



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.

Segundo Trimestre 2026



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



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: 398 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, 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: 205 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 137 canal presencial, 31 canal telefónico y 37 canal virtual.
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

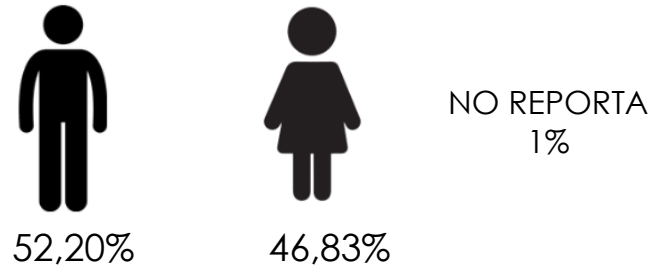


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

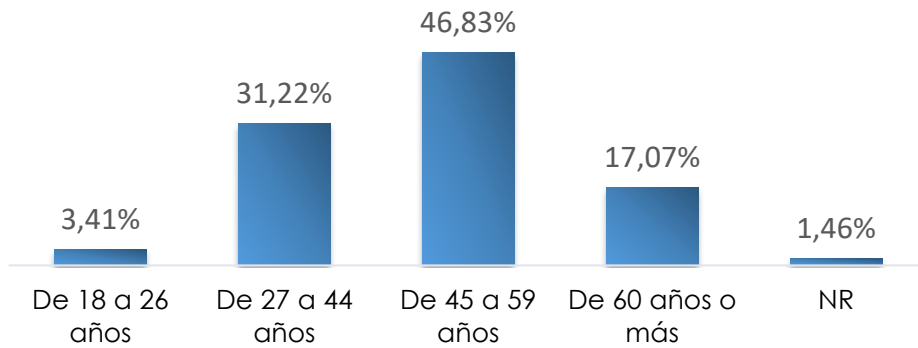
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

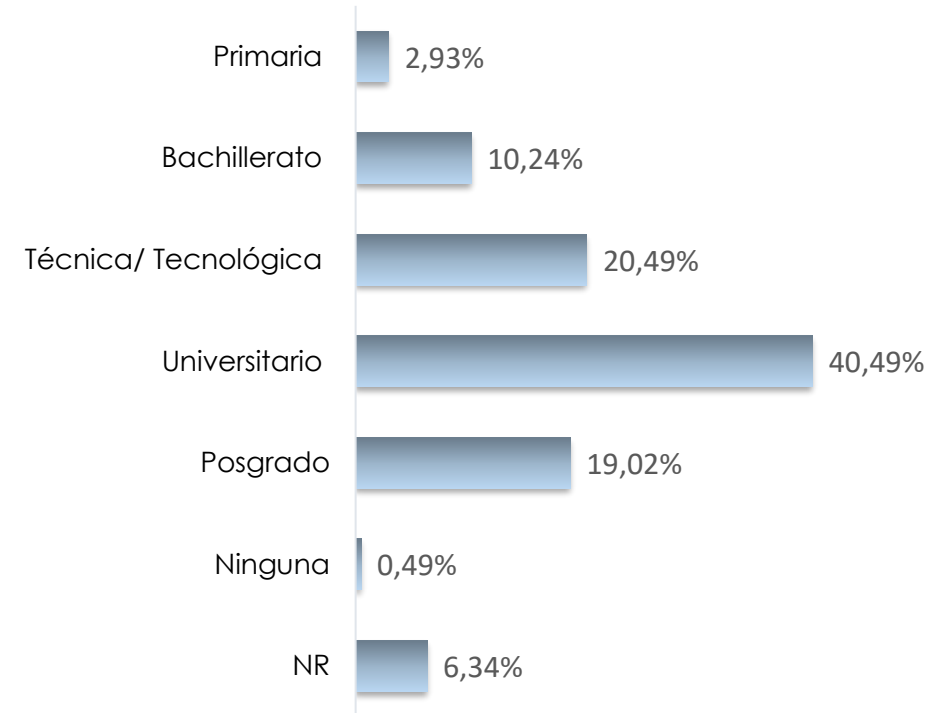
Sexo



Edad



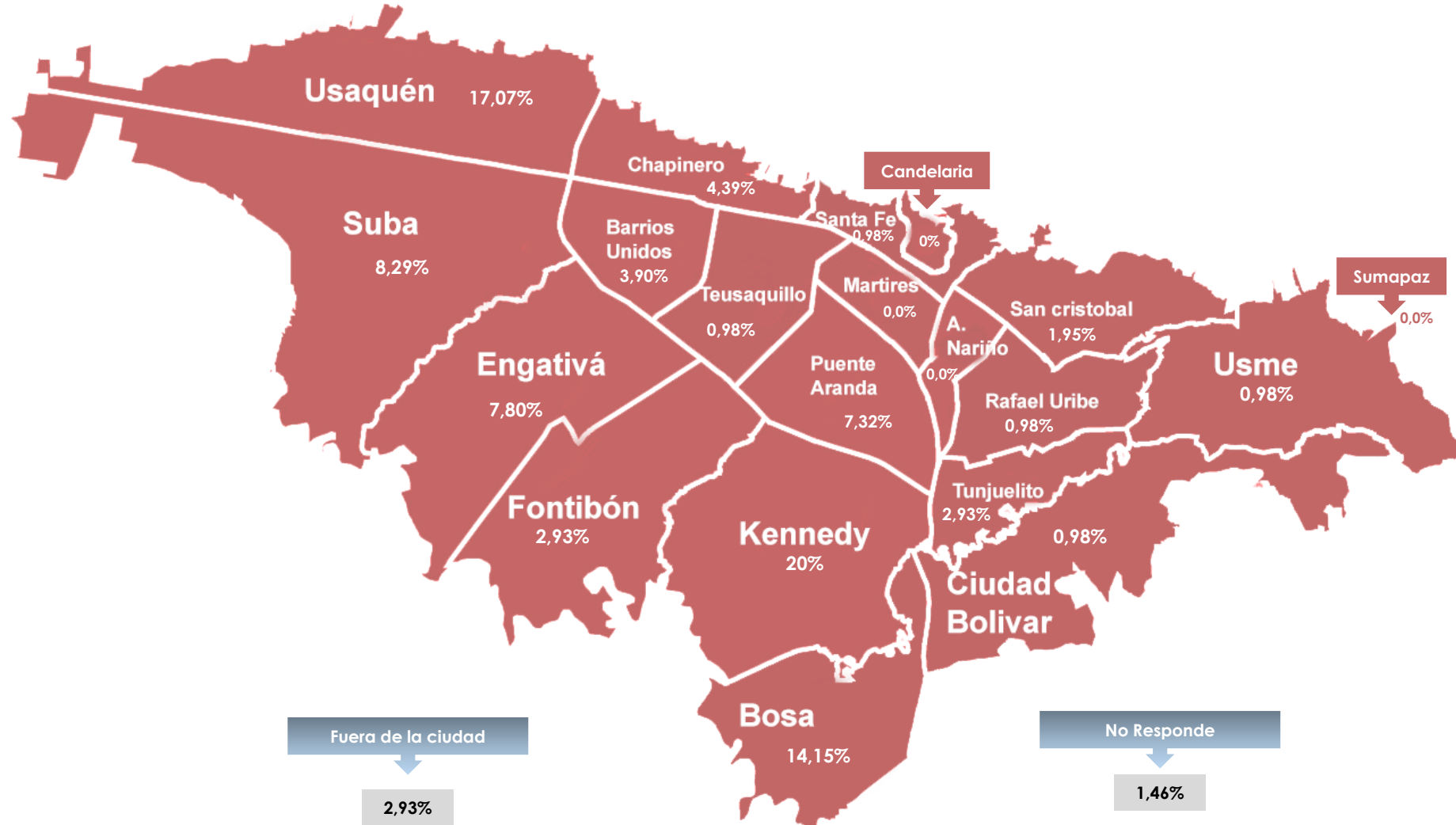
Nivel educativo



Base: 205 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

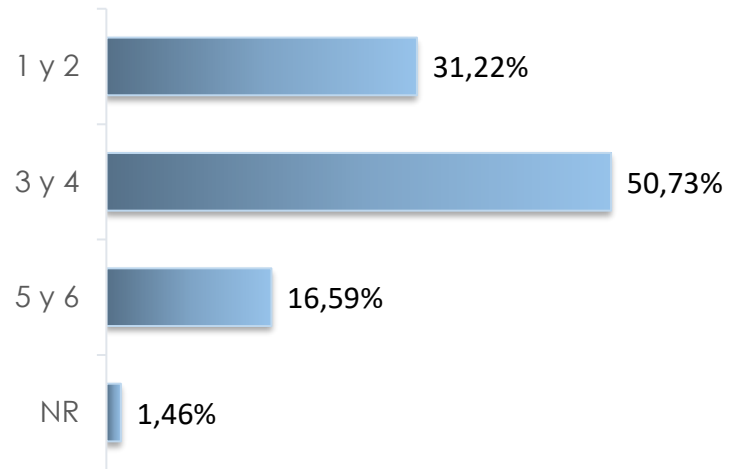
¿En qué localidad vive?



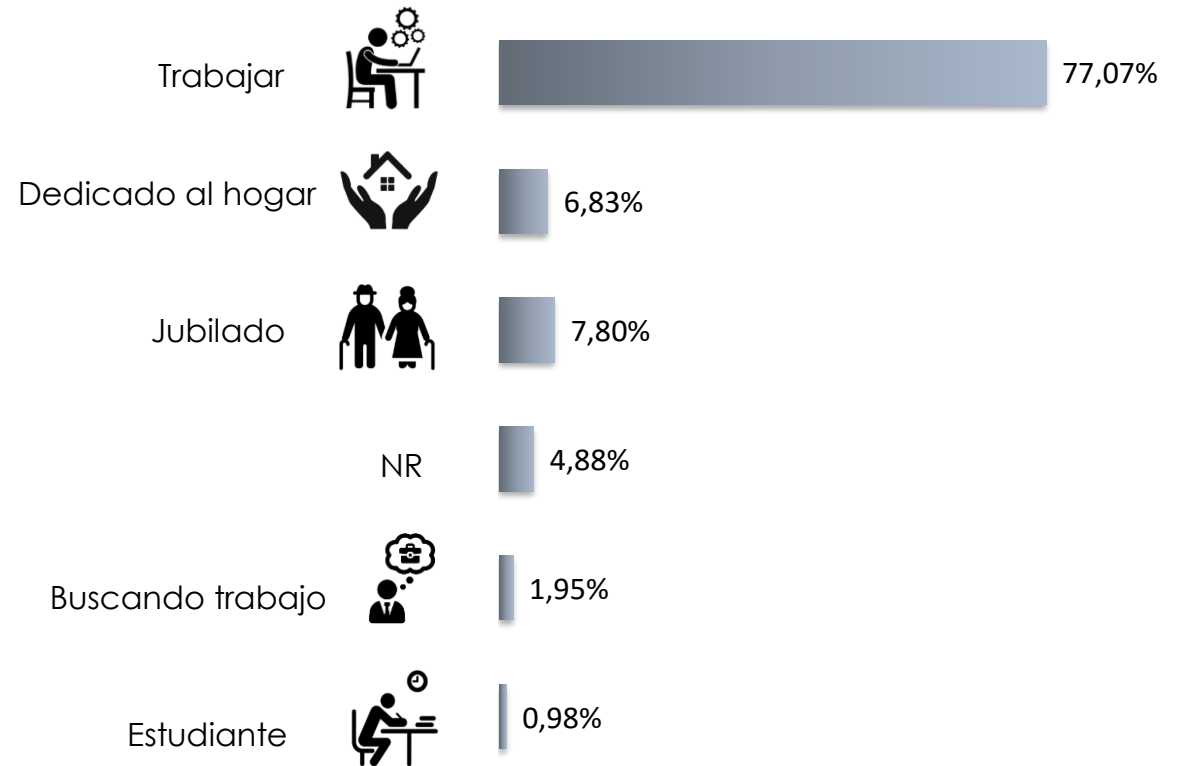
Base: 205 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



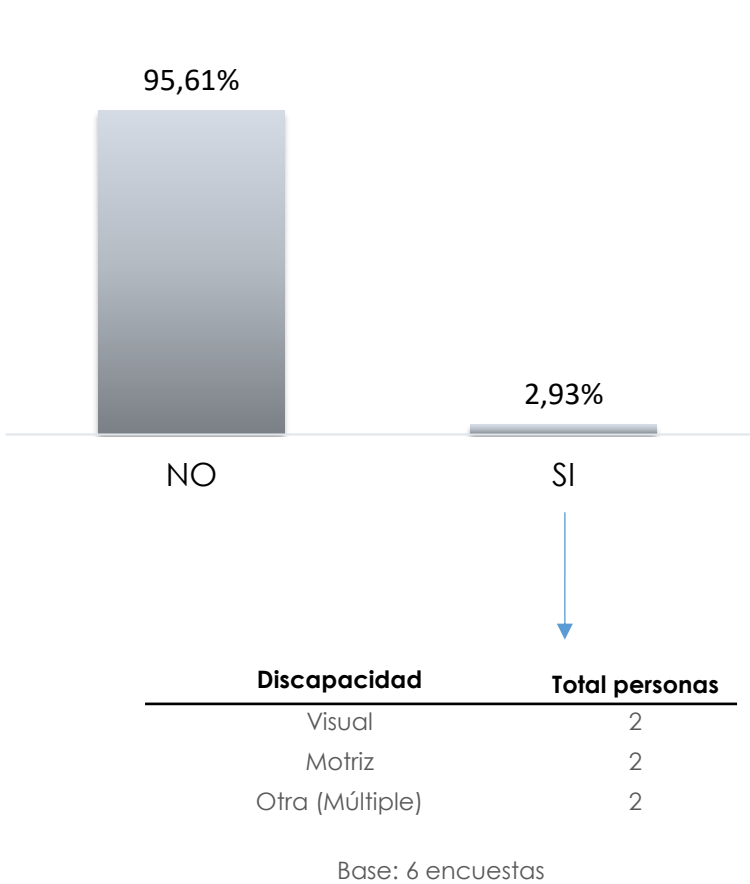
Ocupación



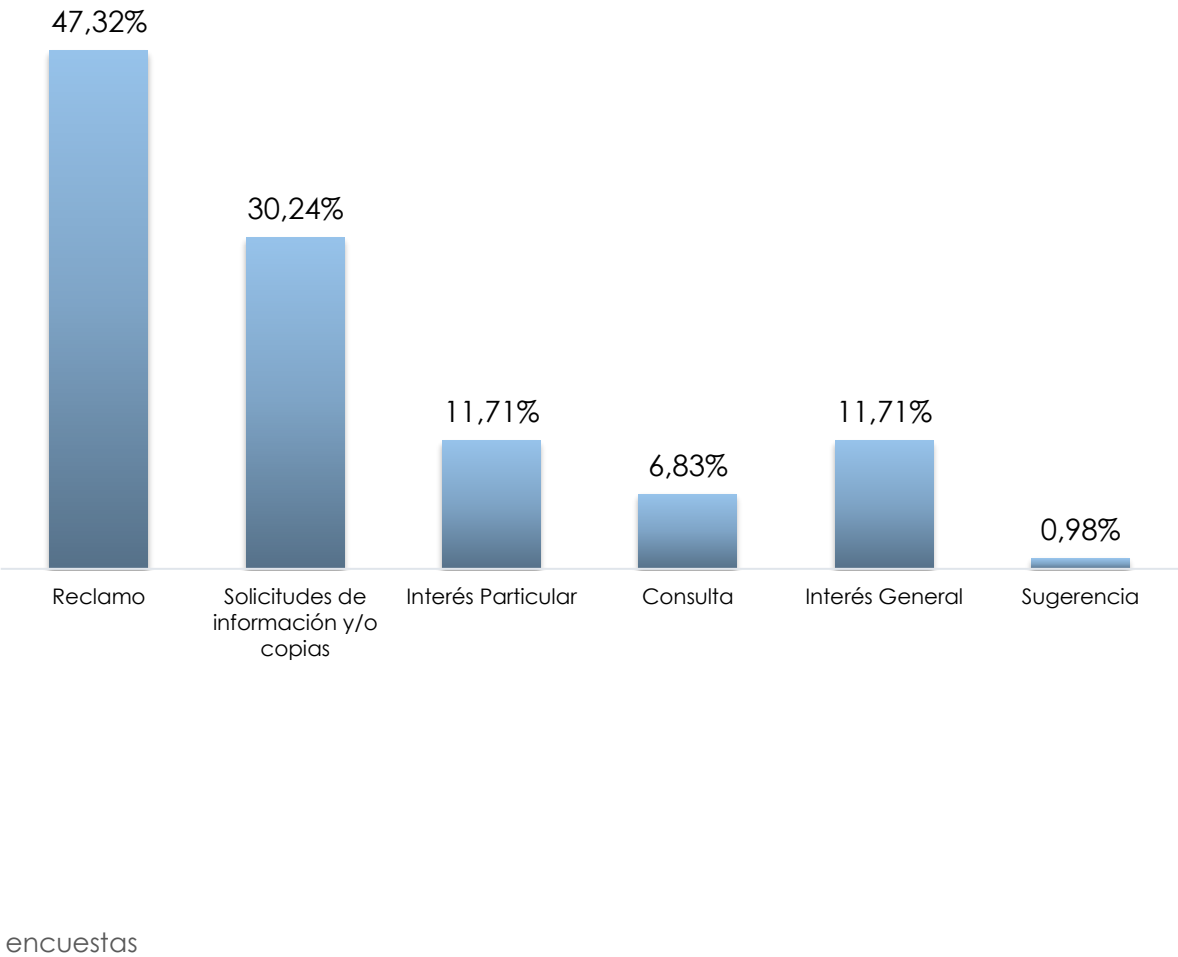
Base: 205 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Tipo de requerimiento



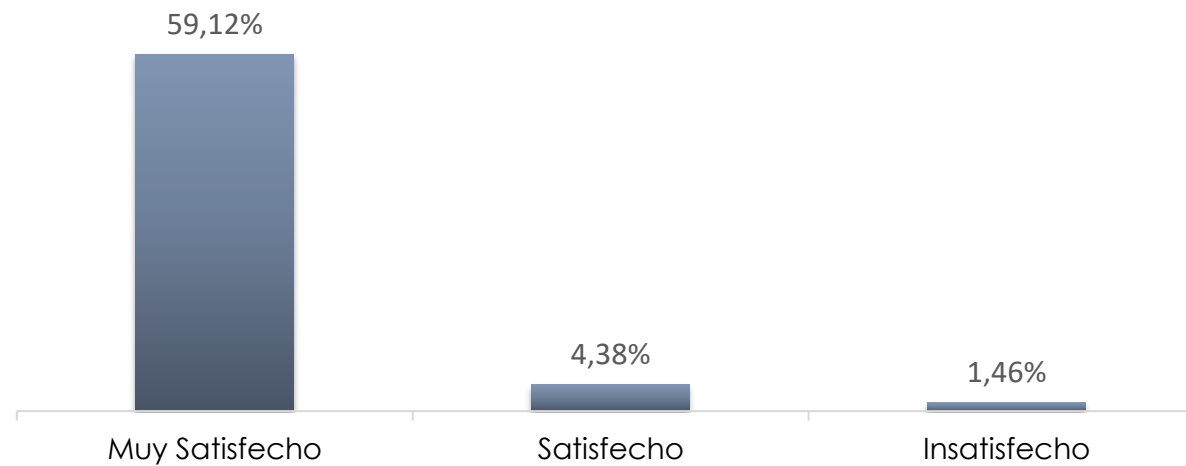
Instalaciones físicas



Instalaciones físicas

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

* Satisfacción General

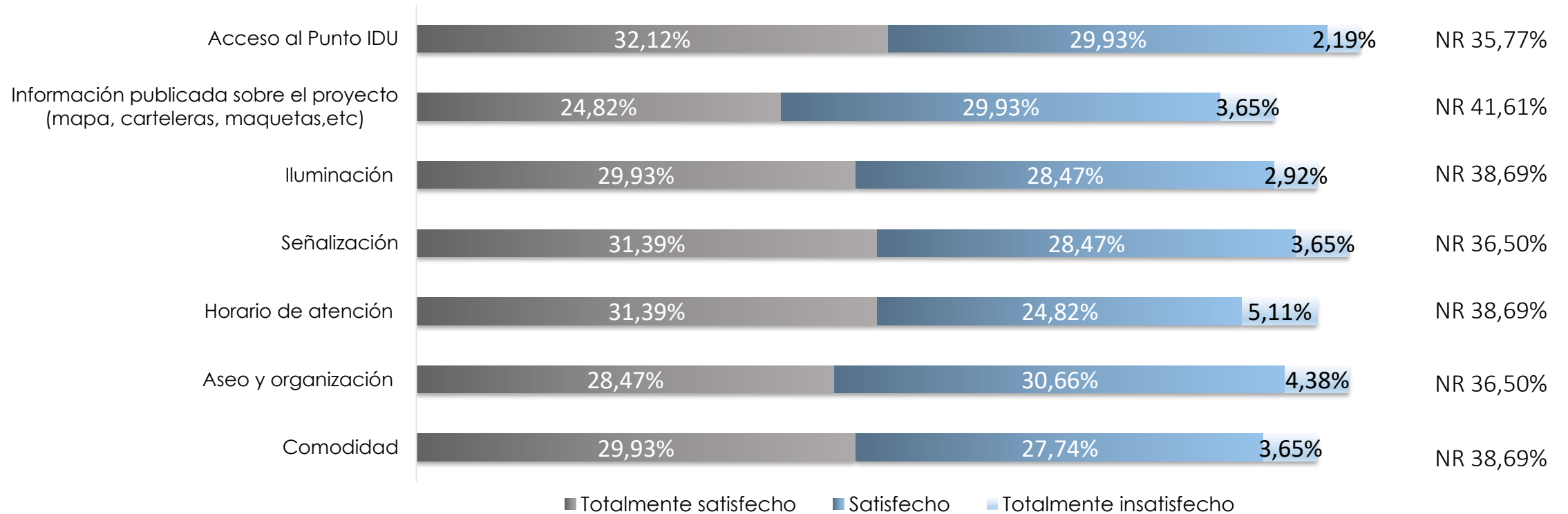


* Aplica solo para Canal Presencial.

Base: 137 encuestas

Instalaciones físicas

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



Base: 137 encuestas
*Aplica solo para canal Presencial

Satisfacción frente al servicio recibido

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

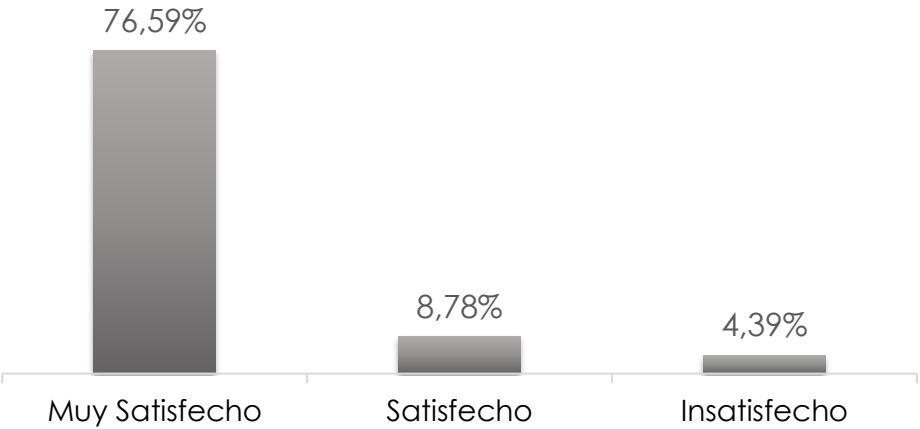


SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

A nivel general

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

- Satisfacción General



Base: 205 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

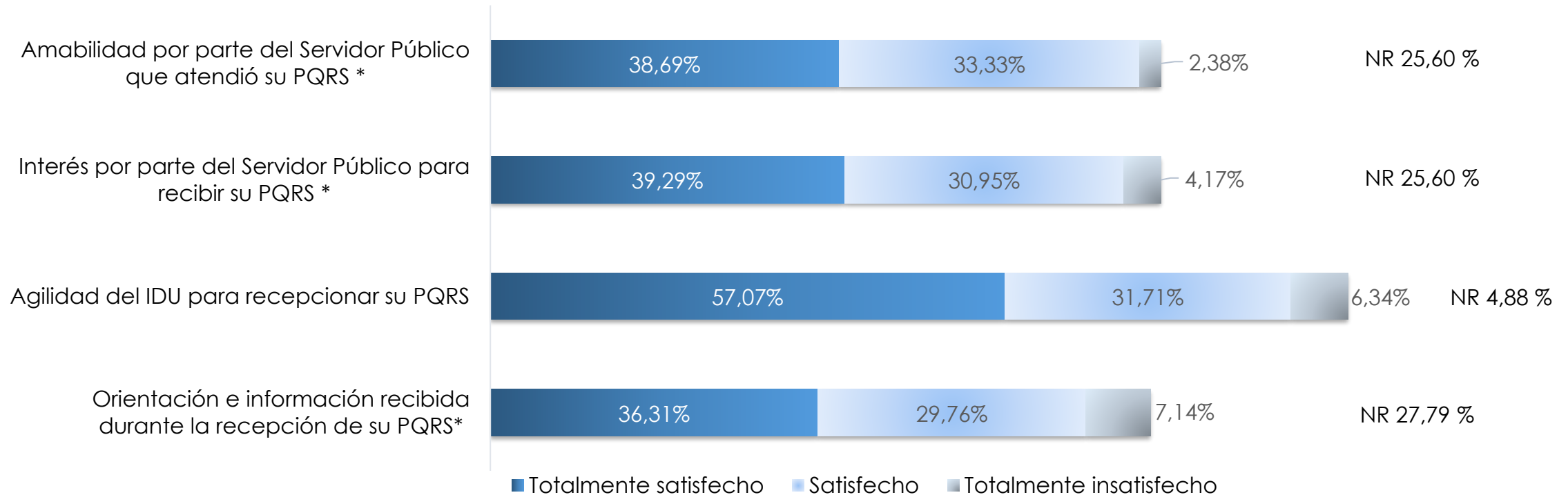
■ Mala atención ■ Falta de solución y resultados ■ Respuesta evasiva



Base: 24 encuestas – 16 menciones

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 205 encuestas

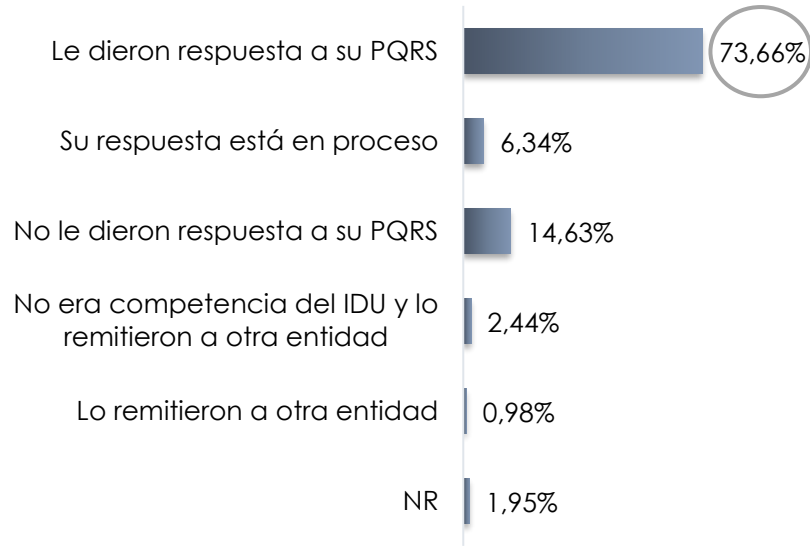
*No aplica para Canal virtual: Base: 168 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

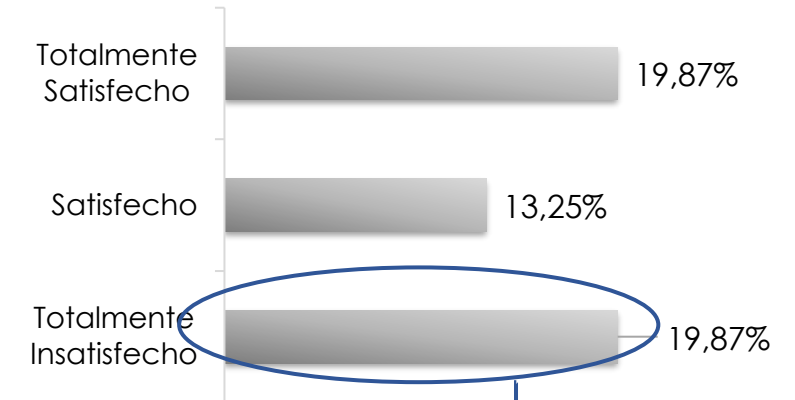


Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

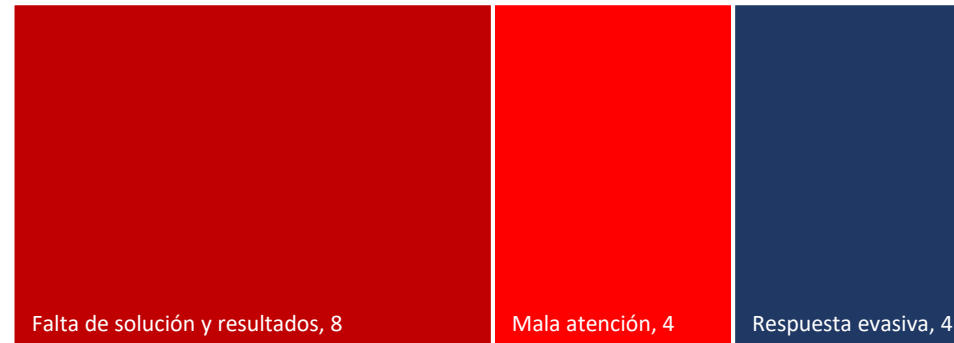
¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



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

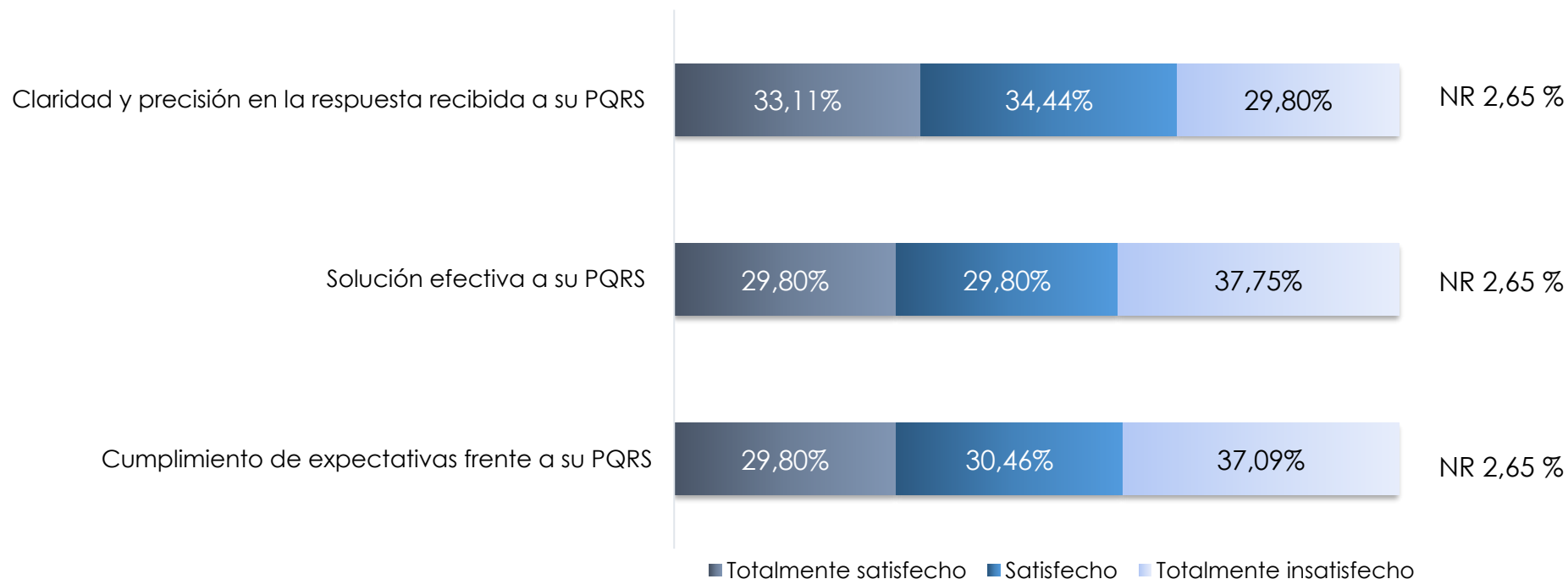


¿Por qué una calificación menor a 5?



Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

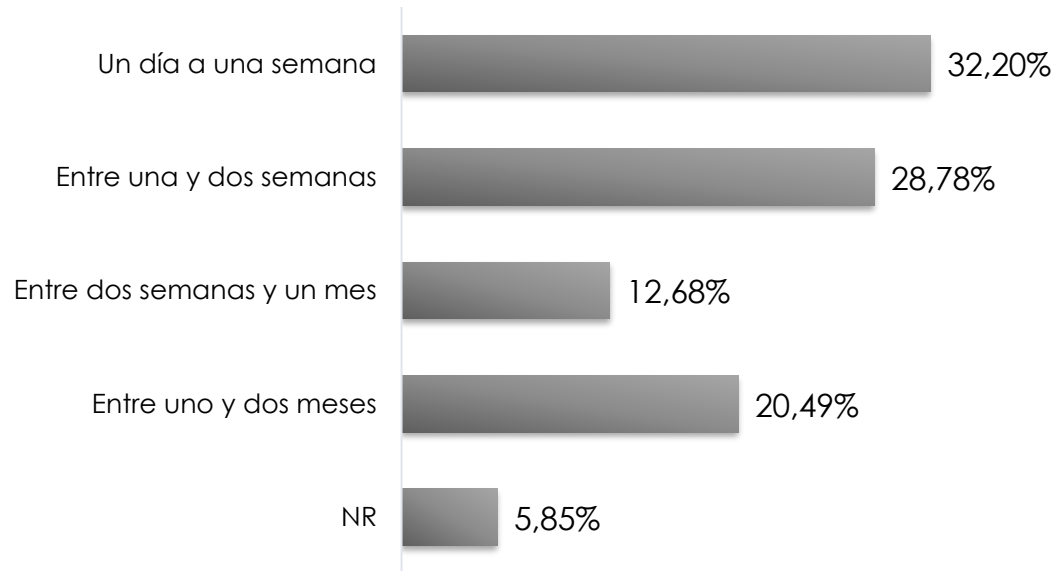
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 151 encuestas

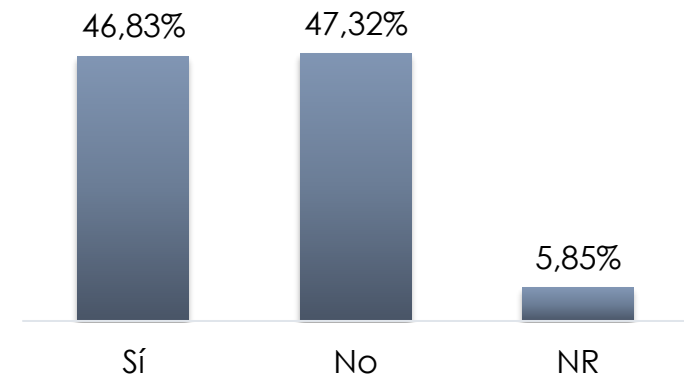
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 205 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



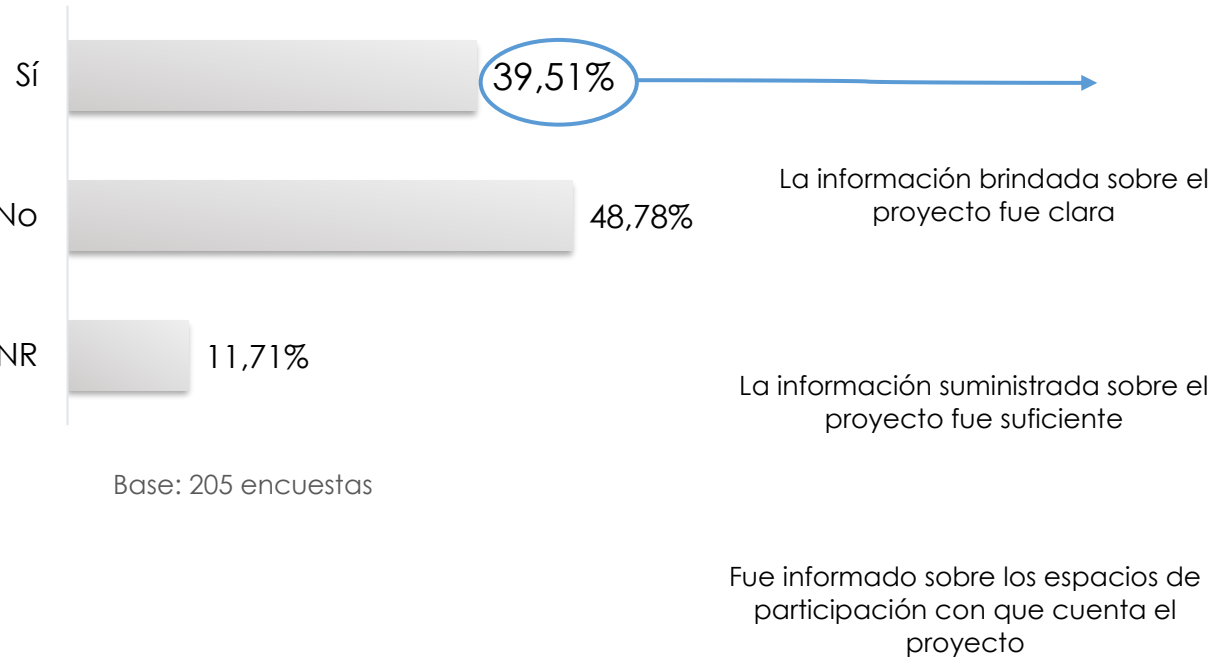
Base: 205 encuestas

Satisfacción frente a la información del proyecto



Satisfacción frente a la información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



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

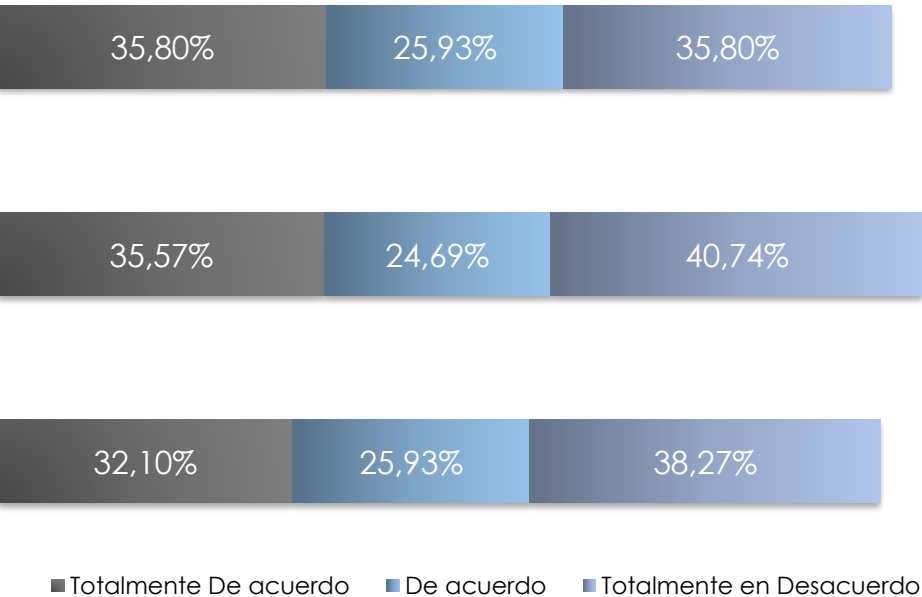




IMAGEN DEL IDU

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

Construcción de vías y espacio público



24,39%

59,02%

10,73%

NR 5,85 %

Mantenimiento de vías y espacio público



22,93%

60,49%

10,24%

NR 6,34 %

Social y participación



31,71%

48,29%

10,24%

NR 9,76 %

Información y Comunicación



33,66%

47,80%

11,22%

NR 7,32 %

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho

Base: 205 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



IMAGEN DEL IDU



58,05%



27,8%



7,8%

NR 6,34 %

Base: 205 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

No hay solución / respuesta
Falta inversión en vías/infraestructura
Falta supervisión a los contratistas
Incumplimiento
Falta de información
Demora en las obras
Mala planeación
Mal comportamiento de obreros
No hay solución
Priorizar obras
Falta de coordinación
Inseguridad
Afectación al ambiente
Mal tráfico

Base: 73 encuestas - 66 menciones

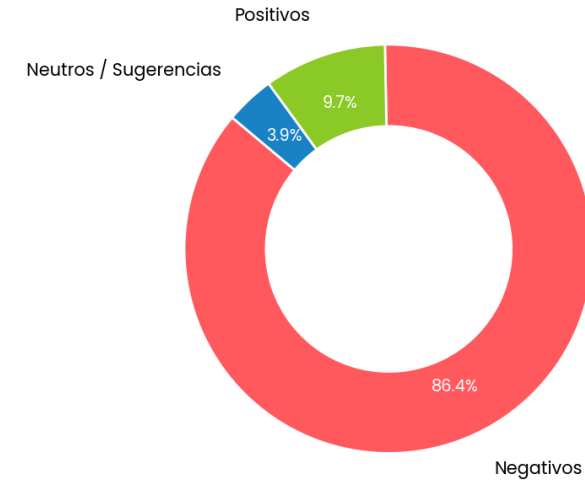
SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

¿Tiene alguna sugerencia u observación que agregar?

Problemas ambientales
Buena atención
Problemas de movilidad
Falta de control a contratistas
Falta de comunicación Ruido en la noche
Mejorar espacio público
No hay respuesta/solución
Inseguridad en las obras
Obras demoradas
Falta coordinación/planeación

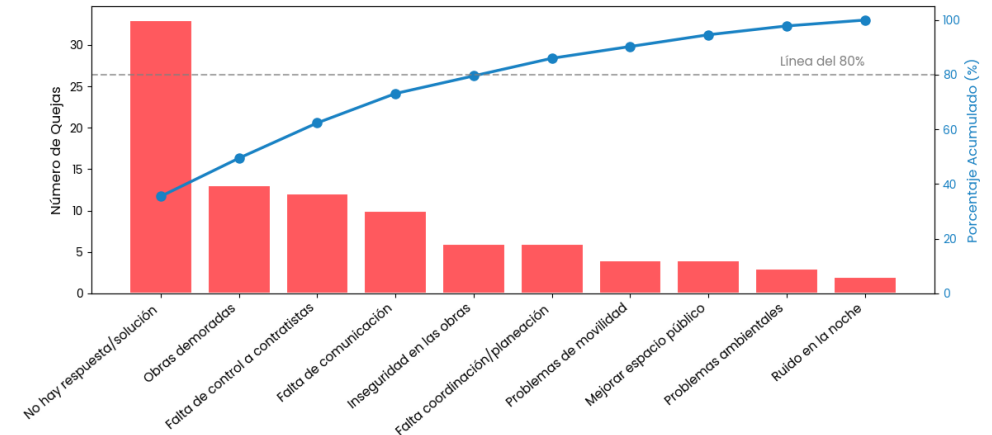
Base: 205 encuestas - 103 menciones

Proporción general de sentimientos en las sugerencias y observaciones



Principales causas de insatisfacción

Diagrama de Pareto: Principales Causas de Insatisfacción - IDU



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



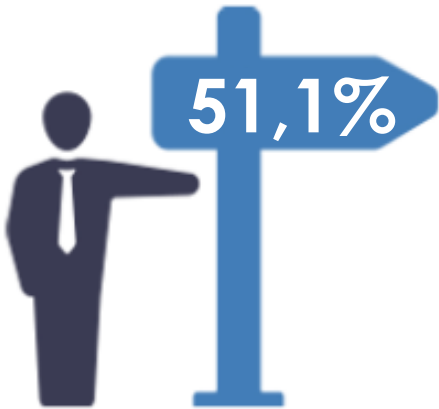
INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

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	137	81	59,1%	29,7%
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido en el punto IDU	205	157	76,6%	30,9%
Respuesta otorgada	151	96	63,6%	34,4%
Módulo de información del proyecto	81	29	35,8%	34,4%
Indicador de satisfacción:			51,1%	



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*.



Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

