

# Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Marzo 2026

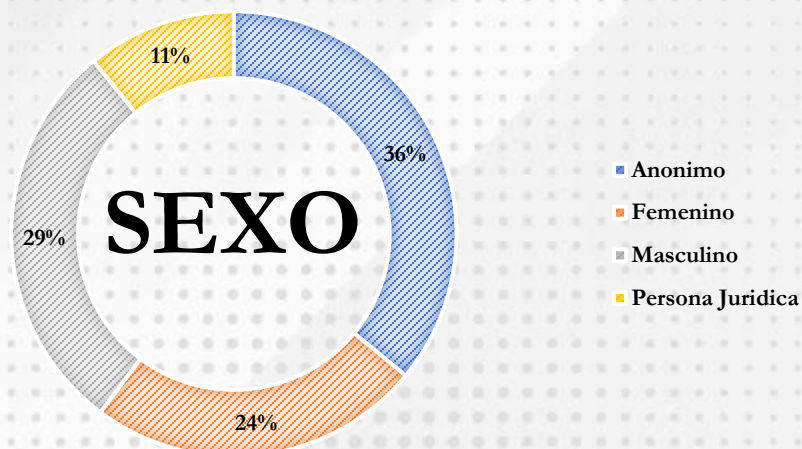
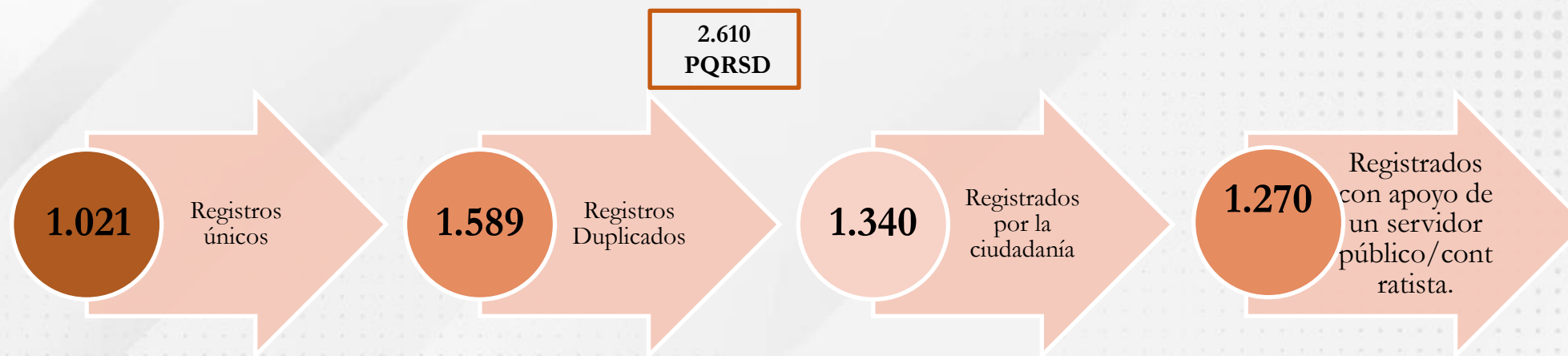


# CONSIDERACIONES GENERALES

1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRSD del periodo, obtenida directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Este reporte se puede generar de acuerdo con la periodicidad con la que la entidad requiera realizar el seguimiento (semanal, mensual, etc.).
3. Las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales serán diferentes según el momento de gestión:
  - a. Tipo de Ingreso: Registrada
  - b. Periodo: Periodo Actual.
4. Las peticiones registradas son aquellas creadas por la entidad; o aquellas registradas directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.
5. El periodo actual implica que, las cifras obtenidas tienen como punto de partida el primer día calendario del periodo analizado y como punto de corte el último día calendario del periodo analizado objeto del reporte.
6. No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.
7. La entidad cuenta con la interoperabilidad del gestor documental ORFEO con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, es decir todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al incumplimiento del Decreto 371 de 2010.
8. El tiempo de gestión de las peticiones, corresponde a los días promedio según el número de peticiones con respuesta definitiva por el Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. Las peticiones trasladadas, corresponde al número de traslados realizado por la entidad, discriminado por entidad de destino. Serán diferentes las cifras con el “tipo de registro: registradas”, porque en esta sección si se incluye las peticiones recibidas y las peticiones de periodos anteriores que se trasladaron por competencia, por la entidad.

