

**PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LOS SERVICIOS
SOCIALES DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE
INTEGRACIÓN SOCIAL
-SDIS-**

ENERO A MARZO DE 2022

**Encuestas SIAC
Encuestas SS**

TOTAL: 1.244



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

FICHA TECNICA

OBJETIVO

Conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a los servicios de la SDIS y la atención que prestan los servidores tanto en el SIAC como en los proyectos dentro de las subdirecciones locales, igualmente recibir sugerencias y observaciones que permitan optimizar los servicios.

POBLACION

Los ciudadanos encuestados son personas que acuden a las subdirecciones locales para solicitar información acerca de los proyectos de la SDIS, o que ya se encuentran vinculados en los diferentes programas.

PERIODO

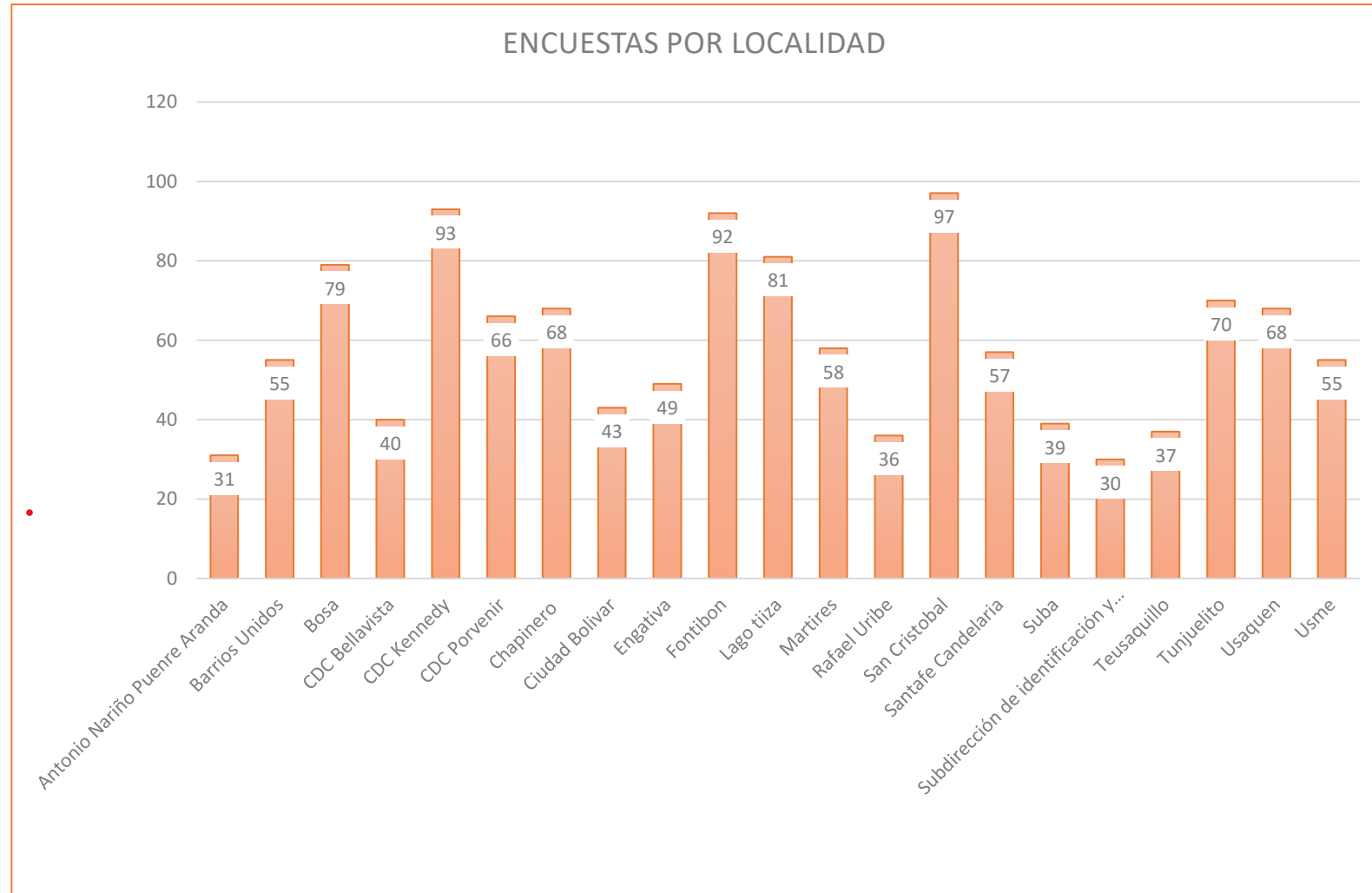
ENERO A MARZO DE 2022

1.244 ENCUESTAS

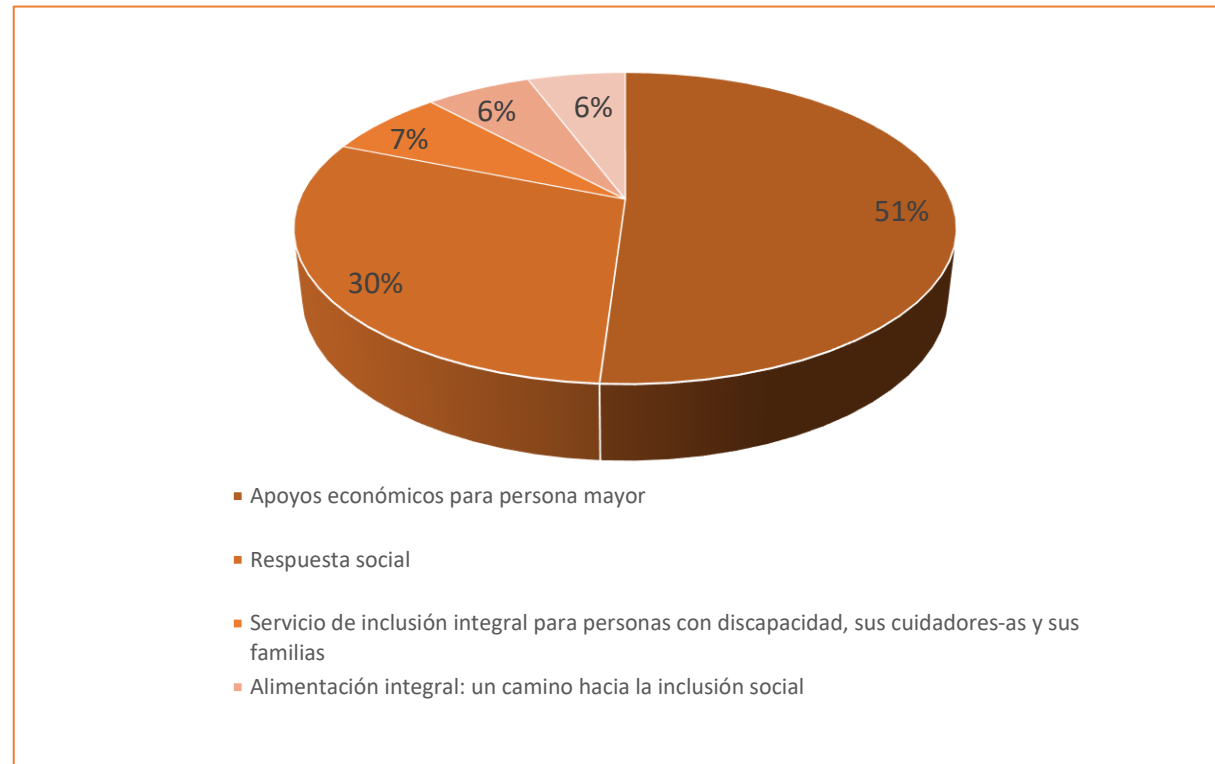
ENCUESTAS APLICADAS EN LAS UNIDADES OPERATIVAS DE ENERO A MARZO DE 2022

1244

Encuestas aplicadas.

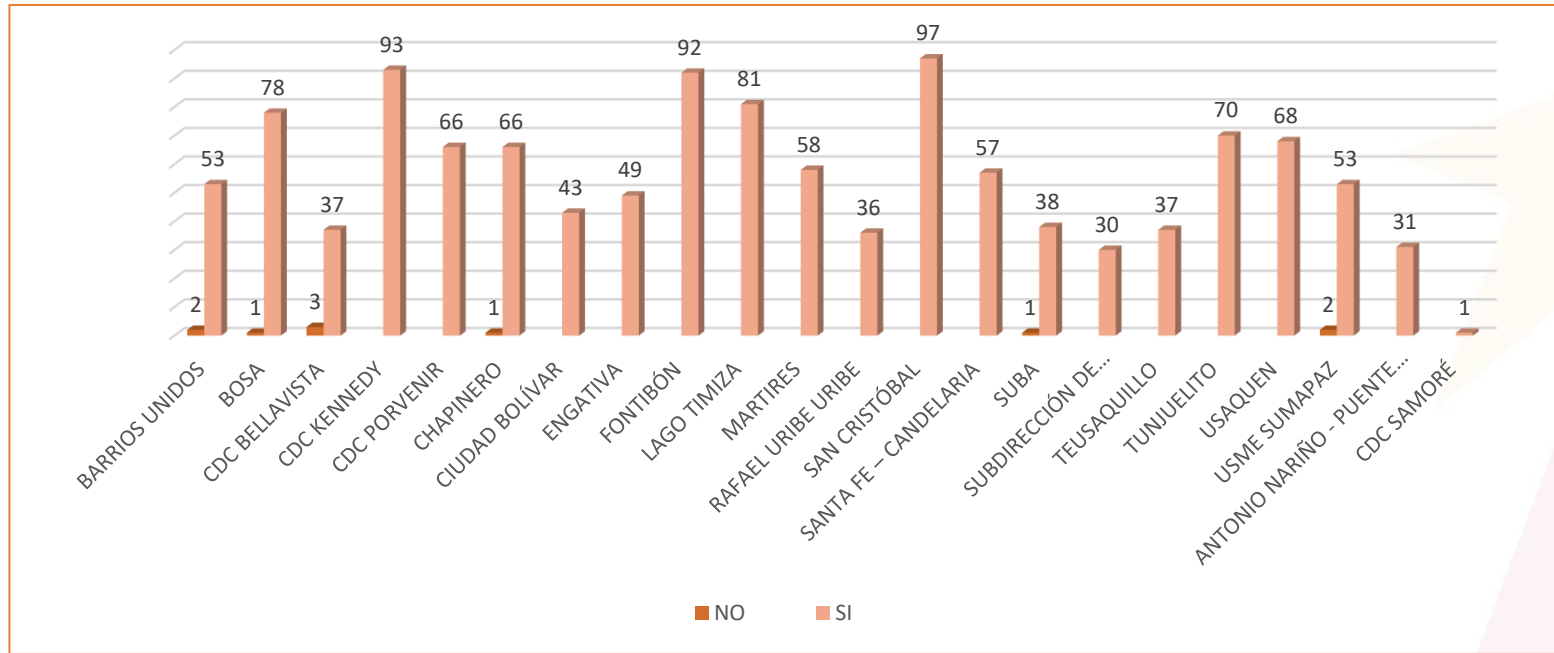


1. NOMBRE DEL SERVICIO SOCIAL DONDE FUE ATENDIDO

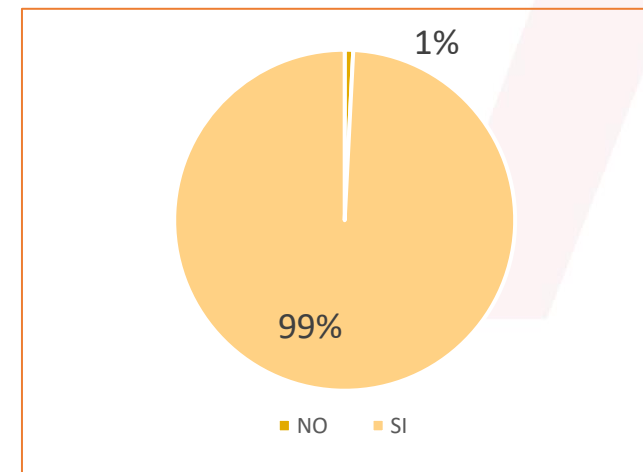


Durante este período el servicio social más visitado fue apoyos económicos con el 51%, seguido de Respuesta social con 30%

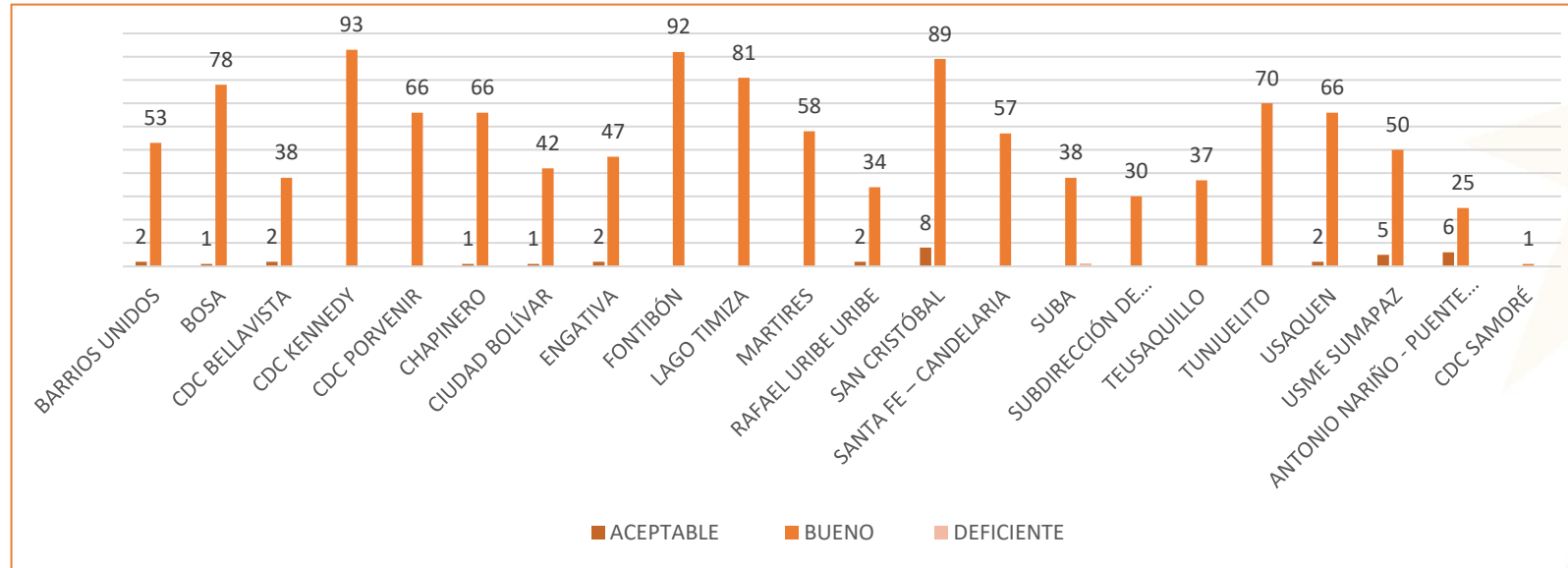
2. CONSIDERA QUE LA INFORMACION BRINDADA FUE CLARA?:



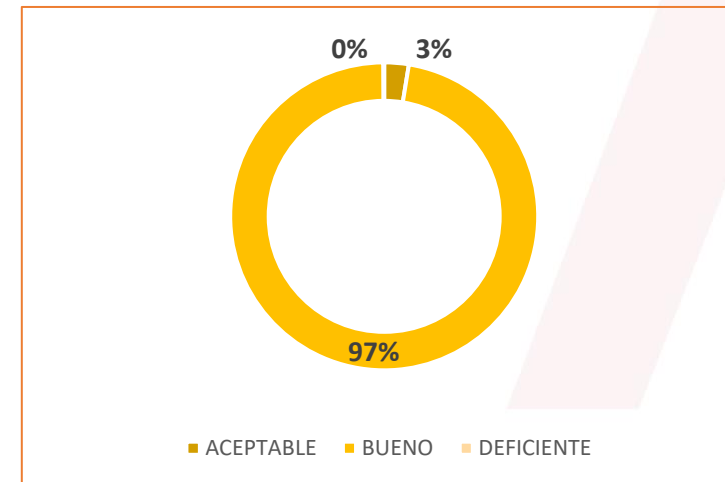
El 99% de los ciudadanos califica como clara la información brindada por los servidores.



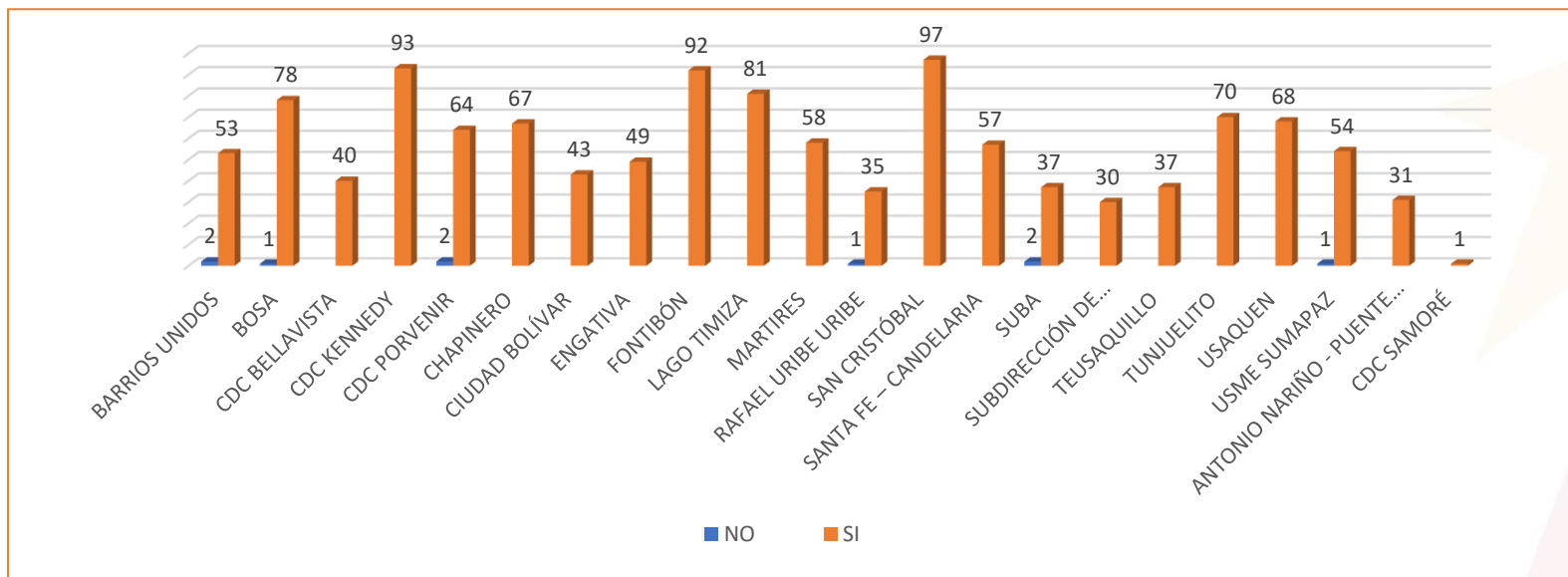
3. CONSIDERA QUE EL TRATO RECIBIDO FUE:



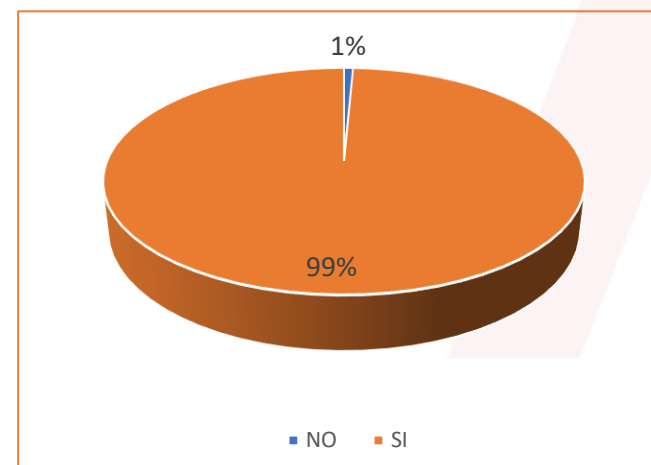
El 97% de los ciudadanos encuestados opina que el trato recibido fue Bueno.



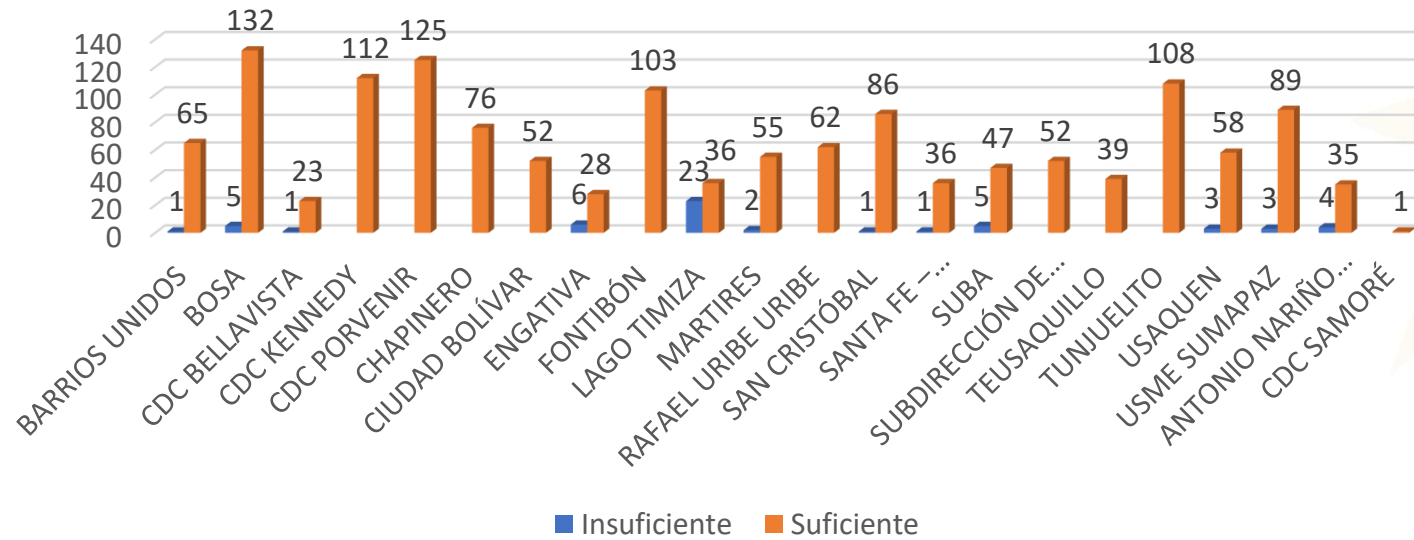
3. ¿CONSIDERA QUE EL SERVIDOR SE PREOCUPO PORQUE HAYA ENTENDIDO Y COMPRENDIDO LA INFORMACION



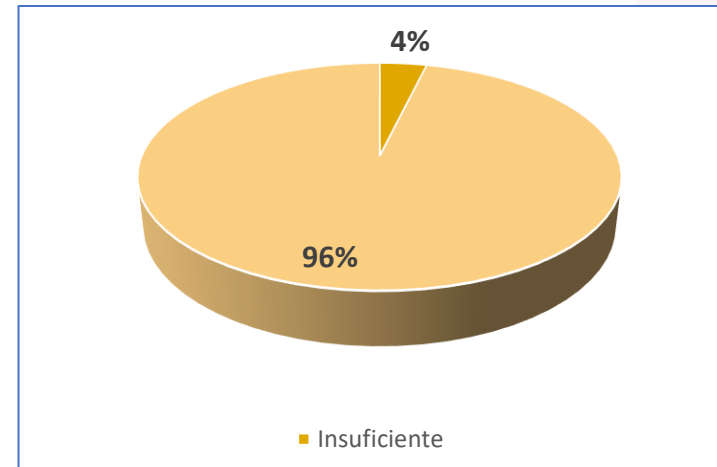
A ésta pregunta, el 99% indica que el servidor sí se preocupó porque haya entendido y comprendido la información.



4. PERCIBE QUE EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE:



El 96% de los ciudadanos respondió que el tiempo de espera para ser atendido fue suficiente.



5. QUE SUGERENCIA HARIA PARA MEJORAR LA PRESTACION DEL SERVICIO

CDC PORVENIR

Apoyos económicos para personas mayores

*Diálogos para sensibilizar a las familias sobre el cuidado y respeto para los adultos mayores

Respuesta social

*Atender a la ciudadanía en los horarios indicados

BOSA

Educación inicial en el marco de la atención integral (jardines)

*Que la funcionaria nos hable con un dialecto más acorde para entender lo que esta diciendo

CHAPINERO

Apoyos económicos para persona mayor

*Mejorar la comunicación entre Prosperidad Social y la Secretaría de Integración social, para que brinden información clara y real.

*Organización en la entrega de las tarjetas de apoyo económico.

Respuesta social

*Validar que las personas que reciben apoyos realmente los necesiten

Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus familias

*Se debe contar con varias personas en atención, en especial cuando hay reuniones

ENGATIVA

Apoyos económicos para personas mayores

*Agilizar visitas para ingreso a los proyectos

LAGO TIMIZA

Apoyos económicos para persona mayor

*Mejorar la atención telefónica

RAFAEL URIBE

Apoyos económicos para persona mayor

*Las actividades en Centro debería ser más días a la semana

SAN CRISTOBAL

Apoyos económicos para persona mayor

*Que la información de los servicios sea más clara

Respuesta social

*Educar a los ciudadanos para respetar las filas en cada proyecto

USME SUMAPAZ

Apoyos económicos para persona mayor

*Que los servidores hagan sus reuniones de trabajo fuera del horario laboral para no interferir en la atención

**ENCUESTA VIRTUAL SDQS DE LA SECRETARIA
DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL
-SDIS-**

7 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2022

TOTAL: 9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

FICHA TECNICA

OBJETIVO

Conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a al trámite y respuestas de requerimientos.

POBLACION

Los ciudadanos que respondieron la encuesta son personas que han interpuestos derechos de petición a través del sistema Bogotá Te Escucha.

PERIODO

7 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2022
9 ENCUESTAS

PREGUNTAS REALIZADAS EN LA ENCUESTA

1. ¿Cómo califica la facilidad para colocar una petición, queja o reclamo en la Secretaría Distrital de Integración Social?

BUENA : 4 MUY BUENA : 4 MUY DEFICIENTE: 1

2. Cómo califica la coherencia o relación que existe entre la respuesta que le enviaron a su derecho de petición o requerimiento y lo que usted manifestó en su petición?

BUENA : 2 MUY BUENA : 6 MUY DEFICIENTE :1

3. ¿Cómo califica la claridad de la respuesta que le enviaron, es decir si fue de fácil comprensión la información que le escribieron?

BUENA : 3 MUY BUENA : 4 REGULAR : 1 MUY DEFICIENTE : 1

4. ¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta que enviaron a su petición, es decir si cumplió los tiempos establecidos en la normatividad de acuerdo con el tipo de su solicitud?

BUENA : 3 MUY BUENA : 5 MUY DEFICIENTE : 1

PREGUNTAS REALIZADAS EN LA ENCUESTA

5. Si tuvo que llamar o contactar la Dependencia de Quejas y Soluciones de la Secretaría Distrital de Integración Social, ¿cómo califica la amabilidad, calidez, trato del profesional que lo (la) atendió?.

BUENA : 1 MUY BUENA : 5 NO SABE /NO RESPONDE : 2 MUY DEFICIENTE : 1

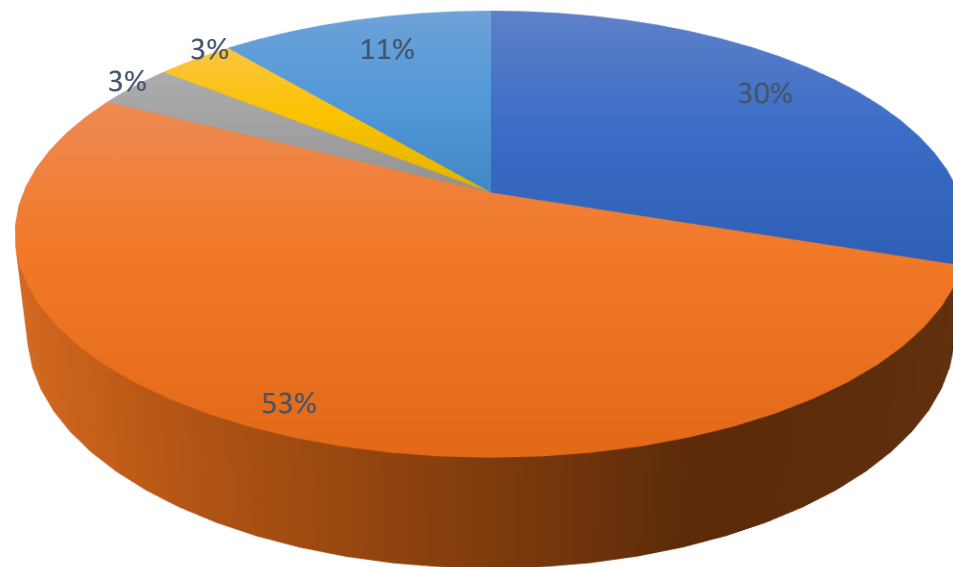
6. ¿Cómo califica la efectividad o resultado final de la respuesta recibida, en cuanto a si la respuesta resolvió su necesidad o le brindó la orientación necesaria para realizar los trámites adicionales que necesita hacer para resolver su problema?.

