



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

INFORME DE MEDICION DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y PARTES INTERESADAS



SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Bogotá, D.C., julio de 2017

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE SATISFACCIÓN USUARIAS Y PARTES INTERESADAS

INTRODUCCION

Este segundo informe tiene por objetivo mostrar los principales resultados obtenidos a partir de la información producida por las encuestas de satisfacción aplicada entre abril, mayo y junio del año en curso, a las usuarias y partes interesadas que fueron atendidas en las distintas sedes de la SDMujer (CIOM, Casa Refugio, Casa de Todas), para la toma de decisiones por parte del comité del SIG.

Lo central de esta presentación se encuentra en la parte del análisis de cada una de las preguntas que fueron contestadas en los puntos de atención y que luego fueron enviadas a la Oficina Asesora de Planeación para su tabulación y análisis. Con la información tomada de las encuestas se muestran la percepción que las usuarias tienen respecto a los servicios que presta la entidad y algunas observaciones y comentarios respecto a los mismos.

En este informe se encontrará la información de 1301 encuestas recibidas de las distintas sedes, especialmente de las localidades de Bosa, Chapinero y Suba; las cuales fueron tabuladas en su totalidad, sin embargo, ha sido notorio que en muchas de ellas se detectaron preguntas que no fueron contestadas y que fueron relacionadas con NS/NR

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.



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

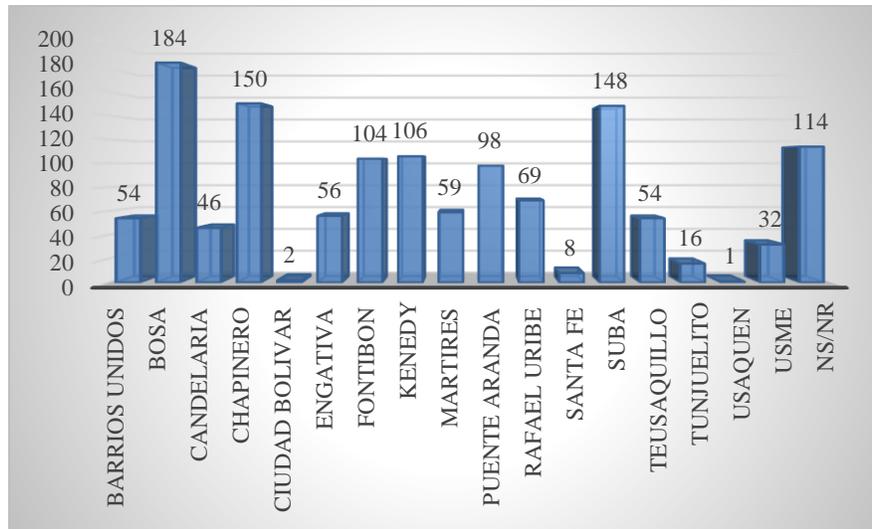
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

1. ¿En qué localidad recibió el servicio?

Gráfica 1.

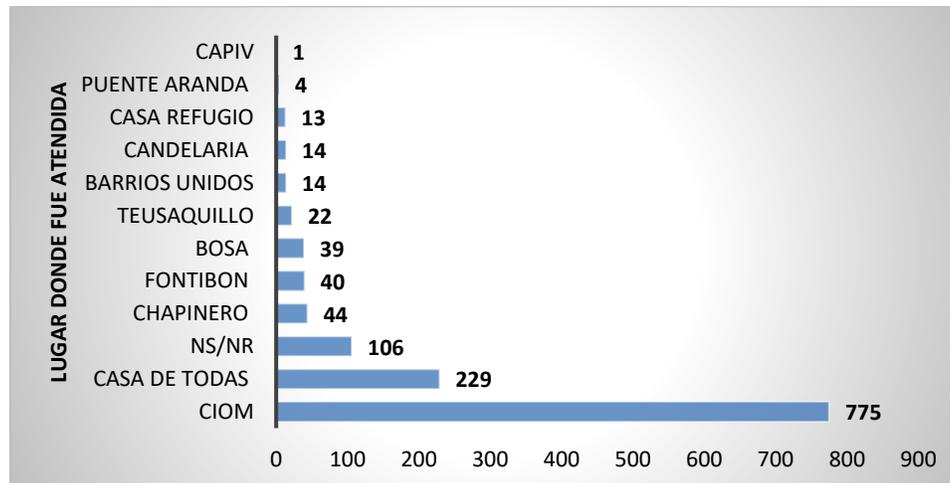


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

De acuerdo a la información recibida se puede observar en la gráfica 1, que las localidades que más atenciones realizaron fueron las localidades de Bosa, Chapinero y Suba, con un 14%, 12% y 11% respectivamente; sin embargo, las localidades que menos encuestas remitieron fueron: Usaquén, Tunjuelito y Santa Fe, por lo tanto, se debe establecer los motivos por los cuales éstas localidades han enviado tan pocas encuestas y tomar los correctivos del caso.

2. Lugar donde recibió la atención

Gráfica 2.



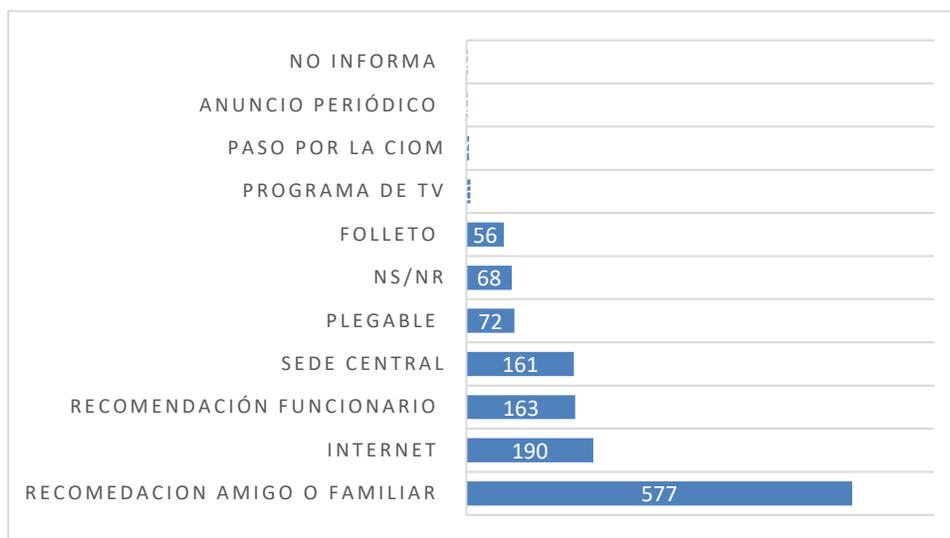
Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

Como se muestra en la gráfica 2, el lugar donde se reciben más atenciones es en las CIOM's, teniendo en cuenta que algunas personas contestaron específicamente la CIOM de la localidad en que fue atendida. Sin embargo el 8% de las personas refiere no saber el lugar donde le prestaron los servicios o simplemente no responde, a lo que se debe prestar más atención.

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

Gráfica 3.



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

El medio por el cual más se enteraron de los servicios es por recomendación de un amigo o familiar, en segundo lugar está Internet, siguiendo la recomendación por un funcionario y luego la sede central. Lo anterior muestra que el voz a voz a favorecido a la SDMujer al momento de visibilizar sus servicios.

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

En las encuestas recibidas se observa que se han incrementado las personas que están asistiendo a las aulas digitales para adquirir conocimientos en temas de sistemas y se continúa con las asistencias a los servicios tradicionales de la CIOM.

- Cursos de sistemas en las aulas digitales
- Encuentro de Derechos, Desarrollo personal e Información en Salud en Casa de Todas
- Asesoría jurídica y psicosocial
- Adquirir Conocimientos

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



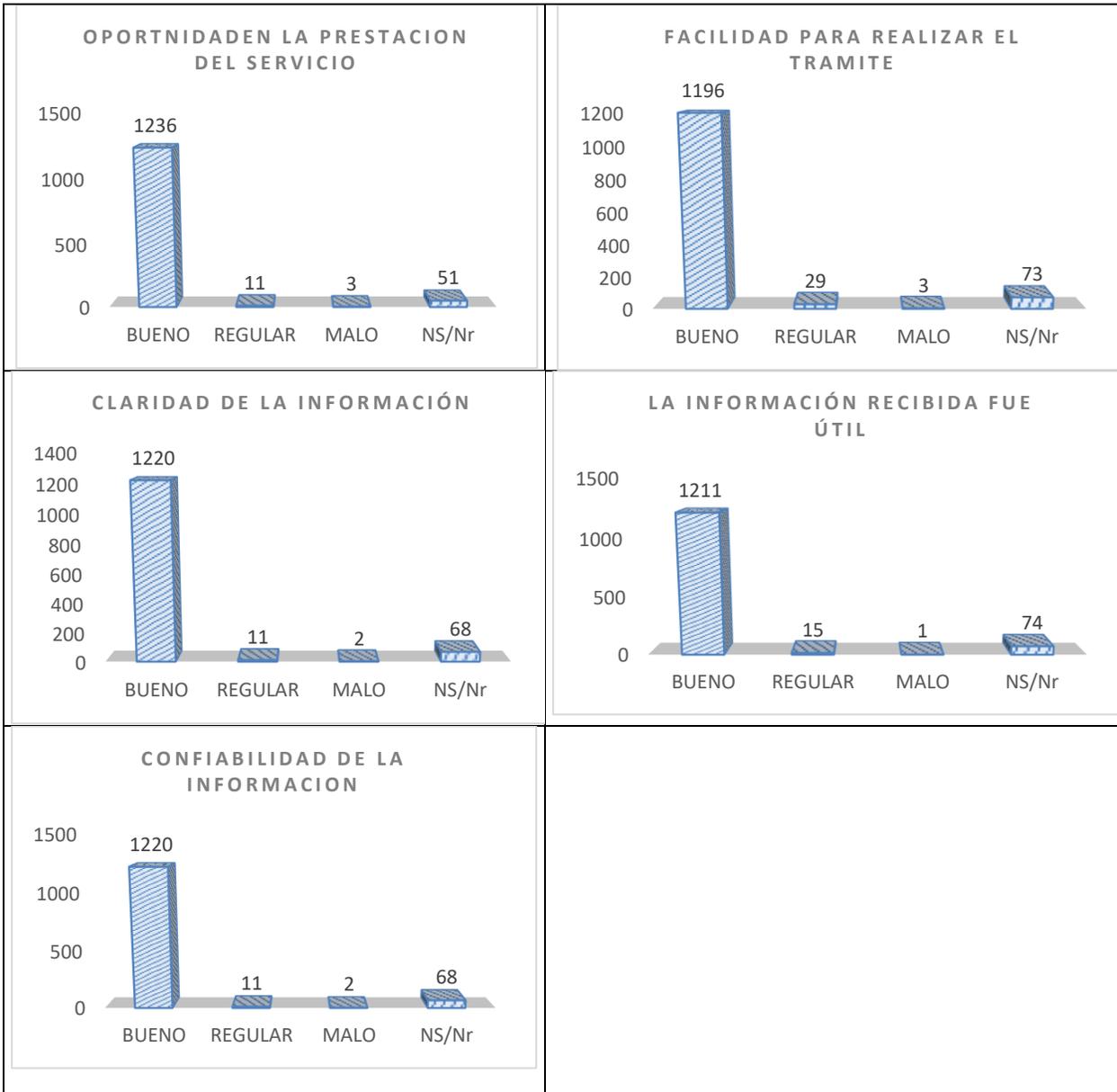
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

Gráfica 4.



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

En general podemos observar que nuestras (os) usuarias (os) tienen una muy buena percepción frente a los servicios prestados, por lo que se considera que están satisfechas (os) y que se están cubriendo las necesidades y requerimientos de los mismos. Sin embargo, hay una cantidad de personas que no conocen o no saben que responder ante la percepción que se busca, por lo que es importante prestar atención al momento en que las usuarias (os) estén diligenciando la encuesta, pues la información es de gran valor para nuestra mejora continua en la prestación de los servicios.



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

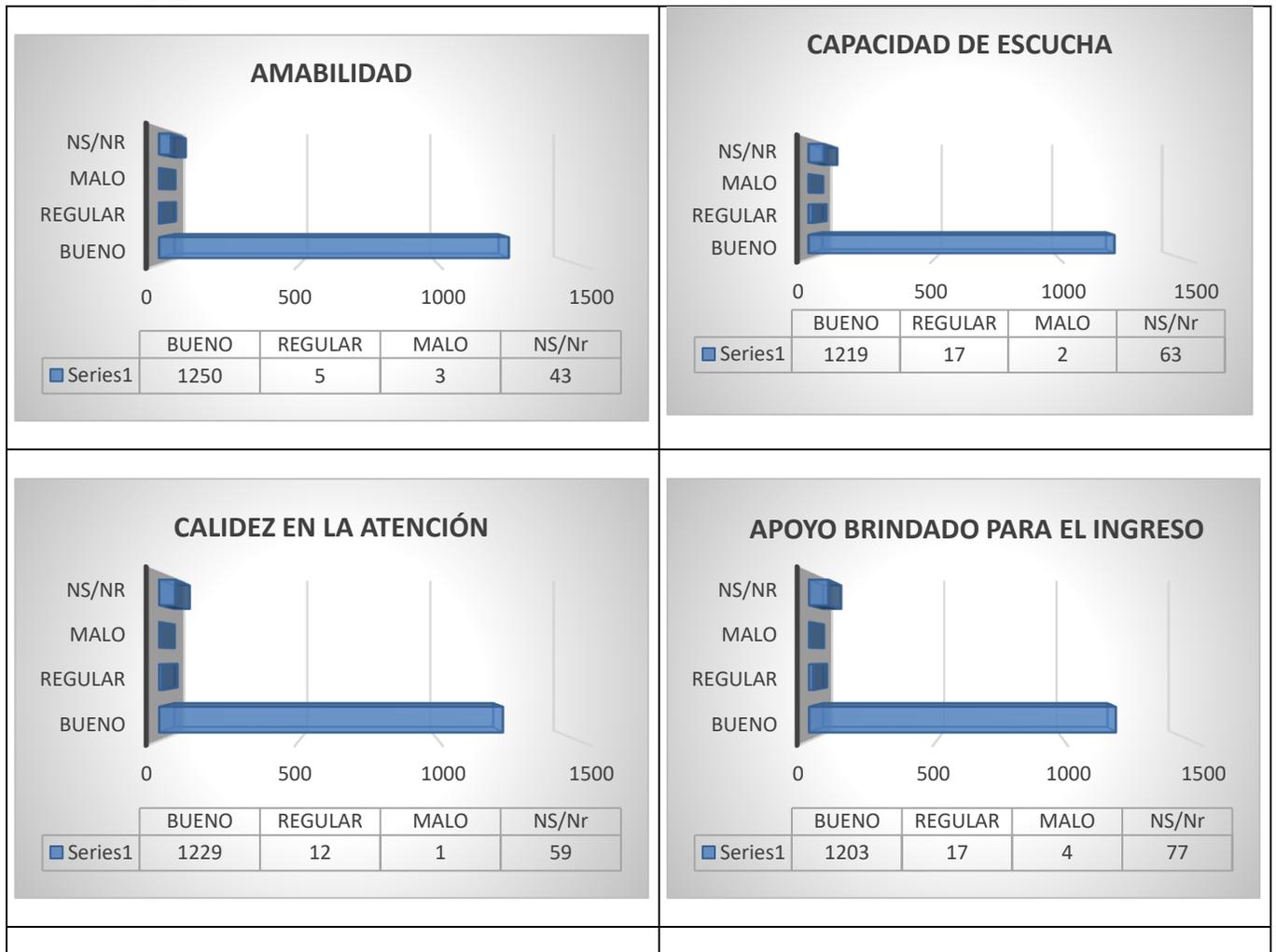
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

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

Gráfica 5.





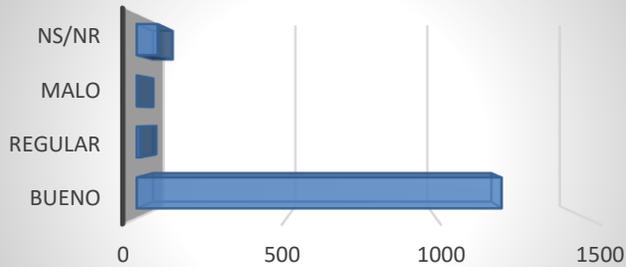
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

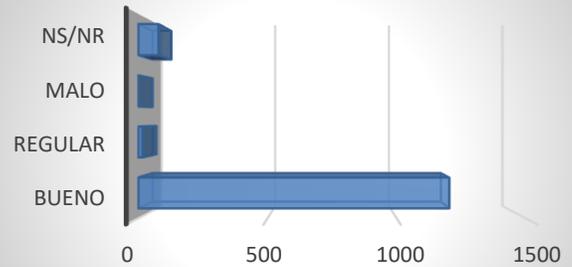
INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

ORIENTACION BRINDADA



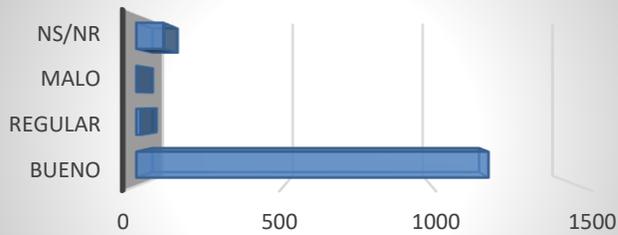
	BUENO	REGULAR	MALO	NS/Nr
Series1	1217	12	1	71

INTERÉS Y ATENCION BRINDADA



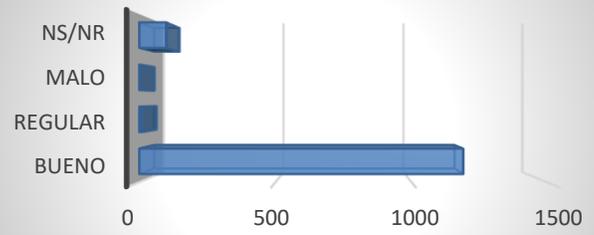
	BUENO	REGULAR	MALO	NS/Nr
Series1	1204	17	1	79

CONFIDENCIALIDAD



	BUENO	REGULAR	MALO	NS/Nr
Series1	1193	15	1	92

CALIDAD DE LA INFORMACION



	BUENO	REGULAR	MALO	NS/Nr
Series1	1191	9	1	100

Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

En general, se observa en la gráfica 5, que las (os) servidoras (os) públicas (os) de la Secretaría Distrital de la Mujer que están desarrollando funciones de cara a la ciudadanía en la prestación del servicio, cuentan con las competencias idóneas para la atención de la ciudadanía. Al igual que las anteriores preguntas hay una cantidad considerable de personas que no responden o no saben responder a la encuesta.

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

Gráfica 6.

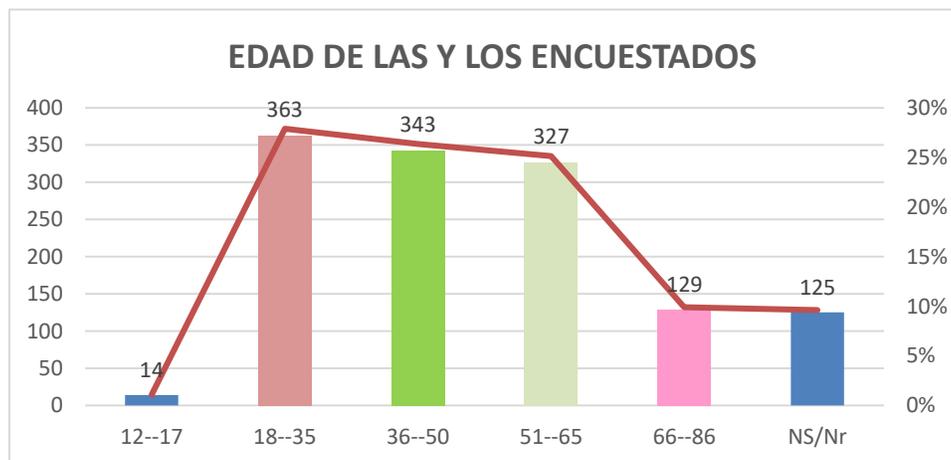


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

De las 1301 personas encuestadas, 1280 contestaron que no tuvieron problemas o inconvenientes con el servicio, sin embargo 3 de las 5 personas que dijeron que tuvieron problemas una tuvo inconvenientes como intolerancia e impaciencia, otra en el daño de lavamanos y otra con la tubería, las otras 2 personas no dan cuenta del inconveniente presentado.

8. Edad de las personas encuestadas.

Gráfica 6.



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Se observa en la gráfica 6 que las personas entre los 18 a 35 años, es la población que más frecuenta los servicios prestados por la Secretaria de la Mujer, sin embargo las siguientes edades hasta los 65

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTE 2017

años son muy parecidas, en éste sentido la diversidad de edades en nuestras (os) usuarias (os) que requieren de nuestros servicios es variable.

9. ¿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, a saber:

- Deberían darnos una orientación sobre créditos, subsidios y exámenes médicos
- Debieron hablarnos de subsidio de vivienda de familias en acción como obtener una forma de solución de vivienda
- Me gustaría que dieran refrigerio y agua porque somos personas que venimos de lejos a veces no hay para el transporte
- Más información sobre los derechos que tenemos todas las mujeres en general
- Me gusta todo sigan igual, me gusta mucho el taller aprendí muchas cosas y también me ayudaron a muchas cosas esta semana aprendí muchas cosas me gusta
- Mejorar el horario ya que trabajamos de noche sería bueno este horario 11 am a 2 pm
- Han brindado una muy buena información pero considero que la charla debe tener más dinámicas y unión para que todas presten atención
- La niña que nos dio el curso fue muy amable y se esmeró porque cada persona le entendiera lo más posible Gracias
- La capacitación sobre derechos y violencias es excelente en cuanto a ella aprende, ella emprende creo que nos quedamos muy cortos de tiempo para ahondar en todos los temas de la página de FACE.
- Que el curso de sistemas sea más tiempo
- Promover más los servicios de la Secretaría en la localidad para que tenga más alcance especificando que servicios o apoyos y orientación encuentra la mujer en la Secretaría haciendo más visual la gran gestión de la Secretaría
- Mayor divulgación de la existencia de la SDMujer
- Difundir más la información hacia las mujeres que no conocen el programa que ofrecen las casas de Igualdad en Bogotá
- Que dicten clases con profesores del SENA y que ofrezcan refrigerio
- Ubicar las sedes estratégicamente, ya que fue complicado encontrar la dirección
- Realizar más publicidad para que las mujeres se enteren de los servicios

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En general, la percepción que tienen las (os) usuarias (os) es favorable frente a los servicios prestados y las (os) funcionarias (os) que atendieron dichos servicios.
2. Donde más se observa que se prestan los servicios de la SDMujer es en las Casas de Igualdad y Oportunidad para las Mujeres (CIOM).
3. El diligenciamiento de la encuesta no está siendo a conciencia por parte de las (os) usuarias (os), dado que hay muchos espacios sin diligenciar, impidiendo tener una real percepción de la prestación del servicio y de las mejoras que desde la SDMujer se pueden generar.
4. La cantidad de encuestas diligenciadas no es una muestra representativa frente a todos los servicios que se prestan, se debería tener un cálculo respecto a la muestra que se toma de acuerdo al promedio de personas que se atienden.