



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

**LAURA MARCELA TAMI LEAL**

Subsecretaría de Gestión Corporativa

**SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM**

Dirección Electrónica: [gestiondocumental@sdmujer.gov.co](mailto:gestiondocumental@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ, D.C.**

**Asunto: SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2023**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

Dentro del proceso de implementación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, en su segundo componente establece la “Medición de los servicios prestados en los canales de atención a la ciudadanía”, en el cual se encuentra la encuesta de satisfacción ciudadana como mecanismo de medición objetiva, cuyo objetivo es evaluar el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio que prestan las entidades distritales que se encuentran en los canales de atención presencial (SuperCADE, CADE y Punto de Atención Liévano) y virtual (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha), con el fin de mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con el distrito.

Para el desarrollo de la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 se contó con la participación de 11.649 ciudadanos en el canal presencial y 4.277 en el canal virtual, para un total de 15.926 encuestas realizadas, teniendo como resultado que el 96,02% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio prestado por las entidades y organismos distritales como excelente, muy bueno o bueno.

De conformidad con lo anterior, los invitamos a revisar el informe y a estructurar e implementar acciones correctivas y/o preventivas respecto de los criterios, variables y/o aspectos donde no se obtuvo un cumplimiento del 100%, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio prestado.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 7c99155b-4256-47db-9b53-d274699cb345

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL



El informe e infografía de la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 estarán disponibles, en el siguiente link, para su consulta y descarga:

<https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/estudios-investigaciones-y-otras-publicaciones/otras-publicaciones>

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JULIANA ROA SAENZ  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 7c99155b-4256-47db-9b53-d274699cb345

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL