



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., Enero de 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 CUARTO TRIMESTRE 2017</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 ofrecidos 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 uno de los 21 espacios de atención durante el periodo octubre, noviembre y diciembre de 2017.

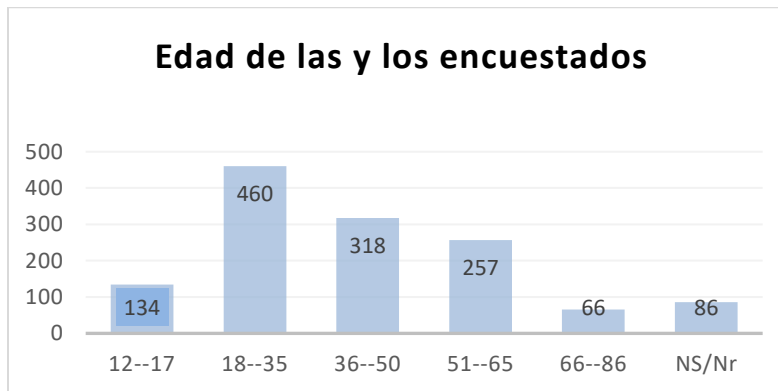
<b>Ficha Técnica Objetivo</b>	Con el objetivo de mejorar la calidad de nuestros servicios y aumentar los niveles de satisfacción de nuestras(os) usuarias(os), la Secretaría Distrital de la Mujer - SDMujer.
<b>Técnica de recolección de datos</b>	Encuesta personalizada (9 preguntas) aplicada a través de las CIOM, Casa Refugio y Casa de Todas.
<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 octubre, noviembre y diciembre de 2017
<b>Encuesta efectiva</b>	1321 ciudadanas y ciudadanos
<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.

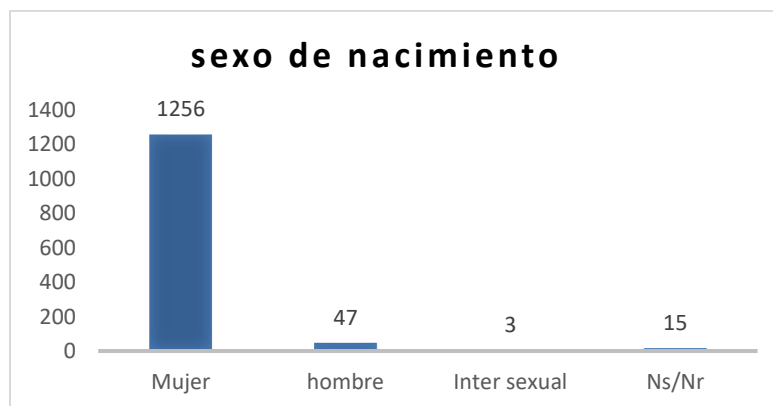
1. Edad cumplida:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

De acuerdo con la información recibida se puede observar que las personas que más asisten a nuestras sedes oscilan entre 18 y 35 años, seguida de las personas entre 36 y 50 años y en menor proporción las de 66 a 86 años, es de destacar que 86 personas no respondieron esta pregunta.

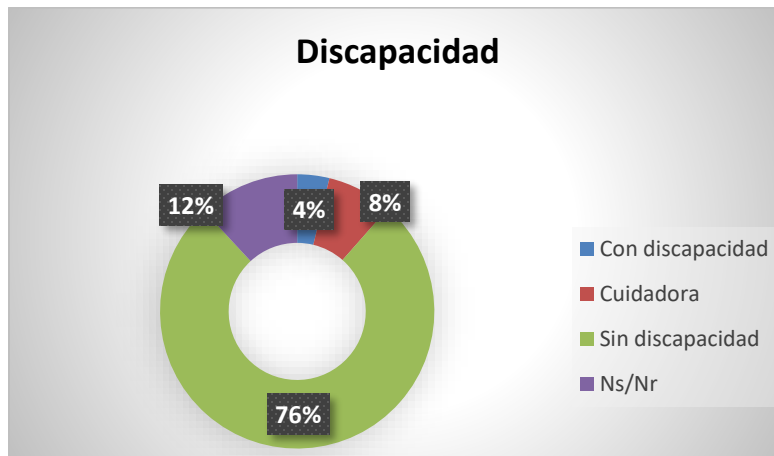
2. Sexo de Nacimiento



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Como se muestra en la gráfica, nuestras usuarias y usuarios que más nos visitan son mujeres en un porcentaje del 95%, y un 4% fueron hombres.

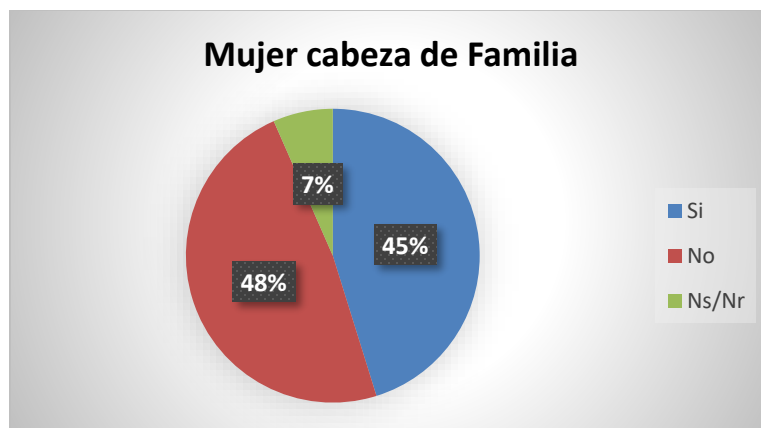
3. Seleccione discapacidad o Rol de cuidado:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

De acuerdo con los datos recolectados se evidencia que, de las 1321 encuestas recibidas, el 76% dicen no tener ninguna clase de discapacidad, el 8% son cuidadoras o cuidadores y el 4% con algún tipo de discapacidad, y en esta ocasión el 12% no respondieron esta pregunta.

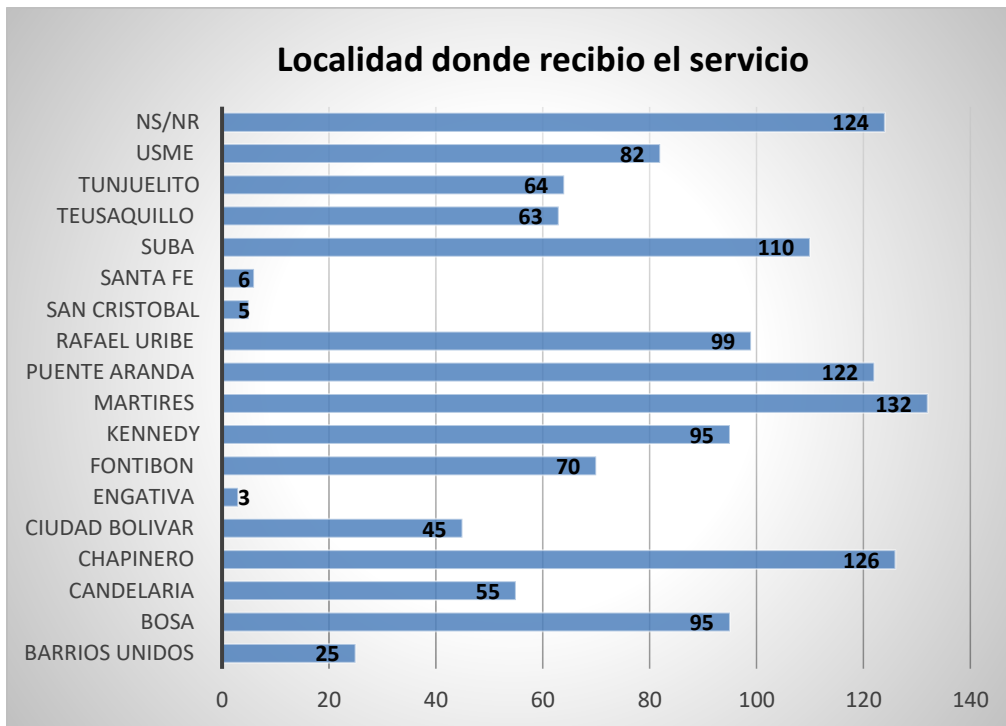
4. ¿Es Mujer cabeza de familia?



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Como se muestra en la gráfica, nuestras usuarias que más nos visitan son mujeres cabeza de hogar en un 45% y un 48% manifiestan no ser cabeza de hogar, y el 7% no respondieron esta pregunta.

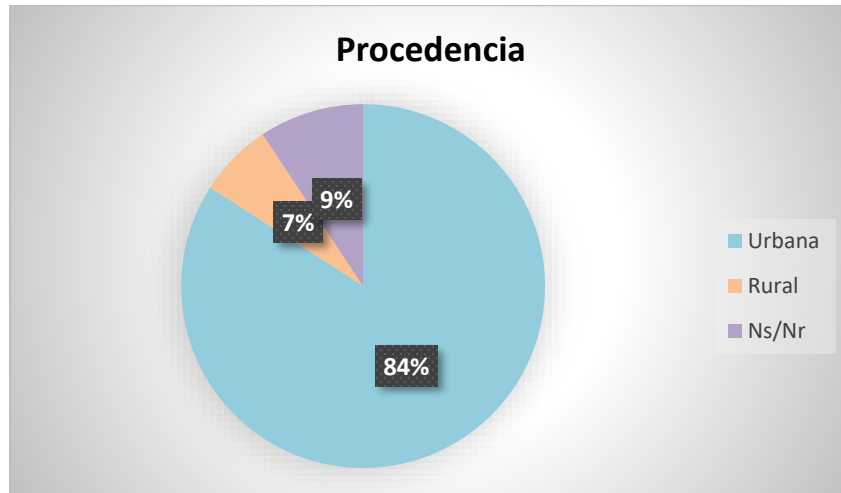
5. ¿En qué localidad recibió el servicio?



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

De acuerdo a la información recibida se puede observar en la gráfica, que las localidades que más encuestas realizaron fueron las localidades de Mártires, Chapinero, Puente Aranda, Suba, Rafael Uribe Uribe, Kennedy y Bosa 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: Engativá, San Cristóbal y Santa Fe y la localidad de Usaquén no remitió encuestas, por lo tanto, se debe establecer los motivos por los cuales estas localidades han enviado tan pocas encuestas y tomar los correctivos del caso.

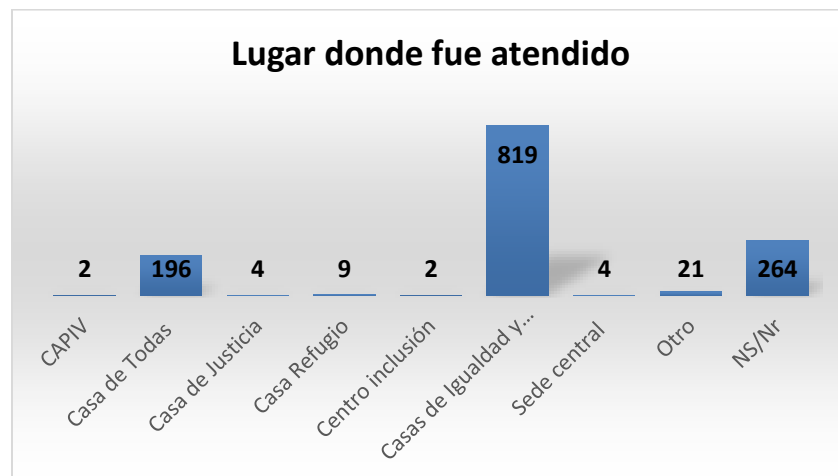
6. Seleccione su procedencia:



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

En relación con la pregunta de la procedencia de nuestras usuarias y usuarios como lo muestra la gráfica, el 84% es del área urbana y el 7% es del área rural y el 9%, no sabe o no respondió esta pregunta.

7. Lugar donde recibió la atención



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Como se muestra en la gráfica, el lugar donde se reciben más atenciones es en las Casas de Igualdad y Oportunidades – CIOM-, seguida de Casa de Todas; sin embargo, 21 de las encuestas son de colegios donde se realizaron jornadas; pero 264 encuestadas/os no respondieron esta pregunta.



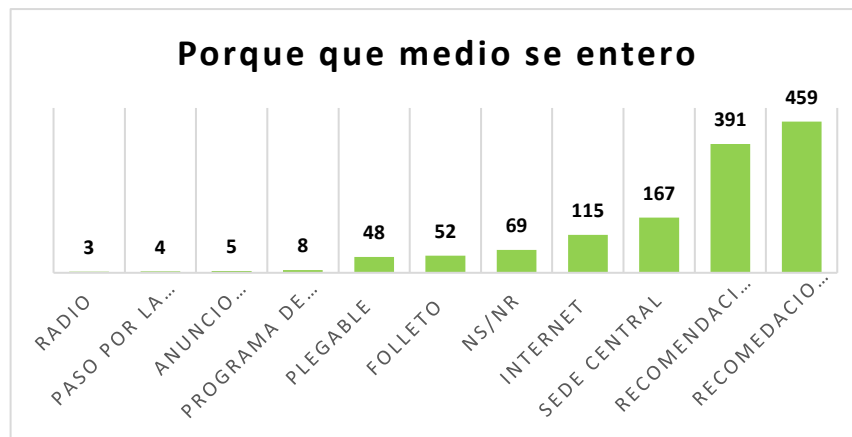
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE LA MUJER

## SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2017

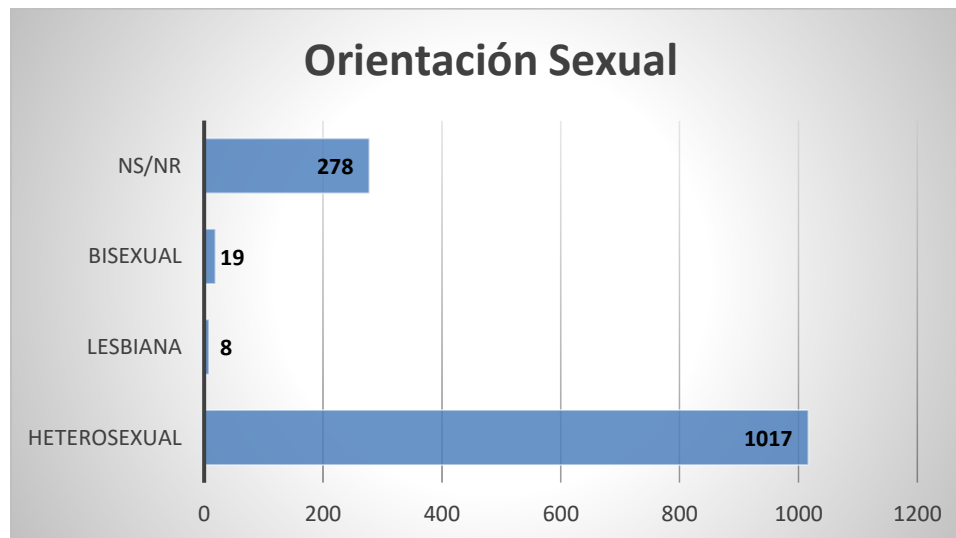
8. ¿Por qué medio se enteró del (de los) servicio(s) prestado(s) por la Secretaría Distrital de la Mujer?



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 la voz a voz a favorecido a la SDMujer al momento de visibilizar sus servicios.

9. Seleccione su orientación sexual:

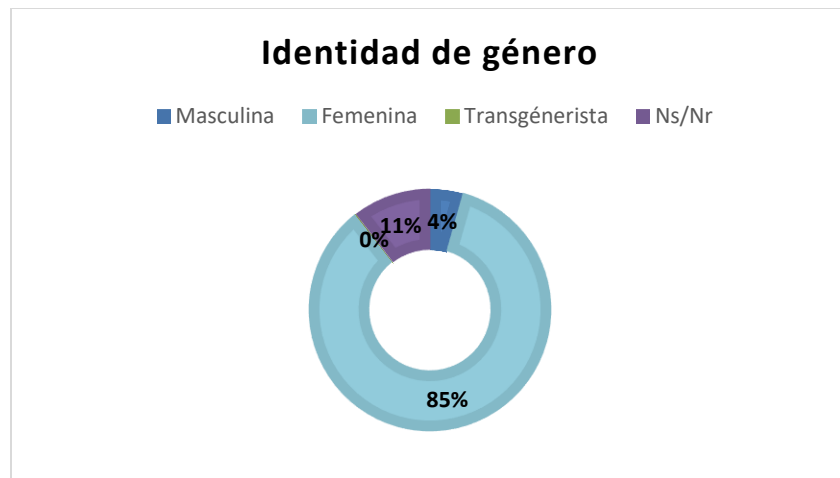


Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2017</b>

De acuerdo con la información recibida se puede observar en la gráfica, que las personas que diligenciaron las encuestas en un 1017 se reconocen como heterosexual seguida de bisexual con 19 personas; sin embargo, 278 personas no respondieron esta pregunta.

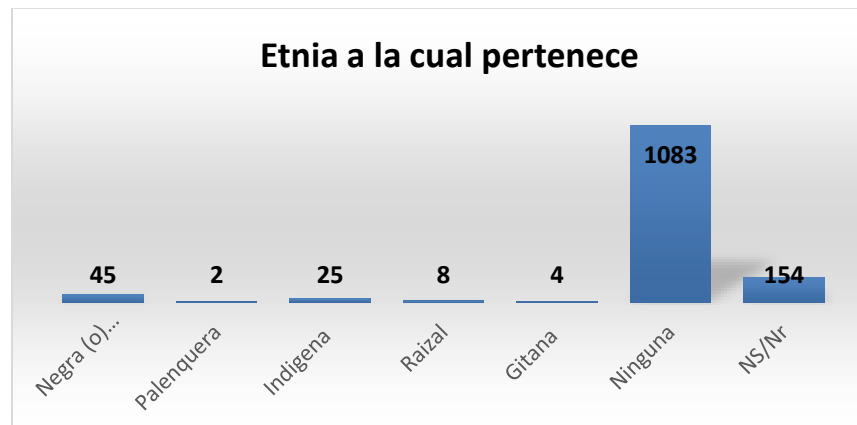
10. Seleccione la identidad de género con la cual se identifica



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

Como se muestra en la gráfica, la identidad de género de las y los encuestados son femenina en un 85%, masculina 4% y el 11% de las encuestadas y encuestados NS/NR esta pregunta.

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



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

A la pregunta de identificación de etnia las encuestadas respondieron así: ninguna 1083, negra/afro 45, indígena 25, raizal 8, gitana 4 y palenquera 2 pero 154 encuestas no respondieron esta pregunta.



	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2017</b>

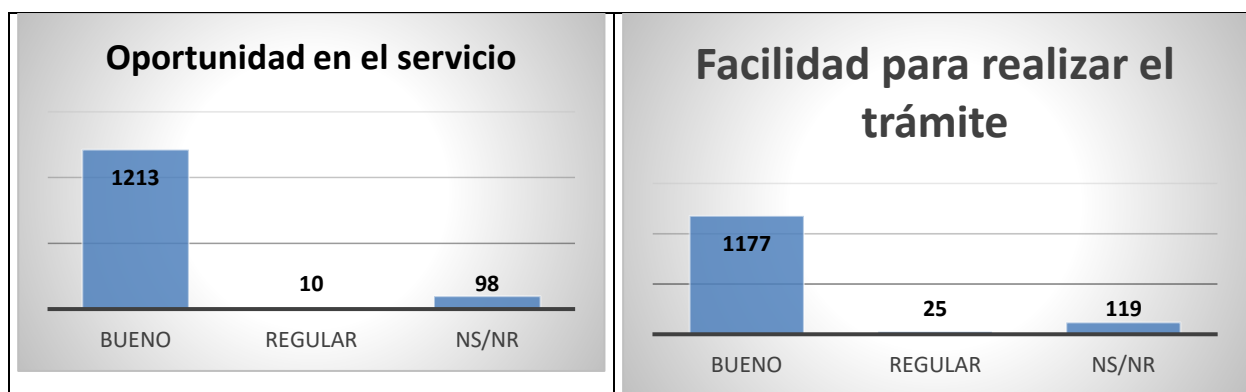
12. ¿Por qué motivo buscó el servicio de la secretaria de la mujer?

En las encuestas recibidas se observa que nuestras usuarias y usuarios han visitado nuestras sedes por distintos temas como se observa en el siguiente cuadro.

Adquirir conocimientos	81
Código de policía	28
Asesoría Jurídica y psicosocial	219
Curso sistemas	15
Cursos varios	386
Capacitación	137
Emprendimiento	38
Orientación en tipología de Violencias	39
temas laborales para las mujeres	91
Información en temas de mujeres	69
NS/NR	218

Sigue siendo mayoritariamente la asistencia a cursos varios y a las asesoría jurídicas y psicosociales que hacen parte de nuestra misionalidad.

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





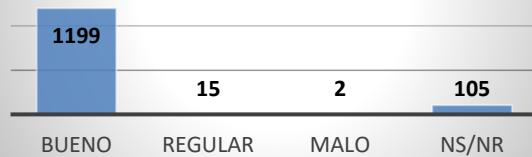
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE LA MUJER

## SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

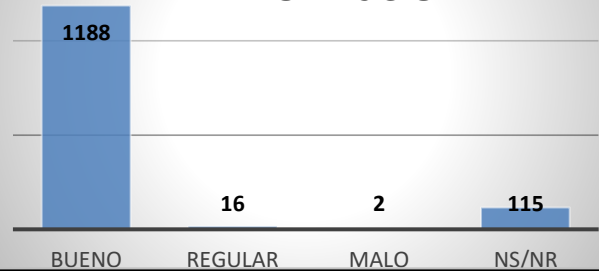
### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2017

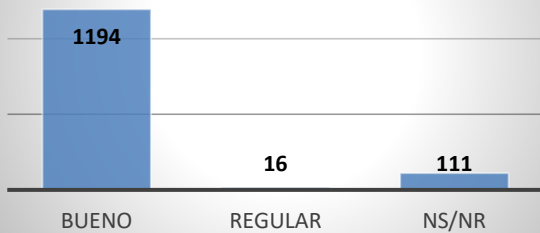
#### Claridad de la información



#### Confiabilidad en la Información



#### La información recibida fue útil



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.



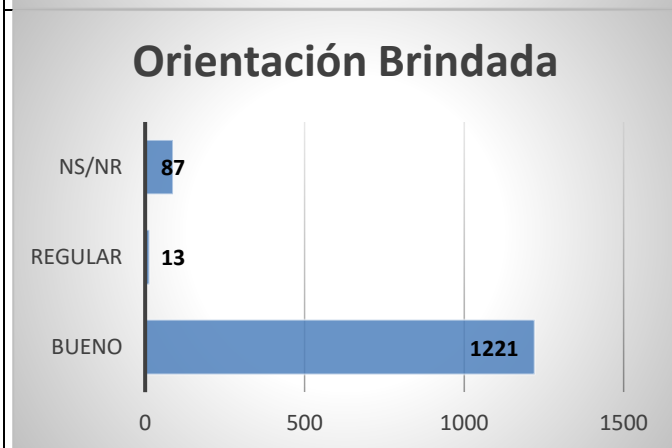
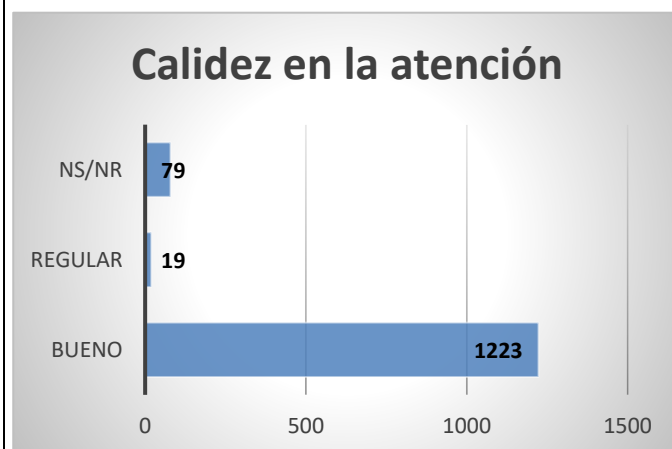
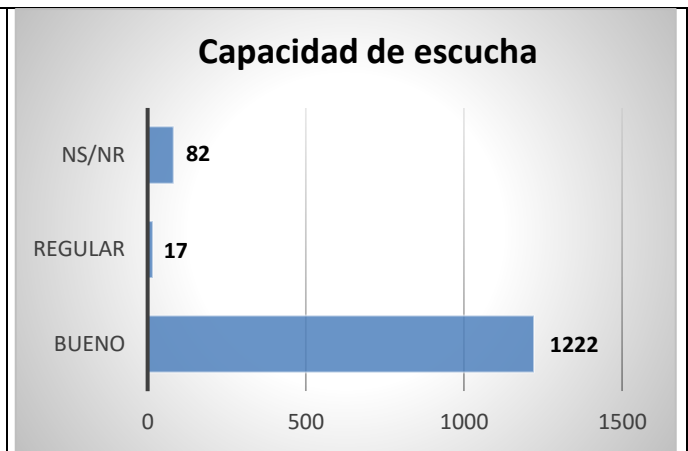
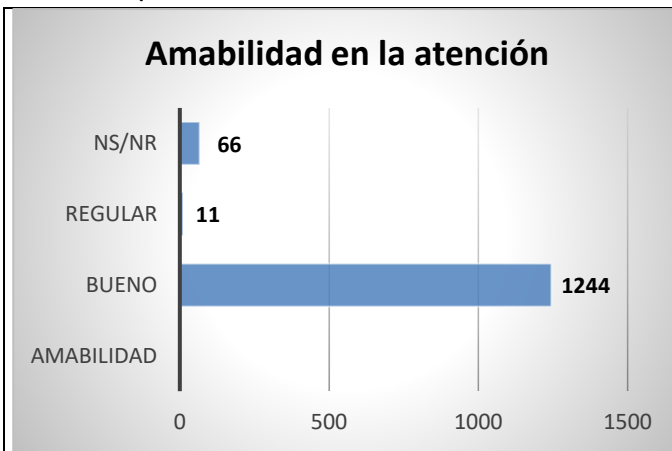
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE LA MUJER

## SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2017

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



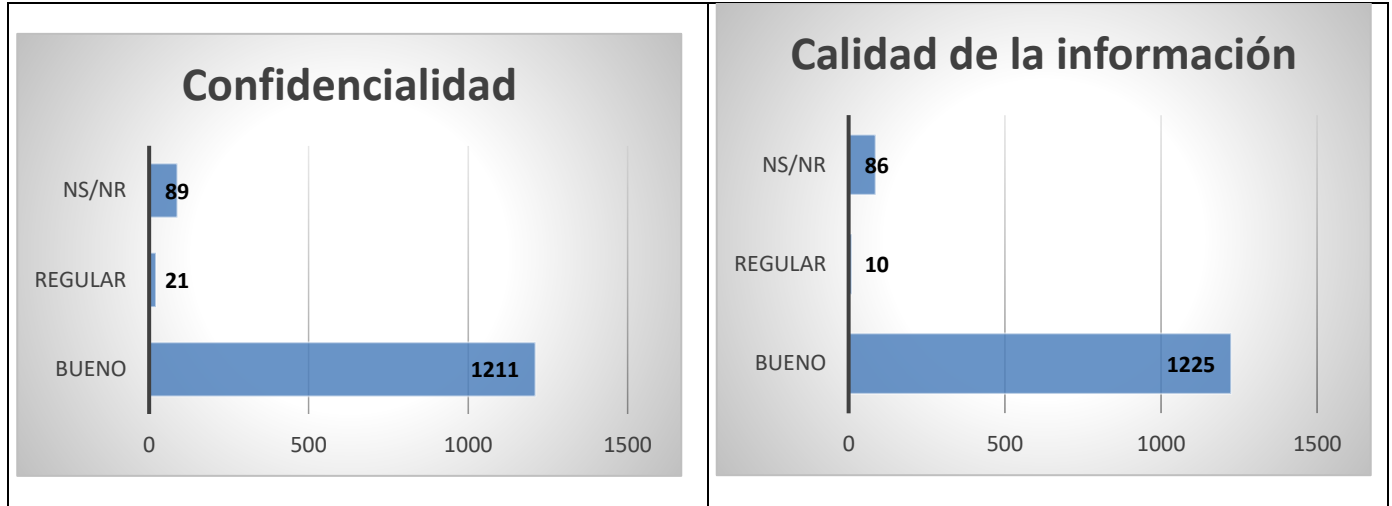


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE LA MUJER

## SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2017



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

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.

15. ¿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:

OBSERVACIONES DADAS	LUGAR DONDE SE BRINDO LA ATENCIÓN
Me gustaría que siguiera el curso, porque fue muy bueno pero muy corto.	Ciudad bolívar, Kennedy, Chapinero. Usme, Suba, Teusaquillo, Casa de Todas
Muy bueno el programa, me gustaría que se pueda continuar.	Ciudad Bolívar Candelaria, Kennedy, Usme
Que los profesionales sean en todo momento dando soluciones con ética y profesionalismo.	Chapinero, Bosa, Casa de Todas
Tener oportunidad de trabajo para la mujer sin salir de casa.	Fontibón, Rafael Uribe Uribe,
Mas variedad en cursos- tejidos	Kennedy, Chapinero, Suba, Puente Aranda, Bosa
Mejores talleres	Rafael Uribe Uribe, Teusaquillo, Chapinero,

 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 CUARTO TRIMESTRE 2017</b>


Falta ventilación, refrigerio, Jornada larga	Candelaria, Mártires, Suba, Usme, Chapinero Ciudad Bolívar, Fontibón, Casa de Todas
Brindar más acompañamiento cuando ponemos una denuncia	Casa de Todas
Me ha parecido muy bueno todo el proceso, me gustaría tal vez que fuesen muchas más sesiones	Chapinero, Candelaria
Mejorar la base en la que se guardan los datos, se cae mucho la plataforma	Casa de Todas
Continuidad en cursos	Bosa, Suba
Difundir más las capacitaciones y acceso a otras oportunidades	Usme, Suba, Teusaquillo
Horarios más flexibles	Candelaria, Bosa, Sede Central
Mas actividades no solo computador y diapositivas	Casa de Todas
La casa está muy escondida, pocas horas de clase, falta de publicidad	Puente Aranda, Tunjuelito,
Mayor difusión de los servicios, ya que son fabulosos y así lograr mayor cobertura	Santa fe, Kennedy. Puente Aranda, Suba, Rafael Uribe Uribe, Teusaquillo, Candelaria, Chapinero, Fontibón, Tunjuelito, Casa de Todas

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo observado en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a nuestras usuarias y usuarios, se concluye que el objetivo planteado inicialmente *“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 tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana”* fue cumplido.

Con la información obtenida se identificó que de las usuarias atendidas en el último trimestre 2017 en su mayoría se encuentran en el rango de edad entre 18 y 35 años, que el 76% manifiestan no tener discapacidad alguna, el 48% dice no ser cabeza de hogar, el 84% es de procedencia rural, el 77% dicen ser mujeres.

Adicional a lo anterior, se observa que las localidades que enviaron mayor número de encuestas fueron Mártires, Chapinero, Puente Aranda, Suba, Rafael Uribe Uribe, Kennedy y Bosa respectivamente y las que menos enviaron fueron Engativá, San Cristóbal y Santa Fe, y no envió encuestas Usaquén. Se destaca que en este trimestre se obtuvieron encuestas de las jornadas en colegios y en otros sitios como IDIPRON.

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	<b>INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2017</b>

En cuanto a la calificación en el servicio y la atención brindada en su mayoría las usuarias y usuarios están satisfechos. Se recomienda revisar los casos donde se calificaron como regulares o malos para mejorar estos aspectos.

Igualmente, con la información obtenida se identifica que nuestras usuarias llegar a los puntos de atención por recomendación de un familiar o remisión de un funcionario; sin embargo, se recomienda realizar campañas donde se haga una mayor difusión de los servicios, revisar los horarios y las temáticas para las clases especialmente los relacionados con las aulas digitales.

Este informe deberá ser conocido por las directivas de la Entidad para la toma de decisiones de acuerdo con la pertinencia de cada área.