



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Informe de resultados Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias de la SDMuJER Segundo semestre 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., diciembre 2025

## Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias - Segundo semestre 2025

Con la aplicación de la encuesta, publicada permanentemente 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 oportunidad se evaluó la gestión realizada durante el segundo semestre de 2025, recopilando las encuestas diligenciadas en dicho periodo. Además, se realizó el envío masivo del instrumento de medición, a inicios del mes de diciembre, a los correos electrónicos de la ciudadanía atendidas a través del canal virtual - Bogotá te escucha. De esta manera, fueron diligenciadas un total de 1.259 encuestas, que corresponde a una muestra representativa que permite conocer la percepción ciudadana frente a la prestación del servicio.

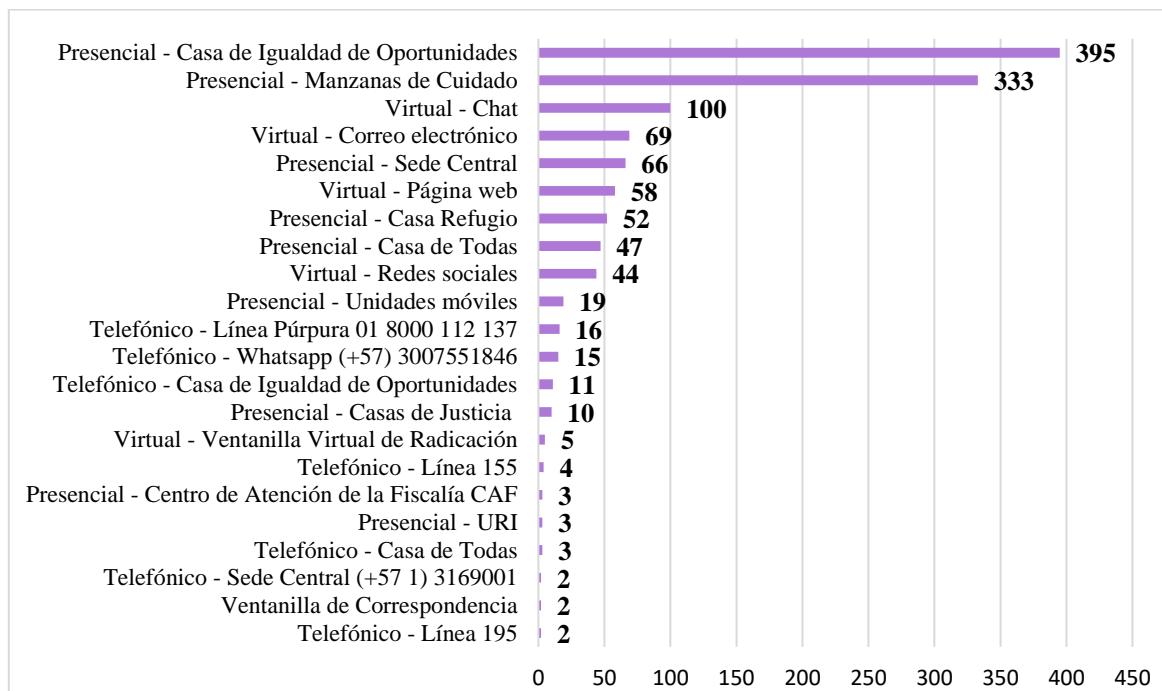
A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los temas evaluados:

### 1. Tipo de gestión realizada



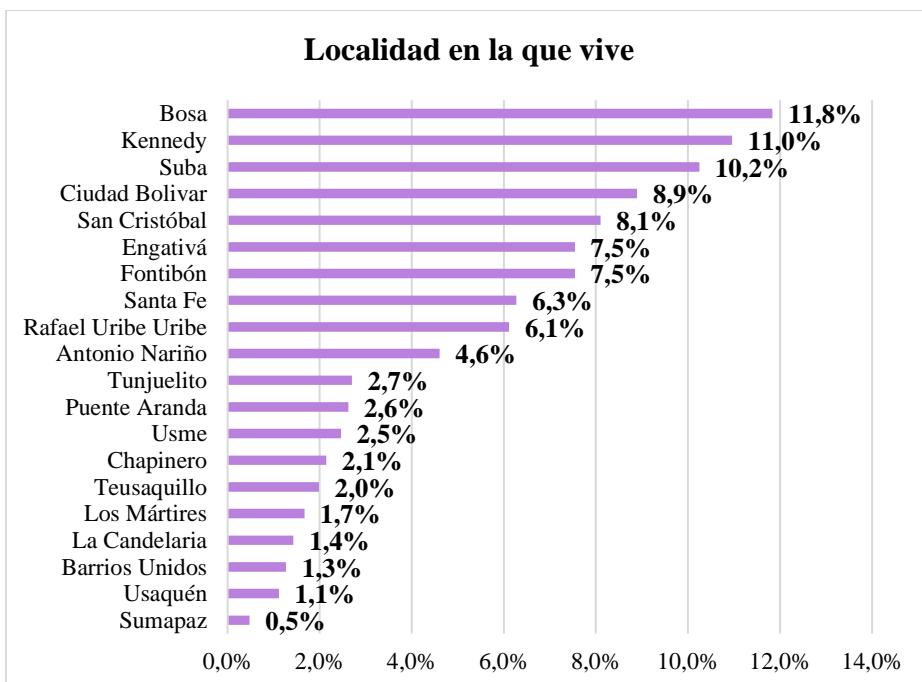
En cuanto al tipo de gestión realizada en la SDMujer por las personas encuestadas, el 40% (504) manifestó que hizo uso de la estrategia “Centros de inclusión digital”, seguido de la opción “Formación a cuidadoras” con un 19,2% (242) de participación y en tercer lugar, el servicio de “Formación en las escuelas de capacitación política” con el 8,1% (102), lo que corresponde a temas relacionados con capacitación y formación. En estos tres servicios y estrategias se concentra cerca del 70% del total de encuestas diligenciadas.

## 2. Canal por el que fue atendida(o)

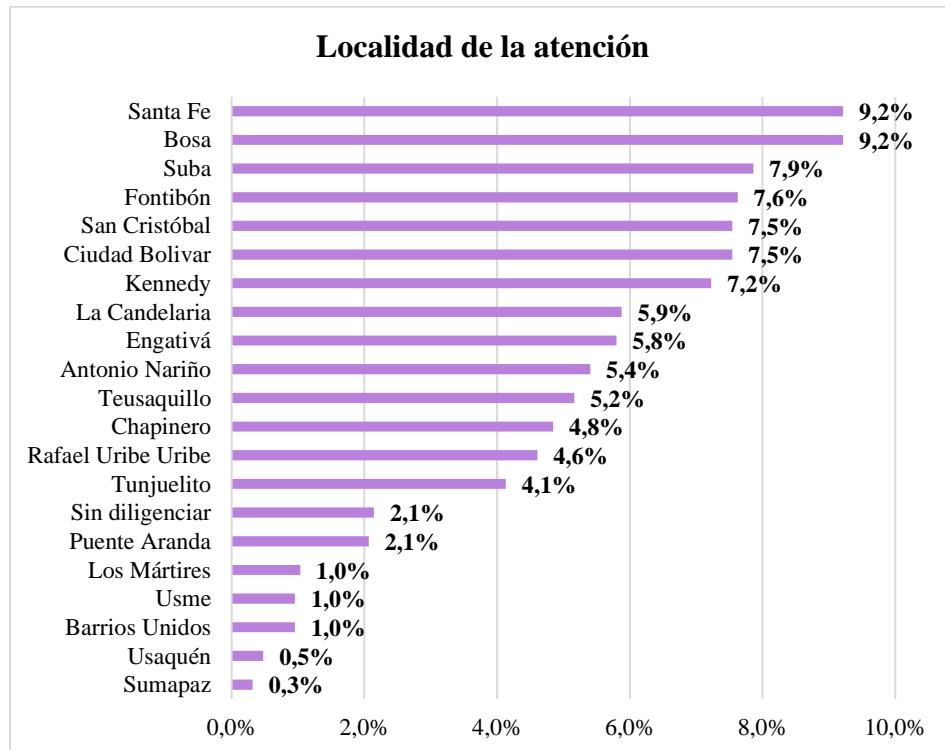


De los 22 canales de atención seleccionados en la encuesta, el canal “Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades” es el de mayor contacto con la ciudadanía, con una participación del 31,4% (395). Seguido de este, encontramos los canales “Presencial - Manzanas de Cuidado” y “Virtual - Chat” con una participación del 26,4% y 7,9% respectivamente.

