

2024

# INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN JUNIO 2024

## **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN JUNIO 2024**

**Elaborado por:** Nayive Molina Nuñez / Técnico Operativo / Dirección de Gestión Corporativa.

**Revisado por:** José Julián Martínez Dorado / Profesional Universitario / Dirección de Gestión Corporativa.

Ronald Andrés Mora / Profesional Universitario / Dirección de Gestión Corporativa.



**Fecha de elaboración:** 03/07/2024

**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 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. 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.....	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

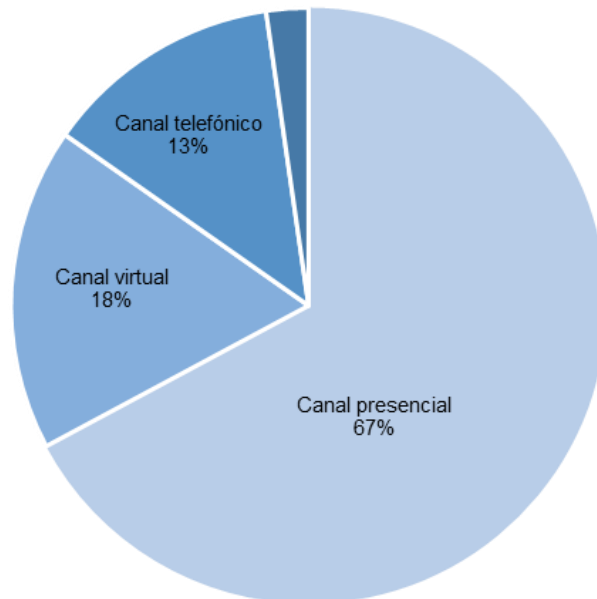
El presente informe se realizó con base en la información obtenida 131 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes analizado, 6 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 125 de manera física mediante el formato 'AC-P1-F3 Encuesta de percepción y satisfacción'. A partir de la información suministrada por la ciudadanía se desarrolló un análisis considerando los porcentajes que se obtuvieron en cada una de las preguntas realizadas. A continuación, se evidencian los resultados y el análisis respectivo.

 <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>
	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. PREFERENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

En primer lugar, de acuerdo con la pregunta ¿cuál es el canal de su preferencia para ser atendido? se obtuvo como que el 67% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal presencial, el 18% prefieren el canal virtual, el 13% prefieren el canal telefónico, y, por último, el 2% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal redes sociales.

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



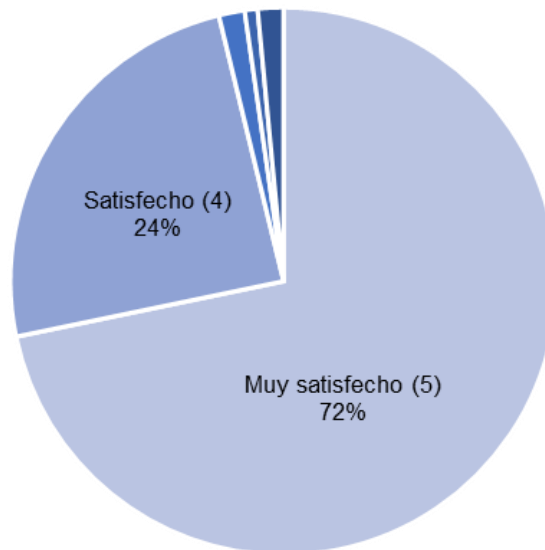
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <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>MIG</b> <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 EL TIEMPO DE RESPUESTA

En lo que respecta a la satisfacción con el tiempo de respuesta (¿cómo se siente con el tiempo en el que atendimos sus inquietudes?), el 72% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas y el 24% contestaron que se encuentran satisfechas. Solo el 1% de las personas manifestaron neutralidad, al contestar que se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas; el 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas; y 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

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
	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 LA RESPUESTA RECIBIDA

A la pregunta ‘¿cómo se siente con la respuesta recibida por parte de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico?’ se encontró 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 2% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con la respuesta recibida por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

**Figura 3.** Satisfacción con la respuesta recibida



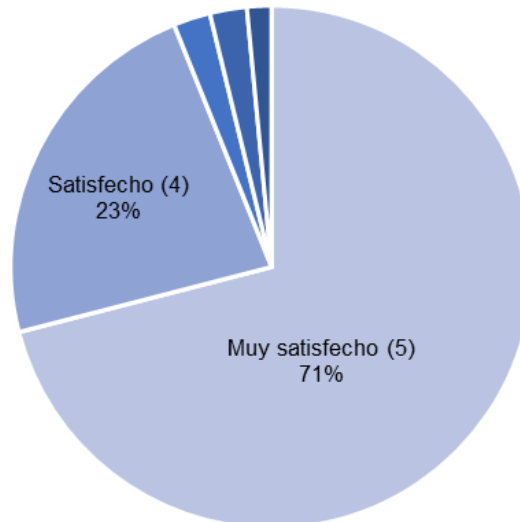
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Informe	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			

## 5. SATISFACCIÓN EN LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN



Cómo se resultó a la pregunta ‘¿cómo se siente con la claridad de la respuesta recibida?’ se obtuvo que el 71% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas con la claridad en la respuesta, el 23% se encuentran satisfechas, el 2% no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 2% se encuentran insatisfechas, y, por último, el 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy 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

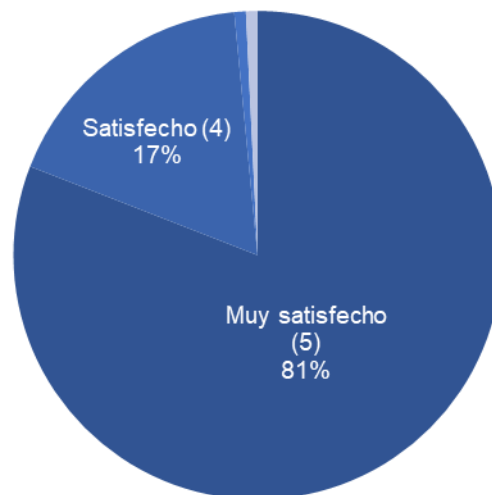


	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 septiembre de 2023		
Página:		Página 9 de 11		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
Revisado por:		Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

## 4. SATISFACCIÓN 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 81% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, mientras que el 17% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas. Tan solo el 1% de las personas que contestaron la encuesta no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, y el 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con el trato recibido por parte de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.



**Figura 5.** Satisfacción con el trato recibido



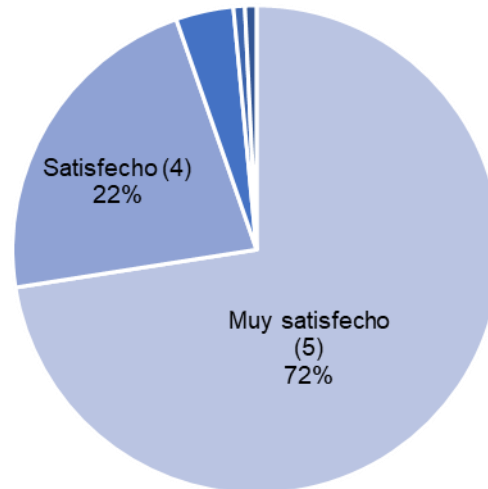
**Fuente:** Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

## 5. SATISFACCIÓN DEL CANAL UTILIZADO

En lo que respecta a la satisfacción con el canal de contacto utilizado, en respuesta a la pregunta '¿cómo se siente con el canal utilizado para interponer su solicitud?' se identificó que el 72% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 22% de las personas satisfechas, el 2% no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 4% de las personas se encuentran insatisfechas, y el 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con el canal utilizado para interponer su solicitud.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	06 septiembre de 2023		
	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			

**Figura 6.** Satisfacción del canal utilizado





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

## 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, además de orientación pertinente en los programas ofrecidos por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

En lo que respecta a los comentarios de ciudadanos insatisfechos, se observa que solo una (1) persona presentó comentarios respecto a su no satisfacción, expresando que el tiempo de atención fue largo e inconvenientes con la plataforma de inscripción a los programas ofertados.

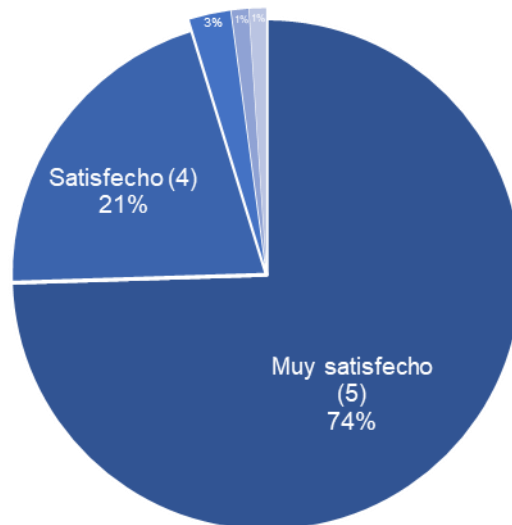
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 11 de 11		
	Elaborado por:	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 95% de los ciudadanos se encuentran en los niveles de muy satisfechos y satisfechos con la atención recibida, y solo un 2% se encuentran en los niveles muy insatisfecho e insatisfecho, lo anterior teniendo en cuenta 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

Con base en lo expuesto durante el presente informe, las recomendaciones al respecto son:

- 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.

 <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 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 y transversales continuar haciendo un correcto uso del sistema de gestión documental GESDOC, factor crítico para mantener los altos niveles de satisfacción de la ciudadanía. En relación con lo anterior, 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 propone continuar realizando seguimiento a las solicitudes ciudadanas con el fin de proporcionarles respuestas oportunas e identificar oportunamente aspectos de mejora.
- Se aconseja continuar con la divulgación de los canales de atención virtual, para que sean aprovechados de la mejor manera por la ciudadanía.
- Se recomienda a las áreas misionales de la entidad informar al proceso de atención al ciudadano cada vez que se generen nuevos programas. Esto es pertinente en aras de mantener la información actualizada, y poder transmitir a la ciudadanía la información de manera oportuna y pronta.
- Los niveles de satisfacción en el mes de junio fueron en general del 95%, lo cual destaca la labor realizada en el proceso de atención al ciudadano.