

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.

Tercer Trimestre 2026

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: 1.541 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, 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: 805 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 89 canal presencial, 58 canal telefónico, 630 canal virtual y 28 chat canales.
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

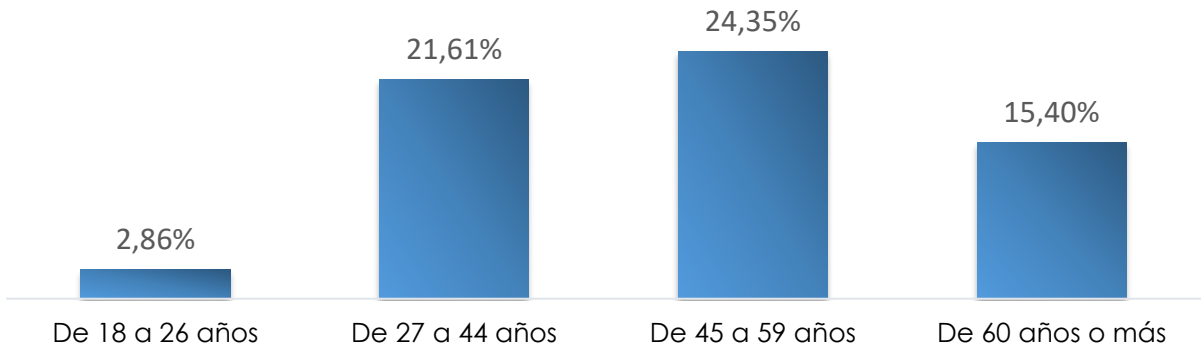


54%

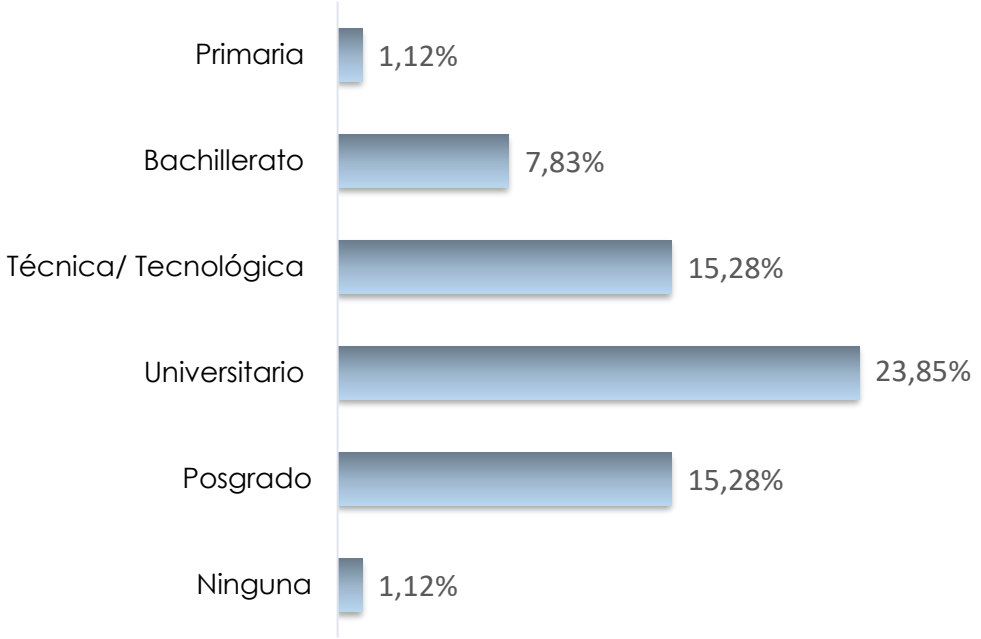
45%

No reporta
1%

Edad



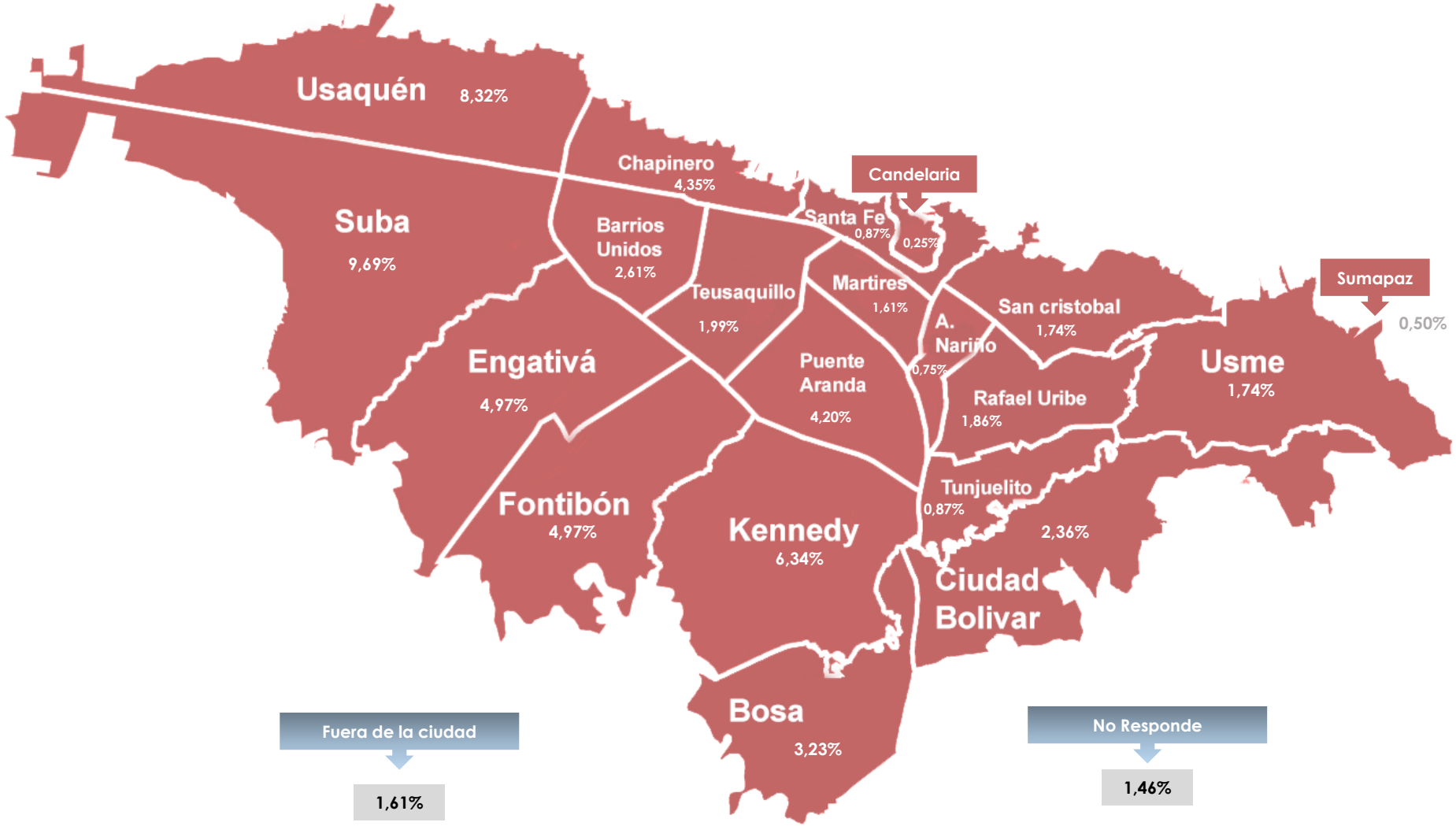
Nivel educativo



Base: 805 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

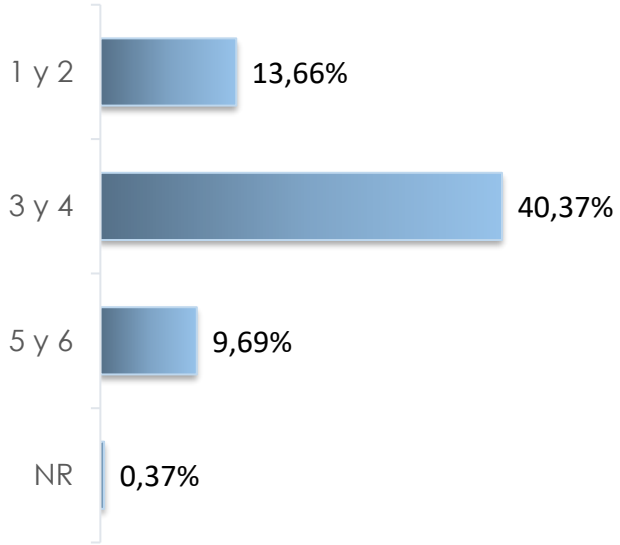
¿En qué localidad vive?



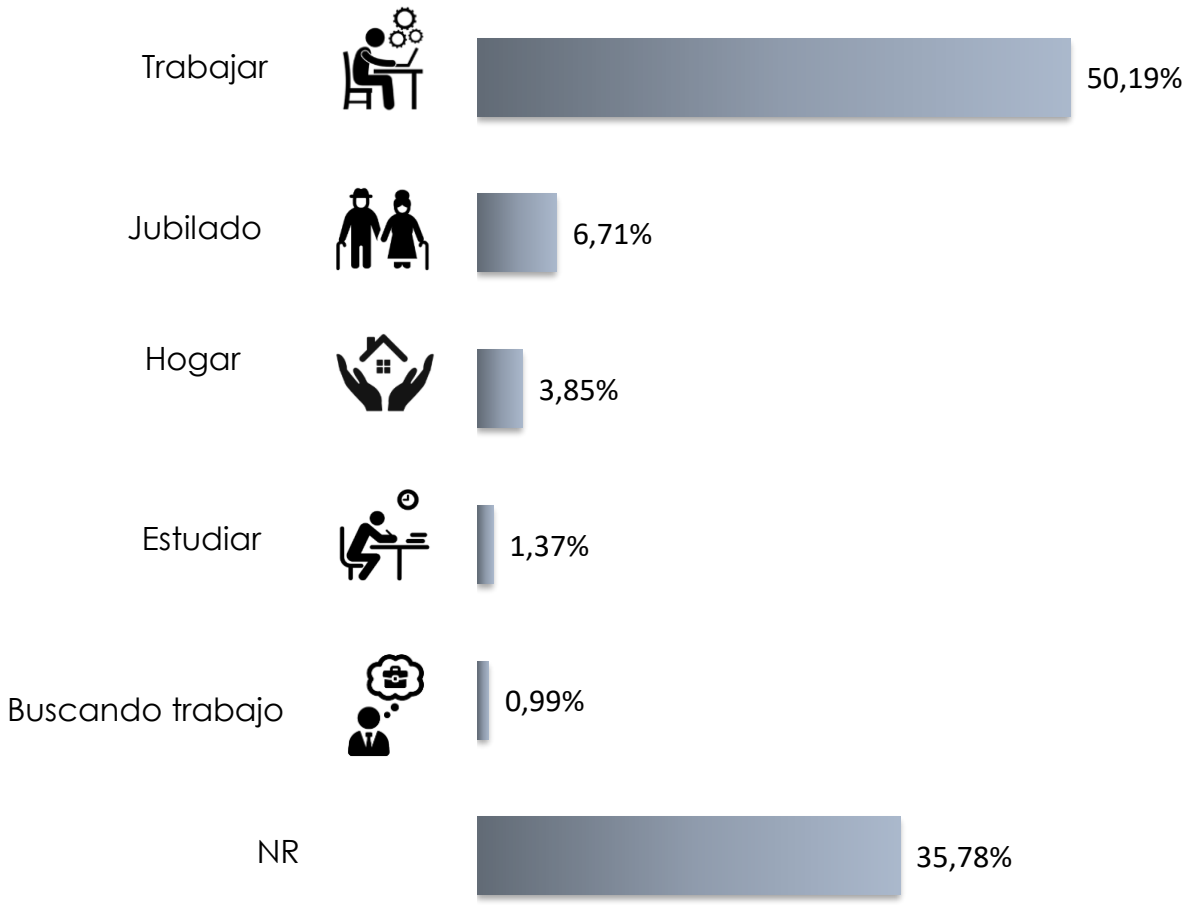
Base: 805 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



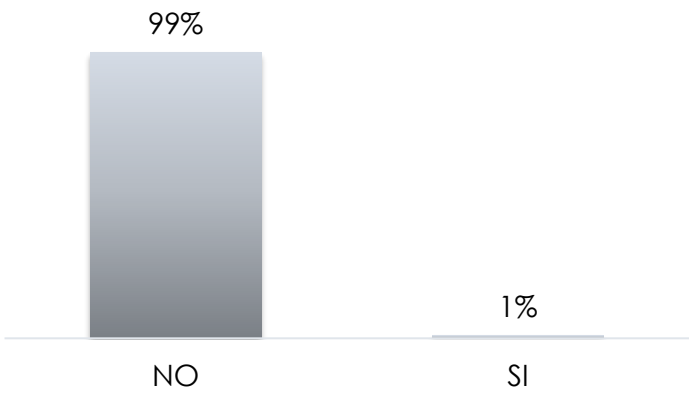
Ocupación



Base: 805 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?

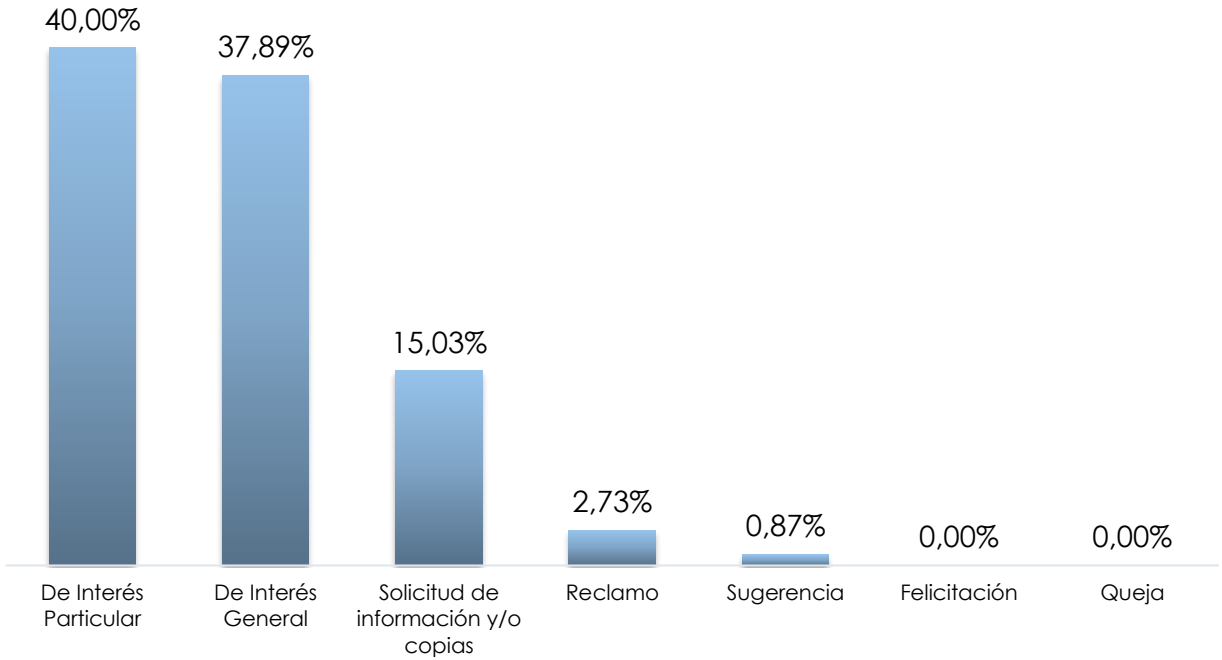


Base: 777 encuestas
* No aplica Chat-Canales

Discapacidad	Total personas
cognitiva	2
motriz	2
auditiva	1
otra	1

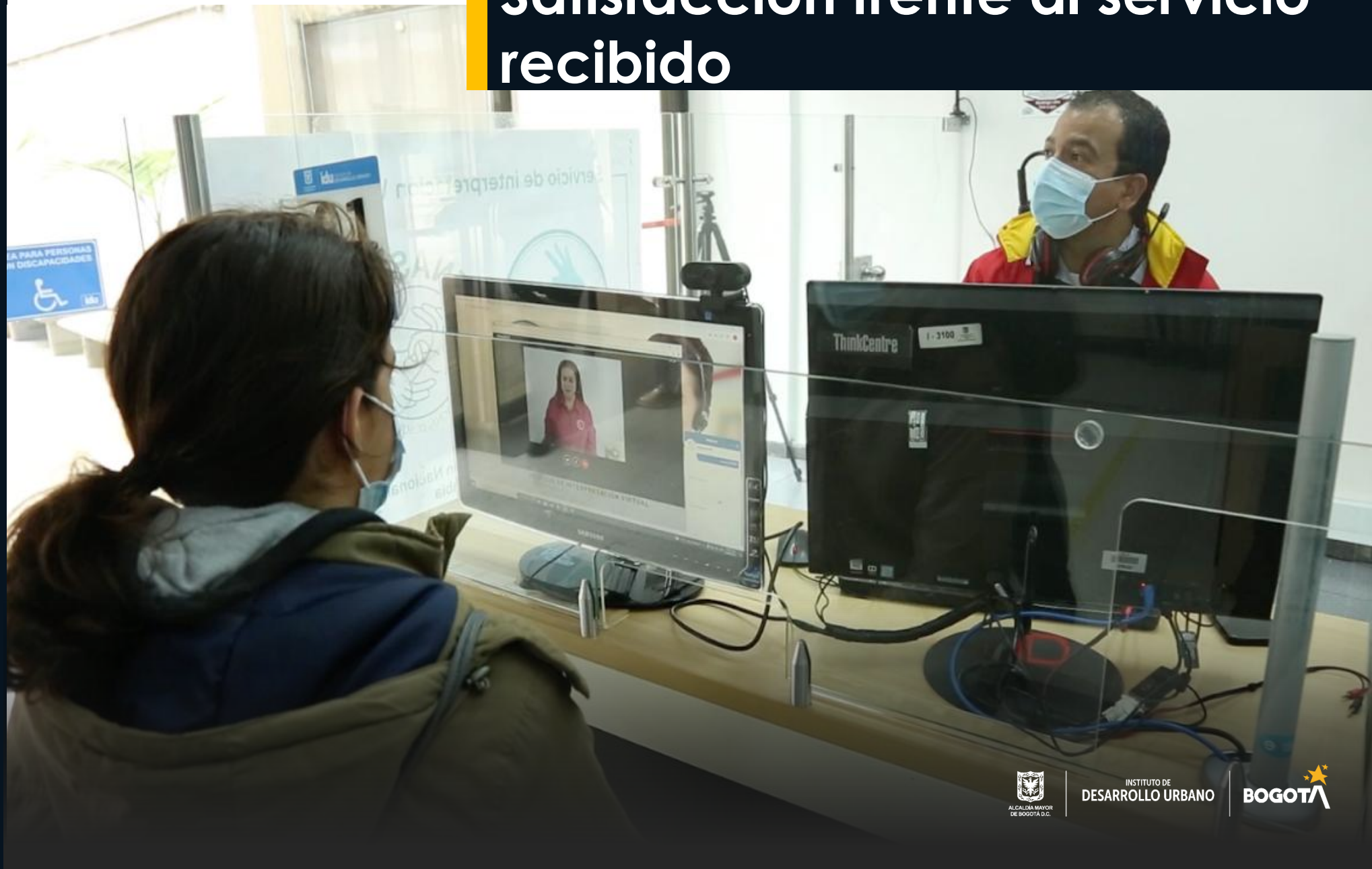
Base: 6 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 777 encuestas

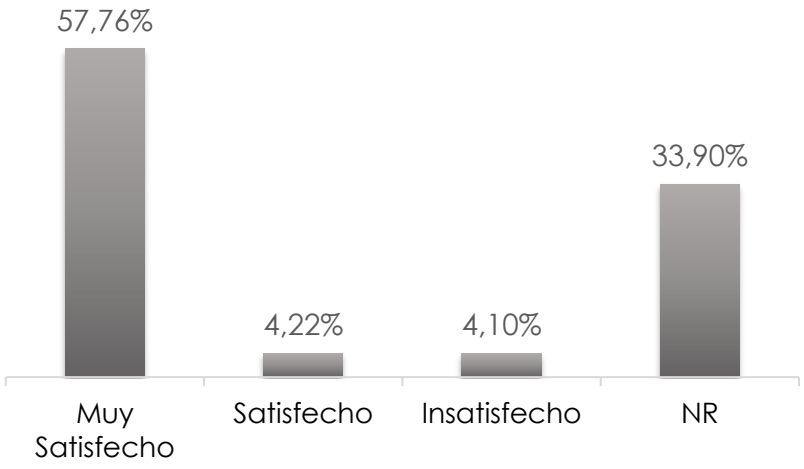
Satisfacción frente al servicio recibido



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: 533 encuestas

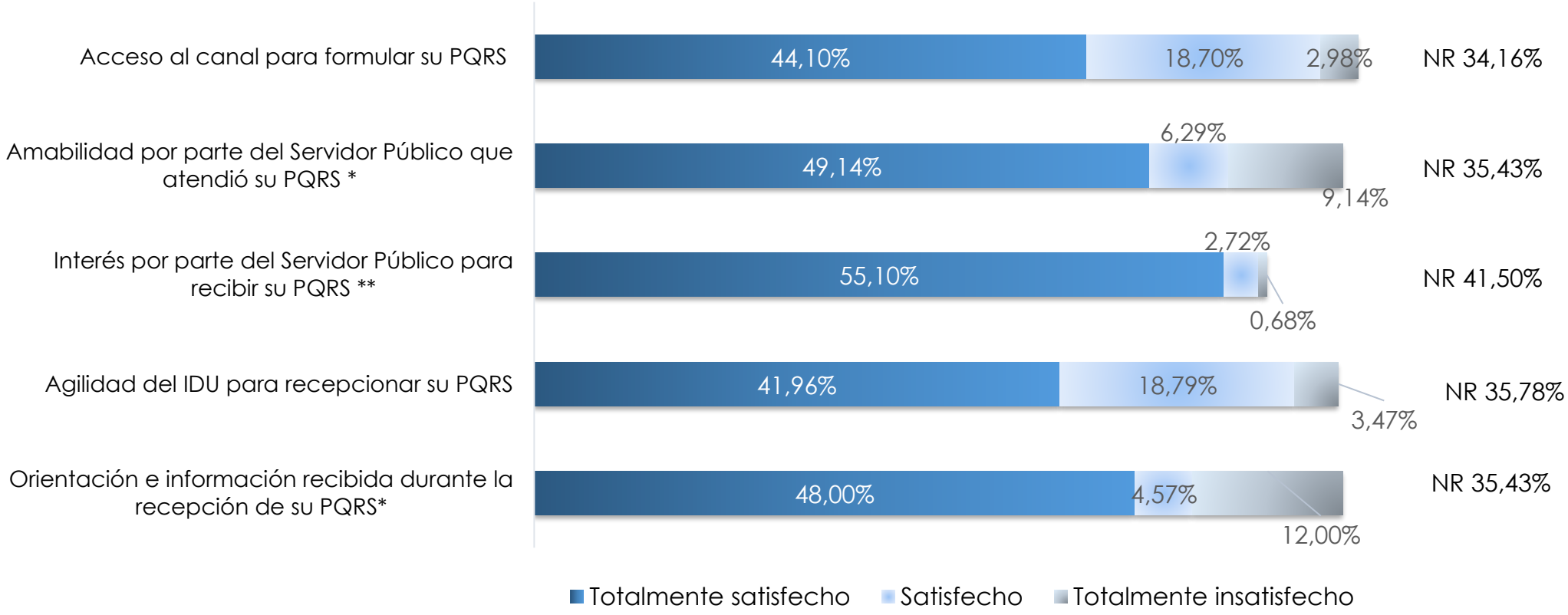
- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 67 encuestas – 35 menciones

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

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

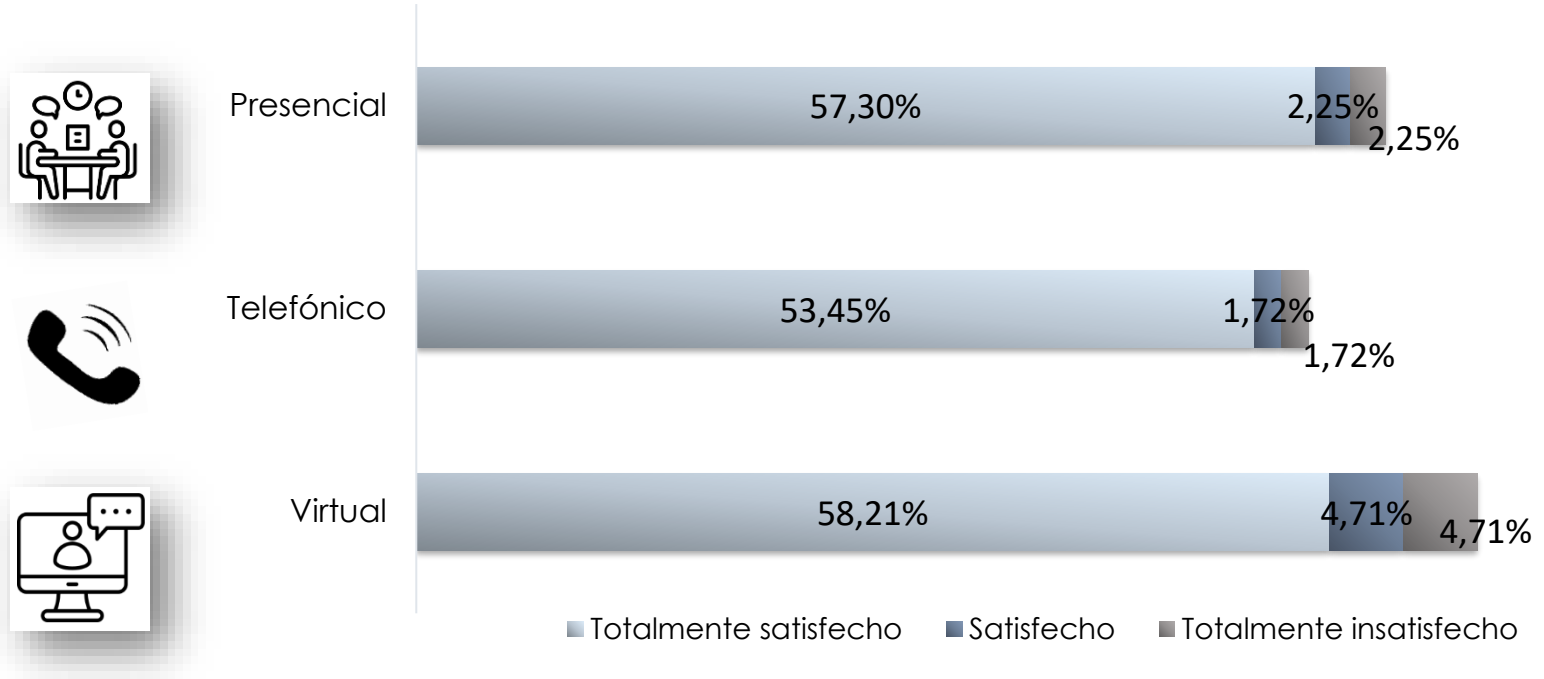


*Aplica solo para los canales Presencial , Telefónico y chat canales - Base: 175

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: 805 encuestas

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

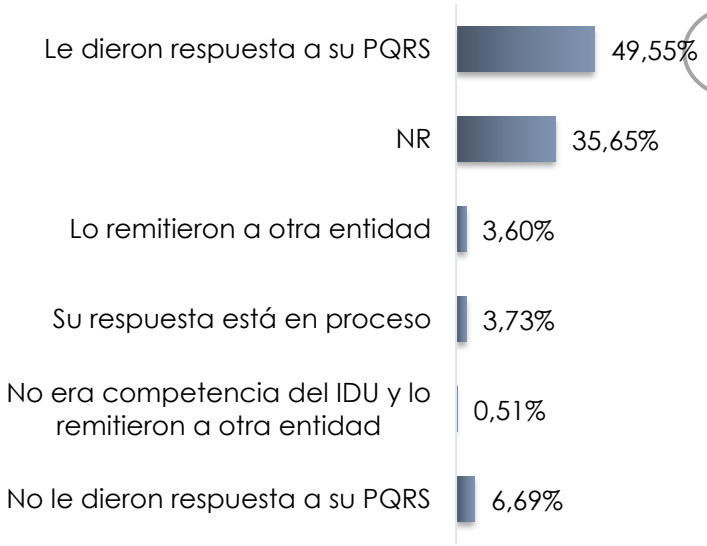


idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

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

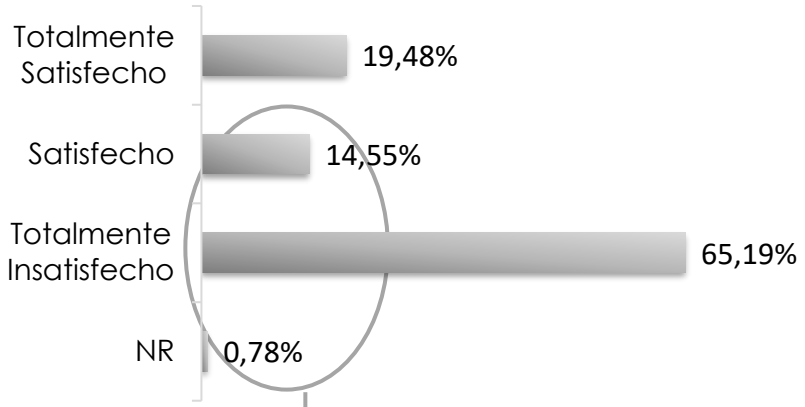
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



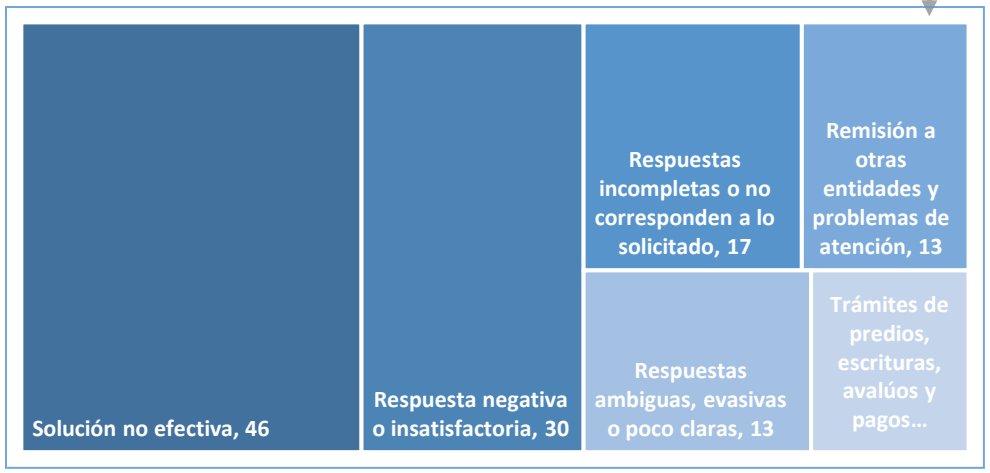
Base: 777 encuestas
* No aplica Chat-Canales

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



Base: 385 encuestas

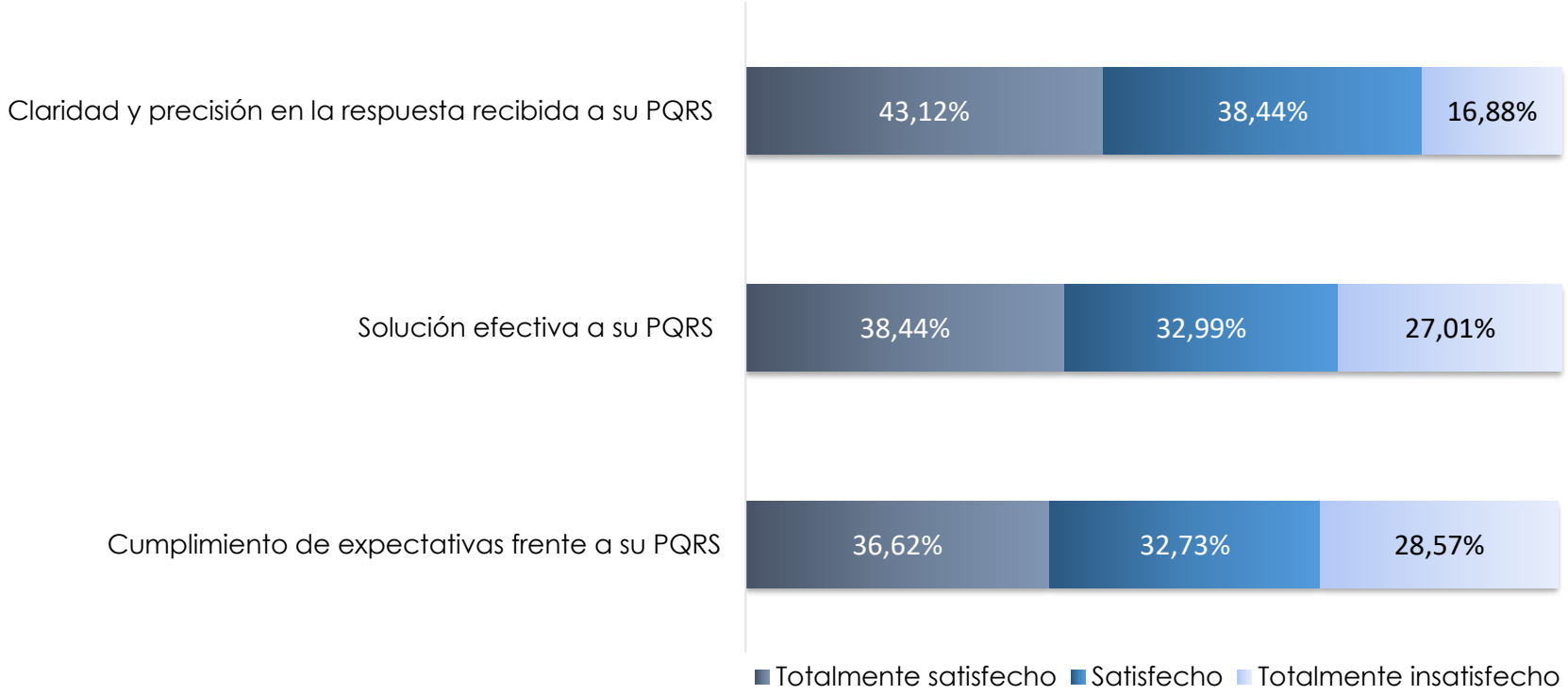
¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 131 encuestas – 128 menciones

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

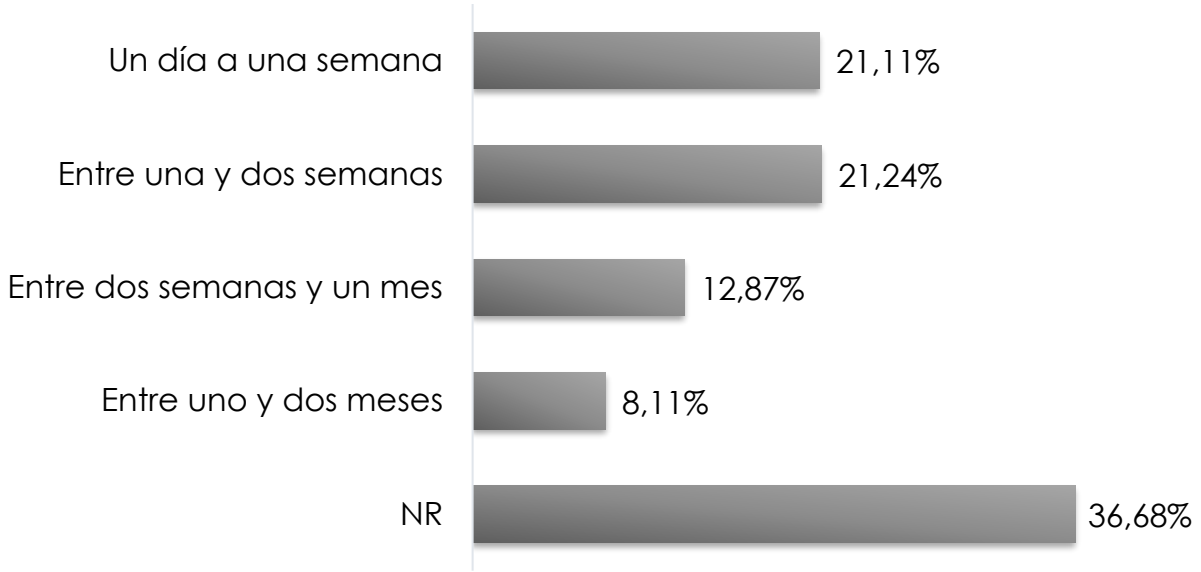
A nivel particular
¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a…?



Base: 385 encuestas

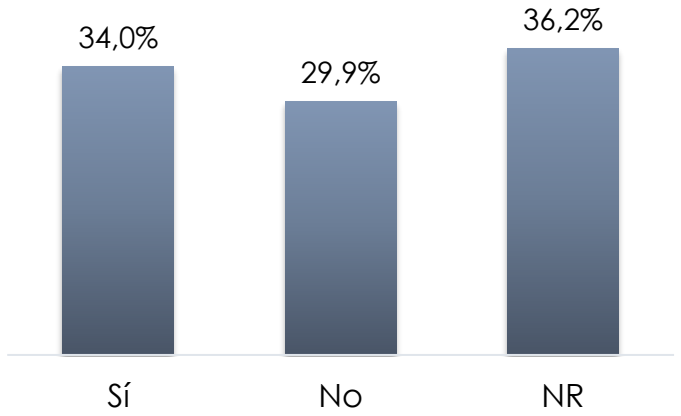
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 777 encuestas
*No aplica para chat canales

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 777 encuestas
*No aplica para Chat Canales.

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

IMAGEN DEL IDU



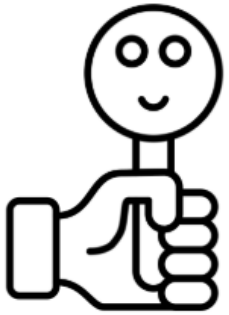
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

IMAGEN DEL IDU



Totalmente Favorable

36,9%



Favorable

17,3%



Totalmente Desfavorable

9,1%

NR 36,5%

Base: 777 encuestas
* No aplica para chat canales

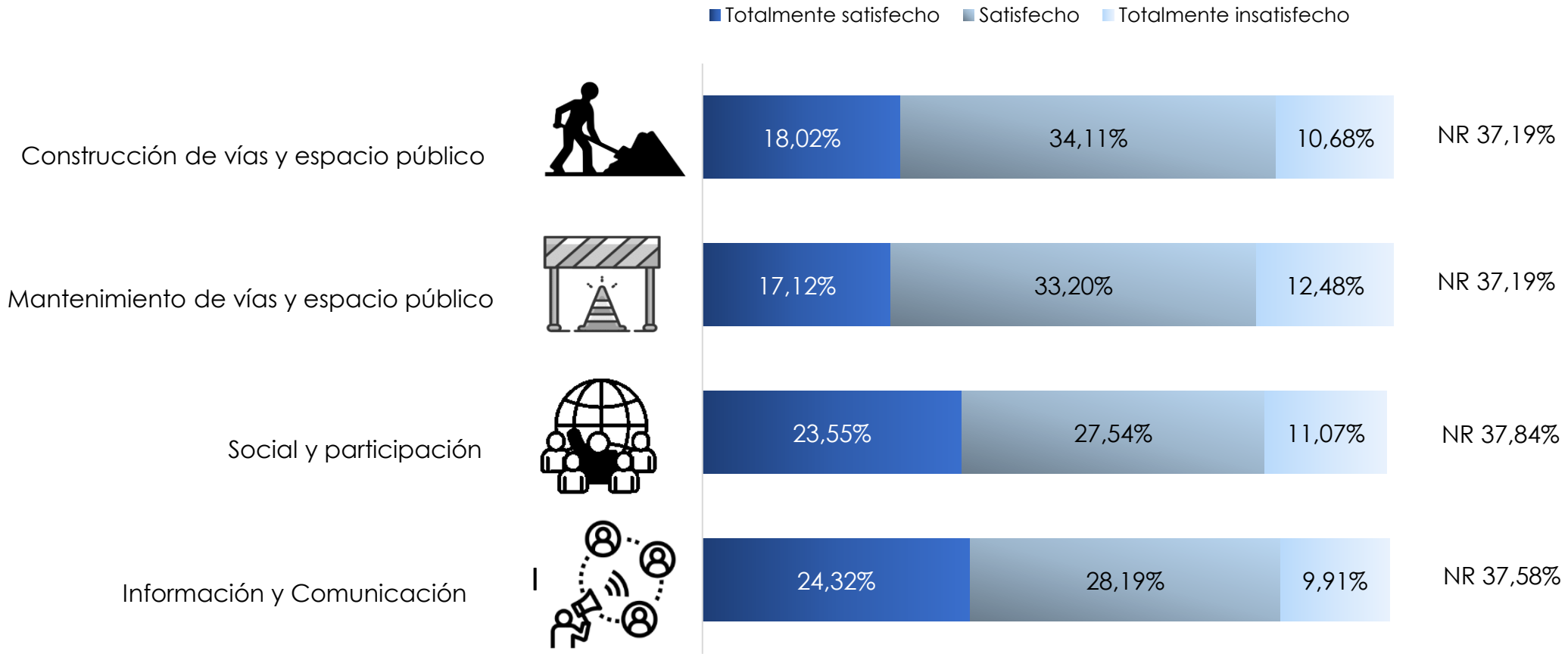
¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 493 encuestas - 221 menciones

IMAGEN DEL IDU

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



Base: 777 encuestas
* No aplica para chat canales

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



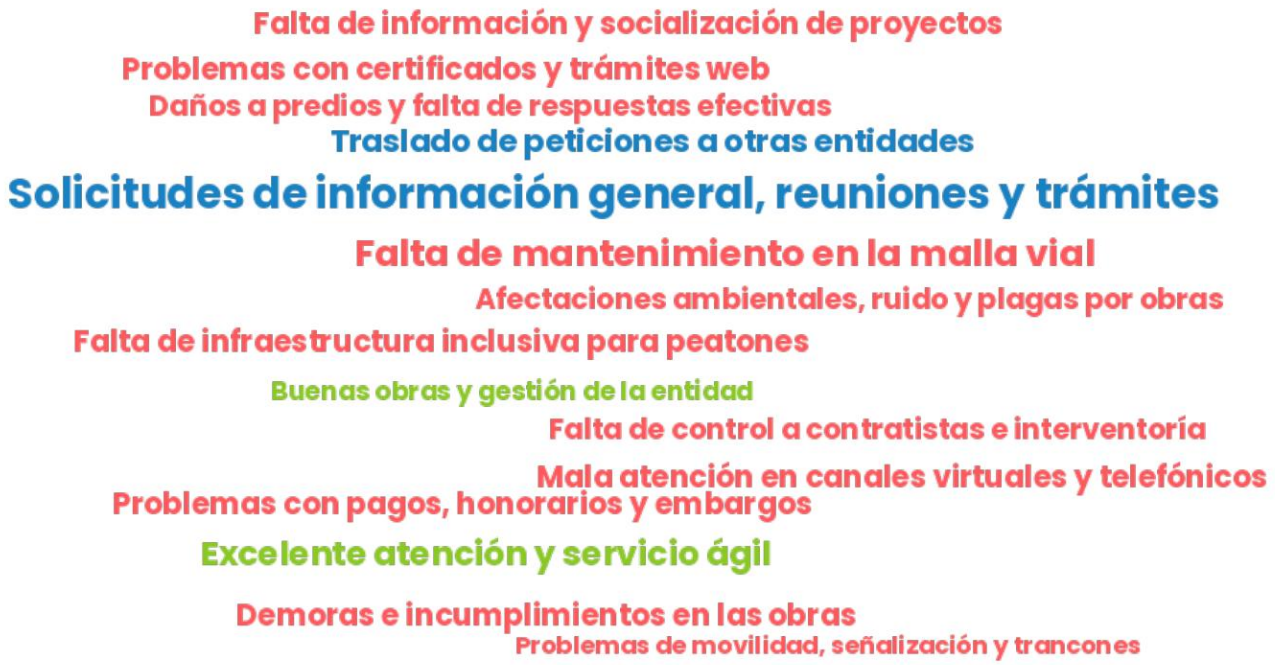
idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

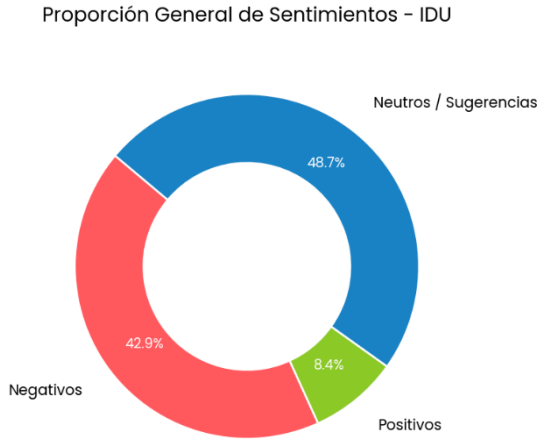
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

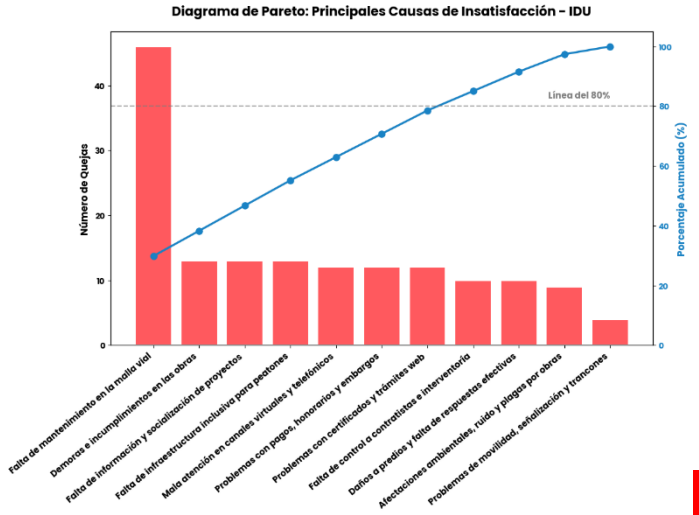
¿Tiene alguna sugerencia u observación que agregar?



Proporción general de sentimientos en las sugerencias y observaciones



Principales causas de insatisfacción



Base: 806 encuestas - 420 menciones

INDICADOR DE SATISFACCIÓN



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

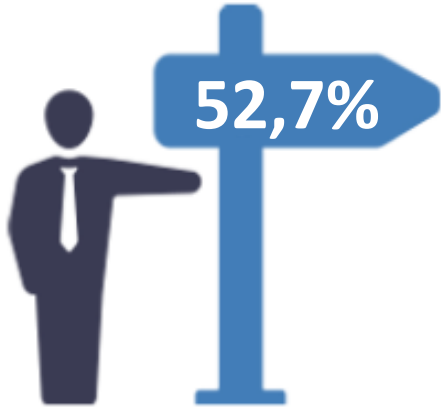
INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

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

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador de satisfacción general resulta de promediar 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	805	465	57,8 %	47,7 %
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	385	251	65,5 %	39,4%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	777	287	36,9 %	20,8 %





Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

@IDUBogota @IDUobras

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