



ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CONFIANZA INSTITUCIONAL EN BOGOTÁ D.C. (2025)

De conformidad a lo estipulado en los artículos 8 y 10 del Acuerdo
24 de 1993

Bogotá, D.C., abril de 2026



Análisis de resultados de la
Encuesta de Percepción de
Confianza Institucional en
Bogotá D.C (2025)

Veedora Distrital

Adriana Herrera Beltrán

Viceveedora Distrital

Tanny Liliana García Lizarazo

Veedora Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

Diana Marcela Velasco Rincón

Veedora Delegada para la Contratación

Andrea Portillo Oróstegui

Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal

Laura Inés Oliveros Amaya

Veedora Delegada para la Participación y los Programas Especiales

Juan Fernando Gómez Gutiérrez

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Francy Milena Alba Abril

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Luisa Fernanda Martínez Arciniegas

Equipo de Trabajo

Jaime Andrés Sánchez Santander

Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo	8
Introducción	10
1. Contexto	11
2. Metodología	13
2.1 Metodología empleada y sus implicaciones.....	14
2.2 Características de la medición	15
3. Análisis de resultados	17
3.1 Módulo Sociodemográfico	18
3.2 Módulo de Confianza Institucional	25
a. Percepción de la gestión del Alcalde y percepción de confianza en su gestión	26
b. Confianza y acceso a la información pública	31
c. Confianza en las instituciones/actores y determinantes de confianza	33
d. Satisfacción con Bogotá como un lugar para vivir	38
3.3 Módulo de Corresponsabilidad.....	39
3.4 Módulo de Participación Ciudadana y Control Social	51
a. Conceptualización y frecuencia de la participación	51
b. Control Social.....	68
3.5 Módulo de Relación con la Institucionalidad	74
a. Percepción de transparencia y efectividad en la lucha contra la corrupción	75
b. Experiencia del encuestado al solicitar un trámite o servicio	81
3.6 Módulos temáticos	86
a. Seguridad y Acceso a la justicia.....	88
b. Movilidad y obras públicas	96
c. Empleabilidad, calidad de vida y desempeño económico	104
d. Bien-estar	111
e. Gestión Pública	118
f. Servicios Públicos Domiciliarios.....	124
4. Conclusiones y recomendaciones.....	131
Referencias.....	133

Lista de tablas

Tabla 1. Número de registros recibidos y variables de depuración de la muestra.....	16
Tabla 2. Ficha técnica de la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional 2025	17
Tabla 3. Número de encuestados por localidad	18
Tabla 4. Número de encuestados que viven en municipios aledaños a Bogotá.....	19
Tabla 5. Calificación promedio de la gestión del Alcalde Mayor de Bogotá por localidad.	27
Tabla 6. ¿Qué grado de confianza le genera que las instituciones cumplan estas premisas?	36
Tabla 7. ¿Qué entiende usted por “participación”?	53
Tabla 8. “Mencione temas que ha tratado o le gustaría tratar en espacios de participación ciudadana”.....	57
Tabla 9. ¿Qué tanta influencia considera que tienen las siguientes razones para que un(a) ciudadano(a) se involucre en espacios y/o modalidades de participación ciudadana?.....	60
Tabla 10. Distribución del sector en el que los encuestados solicitaron un servicio o realizaron un trámite en el último año.....	81
Tabla 11. Actitudes poco íntegras o no transparentes percibidas por los encuestados que solicitaron un servicio o realizaron un trámite.	85
Tabla 12. Satisfacción con la calidad, continuidad, canales de comunicación, canales de atención y precio de la tarifa de los servicios públicos domiciliarios.....	125

Lista de figuras

Figura 1. Número y proporción de encuestados según grupo etario.....	20
Figura 2. Distribución de los participantes según su género.	21
Figura 3. Número y porcentaje de encuestados según nivel educativo.....	22
Figura 4. Número y porcentaje de encuestados según ocupación.	23
Figura 5. Número y porcentaje de encuestados según ingresos.	24
Figura 6. Número y porcentaje de encuestados según lugar de nacimiento y cultura política....	25
Figura 7. ¿Cómo califica la gestión del actual Alcalde Mayor de Bogotá en lo corrido de su administración?.....	27
Figura 8. ¿Las acciones del gobierno de Carlos Fernando Galán contribuyen a la generación de confianza?	28
Figura 9. ¿Cuánta confianza tiene en la gestión de los recursos públicos por parte de la actual Administración Distrital de Bogotá?.....	29
Figura 10. Percepción sobre si la actual Administración Distrital cumple con sus propuestas, obligaciones y compromisos.	30
Figura 11. Percepción de confianza en la capacidad de la Administración Distrital en la gestión de emergencias y crisis en Bogotá (donde 1 significa "no confío en absoluto" y 5 "confío plenamente").	31
Figura 12. ¿Qué tan informado se siente sobre las decisiones y políticas implementadas por la actual Administración Distrital? (donde 1 es "nada informado" y 5 es "muy informado").	32
Figura 13. Percepción de complejidad para acceder a información pública.	33
Figura 14. Grado de confianza en las instituciones y actores de Bogotá D.C.....	34

Figura 15. ¿Qué tan satisfecho se siente usted con Bogotá como un lugar para vivir? (donde 1 significa "nada satisfecho" y 5 significa "muy satisfecho").	38
Figura 16. Frecuencia de participación en actividades o espacios organizados por la Administración Distrital.	40
Figura 17. Percepción de cumplimiento de normas legales en Bogotá D.C.	42
Figura 18. Frecuencia de cumplimiento de normas sociales y acciones de corresponsabilidad en Bogotá D.C.	43
Figura 19. ¿Cómo reacciona al presenciar una situación en la que otra persona no cumple con las normas de convivencia social o infringe el Código Nacional de Seguridad y Convivencia?	46
Figura 20. ¿Conoce el Plan Distrital de Desarrollo o las propuestas de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el presente cuatrienio 2024-2027?	47
Figura 21. ¿A través de qué medios o canales se entera de la oferta institucional, las acciones implementadas y las decisiones de política de la actual Administración Distrital?	48
Figura 22. ¿Usted considera que la obligación de que los ciudadanos estén informados de las decisiones de política de la Administración Distrital recae principalmente en...?	50
Figura 23. ¿Con qué frecuencia se involucra en los siguientes espacios/modalidades de participación ciudadana?	54
Figura 24. ¿Qué tanto confía en los procesos de rendición de cuentas de las entidades del Distrito?	58
Figura 25. ¿Qué tan transparentes, claros y abiertos considera los procesos de participación en el Distrito Capital?	59
Figura 26. En su opinión, ¿cuál es el principal obstáculo para que la ciudadanía participe?	62
Figura 27. ¿Cómo expresa sus inquietudes, opiniones, peticiones y/o propuestas ante el gobierno distrital o local? (máximo 2 opciones)?	64
Figura 28. En su opinión la forma en la que la participación ciudadana se ha desarrollado en Bogotá ha permitido...	66
Figura 29. ¿Usted ha utilizado alguno de los siguientes mecanismos de participación?	68
Figura 30. ¿Cuál de las siguientes frases se acerca más a lo que usted considera que es Control Social?	69
Figura 31. ¿Ha participado o participa actualmente en algún ejercicio de control social a nivel distrital o local?	71
Figura 32. Espacios de control social donde han participado los encuestados.	72
Figura 33. Razones para abstenerse de hacer parte de un ejercicio de Control Social	73
Figura 34. ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes premisas sobre la Administración Distrital?	76
Figura 35. Conocimiento de canales y procedimientos de denuncia a servidores públicos.	78
Figura 36. Percepción de ocurrencia de actos de corrupción en el Distrito Capital.	79
Figura 37. ¿Qué tanto cree que la actual Administración Distrital tiene en cuenta la opinión de la ciudadanía para la toma de decisiones?	80
Figura 38. ¿Qué tan satisfecho (a) se siente con el servicio prestado por la entidad de la que requirió el servicio?	83
Figura 39. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite o servicio solicitado con base en el sector al que lo solicitó	84
Figura 40. Distribución de respuestas en cada módulo temático.	87

Figura 41. ¿Qué tan seguro se siente en Bogotá?	89
Figura 42. Usted considera que la probabilidad de que en Bogotá se sancione un delito es... ..	90
Figura 43. ¿Qué tan fácil es denunciar un delito en Bogotá? (donde 1 es muy fácil y 5 muy difícil)	91
Figura 44. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: 'La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia está comprometida con mejorar la seguridad en la ciudad'? .	92
Figura 45. "¿Cuáles considera que son las principales causas de inseguridad en Bogotá D.C.?"	93
Figura 46. Porcentaje de encuestados que indicaron ser víctimas de un delito en 2025 que denunciaron y la percepción con la atención recibida por parte de las autoridades.	94
Figura 47. ¿Qué tanto confía en que los proyectos de construcción y obras que adelanta la actual Administración Distrital en la ciudad se completen a tiempo y con el presupuesto programado?	97
Figura 48. ¿Qué tanto confía en que los procesos de contratación de las obras que adelanta la ciudad son transparentes y libres de corrupción?	98
Figura 49. ¿Qué tan expuestas considera que están las siguientes entidades a la materialización de riesgos de corrupción?	99
Figura 50. ¿Qué tanto considera que las acciones de la actual Administración Distrital han logrado mejorar la movilidad en la ciudad?.....	101
Figura 51. ¿Qué tanto confía en que la actual Administración Distrital está comprometida con la creación de espacios públicos accesibles y seguros para todos los ciudadanos?.....	102
Figura 52. ¿Qué tanto considera que la actual Administración Distrital está comprometida con mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Bogotá?.....	104
Figura 53. ¿Qué tan efectivos considera que son las políticas y programas de la Administración Distrital para mejorar los niveles de empleo e ingresos de los ciudadanos?.....	105
Figura 54. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma en la que se invierten los recursos destinados a impulsar el desarrollo económico en la ciudad?	106
Figura 55. ¿Qué tanto considera que los procesos de priorización y focalización de beneficiarios para los programas de apoyo al empresario son transparentes y libres de corrupción?	107
Figura 56. Percepción de complejidad para emprender o iniciar un nuevo negocio, para conseguir empleo, y para cubrir sus necesidades básicas y costo de vida en Bogotá.....	109
Figura 57. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios de salud, educación, culturales y deportivos ofrecidos por las instituciones distritales?	112
Figura 58. Percepción sobre la buena gestión y suficiencia de los recursos destinados a la salud y educación en el Distrito Capital.....	113
Figura 59. Satisfacción y percepción de transparencia sobre los subsidios que se entregan en la ciudad	114
Figura 60. Percepción de que las entidades encargadas del bienestar en la ciudad han impactado de manera positiva en la calidad de vida de los encuestados.	116
Figura 61. ¿Los procesos de planeación de las políticas públicas están alineados con las necesidades de la ciudadanía?.....	119
Figura 62. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la oferta de servicios que presta la Administración Distrital?	120
Figura 63. ¿Qué tan generalizada considera que está la corrupción en los procesos de contratación del Distrito Capital?	121

Figura 64. Percepción sobre si los servidores públicos están bien capacitados y las entidades distritales tienen altas capacidades de gestión.	122
Figura 65. Percepción sobre la facilidad de realizar pagos, comprender la factura del servicio y razonabilidad de la tarifa de los servicios públicos domiciliarios.	126
Figura 66. Percepción de los encuestados sobre los canales de atención de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.	127
Figura 67. Percepción de los encuestados sobre las condiciones en que se prestan los servicios públicos domiciliarios en la ciudad.	128

Resumen Ejecutivo

La Veeduría Distrital, bajo su misionalidad de mantener el seguimiento constante a la implementación y ejecución del Plan Distrital de Desarrollo, enmarcado en los artículos 5 y 118 del Decreto Ley 1421 de 1993, y en concordancia con el artículo 8 del Acuerdo Distrital 24 de 1993, se encuentra en el desarrollo recurrente de informes, diagnósticos, herramientas y metodologías en aras del mejoramiento de la gestión pública distrital.

Teniendo en cuenta que el actual Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, tiene como eje estructural el fortalecimiento de la confianza y la colaboración desde diferentes dimensiones (artículo 4, Acuerdo 927 de 2024); la entidad revisó diversas mediciones e investigaciones relacionadas con los niveles de confianza en la ciudad, y como resultado de esta investigación, identificó la necesidad de contar con una línea base sobre los niveles de confianza institucional, así como analizar el comportamiento de la corresponsabilidad en Bogotá.

De esta manera, la Veeduría Distrital dentro de sus estrategias de seguimiento al PDD, diseñó y desarrolló la *Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C.*, dirigida a la ciudadanía con el objetivo de conocer su percepción en materia de confianza institucional, determinar el nivel de corresponsabilidad con el que actúan los ciudadanos, y analizar el avance del Plan Distrital de Desarrollo desde la perspectiva de la generación de confianza anualmente.

Para la versión 2025, la encuesta se estructuró en cuatro (4) módulos obligatorios y seis (6) módulos opcionales. Cabe resaltar que las primeras preguntas de la encuesta son de caracterización sociodemográfica, en donde el encuestado aporta información personal que posteriormente servirá para hacer cruces y detallar información de manera territorializada. En este sentido, el primer módulo que se encuentra el encuestado es el de *Confianza Institucional*, en el cual se aborda la percepción de los encuestados respecto de la Administración Distrital, sus instituciones, actores y políticas. El segundo módulo obligatorio es el de *Corresponsabilidad ciudadana*, en el cual se le pregunta al encuestado por su rol como ciudadano en Bogotá, su nivel de información sobre las políticas de la Administración Distrital, y la forma en que se involucran con las instituciones distritales.

En tercer lugar, se encuentra el módulo de *Participación y Control Social*, en el que se abordan aspectos relacionados con la participación e incidencia de los encuestados en las instancias de participación del Distrito Capital, su conocimiento sobre la forma en que pueden incidir, y los temas en los que más les interesa participar en Bogotá. Finalmente, el último módulo obligatorio es el de *Relación con la Institucionalidad*, en el cual se aborda la percepción del encuestado al relacionarse directamente con alguna entidad distrital, preguntando por su experiencia al realizar un trámite o solicitar un servicio distrital, analizando su percepción de transparencia al realizar dichos trámites, y abordando la percepción y conocimiento de los canales de denuncia.

Finalmente, de manera voluntaria, los encuestados se encontraban con una serie de módulos temáticos opcionales, los cuales se alinean con los cinco objetivos estratégicos del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 ‘*Bogotá Camina Segura*’, abordando aspectos como la (i) seguridad y

convivencia, (ii) movilidad y obras públicas, (iii) desarrollo y desempeño económico, (iv) Bienestar, (v) gestión pública, y (vi) servicios públicos domiciliarios.

Es necesario aclarar que esta medición fue realizada a través de un método de bola de nieve, cuya naturaleza no probabilística impide hacer cualquier tipo de inferencia estadística que permita realizar generalizaciones de los resultados y obtener conclusiones acerca del sentimiento generalizado de la población residente en Bogotá. La encuesta tuvo un periodo de recolección entre el 08 de noviembre de 2025 y el 08 de febrero de 2026, es decir, una duración de 3 meses.

El formulario contó con 47 preguntas obligatorias y 8 opcionales, de las cuales se obtuvieron aproximadamente 113 variables únicas, medidas, en su mayoría, en escala Likert; es decir, una valoración cualitativa ordinal que por lo general va de 1 a 5 o de 1 a 10. En total se recibieron 4.009 respuestas ciudadanas, de las cuales 3.757 fueron registradas a través del formulario general de Google Forms y 252 se obtuvieron en un formulario ágil que solo presentaba el módulo de confianza institucional. Una vez realizada la limpieza, tratamiento y consolidación de la información se obtuvo un total de 3.684 para el módulo de confianza y 3.444 en los demás módulos, y este fue el universo con el que se consolidaron los resultados que se presentan a continuación.

Introducción

La Veeduría Distrital, en el marco de su misionalidad de realizar el seguimiento constante a la implementación y ejecución del Plan Distrital de Desarrollo, enmarcado en los artículos 5 y 118 del Decreto Ley 1421 de 1993, y en concordancia con el artículo 8 del Acuerdo Distrital 24 de 1993, desarrolló e implementó la segunda medición de la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C como un instrumento clave para la medición del avance del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 “Bogotá Camina Segura” (en adelante PDD) desde la perspectiva de la generación de confianza institucional.

Si bien inicialmente el objetivo de esta encuesta fue el de establecer una línea base sobre la cual se puedan entender los niveles de confianza que tienen las personas en la Administración Distrital, así como analizar el comportamiento de otras variables como la participación ciudadana, la corresponsabilidad, la percepción de legitimidad y de corrupción. Para la vigencia de 2025, este instrumento tiene como propósito monitorear la evolución de estos indicadores, respondiendo a las necesidades de información coyunturales que se presentaron en lo transcurrido del 2025 y a partir del análisis de la línea base.

Teniendo en cuenta que las acciones del PDD están orientadas a generar confianza, y que la función de la Veeduría es ser “los ojos de la ciudadanía”, contar con una medición que establezca los niveles de confianza de las personas en las instituciones es fundamental para evidenciar el avance del PDD, así como para aportar en la toma de decisiones de la Administración Distrital, esto, manteniendo paralelismos y comparabilidad con el instrumento de 2024 y las demás mediciones distritales, que permitan ver la evolución de los niveles de confianza en el Distrito Capital.

En este sentido, el propósito del presente informe es presentar los principales resultados obtenidos en la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. 2025, aplicada entre noviembre de 2025 y febrero de 2026, y analizar la evolución de las variables analizadas en cada uno de los módulos que esta contiene. Adicionalmente, busca identificar los principales cambios en los indicadores clave de confianza, para identificar los aspectos en los que la Administración Distrital tiene un mejor desempeño en la generación de confianza, así como aquellos aspectos en los que se presentan más retos y oportunidades de mejora. Finalmente, esta encuesta sirve como un instrumento para escuchar la voz ciudadana y dar peso a las recomendaciones que haría la ciudadanía para mejorar los indicadores de confianza en la Administración Distrital.

A partir del análisis de la primera versión de la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional de 2024, se identificó la necesidad de establecer algunos cambios y agregar algunas variables que son de interés crítico para la Veeduría Distrital y para la Administración Distrital; algunas de las modificaciones realizadas fueron que a partir de la identificación de las nuevas necesidades de información, se incluyó un nuevo módulo exclusivo relacionado con *Participación y Control Social*, el cual analizó diferentes dimensiones que en la primera versión de la encuesta no se contemplaban y que agrupó otras variables que estaban relacionadas en el formulario de 2024. De igual forma, se incluyó un módulo opcional que analiza la percepción del encuestado respecto

a los Servicios Públicos Domiciliarios, aspecto que en el formulario de 2024 no era tenido en cuenta. Entre otros cambios menores, el orden de algunas preguntas, así como el nombre de algunos módulos opcionales se modificó para guardar mayor fidelidad con los objetivos estratégicos del PDD y alinearlos con las necesidades de información que suple la encuesta y los indicadores que esta analiza.

Cabe resaltar que para esta nueva medición de 2025, la Veeduría Distrital ha adelantado el trabajo de estandarizar la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional como un instrumento de Operaciones Estadísticas del DANE. Esto implica un nivel superior de calidad, comparabilidad y trazabilidad de los resultados, sin desconocer las limitaciones que presenta un instrumento cuya metodología de recolección es no probabilística y cuya muestra no está estratificada.

El presente informe se estructura en cuatro (4) capítulos. En el primer capítulo se explica el contexto en el que nace la medición, y en el que se desarrolla esta segunda versión de la encuesta, así como las necesidades de información que suple y el sentido de analizar un intangible como la confianza institucional en el Distrito Capital. En el segundo capítulo se hace una explicación metodológica de cómo se construyó el formulario, las principales variables que aborda y las características de la medición, así como sus implicaciones. De igual forma se identifica el número de respuestas recibidas y respuestas válidas, el proceso de depuración y criterios de exclusión de encuestados, y se presentan algunos detalles de los encuestados y de la medición.

En el tercer capítulo, se presentan los resultados del formulario de 2025; por un lado, se presentan los resultados de los módulos obligatorios, empezando por el módulo sociodemográfico, que permitió caracterizar a la población que contestó la encuesta. Estas características sirvieron como variable independiente al momento de realizar cruces de variables. En este sentido, en los módulos obligatorios se aborda el módulo de confianza institucional, corresponsabilidad, participación y control social y relación con la institucionalidad.

Por otro lado, se presentan los resultados de la aplicación de los módulos temáticos opcionales, los cuales están alineados con los objetivos estratégicos del PDD, y que abordan la seguridad, movilidad, desarrollo económico, bienestar, gestión pública, y, para esta versión de 2025, se incluye un módulo de servicios públicos domiciliarios. Estos módulos opcionales, también incluyen un apartado en el que se analizan las respuestas recibidas en la pregunta final de cada módulo temático en el que se invitaba al encuestado a brindar recomendaciones ciudadanas para mejorar la confianza en los diferentes sectores y temas presentados en el cuestionario. Finalmente, en el cuarto capítulo, se presentan los principales hallazgos y conclusiones del informe, así como los principales retos identificados a partir de los resultados y las recomendaciones de la Veeduría Distrital para mejorar la confianza institucional en Bogotá.

1. Contexto

La confianza institucional en Bogotá D.C. es un tema que cada vez tiene mayor relevancia, pues la efectividad y calidad en la prestación de servicios está directamente relacionada con los niveles de confianza que los habitantes de la ciudad depositan en las instituciones, lo que a su vez, le da

legitimidad a los gobiernos en la toma de decisiones, priorización de problemáticas, y mayor percepción de transparencia en la gestión de recursos. El Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, entiende este concepto de confianza como un eje central de todas sus propuestas y objetivos estratégicos, entendiendo la confianza institucional como un resultado de la consecución de su planes, programas y proyectos. Sin embargo, los retos relacionados con la confianza no se centran únicamente en cómo se genera confianza en la ciudadanía. Establecer cómo se mide la confianza que tienen los habitantes de Bogotá en la Administración Distrital, qué políticas de los gobiernos generan una mayor confianza, y qué acciones de corresponsabilidad promueven una reconstrucción del tejido social entre la ciudadanía y las instituciones, son algunas de las principales interrogantes que se deben responder para poder generar confianza institucional en el ámbito capitalino.

Bajo este marco, la Veeduría Distrital ha asumido el reto de monitorear los niveles de confianza que tienen los habitantes de Bogotá respecto a las instituciones distritales, desde la figura del Alcalde Mayor de Bogotá, pasando por las secretarías distritales e instituciones distritales vinculadas y descentralizadas, hasta la confianza en los servidores públicos y en las propuestas de la Administración Distrital para generar mayor bienestar en Bogotá.

Para apoyar a la Administración Distrital en la toma de decisiones basadas en evidencia, así como complementar y establecer puntos de comparación con las mediciones disponibles a nivel distrital que miden dimensiones de la confianza institucional, en 2024 la Veeduría Distrital midió por primera vez la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional, la cual surge a partir de la necesidad de monitorear los avances del PDD 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, cuyas metas se traducen en mayores niveles de confianza de los ciudadanos en las instituciones distritales.

Esta encuesta se basó en el Marco Metodológico de la OCDE para su construcción. Este marco determina 5 determinantes para la generación de confianza pública, divididos en competencias y valores; las competencias son (i) capacidad de respuesta y (ii) confiabilidad, mientras que los valores con los que deben estar alineados los gobiernos para generar confianza pública son (iii) apertura, (iv) integridad y (v) equidad. Este marco metodológico sirvió como base para establecer variables que ayuden a determinar aspectos que fortalecen o erosionan la relación del ciudadano con el gobierno. También se tuvieron en cuenta diferentes mediciones distritales que se han aplicado en Bogotá y que miden aspectos relacionados con la confianza institucional, y que ampliaron y complementaron las dimensiones y variables que se incluyeron en la primera versión de la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional.

Esta primera medición en 2024, permitió establecer una línea base de los niveles de confianza de los ciudadanos frente a las instituciones, y les invitó a hacer parte de las recomendaciones y soluciones que se permitirían viabilizar las transformaciones que la Administración Distrital espera lograr en la ciudad. También evidenció la necesidad de contar con un instrumento propio y periódico capaz de capturar matices que otros instrumentos no abordan con la profundidad que se requiere para ejercer control preventivo. Adicionalmente, esta encuesta presenta un importante valor agregado frente a otras mediciones distritales, y es que involucra a los encuestados tanto en la difusión entre sus contactos y conocidos durante su aplicación, dada la metodología de ‘bola

de nieve', como en la generación de recomendaciones ciudadanas sobre temas puntuales de ciudad, relacionados con los objetivos estratégicos del Plan Distrital de Desarrollo. Esto posiciona al ciudadano como un actor preponderante en la toma de decisiones distritales y en la priorización de los temas que se deben abordar con mayor fuerza desde el gobierno distrital.

Para la medición de 2025, se surtieron diferentes cambios en el formulario de la encuesta, a partir de las necesidades de información que evolucionan y se transforman. En su segunda versión, la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional incluye un módulo exclusivo de Participación y Control Social, el cual busca profundizar en el rol que cumplen los encuestados en el Distrito Capital, la manera en que se involucran en asuntos de ciudad, y la forma en que inciden en la toma de decisiones a nivel local, y qué barreras o motivaciones tienen para involucrarse en asuntos públicos. De igual forma, se incluyó un módulo opcional de Servicios Públicos Domiciliarios, la cual era una dimensión que no se medía en la versión anterior, y que surge de la necesidad de capturar la satisfacción de los habitantes con los servicios públicos que se prestan en Bogotá.

En términos general, el instrumento se ha afinado y perfeccionado para capturar el sentir de las personas en pro de generar información de calidad que permita una toma de decisiones basada en datos y evidencias. Así mismo, la segunda medición de este instrumento permite evidenciar la evolución de diferentes variables y aspectos relacionados con la percepción de confianza de la ciudadanía, conociendo de primera mano sus 'dolores' y propuestas concretas, convirtiendo la percepción en un insumo directo para el control preventivo y la mejora de la gestión pública.

Finalmente, es importante mencionar que la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional 2025, está enmarcada en uno de los componentes del Compromiso Sectorial del Segundo Plan de Acción de Gobierno Abierto de la Veeduría Distrital denominado "Estrategia Distrital de Articulación entre Control Institucional y Control Social", pues presenta insumos estratégicos para fortalecer la participación que vincula a otros actores y entidades distritales que permita la priorización de compromisos y la definición de metodologías conjuntas de seguimiento a los compromisos distritales. Estos insumos han servido como base para generar espacios de interlocución con diferentes entidades y sectores interesados de la ciudadanía, para realizar ejercicios y mesas de trabajo que ahondan en los resultados y recomendaciones ciudadanas identificadas en la encuesta.

2. Metodología

El levantamiento de información para la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional (EPCI) 2025 se desarrolló bajo un diseño de muestreo no probabilístico de tipo intencional, complementado con la técnica de expansión por bola de nieve (*snowball sampling*). Esta estrategia metodológica permitió apalancar las redes de contacto y los liderazgos comunitarios para maximizar la penetración del instrumento en diversos sectores de la ciudad, garantizando la captura de voces plurales y orgánicas. El diseño analítico de la encuesta que guio este despliegue se fundamenta estructuralmente en los estándares de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), evaluando la relación Estado-ciudadano a partir de los

determinantes rectores de la confianza pública (tales como la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la integridad, la apertura y la equidad).

Asimismo, para garantizar el máximo rigor técnico en esta nueva versión, la arquitectura del formulario 2025 y sus protocolos de procesamiento están siendo alineados a los lineamientos normativos de calidad para Operaciones Estadísticas (OOEE) del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Esta triangulación metodológica asegura que el levantamiento dinámico en territorio esté respaldado por los más altos estándares estadísticos nacionales e internacionales, dotando de total solidez y comparabilidad a los hallazgos.

En este apartado se busca ahondar en el diseño de la Encuesta de Confianza, profundizando en los aspectos metodológicos que se tuvieron en cuenta para la aplicación del instrumento, los canales de recolección de la información y las limitaciones del instrumento. Así mismo, se realiza una explicación del contenido, enfoque y alcance de cada uno de los módulos, y se detalla el proceso de limpieza, tratamiento y depuración de la información.

2.1 Metodología empleada y sus implicaciones

La Encuesta de Percepción de Confianza Institucional emplea un muestreo no probabilístico, lo que implica que los residentes de Bogotá no tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra. En particular, se utilizaron los métodos de "bola de nieve" y "muestreo por conveniencia/intencional".

Para llegar a la mayor cantidad de personas posible, la Veeduría Distrital identificó grupos clave con el potencial de replicar la encuesta y les solicitó su difusión. El objetivo fue atraer a ciudadanos interesados, quienes, al responder la encuesta, también la compartieran con otras personas, generando un efecto de bola de nieve que incrementara el número de respuestas. Por otro lado, se utilizó un muestreo por conveniencia y muestreo intencional en donde se identificó que la Línea 195 contaba con una base de datos consolidada de ciudadanos que han accedido con anterioridad a servicios prestados por la Administración Distrital y/o han participado en diferentes instancias, y a quienes se les hizo llegar el formulario por medio de correo electrónico y mensajes de texto SMS. En este sentido, la difusión entre los grupos de valor de la Veeduría Distrital y de los enlaces distritales fue fundamental para lograr llegar a la audiencia que tuviera mayor interés en los asuntos públicos, y que nos permitiera llegar a otras poblaciones a las que es más difícil llegar.

Para entender los resultados de forma correcta, es importante tener en cuenta que este tipo de instrumentos presentan sesgos que impiden generalizar las recomendaciones que allí se obtienen, pues si bien, estos resultados permiten identificar tendencias y patrones de comportamiento, estos no son objeto de inferencia estadística generalizada para la totalidad de los habitantes de la ciudad, pues no se calculan márgenes de error ni intervalos de confianza poblacionales. De igual forma, dada la metodología de recolección de información, se presentan barreras para acceder a poblaciones que no cuenten con acceso a internet, además, los canales de difusión presentan limitaciones para lograr establecer una distribución homogénea de la población, y el tiempo de recolección de la información es más extenso que el que presenta un instrumento

probabilístico. A pesar de estas limitaciones, la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional presenta coherencia en sus resultados con otras mediciones distritales de carácter probabilístico, lo que demuestra robustez del instrumento y validez en los análisis presentados.

Es importante mencionar que para el análisis y procesamientos de las preguntas abiertas de la encuesta, o en aquellas en donde se invitaba al encuestado a sugerir 'otro' en las respuestas, fueron analizadas, en un primer momento, a partir de análisis de texto y clasificación inicial de las respuestas en categorías y subcategorías, para posteriormente emplear herramientas de Inteligencia Artificial que apoyaron durante el proceso de clasificación de las respuestas a partir del uso y entrenamiento de un modelo de Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN).

2.2 Características de la medición

Como se ha mencionado anteriormente, la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional 2025 se estructuró a partir de cuatro módulos obligatorios para los encuestados: (i) Módulo de Confianza Institucional, (ii) Módulo de Corresponsabilidad, (iii) Módulo de Participación y Control Social, y (iv) Módulo de Relación con la Institucionalidad. Estos módulos analizan la percepción del encuestado respecto a diferentes aspectos de la gestión pública, fundamentalmente, los relacionados con la satisfacción que tienen con las instituciones distritales, pero también abordan aspectos relacionados con el comportamiento del encuestado en la ciudad, la percepción que tiene del cumplimiento de reglas y normas de convivencia de los habitantes de la ciudad, la asistencia e incidencia que tienen en espacios de participación, y su experiencia al solicitar trámites o servicios en alguna institución del Distrito Capital.

Por otro lado, para 2025 se presenta una serie de módulos a los que el encuestado pudo acceder de manera voluntaria y opcional, sobre temas de ciudad y aspectos que están relacionados con los cinco objetivos estratégicos del PDD. Estos módulos, respecto al formulario de 2024, tuvieron algunos cambios en sus denominaciones que no afectan la comparabilidad, pero que mejoran la comprensión del encuestado sobre los temas que aborda cada uno, además de incorporar un nuevo módulo opcional sobre Servicios Públicos Domiciliarios, que permite medir la percepción que tienen los encuestados con la forma en que se prestan estos servicios en Bogotá. Los módulos opcionales de 2025 fueron: (i) Seguridad y Convivencia, (ii) Movilidad y Obras Públicas, (iii) Empleabilidad, calidad de vida y desempeño económico, (iv) Educación, salud y cultura (Bien-estar), (v) Planeación y gestión pública, y (vi) Servicios públicos domiciliarios.

En este estudio, la población objetivo estuvo conformada por ciudadanos mayores de 18 años que residen en Bogotá y tienen algún vínculo con la ciudad, es decir, aquellas personas impactadas por las decisiones de la Administración Distrital y que tienen capacidad de incidir en la toma de decisiones. La encuesta tuvo cobertura en todas las localidades de Bogotá, así como en los municipios del primer anillo de influencia de Bogotá Región. El tiempo de recolección comprendió entre el 8 de noviembre de 2025 hasta el 8 de febrero de 2026, es decir, 3 meses.

Para la recolección de la información se utilizó un formulario en línea de Google Forms. Adicionalmente, los canales por los que se difundió la encuesta fueron las redes sociales

institucionales de la Veeduría Distrital y las entidades distritales que apoyaron la difusión de la encuesta, el servicio de mailing de la Línea 195, canales y grupos de WhatsApp, medios de comunicación y el voz a voz de la ciudadanía.

Como resultado, en el formulario general de Google Forms se registraron 3.757 respuestas, y por medio del formulario ágil que solo abordaba el módulo de confianza institucional se registraron 252 respuestas, obteniendo un total de 4.009 respuestas por parte de la ciudadanía.

Es importante mencionar que el formulario de Google Forms tenía 47 preguntas obligatorias, las cuales, dependiendo de lo que respondía el encuestado, abría la posibilidad de contestar hasta 8 preguntas opcionales que se le presentaban al encuestado para ahondar en su experiencia o percepción, dependiendo del módulo en el que se encuentre. Así mismo, de manera opcional, tenía la posibilidad de contestar los módulos temáticos, que presentaban desde 8 a 11 preguntas relacionadas con el tema seleccionado, y que presentaba en total hasta 54 preguntas que el encuestado podía decidir si contestar o no.

Del universo de 4.009 respuestas obtenidas en total, es importante resaltar que se realizó una limpieza de las respuestas recibidas, pues, se aplicaron una serie de preguntas cuya finalidad era filtrar y descartar las respuestas de aquellos encuestados que no cumplen con las características de la población objetivo de la encuesta; las preguntas que brindaban criterios para descartar las respuestas recibidas fueron: *"si autoriza el tratamiento de sus datos de acuerdo con la política de tratamiento de datos de la Veeduría Distrital"*, y si el encuestado *"vive en Bogotá"*. Adicionalmente, se incorporó una nueva pregunta de control, para establecer ejercicios de comparación con la medición de 2024, que es si *"¿usted respondió la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional 2024?"*.

En este sentido, en el análisis de los resultados, se excluyeron durante el proceso de depuración las respuestas de los encuestados que no aceptaron la política de tratamiento de datos de la Encuesta de Confianza, así como aquellas de quienes indicaron no residir en Bogotá ni en sus alrededores y no tener ninguna relación con la ciudad. Como resultado, de las 4.009 respuestas recibidas, se descartaron 301 por no aceptar la política de tratamiento de datos de la Veeduría Distrital y 24 por no cumplir con el criterio de residencia o vínculo con Bogotá. Lo anterior, para un total 3.684 de respuestas efectivas y válidas.

Tabla 1. Número de registros recibidos y variables de depuración de la muestra.

Total de entradas/ respuestas recibidas	4.009
Personas que No autorizaron tratamiento de datos	301
Personas que manifestaron no tener relación con Bogotá	24
Total respuestas efectivas	3.684

Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital

Ahora bien, es importante precisar que la base de respuestas para el módulo de Confianza Institucional, son 3.684 encuestados; mientras que, en los demás módulos obligatorios la base de respuestas es de 3.444 encuestados, ya que los demás módulos no fueron aplicados en el formulario ágil diseñado y aplicado solo en 2026.

Tabla 2. Ficha técnica de la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional 2025

Año	2025
Entidad responsable	Veeduría Distrital
Objetivo	Conocer la percepción de confianza que la ciudadanía tiene sobre las instituciones, y la corresponsabilidad con la que actúan los habitantes de Bogotá.
Ámbito geográfico de estudio	Bogotá D.C. y Bogotá Región
Población Objetivo	Todos los ciudadanos mayores de 18 años
Técnica utilizada	Muestreo no probabilístico tipo 'bola de nieve' y recolección de la muestra "por conveniencia / intencional"
Método de recolección	Formulario de Google Forms
Canales de difusión	Redes sociales institucionales, servicios de mailing y SMS de la Línea 195, Grupos de Valor de la entidad, medios de comunicación, WhatsApp y voz a voz de los participantes.
Tamaño de la muestra	4.009 respuestas en Google Forms y 3.684 respuestas válidas.
Número de preguntas	47 obligatorias y 8 opcionales
Periodo de recolección	8 de noviembre de 2025 a 8 de febrero de 2026 (3 meses)

Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital

En su mayoría, las preguntas de la encuesta están diseñadas en escala Likert en una escala cualitativa ordinal comprendida entre 1 y 5, que es un estándar que permite evaluar actitudes, opiniones y creencias, utilizando una serie de afirmaciones o preguntas a las que se les asigna un nivel de acuerdo o desacuerdo. Es importante mencionar que se encuentran otro tipo de preguntas y variables, como las variables cualitativas categóricas no ordinales y ordinales del módulo sociodemográfico; así como algunas preguntas abiertas en las que se le pide al encuestado dar recomendaciones, como las contempladas en los módulos temáticos opcionales, las cuales brindan información cualitativa y datos no estructurados.

La aplicación de esta encuesta representó un ejercicio importante de participación ciudadana, pues, dada la metodología empleada, para capturar la percepción de las personas se le solicitó a los encuestados que fueran más allá de responder la encuesta, y que se convirtieran en replicadores y promotores de la encuesta en su círculo. Cuando se aplican otro tipo de mediciones, especialmente las probabilísticas, donde el muestreo es aleatorio, los ciudadanos voluntariamente no tienen la posibilidad de participar en las encuestas ni hacer sentir su voz. En este caso, esta encuesta permite que los grupos de ciudadanos interesados participen y hagan propuestas concretas, son tenidos en cuenta para identificar problemas y recomendaciones ciudadanas que permitan emprender acciones que mejoren la confianza ciudadana

3. Análisis de resultados

En este capítulo se presentan los principales resultados de la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en el orden en el que se le presentan los módulos a los encuestados en el formulario. En primer lugar, se analiza el alcance de la encuesta y las características sociodemográficas de

los encuestados. En segundo lugar, se presentan los resultados obtenidos en el módulo de confianza institucional, en el cual se analiza la percepción de confianza del encuestado en los diferentes niveles y actores de la Administración Distrital. En tercer lugar, se presenta el módulo de corresponsabilidad ciudadana, en donde se identifica el rol que cumple el encuestado y la percepción que tiene de los demás habitantes de la ciudad. En cuarto lugar, el módulo de relacionamiento con las instituciones presenta los resultados de la experiencia del encuestado al solicitar un servicio o trámite de alguna entidad del distrito. Finalmente, se presentan los resultados de los módulos temáticos opcionales, en donde cada módulo está alineado con los objetivos estratégicos del PDD y otros temas de ciudad que son de interés para los habitantes del Distrito Capital. En estos módulos se recopiló información de preguntas abiertas (datos no estructurados), en donde los encuestados tuvieron la oportunidad de mencionar recomendaciones específicas para cada módulo o sector, y para analizar estas preguntas se utilizaron herramientas de análisis de texto e Inteligencia Artificial.

Cabe resaltar que para la versión 2025, se introdujo una pregunta de control que permitió identificar y rastrear aquellas personas que también participaron en la primera medición de 2024, la cual sirvió para rastrear la evolución de la percepción de confianza de los encuestados que participaron en la medición de la línea base de la encuesta. Al respecto, los resultados muestran que aunque un 64% de los encuestados en 2025 no participó de la primera medición de la encuesta, 1.324 personas, es decir, un 35,9% de los encuestados en 2025 participó en esta primera medición de 2024.

3.1 Módulo Sociodemográfico

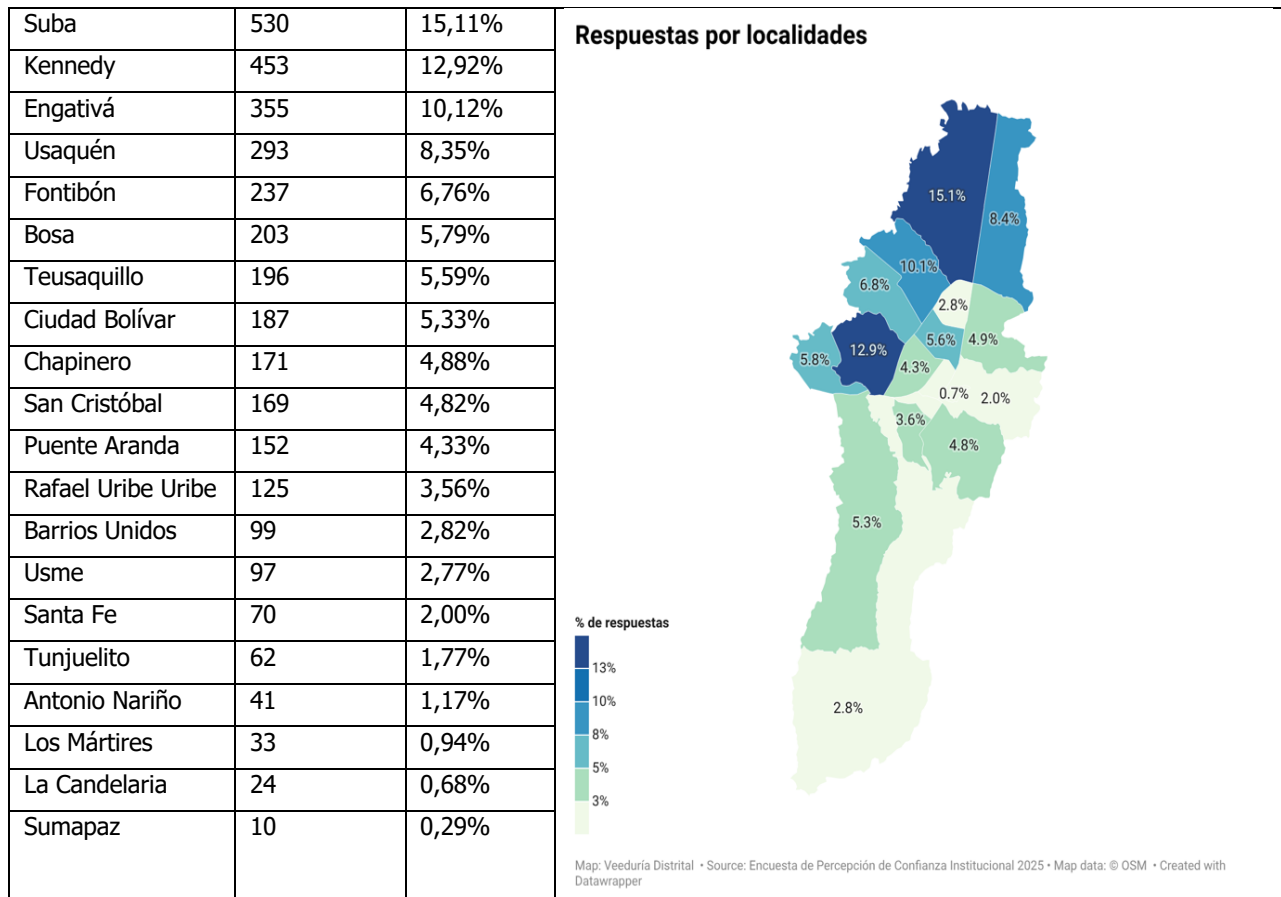
Este módulo presenta los resultados sobre las características sociodemográficas de los encuestados, conociendo aspectos como su género, localidad de residencia, o su rango de ingresos. También se analizan aspectos que son relevantes para el estudio de la confianza, como son la relación que tienen con Bogotá, su lugar de nacimiento, y cómo se perciben como ciudadanos.

De las 3.684 respuestas válidas obtenidas una vez realizada la limpieza de datos, se encontró que el 95,2% de los encuestados manifestó vivir en Bogotá, mientras que un 4,8% de los encuestados indicó no vivir en Bogotá, pero tienen una relación laboral, estudiantil o tributaria en la ciudad.

Al analizar donde viven aquellos encuestados que indicaron vivir en Bogotá, se encuentra una alta representación de las localidades más grandes de la ciudad, pues, de los 3.507 encuestados que viven en Bogotá, el 15,1% viven en la localidad de Suba, en Kennedy el 12,9% y en Engativá el 10,1%, siendo estas tres las localidades con mayores encuestados para el 2025, y representando el 38,1% del total. En contraposición, las localidades con menor número de habitantes como Los Mártires (0,94%), La Candelaria (0,68%) y Sumapaz (0,29%) fueron en donde menos registros se lograron alcanzar.

Tabla 3. Número de encuestados por localidad

Localidad	Número de respuestas	Porcentaje	
-----------	----------------------	------------	--



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Ahora bien, de las 177 personas que manifestaron no vivir en Bogotá, pero tener una relación con la ciudad, se indagó por su municipio de residencia. Al analizar desde qué lugares de Bogotá-Región fue respondida la encuesta, se encuentra que el municipio de Soacha (32,2%) es el que más encuestados aportó a la encuesta, lo que demuestra la fuerte conexión que tiene este municipio con Bogotá; al igual que los ubicados al occidente de la ciudad, como Mosquera (11,9%), Chía (9%) y Madrid (8,5%).

Es relevante destacar que para el 2025, se incorporó la opción de 'otro municipio de Colombia', para identificar aquellas personas que tienen relación con Bogotá, pero que no viven en su zona de influencia inmediata, y un 7,9% de los encuestados que no viven en Bogotá señalaron esta opción. A continuación, se presenta a detalle las respuestas recibidas por municipio:

Tabla 4. Número de encuestados que viven en municipios aledaños a Bogotá.

Municipio	Respuestas	Porcentaje
Soacha	57	32,20%

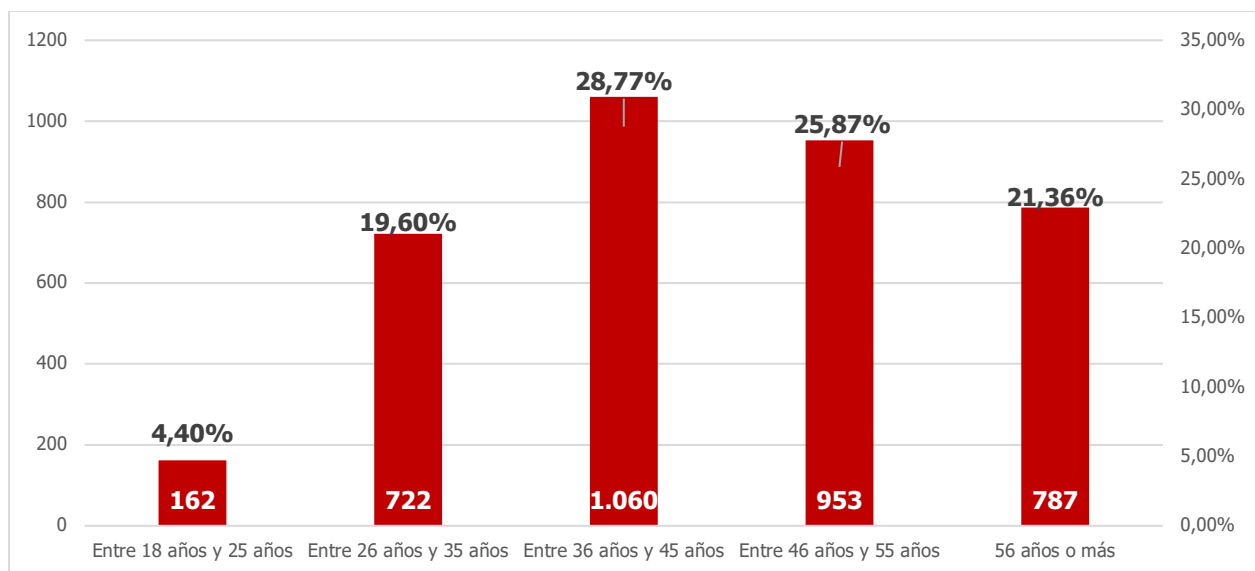
Mosquera	21	11,86%
Chía	16	9,04%
Madrid	15	8,47%
Otro municipio de Colombia	14	7,91%
Otros municipios de la sabana de Bogotá (Cota, Fusagasugá, Silvania, Sopó, Tabio, Tenjo, Tocancipá)	13	7,34%
Cajicá	12	6,78%
Funza	9	5,08%
La Calera	9	5,08%
Facatativá	6	3,39%
Zipaquirá	5	2,82%
Total	177	1

Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Por otro lado, del total de 3.684 encuestados, se encontró que el grupo etario predominante son aquellos que tienen entre 36 y 45 años (28,8%), seguidos de los que se encuentran entre 46 y 55 años (25,9%) y los de 56 años o más (21,4%). Si bien, el grupo de los adultos jóvenes entre 36 y 45 años sigue siendo el grupo predominante, se observa una tendencia a contar con una población encuestada más envejecida respecto a los encuestados de 2024. Al observar los grupos con menor representación, se observa un importante reto de representatividad frente a los jóvenes entre 18 y 25 años, quienes aportan apenas un 4,4% al total de los encuestados.

Al analizar a los encuestados más jóvenes de la encuesta, se encuentra que en su mayoría son estudiantes (35,2%), y que 1 de cada 4 (26,5%) trabajan como servidores o contratistas en el Distrito Capital. De igual forma, hay un 19,1% que trabajan en el sector privado y un 11,7% que se encuentran desempleados. Esto indica que aunque los jóvenes son el grupo etario con menor representación relativa en la base de encuestados, al ver la ocupación principal de este segmento poblacional, se puede capturar la percepción de una población diversa y coherente con la realidad de la ciudad.

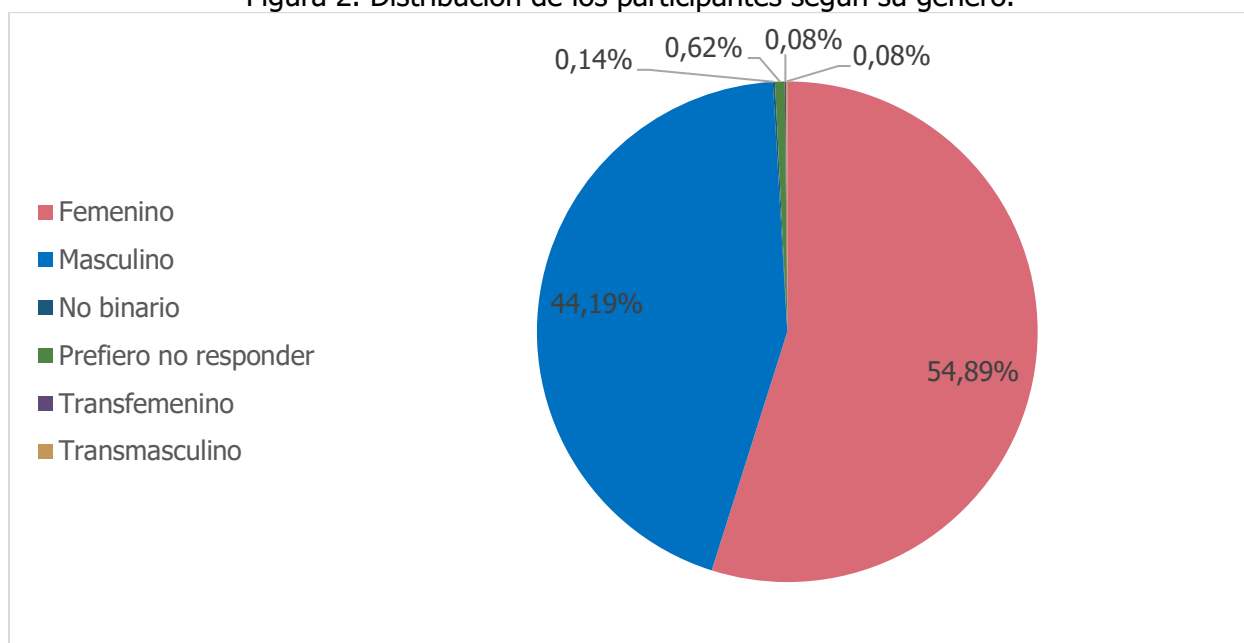
Figura 1. Número y proporción de encuestados según grupo etario.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

En cuanto al género de los encuestados, se presenta una mayor participación del género femenino (54,9%), frente a un 44,2% de encuestados masculinos. El 0,9% restante corresponde a aquellos encuestados que se identificaron como no binarios, transfemenino o transmasculinos, o que prefirieron no responder.