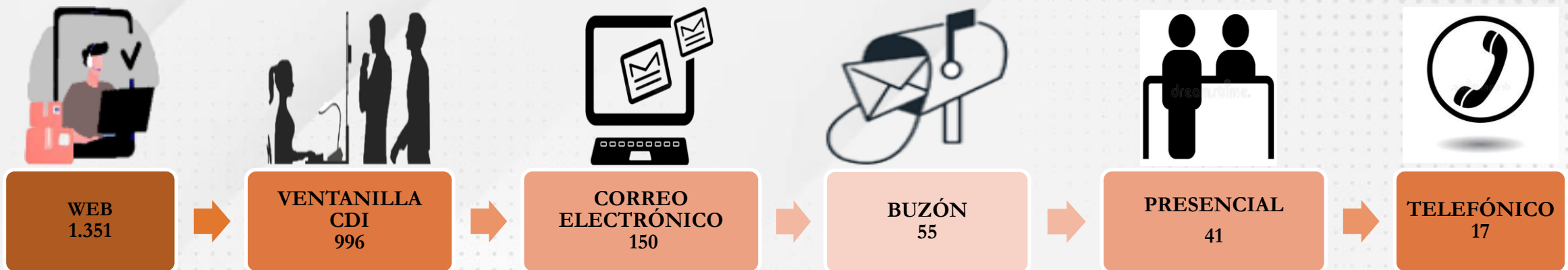
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de marzo de 2026.

# TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



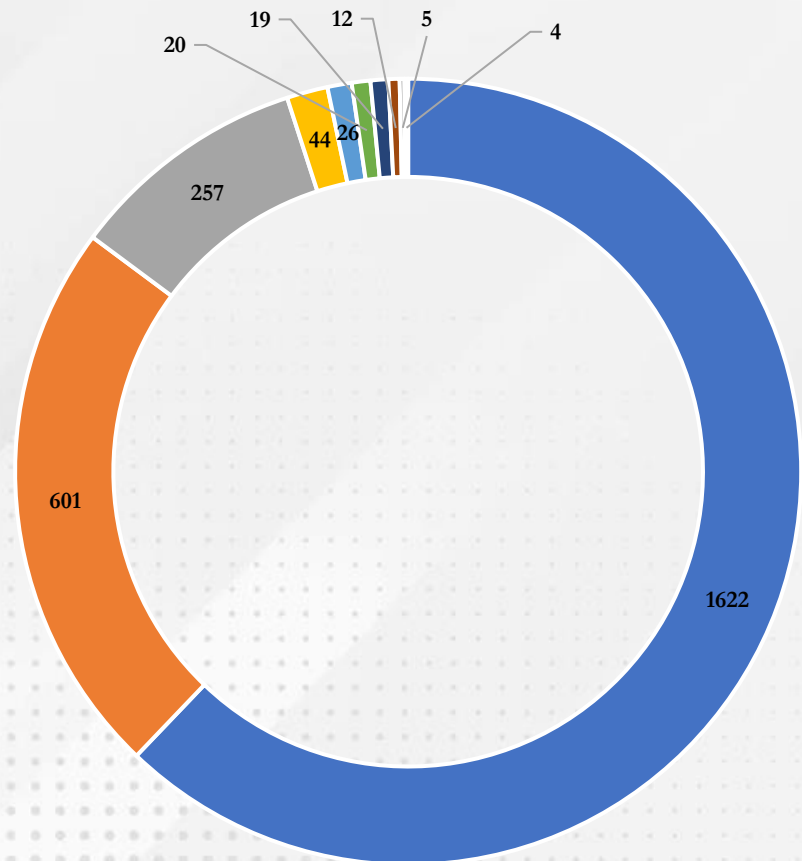
Del total de requerimientos registrados en el mes de marzo de la vigencia 2026, el 36% fue realizado por ciudadanos anónimos, el 29% por ciudadanos del sexo masculino, adicionalmente se presentaron solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 24% y el 11% fueron solicitudes de requirente jurídico.

# CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de marzo del 2026 el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar solicitudes ciudadanas es el web Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, con 1.351 peticiones representando el 52% el segundo canal mas utilizado por los ciudadanos es el Escrito o la Ventanilla CDI con 996 representando el 38%; es importante, señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 20 puntos de radicación en Alcaldías Locales, 1 en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno, en el tercer lugar, se encuentra que por el correo electrónico se registraron 150 peticiones representando el 6%.

# TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN



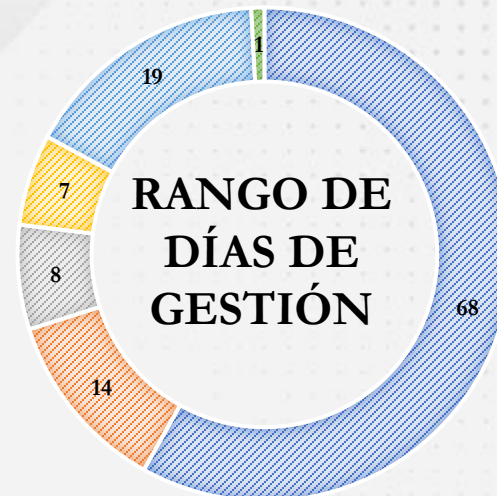
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- QUEJA
- RECLAMO
- DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
- SOLICITUD DE COPIA
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
- CONSULTA
- FELICITACION
- SUGERENCIA

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 1.622 peticiones representando el 62% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 601 peticiones representando el 23%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de marzo del 2026, le sigue la queja con 257 peticiones representando el 10%

# SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



■ 0-3. ■ 11-15. ■ 16-30. ■ 4-5. ■ 6-10. ■ Mas de 30.



En el mes de marzo del año 2026 se registraron 117 solicitudes de información, de las cuales 15 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 45 peticiones de las 117 que ingresaron como solicitudes de información, porque se encuentra en proceso el concepto por parte del administrador del Bogotá te Escucha de la Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a quien se elevó con oficio Radicado No. 20224608127751 la “solicitud se revise la parametrización del Sistema Bogotá te Escucha, para los reportes de peticiones en el marco de los Decretos 371 de 2010 y 1081 de 2015, revisar dentro del Sistema, los mecanismos de seguimiento a las respuestas Negación de las solicitudes de información.”

# SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	2514	19,9
Traslado a Entidades Distritales	1507	11,9
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	949	7,5
Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	484	3,8
¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones	416	3,3
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>5870</b>	<b>46</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>6776</b>	<b>54</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>12646</b>	<b>100</b>

Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

2.514

19.9%

Traslado A Entidades Distritales.

1.507

11.9%

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.

949

7.5%

Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica

484

3.8%

¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones

416

3.3%

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 2.514 peticiones en comparación con el subtema “Traslado a Entidades Distritales” con 1.507 peticiones; luego se encuentra el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” con 949 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 484 las peticiones relacionadas con “Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” y finalmente el subtema “¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones” que cuenta con 416 peticiones.

# SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1788	40
¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones	413	9
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	274	6
Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	259	6
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	239	5
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>2973</b>	<b>66</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>1521</b>	<b>34</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>4494</b>	<b>100</b>

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 1.788 peticiones en comparación con el subtema “¿Otro? Relacione cual en el Campo Observaciones” con 413 peticiones; luego se encuentra el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” con 274 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 259 las peticiones relacionadas con “Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” y finalmente el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” que cuenta con 239 peticiones.

Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

1.788

40%

¿Otro? Relacione cual en el Campo Observaciones

413

9%

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.

274

6%

Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica.

259

6%

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.

239

5%

# TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de marzo se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas, las cuales no eran competencia de la SDG a otras entidades por no competencia, de las cuales el 24% no era competencia de la SDG. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: Con un 15% a la “*Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia*”, el 9% a la “*Secretaria Distrital De Movilidad*”, el 9% a la “*IDU*”, el 8 a la “*UAESP*” y el 7% “*Secretaria Distrital de Integración Social*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

# VEEDURIAS CIUDADANAS

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	79
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

En el mes de marzo se respondieron 79 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

# PQRS CERRADAS

## PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	13	68,4%	6	31,6%	19
Alcaldía Local de Barrios Unidos	10	35,7%	18	64,3%	28
Alcaldía Local de Bosa	40	24,1%	126	75,9%	166
Alcaldía Local de Candelaria	9	18,8%	39	81,3%	48
Alcaldía Local de Chapinero	24	64,9%	13	35,1%	37
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	23	25,0%	69	75,0%	92
Alcaldía Local de Engativá	25	27,5%	66	72,5%	91
Alcaldía Local de Fontibón	63	79,7%	16	20,3%	79
Alcaldía Local de Kennedy	139	45,6%	166	54,4%	305
Alcaldía Local de Mártires	3	50,0%	3	50,0%	6
Alcaldía Local de Puente Aranda	12	36,4%	21	63,6%	33
Alcaldía Local de Rafael Uribe	32	59,3%	22	40,7%	54
Alcaldía Local de San Cristóbal	37	32,7%	76	67,3%	113
Alcaldía Local de Santa Fe	17	32,1%	36	67,9%	53
Alcaldía Local de Suba	77	58,3%	55	41,7%	132
Alcaldía Local de Sumapaz	2	40,0%	3	60,0%	5
Alcaldía Local de Teusaquillo	8	30,8%	18	69,2%	26
Alcaldía Local de Tunjuelito	11	21,2%	41	78,8%	52
Alcaldía Local de Usaquén	23	31,1%	51	68,9%	74
Alcaldía Local de Usme	27	33,3%	54	66,7%	81
Dependencias de Nivel Central	863	10,0%	7742	90,0%	8605
<b>TOTAL</b>	<b>1458</b>	<b>14,4%</b>	<b>8641</b>	<b>85,6%</b>	<b>10099</b>

Durante el mes de marzo del 2026 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **59.3%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de marzo el **90.0%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **85.6%**.

## PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	2	11,1%	16	88,9%	18
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	22	100,0%	22
Alcaldía Local de Bosa	3	1,9%	152	98,1%	155
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	22	100,0%	22
Alcaldía Local de Chapinero	13	31,0%	29	69,0%	42
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	29	100,0%	29
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	77	100,0%	77
Alcaldía Local de Fontibón	2	5,3%	36	94,7%	38
Alcaldía Local de Kennedy	5	5,2%	91	94,8%	96
Alcaldía Local de Mártires	1	10,0%	9	90,0%	10
Alcaldía Local de Puente Aranda	0	0,0%	28	100,0%	28
Alcaldía Local de Rafael Uribe	1	5,6%	17	94,4%	18
Alcaldía Local de San Cristóbal	1	4,2%	23	95,8%	24
Alcaldía Local de Santa Fe	1	4,0%	24	96,0%	25
Alcaldía Local de Suba	0	0,0%	86	100,0%	86
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	9	100,0%	9
Alcaldía Local de Teusaquillo	1	3,4%	28	96,6%	29
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	22	100,0%	22
Alcaldía Local de Usaquén	0	0,0%	53	100,0%	53
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	61	100,0%	61
Dependencias de Nivel Central	163	9,7%	1520	90,3%	1683
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>7,6%</b>	<b>2354</b>	<b>92,4%</b>	<b>2547</b>

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **2.547** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **92.4%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **2.354** respuestas efectiva.

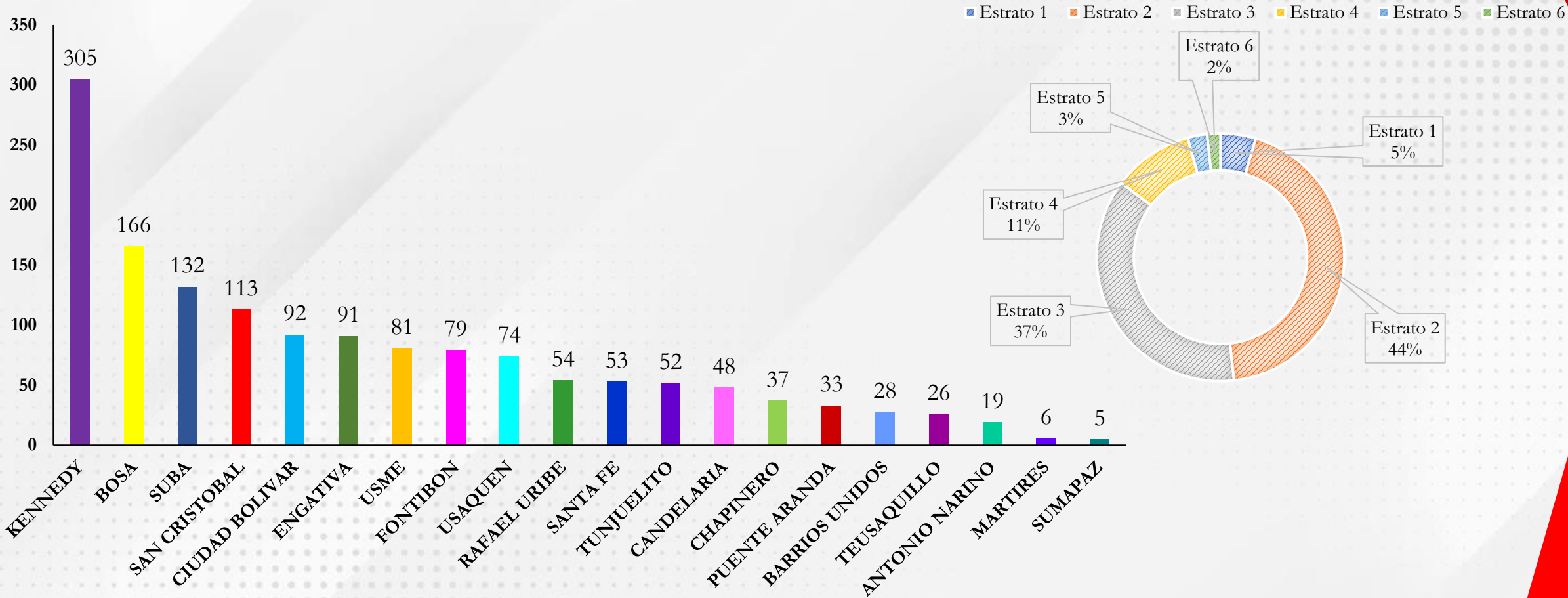
# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	-	-	15	15	17	-	-	-	-	-	15
Alcaldía Local de Barrios Unidos	19	-	11	12	-	9	-	-	-	9	11
Alcaldía Local de Bosa	-	19	15	15	7	8	-	14	-	-	14
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	11	10	-	-	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Chapinero	25	-	13	18	16	17	23	-	5	-	17
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	18	-	10	9	11	9	10	11	-	-	10
Alcaldía Local de Engativá	19	-	12	11	11	-	17	29	-	-	12
Alcaldía Local de Fontibón	-	-	11	11	14	5	6	5	-	-	10
Alcaldía Local de Kennedy	-	22	12	12	13	10	9	16	-	-	12
Alcaldía Local de Mártires	-	-	14	15	-	-	9	-	-	-	14
Alcaldía Local de Puente Aranda	12	-	9	10	8	10	10	8	7	-	9
Alcaldía Local de Rafael Uribe	-	-	9	4	19	-	9	-	-	-	9
Alcaldía Local de San Cristóbal	-	-	9	12	-	-	-	-	-	-	10
Alcaldía Local de Santa Fe	3	-	12	9	7	-	10	-	-	-	12
Alcaldía Local de Suba	-	-	11	12	11	9	11	-	-	-	11
Alcaldía Local de Sumapaz	-	-	8	14	7	-	-	7	-	-	9
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	-	12	11	14	12	-	-	-	-	12
Alcaldía Local de Tunjuelito	-	-	12	14	-	-	-	10	-	-	11
Alcaldía Local de Usaquén	-	-	12	11	-	11	14	-	20	-	12
Alcaldía Local de Usme	14	-	10	11	-	-	-	-	-	-	11
Dependencias de Nivel Central	18	17	15	15	14	-	16	-	-	-	15
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	7	6	7	6	-	-	-	-	-	6
Oficina Atención a la Ciudadanía	3	2	2	2	2	2	2	2	4	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, Decreto 491-2020 derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de marzo del 2026, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas todas cuentan con un tiempo promedio de gestión que cumple con lo establecido en la norma.

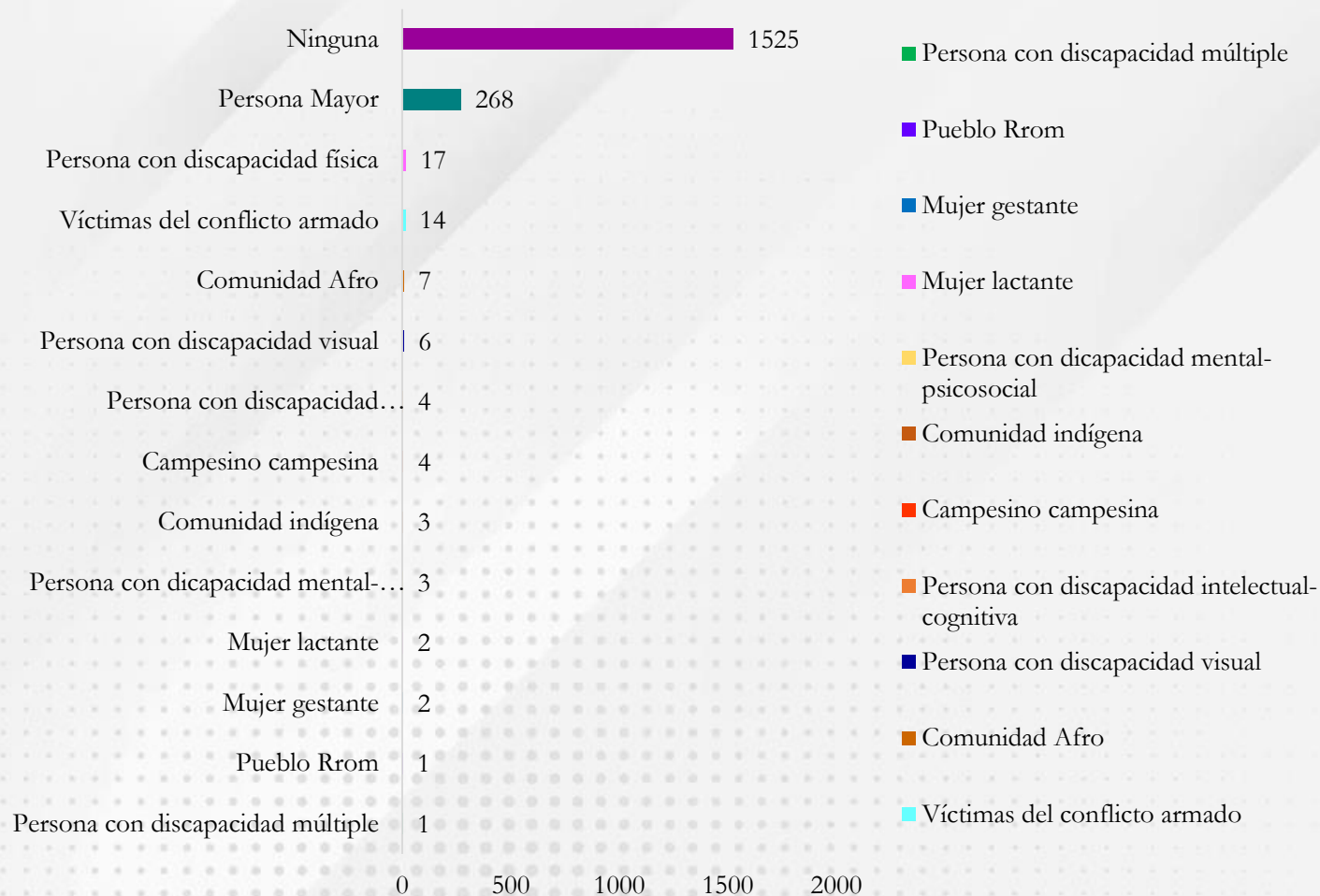
Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 5 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

# PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



En este aspecto se encuentra que el 44% se ubicó dentro del estrato 2, el 37% en el estrato 3, el 11% en el estrato 4 el 5% en el estrato 1, el 3% en el estrato 5 y el 2% en el estrato 6. Además, se evidencia que las localidades en las que se tuvo mayor participación en cuanto a las peticiones interpuestas por la ciudadanía son: Kennedy, Suba, Usme, Engativá, Fontibón y Usaquén.

# ATENCIONES POR GRUPO POBLACIONAL

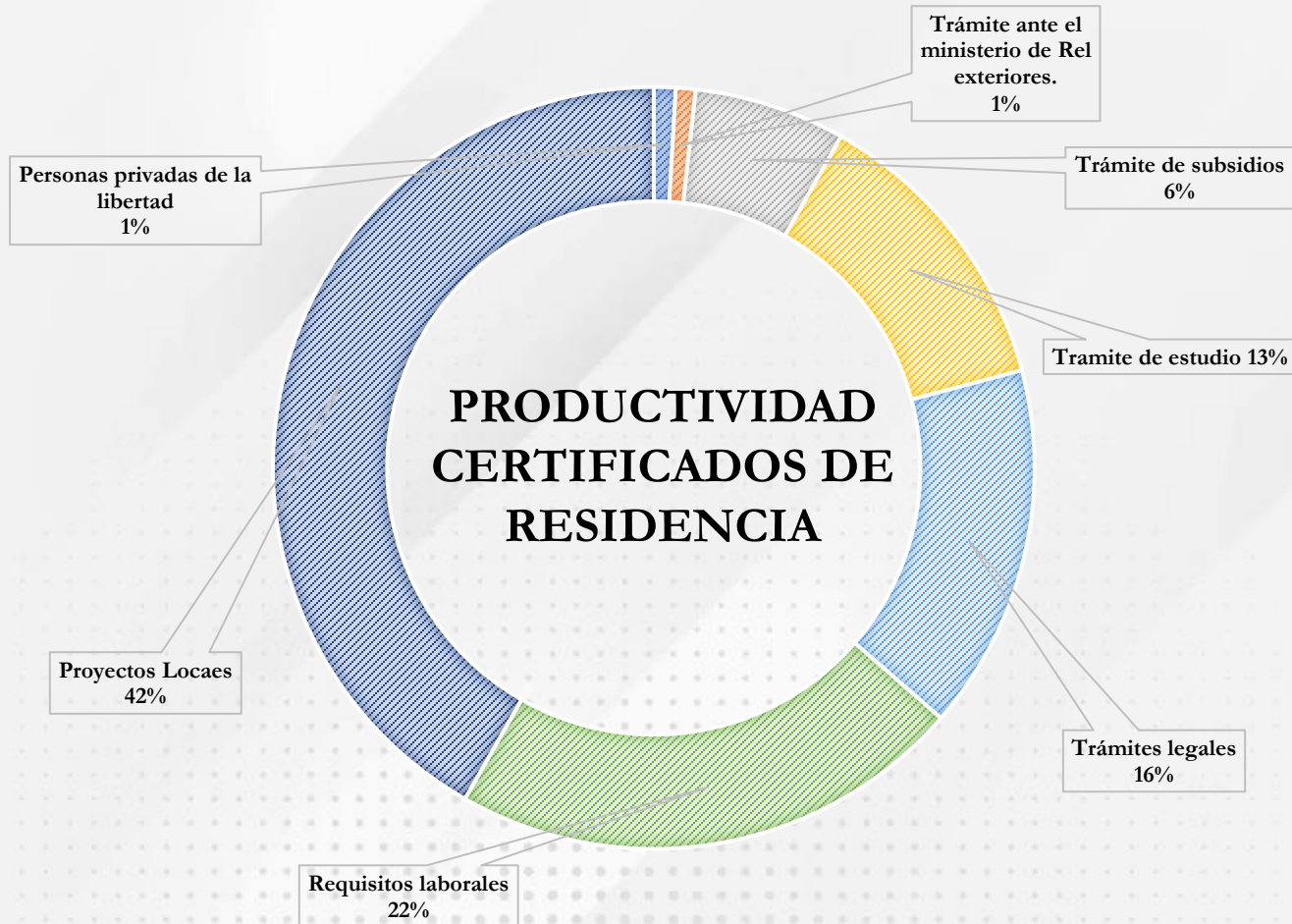


En este aspecto se encuentra que la mayoría de las personas que se identifican en algún grupo poblacional y fueron atendidas en el mes de marzo en los puntos de la entidad, 1.525 no se registraron en ningún grupo poblacional, 268 personas se identifican como personas mayores, siguen las personas con discapacidad física con un total de 17 y las personas víctimas del conflicto armado con un total de 14 personas atendidas, siendo estos los 3 grupos poblacionales de ciudadanos que más se acercan a los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno.

# OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

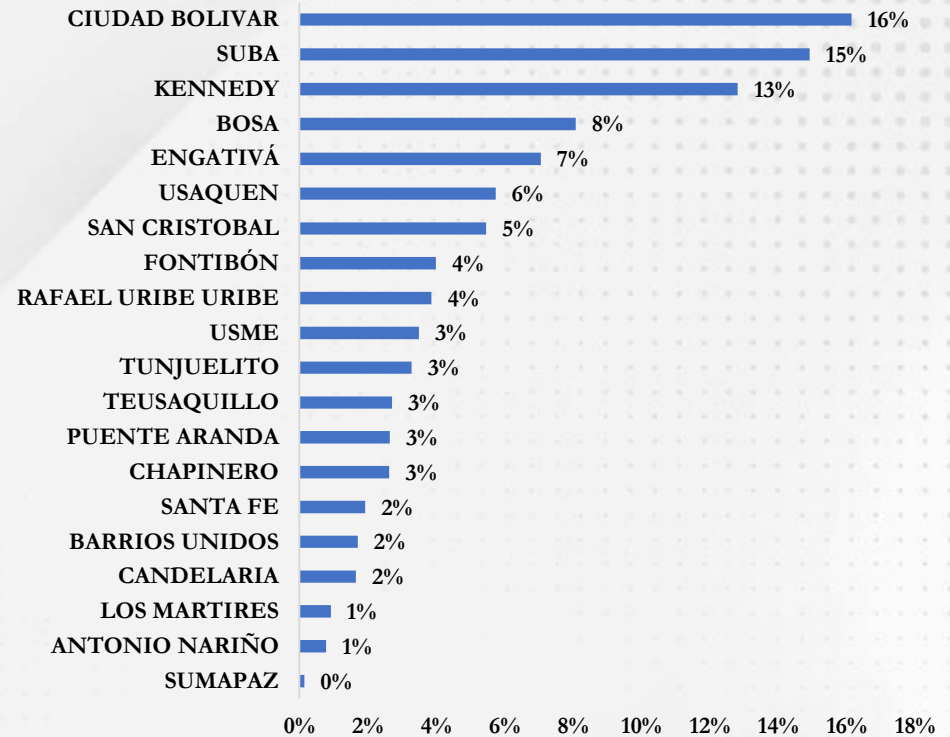
# CERTIFICADO DE RESIDENCIA

## PRODUCTIVIDAD CERTIFICADOS DE RESIDENCIA



Para el mes de marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para proyectos locales con una participación del 42% respecto al total, seguido de un 22% para Requisitos Laborales, el 16% para Tramites Legales, el 13% para Trámite de Estudio, 6% para Trámite de Subsidios el 1% para Trámite ante el ministerio de relaciones exteriores y finalmente el 1% para Trámite para Personas Privadas de la Libertad.

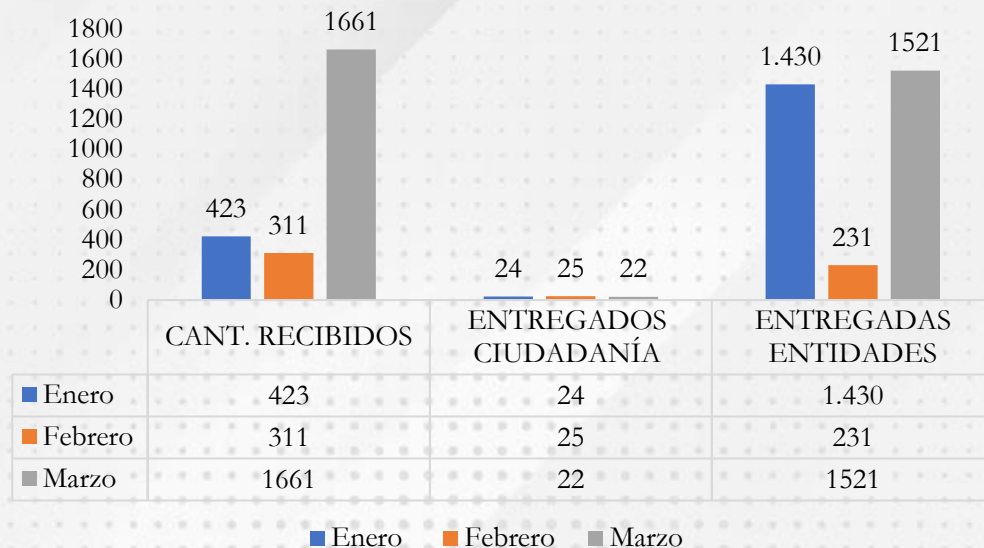
## PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA VIGENICA MARZO 2026



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Ciudad Bolívar, Suba, Kennedy, Bosa, Engativá, Usaquén, y San Cristóbal, las cuales expidieron un total de 5.947 certificaciones de los 8.763 certificados que se aprobaron en general.

# DOCUMENTOS EXTRAVIADOS

MES	CANT. RECIBIDOS	ENTREGADOS CIUDADANÍA	ENTREGADAS ENTIDADES
Enero	423	24	1.430
Febrero	311	25	231
Marzo	1661	22	1521
<b>TOTAL</b>	<b>2395</b>	<b>71</b>	<b>3.182</b>



Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaría Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 28 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas que han extraviado estos documentos.

En el mes de marzo del año 2026 se recibieron en la SDG 1.661 y se entregaron 22 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente, se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 1.521.

# ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

LOCALIDAD	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL PRESENCIAL	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL VIRTUAL	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL TELEFÓNICO	CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	APORTE A LA CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL LOCALIDADES
Antonio Nariño	89%	15	3	41	4,4	0,1	4,9
Barrios Unidos	100%	254	0	44	5,0	0,4	
Bosa	97%	112	6	3	4,9	0,1	
Chapinero	95%	19	1	0	4,8	0,0	
Ciudad Bolívar	96%	226	19	1	4,8	0,3	
Engativá	97%	85	13	0	4,8	0,1	
Fontibón	98%	121	5	0	4,9	0,2	
Kennedy	92%	43	10	1	4,6	0,1	
La Candelaria	98%	42	2	0	4,9	0,1	
Los Mártires	100%	23	0	5	5,0	0,0	
Puente Aranda	98%	48	6	0	4,9	0,1	
Rafael Uribe Uribe	97%	437	3	1	4,9	0,5	
San Cristóbal	90%	37	16	1	4,5	0,1	
Santa Fe	98%	51	3	1	4,9	0,1	
Suba	98%	164	16	3	4,9	0,2	
Sumapaz	100%	0	0	0	5,0	0,0	
Teusaquillo	99%	67	2	45	4,9	0,1	
Tunjuelito	100%	221	1	34	5,0	0,3	
Usaquén	98%	99	11	0	4,9	0,1	
Usme	100%	1044	4	38	5,0	1,4	
Nivel Central	99%	54	2	305	4,9	0,4	
SuperCade 20 de Julio	99%	34	0	0	4,9	0,0	
SuperCade Américas	100%	14	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Bosa	99%	4	1	0	4,9	0,0	
SuperCade CAD 30	100%	57	0	0	5,0	0,1	
SuperCade Engativa	100%	21	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Manitas	98%	59	1	0	4,9	0,1	
SuperCade Suba	0%	0	0	0	0,0	0,0	

# ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

LUGAR	NÚMERO DE ENCUESTAS	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN PROPORCIONAL	PORCENTAJE DEL TOTAL	PUNTAJE TOTAL ENTIDAD
Canal Presencial	3351	5,0	4,2	84%	4,9
Canal Virtual	125	3,9	0,1	3%	
Canal Telefónico	523	4,6	0,6	13%	
Total de Encuestas del mes			3999	100%	

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en marzo del año 2026 es de **4.7** al promediar la calificación de **4.6** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **95%** de percepción positiva del servicio.

# GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

