



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.

Segundo 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: 1.796 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el primer 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: 548 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 38 canal presencial, 33 canal telefónico, 429 canal virtual y 48 chat canales.
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

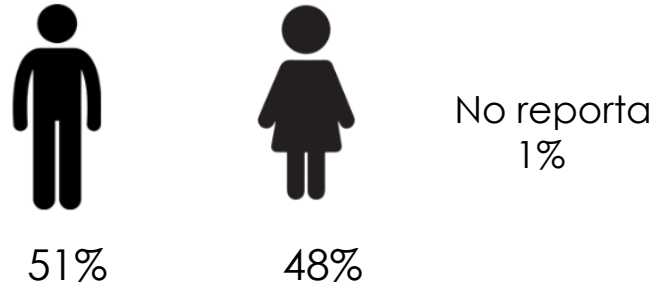


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

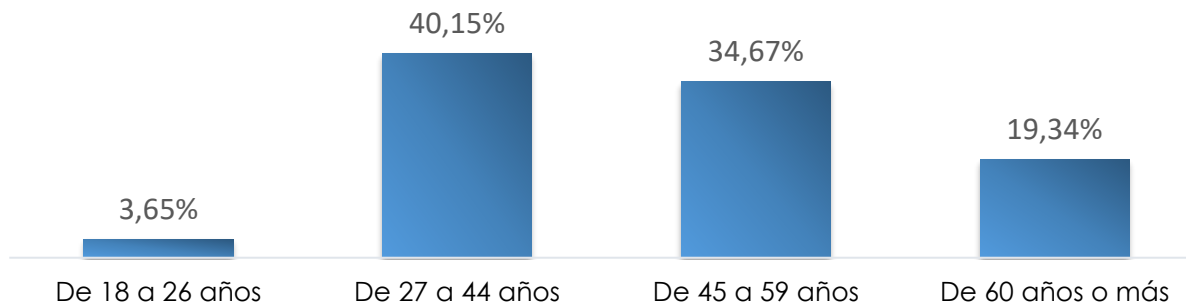
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

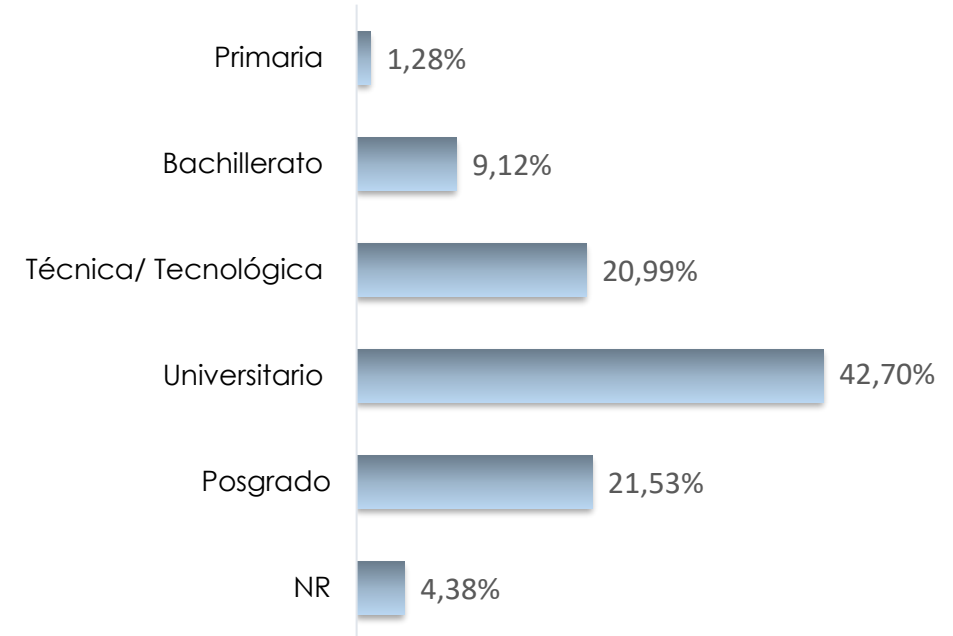
Sexo



Edad



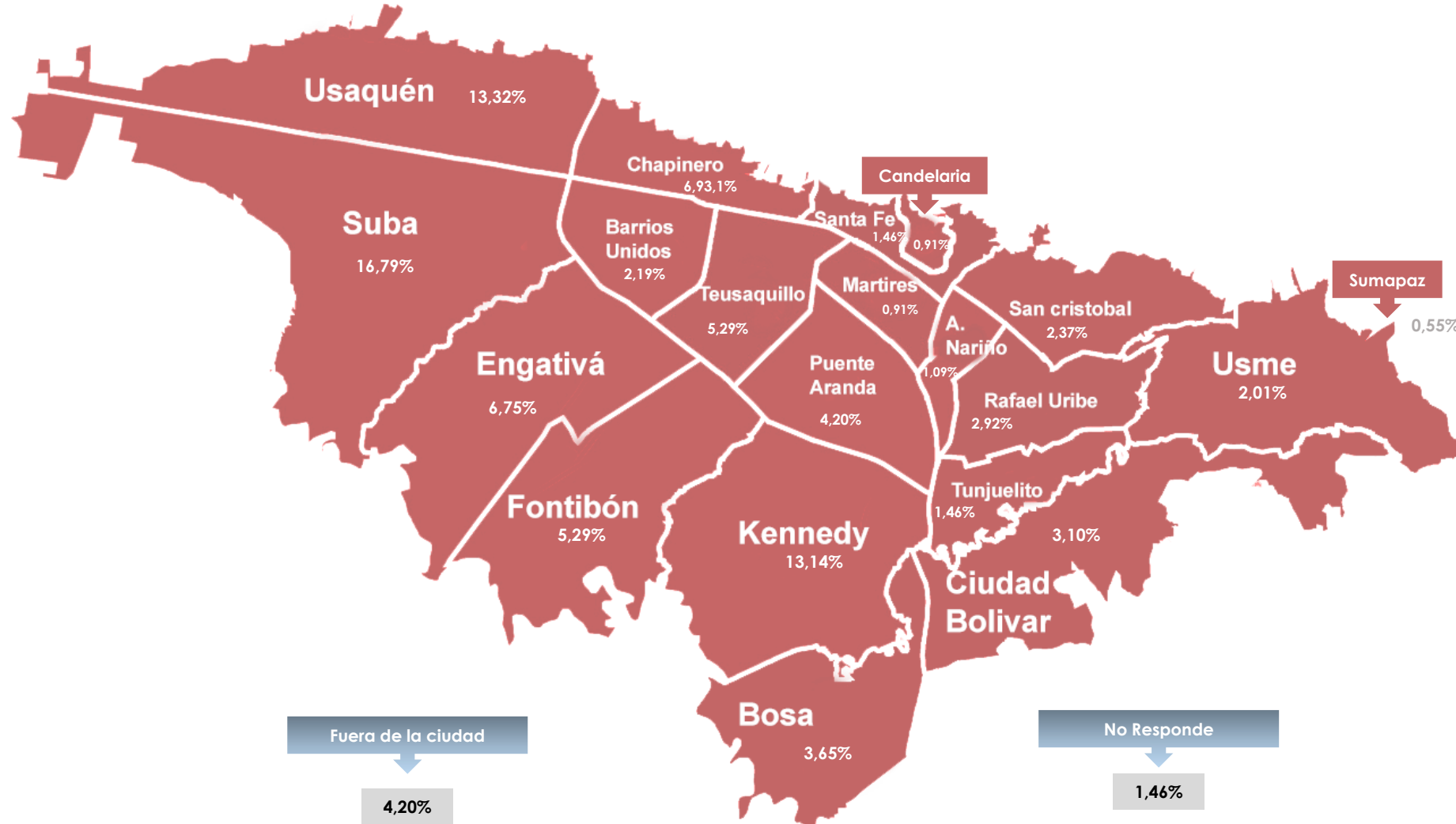
Nivel educativo



Base: 548 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

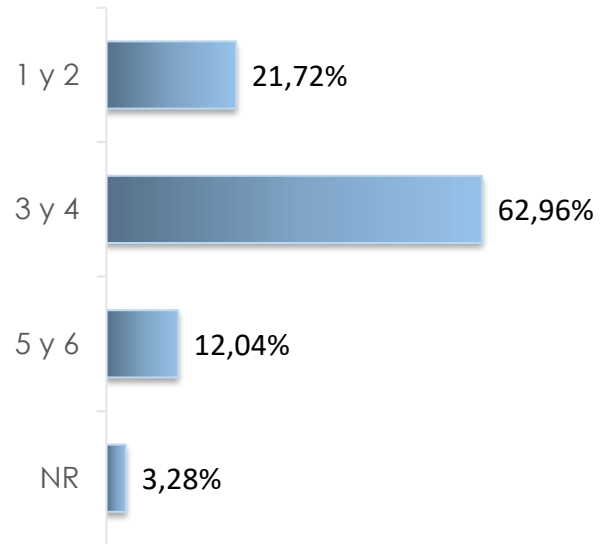
¿En qué localidad vive?



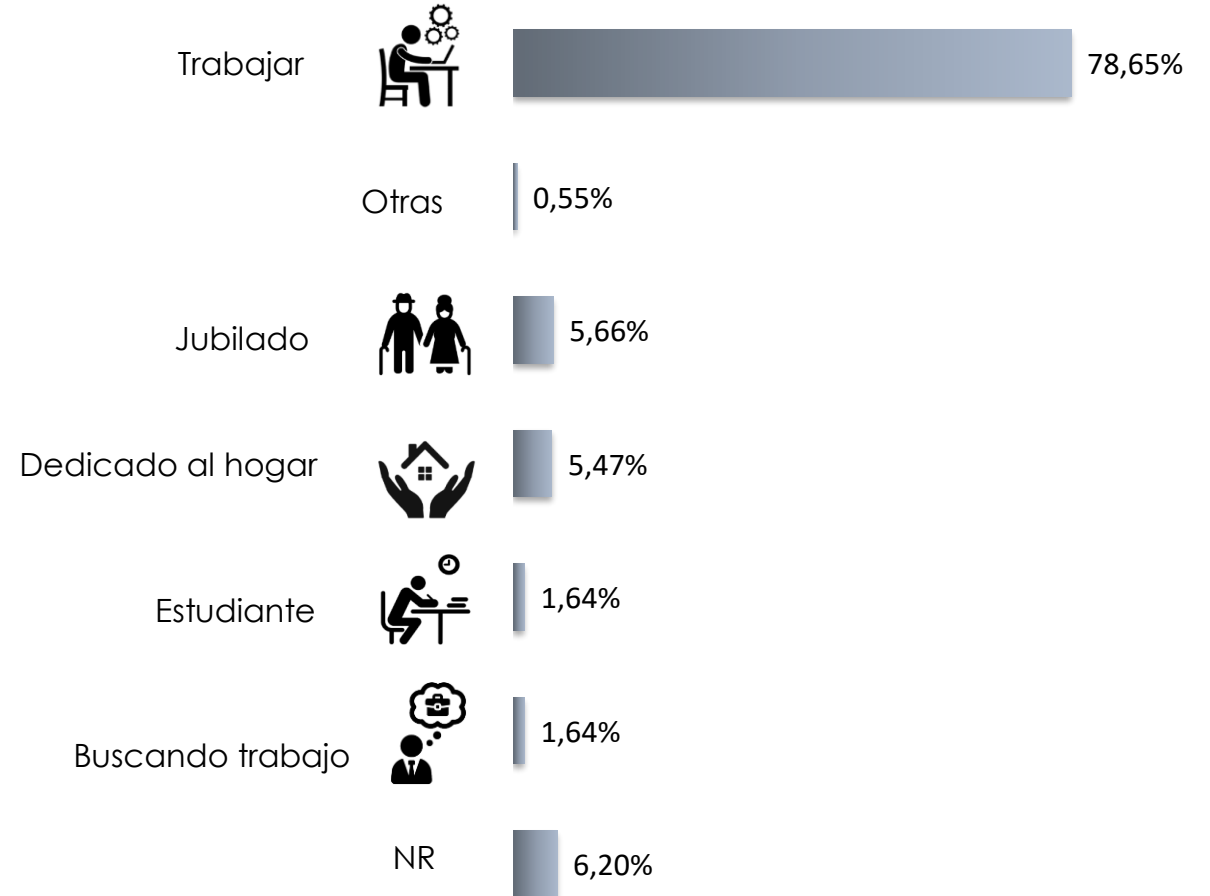
Base: 548 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



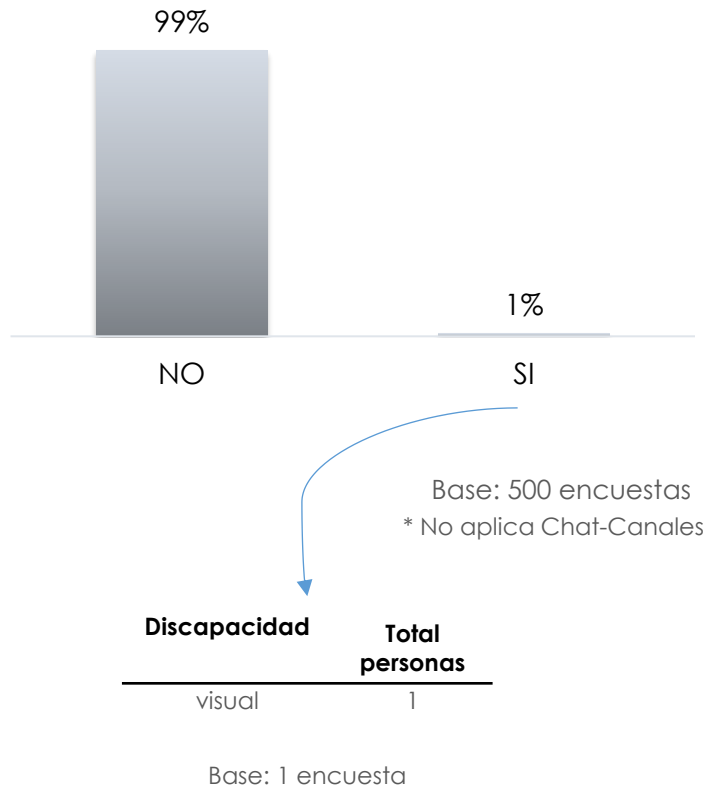
Ocupación



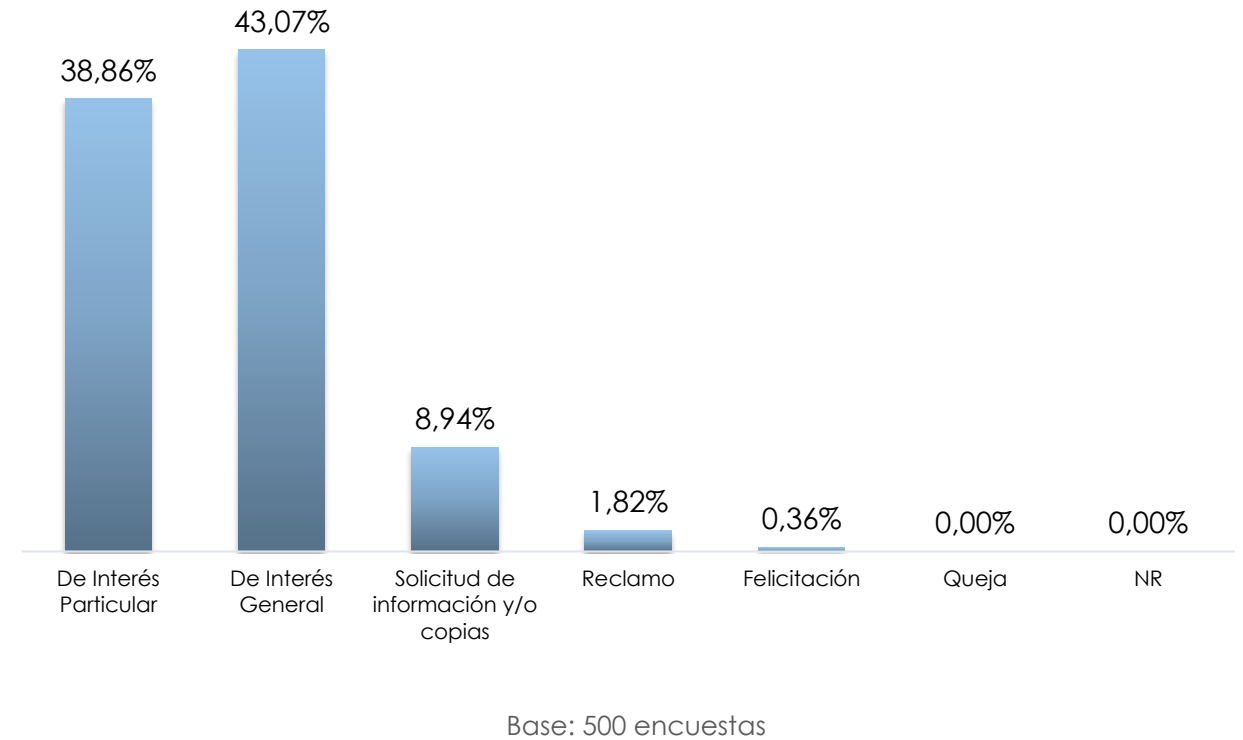
Base: 548 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Tipo de requerimiento



Satisfacción frente al servicio recibido

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

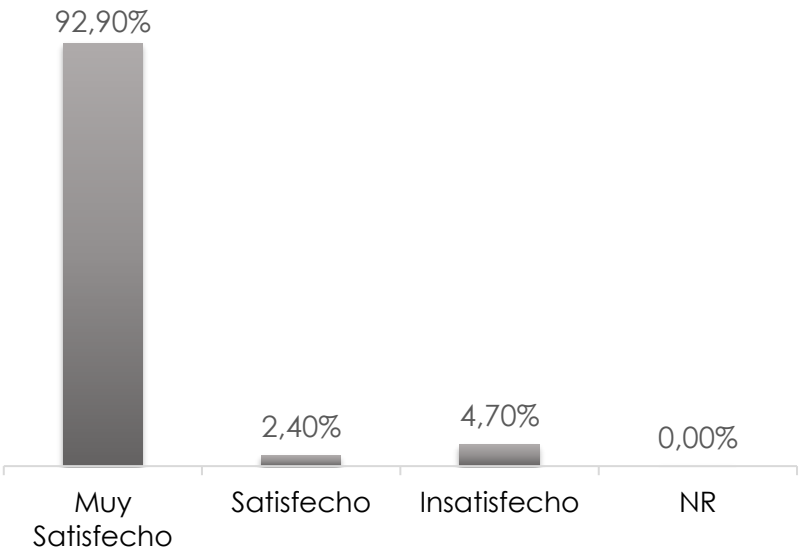


SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 548 encuestas

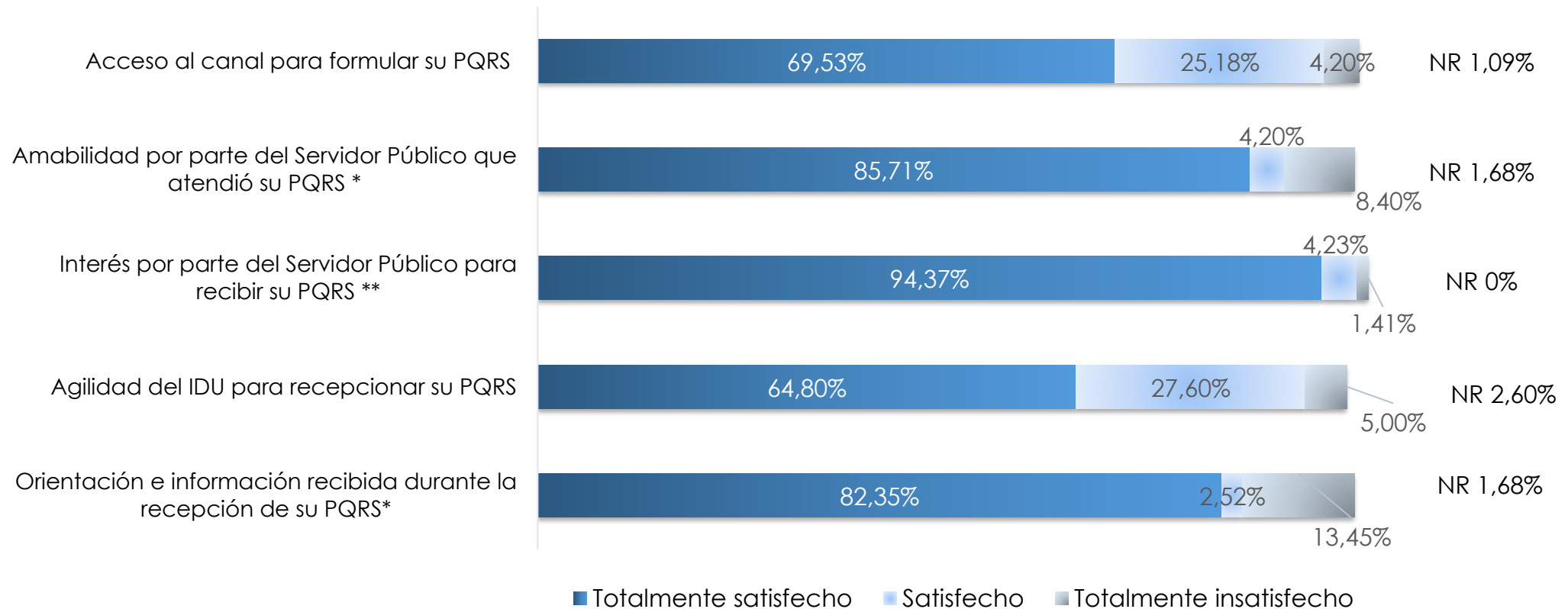
- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 67 encuestas – 47 menciones

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 548 encuestas

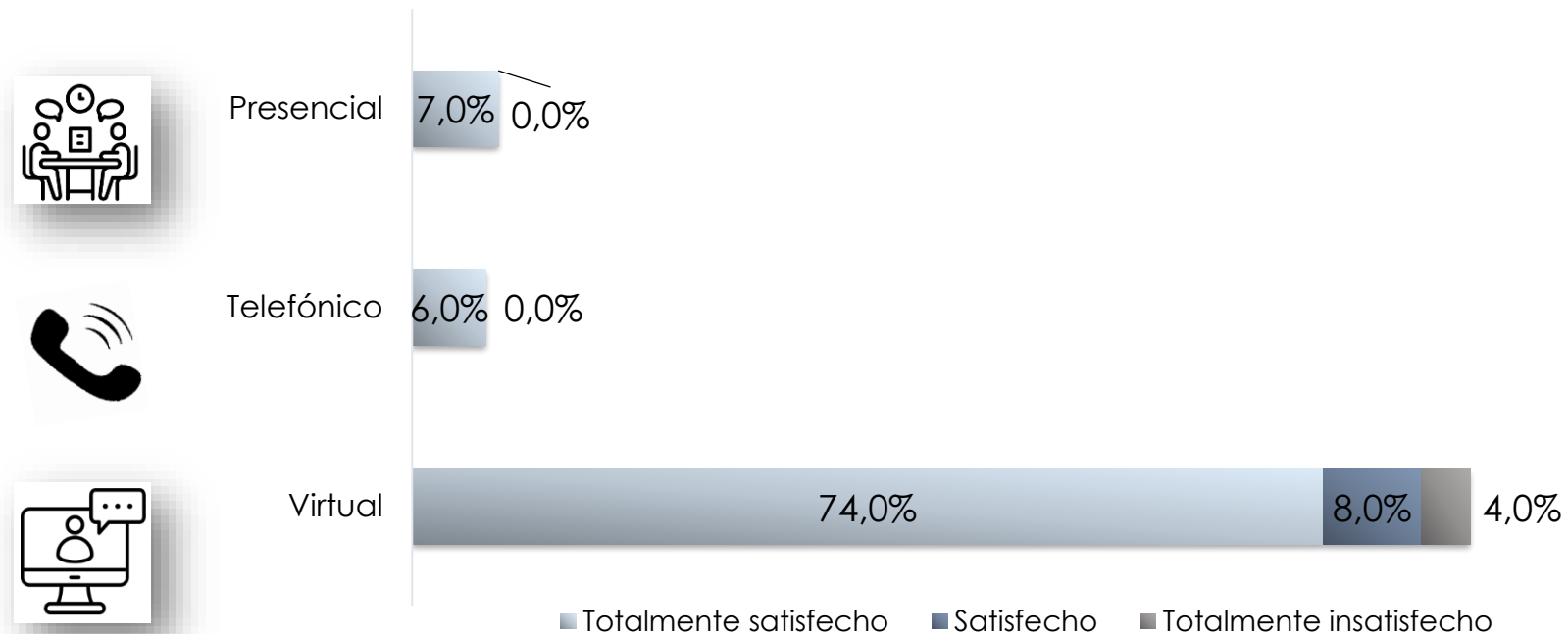
*Aplica solo para los canales Presencial, Telefónico y chat canales - Base: 119

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



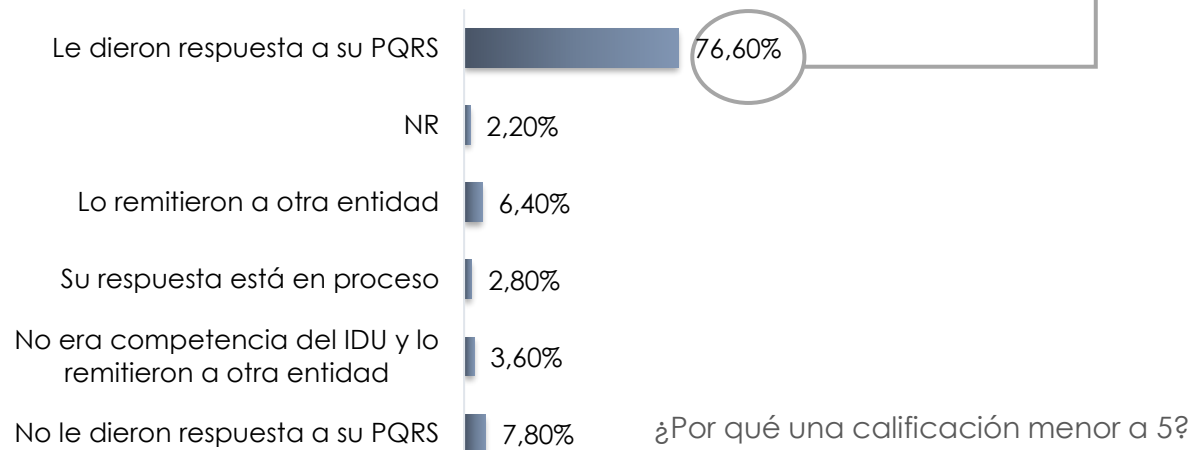
Base: 548 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad



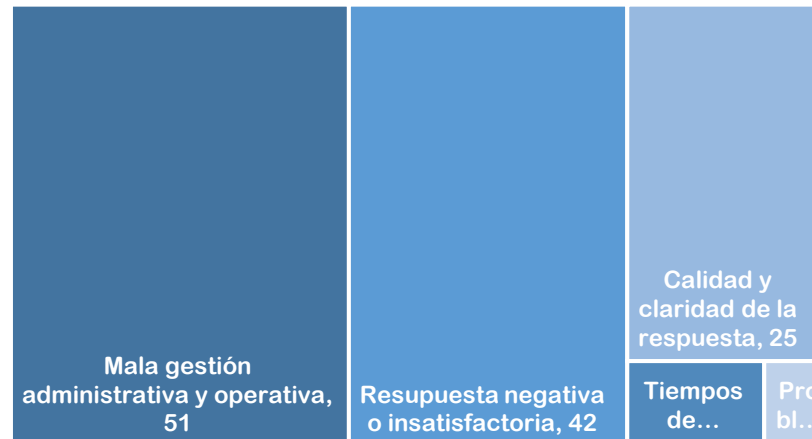
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



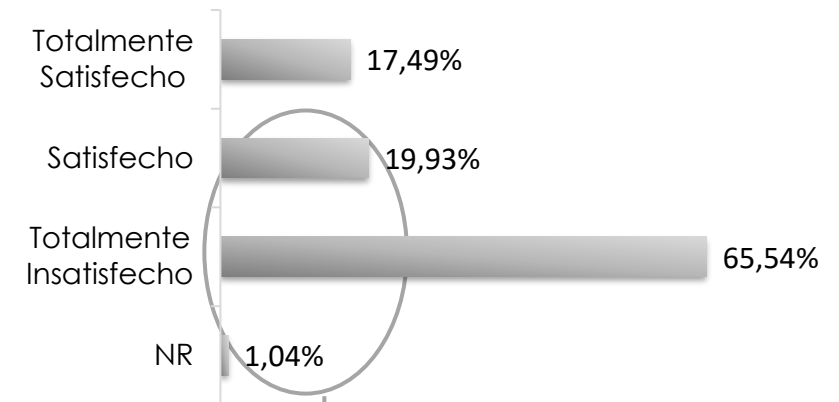
Base: 500 encuestas
* No aplica Chat-Canales

¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 128 encuestas – 124 menciones

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

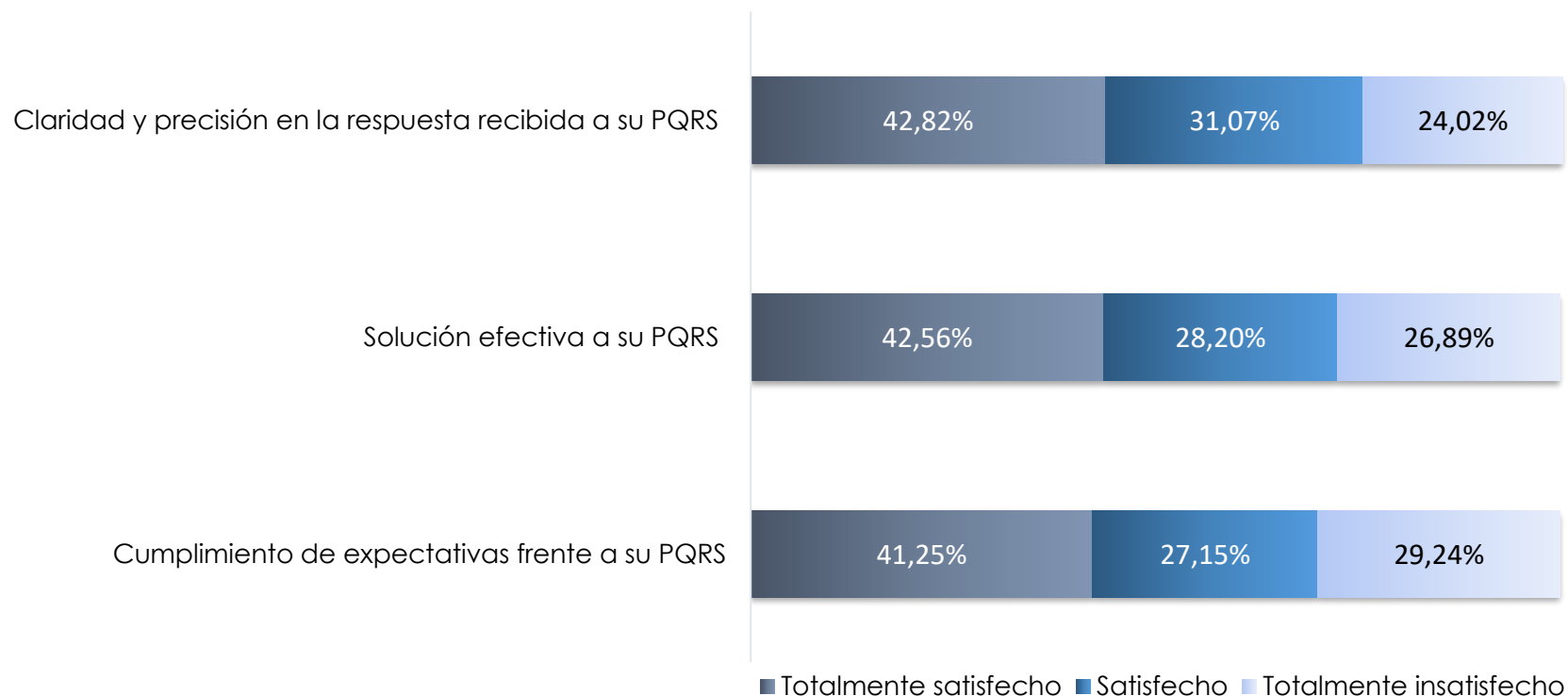


Base: 383 encuestas

- Problemas técnicos y accesibilidad
- Calidad y claridad de la respuesta
- Resupuesta negativa o insatisfactoria
- Tiempos de Atención
- Mala gestión administrativa y operativa

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

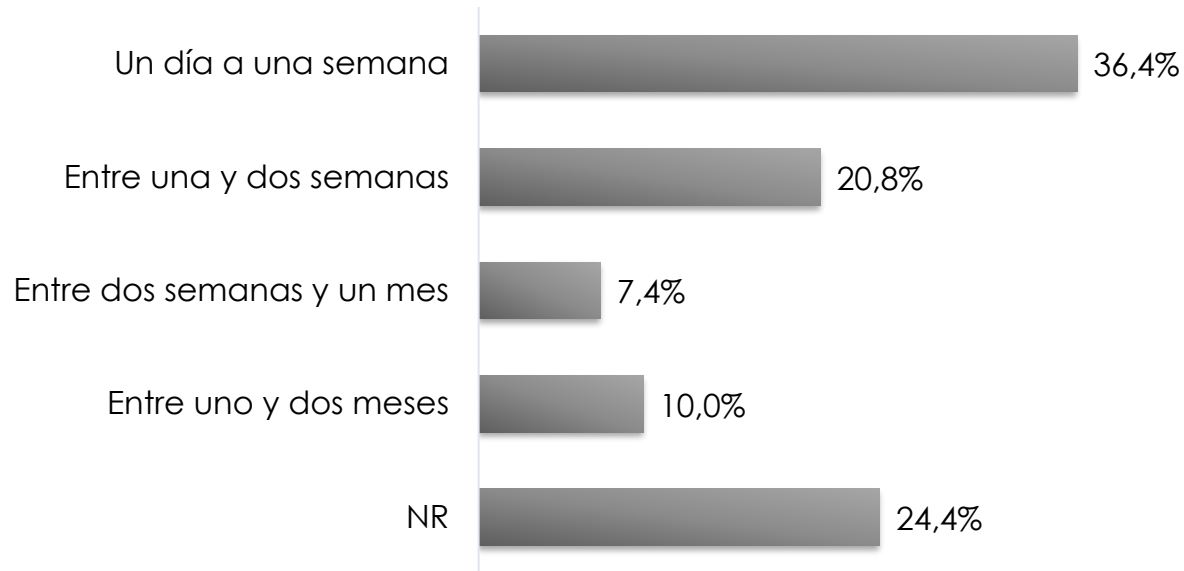
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 383 encuestas

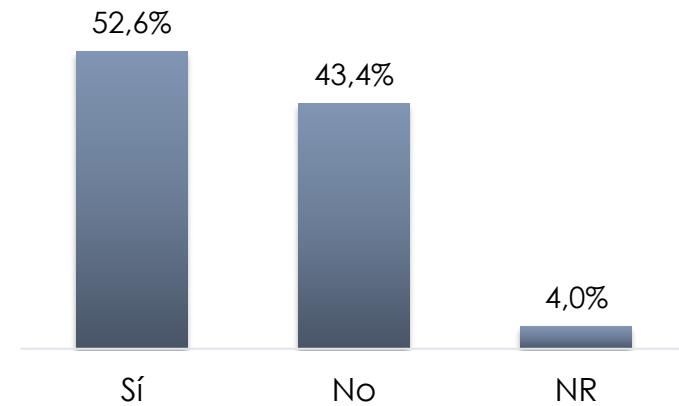
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 500 encuestas
*No aplica para chat canales

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 500 encuestas
*No aplica para Chat Canales.



IMAGEN DEL IDU



61,2%



25,4%



10%

NR 3,4%

Base: 500 encuestas

* No aplica para chat canales

¿Por qué una calificación menor a 5?

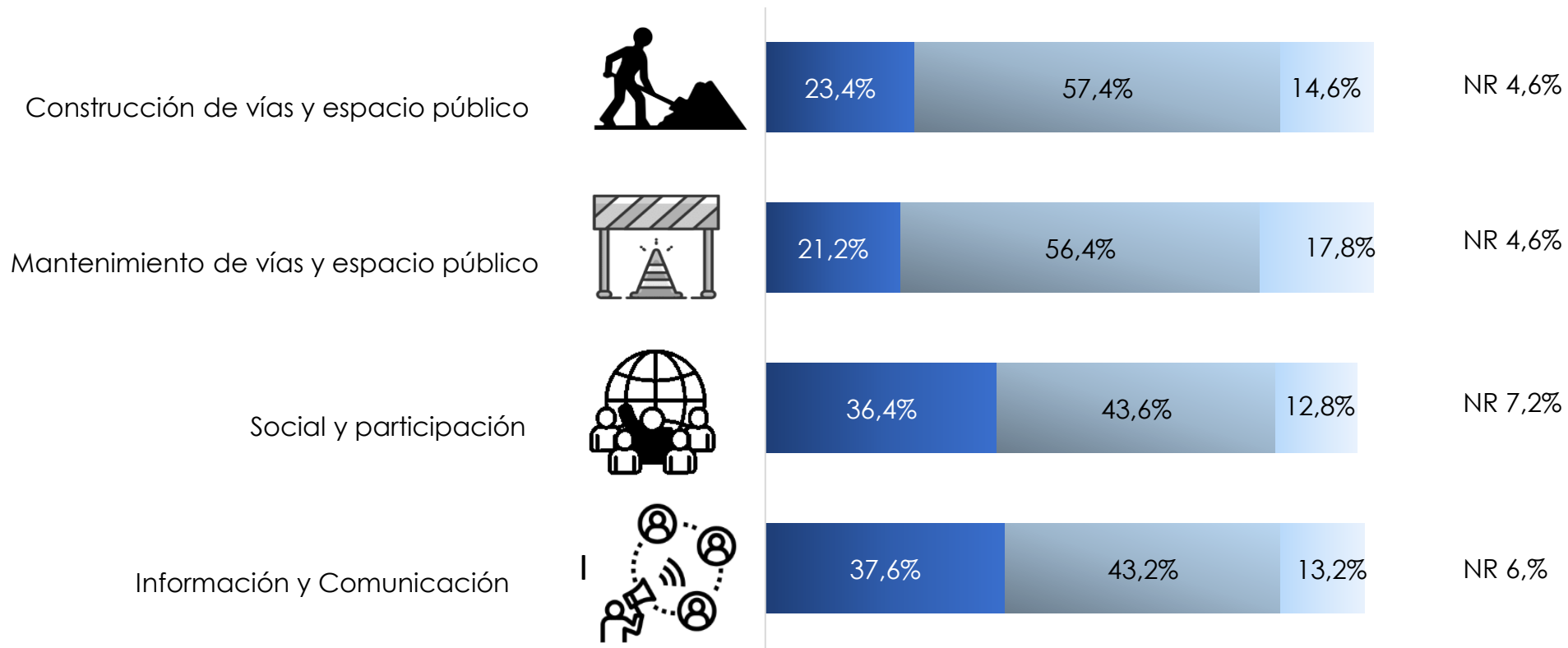
Falta inclusión
Espacio público en mal estado
Falta supervisión a los contratistas
Obras inconclusas
No hay respuesta efectiva
Mala gestión predial
Mala planeación
Vías en mal estado /sin inversión
Falta de coordinación interinstitucional
Demora en las obras
Mal manejo de recursos
No hay solución a los problemas

Base: 177 encuestas - 170 menciones

IMAGEN DEL IDU

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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



Base: 500 encuestas
* No aplica para chat canales

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



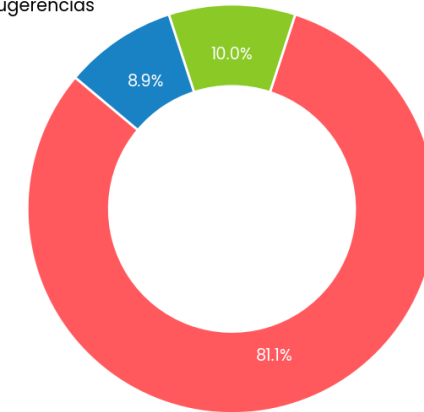
SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

¿Tiene alguna sugerencia u observación que agregar?

Fallas en canales virtuales
Vías en mal estado / sin inversión
Buena atención y excelente servicio
Obras demoradas
Mejorar espacio público
Falta de comunicación
Agilizar solicitud de certificados
No hay respuesta/solución
Falta coordinación interinstitucional
Accidentalidad e inseguridad
Muchos trámites

Proporción general de sentimientos en las sugerencias y observaciones

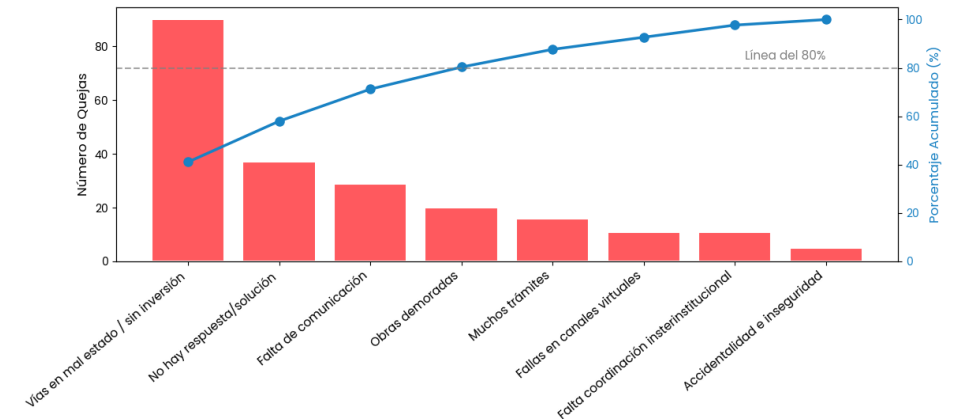
Neutros / Sugerencias



Negativos

Principales causas de insatisfacción

Diagrama de Pareto: Principales Causas de Insatisfacción - IDU



Base: 548 encuestas - 224 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	548	476	86,9 %	79,4 %
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	383	251	65,5 %	42,2%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	500	306	61,2 %	29,7 %





Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

