

**MEMORANDO**

Bogotá D.C.,

\*3-2024-004330\*

Al contestar, citar el número:

Radicado: **3-2024-004330**

Fecha: 29-08-2024

**PARA: SUBSECRETARIAS, DIRECTORAS, JEFAS DE OFICINA, ASESORAS****DE: MARGARITA MARÍA RÚA ATEHORTÚA**  
Subsecretaria de Gestión Corporativa**ASUNTO:** Principales resultados de la encuesta de satisfacción de servicios y estrategias de la SDMujer – Primer semestre 2024.

Respetuoso saludo,

Desde la Subsecretaría de Gestión Corporativa – Atención a la Ciudadanía, se realizó la evaluación de la gestión realizada por la SDMujer durante el primer semestre de la vigencia 2024, recopilando las encuestas diligenciadas en dicho periodo. Además, se adelantó el envío masivo del instrumento de medición, a comienzo del mes de julio, a los correos electrónicos de las ciudadanas y ciudadanos atendidos en primer nivel a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad. De esta manera, fueron diligenciadas por parte de la ciudadanía un total de 1.628 encuestas, que corresponde a una muestra representativa que permite conocer la percepción ciudadana frente a la prestación del servicio.

En términos generales, los seis (6) aspectos evaluados en la encuesta presentaron un nivel de satisfacción promedio del 95,7%, lo que representa un crecimiento del 1,6% frente al período anterior (segundo semestre 2023: satisfacción promedio 94,2%). Los siguientes fueron los resultados para cada aspecto evaluado:

**Tiempos de espera**

El **93,9%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el tiempo de espera para la prestación de sus servicios.

Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (92,6%), se presenta un crecimiento en la satisfacción.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### **Amabilidad y disposición en la atención**

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

Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (94,7%), se presenta un crecimiento en la satisfacción.

### **Nivel de conocimiento del colaborador(a)**

El **95,6%** 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.

Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (94,7%), se presenta un crecimiento en la satisfacción.

### **La respuesta dada a su solicitud**

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.

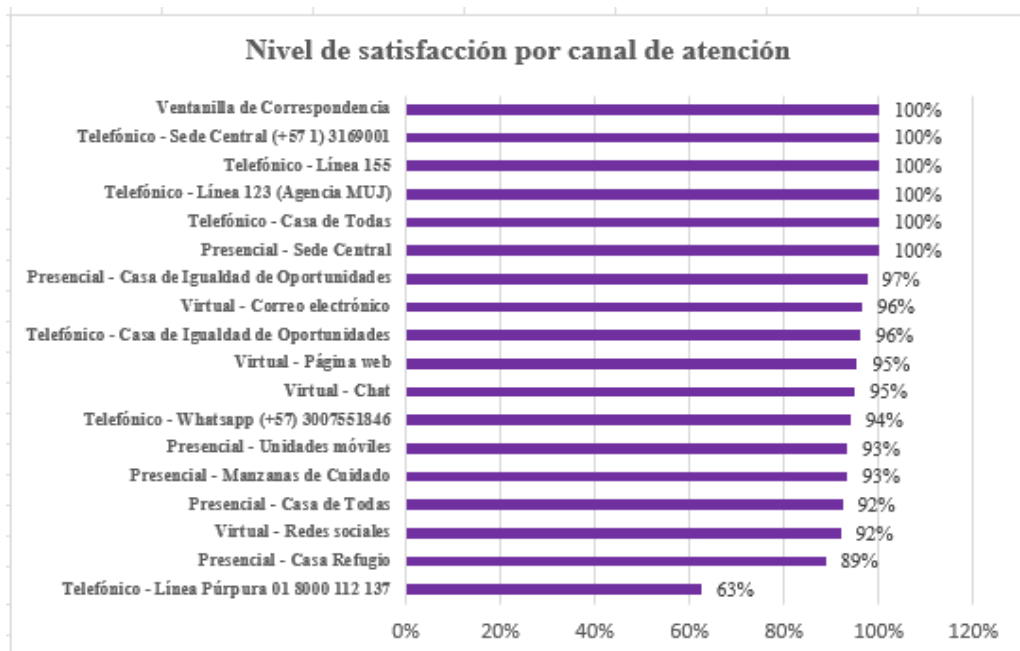
Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (94%), se presenta un crecimiento en la satisfacción.

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

Se aprecia un resultado importante, al observar que el **95,3%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron en general satisfechas(os) con la atención recibida de parte de la SDMujer.

Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (95%), se presenta un pequeño crecimiento en la satisfacción.

En cuanto al nivel de satisfacción general por canal de atención, a continuación, se presenta un gráfico con los resultados obtenidos:



Como se observa en el gráfico, la mayoría de los canales presenta una satisfacción superior al 90%. Respecto al canal con más respuestas ciudadanas en la encuesta, que corresponde a Presencial -Casa de Igualdad de Oportunidades (596), éste obtuvo un 97% de satisfacción general. Le sigue el canal virtual chat (274) y el virtual página web (154) con una satisfacción del 95% para cada uno.

### **Ambiente general del punto de atención – Sede Central**

Para el caso de la ciudadanía atendida por medio del canal presencial – Sede Central, el **98,3%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con la infraestructura física y accesibilidad del punto de atención.

Comparando con los resultados de la encuesta del segundo semestre del 2023 (94%), se presenta un importante crecimiento en la satisfacción.

### **Sugerencias para mejorar la prestación del servicio**

Por otra parte, en cuanto a las sugerencias registradas por la ciudadanía, de las cuales el 59,7% realizó algún tipo de comentarios u observaciones frente a la gestión de servicios y estrategias de la entidad, los resultados fueron los siguientes:

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

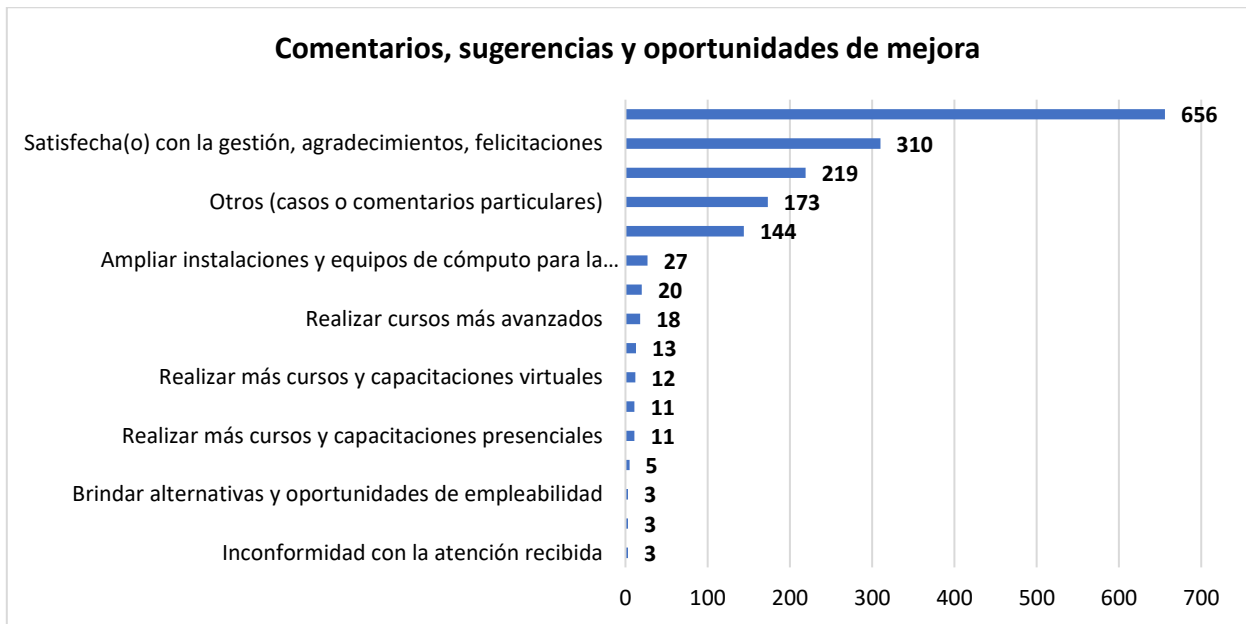
PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)





De los 972 comentarios recibidos, se puede destacar que 310 (que corresponde al 19% del total de encuestas), **tienen que ver con opiniones positivas frente a la gestión, agradecimientos y felicitaciones con la atención recibida** y 219 comentarios (que corresponde al 13,5% del total de encuestas) están relacionados con la solicitud de continuar y/o ampliar la oferta de cursos de capacitación. Cabe destacar que solo 3 comentarios (que corresponde al 0,2% del total de encuestas) están relacionados con inconformidad en la atención recibida.

Finalmente, se adjunta al presente el archivo en Excel con los resultados de la encuesta, por si requieren adelantar un análisis más detallado de los mismos. De igual manera, el respectivo informe puede ser consultado en el siguiente enlace:

<https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion/informe-trimestral-de-medicion-de-satisfaccion>

Cordialmente,

  
**MARGARITA MARÍA RÚA ATEHORTÚA**  
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Anexos: Archivo en Excel – Base de datos de encuesta tabulada

Elaboró: Diego Andrés Pedraza Peña, Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa

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

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.