



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE LA MUJER


INFORME DE MEDICION DE SATISFACCION DE USUARIAS Y PARTES INTERESADAS



SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Bogotá, D.C.

Agosto del 2019

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTE 2019


OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Medir la satisfacción de las ciudadanas y los ciudadanos con respecto a los servicios recibidos por la Secretaria Distrital de la Mujer, con el fin identificar aspectos positivos y negativos para evaluar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Alcance

Encuestas realizadas en la ciudad de Bogotá a las ciudadanas y los ciudadanos atendidos presencialmente por la Secretaría Distrital de la Mujer en cada una de las sedes durante el periodo abril, mayo y junio de 2019.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTE 2019

Ficha Técnica Objetivo	Con el objetivo de mejorar la calidad de nuestros servicios y aumentar los niveles de satisfacción de nuestras(os) usuarias(os), la Secretaría Distrital de la Mujer - SDMujer.
Técnica de recolección de datos	Encuesta personalizada (20 preguntas) aplicada a través de las CIOM, Casa de Todas, Casa de justicia, Colegios y otros.
Cobertura	Encuestas realizadas en la ciudad de Bogotá a las ciudadanas y los ciudadanos atendidos presencialmente por la Secretaría Distrital de la Mujer.
Tiempo de aplicación	Durante el periodo abril, mayo y junio de 2019
Encuesta efectiva	863 ciudadanas y ciudadanos
Metodología	Una vez prestado el servicio y /o la orientación, las ciudadanas y los ciudadanos diligencian la encuesta previamente establecida de manera voluntaria.


En las distintas sedes de la Entidad, las servidoras y servidores orientan a las ciudadanas y ciudadanos a que voluntariamente diligencien las encuestas de satisfacción para evaluar el servicio prestado y por ello, el número de encuestas en algunos casos puede variar, teniendo en cuenta que se tienen algunas usuarias permanentes que no desean diligenciar la encuesta por cada visita.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras realizar el análisis específico de la información cuantitativa producida a través de las encuestas de satisfacción.

1. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar hoy?

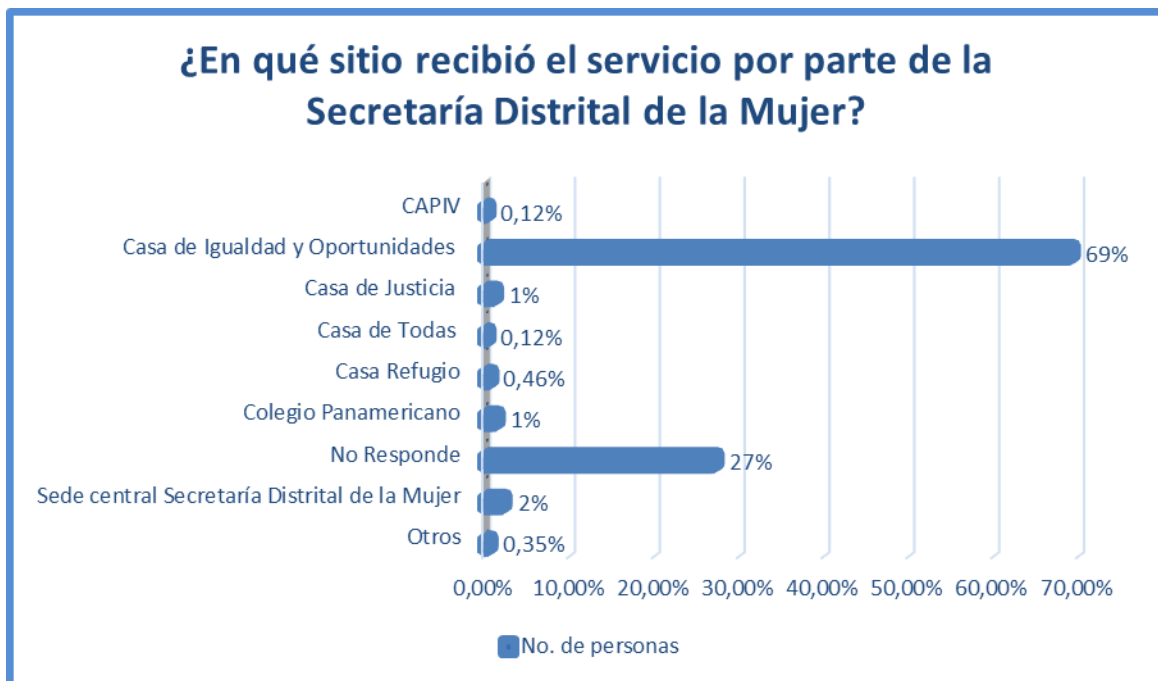


Las ciudadanas y ciudadanos que más acudieron a la SDMujer, fueron en busca del servicio de asesoría jurídica con el 32% lo que corresponde a 278 personas; seguida por

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019

actividades de empoderamiento con un número de 156 personas, es decir, el 18%; por solicitar Información un 16% (141 personas); por solicitar orientación y acompañamiento Psicosocial un 13% (114 personas); por capacitación centro de inclusión digital el 9% (75 personas), por capacitación temas Política de Mujer y Equidad de Género 4% (29 personas), por asesoría jurídica y psicológica acudieron el 2% (15 personas), por acogida de Protección a mujeres víctimas de Violencias fueron el 4% (14 personas), por otros el 3% (31 personas).

2. ¿En qué sitio recibió el servicio por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer?



Las casa de Igualdad y Oportunidad para las Mujeres – CIOM es el espacio en donde acuden la mayoría de las ciudadanas y ciudadanos para recibir los servicios ofrecidos por la Secretaría, reflejando con 69% lo que corresponde a 599 personas, seguido de la Sede Central Secretaría Distrital de la Mujer con un 2% lo que corresponde a 15 personas, a la Casa de Justicia acudieron 6 personas lo cual corresponde al 1%, a la Casa de Refugio con un 0,5% porque acudieron 4 personas y la Casa de Todas, CAPIV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

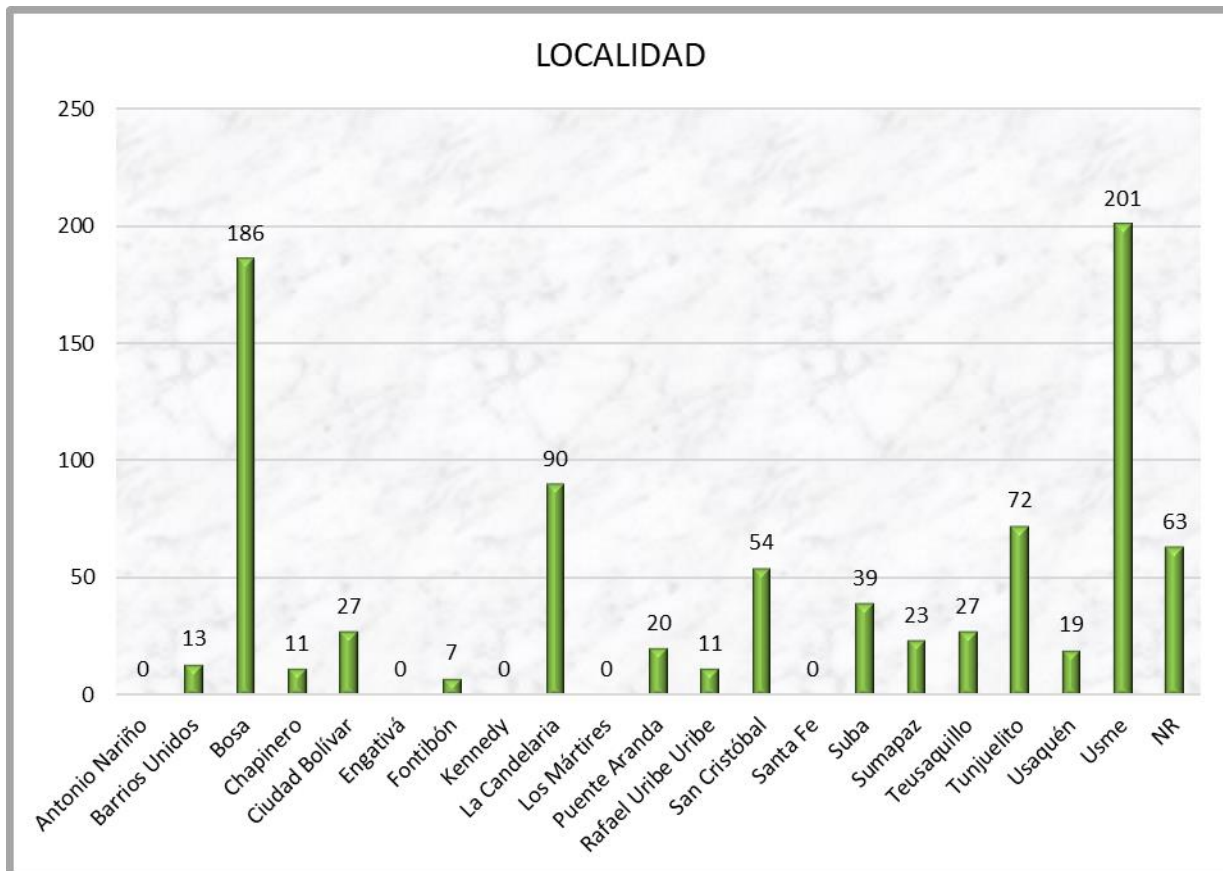
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019


con el 0.12% cada lugar por atender a una persona que acudieron por los servicios de la Secretaria, en otros espacios que la Secretaria ofreció los servicios acudieron 4 personas lo que corresponde a un 0,5%.

Se evidencia un gran número de personas que no dan respuesta a la pregunta son el 27% correspondiente a 233 ciudadanas y ciudadanos.

3. ¿En qué localidad recibió el servicio?



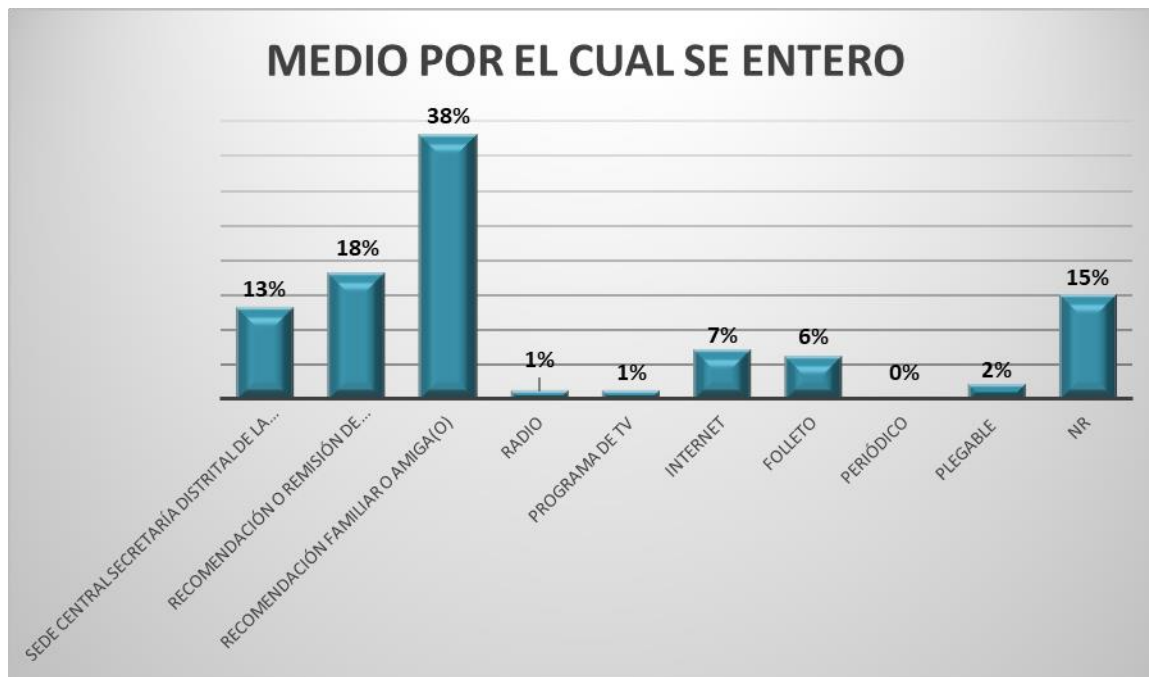
Se evidencia las localidades en donde la ciudadanía ha acudido por algunos de los servicios ofrecidos por la Secretaría, al igual que permite observar la participación en el diligenciamiento de las encuestas, así: 201 personas diligenciaron encuestas en la sede de Usme, 186 en la sede Bosa, 90 en la sede La Candelaria, 72 en la sede de Tunjuelito,

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019

64 en la sede de San Cristóbal, 39 en la sede de Suba, 27 en la sede de Ciudad Bolívar, 27 en la sede de Teusaquillo, 23 en la sede de Sumapaz, 20 en la sede de Puente Aranda, 19 en la sede de Usaquén, 13 en la sede de Barrios Unidos, 11 en la sede de Chapinero, 11 en la sede de Rafael Uribe Uribe, 7 en la sede de Fontibón, 63 personas no dieron respuesta a la pregunta.

Las sedes de las localidades de Engativá, Kennedy, Los Mártires y Santa Fe no reportaron encuestas de satisfacción diligenciadas por las ciudadanas y ciudadanos que fueron atendidos en esas sedes.

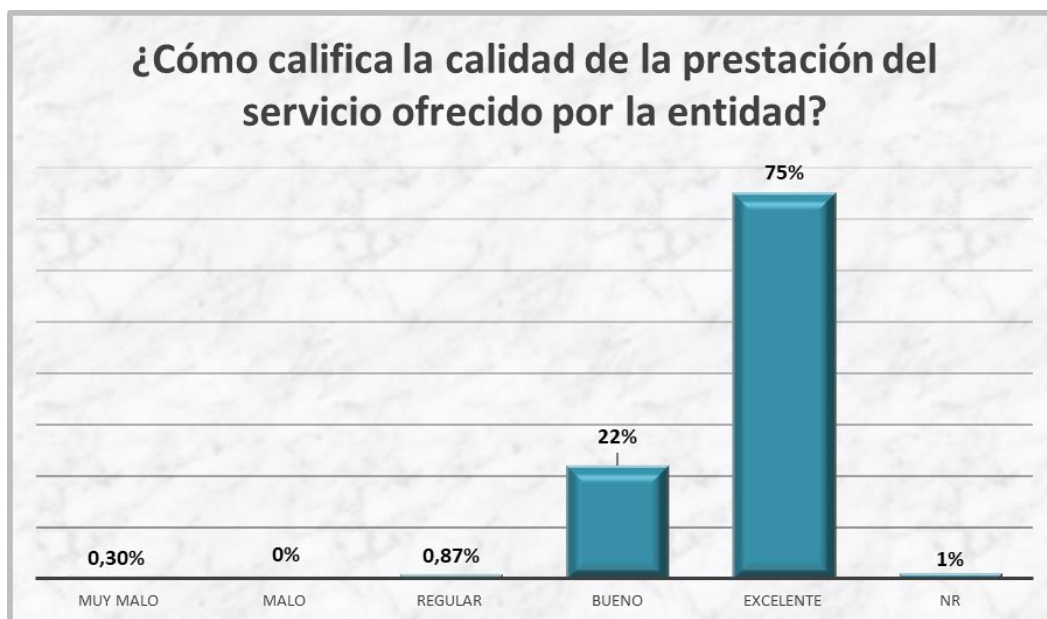
4. ¿Por qué medio se enteró del (de los) servicio(s) prestado(s) por la Secretaría Distrital de la Mujer?



Son diferentes los medios por los que se dan a conocer los servicios de la SDMujer en las distintas sedes en las que opera, aun así, algunos de ellos son más efectivos que otros, este punto en específico de la encuesta que respondieron las usuarias permite identificar cuáles son los que medios por los que más personas reciben la información.

En esta medida el medio más efectivo ha sido la recomendación familiar o amiga y que permitió que acudieran a las sedes de la CIOM 326 personas lo que corresponde a un 38%, seguido de la recomendación o remisión de funcionario con 153 personas representando el 18%, la sede central con un 15% lo corresponde a 115 personas, ha incrementado el internet como medio por el cual se enteró servicios prestados por la Secretaría con un 7% (60 personas), igualmente los folletos con un 6% (52 personas); los medios menos empleados por la ciudadanía son los plegables con un 2% (15 personas), programas de TV 1% (6 personas), la radio 1% (5 personas) y el 15% (131 personas) no dieron respuesta a la pregunta.

5. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?



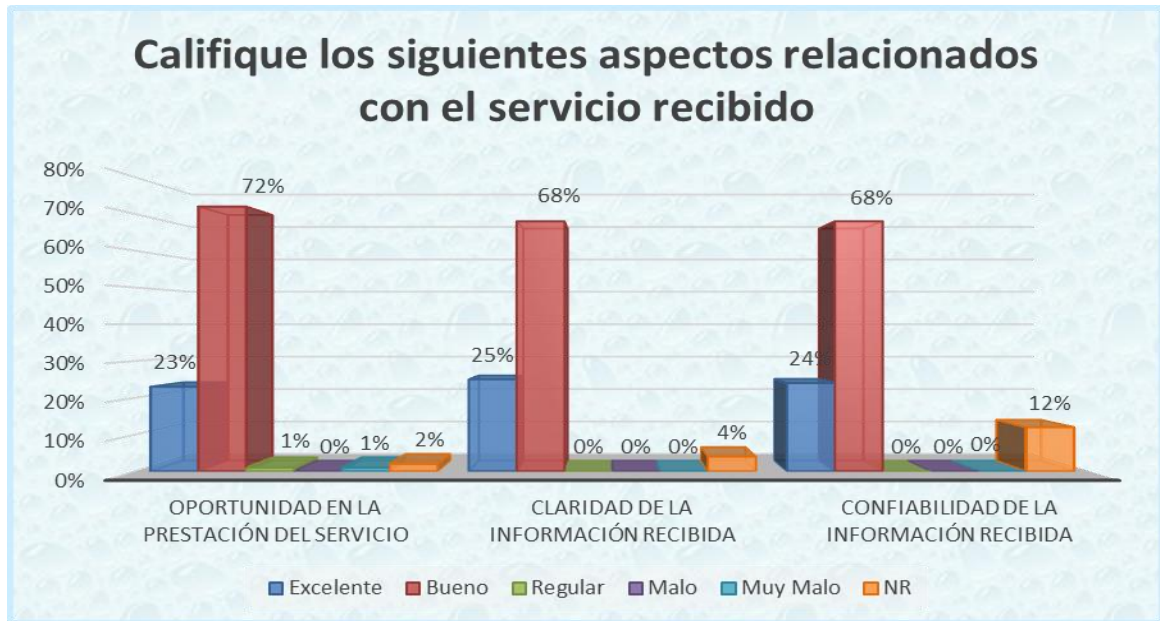
Frente a la calidad de la prestación del servicio percibido, 258 ciudadanas/ ciudadanos encuestados representados con el 75% la califican como excelente, 22% con 75 ciudadanas/ ciudadanos como buena, el 0,87% (3 personas) opinan que fue regular y el 0,03% (1 persona) calificaron como muy malo.

6. El servicio recibido el día de hoy,



El 44% que corresponde a 151 ciudadanas /ciudadanos opina que el servicio recibido por parte de las Servidoras y Servidores cumplió sus expectativas, el 41% el cual corresponde a 141 personas dicen que supero sus expectativas y el 13% que son 44 personas no da respuesta a la pregunta y el 2% que son 7 personas dice que no las cumplió.

7. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido,



623 ciudadanas y ciudadanos que corresponde al 72%, opinan que, la oportunidad en la prestación del servicio es buena; el 23% (202 personas) dicen que es excelente, el 1% (5 personas) dicen que es regular, el 1% (2 personas) opinan que fue muy malo y el 2% (17 personas) no da respuesta a la pregunta. El 68% (584 personas) informan que la claridad de la información recibida es buena, el 25% (212 personas) opinan que es excelente y el 2% (37 personas) no dan respuesta a la pregunta. El 68% (587 personas) de las personas opinaron que la confiabilidad se en la información recibida es buena, el 24% (207 personas) dicen que es excelente y 12% (41 personas) no responde la pregunta.



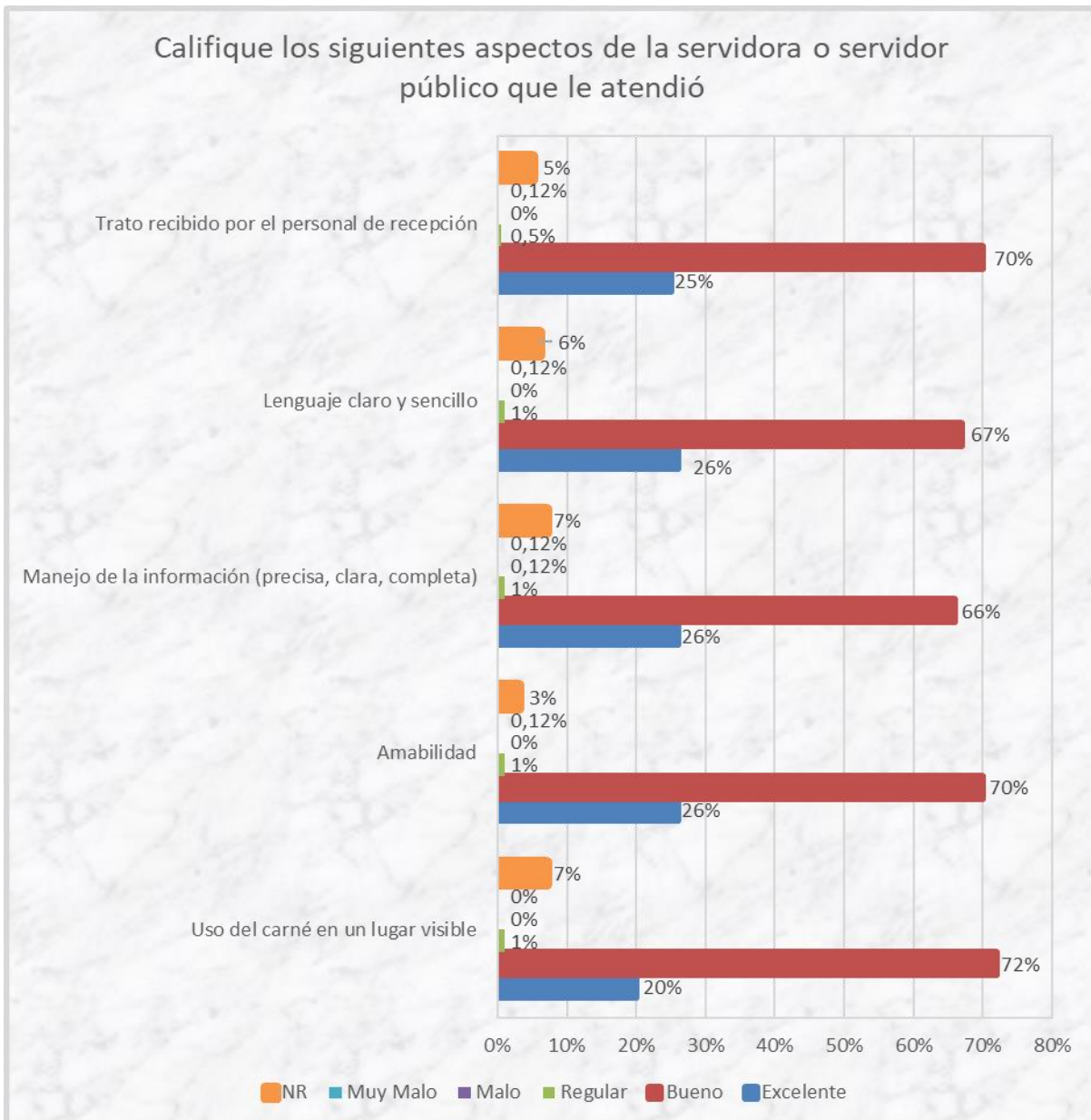
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER


DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019

8. Califique los siguientes aspectos de la servidora o servidor público que le atendió

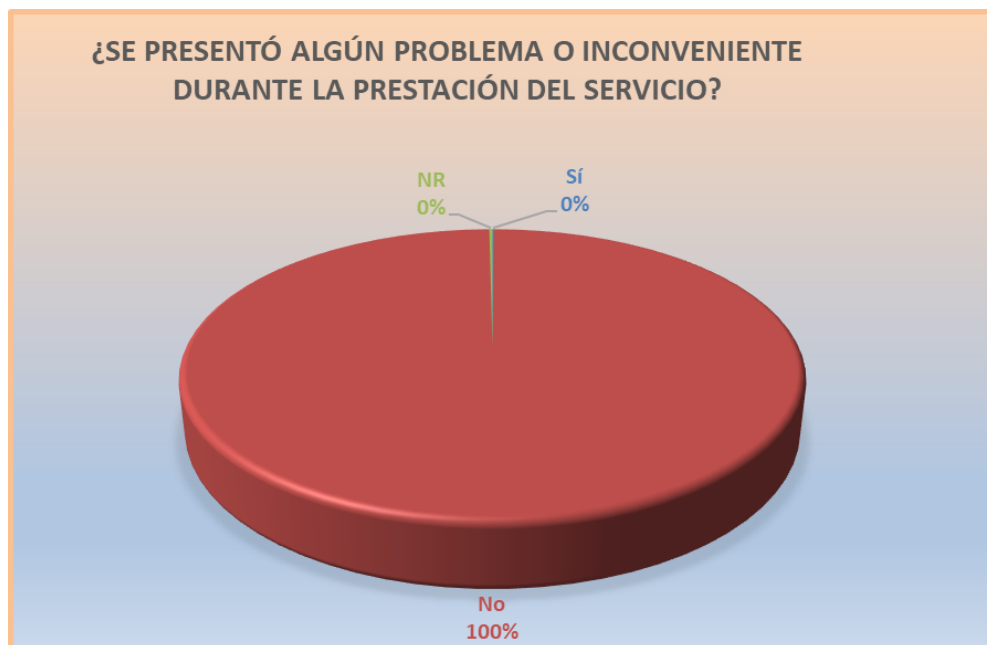


La amabilidad de las servidoras y los servidores que atendieron a la ciudadanía encuestada recibió 600 calificaciones como buena siendo el 70%, 227 como excelente con el 26%, 5 como regular con el 1%, 1 como muy malo con el 0,12% y 30 con 3% el no dieron respuesta. El manejo de la información fue calificado por 571 personas como


	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019

buena representando por 66%, 228 como excelente con el 26%, 5 como regular con el 1%, 1 como malo con el 0,12%, 1 como muy malo con el 0,12% y 57 con 7% el no dieron respuesta. 580 siendo el 67% de las personas calificaron como bueno el lenguaje empleado fue claro y sencillo, 225 como excelente con el 26%, 5 como regular con el 1%, 1 como muy malo con el 0,12% y 52 con 7% el no dieron respuesta. 624 personas correspondiente al 72%, opinaron que era bueno el uso del carné y se encontraba en un lugar visible, el 25% (175 personas) dicen que es excelente el lugar en donde pueden visualizar el carné de la y el servidor, el 1% (7 personas) opinaron que es regular, el 0,12% (1 persona) que es muy malo y 6% (57 personas) no respondieron la pregunta. El 70% de los encuestados con 602 ciudadanas (os) califican como bueno el trato recibido por la recepción, el 25% con 212 ciudadanas (os) las califican como excelente y el 0,5% con 4 ciudadanas (os) como regular y 5% con 44 personas no respondieron la pregunta.

9. ¿Se presentó algún problema o inconveniente durante la prestación del servicio?




Las personas que acudieron a las sedes de la secretaria no presentaron problemas durante la prestación del servicio.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019

OBSERVACIONES:

A continuación, se encontrará algunas las observaciones que en las encuestas fueron dejadas por la ciudadanía que diligenció el formulario y los cuales serán revisadas para una mejora continua en nuestros servicios.

- Hacer más divulgación de los servicios, para conocer un poco más porque antes no nos imaginábamos que podía existir un lugar así, donde nos ayudaran y favorecieron tanto.
- Dependencias más grandes por la cantidad de personas
- Espacio muy reducido para las actividades, se solicita ampliar y mejorar las instalaciones de la CIOM
- Amplitud en los horarios de atención ya que no es posible asistir en horarios laborales y los sábados no prestan todos los servicios
- Excelentes servicios
- Mayor número de profesionales en el territorio y la agenda para los servicios esta para muy lejos.
- Las profesionales en Psicología se encuentren por un periodo largo en las localidades
- Buena orientación que nos brindan para mujeres desamparadas y maltratadas
- Mas visitas a la vereda
- Más cursos de informática básica para personas mayores
- Continuar con las capacitaciones de los derechos de las mujeres
- Crear página de internet para solicitar citaciones y que este la programación de procesos de fortalecimiento en internet a la mano de las usuarias
- El Yoga es excelente para manejar temas de salud
- Que sigan ofreciendo nuevos programas
- Dar las instrucciones con anticipación
- Mas actividades
- Cursos de empoderamiento
- Ayudar con empleo a las mujeres que lo necesitan.
- Muy buena toda la información que brindan
- Mejor comunicación entre la Alcaldía y la casa de Justicia

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia la satisfacción de las ciudadanas y ciudadanos que acuden a las sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer en la atención recibida.

Si bien, en las observaciones anteriores la ciudadanía solicita mayor difusión de los servicios, se refleja como resultado de las encuestas un gran porcentaje de la ciudadanía que llega a las sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer es en busca de los servicios de: asesoría sociojurídica, empoderamiento y acompañamiento psicosocial; se evidencia que, estos servicios ya cuentan con aceptación y demanda entre nuestras usuarias y usuarios.

Adicionalmente se debe resaltar que el medio más efectivo para conocer nuestros servicios ha sido el voz a voz como es la recomendación familiar o amiga (o); sin embargo, se debe revisar los otros medios empleados para la difusión de nuestros servicios para y así subsanar lo solicitado por la ciudadanía registrado en el ítem No. 12 de la encuesta.

La ciudadanía que acudió a las sedes de la Secretaria Distrital de la Mujer considera que recibieron una atención amable, calidad y confiable por parte de las Servidoras y servidores de la Secretaría Distrital de la Mujer, igualmente informan que fueron escuchados, recibieron apoyo y orientación, generándoles confianza en la información recibida.

Se hace necesario que las Servidoras y Servidores realicen un mayor esfuerzo en explicar y motivar a las usuarias (os), para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, esto debido a que son muy pocas o nulas las encuestas recibidas. Lo anterior teniendo en cuenta que, con ello podemos saber cómo nos percibe la ciudadanía.

Por último, es de enunciar que el 75% de las encuestadas y los encuestados califican el servicio como bueno y un 22% como excelente. Estos resultados nos dicen que, debemos esforzarnos un poco más en dar cumplimiento a los atributos establecidos en la Política de servicio al ciudadano.