



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

Segundo 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: 101556 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio) del año 2025.
Tipo de muestreo: Muestreo no probabilístico por tasa de respuesta del ciudadano que realizó trámites asociados a valorización por los canales: chat virtual, telefónico y presencial.
Tamaño de muestra: 2443 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 1848 Chat virtual IDU, 520 Calle 22 y 75 Cades y SuperCades.
Tipo de encuesta: Encuesta autodiligenciable chat virtual y presencial en Punto de atención Calle 22, Cades y SuperCades.
Período de recolección: mayo, junio y julio del 2025.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

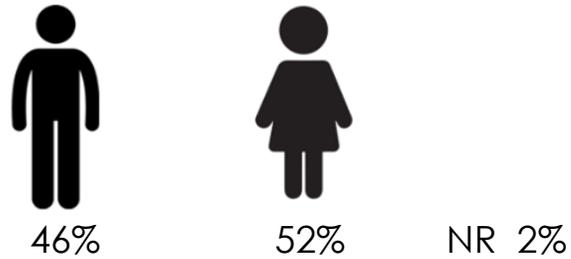


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

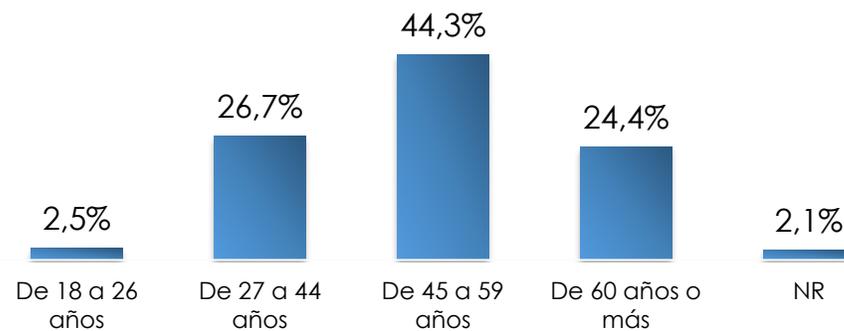
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

