



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de resultados Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias de la SDMujer Primer semestre 2023

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio 2023

Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias - Primer semestre 2023

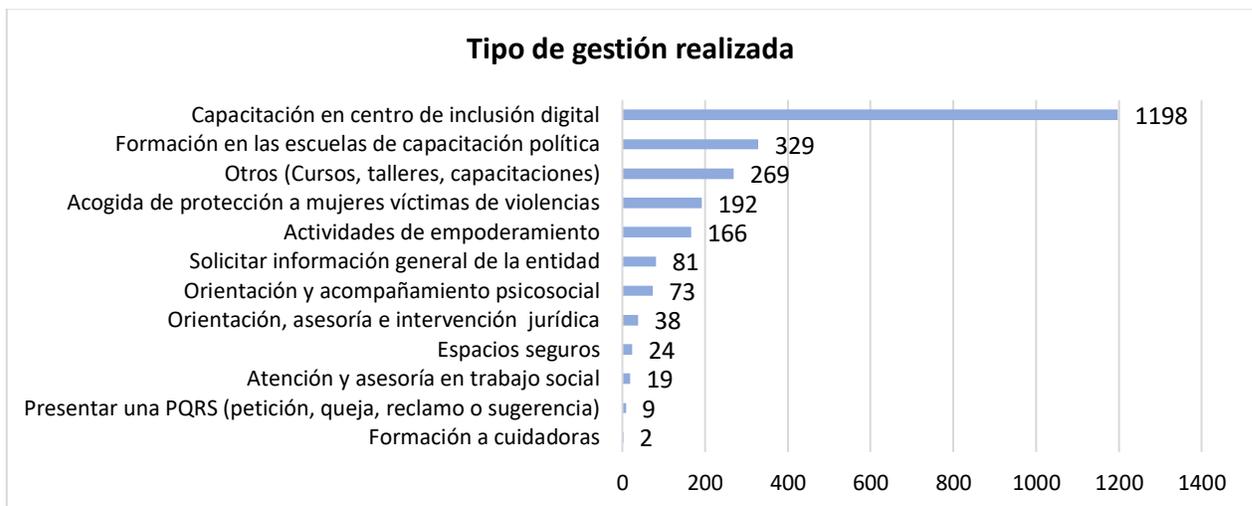
Con la aplicación de la encuesta, la cual se encuentra permanentemente publicada en la página web, se busca conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de los servicios y estrategias que brinda la entidad. Así mismo, a partir de los resultados obtenidos, se pueden identificar 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 2023, recopilando las encuestas diligenciadas en ese 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 a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad (base cercana a los 36.600 registros). De esta manera, fueron diligenciadas por parte de la ciudadanía un total de 2.400 encuestas, que representa una muestra adecuada con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 2%.

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	%
Formación a cuidadoras	2	0,1%
Presentar una PQRS (petición, queja, reclamo o sugerencia)	9	0,4%
Atención y asesoría en trabajo social	19	0,8%
Espacios seguros	24	1,0%
Orientación, asesoría e intervención jurídica	38	1,6%
Orientación y acompañamiento psicosocial	73	3,0%
Solicitar información general de la entidad	81	3,4%
Actividades de empoderamiento	166	6,9%
Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias	192	8,0%
Otros (Cursos, talleres, capacitaciones)	269	11,2%
Formación en las escuelas de capacitación política	329	13,7%
Capacitación en centro de inclusión digital	1198	49,9%
	2400	100,0%

