



INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO

4to TRIMESTRE 2015

En desarrollo del proceso de mejora continua, la Secretaría Distrital de la Mujer evalúa periódicamente la atención que presta a la ciudadanía desde los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia. Lo anterior, con el propósito de identificar la percepción que tienen las ciudadanas y ciudadanos en relación a los servicios prestados, y tener en cuenta las sugerencias, observaciones y recomendaciones de las usuarias(os) que permitan a la Entidad prestar un mejor servicio cada día.

OBJETIVO:

Conocer la satisfacción, percepción y evaluación de las usuarias y usuarios frente a los servicios que presta la Secretaría Distrital de la Mujer.

POBLACIÓN:

Ciudadanas (os) atendidas (as) en las diferentes sedes de la Entidad -Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres –CIOM's y Casas de Todas y otros servicios- Casas Refugio.

METODOLOGIA:

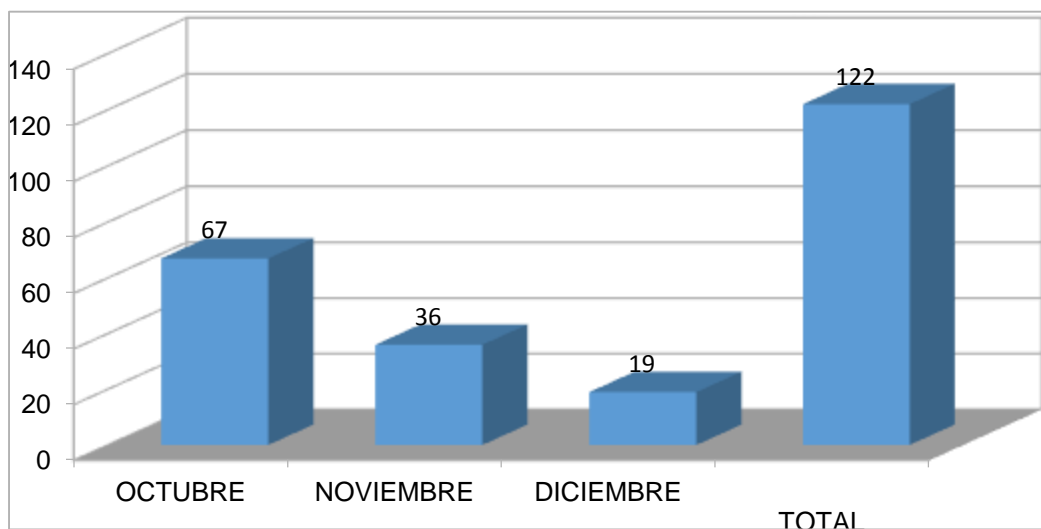
Diligenciamiento del formato AC-FO-03 Encuesta de Evaluación de Prestación de Servicios Casa Refugio establecido para la encuesta y del formato AC-FO-06 Encuesta de Evaluación de Prestación de Servicios establecido para Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres –CIOM's.

ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN - CASA REFUGIO

Para el cuarto trimestre evaluado de la presente anualidad, se aplicaron 103 Encuestas de Evaluación de Prestación de Servicio en las Casas Refugio para las Mujeres como se muestra en la siguiente tabla:

| Periodo evaluado | No. de encuestas realizadas |
|------------------|-----------------------------|
| OCTUBRE | 67 |
| NOVIEMBRE | 36 |
| DICIEMBRE | 19 |
| TOTAL | 122 |

ENCUESTAS EVALUACIÓN DEL SERVICIO CUARTO TRIMESTRE 2015



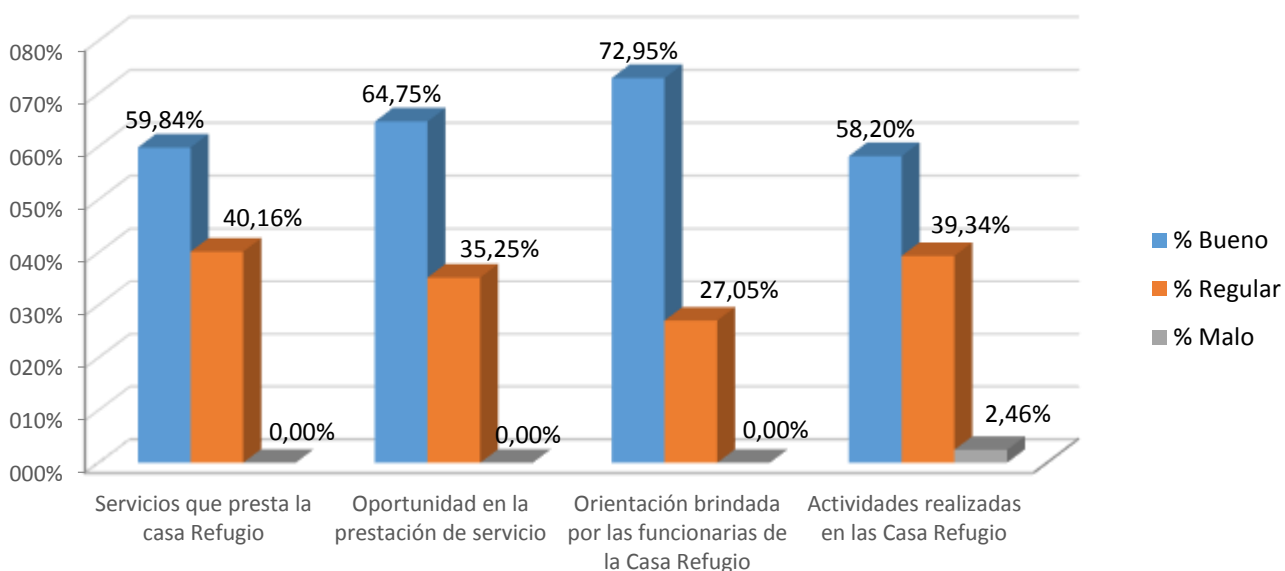
Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

A continuación se da a conocer mediante nueve preguntas, el informe encuestas de satisfacción con los resultados obtenidos en el cuarto trimestre del año en vigencia:

1. Califique el servicio de la Casa Refugio:

| ítem | Factor | Excelente | Buena | Malo | Total | Excelente | Buena | Malo |
|------|--|-----------|-------|------|-------|-----------|--------|-------|
| 1 | Servicios que presta la casa Refugio | 73 | 49 | 0 | 122 | 59,84% | 40,16% | 0,00% |
| 2 | Oportunidad en la prestación de servicio | 79 | 43 | 0 | 122 | 64,75% | 35,25% | 0,00% |
| 3 | Orientación brindada por las funcionarias de la Casa Refugio | 89 | 33 | 0 | 122 | 72,95% | 27,05% | 0,00% |
| 5 | Actividades realizadas en las Casa Refugio | 71 | 48 | 3 | 122 | 58,20% | 39,34% | 2,46% |

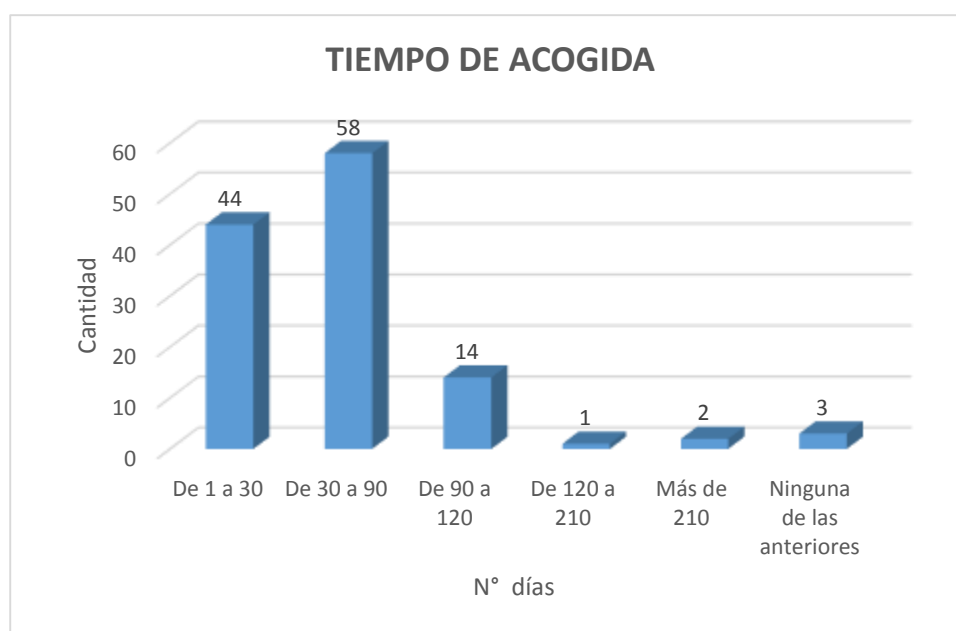
1. Califique el servicio de las Casas refugio



