



INFORME DE MEDICION DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y PARTES INTERESADAS



SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Bogotá, D.C., Abril del 2018

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo: Determinar la percepción que tienen las ciudadanas y los ciudadanos atendidos presencialmente por la Secretaría Distrital de la Mujer, con relación a la calidad de los servicios ofrecido y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana

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 21 Sedes durante el periodo Enero, Febrero y Marzo del 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 (9 preguntas) aplicada a través de las CIOM y Casa de Todas.
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 Enero, Febrero y Marzo del 2018
Encuesta efectiva	980 ciudadanas y ciudadanos
Metodología	Una vez prestado el servicio y /o la orientación, las ciudadanas y los ciudadanos contestan la encuesta previamente establecida de manera voluntaria.

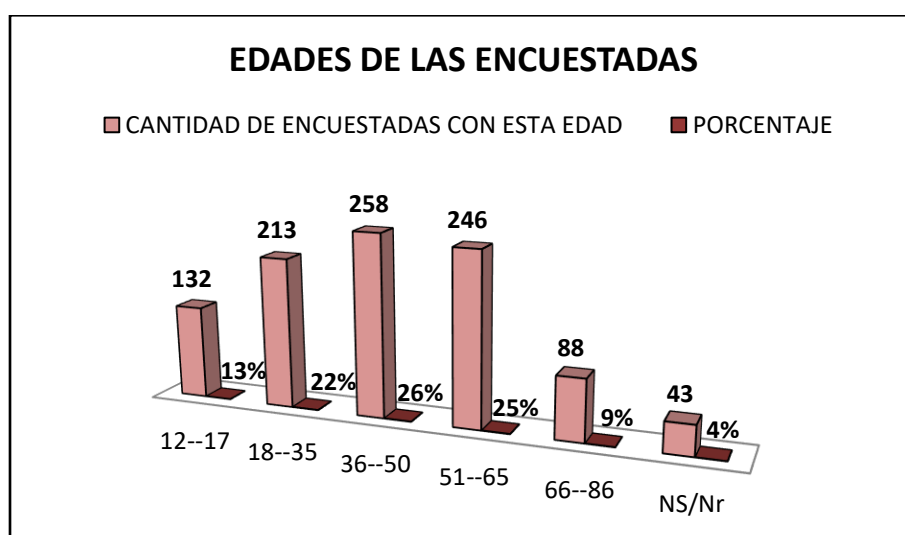
En las distintas sedes de la Entidad, las servidoras y servidores orientan a las ciudadanas y ciudadanos a que voluntariamente diligencien las encuestas de satisfacción para evaluar el servicio prestado y por ello, el número de encuestas en algunos casos puede variar, teniendo

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

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 a usuarias.

1. Edad cumplida:

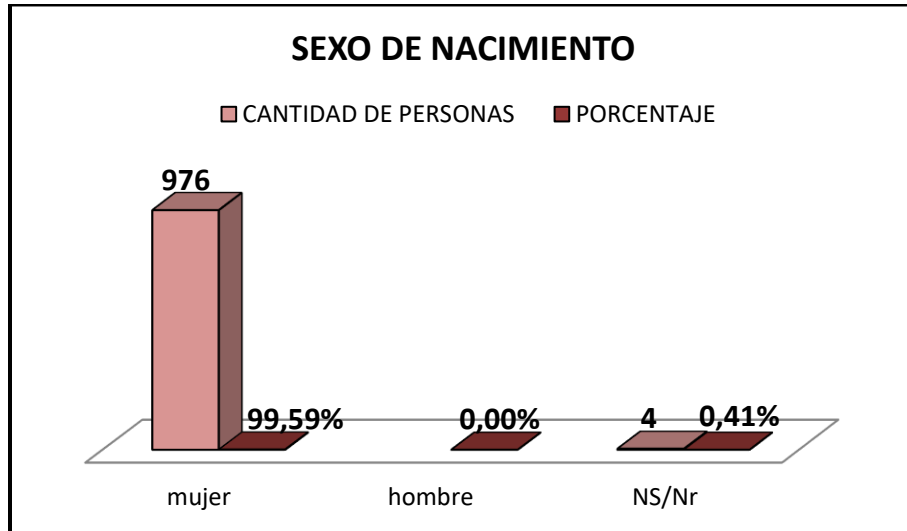


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a nuestras usuarias; es posible identificar que la mayor parte de la población que asiste a nuestras diferentes sedes oscila entre las edades de 36-50 años, específicamente el 26%, seguida del 25% que tienen entre 51-65 años, mientras que el 13% se encuentra entre las edades de 12-17 años y solo el 9% tiene entre 66-86 años; es importante destacar que el otro 4% de las encuestadas no respondió esta pregunta.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

