



[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)



## **Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana**

**Abril/2026**

# Índice



# Ficha Técnica



<b>Año</b>	2.026
<b>Periodo de análisis</b>	Del 1 al 30 de Abril
<b>Tema</b>	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Gobierno.
<b>Tipo de encuesta</b>	Herramienta informática en línea Publicación en página web Institucional
<b>Ámbito geográfico</b>	Puntos presenciales, telefónicos y virtuales de relacionamiento con la ciudadanía, donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno
<b>Diseño de la muestra y procesamiento</b>	Proceso Servicio Atención a la Ciudadanía
<b>Población</b>	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertados por la Secretaría Distrital de Gobierno
<b>Periodo de aplicación</b>	Diaria
<b>Metodología</b>	Encuesta en Línea
<b>Tamaño de la muestra del periodo</b>	3.837
<b>Confiabilidad</b>	95%
<b>Margen de error</b>	0,1%
<b>Nivel de satisfacción</b>	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
<b>Rangos de valoración</b>	Escala de valoración numérica de 1 a 5
<b>Dependencia responsable del estudio</b>	Proceso Servicio Atención a la Ciudadanía
<b>Líder del proceso</b>	Profesional Especializado Código 222 Grado 24

## Índice

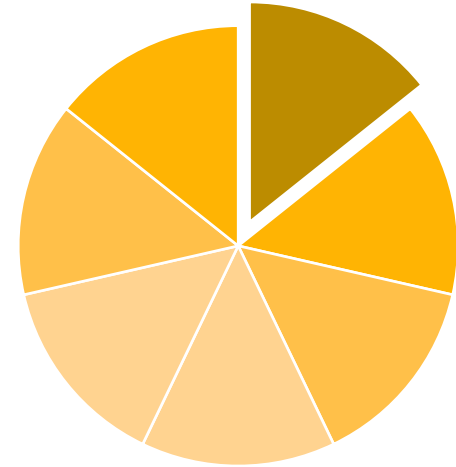
Sitio web para validar información de ficha técnica sobre Confiabilidad y Margen de Error.

<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-margen-de-error.html>



# Características Generales

Las preguntas se agrupan por 3 Indicadores, (Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad), que dan cuenta de un mismo concepto medible.



18 Preguntas (109 variables), distribuidas en 1 pregunta de política de tratamiento de datos, 14 preguntas de caracterización de usuarios y 3 preguntas de calificación al servicio recibido.

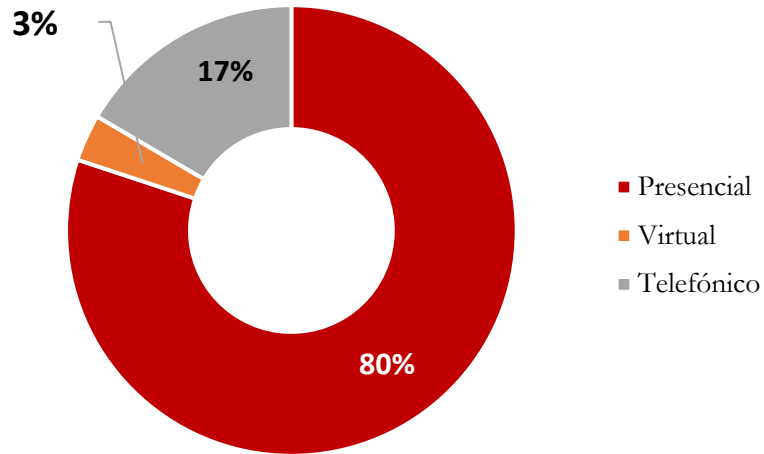
6 Ejes temáticos, las variables se organizan por ejes temáticos (agrupaciones de información: grupos etarios, ubicación geográfica, genero, población priorizada, tipo de actor, por canal de atención) para identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios y grupo de interés.