BUENA : 3 MUY BUENA : 4 MUY DEFICIENTE : 1 REGULAR 1

7. ¿Cómo califica la calidad general del Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaría Distrital de Integración Social?.

BUENA : 3 MUY BUENA : 5 MUY DEFICIENTE 1

ENCUESTA VIRTUAL SDQS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL -SDIS- VALORACIÓN DADA A LA ATENCIÓN



■ BUENA ■ MUY BUENA ■ NO SABE / NO RESPONDE ■ REGULAR ■ MUY DEFICIENTE

SUGERENCIAS

Adelantar mecanismos fáciles para la población de adulto mayor, cómo las llamadas telefónicas y los textos escritos en físico. La comunicación debe ser más fácil para una buena gobernanza.

**ENCUESTA DE SATISFACCION Y PERCEPCION A
TRAVES DEL CANAL VIRTUAL
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL
-SDIS-**

DE ENERO A MARZO DE 2022

TOTAL: 19



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

FICHA TECNICA

OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción y percepción acerca de la atención brindada al trámite de solicitudes presentadas a través del canal virtual.

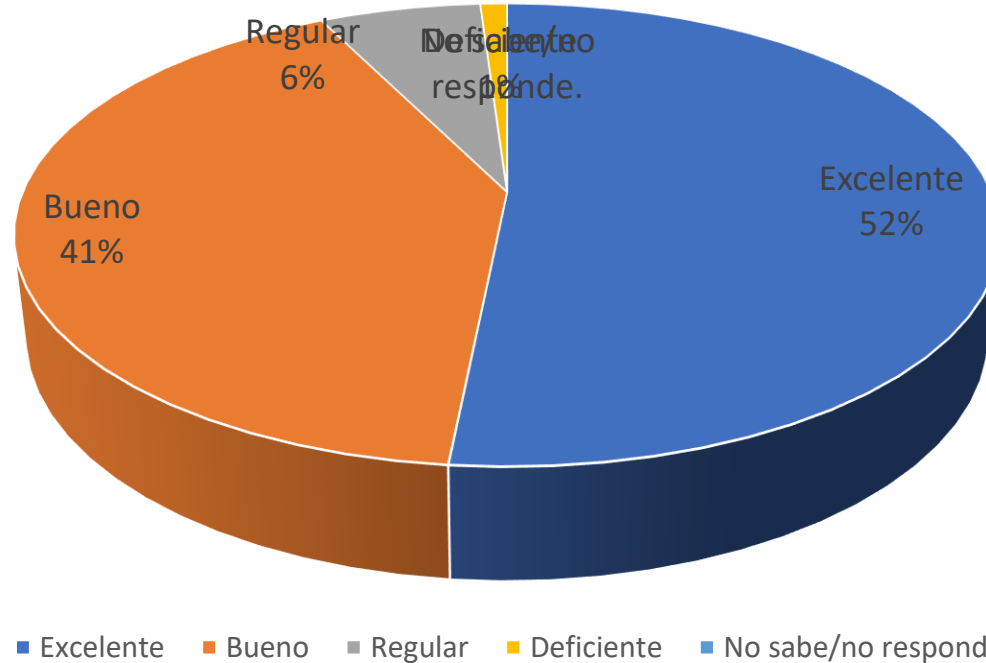
POBLACION

Todos los ciudadanos/as, Entidades públicas y Privadas que presenten sus solicitudes través del canal virtual o el contáctenos de la SDIS .

PREGUNTAS REALIZADAS EN LA ENCUESTA

Respuestas	1. ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con la Secretaría de Integración de Integración Social a través de este medio?	2. ¿Cómo califica la claridad de la respuesta que le enviaron, es decir si fue de fácil comprensión la información que le escribieron?	3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención recibido a través de este medio?	4. ¿Cómo califica la amabilidad en la respuesta dada a su solicitud?	5. ¿La respuesta entregada le brindó la orientación necesaria para realizar el trámite adicional, en caso de requerirse, que necesita para resolver su solicitud?
Bueno	7	5	8	9	10
Deficiente	0	0	0	0	1
Excelente	9	12	10	10	8
No sabe/no responde.	0	0	0	0	0
Regular	3	2	1	0	0

VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA



De 19 ciudadanos que respondieron la encuesta, se observa que el 52% calificó excelente a todas las preguntas, el 41% Bueno, 6% Regular, 1% No sabe / no responde.