



Instituto de Desarrollo Urbano

Informe de satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo de los trámites asociados a valorización

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 en el desarrollo de trámites asociados a valorización.

**Población Objetivo:** 96625 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización en el Chat virtual durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2026.

**Tipo de muestreo:** Muestreo no probabilístico por tasa de respuesta de ciudadanos que realizaron trámites de valorización por los canales: chat virtual, telefónico y presencial.

**Tamaño de muestra:** 557 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 65 Chat virtual IDU, 440 Calle 22 y 52 Cades y SuperCades.

**Tipo de encuesta:** Encuesta autodiligenciable chat virtual y presencial en Punto de atención Calle 22, Cades y SuperCades.

**Período de recolección:** febrero, marzo y abril del 2026.

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO

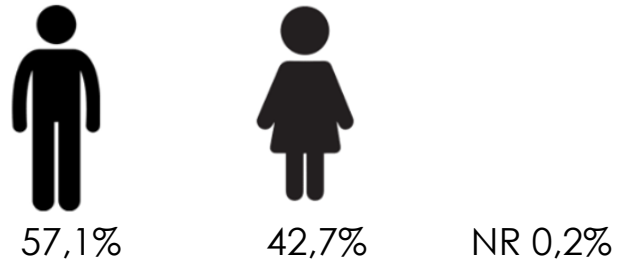


INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

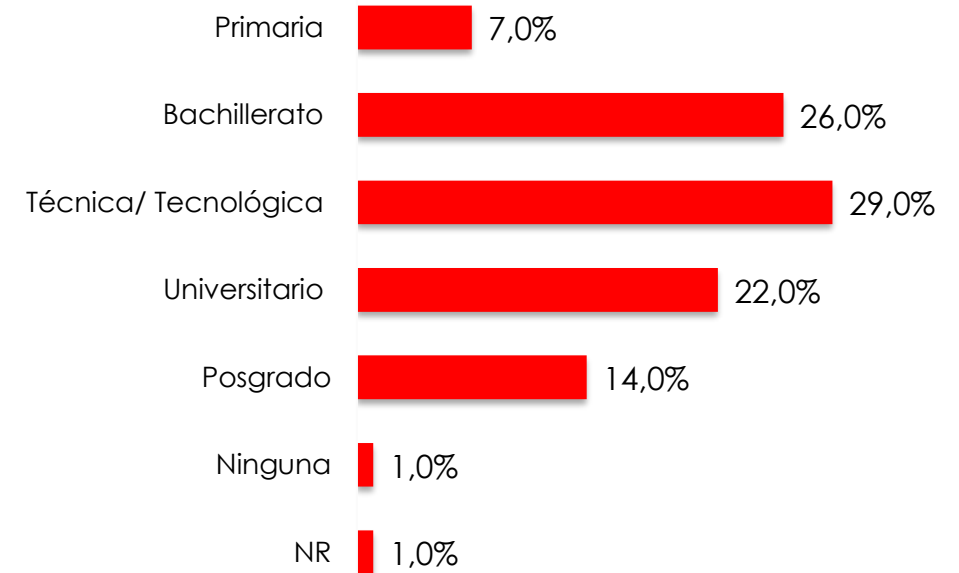
**BOGOTÁ**

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

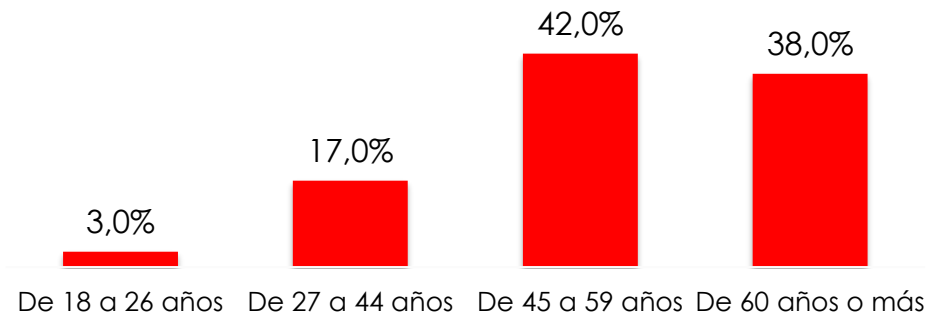
## Sexo



## Nivel educativo



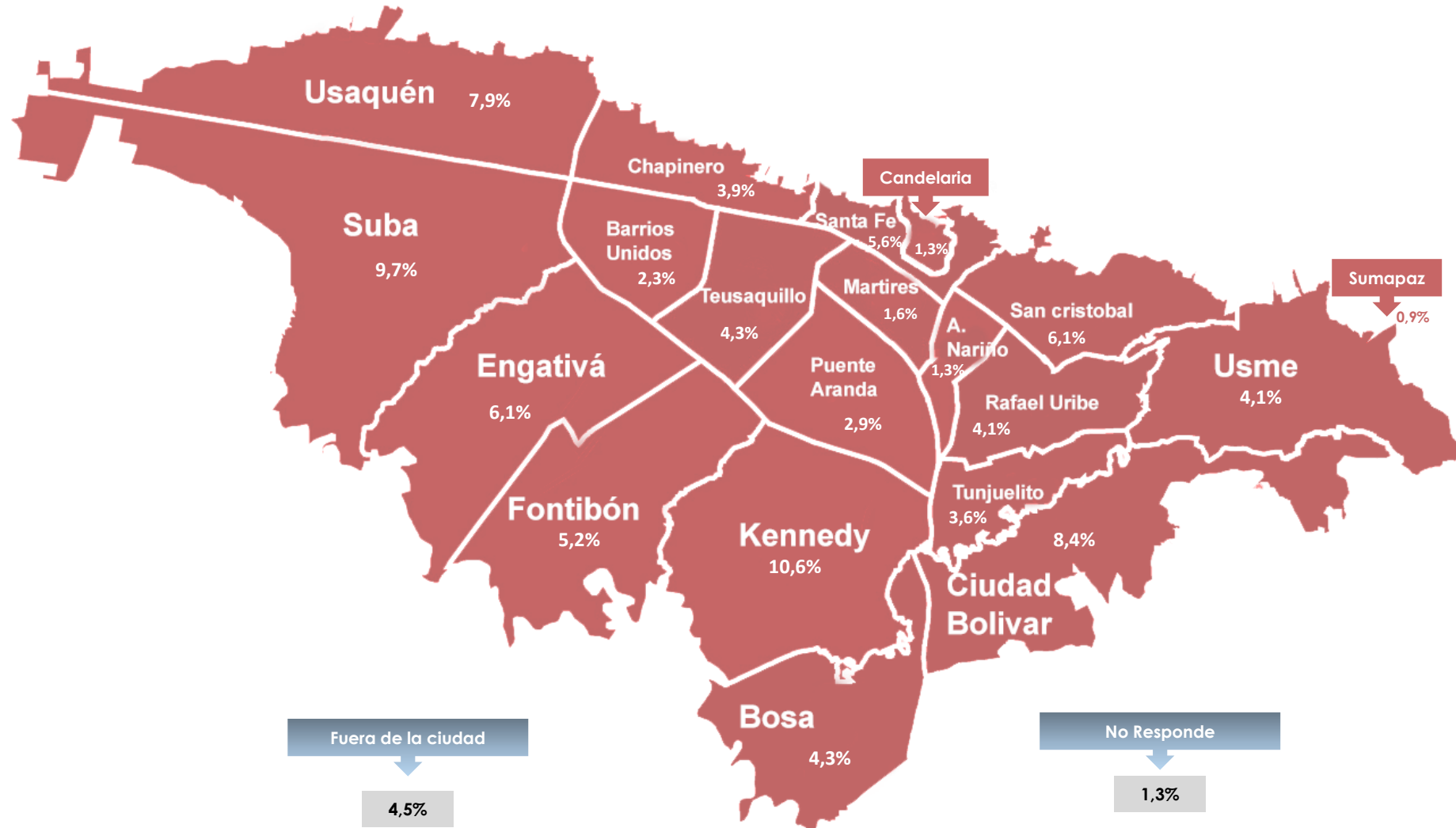
## Edad



Base: 557 encuestas

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

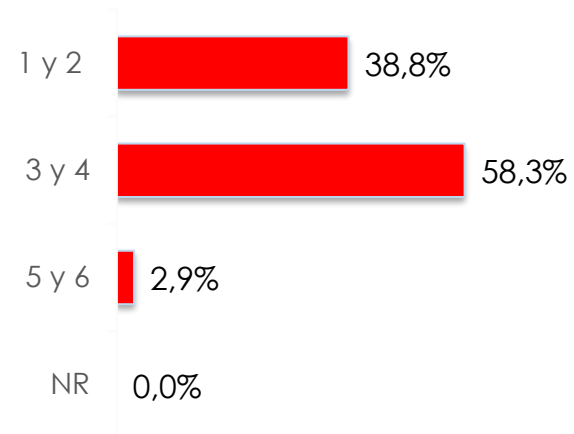
¿En qué localidad vive?



