



SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LOS SERVICIOS SOCIALES PRESTADOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PRESENTACIÓN EJECUTIVA DE RESULTADOS

ENERO DE 2020

CONTENIDO





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

METODOLOGÍA:

La medición se realizó con encuestas presenciales mediante el uso de dispositivos móviles de captura en 19 localidades de Bogotá, más el Nivel Central y en los municipios aledaños (Fusagasugá)

OBJETIVO GENERAL

Realizar la medición del nivel de satisfacción y percepción de la ciudadanía, frente a los servicios sociales prestados por la secretaría.

ALCANCE DEL ESTUDIO

Este estudio le permitirá a la Secretaría:

- a) Identificar las debilidades y fortalezas en la atención presencial y telefónica en los puntos o centros de atención a su cargo.
- b) Establecer e identificar aspectos que fortalecen o debilitan la atención a la ciudadanía en cada etapa del ciclo del servicio en Subdirecciones Locales, Centros de Desarrollo Comunitario, nivel central y unidades operativas.
- c) Identificar habilidades y comportamientos por mejorar frente a la atención de los servidores de las subdirecciones locales, centros de desarrollo comunitario, nivel central y unidades operativas.
- d) Determinar el grado de claridad y oportunidad en la información que se brinda al ciudadano/a.
- e) Conocer la satisfacción de la ciudadanía respecto de su experiencia con la atención ofrecida.
- f) Calificar las instalaciones, medios tecnológicos y logísticos dispuestos para la atención a la ciudadanía.

Empresa contratante

Secretaría Distrital de Integración Social

Empresa contratada

Proyectamos Colombia SAS

Población objetivo

Ciudadanos atendidos a través de los servicios que presta la SDIS en 19 localidades de la ciudad de Bogotá D.C. en las Subdirecciones Locales, Centros de Desarrollo Comunitario, Unidades operativas Y Nivel Central en el Distrito Capital y municipios aledaños (Fusagasugá – vejez: Hogar Francisco y Clara) donde se prestaron los servicios durante el 2019

Tamaño de muestra

Se realizaron en total 4483 encuestas

Descripción operativa

La recolección de la información se realizó entre el 27/11/19 y el 16/12/19. Se utilizó un cuestionario estructurado con 7 capítulos en dispositivos móviles de captura (DMC). Se utilizó la técnica de entrevistas personales, cara a cara, In situ.

Medición

Secretaría Distrital de Integración Social

F3. CICLO / SERVICIO / MODALIDAD						
CICLO	SERVICIOS / ESTRATOS 	MODALIDADES				
PRIMERA INFANCIA, INFANCIA Y ADOLESCENCIA	1	1096 DESARROLLO INTEGRAL DESDE LA GESTACION HASTA LA ADOLESCENCIA	1	Atención a la primera infancia en jardines infantiles	<ul style="list-style-type: none"> Se entrevista a padre, madre o acudiente del infante Se pregunta por jardín infantil diurno o nocturno 	1
				Cre-siendo en familia	<ul style="list-style-type: none"> Se entrevista a padre, madre o cuidador permanente del infante y madres gestantes Se pregunta por espacios de entrega de apoyo alimentario 	2
				Atención a la primera infancia en casas de pensamiento intercultural	<ul style="list-style-type: none"> Se entrevista a padre, madre o acudiente del infante Se pregunta por casas de pensamiento intercultural 	3
				Prevención y atención del trabajo infantil	<ul style="list-style-type: none"> Se entrevista a padre, madre o acudiente del infante Se pregunta por Centros Amar, Estrategia Móvil (Atiende puntos críticos de trabajo infantil como: Plazas de mercado, ventas ambulantes, reciclaje, sector rural. 	4
				Atención integral especializada adolescentes vinculados al sistema de responsabilidad penal para adolescentes –SRPA Centros Forjar	<ul style="list-style-type: none"> Se entrevista a padre, madre o acudiente del infante Se pregunta por centros FORJAR 	5
				Atención a la primera infancia en el contexto rural	<ul style="list-style-type: none"> Se entrevista a padre, madre o cuidador permanente del infante y madres gestantes Se pregunta por el Espacio Rural de Atención, Círculos Familiares y camino a tu Hogar en seis unidades operativas 	6



Medición

Secretaría Distrital de Integración Social

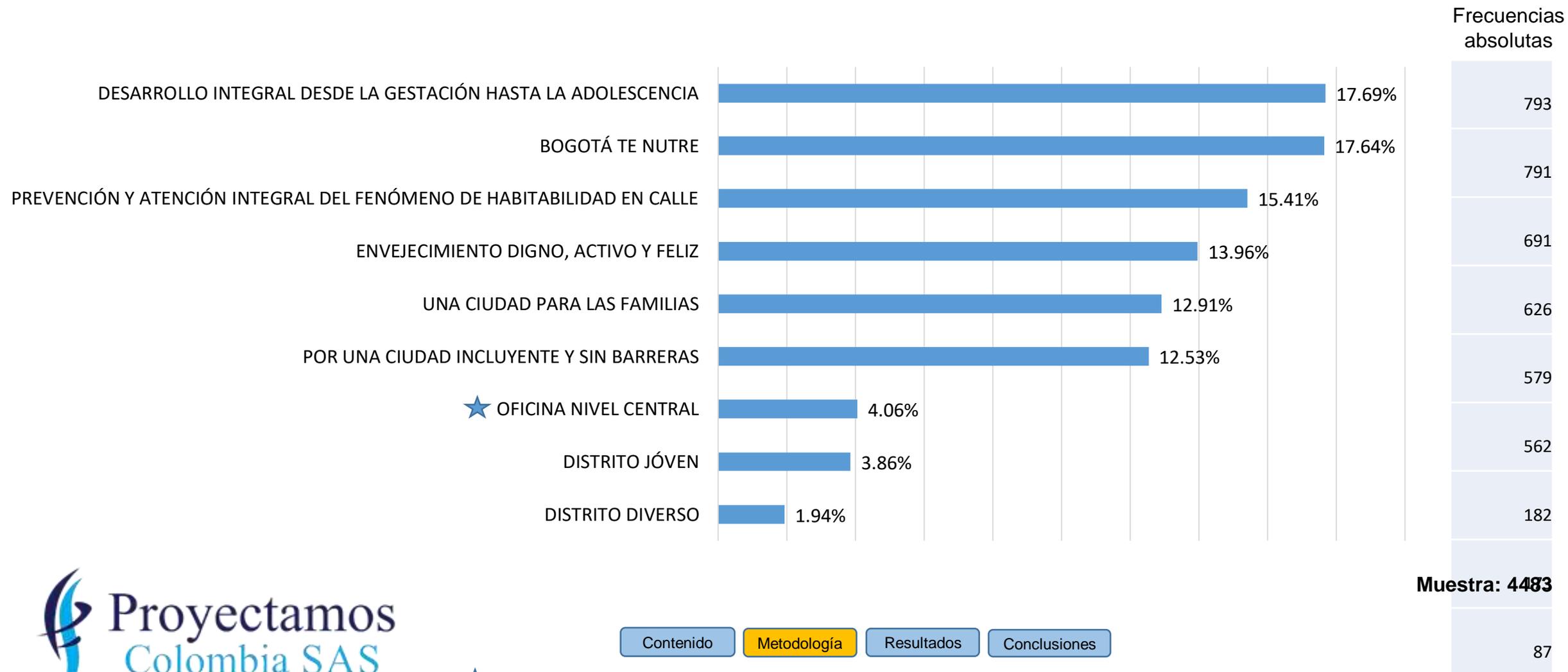
F3. CICLO / SERVICIO / MODALIDAD						
CICLO		SERVICIOS / ESTRATOS		MODALIDADES		
JUVENTUD	2	1116 DISTRITO JOVEN	2	Oportunidades juveniles	<ul style="list-style-type: none"> - Se entrevista a Jóvenes entre los 14 y 28 años de edad - Se pregunta por Casas de la Juventud, Subdirecciones locales 	7
ADULTEZ	3	1108 PREVENCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DEL FENÓMENO DE HABITABILIDAD EN CALLE	3	Hogar de paso día	<ul style="list-style-type: none"> - Se entrevista a personas entre 22 y 59 años de edad (ciudadano habitante de calle) 	8
				Hogar paso noche		9
				Centro de atención transitoria	<ul style="list-style-type: none"> - Se pregunta por Centros de autocuidado, centros de desarrollo personal, centros de acogida 	10
				Comunidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> - Se entrevista a personas entre 22 y 59 años de edad (ciudadano habitante de calle) 	11
PERSONA MAYOR	4	1099 ENVEJECIMIENTO DIGNO, ACTIVO Y FELIZ	4	Envejecimiento activo y feliz en centros de protección	<ul style="list-style-type: none"> - Se entrevista a personas mayores de 60 años - Se pregunta por cualquier punto de la Secretaría Distrital de Integración Social, o Centros de protección: CPS (17) /hogares 	12
				Envejecimiento activo y feliz en centros día	<ul style="list-style-type: none"> - Se entrevista a personas mayores de 55 años - Se pregunta por centros día 	13
				Envejecimiento activo y feliz en centros noche	<ul style="list-style-type: none"> - Se entrevista a personas mayores de 60 años - Se pregunta por centros noche 	14
FAMILIAS	5	1086 UNA CIUDAD PARA LAS FAMILIAS	5	Acceso a la justicia familiar a través de comisarías de familia	<ul style="list-style-type: none"> - Se entrevista a Niños, niñas, adolescentes y personas adultas que hayan sido víctimas de violencia intrafamiliar o familias que requieren orientación y atención por conflicto al interior de sus familias. - Se pregunta por comisarías de familia (36) de las cuales 33 en el casco urbano y 1 Sumapaz y 2 móviles 	15
		1098 BOGOTÁ TE NUTRE	6	Comedores Comunitarios	<ul style="list-style-type: none"> - Se entrevista a personas y familias en inseguridad alimentaria moderada y severa beneficiarios de comedores, bonos y canastas. - Se pregunta por comedores comunitarios / localidades en puntos de entrega 	16

Medición

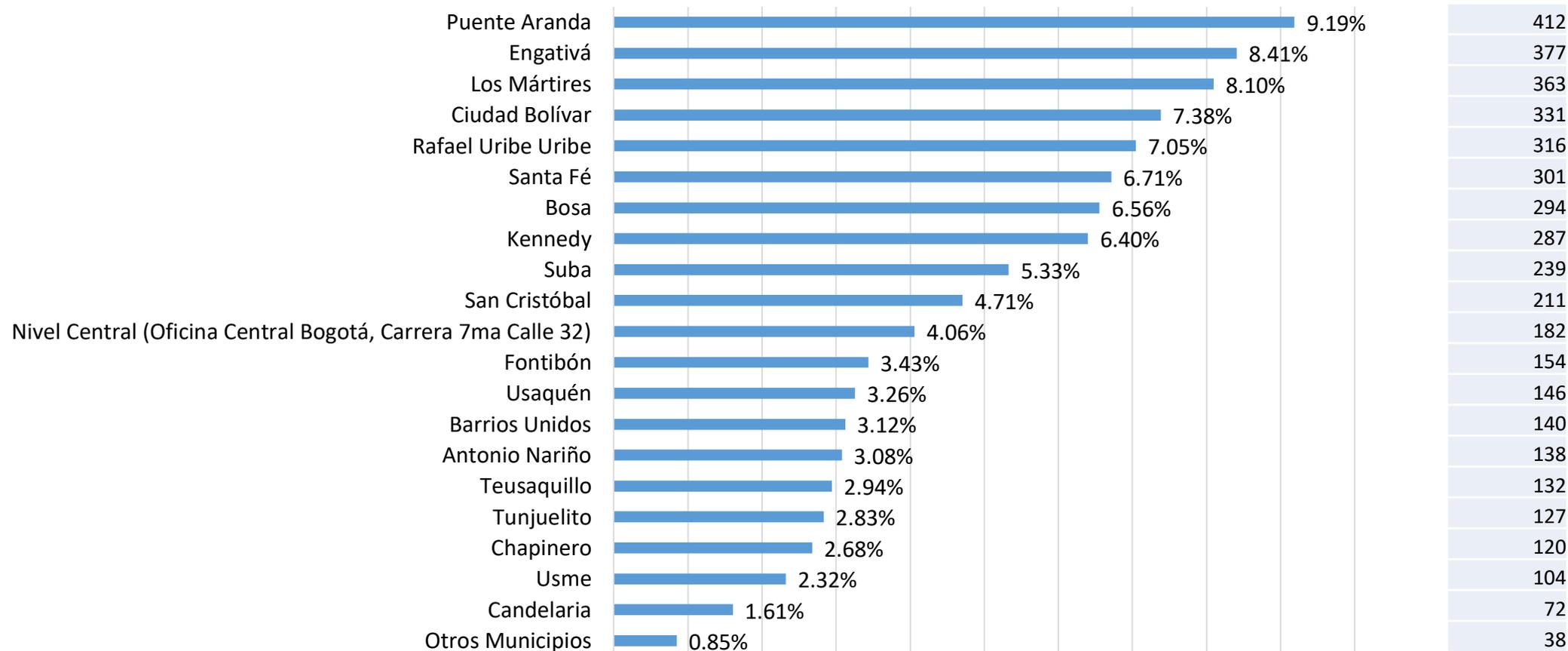
Secretaría Distrital de Integración Social

F3. CICLO / SERVICIO / MODALIDAD						
CICLO	SERVICIOS / ESTRATOS		MODALIDADES			
DISCAPACIDAD	6	1113 POR UNA CIUDAD INCLUYENTE Y SIN BARRERAS	7	Atención integral para niños, niñas y adolescentes con discapacidad- <u>Centros Crecer</u>	Se entrevista a: - Referentes Familiares de los Niños, Niñas y Adolescentes con Discapacidad. - Niños, Niñas Adolescentes con Discapacidad (ajustes de la encuesta con Educadora Especial). Desde los 6 a los 17 años 11 meses - Se pregunta por centros crecer (17)	17
				Atención integral <u>externa</u> a personas mayores de 18 años con <u>Discapacidad - Integrarte</u>	- Se entrevista a personas entre 18 y 59 años - Se pregunta por Unidades Operativas INTEGRARTE: Ocupacional San Antonio, Ocupacional Ciudad Berna, Adaptativa Suba, Ocupacional Campin	18
LGBTI	7	1101 DISTRITO DIVERSO	8	Fortalecimiento de condiciones y respuestas para la reducción de la discriminación hacia las personas de los sectores sociales de lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales en Bogotá	- Se entrevista a personas mayores de 18 años - Se pregunta por Unidades Operativas y en las subdirecciones locales de la SDIS	19
NIVEL CENTRAL	8	OFICINA NIVEL CENTRAL	9	Información general sobre los servicios ofrecidos por la SDIS	- Hace referencia a la atención ofrecido en la Oficina Central de Bogotá (Carrera 7ma con Calle 32)	20

Porcentajes y absolutos según encuestas por servicio 2019



Porcentajes y absolutos según encuestas por localidad 2019



Muestra: 4483



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

RESULTADOS:

Cuantitativos

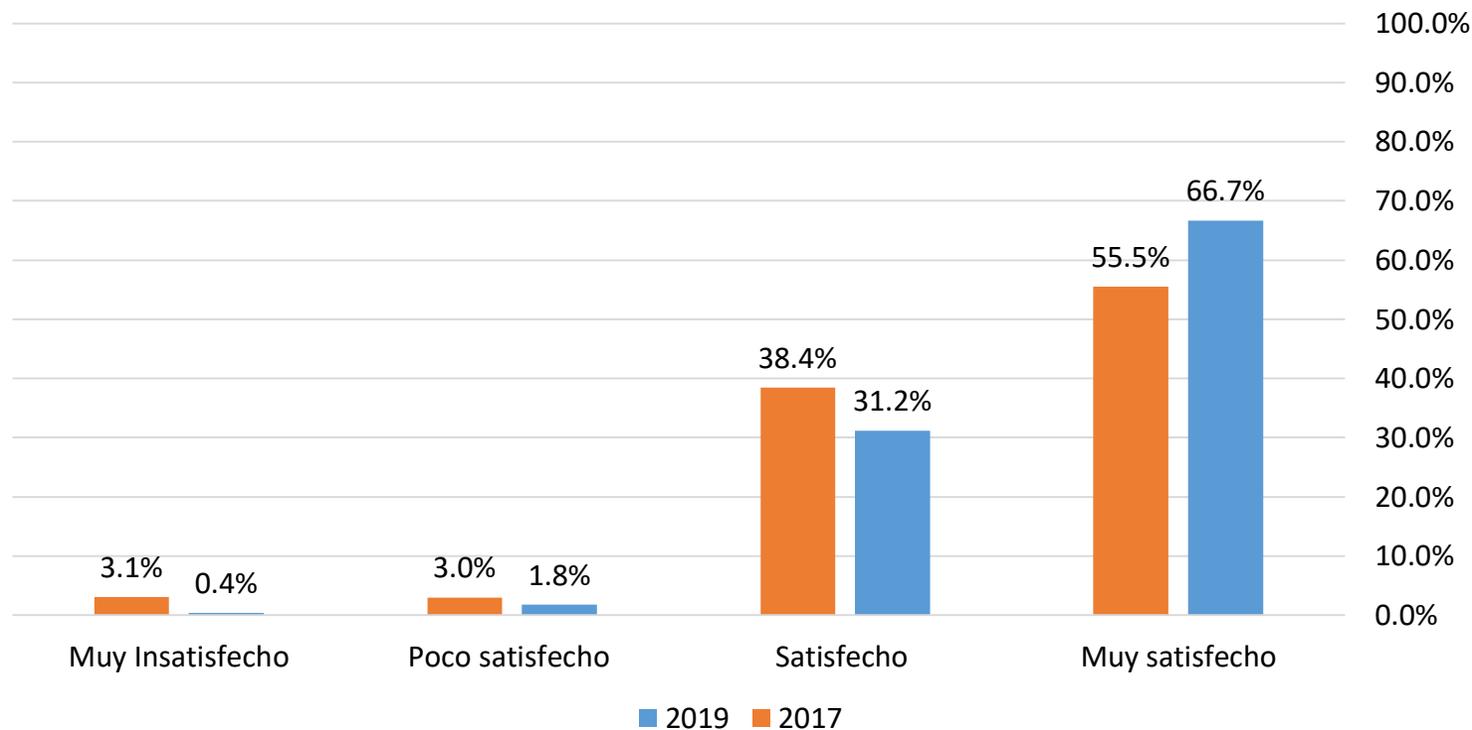
Cualitativos

Satisfacción general

El 97,8% del total de la población entrevistada tiene una alta satisfacción (Satisfecho y Muy satisfecho) en general con la SDIS.

Para 2019 se observa un aumento para la categoría - Muy satisfecho. El Top Two Box aumenta por su parte 3,9 pp.

Comparativo 2017 y 2019



TOP TWO BOX

2019 - 97,8%
2017 - 93,9%

1. Pensando en toda su experiencia tenida con relación a la UNIDAD OPERATIVA de la SDIS durante este año dígame ¿qué tan satisfecho(a) se sintió usted EN GENERAL con la SDIS?

Factores que generan mayor y menor satisfacción

	Evaluación Vigilante / Guardia	Evaluación Orientador	Evaluación Profesional de atención	Evaluación Personal administrativo	Evaluación Personal de servicios generales	Evaluación Infraestructura	Evaluación Atención del servicio	Evaluación Atención telefónica	Evaluación Quejas
Total	Presentación personal	Capacidad de escucha	Presentación personal	Presentación personal	Presentación personal	Disponibilidad de cartelera y avisos informativos	Disposición para apoyar en la resolución de dudas	Cordialidad del personal para responder dudas	Actitud del servidor público para atender la queja
	Amabilidad en el trato	Oportunidad de la información suministrada	Solución de conflictos y solicitud de apoyo	Atención a la solicitud, trámite o consulta	Disposición a colaborar	Medios tecnológicos	Organización de las filas	Agilidad para contestar la llamada	Conformidad con la solución dada



Los funcionarios con los que tuvieron mas contacto los usuarios fueron el profesional de atención y el vigilante / guarda.



El porcentaje de usuarios que afirma haber sentido incomodidad causada por el personal de limpieza es bajo.



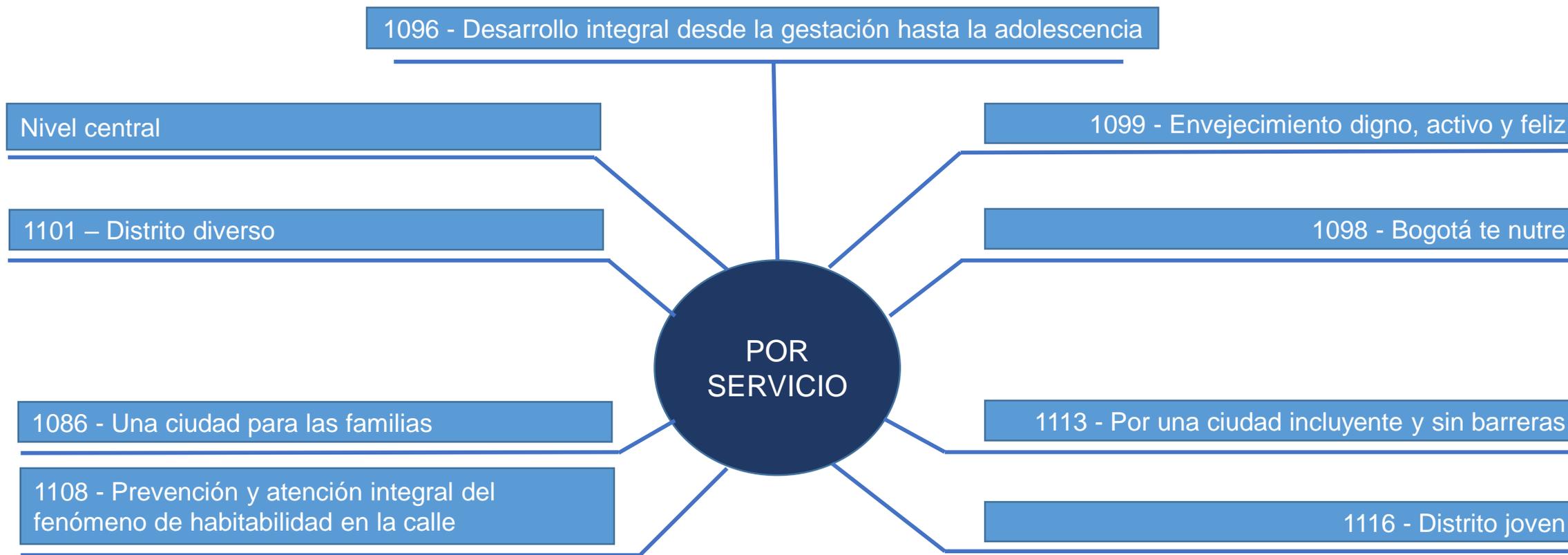
Los usuarios manifiestan conocer los horarios de atención y estar satisfechos con los mismos.

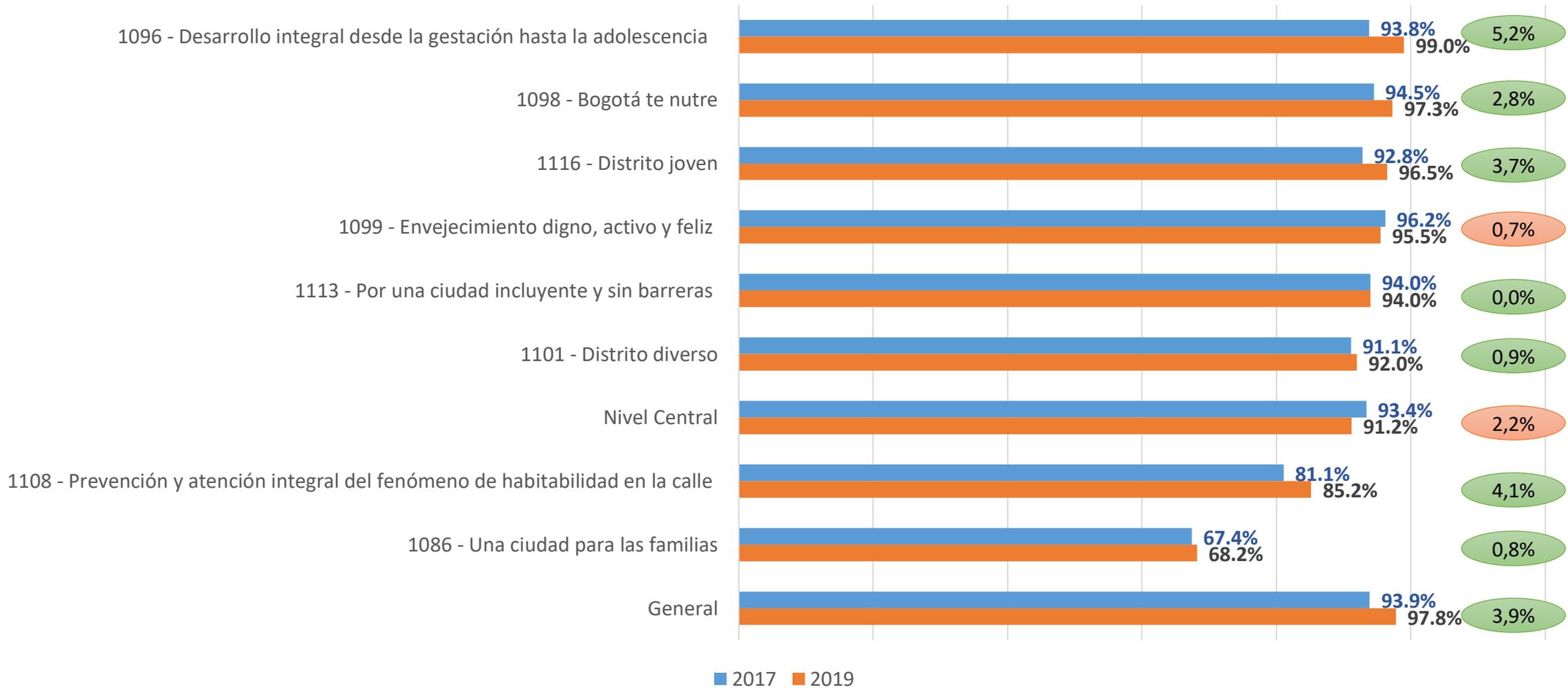


Los requisitos más solicitados fueron la fotocopia de la cedula de ciudadanía, el último recibo de servicios públicos y fotocopia del puntaje del SISBEN.



Se observa un bajo porcentaje en la realización de llamadas y en la presentación de quejas.





Factores que generan mayor y menor satisfacción

Factor	Evaluación	1096 Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia	1099 Envejecimiento digno, activo y feliz	1098 Bogotá te nutre	1113 Por una ciudad incluyente y sin barreras	1116 Distrito joven	1108 Prevención y atención integral del fenómeno de habitabilidad en la calle	1086 Una ciudad para las familias	1101 Distrito diverso	Nivel central
Presentación personal	Vigilante / Guarda	⊖	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Orientador	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Profesional de atención	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Personal administrativo	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊖	⊕
	Personal de servicios generales	⊕	⊕	⊕	⊖	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
Orientación brindada	Vigilante / Guarda	⊖	⊕	⊕	⊖	⊕	⊕	⊖	⊖	⊖
Atención prestada	Orientador	⊖	⊕	⊕	⊕	⊕	⊖	⊕	⊖	⊕
Solución de conflictos y solicitud de apoyo	Profesional de atención	⊖	⊖	⊕	⊖	⊖	⊕	⊖	⊖	⊖

Factores que generan mayor y menor satisfacción

Factor	Evaluación	1096 Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia	1099 Envejecimiento digno, activo y feliz	1098 Bogotá te nutre	1113 Por una ciudad incluyente y sin barreras	1116 Distrito joven	1108 Prevención y atención integral del fenómeno de habitabilidad en la calle	1086 Una ciudad para las familias	1101 Distrito diverso	Nivel central
Agilidad con la que fue atendido	Personal administrativo	⊖	⊕	⊕	⊖	⊕	⊕	⊖	⊖	⊕
Disposición de colaborar	Personal de servicios generales	⊕	⊖	⊖	⊕	⊖	⊕	⊕	⊕	⊕
Medios tecnológicos	Infraestructura	⊕	⊕	⊖	⊖	⊖	⊖	⊕	⊖	⊕
Cantidad de personas para atenderlo	Atención del servicio	⊖	⊕	⊕	⊖	⊕	⊕	⊖	⊖	⊕
Agilidad para contestar la llamada	Atención telefónica	⊖	⊖	⊖	⊖	⊖	⊖	⊖	⊖	⊖
Conformidad con la solución dada	Quejas	⊕	⊖	⊖	⊖	⊕	⊕	⊖	⊖	⊖

RESULTADOS

POR TOTAL

POR
SERVICIO

POR
LOCALIDAD

POR LOCALIDAD



USAQUEN

SUBA

CHAPINERO

SANTA FE

SAN
CRISTOBAL

USME

TUNJUELITO

BOSA

KENNEDY

FONTIBÓN

ENGATIVÁ

BARRIOS
UNIDOS

TEUSAQUILLO

MÁRTIRES

ANTONIO
NARIÑO

PUENTE
ARANDA

CANDELARIA

RAFAEL URIBE

CIUDAD
BOLÍVAR

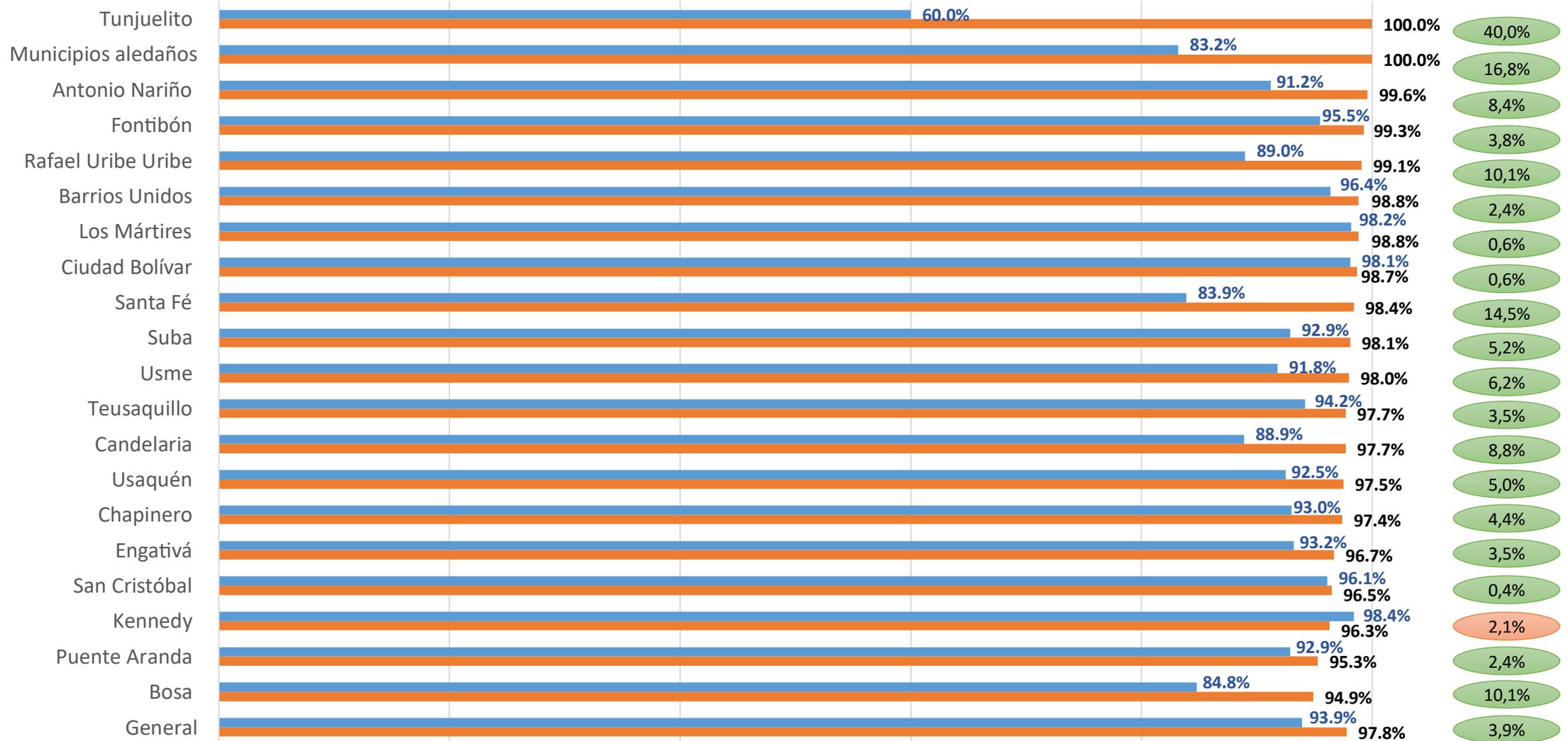
MUNICIPIOS
ALEDAÑOS

Contenido

Metodología

Resultados

Conclusiones



■ 2017 ■ 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

RESULTADOS:

Cuantitativos

Cualitativos

Cuantitativos

Cualitativos



Los usuarios de la SDIS en general consideran que deben implementar los siguientes cambios:

Alimentos mejor preparados, acordes a la edad de la persona para que no sean desperdiciados y se puedan consumir. Además, consideran necesario que haya **más personal**, especialmente a la hora del almuerzo.

Ampliación de los espacios de los centros de atención, mayor oferta de talleres y habilitación de **más cupos** para las personas.

Mejorar el **aseo** en los baños y dotarlos permanentemente de papel higiénico.

Ampliación de los horarios, **divulgación** de los servicios para toda la población y **amabilidad** en la interacción con los usuarios.



1096 - Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia

Nivel central

1101 – Distrito diverso

1086 - Una ciudad para las familias

1108 - Prevención y atención integral del fenómeno de habitabilidad en la calle

POR SERVICIO

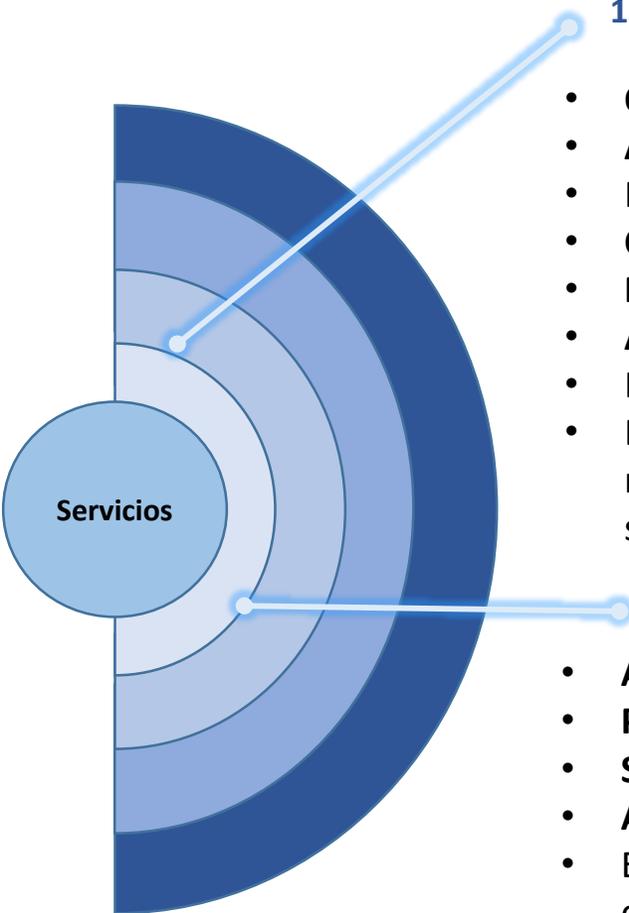
1099 - Envejecimiento digno, activo y feliz

1098 - Bogotá te nutre

1113 - Por una ciudad incluyente y sin barreras

1116 - Distrito joven





1096 - Desarrollo integral desde gestación hasta adolescencia

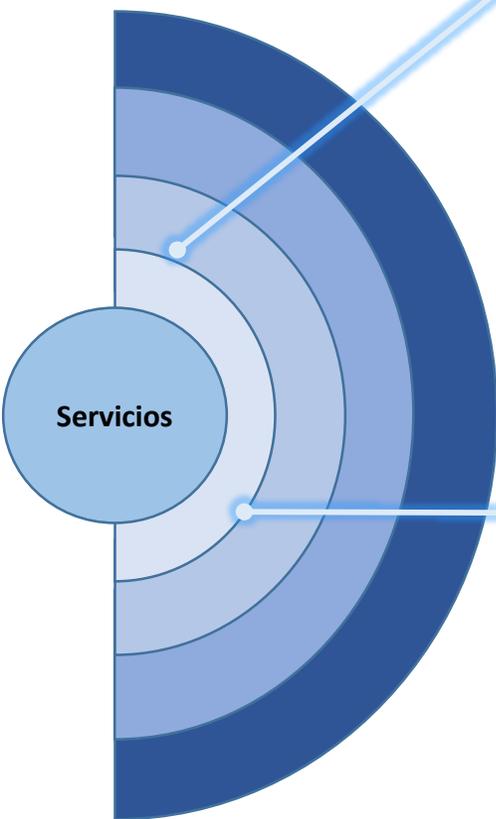
- **Organización del proceso de entrada y salida de los niños**
- **Ampliación del personal**, del comedor y de los profesionales de atención
- Mayor **tiempo de permanencia** de los profesionales de atención en los centros
- **Construcción de rampas** para desplazamiento de los niños con discapacidad,
- **Pisos antideslizantes**
- **Aseo a las instalaciones** de forma permanente
- Padres muy satisfechos con **las instalaciones** y en especial con **las profesoras**
- En el Jardín Infantil Diurno Samper Mendoza (Los Mártires) hay una población alta de niños venezolanos o colombianos hijos de venezolanos, quienes están bastante satisfechos y agradecidos por el servicio.



1099 - Envejecimiento digno, activo y feliz

- **Ampliación de la cobertura**, en cupos y en el tiempo de permanencia en el servicio.
- **Permitir que más personas puedan pasar la noche** en los centros.
- **Supervisión de la labor o vigilancia** a los funcionarios en los centros de atención.
- **Aseo y mantenimiento de los baños** (algunos carecen de puertas).
- En el Centro Día Palabras Mayores (Rafael Uribe) , hay **baja asistencia** a los talleres y cursos libres.
- En el Centro de Protección Social Bello Horizonte (San Cristóbal), más paseos o salidas fuera de Bogotá y mejor logística para que las personas que tienen oxígeno sean incluidas en las actividades.
- Trato digno en todas las actividades realizadas con los adultos mayores (ej: ducharlos)





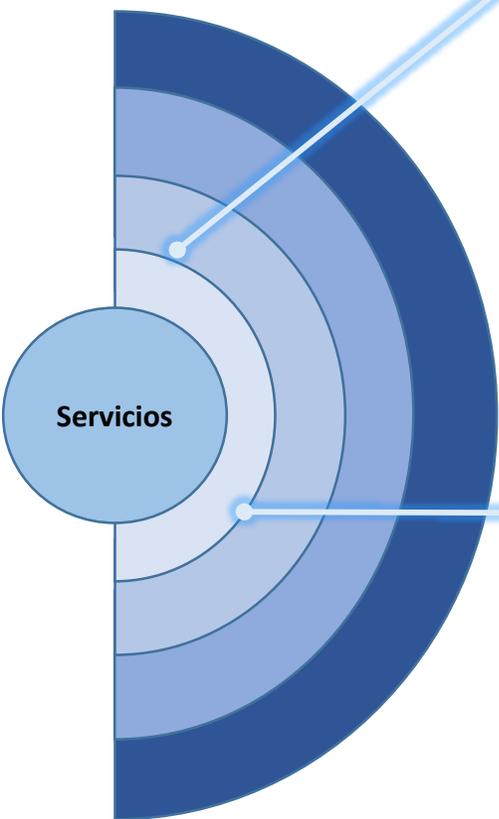
1098 - Bogotá te nutre

- **Mejorar la preparación y variedad los alimentos** y supervisión.
- Ampliar los espacios y la dotación de **sillas y mesas**, así como la **instalación de televisores**.
- **Aumento del personal y ampliación de los horarios** de atención.
- El Comedor comunitario La Concordia (Candelaria) no tiene aviso en la calle, es difícil de ubicar.
- En el Comedor comunitario Voto Nacional (Los Mártires) permitir ingresar los carros ambulantes y **control** de consumo de **sustancias psicoactivas** en la puerta del comedor.
- En el Comedor comunitario Semillas de Antaño (Usme) permitir llevar **almuerzo a las casas**, en los casos que la persona beneficiada no pueda asistir.

1113 - Por una ciudad incluyente y sin barreras

- Mejorar los **tiempos de espera de las rutas**
- **Aumentar la cantidad de personal** como profesores, porque no son suficientes.
- Dotar con **herramientas tecnológicas** los lugares de prestación del servicio.
- Realizar **salidas y actividades pedagógicas** para los niños discapacitados y evitar la discriminación en dichos procesos.
- Mayor **orientación** para quienes cumplen 18 años y **ampliación de oferta** de servicios para estas personas.
- En el Centro Crecer Balcanes (San Cristóbal), **información diferenciada** según tipo de discapacidad.
- En el Centro Crecer Arborizadora Alta (Ciudad Bolívar), **arreglo del patio en piso y techo**





1116 - Distrito joven

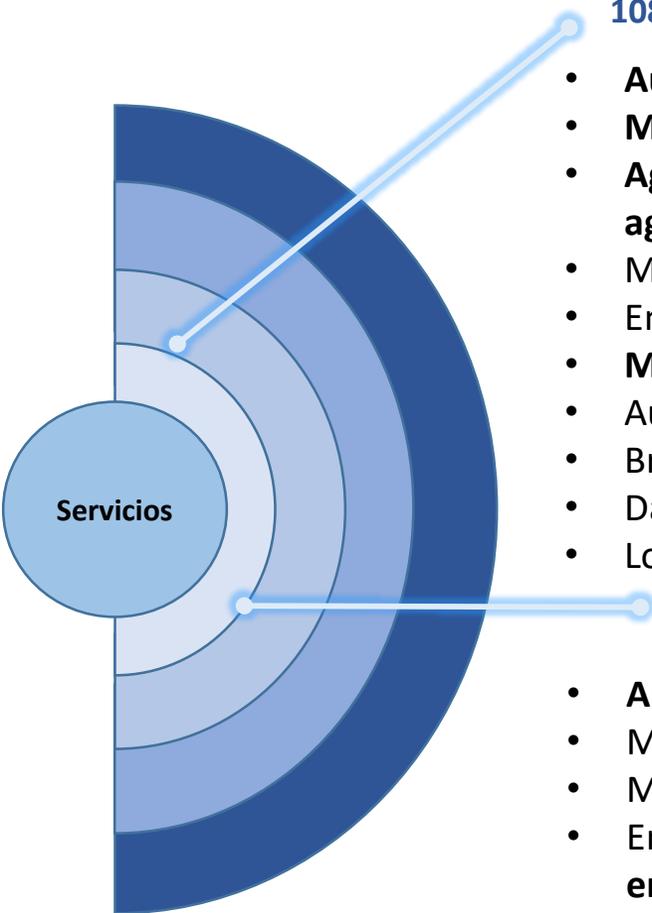
- **Adquisición de equipos audiovisuales, tecnológicos, lúdicos; equipos de audio y materiales de pintura.**
- **Mantenimiento constante a los instrumentos musicales**, incorporar en los salones de danzas **espejos y ventilación, mejora general de las instalaciones**
- **Mayor socialización** de los servicios prestados
- **Mejorar estado** de los instrumentos musicales y de **software o programas** que necesitan para el sonido o las grabaciones y mayor cobertura de talleres.
- Contratación de profesores de música
- Enseñanza de otras manifestaciones artísticas
- En la Casa de Juventud Ayelén (Ciudad Bolívar) el gimnasio no funciona porque los aparatos están dañados.



1108 - Prevención y atención integral del fenómeno de habitabilidad en la calle

- **Aseo y mantenimiento permanente a los baños**
- **Cambiar los televisores** dado que consideran que estos son obsoletos .
- **Mejorar la forma de preparar los alimentos.**
- **Realización de talleres, actividades externas y eventos deportivos.**
- **Mejorar trato del personal**, debido a carencia de vocación y carisma.
- Desarrollo de talleres para que puedan **ingresar al campo laboral y atención en salud**
- **Control de consumo de sustancias psicoactivas**
- En el Hogar de paso día – noche Carrera 13 (Los Mártires) suplir los productos de aseo en su totalidad, les niegan el papel sanitario y los alimentos son dados en muy pequeñas porciones.





1086 - Una ciudad para las familias

- **Aumentar la cantidad de personal**
- **Mejorar el trato a los usuarios**, para lo cual sugieren capacitaciones en el tema.
- **Agendamiento de citas** en menor tiempo y en el momento de la atención mejorar **agilidad**.
- Mejorar y ampliar la **ubicación de la señalización** en las áreas respectivas.
- En Comisaria Rafael Uribe Uribe, aumentar **permanencia del personal administrativo**
- **Mejorar tiempos de espera** para la atención
- Aumentar la concreitud de las respuestas frente a lo requerido
- Brindar información oportuna sobre trámites
- Dar trato más equitativo a las mujeres y los hombres.
- Lograr acuerdos más satisfactorios para las partes.

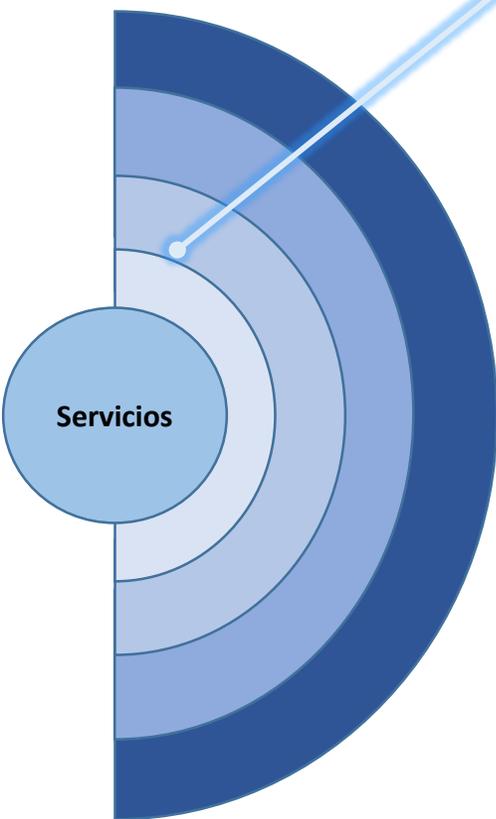


1101 - Distrito diverso

- **Aumentar la cantidad y mantenimiento de equipos**
- Mejorar **trato equitativo**, sin importar sexo
- Mejorar **apoyo para los procesos**.
- En el CAIDS de Mártires, mejorar **difusión** de los eventos, realizar cursos de **emprendimiento**, algunas mujeres trans que no contestaron la encuesta refirieron tener mas apoyo por parte de la red comunitaria trans y la casa de todas y todos.
- Ampliación del **horario a fines de semana**, por estar en zona de tolerancia.



Nivel Central



- Mejorar **claridad, atención y agilidad de los procesos y trámites**
- Mejorar la **precisión en la información** brindada.
- Mejorar el **estudio que se realiza para la asignación de los bonos**, asignación de personal idóneo para realizar dichos estudios
- **Hacer seguimiento** a los usuarios antes de retirarlos de dicho beneficio.
- Con respecto a la **señalización**, los usuarios concuerdan en el aumento de las mismas, que sean **claras y visibles** en lugares exteriores a las instalaciones.
- **Descongestionar el ingreso** a las instalaciones.
- Brindar herramientas para efectuar los trámites, particularmente el empleo de las **TIC** y la habilitación del **canal virtual**.
- Mejorar la **comunicación con los adultos mayores**, dado que, se les dificulta realizar los trámites. Mejoras en **atención a las personas con discapacidad**. Contemplar implementación de **ayudas económicas**.
- Mejorar **publicidad y socialización** de los servicios con la comunidad.
- Ampliación de las instalaciones y disponer de un espacio para la **sala de espera**.



