

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

Abril 2026

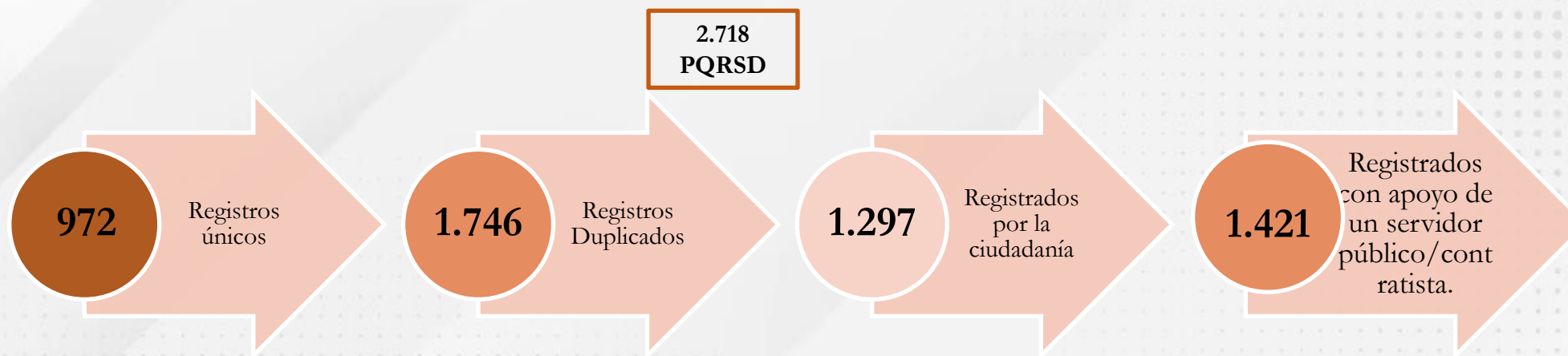


# CONSIDERACIONES GENERALES

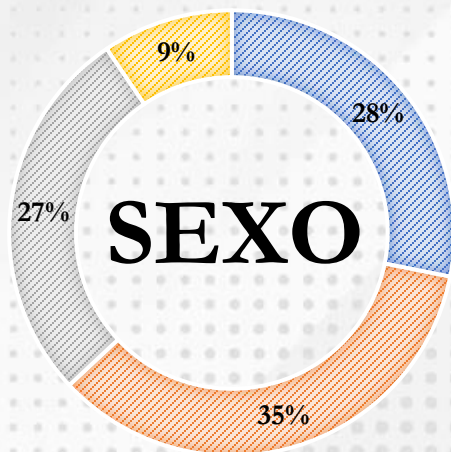
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRSDF del periodo, obtenida directamente del Sistema Distrital para la 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha; es decir, todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al cumplimiento 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 a través de Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. El conteo de 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 abril de 2026.

# TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



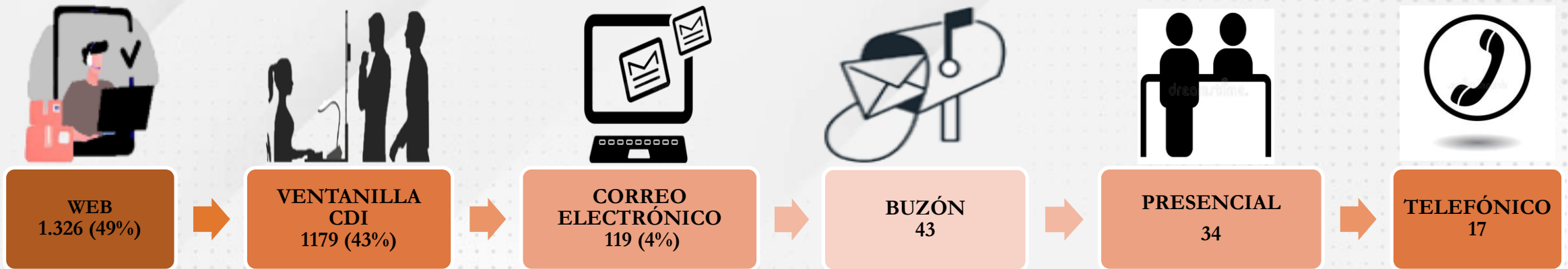
2.718  
PQRSD



- Masculino
- Anonimo
- Femenino
- Persona Juridica

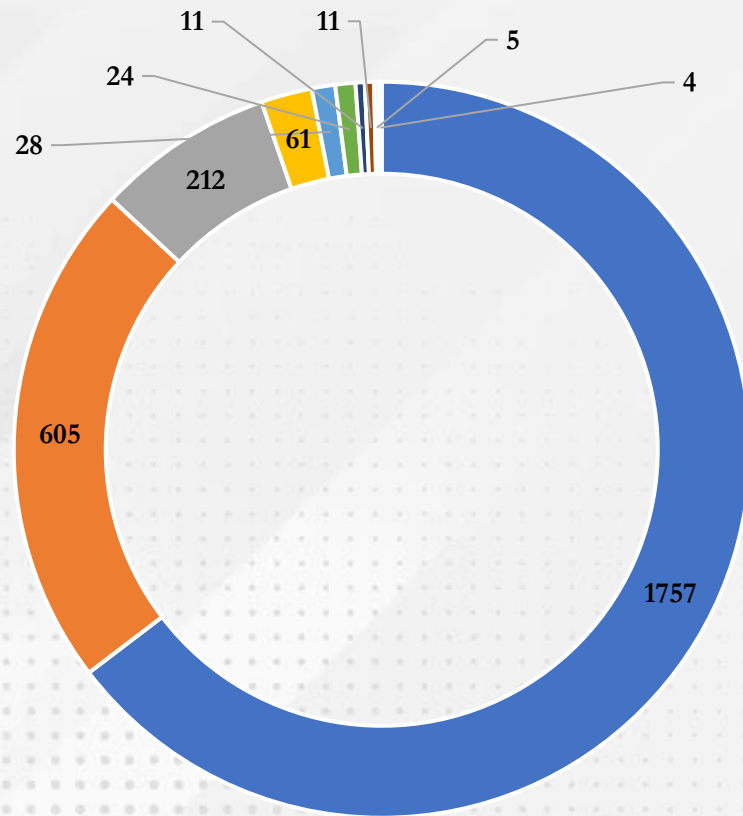
Del total de requerimientos registrados en el mes de abril de la vigencia 2026, el 35% fue realizado por ciudadanos anónimos, el 28% por ciudadanos del sexo masculino. Adicionalmente, hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 27% y el 9% fueron solicitudes cuyos requirentes fueron personas jurídicas.

# CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de abril del 2026 el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar solicitudes ciudadanas es el web, Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con 1.326 peticiones representando el 49%. El segundo canal mas utilizado por los ciudadanos es el escrito o la Ventanilla CDI con 1179 representando el 43%; es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 20 puntos de radicación en Alcaldías Locales y uno 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 119 peticiones representando el 4% del total de peticiones registradas.

# TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN



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

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 1.757 peticiones representando el 65% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 605 peticiones representando el 22%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de abril del 2026, le sigue la queja con 212 peticiones representando el 8%

# SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



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



En el mes de abril del año 2026 se registraron 113 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 35 peticiones de las 113 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	3171	23,4
Traslado a Entidades Distritales	1529	11,3
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	1104	8,1
Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	639	4,7
¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones	382	2,8
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>6825</b>	<b>50</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>6751</b>	<b>50</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>13576</b>	<b>100</b>

Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

3.171

23.4%

Traslado A Entidades Distritales.

1.529

11.3%

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.

1.104

8.1%

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

639

4.7%

¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones

382

2.8%

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 3.171 peticiones en comparación con el subtema “Traslado a Entidades Distritales” con 1.529 peticiones; luego se encuentra el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” con 1.104 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 639 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 382 peticiones.

# SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	2389	45
Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	402	8
¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones	329	6
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	327	6
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	286	5
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>3733</b>	<b>71</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>1553</b>	<b>29</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>5286</b>	<b>100</b>

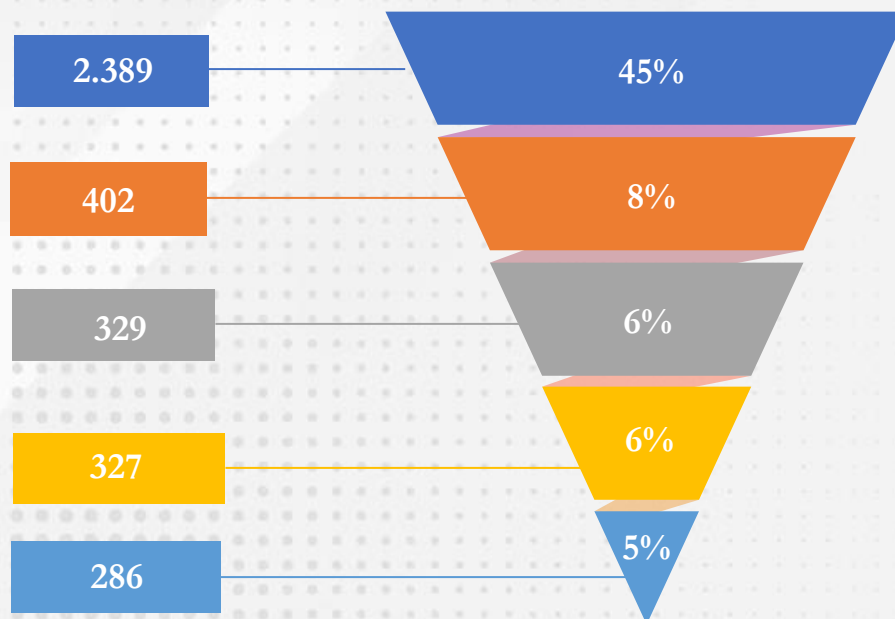
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

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

¿Otro? Relacione cual en el Campo Observaciones

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 2.389 peticiones en comparación con el subtema “Espacio Publico Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Publico Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” con 402 peticiones; luego se encuentra el subtema “¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones” con 329 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 327 las peticiones relacionadas con “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” y finalmente el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” que cuenta con 286 peticiones.

# TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de abril se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas que no eran competencia de la SDG, a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: Con un 14% a la “*Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia*”, el 9% a la “*UAESP*”, el 8% a la “*Secretaria Distrital de Integración Social*”, el 8% a la “*Secretaria Distrital De Movilidad*” y el 7% “*Instituto De Desarrollo Urbano - IDU*”, 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	78
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>

En el mes de abril se respondieron 78 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	15	83,3%	3	16,7%	18
Alcaldía Local de Barrios Unidos	18	60,0%	12	40,0%	30
Alcaldía Local de Bosa	40	31,0%	89	69,0%	129
Alcaldía Local de Candelaria	20	30,3%	46	69,7%	66
Alcaldía Local de Chapinero	28	59,6%	19	40,4%	47
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	34	40,0%	51	60,0%	85
Alcaldía Local de Engativá	59	49,6%	60	50,4%	119
Alcaldía Local de Fontibón	96	68,1%	45	31,9%	141
Alcaldía Local de Kennedy	47	37,6%	78	62,4%	125
Alcaldía Local de Mártires	3	50,0%	3	50,0%	6
Alcaldía Local de Puente Aranda	14	43,8%	18	56,3%	32
Alcaldía Local de Rafael Uribe	27	56,3%	21	43,8%	48
Alcaldía Local de San Cristóbal	51	19,0%	218	81,0%	269
Alcaldía Local de Santa Fe	58	63,7%	33	36,3%	91
Alcaldía Local de Suba	117	71,8%	46	28,2%	163
Alcaldía Local de Sumapaz	2	28,6%	5	71,4%	7
Alcaldía Local de Teusaquillo	11	36,7%	19	63,3%	30
Alcaldía Local de Tunjuelito	29	69,0%	13	31,0%	42
Alcaldía Local de Usaquén	59	57,8%	43	42,2%	102
Alcaldía Local de Usme	83	64,8%	45	35,2%	128
Dependencias de Nivel Central	392	4,3%	8667	95,7%	9059
<b>TOTAL</b>	<b>1203</b>	<b>11,2%</b>	<b>9534</b>	<b>88,8%</b>	<b>10737</b>

## PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	0	0,0%	17	100,0%	17
Alcaldía Local de Barrios Unidos	1	6,3%	15	93,8%	16
Alcaldía Local de Bosa	11	14,3%	66	85,7%	77
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Chapinero	2	4,7%	41	95,3%	43
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	1	2,8%	35	97,2%	36
Alcaldía Local de Engativá	1	2,3%	43	97,7%	44
Alcaldía Local de Fontibón	2	2,7%	72	97,3%	74
Alcaldía Local de Kennedy	0	0,0%	177	100,0%	177
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	4	100,0%	4
Alcaldía Local de Puente Aranda	1	5,6%	17	94,4%	18
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	41	100,0%	41
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	42	100,0%	42
Alcaldía Local de Santa Fe	0	0,0%	23	100,0%	23
Alcaldía Local de Suba	2	1,7%	119	98,3%	121
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	3	100,0%	3
Alcaldía Local de Teusaquillo	0	0,0%	12	100,0%	12
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	12	100,0%	12
Alcaldía Local de Usaquén	3	7,3%	38	92,7%	41
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	39	100,0%	39
Dependencias de Nivel Central	139	7,0%	1846	93,0%	1985
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>5,7%</b>	<b>2676</b>	<b>94,3%</b>	<b>2839</b>

Durante el mes de abril del 2026 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **49%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de abril el **95.7%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **88.8%**.

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **2.839** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **94.3%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **2.676** respuestas efectiva.

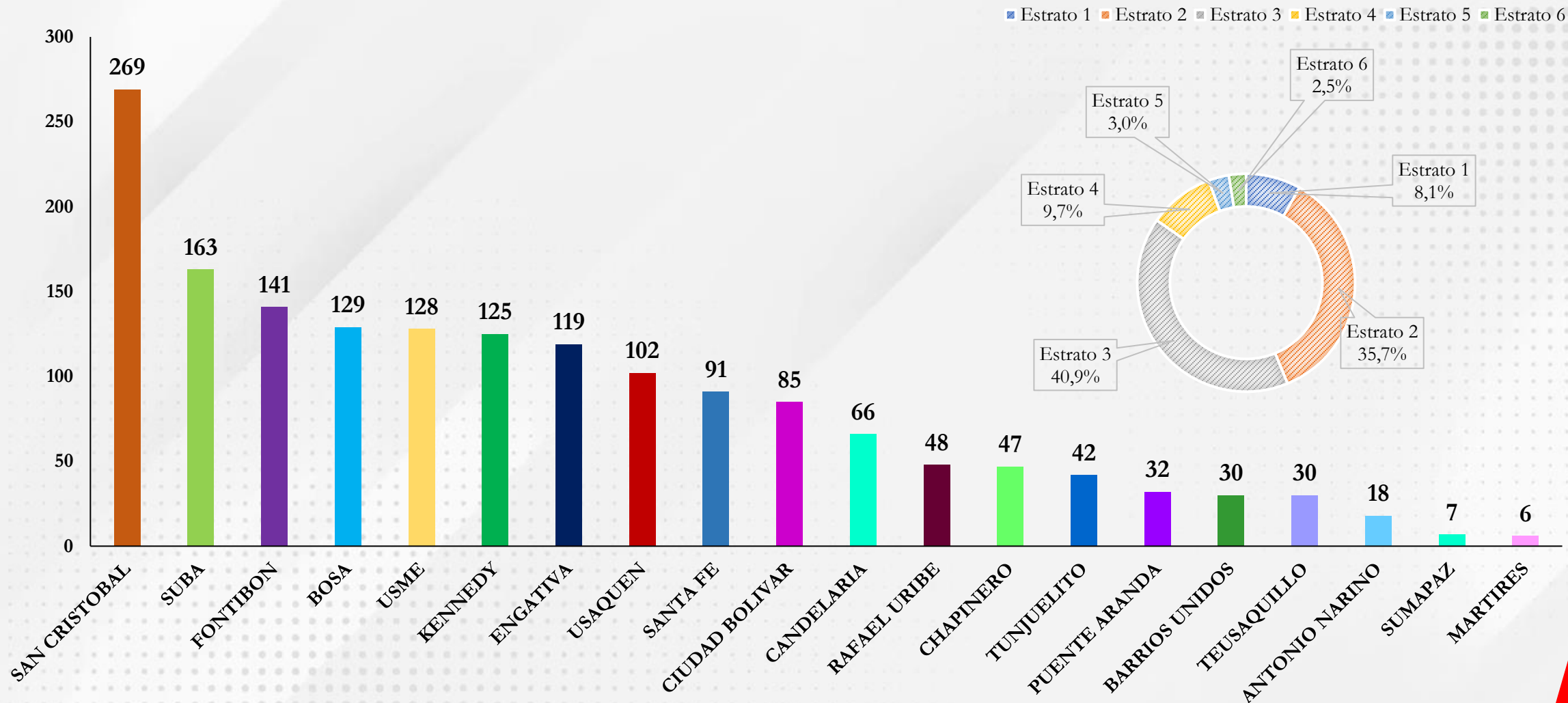
# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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	-	-	18	21	25	-	16	-	-	-	19
Alcaldía Local de Barrios Unidos	-	-	11	15	6	-	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Bosa	-	-	13	15	12	12	-	-	-	-	14
Alcaldía Local de Candelaria	18	-	9	7	-	-	12	-	-	-	9
Alcaldía Local de Chapinero	-	-	19	20	19	9	14	19	-	-	19
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	10	-	8	9	7	-	-	-	-	-	8
Alcaldía Local de Engativá	-	-	10	10	10	12	-	12	5	-	10
Alcaldía Local de Fontibón	23	-	10	13	-	6	13	-	-	8	10
Alcaldía Local de Kennedy	-	-	14	14	14	10	12	-	-	-	14
Alcaldía Local de Mártires	-	-	14	5	-	-	-	-	-	-	13
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	-	8	9	10	-	-	-	-	-	9
Alcaldía Local de Rafael Uribe	-	-	10	14	-	-	23	-	-	-	11
Alcaldía Local de San Cristóbal	17	9	8	9	9	-	-	-	-	3	8
Alcaldía Local de Santa Fe	7	-	9	9	6	5	-	-	-	-	8
Alcaldía Local de Suba	-	-	11	12	12	12	-	17	-	10	12
Alcaldía Local de Sumapaz	9	-	12	7	-	-	-	-	-	-	10
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	-	9	9	6	-	-	-	-	-	9
Alcaldía Local de Tunjuelito	8	-	11	11	5	-	8	-	-	-	11
Alcaldía Local de Usaquén	-	-	10	11	9	9	9	5	7	-	10
Alcaldía Local de Usme	9	-	9	11	9	11	4	-	-	-	9
Dependencias de Nivel Central	17	-	15	14	12	14	37	10	-	-	16
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	6	9	10	9	-	-	-	-	-	8
Oficina Atención a la Ciudadanía	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</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 abril del 2026, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas la mayoría cuentan con un tiempo promedio de gestión que cumple con lo establecido en la norma a excepción de la solicitud de acceso a la información que cuenta con un promedio de 12 días de gestión.

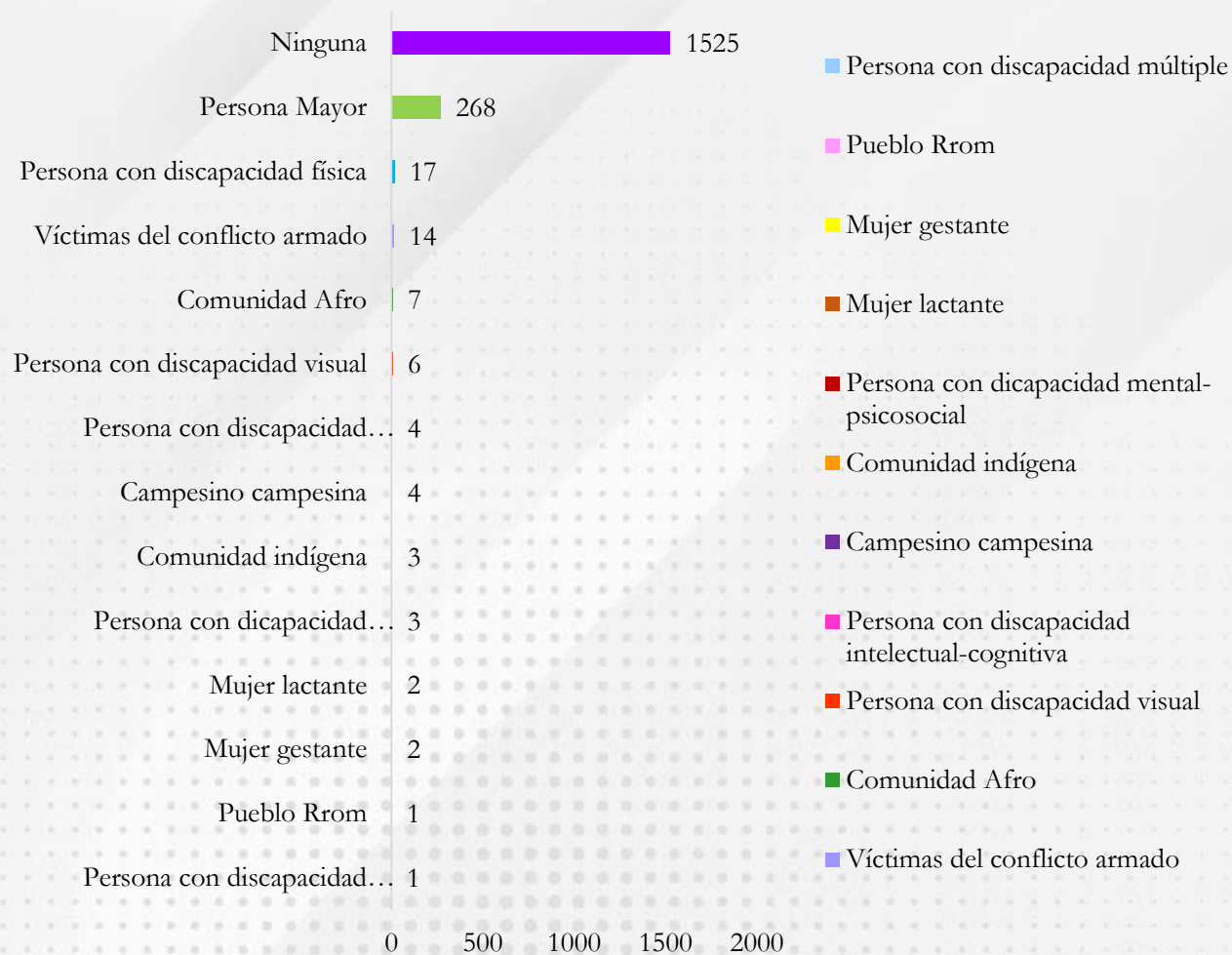
Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 5 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

# PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



En este aspecto se encuentra que el 40.9% se ubicó dentro del estrato 3, el 35.7% en el estrato 2, el 9.7% en el estrato 4, el 8.1% en el estrato 1, el 3.0% en el estrato 5 y el 2.5% 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: San Cristóbal, Suba, Fontibón, Bosa, Usme y Kennedy.

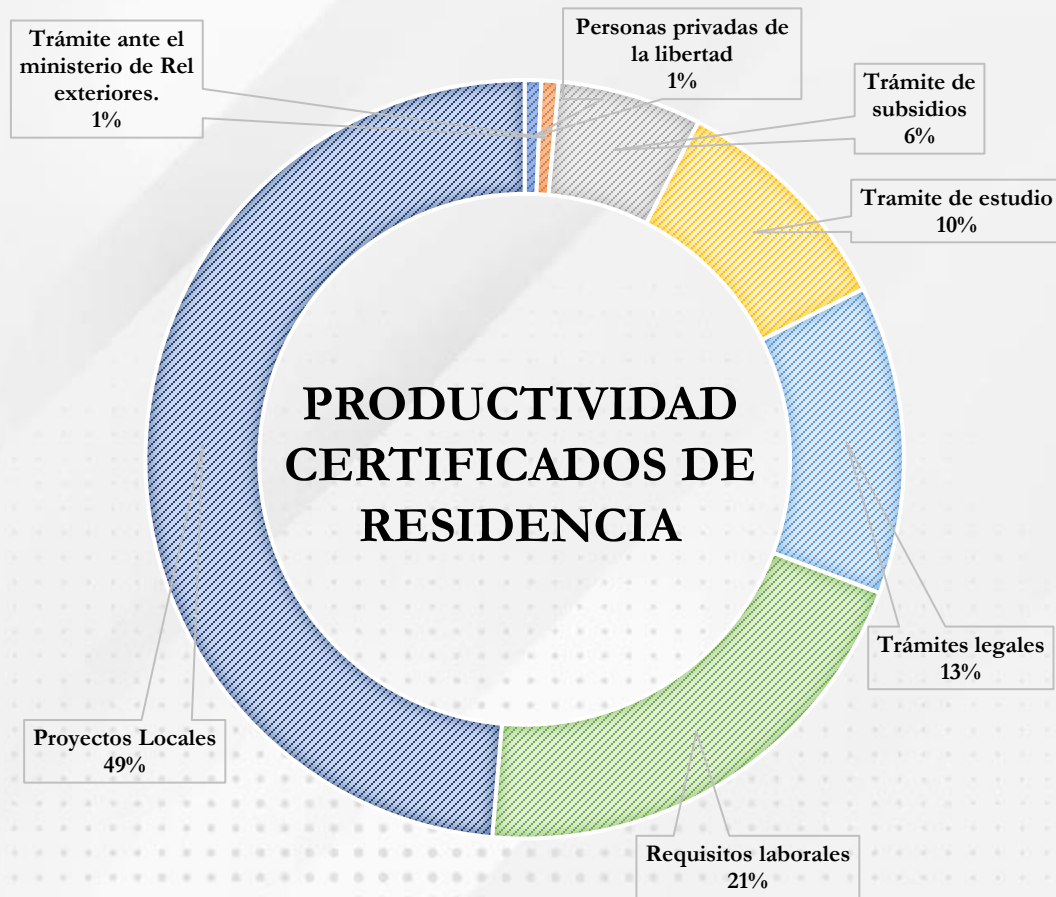
# ATENCIONES POR GRUPO POBLACIONAL



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 abril 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 de Gobierno.

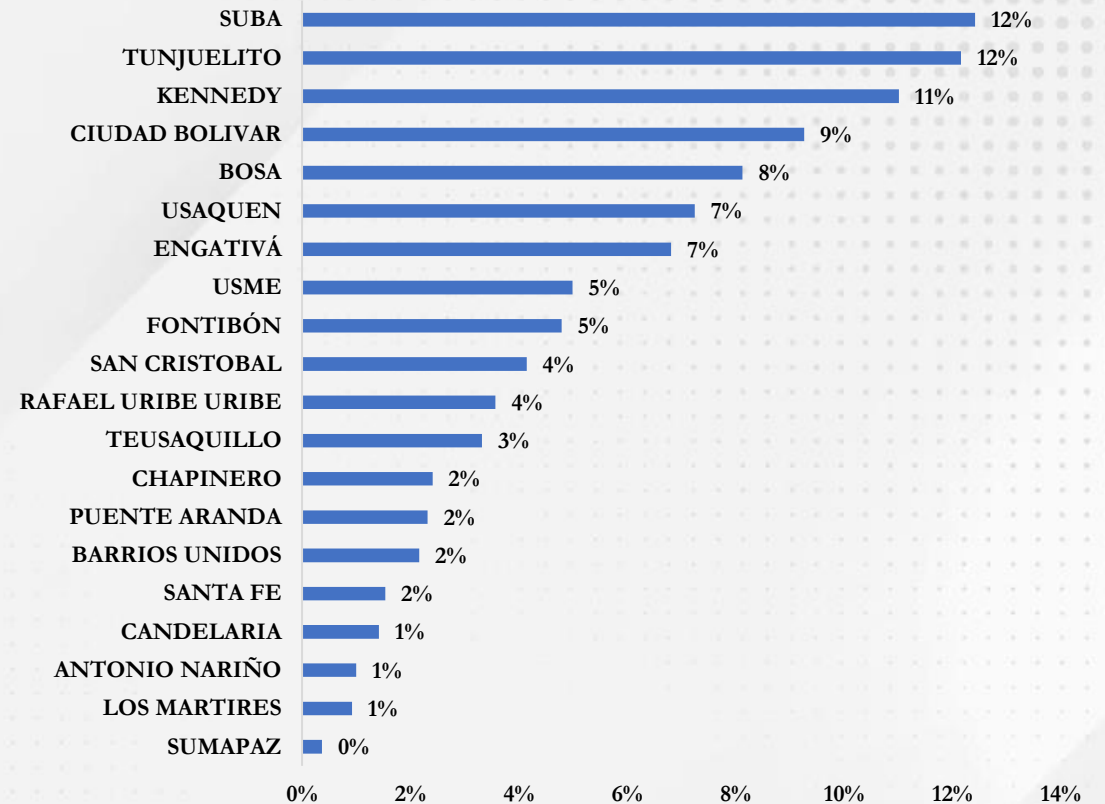
# OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

# CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Para el mes de abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 49% respecto al total, seguido de un 21% para Requisitos Laborales, el 13% para Trámites Legales, el 10% para Tramite de Estudio, 6% para Trámite de Subsidios el 1% para Tramite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 1% para Trámites para Personas Privadas de la Libertad.

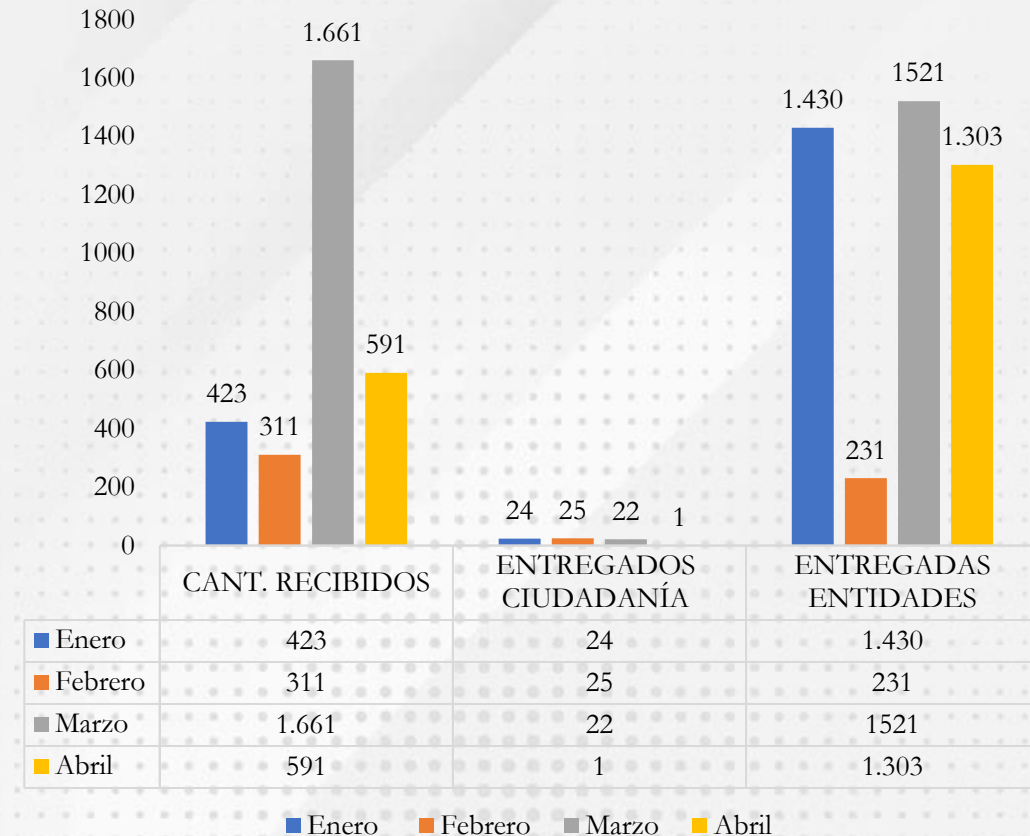
**PRODUCTIVIDAD CERTIFICADOS DE RESIDENCIA  
ABRIL 2026**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Tunjuelito, Kennedy, Ciudad Bolívar, Bosa, y Usaquén las cuales expedieron un total de 4.840 certificaciones de los 7.941 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	1.661	22	1521
Abril	591	1	1.303
<b>TOTAL</b>	<b>2.986</b>	<b>72</b>	<b>4.485</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 abril del año 2026 se recibieron en la SDG 591 y se entregó 1 documento extraviado directamente al titular, adicionalmente se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 1.303.

# 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	88%	1	2	54	4,4	0,1	4,9
Barrios Unidos	99%	261	5	50	5,0	0,4	
Bosa	96%	87	8	1	4,8	0,1	
Chapinero	99%	35	1	1	5,0	0,0	
Ciudad Bolívar	95%	106	11	6	4,7	0,2	
Engativá	98%	135	8	0	4,9	0,2	
Fontibón	99%	53	2	0	4,9	0,1	
Kennedy	97%	98	15	0	4,8	0,1	
La Candelaria	100%	64	2	2	5,0	0,1	
Los Mártires	100%	46	0	12	5,0	0,1	
Puente Aranda	94%	16	2	0	4,7	0,0	
Rafael Uribe Uribe	98%	335	11	0	4,9	0,4	
San Cristóbal	97%	338	12	5	4,9	0,5	
Santa Fe	100%	51	2	0	5,0	0,1	
Suba	98%	140	12	0	4,9	0,2	
Sumapaz	99%	1	0	0	4,9	0,0	
Teusaquillo	99%	78	3	25	5,0	0,1	
Tunjuelito	99%	283	13	64	4,9	0,5	
Usaquén	95%	67	11	1	4,7	0,1	
Usme	100%	617	5	44	5,0	0,9	
Nivel Central	99%	30	2	370	5,0	0,5	
SuperCade 20 de Julio	98%	26	0	0	4,9	0,0	
SuperCade Américas	100%	32	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Bosa	100%	8	0	0	5,0	0,0	
SuperCade CAD 30	100%	47	0	0	5,0	0,1	
SuperCade Engativa	100%	21	0	0	5,0	0,0	
SuperCade Manitas	96%	97	0	0	4,8	0,1	
SuperCade Suba	80%	2	0	0	4,0	0,0	

# ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

LUGAR	NÚMERO DE ENCUESTAS	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN PROPORCIONAL	PORCENTAJE DEL TOTAL	PUNTAJE TOTAL ENTIDAD
Canal Presencial	3075	5,0	4,0	80%	4,9
Canal Virtual	127	4,0	0,1	3%	
Canal Telefónico	635	4,6	0,8	17%	
Total de Encuestas del mes			3837	100%	

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en abril del año 2026 es de **4.8** 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.

