



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. Octubre del 2018

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

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 Julio, agosto y septiembre de 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, Casa de Todas, Casa de justicia, Colegios 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 julio, agosto y septiembre de 2018
Encuesta efectiva	1586 ciudadanas y ciudadanos

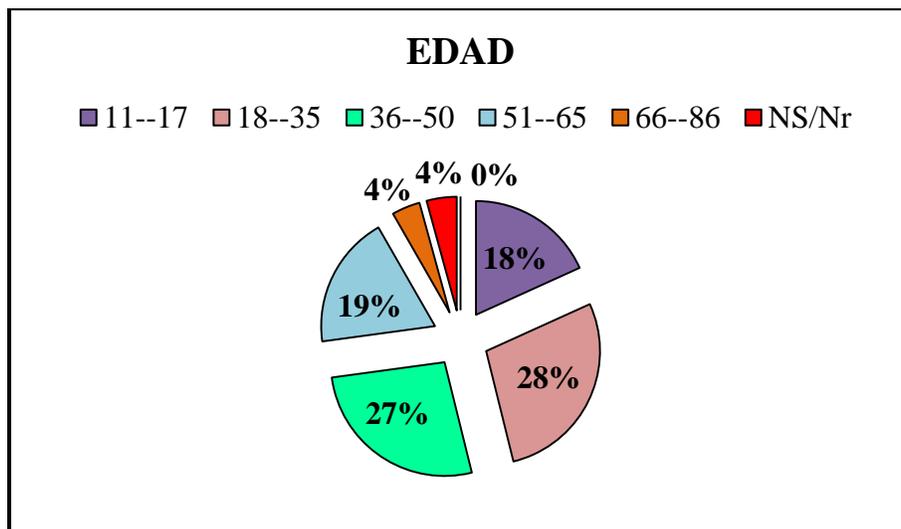
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2018

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 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:



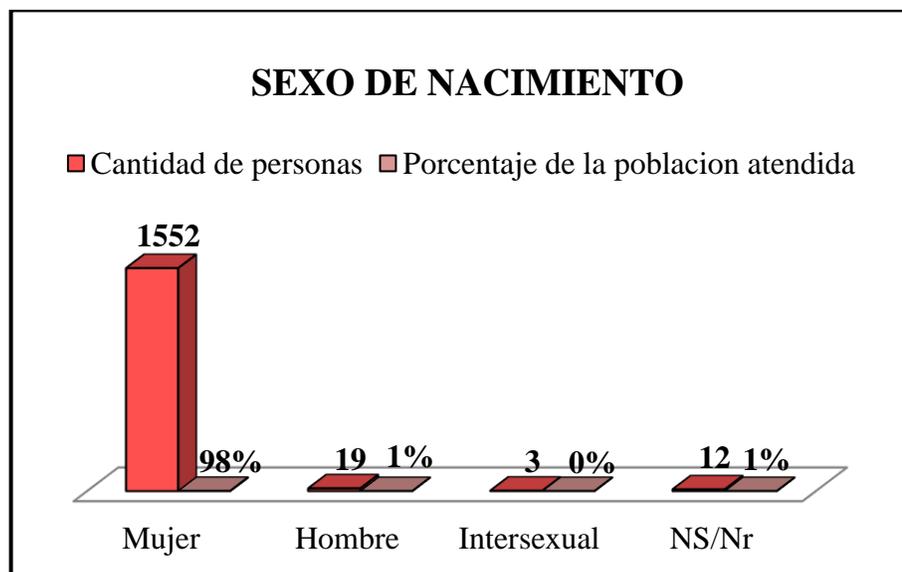
Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2018

Es importante destacar que en la evaluación de satisfacción de este trimestre realizada a las usuarias de los servicios que brinda la SDMujer evidenció mayor participación en las distintas sedes, lo que permitió obtener mucha más información sobre la población atendida; en el caso de las edades, los resultados indican que el 18% son jóvenes que oscilan entre las edades de 11-17 años, el 28% tienen de 18-35 años de edad; siendo así la mayoría de la población atendida; por otra parte y con muy poca diferencia el 27% tienen entre 36-50 años, mientras que el 19% tienen entre 51-65 años de edad.

Con una menor pero significativa participación se encuentran los adultos mayores, de los cuales el 4% tienen entre los 66-86 años, y solo el 4% de los encuestados no indicaron su edad.

2. Sexo de Nacimiento



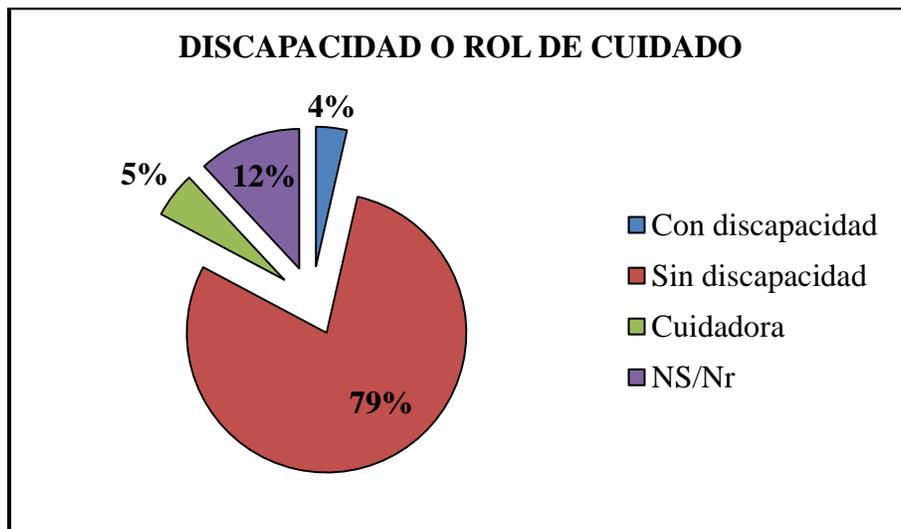
Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Los resultados relacionados con el sexo de nacimiento de la población atendida permite conocer la participación de los hombres en los diferentes servicios de la SDMujer; en esta ocasión aunque solo son el 1%, hay que destacar que son 19 que ahora ya ocupan parte del

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTE 2018

porcentaje de la población; a diferencia de los trimestres anteriores, por su parte las mujeres siguen siendo casi la totalidad de la población que acude a los servicios prestados en las diferentes sedes, teniendo en cuenta que 1552 mujeres respondieron a esta encuesta, es decir, el 98% de la población; el otro 1% que son 12 personas no respondió esta pregunta.

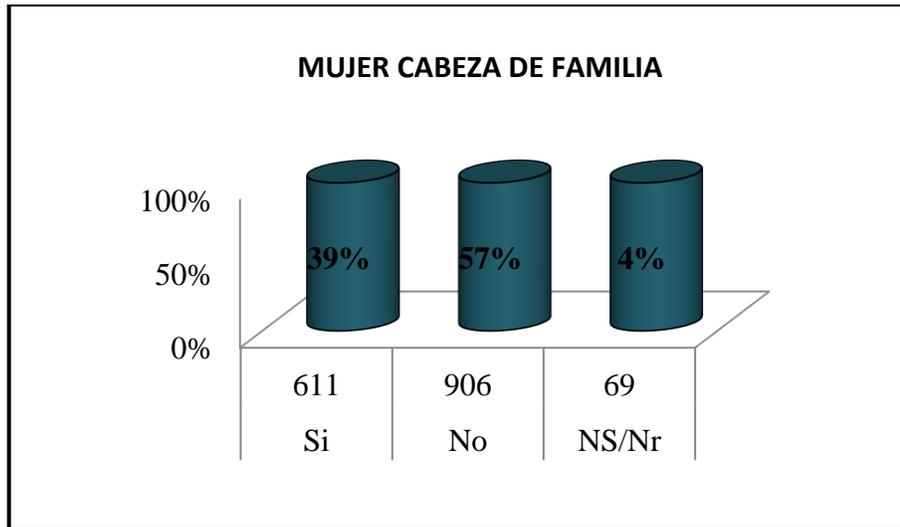
Seleccione discapacidad o Rol de cuidado:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Tras el análisis de lo indicado por la población acerca de su condición con o sin discapacidad o rol de cuidadora, es posible indicar que el 79% de las personas atendidas en los diferentes servicios de la SDMujer no tienen ningún tipo de discapacidad, mientras que el 4% sí la tiene y el 5% se encuentra en el rol de cuidadora; mientras que el 12% de los encuestados no respondió a este interrogante.

3. ¿Es Mujer cabeza de familia?



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Las usuarias que respondieron la encuesta de satisfacción indicaron si son mujeres cabeza de familia o no, permitiendo tener mayor claridad sobre las responsabilidades que tienen a nivel económico en el hogar, en esta medida fue posible conocer que de las usuarias atendidas en las diferentes sedes el 39% sí son cabeza de familia, este porcentaje corresponde a 611 mujeres que deben responder por el sustento en el hogar, el 57%, es decir, 906 mujeres, indicaron no ser cabeza de familia, mientras que el 4% (69 usuarias) no indicó si lo era o no.



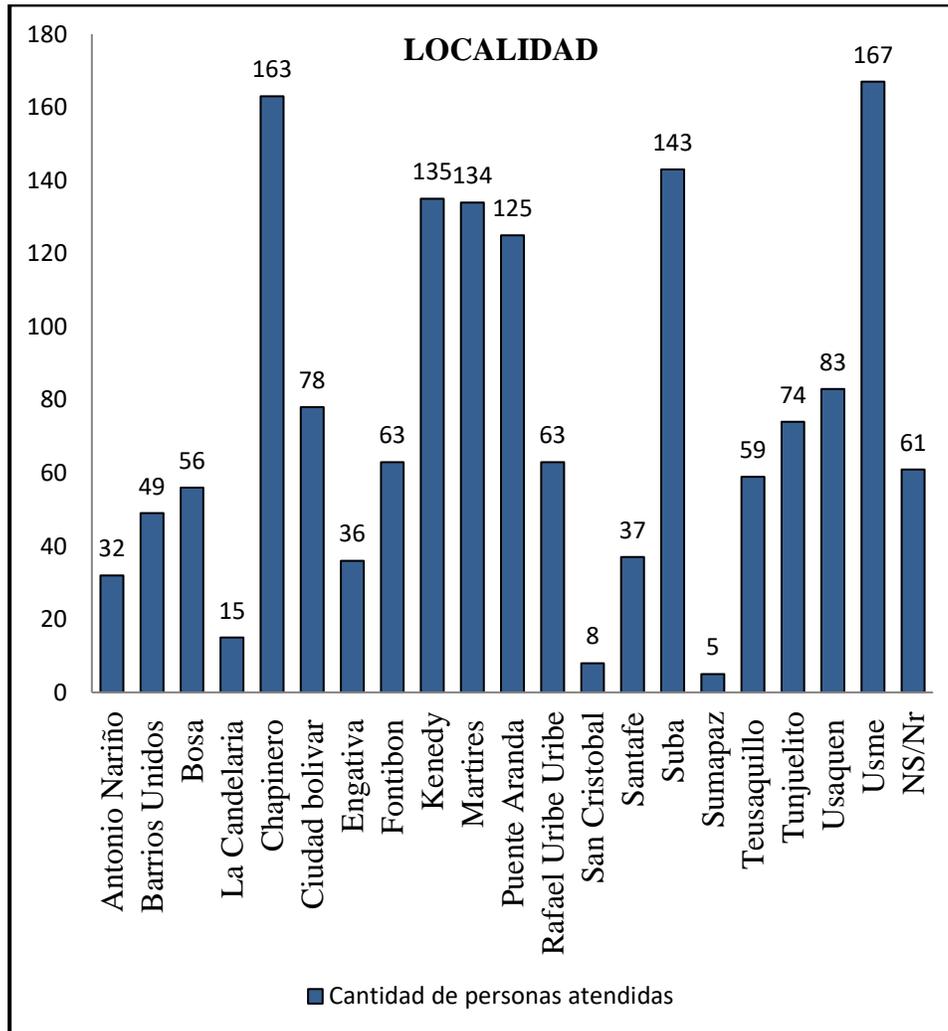
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2018

4. ¿En qué localidad recibió el servicio?



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Durante el año 2018 la participación de cada una de las sedes de la SDMujer en el proceso de evaluación del nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en los distintos servicios prestados ha aumentado en cada trimestre, siendo este el más satisfactorio hasta el momento, debido a que se recibieron encuestas de todas las sedes, aunque en algunas en menor proporción es importante que lo hayan hecho para contribuir a este proceso evaluativo.

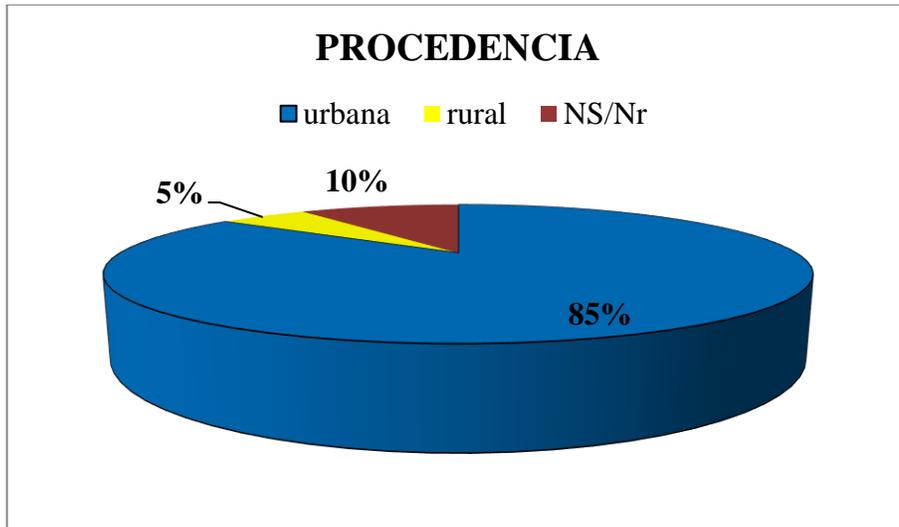
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTE 2018

De acuerdo con lo anterior y tal como se evidencia en la gráfica superior, la sede de la localidad de Usme fue la que proporcionó mayor cantidad de encuestas realizadas con una totalidad de 167 encuestas, seguido de la sede de Chapinero con 163 encuestas, la sede de Suba con 143 encuestas, la sede de Kennedy con 135 encuestas, la de Mártires con 134 encuestas y la sede de Puente Aranda con 125 encuestas.

Por otra parte también fueron significativos los aportes de las sedes de las siguientes localidades en términos de encuestas realizadas: Usaquen 83 encuestas, Ciudad Bolívar 78 encuestas, Tunjuelito 74 encuestas, Fontibón y Rafael Uribe U. 63 encuestas cada uno, Teusaquillo 59 encuestas, Bosa 56 encuestas y Barrios Unidos 49 encuestas.

Aunque en las sedes de las siguientes localidades se realizaron menor cantidad de encuestas, hay que destacar que su participación permitió un mejor análisis en este proceso de evaluación; en esta medida las siguientes sedes aportaron las siguientes encuestas: Santafé 37 encuestas, Antonio Nariño 32 encuestas, Engativá 36 encuestas, San Cristóbal 8 encuestas y Sumapaz 5 encuestas.

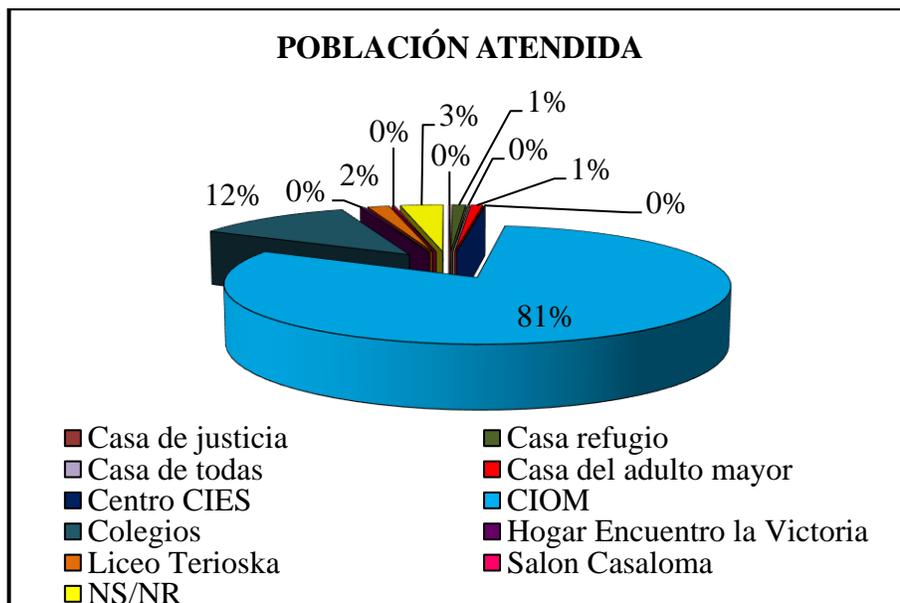
5. Seleccione su procedencia:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Los resultados de las encuestas de satisfacción indican que las usuarias de la SDMujer son el 85% de procedencia urbana y el 10% rural, por su parte, el otro 5% no dio ninguna respuesta a esta pregunta.

6. Lugar donde recibió la atención



	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2018

Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

De acuerdo con lo que indicaron los resultados de las encuestas y tal como se evidencia en el gráfico superior, el 81% de nuestras usuarias son atendidas en las casas de igualdad y oportunidades (CIOM), mientras que en los colegios se atiende el 12% de nuestra población, en el Liceo Terioska el 2% y en la Casa del adulto mayor el 1%; por su parte el 3% de los encuestados no respondieron a esta pregunta.

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



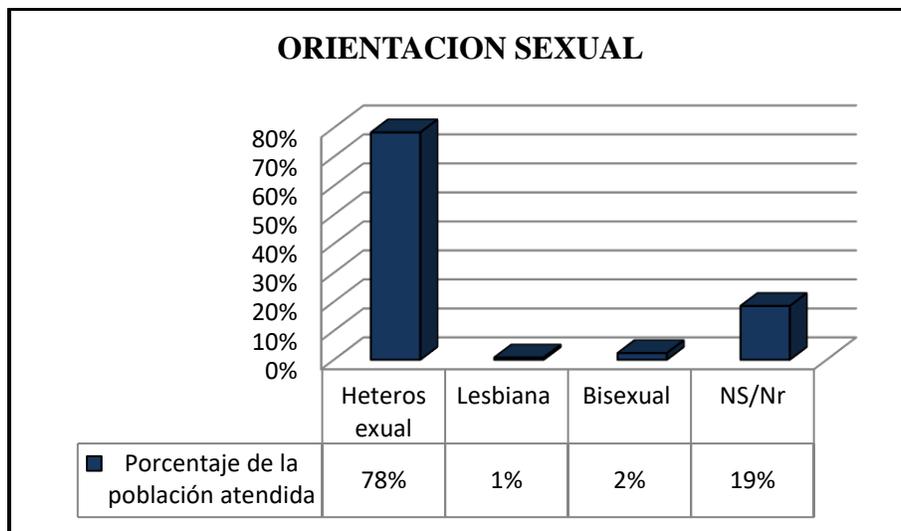
Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Son diferentes los medios por los que se dan a conocer los servicios de la SDMujer 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 voz a voz, debido a que el 38% de las usuarias se han enterado de los servicios que presta la SDMujer por recomendación de un amigo o familiar, seguido de la remisión de otras entidades con un 28%, internet 12%, sede central 11%, folleto 4%, plegable 2% y programa de tv 1%.

De acuerdo con estas encuestas, el periódico y la radio no aportan en la transmisión de la información acerca de los servicios que ofrece la SDMujer en sus diferentes sedes.

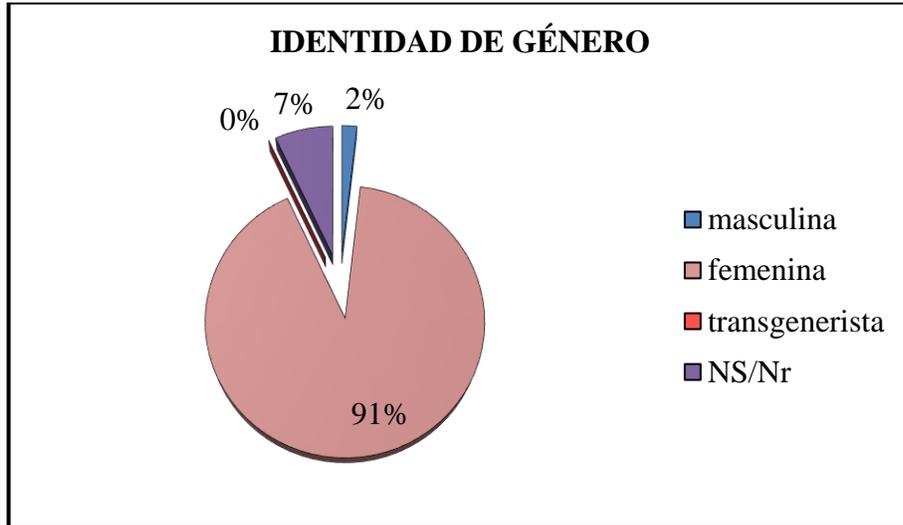
8. Seleccione su orientación sexual:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

La orientación sexual es un tema que aun presenta dificultad para las usuarias a la hora de indicarla en las encuestas, aunque aún no se conocen los motivos es claro y se evidencia en la gráfica que es relativamente significativo el porcentaje de personas que no responden a esta pregunta, en este caso el 19%, mientras que el 2% manifiestan ser bisexuales, el 1% lesbianas y el 78% indican que son heterosexuales.

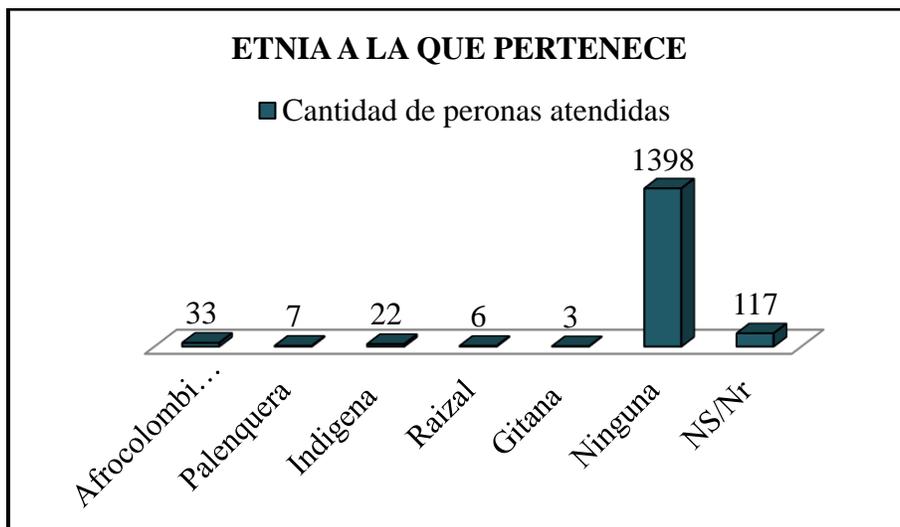
9. Seleccione la identidad de género con la cual se identifica



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 91% se identifican con el género femenino, mientras que el 2% con el género masculino y el 7% restante se abstuvieron de responder este interrogante.

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



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTE 2018

En este punto de la encuesta predominó la opción que indica que de las 1586 personas que contestaron la encuesta, 1398 no se identifican con ninguna etnia, mientras que 33 de las usuarias se identifican como negras o afrocolombianas, 22 como indígenas, 7 como palenqueras, 6 como raizales y solo 3 como gitanas; por otra parte 117 personas no dieron respuesta a este punto de la encuesta.

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

Son muchos los motivos por los que las personas acuden a los servicios que ofrece la SDMujer, muchas de las usuarias coinciden en sus motivos, es por eso que a continuación será posible identificar los más comunes entre ellas:

MOTIVO POR EL CUAL BUSCÓ EL SERVICIO		
abuso sexual	1	0%
acoso laboral	1	0%
Alianza entre la SDM y Secretaría de Educación	26	2%
Aprendizaje	59	4%
Asesoría jurídica	150	9%
Asesoría jurídica y psicosocial	73	5%
Asesoría psicosocial	68	4%
Ayuda familiar	9	1%
Ayuda laboral	27	2%
Capacitación	433	27%
Comisaría de familia	1	0%
Curiosidad	1	0%
Cursos	465	29%
Derechos de la mujer	19	1%
Discriminación	1	0%
Emprendimiento	3	0%
Interés personal	9	1%
Internet	1	0%



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

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

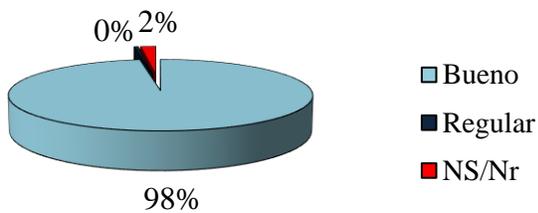
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2018

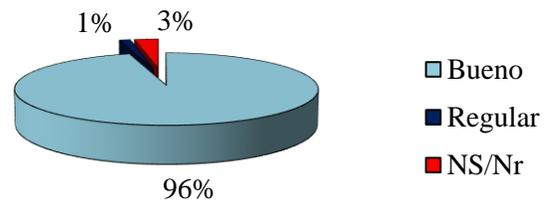
Medida de protección	1	0%
Orientación	3	0%
Servicios	1	0%
Violencia	81	5%
Remisión de salud	1	0%
NS/NR	151	10%
TOTALES	1586	100%

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

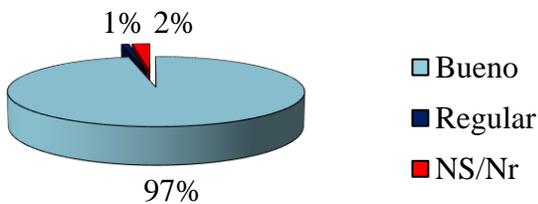
OPORTUNIDAD



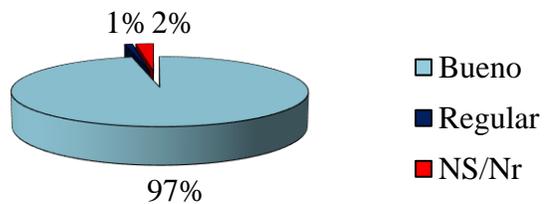
FACILIDAD



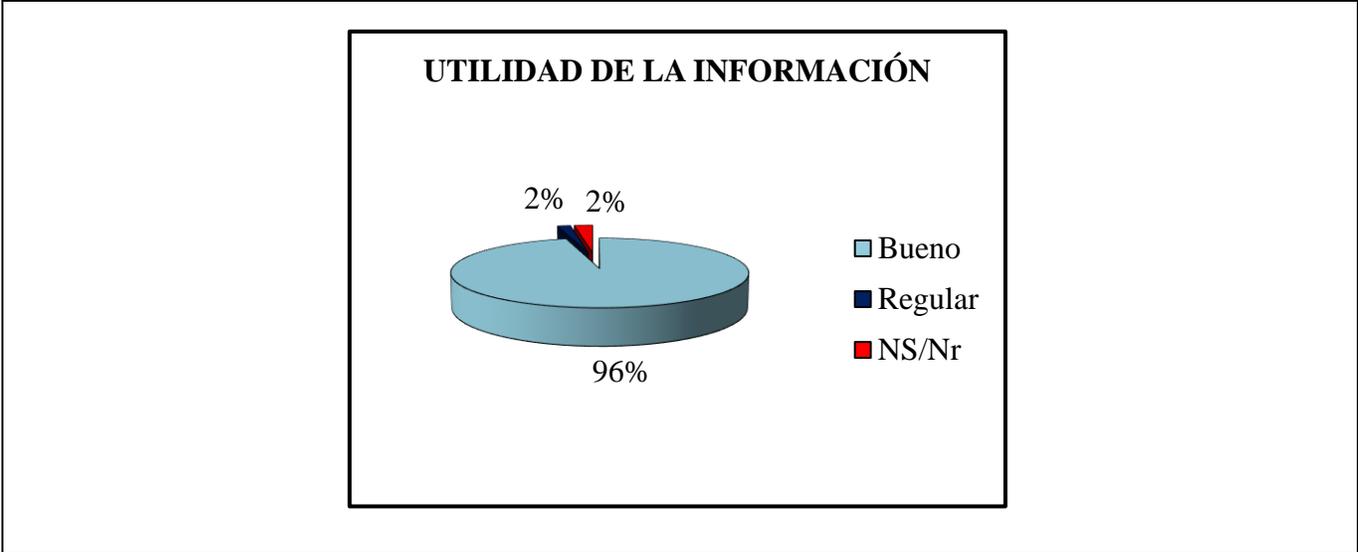
CLARIDAD



CONFIABILIDAD



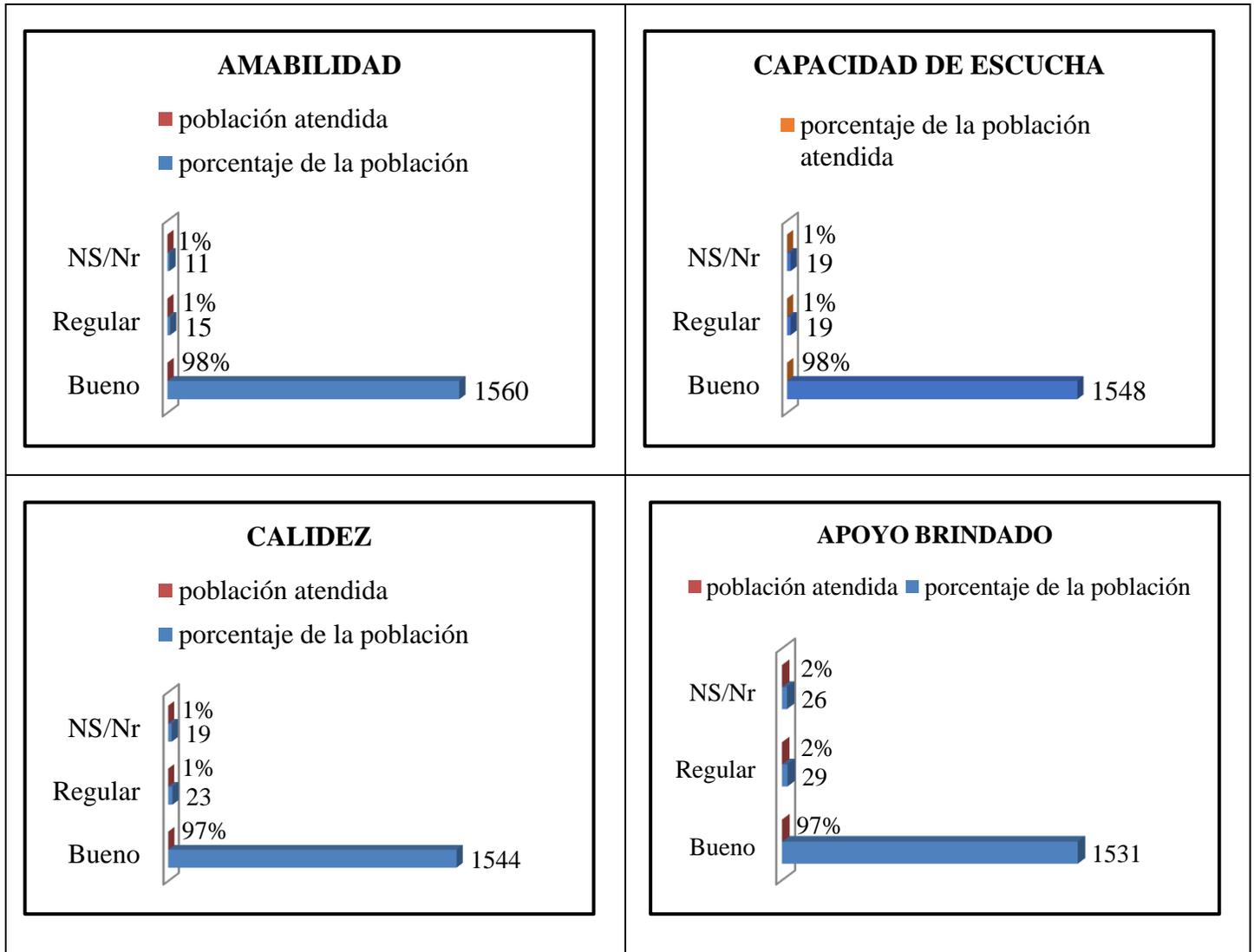
	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTE 2018



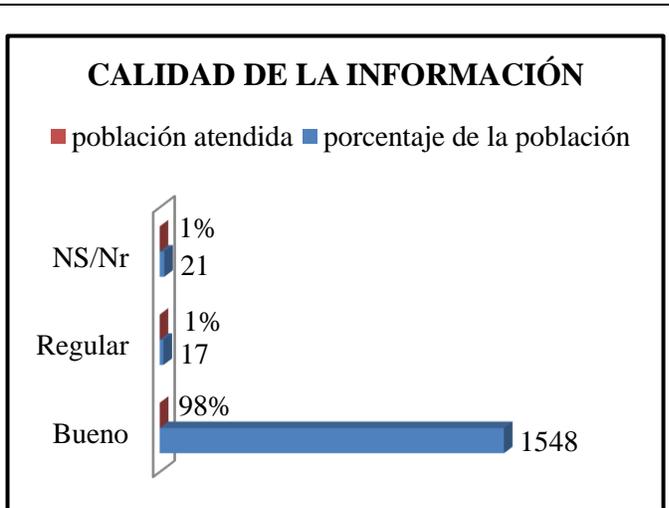
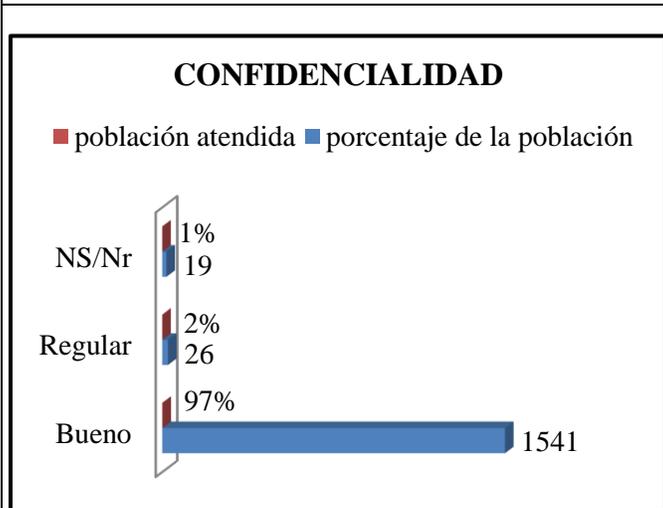
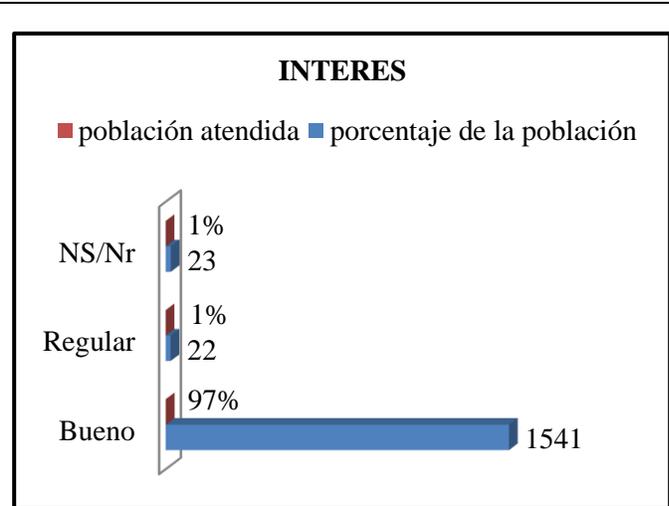
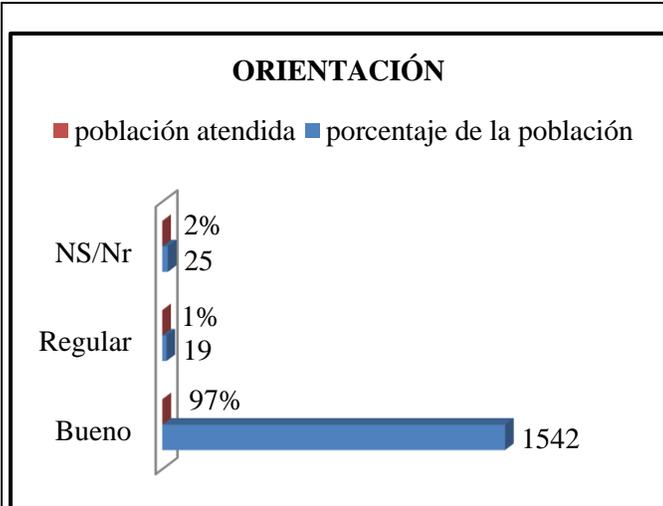
Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

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 los niveles de satisfacción oscilaron entre el 96% y el 98% ; sin embargo no se puede dejar de lado el hecho de que un 2% de la población manifestó que el servicio en cada uno de los aspectos evaluados es irregular.

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



	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2018



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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2018

La evaluación de la atención brindada por el personal de la SDMujer se realizó a partir de 8 aspectos importantes (amabilidad, capacidad de escucha, calidez, apoyo brindado, orientación, interés, confidencialidad y calidad de la información); teniendo en cuenta que en todos estos aspectos la evaluación indica alto nivel de satisfacción en el 96% - 98% de la Población, por lo tanto es posible ratificar que el personal de las distintas sedes de la SDMujer está altamente capacitados para brindar los servicios que esta secretaría le ofrece a la comunidad.

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:

- Que les den continuidad a los cursos para que estos sean más avanzados.
- Hacer más divulgación de los servicios
- Que las clases sean más dinámicas y realicen más actividades
- Que también haya representación legal para las usuarias
- Tener en cuenta centros de atención medica en temas relacionados con enfermedades de trasmisión sexual, no solo para mujeres sino también para hombres
- Posibilidad de ajuste de cronograma de acuerdo a la dinámica del grupo
- Considerar atención prioritaria para las personas que se encuentran en situación de desespero
- Hacer actividades de capacitación para hombres también

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

- Considero que las personas que estaban encargadas de la capacitación estaban bien capacitadas
- Mejorar las instalaciones
- Para este tipo de preguntas si somos lesbianas, son muy incomodas
- Que los cursos sean más intensos, es decir, que tengan continuidad
- Sala de sistemas más grande y otros computadores
- Mas cursos de emprendimiento y fortalecimiento de conocimiento en marketing
- Brindar ayuda a venezolanos
- Sugiero comprar más sillas; hay muchos alumnos
- Brindar oportunidades de empleabilidad
- En lo posible dictar otros cursos como modistería y tejido en lana
- Más amplitud en el curso de baile de danzas
- Propongo que coloquen más cursos enfocados en sistemas para aprender mucho más, sería bueno que los dictaran por niveles
- Oficinas más amplias y con sistema de ventilación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Es muy importante tener en cuenta que la eficacia y veracidad de la evaluación de satisfacción de las usuarias depende de cierta manera del nivel de participación en las diferentes sedes en este proceso, debido a que a mayor cantidad de personas que evalúen, más completa será la evaluación y a su vez permitirá tomar las medidas necesarias para mejorar los servicios en cada localidad.
2. Un aspecto que hay que destacar en este trimestre es la variedad de la población en cuanto a las edades, teniendo en cuenta que hay información tanto de más población joven (entre los 11-17 años) y población de adultos mayores (entre los 66-86 años).

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2018

3. Nuevamente hay que hacer énfasis en la importancia de fortalecer los medios de comunicación en los que se transmite la información sobre los servicios que ofrece la SDMujer, debido a que la mayoría de la población atendida (38%) se ha enterado por medio de un familiar o amigo, mientras que otros recursos como el periódico, el plegable, programa de tv, radio y folletos no alcanzan a informar ni siquiera al 20% de la población.
4. En esta ocasión, las encuestas indicaron que un gran número de las mujeres que se benefician de los servicios de la SDMujer son mujeres cabeza de familia (598), por esta razón es importante destacar que a pesar de que tienen una responsabilidad económica en su hogar, acuden a participar de las actividades que ofrece esta secretaría.
5. Durante el análisis de los resultados de las encuestas realizadas se observó que en el interrogante relacionado con la orientación sexual se presentó un alto nivel de abstinencia al responder, por lo tanto es importante brindar mayor acompañamiento a la hora de realizar las encuestas para generar mayor confianza y garantizar que las usuarias se sientan seguras de responder.
6. En relación con el sitio de atención; es importante analizar algunas connotaciones tanto positivas como negativas del proceso de evaluación del nivel de satisfacción de nuestras usuarias, debido a que si bien hubo mayor realización de encuestas en las Casas de Igualdad y Oportunidades (CIOM) como hasta ahora se ha presentado cada trimestre y que en esta ocasión aportaron el 81% de las encuestas, sin embargo en los otros sitios de atención a participación fue bastante baja, como fue el caso de la casa de justicia, casa de todas, centro CIES, Hogar Encuentro la Victoria y Salón Casaloma; en cuya cantidad de encuestados no alcanza ni siquiera el 1% de la población, es claro que deben contribuir con más encuestas en los próximos procesos de evaluación.