

**2025**

# INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE 2025

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
NOVIEMBRE 2025**

**Elaborado por:** Nayive Molina Nuñez / Técnico Operativo / Dirección de Gestión Corporativa.

**Revisado por:** Julián Martínez Dorado / Profesional Universitario / Dirección de Gestión Corporativa.

**Fecha de elaboración:** 09/12/2025

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico  
Vigencia 2025**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
	<b>Informe</b>	Fecha:	06 de septiembre de 2023
		Página:	Página 3 de 12
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa



## Índice

<b>Presentación .....</b>	<b>4</b>
<b>1. PREFERENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>2. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA .....</b>	<b>6</b>
<b>3. SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA RECIBIDA.....</b>	<b>7</b>
<b>4. SATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO.....</b>	<b>9</b>
<b>5. SATISFACCIÓN DEL CANAL UTILIZADO.....</b>	<b>10</b>
<b>6. ANALISIS DE LOS COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>12</b>

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SERETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	Código:	<b>GD-P1-F24</b>
		Versión:	<b>2</b>
		Fecha:	<b>06 septiembre de 2023</b>
	<b>Informe</b>	Página:	<b>Página 4 de 12</b>
		Elaborado por:	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>
		Revisado por:	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>
	Aprobado por:	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>	
		 <p><b>BAJO ESTÁNDAR MIPG</b></p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	

## Presentación

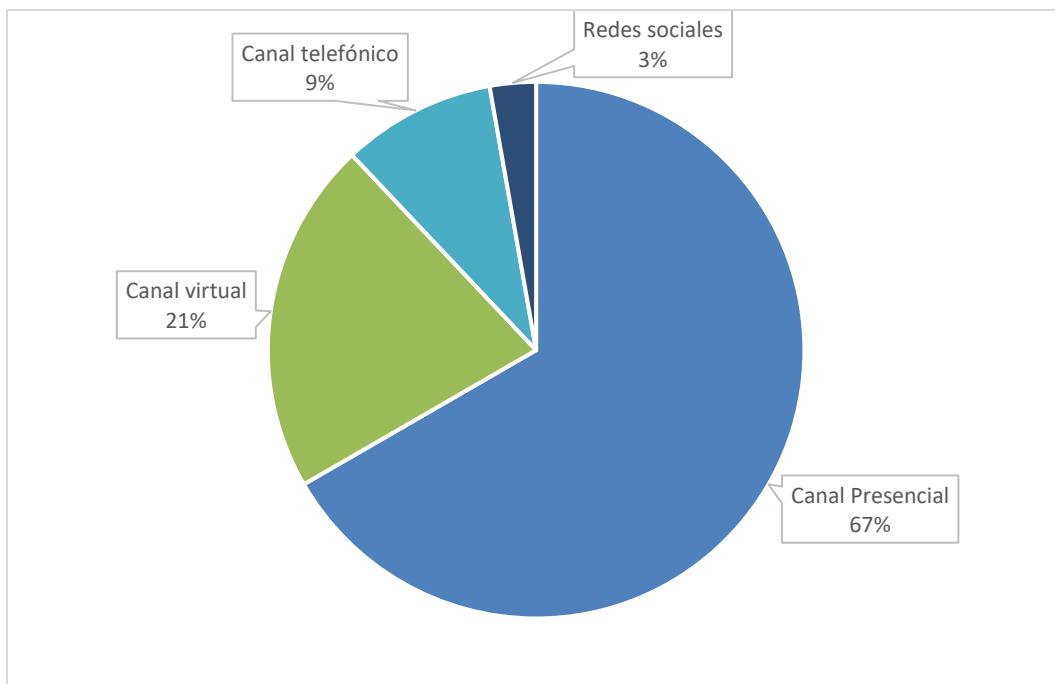
El presente informe se realizó con base en la información obtenida de las 108 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes analizado, 15 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 93 de manera física mediante el formato AC-P1-F3 Encuesta de percepción y satisfacción. De este modo, a partir de los datos suministrados se desarrolló un análisis considerando los porcentajes que se obtuvieron en cada una de las preguntas realizadas. A continuación, se evidencian los resultados y análisis.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	Código:	<b>GD-P1-F24</b>
		Versión:	<b>2</b>
		Fecha:	<b>06 septiembre de 2023</b>
	<b>Informe</b>	Página:	<b>Página 5 de 12</b>
		Elaborado por:	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>
		Revisado por:	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>
		Aprobado por:	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>
 <p><b>BAJO ESTÁNDAR</b> <b>MIPG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>			

## 1. PREFERENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

A la pregunta ¿Cuál es el canal de su preferencia para ser atendido? Se obtuvo como resultado, que el 67% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal presencial, el 21% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal virtual, el 9% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal telefónico, y por último el 3% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal redes sociales.

**Figura 1.** Preferencia en los canales de atención



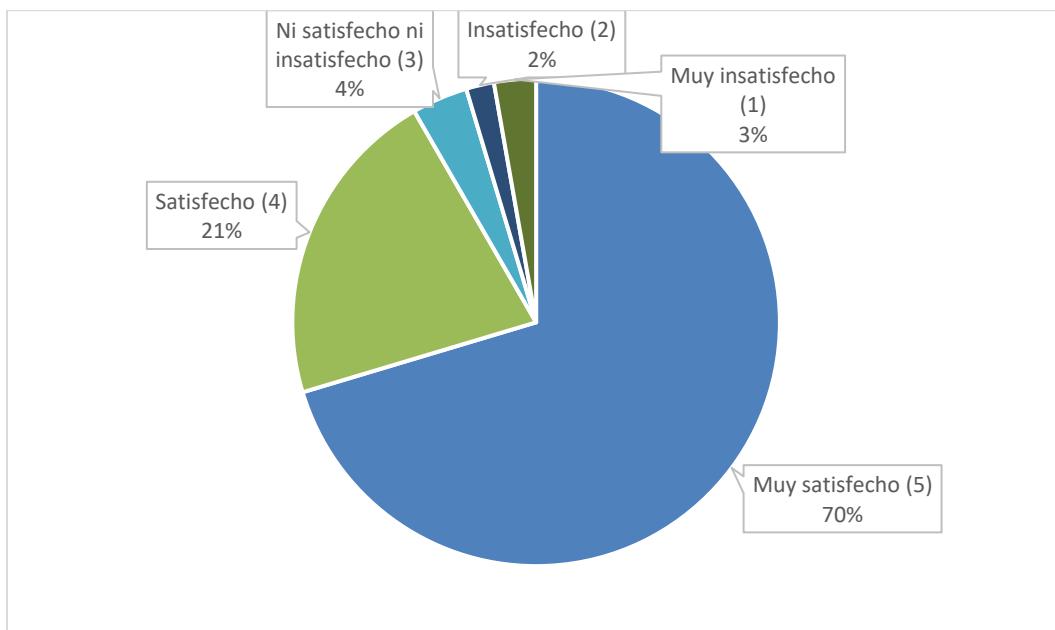
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR <b>MIPG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 septiembre de 2023	
	<b>Informe</b>	Página:	Página 6 de 12	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## 2. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA

A la pregunta ¿Cómo se siente con el tiempo en el que atendimos sus inquietudes? Se obtuvo como resultado, que el 70% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 21% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 4% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 3% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran totalmente insatisfechas con el tiempo de respuesta de las solicitudes.

**Figura 2.** Satisfacción con el tiempo de respuesta



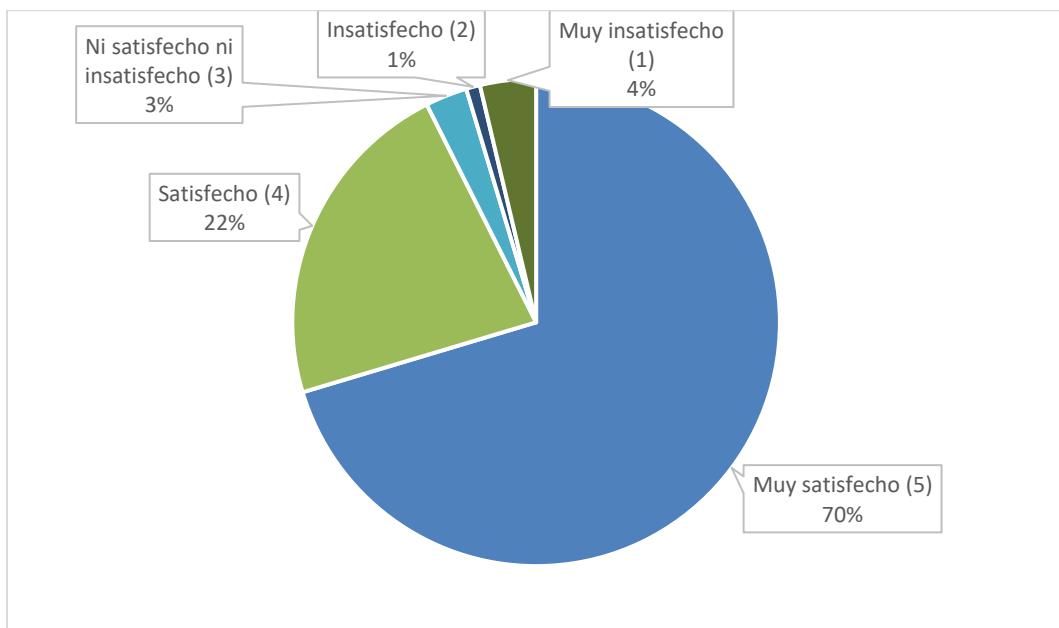
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SERETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	Código:	<b>GD-P1-F24</b>	 <p>BAJO ESTÁNDAR <b>MIPG</b></p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	<b>2</b>	
		Fecha:	<b>06 septiembre de 2023</b>	
	<b>Informe</b>	Página:	<b>Página 7 de 12</b>	
		Elaborado por:	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>	
		Revisado por:	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>	
		Aprobado por:	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>	

### 3. SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA RECIBIDA

A la pregunta ¿Cómo se siente con la respuesta recibida por parte de la Secretaría? Se obtuvo como resultado, que el 70% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 22% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 3% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 4% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con la respuesta recibida por la Secretaría.

**Figura 3.** Satisfacción con la respuesta recibida



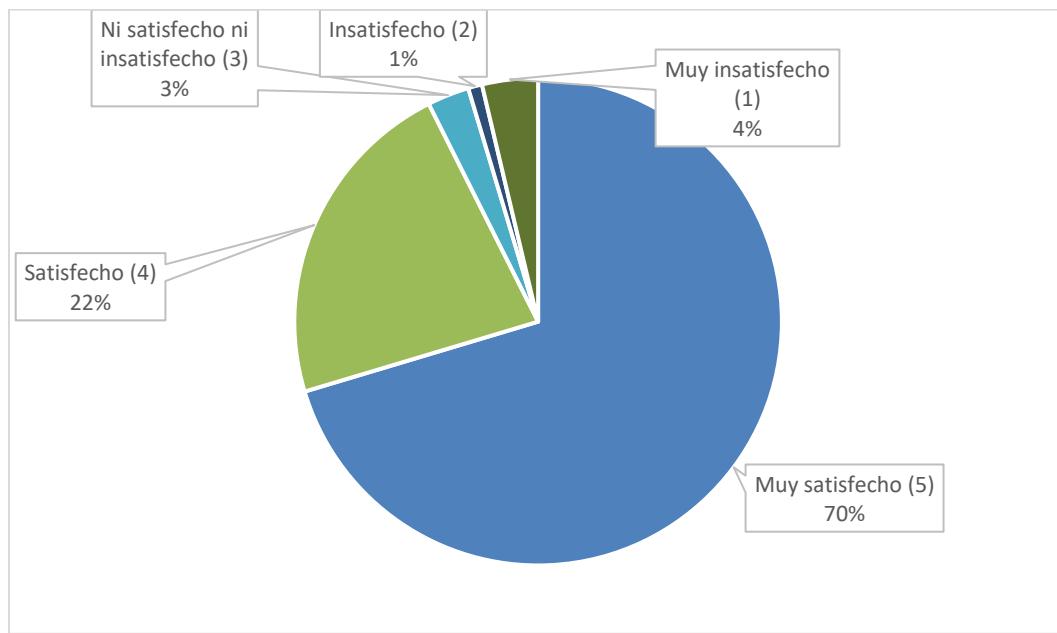
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	Código:	<b>GD-P1-F24</b>	
		Versión:	<b>2</b>	
<b>Informe</b>	<b>Fecha:</b> <b>Página:</b> <b>Elaborado por:</b> <b>Revisado por:</b>	06 septiembre de 2023	<b>Página 8 de 12</b>	
		Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		
		 <b>BAJO ESTÁNDAR</b> <b>MIPG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

## 5. SATISFACCIÓN EN LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

A la pregunta ¿Cómo se siente con la claridad de la respuesta recibida? Se obtuvo como resultado, que el 70% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 22% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 3% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 4% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con la claridad de la información recibida.

**Figura 4.** Satisfacción con la claridad de la información



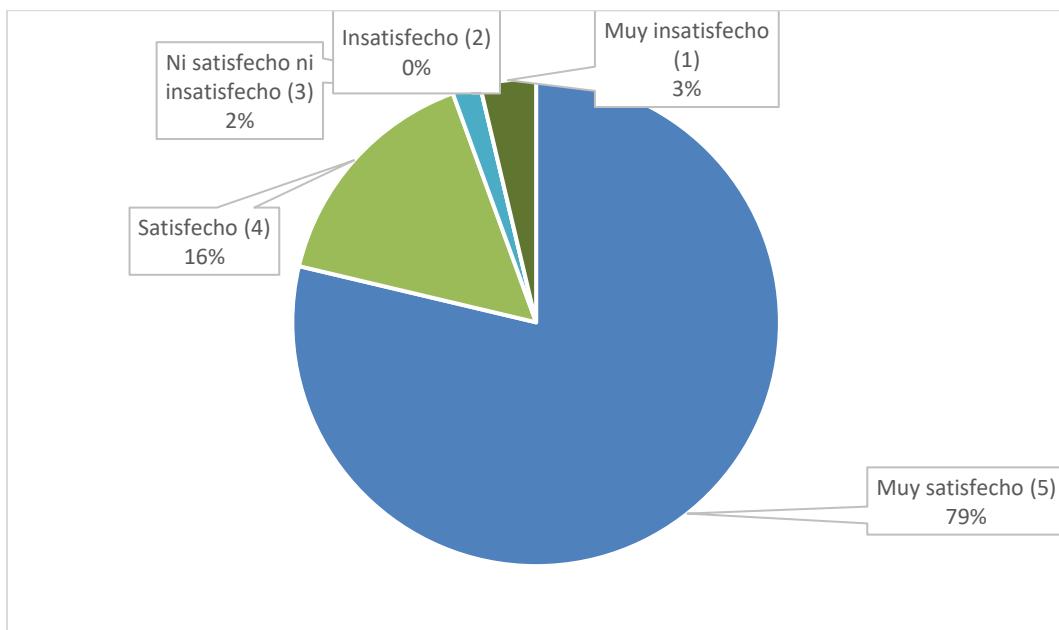
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SERETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	Código:	<b>GD-P1-F24</b>
		Versión:	<b>2</b>
		Fecha:	<b>06 septiembre de 2023</b>
	<b>Informe</b>	Página:	<b>Página 9 de 12</b>
		Elaborado por:	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>
		Revisado por:	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>
		Aprobado por:	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>
	 <p><b>BAJO ESTÁNDAR MIPG</b></p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>		

## 4. SATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO

A la pregunta ¿Cómo se siente con el trato recibido por parte de la Secretaría? Se obtuvo como resultado, que el 79% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 16% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 2% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 0% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 3% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con el trato recibido por parte de la Secretaría.

**Figura 5. Satisfacción con el trato recibido**



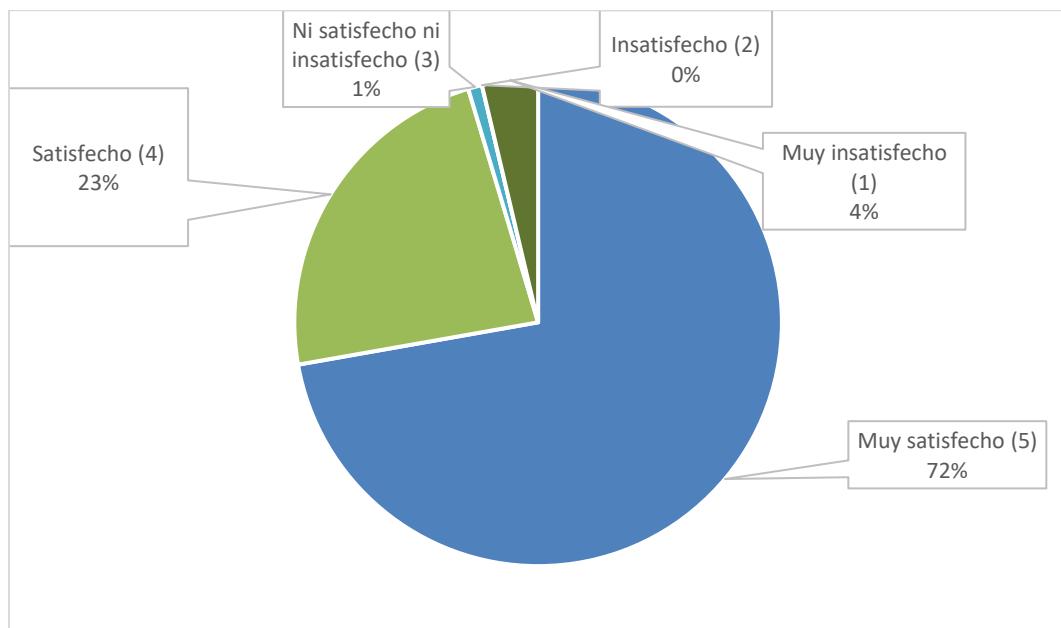
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR <b>MIPG</b></p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 10 de 12	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## 5. SATISFACCIÓN DEL CANAL UTILIZADO

A la pregunta ¿Cómo se siente con el canal utilizado para interponer su solicitud? Se obtuvo como resultado, que el 72% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 23% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 1% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 0% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 4% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con el canal utilizado para interponer su solicitud.

**Figura 6.** Satisfacción del canal utilizado



**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 11 de 12
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa
 <b>BAJO ESTÁNDAR</b> <b>MIPG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			

## 6. ANALISIS DE LOS COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

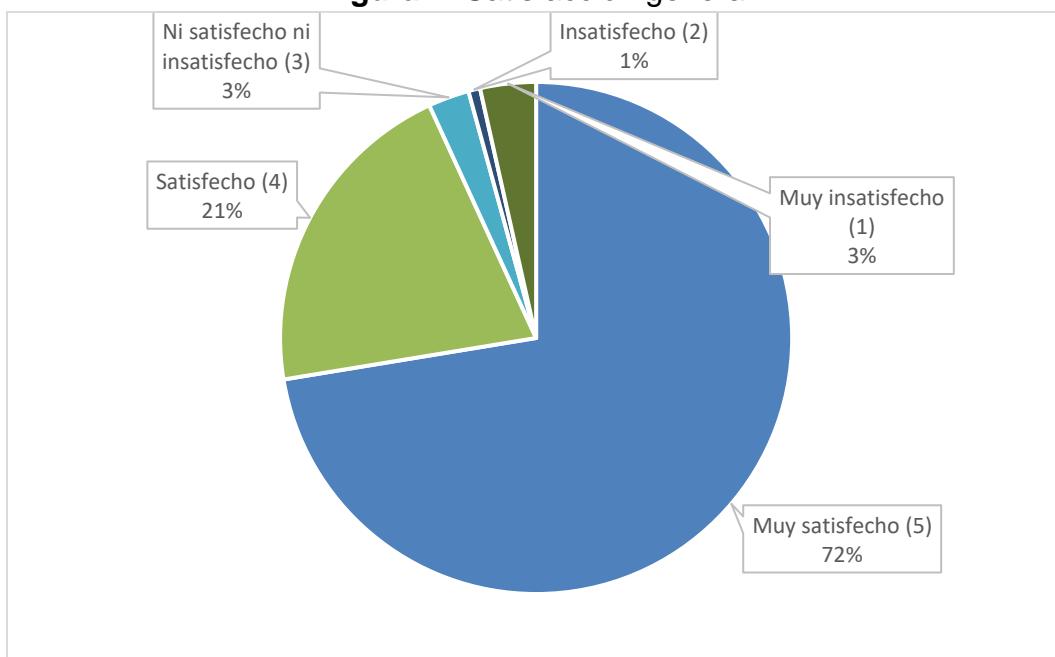
Una vez revisados los comentarios expresados por la ciudadanía se mantiene la tendencia en cuanto a comentarios de felicitación, agradeciendo la atención recibida, resaltando la amabilidad y trato recibidos por parte de los colaboradores que brindan atención presencial, y de los comentarios de ciudadanos insatisfechos se observa que la mayoría se relacionan con programas de emprendimiento y algunos a pesar de que pusieron una calificación insatisfactoria el comentario es positivo.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	Código:	<b>GD-P1-F24</b>
		Versión:	<b>2</b>
		Fecha:	<b>06 septiembre de 2023</b>
	<b>Informe</b>	Página:	<b>Página 12 de 12</b>
		Elaborado por:	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>
		Revisado por:	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>
	Aprobado por:	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>	
 <p><b>BAJO ESTÁNDAR MIPG</b></p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>			

## Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con los datos obtenidos en el mes se evidencia que un 93% de los ciudadanos se encuentran en los niveles muy satisfecho y satisfecho y un 4% se encuentran en los niveles muy insatisfecho e insatisfecho con todos los aspectos evaluados en la encuesta, es por esta razón que es importante tener en cuenta los resultados de las preguntas y los comentarios recibidos por ellos, ya que estos ayudan a mejorar continuamente los servicios prestados por la Secretaría.

**Figura 7. Satisfacción general**



**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	Código:	<b>GD-P1-F24</b>
		Versión:	<b>2</b>
		Fecha:	<b>06 septiembre de 2023</b>
	<b>Informe</b>	Página:	<b>Página 13 de 12</b>
		Elaborado por:	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>
		Revisado por:	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>
		Aprobado por:	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>
			 <p><b>BAJO ESTÁNDAR MIPG</b></p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>

- Se invita a continuar brindando un servicio adecuado de manera presencial para que la ciudadanía sienta una cercanía con la entidad y continúe resaltando la labor realizada.
- Se recomienda hacer un correcto uso del sistema de gestión documental GESDOC para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas.
- Se recomienda que las respuestas dadas por las áreas misionales de la entidad sean redactadas en lenguaje claro y comprensible hacia la ciudadanía.
- Se recomienda a las dependencias de la entidad adoptar el uso de respuesta tipo a las preguntas frecuentes recibidas, pero revisando que las mismas den respuesta de fondo a las solicitudes ciudadanas.
- Se sugiere que se sigan teniendo en cuenta los comentarios de los ciudadanos para mejorar el servicio de atención que se les presta.
- Se propone continuar realizando seguimiento a las solicitudes ciudadanas con el fin de proporcionarles respuestas oportunas.
- Se aconseja continuar con la divulgación de los canales de atención virtual que son los más utilizados por la ciudadanía.
- Se aconseja que las dependencias que cuentan con líneas telefónicas las revisen frecuentemente para asegurarse de que estas funcionan y contestarlas.
- Se recomienda a las áreas misionales de la entidad que cuando se generen nuevos programas, se informe al proceso de atención al ciudadano para mantener información actualizada que pueda ser transmitida a la ciudadanía o direccionada de la manera más rápida posible.
- Se resalta que los niveles de satisfacción en el mes llegaron al 93%