

2026

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ABRIL 2026

Análisis de las encuestas recibidas

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

Bogotá Camina Segura 2024–2027

Revisado: Diego Alejandro Constaín/ Profesional Universitario /
Dirección de Gestión Corporativa

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

Fecha de elaboración: 5/05/2026

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2026

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
1. PREFERENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN	6
2. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA.....	7
3. SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA RECIBIDA	8
4. SATISFACCIÓN EN LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN	9
5. SATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO	10
6. SATISFACCIÓN DEL CANAL UTILIZADO.....	11
ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13

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



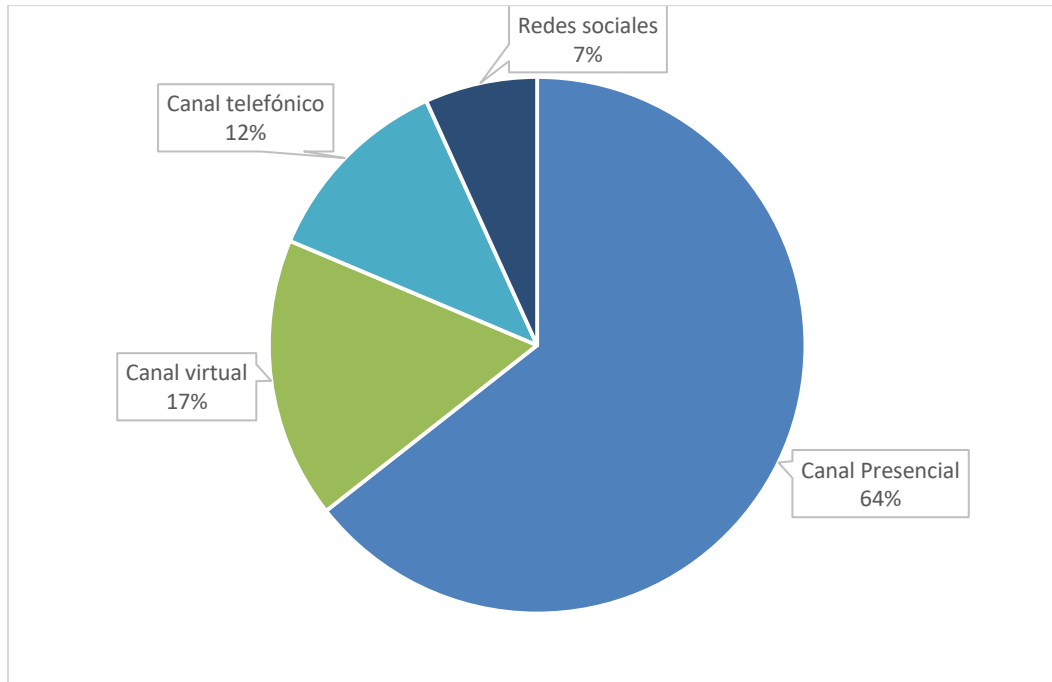
PRESENTACIÓN

El presente informe se realizó con base en la información obtenida de las 59 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes analizado, 12 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y 47 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 64% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal presencial, el 17% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal virtual, el 12% prefieren el canal telefónico, y por último el 7% prefieren el canal redes sociales.

Ilustración 1. Preferencia en los canales de atención

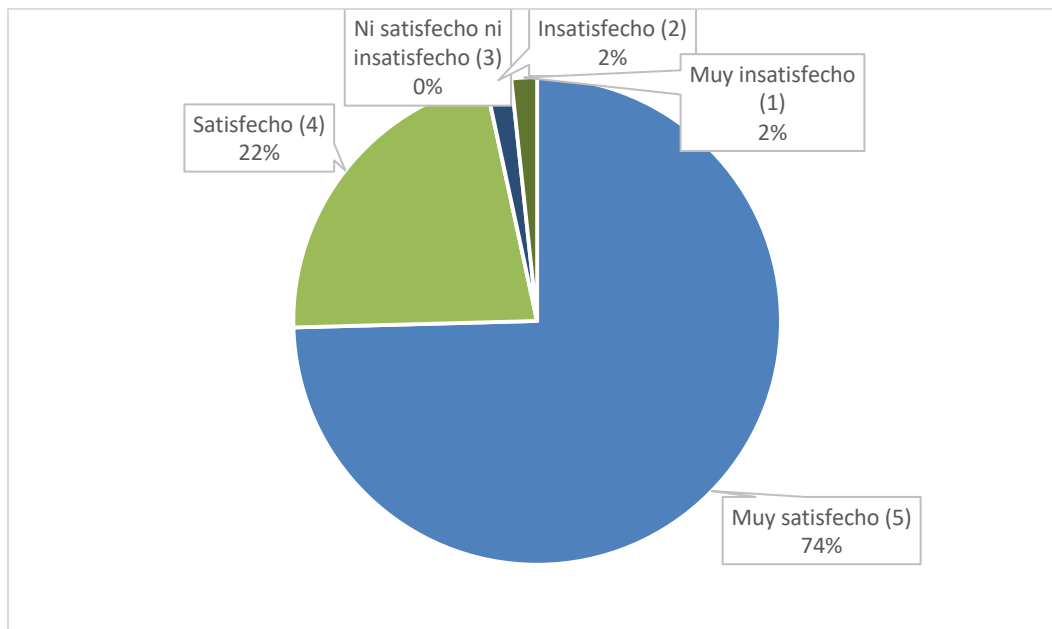


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

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 74% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 22% están satisfechas, el 2% de las personas que contestaron la encuesta, no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, y por último el 2% se encuentran totalmente insatisfechas con el tiempo de respuesta de las solicitudes.

Ilustración 2. Satisfacción con el tiempo de respuesta.

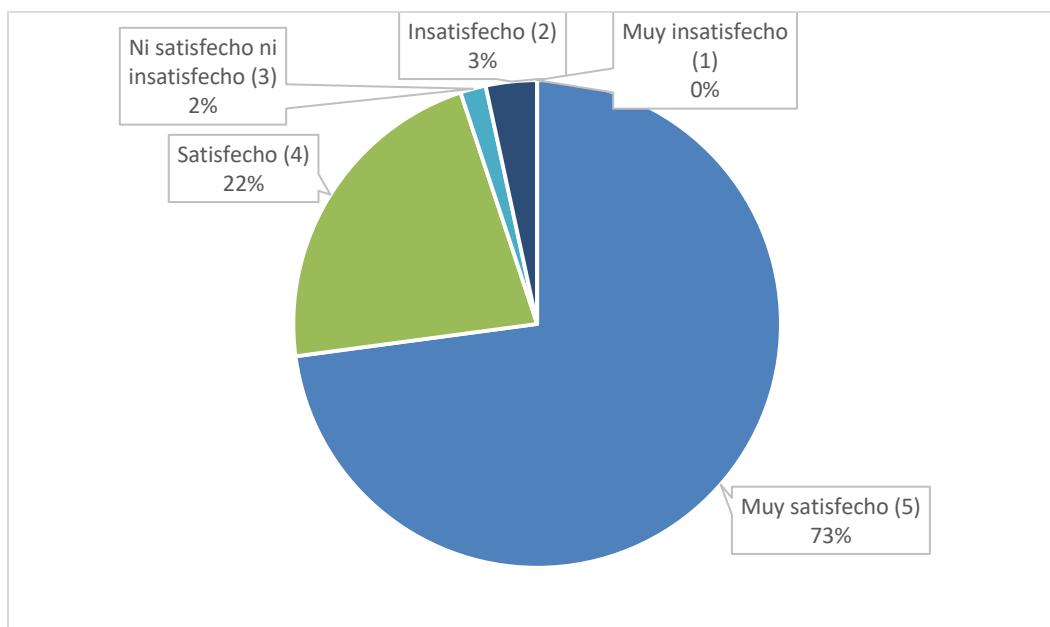


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

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 73% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 22% se encuentran satisfechas, el 2% no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 3% indican que están insatisfechas, y por último el 0% 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.

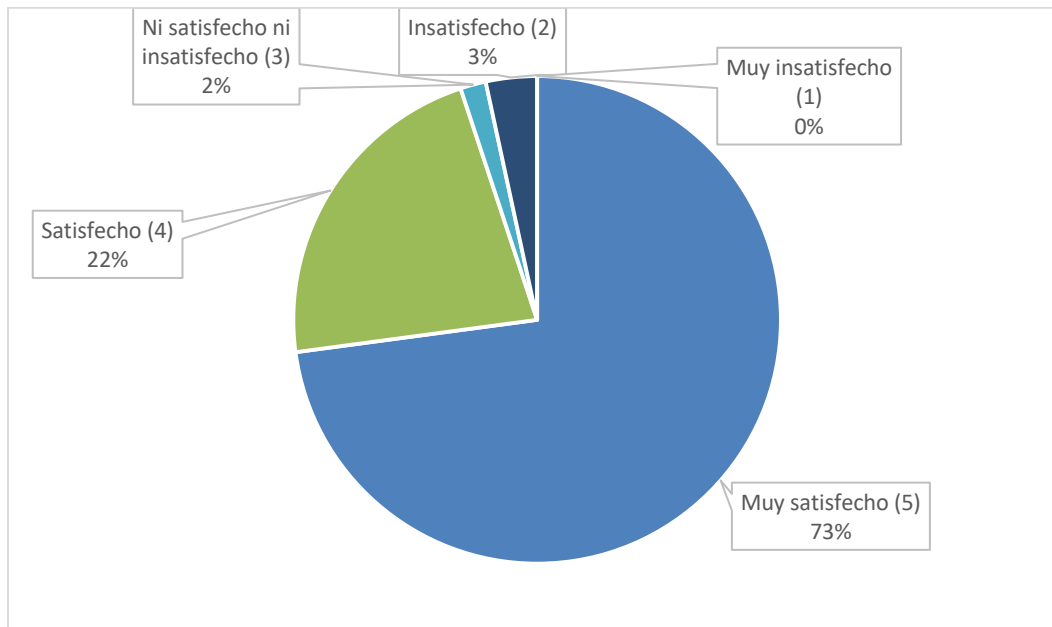


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

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 73% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 22% de están satisfechas, el 2% no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 3% indican que están insatisfechas, y por último el 0% 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.

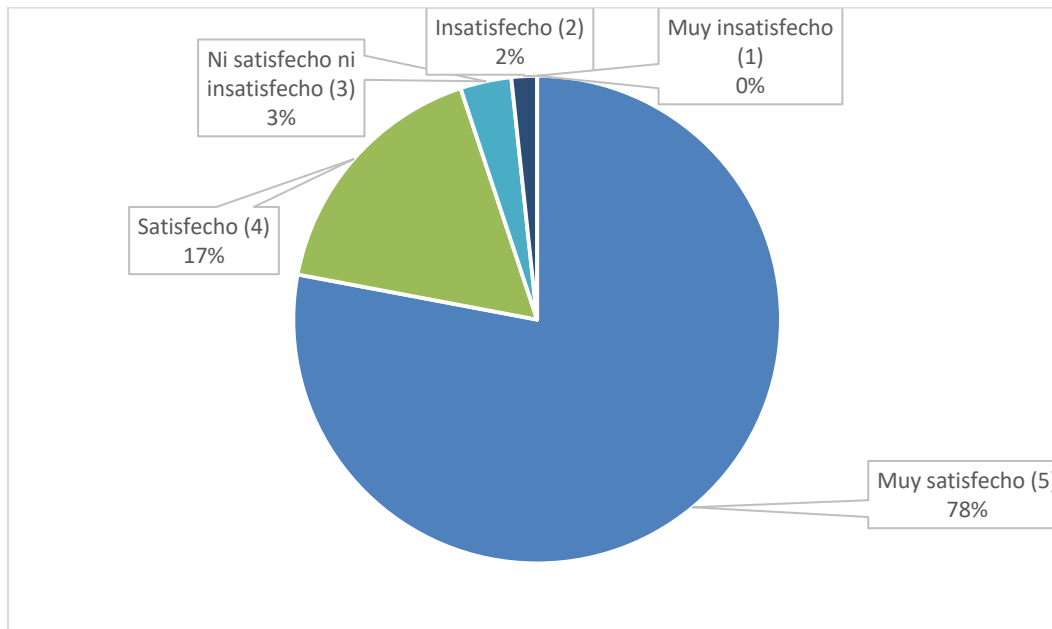


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

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 78% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 17 se encuentran satisfechas, el 3% no están ni satisfechas ni insatisfechas, el 2% de las personas 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

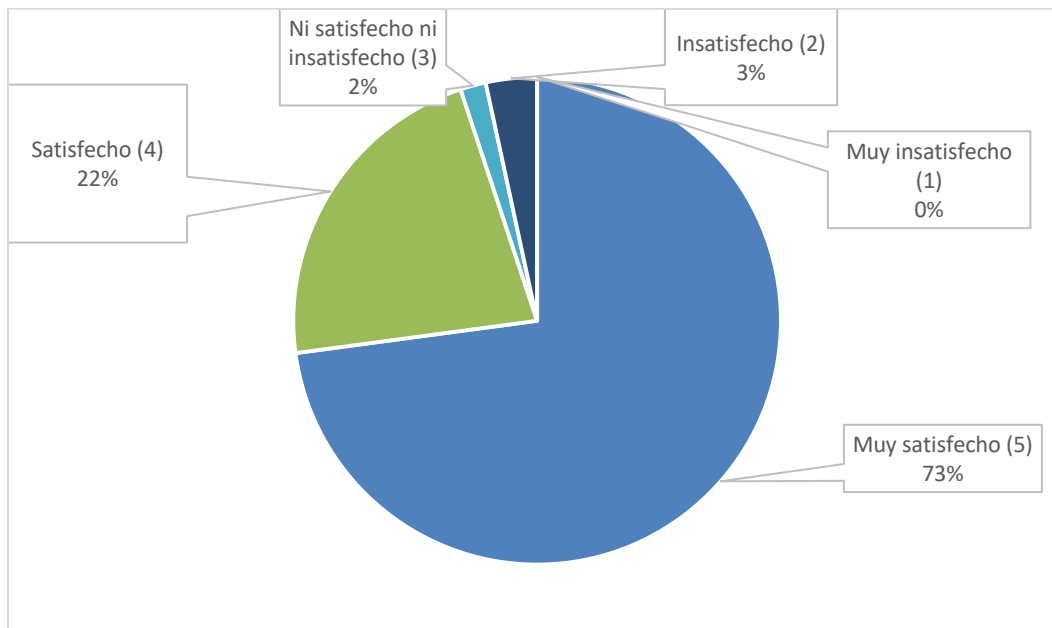


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

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 73% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 22% se encuentran satisfechas, el 2% no están ni satisfechas ni insatisfechas, el 3% señalan que están insatisfechas, y por último el 0% 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

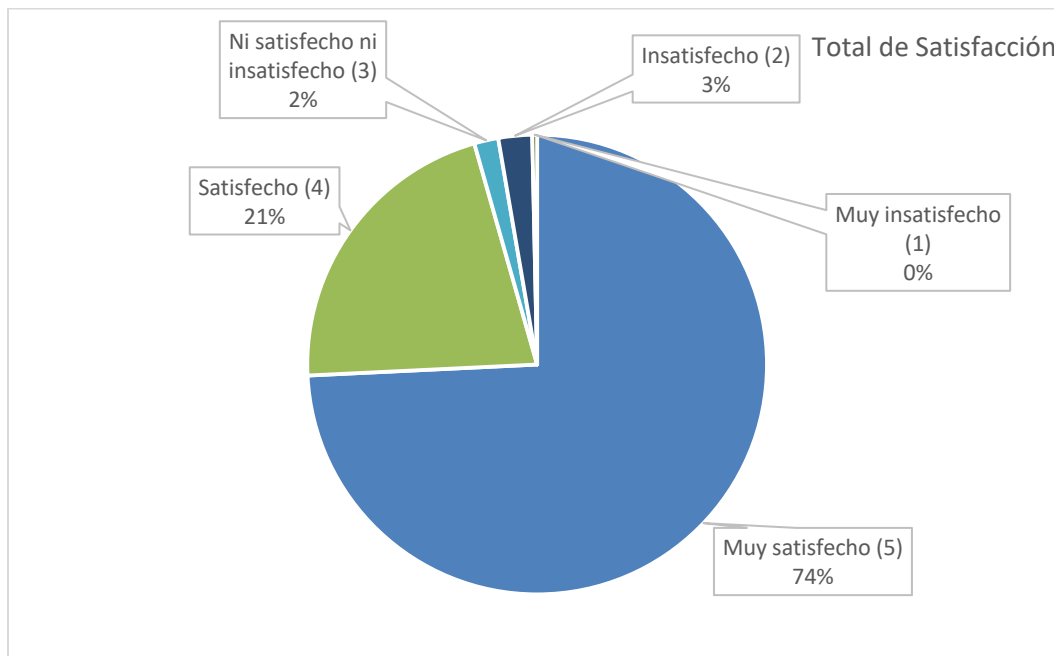
ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

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. De las encuestas con insatisfacción, las calificaciones más bajas correspondieron al tiempo de espera en sala e información recibida, algunos no informaron un comentario y otros a pesar de tener una calificación negativa contaban con comentarios positivos, como que la atención telefónica fue excelente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los datos obtenidos en el mes, se evidencia que un 95% de los ciudadanos se encuentran en los niveles muy satisfecho y satisfecho y un 5% 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 sugiere 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 siguen superando el 90%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO

