



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., diciembre 2023

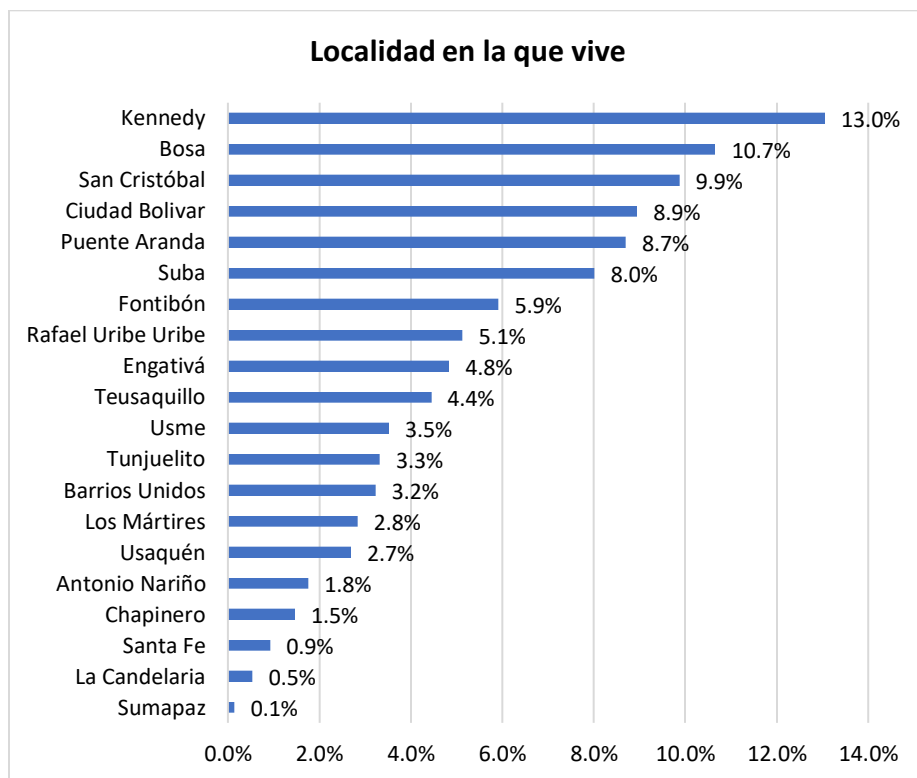
Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias - Segundo semestre 2023

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.

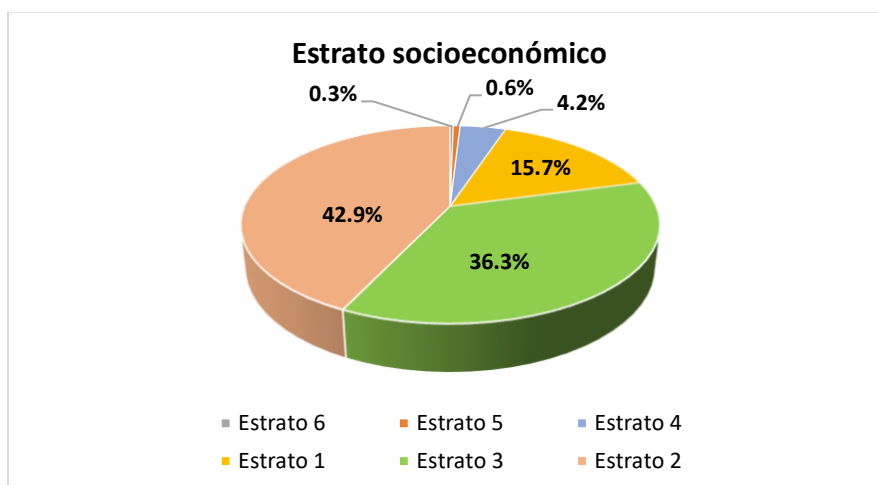
En esta oportunidad se evaluó la gestión realizada durante el segundo semestre de la vigencia 2023, recopilando las encuestas diligenciadas en dicho periodo. Además, se realizó el envío masivo del instrumento de medición, a comienzo del mes de diciembre, a los correos electrónicos de las ciudadanas y ciudadanos atendidos en primer y segundo nivel a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad (base cercana a los 568 registros). De esta manera, fueron diligenciadas por parte de la ciudadanía un total de 2.046 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:

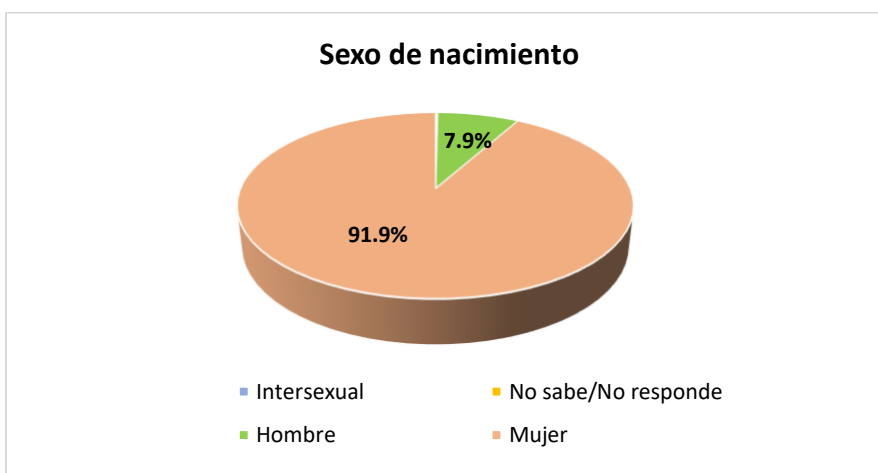
1. Aspectos generales (información de caracterización)



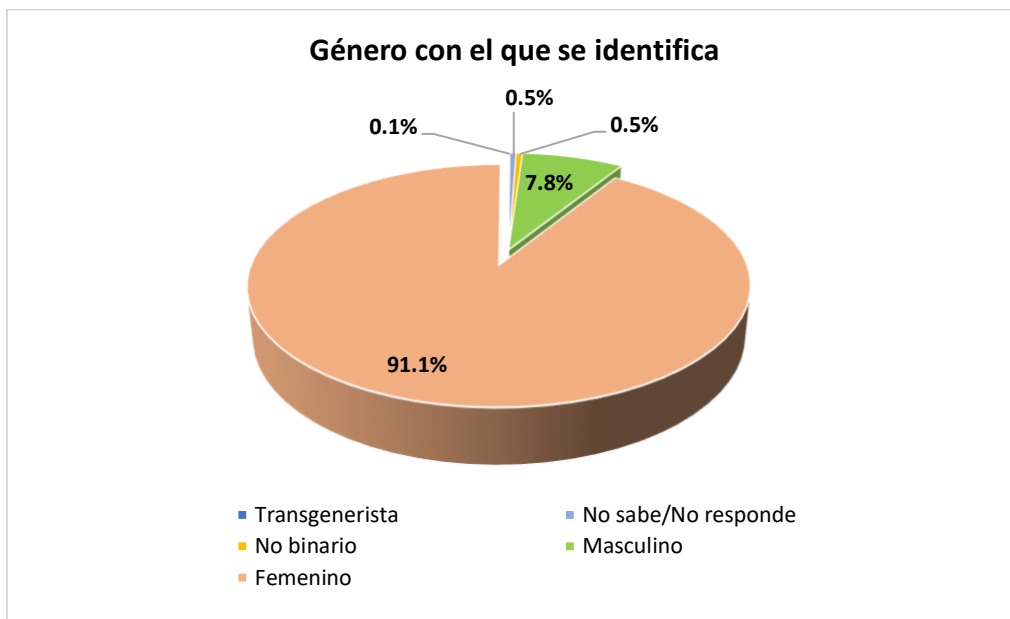
Las/los ciudadanas y ciudadanos a quienes se les brindó algún servicio o estrategia por parte de la SDMujer, en su mayoría, habitan en las localidades de Kennedy (267), Bosa (218), San Cristóbal (202), Ciudad Bolívar (183), Puente Aranda (178) y Suba (164). Estas seis localidades representan cerca del 60% del total de encuestados (2.046).



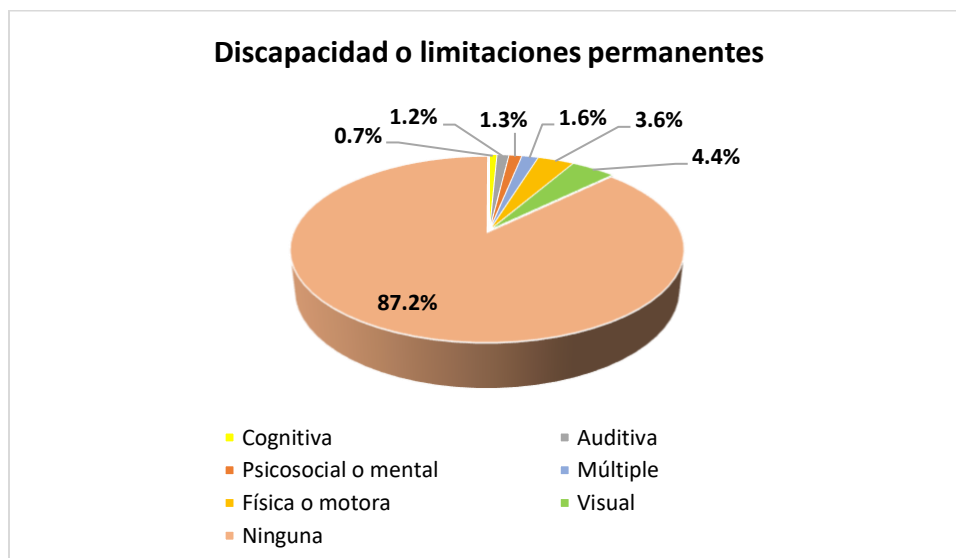
En lo relacionado con el estrato socioeconómico, en el estrato 2 y 3 se concentra cerca del 80% de las ciudadanas y ciudadanos atendidos a través de los diferentes servicios y estrategias de la entidad.



El 91,9% de las encuestadas y encuestados corresponde al sexo de nacimiento mujer, siendo este el más representativo de la ciudadanía atendida por la SDMujer.



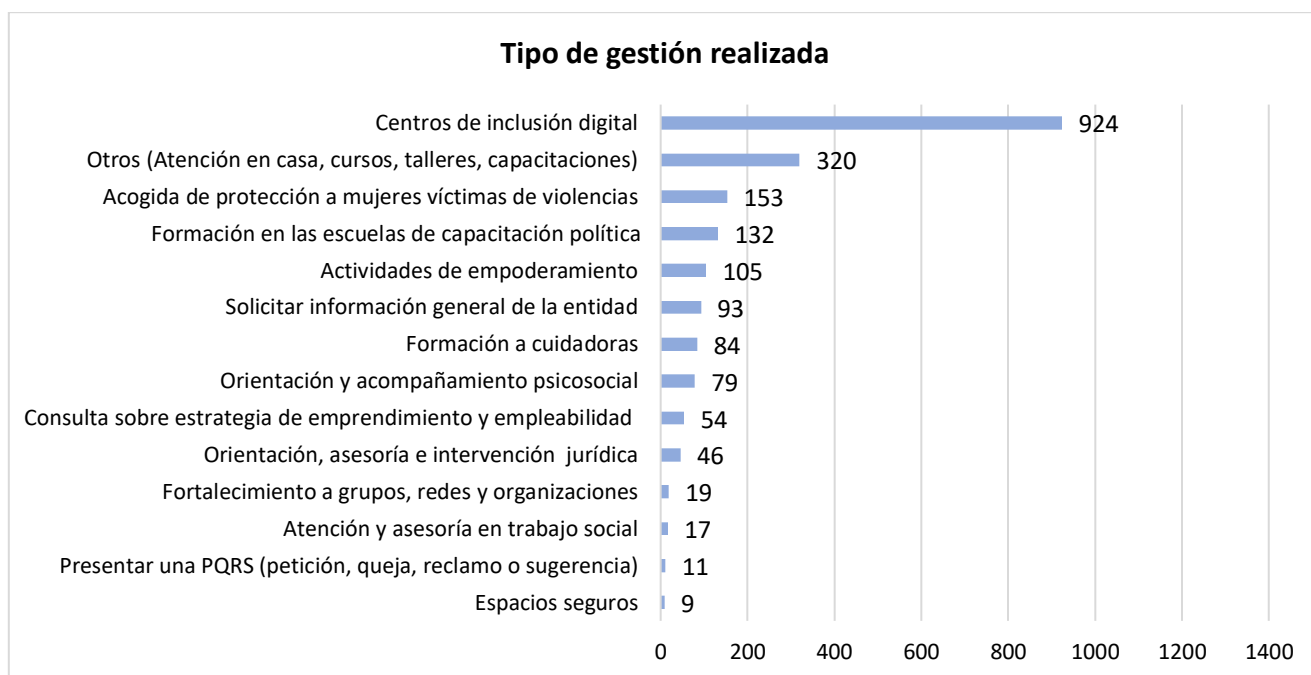
En cuanto a las usuarias y usuarios de los servicios y estrategias de la entidad, el 91,9 % se identifican dentro del género femenino y el 7,8% dentro del género masculino.



El 87,2% 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 4,4% manifiesta que posee una discapacidad visual y el 3,6% indica que cuenta con una discapacidad física o motora.

2. Tipo de gestión realizada

Servicio o estrategia	Cantidad	%
Espacios seguros	9	0,4%
Presentar una PQRS (petición, queja, reclamo o sugerencia)	11	0,5%
Atención y asesoría en trabajo social	17	0,8%
Fortalecimiento a grupos, redes y organizaciones	19	0,9%
Orientación, asesoría e intervención jurídica	46	2,2%
Consulta sobre estrategia de emprendimiento y empleabilidad	54	2,6%
Orientación y acompañamiento psicosocial	79	3,9%
Formación a cuidadoras	84	4,1%
Solicitar información general de la entidad	93	4,5%
Actividades de empoderamiento	105	5,1%
Formación en las escuelas de capacitación política	132	6,5%
Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias	153	7,5%
Otros (Atención en casa, cursos, talleres, capacitaciones)	320	15,6%
Centros de inclusión digital	924	45,2%
	2046	100,0%

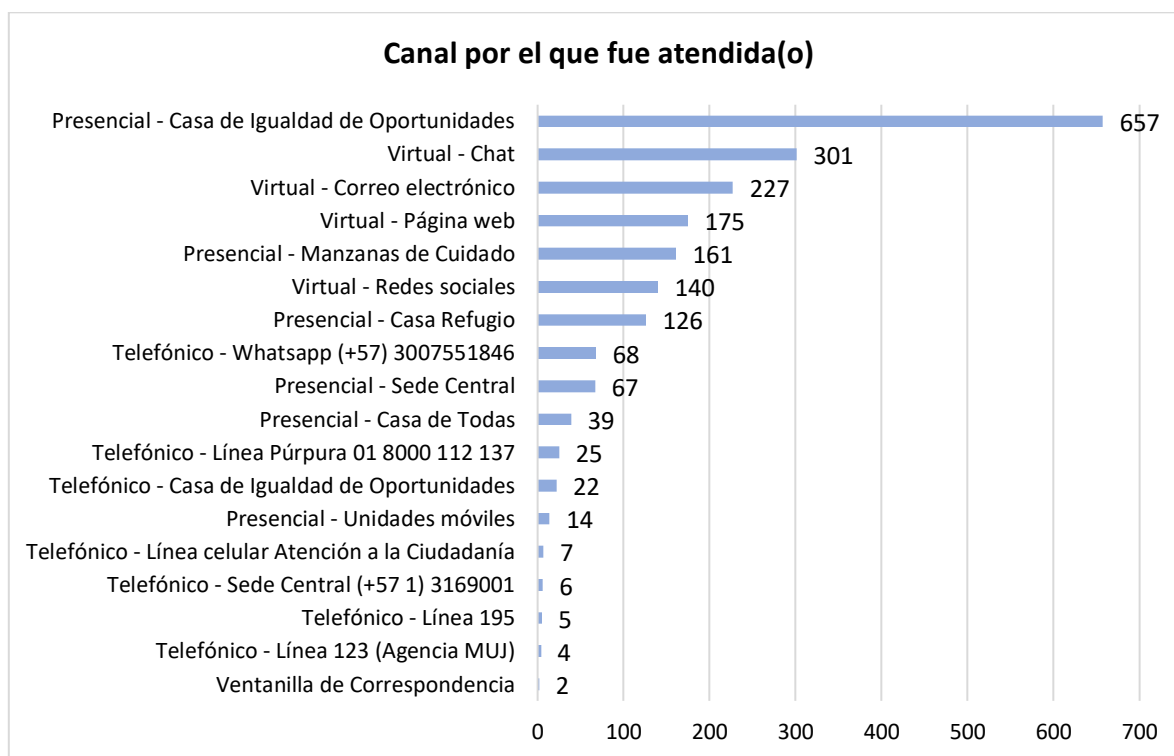


En cuanto al tipo de gestión realizada ante la SDMujer por las personas encuestadas, el 45,2% manifestó que hizo uso de la estrategia “Centros de inclusión digital”, seguido de la opción “Otros” con un 15,6% de participación, el cual corresponde a diferentes estrategias como lo son la atención en casa, cursos de capacitación y talleres ofrecidos por la entidad.

Finalmente, el servicio de “Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias” fue la tercera gestión más evaluada por parte de la ciudadanía con el 7,5% de participación.

3. Canal por el que fue atendida(o)

Canal	Cantidad	%
Ventanilla de Correspondencia	2	0,1%
Telefónico - Línea 123 (Agencia MUJ)	4	0,2%
Telefónico - Línea 195	5	0,2%
Telefónico - Sede Central (+57 1) 3169001	6	0,3%
Telefónico - Línea celular Atención a la Ciudadanía	7	0,3%
Presencial - Unidades móviles	14	0,7%
Telefónico - Casa de Igualdad de Oportunidades	22	1,1%
Telefónico - Línea Púrpura 01 8000 112 137	25	1,2%
Presencial - Casa de Todas	39	1,9%
Presencial - Sede Central	67	3,3%
Telefónico - Whatsapp (+57) 3007551846	68	3,3%
Presencial - Casa Refugio	126	6,2%
Virtual - Redes sociales	140	6,8%
Presencial - Manzanas de Cuidado	161	7,9%
Virtual - Página web	175	8,6%
Virtual - Correo electrónico	227	11,1%
Virtual - Chat	301	14,7%
Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades	657	32,1%
	2046	100,0%

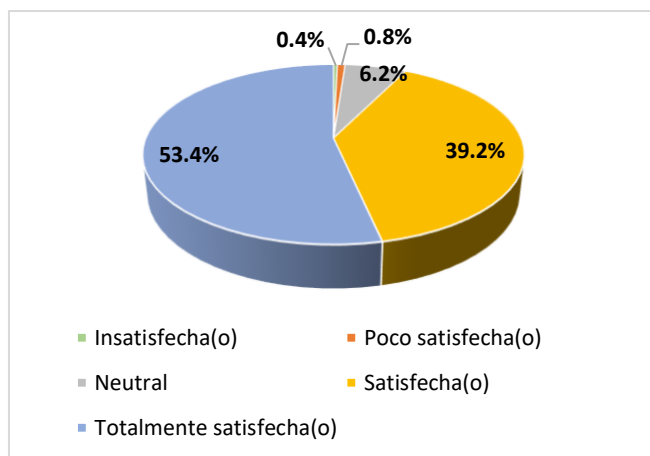


De acuerdo a lo manifestado por la ciudadanía, de los 18 canales de atención seleccionados en la encuesta, continúa siendo el canal “Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades” el

de mayor preferencia, con una participación del 32,1%. Seguido de este, encontramos los canales “Virtual - Chat” y “Virtual – Correo electrónico” con una participación del 14,7% y 11,1% respectivamente.

4. Tiempo de espera

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	8
Poco satisfecha(o)	16
Neutral	127
Satisfecha(o)	802
Totalmente satisfecha(o)	1093
	2046



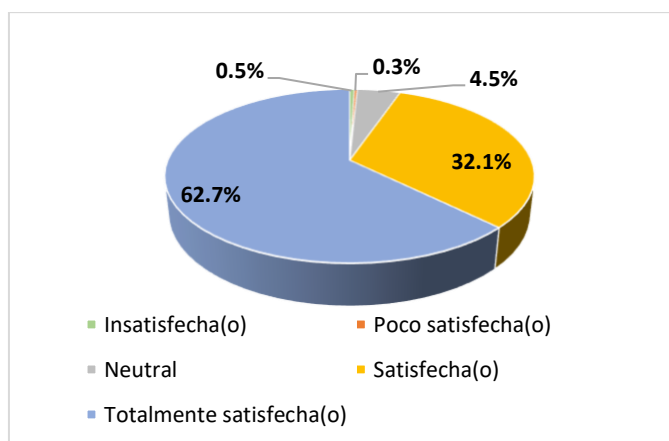
El 92,6% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el tiempo de espera para la prestación de sus servicios.

Nivel de satisfacción encuesta 1er semestre 2023: 94,1%

Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: (-)1,6%

5. Amabilidad y disposición en la atención

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	10
Poco satisfecha(o)	6
Neutral	92
Satisfecha(o)	656
Totalmente satisfecha(o)	1282
	2046



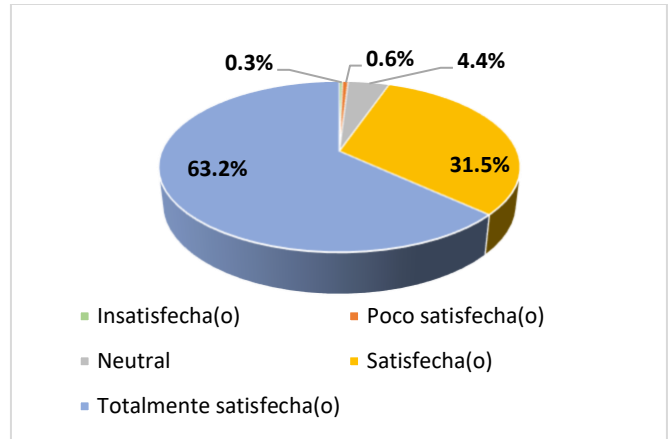
En este aspecto, el 94,7% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la actitud de servicio y amabilidad de las colaboradoras(es) de la SDMujer.

Nivel de satisfacción encuesta 1er semestre 2023: 96,4%

Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: (-)1,8%

6. Nivel de conocimiento del colaborador(a)

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	7
Poco satisfecha(o)	12
Neutral	90
Satisfecha(o)	644
Totalmente satisfecha(o)	1293
	2046



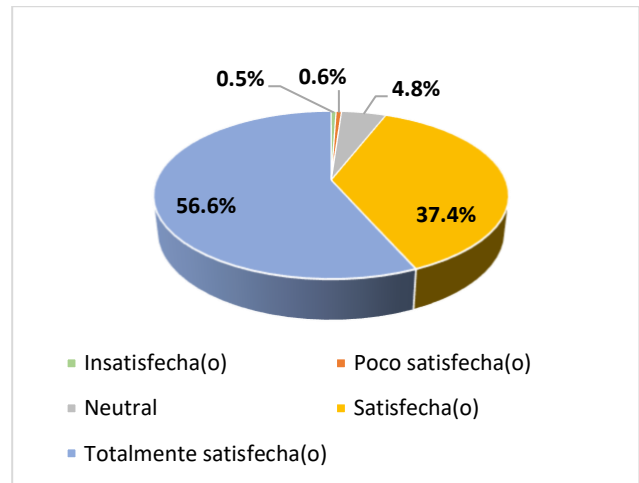
El 94,7% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el nivel de conocimiento de las(los) colaboradoras(es) que les brindaron la atención por parte de la SDMujer.

Nivel de satisfacción encuesta 1er semestre 2023: 95,9%

Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: (-)1,3%

7. La respuesta dada a la solicitud

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	11
Poco satisfecha(o)	12
Neutral	99
Satisfecha(o)	766
Totalmente satisfecha(o)	1158
	2046



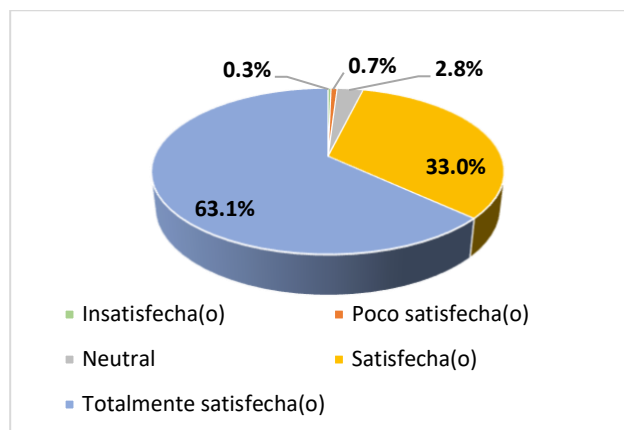
Respecto de esta pregunta, el 94% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la respuesta que se le dio a su solicitud o requerimiento.

Nivel de satisfacción encuesta 1er semestre 2023: 94,9%

Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: (-)0,9%

8. Satisfacción general con el servicio recibido

Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	8
Poco satisfecha(o)	10
Neutral	85
Satisfecha(o)	715
Totalmente satisfecha(o)	1228
	2046



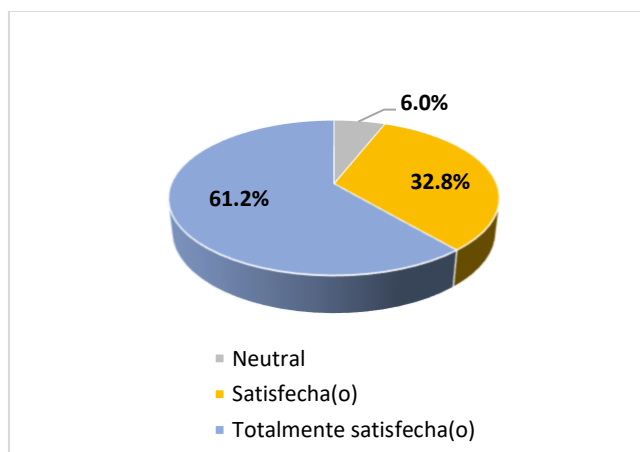
Se aprecia un resultado importante, al observar que el 95% de las(los) encuestadas(os) se mostraron en general satisfechas(os) con la atención recibida de parte de la SDMujer.

Nivel de satisfacción encuesta 1er semestre 2023: 96,2%

Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: (-)1,2%

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	4
Satisfecha(o)	22
Totalmente satisfecha(o)	41
	67



