

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.

Tercer Trimestre 2026

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: 48 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico y presencial, durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) del año 2026.
Precisión y confiabilidad: Margen de error del 5% con una confiablidad 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: 33 encuestas por canal presencial.
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.
Período de recolección: agosto, septiembre y octubre del 2026.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



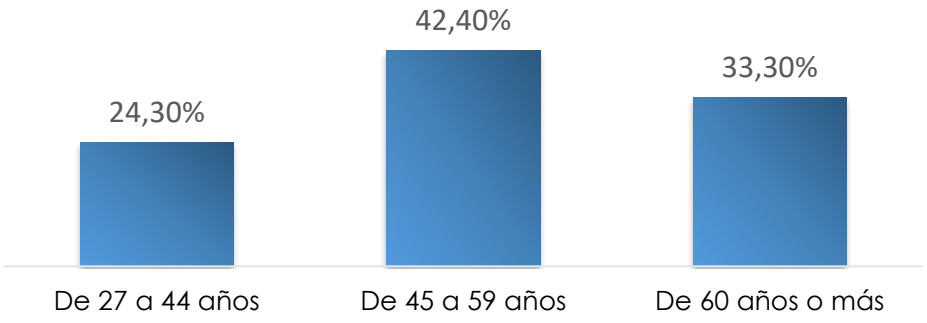
MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Sexo

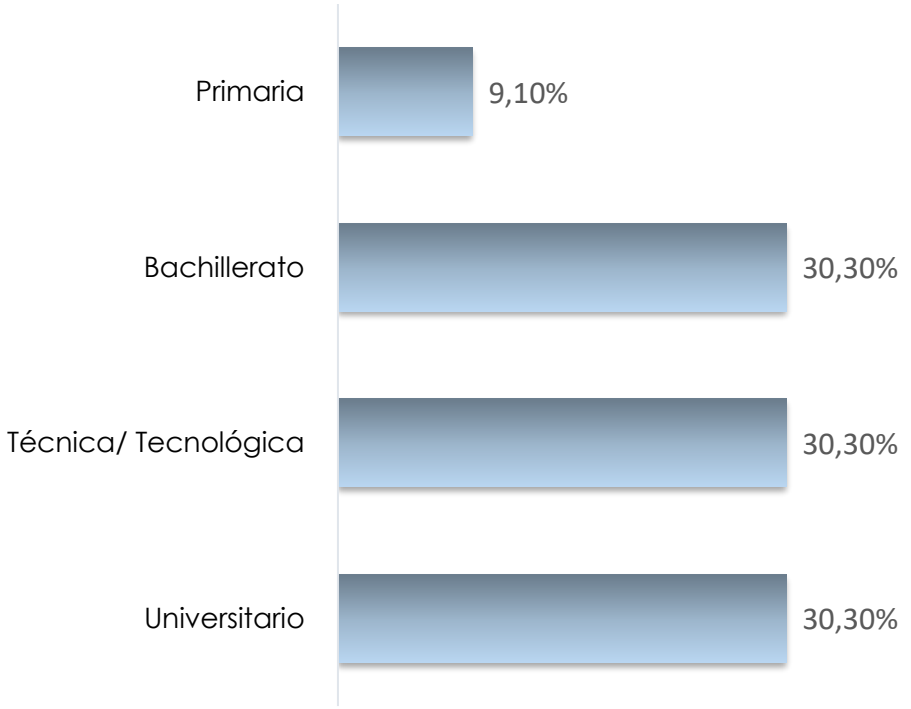


45% 55%

Edad



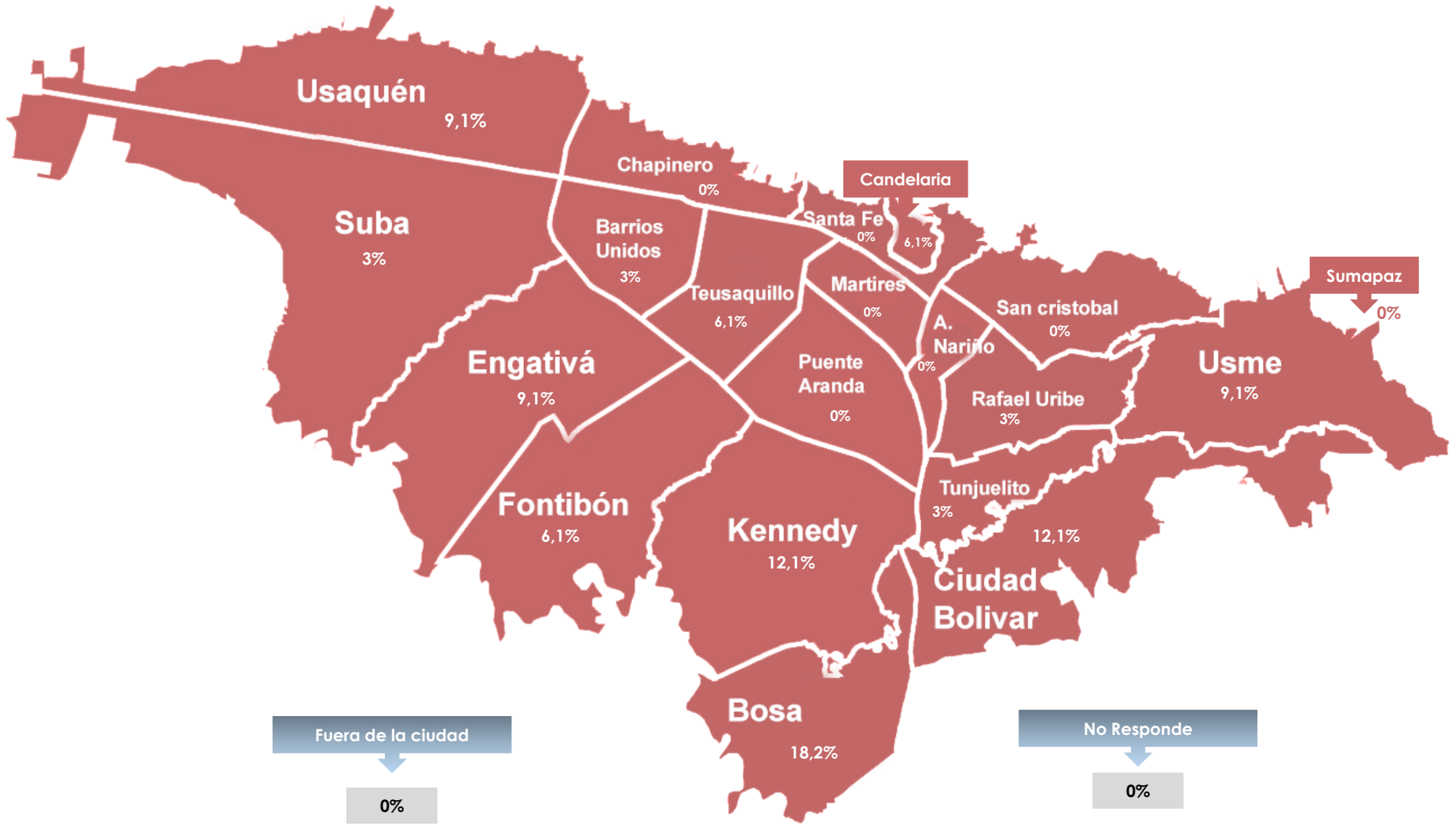
Nivel educativo



Base: 33 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

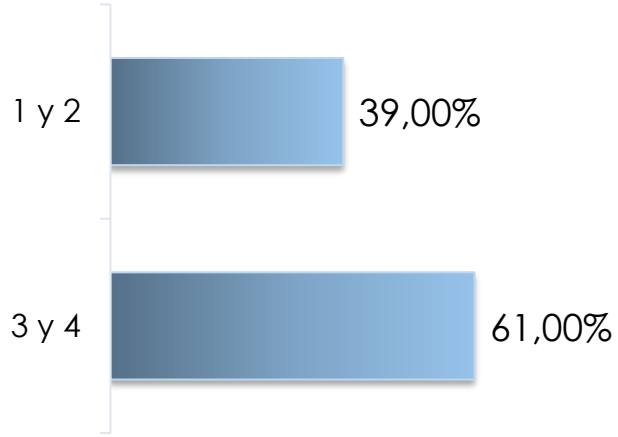
¿En qué localidad vive?



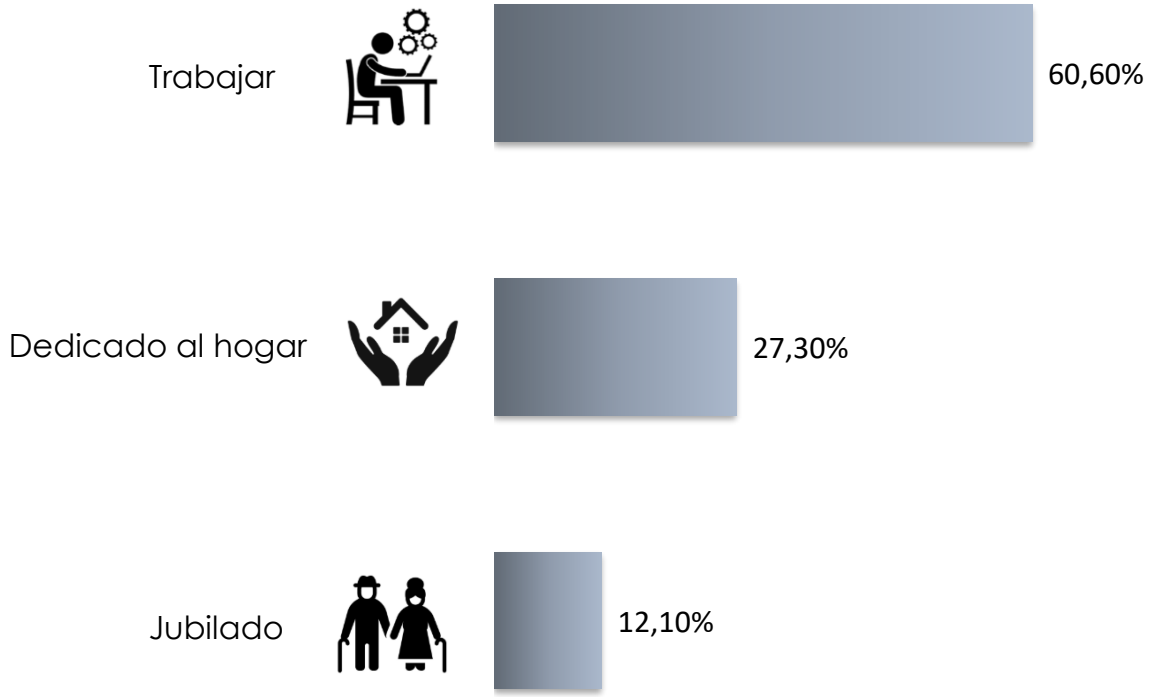
Base: 33 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



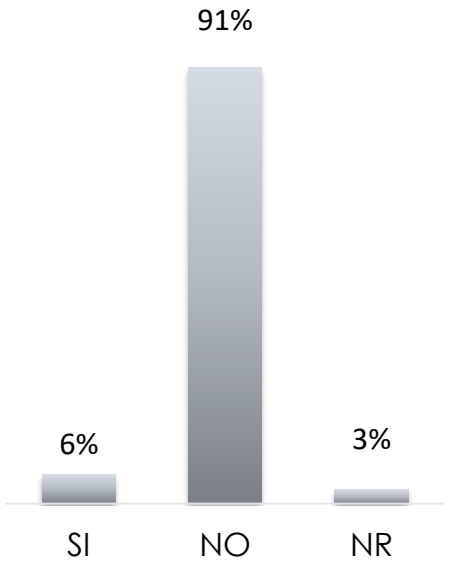
Ocupación



Base: 33 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

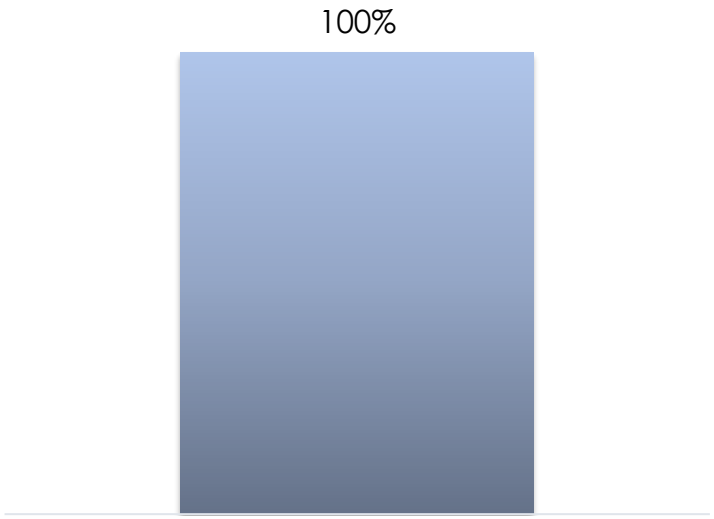
¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Discapacidad	Total personas
Motriz	2

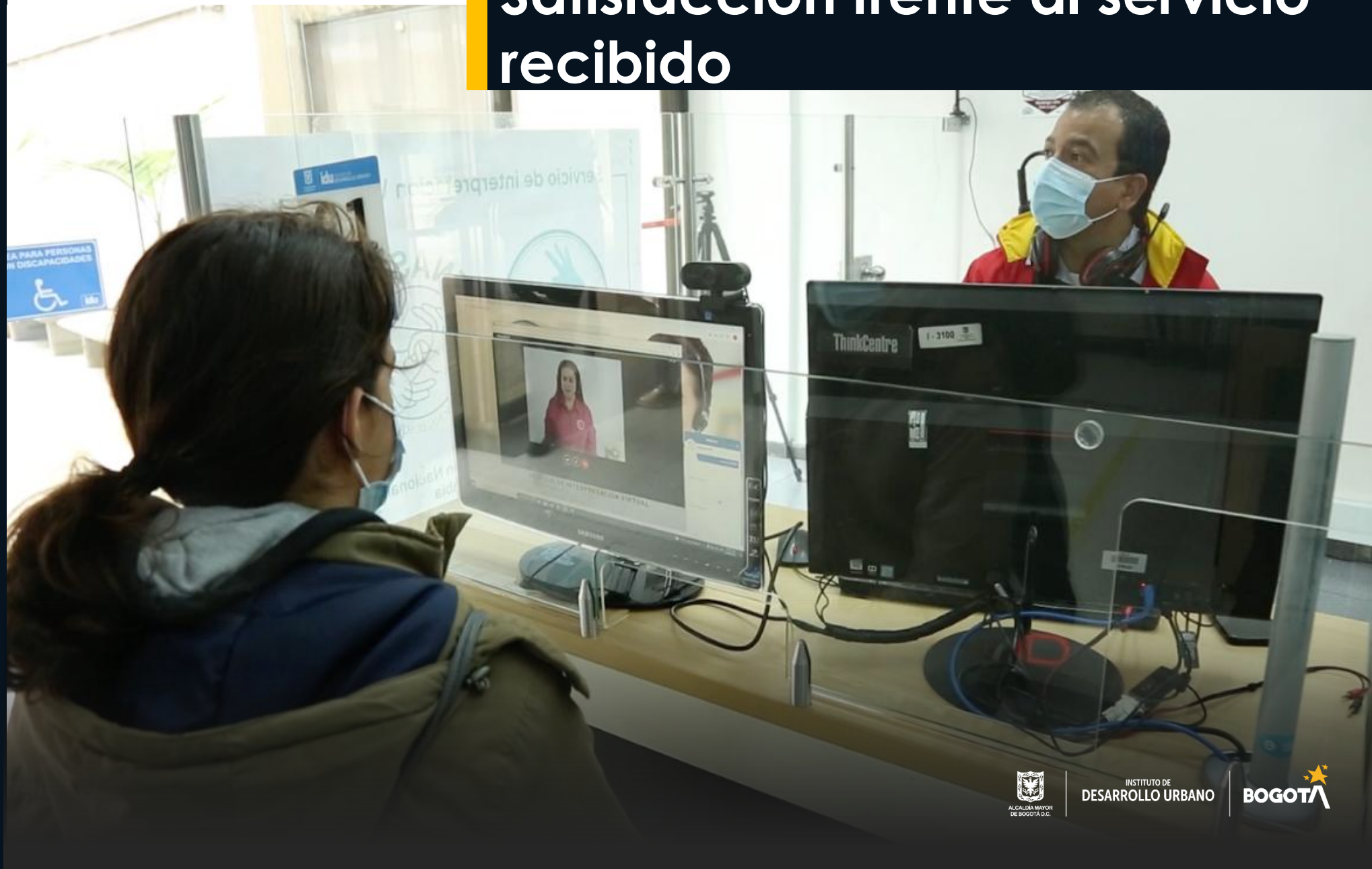
Base: 2 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 33 encuestas

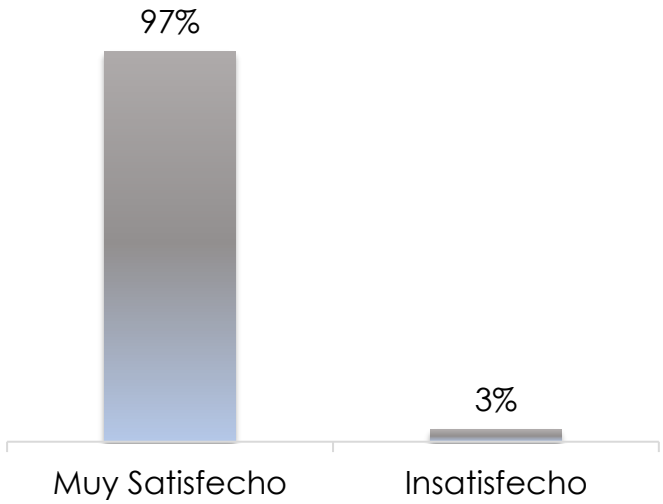
Satisfacción frente al servicio recibido



SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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

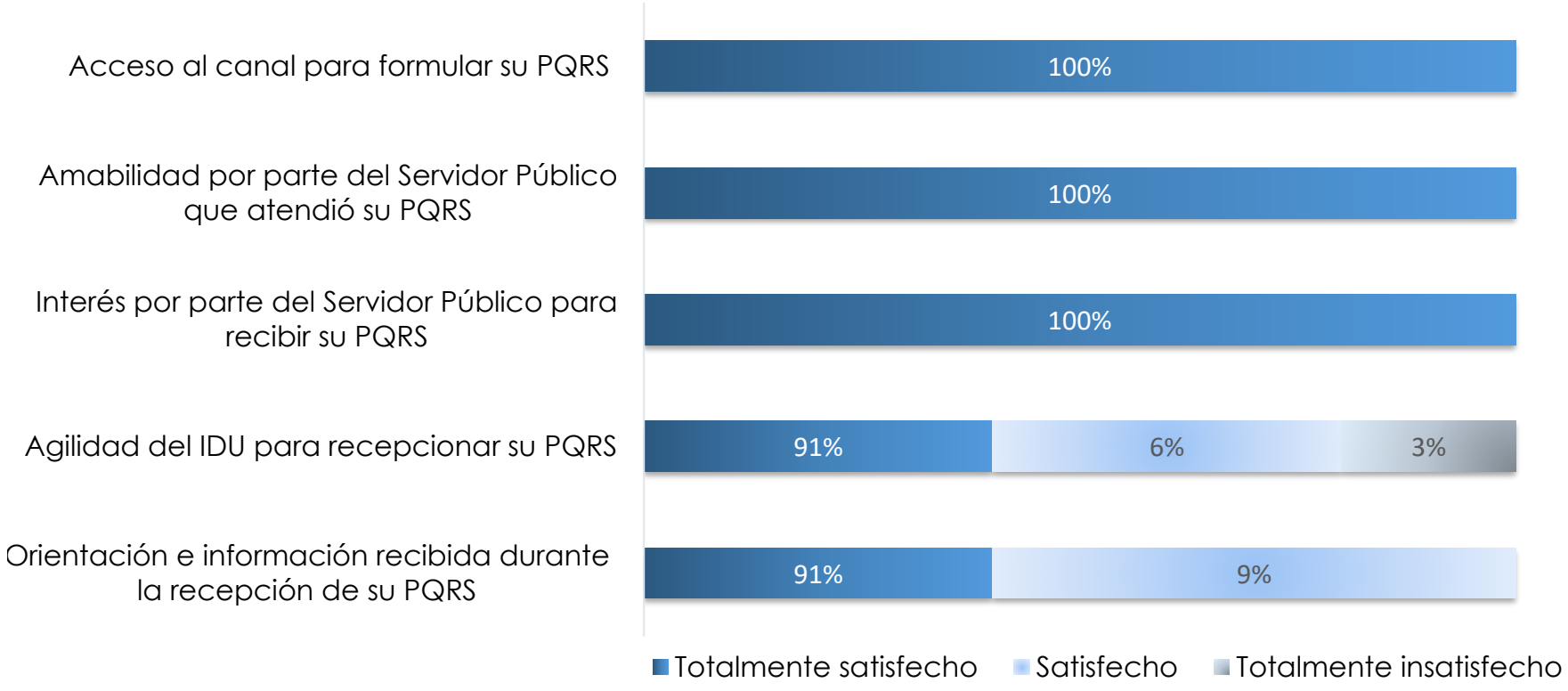
- Satisfacción General



Base: 33 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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



Base: 33 encuestas

IMAGÉN DEL IDU



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

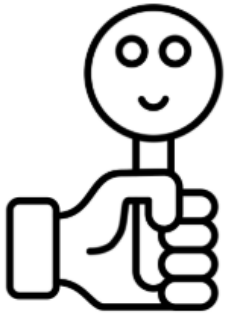
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

IMAGÉN DEL IDU



Totalmente Favorable

82%



Favorable

12%



Totalmente Desfavorable

6%

¿Por qué una calificación menor a 5?

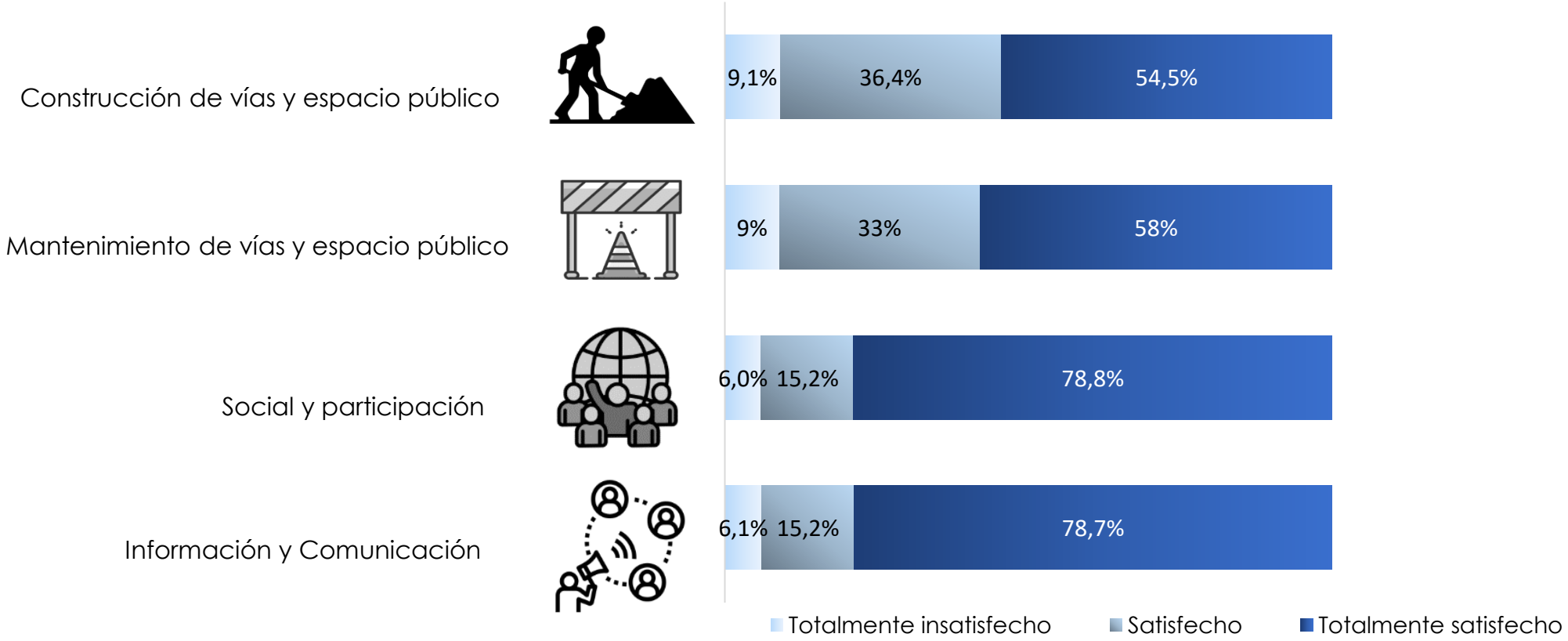


Base: 6 encuestas – 6 menciones

Base: 33 encuestas

IMAGÉN DEL IDU

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



Base: 33 encuestas

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

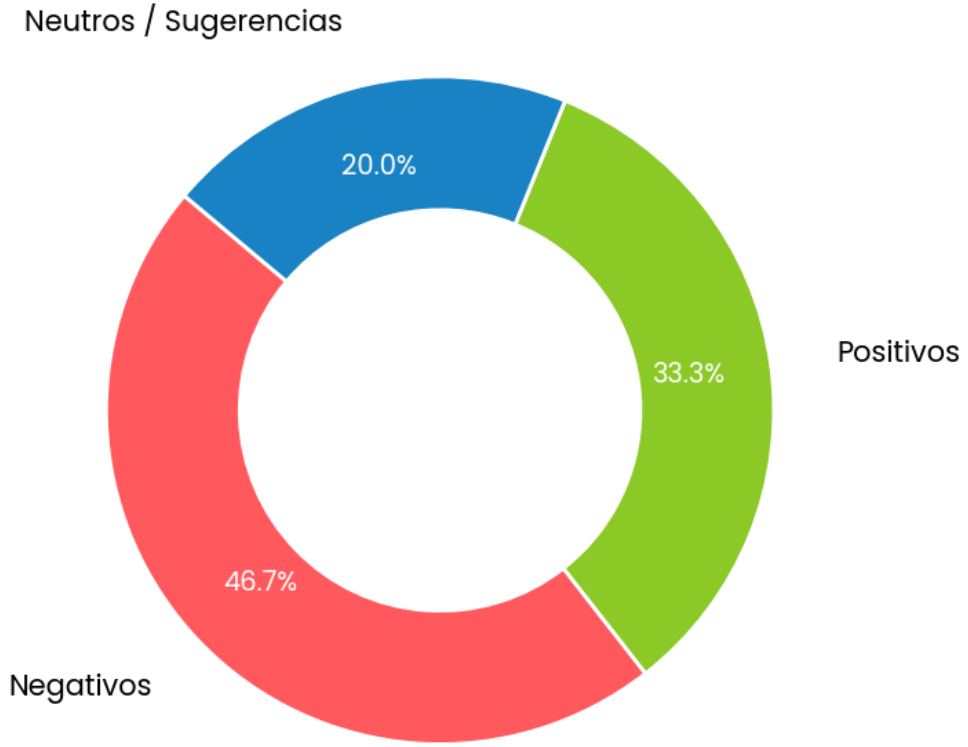
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

¿Tiene alguna sugerencia u observación que agregar?

Muchos trancones
Exigir cumplimiento a contratistas
Respuesta rápida y efectiva
Faltan más canales de atención al ciudadano
Organizar las obras y no hacerlas al tiempo
Polisombras son foco de inseguridad
Buena atención
Demoras en los proyectos

Proporción general de sentimientos en las sugerencias y observaciones



Base: 33 encuestas – 15 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

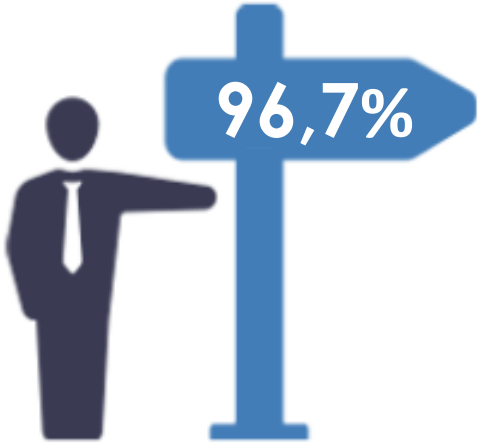
INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

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	33	32	97%	96,4%
Indicador de satisfacción:			96,7%	





Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

@IDUBogota @IDUobras

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