



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Informe de resultados Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias de la SDMujer Primer semestre 2024

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio 2024

## Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias - Primer semestre 2024

Con la aplicación de la encuesta, la cual se encuentra permanentemente publicada en la página web, 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 partir de los resultados obtenidos, se pueden identificar las fortalezas y debilidades en la experiencia de servicio de los grupos de valor y partes interesadas.

En esta oportunidad se evaluó la gestión realizada durante el primer semestre de la vigencia 2024, recopilando las encuestas diligenciadas en dicho periodo. Además, se realizó el envío masivo del instrumento de medición, a comienzo del mes de julio, a los correos electrónicos de las ciudadanas y ciudadanos atendidos en primer nivel a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad. De esta manera, fueron diligenciadas por parte de la ciudadanía un total de 1.628 encuestas, que corresponde a una muestra representativa que permite conocer la percepción ciudadana frente a la prestación del servicio.

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

### 1. Tipo de gestión realizada

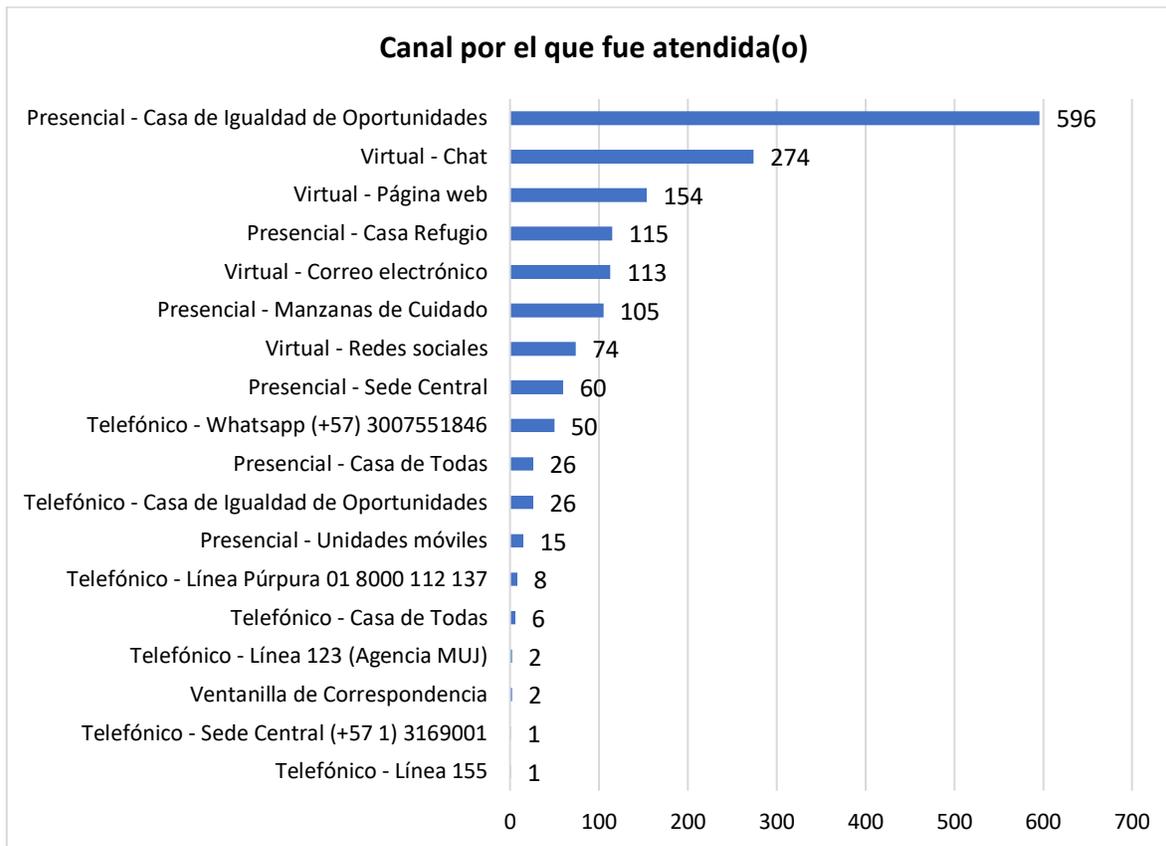
Tipo de gestión realizada		
Servicio o estrategia	Cantidad	%
Atención y asesoría en trabajo social	7	0,4%
Presentar una PQRS (petición, queja, reclamo o sugerencia)	13	0,8%
Espacios seguros	15	0,9%
Orientación, asesoría e intervención jurídica	20	1,2%
Fortalecimiento a grupos, redes y organizaciones	24	1,5%
Consulta sobre estrategia de emprendimiento y empleabilidad	29	1,8%
Formación a cuidadoras	36	2,2%
Orientación y acompañamiento psicosocial	40	2,5%
Actividades de empoderamiento	82	5,0%
Solicitar información general de la entidad	84	5,2%
Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias	132	8,1%
Formación en las escuelas de capacitación política	139	8,5%
Otros (Cursos, formación virtual, capacitaciones)	196	12,0%
Centros de inclusión digital	811	49,8%
	<b>1628</b>	<b>100,0%</b>



En cuanto al tipo de gestión realizada ante la SDMujer por las personas encuestadas, el 49,8% manifestó que hizo uso de la estrategia “Centros de inclusión digital”, seguido de la opción “Otros” con un 12% de participación, el cual corresponde a diferentes estrategias como lo son los cursos de capacitación y la formación virtual.

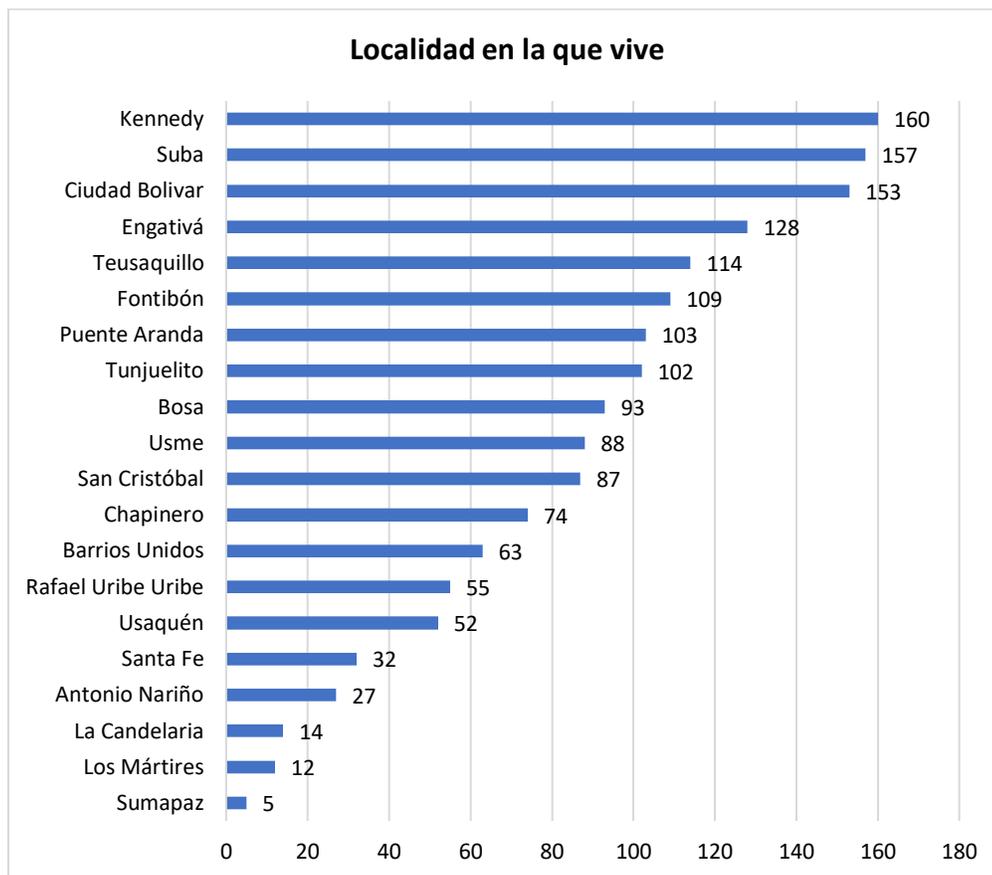
## 2. Canal por el que fue atendida(o)

Canal	Cantidad	%
Telefónico - Línea 155	1	0,1%
Telefónico - Sede Central (+57 1) 3169001	1	0,1%
Ventanilla de Correspondencia	2	0,1%
Telefónico - Línea 123 (Agencia MUJ)	2	0,1%
Telefónico - Casa de Todas	6	0,4%
Telefónico - Línea Púrpura 01 8000 112 137	8	0,5%
Presencial - Unidades móviles	15	0,9%
Telefónico - Casa de Igualdad de Oportunidades	26	1,6%
Presencial - Casa de Todas	26	1,6%
Telefónico - Whatsapp (+57) 3007551846	50	3,1%
Presencial - Sede Central	60	3,7%
Virtual - Redes sociales	74	4,5%
Presencial - Manzanas de Cuidado	105	6,4%
Virtual - Correo electrónico	113	6,9%
Presencial - Casa Refugio	115	7,1%
Virtual - Página web	154	9,5%
Virtual - Chat	274	16,8%
Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades	596	36,6%
	<b>1628</b>	<b>100,0%</b>

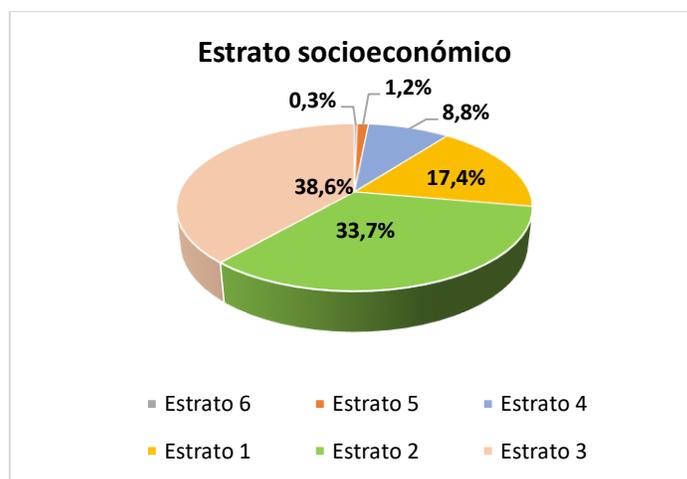


De acuerdo con lo manifestado por la ciudadanía, de los 18 canales de atención seleccionados en la encuesta, continúa siendo el canal “Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades” el de mayor preferencia, con una participación del 36,6%. Seguido de este, encontramos los canales “Virtual - Chat” y “Virtual - Página web” con una participación del 16,8% y 9,5% respectivamente.

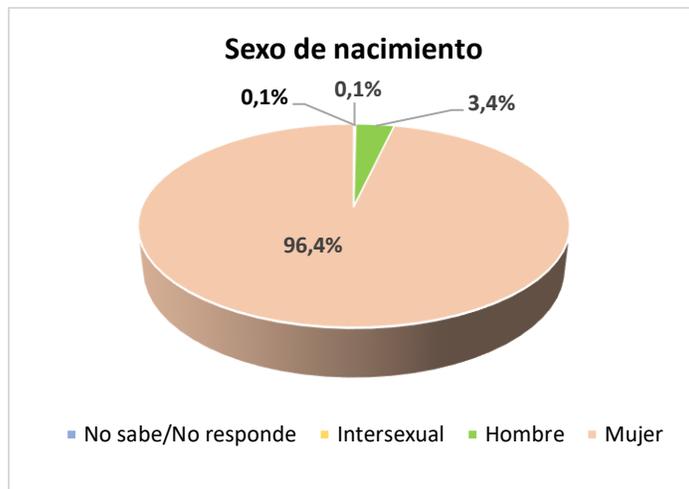
### 3. Aspectos generales (información de caracterización)



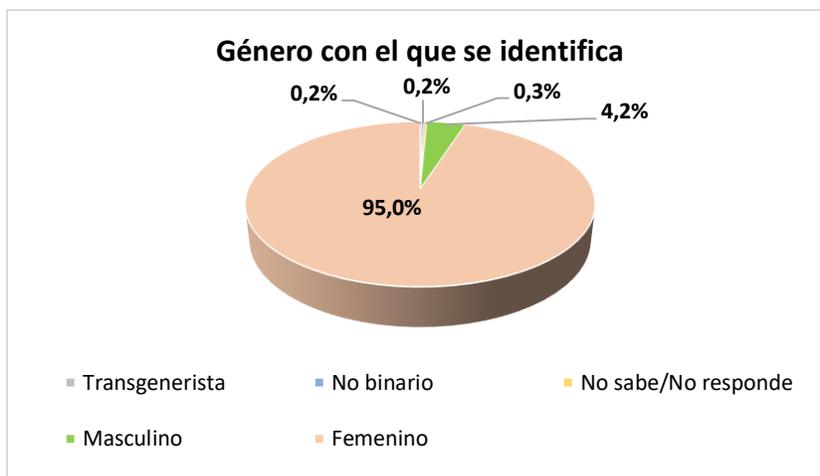
Las/los ciudadanas y ciudadanos a quienes se les brindó algún servicio o estrategia por parte de la SDMujer, en su mayoría, habitan en las localidades de Kennedy (9,8%), Suba (9,6%), Ciudad Bolívar (9,4%), Engativá (7,9%), Teusaquillo (7,0%) y Fontibón (6,7%). Estas seis localidades representan cerca del 50,4% del total de encuestados (1.628).



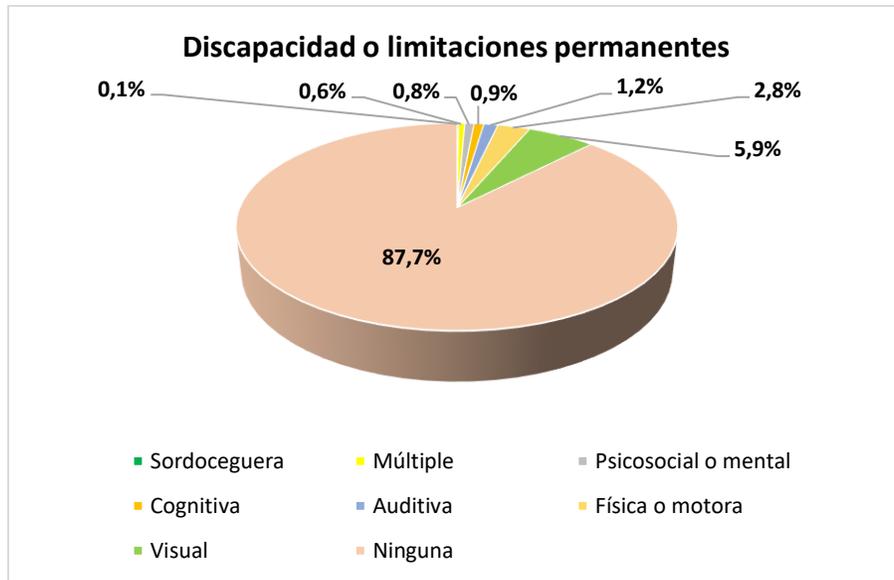
En lo relacionado con el estrato socioeconómico, en los estratos 3 y 2 se concentra el 72,2% de la ciudadanía a quienes se les ha brindado los diferentes servicios y estrategias de la entidad.



El 96,4% de las encuestadas y encuestados corresponde al sexo de nacimiento mujer, siendo este el más representativo de la ciudadanía atendida por la SDMujer.



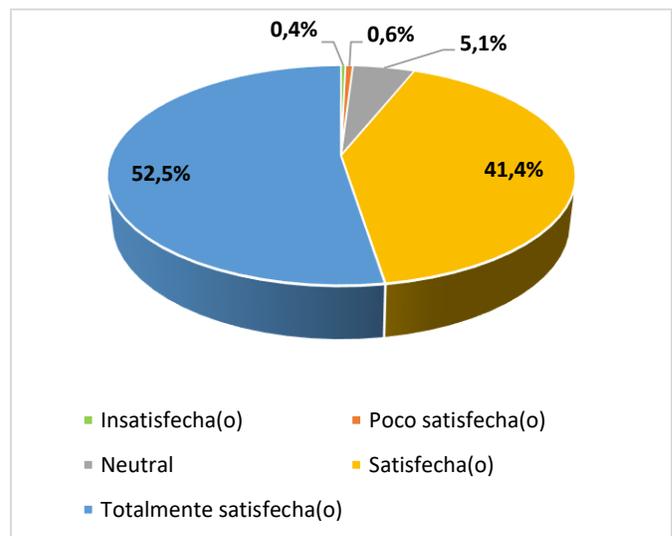
En cuanto a las usuarias y usuarios de los servicios y estrategias de la entidad, el 95% se identifican dentro del género femenino y el 4,2% dentro del género masculino.



El 87,7% de las ciudadanas y ciudadanos que recibieron algún servicio o estrategia de la SDMujer, manifestaron que no poseen ninguna discapacidad o limitación permanente. Sin embargo, es importante mencionar que el 5,9% manifiesta que posee una discapacidad visual y el 2,8% indica que cuenta con una discapacidad física o motora.

#### 4. Tiempo de espera

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	6
Poco satisfecha(o)	10
Neutral	83
Satisfecha(o)	674
Totalmente satisfecha(o)	855
	<b>1628</b>

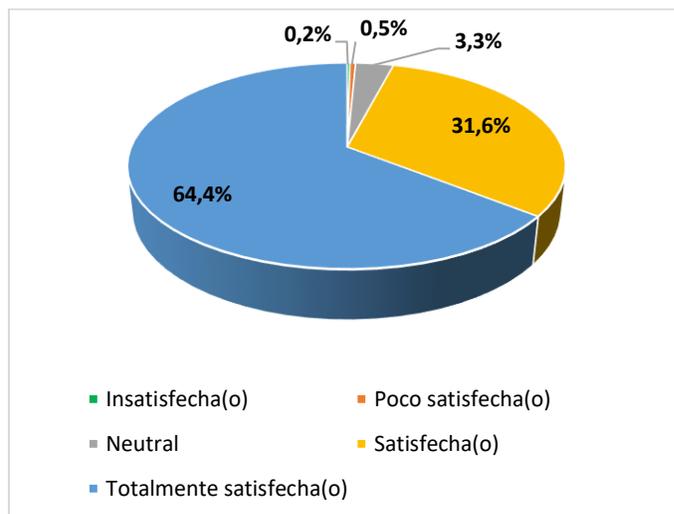


El **93,9%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el tiempo de espera para la prestación de sus servicios.

Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (92,6%), se presenta un crecimiento en la satisfacción.

## 5. Amabilidad y disposición en la atención

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	4
Poco satisfecha(o)	8
Neutral	54
Satisfecha(o)	514
Totalmente satisfecha(o)	1048
	<b>1628</b>

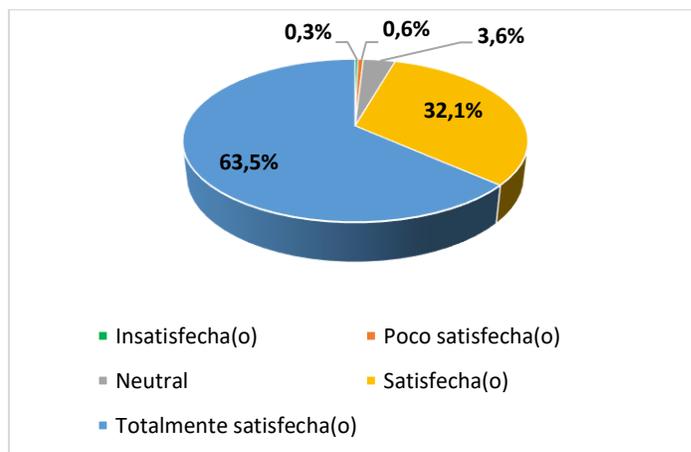


En este aspecto, el 96% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la actitud de servicio y amabilidad de las colaboradoras(es) de la SDMujer.

Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (94,7%), se presenta un crecimiento en la satisfacción.

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

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	5
Poco satisfecha(o)	10
Neutral	58
Satisfecha(o)	522
Totalmente satisfecha(o)	1033
	<b>1628</b>

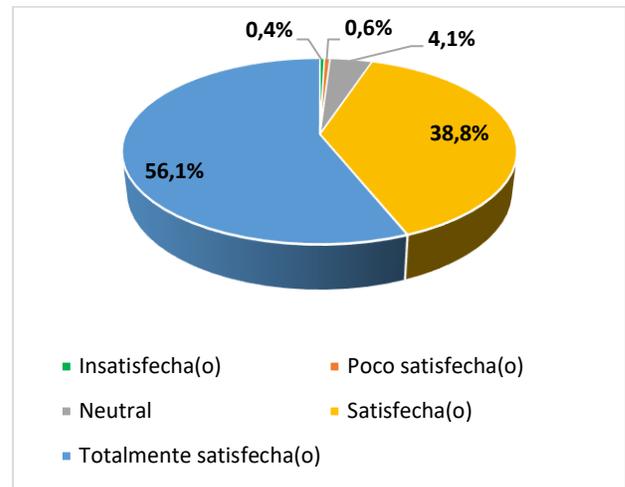


El 95,6% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el nivel de conocimiento de las(los) colaboradoras(es) que les brindaron la atención por parte de la SDMujer.

Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (94,7%), se presenta un crecimiento en la satisfacción.

## 7. La respuesta dada a la solicitud

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	7
Poco satisfecha(o)	9
Neutral	67
Satisfecha(o)	632
Totalmente satisfecha(o)	913
	<b>1628</b>

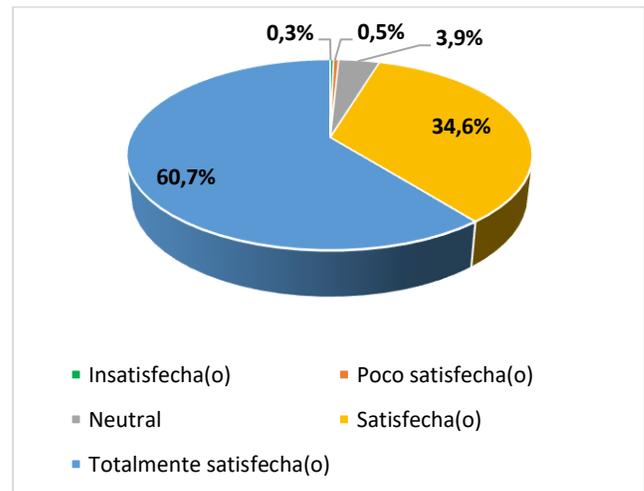


Respecto de esta pregunta, el 94,9% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la respuesta que se le dio a su solicitud o requerimiento.

Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (94%), se presenta un crecimiento en la satisfacción.

## 8. Satisfacción general con el servicio recibido

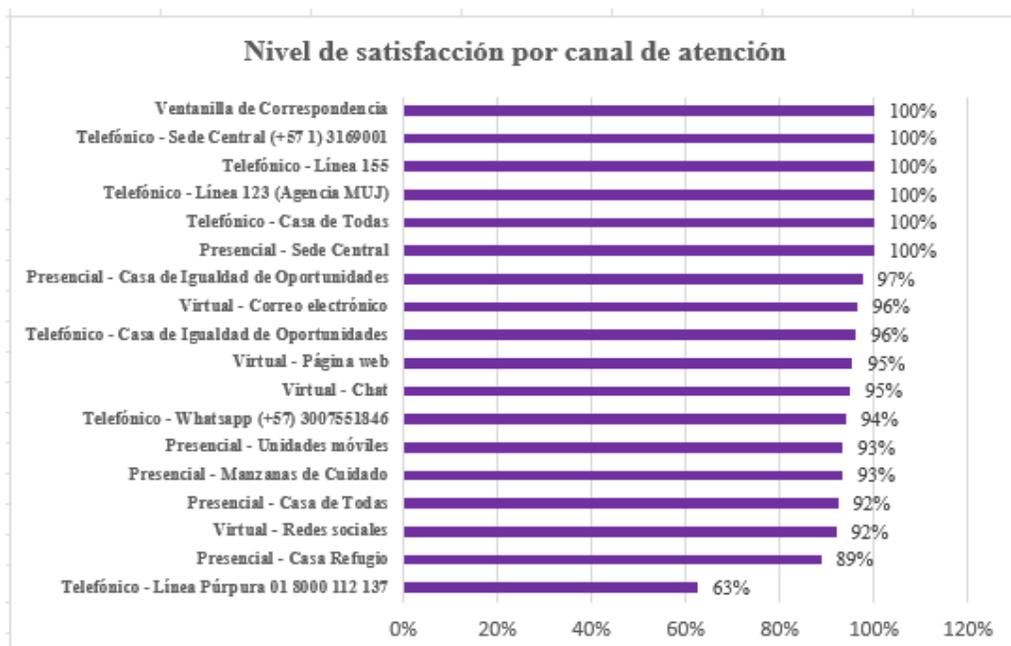
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	5
Poco satisfecha(o)	8
Neutral	63
Satisfecha(o)	564
Totalmente satisfecha(o)	988
	<b>1628</b>



Se aprecia un resultado importante, al observar que el 95,3% de las(los) encuestadas(os) se mostraron en general satisfechas(os) con la atención recibida de parte de la SDMujer.

Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (95%), se presenta un pequeño crecimiento en la satisfacción.

El nivel de satisfacción general por canal de atención se muestra a continuación:

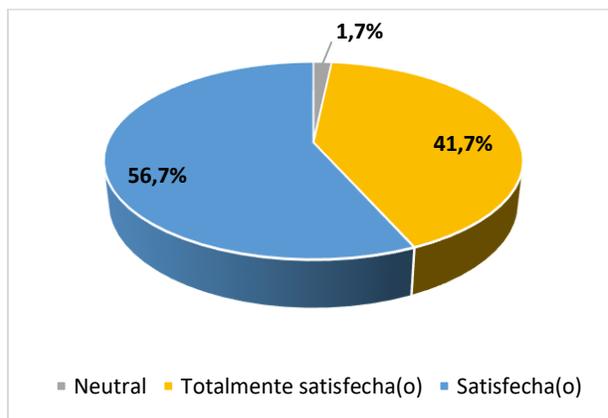


Como se observa en el gráfico, la mayoría de los canales presenta una satisfacción superior al 90%. Respecto al canal con más respuestas ciudadanas en la encuesta, que corresponde a **Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades (596)**, éste obtuvo un 97% de satisfacción general. Le sigue el canal **virtual chat (274)** y el **virtual página web (154)** con una satisfacción del 95% para cada uno.

Por su parte, los canales **presencial - Casa Refugio (115)** y **Virtual - Correo electrónico (113)**, obtuvieron 89% y 96% de satisfacción, respectivamente.

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

Nivel de satisfacción	Cantidad
Neutral	1
Totalmente satisfecha(o)	25
Satisfecha(o)	34
	<b>60</b>



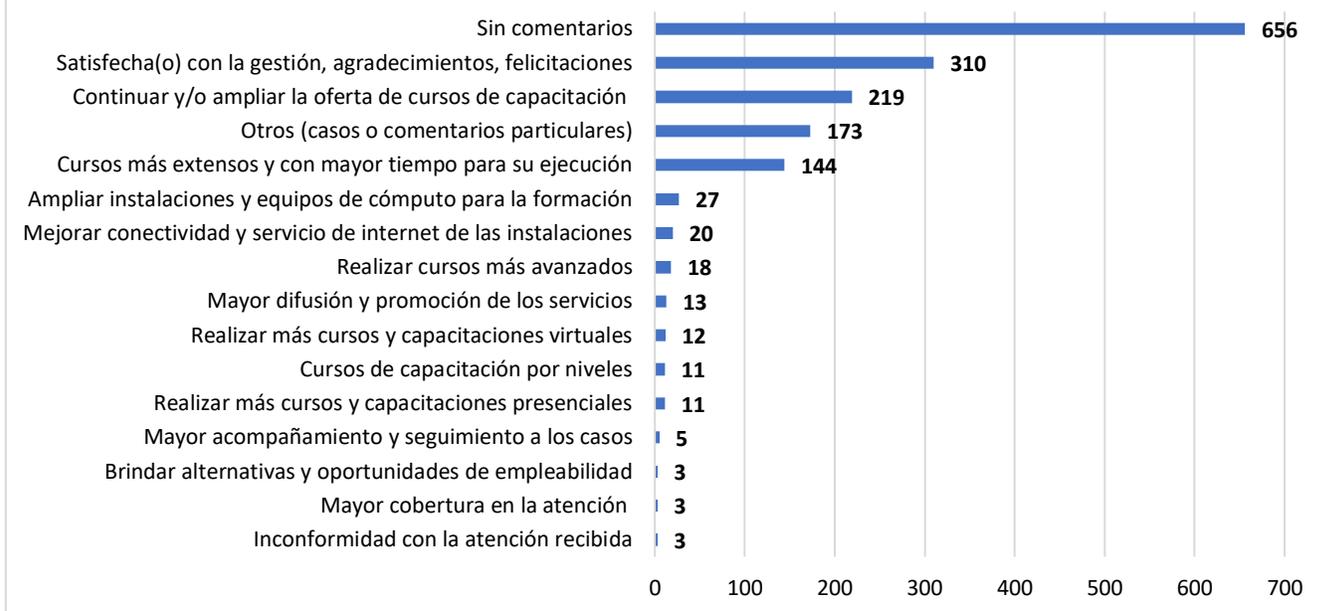
Para el caso de la ciudadanía atendida por medio del canal presencial – Sede Central, el **98,3%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la infraestructura física y accesibilidad del punto de atención.

Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (94%), se presenta un importante crecimiento en la satisfacción.

## **10. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio**

<b>Comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Inconformidad con la atención recibida	3	0,2%
Mayor cobertura en la atención	3	0,2%
Brindar alternativas y oportunidades de empleabilidad	3	0,2%
Mayor acompañamiento y seguimiento a los casos	5	0,3%
Realizar más cursos y capacitaciones presenciales	11	0,7%
Cursos de capacitación por niveles	11	0,7%
Realizar más cursos y capacitaciones virtuales	12	0,7%
Mayor difusión y promoción de los servicios	13	0,8%
Realizar cursos más avanzados	18	1,1%
Mejorar la conectividad y servicio de internet de las instalaciones	20	1,2%
Ampliación de instalaciones y equipos de cómputo para la formación	27	1,7%
Cursos más extensos y con mayor tiempo para su ejecución	144	8,8%
Otros (casos o comentarios particulares)	173	10,6%
Continuar y/o ampliar la oferta de cursos de capacitación	219	13,5%
Satisfecha(o) con la gestión, agradecimientos, felicitaciones	310	19,0%
Sin comentarios	656	40,3%
	<b>1628</b>	<b>100,0%</b>

### Comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora



Del total de encuestas realizadas, el 59,7% de la ciudadanía realizó algún tipo de comentario y/o sugerencia frente a la atención recibida durante la prestación de servicios y estrategias de la entidad.

De los 972 comentarios recibidos, se puede destacar que 310 (que corresponde al 19% del total de encuestas), **tienen que ver con opiniones positivas frente a la gestión, agradecimientos y felicitaciones con la atención recibida** y 219 comentarios (que corresponde al 13,5% del total de encuestas) están relacionados con la solicitud de continuar y/o ampliar la oferta de cursos de capacitación. Cabe destacar que solo 3 comentarios (que corresponde al 0,2% del total de encuestas) están relacionados con inconformidad con la atención recibida.

### Conclusiones sobre los resultados

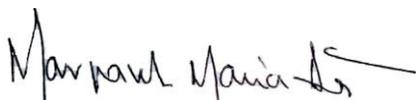
- Continúa la tendencia por parte de la SDMujer, de mantener niveles de satisfacción por encima del 90%, lo que refleja la mejora continua en la gestión por parte de las colaboradoras y colaboradores de la entidad en aras de brindar una mejor experiencia de servicio a la ciudadanía.
- Se puede destacar que, en todos los aspectos evaluados, se presentó un crecimiento en la satisfacción frente al período anterior (segundo semestre 2023), lo que reafirma la buena gestión de servicio por parte de la SDMujer.
- Las actividades de seguimiento realizadas para el mejoramiento de la accesibilidad en el punto de atención de la Sede Central, en cumplimiento de la Norma Técnica

Colombiana NTC 6047, han permitido continuar con el crecimiento en la satisfacción respecto de la infraestructura física y accesibilidad del punto. Adicionalmente, es importante destacar que, para el período de medición, no se presentaron calificaciones negativas en este aspecto, por parte de las(los) usuarias(os), lo que refleja el esfuerzo realizado en esta materia en las vigencias 2022 y 2023.

- Al igual que en la medición anterior, continúa siendo importante para los grupos de valor y para la entidad lo relacionado con cursos y talleres de capacitación y formación, los cuales representaron cerca del 70% de las evaluaciones realizadas. Así mismo, se recibieron cerca de 219 comentarios en los que se manifiesta el interés de que se continúen realizando estos cursos y talleres de capacitación y formación

Finalmente, desde la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, se realizará la socialización de los resultados obtenidos a las diferentes dependencias de la entidad, con el fin de seguir avanzando en el desarrollo y seguimiento de estrategias de fortalecimiento orientadas a mejorar la satisfacción frente a la experiencia de servicio por parte de la ciudadanía.

Atentamente,



**MARGARITA MARÍA RÚA ATEHORTÚA**  
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Diego Pedraza, Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa 

Revisó: Luz Amparo Macías, Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa 