



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio de 2022

Encuesta de medición de la gestión de los servicios y estrategias Secretaría Distrital de la Mujer Primer 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, permite determinar las fortalezas y debilidades que se presentan en el desarrollo de las actividades de la atención a la ciudadanía.

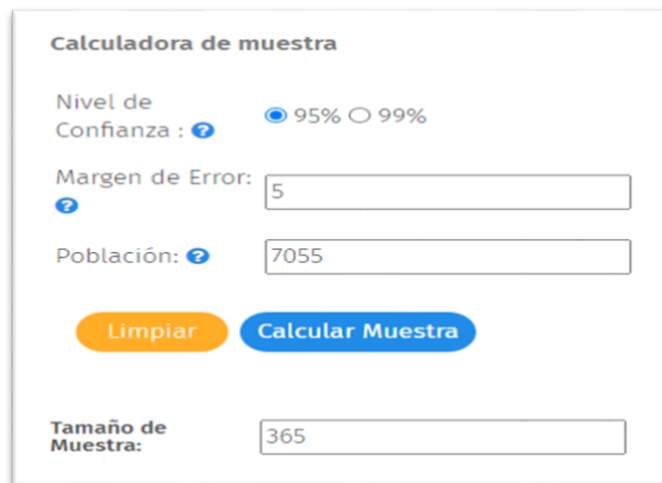
Es por esto que, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se ha dispuesto de esta encuesta en nuestra página web www.sdmujer.gov.co, sección “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, para que las ciudadanas y ciudadanos puedan evaluar su experiencia de servicio y de esta manera definir acciones encaminadas a la mejora continua que garanticen la calidad en la prestación de nuestros servicios. De igual manera, en el mes de julio, se realizó el envío masivo de la encuesta a los correos electrónicos de las ciudadanas y ciudadanos atendidas (os) y registradas (os) en las bases de datos de la entidad.

Los resultados fueron los siguientes:

Total encuestas enviadas: **7.055**

Total encuestas diligenciadas: **545**

Para determinar el **tamaño de la muestra adecuado**, partiendo de una población de 7.055 correos electrónicos efectivos a los cuales se remitió la encuesta, se hizo el cálculo tomando como referencia un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%. Para tal propósito, se utilizó una aplicación de la web, ubicada en el siguiente enlace: <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>, el cual arrojó el siguiente resultado:



The image shows a screenshot of a web-based sample size calculator. The title is "Calculadora de muestra". It has several input fields and buttons:

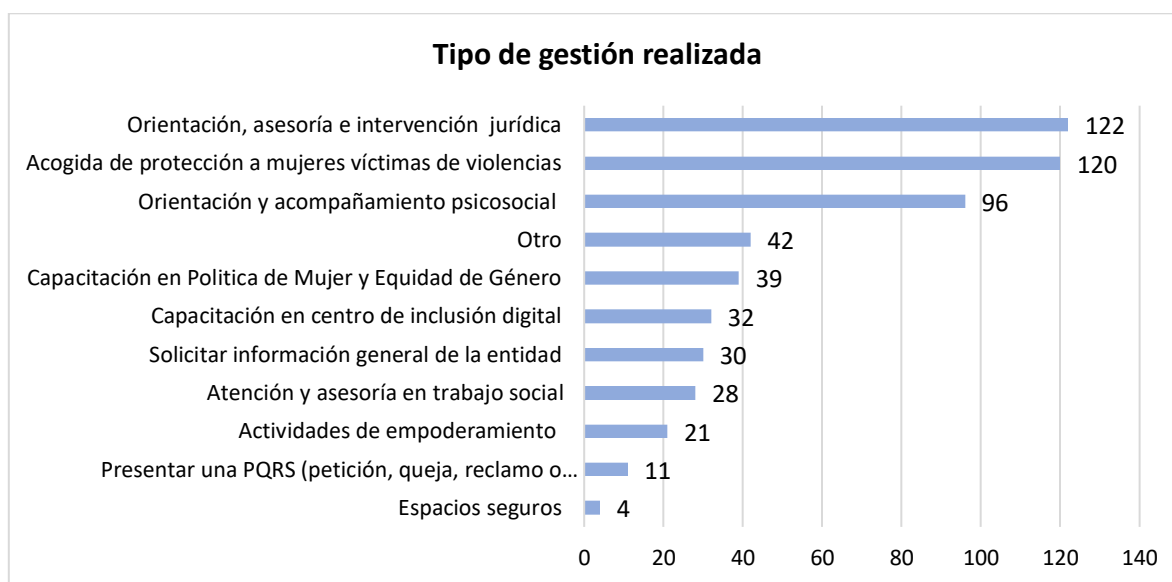
- Nivel de Confianza:** Radio buttons for 95% (selected) and 99%.
- Margen de Error:** Input field with the value "5".
- Población:** Input field with the value "7055".
- Buttons:** "Limpiar" (orange) and "Calcular Muestra" (blue).
- Tamaño de Muestra:** Output field showing the result "365".

En este caso, se obtuvo un total de 545 encuestas diligenciadas, superando el tamaño de la muestra esperada.

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

1. Tipo de gestión realizada

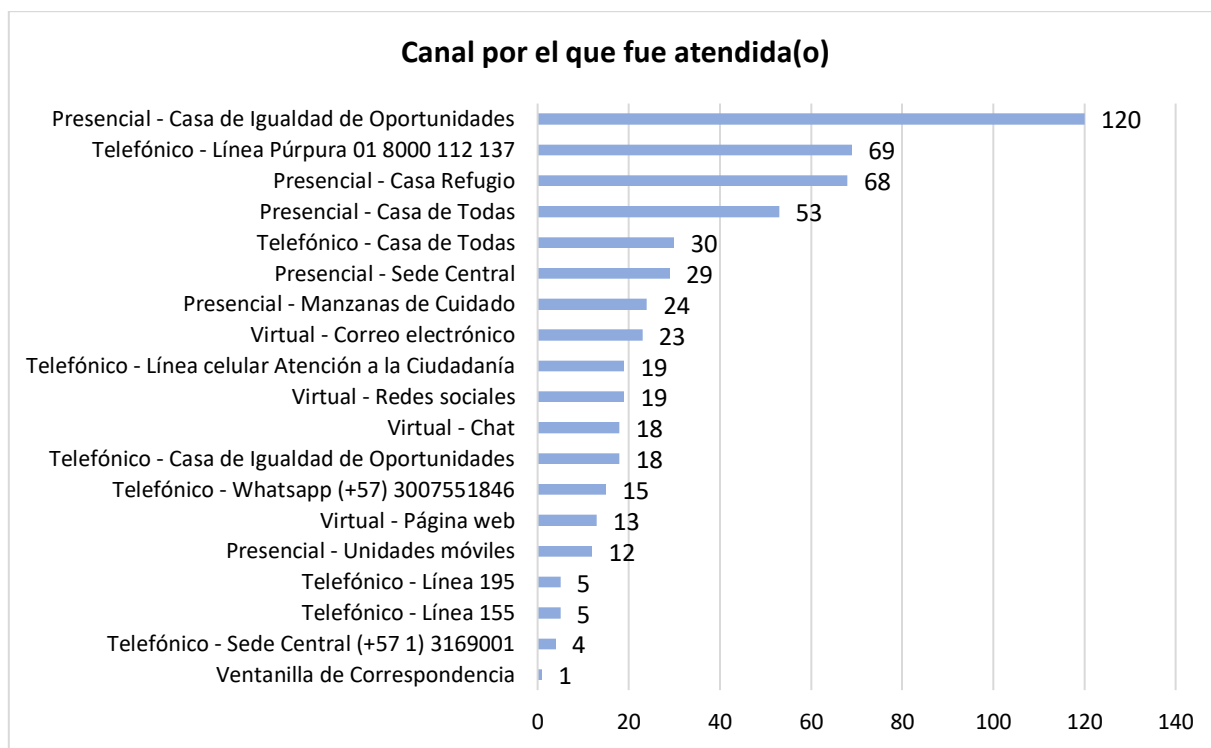
Tipo de gestión realizada		
Servicio o estrategia	Cantidad	%
Espacios seguros	4	0,7%
Presentar una PQRS (petición, queja, reclamo o sugerencia)	11	2,0%
Actividades de empoderamiento	21	3,9%
Atención y asesoría en trabajo social	28	5,1%
Solicitar información general de la entidad	30	5,5%
Capacitación en centro de inclusión digital	32	5,9%
Capacitación en Política de Mujer y Equidad de Género	39	7,2%
Otro	42	7,7%
Orientación y acompañamiento psicosocial	96	17,6%
Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias	120	22,0%
Orientación, asesoría e intervención jurídica	122	22,4%
	545	100,0%



Resultado: En cuanto a las estrategias y servicios brindados a la ciudadanía, tres (3) de estos son los más demandados, representando cerca del 62%. Son, en su orden, “Orientación, asesoría e intervención jurídica”, “Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias” y “Orientación y acompañamiento psicosocial”.

2. Canal por el que fue atendida(o)

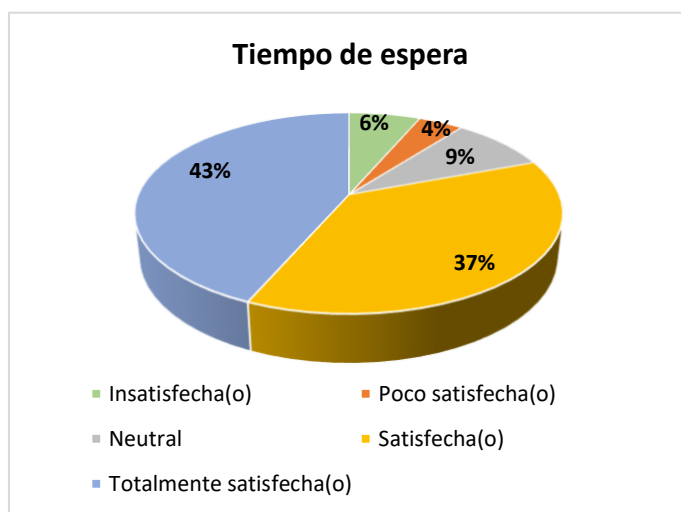
Canal por el que fue atendida(o)		
Canal	Cantidad	%
Ventanilla de Correspondencia	1	0,2%
Telefónico - Sede Central (+57 1) 3169001	4	0,7%
Telefónico - Línea 155	5	0,9%
Telefónico - Línea 195	5	0,9%
Presencial - Unidades móviles	12	2,2%
Virtual - Página web	13	2,4%
Telefónico - Whatsapp (+57) 3007551846	15	2,8%
Telefónico - Casa de Igualdad de Oportunidades	18	3,3%
Virtual - Chat	18	3,3%
Virtual - Redes sociales	19	3,5%
Telefónico - Línea celular Atención a la Ciudadanía	19	3,5%
Virtual - Correo electrónico	23	4,2%
Presencial - Manzanas de Cuidado	24	4,4%
Presencial - Sede Central	29	5,3%
Telefónico - Casa de Todas	30	5,5%
Presencial - Casa de Todas	53	9,7%
Presencial - Casa Refugio	68	12,5%
Telefónico - Línea Púrpura 01 8000 112 137	69	12,7%
Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades	120	22,0%
	545	100,0%



Resultado: De acuerdo a lo manifestado por la ciudadanía, de los 16 canales de atención evaluados en la encuesta, el de mayor interacción por parte de la ciudadanía fue el canal “Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades”, con una participación del 22%. Seguido de este, estuvieron el canal “Telefónico - Línea Púrpura 01 8000 112 137” y “Presencial - Casa Refugio” cada uno con una participación del 12,7% y 12,5%, respectivamente.

3. Tiempo de espera

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	35
Poco satisfecha(o)	22
Neutral	48
Satisfecha(o)	203
Totalmente satisfecha(o)	237
	545



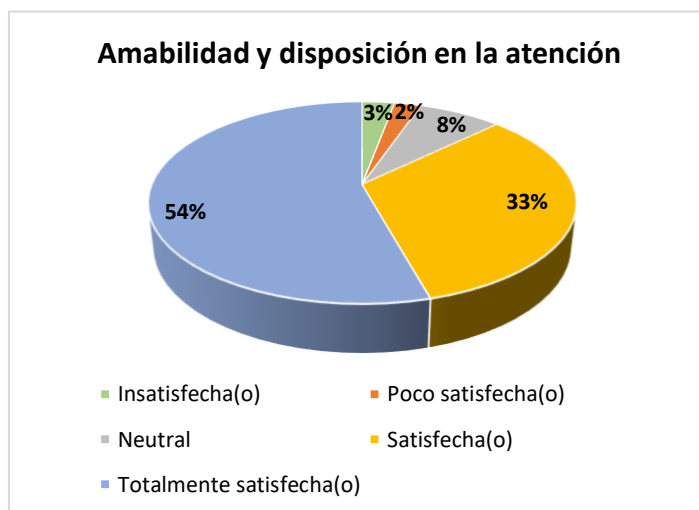
Resultado: El 81% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el tiempo de espera para la prestación de sus servicios.

Resultado encuesta de satisfacción anterior (2do semestre 2021): 69%

Crecimiento de la satisfacción: 17,4%

4. Amabilidad y disposición en la atención

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	16
Poco satisfecha(o)	13
Neutral	41
Satisfecha(o)	179
Totalmente satisfecha(o)	296
	545



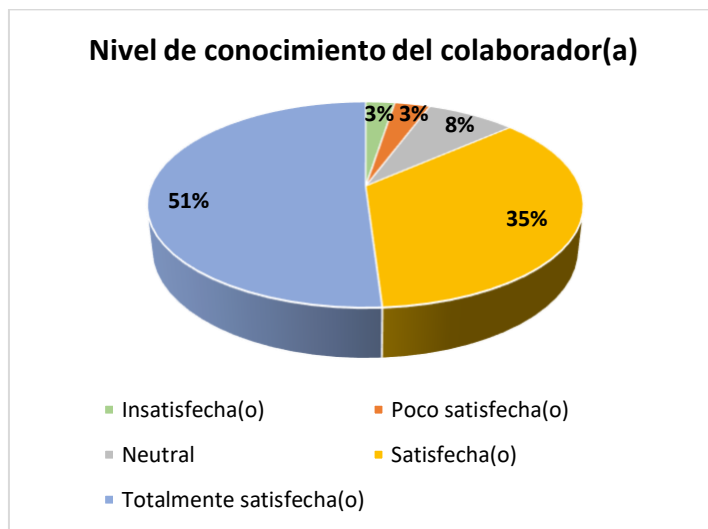
Resultado: El 87% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la actitud de servicio de las colaboradoras(es) de la SDMujer.

Resultado encuesta de satisfacción anterior (2do semestre 2021): 77%

Crecimiento de la satisfacción: 13%

5. Nivel de conocimiento del colaborador(a)

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	14
Poco satisfecha(o)	17
Neutral	43
Satisfecha(o)	193
Totalmente satisfecha(o)	278
	545



Resultado: El 86% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el nivel de conocimiento de las colaboradoras(es) de la SDMujer.

Resultado encuesta de satisfacción anterior (2do semestre 2021): 75%

Crecimiento de la satisfacción: 14,7%

6. La respuesta dada a la solicitud

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	38
Poco satisfecha(o)	26
Neutral	53
Satisfecha(o)	185
Totalmente satisfecha(o)	243
	545



Resultado: El 79% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la respuesta dada a su solicitud.

Resultado encuesta de satisfacción anterior (2do semestre 2021): 68%

Crecimiento de la satisfacción: 16%

7. Satisfacción general con el servicio recibido

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	31
Poco satisfecha(o)	17
Neutral	48
Satisfecha(o)	183
Totalmente satisfecha(o)	266
	545



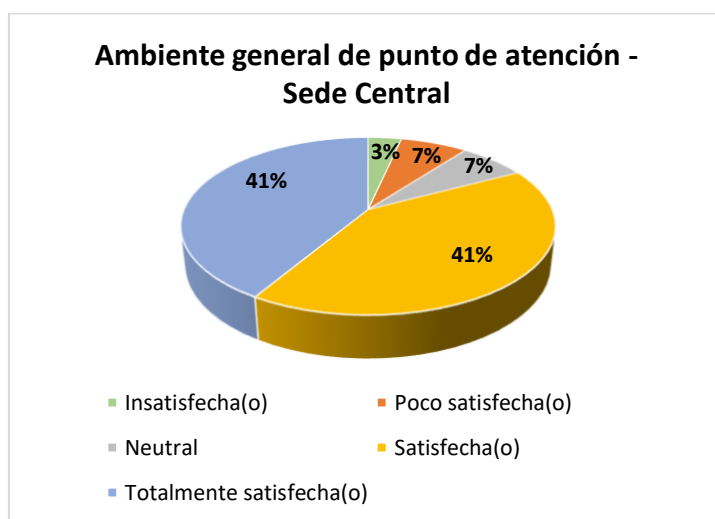
Resultado: El 83% de las encuestadas(os) se mostraron en general satisfechas(os) con el servicio recibido de parte de la SDMujer.

Resultado encuesta de satisfacción anterior (2do semestre 2021): 71%

Crecimiento de la satisfacción: 17%

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

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	1
Poco satisfecha(o)	2
Neutral	2
Satisfecha(o)	12
Totalmente satisfecha(o)	12
	29



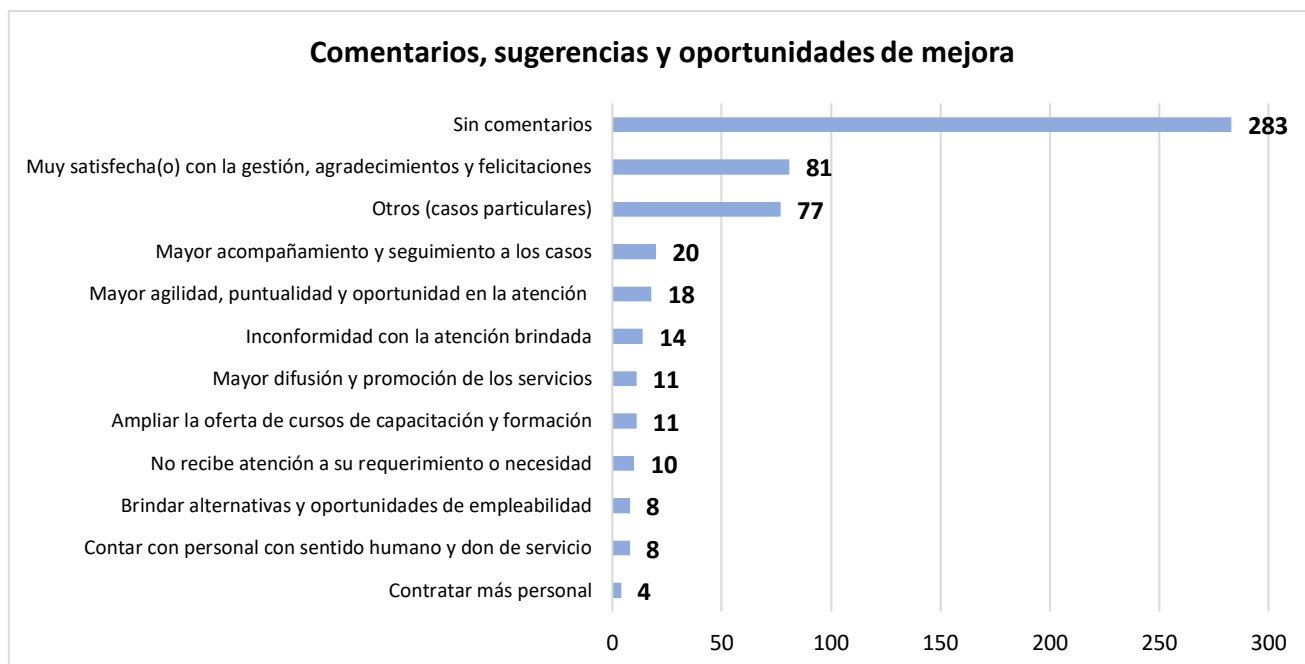
Resultado: Para el caso de la ciudadanía atendida por medio del canal presencial – Sede Central, el 82% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la infraestructura física del punto de atención.

Resultado encuesta de satisfacción anterior (2do semestre 2021): 89%

Crecimiento de la satisfacción: (-) 8%

9. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio

Sugerencias para mejorar el servicio		
Comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora	Cantidad	%
Contratar más personal	4	1%
Contar con personal con sentido humano y don de servicio	8	1%
Brindar alternativas y oportunidades de empleabilidad	8	1%
No recibe atención a su requerimiento o necesidad	10	2%
Ampliar la oferta de cursos de capacitación y formación	11	2%
Mayor difusión y promoción de los servicios	11	2%
Inconformidad con la atención brindada	14	3%
Mayor agilidad, puntualidad y oportunidad en la atención	18	3%
Mayor acompañamiento y seguimiento a los casos	20	4%
Otros (casos particulares)	77	14%
Muy satisfecha(o) con la gestión, agradecimientos y felicitaciones	81	15%
Sin comentarios	283	52%
	545	100%



Resultado: Del total de encuestas realizadas, cerca del 48% 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 31% corresponde a opiniones positivas frente a la atención recibida, 29% a situaciones particulares, 5,3% a inconformidad con la atención y el 3,8% manifiestan que no recibieron atención a su requerimiento.

Conclusiones y estrategias de fortalecimiento

- Se destaca el importante aumento de la satisfacción en la mayoría de los aspectos evaluados (5 de 6), lo que refleja el esfuerzo por parte de las dependencias de la entidad en la mejora continua de sus procesos relacionados con la prestación de sus servicios y estrategias brindados a la ciudadanía.
- Para esta medición, tres (3) de los servicios y estrategias ofrecidos por la entidad (Orientación, asesoría e intervención jurídica; Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias y Orientación y acompañamiento psicosocial) siguen siendo los más demandados por parte de la ciudadanía, representando el 62% del total de los resultados respecto de la gestión realizada. Sin embargo, es importante destacar el crecimiento en la demanda de los demás servicios y estrategias ofrecidos, lo que refleja el trabajo realizado en la promoción y divulgación de estos a través de los diferentes canales de comunicación.
- De acuerdo a lo manifestado por la ciudadanía respecto del criterio “Ambiente general del punto de atención – Sede Central”, el cual pese a que tuvo un nivel de satisfacción del 82% fue el único aspecto que sufrió un decrecimiento en la satisfacción frente a la medición anterior (- 8%), por lo que se hace necesario continuar con las tareas de seguimiento e implementación de estrategias y actividades 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 5,3% y el 3,8% respectivamente), esto, en aras 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 en el menú de Atención a la Ciudadanía > Informes de encuesta de satisfacción.

Atentamente,



LAURA MARCELA TAMI LEAL

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Diego Pedraza, Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa 

Revisó: Luz Amparo Macías, Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa 