

2026

# INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN JUNIO 2026

El presente informe desarrolla un análisis de las respuestas  
obtenidas a las encuestas de percepción y satisfacción realizadas  
en el mes

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN  
JUNIO 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:** 7/07/2026

**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>13</b> |

## LISTADO DE ILUSTRACIONES

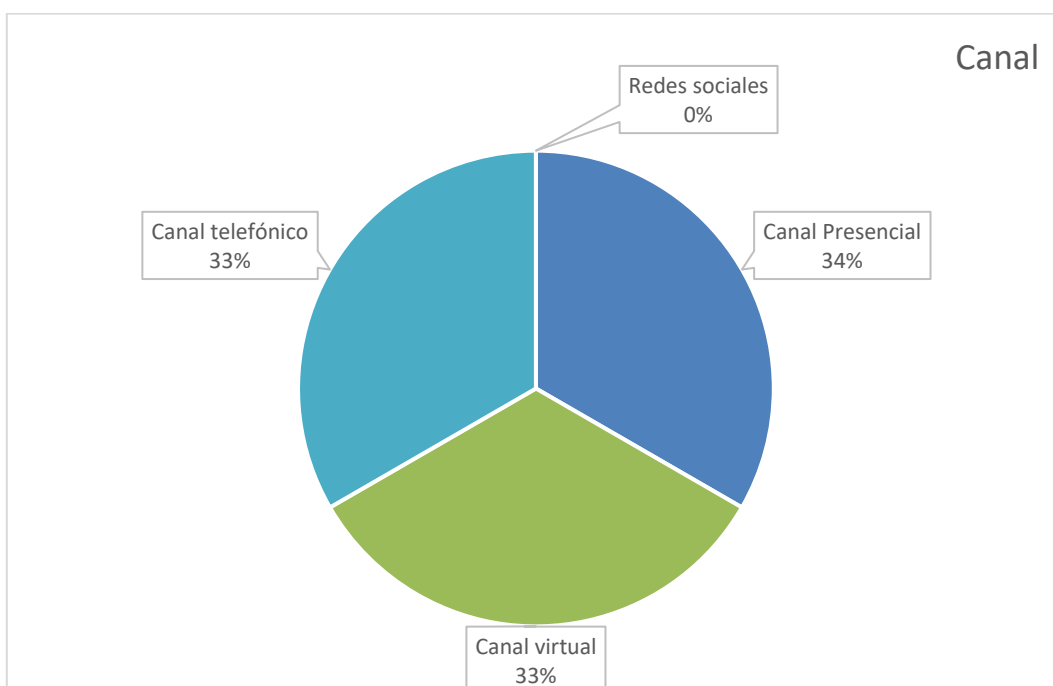
|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1: Preferencia en los canales de atención.....          | 6  |
| Ilustración 2: Satisfacción con el tiempo de respuesta.....         | 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 3 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes analizado, 3 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 0 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 34% 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 33% 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.



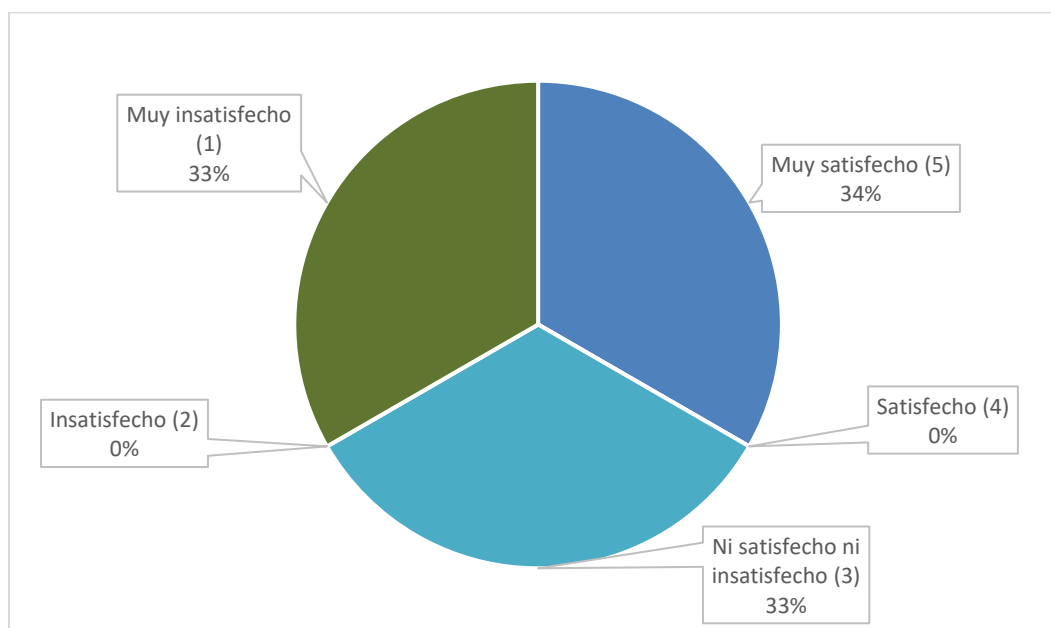
*Ilustración 1: Preferencia en los canales de atención*

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 34% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 0% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 33% 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 33% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con el tiempo de respuesta de las solicitudes.

*Ilustración 2: Satisfacción con el tiempo de respuesta.*

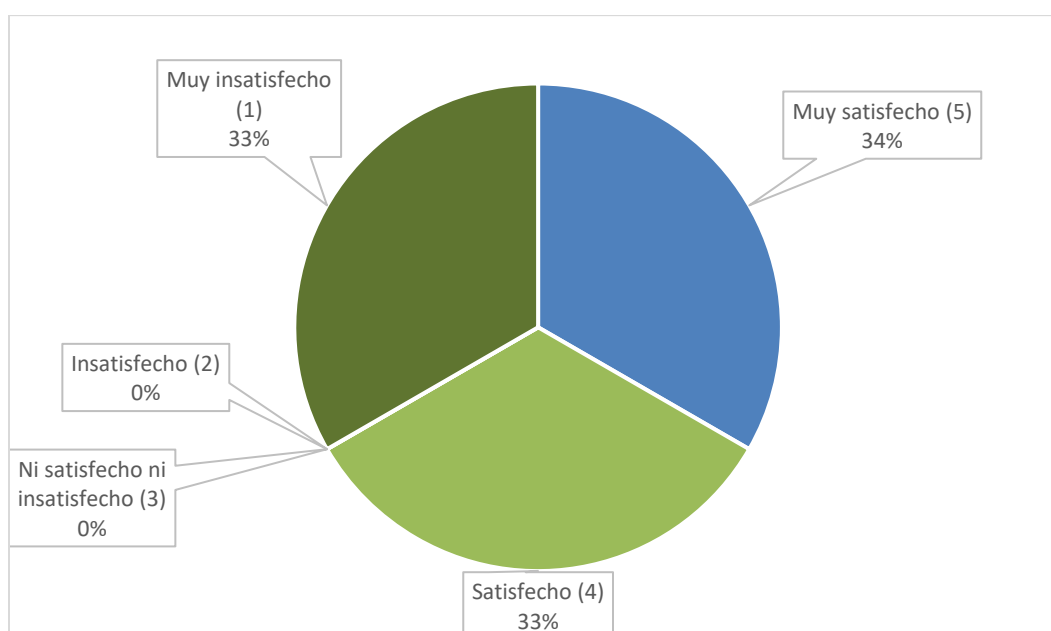


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

### 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 34% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 33% 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 0% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 33% 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.*

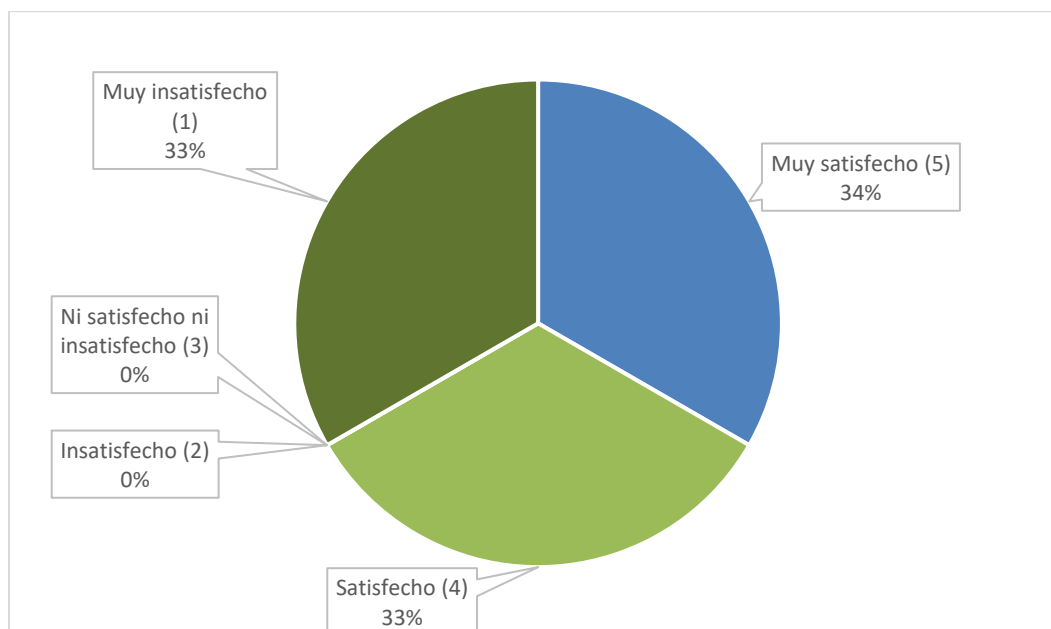


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

#### 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 34% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 33% 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 0% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 33% 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.

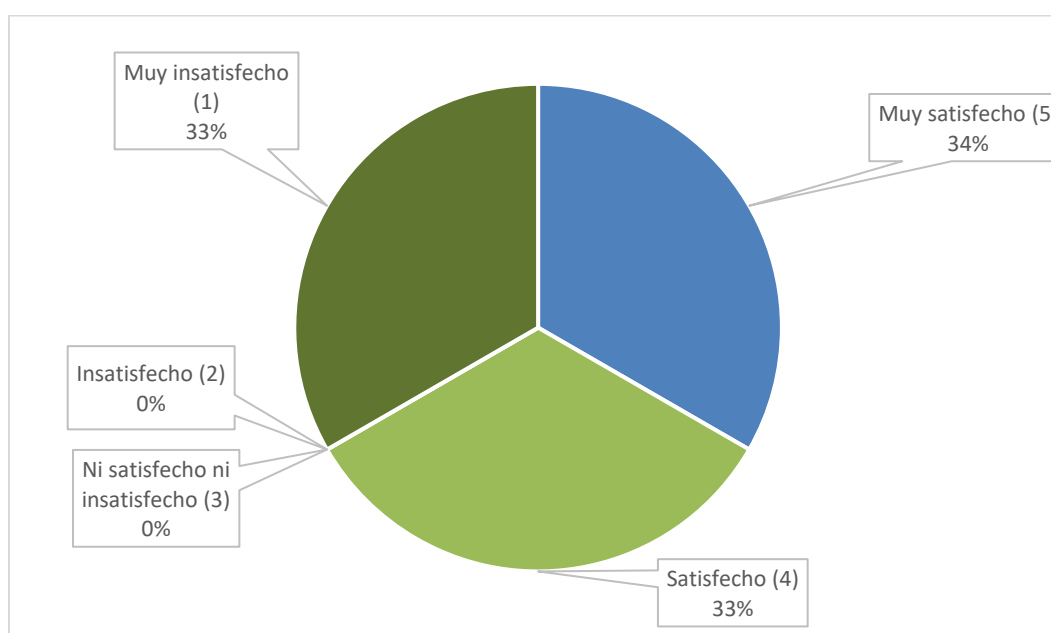


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

## 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 34% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 33% 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 0% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 33% 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.

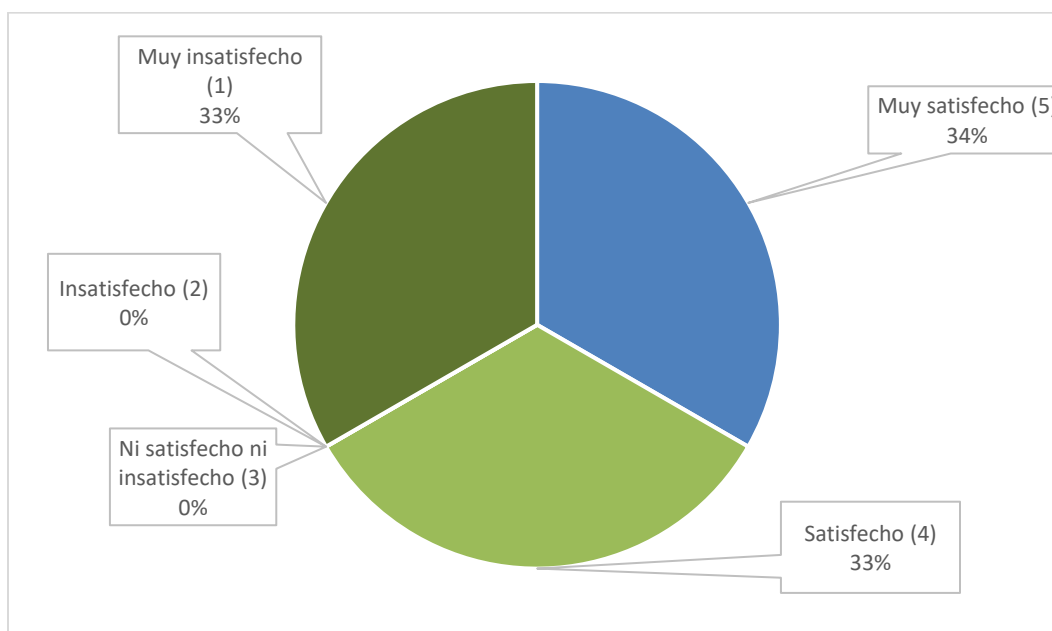


Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta

## 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 34% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 33% 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 0% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 33% 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

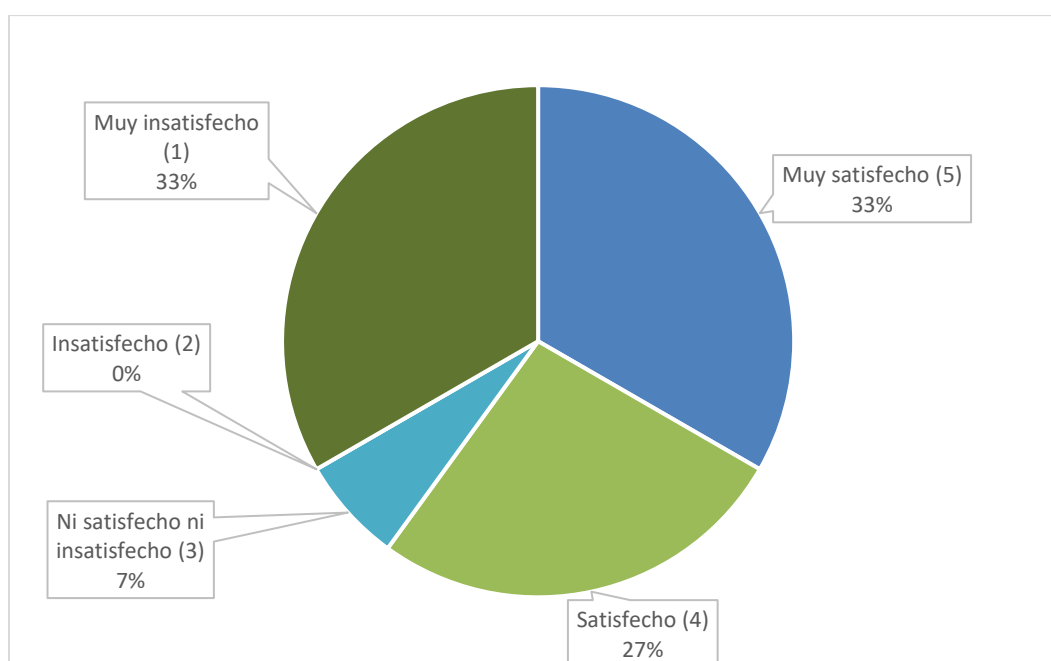
## ANALISIS DE LOS COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

Solo se respondieron 3 encuestas en el periodo de las cuales se recibió un comentario positivo sobre el servicio, uno inconforme por temas de emprendimiento y una encuesta sin comentarios.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los datos obtenidos en el mes se evidencia que un 60% de los ciudadanos se encuentran en los niveles muy satisfecho y satisfecho y un 33% 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 fueron del 60% por que solo se respondieron 3 encuestas en el mes de junio.