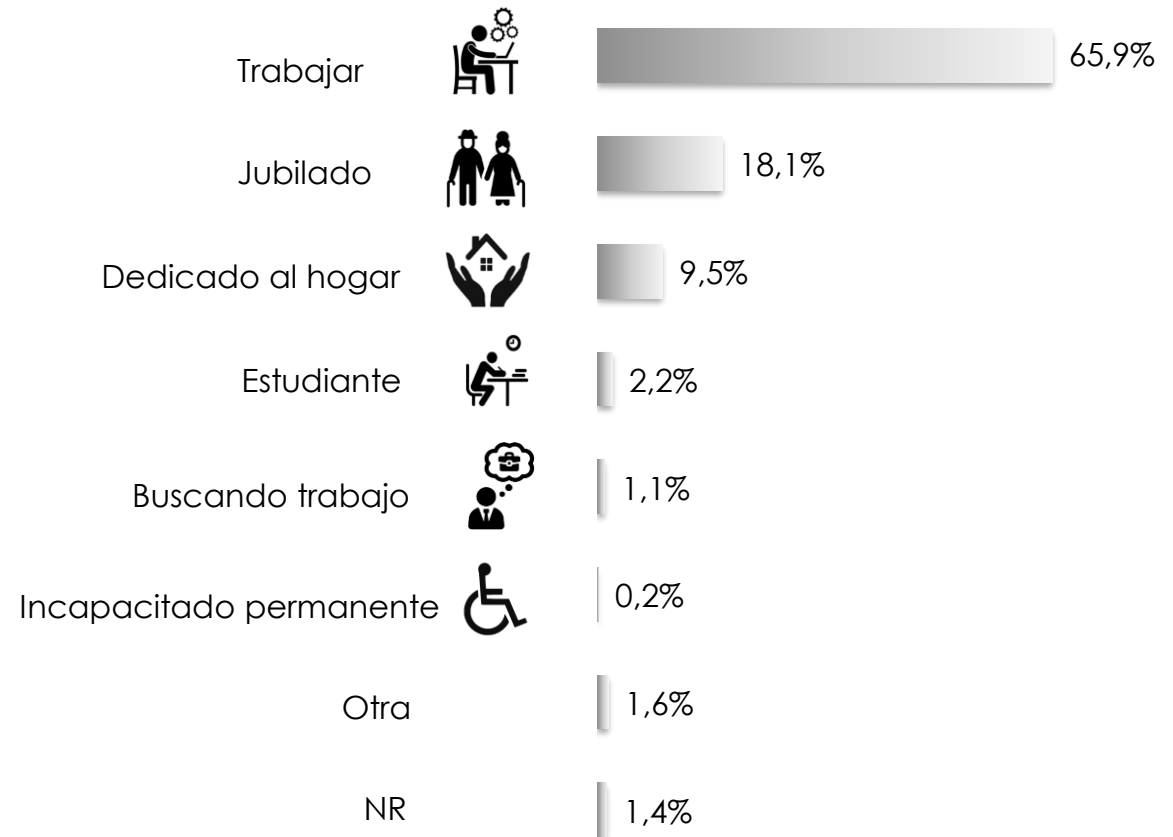
Base: 557 encuestas

# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

## Estrato Socioeconómico



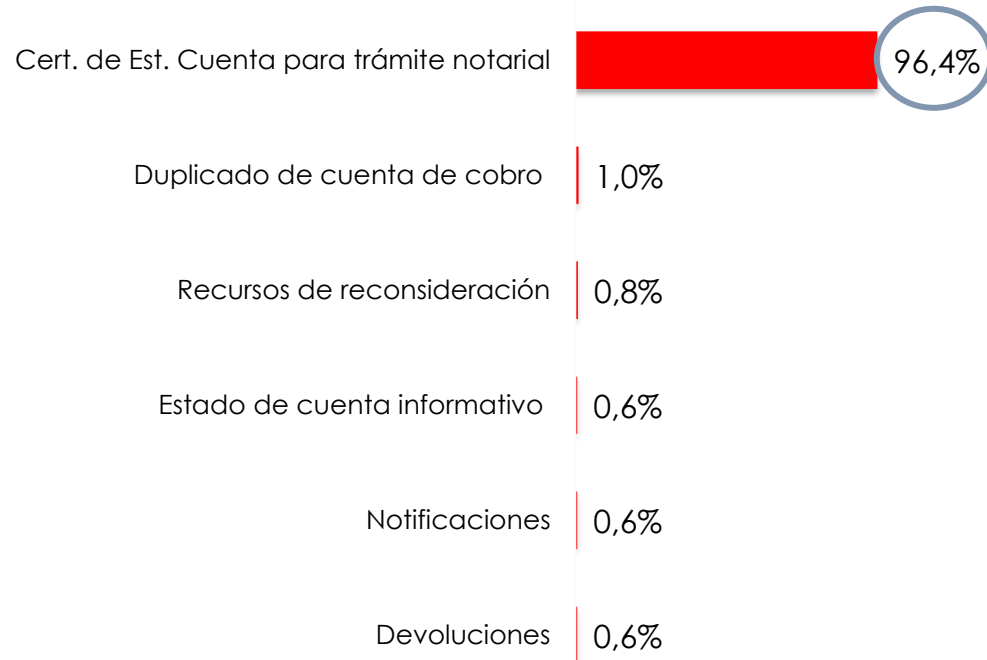
## Ocupación



Base: 557 encuestados

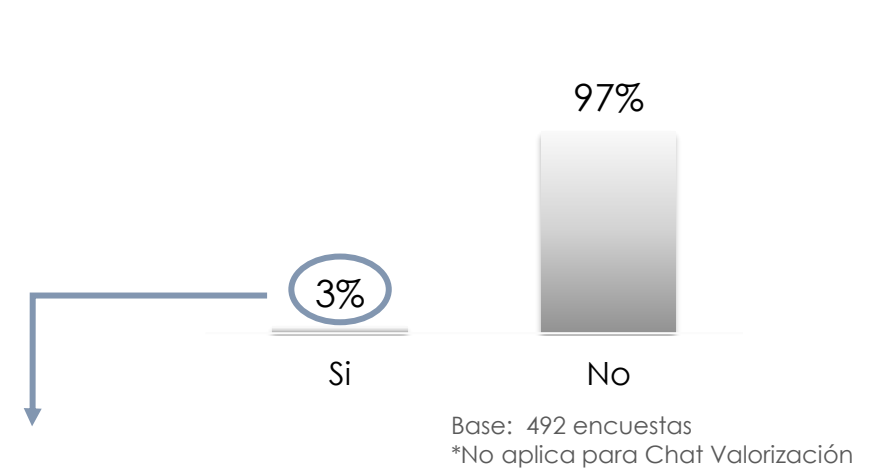
# MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

## ¿Qué trámite adelantó?\*

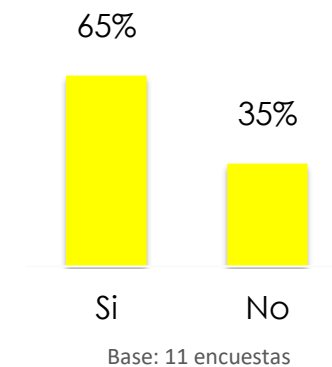


Base: 492 encuestas  
\*No aplica para Chat Valorización

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



## ¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



# Accesibilidad y asignación de turnos

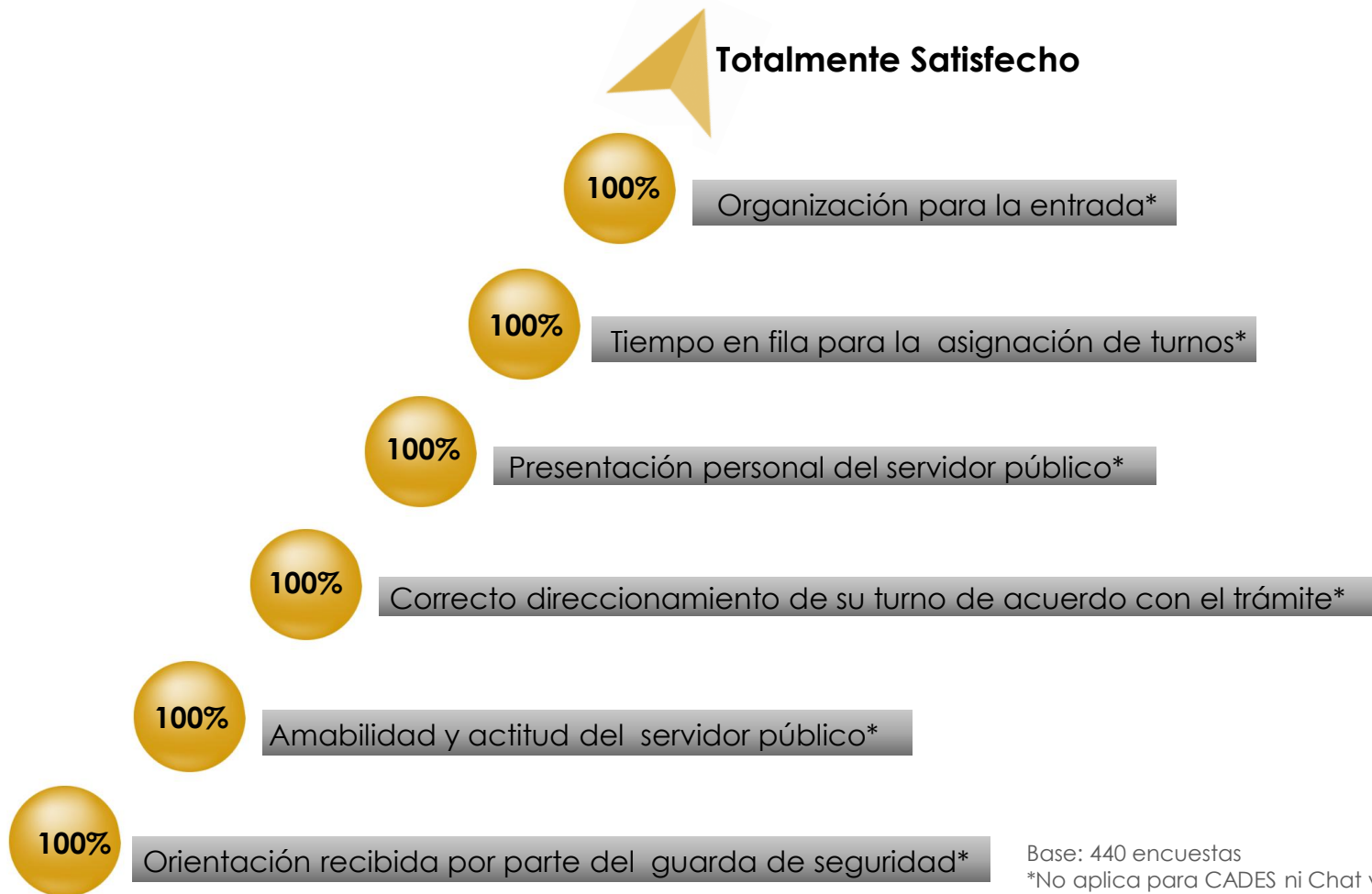


# Accesibilidad y asignación de turnos

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?

97%  
Totalmente Satisfecho



Base: 557 encuestas

## Totalmente Satisfecho\*

100%

Presentación personal del servidor público\*

100%

Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento\*

100%

Interés del servidor público\*

100%

Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados\*

97%

Amabilidad del servidor público que atendió su solicitud \*\*

90%

Orientación, precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor\*\*

\* Base: 492 encuestas - \*No aplica para Chat Valorización

\*\* Base: 557 encuestas

# Percepción frente al trámite

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

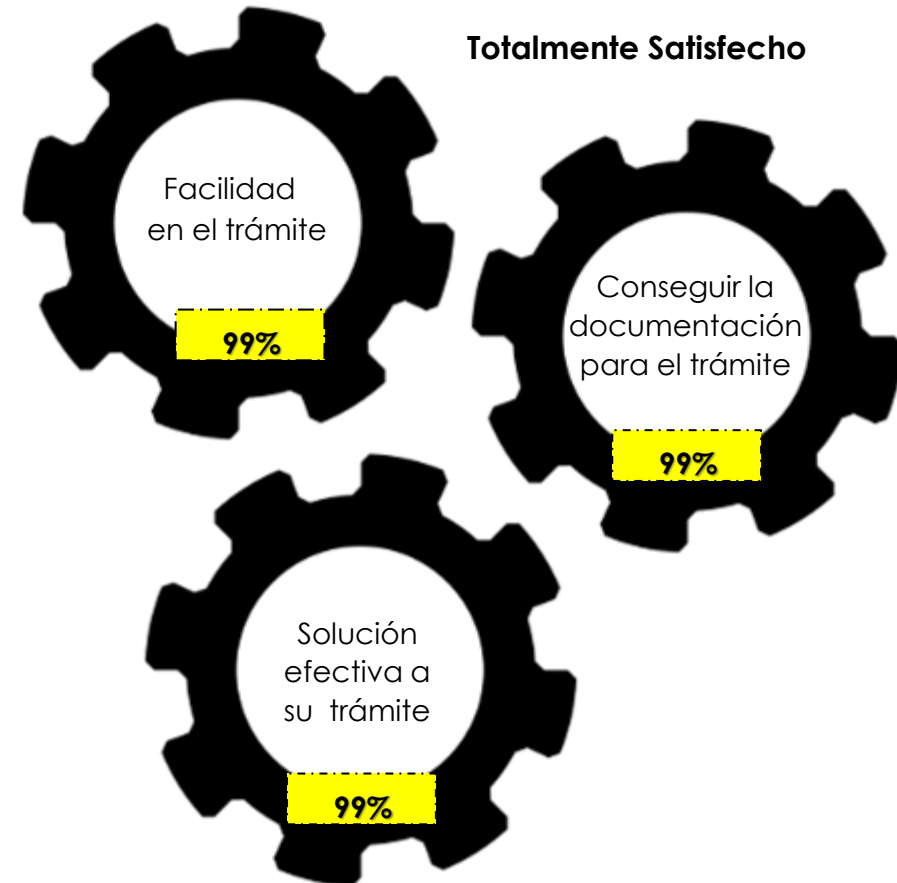
**BOGOTÁ**

# 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: 492 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: 440  
\* Solo aplica para calle 22

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



# COMUNICACIÓN

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO

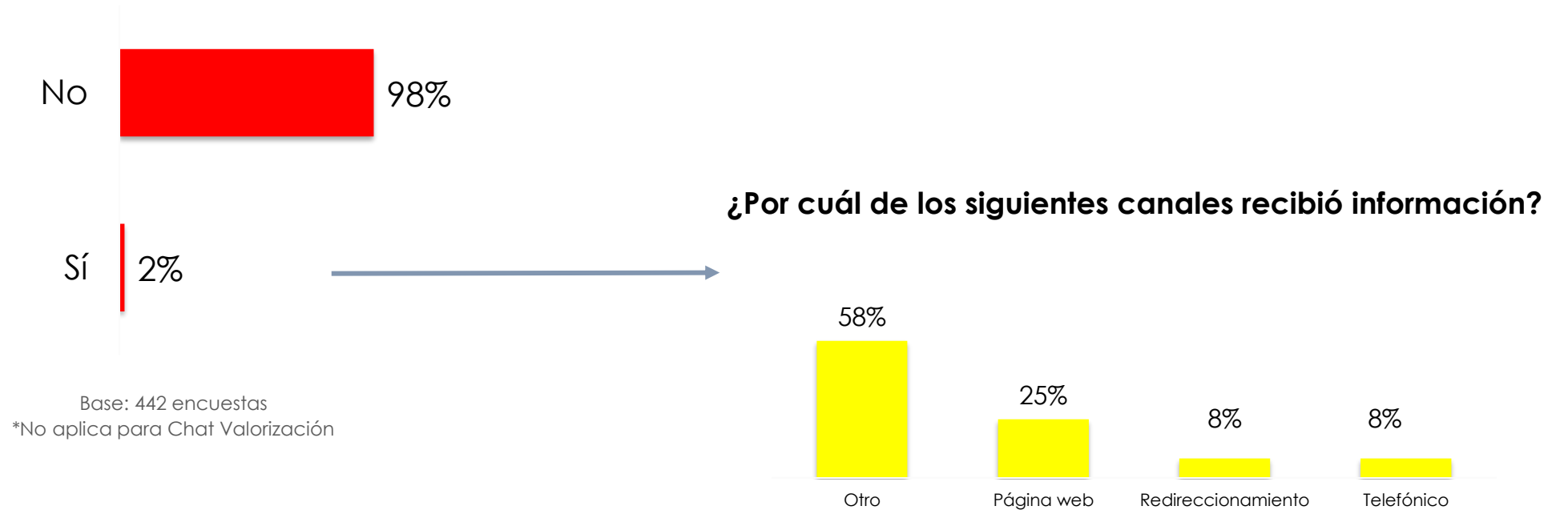


INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# COMUNICACIÓN

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



# IMAGEN DEL IDU

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# IMAGEN DEL IDU



96,4%



3%



0,6%

¿Por qué una calificación menor a 5?

**Urbanismo con inconsistencias**  
**Hacer que contratistas cumplan**

**No cumplieron con lo prometido**

**Falta mejorar las vías**

**Mala gestión** **Funcionarios poco amables**  
**No han hecho obras con la valorización**  
**No conozco la entidad**

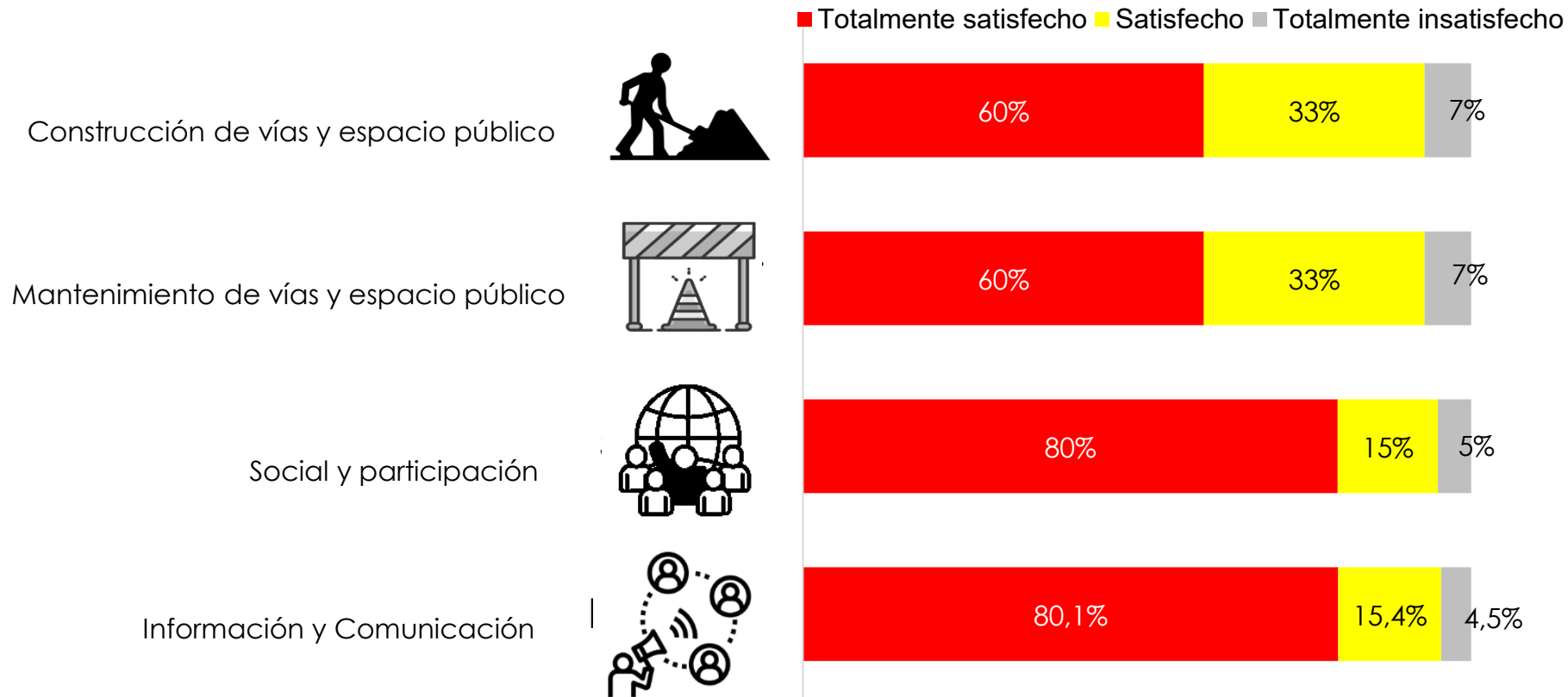
Base: 18 encuestas - 18 menciones

Base: 492 encuestas

\*No aplica para Chat Valorización

# IMAGEN DEL IDU

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



Base: 492 encuestas  
No aplica para Chat Valorización

# SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

**idu**  
Instituto de  
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



# SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

¿Tiene alguna sugerencia u observación que agregar?

**Mayor vigilancia, supervisión y control a contratistas**

**Falta mejorar la comunicación y la información con el ciudadano**

**Agilizar la ejecución y los tiempos de las obras**

**Excelente servicio, muy buena atención y amabilidad**

**Demasiada demora en las obras, tráfico y congestión vehicular**

**Las vías están en muy mal estado, destrozadas y con huecos**

**Falta planeación y mucha desorganización en las obras**

**La plataforma no funciona y retrasa los trámites**

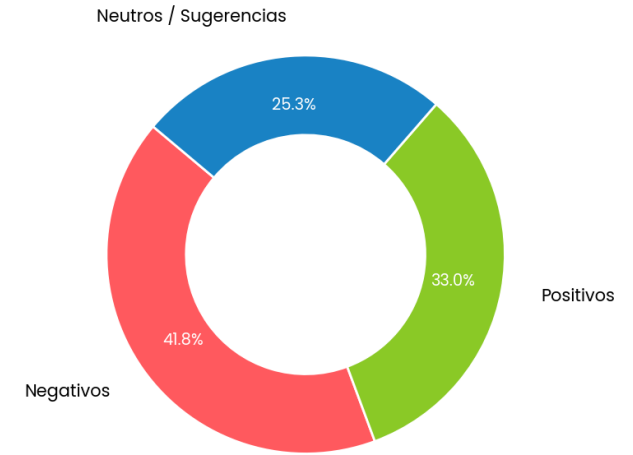
**Ni siquiera responden y cortan la conversación**

**Actualizar la página web para obtener documentos de inmediato**

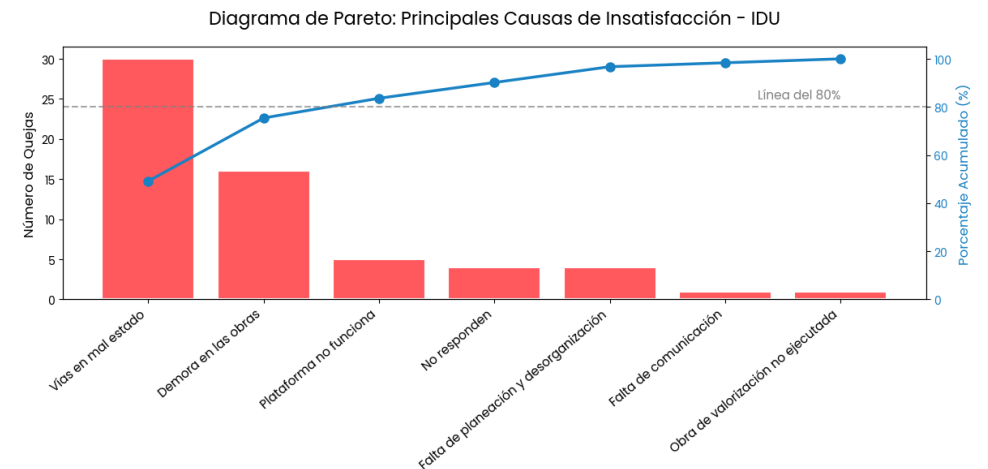
**Hacer mantenimiento a la malla vial de los barrios**

**Mantenimiento a ciclorrutas y más señalización**

Proporción general de sentimientos en las sugerencias y observaciones



Principales causas de insatisfacción



Base: 557 encuestas - 97 menciones



# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador de satisfacción general resulta de promediar la calificación totalmente satisfecho en cada uno de los aspectos a medir.

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	505	493	97,6 %	99,5
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	557	543	97,5 %	99 %
Módulo de percepción frente al trámite	490	490	99,6 %	99,4 %
Módulo de Instalaciones físicas	439	439	99,8 %	99,9 %
* Módulo de comunicaciones	10	10	83 %	100 %
* Módulo de imagen	492	474	96,3 %	70,1 %
<b>Promedio Sin Imagen y sin Comunicación</b>			98,6 %	99,5 %
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>99.1%</b>	



\*No se tiene en cuenta para el cálculo del indicador general



# Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

