

2026

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2025

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
DICIEMBRE 2025**

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

Revisado por: Jose Julián Martinez Dorado / Profesional Universitario / Dirección de Gestión Corporativa.

Fecha de elaboración: 06/1/2026

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2026

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
	Informe	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

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SERETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 4 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	
		 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	

Presentación

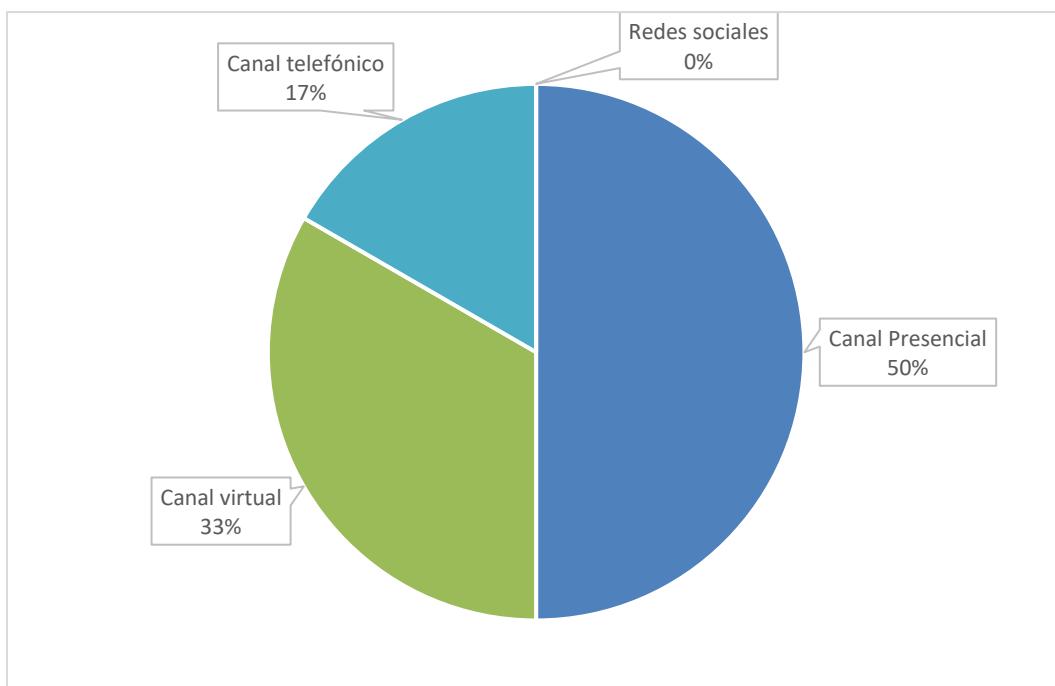
El presente informe se realizó con base en la información obtenida de las 18 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes analizado, 7 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 11 de manera física mediante el formato AC-P1-F3 Encuesta de percepción 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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 5 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
 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			

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 50% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal presencial, el 33% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal virtual, el 17% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal telefónico, y por último el 0% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal redes sociales.

Figura 1. Preferencia en los canales de atención



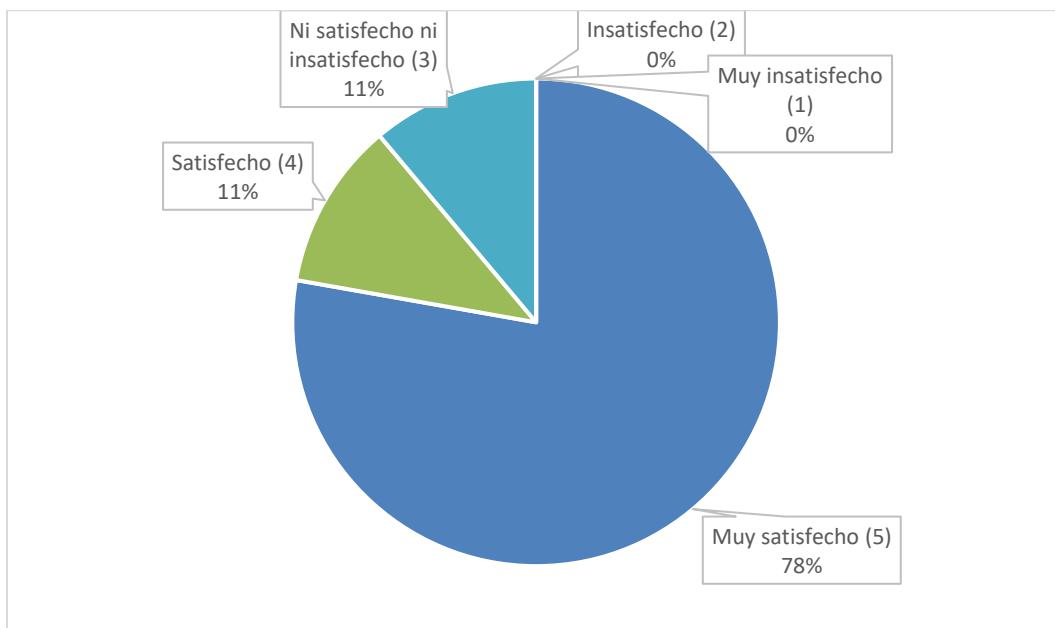
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	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
 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>			

