DATOS DE LA REUNIÓN	
Dependencia: Agencia Distrital de Empleo	**Asunto: Seguimiento encuestas de satisfacción**
Fecha: 20/04/2026	**Lugar: Plataforma Meets**
Asistentes/Participantes: Equipo de Registro, Orientación y Formación	

OBJETIVO DE LA REUNIÓN
Seguimiento encuestas de satisfacción
AGENDA DE LA REUNIÓN
Seguimiento encuestas de satisfacción

La reunión se inició a las 11:05 con el propósito de informar brevemente sobre los resultados de las encuestas de satisfacción del primer trimestre del año 2026. Se señaló que las encuestas de satisfacción fueron modificadas a partir de este año para incluir preguntas específicas sobre el desempeño del rol y los beneficios obtenidos por el usuario u oferente.

Observaciones y Recomendaciones

- Se identificó que no todo el personal estaba socializando las encuestas, lo cual se atribuyó a la posibilidad de olvido o a que varias personas eran nuevas y llegaron después del primer o segundo mes del trimestre. A pesar de que la situación se sustentó ante la Subdirección de Empleo y Formación debido a los periodos de contratación, se hizo énfasis en la obligación de socializar las encuestas con los oferentes como una herramienta de retroalimentación y mejora de la calidad del servicio

- Se destacó la necesidad de enviar masivamente las encuestas utilizando la opción de copia oculta (CCO), ya que se han recibido derechos de petición relacionados con el tratamiento indebido de datos. El incumplimiento de esta norma constituye una falta al debido uso y tratamiento de los datos, por lo que los correos masivos siempre deben enviarse en copia oculta

- Se reiteró la importancia de enviar la encuesta para evidenciar la satisfacción del usuario y documentar el excelente trabajo realizado por el equipo, a través de un instrumento oficial de la secretaría. Se instruyó que las encuestas de satisfacción son para las atenciones realizadas en los puntos de servicio, donde se atiende de manera individual, y no para eventos masivos como megaferias. Asimismo, se recordó a las personas que, si no tienen el enlace de la encuesta, deben consultarlo con sus pares o roles, o solicitar que se reenvíe el correo

Resultados Encuestas de satisfacción

- **Rol Registro** El equipo de registro tuvo 119 encuestas resueltas, de las cuales el puntaje más alto para describir el servicio fue "Excelente"

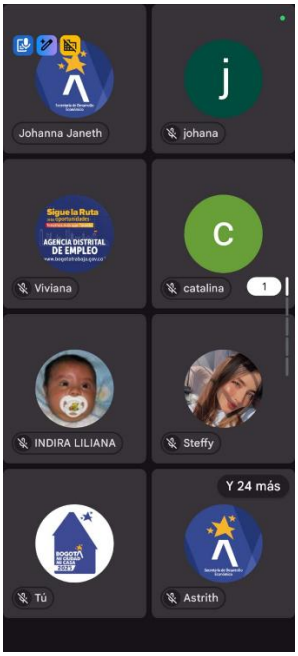
Se felicitó al equipo de registro por este resultado, aunque se enfatizó que no todos enviaron las encuestas de satisfacción, reduciendo la cantidad total de respuestas posibles Se recordó al personal que deben informar a la persona que se les enviará el correo con la encuesta para que la diligencien.

Rol Orientación El rol de orientación mostró una mayor acogida, con un total de 220 encuestas contestadas. La calificación más alta en la descripción del servicio fue "No sabe, no responde", con 114 respuestas, seguido de "Excelente", con 27 respuestas, y "Bueno", con 36 respuestas. La gráfica de satisfacción del proceso de orientación mostró que el 82.3% de los usuarios están satisfechos y el 15.9% muy satisfechos. Como aspectos a mejorar, se mencionaron los horarios de atención, pero un porcentaje alto de 108 personas marcó "Ninguno" y 79 marcó "No sabe, no responde". Se sugiere proporcionar ejemplos de palabras que pueden usar los usuarios para describir el proceso, buscando reducir el alto índice de "No sabe, no responde" en ese ítem

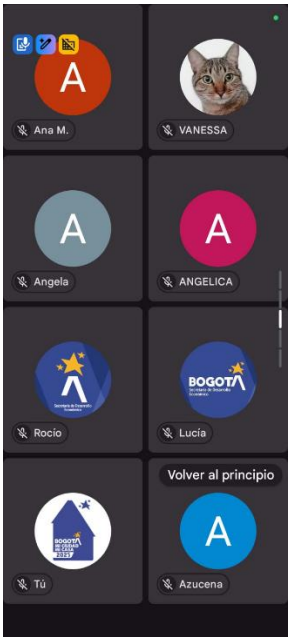
Rol Formación El rol de formación recibió 34 encuestas contestadas. Los resultados indicaron que el 97% afirmó que el profesional de formación proporcionó la información de manera clara y respetuosa, con un 93.9% de satisfacción en el proceso En cuanto a la descripción del servicio, el mayor número de respuestas fue "Excelente"

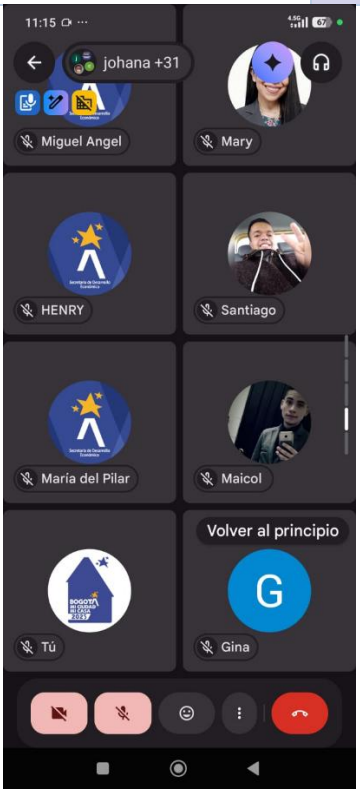
Se confirmó que se compartió la información relacionada con las encuestas de satisfacción, cumpliendo con el objetivo de la reunión. El documento con los resultados oficiales de las encuestas será enviado al correo electrónico del equipo para su revisión y la resolución de cualquier pregunta con Johanna Janeth Lugo Perdomo

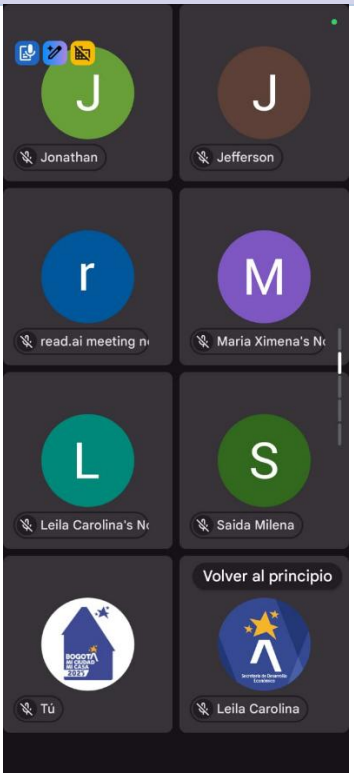
Anexos:

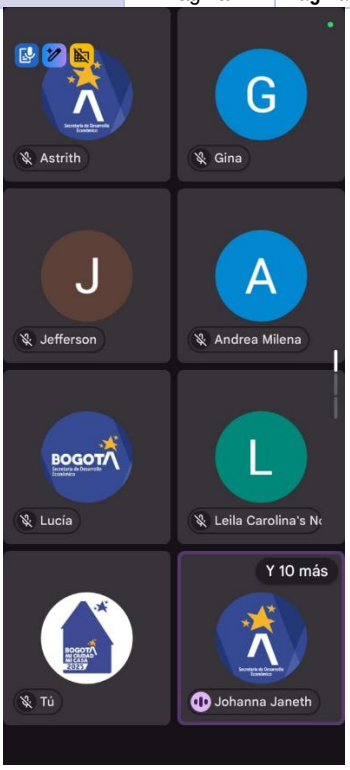












COMPROMISOS DE LA REUNIÓN		
COMPROMISOS	**RESPONSABLE/CARGO**	**FECHA CUMPLIMIENTO**
Remitir el link de la encuesta de satisfacción a las personas atendidas individualmente, no en cargues masivos	Equipo ROF	Permanente
Proporcionar ejemplos de palabras que pueden usar los usuarios para describir el proceso, buscando reducir el alto índice de "No sabe, no responde"	Orientación	Permanente

En constancia de lo anterior firman:

Realizó
Nombre: Claudia Dávila Gómez
Cargo: Orientadora
Dependencia: Agencia Publica de Empleo

Revisó
Nombre:
Cargo:
Dependencia: Agencia Pública de Empleo