

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

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 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: 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



MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Sexo

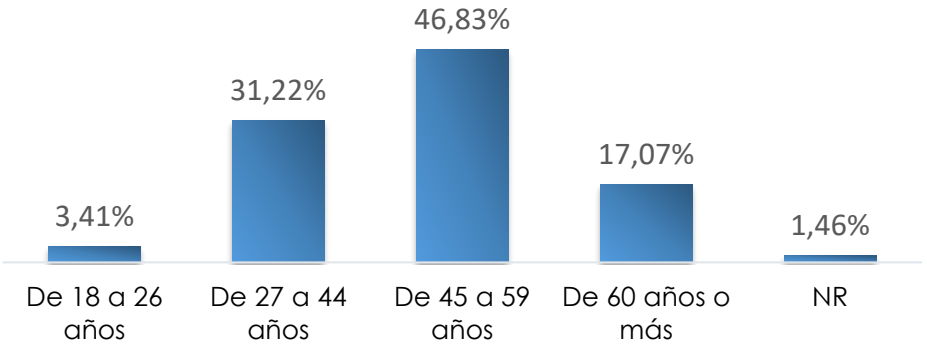


52,20%

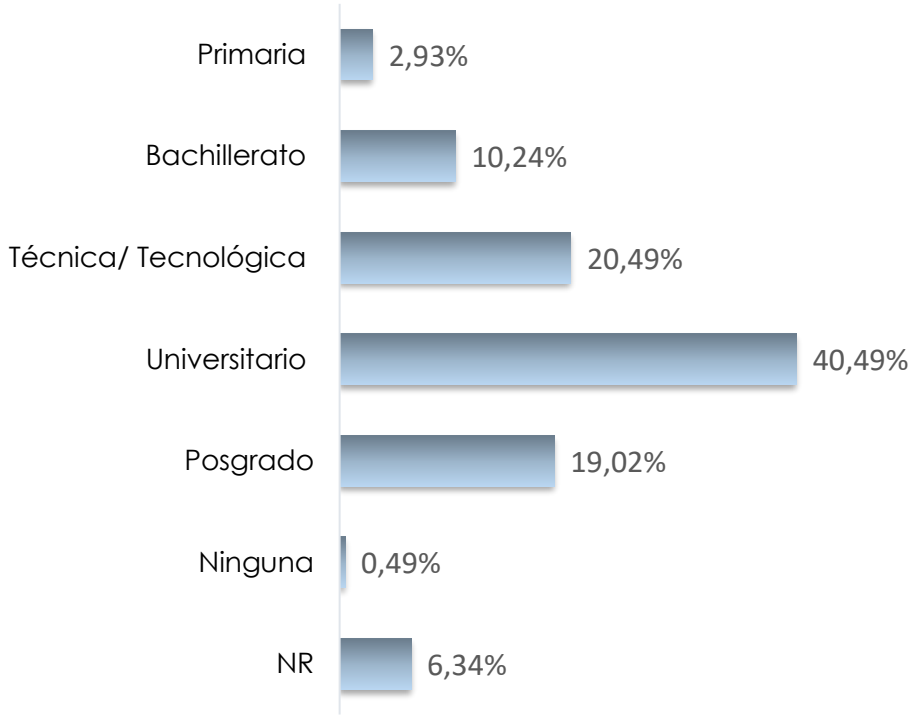
46,83%

NO REPORTA
1%

Edad



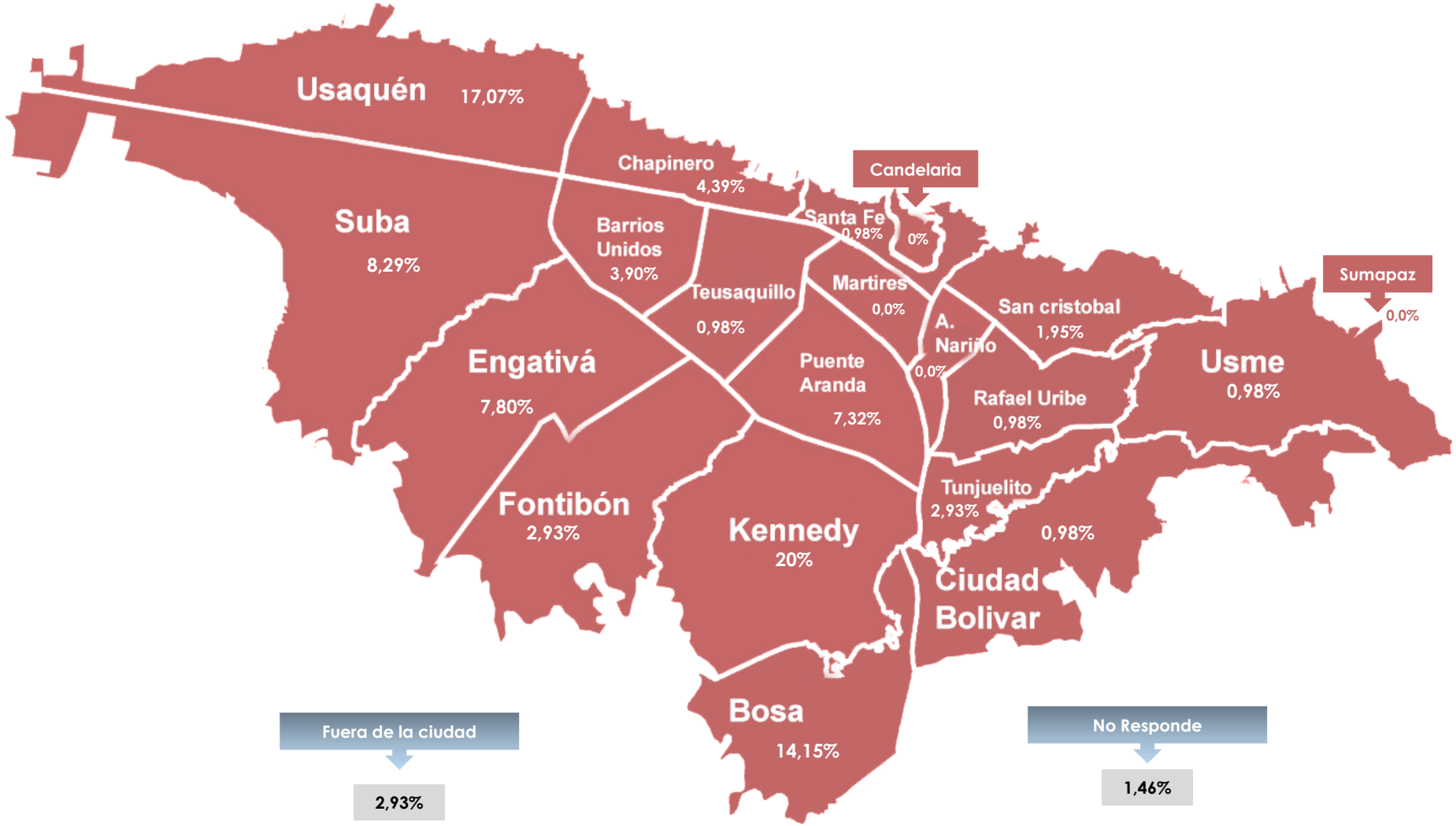
Nivel educativo



Base: 205 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

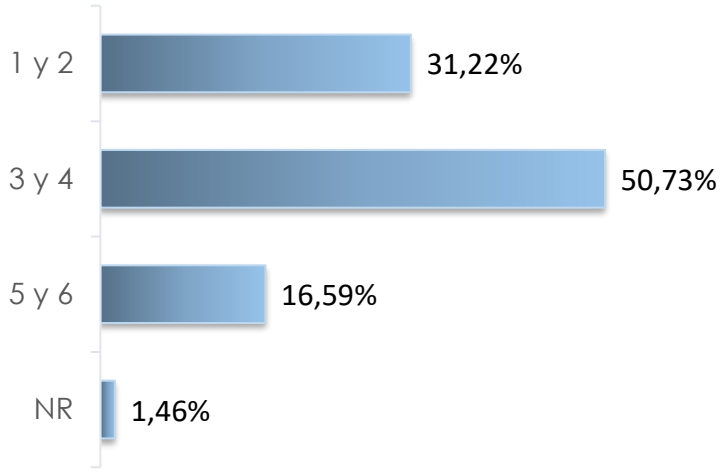
¿En qué localidad vive?



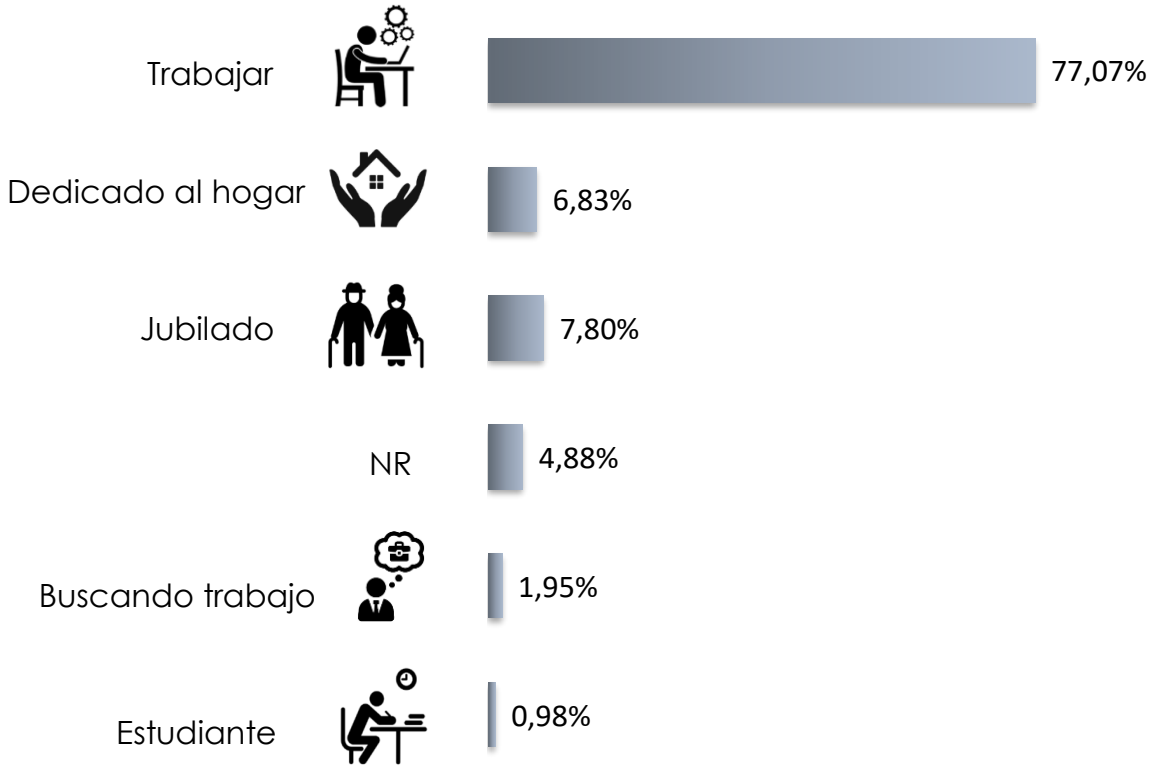
Base: 205 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



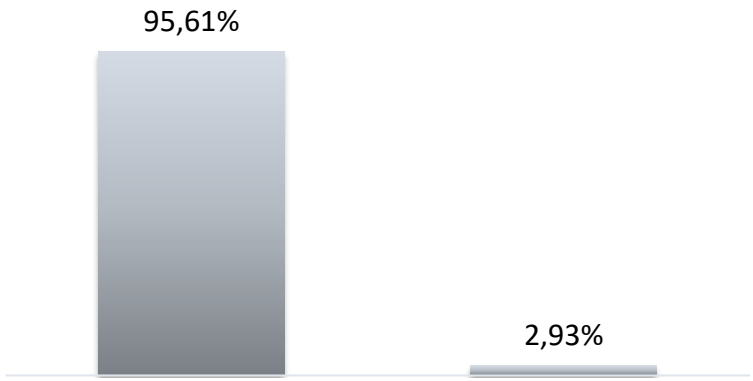
Ocupación



Base: 205 encuestados

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

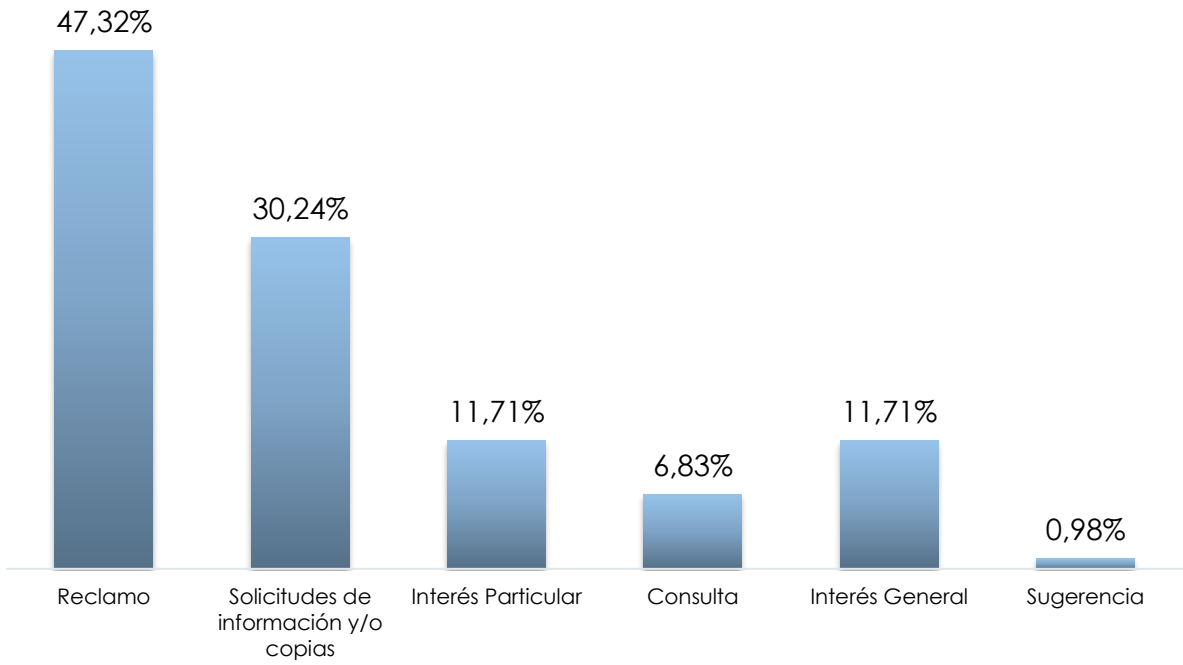
¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Discapacidad	Total personas
Visual	2
Motriz	2
Otra (Múltiple)	2

Base: 6 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 205 encuestas

Instalaciones físicas



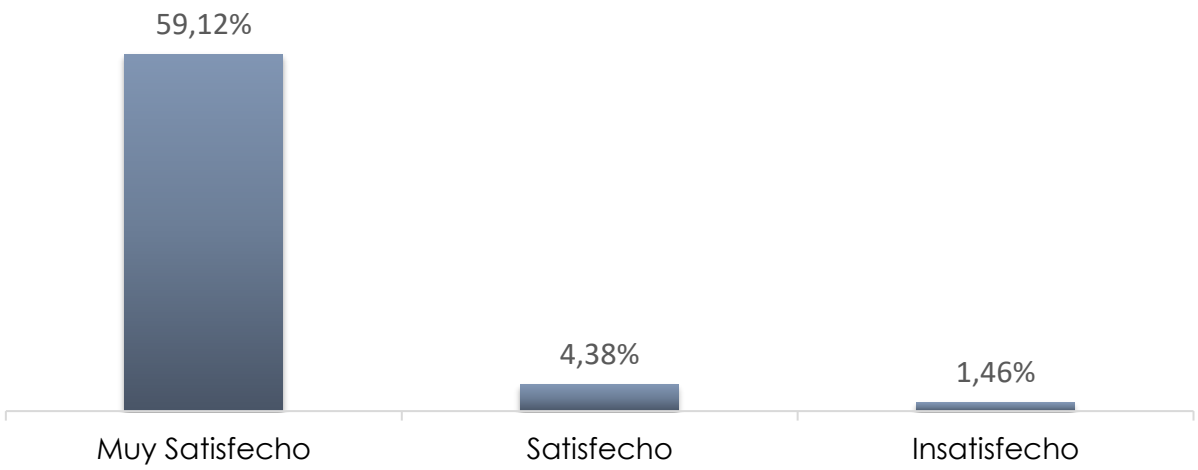
idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

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

Instalaciones físicas

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

* Satisfacción General

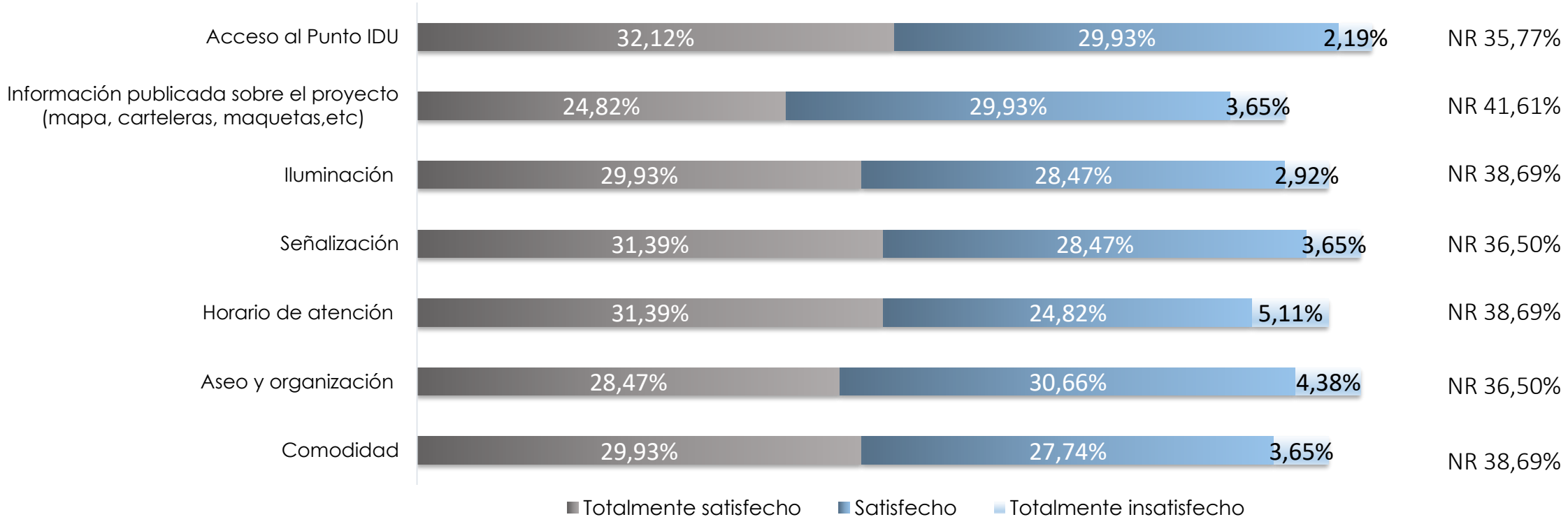


* Aplica solo para Canal Presencial.

Base: 137 encuestas

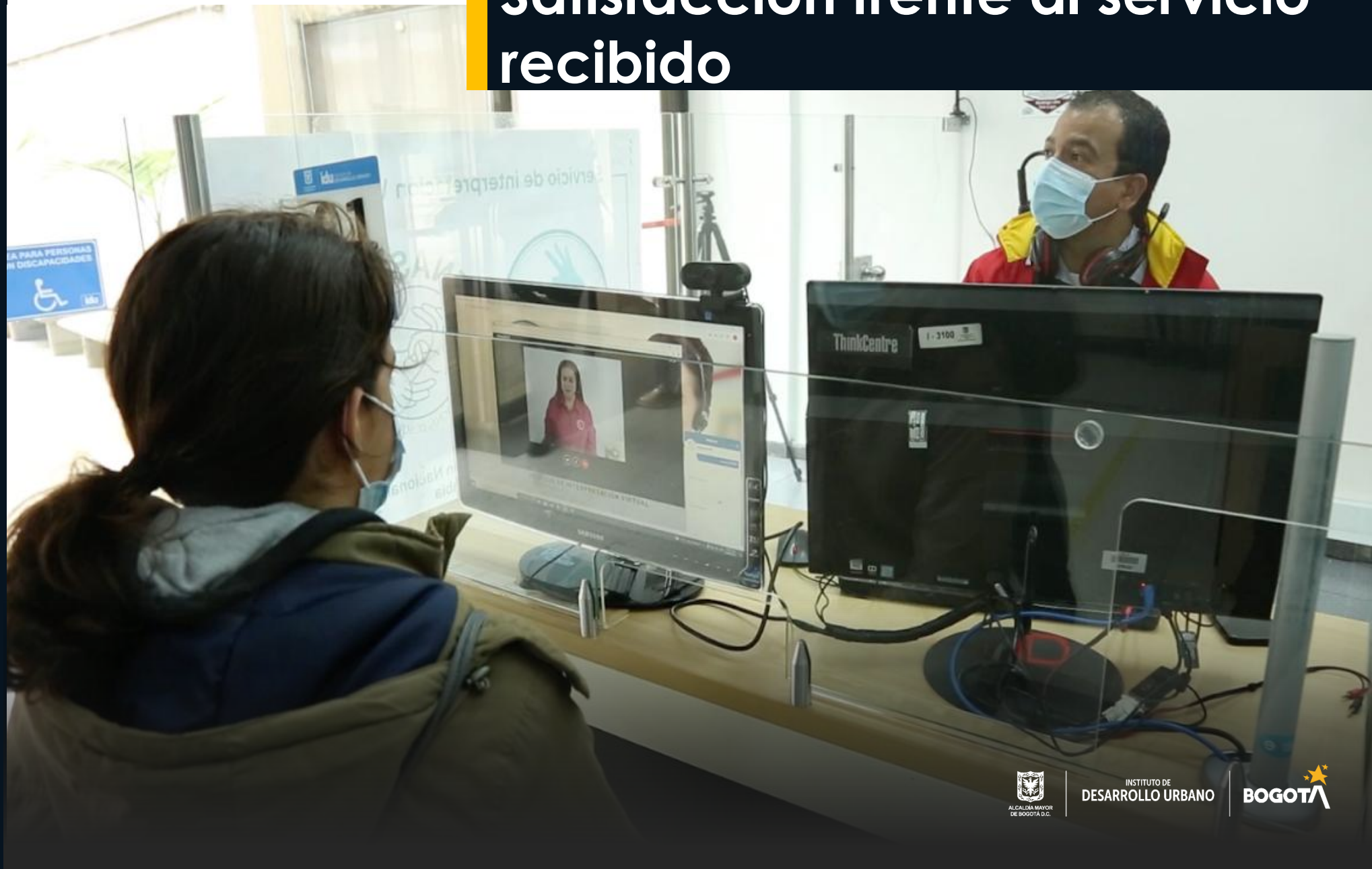
Instalaciones físicas

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



Base: 137 encuestas
*Aplica solo para canal Presencial

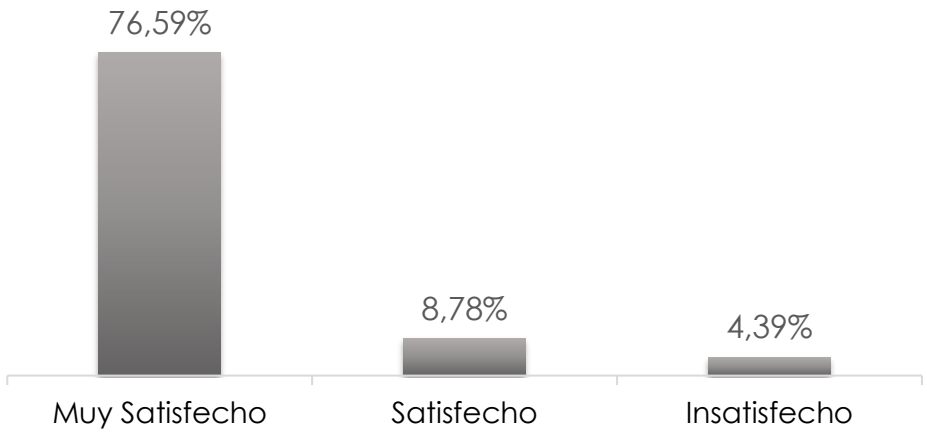
Satisfacción frente al servicio recibido



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 qué una calificación menor a 5?

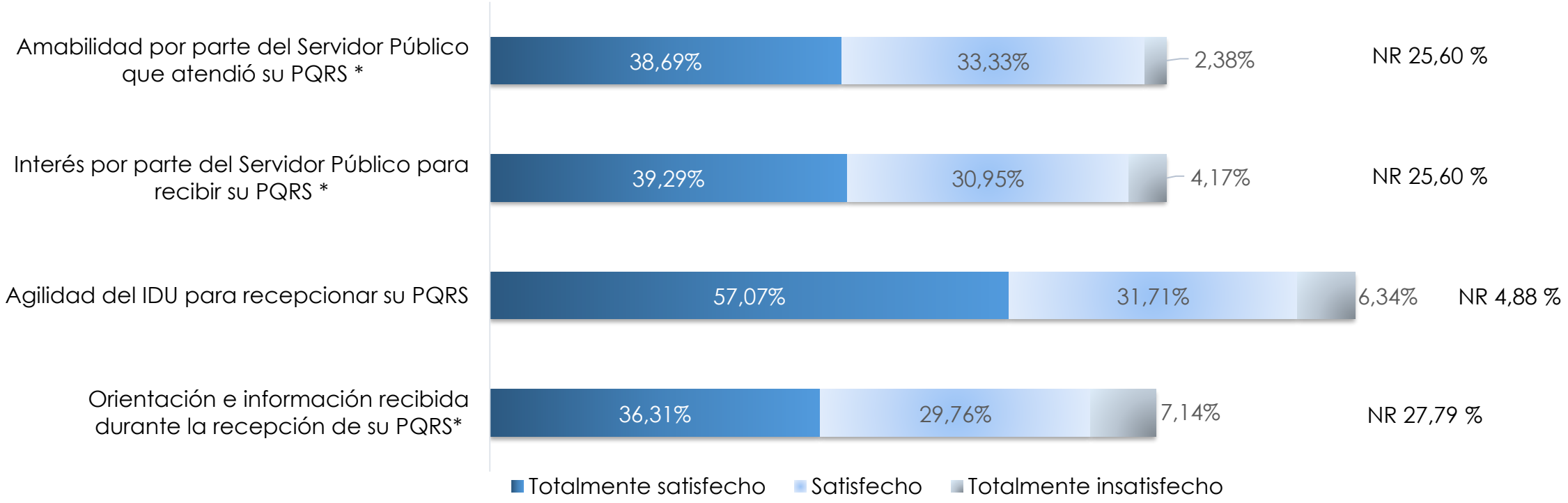


Base: 24 encuestas – 16 menciones

Base: 205 encuestas

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

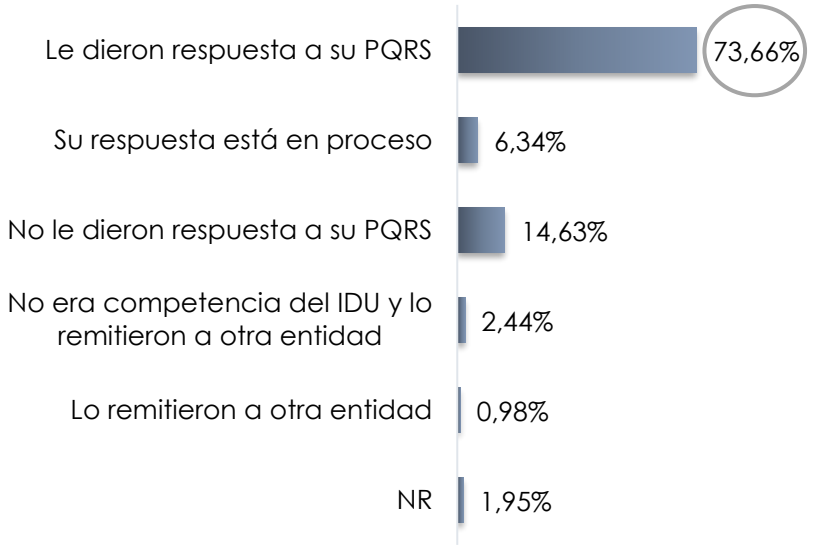


idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

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

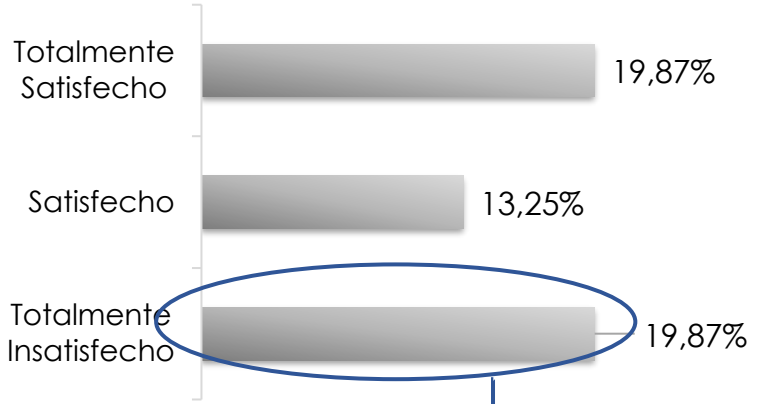
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

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



Base: 205 encuestas

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



Base: 168 encuestas

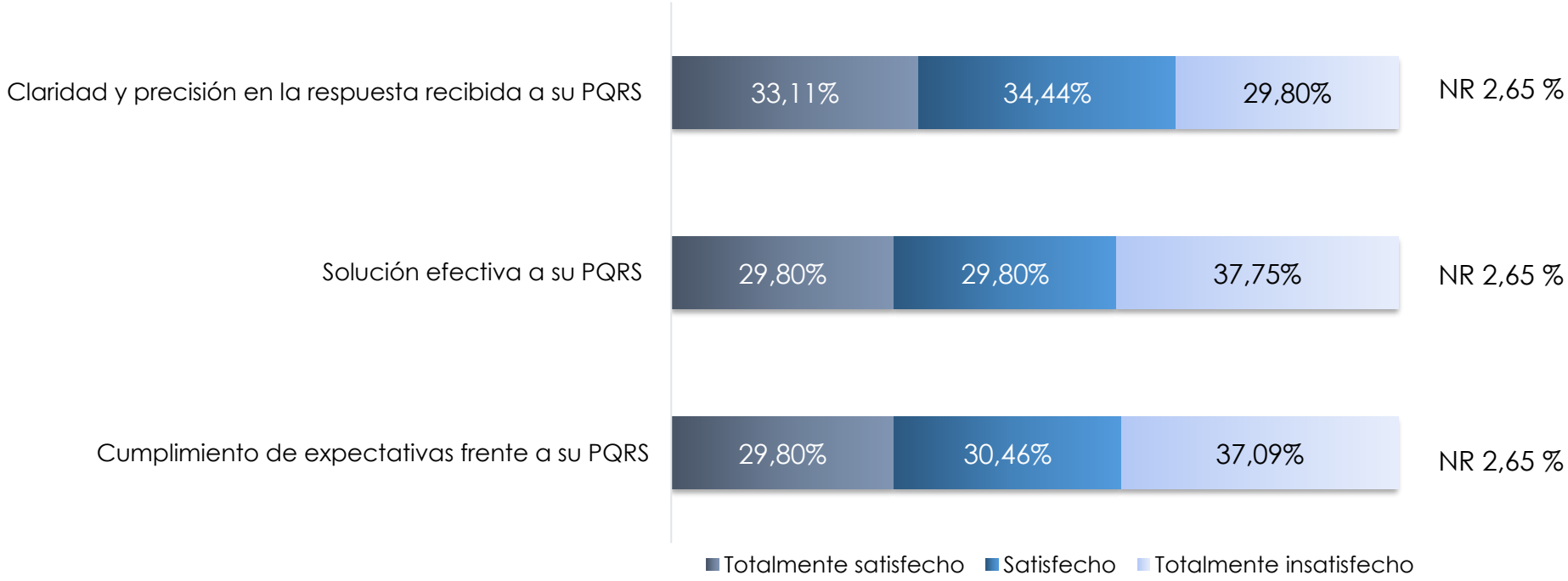
¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 81 encuestas- 16 menciones

Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

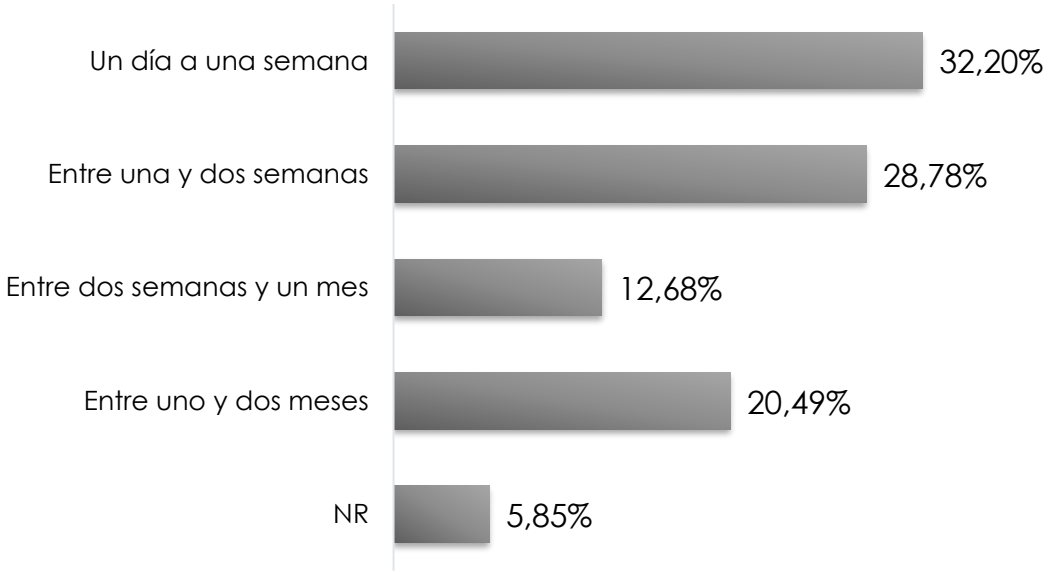
A nivel particular
¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a…?



Base: 151 encuestas

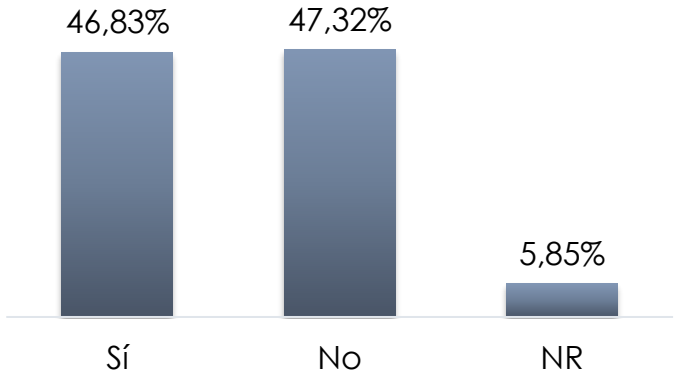
Satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad

¿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

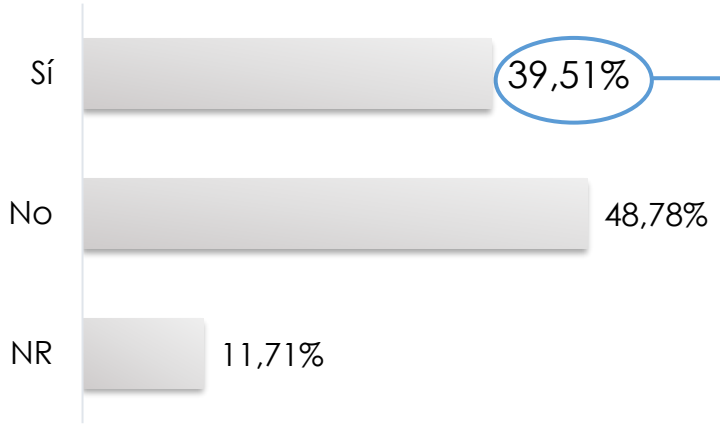


idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

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

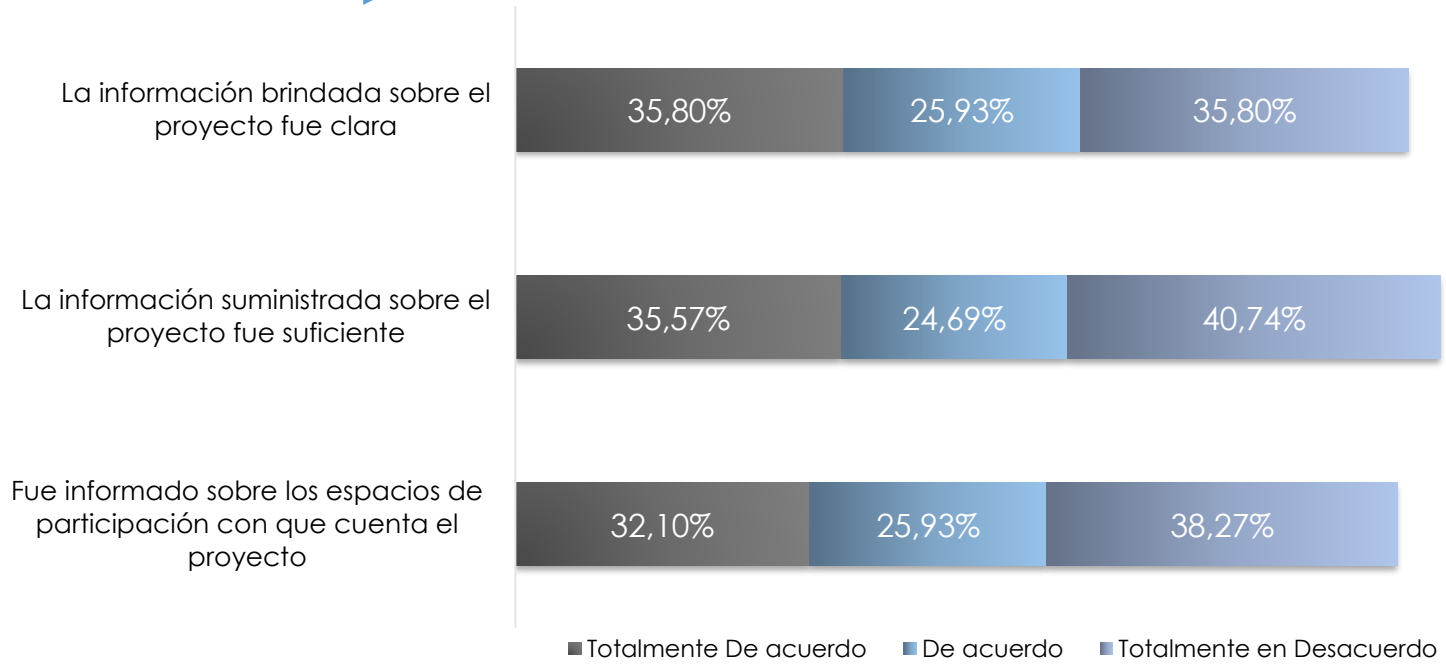
Satisfacción frente a la información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 205 encuestas

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



Base: 205 encuestas

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

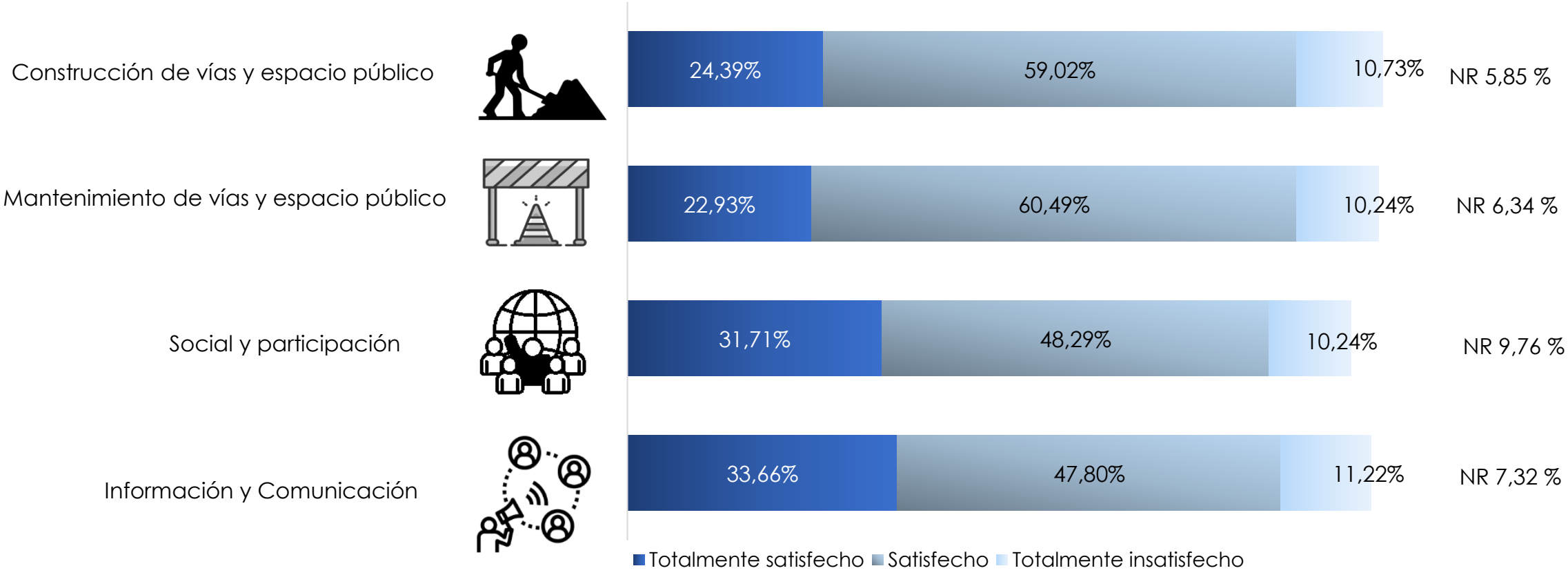
IMAGEN DEL IDU



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

IMAGÉN DEL IDU

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



Base: 205 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES



idu
Instituto de DESARROLLO URBANO

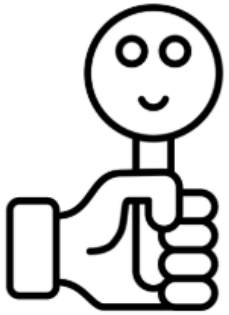
INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

IMAGEN DEL IDU



Totalmente Favorable

58,05%



Favorable

27,8%



Totalmente Desfavorable

7,8%

NR 6,34 %

Base: 205 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 73 encuestas - 66 menciones

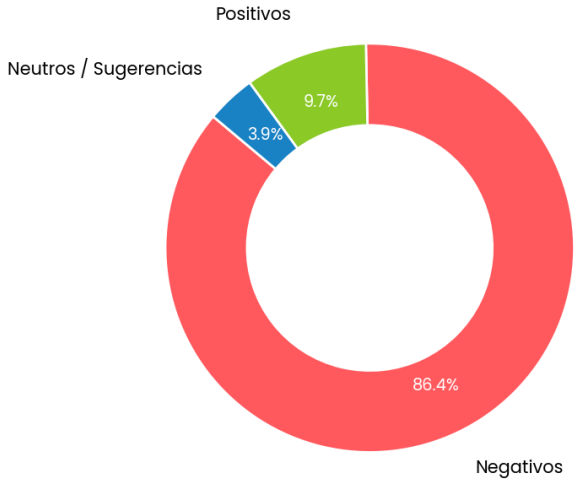
SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

¿Tiene alguna sugerencia u observación que agregar?

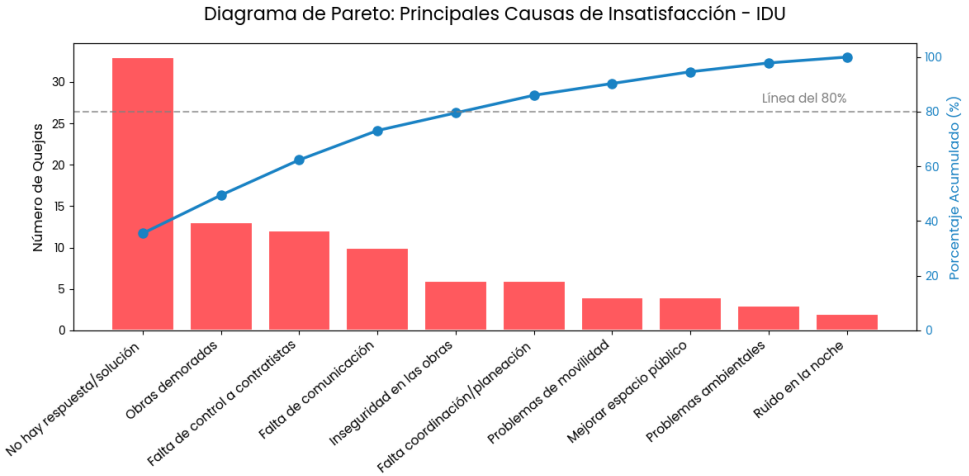


Base: 205 encuestas - 103 menciones

Proporción general de sentimientos en las sugerencias y observaciones



Principales causas de insatisfacción



INDICADOR DE SATISFACCIÓN



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

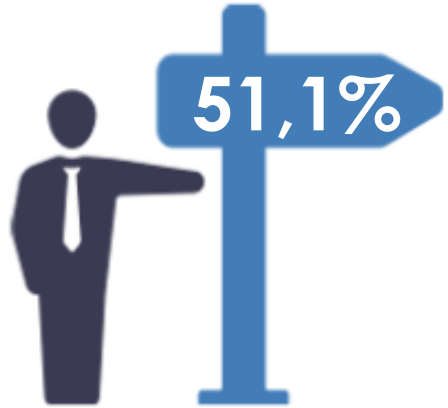
INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

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 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

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