



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 2019

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTE 2019

OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo: Es medir la satisfacción de las ciudadanas y ciudadanos con respecto a los servicios ofrecidos por la Secretaria Distrital de la Mujer, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía, así como implementar acciones que contribuya a lograr altos niveles de satisfacción de nuestra 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 2019

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTE 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 - Secretaría Distrital de la Mujer .
Técnica de recolección de datos	Encuesta personalizada (20 preguntas) aplicada a través de las CIOM, Casa de Todas, Casa de justicia, Línea Purpura y otros.
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 de 2019
Encuesta efectiva	339 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.

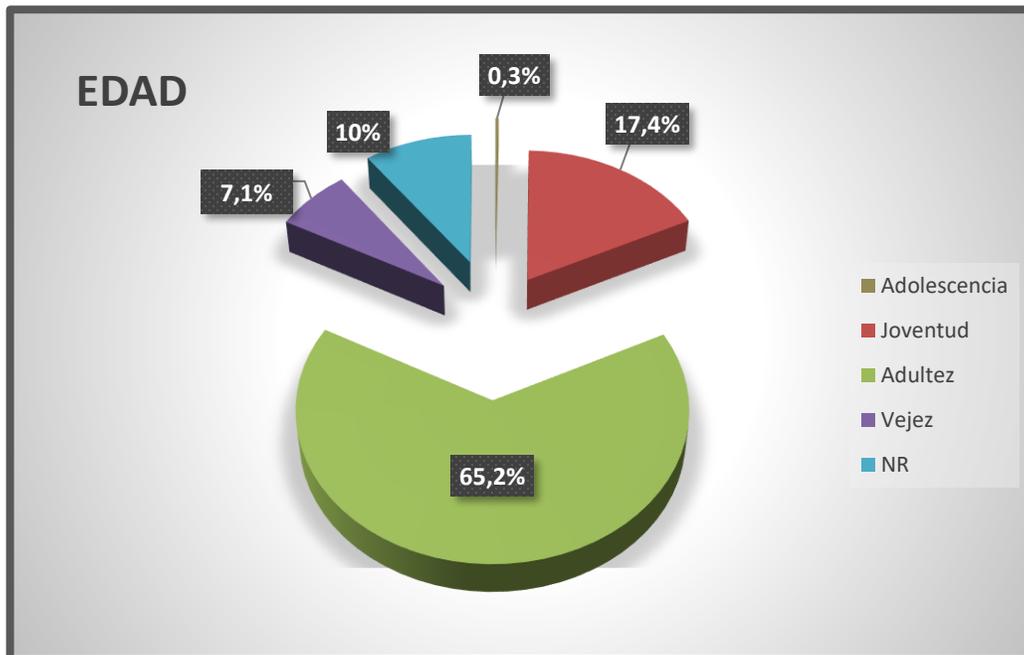
En las distintas sedes de la Entidad, las servidoras y servidores orientan a las ciudadanas y ciudadanos a que voluntariamente diligencien las encuestas de satisfacción para evaluar el servicio prestado y por ello, el número de encuestas en algunos casos puede variar, teniendo en cuenta que se tienen algunas usuarias permanentes que no desean diligenciar la encuesta por cada visita.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 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, que diligenciaron de manera voluntaria las y los ciudadanos en grupos etarios:

- Adolescencia: menor de 18 años
- Juventud: 18 a 26 años
- Adulthood: 27 a 59 años
- Vejez: más de 60 años

1. Edad

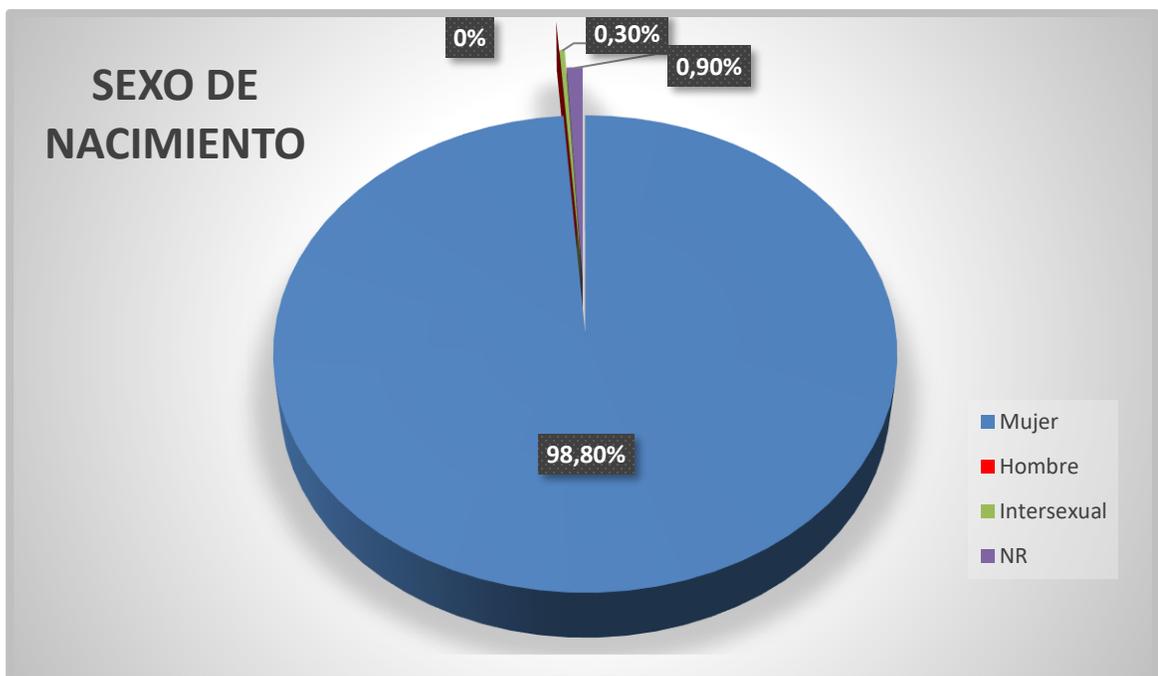


A las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres – CIOM acudieron 339 personas, en busca de algunos de los servicios durante el primer trimestre del año 2019, las edades de las ciudadanas y ciudadanos que diligenciaron la encuesta de

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

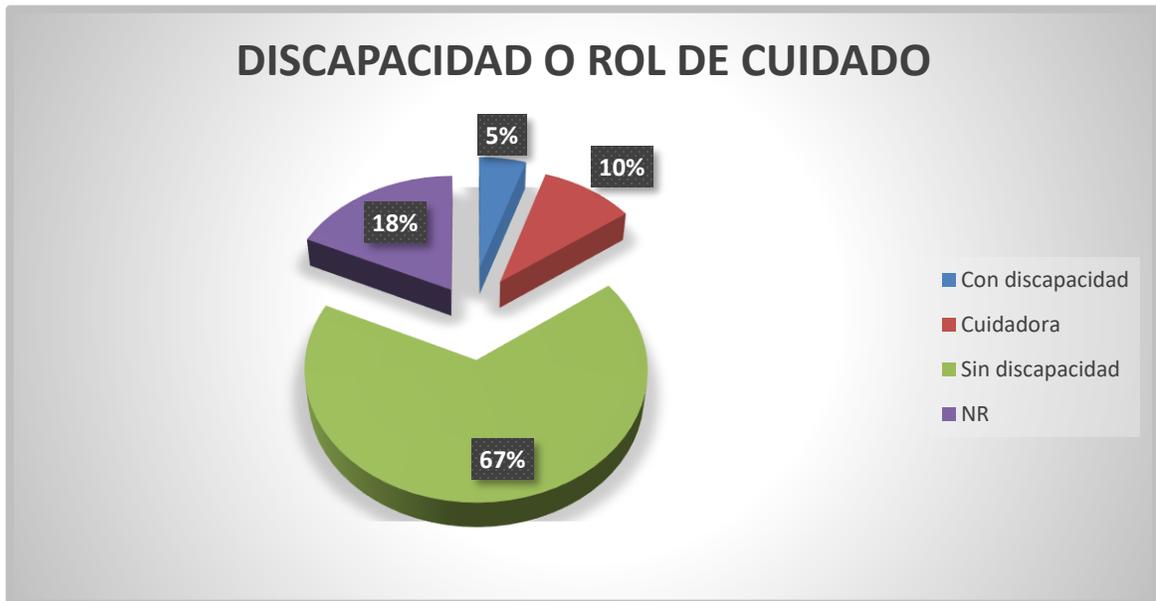
satisfacción se clasificaron de acuerdo al grupo etario, así: una adolescentes que correspondiente al 0,3%, el 17,4% son 59 personas en edad joven, 221 personas adultas que son el 65,2%, 24 personas en edad de la vejez que tiene un 7% y el 10% que corresponde a 34 personas que no dieron respuesta a la pregunta.

2. Sexo de nacimiento



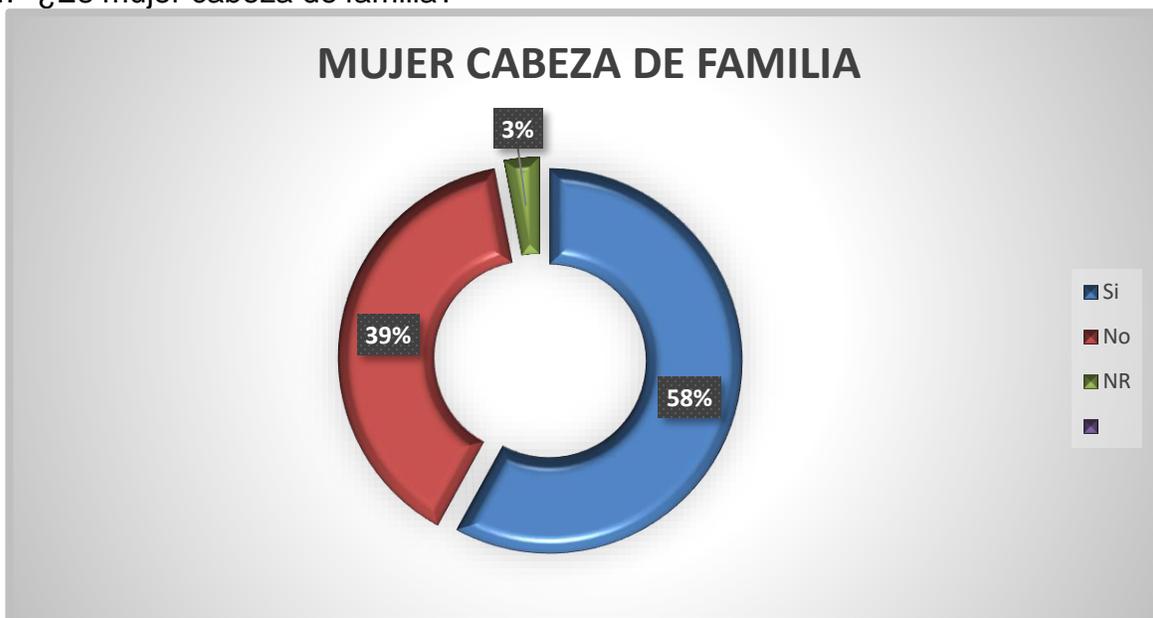
La gráfica, nos indica que el mayor porcentaje de personas que acuden a nuestros puntos de atención por nuestros servicios son mujeres con 98,8% correspondiente a 335, de sexo de nacimiento hombre no acudieron en este periodo, una (1) persona es intersexual y cuatro (4) personas no dieron respuesta a la pregunta.

3. Seleccione discapacidad o rol de cuidado



Acudieron a nuestros puntos de atención 18 personas en condición de discapacidad, el cual corresponde a un 5%, 34 personas son cuidadoras corresponden al 10%, el 67% no presentan discapacidad que corresponde a 227 y observamos que 60 personas no dieron respuesta a la pregunta, con un porcentaje de 18%.

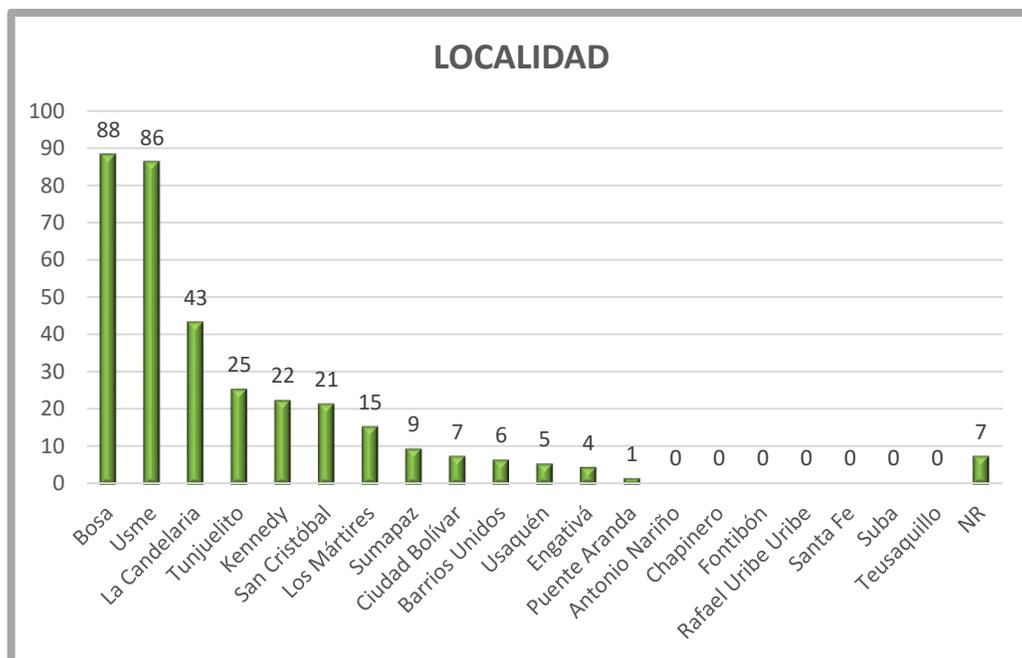
4. ¿Es mujer cabeza de familia?



	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTE 2019

El 58% de las ciudadanas que respondieron en nuestros puntos de atención y diligenciaron la encuesta de satisfacción indicaron si son mujeres cabeza de familia y corresponden a 196 mujeres; 131 mujeres que son el 39% no lo son y 12 personas no dan respuesta a la pregunta correspondiendo al 3%.

5. ¿En qué localidad recibió el servicio?

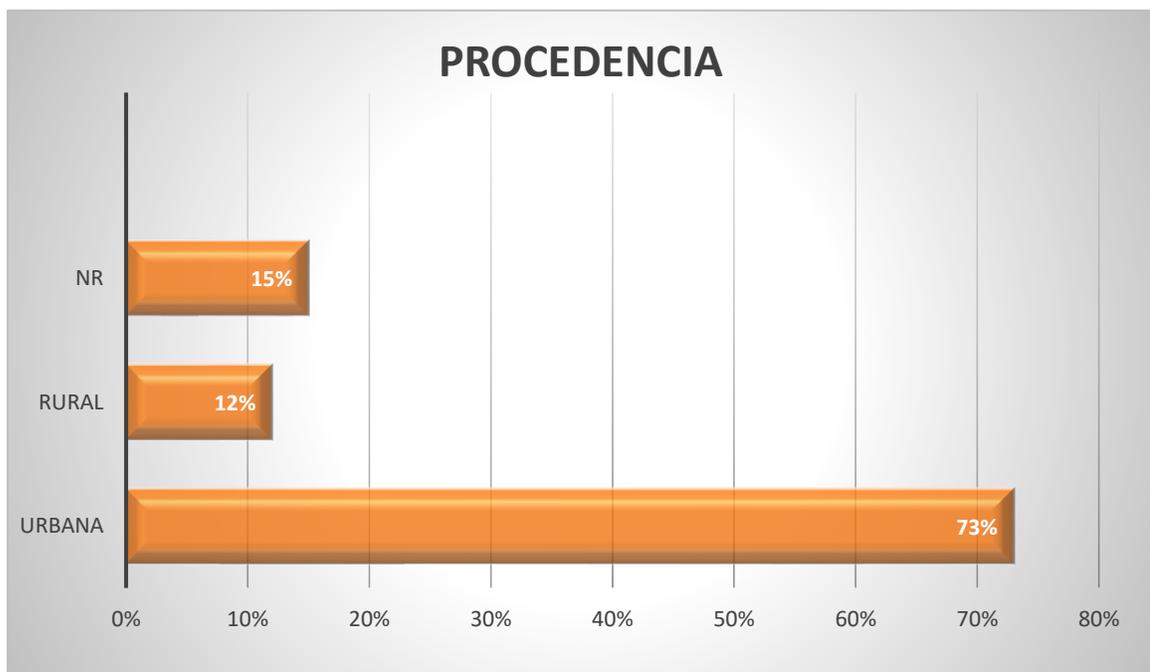


Se evidencia las localidades en donde la ciudadanía ha acudido a las CIOM por algunos de los servicios ofrecidos por la Secretaría, al igual que permite observar la participación en el diligenciamiento de las encuestas, así: 88 personas fueron recibidos en la sede de Bosa, 86 en la sede Usme, 43 en la sede La Candelaria, 25 en la sede de Tunjuelito, 22 en la sede de Kennedy, 21 en la sede de San Cristóbal, 15 en la sede de Los Mártires, 9 en la sede de Sumapaz, 7 en la sede de Ciudad Bolívar, 6 en la sede de Barrios Unidos, 5 en la sede de Usaquén, 4 en la sede de Engativá, 1 en la sede de Puente Aranda, 7 personas no dieron respuesta a la pregunta.

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

Las sedes de las localidades de Santa Fe, Fontibón, Suba, Teusaquillo, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe no reportaron encuestas de satisfacción diligenciadas por las ciudadanas y ciudadanos que fueron atendidos en esas sedes en el primer trimestre del año 2019.

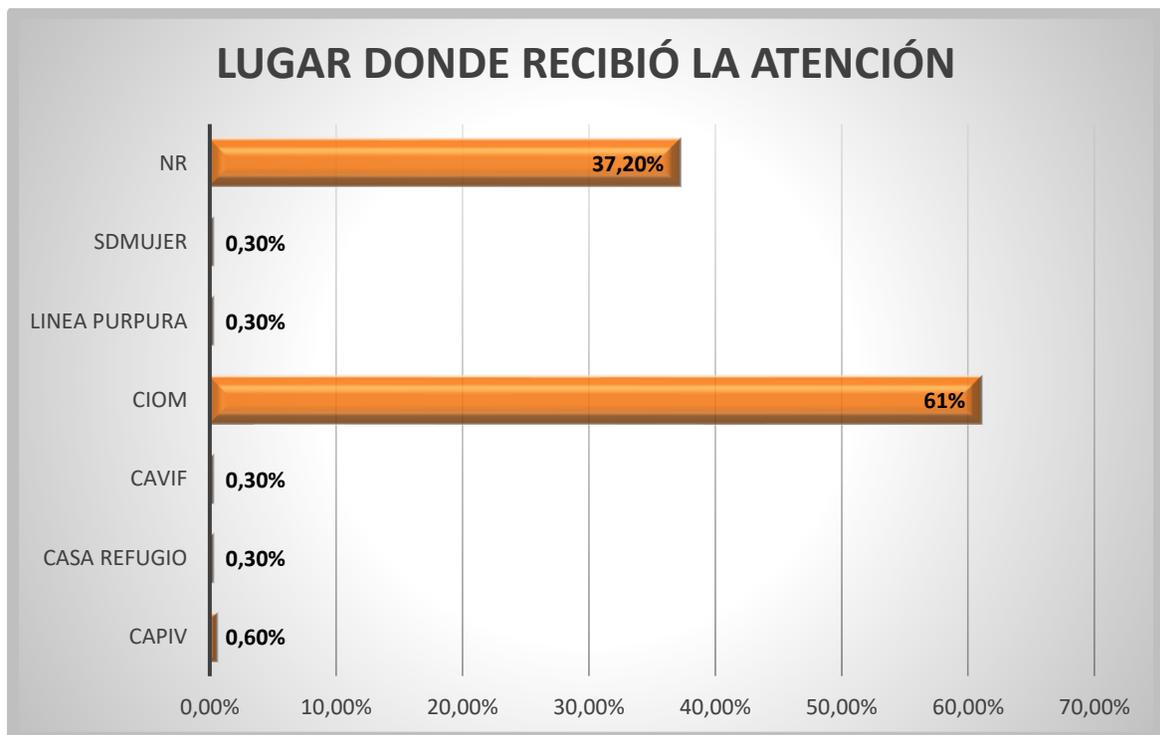
6. Seleccione su procedencia:



Los resultados de las encuestas de satisfacción indican que la ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer son el 73% de procedencia urbana (246 personas), el 12% rural (41 personas), y el 15% (52 personas) no dio ninguna respuesta a esta pregunta.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTE 2019

7. Lugar donde recibió la atención



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 61% lo que corresponde a 207 personas, seguido con un bajo porcentaje por el Centro de Atención Integral Penal a Víctimas – CAPIV con un 0,60% lo que corresponde a 2 personas y con asistencia de una persona se encuentran Casa Refugio, Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar - CAVIF, Línea Purpura, Secretaría Distrital de la Mujer , reflejado por un 0,3% cada lugar.

Se evidencia un gran número de personas que o dan respuesta a la pregunta el 37,20% correspondiente a 126 ciudadanos y ciudadanas.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTE 2019

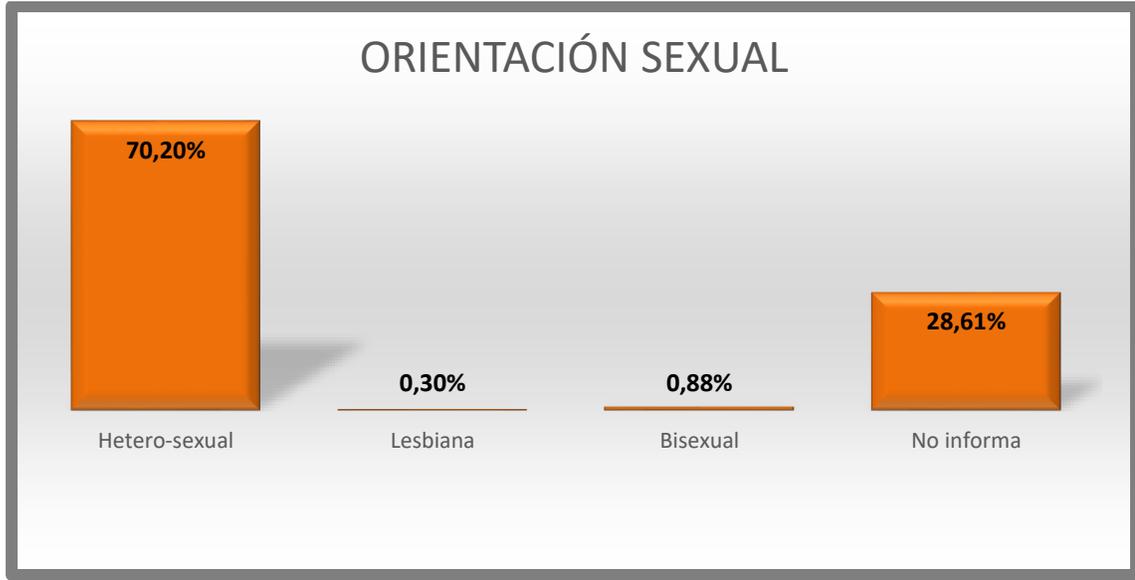
8. ¿Por qué medio se enteró del (de los) servicio(s) prestado(s) por la Secretaría Distrital de la Mujer?



Son diferentes los medios por los que se dan a conocer los servicios de la Secretaría Distrital de la 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.

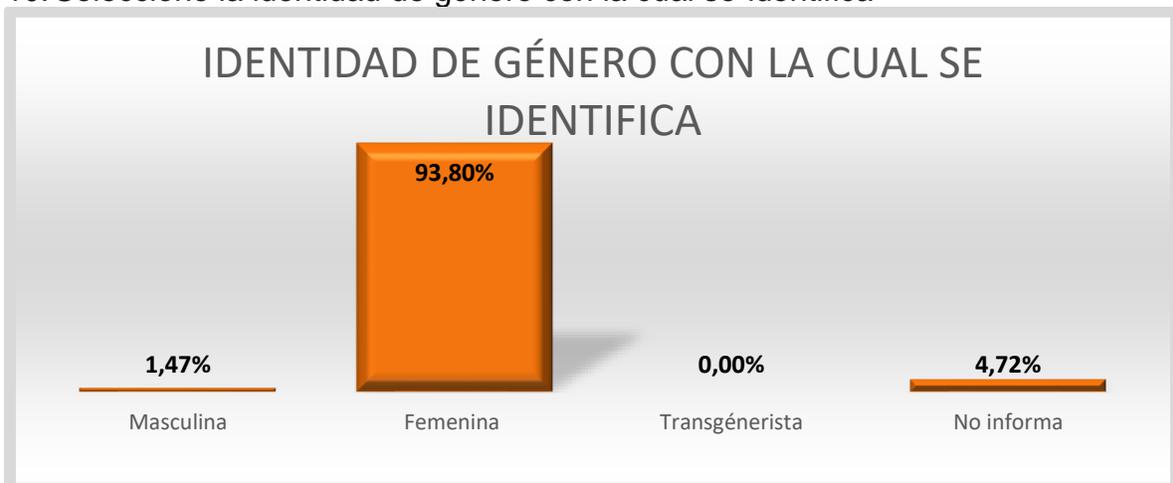
En esta medida el medio más efectivo ha sido la recomendación familiar o amiga y que permitió que acudieran a las sedes de la CIOM 136 personas lo que corresponde a un 40,12%, seguido de la recomendación o remisión de funcionario con 58 personas representando el 17,11%, la sede central con un 12,09% lo corresponde a 41 personas; los medios menos empleados por la ciudadanía son los folletos con un 5,01% (17 personas), internet 3,83% (13 personas) los plegables 3,54% (12 personas), programas de televisión 0,88% (3 personas), la radio 0,29% (1 personas), la remisión de otra entidad con 0,29% (1 personas) y el 16,81% (57 personas) no dieron respuesta a la pregunta.

9. Seleccione su orientación sexual



Se evidencia en la gráfica que es relativamente significativo el porcentaje de personas que no responden a esta pregunta, en este caso el 28,61% (97 personas), mientras que el 0,30% (1 persona) manifiestan ser lesbianas, el 0,88% (3 personas) son bisexual y el 70,20% (238 personas) indican que son heterosexuales.

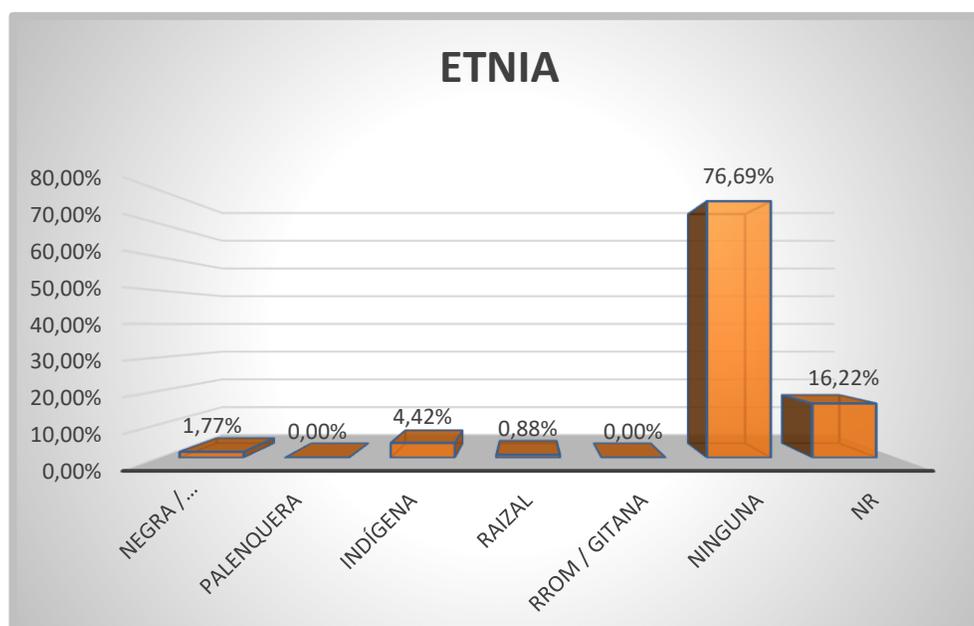
10. Seleccione la identidad de género con la cual se identifica



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

En la gráfica anterior se pueden evidenciar los resultados obtenidos con relación al interrogante que busca identificar la identidad de género de nuestras usuarias y usuarios; en ella se observa que el 93,80% se identifican con el género femenino (318 personas), mientras que el 1,47% (5 personas) con el género masculino y el 4,72% (16 personas) restante se abstuvieron de responder.

11. Según sus rasgos físicos o tradiciones culturales usted se considera



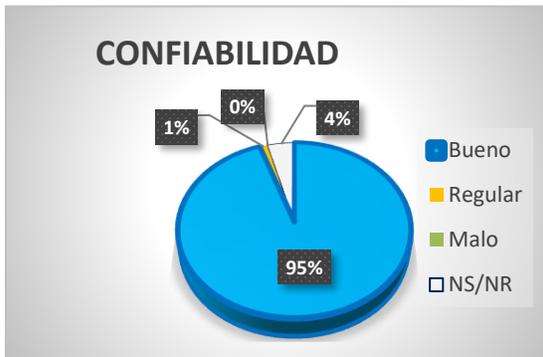
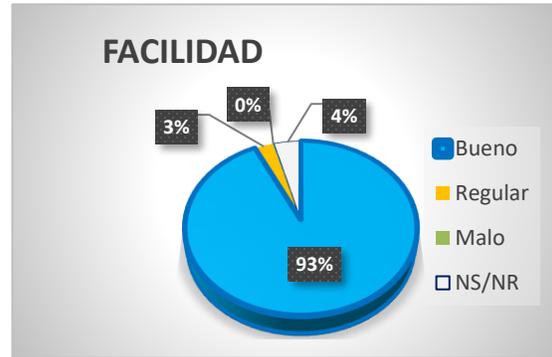
Se observa un porcentaje muy alto de ciudadanos y ciudadanas que manifiesta no pertenecer a ninguna etnia con un 76,69% correspondiente a 260 personas, 6 personas correspondiente tal 1,77% se identifican como negras o afrocolombianas, igualmente como indígenas un 4,42% (15 personas) y 3 personas se identifican como raizal correspondiente al 0,88% y el 16,22% (55 personas) no da respuesta a la pregunta.

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



Las ciudadanas y ciudadanos que más acudieron a la Secretaría Distrital de la Mujer, fueron en busca del servicio únicamente asesoría jurídica con el 15,6% lo que corresponde a 53 personas; seguida por asesorías varias en un total de 47 personas, es decir, el 13,9%; por amenazas o violencia un 12,1% (41 personas); por capacitación un 10,6% (36 personas); por asesorías psicológica el 10,3% (35 personas), por recibir información 8,6% (29 personas), por asesoría jurídica y psicológica acudieron el 6,2% (21 personas), por actividades de empoderamiento fueron el 5% (17 personas), por orientación familiar el 3,2% (11 personas), por asesorías laborales el 0,9% (3 personas), por acercamiento con mujeres campesinas el 0,6%, (2 personas), por acoso sexual 0,3% (1 persona) y el 11,5% (39 personas) no dan respuesta a la pregunta.

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



La ciudadanía que acudió a la Secretaría Distrital de la Mujer en sus diferentes puntos de atención consideró el servicio recibido como bueno, en cuanto a la oportunidad se evidencia un 96% lo que corresponde a 326 personas, solo un 1,8%, es decir 6 personas consideran la oportunidad como regular y 7 personas que son

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2019

el 2,1% no dan respuesta a la pregunta. La facilidad en recibir el servicio en las sedes es bueno calificado así por 315 personas, es decir el 93%; el 1,5% opina que es regular (5 personas); una persona (0,3%) considera que, no es fácil recibir el servicio y no da respuesta a la pregunta 14 personas (4,1%). 325 ciudadanas y ciudadanos, que son el 95,9% calificaron la calidad del servicio recibido como bueno, el 1,5% (5 personas) opinan que es regular y el 2,7% (9 personas) no dan respuesta a la pregunta. El trabajo realizado desde las sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer es confiable de acuerdo con la calificación de 321 personas que fueron en busca de servicios lo que corresponde al 94,7%; 4 personas que son el 1,2% opinaron que es regular y 14 personas que son el 4,1% no dieron respuesta. 332 personas que son el 95% opinaron que a información recibida fue útil, 5 personas que son el 1,5% dicen que la información no fue muy útil y 12 personas que son el 4,1% no da respuesta a la pregunta.

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





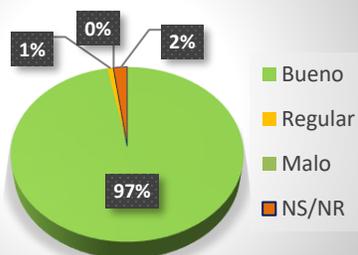
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

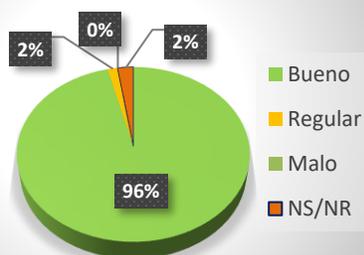
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2019

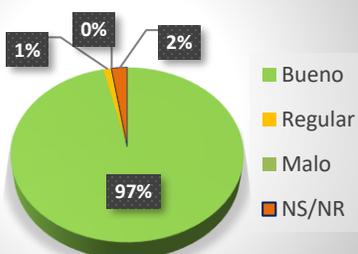
CALIDEZ



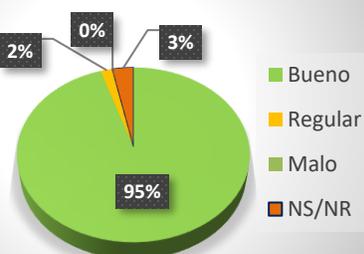
APOYO BRINDADO



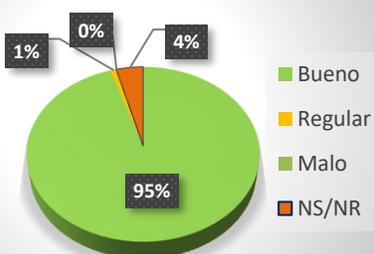
ORIENTACIÓN



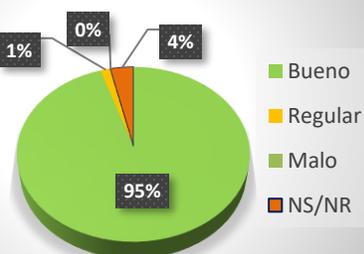
INTERÉS



CONFIDENCIALIDAD



CALIDAD DE LA INFORMACIÓN



Se evidencia como resultado de las gráficas que la opinión de las ciudadanas y ciudadanos que acudieron a la Secretaría Distrital de la Mujer en busca de los servicios, recibieron una atención amable, calidad y confiable por parte de las Servidoras y servidores de la Secretaría Distrital de la Mujer, igualmente informan que fueron escuchados, recibieron apoyo y orientación, generándoles confianza en la información recibida.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2019

Con una calificación que supera el 95% en decir que, la atención fue buena, solo un pequeño porcentaje 2% opinaron que fue regular y 4% no dieron respuesta a la pregunta. Esto permite decir que, las y los funcionarios son profesionales que ponen a disposición todas sus capacidades para atender las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos.

15. ¿Qué observaciones considera se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer?

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:

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTE 2019

OBSERVACIONES:

- Contar con una unidad móvil de atención
- Hacer más seguimiento a los servicios prestados
- Realizar trabajos con las familias, prevención y talleres
- Conocer mejor los cambios que generan las otras sedes en otras actividades
- Ampliar la casa para tener más profesionales
- Hacer más divulgación de los servicios, para conocer un poco más porque antes no nos imaginábamos que podía existir un lugar así, donde nos ayudaran y favorecieron tanto.
- Mayor variedad de cursos y que las citas no sean tan lejanas en cuanto a la calidad en la atención es muy buena
- Considero que los servicios prestados en la CIOM son excelentes así mismo las profesionales y su atención
- Amplitud en los horarios de atención ya que no es posible asistir en horarios laborales y los sábados no prestan todos los servicios
- Buena orientación que nos brindan para mujeres desamparadas y maltratadas

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las sedes de Santa Fe, Fontibón, Suba, Teusaquillo, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe, implementar y/o motivar a la ciudadanía para que den respuesta a las encuestas de satisfacción, debido a que no podemos conocer la opinión de los ciudadanos frente a los servicios recibidos en cada una de estas sedes.
2. La ciudadanía que acudió a las sedes de la Secretaria Distrital de la Mujer considera que la información recibida fue útil, oportuna, accedieron fácilmente a los servicios requeridos; la atención por parte de los Servidores

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS PRIMER TRIMESTE 2019

y Servidoras fue amable, cálida y confiable.

3. Se evidencia que la población que más acude a las Casas de Igualdad y Oportunidad para las mujeres – CIOM, se encuentran en edad adulta y los cuatro servicios más requeridos por las ciudadanas y ciudadanos son el de asesoría jurídica, seguido por asesorías o buscando una ayuda, luego por amenazas o violencias y después son las capacitaciones
4. Se evidencia la satisfacción de las ciudadanas y ciudadanos con los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de la Mujer, con el aumento del medio por el cual se enteró y es la recomendación familiar o amiga, seguido de la recomendación o remisión de funcionario de otra Entidad.
5. En esta ocasión, las encuestas indicaron que aumento el número de las mujeres que no son cabeza de familia y se benefician de los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer y a comparación con los resultados de la encuesta del trimestre anterior.