

2026

# INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN MARZO 2026

## Análisis de las encuestas recibidas

AC-P1-F3. 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.

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN  
MARZO 2026**

Bogotá Camina Segura 2024–2027

**Revisado:** Jose Julian Martinez Dorado/ Profesional Universitario /  
Dirección de Gestión Corporativa

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

**Fecha de elaboración:** 10/04/2026

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2026

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>1. PREFERENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>2. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA .....</b>	<b>7</b>
<b>3. SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA RECIBIDA .....</b>	<b>8</b>
<b>4. SATISFACCIÓN EN LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>5. SATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO .....</b>	<b>10</b>
<b>6. SATISFACCIÓN DEL CANAL UTILIZADO .....</b>	<b>11</b>
<b>ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES .....</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>12</b>



## LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Preferencia en los canales de atención.....	6
Ilustración 2: Satisfacción con el tiempo de respuesta.....	7
Ilustración 3: Satisfacción con la respuesta recibida. ....	8
Ilustración 4: Satisfacción con la claridad de la información. ....	9
Ilustración 5: Satisfacción con el trato recibido.....	10
Ilustración 6: Satisfacción con el canal utilizado.....	11
Ilustración 7: Satisfacción General.....	13

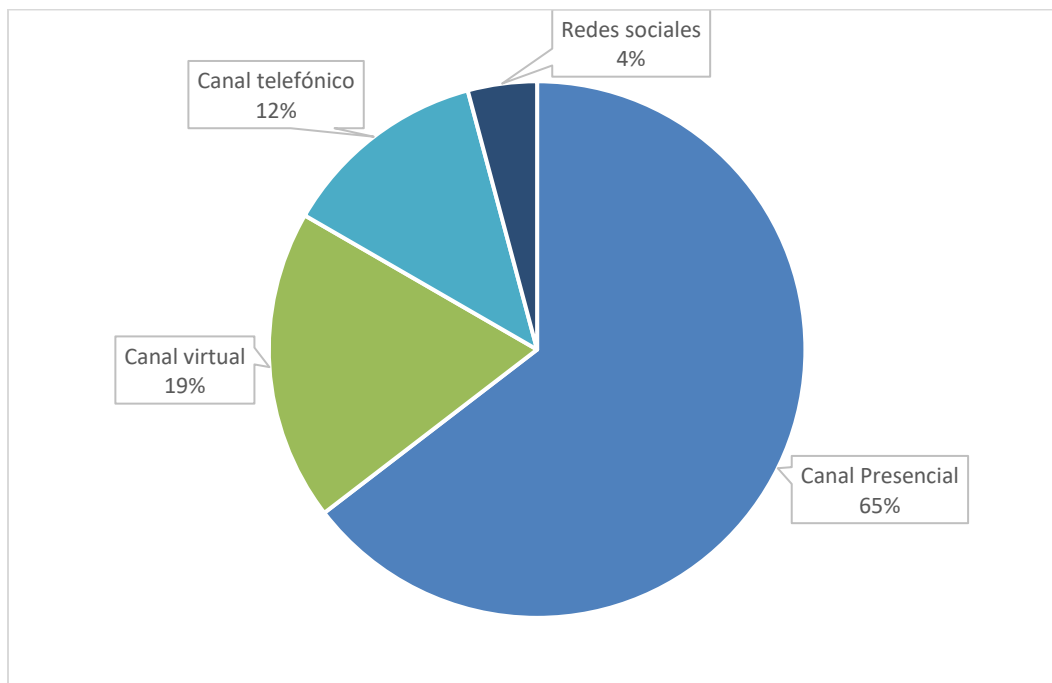
## PRESENTACIÓN

El presente informe se realizó con base en la información obtenida de las 48 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes analizado, 9 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 39 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.

## 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 65% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal presencial, el 19% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal virtual, el 12% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal telefónico, y por último el 4% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal redes sociales.

Ilustración 1: Preferencia en los canales de atención

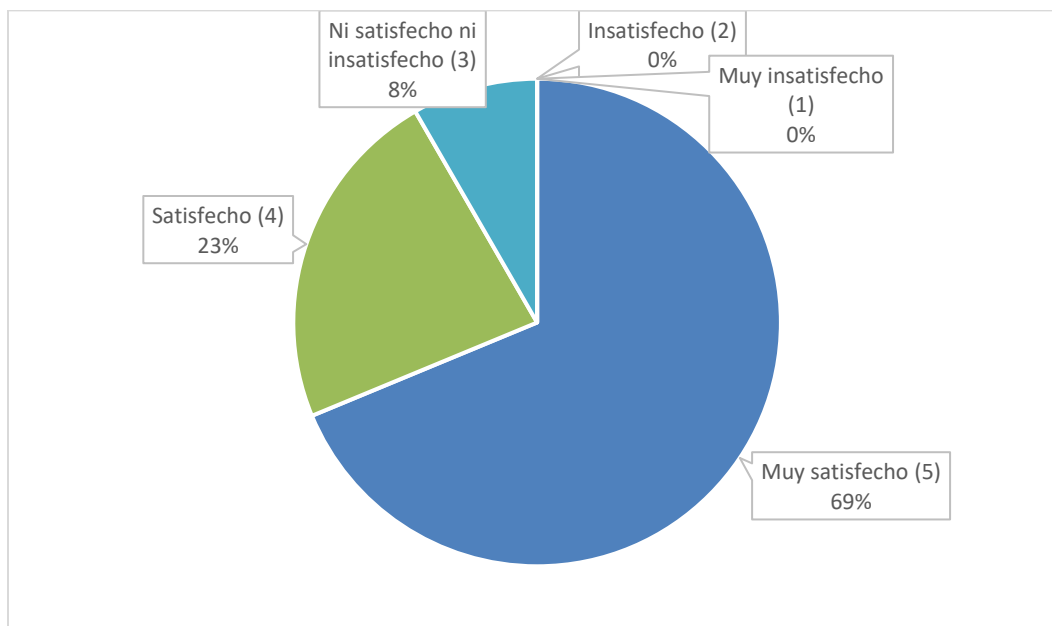


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

## 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 69% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 23% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 8% 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 0% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran totalmente insatisfechas con el tiempo de respuesta de las solicitudes.

Ilustración 2: Satisfacción con el tiempo de respuesta.

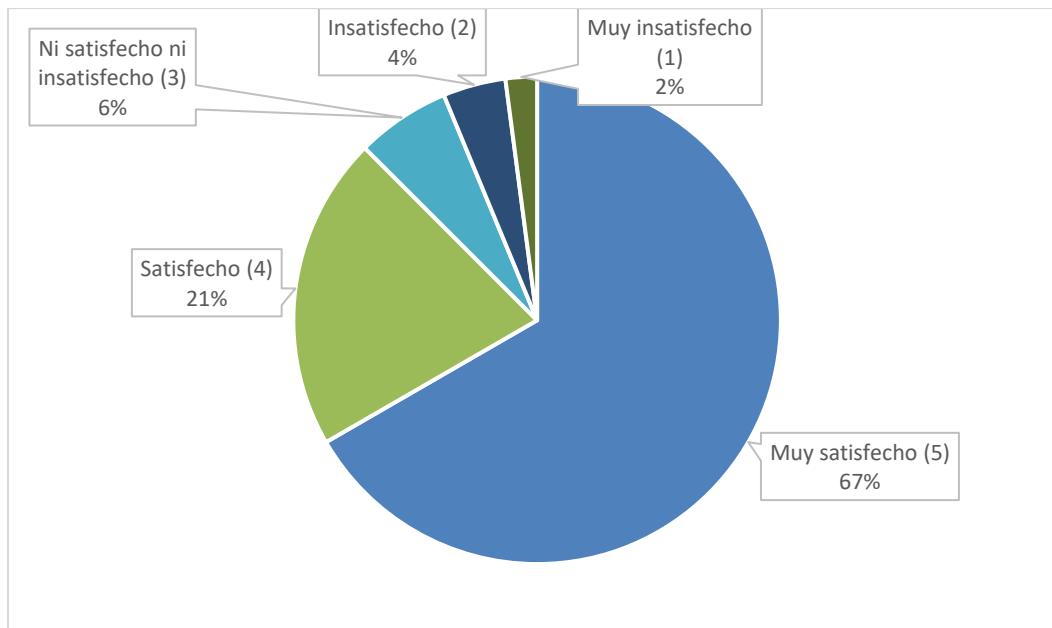


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

### 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 67% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 21% 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 4% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con la respuesta recibida por la Secretaría.

Ilustración 3: Satisfacción con la respuesta recibida.



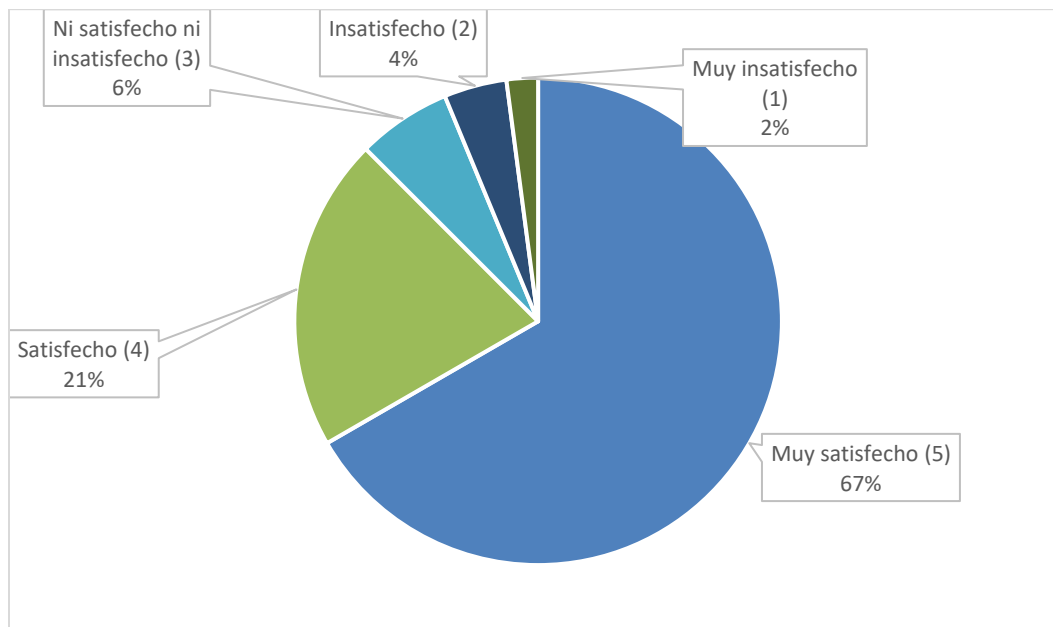
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta



#### 4. 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 67% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 21% 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 4% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con la claridad de la información recibida.

*Ilustración 4: Satisfacción con la claridad de la información.*

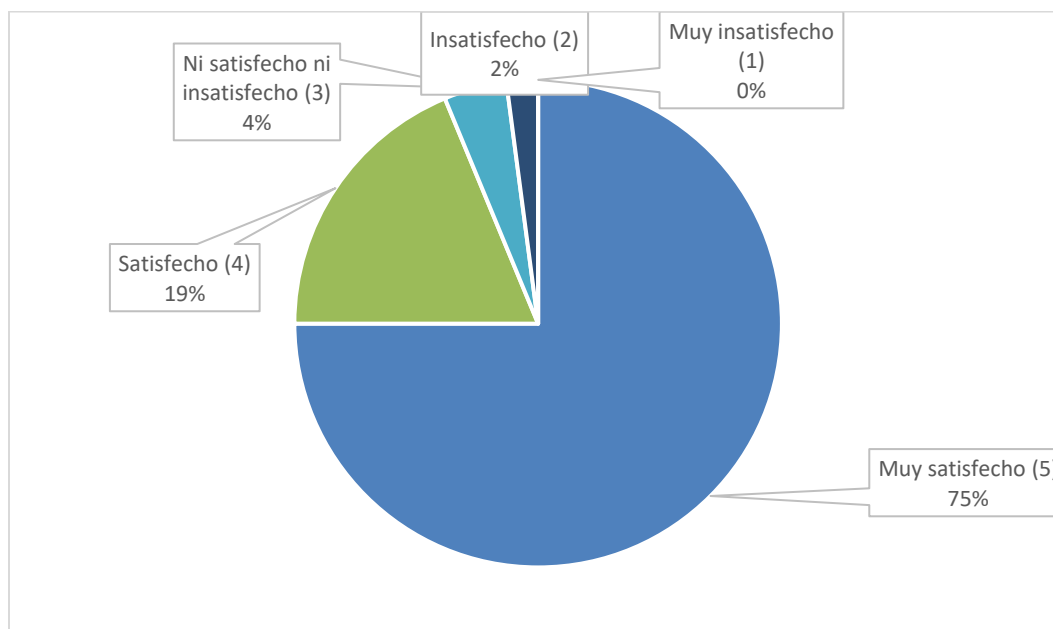


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

## 5. 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 75% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 19% 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 0% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con el trato recibido por parte de la Secretaría.

Ilustración 5: Satisfacción con el trato recibido.

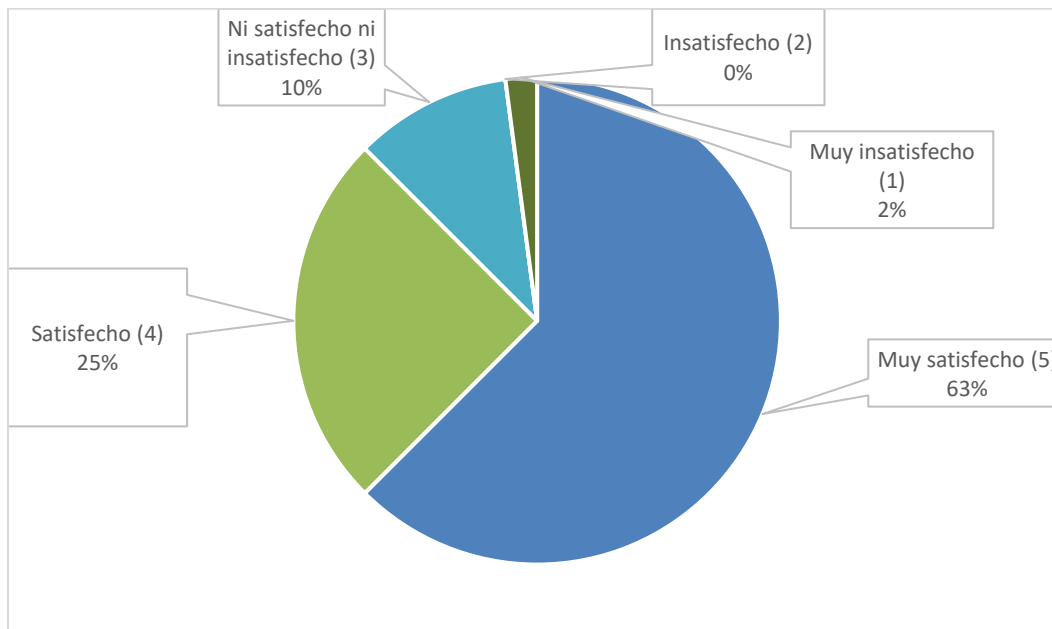


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

## 6. SATISFACCIÓN DEL CANAL UTILIZADO

A la pregunta ¿Cómo se siente con el canal utilizado para interponer su solicitud? Se obtuvo como resultado, que el 63% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 25% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 10% 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 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con el canal utilizado para interponer su solicitud.

Ilustración 6: Satisfacción con el canal utilizado.



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

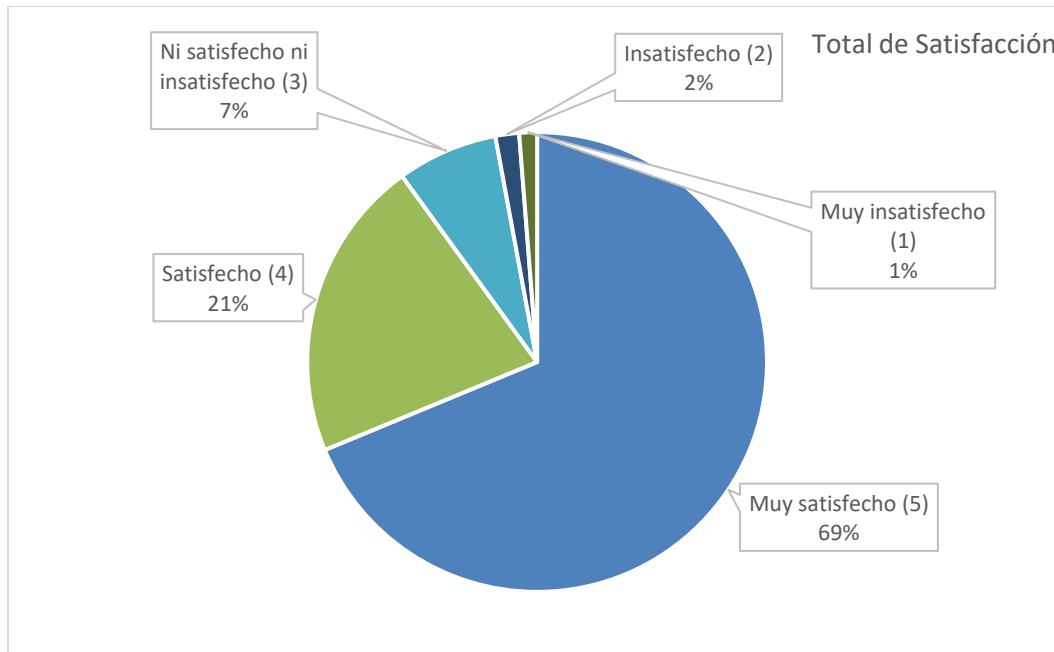
## **ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES**

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 las encuestas con insatisfacción las calificaciones más bajas correspondieron a la calidad de las respuestas recibidas.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De acuerdo con los datos obtenidos en el mes se evidencia que un 90% de los ciudadanos se encuentran en los niveles muy satisfecho y satisfecho y un 3% 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.

*Ilustración 7: Satisfacción General.*



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

- 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 90%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
DESARROLLO  
ECONÓMICO