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

2. ¿Cuánto tiempo estuvo acogida en la Casa Refugio?

| DIAS DE ACOGIDA | No. DE MUJERES |
|---------------------------|----------------|
| De 1 a 30 | 44 |
| De 30 a 90 | 58 |
| De 90 a 120 | 14 |
| De 120 a 210 | 1 |
| Más de 210 | 2 |
| Ninguna de las anteriores | 3 |
| TOTAL | 122 |



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

Los días de acogida de las mujeres en las casas refugio y de mayor tendencia son de 30 a 90 días que equivale a 58 del total de mujeres encuestadas en el trimestre evaluado.

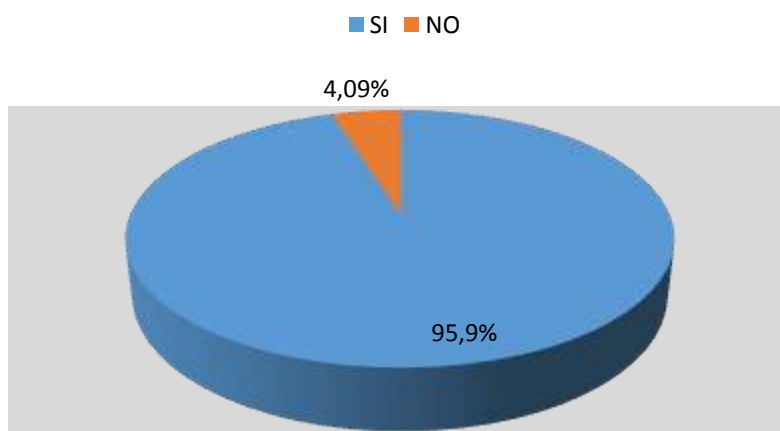
3. ¿Las instalaciones de las Casas Refugio son adecuadas?



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

El 94,26% de las Mujeres consideran que las instalaciones son adecuadas en la Casa Refugio; en donde resaltan que el espacio es amplio, la comodidad y hospitalidad que se recibe, así como el buen estado de la infraestructura; sin embargo el 5,73% presentan su inconformidad por la falta de ventilación, falta áreas verdes, espacios recreativos, espacios adecuados para los niños pequeños y porque los niños se han venido enfermando por el frío.

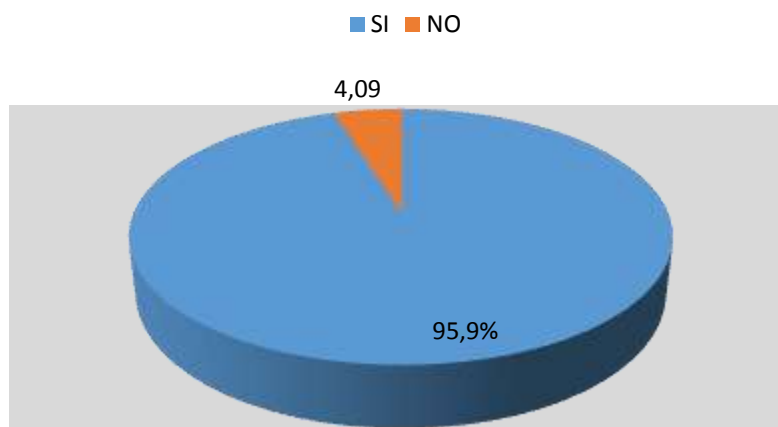
4. ¿La alimentación de las Casas Refugio es balanceada?



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

En la gráfica anterior se puede observar que el 95,90% de las Mujeres respondieron que se encuentran satisfechas con la alimentación que se proporciona en la Casa Refugio; sin embargo es de anotar que el restante 4,09% sugiere cambios en el menú.

5. ¿Ha participado en las actividades y servicios que presta la Casa Refugio?

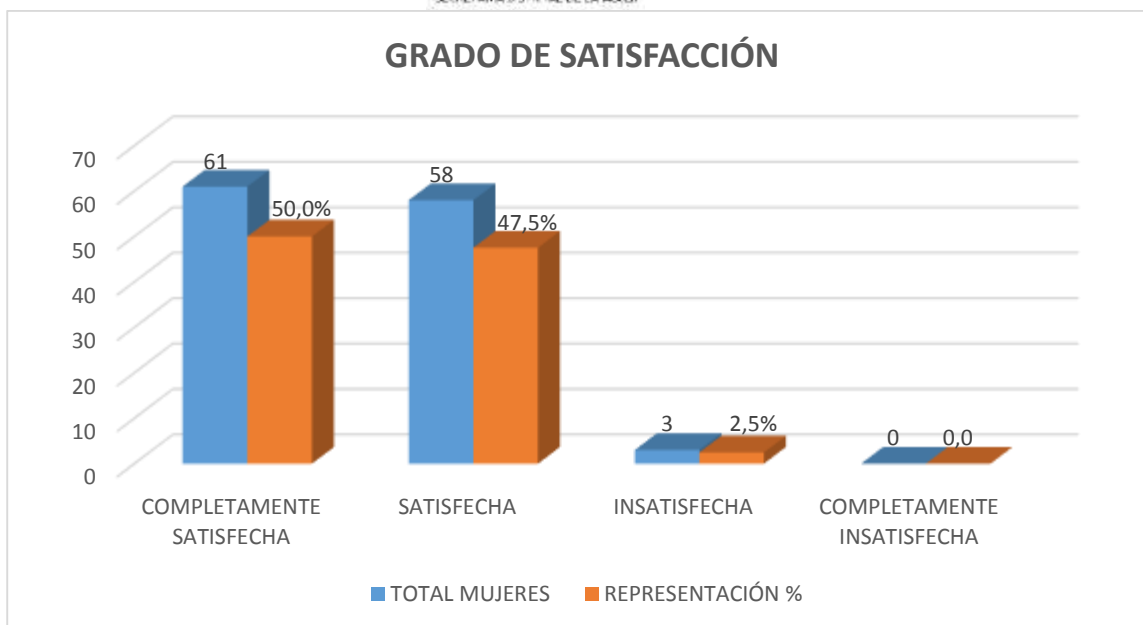


Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

El 95,9% de las Mujeres afirman haber participado en las diferentes actividades y servicios que presta Casa Refugio donde expresan que la oportunidad que se les brinda les permite aprender y por ende les ayuda en su crecimiento personal.

6 ¿Cuál es en general, su grado de satisfacción con la atención integral brindada en Casa Refugio?

| GRADO DE SATISFACCIÓN | TOTAL MUJERES | REPRESENTACIÓN % |
|----------------------------|---------------|------------------|
| COMPLETAMENTE SATISFECHA | 61 | 50,0 |
| SATISFECHA | 58 | 47,5 |
| INSATISFECHA | 3 | 2,5 |
| COMPLETAMENTE INSATISFECHA | 0 | 0,0 |
| TOTAL | 122 | 100% |



Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

La gráfica anterior nos da a conocer que el 50,0% representa el grado de satisfacción de las usuarias atendidas en las casa refugio y el restante 2,5% manifiesta su no conformidad.

7. Enumere aspectos que le gustaría se tuvieran en cuenta en la prestación del servicio de la Casa Refugio:

En relación a esta pregunta, dado a que es abierta, a continuación se clasificaron las sugerencias más demandadas realizadas por las usuarias en el servicio prestado.

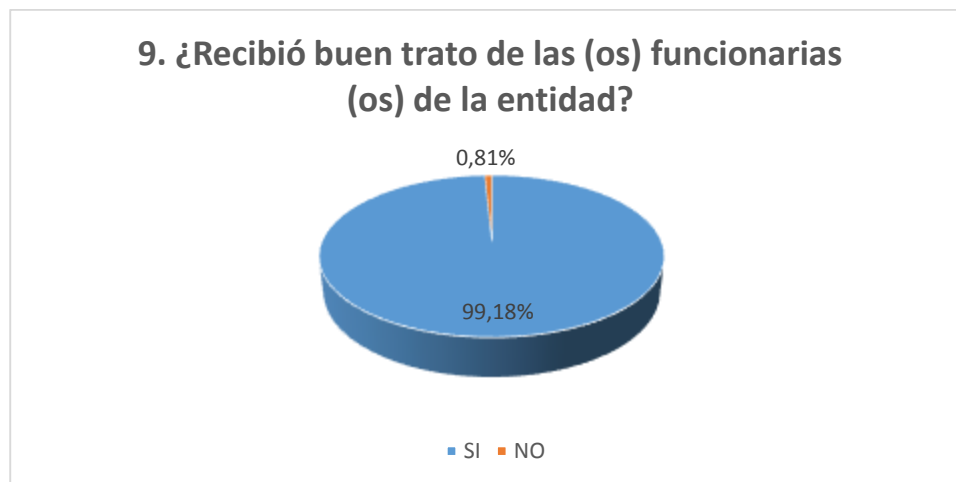
| Sugerencias | Cantidad | % participación porcentual |
|--|------------|----------------------------|
| Otros | 46 | 37,7 |
| Salidas recreativas y pedagógicas para adultas y niños | 32 | 26,2 |
| cursos y talleres como: manualidades, maquina plana, corte, etc. | 12 | 9,8 |
| Mejorar el trato de funcionarias y compañeras | 8 | 6,6 |
| Profesionales para el cuidado de los niños | 6 | 4,9 |
| Capacitación laboral | 6 | 4,9 |
| Televisión en las alcobas | 5 | 4,1 |
| Atención oportuna a sus necesidades | 5 | 4,1 |
| Sugerencia mejora alimentos | 2 | 1,6 |
| Total | 122 | 100 |

Dentro del ítem “Otros” encontramos las mujeres encuestadas que manifestaron estar satisfechas con todo el servicio prestado y las mujeres que no diligenciaron el campo que en total son 4.

8. Enumere aspectos agradables y que sintió contribuyeron a su proyecto de vida durante su proceso de acogida:

| Sugerencias | Cantidad | % participación porcentual |
|---|------------|----------------------------|
| Los talleres y el acompañamiento socio-jurídico, psicológico, pedagógico y de enfermería | 45 | 36,9 |
| Muy buen proyecto, se brinda protección ,confidencialidad y muy buen trato por parte de las profesionales | 30 | 24,6 |
| Superación del autoestima como mujer y como persona (amor propio) | 28 | 23,0 |
| Otros | 19 | 15,6 |
| TOTAL | 122 | 100% |

Atención a la Ciudadanía

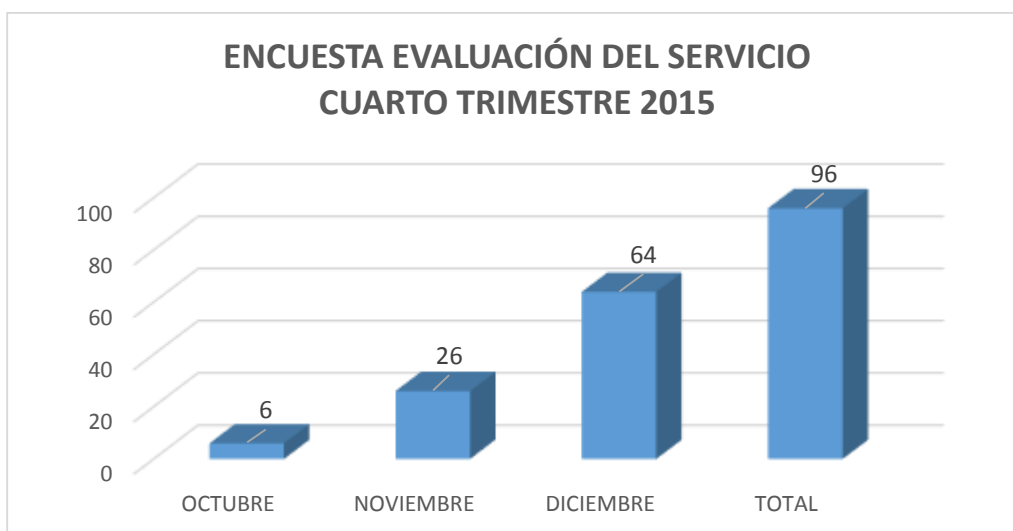


Fuente: Dirección Eliminación de Violencias

Esta pregunta hace mención de buen trato en cuanto a amabilidad, diligencia y buena actitud del servicio donde el 99,18% (121) de las usuarias están satisfechas con las instalaciones de la Casa Refugio y han manifestado sentirse a gusto en este lugar, donde resaltan aspectos como la hospitalidad y el buen trato de las profesionales y el 0,81 (1) manifiesta no estar satisfecha por el posible abuso de autoridad de las funcionarias, porque no la dejan acceder a sus pertenencias y los celos entre compañeras.

ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN - CASAS DE IGUALDAD Y OPORTUNIDADES PARA LAS MUJERES (CIOS)

| Periodo evaluado | No. de encuestas realizadas |
|------------------|-----------------------------|
| OCTUBRE | 6 |
| NOVIEMBRE | 26 |
| DICIEMBRE | 64 |
| TOTAL | 96 |

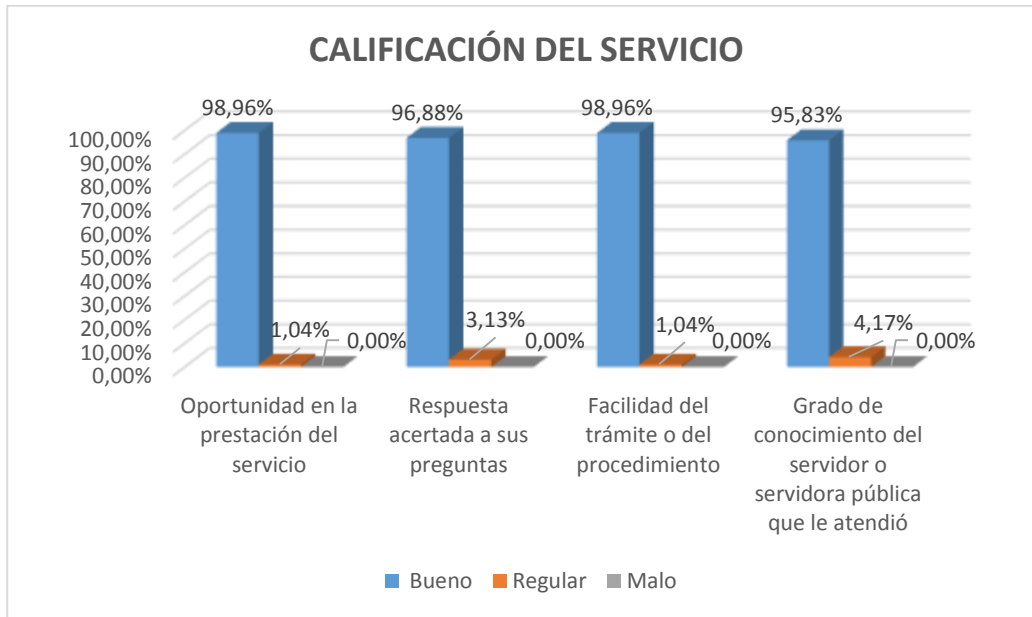


Fuente: Dirección de Territorialización

A continuación se da a conocer mediante tres preguntas, el informe encuestas de satisfacción con los resultados obtenidos en el cuarto trimestre del año en vigencia:

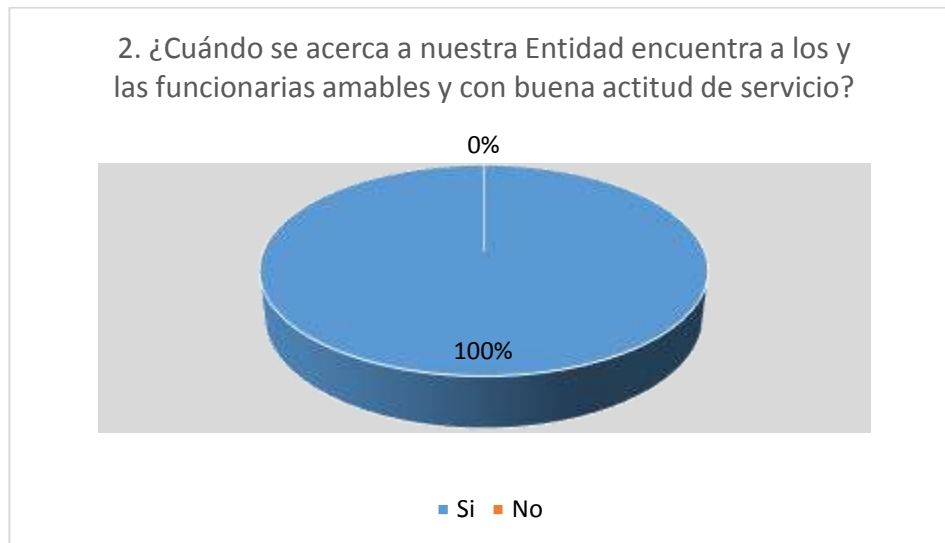
1. Califique el servicio de la Entidad:

| ítem | Factor | Bueno | Regular | Malo | Total | Bueno | Regular | Malo |
|------|---|-------|---------|------|-------|--------|---------|-------|
| 1 | Oportunidad en la prestación del servicio | 95 | 1 | 0 | 96 | 98,96% | 1,04% | 0,00% |
| 2 | Respuesta acertada a sus preguntas | 93 | 3 | 0 | 96 | 96,88% | 3,13% | 0,00% |
| 3 | Facilidad del trámite o del procedimiento | 95 | 1 | 0 | 96 | 98,96% | 1,04% | 0,00% |
| 5 | Grado de conocimiento del servidor o servidora pública que le atendió | 92 | 4 | 0 | 96 | 95,83% | 4,17% | 0,00% |



Fuente: Dirección de Territorialización

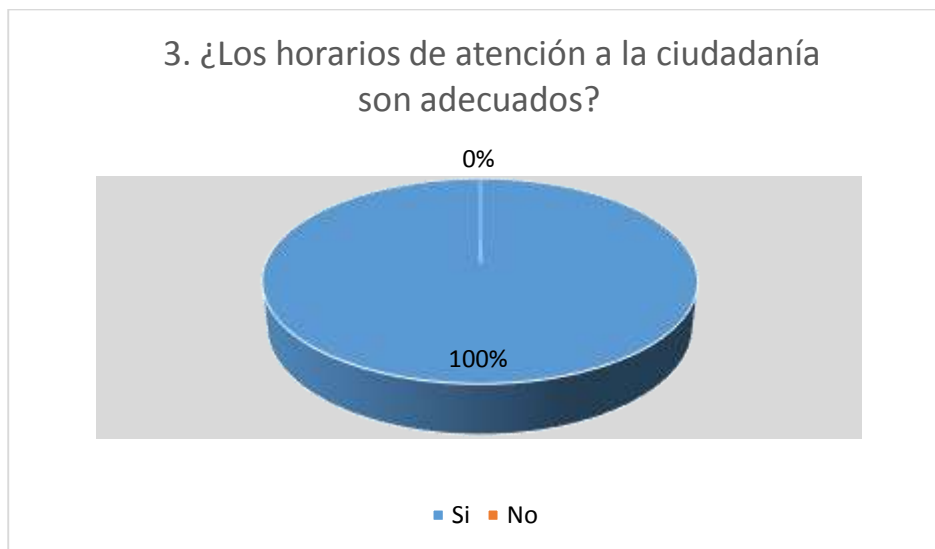
La calificación en la prestación del servicio para los ítems evaluados se encuentra en un nivel de aceptación superior al 95% lo que permite dar a conocer la importancia de ofrecer un buen servicio a las mujeres como razón de ser de la Entidad.



Fuente: Dirección de Territorialización

En la gráfica se puede observar que el 100% de las mujeres encuestada considera que la actitud y prestación del servicio en las Casas de Igualdad de Oportunidades ubicadas en

las diferentes localidades de Bogotá; es buena además del trato, la calidez, información clara y la disposición de las funcionarias hacia la ciudadanía.



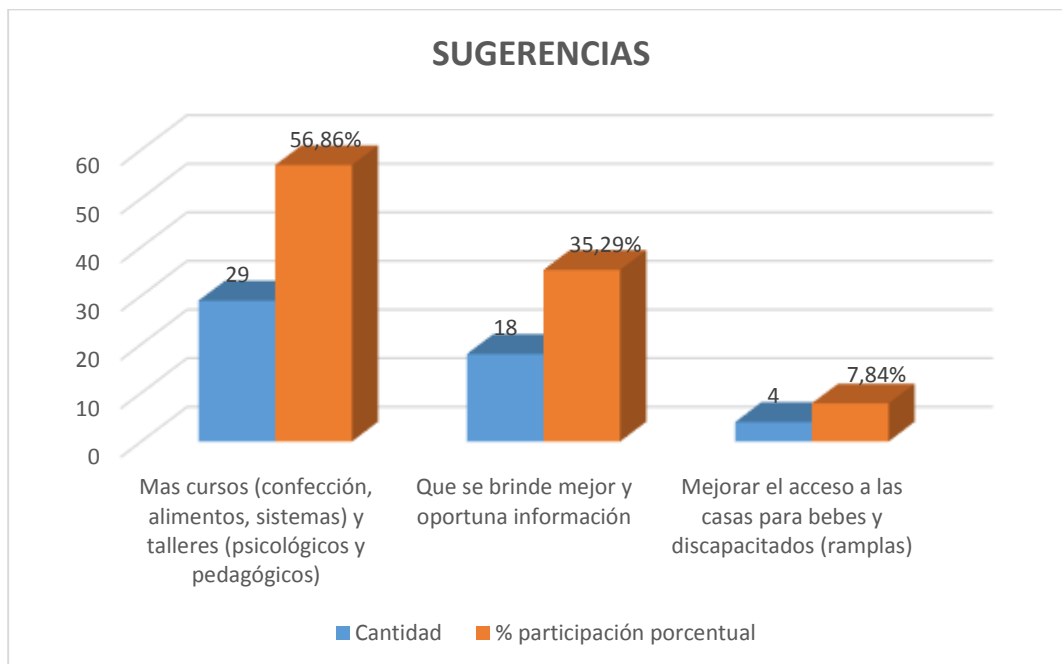
Fuente: Dirección de Territorialización

El 100% de la ciudadanía encuestada respondieron que están de acuerdo con el horario de atención que está estipulado en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y la SDMujer.

3. Enumere tres aspectos que le gustaría se tuvieran en cuenta en la prestación del servicio de la Entidad:

A continuación se da a conocer las sugerencias más reiterativas por parte de las mujeres encuestadas.

| Sugerencias | Cantidad | % participación porcentual |
|--|-----------|----------------------------|
| Mas cursos (confección, alimentos, sistemas) y talleres (psicológicos y pedagógicos) | 29 | 56,86% |
| Que se brinde mejor y oportuna información | 18 | 35,29% |
| Mejorar el acceso a las casas para bebes y discapacitados (ramplas) | 4 | 7,84% |
| TOTAL | 51 | 100% |



Fuente: Dirección de Territorialización

Es importante mencionar que del total (96) de las ciudadanas encuestadas y atendidas en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres solo (51) mujeres diligenciaron el campo de sugerencias; dentro de las cuales sugieren dar más variedad de cursos entre ellos de confección y belleza entre otros que permitan ampliar sus conocimientos para el mercado laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda realizar mesas de trabajo con las áreas misionales para toma de decisiones de acuerdo a los resultados de las encuestas que permitan mitigar las no conformidades presentadas.
- ✓ Es importante mencionar que hay un porcentaje representativo que da a conocer su percepción dentro de los rangos de excelente y bueno, lo cual no implica que se generen acciones que llevan a aumentar más el nivel de percepción en busca de ofrecer un servicio con calidad, calidez, oportunidad y coherencia.



- ✓ Para la Entidad es significativo el reconocimiento que muchas de las usuarias dan a conocer en las encuestas de percepción y el valor agregado que se ofrece en la prestación de los servicios en busca del bienestar de la ciudadanía y en cumplimiento a la misionalidad.
- ✓ En busca de mayor reconocimiento por parte de la ciudadanía en la labor de la Secretaría Distrital de la Mujer, se sigue más divulgación y promoción de las actividades que realizan las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres y los servicios que brinda la Entidad en las diferentes localidades del Distrito Capital.

Cabe resaltar que estas Encuestas de Evaluación de Prestación de Servicios se realizan constantemente en las Casas Refugio y Casas de Igualdad para las Mujeres.

Realizó: Estefany Sinisterra Córdoba – Auxiliar Administrativa Atención a la Ciudadanía
Revisó: Yazmín A. Beltrán Rodríguez – Profesional Contratista Atención a la Ciudadanía
Aprobó: Sonia Silvana Palomino Bellucci – Subsecretaria de Gestión Corporativa