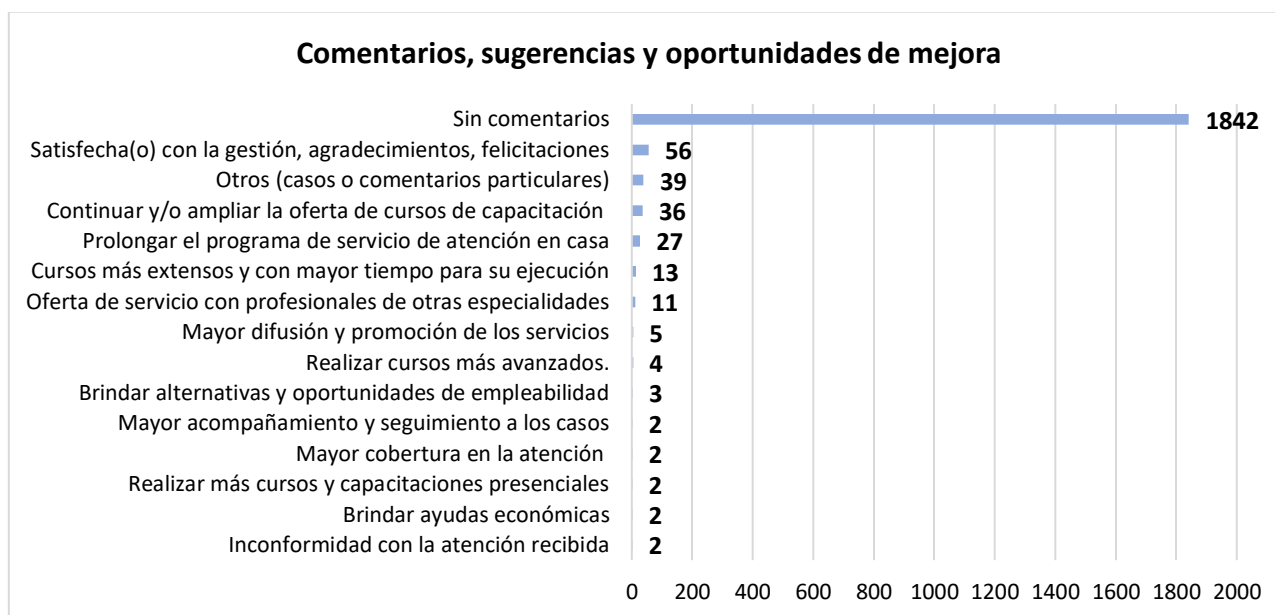
Para el caso de la ciudadanía atendida por medio del canal presencial – Sede Central, el 94% de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la infraestructura física y accesibilidad del punto de atención, presentando un incremento respecto del periodo anterior.

Nivel de satisfacción encuesta 1er semestre 2023: 91,9%

Crecimiento de la satisfacción frente a resultado anterior: 2,3%

10. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio

Comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora	Cantidad	%
Inconformidad con la atención recibida	2	0,1%
Brindar ayudas económicas	2	0,1%
Realizar más cursos y capacitaciones presenciales	2	0,1%
Mayor cobertura en la atención	2	0,1%
Mayor acompañamiento y seguimiento a los casos	2	0,1%
Brindar alternativas y oportunidades de empleabilidad	3	0,1%
Realizar cursos más avanzados.	4	0,2%
Mayor difusión y promoción de los servicios	5	0,2%
Que la oferta de servicio cuente con profesionales de otras especialidades	11	0,5%
Cursos más extensos y con mayor tiempo para su ejecución	13	0,6%
Prolongar el programa de servicio de atención en casa	27	1,3%
Continuar y/o ampliar la oferta de cursos de capacitación	36	1,8%
Otros (casos o comentarios particulares)	39	1,9%
Satisfecha(o) con la gestión, agradecimientos, felicitaciones	56	2,7%
Sin comentarios	1842	90,0%
	2046	100,0%



Del total de encuestas realizadas, solo el 10% 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 204 comentarios recibidos, se puede destacar que 56 (que corresponde al 2,7% del total de encuestas), tienen que ver con opiniones positivas frente a la gestión, agradecimientos y felicitaciones con la atención recibida y 36 comentarios (que corresponde al 1,8% del total de encuestas) están relacionados con la solicitud de continuar y/o ampliar la oferta de cursos

de capacitación. Cabe destacar que solo 2 comentarios (que corresponde al 0,1% del total de encuestas) están relacionados con inconformidad con la atención recibida.

Conclusiones


- Pese a que en la mayoría de los aspectos evaluados no hubo crecimiento de la satisfacción respecto de la medición anterior (primer semestre de 2023), 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.
- 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 por parte de las(los) usuarias(os) lo que refleja el esfuerzo realizado en esta materia en las vigencias 2022 y 2023, por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, las Direcciones de Talento Humano y Administrativa y Financiera.
- 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 60% de las evaluaciones realizadas. Así mismo, se recibieron cerca de 55 comentarios en los que se manifiesta el interés de que se continúen realizando estos cursos y talleres de capacitación y formación

Finalmente, el proceso de Atención a la Ciudadanía 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. 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 su consulta.

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 