2024

INFORME DE RESULTADOS CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ASESORIAS TÉCNICAS EN MATERÍA TIC

ENCUESTAS 2024

CONSEJERÍA DISTRITAL TIC

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION ____ *4*

2. OBJETIVOS ____ *5*

3. METODOLOGÍA ____ *6*

3.1. FASE DE DISEÑO ____ **6**

3.2. DISEÑO DE LA MUESTRA ____ **6**

3.3. FASE DE RECOLECCIÓN DE DATOS ____ **8**

3.4. FASE DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ____ **8**

4. RESULTADOS ____ *9*

4.1. ASESORÍAS ____ **9**

I. Pregunta No 1. “Conocimiento del profesional que brindó la asesoría”. ____ 9

II. Pregunta No 2. “Claridad de en los conceptos durante la asesoría brindada”. ____ 10

III. Pregunta No 3. “Trato y comunicación del equipo profesional que desarrolló la asesoría” ____ 11

IV. Pregunta No 4 “Cumplimiento del cronograma establecido” ____ 12

V. Pregunta No 5. “Cumplimiento de los compromisos adquiridos” ____ 13

VI. Pregunta No 6. “Grado de satisfacción con la calidad del servicio” ____ 14

VII. Pregunta No 7. “Nivel general de satisfacción del servicio de asesoría que recibió” ____ 15

4.2. RESULTADOS PREGUNTAS ABIERTAS ASESORÍAS ____ **16**

I. Pregunta No 8. “Sugerencias y comentarios” ____ 16

II. Pregunta No 9. “Opinión solicitante” ____ 17

5. RESULTADOS COMPARATIVOS ____ *18*

6. CONCLUSIONES ____ *19*

7. ANEXOS ____ *19*

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de actividades ejecutadas durante la vigencia 2024 _____ *6*

Tabla 2 Relación de asesorías técnicas 2024 _____ *6*

Tabla 3. Encuestas aplicadas vigencia 2024 _____ *7*

Tabla 4 Escala de medición _____ *8*

Tabla 5. Variable grado de satisfacción pregunta No 1 _____ *9*

Tabla 6. Variable grado de satisfacción pregunta No 2 _____ *10*

Tabla 7. Variable grado de satisfacción pregunta No 3 _____ *11*

Tabla 8. Variable grado de satisfacción pregunta No 4 _____ *12*

Tabla 9. Variable grado de satisfacción pregunta No 5 _____ *13*

Tabla 10. Variable grado de satisfacción pregunta No 6 _____ *14*

Tabla 11. Variable grado pregunta No 7 _____ *15*

Tabla 12. Sugerencias y comentarios - Pregunta No 8 – Respuestas abiertas _____ *16*

Tabla 13. Pregunta No 9 – Respuestas abiertas _____ *17*

Tabla 14. Tabulación resultados de satisfacción 2024 _____ *18*

Tabla 15. Tabulación comparativa resultados de satisfacción 2023 – 2024 _____ *18*

Tabla 16. Cuadro de calificación guía de acciones _____ *19*

TABLA DE CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfica 1. *Grado de satisfacción pregunta No 1* _____ 9
Gráfica 2. *Grado de satisfacción pregunta No 2* _____ 10
Gráfica 3. *Grado de satisfacción pregunta No. 3* _____ 11
Gráfica 4. *Grado de satisfacción pregunta No. 4* _____ 12
Gráfica 5. *Grado de satisfacción pregunta No. 5* _____ 13
Gráfica 6. *Grado de satisfacción pregunta No. 6* _____ 14
Gráfica 7. *Grado general de satisfacción del servicio durante la prestación de la asesoría* ___ 15

1. INTRODUCCION

La Oficina de Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – CDTIC como encargada de asesoramiento en materia de articulación, coordinación y supervisión para impulsar el fortalecimiento de las entidades distritales mediante la aplicación y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como factor estratégico para el desarrollo del gobierno en línea, la prestación de mejores servicios a la ciudadanía, la consolidación de una ciudad digital e inteligente y la construcción de una sociedad del conocimiento, ampliando y profundizando los procesos de participación ciudadana y de democratización de la información.

La OCDTIC de acuerdo con el artículo 11 del Decreto 140 de 2021 modificado por el artículo 4 del Decreto 079 de 2024, tiene dentro de sus funciones las siguientes:

4. Asesorar a los sectores y entidades del Distrito Capital en la formulación de los planes, programas y proyectos institucionales relacionados con la implementación de la política pública distrital en materia de Territorio Inteligente y Tecnologías de información y las comunicaciones – TIC y articular las diferentes instancias involucradas en la ejecución de los mismos.

9. Asesorar y realizar acompañamiento en el diseño, formulación y ejecución de proyectos de tecnología y transformación digital a las entidades del Distrito Capital, con el objetivo de fortalecer el uso estratégico de la tecnología y transformación digital.

Con el propósito de dar cumplimiento a las funciones anteriormente descritas, durante la vigencia 2024 se llevaron a cabo once (11) asesorías a las diferentes entidades distritales, las cuales fueron evaluadas mediante encuestas de satisfacción aplicadas a los líderes o personas contacto en cada entidad asesorada.

Es importante mencionar que, teniendo en cuenta la formulación de proyectos en el marco del nuevo plan de desarrollo 2024 – 2027 “Bogotá camina segura”, las encuestas de satisfacción relacionadas con estos nuevos proyectos se aplicaran a las entidades distritales una vez se hayan ejecutado los proyectos.

10. **OBJETIVOS**

- Conocer el nivel de satisfacción de la entidad o dependencia solicitante respecto a las asesorías técnicas y proyectos en materia TIC ejecutados por la Consejería Distrital de TIC.
- Conocer el grado de satisfacción de las entidades con las cuales se trabajaron las asesorías y proyectos en materia TIC.
- Conocer la percepción del grado de profesionalismo con el cual se prestan las asesorías y proyectos.
- Medir el grado de cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad solicitante.
- Analizar resultados para identificar acciones de mejora para la prestación del servicio.

11. **METODOLOGÍA**

11.1. FASE DE DISEÑO

En la tabla número 1, se presentan el cronograma de las actividades ejecutadas para las asesorías técnicas en materia de TIC que hacen parte del presente informe de encuestas.

Tabla 1. Cronograma de actividades ejecutadas durante la vigencia 2024

ACTIVIDADES EJECUTADAS DURANTE LAS ASESORÍAS TÉCNICAS
Solicitud de asesoría
Identificación de la necesidad
Ejecución de la asesoría
Aplicación de la encuesta de satisfacción
Procesamiento de datos

Fuente: Encuestas de satisfacción de asesorías técnicas ejecutadas por la CDTIC vigencia 2024.

11.2. DISEÑO DE LA MUESTRA

Población: Corresponde a las diferentes redes colaborativas de las once (11) asesorías técnicas en materia TIC desarrolladas en las diferentes entidades distritales, en la tabla número 2, se presenta la relación de las asesorías técnicas realizadas durante la vigencia 2024.

Tabla 2 Relación de asesorías técnicas 2024

Ítem	Entidad Solicitante	Descripción
1	Instituto Distrital de Turismo	Actualización y mejoras al flujo de Turismo en Chatico. Embebida del chat en la página de IDT.
2	Secretaria Distrital de Planeación	Plan Distrital de Desarrollo 2024-2028 a través del ChatBot Chatico
3	Departamento Administrativo de la Defensoría de Espacio Público - DADEP	Diagnostico modelo de gestión TIC – conocimiento proceso de seguridad.
4	Sub Red Norte ESE	Implementación de un plan de recuperación de desastres DRP.
5	Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia	Asesoría sobre la ubicación de la política de protección de datos personales.
6	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	Flujo de racionamiento de agua en Chatico
7	Lotería de Bogotá	Análisis de vulnerabilidades
8	Subred Centro Oriente ESE	Socialización del protocolo para la gestión de incidentes cibernéticos en el distrito.
9	Terminal de Transportes de Bogotá	Registro de caso de suplantación aplicación Zona de Parqueo Pago ZPP.
10	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones	Análisis de vulnerabilidades
11	Secretaria Distrital de la mujer	Análisis de vulnerabilidades

Fuente: Encuestas de satisfacción de asesorías técnicas ejecutadas por la CDTIC vigencia 2024.

Unidad de Análisis: Funcionarios y contratistas de las diferentes entidades distritales que fueron contacto para el desarrollo de las asesorías técnicas frente a las necesidades de información en temas de tecnología y comunicaciones.

Tamaño de la muestra: Para cada una de las asesorías técnicas en materia TIC se aplicó una encuesta de satisfacción al finalizar el servicio, conforme a lo establecido en el procedimiento "Asesoría técnica o formulación y ejecución de proyectos en el distrito capital "1210200-PR-306 – v10". Se aplicaron once (11) encuestas a las entidades distritales que se les presto asesorías técnicas durante la vigencia 2024, como se presenta en la tabla número 3.

Tabla 3. Encuestas aplicadas vigencia 2024

Ítem	Entidad distrital encuestada
1	Instituto Distrital de Turismo
2	Secretaria Distrital de Planeación
3	Departamento Administrativo de la Defensoría de Espacio Público - DADEP
4	Sub Red Norte ESE
5	Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia
6	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
7	Lotería de Bogotá
8	Subred Centro Oriente ESE
9	Terminal de Transportes de Bogotá
10	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones
11	Secretaria Distrital de la mujer

Fuente: Encuestas de satisfacción de asesorías técnicas ejecutadas por la CDTIC vigencia 2024.

Técnica de Recolección de Datos: Se realiza mediante un formulario de encuesta vía correo y Google forms, con frecuencia de aplicación una única vez al finalizar la asesoría.

Instrumento Recolección de Información: El cuestionario de encuestas de satisfacción para las asesorías técnicas se estructuró con los siguientes capítulos:

I. Identificación de los datos del usuario encuestado, incluye las siguientes seis (6) preguntas:

- Entidad
- Dependencia
- Nombres y apellidos del encuestado
- Correo institucional
- Numero de contacto
- Nombre de la asesoría

II. Nivel de satisfacción de la asesoría prestada, incluye las siguientes siete (7) preguntas:

- Conocimiento del profesional que brindó a la asesoría
- Claridad de en los conceptos durante la asesoría brindada.
- Trato y comunicación del equipo profesional que desarrolló la asesoría
- Cumplimiento del cronograma establecido
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos
- Grado de satisfacción con la calidad del servicio
- Nivel general de satisfacción del servicio de asesoría que recibió

III. Sugerencias o comentarios

- De su experiencia, por favor indíquenos si existen aspectos a desarrollar que considere pertinentes en próximas asesorías o aspectos en los que podemos mejorar.

Escala de medición: La escala de medición se realiza de forma cualitativa, en la tabla número 4, se presenta el detalle de los rangos y criterios que se tuvieron en cuenta para la medición de los resultados de las encuestas.

Tabla 4 Escala de medición

RANGOS	CRITERIOS
Puntaje Total entre 0 y 1.0	Muy insatisfecho
Puntaje Total entre 1.1 y 2.0	Insatisfecho
Puntaje Total entre 2.1 y 3.0	Ni insatisfecho, ni satisfecho
Puntaje Total entre 3.1 y 4.0	Satisfecho
Puntaje Total entre 4.1 y 5.0	Muy satisfecho

Fuente: ficha técnica encuestas CDTIC

Descripción de los rangos de medición. Las preguntas de los dos cuestionarios constan de cinco (5) opciones de respuesta:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

11.3. FASE DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La encuesta se aplicó al finalizar cada una de las once (11) asesorías prestadas. Se obtuvieron once (11) cuestionarios efectivos. El 100% de los encuestados remitieron respuesta.

11.4. FASE DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Se recopiló la información de cada una de las asesorías, organizando los cuestionarios aplicados, seguidamente se crea un archivo excel con la información recolectada de las encuestas. A continuación, se listaron las preguntas, y se separaron dejándolas en dos bloques: Numéricas y Descriptivas.

De esta forma, se organizaron y tabularon las respuestas de orden numérico dándole un valor de uno (1) a cada uno dentro de los rangos de medición. Luego de obtener esos resultados, se realizó el cálculo (sumatoria) para obtener totales, seguidamente se construyen los porcentajes para cada nivel de satisfacción y por cada pregunta de forma individual.

Finalmente, y con el propósito de presentar de forma sencilla los resultados obtenidos se grafican y se analizan los datos creando un compendio para cada uno de los resultados por pregunta.

12. **RESULTADOS**

12.1. ASESORÍAS

Las once (11) asesorías contaron con la aplicación de las encuestas de satisfacción con el objetivo de conocer la opinión de los usuarios referente a la calidad y oportunidad del servicio prestado. El 100% de los encuestados respondieron completamente el formulario, a continuación, se presentan los resultados por cada una de las preguntas.

I. Pregunta No 1. “Conocimiento del profesional que brindó la asesoría”.

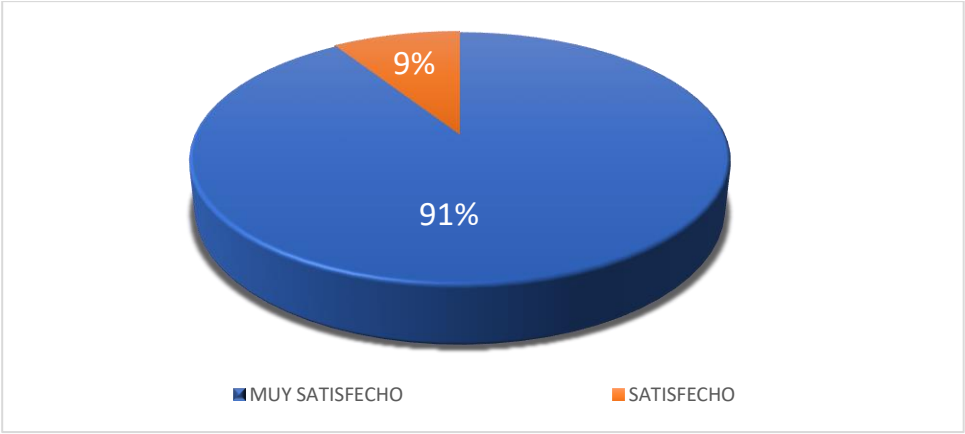
La encuesta presenta resultados de “muy satisfecho 91% y satisfecho con 9%”, que corresponde a un rango de nivel de satisfacción de “MUY SATISFECHO”.

Tabla 5. Variable grado de satisfacción pregunta No 1

VALORACIÓN RESULTADOS						
CRITERIO	**PUNTAJE CRITERIO**	**RESPUESTAS VARIABLES**	**%**	**VALOR**	**PUNTAJE TOTAL**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Muy satisfecho	5	10	91%	50	**4.9**	**Muy Satisfecho**
Satisfecho	4	1	9%	4		
Ni satisfecho, Ni Insatisfecho	3	0	0%	0		
Insatisfecho	2	0	0%	0		
Muy Insatisfecho	1	0	0%	0		
TOTAL	**15**	**11**	**100%**	**54**		

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

Gráfica 1. *Grado de satisfacción pregunta No 1*



Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

II. Pregunta No 2. “Claridad de en los conceptos durante la asesoría brindada”.

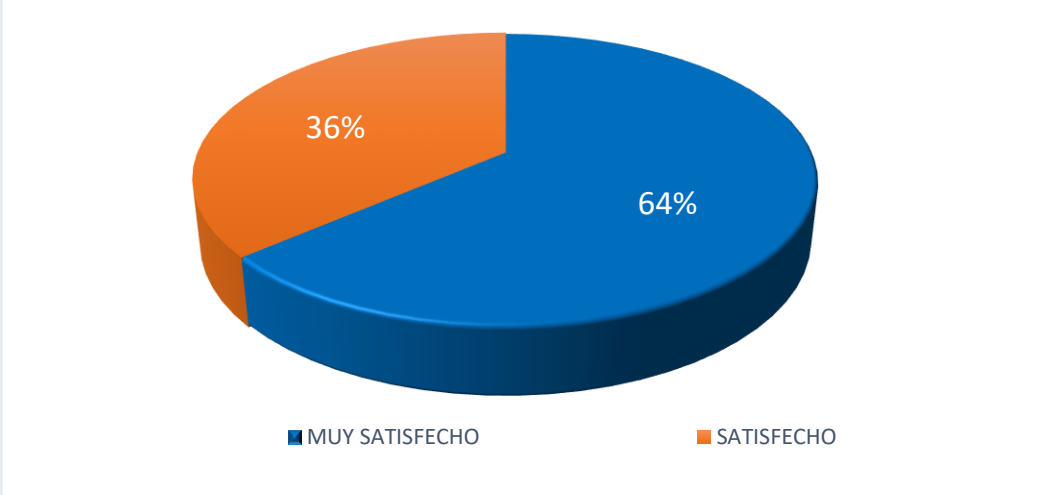
La encuesta presenta resultados de “muy satisfecho 64% y satisfecho con 36%”, que corresponde a un rango de nivel de satisfacción de “MUY SATISFECHO”.

Tabla 6. Variable grado de satisfacción pregunta No 2

VALORACIÓN RESULTADOS						
CRITERIO	**PUNTAJE CRITERIO**	**RESPUESTAS VARIABLES**	**%**	**VALOR**	**PUNTAJE TOTAL**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Muy satisfecho	5	7	64%	35	**4.6**	**Muy Satisfecho**
Satisfecho	4	4	36%	16		
Ni satisfecho, Ni Insatisfecho	3	0	0%	0		
Insatisfecho	2	0	0%	0		
Muy Insatisfecho	1	0	0%	0		
TOTAL	**15**	**11**	**100%**	**51**		

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

Gráfica 2. *Grado de satisfacción pregunta No 2*



Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

III. Pregunta No 3. “Trato y comunicación del equipo profesional que desarrolló la asesoría”

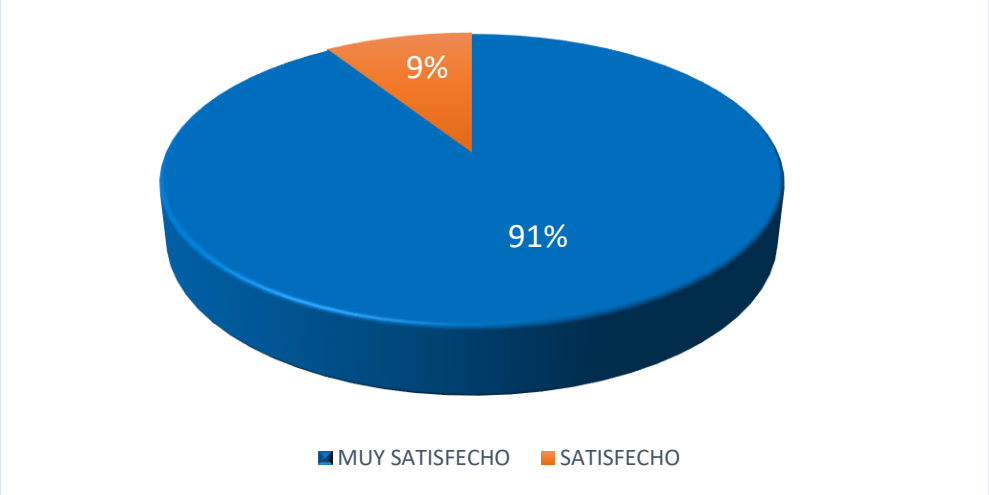
La encuesta presenta resultados de “Muy satisfecho con 91% y satisfecho 9%”, que corresponde a un rango de nivel de satisfacción de “MUY SATISFECHO”.

Tabla 7. Variable grado de satisfacción pregunta No 3

VALORACIÓN RESULTADOS						
CRITERIO	**PUNTAJE CRITERIO**	**RESPUESTAS VARIABLES**	**%**	**VALOR**	**PUNTAJE TOTAL**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Muy satisfecho	5	10	91%	50	**4.9**	**Muy Satisfecho**
Satisfecho	4	1	9%	4		
Ni satisfecho, Ni Insatisfecho	3	0	0%	0		
Insatisfecho	2	0	0%	0		
Muy Insatisfecho	1	0	0%	0		
TOTAL	**15**	**11**	**100%**	**54**		

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

Gráfica 3. *Grado de satisfacción pregunta No. 3*



Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

IV. Pregunta No 4 “Cumplimiento del cronograma establecido”

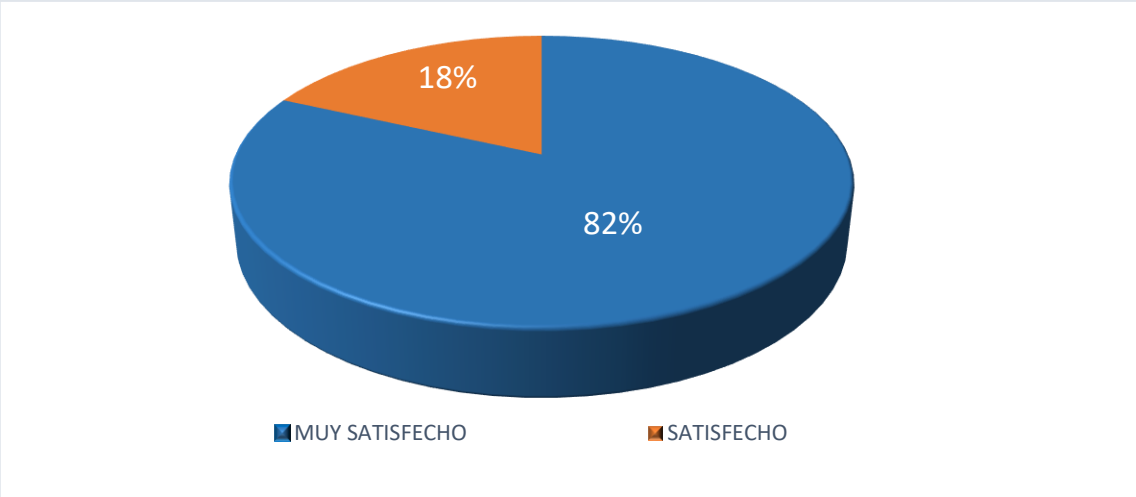
La encuesta presenta resultados de “Muy satisfecho con 82% y satisfecho 18%”, que corresponde a un nivel de satisfacción de “MUY SATISFECHO”.

Tabla 8. Variable grado de satisfacción pregunta No 4

VALORACIÓN RESULTADOS						
CRITERIO	**PUNTAJE CRITERIO**	**RESPUESTAS VARIABLES**	**%**	**VALOR**	**PUNTAJE TOTAL**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Muy satisfecho	5	9	82%	45	**4.8**	**Muy Satisfecho**
Satisfecho	4	2	18%	8		
Ni satisfecho, Ni Insatisfecho	3	0	0%	0		
Insatisfecho	2	0		0		
Muy Insatisfecho	1	0	0%	0		
TOTAL	**15**	**11**	**100%**	**53**		

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

Gráfica 4. *Grado de satisfacción pregunta No. 4*



Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

V. Pregunta No 5. “Cumplimiento de los compromisos adquiridos”

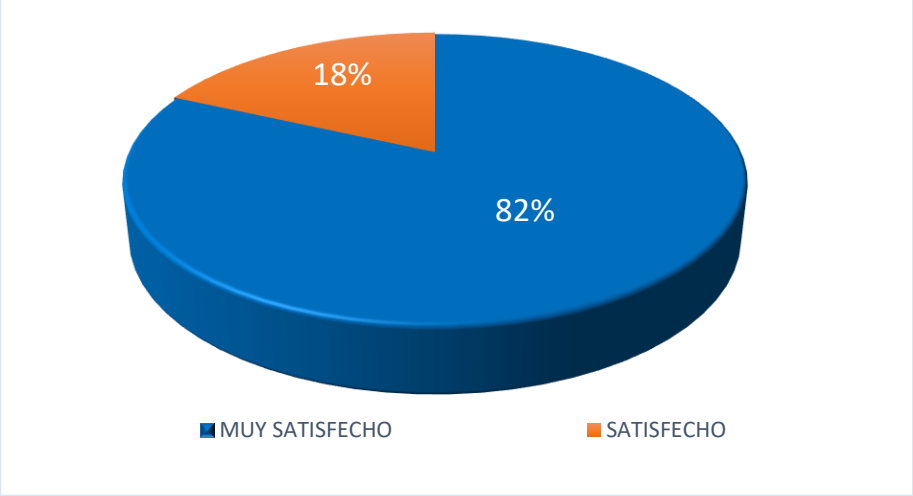
La encuesta presenta resultados de “Muy satisfecho con 82% y satisfecho 18%”, que corresponde a un nivel de satisfacción de “MUY SATISFECHO”.

Tabla 9. Variable grado de satisfacción pregunta No 5

VALORACIÓN RESULTADOS						
CRITERIO	**PUNTAJE CRITERIO**	**RESPUESTAS VARIABLES**	**%**	**VALOR**	**PUNTAJE TOTAL**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Muy satisfecho	5	9	82%	45	**4.8**	**Muy Satisfecho**
Satisfecho	4	2	18%	8		
Ni satisfecho, Ni Insatisfecho	3	0	0.0%	0		
Insatisfecho	2	0		0		
Muy Insatisfecho	1	0	0.0%	0		
TOTAL	**15**	**11**	**100%**	**53**		

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

Gráfica 5. *Grado de satisfacción pregunta No. 5*



Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

VI. Pregunta No 6. “Grado de satisfacción con la calidad del servicio”

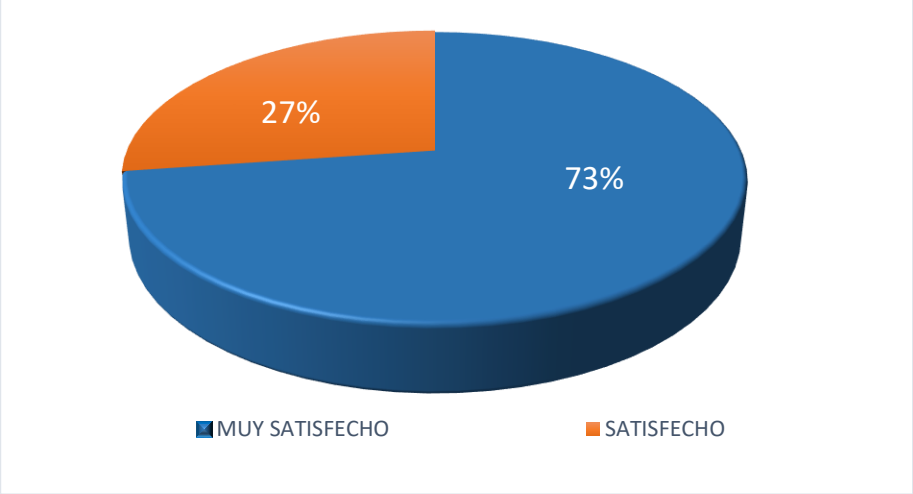
La encuesta presenta resultados de “Muy satisfecho con 73% y satisfecho 27%”, que corresponde a un nivel de satisfacción de “MUY SATISFECHO”.

Tabla 10. Variable grado de satisfacción pregunta No 6

VALORACIÓN RESULTADOS						
CRITERIO	**PUNTAJE CRITERIO**	**RESPUESTAS VARIABLES**	**%**	**VALOR**	**PUNTAJE TOTAL**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Muy satisfecho	5	8	73%	40	**4.7**	**Muy Satisfecho**
Satisfecho	4	3	27%	12		
Ni satisfecho, Ni Insatisfecho	3	0	0%	0		
Insatisfecho	2	0	0%	0		
Muy Insatisfecho	1	0	0%	0		
TOTAL	**15**	**11**	**100%**	**52**		

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

Gráfica 6. *Grado de satisfacción pregunta No. 6*



Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

VII. Pregunta No 7. “Nivel general de satisfacción del servicio de asesoría que recibió”

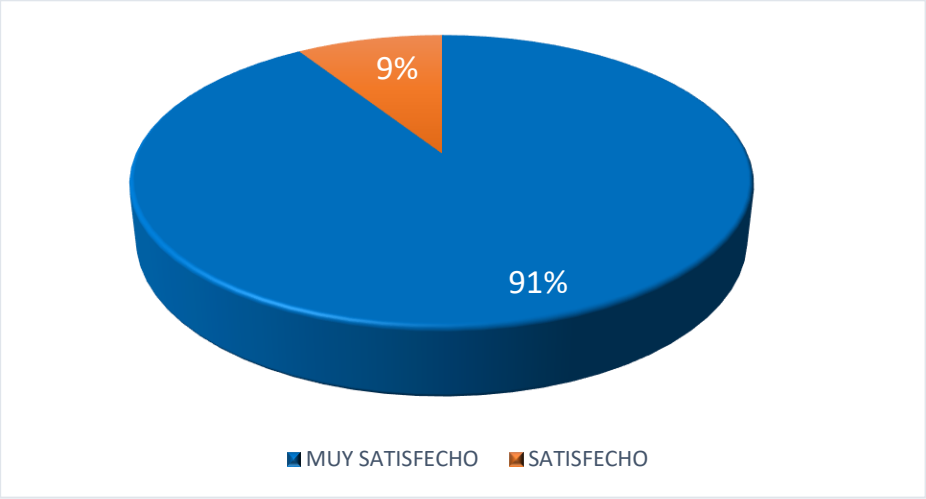
La encuesta presenta resultados de “Muy satisfecho con 91% y satisfecho 9%”, que corresponde a un nivel de satisfacción de “MUY SATISFECHO”.

Tabla 11. Variable grado pregunta No 7

VALORACIÓN RESULTADOS						
CRITERIO	**PUNTAJE CRITERIO**	**RESPUESTAS VARIABLES**	**%**	**VALOR**	**PUNTAJE TOTAL**	**NIVEL DE SATISFACCIÓN**
Muy satisfecho	5	10	91%	50	**4.9**	**Muy Satisfecho**
Satisfecho	4	1	9%	4		
Ni satisfecho, Ni Insatisfecho	3	0	0%	0		
Insatisfecho	2	0	0%	0		
Muy Insatisfecho	1	0	0%	0		
TOTAL	**15**	**11**	**100%**	**54**		

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

Gráfica 7. *Grado general de satisfacción del servicio durante la prestación de la asesoría*



Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2024

12.2. RESULTADOS PREGUNTAS ABIERTAS ASESORÍAS

I. Pregunta No 8. “Sugerencias y comentarios”

- De su experiencia, por favor indíquenos si existen aspectos a desarrollar que considere pertinentes en próximas asesorías o aspectos en los que podemos mejorar.

Tabla 12. Sugerencias y comentarios - Pregunta No 8 – Respuestas abiertas

Ítem	Entidad Solicitante	Sugerencias y comentarios
1	Instituto Distrital de Turismo	Ninguna
2	Secretaria Distrital de Planeación	Ninguna
3	Departamento Administrativo de la Defensoría de Espacio Público - DADEP	Arquitectura empresarial
4	Sub Red Norte ESE	Inventario de infraestructura crítica cibernética
5	Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia	Ninguna
6	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	Ninguna
7	Lotería de Bogotá	Solicité la asesoría alrededor de 5 meses, sugiero respetuosamente que cuando alguna entidad del Distrito los requiera se pueda obtener el apoyo más rápido.
8	Subred Centro Oriente ESE	Ninguna
9	Terminal de Transportes de Bogotá	Mas continuidad en estas asesorías en el año
10	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones	Agradecimientos por la asesoría y solicitar que incluyan al FONCEP en las siguientes actividades programadas para las entidades del distrito, enfocadas al fortalecimiento de la seguridad de la información
11	Secretaria Distrital de la mujer	Se realizan las acciones necesarias para mejorar la postura en seguridad digital de la Secretaria

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de los proyectos ejecutados por la CDTIC durante la vigencia 2024

II. Pregunta No 9. “Opinión solicitante”

- Su opinión es muy importante para la mejora continua del quehacer de la Consejería Distrital de TIC.

Tabla 13. Pregunta No 9 – Respuestas abiertas

Ítem	Entidad Solicitante	Opinión solicitante
1	Instituto Distrital de Turismo	Gracias por la asesoría y el avance en el proceso
2	Secretaria Distrital de Planeación	No presenta
3	Departamento Administrativo de la Defensoría de Espacio Público - DADEP	Me parece super importante que pudiéramos hacer compras centralizadas para el distrito en temas de licenciamiento y servicios nube.
4	Sub Red Norte ESE	No presenta
5	Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia	No presenta
6	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	No presenta
7	Lotería de Bogotá	Mil gracias
8	Subred Centro Oriente ESE	No presenta
9	Terminal de Transportes de Bogotá	Gracias a ustedes por el compartir de los temas de Ciberseguridad.
10	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones	No presenta
11	Secretaria Distrital de la mujer	No presenta

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de los proyectos ejecutados por la CDTIC durante la vigencia 2024

En términos generales las entidades asesoradas se encuentran satisfechas con el servicio, demandando una continuidad de la prestación del servicio de asesorías, así como su seguimiento. Por parte de la OCDTIC, se continuará promoviendo ante las entidades distritales el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

13. **RESULTADOS COMPARATIVOS**

En la tabla No 14 se observa que la Oficina de la Consejería Distrital de TIC, se mantiene dentro del rango de satisfacción más alto para el servicio de ASESORÍAS con un promedio del total de respuesta de 4.8, ubicándola para la vigencia 2024 en un nivel de satisfacción de MUY SATISFECHO y un grado de satisfacción del 96%.

Tabla 14. Tabulación resultados de satisfacción 2024

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN 2024			
No PREGUNTA	PUNTAJE TOTAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN
1	4.9	Muy satisfecho	98%
2	4.6	Muy satisfecho	93%
3	4.9	Muy satisfecho	98%
4	4.8	Muy satisfecho	96%
5	4.8	Muy satisfecho	96%
6	4.7	Muy satisfecho	95%
7	4.9	Muy satisfecho	98%
Promedio	**4.8**	**96%**	

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de los proyectos ejecutados por la CDTIC durante la vigencia 2024

En el análisis comparativo de los resultados obtenidos en la presente vigencia con respecto a la vigencia 2023, se observa en la tabla No. 15, que el puntaje de calificación se mantiene en un promedio de 4.8 y el grado de satisfacción en 96%, que corresponde a un nivel de satisfacción de MUY SATISFECHO.

Tabla 15. Tabulación comparativa resultados de satisfacción 2023 – 2024

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN COMPARATIVO 2023 – 2024						
2023				**2024**		
No PREGUNTA	PUNTAJE TOTAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN	PUNTAJE TOTAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN
1	4.7	Muy satisfecho	95%	4.9	Muy satisfecho	98%
2	4.8	Muy satisfecho	96%	4.6	Muy satisfecho	93%
3	4.8	Muy satisfecho	97%	4.9	Muy satisfecho	98%
4	4.8	Muy satisfecho	97%	4.8	Muy satisfecho	96%
5	4.9	Muy satisfecho	97%	4.8	Muy satisfecho	96%
6	4.8	Muy satisfecho	96%	4.7	Muy satisfecho	95%
7	4.7	Muy satisfecho	95%	4.9	Muy satisfecho	98%
Promedio	**4.8**	**96%**		**4.8**	**96%**	

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas de satisfacciones de asesorías prestadas por la CDTIC durante la vigencia 2023-2024

14. **CONCLUSIONES**

- Se puede indicar que el grado de satisfacción general para la calidad del servicio de la asesoría es del 96% como resultado de la pregunta No. 7 del formato de encuesta. El resultado se obtiene de las 11 respuestas multiplicadas por el valor del criterio de puntaje y dividido sobre la cantidad de respuestas.
- El resultado general del grado de satisfacción es MUY SATISFACTORIO para la vigencia actual, al compararlo con el año inmediatamente anterior vemos que la satisfacción de los usuarios se mantiene en 96%.
- Se logró dar respuesta el 100% de las solicitudes de asesorías solicitadas por las diferentes entidades distritales.
- Se cuenta con un equipo de profesionales altamente calificado para dar respuesta a las asesorías solicitadas por las entidades distritales.
- Los encuestados en general se encuentran satisfechos con el desarrollo de las asesorías brindadas por el equipo de la Consejería TIC.
- Se observa que las entidades coinciden en mantener el modelo de asesorías y solicitan un acompañamiento posterior.

Tabla 16. Cuadro de calificación guía de acciones

SERVICIO/PRODUCTO	Nivel de satisfacción obtenido en la encuesta	Rangos de puntuación	Situación de mejora	Tipo de Acción a implementar
Asesorías	96%	Mayor al 90%	No aplica	No aplica

15. **ANEXOS**

- Documento Excel “Procesamiento Información asesorías TIC 2024