



Instituto de Desarrollo Urbano

Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana Trámites y Servicios 2025

Enero a Diciembre del 2025

BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



FICHA TÉCNICA

Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos, frente a los trámites y servicios ofrecidos por el IDU al momento de hacer uso de estos (Intervención a Urbanizadores, Licencias de Excavación, Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU, Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU, Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias) mediante el canal virtual y presencial

Población Objetivo: Ciudadanos que realizaron algún trámite o servicio mediante el canal virtual o presencial, durante el periodo de enero a diciembre de 2025,

Tipo de encuesta: Encuesta Virtual y Presencial con formulario estructurado.

Período de recolección: Enero a Diciembre de 2025.

Tamaño de muestra: 177 encuestas virtuales y presenciales distribuidas de la siguiente manera:

Trámite y/o Servicio	Total Encuestas
Intervención a Urbanizadores y/o Terceros	94
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	20
Fondo Compensatorio de Estacionamientos	7
Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU	11
Solicitud de Uso de Espacio Público Administrado por el IDU para aprovechamiento económico	6
Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	30
Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU	9
Total	177



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

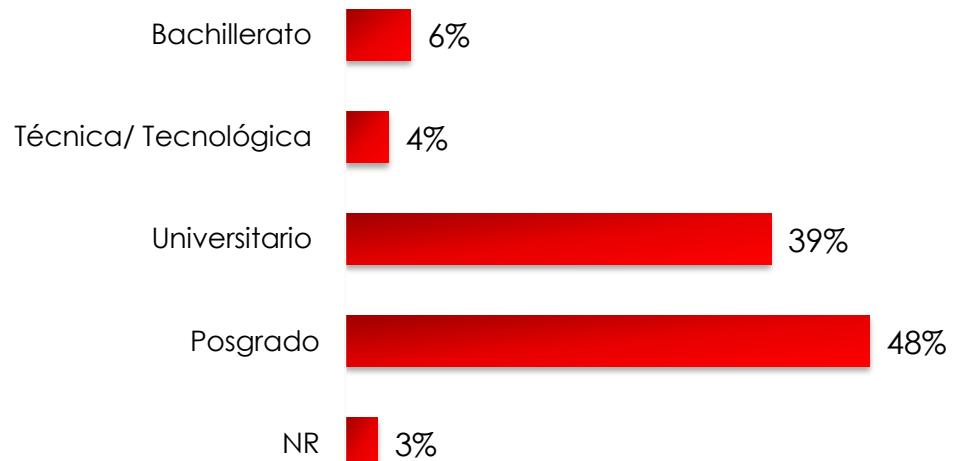


CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

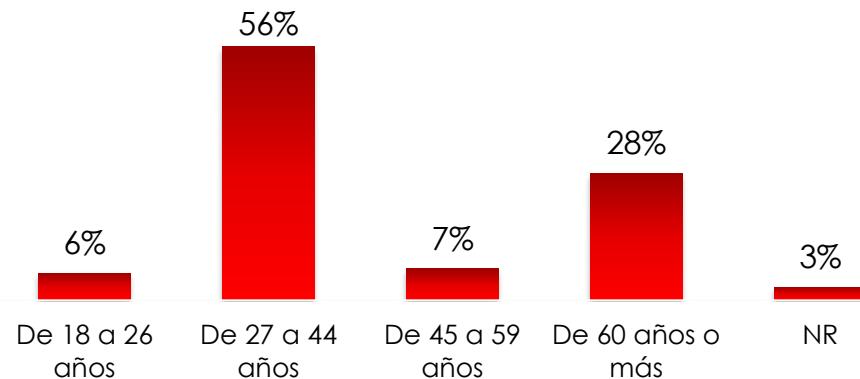
Sexo



Nivel educativo



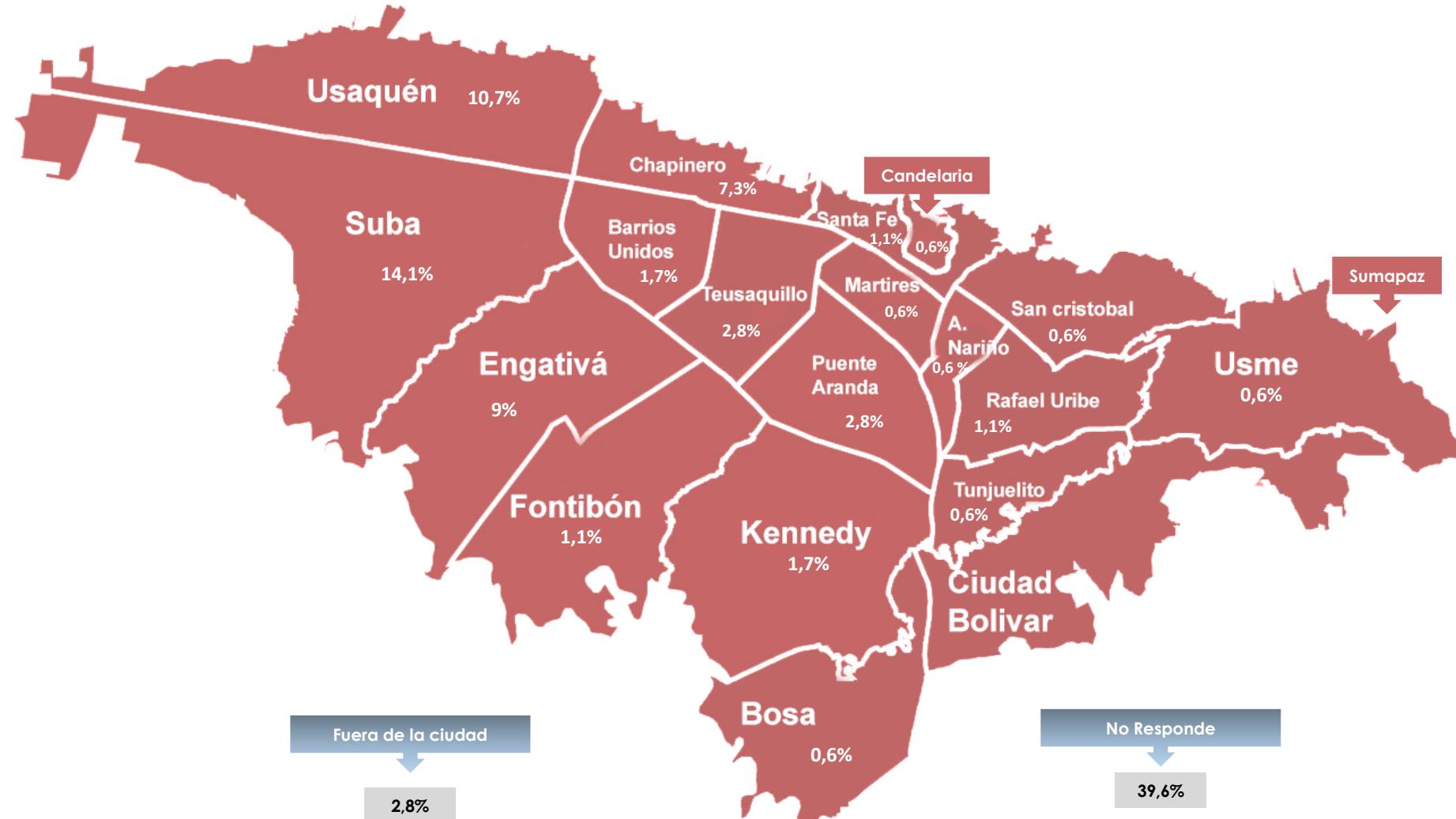
Edad



Base: 177 encuestas

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿En qué localidad vive?

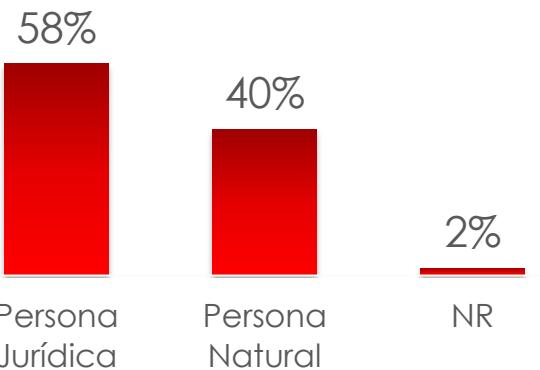


Base: 177 encuestadas

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Trámite y/o servicio realizado

Tipo de usuario



Base: 177 encuestas

Satisfacción frente al trámite o servicio recibido



Instituto de
DESARROLLO URBANO



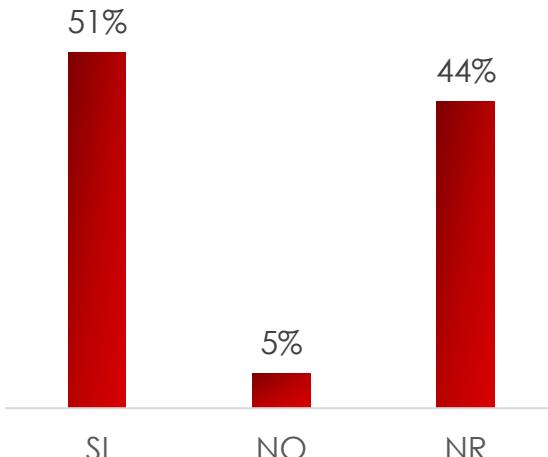
INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



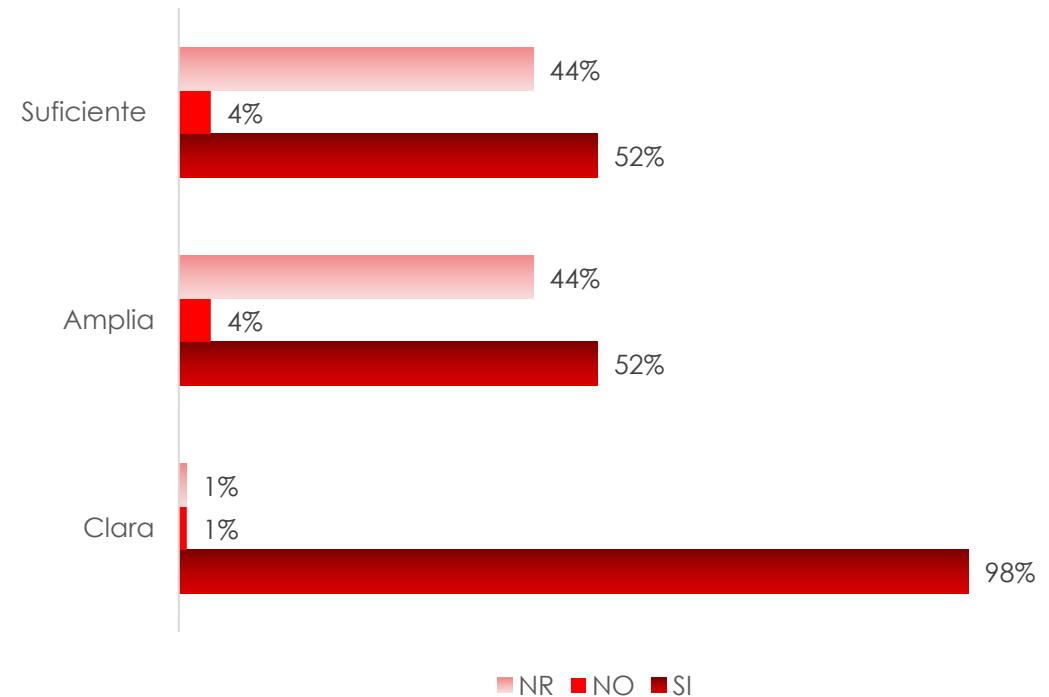
Trámite de Intervención a Urbanizadores



¿Su proceso de radicación inicial fue atendido dentro de los tiempos establecidos por el Manual de Urbanizadores (10 días hábiles)?



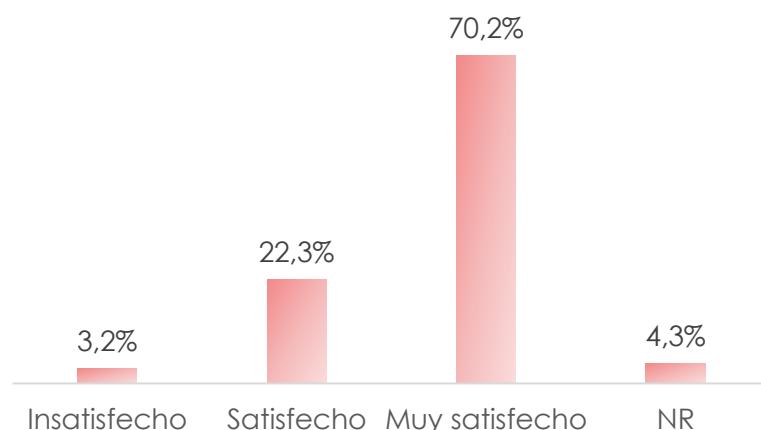
¿Considera que la asesoría para la radicación inicial del Proyecto fue?



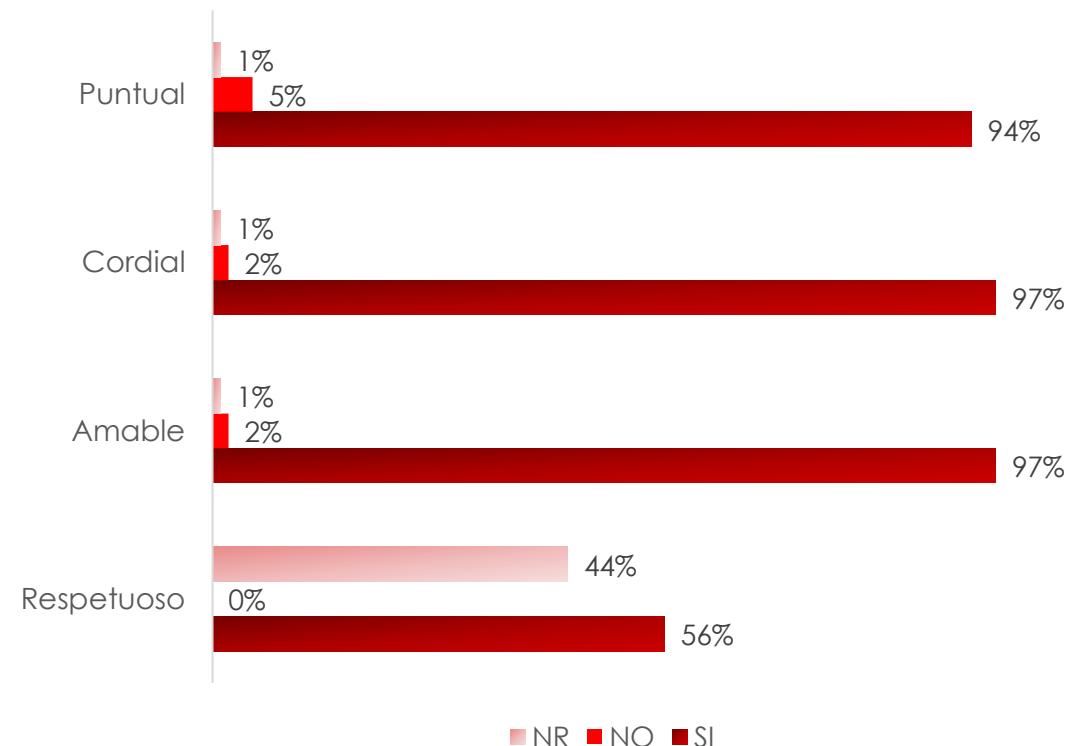
Base: 94 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

¿Qué tan satisfecho se siente con la atención recibida por parte del Equipo de Urbanizadores durante el proceso de agendamiento de las mesas de trabajo y/o visitas de obra a través de la VUC?



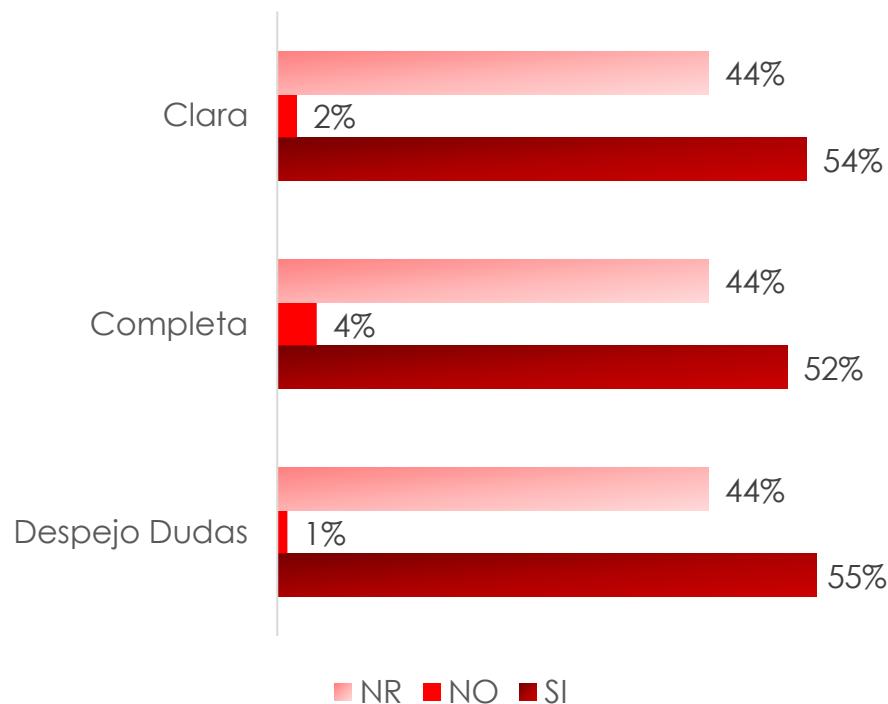
¿El trato de los servidores del IDU hacia el urbanizador durante la asesoría fue?



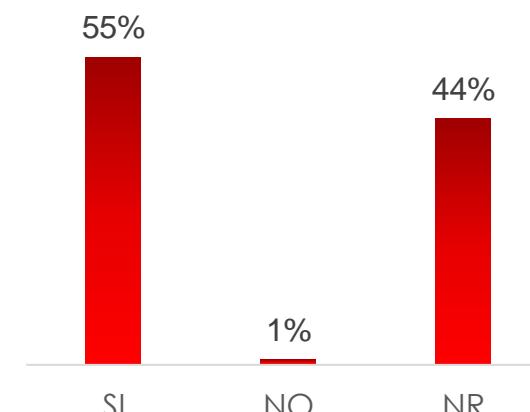
Base: 94 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

La asesoría brindada por los especialistas del IDU durante las mesas de trabajo fue:



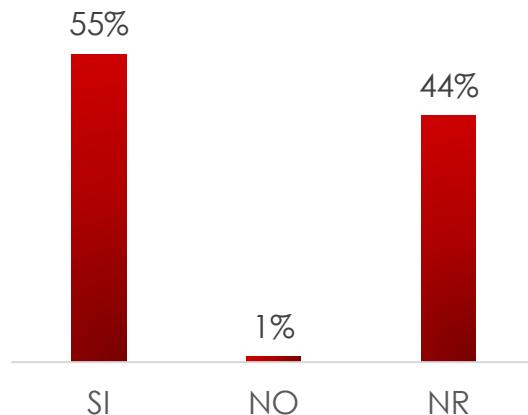
Los profesionales del IDU que estuvieron en las mesas de trabajo, ¿contaban con el conocimiento y experiencia suficiente para aclarar o solucionar las inquietudes que surgieron para su proyecto?



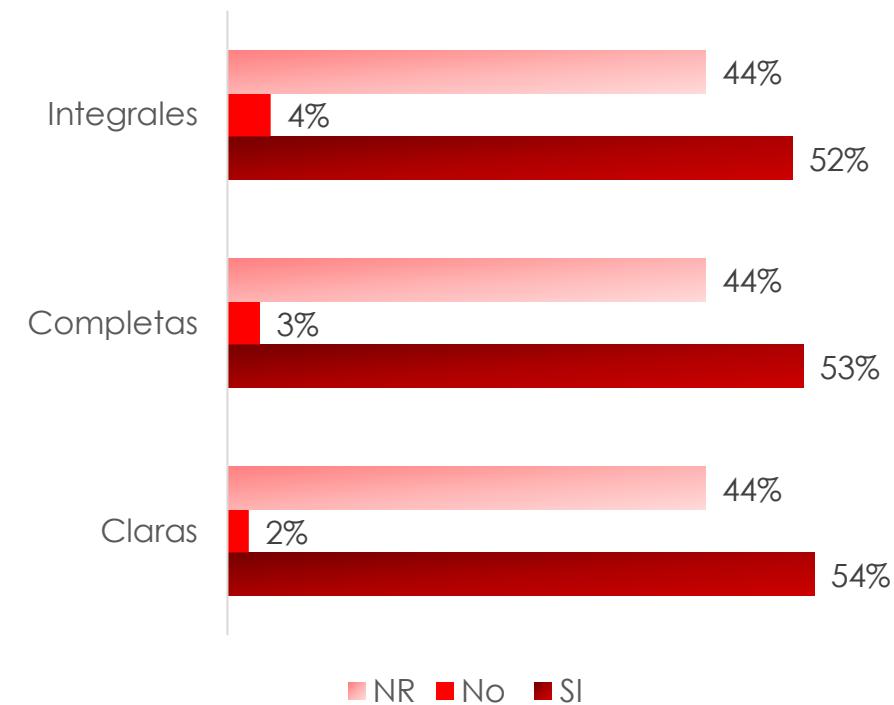
Base: 94 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

Los conceptos emitidos por parte de los especialistas del IDU ¿fueron presentados dentro de los tiempos establecidos por el manual de urbanizadores (30 días hábiles)?



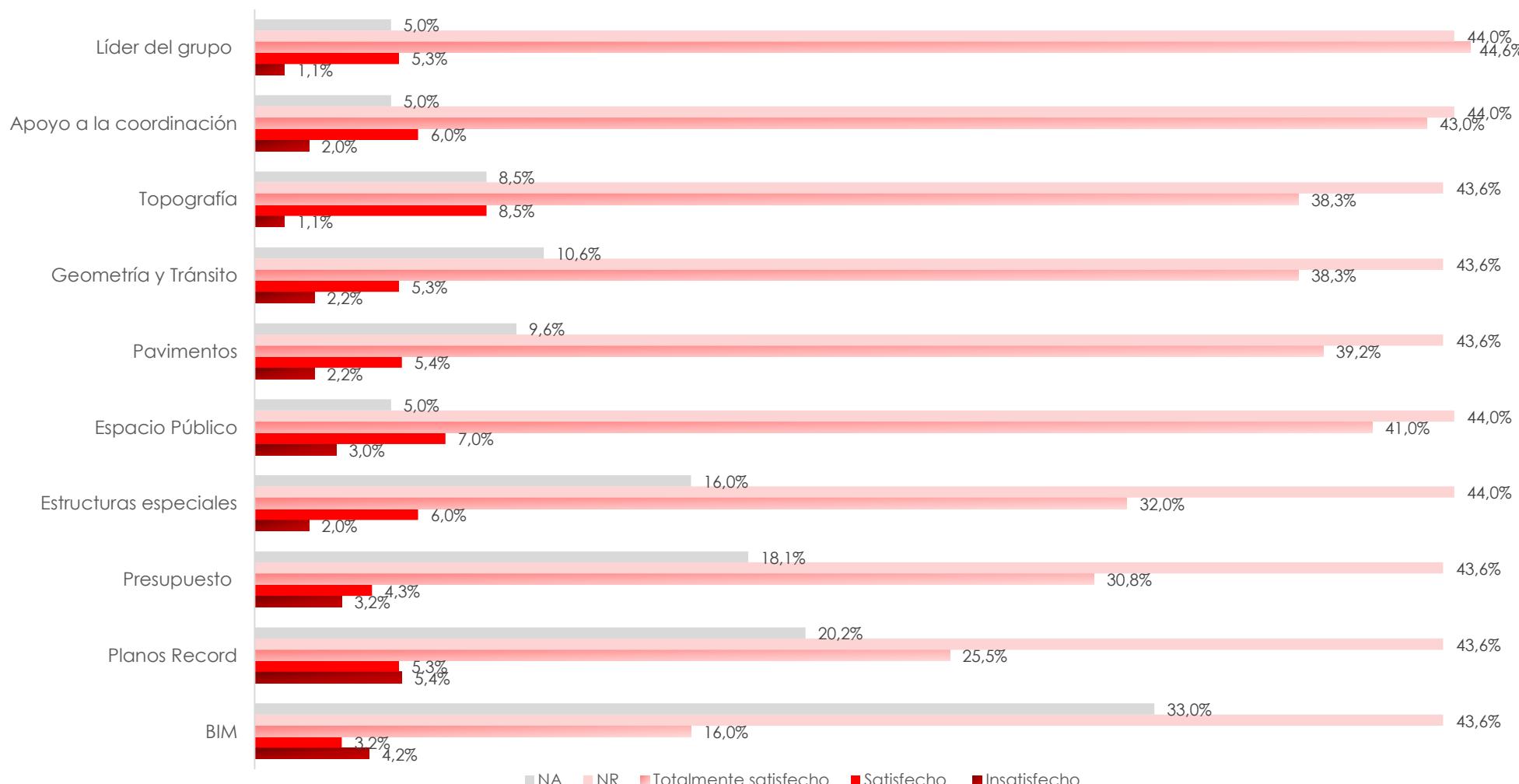
¿Las observaciones recibidas por parte de los especialistas del IDU fueron?



Base: 94 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

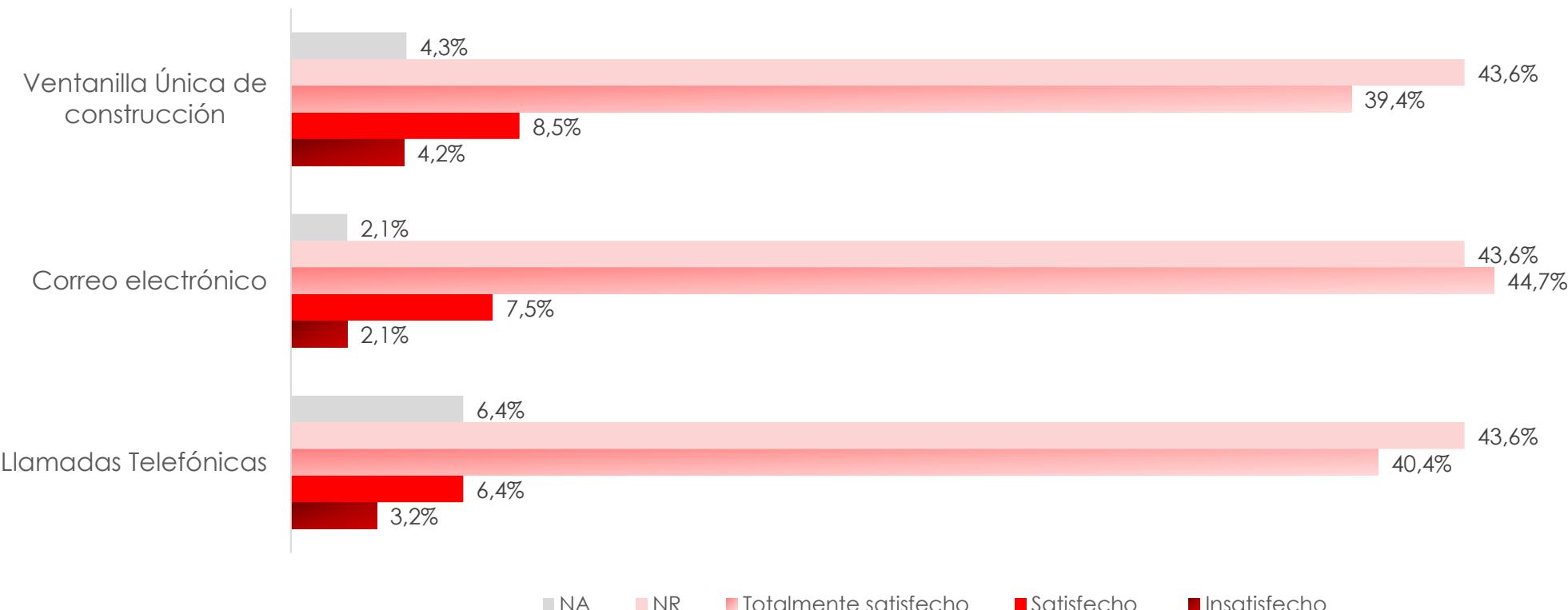
En una escala de 1 al 6, donde 1 es totalmente insatisfecho y 6 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se siente respecto a la experticia e idoneidad del grupo de especialistas del IDU que le realizo el seguimiento al proyecto?



Base: 94 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

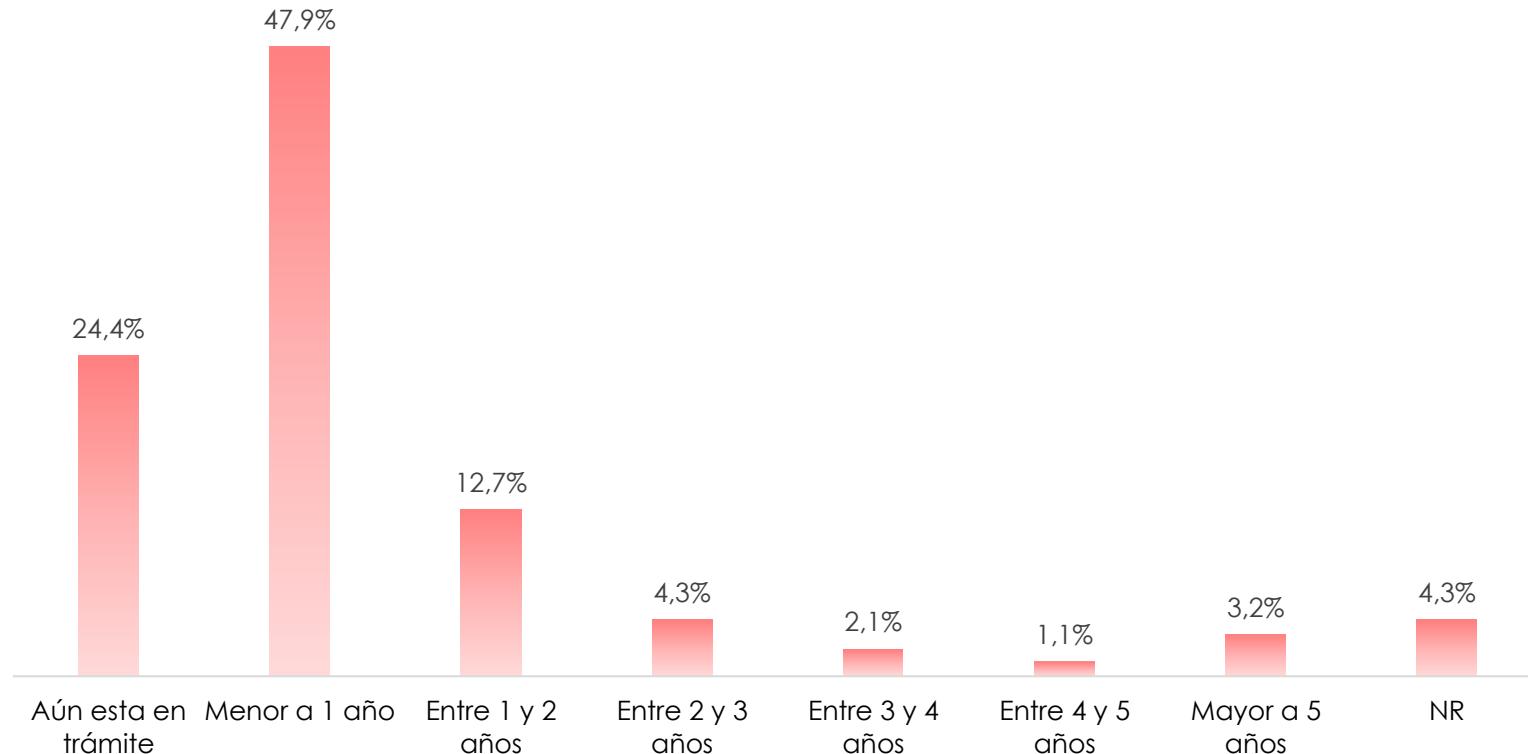
¿Qué tan satisfecho se siente respecto a la solución de inquietudes a través de los distintos canales de atención que brinda el grupo de urbanizadores del IDU?



Base: 94 encuestas

Trámite de Intervención a Urbanizadores

¿El tiempo total desde el momento de la radicación inicial hasta la constancia o acta de recibo fue?



Base: 94 encuestas

Trámite de Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público



Satisfacción frente al trámite

■ Muy fácil ■ Fácil ■ Difícil ■ Muy difícil

Radicar los documentos para el trámite es:



Reunir la documentación que exige el trámite es:



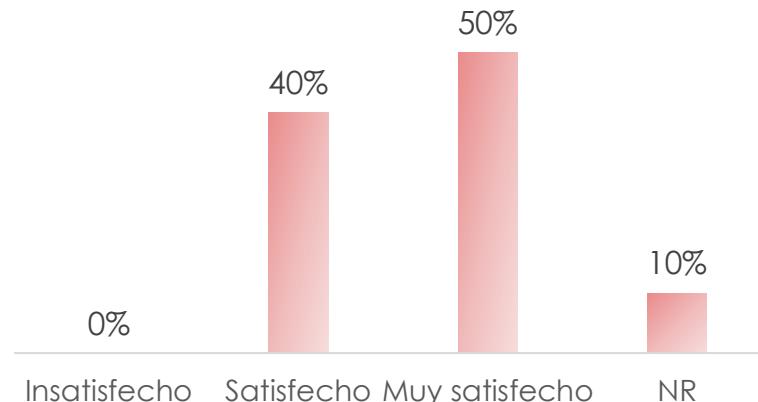
El acceso a la pagina es:



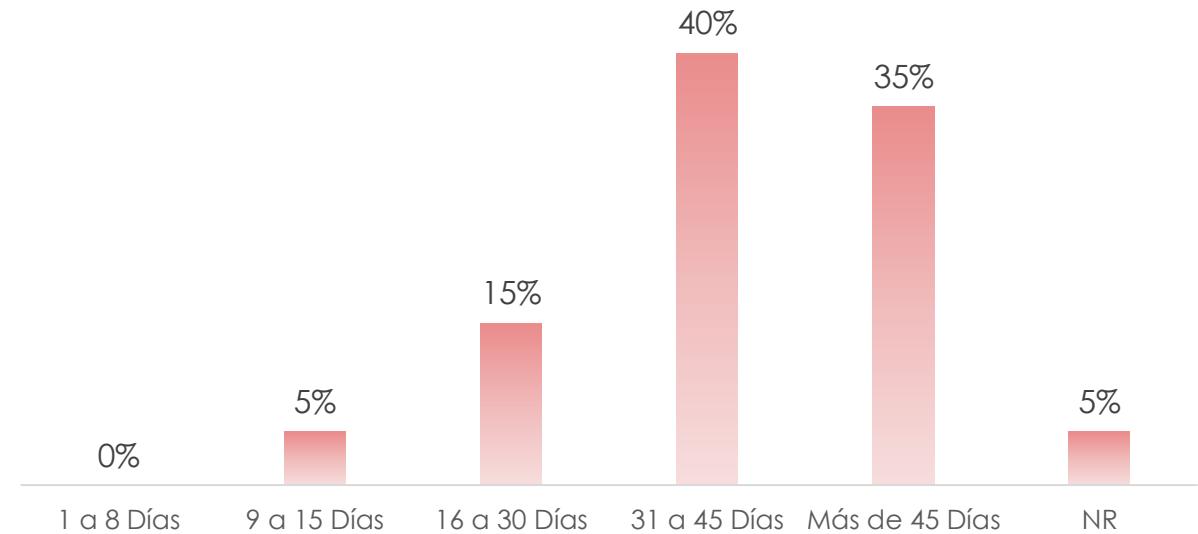
Base: 20 encuestas

Trámite de Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público

¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y servicio recibido?



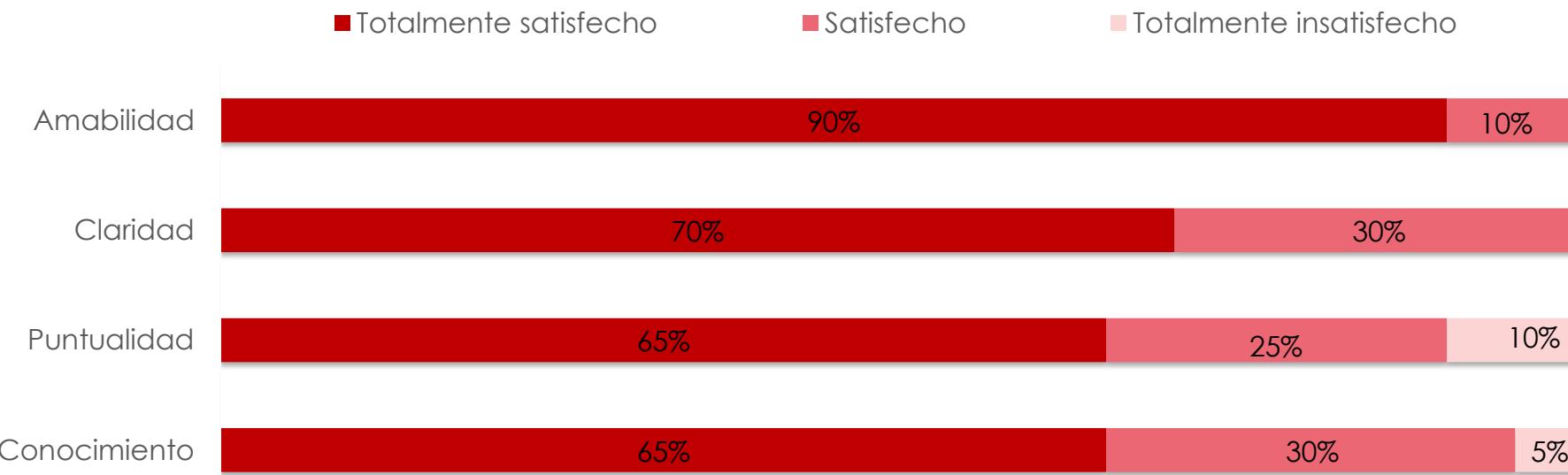
Estime: ¿cuánto tiempo duró la entidad para resolver el trámite? (Días)



Base: 20 encuestas

Trámite de Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público

Califique la atención por parte del Servidor Público que lo atendió en cuanto:

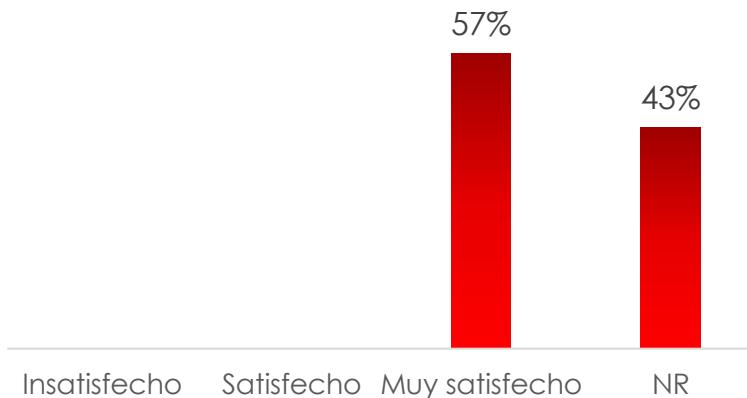


Base: 20 encuestas

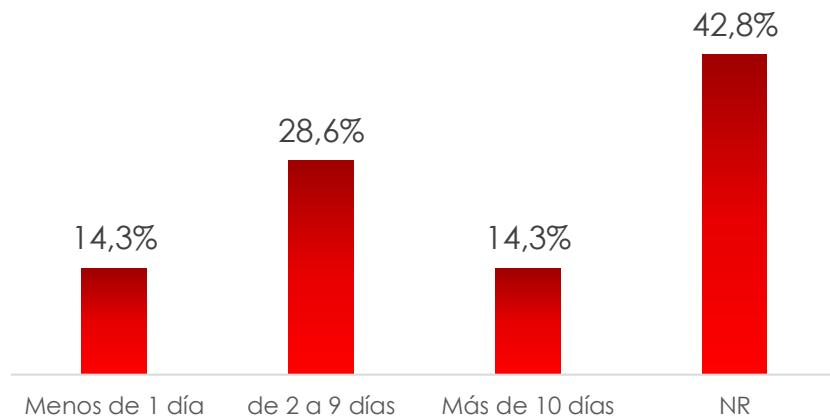
Trámite de Fondo Compensatorio de Estacionamientos



¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de respuesta frente al trámite realizado?



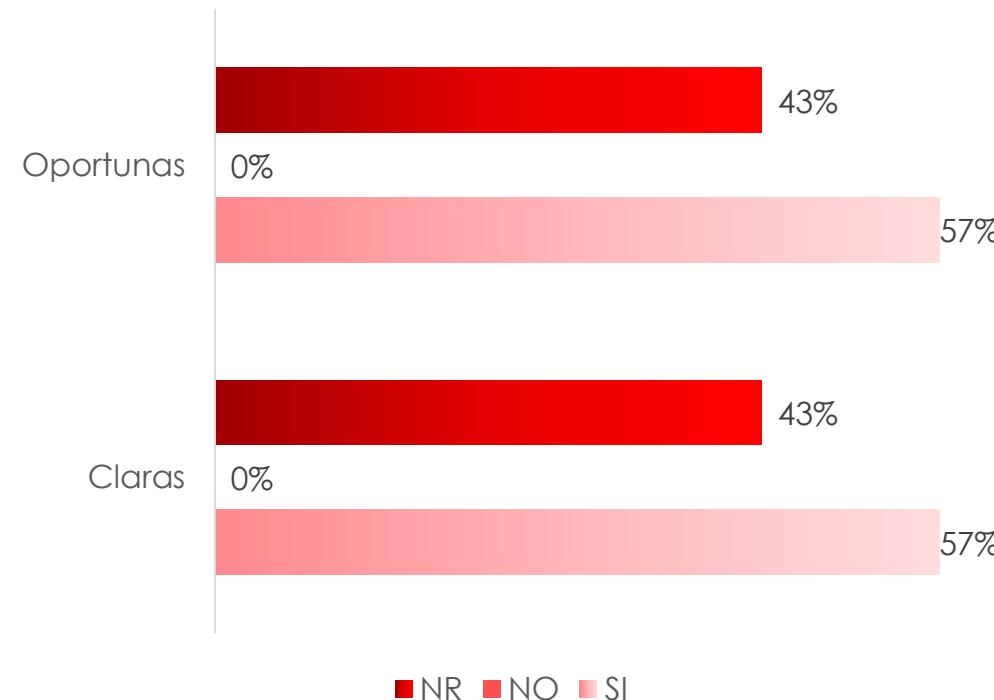
¿Estime cuanto tiempo duró su trámite ante el IDU?



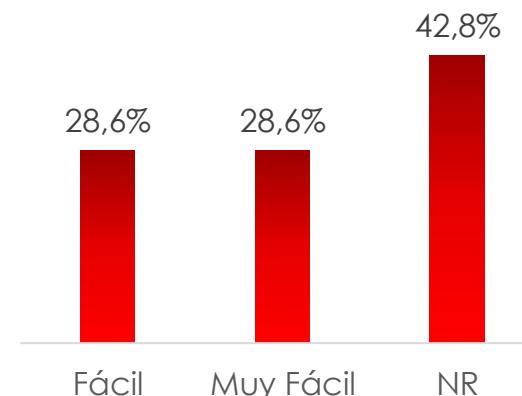
Base: 7 encuestas

Trámite de Fondo Compensatorio de Estacionamientos

Considera que las instrucciones enviadas por el IDU para realizar el pago fueron:



Realizar el pago del trámite fue:

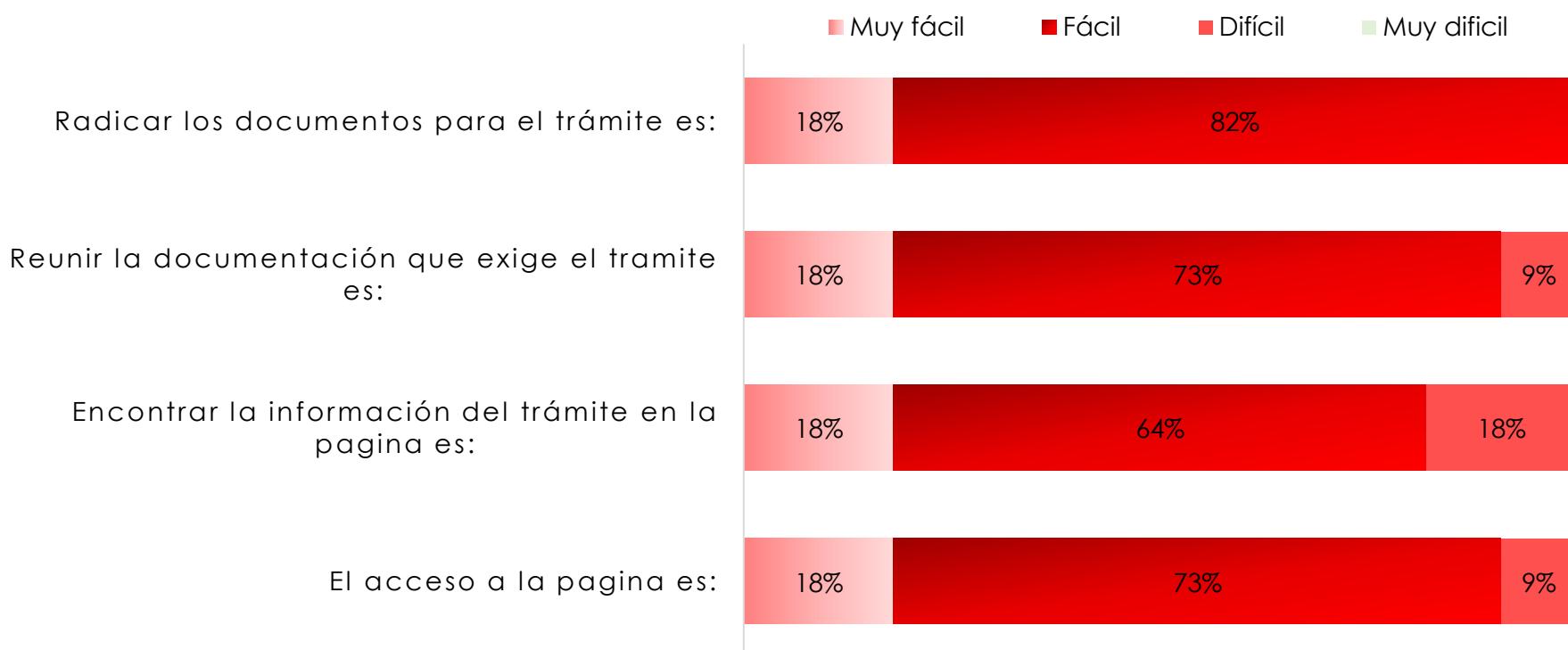


Base: 7 encuestas

Trámite De Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU



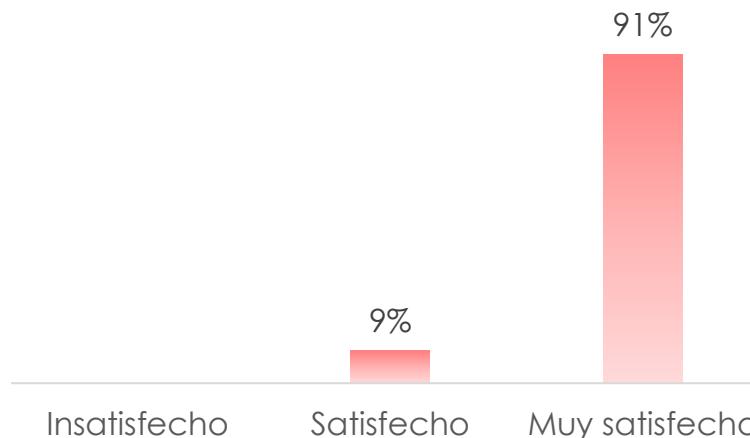
SATISFACCIÓN FREnte AL TRÁMITE



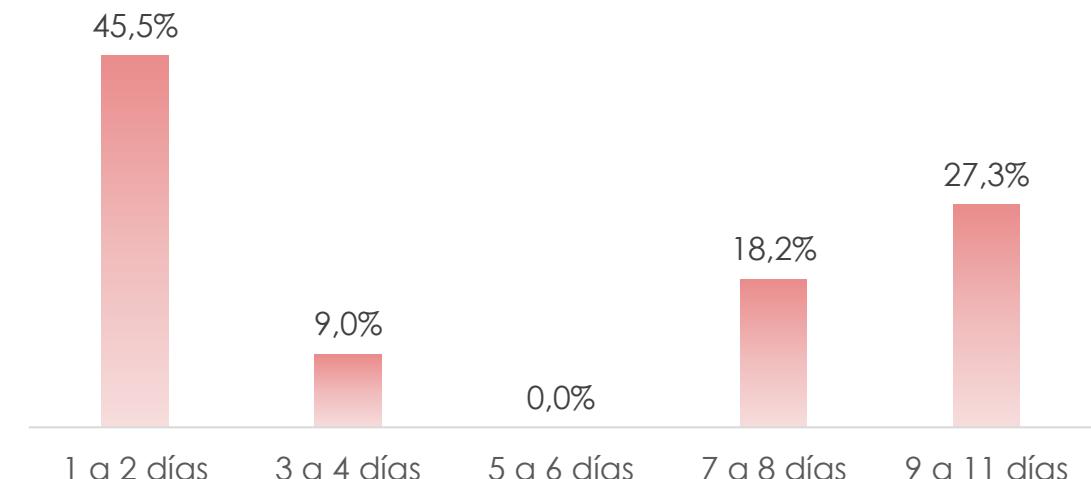
Base: 11 encuestas

Trámite De Permiso Uso Temporal del Espacio Público Administrado por el IDU

¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y servicio recibido?



Estime: ¿cuánto tiempo duró la entidad para resolver el trámite? (Días)

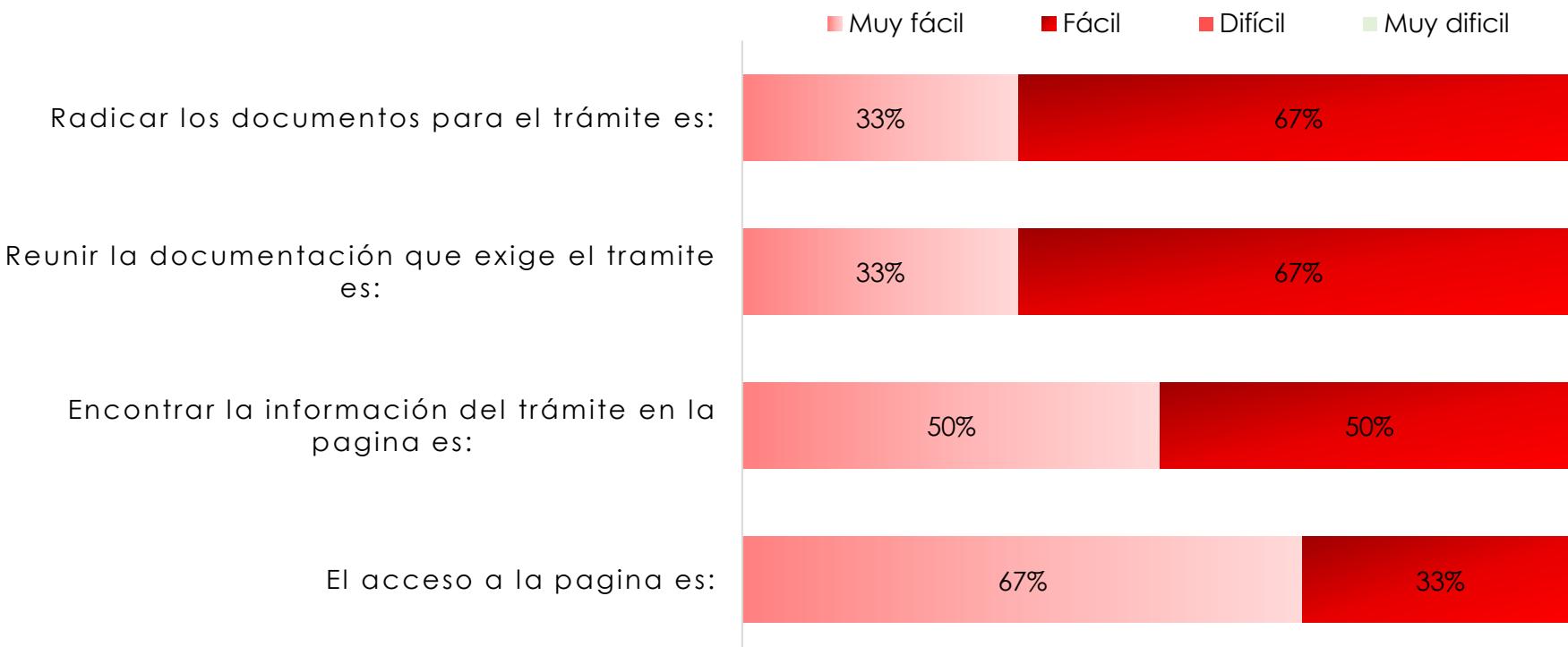


Base: 11 encuestas

Trámite De Solicitud De Uso De Espacio Público Administrado Por El IDU Para Aprovechamiento Económico



SATISFACCIÓN FRENT AL TRÁMITE



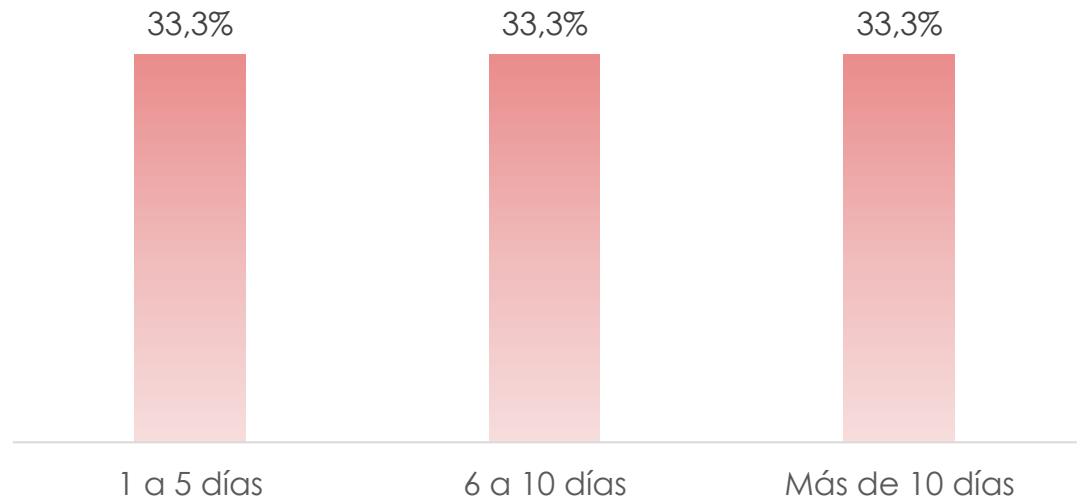
Base: 6 encuestas

Trámite De Solicitud De Uso De Espacio Público Administrado Por El IDU Para Aprovechamiento Económico

¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y servicio recibido?



Estime: ¿cuánto tiempo duró la entidad para resolver el trámite? (Días)



Base: 6 encuestas

Trámite De Facilidades De Pago Para Deudores De Obligaciones Tributarias



SATISFACCIÓN FRENT AL TRÁMITE

■ Muy fácil ■ Fácil ■ Difícil ■ Muy difícil ■ No sabia de la página



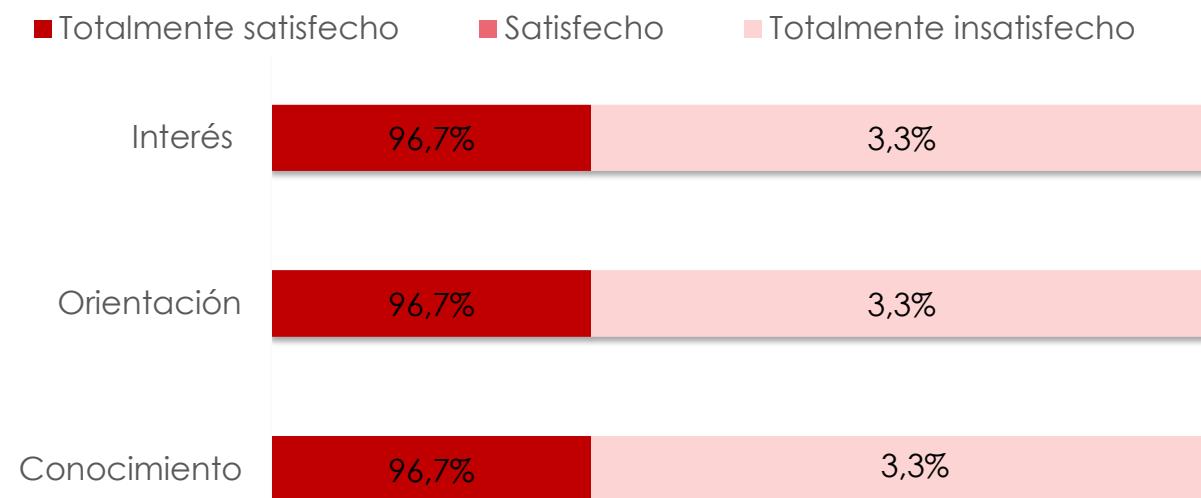
Base: 30 encuestas

Trámite De Facilidades De Pago Para Deudores De Obligaciones Tributarias

Califique la atención por parte del Servidor Público que lo atendió



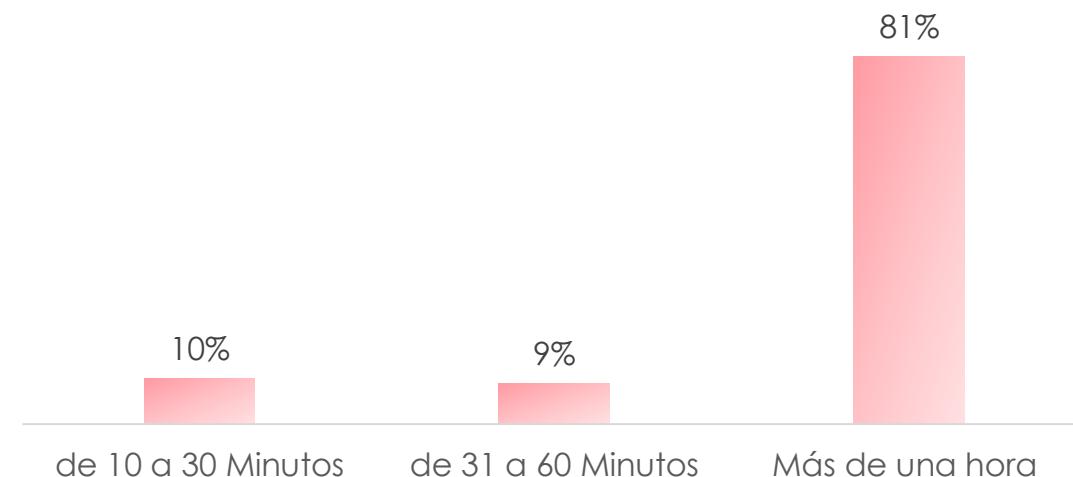
Califique la atención por parte del Servidor Público que lo atendió en cuanto:



Base: 30 encuestas

Trámite De Facilidades De Pago Para Deudores De Obligaciones Tributarias

¿Estime cuánto tiempo duró su trámite? Horas y/o Minutos



Base: 30 encuestas

Consulta Bibliográfica En El Centro De Documentación Del IDU



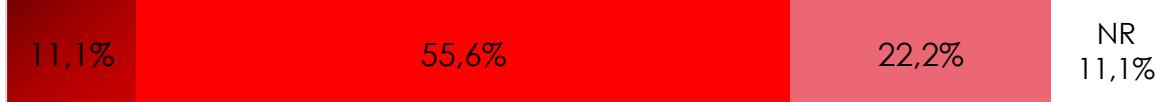
Encontrar la plataforma de la consulta bibliográfica fue:

Satisfacción frente al trámite

■ Muy fácil ■ Fácil ■ Difícil ■ Muy Difícil



Encontrar la información para su solicitud del servicio en la página es:



El acceso a la página es:



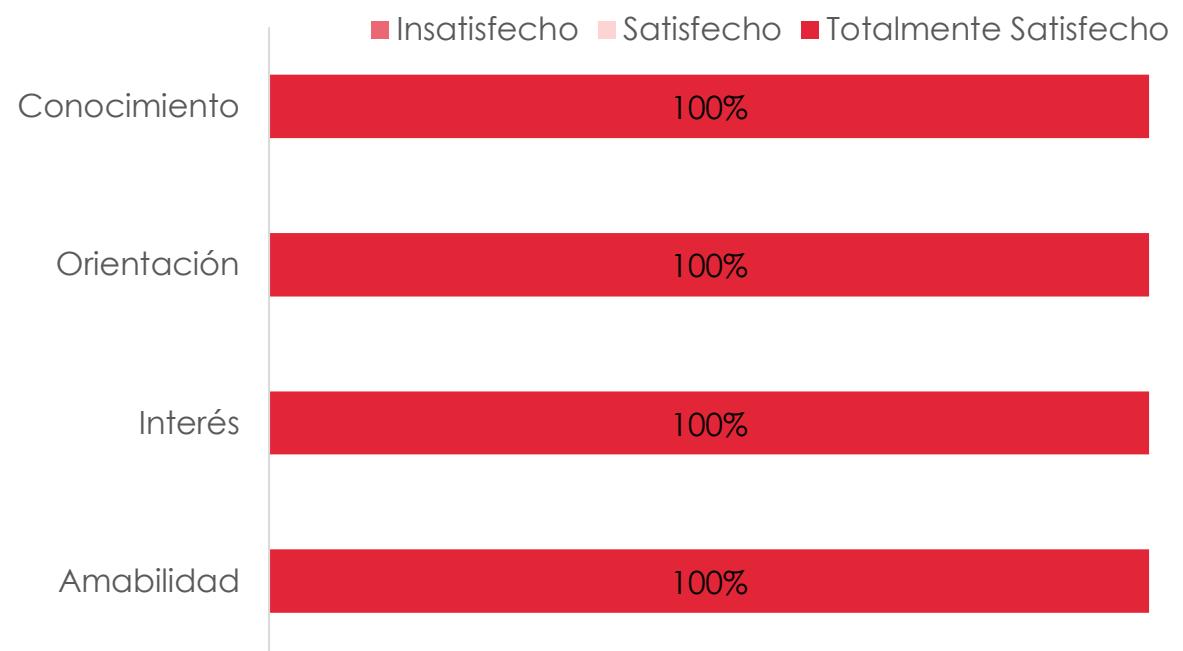
Base: 9 encuestas

Consulta Bibliográfica En El Centro De Documentación Del IDU

¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio ofrecido por el centro de documentación?



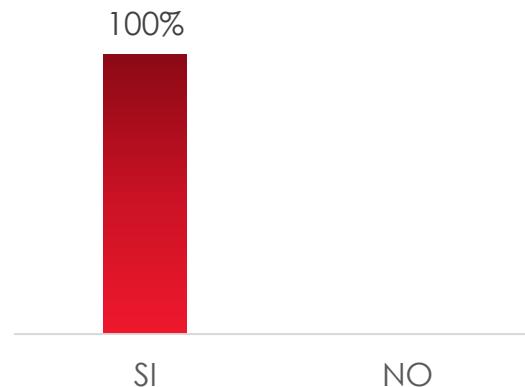
Por parte del Servidor Público que atendió su solicitud, que tan satisfecho se siente con:



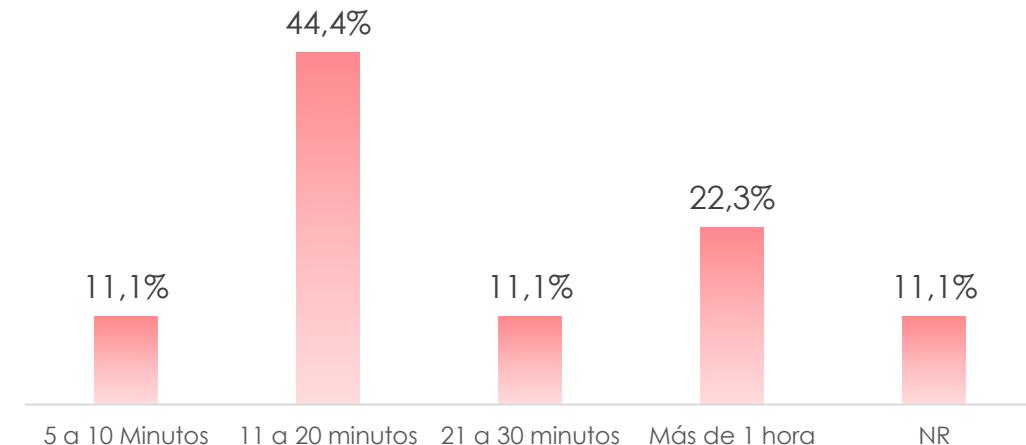
Base: 9 encuestas

Consulta Bibliográfica En El Centro De Documentación Del IDU

¿La herramienta fue ágil en la búsqueda?



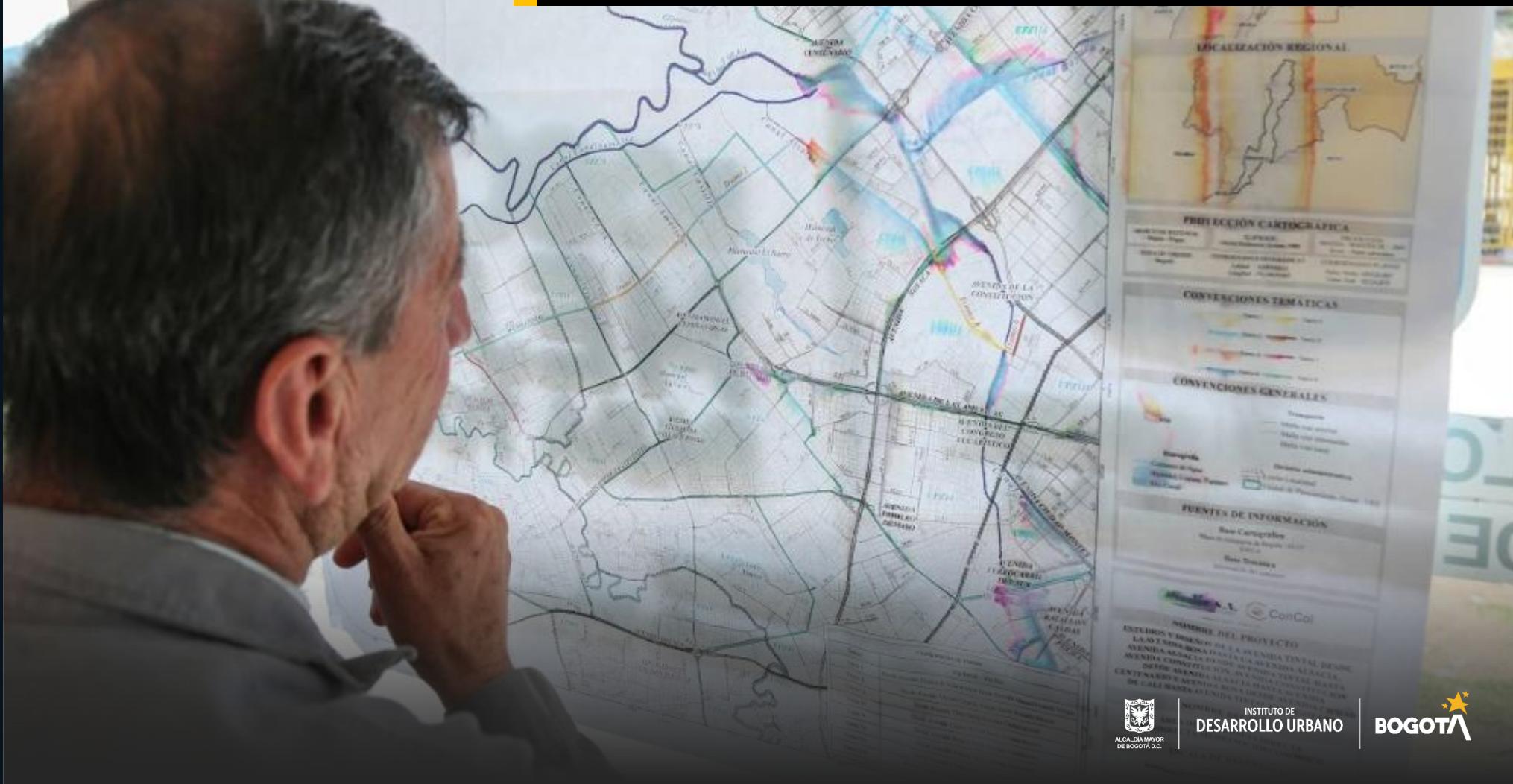
¿Estime cuánto tiempo duro el servicio prestado?



Base: 9 encuestas

SATISFACCIÓN GENERAL

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO

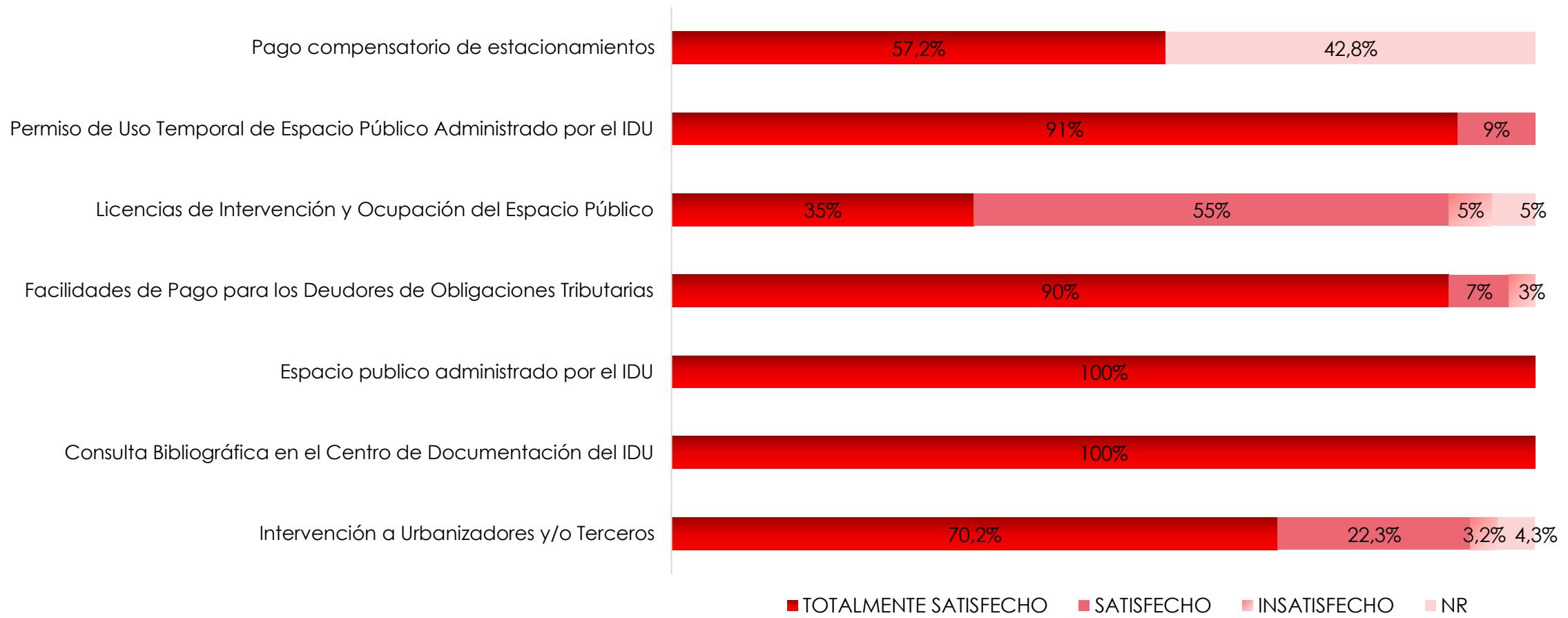


INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



Satisfacción General

¿Qué tan satisfecho se siente con el trámite y/o servicio recibido?

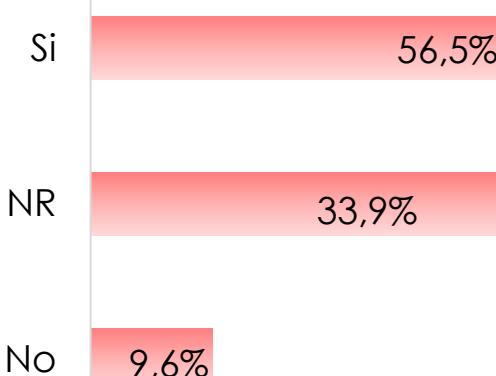


Base: 177 encuestas

Satisfacción General

A nivel general,

¿Su trámite se realizo efectivamente?



Si su respuesta es NO ¿Por qué?

Trámite	Observaciones	Menciones
Facilidades de pago	no le dieron la cita	1
Fondo compensatorio	No es que no se realizará el trámite estuvimos en una charla y explicación de como realizar la solicitud	1
Licencia de intervención / Urbanizadores	tiempos de revision de procesos, muy dilatados	4
Licencia de intervención / Urbanizadores	dilatación en todos los procesos	2
Licencia de intervención / Urbanizadores	manejo interno de la entidad	2
Urbanizadores	cambio de revisores de la información	1
Urbanizadores	aun no termina	1
Urbanizadores	VUC se cae facilmente	1
TOTAL		13

Base: 17 encuesta – 13 menciones

Base: 177 encuestas

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

idu
Instituto de
DESARROLLO URBANO



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO



SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES



Más comisiones de topografía para la ciudad
Orientar a dar soluciones
Mejorar la accesibilidad y que la clasificación sea mas incluyente
Trazabilidad de documentos
Buen acompañamiento
Programación de visitas más cortas
Disponibilidad de página VUC **Felicitaciones**
Gracias
Excelente servicio
Evaluar tiempos de respuestas
Buena atención y agilidad
Respuesta en tiempo oportuno
Hacer estas ferias más seguido
Llamo y no contestan
que se adelante el proceso con más continuidad
mejorar el proceso de planos record ante la Dijin
Automatizar el envío de las actas de las mesas de trabajo



Gracias

Síguenos en nuestras redes sociales



INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

