

INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS ENCUESTAS PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS DE LA SDMJer ENERO – MARZO 2017

En este informe se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios prestados por la SDMujer en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM, en las Casas Refugio (Ley 1257 de 2008 y Ley 1448 de 2011), Casa de Todas y Sede Central, del primer trimestre del año en curso.

Las fuentes de la información presentada son las siguientes:

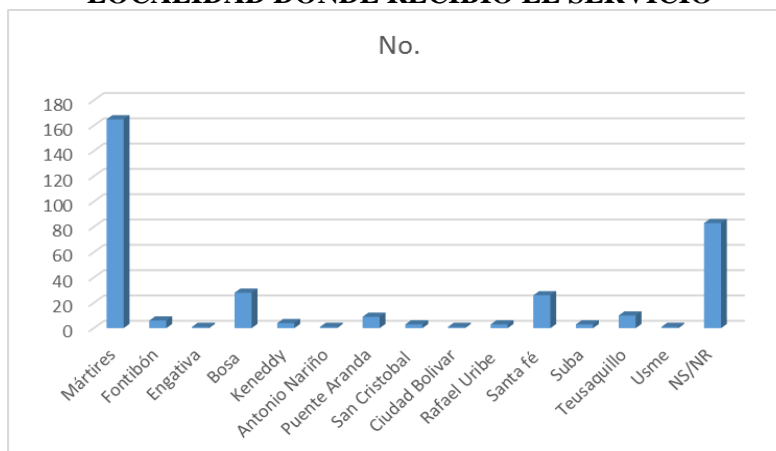
- ❖ 344 encuestas de satisfacción a las mujeres que han recibido los servicios prestados por la Entidad recibidas de manera física y magnética en las CIOM, Casas Refugio, Casa de Todas durante los meses de enero, febrero y marzo de 2017.

A continuación, se da a conocer las atenciones brindadas por localidad en el primer trimestre 2017

- ¿En qué localidad recibió el servicio?

Mártires	165	Puente Aranda	9
Fontibón	6	Teusaquillo	10
Suba	3	Antonio Nariño	1
Santa Fe	26	Rafael Uribe Uribe	3
Kennedy	4	Bosa	28
Usme	1	San Cristóbal	3
Engativá	1	Ciudad Bolívar	1
N/R	83		

LOCALIDAD DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO



De acuerdo a la información recibida se puede observar que la localidad que más atenciones realizó fue mártires, esto debido a las jornadas denominadas “Encuentro de Derechos, Desarrollo personal e Información en Salud el segundo porcentaje mayor obedece a las encuestas que no informan la localidad de atención.

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

“Encuentro de Derechos, Desarrollo personal e Información en Salud	129
Violencia intrafamiliar	23
Asesoría y capacitación	36
otros	68
NS/NR	88

Consecuentes con las respuestas a la pregunta anterior el motivo para buscar el servicio en la entidad corresponde “Encuentro de Derechos, Desarrollo personal e Información en Salud, seguido por violencia intrafamiliar y asesorías. Esta información permite establecer ha surgido un nuevo servicio de masiva demanda que es el trámite de código de policía para las mujeres que ejercen la prostitución, los otros servicios demandados son por violencia intrafamiliar y asesorías y capacitaciones.

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

ítem	Factor	Bueno		Regular		Malo		No responde		Total
			%		%		%		%	
a)	Oportunidad en la prestación del servicio	316	92%	8	2%	0	%	20	6%	344
b)	Facilidad para realizar el trámite	291	84%	16	5%	3	1%	34	10%	344
c)	Claridad de la información recibida	303	88%	19	6%		0%	22	6%	344
d)	Confiabilidad de la información recibida	293	85%	11	3%	3	1%	37	5%	344
e)	La información recibida fue útil en relación con su inquietud o solicitud	292	85%	17	5%	1	0%	34	10%	344

La calificación en la prestación del servicio para los ítems evaluados se encuentra en un nivel de aceptación promedio del 87%, estableciendo que la mayoría de usuarias están satisfechas con el servicio que se presta en la SDMujer. Llama la atención que en los trimestres anteriores la calificación fue mayor a 90%.

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

ítem	Factor	Bueno		Regular		Malo		No responde		Total
			%		%		%		%	
a)	Amabilidad	317	92%	4	1%	0	0%	23	7%	344
b)	Capacidad de escucha	115	33%	29	8%	5	2%	195	57%	344
c)	Calidez de la atención	298	87%	15	4%	0	0%	31	9%	344
d)	Apoyo brindado para la entrada y salida de la dependencia o área	292	85%	18	5%	1	0%	33	10%	344
e)	Orientación brindada	306	89%	10	3%	0	0%	28	8%	344
f)	Interés y atención prestada a su solicitud	290	84%	10	3%	3	1%	41	12%	344
g)	Calidad de información suministrada	294	85%	12	4%	1	0%	37	11%	344

En la calificación que las usuarias hacen respecto a la atención brindada por la (el) servidora (or), en un 79% como BUENA; esto debido a que en el tema de capacidad de escucha el 57% no respondió la encuesta.

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

Respuesta	No.
Si	15
No	292
No Responde	37
Total	344

La gran mayoría de mujeres atendidas, contestaron que no se habían presentado problemas o inconvenientes durante la prestación del servicio, de las (os) ciudadanas (os) que afirman que se presentaron problemas durante la prestación del servicio manifiestan que:

1. Con las niñas de la calle son muy altaneras.
2. Esperar mucho.
3. Incomodidades preferencias.
4. Dieron información incompleta de mis necesidades.
5. Discriminación hacia el hombre.
6. El horario

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

A continuación, se presentan algunas de las observaciones realizadas por las usuarias frente al servicio prestado.

Casa de todas

- Que hable profundamente sobre la trata que explique que la trata no es solo cuando las trasladan a otro país.
- Falta complementar en lo de salud en este taller nos sirvió de mucho, pero nos faltó los exámenes (pruebas) VIH y sífilis que la mayoría de mujeres estábamos esperando.
- Seguridad y no deben de mezclar a todas las mujeres el ambiente muy pesado
- Oportunidades, proyectos para trabajo y cambio de vida, ayudas para vivienda
- Más atención a la tercera edad y ayudas acordes con mi edad
- Tener más orden y dejar hablar a las personas que nos da las clases
- Brindar más facilidades de estudio y supervisión para las personas que queremos cambiar y mejorar la vida, pero no tenemos muchas oportunidades y de esta forma mejor nuestra calidad de vida y de nuestras familias por que al ver que no se nos dan las oportunidades nos toca continuar con la misma vida ya que no tenemos recomendaciones laborales y se nos complica más toda la situación
- El sistema del sonido falta mucho pues la voz se pierde mucho y casi no se oye
- Pueden mejorar la información del código de policía pues siempre que se llegue a ese tema quedan con vacíos no saben responder y las mujeres quedan inconformes con las contradicciones de ustedes y el libro
- Como observación sería bueno que para los próximos talleres no dejen firmar ni tomar fotos en algunas actividades la actividad y tener en cuenta que a muchos no nos gusta que nos filmen por eso de doble identidad.

Casas Refugio

- La verdad no tengo nada que decir al respecto considero que la calidad humana de todo el equipo de casa refugio es de la mejor no podía exigir nada mas
- Como más orientación a los niños en charlas con el área de psicología
- Ninguna porque esta fue la mejor experiencia que he tenido fue muy divertido y sobre todo aprendí demasiadas cosas muchas gracias porque existen estos programas
- Que la Ley sea para todas y más escucha por parte psicológica mejor atención de la señora que colaboran en la cocina.

Casas de Igualdad y Oportunidades

- Para poder capacitarnos más, dictar cursos más avanzados y manualidades varias muchas gracias por darnos la oportunidad de aprender con personal tan preparado

- Que haya mejor difusión de este lugar, que más ayuda a superarnos y empoderarnos. Cursos de idiomas y sistemas más avanzadas clases de danzas, artes, superación personal, adicional a las existen gracias
- Deseo que hagan más cursos de sistemas como Word, Excel, power point
- Por favor si nos dan los cursos de Excel, Word porque queremos capacitarnos bien gracias.
- Necesitamos cursos avanzados de sistemas y de pinturas, danzas gimnasia, costura, nutrición.

En General

- Muy buena atención
- Muy bien los talleres
- Trato respetuoso y buenos temas
- Aumentar la intensidad horaria de las capacitaciones o charlas
- Fortalecer la información sobre la planificación y cuidados de nuestro cuerpo
- Mejorar seguridad y organizar instalaciones
- Para mí todo está bien por el momento
- Que sean más creativas
- Todo está bien hace falta más apoyo para esta entidad
- Todos los servicios me parecen muy buenos y sobre todo porque nos enseña a como convivir mejor
- Mejorar los servicios de espacio y baños

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que las directoras de las áreas misionales conozcan el presente informe y lo socialicen con sus equipos, para toma de decisiones que permitan mitigar las no conformidades presentadas
- ✓ En busca de mayor reconocimiento por parte de la ciudadanía en la labor de la Secretaría Distrital de la Mujer, se sugiere más divulgación y promoción de las actividades que realizan las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres y los servicios que brinda la Entidad en las diferentes localidades del Distrito Capital.
- ✓ Se recomienda realizar mayor difusión en los diferentes puntos de atención de la Secretaría para que las (los) servidoras(es) incentiven a las mujeres atendidas para que diligencien la Encuesta de Evaluación de Prestación de Servicios en los diferentes espacios de atención.
- ✓ Las profesionales que prestan sus servicios en los puntos de atención deben socializar a las mujeres atendidas la importancia que tiene de responder la encuesta y la necesidad del diligenciamiento de todas las preguntas.
- ✓ Continuar revisando el tema en los Comités del SIG, de tal manera que se tenga conocimiento de la evaluación que las usuarias y los usuarios tienen de los servicios prestados por la entidad y así tomar acciones correctivas o de mejoramiento en el tema.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER