

IPES INFORME DE AVANCE

Encuesta de Percepción
II trimestre de 2026

Subdirección
Administrativa y financiera

Bogotá, Julio de 2026



	FORMATO	
	INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN II TRIMESTRE (ABRIL-JUNIO)	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
segundo trimestre del 2026

Fecha de Elaboración
3/07/2026

	FORMATO	
	INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN II TRIMESTRE (ABRIL-JUNIO)	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 II TRIMESTRE (ABRIL-JUNIO)	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 segundo 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 utilizó el siguiente instrumento de medición:

Autorizo de manera libre, previa y voluntaria al Instituto para la Economía Social, como responsables de mis datos para fines de almacenamiento, actualización de información, e invitación a eventos y/o actividades, teniendo en cuenta la Política de Tratamiento de Datos Personales en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Encuesta de Satisfacción

Fecha en la cual fue atendido: _____

Número de módulo en el cual fue atendido: _____

Nombre: _____

Número de documento _____

Preguntas de satisfacción (marque con una X)

	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿Su solicitud fue resuelta de manera satisfactoria?				
¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?				
¿Cómo califica el trato recibido por parte de la persona que lo atendió?				

Durante el periodo de aplicación, un total de 28 ciudadanos respondieron de manera voluntaria la encuesta de satisfacción. Cabe anotar que, en algunos casos, los participantes no contestaron la totalidad de las preguntas.

	FORMATO	
	INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN II TRIMESTRE (ABRIL-JUNIO)	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	11	41%
Bueno	14	52%
Regular	1	4%
Malo	1	4%
TOTAL	27	100%



El **93%** de los usuarios consideró que el tiempo de espera estuvo acorde con su solicitud, lo que refleja nuestra eficiencia en la atención. Como resultado, **25** 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 II TRIMESTRE (ABRIL-JUNIO)	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

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

Excelente	24	92%
Bueno	1	4%
Regular	0	0%
Malo	1	4%
TOTAL	26	100%

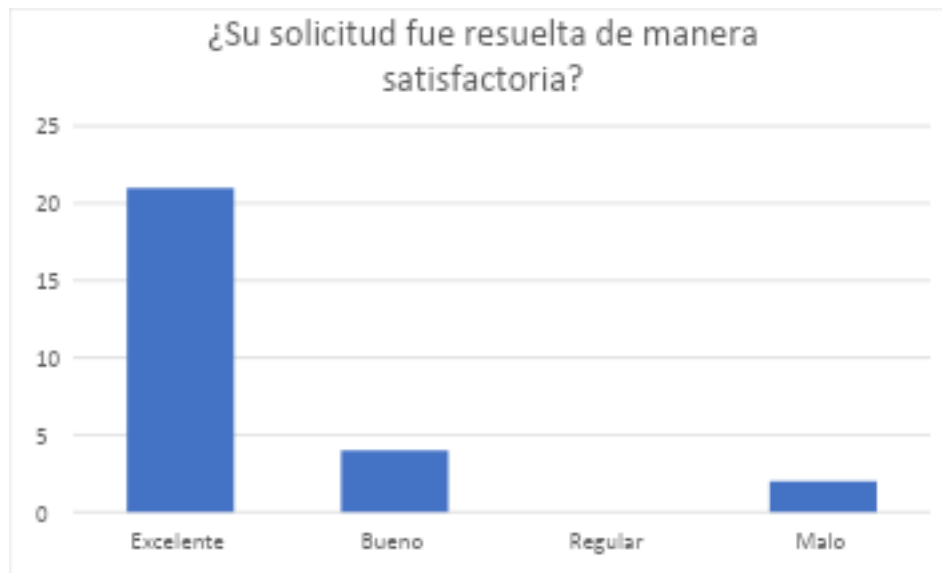


El **96%** de los encuestados calificó el trato recibido por parte del funcionario como excelente o bueno, mientras que solo el **4%** restante lo consideró malo.

¿Su solicitud fue resuelta de manera satisfactoria?

Excelente	21	78%
Bueno	4	15%
Regular	0	0%
Malo	2	7%
TOTAL	27	100%

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



CONCLUSIONES

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