



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.

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 IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
Población Objetivo: 535 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio) 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: 303 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 137 canal presencial, 55 canal telefónico y 111 canal virtual.
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

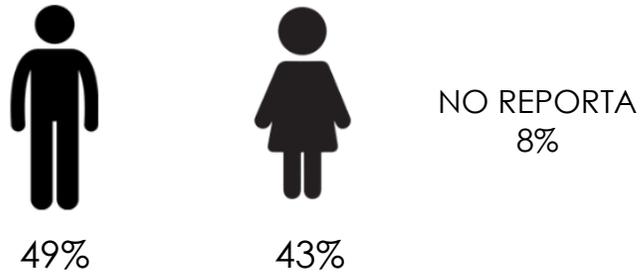


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

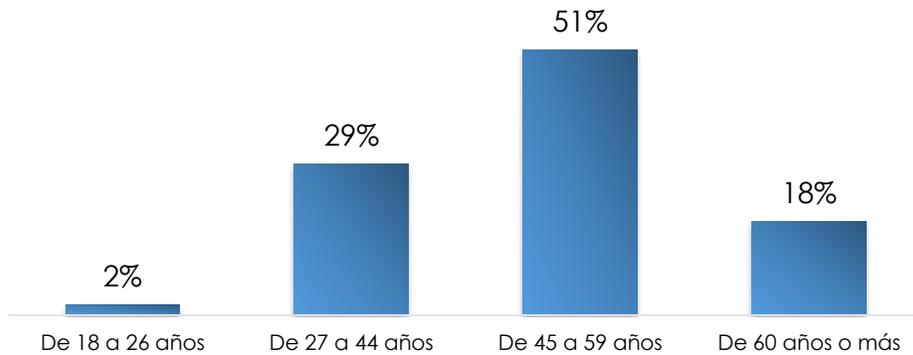
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

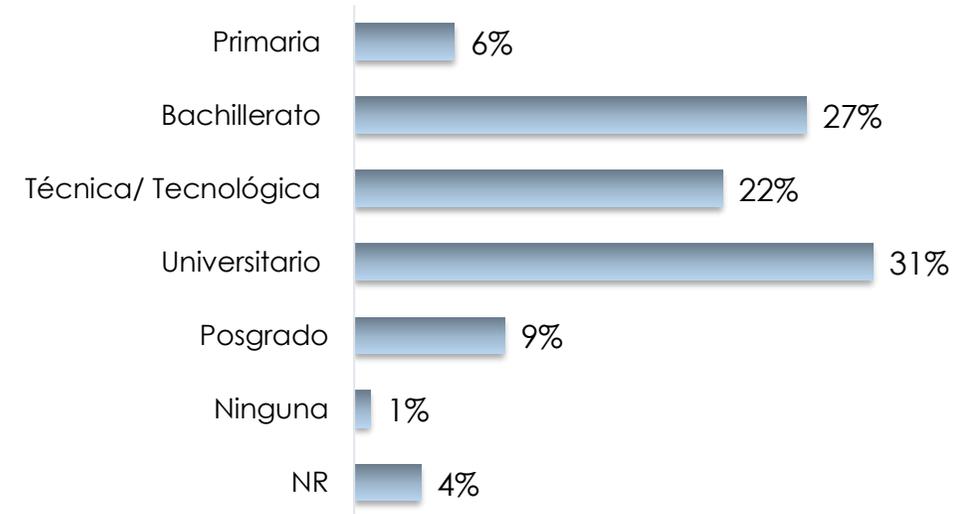
Sexo



Edad



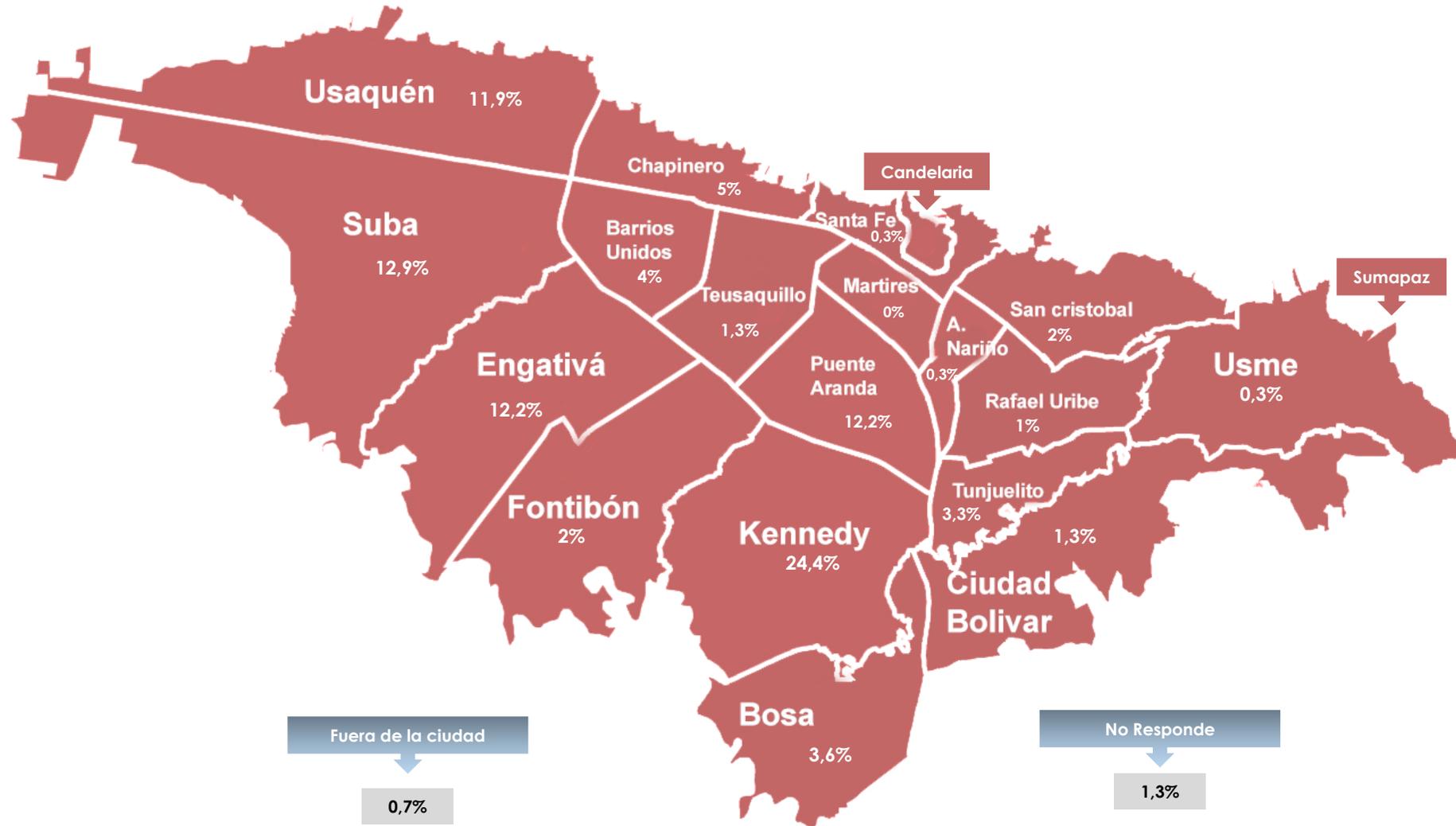
Nivel educativo



Base: 303 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

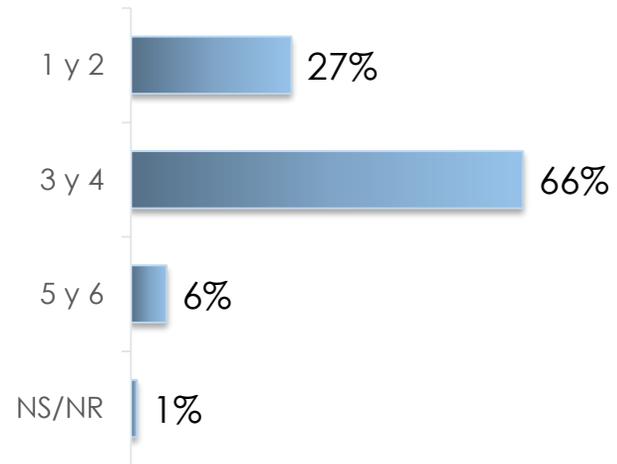
¿En qué localidad vive?



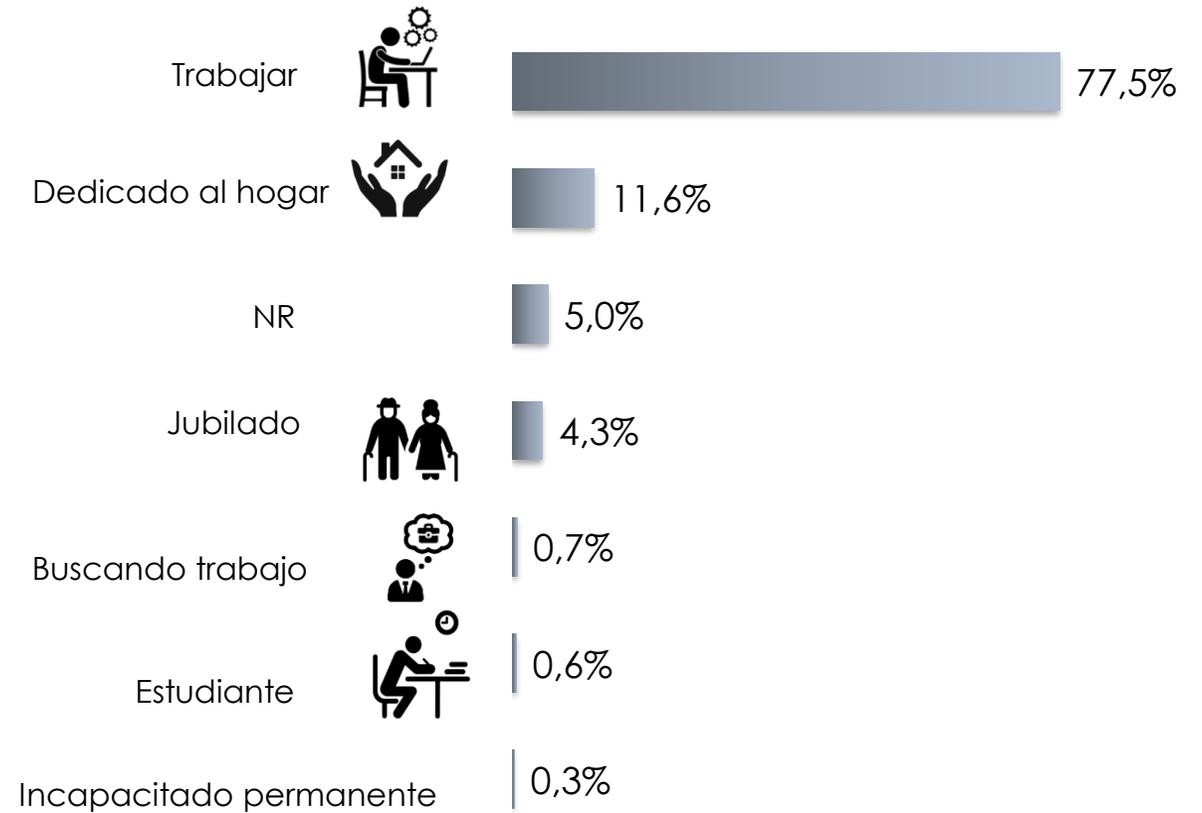
Base: 303 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



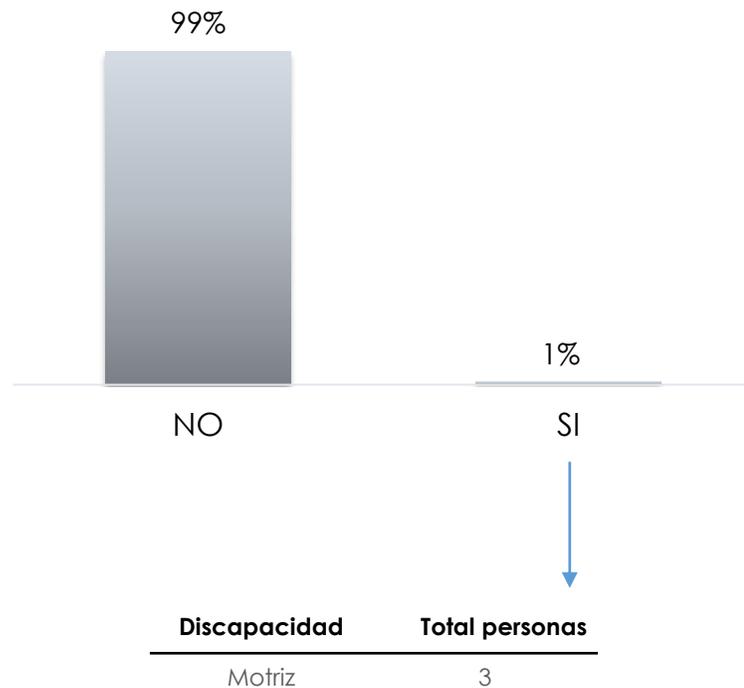
Ocupación



Base: 303 encuestados

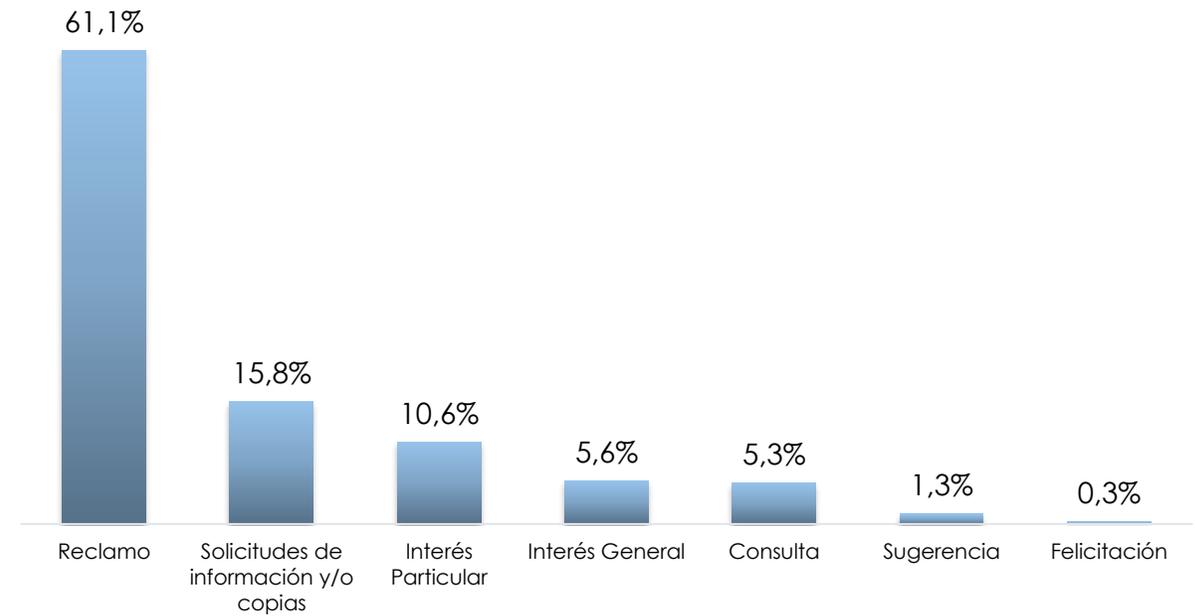
MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 3 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 303 encuestas

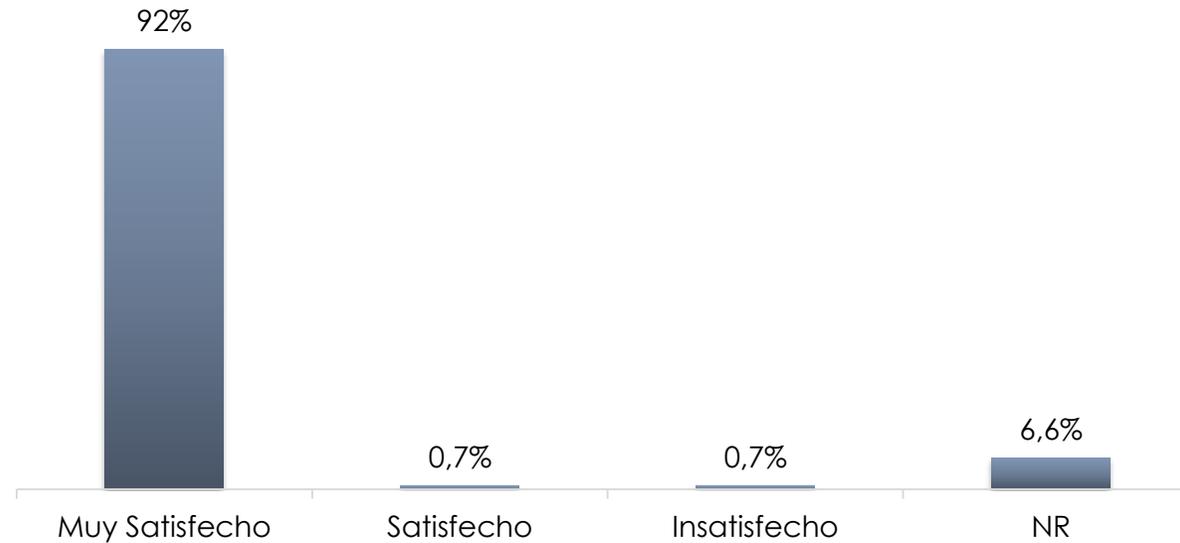
Instalaciones físicas



Instalaciones físicas

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

* Satisfacción General

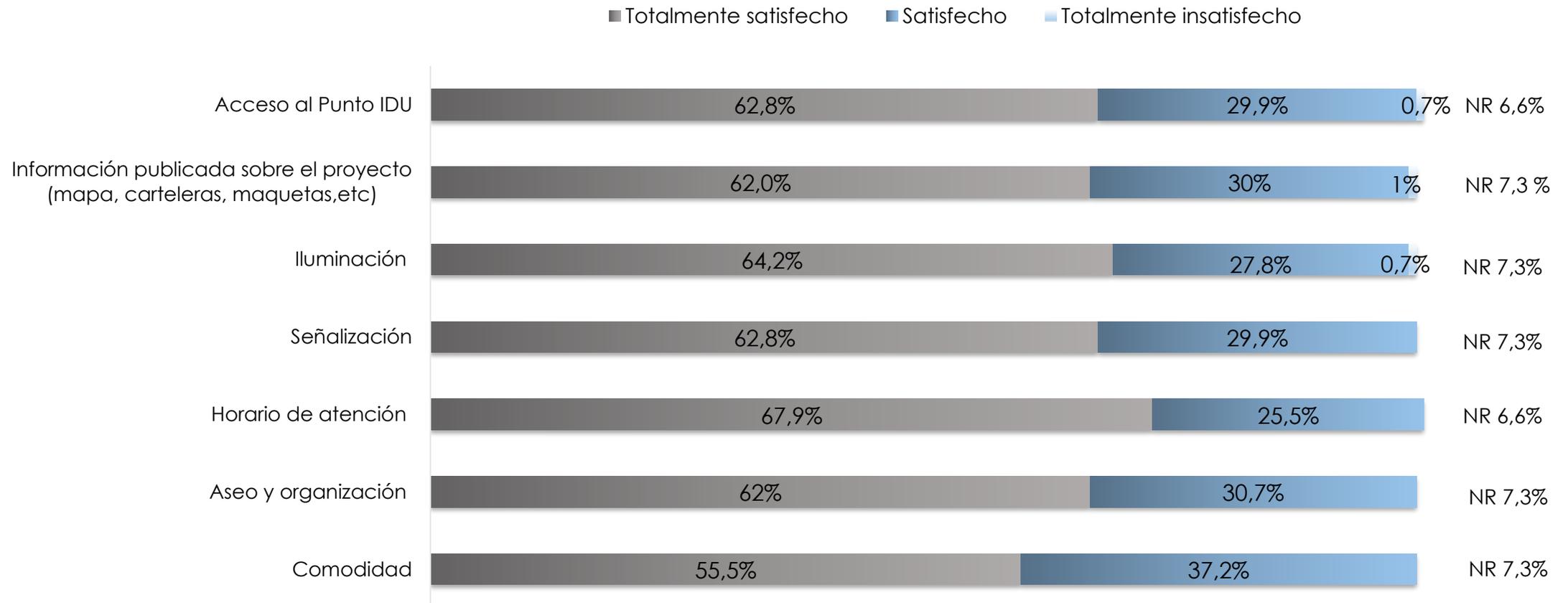


* Aplica solo para Canal Presencial.

Base: 137 encuestas

Instalaciones físicas

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



Base: 137 encuestas
*Aplica solo para canal Presencial

Satisfacción frente al servicio recibido



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

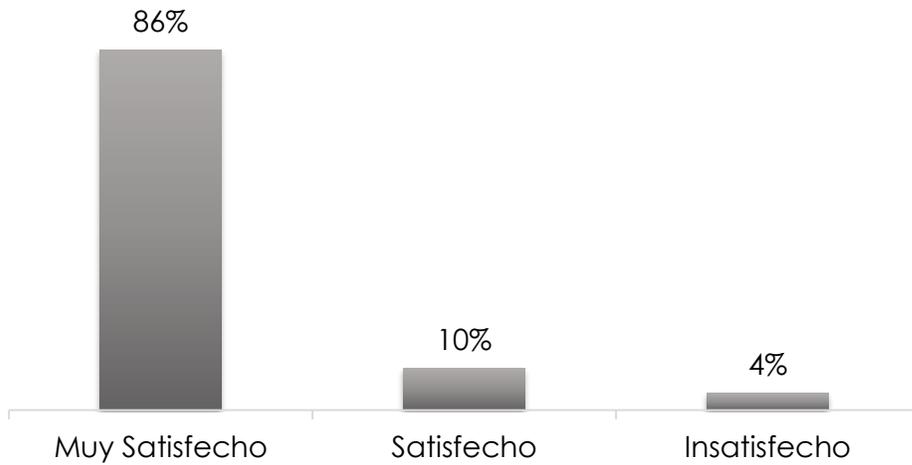


SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 303 encuestas

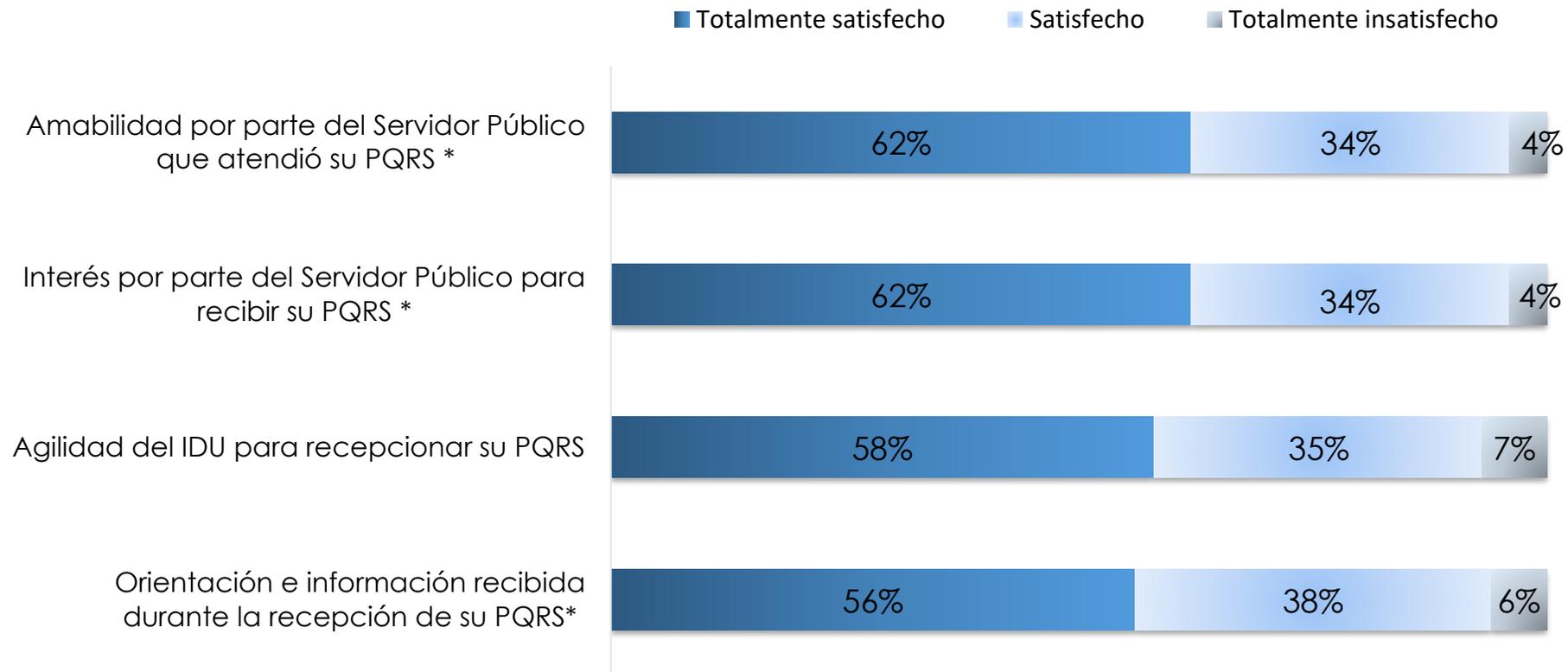
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No tienen disposición para atender al ciudadano	13
No han dado respuesta	11
No esta conforme con la respuesta	8
Se demoran en responder	6
No tienen en cuenta las afectaciones	2
<i>Total Menciones:</i>	<i>40</i>

Base: 42 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 303 encuestas

*No aplica para Canal virtual: Base: 192 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

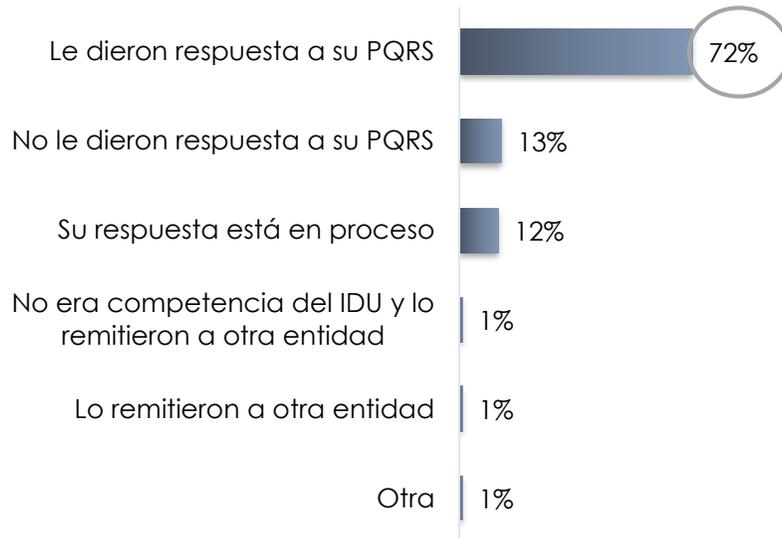


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

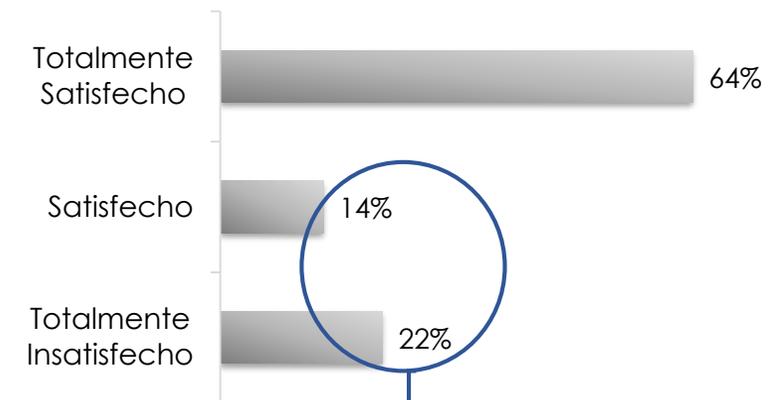
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 303 encuestas

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



Base: 218 encuestas

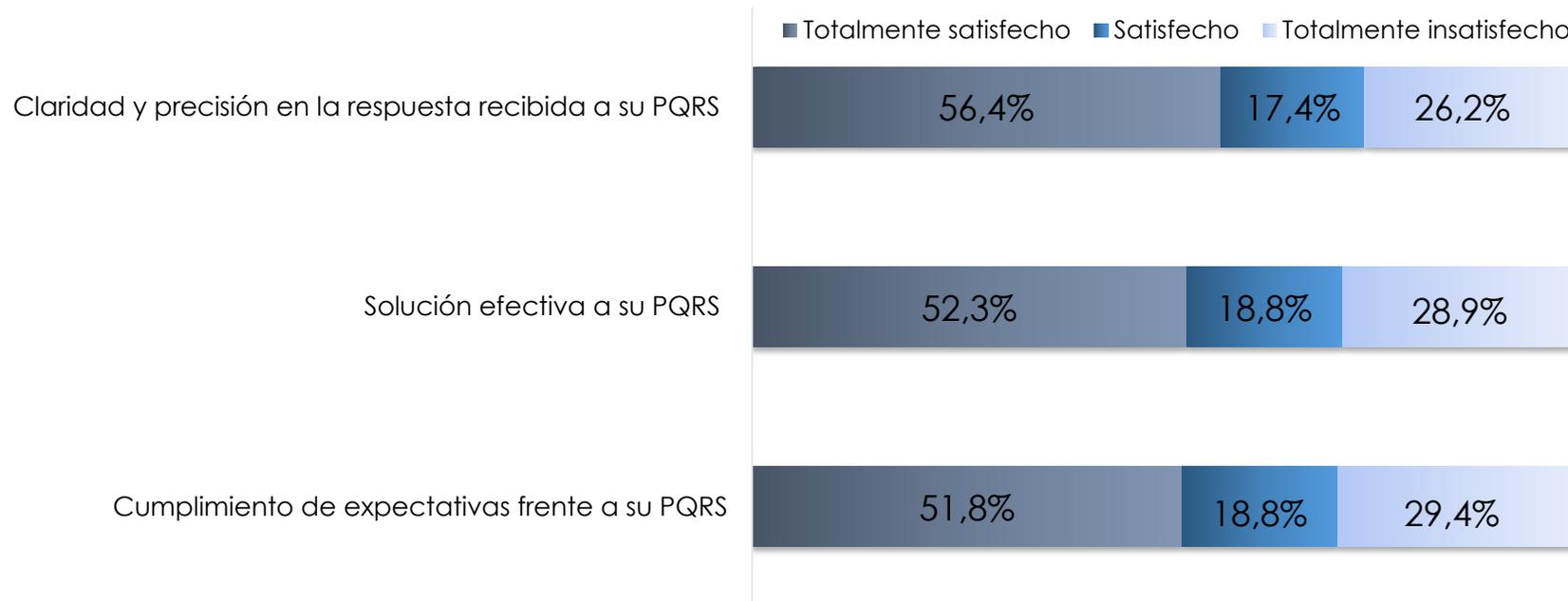
¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No esta conforme con la respuesta	17
No dieron solución al problema	15
No han dado respuesta	12
Demora en la respuesta	11
Enviaron un archivo que no se pudo abrir	2
Total Menciones	57

Base: 78 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

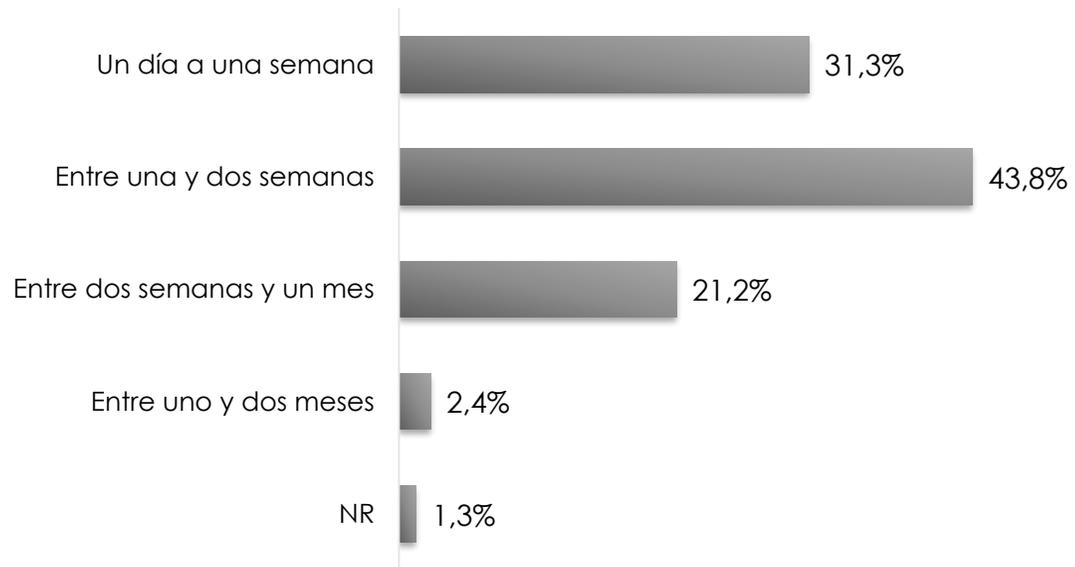
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 218 encuestas

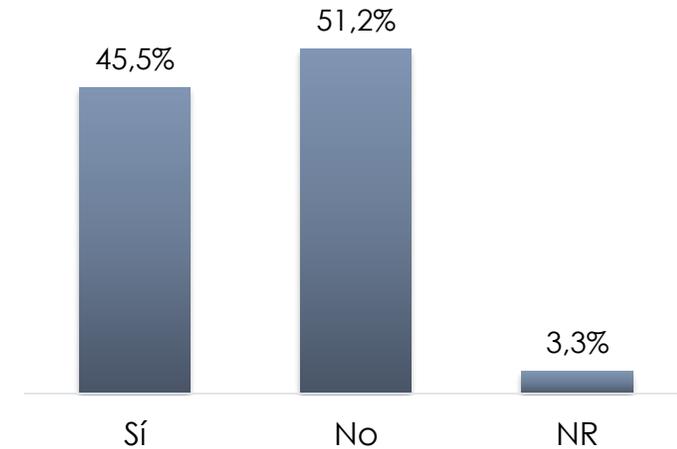
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 303 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



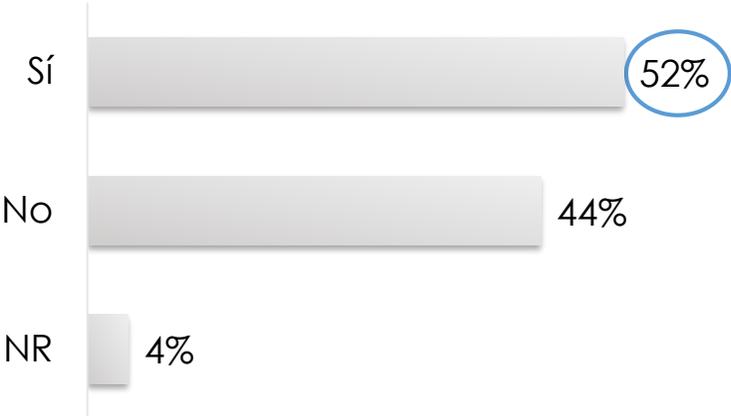
Base: 303 encuestas

Satisfacción frente a la información del proyecto



Satisfacción frente a la información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



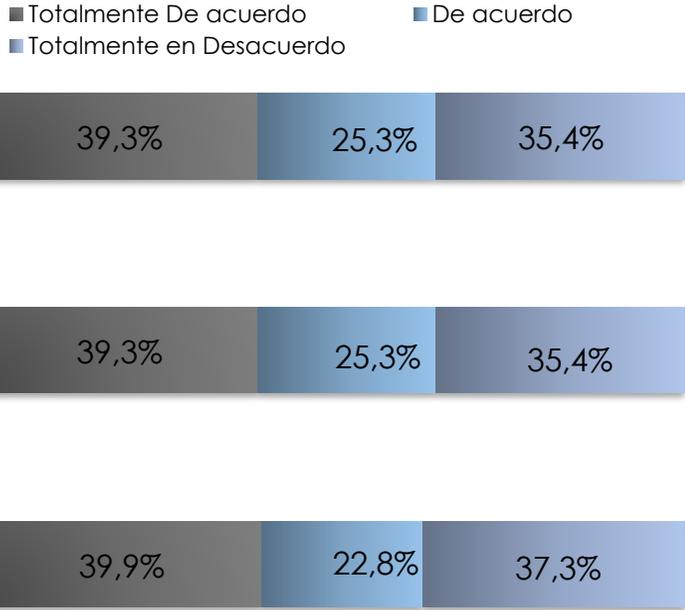
Base: 303 encuestas

La información brindada sobre el proyecto fue clara

La información suministrada sobre el proyecto fue suficiente

Fue informado sobre los espacios de participación con que cuenta el proyecto

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



Base: 158 encuestas

IMAGEN DEL IDU

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

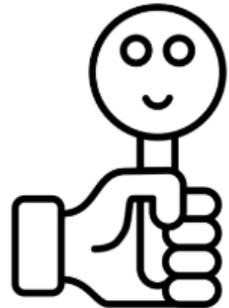


IMAGEN DEL IDU



Totalmente Favorable

71.3%



Favorable

22.4%

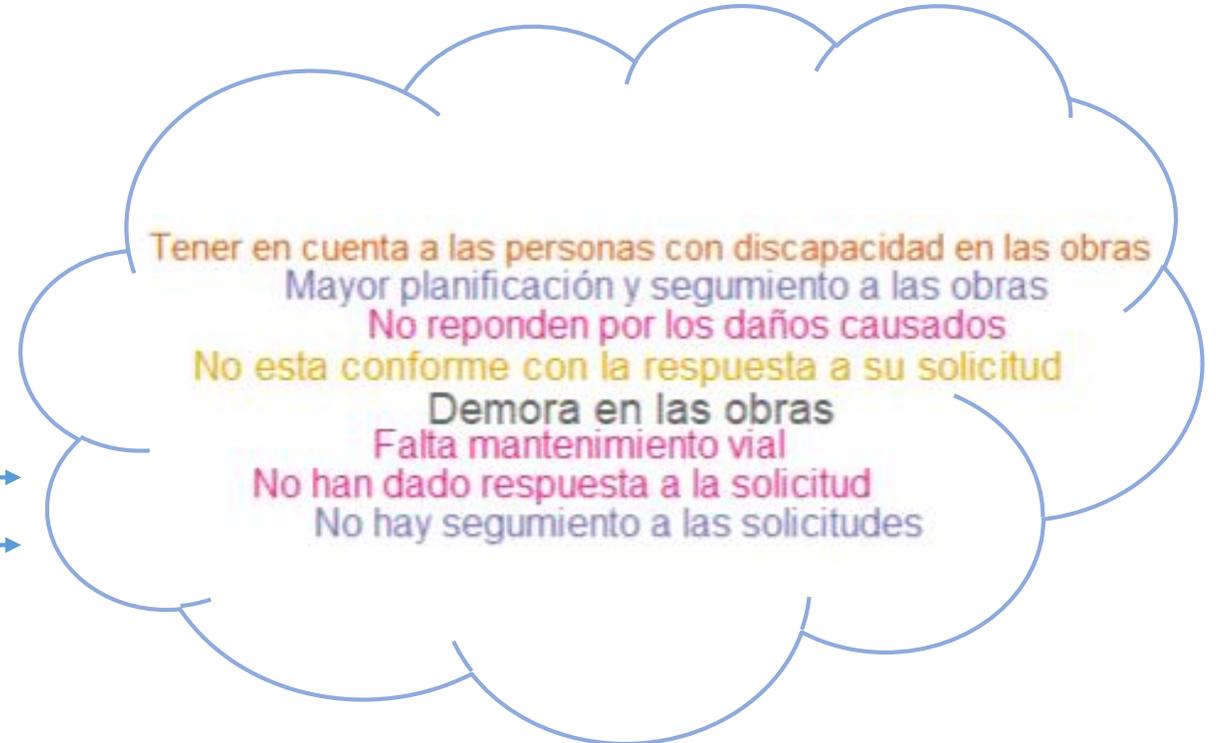


Totalmente Desfavorable

6.3%

Base: 303 encuestas

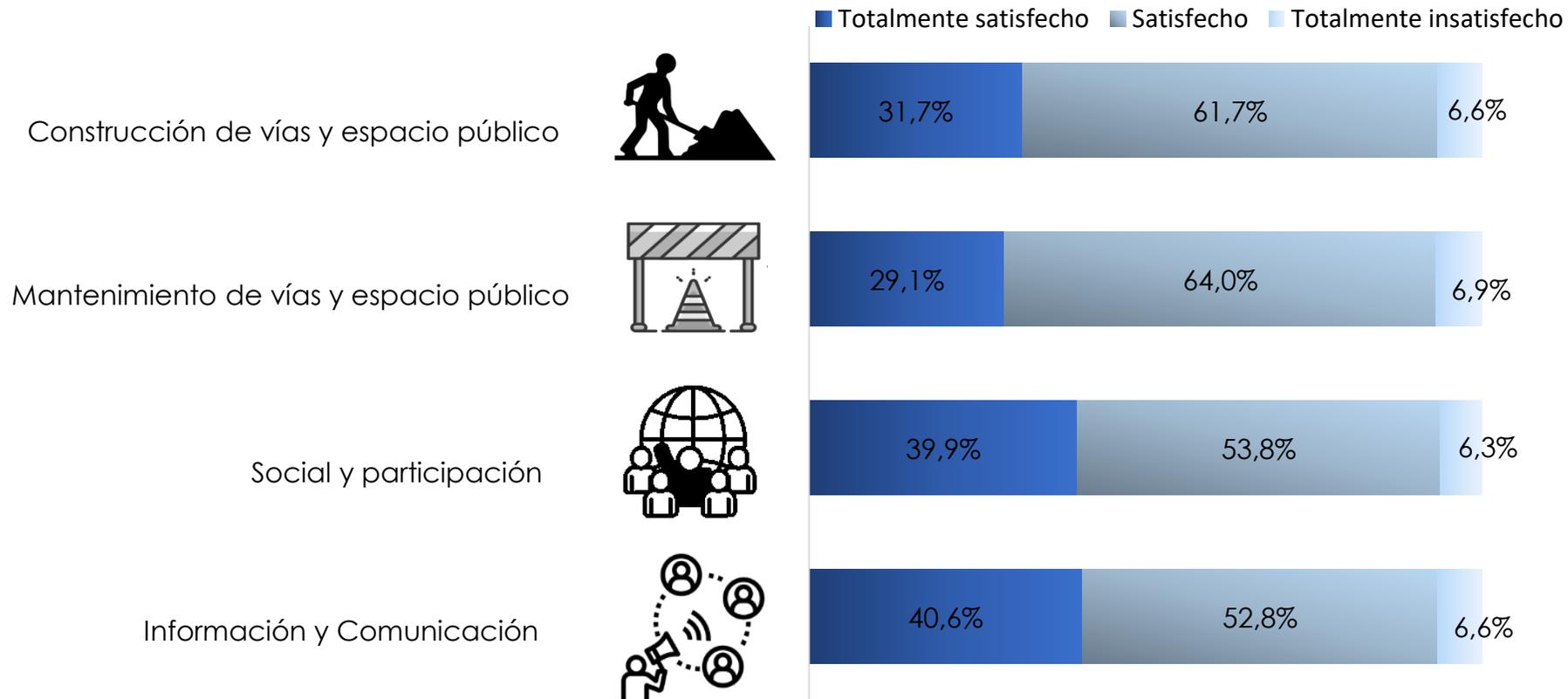
¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 86 menciones

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 303 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

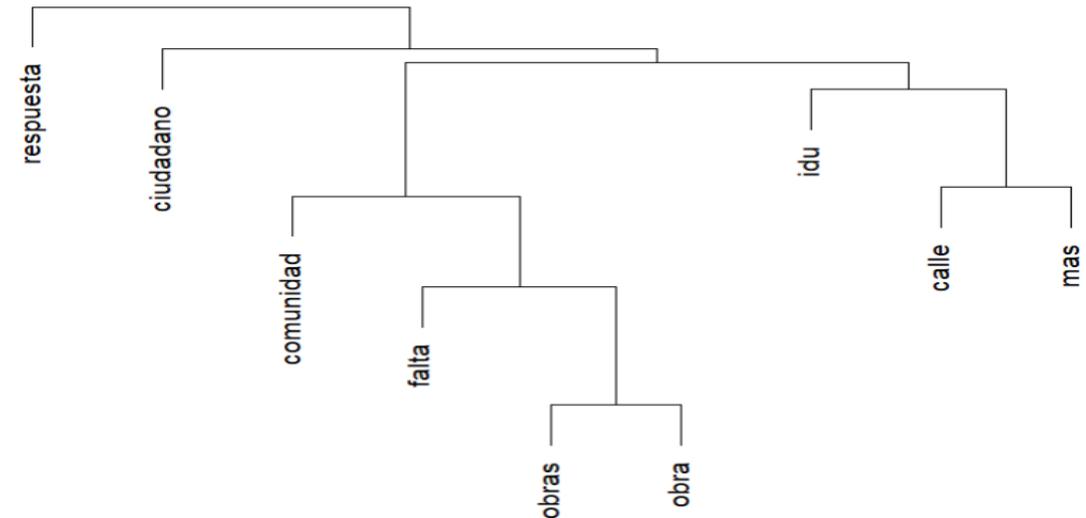


SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES



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 dar respuesta al ciudadano
- Mejorar la comunicación con la comunidad
- Falta agilizar las obras
- Mejorar el mantenimiento vial en las calles
- Dar solución a las afectaciones de los predios

Base: 303 encuestas - 163 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



LOCALIZACIÓN REGIONAL

PROYECCIÓN CARTOGRÁFICA

PROYECCIÓN	UTM
ESCALA	1:50,000
FECHA DE ELABORACIÓN	2014
LABOR	CONCEJO LOCAL DE BOGOTÁ
ELABORADO POR	CONCEJO LOCAL DE BOGOTÁ

CONVERSIONES TEMÁTICAS

CONVERSIONES GENERALES

FUENTES DE INFORMACIÓN

Banco Cartográfico
Banco Topográfico

MIEMBRO DEL PROYECTO

ESTUDIO Y DISEÑO DE LA AVENIDA TINTAL DESDE LA AVENIDA BOGOTÁ HASTA LA AVENIDA TINTAL DESDE AVENIDA CHIMBELÉ HASTA AVENIDA ALAGUA ENTRE AVENIDA EL DÓN, AVENIDA TINTAL, AVENIDA CENTINARIAS Y AVENIDA BOGOTÁ DESDE AVENIDA BOGOTÁ HASTA AVENIDA TINTAL

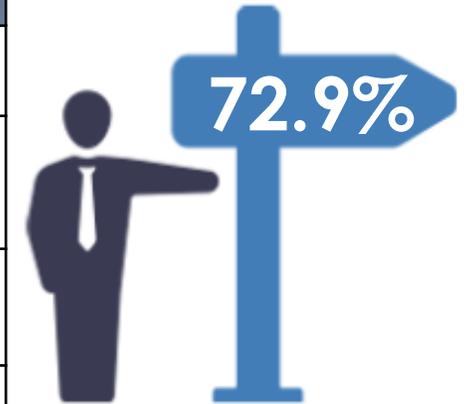
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

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 FÍSICAS	137	126	91.97%	62.46%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	303	261	86.14%	59.53%
IV. RESPUESTA OTORGADA	218	140	64.22%	53,52%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	158	62	39%	39.45%
Indicador de satisfacción:			72.9%	



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

