



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

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 en el desarrollo de trámites asociados a valorización.

Población Objetivo: 112.575 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización presencial y en el Chat virtual durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio) 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: 710 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 50 Chat virtual IDU, 87 en Cades y SuperCades y 573 Calle 22.

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

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

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

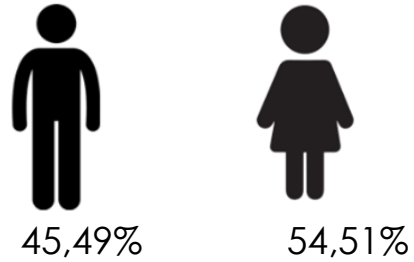


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

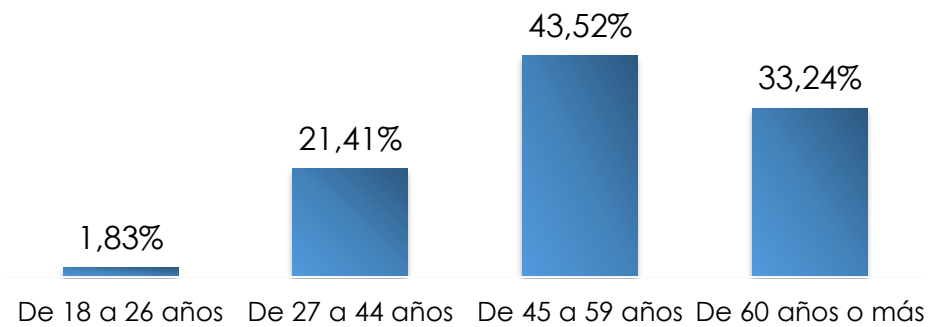
BOGOTÁ

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

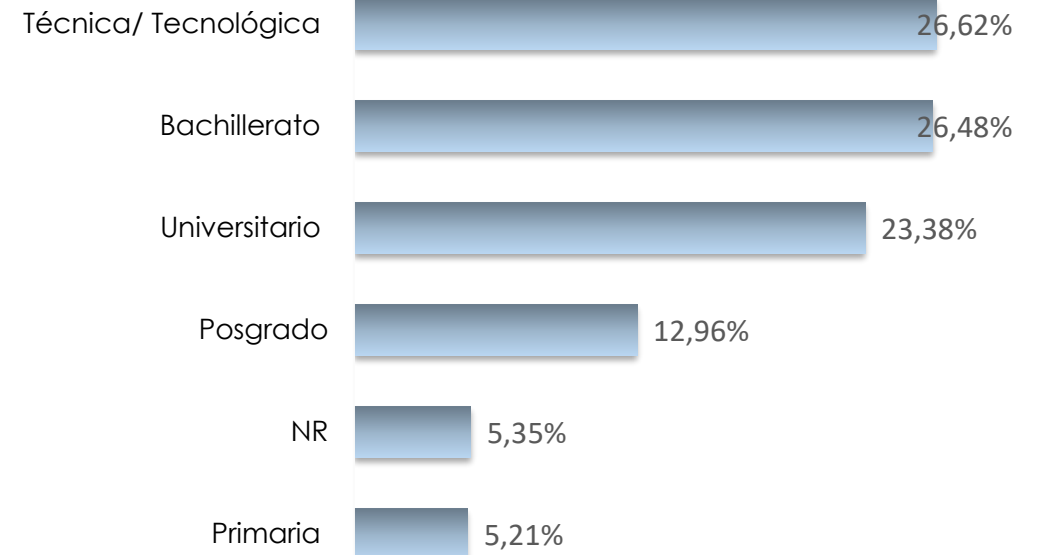
Sexo



Edad



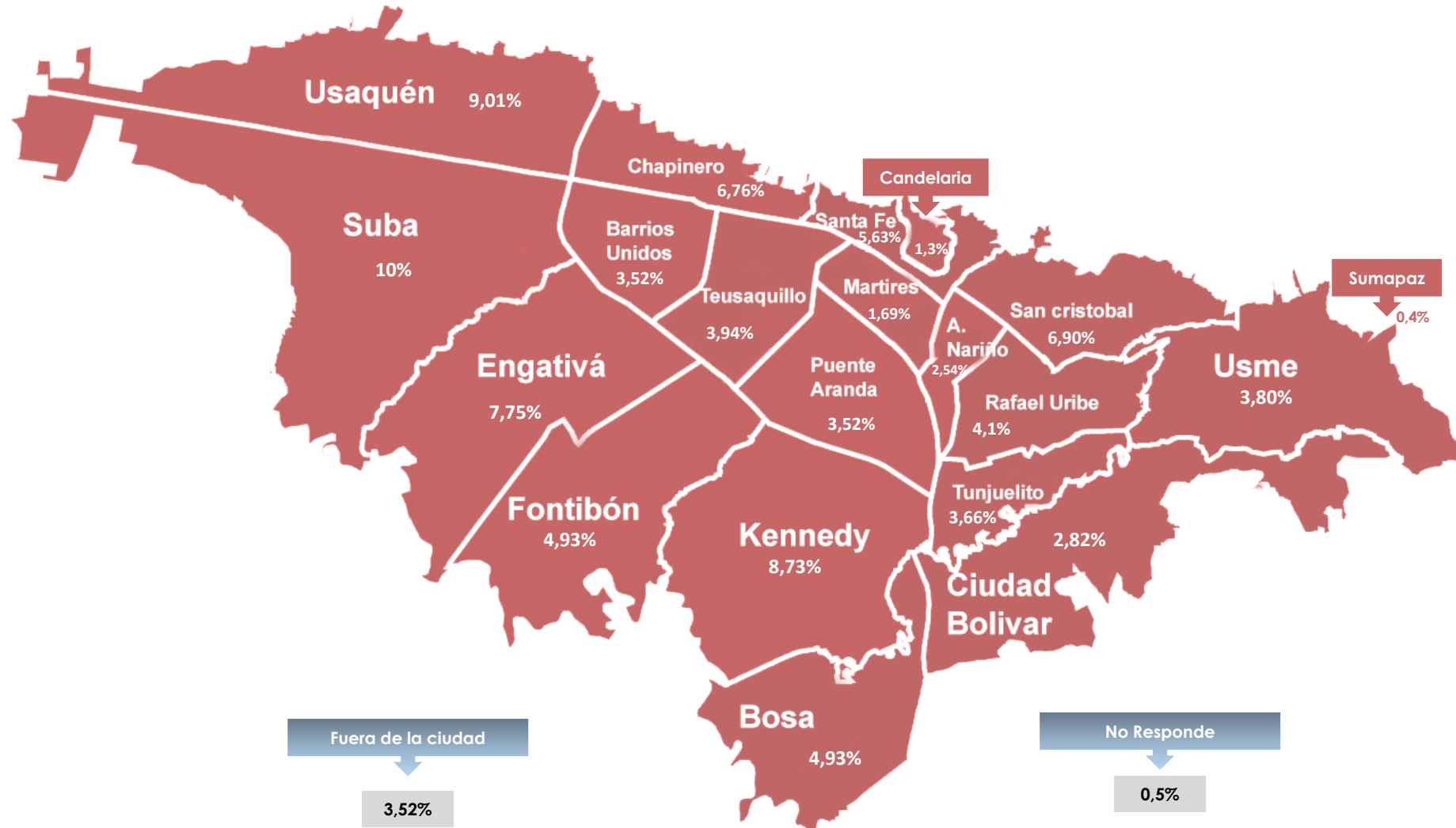
Nivel educativo



Base: 710 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

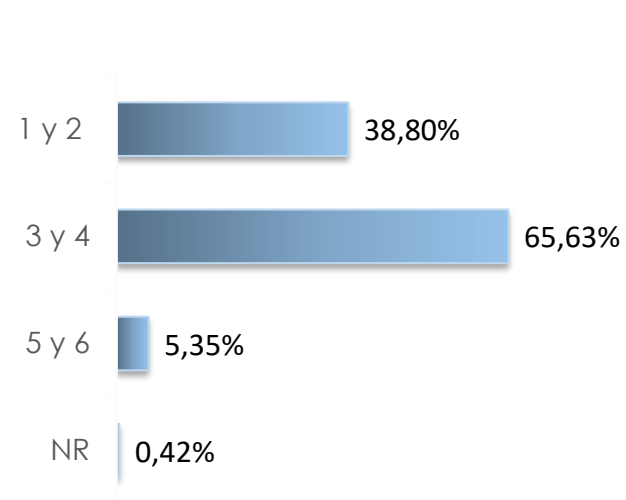
¿En qué localidad vive?



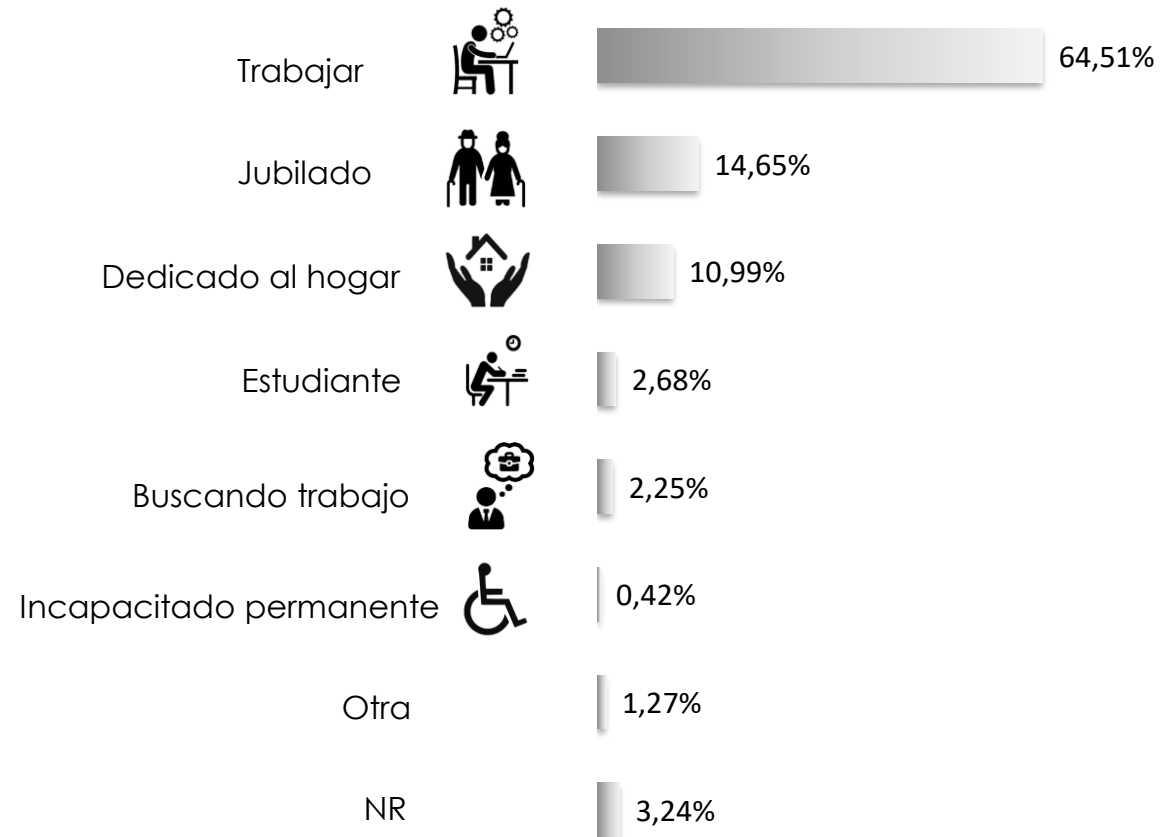
Base: 710 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



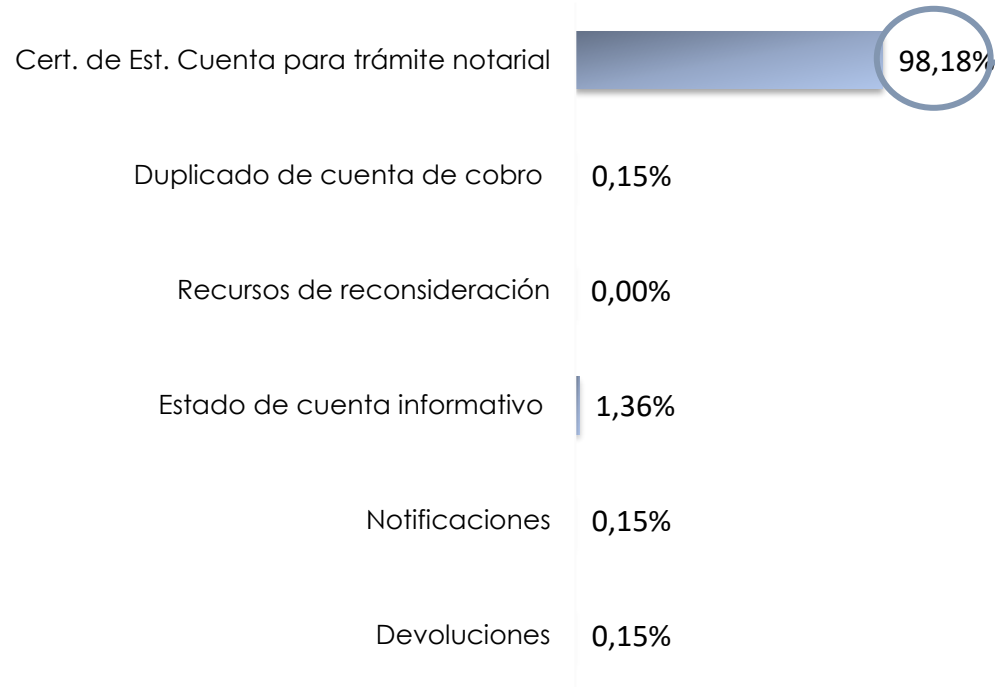
Ocupación



Base: 710 encuestados

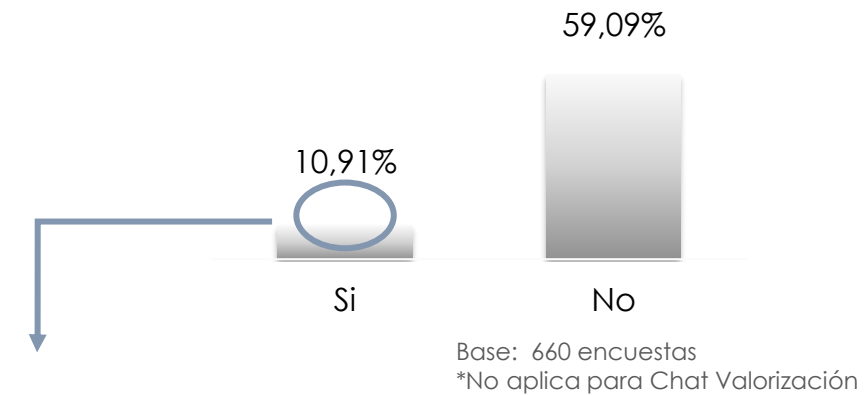
MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Qué trámite adelantó?*

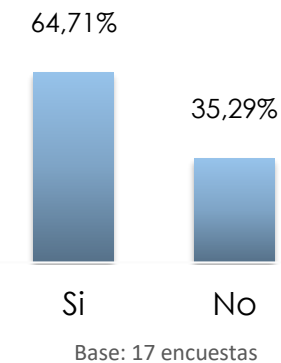


Base: 660 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

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



¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



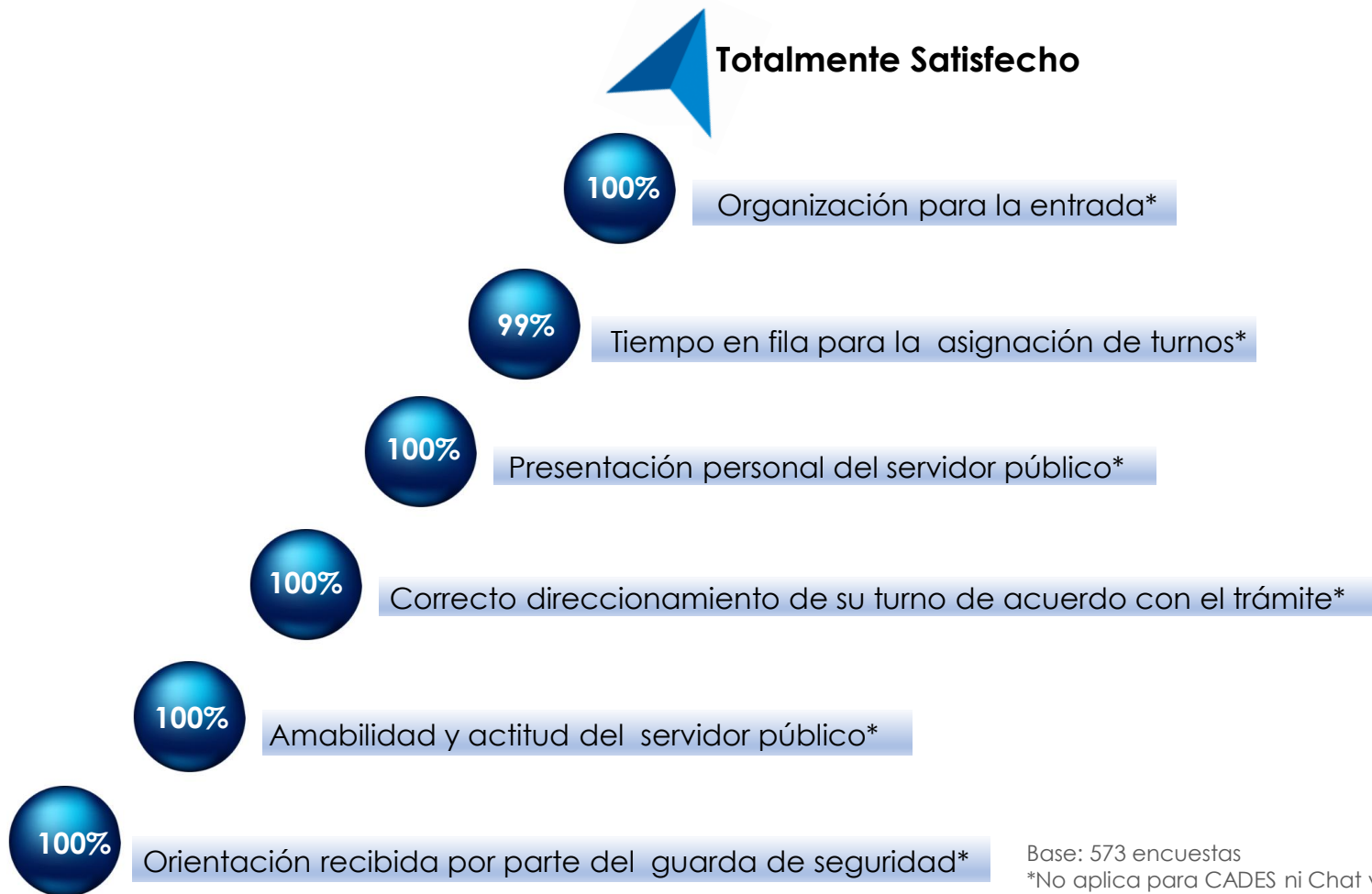
Accesibilidad y asignación de turnos

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



Servicio recibido por el servidor público

A nivel general
**¿Qué tan satisfecho se siente con la atención
brindada por parte del servidor público?**



Base: 710 encuestas

Totalmente Satisfecho*



Presentación personal del servidor público*



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



Interés del servidor público*



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



Amabilidad del servidor público que atendió su solicitud **



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

* Base: 660 encuestas - *No aplica para Chat Valorización

** Base: 710 encuestas

Percepción frente al trámite

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

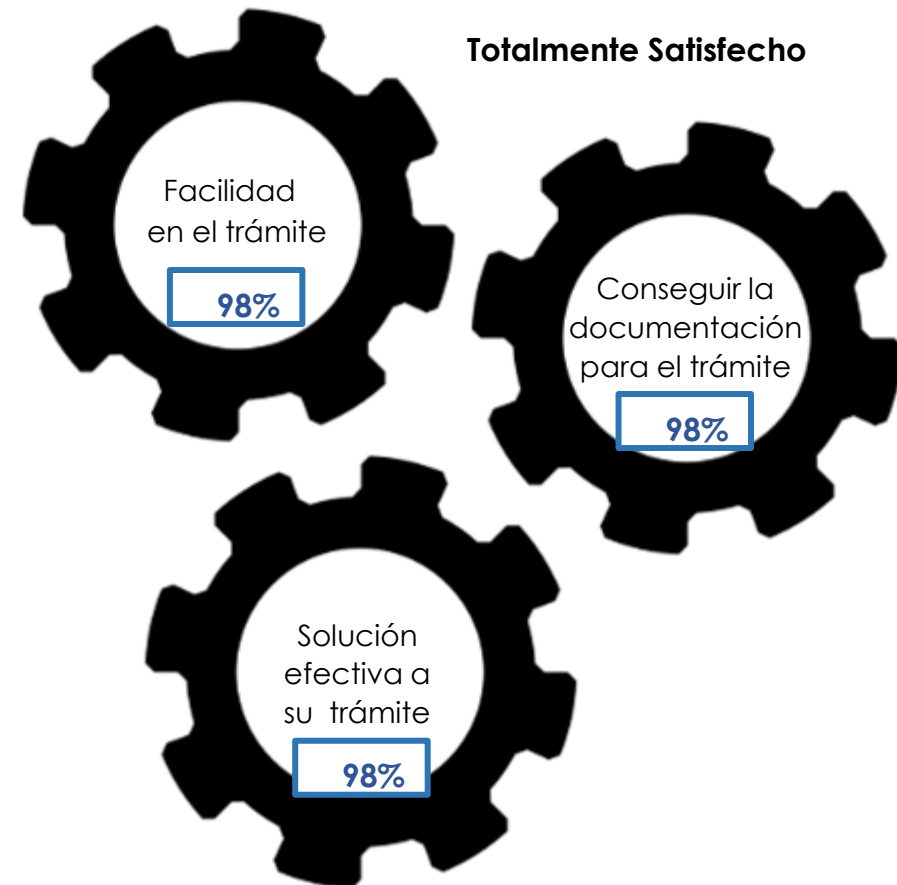


Percepción frente al trámite

A nivel general
¿Qué tan satisfecho se encuentra con
el trámite realizado?



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



Base: 660 encuestas
No aplica para Chat Valorización

Instalaciones físicas



Instalaciones físicas

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



Base: 573
* Solo aplica para calle 22

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



Base: 573
* Solo aplica para calle 22

COMUNICACIÓN

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



COMUNICACIÓN

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

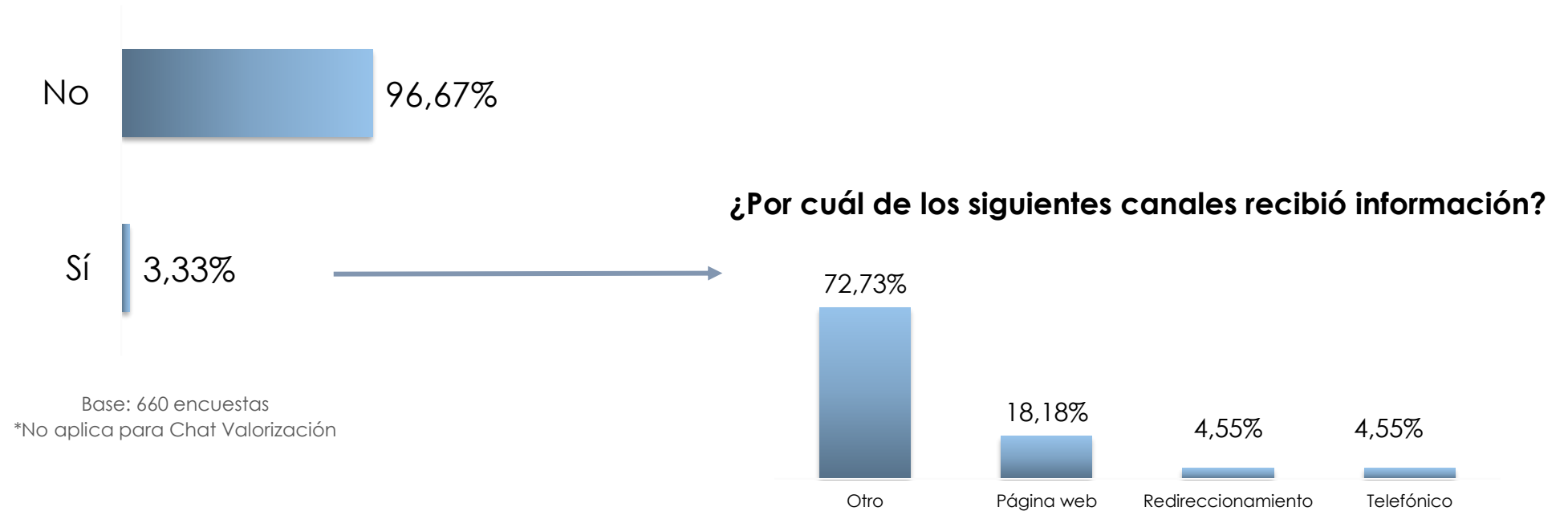




IMAGEN DEL IDU



89,2%



9,7%



1%

Base: 660 encuestas

*No aplica para Chat Valorización

¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 164 encuestas/menciones

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



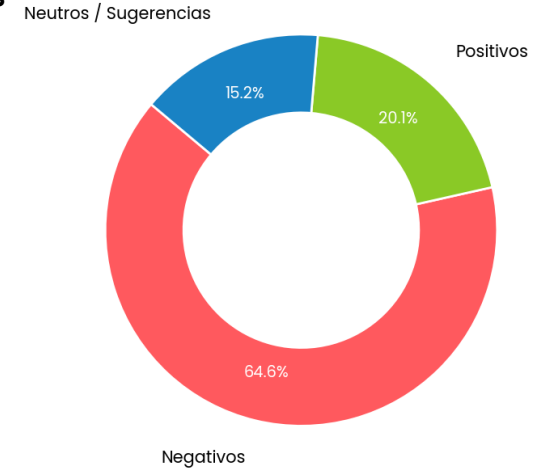
SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

¿Tiene alguna sugerencia u observación que agregar?

Mejorar la atención al ciudadano
Mejorar el espacio público
Hacer las obras de noche
Terminar rápido las obras
No hacer todas las obras al tiempo
Falta más información al ciudadano
Excelente servicio, buena atención y amabilidad
Mejorar la malla vial
El chat no sirve / Mejorar canales virtuales
Mucha demora / Falta personal para atender
Hacerle más control a las obras

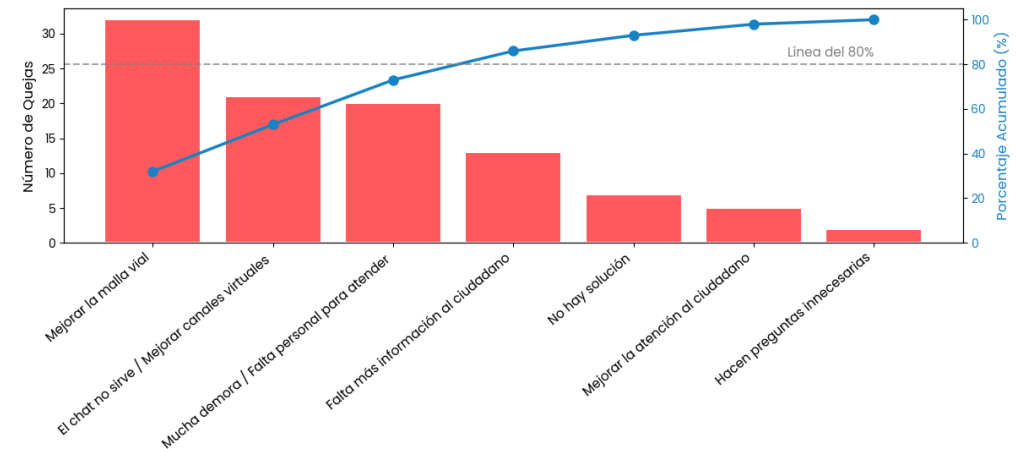
Base: 710 Encuestas – 164 menciones

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 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	623	604	97,0 %	99,8 %
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	710	694	97,7 %	98,9 %
Módulo de percepción frente al trámite	660	649	98,3 %	97,7 %
Módulo de Instalaciones físicas	573	573	100,0 %	99,0 %
* Módulo de comunicaciones	22	18	82 %	98 %
* Módulo de imagen	660	589	89,2 %	71,5 %
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			98,3 %	99,0 %
Indicador de satisfacción:			99.1%	



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



Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

    @IDUBogota  @IDUobras



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

