

2024

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FEBRERO 2024

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
FEBRERO 2024**

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

Fecha de elaboración: 01/03/2023

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2024

 <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 12	
		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. PREFERENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	5
2. SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE RESPUESTA	6
3. SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA RECIBIDA.....	7
4. SATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO	9
5. SATISFACCIÓN DEL CANAL UTILIZADO.....	10
6. ANALISIS DE LOS COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES	11
Conclusiones y Recomendaciones.....	12

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 4 de 12	
		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

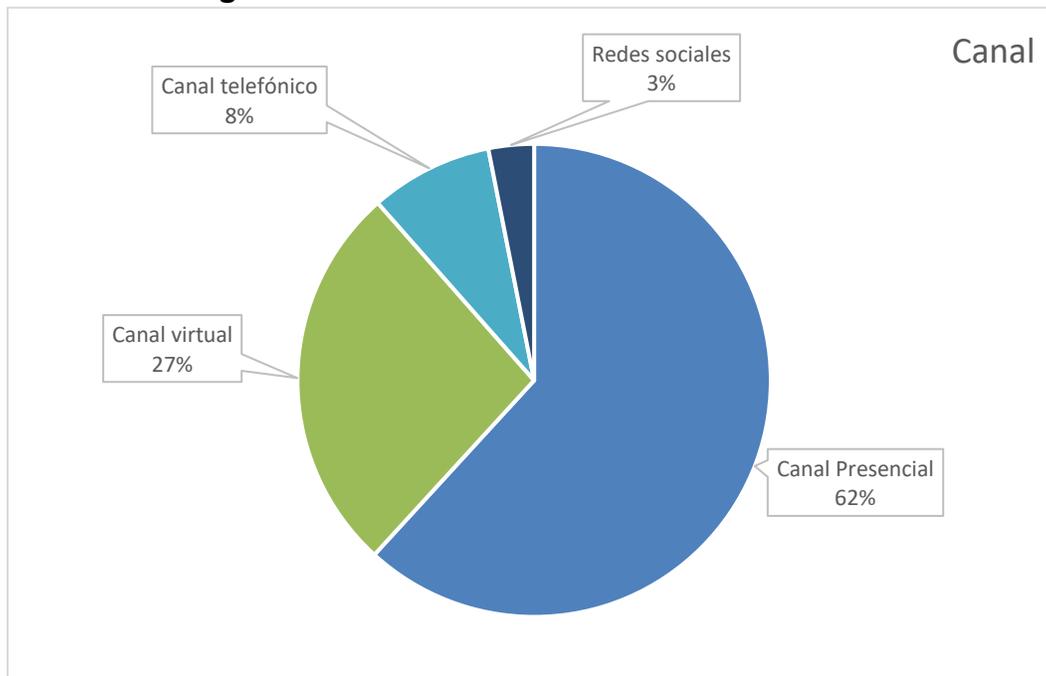
El presente informe se realizó con base en la información obtenida de las 322 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes de diciembre de 2023, 7 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 315 de manera física mediante el formato AC-P1-F3 Encuesta 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> MIPG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 septiembre de 2023			
Página:	Página 5 de 12			
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		

1. PREFERENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

A la pregunta ¿Cuál es el canal de su preferencia para ser atendido? Se obtuvo como resultado, que el 62% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal presencial, el 27% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal virtual, el 8% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal telefónico, y por último el 3% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal redes sociales.

Figura 1. Preferencia en los canales de atención



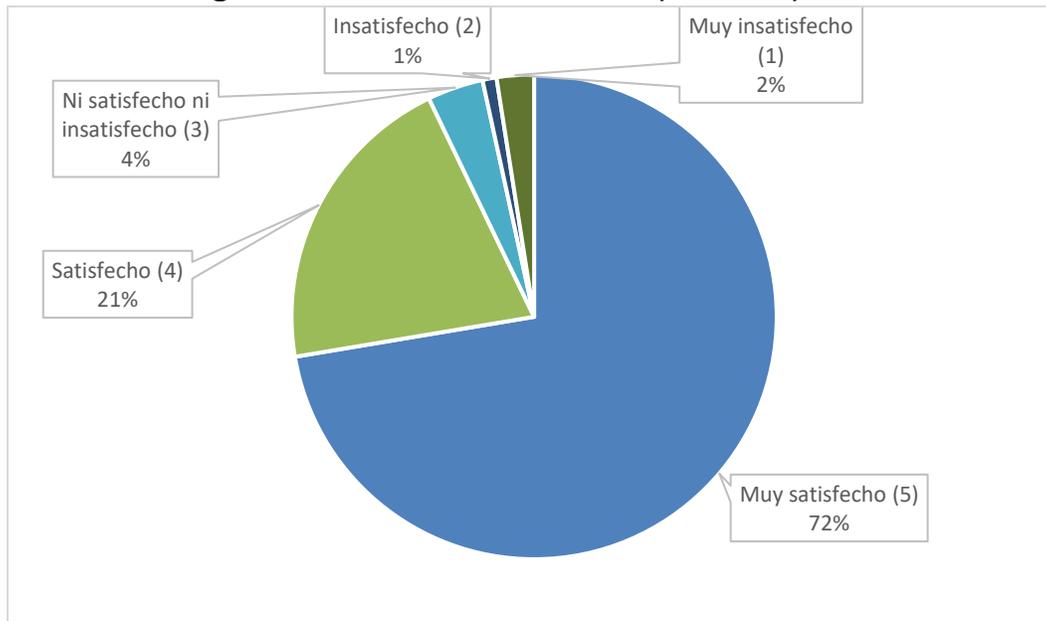
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIPG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 12	
		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 EL TIEMPO DE RESPUESTA

A la pregunta ¿Cómo se siente con el tiempo en el que atendimos sus inquietudes? Se obtuvo como resultado, que el 72% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 21% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 4% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran totalmente insatisfechas con el tiempo de respuesta de las solicitudes.

Figura 2. Satisfacción con el tiempo de respuesta



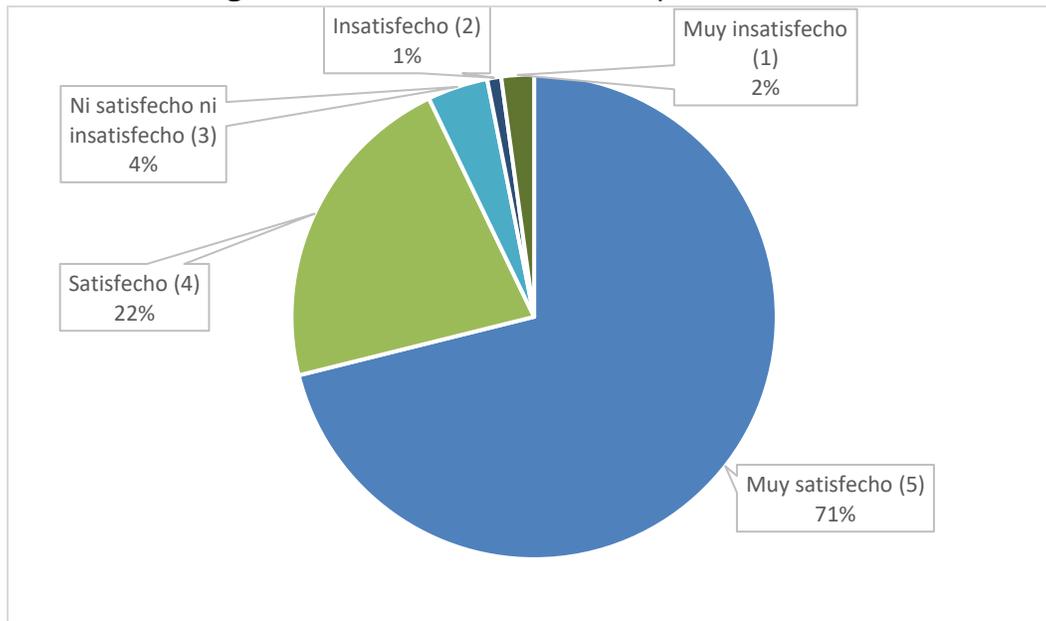
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	06 septiembre de 2023		
	Página:	Página 7 de 12		
	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 LA RESPUESTA RECIBIDA

A la pregunta ¿Cómo se siente con la respuesta recibida por parte de la Secretaría? Se obtuvo como resultado, que el 71% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 22% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 4% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran totalmente insatisfechas con la respuesta recibida por la Secretaría.

Figura 3. Satisfacción con la respuesta recibida



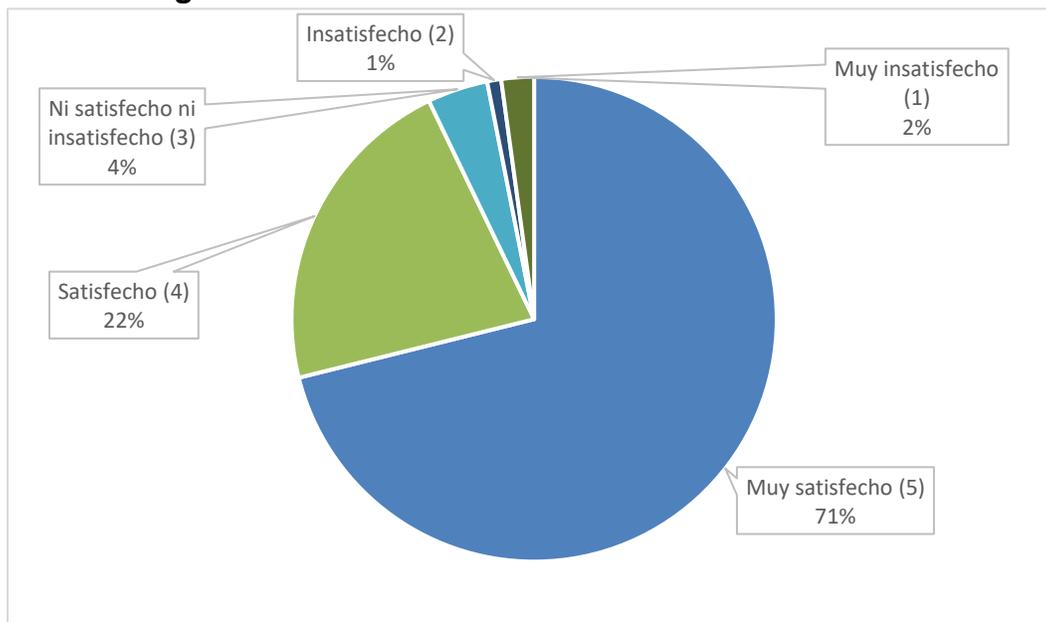
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 septiembre de 2023		
Página:		Página 8 de 12		
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 EN LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

A la pregunta ¿Cómo se siente con la claridad de la respuesta recibida? Se obtuvo como resultado, que el 71% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 22% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 4% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran totalmente insatisfechas con la claridad de la información recibida.

Figura 4. Satisfacción con la claridad de la información



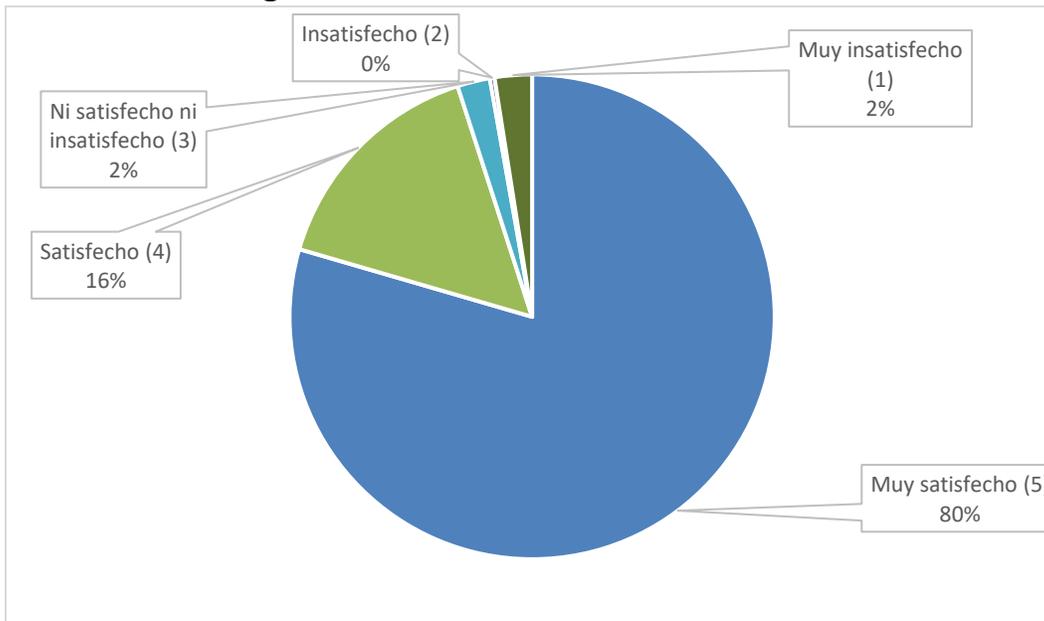
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 9 de 12		
	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 CON EL TRATO RECIBIDO

A la pregunta ¿Cómo se siente con el trato recibido por parte de la Secretaría? Se obtuvo como resultado, que el 80% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 16% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 2% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 0% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran totalmente insatisfechas con el trato recibido por parte de la Secretaría.

Figura 5. Satisfacción con el trato recibido



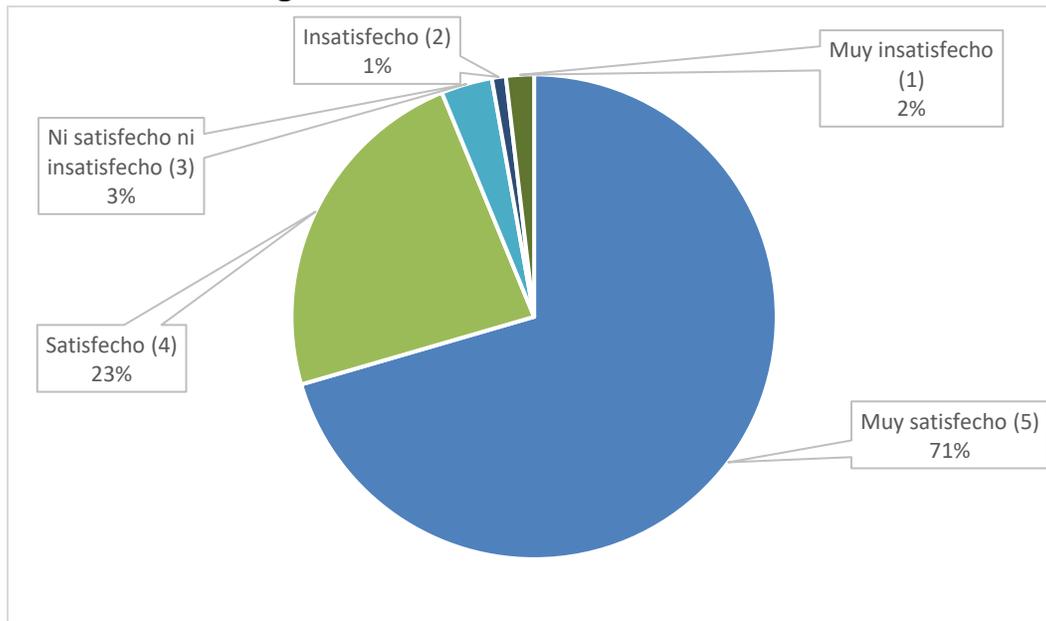
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 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 10 de 12		
	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 DEL CANAL UTILIZADO

A la pregunta ¿Cómo se siente con el canal utilizado para interponer su solicitud? Se obtuvo como resultado, que el 71% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 23% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 3% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran totalmente insatisfechas con el canal utilizado para interponer su solicitud.

Figura 6. Satisfacción del canal utilizado



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	
	Informe	Página:	Página 11 de 12	
		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

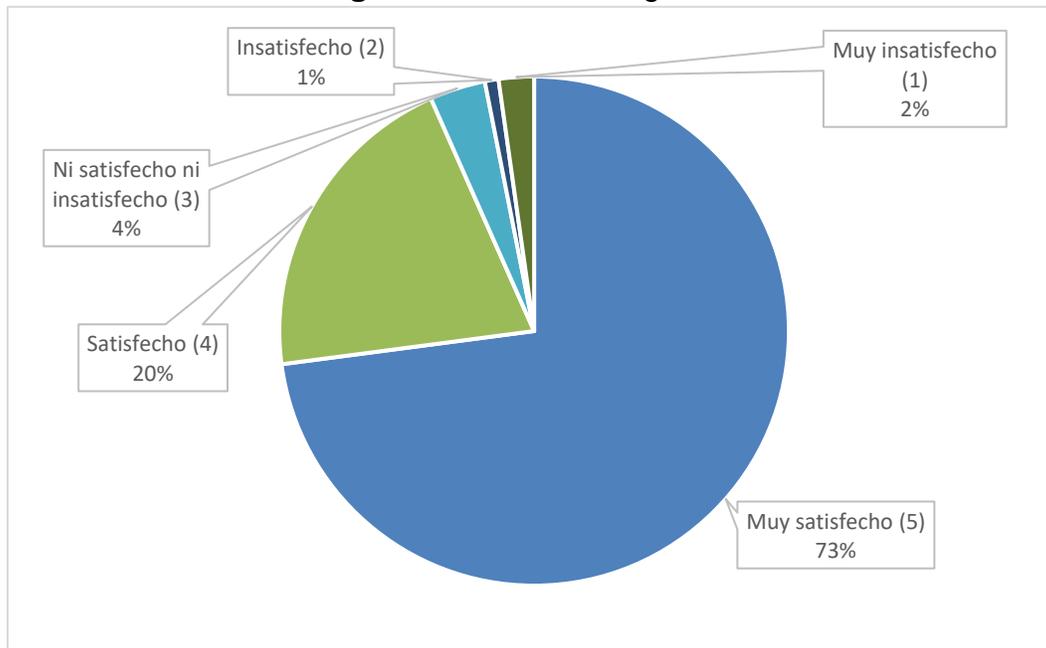
Una vez revisados los comentarios expresados por la ciudadanía se mantiene la tendencia en cuanto a comentarios de felicitación, agradeciendo la atención recibida, resaltando la amabilidad y trato recibidos por parte de los colaboradores que brindan atención presencial, y de los comentarios de ciudadanos insatisfechos se observa que la mayoría no manifestaron el motivo de su inconformidad y otros correspondían con un comentario positivo, pero calificación negativa.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	06 septiembre de 2023		
	Página:	Página 12 de 12		
	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 93% de los ciudadanos se encuentran en los niveles totalmente satisfechos y satisfechos y un 3% 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 7. Satisfacción general



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 13 de 12	
		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 que los niveles de satisfacción en el mes superaron el 90%