



Instituto de Desarrollo Urbano

Informe de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención y servicio a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en canal presencial, telefónico y virtual.

Tercer 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: 1484 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) 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: 610 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 61 canal presencial, 61 canal telefónico, 366 canal virtual y 122 chat canales.
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.
Período de recolección: Agosto, septiembre y octubre del 2025.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

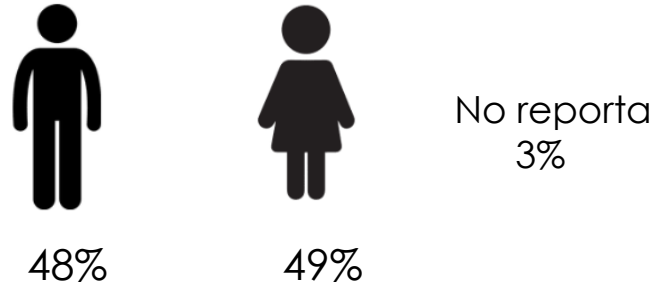


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

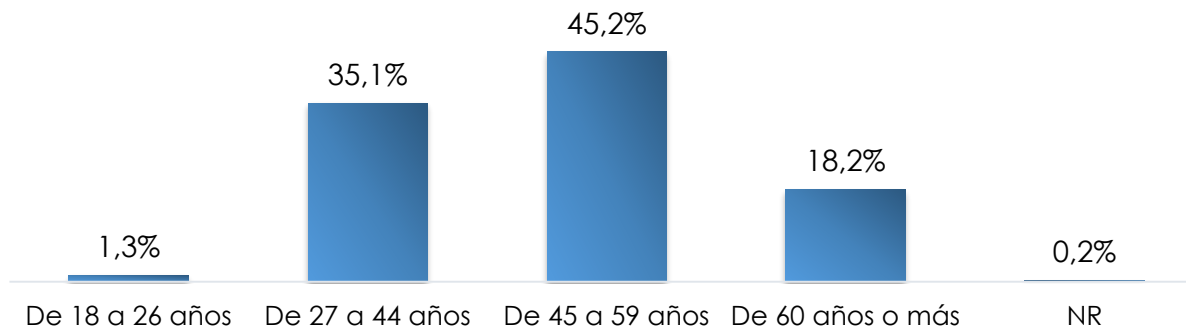
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

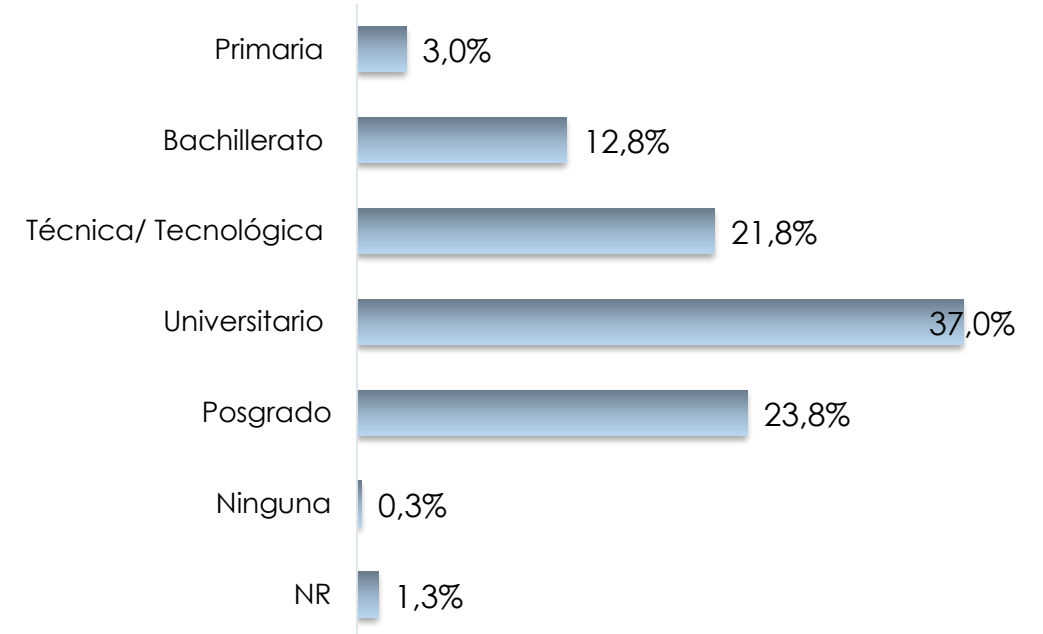
Sexo



Edad



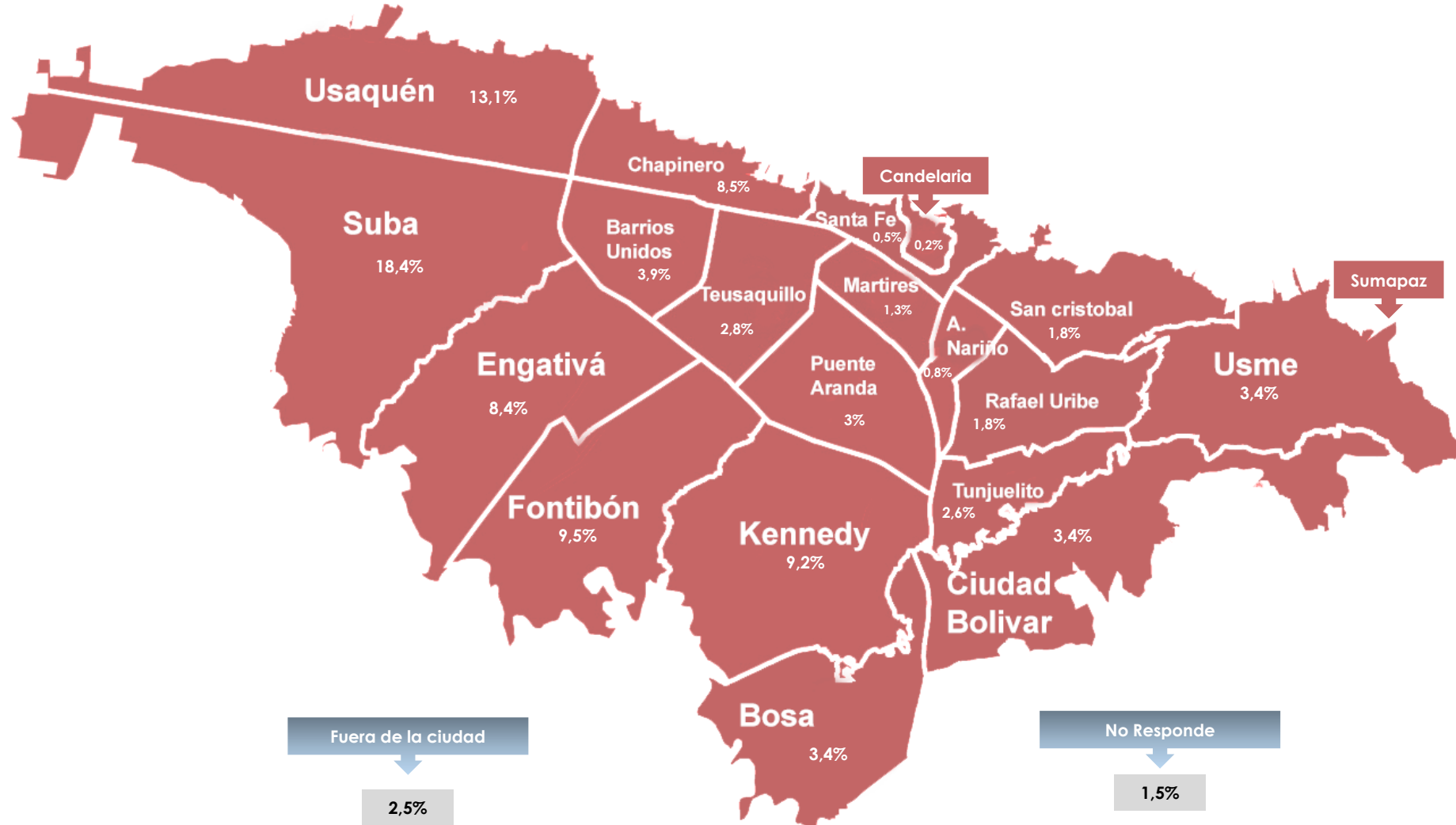
Nivel educativo



Base: 610 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

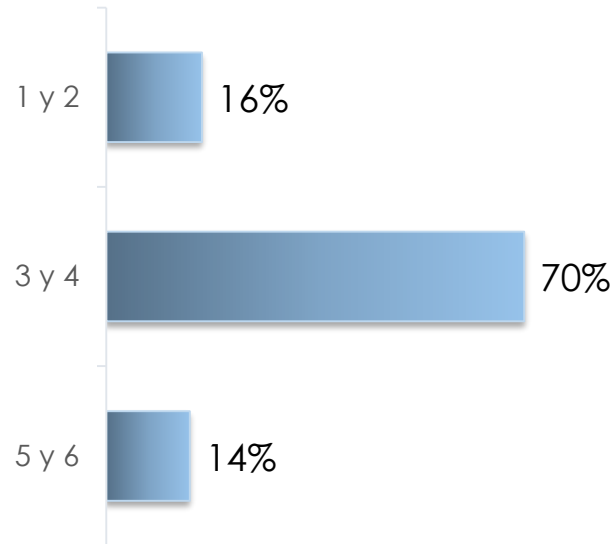
¿En qué localidad vive?



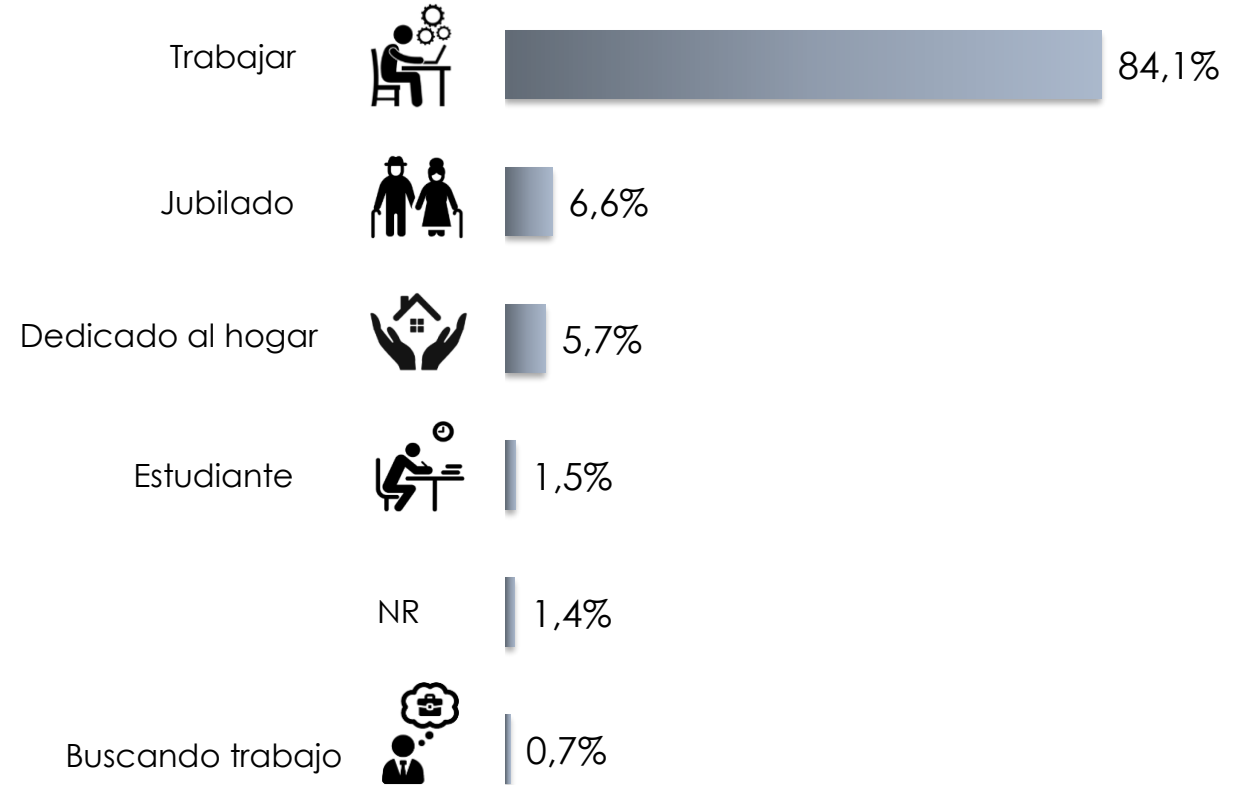
Base: 610 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



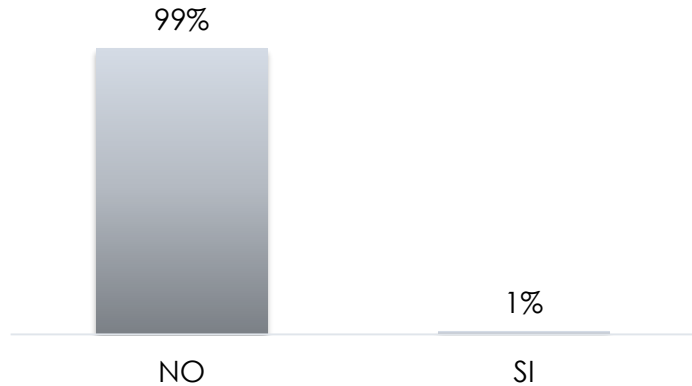
Ocupación



Base: 610 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?

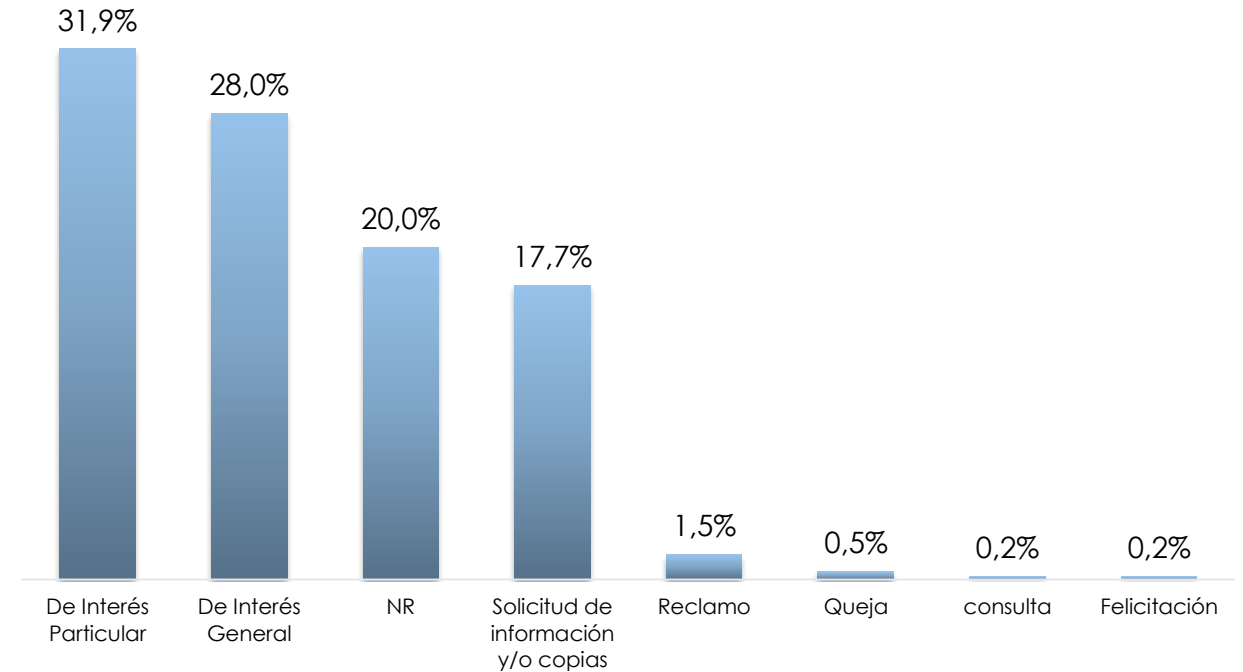


Base: 488 encuestas
* No aplica Chat-Canales

Discapacidad	Total personas
Motriz	3
Visual	1

Base: 4 encuestas

Tipo de requerimiento



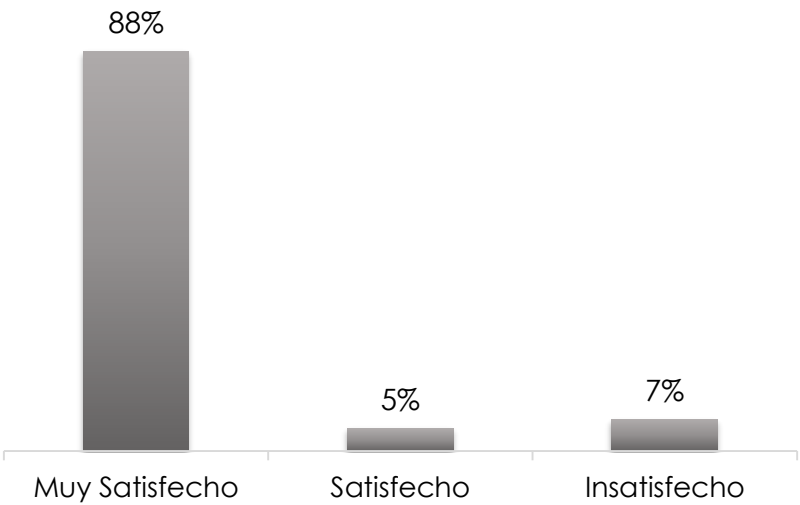
Base: 610 encuestas

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: 610 encuestas

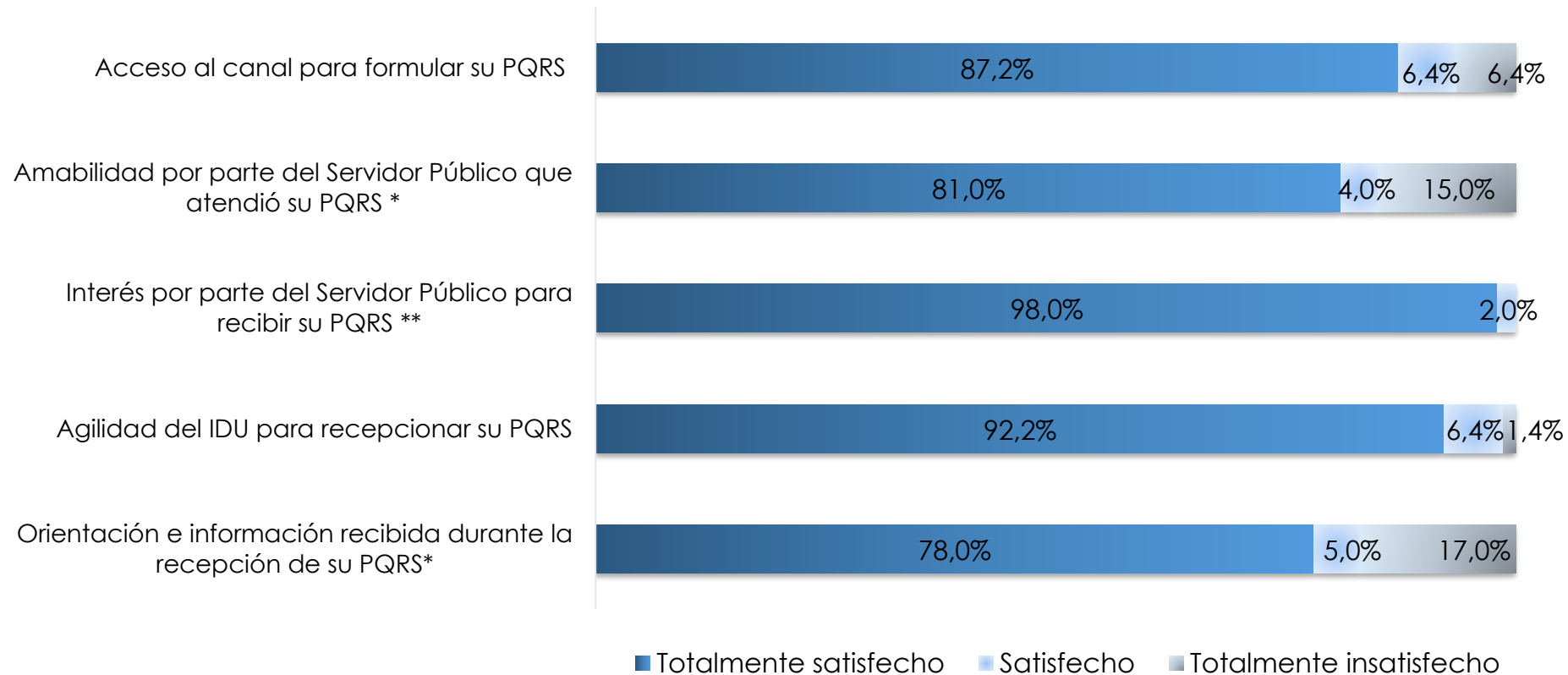
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
Muy lenta la página	6
No dieron respuesta	5
No esta conforme con la respuesta	4
La asistente virtual no es efectiva	3
No deja descargar varios paz y salvos	3
Falta más orientación al ciudadano	2
Total Menciones	23

Base: 72 encuestas – 23 menciones

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 610 encuestas

*Aplica solo para los canales Presencial, Telefónico y chat canales - Base: 244

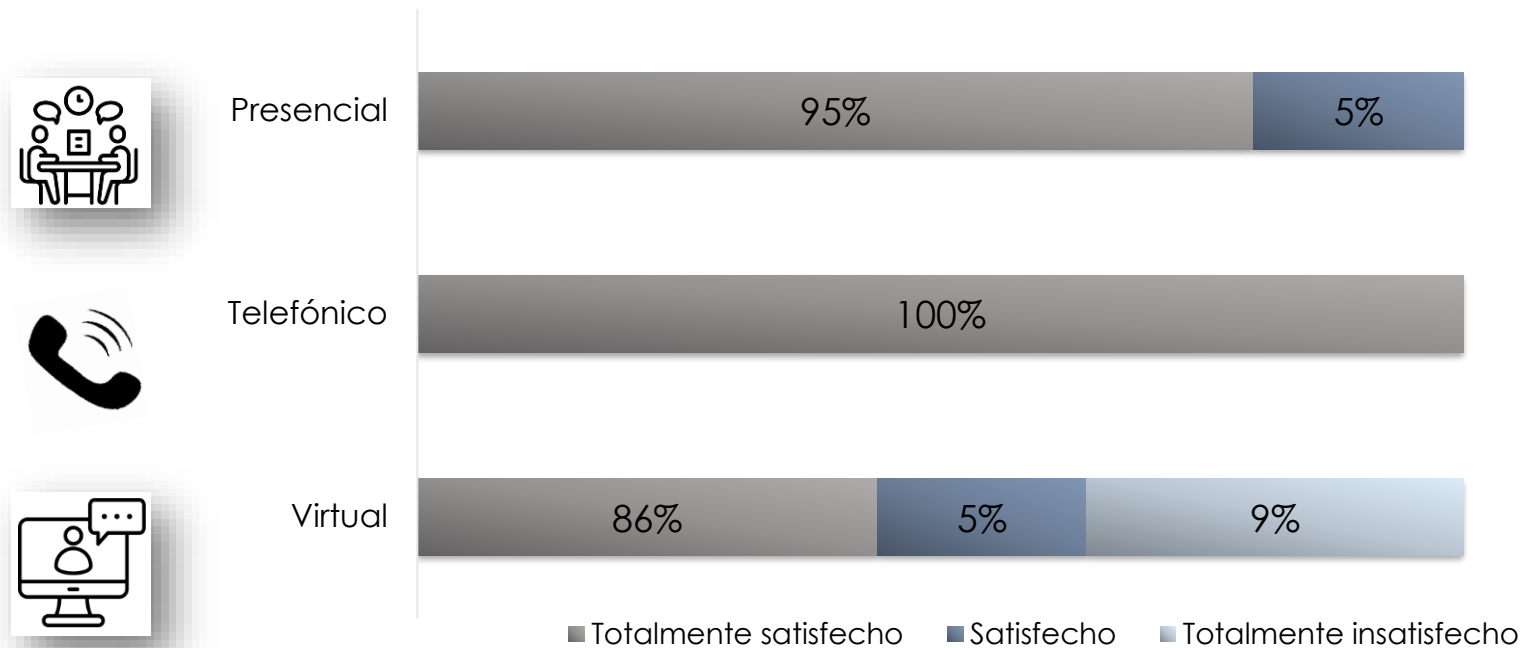
**Aplica solo para los canales Presencial, Telefónico - Base: 122

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 por canal de atención



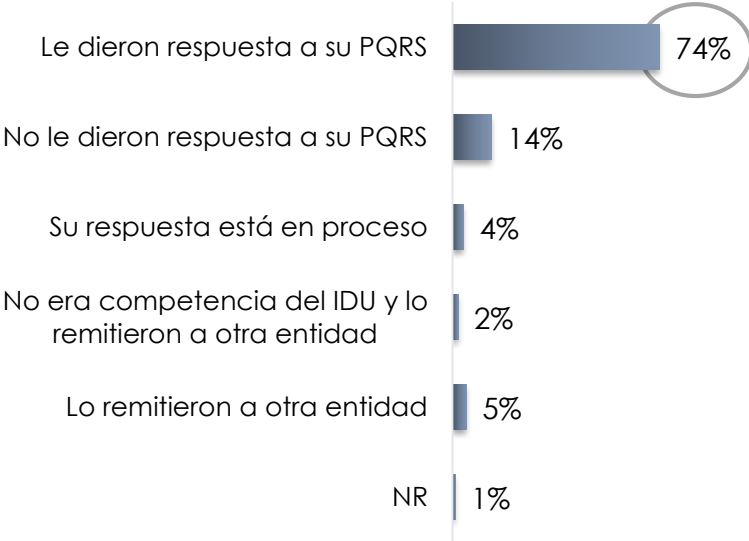
Base: 610 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad



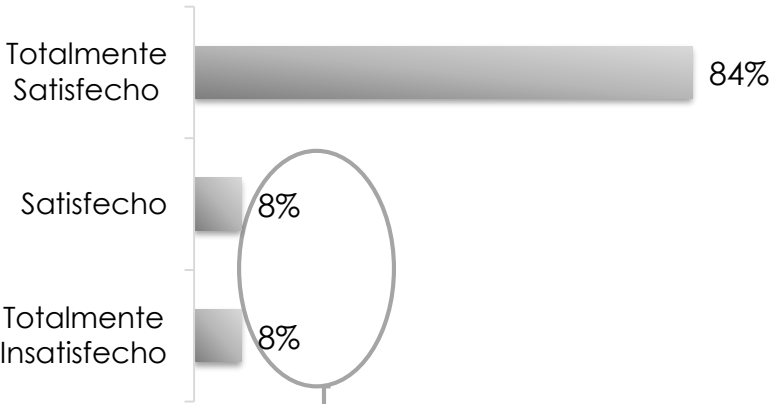
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 488 encuestas
* No aplica Chat-Canales

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



Base: 359 encuestas

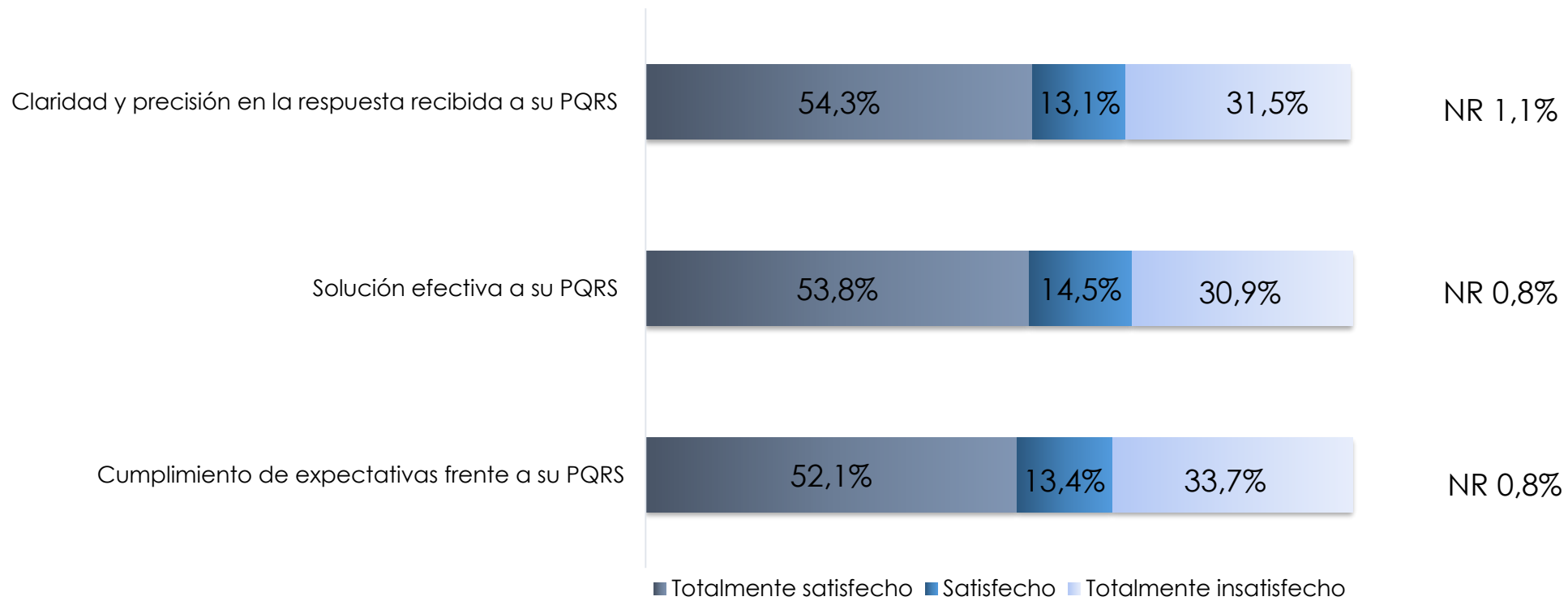
¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
No esta conforme con la respuesta	13
No dan solución con la respuesta	10
No fue una respuesta clara	7
Hacer mantenimiento vial	5
No pudo descargar el archivo enviado	4
No tienen claridad de que entidad debe responder	4
No hay presupuesto para lo que se solicita	3
Total Menciones	46

Base: 56 encuestas – 46 menciones

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

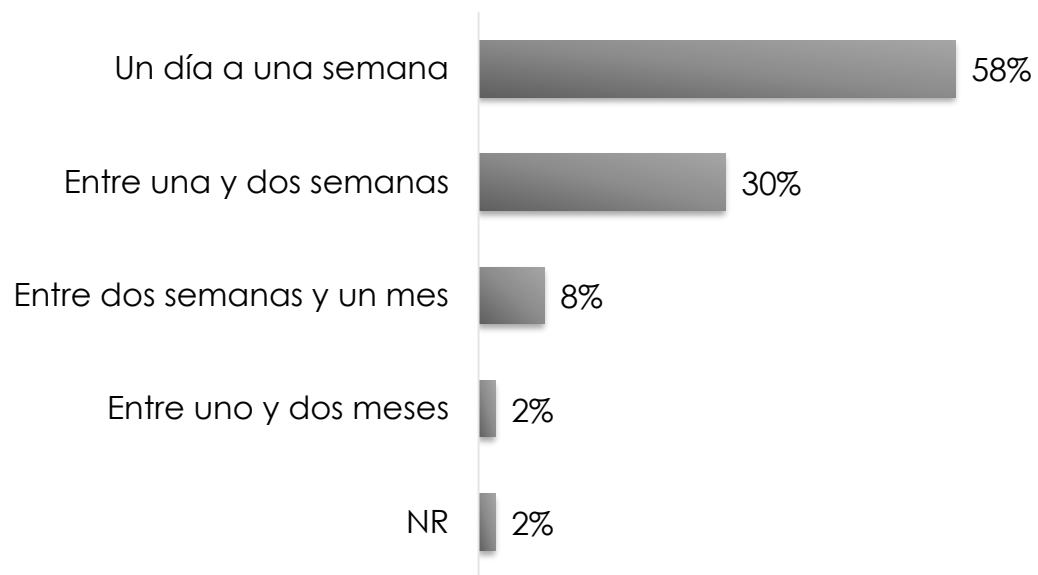
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 359 encuestas

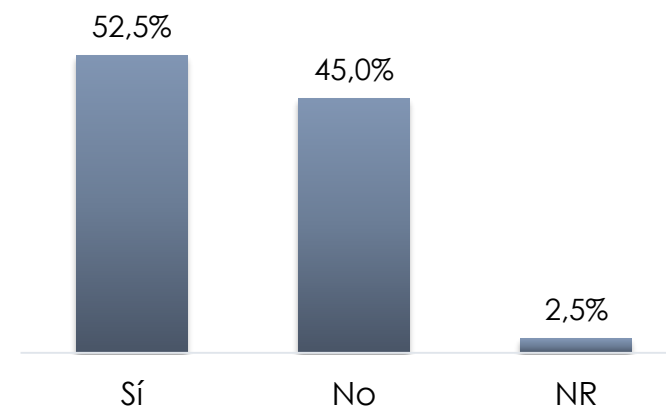
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 488 encuestas
*No aplica para chat canales

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 488 encuestas
*No aplica para Chat Canales.

IMAGEN DEL IDU



IMAGEN DEL IDU



76%



16%



6%

NR 2%

Base: 488 encuestas

* No aplica para chat canales

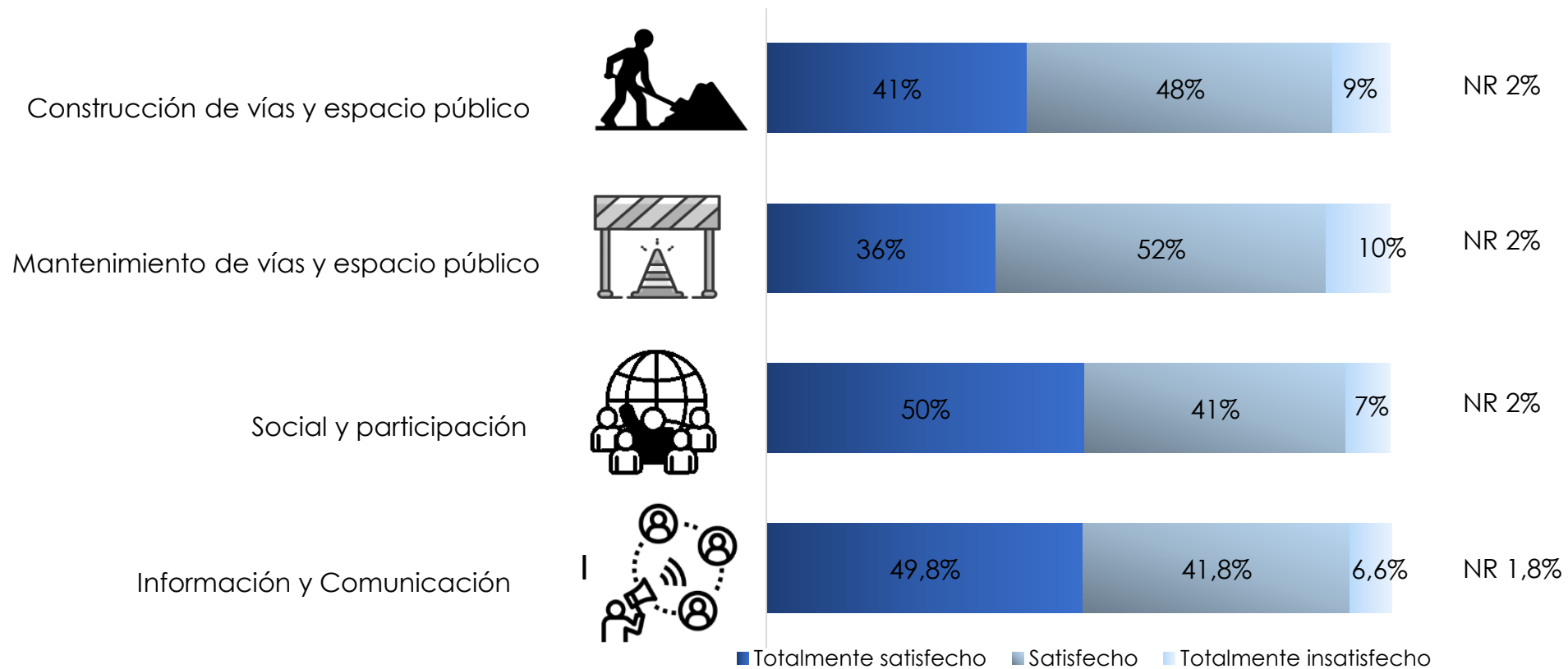
¿Por qué una calificación menor a 5?

No tienen en cuenta la parte rural
Mejorar la comunicación con el ciudadano
Mucha demora en los procesos de pago de los predios
Demora en las obras
Falta mantenimiento vial
Mejorar la planeación de la obras
No le dieron respuesta a la solicitud
Mucha tramitología
Falta seguridad en las obras

Base: 107 encuestas - 103 menciones

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 488 encuestas

* No aplica para chat canales

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

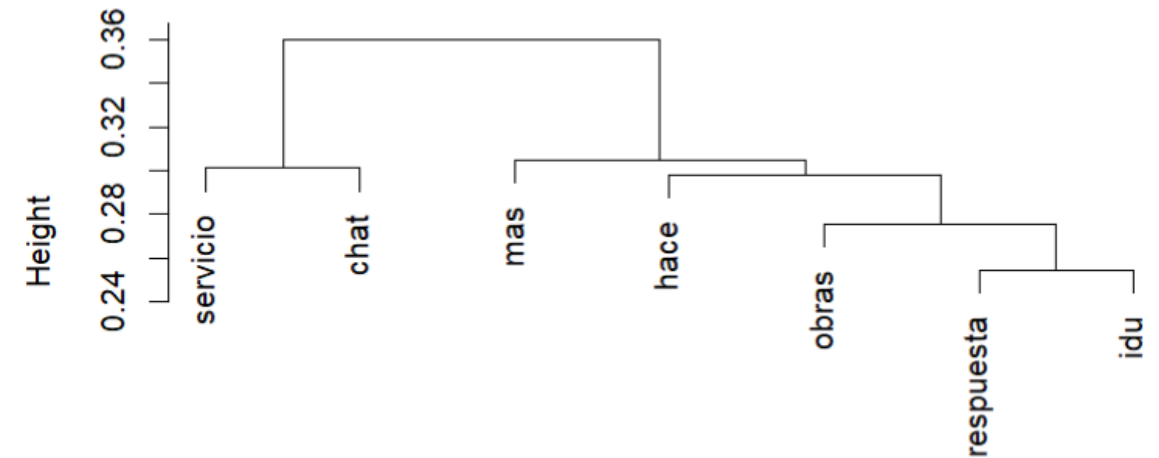


SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



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:

- Mejorar el servicio de chat
- No hacer las obras al mismo tiempo
- Mejorar las respuestas del IDU

Base: 568 encuestas - 296 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



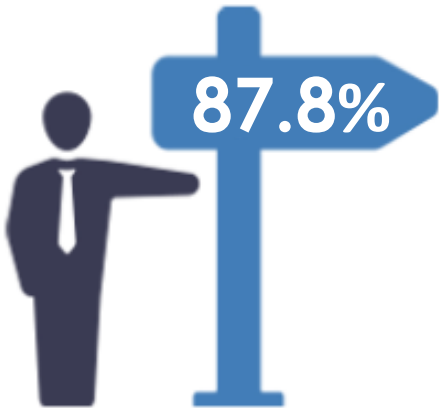
INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares del módulo de satisfacción general frente al servicio recibido por parte del IDU.

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	610	538	88.20%	87.4%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	359	300	83.57%	53.39%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	488	373	76.43%	44.06%





Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

