

# Informe de Satisfacción Ciudadana Frente a la Atención y Servicio PQRS

Segundo Trimestre 2016



## INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE AL SERVICIO QUE OFRECE EL IDU A LA CIUDADANIA AL MOMENTO DE INTERPONER PQRS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN (PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 361 encuestas de satisfacción ciudadana frente al servicio que ofrece el IDU a la ciudadanía al momento de interponer alguna PQRS por medio de los canales presencial, telefónico y virtual habilitados para recepcionar las solicitudes, estas fueron adelantadas en el periodo comprendido entre Mayo, Junio y Julio a ciudadanos y ciudadanas que interpusieron PQRS en los meses de Abril, Mayo y Junio de 2016, la distribución de la muestra por canal de atención o recepción fue de 199 del canal presencial, 72 correspondiente al canal telefónico y 90 al canal virtual.

Los resultados presentados hacen parte de los compromisos de la Oficina de Atención al Ciudadano en la generación oportuna de información frente a la satisfacción ciudadana. El propósito fundamental de este informe es apoyar los procesos de mejora continua en los procedimientos de gestión social y atención al ciudadano que adelanta el Instituto y garantizar una atención de calidad y respeto para los Ciudadanos y Ciudadanas.

La selección de la muestra se realizó por medio de muestreo probabilístico, teniendo como marco muestral la base de datos de ciudadanos y ciudadanas que interpusieron algún tipo de PQRS en el segundo trimestre de 2016. El tamaño de la muestra se determinó con base en la fórmula  $n = \frac{z^2 P Q}{e^2}$ , con un 95% de confianza, un error del 5%, un nivel esperado del 80% y corrigiendo por una posible pérdida del 10%, así, el tamaño de muestra mínimo es de 294 encuestas.

Las encuestas se aplicaron de manera telefónica mediante formulario estructurado, compuesto por 43 ítems, referidos a los componentes de caracterización socioeconómica de los ciudadanos y ciudadanas, percepción frente a la atención brindada por el Instituto de Desarrollo Urbano la Oficina a través de los diferentes canales dispuestos.

### Ficha técnica

Encuesta de satisfacción ciudadana	PQRS
<b>Periodo de recolección:</b>	Abril-Mayo-Junio de 2016
<b>Cobertura</b>	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS con número o correo electrónico de contacto valido
<b>Universo:</b>	Ciudadanos y ciudadanas que interpusieron alguna PQRS
<b>Selección de entrevistados:</b>	Selección aleatoria de ciudadanos
<b>Diseño muestral</b>	Muestreo aleatorio simple
<b>Tamaño muestral:</b>	361
<b>Error estadístico de la muestra:</b>	5%
<b>Tipo de encuesta:</b>	Encuesta estructurada
<b>Método de recolección:</b>	Entrevista telefónica

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## INFORME EJECUTIVO

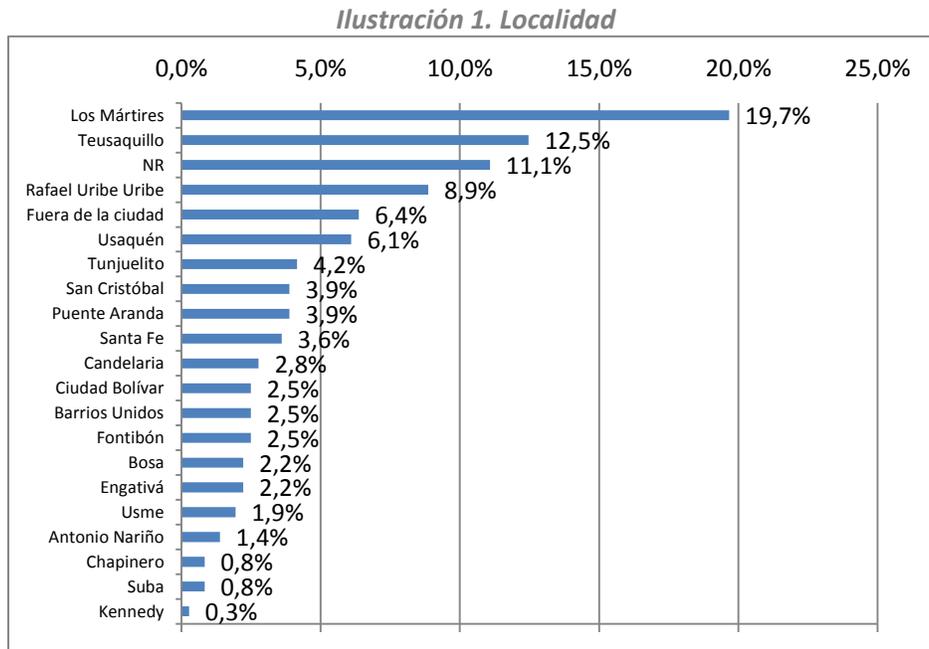
El objetivo principal de este estudio es servir de herramienta para evaluar la atención brindada por el IDU al momento de interponer alguna PQRS desde la perspectiva ciudadana. Para visualizar estos resultados se evaluaron indicadores que permiten calificar la calidad del servicio.

Principales resultados de los indicadores:

- El 2.77% del total de encuestados reporto tener una condición de discapacidad en su mayoría motriz y visual.
- El tipo de requerimiento que más interpuso la ciudadanía fue las solicitudes (89.5%)
- El canal de comunicación más utilizado; presencial 55.12%; virtual con 25% y telefónico 20%.
- El 80.33% considera que fue fácil el acceso a estos tres canales de atención, el 8.9% lo considero difícil. El canal con mayor dificultad respecto al acceso estuvo el canal telefónico (13.38%).
- La amabilidad por parte de los funcionarios y de la plataforma es favorable para los canales, presencial 97.49 %, telefónico 93% y virtual 83.3%.
- El interés por parte de los funcionarios al momento de recepcionar los requerimientos presento buena calificación, para el canal presencial del 96.5% y canal telefónico 94.44%.
- La agilidad de la entidad para recepcionar PQRS es buena en los distintos canales: presencial (92%), telefónico (82%), y la plataforma virtual (79%), los mayores inconvenientes se presentaron en el canal telefónico, las causas fueron que no contestan o demoran en contestar, mucho trámite y no dan solución. Indica el 14% de los ciudadanos que utilizó este canal.
- El tiempo de recepción de PQRS fue excesivo para el 11% de encuestados.
- El proceso para interponer PQRS fue sencillo por el canal presencial 82%, el canal telefónico 78% y virtual para el 73.3%.
- La claridad y la precisión de la información brindada por el IDU al adelantar PQRS es positiva para un poco más del 89% que utilizaron el canal presencial, canal telefónico 87.5%, y canal virtual 79%.
- El canal telefónico tiene el porcentaje más alto de personas que recibieron respuesta al requerimiento (86.11 %), el canal presencial fue 78 %, el canal virtual tiene el porcentaje menor con 73%.
- La atención a las particularidades de las PQRS en canal presencial del 79% en el canal telefónico 84% y el canal virtual este porcentaje fue el 59%.
- La satisfacción con la respuesta dada por la entidad a PQRS estuvo en 81% aproximadamente en los canales telefónico y presencial, en el canal virtual del 54.5%.

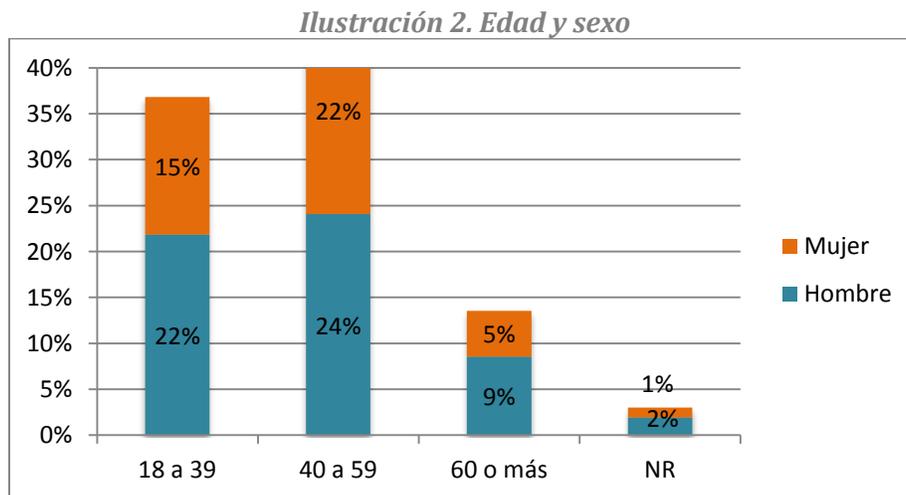
## 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Los encuestados se encuentran ubicados en las diferentes localidades de la ciudad, el nivel de frecuencia de requerimientos más sobresaliente es la localidad de Los Mártires (19.7%) y Teusaquillo (12.5%)



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

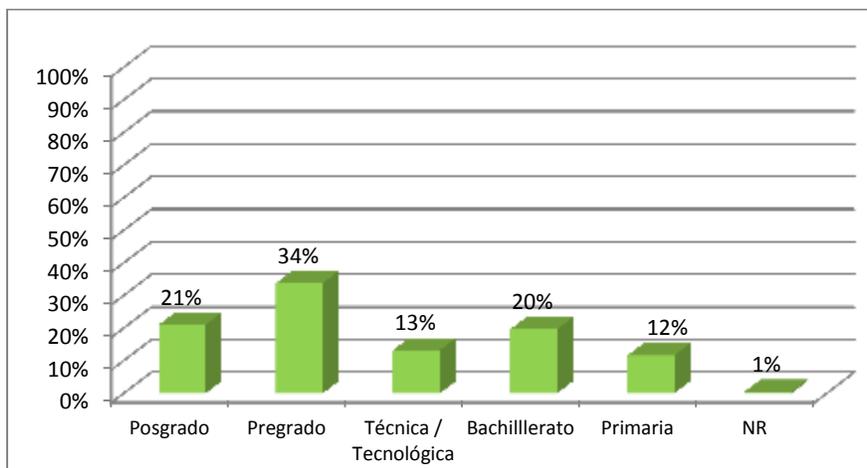
La muestra arrojó una distribución de los encuestados de 43.4% mujeres y 56.5% hombres. Con relación a los rangos de edad el más destacado está entre 40 a 59 años y representa el 46% del total de la muestra, un 37% entre 18 a 39 años, el 14% de personas con 60 o más años de edad. Un 3% de la muestra no suministró su edad.



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El nivel educativo mayoritario de los consultados es pregrado el 34%, posgrado 21%, bachillerato el 20%, técnico-tecnológica 13%, alrededor del 12% está en primaria como nivel educativo máximo alcanzado.

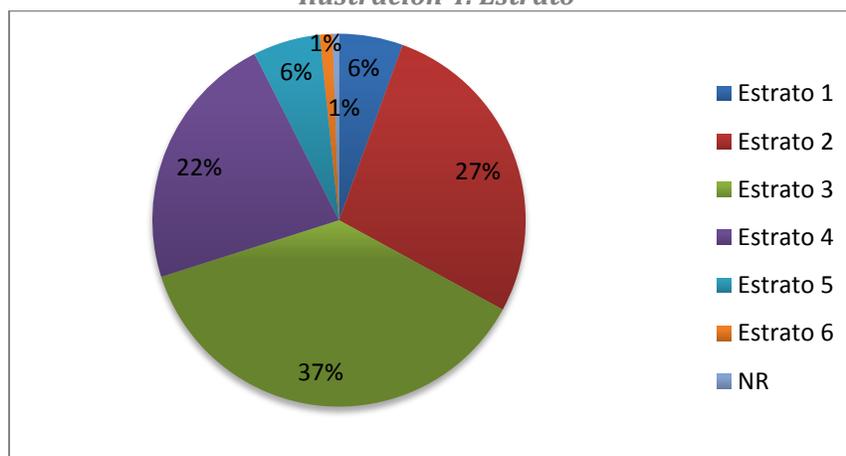
*Ilustración 3. Nivel educativo*



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El estrato 3 representa el 37% sobre el total los encuestados, seguido de los estratos 2 y 4 que respectivamente representan el 26 y 22%.

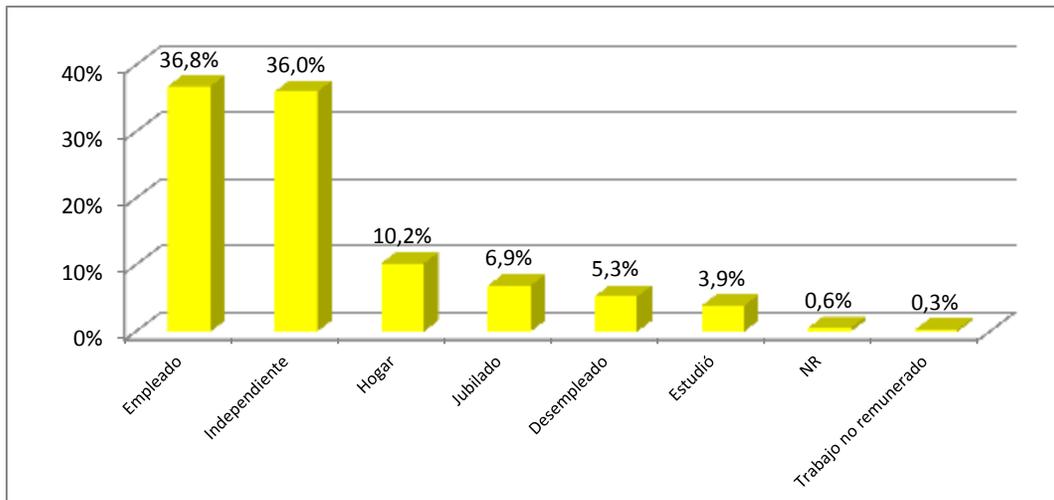
*Ilustración 4. Estrato*



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El 73 % de los encuestados corresponde a la población económicamente activa (empleado e independiente), el 21.3% población inactiva (hogar, jubilado y estudiante). El 5.3% están desempleados.

*Ilustración 5. Ocupación*



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 2. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

La evaluación de la calidad se realiza teniendo en cuenta cinco dimensiones, estas son:

1. Calidez y amabilidad
2. Rapidez
3. Respeto
4. Efectividad
5. Confiabilidad

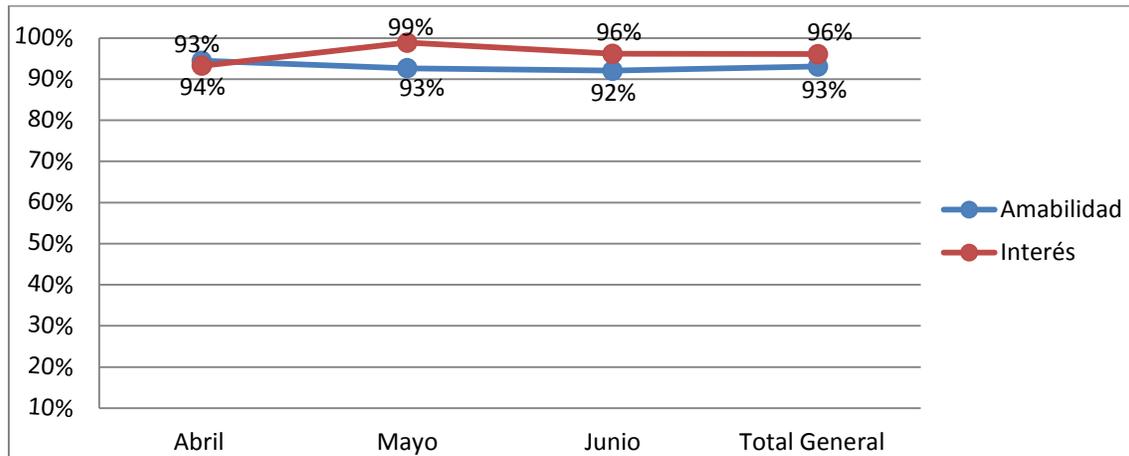
La evaluación final de la calidad del servicio, resulta del promedio de las calificaciones obtenidas en las dimensiones.

### 2.1. CALIDEZ Y AMABILIDAD

Para evaluar esta dimensión se considera el interés prestado por el funcionario en la recepción del requerimiento y la amabilidad en el servicio brindado (La amabilidad para el canal virtual hace referencia a la atención en plataforma web). El resultado para este trimestre fue del 95%.

El 96% de las personas afirmó que los funcionarios de la entidad que recibieron sus requerimientos atendieron con amabilidad, y 93% consideran que los funcionarios mostraron interés en su solicitud, estos resultados tienen poca variabilidad para los tres meses analizados.

*Ilustración 6. Amabilidad e Interés de los funcionarios*



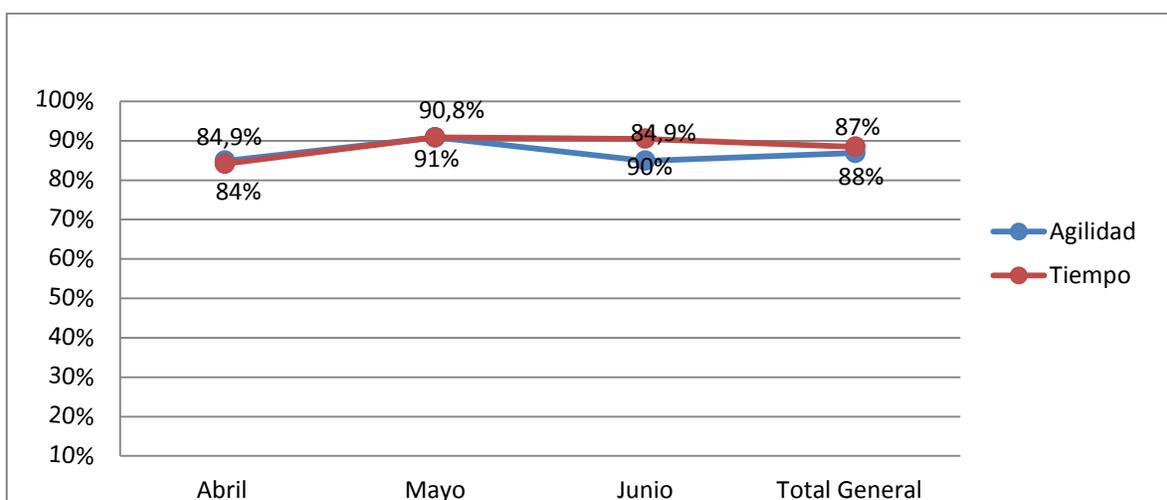
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 2.2. RAPIDEZ

En la rapidez se evalúa la agilidad en la atención, y la adecuación del tiempo en la recepción de los requerimientos. La calificación de la rapidez en el trimestre fue de 88%.

En el mes de mayo se presentó el mejor resultado en cuanto a la agilidad en la atención para la recepción del requerimiento (91%), el tiempo en la atención presentó el menor resultado en el mes de abril (84%).

*Ilustración 7. Agilidad en la atención y adecuación del tiempo en la recepción del requerimiento*

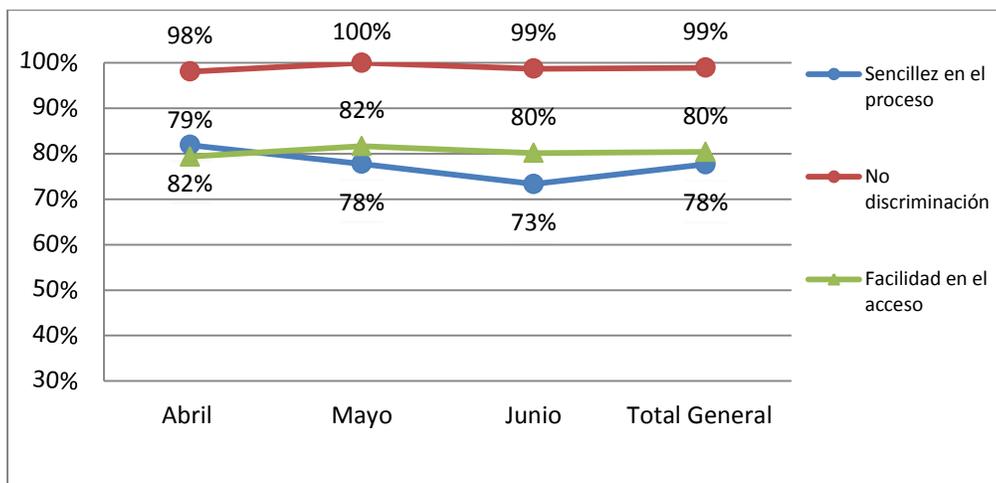


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 2.3. RESPETO

El 99% de los encuestados no se sintió discriminado con la atención recibida, el acceso fue fácil para el 80%, y el proceso estuvo sencillo para el 78%.

*Ilustración 8. Facilidad en el acceso, no discriminación y sencillez en el proceso*



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Los motivos por los cuales algunas personas consideraron difícil el acceso a través de los distintos canales se presentan a continuación.

*Tabla1. Motivos para considerar difícil el acceso*

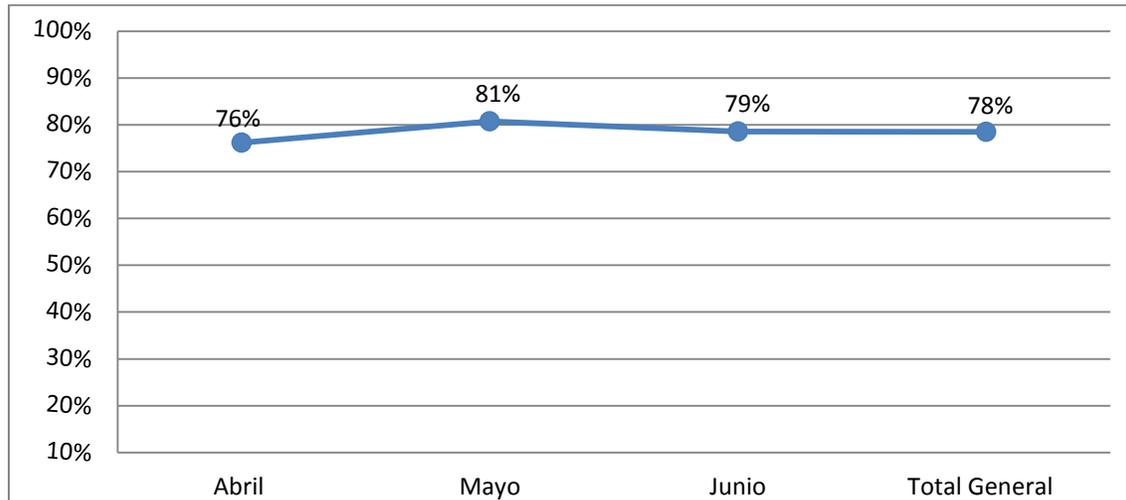
Canal de atención	Motivo	Total
<b>Presencial</b>	Mucho tiempo	1
	No han dado respuesta	2
	No brindan información del trámite	2
	Por el recorrido que debe realizar y largas distancias	3
	Por la movilidad	2
<b>Telefónico</b>	Cuando se marca no especifican bien la comunicación con las entidades solo se logra cuando la llamada se desvía al número interno	2
	Mucho trámite	2
	Demora para contestar	3
	No dan solución	1
<b>Virtual</b>	El acceso estaba desactivado	1
	La plataforma un poco complicada y la página se cae mucho	3
	Muchas trabas	1
	No contestan	2
	No son claros los pasos a seguir para ingresar a la página.	2
	No pudo terminar la solicitud	1

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 2.4. EFECTIVIDAD

La efectividad se evalúa por el porcentaje de requerimientos que recibieron respuesta, en promedio fue del 78%, este valor presentó una variación entre 76% y 81% durante el trimestre.

*Ilustración 9. Requerimientos que recibieron respuesta*



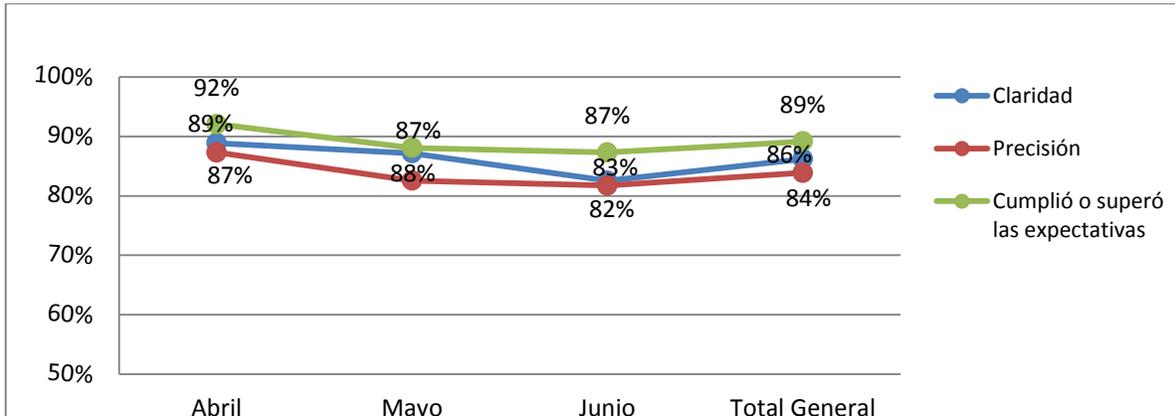
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 2.5. CONFIABILIDAD

Para evaluar la confiabilidad se tienen en cuenta la claridad y la precisión de la información y el cumplimiento de las expectativas en la atención. Esta dimensión tiene una calificación del 86.4%.

El cumplimiento de las expectativas ciudadanas tuvo el menor porcentaje en los meses de mayo y junio cerca del 87%, para el mes de junio asimismo presentó el resultado más bajo en claridad (83%) y precisión de la información 82%.

*Ilustración 10. Claridad y precisión de la información, cumplimiento de las expectativas*



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

### 3. RESUMEN DE INDICADORES

*Tabla 2. Resultados de los indicadores*

Indicador	Canal de Atención	Resultado del indicador		
Tipo de Requerimiento	Solicitud	89,5%		
	Reclamo	8,6%		
	Denuncia	1,1%		
	Sugerencia	0,8%		
Canal de comunicación	Presencial	55,1%		
	Telefónico	19,9%		
	Virtual	24,9%		
Acceso a los Canales de atención		<b>Fácil</b>	<b>Difícil</b>	<b>Ni fácil ni difícil</b>
	Presencial	46%	3%	6%
	Telefónico	15%	3%	2%
	Virtual	19%	3%	3%
Amabilidad		<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>
	Presencial	54%	1,1%	0,28%
	Telefónico	19%	1,4%	0%
	Virtual	21%	3,9%	0%
Interés por parte del funcionario al recepcionar los requerimientos		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	73,8%	60,0%	
	Telefónico	26,2%	40,0%	
Se sintió discriminado		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	0,5%	99,5%	
	Telefónico	2,8%	97,2%	

Agilidad		<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
	Presencial	92%	5,5%	2,5%
	Telefónico	82%	17%	1,4%
	Virtual	79%	20%	1,1%
Tiempo de recepción		<b>Justo</b>	<b>Excesivo</b>	<b>Corto</b>
	Presencial	78,4%	10%	11,6%
	Telefónico	81,9%	14%	4,2%
	Virtual	80,0%	12%	6,7%
Proceso para interponer su PQRS		<b>Sencillo</b>	<b>Complejo</b>	<b>Ni sencillo ni complejo</b>
	Presencial	81,9%	9,0%	9,0%
	Telefónico	77,8%	6,9%	15,3%
	Virtual	73,3%	8,9%	17,8%
La información brindada fue:		<b>Clara</b>	<b>Poco clara</b>	<b>Nada clara</b>
	Presencial	89%	8%	3,5%
	Telefónico	88%	11%	1,4%
	Virtual	79%	17%	4,4%
Precisión de la información		<b>Precisa</b>	<b>Poco Precisa</b>	<b>Nada precisa</b>
	Presencial	87,4%	8,5%	4,0%
	Telefónico	83,3%	15,3%	1,4%
	Virtual	76,7%	16,7%	6,7%
Recibió respuesta a sus requerimientos		<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Presencial	77,9%	22,1%	
	Telefónico	86,1%	13,9%	
	Virtual	73,3%	26,7%	
La respuesta otorgada por la entidad atendió las particularidades de su PQRS		<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
	Presencial	79,4%	12,9%	7,7%
	Telefónico	83,9%	14,5%	1,6%
	Virtual	59,1%	33,3%	4,5%
Satisfacción frente a la respuesta ofrecida por la entidad		<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
	Presencial	80,6%	9,7%	9,7%
	Telefónico	82,3%	16,1%	1,6%
	Virtual	54,5%	37,9%	4,5%
Tiempo de duración del trámite		<b>Presencial</b>	<b>Telefónico</b>	<b>Virtual</b>
	Un día a una semana	64,3%	69,4%	50,0%
	Entre una y dos semanas	10,6%	6,9%	24,4%
	Entre dos semanas y un mes	18,1%	6,9%	14,4%
	Entre uno y dos meses	1,5%	8,3%	7,8%
	Más de dos meses	5,5%	8,3%	1,1%

PQRS interpuesto anteriormente		Si	No
	Presencial	3,0%	97,0%
	Telefónico	5,6%	94,4%
	Virtual	6,7%	91,1%

Nota: Los porcentajes restantes en cada variable corresponden a no respuesta

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

#### 4. SUGERENCIAS CIUDADANAS

A continuación se presentan los resultados de 161 comentarios y sugerencias

*Tabla3. Comentarios y sugerencias*

Comentarios y sugerencias	Total	Resultado
El servicio brindado es muy bueno y ha venido mejorado, Felicitaciones	21	13%
El tramite inicial que realizó por la página no recibí respuesta. Actualizar la página y que la contraseña lo defina bien, porque uno digita la clave y dice que esta errada. La página de internet no deja bajar la información del certificado de paz y salvo. La plataforma tenga una aplicación más amigable para hacer este proceso desde un celular.	20	13%
Arreglar la malla vial de toda la ciudad. Vías como la calle 119 con 19A hasta la séptima esta en pésimas condiciones; la malla vial del barrio Bosa San Bernardino; hay un hueco en la entrada a castilla al frente de Bavaria la antigua. Reparar vías un hueco ubicado en la KR 10 #50-04	17	11%
Muy lentos en las obras, comienzan una intervención buena y retrasan la obra, el puente deprimido de la CI 94 está muy demorado y perjudica la movilidad de los vehículos y del peatón.	7	4%
Que vuelva la atención a Supercades y CADES	6	4%
Información sea más exacta depende de la solicitud, mas funcionarios atendiendo	5	3%
Me parece conveniente agilizar un poco el tema de las licencias de excavación se demoran mucho en dar respuesta, agilidad en el trámite	4	3%
Crear una ventanilla virtual directamente del IDU sería bueno y mejorar la información en la página de internet ,Asesoría virtual ya que se presenta muchas inconsistencias a la hora de descargar los certificados	3	2%
Más específicos en su respuesta porque son muy generales las respuestas que dan. Me atendieron primero en la calle 22 muy bien pero después ,me enviaron a la calle 20 y no obtuve ninguna respuesta quede en las mismas nadie me dio información de nada	3	2%
Que cuando radiquemos una petición favor dar respuesta a la brevedad posible porque llevo 1 mes y nada y nos perjudican	3	2%
Mas cumplimiento en los proyectos y en cuestión de entrega de los mismos	2	1%
Canales de comunicación abiertos para que la gente reportar los estados de la vías pero que se hagan públicos que los conozcan toda la comunidad.	2	1%
El IDU no se interesa por la malla vial de la ciudad cuanto hace que pase este requerimiento y no han solucionado nada	2	1%
Más información sobre los proyectos a desarrollar.	2	1%
Por favor dejen de robar, menos corrupción	2	1%
Que no le pidan tanto documentos porque son demasiados y no los piden todos de una	2	1%
Tengan más en cuenta a la ciudadanía en las solicitudes y requerimientos	2	1%

Muy incómodo que el IDU no actué por sí mismo para que ejecute las obras sin tener la presión por parte de los medios y de la comunidad en general.	1	1%
Agilizar los trámites.	1	1%
Comunicar diariamente de los proyectos que están ejecutando y el avance que se ha ejecutado.	1	1%
Dar solución pronto a los procesos de expropiación rápido.	1	1%
Dejen de vender todo para construir.	1	1%
El mobiliario en el espacio público, andenes, bancas y otros requieren inversión, modernización en Ciudad Salitre después de 20 años las bancas desaparecieron, los andenes se encuentran dañados, las ciclorutas dañadas, muchas vías con huecos, puentes peatonales sin inversión, etc.	1	1%
Falta más claridad de información en los trámites a realizar, cuando se utiliza por primera vez.	1	1%
Favor presentar una información antes de proceder a un embargo para evitar inconvenientes tanto para el IDU como el usuario.	1	1%
Favor tener más atención en los requerimientos de las solicitudes y necesidades que tienen prioridad debido al nivel de accidentalidad que existe por la dilatación y bache ocasionando estrelladas constantes.	1	1%
Hacerle seguimiento a las obras que hace el IDU y más si es por medio de contratistas.	1	1%
Los tramites por teléfono son muy complicados ya que casi no contestan en la extensiones correspondientes	1	1%
Mandan dar mucha vueltas de un lado a otro y no resuelven nada.	1	1%
Mas comunicación entre los entes distritales	1	1%
Más control sobre los contratistas para que realicen mejor las obras y no dañen la imagen del IDU.	1	1%
Mayor efectividad la ciudad esta vuelta nada	1	1%
No comprendo por qué relacionan datos personales con una encuesta de percepción que uno tenga sobre un trámite que se realizó ante la entidad	1	1%
No dañar las vías que están en buen estado hay vías que deberían tener prioridad	1	1%
No hay coordinación en las respuestas que brindan a la ciudadanía porque presentan unos proyectos y realizan otros totalmente diferentes	1	1%
No me han hecho una oferta de nada y la casa de enseguida ya la demolieron los ladrones se metieron a mi casa y me robaron me tienen afectada directamente ya que los inquilinos se fueron por estos motivos sugiero sea demolida mi vivienda ya que tienen la orden de demolición pero no lo han hecho que me paguen lo que me corresponde	1	1%
No me han solucionado nada porque los Españoles contratistas dicen que el IDU no les ha pagado tampoco entonces que ellos no tienen plata para cancelarnos	1	1%
No pude realizar el trámite ya que la persona que me atendió tampoco conocía de estos tramites	1	1%
No responden a los requerimientos de información y cuando los hacen, la información es poco profesional en cuanto al detalle que proporcionan. En términos generales, el IDU no es una entidad a la cual se le pueda poner de imagen en materia de gestión y atención al ciudadano.	1	1%
Participación ciudadana en los proyectos. no expandir tanto la ciudad	1	1%
Poner atención a la invasión del espacio público como en el 7 de agosto, Prado Veraniego ya que no dejan movilizar los vehículos y el paso del peatón.	1	1%
Que cumplan con sus funciones de instituto de desarrollo urbano.	1	1%
Que deberían avisar cuando no hay sistema en cambio de tenerlos sentados un buen rato ahí sin dar explicación.	1	1%
Que deberían ser honestos y hacer las devoluciones.	1	1%
Que difundan la ubicación del IDU por todos los medios	1	1%

Que el formulario enviado por el IDU a través del correo no lo reciben en el banco, por lo tanto toco desplazarme a las oficinas del centro y solicitarlo personalmente, agradezco para las próximas cuotas pendientes favor enviar el correspondiente recibo.	1	1%
El IDU es una entidad muerta es un elefante blanco. No tiene en cuenta al ciudadano.	1	1%
Favor visitar la obra porque quedaron de venir para solucionar y no lo han hecho	1	1%
Los funcionarios de radicación tengan mejor actitud para atender	1	1%
Que las opciones de respuesta de la encuesta sean más abiertas con el fin de poder calificar adecuadamente.	1	1%
Los funcionarios tengan mejor actitud para atender y la documentación sea menos para la devolución de dinero	1	1%
Que los proyectos del mantenimiento de las obras sean ejecutados y supervisados por la misma entidad.	1	1%
Me parece terrible que no den solución por los daños que ocasiono la obra y el apartamento se mueve mucho	1	1%
Que mejoren la imagen de las instalaciones de la calle 20 es muy deprimente	1	1%
Que mejoren más la atención de las ventanillas porque una solo atendiendo	1	1%
Deberían cumplir con el desarrollo de la ciudad.	1	1%
Que no perjudiquen al ciudadano y más cuando uno paga, porque no registran el pago, para que el certificado de cuenta saliera bien	1	1%
Nos apropiemos del tema que el desarrollo de nuestra ciudad es un compromiso de todos nos motivó de trancones y manifestaciones siempre llega uno sobre el tiempo cuando van a cerrar el servicio de atención pero el inconveniente es por estos motivos ya que hago una reflexión a que cuando sucedan estos casos se atiendan de la manera más óptima y de las mejor aptitud de resto el IDU es una muy buena entidad	1	1%
Centralicen todo y que le den solución a las inquietudes y necesidades que se presentan por los predios.	1	1%
Mejor información sobre las viviendas afectadas por las obras que se hacen a futuro.	1	1%
Que porque pelotean los requerimientos a otra entidad y no dan ninguna respuesta concreta y seguimiento a la misma, muy bueno que realicen las llamadas a los usuarios pero necesitamos más efectividad en las inquietudes radicadas con el IDU.	1	1%
Promuevan más el interactuar con la entidad IDU.	1	1%
Realicen bien los trabajos, y den más información sobre los trabajos que van hacer.	1	1%
Que si algún predio llega hacer afectado por las obras que lo digan antes de que comience el proyecto	1	1%
Más paciencia con las personas de la tercera edad.	1	1%
Que tengan un banco donde radicar las hojas de vida y las clasifiquen depende al perfil	1	1%
Que tengan una respuesta al requerimiento radicado ya que puede perjudicarme a futuro por no llegar a tiempo la correspondencia.	1	1%
Se aceptaron las cosas como quedaron dejando el desnivel del agua hacia mi casa, la rejilla colocada es de un material susceptible a robo a futuro.	1	1%
Tener más agilidad en los procesos de respuesta y de recepción de documentos, sin tanto preámbulo para adelantar el trámite.	1	1%
Ya se pagó el cobro de valorización dos veces entonces estamos esperando que realicen el proyecto	1	1%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**idu** Instituto de  
DESARROLLO URBANO