

2024

# INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MARZO 2024

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MARZO  
2024**

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

**Fecha de elaboración:** 02/04/2023

**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 <b>MIPG</b> 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	
		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

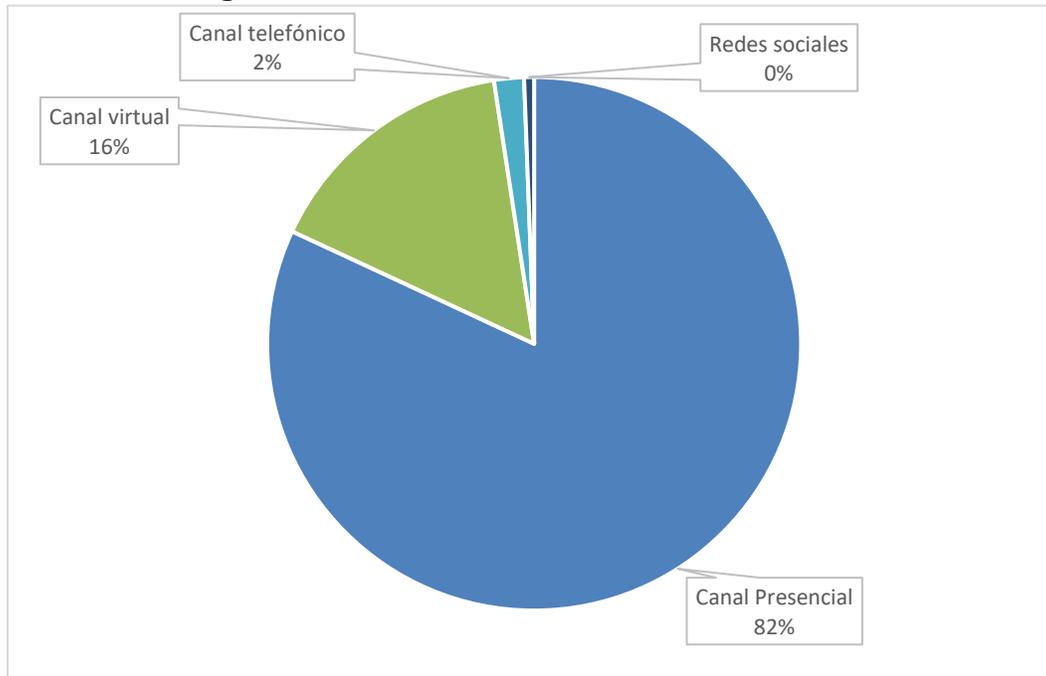
El presente informe se realizó con base en la información obtenida de las 166 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes analizado, 55 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 111 de manera física mediante el formato AC-P1-F3 Encuesta satisfacción 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.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIPG</b> <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 82% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal presencial, el 16% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal virtual, el 2% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal telefónico, y por último el 0% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal redes sociales.

**Figura 1.** Preferencia en los canales de atención



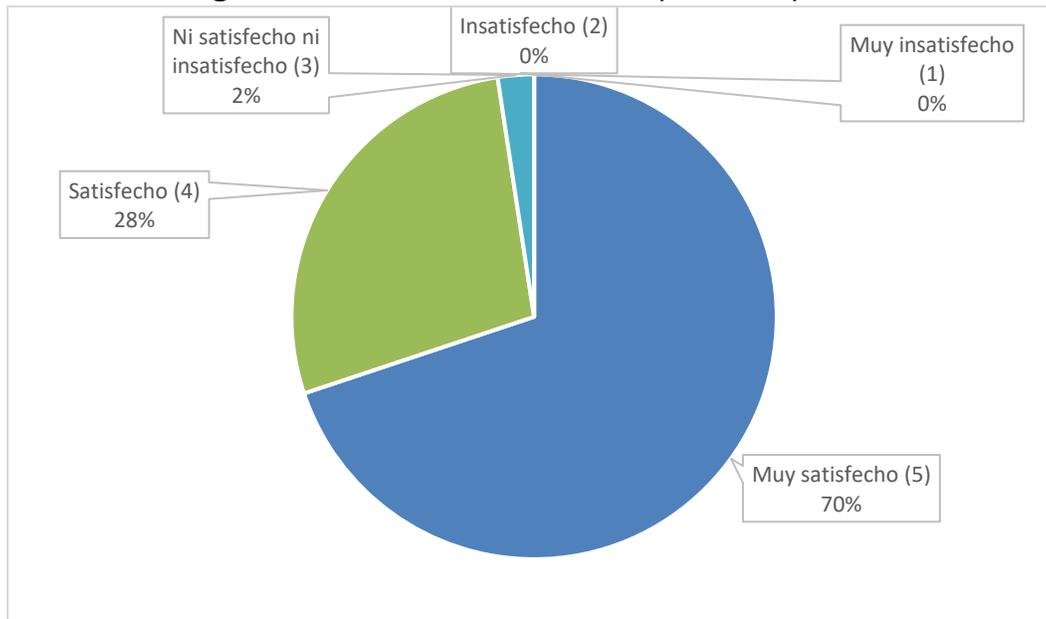
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIPG</b> <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 70% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 28% 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 0% 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



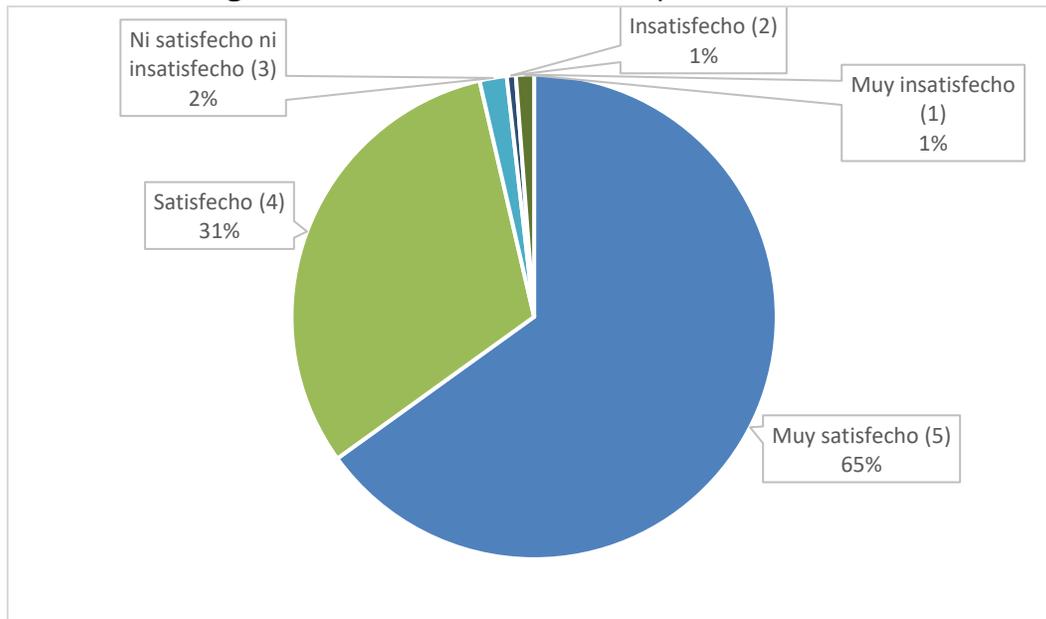
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

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

### 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 65% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 31% 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 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 1% 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



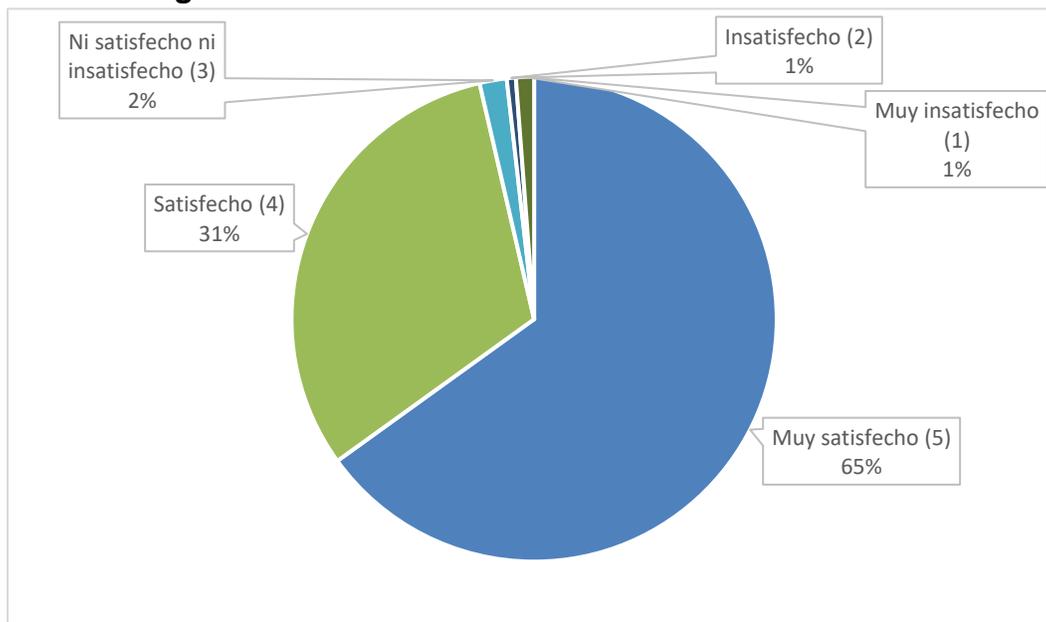
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 septiembre de 2023			
Informe	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 65% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 31% 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 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 1% 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**



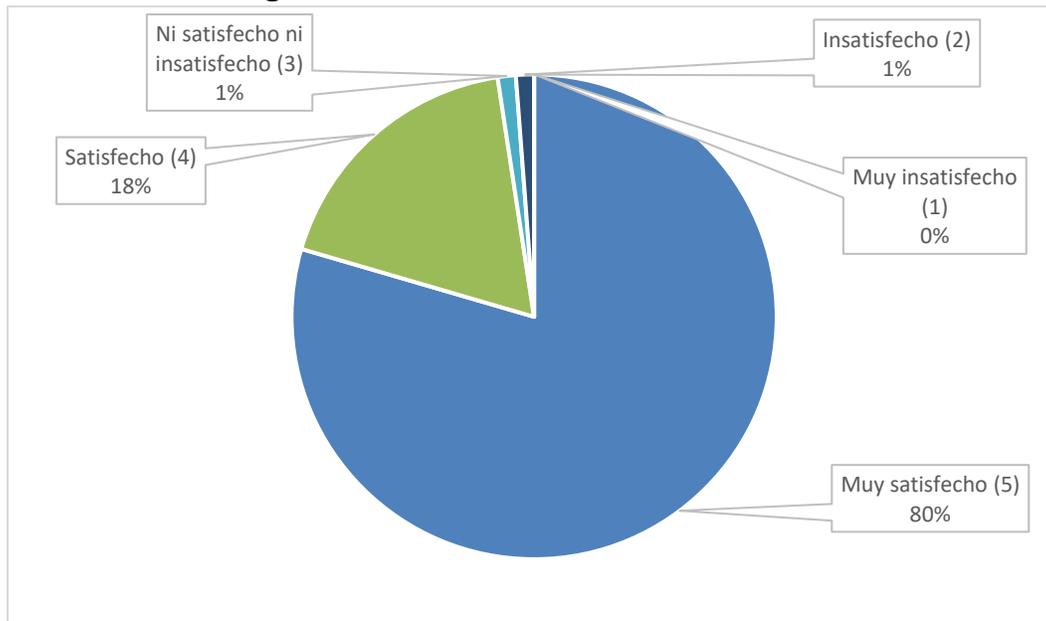
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <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 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 18% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 1% 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 0% 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**



