



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 del 2018

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018</b>

## 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 sedes durante el periodo abril, mayo y junio del 2018.

<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 (9 preguntas) aplicada a través de las CIOM y Casa de Justicia.
<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 Abril, Mayo y Junio del 2018
<b>Encuesta efectiva</b>	858 ciudadanas y ciudadanos

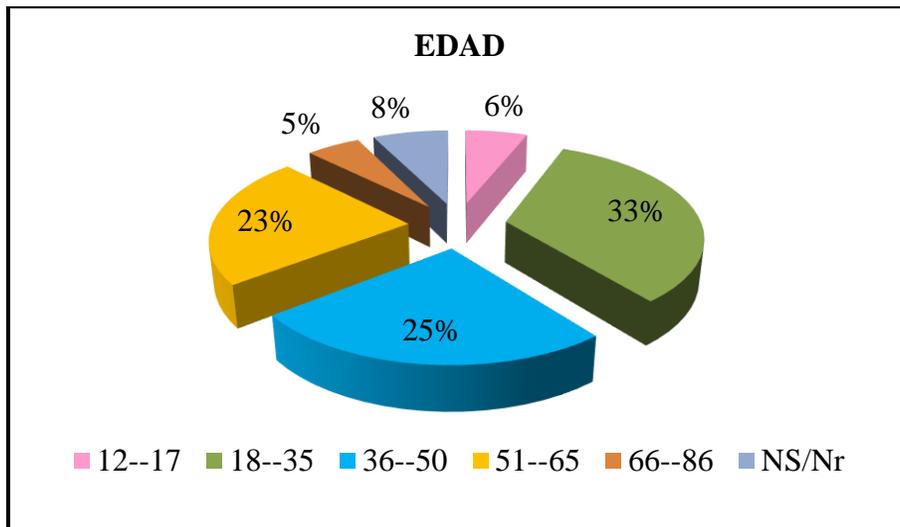
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018</b>

<b>Metodología</b>	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 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



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

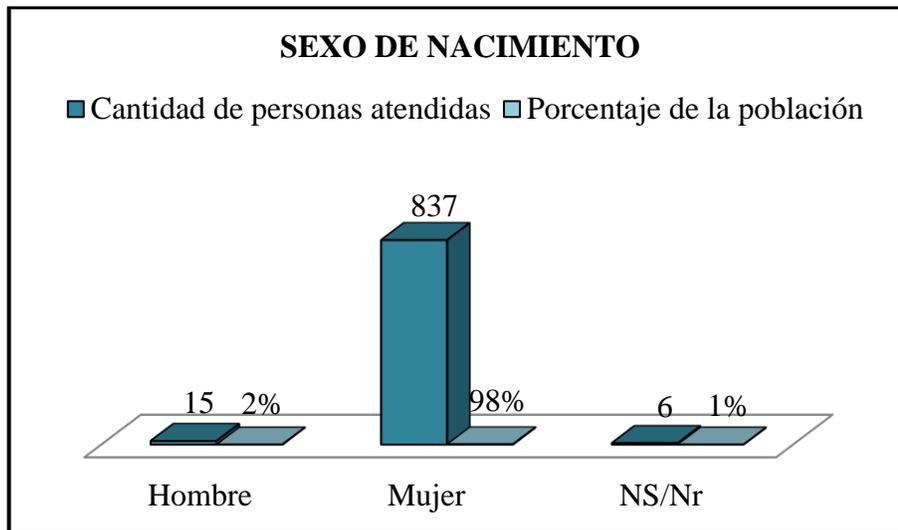
## SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018

Después de analizar los resultados obtenidos de las encuestas que se les realizó a las usuarias que asisten a nuestras diferentes sedes, se identificó que el 33% que es a su vez es la mayoría de la población atendida, tienen entre 18-35 años de edad; un 25% oscilan entre las edades de 36-50 años, mientras que el 23% tienen entre 51-65 años, y en menor proporción tenemos a la población mayor entre los 66-86 años que son tan solo el 5% de nuestras usuarias y a la población menor que oscilan entre las edades de 12-17 años, rango en el cual se encuentra tan solo el 6% de las usuarias atendidas en nuestras sedes; es importante destacar que aunque no hubo dificultad ni mayor resistencia ante esta pregunta, el 8% de las usuarias no la respondió.

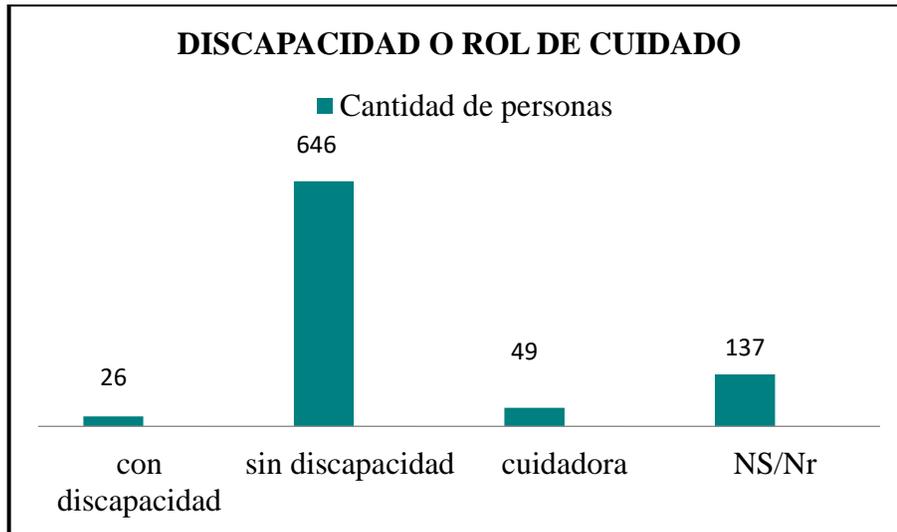
#### 2. Sexo de Nacimiento



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Con respecto al interrogante relacionado con el sexo de nacimiento, 837 de las personas atendidas manifestaron ser mujeres, lo cual corresponde al 98% de la población que asiste a nuestras sedes, mientras que 15 de ellas, es decir, el 2% indicaron ser hombres, el 1% restante que son básicamente 6 de las usuarias, no respondió a esta pregunta.

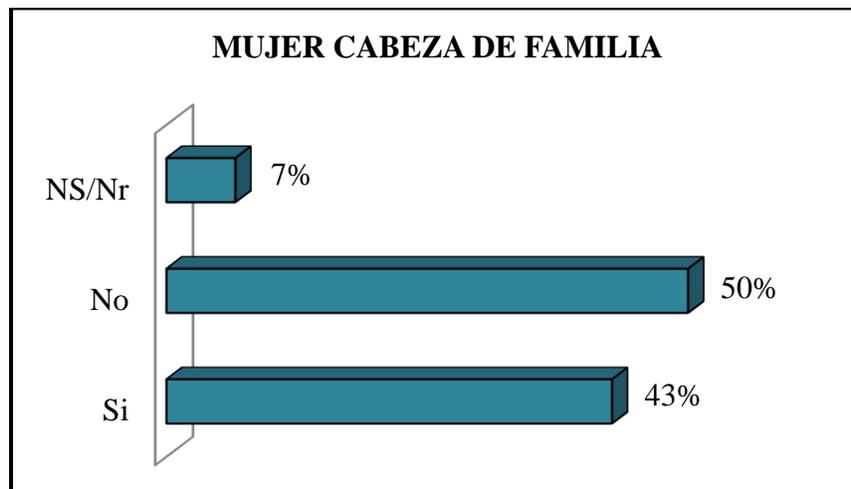
Seleccione discapacidad o Rol de cuidado:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Las respuestas dadas por las usuarias en la encuesta realizada indican que el 75% que son 646 de las encuestadas no tienen ningún tipo de discapacidad, mientras que 26, es decir el 3% de las mismas sí la tiene, por otra parte, el 6% de las usuarias (49) se encuentra cumpliendo el rol de cuidadora; mientras que el 16% restante, que son exactamente 137 usuarias, optaron por no dar respuesta a esta pregunta.

3. ¿Es Mujer cabeza de familia?



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

De acuerdo con lo indicado por las usuarias al responder la encuesta y tal como se evidencia en esta gráfica; el 50% de las usuarias de nuestras diferentes sedes no es mujer cabeza de hogar, pero el 43% de ellas, lo cual también es una cifra importante sí lo es, teniendo en cuenta que el 7% restante no respondió a dicho interrogante.

4. ¿En qué localidad recibió el servicio?



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Durante este nuevo trimestre del año 2018 hubo muy buena participación de todas las sedes en el proceso de evaluación del nivel de satisfacción de las usuarias atendidas, esto se

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018</b>

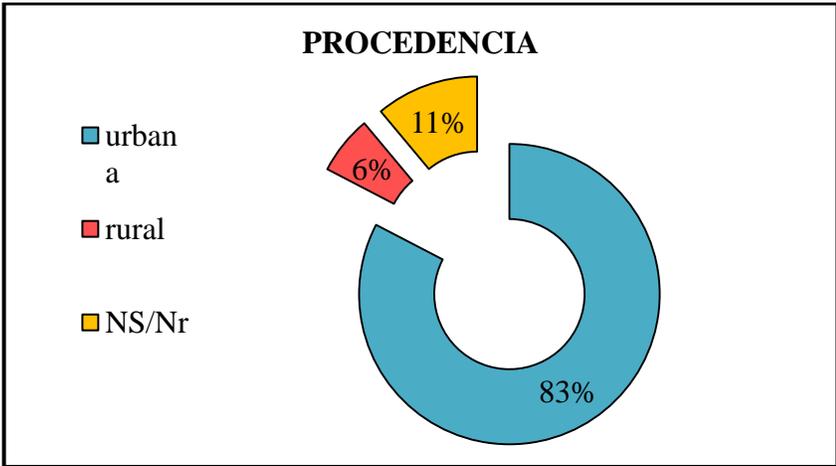
evidenció en las encuestas entregadas en las diferentes localidades; por esta razón cabe destacar que en la sede que contribuyó al proceso con mayor cantidad de encuestas fue la ubicada en la localidad de Fontibón (119 encuestas), seguida de la que se encuentra en Suba (112 encuestas); seguidas de las sedes de Tunjuelito, Mártires, Usme y Puente Aranda con 83, 78, 58 y 56 encuestas entregadas respectivamente.

También se recibieron cantidades significativas de encuestas realizadas de las sedes ubicadas en localidades como Chapinero (54 encuestas), Bosa (44 encuestas), Barrios Unidos (31 encuestas) y Rafael Uribe (29 encuestas); seguidas de otras localidades como Kennedy (28), Antonio Nariño (24), Candelaria (22) y Teusaquillo (18 encuestas).

Por otra parte, las otras sedes, aunque participaron también con el proceso, lo hicieron en menor proporción, entregando menor cantidad de encuestas realizadas, entre estas sedes se encuentran las ubicadas en las localidades de San Cristóbal y Santafé (ambas con 15 encuestas) y Ciudad Bolívar y Engativá (ambas con 13 encuestas).

Finalmente se encuentra la sede de la localidad de Usaquén, donde proporcionaron solo 3 encuestas, aunque también hay que destacar que 43 de las personas que respondieron la encuesta no indicaron la localidad a la que asistían.

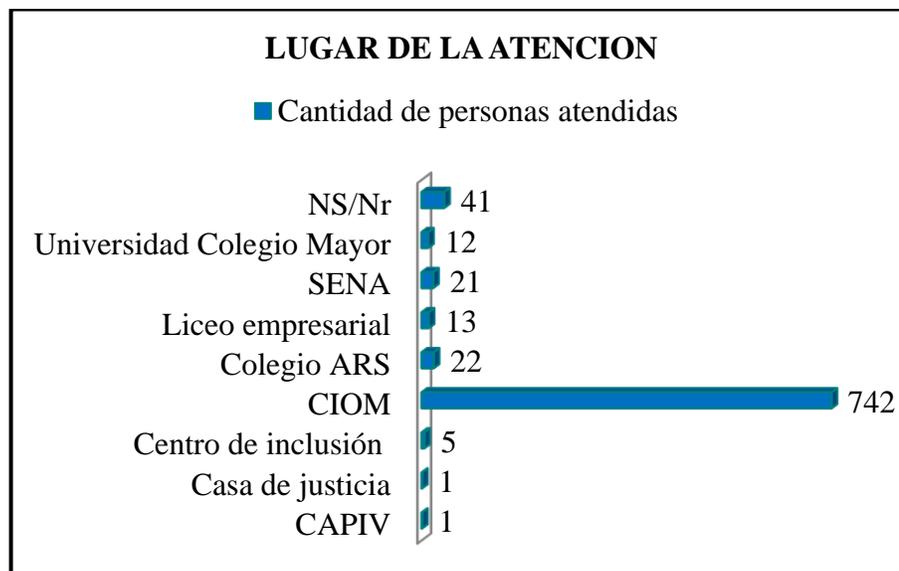
5. Seleccione su procedencia:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Las usuarias que respondieron la encuesta de satisfacción proceden en su mayoría de la zona Urbana, teniendo en cuenta que el 83% de ellas así lo indicaron, mientras que el 6% son de zona rural y el 11% restante no dieron respuesta a esta pregunta.

#### 6. Lugar donde recibió la atención



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Según lo indicado por las usuarias, la mayoría de ellas (742) fueron atendidas en las Casas de Igualdad y Oportunidades (CIOM); teniendo en cuenta que están ubicadas en diferentes localidades; aunque también se obtuvieron algunas encuestas en establecimientos educativos como el SENA y el Colegio Parroquial Santo Cura, Universidad Colegio Mayor; en otras entidades se recibieron menor cantidad como en los Centros de Inclusión y la casa de justicia.



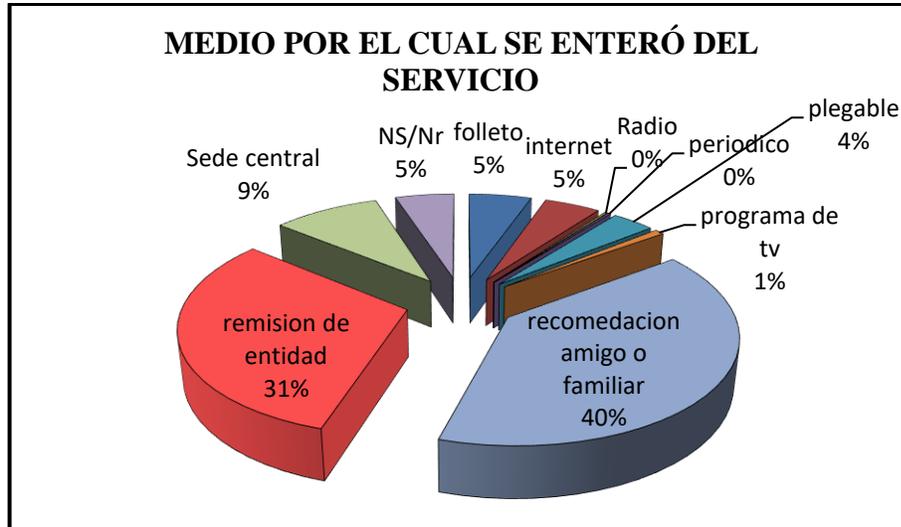
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE LA MUJER

## SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018

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

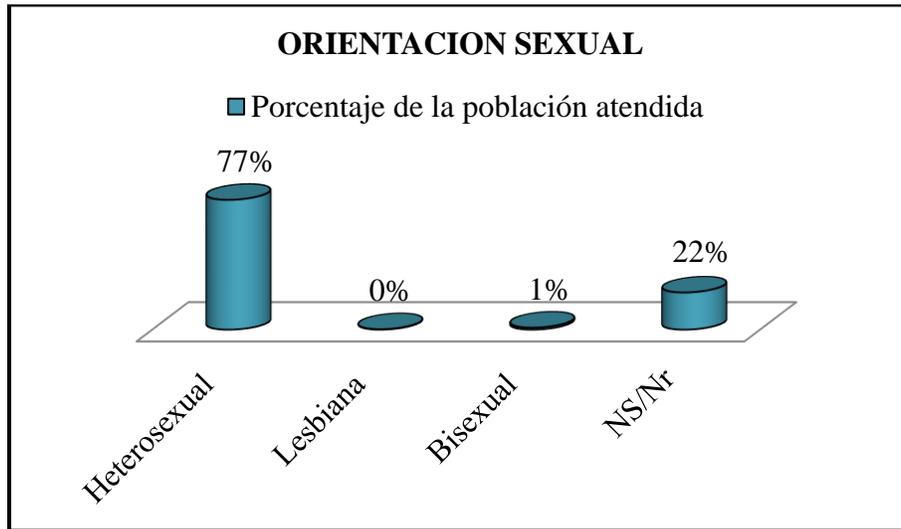


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

En las encuestas de satisfacción realizadas en las diferentes sedes, las usuarias permitieron identificar que en su mayoría, la población atendida acude a nuestros servicios después de enterarse en primer lugar por la recomendación de un amigo o familiar, teniendo en cuenta que así lo indicó el 40% de ellas, el 31% manifestó haber sido remitidas por otra entidad y el 9% por la sede central.

Otros medios como los folletos y las invitaciones hechas vía internet solo llegaron cada una al 5% de la población que hoy es atendida en nuestras sedes, mientras que los plegables sólo al 4% y los programas de tv al 1%; en este caso, sólo el 5% de las encuestadas no indicó el medio por el que se enteraron de nuestros servicios.

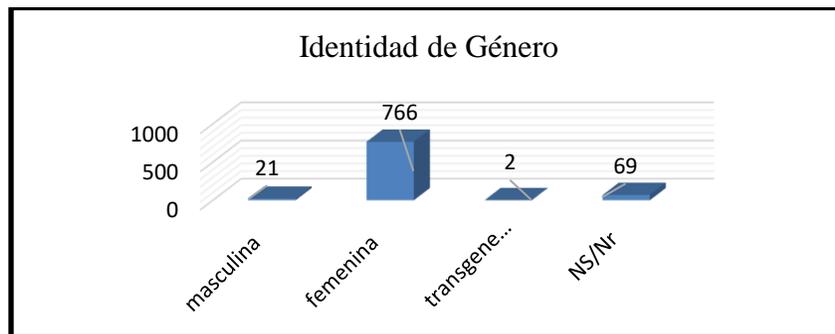
8. Seleccione su orientación sexual:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

De los resultados obtenidos en las encuestas realizadas por nuestras usuarias en las diferentes sedes, fue posible identificar que el 77% de ellas se identifica como heterosexual, el 1% como bisexual, dos de ellas indicaron ser lesbianas aunque no sumaron porcentualmente en esta gráfica y el otro 22% por alguna razón no respondió a esta pregunta.

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

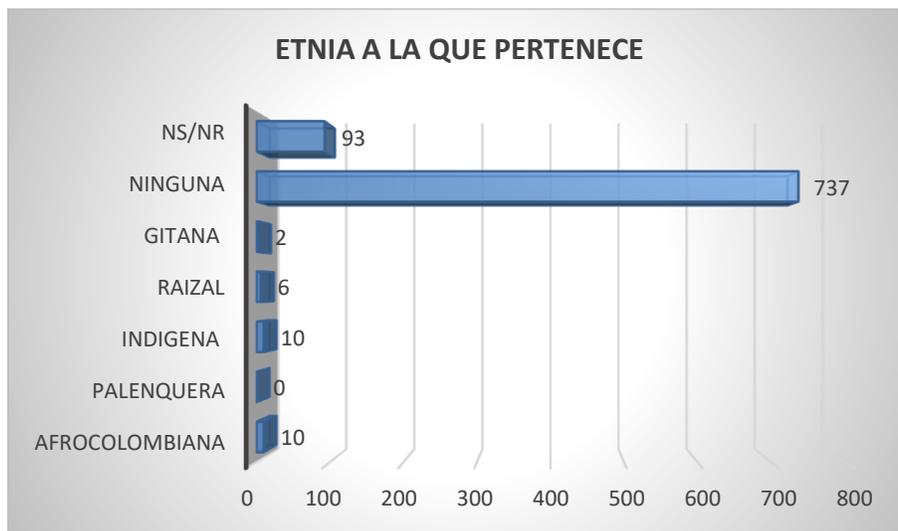


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

En la gráfica anterior se pueden evidenciar los resultados obtenidos con relación al interrogante que busca identificar la identidad de género de nuestras usuarias; en ella se observa que el 89% se identifican con el género femenino, mientras que el 3% con el género

masculino, por otra parte, dos de las encuestadas se identifica con el género transgenerista; aunque en la gráfica no suman, mientras que el 8% no respondió a este interrogante.

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



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

En los resultados de las encuestas que respondieron nuestras usuarias se identificó que la mayoría de las usuarias no se reconocen dentro de ninguna de las etnias presentadas en las opciones, teniendo en cuenta que así lo indicaron 737 de ellas, mientras que 10 indicaron pertenecer a la etnia indígena y 10 a la afrocolombiana, mientras que solo 6 se reconocen como raizales y 2 como gitanas, mientras que 93 de las encuestadas no respondieron a esta pregunta.

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018</b>

Al responder la pregunta relacionada con los motivos por los que han acudido a los servicios de la secretaria de la mujer, las encuestadas dieron respuestas muy variadas, pero aun así, se encontró similitud en varias de ellas, a continuación se muestran las respuestas obtenidas:

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAS</b>
❖ Actividad física	10
❖ Adquirir conocimientos	138
❖ Interés en los cursos	145
❖ Asesoría jurídica	75
❖ Asesoría psicosocial	74
❖ Asesoría jurídica y psicosocial	36
❖ Conflictos personales	3
❖ Maltrato intrafamiliar	51
❖ Oportunidades laborales	8
❖ Por remisión	2
❖ Por orientación	59
❖ Capacitación	141
❖ Taller	61
❖ NS/NR	55
❖ <b>TOTAL</b>	<b>858</b>



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

## SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

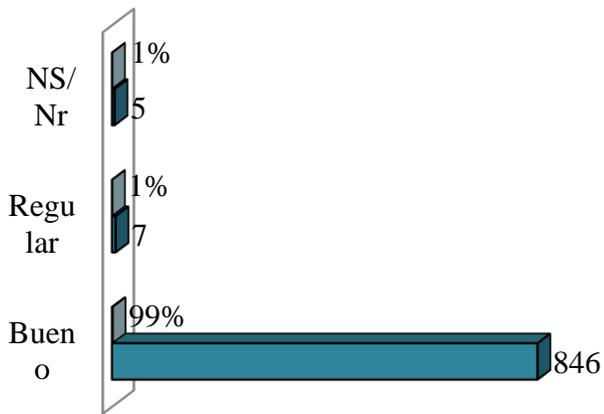
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018

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

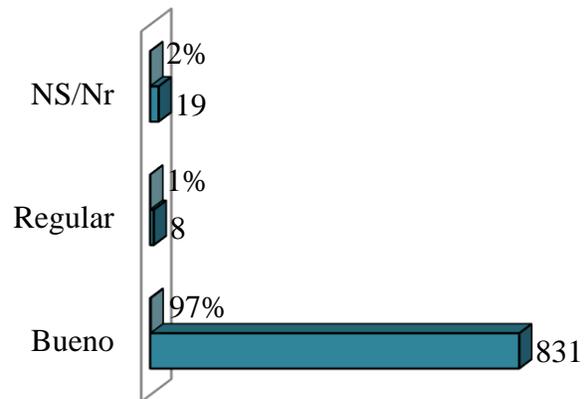
#### OPORTUNIDAD

■ Cantidad de personas atendidas  
■ Porcentaje de la población



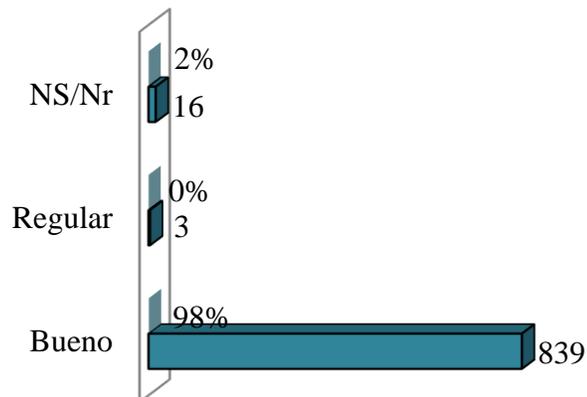
#### FACILIDAD

■ porcentaje de la población  
■ Cantidad de personas atendidas



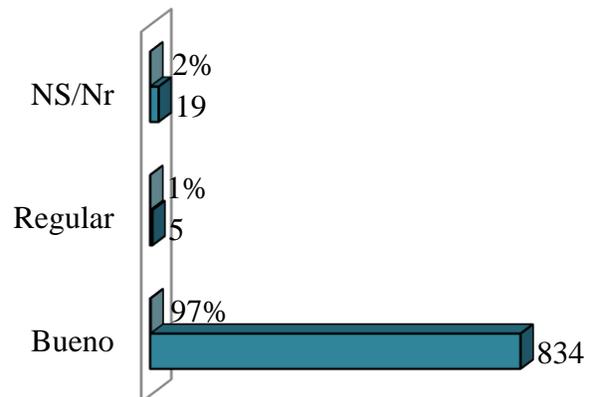
#### CLARIDAD

■ Porcentaje de la población  
■ Cantidad de personas atendidas



#### CONFIABILIDAD

■ Porcentaje de la población  
■ Cantidad de personas atendidas





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

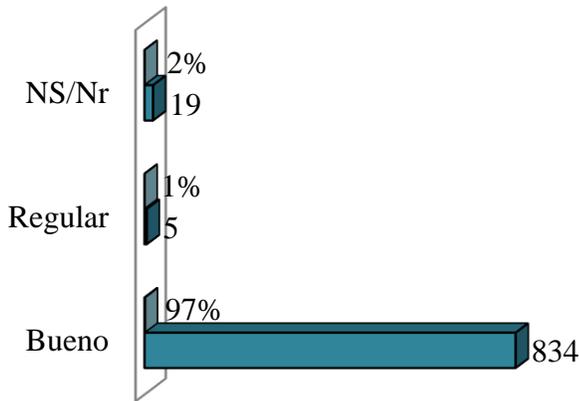
## SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018

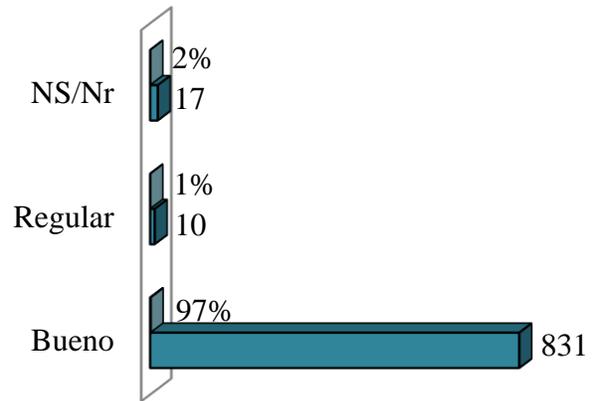
#### CONFIABILIDAD

■ Porcentaje de la población  
■ Cantidad de personas atendidas



#### UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN

■ Porcentaje de la población  
■ Cantidad de personas atendidas



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Teniendo en cuenta que la encuesta realizada a las usuarias era una encuesta de satisfacción, no podía faltar una pregunta que específicamente se interesara por conocer su opinión frente al servicio recibido; es por esto que en las gráficas anteriores se presentan los resultados obtenidos de las respuestas dadas por las usuarias; información de la que se puede deducir un alto nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que en todos los aspectos que fueron evaluados en relación al servicio el 97% e incluso más en algunos casos manifestaron sentirse satisfechas.



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

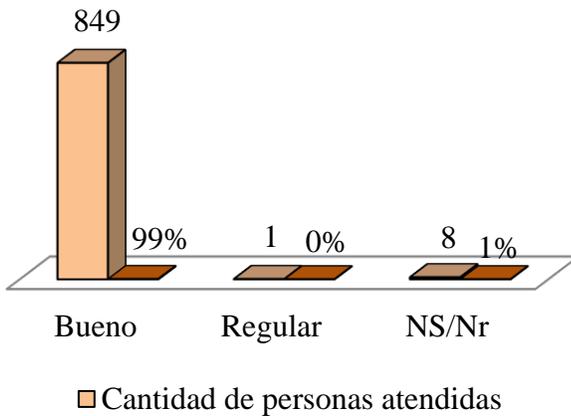
## SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

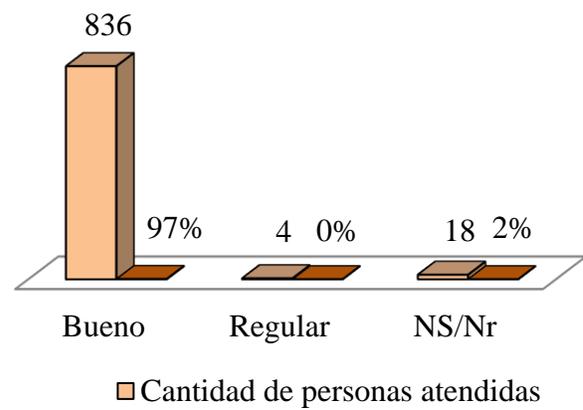
#### INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018

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

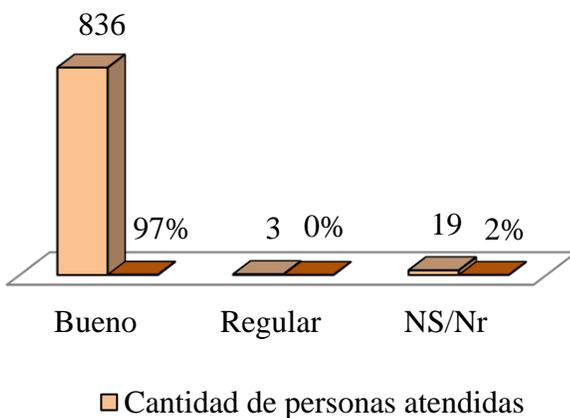
#### AMABILIDAD



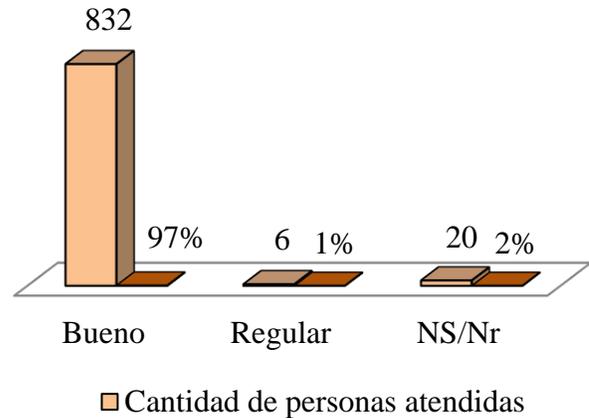
#### CAPACIDAD DE ESCUCHA



#### CALIDEZ



#### APOYO BRINDADO





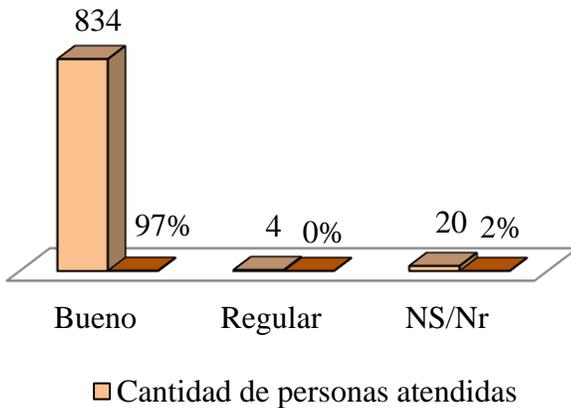
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE LA MUJER

## SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

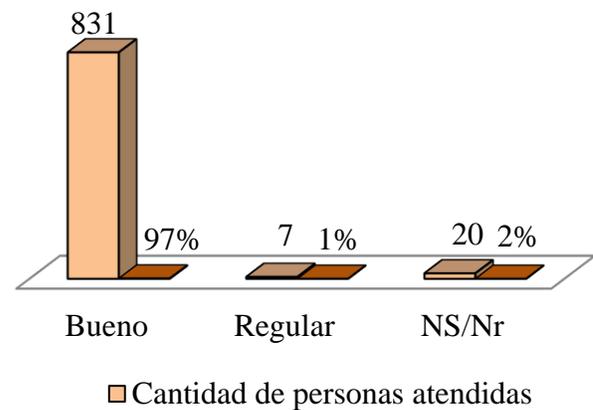
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018

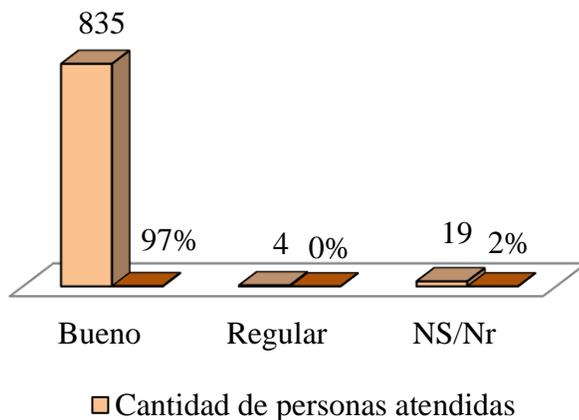
#### ORIENTACIÓN



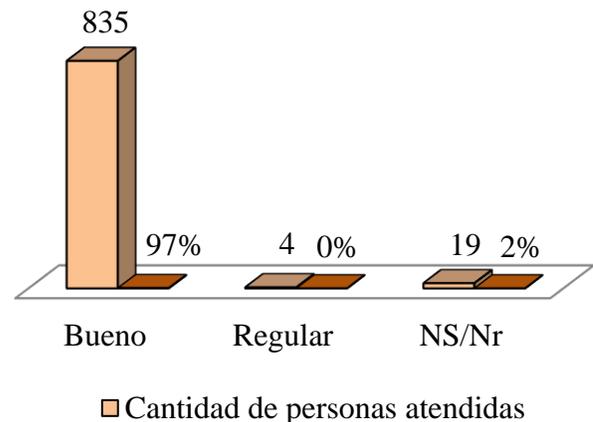
#### INTERES



#### CONFIDENCIALIDAD



#### CALIDAD DE LA INFORMACION



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Si bien el objetivo de la Secretaría Distrital de la Mujer es velar por el bienestar de las ciudadanas y brindarles el apoyo que necesitan por medio de los diferentes programas; es fundamental que las(os) servidoras(os) públicas(os) que participan de este objetivo cuentan no solo con las habilidades sino también con las cualidades necesarias para cumplirlo; es por ello que en la encuesta de satisfacción que respondieron las usuarias también se destinó una

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018</b>

pregunta a la evaluación del nivel de satisfacción con relación a la atención de nuestras(os) servidoras(os) publicas(os).

Los resultados que se obtuvieron al evaluar diferentes aspectos relacionados con la atención recibida en las diferentes sedes se encuentran discriminados en las gráficas anteriores, al realizar el análisis de las mismas es posible inferir que nuestras(os) servidoras(os) públicas(os) cuentan con las habilidades requeridas para cumplir el objetivo principal de esta secretaría.

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:

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>LOCALIDADES</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAS QUE LO SUGIEREN</b>
 Realizar el mantenimiento de equipos como el video beam para mantener con calidad las sesiones de cine foro	 Teusaquillo	1
	 Puente Aranda, Engativá, Los Mártires, Kennedy, Barrios	62



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

## SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018

 Que les den continuidad a los cursos ara que estos sean más avanzados.	unidos, Teusaquillo, Chapinero, Ciudad Bolívar, Suba, Usaquen, Usme, Fontibón, Bosa	
 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	52
 Que amplíen las instalaciones donde prestan los diferentes servicios	 Fontibón, Usme, Chapinero	23
 Convocar más en horarios cruzados para las personas que trabajan	 Usme, Tunjuelito, Suba, Puente Aranda, Santafé, Chapinero	14
 Contar con más personal para una atención oportuna Y rápida dado a que me dan respuesta en 20 días	 Usme	1
 Que el abogado lleve el proceso hasta terminar	 Mártires	1
 Ampliar el tiempo de las sesiones	 Suba, Tunjuelito	6
 Ayudar a las mujeres en el tema laboral	 Suba, Usme, Candelaria, Fontibón, Chapinero, Tunjuelito	11

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018</b>

 Mejorar la calidad del internet	 Fontibón	4
 Muy satisfecha	 Rafael Uribe, Teusaquillo, Suba, Bosa, Usme, Tunjuelito, Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, Los Mártires, Puente Aranda, Usaquen, Kennedy, Chapinero, San Cristóbal, Engativá, Santafé, Candelaria, Kennedy, Fontibón,	284
 NS/NR	Teusaquillo, Suba, Bosa, Usme, Tunjuelito, Kennedy, Chapinero, San Cristóbal, San Cristóbal, Engativá, Santafé, Candelaria,	460
 <b>TOTAL:</b>		<b>858</b>

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se destaca la participación de todas las sedes en el envío de encuestas; aunque unas más que otras; lo cual se evidenció la poca cantidad de encuestas proporcionadas por algunas sedes como fue el caso de Usaquén (3 encuestas), Ciudad Bolívar y Engativá (13 encuestas cada una), San Cristóbal y Santafé (15 encuestas cada una) y Teusaquillo (18 encuestas).
2. Los resultados de las encuestas de este trimestre arrojan un cambio en relación con el rango de edad de la mayoría de nuestras usuarias, teniendo en cuenta que en el trimestre anterior la mayoría se encontraban en un rango de edad de 35-65 años, en

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018</b>

esta ocasión, la mayoría de la población es un poco más joven, teniendo en cuenta que oscilan entre los 18-35 años de edad.

3. No se puede pasar por alto el hecho de que el análisis de los resultados de las encuestas indican que casi la totalidad de las usuarias se han enterado de los servicios de la SDMujer por medio de amigos o familiares o porque han sido remitidas por otras entidades, por esta razón es importante fortalecer los medios de difusión para que muchas más mujeres puedan acceder a los diferentes programas.
4. En la pregunta que evalúa el servicio recibido en las diferentes sedes se obtuvo una respuesta satisfactoria, cabe resaltar que en los diferentes aspectos evaluados se identificó cierto nivel de inconformidad particularmente en dos localidades (Fontibón y Suba); por lo que se sugiere revisar este tema para mejorar el servicio.