

2023

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE 2023

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
NOVIEMBRE 2023**

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



Fecha de elaboración: 04/12/2023

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2023

| | | | | |
|---|--------------------|----------------|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> |
| | | Versión: | 2 | |
| | | Fecha: | 06 de septiembre de 2023 | |
| | Informe | Página: | Página 3 de 11 | |
| | | Elaborado por: | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF | |
| | | Revisado por: | Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera | |
| | | Aprobado por: | Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa | |



Índice

| | |
|--|----|
| Presentación..... | 4 |
| 1. SATISFACCIÓN EN TIEMPO DE RESPUESTA | 5 |
| 2. SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA RECIBIDA..... | 6 |
| 3. SATISFACCIÓN CON RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN..... | 7 |
| 4. SATISFACCIÓN EN LA CLARIDAD Y COMPRENSIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 8 |
| 5. SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS EXPECTATIVAS | 9 |
| 6. ANALISIS DE LOS COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES | 10 |
| Conclusiones y Recomendaciones | 11 |

| | | | | |
|---|--------------------|----------------|--|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> |
| | | Versión: | 2 | |
| | | Fecha: | 06 septiembre de 2023 | |
| | Informe | Página: | Página 4 de 11 | |
| | | Elaborado por: | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF | |
| | | Revisado por: | Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera | |
| | | Aprobado por: | Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa | |

Presentación

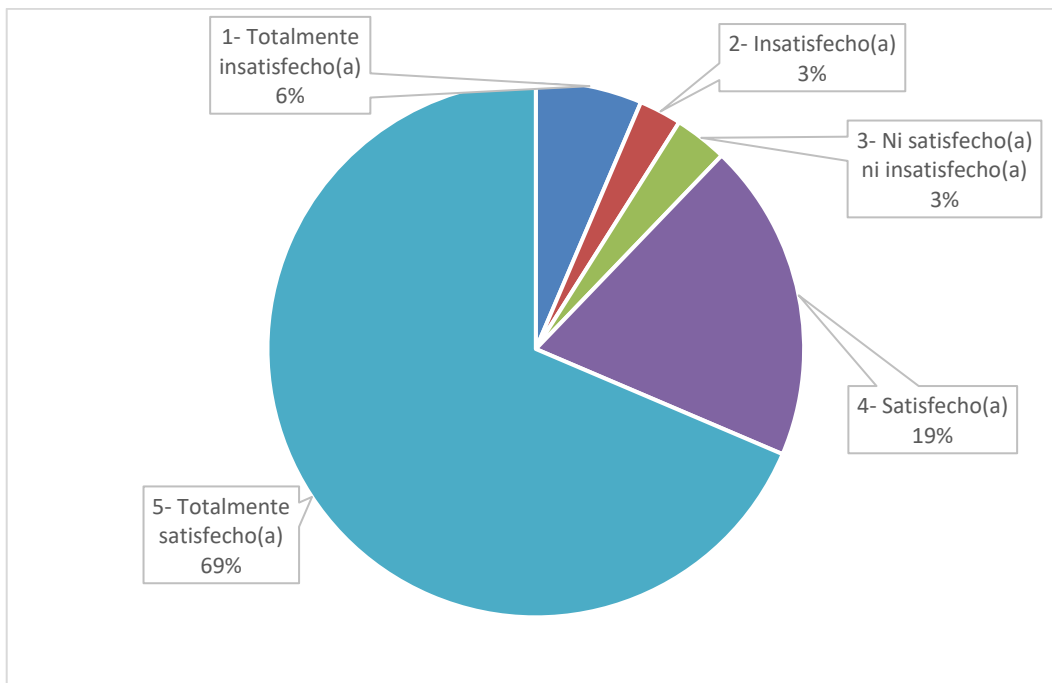
El presente informe se realizó con base en la información obtenida de las 132 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes de octubre de 2023, 24 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 132 de manera física mediante el formato AC-P1-F3 Encuesta 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.

| | | | | |
|--|---|--|-----------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | Informe | Versión: | 2 | |
| Fecha: | | 06 septiembre de 2023 | | |
| Página: | | Página 5 de 11 | | |
| Elaborado por: | | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF | | |
| Revisado por: | | Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera | | |
| Aprobado por: | Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa | | | |



1. SATISFACCIÓN EN TIEMPO DE RESPUESTA

A la pregunta ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue? Se obtuvo como resultado, que el 69% de las personas se encuentran totalmente satisfechas, el 19% se encuentra satisfecho, el 3% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 3% se encuentra insatisfecho, y por último el 6% se encuentra totalmente insatisfecho con el tiempo de respuesta de las solicitudes.

Figura 1. Satisfacción en tiempo de respuesta



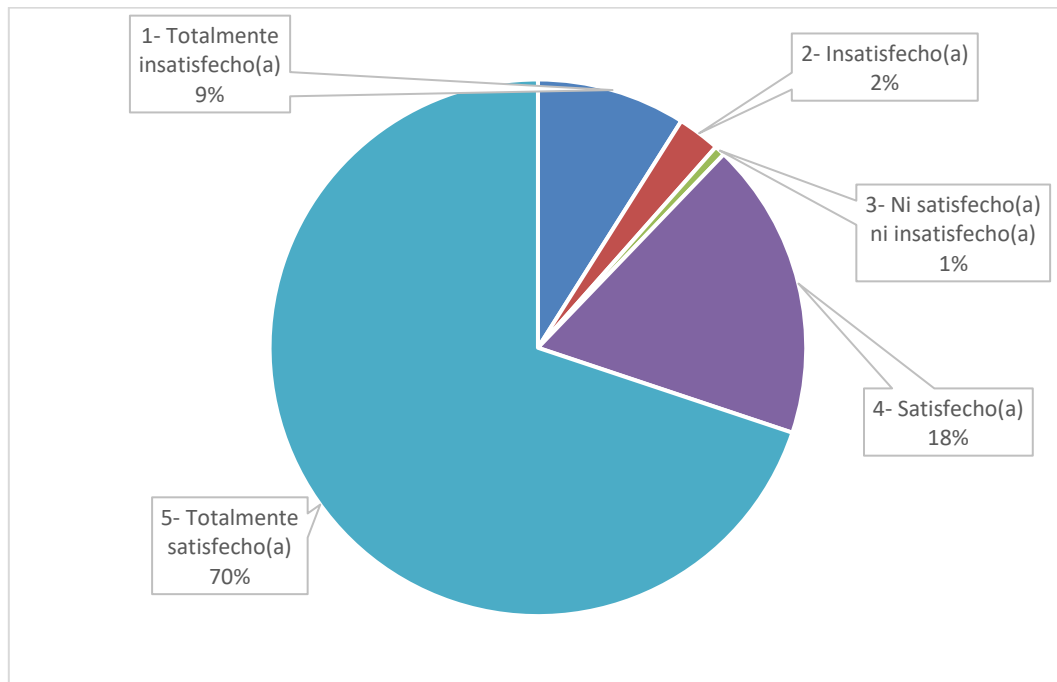
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

| | | | | |
|--|------------------------------|--|------------------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | 2 | |
| Fecha: | 06 septiembre de 2023 | | | |
| Informe | Página: | Página 6 de 11 | | |
| | Elaborado por: | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF | | |
| | Revisado por: | Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera | | |
| | Aprobado por: | Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa | | |



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 70% de las personas se encuentran totalmente satisfechas, el 18% se encuentra satisfecho, el 1% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 2% se encuentra insatisfecho, y por último el 9% se encuentra totalmente insatisfecho con la respuesta recibida por la Secretaría.

Figura 2. Satisfacción con la respuesta recibida



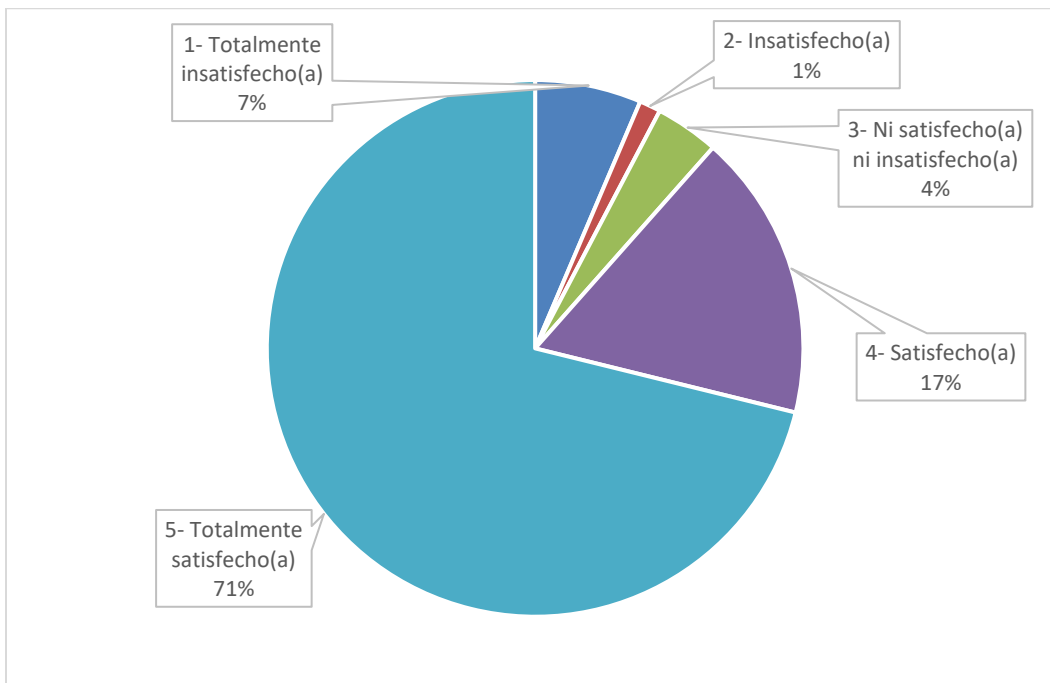
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

| | | | | |
|--|---|--|-----------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIPG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | Informe | Versión: | 2 | |
| Fecha: | | 06 septiembre de 2023 | | |
| Página: | | Página 7 de 11 | | |
| Elaborado por: | | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF | | |
| Revisado por: | | Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera | | |
| Aprobado por: | Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa | | | |



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 17% se encuentra satisfecho, el 4% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 1% se encuentra insatisfecho, y por último el 7% se encuentra totalmente insatisfecho con la rapidez con la que se atendieron sus inquietudes.

Figura 3. Satisfacción con la rapidez en la atención



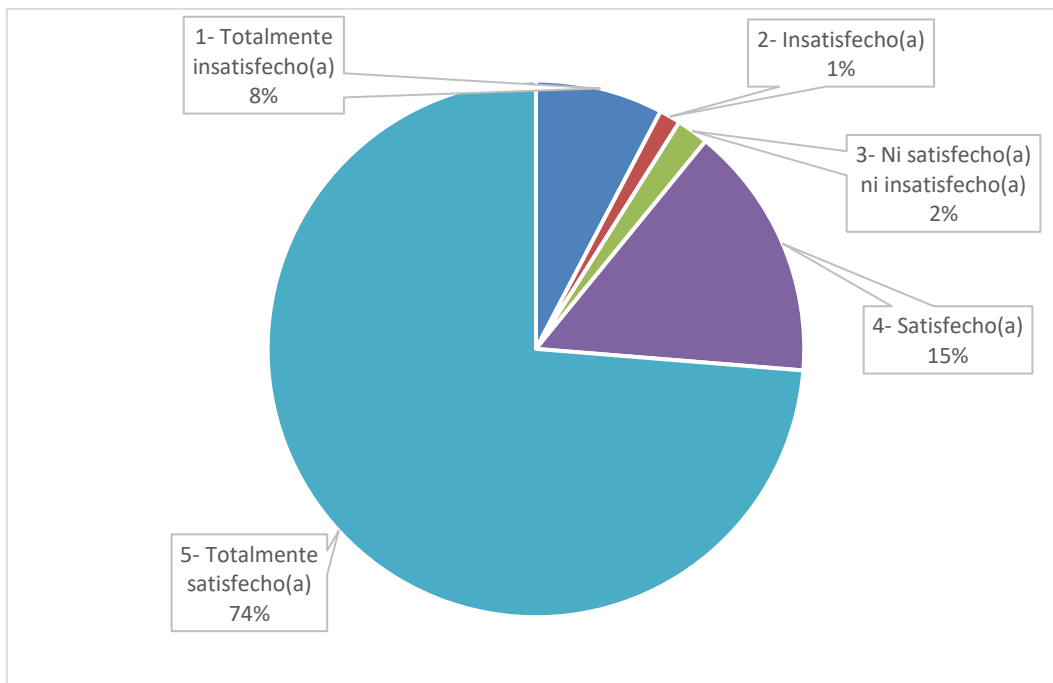
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

| | | | | |
|--|---|--|-----------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | Informe | Versión: | 2 | |
| Fecha: | | 06 septiembre de 2023 | | |
| Página: | | Página 8 de 11 | | |
| Elaborado por: | | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF | | |
| Revisado por: | | Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera | | |
| Aprobado por: | Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa | | | |



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 74% de las personas se encuentran totalmente satisfechas, el 15% se encuentra satisfecho, el 2% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 1% se encuentra insatisfecho, y por último el 8% se encuentra totalmente insatisfecho con la claridad de la información suministrada.

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



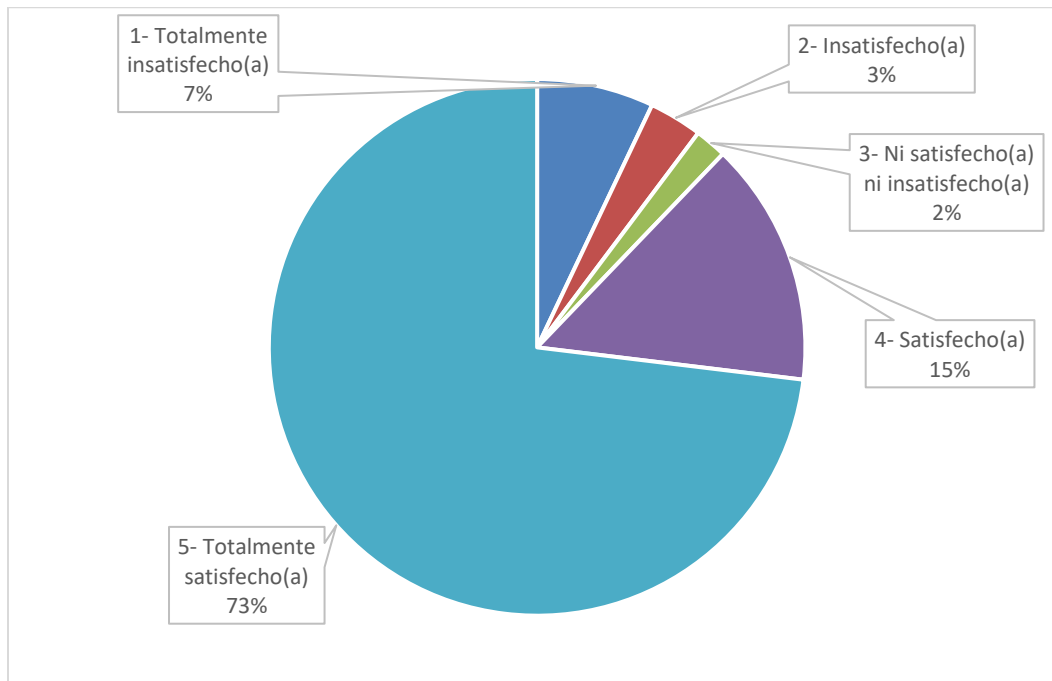
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

| | | | | |
|--|------------------------------|--|------------------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIPG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | 2 | |
| Fecha: | 06 septiembre de 2023 | | | |
| Página: | Página 9 de 11 | | | |
| Informe | Elaborado por: | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF | | |
| | Revisado por: | Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera | | |
| | Aprobado por: | Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa | | |



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 73% se encuentra totalmente satisfecho, el 15% se encuentra satisfecho, el 2% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 3% se encuentra insatisfecho, y por último el 7% 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

| | | | | |
|---|--------------------|----------------|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> |
| | | Versión: | 2 | |
| | | Fecha: | 06 septiembre de 2023 | |
| | Informe | Página: | Página 10 de 11 | |
| | | Elaborado por: | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF | |
| | | Revisado por: | Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera | |
| | | Aprobado por: | Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa | |

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

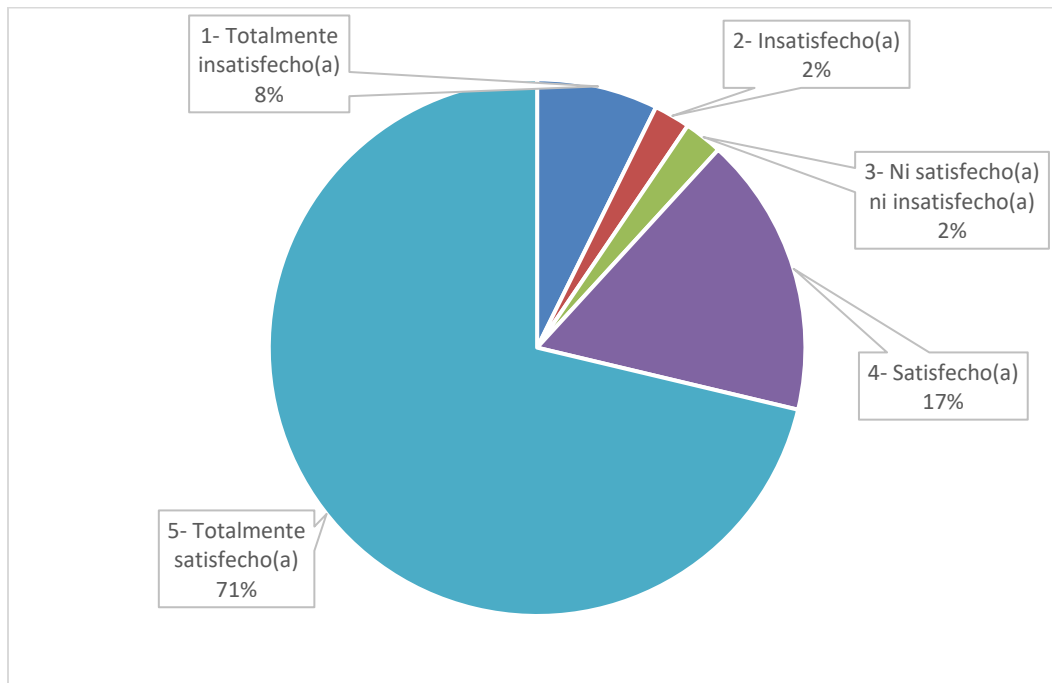
Una vez revisados los comentarios expresados por la ciudadanía se mantiene la tendencia en cuanto a comentarios de felicitación, agradeciendo la atención recibida, resaltando la amabilidad y trato recibidos por parte de los colaboradores que brindan atención presencial, y de los comentarios de ciudadanos insatisfechos se observa que la mayoría de comentarios son de personas que tuvieron una negativa en sus pretensiones ante la Secretaría.

| | | | | |
|--|------------------------------|--|------------------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | 2 | |
| Fecha: | 06 septiembre de 2023 | | | |
| Informe | Página: | Página 11 de 11 | | |
| | Elaborado por: | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF | | |
| | Revisado por: | Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera | | |
| | Aprobado por: | Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa | | |



Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con los datos obtenidos en el mes se evidencia que un 88% de los ciudadanos se encuentran en los niveles totalmente satisfechos y satisfechos y un 9% 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

| | | | | |
|--|--------------------|----------------|--|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  |
| | | Versión: | 2 | |
| | | Fecha: | 06 septiembre de 2023 | |
| | Informe | Página: | Página 12 de 11 | |
| | | Elaborado por: | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF | |
| | | Revisado por: | Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera | |
| | | Aprobado por: | Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa | |

- 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 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.
- Se resalta el incremento en la satisfacción general en las encuestas la cual para el mes analizado estuvo cercana a un 90%