

INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS ENCUESTAS PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS DE LA SDMJer JULIO – SEPTIEMBRE 2016

En este informe se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios prestados por la SDMujer en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, en las Casas Refugio (Ley 1257 de 2008) y Sede Central, de los tres trimestres del año en curso. Es de resaltar que en las Casa Refugio (Ley 1448 de 2011) y en la Casa de Todas no se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción.

Las fuentes de la información presentada es la siguiente:

- ❖ Informe del primer trimestre del año realizado por la Subsecretaría de Gestión Corporativa – Atención a la Ciudadanía, sobre 56 encuestas de satisfacción aplicadas;
- ❖ Informe del segundo trimestre (abril a junio) elaborado por la Oficina Asesora de Planeación, se aplicaron 48 encuestas;
- ❖ Información de 10 encuestas que corresponden al mes de agosto enviado por la Subsecretaría de Gestión Corporativa según memorando No. 3-2016-01590, producto de la apertura de buzones;
- ❖ 6 encuestas del mes de septiembre, enviadas a través de correo electrónico por el Atención a la Ciudadanía;
- ❖ A través de memorando (3-2015-01400) fueron remitidas por la Dirección de Eliminación de Violencias, 37 en encuestas las cuales se aplicaron en las casas refugio durante los meses de enero a julio de 2016.
- ❖ 31 encuestas recogidas en la apertura de buzones aplicadas en las CIOM's durante el mes de septiembre, remitidas según memorando 3-2015-01731.
- ❖ En total se han aplicado 157 encuestas de satisfacción a las mujeres que han recibido los servicios prestados por la Entidad.

En el presente informe no se presenta datos en relación a la localidad donde fue atendida(o) la(el) ciudadana(o) debido a que esta información no fue entregada en el informe primer trimestre, como tampoco la información del medio por el cual se enteró del (de los) servicio(s) prestado(s).

A continuación se da a conocer mediante cinco (5) preguntas los resultados obtenidos desde enero 1 hasta septiembre 30 de 2016:

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

MOTIVOS MÁS COMUNES	
1	Asesoría Jurídica
2	Atención y/o Asesoría Psicosocial
3	Violencia intrafamiliar
4	Capacitaciones

5	Información
6	Abandono
7	Cursos de yoga

Según las encuestas evaluadas, la mayoría de los servicios que buscan las mujeres en nuestras sedes es por violencia intrafamiliar, seguido por la atención psicosocial. Esta información permite establecer que estos servicios que hacen parte de nuestra misionalidad están teniendo la difusión y empoderamiento requerido; sin embargo, llama la atención que en las CIOM's asisten en busca de capacitación en diferentes áreas.

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

ítem	Factor	Bueno		Regular		Malo		No responde		Total
			%		%		%		%	
a)	Oportunidad en la prestación del servicio	149	95%	1	1%	1	1%	5	3%	157
b)	Facilidad para realizar el trámite	142	90%	4	3%	1	1%	10	6%	157
c)	Claridad de la información recibida	143	91%	4	3%	1	1%	9	5%	157
d)	Confiabilidad de la información recibida	146	93%	1	1%	1	1%	8	5%	157
e)	La información recibida fue útil en relación con su inquietud o solicitud	141	89,5%	3	2,5%	0	0%	12	8%	157
	Promedio	144,5	91.7%							



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

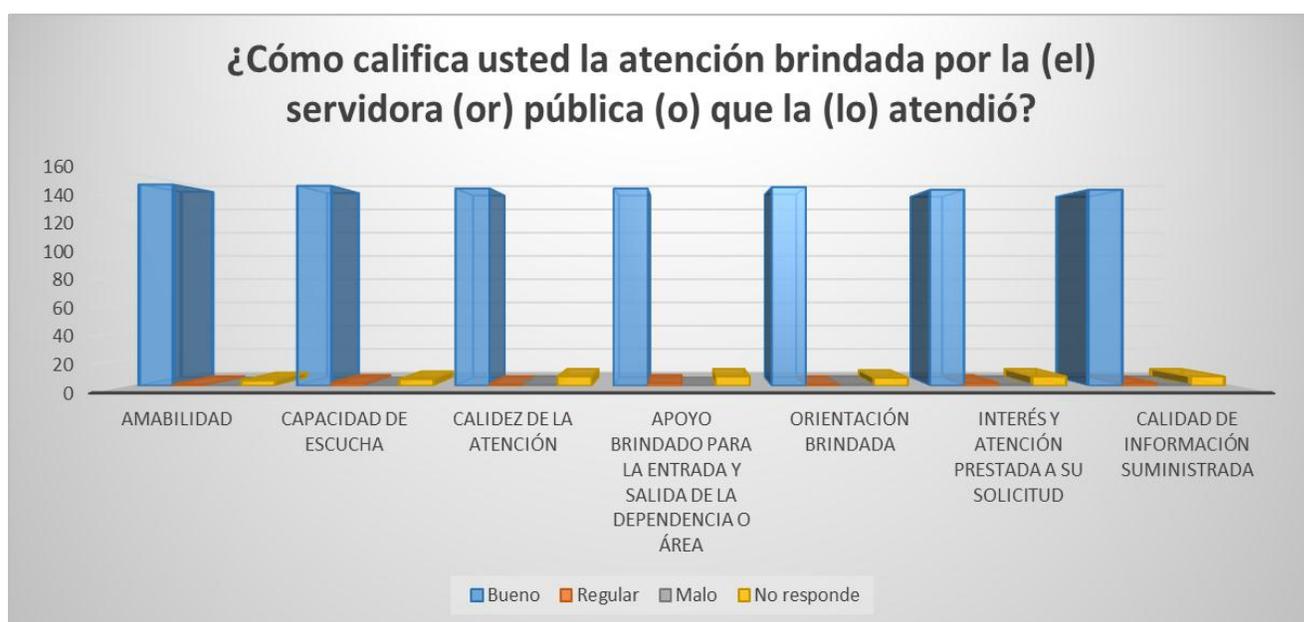
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



La calificación en la prestación del servicio para los ítems evaluados se encuentra en un nivel de aceptación promedio del 91,7%, estableciendo que la mayoría de usuarias están satisfechas con el servicio que se presta en la SDMujer.

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
			%		%		%		%	
a)	Amabilidad	151	96,5%	1	1%	0	0%	4	2,5%	157
b)	Capacidad de escucha	150	96%	2	1%	0	0%	5	3%	157
c)	Calidez de la atención	148	94%	1	1%	1	1%	7	4%	157
d)	Apoyo brindado para la entrada y salida de la dependencia o área	148	94%	2	1%	0	0%	7	4%	157
e)	Orientación brindada	149	95%	1	1%	1	1%	6	3%	157
f)	Interés y atención prestada a su solicitud	147	93,5%	2	1.5%	1	1%	7	4%	157
g)	Calidad de información suministrada	147	93,5%	2	1.5%	1	1%	7	4%	157
	Promedio	149	95%							



En la calificación que las usuarias hacen respecto a la atención brindada por la (el) servidora (or), 149 (promedio) mujeres califican como BUENA; si comparamos la información del servicio prestado y la atención brindada, las usuarias encuestadas manifiestan una mejor calificación en la atención brindada por las (los) servidoras (res) que en el servicio prestada, es decir (en promedio) 149 personas vs 144,5 personas respectivamente.

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

Respuesta	No.
Si	12
No	141
No Responde	4
Total	157

La gran mayoría de mujeres atendidas, contestaron que no se habían presentado problemas o inconvenientes durante la prestación del servicio, de las (os) ciudadanas (os) que afirman que se presentaron problemas durante la prestación del servicio se evidencia que:

1. La mayoría no manifestaron el motivo de dicho inconveniente.
2. Una solicita que se ajuste su situación al reglamento.
3. Otra informa que no recibieron el servicio ofrecido.
4. Una (1) informa que falta manual de convivencia en la Casa Refugio.
5. Una mujer dice que se ajuste de mi situación al reglamento en la Casa Refugio.
6. Que haya una mejor convivencia en la Casa Refugio.
7. Que no nos quiten el espacio de viernes de cine foro es muy grato contar con este espacio en la Casa Refugio.

4. ¿Qué servicios 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.

No. Mujeres	Observaciones
1	Efectuar más campañas o publicidad para dar a conocer <u>los servicios</u>
2	Solicitan programar niveles avanzados de sistemas.
3	Manifiestan la falta de personal para cubrir la demanda en <u>las casas</u> de igualdad
4	Apoyo económico por ser madres cabeza de hogar

8	Felicitaciones por los servicios prestados
23	Solicitan seguir siendo atendidas por las mismas profesionales que lo han hecho hasta la fecha (junio)
12	Dejaron como observación “Atención Excelente”
1	Servicio los domingos
1	Muy cortico el servicio
4	Crear nuevos cursos de capacitación, seminarios, encuentros artísticos, espacios culturales, etc. Que vallan de acuerdo con los principios de la CIOMs
1	Tener un espacio más amplio
1	Agradecimientos
1	Este es uno de los mejores proyectos que ha creado el gobierno, espero que lo mantengan
1	Que los convenios con las casas refugios sean de iniciación culminación para cumplir el proceso al sentir inestabilidad integral ya que afecta psicológica, física y en todo ámbito a los trasladados

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 91,7 % 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.
- ✓ Se recomienda realizar mayor difusión en los diferentes puntos de atención de la Secretaría para que las servidoras(res) incentiven a las mujeres atendidas para que diligencien la Encuesta de Evaluación de Prestación de Servicios en los diferentes, es el caso de la Casa Refugio para mujeres víctimas del conflicto armado y Casa de Todas que no las realizan.
- ✓ Las profesionales que prestan sus servicios en los puntos de atención deben socializar a las mujeres atendidas la importancia que tiene de responder la encuesta y la necesidad del diligenciamiento de todas las preguntas.
- ✓ Continuar revisando el tema en los Comités del SIG, de tal manera que se tenga conocimiento de la evaluación que las usuarias y los usuarios tienen de los servicios prestados por la entidad y así tomar acciones correctivas o de mejoramiento en el tema.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER