

## MEMORANDO

Bogotá D.C.,

\*3-2025-000414\*

Al contestar, citar el número:

Radicado: **3-2025-000414**

Fecha: 21-02-2025

**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 – Segundo 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 segundo semestre de la vigencia 2024, recopilando las encuestas diligenciadas en dicho periodo. Además, a comienzo del mes de diciembre se adelantó el envío masivo del instrumento de medición, 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 1.149 encuestas, que corresponden 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 94,4%. Los siguientes fueron los resultados para cada aspecto evaluado:

**1. 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 primer semestre de 2024 (93,9%), no se presenta ninguna variación 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.

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

En este aspecto, el **95,8%** 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 primer semestre de 2024 (96%), se puede indicar que no se presenta ninguna variación significativa en la satisfacción.

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

El **95,8%** 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 primer semestre de 2024 (95,6%), se presenta una leve variación en la satisfacción.

## **4. 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 primer semestre de 2024 (94,9%), no se presenta ninguna variación en la satisfacción.

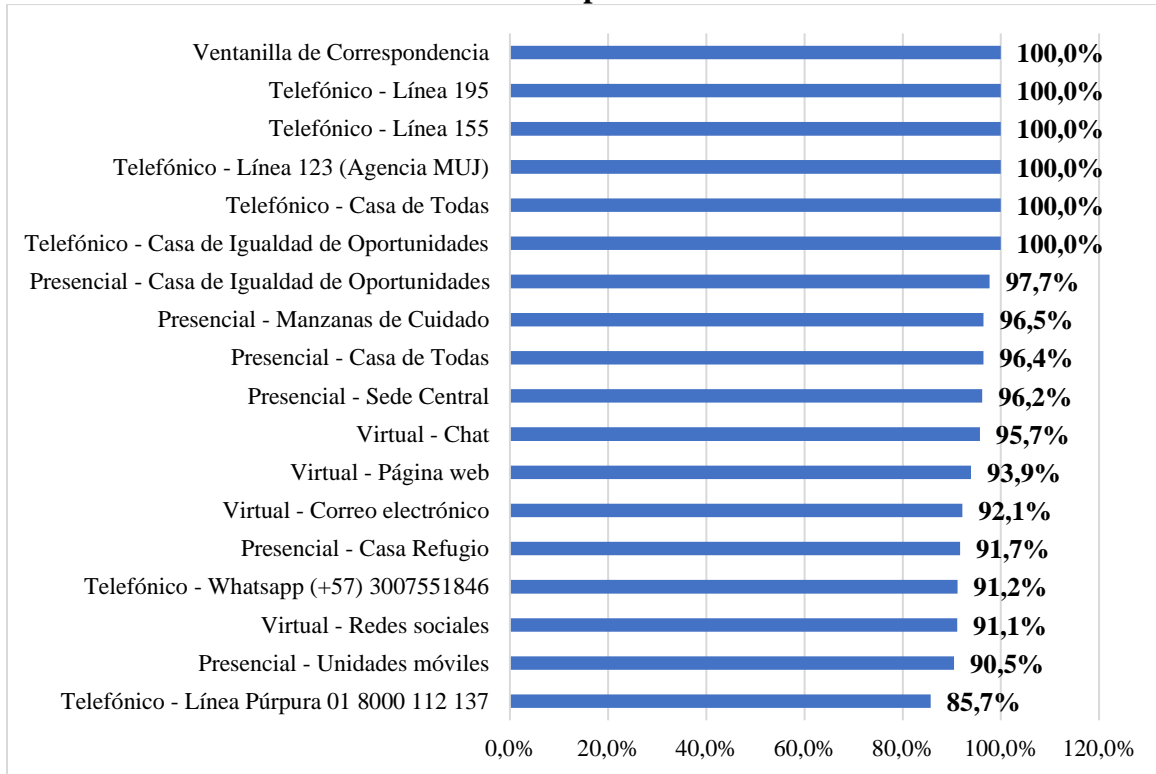
## **5. Satisfacción general con el servicio recibido**

Se aprecia un resultado importante, al observar que el **95,4%** 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 primer semestre de 2024 (95,3%), se presenta un leve crecimiento en la satisfacción (prácticamente sin variación).

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

### Nivel de satisfacción por canal de atención



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 (391), éste obtuvo un 97,7% de satisfacción general. Le sigue el canal Presencial – Manzanas de Cuidado (142) con el 96,5% de satisfacción y el canal Virtual – Chat (140) con una satisfacción del 95,7%.

### 6. Ambiente general del punto de atención – Sede Central

Para el caso de la ciudadanía atendida por medio del canal presencial – Sede Central, el **90,5%** de las(los) encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) con el ambiente general de esta sede.

Comparando con los resultados de la encuesta del primer semestre de 2024 (98,3%), se presenta una disminución en la satisfacción del 8,5%, sin embargo, es importante indicar que una vez consultados los comentarios u observaciones realizados por la ciudadanía en los casos en que no se mostraron satisfechas(os), éstos estaban relacionados a que los tiempos de los cursos y las clases impartidas sean más prolongadas; que los cursos se dicten en el mismo lugar para evitar desplazamientos y que se cuente con más computadores para la formación.

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)



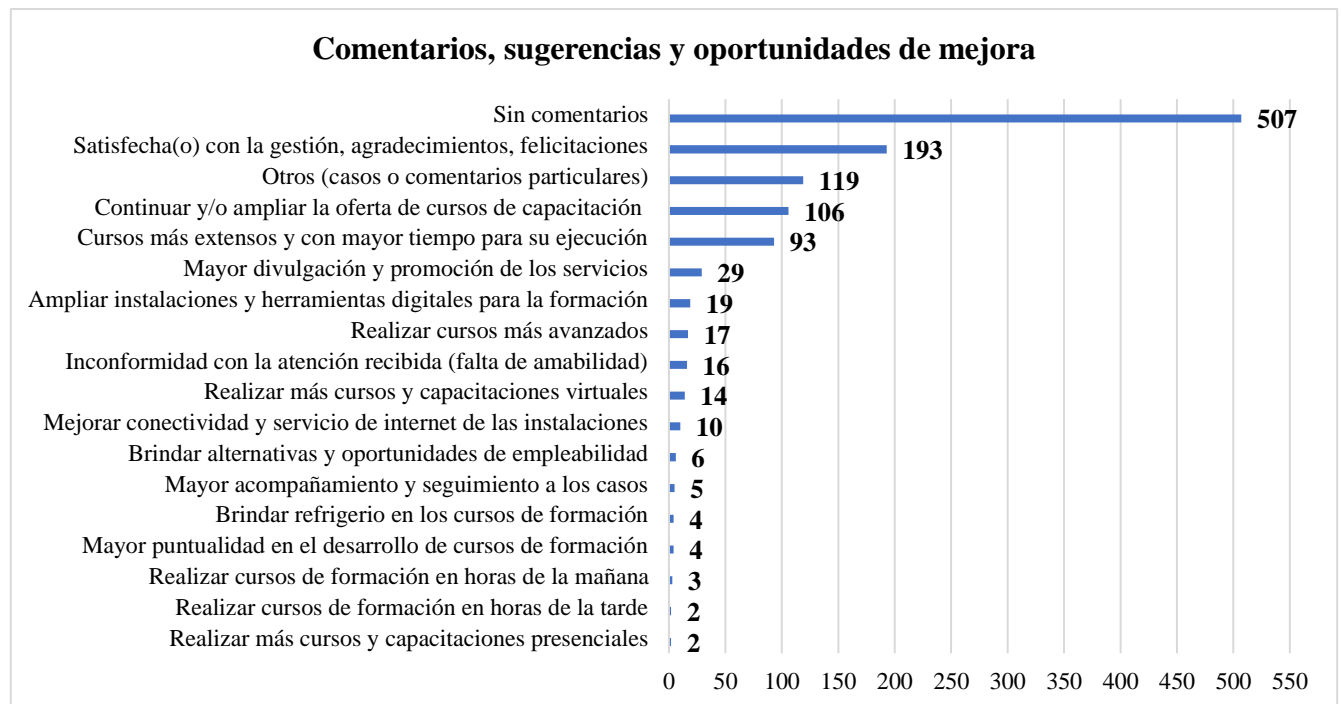
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

De igual manera, se pudo identificar que dichos servicios o estrategias brindados no se prestan en el canal de atención “Presencial – Sede Central”, razón por la cual, en aras de evitar confusiones al diligenciar la encuesta, se realizará el cambio de nombre de este canal por uno de mayor comprensión (Presencial – Edificio Elemento).

No obstante, y con el fin de seguir fortaleciendo la atención en todos los canales incluyendo el presencial, desde la Subsecretaría de Gestión Corporativa se programarán para este 2025 diversas capacitaciones en protocolos de atención y acompañamiento a las dependencias que lo requieran.

## 7. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio

Por otra parte, en cuanto a las sugerencias registradas por la ciudadanía, de las cuales el 55,9% realizó algún tipo de comentarios u observaciones frente a la gestión de servicios y estrategias de la entidad, los resultados fueron los siguientes:



De los 642 comentarios recibidos, se puede destacar que 193 (que corresponde al 16,8% del total de encuestas), **tienen que ver con opiniones positivas frente a la gestión, agradecimientos y felicitaciones con la atención recibida** y 106 comentarios (que corresponde al 9,2% del total de encuestas) están relacionados con la solicitud de **continuar y/o ampliar la oferta de cursos de capacitación**. Cabe destacar que 16 comentarios (que corresponde al 1,4% del total de encuestas) están relacionados con inconformidad con la

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.

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.

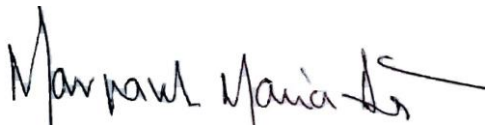
A continuación, se registra el enlace en el que pueden consultar el respectivo informe:

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

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, con el fin de que se identifiquen los aspectos que se deben fortalecer para mantener o mejorar aún más la experiencia ciudadana frente a la prestación de los servicios y estrategias de la entidad, sobre los cuales amablemente solicitamos se informe a este despacho a más tardar el 28 de febrero del año en curso.

Si requieren alguna información o aclaración adicional, podrán contactar a Diego Andrés Pedraza Peña ([dpedraza@sdmujer.gov.co](mailto:dpedraza@sdmujer.gov.co)) y Luz Amparo Macías Quintana ([lmacias@sdmujer.gov.co](mailto:lmacias@sdmujer.gov.co)), del equipo de atención a la ciudadanía.


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)