



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.

Primer Trimestre 2026



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: 1387 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2026.
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: 557 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 59 canal presencial, 60 canal telefónico, 372 canal virtual y 66 chat canales.
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.
Período de recolección: Febrero, marzo y abril del 2026.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

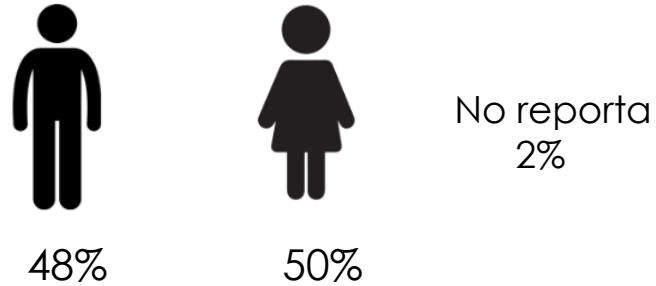


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

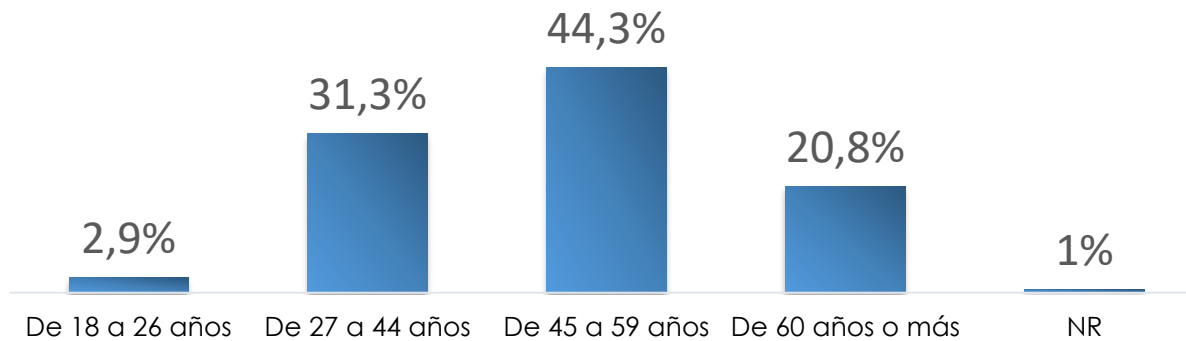
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

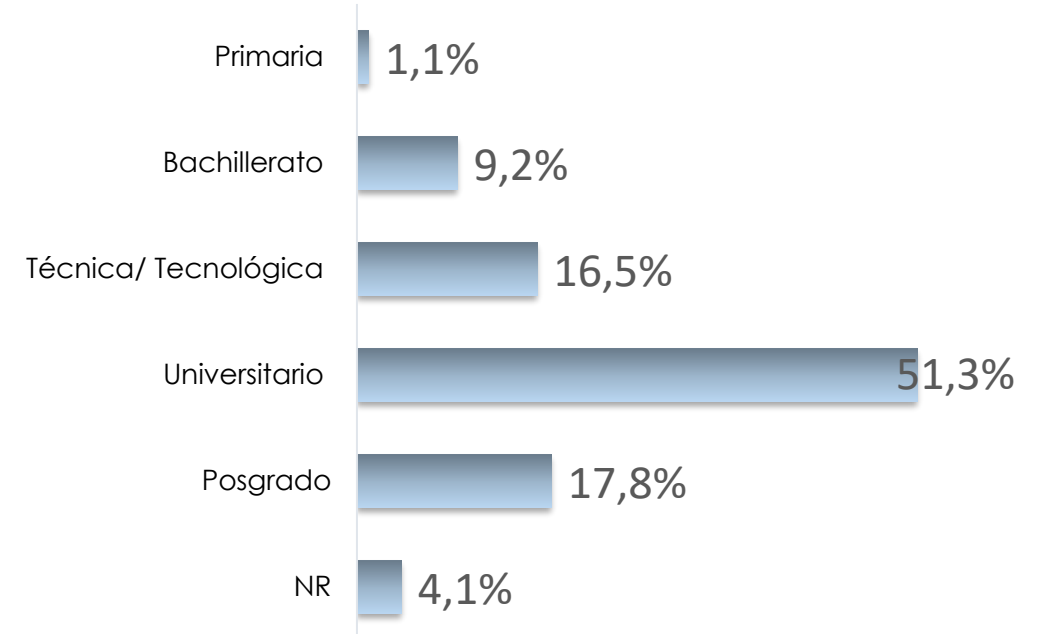
Sexo



Edad



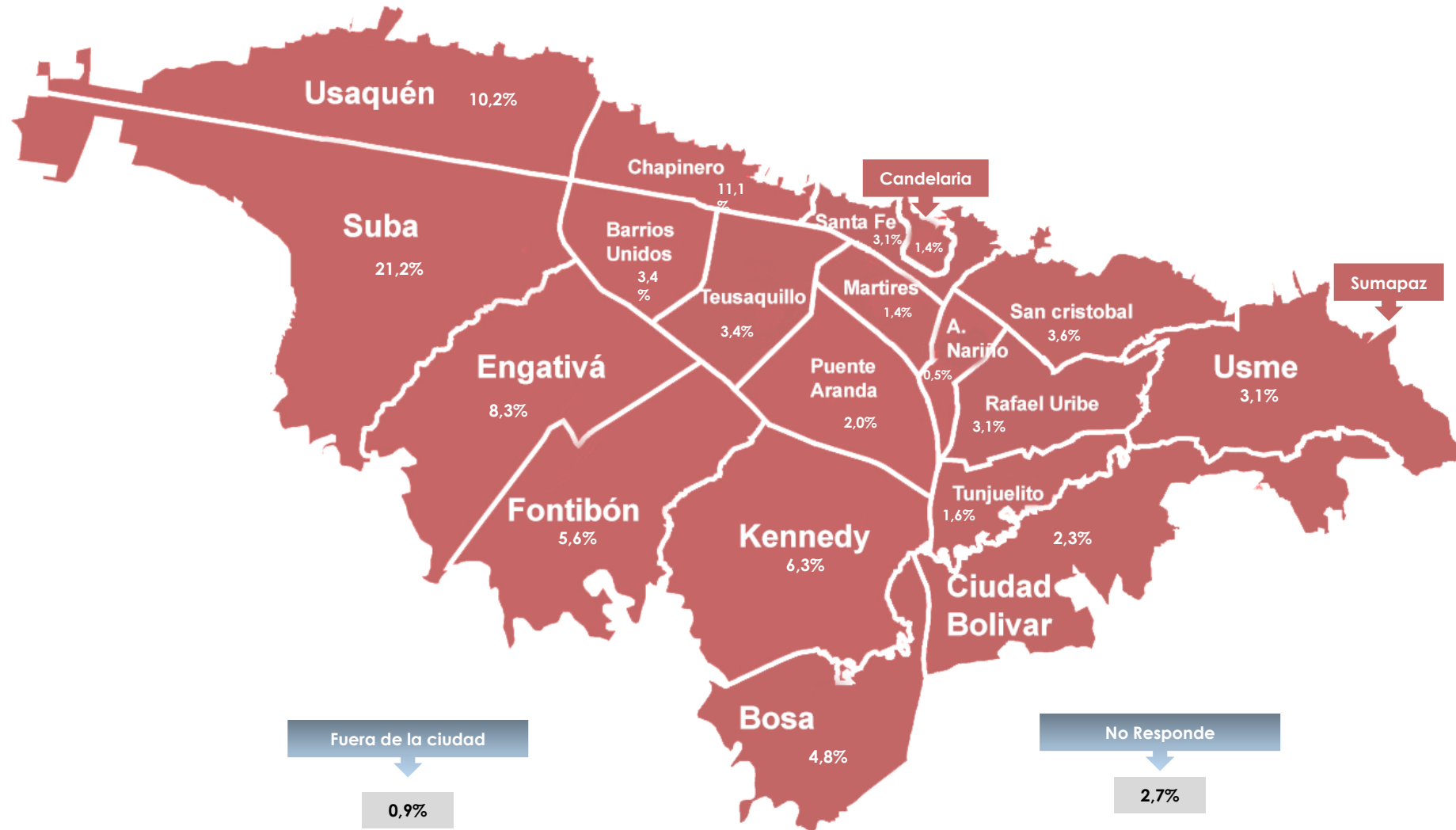
Nivel educativo



Base: 557 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

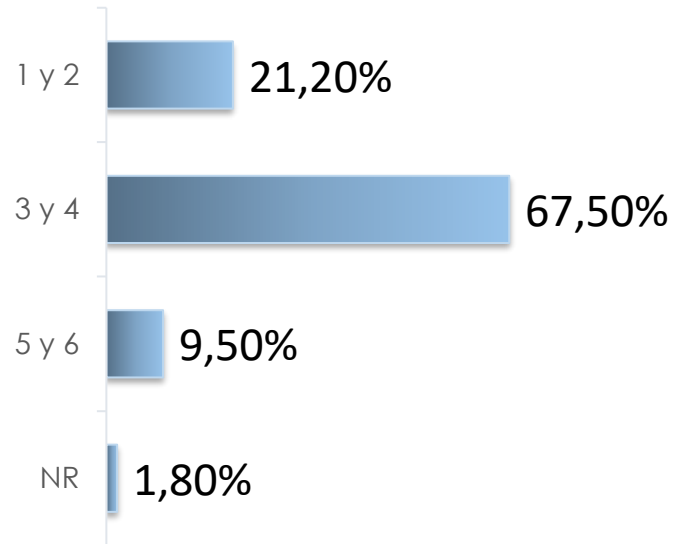
¿En qué localidad vive?



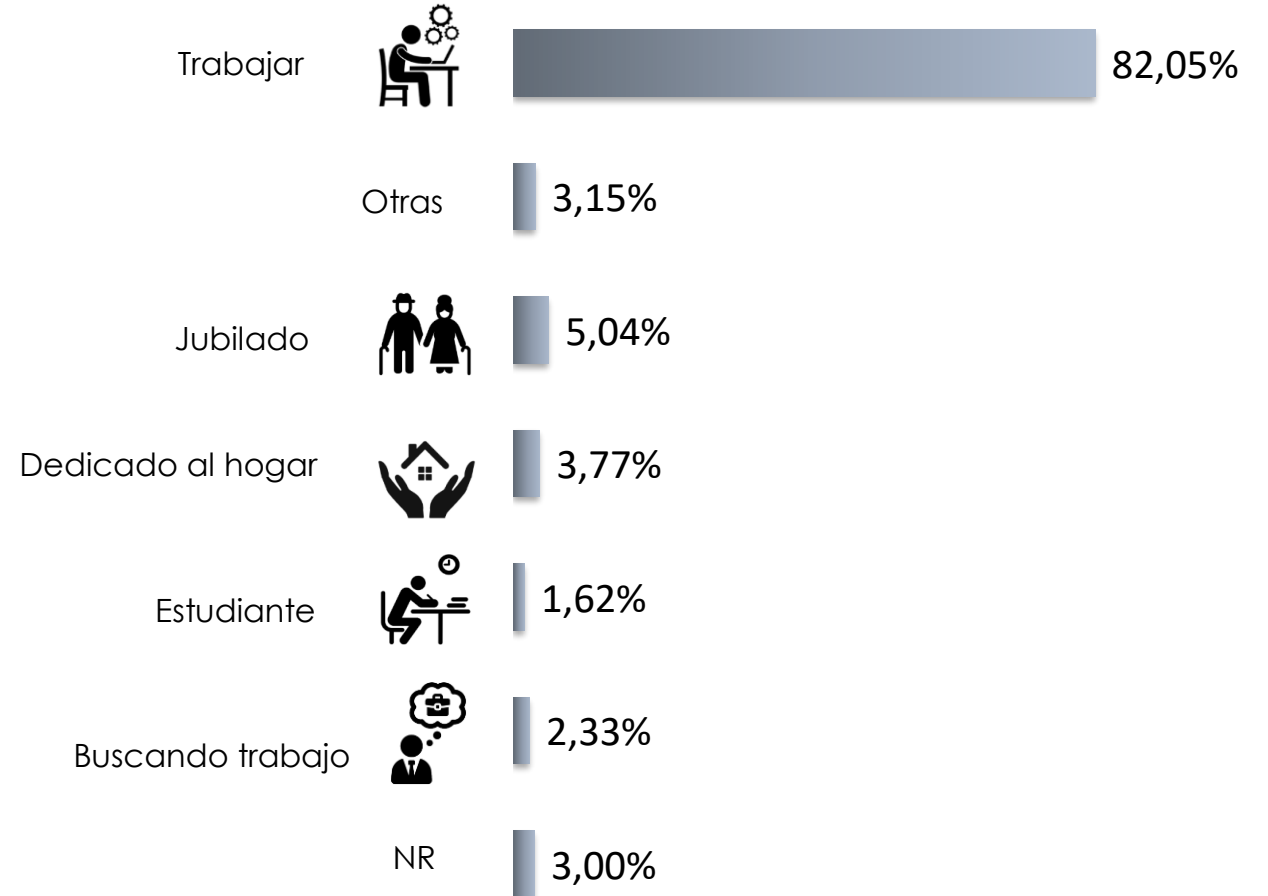
Base: 557 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



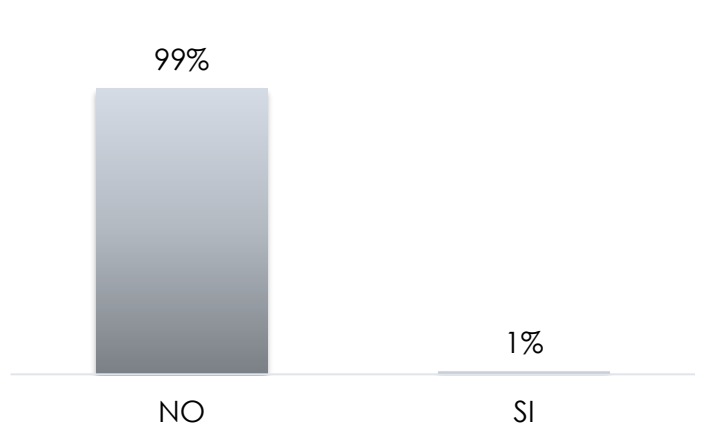
Ocupación



Base: 557 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?

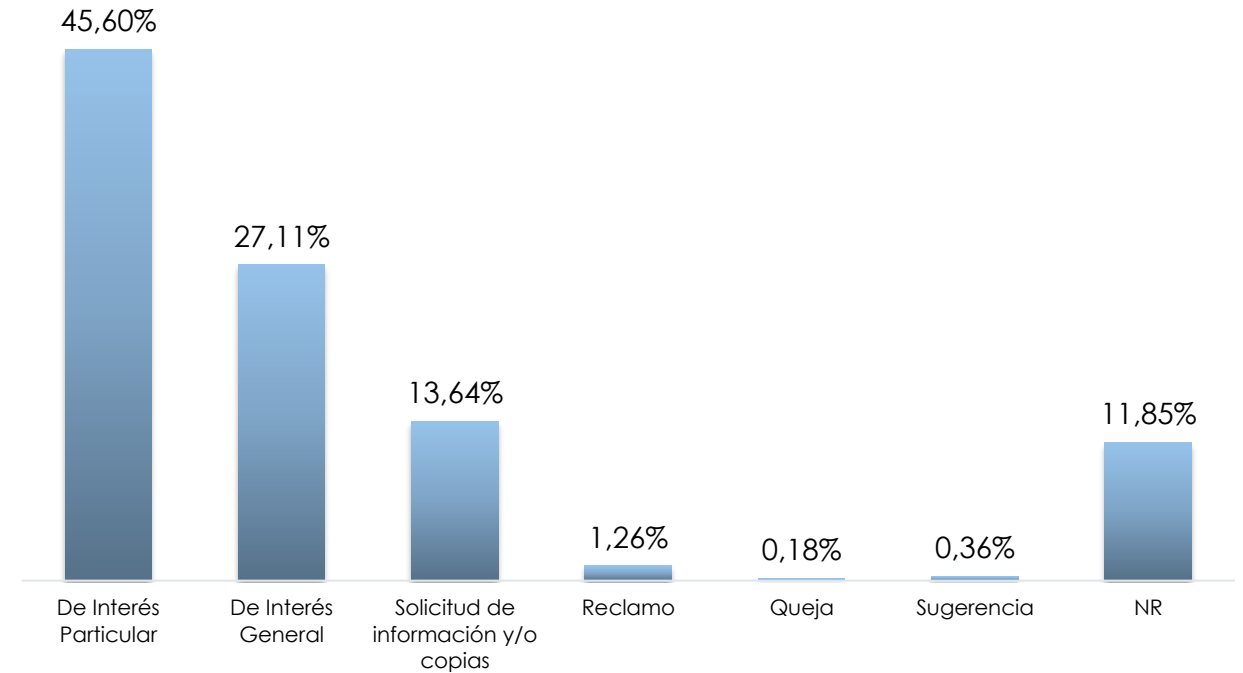


Base: 490 encuestas
* No aplica Chat-Canales

Discapacidad	Total personas
Motriz	4
Cognitiva	1
Auditiva	1

Base: 6 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 491 encuestas

Satisfacción frente al servicio recibido

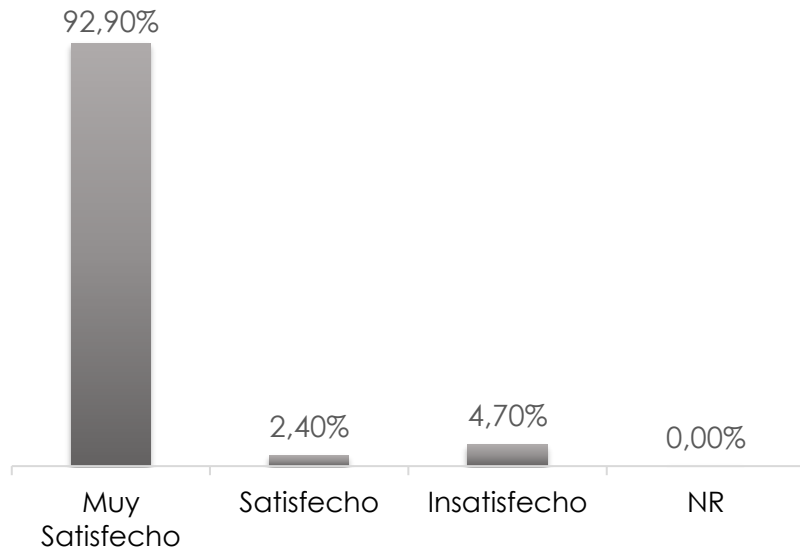


SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

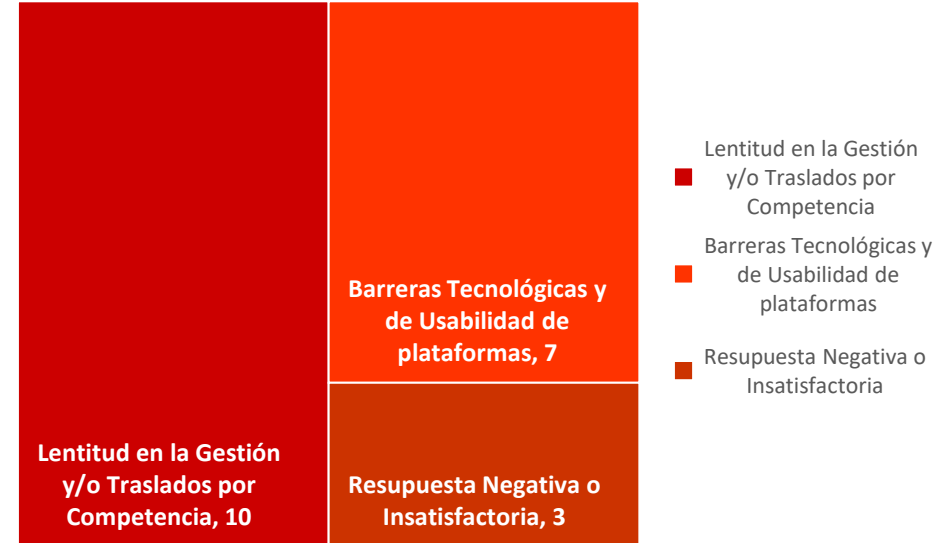
¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



Base: 557 encuestas

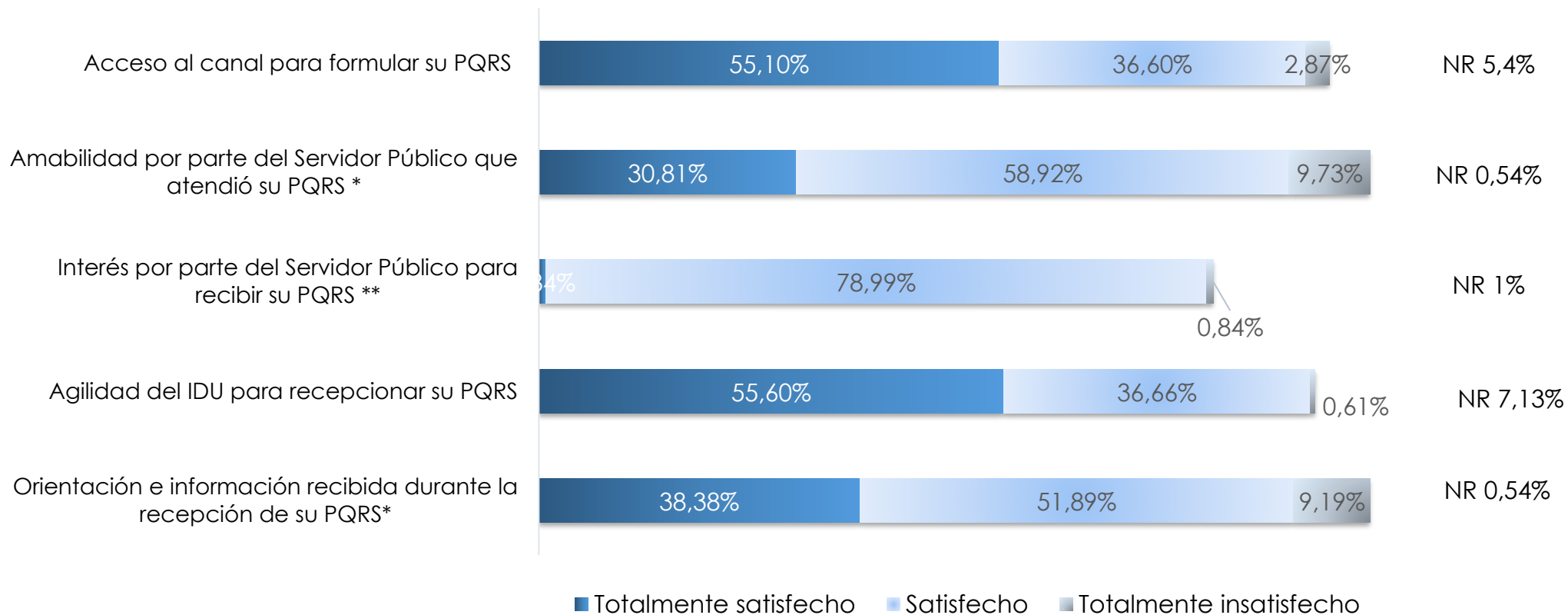
- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 44 encuestas – 20 menciones

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 557 encuestas

*Aplica solo para los canales Presencial , Telefónico y chat canales - Base: 185

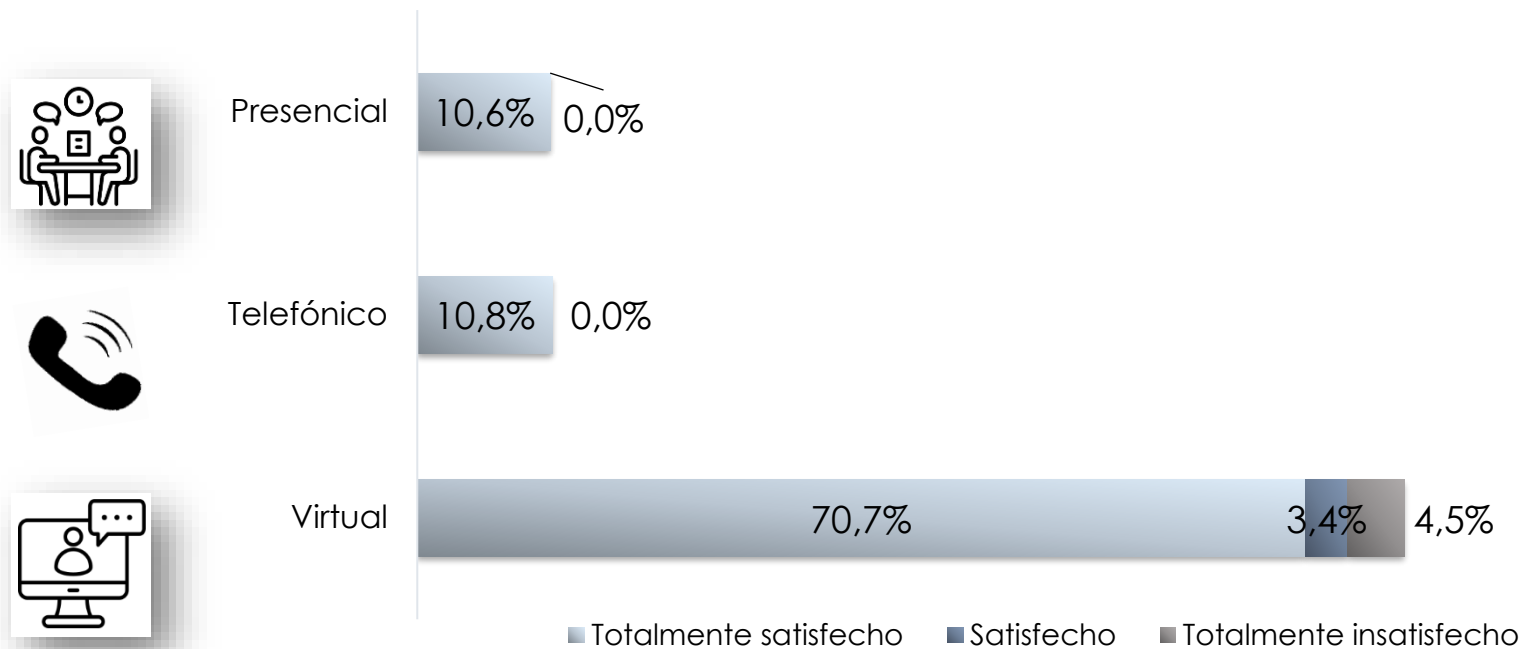
**Aplica solo para los canales Presencial , Telefónico - Base: 119

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: 557 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

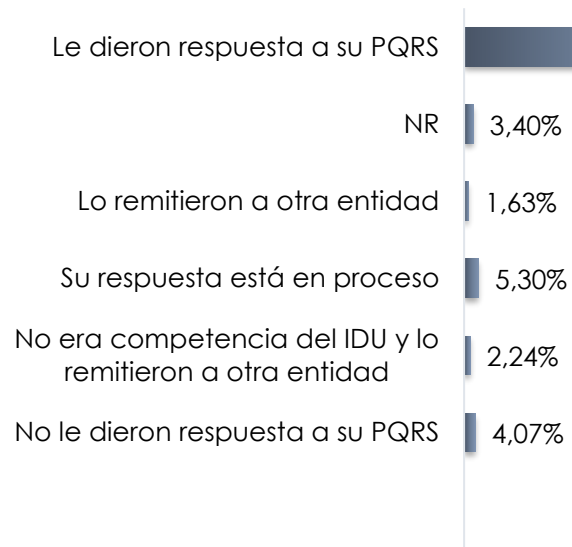


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

BOGOTÁ

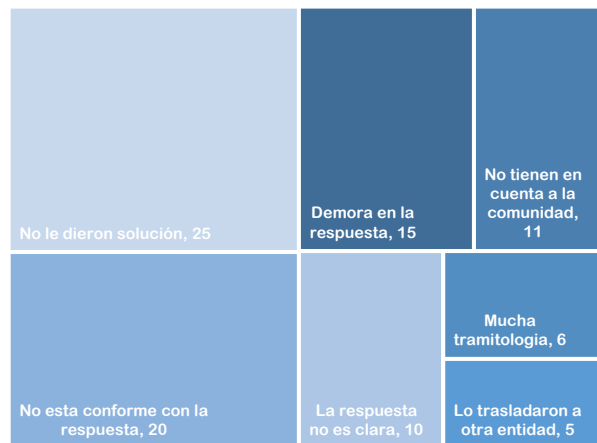
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



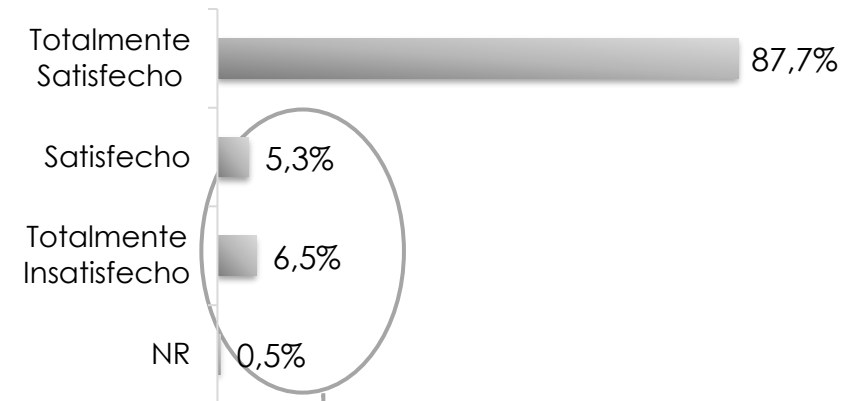
Base: 491 encuestas
* No aplica Chat-Canales

¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 414 encuestas – 92 menciones

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

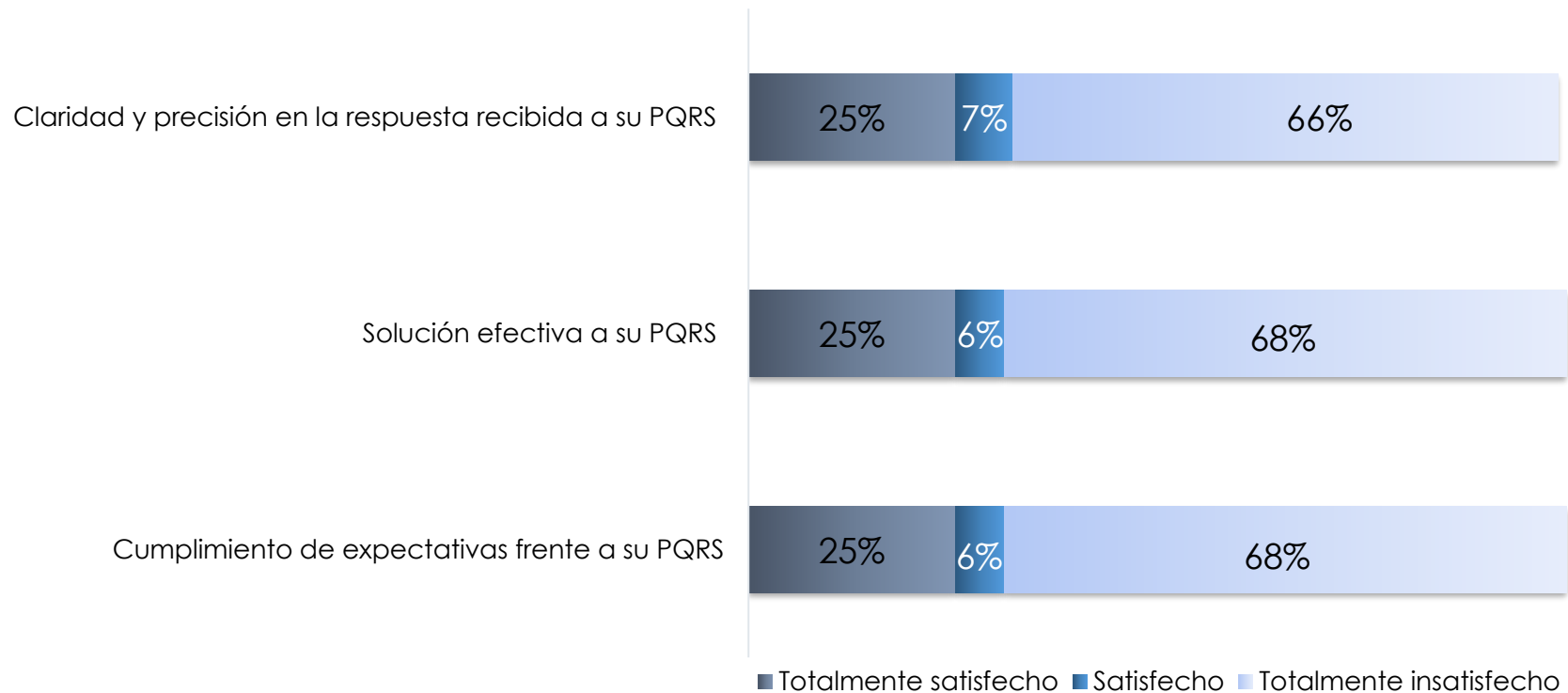


Base: 398 encuestas

- No le dieron solución
- La respuesta no es clara
- No esta conforme con la respuesta
- Lo trasladaron a otra entidad
- Mucha tramitología
- No tienen en cuenta a la comunidad

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

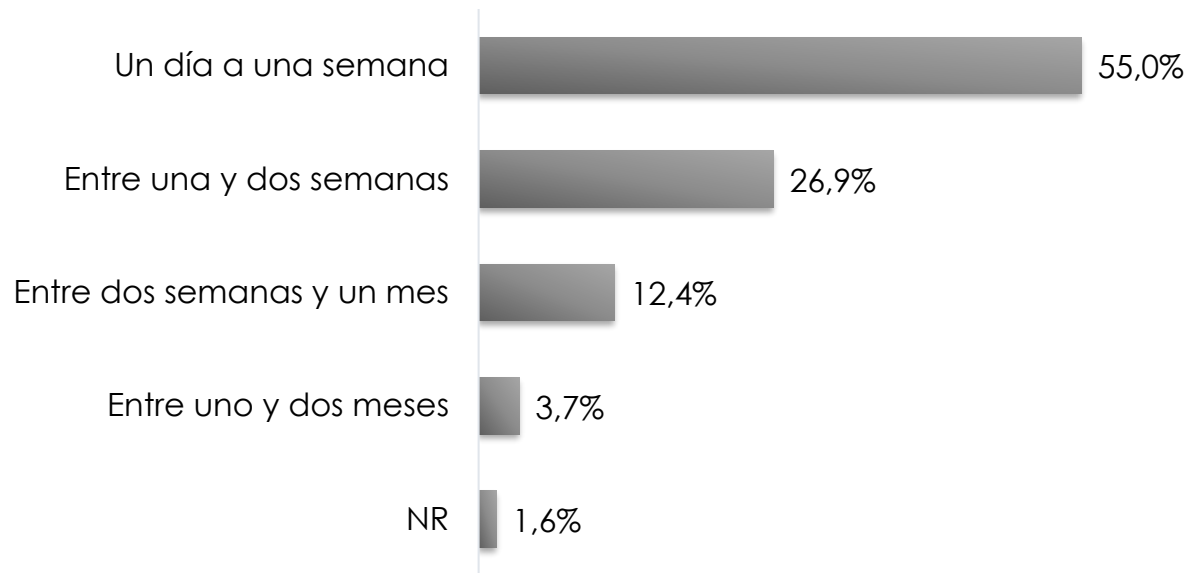
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 414 encuestas

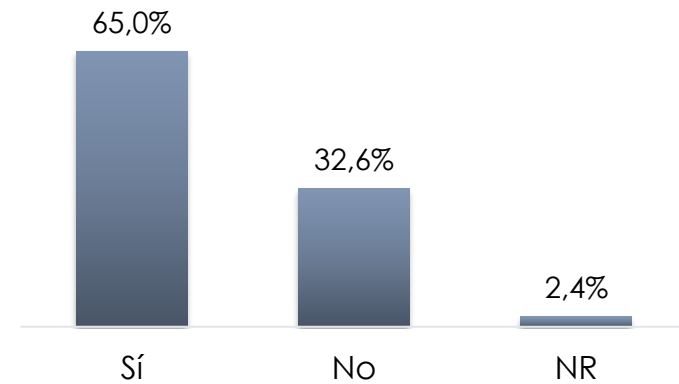
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 491 encuestas
*No aplica para chat canales

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 491 encuestas
*No aplica para Chat Canales.

IMAGEN DEL IDU

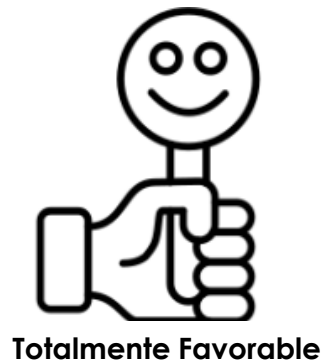
idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

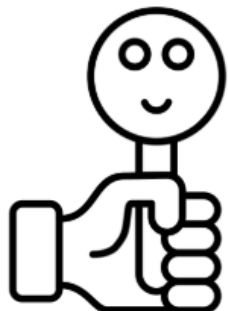


IMAGEN DEL IDU



Totalmente Favorable

75%



Favorable

18%



Totalmente Desfavorable

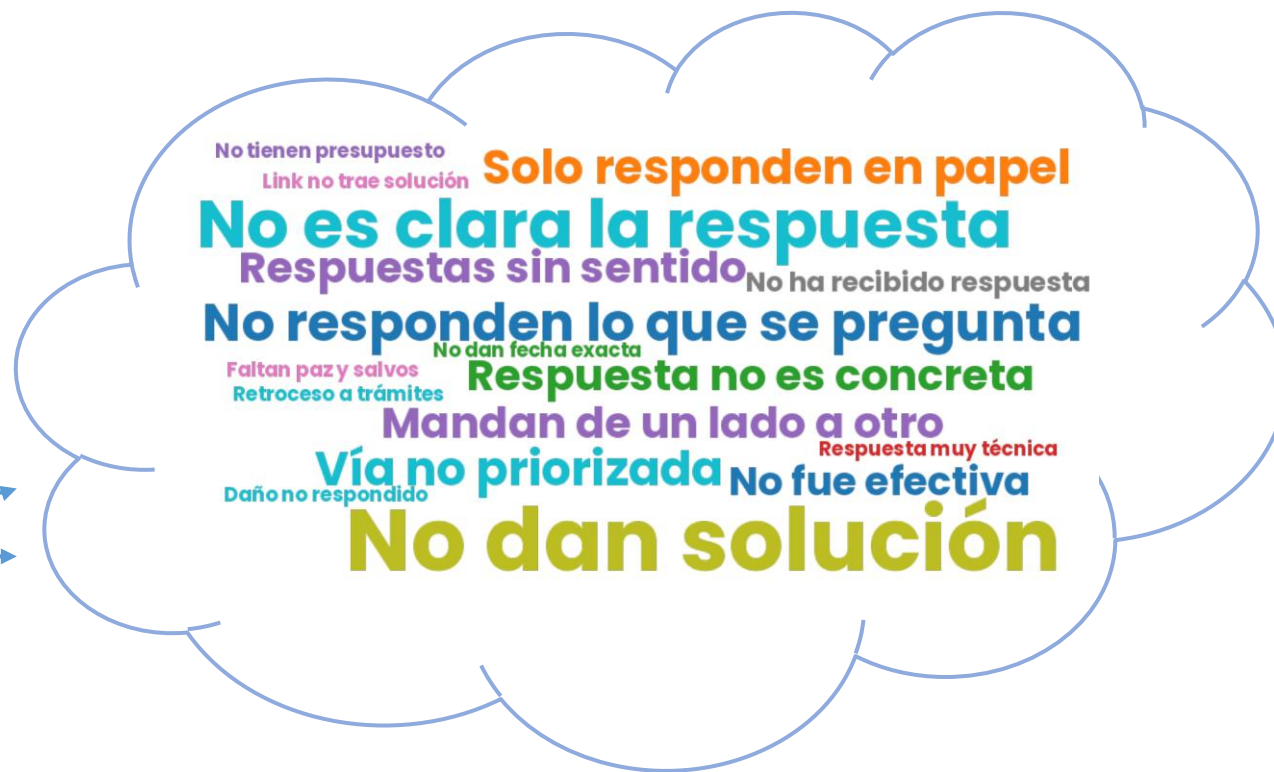
5%

NR 2%

Base: 491 encuestas

* No aplica para chat canales

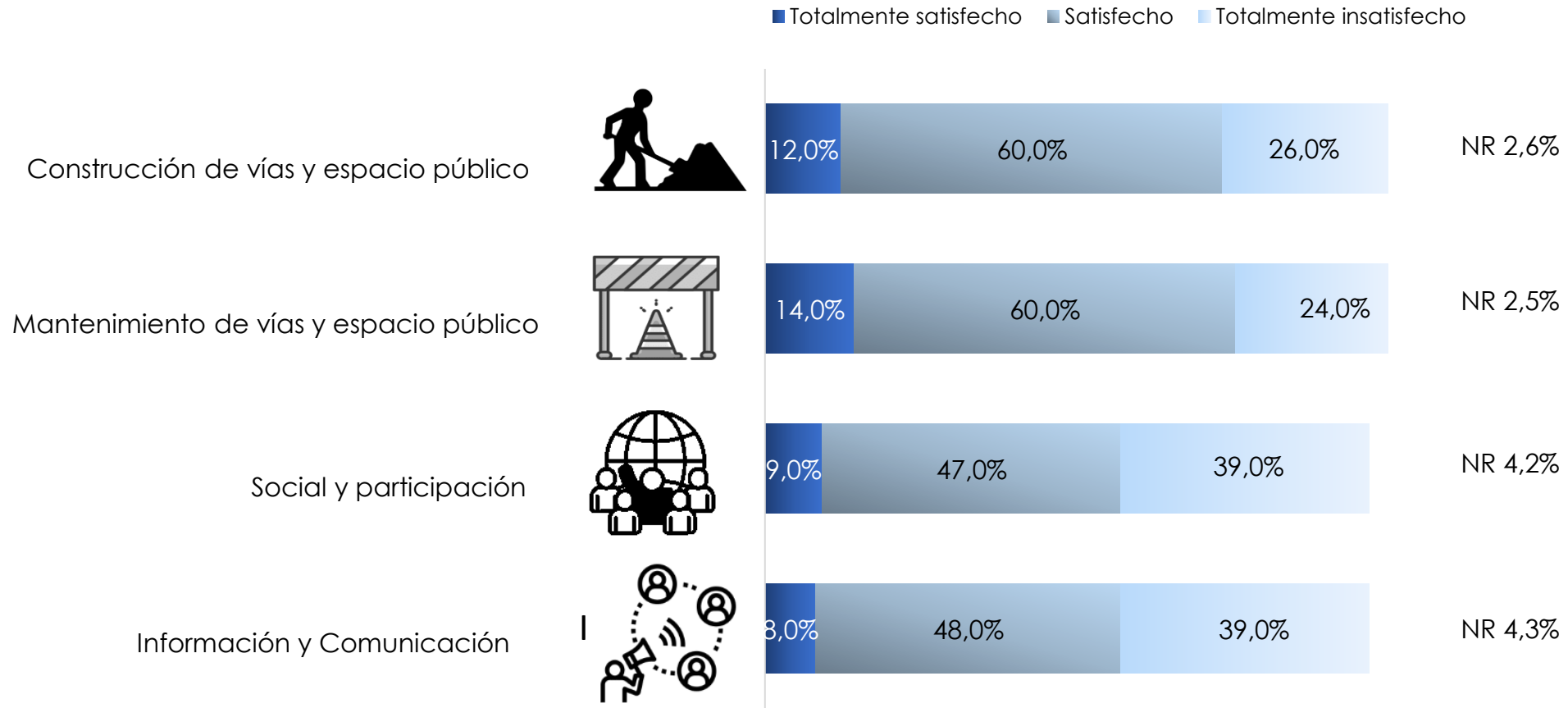
¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 113 encuestas - 94 menciones

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 491 encuestas
* No aplica para chat canales

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

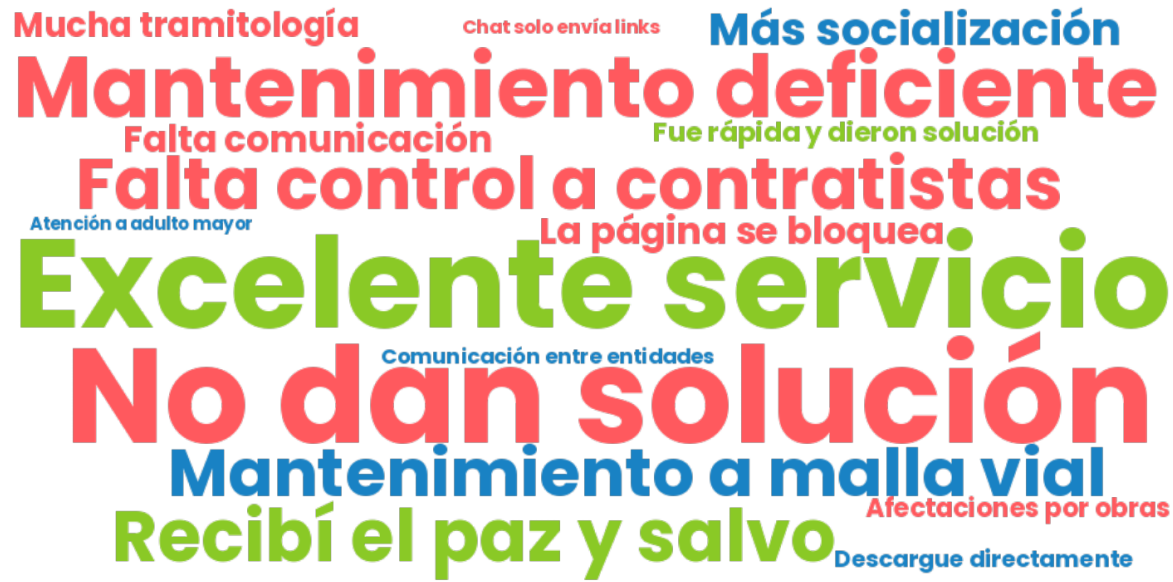


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



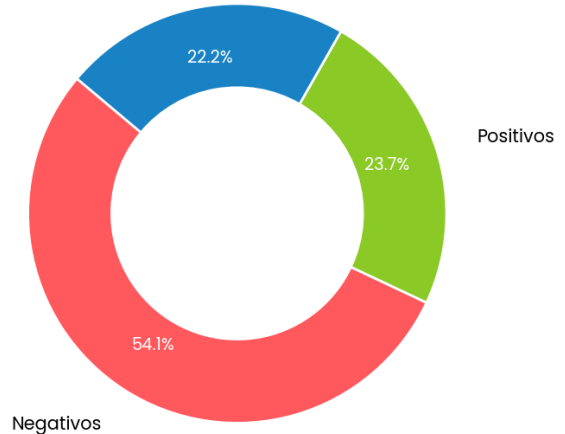
SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

¿Tiene alguna sugerencia u observación que agregar?

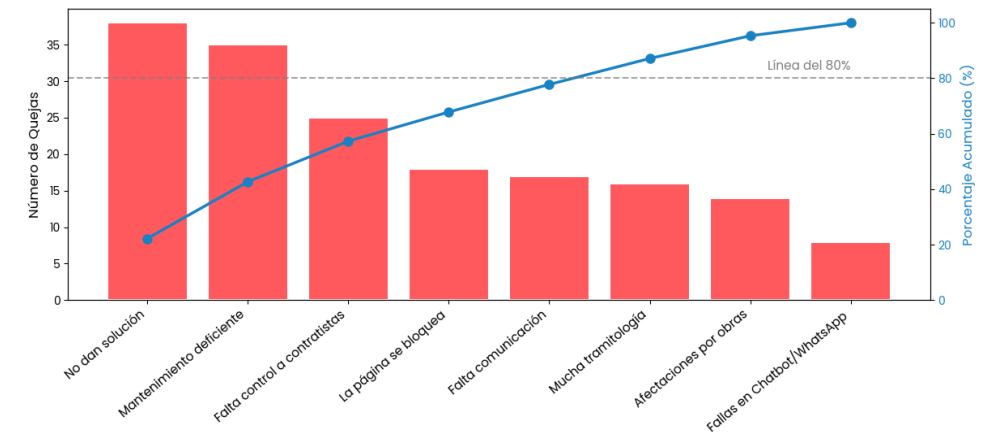


Proporción general de sentimientos en las sugerencias y observaciones

Neutros / Sugerencias



Principales causas de insatisfacción



Base: 557 encuestas - 316 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



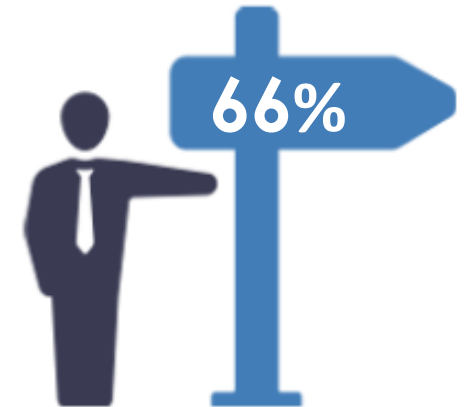
INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



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	557	513	92,1 %	39,8 %
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	414	321	77,5 %	25,0 %
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	491	369	75,2 %	31,5 %





Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