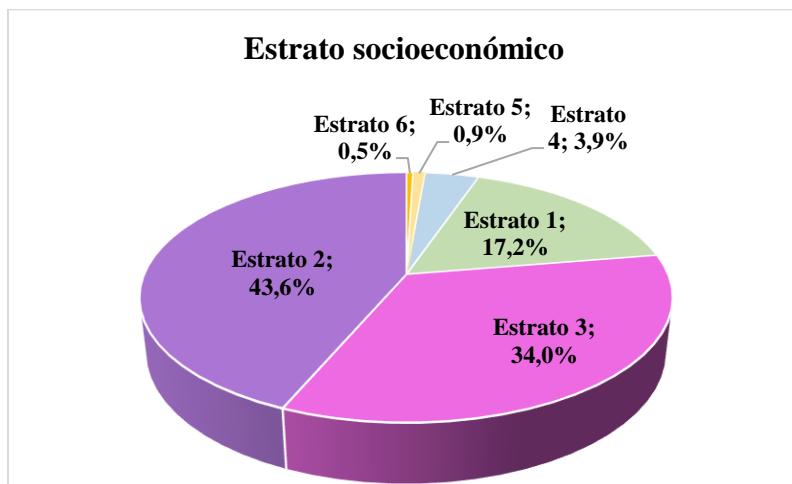
## 3. Aspectos generales (información de caracterización)



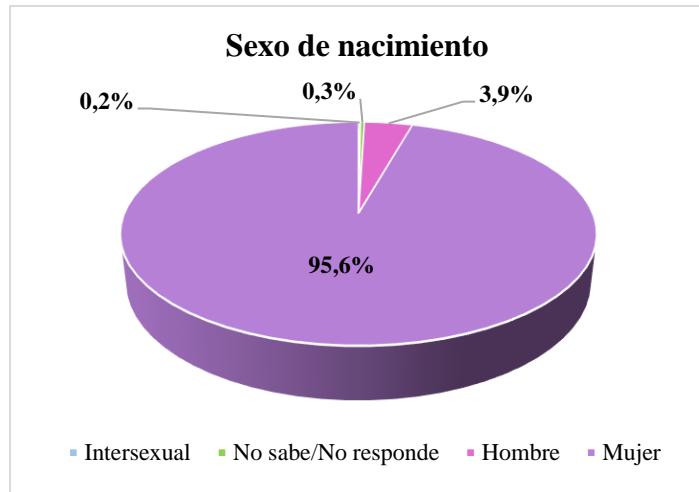
Las/las ciudadanas y ciudadanos a quienes se les brindó algún servicio o estrategia por parte de la SDMujer, en su mayoría, viven en las localidades de Bosa (11,8%), Kennedy (11%), Suba (10,2%), Ciudad Bolívar (8,9%) y San Cristóbal (8,1%). De las 20 localidades existentes, en éstas cinco localidades habitan el 50% del total de encuestadas y encuestados.



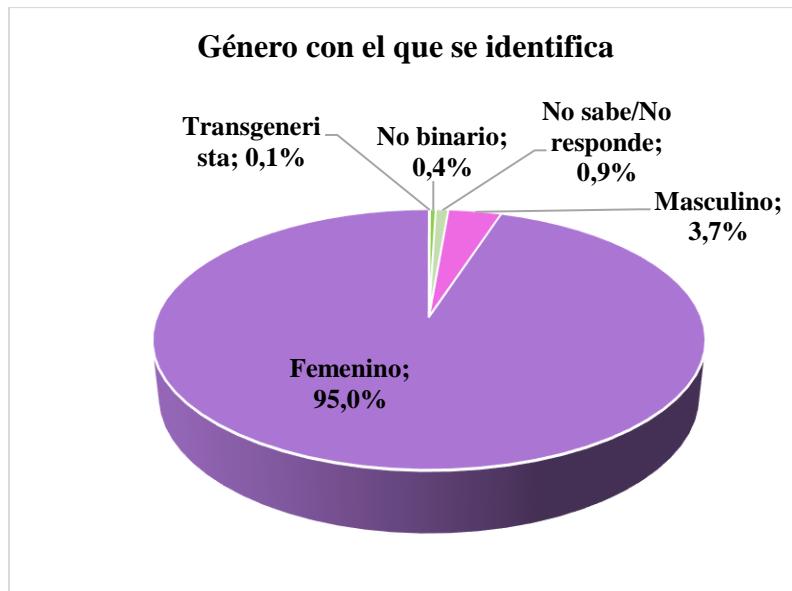
La ciudadanía a quienes se les brindó algún servicio o estrategia por parte de la SDMujer, en su mayoría, fueron atendidas en las localidades de Santa Fe (9,2%), Bosa (9,2%), Suba (7,9%), Fontibón (7,6%), San Cristóbal (7,5%) y Ciudad Bolívar (7,5%). De las 20 localidades existentes, en éstas seis localidades fueron atendidas cerca del 50% del total de encuestadas y encuestados.



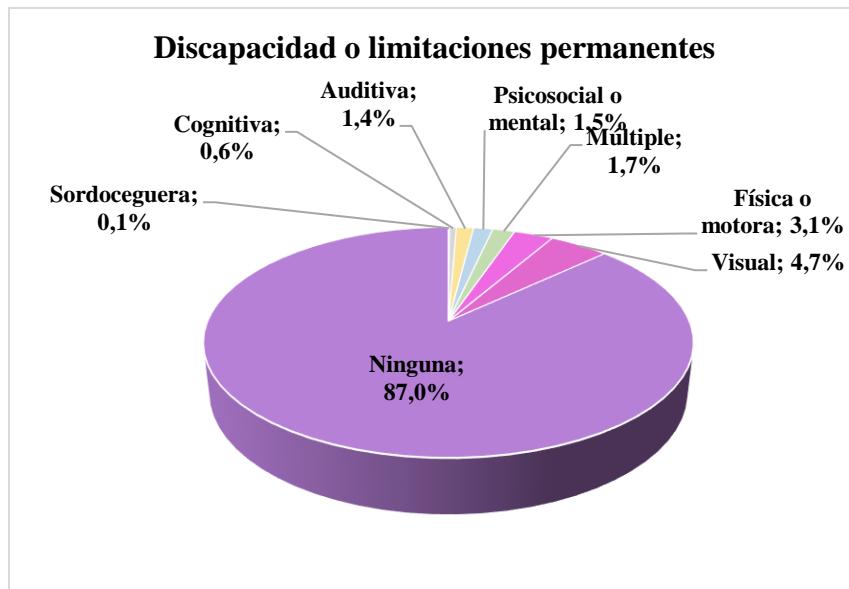
En lo relacionado con el estrato socioeconómico, en los estratos 2 y 3 se concentran el 77,6% de la ciudadanía, a quienes se les ha brindado los diferentes servicios y estrategias de la entidad.



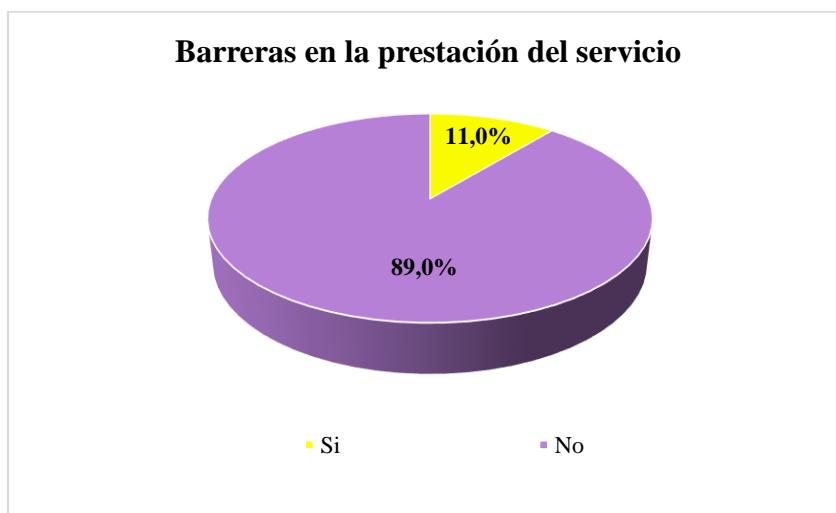
El 95,6% de las encuestadas corresponden al sexo de nacimiento mujer, siendo este el más representativo de la ciudadanía atendida por la SDMujer.



En cuanto a las usuarias y usuarios de los servicios y estrategias de la entidad, a quienes se les aplica la encuesta, el 95% se identifican dentro del género femenino y el 3,7% dentro del género masculino.

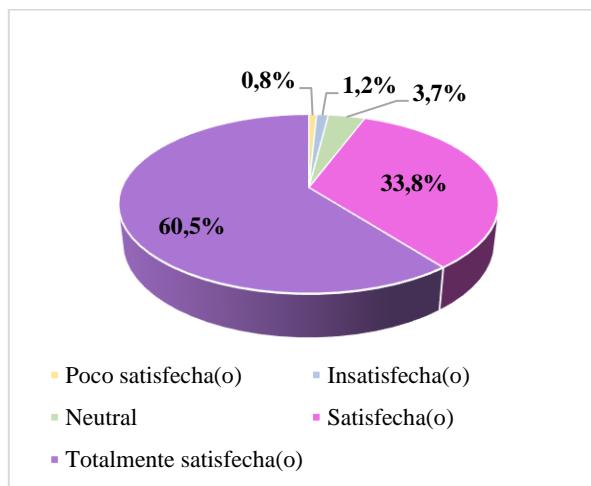


El 87% de las ciudadanas y ciudadanos que recibieron algún servicio o estrategia de la SDMujer, manifestaron que no poseen ninguna discapacidad o limitación permanente. Sin embargo, es importante mencionar que el 4,7% manifiesta que posee una discapacidad visual y el 3,1% indica que cuenta con una discapacidad física o motora.



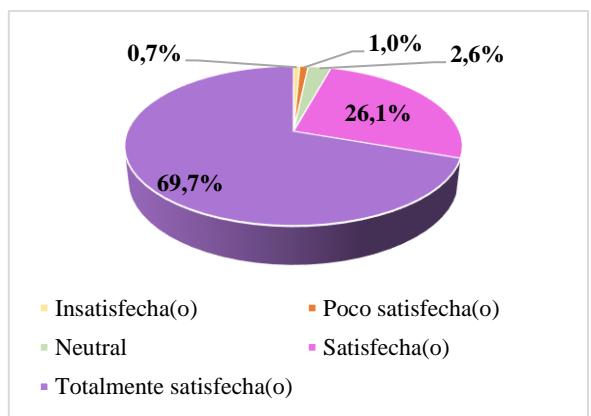
De las 164 encuestadas y encuestados que manifestaron que poseen alguna discapacidad o limitación permanente, el 11% indicaron que se les presentó algún tipo de barrera en la prestación del servicio y algunas de estas personas manifestaron que estas barreras se relacionan con comprensión de la información. No se presentan comentarios frente a dificultades en la infraestructura física o tecnológica.

#### 4. Tiempo de espera



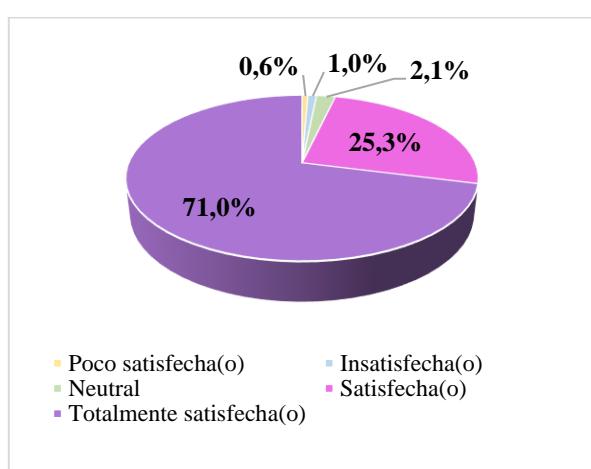
El **94,3%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el tiempo de espera para la prestación de sus servicios y/o estrategias.

#### 5. Amabilidad y disposición en la atención



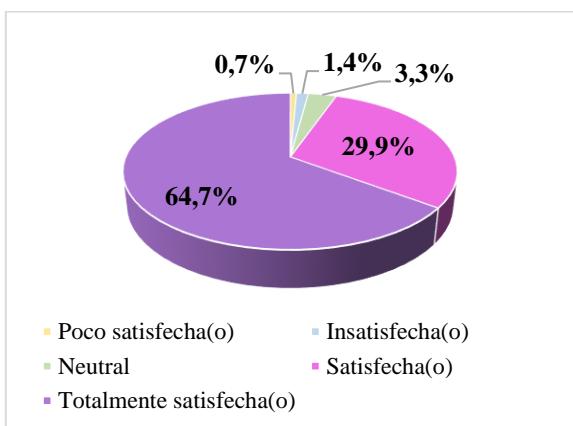
En este aspecto, el **95,7%** de las (los) encuestadas (os) se mostraron satisfechas (os) con la actitud de servicio y amabilidad de las colaboradoras(es) de la SDMujer.

#### 6. Nivel de conocimiento del colaborador(a)



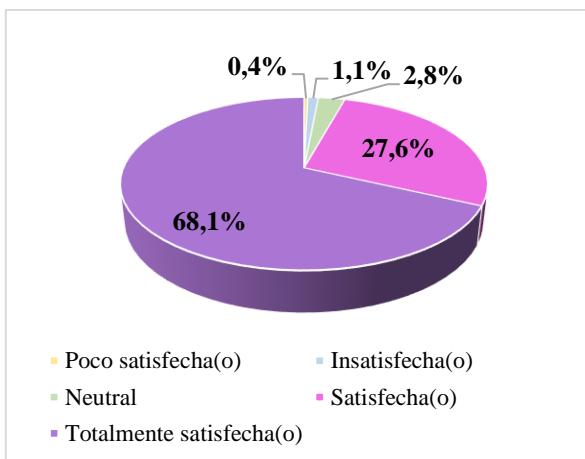
El **96,3%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el nivel de conocimiento de las (los) colaboradoras (es) que les brindaron la atención por parte de la SDMujer.

## **7. La respuesta dada a la solicitud**



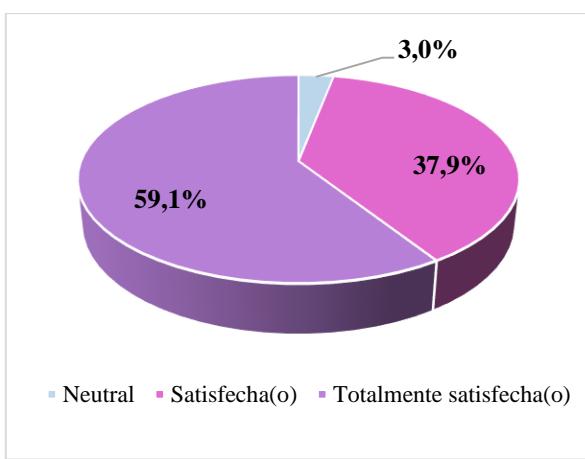
Respecto de esta pregunta, el **94,7%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la respuesta que se le dio a su solicitud o requerimiento.

## **8. Satisfacción general con el servicio recibido**



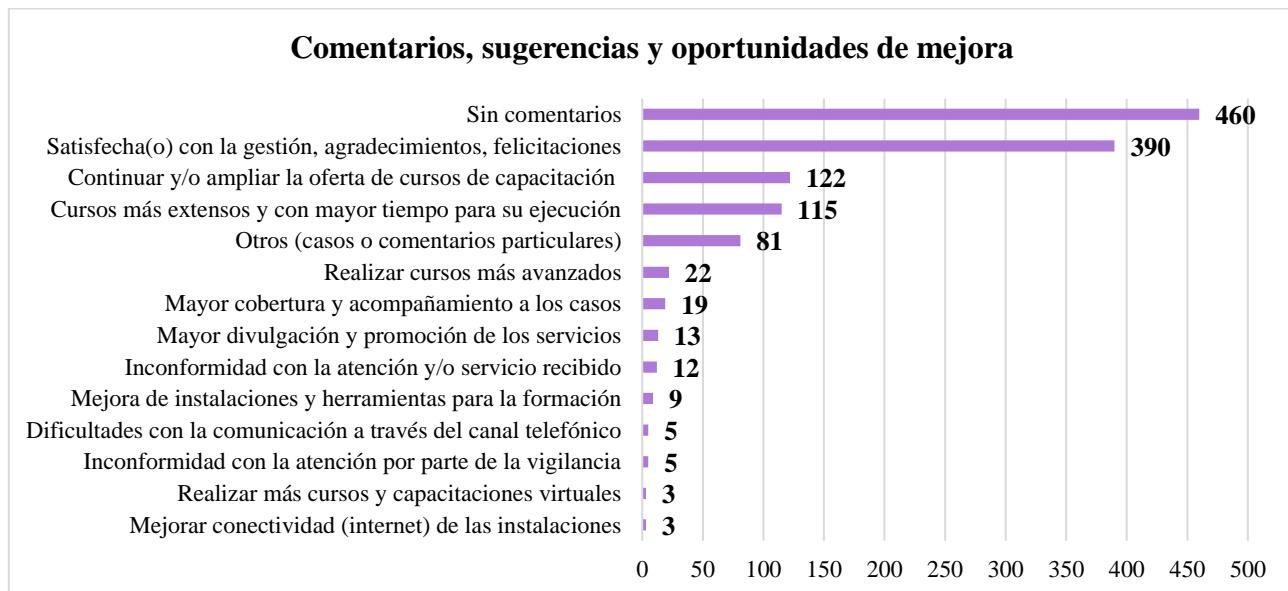
Se aprecia un resultado importante, al observar que el **95,7%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron en general satisfechas(os) con la atención recibida de parte de la SDMujer.

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



Para el caso de la ciudadanía atendida por medio del canal presencial – Sede Central, el **97%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la infraestructura física y accesibilidad del punto de atención.

## 10. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio

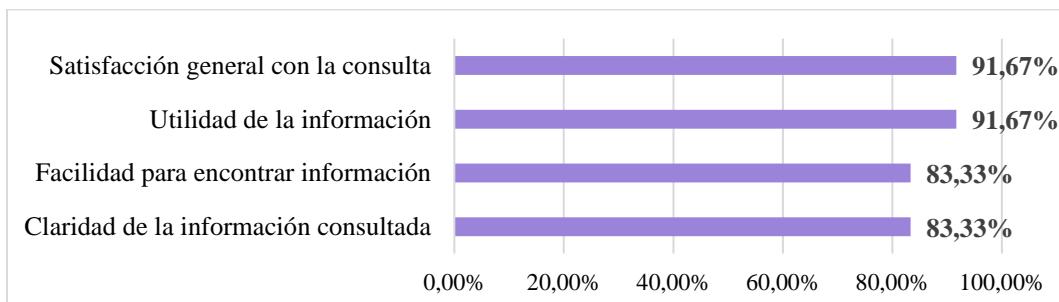


Del total de encuestas realizadas, el 63,5% de la ciudadanía realizó algún tipo de comentario y/o sugerencia frente a la atención recibida durante la prestación de servicios y estrategias de la entidad.

De los 799 comentarios recibidos, se puede destacar que 390 (que corresponde al 31% del total de encuestas), **tienen que ver con opiniones positivas frente a la gestión, agradecimientos y felicitaciones con la atención recibida** y 122 comentarios (que corresponde al 9,7% del total de encuestas) están relacionados con la solicitud de **continuar y/o ampliar la oferta de cursos de capacitación**. Cabe destacar que 12 comentarios (que corresponde al 1% 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 1.259 encuestas diligenciadas, 12 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 (“Satisfacción general con la consulta”, “Utilidad de la información”, “Facilidad para encontrar información” y “Claridad de la información consultada”), todos éstos presentan una satisfacción promedio del 87,5% por parte de la ciudadanía.

### **Conclusiones sobre los resultados**

- En general, los aspectos evaluados en la encuesta tuvieron una satisfacción promedio del 95,6%, manteniendo los niveles de satisfacción obtenidos en el período de medición anterior (primer semestre de 2025), que, en su mayoría, están por encima del 95%, 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.
- La satisfacción general respecto del servicio y/o atención recibida, se mantuvo estable con un ligero crecimiento respecto de la medición anterior, pasando de un 95,3% a un 95,7% para el segundo semestre de 2025.
- 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 67,4% de las evaluaciones realizadas. Así mismo, se recibieron cerca de 237 comentarios en los que se manifiesta el interés de que se continúen realizando cursos y talleres de capacitación y formación, y que estos sean más extensos y con mayor tiempo para su ejecución.

Finalmente, desde la Subsecretaría de Gestión Corporativa – Servicio a la Ciudadanía, se 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.

Atentamente,



**CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS**

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Diego Pedraza, Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa 

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