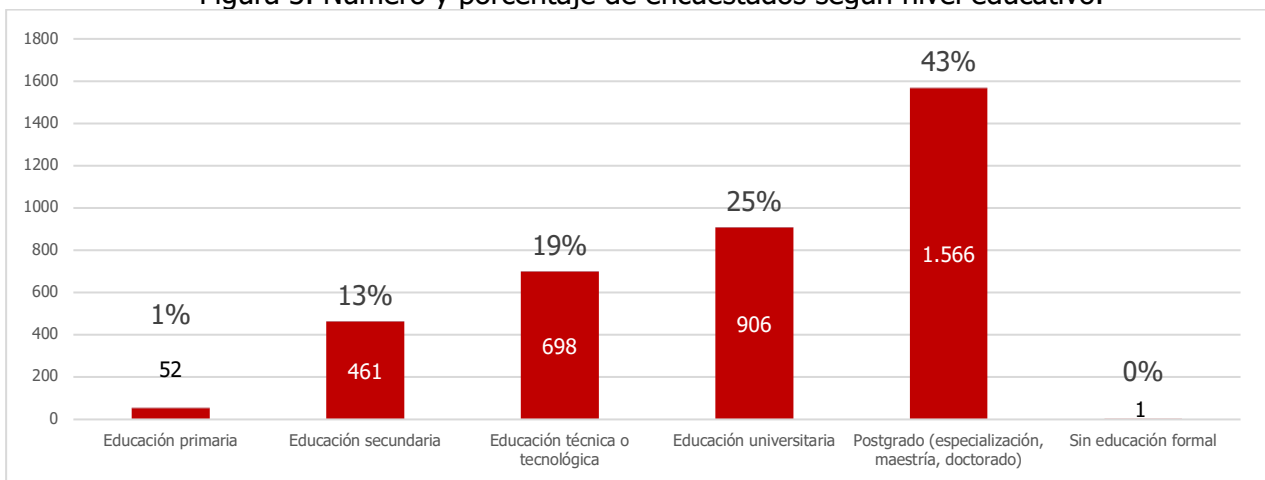
Figura 2. Distribución de los participantes según su género.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Ahora bien, al analizar el nivel educativo de los encuestados se encuentra una población notablemente cualificada, pues 2 de cada 3 encuestados son personas con una formación profesional o superior, ya que el 43% de los encuestados fueron personas cuyo mayor nivel educativo alcanzado es de postgrado, y un 25% han alcanzado un nivel educativo universitario. Por otro lado, aquellas personas sin educación formal o que han alcanzado la educación primaria son el 1% del total, y la muestra restante ha alcanzado educación secundaria (13%) o educación técnica o tecnológica (19%).

Figura 3. Número y porcentaje de encuestados según nivel educativo.



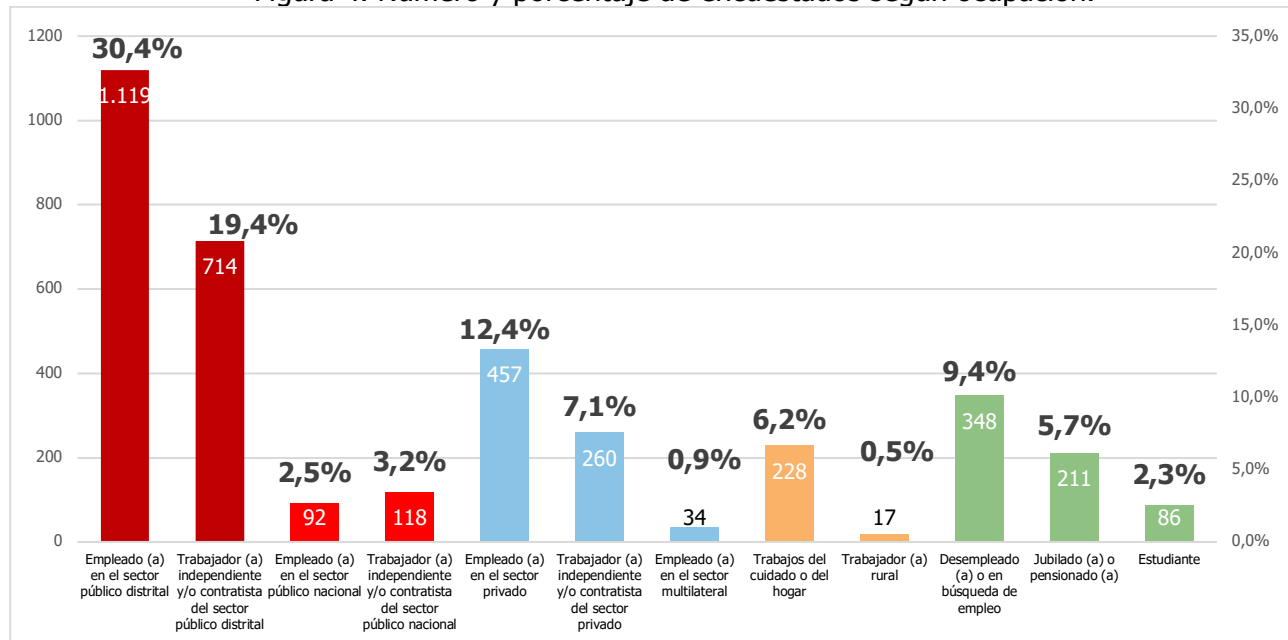
Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Ahora bien, al analizar la ocupación principal de los encuestados se introduce un cambio relevante respecto al formulario de 2024. Pues en la primera medición no era posible determinar en qué nivel del sector público trabajaba el encuestado, pero para el 2025, se introdujeron opciones de respuesta que permitieron identificar con mayor precisión si las personas trabajaban en el sector público a nivel distrital o a nivel nacional, lo que es un insumo importante al momento de hacer inferencia sobre la población encuestada. En este sentido, los resultados permitieron identificar que la mayor parte de los encuestados (55,5%) trabajan en el sector público, un 49,8% del total de encuestados eran empleados o contratistas del sector público distrital. Esto quiere decir que 1.833 de los 3.684 encuestados son personas que están vinculadas con la Administración Distrital de alguna manera.

En contraste, se encuentra que aquellos vinculados al orden nacional representan un 5,7% de la muestra, y los vinculados al sector privado o multilateral un 20,4% del total. Es de valor analítico mencionar que, al excluir a la población que no está activa laboralmente (estudiantes, pensionados y desempleados), un 82,5% del total de encuestados se encuentran empleados al momento de responder la encuesta.

Al preguntar por cuál era la ocupación principal de los encuestados, se identificó que la mayor proporción son empleados del sector público distrital (30,4%), seguidos por los trabajadores independientes y/o contratistas de cualquier sector (29,6%) y los empleados del sector privado (12,4%). Esto indica que más de la mitad de los encuestados tienen empleo, ya sea en el ámbito público o privado.

Figura 4. Número y porcentaje de encuestados según ocupación.



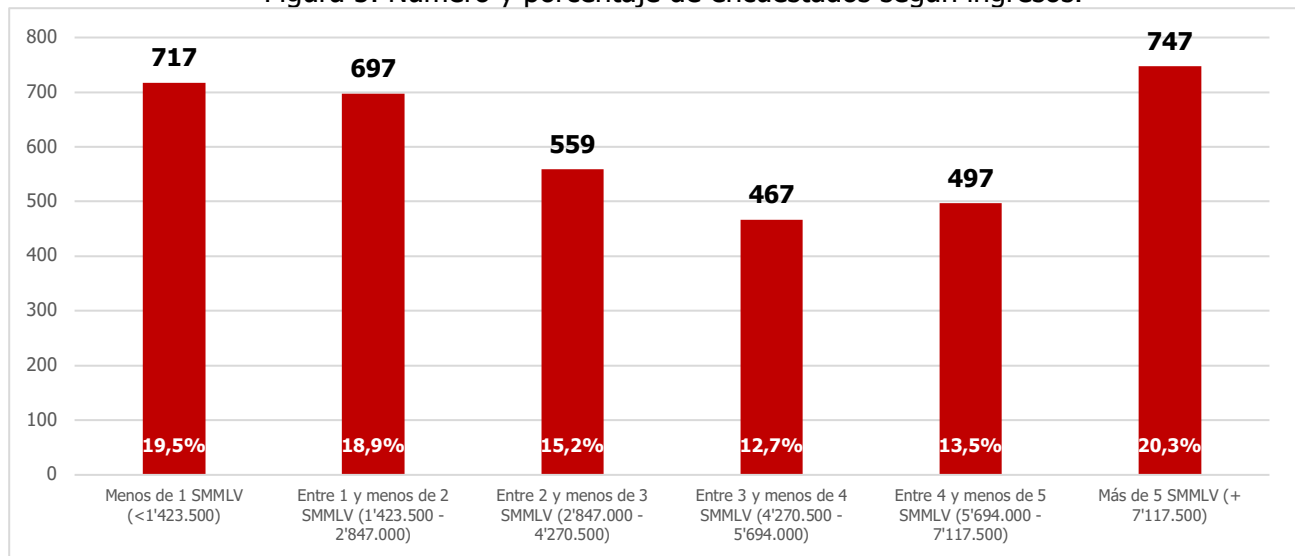
Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Al preguntar al encuestado sobre sus condiciones diferenciales, la gran mayoría de los encuestados (91,5%) indicó que no posee ninguna discapacidad, frente al resto de encuestados que señaló tener alguna dificultad para moverse o caminar (2,7%), para ver (2%) u otra discapacidad (3,8%). Por otro lado, al preguntar por su pertenencia a algún grupo étnico, se encuentra que un 94,5% de los encuestados no pertenece a ningún grupo étnico, frente a los 203 encuestados que indicaron pertenecer a algún grupo étnico, principalmente población negra o afrodescendiente (1,5% del total).

En línea con lo anterior, al preguntar por los ingresos mensuales, se encuentra que un 20,3% de los encuestados gana más de 5 SMMLV y un 13,5% adicional gana entre 4 y menos de 5 SMMLV, lo que indica que 1 de cada 3 encuestados (33,8%) tiene ingresos de 4 o más SMMLV. En contraposición, aquellos encuestados que ganan entre 1 y 2 salarios mínimos (18,9%) y los que ganan menos de 1 salario mínimo (19,5%), representan el 38,4% del total de encuestados. Esto permite evidenciar que la población de encuestados de la encuesta encuentra representación en todos los niveles de ingresos y estratos socioeconómicos.

Es interesante evidenciar que, al cruzar los rangos de ingresos de los encuestados con su ocupación principal, se encuentra que aquellos que trabajan en el sector público, un 51,2% de aquellos servidores o contratistas tienen unos ingresos de más de 4 SMMLV, frente al 12,9% que gana menos de 2 SMMLV. Aquellas personas que no se encuentran empleadas o que trabajan en labores o cuidados del hogar, el 96,2% vive con menos de 2 SMMLV, y el 83% con menos de 1 salario mínimo mensual legal vigente.

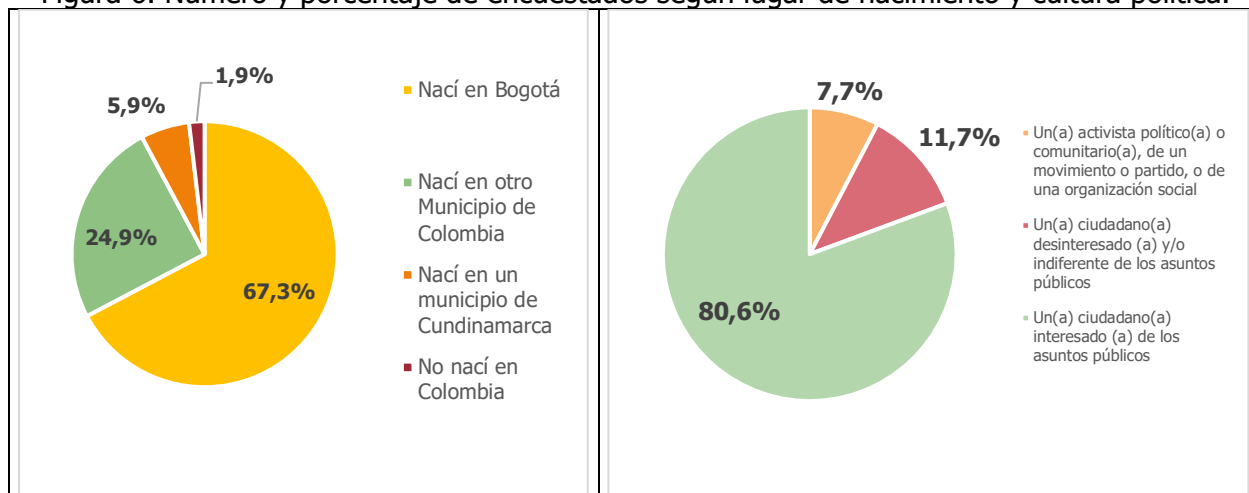
Figura 5. Número y porcentaje de encuestados según ingresos.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Finalmente, el formulario de la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional 2025 incorporó dos nuevas preguntas de caracterización sociodemográfica del encuestado. Estas preguntas buscan capturar aspectos que fuesen susceptibles de análisis cruzado con otras preguntas de la encuesta, como son el lugar de nacimiento del encuestado, y su auto-denominación según su cultura política. Para esto, se le preguntó al encuestado cuál era su lugar de nacimiento, a lo que dos de cada tres encuestados (67,3%) indicó haber nacido en Bogotá, un 5,9% en un municipio de Cundinamarca, y un 24,9% en otro municipio de Colombia. Por otro lado, al preguntar si se consideraban como ciudadanos interesados, desinteresados o activistas, se encontró que la mayor parte de encuestados son personas interesadas en los asuntos públicos (80,6%), frente a un 11,7% que manifestó desinterés y/o apatía, y un 7,7% que se considera un activista político o comunitario.

Figura 6. Número y porcentaje de encuestados según lugar de nacimiento y cultura política.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Los resultados de este módulo demuestran que la base de encuestados de 2025 son una ciudadanía interesada en su mayoría y en gran parte se debe a la vinculación que tienen con el sector público, sea distrital o nacional. En contraste, la representación de los sectores más jóvenes, con menores ingresos y de zonas más populares de la ciudad, se encuentran representados en la encuesta, pero su proporción es menor a otros ciudadanos más interesados, formados y/o que se encuentran vinculados al estado.

3.2 Módulo de Confianza Institucional

Este módulo se centra en analizar la percepción de los encuestados sobre las instituciones distritales, con especial énfasis en la Alcaldía Mayor de Bogotá. En este apartado, se abordan temas relacionados con la gestión de la administración, la capacidad de respuesta ante emergencias y la gestión de recursos. Además, se indaga sobre el nivel de información que poseen los encuestados respecto a las decisiones de política, su percepción sobre el acceso a la información de las entidades distritales y su satisfacción con Bogotá como ciudad para vivir.

Asimismo, el módulo examina la confianza de los encuestados en diversas instituciones y actores del nivel distrital, permitiendo evaluar la percepción en sectores específicos de la Administración Distrital. También se presentan una serie de premisas vinculadas a la generación de confianza pública, solicitando a los encuestados que identifiquen cuál consideran más relevante para confiar en las instituciones distritales.

Cabe destacar que este módulo fue uno de los incluidos en el formulario ágil aplicado en 2026, por lo tanto, la base de respuestas para las siguientes preguntas corresponde al total de encuestados de la Encuesta de Confianza 3.684, excluyendo a quienes no aceptaron la política de tratamiento de datos o no residen en Bogotá ni en sus alrededores. Adicionalmente, es importante resaltar que, tal como se indica al inicio del documento, el muestreo empleado en la encuesta no

es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Para facilitar el análisis, se agruparon variables relacionadas en tres secciones: la primera, sobre la percepción de la gestión y confianza en el Alcalde Mayor de Bogotá; la segunda, enfocada en la confianza y el acceso a la información pública; y la tercera, sobre la confianza en diferentes actores e instituciones, así como los factores determinantes de la confianza institucional.

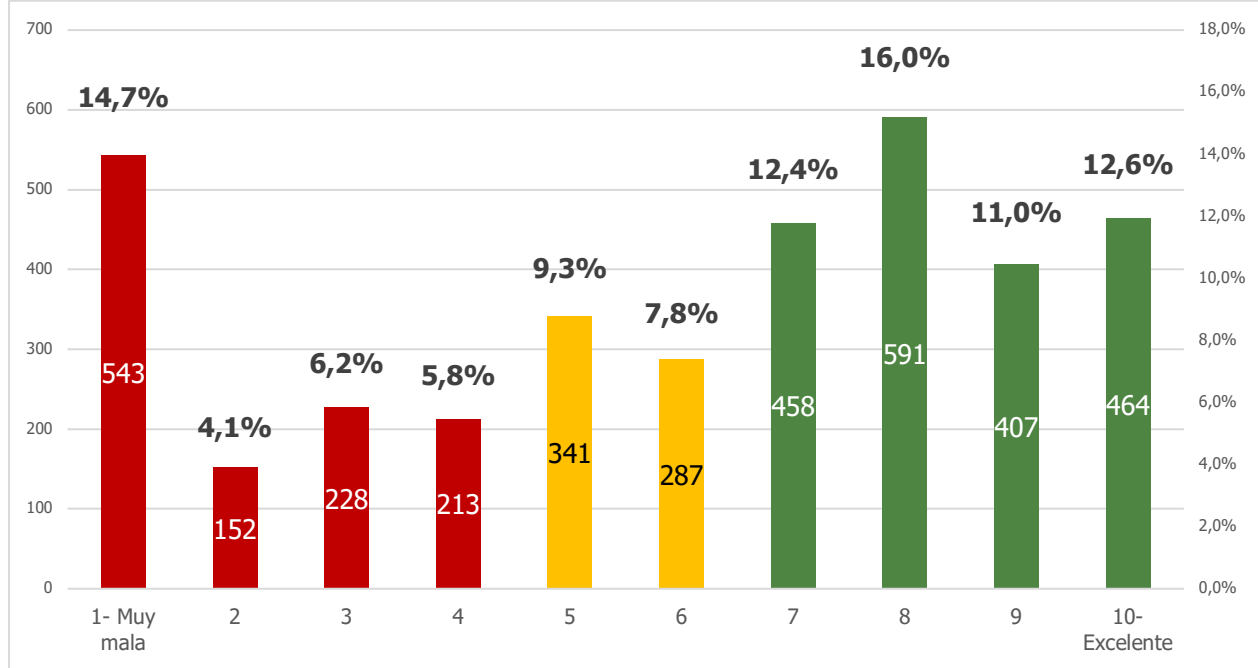
a. Percepción de la gestión del Alcalde y percepción de confianza en su gestión

En primer lugar, este módulo preguntó a los encuestados sobre cómo califican la gestión del Alcalde Mayor de Bogotá en lo corrido de su administración en una escala del 1 al 10. A diferencia de otras preguntas, se extendió la escala con el objetivo de encontrar mayores matices en el análisis a la gestión del Alcalde. En este sentido, se interpreta que brindan una calificación negativa aquellos que se sitúan entre 1 y 4, intermedia aquellos que indican una calificación entre 5 y 6, y buena aquellos que otorgan una calificación igual o superior a 7.

Como se observa en la siguiente figura, la mayoría de los encuestados evalúan satisfactoriamente la gestión del Alcalde Mayor de Bogotá, pues un 52,1% de los encuestados calificó la gestión como positiva, frente a un 30,8% que calificaron lo corrido de la gestión de manera negativa. Aquellos encuestados que califican en un punto medio de satisfacción la gestión del Alcalde representan el 17% del total. Es importante destacar que, en promedio, la calificación de la gestión del Alcalde es de 5.98 puntos.

Al comparar estos resultados con la primera medición, se evidencia un aumento de la satisfacción con la gestión del Alcalde Mayor de Bogotá, pues en 2024 aquellos que señalaron una calificación positiva era el 46,6% de los encuestados (hubo un aumento de 5,5 puntos porcentuales en 2025); sin embargo, también incrementó el número de encuestados que calificaron la gestión como negativa (28,1% en 2024), reflejando un incremento de 2,7 puntos porcentuales en 2025. Esto refleja que la base de encuestados de 2025 tiende a estar más polarizada, situando a más encuestados en las calificaciones de los extremos, en detrimento de las calificaciones intermedias. Así mismo, es relevante señalar que aquellos encuestados que calificaron con uno (1) la gestión del Alcalde Mayor de Bogotá fue mayor (14,7%) que el número de encuestados que calificaron la gestión con diez (10), que es de 12,6%.

Figura 7. ¿Cómo califica la gestión del actual Alcalde Mayor de Bogotá en lo corrido de su administración?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Las localidades donde se presentó mayor satisfacción frente a lo corrido de la gestión del Alcalde Mayor de Bogotá son las ubicadas al norte de Bogotá (Chapinero, Usaquén y Suba), mientras que las que brindan una menor aprobación de la gestión se encuentran al sur-occidente de la ciudad (San Cristóbal, Usme, Santa Fe). Es importante resaltar que la localidad de Usaquén fue la que otorgó una mayor calificación en promedio a la gestión del Alcalde Mayor con un promedio de 6,9; en contraste, la localidad que percibe con mayor escepticismo la gestión del alcalde es San Cristóbal con una calificación promedio de 4,9. Es interesante destacar que aquellos encuestados que manifestaron vivir en otro municipio de Cundinamarca o de Colombia (4,8% del total), califican la gestión del Alcalde Mayor de Bogotá con un promedio de 6,78.

Tabla 5. Calificación promedio de la gestión del Alcalde Mayor de Bogotá por localidad.

Localidad	Calificación Promedio	Porcentaje
Usaquén	6,90	8,0%
Bogotá Región	6,78	4,8%
Chapinero	6,60	4,6%
Suba	6,42	14,4%
Antonio Nariño	6,24	1,1%
Puente Aranda	6,16	4,1%
Teusaquillo	6,04	5,3%

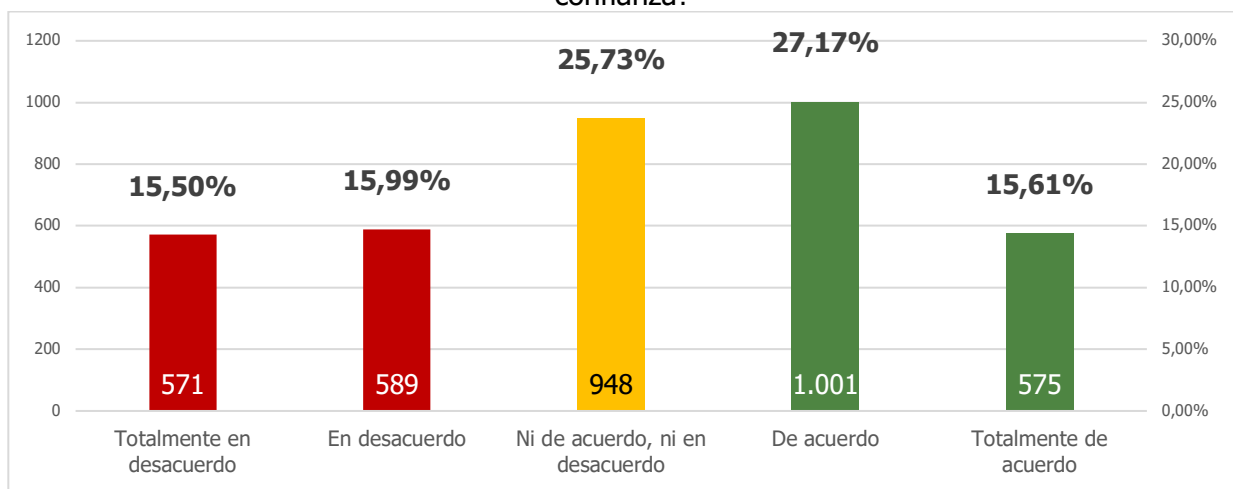
Engativá	6,00	9,6%
Promedio general	5,98	100%
Barrios Unidos	5,84	2,7%
Rafael Uribe Uribe	5,82	3,4%
Fontibón	5,79	6,4%
Kennedy	5,63	12,3%
Sumapaz	5,60	0,3%
Bosa	5,51	5,5%
La Candelaria	5,50	0,7%
Los Mártires	5,48	0,9%
Ciudad Bolívar	5,48	5,1%
Tunjuelito	5,40	1,7%
Santa Fe	5,37	1,9%
Usme	5,28	2,6%
San Cristóbal	4,89	4,6%
Total general	5,98	100,0%

Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Estos resultados son consistentes con la siguiente pregunta del módulo, que analiza la percepción de los encuestados sobre si las acciones del gobierno de Carlos Fernando Galán están contribuyendo a la generación de confianza. Los resultados en general reflejan que el 42,8% de los encuestados están de acuerdo con esta afirmación, frente al 31,5% que no está de acuerdo con esta premisa. Respecto a los resultados de 2024, se presenta mayor polarización, pues incrementa en 4,9 p.p. aquellos encuestados que las acciones de la administración les genera confianza, pero también hay un incremento de 5,8 p.p. en aquellos que no están de acuerdo con que las acciones estén generando confianza.

Figura 8. ¿Las acciones del gobierno de Carlos Fernando Galán contribuyen a la generación de confianza?



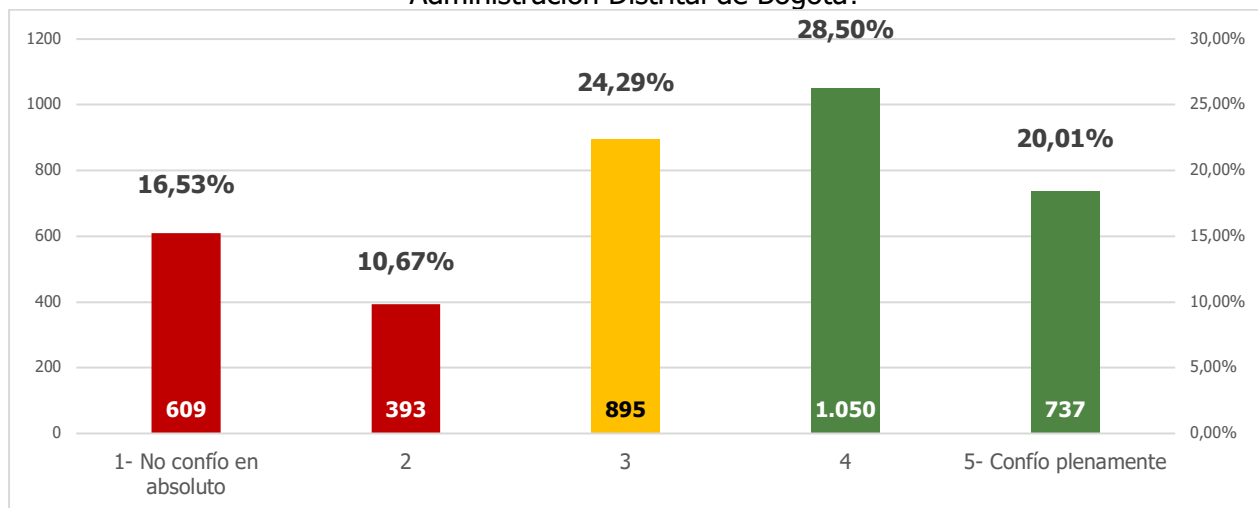
Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Es interesante analizar que, al filtrar aquellos encuestados que tienen algún vínculo laboral con el Distrito Capital (como servidores o colaboradores) de los que no, se encuentra que el 54,2% de los que trabajan con el Distrito Capital están de acuerdo con esta afirmación. Al omitir estas personas, de los 1.851 encuestados que no están vinculados al Distrito Capital, un 31,4% señala que las acciones de la Administración Distrital generan confianza. Esto indica que aquellos encuestados que trabajan con el Distrito Capital tienen una percepción más optimista, pero, para el ciudadano que no trabaja en el Distrito, la desconfianza (41%) supera a la confianza.

Al indagar sobre la confianza que tienen los encuestados en la gestión de los recursos públicos por parte de la Administración Distrital, se observa un balance positivo pues el 48,5% de los encuestados confía, frente a un 27,2% que manifestó no confiar (una diferencia de +21.3 p.p.). Sin embargo, al aislar el efecto de la vinculación laboral con la Administración Distrital, se encuentra que aquellos encuestados vinculados laboralmente al Distrito Capital manifiestan una mayor confianza (61,9% confía) que aquellos encuestados que no tienen un vínculo laboral con el Distrito (35,3%), lo que refleja el optimismo con el que perciben los servidores y contratistas del Distrito respecto al resto de encuestados sobre la gestión de recursos por parte de la Administración Distrital.

Figura 9. ¿Cuánta confianza tiene en la gestión de los recursos públicos por parte de la actual Administración Distrital de Bogotá?



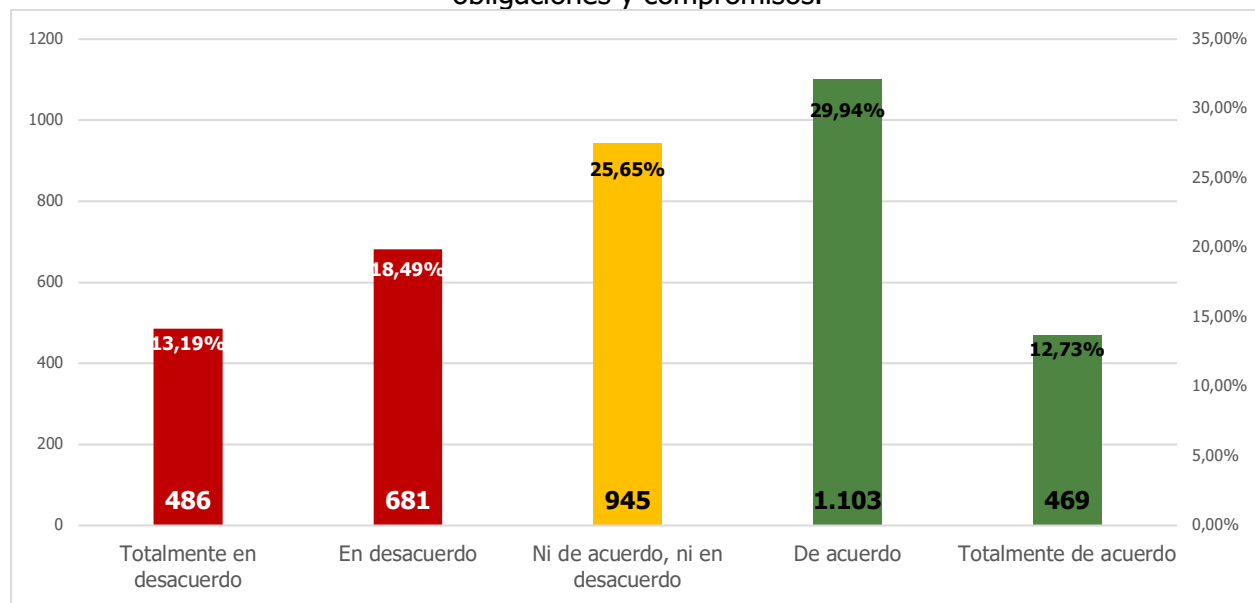
Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Ahora bien, al analizar la percepción de los encuestados sobre si la actual Administración Distrital cumple con sus propuestas, obligaciones y compromisos, se observa una tendencia positiva respecto a 2024, pues en la primera medición aquellos que se encontraban de acuerdo con esta premisa representaron el 37,5%, y para el 2025 este porcentaje asciende al 42,7% (+5,2 p.p.). Este incremento se puede ver reflejado en la disminución de los encuestados que en 2024 no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, que en 2024 fueron el 38,3% de los encuestados, y que para esta medición esta proporción bajó al 25,7% (-12,7 p.p.).

Es importante mencionar que al analizar los encuestados que indicaron estar en desacuerdo con que la Administración cumple con sus propuestas, obligaciones y compromisos (31,7%), se observa que aquellos encuestados no vinculados laboralmente al Distrito Capital tienen una peor percepción de cumplimiento (42,1% en desacuerdo), que aquellos contratistas o servidores que sí están vinculados laboralmente al Distrito Capital (21,1% en desacuerdo). Esto se refleja también en la percepción positiva de cumplimiento, pues los encuestados no vinculados al distrito (29,3% de acuerdo), que perciben cumplimiento, son relativamente menos que los encuestados vinculados laboralmente al distrito que sí consideran que la Administración cumple (56,1%). En esta línea, las localidades donde mayor se percibe cumplimiento son Chapinero, Usaquén y Suba, y las que perciben incumplimiento de la Administración Distrital son San Cristóbal, Usme, Tunjuelito y Ciudad Bolívar.

Figura 10. Percepción sobre si la actual Administración Distrital cumple con sus propuestas, obligaciones y compromisos.

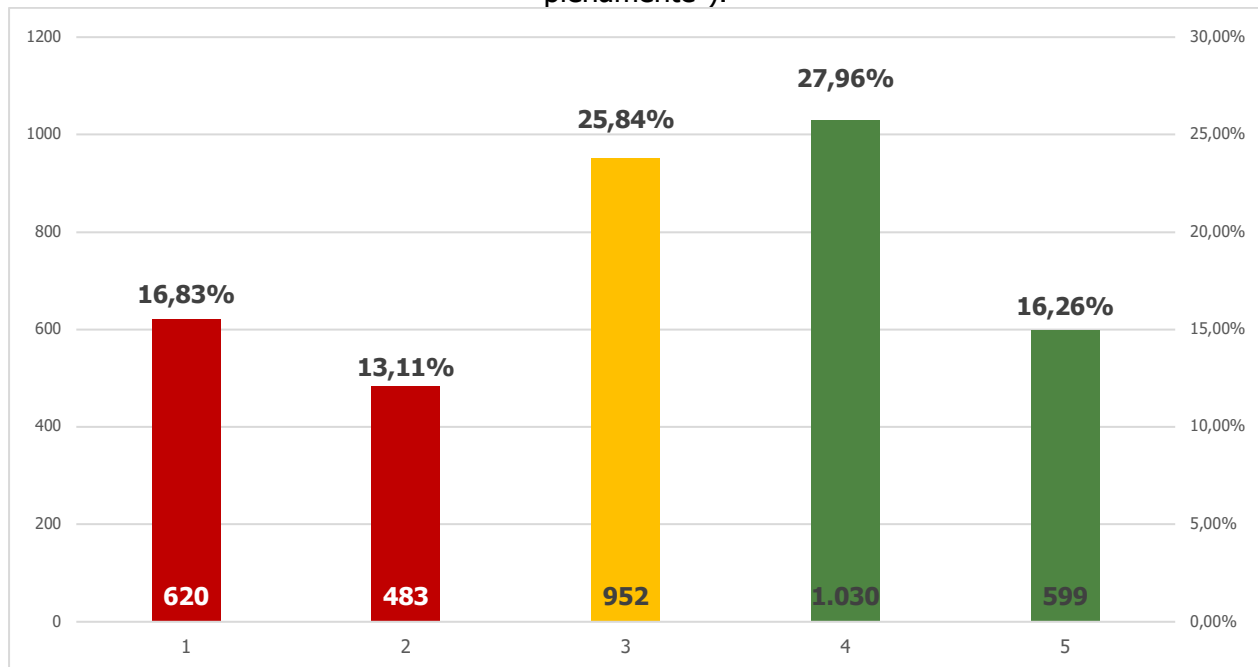


Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Respecto a la capacidad que tiene la Administración Distrital en materia de gestión de emergencias, crisis y desastres, el 2024 presentó una serie de retos a la Administración Distrital como por ejemplo la situación de desabastecimiento de agua potable que obligó al gobierno distrital a decretar algunas medidas de racionamiento. Un año después de enfrentar esta crisis, se puede observar que la confianza que depositaron los encuestados en la capacidad de la Administración Distrital para gestionar estas situaciones incrementó, pues aquellos que confiaban en 2024 eran el 42,2% y para 2025 representan en total el 44,2% (+2 p.p.), con un incremento de aquellos encuestados que indicaron 'confiar plenamente' pasando del 13,4% en 2024 al 16,3% en 2025. Es importante resaltar que aquellas localidades donde se percibe más desconfianza de la gestión de riesgos y emergencias en Bogotá son las ubicadas al sur (San Cristóbal, Usme y Tunjuelito), lo que indica la necesidad de una estrategia de comunicación focalizada en estos habitantes que no se sienten protegidos por las capacidades actuales de la Administración Distrital en esta materia.

Figura 11. Percepción de confianza en la capacidad de la Administración Distrital en la gestión de emergencias y crisis en Bogotá (donde 1 significa "no confío en absoluto" y 5 "confío plenamente").



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

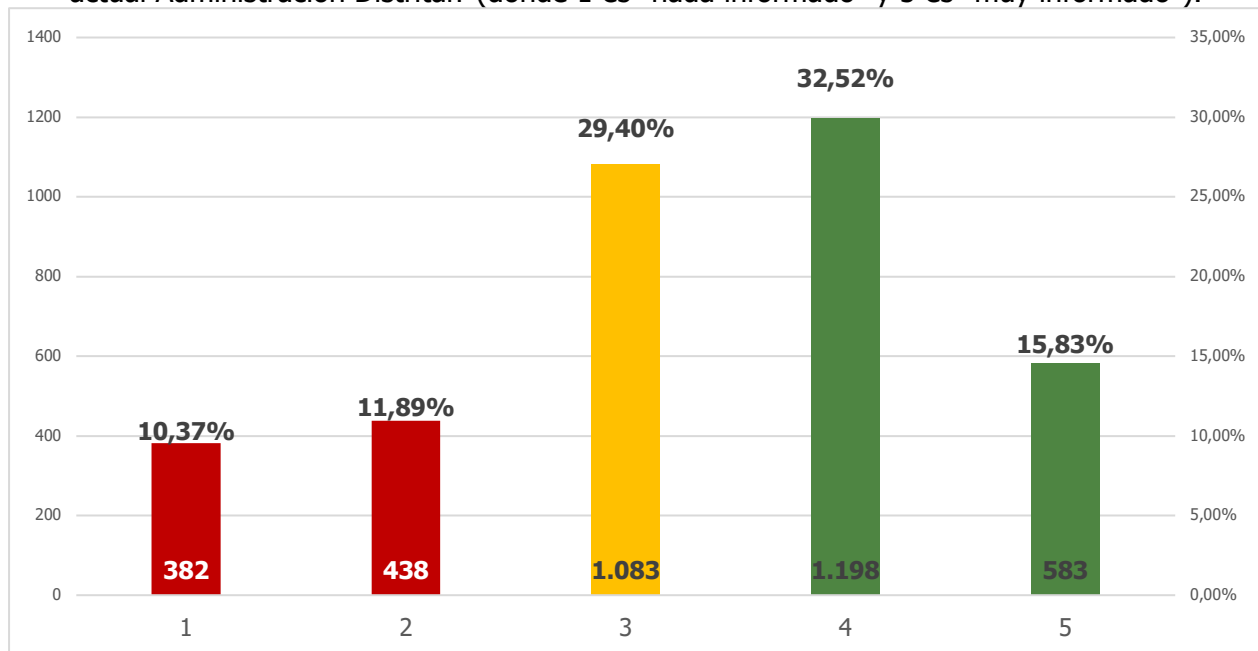
Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

b. Confianza y acceso a la información pública

Al indagar sobre qué tan informados se sienten los encuestados de las decisiones y políticas implementadas por la actual Administración Distrital, se encuentra que aquellos que manifestaron

sentirse bien informados son en total el 48,3% de los encuestados. Esta proporción incrementó respecto a los resultados obtenidos en 2024 (36,1%), y se puede ver reflejado en la disminución de aquellos que se encuentran parcialmente informados, que pasó de 36,9% en 2024 a un 29,4% en 2025 (-7,5 p.p.), y en aquellos que manifestaron estar poco o nada informados (26,4% en 2024) que disminuyó al 22,3%.

Figura 12. ¿Qué tan informado se siente sobre las decisiones y políticas implementadas por la actual Administración Distrital? (donde 1 es "nada informado" y 5 es "muy informado").



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

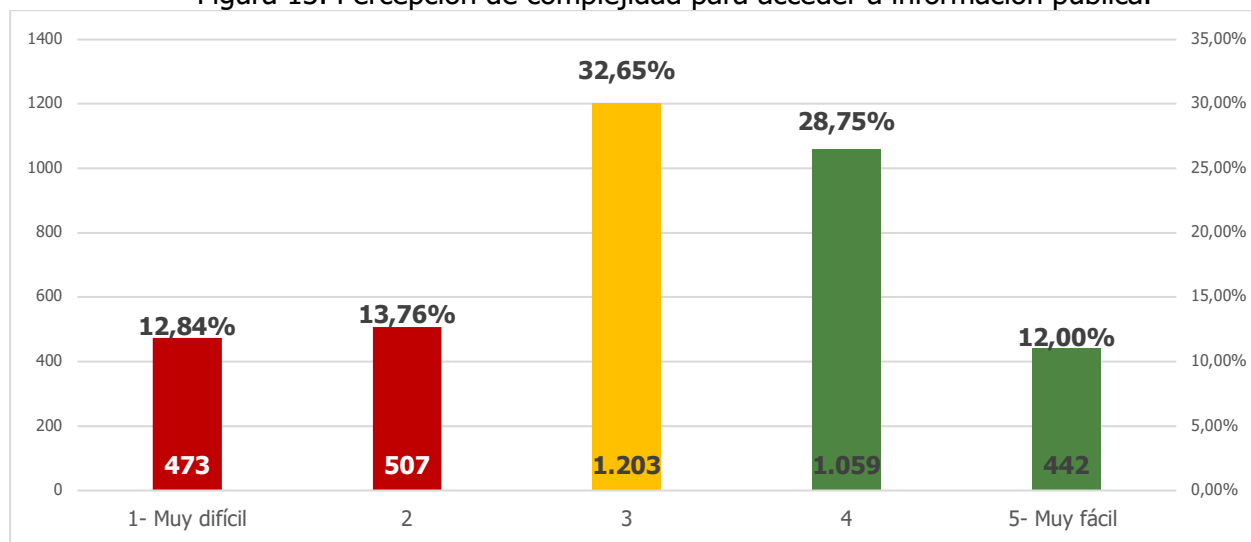
Es importante analizar esta variable en relación a la pregunta del módulo sociodemográfico en la que se encontró que un 80,6% de los encuestados manifestaron ser '*un ciudadano interesado de los asuntos públicos*'. Al analizar únicamente aquellos encuestados que indicaron estar interesados de los asuntos públicos, se encuentra que un 20,1% de estos encuestados no están informados de las decisiones de política de la Administración Distrital, lo que indica que los canales de comunicación distrital pueden no estar siendo del todo efectivos, o que pese a estar interesados no conocen los canales disponibles para mantenerse al tanto de las decisiones de la Administración Distrital.

En línea con lo anterior, al preguntar sobre la percepción de complejidad para acceder a la información de entidades distritales, se encontró que un 40,7% de los encuestados consideran que es fácil acceder a la información pública, pero hay un 26,6% de los encuestados que consideran complejo este acceso. Estos resultados son similares a los obtenidos en 2024, donde se encontró que el nivel educativo del encuestado y el nivel de ingresos explican de manera

inversamente proporcional el nivel de complejidad para acceder a información distrital (a mayor los ingresos y el nivel educativo, menor complejidad para acceder a información).

Ahora bien, el nivel de información también se explica por la familiaridad de los encuestados con el ecosistema de datos distrital, pues el 55,4% de los encuestados que tienen relación laboral con el Distrito Capital encuentran fácil acceder a la información, mientras que el 37,5% de encuestados que no tienen relación laboral con el Distrito Capital encuentran difícil o muy difícil acceder a esta información. Estos resultados pueden indicar la necesidad de reforzar los mecanismos de comunicación de las entidades del Distrito Capital, así como enfocar esfuerzos en materia de transparencia activa simplificada que facilite el acceso a la información para las personas que no están vinculadas al Distrito Capital.

Figura 13. Percepción de complejidad para acceder a información pública.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

c. Confianza en las instituciones/actores y determinantes de confianza

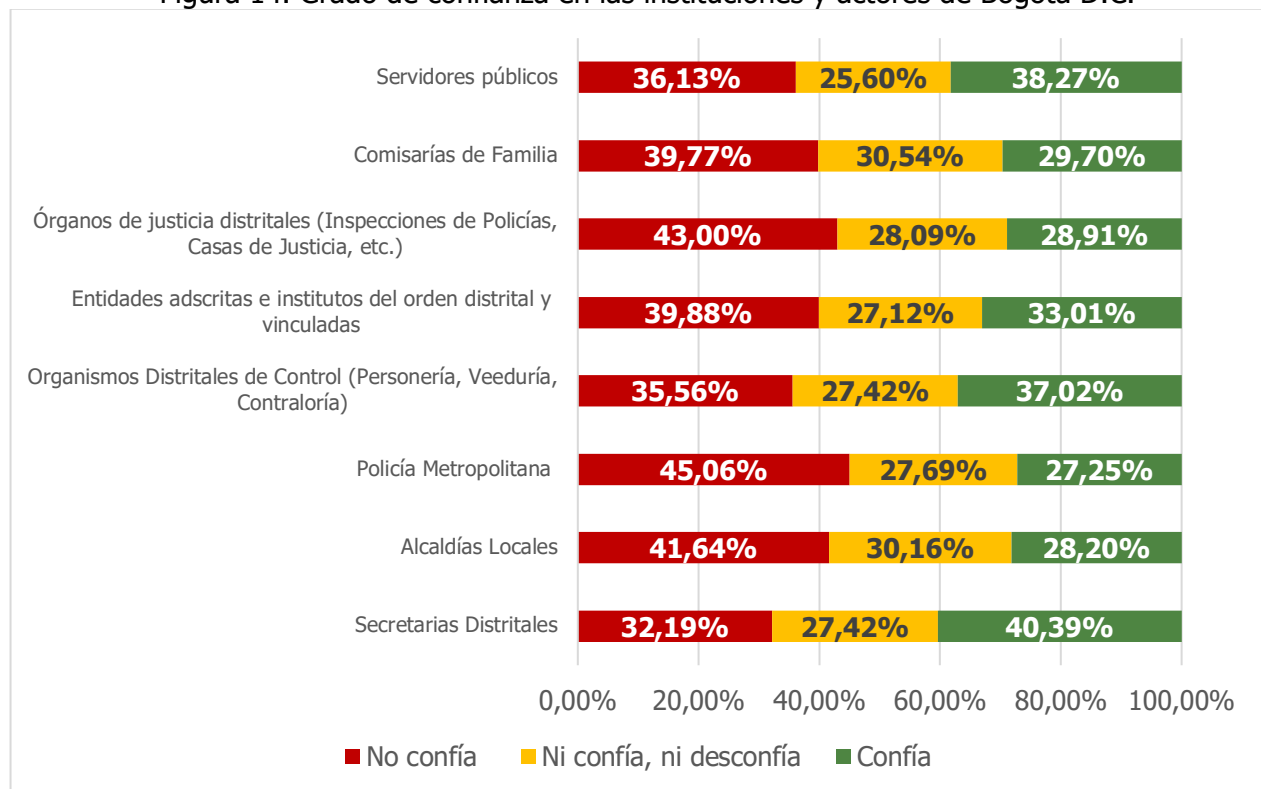
Este apartado aborda dos aspectos fundamentales: primero, el nivel de confianza de los encuestados en las diversas instituciones y actores de la Administración Distrital; y segundo, un conjunto de premisas relacionadas con la generación de confianza pública, y el nivel de confianza que genera en los encuestados que las instituciones las cumplan. La integración de estos elementos permite determinar el nivel de confianza en las instituciones distritales y establecer una jerarquía de los factores que influyen en ella.

Como se puede observar en la siguiente figura, al preguntar a los encuestados sobre su percepción de confianza respecto a ciertos actores o instituciones del Distrito Capital, se encuentra que las instituciones encargadas de la seguridad y la justicia son las peores percibidas en Bogotá. La

Policía Metropolitana (45%) y los Órganos de Justicia Distritales (43%) son las dos instituciones peor percibidas por los encuestados, seguidas, en tercer lugar, de las Alcaldías Locales (41,6%).

En este sentido, se puede observar una importante brecha entre aquellos encuestados que indicaron que confían y los que no confían. La diferencia entre quienes indicaron confiar y quienes indicaron no confiar presenta un balance positivo para las Secretarías Distritales (+8,2 p.p.), los Servidores Públicos (+2,1 p.p.) y los Organismos Distritales de Control (+1,5 p.p.). Esta diferencia tiende a la desconfianza fundamentalmente para la Policía Metropolitana (-17,8 p.p.), los Órganos de Justicia Distritales (-14,1 p.p.), y las Alcaldías Locales (-13,4 p.p.), las Comisarías de Familia (-10,1 p.p.) y las Entidades Adscritas e Institutos del Orden Distrital y Vinculadas (-6,9 p.p.).

Figura 14. Grado de confianza en las instituciones y actores de Bogotá D.C.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Estos resultados son congruentes con los presentados en 2024, pues en la primera medición de la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional 2024, las instituciones encargadas de la seguridad y de impartir justicia en la ciudad fueron las peor percibidas, con la Policía Metropolitana y los Órganos de Justicia presentando una desconfianza del 42,8% y 40,5%, respectivamente. Para 2025, se percibe un incremento en la desconfianza de la Policía Metropolitana (+2,3 p.p. en

incremento de desconfianza), de los Órganos de Justicia (+2,5 p.p.), y para las Alcaldías Locales, que la desconfianza percibida pasó de 35,9% en 2024, a 41,6% en 2025 (+5,7 p.p.).

En contraste, aquellas instituciones o actores que mejoraron su percepción de confianza en esta nueva medición, respecto a 2024, fueron los Servidores Públicos, cuya percepción de confianza pasó de 33,4% a 38,3% (+4,9 p.p.), seguidos de las Secretarías Distritales (+4,7 p.p.), las Entidades Adscritas e Institutos del Orden Distrital y Vinculadas (+4,5 p.p.) y los Organismos de Control Distrital (+4,3 p.p.).

Es interesante observar que las instituciones del nivel central (Secretarías Distritales, Servidores Públicos, Órganos de Control) mejoraron su percepción respecto a la primera medición, pero las instituciones encargadas de la convivencia, justicia y gestión territorial (Policía Metropolitana, Órganos de Justicia, y Alcaldías Locales) empeoraron su percepción respecto a la primera medición.

Ahora bien, al analizar la percepción de confianza en estas instituciones excluyendo a los encuestados que indicaron tener una vinculación con el Distrito Capital (Servidores o Contratistas), los resultados cambian drásticamente, pues todas los actores e instituciones aumentan considerablemente su percepción de desconfianza en detrimento de la confianza. En este sentido, al analizar únicamente percepción de los encuestados que no tienen una relación directa con el Distrito, ninguna institución presenta un balance positivo entre quienes confían y quienes desconfían.

Al enfocar el análisis en la visión de los encuestados que no trabajan con el Distrito, las instituciones con mayor percepción de confianza son los Organismos Distritales de Control (24,8%), las Secretarías Distritales (23,8%) y las Comisarías de Familia (20,6%). En contraste, se mantienen las instituciones de seguridad y justicia como las de mayor desconfianza percibida, pero la percepción negativa se profundiza en los Órganos de Justicia Distritales (56,5% de 'no confío'), la Policía Metropolitana (56%) y los Servidores Públicos (55,5%).

Estos resultados permiten evidenciar que, al excluir a los encuestados relacionados laboralmente con el Distrito Capital y ver únicamente la visión de los que no pertenecen laboralmente al Distrito, se evidencia que las instituciones que tienen mayor proximidad con el encuestado ante una emergencia son en las que menos confían (Policía, Alcaldía Local y Órganos de Justicia). En esta línea, al excluir a los encuestados vinculados laboralmente con el Distrito, los Servidores Públicos son la institución que mayor deterioro sufre en su confianza percibida, pues pasan de una percepción de confianza del 38,3% al 19,5%, y más de la mitad de estos encuestados (55,5%) los evalúa con alta desconfianza, lo que indica un deterioro en la imagen del servidor público frente a los encuestados. Este sentimiento se presenta en otros niveles del Distrito Capital, pues 1 de cada 5 encuestados (20,2%) confía en los institutos adscritos del orden distrital y vinculados, y la mayoría desconfía (54,5%), lo que refleja el malestar de la ciudadanía respecto de las obras, el aseo o el transporte, y de las instituciones o actores vinculados que se encargan de estos aspectos en la ciudad.

Para complementar el análisis de los actores o instituciones y la percepción de confianza de los encuestados, se les presentaron una serie de premisas, relacionadas con las razones que hacen que las personas depositen o no su confianza en una institución. La idea detrás de esta pregunta fue identificar qué acciones que pueden hacer las instituciones y actores del Distrito Capital generan más confianza. Los resultados se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 6. ¿Qué grado de confianza le genera que las instituciones cumplan estas premisas?

Premisa	1. No me genera confianza	2	3	4	5. Me genera mucha confianza
Que cumplan con sus planes, programas y proyectos	9,55%	13,11%	20,36%	24,76%	32,22%
Que publiquen de manera clara, simple y periódica datos sobre su gestión	10,48%	12,57%	20,11%	25,03%	31,81%
Que presten un servicio eficiente y atiendan solicitudes rápidamente	11,21%	12,51%	20,17%	24,51%	31,60%
Que cumplan con los compromisos pactados en espacios de participación	10,67%	12,73%	19,82%	25,46%	31,32%
Que den respuesta a todas las solicitudes de la ciudadanía	11,02%	12,70%	19,73%	25,43%	31,11%
Que dispongan canales y espacios para la proposición de ideas de la ciudadanía	10,26%	12,79%	20,47%	25,71%	30,78%
Que cuenten con buenos canales de comunicación y brinden una experiencia satisfactoria	10,15%	12,35%	21,34%	25,81%	30,35%
Que tengan espacios de interlocución permanente y en territorio con la ciudadanía	10,53%	12,95%	20,60%	25,76%	30,16%
Que el funcionario a la cabeza de la entidad demuestre su liderazgo	10,86%	13,00%	20,71%	25,35%	30,08%
Que por medio de sus redes sociales comuniquen de forma simple y clara datos sobre su gestión	10,53%	13,33%	21,96%	24,76%	29,42%
Que cumplan con sus objetivos y su misión	10,04%	14,03%	21,23%	26,14%	28,56%
Que se evidencie el resultado de su gestión en la ciudad	10,67%	15,64%	21,39%	25,27%	27,04%
Que la entidad o sus servidores estén involucrados en escándalos de corrupción	59,12%	15,28%	12,49%	8,12%	4,99%

Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Las premisas planteadas al encuestado consisten en una serie de afirmaciones que están relacionados con diferentes aspectos de la gestión pública, fundamentalmente con el (i) buen desempeño y gestión, la (ii) efectividad en la respuesta a la ciudadanía, la (iii) apertura, transparencia y acceso a la información, y la (iv) percepción de corrupción. De igual forma, cabe aclarar que se entiende que una premisa genera confianza si el encuestado le otorga un valor de 4 o 5, y que no genera confianza si le otorga un valor entre 1 y 2.

Bajo este criterio, la premisa que más confianza genera fue “que (las instituciones) cumplan con sus planes, programas y proyectos” con 57%, seguida de “que publiquen de manera clara, simple y periódica datos sobre su gestión” a la que un 56,8% de encuestados indicaron que les genera confianza, y finalmente “que cumplan con los compromisos pactados en espacios de participación” con un 56,8% de encuestados que indicaron que les genera confianza. Es importante resaltar que, al analizar la diferencia entre aquellos encuestados que indicaron que estas premisas les generan confianza y quienes señalaron que no les generan confianza, estas se ubican entre las de mayor diferencia positiva del conjunto (entre +33,4 y +34,3 p.p.), lo que refuerza la idea de que son los aspectos más importantes a los que le deben apuntar las instituciones para la generación de confianza en el Distrito Capital.

En contraste con lo anterior, la premisa de “que la entidad o alguno de sus servidores esté involucrada en escándalos de corrupción” arrojó los resultados esperados, pues un 74,4% de los encuestados indicaron que esto no les genera confianza, lo que refleja que la corrupción es un destructor directo de la confianza pública¹.

Así mismo, llama la atención que la premisa de “que por medio de sus redes sociales comuniquen de forma simple y clara datos sobre su gestión”, que, aunque positiva, la diferencia entre quienes indicaron que les genera confianza y quienes no, fue de +30,3 p.p., la segunda más baja del conjunto, lo que sugiere que aunque es una estrategia que le aporta a la apertura, transparencia y acceso a la información, puede no ser efectiva con algunos grupos de ciudadanos.

Finalmente, es interesante analizar los grupos de cada premisa, pues si bien el top 3 de premisas que más generan confianza están relacionadas con aspectos del buen desempeño y gestión, la efectividad en la respuesta a la ciudadanía, y la apertura, transparencia y acceso a la información; se puede observar en la tabla que las premisas de “que den respuesta a todas las solicitudes de la ciudadanía” y “que dispongan canales y espacios para la proposición de ideas de la ciudadanía” le generan confianza al 56,5% y 56,5% de los encuestados, respectivamente.

Lo anterior le da un importante peso a las premisas del grupo de “efectividad en la respuesta a la ciudadanía”, sobre todo en contraposición de las premisas de “que se evidencien los resultados de su gestión en la ciudad” y “que cumplan con sus objetivos y su misión”, que se encuentran entre las premisas con menor diferencia entre quienes indicaron que les genera confianza y quienes no, con +26,0 y +30,6 p.p. respectivamente; y que son premisas relacionadas con el grupo de ‘buen desempeño y gestión’. Esto puede indicar que, desde la percepción de los encuestados, no es suficiente con ver para creer, pues la población de la capital demuestra ser escéptica respecto al *cómo* se logran los resultados en la ciudad, pues si no se siente informado, participe, o percibe algún tipo de corrupción, se desmorona la confianza que le pueden generar los resultados que presenta la Administración Distrital. En términos generales, la transparencia

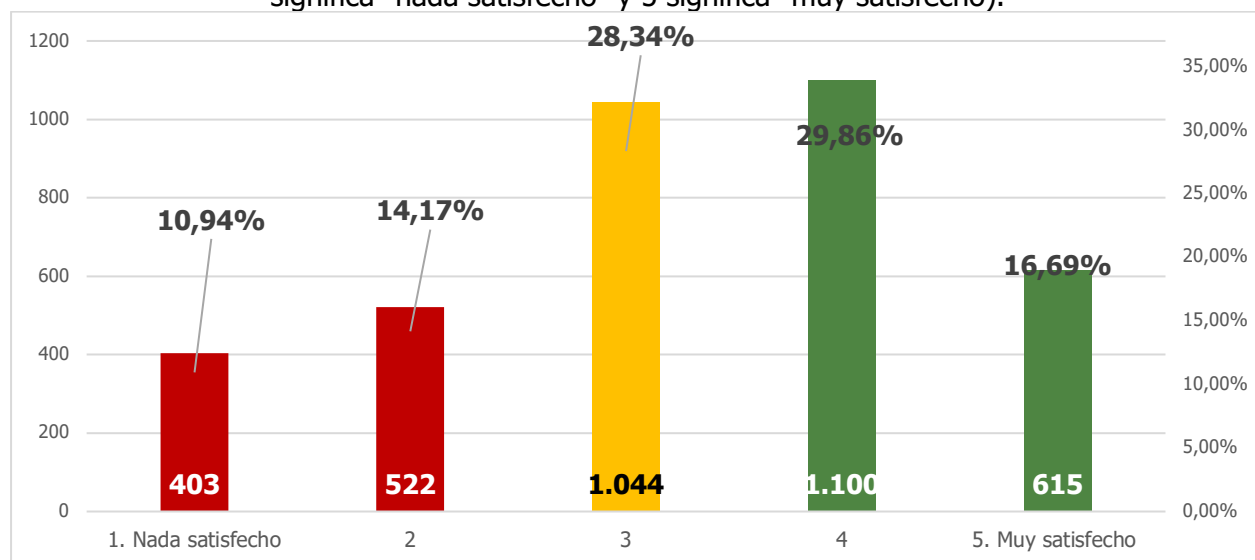
¹ Aquí es importante anotar que esta premisa fue cambiada para el formulario de 2025, pues en 2024 se presentó como “que la entidad o alguna de sus servidores **no** esté involucrado en escándalos de corrupción”, lo cual implicaba una negación en la premisa, y se cambió con la intención de estandarizarla con las demás premisas presentadas.

activa y el fomento de la participación ciudadana son pilares fundamentales en la generación de confianza por parte de las entidades.

d. Satisfacción con Bogotá como un lugar para vivir

Finalmente, se indagó sobre la satisfacción que tienen los encuestados con Bogotá como una ciudad para vivir, y respecto a los resultados obtenidos en 2024 (cuando un 44,8% de encuestados manifestó estar satisfecho con Bogotá como una ciudad para vivir), la satisfacción creció levemente, pues como se puede observar en la siguiente figura, el 46,6% de los encuestados indicaron estar satisfechos con Bogotá, lo que representa un aumento de 1,8 puntos porcentuales frente a la primera medición, y un 25,1% que no se encuentran satisfechos.

Figura 15. ¿Qué tan satisfecho se siente usted con Bogotá como un lugar para vivir? (donde 1 significa "nada satisfecho" y 5 significa "muy satisfecho").



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Al analizar estos resultados en relación con el lugar de nacimiento, se puede observar que aquellas personas que nacieron en Bogotá (2.479 personas del total de encuestados), un 42% indicaron estar satisfechos con la ciudad, lo que contrasta con aquellas personas que no nacieron en Bogotá (otro municipio de Cundinamarca, de Colombia u otro país), que un 55,9% indicaron estar satisfechos con la ciudad. Para nuestros encuestados, los bogotanos de nacimiento se encuentran más insatisfechos que la población que tiene otro vínculo con la ciudad.

Es importante leer este resultado con cuidado, ya que para las personas que no nacieron en Bogotá, la ciudad representa oportunidades, empleo, educación o movilidad social, mientras que

para el encuestado que nació en Bogotá se puede evidenciar un sentimiento de fatiga y frustración respecto a problemas crónicos como la movilidad y la seguridad.

Ahora bien, al analizar el grupo etario de los encuestados, se encuentra que los jóvenes entre 18 y 25 años son los menos satisfechos con la ciudad, pues apenas un 42,5% del total indicaron estar satisfechos con Bogotá, lo cual contrasta con el grupo de los adultos mayores de 56 años o más, que un 49,1% del total indicaron estar satisfechos con Bogotá como un lugar para vivir, siendo el grupo etario más satisfecho con la ciudad. En línea con lo anterior, la insatisfacción se concentra en el grupo etario entre 36 y 45 años, pues un 27,2% de estos encuestados manifestaron estar insatisfechos con Bogotá como una ciudad para vivir, siendo el grupo etario que manifestó mayor insatisfacción.

Los resultados aquí presentados parecen indicar que para los más jóvenes la ciudad no está ofreciendo un proyecto de vida que los satisfaga lo suficiente, lo puede explicar y exacerba el desarraigo y la falta de apropiación por lo público que se evidencia en esta población, dificultando la generación de confianza y corresponsabilidad. Analizar este aspecto es importante para la Administración Distrital, pues el sentimiento de orgullo, satisfacción, optimismo y arraigo de los habitantes de la ciudad se relaciona directamente con la corresponsabilidad con la que actúan en su entorno.

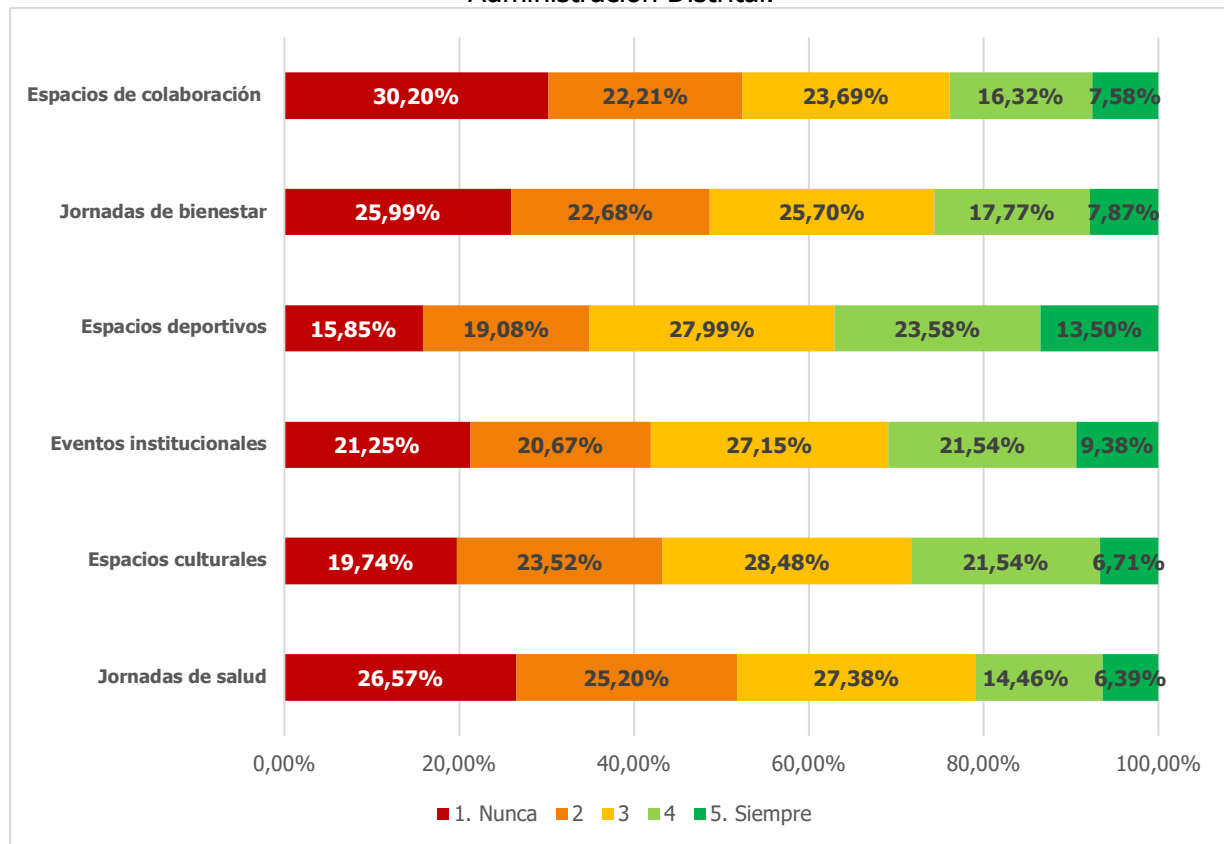
3.3 Módulo de Corresponsabilidad

El módulo de corresponsabilidad ciudadana analiza cómo se comporta el encuestado en la ciudad y cómo percibe el comportamiento de los demás habitantes de Bogotá. El módulo aborda aspectos como la participación en espacios organizados por la Administración Distrital, la percepción de cumplimiento de normas legales y sociales, y qué tan informados están sobre el PDD y la gestión pública distrital. Respecto a la primera medición, este módulo tuvo cambios en algunas de sus preguntas, cuya redacción fue ajustada para mejorar la comprensión del encuestado, así como hubo preguntas que migraron al nuevo módulo de Participación Ciudadana y Control Social. Es importante mencionar que este módulo tiene como base de 3.444 personas, ya que no fue aplicado en el formulario ágil, así como todos los módulos que se presenten en adelante. De igual forma, se debe resaltar que, tal como se indica al inicio del documento, el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la población de Bogotá D.C., estos resultados deben leerse únicamente con relación a la población encuestada.

El primer aspecto abordado en este módulo fue la frecuencia de participación en espacios organizados por la Administración Distrital, en donde los espacios deportivos, al igual que en 2024, fueron los espacios donde los encuestados asisten con más frecuencia (37% de los encuestados indicaron que siempre o casi siempre), seguidos de los eventos institucionales (30,9%) y los espacios culturales (28,3%). Sin embargo, persiste en todos los espacios organizados por la Administración cierta apatía, pues en todos es mayor el porcentaje de personas que indicaron que nunca o casi nunca asisten a estos espacios. Los espacios a los que los encuestados indicaron

asistir con menor frecuencia (nunca o casi nunca) fueron los espacios de colaboración (52,4%), las jornadas de salud (51,8%) y de bienestar (48,7%).

Figura 16. Frecuencia de participación en actividades o espacios organizados por la Administración Distrital.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Como se puede observar los espacios donde es más efectivo convocar a la ciudadanía es en los deportivos, como la ciclovía y los parques, o en los espacios culturales como museos o ferias. Es llamativo encontrar una alta asistencia a los eventos institucionales, sin embargo, este resultado cambia si analizamos únicamente a los encuestados que se encontraban vinculados laboralmente con el Distrito Capital; pues, al analizar únicamente a aquellos servidores y contratistas del Distrito la frecuencia de asistencia a estos eventos es de 43,1% (+12,2 p.p. frente al total de encuestados), pero si se analiza únicamente a aquellos que no están vinculados laboralmente al Distrito, la asistencia a estos espacios se desploma a un 18,6% y casi un tercio (32,4%) nunca asiste. En esta línea, los espacios en los que menos asisten los encuestados fueron espacios más asistenciales como las jornadas de salud o de bienestar, o donde la participación requiere de un

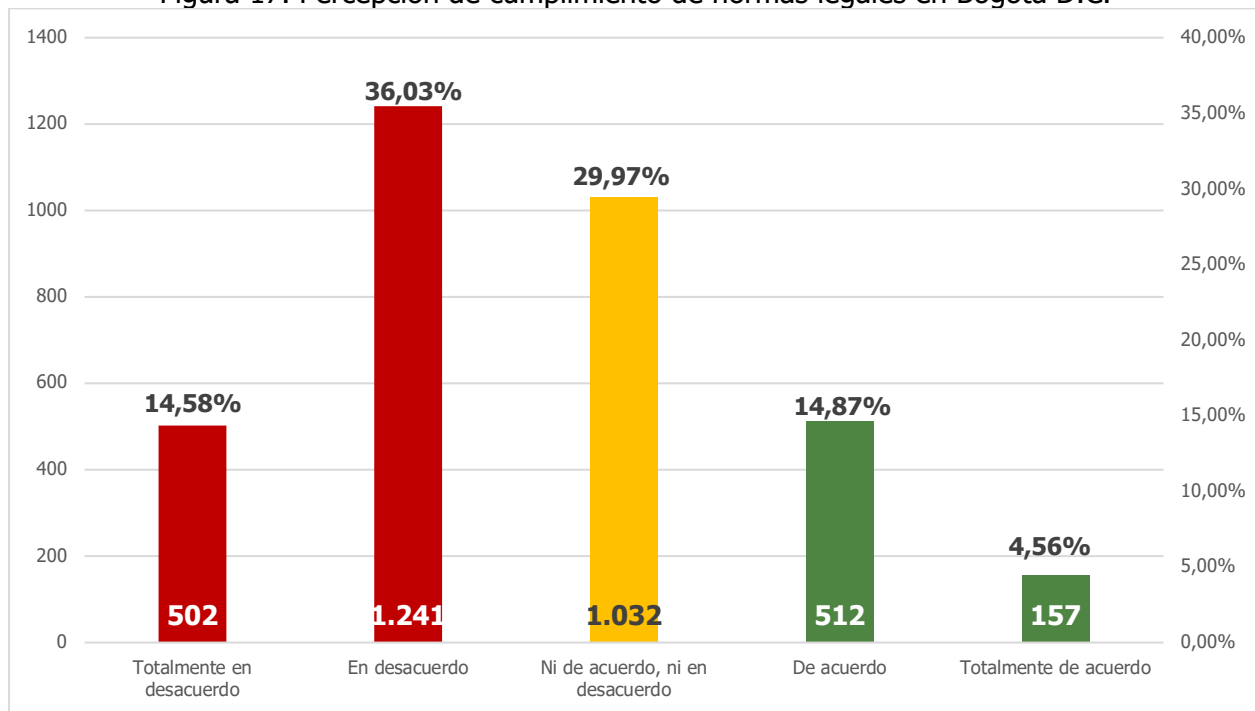
paso adicional como los espacios de colaboración, mientras que los espacios más atendidos son los deportivos o culturales donde las actividades son de ocio, arte y deporte.

El tercer espacio al que menos asisten los encuestados son los espacios de colaboración, lo cual es llamativo teniendo en cuenta que, anteriormente, uno de las premisas para la generación de confianza que se analizaron fue *“que (las entidades) dispongan de canales para la proposición de ideas de la ciudadanía”*, a la que un 56,5% de los encuestados indicaron que les genera confianza, y en este caso, es uno de los espacios donde menos asistencia indican los encuestados, lo que puede sugerir problemas de diseño de estos espacios, y no tanto de falta de incentivos para participar.

Es interesante analizar la asistencia de los diferentes grupos etarios a los espacios, puntualmente los jóvenes suelen asistir más a los espacios deportivos (39,6%) y culturales (35,6%), mientras que los adultos de 56 años o más, aunque asisten con mayor frecuencia a los espacios deportivos (35,8%), el segundo y tercer espacio al que más asisten son los eventos institucionales (30,7%) y las jornadas de bienestar (28,9%), donde se abordan temas de mayor interés para estas personas y se ofrecen servicios enfocados en este grupo poblacional.

Ahora bien, este módulo también analiza la percepción de los encuestados sobre el cumplimiento de normas legales en la ciudad (normas, leyes, decretos, etc.), lo que se entiende como el desorden percibido en el entorno del encuestado. Al respecto, el 50,6% de los encuestados considera que estas normas no se cumplen en la ciudad, y apenas el 19,4% de los encuestados sí manifestó estar de acuerdo con esto.

Figura 17. Percepción de cumplimiento de normas legales en Bogotá D.C.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

La mirada del cumplimiento de normas es diferente si se analizan a los contratistas y servidores del Distrito, pues los encuestados vinculados laboralmente a la administración tienen una percepción más optimista (24,7% de acuerdo o totalmente de acuerdo), que los que no están vinculados laboralmente al Distrito (14,1%). Esta percepción es similar a la de los adultos mayores (56 años o más), que un 15,6% considera que se cumplen las normas en Bogotá, y la percepción mejora entre los adultos jóvenes (26-35 años), quienes son los más optimistas respecto al cumplimiento de estas normas en Bogotá D.C. (23,6%).

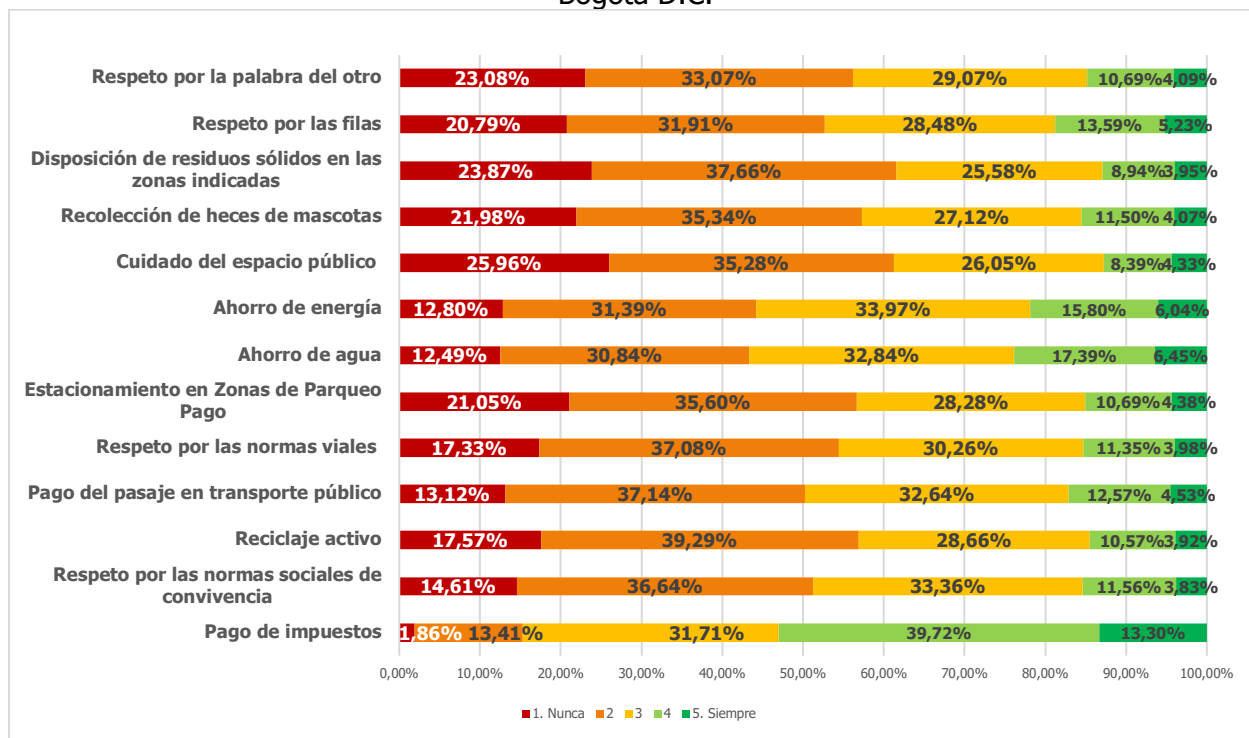
Estos resultados demuestran que la desconfianza en Bogotá es tanto vertical (desconfianza hacia las instituciones) como horizontal (desconfianza entre la ciudadanía), pues más de la mitad de los encuestados perciben que el cumplimiento de normas legales en Bogotá es opcional, por lo que se debe prestar especial atención a los programas de cultura ciudadana, y no enfocarlos únicamente en socializar las normas, sino generar otro tipo de incentivos entre la ciudadanía para cumplirlas, como visibilizar aquellas personas que sí las cumplen.

Ahora bien, se le presentó a los encuestados una serie de acciones de corresponsabilidad ciudadana y se les preguntó por la percepción que tienen de que estas acciones se cumplan en el Distrito Capital, lo que permite identificar qué normas de convivencia se suelen cumplir en la ciudad y cuales suelen romperse de manera sistemática. Como se presenta en la siguiente tabla,

el pago de impuestos (53% de los encuestados indicaron que siempre o casi siempre se pagan) es la acción que más frecuentemente se cumple en Bogotá, seguida del ahorro de agua (23,8%) y de energía (21,8%). Se evidencian cambios respecto a 2024, cuando el pago de impuestos también fue la acción de la que se percibe mayor frecuencia de cumplimiento en la ciudad, pero se ven los efectos de las campañas de sensibilización ambiental, y unas lecciones aprendidas después de la situación de desabastecimiento de agua en Bogotá y los racionamientos que tuvieron lugar en 2024, pues se observa como las acciones de cuidado ambiental escalan en el ranking de acciones de corresponsabilidad para 2025.

Pese a que las acciones ambientales tienen un mejor posicionamiento para esta medición, los aspectos relacionados con el cuidado del espacio público siguen siendo un gran reto en materia de corresponsabilidad. Pues las acciones que reflejan una menor frecuencia de cumplimiento en la ciudad son la disposición de residuos sólidos en las zonas indicadas (61,5%) y el cuidado del espacio público (61,2%), a las que más del 60% de los encuestados señalaron que nunca o casi nunca se cumplen en la ciudad.

Figura 18. Frecuencia de cumplimiento de normas sociales y acciones de corresponsabilidad en Bogotá D.C.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Como se puede observar, algunas de las acciones presentadas a los encuestados son de carácter individual y otras de carácter colectivo. Las acciones de carácter individual tienen, en promedio, una mayor frecuencia de cumplimiento, como son el pago de impuestos (53%), el ahorro de agua (23,8%) y energía (21,8%) y el pago del pasaje de transporte público (17,1%); la excepción es el reciclaje activo, acción sobre la que solo el 14,5% cumplen con frecuencia y el 56,9% de los encuestados indicaron que no se cumple con tanta asiduidad. En contraste, todas las acciones que tienen un componente colectivo o de corresponsabilidad con el resto de los ciudadanos, como son el respeto por la palabra del otro (14,8%), el respeto por las filas (18,8%), y el respeto por las normas sociales de convivencia (15,4%), tienen menores porcentajes, lo que indica una menor frecuencia de cumplimiento. Cabe resaltar que analizar qué tanto respetan las filas o qué tanto respeta la palabra del otro los habitantes de Bogotá son premisas que no se midieron en 2024.

En línea con lo anterior, los resultados demuestran que las acciones relacionadas con el cuidado del espacio público y las consciencia ambiental son, una vez más, las acciones en las que los encuestados percibieron con menor frecuencia de cumplimiento, pues la disposición de residuos sólidos en zonas indicadas (61,5% indicaron que nunca o casi nunca se cumple), el cuidado del espacio público (61,2%), y la recolección de heces de mascotas (57,3%) nuevamente son aspectos que presentan un importante reto para la Administración Distrital, pues se observa incluso que la percepción de cumplimiento de estas acciones ha empeorado respecto a 2024.

De igual forma, las acciones relacionadas con los aspectos de movilidad y cultura vial presentan un importante reto para la Administración Distrital, pues el parqueo en zonas de parqueo pago (56,6% indicaron que nunca o casi nunca se cumple) y el respeto por las normas viales (54,4%), son aspectos en los que no se evidencia corresponsabilidad por parte de los habitantes de la ciudad, con más de la mitad de los encuestados indicando que nunca o casi nunca se cumplen en Bogotá. En este aspecto, es importante destacar la caída de la percepción de cumplimiento del pasaje de transporte público, pues en 2024 un 37,3% de los encuestados consideraba que nunca o casi nunca se pagaba el pasaje, y en 2025 este porcentaje alcanzó el 50,3%, evidenciando que más de la mitad de los encuestados consideran que el pago del pasaje del transporte público no se cumple en Bogotá.

Los resultados aquí presentados permiten evidenciar que la Administración Distrital se enfrenta a un importante reto para generar los incentivos correctos que aumenten la frecuencia con la que las personas cumplen con estas acciones de corresponsabilidad, pues, una percepción negativa del cumplimiento de normas sociales puede generar un efecto de ventanas rotas en Bogotá, que se presenta cuando las personas no perciben que haya ninguna sanción frente al no cumplimiento de las normas sociales, generando una percepción de abandono institucional. La cultura tributaria es una excepción, pues las sanciones por no pagar impuestos van más allá de la sanción social, aunque el no cumplimiento de algunas acciones como la recolección de heces de mascotas o el pago del pasaje de transporte público también se castiga en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

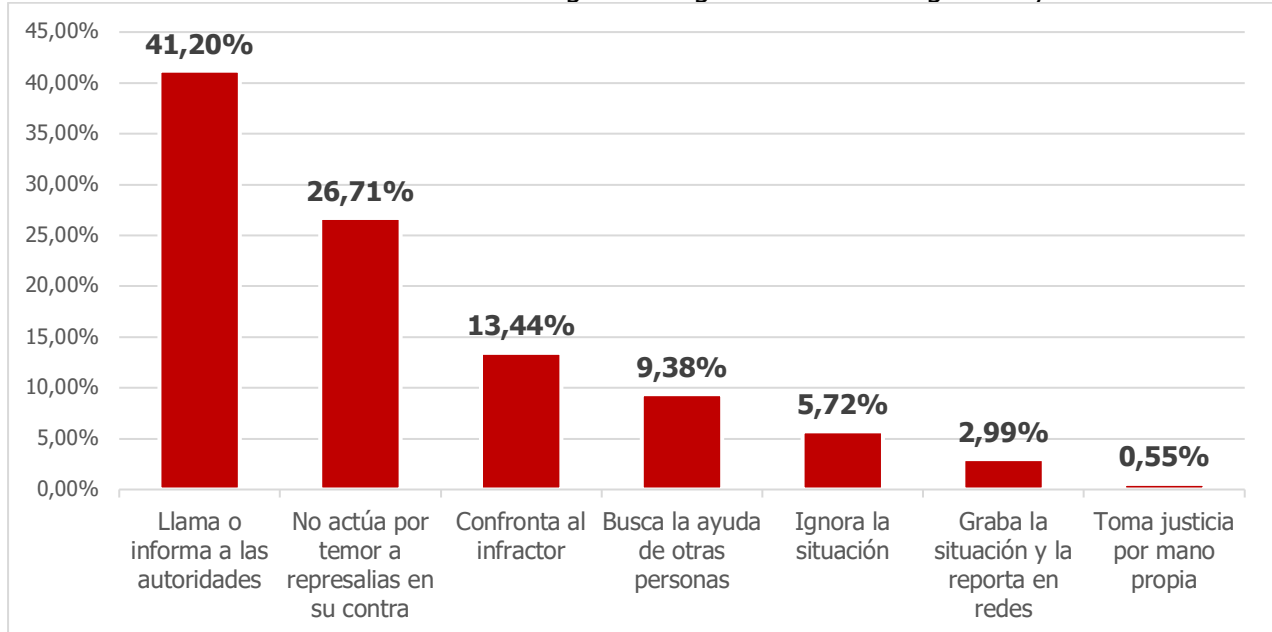
Ahora bien, es interesante contrastar lo anterior con el comportamiento de los encuestados cuando se presenta una situación que va en contravía del Código Nacional de Seguridad y

Convivencia. Ante una situación en que se observa a otro ciudadano incumplir con el código de policía el 41,2% de los encuestados señaló que llama o informa a las autoridades, lo cual evidencia una mejora en cultura de la denuncia entre los encuestados, indicando que ahora tienen mayor disposición a acercarse a las autoridades y denunciar. En esta línea, se encuentran los encuestados que confrontan al infractor (13,4%), buscan la ayuda de otras personas (9,4%), o que graban la situación para denunciar en redes sociales (3%), quienes hacen parte de la muestra de encuestados que harían algo frente a estas situaciones.

Esto nos indica que el 67% de los encuestados harían algo al respecto cuando presencian una situación que vaya en contravía del Código Nacional de Seguridad y Convivencia, frente al 32,4% que no hace nada por miedo a represalias en su contra o que simplemente decide ignorar estas situaciones. En contraste, se encuentran aquellos encuestados que no actúan frente a la situación, pues un 26,7% de los encuestados indicaron no actuar por temor a represalias, mientras que el 5,7% ignora la situación. Cabe mencionar que en 2024 fue un 41,7% del total de encuestados que no actuarían frente a estas situaciones, proporción que disminuyó para esta medición (-9,3 p.p.); lo que indica un cambio en la tendencia a actuar entre los encuestados, pues, aunque se evidencia una disminución en el miedo a actuar, siguen predominando quienes le delegan estos problemas de convivencia a las instituciones encargadas, y se encuentra que 1 de cada 3 encuestados siguen haciendo la vista gorda ante estas situaciones.

De igual forma estos resultados sirven para tumbar un mito sobre las redes sociales, donde a pesar de que se visibilizan varias denuncias ciudadanas y suelen tener una alta repercusión, apenas un 3% de los encuestados indicaron que usan este medio para ejercer control social, y apenas un 0,6% toma justicia por mano propia.

Figura 19. ¿Cómo reacciona al presenciar una situación en la que otra persona no cumple con las normas de convivencia social o infringe el Código Nacional de Seguridad y Convivencia?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Como acción de corresponsabilidad, también se analizó el nivel de conocimiento de los encuestados respecto al PDD 2024-2027 “Bogotá Camina Segura” y de las propuestas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, frente a lo que se encuentra que el 32,9% de los encuestados manifestaron estar informados con suficiencia de estas políticas, mientras que el 19,7% manifestó no conocerlas. La mayoría de encuestados (47,3%) manifestó conocerlas parcialmente, lo que supone una ventana de oportunidad para la Administración Distrital de mejorar la comunicación con algunos grupos de valor que tienen interés en algunos niveles de la gestión distrital, pero que la información puede estar llegando de forma parcial.

El nivel de información es aún más crítico al hacer la distinción entre aquellos encuestados que están vinculados laboralmente con el Distrito Capital (servidores y contratistas) y los que no. Al respecto, se encuentra que un 47,1% de aquellos vinculados laboralmente se encuentran informados del PDD, mientras que para el resto de encuestados no vinculados al Distrito solo un 18,6% de ellos se encuentra informado. Esto es coherente para quienes manifestaron no estar informados, pues apenas un 8% de los servidores y contratistas del distrito capital indicaron no conocer el PDD, mientras que esta proporción asciende al 31,6% si analizamos únicamente encuestados no vinculada al Distrito Capital.

Este contraste también se presenta al analizar otros aspectos sociodemográficos de los encuestados, por ejemplo, el nivel de conocimiento del PDD está directamente relacionado con el

nivel educativo que alcanzó el encuestado, pues aquellos que indicaron tener un posgrado (49,3%) indicaron conocer el PDD más que aquellos cuyo mayor nivel educativo alcanzado fue la educación secundaria (13,2% lo conoce). En esta línea, se puede evidenciar que el conocimiento lleva a una visión más optimista de la Administración Distrital, pues de aquellos encuestados que indicaron conocer el PDD un 56,2% indicaron que las acciones del gobierno de Carlos Fernando Galán generan confianza, mientras que los que no conocen el PDD, apenas un 25,4% indicaron que las acciones del alcalde le generan confianza, lo que demuestra que socializar y dar a conocer las decisiones de política de la Administración Distrital es rentable en términos de reputación para la Alcaldía.

Figura 20. ¿Conoce el Plan Distrital de Desarrollo o las propuestas de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el presente cuatrienio 2024-2027?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

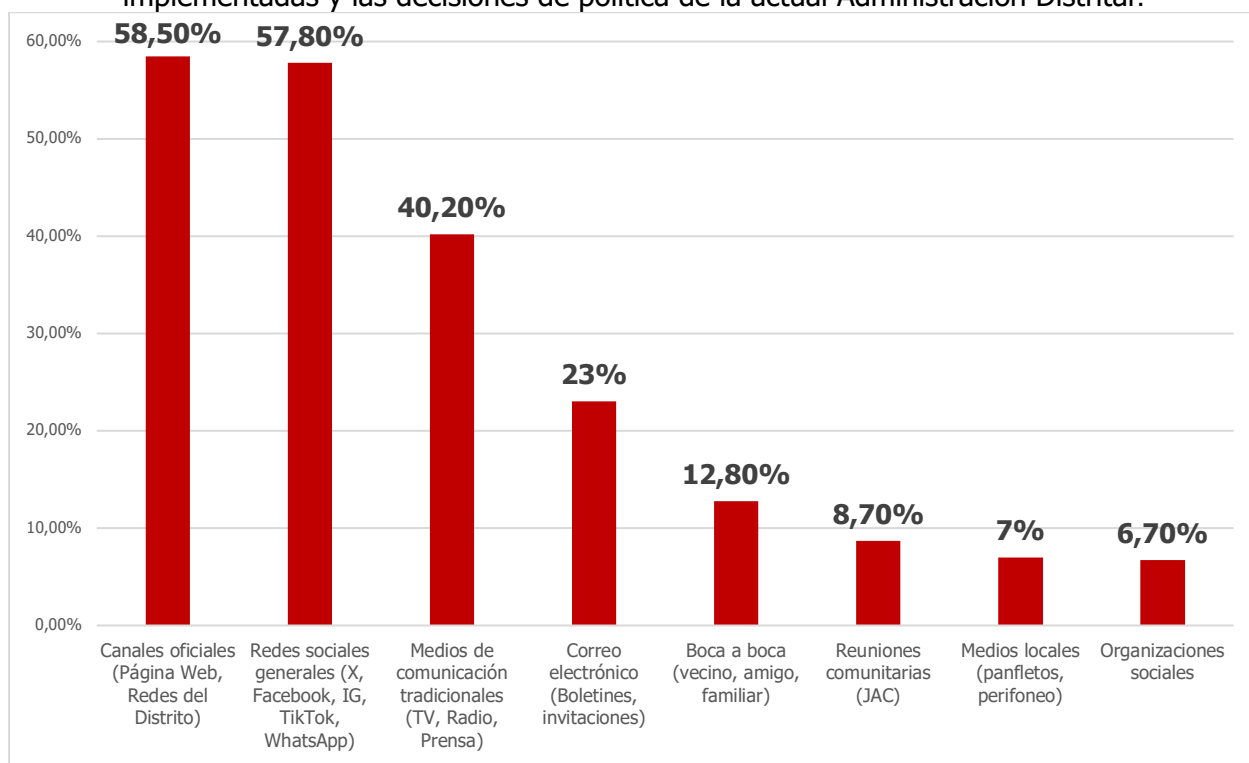
Además de conocer qué tan informados están, se le preguntó a los encuestados por los canales a los que acuden para enterarse de la oferta institucional, las acciones implementadas y las decisiones de política de la Administración Distrital. Es importante tener en cuenta que fue una pregunta de múltiple respuesta, los encuestados podían señalar todos los medios por los que se informan lo que hace que la suma vertical de los porcentajes supere el 100%, por lo que para analizar esta variable se indica el porcentaje de los encuestados que señalaron el canal entre los medios por los que señalaron informarse.

Con base en lo anterior, los resultados demuestran que los canales oficiales de las entidades son los preponderantes para informarse de las acciones de la Administración Distrital pues un 58,5% de los encuestados los señalaron entre los medios por los que se informan, seguidos de las redes sociales (57,8%), y los medios de comunicación tradicionales (40,2%).

Al hacer la distinción entre los encuestados vinculados laboralmente al Distrito Capital y los que no, se evidencia que los resultados de los canales oficiales de las entidades crecen por los

servidores del distrito, pues un 70,4% de ellos indicaron informarse por estos canales oficiales, mientras que para los otros encuestados un 46,4% señalaron este medio para informarse. En este sentido, el canal preponderante para los encuestados que no están vinculados laboralmente al Distrito son las redes sociales, donde un 57% de los encuestados no vinculados señalaron informarse por este medio. De igual forma, un 17% de estos encuestados suelen informarse por el voz a voz, es decir, por un amigo o conocido. Cabe resaltar que los medios de comunicación tradicionales siguen completando el top tres de los medios por los que más se informan los encuestados de las decisiones de política y de las acciones de la Administración Distrital, pues tanto los empleados del distrito (39,3%) como los demás encuestados (41,2%) indicaron informarse por estos canales tradicionales.

Figura 21. ¿A través de qué medios o canales se entera de la oferta institucional, las acciones implementadas y las decisiones de política de la actual Administración Distrital?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

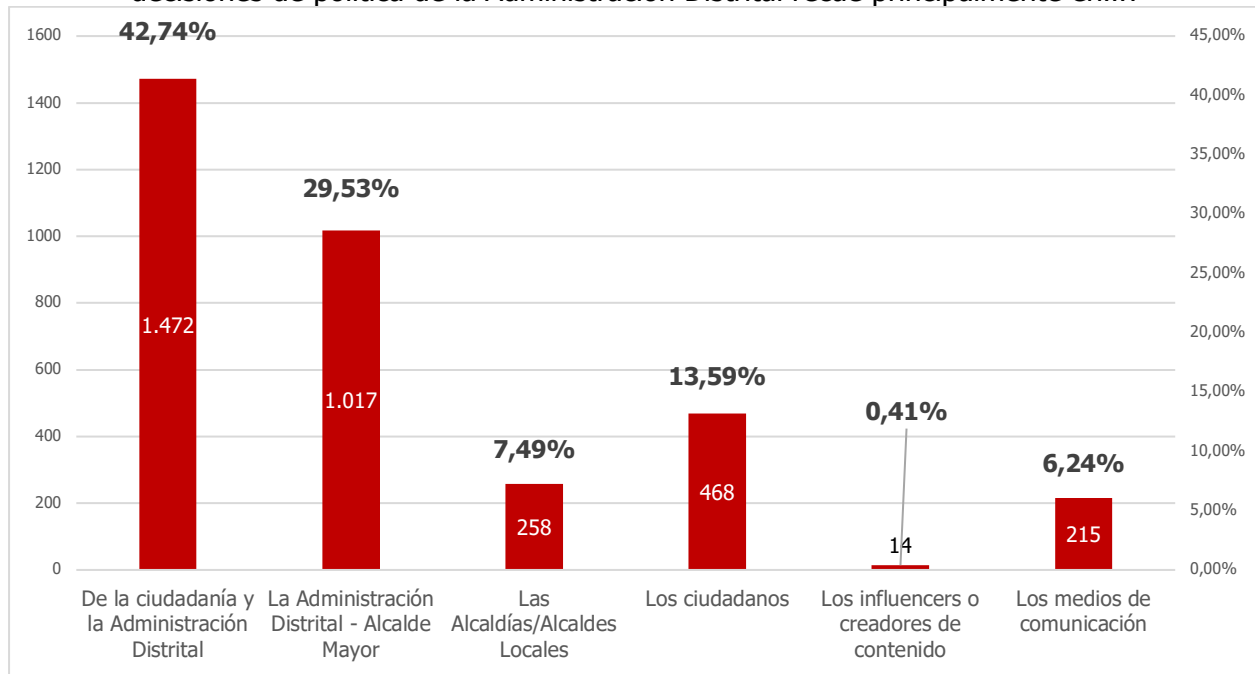
Finalmente, una de las preguntas que se incluyó para la medición de 2025 fue la de *¿usted considera que la obligación de que los ciudadanos estén informados de las decisiones de política de la Administración Distrital recae principalmente en...?* Los resultados permiten evidenciar qué tanto porcentaje de los encuestados considera que debe haber un paternalismo informativo, es decir, quienes consideran que es responsabilidad de la Administración Distrital si las personas no tienen información de la gestión pública distrital; por otro lado, están aquellos que consideran que

debe haber una autonomía informativa, es decir, quienes consideran que si un ciudadano está informado o no, es responsabilidad de él mismo como individuo y habitante de Bogotá. También se pueden identificar aquellos que consideran que existe una responsabilidad compartida entre ciudadanía y administración de estar informados.

Los resultados permiten evidenciar que aquellos encuestados que identifican que la responsabilidad de informarse es compartida (42,7%) es mayor que aquellos que demandan un mayor paternalismo informativo a la Administración Distrital, indicando que es su responsabilidad (29,5%), y que aquellos que optan por una autonomía informativa y consideran que es responsabilidad de la ciudadanía estar informados (13,6%). Esto permite evidenciar que hay un gran número de encuestados que adopta la postura de la corresponsabilidad, identificando la obligación de informarse como una responsabilidad compartida; sin embargo, casi 3 de cada 10 encuestados (29,5%) siguen delegando la totalidad de esta responsabilidad en la administración.

Estos resultados leídos en consonancia con los medios por los que se informan los encuestados demuestran que, aunque gran parte de la gente se informa por medios tradicionales o redes sociales, no les asignan la responsabilidad de mantenerlos informados a los medios de comunicación (6,2%) ni a los *influencers* (0,4%). De igual forma, al analizar el nivel educativo, se encuentra que los encuestados con postgrado tienen mayor nivel de corresponsabilidad (50,7% cree que la responsabilidad es compartida) que aquellos que llegaron a un nivel educativo de educación primaria (el 32,7% le delega esta responsabilidad al Alcalde Mayor). De igual forma, los más jóvenes (18 a 25 años) tienden a considerar que la obligación de informarse es de los ciudadanos, lo que duplica la proporción de adultos mayores (56+ años) quienes un 9,1% considera que la obligación de informarse es del ciudadano.

Figura 22. ¿Usted considera que la obligación de que los ciudadanos estén informados de las decisiones de política de la Administración Distrital recae principalmente en...?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Los resultados aquí presentados permiten evidenciar varias necesidades a nivel de comunicación para la Administración Distrital diferenciada para las diferentes audiencias a las que le habla la Administración Distrital. De igual forma, se pueden obtener diferentes conclusiones al ahondar en las variables presentadas en el módulo. En primer lugar, se puede observar que los encuestados tienen una mala percepción del cumplimiento de normas en la ciudad, lo que puede destruir los incentivos que existen para ser un buen ciudadano, como pagar el pasaje, respetar las filas o cuidar el espacio público. De igual forma, se puede evidenciar que la forma en que los jóvenes se relacionan con el distrito es en eventos y espacios deportivos, pues demuestran una gran apatía y desconexión con la asistencia a espacios de colaboración, la actuación corresponsable y el ejercicio del control social.

En esta línea, se puede observar que las estrategias de comunicación de la Administración Distrital están llegando primordialmente a los mismos servidores y contratistas del Distrito, lo que crea una falsa sensación de éxito en las estrategias de comunicación y de cultura ciudadana, que no están llegando a la mayoría de la ciudadanía. En este sentido, es importante visibilizar a aquellos ciudadanos que sí cumplen las normas, llevar estas campañas de comunicación a las redes sociales y canales no oficiales, y usar la cultura y el deporte como los vehículos para llegarles a las audiencias menos impactadas.

3.4 Módulo de Participación Ciudadana y Control Social

Con el propósito de contar con información de primera mano sobre la forma en que la ciudadanía percibe, comprende y ejerce la participación ciudadana y el control social en Bogotá, la Veeduría Distrital consolidó en este módulo un conjunto de preguntas orientadas a analizar estos fenómenos desde la experiencia de la población encuestada.

Bajo la premisa enunciada se presenta en este apartado las evidencias que posibilitan identificar los rasgos caracterizadores de la participación desde la visión ciudadana. Ello se traduce en conocer, por ejemplo, qué tan frecuente es su ejercicio, cuáles son las principales barreras y motivaciones que inciden en ella; y, de qué manera, se hacen visibles tanto las expresiones de la participación, como los ejercicios de control social, siendo estos últimos una derivación del primero, en contextos y territorios específicos.

En este sentido, el módulo aborda la participación ciudadana no solo como asistencia a instancias formales, sino también como una relación más amplia de la ciudadanía con los asuntos públicos, que incluye el diálogo con la institucionalidad, la acción comunitaria, el seguimiento a la gestión pública y la vigilancia sobre el uso de los recursos. Este análisis permitirá examinar las diferencias existentes entre los grupos de encuestados, las diversas formas de involucramiento y las particularidades de esas muestras sociales en cada territorio. Lo anterior, con el fin de aportar insumos para la comprensión del fenómeno participativo y para la focalización de decisiones institucionales orientadas a su fortalecimiento.

Es importante mencionar que, metodológicamente, este módulo retoma preguntas incluidas en la primera medición e incorpora nuevos ítems dirigidos a profundizar en la incidencia ciudadana y el control social. Los resultados aquí presentados ofrecen una aproximación a las percepciones, prácticas y barreras asociadas a la participación ciudadana y al control social entre la población encuestada. De esta manera, aquí se esbozan dos grandes componentes: en primer lugar, se abordan las concepciones, dinámicas, barreras, motivaciones y percepciones asociadas a la participación ciudadana. En segundo lugar, se profundiza en el control social como una dimensión concreta de la participación, la cual resulta significativamente relevante para la Veeduría Distrital dado nuestro componente misional.

a. Conceptualización y frecuencia de la participación

Este capítulo recoge la forma en que concibe la ciudadanía la participación, pues se plantearon diferentes definiciones en punto de la participación. Al encuestado se le dio la posibilidad de escoger cuál definición se ajustaba más a su entendimiento de lo que se entiende o no por participación.

En este sentido, de los 3.444 encuestados que respondieron este módulo, el 61,7% señaló “involucrarse en espacios de diálogo (consejos, mesas)”, en segundo lugar, el 45,1% optó por seleccionar que participar era “ejercer control social/vigilar recursos públicos” y un 27,2% indicó que participar era “informarse sobre las decisiones de las autoridades”.

Estos resultados permiten aseverar que el concepto de participación tiene una connotación muy amplia, pues las opciones como “hacer parte de manifestaciones públicas pacíficas” alcanzaron un 4,3% de respuestas, mientras que “votar o postularse para cargos de elección popular” o “impulsar o votar en ejercicios de decisión (consultas, revocatorias)”, que son las expresiones clásicas de la democracia participativa, alcanzaron un 21,8% y 24,5%, respectivamente. En términos generales los encuestados perciben la participación como el involucramiento constante con autoridades, ciudadanos e instituciones en instancias formales de incidencia ciudadana, y no se concibe únicamente como un ejercicio democrático de ejercer el derecho al votar cada cuatro años.

Llama la atención ver la diferencia entre la concepción de los servidores y contratistas del distrito frente al resto de los encuestados, pues los primeros entienden la participación desde la asistencia a instancias, consejos y mesas de diálogo (66,7%), mientras que los encuestados no vinculados laboralmente al Distrito le confieren un mayor peso a las actividades más territoriales y locales, como “participar en actividades comunitarias para resolver problemas del barrio”, pues el 29,8% de los encuestados que no trabajan con el Distrito entienden así la participación.

Es interesante mencionar que los encuestados de localidades como La Candelaria y Teusaquillo tienden a asociar la participación con escenarios de institucionalidad formal, es decir, con espacios como mesas de diálogo, consejos u otras instancias regladas. En contraste, en localidades más periféricas, como Bosa y Usme, la participación parece orientarse en mayor medida hacia formas de acción comunitaria más cercanas al entorno inmediato, vinculadas con la resolución de problemáticas cotidianas del barrio o la comunidad.

Este contraste puede sugerir que la manera en que se concibe la participación está condicionada por la posición territorial de los encuestados, de modo que en algunas localidades adquieren mayor relevancia los canales formales de interlocución con la institucionalidad, mientras que en otras, cobra más peso una noción de participación asociada a la acción colectiva de proximidad y a la resolución directa de problemas comunes.

En esta medida, el hallazgo refuerza la importancia de leer la participación desde una perspectiva territorial, reconociendo que los repertorios de involucramiento ciudadano no son homogéneos en la ciudad y que pueden variar según el contexto local y las formas de relación de la ciudadanía con la institucionalidad.

En este marco, resulta relevante identificar que, incluso para los encuestados que no trabaja con el Distrito Capital, el ejercicio del control social y la vigilancia sobre los recursos públicos también son reconocidos como formas de participación. Este hallazgo sugiere que, para una parte de la ciudadanía, la participación no se reduce únicamente a la asistencia a espacios o instancias, sino que también incorpora una dimensión de seguimiento, vigilancia e involucramiento frente a la gestión pública. En este sentido, los resultados refuerzan la importancia de seguir fortaleciendo las estrategias de socialización, pedagogía y apropiación ciudadana sobre las herramientas de control social, como parte del ejercicio de una participación más incidente en Bogotá.

Tabla 7. ¿Qué entiende usted por “participación”?

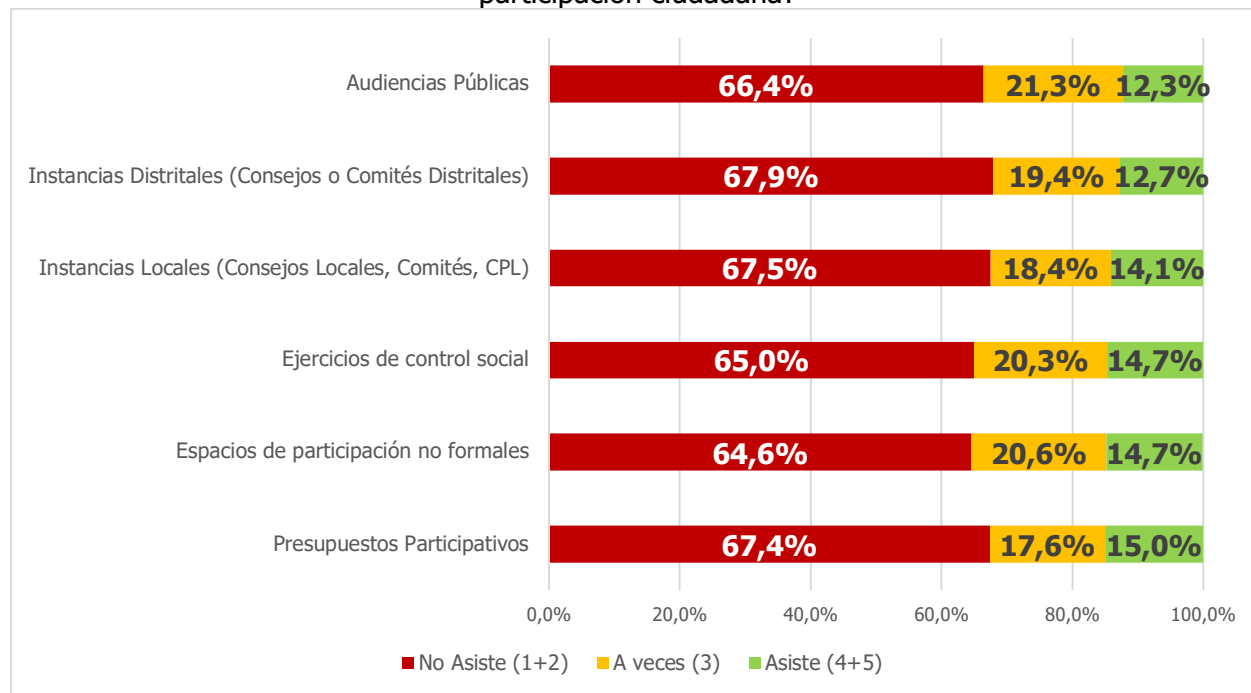
Concepto de Participación Ciudadana	Total	Percepción ciudadana	Percepción de los servidores
Involucrarse en espacios de diálogo (instancias, consejos, mesas)	61,7%	56,6%	66,7%
Ejercer control social para vigilar recursos públicos	45,1%	43,2%	46,9%
Informarse sobre las decisiones de las autoridades	27,2%	28,1%	26,3%
Participar en actividades comunitarias para resolver problemas del barrio	26,9%	29,8%	24,1%
Impulsar o votar en ejercicios ciudadanos (consultas, revocatorias)	24,5%	25,9%	23,0%
Votar o postularse para cargos de elección popular	21,8%	23,6%	20,0%
Hacer parte de manifestaciones públicas pacíficas	4,3%	5,5%	3,0%

Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Por otro lado, al igual que en 2024, se le preguntó al encuestado por la frecuencia con la que se involucra en diferentes espacios y modalidades de participación. Se entiende que aquellos que indicaron asistir “frecuentemente” (4) y “siempre” (5) a estos espacios son la proporción de encuestados que efectivamente participan en estos espacios. En este sentido, en primer lugar, se encuentran los presupuestos participativos como la instancia en donde más participan los encuestados, pues un 15% de personas indicaron participar con frecuencia en estos espacios; seguido de los espacios no formales (14,7%), y en tercer lugar se encuentran los ejercicios de control social (14,7%).

Figura 23. ¿Con qué frecuencia se involucra en los siguientes espacios/modalidades de participación ciudadana?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Es importante tener en cuenta que al corroborar aquellos encuestados que no trabajan con el distrito, son los espacios no formales los más preponderantes con el 14,6%, seguido de los ejercicios de control social con el 13,6% y, en tercer lugar, los presupuestos participativos con el 13%.

Lo enunciado refleja, por un lado, que las personas tienden a involucrarse con mayor frecuencia en espacios que no tienen el tinte institucional, o que no están formalmente y legalmente establecidos, como pueden ser los grupos de vecinos de un edificio o las reuniones comunitarias de los residentes de una cuadra.

También se puede advertir que cuando se debe hacer priorización de recursos locales como en los presupuestos participativos, o cuando hay que hacer control al uso de los recursos, como en los ejercicios de control social, es donde se hace visible que la ciudadanía presenta una mayor disposición a participar. Ello sugiere que el discutir, priorizar y elegir sobre el uso de los recursos públicos o comunitarios, materializa y hace evidente el mayor interés ciudadano, entre otros, porque se genera la posibilidad de velar por intereses concretos de las comunidades.

Al indagar por una de las instancias tradicionales más importantes, como las audiencias públicas, se encuentra que, para los encuestados, es el espacio de participación en el que menos se involucran (solo el 12,3% indicó que sí asiste con frecuencia). Este resultado llama la atención, en la medida en que se trata de un mecanismo que, en principio, presenta menores exigencias de vinculación sostenida que otros espacios de participación, pues no requiere pertenecer a una instancia, adelantar procesos previos de conformación ni asumir compromisos permanentes de participación. En consecuencia, la baja participación frecuente en audiencias públicas, sugiere que la facilidad de acceso formal no es, por sí sola, suficiente para garantizar el involucramiento ciudadano, lo que plantea interrogantes sobre su capacidad de convocatoria, su pertinencia para la ciudadanía y la percepción de utilidad o incidencia que generan estos espacios.

La tendencia comentada anteriormente se mantiene tanto entre personas vinculadas al Distrito Capital (14,2%) como entre ciudadanía no vinculada (10,4%). Si bien la participación frecuente es ligeramente mayor entre quienes tienen relación laboral directa con la institucionalidad distrital (lo que puede sugerir una mayor familiaridad con estas instancias o una percepción más clara de su importancia dentro del ejercicio institucional de las entidades), el resultado sigue siendo bajo en ambos grupos. En este sentido, este hallazgo reafirma la necesidad de fortalecer las estrategias de convocatoria, apropiación y fomento de este tipo de espacios, de manera que logren un mayor involucramiento ciudadano.

Al analizar la frecuencia con la que los encuestados asisten a los espacios propuestos, se puede evidenciar que, en promedio, 2 de cada 3 encuestados (66,5%) no participa con frecuencia en las instancias de participación analizadas. Este resultado adquiere especial relevancia si se tiene en cuenta que, en apartados previos, una proporción importante de la ciudadanía encuestada (80,6%) se reconoció como interesada en los asuntos públicos.

Se desprende de lo anterior que los hallazgos evidencian una brecha entre ese interés declarado y el involucramiento efectivo en las instancias disponibles. La participación sostenida en estos espacios se concentra, por tanto, en una franja reducida de personas, lo que sugiere la persistencia de barreras que dificultan traducir dicho interés en prácticas frecuentes de participación y plantea, la necesidad de seguir fortaleciendo las condiciones que favorezcan una compenetración más genuina.

Ahora bien, se le preguntó a los encuestados sobre si han participado en más de una instancia de participación de manera simultánea, con el fin de identificar cuantas personas están vinculadas a más de un espacio. De esta manera, se encontró que el 13,5% sí ha hecho parte de más de una instancia de participación al mismo tiempo, frente al 86,5% que solo ha participado en una o en ninguna instancia. Este dato permite atestiguar que la participación simultánea en varios espacios se concentra en una proporción reducida de personas.

A la par de la consideración enunciada en líneas atrás, puede afirmarse que los resultados evidencian la existencia de una franja minoritaria de ciudadanía con mayor nivel de interacción, que puede entenderse como un núcleo activo de participación y como un potencial para el fortalecimiento de la política pública. Al mismo tiempo, el hallazgo sugiere la necesidad de seguir

ampliando la base de participación y de generar condiciones que impulsen una mayor renovación e incorporación de nuevos actores en las instancias existentes.

Al analizar este resultado desde una perspectiva territorial, se encuentra que aquellos encuestados que indicaron hacer parte de más de una instancia de participación al tiempo se encuentran fundamentalmente en Sumapaz (50%), Antonio Nariño (22,5%), y Santa Fe (22,4%). En contraste, aquellas localidades donde esta participación simultánea resulta menos frecuente son Usme (10,5%), Tunjuelito (10,5%) y Kennedy (11,8%).

La distribución presentada deja entrever que la participación simultánea en más de una instancia no se presenta de manera homogénea en el territorio, sino que registra variaciones entre localidades. En algunas de ellas parece observarse una consolidación de trayectorias de participación y permanencia en los espacios existentes, mientras que en otras la vinculación simultánea a varias instancias resulta más esporádica.

En el marco de las circunstancias reseñadas, es clave hacer ver que los resultados resaltan la importancia de avanzar en la caracterización de estas instancias y espacios de participación, identificando los grupos de valor que los componen y las características demográficas de sus participantes. Dicha necesidad se encuentra alineada con los esfuerzos de la Veeduría Distrital, en perspectiva de responder de mejor manera a los requerimientos de las comunidades.

El avanzar en dirección de cotejar las expectativas de la ciudadanía y los grupos de valor en especial, permitiría diseñar estrategias focalizadas de convocatoria, formación y permanencia, orientadas a incorporarlos a unos y otros, como a fortalecer la pluralidad de los espacios. De manera particular, resulta relevante promover acciones dirigidas a vincular población joven, con el fin de favorecer procesos de relevo generacional y ampliar la sensibilidad y sostenibilidad de la participación en los distintos contextos locales.

En esta línea, se le solicitó al encuestado que indicara qué temas ha tratado o le gustaría tratar en un espacio de participación. Dado que se formuló una pregunta de respuesta libre, se debió aplicar un modelo de Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN), que consistió en una limpieza inicial de los datos, identificando aquellos no válidos, para luego proceder con la estandarización del texto, y posteriormente descomponer el texto en frases y palabras clave para *tokenizar* e identificar los principales conceptos y palabras clave.

La tarea descrita permitió llevar a cabo la clasificación y agrupación semántica, identificando palabras y conceptos clave y sus sinónimos en categorías, inicialmente descritas como los 15 sectores de la Administración Pública Distrital, y posteriormente en temas específicos relacionados con la gestión pública distrital, como seguridad y convivencia, o movilidad.

Una vez realizado el análisis de los temas indicados por los encuestados, se obtuvieron 3.378 respuestas válidas. Enfocando las reflexiones en las respuestas relacionadas con más de un sector o tema, y en este sentido, se encontró que el 17,7% de las respuestas (599) se podían asociar a

más de un tema o sector; en esta misma línea, es importante aclarar que hubo 1.278 respuestas que no fueron categorizadas en ningún sector o tema en particular.

En este sentido, los temas y palabras claves más recurrentes entre los encuestados son las relacionadas con seguridad (como la delincuencia, hurtos y pie de fuerza), con 815 menciones, seguido de los temas de vivienda, andenes y obras barriales con 223 menciones, y las plazas y vendedores informales con 172 menciones, seguidos de protección de flora, humedales y ríos (136 menciones), cobertura educativa (cupos y colegios) (135 menciones), y aseo, basuras y escombros (130 menciones).

Tabla 8. "Mencione temas que ha tratado o le gustaría tratar en espacios de participación ciudadana"

Puesto	Sector Distrital	Número de Menciones	Porcentaje de la Muestra (N=3.378)
1	Seguridad	820	24.3%
2	Hábitat	370	11.0%
3	Educación	264	7.8%
4	Desarrollo Económico	257	7.6%
5	Ambiente	160	4.7%
6	Movilidad	158	4.7%
7	Gobierno	154	4.6%
8	Cultura, Recreación y Deporte	153	4.5%
9	Integración Social	140	4.1%
10	Salud	111	3.3%
11	Gestión Pública	65	1.9%
12	Planeación	54	1.6%
13	Hacienda	31	0.9%
14	Mujer	27	0.8%
15	Jurídica	6	0.2%
-	<i>Otros Temas (No categorizados)</i>	<i>1.278</i>	<i>37.8%</i>
-	<i>Sin requerimiento / NSNR</i>	<i>123</i>	<i>3.6%</i>

Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

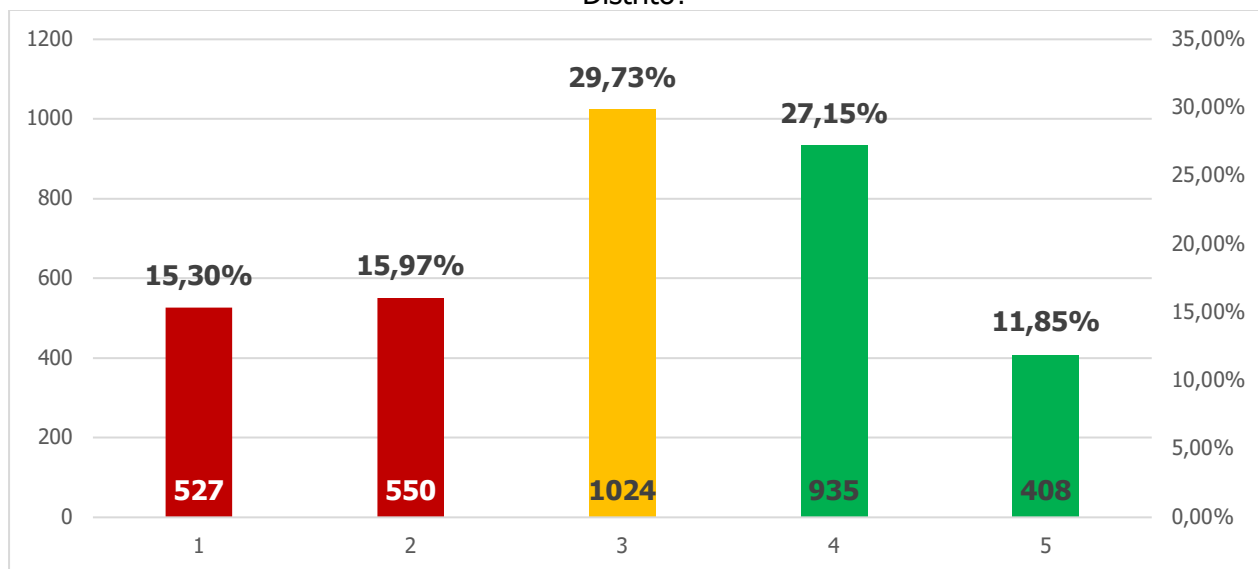
En esta línea, al contrastar la confianza que tienen los encuestados en los procesos de las entidades distritales orientados a mostrarle a la ciudadanía los resultados que han tenido sus metas, se analizó la confianza frente a los procesos de rendición de cuentas de las entidades distritales, encontrando que un 31,3% de los encuestados manifestó no confiar en estos procesos, mientras que el 39% señaló que sí le generan confianza.

Este balance permite advertir una percepción dividida, con una ventaja moderada de la valoración favorable, pero sin que pueda hablarse de una confianza ampliamente consolidada o mayoritaria de manera contundente. Esta situación resulta relevante al considerar que, en apartados previos,

las audiencias públicas, entre las que se encuentran los ejercicios de rendición de cuentas, registraron bajos niveles de participación frecuente.

Con base en lo anterior es razonable considerar que la participación reducida en estos espacios puede estar relacionada con la necesidad de fortalecer las potencialidades de convocatoria y generación de credibilidad. Esto se traduciría en mayor posicionamiento y escenarios útiles y cercanos a la ciudadanía.

Figura 24. ¿Qué tanto confía en los procesos de rendición de cuentas de las entidades del Distrito?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Esta lectura general se matiza al observar que, entre los encuestados no vinculados al Distrito Capital, la confianza desciende al 24,6%, mientras que la desconfianza asciende al 43,2%. Esta diferencia puede estar asociada a que quienes tienen una relación más directa con la institucionalidad distrital, conocen con mayor cercanía el andamiaje normativo, técnico y procedimental que sustenta los ejercicios de rendición de cuentas, así como las exigencias de producción, verificación, seguimiento y exposición de la información pública que los soportan.

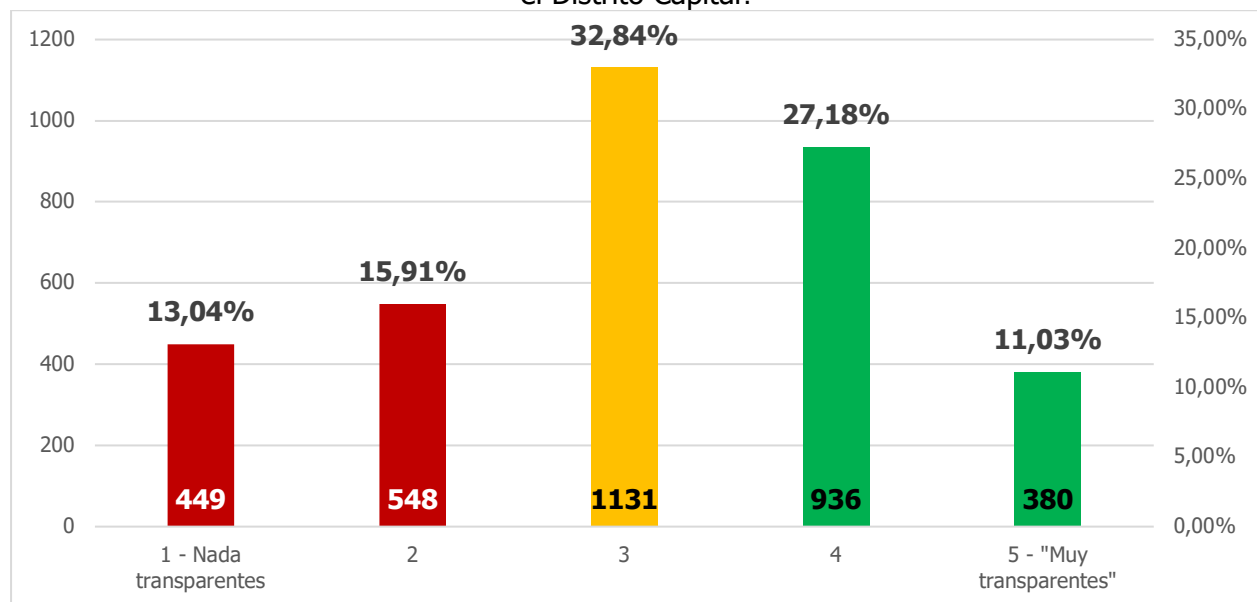
Para una parte de los encuestados que no trabajan en el Distrito, estos espacios pueden percibirse principalmente como eventos puntuales de socialización, sin que necesariamente resulte visible el conjunto de herramientas, procesos y obligaciones institucionales que les dan sustento.

Estos hallazgos sugieren la pertinencia de fortalecer estrategias que permitan presentar la rendición de cuentas como un ejercicio permanente, reglado y respaldado por múltiples mecanismos de seguimiento, control y transparencia, de manera que los ciudadanos puedan

reconocerla, no solo como un acto aislado, sino como parte de un proceso institucional continuo orientado a dar cuenta de la gestión pública.

En línea con lo trazado hasta este punto cabe mencionar que al preguntar por la percepción que tienen los encuestados sobre qué tan transparentes, claros y abiertos consideran los procesos de participación en Bogotá, se otorgó una valoración moderadamente favorable, pues el 38,2% los consideran transparentes, frente al 28,9% que no los estiman así. No obstante, al analizar únicamente a los encuestados no vinculados al Distrito Capital, la percepción favorable desciende a 23,7%, mientras que la desfavorable asciende a 40,7%, lo que demanda la obligación de seguir profundizando en los aspectos anteriormente descritos.

Figura 25. ¿Qué tan transparentes, claros y abiertos considera los procesos de participación en el Distrito Capital?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

A modo de ejemplo, puede traerse a colación que el 52,6% de los encuestados que trabajan con el Distrito consideran que los espacios que ellos mismos diseñan son transparentes, mientras que entre los encuestados que no trabajan con el Distrito predomina una percepción menos favorable, pues el 40,7% considera que estos procesos de participación no son ni claros ni abiertos.

En línea con lo anterior, al ahondar en las razones que tienen los encuestados para involucrarse en espacios de participación, se presentaron una serie de premisas sobre las cuales debían indicar que tanto influían algunos aspectos en la decisión de participar o no en estos espacios.

Tabla 9. ¿Qué tanta influencia considera que tienen las siguientes razones para que un(a) ciudadano(a) se involucre en espacios y/o modalidades de participación ciudadana?

Razones para participar	Baja influencia	Influencia media	Alta influencia
Conocer y relacionarse con otras personas	33,68%	32,64%	33,68%
Obtener un beneficio para la comunidad o una solución a un problema colectivo	18,38%	24,97%	56,65%
Cumplir con un deber ciudadano	26,77%	32,67%	40,56%
Influir en las decisiones de las autoridades y/o entidades públicas	22,18%	31,82%	45,99%
Curiosidad por el tema discutido en el espacio	29,44%	34,06%	36,50%
Ser elegido(a) para representar a un grupo o comunidad	31,27%	31,30%	37,43%
Resolver un problema personal y/o familiar	32,40%	29,01%	38,59%

Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Es llamativo que para el 38,6% de los encuestados tiene un gran peso “resolver un problema personal y/o familiar”, o que “ser elegido (a) o representar un grupo o comunidad” registre un 37,4%, lo que muestra que, junto a las motivaciones colectivas, también tienen relevancia aquellas asociadas a intereses cercanos a la experiencia individual, familiar o comunitaria. Así mismo, es clave subrayar que las motivaciones como “conocer y relacionarse con otras personas” (33,7%) y la “curiosidad por el tema discutido en el espacio” (36,5%) también ocupan un lugar relevante dentro del conjunto de razones que inciden en la participación.

Si bien estas razones no son las que más influyen en la decisión de una persona para involucrarse en un espacio de participación, si permiten evidenciar que una parte de la ciudadanía se aproxima a estos espacios a partir del interés inicial que le despierta un tema o de la posibilidad de encontrarse con otras personas con inquietudes similares. En este sentido, tales motivaciones pueden constituir puntos de entrada valiosos para la participación, en la medida que, mediante la elaboración de estrategias creativas y adecuadas de convocatoria, acogida y formación, pueden transformarse en procesos de involucramiento más efectivos, incidentes y sostenibles en el tiempo.

Al analizar únicamente a los encuestados que no trabajan con el Distrito Capital, se encuentra que las principales razones para participar se mantienen igual a la totalidad de los encuestados, sin embargo, es llamativo que apenas un 31,4% de los encuestados considera que “ser elegido o representar un grupo o comunidad” es una razón de peso para participar, siendo la segunda razón con menor peso entre los encuestados que no son servidores o contratistas del Distrito.

Lo anteriormente expuesto sugiere que para un segmento de los encuestados no vinculados laboralmente al Distrito Capital la participación no se encuentra asociada de manera predominante al ejercicio de roles de representación, sino a otras motivaciones vinculadas con la posibilidad de incidir, resolver problemáticas concretas y encontrar respuestas efectivas en los espacios de participación.

Lo enunciado se complementa con la necesidad de orientar estrategias diferenciadas de fortalecimiento de la participación; mientras para los encuestados que no trabajan con el Distrito resulta clave consolidar mecanismos formales accesibles, comprensibles y orientados a la incidencia concreta, para aquellos que tienen mayor cercanía con la institucionalidad distrital puede ser pertinente promover rutas de participación asociadas a roles de representación, liderazgo y dinamización de los espacios, aprovechando su mayor familiaridad con las dinámicas y alcances de estos escenarios. En cualquier caso, estas estrategias deben orientarse a ampliar la base de participación, diversificar los perfiles de quienes intervienen en los espacios y potencializar su capacidad real de incidencia.

Una vez identificadas las razones por las cuales incentivar la participación, también se le preguntó a los encuestados por lo que ellos consideraban que eran los principales obstáculos para participar en Bogotá, y los resultados permiten evidenciar que “el desconocimiento de la ciudadanía de sus derechos” es el principal obstáculo para que las personas participen, pues un 21,6% de los encuestados indican que esta es la principal razón por la que no se participa en Bogotá.

Este dato no es menor, toda vez que impacta ostensiblemente la confianza de la ciudadanía en la institucionalidad, pues un 16,8% de los encuestados considera que la desconfianza que existe entre la propia ciudadanía es el principal obstáculo para participar. Igualmente, el 13,6% de los encuestados identifican que la falta de conciencia entre la ciudadanía de la importancia de participar es un obstáculo para la participación.

Figura 26. En su opinión, ¿cuál es el principal obstáculo para que la ciudadanía participe?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Como se puede observar, los principales obstáculos para participar identificados por los encuestados tienen que ver fundamentalmente con tres aspectos identificables aquí: no saber, no creer o no poder participar.

Si bien, el desconocimiento de los derechos de la ciudadanía es el principal obstáculo para participar, se encuentra que las razones relacionadas con la falta de confianza en la participación ciudadana son las predominantes, pues, aquellos encuestados que señalaron que *existe mucha desconfianza entre la ciudadanía* (16,8%), *no hay conciencia de la importancia de participar* (13,6%), los que creen que *los aportes de la ciudadanía no son tenidos en cuenta por las instituciones* (11,3%), y que identifican *falta de iniciativa o conformismo* (9,8%) suman más de la mitad de los encuestados (51,5% del total). Esto permite evidenciar que la desconfianza en Bogotá resulta ser uno de los factores que impactan de manera más significativa los niveles de participación ciudadana.

En virtud de lo formulado, los obstáculos relacionados con el no saber como aquellos que indicaron que *el desconocimiento de los derechos* (21,6%) y *la falta de información* (9,1%) tienen también un peso importante en la frecuencia de participación ciudadana, pues cerca de uno de cada tres encuestados (30,6%) considera que se puede tener la voluntad de participar, pero quizá se encuentran obstáculos respecto al acceso a la información y el desconocimiento frente a los canales o las modalidades que tienen las personas para ejercer sus derechos y lograr una participación incidente.

Por otro lado, se encuentran las barreras asociadas a no contar con las posibilidades espacio temporales, como puede ser *la falta de tiempo* (7,7%), *la complejidad de los procesos de participación* (4,9%), el *miedo a represalias* (3%) y la creencia de que *los recursos para llevar a cabo las propuestas no son suficientes* (2,1%), son razones por las que el 17,8% de los encuestados consideran que no se participa en Bogotá.

Como se ha presentado, se observa que el 82% de los encuestados identifican el *no saber* y el *no creer* como las principales barreras para la participación en la ciudad, mientras que las barreras relacionadas con *no poder* no resultan como unas razones preponderantes para que las personas no participen en Bogotá.

Este resultado permite cotejar un hallazgo sustancial, y es que, las barreras que más inciden en la participación no parecen ubicarse principalmente en las condiciones materiales o físicas de acceso, sino en factores asociados al desconocimiento de los mecanismos disponibles y a la falta de confianza en las instituciones y en las instancias de participación.

En este sentido, los resultados reportan la trascendencia de fortalecer no solo las condiciones de acceso, sino también las estrategias de divulgación, pedagogía y construcción de confianza que permitan a la ciudadanía comprender mejor cómo funcionan estos espacios, qué tipo de incidencia ofrecen y de qué manera pueden servir para tramitar problemáticas, hacer seguimiento a la gestión pública y participar en la priorización de asuntos colectivos.

Con los análisis esbozados pudimos desagregar que la participación efectiva en la ciudad, al menos entre la población encuestada, se concentra en una franja reducida de ciudadanos, y que esta situación se encuentra asociada a distintas barreras que dificultan un involucramiento más amplio en los espacios de participación.

De suerte que los resultados sugieren que una parte importante de la ciudadanía no se vincula con mayor frecuencia a estos escenarios, por un lado, (i) debido al desconocimiento sobre los mecanismos existentes, sus alcances y las posibilidades reales de incidencia que ofrecen; o bien, (ii) por la percepción de que los aportes ciudadanos no siempre son tenidos en cuenta por las instituciones, lo que puede debilitar la confianza en la utilidad de participar; y (iii) por un entorno marcado por la desconfianza entre la ciudadanía y por dificultades para fortalecer dinámicas de organización y acción colectiva, factores que también limitan la participación sostenida en la ciudad.

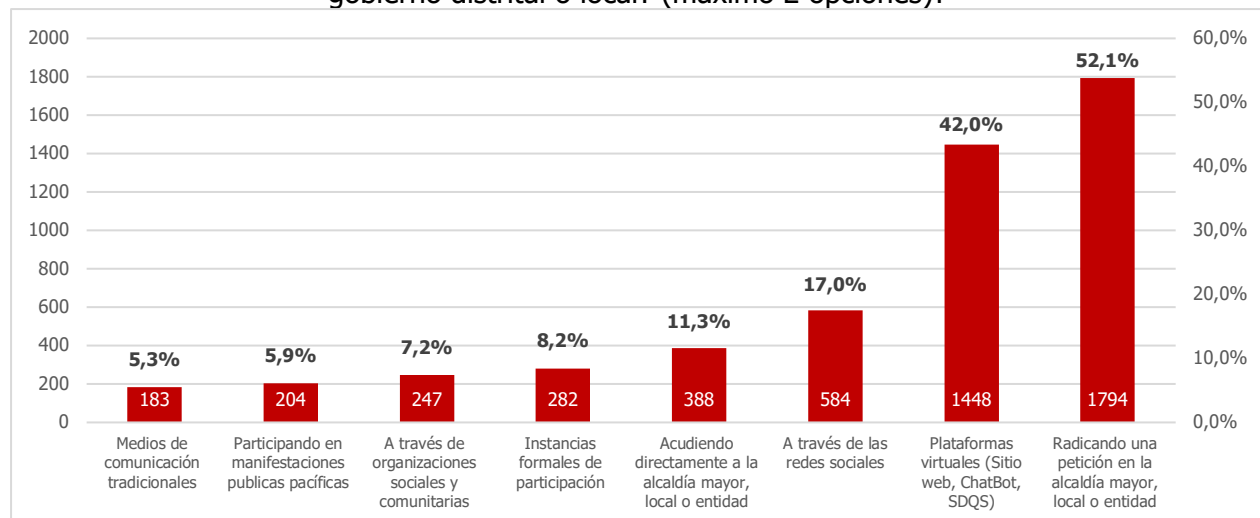
Este módulo también analizó el comportamiento del encuestado respecto a los canales que utiliza para hacer saber sus inconformidades, problemas o solicitudes a la Administración Distrital, lo que es útil para conocer, por un lado, los medios que conciben los ciudadanos para hacer sentir su voz, y, por otro lado, los canales que se deben fortalecer o promover para que este ejercicio de participación ciudadana sea efectivo.

En consonancia con lo anterior, se le pidió a los encuestados indicar como máximo dos canales por los que hacen sentir su voz, por lo que, para analizar cada canal, se contabilizaron las respuestas individuales obtenidas en cada uno y se dividieron entre el total de encuestados en esta pregunta. Así las cosas, al preguntar cómo los encuestados expresan sus inquietudes, peticiones y/o propuestas ante el gobierno distrital o local, se encuentra que más de la mitad (52,1%) de los encuestados acuden a la modalidad tradicional de radicar un derecho de petición ante la Alcaldía Mayor, local o en la entidad correspondiente.

En segundo lugar, se evidenció que el 42% de los encuestados acuden a las plataformas virtuales que ofrece la Alcaldía Mayor, las alcaldías locales o las entidades, lo que indica que este medio, pese a no ser al que acuden principalmente los encuestados, hay una parte significativa de estos que acuden estos canales virtuales para hacer sentir su voz.

Paralelamente, el tercer canal que más emplean los encuestados para manifestar su opinión frente a las instituciones son las redes sociales (17%), lo que sugiere que muchos encuestados, ante la desconfianza de que sus solicitudes sean atendidas y solucionadas por parte de las instituciones, acuden a las redes sociales donde hacen pública su denuncia, solicitud, propuesta o inquietud.

Figura 27. ¿Cómo expresa sus inquietudes, opiniones, peticiones y/o propuestas ante el gobierno distrital o local? (máximo 2 opciones)?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

En línea con lo presentado, es interesante analizar aquellos encuestados que acuden presencial y directamente a la Alcaldía Mayor, Local o la entidad (11,3%), los que llevan su inquietud o queja a una instancia de participación formal (8,2%) y los que la trasladan desde una organización social o comunitaria (7,2%), que suman el 26,6% de las menciones y corresponden a 857 encuestados

distintos (24,9%), lo que indica que 1 de cada 4 encuestados acude a canales presenciales para radicar una queja, denunciar, hacer una solicitud, manifestar una inquietud o hacer una propuesta.

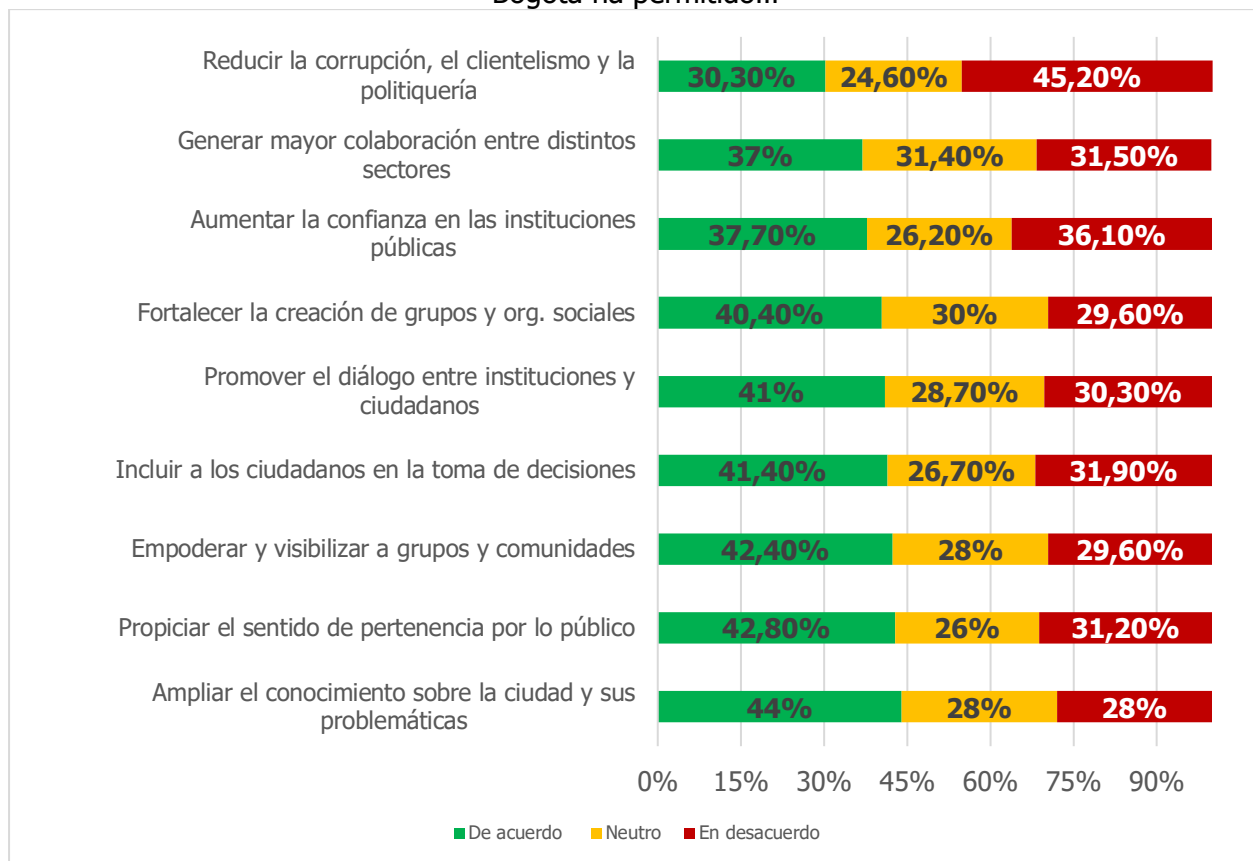
Esto sugiere que, aunque los canales virtuales y digitales están ganando cada vez más fuerza entre los bogotanos para hacer sentir su voz frente a las instituciones distritales, la atención presencial también debe ser fortalecida y promocionada, especialmente entre aquella población que no tiene acceso a medios digitales, o que tienen barreras para hacer una denuncia o solicitud por estos medios. Esto refleja que las estrategias que promueven la accesibilidad en el Distrito Capital deben robustecerse en todos los niveles y canales.

De igual forma, es importante tener en cuenta aquellos encuestados que hacen sentir su voz frente a las instituciones participando de una manifestación pacífica (5,9%) o que lo hacen a través de medios de comunicación tradicionales (5,3%), quienes buscan apoyarse en la acción colectiva o en la repercusión que pueden dar los medios de comunicación masivos para hacer llegar sus inquietudes o inconformidades a la Administración Distrital por estos canales.

Valga recordar que una de las preguntas más importantes en este módulo, y que resume los esfuerzos de la Administración Distrital en materia de participación ciudadana, es la que analiza la opinión de los encuestados respecto a qué ha logrado el ejercicio de la participación en la ciudad. De esta manera, se presentaron una serie de premisas, sobre las cuales el encuestado debía indicar qué tan de acuerdo estaba con cada una de ellas. Estas se enfocaron en analizar el impacto de la participación en el tejido social, en la percepción de confianza y transparencia, y en la toma de decisiones públicas.

De acuerdo con los encuestados, la forma en que se desarrolla la participación en la ciudad ha permitido, en primer lugar, el 44% de los encuestados consideran que la participación ha permitido “ampliar el conocimiento sobre la ciudad y sus problemáticas”, seguido de “propiciar el sentido de pertenencia por lo público” (42,8%), y “empoderar y visibilizar a grupos o comunidades” (42,4%), sienten estos los principales logros de la participación que identifican los encuestados en la ciudad.

Figura 28. En su opinión la forma en la que la participación ciudadana se ha desarrollado en Bogotá ha permitido...



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Estos resultados permiten evidenciar que la participación en Bogotá ha nutrido el tejido social. Las personas al conocer y apropiarse de las problemáticas de su entorno, encuentran que algunos de sus semejantes comparten sus necesidades, lo que estimula la creación de grupos y organizaciones sociales que, a su vez, empoderan a la ciudadanía y les permite visibilizar problemáticas.

Los resultados también permiten examinar la forma en que se desarrolla la participación en la ciudad y el impacto en la toma de decisiones, lo que se ve reflejado en aquellos encuestados que consideran que la participación promueve el diálogo entre las instituciones y los ciudadanos (41%) y los que consideran que ha servido para incluir a la ciudadanía en la toma de decisiones con un 41,4%.

Sin embargo, estos resultados muestran un reto significativo para la Administración Distrital, pues la premisa en la que menos encuestados se mostraron de acuerdo fue que la participación en Bogotá haya logrado reducir la corrupción, el clientelismo y la politiquería, y esto se refleja en que casi la mitad (45,2%) indicaron estar en desacuerdo con esto. Esta percepción guarda correlación con quienes estiman que la participación haya logrado aumentar la confianza en las instituciones públicas (36,1% en desacuerdo), por lo que la relación entre lucha contra la corrupción y confianza institucional es palpable al analizar la participación ciudadana.

La cifra en referencia pone de presente la necesidad de incentivar aquellos elementos de los espacios de participación que hacen visible su legitimidad y utilidad pública, tales como la claridad sobre su alcance, la trazabilidad de los aportes ciudadanos, la retroalimentación sobre cómo son valoradas las intervenciones de la ciudadanía y el seguimiento a los compromisos o decisiones que se derivan de estos ejercicios.

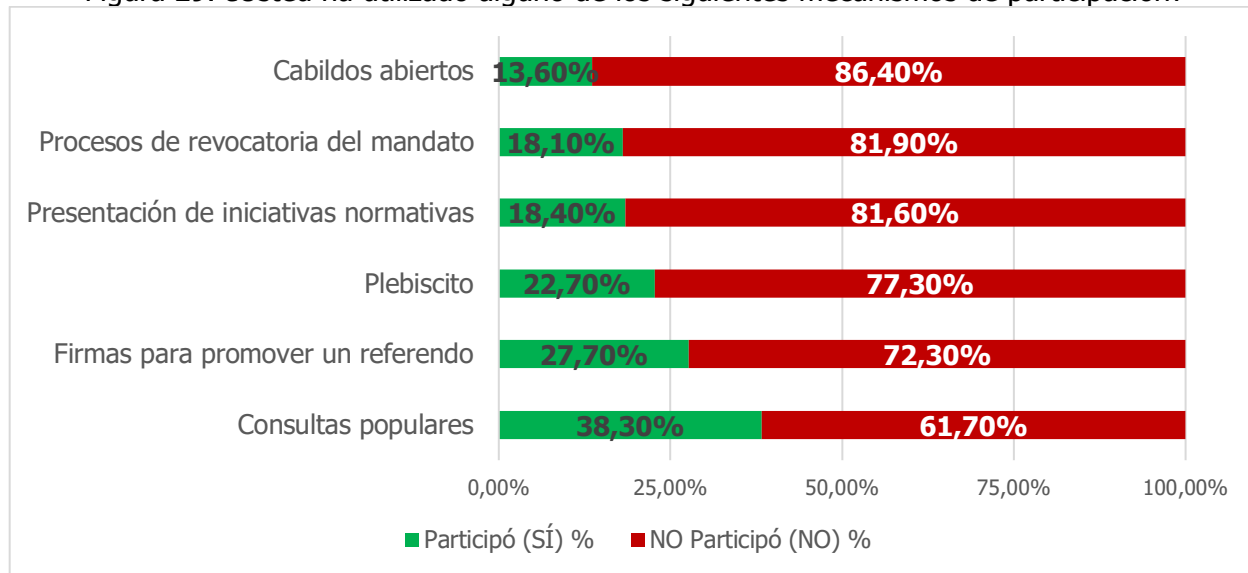
Así mismo, resulta necesario mejorar la articulación institucional entre las entidades responsables de estos espacios y los órganos de control que suelen hacer presencia en ellos, de manera que el seguimiento a compromisos, denuncias y demás expresiones de control social sobre la gestión pública encuentre vías efectivas de trámite, respuesta y seguimiento. En la medida en que estos ejercicios logren producir resultados más visibles y verificables, la ciudadanía podrá reconocer con mayor claridad que las instancias y espacios de participación son una oportunidad real para incidir en la gestión pública y contribuir a la lucha contra la corrupción.

La participación se ve reflejada en los mecanismos que han utilizado los encuestados para ejercerla, es por eso que se le presentaron una serie de modalidades de participación a los encuestados y se les pidió indicar si habían utilizado alguno de estas. Como se puede observar a continuación, los mecanismos que mejor explican la participación en Bogotá son las consultas populares, con un 38,3% de los encuestados que han utilizado esta modalidad de participación, seguido de las firmas para promover un referendo (27,7%) y aquellos que han participado en un plebiscito (22,7%).

En términos generales, se puede observar que, de todos los mecanismos de participación aquí presentados, la mayoría de los encuestados no los ha utilizado. De igual forma, los resultados permitieron evidenciar que las formas de participación que mayor acogida tienen en el Distrito son aquellas que demandan una participación menos continua, es decir, como las consultas o los plebiscitos, que son mecanismos que no implican que el encuestado tenga que vincularse y dedicar su tiempo a un asunto en particular, sino que solo son convocados el día de las votaciones.

De igual forma, los mecanismos de participación que requieren de un mayor grado de compromiso por parte de los ciudadanos, como las que implican convocar a la gente o redactar un proyecto, son las que los encuestados indicaron haber utilizado menos. Mecanismos como los cabildos abiertos (13,6%), los procesos de revocatoria del mandato (18,1%), o la presentación de iniciativas normativas (18,4%) son escasamente utilizados por los encuestados, pues 4 de 5 encuestados (~80%) nunca ha utilizado estos mecanismos de participación.

Figura 29. ¿Usted ha utilizado alguno de los siguientes mecanismos de participación?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Hasta este punto, los resultados del componente de participación permiten identificar que, entre la población encuestada, la participación ciudadana se concibe de manera amplia y no se limita a los mecanismos electorales, sino que incorpora espacios de diálogo, acción comunitaria, seguimiento a lo público y control social.

En línea similar se puede argumentar que el fortalecimiento de la participación en Bogotá no parece depender únicamente de ampliar la oferta institucional, sino de consolidar estrategias más claras, cercanas y diferenciadas de pedagogía, convocatoria, apropiación y seguimiento, que permitan a la ciudadanía reconocer en estos escenarios oportunidades reales para incidir sobre los asuntos públicos.

En este escenario, resulta especialmente relevante profundizar en el control social como una dimensión específica de la participación que, por su relación directa con el seguimiento a la gestión pública, la vigilancia de los recursos y la incidencia ciudadana sobre lo público, reviste un interés particular para la Veeduría Distrital. Siendo así, a continuación, se hará énfasis en esta dimensión, con el fin de analizar cómo la ciudadanía la comprende, de qué manera la ejerce y cuáles son las principales barreras y oportunidades para su fortalecimiento en la ciudad de Bogotá.

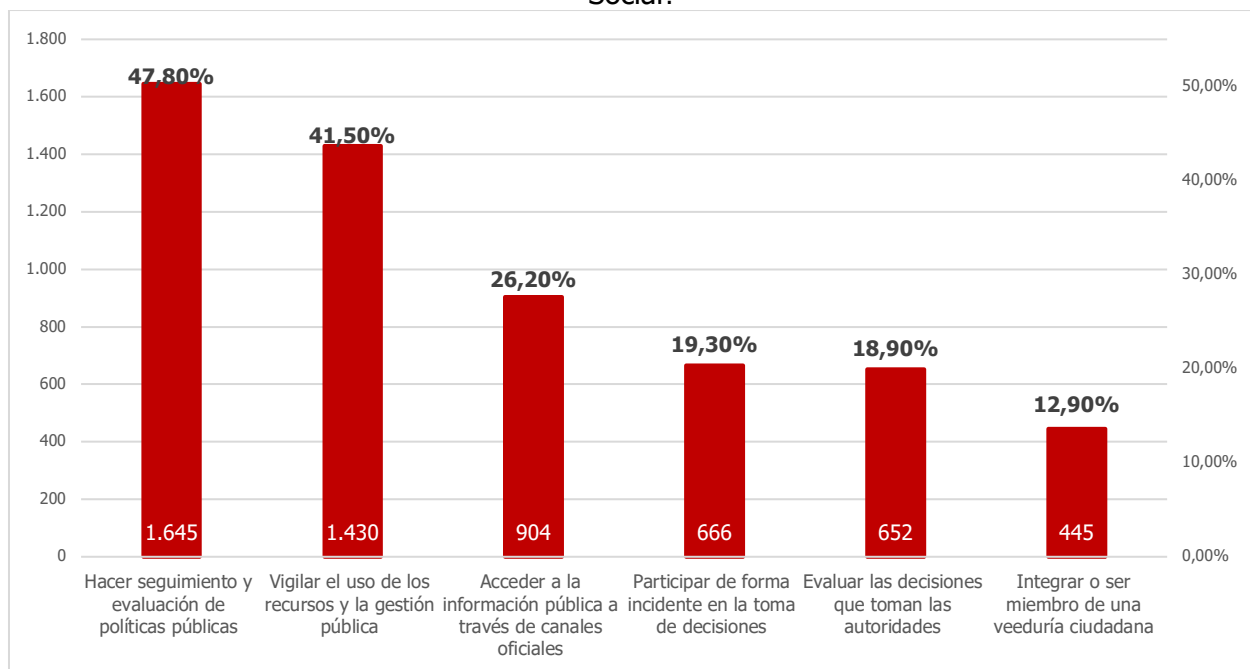
b. Control Social

Ahora bien, para analizar los aspectos relacionados con la comprensión y el ejercicio del control social en la ciudad, se presentó a los encuestados una serie de frases orientadas a identificar qué

entienden por control social. Cabe resaltar que los encuestados tuvieron la opción de seleccionar hasta dos frases, por lo que la base total de respuestas fue un número superior a la base de encuestados, que, para este módulo, fue de 3.444 respuestas.

Los resultados indican que “hacer seguimiento y evaluación de políticas” es la definición que más asocian los encuestados con el control social con un 47,8%; seguida de “vigilar el uso de los recursos y la gestión pública” (41,5%), lo que sugiere que, en la comprensión ciudadana, el control social se vincula principalmente con funciones de seguimiento, vigilancia y observación de la gestión pública. Estas dos expresiones son las que registran mayor nivel de asociación dentro del conjunto de opciones planteadas. Cabe precisar que en esta pregunta no existen respuestas correctas o incorrectas, dado que su propósito era identificar cuáles de los distintos componentes del control social tienen mayor arraigo en el imaginario de la ciudadanía.

Figura 30. ¿Cuál de las siguientes frases se acerca más a lo que usted considera que es Control Social?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Hay un resultado en el que vale la pena ahondar en esta pregunta, y es que muy pocos encuestados consideran que ejercer el control social en la ciudad es “integrar o ser miembro de una veeduría ciudadana”, con apenas un 12,9% de los encuestados que indicaron esto como una definición de control social. Este hallazgo puede interpretarse en el sentido de que, para una parte importante de la ciudadanía, el control social no se limita a la conformación o pertenencia formal a una veeduría ciudadana, sino que se entiende, ante todo, como un ejercicio de seguimiento,

vigilancia y observación de la gestión pública. En esta medida, aunque las veedurías ciudadanas constituyen un mecanismo formal y relevante para su ejercicio, los resultados sugieren que la ciudadanía reconoce que el control social puede desplegarse a través de diversas herramientas, espacios y acciones.

De igual forma, resulta relevante que “evaluar las decisiones que toman las autoridades” registre una asociación de 18,9%, inferior a la observada en otras expresiones del control social. Este resultado puede indicar que esta dimensión ocupa un lugar menos central en la forma en que la ciudadanía comprende el control social, o bien, que se percibe como una función más abstracta o más cercana a otros tipos de control institucional o político.

Ahora bien, para profundizar en el ejercicio efectivo del control social, la siguiente pregunta indagó por la proporción de encuestados que han participado alguna vez en este tipo de ejercicios. Estos resultados evidencian una baja participación entre la población encuestada, pues el 85,5% manifestó no haber participado en este tipo de ejercicios en Bogotá, frente a un 14,5% que indicó sí haberlo hecho.

De igual forma, al analizar el vínculo laboral de los encuestados, las discrepancias no son tan grandes, pues, de los que manifestaron sí haber estado vinculados a un ejercicio de control social en el pasado, se encuentra que un 17,2% de los encuestados que no trabajan con el Distrito han hecho parte de un ejercicio de control social, frente a un 12% de los servidores y contratistas del Distrito que se han vinculado a estos ejercicios.

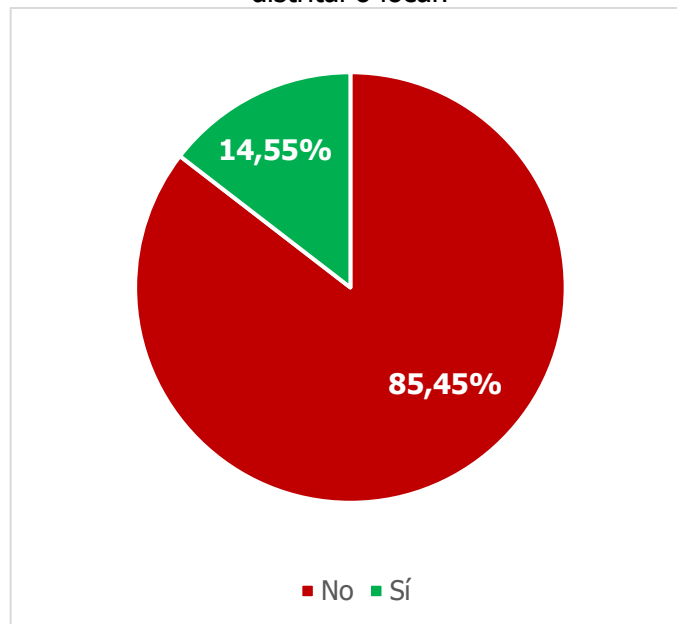
Aunque la diferencia no es amplia, este resultado puede sugerir que la relación de ambos grupos con este tipo de ejercicios no es la misma. En el caso de los servidores y contratistas, esta menor participación podría estar asociada a la forma en que perciben su rol frente a la institucionalidad distrital, bien sea porque consideran que desde su ejercicio laboral ya desarrollan labores de seguimiento a la gestión pública, o porque identifican posibles tensiones entre su vinculación institucional y ciertas modalidades de control social, como ocurre, por ejemplo, con las limitaciones previstas en el artículo 19 de la Ley 850 de 2003 para el ejercicio de veedurías ciudadanas.

Finalmente, al hacer un cruce territorial, nos encontramos que las localidades donde sus encuestados más se involucran en estos ejercicios se encuentran Sumapaz (40%, con apenas 10 encuestados), Los Mártires (33,3%) y La Candelaria (25%); en contraste, las localidades donde una menor proporción de sus encuestados indicaron haber hecho parte de un ejercicio de control social son Rafael Uribe Uribe (10,8%), Ciudad Bolívar (11%) y Suba (12,4%).

El dato anterior sugiere que el ejercicio del control social no se expresa de manera homogénea en el territorio y que su presencia relativa no depende exclusivamente del tamaño o peso poblacional de las localidades. Por manera que las cifras permiten plantear que, en ciertos territorios, pueden existir trayectorias más consolidadas de organización ciudadana, mayor cercanía con escenarios institucionales o una mayor concentración de actores que recurren a este tipo de ejercicios. Así, más que establecer comparaciones de desempeño entre localidades, el hallazgo pone de presente que las dinámicas territoriales del control social son diferenciadas y

que su fortalecimiento puede requerir estrategias más aterrizadas a las particularidades de cada contexto local.

Figura 31. ¿Ha participado o participa actualmente en algún ejercicio de control social a nivel distrital o local?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

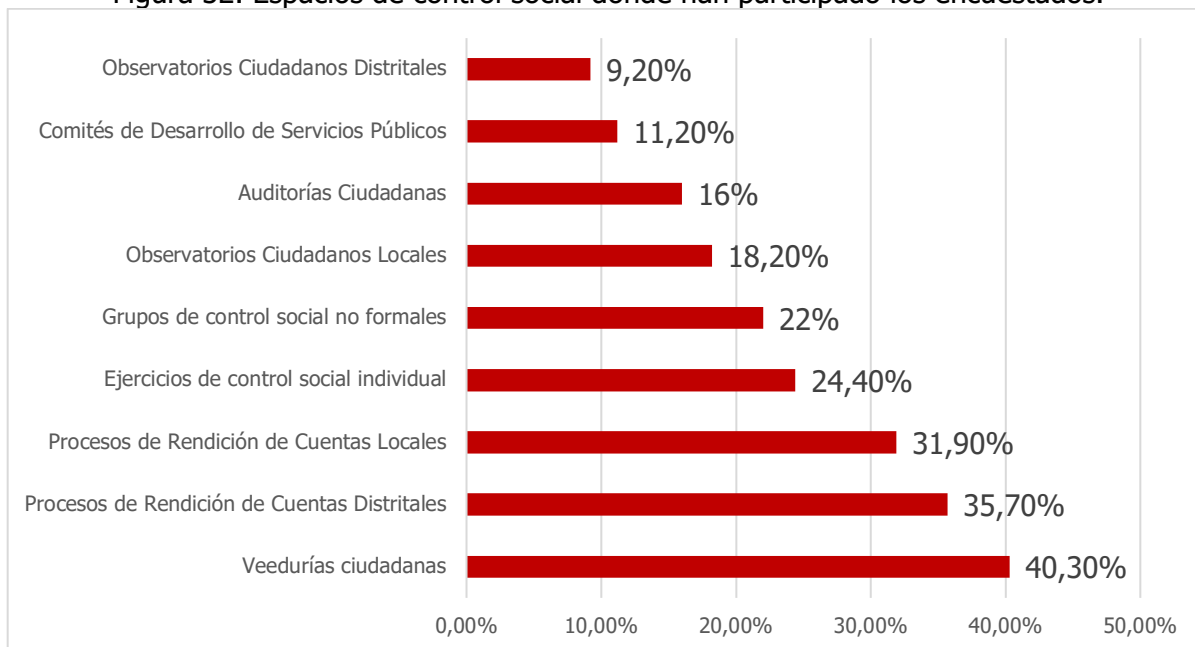
Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Para finalizar, resulta pertinente analizar los espacios a través de los cuales se vinculan los encuestados que han participado en ejercicios de control social. Para ello, se tomaron los resultados de la pregunta anterior y, entre los 501 encuestados que indicaron haber participado en un ejercicio de control social, se les preguntó por los espacios en los que se han involucrado, y, al respecto, se encontró que las Veedurías Ciudadanas (40,3%), y los procesos de rendición de cuentas distritales (35,7%) y locales (31,9%) son los espacios donde los encuestados que sí han participado en ejercicios de control social se han vinculado en mayor medida.

Al desagregar este resultado según el vínculo laboral de los encuestados, el hallazgo resulta particularmente relevante, en la medida en que las Veedurías Ciudadanas -que suponen procesos más acotados, temáticos y con mayores exigencias de conformación y formalización- registran, para los encuestados no vinculados laboralmente al Distrito Capital, una mayor apropiación y vinculación (45,6%) que los ejercicios de rendición de cuentas distritales (29,3%), los cuales, por su naturaleza, están orientados a públicos más amplios y abiertos, sin requerir procesos previos de conformación equivalentes a los de una veeduría ciudadana.

Esta diferencia sugiere, que los procesos de rendición de cuentas aún enfrentan desafíos para convocar, interesar e involucrar a la ciudadanía no vinculada al Distrito en el nivel esperable para este tipo de ejercicios, lo que plantea la urgencia de revitalizar su capacidad de conexión con los intereses ciudadanos, su apropiación por parte de públicos no institucionales y su utilidad percibida como espacios efectivos de interlocución y control social.

Figura 32. Espacios de control social donde han participado los encuestados.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

En los Observatorios Ciudadanos Locales y en los grupos de control social no formales se observan diferencias en los patrones de participación según el vínculo de los encuestados con el Distrito Capital. Los encuestados que no trabajan con el Distrito registran una mayor participación en ambos espacios, con 21,8% en los Observatorios Ciudadanos Locales y 25,2% en los grupos de control social no formales.

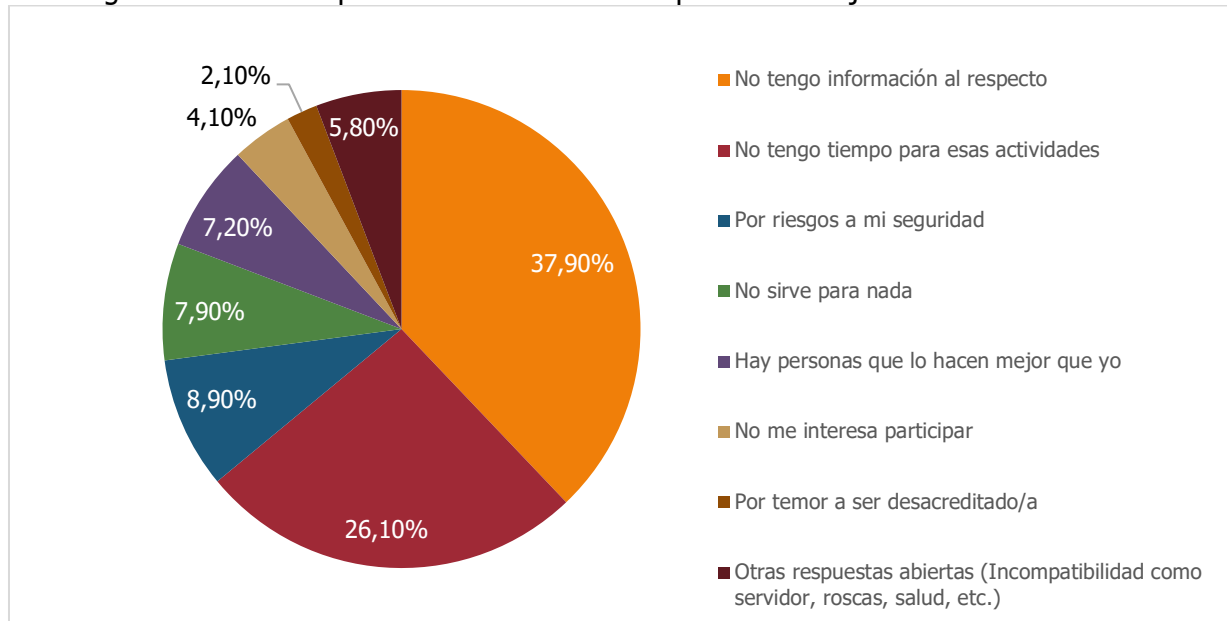
Por su parte, entre los servidores y contratistas del Distrito, la participación es menor en ambos espacios, tanto en los Observatorios Ciudadanos Locales (13%, -8,7 p.p.) como en los grupos de control social no formales (17,4%, -7,8 p.p.). Este comportamiento puede sugerir que ambos escenarios, el observatorio local y el grupo no formal, constituyen una vía de involucramiento más relevante para la ciudadanía no vinculada al Distrito que para quienes ya tienen una relación laboral directa con la institucionalidad distrital.

Resulta relevante que, aunque pertenecer a una Veeduría Ciudadana no fue una de las expresiones más asociadas conceptualmente con el control social, por parte de los encuestados,

entre quienes sí han participado en ejercicios de control social las veedurías ciudadanas aparecen como el principal mecanismo de vinculación. Este resultado, leído junto con la pregunta anterior, sugiere que la ciudadanía reconoce que el control social puede ejercerse a través de múltiples herramientas, espacios y mecanismos, sin limitarse exclusivamente a la pertenencia formal o a la conformación de una veeduría ciudadana. Al mismo tiempo, el dato evidencia que, entre quienes sí ejercen control social, las veedurías ciudadanas mantienen una centralidad práctica importante como mecanismo para canalizar este tipo de ejercicio en la ciudad.

De igual forma, estos resultados llaman la atención sobre las distintas modalidades a través de las cuales se ejerce el control social, pues se puede observar que mecanismos más estructurados, como los Comités de Desarrollo de Servicios Públicos (11,2%) y los Observatorios Ciudadanos Distritales (9,2%) registran una participación relativamente menor entre los encuestados, mientras que los grupos de control social no formales (22%) o los ejercicios de control social individuales (24,4%) presentan un mayor peso relativo. Este resultado sugiere que, para una parte de la ciudadanía, el control social resulta más accesible cuando puede ejercerse a través de modalidades menos rígidas y más ajustadas a las posibilidades reales de tiempo, recursos y capacidades de los participantes. En este sentido, el hallazgo invita a reconocer la relevancia de estas formas de involucramiento, sin desconocer la importancia de los mecanismos formales dentro del ecosistema de control social en la ciudad.

Figura 33. Razones para abstenerse de hacer parte de un ejercicio de Control Social



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Por otro lado, al analizar a los encuestados que indicaron no haber hecho parte de ningún ejercicio de control social en el pasado, se encontró que la razón más frecuente para no vincularse a este tipo de espacios y mecanismos es “no tengo información al respecto”, opción señalada por el 37,9% de este grupo. Este resultado resulta particularmente relevante, pues muestra que, en el caso específico del control social, la falta de información adquiere un peso mucho más significativo que el observado en el análisis general de la participación (9,1%).

Lo enunciado permite inferir que, aunque las personas puedan tener una comprensión más amplia de la participación o interés en los asuntos públicos, persisten vacíos importantes cuando se trata de reconocer qué es el control social, cuáles son sus mecanismos, cómo se ejerce y a través de qué rutas concretas es posible vincularse a él. Así, los resultados ponen de presente la necesidad de fortalecer estrategias específicas de divulgación, pedagogía y orientación ciudadana en torno al control social, de modo que este no se perciba como un ámbito lejano o especializado, sino como una dimensión accesible y ejercible de la participación ciudadana.

Al analizar las respuestas recibidas en la casilla de “otra”, se encuentra un gran número de encuestados (~23,6%) que mencionan que la falta de tiempo es la razón por la que no asisten, pero en el sentido en que estos espacios son organizados en su horario laboral, o se organizan en lugares lejanos a su lugar de residencia.

De igual forma, un 10,9% de las respuestas recibidas son de servidores públicos que consideran que ya hacen control social en sus trabajos o que temen caer en una incompatibilidad dada su calidad de servidores públicos. De igual forma, llama la atención un 5,2% de las respuestas expresa escepticismo frente a estos espacios, al asociarlos con ‘roscas’ y/o prácticas de politiquería. Finalmente, un 4% de los encuestados manifestaron que por condiciones de salud o discapacidad no pueden asistir a estos espacios, pues algunos señalan que estos espacios no son accesibles para ellos, así como un 2,9% que, por ser extranjeros o vivir hace poco en Bogotá no conocen o apenas se están familiarizando con estos espacios y ejercicios.

En conjunto, los resultados del módulo sugieren que, aunque el control social constituye una dimensión reconocible dentro del campo de la participación, su ejercicio efectivo sigue siendo limitado entre la población encuestada. La baja proporción de personas que reporta haber participado en este tipo de ejercicios, junto con el peso que adquiere la falta de información como principal razón de no vinculación, pone de presente la necesidad de seguir fortaleciendo las estrategias de divulgación, pedagogía y orientación ciudadana sobre qué es el control social, cómo se ejerce, y a través de qué mecanismos, espacios y acciones puede materializarse. En este sentido, el reto no parece radicar únicamente en ampliar la oferta de espacios, sino en lograr que un mayor número de personas reconozca en el control social una posibilidad real, cercana y tangible monitoreo, vigilancia e incidencia sobre la gestión pública.

3.5 Módulo de Relación con la Institucionalidad

Este módulo busca indagar en la forma en que los encuestados perciben el relacionamiento con las instituciones, especialmente al solicitar un servicio o realizar un trámite ante una entidad

distrital. También aborda la percepción de transparencia sobre los servidores públicos, la corrupción en las entidades, el conocimiento y efectividad de los canales de denuncia, y en general, la experiencia de los encuestados al interactuar con la institucionalidad distrital.

El objetivo de este bloque de preguntas es el de analizar de manera puntual cómo las entidades generan confianza al relacionarse con los ciudadanos, y no únicamente en materia de desempeño y logro de sus objetivos. Esto permite identificar tendencias, barreras e incentivos que se les presentan a todas las personas que tienen una interacción con las instituciones del Distrito Capital, y permite identificar ventanas de oportunidad para la mejora de las relaciones de confianza con la ciudadanía.

Este módulo se presenta en dos secciones; la primera analiza aspectos relacionados con la percepción sobre los servidores públicos, la percepción de transparencia y corrupción, y el conocimiento y efectividad de los canales de denuncia de actos de corrupción. En la segunda parte, se analiza la experiencia de aquellos encuestados que han solicitado un servicio o trámite, su satisfacción y la percepción de transparencia que tienen sobre la entidad o las instituciones con las que se relaciona.

a. Percepción de transparencia y efectividad en la lucha contra la corrupción

Esta sección engloba variables relacionadas con la forma en que la Administración Distrital lleva a cabo procesos de contratación en la ciudad, la percepción de transparencia de los encuestados y de la efectividad que tiene en la lucha contra la corrupción. En un primer momento, se le presentaron una serie de premisas a los encuestados, frente a las que debían indicar, en una escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, como perciben en el Distrito Capital a los servidores públicos, los canales de denuncia y la percepción sobre la actuación ética y transparente de la Administración Distrital.

En primer lugar, se preguntó sobre los canales y la efectividad de la denuncia de actos de corrupción. Según los resultados, se encontró que más de la mitad de los encuestados (51,1%) está de acuerdo con que “denunciar disminuye el riesgo de corrupción”, siendo la premisa con la que los encuestados encuentran mayor aprobación, seguida de “es efectivo denunciar a los servidores públicos que actúan de forma poco transparente o no íntegra” con un 41,1% de encuestados que coinciden con esta premisa.

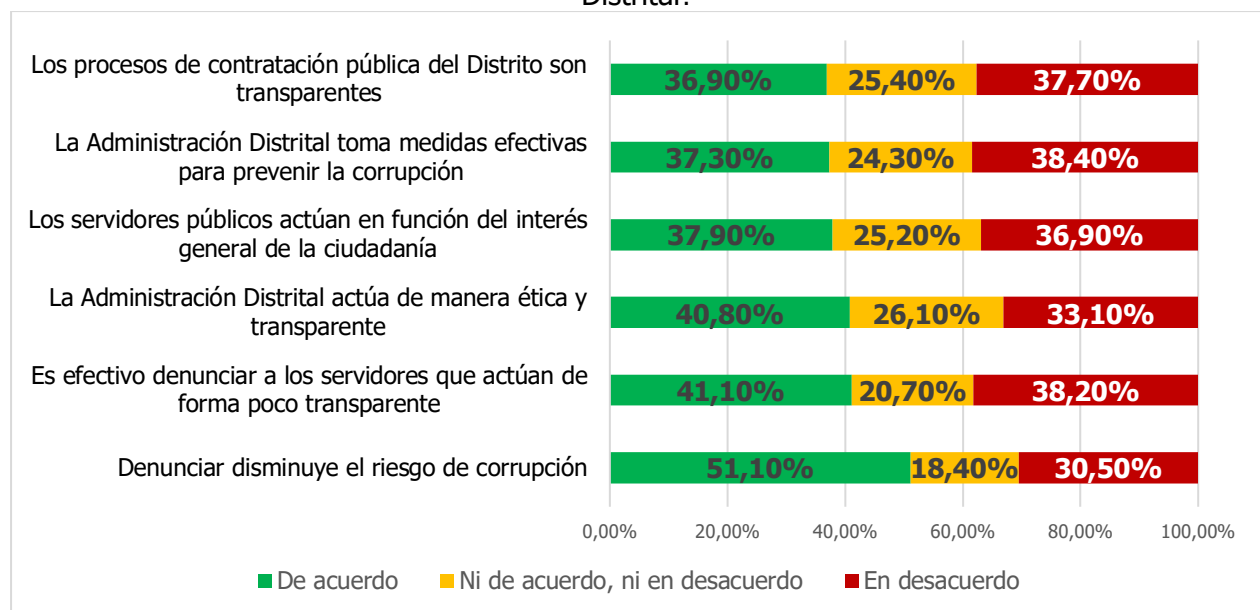
Al preguntar por la percepción de los servidores públicos se encontró un resultado llamativo, pues al analizar qué tan de acuerdo estaban los encuestados con que “los servidores públicos actúan en función de interés general de la ciudadanía” se presenta una diferencia mínima en la proporción de encuestados que indicaron estar de acuerdo (37,9%) y los que señalaron estar en desacuerdo (36,9%); sin embargo, al contrastar la percepción de aquellos encuestados vinculados laboralmente al Distrito Capital, se encuentra que un 54,7% de los servidores públicos encuestados están de acuerdo con la premisa, mientras que, para los otros encuestados, esta es la premisa con la que menos coinciden, pues solo un 20,8% de los encuestados no vinculados

laboralmente al Distrito Capital considera que los servidores públicos actúan en beneficio de la ciudadanía.

Al analizar la percepción sobre la actuación transparente de la Administración Distrital se identificaron resultados similares. Mientras que un 40,8% de los encuestados está de acuerdo con que “La Administración Distrital actúa de manera ética y transparente”, la percepción de los servidores públicos es más positiva, pues un 55,6% estuvieron de acuerdo con esta premisa, pero para los otros encuestados no vinculados laboralmente al Distrito la percepción cambia, pues solo 1 de cada 4 encuestados no vinculados laboralmente (25,8%) considera que la Administración actúa de manera ética y transparente.

Ahora bien, hubo dos premisas en las que la proporción de encuestados en desacuerdo superó a aquellos que se encontraban de acuerdo. Al analizar si “los procesos de contratación pública en el Distrito son transparentes” sólo un 36,9% de encuestados estuvo de acuerdo, siendo ésta la premisa que menor proporción de encuestados aprobó. Así mismo, sólo un 37,3% de encuestados estuvo de acuerdo con la premisa de que “la Administración Distrital toma medidas efectivas para prevenir la corrupción”. Esto parece indicar que los encuestados perciben que la lucha contra la corrupción en el Distrito Capital representa un reto, pues la percepción es que no hay transparencia y no se toman medidas que la garanticen. En estas dos premisas también se observa una importante brecha entre la percepción de los servidores públicos frente a los otros encuestados (30 puntos porcentuales), lo que evidencia que la contratación pública en Bogotá sigue siendo un desafío en la construcción de confianza de los bogotanos.

Figura 34. ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes premisas sobre la Administración Distrital?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

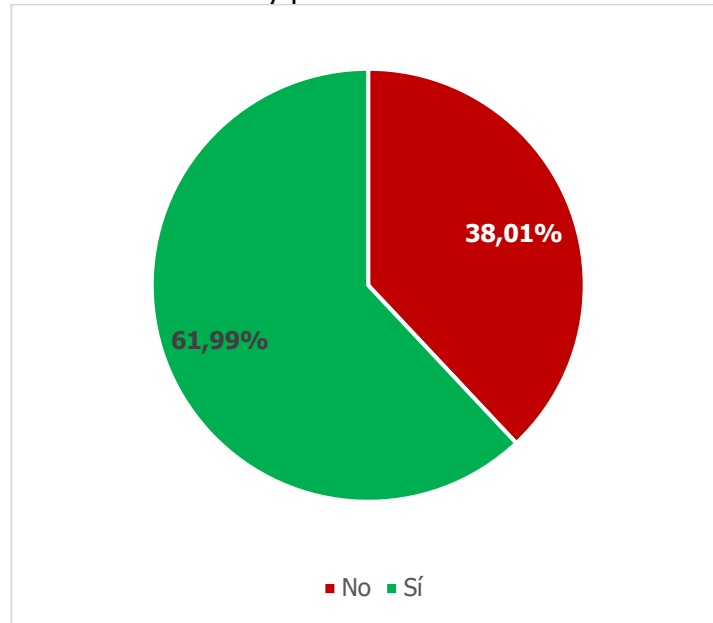
Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Los resultados presentados anteriormente permiten evidenciar que los encuestados consideran efectivos los canales dispuestos para denunciar a servidores públicos, y se encuentra que para la mayoría de los encuestados denunciar reduce el riesgo de corrupción. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante saber cuantos encuestados conocen los canales para denunciar. Al respecto, los resultados son positivos, pues la mayoría de los encuestados (62%) conoce los canales para denunciar actos de corrupción, frente a un 38% que no los conoce. Si bien, en este caso la proporción de encuestados que conocen cómo denunciar es significativamente mayor a los que no saben cómo; sigue siendo una proporción importante de personas que desconocen los canales para hacer este tipo de denuncias. Lo anterior es una ventana de oportunidad para la Administración Distrital, pues según los resultados de la encuesta, hay una parte de la población a la que no le están llegando las estrategias de comunicación y difusión de estos canales y desconocen cómo pueden denunciar actos de corrupción.

Lo anterior se puede observar al analizar el porcentaje de encuestados que sí conocen los canales de denuncia. Del 62% de encuestados que saben cómo denunciar, se encuentra que son los servidores distritales quienes "jalonan" este porcentaje, pues un 74% de los servidores conocen los canales de denuncia, frente a un 26% que no los conocen. En contraste, de los otros encuestados que no trabajan con el Distrito, un 49,8% conoce los canales de denuncia, frente a un 50,2% que no los conoce.

Ahora bien, al analizar de manera territorial el conocimiento de los canales de denuncia se encuentran resultados interesantes. Las localidades donde una mayor proporción de los encuestados conocen los canales de denuncia son Antonio Nariño (80% de sus encuestados conocen los canales), Teusaquillo (75%) y Santa Fe (73,1%), es decir, las zonas centrales, donde hay mayor proximidad a sedes administrativas. En contraste, las localidades donde hay menor conocimiento de los canales de denuncia de actos de corrupción son Bosa (52%), Rafael Uribe Uribe (53,3%) y San Cristóbal (55,9%), es decir, el sur de la ciudad, donde mayor proporción de los encuestados manifestaron mayor desconocimiento de los canales de denuncia, pues casi la mitad de los encuestados no sabrían qué hacer si presencian que un servidor público comete un acto de corrupción.

Figura 35. Conocimiento de canales y procedimientos de denuncia a servidores públicos.

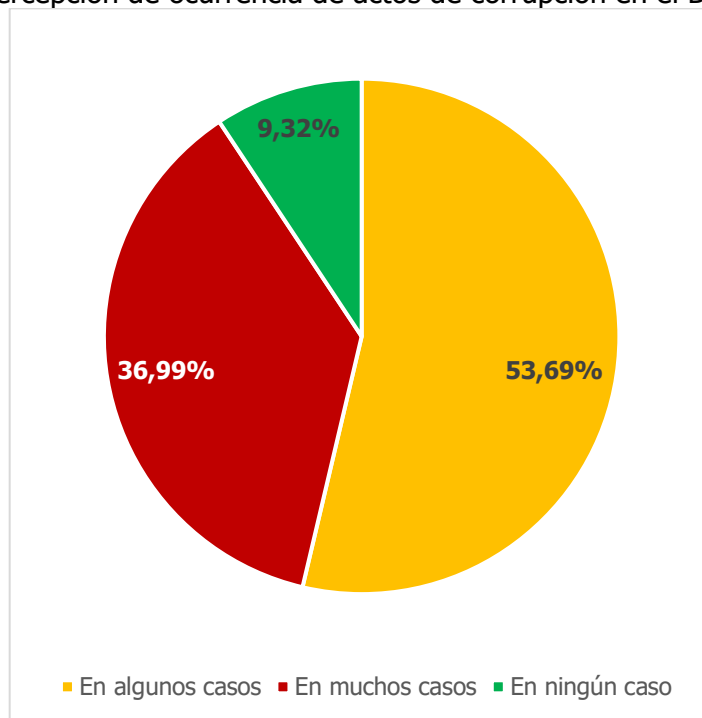


Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Los resultados anteriormente presentados van en consonancia con la percepción de los encuestados sobre la ocurrencia de actos de corrupción. Al preguntar por la experiencia de los encuestados en su relacionamiento con las instituciones, se encuentra que la ocurrencia de actos de corrupción está normalizada en Bogotá, pues apenas un 9,3% de los encuestados considera que no ocurre “en ningún caso”, mientras que un 53,7% considera que ocurre “en algunos casos” y un 37% considera que ocurre “en muchos casos”.

Figura 36. Percepción de ocurrencia de actos de corrupción en el Distrito Capital.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Nuevamente, al diferenciar la percepción de los servidores públicos del Distrito frente a los demás encuestados, se observa mayor optimismo entre los servidores y un mayor pesimismo entre los otros encuestados. Más de la mitad (50,5%) de los encuestados no vinculados laboralmente al Distrito Capital considera que la corrupción es frecuente en la ciudad, frente a un 23,6% de servidores distritales que consideran que la corrupción se presenta 'en muchos casos'. En esa misma línea, los servidores públicos tienden a percibir la corrupción como un fenómeno ocasional y no generalizado, pues un 64% de ellos considera que las prácticas corruptas en el Distrito ocurren "en algunos casos", frente a un 43,2% de encuestados no vinculados al Distrito que perciben corrupción de forma más esporádica en Bogotá.

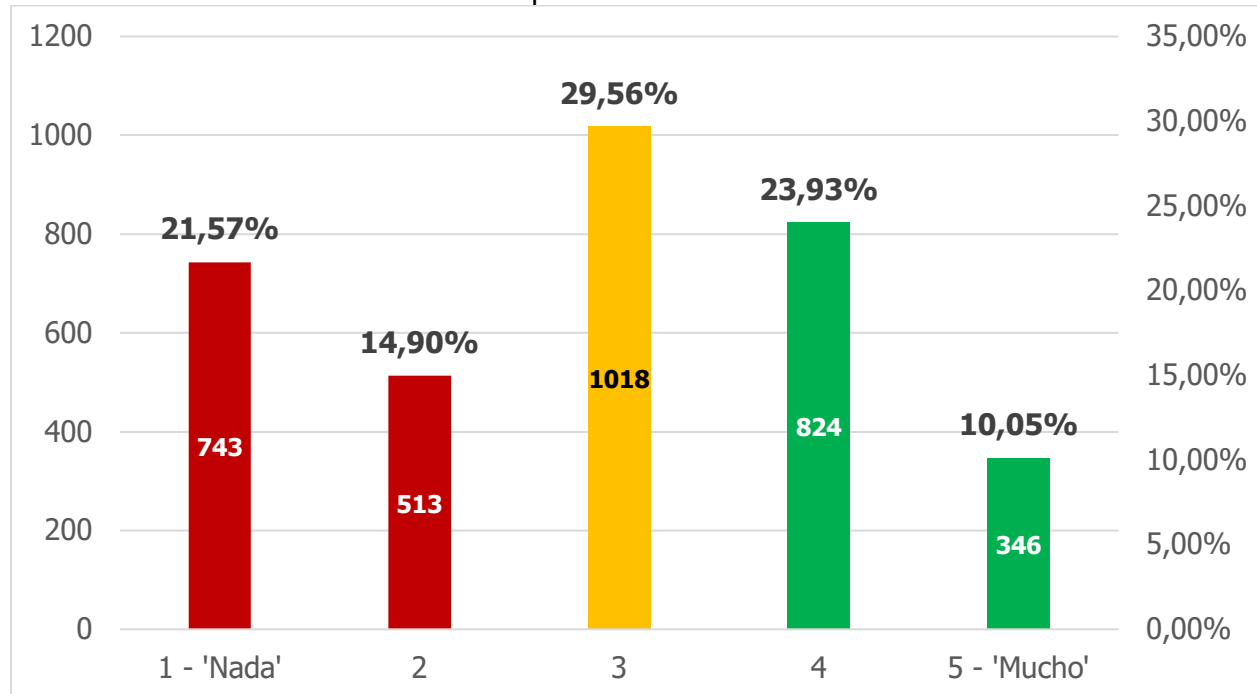
En términos generales, se puede observar que un 90,7% de los encuestados percibe algún grado de corrupción en la Administración Distrital, lo que va en línea con los resultados aquí presentados; además, cabe resaltar que las localidades donde se percibe que la corrupción ocurre "en muchos casos" fueron Los Mártires (54,5%), La Candelaria (50%) y Tunjuelito (47,4%), lo que permite evidenciar, una vez más, que el centro de la ciudad lidera la desconfianza en materia de percepción de corrupción.

Finalmente, una variable que explica la confianza que tienen los encuestados en las instituciones y que está directamente relacionada con la interacción de estos con la institucionalidad es qué

tanto perciben los encuestados que son tenidos en cuenta en la toma de decisiones de la Administración Distrital. Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la percepción es ligeramente negativa, pues aquellos encuestados que no se sienten tenidos en cuenta (36,5%) superan a los que sí se sienten tenidos en cuenta (34%). Esta percepción negativa se profundiza si se contrasta la percepción de los servidores públicos del distrito y los demás encuestados. Se observa una realidad distinta para cada grupo, pues un 46,1% de los servidores públicos se sienten tenidos en cuenta, frente al 23,7% que no se sienten escuchados; mientras que para los demás encuestados la realidad es opuesta, apenas un 21,7% se sienten escuchados por la Administración al momento de tomar decisiones, mientras que casi la mitad (49,4%) no sienten que la Administración Distrital tenga en cuenta a la ciudadanía en la toma de decisiones.

Al analizar estos resultados desde una perspectiva territorial se encuentran resultados importantes, pues las localidades donde más encuestados señalaron sentirse “nada” escuchados fueron: Bosa (46%), La Candelaria (45,8%) y San Cristóbal (45,3%); mientras que las localidades donde menos encuestados señalaron no sentirse escuchados fueron Usaquén (25,2%) y Chapinero (29,6%), que a su vez son las localidades donde más se aprueba la gestión de la Administración Distrital.

Figura 37. ¿Qué tanto cree que la actual Administración Distrital tiene en cuenta la opinión de la ciudadanía para la toma de decisiones?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Los resultados presentados anteriormente permiten evidenciar que para que las personas se sientan incluidas en la toma de decisiones de la Administración Distrital no basta únicamente con socializar las decisiones de manera oportuna. La legitimidad de estos procesos pasa por incluir a la ciudadanía en las discusiones que hay sobre los temas y problemáticas que les afectan.

b. Experiencia del encuestado al solicitar un trámite o servicio

En esta sección se aborda la experiencia directa de los encuestados al relacionarse con las instituciones, fundamentalmente al realizar un trámite o solicitar un servicio. De esta manera, la base de encuestados para el análisis son aquellos que indicaron que en el último año han solicitado un servicio o realizado un trámite.

De los 3.444 encuestados en este módulo, se encuentra que un 57,7% de los encuestados solicitaron un servicio o trámite en el último año, frente a un 42,3% que no. En este sentido, a continuación se presenta la experiencia de esas 1.986 personas que tuvieron una interacción directa con la institucionalidad. Al excluir 20 respuestas que se identificaron como no válidas, el universo de análisis quedó en 1.966 encuestados.

Tabla 10. Distribución del sector en el que los encuestados solicitaron un servicio o realizaron un trámite en el último año.

Sector al que asocian el trámite o servicio	Menciones válidas	Porcentaje de encuestados que acudieron a un sector (Base: 1.966)
Hacienda	457	23,25%
Movilidad	376	19,13%
Salud	182	9,26%
Servicios Públicos	153	7,78%
Planeación	108	5,49%
Gobierno	100	5,09%
Educación	93	4,73%
Seguridad	87	4,43%
Integración Social	86	4,37%
Hábitat	72	3,66%
Cultura	70	3,56%
Ambiente	57	2,90%
Desarrollo Económico	49	2,49%
Comisarías de Familia	39	1,98%
Jurídica	34	1,73%
Mujer	31	1,58%
Gestión Pública	21	1,07%
Total de Menciones (Interacciones)	2.015	102,49%*

Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

*Nota: Los encuestados que indicaron 'otro' sector mencionaron más de un sector relacionado con el trámite que realizaron, es por esto que las menciones totales (2.015) superan el número de encuestados que realizaron un trámite (1.966). Es por esto que el porcentaje total de encuestados que hicieron un trámite asociado a un sector supera el 100%, pues se calcula a partir de las menciones del sector sobre el total de encuestados que efectivamente realizaron un trámite.

Como se puede observar el sector al que los encuestados más acudieron fue el de Hacienda, con un 23,2% de encuestados, seguido de Movilidad (19,1%) y Salud (9,2%). Los sectores en los que menos encuestados indicaron haber solicitado un servicio fueron en Jurídica (1,7%), Mujer (1,5%) y Gestión Pública (1%).

Uno de los elementos incorporados en la encuesta aplicada en 2025 es el análisis de los canales a través de los cuales los encuestados realizan trámites o solicitan servicios distritales. Este análisis permitió encontrar una clara predominancia de los canales digitales, pues un 34,2% de los encuestados solicitó un servicio por medio de la página web de las entidades, y un 5,6% acudió al agente virtual de Chatico. Esto permite evidenciar que 2 de cada 5 encuestados que solicita un servicio o realiza un trámite, lo hace por medio de un canal digital, lo que le otorga un importante peso a estos canales para que las instituciones lleguen a los ciudadanos.

Por otro lado, los canales presenciales siguen siendo predominantes para una parte de los encuestados, pues un 20,2% de los encuestados que solicitaron un servicio acudieron por medio del SuperCADE, así como un 18,8% afirmó acudir por medio de la atención presencial en ventanilla. Es decir, 2 de cada 5 encuestados solicitaron un servicio o realizaron un trámite de manera presencial. Ahora bien, es de resaltar que al menos un 12% de los encuestados realizaron un trámite dirigiendo un oficio a la entidad y un 9% de los encuestados acudieron por medio de la vía telefónica.

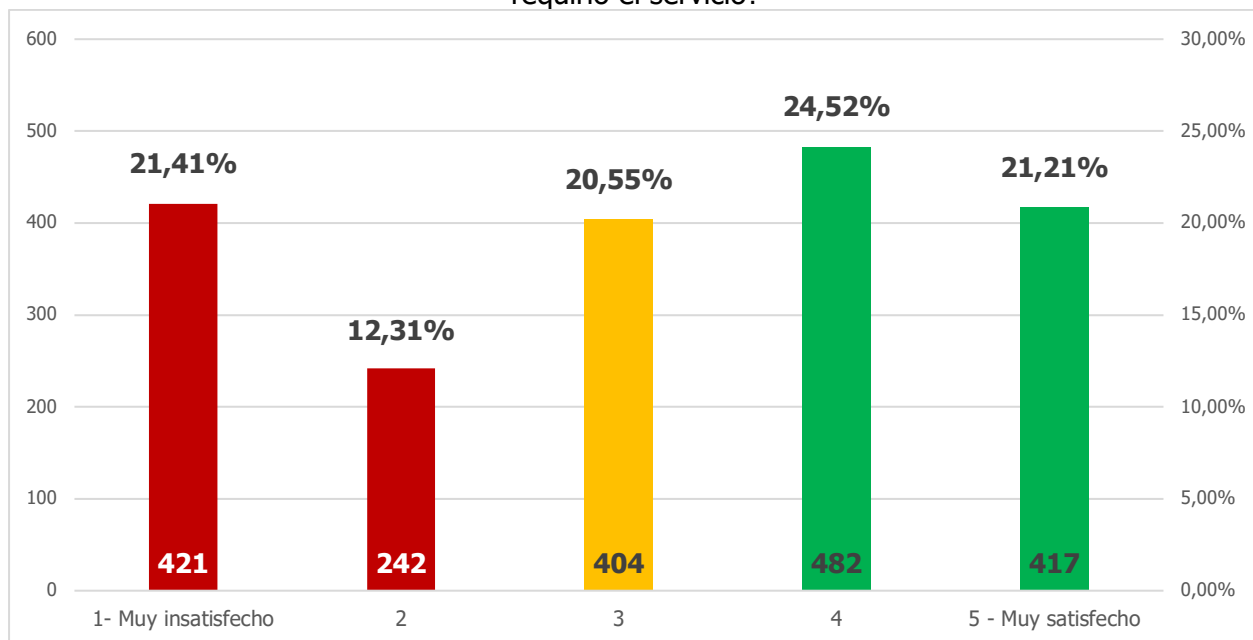
Como se puede observar, los canales dispuestos a la ciudadanía para realizar trámites o solicitar servicios son amplios, y dependiendo de las facilidades y condiciones de los encuestados, prefieren uno u otro. Para profundizar el análisis, se analizaron los canales utilizados para acudir a los servicios de cada uno de los sectores, y se encuentran resultados variados. Los sectores donde está más generalizado el uso de la página web para hacer trámites son Movilidad (42,8%), Educación (41,9%) y Hacienda (38,9%), y junto a Cultura, Servicios Públicos, Desarrollo Económico, Salud, Hábitat e Integración Social son los sectores donde predomina el uso de la página web.

Por otro lado, hay un grupo de sectores donde predomina el oficio dirigido a la entidad, en los que están los sectores de Ambiente (42,1%), Gestión Pública (33,3%), Gobierno (33%) y Mujer (32,3%); mientras que en los sectores de Jurídica (32,4%) y especialmente en las Comisarías de Familia (48,7%) son los sectores donde predomina la atención presencial en ventanilla. Finalmente es interesante destacar que en el sector de planeación (55,6%) es en el único sector donde la mayoría de las solicitudes se hacen por medio del SuperCADE, y en el sector de Seguridad, la mayoría de las atenciones (46%) se hace vía telefónica por medio de la Línea 195.

A la luz de los canales que utilizan, se puede observar que los sectores donde los encuestados encuentran mayor facilidad y accesibilidad para realizar sus trámites son en los que acuden por medio de la página web, donde la transformación digital de estos sectores ha facilitado para los ciudadanos el hacer transacciones. Por otro lado, en los sectores como Hacienda que predomina la atención en SuperCADE, o en las Comisaría de Familia que predomina el canal presencial, se puede deber a que hay trámites que son complejos o no son tan intuitivos para las personas, por lo que pueden requerir asistencia o acompañamiento para realizar solicitudes. Esto se puede evidenciar en el sector de Integración Social en donde la atención presencial es notable (25,6%), lo que se puede deber a la cantidad de personas que acuden a solicitar algún servicio y que presentan alguna barrera o limitación para acceder por medio de la página web o los canales digitales.

De esta manera, al analizar la satisfacción que tuvieron los encuestados que solicitaron algún servicio o realizaron algún trámite, se encuentra que, en términos generales, la satisfacción es alta, pues casi la mitad (45,7%) de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos con el trámite realizado, destacando un 21,2% que indicó quedar muy satisfecho. En contraste, un 33,7% de los encuestados indicaron sentirse insatisfechos con el trámite que realizaron, con un 21,4% que indicaron sentirse muy insatisfechos.

Figura 38. ¿Qué tan satisfecho (a) se siente con el servicio prestado por la entidad de la que requirió el servicio?

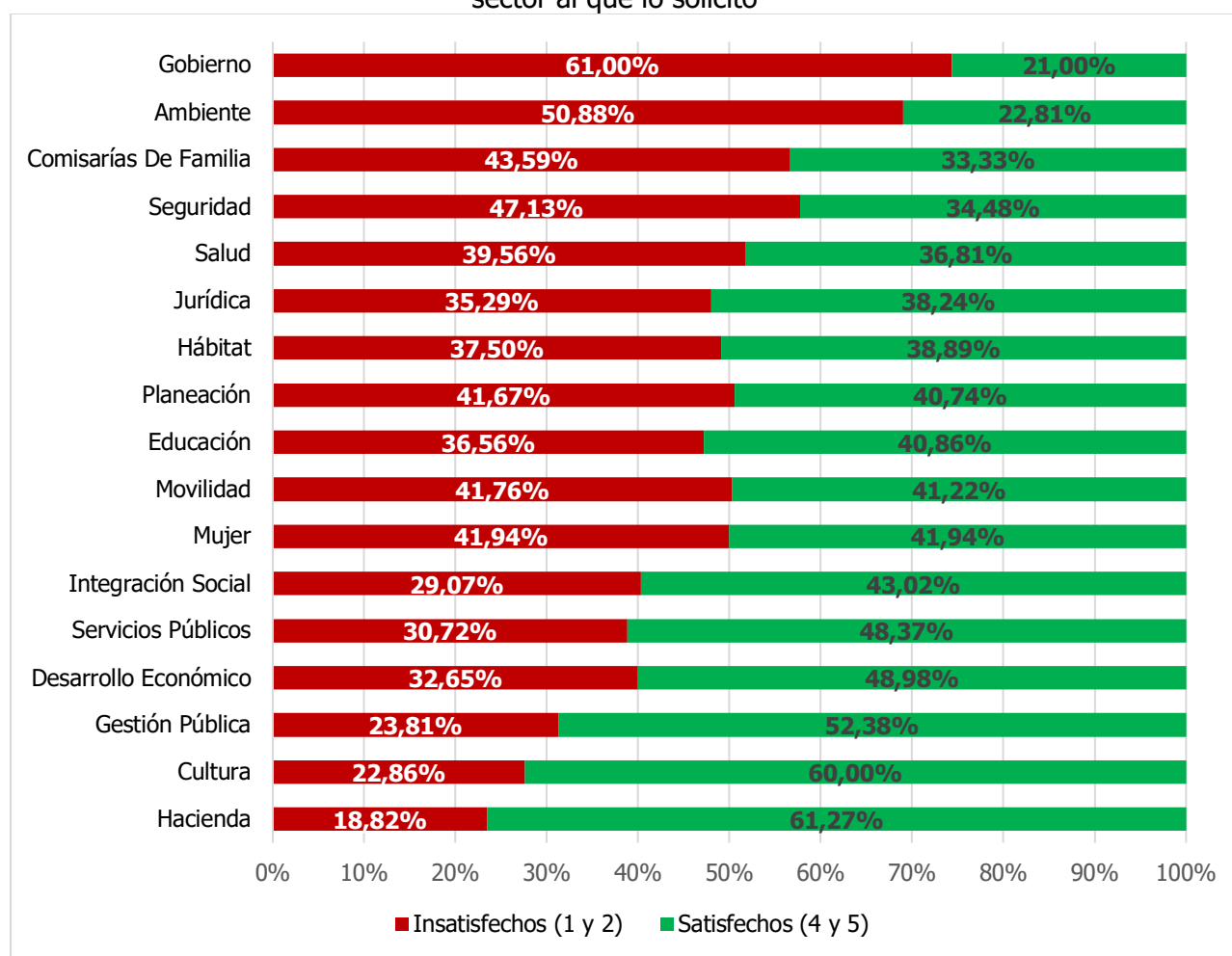


Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Este resultado cobra especial relevancia al analizar la satisfacción de los encuestados con base en el sector al que solicitaron el servicio o trámite. Al analizar la satisfacción con los trámites realizados en cada sector, se encuentra que los sectores donde los encuestados resultaron más satisfechos con el trámite realizado son Hacienda (61,2% de encuestados satisfechos con el trámite), Cultura (60%) y Gestión Pública (52,3%). Mientras que en los sectores donde predomina el descontento son Gobierno (61% de encuestados insatisfechos con el trámite o servicio solicitado), Ambiente (50,9%) y Seguridad (47,1%).

Figura 39. Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite o servicio solicitado con base en el sector al que lo solicitó



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

En línea con lo anterior, al indagar entre los encuestados por las actitudes poco transparentes o no íntegras que percibieron al solicitar un servicio, se encontró que, aunque la mayoría de los

encuestados (62,3%) no percibieron ninguna actitud relacionada con corrupción, un 26,6% de ellos percibieron actitudes no transparentes o no íntegras. De igual forma, es importante resaltar el 11% de los encuestados que señalaron no saber “identificar prácticas corruptas”, pues representan una porción de la ciudadanía que requiere de formación en control social y en herramientas de lucha contra la corrupción.

Con los resultados anteriormente descritos, se evidencia que 1 de cada 4 encuestados que realiza un trámite o solicita un servicio a una entidad distrital percibe alguna actitud o práctica corrupta. Ahora bien, para analizar las prácticas corruptas que identificaron los encuestados que detectaron alguna actitud poco íntegra o no transparente al realizar un trámite, es importante tener en cuenta que se presentaron 10 opciones de las cuales podía seleccionar hasta 3 actitudes percibidas. De esta manera, hubo 980 menciones en total, y en la tabla, a continuación, se presentan cuantas menciones tuvo cada actitud o práctica corrupta, así como su peso sobre el total de respuestas válidas.

Tabla 11. Actitudes poco íntegras o no transparentes percibidas por los encuestados que solicitaron un servicio o realizaron un trámite.

Actitud o práctica corrupta	Menciones	Porcentaje
Desinformación	193	36,9%
Falta de transparencia	189	36,1%
Inacción ante irregularidades	135	25,8%
Obstrucción al cumplimiento de la ley	109	20,8%
Mal uso de recursos públicos	87	16,6%
Nepotismo	76	14,5%
Uso indebido de información	63	12,0%
Conflicto de interés	57	10,9%
Sobornos	51	9,8%
Fraude	20	3,8%
Total menciones	980	187,4%*
Total respuestas válidas	523	n/a

Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

*Nota: Los encuestados podían seleccionar que percibieron más de una actitud corrupta. En este caso, los 523 encuestados que percibieron algo, mencionaron en total 980 de las opciones presentadas. Los porcentajes presentados en la tabla corresponden a cuantas veces se mencionó dicha actitud corrupta sobre el total de encuestados que percibieron alguna, es por esto que el porcentaje total no suma 100%.

Al ahondar en ese 26,6% que señalaron haber presenciado una de estas prácticas corruptas en su relacionamiento con las instituciones, se encuentra que de los 523 encuestados que percibieron alguna actitud corrupta, un 36,9% percibieron desinformación, seguido de falta de transparencia

(36,1%) e inacción ante irregularidades (25,8%), siendo estas las actitudes que los encuestados identificaron con más frecuencia al relacionarse con las entidades solicitando un servicio o realizando un trámite.

De igual forma, un 20,8% de los encuestados percibió obstrucción al cumplimiento de la ley, mientras que el mal uso de recursos públicos (16,6%), el nepotismo (14,5%), o el uso indebido de información (12%) fueron señaladas por entre 1 de cada 6 y 1 de cada 8 de quienes percibieron alguna actitud corrupta. Finalmente, algunas prácticas más graves o difíciles de identificar como el conflicto de interés (10,9%), los sobornos (9,8%) o el fraude (3,8%), fueron las que menos se identificaron en el relacionamiento con las instituciones, y aunque sean pocos casos, son prácticas que la Administración Distrital debe enfocar sus esfuerzos en erradicar.

3.6 Módulos temáticos

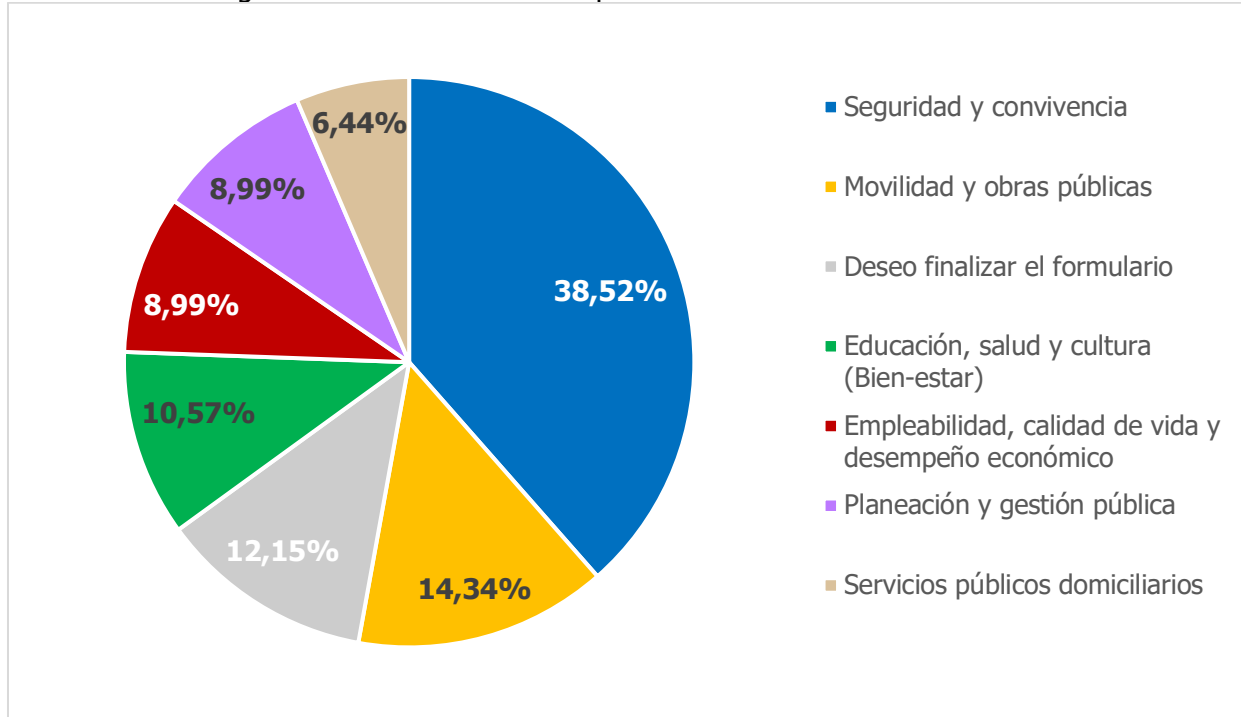
Finalmente, al encuestado se le preguntó sobre qué temas considera más importantes para la generación de confianza, y se le presentaron una serie de temas de ciudad que conducían a módulos temáticos que se respondían de manera opcional. Estos módulos están directamente relacionados con los 5 objetivos estratégicos planteados en el PDD 2024-2027 "Bogotá Camina Segura". Del total de las respuestas recibidas (3.444) en este módulo, 823 encuestados (23,9% del total) seleccionaron alguno de estos módulos opcionales (los encuestados podían seleccionar más de un módulo temático). Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad. En este sentido, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Para que los encuestados pudieran elegir el tema de interés, se les preguntó "¿Cuál le parece que es un tema prioritario para la generación de confianza entre la ciudadanía y la actual Administración Distrital?". Se encontró que el 38,5% de los encuestados señalaron el tema de seguridad y convivencia, lo que refuerza la idea de que la seguridad es el principal interés de la ciudadanía y un reto para la Administración Distrital en la generación de confianza.

En segundo lugar, el módulo de movilidad y obras públicas (14,3%) recibió una amplia acogida entre los encuestados, lo que indica que la movilidad y las obras de infraestructura que se desarrollan en la ciudad son un tema relevante para los encuestados, pues es un asunto que viven todos los habitantes de la ciudad y que la buena gestión y los buenos resultados en este aspecto significarían un importante peso en la generación de confianza institucional.

En tercer lugar, el módulo de Bien-estar, que compila los sectores de Salud, Educación y Cultura, Recreación y Deporte, recibió el 10,6% de las respuestas opcionales, posicionándolo como el tercer tema más relevante para los encuestados en materia de generación de confianza. En esta línea, se debe resaltar que el módulo de empleabilidad, calidad de vida y desempeño económico recibió 9% de las respuestas opcionales; el mismo número que recibió el módulo de planeación y gestión pública. Finalmente, el módulo de Servicios Públicos Domiciliarios recibió el 6,4% de las respuestas.

Figura 40. Distribución de respuestas en cada módulo temático.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborada por la Veeduría Distrital

Adicionalmente, estos módulos permitieron a los encuestados formular recomendaciones puntuales en materia de generación de confianza. En particular, cada participante tuvo la posibilidad de expresar abiertamente su percepción y contribuir a la identificación de áreas de mejora y oportunidades para la Administración Distrital, tanto en la ejecución del Plan Distrital de Desarrollo, como en relación con las temáticas y objetivos allí definidos.

Para analizar las recomendaciones ciudadanas recibidas, se diseñó un prompt para ejecutar este proceso, desde la limpieza y depuración de las recomendaciones, hasta la clasificación individual de las recomendaciones y el análisis de frecuencias absolutas y relativas de las categorías obtenidas. Para esto se segmentó el proceso en varios pasos: En primer lugar, se hizo un análisis de contenido a las recomendaciones recibidas en cada módulo opcional, lo que permitió consolidar una lista de categorías y subcategorías por módulo, consolidadas en un anexo. En segundo lugar, las categorías y subcategorías identificadas sirvieron como base para entrenar un modelo de Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN), que con el uso de Inteligencia Artificial, clasificó individualmente cada una de las recomendaciones recibidas en las categorías definidas inicialmente.

Finalmente, el modelo permitió identificar el problema que describe el encuestado, el tipo de recomendación que brinda, el actor responsable o a quien le habla el encuestado, y la categoría

y subcategoría predefinida en el anexo antes mencionado. A continuación, se presenta para cada módulo el análisis de frecuencias de las categorías y subcategorías identificadas, y demás variables que se pudieron identificar al analizar las recomendaciones ciudadanas.

Es importante mencionar que, al ser opcionales, cada uno de los módulos temáticos tienen una base de respuestas diferente; así mismo, es importante aclarar que los encuestados tenían la posibilidad de responder más de un módulo opcional, por lo que, de los 823 encuestados que decidieron responder algún módulo, se reciben más de 823 respuestas individuales. A continuación, se abordan los principales resultados obtenidos, en el orden en el que se presentaron al encuestado:

a. Seguridad y Acceso a la justicia

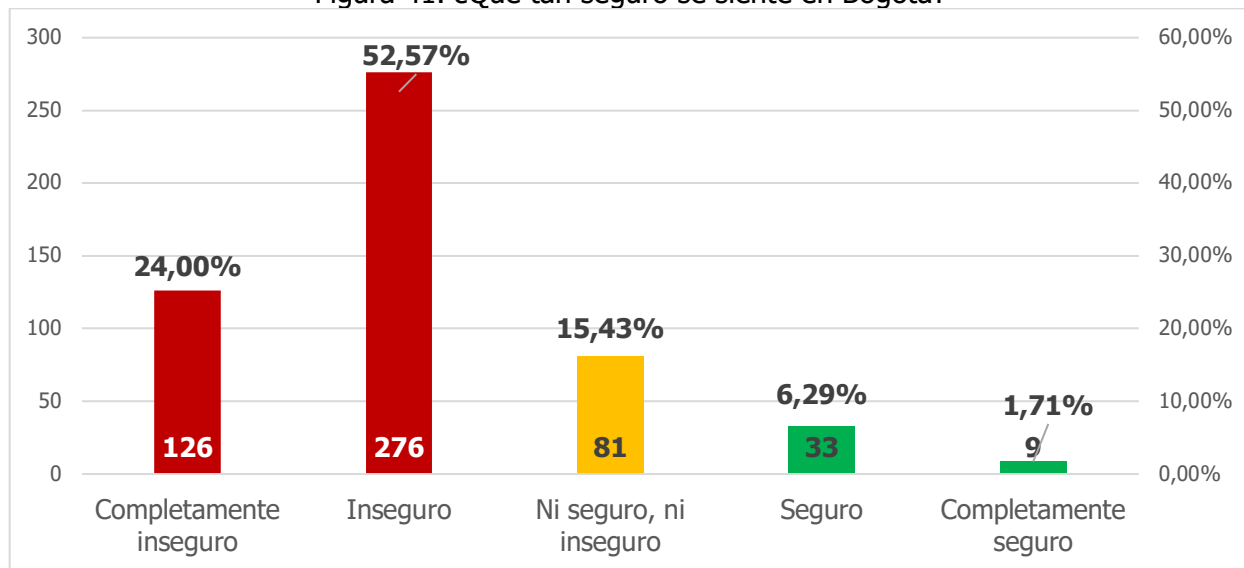
En este módulo se ahonda en la percepción de seguridad de los encuestados, cómo perciben la efectividad de la justicia en la ciudad, la satisfacción con las acciones de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, el Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones (C4), y, en general, la experiencia con las instituciones de seguridad y convivencia del Distrito Capital. Adicionalmente, se incluyeron preguntas sobre victimización, pues se analiza si fueron víctimas de algún delito y su percepción sobre la denuncia del delito; por un lado, analizando su satisfacción al realizar dicho trámite; y por otro lado, en caso de no haber denunciado, sus razones para no denunciar.

En este sentido, es importante destacar que el módulo de Seguridad y Convivencia fue el que más respuestas recibió por parte de los encuestados, pues 525 personas diligenciaron de manera opcional este módulo, lo que equivale a un 63,8% de todos los encuestados que contestaron al menos un módulo opcional.

Al analizar la percepción de seguridad, se encontró que 3 de cada 4 encuestados (76,6%) manifestaron sentirse inseguros en Bogotá, destacando un 24% que se sienten completamente inseguros, lo que demuestra la vulnerabilidad que percibe la gran mayoría de los encuestados en materia de seguridad. Hay que señalar que apenas un 8% de encuestados indicaron sentirse seguros en la ciudad (1,7% totalmente seguro).

Es interesante evidenciar la percepción de seguridad a partir del género del encuestado, pues se nota que la ciudad es diferente para unos y para otros, de los 215 hombres que contestaron este módulo un 72% se sienten inseguros en la ciudad (de los cuales 51,2% manifestaron sentirse inseguros y 20,9% completamente inseguros), mientras que, para las 303 mujeres encuestadas aquí, el 79,2% se sienten inseguras (de las cuales 52,8% manifestaron sentirse inseguras y 26,4% completamente inseguras). Estos resultados permiten evidenciar que, aunque la percepción de inseguridad predomina en todos los sectores de la ciudadanía, las mujeres se sienten más vulnerables en la ciudad respecto a las condiciones de seguridad.

Figura 41. ¿Qué tan seguro se siente en Bogotá?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

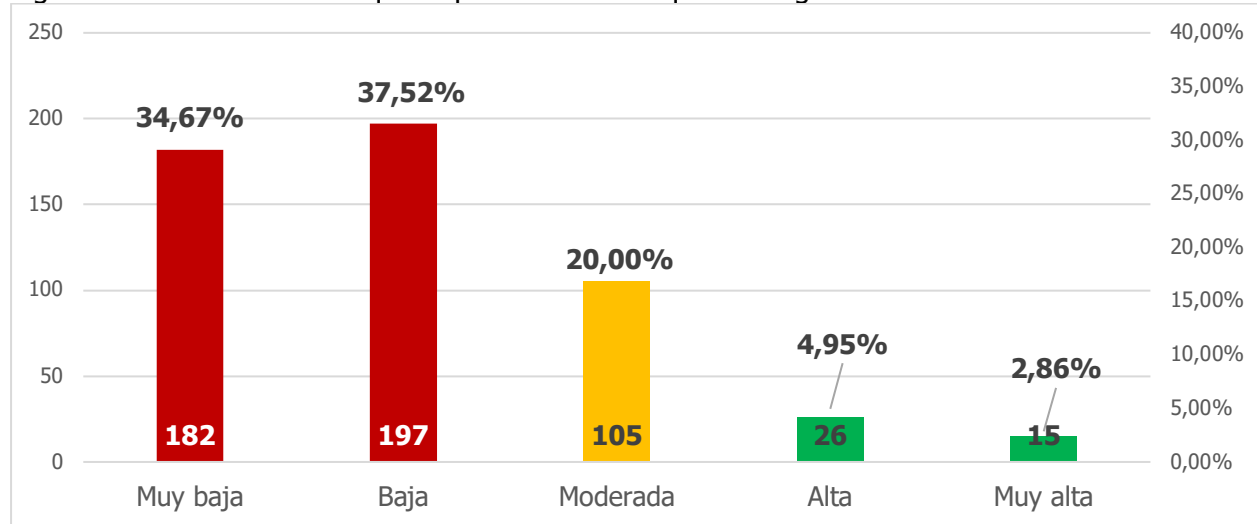
Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Estos resultados son consistentes con los obtenidos en la línea base de esta medición, pues para el 2024 el 73,4% de los encuestados en este módulo se sentían inseguros o completamente inseguros; y como se mencionó esta proporción incrementó para el 2025, llegando a un 76,5%.

En línea con lo anterior, al analizar la percepción de los encuestados sobre la probabilidad de que un delito sea sancionado en la ciudad para el 2025, los resultados reflejan el escepticismo que hay en la justicia, pues un 72,2% de los encuestados consideran baja o muy baja la probabilidad de que un delito sea sancionado, frente a un 7,8% que cree que sí habría sanción. Este es un dato que se entiende con la percepción de inseguridad, y demuestra que los encuestados tienen una profunda desconfianza en que las autoridades sancionen delitos en la ciudad. En este caso, la desconfianza está "jalonada" por la impunidad que perciben los encuestados, quienes probablemente entienden la seguridad como un todo, y no distinguen claramente las competencias que tiene la Policía (captura), Fiscalía (judicialización) y los jueces (condena).

Al revisar este dato a la luz de los resultados de 2024, la percepción de impunidad se estanca, presentando una variación mínima, pues en la línea base el 72,4% de los encuestados consideraban baja la probabilidad de sanción de delitos en la ciudad.

Figura 42. Usted considera que la probabilidad de que en Bogotá se sancione un delito es...

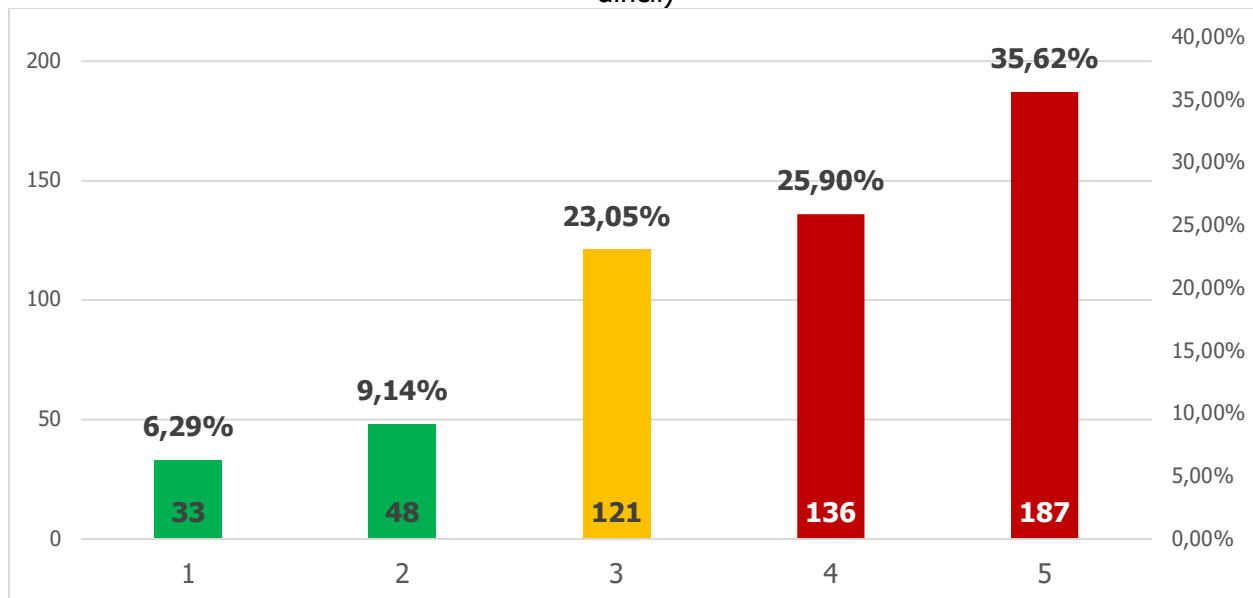


Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Adicionalmente a la percepción de inseguridad, que va de la mano con la percepción de impunidad, se le preguntó al encuestado por la complejidad o dificultad que percibe al momento de denunciar un delito. Al preguntar qué tan fácil considera que es denunciar un delito en Bogotá, se encontró que apenas para un 15,4% de los encuestados se les facilita hacer una denuncia de un delito, mientras que para el 61,5% de los encuestados considera que es difícil o muy difícil, lo que se presenta como una barrera y desincentivo a denunciar delitos en la ciudad.

Figura 43. ¿Qué tan fácil es denunciar un delito en Bogotá? (donde 1 es muy fácil y 5 muy difícil)



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

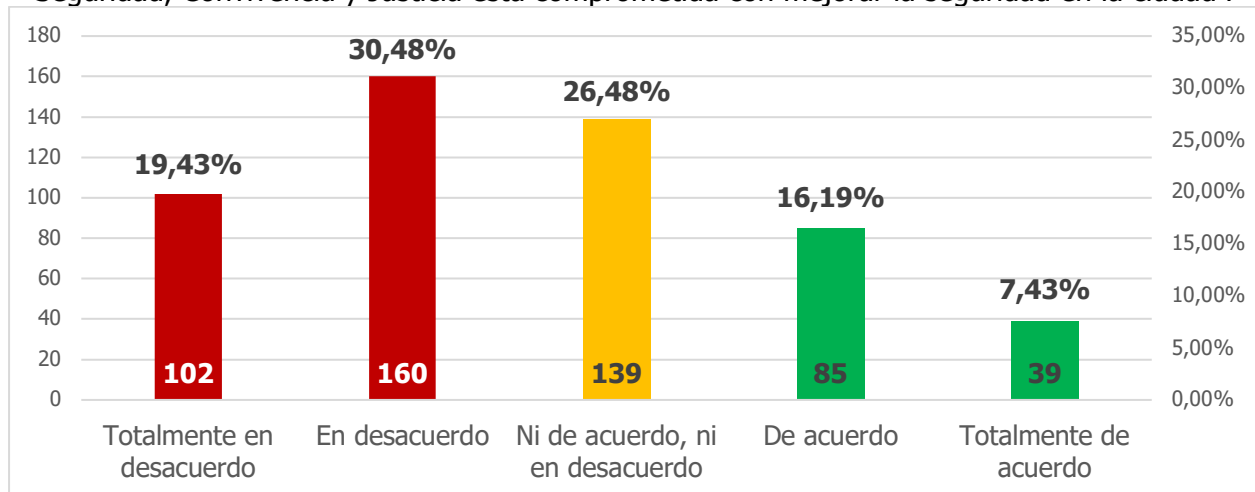
Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Es importante resaltar que este resultado al compararlo con el obtenido en la línea base, se encuentra un incremento importante en la complejidad del proceso de denuncia, pues en 2024 más de la mitad (51,9%) de los encuestados consideraba complejo denunciar un delito, y para el 2025 la complejidad percibida asciende a 61,5%, presentando un incremento de 9,6 puntos porcentuales respecto a la primera medición.

Ahora bien, al preguntar por la percepción de las instituciones encargadas de la seguridad en la ciudad, se abordó la percepción del encuestado sobre la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y el compromiso que tiene con mejorar la seguridad en la ciudad. Los resultados demuestran que casi la mitad de los encuestados (49,9%) dudan de dicho compromiso, frente a un 23,6% que sí confían en que la SDSCJ trabaja para mejorar la seguridad. Por su parte, se identificó un 26,5% de encuestados que están en una zona de neutralidad o indiferencia, lo que da un margen a la institución para convencer a estos encuestados indecisos de que las estrategias y despliegues operativos que hace la SDSCJ demuestran la voluntad política de atacar las causas de inseguridad.

En 2024 quienes estaban en desacuerdo con esta afirmación eran el 41,2%, por lo que se observa que para el 2025 la percepción sobre la SDSCJ ha empeorado, alcanzando casi la mitad de encuestados que dudan del compromiso con la seguridad en la ciudad.

Figura 44. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: 'La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia está comprometida con mejorar la seguridad en la ciudad'?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Una pregunta que profundiza en los resultados previamente analizados indaga por las causas que, según los encuestados, explican las condiciones de inseguridad en Bogotá. Para esto, se le solicitó a los participantes identificar los principales factores asociados al problema, es decir, los posibles cuellos de botella en materia de seguridad.

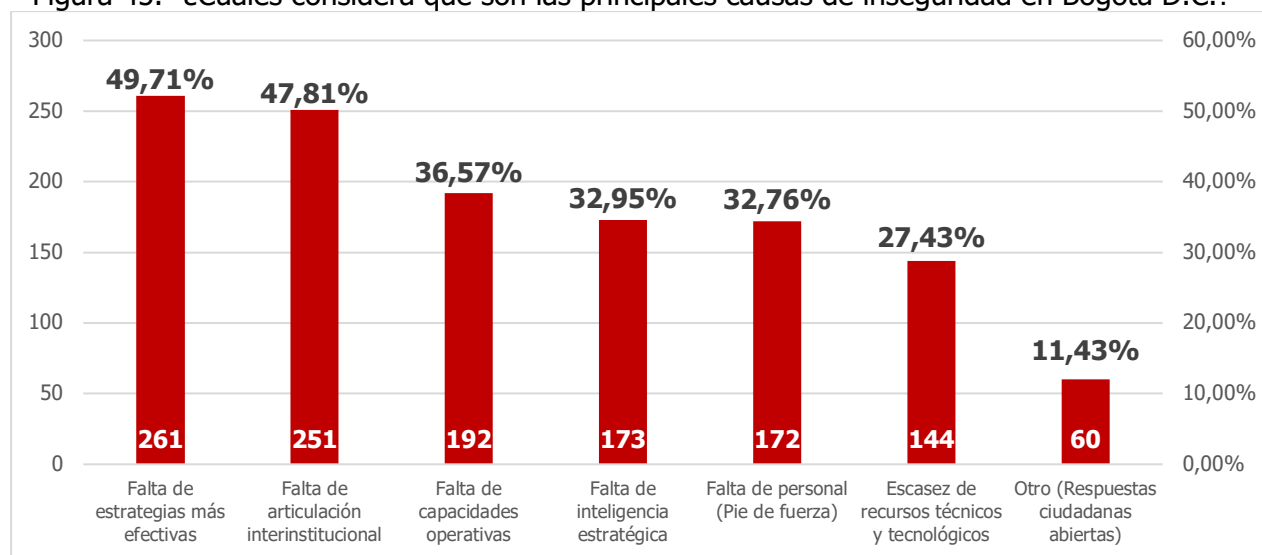
Para ello, se presentó un listado de causas y se permitió seleccionar hasta tres opciones o incluir una respuesta abierta. Por esta razón, la suma de los porcentajes supera el 100%, dado que reflejan la proporción sobre el total de encuestados (525) que identificaron cada causa como una de las más determinantes en la situación de seguridad de la ciudad.

Los resultados demuestran que los encuestados desconfían profundamente de las capacidades estratégicas de las instituciones de seguridad, pues, para los encuestados la "falta de estrategias más efectivas" es la principal causa de inseguridad que señalan casi la mitad de los encuestados (49,7%), seguida de la "falta de articulación institucional" con un 47,8% de encuestados que la considera determinante. Las dos causas más señaladas por los encuestados como determinantes se atribuyen principalmente a la responsabilidad institucional. Desde la perspectiva ciudadana, las decisiones estratégicas en materia de seguridad no están siendo efectivas, y la articulación entre las entidades, necesaria no solo para la captura de los delincuentes, sino también para su judicialización y sanción, presenta importantes debilidades.

En esta línea, es interesante ver que la falta de capacidades operativas (36,6%), la falta de inteligencia estratégica (33%), la falta de personal o pie de fuerza (32,8%) y la escasez de recursos técnicos y tecnológicos (27,4%) son causas que no fueron señaladas con tanta frecuencia como las dos primeras, lo que va en contravía del discurso de que "se necesitan más policías" o

que “*se necesitan más cámaras de seguridad*”. Los resultados evidencian que una gran parte de los encuestados considera que las herramientas y capacidades están ahí, pero que la dirección estratégica de los esfuerzos que se deben aunar en distintos niveles es donde falla la seguridad en la ciudad.

Figura 45. “¿Cuáles considera que son las principales causas de inseguridad en Bogotá D.C.?”



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional (2025), elaborado por la Veeduría Distrital.

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Como se mencionó anteriormente, cada encuestado podía identificar más de una causa generadora de inseguridad, y tenía la posibilidad de proponer otra opción a las causas planteadas. Al analizar las 60 respuestas abiertas de los encuestados, se encontraron nuevas causas de inseguridad, relacionadas principalmente con la ineficacia del sistema judicial, impunidad y leyes flexibles (20 menciones; 33,3%), la corrupción policial y falta de autoridad (16 menciones; 26,7%), lo que detalla y complementa la percepción de impunidad que se identificó entre los encuestados y que se analizó anteriormente.

De igual forma, se encontraron menciones a la “desigualdad social, desempleo y educación” (8 menciones; 13,3%). Varios encuestados que aludieron a la “falta de voluntad política y críticas al Alcalde” (7 menciones; 11,7%), entre otros encuestados que señalaron causas de inseguridad asociadas a la ‘crisis migratoria’ (3 menciones; 5%), o finalmente 6 menciones (10%) de encuestados de propuestas alternativas de política pública, entre las que se encuentran aquellos que sugieren incentivar la defensa propia, o proponen actividades productivas para delincuentes reincidentes.

Como se puede observar, a los encuestados se les presentaron distintas causas de inseguridad asociadas a las capacidades de las autoridades e instituciones encargadas de la seguridad en Bogotá. No obstante, quienes identificaron causas adicionales a las planteadas señalaron factores

como la corrupción, la ineficiencia del sistema de justicia, y la falta de voluntad y liderazgo por parte de las autoridades.

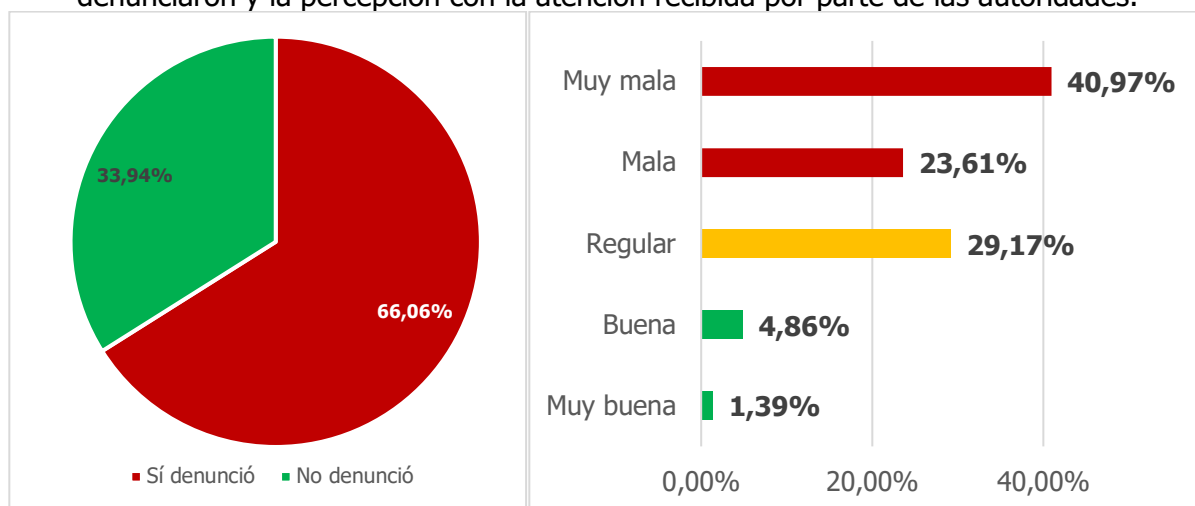
Estos resultados son consistentes al preguntar por la satisfacción con el sistema de videovigilancia de Bogotá a cargo del C4, pues el 46,9% de los encuestados se encuentra insatisfecho con los recursos tecnológicos con los que cuentan las autoridades para capturar, judicializar o incluso prevenir delitos. Los encuestados que indicaron estar satisfechos son apenas un 17,9%, lo que sugiere que la mayoría de encuestados no encuentra utilidad en la tecnología para disuadir o agilizar la acción policial, pese a los importantes esfuerzos de la Administración Distrital en modernizar este sistema de monitoreo.

• **Victimización y acceso a la justicia**

Este módulo también ahondó en la victimización de los encuestados. Para 2025, se encontró que, de los 525 participantes, 218 (41,5%) manifestaron haber sido víctimas de algún delito, lo que evidencia un incremento frente a los resultados de 2024, cuando el 32,8% reportó esta situación. En este contexto, las siguientes preguntas se enfocan en caracterizar la experiencia de los 218 encuestados que indicaron haber sido víctimas de un delito recientemente.

De manera puntual, se le preguntó a los encuestados que fueron víctimas de algún delito si habían denunciado, y se encontró que la tasa de denuncia es de un 66,1% (144 encuestados denunciaron), frente a un 33,9% que no denunció (74 encuestados). Esto demuestra que 1 de cada 3 delitos sufridos por los encuestados se mantienen en una cifra oculta, lo que refleja el subregistro y rezago que tienen los indicadores de seguridad respecto a los delitos que realmente ocurren en la ciudad.

Figura 46. Porcentaje de encuestados que indicaron ser víctimas de un delito en 2025 que denunciaron y la percepción con la atención recibida por parte de las autoridades.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional (2025), elaborado por la Veeduría Distrital.
Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Por un lado, al analizar específicamente a los encuestados que denunciaron, se indagó por su experiencia durante el proceso y la reacción de las autoridades. El 64,6% calificó dicha experiencia como mala o muy mala, mientras que apenas un 6,2% manifestó haberse sentido satisfecho y respaldado con la atención recibida. Estos resultados son relevantes, ya que evidencian la existencia de dinámicas de re-victimización asociadas al proceso de denuncia, lo que puede reducir la disposición a denunciar en el futuro y afectar la confianza y legitimidad de las instituciones.

Por otro lado, al analizar a los encuestados que fueron víctimas, pero no denunciaron, se indagó por las razones de esta decisión. Los resultados evidencian un alto nivel de desconfianza: el 60,8% señaló que no denuncia porque considera que “no sucede nada” con su reporte, mientras que un 8,1% manifestó no confiar en las autoridades encargadas de recibir la denuncia. En conjunto, estas respuestas configuran un panorama crítico, en el que cerca de 2 de cada 3 encuestados (68,9%) se abstienen de denunciar por desconfianza en las instituciones.

Cabe señalar que el desconocimiento de los canales de denuncia (4%), presiones externas para no denunciar (4%), o “porque considera que ya es tarde para actuar” (10,8%). Estas son razones a las que las autoridades deben prestar atención, tanto en la promoción y difusión de los canales de denuncia como en el fortalecimiento de procesos que garanticen que la denuncia sea segura, ágil y accesible para las víctimas.

- **Recomendaciones ciudadanas en materia de Seguridad y Acceso a la Justicia**

En total, se recibieron 468 recomendaciones de los encuestados de este módulo. Tras el proceso de limpieza y depuración, se consolidaron 461 registros válidos. Posteriormente, sobre esta base depurada, se aplicaron técnicas de procesamiento de lenguaje natural, a partir de las cuales se identificaron las siguientes categorías de recomendaciones ciudadanas:

1. **"Control del delito y acción policial"**: 197 menciones (42,7% sobre el total de menciones válidas). Esta categoría concentra la mayor demanda de intervención estatal, reflejando un enfoque altamente punitivo frente al déficit de autoridad y control territorial en el espacio público. Se compone principalmente de subcategorías orientadas a la ampliación de la presencia policial (patrullaje, rondas, pie de fuerza en calle), el fortalecimiento de la reacción y capacidad operativa y el control del crimen estructurado (capturas y operativos de choque). El léxico utilizado por los encuestados ancla este clúster semántico en términos imperativos que exigen disuasión y fuerza frente al hurto y la criminalidad.
2. **"Justicia, sanciones y normatividad"**: 88 menciones (19,1% sobre el total de menciones válidas). Esta dimensión evidencia un reclamo estructural frente a la percepción de impunidad y las fallas sistémicas en el aparato judicial. Se estructura bajo la subcategoría de endurecimiento de sanciones y acceso a justicia, exigiendo una articulación efectiva entre la captura policial y el proceso penal. El lenguaje técnico de las recomendaciones ciudadanas enfatiza la necesidad de medidas punitivas severas, castigos

ejemplarizantes y el cumplimiento irrestricto de la ley, criticando abiertamente la ineficacia del sistema penal y las demoras en la judicialización.

- 3. "Tecnología e Infraestructura para la seguridad":** 18 menciones (3,9% sobre el total de menciones válidas). Agrupa las propuestas de política pública orientadas a mitigar la vulnerabilidad en el entorno físico mediante herramientas de vigilancia electrónica y adecuación del hábitat urbano. Su subcategoría principal es la de videovigilancia e iluminación, concibiendo la tecnología y el diseño ambiental como mecanismos de prevención situacional y recaudo probatorio. Las peticiones exigen la instalación de dispositivos de monitoreo interconectados (cámaras, alarmas), pero siempre atados a una capacidad real de reacción.

Las demás expresiones ciudadanas se distribuyen entre **"Prevención y Convivencia Ciudadana"** (2,2%), enfocada en programas de cultura ciudadana, oportunidades para jóvenes y reconstrucción del tejido barrial; y **"Depuración Institucional"** (1,3%), que demanda mecanismos anticorrupción dentro de la fuerza pública. Resulta crítico destacar que un 30,8% de las respuestas (142 menciones) se clasificaron como **"Recomendaciones genéricas / ambiguas"**. Esta categoría agrupa quejas amplias y exigencias de resultados inespecíficas (ej. "hacer algo", "que trabajen de verdad"), las cuales reflejan un nivel de hartazgo donde el ciudadano, movido por el miedo generalizado, ya no propone soluciones técnicas, sino que le traslada toda la carga resolutoria a la Administración exigiendo eficacia inmediata.

El análisis cruzado revela que los principales problemas identificados son el déficit de autoridad en vía pública y la inoperancia judicial frente al delito urbano. En consecuencia, la tipología de las recomendaciones tiene un enfoque abrumadoramente punitivo y sancionatorio (61,8% sumando el accionar policial y judicial), relegando las medidas de carácter preventivo. En cuanto al mapa de actores responsables, la exigencia recae directamente sobre la Policía Metropolitana y la Secretaría de Seguridad como primeros respondientes, seguidos por la Rama Judicial y la Alcaldía Mayor.

Finalmente, a nivel de minería textual, el clamor ciudadano se sintetiza en las palabras clave que dominaron las frecuencias absolutas del módulo: *policía (y policías), seguridad, ciudad, justicia, personal, delitos, vigilancia, cámaras y control*.

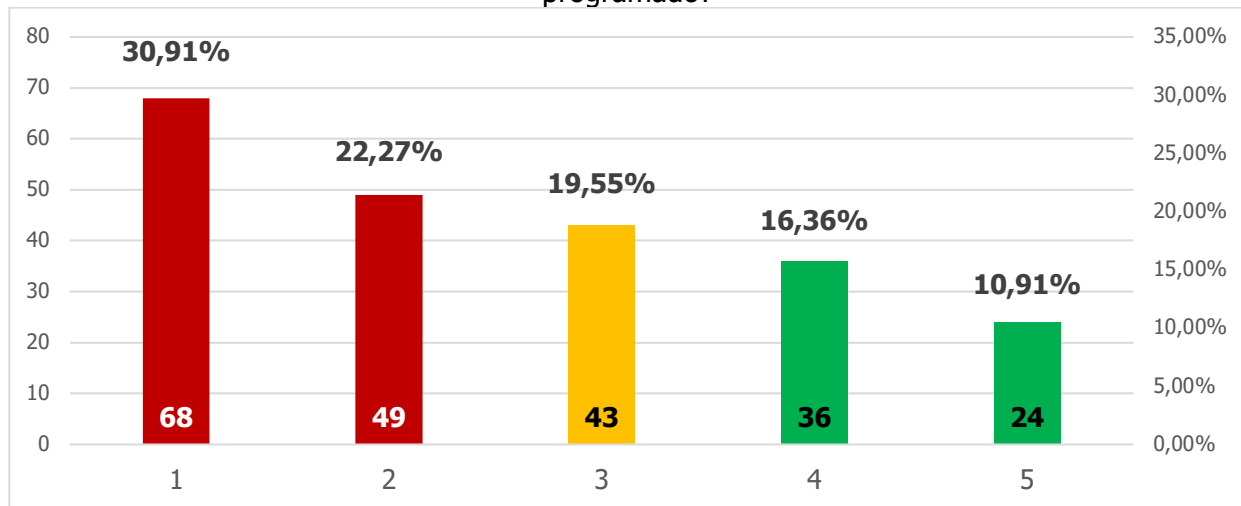
b. Movilidad y obras públicas

Para este módulo opcional, se recibieron en total 220 respuestas, que equivale al número de encuestados interesados en responder esta temática. Para analizar este módulo temático, se agruparon las variables en dos secciones: por un lado, las relacionadas con obras públicas, proyectos de infraestructura y de movilidad; y, por otro lado, los temas de movilidad, tráfico y espacio público.

- **Obras públicas y proyectos de infraestructura**

Este módulo inició indagando por la percepción de los encuestados sobre las obras de infraestructura adelantadas por la Administración Distrital. Al consultar sobre el nivel de confianza en que los proyectos y obras en ejecución se completarían a tiempo y dentro del presupuesto programado, se encontró que más de la mitad de los encuestados (53,2%; 48,9% en 2024) manifestaron desconfianza, mientras que un 27,3% expresó sí confiar en su cumplimiento. Estos resultados evidencian una percepción de escepticismo por parte de los encuestados frente al cumplimiento de la Administración Distrital. En Bogotá, persiste la idea de que las obras de infraestructura tienden a presentar retrasos, percepción que se ha construido a partir de experiencias acumuladas asociadas a dificultades en la ejecución, así como a antecedentes de corrupción y proyectos inconclusos.

Figura 47. ¿Qué tanto confía en que los proyectos de construcción y obras que adelanta la actual Administración Distrital en la ciudad se completen a tiempo y con el presupuesto programado?



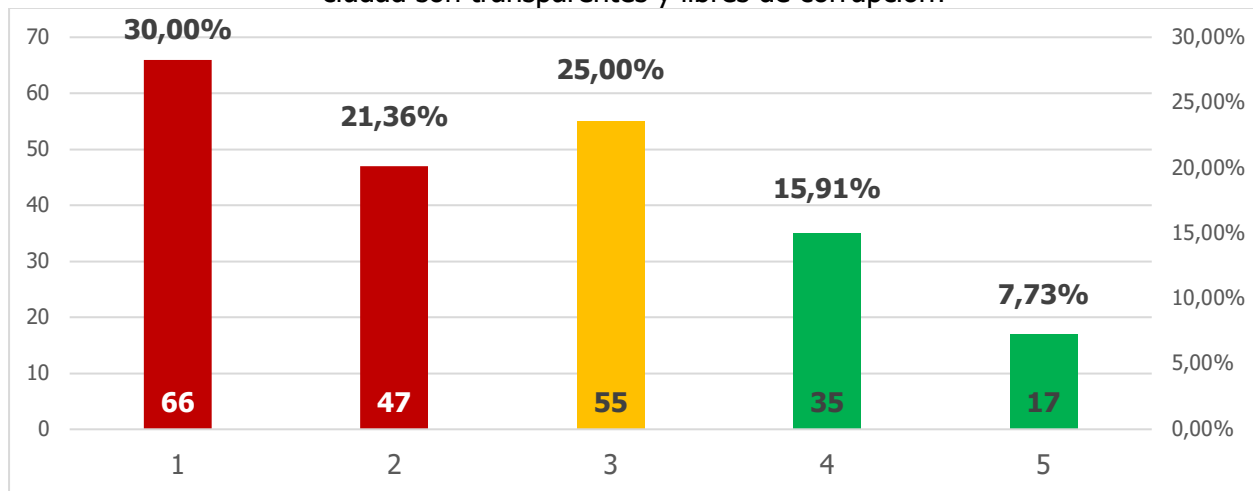
Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Estos resultados se leen en línea con los obtenidos al preguntar a los encuestados si confían en que los procesos de contratación de las obras que adelanta la ciudad son transparentes y libres de corrupción. En este sentido, persiste la mala percepción de transparencia de los procesos de contratación, pues más de la mitad (51,4%; 48,9%) de los encuestados desconfían de la contratación de obras públicas en la ciudad, siendo apenas un marginal 7,7% de encuestados que confían plenamente en la transparencia de estos procesos.

Estos resultados son muy parecidos a lo obtenidos en la pregunta anterior, lo que refleja que el IDU y la Empresa Metro tienen importantes desafíos no solo en la eficiencia en la ejecución de las obras, sino en mejorar la transparencia y en realizar ejercicios de participación y apertura de información que reduzcan la percepción de corrupción de la ciudadanía.

Figura 48. ¿Qué tanto confía en que los procesos de contratación de las obras que adelanta la ciudad son transparentes y libres de corrupción?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

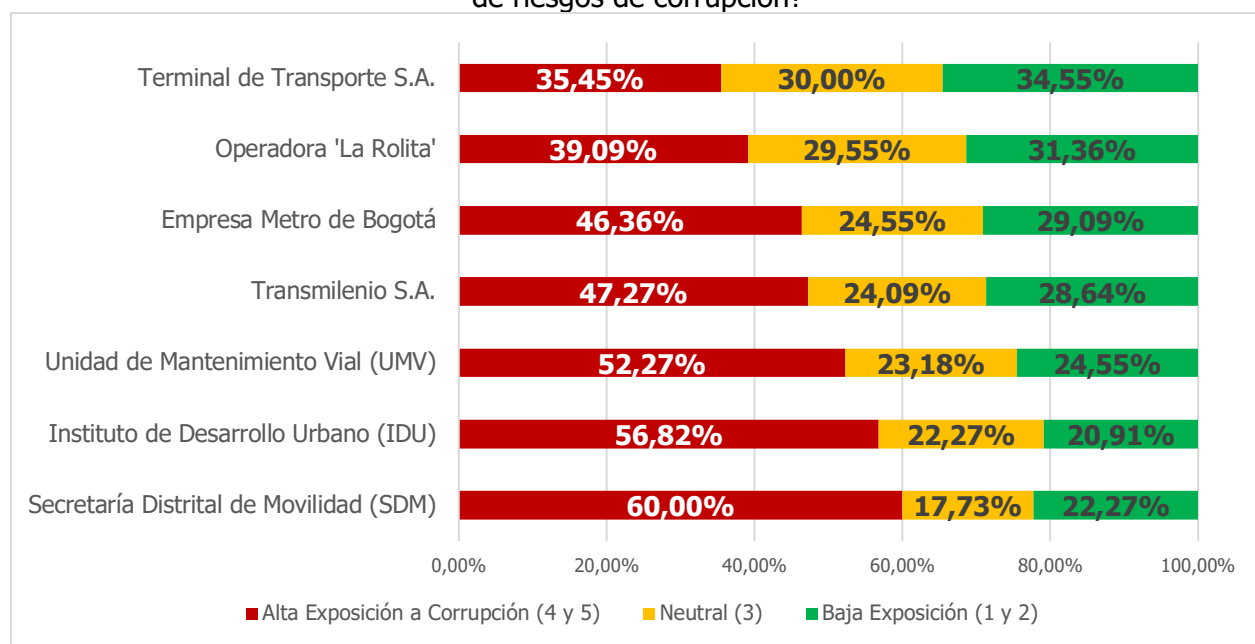
En línea con lo anterior, la percepción de confianza de los encuestados en *que las denuncias ciudadanas respecto al desarrollo y ejecución de las obras de la ciudad sean resueltas* es negativa, pues un 58,2% de los encuestados no confían en que alzar la voz frente al desarrollo de una obra sirva para algo, y esta percepción empeoró a la obtenida en 2024, cuando un 54,1% de encuestados desconfiaban de dicha solución. Apenas un 23,2% confía en que denunciar o alzar la voz ante una obra inconclusa surta algún efecto.

Por otro lado, se surtió un cambio al analizar la percepción de confianza en las entidades e instituciones encargadas de la movilidad y obras públicas en la ciudad, pues en la línea base (2024) solamente se medía al IDU, y para esta versión del formulario se amplió a otras instituciones. En este sentido, al analizar las diferentes entidades del sector de movilidad, se encuentra que la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) es la entidad que mayor exposición a la corrupción perciben los encuestados, con un 60%. Cabe resaltar que, a diferencia de las otras entidades, la SDM tiene a su cargo no solamente obras públicas, sino que administra mecanismos punitivos como los comparendos, las fotomultas o el pico y placa, que pueden llegar a ser percibidos de manera negativa por una parte importante de los encuestados que los pueden ver como *un negocio*.

De igual forma, al analizar a las dos entidades encargadas del estado físico de la ciudad, como es el IDU en materia de obras, y la UMV en materia de malla vial, se encuentra que la exposición a riesgos de corrupción es percibida como alta para más de la mitad de los encuestados (56,8% y 52,3%, respectivamente). Los resultados permiten identificar que muchos encuestados al ver una

obra inconclusa, o una polisombra en la ciudad sin obreros trabajando, no lo perciben como un fallo en el diseño o de articulación, sino como un tema de corrupción o desvío de recursos.

Figura 49. ¿Qué tan expuestas considera que están las siguientes entidades a la materialización de riesgos de corrupción?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Finalmente, al analizar entidades como Transmilenio S.A. y la Empresa Metro de Bogotá, se observan resultados relativamente más favorables en comparación con otras entidades cabeza de sector. No obstante, en el caso de Transmilenio, la percepción de exposición a riesgos de corrupción (que alcanza el 47,3%) podría no estar asociada directamente a la operación del sistema, sino a su modelo de negocio. En particular, parece persistir en el imaginario ciudadano la percepción de que “los privados se benefician a costa de los recursos de los bogotanos”, lo que tiende a asociarse con prácticas de corrupción. Esta lectura, más que responder a fallas operativas concretas, refleja una percepción estructural vinculada al rol de los actores privados en la prestación del servicio.

En contraste, aunque la Empresa Metro de Bogotá sale relativamente mejor librada que otras entidades, la desconfianza asciende a un 46,4% de encuestados que considera que están altamente expuestos a riesgos de corrupción, lo que refleja que aunque la obra avance de manera correcta, con los retrasos y problemas heredados del proyecto, al ser una obra tan altamente politizada y dilatada en el tiempo, los encuestados pueden asociar esto, nuevamente, no a un problema de planeación y diseño estructural, sino que lo relacionan con un escándalo de corrupción.

Finalmente, se debe destacar que La Rolita y la Terminal de Transportes de Bogotá fueron las entidades mejor libradas de este ejercicio, al ser las únicas cuya exposición a riesgos de corrupción baja del 40% para los encuestados (39,1% y 35,5%, respectivamente), aunque sigue siendo una proporción alta (entre 1 de cada 3 y 2 de cada 5 encuestados creen que están muy expuestas a corrupción), demuestra que las estrategias orientadas a mejorar la confianza en este sector se deben enfocar en algunas entidades y procesos puntuales.

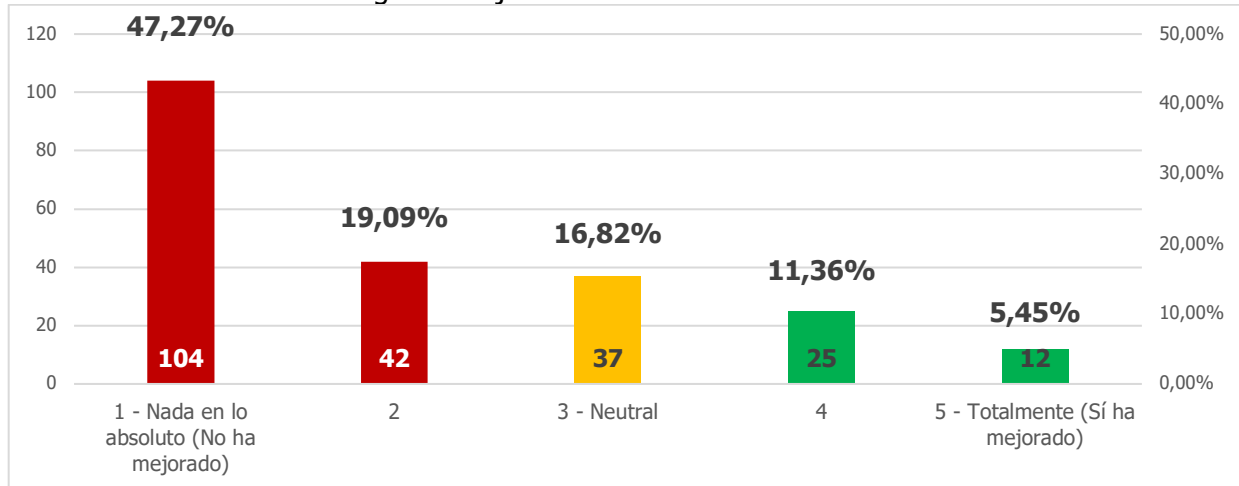
- **Movilidad y espacio público**

En materia de movilidad y espacio público, solo un 16,8% de los encuestados *manifestaron que las políticas implementadas por la actual Administración Distrital están mejorando la movilidad en la ciudad*, lo que refleja una percepción negativa en este aspecto, pero con una leve mejora respecto a la línea base (+6,8 p.p.; 10,1% en 2024). En contraste, un 66,4% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con que se esté mejorando la movilidad en la ciudad.

Estos resultados parecen estar alineados con la percepción que tienen los encuestados sobre las principales obras de infraestructura que adelanta la Administración Distrital, que son diferentes de los otros frentes de obra que se encuentran abiertos la ciudad, al ser proyectos de mayor envergadura y peso presupuestal. Al preguntar *qué tanto confía en que los proyectos más importantes de movilidad urbana están bien planeados y son transparentes*, los resultados son relativamente alentadores que en la pregunta inicial que abordaba las otras obras de infraestructura de la ciudad, pues un 28,6% de los encuestados confían en que estos grandes proyectos lleguen a buen término para los ciudadanos, cuando en 2024 confiaban el 25,4% de los encuestados (+3 p.p.).

En contraste, aquellos que desconfiaban de los grandes proyectos en 2025 fueron en total el 47,3% de los encuestados, que también tuvo una muy pequeña mejora respecto a la desconfianza percibida en 2024, cuando el 48,3% de los encuestados consideraban que dichos proyectos no estaban bien planeados.

Figura 50. ¿Qué tanto considera que las acciones de la actual Administración Distrital han logrado mejorar la movilidad en la ciudad?

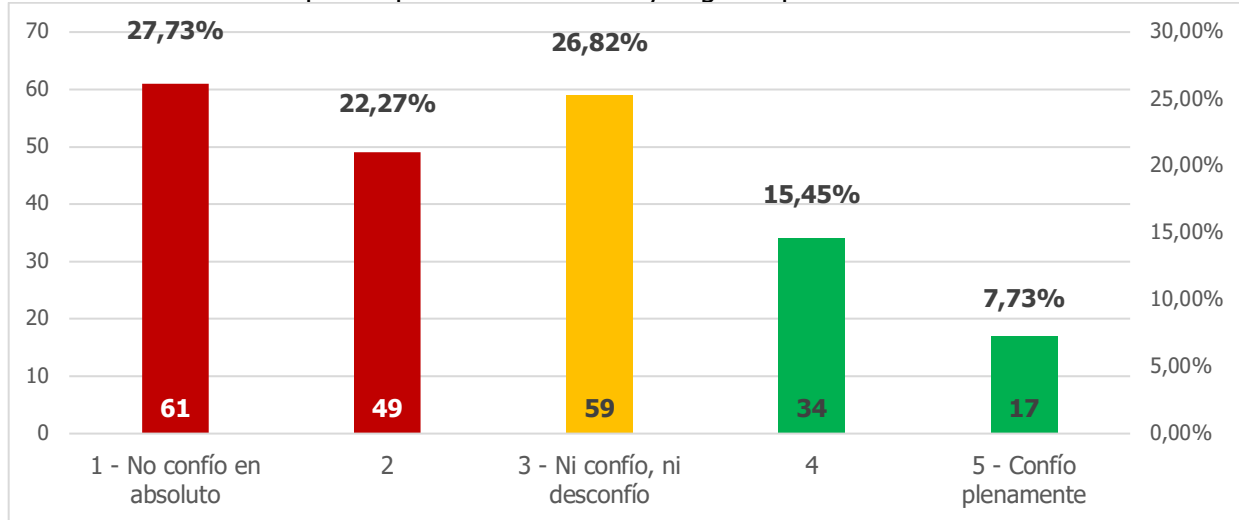


Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Por otro lado, en materia de espacio público, se le preguntó a los encuestados por la percepción que tenían de que la Administración Distrital toma medidas efectivas para garantizar la seguridad de peatones y ciclistas en la ciudad. Los resultados no son favorables, pues el 57,7% de los encuestados no confía en que la Administración Distrital esté tomando las medidas adecuadas para garantizar la seguridad de peatones y ciclistas. Cabe resaltar que este resultado es idéntico al obtenido en 2024, cuando un 57,3% de encuestados no confiaba en que se estén tomando las medidas que garantizan la seguridad de los peatones y ciclistas. Se registra una leve mejora en la percepción positiva, pues en 2024 un 14,8% confiaba en que se estuvieran tomando las medidas adecuadas, y esta proporción creció en casi 4 puntos porcentuales para 2025 (18,6%).

Figura 51. ¿Qué tanto confía en que la actual Administración Distrital está comprometida con la creación de espacios públicos accesibles y seguros para todos los ciudadanos?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Ahora bien, al analizar si los encuestados confían en el compromiso de la Administración Distrital en la creación de un espacio público que sea seguro y accesible para todas las personas, se identifica un retroceso respecto a la línea base, pues en 2024 un 46,4% no confiaba con el compromiso de la Administración Distrital, y para 2025 esta proporción representó a la mitad de los encuestados de este módulo (50%). Lo anterior, significa que para esta medición la percepción de que la Administración está recuperando el espacio público, y optimizándolo en función de los bogotanos, cae levemente; lo que refleja que los impactos negativos en el sector de movilidad no afectan únicamente a los usuarios del transporte público o de la malla vial tradicional, sino que es un dolor que sienten todos los encuestados que no trabajan con el distrito, para quienes Bogotá no camina segura.

• Recomendaciones ciudadanas en materia de Movilidad y Obras Públicas

En total, se recibieron 196 recomendaciones de los encuestados de este módulo, y una vez se realizó el proceso de limpieza y depuración, se obtuvieron 192 registros válidos. Al realizar el Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN) descrito anteriormente, se identificaron las siguientes categorías de recomendaciones ciudadanas:

1. **"Ejecución de obras públicas":** 89 menciones (46,4% sobre el total de menciones válidas). Esta categoría representa el nodo crítico de la percepción ciudadana en movilidad, evidenciando una crisis de confianza en la capacidad de gerencia institucional para la finalización de proyectos. Se estructura sobre subcategorías que exigen el cumplimiento estricto de cronogramas, la vigilancia de contratistas y la mitigación de retrasos en frentes

de obra de gran impacto como el Metro y las troncales alimentadoras. El lenguaje técnico de los encuestados es imperativo y se centra en la "ejecución" y el "avance", demandando que la Administración Distrital actúe con mayor rigor administrativo para agilizar las entregas y evitar el abandono de los frentes de trabajo.

2. **"Infraestructura vial y espacio público"**: 27 menciones (14,1% sobre el total de menciones válidas). Se enfoca en la dimensión física y de mantenimiento correctivo de la ciudad, destacando el deterioro de la malla vial como un factor de riesgo y descontento sistémico. Las recomendaciones se agrupan en torno a la reparación de vías, el bacheo de "huecos" y la adecuación de andenes y espacio público. El análisis de esta categoría muestra que el encuestado vincula directamente el bienestar y la seguridad vial con el estado del pavimento, exigiendo una intervención descentralizada que priorice la movilidad local y barrial más allá de las grandes avenidas.
3. **"Gestión del tráfico y operación de la movilidad"**: 16 menciones (8,3% sobre el total de menciones válidas). Esta dimensión aborda los aspectos operativos y de flujo vehicular, centrando el reclamo en la saturación de los corredores y la calidad del sistema de transporte masivo. Se compone de propuestas para la mitigación de *trancones* (congestión), la optimización de la red de *semáforos* y la mejora en las frecuencias de *Transmilenio* y el *SITP*. El léxico utilizado sugiere una demanda por una "gerencia en vía" más inteligente, donde la tecnología y la logística operativa reduzcan los tiempos de desplazamiento de los ciudadanos.

Las demás expresiones ciudadanas se distribuyen en **"Gobernanza, planeación y transparencia"** (7,8%) que se enfoca en la rendición de cuentas y la socialización de proyectos; **"Control, regulación y sanción"** (4,7%) que demanda mayor presencia de agentes y rigor frente a infractores; y **"Cultura ciudadana y comportamiento vial"** (2,1%) que apela a la pedagogía y el respeto por el peatón. Resulta crítico destacar que un **16,7% de las respuestas (32 menciones)** se clasificaron como **"Recomendaciones genéricas / ambiguas"**. Esta categoría contiene expresiones de frustración inespecíficas (ej. "acabar con el caos", "que se pueda circular") que, aunque carecen de una ruta técnica de política pública, refuerzan la percepción de una ciudad bloqueada y una administración desbordada por la magnitud del problema vial.

Los principales problemas identificados son la parálisis por frentes de obra abiertos simultáneamente, el incumplimiento de tiempos por parte de contratistas y el avanzado estado de deterioro de las calles. En consecuencia, el tipo de recomendaciones recibidas es mayoritariamente de intervención directa en infraestructura y gestión operativa. Los actores responsables que se mencionan con más frecuencia son el IDU y la Empresa Metro (como responsables de la obra civil), seguidos por la Secretaría de Movilidad y la Unidad de Mantenimiento Vial (UMV).

Finalmente, a nivel de minería textual, el clamor ciudadano se sintetiza en las palabras clave que dominaron las frecuencias absolutas del módulo: *obras, movilidad, ciudad, control, tiempo, agentes, contratistas, vías, obra, espacio, cumplir y caos.*

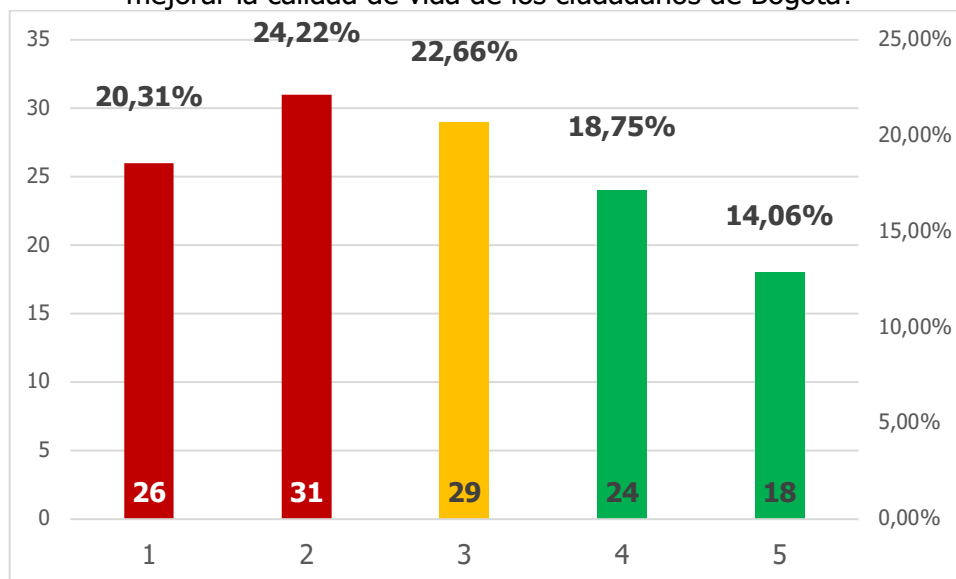
c. Empleabilidad, calidad de vida y desempeño económico

En la temática relacionada con la empleabilidad, la calidad de vida de los bogotanos y el desempeño económico de la ciudad se obtuvieron 128 respuestas ciudadanas. Para analizar las respuestas se agruparon, por un lado, las variables asociadas al desempeño de la Administración Distrital en los indicadores económicos, así como la percepción de satisfacción con los programas y políticas que están orientados a mejorar dichos indicadores; y, por otro lado, las variables asociadas a la calidad de vida y la facilidad para emprender, conseguir empleo, entre otras variables relacionadas con el sector.

- **Acciones de la Administración Distrital**

Al analizar la percepción que tienen los encuestados sobre *el compromiso de la Administración Distrital con mejorar la calidad de vida de los ciudadanos*, se observa en la siguiente figura que el 44,5% de los encuestados no considera que la Administración esté comprometida con mejorar la calidad de vida. En contraste, un 32,8% de ellos sí lo considera así, cifra prácticamente igual a la registrada en 2024 (33,1%), por lo que la percepción de compromiso con la calidad de vida de los bogotanos se mantiene estable.

Figura 52. ¿Qué tanto considera que la actual Administración Distrital está comprometida con mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Bogotá?



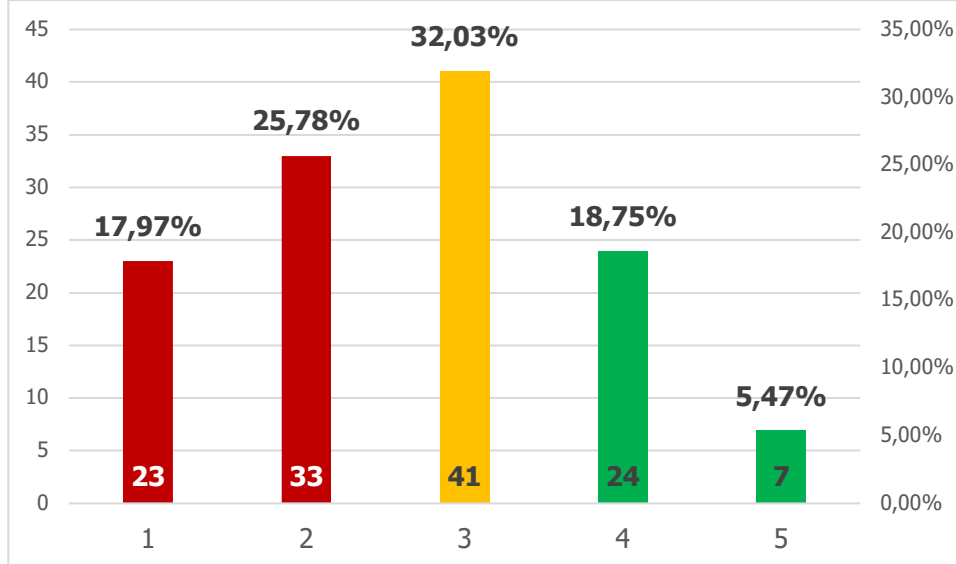
Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Al analizar la percepción de los encuestados respecto a *qué tan efectivos considera que son las políticas y programas de la actual Administración Distrital para mejorar los niveles de empleo e ingresos de los ciudadanos*, se encuentra que la respuesta mayoritaria (43,8%) no los considera efectivos, a pesar de la multiplicidad de iniciativas que adelanta la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE). En contraste, un 24,2% sí considera efectivas estas iniciativas, lo que representa una mejora de 8,1 puntos porcentuales respecto a la línea base (16,2% en 2024).

Es importante resaltar que, para esta versión (2025), el formulario permite identificar quienes son servidores públicos y quienes no, y en este caso, se observa un claro optimismo institucional, pues de los 128 encuestados de este módulo, 41 eran servidores públicos del Distrito y 87 eran otros encuestados no vinculados laboralmente al distrito. Al analizar únicamente la percepción de los encuestados no vinculados al Distrito, se encuentra que el compromiso que perciben de la Administración con el bienestar de las personas disminuye, pues casi la mitad (48,3%) de encuestados no consideran que las instituciones diseñen políticas y programas que mejoren los niveles de empleo e ingresos de los bogotanos.

Figura 53. ¿Qué tan efectivos considera que son las políticas y programas de la Administración Distrital para mejorar los niveles de empleo e ingresos de los ciudadanos?



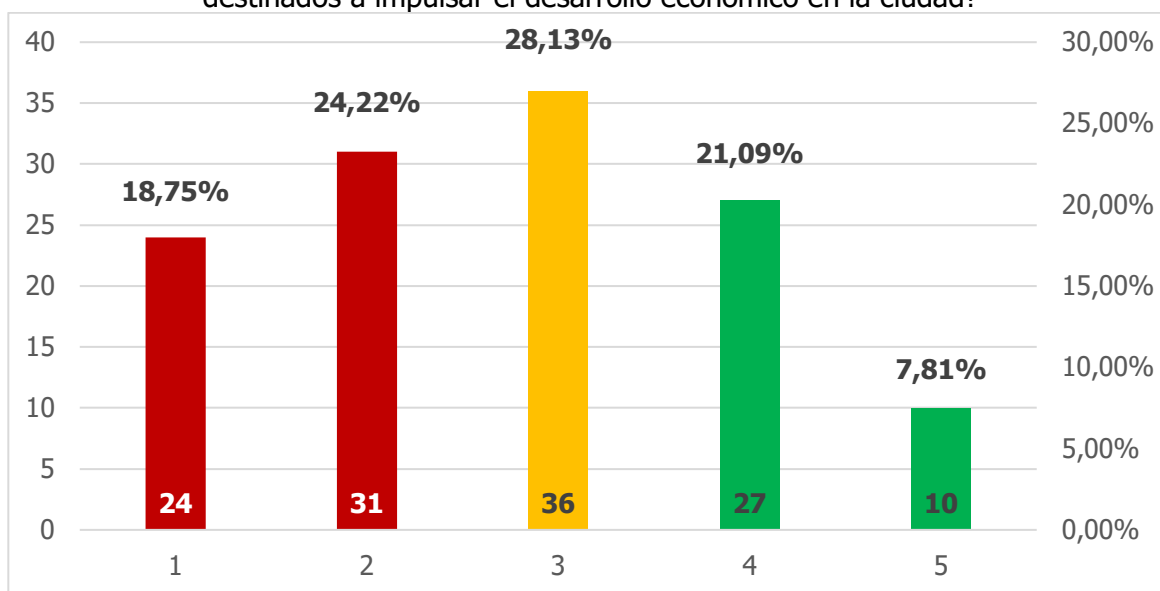
Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

En línea con lo anterior, se le preguntó a los encuestados por su *satisfacción con la forma en la que se invierten los recursos destinados a impulsar el desarrollo económico y la empleabilidad en la ciudad*, y los resultados reflejan una importante arista de la desconfianza, que es la inversión

pública en programas. En el sector de desarrollo económico, el 43% de los encuestados se encuentran insatisfechos con la forma en que se invierten los recursos, frente a un 28,9% que sí se sienten satisfechos. Al analizar a los encuestados que no están vinculados al distrito (excluyendo a servidores públicos del distrito que contestaron la encuesta), el 52,9% de ellos indica insatisfacción, lo que sugiere que el presupuesto distrital no está llegando a los emprendedores o no se ven reflejados en la mejora de la empleabilidad de los ciudadanos.

Figura 54. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma en la que se invierten los recursos destinados a impulsar el desarrollo económico en la ciudad?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

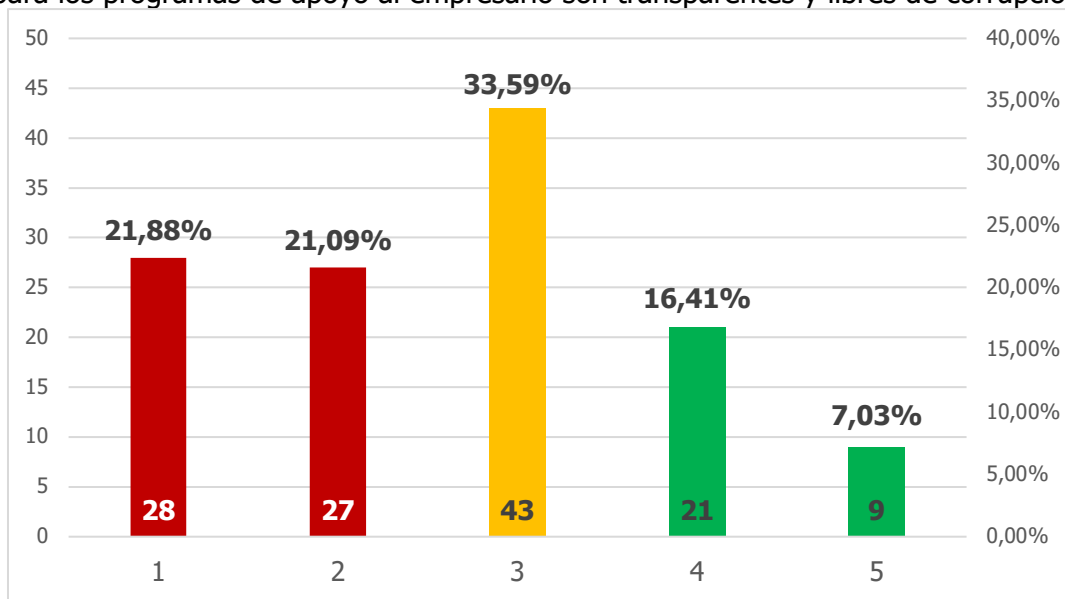
Lo anterior va en consonancia con los resultados obtenidos al preguntar *qué tan de acuerdo están con que las programas y estrategias de la Administración en materia de desarrollo económico están bien planeadas*, pues aunque 1 de cada 4 encuestados (25%) confían en la planeación, hay un 40,6% de encuestados que no están de acuerdo. Sin embargo, aquí pasa algo llamativo, pues al filtrar los encuestados vinculados laboralmente al Distrito, se encuentra que los encuestados no vinculados al distrito (26,4%) confían más en la planeación de los programas que los mismos servidores públicos distritales (22,0%).

Ahora bien, al preguntar por la percepción propiamente de institución a la cabeza del sector que es la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), y los encuestados respondieron sobre si *consideran que la SDDE ha tenido resultados positivos en el desempeño económico de la ciudad*, y los resultados respecto a 2024 presentan mejoras, pues se ha visto una reducción de 11 p.p. en los encuestados que consideran que el impacto ha sido nulo o escaso, pasando de un 48,5% en 2024 a un 37,5% en 2025.

Lo anterior también se ve reflejado en la proporción de encuestados que sí ven el impacto de la entidad, pues pasó de un 20% en 2024 a un 27,3% en 2025. Sin embargo, al analizar la percepción únicamente de los encuestados no vinculados laboralmente al Distrito (es decir, excluyendo a servidores públicos del distrito que contestaron la encuesta), se encuentra que los servidores públicos (36,6%) ven con mayor optimismo el impacto de la SDDE que los encuestados que no trabajan en el distrito (23,0%).

Finalmente, por primera vez respecto a 2024, se analiza por la percepción que tienen los encuestados sobre la transparencia de los procesos de priorización y focalización de beneficiarios para los programas de apoyo al empresario, y la percepción muestra una tendencia negativa pues el 43% de los encuestados considera que en estos procesos se presentan dinámicas relacionadas con falta de transparencia, clientelismo o 'rosca' al momento de ser elegido como beneficiario de un subsidio para emprendimientos o Mipymes. Esta percepción resulta más preocupante al observar que los servidores del Distrito perciben transparencia y corrupción de forma prácticamente equilibrada (31,7% confía y 29,3% no confía), mientras que casi la mitad de los encuestados no vinculados al Distrito (49,4%) desconfía de la transparencia de estos procesos.

Figura 55. ¿Qué tanto considera que los procesos de priorización y focalización de beneficiarios para los programas de apoyo al empresario son transparentes y libres de corrupción?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Como se puede observar, en muchas de las variables que se presentan predomina una gran parte de los encuestados que indican el punto medio, que además de indiferencia, puede interpretarse

como “no sabe”. En general, las acciones de la Administración Distrital y las instituciones, en este caso del sector de Desarrollo Económico, se deben comunicar, y la transparencia en la apertura de información y datos es importante para que los habitantes estén informados de las decisiones y resultados de la gestión.

En este sentido, al analizar *qué tan fácil considera que es acceder a información sobre el desempeño económico (indicadores, tejido empresarial, datos)*, se encuentra que aunque cerca de 1 de cada 6 encuestados (17,2%) lo considera fácil; casi la mitad (48,4%) lo considera difícil, lo que significa un reto en democratizar y simplificar la información económica para que sirva en la toma de decisiones en los negocios de los ciudadanos.

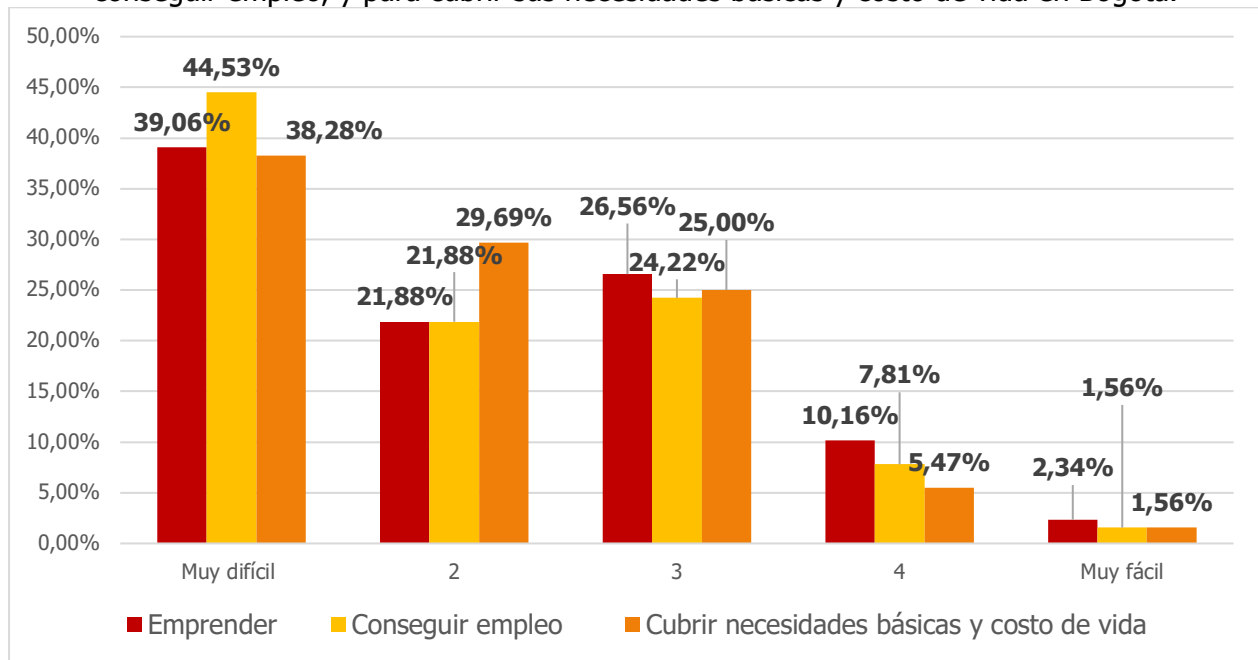
- **Calidad de vida**

Este segmento tiene como propósito analizar cómo los encuestados perciben sus condiciones de vida en la ciudad, las cuales son en parte resultado de las acciones de la Administración Distrital. Por un lado, al analizar la percepción sobre la facilidad para emprender en Bogotá, se evidencia un panorama predominantemente negativo. El 60,9% de los encuestados considera que emprender en la ciudad es difícil o muy difícil, frente a un 12,5% que lo percibe como fácil. Esta percepción es aún más crítica entre los encuestados no vinculados al Distrito Capital, donde el 43,7% considera que emprender es muy difícil en la ciudad.

Por otro lado, la dificultad que perciben los encuestados para encontrar empleo es aún más crítica, pues solo el 9,4% de los encuestados considera que es fácil, mientras que un 66,4% lo considera difícil o muy difícil. Igual que antes, al diferenciar los servidores públicos de los otros encuestados, se encuentra que estos últimos perciben aún más barreras para emplearse, pues solo el 10,3% lo considera fácil frente a un 70,1% que lo considera difícil.

En línea con lo anterior, al preguntar por qué tan complejo consideran los encuestados que es cubrir sus necesidades básicas y costo de vida en la ciudad, se encuentran resultados consistentes, solo el 7% de los encuestados considera que es fácil cubrir sus necesidades, mientras que 2 de cada 3 encuestados (68%) lo considera difícil (cerca de un 38,3% lo considera muy difícil). Este dato es aún más crítico al distinguir servidores del Distrito del resto de encuestados, pues si bien el 48,8% de los vinculados considera difícil cubrir sus costos de vida, 3 de cada 4 (77%) encuestados no vinculados al Distrito Capital considera difícil cubrir sus necesidades básicas y costo de vida.

Figura 56. Percepción de complejidad para emprender o iniciar un nuevo negocio, para conseguir empleo, y para cubrir sus necesidades básicas y costo de vida en Bogotá.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Estos resultados demuestran que el poco optimismo económico en la ciudad se relaciona directamente con la calidad de vida de las personas, lo que se ve reflejado en una gran parte de la ciudadanía encuestada que encuentra dificultades en buscar mejorar sus condiciones buscando empleo o emprender, mientras que a una gran parte de estos no les está alcanzando para vivir. Escuchar a la ciudadanía es muy importante para encontrar soluciones a una situación que se percibe de forma tan negativa, por eso ahora analizamos la recomendaciones de los encuestados de este módulo para mejorar la confianza en este sector.

• Recomendaciones ciudadanas en materia de Desarrollo Económico

En total se recibieron 113 recomendaciones individuales de los encuestados de este módulo, de las cuales, una vez se realizó el proceso de limpieza y depuración, se obtuvieron 111 registros válidos. Una vez ejecutado el modelo de PLN se obtuvieron las siguientes categorías de recomendaciones ciudadanas:

1. **"Empleo y condiciones laborales"**: 51 menciones (45,9% sobre el total de menciones válidas). Esta categoría concentra casi la mitad de la demanda ciudadana, evidenciando

que la prioridad absoluta es la generación de vacantes y la mejora del mercado laboral directo. Se compone de subcategorías orientadas al *acceso al empleo*, la *calidad del empleo* (salarios dignos, estabilidad) y la mitigación del *desempleo*. El lenguaje técnico de las recomendaciones rechaza los discursos macroeconómicos abstractos y se enfoca en exigencias tangibles: apoyo directo a la empleabilidad, contratación sin sesgos políticos e ingresos estables. El ciudadano evalúa el desarrollo económico de la ciudad exclusivamente a través de su capacidad individual para conseguir un "trabajo" formal en "empresas" constituidas.

2. **"Inclusión y acceso a oportunidades económicas"**: 7 menciones (6,3% sobre el total de menciones válidas). Esta dimensión visibiliza una profunda fractura en la equidad del mercado laboral, enfocándose en las barreras demográficas. Se estructura bajo la subcategoría de *políticas de equidad*, con un reclamo abrumador frente a la discriminación por edad. El lenguaje de los encuestados hace énfasis en la falta de oportunidades para *personas mayores* (específicamente la barrera de los 40 y 50 *años*), así como para mujeres y población vulnerable. Refleja la percepción de que las ferias institucionales y la oferta distrital están diseñadas excluyendo a un gran sector de la fuerza laboral productiva.
3. **"Regulación, trámites y entorno empresarial"**: 7 menciones (6,3% sobre el total de menciones válidas). Agrupa las propuestas orientadas a la *mejora regulatoria* y la flexibilización de las cargas burocráticas para el sector productivo. Las recomendaciones de esta categoría exigen la simplificación de "trámites", la reducción de la asfixia tributaria (menciones directas al "ICA" y "Predial") y la creación de rutas reales de *formalización*. El análisis demuestra que los pequeños comerciantes y microempresarios sienten que el entorno institucional, en lugar de fomentar el desarrollo, castiga la legalidad mediante papeleo excesivo e impuestos inflexibles.

Las demás expresiones ciudadanas se distribuyen en "Emprendimiento y fortalecimiento empresarial" (5,4%) que exige subsidios y créditos sin intermediarios; "Información, comunicación y acceso a programas" (3,6%); "Gobernanza, transparencia y corrupción" (3,6%) que denuncia el direccionamiento de contratos de fortalecimiento; y "Modelo de desarrollo económico" (1,8%).

Es crítico destacar que un **27% de las respuestas (30 menciones)** se agruparon como **"Recomendaciones genéricas / ambiguas"**. Este alto volumen de respuestas inespecíficas (ej. "hacer las cosas bien", "mejorar la economía") refleja una frustración donde el ciudadano, golpeado por la coyuntura de sus ingresos, no logra formular una ruta técnica de política pública, sino que emite un grito de auxilio generalizado exigiendo que la Administración resuelva la crisis de su bolsillo.

Los principales problemas identificados son la escasez de empleo formal directo, la exclusión estructural de personas mayores de 40 años del mercado laboral y la asfixia regulatoria y tributaria sobre las microempresas. En consecuencia, el tipo de recomendaciones recibidas tiene un enfoque mayoritariamente de apoyo a la empleabilidad y políticas de equidad, por encima de las propuestas macroeconómicas. Los actores responsables mencionados con mayor frecuencia y a

quienes se les exige acción inmediata son la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, la Secretaría de Integración Social y la Secretaría de Hacienda.

Finalmente, a nivel de minería textual, el clamor ciudadano se sintetiza en las palabras clave que dominaron las frecuencias absolutas del módulo: *empleo, personas, trabajo, programas, empresas, años (edad), desarrollo, oportunidades, mayores y emprendedores*.

d. Bien-estar

La base de encuestados para este caso fue de 141 ciudadanos encuestados que manifestaron interés por temas asociados a bien-estar, que engloba diferentes sectores como el de Educación, Salud, y Cultura, Recreación y Deporte.

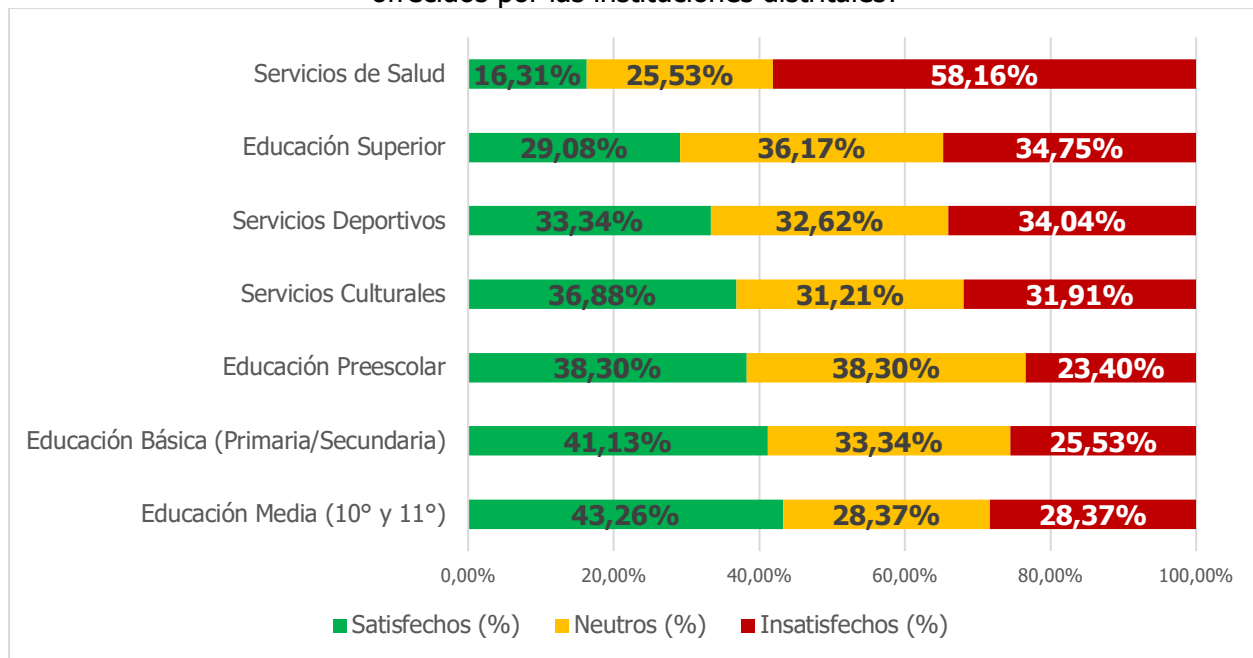
Para analizar este módulo se realizaron dos agrupaciones de las variables contenidas; por un lado, se encuentran las asociadas a los servicios de Bien-estar en el Distrito Capital como salud y educación y la percepción respecto a los recursos destinados a estos sectores y las ayudas dispuestas a la población vulnerable; por otro lado, se encuentran las preguntas asociadas a la transparencia percibida sobre las ayudas y servicios de bienestar dispuestos a la población y el acceso a la información en esta materia, así como la percepción de las instituciones encargadas de brindar bienestar a los bogotanos.

Finalmente se presentan las recomendaciones ciudadanas para mejorar la confianza en materia de bienestar. Cabe resaltar que este módulo lo contestaron 90 personas que no tienen relación laboral con el Distrito y 51 que son servidores o colaboradores del Distrito Capital.

- **Servicios de bienestar**

Para la medición de 2025 se incorporaron más dimensiones al análisis presentado, pues al preguntar por diferentes servicios de bienestar dispuestos para la población, se desglosaron diferentes niveles de la educación. También se consultó por la satisfacción con los servicios culturales y deportivos. Los resultados evidencian que los servicios de salud son los peor valorados por los encuestados. Apenas el 16,3% manifiesta estar satisfecho, lo que contrasta con un alto nivel de insatisfacción, ya que 3 de cada 5 encuestados (58,2%) se declaran insatisfechos con estos servicios.

Figura 57. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios de salud, educación, culturales y deportivos ofrecidos por las instituciones distritales?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Ahora bien, al analizar los servicios deportivos, como se pudo observar anteriormente en el módulo de corresponsabilidad, los encuestados no reflejan una satisfacción tajante con estos servicios, pues la diferencia entre aquellos que están satisfechos (33,3%) y los que están insatisfechos (34%) es mínima; por otro lado, los servicios culturales, si bien presentan una mayor satisfacción (36,9%) que insatisfacción (31,9%), la diferencia sigue siendo de apenas 5 puntos porcentuales, lo que indica que hay un amplio margen de mejora en la prestación de estos servicios que inviten a más ciudadanos a usarlos y apropiarlos.

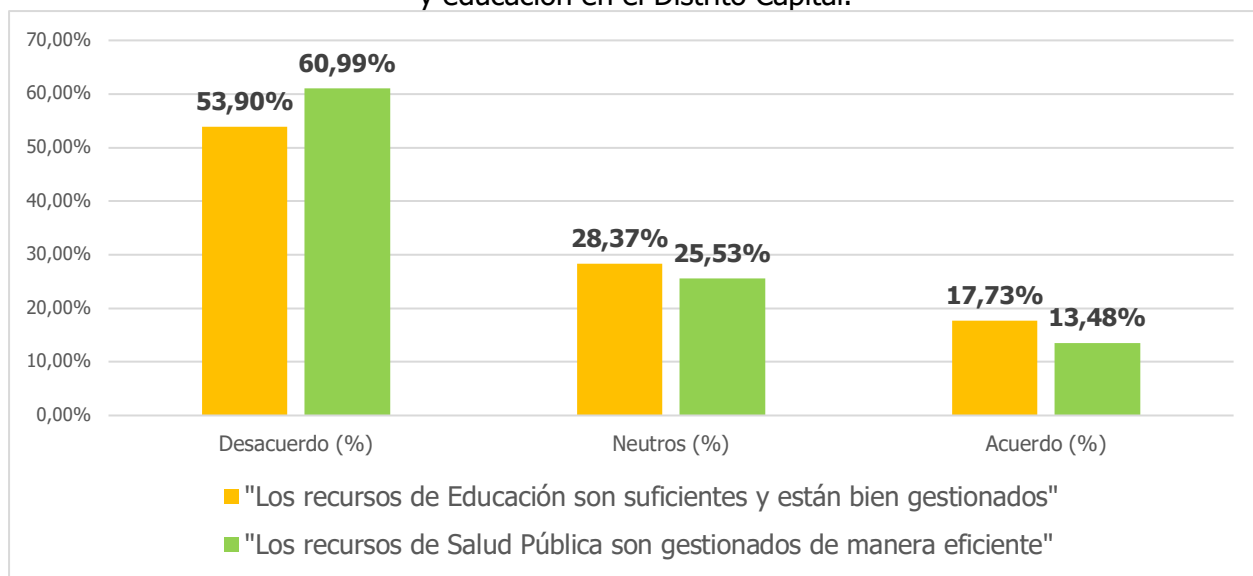
En línea con lo anterior, la educación en sus diferentes niveles presenta resultados llamativos, pues la educación preescolar es la que los encuestados menos reprueban (23,4% de insatisfacción), pero es la educación media con la que los encuestados indican estar más satisfechos (43,3%). Por otro lado, es importante resaltar que la educación primaria tiene la mayor diferencia positiva entre quienes se encuentran satisfechos (41,1%) y quienes no están satisfechos (25,5%), presentando una diferencia positiva de más de 15 puntos porcentuales.

Finalmente, hay que prestar atención a la insatisfacción con la educación superior (34,8%), pues apenas un 29% de encuestados están satisfechos con la oferta educativa en este nivel pese al éxito de programas como 'Jóvenes a la E', y se presenta como el único nivel educativo abordado que presenta más insatisfacción que satisfacción (-5,7 p.p.) entre los encuestados.

Ahora bien, al analizar la percepción de los encuestados respecto al manejo y disposición de los recursos para generar bienestar en los bogotanos, se pregunta por el manejo de los recursos en materia de salud y educación; por el lado de la salud se pregunta por la gestión eficiente de los recursos, mientras que en la educación se abordan la percepción sobre los recursos desde la suficiencia y buena gestión. Los resultados demuestran una importante correlación, pues los encuestados que manifestaron estar en desacuerdo con esto superan más de la mitad para ambos sectores.

Como se vio anteriormente, la salud es el servicio peor librado en el imaginario de los encuestados, y se confirma que no es un tema solo del servicio, sino de la gestión de los recursos para la prestación del mismo, pues un 61% de los encuestados indicó estar en desacuerdo con que estos recursos estén siendo gestionados de forma eficiente. Por otro lado, la educación, aunque en menor medida, presenta resultados similares, pues más de la mitad (53,9%) de los encuestados en este módulo indicó estar en desacuerdo con que los recursos de la educación sean suficientes y se estén gestionando bien.

Figura 58. Percepción sobre la buena gestión y suficiencia de los recursos destinados a la salud y educación en el Distrito Capital.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

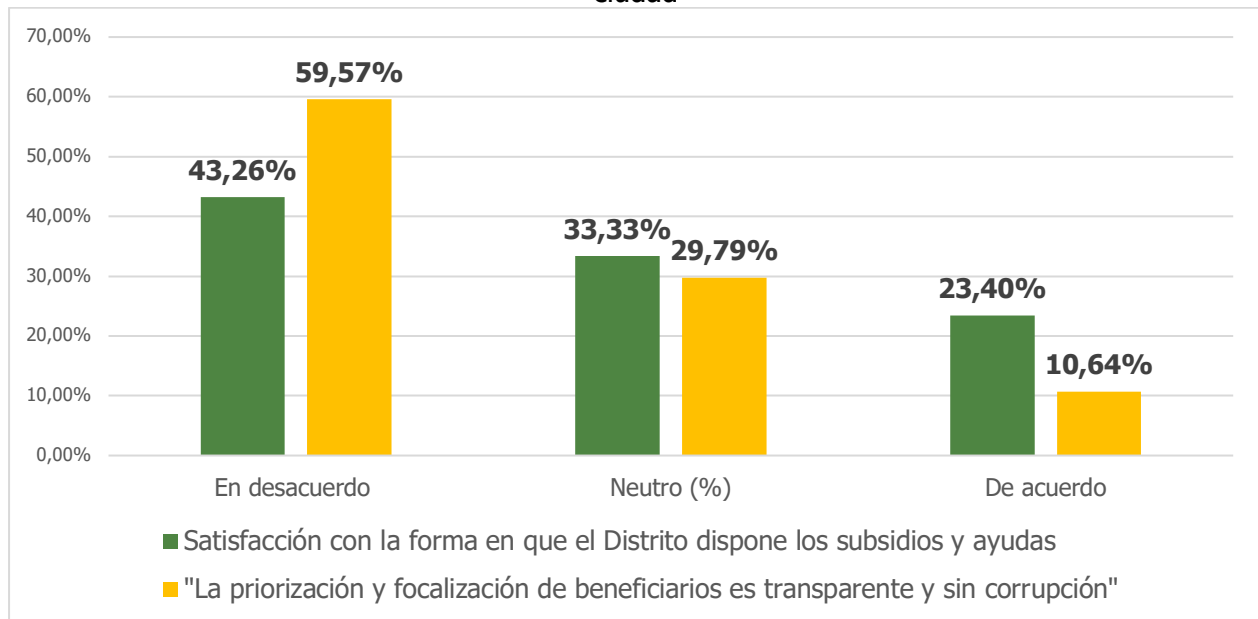
Lo anterior demuestra, al menos en el caso de la educación, que aunque se encuentre satisfacción con los servicios prestados en diferentes niveles, los encuestados son más críticos cuando se les pregunta por el manejo de recursos, y la percepción es generalizada respecto a que los presupuestos están desfinanciados o que se están invirtiendo mal.

• Subsidios y focalización de beneficiarios

En materia de recursos dispuestos para la población vulnerable en la ciudad, se indagó entre los encuestados por dos dimensiones de este mismo proceso; por un lado, se preguntó por la satisfacción en general con los subsidios y ayudas para población vulnerable; y por otro lado, se preguntó por la integridad del proceso, la transparencia percibida en la focalización y selección de los beneficiarios de estas ayudas.

Al preguntar a los encuestados de este módulo por su *satisfacción con la forma en que la Administración Distrital dispone de subsidios y ayudas* para esta población, se encontró que la insatisfacción predomina (43,3%), y casi duplica a quienes están satisfechos (23,4%). Lo anterior va de la mano con la *percepción de transparencia de los procesos de priorización y focalización de beneficiarios de subsidios en Bogotá*, y se puede observar en la siguiente figura, que la desconfianza ante la falta de transparencia en la selección de beneficiarios de estas ayudas es crítica, pues 3 de cada 5 (59,6%) encuestados en este módulo no está de acuerdo con que la priorización y focalización de beneficiarios sea transparente y libre de corrupción.

Figura 59. Satisfacción y percepción de transparencia sobre los subsidios que se entregan en la ciudad



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

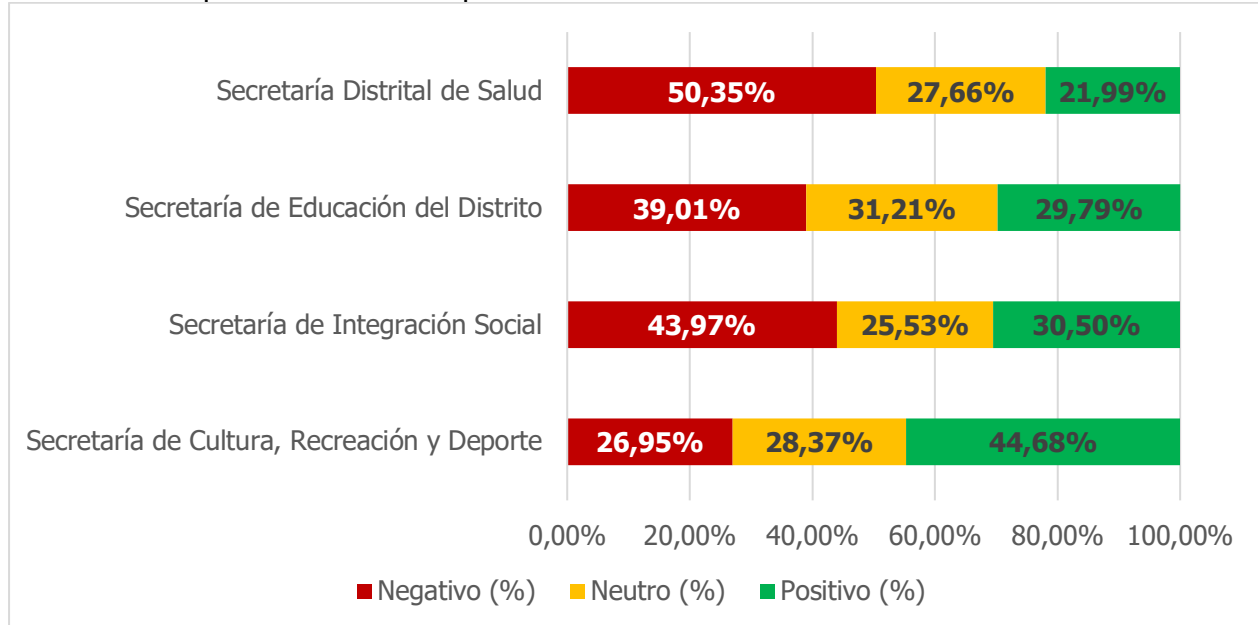
Al diferenciar a los servidores y colaboradores del Distrito Capital de los otros encuestados; los que no tienen un vínculo laboral con el Distrito evalúan de peor manera estos aspectos, pues apenas un 4,4% de los encuestados no vinculados considera que los procesos de priorización y focalización de beneficiarios de subsidios son transparentes, lo que es consistente con resultados presentados anteriormente, sobre que los encuestados perciben roscas y opacidad en la asignación de subsidios.

La poca transparencia percibida en estos procesos puede deberse a la forma en que acceden a la información los encuestados, lo que finalmente impacta la imagen institucional de las entidades encargadas de asignar dichas ayudas y el beneficio o impacto que perciben los encuestados en su calidad de vida. Al analizar el acceso a la información de servicios de bienestar entre los encuestados se encuentra que para un 41,8% de los encuestados se les dificulta acceder a esta información, frente a un 20,6% que lo considera fácil.

Lo anterior demuestra que si la ciudadanía no sabe que los programas existen, o no sabe como pueden aplicar para ser beneficiarios de alguna ayuda dispuesta, siempre se va a creer que la *rosca* tiene cooptadas las ayudas dispuestas a población vulnerable en Bogotá, por lo que el mensaje aquí es claro: se debe hacer una mayor y mejor socialización y difusión de las ayudas que se disponen a la población, lo que se traduciría en una mayor transparencia percibida y una mejora en el acceso a la información.

Como se mencionó, la transparencia y el acceso a la información están relacionadas con el impacto que perciben las personas de las instituciones que se encargan de brindar bienestar a los bogotanos. Al preguntar si habían percibido que las diferentes secretarías a la cabeza de los sectores aquí analizados han mejorado e impactado positivamente la calidad de vida de los encuestados se encuentran los resultados presentados en la siguiente tabla.

Figura 60. Percepción de que las entidades encargadas del bienestar en la ciudad han impactado de manera positiva en la calidad de vida de los encuestados.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Como se puede observar, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte es la que mayor impacto positivo han percibido los encuestados en su calidad de vida, teniendo un 44,7% de encuestados que ven dicho impacto. Este resultado es consistente con los aspectos que hemos analizado anteriormente, de que la oferta lúdica, deportiva y cultural es la que mejor perciben y apropian los encuestados.

En segundo lugar, la entidad que más impacto positivo perciben los encuestados es la Secretaría Distrital de Integración Social (30,5%), que pese a la percepción negativa en la priorización y focalización de beneficiarios y de la suficiencia de las ayudas y subsidios dispuestos, casi 1 de cada 3 encuestados perciben que los programas que adelanta esta entidad han impactado de manera positiva en su vida.

En tercer lugar, la Secretaría de Educación del Distrito, a pesar de la percepción negativa en algunos niveles de la educación, como se analizó anteriormente, una buena parte de encuestados (29,8%) considera que la oferta en educación en el Distrito Capital le ha impactado de manera positiva en su vida, jalonado por la cobertura escolar o la gestión de otros programas complementarios.

Finalmente, alineado con los resultados presentados anteriormente, la Secretaría Distrital de Salud es la que peor valoran los encuestados, pues apenas un 22% considera que esta entidad ha tenido

un impacto positivo en su calidad de vida, frente a más de la mitad (50,4%) que considera que el impacto ha sido nada o casi nada, lo que genera una importante alerta para las instituciones y la Administración Distrital, pues este sector es el que presenta un mayor rezago frente a los demás analizados.

- **Recomendaciones ciudadanas en materia de Bien-estar**

En total se recibieron 130 recomendaciones de los encuestados de este módulo, de las cuales, una vez se realizó el proceso de limpieza y depuración, se obtuvieron 125 registros válidos. Al analizar lo que dijeron los encuestados se pudieron determinar las siguientes categorías de recomendaciones:

1. **"Salud y acceso a servicios de salud"**: 27 menciones (21,6% sobre el total de menciones válidas). Esta categoría se consolida como el núcleo crítico de la percepción de calidad de vida, evidenciando que el ciudadano condiciona su bienestar a la garantía del derecho fundamental a la salud. Se estructura mediante subcategorías enfocadas en la *mejora de servicios*, el *acceso a citas médicas* (especialidades) y la *entrega de medicamentos*. El lenguaje técnico de las recomendaciones exige intervenciones operativas inmediatas para descongestionar el sistema, reflejando que la ciudadanía percibe un colapso en las subredes hospitalarias y en la capacidad de atención integral, lo cual merma directamente la confianza en el Estado como garante de la vida.
2. **"Relación con la ciudadanía y acceso institucional"**: 22 menciones (17,6% sobre el total de menciones válidas). Esta dimensión revela una profunda brecha comunicativa y de trato entre la burocracia distrital y el habitante de a pie. Las recomendaciones se agrupan en subcategorías que exigen *mejora de canales*, *trato humano* y mayor *difusión* o *publicidad* de la oferta institucional. El análisis léxico demuestra que los ciudadanos sienten que los programas de bienestar existen, pero son inaccesibles por falta de "información" clara o porque la "atención" en los puntos de contacto es deficiente o excluyente, demandando una institucionalidad más empática y presente en los territorios.
3. **"Entorno urbano y condiciones de vida"**: 16 menciones (12,8% sobre el total de menciones válidas). Se enfoca en la dimensión física y ambiental del hábitat barrial como extensión directa de la salud mental y el bienestar social. Esta categoría engloba propuestas orientadas a la *intervención en el entorno*, específicamente en la recuperación del *espacio público*, el mantenimiento de *parques* y el control de externalidades negativas como la *basura* y el ruido. Las exigencias ciudadanas evidencian que el concepto de "calidad de vida" trasciende la prestación de servicios médicos o educativos, anclándose fuertemente en el orden, la limpieza y la habitabilidad inmediata de su comunidad.

Las demás expresiones ciudadanas se distribuyen en **"Servicios sociales y subsidios"** (8,0%) con demandas de apoyo económico directo; **"Educación y desarrollo humano"** (7,2%) orientadas a la ampliación de cupos y calidad formativa; y **"Gobernanza, focalización y equidad"** (5,6%) que exige justicia en la asignación de recursos y visitas de focalización reales.

Es imperativo señalar que la categoría de **"Recomendaciones genéricas / ambiguas"** concentró un **27,2% de las respuestas (34 menciones)**; este alto volumen agrupa expresiones inespecíficas de descontento que, si bien no aportan una ruta técnica de política pública (ej. "más ayudas", "que nos tengan en cuenta"), ilustran un sentimiento de abandono estatal donde el ciudadano exige ser visibilizado sin saber exactamente qué mecanismo administrativo invocar.

Los principales problemas identificados son el colapso operativo en la prestación de servicios de salud, la desconexión comunicativa que impide acceder a la oferta distrital, y el deterioro ambiental y físico del entorno barrial. En consecuencia, el tipo de recomendaciones recibidas se inclina hacia la mejora urgente de los servicios médicos, la reestructuración de los canales de atención ciudadana y la intervención física del espacio público. Los actores responsables mencionados con mayor frecuencia en este módulo son la Secretaría Distrital de Salud y las Subredes Integradas, seguidas por la Alcaldía Mayor en su rol de atención al ciudadano, y entidades del hábitat como la UAESP y el IDRD.

Finalmente, a nivel de minería textual, el clamor ciudadano se sintetiza en las palabras clave que dominaron las frecuencias absolutas del módulo: *salud, personas, programas, servicios, ciudad, recursos, educación, atención, bienestar, información, medicamentos y parques*.

e. Gestión Pública

Este módulo tuvo un cambio en el formulario de 2025, pues aunque antes era llamado "transparencia y lucha contra la corrupción", esto era un aspecto que era evaluado de manera transversal en toda la encuesta, por lo que aquí se acopiaron las preguntas que tienen que ver, en general, con la gestión pública en Bogotá. Particularmente, aborda aspectos como la buena planeación de las estrategias de la Administración Distrital, los mecanismos de control interno del distrito, la percepción de corrupción en los procesos de contratación del Distrito Capital, la satisfacción con el talento humano y la capacidad de gestión de las entidades distritales.

En este módulo hubo 111 encuestados que consideraron que planear bien las políticas, programas y proyectos es la prioridad número uno de la Administración Distrital, de los cuales 43 fueron servidores del Distrito y 68 encuestados que no estaban vinculados laboralmente al Distrito.

A continuación, se presentan los aspectos relacionados con la planeación y la calidad de los servicios públicos distritales, y la percepción de los encuestados sobre la transparencia y la confianza en las capacidades de gestión de las entidades distritales.

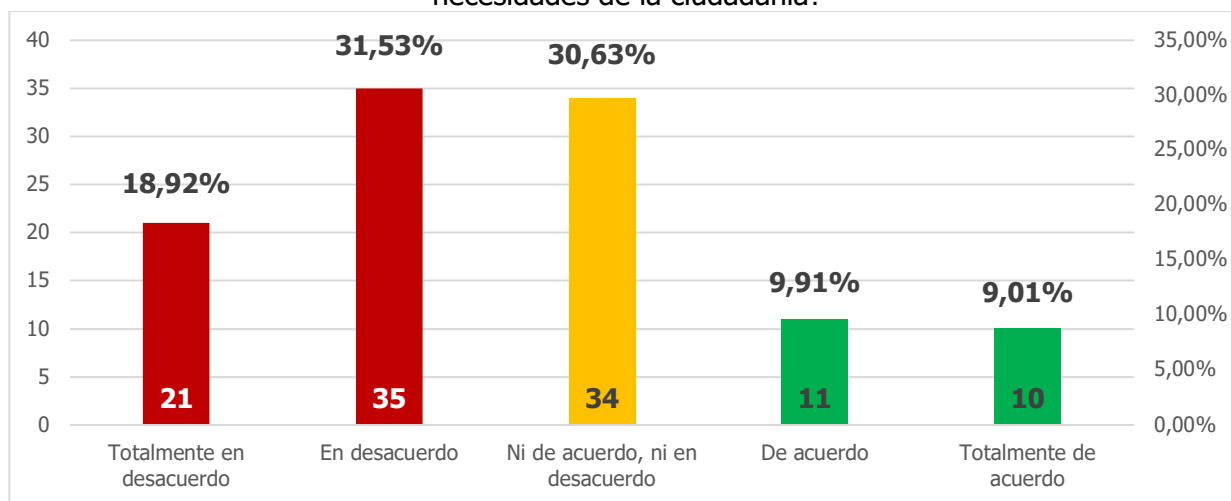
- **Planeación y calidad de servicios públicos**

Este módulo inicia indagando sobre la percepción del encuestado respecto a qué tan de acuerdo estaba con que *los procesos de planeación de las políticas públicas están alineados con las necesidades de la ciudadanía*. Se identificó que más de la mitad de respuestas en este módulo

(50,5%) están en desacuerdo con que las políticas públicas respondan efectivamente a las necesidades de la ciudadanía.

Aquellos encuestados que manifestaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo representan apenas el 18,9% de las respuestas, lo que sugiere que la percepción generalizada es que las políticas y estrategias de la Administración Distrital se planean de espaldas a las necesidades de la ciudadanía. Esto se exagera al distinguir a los servidores del Distrito del resto de encuestados, pues aunque anteriormente se veía claramente el optimismo institucional, aquí hay un consenso: el 20,9% de los servidores confía en la planeación de estas políticas públicas y solo el 17,6% de los encuestados sienten que responden a las necesidades.

Figura 61. ¿Los procesos de planeación de las políticas públicas están alineados con las necesidades de la ciudadanía?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

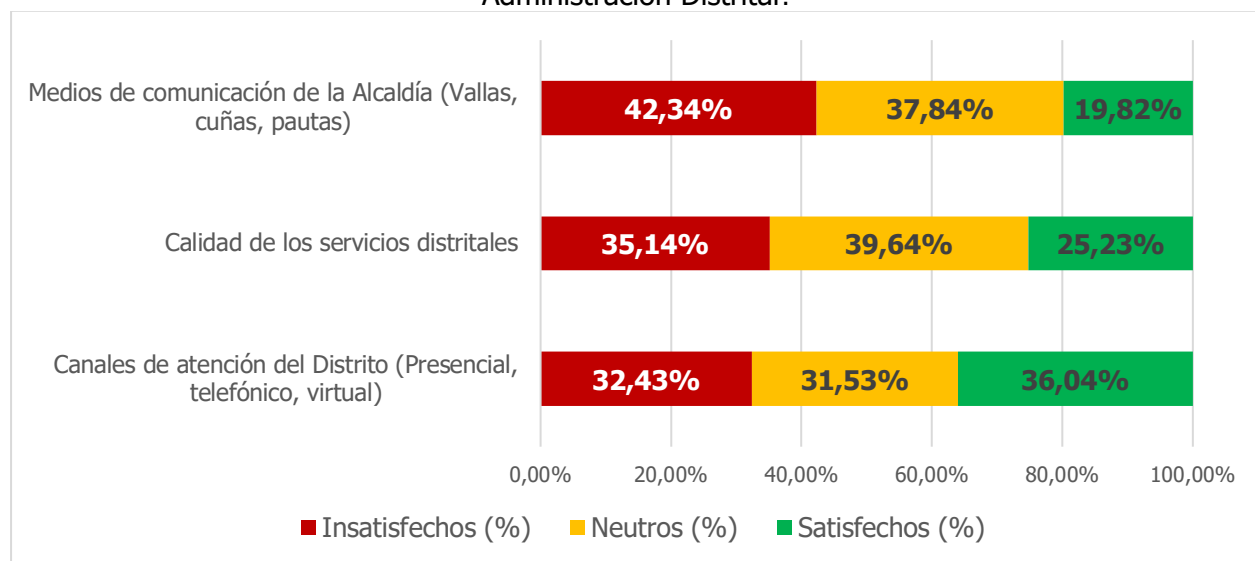
Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Ahora bien, una inclusión en el formulario de 2025 es que se le pregunta al encuestado por el avance del Plan Distrital de Desarrollo, una variable crítica para la Veeduría Distrital, que hace seguimiento a la ejecución del PDD. Al preguntar si *los compromisos del PDD avanzan de acuerdo a lo planeado*, casi la mitad de encuestados (48,6%) considera que no avanza el PDD, frente a un 18,9% que sí considera que va acorde a lo planeado. Al analizar esa proporción de encuestados que marcaron (3) que refleja indiferencia o desconocimiento, se encuentra que un 32,4% de los encuestados no saben qué responder en esta pregunta, lo que refleja que o no conocen lo planteado en el PDD, o no saben a ciencia cierta qué avances o rezagos presenta el plan.

Por otra parte, al abordar la percepción de los encuestados sobre *qué tan satisfechos se encuentran con la calidad de los servicios distritales que presta la Administración*, para el formulario del 2025 se analizaron diferentes dimensiones, como la calidad, los canales de atención a la ciudadanía, y los medios por los que se comunica todo lo relacionado con el Distrito Capital.

De esta manera, se encuentra que la dimensión mejor valorada por los encuestados son los canales de atención, frente a los que un 36% de los encuestados se encuentran satisfechos, lo que indica que aunque haya muchas dificultades en la prestación de servicios en el Distrito Capital, los canales con los que cuentan las personas para solicitar algún servicio o realizar un trámite tienen una percepción relativamente mejor que otros aspectos. En este sentido, al preguntar por la calidad de los servicios, hay una brecha de satisfacción de 10 puntos porcentuales entre quienes se encuentran satisfechos con la calidad de los servicios prestados (25,2%) y los que no están satisfechos (35,1%) lo que indica que hay un amplio margen de mejora en la prestación de servicios distritales, sobretodo si se piensa que lo que se ofrece realmente tiene un impacto positivo en las personas.

Figura 62. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la oferta de servicios que presta la Administración Distrital?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Finalmente la dimensión que peor valoran los encuestados de la oferta de servicios son los medios de comunicación de la Alcaldía, sobre los que un 42,3% de los encuestados manifestó estar insatisfecho, y apenas un 19,8% sí se siente satisfecho. Esto es un síntoma que hemos venido identificando anteriormente, y es que la forma en que se comunican las decisiones, o se hace difusión de la oferta distrital impacta en gran medida en la confianza y satisfacción de los habitantes de la ciudad. Algunos encuestados consideran que la información no les llega y que eso es en gran parte responsabilidad de las instituciones, como se pudo observar en el módulo de corresponsabilidad.

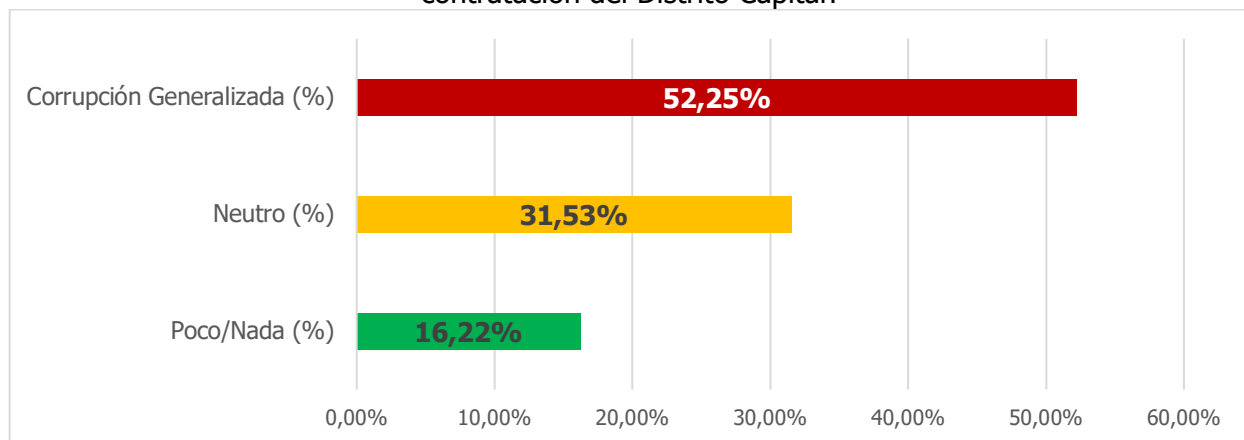
- **Transparencia y confianza en la gestión**

Al profundizar en la percepción del encuestado en la transparencia y las acciones de la Administración Distrital en materia de lucha contra la corrupción, se encuentra que al indagar por la *percepción de efectividad de los mecanismos de control interno del Distrito Capital* los resultados reflejan que un 47,7% de los encuestados de este módulo no considera que sean efectivos, frente a solo el 21,6% que los considera efectivos.

Estos resultados reflejan una mejora respecto a 2024, cuando el 55,6% de los encuestados indicó no estar de acuerdo, y apenas un 16% estaba de acuerdo. Sin embargo, los resultados siguen siendo desfavorables para las instituciones distritales, cuyos mecanismos de autocontrol no son considerados como una herramienta efectiva para prevenir la corrupción, lo que se refleja en que los encuestados no vinculados al Distrito Capital, solo el 11,8% considera que son efectivos los mecanismos de control interno.

Por otro lado, al indagar sobre la *percepción de transparencia y corrupción en los procesos de contratación en la ciudad*, se encontró que los encuestados perciben de manera negativa la transparencia en el Distrito y cuestionan la meritocracia de los procesos de selección de servidores públicos. Al preguntar *qué tan generalizada considera que está la corrupción en los procesos de contratación del Distrito Capital*, más de la mitad de los encuestados (52,3%) considera que está generalizada o totalmente generalizada en el Distrito, frente a un 16,2% de encuestados que considera que esta no ha permeado en todos los niveles de la Administración Distrital.

Figura 63. ¿Qué tan generalizada considera que está la corrupción en los procesos de contratación del Distrito Capital?



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

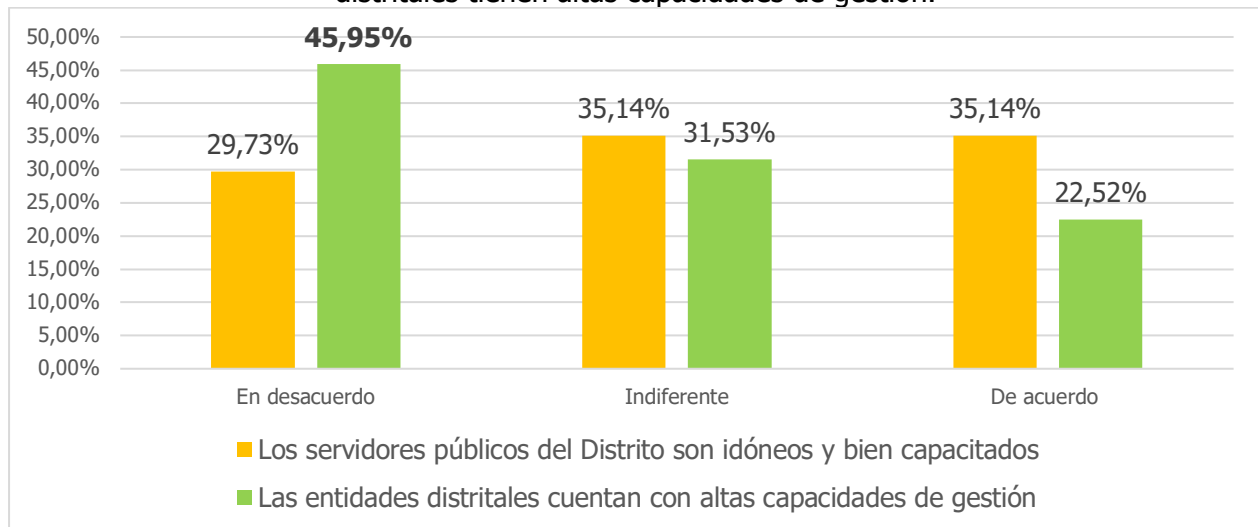
Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Estos resultados reflejan el pesimismo con el que ven los encuestados a la Administración Distrital y que impacta directamente en la confianza que están dispuestos a depositar en las instituciones

distritales. Al diferenciar servidores de los otros encuestados no vinculados laboralmente al distrito, la percepción mejora entre los vinculados al Distrito, pues el 37,2% de ellos considera que la corrupción está generalizada, pero para los otros encuestados que no trabajan con el Distrito es mayor la proporción (61,8%) de los que piensan que la opacidad y corrupción en la contratación distrital es la regla.

Finalmente, al preguntar por las capacidades de gestión de las entidades distritales y por la idoneidad de los servidores públicos del Distrito, se encuentran diferencias sustanciales en la percepción. Al indagar por el talento humano, el 29,7% de los encuestados señalaron no estar de acuerdo con que estén capacitados para ejercer sus cargos, frente a un 35,1% de sí consideran que los servidores del distrito son idóneos para ejercer sus funciones (+5,4 p.p.). Esta brecha positiva no se observa al analizar la percepción sobre las entidades, sobre las cuales casi la mitad (46%) de los encuestados considera que no tienen las altas capacidades de gestión que se espera de ellas, frente a una minoría del 22,5% que consideran que las entidades están en capacidad de satisfacer las necesidades de las personas.

Figura 64. Percepción sobre si los servidores públicos están bien capacitados y las entidades distritales tienen altas capacidades de gestión.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Como se puede observar, la diferencia entre percepciones de servidores públicos y las entidades distritales tiene matices. Esto sugiere que, aunque las entidades distritales están compuestas por servidores públicos y contratistas, que se consideran bien capacitados y en posición de cumplir con su servicio, el cuello de botella se presenta en procesos, procedimientos y presupuestos que no se ajustan a la realidad de lo que demanda la ciudad, sobretudo para las entidades distritales

que se percibe que obstaculizan el buen funcionamiento institucional, en detrimento de la capacidad de su planta profesional.

- **Recomendaciones ciudadanas en materia de Gestión Pública**

En total se recibieron 99 recomendaciones de los encuestados de este módulo, de las cuales, una vez se realizó el proceso de limpieza y depuración, se obtuvieron 98 registros válidos. Al ahondar en lo que dijeron los encuestados se pudo identificar que las recomendaciones ciudadanas se concentran en las siguientes categorías:

1. **"Capacidad Institucional y Talento Humano"**: 22 menciones (22,4% sobre el total de menciones válidas). Esta categoría concentra la principal barrera de confianza en el aparato estatal, evidenciando que para el ciudadano el cuello de botella de la gerencia pública radica en la idoneidad de los servidores. Se estructura en subcategorías que exigen la *evaluación y control del desempeño*, la *idoneidad y perfil del talento humano*, y el fortalecimiento de la *meritocracia*. El lenguaje técnico de las recomendaciones exige una despolitización frontal de la administración, criticando duramente la asignación de cargos de "libre nombramiento y remoción" por cuotas políticas. El ciudadano demanda que quienes lideren los procesos posean perfiles técnicos y capacidades demostrables para ejecutar los proyectos sin la intermediación de la "rosca" o el amiguismo.
2. **"Participación Ciudadana"**: 20 menciones (20,4% sobre el total de menciones válidas). Esta dimensión revela una profunda desconexión entre la planeación tecnocrática de escritorio y las realidades territoriales. Se enfoca en la subcategoría de *gobernanza colaborativa*, donde las propuestas ciudadanas exigen mecanismos de participación que sean vinculantes y no meramente consultivos. El léxico utilizado hace énfasis en la necesidad de "hacer partícipe" a la comunidad, "tener en cuenta la opinión" de los barrios y "escuchar" a las juntas de acción comunal antes de diseñar las políticas públicas, evidenciando una demanda estructural por democratizar la toma de decisiones del Distrito.
3. **"Transparencia y Gobierno Abierto"**: 13 menciones (13,3% sobre el total de menciones válidas). Agrupa las exigencias ciudadanas orientadas al monitoreo, la integridad y el control ético de la función pública. Las recomendaciones de esta categoría se centran en la *gobernanza institucional*, exigiendo un blindaje del presupuesto mediante auditorías, veedurías y el fortalecimiento del control interno. El análisis demuestra que la confianza está condicionada al manejo de los "recursos" públicos; los encuestados demandan no solo que el Estado comunique qué hace, sino que rinda cuentas transparentes, con datos abiertos y sanciones efectivas frente a cualquier asomo de corrupción institucional.

Las demás expresiones ciudadanas se distribuyen en **"Planeación, Articulación y Metas"** (12,2%), la cual exige que las promesas del Plan de Desarrollo se traduzcan en resultados medibles y ejecución real; y **"Atención y Servicio al Ciudadano"** (4,1%), enfocada en la agilidad de los trámites y la empatía en la resolución de PQRS.

Resulta crítico subrayar que en este módulo la categoría de "**Recomendaciones genéricas / ambiguas**" ocupó el primer lugar en volumen absoluto con **27 menciones (27,6%)**. Esta categoría agrupa expresiones ciudadanas que carecen de especificidad técnica (ej. "que cumplan con lo prometido", "hacer las cosas bien"), pero que sirven como un termómetro de la desconfianza sistémica. El ciudadano que emite estas respuestas no propone un mecanismo de planeación, sino que lanza un reclamo generalizado de eficacia, reflejando un agotamiento frente a la burocracia que le impide articular una ruta de mejora técnica.

Los principales problemas identificados son la politización en la selección del talento humano, la formulación de políticas públicas de espaldas a las comunidades y la opacidad en la ejecución de los recursos distritales. En consecuencia, el tipo de recomendaciones recibidas tiene un enfoque de fortalecimiento de la capacidad institucional, la democratización de la gobernanza y la auditoría de los procesos internos. Los actores responsables que se mencionan implícita y explícitamente con mayor frecuencia son el Servicio Civil y las Secretarías (en su rol de nominadores), el IDPAC y las Alcaldías Locales (para la participación territorial), y los Entes de Control junto a la Alcaldía Mayor.

Finalmente, a nivel de minería textual, el clamor ciudadano en este módulo se sintetiza en las palabras clave que dominaron las frecuencias absolutas: *funcionarios, recursos, públicos, control, ciudadano, personas, gestión, trabajar, entidades, participación, atención e información*.

f. Servicios Públicos Domiciliarios

Este módulo es una nueva incorporación al formulario de 2025, pues surge ante la necesidad de obtener información sobre la percepción de los habitantes de la ciudad sobre la prestación de los servicios públicos en la ciudad, los cuales son prestados por empresas mixtas, en las que el Distrito Capital tiene una parte de participación. Este módulo aborda la percepción de los encuestados sobre diferentes dimensiones de la prestación del servicio de agua y alcantarillado (EAAB), gas natural (VANTI), energía eléctrica (ENEL) y aseo (diferentes prestadores de aseo); además, analiza la opinión de los encuestados sobre la tarifa del servicio público y la factura de cobro, las condiciones de prestación del servicio y los canales de atención. Este módulo fue contestado por 85 encuestados que lo respondieron de manera opcional una vez finalizado todo el formulario.

En primer lugar, se abordó la percepción de los encuestados sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, analizando la calidad del servicio, la continuidad en la prestación, los medios de comunicación y canales de atención de las empresas, y el precio de la tarifa. Analizando el servicio público de agua y alcantarillado prestado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB), se encontró una aprobación y satisfacción clara de los encuestados con la parte técnica del servicio, es decir, en cuanto a la calidad del servicio (56,5%) y la continuidad en la prestación (44,7%) se observa claramente la satisfacción por parte de los encuestados.

Lo anterior, no se observa en otros aspectos del servicio, especialmente los que tienen relación directa con los clientes o usuarios, pues la aprobación se cae al analizar la satisfacción con los

medios de comunicación (34,1%) y en los canales de atención (29,4%), lo que refleja que cuando los encuestados tienen que acudir a las empresas para hacer una solicitud o resolver un problema, la eficiencia que perciben se cae.

Pero el aspecto que peor evalúan los encuestados es el precio de la tarifa, pues a pesar de que la calidad del servicio la pueden considerar alta y estar satisfechos con ella, al momento de hacer el pago del servicio sienten que la tarifa no refleja el servicio recibido, y pueden llegar a considerarla injusta o desproporcionada. Solo el 15,3% de los encuestados están satisfechos con el precio de la tarifa de agua, frente a la mayoría (55,3%) que no se encuentran satisfechos con ella.

Tabla 12. Satisfacción con la calidad, continuidad, canales de comunicación, canales de atención y precio de la tarifa de los servicios públicos domiciliarios.

Empresa de Servicio Público	EAAB		VANTI		ENEL		Operadores de aseo	
Aspecto evaluado	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos
Calidad del servicio	20,00%	56,50%	14,10%	60,00%	24,70%	55,30%	51,80%	22,40%
Continuidad en la prestación del servicio	31,80%	44,70%	11,80%	63,50%	22,40%	50,60%	55,30%	24,70%
Medios de comunicación	31,80%	34,10%	30,60%	36,50%	36,50%	41,20%	49,40%	24,70%
Canales de atención a usuarios	32,90%	29,40%	32,90%	32,90%	41,20%	37,60%	43,50%	17,60%
Precio de la tarifa	55,30%	15,30%	47,10%	28,20%	57,60%	8,20%	76,50%	7,10%

Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Como se puede observar en la anterior tabla, para los otros servicios públicos domiciliarios la percepción es consistente, la calidad y continuidad de los servicios que reciben es con lo que los encuestados demuestran mayor satisfacción, mientras que los canales de atención y de comunicación de estas empresas presentan un rezago en su aprobación, la cual se cae por completo al considerar la tarifa del servicio. Los resultados son similares para todos los servicios públicos domiciliarios, pero al analizar el servicio público de aseo, el cual es prestado por diferentes operadores de aseo bajo la tutela de la UAESP, se encuentran diferencias en la percepción.

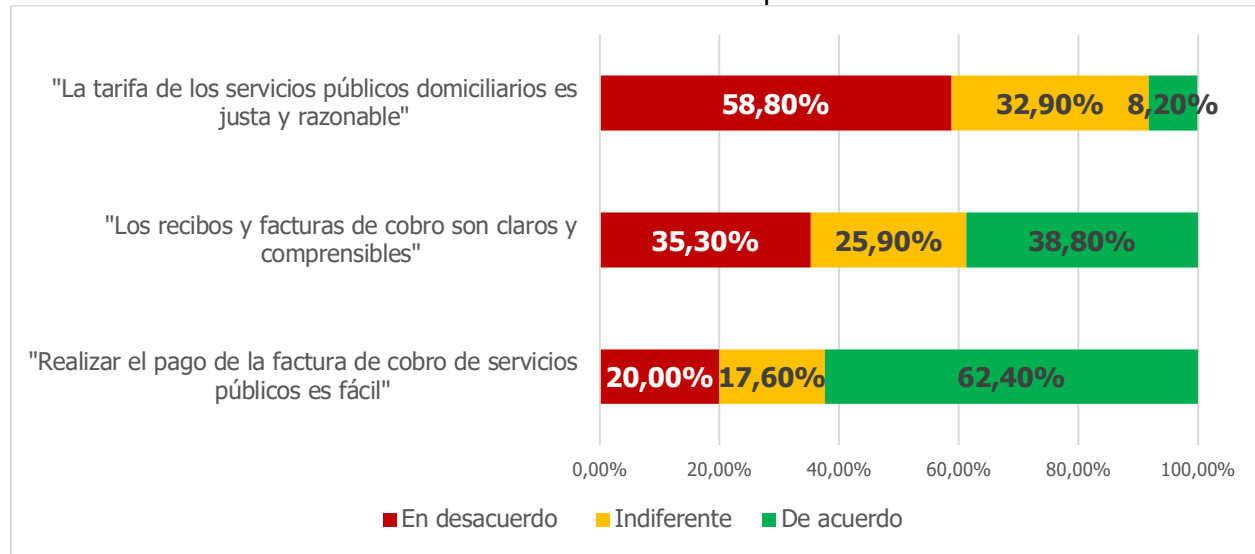
Al observar las diferentes dimensiones del servicio público de aseo, se observa que hay una brecha negativa entre todas las dimensiones medidas, pues para todos los aspectos predomina la insatisfacción sobre la satisfacción, lo que refleja un rechazo unánime en todas las dimensiones. El precio de la tarifa de aseo es el ítem peor evaluado en todo el módulo, pues el 76,5% de los

encuestados se encuentra insatisfecho con el precio que paga por el aseo que recibe, lo que se ve reflejado en la insatisfacción con la continuidad del servicio (55,3% de insatisfacción) y la calidad del servicio (51,8%), aspectos en los que más de la mitad de los encuestados manifestaron descontento.

Paradójicamente, los canales de comunicación de los operadores de aseo satisfacen a 1 de cada 4 encuestados (24,7%), sin embargo, cuando el trato se vuelve directo, es decir, en los canales de atención a usuarios, los encuestados califican este como el peor servicio a usuario de todos los analizados en este módulo con apenas un 17,6% de encuestados que están satisfechos con estos canales, frente a un gran 43,5% que no están satisfechos con estos canales de atención.

En línea con los resultados presentados anteriormente, al preguntar a los encuestados sobre aspectos relacionados con el recibo de cobro o factura de los servicios públicos, se preguntó por la facilidad para realizar los pagos, si los recibos son comprensibles y sobre si el costo del servicio es justo y razonable. En el primer aspecto, al preguntar si realizar el pago de los servicios públicos domiciliarios es fácil el 62,4% de los encuestados, siendo el aspecto mejor valorado de la factura; seguido de si *los recibos y facturas de cobro son claras y comprensibles*, el 38,8% de los encuestados indicó estar de acuerdo con que se entienden a cabalidad estas facturas.

Figura 65. Percepción sobre la facilidad de realizar pagos, comprender la factura del servicio y razonabilidad de la tarifa de los servicios públicos domiciliarios.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Finalmente, es relevante destacar que, consistente con los resultados anteriormente descritos, al preguntar si la tarifa del servicio público es justa y razonable, el comportamiento es igual al observado al preguntar la satisfacción con la tarifa, lo que indica que es el aspecto que los

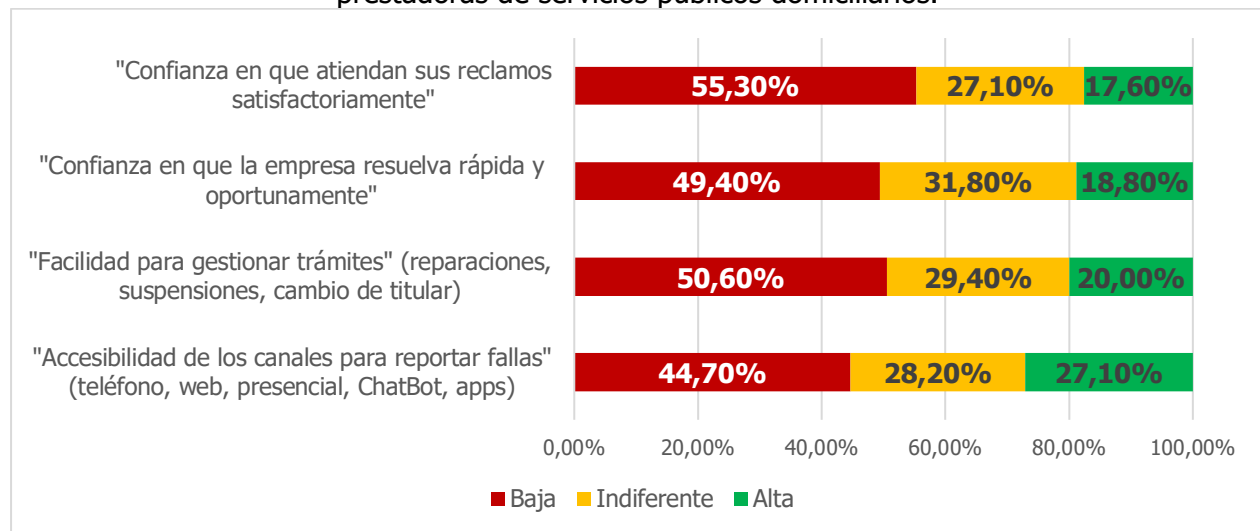
encuestados peor valoran de los servicios públicos domiciliarios. Apenas un 8,2% de los encuestados considera que la tarifa de los servicios es justa y razonable, frente a una amplia mayoría (58,8%) que no considera que lo que paga por el servicio recibido se corresponda.

Ahora bien, al analizar con mayor detalle algunos aspectos relacionados con los canales de atención de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, se le presentaron una serie de premisas a los encuestados sobre diferentes aspectos de estos canales, para que los puntúen de 1 a 5. En este sentido, los resultados no son tan positivos, pues al evaluar la *accesibilidad de los canales para reportar fallas*, fue el aspecto mejor valorado por los encuestados, pues un 27,1% considera que estos canales son accesibles para las personas, frente a un 44,7% que considera que es poca la accesibilidad de estos canales, sea cual sea el medio.

En línea con lo anterior, al evaluar la *facilidad para gestionar trámites*, se encuentra que la percepción negativa ya supera a más de la mitad de encuestados, pues un 50,6% del total considera que no es tan fácil realizar cualquier trámite frente a estas empresas; sin embargo, para 1 de cada 5 encuestados (20%), estos trámites son percibidos como sencillos.

Ahora bien, al preguntar por *la confianza que tienen los encuestados en que las solicitudes o trámites sean resueltos rápida y oportunamente por las empresas de servicios*, la confianza depositada por los encuestados es de apenas el 18,8% del total de encuestados, frente a casi la mitad (49,4%) que no confía en que las empresas logren resolver rápidamente sus solicitudes. Al respecto, es importante resaltar que hay una gran proporción de encuestados (31,8%) que indicaron una posición neutra (3), lo que puede asociarse al desconocimiento de estos canales o inexperiencia en este tipo de solicitudes con las empresas, lo que puede indicar que muchos encuestados no saben que pueden acudir a canales para solicitarle algo a estas empresas.

Figura 66. Percepción de los encuestados sobre los canales de atención de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.



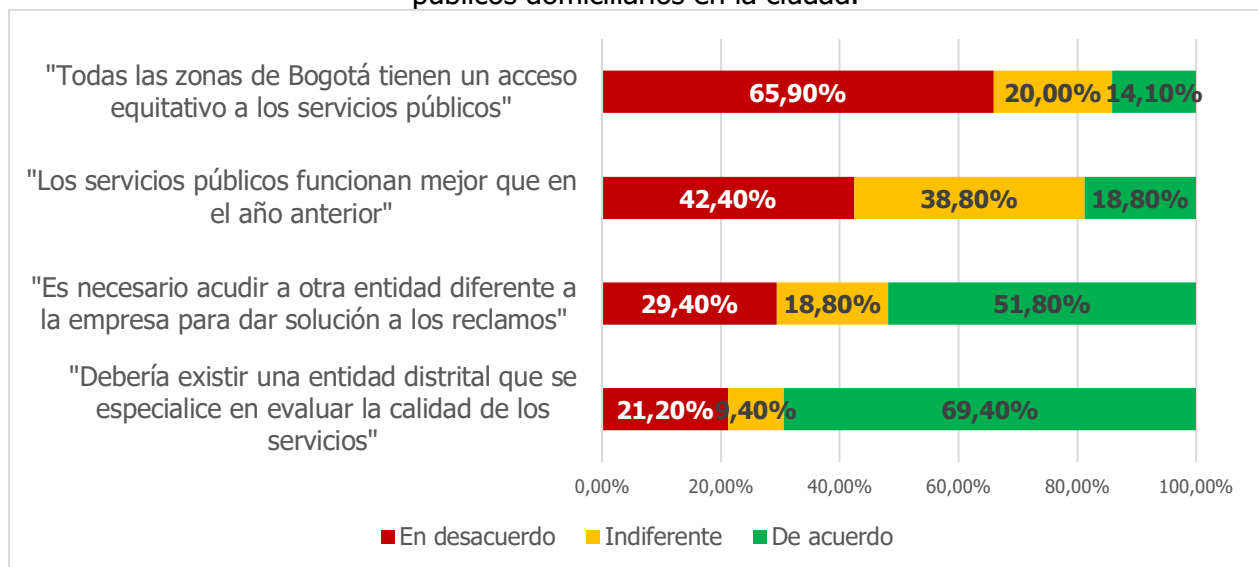
Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar los resultados a toda la ciudad, estos resultados deben leerse en relación únicamente a la población encuestada.

Para finalizar este módulo, se le preguntó a los encuestados sobre algunas condiciones de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad, y se les presentaron una serie de premisas para evaluar qué tan de acuerdo estaban con el funcionamiento de estos servicios públicos. Los resultados son concluyentes, pues al presentar la premisa de "*debería existir una entidad distrital que se especialice en evaluar la calidad de los servicios*", la gran mayoría de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con esto (69,4%), lo que indica un consenso en que la vigilancia y supervisión de la prestación de los servicios públicos domiciliarios debe tener un refuerzo en sus protocolos de prestación del servicio. Apenas 1 de cada 5 encuestados (21,2%) manifestaron su desacuerdo con esta premisa.

La otra premisa con la que los encuestados manifestaron estar más de acuerdo que en desacuerdo fue la de "*es necesario acudir a otra entidad diferente a la empresa para dar solución a los reclamos*", con la que el 51,8% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, frente a un 29,4% que no están de acuerdo con esto. Esto refleja una clara tendencia a que si se desconfía en que las solicitudes no sean resueltas, muchos encuestados consideran que quienes les pueden dar solución a sus solicitudes son otras entidades o instancias, diferentes a las empresas prestadoras de servicios, lo que a su vez, implicaría que deba existir una entidad diferente que evalúe la calidad de los servicios.

Figura 67. Percepción de los encuestados sobre las condiciones en que se prestan los servicios públicos domiciliarios en la ciudad.



Fuente: Encuesta de Percepción de Confianza Institucional en Bogotá D.C. (2025), elaborado por la Veeduría Distrital

Nota: Es importante resaltar que el muestreo empleado en la encuesta no es probabilístico, por lo que no permite generalizar

En contraste con los resultados presentados anteriormente, la tendencia se invierte al analizar la premisa de "los servicios públicos funcionan mejor que en el año anterior", donde predomina el desacuerdo (42,4%), sobre los que manifestaron una mejora del servicio respecto a 2024 (18,8%). Sin embargo, nuevamente se observa que una gran proporción de los encuestados (38,8%) no se decide o no sabe si los servicios mejoraron o empeoraron, lo que nuevamente saca a relucir el desconocimiento de los encuestados sobre las condiciones en que se prestan muchos servicios en la ciudad.

Finalmente, la premisa con la que los encuestados se posicionaron más en desacuerdo es la de "todas las zonas de Bogotá tienen un acceso equitativo a los servicios públicos", respecto a lo que los encuestados consideran que el acceso a los servicios públicos domiciliarios es diametralmente opuesto dependiendo de la zona en donde se preste, teniendo en cuenta que casi 2 de cada 3 encuestados (65,9%) consideran que el acceso a los servicios públicos es diferencial en Bogotá, frente a un ínfimo 14,1% que sí considera que los servicios se prestan de forma equitativa en el Distrito Capital.

El cuello de botella que presentan los servicios públicos domiciliarios en Bogotá no está en la prestación del servicio per se (salvo en el servicio de aseo), sino en cómo las empresas se comunican y resuelven las inquietudes o solicitudes de la ciudadanía. Adicionalmente, hay un consenso en que las tarifas de los servicios públicos no se corresponden con el servicio prestado, aunque este se valore de forma positiva. Escuchar la voz y las demandas de los ciudadanos importa en todos los sectores, pero en el de servicios públicos domiciliarios es un tema que demanda toda la ciudadanía, que se siente desprotegida ante un incumplimiento o arbitrariedad en la prestación o cobro de los servicios públicos. En línea con esto, se analizan las recomendaciones recibidas por los encuestados para mejorar la confianza en los servicios públicos domiciliarios.

- **Recomendaciones ciudadanas en materia de servicios públicos domiciliarios**

En total se recibieron 78 recomendaciones de los encuestados de este módulo, de las cuales, una vez se realizó el proceso de limpieza y depuración, se obtuvieron 77 registros válidos. Al analizar lo que manifestaron los encuestados se presentan las tres categorías con mayor número de menciones:

1. **"Tarifas y Costos del Servicio"**: 33 menciones (42,9% sobre el total de menciones válidas). Esta categoría agrupa el mayor volumen de reclamos ciudadanos, evidenciando una fuerte tensión económica en los hogares capitalinos. Se estructura en subcategorías orientadas a la *reducción de tarifas*, la *regulación tarifaria* frente a monopolios y la *equidad en cobros y subsidios*. El lenguaje técnico de las recomendaciones denuncia aumentos injustificados e incapacidad de pago, utilizando palabras repetitivas como "tarifas", "cobro" y "pagar". El ciudadano percibe que el esquema tarifario actual prioriza la rentabilidad financiera de las "empresas" prestadoras sobre la capacidad adquisitiva de los usuarios, exigiendo una intervención directa del Estado para racionalizar e intervenir los costos.

2. **"Calidad y Continuidad del Servicio"**: 16 menciones (20,8% sobre el total de menciones válidas). Esta dimensión evalúa la prestación material y logística de los servicios domiciliarios, con un enfoque desproporcionado hacia un sector específico. Si bien incluye menciones al suministro de agua o cortes de luz, el análisis semántico revela que la crisis de percepción de calidad está anclada al servicio de "aseo". Las exigencias se centran abrumadoramente en la recolección de "basuras" y el barrido del espacio público. Los ciudadanos demandan que la Administración obligue a los operadores privados a cumplir con los cronogramas, relacionando la intermitencia de este servicio directamente con problemas de salubridad y desorden urbano.
3. **"Atención al Usuario y Resolución de PQRS"**: 7 menciones (9,1% sobre el total de menciones válidas). Enfocada en el canal de comunicación entre el prestador y el cliente, esta categoría evidencia una ruptura de confianza en los mecanismos de reclamación institucionales y privados. Se compone de propuestas que exigen humanización, celeridad y efectividad en la *atención*. El léxico utilizado por los ciudadanos refleja una profunda frustración frente a las líneas de servicio (*call centers*) y plataformas virtuales, percibiendo las PQRS no como un derecho, sino como un muro burocrático diseñado para agotar al usuario.

Las demás expresiones ciudadanas se distribuyen en **"Regulación, Vigilancia y Control Estatal"** (3,9%), que demanda una intervención fuerte, auditorías y eliminación de asimetrías de poder frente a los monopolios naturales; **"Facturación y Cobros Indevidos"** (1,3%), enfocada en la revisión técnica de medidores; y **"Sostenibilidad y Cultura Ambiental"** (1,3%), orientada a campañas de reciclaje. Resulta metodológicamente importante señalar que un 20,8% de las respuestas (16 menciones) se agruparon en **"Recomendaciones genéricas / ambiguas"**. Esta categoría reúne quejas inespecíficas que, si bien carecen de una ruta técnica ("que mejoren los servicios", "controlar todo"), reflejan un profundo agotamiento del ciudadano frente a lo que considera cobros desmedidos, trasladando la exigencia de control absoluto a la Administración.

Los principales problemas identificados son el costo asfixiante de la canasta de servicios, el deficiente nivel del servicio de recolección de basuras y la inoperancia sistemática de los canales de PQRS. En consecuencia, el tipo de recomendaciones recibidas se inclina fuertemente hacia la regulación tarifaria estricta, la auditoría sancionatoria a concesionarios y la creación de un verdadero escudo de defensa al consumidor. Los actores responsables que se mencionan explícitamente con mayor frecuencia son las Empresas Prestadoras (con particular énfasis en los operadores de aseo y energía), seguidas por las entidades de regulación como la Superintendencia de Servicios Públicos y la Alcaldía Mayor.

Finalmente, a nivel de minería textual, el clamor ciudadano se sintetiza en las palabras clave que dominaron las frecuencias absolutas del módulo: *tarifas, empresas, aseo, cobro, basuras, agua, control, atención, recibo y pagar*.

4. Conclusiones y recomendaciones

- La encuesta obtuvo un total de 3.684 respuestas válidas. Esta consolidación demuestra que la metodología de muestreo intencional y bola de nieve, apalancada en redes de liderazgo local, logró una penetración orgánica en las localidades, garantizando que el instrumento refleje con fidelidad la voz de la ciudadanía, a pesar de las limitaciones metodológicas que presenta la encuesta para hacer generalizaciones sobre todos los habitantes de Bogotá D.C.
- Entre los encuestados que no tienen vínculo laboral con el Distrito, las instituciones en las que depositan en mayor proporción su confianza son los Organismos Distritales de Control (24,8%), las Secretarías Distritales (23,8%) y las Comisarías de Familia (20,6%); mientras que las instituciones encargadas de la seguridad y justicia en la ciudad, como los Órganos de Justicia Distritales (56,5% de desconfianza) y la Policía Metropolitana (56%) siguen siendo las que generan más desconfianza, seguidas de los servidores públicos (55,5%), cuya confianza percibida cae del 38,3% en el total de encuestados al 19,5% al excluir a quienes trabajan con el Distrito.
- Hay que poner la lupa sobre los resultados de la satisfacción con Bogotá como un lugar para vivir, pues las personas que no nacieron en Bogotá se encuentran más satisfechas con la ciudad que aquellas que sí nacieron en Bogotá, lo que refleja una clara desconexión con el territorio para estas personas. Esta desconexión se profundiza al analizar a los más jóvenes (entre 18 y 25 años), quienes no encuentran en Bogotá un proyecto de vida que los satisfaga, lo que dificulta la apropiación por lo público, la construcción de tejido social y la generación de confianza en estos sectores de la población.
- Los resultados reflejan que para mejorar la legitimidad de las decisiones que toma la Administración Distrital se debe involucrar a la ciudadanía en las discusiones de los temas que los afectan, priorizando los principales dolores de la ciudadanía, y promoviendo la llegada de nuevas personas que se involucren en espacios de participación.
- El análisis demuestra que la principal demanda ciudadana (61,8% de las propuestas) es estrictamente punitiva y de choque. La desconfianza no radica únicamente en la falta de pie de fuerza, sino en una inoperancia estructural del aparato judicial. Los encuestados perciben que el esfuerzo policial se diluye ante la falta de sanciones ejemplarizantes. En este sentido, la Veeduría Distrital hace un llamado a la Administración para fortalecer la articulación con la Rama Judicial, asegurando que las capturas se traduzcan en procesos de judicialización efectivos.
- Se identificó un cambio de paradigma: el reclamo ciudadano ya no se centra mayoritariamente en la cultura vial o el "pico y placa", sino en la gerencia de las obras públicas (46,4%). Los encuestados perciben una parálisis generada por frentes de obra abiertos simultáneamente y retrasos en los cronogramas. Se recomienda a la Administración Distrital fortalecer la interventoría y aplicar con rigor las sanciones contractuales a los contratistas, comunicando los avances de manera transparente para reducir la incertidumbre.
- Se evidenció una exigencia urgente por la generación de empleo directo (45,9%), revelando además dinámicas de exclusión hacia las personas mayores de 40 años.

Paralelamente, los microempresarios denunciaron asfixia regulatoria por trámites e impuestos. El reto para la actual administración es rediseñar las rutas de empleabilidad con un enfoque diferencial por edad y simplificar las cargas tributarias locales para evitar la quiebra del ecosistema emprendedor.

- El sector Salud agrupa la mayor desconfianza ciudadana (21,6%), seguido de cerca por una grave "brecha comunicativa" (17,6%). Los encuestados sienten que el Estado tiene oferta institucional, pero es inalcanzable si no se pertenece a "roscas" o juntas de acción específicas. La recomendación central es reformular la estrategia de comunicación social del Distrito para que la información llegue efectivamente al ciudadano de a pie.
- La principal barrera para la confianza es la percepción de politización en la selección del talento humano (22,4%). Para avanzar en la consolidación de un gobierno abierto, resulta clave que la Administración Distrital continúe fortaleciendo mecanismos que promuevan la participación efectiva de la ciudadanía en los procesos de planeación. En este marco, la implementación de esquemas de gobernanza colaborativa, con incidencia real en los territorios, puede contribuir a una toma de decisiones más transparente e incluyente.
- La asfixia tarifaria (42,9%) y la crisis en la recolección de basuras (20,8%) dominan la percepción negativa. Los encuestados perciben a las empresas operadoras como monopolios intocables que no responden a las PQRS. Se requiere una intervención directa del Estado y los entes de control sobre las tarifas de energía y aseo, garantizando los derechos del consumidor.
- Resulta crítico señalar el alto volumen de recomendaciones genéricas o ambiguas en módulos como Gestión Pública (27,6%), Bien-estar (27,2%) y Servicios Públicos Domiciliarios (20,8%). Más que propuestas técnicas, estas respuestas operan como "gritos de auxilio" que reflejan un profundo agotamiento ciudadano frente a la burocracia, trasladando la exigencia de control absoluto y resolución inmediata a la Administración.
- El análisis integral de las recomendaciones ciudadanas obtenidas mediante inteligencia artificial evidencia una ciudadanía agotada, pero altamente crítica e informada. Las demandas de los encuestados convergen en la necesidad de un Estado que no solo planifique, sino que "ejecute con transparencia". La recurrencia transversal de palabras clave como "*control*", "*recursos*", "*funcionarios*" y "*justicia*" en todos los módulos demuestra que la recuperación de la confianza en Bogotá ya no depende de la entrega de subsidios o discursos abstractos, sino de la demostración de eficiencia operativa, sanción efectiva a la corrupción y empatía burocrática por parte de la Administración Distrital.



Análisis de resultados de la
Encuesta de Percepción de
Confianza Institucional en
Bogotá D.C (2025)

Referencias

Veeduría Distrital (2025) *Encuesta de Percepción de Confianza Institucional 2025*.

Veeduría Distrital (2024) *Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional 2024*. Disponible en: <https://www.veeduriadistrital.gov.co/estudios-e-investigaciones/7-analisis-de-resultados-de-la-encuesta-de-percepcion>