



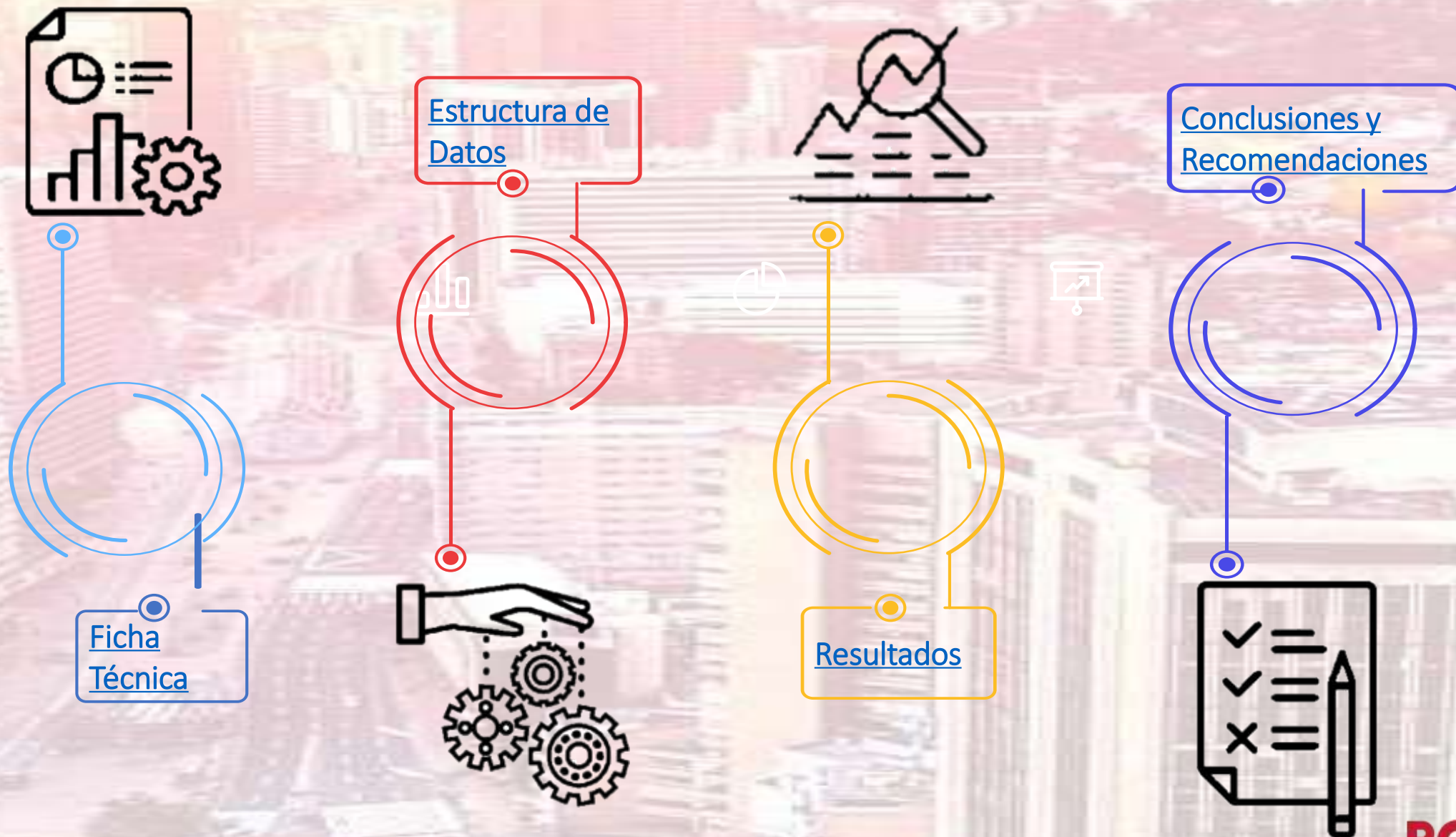
www.gobiernobogota.gov.co



Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana

Diciembre/2025

Índice



Ficha Técnica



Año	2.025
Periodo de análisis	Del 1 al 31 de Diciembre
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	3.365
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>



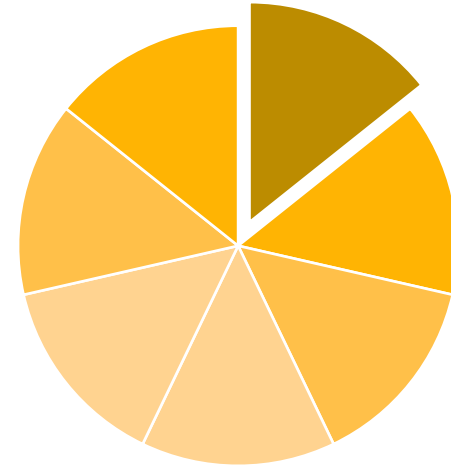


Características Generales

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.



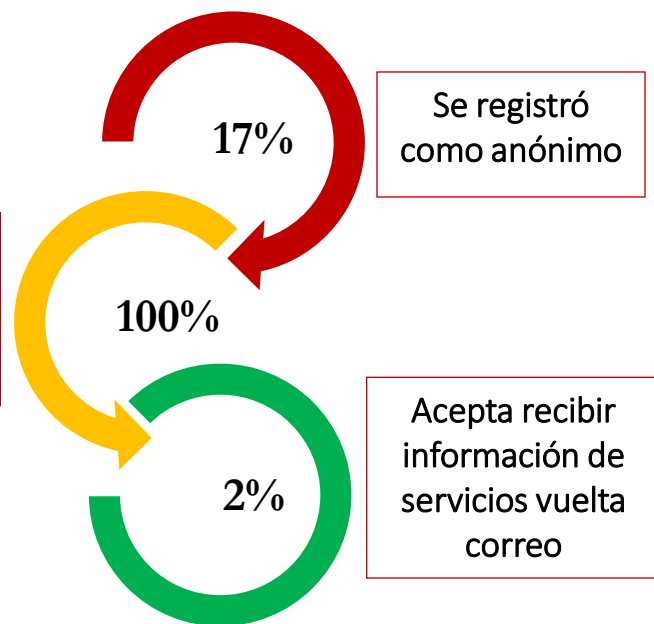
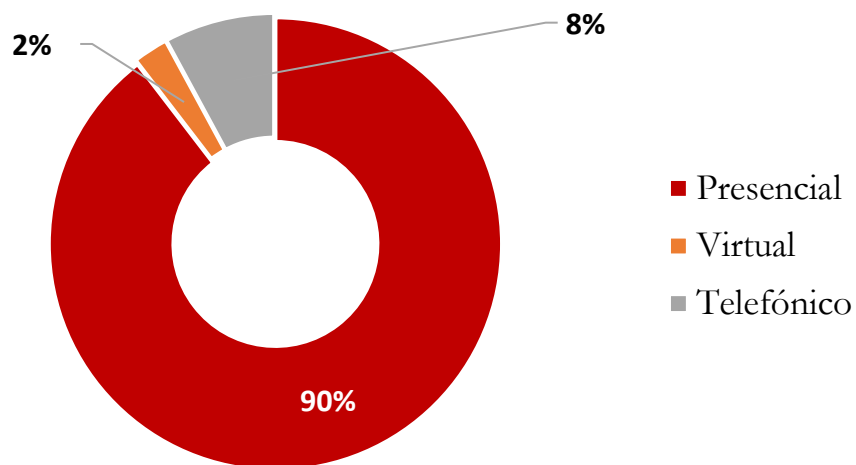
6 Ejes temáticos, las variables se organizan por ejes temáticos (agrupaciones de información: grupos etarios, ubicación geográfica, genero, población priorizada, tipo de actor, por canal de atención) para identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios y grupo de interés.

[Índice](#)



Datos Generales

Total Encuestas del Periodo



[Índice](#)

Fuente: Reporte Encuestas mes Diciembre 2025. Aplicativo Limey Survey y List de Microsoft

66

Encuestas canal virtual

951

Encuestas canal telefónico

434

Encuestas registradas como anónimo

50

Encuestas acepta recibir información

434

Encuestas No especifica información

2.348

Encuestas canal presencial

En Diciembre, se registraron **4.485** encuestas (Tamaño Poblacional); de las cuales **3.365** encuesta fueron diligenciadas con respuestas completas.





Encuestas aplicadas por el Canal Telefónico

Femenino



2 encuestas_Menor 18 años

8 encuestas_18 a 28 años

475 encuestas_29 a 59 años

1 encuestas_Mayores a 60 años

Masculino



7 encuestas_18 a 28 años

249 encuestas_29 a 59 años

2 encuestas_Mayores a 60 años

Total: 744 Encuestas



Calificación Total
Canal Atención
Telefónico

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

- Documentos extraviados
- Información punto de atención y Ventanillas de radicación CDI
- Proyectos distritales
- Registro de objeciones de comparendos
- Sisbén
- Certificado de Propiedad Horizontal
- Certificado de Residencia
- Solicitud de Subsidios
- Solicitud Proyectos locales



Categorías poblacionales

Caracterización Población Priorizada



502 encuestas, representan que el 19% de los usuarios pertenece a población priorizada.

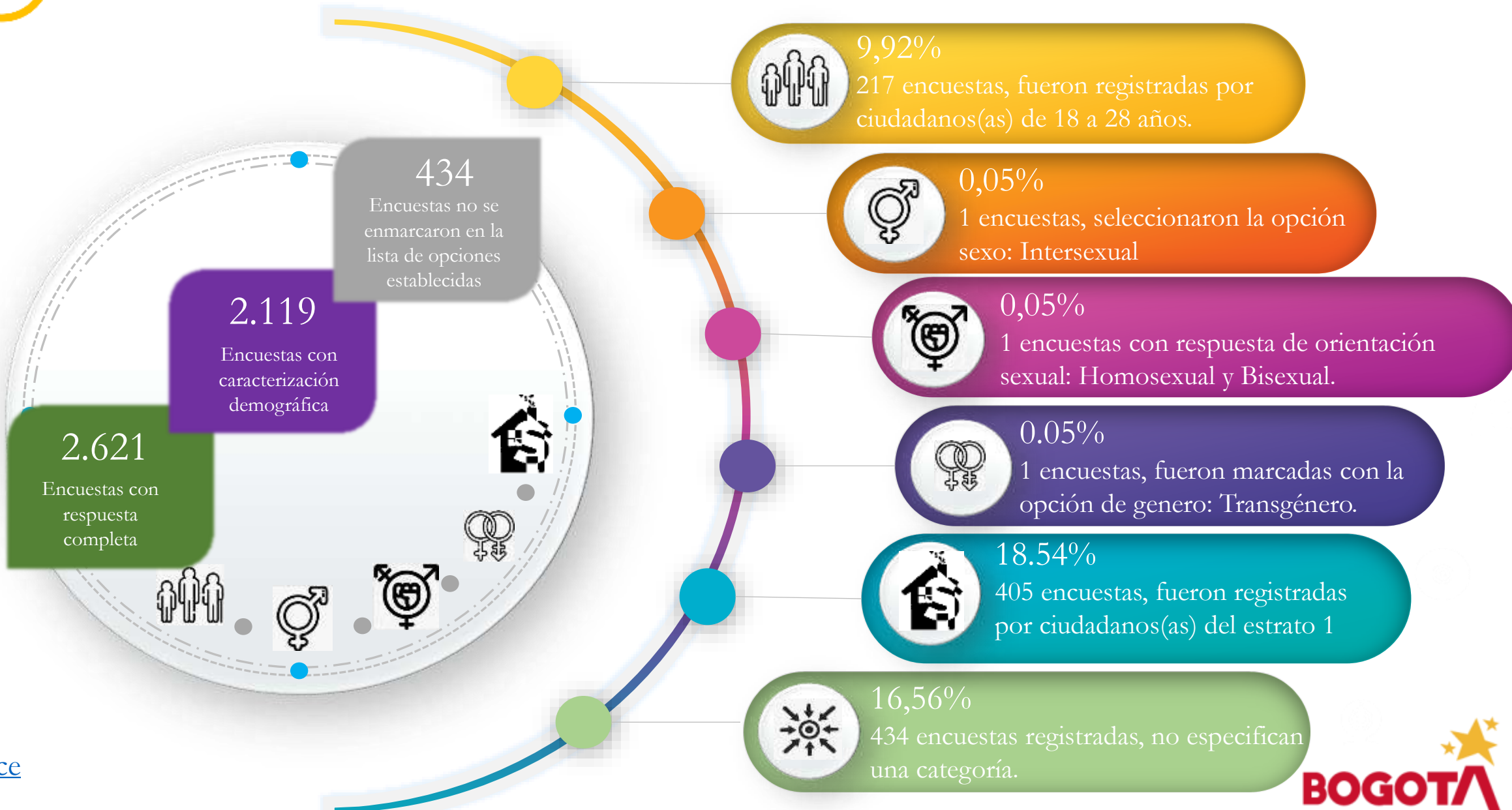
Caracterización por tipo de actor



Número de encuestas caracterizadas



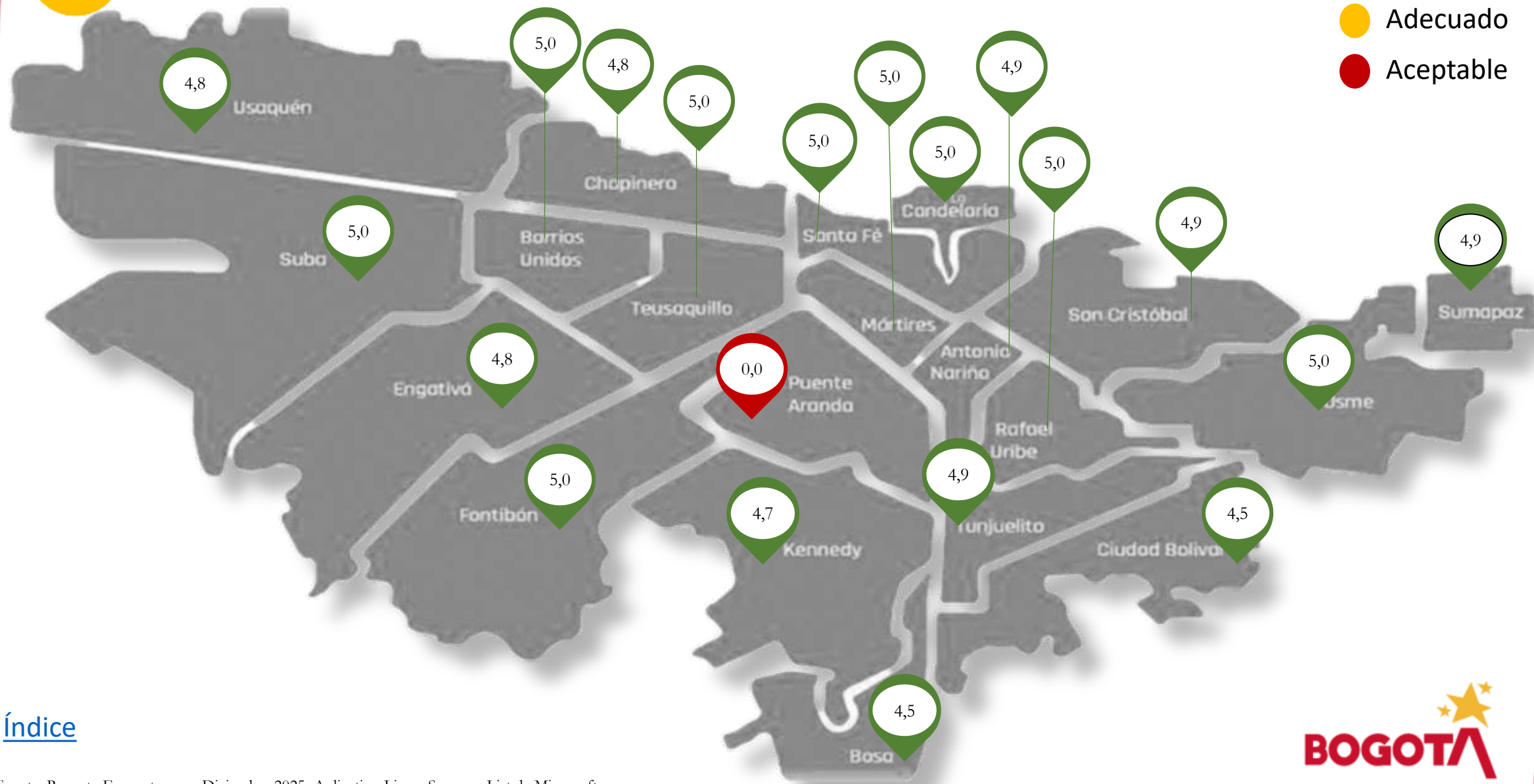
Distribución Sociodemográfica





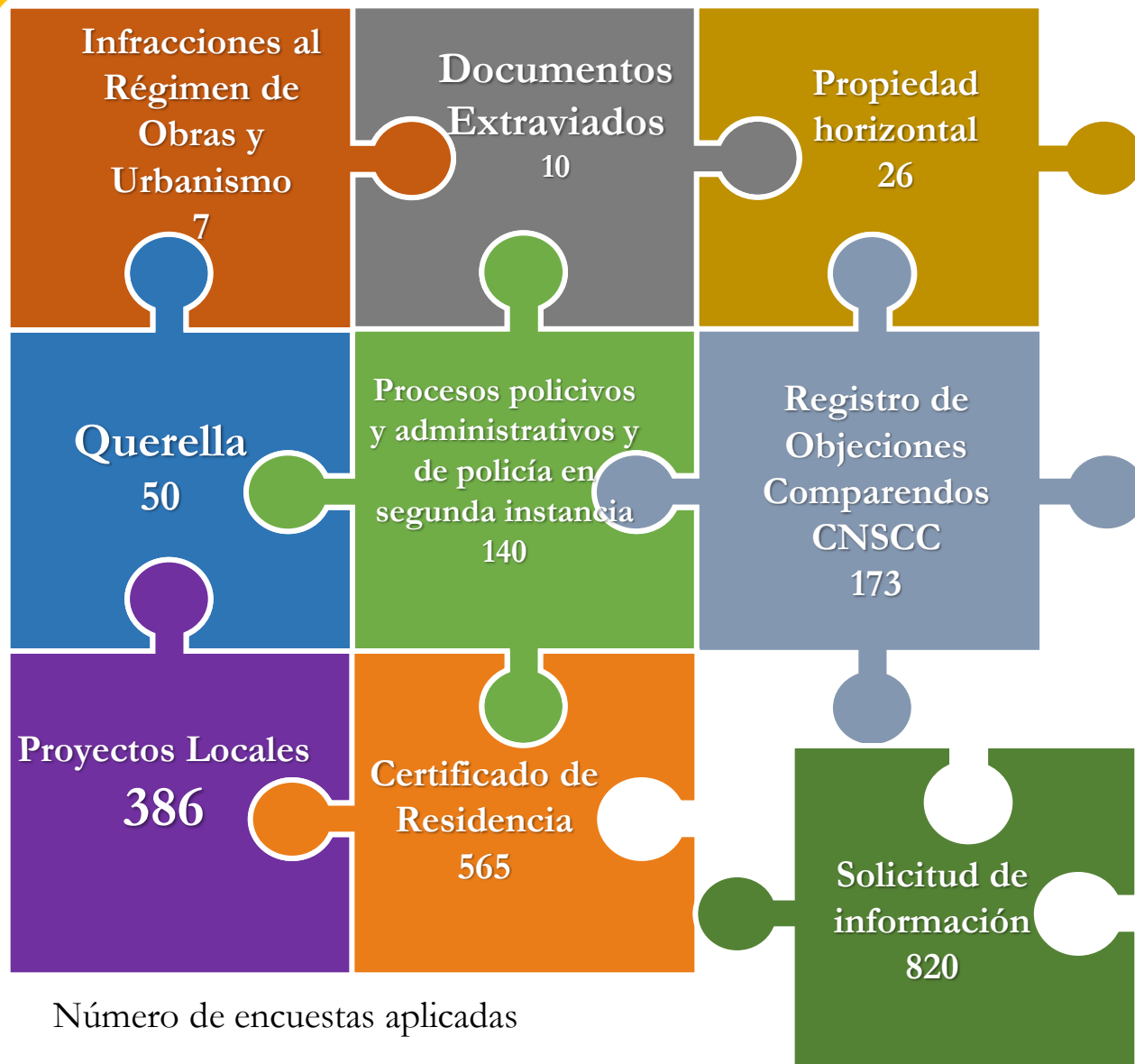
Calificaciones totales por localidad

- Satisfactorio
- Adecuado
- Aceptable





Servicios mas calificados por la ciudadanía



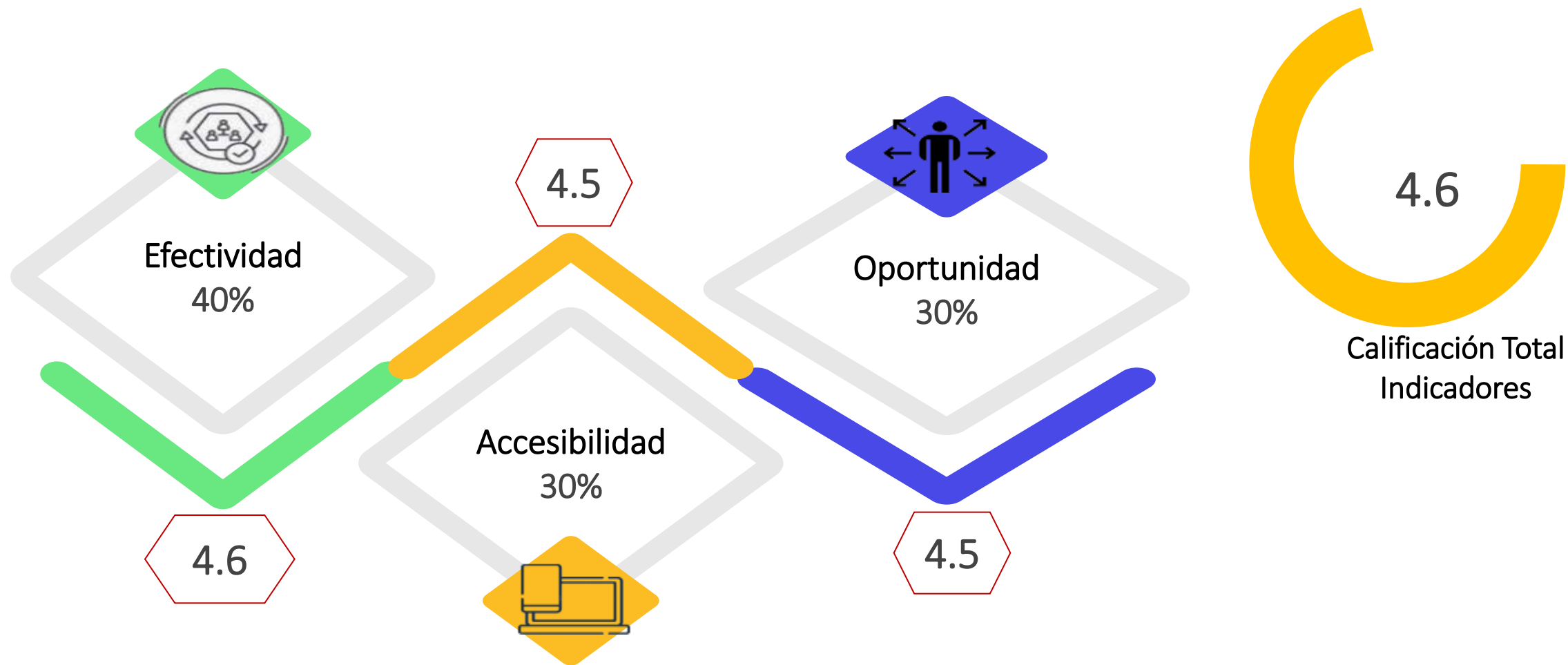
Número de encuestas aplicadas

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

- Acompañamiento a la movilización y protesta social
- Apoyan la violencia de género contra la mujer
- Certificado de condiciones socioeconómicas
- Subsidios
- AINCO
- Conciliación juez de paz
- Información sobre juegos, atracciones, concursos.
- CIBICK atención
- Secretaría de Movilidad
- RIVI
- IVC
- Inspecciones
- Cita despacho
- Programas de acción social del sector religioso

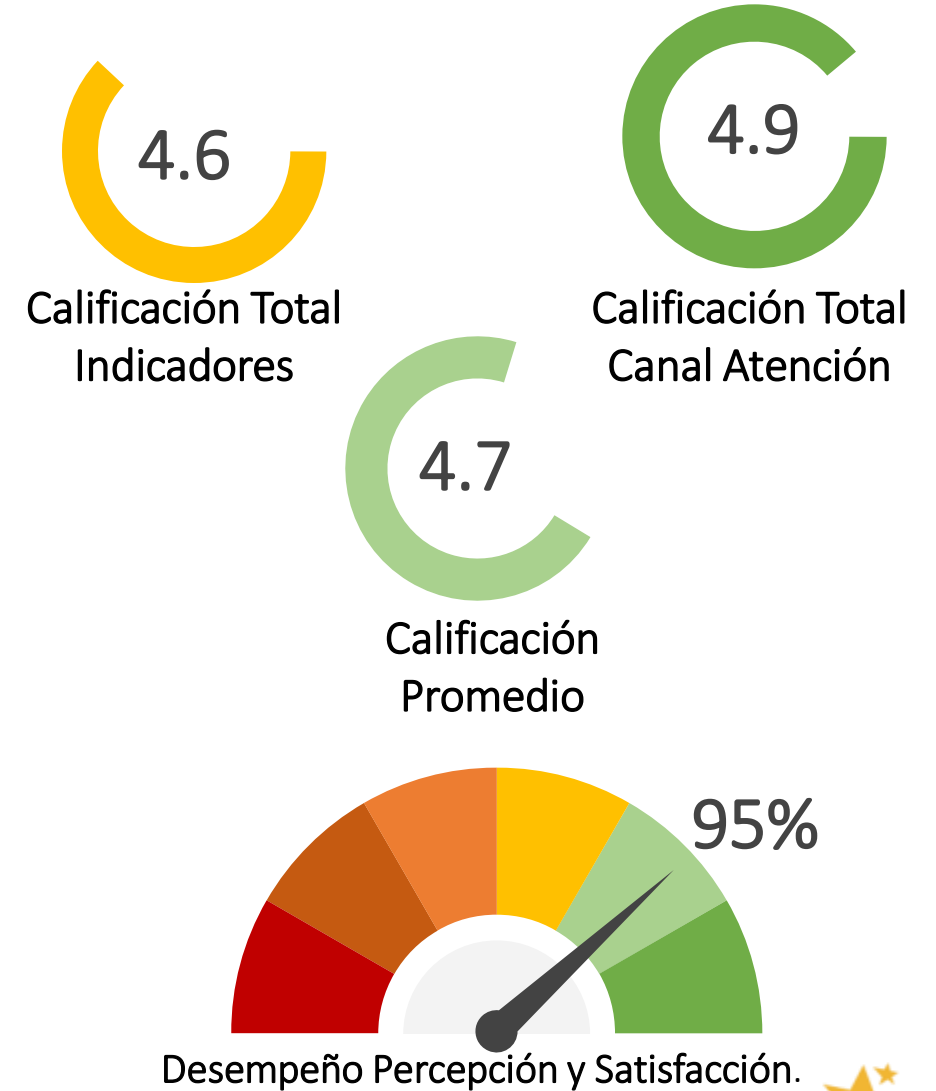
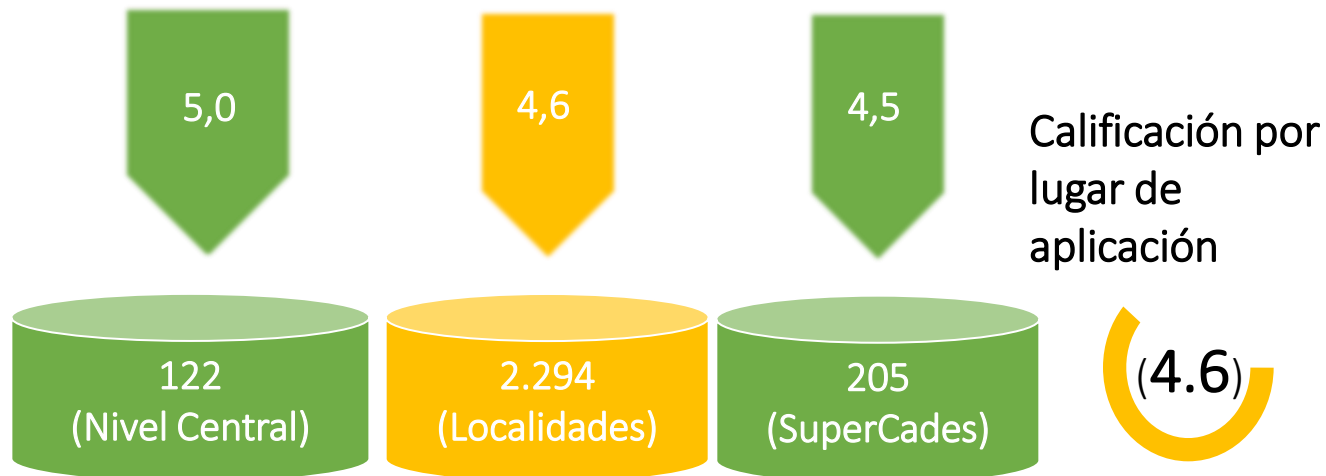
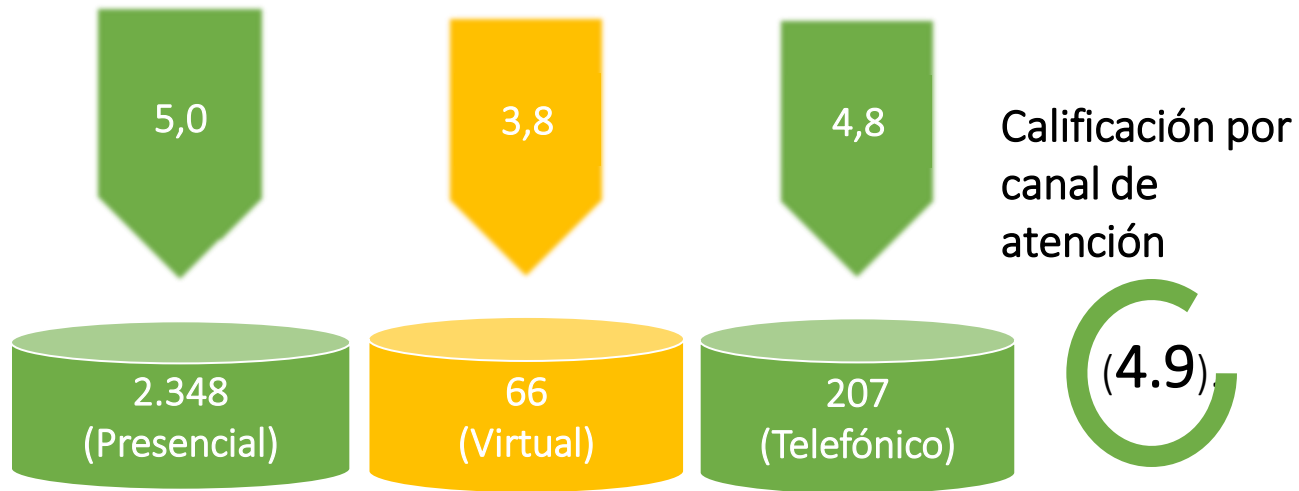


Indicadores de percepción del servicio





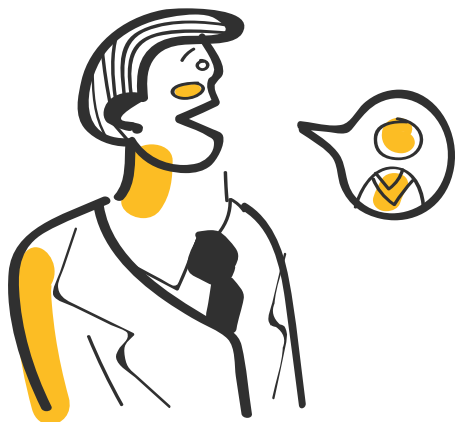
Resultados por punto de aplicación



[Índice](#)



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 30% de registros con respuestas incompletas.

100% en línea

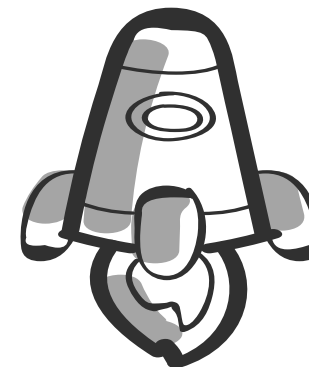
Alcaldías Locales

4.6 95%

1.120 incompletas

Se recolectaron **2.621** encuestas sin realizar ninguna impresión de papel, y **744** 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 cero encuestas aplicadas, coordinar esfuerzos para aplicar la encuestas de percepción y satisfacción ciudadana, que permitirá identificar las acciones de mejora a la prestación del servicio.



[Índice](#)





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 esta 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**

