



**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.

Enero del 2019

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo: Es medir la satisfacción de las ciudadanas y ciudadanos con respecto a los servicios ofrecidos por la Secretaria Distrital de la Mujer, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía, así como implementar acciones que contribuya a lograr altos niveles de satisfacción de nuestra 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 octubre, noviembre y diciembre de 2018.

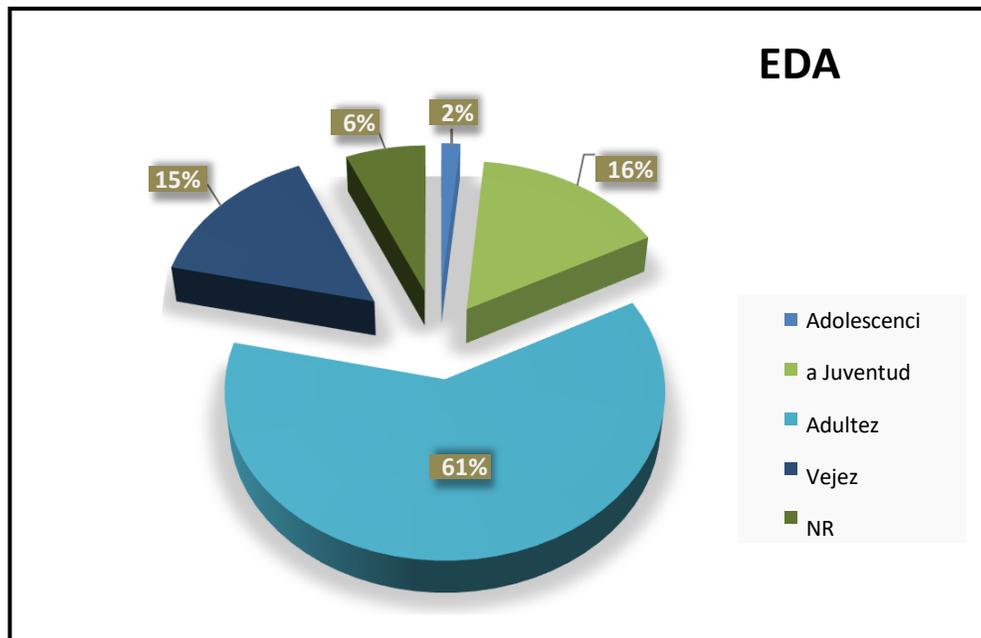
	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

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 octubre, noviembre y diciembre de 2018
Encuesta efectiva	337 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.

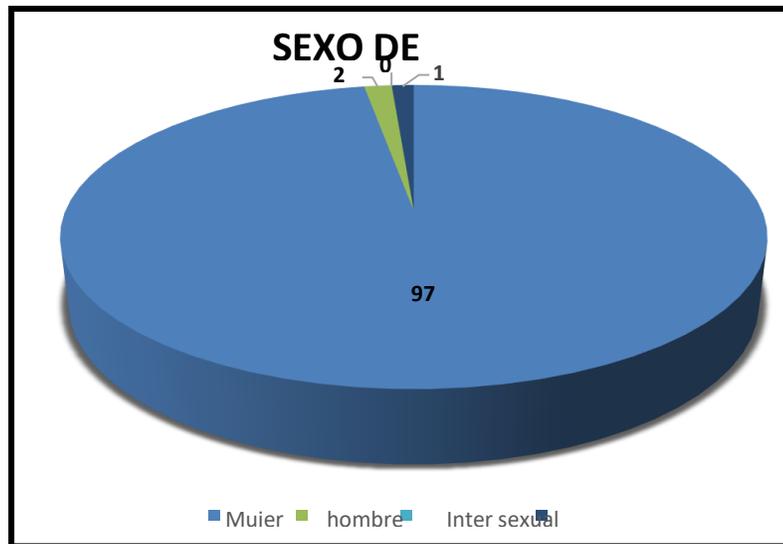
A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras realizar el análisis específico de la información cuantitativa producida a través de las encuestas de satisfacción.

1. Edad



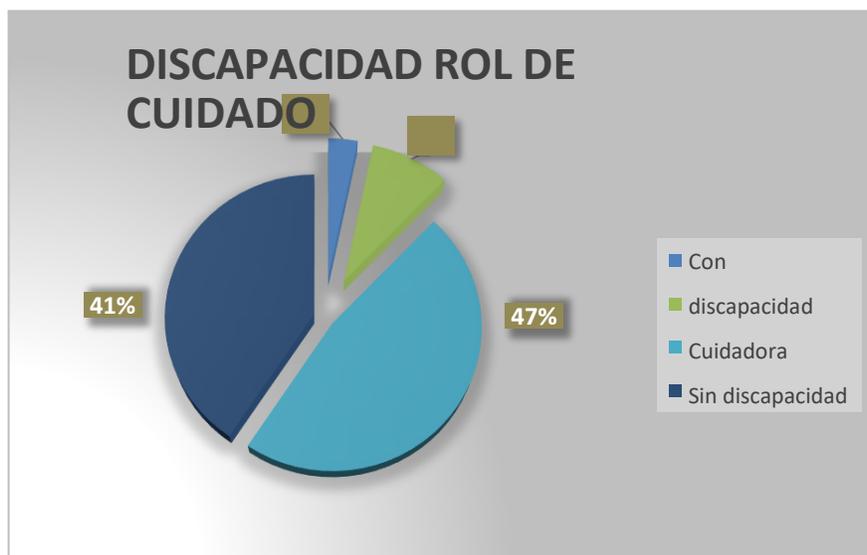
Los ciudadanos que se acercan a las Casas de Igualdad y Oportunidad - CIOM para las Mujeres en busca de algunos de los servicios que ofrece la Secretaría en el último trimestre del año 2018 el 4 personas son adolescentes correspondiente al 2%, el 16% son 41 personas en edad joven, 160 personas adultas que son el 61%, 39 personas en edad de la vejez que tiene un 15% y el 6% que corresponde a 17 personas que no dieron respuesta a la pregunta.

2. Sexo de nacimiento



La gráfica, nos indica que el mayor porcentaje de personas que acuden a las CIOM por nuestros servicios son mujeres con 97% correspondiente a 328, las personas con sexo de nacimiento hombre fueron 5 con 1,4% y 1,3%, es decir, 4 personas no dieron respuesta a la pregunta.

3. Seleccione discapacidad o rol de cuidado



La grafica no indica que el 3%, es decir, acudieron a la CIOM 11 personas en

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

condición de discapacidad, 30 personas son cuidadoras corresponden al 9%, el 47% que son, 159 personas no presentan discapacidad y observamos que 137 personas no dan respuesta a la pregunta, es un porcentaje muy alto ya que es el 41%.

4. ¿Es mujer cabeza de familia?



El 54% de las usuarias que respondieron la encuesta de satisfacción indicaron si son mujeres cabeza de familia y corresponden a 181 mujeres; 141 mujeres que son el 42% no lo son y 15 personas no dan respuesta a la pregunta correspondiendo al 4%.



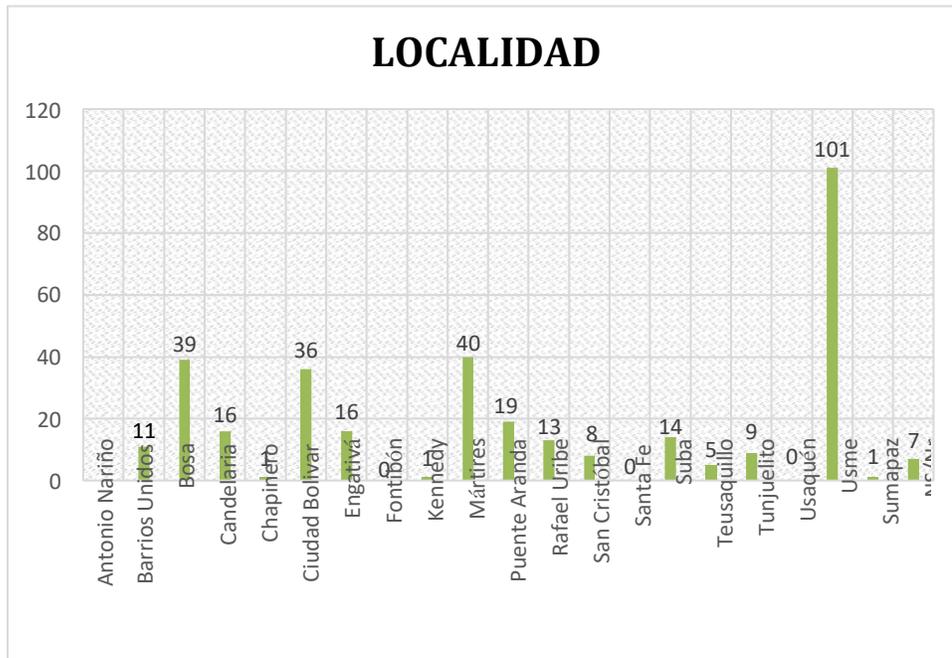
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

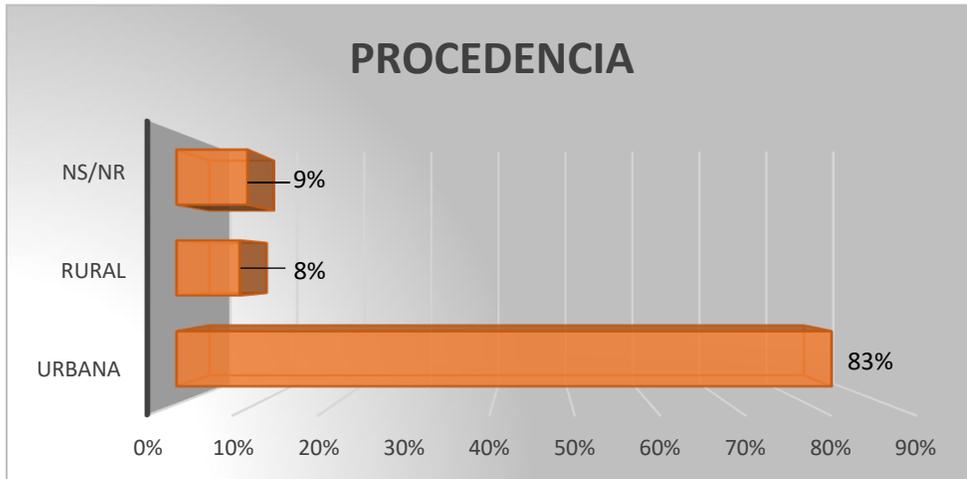
5. ¿En qué localidad recibió el servicio?



Observamos en la gráfica que 337 ciudadanas y ciudadanos acudieron a la CIOM por algunos de los servicios, 11 personas fueron recibidos en la sede de Barrios Unidos, 39 en la sede de Bosa, 16 en la sede de Candelaria, 1 en la sede de Chapinero, 36 en la sede de Ciudad Bolívar, 16 en la sede de Engativá, 1 en la sede de Kennedy, 40 en la sede de Mártires, 19 en la sede de Puente Aranda, 13 en la sede de Rafael Uribe, 8 en la sede de San Cristóbal, 14 en la sede de Suba, 5 en la sede de Teusaquillo, 9 en la sede de Tunjuelito, 1 en la sede de Sumapaz, la mayor sede con participación de personas es la de Usme en donde acudieron 101 y 7 personas no dieron respuesta a la pregunta.

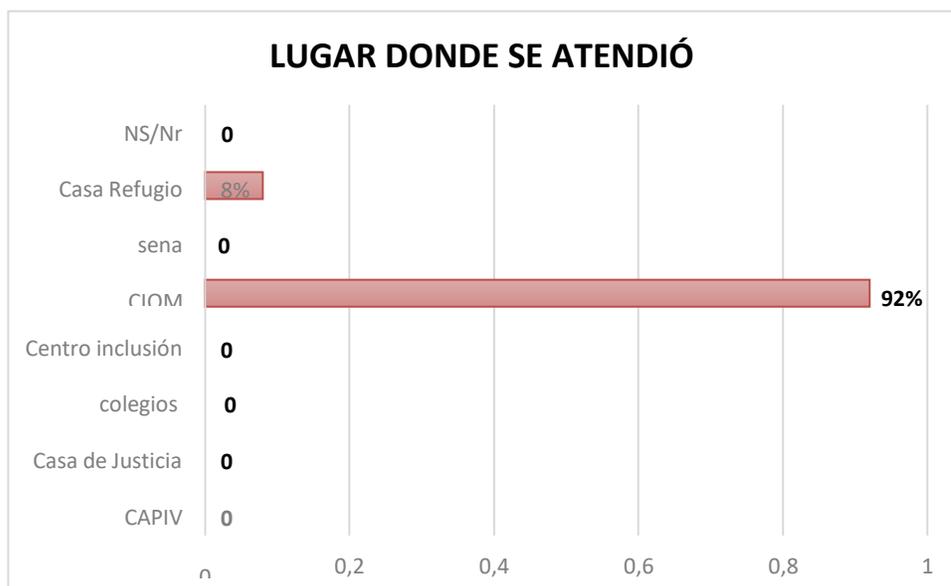
Las sedes de las localidades de Antonio Nariño, Fontibón, Usaquén y Santa Fe no proporcionaron las encuestas realizadas a las ciudadanas y ciudadanos que fueron atendidos en esas sedes.

6. Seleccione su procedencia:



Los resultados de las encuestas de satisfacción indican que las usuarias de la SDMujer son el 83% de procedencia urbana (280 personas), el 8% rural (26 personas), y el 9% (31 personas) no dio ninguna respuesta a esta pregunta.

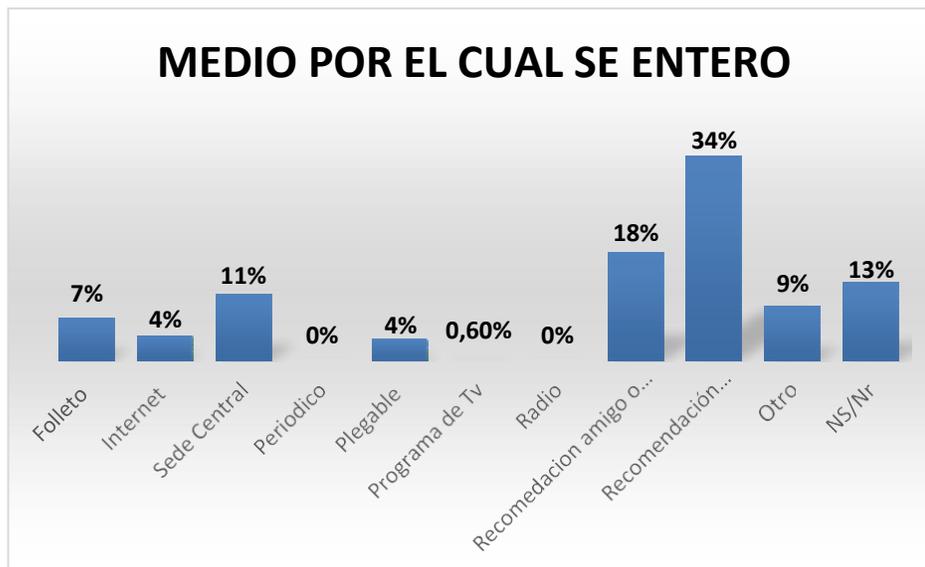
7. Lugar donde recibió la atención



	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

El gráfico nos indica que el 92% de las personas acudieron a las CIOM, eso corresponde a 311 personas y el 8% acudieron a la Casa Refugio lo que corresponde a 26 personas.

8. ¿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 de un funcionario y que permitió que acudieran a las sedes de la CIOM 115 personas lo que corresponde a un 34%, seguido del voz a voz que es la recomendación de amigo o un familiar, debido a que fueron 60 personas, es decir un 18%, luego la sede central con 11% (37 personas), otro medios con un 9% (31 personas), folleto 7% (23 personas), internet 4% (14 personas), Plegable 4% (12 personas), programa de tv 0.6% (2 personas) y el 13% (43 personas) no dieron respuesta a la pregunta.

De acuerdo con estas encuestas, el periódico y la radio no aportan en la



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

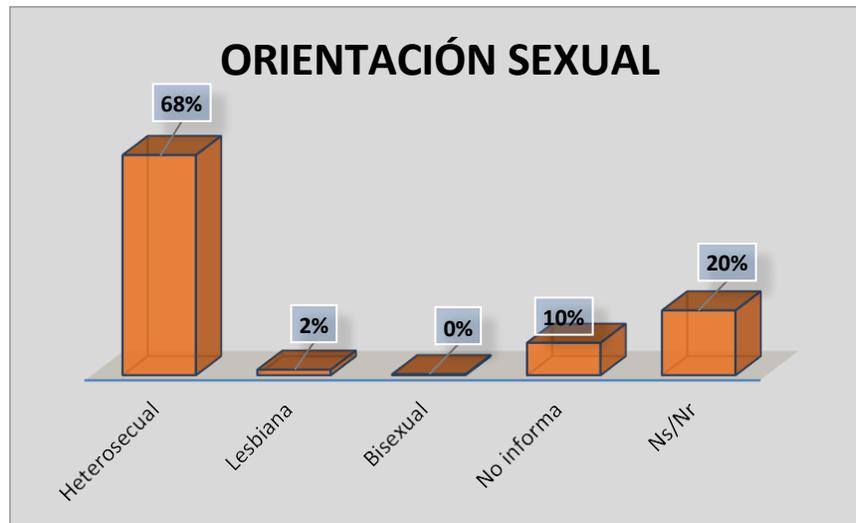
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

transmisión de la información acerca de los servicios que ofrece la SDMujer en sus diferentes sedes.

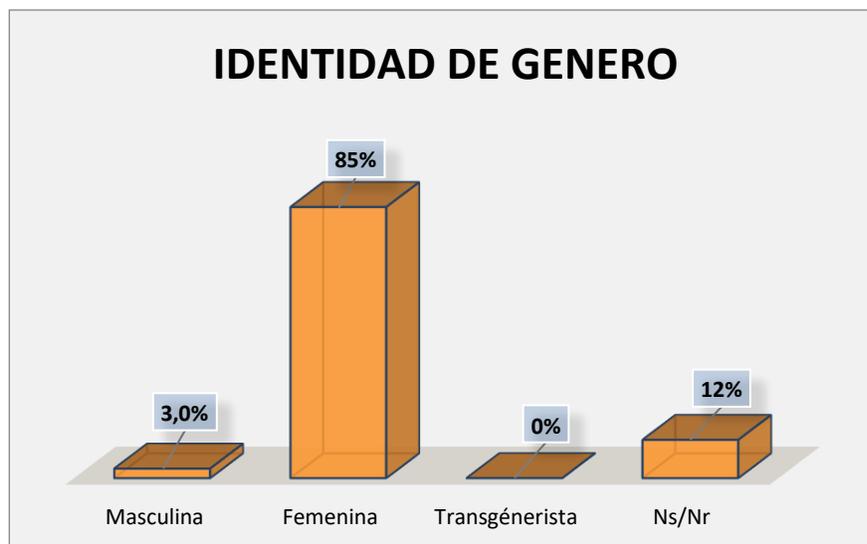
9. Seleccione su orientación sexual



	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

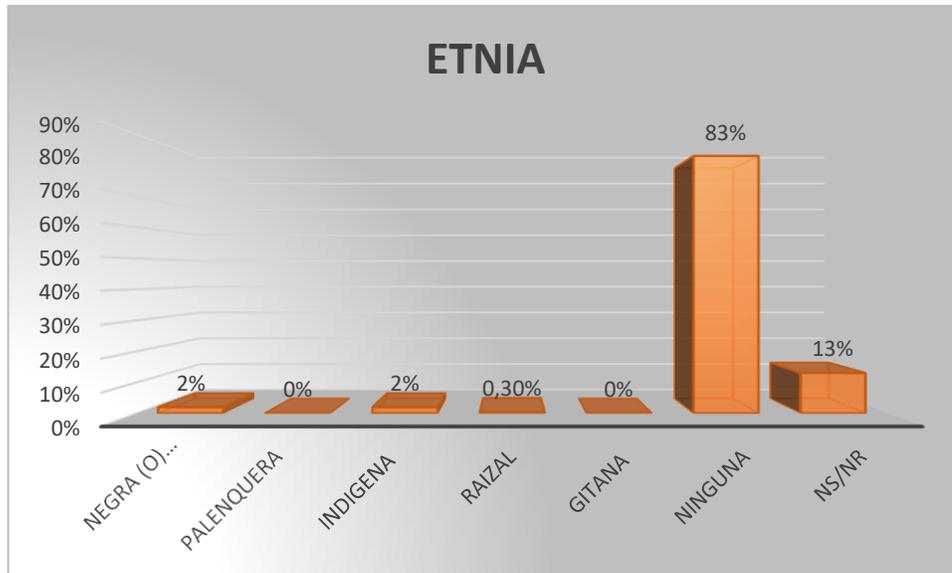
La orientación sexual es un tema que aun presenta dificultad para las usuarias a la hora de indicarla en las encuestas, aunque aún no se conocen los motivos es claro y se evidencia en la gráfica que es relativamente significativo el porcentaje de personas que no responden a esta pregunta, en este caso el 20% (66 personas), mientras que el 2% (6 personas) manifiestan ser lesbianas y el 68% (231 personas) indican que son heterosexuales.

10. Seleccione la identidad de género con la cual se identifica



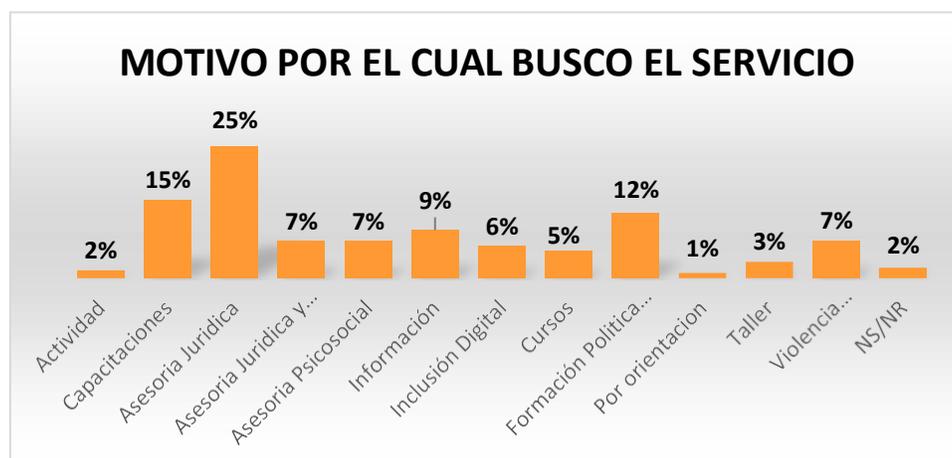
En la gráfica anterior se pueden evidenciar los resultados obtenidos con relación al interrogante que busca identificar la identidad de género de nuestras usuarias; en ella se observa que el 85% se identifican con el género femenino (287 personas), mientras que el 3% (9 personas) con el género masculino y el 12% (41 personas) restante se abstuvieron de responder.

11. Según sus rasgos físicos o tradiciones culturales usted se considera



En la gráfica observamos un porcentaje muy alto de ciudadanos y ciudadanas que responden la opción ninguna el es 83% correspondiente a 280 personas, 6 personas correspondiente tal 2% se identifican como negras o afrocolombianas, igualmente como indígenas un 2% (6 personas) y solo una persona raizal correspondiente al 0,3%; el 13% (44 personas) no da repuesta a la pregunta.

12. ¿Por qué motivo buscó el servicio de la secretaria de la mujer?



Son muchos los motivos por los que las personas acuden a los servicios que ofrece la SDMujer, como podemos evidenciar en la gráfica la asesoría jurídica es a



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

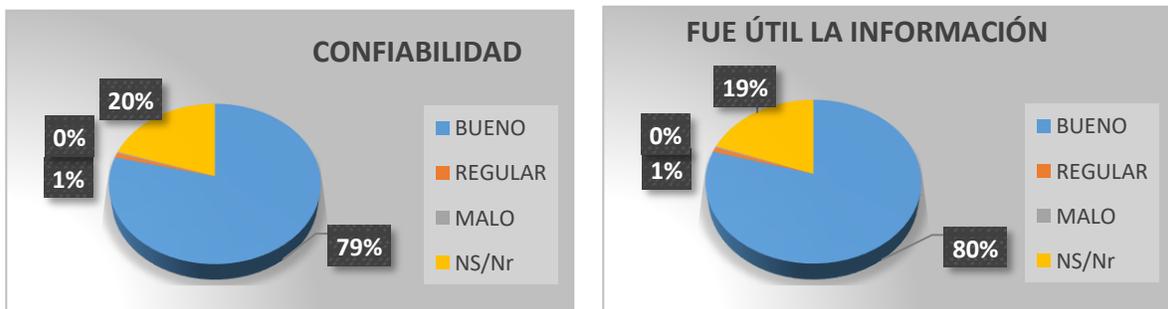
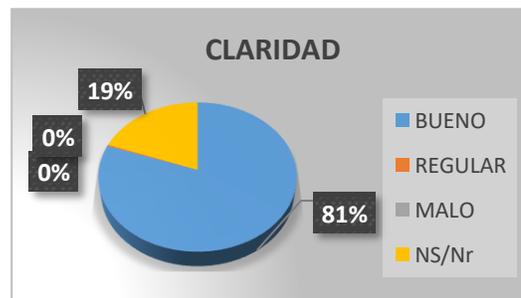
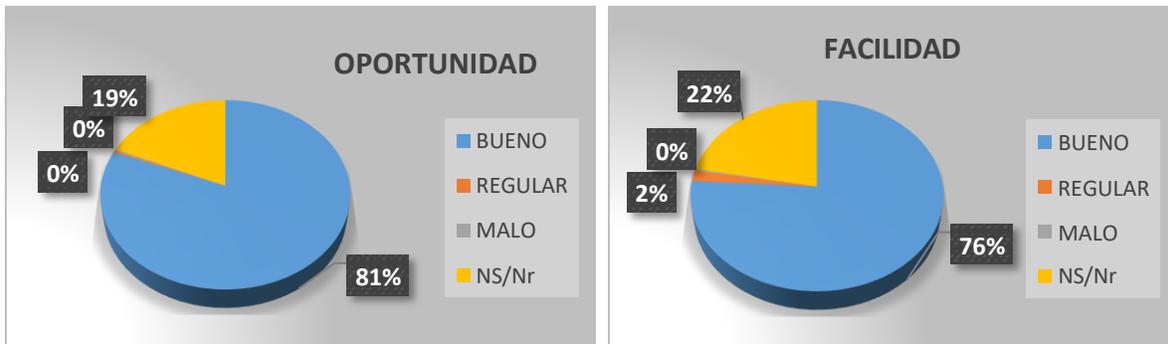
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

la que acuden más la ciudadanía con el 25% lo que corresponde a 83 personas; seguida de las capacitaciones con un numero de 49 personas, es decir, el 15%; a formación política asistieron el 12% (39 personas); por información acudieron el 9% (30 personas); las asesorías: jurídica y psicosocial y solo psicosocial con un 7%, en el cual a cada asesoría acudieron 24 personas; igualmente 24 personas por violencia intrafamiliar lo que corresponde al 7%; inclusión digital con el 6% (20 personas); cursos 5% (17 personas); Talleres 3% (11 personas); el 2% (5 personas) por actividades; por orientación el 1% (3 personas) y el 2% (8 personas) no dan respuesta a la pregunta

13. ¿Cómo califica el servicio recibido en la Secretaría Distrital de la Mujer?





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

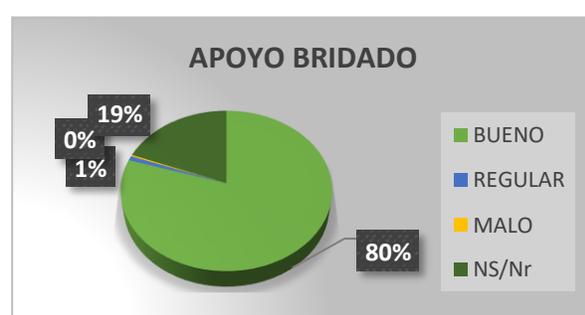
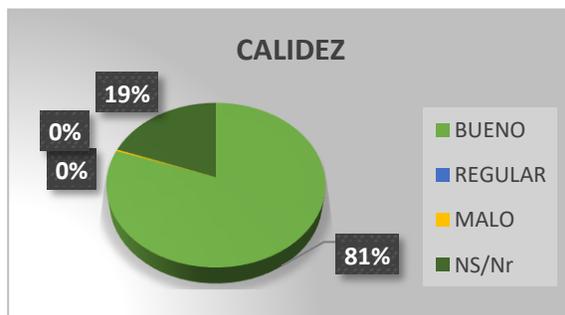
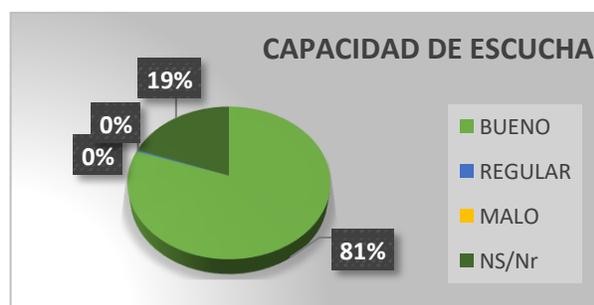
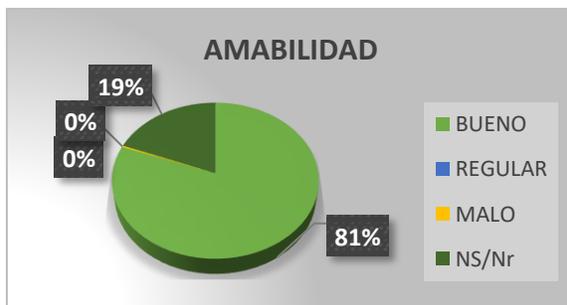
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

Teniendo en cuenta que la encuesta realizada a las usuarias era una encuesta de satisfacción, no podía faltar una pregunta que específicamente se interesara por conocer su opinión frente al servicio recibido; es por esto que en las gráficas anteriores se presentan los resultados obtenidos de las respuestas dadas por las usuarias; información de la que se puede deducir un alto nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que en todos los aspectos que fueron evaluados en relación al servicio los niveles de satisfacción oscilaron entre el 76% y el 81%; no obstante, el porcentaje de insatisfacción se encuentra entre 19% y 22%, esto indica que se debe hacer un mayor esfuerzo para mejorar la atención para las ciudadanas y ciudadanos.

14. ¿Cómo califica usted la atención brindada por la (el) servidora (or) pública (o) que la (lo) atendió?



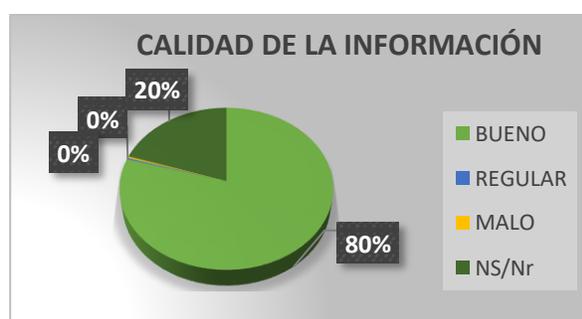
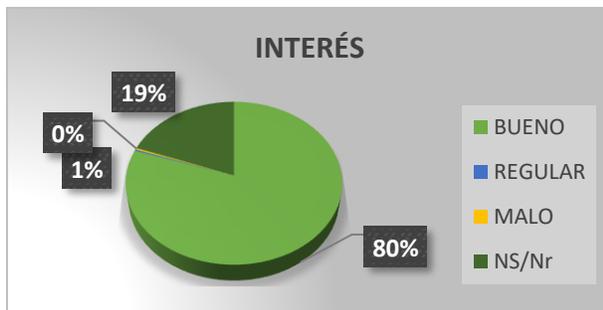
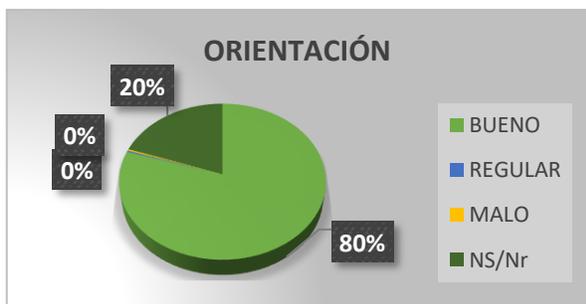


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018



Si bien el objetivo de la Secretaría Distrital de la Mujer es velar por el bienestar de las ciudadanas y brindarles el apoyo que necesitan por medio de los diferentes programas; es fundamental que las(os) servidoras(os) públicas(os) que participan de este objetivo cuenten no solo con las habilidades sino también con las cualidades necesarias para cumplirlo; es por ello que en la encuesta de satisfacción que respondieron las usuarias también se destinó una pregunta a la evaluación del nivel de satisfacción con relación a la atención de nuestras(os) servidoras(os) publicas(os).

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

La evaluación de la atención brindada por el personal de la SDMujer se realizó a partir de 8 aspectos importantes (amabilidad, capacidad de escucha, calidez, apoyo brindado, orientación, interés, confidencialidad y calidad de la información); teniendo en cuenta que en todos estos aspectos la evaluación indica alto nivel de satisfacción en el 80% - 81% de la Población,

Es necesario que las y los servidores tomen las medidas necesarias, tendientes a eliminar la mínima expresión de insatisfacción para llegar a un porcentaje mayor hacia la excelencia.

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

En general las usuarias manifiestan estar satisfechas tanto con los temas, como con la metodología utilizada para abordarlos, sin embargo, realizaron algunas recomendaciones que permitirán mejorar los servicios prestados por la secretaría distrital de la mujer, por esta razón es muy importante tenerlas en cuenta, de tal forma que sea posible garantizar la optimización de nuestros servicios:

OBSERVACIONES:

- Que les den continuidad a los cursos para que estos sean más avanzados.
- Hacer más divulgación de los servicios
- Que también haya representación legal para las usuarias
- Considerar atención prioritaria para las personas que se encuentran en situación de desespero
- Hacer actividades de capacitación para hombres también

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

- Considero que las personas que estaban encargadas de la capacitación estaban bien capacitadas
- Mejorar las instalaciones
- Para este tipo de preguntas si somos lesbianas, son muy incomodas
- Que los cursos sean más intensos, es decir, que tengan continuidad
- Sala de sistemas más grande y otros computadores
- Mas cursos de emprendimiento y fortalecimiento de conocimiento en marketing
- Brindar ayuda a venezolanos
- Sugiero comprar más sillas; hay muchos alumnos
- Brindar oportunidades de empleabilidad
- En lo posible dictar otros cursos como modistería y tejido en lana
- Más amplitud en el curso de baile de danzas
- Propongo que coloquen más cursos enfocados en sistemas para aprender mucho más, sería bueno que los dictaran por niveles
- Oficinas más amplias y con sistema de ventilación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las sedes Antonio Nariño, Fontibón, Usaquén y Santa Fe, implementar y/o motivar a la ciudadanía para que den respuesta a las encuestas de satisfacción, debido a que no podemos conocer la opinión de los ciudadanos frente a los servicios recibidos en cada una de estas sedes.
2. La calificación del servicio recibido es buena desde la primera atención, fue adecuado, oportuno y el tiempo empleado para satisfacer las necesidades fue el necesario, realizaron los tramites con facilidad, lo que nos permite evidenciar que la información brindada por las servidoras o servidores fueron claras y adecuadas para solucionar eficientemente el requerimiento presentado por la ciudadanía.
3. Se evidencia que la población que más acude a las Casas de Igualdad y Oportunidad para las mujeres – CIOM, se encuentran en edad adulta y el servicio que más requieren es el de asesoría jurídica.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2018

4. Se evidencia que la SDMujer cada vez es más reconocida en las instituciones públicas y privadas, ya que son los que orientan a un gran número de ciudadanos y ciudadanas a acudir a las sedes para ser atendidos, superando el voz a voz. Sin embargo, se debe continuar con el esfuerzo para que todas y todos los Bogotanos reconozcan la Secretaría y los servicios que esta ofrece.

5. En esta ocasión, las encuestas indicaron que un gran número de las mujeres que se benefician de los servicios de la SDMujer son mujeres cabeza de familia (181), por esta razón es importante destacar que a pesar de que tienen una responsabilidad económica en su hogar, acuden a participar de las actividades que ofrece esta secretaría.

6. Se observó que en el interrogante relacionado con la orientación sexual se presentó un alto nivel de abstinencia al responder, por lo tanto, es importante informar que la encuesta es completamente anónima para generar mayor confianza y garantizar la seguridad en el momento de diligenciarla.