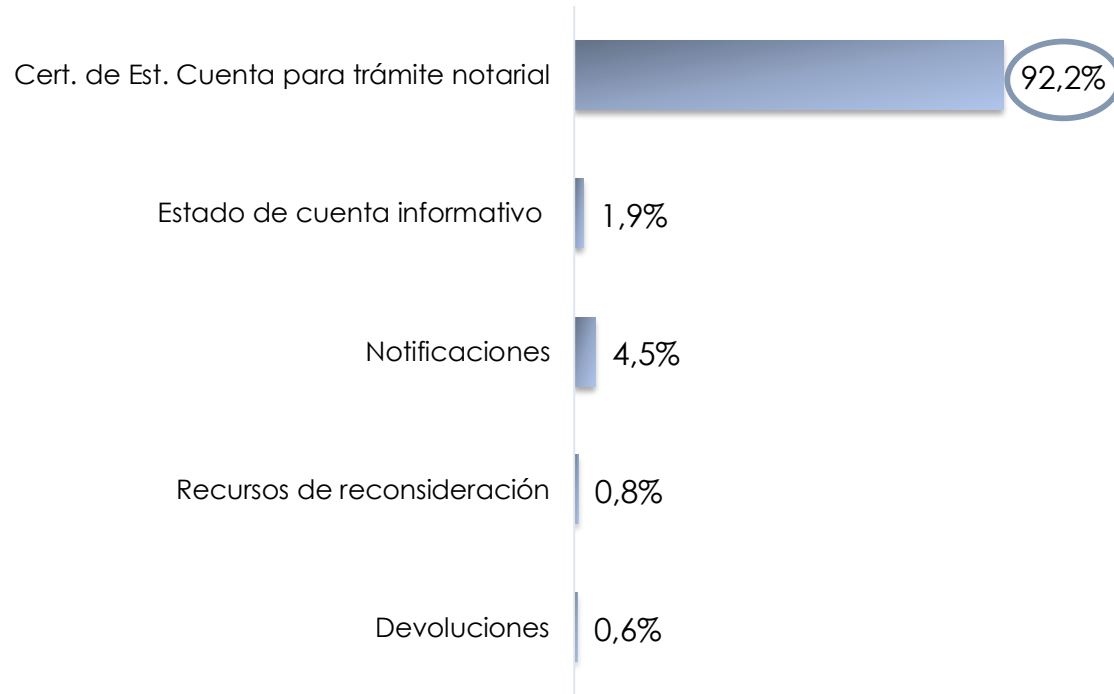
Ocupación



Base: 2773 encuestados

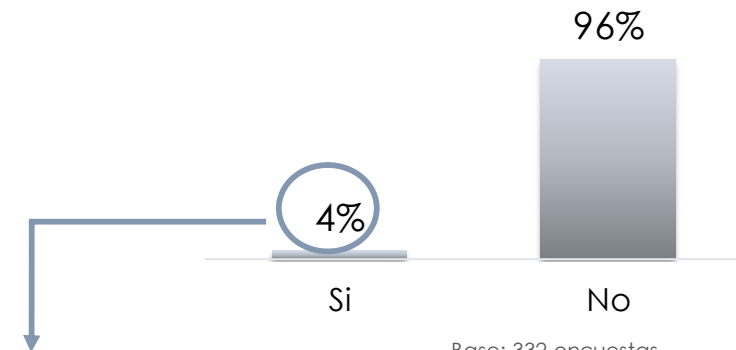
MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Qué trámite adelantó?*



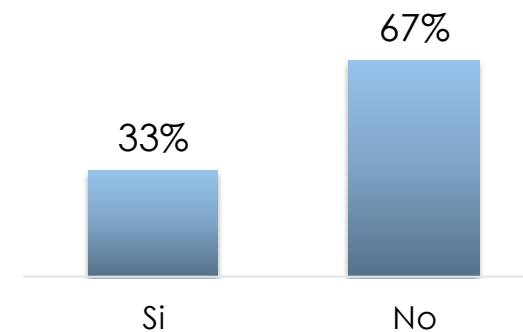
Base: 359 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

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



Base: 332 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 12 encuestas

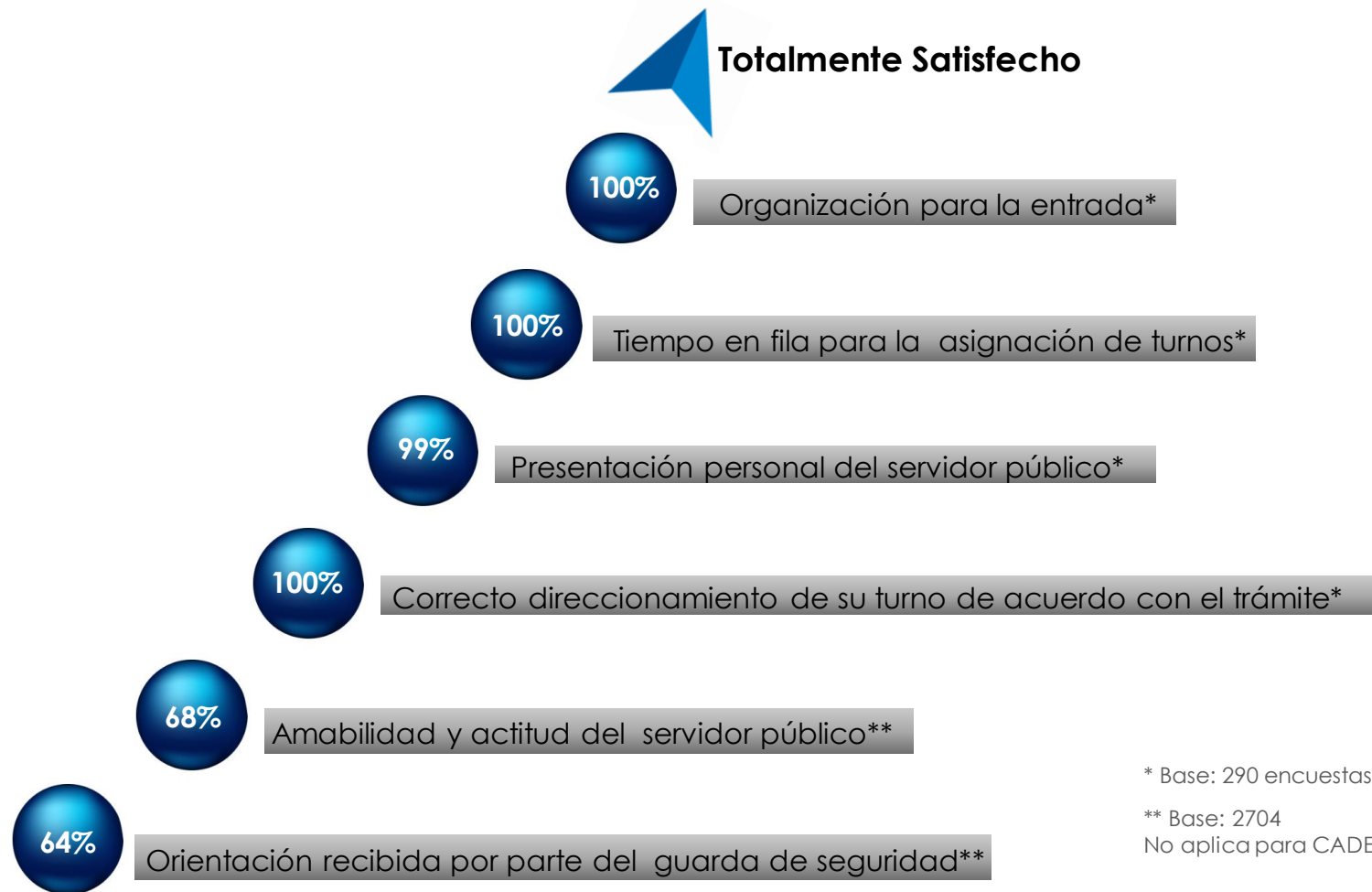
Accesibilidad y asignación de turnos

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?

67,2%
Totalmente Satisfecho



Base: 2.773 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: 359 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

Percepción frente al trámite

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

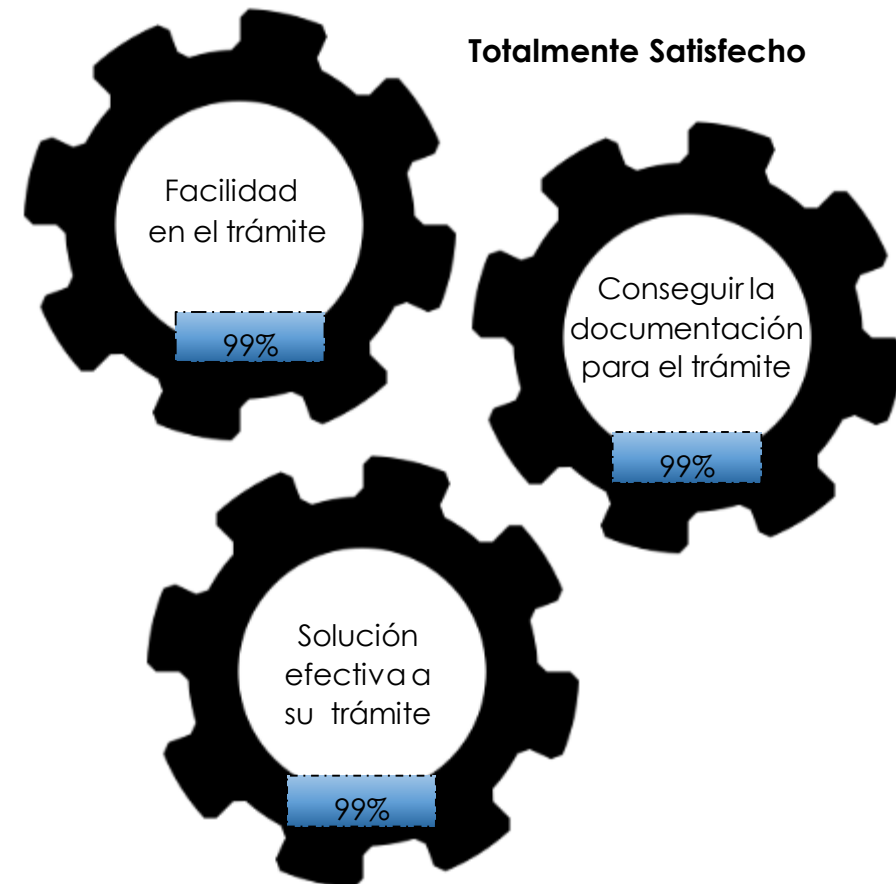
BOGOTÁ

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: 359 encuestas
No aplica para Chat Valorización

Instalaciones físicas



Instalaciones físicas

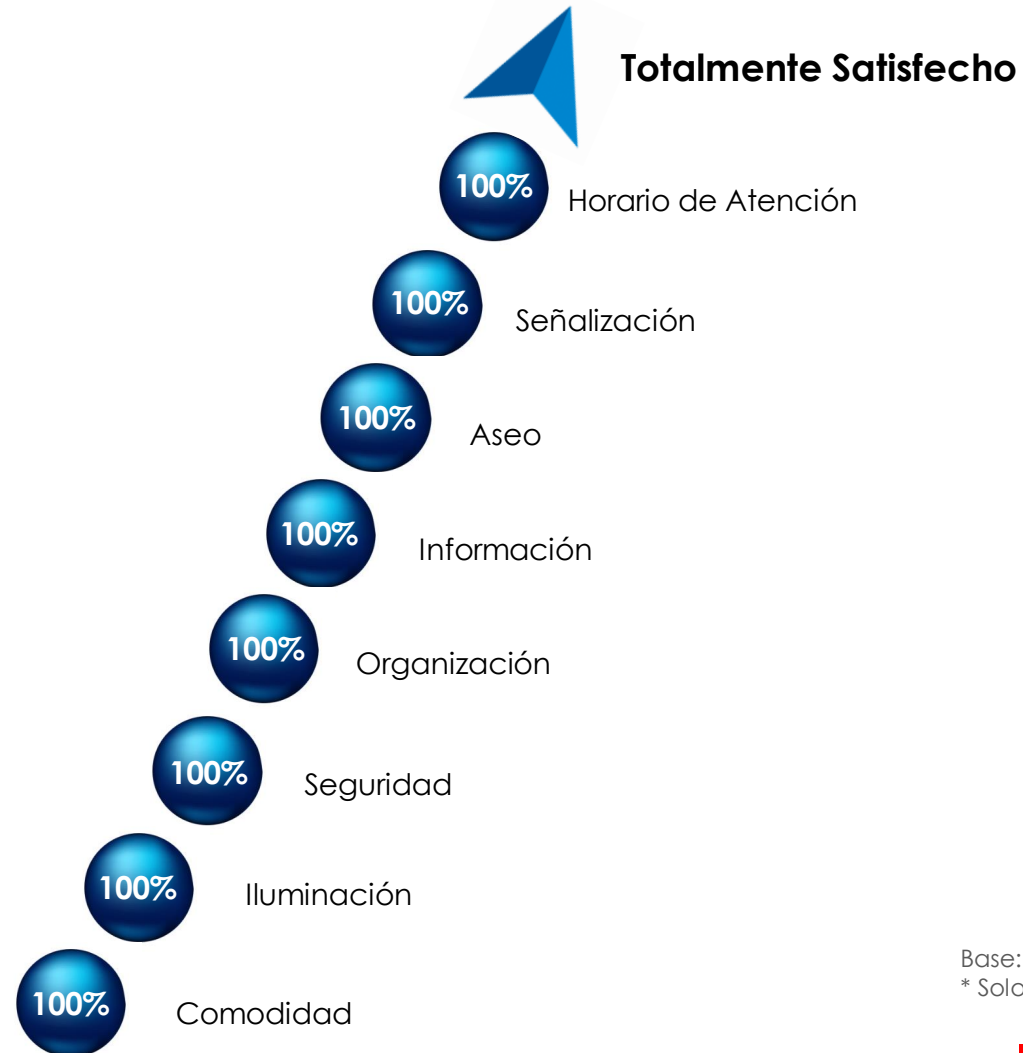
A nivel general
¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas?

100%
Totalmente Satisfecho



Base: 290
* Solo aplica para calle 22

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



Base: 290
* Solo aplica para calle 22

COMUNICACIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

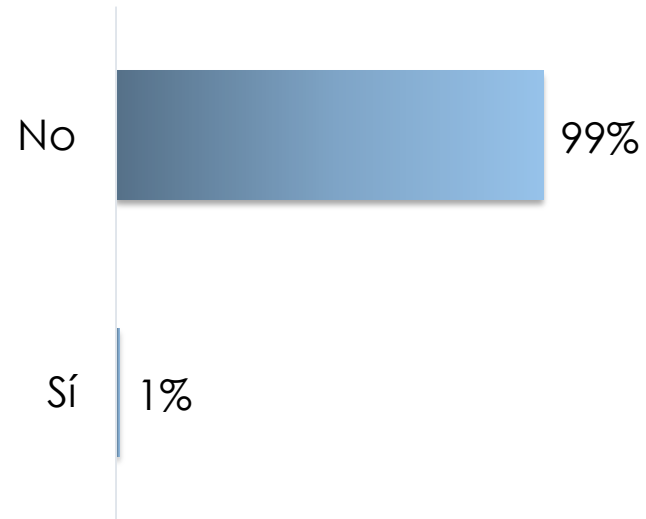


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



COMUNICACIÓN

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



Base: 359 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

COMUNICACIÓN

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con la información brindada en los diferentes canales de comunicación del IDU?



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

Totalmente Satisfecho



Claridad de la información brindada por la entidad para realizar su trámite



Suficiencia de la información

Base: 3 encuestas

IMAGEN DEL IDU

IMAGEN DEL IDU



95,5%



4,2%



0,3%

¿Por qué una calificación menor a 5?

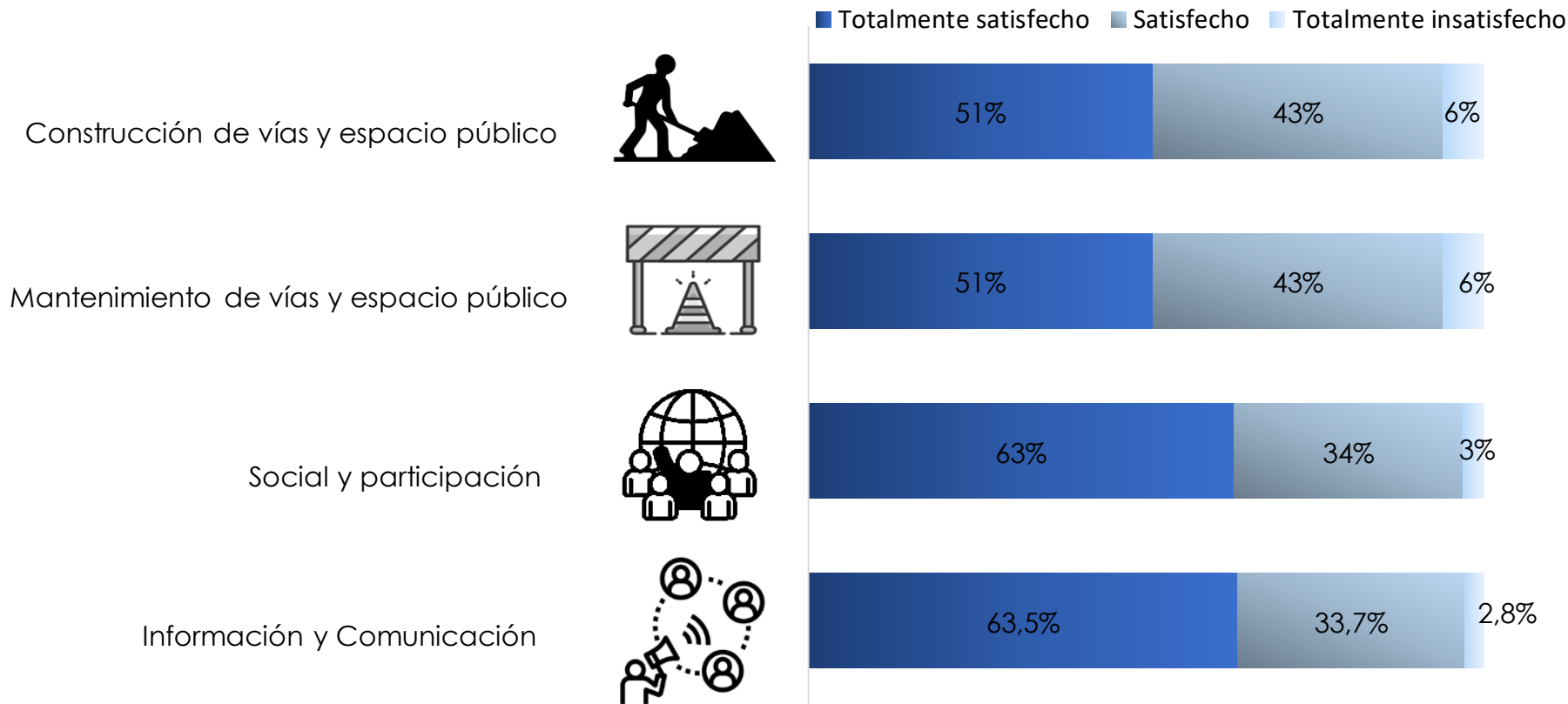
Falta mejorar la infraestructura vial
Obras demoradas
Falta por mejorar
No atienden de forma oportuna los requerimientos

Base: 12 menciones

Base: 359 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 359 encuestas
No aplica para Chat Valorización

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

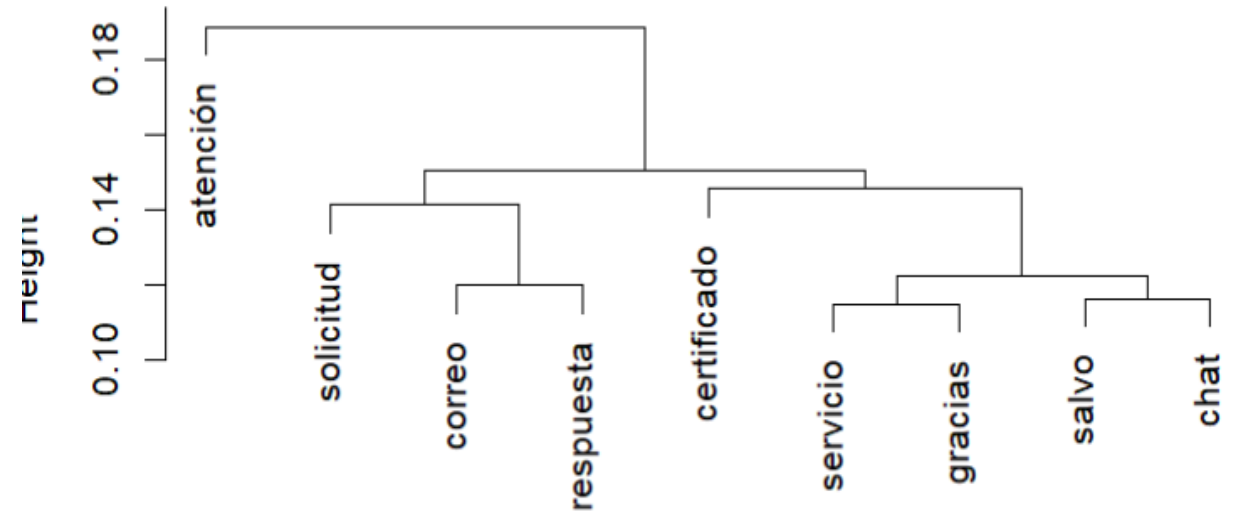


SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



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:

- Solicita la respuesta al correo electrónico
- Gracias por el servicio
- Solicito paz y salvo por el chat
- Mejorar la atención del chat

Base: 2773 encuestas - 819 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en los trámites asociados al cobro de valorización:

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	2704	1958	72,4%	88,4%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	2773	1863	67,2%	100%
Módulo de percepción frente al trámite	359	356	99,2%	99,3%
Módulo de Instalaciones físicas	290	290	100%	100%
* Módulo de comunicaciones	3	3	100%	100%
* Módulo de imagen	359	343	95,5%	57%
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			84,7%	96,9%
Indicador de satisfacción:			90,8%	



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

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



Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

