



www.gobiernobogota.gov.co



Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana

Mayo/2026

Índice



Ficha Técnica



Año	2.026
Periodo de análisis	Del 1 al 31 de Mayo
Tema	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Gobierno.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea Publicación en página web Institucional
Ámbito geográfico	Puntos presenciales, telefónicos y virtuales de relacionamiento con la ciudadanía, donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno
Diseño de la muestra y procesamiento	Proceso Servicio Atención a la Ciudadanía
Población	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertados por la Secretaría Distrital de Gobierno
Periodo de aplicación	Diaria
Metodología	Encuesta en Línea
Tamaño de la muestra del periodo	3.915
Confiabilidad	95%
Margen de error	0,1%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica de 1 a 5
Dependencia responsable del estudio	Proceso Servicio Atención a la Ciudadanía
Líder del proceso	Profesional Especializado Código 222 Grado 24

Índice

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

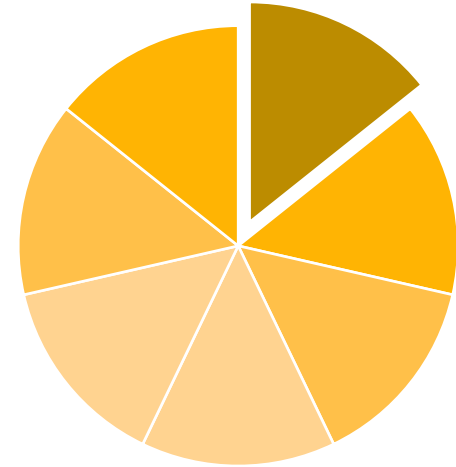
<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-margen-de-error.html>





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.

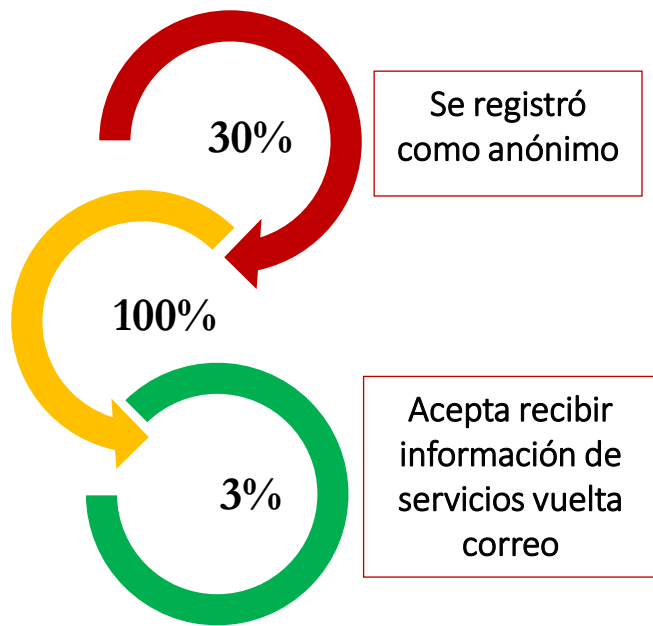
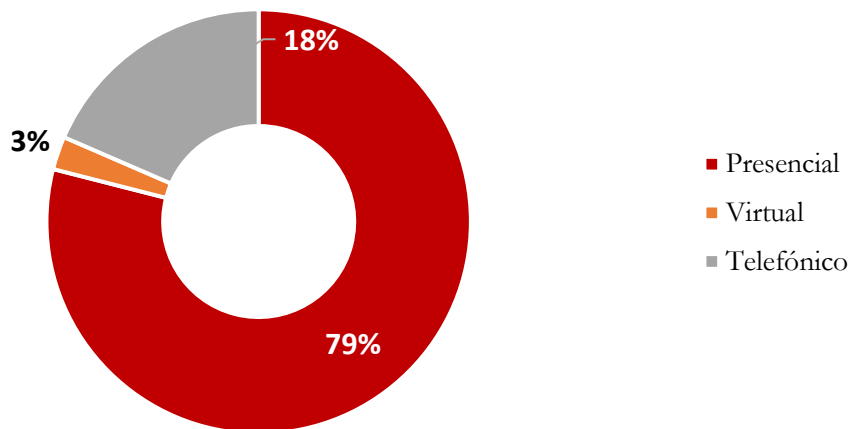
6 Ejes temáticos, las variables se organizan por ejes temáticos (agrupaciones de información: grupos etarios, ubicación geográfica, genero, población priorizada, tipo de actor, por canal de atención) para identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios y grupo de interés.

[Índice](#)



Datos Generales

Total Encuestas del Periodo



Encuestas canal virtual



Encuestas canal telefónico



Encuestas registradas como anónimo



Encuestas acepta recibir información



Encuestas No especifica información



Encuestas canal presencial

En Mayo, se registraron **5.465** encuestas (Tamaño Poblacional); de las cuales **3.915** encuesta fueron diligenciadas con respuestas completas.



Encuestas aplicadas por el Canal Telefónico

Femenino

Masculino



0 encuestas_Menor 18 años

25 encuestas_18 a 28 años

51 encuestas_18 a 28 años

151 encuestas_29 a 59 años

283 encuestas_29 a 59 años

10 encuestas_Mayores a 60 años

36 encuestas_Mayores a 60 años

Total: 604 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



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

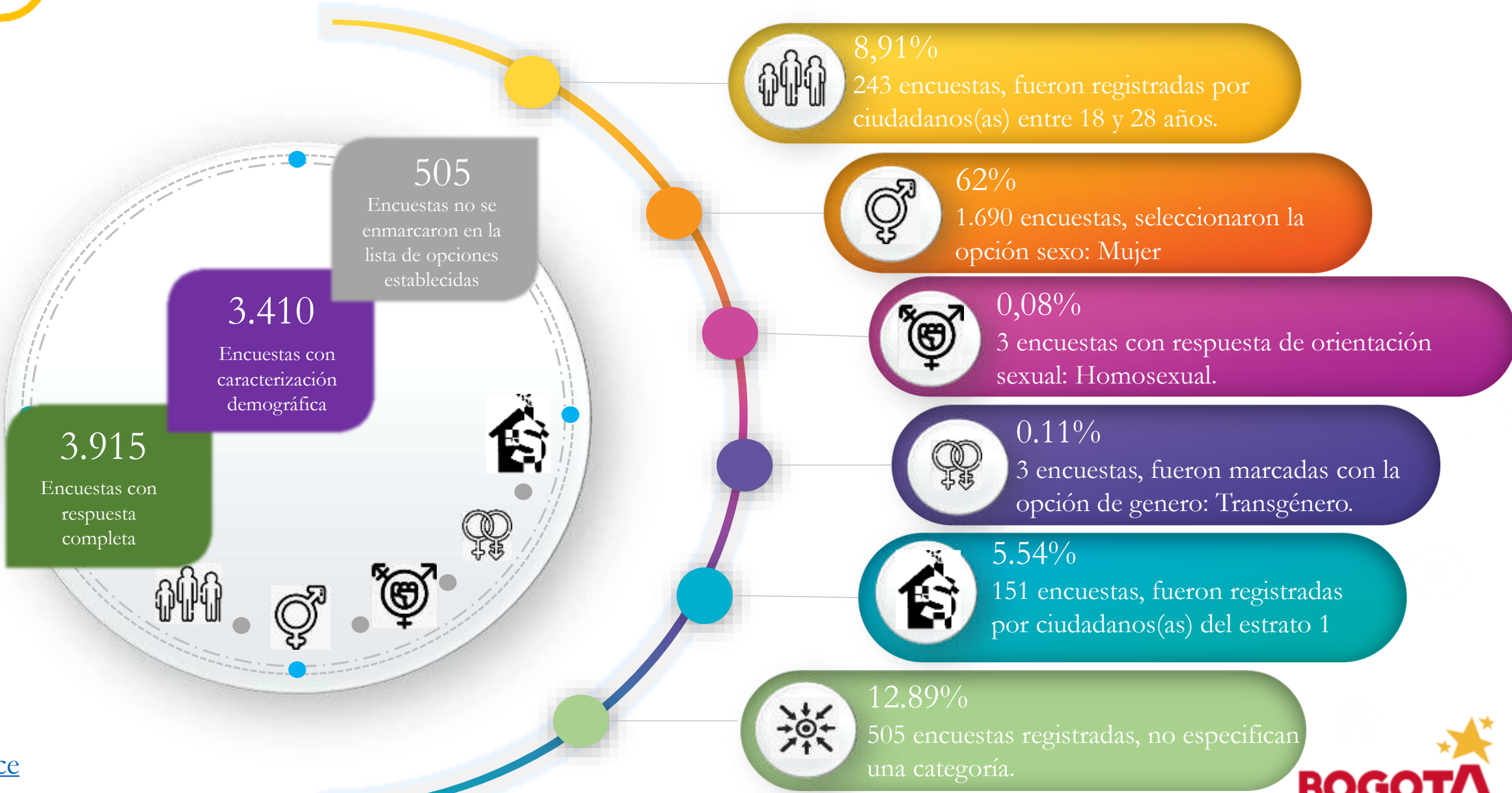
Caracterización por tipo de actor



Número de encuestas caracterizadas



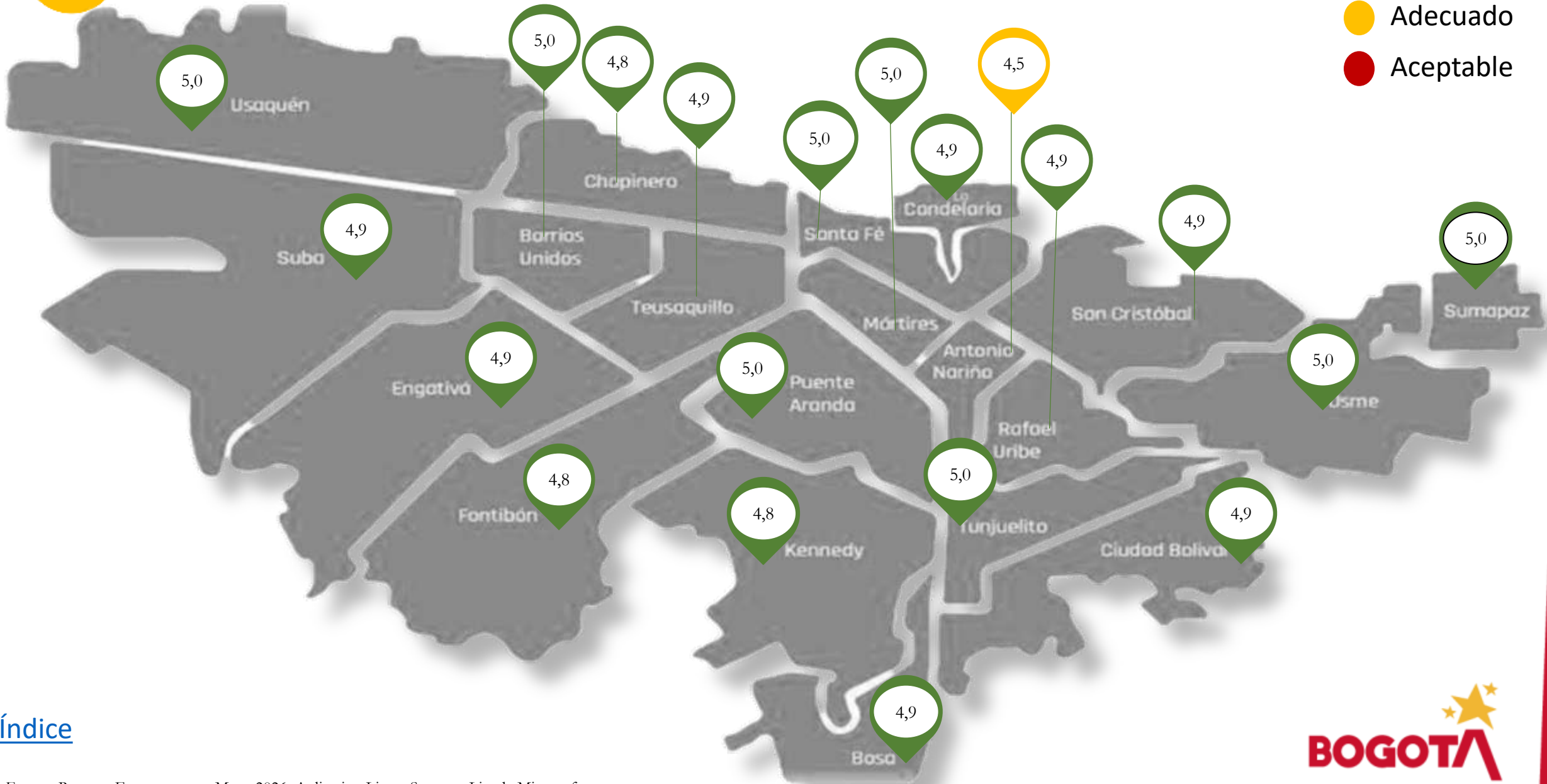
Distribución Sociodemográfica





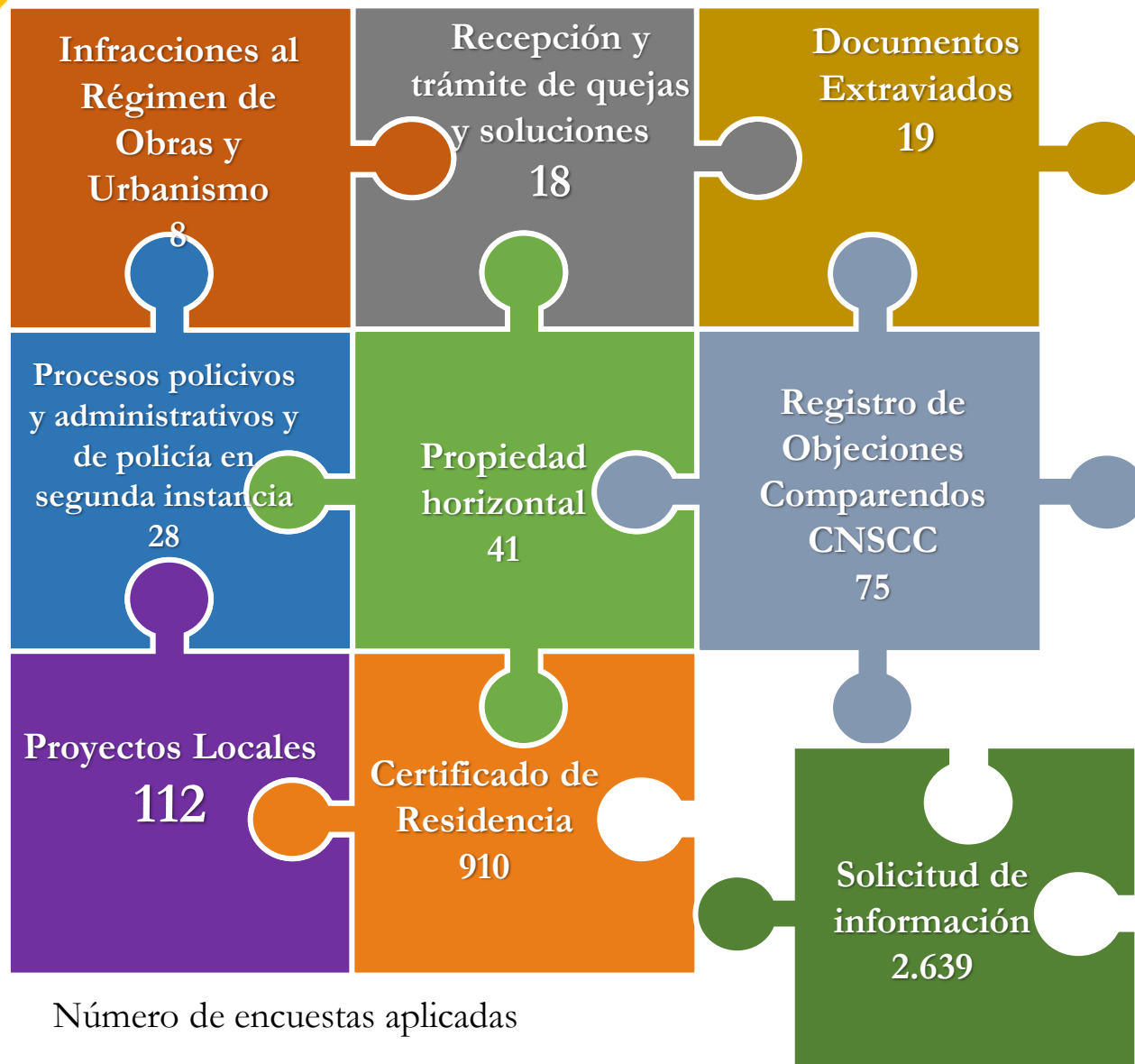
Calificaciones totales por localidad

- Satisfactorio
- Adecuado
- Aceptable





Servicios mas calificados por la ciudadanía



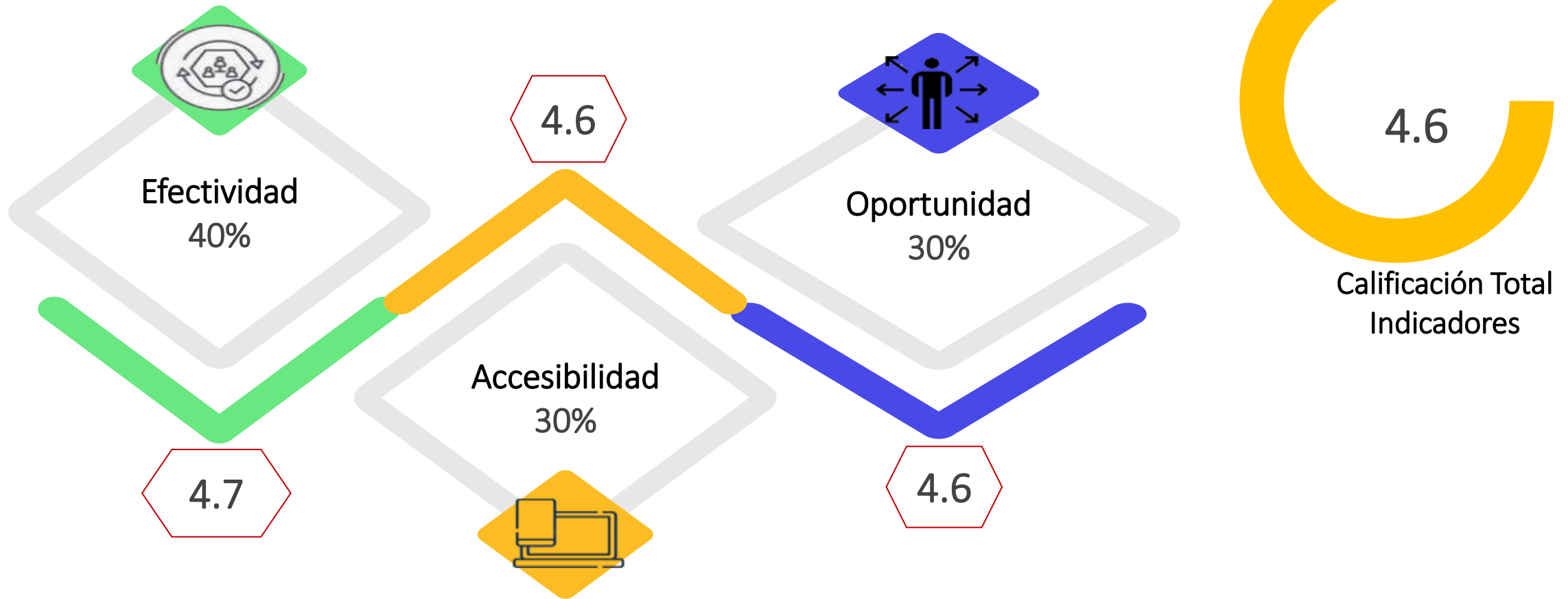
Número de encuestas aplicadas

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

- Acompañamiento a la movilización y protesta social
- Autorización para la realización de concursos
- Certificado de Discapacidad
- Consultorios jurídicos
- Inspecciones
- Registro de Recursos de Apelación Comparendos CNSCC
- Ruta de Atención a Víctimas de Presunto Abuso de Autoridad Por Parte de la Fuerza Pública
- Ruta Distrital de Atención a Víctimas de Violencia por Orientación Sexual e Identidad de Género
- Ruta Interreligiosa
- Salud Pública



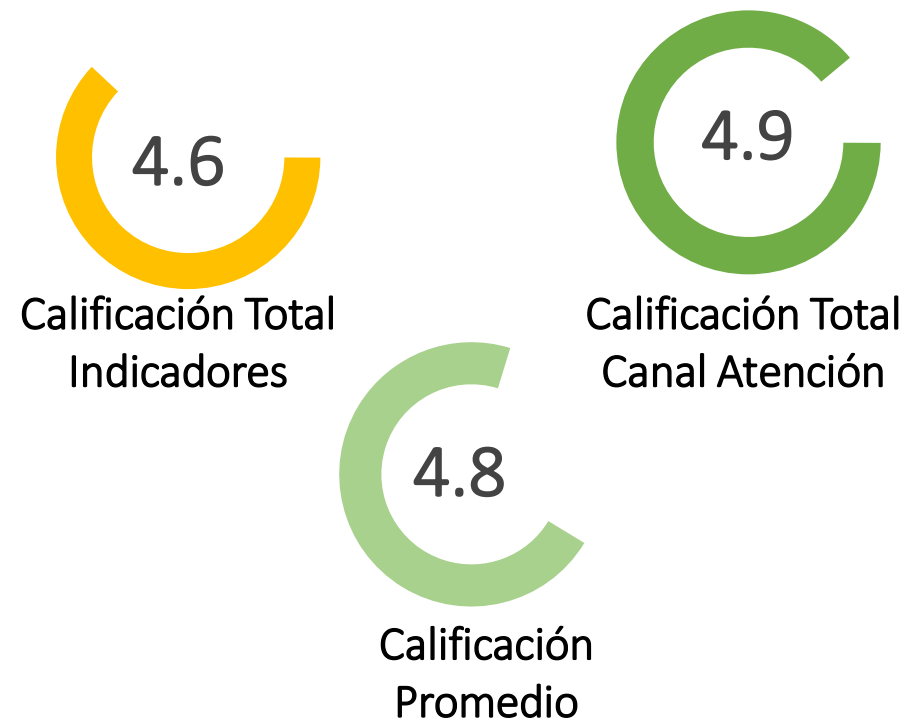
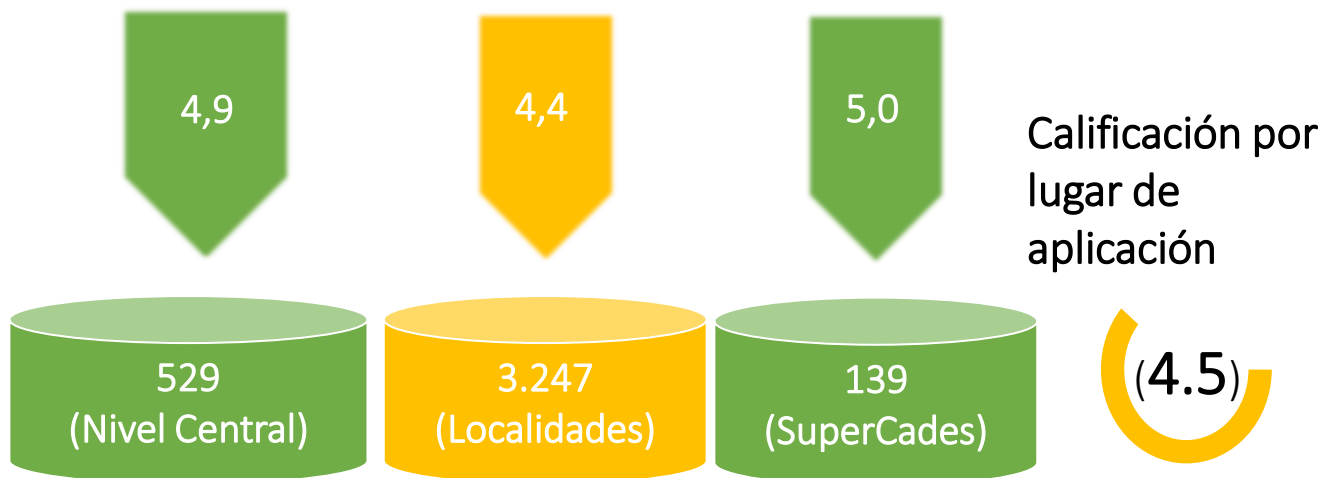
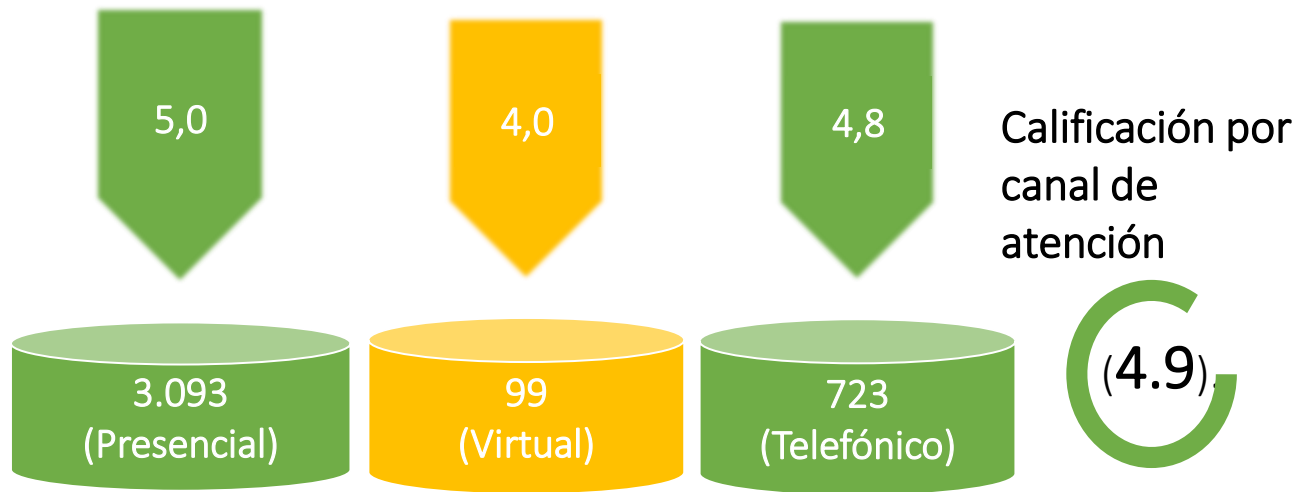
Indicadores de percepción del servicio



[Índice](#)

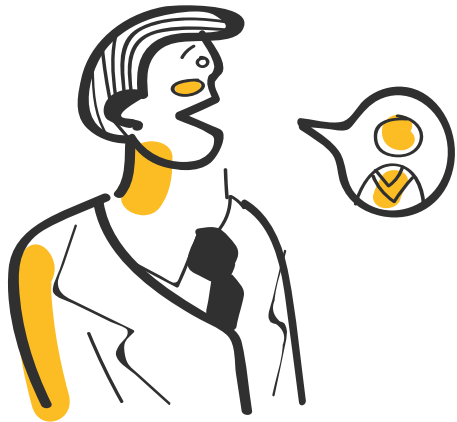


Resultados por punto de aplicación





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 28% de registros con respuestas incompletas.

100% en línea

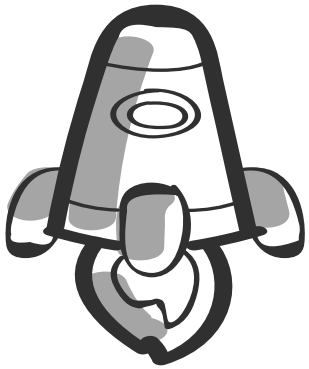
Alcaldías Locales

4.8 95%

1.550 incompletas

Se recolectaron **3.915** encuestas sin realizar ninguna impresión de papel, y **724** 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

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

Redes Sociales: **GobiernoBTA**

