

2025

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MARZO 2025

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO
2025**

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

Revisado por: Diego Alejandro Constain / Profesional Especializado (e)/ Dirección de Gestión Corporativa.

Fecha de elaboración: 07/04/2025

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	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 242 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 236 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.

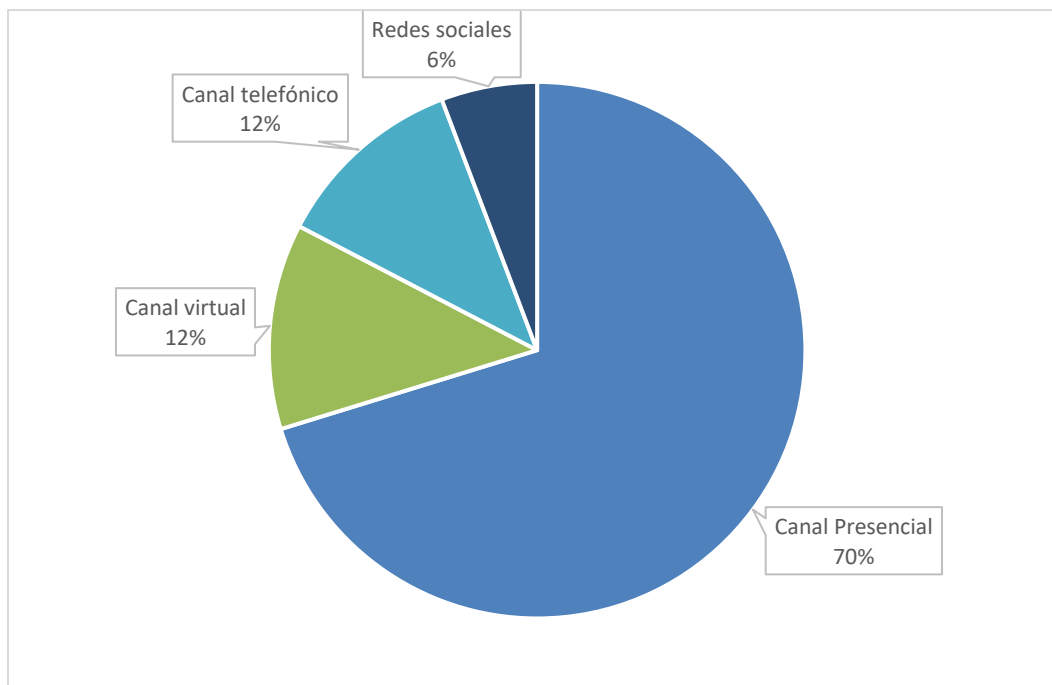
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 5 de 12
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa


BAJO ESTÁNDAR
MIPG
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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 70% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal presencial, el 12% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal virtual, el 12% de las personas que contestaron la encuesta prefieren el canal telefónico, y por último el 6% 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

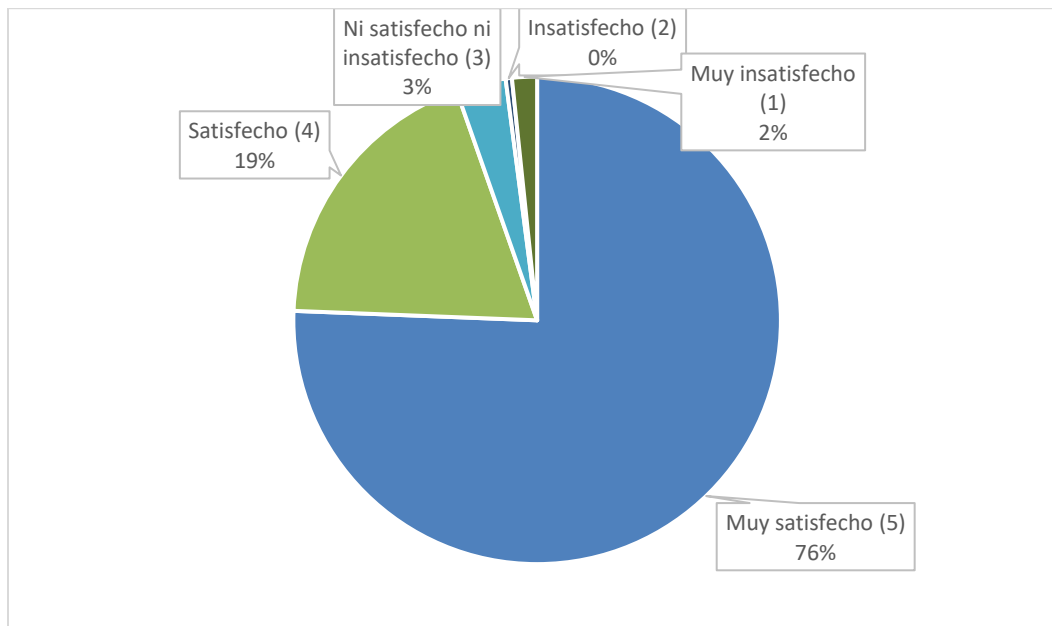
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 6 de 12
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa 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 76% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 19% 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 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

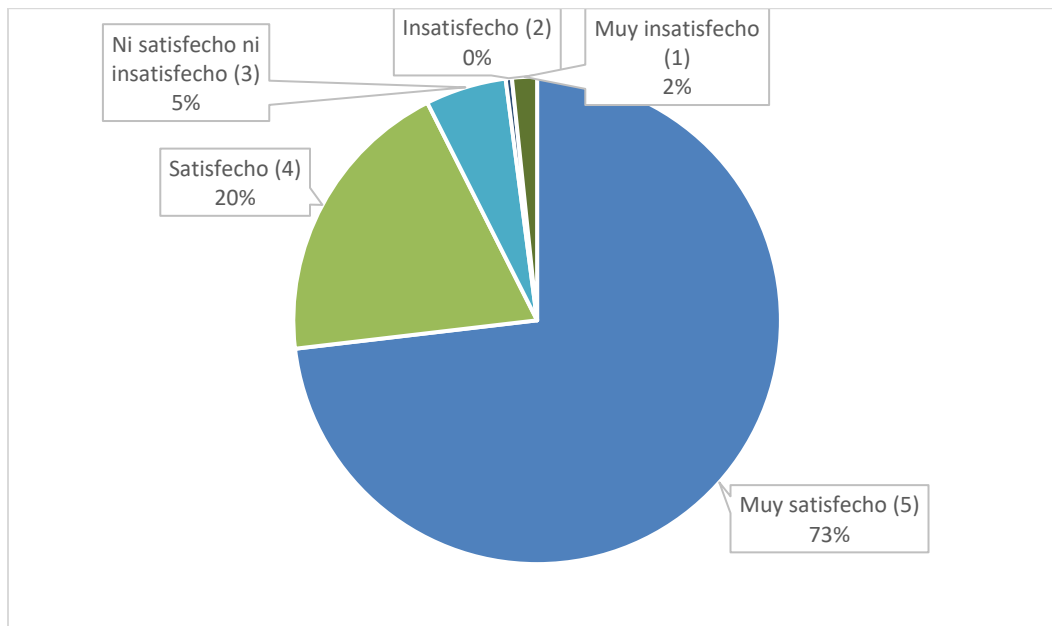
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 7 de 12
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa


BAJO ESTÁNDAR
MIPG
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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 73% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 20% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 5% 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 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

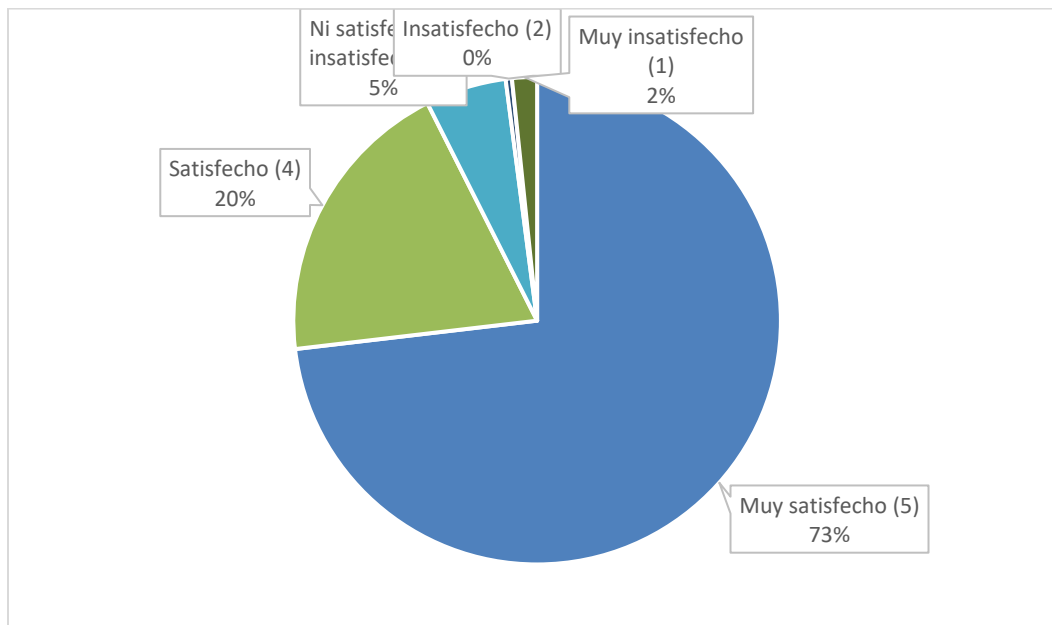
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 8 de 12
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa



4. 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 73% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 20% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran satisfechas, el 5% 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 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

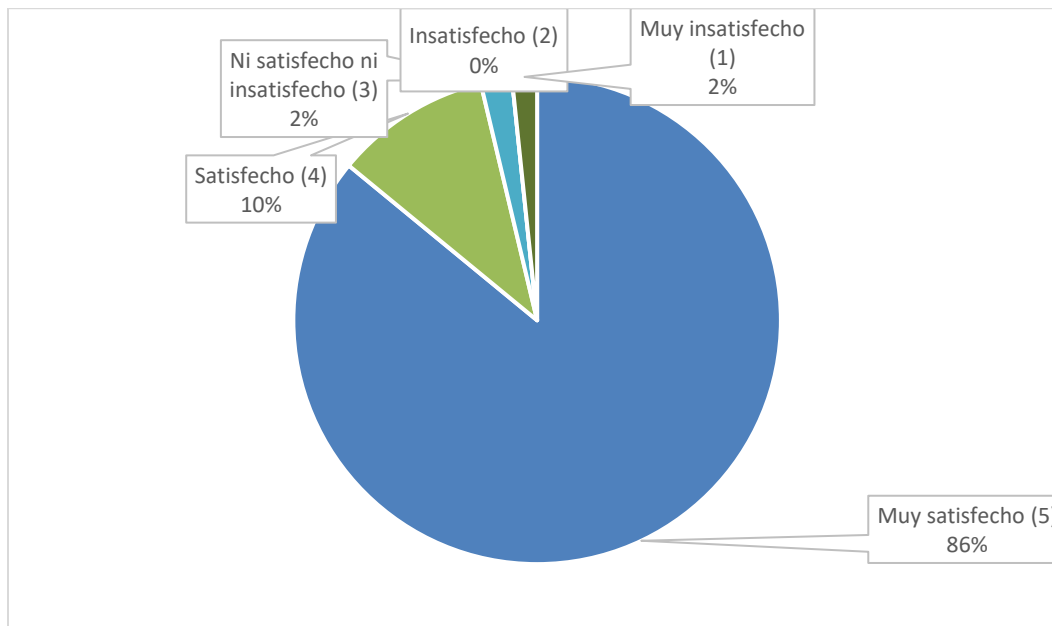
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 9 de 12
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa



5. 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 86% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 10% 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 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

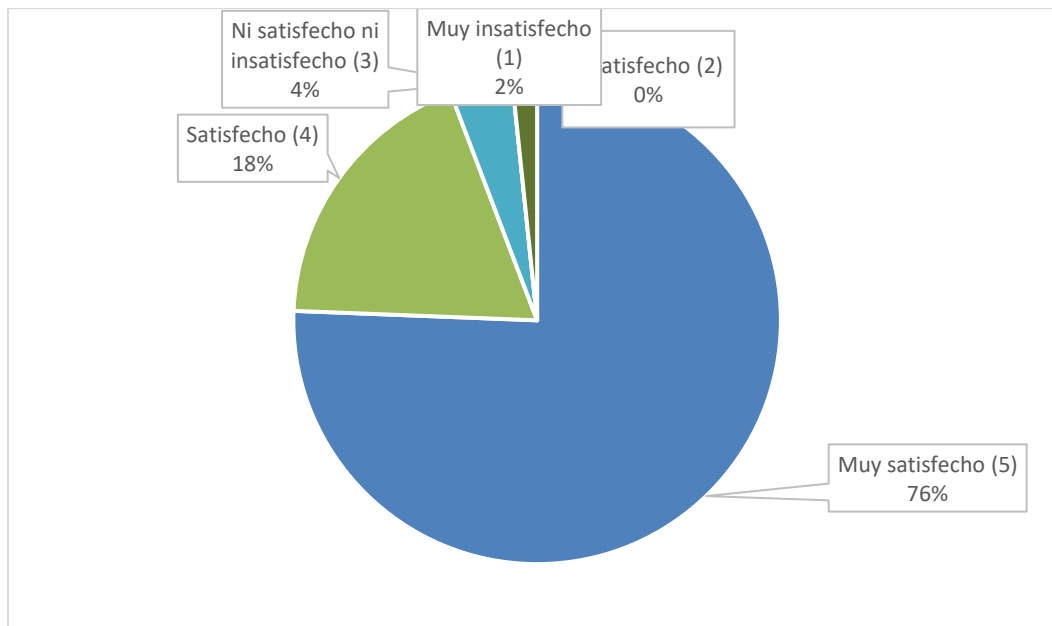
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 10 de 12
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa



6. SATISFACCIÓN DEL CANAL UTILIZADO

A la pregunta ¿Cómo se siente con el canal utilizado para interponer su solicitud? Se obtuvo como resultado, que el 76% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 18% 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 2% de las personas que contestaron la encuesta se encuentran insatisfechas, y por último el 0% 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

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		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	

7. 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, por otra parte sugieren que las ofertas de empleo también sea para personas profesionales.

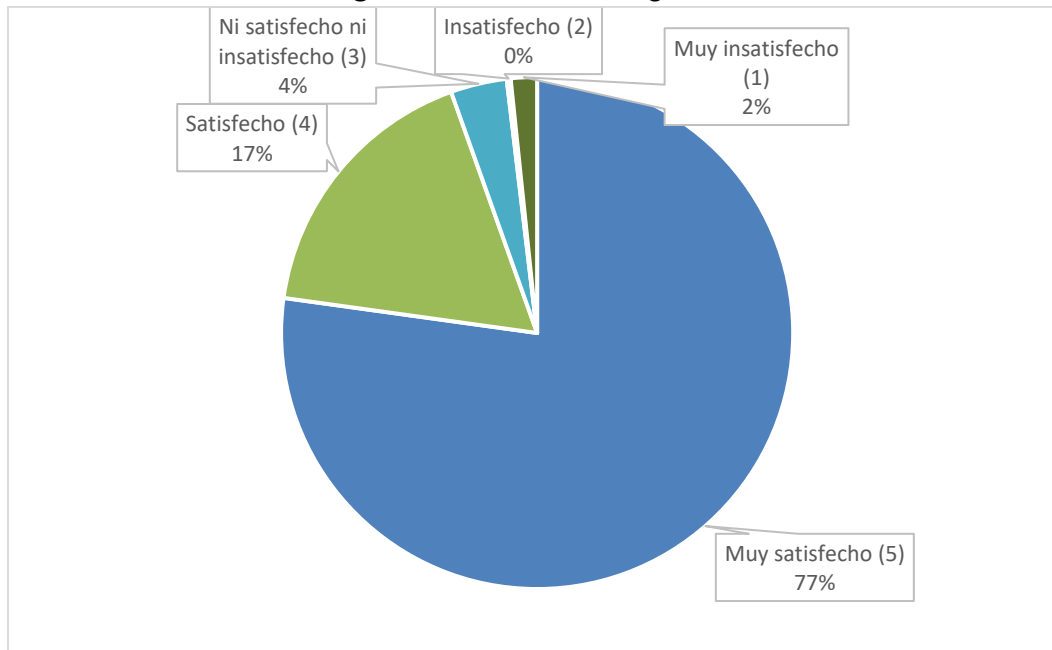
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 12 de 12
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa 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 95% de los ciudadanos se encuentran en los niveles muy satisfecho y satisfecho y un 2% 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

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		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 95%