



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Informe de resultados encuesta de satisfacción de servicios y estrategias SDMujer - Segundo semestre 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Diciembre 2022

## Encuesta de satisfacción de la gestión de los servicios y estrategias de la Secretaría Distrital de la Mujer - Segundo semestre 2022

Con la medición de la gestión por parte de las colaboradoras y colaboradores de la SDMujer, se busca conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de los servicios y estrategias que brinda la entidad. Así mismo, a través de esta encuesta, se puede determinar las fortalezas y debilidades en la experiencia de servicio de la ciudadanía.

En esta oportunidad se evaluó la gestión realizada durante el segundo semestre de la vigencia 2022 (exactamente del período comprendido entre el 01 de julio y el 15 de diciembre), con el envío de la encuesta a los correos electrónicos de las ciudadanas y ciudadanos a los que se les brindó algún servicio o estrategia en los diferentes canales de atención de la entidad. De esta manera, se remitieron 8.740 correos de invitación a diligenciar la encuesta, de las cuales fueron diligenciadas 511.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los temas evaluados en la encuesta:

### 1. Tipo de gestión realizada

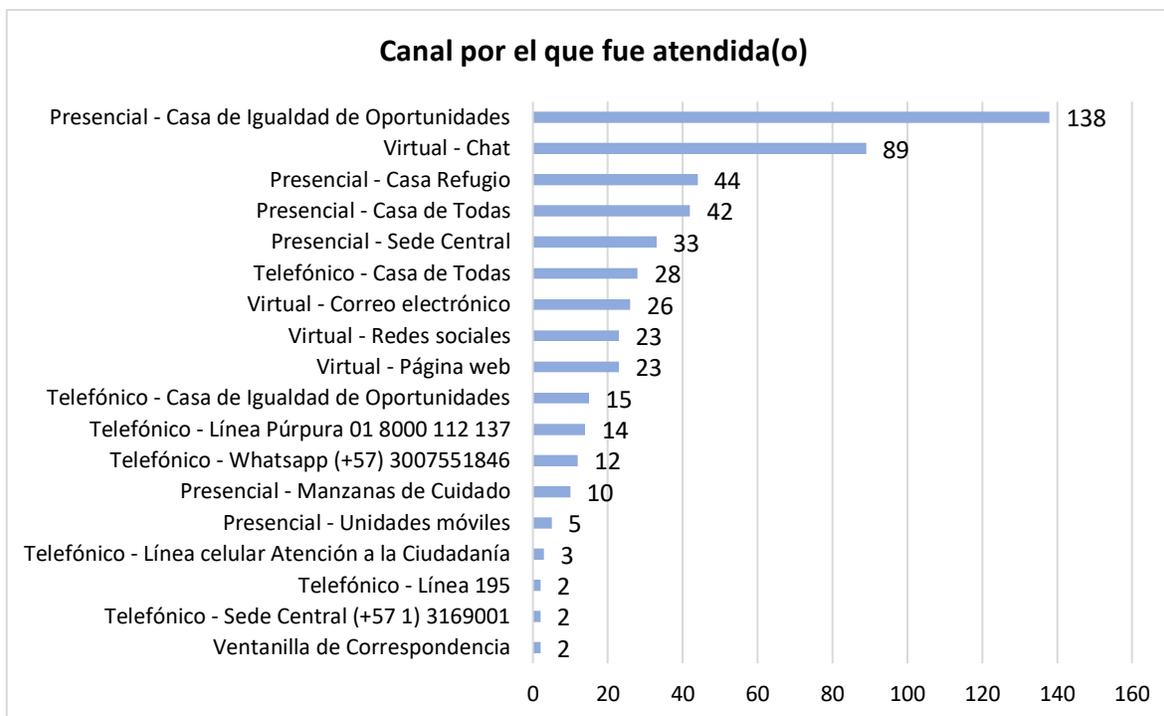
Tipo de gestión realizada		
Servicio o estrategia	Cantidad	%
Espacios seguros	1	0,2%
Presentar una PQRS (petición, queja, reclamo o sugerencia)	7	1,4%
Capacitación en centro de inclusión digital	16	3,1%
Atención y asesoría en trabajo social	24	4,7%
Solicitar información general de la entidad	25	4,9%
Actividades de empoderamiento	35	6,8%
Orientación y acompañamiento psicosocial	46	9,0%
Otro (Veeduría ciudadana, empleabilidad, yoga)	53	10,4%
Orientación, asesoría e intervención jurídica	54	10,6%
Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias	60	11,7%
Capacitación en Política de Mujer y Equidad de Género	190	37,2%
	<b>511</b>	<b>100,0%</b>



**Resultado:** En cuanto a las estrategias y servicios brindados por la entidad, tres (3) de estos fueron los más seleccionados y evaluados por parte de la ciudadanía en la encuesta, representando cerca del 60%. Éstos fueron, en su orden, “Capacitación en política de mujer y equidad de género”, “Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias” y “Orientación, asesoría e intervención jurídica”.

## 2. Canal por el que fue atendida(o)

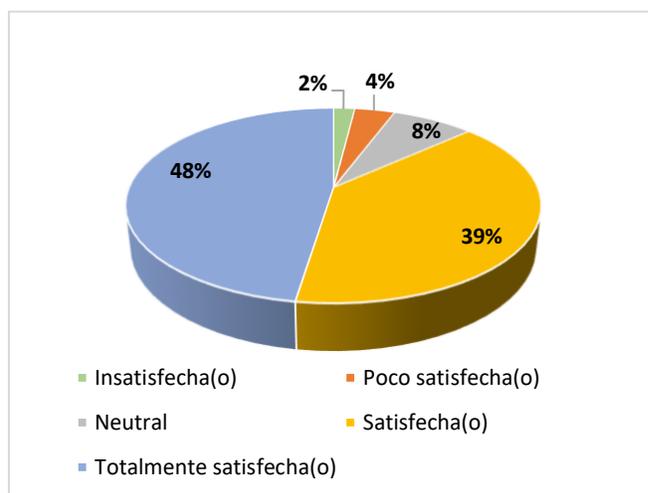
Canal por el que fue atendida(o)		
Canal	Cantidad	%
Ventanilla de Correspondencia	2	0,4%
Telefónico - Sede Central (+57 1) 3169001	2	0,4%
Telefónico - Línea 195	2	0,4%
Telefónico - Línea celular Atención a la Ciudadanía	3	0,6%
Presencial - Unidades móviles	5	1,0%
Presencial - Manzanas de Cuidado	10	2,0%
Telefónico - Whatsapp (+57) 3007551846	12	2,3%
Telefónico - Línea Púrpura 01 8000 112 137	14	2,7%
Telefónico - Casa de Igualdad de Oportunidades	15	2,9%
Virtual - Página web	23	4,5%
Virtual - Redes sociales	23	4,5%
Virtual - Correo electrónico	26	5,1%
Telefónico - Casa de Todas	28	5,5%
Presencial - Sede Central	33	6,5%
Presencial - Casa de Todas	42	8,2%
Presencial - Casa Refugio	44	8,6%
Virtual - Chat	89	17,4%
Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades	138	27,0%
	<b>511</b>	<b>100,0%</b>



**Resultado:** De acuerdo a lo manifestado por la ciudadanía, de los 18 canales de atención evaluados en la encuesta, continúa siendo el “Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades” el de mayor preferencia por parte de la ciudadanía encuestada, con una participación del 27%. Seguido de este, estuvieron el canal “Virtual - Chat” y “Presencial - Casa Refugio” cada uno con una participación del 17,4% y 8,6% respectivamente.

### 3. Tiempo de espera

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	10
Poco satisfecha(o)	19
Neutral	39
Satisfecha(o)	200
Totalmente satisfecha(o)	243
	<b>511</b>



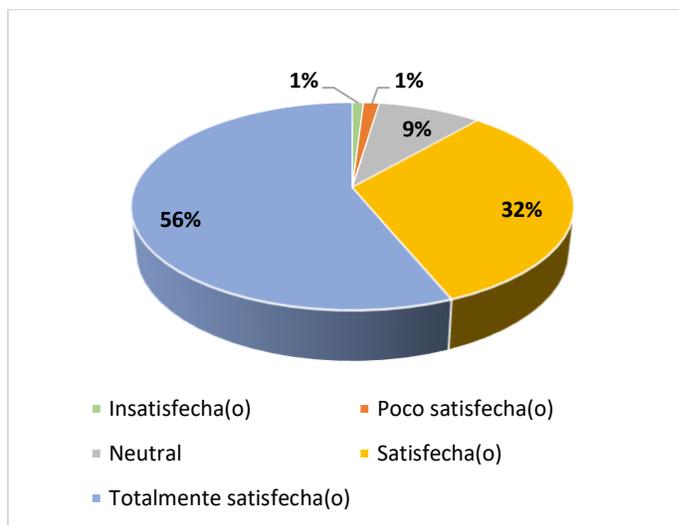
**Resultado:** El 87% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el tiempo de espera para la prestación de sus servicios.

Resultado encuesta de satisfacción - 2do semestre 2021: 69%

Resultado encuesta de satisfacción - 1er semestre 2022: 81%  
**Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 7,4%**

#### 4. Amabilidad y disposición en la atención

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	5
Poco satisfecha(o)	7
Neutral	46
Satisfecha(o)	166
Totalmente satisfecha(o)	287
	<b>511</b>

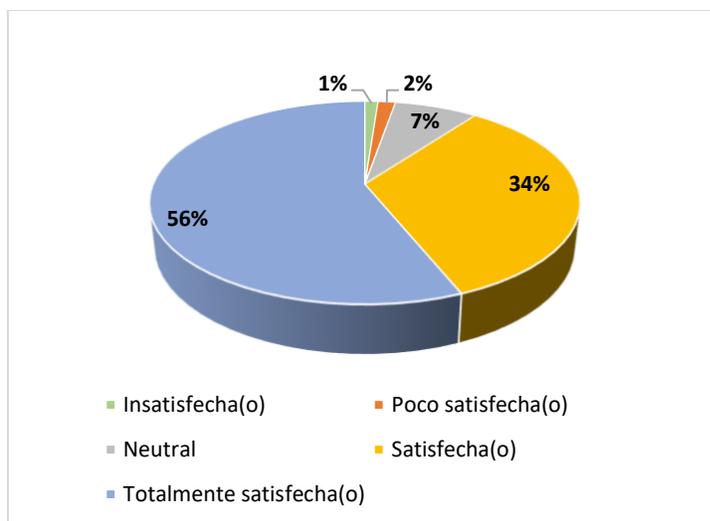


**Resultado:** El 88% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la actitud de servicio y amabilidad de las colaboradoras(es) de la SDMujer.

Resultado encuesta de satisfacción - 2do semestre 2021: 77%  
 Resultado encuesta de satisfacción - 1er semestre 2022: 87%  
**Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 1,1%**

#### 5. Nivel de conocimiento del colaborador(a)

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	6
Poco satisfecha(o)	8
Neutral	38
Satisfecha(o)	172
Totalmente satisfecha(o)	287
	<b>511</b>

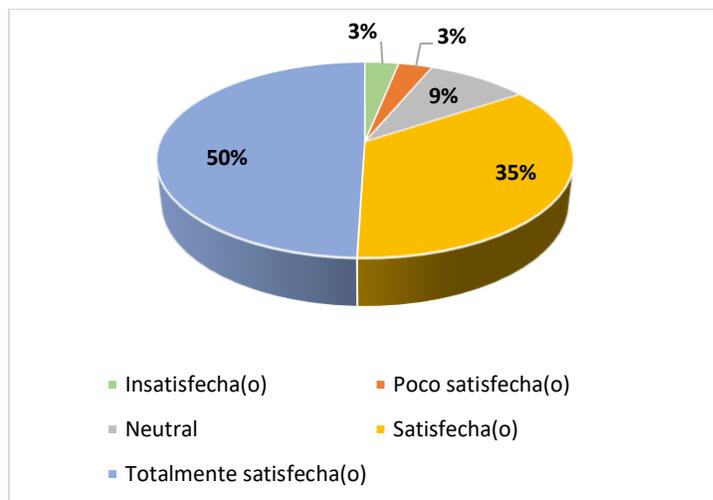


**Resultado:** El 90% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el nivel de conocimiento de las colaboradoras(es) de la SDMujer.

Resultado encuesta de satisfacción - 2do semestre 2021: 75%  
 Resultado encuesta de satisfacción - 1er semestre 2022: 86%  
**Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 4,6%**

## 6. La respuesta dada a la solicitud

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	16
Poco satisfecha(o)	16
Neutral	48
Satisfecha(o)	178
Totalmente satisfecha(o)	253
	<b>511</b>

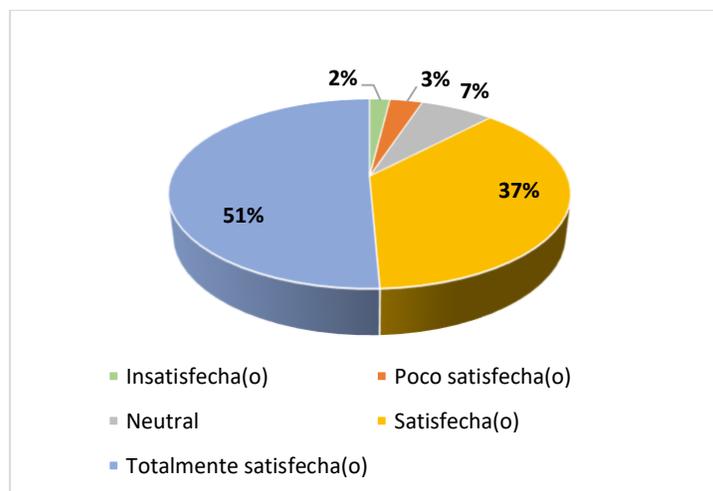


**Resultado:** El 85% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la respuesta dada a su solicitud.

Resultado encuesta de satisfacción - 2do semestre 2021: 68%  
 Resultado encuesta de satisfacción - 1er semestre 2022: 79%  
**Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 7,6%**

## 7. Satisfacción general con el servicio recibido

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	10
Poco satisfecha(o)	16
Neutral	36
Satisfecha(o)	190
Totalmente satisfecha(o)	259
	<b>511</b>

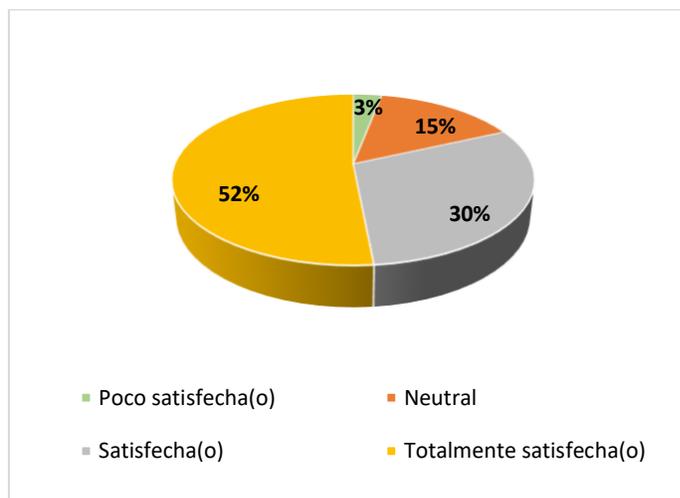


**Resultado:** El 88% de las encuestadas(os) se mostraron en general satisfechas(os) con el servicio recibido de parte de la SDMujer.

Resultado encuesta de satisfacción - 2do semestre 2021: 71%  
 Resultado encuesta de satisfacción - 1er semestre 2022: 83%  
**Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 6%**

**8. Ambiente general de punto de atención - Sede Central (imagen institucional, señalización, organización y adecuación de la sala de espera)**

Nivel de satisfacción	Cantidad
Poco satisfecha(o)	1
Neutral	5
Satisfecha(o)	10
Totalmente satisfecha(o)	17
	<b>33</b>

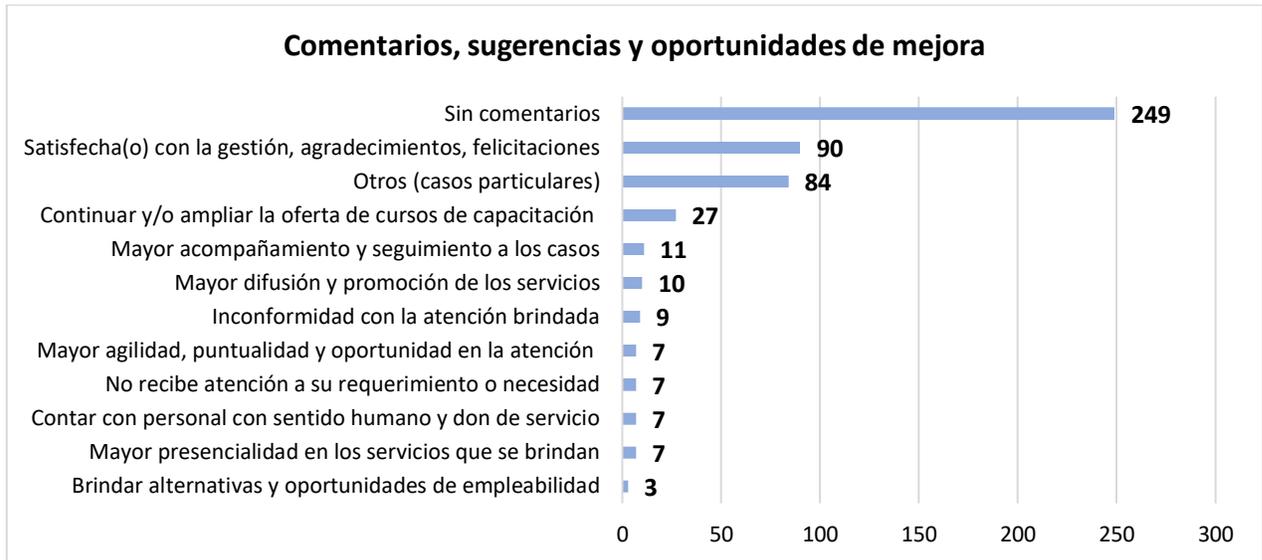


**Resultado:** Para el caso de la ciudadanía atendida por medio del canal presencial – Sede Central, el 82% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la infraestructura física del punto de atención.

Resultado encuesta de satisfacción - 2do semestre 2021: 89%  
 Resultado encuesta de satisfacción - 1er semestre 2022: 82%  
**Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 0%**

**9. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio**

Sugerencias para mejorar el servicio		
Comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora	Cantidad	%
Brindar alternativas y oportunidades de empleabilidad	3	0,59%
Mayor presencialidad en los servicios que se brindan	7	1,37%
Contar con personal con sentido humano y don de servicio	7	1,37%
No recibe atención a su requerimiento o necesidad	7	1,37%
Mayor agilidad, puntualidad y oportunidad en la atención	7	1,37%
Inconformidad con la atención brindada	9	1,76%
Mayor difusión y promoción de los servicios	10	1,96%
Mayor acompañamiento y seguimiento a los casos	11	2,15%
Continuar y/o ampliar la oferta de cursos de capacitación	27	5,28%
Otros (casos particulares)	84	16,44%
Muy satisfecha(o) con la gestión, agradecimientos y felicitaciones	90	17,61%
Sin comentarios	249	48,73%



**Resultado:** Del total de encuestas realizadas, cerca del 51% de la ciudadanía realizó algún tipo de comentario y/o sugerencia frente a la prestación de servicios y estrategias de la entidad. De los comentarios recibidos, se puede destacar que el 34,5% corresponde a opiniones positivas frente a la atención recibida y el 32,1% a situaciones particulares. Cabe destacar que solo el 3,33% corresponden a comentarios relacionados con inconformidad con la atención y el 2,68% manifiestan que no recibieron atención a su requerimiento.

## Conclusiones

- Continúa la tendencia en el crecimiento de la satisfacción por parte de la ciudadanía en la mayoría de los aspectos evaluados (5 de 6), todos ellos con niveles de satisfacción por encima del 85%, lo que refleja el esfuerzo por parte de las colaboradoras y colaboradores de la entidad en la mejora continua de su gestión en aras de brindar una mejor experiencia de servicio a la ciudadanía.
- De acuerdo a lo manifestado por la ciudadanía respecto del criterio “Ambiente general del punto de atención – Sede Central”, el cual tuvo un nivel de satisfacción del 82%, fue el único aspecto que no tuvo crecimiento de la satisfacción frente al resultado del semestre anterior, por lo que es necesario continuar con las actividades de seguimiento e implementación de estrategias enfocadas en la mejora de la accesibilidad por parte de la ciudadanía a los servicios y estrategias brindados de manera presencial en el punto de atención de la Sede Central, en cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047.
- En cuanto a los comentarios, observaciones y/o oportunidades de mejora recibidos por la ciudadanía respecto a los servicios y estrategias brindados por la entidad, es importante determinar los aspectos que dieron lugar a la inconformidad con la

atención recibida y la falta de atención a los requerimientos de la ciudadanía (representados con el 3,33% y el 2,68% respectivamente), esto con el objetivo de focalizar esfuerzos y definir estrategias que permitan mitigar este tipo de situaciones, lo que va de la mano con garantizar un servicio de calidad a las mujeres y la ciudadanía en general por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer.

El proceso de Atención a la Ciudadanía, realizará la socialización de los resultados obtenidos a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer para que se establezcan las diferentes estrategias de fortalecimiento a las que de lugar. Asimismo, se realizará la divulgación de los resultados de esta encuesta a la ciudadanía, por medio de la página web [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co) en el menú de Atención a la Ciudadanía > Informes de encuesta de satisfacción.

Atentamente,

**LAURA MARCELA TAMILEAL**  
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Diego Pedraza, Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa

Revisó: Luz Amparo Macías, Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa