



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

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y PARTES INTERESADAS



SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Bogotá, D.C., octubre de 2017

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	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 ofrecidos, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación que permita al Comité Directivo 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 38 Sedes (20 Casas de Igualdad y Oportunidad para las Mujeres, 2 Casas de Todas, 11 Centros de Inclusión Digital y 5 Casas Refugio), durante el periodo julio - septiembre de 2017.

FICHA TÉCNICA

Objetivo	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
Cobertura	Encuestas realizadas en la ciudad de Bogotá a las ciudadanas y los ciudadanos atendidos presencialmente por la Secretaría Distrital de la Mujer en las 38 sedes (20 Casas de Igualdad y Oportunidad para las Mujeres, 2 Casas de Todas, 11 Centros de Inclusión Digital y 5 Casas Refugio)
Tiempo de aplicación	Durante el periodo julio - septiembre de 2017
Encuesta efectiva	1164 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.



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

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

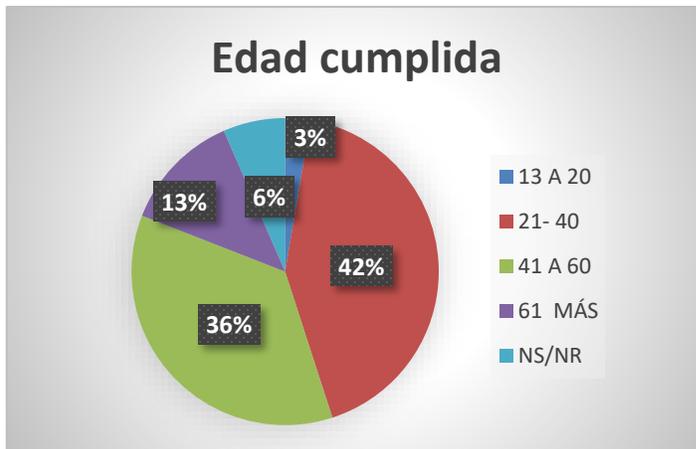
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

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.

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.

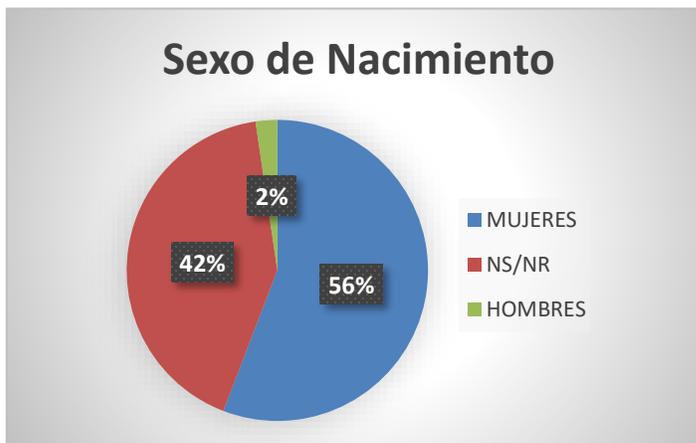
1. Edad cumplida:



De acuerdo a la información recibida se puede observar que las personas que más asisten a nuestras sedes oscilan entre 21 y 40 años que equivale al 42% y un porcentaje de 36% para las personas de 41 a 60 años.

Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

2. Sexo de Nacimiento



Como se muestra en la gráfica, nuestras usuarias y usuarios que más nos visitan son mujeres en un porcentaje del 56%, pero llama la atención que el 42% no registró el sexo de nacimiento.

Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia



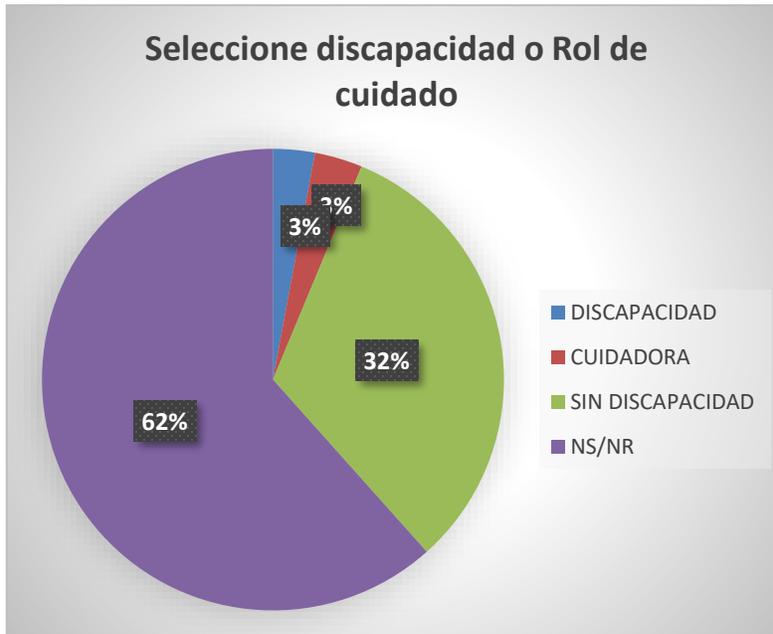
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

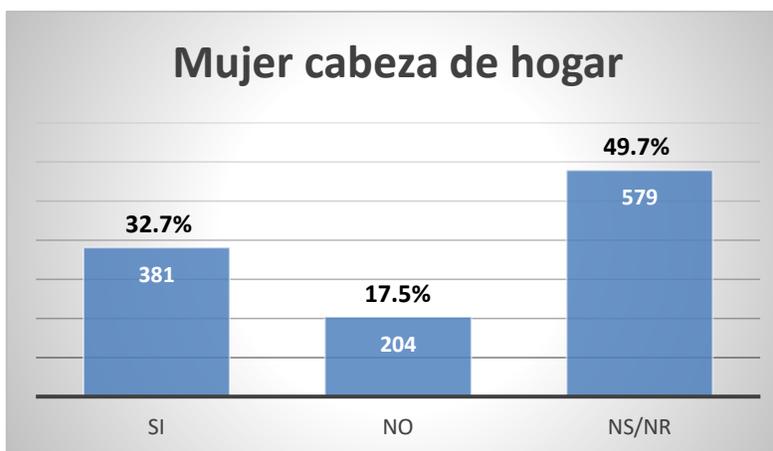
3. Seleccione discapacidad o Rol de cuidado:



De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de las 1164 encuestas recibidas, 717 encuestadas no respondieron esta pregunta, 374 informaron que no tenían discapacidad alguna, solo 39 manifestaron ser cuidadoras y 34 dicen tener algún tipo de discapacidad. Es decir que se desconoce la condición de discapacidad, rol de cuidadora o sin discapacidad del 62% de personas encuestadas.

Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

4. ¿Es Mujer cabeza de familia?



Como se muestra en la gráfica, nuestras usuarias que más nos visitan son mujeres cabeza de hogar; sin embargo, es de resaltar que en el periodo evaluado el 49.7% de las encuestadas no respondieron esta pregunta.

Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia



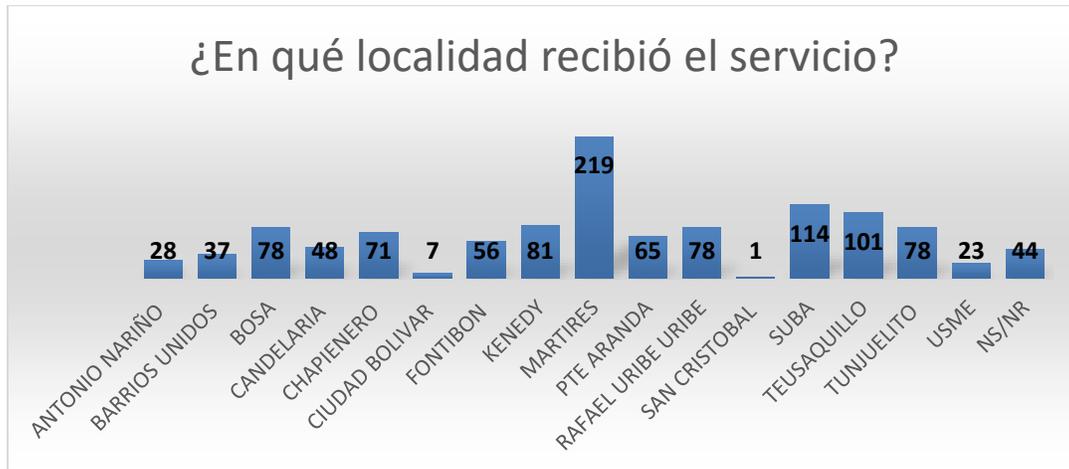
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

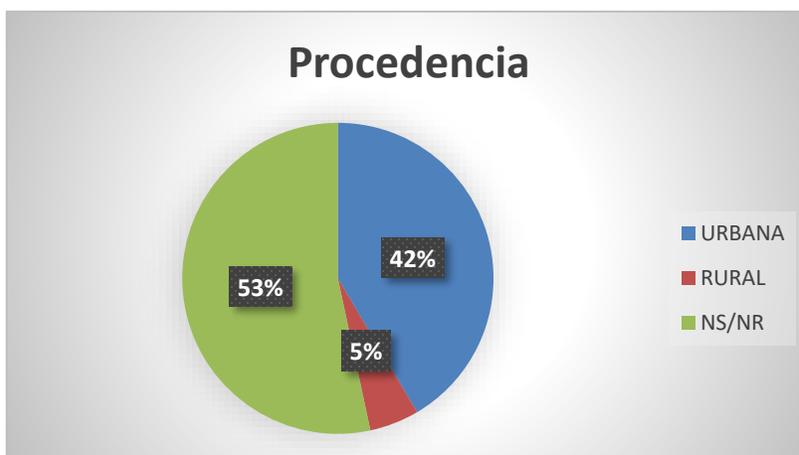
5. ¿En qué localidad recibió el servicio?



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

De acuerdo a la información recibida se puede observar en la gráfica, que las localidades que más atenciones realizaron fueron las localidades de Mártires, Suba y Teusaquillo, con un 19%, 10% y 9% respectivamente; Es de anotar que en la localidad de los Mártires funciona la Casa de Todas; sin embargo, las localidades que menos encuestas remitieron fueron: Usaquén, Santa fe (no remitieron encuestas), San Cristóbal y Ciudad Bolívar, por lo tanto, se debe establecer los motivos por los cuales éstas localidades han enviado tan pocas encuestas y tomar los correctivos del caso.

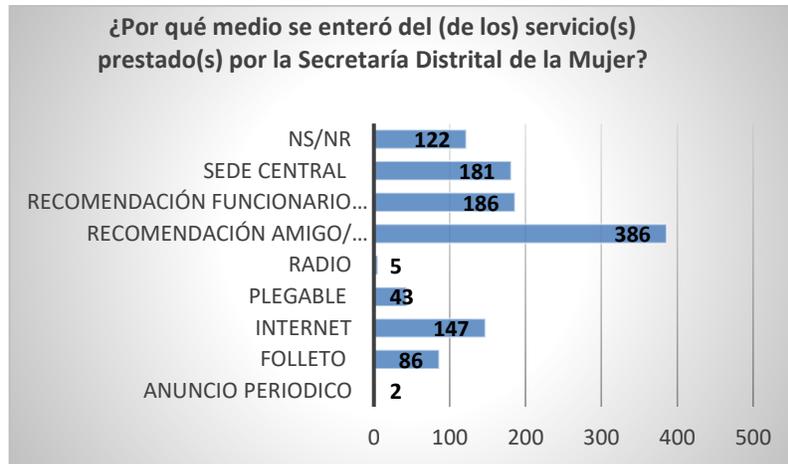
6. Seleccione su procedencia:



En relación a la pregunta de la procedencia de nuestras usuarias y usuarios como lo muestra la gráfica el 42% es del área urbana y el 5% es del área rural.

Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

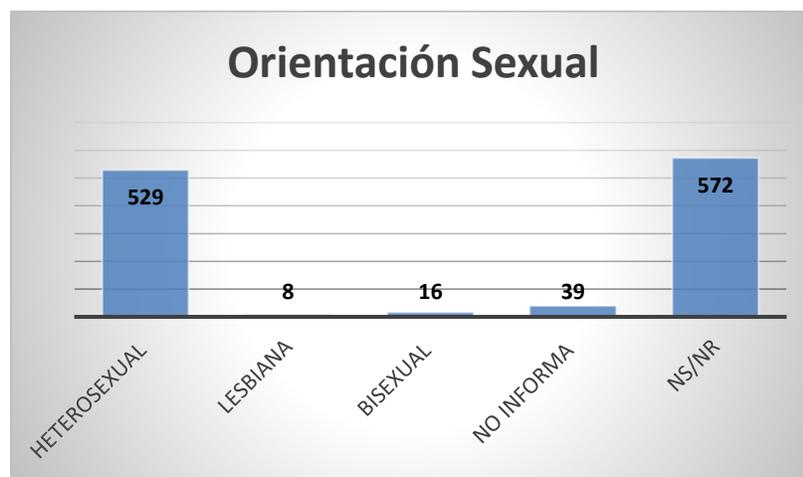
7. ¿Por qué medio se enteró del (de los) servicio(s) prestado(s) por la Secretaría Distrital de la Mujer?



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

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

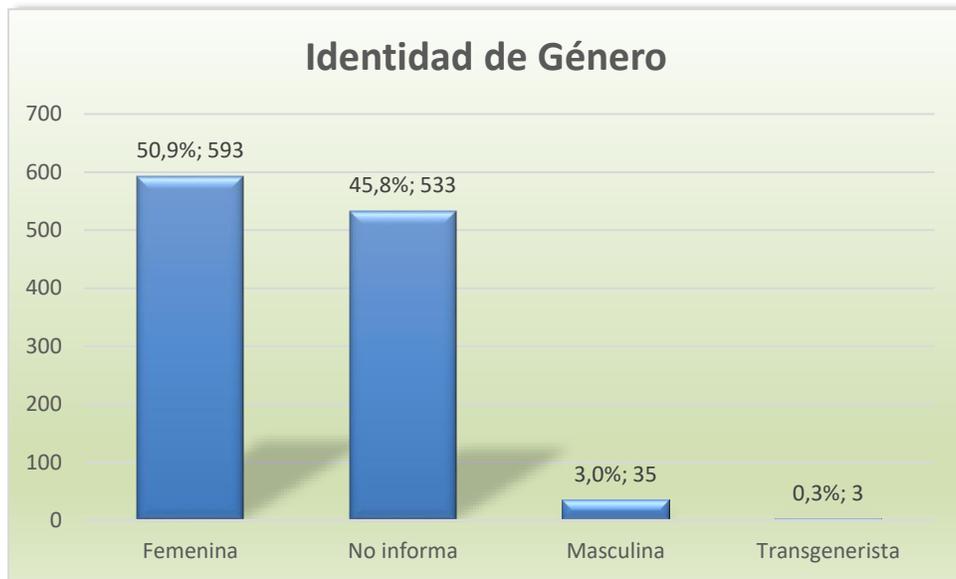
8. Seleccione su orientación sexual:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

De acuerdo a la información recibida se puede observar en la gráfica, que las personas que diligenciaron las encuestas en un 46% se reconocen como heterosexual seguida de bisexual, sin embargo, el 49% no respondió esta pregunta

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



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Como se muestra en la gráfica, la identidad de género de las y los encuestados es femenina en un 51%, masculina 3% y el 46% de las encuestadas y encuestados NS/NR esta pregunta.

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



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

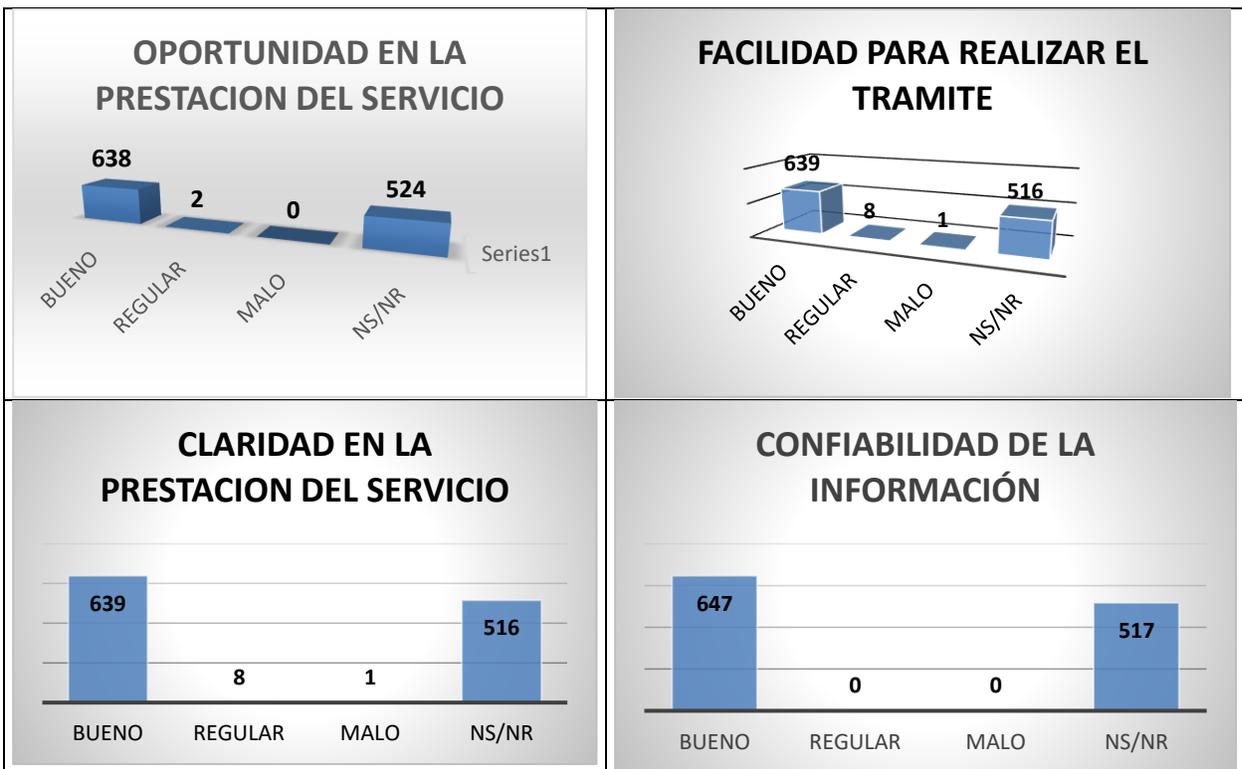
A la pregunta de identificación de etnia las (os) 1164 encuestadas (os) respondieron así: ninguna 534, negra/afro 33, indígena 15 y raizal 15, pero 559 encuestas no respondieron esta pregunta.

11. ¿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

12. ¿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 TERCER TRIMESTRE 2017

LA INFORMACIÓN RECIBIDA FUE UTIL

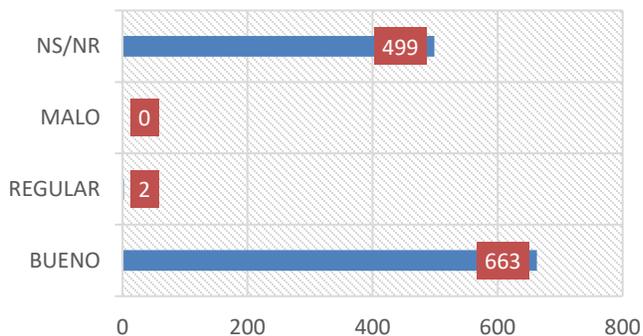


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

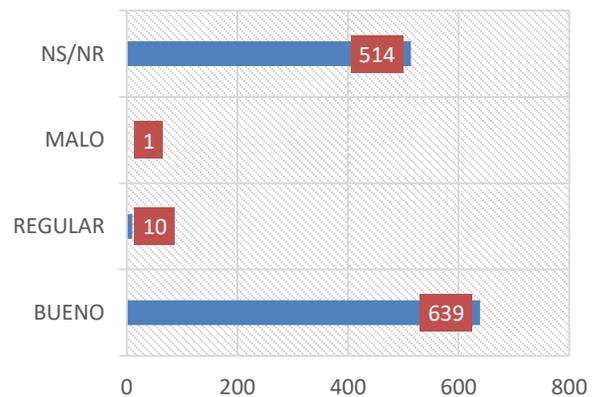
En general podemos observar que nuestras (os) usuarias (os) tienen una muy buena percepción frente a los servicios prestados, por lo que se considera que están satisfechas (os) y que se están cubriendo las necesidades y requerimientos de los mismos. Sin embargo, hay una cantidad de personas que no conocen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

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





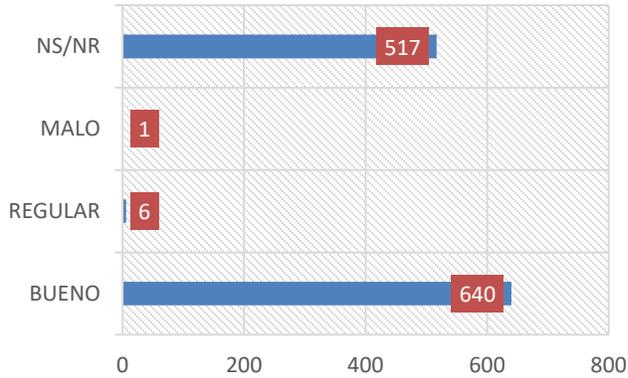
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

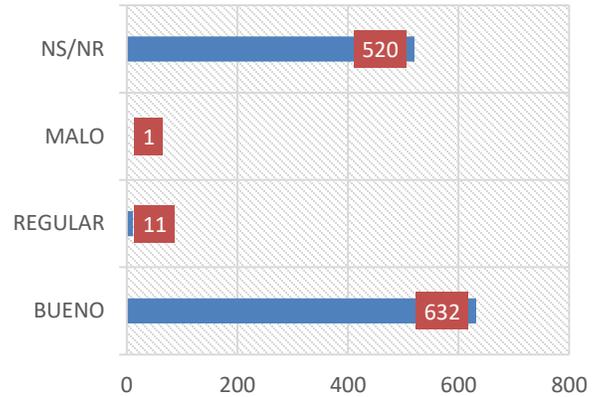
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2017

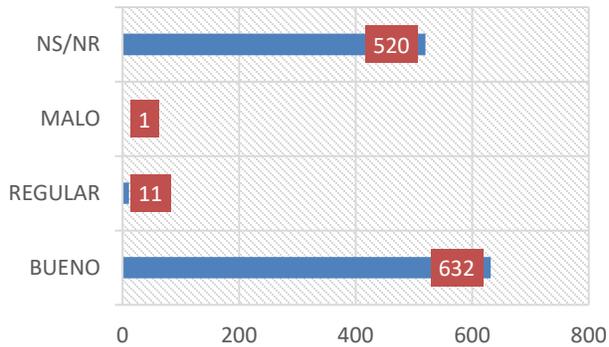
CALIDEZ EN LA ATENCIÓN



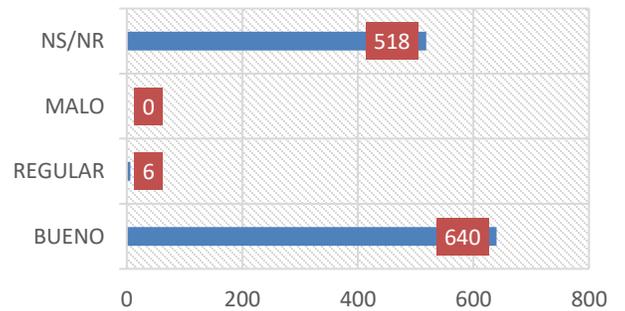
APOYO BRINDADO



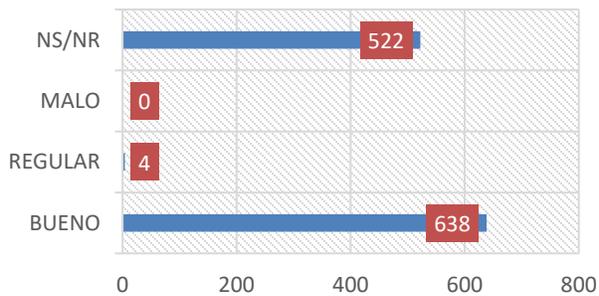
ORIENTACION BRINDADA



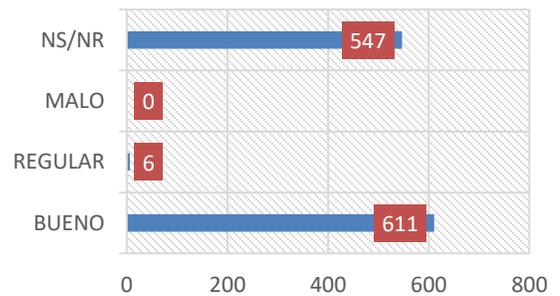
INTERÉS PRESTADO A SU SOLICITUD



CONFIDENCIALIDAD



CALIDAD DE LA INFORMACIÓN



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 TERCER TRIMESTRE 2017

En general, se observa en la gráfica, 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.

14. ¿Qué observaciones 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:

- Los cursos de sistemas deberían tener mayor duración y tener cursos avanzados.
- Que se dictara el curso de Instagram.
- Que la información sea divulgada en la página de la Secretaría de la Mujer para poder aprovechar todo lo que se aprende.
- Mayor difusión de actividades por el barrio y por medio de las JAC
- Agregar en grupos étnicos la categoría de mestizo
- Agradecimiento a la casa por todas las oportunidades de superación como mujeres a salir adelante
- Colocar volantes ya que hay muchas personas que no reciben la información por ningún lado
- Mayor difusión de los servicios que presta, pues no conocía que existía este espacio,
- Sugiero una mejor organización y coordinación de las actividades y cursos de formación, especialmente con las fechas de inicio de los cursos
- Publicación de las agendas de las casas en la página web de la entidad para estar informadas y poder participar de las actividades que realizan.
- Muy importante el tema de la mujer porque en estos tiempos las mujeres son ignoradas y menospreciadas

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER 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 mejor percepción de la prestación del servicio y de las mejoras que desde la SDMujer se pueden generar.
4. Si bien las encuestas son voluntarias, es fundamental motivar a las ciudadanas y ciudadanos del Distrito Capital, en las localidades de Usaquén, Santa fe, San Cristóbal y Ciudad Bolívar, a que hagan un mayor seguimiento para que se diligencien las encuestas de manera completa.
5. Los Centros de Inclusión Digital se deben tener en cuenta a la hora de hacer la medición de la satisfacción, toda vez que no se ven reflejados en dicha medición.