

2025

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FEBRERO 2025

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO
2025**

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

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



Fecha de elaboración: 10/03/2025

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2025

| | | | | |
|---|--------------------|----------------|--|---|
|  <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 MIPG 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

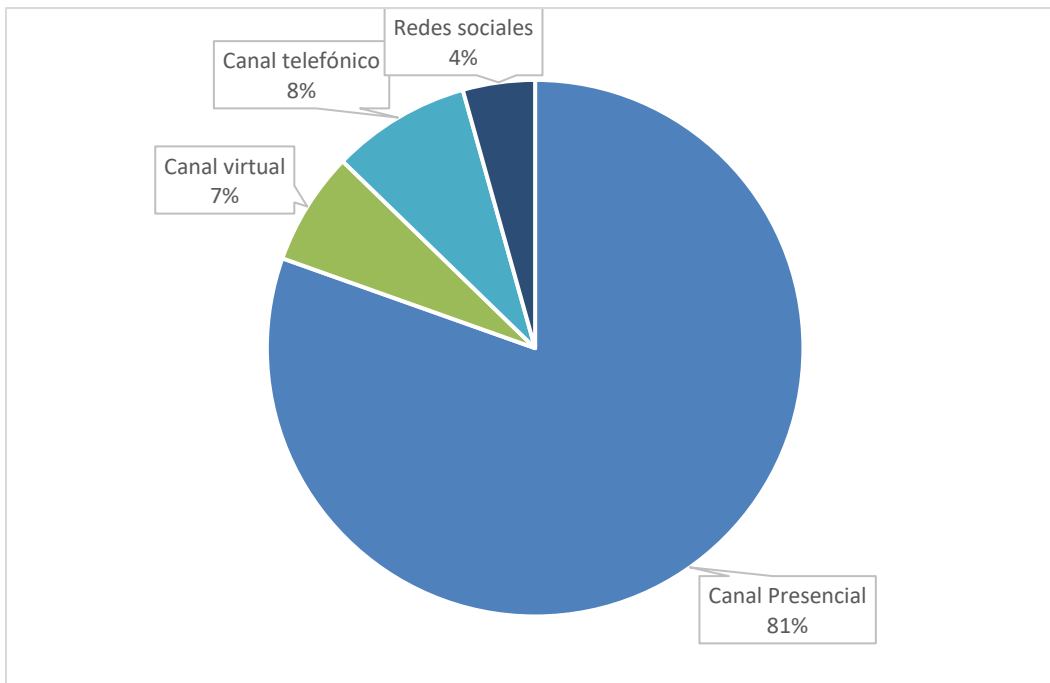
El presente informe se realizó con base en la información obtenida de las 322 encuestas diligenciadas por la ciudadanía en el mes analizado, 6 de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y 316 de manera física mediante el formato AC-P1-F3 Encuesta de percepción y satisfacción. 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 MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | Informe | Versión: | 2 | |
| Fecha: | | 06 septiembre de 2023 | | |
| Página: | | Página 5 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 | | | |



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 81% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal presencial, el 7% 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 4% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal redes sociales.

Figura 1. Preferencia en los canales de atención



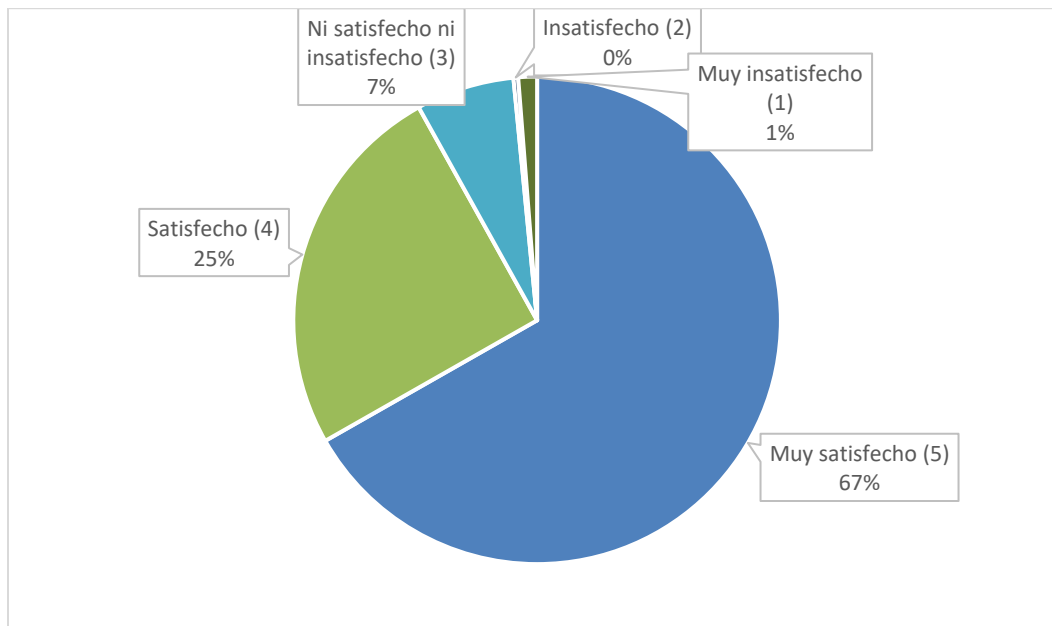
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

| | | | | |
|--|--------------------|----------------|--|---|
|  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 67% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 25% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 7% 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 1% 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



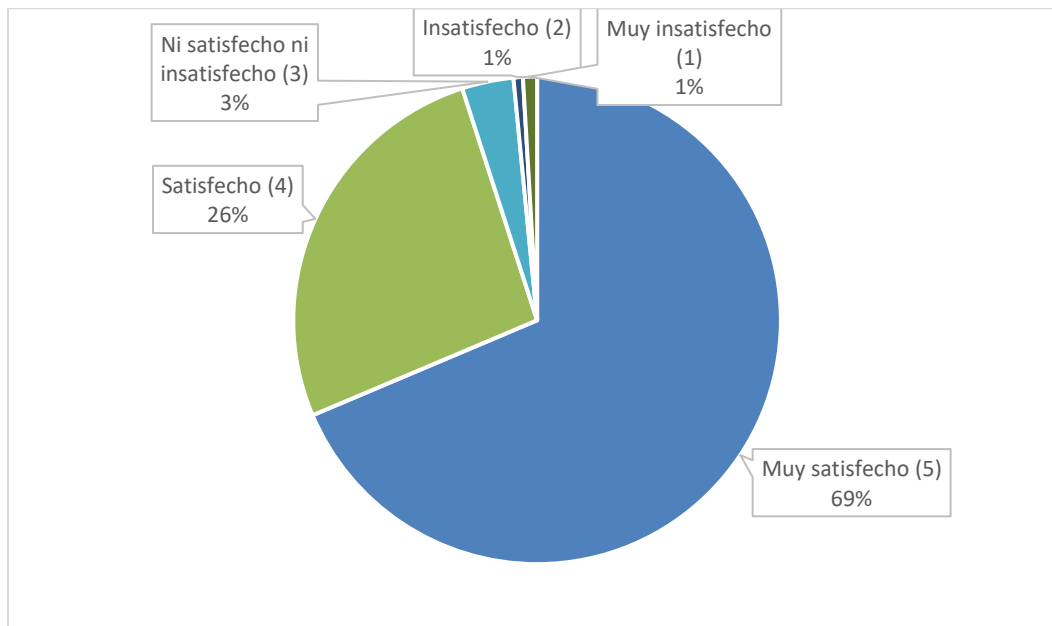
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

| | | | | |
|--|-----------------------|--|-----------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> <small>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 69% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 26% 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 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con la respuesta recibida por la Secretaría.

Figura 3. Satisfacción con la respuesta recibida



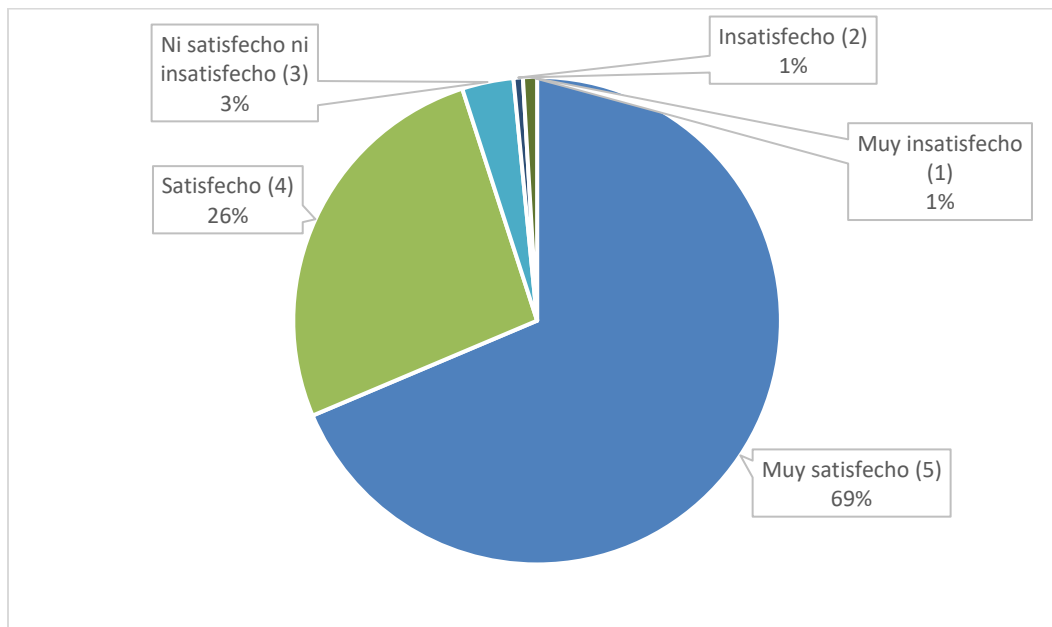
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

| | | | | |
|--|---|--|-----------|---|
|  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 69% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 26% 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 1% 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



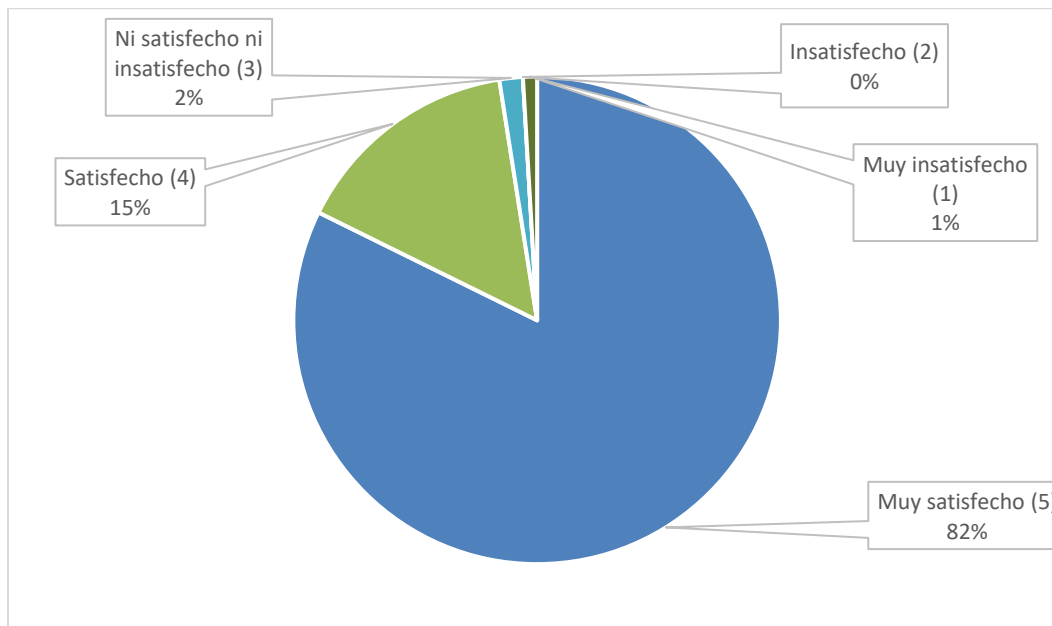
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

| | | | | |
|--|---|--|-----------|---|
|  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 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 82% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 15% 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 1% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy insatisfechas con el trato recibido por parte de la Secretaría.

Figura 5. Satisfacción con el trato recibido



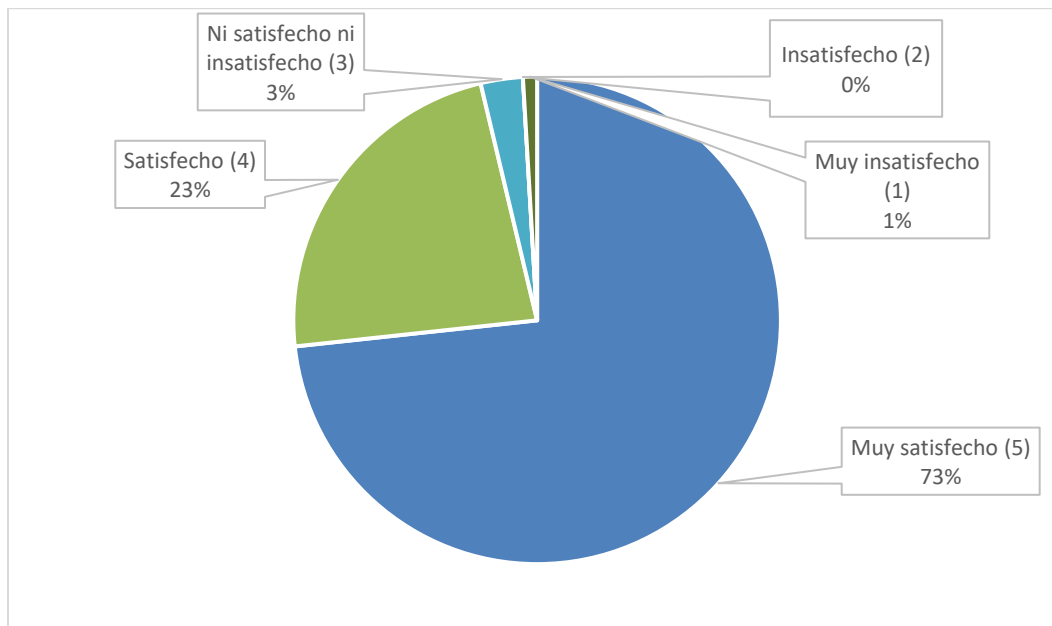
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

| | | | | |
|--|-----------------------|--|-----------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  |
| | | Versión: | 2 | |
| Fecha: | 06 septiembre de 2023 | | | |
| Página: | Página 10 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 | | |



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 73% 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 0% 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 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

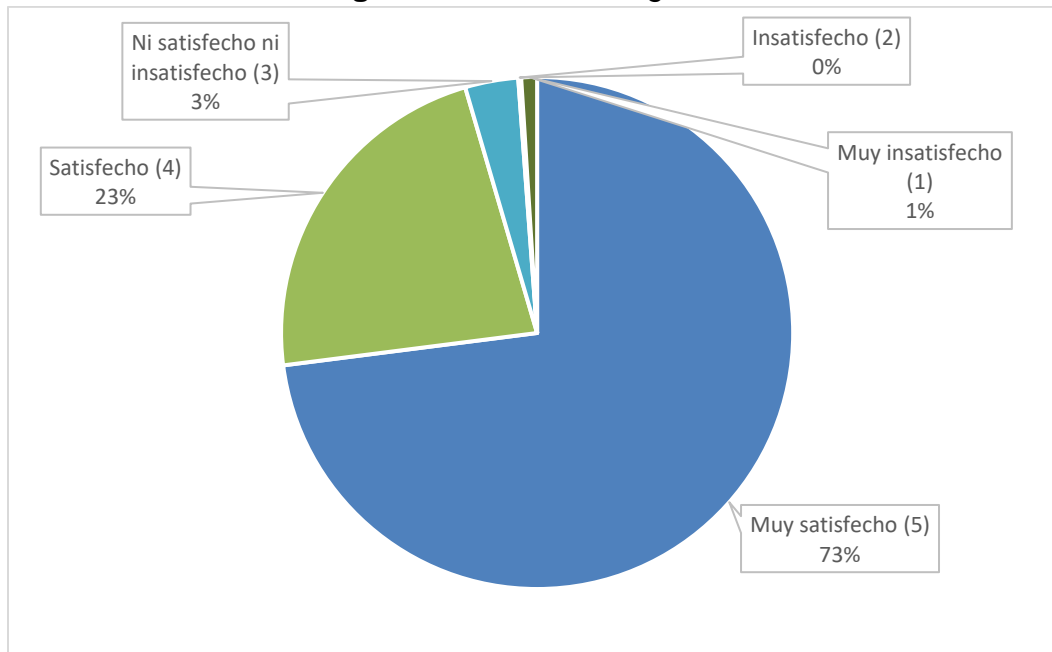
Una vez revisados los comentarios expresados por la ciudadanía se mantiene la tendencia en cuanto a comentarios de felicitación, agradeciendo la atención recibida, resaltando la amabilidad y trato recibidos por parte de los colaboradores que brindan atención presencial, y de los comentarios de ciudadanos insatisfechos se observa que la mayoría no está de acuerdo con el tiempo de espera ya que es muy prolongado.

| | | | | |
|--|---|--|-----------|--|
|  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 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 96% de los ciudadanos se encuentran en los niveles muy satisfecho y satisfecho y un 1% se encuentran en los niveles muy insatisfecho e insatisfecho 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 MIG 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 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 llegaron al 96%