



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.

Octubre del 2019

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTE 2019</b>

## **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 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 julio, agosto y septiembre de 2019.

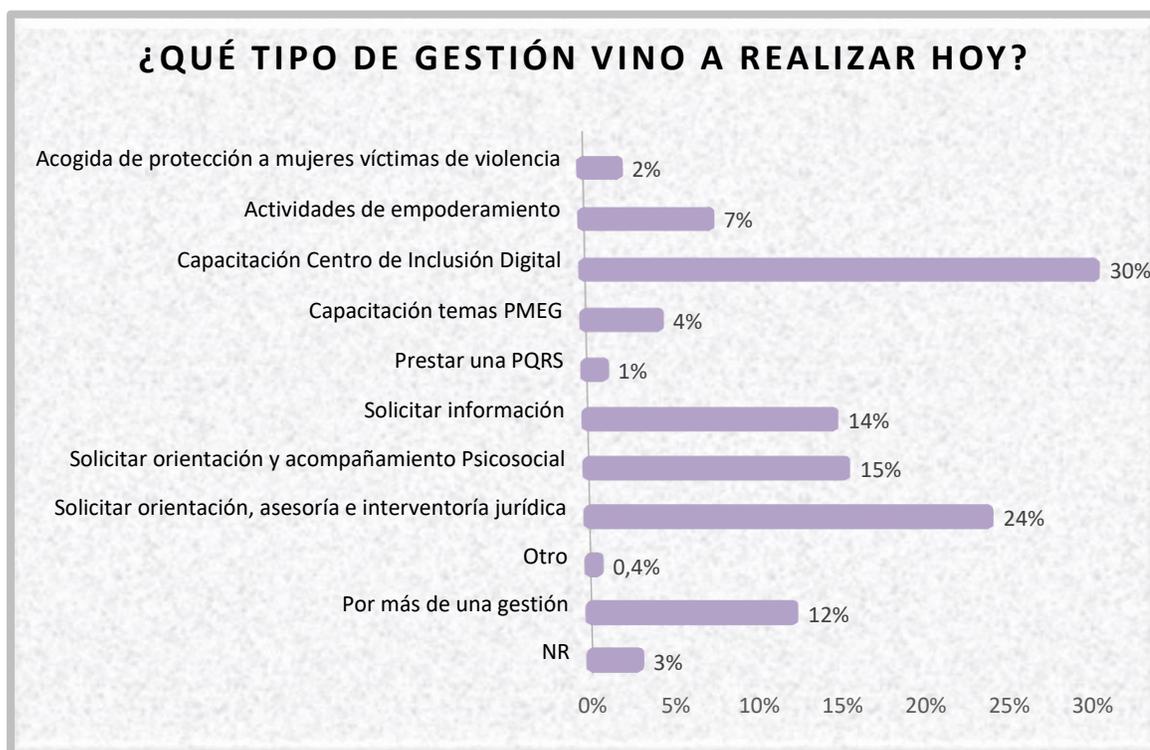
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTE 2019</b>

<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 julio, agosto y septiembre de 2019
<b>Encuesta efectiva</b>	1131 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 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. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar hoy?



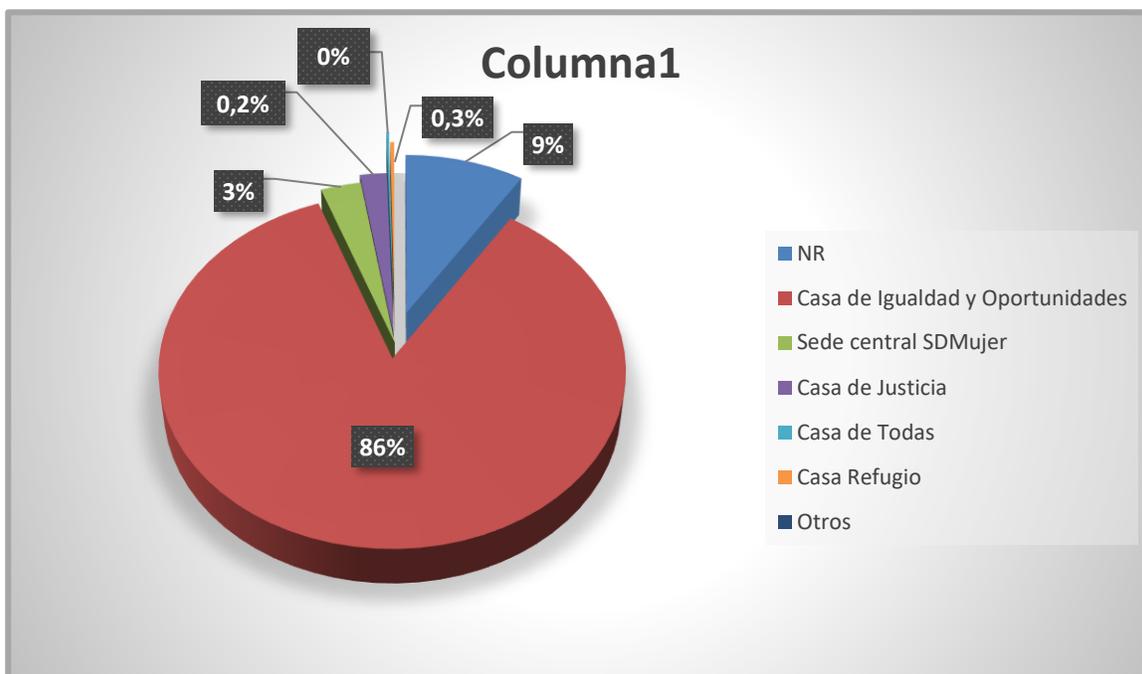
En el resultado se observa que el 30% (382 personas) de las ciudadanas y ciudadanos acudieron a la SDMujer por capacitación centro de inclusión digital; seguida por solicitar orientación y acompañamiento jurídica con el 24% (304 personas); con el 15% (194 personas) solicitar orientación y acompañamiento Psicosocial; con el 14% (185 personas) solicitar Información; con el 7% (93 personas) actividades de

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2019</b>

empoderamiento; 4% (54 personas) capacitación temas Política de Mujer y Equidad de Género; con el 2% (25 personas) acogida de Protección a mujeres víctimas de Violencias; con el 1% prestar una PQRS y el 0,4 % (5 personas) acudieron por otros servicios.

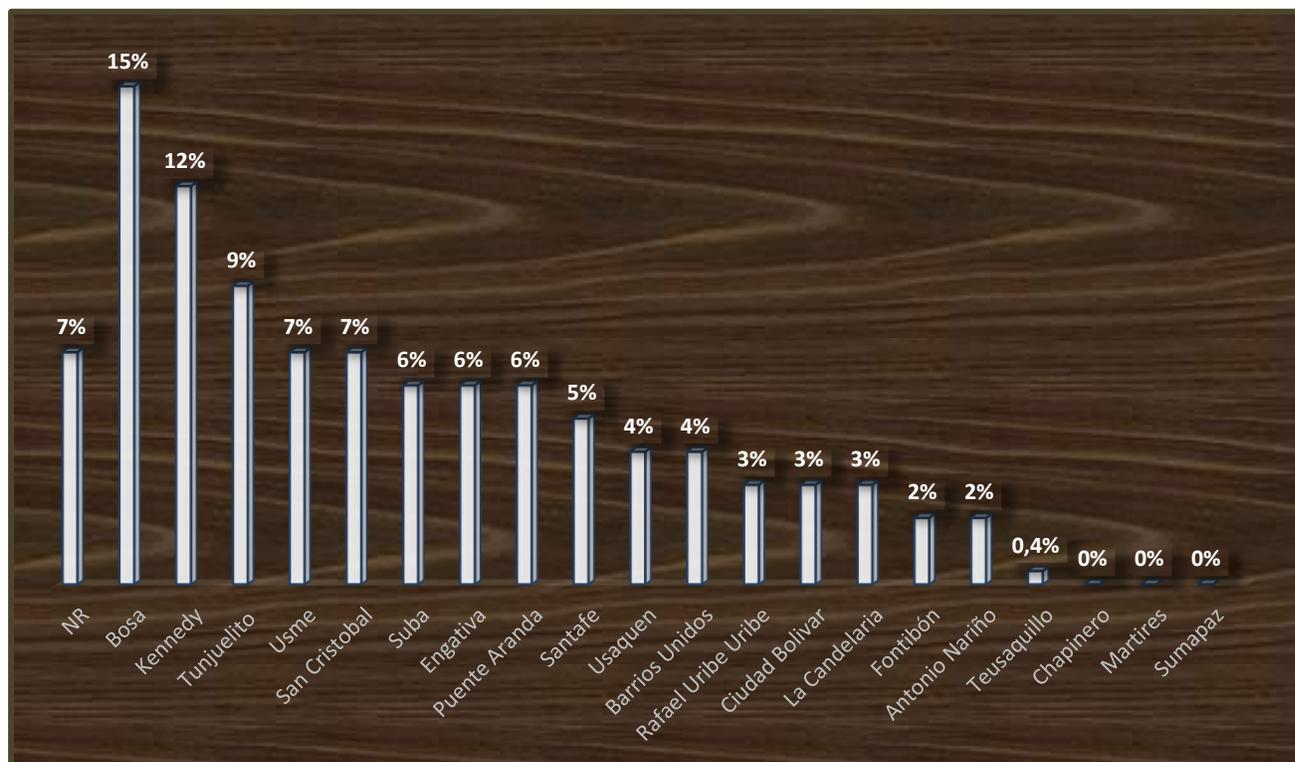
El 12% corresponde a 158 personas que acudieron a la Secretaría a realizar más de una gestión y el 3% con 35 personas no informa a que gestión fue a realizar.

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



Las casa 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 ofrecidos por la Secretaría, reflejando con 85% lo que corresponde a 962 personas, seguido de la Sede Central Secretaría Distrital de la Mujer con un 3% lo que corresponde a 38 personas, a la Casa de Justicia acudieron 26 personas lo cual corresponde al 2%, a la Casa de Refugio con un 0,3% porque acudieron 3 personas y la Casa de Todas con el 0,2% debido a que acudieron 2 personas y el 9% correspondiente a 100 personas no dieron respuesta a la pregunta.

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

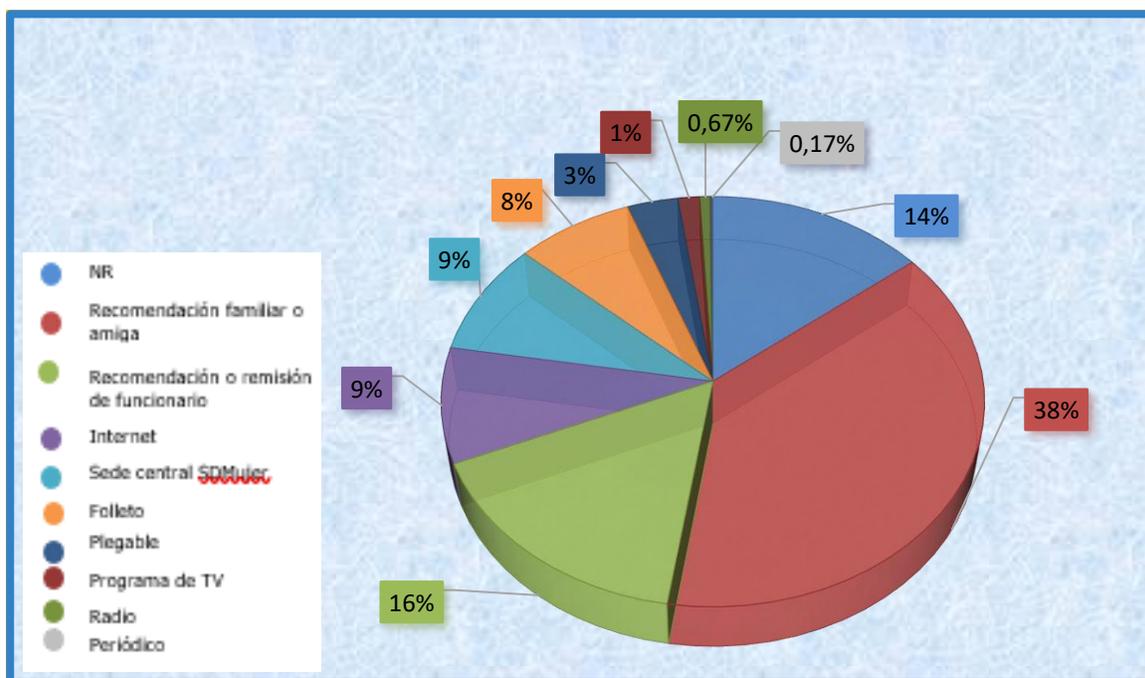


Se evidencia las localidades en donde la ciudadanía ha acudido por algunos de los servicios ofrecidos por la Secretaría, al igual que permite observar la participación en el diligenciamiento de las encuestas, así: con el 15% correspondiente a 171 personas diligenciaron encuestas en la sede de Bosa; el 12% con 136 ciudadanas y ciudadanos en la sede Kennedy; 9% con 102 personas en la sede Tunjuelito; con el 7% y 74 personas en la sede de Usme; con el 7% con 77 personas en la sede de San Cristóbal; con el 6% correspondiente a 68 personas en las sedes de Suba y Engativá; con el 6% y 64 personas en la sede de Puente Aranda; el 5% con 52 personas en la sede de Santafé; con el 4% y con 43 personas en las sedes de Usaquén y Barrios Unidos; con el 3% y 37 personas en la sede de Rafael Uribe Uribe; el 3% con 34 personas en la sede de ciudad Bolívar; el 3% con 32 personas en la sede de La Candelaria; el 2% con 25 personas en la sede de Fontibón; el 2% con 24 personas en la sede Antonio Nariño; el 0,4% con 5 personas en la sede de Teusaquillo y el 7% con 76 personas no dieron respuesta a la pregunta.

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2019</b>

Las sedes de las localidades de Chapinero, Los Mártires y Sumapaz no reportaron encuestas de satisfacción diligenciadas por las ciudadanas y ciudadanos que fueron atendidos en esas sedes.

**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 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.

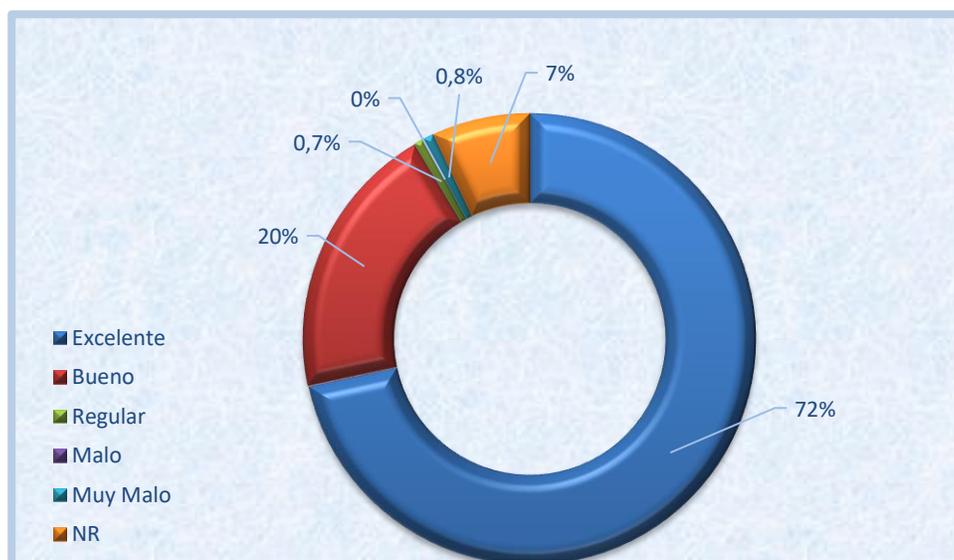
En esta medida el medio más efectivo ha sido la recomendación familiar o amiga y que permitió que acudieran a las sedes de la CIOM 453 personas lo que corresponde a un 38%, seguido de la recomendación o remisión de funcionario con 192 personas representando el 16%, el 9% correspondiente a 108 personas se enteraron de la SDMujer por internet; la sede central con un 9% lo corresponde a 107 personas, los

 <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 TERCER TRIMESTE 2019</b>

folletos con un 8% (91 personas); los medios menos empleados por la ciudadanía son los plegables con un 3% (40 personas), programas de TV 1% (17 personas), la radio 0,67% (8 personas); el periódico con 0,17% (131 personas) y el 14% con 170 personas, no dieron respuesta a la pregunta.

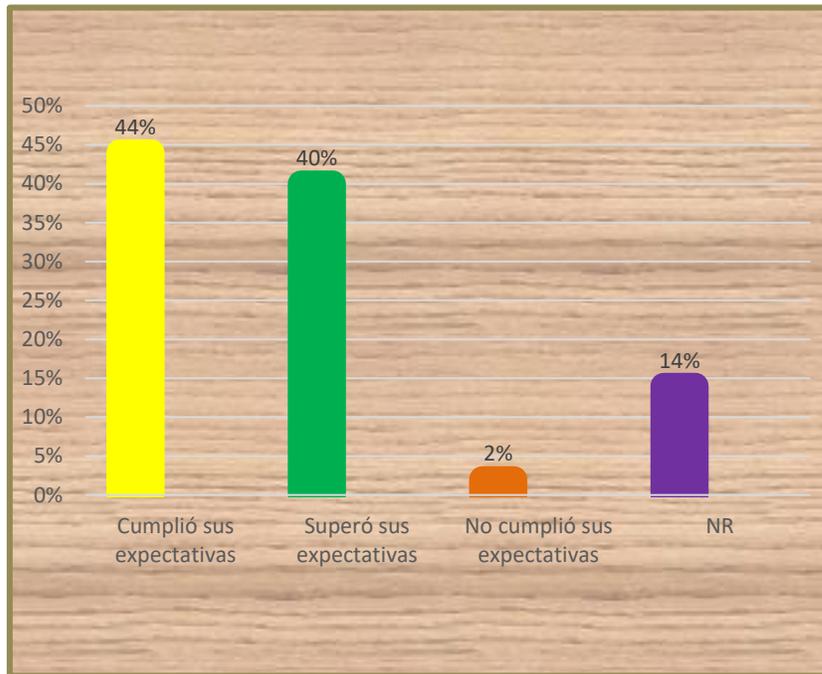
En esta ocasión 57 ciudadanas y ciudadanos manifiestan haberse enterado por más de un medio.

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



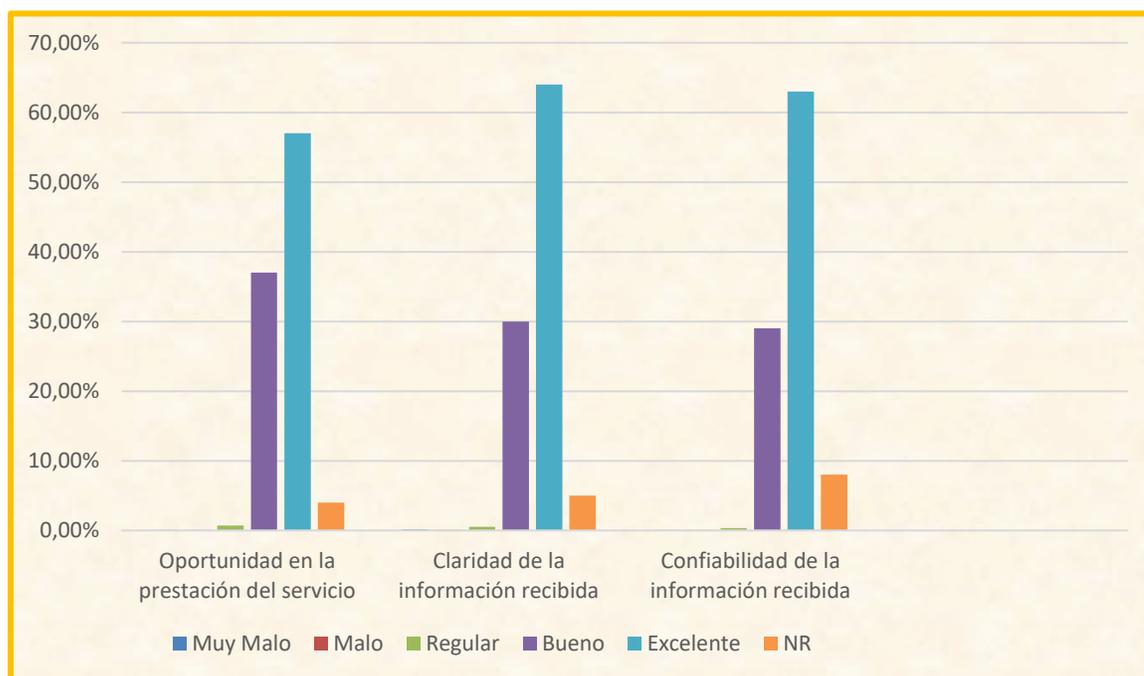
Frente a la calidad de la prestación del servicio percibido, 810 ciudadanas/ ciudadanos encuestados representados con el 72% la califican como excelente, 20% con 227 ciudadanas/ ciudadanos como buena, el 0,7% (8 personas) opinan que fue regular y el 0,8% (9 personas) calificaron como muy malo. El 7% correspondiente a 77 personas no dieron respuesta a la pregunta.

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



El 44% que corresponde a 495 ciudadanas /ciudadanos opina que el servicio recibido por parte de las Servidoras y Servidores cumplió sus expectativas, el 40% el cual corresponde a 451 personas dicen que supero sus expectativas, el 2% que son 25 personas dice que no las cumplió y el 14% que son 160 personas no da respuesta a la pregunta.

**7. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido,**

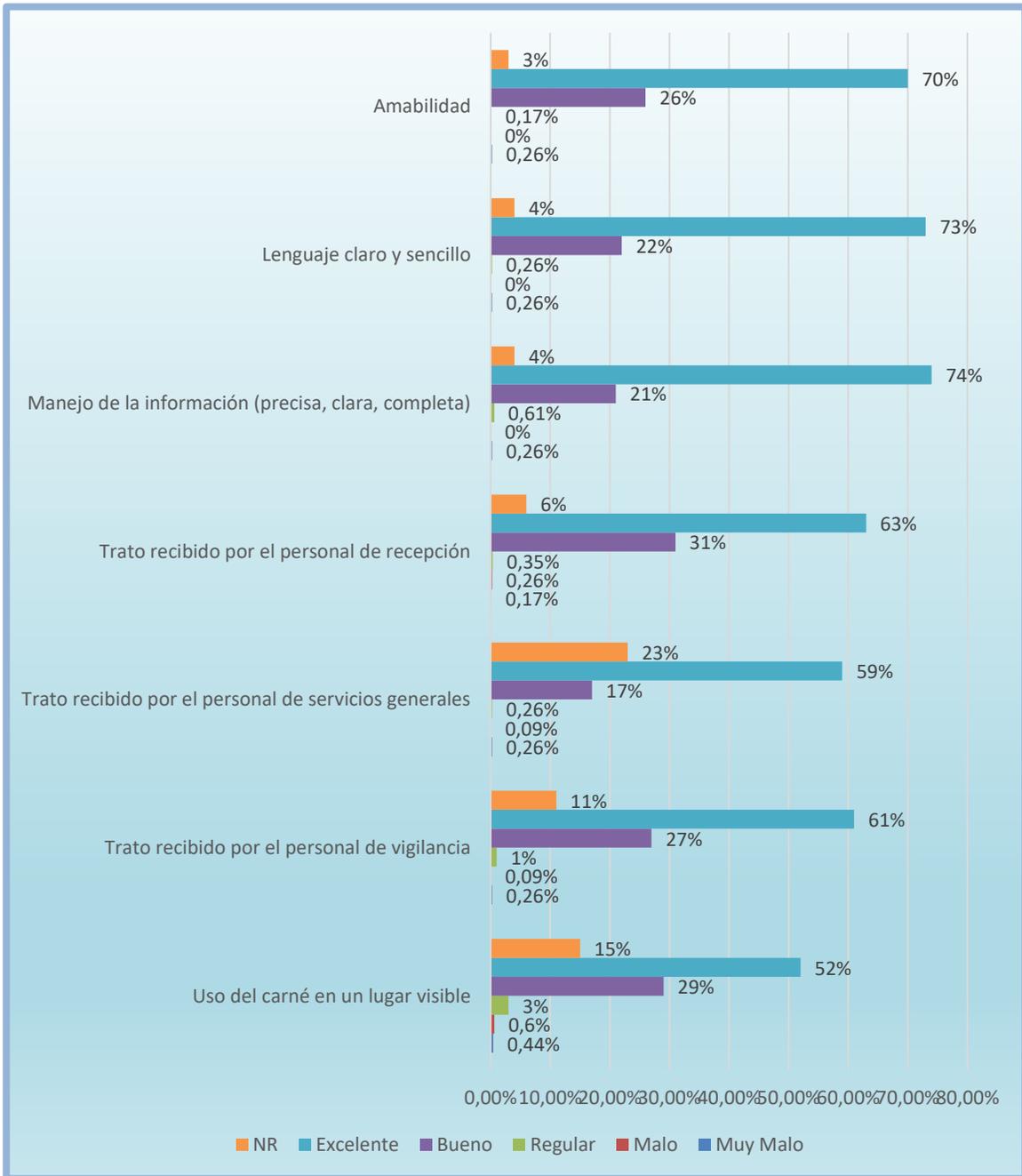


La ciudadanía califica la oportunidad en la prestación del servicio como excelente con un 57% correspondiendo a 649 personas; el 37% (424 personas) dice que es bueno, 8 personas que son el 0,7% dice que fue regular y 48 personas que son el 4% no dio respuesta a la pregunta.

En cuanto a la claridad de la información recibida el 64% que son 727 personas opinan que fue excelente, el 30% que son 340 personas que fue bueno, 6 personas que son el 0,53% que fue regular y 55 personas que son el 5% no respondieron a la pregunta.

El 63% (712 personas) de las personas opinaron que la confiabilidad se en la información recibida es excelente, el 29% (328 personas) dicen que es buena, 4 personas que son el 0,35% dice que fue regular y 8% (85 personas) no responde la pregunta.

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



La amabilidad de las servidoras y los servidores que atendieron a la ciudadanía

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2019</b>

encuestada recibió 791 calificaciones como excelente siendo el 70%, 296 como excelente con el 26%, 2 como regular con el 0,17%, 3 como muy malo con el 0,26% y 39 con 3% el no dieron respuesta.

El lenguaje claro y sencillo fue calificado como excelente por 826 personas el cual corresponde al 73%, 248 personas (22%) opinan que fue bueno, 3 personas (0,26%) dicen que es regular, 3 personan (0,26%) opinan que fue muy malo y 48 con 4% el no dieron respuesta.

El manejo de la información fue calificado por 837 personas como excelente representando por 74%, 242 como excelente con el 21%, 7 como regular con el 0,61%, 3 como muy malo con el 0,26% y 42 con 4% el no dieron respuesta.

El 63% de los encuestados con 711 ciudadanas (os) califican como excelente el trato recibido por la recepción, el 31% con 346 ciudadanas (os) las califican como bueno y el 0,35% con 4 ciudadanas (os) como regular, 3 como malo con el 0,26%, 2 como muy malo con el 0,17% y 6% con 65 personas no respondieron la pregunta.

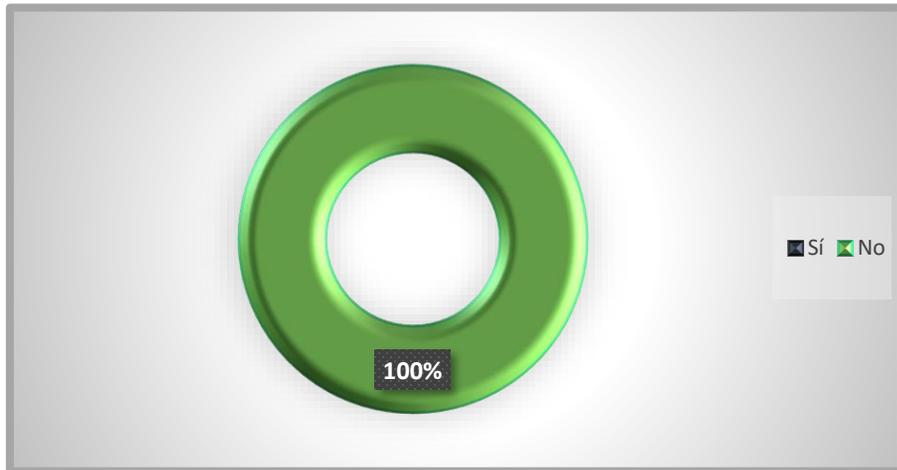
El trato recibido por el personal de servicios generales fue calificado como excelente por 667 personas el cual corresponde al 59%, 193 personas (17%) opinan que fue bueno, 3 personas (0,26%) dicen que es regular, 1 personan (0,09%) opinan que fue malo, el 0,26% (3 persona) que es muy malo y 264 con 23% el no dieron respuesta.

El 61% de los encuestados con 688 ciudadanas (os) califican como excelente el recibido por el personal de vigilancia, el 27% con 301 ciudadanas (os) las califican como bueno y el 1% con 12 ciudadanas (os) como regular, 1 como malo con el 0,09%, 3 como muy malo con el 0,26% y 11% con 126 personas no respondieron la pregunta.

Se tienen 586 personas que corresponden al 52%, opinaron que era excelente el uso del carné y se encontraba en un lugar visible, el 29% (327 personas) dicen que es bueno el lugar en donde pueden visualizar el carné de la y el servidor, el 1% (32 personas) opinaron que es regular, el 0,6% (7 personas) que es malo, el 0,4% (5 personas) que es muy malo y 15% (174 personas) no respondieron la pregunta.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTE 2019

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



Las personas que acudieron a las sedes de la secretaria no presentaron problemas durante la prestación del servicio.

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTE 2019</b>

## **OBSERVACIONES:**

A continuación, se encontrará algunas las observaciones que en las encuestas fueron dejadas por la ciudadanía que diligenció el formulario y los cuales serán revisadas para una mejora continua en nuestros servicios.

- Hacer más divulgación de los servicios, para que las mujeres participen, sugieren incrementar la publicidad en radio, tv, redes y volantes.
- Ampliar los horarios de atención para dar mayo oportunidad en recibir atención
- Excelente la asesoría y con suficiente tiempo para mis preguntas
- El número de profesionales es mínimo y se demoran más de dos (2) la atención
- Ser muy puntuales en la atención ya que los usuarios que trabajan tienen limite en el tiempo para el permiso de la diligencia
- La comunicación telefónica es difícil, no contestan
- Hacen falta cursos o talleres como de culinaria para que la mujer pueda emprender negocio
- Que extiendan este curso de Facebook a nivel 2
- Cursos mas extensos, más talleres de manualidades
- Continuar con las capacitaciones de tecnología
- Abrir más espacios de empoderamiento
- Que den más cursos del Sena como maquina plana y curso de belleza
- La persona que recibe las llamadas tener mejor disponibilidad y calidad para brindar la información
- Habilitar en la página web formularios para recepción de casos
- Disponibilidad de más tiempo en las terapias
- Puntuales en la atención ya que los usuarios que trabajan tienen limite en el tiempo para el permiso de la diligencia
- Mejorar la velocidad del internet
- Mejorar las instalaciones y adecuarlas
- Adecuar las instalaciones para personas con discapacidad
- Abrir varios horarios para mejorar oportunidad
- Mejorar instalaciones y colocar señalización de ubicación de consultorios
- Asesorar a padres de familia en temas vistos y necesidades de cada familia
- Servicio prestado en programa de ICBF

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2019</b>

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia la satisfacción de las ciudadanas y ciudadanos que acuden a las sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer en la atención recibida.

De los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de la Mujer, se tienen que el 24% de la ciudadanía acude a la orientación y acompañamiento jurídica y el 15% a la orientación y acompañamiento Psicosocial. Se evidencia un incremento en las actividades de empoderamiento como son las capacitaciones y en este trimestre el 30% de las ciudadanas y ciudadanos participaron de los centros de inclusión digital.

Las sedes con mayor reconocimiento por la ciudadanía son las casas de Igualdad y Oportunidad para las Mujeres, ocupando el 85% de las personas que fueron a realizar alguna gestión.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el segundo trimestre frente al tercer trimestre, la casa de igualdad de oportunidades para la mujer de la localidad de los mártires no ha realizado la encuesta de satisfacción durante estos periodos a la ciudadanía que han acudido a la Secretaría, esto no permite evidenciar como la ciudadanía califica los servicios recibidos por parte de la Secretaría.

Las campañas de difusión sobre los servicios que presta la Entidad se ven reflejado en la pregunta porque medio se enteró, ya que la ciudadanía manifiesta que se enteraron de los servicios por varios medios.

Se observa en el resultado de la encuesta que la mayoría de las ciudadanas y ciudadanos consideran que el servicio es excelente y cumplieron con sus expectativas.

Se evidencia que las Servidoras y servidores están dando lo mejor en la prestación de su labor, ya que la ciudadanía ha cambiado la calificación de bueno a excelente en la oportunidad en el servicio, la información recibida y la confiabilidad.

Las servidoras y servidores establecieron un contacto con la ciudadanía de amabilidad, cortesía, educación y respeto, logrando que la información fuera recibida con un lenguaje claro y con las indicaciones correctas y se evidencia que recibieron un buen trato en las sedes de la Secretaría.

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTE 2019</b>

La ciudadanía sugiere un mayor número de profesionales para recibir una mejor atención al evitar demoras en citas al igual que proponen no realizar cambios de las profesionales con quien llevan los procesos.

Se sugiere seguir trabajando por conseguir la excelencia en el servicio de las Servidoras y servidores hacia la ciudadanía al igual que hay que identificar las falencias en las instalaciones para permitir un ambiente más agradable e incluyente para las personas con discapacidad que acuden por los servicios que ofrece la Secretaría.