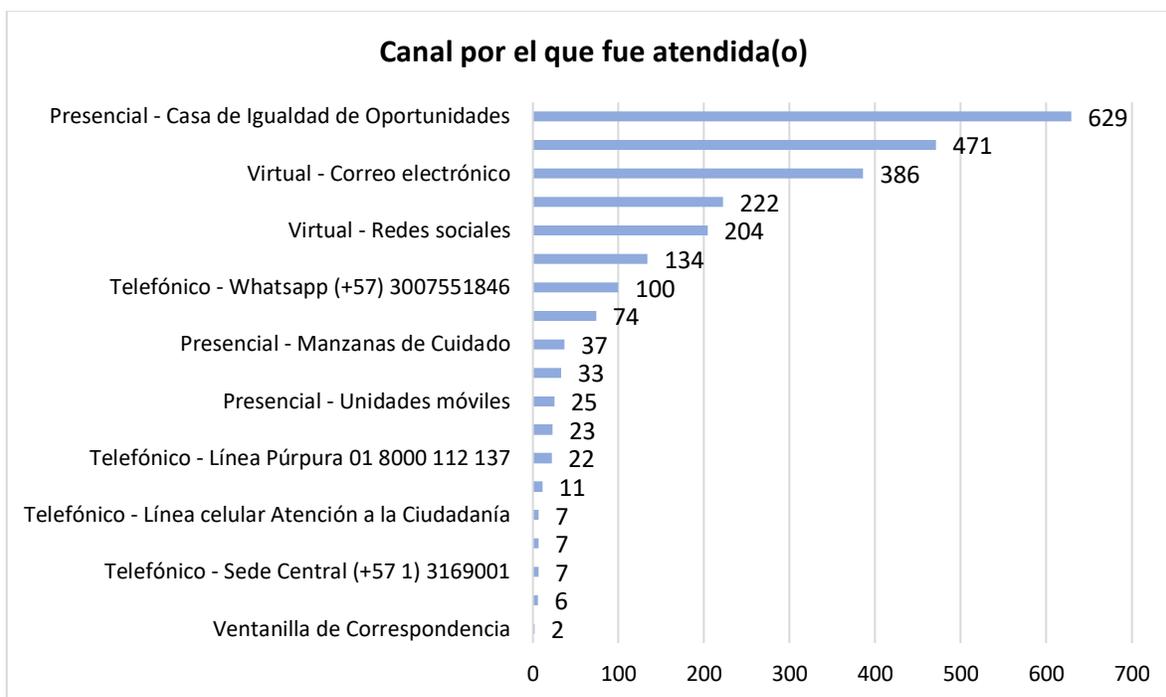


En cuanto al tipo de gestión realizada ante la SDMujer por las personas encuestadas, el 49,9% manifestó que adelantó “Capacitación en centro de inclusión digital”, seguido de “Formación en las escuelas de capacitación política” con el 13,7%. El 8% correspondió a “Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias”.

Respecto de la opción de pregunta abierta “otros”, con un 11,2% de participación, corresponde a diferentes cursos de capacitación y talleres ofrecidos por la entidad,.

2. Canal por el que fue atendida(o)

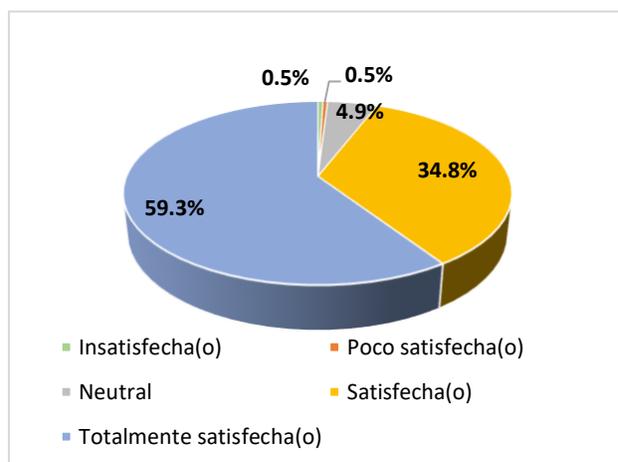
Canal	Cantidad	%
Ventanilla de Correspondencia	2	0,1%
Telefónico - Casa de Todas	6	0,3%
Telefónico - Sede Central (+57 1) 3169001	7	0,3%
Telefónico - Línea 155	7	0,3%
Telefónico - Línea celular Atención a la Ciudadanía	7	0,3%
Telefónico - Línea 195	11	0,5%
Telefónico - Línea Púrpura 01 8000 112 137	22	0,9%
Telefónico - Casa de Igualdad de Oportunidades	23	1,0%
Presencial - Unidades móviles	25	1,0%
Presencial - Casa de Todas	33	1,4%
Presencial - Manzanas de Cuidado	37	1,5%
Presencial - Sede Central	74	3,1%
Telefónico - Whatsapp (+57) 3007551846	100	4,2%
Presencial - Casa Refugio	134	5,6%
Virtual - Redes sociales	204	8,5%
Virtual - Página web	222	9,3%
Virtual - Correo electrónico	386	16,1%
Virtual - Chat	471	19,6%
Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades	629	26,2%
	2400	100,0%



De acuerdo a lo manifestado por la ciudadanía, de los 19 canales de atención evaluados en la encuesta, continúa siendo el canal “Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades” el de mayor preferencia, con una participación del 26,2%. Seguido de este, encontramos el “Virtual - Chat” y “Virtual – Correo electrónico” con una participación del 19,6% y 16,1% respectivamente. Importante destacar que desde el mes de marzo se comenzó a implementar el chat institucional, como canal de primera orientación sobre los servicios de la SDMujer.

3. Tiempo de espera

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	12
Poco satisfecha(o)	11
Neutral	118
Satisfecha(o)	836
Totalmente satisfecha(o)	1423
	2400

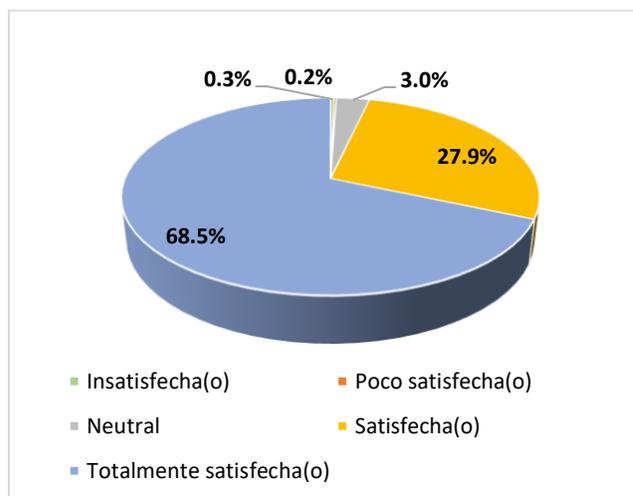


Respecto a este punto, el 94,1% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el tiempo de espera para la prestación de sus servicios.

Nivel de satisfacción encuesta 2do semestre 2022: 87%
Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 8,2%

4. Amabilidad y disposición en la atención

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	8
Poco satisfecha(o)	5
Neutral	73
Satisfecha(o)	670
Totalmente satisfecha(o)	1644
	2400

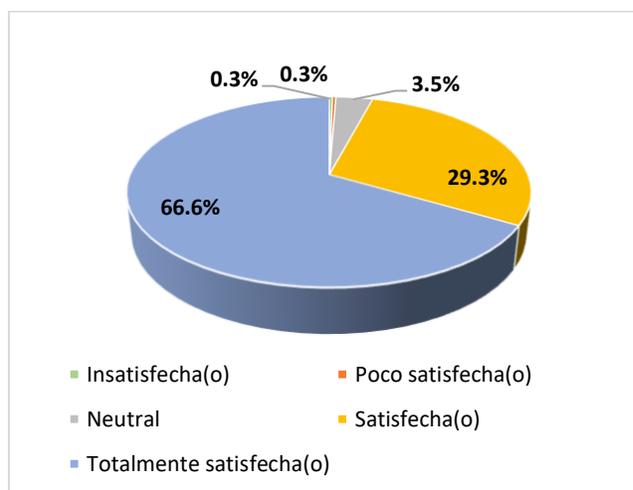


En este aspecto, el 96,4% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la actitud de servicio y amabilidad de las colaboradoras(es) de la SDMujer.

Nivel de satisfacción encuesta 2do semestre 2022: 88%
Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 9,5%

5. Nivel de conocimiento del colaborador(a)

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	7
Poco satisfecha(o)	8
Neutral	84
Satisfecha(o)	703
Totalmente satisfecha(o)	1598
	2400



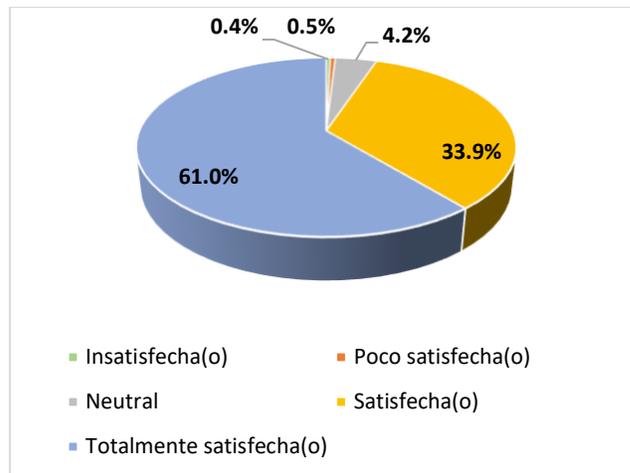
El 95,9% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el nivel de conocimiento de las(los) colaboradoras(es) de la SDMujer.

Nivel de satisfacción encuesta 2do semestre 2022: 90%

Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 6,6%

6. La respuesta dada a la solicitud

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	10
Poco satisfecha(o)	12
Neutral	101
Satisfecha(o)	813
Totalmente satisfecha(o)	1464
	2400



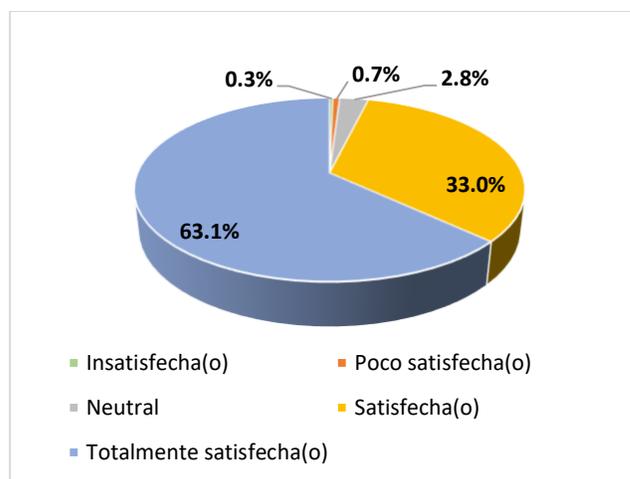
Respecto de esta pregunta, el 94,9% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la respuesta que se le dio a su solicitud o requerimiento.

Nivel de satisfacción encuesta 2do semestre 2022: 85%

Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 11,6%

7. Satisfacción general con el servicio recibido

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	8
Poco satisfecha(o)	16
Neutral	68
Satisfecha(o)	793
Totalmente satisfecha(o)	1515
	2400



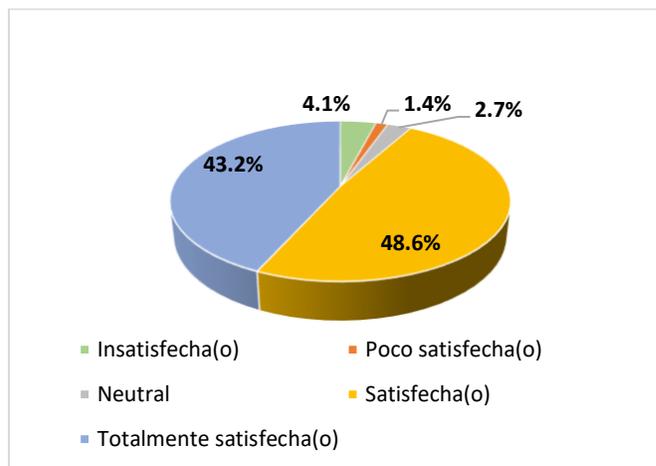
Se puede apreciar un resultado muy importante, al observar que el 96,2% de las(los) encuestadas(os) se mostraron en general satisfechas(os) con el servicio recibido de parte de la SDMujer.

Nivel de satisfacción encuesta 2do semestre 2022: 88%

Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 9,3%

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)	3
Poco satisfecha(o)	1
Neutral	2
Satisfecha(o)	36
Totalmente satisfecha(o)	32
	74



Para el caso de la ciudadanía atendida por medio del canal presencial – Sede Central, el 91,9% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la infraestructura física del punto de atención, presentando un incremento importante respecto del periodo anterior, como se muestra a continuación:

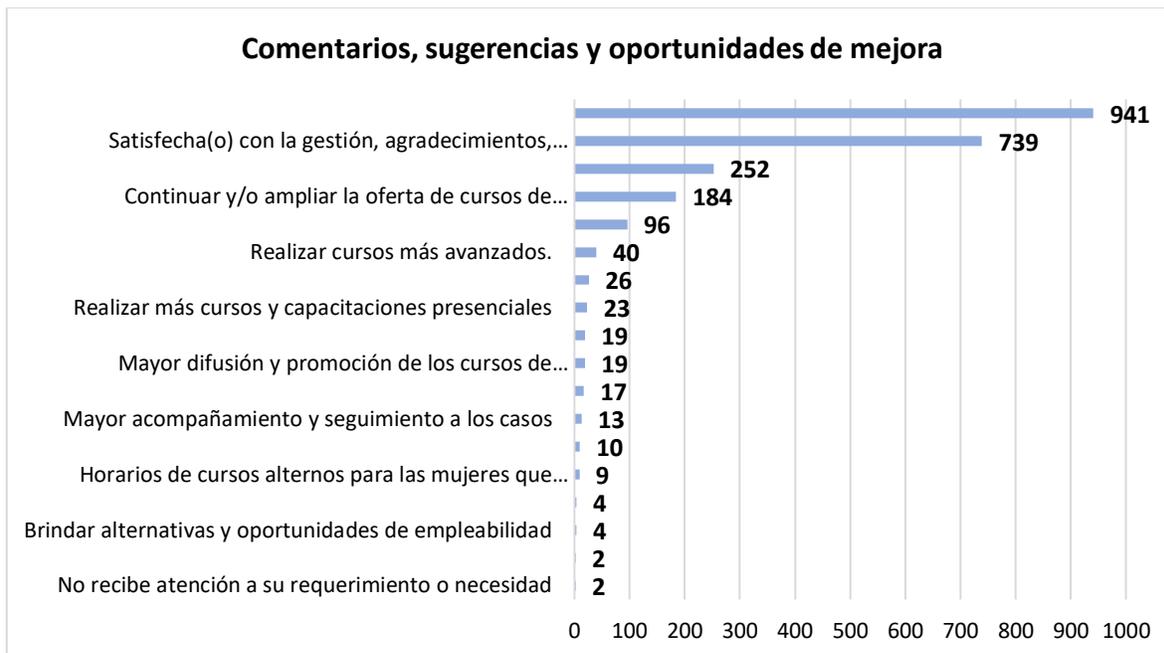
Nivel de satisfacción encuesta 2do semestre 2022: 82%

Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 12,1%

9. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio

Comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora	Cantidad	%
No recibe atención a su requerimiento o necesidad	2	0,1%
Brindar ayudas económicas	2	0,1%
Brindar alternativas y oportunidades de empleabilidad	4	0,2%
Inconformidad con la atención recibida	4	0,2%
Horarios de cursos alternos para las mujeres que laboran	9	0,4%
Atención más empática, equitativa y amable	10	0,4%
Mayor acompañamiento y seguimiento a los casos	13	0,5%
Mayor difusión y promoción de los servicios	17	0,7%
Mayor difusión y promoción de los cursos de capacitación	19	0,8%
Realizar más cursos y capacitaciones virtuales	19	0,8%
Realizar más cursos y capacitaciones presenciales	23	1,0%
Mayor agilidad, oportunidad y cobertura en la atención	26	1,1%
Realizar cursos más avanzados.	40	1,7%

Cursos más extensos y con mayor tiempo para su ejecución	96	4,0%
Continuar y/o ampliar la oferta de cursos de capacitación	184	7,7%
Otros (casos o comentarios particulares)	252	10,5%
Satisfecha(o) con la gestión, agradecimientos, felicitaciones	739	30,8%
Sin comentarios	941	39,2%
	2400	100,0%



Del total de encuestas realizadas, cerca del 61% 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.

Respecto de los 1.459 comentarios recibidos, se puede destacar que el 50,7%, corresponde a opiniones positivas frente a la gestión, agradecimientos y felicitaciones con la atención recibida y el 17,3% a situaciones particulares. Cabe destacar que solo el 0,27% corresponden a comentarios relacionados con inconformidad con la atención brindada y el 0,14% manifiestan que no recibieron atención a su requerimiento o necesidad.

Conclusiones

- Continúa la tendencia en el crecimiento de la satisfacción por parte de la ciudadanía en la mayoría de los aspectos evaluados, todos ellos con 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.
- Las actividades de seguimiento e implementación 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 tener un crecimiento importante del 12,1% en la satisfacción de la ciudadanía, teniendo en cuenta que en la medición del período anterior (segundo semestre 2022) el crecimiento de la satisfacción fue de 0.

- En cuanto a los comentarios, observaciones y/o oportunidades de mejora recibidos, es importante destacar la importante disminución en aspectos relacionados con la inconformidad con la atención brindada y la falta de atención a los requerimientos de la ciudadanía, toda vez que frente a la medición del período anterior (segundo semestre 2022) disminuyó de 3,33% a 0,27% y de 2,68% a 0,14% respectivamente.
- Vale la pena destacar la importancia que tiene para los grupos de valor y a su vez para la entidad lo que tiene que ver con cursos y talleres de formación, los cuales representaron para esta encuesta cerca del 75% de las evaluaciones realizadas. Así mismo, respecto de capacitación y formación, se recibieron más de 400 comentarios sobre este tema, lo que corresponde a cerca del 28% del total de sugerencias recibidas.

Finalmente, 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, con el fin de continuar con estrategias de fortalecimiento para mantener y mejorar la satisfacción frente a los servicios y estrategias dispuestos. Asimismo, el presente informe estará publicado en la página web www.sdmujer.gov.co en el menú de Atención a la Ciudadanía > Informes de encuesta de satisfacción para consulta de todas las partes interesadas.

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 