



MARQUE (X)	TIPO	TIEMPO (días)
	No requiere respuesta	0
	Urgente	2
X	Importante	5
	Normal	10

MEMORANDO

Fecha: Agosto 12 de 2015

PARA: SONIA SYLVANA PALOMINO BELLUCCI
Subsecretaria de Gestión Corporativa

DE: ANGIE TATIANA BERNAL SUAREZ
Profesional Universitaria

ASUNTO: Resultado encuestas de evaluación de satisfacción de servicio de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

En los meses de abril, mayo y junio de la presente anualidad se aplicaron 16 Encuestas de Evaluación de Prestación de Servicio en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de las diferentes localidades como se muestra en el siguiente gráfico:

ENCUESTAS DE EVALUACION DE PRESTACION DEL SERVICIO

Localidad	No. de encuestas realizadas
ABRIL	0
MAYO	13
JUNIO	3
TOTAL	16

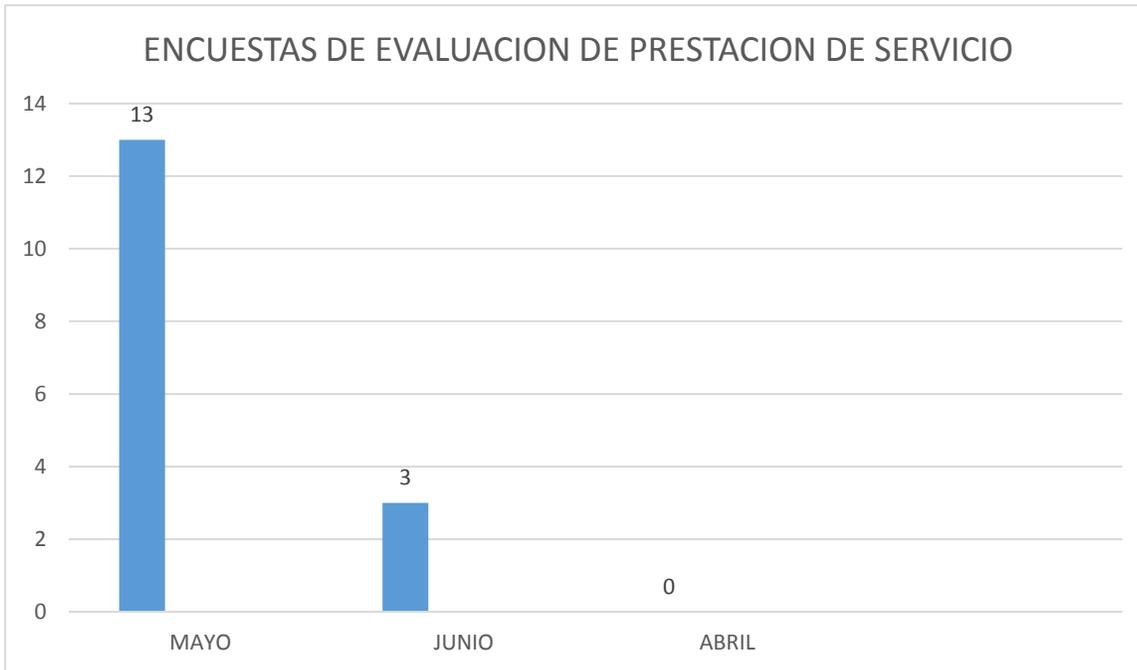
Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA



OBJETIVO:

El objetivo de la encuesta es identificar las necesidades de las ciudadanas en las diferentes localidades del Distrito Capital y medir el grado de satisfacción en la prestación del servicio a la ciudadanía.

POBLACIÓN OBJETO:

Las (os) ciudadanas (os) beneficiadas (os) y/o atendidas (as) a través de las diferentes Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

METODOLOGIA:

Diligenciar el formato AC-FO-06 establecido para la encuesta.



ENCUESTA DE EVALUACION DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CIOS

Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:

1. Califique el servicio de la Entidad:

Escoja las siguientes opciones: bueno, regular y malo.

ítem	Factor
1	Oportunidad en la prestación del servicio
2	Respuesta acertada a sus preguntas
3	Facilidad del trámite o del procedimiento
4	Grado de conocimiento del servidor o servidora pública que le atendió

ítem	Factor	Bueno	Regular	Malo	Total	% Bueno	% Regular	% Malo
1	Oportunidad en la prestación del servicio	16	0	0	16	100,00%	0,00%	0,00%
2	Respuesta acertada a sus preguntas	16	0	0	16	100,00%	0,00%	0,00%
3	Facilidad del trámite o del procedimiento	16	0	0	16	100,00%	0,00%	0,00%
5	Grado de conocimiento del servidor o servidora pública que le atendió	16	0	0	16	100,00%	0,00%	0,00%

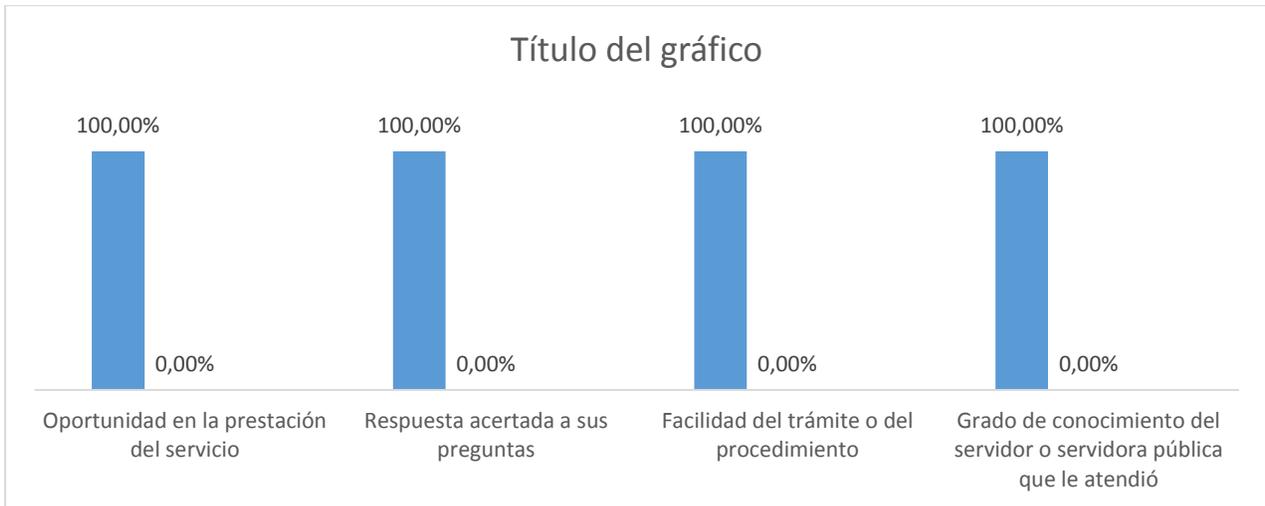
Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico: atencionciudadania@sdmujer.gov.co





2. ¿Cuándo se acerca a nuestra Entidad encuentra a los y las funcionarias amables y con buena actitud de servicio? Marque SI NO

- El 100% de la ciudadanía está satisfecha con la actitud y prestación del servicio en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres ubicadas en las diferentes localidades encuestadas. Han resaltado el buen trato, la calidez, información clara y la disposición, Sin embargo el 0% muestran su inconformidad por la falta de capacitación y sensibilización a los guardas de seguridad y a las funcionarias de la Entidad.

¿Los horarios de atención a la ciudadanía son adecuados?
Marque SI NO

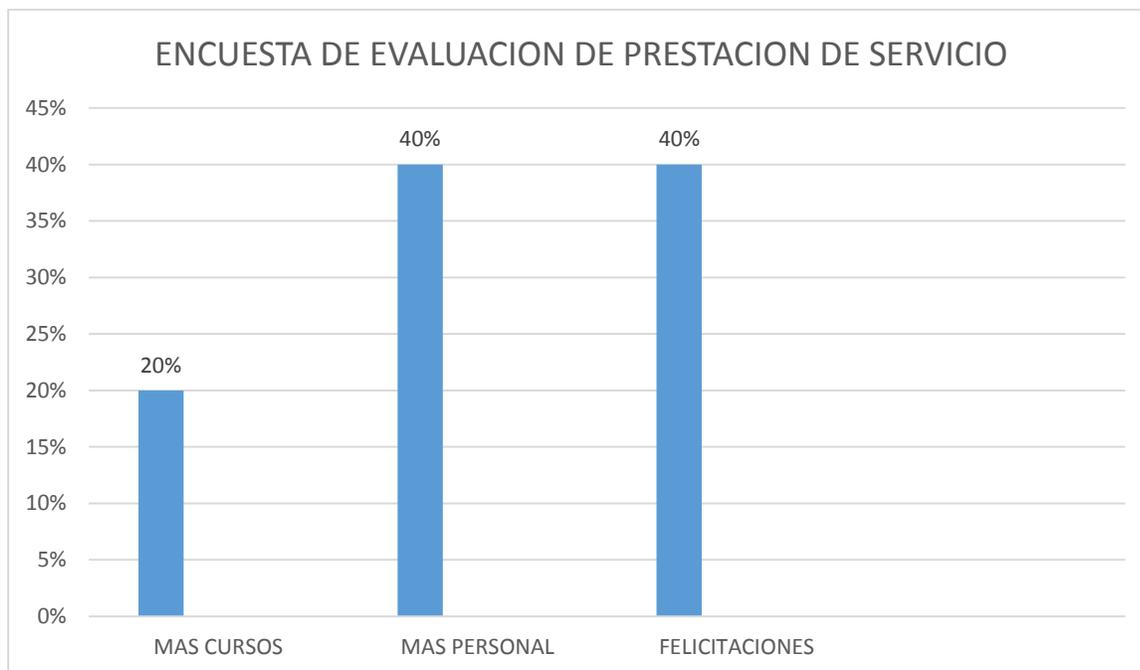
- El 100% de las ciudadanas que respondieron están de acuerdo con el horario de atención que está estipulado en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y SDMujer. Sin embargo, el 0 % requiere que los horarios sean más flexibles, porque muchas de ellas se encuentran laborando y salen del trabajo con el tiempo justo para recoger a sus hijos en los colegios.

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

- Del total de las mujeres encuestadas el 75,00% de las mujeres atendidas en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres diligenciaron el campo de sugerencias para la Entidad.

Dentro de las sugerencias realizadas fueron las siguientes:

Sugerencias	Cantidad	% participación porcentual
Mas cursos	1	20%
Más personal	2	40%
Felicitaciones	2	40%





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Se puede afirmar que las ciudadanas y ciudadanos que han asistido a las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres valoran positivamente la gestión que está realizando la Secretaria Distrital de la Mujer.
- ✓ Se evidenció que no llegaron formatos diligenciados de encuestas del mes de Abril.
- ✓ Se evidenció que hace falta más divulgación y promoción de las actividades que realizan las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y los servicios que brinda la Entidad en las diferentes localidades del Distrito Capital.
- ✓ Se sugiere que una empresa externa de la Entidad realice la medición del grado de satisfacción que tiene la ciudadanía hacia la Entidad, la percepción y necesidades por satisfacer, con el propósito de mantener, mejorar o adaptar la oferta institucional a estos resultados.
- ✓ Se solicita el número de personas atendidas en las diferentes Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de cada localidad, con el propósito de tener una muestra relevante que nos dará un resultado más confiable.
- ✓ Se solicita que las funcionarias y funcionarios de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres mantengan en un lugar visible las Encuestas de Evaluación de Prestación del Servicio, con el fin de que las usuarias puedan plasmar sus sugerencias e inquietudes en el formato establecido por la Entidad, ayudando a la Secretaria Distrital de la Mujer a una mejora continua de sus procesos.

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

Cordialmente,

ANGIE TATIANA BERNAL SUAREZ

Profesional Universitaria

Proyectó: Estefany Sinisterra Córdoba – Auxiliar Administrativa

C.C Nancy Elizabeth Moreno Segura – Oficina Asesora de Planeación
Giselle Ramírez Ramírez – Oficina Control Interno

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUANA