



Informe de resultados Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias de la SDMujer Primer semestre 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio 2026

Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias - Primer semestre 2026

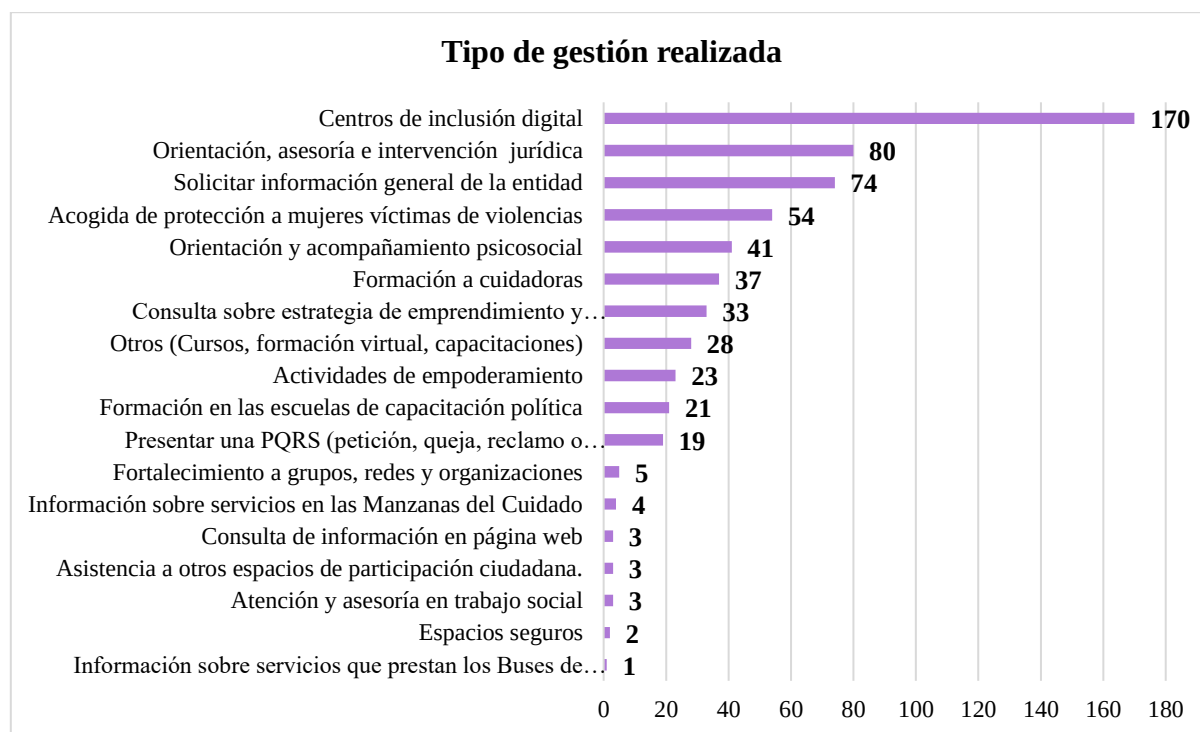
Con la aplicación de la encuesta, publicada de manera permanente en la página web, se busca conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de los servicios y estrategias que brinda la entidad, y, a partir de los resultados obtenidos, identificar fortalezas y debilidades en la experiencia de servicio de los grupos de valor y partes interesadas.

En esta medición se evaluó la gestión realizada durante el primer semestre de 2026, consolidando las encuestas diligenciadas en dicho periodo. Adicionalmente, a comienzos del mes de julio se efectuó el envío masivo del instrumento de medición a los correos electrónicos registrados en la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, correspondiente a las ciudadanas y los ciudadanos que presentaron peticiones ante la Entidad durante el primer semestre de 2026.

Como resultado de este ejercicio se obtuvieron 601 encuestas diligenciadas, constituyendo una muestra representativa que permite medir y analizar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad de la atención y la prestación de los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de la Mujer, así como identificar oportunidades de mejora para fortalecer la experiencia de servicio.

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

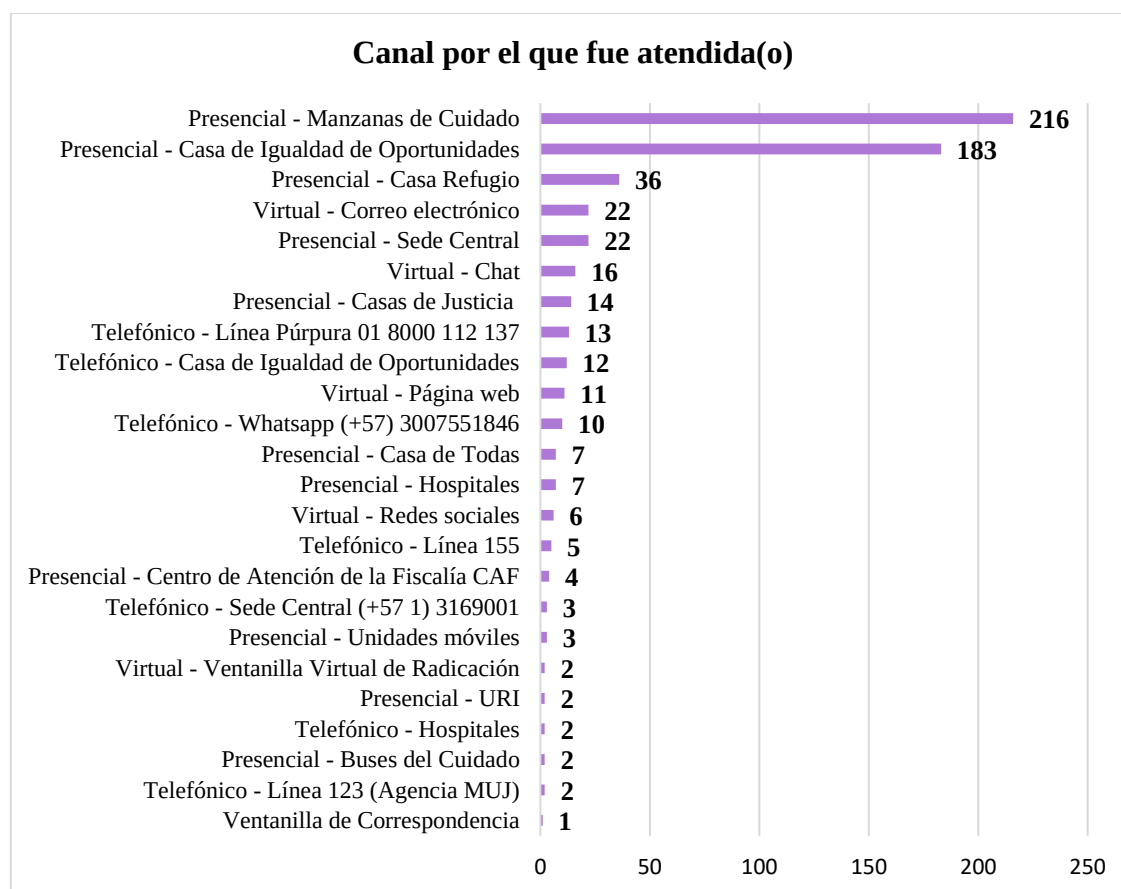
1. Tipo de gestión realizada



En cuanto al tipo de gestión realizada en la SDMujer por las personas encuestadas, el 28,3% (170) manifestó que hizo uso de la estrategia “Centros de inclusión digital”, seguido de la gestión “Orientación, asesoría e intervención jurídica” con un 13,3% (80) de participación y en tercer lugar, la opción “Solicitar información general de la entidad” con el 12,3% (74), lo que corresponde a temas de formación, misionales y atención en primer nivel. En estas tres actividades se concentra cerca del 54% del total de encuestas diligenciadas.

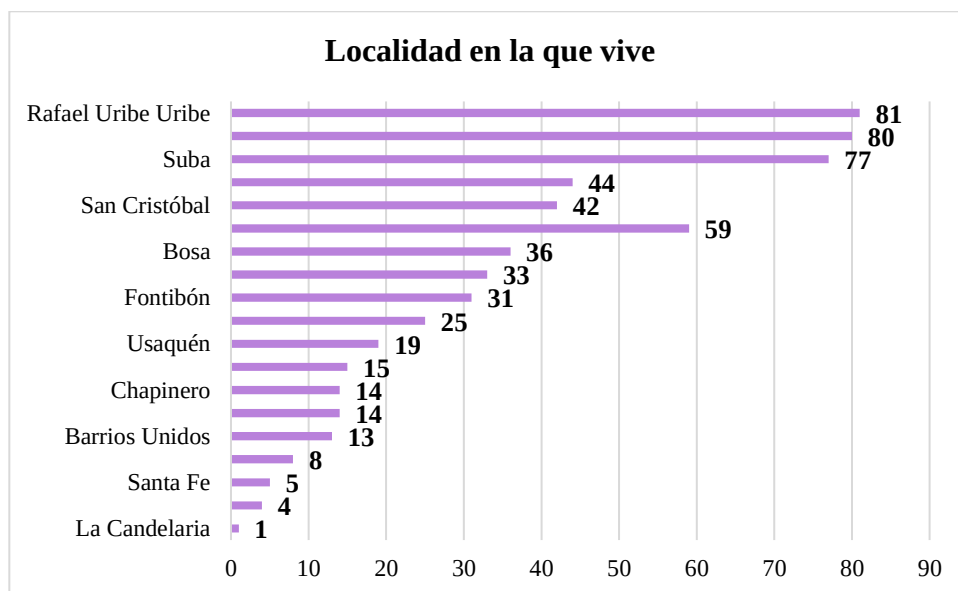
2. Canal por el que fue atendida(o)

De los 24 canales de atención seleccionados en la encuesta, el canal “Presencial - Manzanas de Cuidado” fue el que tuvo un mayor volumen de encuestas con una participación del 35,9% (216). Seguido de este, encontramos los canales “Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades” y “Presencial – Casa Refugio” con una participación del 30,4% y 6% respectivamente.

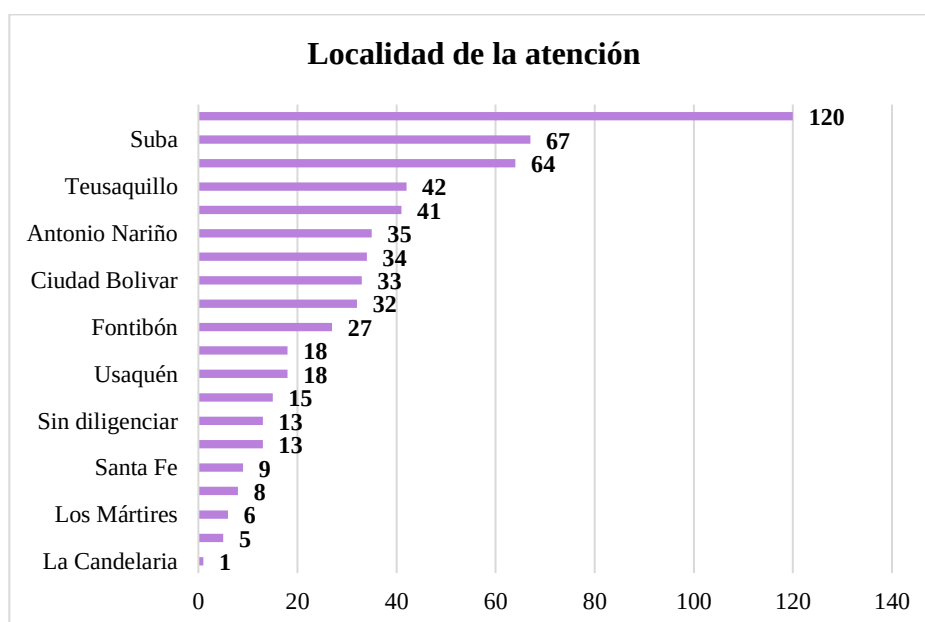


3. Aspectos generales (información de caracterización)

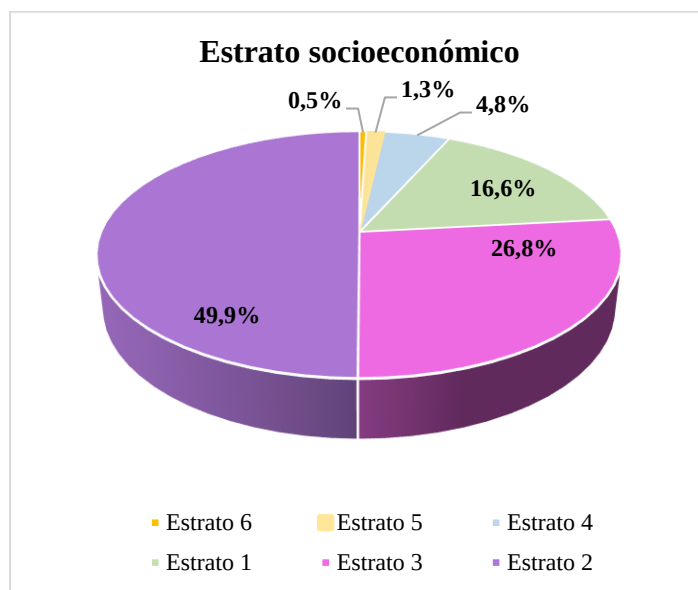
En esta sección se presenta la información de caracterización de las personas que participaron en la encuesta de satisfacción correspondiente al primer semestre de 2026. El análisis de variables como localidad, estrato socioeconómico, sexo y demás características relevantes permite contextualizar los resultados obtenidos e identificar el perfil de la población participante.



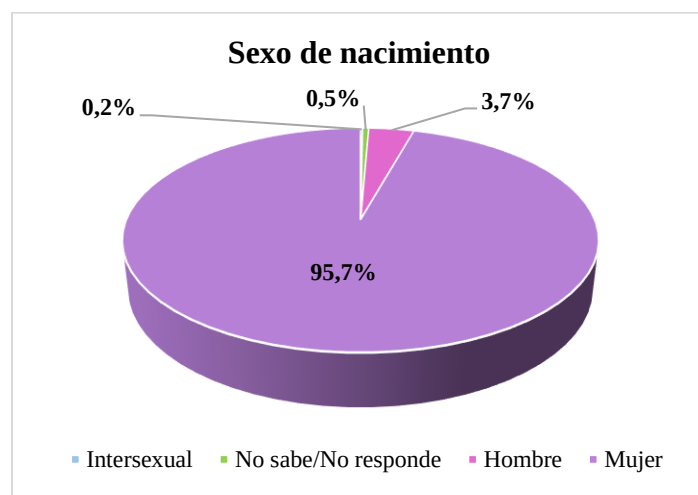
Las ciudadanas y ciudadanos encuestados, a quienes se les brindó algún servicio o estrategia por parte de la SDMujer, en su mayoría viven en las localidades de Rafael Uribe (13,5%), Tunjuelito (13,3%) y Suba (12,8%). De las 20 localidades existentes, en éstas tres localidades habitan cerca del 40% del total de encuestadas y encuestados.



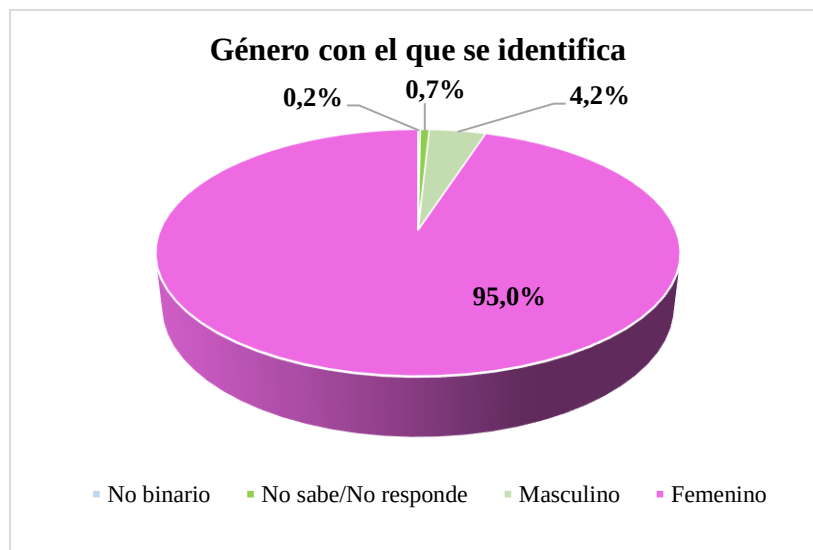
La ciudadanía encuestada, a quienes se les brindó algún servicio o estrategia por parte de la SDMujer, en su mayoría, fueron atendidas en las localidades de Tunjuelito (20%), Suba (11,1%) y Rafael Uribe (10,6%). De las 20 localidades existentes, en éstas tres localidades fueron atendidas cerca del 42% del total de encuestadas y encuestados.



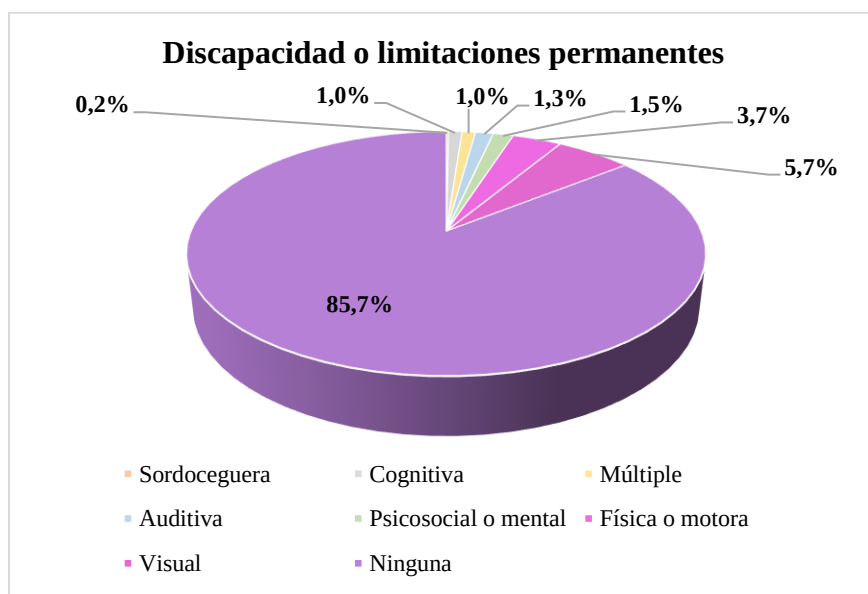
En lo relacionado con el estrato socioeconómico, en los estratos 2 y 3 se concentran el 76,7% de la ciudadanía, a quienes se les ha brindado los diferentes servicios y estrategias de la Entidad.



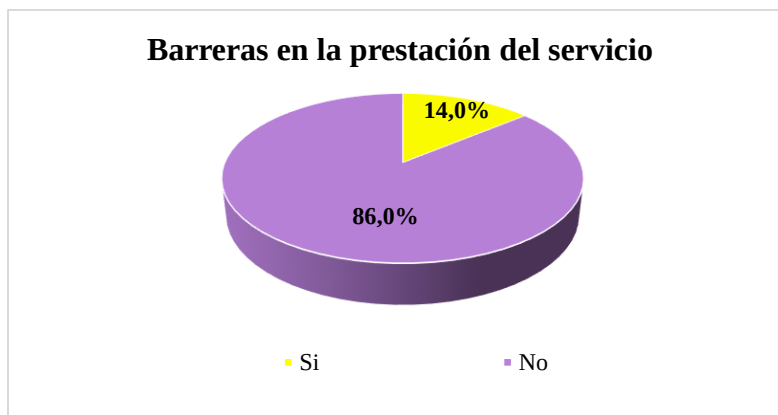
El 95,7% de las encuestas corresponden al sexo de nacimiento mujer, siendo este el más representativo de la ciudadanía atendida por la SDMujer.



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

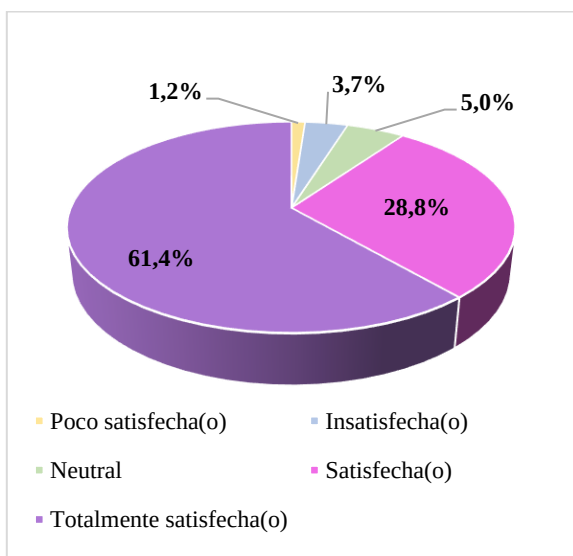


El 85,7% de las ciudadanas y ciudadanos que recibieron algún servicio o estrategia de la SDMujer, manifestaron que no poseen ninguna discapacidad o limitación permanente. Sin embargo, es importante mencionar que el 5,7% manifiesta que posee una discapacidad visual y el 3,7% indica que cuenta con una discapacidad física o motora.



De las 86 encuestadas y encuestados que manifestaron que poseen alguna discapacidad o limitación permanente, el 14% indicaron que se les presentó algún tipo de barrera en la prestación del servicio, principalmente en temas relacionados con la ausencia de citas, falta de claridad en la información y escaso seguimiento. No se presentan comentarios frente a dificultades en la infraestructura física o tecnológica.

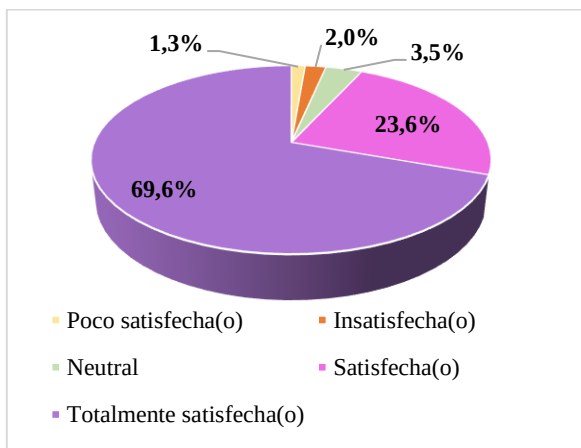
4. Tiempo de espera



El **90,1%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el tiempo de espera para la prestación de sus servicios y/o estrategias, lo cual representa una percepción favorable frente a la oportunidad en la atención y muestra el compromiso institucional por brindar servicios de manera ágil y eficiente.

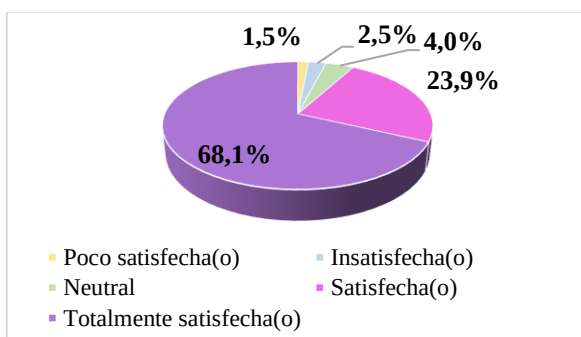
Asimismo, constituye una base importante para continuar fortaleciendo los procesos internos y optimizando los tiempos de respuesta, con el propósito de mejorar de forma permanente la experiencia de la ciudadanía.

5. Amabilidad y disposición en la atención



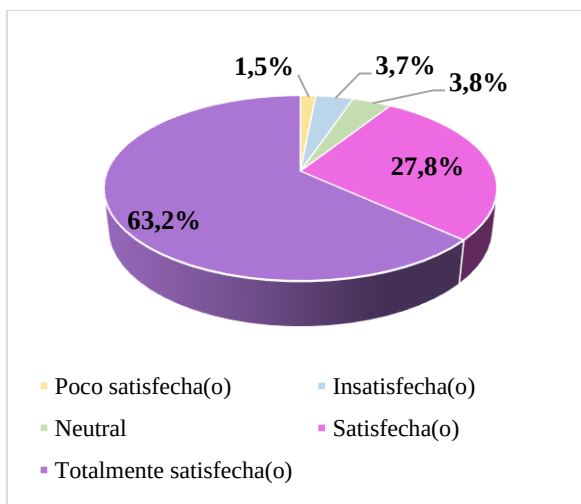
En este aspecto, el **93,1%** de las (los) encuestadas (os) se mostraron satisfechas (os) con la actitud de servicio y amabilidad de las colaboradoras(es) de la SDMujer, notándose una percepción altamente positiva sobre la calidad humana, el trato respetuoso y la disposición del equipo de la entidad para brindar una atención cercana, cordial y orientada a las necesidades de la ciudadanía, fortaleciendo la confianza y la experiencia durante la prestación de los servicios.

6. Nivel de conocimiento del colaborador(a)



El **92%** 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, lo que refleja una percepción favorable sobre la competencia técnica del personal y su capacidad para orientar y responder de manera adecuada a las necesidades e inquietudes de la ciudadanía.

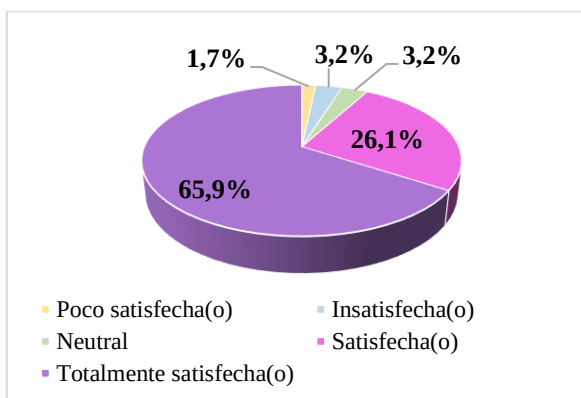
7. La respuesta dada a la solicitud



El **91%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la respuesta que se le dio a su solicitud o requerimiento, lo que evidencia una percepción favorable sobre la capacidad de la entidad para atender las necesidades de la ciudadanía de manera pertinente y efectiva.

Este resultado indica que en la mayoría de los casos, las respuestas emitidas cumplieron con las expectativas de las personas usuarias, constituyendo una base importante para continuar fortaleciendo la calidad, claridad y oportunidad de las respuestas institucionales.

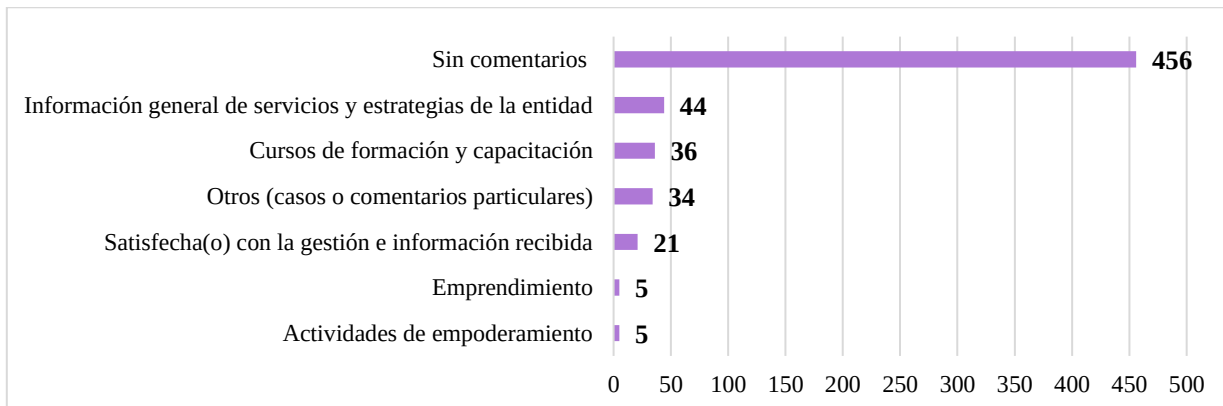
8. Satisfacción general con el servicio recibido



Se aprecia un resultado importante, al observar que el **92%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron en general satisfechas(os) con la atención recibida de parte de la SDMujer, que motiva a la entidad a continuar fortaleciendo sus procesos y estrategias de mejoramiento continuo para consolidar una experiencia de servicio cada vez más satisfactoria.

9. Información que la ciudadanía desea que la Entidad comparta

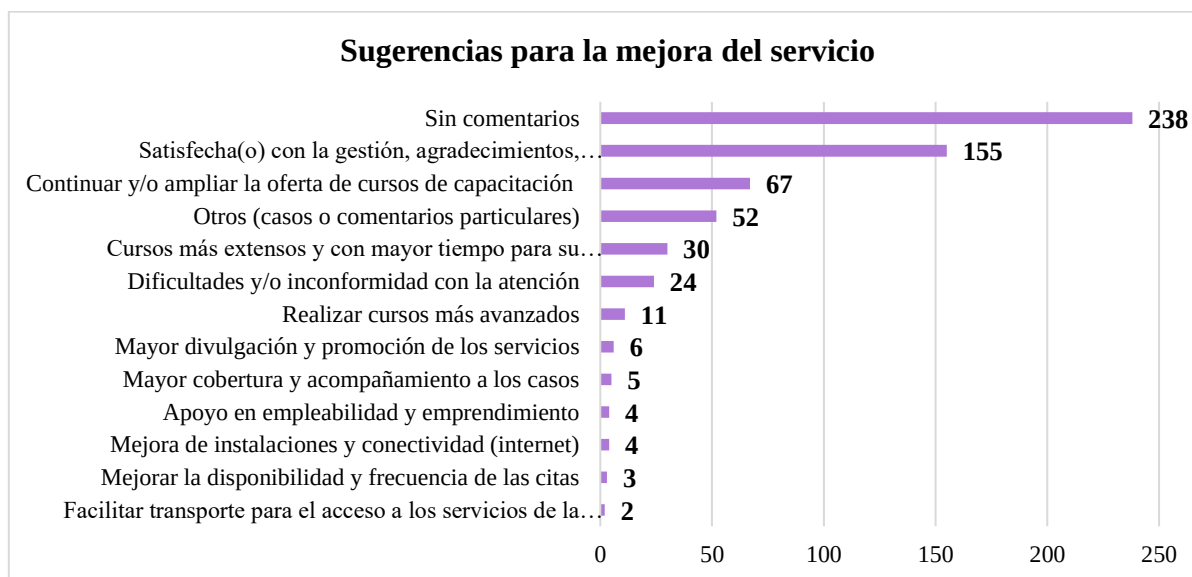
Del total de encuestas realizadas, el 24,1% de la ciudadanía manifestó interés por conocer información adicional por parte de la entidad. Esto principalmente en lo relacionado con información general de servicios y estrategias de la entidad con 44 comentarios (7,3%) y sobre cursos de formación y capacitación con 36 comentarios (6%).



El 75,9% de las encuestadas y encuestados no manifestó comentarios al respecto.

10. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio

Del total de encuestas realizadas, el 60,4% 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.

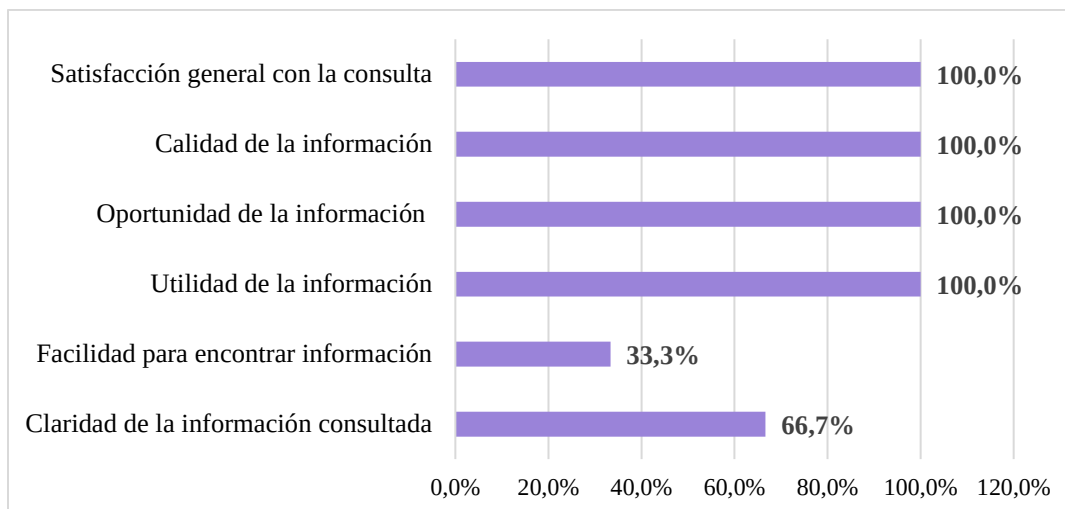


De los 363 comentarios recibidos, se puede destacar que 155 (que corresponde al 25,8% del total de encuestas), tienen que ver con opiniones positivas frente a la gestión, agradecimientos y felicitaciones con la atención recibida y 67 comentarios (que corresponde al 11,1% del total de encuestas) están relacionados con la solicitud de continuar y/o ampliar la oferta de cursos de capacitación.

Cabe destacar que 24 comentarios (que corresponde al 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.

11. Satisfacción consulta de información en página web

Del total de las 601 encuestas diligenciadas, 3 de éstas corresponden a “Consulta de información en página web” por parte de la ciudadanía. Sobre éstas, se realizó la evaluación de la satisfacción de los siguientes aspectos:



Se observa que, frente a los aspectos evaluados por la ciudadanía (“satisfacción general con la consulta”, “calidad de la información”, “utilidad de la información” y “oportunidad de la información”), todos éstos presentan una satisfacción del 100%.

Sin embargo, las/los encuestadas/os se mostraron inconformes con la “facilidad para encontrar información” en la página web (33% de satisfacción). Este resultado sugiere la necesidad de fortalecer la arquitectura de la información, la navegación y los mecanismos de búsqueda del sitio web, con el fin de facilitar el acceso a los contenidos y mejorar la experiencia digital de la ciudadanía. En este sentido, la entidad podrá priorizar acciones orientadas a optimizar la usabilidad del portal, garantizando que la información no solo sea de calidad y útil, sino también fácilmente localizable para las personas usuarias.

Conclusiones

Los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2026 evidencian una percepción ampliamente favorable de la ciudadanía frente a la calidad de los servicios y la atención brindada por la entidad. La medición de la satisfacción constituye una herramienta fundamental para identificar fortalezas, reconocer oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones encaminadas al fortalecimiento continuo del relacionamiento con la ciudadanía.

En este contexto, las siguientes conclusiones resumen los principales hallazgos de la evaluación, destacando los aspectos que reflejan el cumplimiento de las expectativas de los grupos de valor, así como aquellos que representan oportunidades para seguir consolidando una atención cada vez más oportuna, pertinente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

- En términos generales, los aspectos evaluados en la encuesta alcanzaron un nivel de satisfacción promedio del 91,6%, lo que evidencia una percepción ampliamente favorable de la ciudadanía frente a los servicios brindados por la entidad. Este resultado refleja que más de nueve de cada diez personas encuestadas manifestaron

una experiencia positiva con la atención recibida, consolidando una base sólida para continuar fortaleciendo la calidad del servicio.

- La satisfacción general con el servicio y/o la atención recibida se ubicó en 92% durante el primer semestre de 2026, manteniéndose en un nivel sobresaliente. Este resultado confirma que la entidad continúa ofreciendo una atención de alta calidad y orientada a las necesidades de la ciudadanía, al tiempo que identifica oportunidades para implementar acciones de mejora continua que permitan recuperar y superar los niveles alcanzados en mediciones anteriores.
- Los resultados ratifican que los cursos y talleres de capacitación y formación siguen siendo uno de los servicios de mayor valor para la ciudadanía, al representar el 42,6% de las evaluaciones realizadas.
- Adicionalmente, los 108 comentarios recibidos reflejan un alto interés y compromiso de las personas participantes, quienes expresan su deseo de que estas actividades continúen y cuenten con una mayor duración para profundizar en los contenidos. Esta retroalimentación constituye una valiosa oportunidad para fortalecer la oferta institucional y responder de manera cada vez más efectiva a las expectativas de los grupos de valor.

Finalmente, la Subsecretaría de Gestión Corporativa socializará los resultados obtenidos con las diferentes dependencias de la entidad, con el propósito de fortalecer la gestión institucional y promover la implementación y el seguimiento de acciones de mejora orientadas a consolidar una experiencia de servicio cada vez más satisfactoria para la ciudadanía. Este ejercicio contribuirá a la toma de decisiones basada en evidencia y al fortalecimiento de una cultura de mejora continua centrada en las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

Atentamente,

CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Diego Pedraza, Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana, Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa