

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

Tercer Trimestre 2026

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: 64.011 ciudadanos que realizaron trámites asociados al cobro de valorización presencial y en el Chat virtual durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) 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: 416 encuestas distribuidas en los puntos de interceptación de la siguiente manera: 15 *Chat virtual IDU*, 61 *en Cades y SuperCades y 340 Calle 22*.
Tipo de encuesta: Encuesta autodiligenciable chat virtual y presencial en Punto de atención Calle 22, Cades y SuperCades.
Período de recolección: agosto, septiembre y octubre del 2026.

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

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

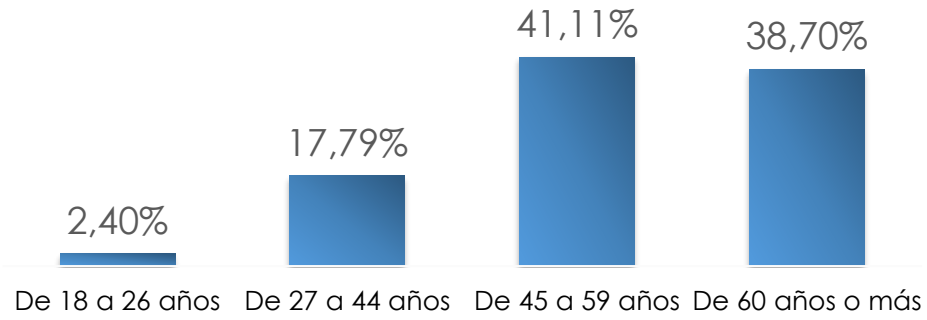
MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Sexo

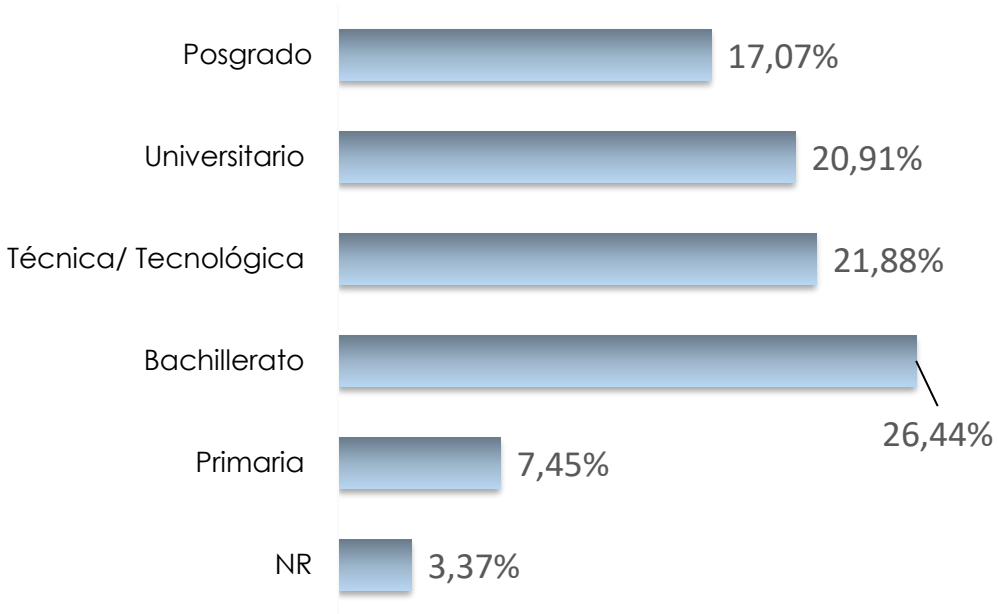


54,33% 45,67%

Edad



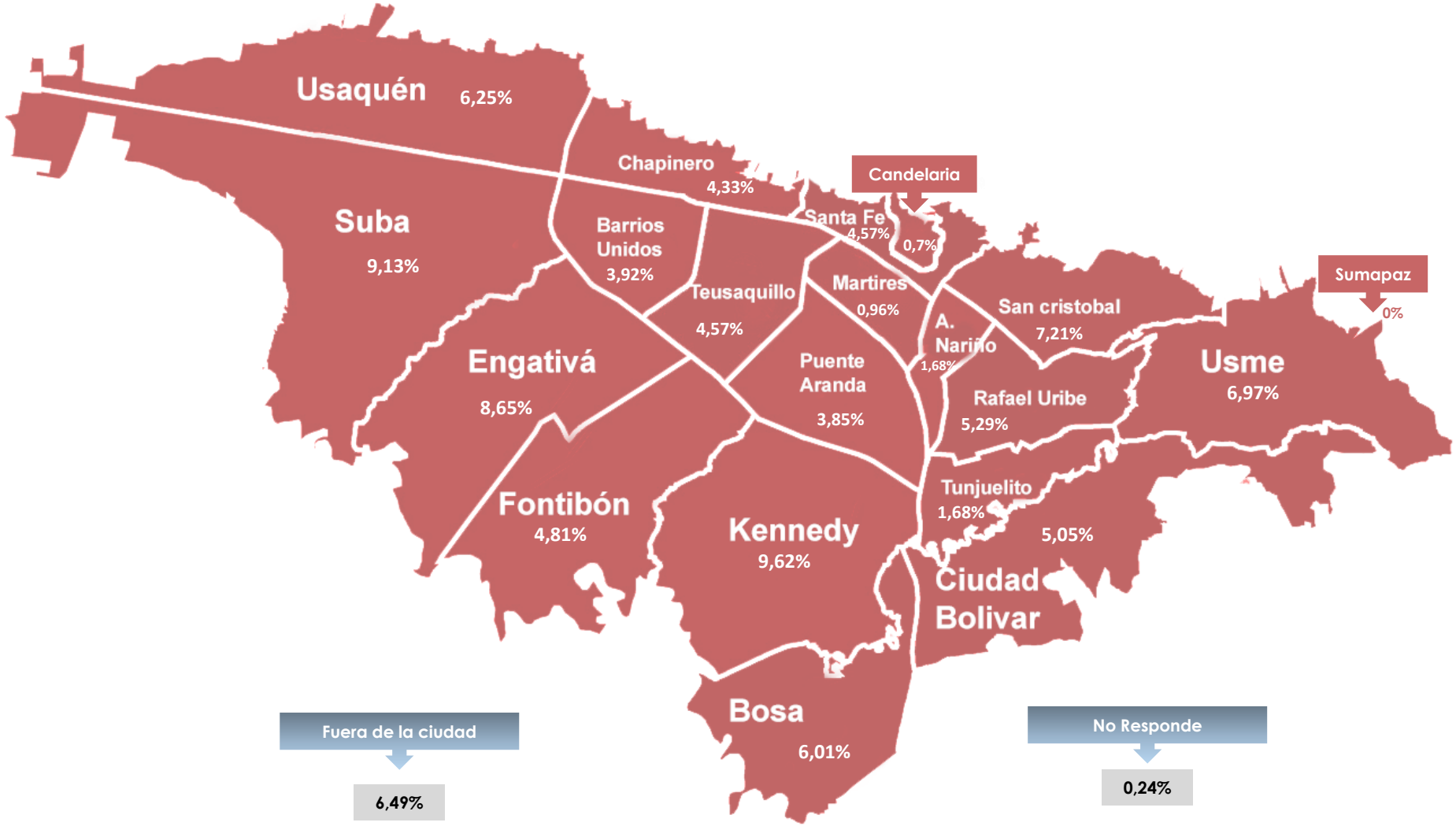
Nivel educativo



Base: 416 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

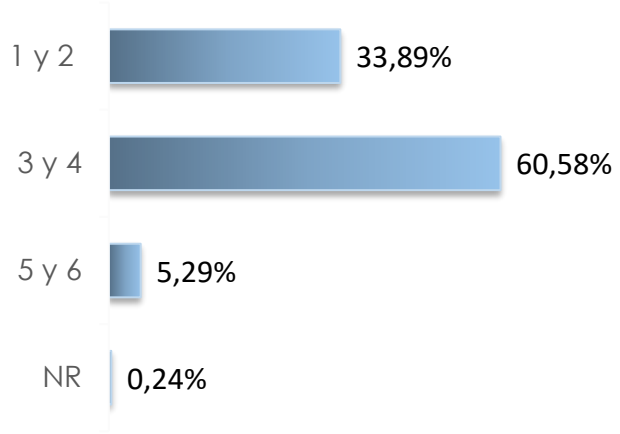
¿En qué localidad vive?



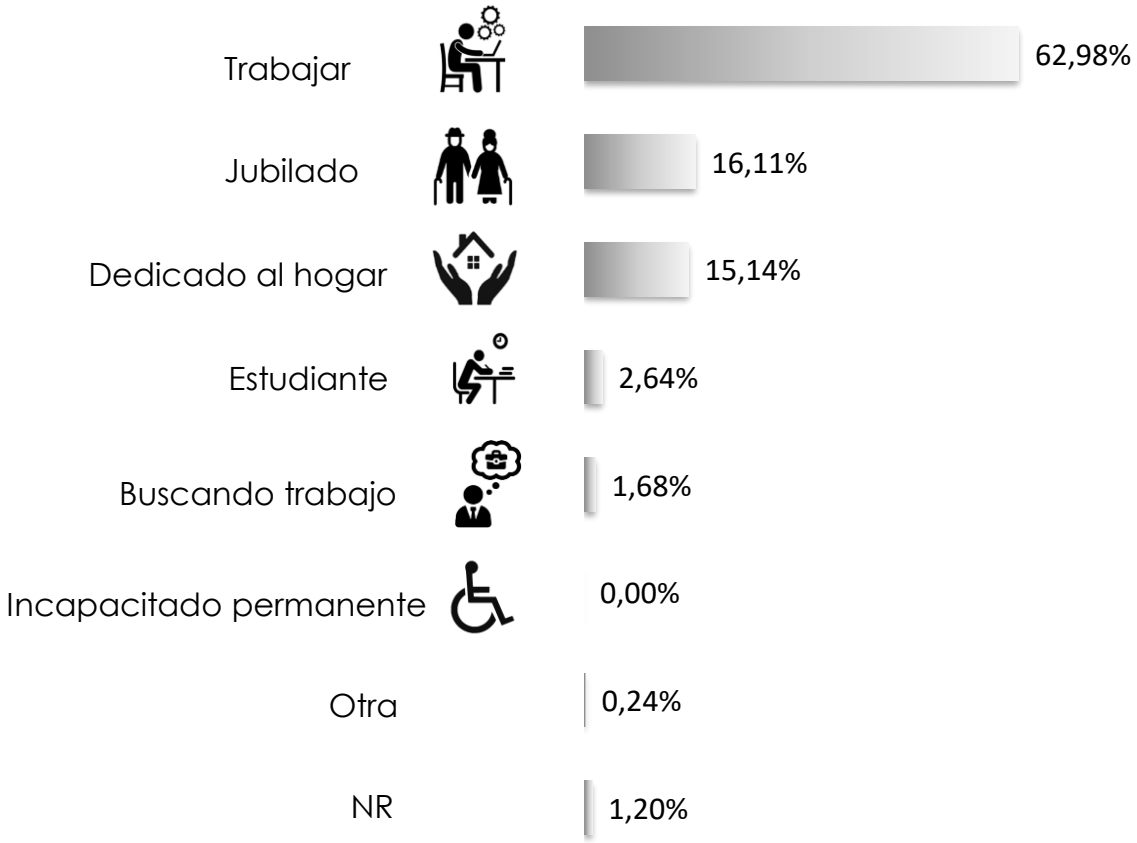
Base: 416 encuestas

MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato Socioeconómico



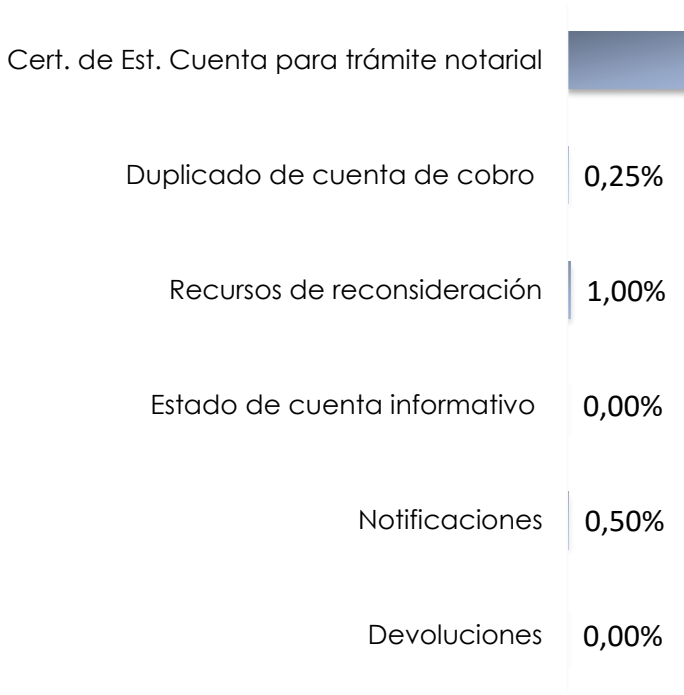
Ocupación



Base: 416 encuestados

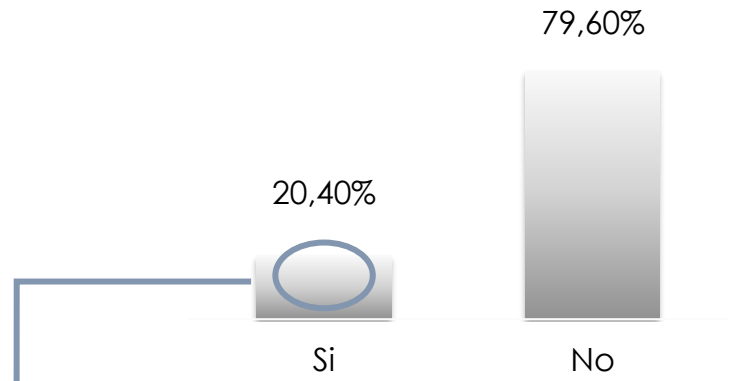
MÓDULO DE CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Qué trámite adelantó?*



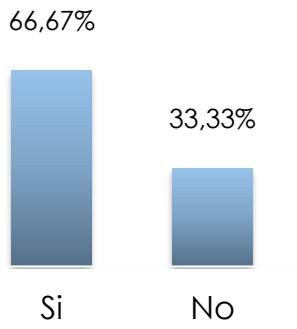
Base: 401 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

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



Base: 397 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

¿Intentó realizar el trámite de manera virtual?



Base: 81 encuestas

Accesibilidad y asignación de turnos



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

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

Accesibilidad y asignación de turnos

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asignación de turnos?

98%
Totalmente Satisfecho



Base: 355 encuestas
*No aplica para CADES

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

Totalmente Satisfecho

- 100% Organización para la entrada*
- 99% Tiempo en fila para la asignación de turnos*
- 100% Presentación personal del servidor público*
- 100% Correcto direccionamiento de su turno de acuerdo con el trámite*
- 100% Amabilidad y actitud del servidor público*
- 100% Orientación recibida por parte del guarda de seguridad*

Base: 340 encuestas
*No aplica para CADES ni Chat valorización

Servicio recibido por el servidor público



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

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

Servicio recibido por el servidor público

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

98%
Totalmente Satisfecho



Base: 416 encuestas

Totalmente Satisfecho*

- 100% Presentación personal del servidor público*
- 100% Tiempo que demoró el servidor en dar respuesta a su requerimiento*
- 100% Interés del servidor público*
- 100% Conocimiento del servidor frente al trámite realizado y/o temas consultados*
- 98% Amabilidad del servidor público que atendió su solicitud **
- 98% Orientación. precisión y claridad en la información recibida por parte del servidor**

* Base: 401 encuestas - *No aplica para Chat Valorización
** Base: 416 encuestas

Percepción frente al trámite



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

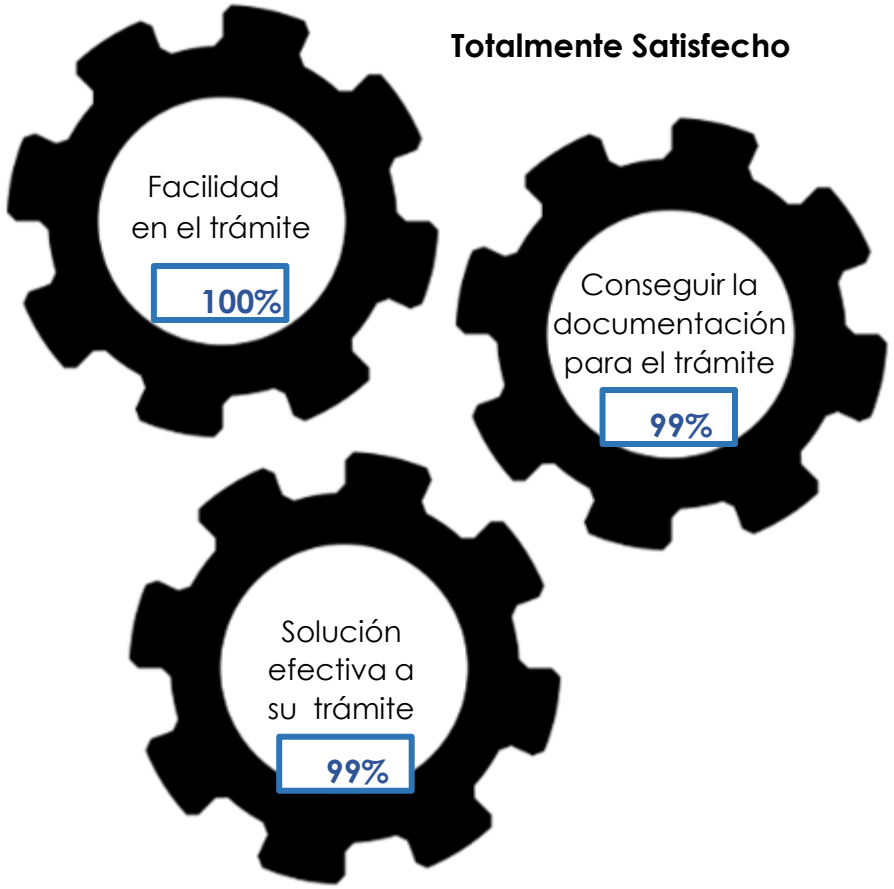
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
BOGOTÁ

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: 401 encuestas
No aplica para Chat Valorización

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?

100%
Totalmente Satisfecho



Base: 340
* Solo aplica para calle 22

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

Totalmente Satisfecho

- 100% Horario de Atención
- 99% Señalización
- 100% Aseo
- 100% Información
- 100% Organización
- 100% Seguridad
- 100% Iluminación
- 100% Comodidad

Base: 340
* Solo aplica para calle 22

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

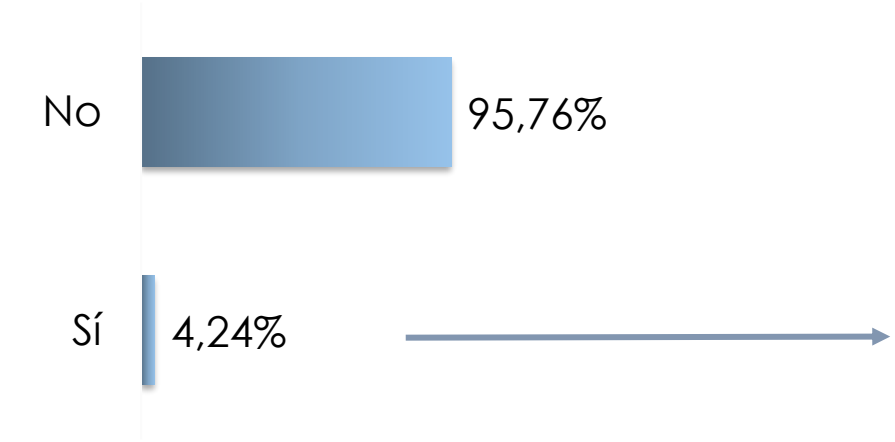
COMUNICACIÓN



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

COMUNICACIÓN

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



Base: 401 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

¿Por cuál de los siguientes canales recibió información?

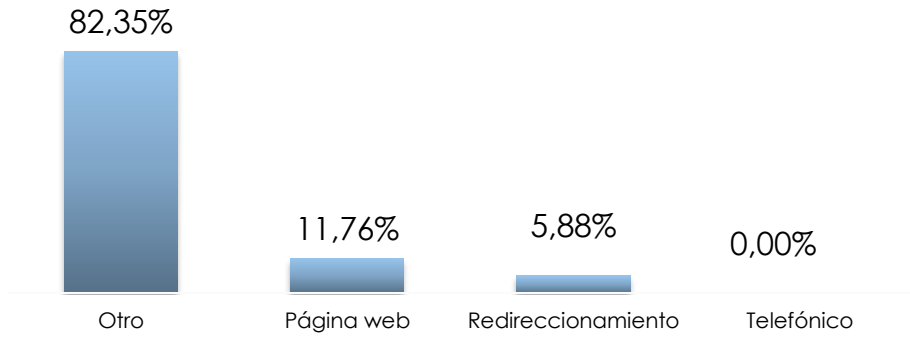


IMAGEN DEL IDU



idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

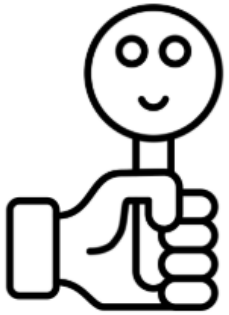
INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

IMAGEN DEL IDU



Totalmente Favorable

89,2%



Favorable

9,7%



Totalmente Desfavorable

1%

Base: 401 encuestas
*No aplica para Chat Valorización

¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 92 menciones

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



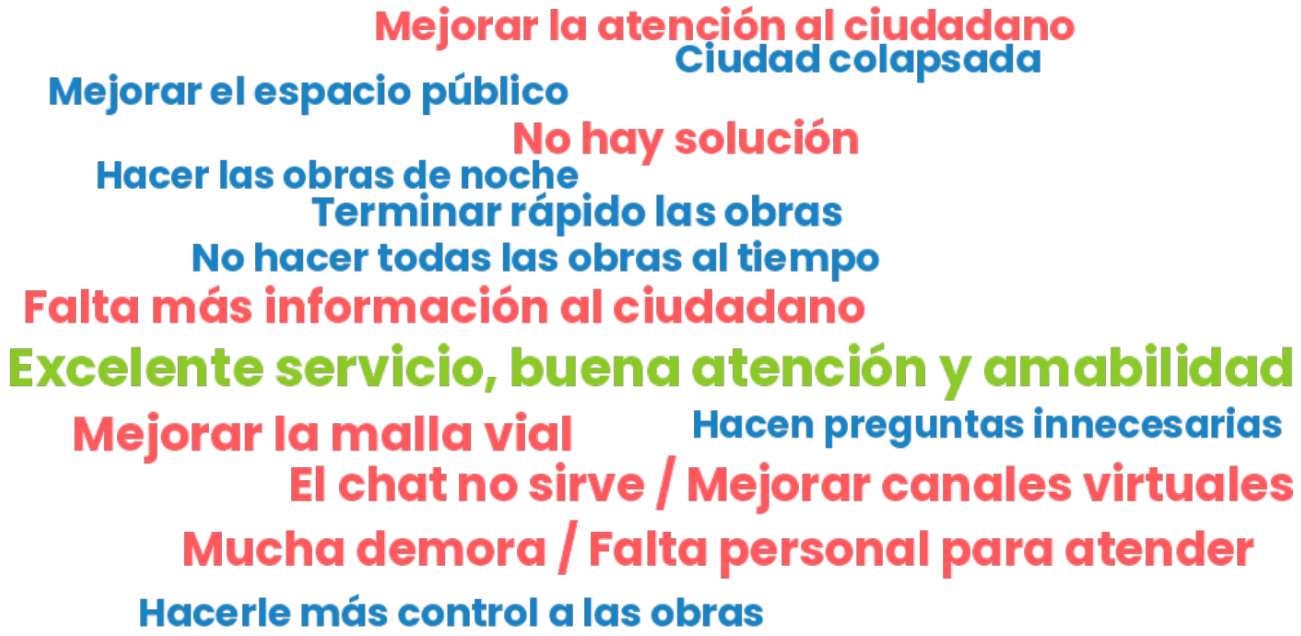
idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

INFRAESTRUCTURA CON PROPÓSITO

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

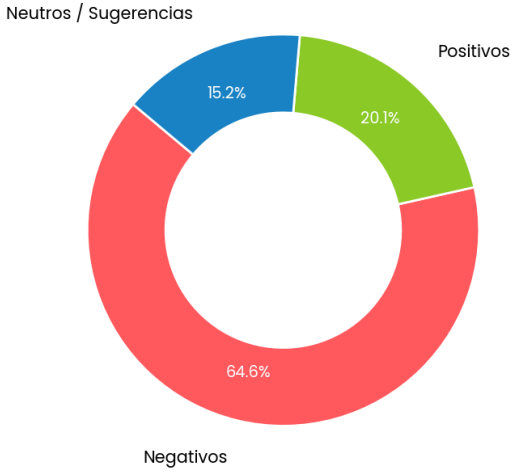
SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

¿Tiene alguna sugerencia u observación que agregar?

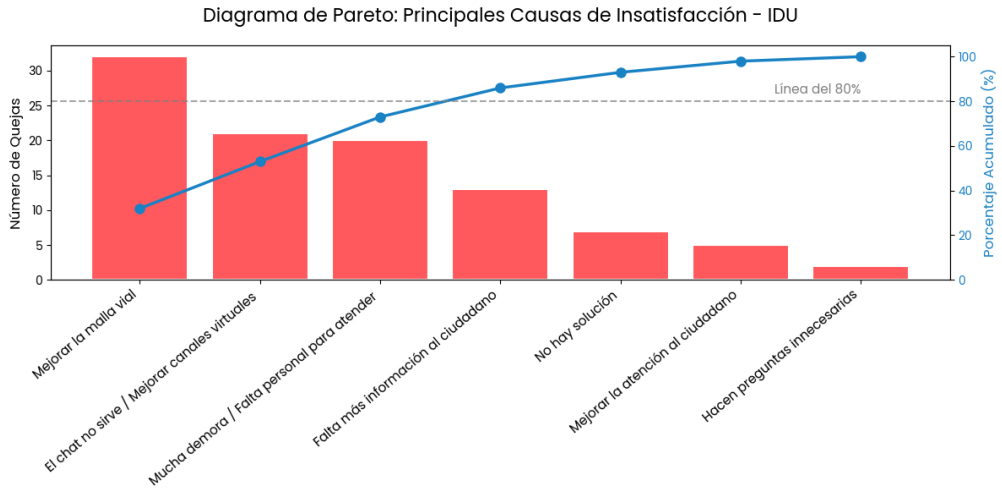


Base: 416 Encuestas – 410 menciones

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 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	355	349	98,3 %	100,0 %
Módulo de percepción frente al servicio recibido por parte del servidor público	416	407	97,8 %	99,3 %
Módulo de percepción frente al trámite	401	398	99,3 %	99,3 %
Módulo de Instalaciones físicas	340	340	100,0 %	99,8 %
* Módulo de comunicaciones	17	13	76 %	88 %
* Módulo de imagen	401	309	77,1 %	66,8 %
Promedio Sin Imagen y sin Comunicación			98,8 %	99,7 %
Indicador de satisfacción:			**99.1%**	



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



Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales

@IDUBogota @IDUobras

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