

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

Mayo 2026

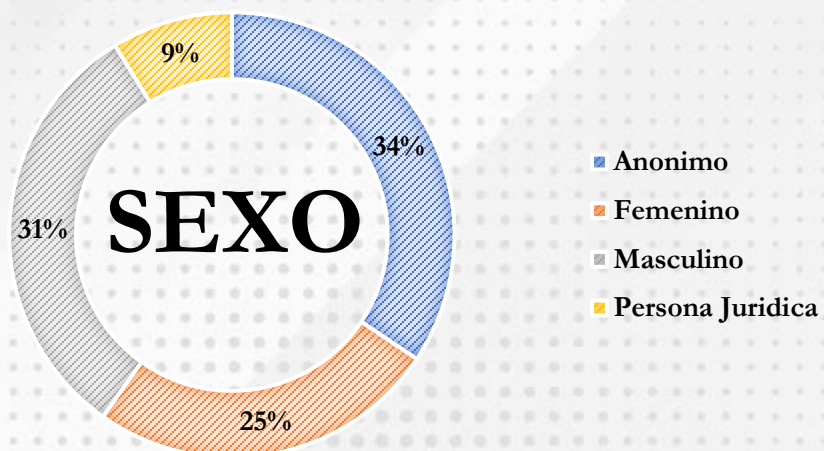
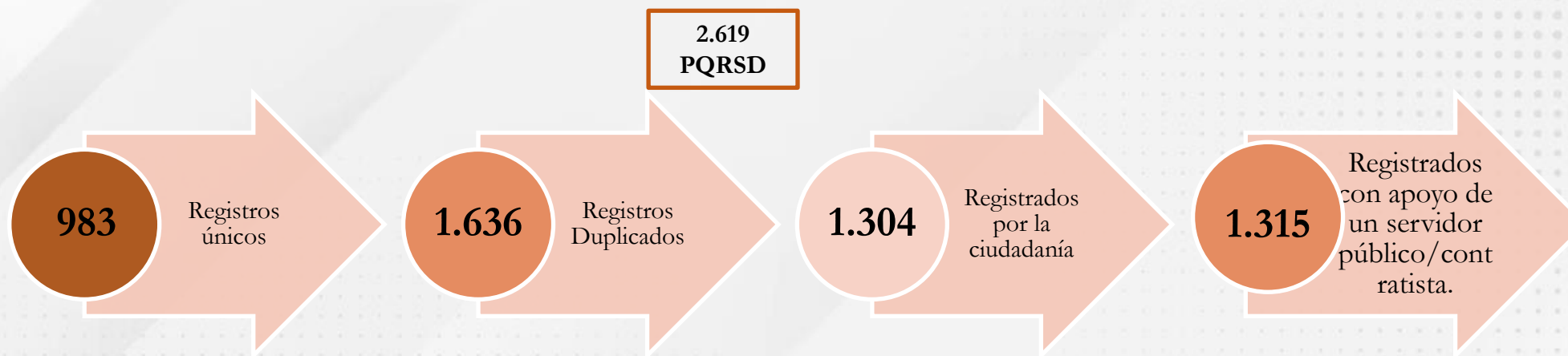


CONSIDERACIONES GENERALES

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.

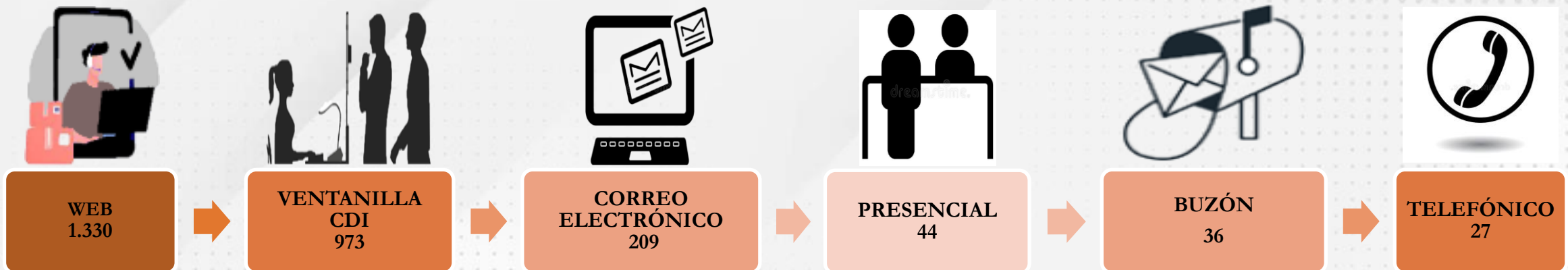
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos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

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



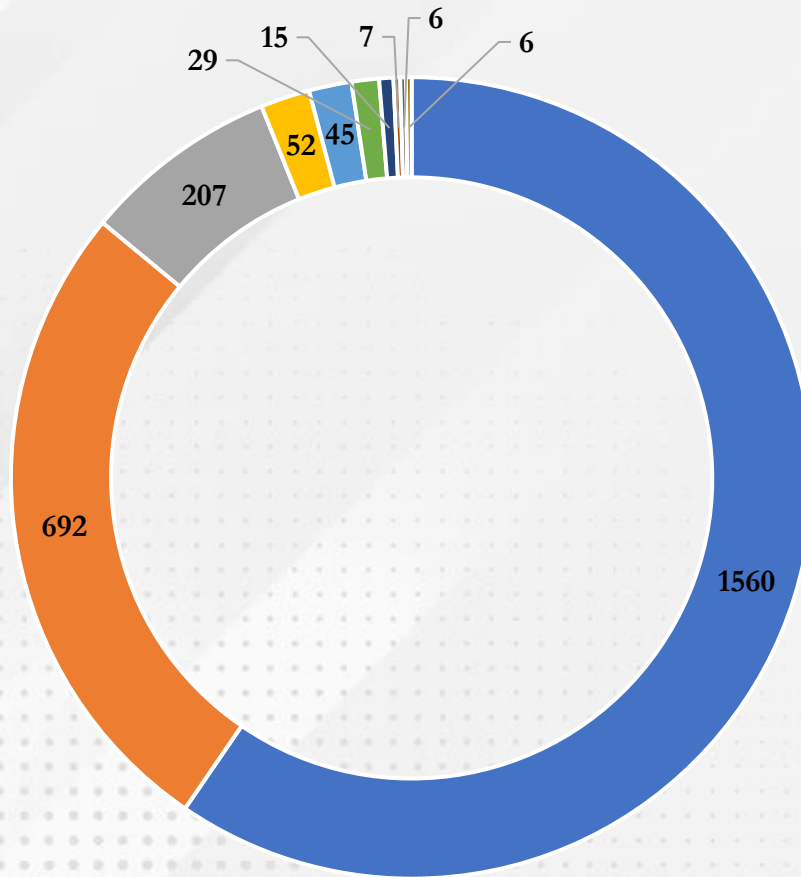
Del total de requerimientos registrados en el mes de mayo de la vigencia 2026, el 34% fue realizado por ciudadanos anónimos, el 31% por ciudadanos del sexo masculino. Adicionalmente, hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 25% y el 9% fueron solicitudes cuyos requirentes fueron personas jurídicas.

CANALES DE INTERACCIÓN



Para el mes de mayo 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 1.330 peticiones representando el 51%. El segundo canal mas utilizado por los ciudadanos es el escrito o la Ventanilla CDI con 973 representando el 37%; 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 209 peticiones representando el 8% del total de peticiones registradas.

TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN



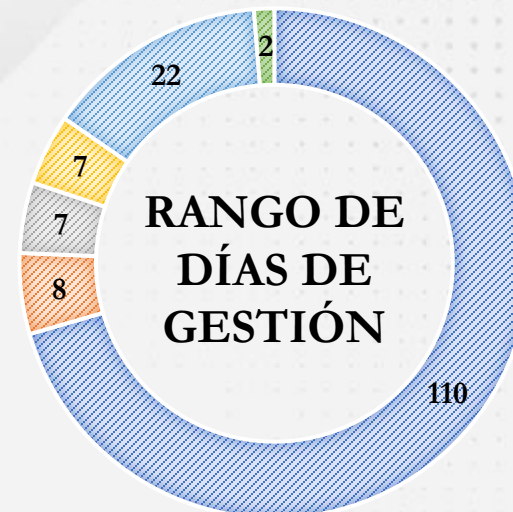
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- QUEJA
- RECLAMO
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
- DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
- CONSULTA
- SOLICITUD DE COPIA
- FELICITACION
- SUGERENCIA

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 1.560 peticiones representando el 59.6% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 692 peticiones representando el 26.4%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de mayo del 2026, le sigue la queja con 207 peticiones representando el 7.9%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



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



En el mes de mayo del año 2026 se registraron 156 solicitudes de información, de las cuales 29 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 49 peticiones de las 156 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 | 2860 | 22,2 |
| Traslado a entidades distritales | 1572 | 12,2 |
| Mantenimiento de vías internas de la localidad | 872 | 6,8 |
| Información de tramites y servicios | 780 | 6,0 |
| Espacio publico invasión ocupación de antejardines invasión del espacio publico ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica | 613 | 4,8 |
| TOTAL 5 SUBTEMAS | 6825 | 50 |
| OTROS SUBTEMAS | 6751 | 50 |
| TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS | 13576 | 100 |

Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

2.860

22.2%

Traslado A Entidades Distritales.

1.572

12.2%

Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.

872

6.8%

Información de tramites y servicios

780

6.0%

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

613

4.8%

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 2.860 peticiones en comparación con el subtema “Traslado a Entidades Distritales” con 1.572 peticiones; luego se encuentra el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” con 872 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 780 las peticiones relacionadas con “Información de tramites y servicios” y finalmente el subtema “Espacio publico invasión ocupación de antejardines invasión del espacio publico ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica” que cuenta con 613 peticiones.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|
| Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia | 2083 | 42 |
| ¿Otro? relacione cual en el campo observaciones | 535 | 11 |
| Espacio publico invasión ocupación de antejardines invasión del espacio publico ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica | 394 | 8 |
| Establecimientos de comercio inspección vigilancia y control | 224 | 5 |
| Información de tramites y servicios | 218 | 4 |
| TOTAL 5 SUBTEMAS | 6697 | 52 |
| OTROS SUBTEMAS | 6207 | 48 |
| TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS | 12904 | 100 |

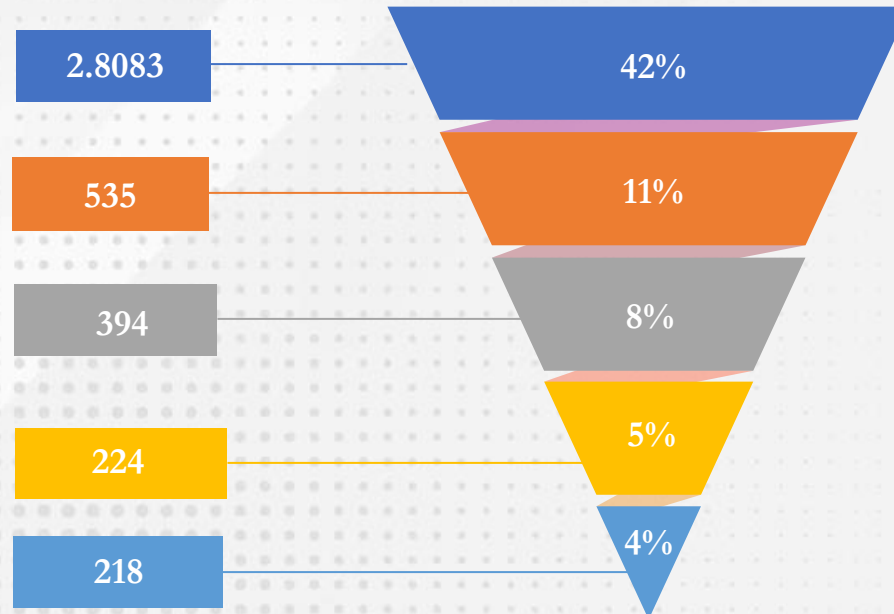
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

¿Otro? Relacione cual en el Campo Observaciones

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

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.

Información de tramites y servicios



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 2.083 peticiones en comparación con el subtema “¿Otro? Relacione Cual en el Campo Observaciones” con 535 peticiones; luego se encuentra el subtema “Espacio publico invasión ocupación de antejardines invasión del espacio publico ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica” con 394 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 224 las peticiones relacionadas con “Información de tramites y servicios” y finalmente el subtema “” que cuenta con 218 peticiones.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el mes de mayo 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 16.9% a la “*Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia*”, el 11.5% a la “*Secretaria Distrital De Movilidad*”, el 8.3% a la “*UAESP*”, el 6.2% a la “*Secretaria Distrital de Integración Social*” y el 5.6% “*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 | 79 |
| TOTAL | 79 |

En el mes de mayo 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 | 29 | 76,3% | 9 | 23,7% | 38 |
| Alcaldía Local de Barrios Unidos | 19 | 59,4% | 13 | 40,6% | 32 |
| Alcaldía Local de Bosa | 59 | 26,2% | 166 | 73,8% | 225 |
| Alcaldía Local de Candelaria | 34 | 23,1% | 113 | 76,9% | 147 |
| Alcaldía Local de Chapinero | 23 | 56,1% | 18 | 43,9% | 41 |
| Alcaldía Local de Ciudad Bolívar | 26 | 41,3% | 37 | 58,7% | 63 |
| Alcaldía Local de Engativá | 37 | 47,4% | 41 | 52,6% | 78 |
| Alcaldía Local de Fontibón | 59 | 51,8% | 55 | 48,2% | 114 |
| Alcaldía Local de Kennedy | 46 | 40,0% | 69 | 60,0% | 115 |
| Alcaldía Local de Mártires | 7 | 50,0% | 7 | 50,0% | 14 |
| Alcaldía Local de Puente Aranda | 10 | 32,3% | 21 | 67,7% | 31 |
| Alcaldía Local de Rafael Uribe | 35 | 41,7% | 49 | 58,3% | 84 |
| Alcaldía Local de San Cristóbal | 28 | 35,0% | 52 | 65,0% | 80 |
| Alcaldía Local de Santa Fe | 32 | 32,0% | 68 | 68,0% | 100 |
| Alcaldía Local de Suba | 75 | 51,7% | 70 | 48,3% | 145 |
| Alcaldía Local de Sumapaz | 3 | 33,3% | 6 | 66,7% | 9 |
| Alcaldía Local de Teusaquillo | 10 | 31,3% | 22 | 68,8% | 32 |
| Alcaldía Local de Tunjuelito | 30 | 42,9% | 40 | 57,1% | 70 |
| Alcaldía Local de Usaquén | 59 | 56,2% | 46 | 43,8% | 105 |
| Alcaldía Local de Usme | 50 | 52,6% | 45 | 47,4% | 95 |
| Dependencias de Nivel Central | 497 | 5,5% | 8484 | 94,5% | 8981 |
| TOTAL | 1168 | 11,0% | 9431 | 89,0% | 10599 |

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ANTERIOR

| DEPENDENCIAS | EN TRAMITE | % EN TRAMITE | RESPUESTA TOTAL | % RESPUESTA TOTAL | TOTAL |
|----------------------------------|------------|--------------|-----------------|-------------------|-------------|
| Alcaldía Local de Antonio Nariño | 7 | 46,7% | 8 | 53,3% | 15 |
| Alcaldía Local de Barrios Unidos | 2 | 9,5% | 19 | 90,5% | 21 |
| Alcaldía Local de Bosa | 10 | 14,1% | 61 | 85,9% | 71 |
| Alcaldía Local de Candelaria | 0 | 0,0% | 29 | 100,0% | 29 |
| Alcaldía Local de Chapinero | 4 | 12,1% | 29 | 87,9% | 33 |
| Alcaldía Local de Ciudad Bolívar | 0 | 0,0% | 40 | 100,0% | 40 |
| Alcaldía Local de Engativá | 0 | 0,0% | 64 | 100,0% | 64 |
| Alcaldía Local de Fontibón | 3 | 2,9% | 102 | 97,1% | 105 |
| Alcaldía Local de Kennedy | 1 | 1,9% | 52 | 98,1% | 53 |
| Alcaldía Local de Mártires | 1 | 33,3% | 2 | 66,7% | 3 |
| Alcaldía Local de Puente Aranda | 2 | 9,5% | 19 | 90,5% | 21 |
| Alcaldía Local de Rafael Uribe | 0 | 0,0% | 29 | 100,0% | 29 |
| Alcaldía Local de San Cristóbal | 2 | 3,4% | 56 | 96,6% | 58 |
| Alcaldía Local de Santa Fe | 0 | 0,0% | 59 | 100,0% | 59 |
| Alcaldía Local de Suba | 7 | 4,9% | 136 | 95,1% | 143 |
| Alcaldía Local de Sumapaz | 0 | 0,0% | 3 | 100,0% | 3 |
| Alcaldía Local de Teusaquillo | 1 | 6,7% | 14 | 93,3% | 15 |
| Alcaldía Local de Tunjuelito | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% | 31 |
| Alcaldía Local de Usaquén | 0 | 0,0% | 68 | 100,0% | 68 |
| Alcaldía Local de Usme | 2 | 2,2% | 89 | 97,8% | 91 |
| Dependencias de Nivel Central | 133 | 9,8% | 1220 | 90,2% | 1353 |
| TOTAL | 175 | 7,6% | 2130 | 92,4% | 2305 |

Durante el mes de mayo del 2026 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **56%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de mayo el **94,5%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **89%**.

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **2.130** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **92,4%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **2.305** respuestas efectiva.

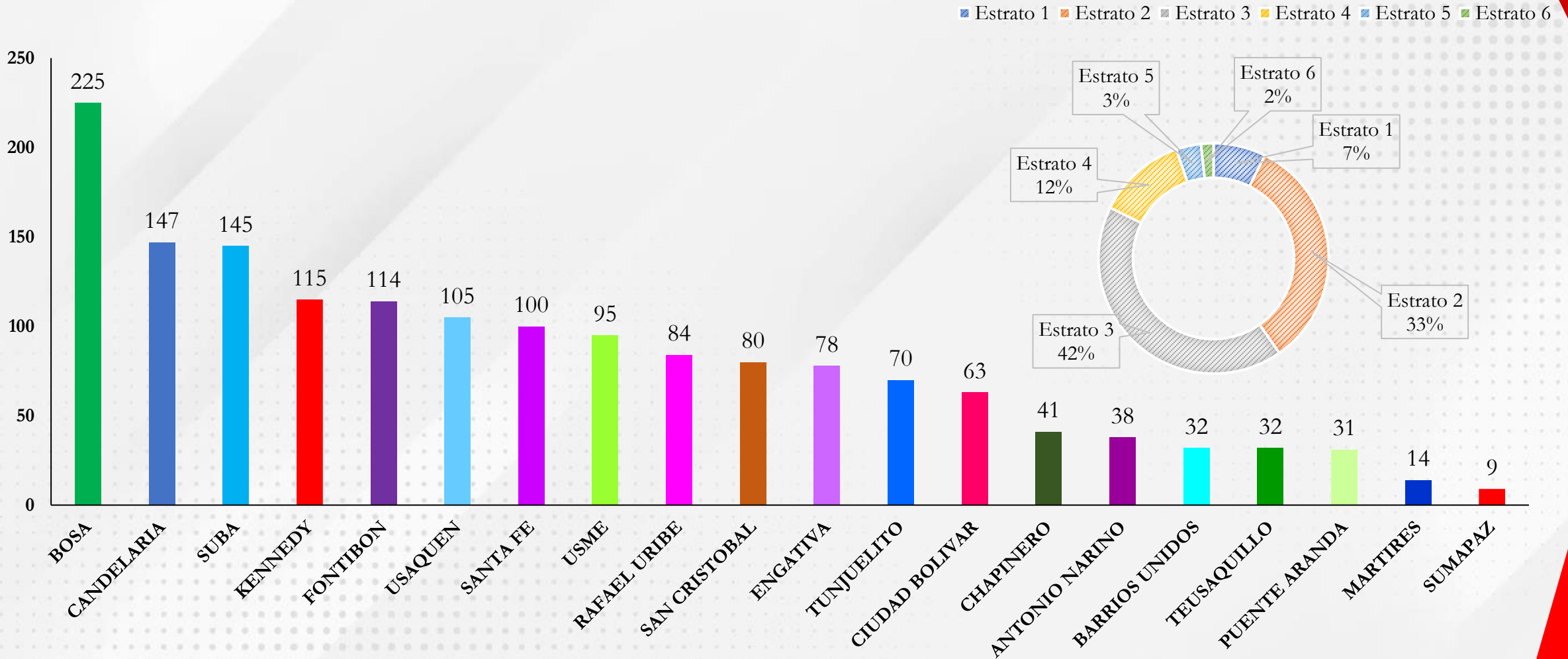
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

| 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 | - | - | 13 | 16 | - | - | - | - | - | - | 14 |
| Alcaldía Local de Barrios Unidos | - | - | 13 | 13 | 19 | - | - | - | 11 | - | 13 |
| Alcaldía Local de Bosa | 19 | - | 14 | 17 | 20 | - | - | - | - | - | 15 |
| Alcaldía Local de Candelaria | - | - | 9 | 8 | - | - | 7 | - | - | 8 | 9 |
| Alcaldía Local de Chapinero | - | - | 15 | 12 | 16 | 10 | - | 13 | - | - | 14 |
| Alcaldía Local de Ciudad Bolívar | - | - | 9 | 9 | 7 | 8 | - | - | - | - | 9 |
| Alcaldía Local de Engativá | 7 | - | 9 | 10 | 8 | 8 | 9 | - | - | - | 9 |
| Alcaldía Local de Fontibón | - | - | 10 | 14 | 18 | 17 | - | 17 | - | - | 11 |
| Alcaldía Local de Kennedy | - | - | 9 | 11 | 12 | 13 | - | - | - | - | 10 |
| Alcaldía Local de Mártires | - | - | 10 | 6 | - | - | - | - | - | - | 10 |
| Alcaldía Local de Puente Aranda | - | - | 8 | 7 | 7 | 3 | 11 | - | 5 | - | 8 |
| Alcaldía Local de Rafael Uribe | - | - | 10 | 9 | 4 | 9 | - | - | - | - | 10 |
| Alcaldía Local de San Cristóbal | - | - | 9 | 6 | - | - | - | - | - | - | 8 |
| Alcaldía Local de Santa Fe | - | - | 9 | 6 | 11 | 15 | 6 | - | - | - | 9 |
| Alcaldía Local de Suba | 16 | - | 12 | 11 | 9 | 10 | 18 | 14 | - | - | 12 |
| Alcaldía Local de Sumapaz | - | - | 8 | 9 | - | - | 6 | - | - | - | 8 |
| Alcaldía Local de Teusaquillo | - | 8 | 11 | 10 | 8 | 15 | 11 | - | - | - | 10 |
| Alcaldía Local de Tunjuelito | - | - | 11 | 12 | 12 | 14 | - | - | - | - | 11 |
| Alcaldía Local de Usaquén | 16 | - | 11 | 12 | 10 | - | 12 | - | - | - | 11 |
| Alcaldía Local de Usme | - | - | 11 | 12 | 19 | 9 | - | 13 | - | - | 11 |
| Dependencias de Nivel Central | 11 | - | 13 | 15 | 4 | - | 14 | 6 | - | - | 14 |
| Oficina Asuntos Disciplinarios | - | 9 | 7 | 7 | 8 | - | - | - | - | - | 7 |
| Oficina Atención a la Ciudadanía | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | - | 2 |
| TOTAL | 6 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 6 | 6 | 4 | 8 | 5 |

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 mayo 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.

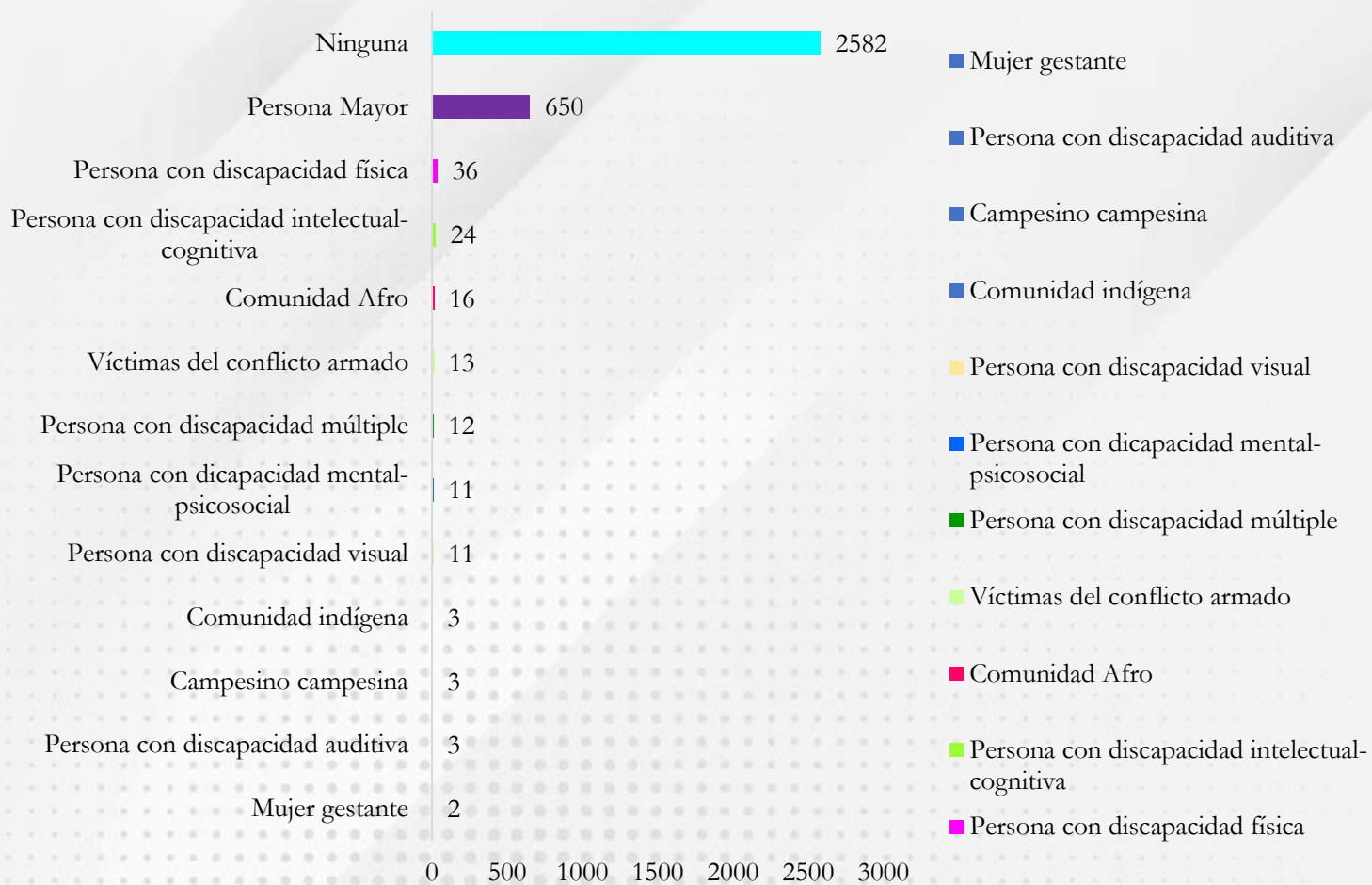
Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 5 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



En este aspecto se encuentra que el 42% se ubicó dentro del estrato 3, el 33% en el estrato 2, el 12% en el estrato 4, el 7% 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: Bosa, Candelaria, Suba, Kennedy, Fontibón y Usaquén.

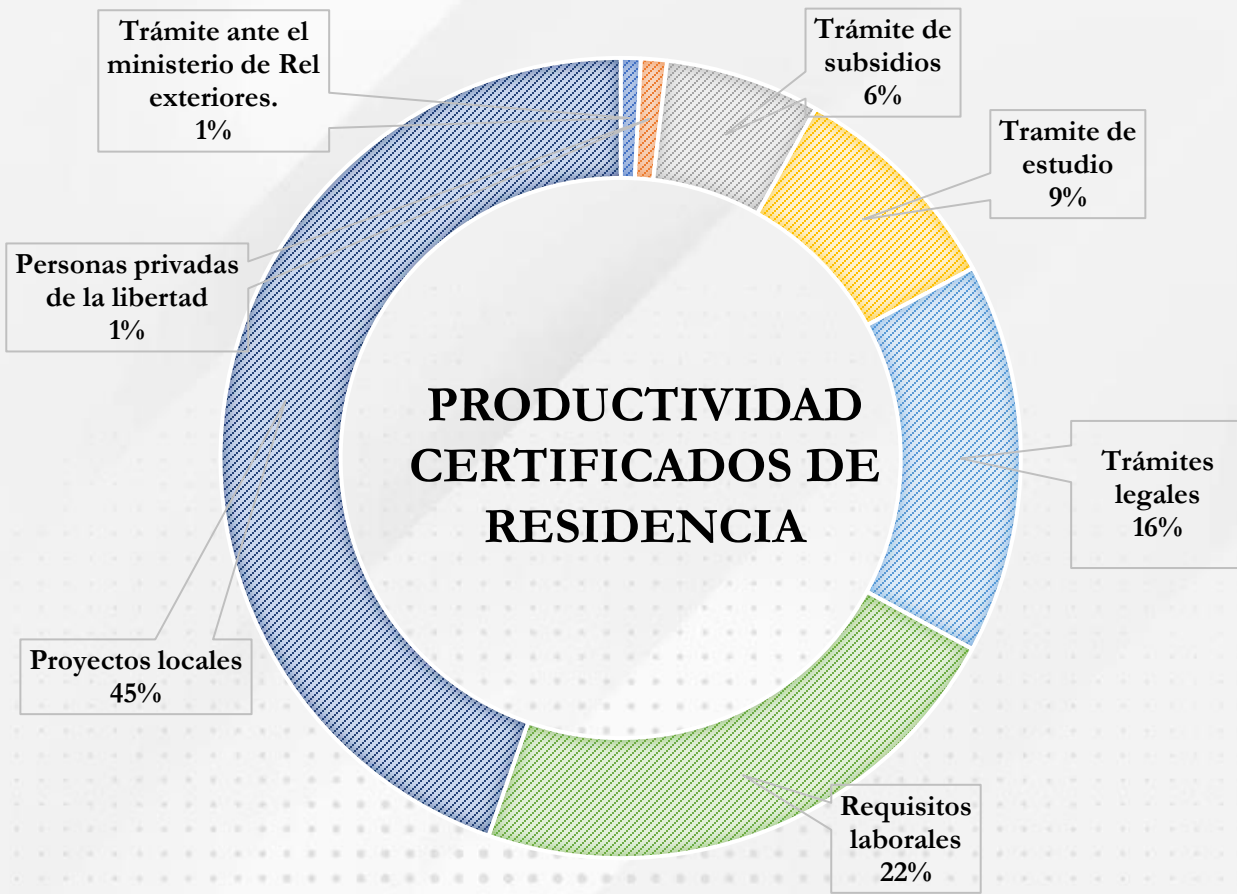
ATENCIONES POR GRUPO POBLACIONAL



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 mayo en los puntos de la entidad, 2.582 no se registraron en ningún grupo poblacional, 650 personas se identifican como personas mayores, siguen las personas con discapacidad física con un total de 36 y las personas con discapacidad intelectual cognitiva con un total de 24 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.

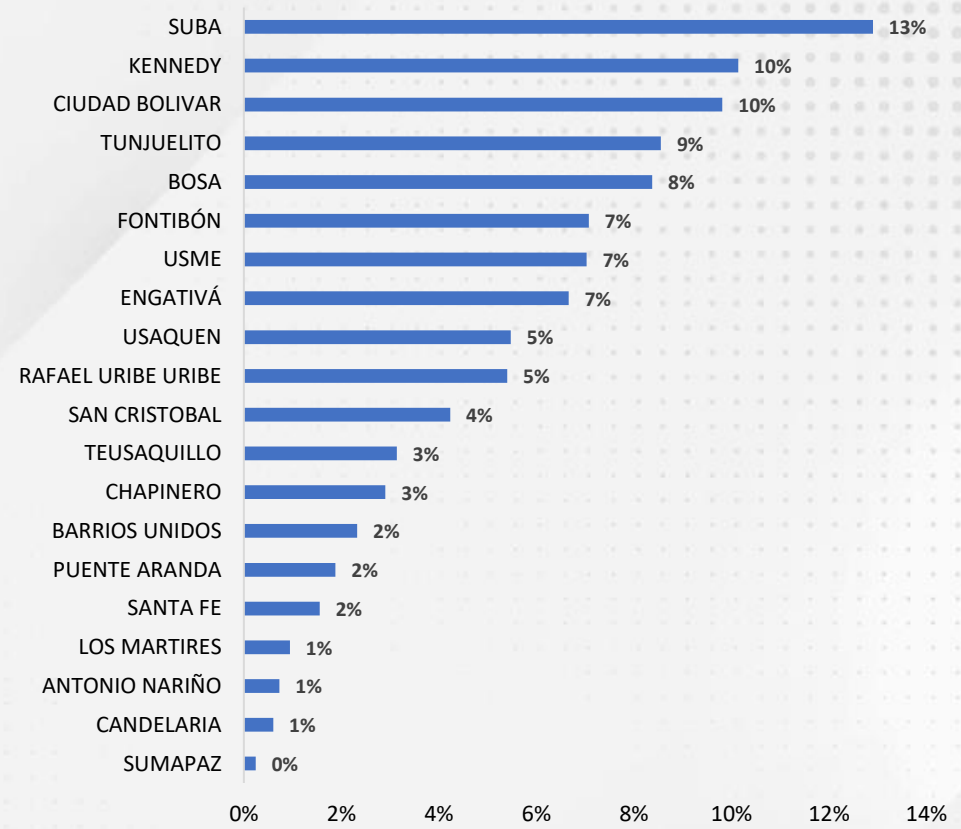
OTROS REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

CERTIFICADO DE RESIDENCIA



Para el mes de mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 45% respecto al total, seguido de un 22% para Requisitos Laborales, el 16% para Trámites Legales, el 9% 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.

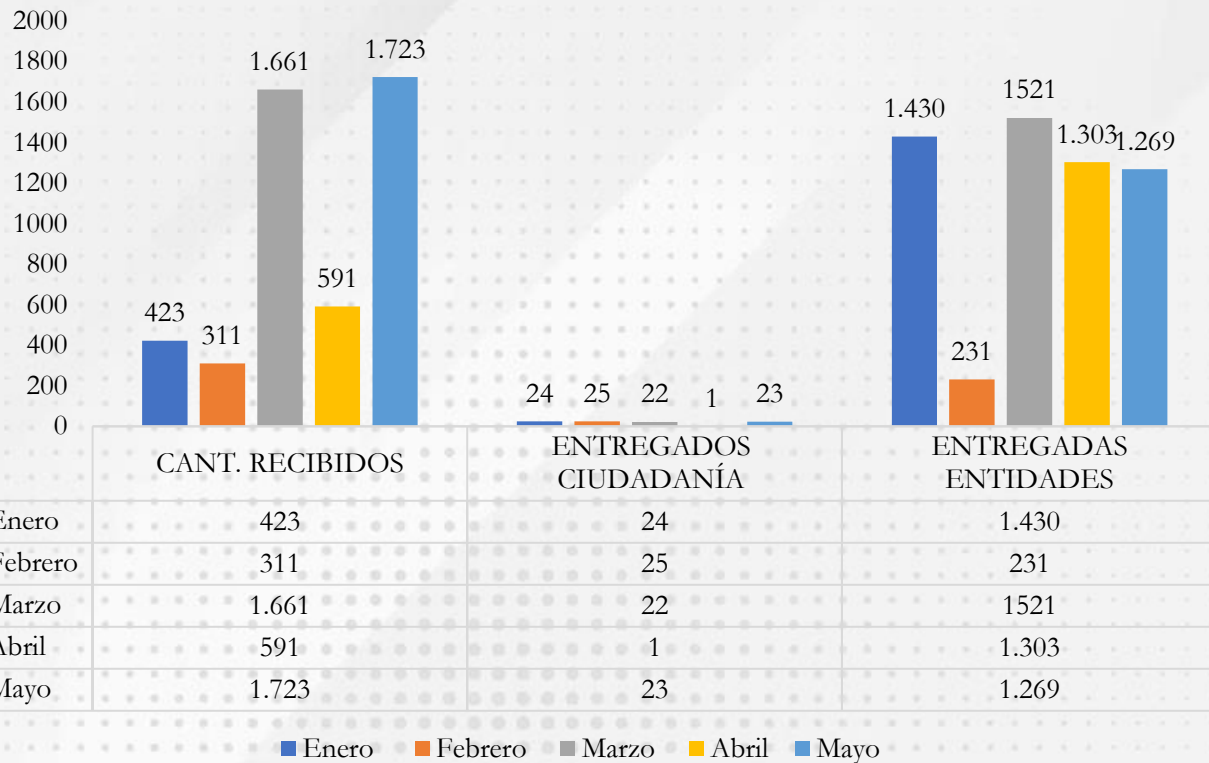
PRODUCTIVIDAD DE CERTIFICADO DE RESIDENCIA VIGENCIA 1 AL 31 MAYO 2026



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Bosa, y Fontibón las cuales expedieron un total de 3.929 certificaciones de los 6.863 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 |
| Mayo | 1.723 | 23 | 1.269 |
| TOTAL | 4.709 | 95 | 5.754 |



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 mayo del año 2026 se recibieron en la SDG 1.723 y se entregaron 23 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se devolvieron a las entidades generadoras de dichos documentos la cantidad de 1.269.

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 | 90% | 3 | 0 | 25 | 4,5 | 0,0 | 4,9 |
| Barrios Unidos | 99% | 272 | 4 | 31 | 5,0 | 0,4 | |
| Bosa | 98% | 49 | 5 | 0 | 4,9 | 0,1 | |
| Chapinero | 96% | 51 | 3 | 1 | 4,8 | 0,1 | |
| Ciudad Bolívar | 97% | 298 | 18 | 11 | 4,9 | 0,4 | |
| Engativá | 99% | 80 | 8 | 0 | 4,9 | 0,1 | |
| Fontibón | 97% | 91 | 9 | 0 | 4,8 | 0,1 | |
| Kennedy | 95% | 51 | 15 | 0 | 4,8 | 0,1 | |
| La Candelaria | 99% | 50 | 0 | 0 | 4,9 | 0,1 | |
| Los Mártires | 99% | 63 | 2 | 32 | 5,0 | 0,1 | |
| Puente Aranda | 99% | 45 | 2 | 0 | 5,0 | 0,1 | |
| Rafael Uribe Uribe | 98% | 406 | 1 | 0 | 4,9 | 0,5 | |
| San Cristóbal | 99% | 186 | 6 | 1 | 4,9 | 0,2 | |
| Santa Fe | 100% | 58 | 1 | 0 | 5,0 | 0,1 | |
| Suba | 99% | 173 | 8 | 1 | 4,9 | 0,2 | |
| Sumapaz | 99% | 0 | 1 | 0 | 5,0 | 0,0 | |
| Teusaquillo | 99% | 10 | 2 | 71 | 4,9 | 0,1 | |
| Tunjuelito | 99% | 374 | 7 | 41 | 5,0 | 0,5 | |
| Usaquén | 99% | 157 | 2 | 0 | 5,0 | 0,2 | |
| Usme | 100% | 474 | 4 | 44 | 5,0 | 0,7 | |
| Nivel Central | 99% | 63 | 1 | 465 | 4,9 | 0,7 | |
| SuperCade 20 de Julio | 100% | 4 | 0 | 0 | 5,0 | 0,0 | |
| SuperCade Américas | 100% | 11 | 0 | 0 | 5,0 | 0,0 | |
| SuperCade Bosa | 100% | 3 | 0 | 0 | 5,0 | 0,0 | |
| SuperCade CAD 30 | 100% | 31 | 0 | 0 | 5,0 | 0,0 | |
| SuperCade Engativa | 100% | 12 | 0 | 0 | 5,0 | 0,0 | |
| SuperCade Manitas | 97% | 78 | 0 | 0 | 4,8 | 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 | 3093 | 5,0 | 3,9 | 79% | 4,9 |
| Canal Virtual | 99 | 4,0 | 0,1 | 3% | |
| Canal Telefónico | 723 | 4,8 | 0,9 | 18% | |
| Total de Encuestas del mes | | | 3915 | 100% | |

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en mayo 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.