[Índice](#)

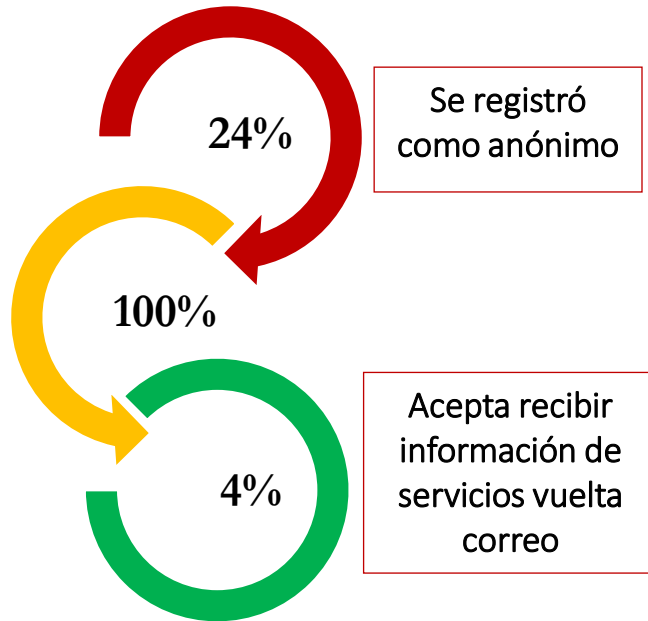


# Datos Generales

Total Encuestas del Periodo



Acepta Política  
Tratamiento  
de Datos



Encuestas canal virtual



Encuestas canal telefónico



Encuestas registradas como anónimo



Encuestas acepta recibir información



Encuestas No especifica información



Encuestas canal presencial

En Abril, se registraron **5.220** encuestas (Tamaño Poblacional); de las cuales **3.837** encuesta fueron diligenciadas con respuestas completas.



# Encuestas aplicadas por el Canal Telefónico

## Femenino



0 encuestas\_Menor 18 años

51 encuestas\_18 a 28 años

283 encuestas\_29 a 59 años

36 encuestas\_Mayores a 60 años

## Masculino



25 encuestas\_18 a 28 años

151 encuestas\_29 a 59 años

10 encuestas\_Mayores a 60 años

Total: 635 Encuestas



Calificación Total  
Canal Atención  
Telefónico

Los trámites y OPAs, que califico la ciudadanía por el canal telefónico (Conmutador NC), fueron:

- Certificado Residencia
- Denuncia Bogotá te Escucha
- Propiedad Horizontal
- Hogar Geriátrico
- Proyecto Salva Vidas
- Tutela contra EPS
- Cursos conducción
- Construcción que ocasiona daños al inmueble vecino
- Despacho Comisorio
- Programa Ingreso mínimo garantizado
- Oferta de empleo población vulnerable
- Ofrecimiento y donación para la Alcaldía de una ayuda técnica
- Subsidios



# Categorías poblacionales

## Caracterización Población Priorizada



92 encuestas, representan que el 2% de los usuarios pertenece a población priorizada.

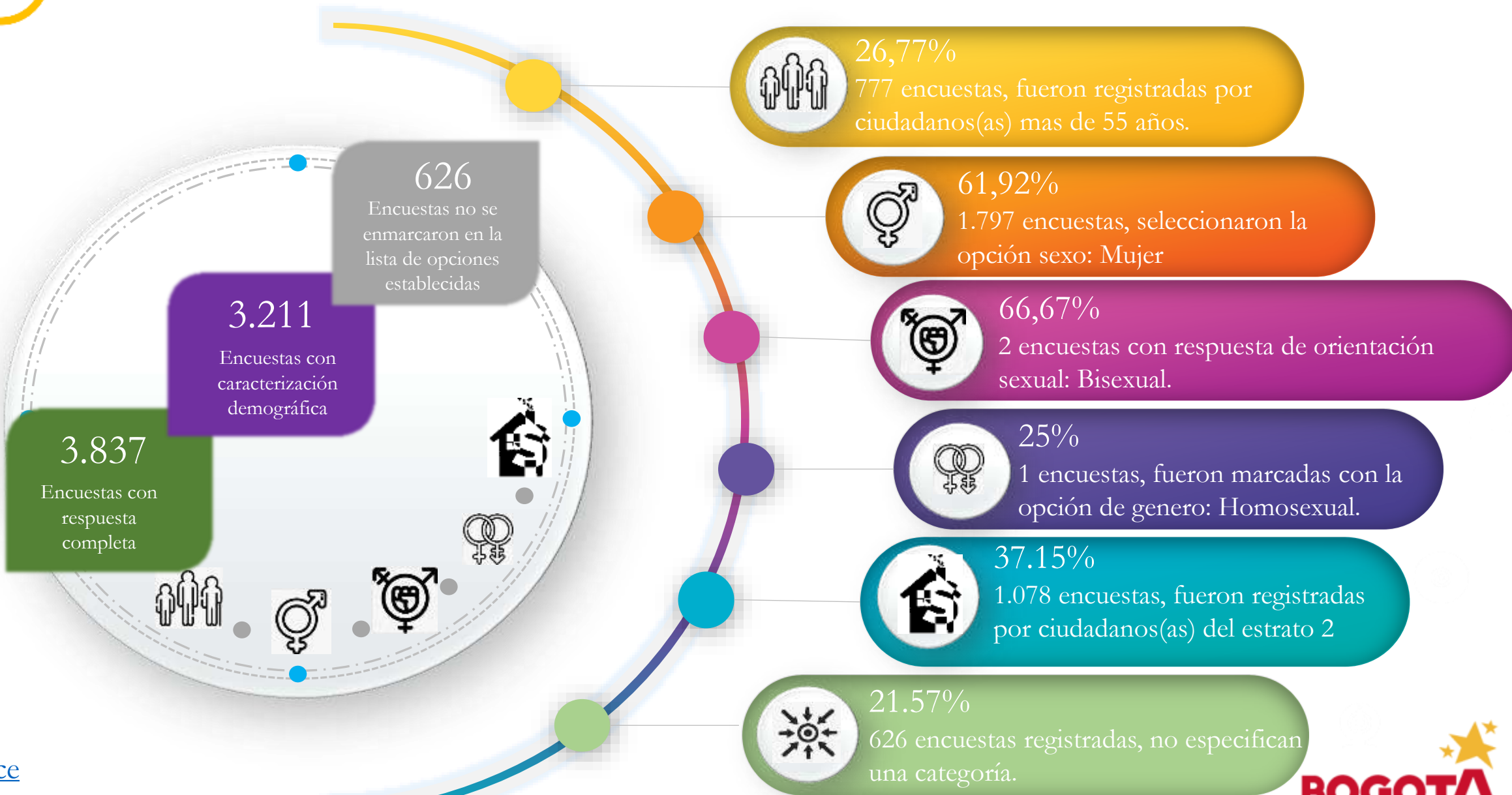
## Caracterización por tipo de actor



Número de encuestas caracterizadas



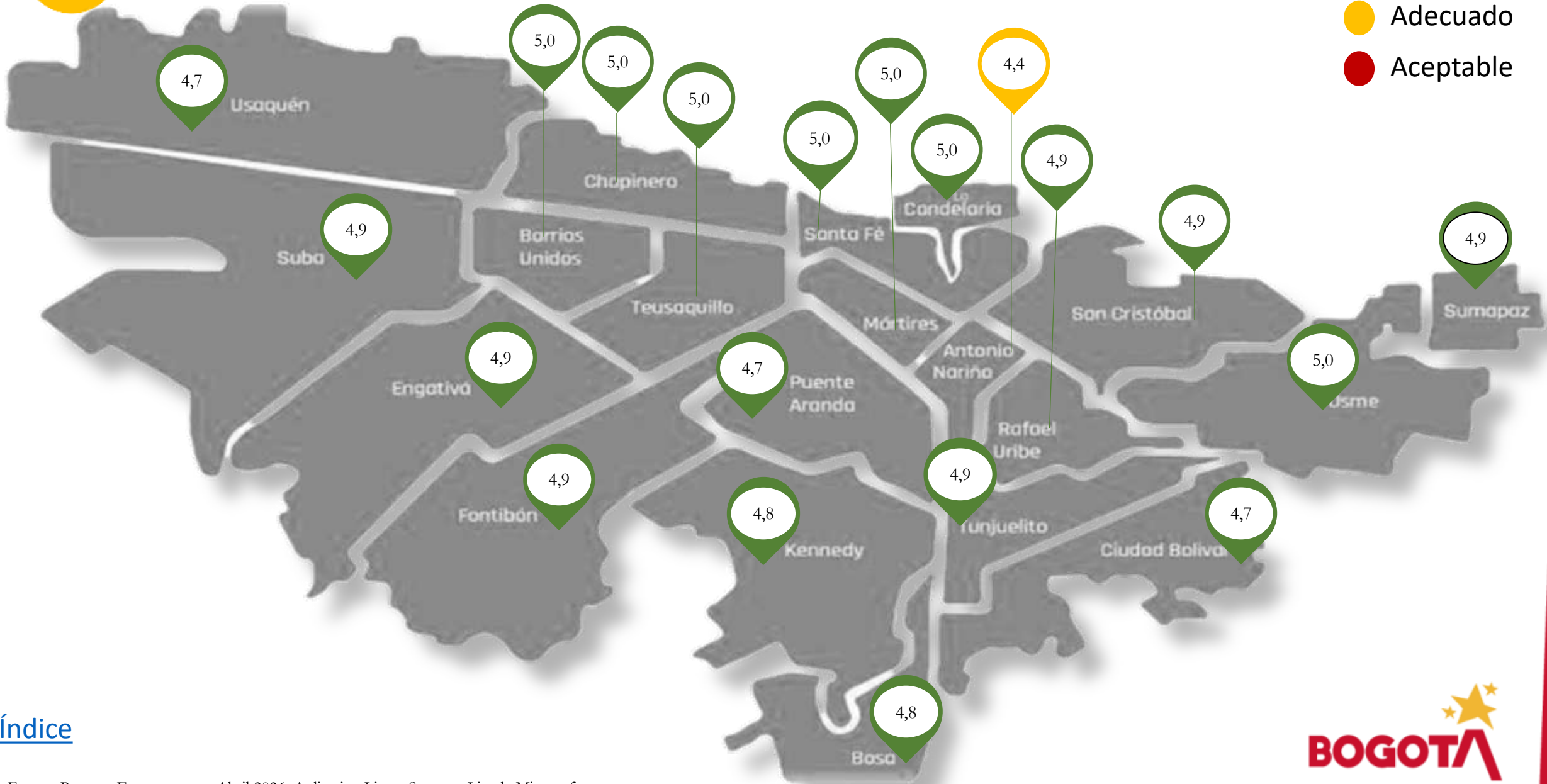
# Distribución Sociodemográfica





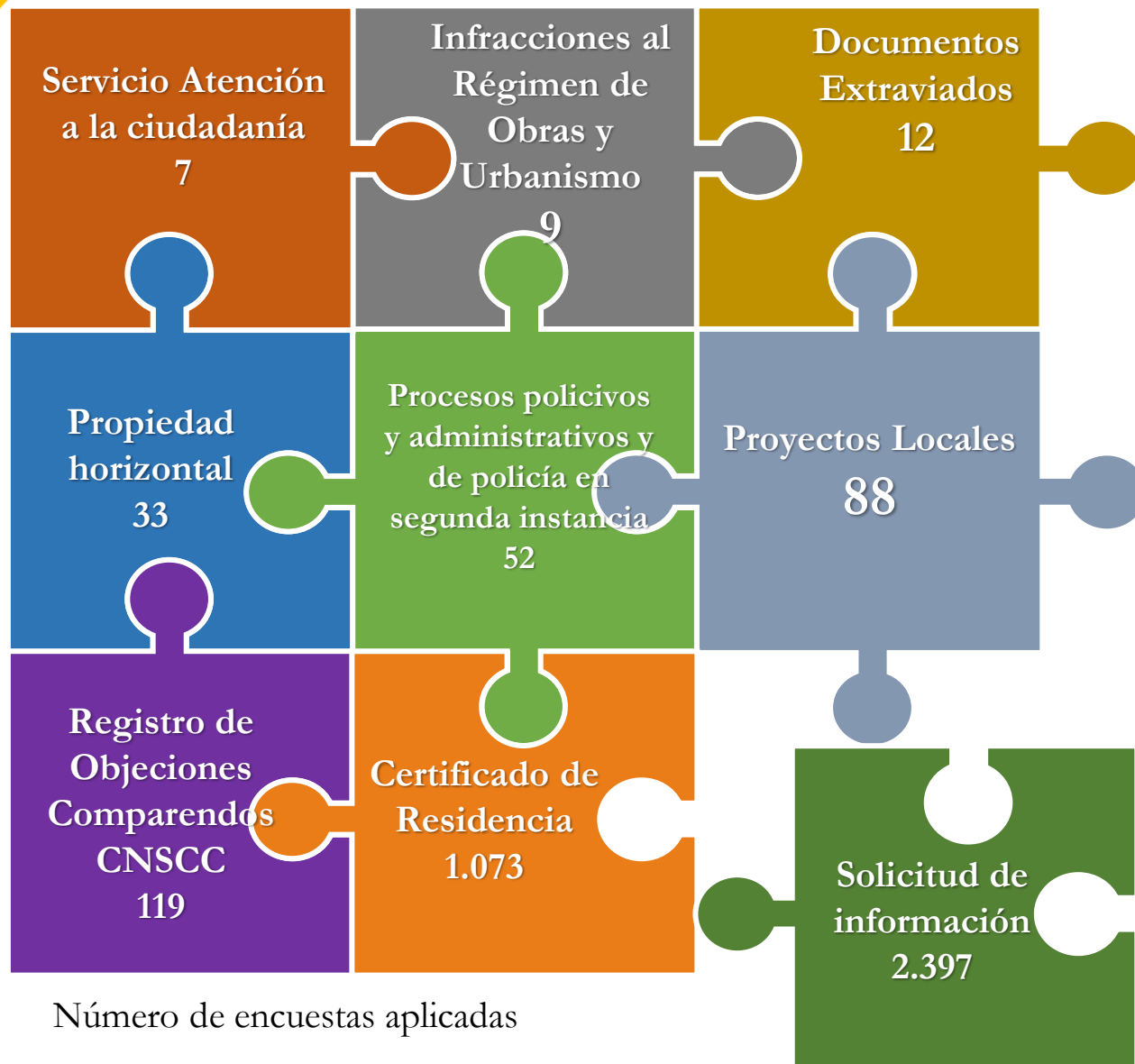
# Calificaciones totales por localidad

- Satisfactorio
- Adecuado
- Aceptable





# Servicios mas calificados por la ciudadanía



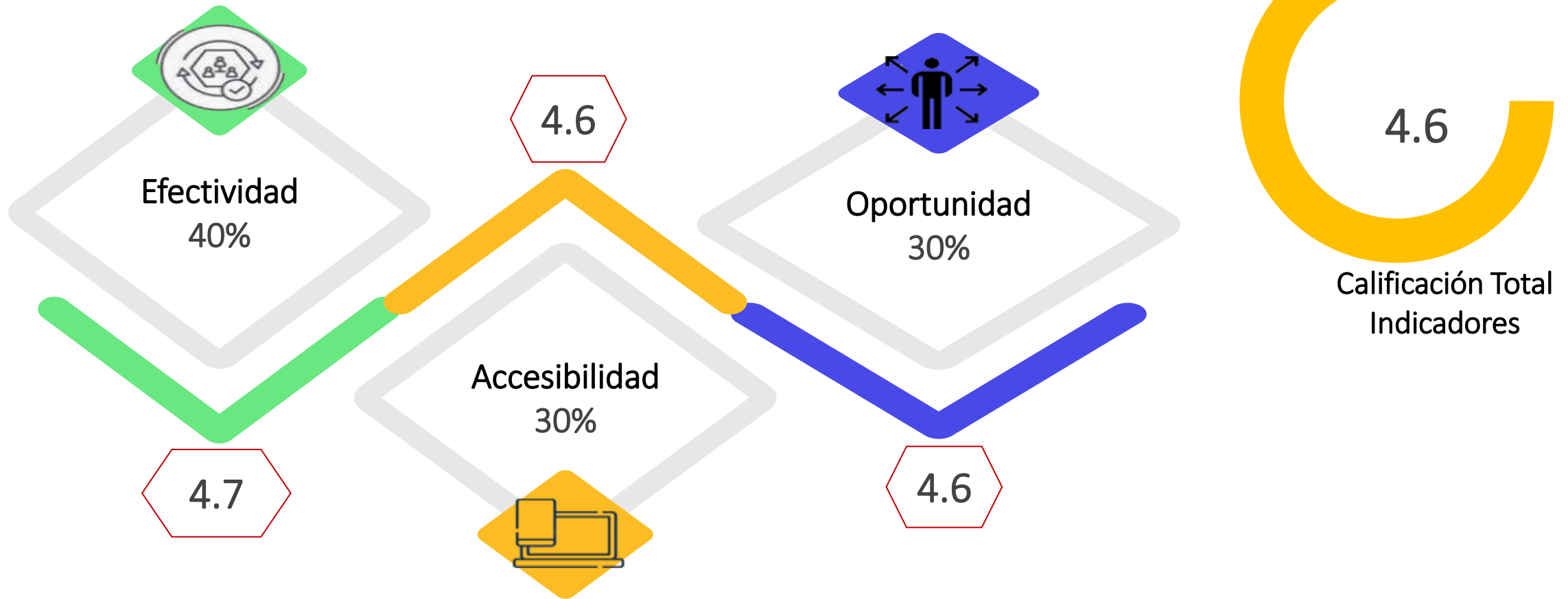
Número de encuestas aplicadas

Los trámites y OPAs, que tuvieron solo una (1) encuesta de calificación por el servicio recibido, fueron:

- Autorización para la realización de concursos
- Ayuda Desplazados
- Casa de Justicia
- Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados
- Querella
- Registro defunción extemporal
- RIVI
- Ruta de atención a víctimas de intolerancia religiosa
- Secretaria del habitad
- Sello Seguro

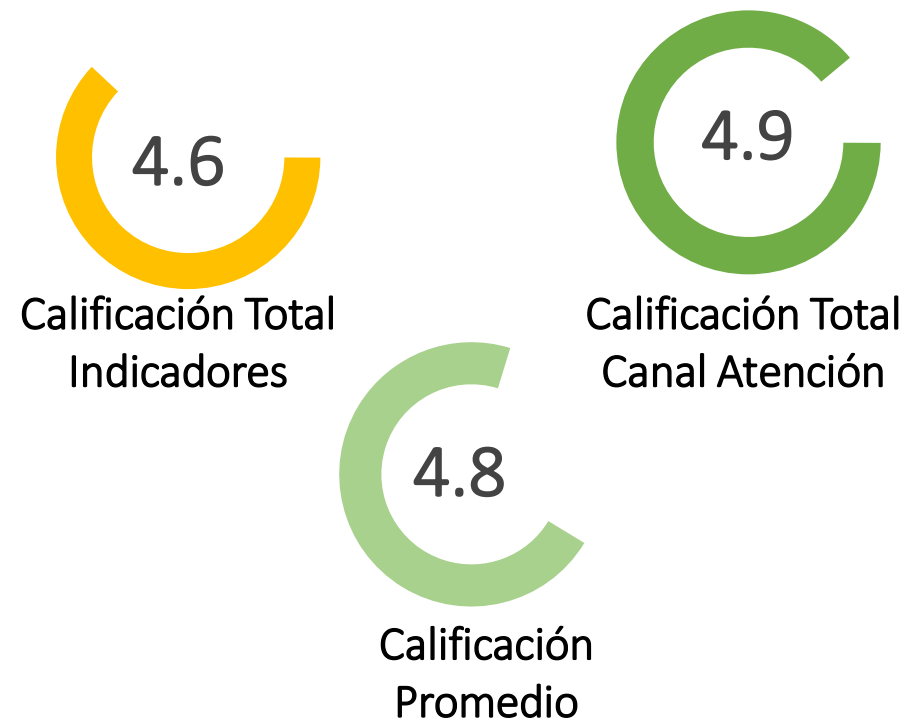
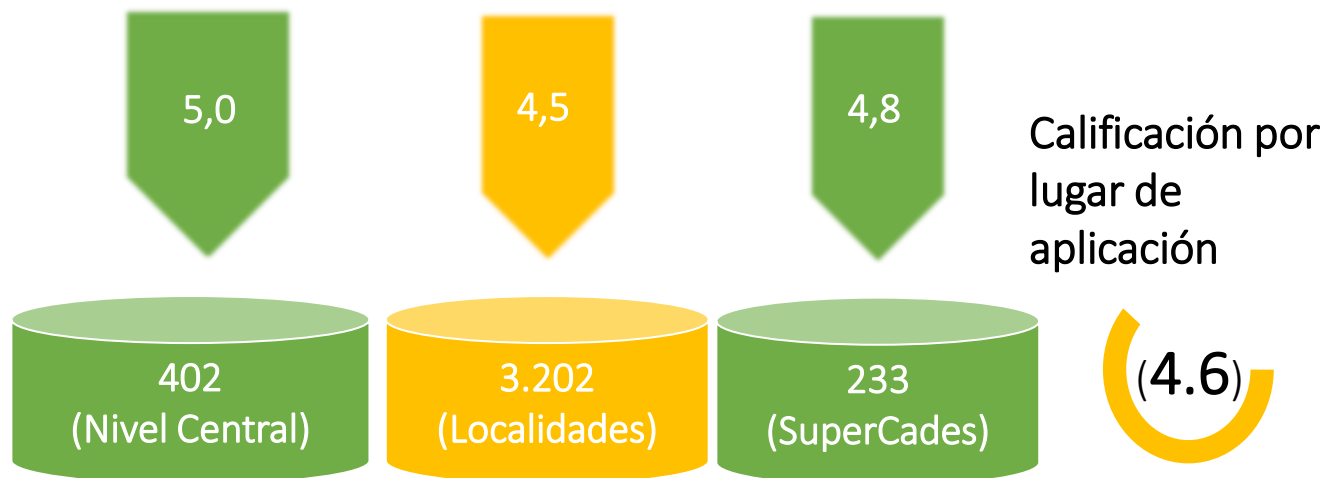
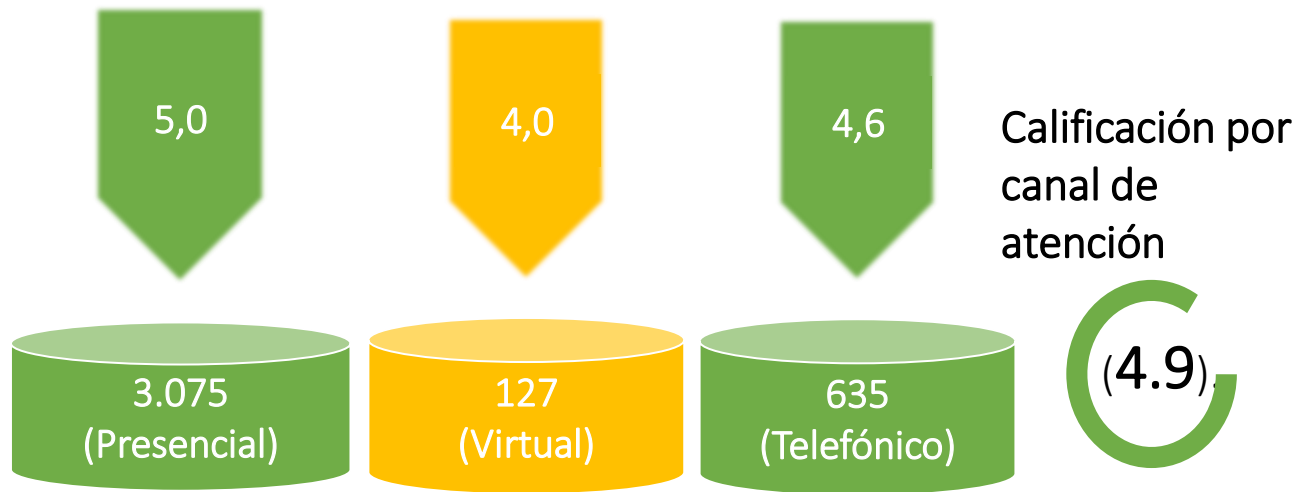


# Indicadores de percepción del servicio



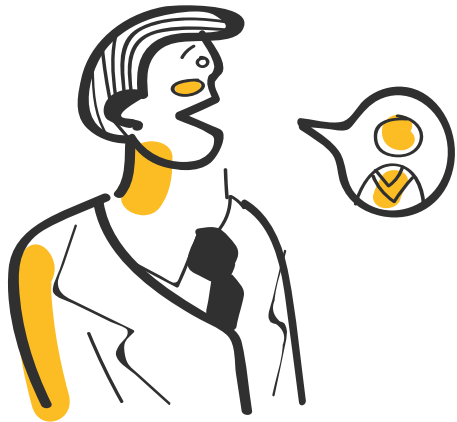


# Resultados por punto de aplicación





# Conclusiones y Recomendaciones



A todas las dependencias de nivel central y Alcaldías Locales, se recomienda aplicar la encuesta invitando a la ciudadanía a calificar el servicio recibido.

Se recomienda diligenciar la encuestas con las respuestas completas, para reducir el 26% de registros con respuestas incompletas.

100% en línea

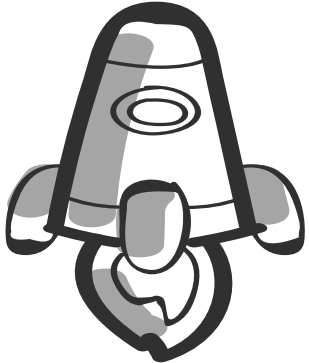
Alcaldías Locales

4.8 95%

1.383 incompletas

Se recolectaron **3.837** encuestas sin realizar ninguna impresión de papel, y **635** aplicadas en el conmutador de Nivel Central, compromiso con la Política Ambiental y el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA del PROGRAMA CERO PAPEL

Agradecimiento a las Alcaldías Locales por aplicar la herramienta que permite mejorar los canales y los servicios, se recomienda a la Alcaldía Local con calificación en adecuado, coordinar esfuerzos para aplicar la encuestas de percepción y satisfacción ciudadana, que permitirá identificar las acciones de mejora a la prestación del servicio.





# Conceptos

- **Efectividad**

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. (Glosario Función Pública) <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Efectividad>

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, lo recomiendo.**

**¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?**

- **Accesibilidad**

Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. (Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.) <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588>

**En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil, lo recomiendo.**

**¿Qué tan fácil fue realizar el trámite?**

- **Oportunidad**

Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud). (Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá Te Escucha)

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno lo recomiendo.**

**¿Cómo califica el tiempo de solución a su solicitud?**





Sitio WEB: [www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

Canal: [Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS](#)

Redes Sociales: **GobiernoBTA**

