

IPES INFORME DE AVANCE

Encuesta de Percepción
III trimestre de 2026

Subdirección
Administrativa y financiera

Bogotá, octubre de 2026



	FORMATO	
	INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN III TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

Dependencia

Subdirección Administrativa y Financiera
Instituto para la Economía Social – IPES

Nombre Responsables Plan

Proyectó
Manuel Guillermo Casallas López
Revisó
Ruth Yailena Ricaurte Peña

Vigencia
tercer trimestre del 2026

Fecha de Elaboración
8/10/2026

	FORMATO	
	INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN III TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

OBJETIVO..... 5

RESULTADOS 5

CONCLUSIONES..... 7

RECOMENDACIONES: 7

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN III TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

INTRODUCCIÓN

El presente informe presenta el análisis cualitativo de los resultados obtenidos a partir de la Encuesta de Percepción del Servicio al Ciudadano, aplicada por el Instituto para la Economía Social (IPES) en la sede principal, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, durante el tercer trimestre de 2026. La encuesta fue aplicada de manera presencial mediante formato físico con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención y los servicios prestados por la entidad. Para ello, se formularon las siguientes preguntas:

- ¿Cómo califica el trato recibido por parte de la persona que lo atendió?
- ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?
- ¿Su solicitud fue resuelta de manera satisfactoria?
- ¿Quedó algún trámite pendiente por respuesta?

Para las cuatro preguntas, las opciones de respuesta fueron: Excelente, Bueno, Regular, Malo.

Durante el periodo de aplicación, se realizaron un total de 49 encuestas desarrolladas los días 1/07/2026, 21, 23, 24, 29 y 30 de septiembre de 2026.

	FORMATO	
	INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN III TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

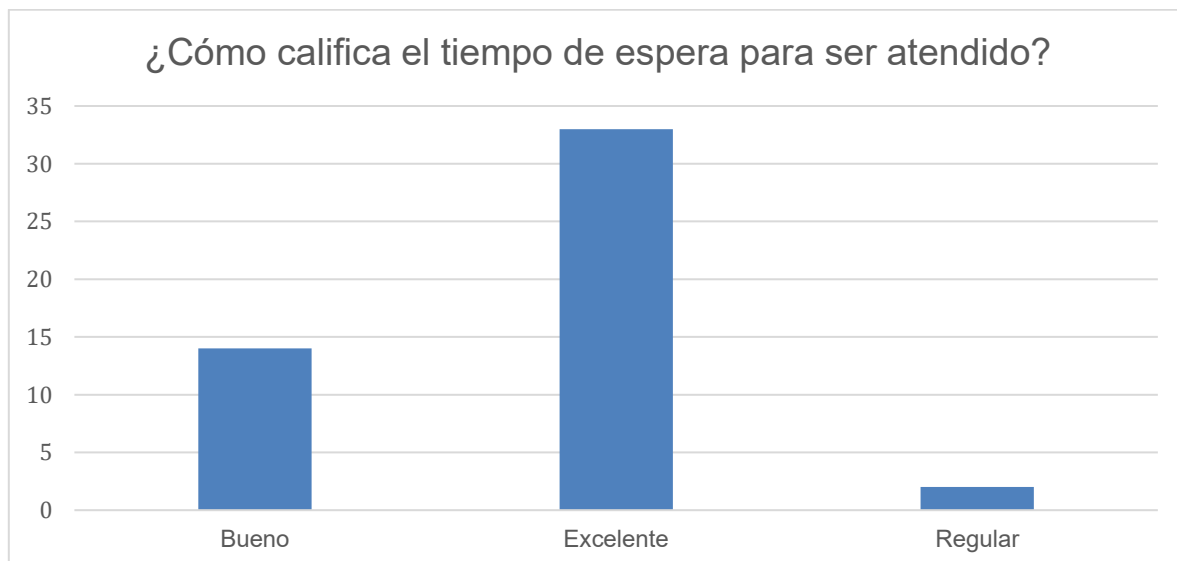
OBJETIVO

El objetivo de este instrumento es medir el nivel de satisfacción y la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida durante la realización de trámites, solicitudes o requerimientos en la sede principal del Instituto para la Economía Social (IPES). La información obtenida constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de la calidad del servicio, el fortalecimiento del enfoque de atención centrado en el ciudadano y la implementación de acciones que permitan optimizar los procesos y los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad

RESULTADOS

¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?

Excelente	33	67%
Bueno	14	29%
Regular	2	4%
Malo	0	0
TOTAL	49	100%

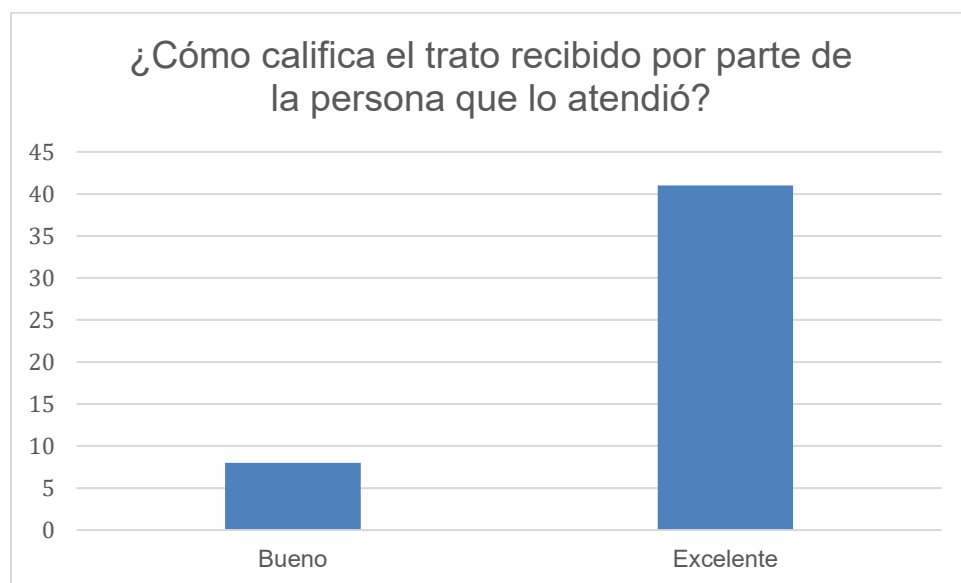


El **96%** de los usuarios consideró que el tiempo de espera estuvo acorde con su solicitud. Como resultado, **47** de los encuestados calificaron este aspecto como excelente o bueno.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN III TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

¿Cómo califica el trato recibido por parte de la persona que lo atendió?

Excelente	41	84%
Bueno	8	16%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	49	100%

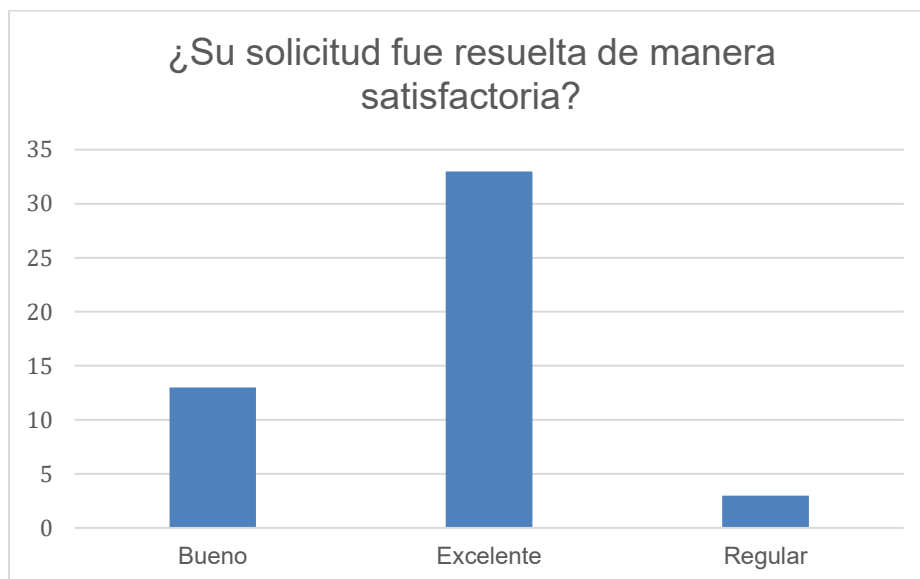


El **100%** de los encuestados calificó el trato recibido por parte del funcionario como excelente o bueno.

¿Su solicitud fue resuelta de manera satisfactoria?

Excelente	33	67%
Bueno	13	27%
Regular	3	6%
Malo	0	0
TOTAL	49	100%

	FORMATO	
	INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN III TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024



¿Quedó algún trámite pendiente por respuesta?

Excelente	28	60%
Buena	8	17%
Regular	11	23%
Malo	0	0%
TOTAL	47	100%

Para el siguiente informe, se implementará la encuesta de satisfacción, según Directiva de la Secretaría General No. 1 del 5/03/2026.

CONCLUSIONES

Los resultados de la encuesta evidencian una percepción favorable por parte de los ciudadanos frente al servicio prestado por el Instituto para la Economía Social (IPES) durante el tercer trimestre de 2026. Se destacan aspectos como la calidad de la atención brindada por el equipo de Servicio al Ciudadano, la resolución de inquietudes y claridad de la información suministrada durante el proceso de atención.

RECOMENDACIONES:

- Fortalecer estrategias de comunicación inclusiva y lenguaje claro, adaptadas al perfil educativo de los usuarios.
- Consolidar esta herramienta como insumo permanente para el seguimiento a la política de servicio al ciudadano.
- Diseñar estrategias de desconcentración de la atención presencial y promover el uso complementario de canales digitales.