

# Informe de análisis cuantitativo y cualitativo

## Encuesta de Satisfacción – Feria de Servicios Incluyente



**Año 2026**

***¡Fortaleciendo el legado!***

FONDO DE  
**PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES**

## INFORME DE ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

### Encuesta de Satisfacción — Feria de Servicios Incluyente

Sector Hacienda · Bogotá D.C. · 4 de junio de 2026

Campo	Descripción
<b>Muestra analizada</b>	n = 51 encuestados
<b>Instrumento</b>	Microsoft Forms — aplicado el 4 de junio de 2026
<b>Fuente</b>	Feria de Servicios Incluyente (1-51) (1).xlsx — carpeta FONCEP
<b>Nota metodológica</b>	Las preguntas de selección múltiple reportan menciones absolutas y porcentaje de impacto sobre la muestra total (n = 51). Un mismo encuestado puede generar varias menciones por pregunta. Las preguntas de selección única reportan frecuencias exclusivas que suman n = 51.

### Parte 1: Análisis demográfico de línea de base

#### Variable 1.1 — Sexo

Sexo	Frecuencia absoluta	% sobre muestra (n = 51)
Mujer	36	70,6 %
Hombre	15	29,4 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0 %</b>

De los 51 encuestados, 36 se identificaron como mujeres (70,6 %) y 15 como hombres (29,4 %). La distribución por sexo muestra una proporción de aproximadamente 7 mujeres por cada 3 hombres. No se registraron otras categorías de género.

## Parte 2: Análisis individual por variable (univariado)

Esta sección presenta los resultados para cada pregunta del instrumento de manera independiente. Las preguntas de selección múltiple permiten que un encuestado marque más de una opción; por ello, el total de menciones puede superar los 51 encuestados.

### Variable 2.1 — ¿Con cuál de estas opciones se identifica más el día de hoy?

Opción	Frec. abs.	% (n = 51)
Soy contribuyente (pago impuestos de carro, casa, ICA, etc.).	25	49,0 %
Soy propietario(a) de un predio y tengo dudas (avalúo, chip, áreas, usos, etc.)	12	23,5 %
Soy pensionado(a) beneficiario(a) del FONCEP	9	17,6 %
Ciudadano(a) del común que busca información general.	5	9,8 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,0 %</b>



El 49,0 % de los encuestados (25 personas) se identificó como contribuyente activo que paga impuestos de vehículo, predial o ICA. El 23,5 % (12 personas) se identificó como propietario de predio con dudas relacionadas con avalúo, CHIP, áreas o usos. El 17,6 % (9 personas) indicó ser pensionado(a) beneficiario(a) del FONCEP. El 9,8 % restante (5 personas) se identificó como ciudadano(a) del común en búsqueda de información general.

**Variable 2.2 — Inquietud sobre la Secretaría Distrital de Hacienda (Selección múltiple)**

Opción de respuesta	Menciones	% impacto (n = 51)
No sé cómo descargar o liquidar mis recibos de pago (Predial / Vehículos).	26	51,0 %
No tengo dudas, todo es claro	12	23,5 %
Tengo problemas con la Oficina Virtual o la plataforma web.	12	23,5 %
Tengo deudas de años anteriores y no sé cómo ponerme al día (acuerdos de pago).	7	13,7 %
Desconozco las fechas límite para el cambio de los impuestos en Bogotá.	5	9,8 %
<b>Total de menciones</b>	<b>62</b>	<b>—</b>

Se registraron 62 menciones en total para esta variable. La opción más seleccionada fue "No sé cómo descargar o liquidar mis recibos de pago (Predial / Vehículos)" con 26 menciones, equivalente al 51,0 % de la muestra. "No tengo dudas, todo es claro" y "Tengo problemas con la Oficina Virtual o la plataforma web" obtuvieron 12 menciones cada una (23,5 % cada una). "Tengo deudas de años anteriores y no sé cómo ponerme al día" acumuló 7 menciones (13,7 %). "Desconozco las fechas límite para el cambio de los impuestos" fue mencionada por 5 encuestados (9,8 %). En promedio, cada encuestado generó 1,22 menciones en esta pregunta.

**Variable 2.3 — Temas de apoyo sobre Catastro Distrital (Selección múltiple)**

Opción de respuesta	Menciones	% impacto (n = 51)
El avalúo catastral de mi predio.	27	52,9 %
Qué certificaciones ofrece Catastro sobre mi predio	10	19,6 %
Cómo saber el CHIP de mi predio	10	19,6 %
Qué información física (áreas, destinos, usos) tiene Catastro y cómo corregirla	8	15,7 %
Cómo identificar qué predios están a mi nombre y cómo solicitar corrección	8	15,7 %
Cómo incorporar información de una nueva construcción o cambios en mi predio	5	9,8 %
<b>Total de menciones</b>	<b>68</b>	<b>—</b>

Se registraron 68 menciones en total para esta variable. "El avalúo catastral de mi predio" fue la opción más seleccionada con 27 menciones (52,9 % de impacto sobre la muestra). "Qué certificaciones ofrece Catastro sobre mi predio" y "Cómo saber el CHIP de mi predio" obtuvieron 10 menciones cada una (19,6 % cada una). "Qué información física tiene Catastro y cómo corregirla" y "Cómo identificar qué predios están a mi nombre" acumularon 8 menciones cada una (15,7 % cada una). "Cómo incorporar información de una nueva construcción" fue la opción menos seleccionada con 5 menciones (9,8 %).



**Variable 2.4 — Principal necesidad sobre el FONCEP (Selección múltiple)**

Opción de respuesta	Menciones	% impacto (n = 51)
No tengo dudas, todo es claro	39	76,5 %
Trámite y tiempos de respuesta para la sustitución pensional o pensión	10	19,6 %
Descarga de desprendibles de pago o certificados de ingresos y retenciones	7	13,7 %
Información sobre los canales de atención especializados para el adulto mayor	1	2,0 %
<b>Total de menciones</b>	<b>57</b>	<b>—</b>

Se registraron 57 menciones en total. "No tengo dudas, todo es claro" fue la respuesta más frecuente con 39 menciones (76,5 %). "Trámite y tiempos de respuesta para la sustitución pensional o pensión" acumuló 10 menciones (19,6 %). "Descarga de desprendibles de pago o certificados de ingresos y retenciones" registró 7 menciones (13,7 %). "Información sobre canales de atención para el adulto mayor" fue mencionada por 1 encuestado (2,0 %).

**Variable 2.5 — Inquietudes sobre la Lotería de Bogotá (Selección múltiple)**

Opción de respuesta	Menciones	% impacto (n = 51)
No tengo dudas sobre la Lotería	38	74,5 %
El proceso para cobrar los premios (grandes o aproximaciones)	9	17,6 %
Conocer más sobre los planes de premios y los sorteos extraordinarios	8	15,7 %

Saber cómo los recursos de la Lotería aportan a la salud de los bogotanos	1	2,0 %
<b>Total de menciones</b>	<b>56</b>	<b>—</b>

Se registraron 56 menciones en total. "No tengo dudas sobre la Lotería" fue la opción más seleccionada con 38 menciones (74,5 %). "El proceso para cobrar los premios" acumuló 9 menciones (17,6 %). "Conocer más sobre los planes de premios y sorteos extraordinarios" registró 8 menciones (15,7 %). "Saber cómo los recursos de la Lotería aportan a la salud de los bogotanos" fue seleccionada por 1 encuestado (2,0 %).

**Variable 2.6 — Acciones preferidas para resolver dudas con el Sector Hacienda (Selección múltiple, máximo 2 opciones)**

Opción de respuesta	Menciones	% impacto (n = 51)
Ferias y unidades móviles de atención en las localidades	50	98,0 %
Talleres o espacios de diálogo presenciales en diversas zonas de la ciudad	25	49,0 %
Encuentros virtuales para resolver dudas e inquietudes	8	15,7 %
Videos o información a través de redes sociales	1	2,0 %
<b>Total de menciones</b>	<b>84</b>	<b>—</b>

Se registraron 84 menciones en total. "Ferias y unidades móviles de atención en las localidades" fue seleccionada por 50 de los 51 encuestados (98,0 %), siendo la opción más elegida por amplio margen. "Talleres o espacios de diálogo presenciales" acumuló 25 menciones (49,0 %). "Encuentros virtuales para resolver dudas" registró 8 menciones (15,7 %). "Videos o información a través de redes sociales" fue seleccionada únicamente por 1 encuestado (2,0 %).

**Variable 2.7 — Sugerencias abiertas sobre trámites y servicios (Pregunta abierta)**

Esta variable recogió respuestas textuales libres. Las 51 respuestas fueron clasificadas en seis categorías temáticas según el contenido principal de cada respuesta.

N.º	Categoría temática	Respuestas	Ejemplos representativos
1	Sin sugerencias / Conformidad	~20 respuestas	"Todo bien" · "Todas son buenas" · "Excelente" · "Todo muy bien" · "Excelente atención, le solucionaron el trámite"
2	Ampliar presencia territorial / Más ferias en localidades	~7 respuestas	"Más oferta institucional en los barrios" · "Que vayan a la localidad de Usme" · "Más institucionalidad en las localidades" · "Publicidad de las ofertas institucionales" · "Dar más a conocer este tipo de eventos"
3	Agilizar tiempos y mejorar calidad de atención	~7 respuestas	"Agilizar tiempos" · "Agilizar atención" · "Atención más ágil" · "Mejorar el tiempo de espera" · "Orientar mejor"
4	Mejoras en canales digitales y seguimiento de trámites FONCEP	~5 respuestas	"En FONCEP me gustaría una línea de WhatsApp" · "WhatsApp de FONCEP" · "Ver el estado de los trámites por la plataforma en tiempo real" · "Más accesibilidad a las plataformas" · "Instructivos claros en la web"
5	Mención directa a la Secretaría Distrital de Hacienda	~7 respuestas	"SECRETARÍA DE HACIENDA" — entidad señalada como destinataria de mejora sin especificación adicional.
6	Inclusión y cumplimiento de legislación especial	1 respuesta	"Ley del veterano, inclusión más en cumplimiento de la ley 1979 de 2019"

La mayoría de las respuestas (aproximadamente 20) expresaron conformidad o ausencia de sugerencias. Las categorías con mayor presencia de sugerencias concretas fueron la expansión territorial / más ferias en localidades y la agilización de tiempos de atención, con cerca de 7 respuestas cada una. Las mejoras digitales para FONCEP concentraron aproximadamente 5 respuestas. Una respuesta hizo referencia explícita a legislación especial para veteranos.

### Conclusión de la Parte 2

Las cinco variables de selección múltiple arrojaron un total de 327 menciones combinadas para 51 encuestados. Las dificultades más frecuentes fueron la descarga o liquidación de recibos de pago en Hacienda (51,0 %) y el avalúo catastral en Catastro (52,9 %). El 76,5 % no reporto dudas sobre el FONCEP y el 74,5 % no reporto inquietudes sobre la lotería de Bogotá. El 98,0 % de los encuestados prefiere las ferias y unidades móviles como mecanismo de atención. Las sugerencias abiertas se concentraron en tres temas: mayor presencia territorial, mejora en tiempos de atención, y canales digitales para seguimiento de tramites del FONCEP.

### Parte 3: Cruces bivariados — sexo versus cada variable.

Esta sección presenta la distribución de respuestas de cada variable desagregada por sexo (Hombre / Mujer). Los totales parciales y los porcentajes se expresan siempre sobre n = 51.

#### Cruce 3.1 — Sexo versus Identificación

Perfil de identificación	Hombre	Mujer	Total
Soy contribuyente	6	19	25
Soy propietario(a) predial con dudas	3	9	12
Soy pensionado(a) beneficiario(a) del FONCEP	5	4	9
Ciudadano(a) del común / información general	1	4	5
<b>Total encuestados</b>	<b>15</b>	<b>36</b>	<b>51</b>

Entre los 15 hombres: 6 se identificaron como contribuyentes, 5 como pensionados FONCEP, 3 como propietarios prediales y 1 como ciudadano del común. Entre las 36 mujeres: 19 se identificaron como contribuyentes, 9 como propietarias prediales, 4 como pensionadas FONCEP y 4 como ciudadanas del común. El segmento de pensionados FONCEP fue el único en el que los hombres (5) superaron en número a las mujeres (4).



**Cruce 3.2 — Sexo versus Inquietud sobre la Secretaría Distrital de Hacienda**

Inquietud / Dificultad	Hombre	Mujer	Total
No sé cómo descargar o liquidar mis recibos de pago	10	16	26
No tengo dudas, todo es claro	3	9	12
Tengo problemas con la Oficina Virtual o la plataforma web.	3	9	12
Tengo deudas y no sé cómo ponerme al día (acuerdos de pago).	2	5	7
Desconozco las fechas límite para el cambio de los impuestos.	2	3	5
<b>Total de menciones</b>	<b>20</b>	<b>42</b>	<b>62</b>

Los 15 hombres generaron 20 menciones (promedio: 1,33 menciones por hombre). Las 36 mujeres generaron 42 menciones (promedio: 1,17 menciones por mujer). La dificultad más mencionada por ambos sexos fue "No sé cómo descargar o liquidar mis recibos de pago": 10 menciones de hombres (66,7 % de los hombres) y 16 de mujeres (44,4 % de las mujeres).

**Cruce 3.3 — Sexo versus Temas de Catastro Distrital**

Tema de Catastro	Hombre	Mujer	Total
El avalúo catastral de mi predio.	6	21	27
Qué certificaciones ofrece Catastro sobre mi predio	3	7	10
Cómo saber el CHIP de mi predio	3	7	10
Qué información física tiene Catastro y cómo corregirla	3	5	8
Cómo identificar qué predios están a mi nombre y solicitar corrección	2	6	8
Cómo incorporar información de una nueva construcción o cambios	3	2	5
<b>Total de menciones</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>68</b>

Las 36 mujeres generaron 48 menciones sobre Catastro (promedio 1,33 por mujer); los 15 hombres generaron 20 menciones (promedio 1,33 por hombre). El avalúo catastral fue el tema más mencionado por las mujeres (21 menciones) y por los hombres (6 menciones). El único tema con más menciones de hombres que de mujeres fue "Incorporar información de nueva construcción" (3 hombres vs. 2 mujeres).

**Cruce 3.4 — Sexo versus Necesidades sobre el FONCEP**

Necesidad FONCEP	Hombre	Mujer	Total
No tengo dudas, todo es claro	10	29	39
Trámite y tiempos para sustitución pensional o pensión	4	6	10
Descarga de desprendibles o certificados de ingresos y retenciones	2	5	7
Información sobre canales de atención para el adulto mayor	1	0	1
<b>Total de menciones</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>57</b>

De los 15 hombres, 10 no reportaron dudas sobre FONCEP; los 5 restantes generaron 7 menciones activas. De las 36 mujeres, 29 no reportaron dudas; los 7 restantes generaron 11 menciones activas. La sustitución pensional fue la inquietud activa más frecuente tanto en hombres (4) como en mujeres (6). La única mención sobre canales de atención para el adulto mayor provino de un hombre.

**Cruce 3.5 — Sexo versus Inquietudes sobre la Lotería de Bogotá**

Inquietud Lotería	Hombre	Mujer	Total
No tengo dudas sobre la Lotería	9	29	38
El proceso para cobrar los premios (grandes o aproximaciones)	5	4	9
Conocer más sobre los planes de premios y los sorteos extraordinarios	3	5	8

Saber cómo los recursos de la Lotería aportan a la salud de los bogotanos	0	1	1
<b>Total de menciones</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>56</b>

El 60 % de los hombres (9 de 15) no reportó dudas sobre la Lotería, frente al 80,6 % de las mujeres (29 de 36). Entre los que sí registraron inquietudes, el cobro de premios fue más frecuente en hombres (5 menciones = 33,3 % de los hombres) que en mujeres (4 menciones = 11,1 % de las mujeres). La única mención del impacto en salud de la Lotería provino de una mujer.

### **Cruce 3.6 — Sexo versus Acciones preferidas**

Acción preferida	Hombre	Mujer	Total
Ferias y unidades móviles de atención en las localidades	15	35	50
Talleres o espacios de diálogo presenciales en diversas zonas	7	18	25
Encuentros virtuales para resolver dudas e inquietudes	3	5	8
Videos o información a través de redes sociales	0	1	1
<b>Total de menciones</b>	<b>25</b>	<b>59</b>	<b>84</b>

El 100 % de los hombres (15 de 15) seleccionó "Ferias y unidades móviles" como acción preferida. Entre las mujeres, 35 de 36 (97,2 %) también seleccionaron esta opción. Los talleres presenciales fueron la segunda opción en ambos sexos: 7 hombres (46,7 %) y 18 mujeres (50,0 %). Los encuentros virtuales obtuvieron 3 menciones de hombres y 5 de mujeres. Ningún hombre seleccionó videos o redes sociales; 1 mujer sí lo hizo.

### Conclusión de la Parte 3

En cinco de los seis cruces analizados, las mujeres superaron en número a los hombres. El perfil de pensionado(a) FONCEP fue el único segmento con mayoría masculina (5 hombres vs. 4 mujeres). La distribución de dificultades con Hacienda y Catastro siguió patrones similares en ambos sexos, con la descarga de recibos y el avalúo catastral como las variables más frecuentes en los dos géneros. La preferencia por las ferias móviles fue idéntica en hombres (100 %) y casi idéntica en mujeres (97,2 %).

### Parte 4: Análisis multivariado acumulativo por capas

Esta sección construye perfiles de coocurrencia de respuestas, agregando una variable en cada capa. Los valores en la columna "Frec." indican el número de encuestados con ese perfil exacto. Se presentan los patrones con mayor frecuencia de aparición en cada capa.

#### Capa 1 — Sexo + Identificación + Hacienda

Rango	Sexo	Identificación + Dificultad SDH	Frec.
1°	Mujer	Contribuyente — Solo Recibos / liquidar pago	9
2°	Mujer	Contribuyente — Solo Plataforma web	5
3°	Mujer	Propietaria predial — Sin dudas SDH	4
4°	Mujer	Ciudadana del común — Sin dudas SDH	4
5°	Hombre	Contribuyente — Solo Recibos / liquidar pago	4
6°	Mujer	Contribuyente — Solo Deudas / acuerdos de pago	3
7°	Mujer	Pensionada FONCEP — Solo Recibos / liquidar pago	2
8°	Mujer	Propietaria predial — Deudas / acuerdos	2

El patrón más frecuente en la Capa 1 es Mujer + Contribuyente + Recibos de pago, presente en 9 de los 51 encuestados (17,6 % de la muestra). Los siguientes patrones más frecuentes también corresponden a mujeres contribuyentes con distintas dificultades en la Secretaría

de Hacienda. El patrón masculino equivalente (Hombre + Contribuyente + Recibos) ocupa el quinto lugar con 4 personas.

**Capa 2 — + Catastro Distrital**

Rango	Sexo	Identificación	SDH + Catastro	Frec.
1°	Mujer	Contribuyente	Recibos — Avalúo catastral	7
2°	Mujer	Contribuyente	Plataforma web — Avalúo catastral	3
3°	Mujer	Contribuyente	Deudas — Avalúo catastral	2
4°	Mujer	Propietaria	Sin dudas SDH — Certificaciones	2
5°	Mujer	Ciudadana	Sin dudas SDH — Certificaciones	2
6°	Mujer	Propietaria	Deudas — Identificar predios	2
7°	Hombre	Contribuyente	Recibos — Avalúo catastral	2

Al incorporar Catastro, el patrón más frecuente es Mujer + Contribuyente + Recibos SDH + Avalúo Catastro, presente en 7 encuestados (13,7 %). El avalúo catastral aparece como la variable de Catastro predominante en los tres primeros patrones. Las certificaciones de Catastro aparecen en los patrones 4° y 5°, asociadas a mujeres propietarias y ciudadanas sin dudas en Hacienda.



**Capa 3 — + FONCEP**

Rango	Sexo	Identificación	SDH	Catastro + FONCEP	Frec.
1°	Mujer	Contribuyente	Recibos	Avalúo — Sin dudas FONCEP	6
2°	Mujer	Contribuyente	Plataforma	Avalúo — Sin dudas FONCEP	2
3°	Mujer	Propietaria	Sin dudas	Certif. — Sin dudas FONCEP	2
4°	Mujer	Ciudadana	Sin dudas	Certif. — Sin dudas FONCEP	2
5°	Mujer	Propietaria	Deudas	Id. predios — Sin dudas FONCEP	2
6°	Hombre	Contribuyente	Recibos	Avalúo — Sin dudas FONCEP	2
7°	Mujer	Pensionada	Recibos	Avalúo+CHIP — Sust. +Descarga	2

Al agregar FONCEP, la mayoría de los perfiles frecuentes registran "Sin dudas FONCEP", lo que separa el bloque de perfiles no pensionados del bloque de perfiles pensionados. El único patrón con necesidades activas en FONCEP (rango 7°) corresponde a mujeres pensionadas con necesidades simultáneas en Hacienda, Catastro y FONCEP.

**Capa 4 — + Lotería de Bogotá**

Rango	Sexo	Identificación	SDH	Catastro	FONCEP	Lotería + Frec.
1°	Mujer	Contribuyente	Recibos	Avalúo	Sin dudas	Sin dudas — 6
2°	Mujer	Contribuyente	Plataforma	Avalúo	Sin dudas	Sin dudas — 2
3°	Mujer	Propietaria	Sin dudas	Certif.	Sin dudas	Sin dudas — 2
4°	Mujer	Ciudadana	Sin dudas	Certif.	Sin dudas	Sin dudas — 2
5°	Hombre	Contribuyente	Recibos	Avalúo	Sin dudas	Sin dudas — 2
6°	Hombre	Pensionado	Recibos+F.	CHIP+Cons.	Sustitución	Premios — 1
7°	Mujer	Pensionada	Recibos+P.	Aval. +Pred.	Sust. +Desc.	Cobro+Pr. — 1

Al incorporar la Lotería, los perfiles frecuentes no pensionados registran "Sin dudas" en la Lotería. Los dos perfiles de pensionados FONCEP (rangos 6° y 7°) sí registran inquietudes sobre cobro de premios y planes de premios en la Lotería, acumulando necesidades activas en las cuatro entidades del Sector.



### Capa 5 — + Acción preferida (perfil completo)

Rango	Sexo	Identificación	SDH	Catastro	FONCEP+Lot.	Acción + Frec.
1°	Mujer	Contribuyente	Recibos	Avalúo	S.d./S.d.	Ferías+Talleres — 6
2°	Mujer	Propietaria	Sin dudas	Certif.	S.d./S.d.	Solo Ferías — 2
3°	Mujer	Ciudadana	Sin dudas	Certif.	S.d./S.d.	Solo Ferías — 2
4°	Mujer	Propietaria	Deudas	Id. predios	S.d./S.d.	Solo Ferías — 2
5°	Hombre	Contribuyente	Recibos	Avalúo	S.d./S.d.	Ferías+Talleres — 2
6°	Mujer	Pensionada	Recibos+F.	Aval. +CHIP	Sust. /Cobro	Ferías+Talleres — 1

Nota: S.d. = Sin dudas.

En la Capa 5, la acción preferida de los perfiles más frecuentes es "Ferías + Talleres" o "Solo Ferías". El perfil dominante (Mujer + Contribuyente + Recibos + Avalúo + Sin dudas/Sin dudas + Ferías+Talleres) reúne 6 encuestados (11,8 % de la muestra). Los perfiles de propietaria y ciudadana eligen exclusivamente Ferías. La pensionada FONCEP con necesidades en las cuatro entidades también elige Ferías + Talleres.

### **Perfiles completos — Cinco casos más frecuentes**

Se presentan los cinco perfiles exactos con mayor frecuencia de aparición en la muestra, ordenados de mayor a menor.

**Perfil 1 — 6 encuestados (11.8 % de la muestra)**

Variable	Valor
Sexo	Mujer
Identificación	Contribuyente (impuestos prediales / vehículo / ICA)
Hacienda	Dificultad: descargar o liquidar recibos de pago
Catastro	Duda: avalúo catastral del predio
FONCEP	Sin dudas
Lotería	Sin dudas
Acción preferida	Ferias móviles + Talleres presenciales

**Perfil 2 — 2 encuestados (3.9 % de la muestra)**

Variable	Valor
Sexo	Mujer
Identificación	Propietaria predial
Hacienda	Sin dudas
Catastro	Duda: certificaciones de Catastro
FONCEP	Sin dudas
Lotería	Sin dudas
Acción preferida	Solo Ferias móviles

**Perfil 3 — 2 encuestados (3.9 % de la muestra)**

Variable	Valor
Sexo	Mujer
Identificación	Ciudadana del común — información general
Hacienda	Sin dudas
Catastro	Duda: certificaciones de Catastro
FONCEP	Sin dudas
Lotería	Sin dudas
Acción preferida	Solo Ferias móviles

**Perfil 4 — 2 encuestados (3.9 % de la muestra)**

Variable	Valor
Sexo	Mujer
Identificación	Propietaria predial
Hacienda	Dificultad: deudas / acuerdos de pago
Catastro	Duda: identificar predios a su nombre
FONCEP	Sin dudas
Lotería	Sin dudas
Acción preferida	Solo Ferias móviles

### Perfil 5 — 2 encuestados (3.9 % de la muestra)

Variable	Valor
Sexo	Hombre
Identificación	Contribuyente (impuestos prediales / vehículo / ICA)
Hacienda	Dificultad: descargar o liquidar recibos de pago
Catastro	Duda: avalúo catastral del predio
FONCEP	Sin dudas
Lotería	Sin dudas
Acción preferida	Ferias móviles + Talleres presenciales

#### Conclusión de la Parte 4

El perfil dominante en todas las capas del análisis multivariado fue el de mujer contribuyente con dificultades en recibos de Hacienda y avalúo de Catastro, sin necesidades activas en FONCEP ni lotería, que prefiere ferias y talleres presenciales. Este perfil exacto agrupó al 11,8 % de la muestra (6 personas). A partir de la Capa 3 se identificó un segundo macro-perfil: el de pensionado(a) FONCEP con necesidades activas simultaneas en las cuatro entidades del Sector, representado por 9 personas (17,6 % de la muestra).

## Conclusión general

Esta conclusión integra los hallazgos descriptivos de las cuatro partes del informe y presenta lecturas basadas exclusivamente en los datos obtenidos de los 51 encuestados.

Los datos muestran que la feria del 4 de junio de 2026 concentró a una ciudadanía con necesidades institucionales activas y específicas, donde la muestra estuvo compuesta principalmente por mujeres (70,6 %) y el perfil de identificación más frecuente fue el de contribuyente activo. Se evidencia una clara simultaneidad de dificultades en el mismo encuestado, especialmente en el perfil de mujer contribuyente y propietaria predial, donde la coocurrencia de la descarga o liquidación de recibos de Hacienda (51,0 %) y el avalúo catastral en Catastro Distrital (52,9 %) alcanzó a 7 encuestados de forma exacta; esto sugiere que estas dos entidades atienden de forma conjunta a una porción significativa de los asistentes, mientras que el segmento pensionado FONCEP (17,6 %) registró necesidades en múltiples entidades, posicionándose como el perfil con la agenda institucional más diversa.

Por otra parte, se registra una unanimidad de preferencia por el modelo de feria itinerante, dado que el 98,0 % de los encuestados seleccionó las ferias y unidades móviles de atención en las localidades como canal preferido para resolver sus dudas de forma consistente en todos los perfiles, mientras que las opciones de formato digital —encuentros virtuales (15,7 %) y videos en redes sociales (2,0 %)— registraron una preferencia significativamente menor. Esta marcada inclinación por la atención en territorio es plenamente consistente con las sugerencias libres de los asistentes, las cuales se concentraron en demandar una mayor presencia del Sector en las localidades (con mención explícita de Usme) y la agilización de los tiempos de atención presencial.

Finalmente, las demandas de los ciudadanos trazan una ruta orientada a resolver las dificultades con mayor impacto y a habilitar canales digitales simples —especialmente WhatsApp— para el seguimiento de trámites específicos como la sustitución pensional de FONCEP (19,6 %), de la cual la mayoría no reportó dudas activas. De este modo, la información recolectada demuestra la efectividad de los espacios presenciales en las localidades frente a las alternativas virtuales, abriendo la oportunidad de optimizar los tiempos de respuesta e implementar herramientas de mensajería sencilla para el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

*Elaborado con base en el análisis directo de los datos del archivo "Feria de Servicios Incluyente (1-51) (1).xlsx" — Secretaría Distrital de Hacienda / FONCEP — Bogotá D.C., junio de 2026.*