



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de resultados encuesta de satisfacción de servicios y estrategias SDMujer - II de semestre 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., diciembre de 2021

Encuesta de medición de la gestión de los servicios y estrategias Secretaría Distrital de la Mujer II semestre de 2021

Con la medición de la gestión por parte de las colaboradoras y colaboradores de la SDMujer, se busca conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de los servicios y estrategias de la entidad.

De igual manera, la encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar, en desarrollo de las actividades de atención a la ciudadanía, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los(las) funcionarios(as) responsables.

Para ello, se dispuso la encuesta en la página web www.sdmujer.gov.co, sección “Atención y Servicios a la Ciudadanía”y, en el mes de noviembre del año 2021, se realizó el envío masivo a los correos electrónicos de las ciudadanas y ciudadanos atendidas (os) y registradas (os) en las bases de datos de la entidad.

Los resultados fueron los siguientes:

Total encuestas enviadas: **7.698**

Total encuestas diligenciadas: **186**

Para determinar el nivel de confianza de los resultados obtenidos, se tomó como referencia un tamaño de población de 7.698 correos electrónicos a los cuales se remitió la encuesta y se hizo el cálculo para determinar el tamaño de la muestra, con un nivel de confianza de 97,5% y un margen de error del 3%.

Aplicando la fórmula de tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z\alpha^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

En donde:

$Z\alpha = 2,24$ (Constante para un nivel de confianza del 97,5%)

$N = 7.698$ (Tamaño de la población) $e = 3\%$ (Margen de error deseado)

$e = 3\%$ (Margen de error deseado)

$p = 0,5$ (Proporción de individuos que poseen la característica de estudio)

$q = 0,5$ (Proporción de individuos que no poseen la característica de estudio)

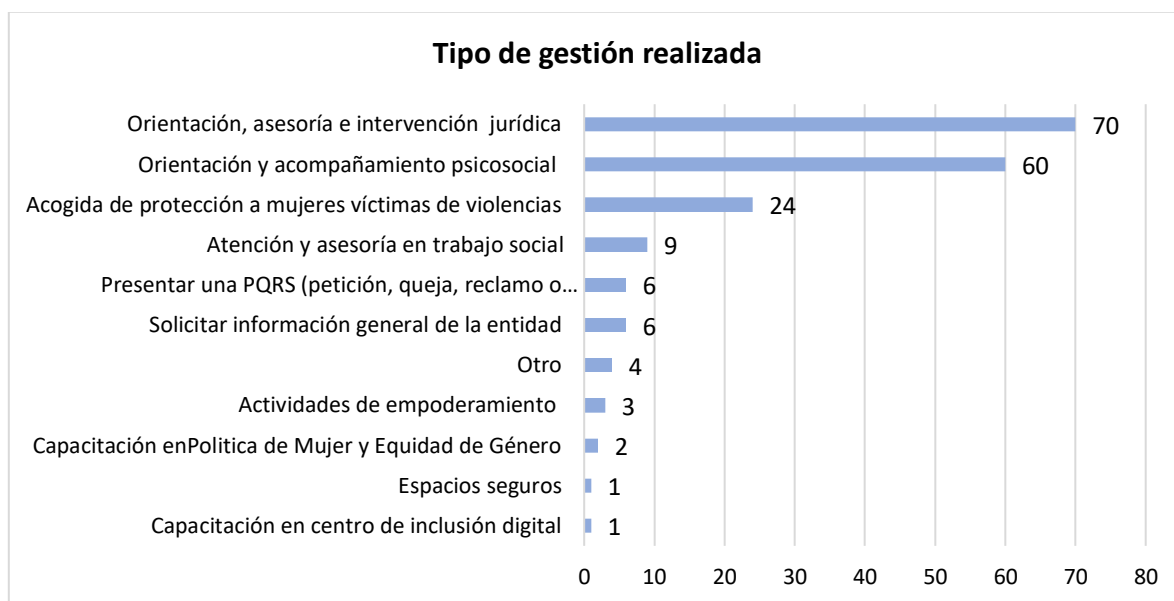
Tenemos como resultado: **$n = 42$**

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del **97.5%**, con un margen de error del 3%, se debe tener un tamaño de muestra de 42 encuestas contestadas. En nuestro caso, obtuvimos 186 encuestas con respuesta, superando la muestra esperada.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los temas evaluados en la encuesta:

1. Tipo de gestión realizada

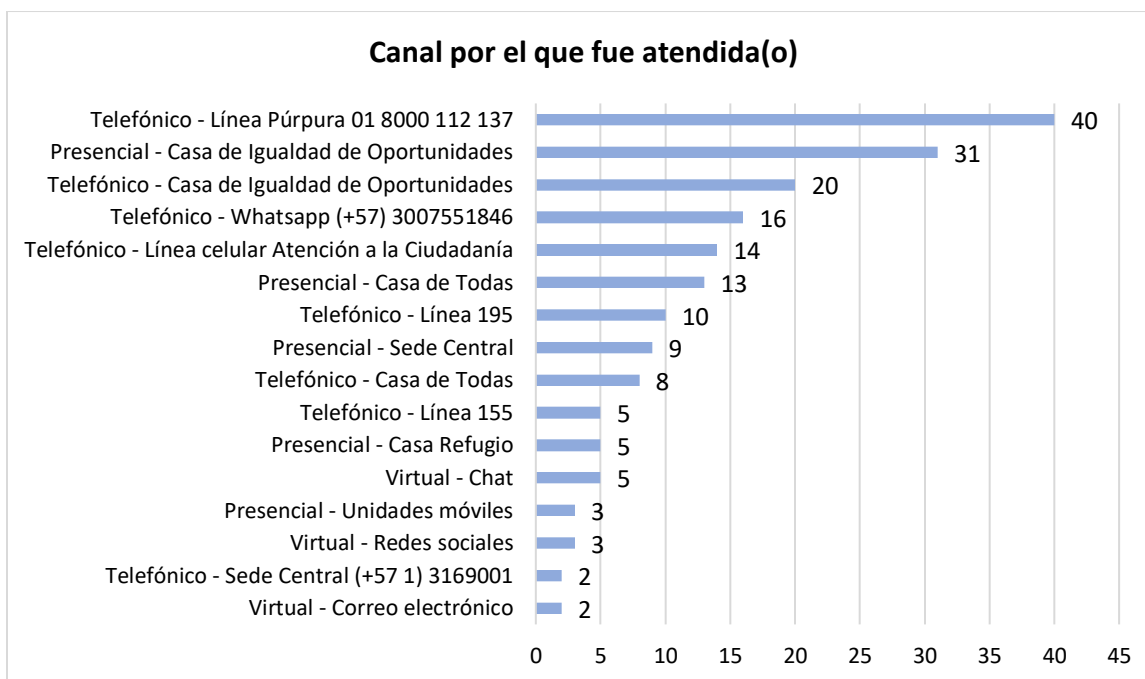
Servicio o estrategia	Cantidad	%
Capacitación en centro de inclusión digital	1	0,5%
Espacios seguros	1	0,5%
Capacitación en Política de Mujer y Equidad de Género	2	1,1%
Actividades de empoderamiento	3	1,6%
Otro	4	2,2%
Solicitar información general de la entidad	6	3,2%
Presentar una PQRS (petición, queja, reclamo o sugerencia)	6	3,2%
Atención y asesoría en trabajo social	9	4,8%
Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias	24	12,9%
Orientación y acompañamiento psicosocial	60	32,3%
Orientación, asesoría e intervención jurídica	70	37,6%
	186	100,0%



Resultado: En cuanto al tipo de estrategias y servicios brindados a la ciudadanía, tan solo tres (3) de estos representan cerca del 83%, lo que los destaca como los de mayor demanda para la SDMujer. Estos servicios son, en su orden, “Orientación, asesoría e intervención jurídica”, “Orientación y acompañamiento psicosocial” y “Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias”.

2. Canal por el que fue atendida(o)

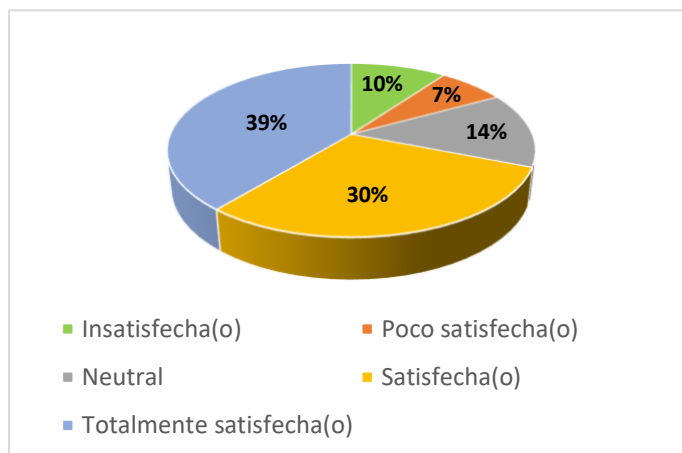
Canal	Cantidad	%
Virtual - Correo electrónico	2	1,1%
Telefónico - Sede Central (+57 1) 3169001	2	1,1%
Virtual - Redes sociales	3	1,6%
Presencial - Unidades móviles	3	1,6%
Virtual - Chat	5	2,7%
Presencial - Casa Refugio	5	2,7%
Telefónico - Línea 155	5	2,7%
Telefónico - Casa de Todas	8	4,3%
Presencial - Sede Central	9	4,8%
Telefónico - Línea 195	10	5,4%
Presencial - Casa de Todas	13	7,0%
Telefónico - Línea celular Atención a la Ciudadanía	14	7,5%
Telefónico - Whatsapp (+57) 3007551846	16	8,6%
Telefónico - Casa de Igualdad de Oportunidades	20	10,8%
Presencial - Casa de Igualdad de Oportunidades	31	16,7%
Telefónico - Línea Púrpura 01 8000 112 137	40	21,5%
	186	100,0%



Resultado: De acuerdo a lo manifestado por la ciudadanía, de los 16 canales de atención seleccionados en la encuesta, a través de los cuales se prestó el mayor número de servicios y estrategias, el primero de estos fue el “Telefónico – Línea Púrpura”, con una participación del 21,5% del total de la muestra. Seguido de este, estuvieron el canal “Presencial y Telefónico de la Casa de Igualdad de Oportunidades” cada uno con una participación del 16,7% y 10,8%, respectivamente.

3. Tiempo de espera

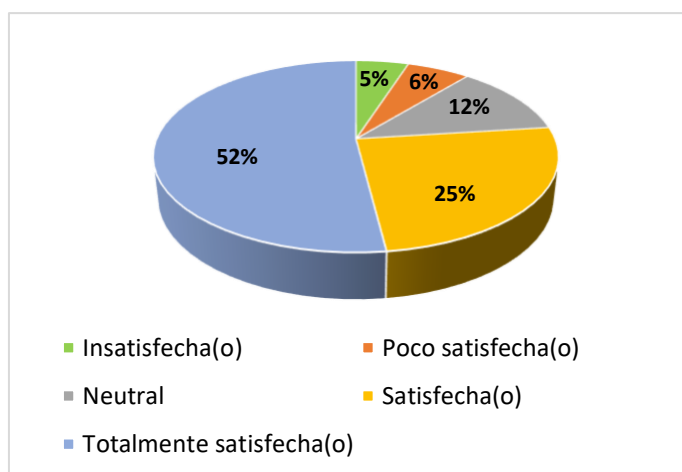
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	18
Poco satisfecha(o)	14
Neutral	26
Satisfecha(o)	56
Totalmente satisfecha(o)	72
	186



Resultado: Para la ciudadanía consultada, el 69% se mostró satisfecha(o) con el tiempo de espera para la prestación de sus servicios y estrategias, frente a un 17% de insatisfacción y un 14% de neutralidad, lo que clasifica al criterio evaluado en un nivel de experiencia aceptable para la ciudadanía.

4. Amabilidad y disposición en la atención

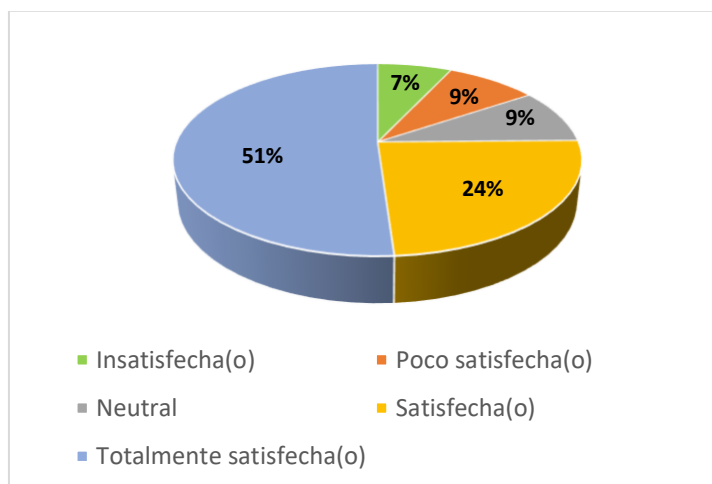
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	9
Poco satisfecha(o)	12
Neutral	22
Satisfecha(o)	46
Totalmente satisfecha(o)	97
	186



Resultado: Frente al criterio de amabilidad en la atención, se puede evidenciar que tiene un buen nivel de satisfacción para la ciudadanía encuestada, quienes se mostraron satisfechas(os) y muy satisfechas(os) en el 77% de los casos, lo que refleja una buena actitud de servicio por parte de las colaboradoras y colaboradores de la SDMUjer.

5. Nivel de conocimiento del colaborador(a)

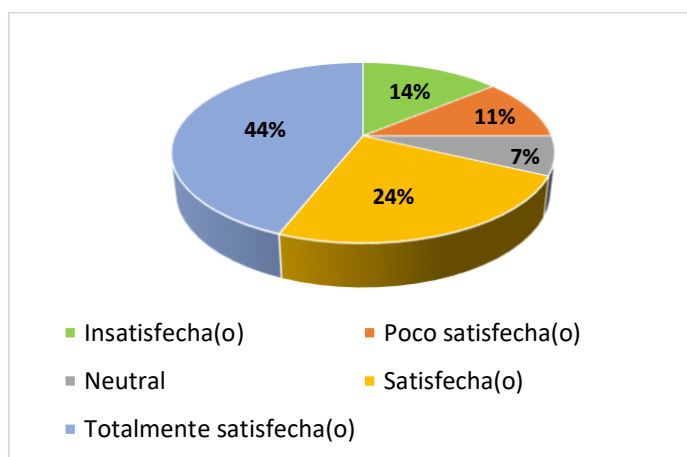
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	13
Poco satisfecha(o)	16
Neutral	17
Satisfecha(o)	45
Totalmente satisfecha(o)	95
	186



Resultado: Al igual que en el caso anterior, se evidencia un buen nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de su experiencia frente al grado de conocimiento de la persona que le atendió, ya que el 75% de las(os) encuestadas(os) se manifestaron satisfechas(os) y muy satisfechas(os) con el criterio evaluado, mientras que tan solo un 16% se manifestaron insatisfechas(os). Con este resultado es posible evidenciar que las colaboradoras(es) de la SDMujer se encuentran en su mayoría debidamente calificadas(os) y capacitadas(os).

6. La respuesta dada a la solicitud

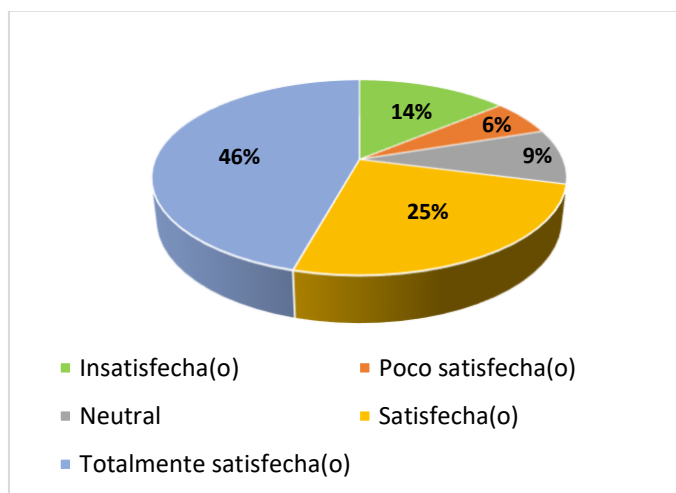
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	26
Poco satisfecha(o)	21
Neutral	12
Satisfecha(o)	45
Totalmente satisfecha(o)	82
	186



Resultado: En el caso del criterio evaluado, se puede evidenciar un nivel de satisfacción aceptable por parte de la ciudadanía, toda vez que cerca del 68% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(os) y muy satisfechas(os) con la respuesta dada a su solicitud. Sin embargo hay que mencionar que existe un importante nivel de inconformidad, ya que el 25% de la ciudadanía se mostró insatisfecha con su experiencia respecto de la respuesta brindada.

7. Satisfacción general con el servicio recibido

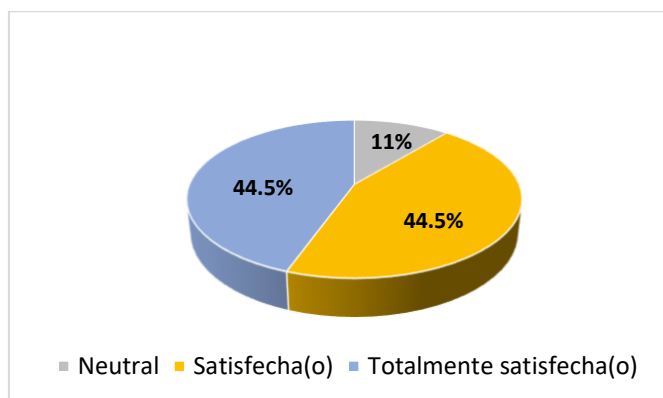
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	26
Poco satisfecha(o)	11
Neutral	17
Satisfecha(o)	47
Totalmente satisfecha(o)	85
	186



Resultado: Respecto de la satisfacción general con el servicio recibido, **el 71%** de las ciudadanas(os) tuvieron un buen nivel de experiencia con la gestión brindada por parte de la SDMujer. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un 20% de las encuestadas(os) se mostró inconforme frente al criterio evaluado, lo cual indica una considerable oportunidad de mejora en aras de garantizar un óptimo nivel de servicio.

8. Ambiente general de punto de atención - Sede Central (imagen institucional, señalización, organización y adecuación de la sala de espera)

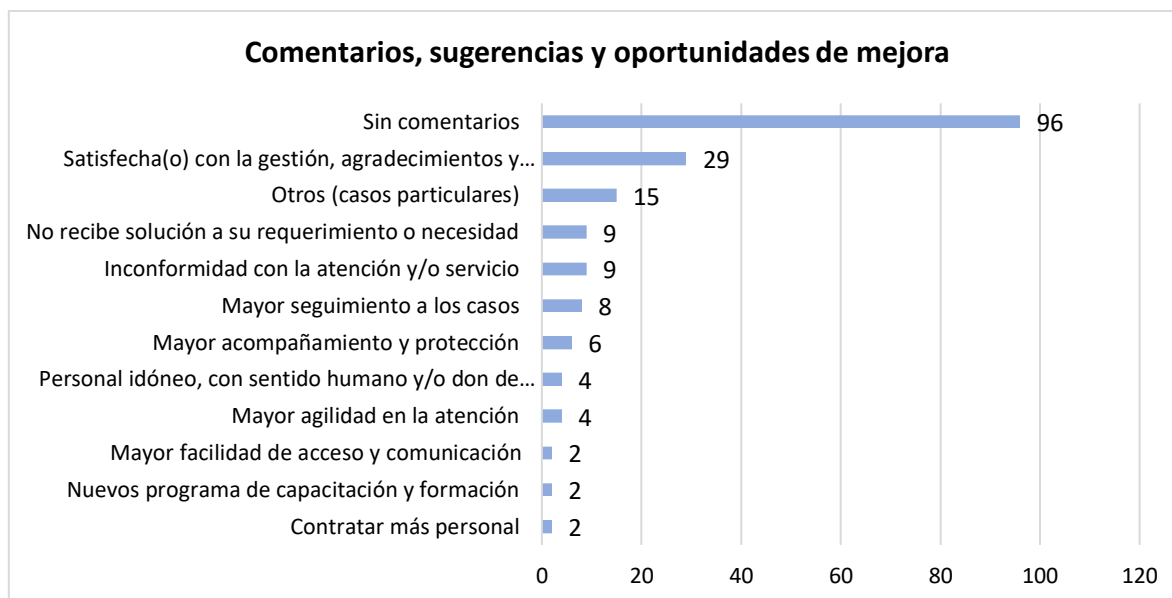
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	0
Poco satisfecha(o)	0
Neutral	1
Satisfecha(o)	4
Totalmente satisfecha(o)	4
	9



Resultado: Para el caso de la ciudadanía atendida por medio del canal “Presencial – Sede Central”, se evaluó su experiencia respecto de la infraestructura física del punto de atención, el cuál arrojó como resultado un alto grado de satisfacción del 89% (satisfechas(os) y muy satisfechas(os)), mientras que ninguna persona se mostró inconforme con las instalaciones físicas.

9. Sugerencias para mejorar la prestación del servicio

Comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora	Cantidad	%
Contratar más personal	2	1%
Nuevos programa de capacitación y formación	2	1%
Mayor facilidad de acceso y comunicación	2	1%
Mayor agilidad en la atención	4	2%
Personal idóneo, con sentido humano y/o don de servicio	4	2%
Mayor acompañamiento y protección	6	3%
Mayor seguimiento a los casos	8	4%
Inconformidad con la atención y/o servicio	9	5%
No recibe solución a su requerimiento o necesidad	9	5%
Otros (casos particulares)	15	8%
Satisfecha(o) con la gestión, agradecimientos y felicitaciones	29	16%
Sin comentarios	96	52%
	186	100%



Resultado: Del total de encuestas realizadas, el 48% de la ciudadanía consultada, realizó algún tipo de comentario, sugerencia y/o oportunidad de mejora frente gestión de servicios y estrategias de la entidad, lo que refleja el interés por el mejoramiento de nuestra gestión. Del total de comentarios recibidos, es de destacar en primer lugar las expresiones de “satisfacción, agradecimiento y felicitación” por parte de la ciudadanía, los cuales representaron cerca del 16% con un total de 29 comentarios. En segundo lugar, se destacaron las observaciones o comentarios de casos particulares, los cuales se agruparon como “otros” y representaron el 8% de la muestra con un total de 15 acotaciones. Finalmente, comentarios como “no recibe solución a su requerimiento o necesidad” y “inconformidad con la atención y/o servicio” tuvieron un total de 9 intervenciones en cada caso, lo que representa una participación del 5% para cada uno de ellos.

Conclusiones y acciones de mejora

- Se destaca la gran preferencia que tiene la ciudadanía frente al uso del canal telefónico (Línea Púrpura, Casa de Igualdad de Oportunidades, Whatsapp) a la hora de solicitar una atención o la prestación de un servicio por parte de la SDMujer, ya que estos canales presentaron una participación del 62% del total de la encuesta.
- De los servicios y estrategias ofrecidos por la Secretaría Distrital de la Mujer, tres (3) de estos (“Orientación, asesoría e intervención jurídica”, “Orientación y acompañamiento psicosocial” y “Acogida de protección a mujeres víctimas de violencias”) son los más demandados por parte de la ciudadanía, ya que representan el 83% del total de la encuesta, lo que indica la importancia de focalizar esfuerzos en aras de garantizar un alto nivel de calidad en su prestación.
- Es importante tomar en consideración lo manifestado por la ciudadanía respecto de su experiencia frente a los criterios evaluados como “la respuesta dada a la solicitud” y “Satisfacción general con el servicio recibido” los cuales registraron un nivel destacado de insatisfacción del 25% y 20%, respectivamente
- Tan solo 5 de los 11 comentarios, observaciones y/o oportunidades de mejora manifestados por la ciudadanía frente a la gestión de los servicios y estrategias por parte de la SDMujer, representan el 78% del total de los comentarios recibidos (90). Pese a que el más destacado fue la expresión de “satisfacción con la gestión, agradecimientos y felicitaciones”, es importante determinar de manera particular cada caso en aras de generar estrategias, especialmente en las manifestaciones relacionadas con: “No recibe solución a su requerimiento o necesidad” e “inconformidad con la atención y/o servicio”.

La Secretaría Distrital de la Mujer, respecto de los resultados obtenidos, realizará el correspondiente plan de mejora, desde el proceso de atención a la ciudadanía, en el cual se registren las actividades, responsables y fechas de ejecución, que permitan alcanzar mayores niveles de satisfacción en la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



LAURA MARCELA TAMI LEAL

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Diego Pedraza, Profesional Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa 

Revisó: Luz Amparo Macías, Profesional Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa 