



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., diciembre 2024

Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias - Segundo 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 segundo semestre de la vigencia 2024, recopilando las encuestas diligenciadas en dicho periodo. Además, se realizó el envío masivo del instrumento de medición, a inicios del mes de diciembre, 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 1.149 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

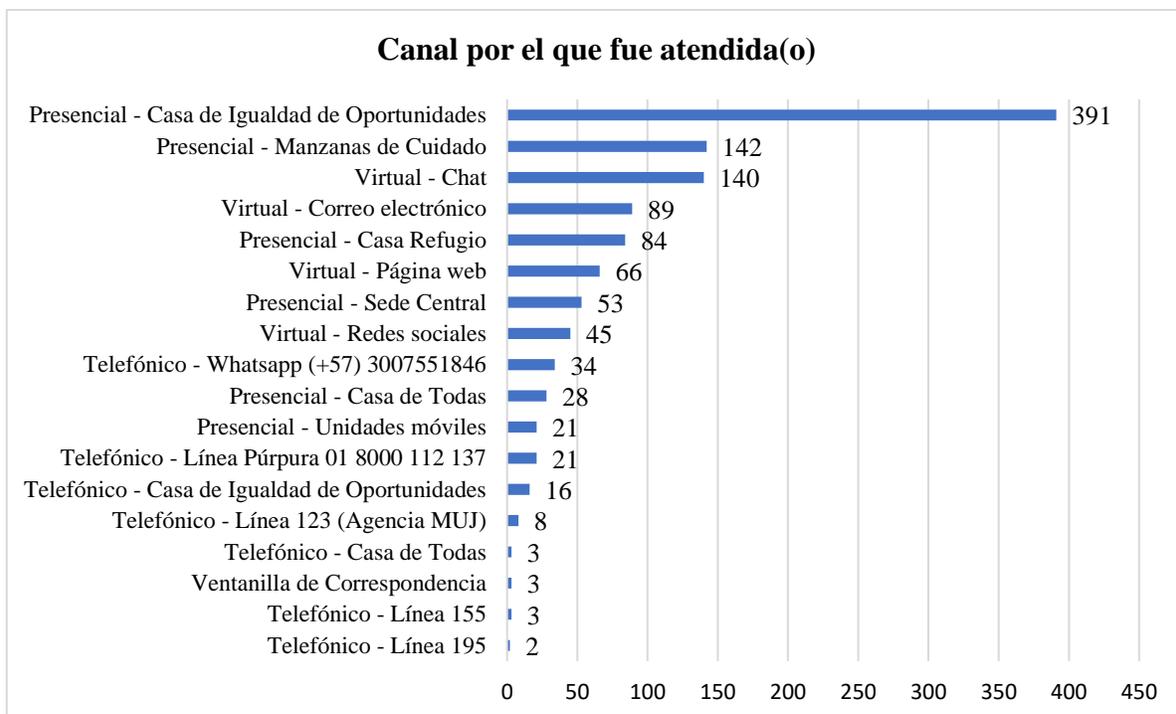
Tipo de gestión realizada		
Servicio o estrategia	Cantidad	%
Atención y asesoría en trabajo social	3	0,3%
Consulta de información en página web	4	0,3%
Espacios seguros	7	0,6%
Presentar una PQRS (petición, queja, reclamo o sugerencia)	9	0,8%
Consulta sobre estrategia de emprendimiento y empleabilidad	18	1,6%
Orientación y acompañamiento psicosocial	20	1,7%
Orientación, asesoría e intervención jurídica	23	2,0%
Fortalecimiento a grupos, redes y organizaciones	25	2,2%
Actividades de empoderamiento	54	4,7%
Solicitar información general de la entidad	58	5,0%
Otros (Cursos, formación virtual, capacitaciones)	94	8,2%
Formación a cuidadoras	125	10,9%
Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias	125	10,9%
Formación en las escuelas de capacitación política	128	11,1%
Centros de inclusión digital	456	39,7%
	1149	100,0%



En cuanto al tipo de gestión realizada ante la SDMujer por las personas encuestadas, el 39,7% manifestó que hizo uso de la estrategia “Centros de inclusión digital”, seguido de la opción “Formación en las escuelas de capacitación política” con un 11,1% de participación, lo que corresponde a temas relacionados con capacitación y formación.

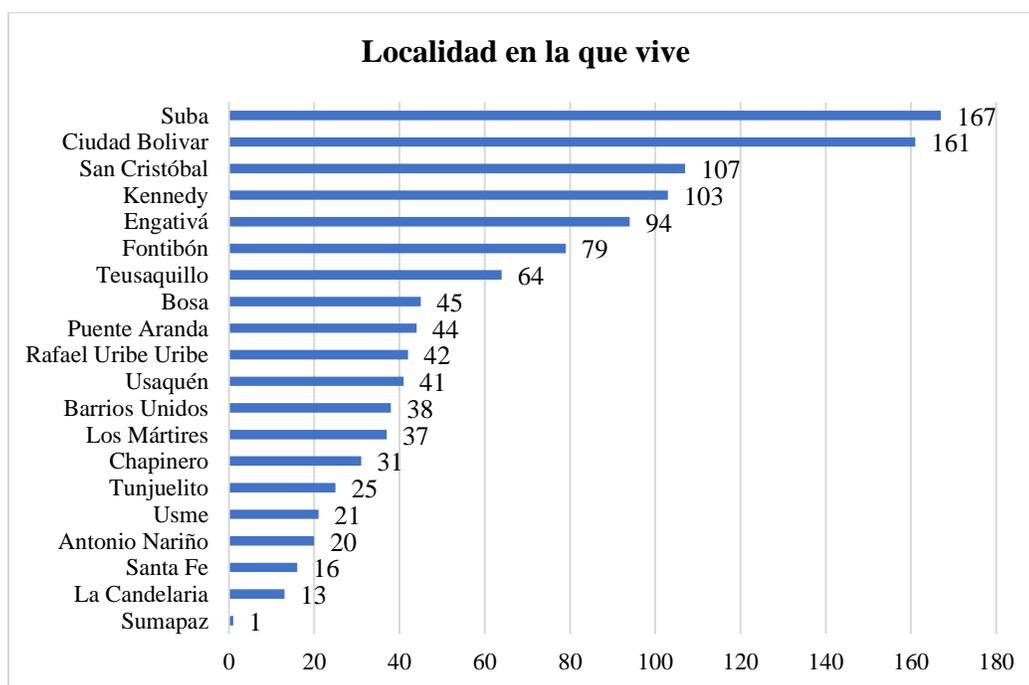
2. Canal por el que fue atendida(o)

Canal	Cantidad	%
Telefónico - Línea 195	2	0,2%
Telefónico - Línea 155	3	0,3%
Ventanilla de Correspondencia	3	0,3%
Telefónico - Casa de Todas	3	0,3%
Telefónico - Línea 123 (Agencia MUJ)	8	0,7%
Telefónico - Casa de Igualdad de Oportunidades	16	1,4%
Telefónico - Línea Púrpura 01 8000 112 137	21	1,8%
Presencial - Unidades móviles	21	1,8%
Presencial - Casa de Todas	28	2,4%
Telefónico - Whatsapp (+57) 3007551846	34	3,0%
Virtual - Redes sociales	45	3,9%
Presencial - Sede Central	53	4,6%
Virtual - Página web	66	5,7%
Presencial - Casa Refugio	84	7,3%
Virtual - Correo electrónico	89	7,7%
Virtual - Chat	140	12,2%
Presencial - Manzanas de Cuidado	142	12,4%
Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades	391	34,0%
	1149	100,0%

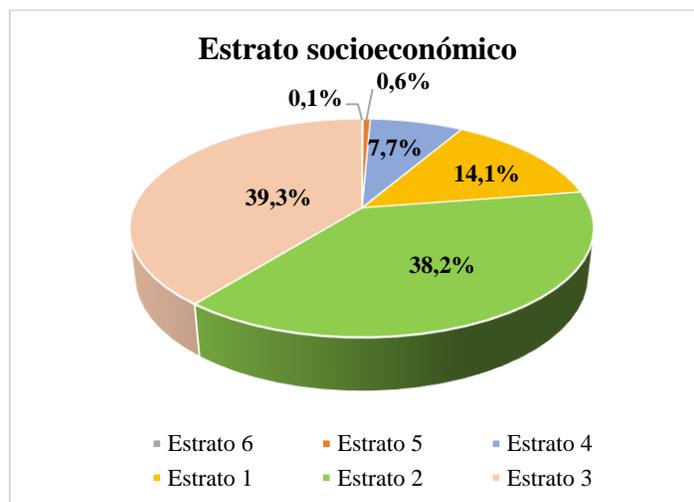


De los 18 canales de atención seleccionados en la encuesta, continúa siendo el canal “Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades” el mayormente utilizado, con una participación del 34%. Seguido de este, encontramos los canales “Presencial - Manzanas de Cuidado” y “Virtual - Chat” con una participación del 12,4% y 12,2% respectivamente.

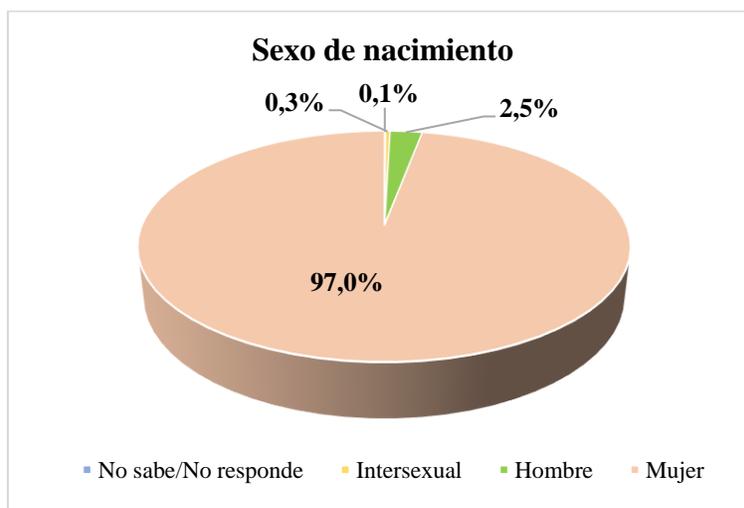
3. Aspectos generales (información de caracterización)



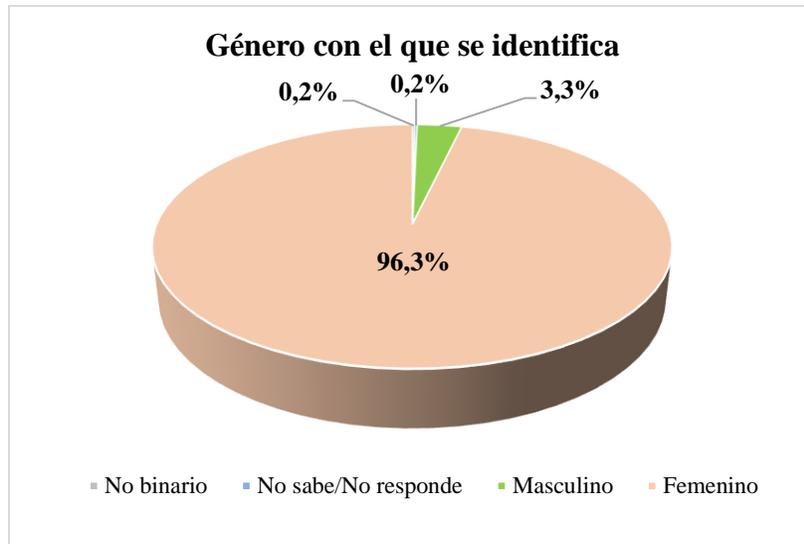
Las/los ciudadanas y ciudadanos a quienes se les brindó algún servicio o estrategia por parte de la SDMujer, en su mayoría, habitan en las localidades de Suba (14,5%), Ciudad Bolívar (14%), San Cristóbal (9,3%), Kennedy (9%) y Engativá (8,2%). De las 20 localidades existentes, éstas cinco localidades el 55% del total de encuestados.



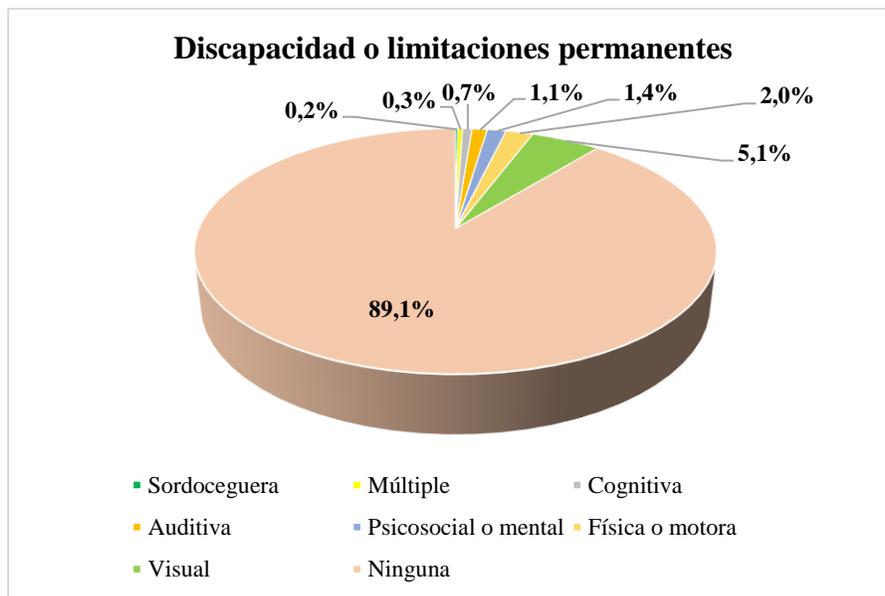
En lo relacionado con el estrato socioeconómico, en los estratos 3 y 2 se concentran el 77,5% de la ciudadanía, a quienes se les ha brindado los diferentes servicios y estrategias de la entidad.



El 97% de las encuestadas y encuestados corresponde al sexo de nacimiento mujer, siendo este el más representativo de la ciudadanía atendida por la SDMujer.



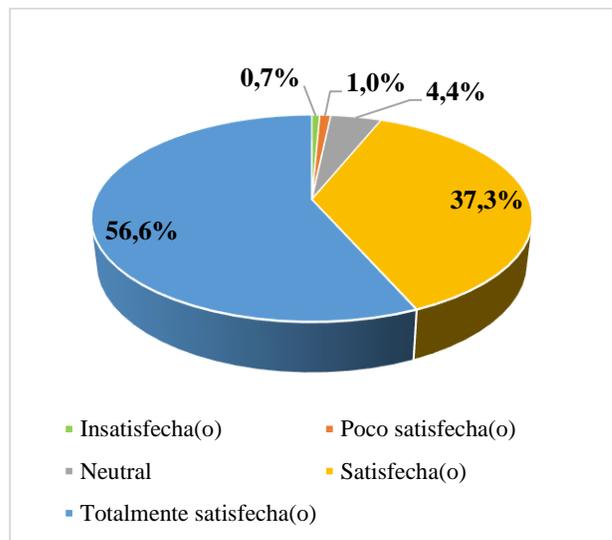
En cuanto a las usuarias y usuarios de los servicios y estrategias de la entidad, el 96,3% se identifican dentro del género femenino y el 3,3% dentro del género masculino.



El 89,1% 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 5,1% manifiesta que posee una discapacidad visual y el 2% indica que cuenta con una discapacidad física o motora.

4. Tiempo de espera

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	8
Poco satisfecha(o)	11
Neutral	51
Satisfecha(o)	429
Totalmente satisfecha(o)	650
	1149

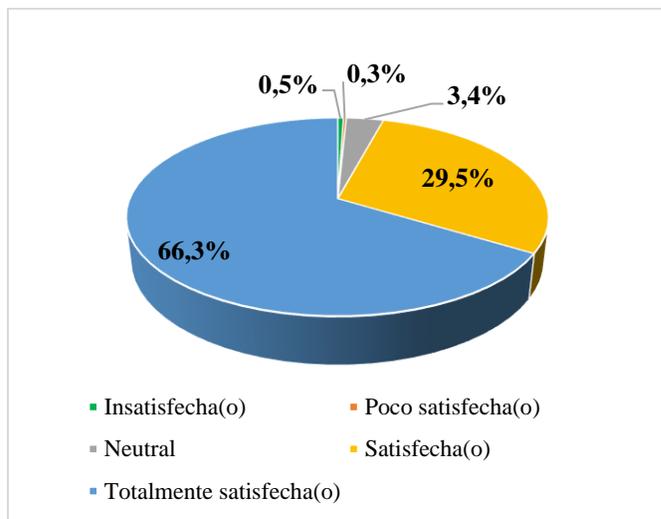


El **93,9%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el tiempo de espera para la prestación de sus servicios.

Comparando con los resultados de la encuesta del primer semestre de 2024 (93,9%), no se presenta ninguna variación en la satisfacción.

5. Amabilidad y disposición en la atención

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	6
Poco satisfecha(o)	3
Neutral	39
Satisfecha(o)	339
Totalmente satisfecha(o)	762
	1149

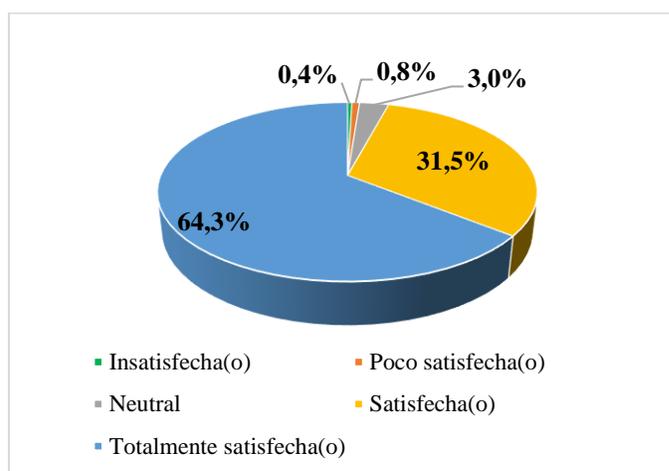


En este aspecto, el **95,8%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la actitud de servicio y amabilidad de las colaboradoras(es) de la SDMujer.

Comparando con los resultados de la encuesta del primer semestre de 2024 (96%), no se presenta ninguna variación significativa en la satisfacción.

6. Nivel de conocimiento del colaborador(a)

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	5
Poco satisfecha(o)	9
Neutral	34
Satisfecha(o)	362
Totalmente satisfecha(o)	739
	1149

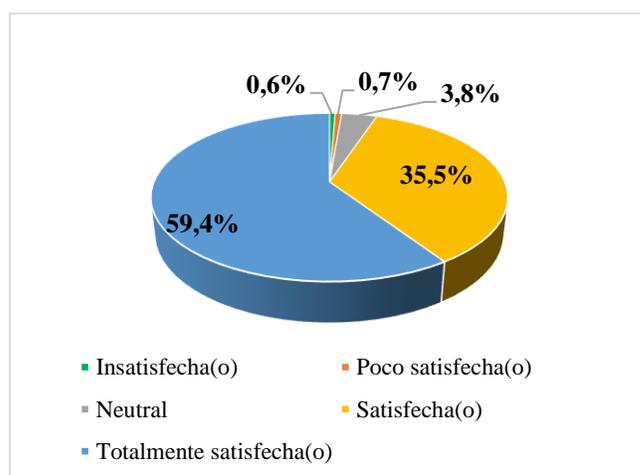


El 95,8% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el nivel de conocimiento de las(los) colaboradoras(es) que les brindaron la atención por parte de la SDMujer.

Comparando con los resultados de la encuesta del primer semestre de 2024 (95,6%), no se presenta ninguna variación en la satisfacción.

7. La respuesta dada a la solicitud

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	7
Poco satisfecha(o)	8
Neutral	44
Satisfecha(o)	408
Totalmente satisfecha(o)	682
	1149

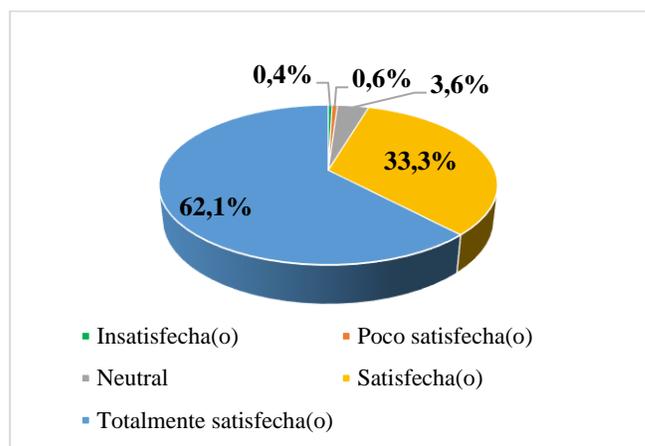


Respecto de esta pregunta, el 94,9% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la respuesta que se le dio a su solicitud o requerimiento.

Comparando con los resultados de la encuesta del primer semestre de 2024 (94,9%), no se presenta ninguna variación en la satisfacción.

8. Satisfacción general con el servicio recibido

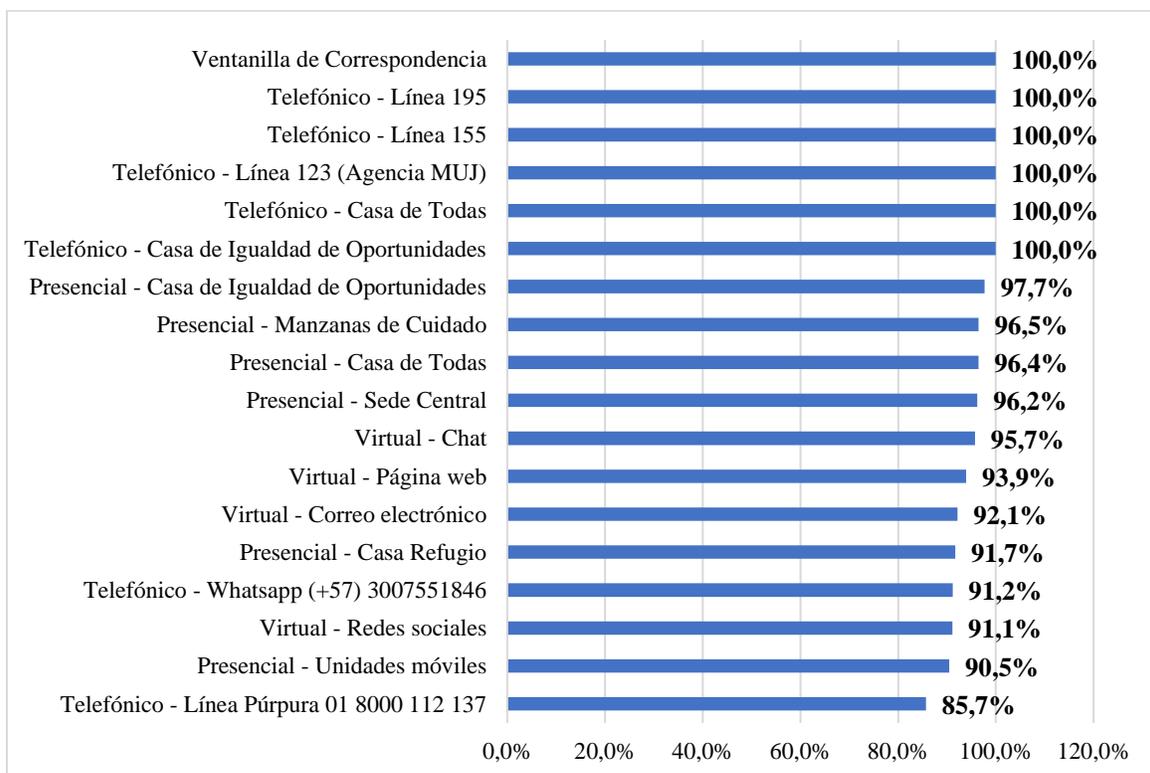
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	5
Poco satisfecha(o)	7
Neutral	41
Satisfecha(o)	383
Totalmente satisfecha(o)	713
	1149



Se aprecia un resultado importante, al observar que el 95,4% 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 primer semestre de 2024 (95,3%), se presenta un leve crecimiento en la satisfacción (prácticamente sin variación).

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

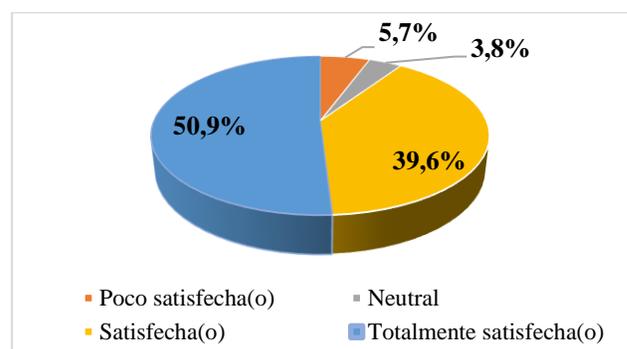


Como se observa en el gráfico, casi la totalidad de los canales presentan una satisfacción superior al 90% a excepción del canal “Telefónico - Línea Púrpura 01 8000 112 137” cuya satisfacción fue del 85,7%.

Respecto al canal con más respuestas ciudadanas en la encuesta, que corresponde a **Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades (391)**, éste obtuvo un 97,7% de satisfacción general. Le siguen el canal **Presencial – Manzanas del Cuidado (142)** y el canal **Virtual - chat (140)** con una satisfacción del 96,5% y 95,7% 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
Poco satisfecha(o)	3
Neutral	2
Satisfecha(o)	21
Totalmente satisfecha(o)	27
	53



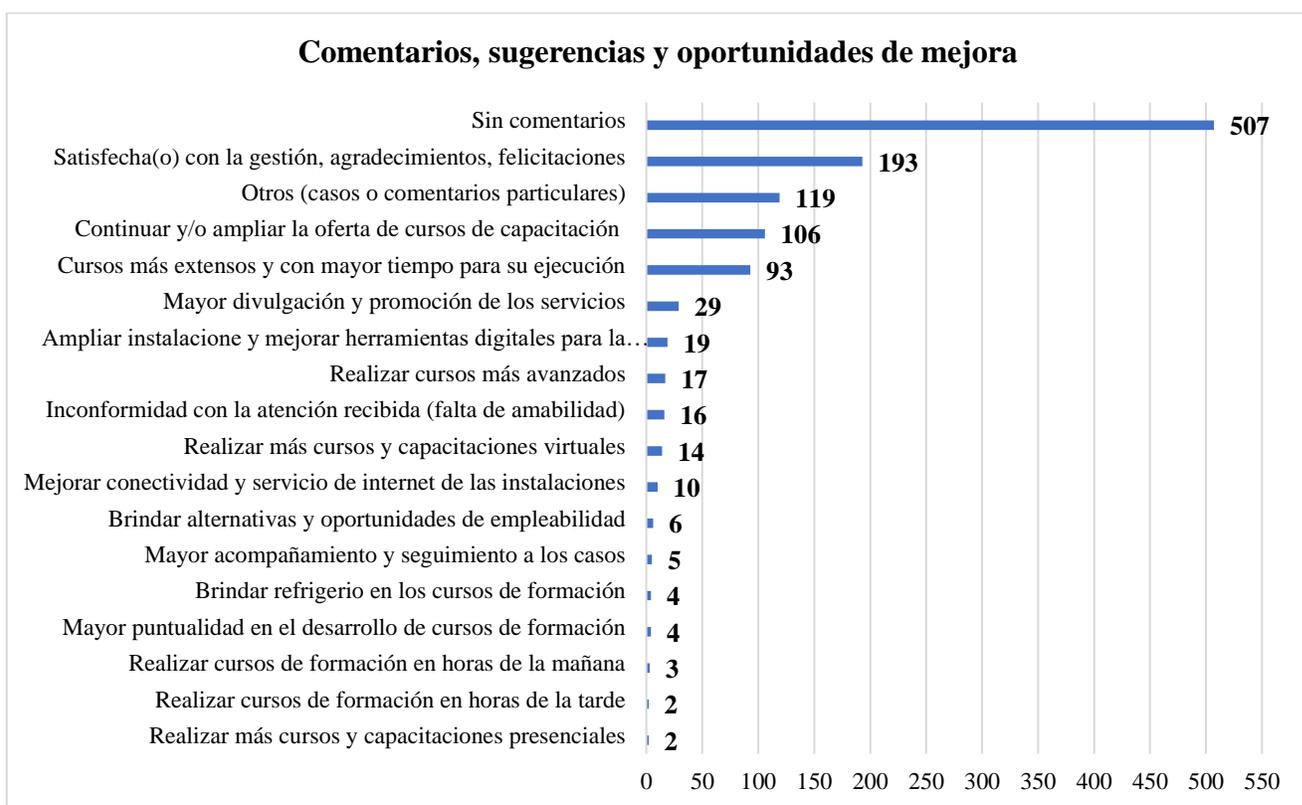
Para el caso de la ciudadanía atendida por medio del canal presencial – Sede Central, el 90,5% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la infraestructura física y accesibilidad del punto de atención.

Comparando con los resultados de la encuesta del primer semestre 2023 (98,3%), se presenta una disminución en la satisfacción del 8,5%.

10. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio

Comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora	Cantidad	%
Realizar más cursos y capacitaciones presenciales	2	0,2%
Realizar cursos de formación en horas de la tarde	2	0,2%
Realizar cursos de formación en horas de la mañana	3	0,3%
Mayor puntualidad en el desarrollo de cursos de formación	4	0,3%
Brindar refrigerio en los cursos de formación	4	0,3%
Mayor acompañamiento y seguimiento a los casos	5	0,4%
Brindar alternativas y oportunidades de empleabilidad	6	0,5%
Mejorar conectividad y servicio de internet de las instalaciones	10	0,9%
Realizar más cursos y capacitaciones virtuales	14	1,2%
Inconformidad con la atención recibida (falta de amabilidad)	16	1,4%
Realizar cursos más avanzados	17	1,5%

Comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora	Cantidad	%
Ampliar instalaciones y mejorar herramientas digitales para la formación	19	1,7%
Mayor divulgación y promoción de los servicios	29	2,5%
Cursos más extensos y con mayor tiempo para su ejecución	93	8,1%
Continuar y/o ampliar la oferta de cursos de capacitación	106	9,2%
Otros (casos o comentarios particulares)	119	10,4%
Satisfecha(o) con la gestión, agradecimientos, felicitaciones	193	16,8%
Sin comentarios	507	44,1%
	1149	100,0%



Del total de encuestas realizadas, el 55,9% 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.

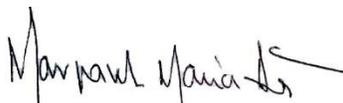
De los 642 comentarios recibidos, se puede destacar que 193 (que corresponde al 16,8% del total de encuestas), **tienen que ver con opiniones positivas frente a la gestión, agradecimientos y felicitaciones con la atención recibida** y 106 comentarios (que corresponde al 9,2% del total de encuestas) están relacionados con la solicitud de **continuar y/o ampliar la oferta de cursos de capacitación**. Cabe destacar que 16 comentarios (que corresponde al 1,4% del total de encuestas) están relacionados con inconformidad con la atención recibida, especialmente en lo que tiene que ver con la falta de amabilidad y empatía por parte de las colaboradoras que brindan la atención.

Conclusiones sobre los resultados

- Se mantuvieron los niveles de satisfacción obtenidos en el primer semestre de 2024, que, en su mayoría, están 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.
- En lo que respecta a la satisfacción respecto del ambiente (físico) del punto de atención – Sede Central, aunque la satisfacción general es del 90,6%, se evidencia que se requiere focalizar esfuerzos durante la vigencia 2025, en los temas relacionados con el mejoramiento de la accesibilidad en el punto de atención, en cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047.
- 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 106 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 