

2026

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN MAYO 2026

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

Bogotá Camina Segura 2024–2027

Revisado: José Julián Martínez Dorado/ Profesional Universitario
/ Dirección de Gestión Corporativa

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

Fecha de elaboración: 5/06/2026

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

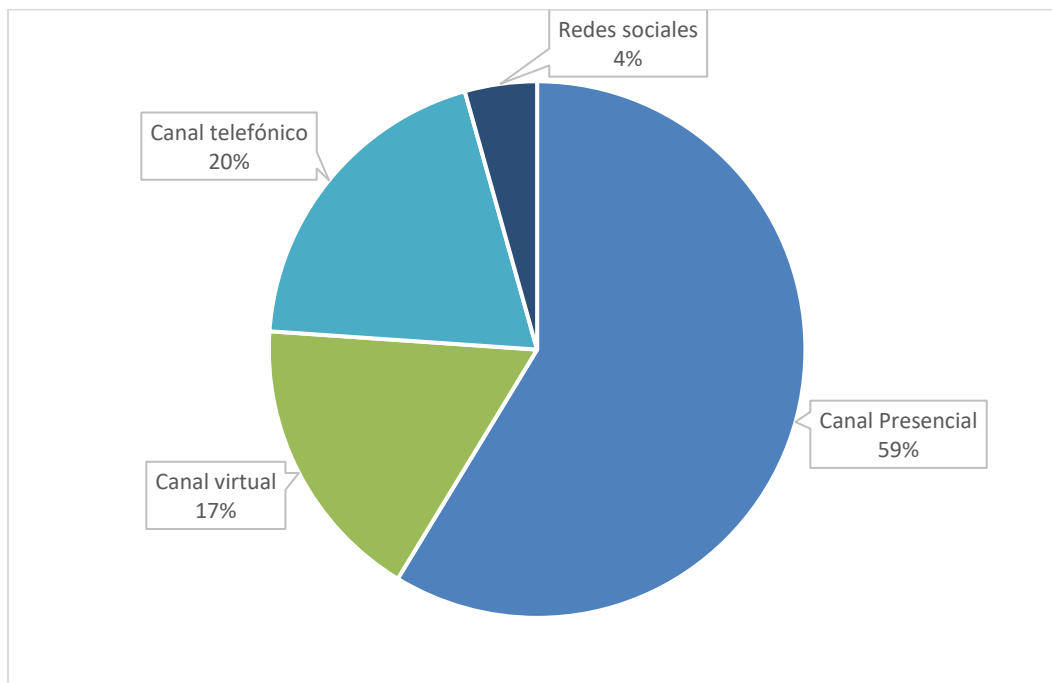
PRESENTACIÓN

El presente informe se realizó con base en la información obtenida de las 46 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes analizado, 4 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 42 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 59% 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 20% 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

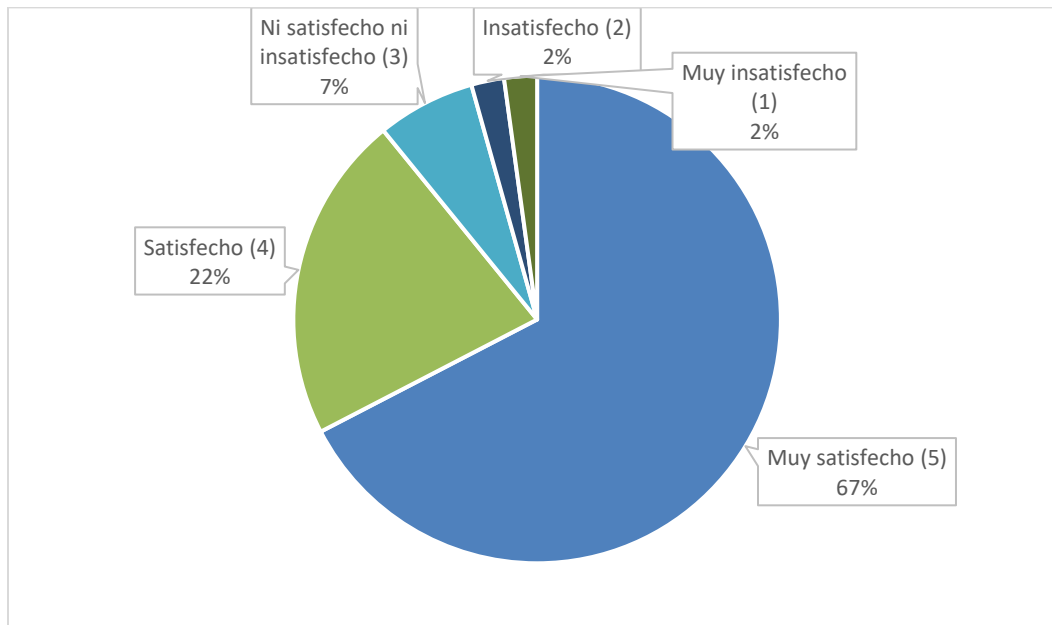


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

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 67% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 22% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 7% 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 2% 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.

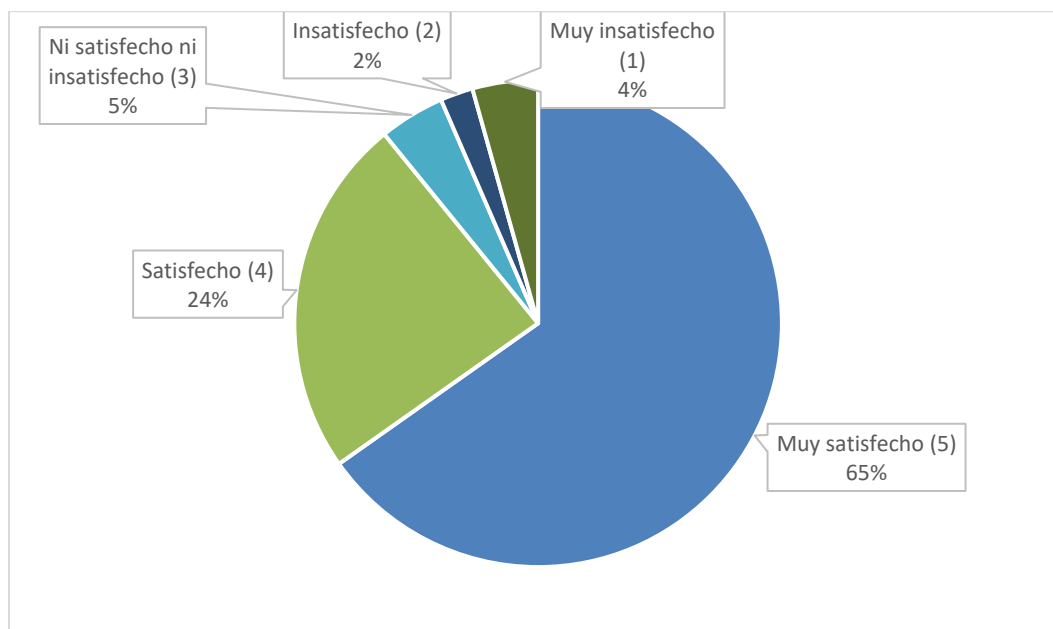


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

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 65% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 24% 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 2% 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.

Ilustración 3: Satisfacción con la respuesta recibida.

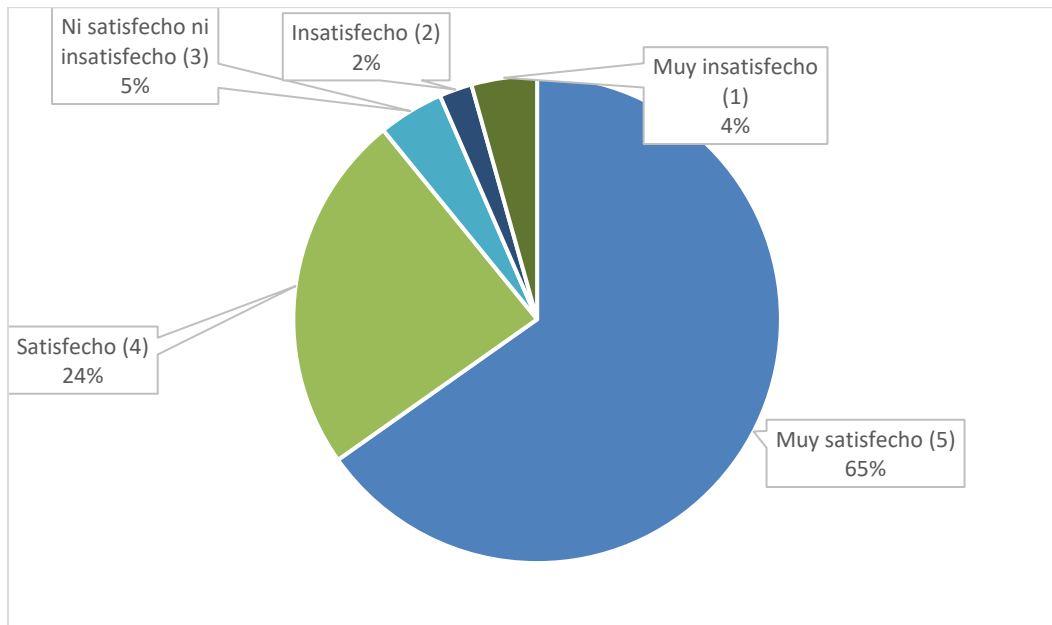


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

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 65% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 24% 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 2% 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.

Ilustración 4: Satisfacción con la claridad de la información.

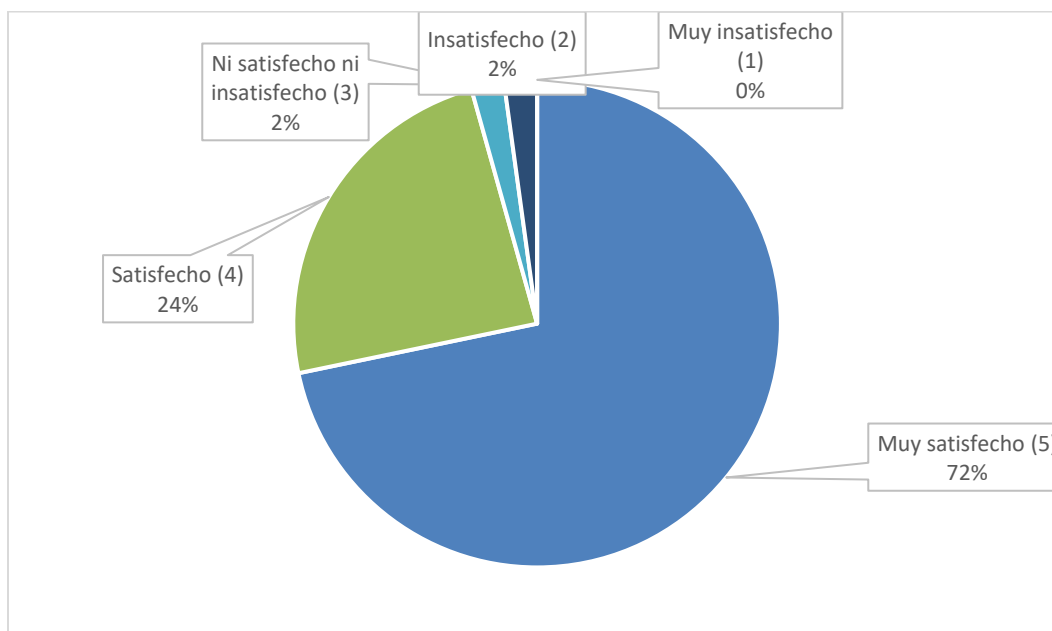


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

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 72% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 24% 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 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.

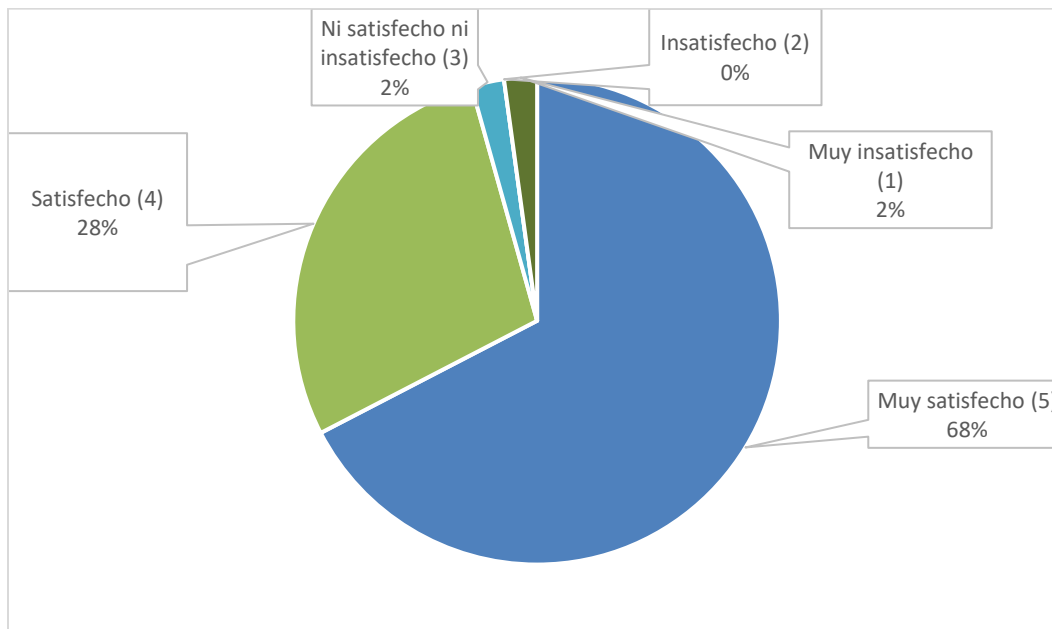


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

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 68% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 28% 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 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

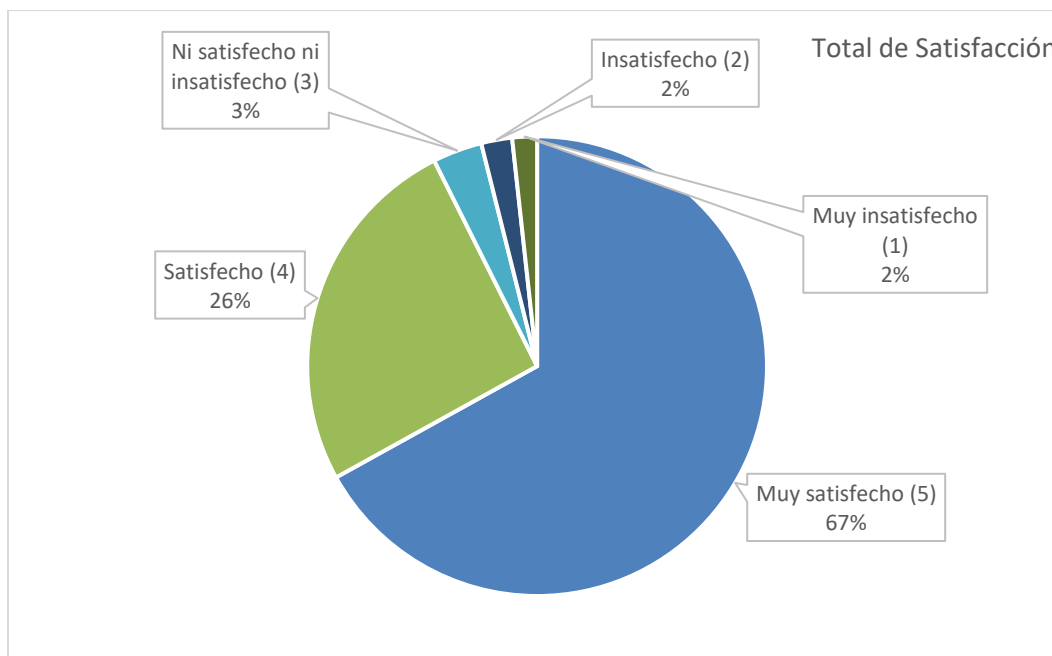
ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

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 insatisfacción con relación al proceso de los programas en los que se inscribieron.

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.

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 siguen superando el 90%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO

