



Instituto de Desarrollo Urbano

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los Trámites: Gestión Predial.

Segundo 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 área de Gestión Predial al momento de interponer alguna PQRS mediante el canal telefónico y presencial.
Población Objetivo: 94 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico y presencial, durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio) el 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: 74 encuestas por canal presencial.
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.
Período de recolección: mayo, junio y julio del 2025.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

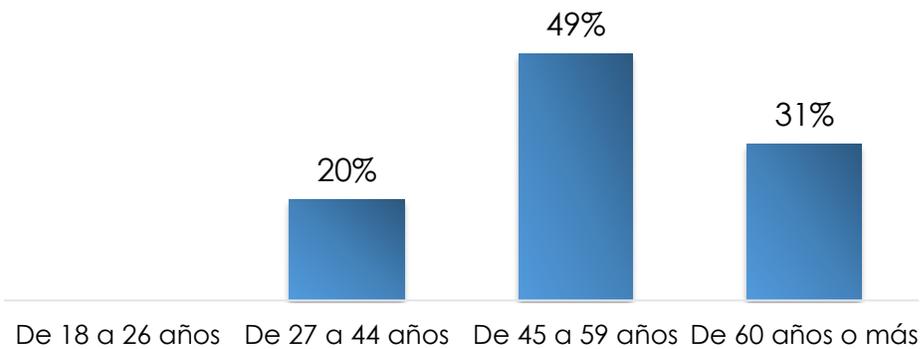
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

