



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE LA MUJER

INFORME DE MEDICION DE SATISFACCION DE USUARIAS Y PARTES INTERESADAS



SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Bogotá, D.C.

Enero del 2020

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Medir la satisfacción de las ciudadanas y los ciudadanos con respecto a los servicios recibidos por la Secretaria Distrital de la Mujer, con el fin identificar aspectos positivos y negativos para evaluar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

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 octubre, noviembre y diciembre de 2019.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

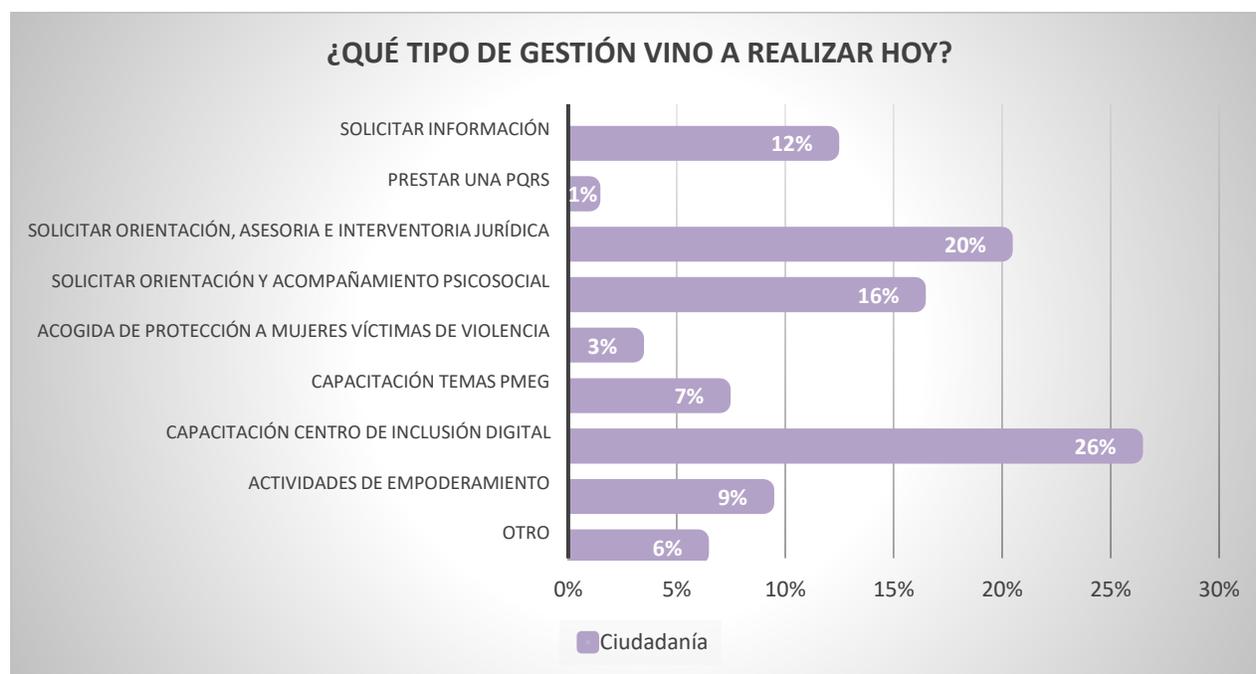
Ficha Técnica Objetivo	Con el objetivo de mejorar la calidad de nuestros servicios y aumentar los niveles de satisfacción de nuestras(os) usuarias(os), la Secretaría Distrital de la Mujer - SDMujer.
Técnica de recolección de datos	Encuesta personalizada (20 preguntas) aplicada a través de las CIOM, Casa 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 octubre, noviembre y diciembre de 2019
Encuesta efectiva	1111 ciudadanas y ciudadanos
Metodología	Una vez prestado el servicio y /o la orientación, las ciudadanas y los ciudadanos diligencian 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 CUARTO TRIMESTRE 2019

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.

1. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar hoy?



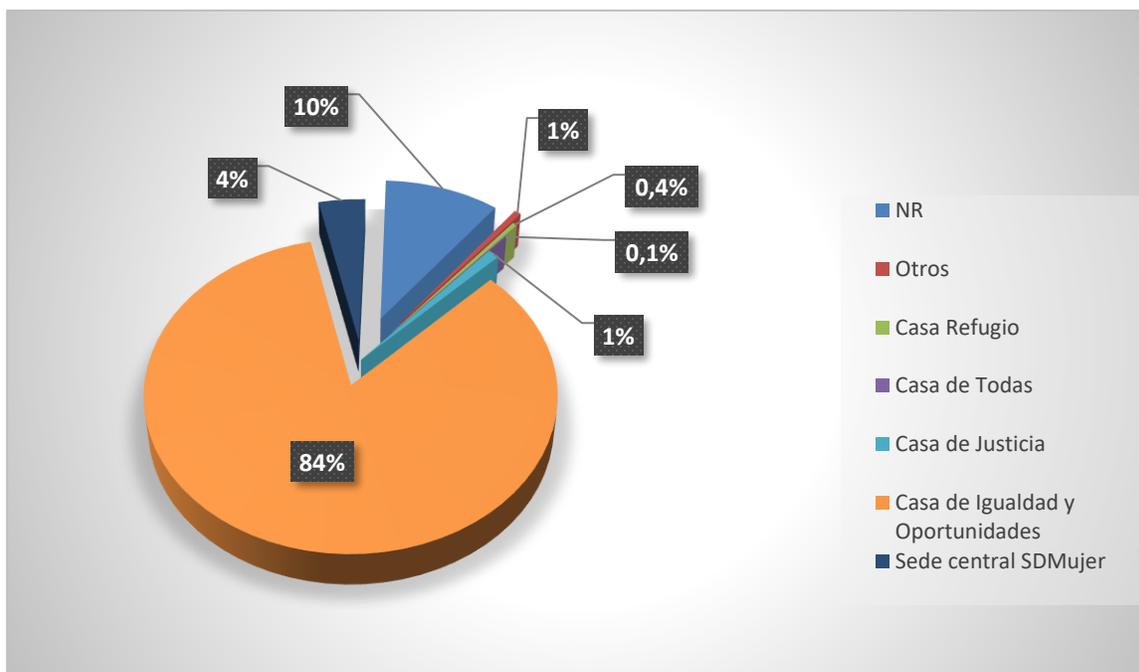
En el resultado se observa que el 26% (316 personas) de las ciudadanas y ciudadanos acudieron a la SDMujer por capacitación centro de inclusión digital; seguida por solicitar orientación y acompañamiento jurídica con el 20% (238 personas); con el 16% (190 personas) solicitar orientación y acompañamiento Psicosocial; con el 12% (146 personas) solicitar Información; con el 9% (112 personas) actividades de empoderamiento; 7% (81 personas) capacitación temas Política de Mujer y Equidad de Género; el 6 % (72 personas) acudieron por otros servicios, con el 3% (25 personas)

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

acogida de Protección a mujeres víctimas de Violencias y con el 1% prestar una PQRS.

El 3% corresponde a 33 personas que acudieron a la Secretaría a realizar más de una gestión, el 2% con 26 personas no informa a que gestión fue a realizar y el 2,4% respondieron la encuesta sin registrar la localidad.

2. ¿En qué sitio recibió el servicio por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer?

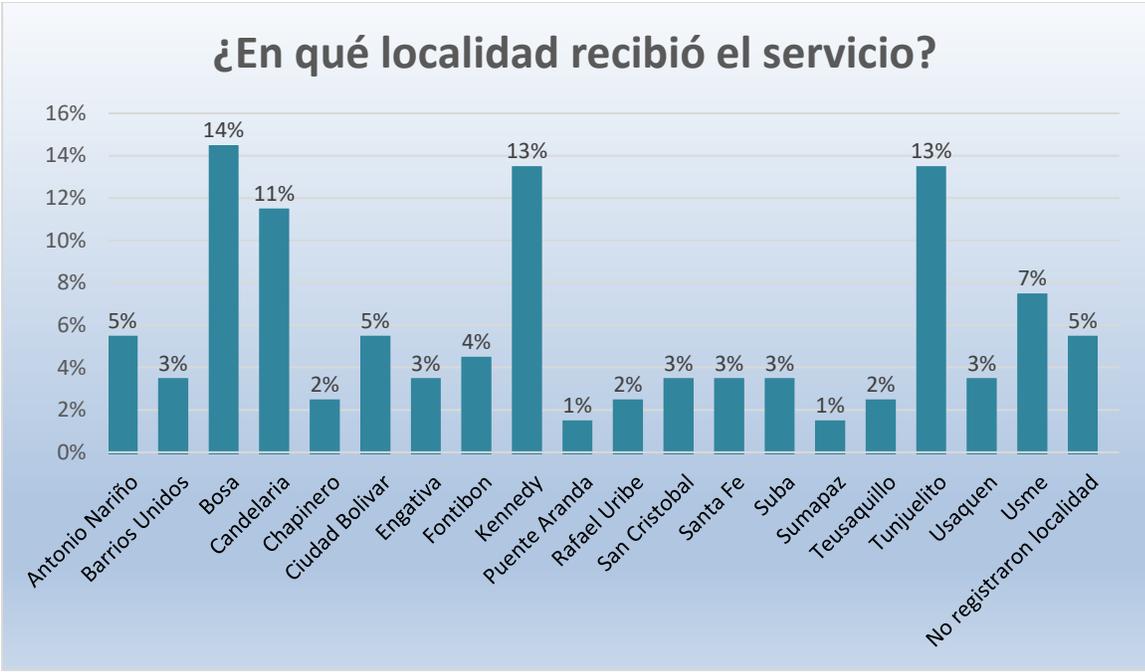


Las casas de Igualdad y Oportunidad para las Mujeres – CIOM es el espacio en donde acuden la mayoría de las ciudadanas y ciudadanos para recibir los servicios ofrecidos por la Secretaría, reflejando con 84% lo que corresponde a 940 personas, seguido de la Sede Central Secretaría Distrital de la Mujer con un 4% lo que corresponde a 36 personas, a la Casa de Justicia acudieron 15 personas lo cual corresponde al 2%, a la

Casa de Refugio con un 0,4% porque acudieron 4 personas y la Casa de Todas con el 0,1% debido a que acudió 1 persona y el 1% correspondiente a 6 personas que recibieron el servicio en otro lugar.

El total de personas que dieron respuesta a esta pregunta fueron 1002, lo que indica que 109 del total de los encuestados no respondieron a la pregunta lo que equivale al 10%.

3. ¿En qué localidad recibió el servicio?



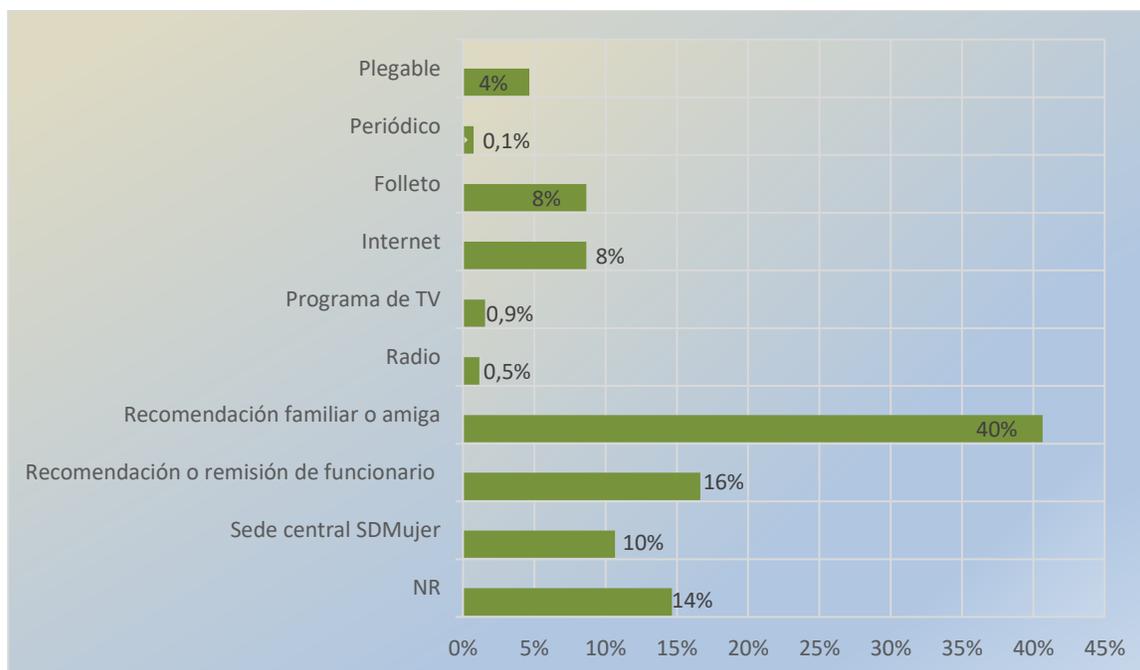
Se evidencia las localidades en donde la ciudadanía ha acudido por algunos de los servicios ofrecidos por la Secretaría, al igual que permite observar la participación en el diligenciamiento de las encuestas, así: con el 14% correspondiente a 150 personas diligenciaron encuestas en la sede de Bosa; el 13% con 142 ciudadanas y ciudadanos en la sede Kennedy; 13% con 141 personas en la sede Tunjuelito; con el 11% y 123 personas en la sede de La Candelaria; con el 7% con 77 personas en la sede de Usme; con el 5% correspondiente a 53 personas en las sedes de Antonio Nariño; el 5% con 52 personas en la sede de Ciudad Bolívar; con el 4% y 42 personas en la sede de Fontibón; con el 3% y 36 personas la sede de Barrios Unidos; el 3% con 34 personas en la sede de San Cristóbal; con el 3% y con 32 personas en las sedes de Usaquén y Suba; con el 3% y 28 personas en las sedes de Engativá y Santa Fe; ; el 3% con 32 personas en la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

sede de La Candelaria; el 2% con 27 personas en la sede de Teusaquillo; el 2% con 21 personas en la sede Rafael Uribe; el 2% con 17 personas en la sede Chapinero; el 1% con 16 personas en la sede de Sumapaz; con el 0,5% con 6 personas en la sede de Puente Aranda y el 5% con 53 personas no dieron respuesta a la pregunta.

La sede de la localidad de Los Mártires no reportó encuestas de satisfacción diligenciadas por las ciudadanas y ciudadanos que fueron atendidos en esa sede.

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



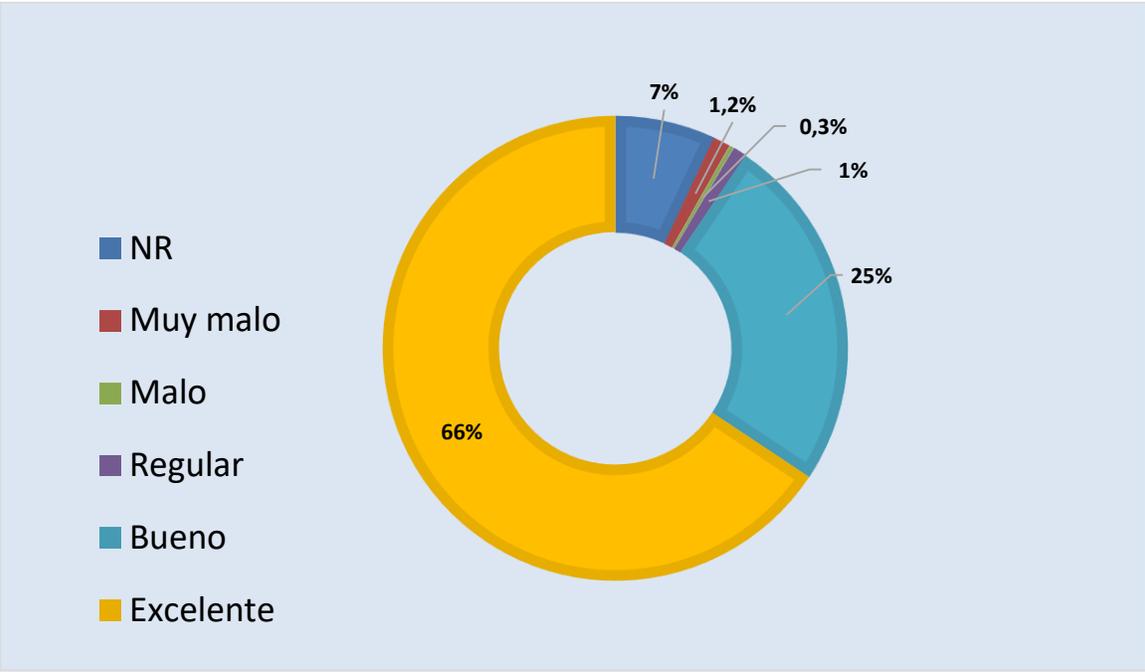
Son diferentes los medios por los que se dan a conocer los servicios de la SDMujer en las distintas sedes en las que opera, aun así, algunos de ellos son más efectivos que otros, este punto en específico de la encuesta que respondieron las usuarias permite identificar cuáles son los que medios por los que más personas reciben la información.

En esta medida el medio más efectivo ha sido la recomendación familiar o amiga y que

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

permitió que acudieran a las sedes de la CIOM 442 personas lo que corresponde a un 40%, seguido de la recomendación o remisión de funcionario con 177 personas representando el 16%; la sede central con un 10% lo corresponde a 105 personas; los folletos con un 8% (85 personas); el 8% correspondiente a 84 personas se enteraron de la SDMujer por internet; los medios menos empleados por la ciudadanía son los plegables con un 4% (47 personas), programas de TV 0,9% (10 personas), la radio 0,5% (6 personas); el periódico con 0,1% (1 persona) y el 14% con 154 personas, no dieron respuesta a la pregunta.

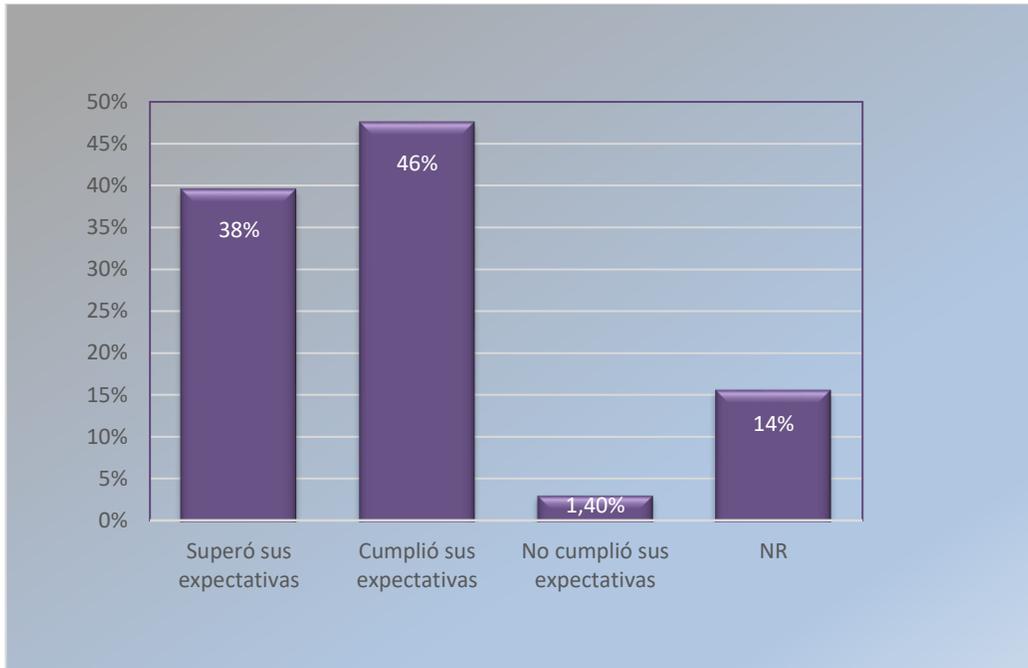
5. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?



Frente a la calidad de la prestación del servicio percibido, 737 ciudadanas/ ciudadanos encuestados representados con el 66% la califican como excelente, 25% con 275 ciudadanas/ ciudadanos como buena, el 1,2% (13 personas) opinan que fue muy malo, el 1% (11 personas) dicen que fue regular y el 0,3% (3 personas) calificaron como malo. El 7% correspondiente a 72 personas no dieron respuesta a la pregunta.

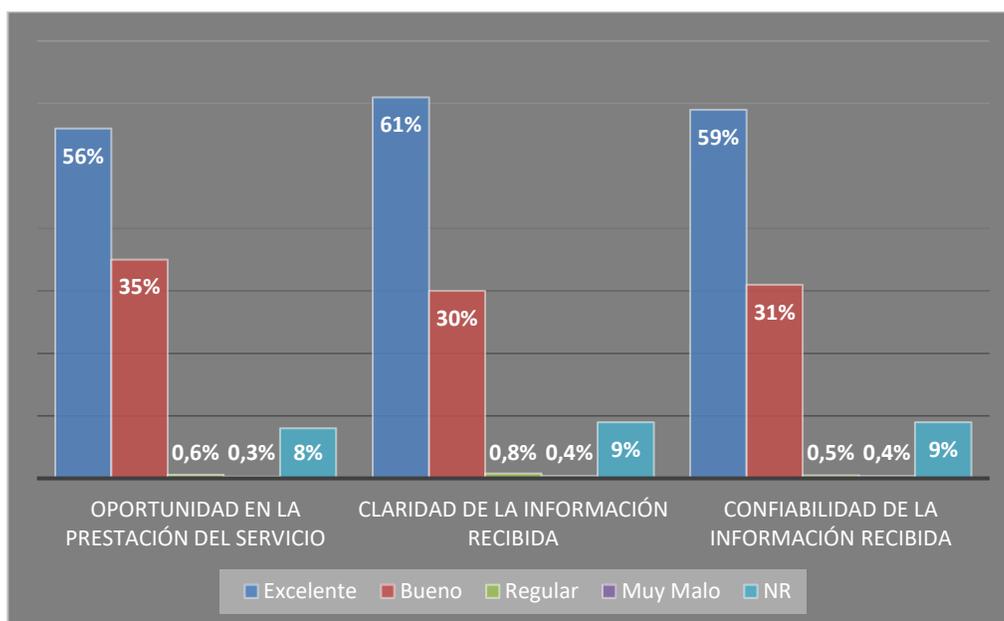
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

6. ¿El servicio recibido el día de hoy?



El 46% que corresponde a 516 ciudadanas /ciudadanos opina que el servicio recibido por parte de las Servidoras y Servidores cumplió sus expectativas, el 38% el cual corresponde a 424 personas dicen que supero sus expectativas, el 1,4% que son 16 personas dice que no las cumplió y el 14% que son 155 personas no da respuesta a la pregunta.

7. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido,

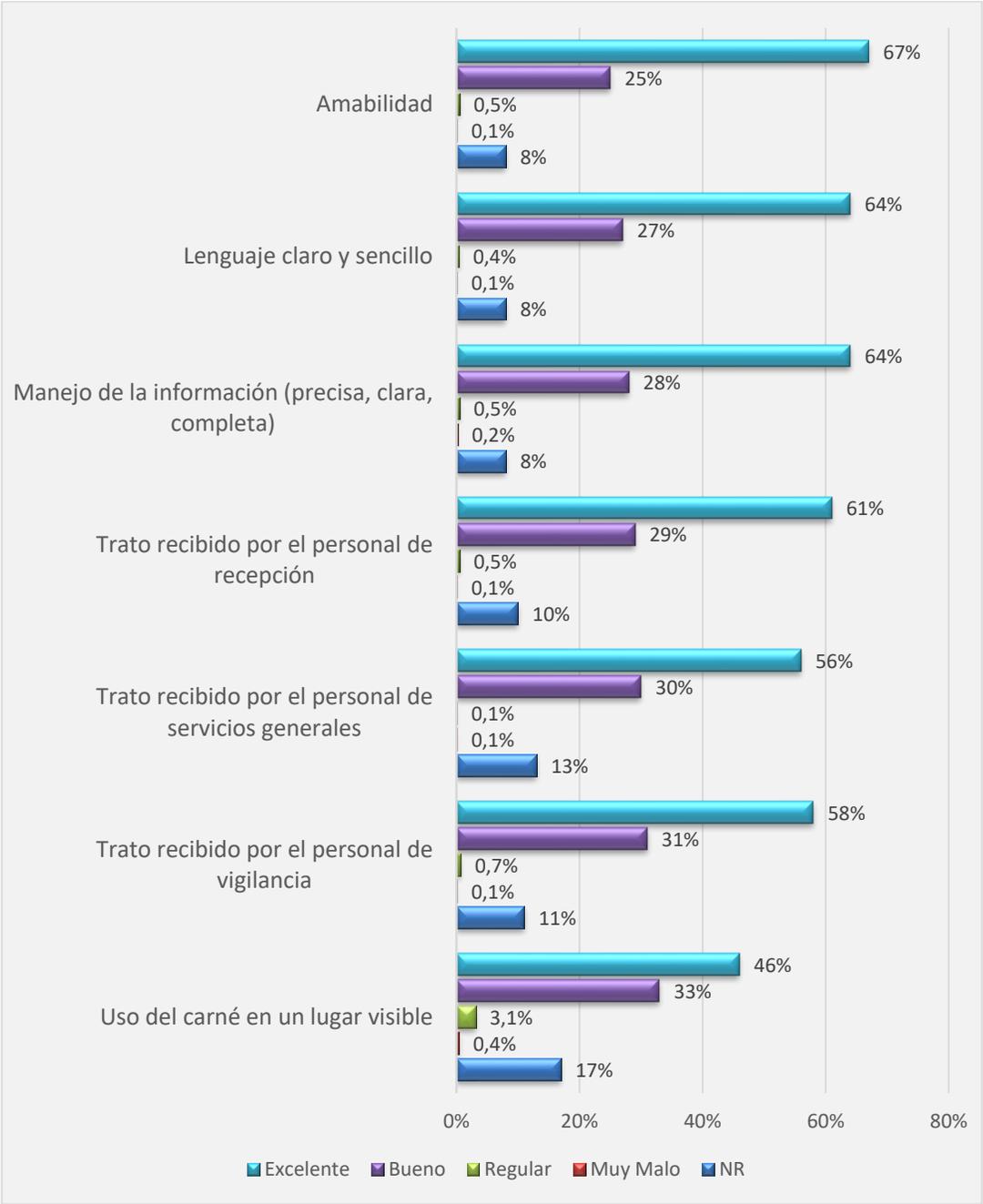


La ciudadanía califica la oportunidad en la prestación del servicio como excelente con un 56% correspondiendo a 624 personas; el 35% (394 personas) dice que es bueno, 7 personas que son el 0,6% dice que fue regular, 3 personas (0,3%) opinan que fue muy mala y 83 personas que son el 8% no dio respuesta a la pregunta.

En cuanto a la claridad de la información recibida el 61% que son 673 personas opinan que fue excelente, el 30% que son 329 personas que fue bueno, 9 personas que son el 0,8% que fue regular, 4 personas (0,4%) opinan que fue muy mala y 96 personas que son el 9% no respondieron a la pregunta.

El 59% (656 personas) de las personas opinaron que la confiabilidad se en la información recibida es excelente, el 31% (347 personas) dicen que es buena, 5 personas que son el 0,5% dice que fue regular, 4 personas (0,4%) opinan que fue muy mala y 9% (99 personas) no responde la pregunta.

8. Califique los siguientes aspectos de la servidora o servidor público que le atendió



	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

La amabilidad de las servidoras y los servidores que atendieron a la ciudadanía encuestada recibió 739 calificaciones como excelente siendo el 67%, 281 como bueno con el 25%, 6 como regular con el 0,5%, 1 como muy malo con el 0,1% y 84 con 8% el no dieron respuesta.

El lenguaje claro y sencillo fue calificado como excelente por 712 personas el cual corresponde al 64%, 301 personas (27%) opinan que fue bueno, 4 personas (0,4%) dicen que es regular, 1 personan (0,1%) opinan que fue muy malo y 93 con 9% el no dieron respuesta.

El manejo de la información fue calificado por 707 personas como excelente representando por 64%, 312 como buena con el 28%, 5 como regular con el 0,5%, 2 como muy malo con el 0,2% y 85 con 8% el no dieron respuesta.

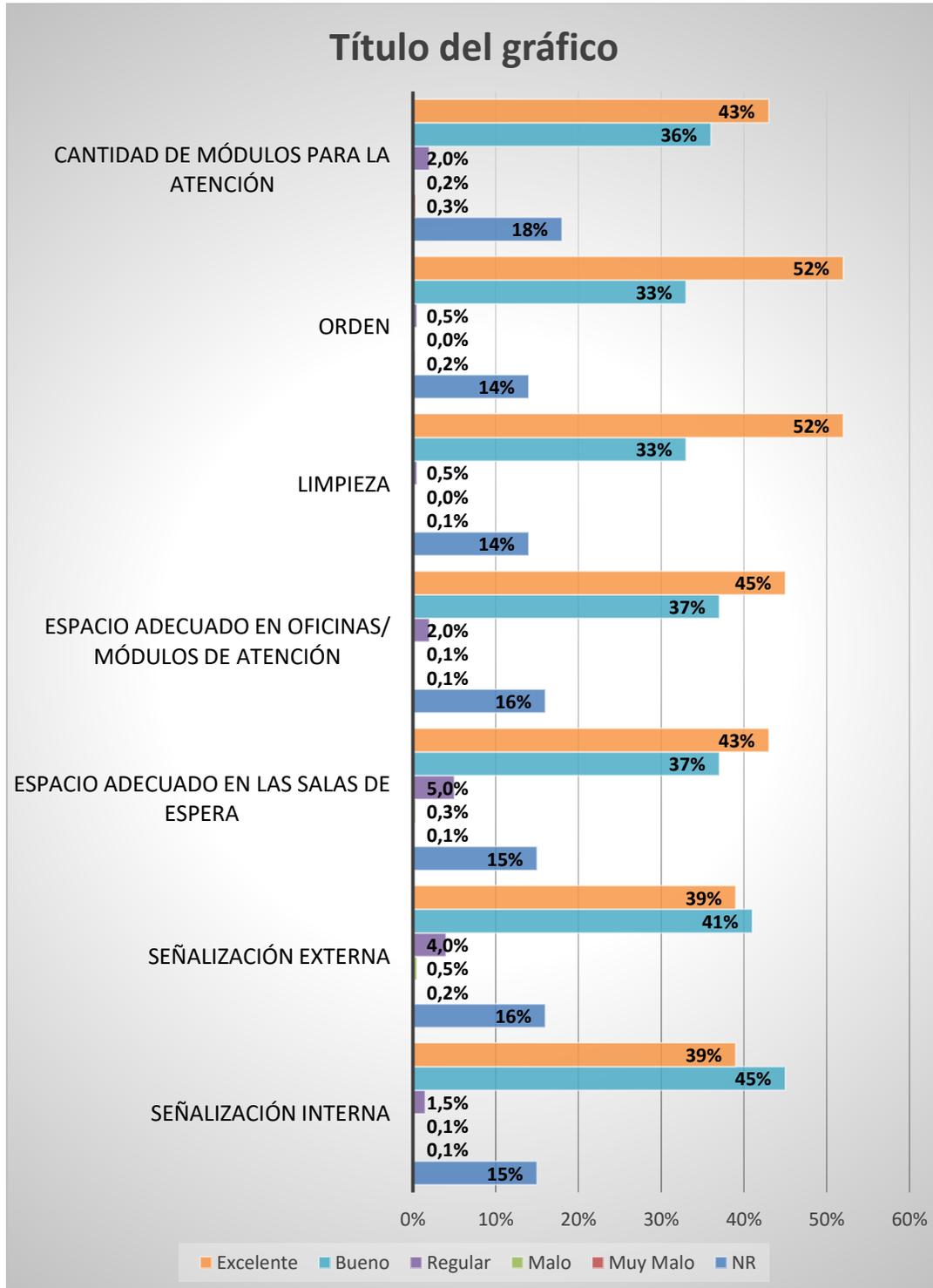
El 61% de los encuestados con 673 ciudadanas (os) califican como excelente el trato recibido por la recepción, el 29% con 323 ciudadanas (os) las califican como bueno y el 0,5% con 6 ciudadanas (os) como regular, 1 como muy malo con el 0,1% y 10% con 108 personas no respondieron la pregunta.

El trato recibido por el personal de servicios generales fue calificado como excelente por 627 personas el cual corresponde al 56%, 335 personas (30%) opinan que fue bueno, 1 personas (0,1%) dicen que es regular, el 0,1% (1 persona) que es muy malo y 147 con 13% el no dieron respuesta.

El 58% de los encuestados con 644 ciudadanas (os) califican como excelente el recibido por el personal de vigilancia, el 31% con 339 ciudadanas (os) las califican como bueno y el 1% con 8 ciudadanas (os) como regular, 1 como muy malo con el 0,1% y 11% con 119 personas no respondieron la pregunta.

Se tienen 509 personas que corresponden al 46%, opinaron que era excelente el uso del carné y se encontraba en un lugar visible, el 33% (363 personas) dicen que es bueno el lugar en donde pueden visualizar el carné de la y el servidor, el 3% (34 personas) opinaron que es regular, el 0,4% (4 personas) que es muy malo y 17% (193 personas) no respondieron la pregunta.

9. Califique los siguientes aspectos del punto de atención



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

La señalización interna en la sede recibió la siguiente calificación 431 como excelente siendo el 39%, 499 como bueno con el 45%, 17 como regular con el 1,5%, 1 como malo con el 0,1%, 1 como muy malo con el 0,1% y 162 con 15% el no dieron respuesta.

La señalización externa fue calificada como excelente por 431 personas el cual corresponde al 39%, 459 personas (41%) opinan que fue bueno, 39 personas (4%) dicen que es regular, 6 personas (0,5%) opinan que fue malo, 2 como muy malo con el 0,2% y 174 con 16% el no dieron respuesta.

El espacio en las salas de espera fue calificado por 483 personas como excelente representando por 43%, 411 como buena con el 37%, 50 como regular con el 5%, 3 personas (0,3%) opinan que fue malo, 1 como muy malo con el 0,1% y 163 con 15% el no dieron respuesta.

El 45% de los encuestados con 499 ciudadanas (os) califican como excelente el espacio adecuado en oficinas / módulos de atención, el 37% con 414 ciudadanas (os) las califican como bueno y el 2% con 20 ciudadanas (os) como regular, 1 como malo con el 0,1%, 1 como muy malo con el 0,1% y 16% con 176 personas no respondieron la pregunta.

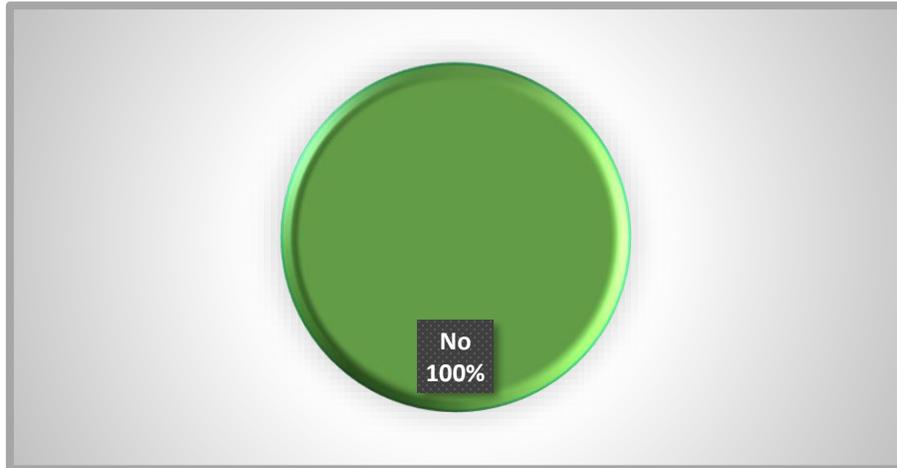
La limpieza fue calificada como excelente por 583 personas el cual corresponde al 52%, 370 personas (33%) opinan que fue bueno, 6 personas (0,5%) dicen que es regular, el 0,1% (1 persona) que es muy malo y 151 con 14% el no dieron respuesta.

El orden fue calificado como excelente por 577 personas el cual corresponde al 52%, 370 personas (33%) opinan que fue bueno, 6 personas (0,5%) dicen que es regular, el 0,2% (2 persona) que es muy malo y 156 con 14% el no dieron respuesta.

El 43% de los encuestados con 483 ciudadanas (os) califican como excelente la cantidad de módulos para la atención, el 36% con 396 ciudadanas (os) las califican como bueno y el 2% con 25 ciudadanas (os) como regular, el 0,2% (2 personas) que es malo, 3 como muy malo con el 0,3% y 18% con 202 personas no respondieron la pregunta.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTE 2019

10. ¿Se presentó algún problema o inconveniente durante la prestación del servicio?



Las personas que acudieron a las sedes de la secretaria no presentaron problemas durante la prestación del servicio.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

OBSERVACIONES:

A continuación, se encontrará algunas las observaciones que en las encuestas fueron dejadas por la ciudadanía que diligenció el formulario y los cuales serán revisadas para una mejora continua en nuestros servicios.

En la localidad de Antonio Nariño

- Solicitan se realicen talleres de manualidades
- Informan que el aviso de la casa no es visible
- Solicitan alianza con el SENA para tomar cursos en la sede
- Mejorar la fachada de la sede, que sea más atractiva

En la localidad de Barrios Unidos

- Información de talleres
- Mas actividades
- Espacios insuficientes para el desarrollo de actividades físicas
- Divulgación por redes sociales
- Un lugar más adecuado para personas con silla de ruedas
- Ampliar más el curso de seguridad digital

En la localidad de Bosa

- Falta difusión para la comunidad
- Ampliación de las instalaciones físicas
- Tener en cuenta los espacios para las personas en condición de discapacidad
- Mas señalización de ubicación de consultorios
- Las citas con la psicóloga son demoradas
- Abrir más espacios de empoderamiento
- Abrir más cursos diferentes a los que hacemos
- Ambientar con música motivacional
- Que este más a la vista de la gente porque está muy escondido
- Mejorar el trato por parte de la señora administradora
- Tener más oportunidades para cursos
- Un salón más amplio y una rampa para los de sillas de ruedas

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

- Mejorar el internet
- Proponen cursos del Sena como maquina plana y curso de belleza
- Considero que los salones requieren mayor ventilación

En la localidad de Candelaria

- Mas capacitaciones y más información para que todas podamos acceder
- Calidad a los servicios prestados
- Que haya inclusión de hombres
- Mayor oferta de capacitación
- Mantener puntos de internet
- Una mejor organización en cuanto a manejar los horarios en la casa de igualdad
- Sugieren ampliar los cursos de Yoga
- Proponen cursos de pintura o costura

En la localidad de Ciudad Bolívar

- Variedad de capacitaciones para nosotras las mujeres
- Casi no prestan atención Mayor oferta de capacitación
- Solicitan cambiar a la profesional en psicología
- Abrir otra casa de igualdad
- Solicitan más profesionales en psicología

En la localidad de Engativá

- Continuar con la difusión de los programas, es importante que toda mujer este enterada de sus servicios
- Ampliar los salones de la sede
- Mas capacitaciones con temas de Marketing y Diseño

En la localidad de Fontibón

- Una mejor difusión del curso
- Variedad en los cursos y horarios
- Respetar el tiempo del usuario
- Tender la oportunidad de capacitarnos
- Variedad de capacitaciones para nosotras las mujeres

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

En la localidad de Kennedy

- Hacer capacitación para otras redes sociales
- Cursos de Instagram
- La velocidad del internet, el tiempo de capacitación ya que hay más temas para profundizar
- Ampliar la información a redes como Facebook y Instagram
- Anunciar cada vez que realicen un curso
- Que cada casa tenga redes sociales donde publiquen eventos y cursos a los que podamos acceder
- Información de actividades programas a nuestro WhatsApp
- Mantener informados de todos los cursos
- Mas cursos
- Cursos digitales buenos, programación y redes
- Que nos ayuden a buscar empleo
- Refrigerio
- Cursos en creación de páginas web
- Hacer más convocatorias visibles y digitales
- Habilitar el parqueadero para bicicletas eléctricas
- Realizar más variedad de cursos
- Falta ventilación y más espacio para los cursos
- Mucho ruido
- Se sugiere una casa sin escaleras y mas grande
- Implementar campañas en base al respeto hacia la mujer
- Enfoque en el tema de igualdad de genero
- Mas difusión de los servicios que prestan

En la localidad de Puente Aranda

- Ampliar la oferta de cursos técnicos de capacitación
- Se recomienda se programen cursos de sistemas de administración de negocios

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

En la localidad de Rafael Uribe

- En la sala de espera faltan sillas
- Para las horas de descanso falta espacio y sillas para mayor comodidad
- Mas difusión de los servicios que se prestan

En la localidad de San Cristóbal

- Mas información visible a los servicios que prestan
- Que hicieran estos cursos de manera frecuentemente
- Que hubiera un segundo nivel más cursos diferentes, inglés, manualidades
- Colocar carteleras en los barrios más vulnerables
- Me gustaría que estos cursos y orientaciones se divulguen mas
- Difundir el conocimiento de las casas de igualdad
- Mas salones para la sala de internet
- Capacitaciones con un mayor horario
- Aumentar la cantidad de cursos y asesorías en diversos temas
- Mas publicidad de los servicios que prestan

En la localidad de Santa Fe

- Hacen falta más sillas en la sala de espera de la recepción
- Faltan más cursos
- Esta muy oculta la casa
- No hay servicio de psicología
- La ruralidad es tenida en cuenta en esta casa
- Las citas con la abogada son un poco demoradas

En la localidad de Suba

- Hacer más extensiva la información a mujeres que no conocen el lugar
- Ampliación de la casa - salón
- Que el curso de marketing digital tuviera más duración y si es posible que dicten más cursos relacionados con las redes
- Anunciar más los servicios que prestan

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

- Que en el lugar sea más amplio convenio con el SENA
- Difusión de los espacios en apoyo y asesoramiento a la mujer

En la localidad de Sumapaz

- Que la atención telefónica sea más oportuna
- Mas constante el servicio en la vereda
- Mejor asesoría
- No estoy de acuerdo con el cambio de psicóloga porque ella llevaba mi proceso
- Mas presencia de las profesionales en el territorio

En la localidad de Teusaquillo

- La letra de este formato es muy pequeña y no es fácil de llenar por este motivo
- Me gustaría capacitación de blog
- Remitir programación por correo electrónico a los que ya asistimos para continuar
- Mejorar difusión tanto en Facebook como otros medios
- La clase de informática debe ser de más tiempo
- Colocar cortina para apreciar mejor el video

En la localidad de Tunjuelito

- Debería ser la agenda del área jurídica más disponible
- La comunicación de estos encuentros debe ser de mayor alcance para todas las mujeres de la localidad
- Mayor difusión de los cursos
- Que la señal del internet mejore
- Considero que podría realizar capacitaciones en las unidades de servicio
- Demasiados formularios para llenar
- Hacer mayor difusión de los talleres
- Utilizar más medios para hacer enterar a más mujeres de los programas
- Falta promoción y divulgación
- Ampliar la intensidad horaria del programa para llenar expectativas de aprendizaje
- Mas tiempo para los cursos
- Mas espacio en la casa
- Continuar capacitación tecnológica

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

En la localidad de Usaquén

- Crear cursos de ingles
- No poner tanto problema a la hora de ingreso a las actividades
- El acompañamiento ha sido realmente satisfactorio
- Manejo de redes sociales para brindar más información
- Un lugar más amplio para la rumba, espacio

En la localidad de Usme

- Se sugieren clases para aprender y estudiar el bachillerato
- Realizar más información en la localidad sobre los cursos en la casa de la igualdad
- Que dicten más niveles de sistemas
- Arreglar el timbre, poner vidrios seguros contra el ruido
- Mas publicidad
- El espacio muy pequeño para todas las actividades

Anteriores

- Hacer más divulgación de los servicios, para que las mujeres participen, sugieren incrementar la publicidad en radio, tv, redes y volantes.
- Ampliar los horarios de atención para dar mayo oportunidad en recibir atención
- Excelente la asesoría y con suficiente tiempo para mis preguntas
- El número de profesionales es mínimo y se demoran más de dos (2) la atención
- Ser muy puntuales en la atención ya que los usuarios que trabajan tienen limite en el tiempo para el permiso de la diligencia
- La comunicación telefónica es difícil, no contestan
- Hacen falta cursos o talleres como de culinaria para que la mujer pueda emprender negocio
- Que extiendan este curso de Facebook a nivel 2
- Cursos más extensos, más talleres de manualidades
- Continuar con las capacitaciones de tecnología
- Abrir más espacios de empoderamiento
- Que den más cursos del Sena como maquina plana y curso de belleza
- La persona que recibe las llamadas tener mejor disponibilidad y calidad para brindar la información
- Habilitar en la página web formularios para recepción de casos
- Disponibilidad de más tiempo en las terapias
- Puntuales en la atención ya que los usuarios que trabajan tienen limite en el

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	INFORME DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2019

tiempo para el permiso de la diligencia

- Mejorar la velocidad del internet
- Mejorar las instalaciones y adecuarlas
- Adecuar las instalaciones para personas con discapacidad
- Abrir varios horarios para mejorar oportunidad
- Mejorar instalaciones y colocar señalización de ubicación de consultorios
- Asesorar a padres de familia en temas vistos y necesidades de cada familia
- Servicio prestado en programa de ICBF

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia la satisfacción de las ciudadanas y ciudadanos que acuden a las sedes de la Secretaria Distrital de la Mujer en la atención recibida.

Las casas de Igualdad y Oportunidad para las Mujeres – CIOM son los espacios en donde más acuden las ciudadanas y ciudadanos para recibir los servicios ofrecidos por la Secretaria Distrital de la Mujer con una asistencia del 84%.

Se evidencia que las casas de igualdad y oportunidad para las mujeres están hablando con las ciudadanas y ciudadanos para que ellos permitan evaluar la atención ya que 19 casas enviaron las encuestas, se recomienda una sensibilización con la sede de la localidad de Los Mártires para que motiven a la ciudadanía a dar respuesta a la encuesta.

El voz a voz es el medio más fuerte de difusión de los servicios de la secretaria representado por un 40% entre los encuestados.

Debemos revisar estrategias de mejoras con el objetivo de dar un mejor servicio a la ciudadanía, en este trimestre se presentó un porcentaje bajo en calificación de la calidad de la prestación del servicio percibido de 1,2% el cual debería ser 0%. Esto permitirá superar sus expectativas que tienen las personas al llegar a las sedes de la SDMujer.

Las Servidoras y Servidores antes de entregar la encuesta a la ciudadana o ciudadano les informen la importancia de diligenciar completamente el formulario. Esto debido al gran número de personas que no dieron respuesta a las preguntas en donde se encuentran los aspectos relacionados con el servicio recibido