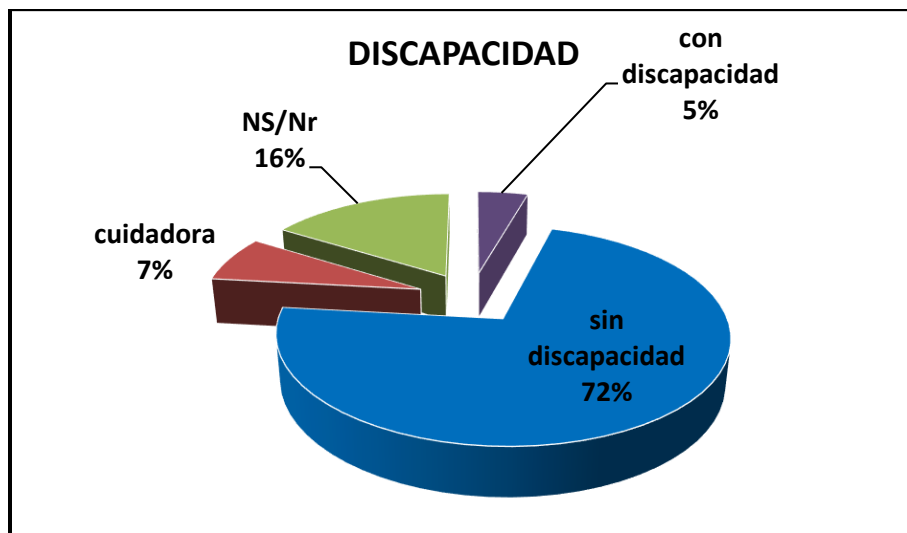
2. Sexo de Nacimiento



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Como se muestra en la gráfica, el 99,59% de las usuarias que asisten a nuestras sedes son mujeres, mientras que el otro 0,41% no respondió este interrogante al momento de diligenciar la encuesta.

3. Seleccione discapacidad o Rol de cuidado:

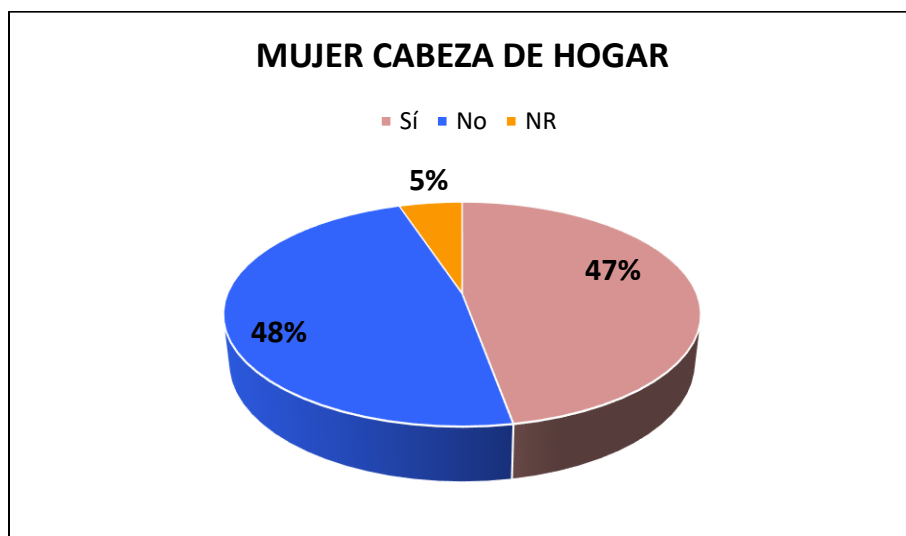


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

Los datos obtenidos en las encuestas realizadas indican que de las 980 personas encuestadas; el 72% no tienen ninguna discapacidad, el 43% sí la tiene; mientras que solo el 7% están en condición de cuidadoras y/o cuidadores; el otro 16% no respondió a este interrogante.

4. ¿Es Mujer cabeza de familia?

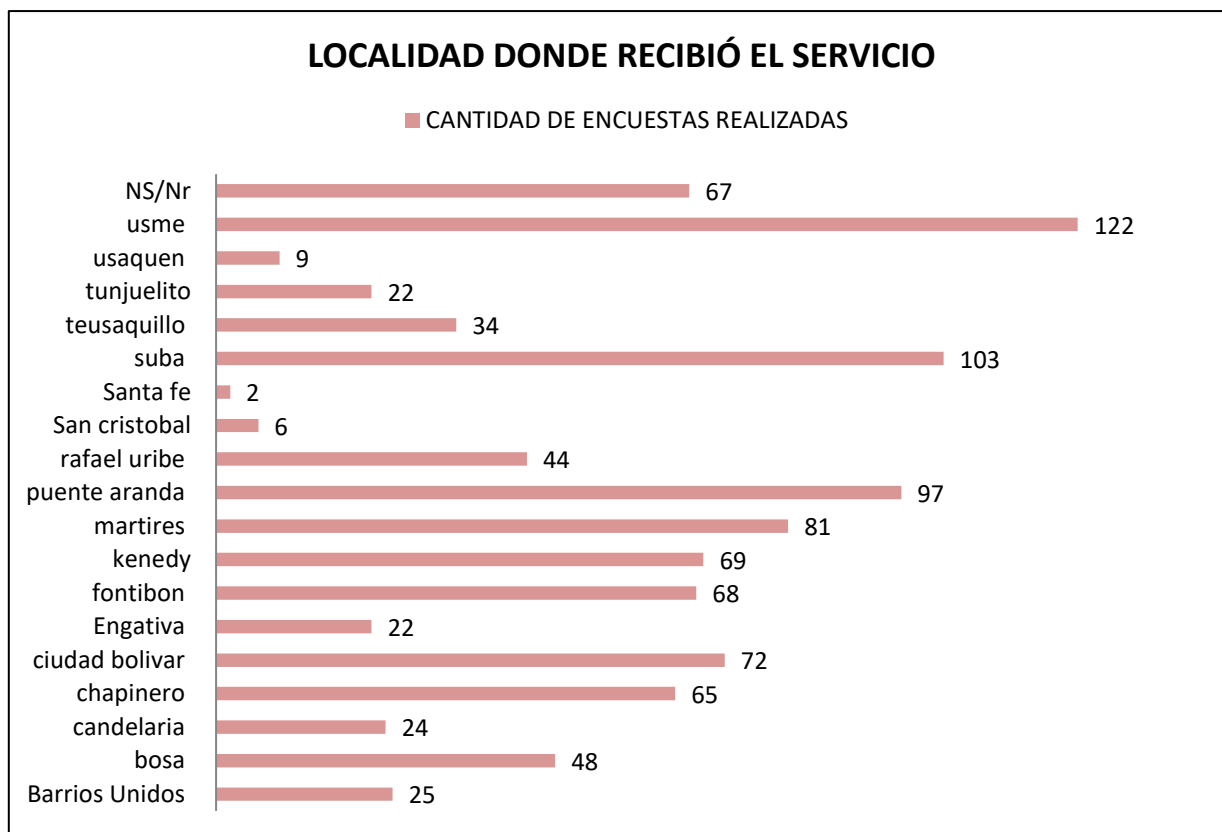


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Como ya se ha comprobado con esta encuesta, casi la totalidad de nuestras usuarias son mujeres, de las cuales el 47% es cabeza de hogar; mientras que el 48% no lo es; tan solo el 5% de las encuestadas no respondió este interrogante.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

5. ¿En qué localidad recibió el servicio?



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

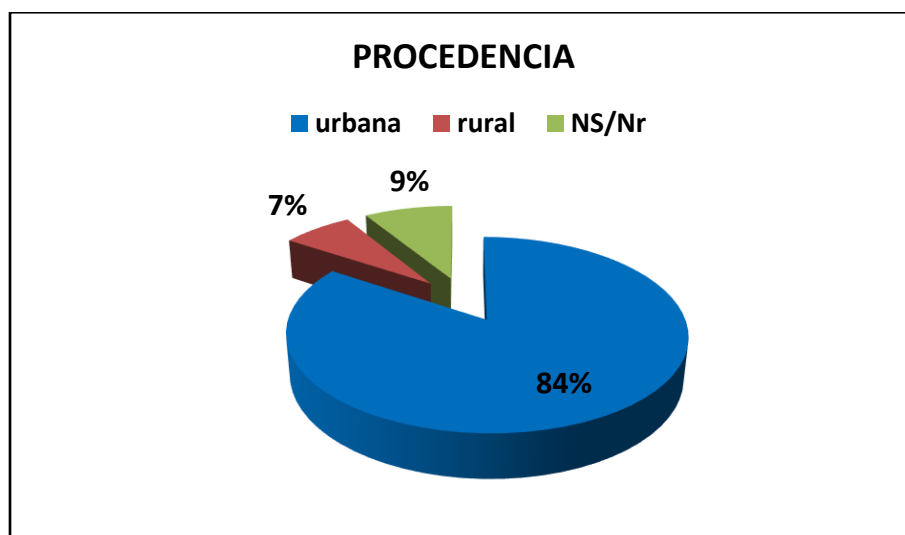
De acuerdo con lo obtenido en las encuestas y tal como se puede observar en la gráfica, hubo muy buena participación de las diferentes localidades en la aplicación de las encuestas; en esta medida es posible inferir que los barrios que más encuestas remitieron fueron Usme, Suba y Pueblo Aranda con una cantidad de 122, 103 y 97 encuestas realizadas respectivamente; Los Mártires proporcionaron 81 encuestas realizadas, mientras que otras localidades con menor cantidad de encuestas realizadas también participaron de este proceso; como fue el caso de Chapinero con 65, Ciudad Bolívar con 72, Fontibón con 68 y Kennedy con 69 encuestas.

Por otra parte, entre las localidades que menor cantidad de encuestas realizaron y enviaron se encuentran la localidad de Bosa, quien contribuyó con 48 encuestas y Rafael Uribe Uribe con 44; mientras que en Teusaquillo se realizaron 34 encuestas y en Barrios Unidos 25; sin embargo, la localidad de Candelaria solo envió 24 y en Engativá y Tunjuelito se realizaron 22 encuestas en cada una; aunque Usaquén envió 9, y la localidad de Santa Fe solo realizó 2.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

También es importante destacar que de la localidad Antonio Nariño no se recibió encuestas, por lo que hay que conocer los motivos por los cuales no evidenció participación en este proceso.

6. Seleccione su procedencia:

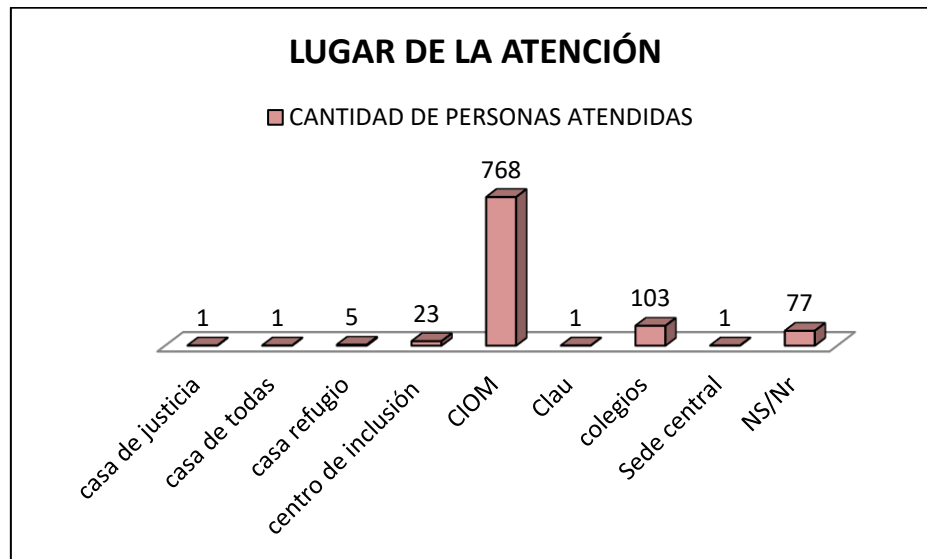


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

En cuanto a la pregunta relacionada con la procedencia de nuestras usuarias, los resultados de las encuestas indican que el 84% de las mismas es de la zona urbana, mientras que solo el 7% es de zona rural; es importante indicar que el otro 9% no le dio respuesta a este interrogante.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

7. Lugar donde recibió la atención



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

De acuerdo con lo que indicaron las usuarias en las encuestas, el lugar en el que se realiza mayor cantidad de atenciones es en las Casas de Igualdad y Oportunidades (CIOM); teniendo en cuenta que están ubicadas en diferentes localidades; sin embargo, 103 de las encuestas fueron obtenidas en colegios durante algunas jornadas que se realizaron; por otra parte, 77 de las usuarias encuestadas no contestaron esta pregunta.



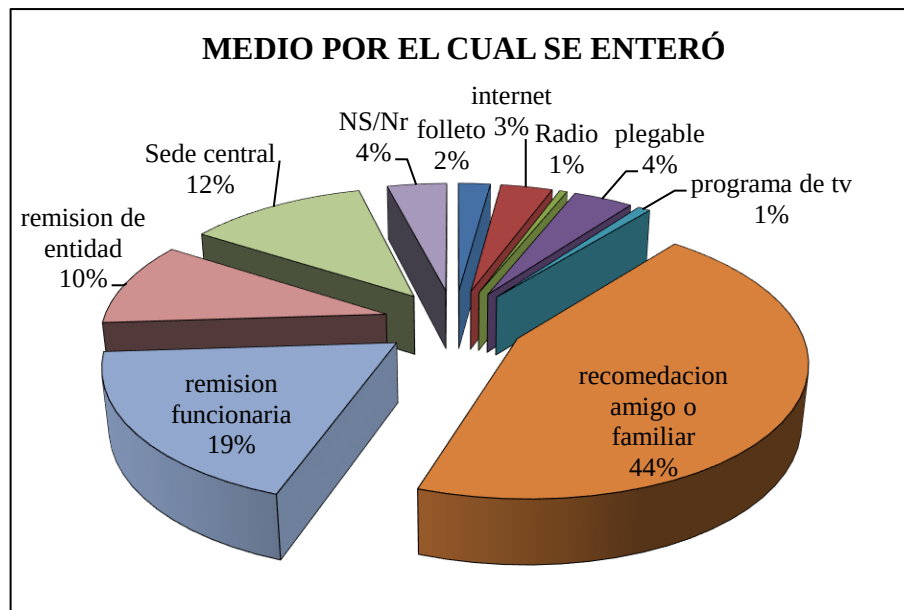
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

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

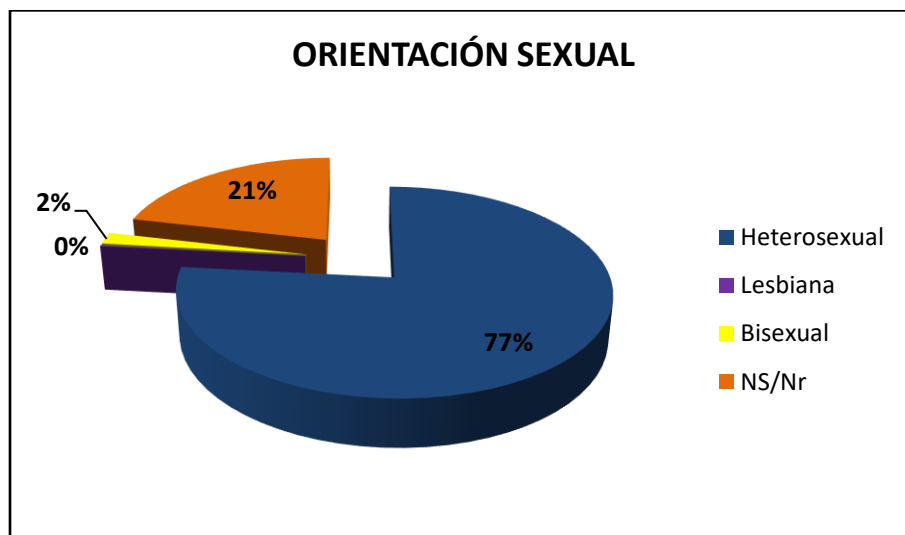


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Los resultados de las encuestas indican que el medio por el cual más se enteraron las usuarias de nuestros servicios es por recomendación de un amigo o familiar, debido a que el 44% de las encuestadas así lo indicó; mientras que el 19% fueron remitidas por algún funcionario o funcionaria, el 12% por la sede central y el 10% por alguna entidad, también es importante destacar que aunque fueron pocas las que respondieron haberse enterado por medio de un folleto, un plegable, un programa de tv o internet, estos medios sí han contribuido al momento de informar a las personas sobre nuestros servicios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

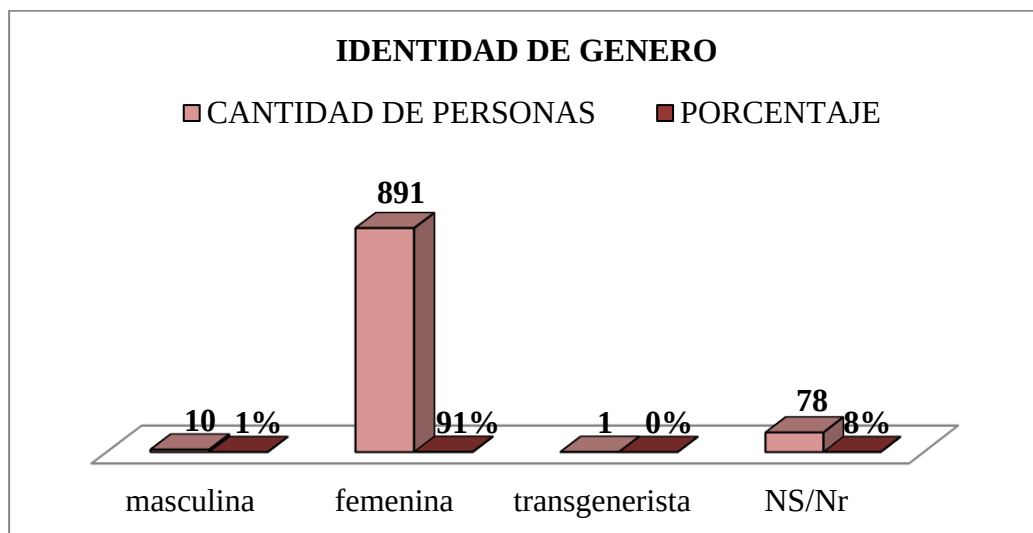
8. Seleccione su orientación sexual:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

La información obtenida en las encuestas evidencia que el 77% de las usuarias se identifica como heterosexual, mientras que el 2% como bisexual, solo 2 de las encuestadas indicaron ser lesbianas, mientras que el 21% no dio ninguna respuesta ante esta pregunta.

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

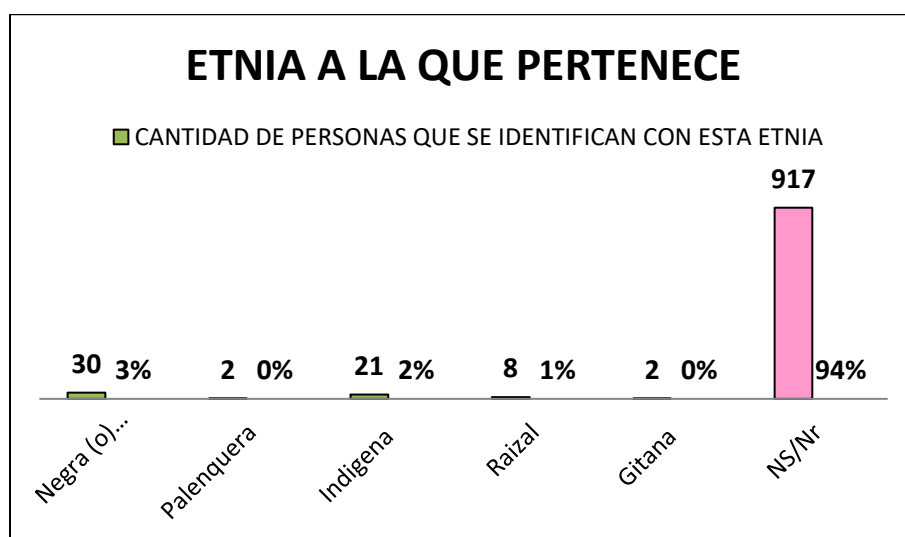


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

Tal como se evidencia en la gráfica, la identidad de género del 91% de la población encuestada es femenina, mientras que el 1% se identifica con el género masculino y el otro 8% no dio ningún tipo de información al respecto.

10. Según sus rasgos físicos o tradiciones culturales usted se considera:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

En relación con la etnia con la pregunta sobre la etnia a la que pertenecen nuestras usuarias, el 94% de ellas indicó no pertenecer a ninguna, el 3% indican ser afrocolombianas, el 2% indígena y el 1% raizal.

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

De acuerdo con lo que manifestaron las usuarias en las encuestas, son muy variados los motivos por los cuales las personas manifiestan acudir a los servicios de la secretaria de la mujer en nuestras distintas sedes; tal como se presenta a continuación.

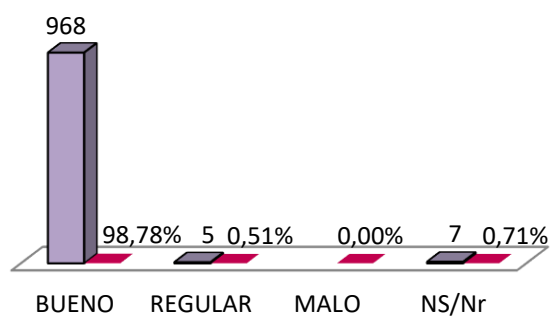
 Asesoría jurídica y psicosocial	262
 Adquirir conocimientos	231
 Interés en los cursos	209
 Conflictos familiares	64
 Inclusión en las actividades	7
 Oportunidades laborales	4
 Por salud	3
 Por remisión	3
 Para conocer sus derechos	1
 Por custodia de su hija	1
 Por motivos personales	2
 NS/NR	64

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

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

OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO

■ CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON



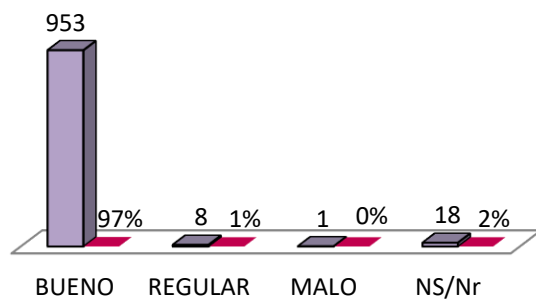
FACILIDAD EN EL SERVICIO

■ CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON



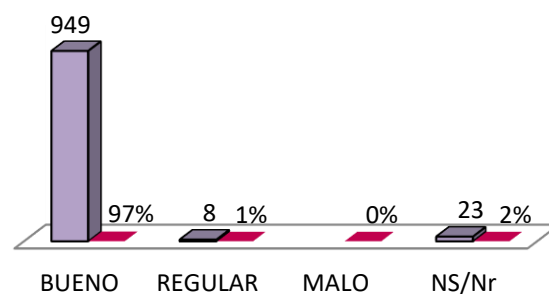
CLARIDAD EN EL SERVICIO

■ CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON



CONFIABILIDAD EN EL SERVICIO

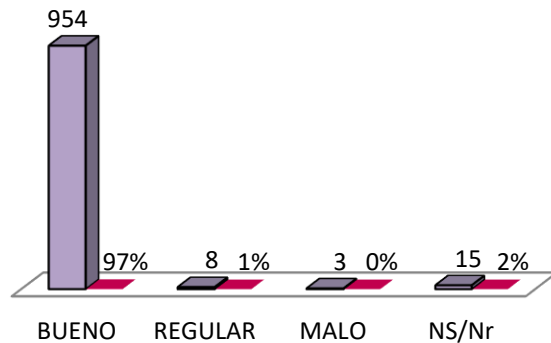
■ CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

FUE ÚTIL LA INFORMACIÓN

■ CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON

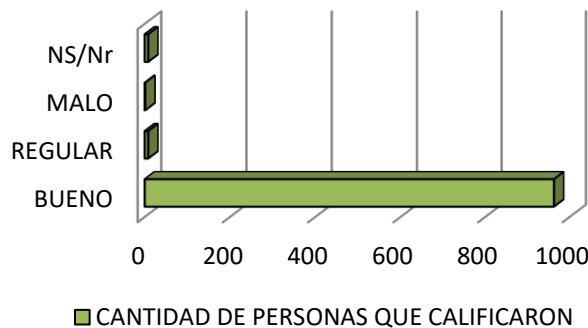


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Con relación al nivel de satisfacción de las usuarias respecto al servicio recibido en la secretaría distrital de la mujer es muy alto, tal como se ve reflejado en la calificación obtenida en las encuestas y como se evidencia en la gráfica; por lo cual es posible inferir que se están cumpliendo los objetivos propuestos con los mismos y cubriendo las necesidades y requerimientos de la población atendida.

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

AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN



CAPACIDAD DE ESCUCHA

■ CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON





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

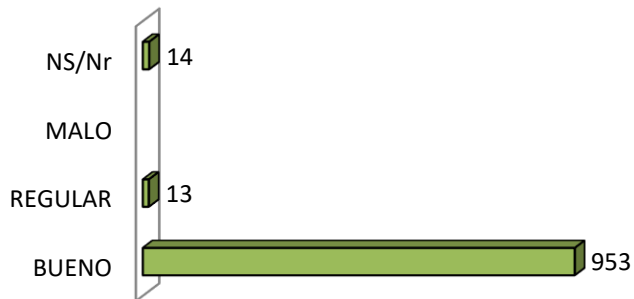
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

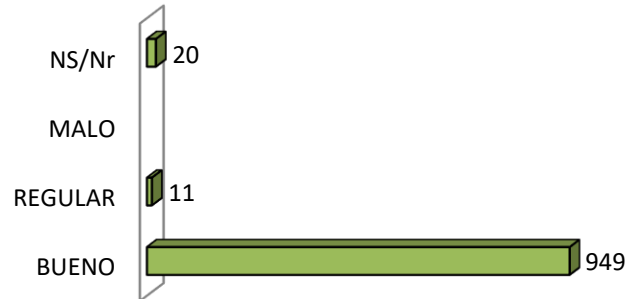
CALIDEZ EN EL SERVICIO

■ CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON



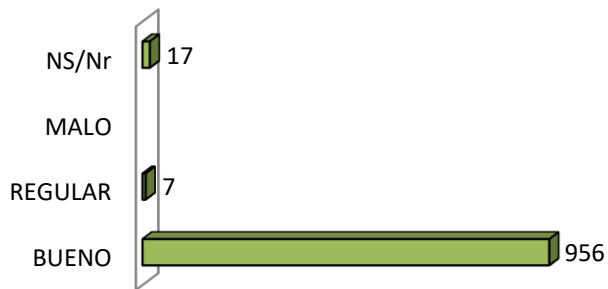
APOYO BRINDADO

■ CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON



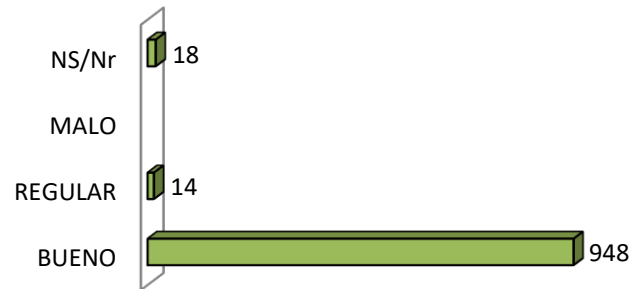
ORIENTACIÓN EN EL SERVICIO

■ CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON

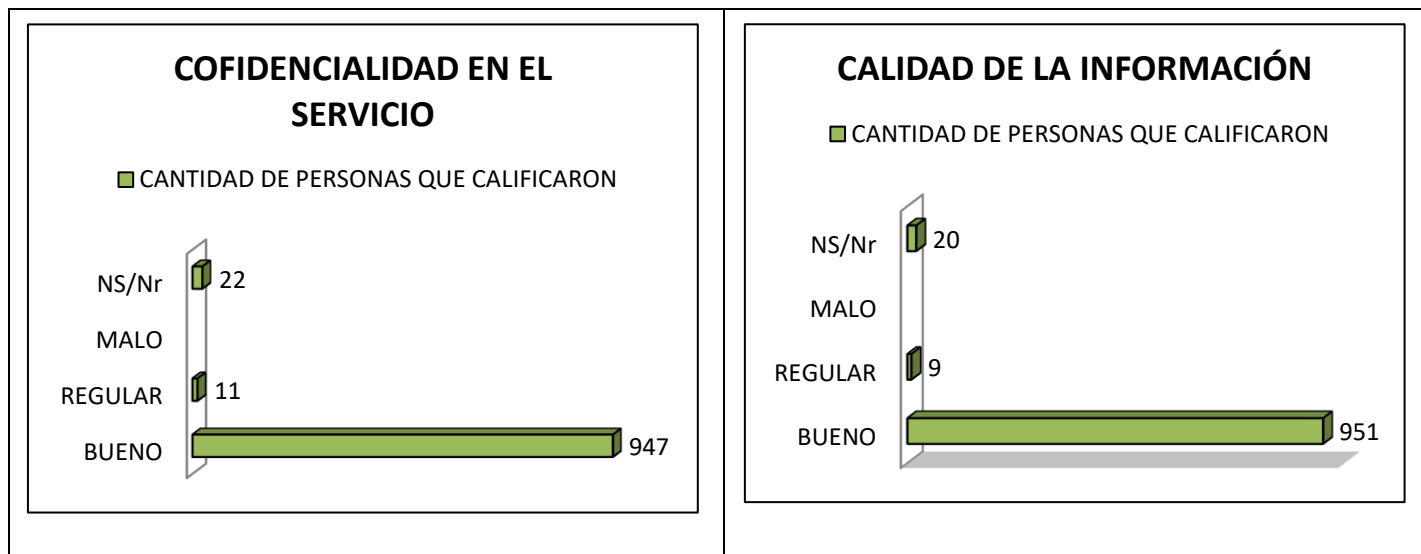


INTERÉS Y ATENCION PRESTADA

■ CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la calificación que las usuarias le dan a la calidad de la atención que reciben de las(os) servidoras(os) públicas(os) de la Secretaría Distrital de la Mujer que desempeñan sus funciones en pro del bienestar de nuestras ciudadanas, indica que cuentan con las competencias necesarias para la prestación de los servicios a nuestras usuarias y su nivel de compromiso al hacerlo.

14. ¿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	LOCALIDADES
 Seguir con la atención oportuna y de acuerdo a las necesidades de cada persona	 Suba, Usme
 Fortalecer los procesos de remisión, canalización oportuna y eficiente a otras entidades con el fin de agilizar procesos de atención	 Puente Aranda
 Más publicidad para que las mujeres asistan masivamente	 Rafael Uribe, Teusaquillo, Suba, Bosa, Usme, Tunjuelito, Barrios unidos, Ciudad Bolívar, Los Mártires, Puente Aranda, Usaquen, Kennedy, Chapinero

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

 seguimiento para las mujeres en sus procesos	 Usme, Suba, Kennedy
 Deberían de apoyar a las personas que carecen de economía y desean continuar con sus estudios profesionales	 Ciudad Bolívar, Los Mártires, Suba
 Mejorar las instalaciones	 Teusaquillo, La Candelaria, Fontibón, Usme, Suba
 Considero que debería de haber más personal para atender los casos	 Bosa- Teusaquillo, Suba
 Tener variedad de cursos, extensión en los horarios y continuidad en ellos	 Puente Aranda, Engativá, Los Mártires, Kennedy, Barrios unidos, Teusaquillo, Chapinero, Ciudad Bolívar, Suba, Usaquen, Usme, Fontibón, Bosa
 Empleabilidad	 Suba, Puente Aranda, La Candelaria, Usme, Los Mártires.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. A pesar de que de las 20 localidades en las cuales se prestan los servicios de la secretaría de la mujer, 18 proporcionaron encuestas realizadas a las usuarias para evaluar los servicios prestados; es importante que la localidad Antonio Nariño también se una a este proceso, en vista de que en esta ocasión no lo hizo.
2. Hay que destacar el hecho de que en algunas localidades como San Cristóbal, Santa fe y Usaquen a pesar de que participaron del proceso de realización de las encuestas, no se evidenció mayor compromiso con el proceso, puesto que sólo enviaron 6,2 y 9 encuestas respectivamente.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

3. Después de analizar los resultados de las encuestas realizadas a nuestras usuarias, podemos concluir que a pesar de que personas de todas las edades se beneficia con nuestros servicios tienen; la mayor cantidad de población que acude a ellos son personas entre los 36-50 años y entre los 51-65 años de edad.
4. Si bien las usuarias evaluaron positivamente los servicios prestados por la secretaria de la mujer en diferentes aspectos, también hay que destacar el hecho de que muchas de ellas esperan recibir información no solo de nuevos temas sino también mayor profundización en los temas ya establecidos.
5. Es importante que al momento de realizar las encuestas se le brinde mayor acompañamiento a las usuarias para garantizar la comprensión de lo que se les pregunta y el correcto diligenciamiento de las mismas, garantizando a su vez la información más completa y veraz por parte de las encuestadas.