Instituto de Desarrollo Urbano

Informe de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención y servicio a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el punto IDU.

Tercer Trimestre 2025

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: 472 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 confiablidad 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: 263 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 114 canal presencial, 33 canal telefónico y 116 canal virtual.
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

INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

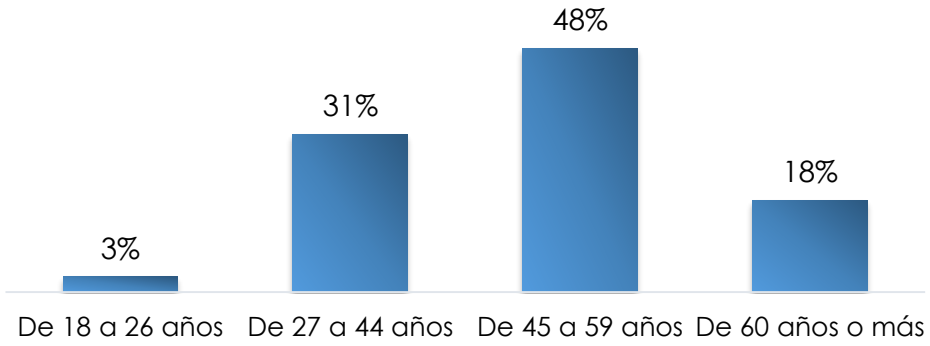
Sexo

50%

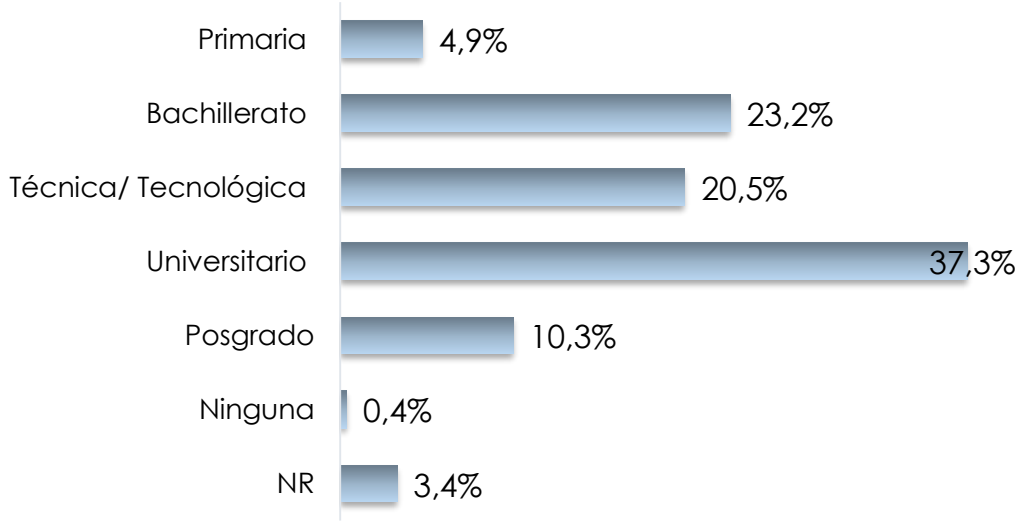
40%

NO REPORTA
10%

Edad



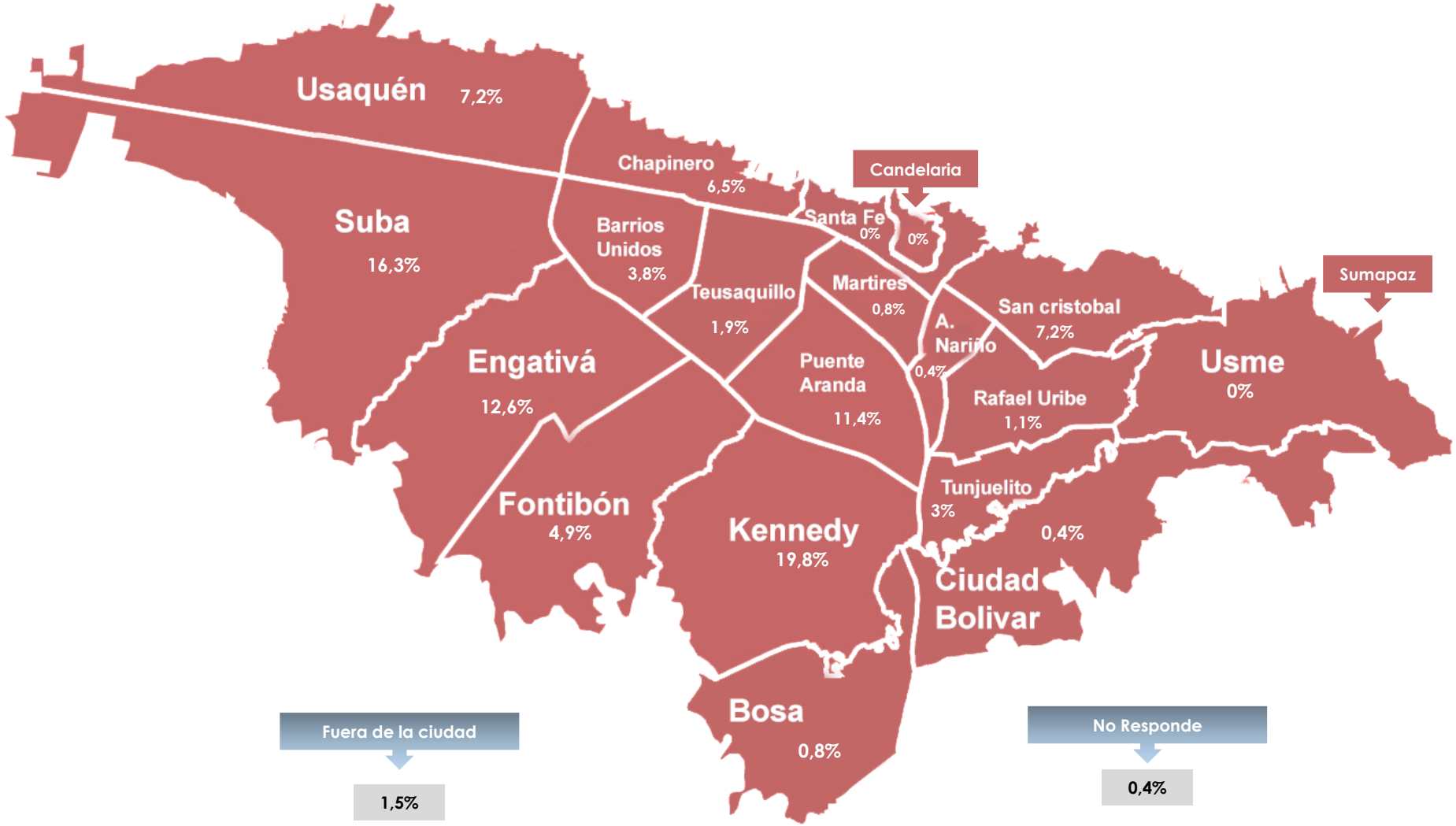
Nivel educativo



Base: 263 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

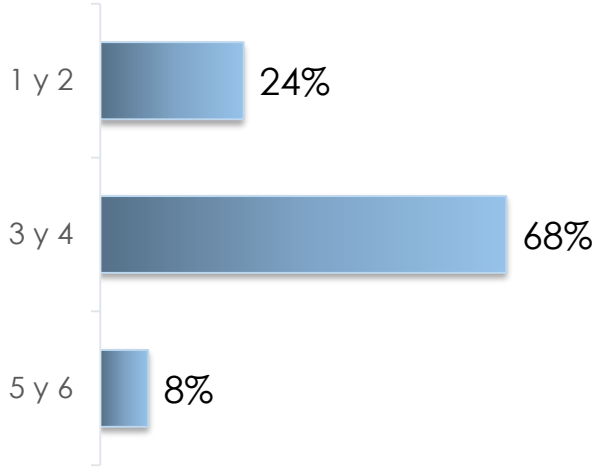
¿En qué localidad vive?



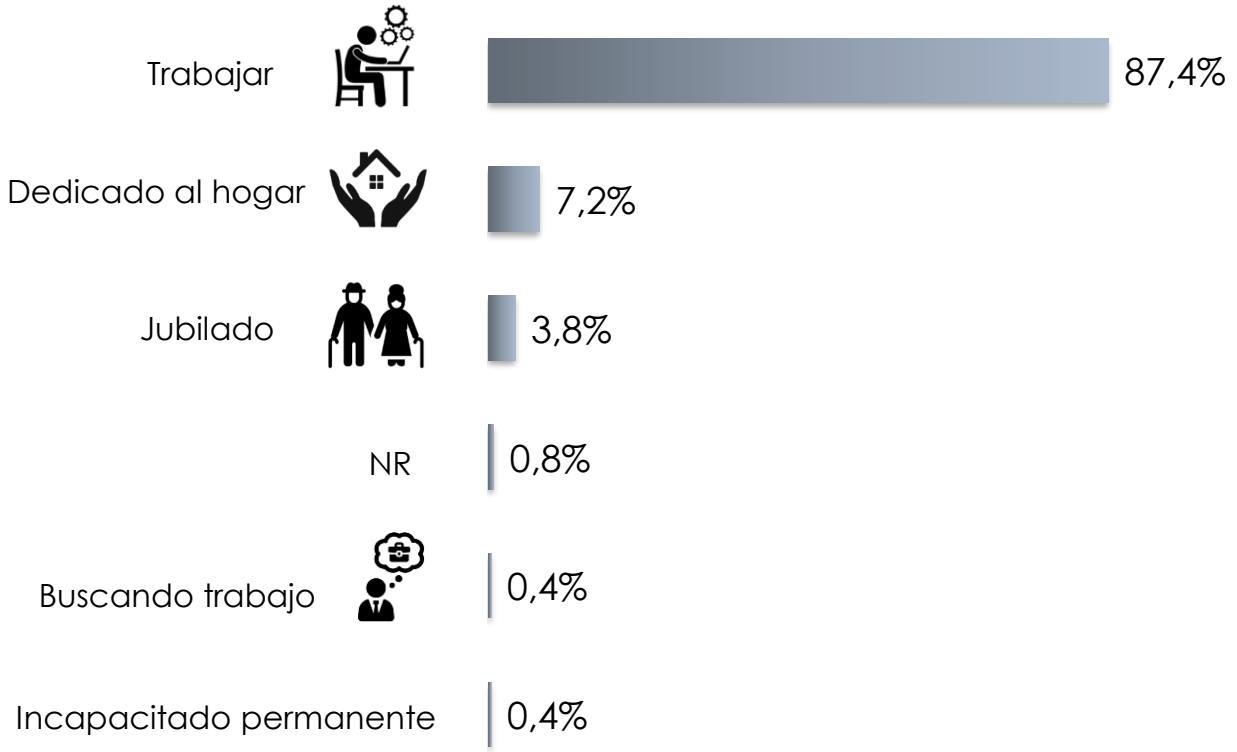
Base: 263 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



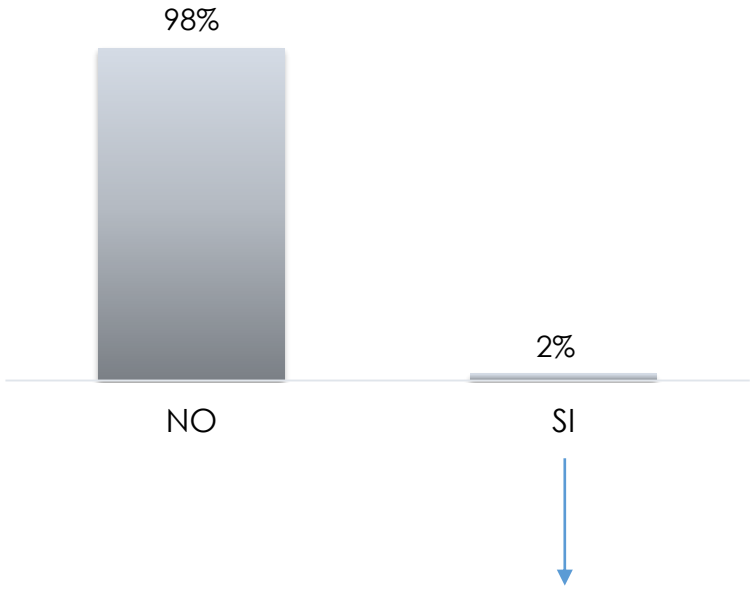
Ocupación



Base: 263 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

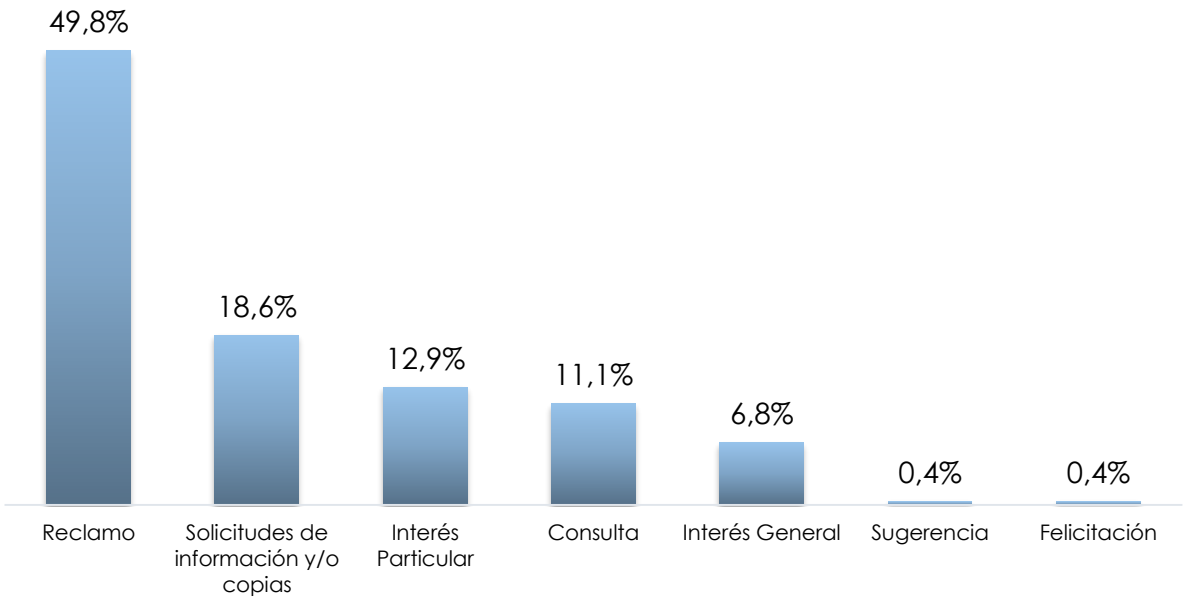
¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Discapacidad	Total personas
Motriz	2
Otra (Múltiple)	3

Base: 5 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 263 encuestas

Instalaciones físicas

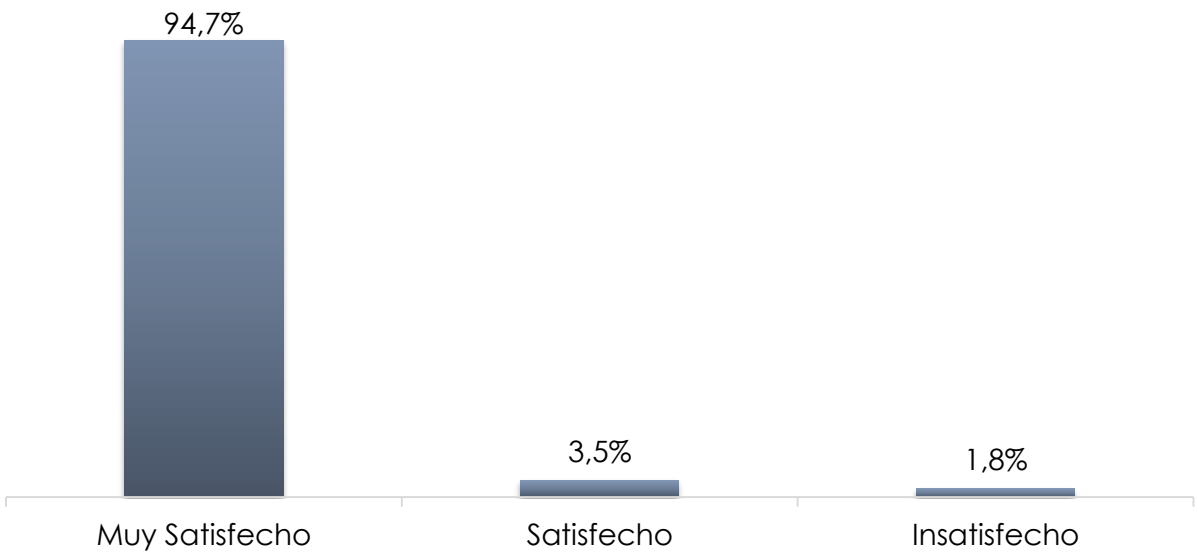
idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

Instalaciones físicas

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

* Satisfacción General

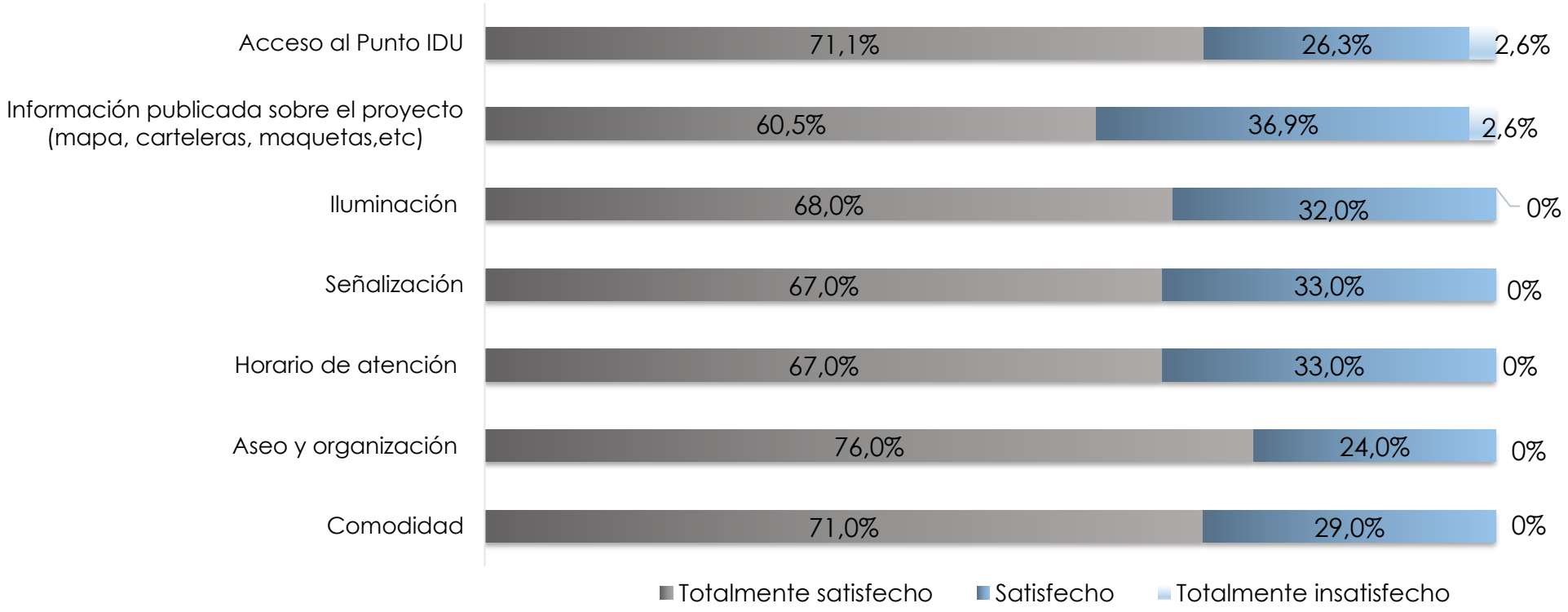


* Aplica solo para Canal Presencial.

Base: 114 encuestas

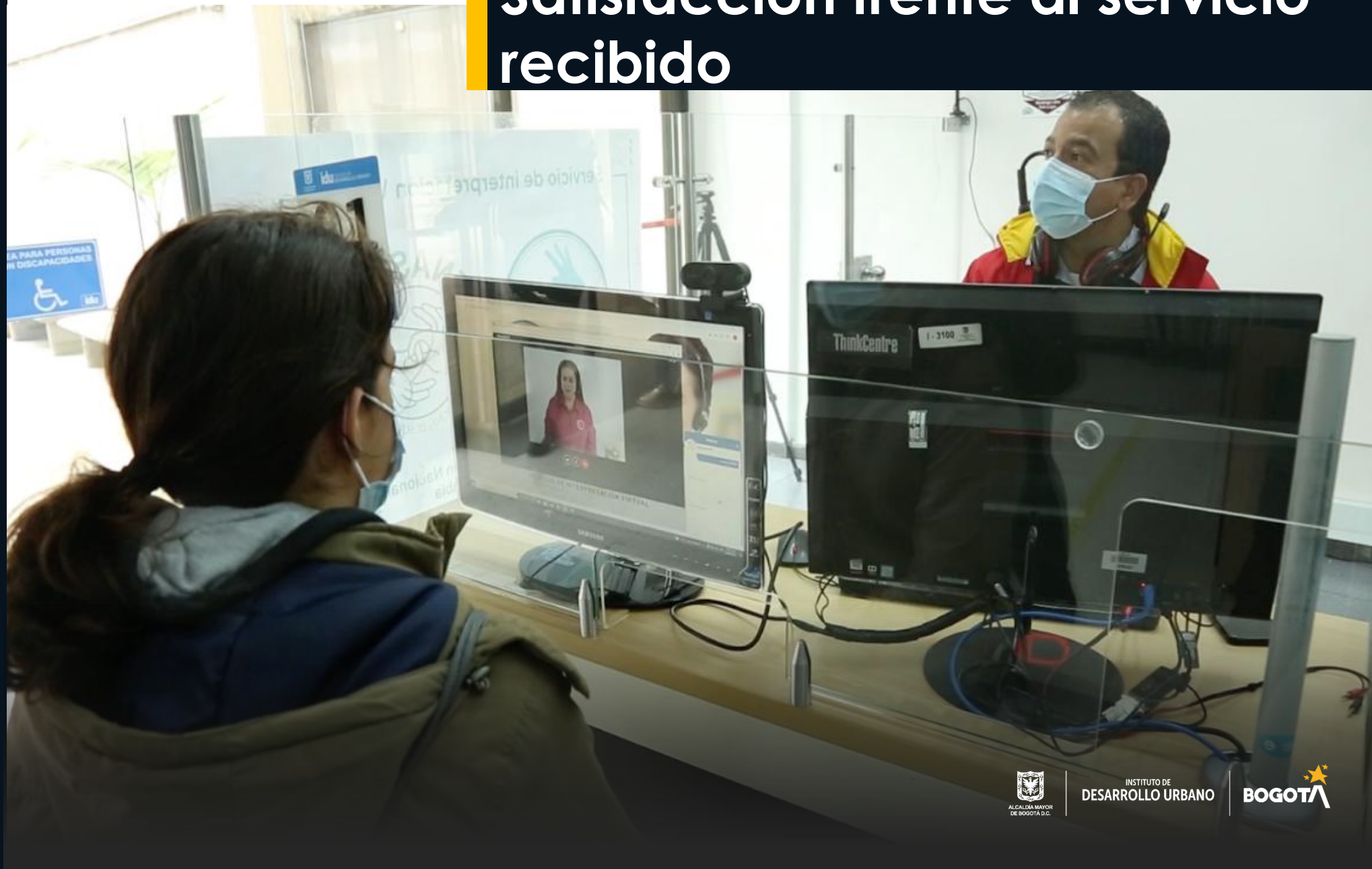
Instalaciones físicas

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



Base: 114 encuestas
*Aplica solo para canal Presencial

Satisfacción frente al servicio recibido



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

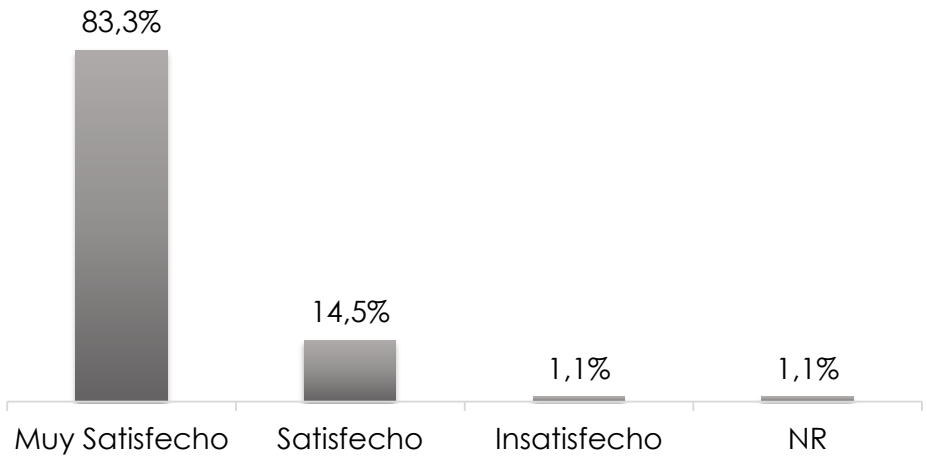
INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

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 qué una calificación menor a 5?

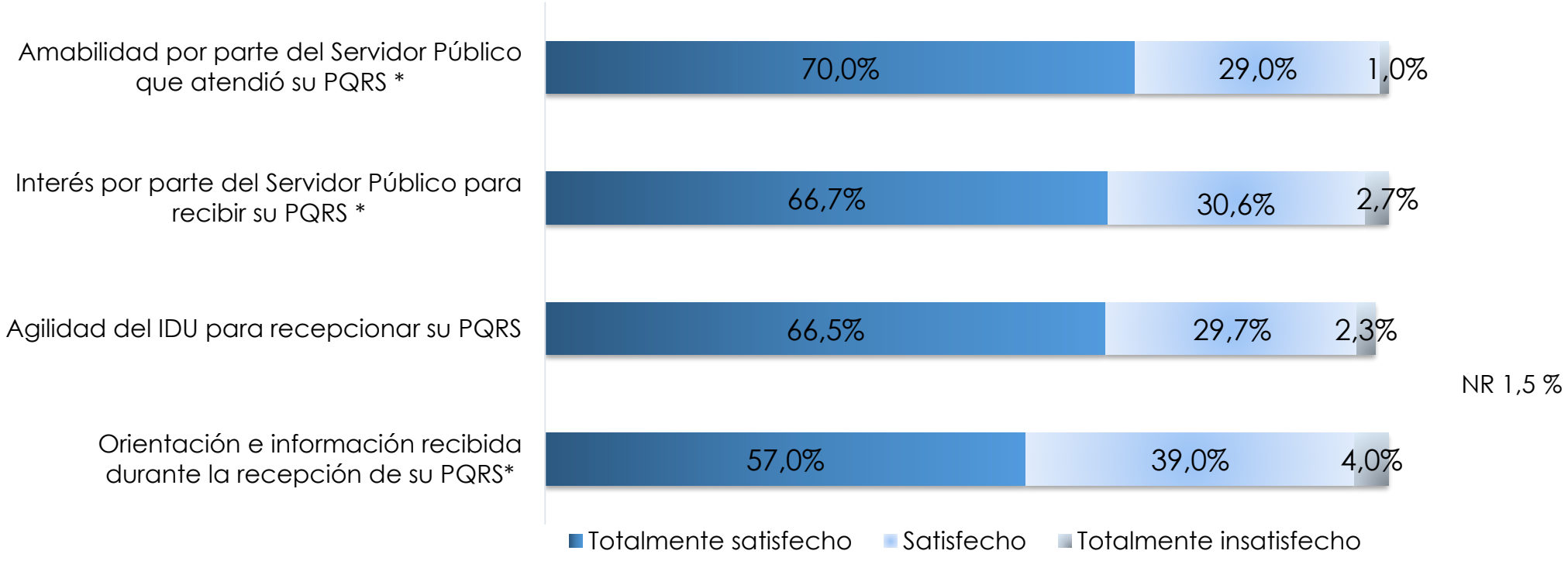
Razón	*N-Menciones*
Mala atención	6
Demora en responder	4
No dan solución	4
No brindan información precisa	3
No tienen en cuenta al ciudadano	2
Total Menciones:	*19*

Base: 41 encuestas – 19 menciones

Base: 263 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



NR 1,5 %

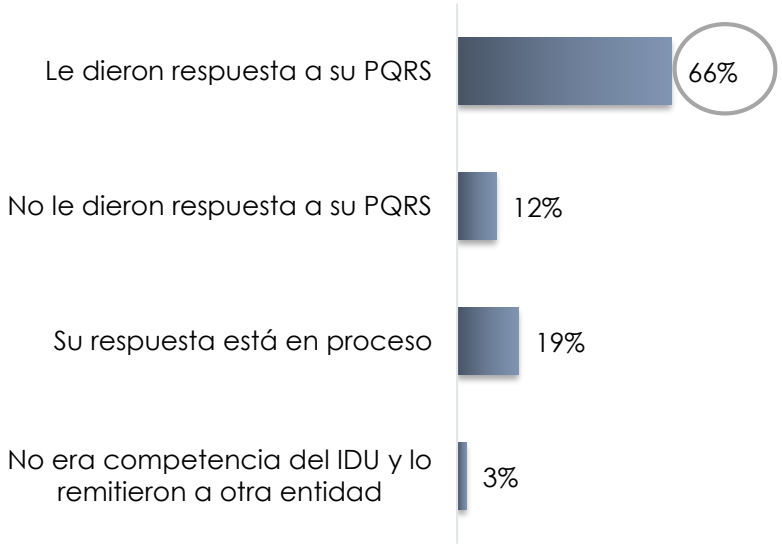
Base: 263 encuestas

*No aplica para Canal virtual: Base: 147 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

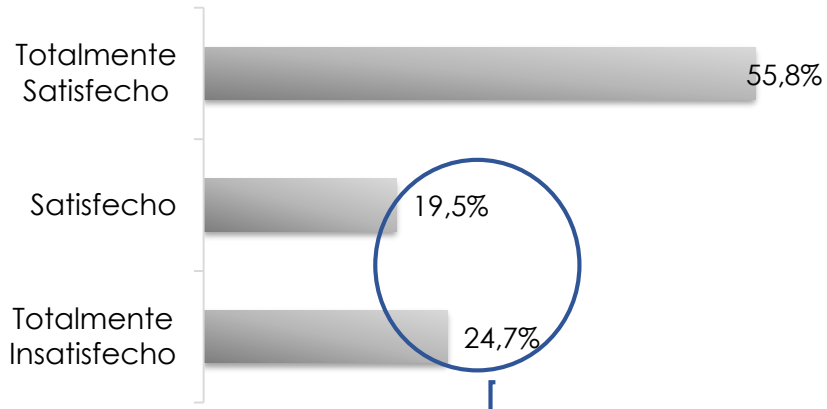
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 263 encuestas

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



Base: 174 encuestas

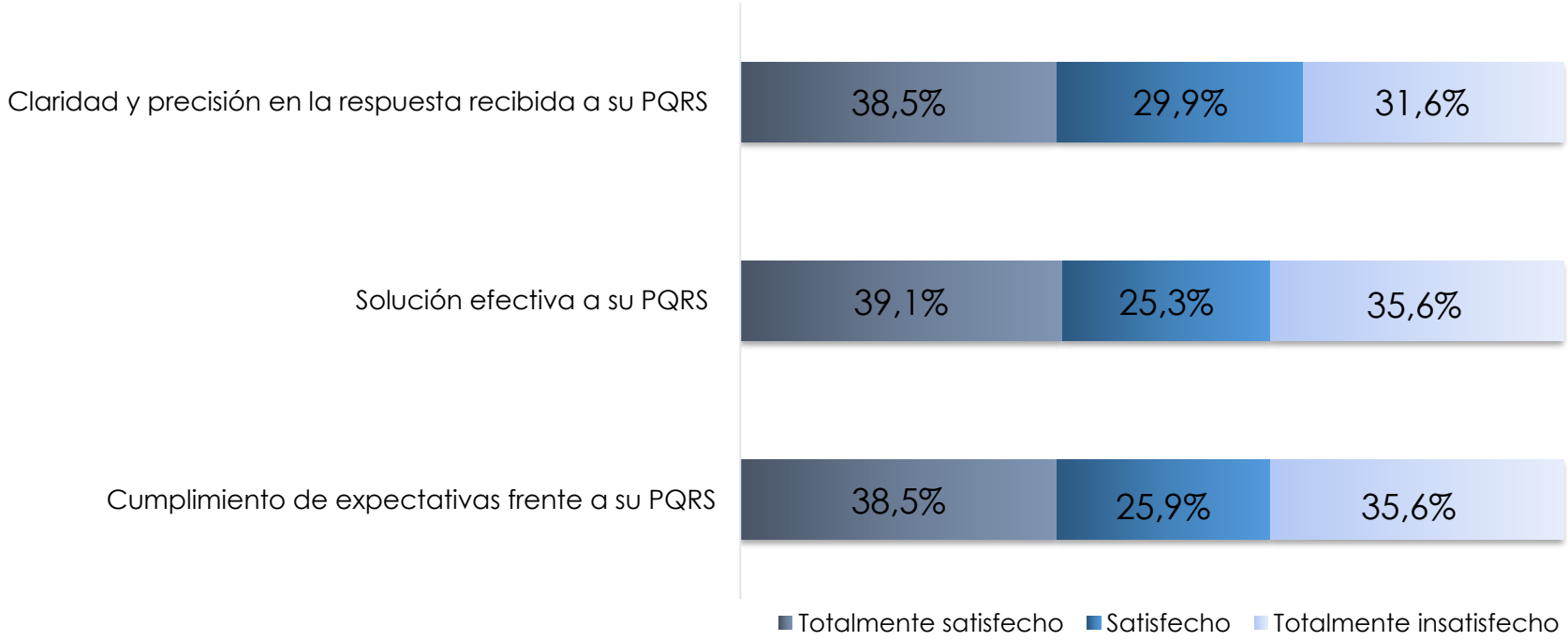
¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	*N-Menciones*
No hay solución	17
No responden por los daños	13
No es clara la respuesta	12
No esta conforme con la respuesta	11
No fue una respuesta completa	7
Total Menciones	*60*

Base: 77 encuestas- 60 menciones

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

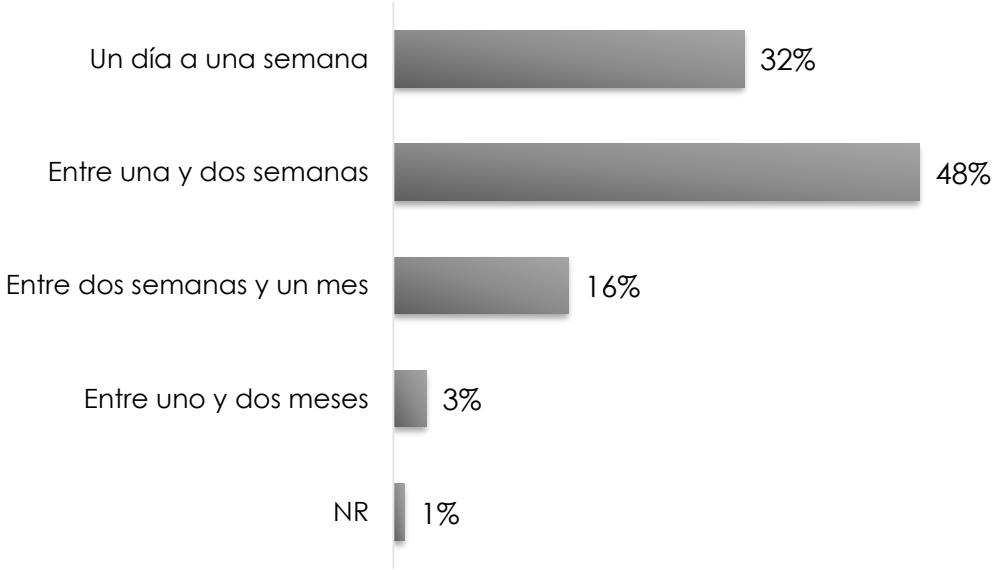
A nivel particular
¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a…?



Base: 174 encuestas

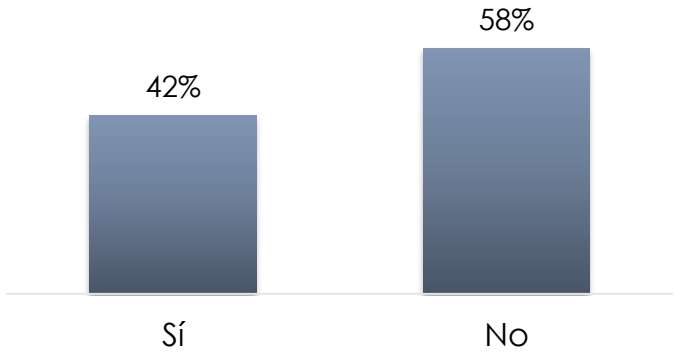
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 263 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 263 encuestas

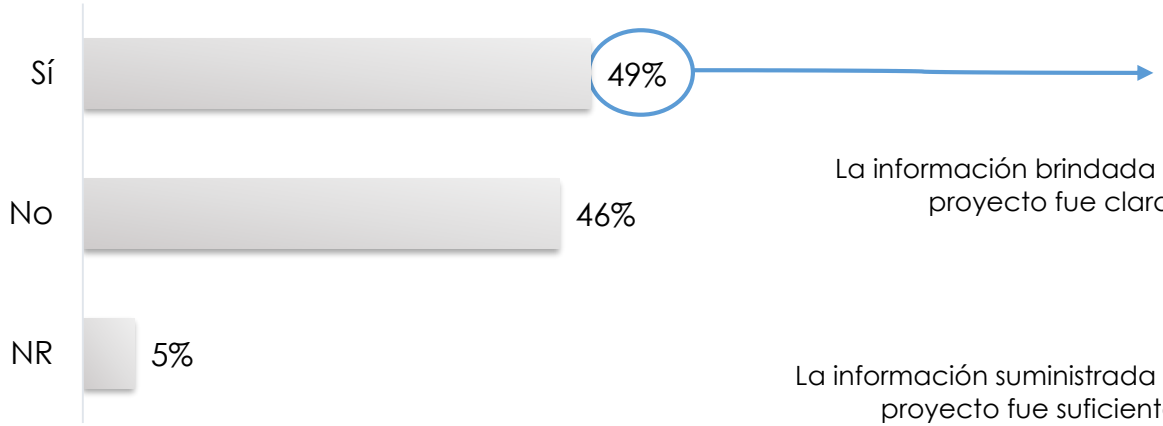
Satisfacción frente a la información del proyecto

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

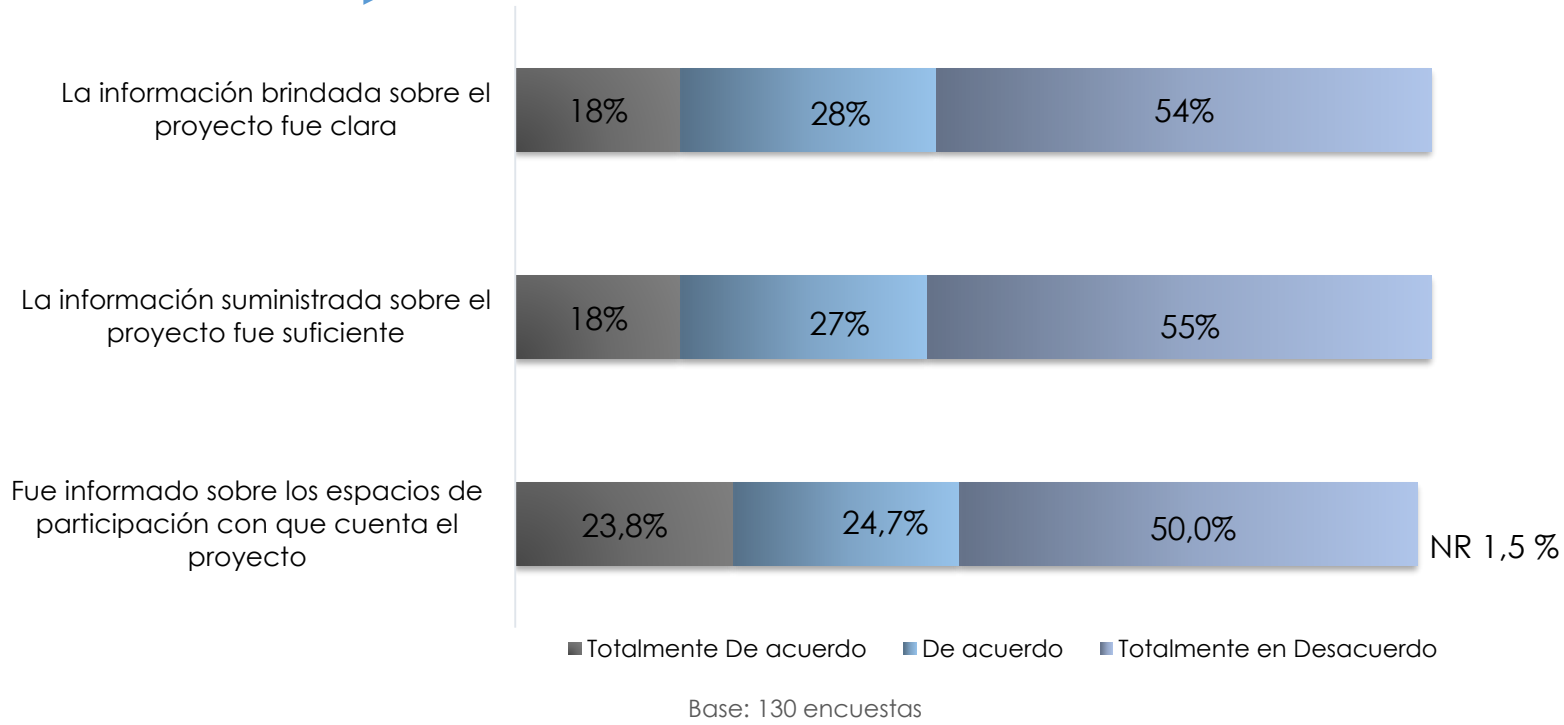
Satisfacción frente a la información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 263 encuestas

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



Base: 130 encuestas

IMAGEN DEL IDU

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

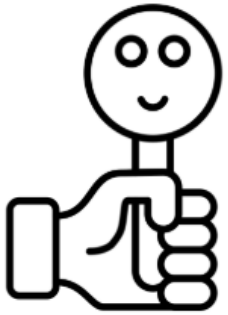
INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

IMAGEN DEL IDU

Totalmente Favorable

64%



Favorable

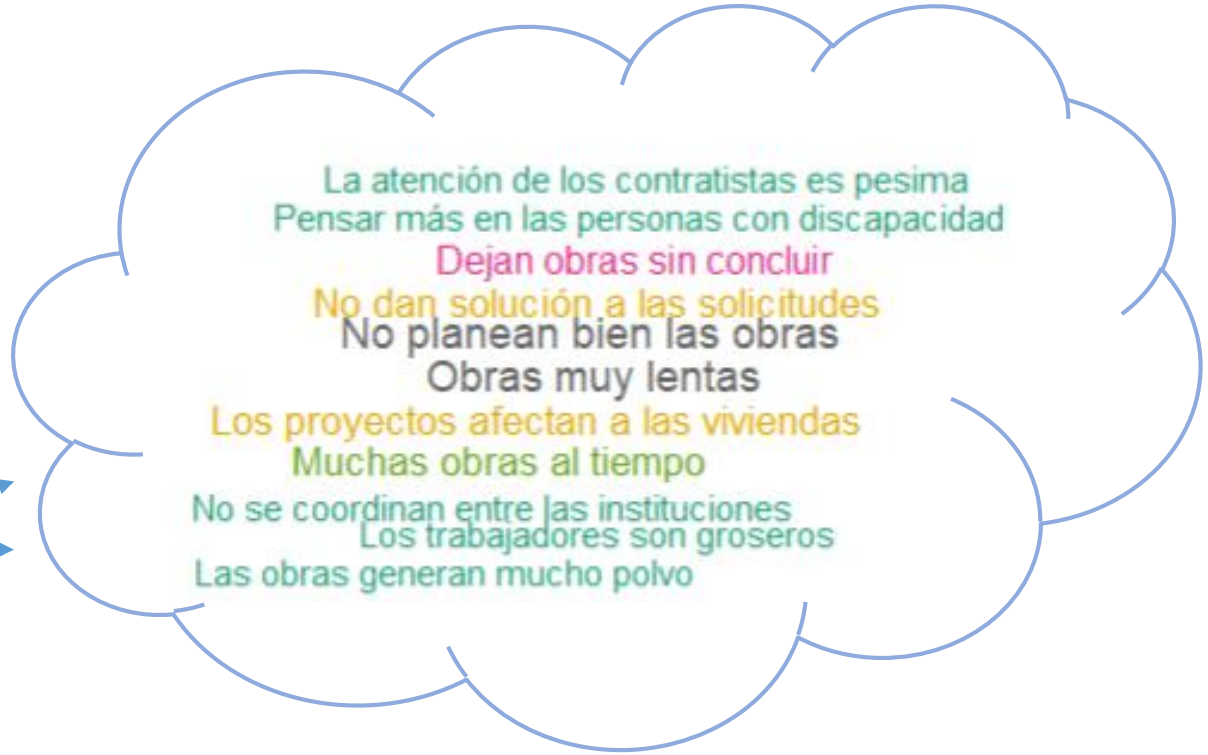
28%

Totalmente Desfavorable

8%

Base: 263 encuestas

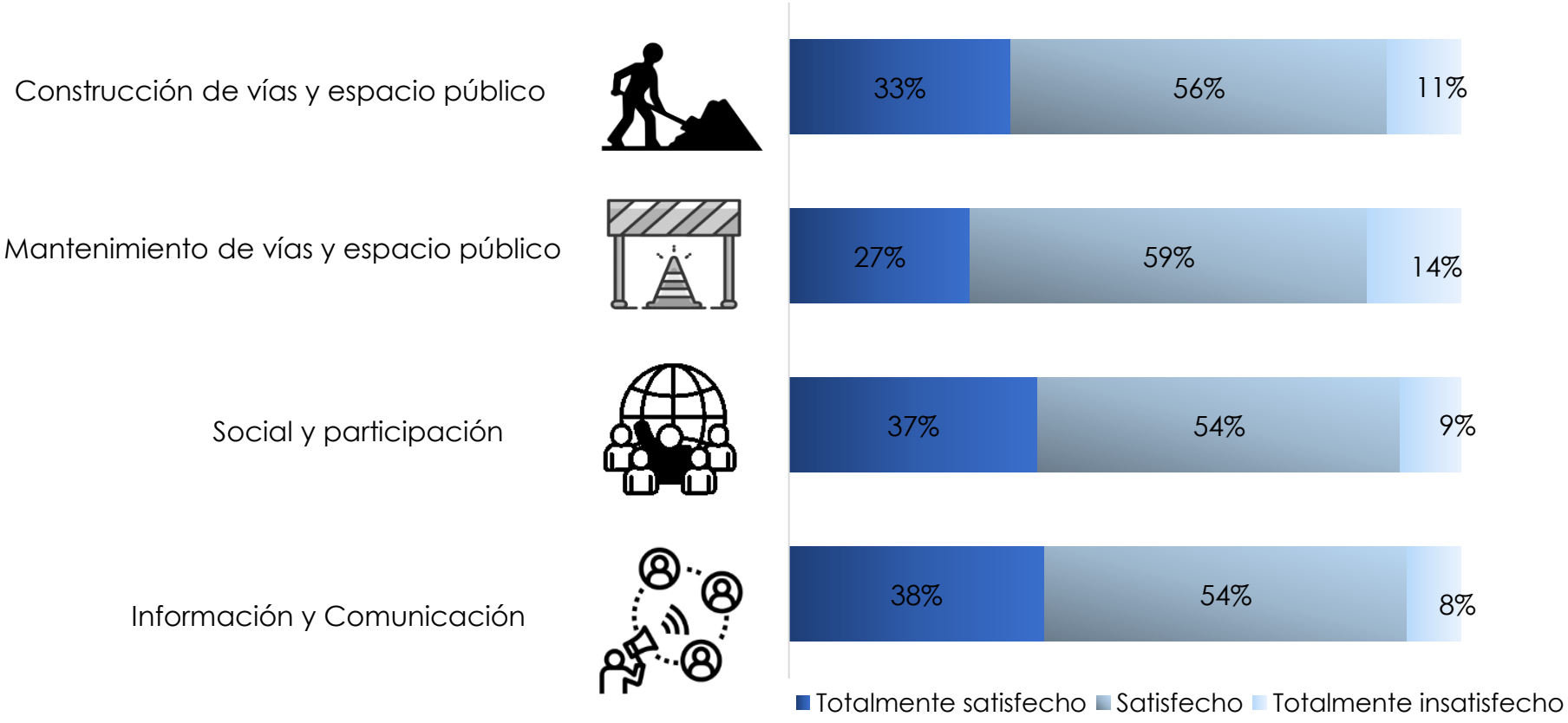
¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 94 encuestas - 87 menciones

IMAGÉN DEL IDU

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



Base: 263 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

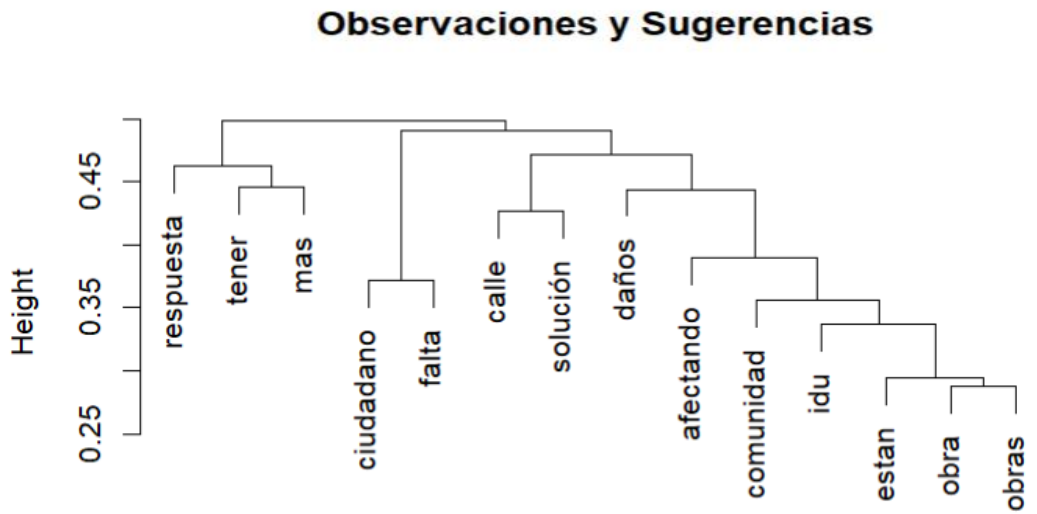
idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

Aprendizaje No Supervisado:
Hierarchical Clustering



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*
- *Falta solucionar los daños causados por las obras*
- *Las obras están afectando a la comunidad*

Base: 263 encuestas - 160 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

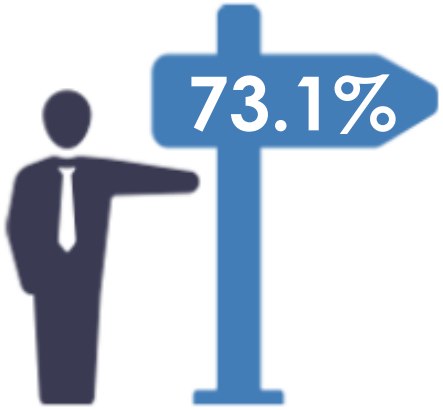
INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

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.

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Resultado General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
Módulo de instalaciones físicas	114	108	94.74%	68.55%
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido en el punto IDU	263	219	83.27%	65.10%
Respuesta otorgada	174	97	55.75%	38.70%
Módulo de información del proyecto	130	24	18%	20.26%
Indicador de satisfacción:			73.1%	



Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

@IDUBogota @IDUobras

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