

2023

# INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AGOSTO 2023







**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AGOSTO  
2023**

**Elaborado por:** Jose Julian Martinez Dorado /  
Profesional Universitario / Dirección de Gestión  
Corporativa



**Fecha de elaboración:** 01/09/2023

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2023

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	<b>Código:</b>	GD-P1-F24	
		<b>Versión:</b>	1	
		<b>Fecha:</b>	Marzo 2019	
	<b>Informe</b>	<b>Página:</b>	Página 2 de 11	
		<b>Elaborado por:</b>	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		<b>Revisado por:</b>	Javier Suárez Profesional SAF	
		<b>Aprobado por:</b>	Juan Armando Miranda 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>

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

## Presentación

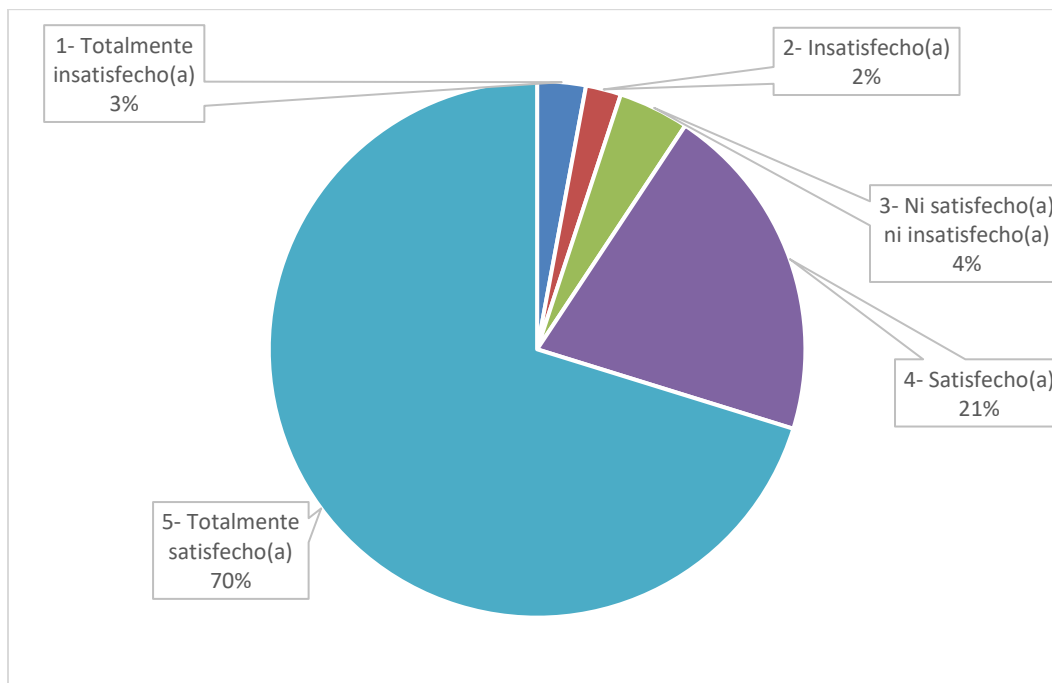
El presente informe se realizó con base en la información obtenida de las 376 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes de agosto de 2023, 37 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 339 de manera física mediante el formato AC-P1-F3 Encuesta 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	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 4 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		


# 1. SATISFACCIÓN EN TIEMPO DE RESPUESTA

A la pregunta ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue? Se obtuvo como resultado, que el 70% de las personas se encuentran totalmente satisfechas, el 21% se encuentra satisfecho, el 4% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 2% se encuentra insatisfecho, y por último el 3% se encuentra totalmente insatisfecho con el tiempo de respuesta de las solicitudes.

Figura 1. Satisfacción en tiempo de respuesta



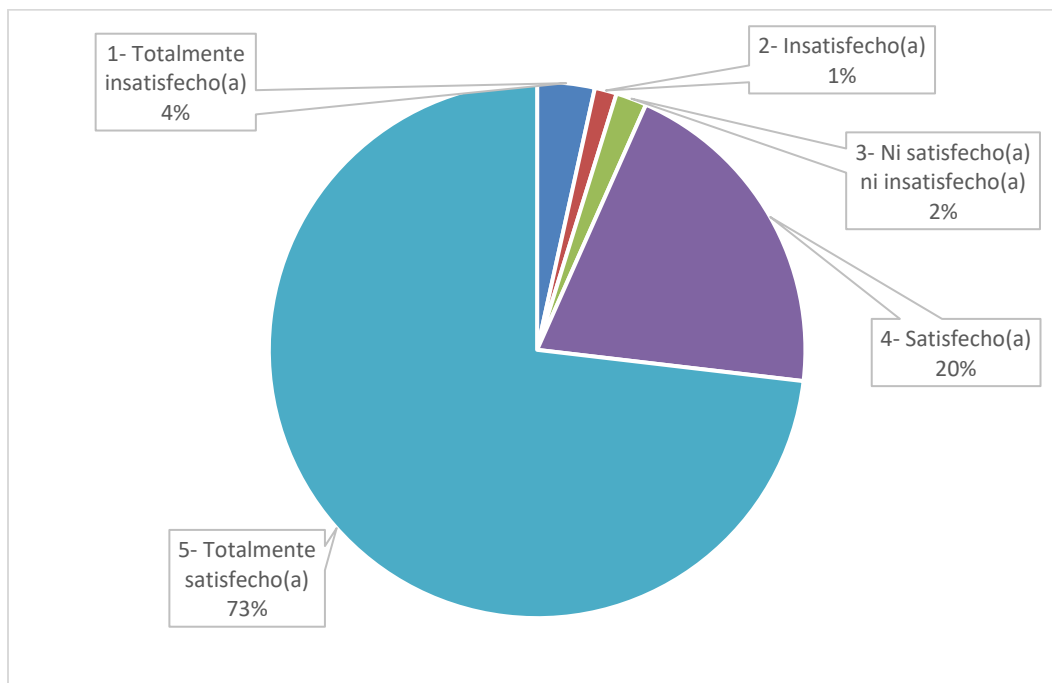
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

Página   5	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 5 de 11			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		
	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO			


## 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 73% de las personas se encuentran totalmente satisfechas, el 20% se encuentra satisfecho, el 2% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 1% se encuentra insatisfecho, y por último el 4% se encuentra totalmente insatisfecho con la respuesta recibida por la Secretaría.

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



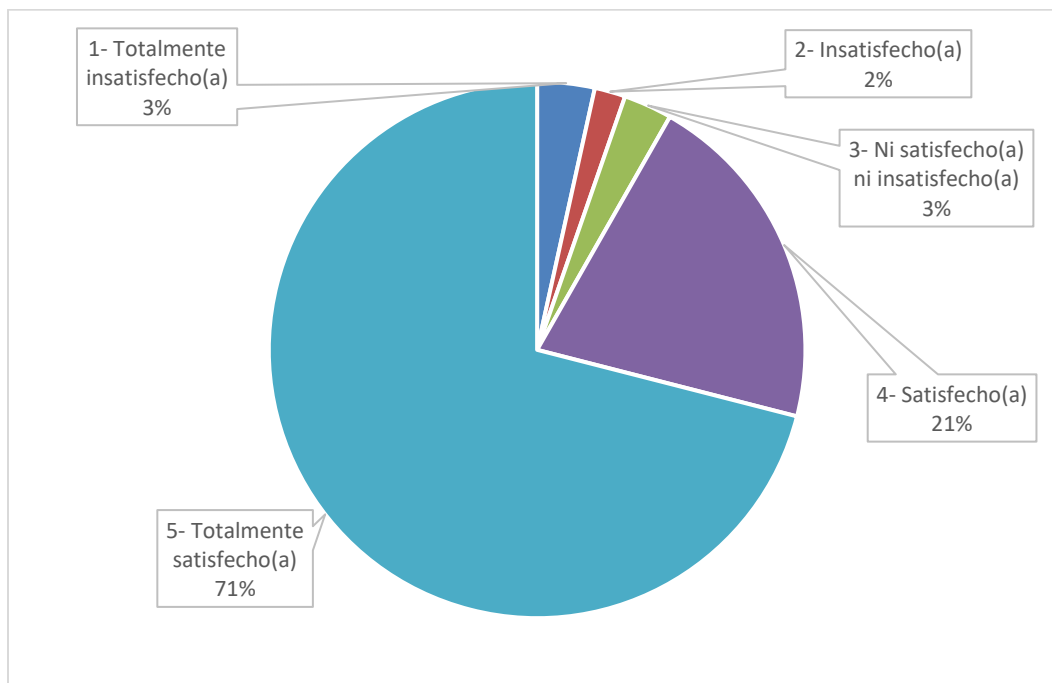
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

Página   6	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 6 de 11		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda 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 71% de las personas se encuentran totalmente satisfechas, el 21% se encuentra satisfecho, el 3% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 2% se encuentra insatisfecho, y por último el 3% se encuentra totalmente insatisfecho con la rapidez con la que se atendieron sus inquietudes.

Figura 3. Satisfacción con la rapidez en la atención



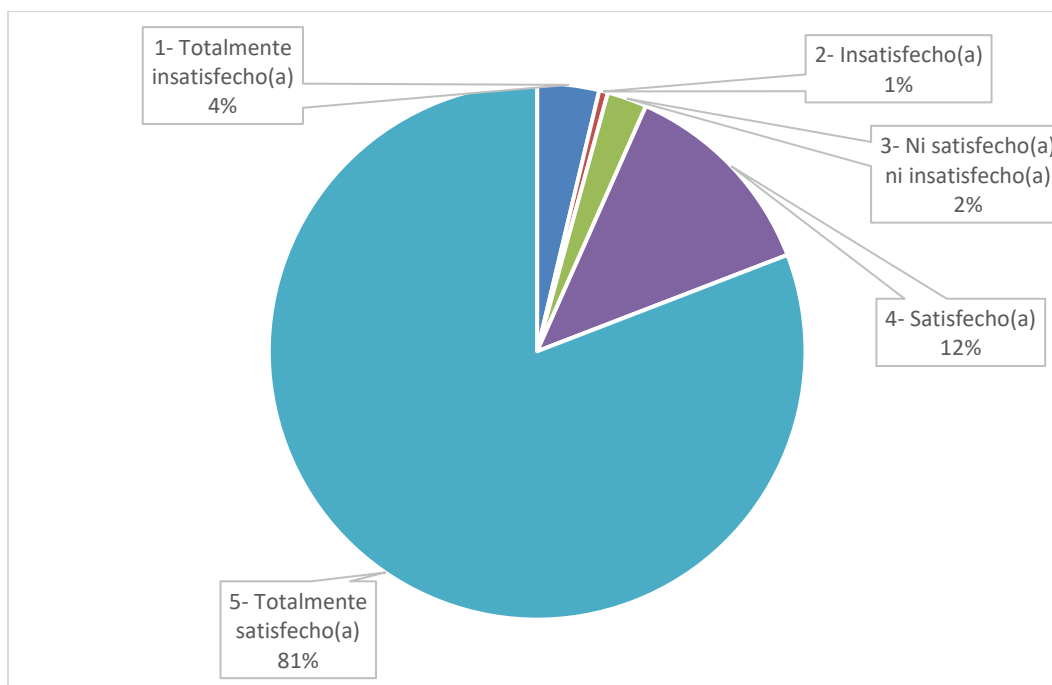
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

Página   7	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 7 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		

## 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 81% de las personas se encuentran totalmente satisfechas, el 12% se encuentra satisfecho, el 2% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 1% se encuentra insatisfecho, y por último el 4% 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

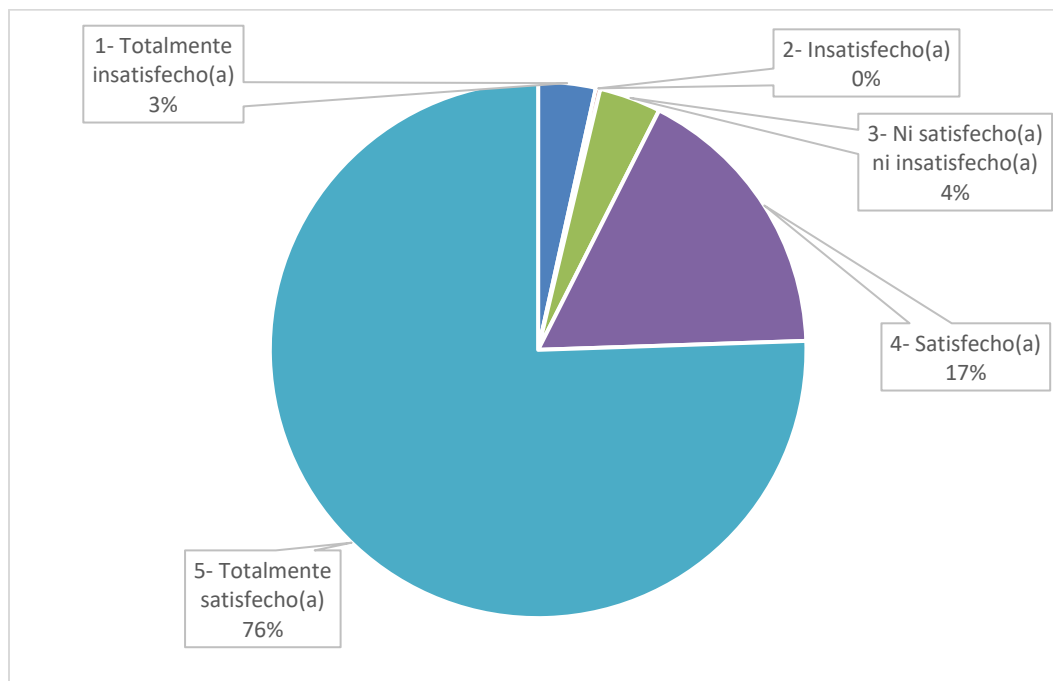


Página   8	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 8 de 11		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		



## 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 76% se encuentra totalmente satisfecho, el 17% se encuentra satisfecho, el 4% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 0% se encuentra insatisfecho, y por último el 3% 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  <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <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. Profesional Especializado OAP</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Javier Suárez Profesional SAF</b>		
	<b>Aprobado por:</b>	<b>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</b>		

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

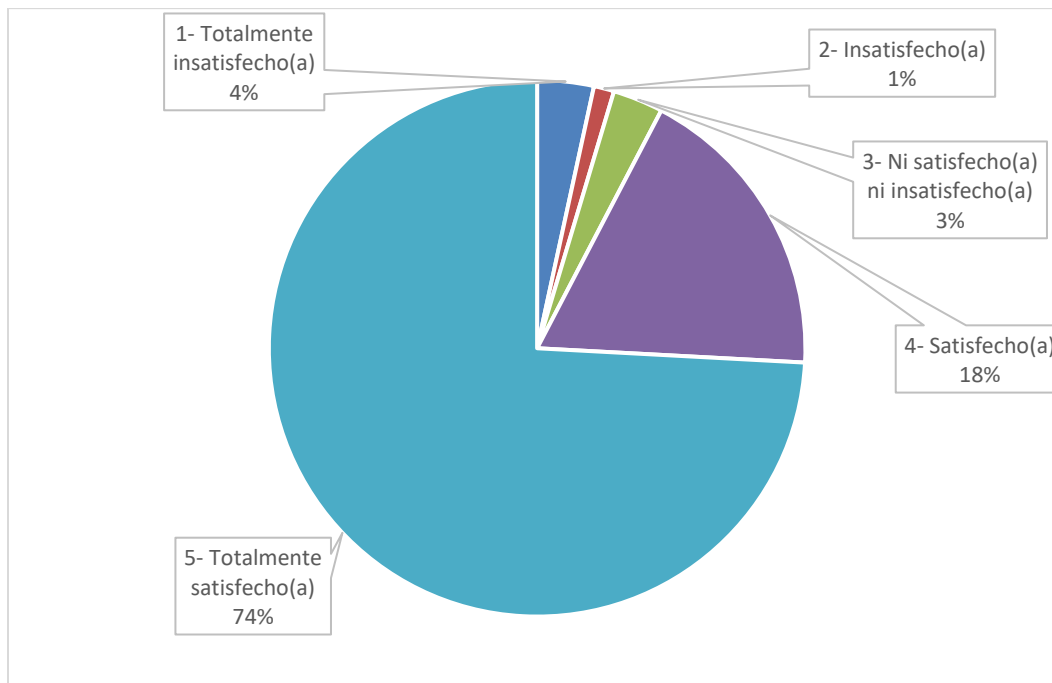
Una vez revisados los comentarios expresados por la ciudadanía se mantiene la tendencia en cuanto a comentarios de felicitación, agradeciendo la atención recibida, resaltando la amabilidad y trato recibidos por parte de los colaboradores que brindan atención presencial, y de los comentarios de ciudadanos insatisfechos se observa que la mayoría de comentarios eran positivos y de felicitación y aquellos donde el comentario era negativo y la calificación negativa era por cuenta de que no se cumplieron las expectativas relacionadas con la entidad así como por los tiempos de espera.

Página   10  <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <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 10 de 11</b>		
	<b>Elaborado por:</b>	<b>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Javier Suárez Profesional SAF</b>		
	<b>Aprobado por:</b>	<b>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</b>		



## Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con los datos obtenidos en el mes se evidencia que un 92% de los ciudadanos se encuentran en los niveles totalmente satisfechos y satisfechos y un 5% 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

<p>Página   11</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 11 de 11			
<p><b>Informe</b></p>	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, 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 resalta que se mantuvieron los niveles de satisfacción superiores al 90%
- 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.