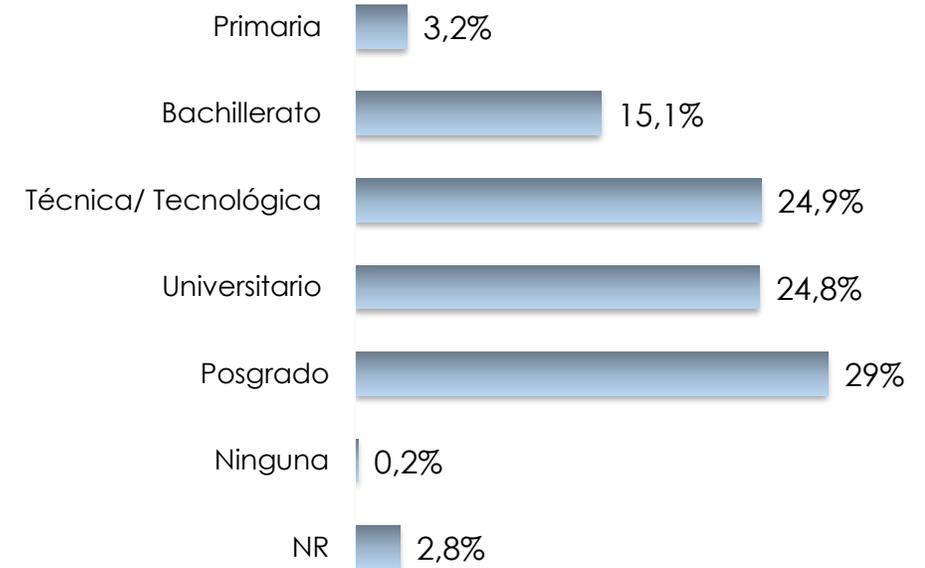
Sexo



Edad



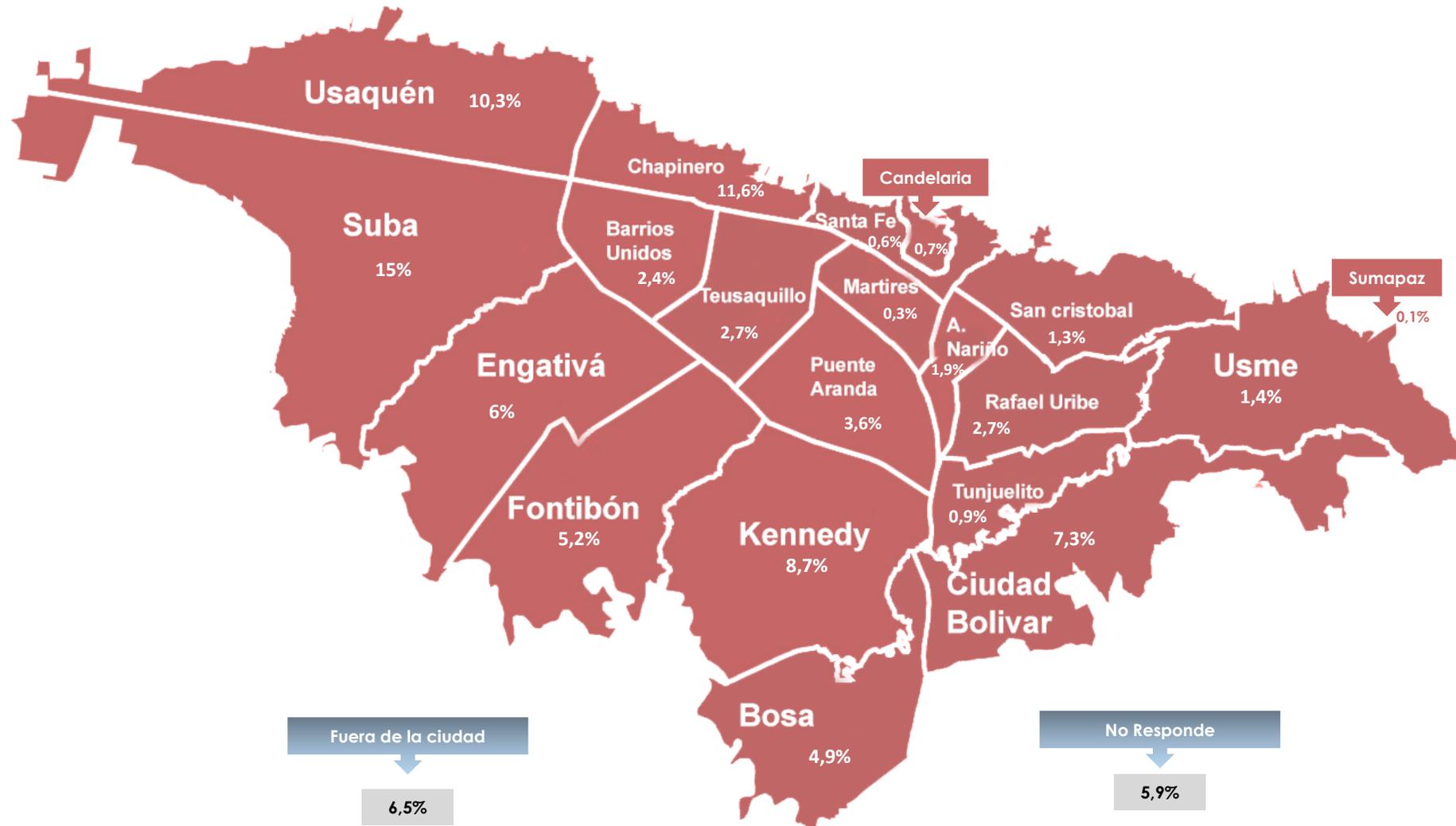
Nivel educativo



Base: 2443 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

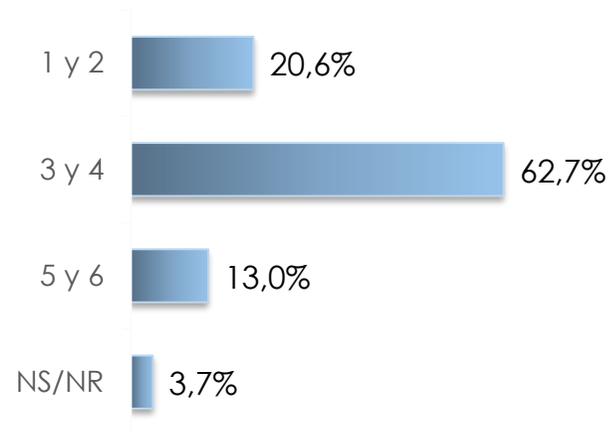
¿En qué localidad vive?



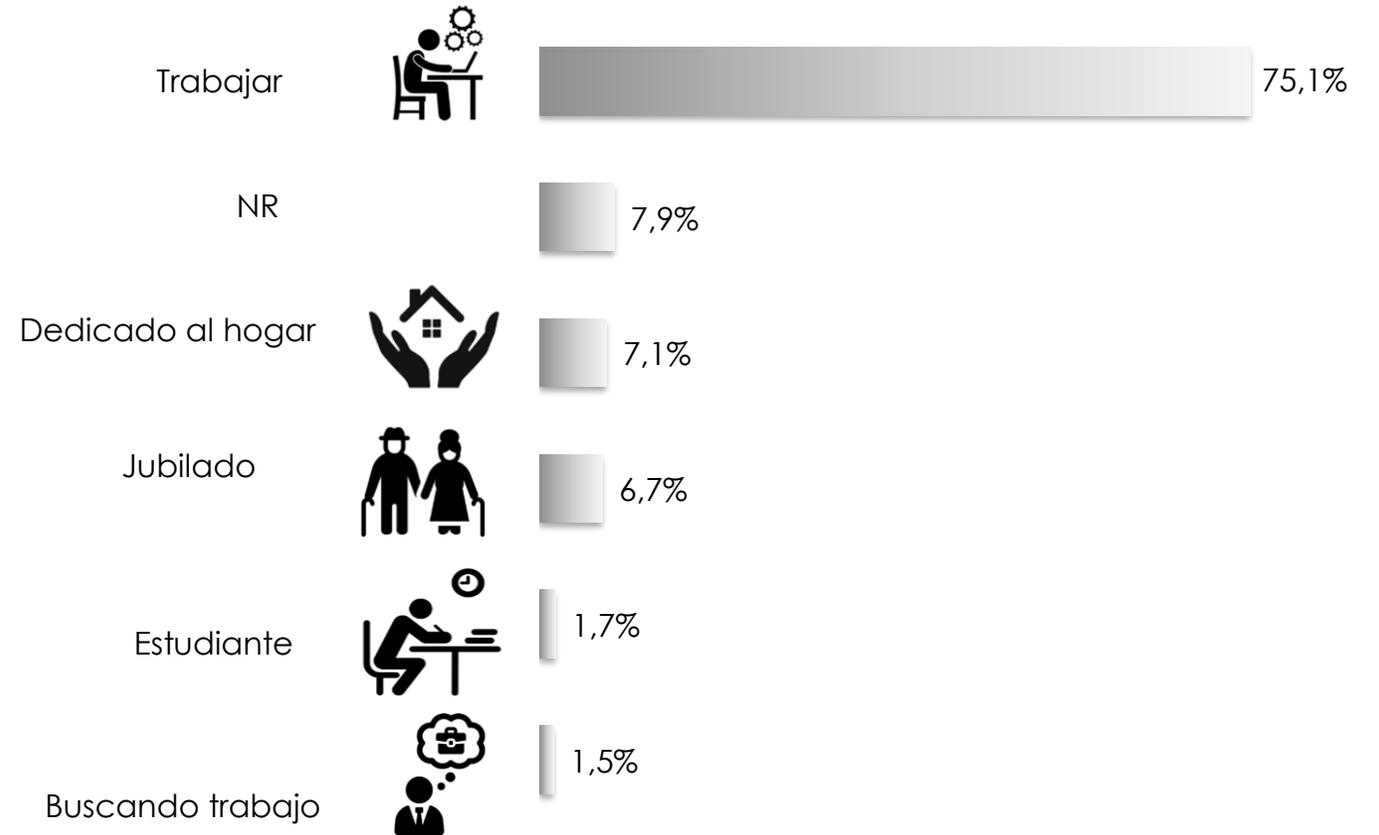
Base: 2443 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



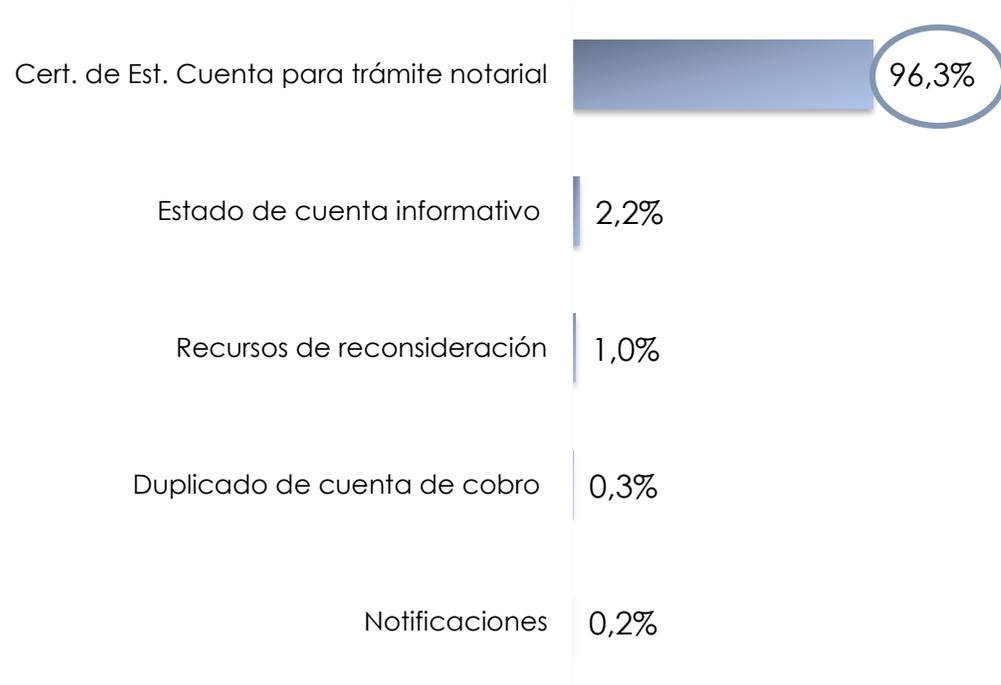
Ocupación



Base: 2443 encuestados

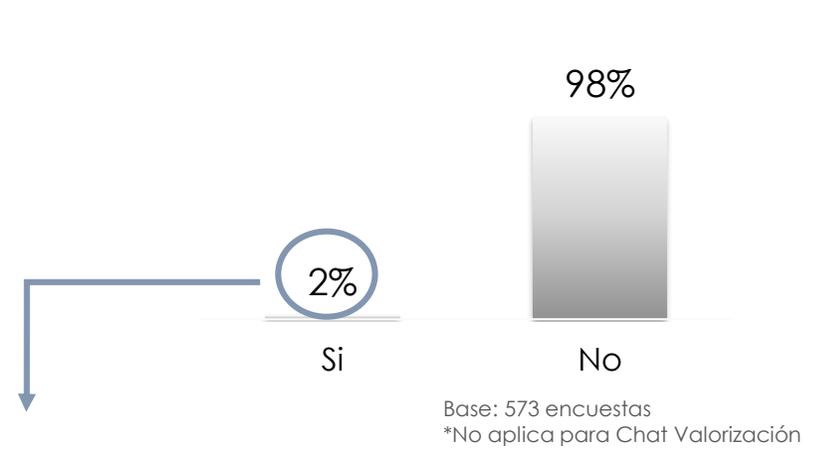
MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Qué trámite adelantó?*



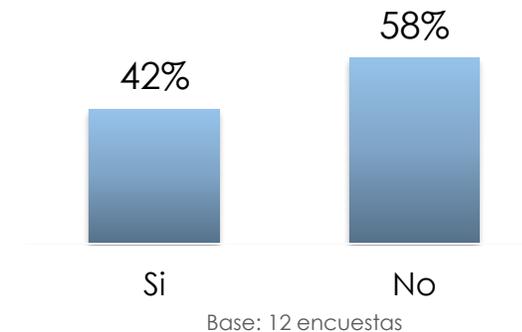
Base: 595 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

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



Base: 573 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 12 encuestas

Accesibilidad y asignación de turnos

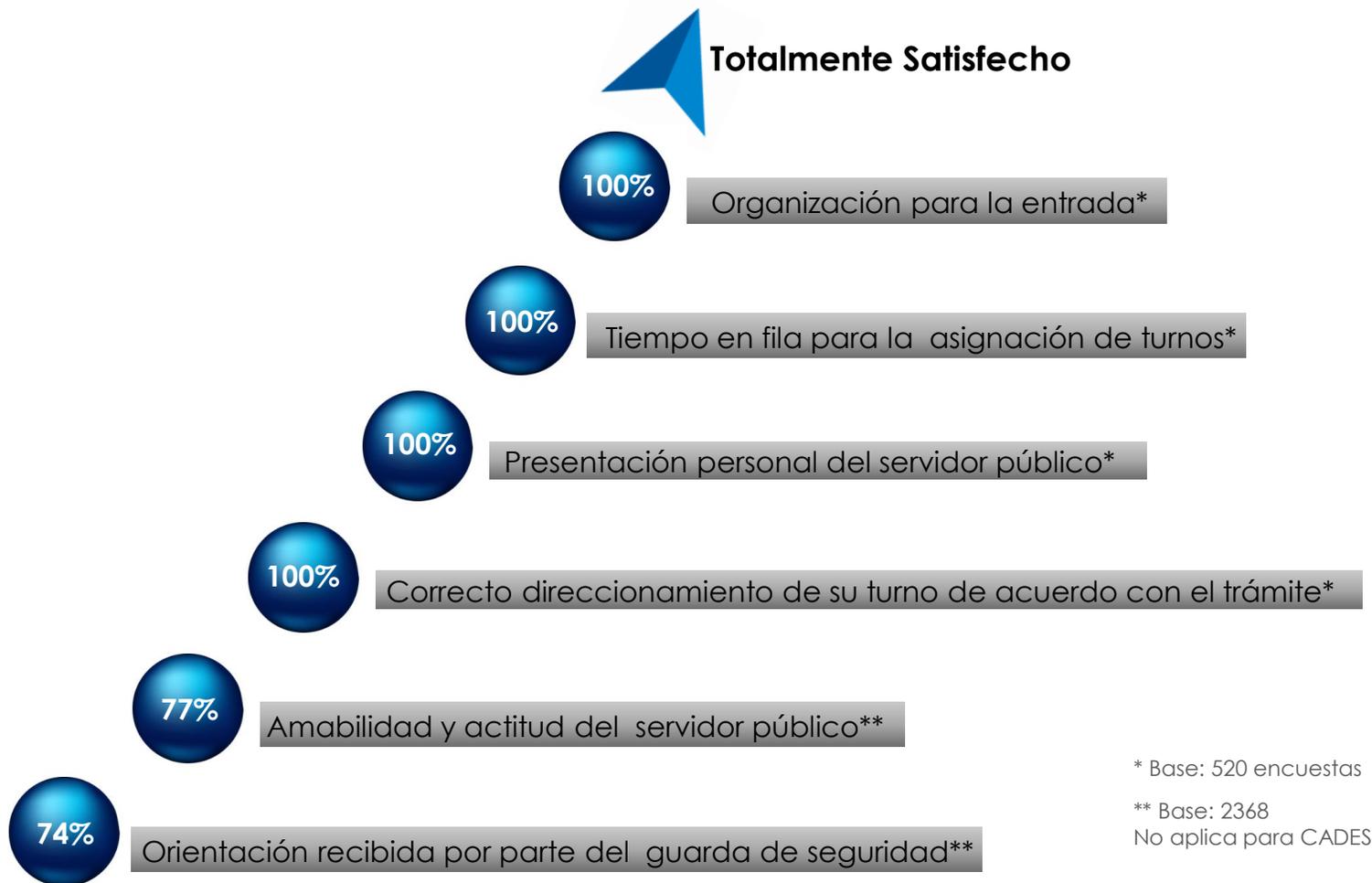


Accesibilidad y asignación de turnos

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

BOGOTÁ

Servicio recibido por el servidor público

A nivel general
¿Qué tan satisfecho se siente con la atención
brindada por parte del servidor público?



Base: 2443 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: 595 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

Percepción frente al trámite

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

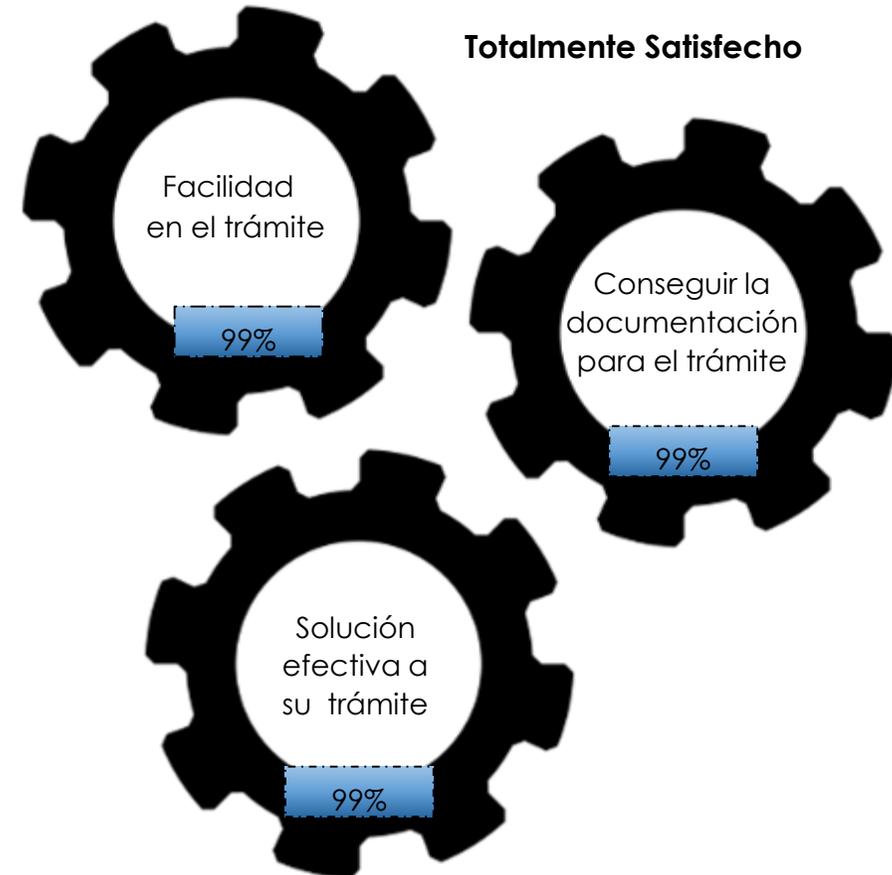
BOGOTÁ

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: 595 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: 520
* Solo aplica para calle 22

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



Base: 520
* Solo aplica para calle 22

COMUNICACIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

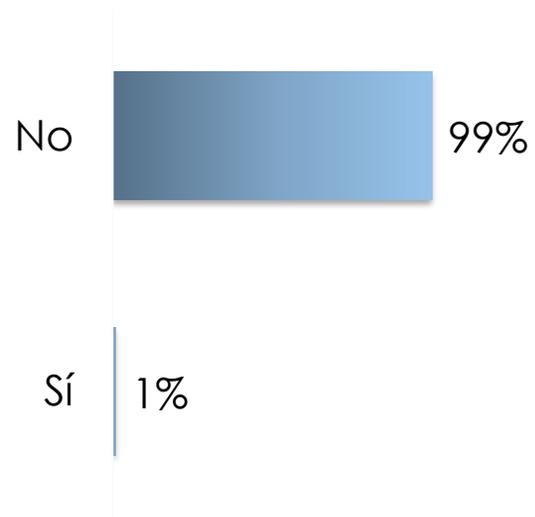


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



COMUNICACIÓN

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



Base: 595 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: 7 encuestas

IMAGEN DEL IDU

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



IMAGEN DEL IDU



¿Por qué una calificación menor a 5?

