



MEMORANDO

MARQUE (X)	TIPO	TIEMPO (días)
	No requiere respuesta	0
	Urgente	2
X	Importante	5
	Normal	10

Fecha: Octubre 29 de 2015

PARA: Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
Subsecretaria de Políticas de Igualdad
Directora de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia
Directora de Territorialización de Derechos y Participación
Directora de Derechos y Diseño de Políticas

DE: **SONIA SYLVANA PALOMINO BELLUCCI**
Subsecretaria de Gestión Corporativa

ASUNTO: Informe de resultados encuestas de evaluación de satisfacción de servicio de las Casas Refugio y Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres

En desarrollo del proceso de mejora continua, la Secretaría Distrital de la Mujer evalúa periódicamente la atención que presta a la ciudadanía desde los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia. Lo anterior, con el propósito de identificar la percepción que tienen las ciudadanas y ciudadanos en relación a los servicios prestados, y tener en cuenta las sugerencias, observaciones y recomendaciones de las usuarias(os) que permitan a la Entidad prestar un mejor servicio cada día.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Conocer la satisfacción, percepción y evaluación de las usuarias y usuarios frente a los servicios que presta la Secretaría Distrital de la Mujer.

POBLACIÓN:

Ciudadanas (os) atendidas (as) en las diferentes sedes de la Entidad -Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres –CIOM's y Casas de Todas y otros servicios- Casas Refugio.

METODOLOGIA:

Diligenciamiento del formato AC-FO-03 Encuesta de Evaluación de Prestación de Servicios Casa Refugio establecido para la encuesta y del formato AC-FO-06 Encuesta de Evaluación de Prestación de Servicios establecido para Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres – CIOM's.

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA

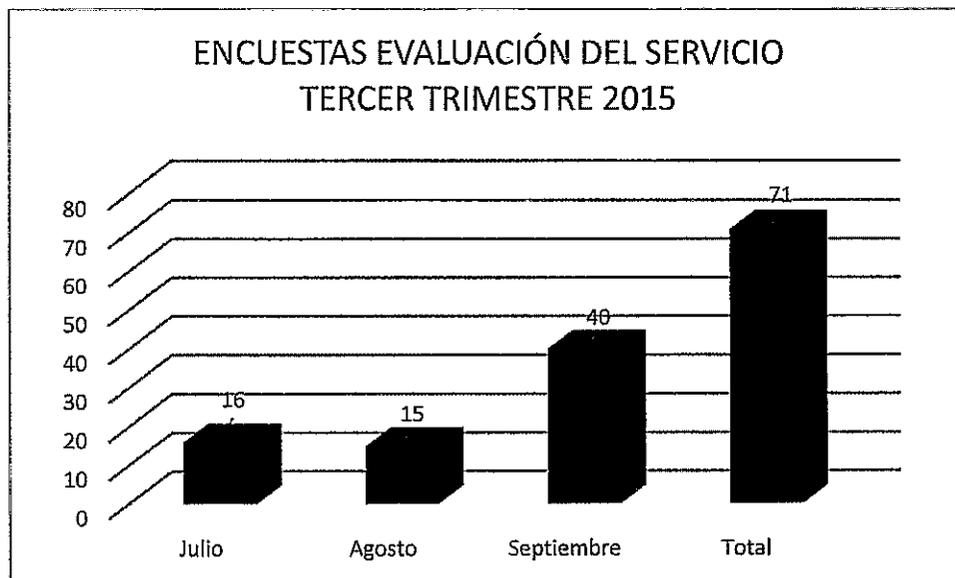


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN - CASA REFUGIO

Para el tercer trimestre de evaluación, es decir Julio, Agosto y Septiembre de la presente anualidad, se aplicaron 71 Encuestas de Evaluación de Prestación de Servicio en las Casas Refugio para las Mujeres como se muestra en la siguiente tabla:

Periodo evaluado	No. de encuestas realizadas
JULIO	16
AGOSTO	15
SEPTIEMBRE	40
TOTAL	71



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANANA



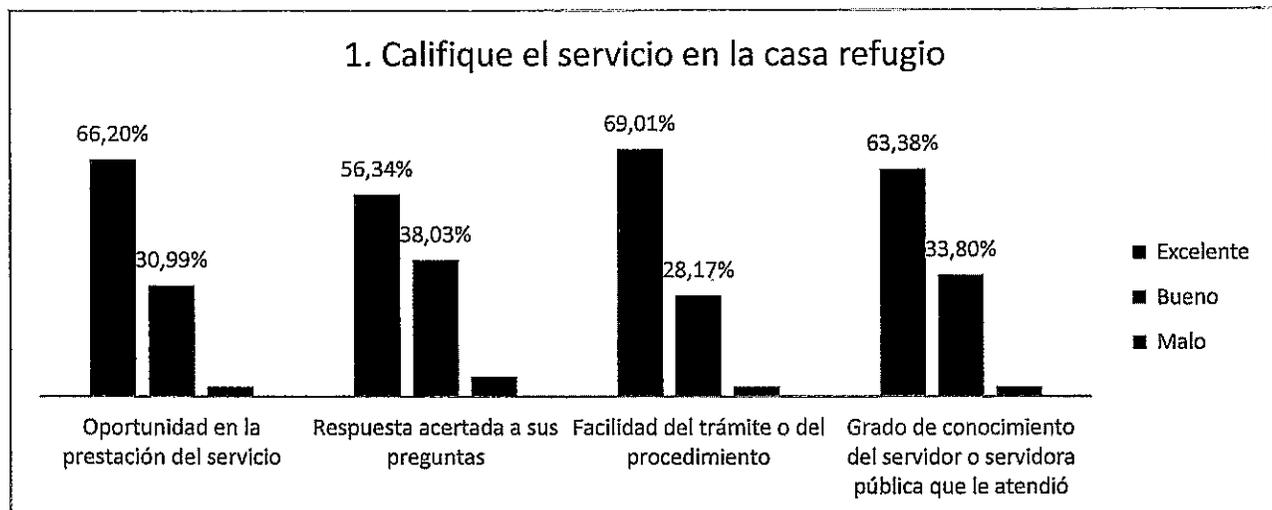
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

A continuación se enuncian las nueve preguntas de la encuesta:

1. Califique el servicio de la Casa Refugio:

Ítem	Factor	Excelente	Buena	Mala	Total	Excelente	Buena	Mala
1	Servicios que presta la casa Refugio	47	22	2	71	66,20%	30,99%	2,82%
2	Oportunidad en la prestación de servicio	40	27	4	71	56,34%	38,03%	5,63%
3	Orientación brindada por las funcionarias de la Casa Refugio	49	20	2	71	69,01%	28,17%	2,82%
5	Actividades realizadas en las Casa Refugio	45	24	2	71	63,38%	33,80%	2,82%



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

2. ¿Cuánto tiempo estuvo acogida en la Casa Refugio?

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

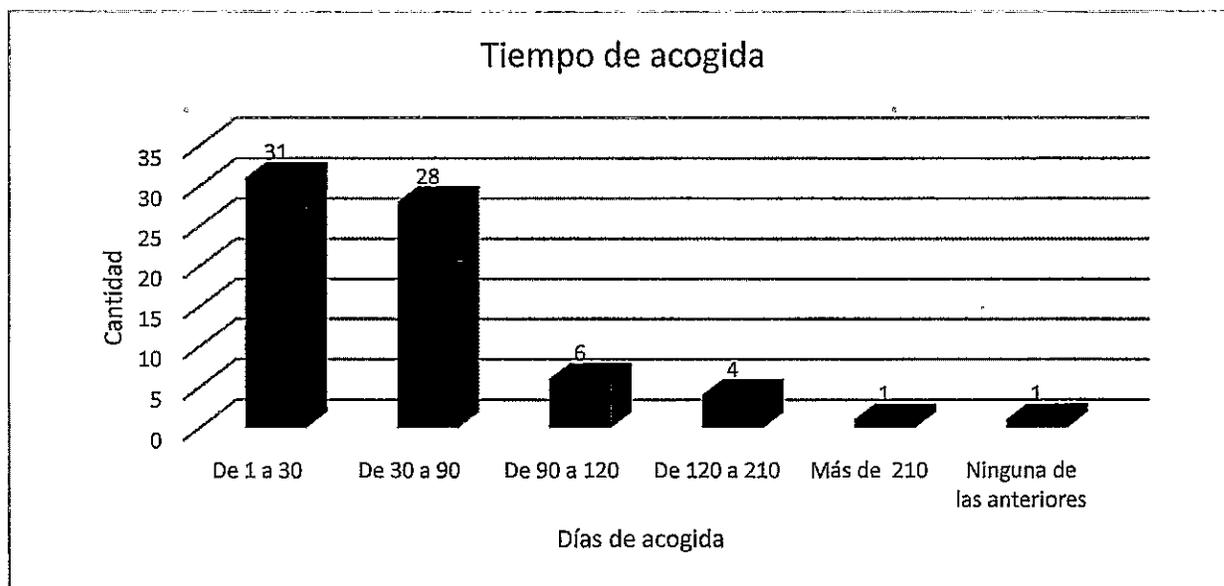
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANANA



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

DIAS DE ACOGIDA	No. DE MUJERES
De 1 a 30	31
De 30 a 90	28
De 90 a 120	6
De 120 a 210	4
Más de 210	1
Ninguna de las anteriores	1
TOTAL	71



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58
Tel: 2688854 / 2688857
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

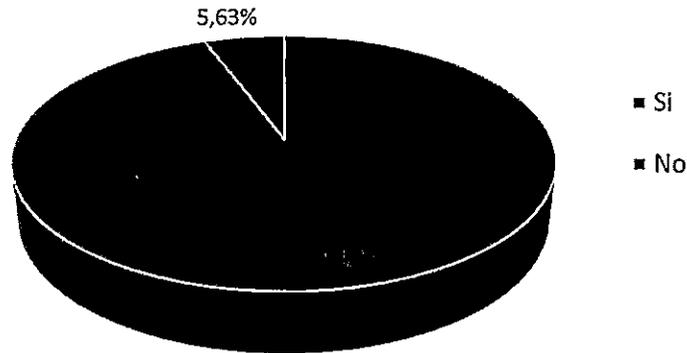
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

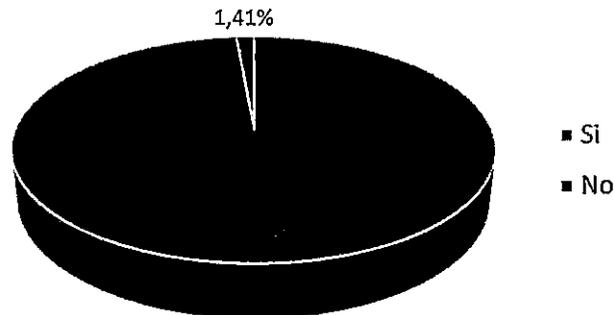
3. ¿Las instalaciones de la Casa Refugio son adecuadas?



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

El 94,37% de las Mujeres consideran que las instalaciones son adecuadas en la Casa sin embargo el 5,63% de las personas encuestadas, manifiestan su inconformidad con las instalaciones por considerar que niñas y niños se enferman continuamente, falta de ventilación y carencia de áreas verdes.

4. ¿La alimentación de la Casa Refugio es balanceada?



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

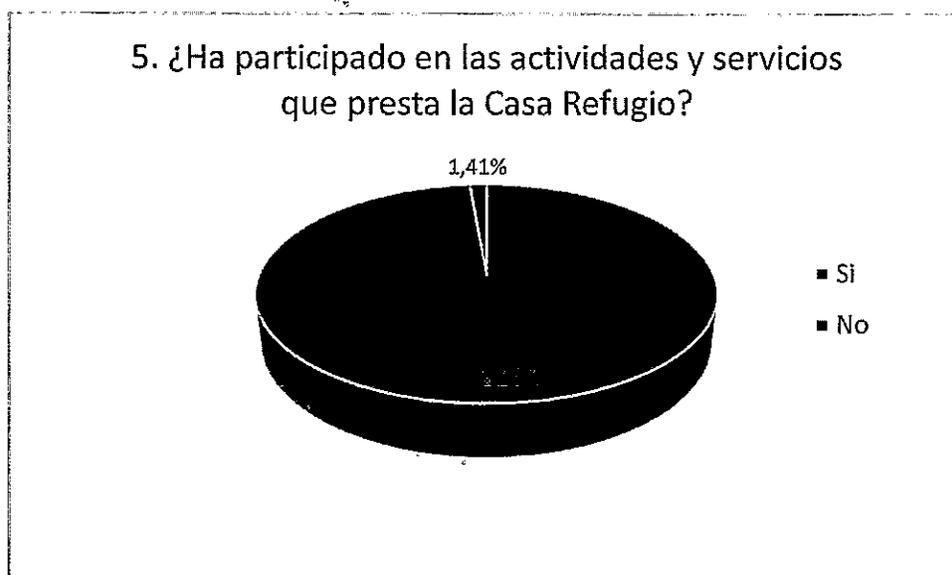
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

En la gráfica anterior se puede observar que el 98,59% de las Mujeres respondieron que se encuentran satisfechas con la alimentación que se proporciona en la Casa Refugio; sin embargo es de anotar que el restante 1,41% sugiere cambios en el menú.



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

El 98,59% de las Mujeres afirman haber participado en las diferentes actividades y servicios que presta Casa Refugio donde expresan que la oportunidad que se les brinda les permite aprender y por ende les ayuda en su crecimiento personal.

6 ¿Cuál es en general, su grado de satisfacción con la atención integral brindada en Casa Refugio?

GRADO DE SATISFACCIÓN	REPRESENTACIÓN
COMPLETAMENTE SATISFECHA	56,54%
SATISFECHA	40,85%
INSATISFECHA	2,82%
COMPLETAMENTE INSATISFECHA	0%
TOTAL	100%

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

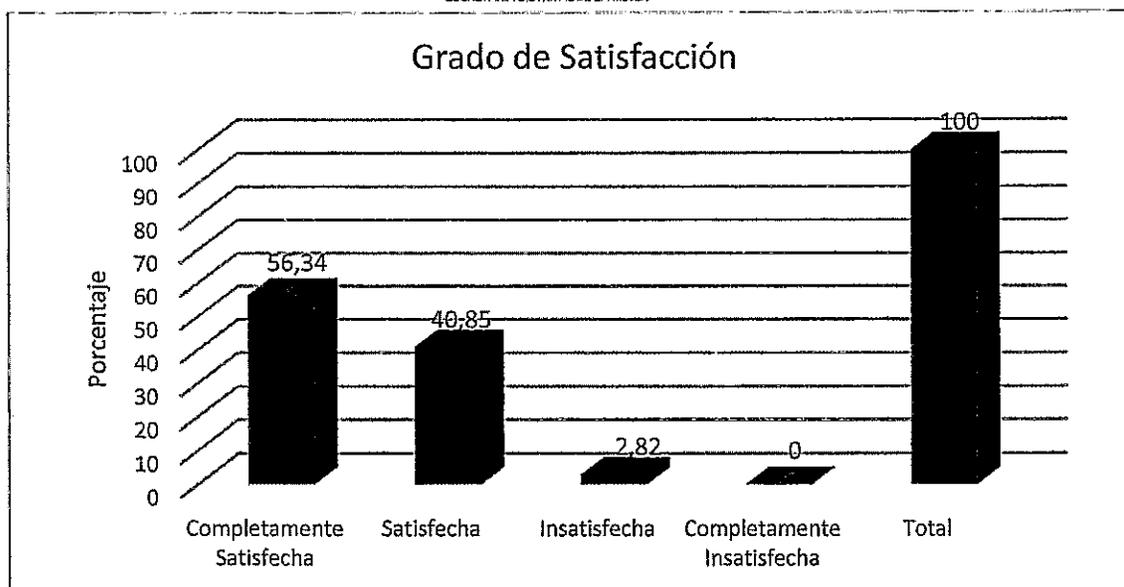
Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANANA



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



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

El 97,19% representa la sumatoria de los grados de satisfacción de las usuarias (completamente satisfecha-Satisfecha), atendidas en las casa refugio y el restante 2,82% manifiesta su inconformidad.

7. Enumere aspectos que le gustaría se tuvieran en cuenta en la prestación del servicio de la Casa Refugio:

A continuación se dan a conocer las sugerencias realizadas por las usuarias:

Sugerencias	Cantidad	% participación porcentual
Salidas recreativas y visitas	18	25.35
Cursos de yoga, foamy, costura, belleza y de lectura	19	26.76
Oportunidad de trabajo y educación	7	9.87
Agua caliente para los baño y más implementos de aseo	5	7.04
Más profesionales y mejor trato	4	5.63

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANANA



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

Sugerencia en mejora de alimentos	3	4.22
Televisión e internet	2	2.82
Mejor atención a maternas	1	1.41
Otros	12	16.90
Total	71	100

Se precisa que en el ítem otros, se encuentran felicitaciones, agradecimientos por el servicio prestado y campo no diligenciado.

8. Enumere aspectos agradables y que sintió contribuyeron a su proyecto de vida durante su proceso de acogida:

Sugerencias	Cantidad	% participación porcentual
Los talleres y el acompañamiento socio-jurídico, psicológico, pedagógico y de enfermería	30	42.25
Muy buen proyecto, se brinda protección y confidencialidad	10	14.08
Superación del autoestima como mujer y como persona (amor propio)	10	14.08
Ayuda a mejorar el manejo de las emociones	8	11.26
Otros	13	18.32
TOTAL	71	100

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANANA

Atención a la Ciudadanía



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

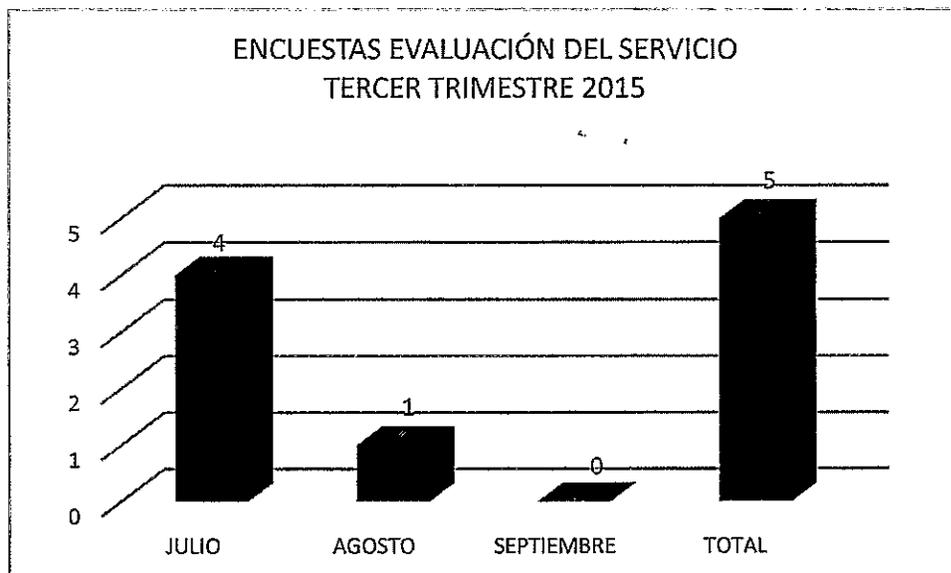
Esta pregunta esta relacionada con la amabilidad, diligencia y buena actitud con que recibió el servicio prestado en las Casas Refugio, por lo cual el 94,37% de las usuarias contestaron afirmativamente, manifestando sentirse a gusto en el lugar y con la atención brindada; el restante 5,63% de las personas que contestaron este numeral, manifiestan su no conformidad.



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

ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN - CASAS DE IGUALDAD Y OPORTUNIDADES PARA LAS MUJERES (CIOM'S)

Periodo evaluado	No. de encuestas realizadas
JULIO	4
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	0
TOTAL	5



Fuente: Dirección de Territorialización

A continuación se presenta los resultados de las encuestas:

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

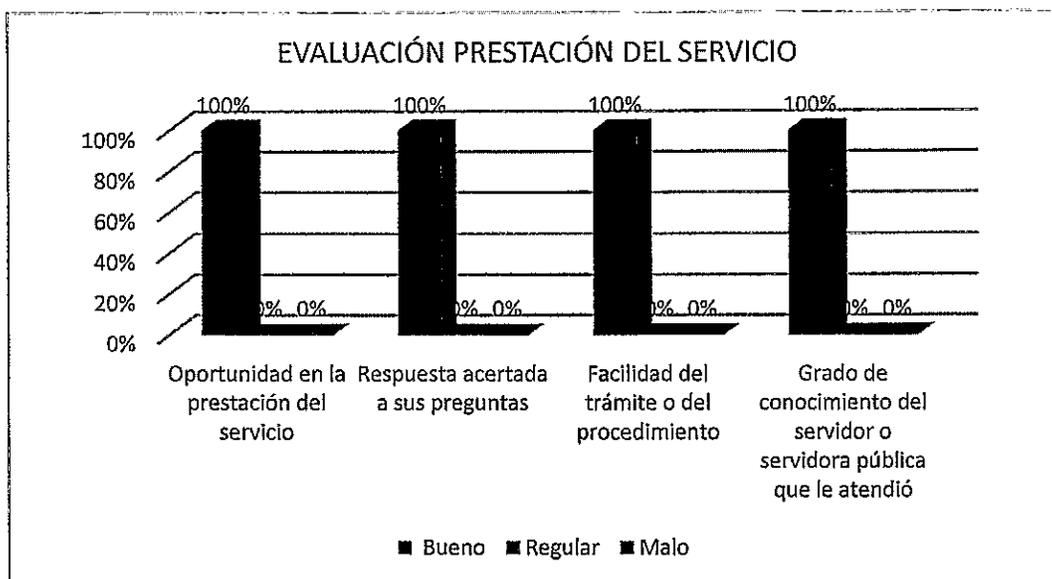
BOGOTÁ
HUMANANA



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

1. Califique el servicio de la Entidad:

Ítem	Factor	Bueno	Regular	Malo	Total	Bueno	Regular	Malo
1	Oportunidad en la prestación del servicio	5	0	0	5	100,00%	0,00%	0,00%
2	Respuesta acertada a sus preguntas	5	0	0	5	100,00%	0,00%	0,00%
3	Facilidad del trámite o del procedimiento	5	0	0	5	100,00%	0,00%	0,00%
5	Grado de conocimiento del servidor o servidora pública que le atendió	5	0	0	5	100,00%	0,00%	0,00%



Fuente: Dirección de Territorialización

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

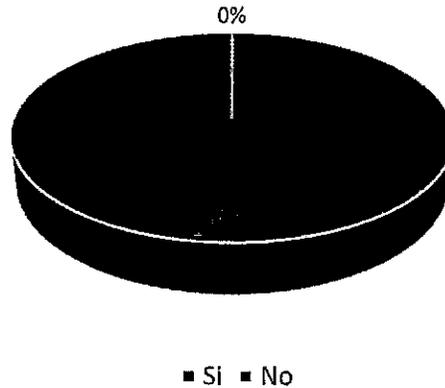
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

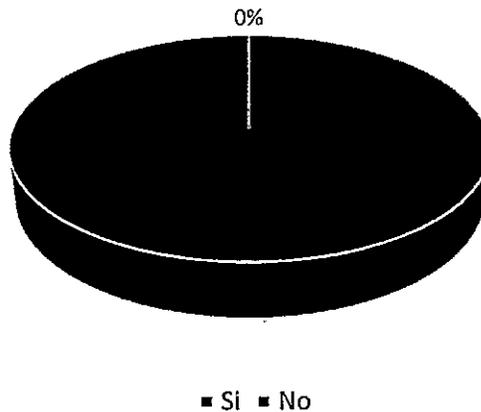
2. ¿Cuándo se acerca a nuestra Entidad encuentra a los y las funcionarias amables y con buena actitud de servicio?



Fuente: Dirección de Territorialización

En la gráfica se puede observar que el 100% de la ciudadanía encuestada está satisfecha con la actitud y prestación del servicio en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres ubicadas en las diferentes localidades de Bogotá; es importante mencionar que en las encuestas se ha resaltado el buen trato, la calidez, información clara y la disposición de las servidoras públicas que prestan los servicios.

3. ¿Los horarios de atención a la ciudadanía son adecuados?



Fuente: Dirección de Territorialización

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

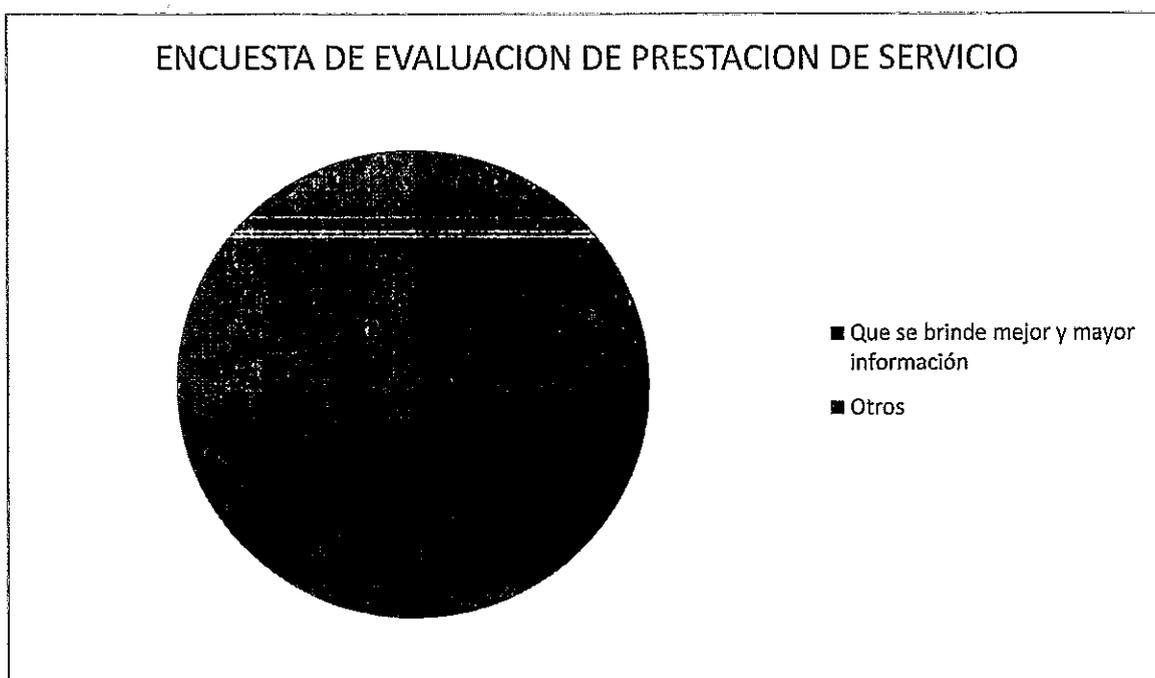
Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANANA

El 100% de las personas encuestadas respondieron que están de acuerdo con el horario de atención de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

3. Enumere tres aspectos que le gustaría se tuvieran en cuenta en la prestación del servicio de la Entidad:



Fuente: Dirección de Territorialización

Es importante mencionar que del total de las ciudadanas encuestadas, el 99% atendidas en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres diligenciaron el campo de sugerencias para la Entidad, mencionadas en la gráfica anterior.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a las áreas responsables de los servicios encuestados, hacer seguimiento a los resultados de las encuestas y dar a conocer a la Subsecretaría de Gestión Corporativa (Atención a la Ciudadanía) las acciones encaminadas al mejoramiento del servicio.
- ✓ Aunque un gran porcentaje de personas encuestadas califican los servicios como excelente y bueno, se pueden generar acciones que conlleven a aumentar el nivel de satisfacción de las ciudadanas y ciudadanos que reciben los servicios.
- ✓ Se requiere de un esfuerzo articulado entre atención a la ciudadanía y las áreas misionales para divulgar a la ciudadanía que asiste a las sedes de la Entidad, la "Encuesta de Evaluación de Prestación de Servicios", insumo fundamental para la identificación de los aspectos a mejorar en la atención y servicios ofrecidos.

Cordialmenté,


Silvana Palomino Bellucci
Subsecretaría de Gestión Corporativa

Proyectó: Estefany Sinisterra Córdoba – Auxiliar Administrativa Atención a la Ciudadanía
Revisó: Yazmín A. Beltrán Rodríguez – Profesional Contratista Atención a la Ciudadanía
Aprobó: Sonia Silvana Palomino Bellucci – Subsecretaría de Gestión Corporativa

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58
Tel: 2688854 / 2688857
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA