

2023

# INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MAYO 2023





**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MAYO  
2023**

**Elaborado por:** Diego Alejandro Constain / Profesional  
Universitario / Dirección de Gestión Corporativa

**Fecha de elaboración:** 01/06/2023

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2023

|   |                    |                |   |  |
|---|--------------------|----------------|---|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | Gestión Documental | Código:        | GD-P1-F24   |  <p>Sistema Integrado de Gestión<br/>Desarrollo Positivo: Trabaja con Calidad</p> |
|   |                    | Versión:       | 1   |  |
|   |                    | Fecha:         | Marzo 2019  |  |
|   | Informe            | Página:        | Página 2 de 11  |  |
|   |                    | Elaborado por: | Liliana Nieto D.<br>Profesional Especializado OAP               |  |
|   |                    | Revisado por:  | Javier Suárez<br>Profesional SAF                                |  |
|   |                    | Aprobado por:  | Juan Armando Miranda<br>Subdirector Administrativo y Financiero |  |

# Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Presentación .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>1. SATISFACCIÓN EN TIEMPO DE RESPUESTA.....</b>                          | <b>4</b>  |
| <b>2. SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA RECIBIDA .....</b>                      | <b>5</b>  |
| <b>3. SATISFACCIÓN CON RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN.....</b>                      | <b>6</b>  |
| <b>4. SATISFACCIÓN EN LA CLARIDAD Y COMPRENSIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b> | <b>7</b>  |
| <b>5. SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS EXPECTATIVAS.....</b>                 | <b>8</b>  |
| <b>6. ANALISIS DE LOS COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES</b>       | <b>9</b>  |
| <b>Conclusiones y Recomendaciones .....</b>                                 | <b>10</b> |

|   |                                  |  |                         |   |
|---|----------------------------------|--|-------------------------|---|
| <p>Página   3</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <p><b>Gestión Documental</b></p> | <p><b>Código:</b></p>  | <p><b>GD-P1-F24</b></p> |  |
|   |                                  | <p><b>Versión:</b></p>   | <p><b>1</b></p>         |   |
| <p><b>Fecha:</b></p>  | <p><b>Marzo 2019</b></p>         |  |                         |   |
| <p><b>Página:</b></p>   | <p><b>Página 3 de 11</b></p>     |  |                         |   |
| <p><b>Informe</b></p>   | <p><b>Elaborado por:</b></p>     | <p><b>Liliana Nieto D.<br/>Profesional Especializado OAP</b></p>                   |                         |   |
|   | <p><b>Revisado por:</b></p>      | <p><b>Javier Suárez<br/>Profesional SAF</b></p>                                    |                         |   |
|   | <p><b>Aprobado por:</b></p>      | <p><b>Juan Armando Miranda<br/>Subdirector Administrativo y<br/>Financiero</b></p> |                         |   |
|   |                                  |  |                         |   |

## Presentación

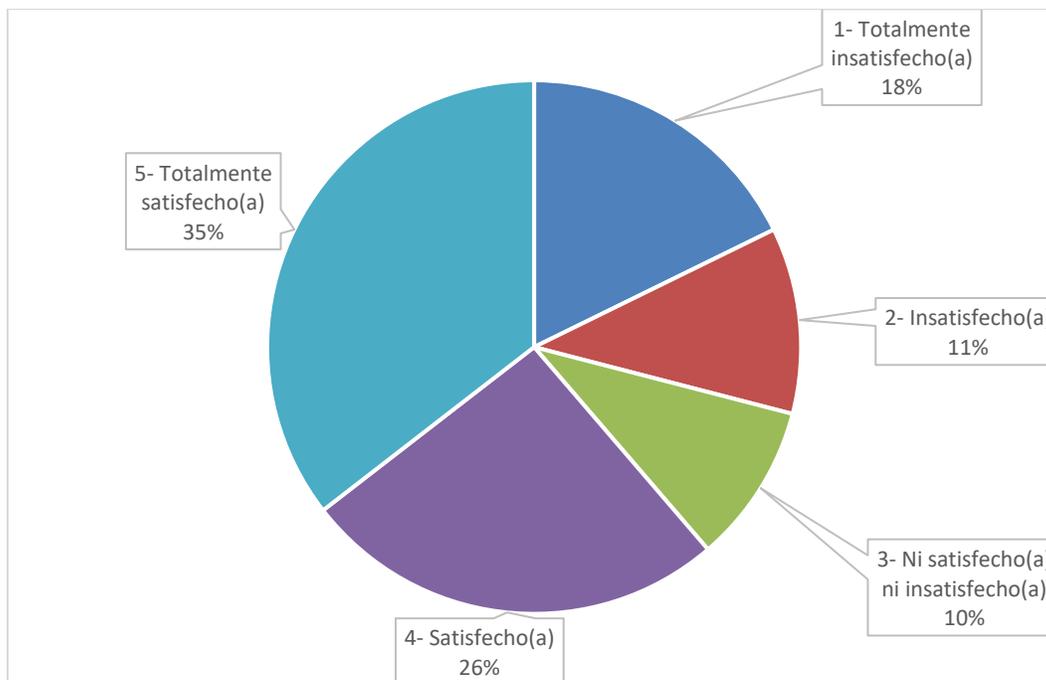
El presente informe se realizó con base en la información obtenida de las 62 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes de mayo de 2023, 24 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 38 de manera física mediante el formato AC-P1-F3 Encuesta satisfacción PQRS. 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.

|            |   |   |           |  |
|------------|---|---|-----------|--|
| Página   4 | Gestión Documental  | Código:   | GD-P1-F24 |  |
|            |   | Versión:  | 1         |  |
| Fecha:     | Marzo 2019  |   |           |  |
| Página:    | Página 4 de 11  |   |           |  |
| Informe    | Elaborado por:  | Liliana Nieto D.<br>Profesional Especializado OAP               |           |  |
|            | Revisado por:   | Javier Suárez<br>Profesional SAF                                |           |  |
|            | Aprobado por:   | Juan Armando Miranda<br>Subdirector Administrativo y Financiero |           |  |
|            | ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.<br>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO |   |           |  |

# 1. SATISFACCIÓN EN TIEMPO DE RESPUESTA

A la pregunta ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue? Se obtuvo como resultado, que el 35% de las personas se encuentran totalmente satisfechas, el 26% se encuentra satisfecho, el 10% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 11% se encuentra insatisfecho, y por último el 18% se encuentra totalmente insatisfecho con el tiempo de respuesta de las solicitudes.

Figura 1. Satisfacción en tiempo de respuesta



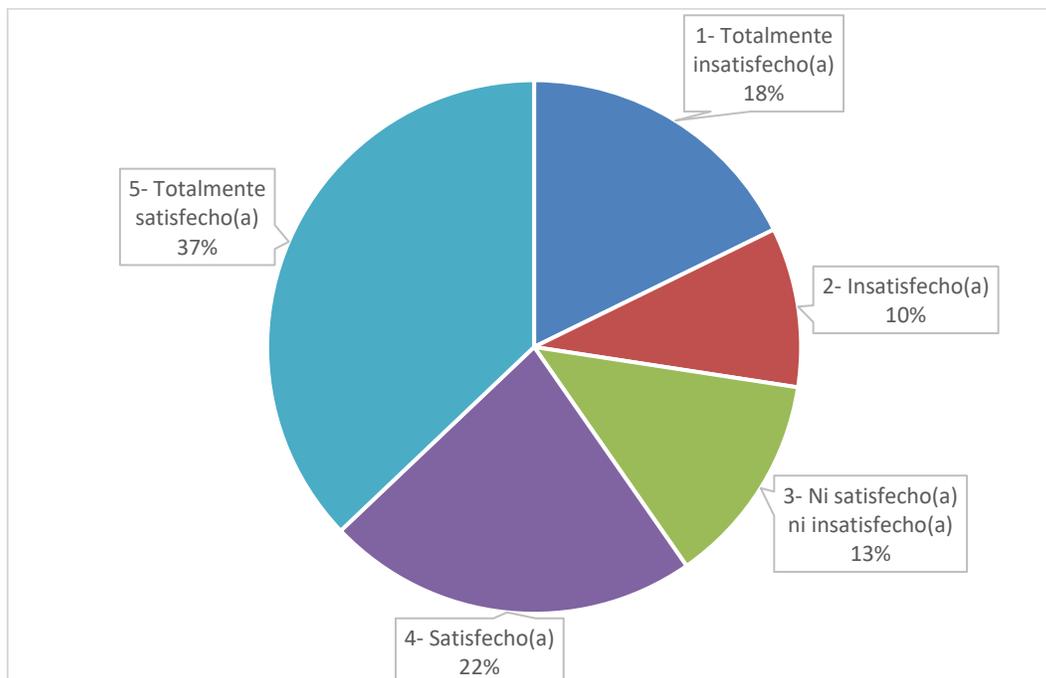
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

|            |                    |   |           |   |
|------------|--------------------|---|-----------|---|
| Página   5 | Gestión Documental | Código:   | GD-P1-F24 |  |
|            |                    | Versión:  | 1         |   |
| Fecha:     | Marzo 2019         |   |           |   |
| Página:    | Página 5 de 11     |   |           |   |
| Informe    | Elaborado por:     | Liliana Nieto D.<br>Profesional Especializado OAP               |           |   |
|            | Revisado por:      | Javier Suárez<br>Profesional SAF                                |           |   |
|            | Aprobado por:      | Juan Armando Miranda<br>Subdirector Administrativo y Financiero |           |   |
|            |                    |   |           |   |

## 2. SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA RECIBIDA

A la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta recibida por parte de la Secretaría? Se obtuvo como resultado, que el 37% de las personas se encuentran totalmente satisfechas, el 22% se encuentra satisfecho, el 13% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 10% se encuentra insatisfecho, y por último el 18% se encuentra totalmente insatisfecho con la respuesta recibida por la Secretaría.

**Figura 2. Satisfacción con la respuesta recibida**



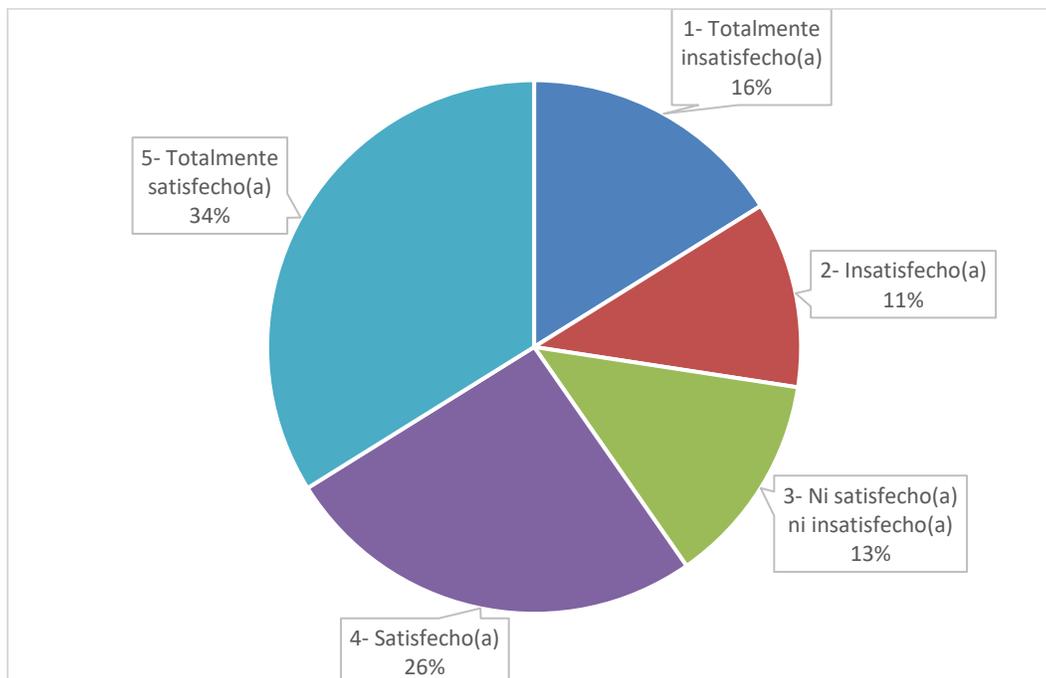
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

|            |                    |   |           |   |
|------------|--------------------|---|-----------|---|
| Página   6 | Gestión Documental | Código:   | GD-P1-F24 |  |
|            |                    | Versión:  | 1         |   |
| Informe    | Fecha:             | Marzo 2019  |           |   |
|            | Página:            | Página 6 de 11  |           |   |
|            | Elaborado por:     | Liliana Nieto D.<br>Profesional Especializado OAP               |           |   |
|            | Revisado por:      | Javier Suárez<br>Profesional SAF                                |           |   |
|            | Aprobado por:      | Juan Armando Miranda<br>Subdirector Administrativo y Financiero |           |   |

### 3. SATISFACCIÓN CON RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN

A la pregunta ¿Qué tan rápido le atendimos sus inquietudes? Se obtuvo Como resultado, que el 34% de las personas se encuentran totalmente satisfechas, el 26% se encuentra satisfecho, el 13% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 11% se encuentra insatisfecho, y por último el 16% se encuentra totalmente insatisfecho con la rapidez con la que se atendieron sus inquietudes.

Figura 3. Satisfacción con la rapidez en la atención



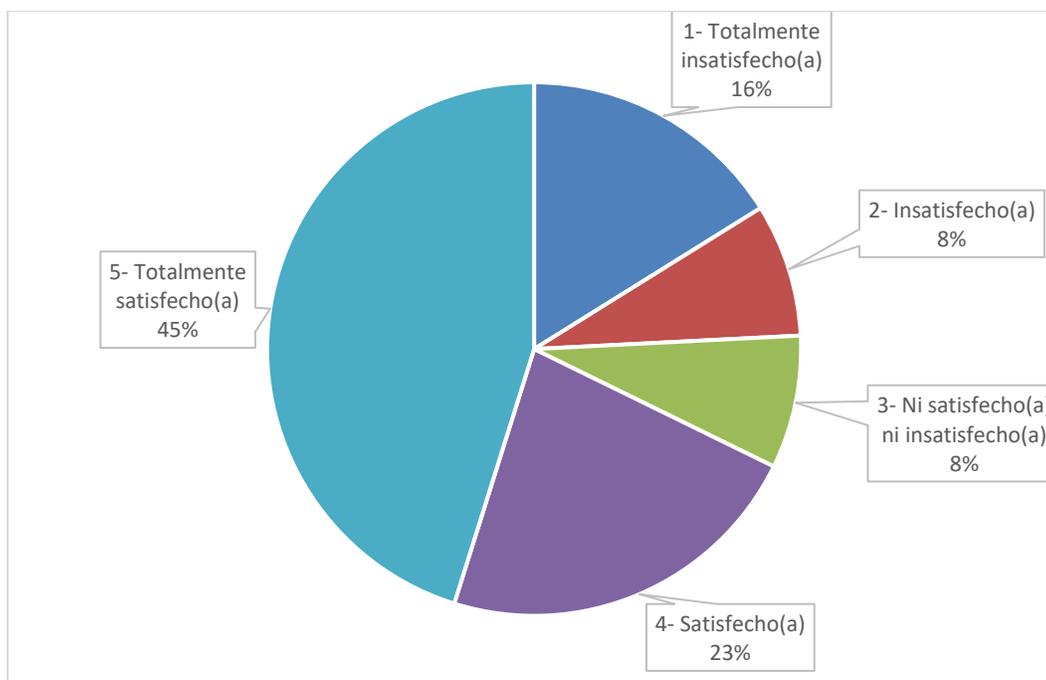
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

|            |                    |   |           |   |
|------------|--------------------|---|-----------|---|
| Página   7 | Gestión Documental | Código:   | GD-P1-F24 |  |
|            |                    | Versión:  | 1         |   |
| Fecha:     | Marzo 2019         |   |           |   |
| Página:    | Página 7 de 11     |   |           |   |
| Informe    | Elaborado por:     | Liliana Nieto D.<br>Profesional Especializado OAP               |           |   |
|            | Revisado por:      | Javier Suárez<br>Profesional SAF                                |           |   |
|            | Aprobado por:      | Juan Armando Miranda<br>Subdirector Administrativo y Financiero |           |   |
|            |                    |   |           |   |

## 4. SATISFACCIÓN EN LA CLARIDAD Y COMPRENSIÓN DE LA INFORMACIÓN

A la pregunta ¿La información recibida fue clara, fácil de comprender y adecuada? Se obtuvo como resultado, que el 45% de las personas se encuentran totalmente satisfechas, el 23% se encuentra satisfecho, el 8% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 8% se encuentra insatisfecho, y por último el 16% se encuentra totalmente insatisfecho con la claridad de la información suministrada.

Figura 4. Satisfacción en la claridad y comprensión de la información



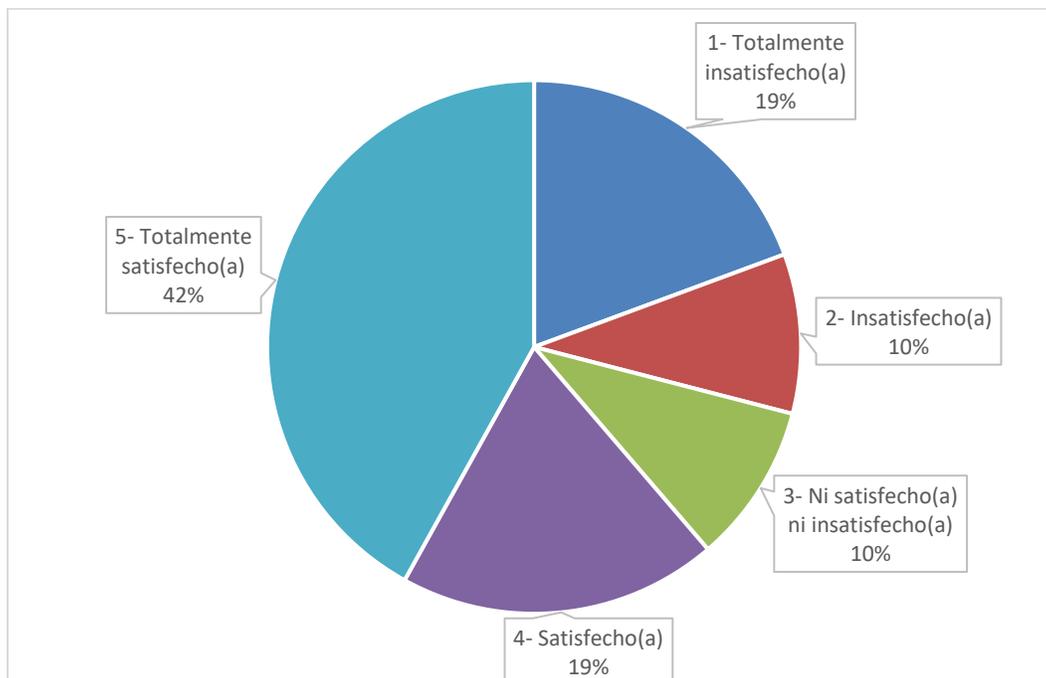
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

|            |                    |   |           |   |
|------------|--------------------|---|-----------|---|
| Página   8 | Gestión Documental | Código:   | GD-P1-F24 |  |
|            |                    | Versión:  | 1         |   |
| Fecha:     | Marzo 2019         |   |           |   |
| Página:    | Página 8 de 11     |   |           |   |
| Informe    | Elaborado por:     | Liliana Nieto D.<br>Profesional Especializado OAP               |           |   |
|            | Revisado por:      | Javier Suárez<br>Profesional SAF                                |           |   |
|            | Aprobado por:      | Juan Armando Miranda<br>Subdirector Administrativo y Financiero |           |   |
|            |                    |   |           |   |

## 5. SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS EXPECTATIVAS

A la pregunta ¿El contenido de la información que recibió por parte de la secretaria cumplió sus expectativas? Se obtuvo como resultado, que el 42% se encuentra totalmente satisfecho, el 19% se encuentra satisfecho, el 10% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 10% se encuentra insatisfecho, y por último el 19% se encuentra totalmente insatisfecho con el contenido presente en la información dada por la Secretaría.

**Figura 5. Satisfacción con respecto a las expectativas**



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

|  |                           |   |                  |   |
|--|---------------------------|---|------------------|---|
| Página   9<br><br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br><small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | <b>Gestión Documental</b> | <b>Código:</b>  | <b>GD-P1-F24</b> |  |
|  |                           | <b>Versión:</b>   | <b>1</b>         |   |
| <b>Informe</b>   | <b>Fecha:</b>             | <b>Marzo 2019</b>   |                  |   |
|  | <b>Página:</b>            | <b>Página 9 de 11</b>   |                  |   |
|  | <b>Elaborado por:</b>     | <b>Liliana Nieto D.<br/>Profesional Especializado OAP</b>               |                  |   |
|  | <b>Revisado por:</b>      | <b>Javier Suárez<br/>Profesional SAF</b>                                |                  |   |
|  | <b>Aprobado por:</b>      | <b>Juan Armando Miranda<br/>Subdirector Administrativo y Financiero</b> |                  |   |

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

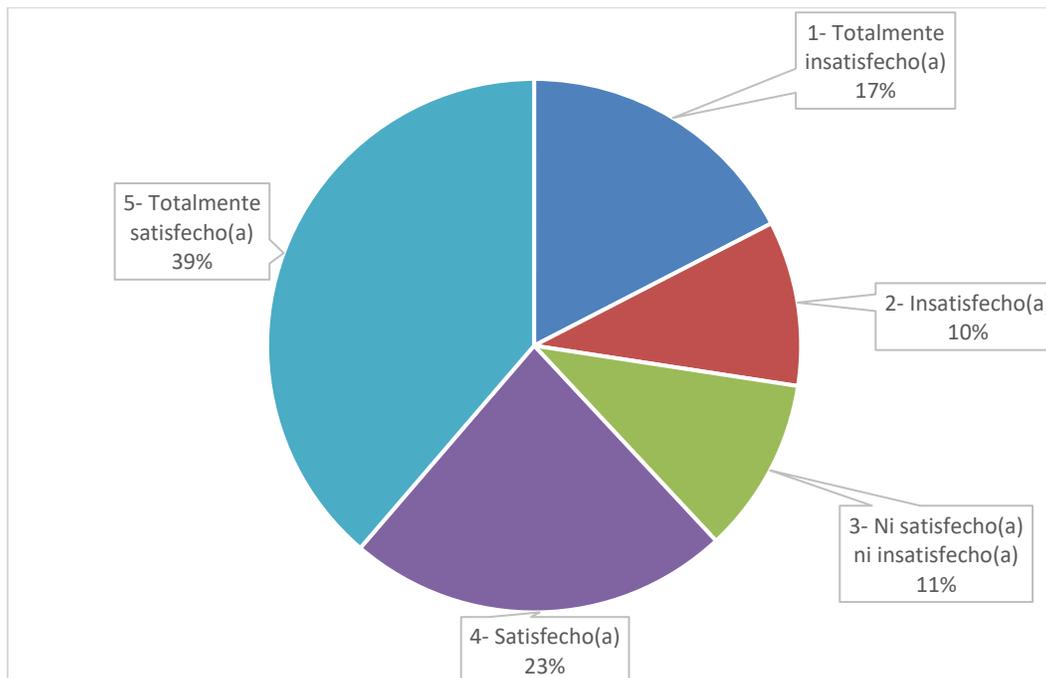
Una vez revisados los comentarios expresados por la ciudadanía se mantiene la tendencia en cuanto a comentarios de felicitación, agradeciendo la atención recibida, resaltando la amabilidad y trato recibidos por parte de los colaboradores que brindan atención presencial, y de los comentarios de ciudadanos insatisfechos se mantiene una inconformidad en cuanto a los tiempos de respuesta y en la claridad de la información recibida, pero también se evidencia un fenómeno en el cual las personas no están manifestando sus comentarios y algunos de los comentarios eran de felicitación a pesar de la calificación negativa.

|             |   |   |           |  |
|-------------|---|---|-----------|--|
| Página   10 | Gestión Documental  | Código:   | GD-P1-F24 |  |
|             |   | Versión:  | 1         |  |
| Fecha:      | Marzo 2019  |   |           |  |
| Página:     | Página 10 de 11   |   |           |  |
| Informe     | Elaborado por:  | Liliana Nieto D.<br>Profesional Especializado OAP               |           |  |
|             | Revisado por:   | Javier Suárez<br>Profesional SAF                                |           |  |
|             | Aprobado por:   | Juan Armando Miranda<br>Subdirector Administrativo y Financiero |           |  |
|             | ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.<br>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO |   |           |  |

## Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con los datos obtenidos en el mes se evidencia que un 62% de los ciudadanos se encuentran en los niveles totalmente satisfechos y satisfechos y un 27% se encuentran en los niveles totalmente insatisfechos e insatisfechos 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.

**Figura 6. Satisfacción general**



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

Gestión  
Documental

Código:

GD-P1-F24

Versión:

1

Fecha:

Marzo 2019

Página:

Página 11 de 11

Elaborado por:

Liliana Nieto D.  
Profesional Especializado OAP

Revisado por:

Javier Suárez  
Profesional SAF

Aprobado por:

Juan Armando Miranda  
Subdirector Administrativo y  
Financiero

- Se recomienda a las áreas misionales que dentro de las respuestas donde no es posible acceder a las pretensiones de los ciudadanos, se deje de una manera clara y específica la explicación del motivo por el que no pueden acceder a los servicios o programas.
- 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, que puedan ser compartidas con el área de atención al ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa para mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes.
- 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 resalta que se ha generado un incremento de ciudadanos que nos encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, por lo cual se invita a las áreas misionales a trabajar para continuar incrementar los niveles de satisfacción.
- 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.