



Instituto de Desarrollo Urbano

Informe de satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el desarrollo de los trámites: gestión predial.

Primer Trimestre 2026



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



FICHA TÉCNICA

Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el área de Gestión Predial al momento de interponer alguna PQRS mediante el canal telefónico y presencial.

Población Objetivo: 35 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico y presencial, durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio) 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: 31 encuestas por canal presencial.

Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.

Período de recolección: mayo, junio y julio del 2026.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

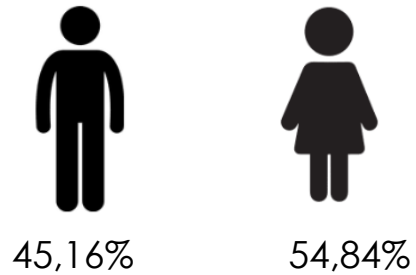


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

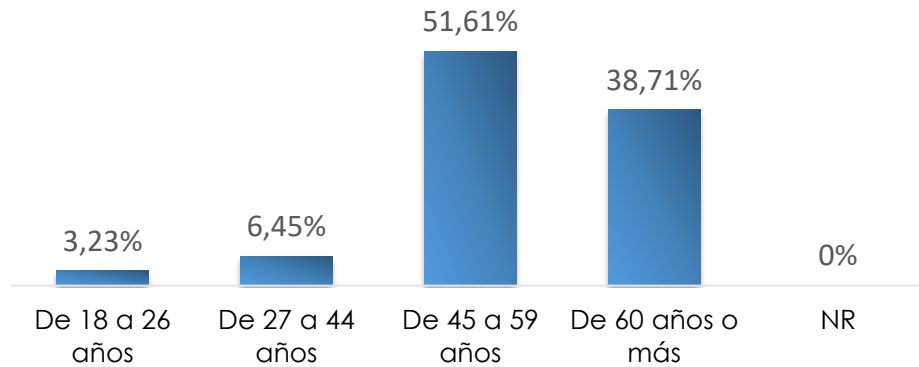
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

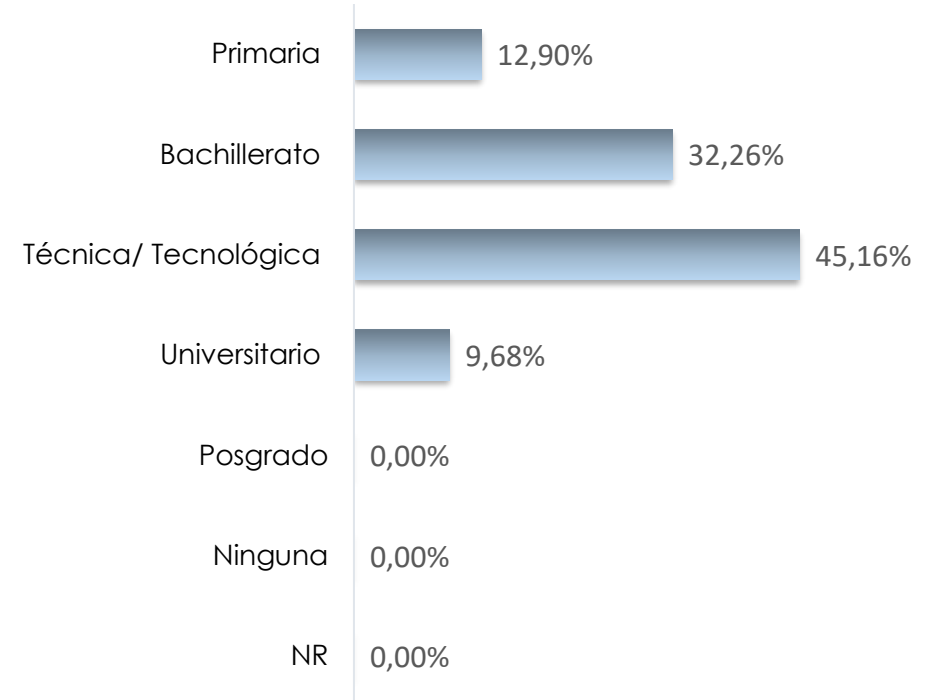
Sexo



Edad



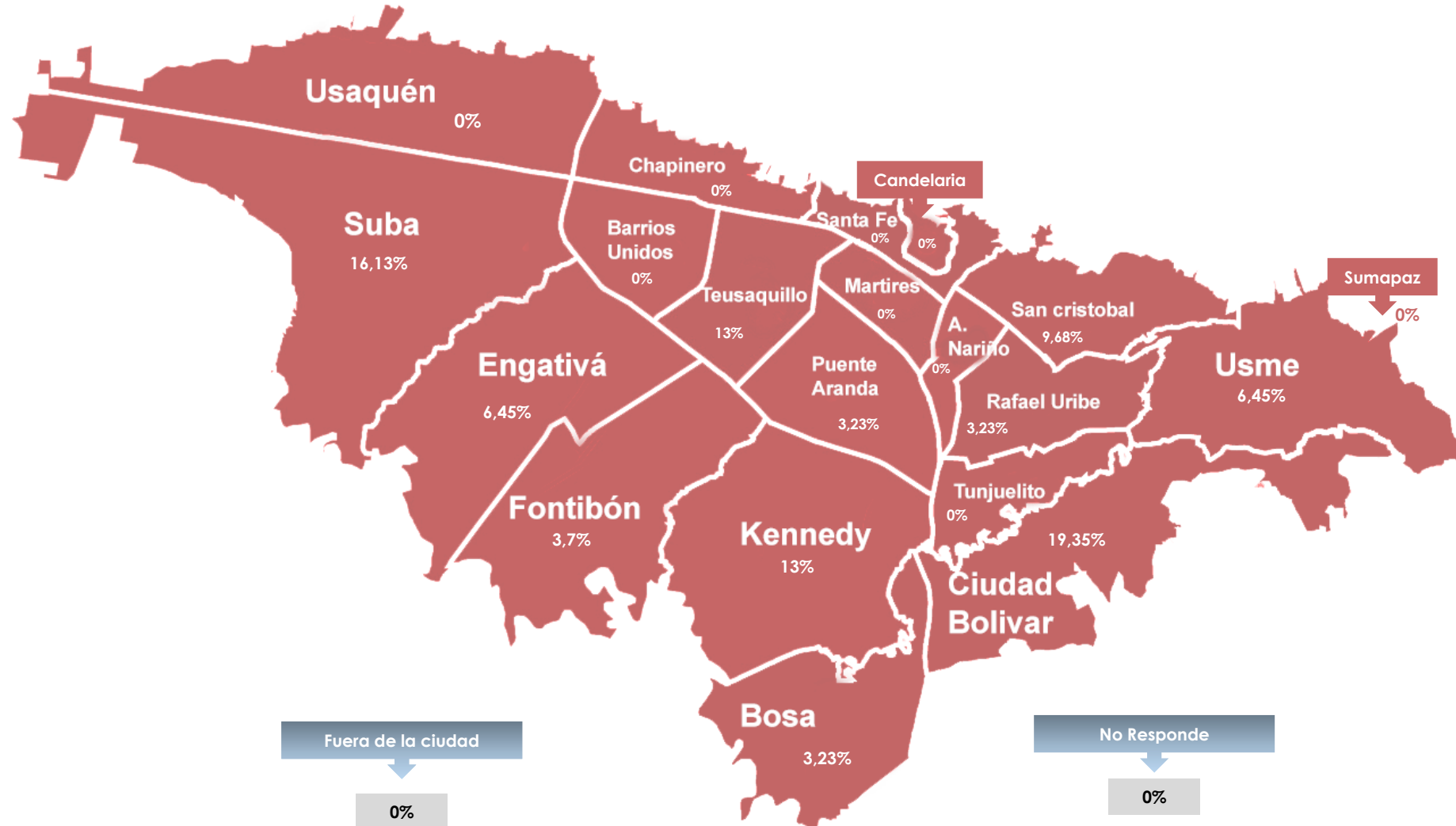
Nivel educativo



Base: 31 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

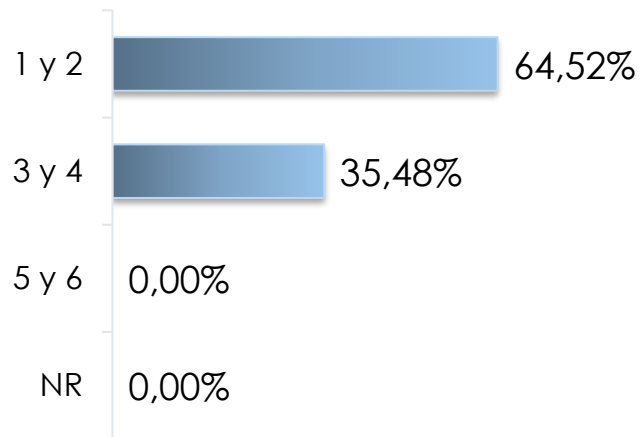
¿En qué localidad vive?



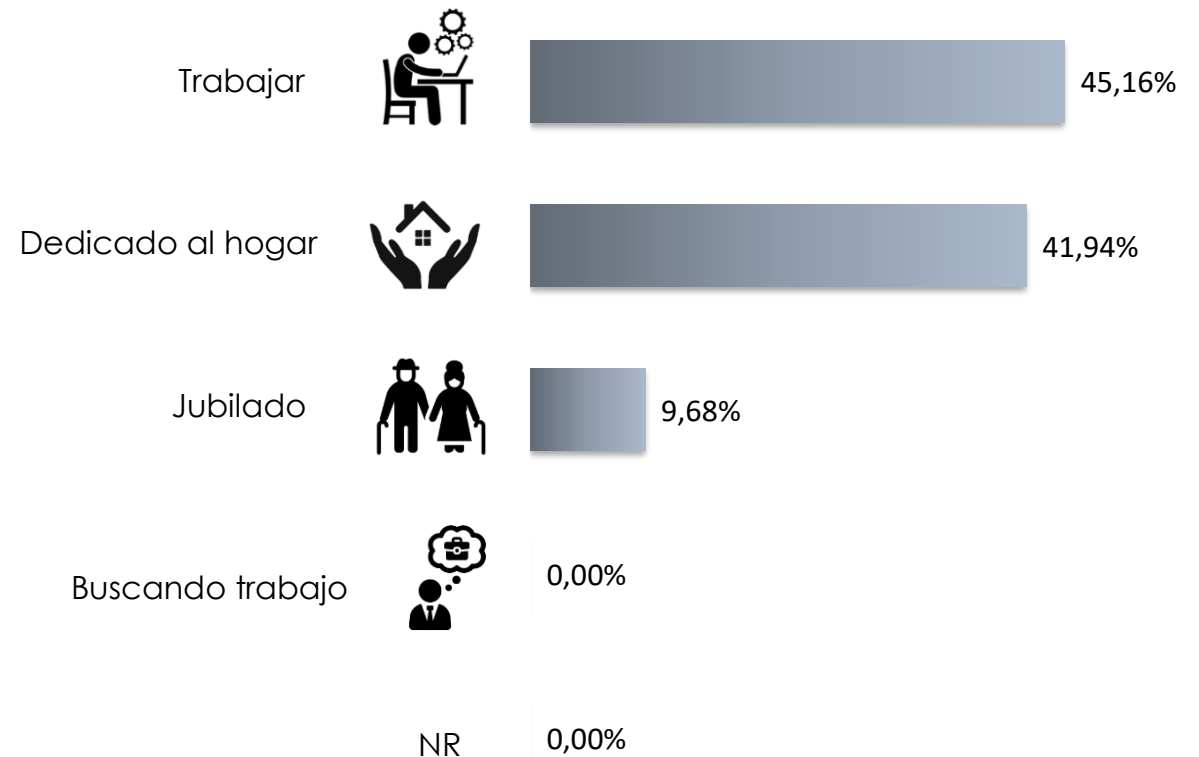
Base: 31 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



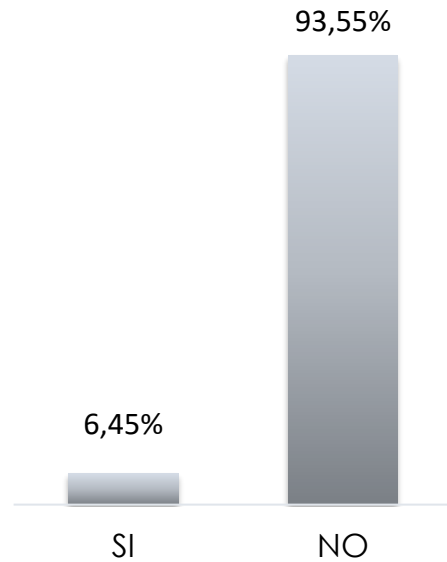
Ocupación



Base: 31 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?

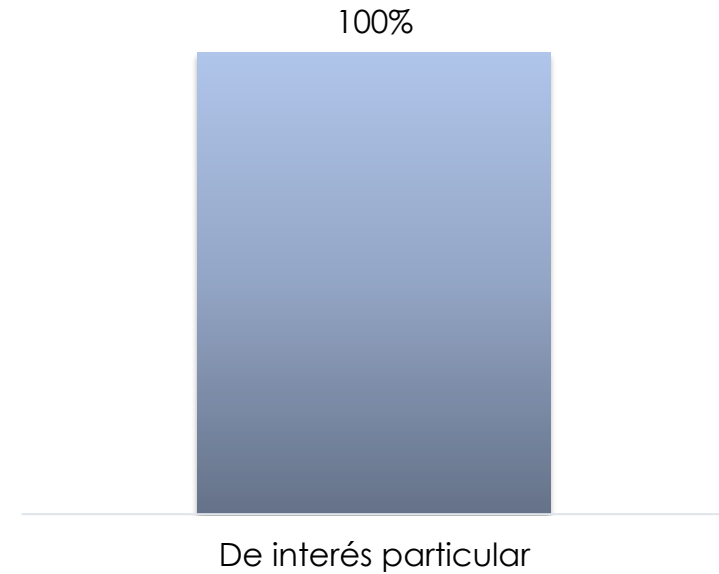


Discapacidad	Total personas
Auditiva	1
Visual	1

Base: 2 encuestas

Base: 31 encuestas

Tipo de requerimiento



Satisfacción frente al servicio recibido

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

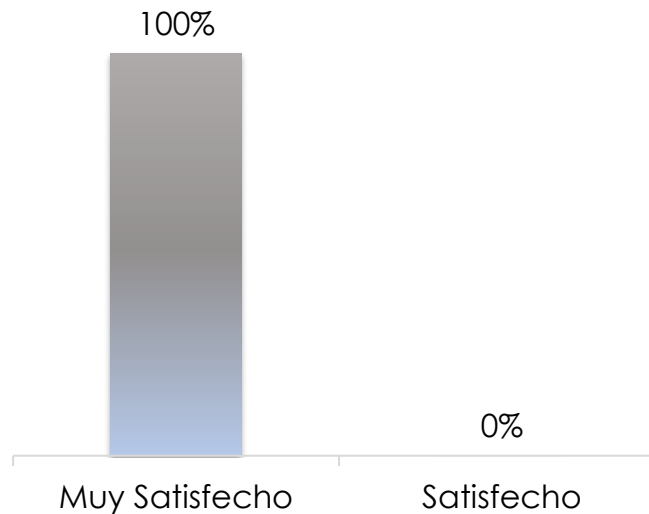


SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

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

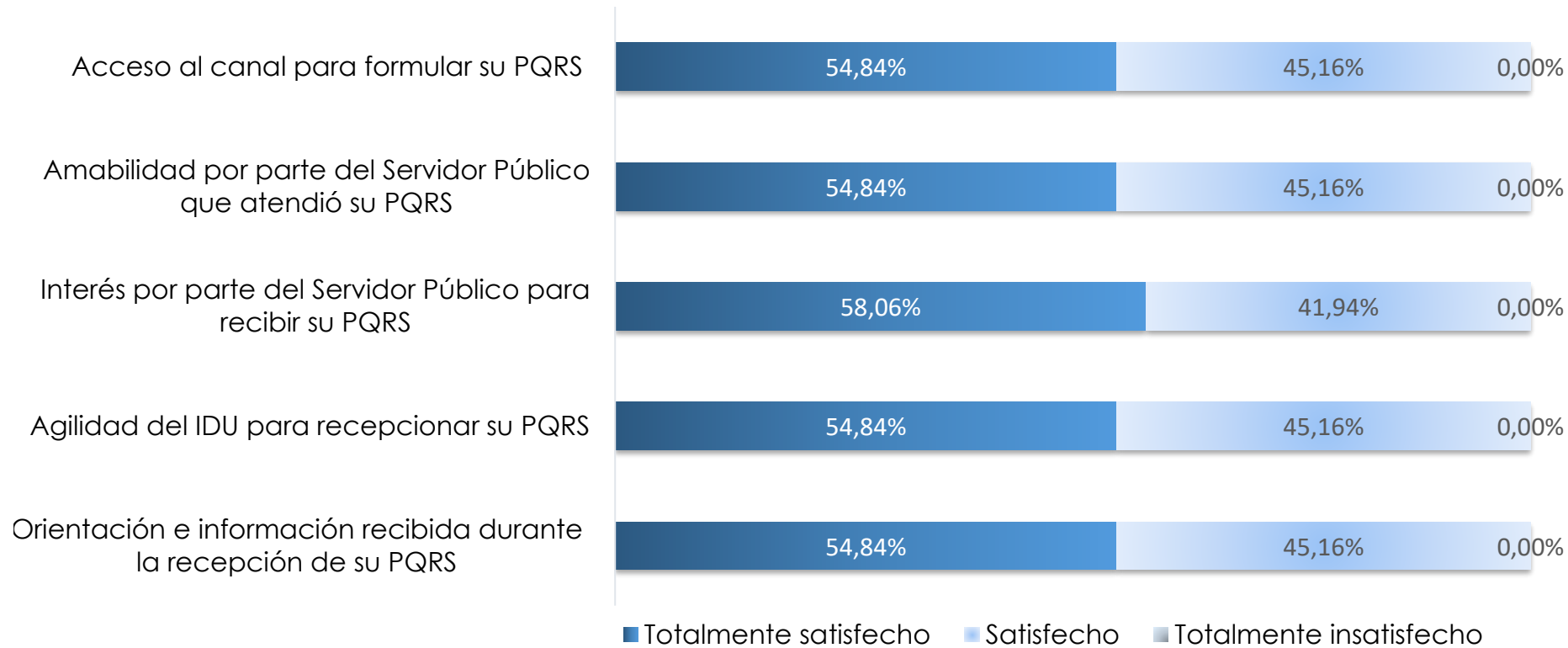
- Satisfacción General



Base: 31 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 31 encuestas

IMAGÉN DEL IDU



IMAGEN DEL IDU



100%



0%



0%

¿Por qué una calificación menor a 5?

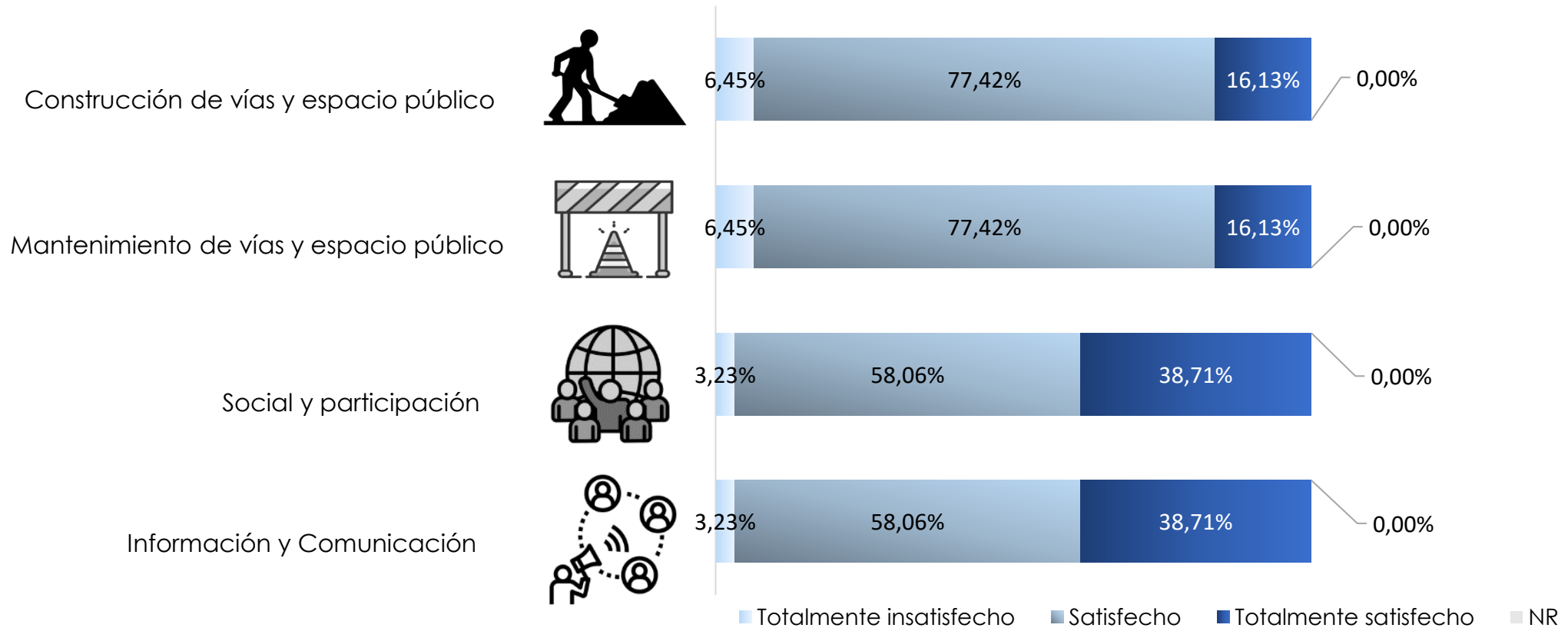


Base: 6 encuestas – 6 menciones

Base: 31 encuestas

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 31 encuestas

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



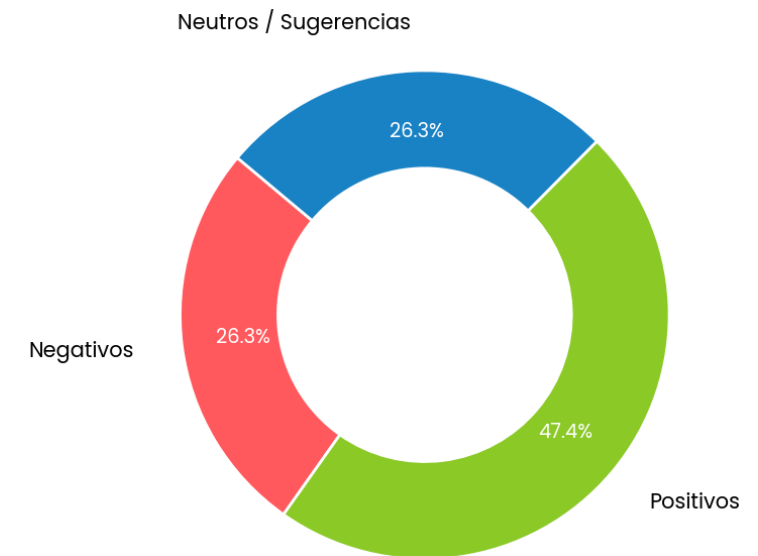
SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

¿Tiene alguna sugerencia u observación que agregar?

Más participación ciudadana
Muy buena atención
La información fue clara y oportuna
Más control a los contratistas
Vías deterioradas y con huecos

No han dado respuesta
Falta de información al ciudadano
Cuelgan las llamadas
Mejorar la malla vial

Proporción general de sentimientos en las sugerencias y observaciones



Base: 31 encuestas - 25 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



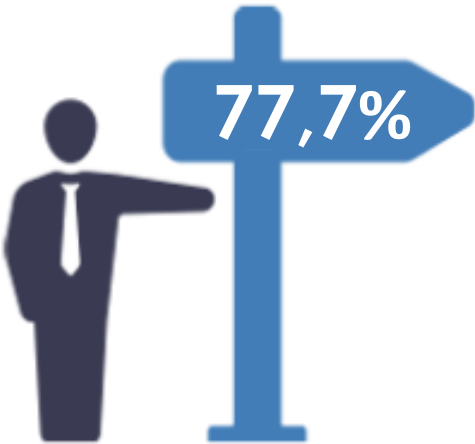
INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador de satisfacción general resulta de promediar la calificación muy satisfecho frente a 6 ítems general y particular sobre el servicio recibido.

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente Satisfecho	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados Totalmente Satisfechos
MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO	31	31	100%	55,5%
Indicador de satisfacción:			77,7%	





Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

