DEPENDENCIA:	Dirección de Gestión del Conocimiento				
PROCESO:	Encuestas telefónicas para medir la satisfacción de los servicios de la SDMujer				
TIPO DE REUNION:	Interna				
FECHA DE REUNIÓN:	26	01	2023	HORA:	2:30 m a 3:00 p.m.

ACTA No.

OBJETIVO:	Socializar los resultados de la aplicación de la encuesta telefónica para la medición del grado de satisfacción y uso de los servicios de la entidad
PARTICIPANTES:	Lisa Gómez Camargo – Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades Angie Paola Mesa Rojas – Directora de Gestión del Conocimiento

ORDEN DEL DÍA
1. Socialización de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios ofertados por la SDMujer
2. Varios
3.
4.
5.
6.

COMPROMISOS

DESCRIPCION	RESPONSABLE	FECHA

La reunión da inicio con la bienvenida y palabras a cargo de la subsecretaria Lisa Gómez, seguidamente, se le da la palabra a la directora Angie Paola Mesa para que muestre los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta telefónica.

La directora de la DGC, realiza una introducción acerca de la importancia que como entidad tienen los datos recolectados, en la medida que, permiten por un lado evidenciar la efectividad percibida por las ciudadanas en cuanto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer y, por otro lado, permite tomar decisiones basadas en las evidencias estadísticas en relación con las oportunidades de mejora de los servicios, focalización de la oferta de acuerdo a las necesidades identificadas.

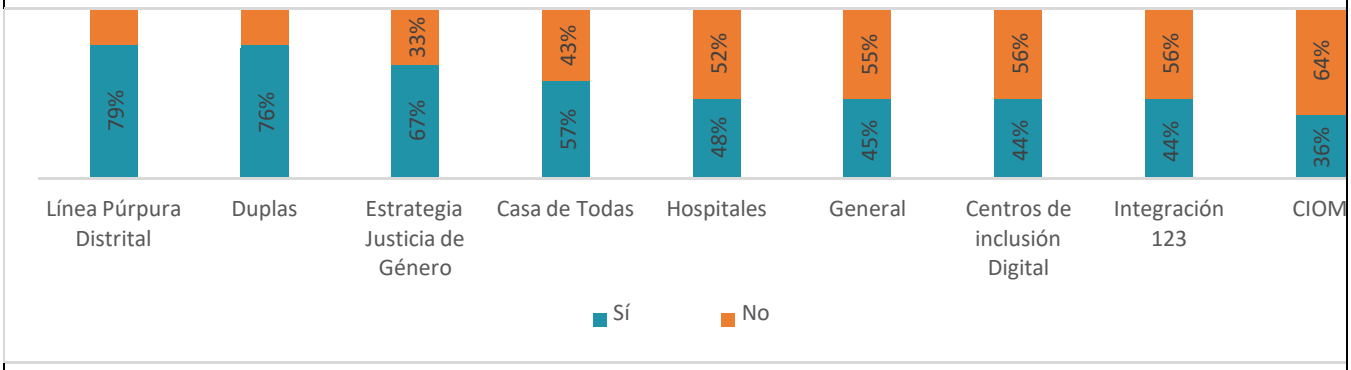
Teniendo en cuenta lo anterior, se pone en común la ficha técnica de la encuesta, a saber:

Universo de estudio: Mujeres registradas en el SIMISIONAL por acceder a los servicios de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casa de Todas, Duplas, Línea Púrpura Distrital, Estrategia de Justicia de Género, Hospitales, Sistema de Cuidado y Centros de Inclusión Digital entre enero y octubre de 2022.
Diseño muestral: Probabilístico y estratificado.
Población objetivo: 103.040 mujeres atendidas que cuentan con número telefónico registrado válido.
Muestra efectiva: 27.694 mujeres (Total de llamadas contestadas).
Error muestral universo: <1%; servicios <5%; localidad: <5%*
Nivel de confianza: 95%
Instrumento: Cuestionario estructurado
Técnica: Encuesta telefónica
Fecha de recolección: Noviembre de 2022
Realizada por: Sistemas Especializados de Información S.A

De los puntos señalados en la ficha técnica es importante resaltar el nivel de confianza que tiene la encuesta, ya que, cuenta con un 95% de confianza a nivel global. En materia de los resultados de encuesta se encuentra que:

Frente a la pregunta ¿Recuerdas haber visitado o llamado a alguno de los servicios de la Secretaría de la Mujer en 2022? Se evidencia que el 45% de las mujeres se acuerdan de haber tomado alguno de los servicios por alguno de las modalidades y/o canales (telefónico, virtual o presencial). Del 45% son las personas que recuerdan haber sido atendidas LPD y duplas la de más recordación. Más del 75% Sumapaz la que menos 20% 13 de las 20 localidades están sobre el promedio de la ciudad. Indica una recordación constante cuando se habla de localidades. Otros incluye: Fuera de Bogotá y sin dato disponible. (ver gráfica 1)

Gráfica 1. Recordación por tipo de servicio

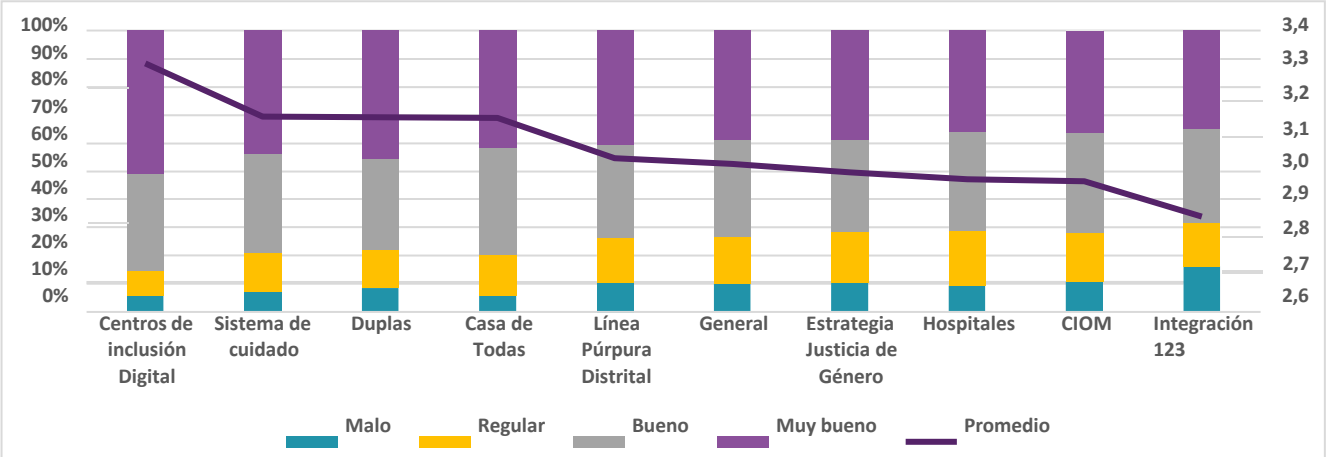


Fuente: encuesta de satisfacción. SDMujer, 2022.

Sobre el mismo universo 45% de las que sí recordaron los servicios se basan los siguientes datos.

Seguidamente, se socializan los resultados de la puntuación obtenida al preguntar En una escala de 1 a 4, donde 1 es malo y 4 muy bueno, ¿Cómo calificarías el servicio que te brindamos?

Gráfica 2. Calificación de la atención prestada

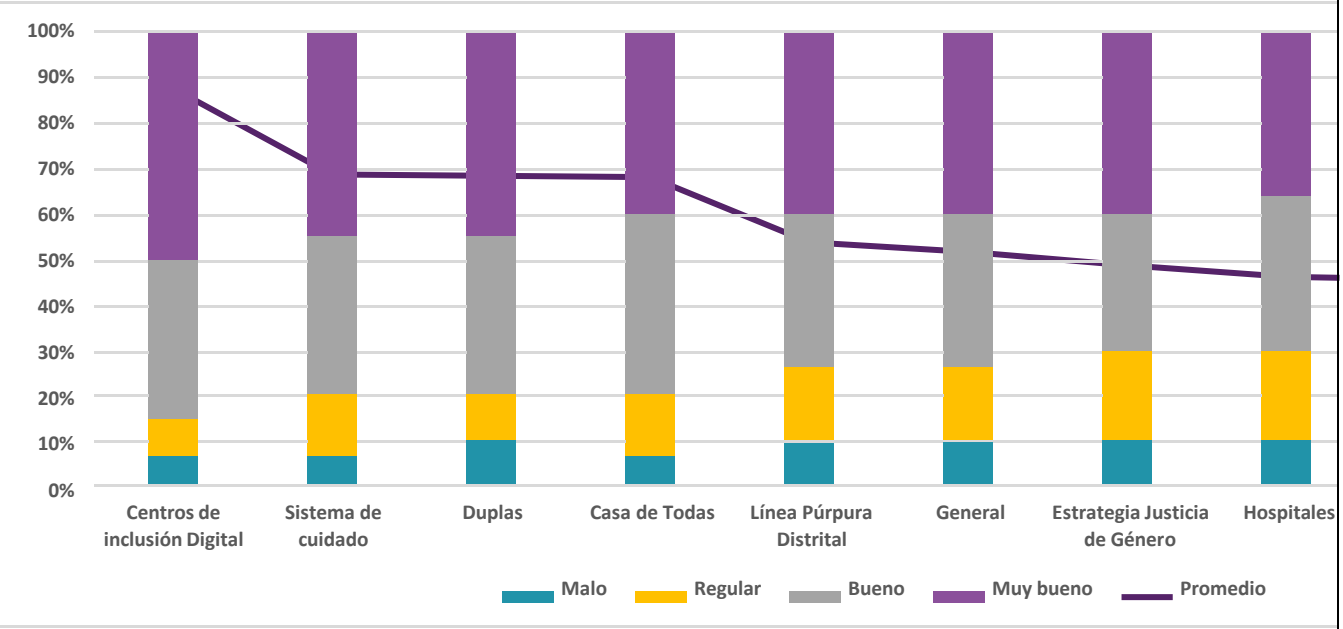


Fuente: encuesta de satisfacción. SDMujer, 2022.

En términos generales, se evidencia que el promedio se mueve cercano a 3: bueno. El rango se mueve entre 2,9 y 3,3 (0,4). 3 de cada 4 mujeres califican el servicio entre bueno y muy bueno. CID es el único servicio que supera el 80% de bueno y muy bueno.

Al observar los resultados de calificación a nivel territorial es preciso indicar que el promedio se mueve cerca a 3: bueno. El rango se mueve entre 2,8 y 3,2 (0,4). 3 de cada 4 mujeres califican el servicio entre bueno y muy bueno.
Aunque Teusaquillo es el de mejor promedio, Barrios Unidos es el único servicio que supera el 80% de bueno y muy bueno.

Gráfica 3. Calificación de la atención prestada por localidad

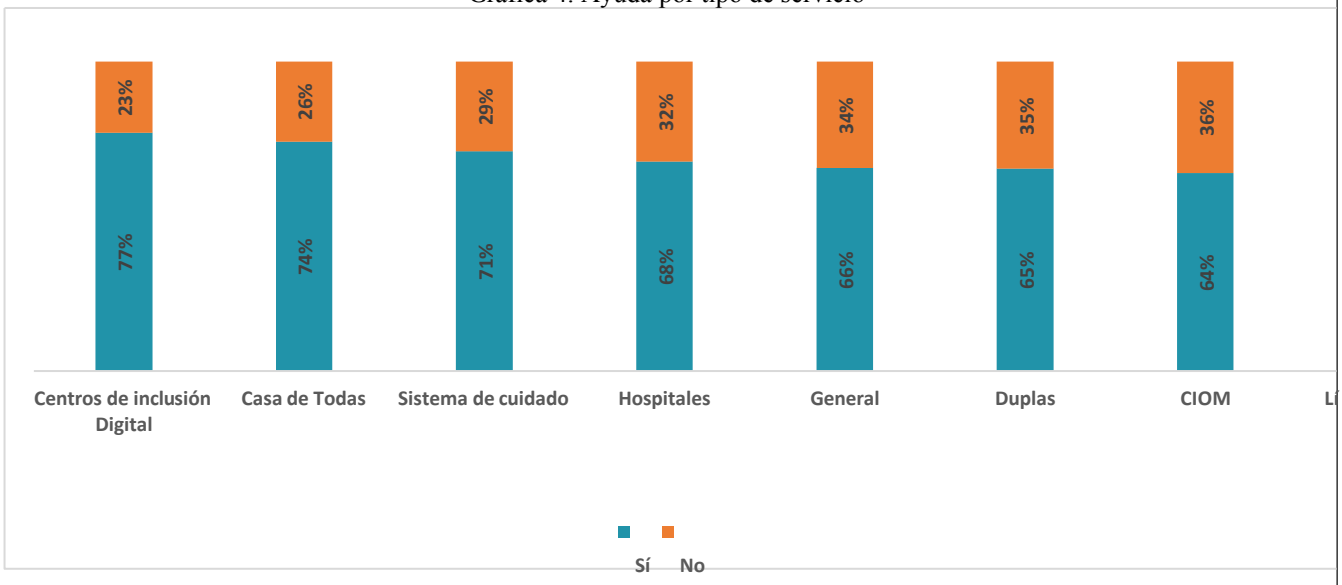


Fuente: encuesta de satisfacción. SDMujer, 2022.

Frente a la pregunta ¿Fue suficiente la ayuda que te brindamos? El 66% de las mujeres indicaron estar de acuerdo con la suficiencia del servicio y atención prestada.

Frente a la ayuda recibida por cada servicio se evidencia que 2 de cada 3 mujeres dicen que la ayuda fue suficiente, las más satisfechas son las usuarias de los servicios de CID y casa de todas. Los porcentajes superan el 50% en todas las localidades.

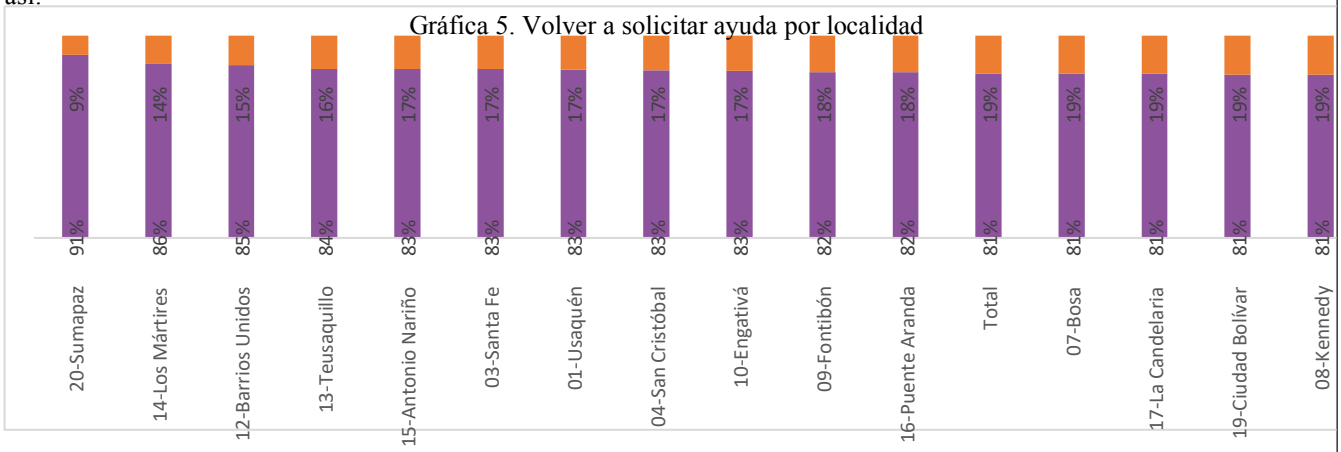
Gráfica 4. Ayuda por tipo de servicio



Fuente: encuesta de satisfacción. SDMujer, 2022.

En cuanto a la pregunta ¿Volverías a llamarnos o visitarnos? El 82% de las mujeres indicaron que sí volverian a llamarnos para pedir ayuda o asistir a algunos de los servicios de la SDMujer. En términos territoriales el comportamiento se observa así:

Gráfica 5. Volver a solicitar ayuda por localidad

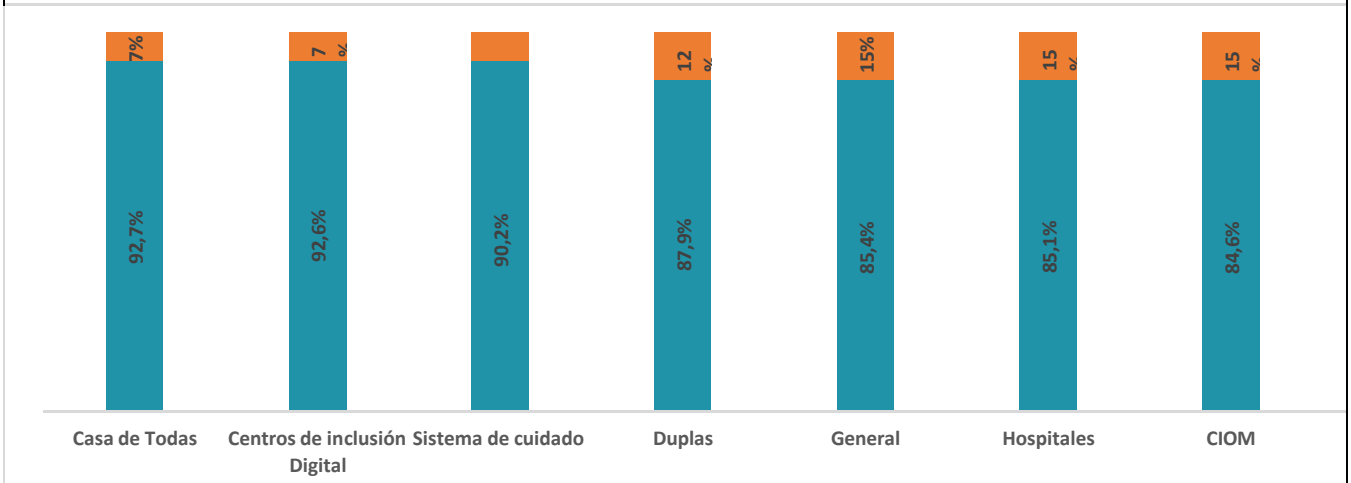


Fuente: encuesta de satisfacción. SDMujer, 2022.

De estos datos se encuentra que 8 de cada 10 mujeres volverían a llamar o a acudir si fueran víctimas de violencias. Asimismo todos los servicios están sobre el 75%. Igual que las localidades.

Finalmente, en relación con la pregunta ¿Le recomendarías a otra mujer que se comunicara con nosotras si es víctima de violencia o necesita nuestro apoyo? El 85% de las mujeres indicaron decir que sí recomendarían a otras mujeres nuestros servicios, lo cual habla muy bien de la gestión y respuesta a las necesidades manifiestas por las mujeres.

Gráfica 6. Recomendación por tipo de servicio



Fuente: encuesta de satisfacción. SDMujer, 2022.

Frente a estos datos, se evidencia que el 85% recomendaría a otra mujer usar los servicios. Todos los servicios y localidades están sobre el 80%. Casa de todas es el servicio con más porcentaje junto con CID y SIDICU son las que más recomendarían.

Finalmente, se dan una recomendaciones y aspectos generales a tener en cuenta:

- La metodología de este tipo de estudios debe concertarse entre las áreas responsables de la temática ya que es necesario tener una visión integral del análisis de satisfacción en materia de atenciones.
- La metodología de trabajo definida debe mantenerse en el tiempo con el objetivo de hacer comparaciones y, así, llevar la trazabilidad del objeto de análisis.
- Es importante que se revise la posibilidad de llevar a cabo este tipo de evaluaciones de forma constante en todos los servicios de la entidad en el mismo momento de su prestación para evitar los niveles de recordación que aquíse presentaron.

REGISTRO ASISTENCIA REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS		OBJETIVO REUNIÓN:	Socialización resultado encuesta de satisfacción
FECHA:	26 de enero de 2023	LUGAR:	Presencial
HORARIO:	2:30 p.m – 3:00 p.m	AREA SDMujer A CARGO:	DGC

¿Autoriza el tratamiento de datos personales?		DOCUMENTO DE IDENTIDAD		NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO	IDENTIDAD DE GÉNERO	ORIENTACIÓN SEXUAL	INSTITUCION/ ENTIDAD/ AREA / OTRO	CARGO	TELEFONO DE CONTACTO	EMAIL	FIRMA
SI	NO	TIPO	NÚMERO									
X			1.026.564.002	Angie Paola Mesa Rojas	M	F	H	SDMujer - DGC	Directora	3229100721	apmesa@sdmujer.gov.co	
x			52807858	Lisa Gómez Camargo				SDMujer	Subsecretaria		lgomez@sdmujer.goc.co	

Tratamiento de datos personales: Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Secretaría Distrital de la Mujer para la recolección, almacenamiento y uso datos personales. Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Ley 1581 de 2012.

CONVENCIONES TIPO DE DOCUMENTO: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NUIP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUMV: Registro Único de Migrantes Venezolanos / Otro
CONVENCIONES SEXO: M: Mujer / H: Hombre / I: Intersexual. CONVENCIONES IDENTIDAD DE GÉNERO: F: Femenino / M: Masculino / TF: Transfemenino / TM: Transmasculino.
CONVENCIONES ORIENTACIÓN SEXUAL: H: Heterosexual / B: Bisexual / G: Gay / L: Lesbiana