



**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.**

**Abril del 2020**

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2020


## 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 de 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 enero, febrero y marzo de 2020.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2020

<b>Ficha Técnica Objetivo</b>	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.
<b>Técnica de recolección de datos</b>	Encuesta personalizada (20 preguntas) aplicada a través de las CIOM, Casa de Todas, Casa de justicia, Colegios y otros.
<b>Cobertura</b>	Encuestas realizadas en la ciudad de Bogotá a las ciudadanas y los ciudadanos atendidos presencialmente por la Secretaría Distrital de la Mujer.
<b>Tiempo de aplicación</b>	Durante el periodo enero, febrero y marzo de 2020
<b>Encuesta efectiva</b>	376 ciudadanas y ciudadanos
<b>Metodología</b>	Una vez prestado el servicio y /o la orientación, las ciudadanas y los ciudadanos diligencian la encuesta previamente establecida de <b>manera voluntaria.</b>

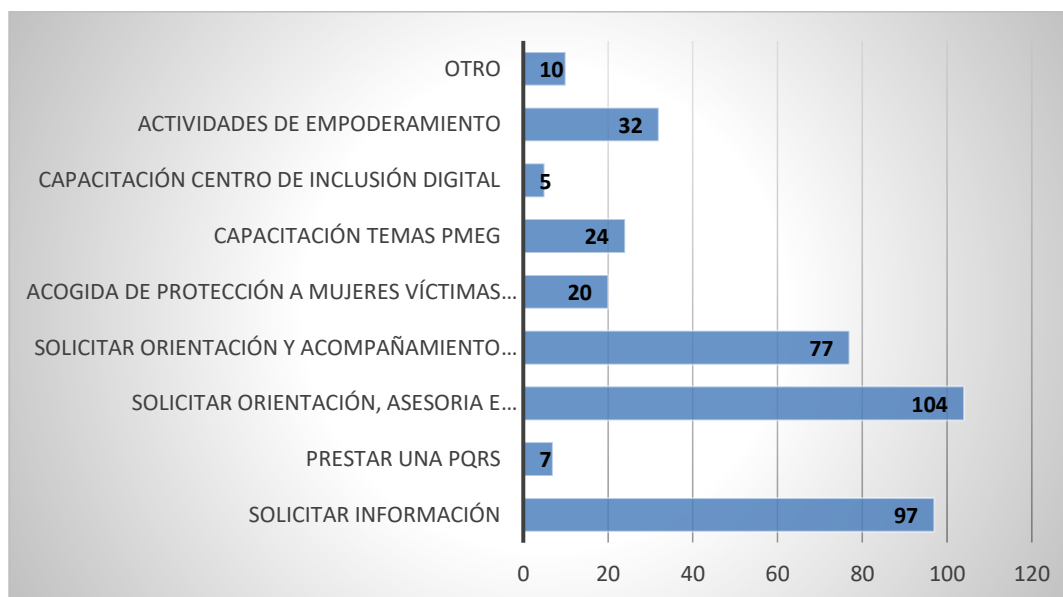
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2020</b>

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.


Es de anotar, que por circunstancias ampliamente conocidas en la emergencia sanitaria COVID 19, las sedes no prestaron servicios presenciales desde mediados del mes de marzo por ello el número de encuestas fue muy baja.

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?



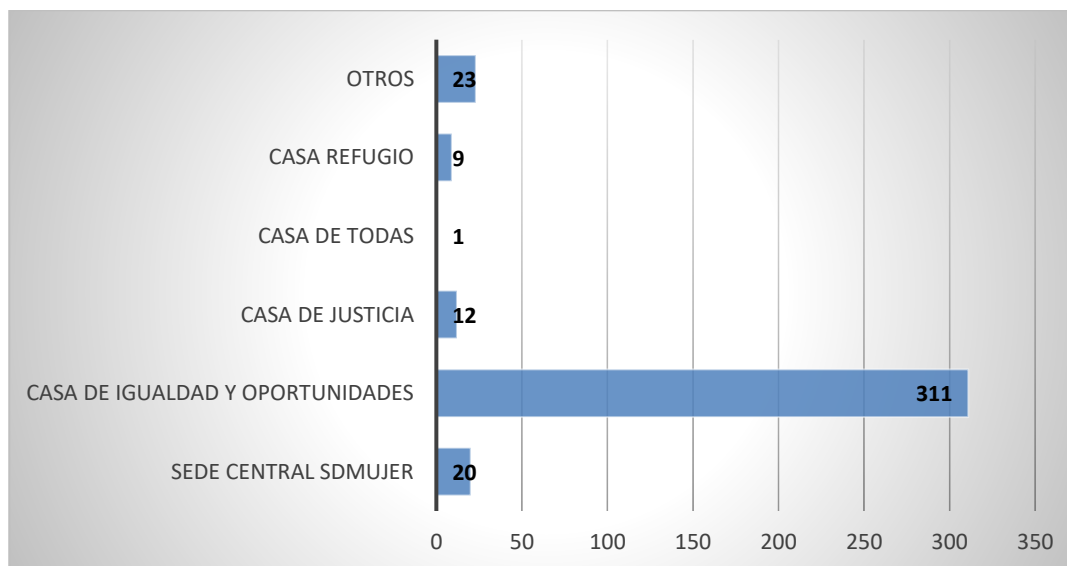
El 28% (104 personas) de las ciudadanas y ciudadanos acudieron a la SD Mujer a solicitar orientación y acompañamiento jurídica; seguida por solicitar información el 26% (97 personas); con el 20% (77 personas) solicitar orientación y acompañamiento Psicosocial; con el 9% (32 personas) llegaron a nuestras sedes para actividades de empoderamiento; con el 6% (24 personas) actividades de capacitación en temas de la política de Mujer y Equidad de Género - PPMYEG; 3% (20 personas) para acogida de

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2020</b>

protección a mujeres víctimas de violencias; el 3 % (10 personas) acudieron por otros servicios.

Finalmente, se puede concluir que la mayoría de ciudadanas y/o ciudadanos acuden a nuestras sedes para solicitar orientación y acompañamiento jurídica, solicitando información y orientación y acompañamiento Psicosocial.

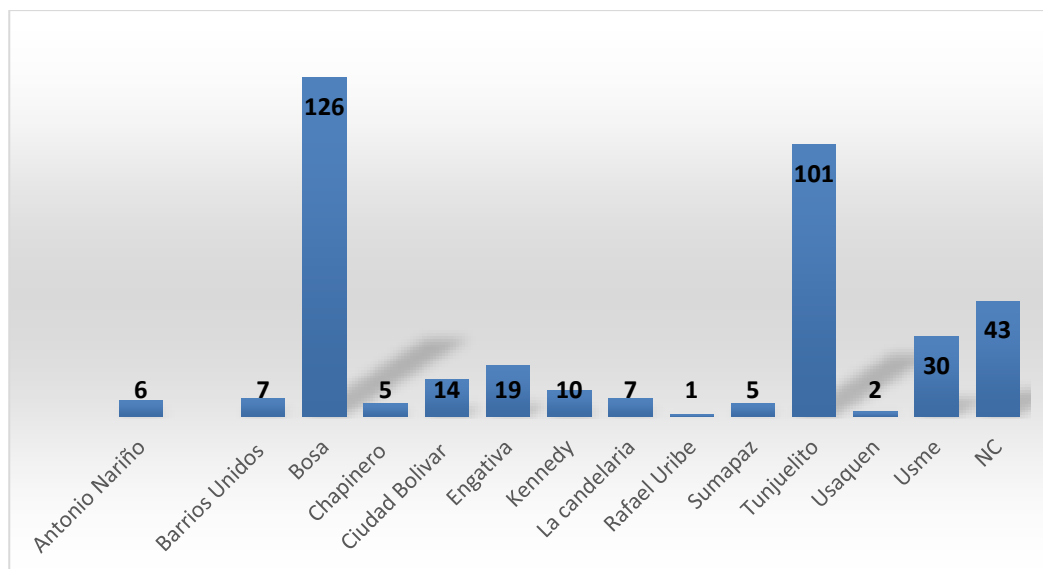
## 2. ¿En qué sitio recibió el servicio por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer?



Las casas de Igualdad y Oportunidad para las Mujeres – CIOM son el espacio en donde acuden la mayoría de las ciudadanas y ciudadanos para recibir los servicios ofrecidos por la Secretaría, reflejando con 83% lo que corresponde a 311 personas, seguido de la otros lugares con un 6% lo que corresponde a 23 personas, a la Sede Central acudieron 20 personas lo cual corresponde al 5%, a la Casa de Justicia con un 0,1% porque acudieron 12 personas y la Casa Refugio con el 2% debido a que acudieron 9 personas y el 01% correspondiente a 1 persona que recibieron el servicio en Casa de Todas.

Como se observa las CIOM por estar ubicadas una por localidad es el lugar donde más acuden las ciudadanas y ciudadanos en busca de nuestros servicios, lo cual se evidencia en las respuestas de la siguiente pregunta

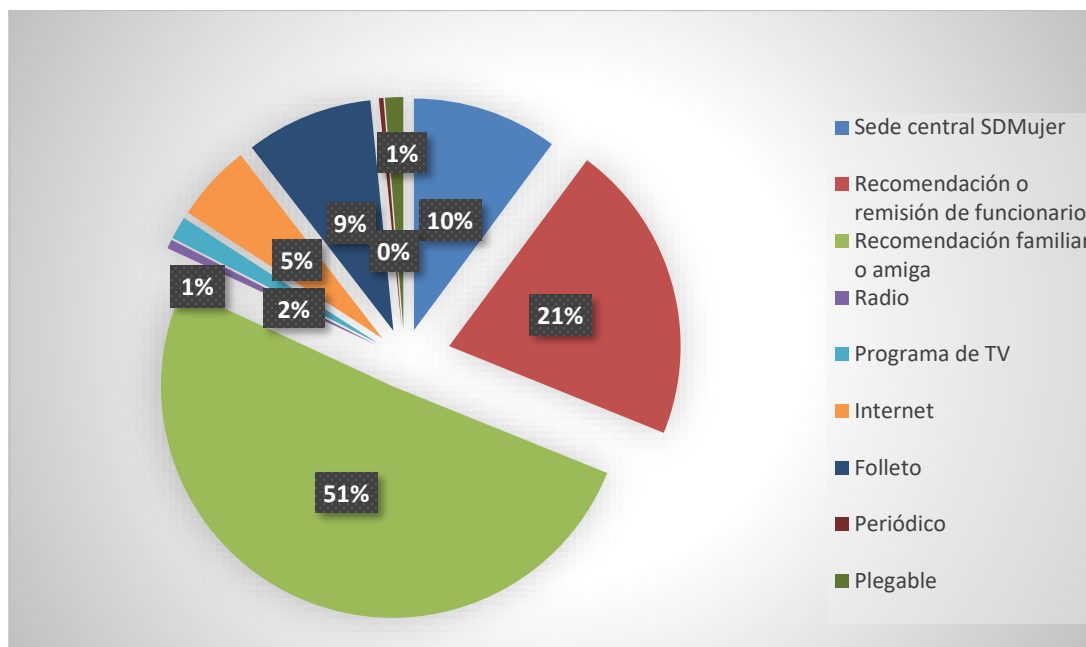
### 3. ¿En qué localidad recibió el servicio?



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: con el 34% correspondiente a 126 personas diligenciaron encuestas en la sede de Bosa; el 27% con 101 ciudadanas y ciudadanos en la sede Tunjuelito; 11% con 43 personas no respondieron la pregunta; con el 8% y 30 personas en la sede Usme; con el 5% con 19 personas en la sede de Engativá; con el 4% correspondiente a 14 personas en las sedes de Ciudad Bolívar; el 3% con 10 personas en la sede de Kennedy; con el 1,9% las localidades de Barrios Unidos y La Candelaria con 7 personas; y 6 personas en la sede de Antonio Nariño con un 1,6%; con el 1,3%, las localidades de Sumapaz y Chapinero con 5 personas en cada una de estas localidades; el 0,5% con 2 personas en la sede de Usaquén; con el 0,3% y con 1 persona en la localidad de Rafael Uribe Uribe.

Es de anotar, que a raíz de la emergencia sanitaria COVID 19, entre otros las localidades de Santa fe, San Cristóbal, Teusaquillo, Fontibón, Suba, mártires y Puente Aranda no remitieron encuestas para el periodo enero, febrero y marzo de 2020.

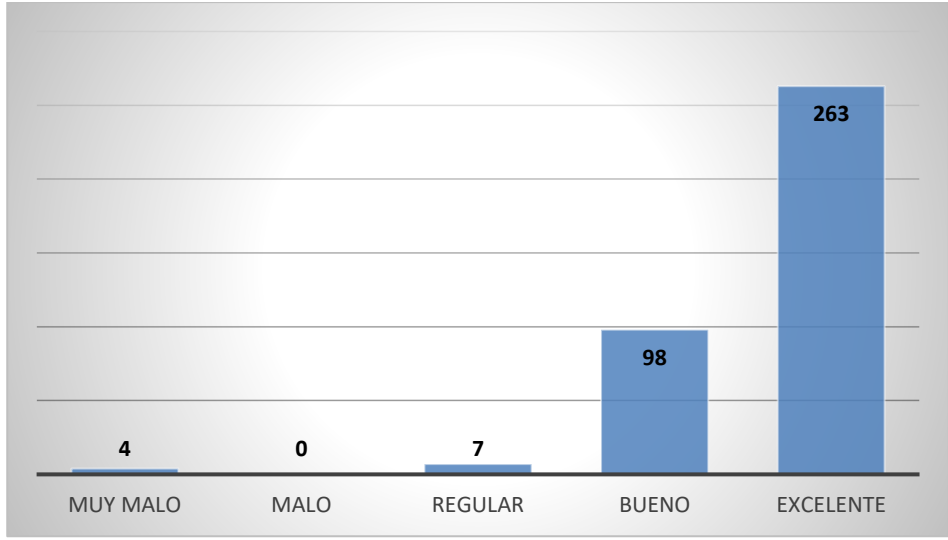
**4. ¿Por qué medio se enteró del (de los) servicio(s) prestado(s) por la Secretaría Distrital de la Mujer?**



Son diferentes los medios por los que se dan a conocer los servicios de la SD Mujer 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.

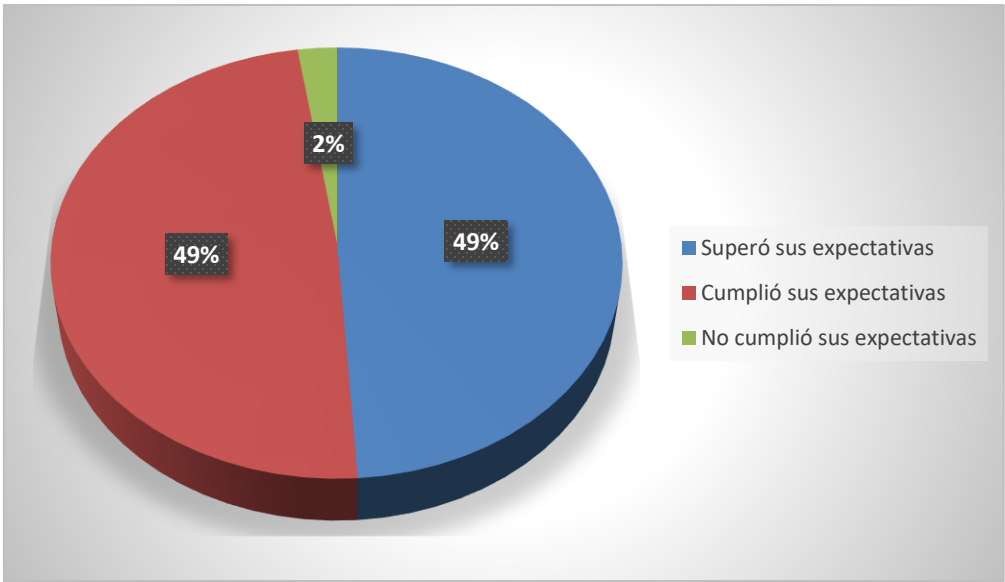
El medio más efectivo ha sido la recomendación familiar o amiga y que permitió que acudieran a las sedes de la CIOM 160 personas lo que corresponde a un 43%, seguido de la recomendación o remisión de funcionario con 66 personas representando el 18%; la sede central con un 9% lo corresponde a 32 personas; los folletos con un 7,4% (28 personas); el 4,5% correspondiente a 17 personas se enteraron de la SD Mujer por internet; los medios menos empleados por la ciudadanía son los programas de TV con un 1,3% (5 personas), plegables 1,1% (4 personas), la radio 0,5% (2 personas); el periódico con 0,3% (1 persona).

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




Frente a la calidad de la prestación del servicio percibido, 263 ciudadanas/ ciudadanos encuestados representados con el 70% la califican como excelente, 26% con 98 ciudadanas/ ciudadanos como buena, el 1,9% (7 personas) opinan que fue regular, el 1,1% (4 personas) dicen que fue Muy Malo y como malo no presentaron calificaciones. Esto es importante saber que el 70% califica excelente la calidad del servicio, sin embargo, 4 personas dijeron que es muy malo en las localidades de Tunjuelito, Kennedy y Bosa.

**6. ¿El servicio recibido el día de hoy?**



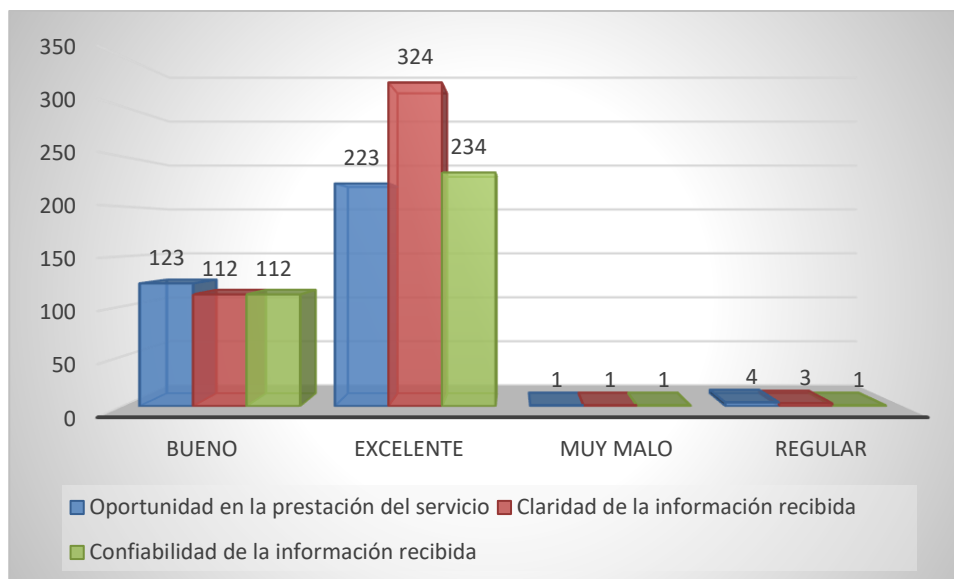


	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2020

El 43,1% que corresponde a 162 ciudadanas /ciudadanos opina que el servicio recibido por parte de las Servidoras y Servidores superó sus expectativas, el 42,8% el cual corresponde a 161 personas dicen que cumplió sus expectativas, el 2,1% que son 8 personas dice que no las cumplió.

En las respuestas a la calificación del servicio recibió 43,1% superó las expectativas, 8 personas dijeron que no cumplió las expectativas esto ocurrió en las localidades de Bosa, Engativá y Antonio Nariño.

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



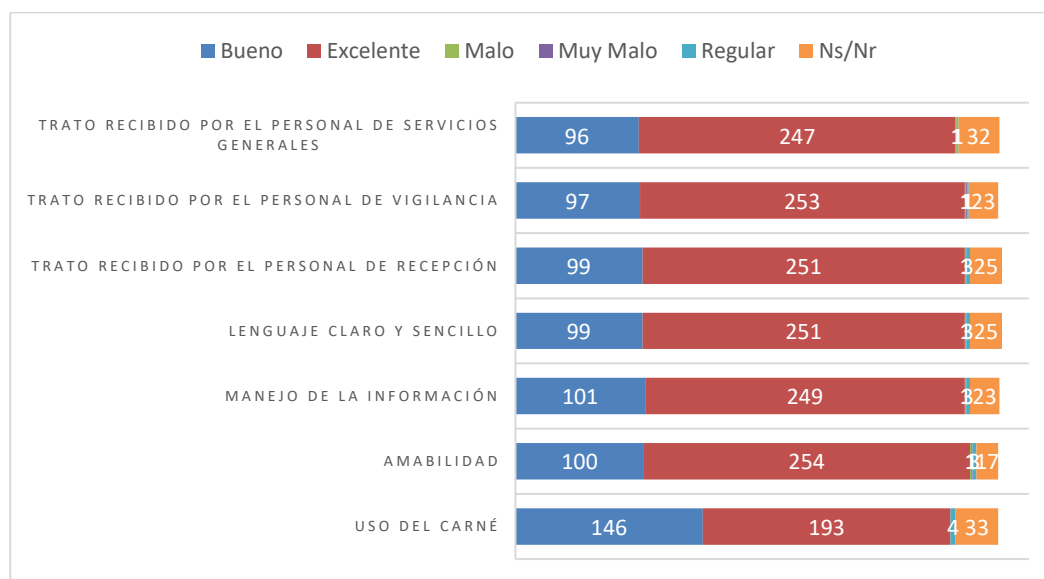
En cuanto a la calificación de la **oportunidad en la prestación del servicio** el 59,3% (223 personas) manifiestan que fue excelente el servicio, y calificación del 32,7% (123 personas) califican como bueno el servicio prestado y con menos del 2% calificaron como regular, malo o muy malo.

Para ver la calificación de **claridad de la información recibida**, se evidencia que el 86,2% (324 personas) manifiestan que fue excelente y el 29% (112 personas) calificaron de bueno; las mediciones de regular, malo o muy malo están en menos del 1%

En cuanto a la **confiabilidad de la información** las ciudadanas manifestaron que el 62,2% (234 personas) que fue excelente, el 29,8% (112 personas) dicen que es buena,

como regular, malo o muy malo están en menos del 1%

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

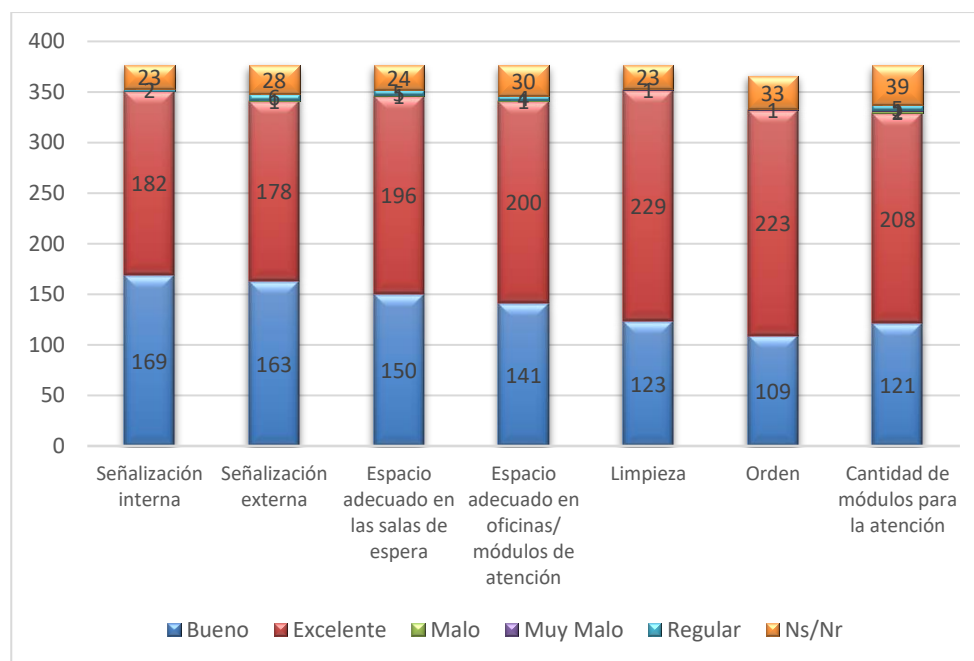


Para calificar los aspectos de la servidora o servidor público que atiende se evalúan aspectos como uso del carné, amabilidad, manejo de la información, lenguaje claro y sencillo, trato recibido por el personal de recepción, trato recibido por amabilidad recibido por el personal de vigilancia y por último el trato recibido por el personal de servicio generales

En cuanto a las calificaciones para **uso del carné** el mayor puntaje fue excelente con el 51% y 38% como bueno, evaluar la **amabilidad** excelente 67,6%, bueno con 26%, para el **manejo de la información** calificaron con el 66,2% como excelente, y 26,9% como bueno, para el caso de **lenguaje claro y sencillo** la calificación de excelente fue de 66,8% y bueno 26,3%; **trato recibido por el personal de recepción** excelente 66,8% y bueno; **trato recibido por el personal de vigilancia** las encuestas arrojan que el 67,3% califican excelente y el 25,8% como bueno; **Trato recibido por el personal de servicios generales** para este aspecto las calificaciones fueron excelente 65,7% y bueno con el 25,5%. Estos puntajes obtenidos revelan que los aspectos de las servidoras y servidores que están prestando los servicios en las distintas sedes ha sido mayoritariamente


excelente, pero se revisará algunos casos donde la calificación fue baja o en los casos donde no se dio respuesta a esta pregunta.

## 9. Califique los siguientes aspectos del punto de atención

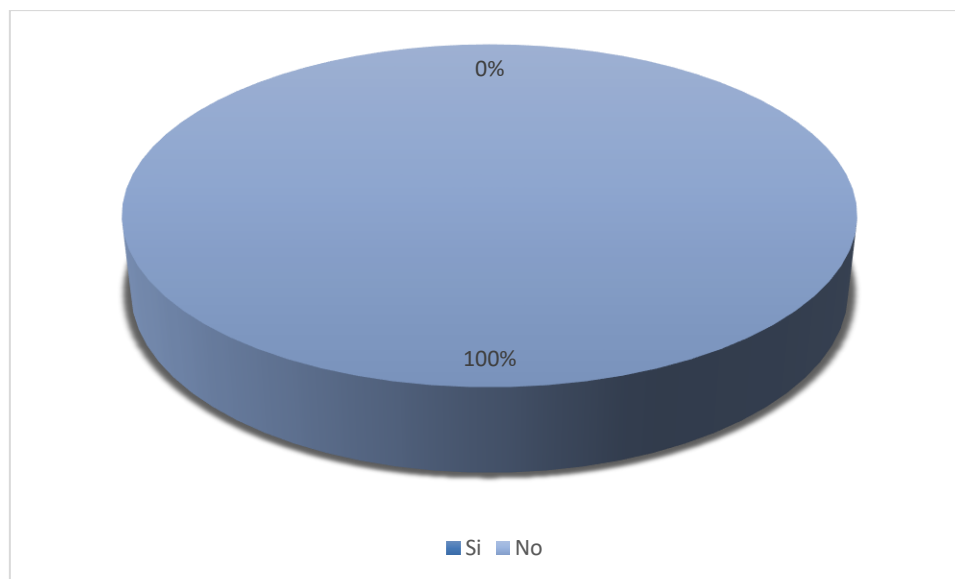


Teniendo en cuenta que la SDMujer le interesa saber que piensa nuestras usuarias respecto a aspectos de los puntos de atención y por ello en la encuesta se revisan aspectos relacionados con las instalaciones, cuyas mayores calificaciones fueron : 1) **Señalización interna:** excelente 48%, bueno 44,9%, y Ns/Nr (nos sabe no responde) con el 6,1 %; 2) **Señalización externa:** excelente 52% bueno 43,4% Ns/Nr 7,4%; 3) **Espacio adecuado en las salas de espera:** excelente 52% bueno 39,9%, Ns/Nr 6,4%; 4) **Espacio adecuado en oficinas /módulos de atención:** excelente 53% bueno 37,5% Ns/Nr 8%; 5) **Limpieza:** excelente 61% bueno 29% Ns/Nr 6,1%; 6) **Orden** excelente 59%, bueno 29%, Ns/Nr 8,8%; 7) **Cantidad de módulos para la atención:** excelente 55%, bueno 32,2%, Ns/Nr 10,4%.

Con estas calificaciones se puede observar que en todos los aspectos la calificación es excelente o bueno, pero llama la atención el porcentaje de las personas que no respondieron esta pregunta, para la calificación de regular, malo o muy malo las respuestas no superaron el 1.7%.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTE 2020

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



Las personas que acudieron a las sedes de la Secretaría el 100% manifestaron no haberse presentado problema o inconveniente alguno durante la prestación del servicio. Esto nos permite identificar que las ciudadanas y ciudadanos no han tenido inconvenientes al momento de recibir los servicios prestados.


**OBSERVACIONES:**

En el trimestre reportado no se presentaron observaciones por parte de la ciudadanía.

**CONCLUSIONES**

En cuanto a la pregunta ¿Qué tipo de gestión vino a realizar hoy?, se puede concluir que la mayoría de las ciudadanas y/o ciudadanos acuden a nuestras sedes para solicitar orientación y acompañamiento jurídico, solicitando información y orientación y acompañamiento Psicosocial, servicios.

Respecto a la pregunta ¿En qué sitio recibió el servicio por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer?, las casas 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

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2020</b>

ofrecidos por la Secretaría, quizás porque las CIOM están ubicadas una por localidad facilitando el acceso a nuestros servicios. Y continuando con el lugar de la atención se estableció que las localidades que mayormente capturaron encuestas fueron Bosa, Tunjuelito, Usme, Engativá y Ciudad Bolívar y quizás por la emergencia sanitaria COVID 19 las localidades de Santa fe, San Cristóbal, Teusaquillo, Fontibón, Suba, mártires y Puente Aranda no remitieron encuestas para el periodo enero, febrero y marzo de 2020.

En cuanto al medio por el cual se enteró de los servicios prestado las personas encuestadas manifiestan han sido por la recomendación familiar o amiga seguido de la recomendación o remisión de funcionario y remisión de la sede central y por último por los folletos, lo que indica que se debe reforzar otros medios para dar a conocer nuestros servicios.

Las personas que contestaron las encuestas califican la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad como excelente y buena, mayoritariamente y cuando se refiere a si superó las expectativas el 42,8% dijo que sí, esto nos indica que se está haciendo una buena gestión, pero se debe realizar una mejora continua en la prestación de los servicios.

Y continuando con la evaluación de nuestros servicios, los aspectos mayormente valorados, claridad de la información, confiabilidad de la información, y oportunidad en la prestación de los servicios. Igualmente, al calificar aspectos de la servidora o servidor que atendió el servicio los aspectos mejor puntuados fueron: trato recibido por el personal de vigilancia, amabilidad, lenguaje claro y sencillo, Trato recibido por el personal de servicios generales.

En cuanto a la calificación de aspectos relacionados con el punto de atención las mayores calificaciones fueron para: limpieza, Orden, Cantidad de módulos, señalización interna y externa.

Estas encuestas manifiestan que las personas no ha presentado inconveniente alguno y tampoco han realizado pago alguno por los servicios