



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO 1er TRIMESTRE 2016

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 la ciudadanía en relación a los servicios prestados, y tener en cuenta las sugerencias, observaciones y recomendaciones realizadas que permitan a la Entidad prestar un mejor servicio cada día.

OBJETIVO:

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

POBLACIÓN:

Ciudadanas (os) atendidas (os) en las diferentes sedes de la Entidad, Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, Casas Refugio y Nivel Central

METODOLOGIA:

Diligenciamiento del formato AC-FO-06 Encuesta de Evaluación de Prestación de Servicios por parte de la ciudadanía, tabulación de las preguntas formuladas.

ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

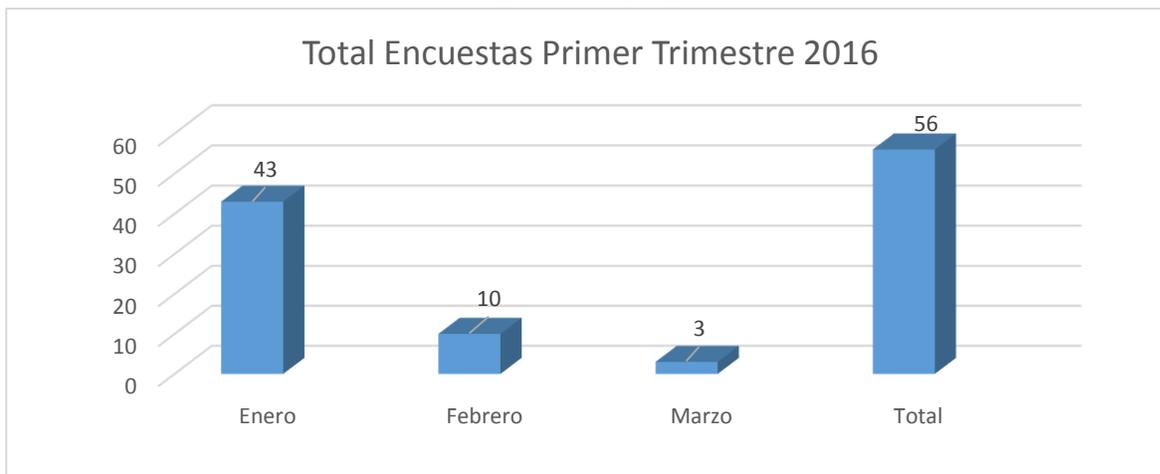
Para el primer trimestre evaluado de la presente anualidad, se aplicaron 56 Encuestas de Evaluación de Prestación de Servicio como se muestra en la siguiente tabla:

Periodo evaluado	No. de encuestas realizadas
ENERO	43
FEBRERO	10
MARZO	3
TOTAL	56



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



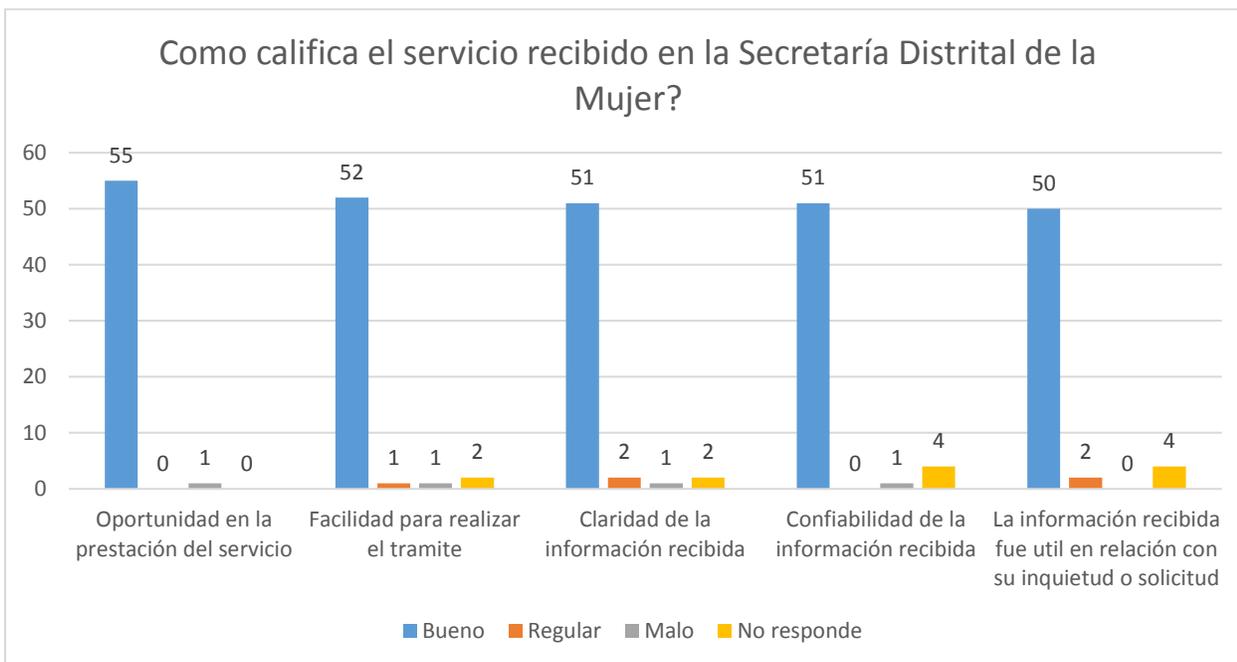
A continuación se da a conocer mediante cinco (5) preguntas, el informe encuestas de satisfacción con los resultados obtenidos en el primer trimestre del año en vigencia:

1. ¿Por qué motivo busco el servicio de la secretaria de la mujer?

MOTIVOS MÁS COMUNES	
1	Asesoría Jurídica
2	Asesoría Psicológica
3	Violencia intrafamiliar
4	Capacitaciones

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

ítem	Factor	Bueno	Regular	Malo	No responde	Total
1	Oportunidad en la prestación del servicio	55	0	1	0	56
2	Facilidad para realizar el trámite	52	1	1	2	56
3	Claridad de la información recibida	51	2	1	2	56
4	Confiabilidad de la información recibida	51	0	1	4	56
5	La información recibida fue útil en relación con su inquietud o solicitud	50	2	0	4	56



La calificación en la prestación del servicio para los ítems evaluados se encuentra en un nivel de aceptación superior al 89% lo que permite dar a conocer la importancia de ofrecer un buen servicio a las mujeres como razón de ser de la Entidad.

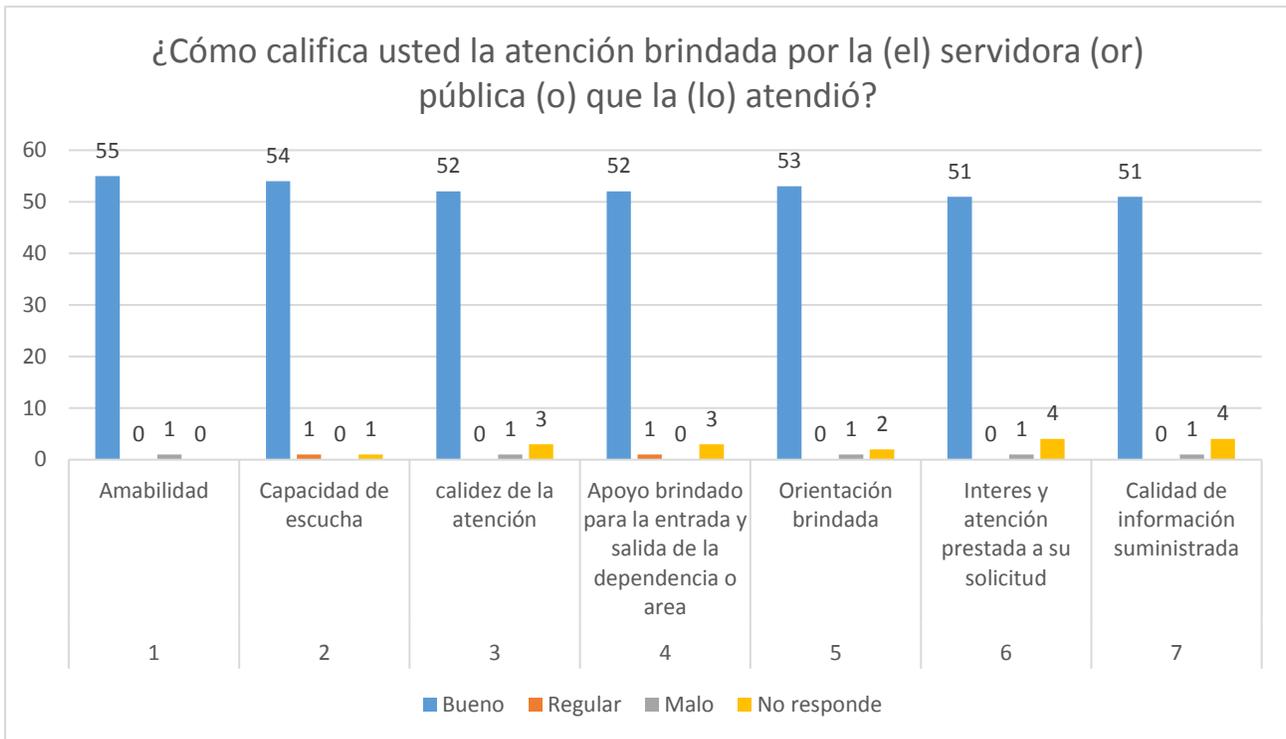
3. ¿Cómo califica usted la atención brindada por la (el) servidora (or) pública (o) que la (lo) atendió?

ítem	Factor	Bueno	Regular	Malo	No responde	Total
1	Amabilidad	55	0	1	0	56
2	Capacidad de escucha	54	1	0	1	56
3	calidez de la atención	52	0	1	3	56
4	Apoyo brindado para la entrada y salida de la dependencia o área	52	1	0	3	56
5	Orientación brindada	53	0	1	2	56
6	Interés y atención prestada a su solicitud	51	0	1	4	56
7	Calidad de información suministrada	51	0	1	4	56



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



En la gráfica se puede observar que más del 91% de las mujeres encuestada considera buenos los siguientes aspectos: prestación del servicio, calidez, información clara y disposición de las funcionarias hacia la ciudadanía en las diferentes sedes de la Entidad -Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, Casas Refugio y Nivel Central.

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

¿Se presentó algún problema durante la prestación del servicio?	
si	3
no	52
no responde	1
Total	56

De las (os) tres ciudadanas (os) que presentaron problemas durante la prestación del servicio se evidencia que:

1. No manifestó el motivo de dicho inconveniente.
2. Solicita que se ajuste su situación al reglamento.
3. Manifestó no recibir el servicio ofrecido.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

5. Que servicios considera se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la SDMujer?

Se presentan las observaciones realizadas por las usuarias frente al servicio prestado.

Observaciones	
1	Efectuar más campañas o publicidad para dar a conocer los servicios
2	Solicitan programar niveles avanzados de sistemas.
3	Manifiestan la falta de personal para cubrir la demanda en las casa de igualdad
4	Apoyo económico por ser madres cabeza de hogar
8	Felicitaciones por los servicios prestados

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que las áreas misionales conozcan el presente informe para toma de decisiones que permitan mitigar las no conformidades presentadas
- ✓ Es importante mencionar que teniendo en cuenta que el nivel de percepción de la ciudadanía es bueno en un porcentaje del 91 % es necesario reforzar las buenas prácticas de servicio existentes.
- ✓ 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 sugiere 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.

Proyectó: Angie Tatiana Bernal Suarez- Profesional Universitaria

Revisó: Ángela Mendoza Roa – Contratista