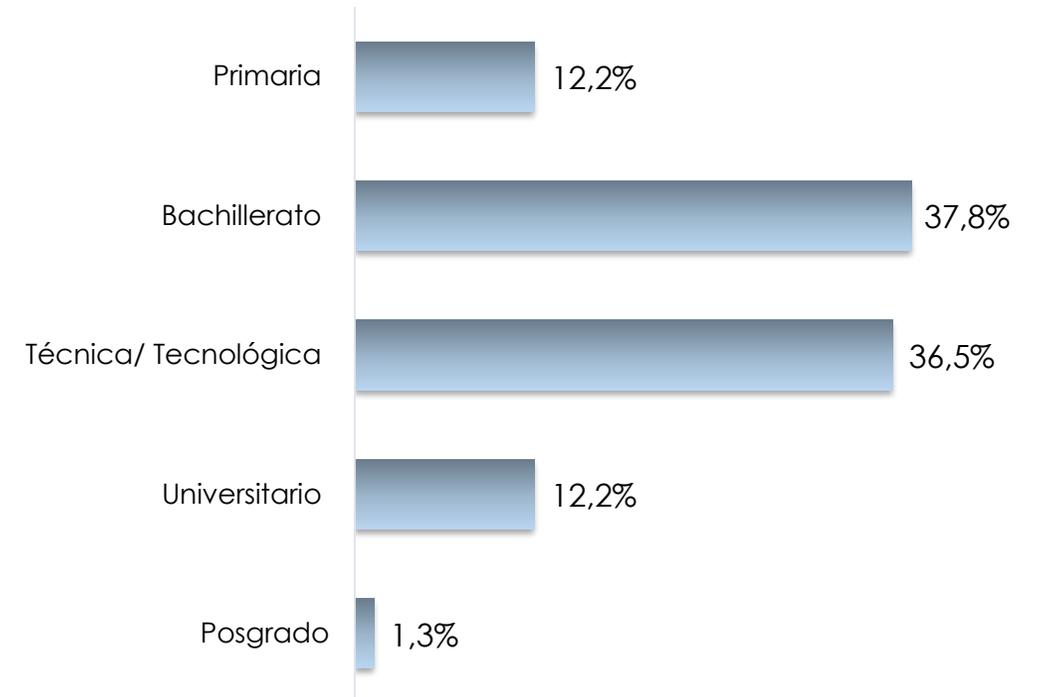
Sexo



Edad



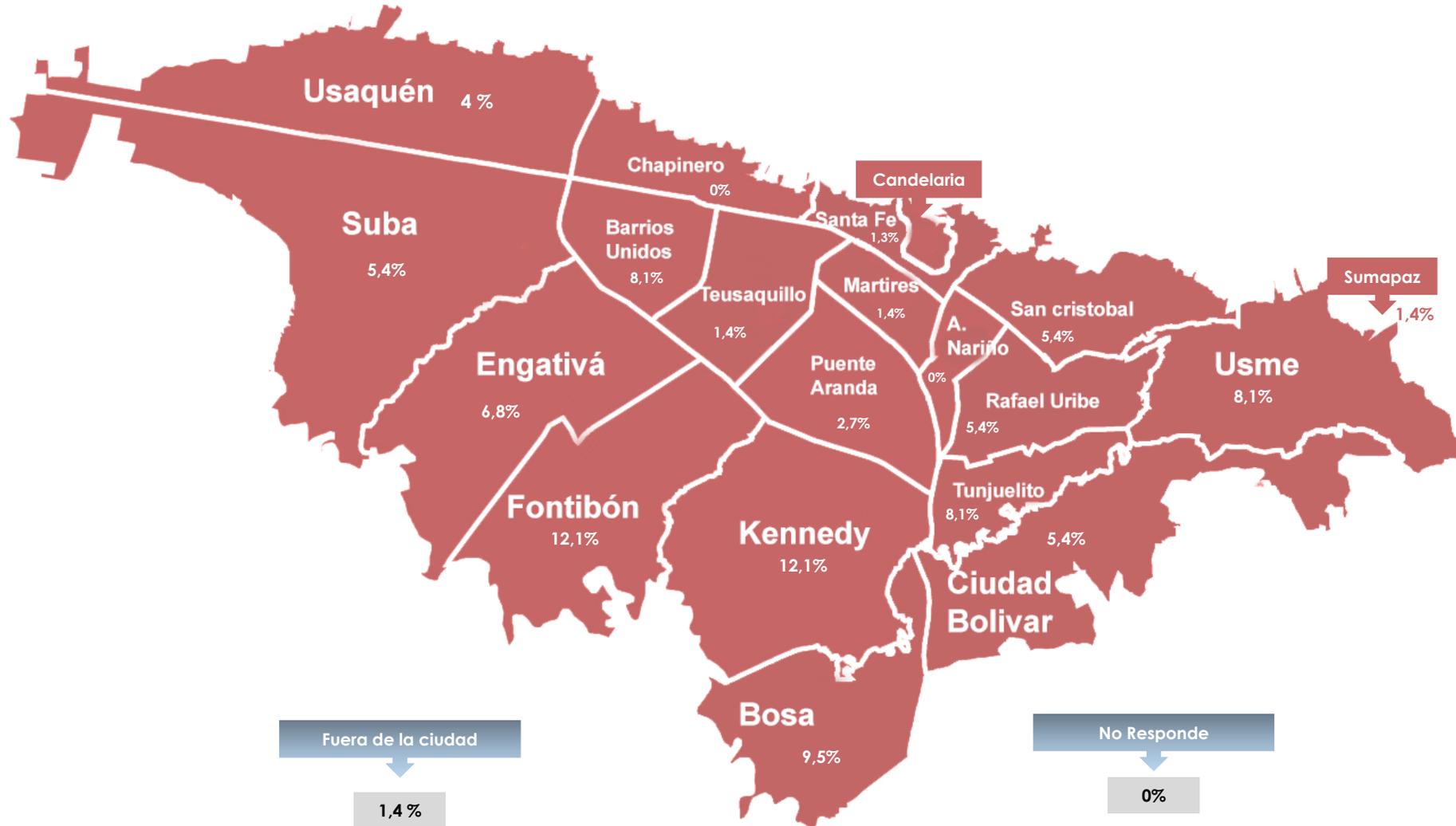
Nivel educativo



Base: 74 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

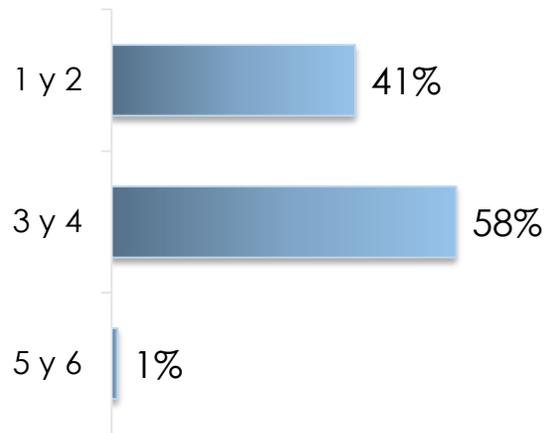
¿En qué localidad vive?



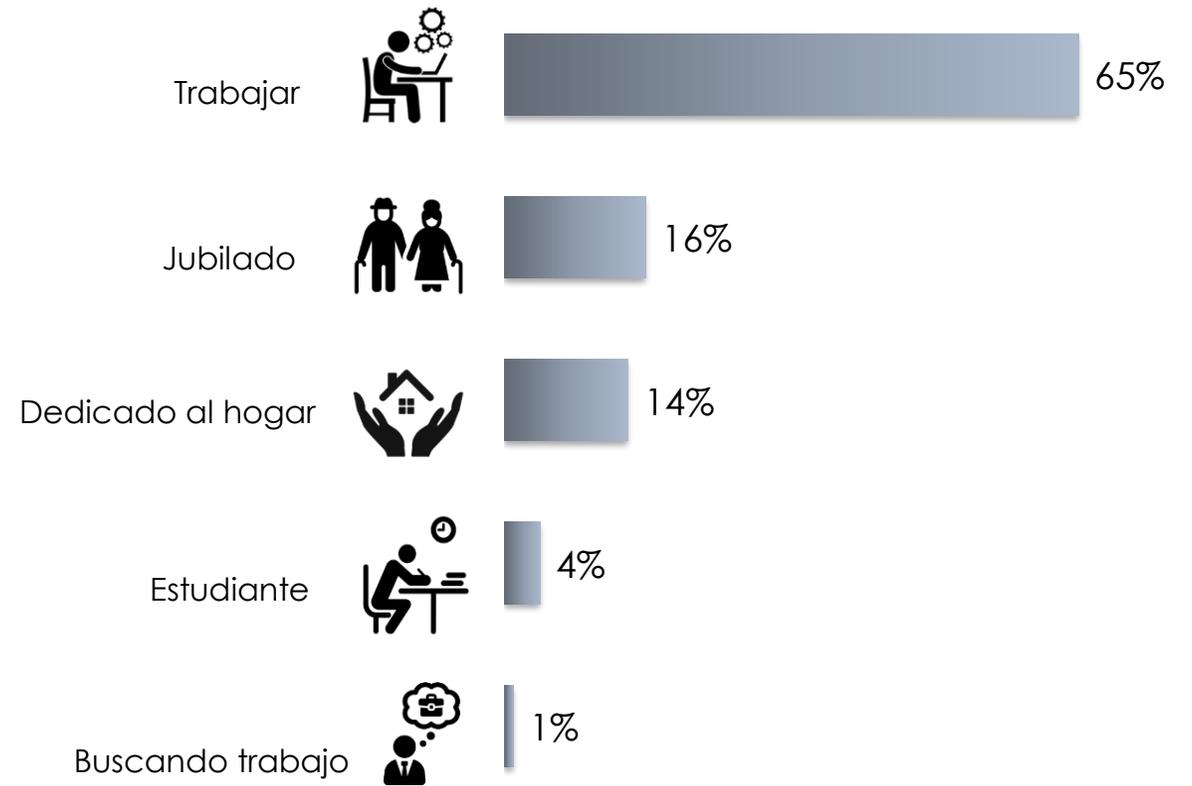
Base: 74 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



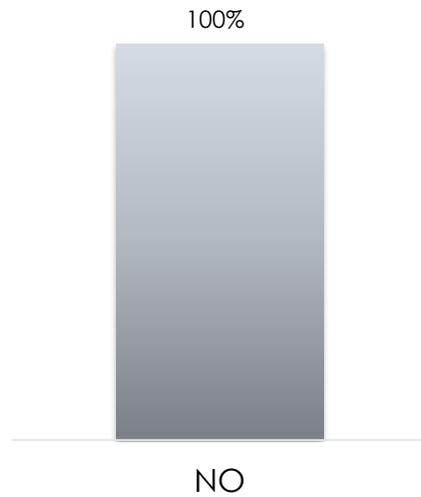
Ocupación



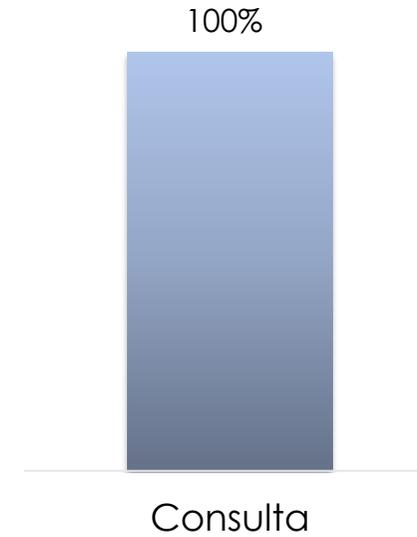
Base: 74 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Tipo de requerimiento



Base: 74 encuestas

Satisfacción frente al servicio recibido

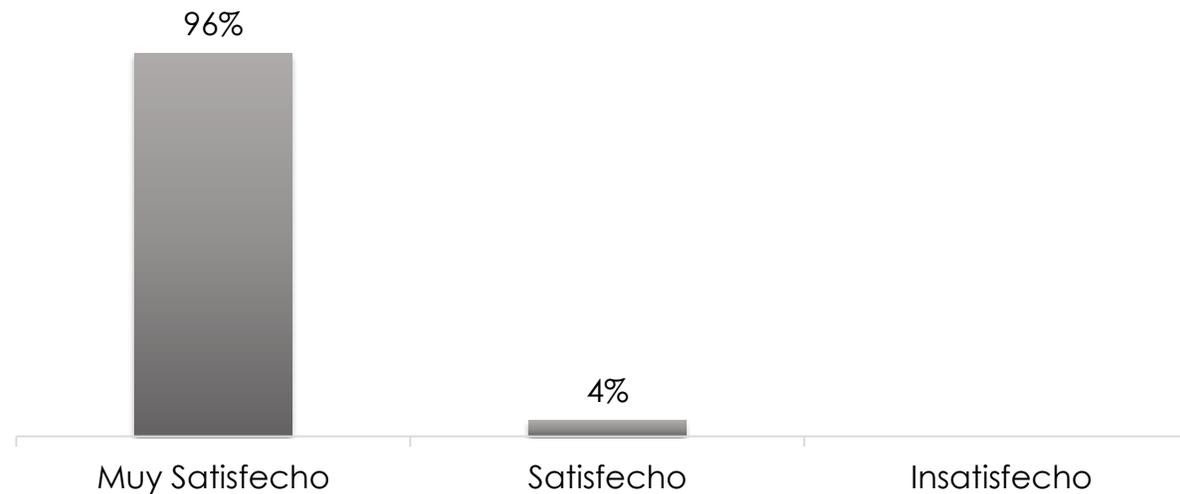


SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

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

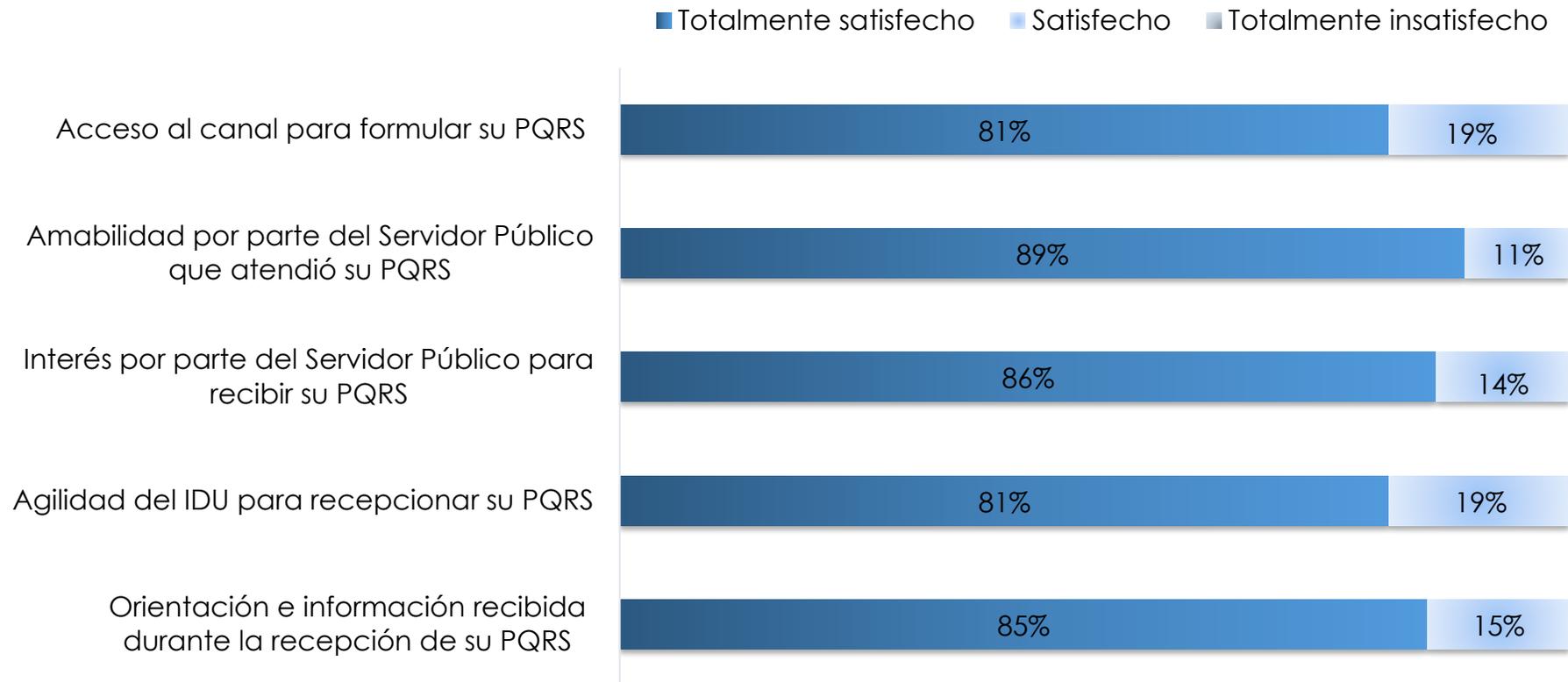
- Satisfacción General



Base: 74 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 74 encuestas

IMAGÉN DEL IDU

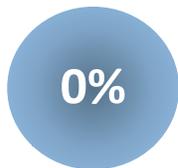
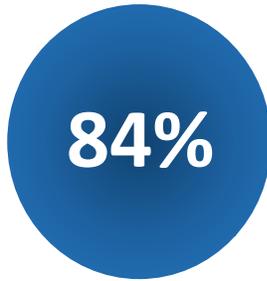
idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



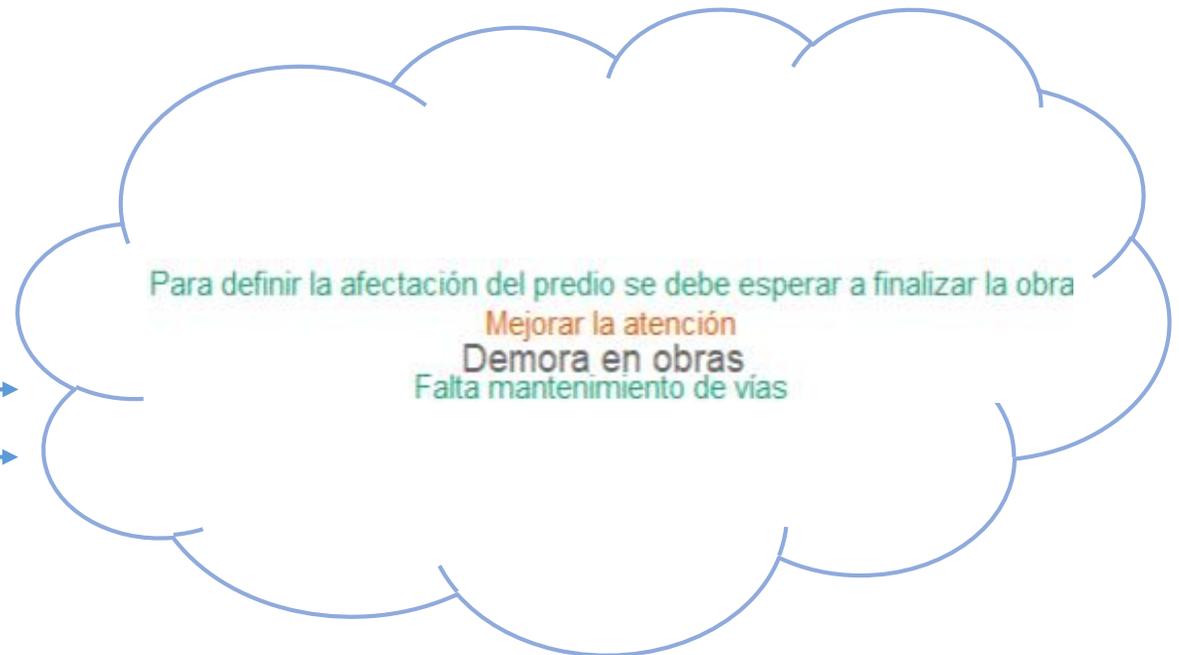
INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

IMAGÉN DEL IDU



¿Por qué una calificación menor a 5?

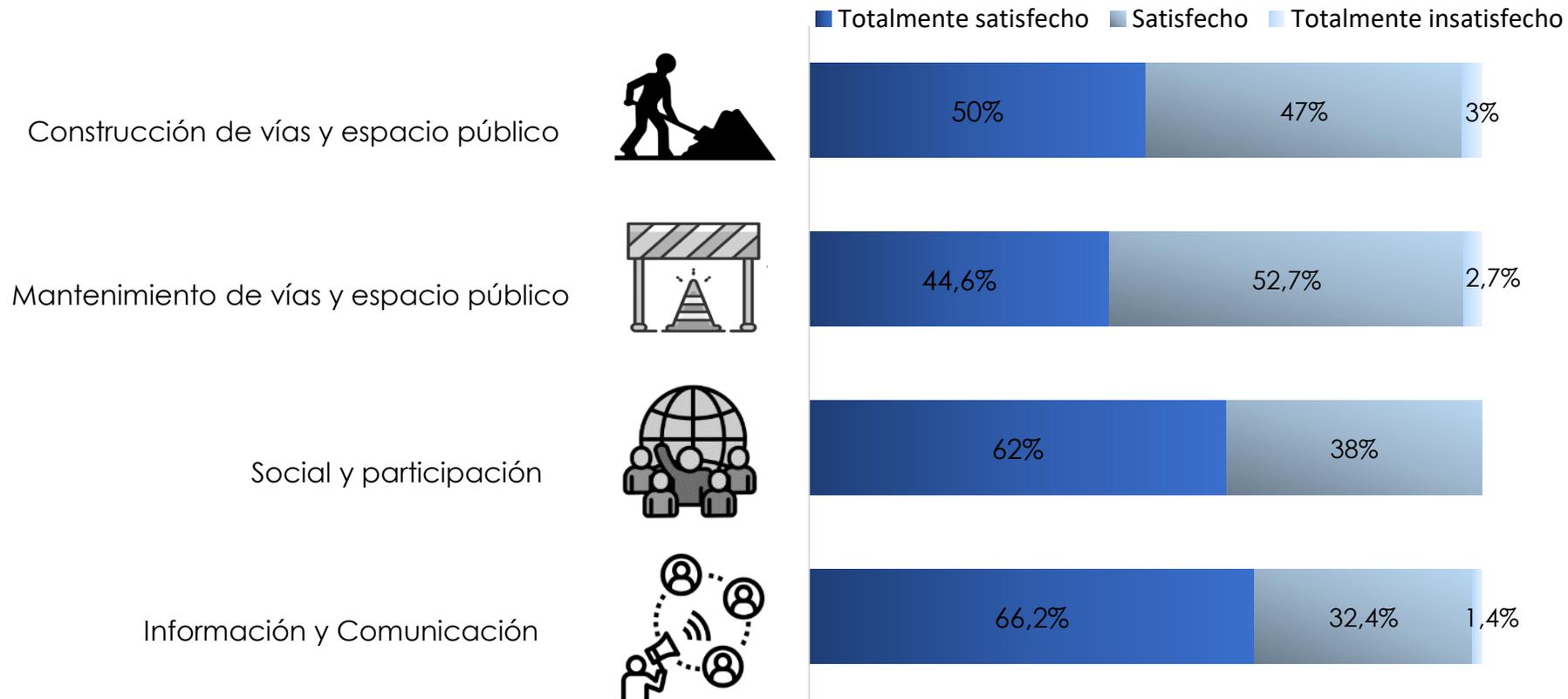


Base: 4 menciones

Base: 74 encuestas

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 74 encuestas

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

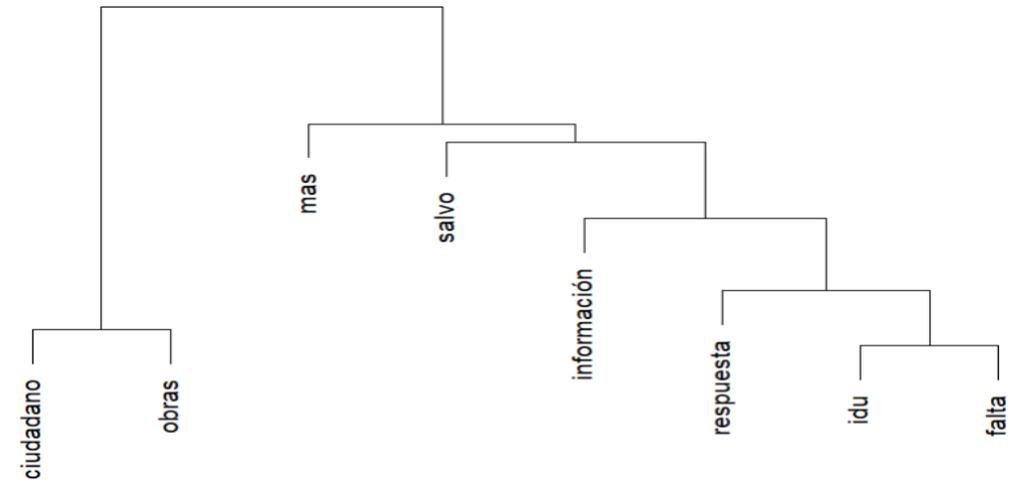


SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

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:

- Mejorar las obras
- Información sobre paz y salvos
- Falta respuesta por parte del IDU

Base: 74 encuestas - 22 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



LOCALIZACIÓN REGIONAL

PROYECCIÓN CARTOGRÁFICA

PROYECCIÓN	UTM
ESCALA	1:50,000
FECHA DE ELABORACIÓN	2018
LABOR	CONCEJO LOCAL DE PLANEACIÓN
ELABORADO POR	CONCEJO LOCAL DE PLANEACIÓN

CONVERSIONES TEMÁTICAS

CONVERSIONES GENERALES

FUENTES DE INFORMACIÓN

Banco Cartográfico
Banco Topográfico

MIEMBRO DEL PROYECTO

ESTUDIO Y DISEÑO DE LA AVENIDA TINTAL DESDE LA AVENIDA BOGOTANA HASTA LA AVENIDA TINTAL DESDE AVENIDA CHIMBELI EN LA AVENIDA ALAGUACA ENTRE AVENIDA EL DÓN, AVENIDA TINTAL DESDE CENTINARIAS Y AVENIDA BOGOTANA DESDE AVENIDA CENTINARIAS HASTA AVENIDA TINTAL

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en gestión predial

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO	74	71	95.9%	84.6%
Indicador de satisfacción:			90.3%	



El indicador de satisfacción general resulta de promediar la calificación muy satisfecho frente a 6 ítems general y particular sobre el servicio recibido.



Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

