 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<p>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</p>
--	---




INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTITRÁMITE



SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Bogotá, D.C.

Diciembre del 2019

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Medir los beneficios generados a las usuarias y los usuarios con la racionalización tecnológica realizada a nuestros servicios en el periodo 2016 – 2019.

Alcance

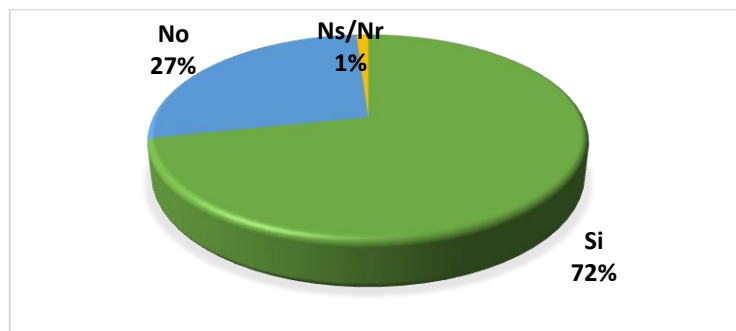
Encuestas de percepción al aplicativo SIMISIONAL realizadas en la ciudad de Bogotá a las ciudadanas y los ciudadanos atendidos presencialmente por la Secretaría Distrital de la Mujer en cada una de las sedes en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019.

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 (7 preguntas) aplicada a través de las sedes de la entidad incluida Casas refugio.
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 2019
Encuesta efectiva	285 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 percepción para medir los beneficios generados a las usuarias y los usuarios con la racionalización tecnológica realizada a nuestros servicios en el periodo 2016 – 2019.

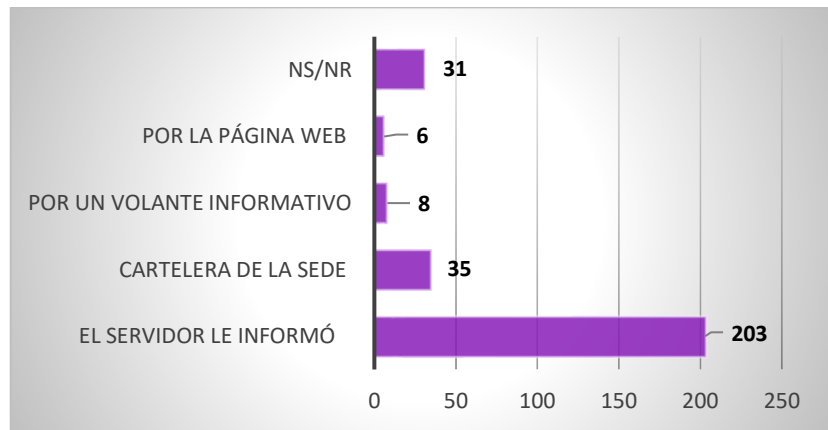
A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras realizar el análisis específico de la información cuantitativa producida a través de las encuestas de satisfacción.

1. ¿Usted ha escuchado o conoce el aplicativo donde se registra la información de las mujeres cuando son atendidas por la SDMujer?



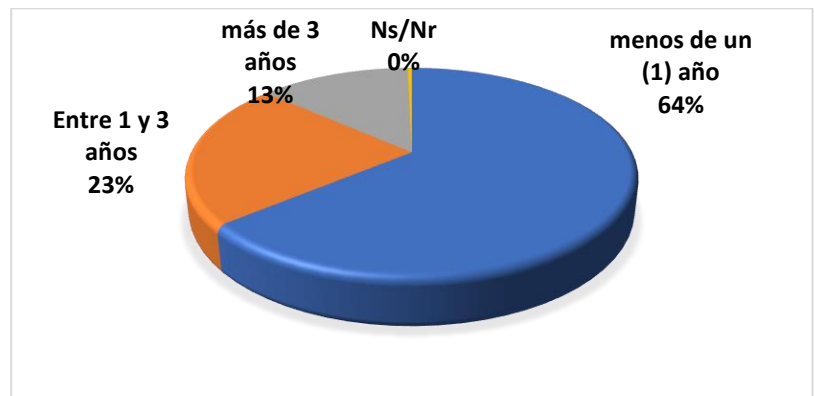
En el resultado se observa que el 72% (203) de las y los encuestados han escuchado o conocen del aplicativo SIMISIONAL, un 27% (77) no han escuchado sobre este aplicativo y un 1% (3) no respondieron la pregunta. Por lo anterior, es grato saber que esta racionalización tecnológica es ampliamente conocida por la ciudadanía.

2. ¿Cómo se enteró de la implementación del sistema de Información Misional?



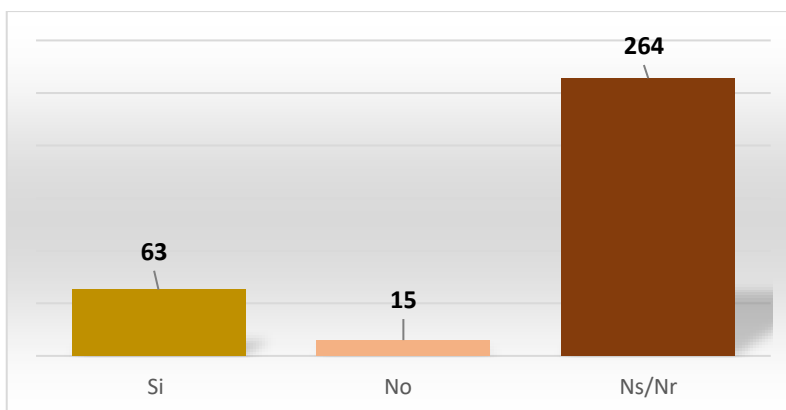
Se evidencia el 72% (203) de las personas encuestadas dicen que fue un servidor quien le informó del aplicativo SIMISIONAL, EL 12% (35) se enteraron del aplicativo por las carteleras ubicadas en las sedes, un 3% (8) se enteraron por un volante informativo y el 2% (6) y finalmente un 11% (31) no respondió esta pregunta. Como resultado de esta pregunta se nota que nuestra mejor forma de dar a conocer los beneficios a la ciudadanía es a través de servidoras y servidores seguido de las carteleras informativas.

3. ¿Cuánto tiempo hace que recibe servicios en la Secretaría Distrital de la Mujer?



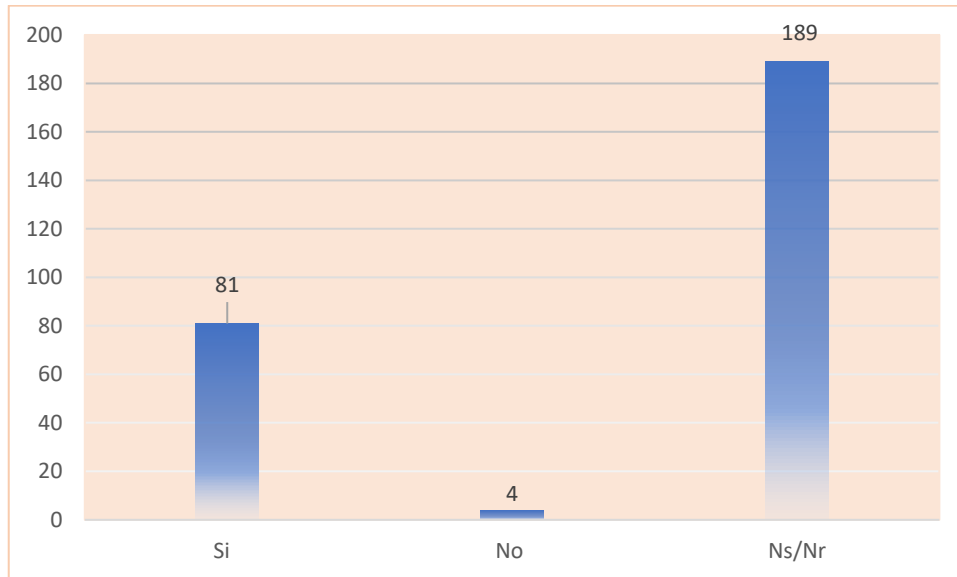
Primero que todo esta pregunta se formuló con el fin de establecer si la ciudadanía ha visto en cambio del servicio con la implementación del Sistema de Información; como resultado se encontró que el 64% (181) de las y los encuestados hace menos de un año que reciben servicios, el 23% (64) reciben servicios hace aproximadamente entre 1 y 3 años, y quienes llevan más de 3 años con el 13% (37) que son quienes verdaderamente han detectado el cambio entre cómo se realizaban los servicios antes de la racionalización.

4. ¿Ha percibido cambios en la atención después de tener el Sistema de Información Misional?



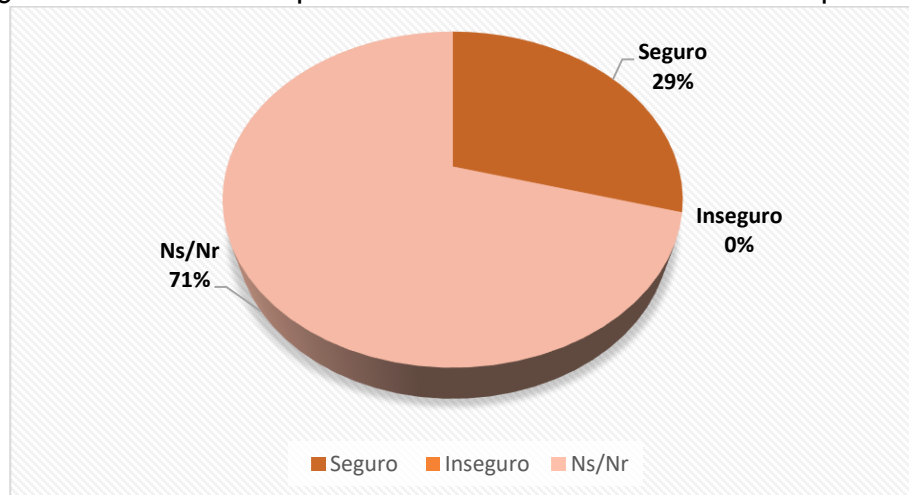
En concordancia con la pregunta anterior, como la mayoría de las personas encuestadas llevan menos de 1 año recibiendo atenciones en la SDMujer, por lo tanto, el 77% (264) no respondieron esta pregunta, el 19% (63) respondieron que efectivamente si detectaron la mejoría en el servicio con la implementación de la estrategia de racionalización tecnológica. Aunque son pocas las ciudadanas que percibieron este cambio, es importante el avance obtenido.


5. ¿Cree usted que el aplicativo permitió brindarle un mejor servicio?



Teniendo en cuenta que las preguntas 4, 5, y 6 estaban dirigidas solamente para quienes llevan más de tres (3) años de recibir servicios en la entidad, el 69% (189) no respondió esta pregunta, pero el 30% (81) si cree que la implementación del Sistema de Información Misional permitió brindar un mejor servicio; lo que indica que este desarrollo si logró el objetivo propuesto, aunque falta mayor difusión de este.

6. ¿Cómo se siente después de haber sido atendido con el aplicativo?



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

En relación con las respuestas recibidas a esta pregunta igual que las preguntas 4 y 5 la mayoría de las personas no respondieron es decir el 71% (200), sin embargo, el 29% (83) de las y los encuestados se sienten seguros con la información que queda registrada en el aplicativo.

7. ¿Qué sugerencias haría para mejorar la atención a los servicios racionalizados?

En cuanto a las sugerencias para mejorar los servicios racionalizados 215 personas hicieron alusión a mejorar las estrategias de difusión de los servicios para que más personas conozcan de éstos y la entidad en sí.

Otras de las sugerencias son el de tener espacios más amplios para desarrollar las actividades, contar con las profesionales de jurídicas y psicosociales más tiempo en las CIOM.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que la ciudadanía recibió satisfactoriamente las acciones de racionalización tecnológica que la Entidad realizó a sus tres servicios registrados en el SUI, como son: Orientación, asesoría e intervención Sociojurídica; Orientación psicosocial, Acogida y protección a mujeres víctimas de violencias con medidas de protección en proyecto casa refugio.

Otro tema importante en estas encuestas es que efectivamente la gran mayoría de las encuestadas solicitan más divulgación de los servicios.