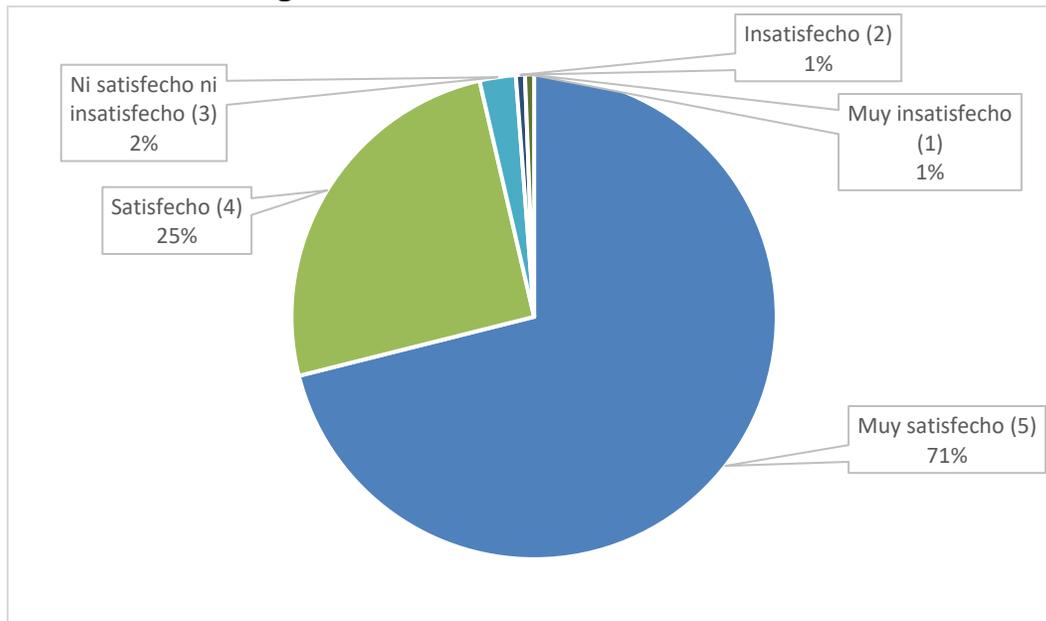
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <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 25% 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 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 1% 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

 <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 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

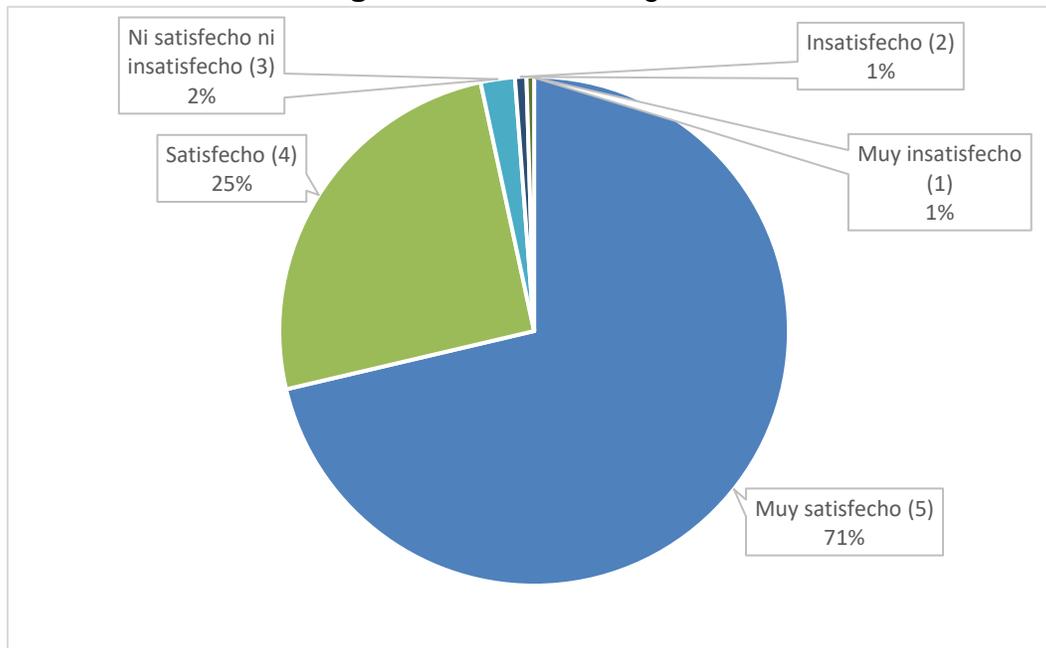
Una vez revisados los comentarios expresados por la ciudadanía se mantiene la tendencia en cuanto a comentarios de felicitación, agradeciendo la atención recibida, resaltando la amabilidad y trato recibidos por parte de los colaboradores que brindan atención presencial, y de los comentarios de ciudadanos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

 <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>	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		<b>Versión:</b>	<b>2</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>06 septiembre de 2023</b>			
<b>Página:</b>	<b>Página 12 de 12</b>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>			
<b>Revisado por:</b>	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>			
<b>Aprobado por:</b>	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>			

## Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con los datos obtenidos en el mes se evidencia que un 96% de los ciudadanos se encuentran en los niveles totalmente satisfechos y satisfechos y un 2% 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%