

INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS ENCUESTAS PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS DE LA SDMJer ABRIL A JUNIO 2016

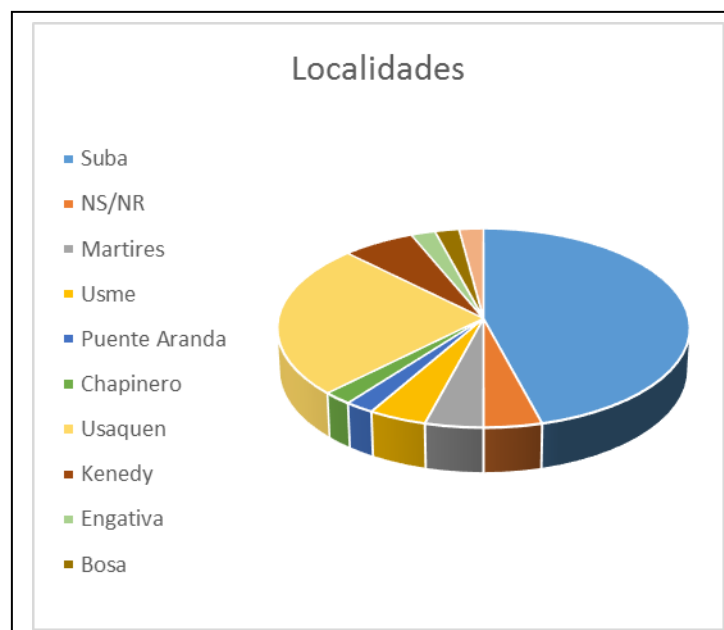
En este informe se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios suministrados por la entidad en 10 de las 20 localidades, las cuales corresponden a las encuestas realizadas durante los meses de abril a junio de 2016, con el fin de conocer el impacto de satisfacción en las usuarias que fueron atendidas en las distintas sedes de la entidad.

Es de aclarar que esta información fue tomada de 48 encuestas suministradas por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, las cuales fueron remitidas por las Casas de Igualdad de Oportunidades de algunas localidades.

A continuación, se dan a conocer las respuestas a cada una de las preguntas más significativas:

1. ¿En qué Localidad donde fue atendida (o)?:

Suba	22
NS/NR	2
Mártires	2
Usme	2
Puente Aranda	1
Chapinero	1
Usaquén	12
Kennedy	3
Engativá	1
Bosa	1
Barrios Unidos	1
	48



Como se puede observar en la gráfica, de las 20 sedes de las CIOM ubicadas en las localidades, solo 10 realizaron las encuestas; Se puede evidenciar que las localidades con mayor número de personas encuestadas son Suba con 22, seguida de Usaquén con 12.

2. Sitio donde fue atendida (o) en la Secretaría Distrital de la Mujer:

Casa de Igualdad de Oportunidades	32
NS/NR	5
Casa Refugio	9
Casa de Todas	2



En la gráfica anterior es importante destacar que según las respuestas de las 48 personas encuestadas, 32 manifiestan que la atención fue prestada en la CIOM, 9 en Casa Refugio, 2 en Casa de Todas y 5 no saben no responden.

Con esta información vale la pena replantear la forma de toma de la encuesta, debido a que la mayoría de las personas no diligencian los campos en su totalidad, situación que no permite determinar por ejemplo el sitio de atención. Adicionalmente se encontró incoherencia en la información plasmada, ya que en dos (2) encuestas señalaron que el lugar de atención fue Casa de Todas y a su vez que fueron atendidas en la localidad de Usaquén, aquí cabe aclarar que en esta localidad la SDMujer no cuenta con una Casa de Todas

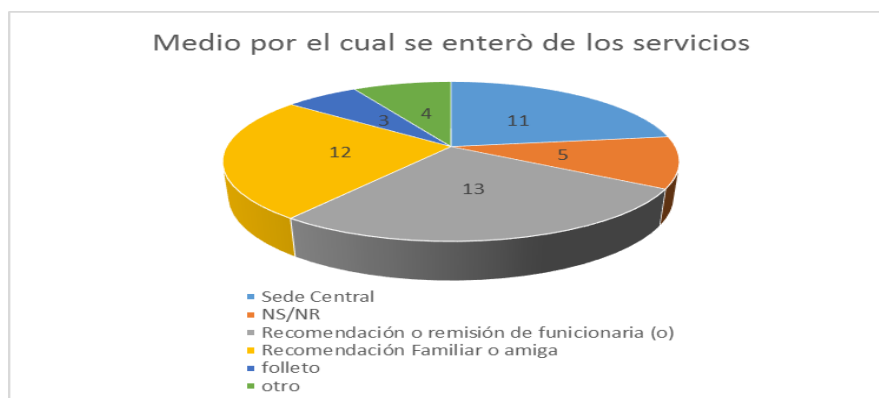
3. Medio por el cual se enteró del (de los) servicio(s) prestado(s) por la SDMujer:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

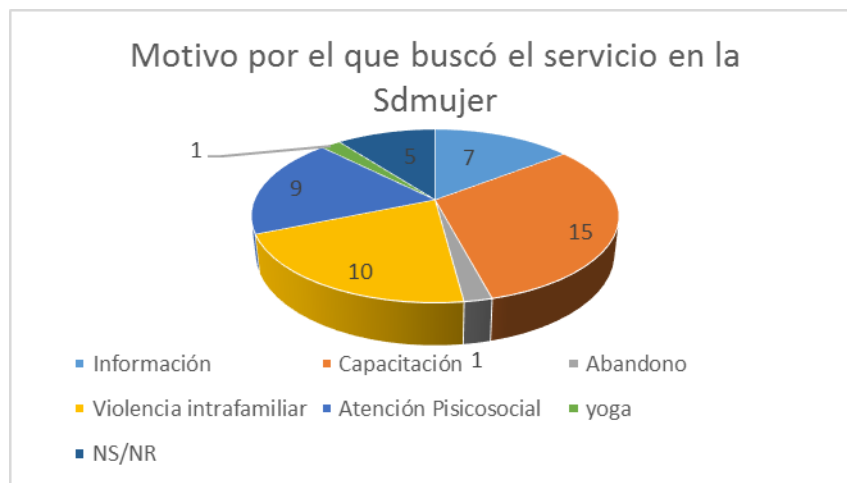
Sede Central	11
NS/NR	5
Recomendación o remisión de funcionaria (o)	13
Recomendación Familiar o amiga	12
Folleto	3
Otro	4



Según la gráfica anterior, de las 48 mujeres que contestaron las encuestas, 13 fueron recomendadas o remitidas por un(a) funcionario(a), 12 corresponden a la recomendación de un familiar o amiga y 11 por la información entregada en el nivel central. Esto permite dimensionar que la mejor forma que tiene la entidad para dar a conocer su funcionalidad y misionalidad en las diferentes sedes es el “voz a voz” de la comunidad, el cual debe ser fortalecido.

4. ¿Por qué motivo buscó el servicio en la SDMujer?

Información	7
Capacitación	15
Abandono	1
Violencia intrafamiliar	10
Atención Psicossocial	9
Yoga	1
NS/NR	5



Según las encuestas evaluadas, la mayoría de los servicios que buscan las mujeres en nuestras sedes es por la violencia intrafamiliar (10 mujeres), seguido por la atención psicosocial (9 mujeres). Esta información permite establecer que estos servicios que hacen parte de nuestra misionalidad están teniendo la difusión y empoderamiento requerido; sin embargo, llama la atención que 15 personas van a las sedes en busca de capacitación.

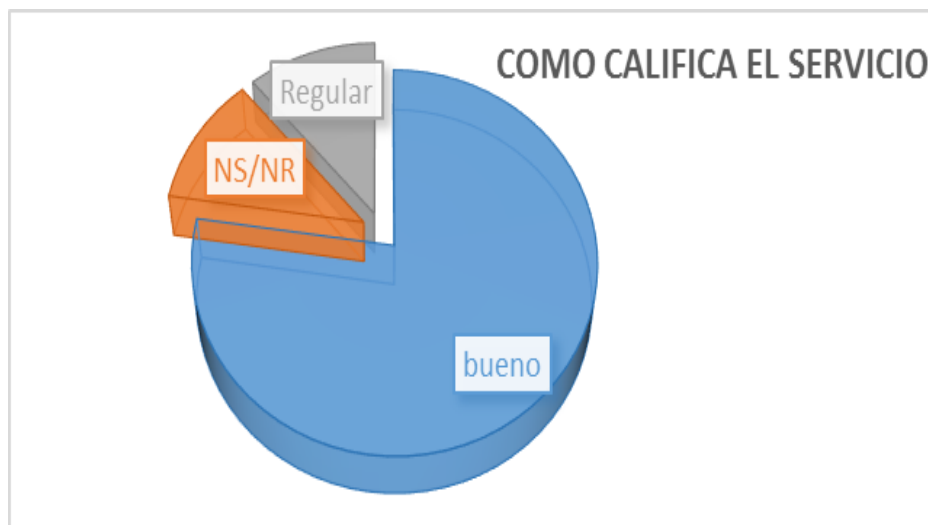
5. ¿Cómo califica el servicio recibido por la SDMujer?:

Aspecto	Calificación	Cantidad	Calificación	Cantidad	Calificación	Cantidad	Total
Oportunidad	bueno	42	NS/NR	5	regular	1	48
Facilidad	bueno	39	NS/NR	7	regular	2	48
Claridad	bueno	41	NS/NR	6	regular	1	48
Confiabilidad	bueno	43	NS/NR	4	regular	1	48
Fue útil la información	bueno	39	NS/NR	8	regular	1	48



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

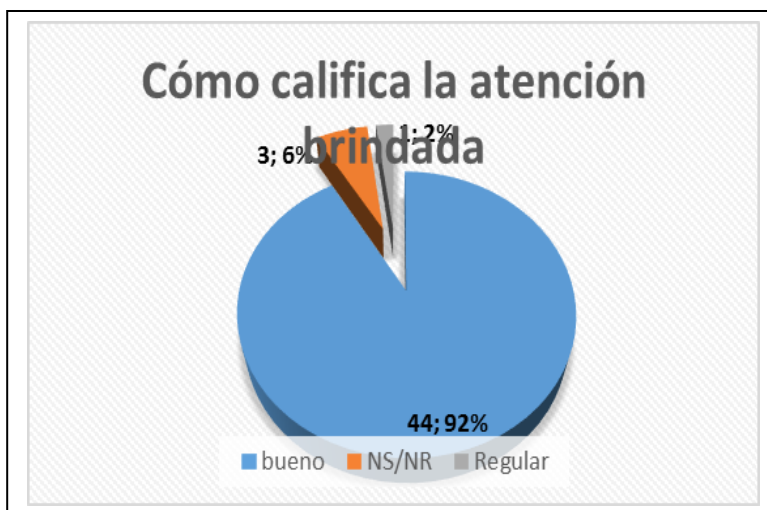


En la gráfica se puede apreciar que 43 mujeres atendidas, manifiestan que el servicio prestado es bueno, 1 persona lo califica como regular y 4 no saben no responden. Según esta información se puede establecer que la mayoría de usuarias están satisfechas con el servicio que se presta en las CIOM.

6. ¿Cómo califica usted la atención prestada por la (el) servidora(or) pública(o) que la(lo) atendió?:

Aspecto	Calificación	Cantidad	Calificación	Cantidad	Calificación	Cantidad	Total
Amabilidad	bueno	44	NS/NR	3	regular	1	48
Capacidad de escucha	bueno	44	NS/NR	3	regular	1	48
Calidez	bueno	44	NS/NR	3	regular	1	48
Apoyo brindado	bueno	44	NS/NR	3	regular	1	48
Orientación	bueno	44	NS/NR	3	regular	1	48
Interés	bueno	44	NS/NR	3	regular	1	48
Calidad de la información	bueno	44	NS/NR	3	regular	1	48

Cambiar
ilegible



grafica esta

En la calificación que las usuarias hacen respecto a la atención brindada por la (el) servidora (or), 44 mujeres califican buena atención y 1 regular; Si comparamos la gráfica del servicio prestado y la atención brindada, las usuarias encuestadas manifiestan una mejor calificación en la atención que en el servicio, es decir 44 personas vs 43 personas respectivamente.

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

La gran mayoría de mujeres atendidas, contestaron que no se habían presentado problemas o inconvenientes durante la prestación del servicio, algunas no respondieron.

8. ¿Qué observaciones considera se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la SDMujer?





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

En la gráfica se puede apreciar que 23 de las encuestas realizadas a las mujeres, solicitaron un servicio en la SDMujer y el espacio fue dejado en blanco, 9 mujeres dejaron como observación “excelente” y 5 describieron que solicitan seguir siendo atendidas por las mismas profesionales que lo han hecho hasta la fecha; esta observación se evidencia en las encuestas realizadas en la CIO de Usaquén.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar mayor difusión para que las mujeres atendidas diligencien la Encuesta de Evaluación de Prestación de Servicios en los diferentes puntos de atención, debido a que solo de 10 sitios remitieron la información.
- Las profesionales que prestan sus servicios en los puntos de atención deben socializar a las mujeres atendidas la importancia que tiene responder la encuesta y la necesidad del diligenciamiento de todas las preguntas, lo cual permitirá tener mayor información para la toma de decisiones.
- Continuar revisando el tema en los Comités del SIG, de tal manera que se tenga conocimiento de la evaluación que las usuarias y los usuarios tienen de los servicios prestados por la entidad y así tomar acciones correctivas o de mejoramiento en el tema.