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 78% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 11% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 11% 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 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con el tiempo de respuesta de las solicitudes.

Figura 2. Satisfacción con el tiempo de respuesta



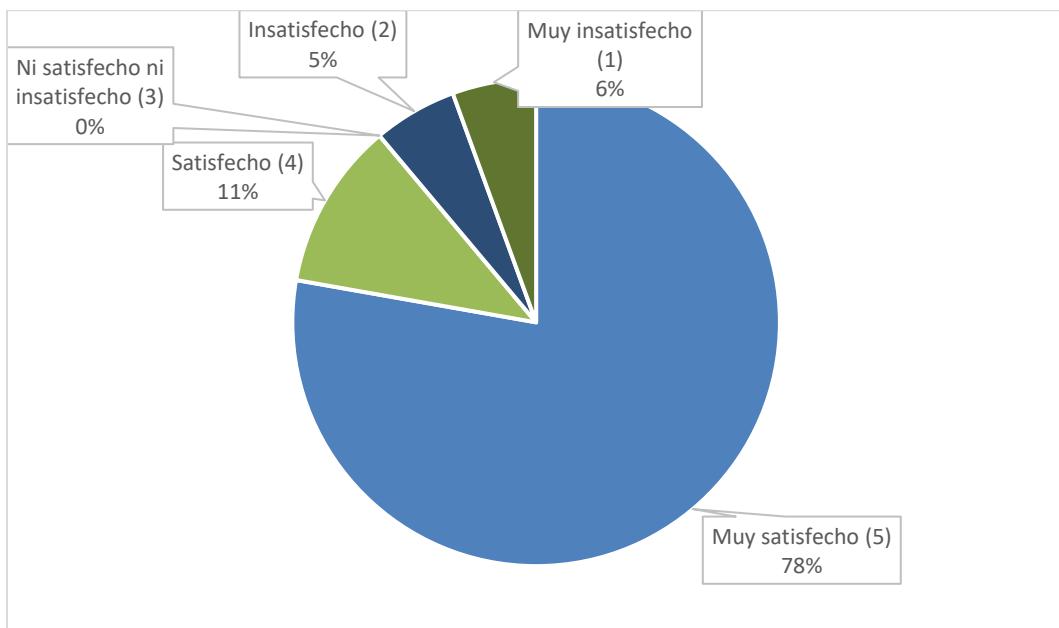
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SERETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 7 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	

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 78% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 11% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 0% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 5% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 6% 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



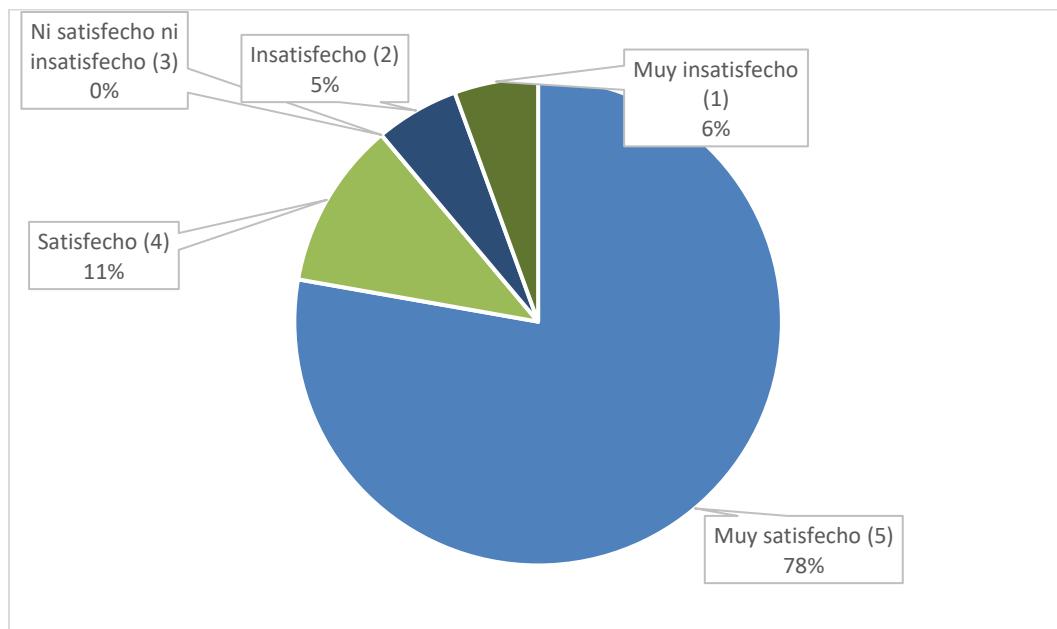
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 8 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
 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>			

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 78% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 11% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 0% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 5% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 6% 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



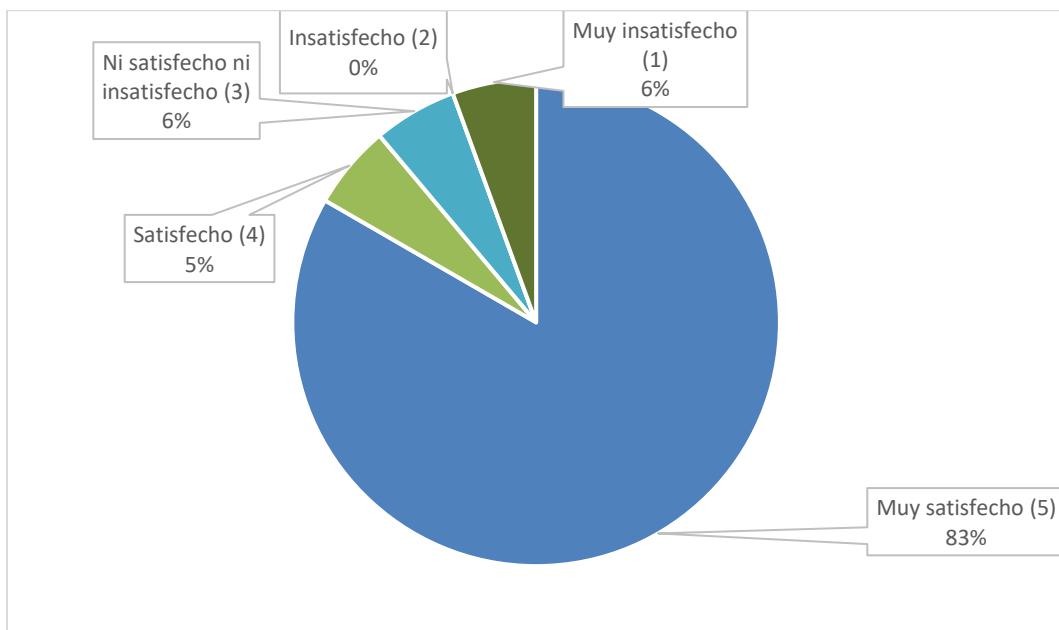
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SERETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 9 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
	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG</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 83% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 5% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 6% 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 6% 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



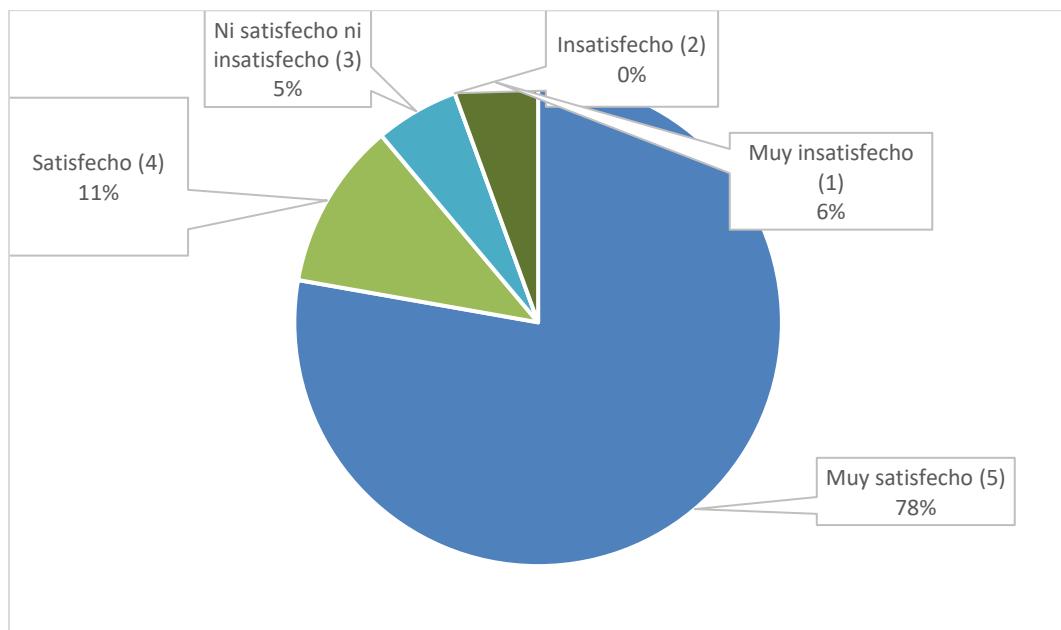
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		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
 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>			

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 78% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 11% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 5% 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 6% 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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</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	
		 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	

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

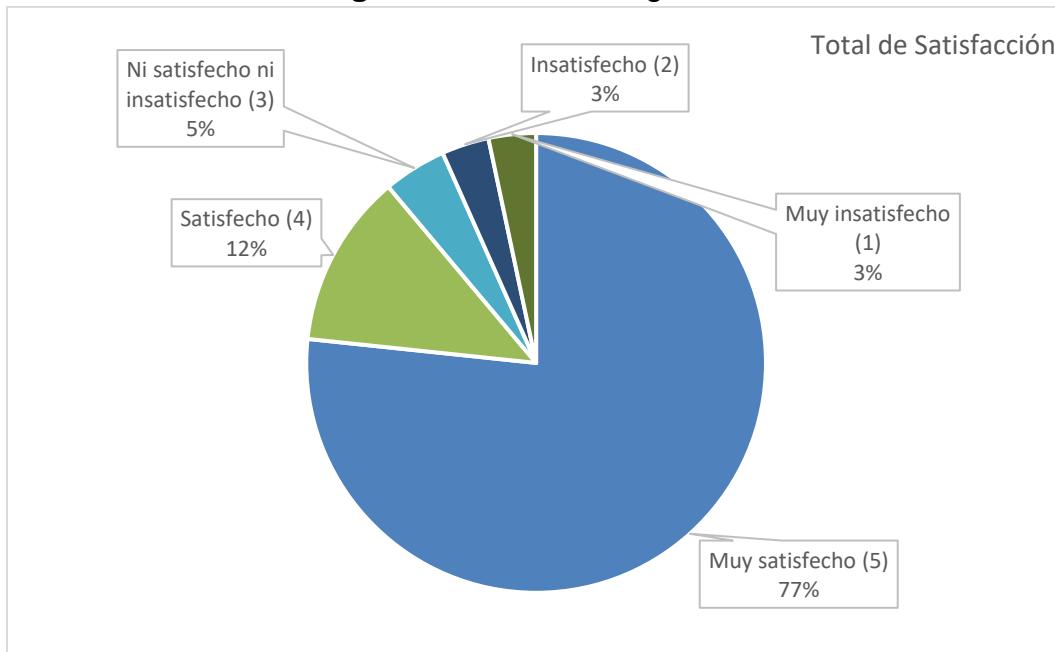
Una vez revisados los comentarios expresados por la ciudadanía se mantiene la tendencia en cuanto a comentarios de felicitación, agradeciendo la atención recibida, resaltando la amabilidad y trato recibidos por parte de los colaboradores que brindan atención presencial, y de los comentarios de ciudadanos insatisfechos se observa la solicitud de claridad en cuanto al programa emprendopolis.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 12 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
 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>			

Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con los datos obtenidos en el mes se evidencia que un 89% de los ciudadanos se encuentran en los niveles muy satisfecho y satisfecho y un 6% 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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 13 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	
		 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG 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 preguntas frecuentes, 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 89%