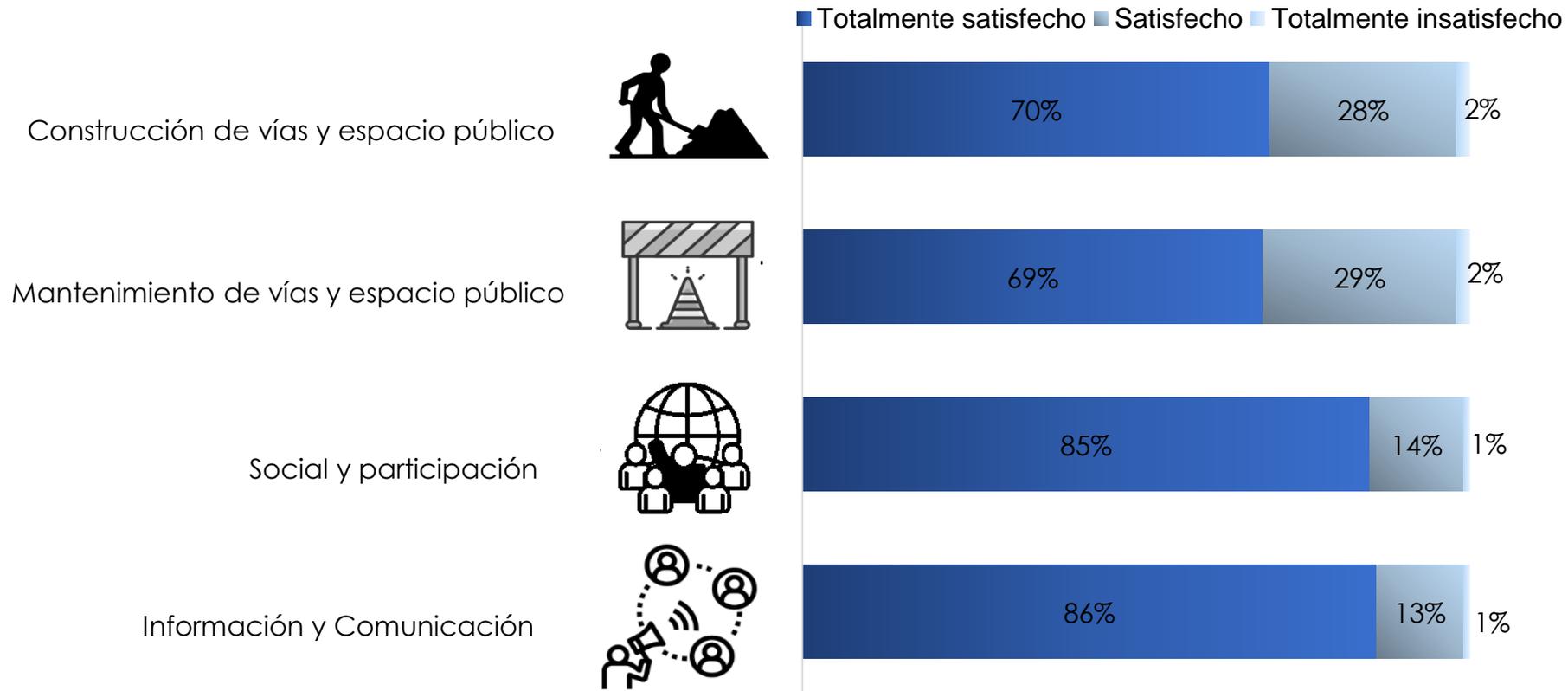


Base: 14 menciones

Base: 595 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 595 encuestas
No aplica para Chat Valorización

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



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	2368	1921	81.1%	91.8%
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	2443	1873	76.7%	100%
Módulo de percepción frente al trámite	595	592	99.5%	99.2%
Módulo de Instalaciones físicas	520	519	99.8%	99.8%
* Módulo de comunicaciones	7	7	100%	100%
* Módulo de imagen	595	581	97.6%	77.6%
Promedio sin módulos de imagen y comunicaciones			89.3%	97.7%
Indicador de satisfacción:			93.5%	



*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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