RESULTADOS

POR TOTAL

POR
SERVICIO

POR ZONA

Cuantitativos

Cualitativos



Zona Norte

Zona Oriente

Zona Occidente

Zona Sur

MUNICIPIOS
ALEDAÑOS

Contenido

Metodología

Resultados

Conclusiones

Zona Norte

- **Aumento del personal** que presta el servicio,
- **Ampliación las instalaciones**, para la cantidad de usuarios atendidos
- **Ampliación de los horarios de atención**
- **Orden en la prestación del servicio**
- **Trato del personal.**
- **Aumentar** dotación de mesas, sillas y material didáctico
- Mejorar la preparación, variedad y porción de los alimentos,
- Mejorar horario de las rutas, particularmente en el cumplimiento del horario establecido para recoger a los beneficios.

Zona Oriente

- Incluir meriendas entre las comidas principales y **aumentar la cantidad y variedad de los alimentos.**
- **Incrementar la frecuencia con la que se realizan las capacitaciones y talleres**, enfocadas en desarrollar las habilidades para ingresar al campo laboral.
- **Realización de actividades didácticas** en lugares externos a la prestación del servicio.
- Brindar **asistencia psicológica**
- Ampliar el **tiempo de permanencia** en el servicio



Zona Occidente

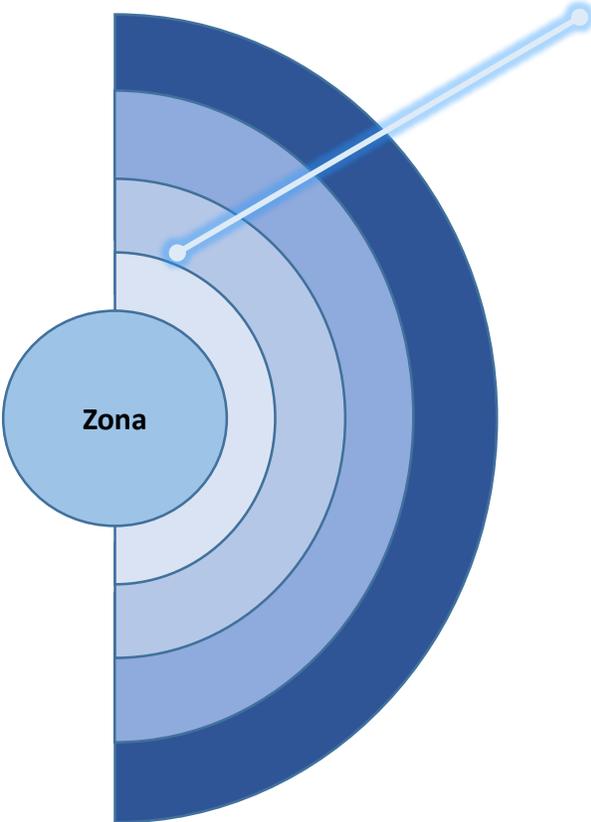
- Aumentar la dotación de **sillas y mesas**.
- **Realizar control y vigilancia a los funcionarios** que prestan el servicio y se mejore la **agilidad en la atención**.
- **Ampliar los espacios** donde se presta el servicio y realizar constantemente el **mantenimiento y aseo a los baños**.
- Mayor **divulgación** de los servicios prestados
- Mejorar la **preparación** de los alimentos
- Coordinación para que las personas al cumplir la mayoría de edad tengan **continuidad en los servicios**

Zona Sur

- **Aumentar espacios verdes** como patios o parques para que los niños jueguen
- Contratar **enfermeros especializados** en atención de niños por si alguno se enferma o tiene un accidente
- **Aumentar el tiempo de permanencia** para las personas que acceden a los servicios, así como también con los niños discapacitados que cumplen la mayoría de edad.
- **Ampliar las instalaciones** y dotar con más mobiliario, contrarrestar la congestión que se presenta en las filas y **disminuir tiempos de espera**.
- **Mejorar atención en las líneas telefónicas** y mantenimiento de instrumentos musicales.



Municipios aledaños



- Proporcionar los **productos de aseo** necesarios
- Desarrollar **actividades dinámicas**
- Mejorar el **trato de las enfermeras**.
- Brindar apoyo en los trámites para las **citas médicas**
- **Mejorar la agilidad en los procesos** para obtener los medicamentos que no se encuentran incluidos en el plan de beneficios.
- Aumentar periodos de tiempo para utilizar los **computadores**
- Considerar brindar **apoyo económico** a los beneficiarios



INCIDENCIAS DE LOS FACTORES Y ATRIBUTOS

Se hizo el cálculo de incidencias para atributos y factores

Los factores son:

- **Vigilante/guarda**
- **Orientador**
- **PROFE**
- **Personal administrativo**
- **Servicios generales**
- **Infraestructura**
- **Atención del servicio**
- **Atención telefónica**
- **Quejas y reclamos**

Los atributos son:

- **Amabilidad**
- **Confiabilidad**
- **Efectividad**
- **Respeto**
- **Rapidez**
- **Acceso**
- **Instalaciones**
- **Mobiliario**
- **Aseo**
- **Organización**

INCIDENCIAS DE LOS FACTORES EN LA SATISFACCIÓN GENERAL

Metodología para el cálculo de incidencia de factores

- Para determinar la incidencia de los 9 factores se calcula la media aritmética de los valores escalados de las preguntas para cada uno de los factores según la fórmula:

$$F_{ik} = \frac{1}{n_{ik}} \sum_j P_{ijk} \quad k = 1, \dots, 9$$

Donde,

F_{ik} es la variable latente para el encuestado i asociada al factor k

n_{ik} es el número de preguntas con respuesta para el encuestado i asociadas al factor k

P_{ijk} es el valor escalado para el encuestado i en la pregunta j

- En este caso la variable latente solo puede ser estimada con las subpoblaciones que califican cada factor, por lo que el resultado estará determinado por cada una de estas subpoblaciones. Posteriormente, y utilizando la variable latente para cada factor, se construye un Modelo Lineal Generalizado (MGL) de la siguiente forma:

$$Y_i = \alpha + \beta F_i$$

Donde Y_i es si el encuestado está satisfecho (1) o no (0) de acuerdo con lo señalado anteriormente, y F_i es cada uno de los factores. Para cada factor, a partir de cada modelo, se determina la Suma de Cuadrados Tipo III (SS3) y se determina porcentualmente la incidencia del factor en la satisfacción general.

Nivel de incidencia de los factores en la Satisfacción General

Comparación con 2017, según incidencia de cada factor en la satisfacción general:



- **Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia**

- ↑ Profesional de atención - Infraestructura - Atención del servicio.
- ↓ Atención telefónica



- **Distrito joven**

- ↑ Orientador - Personal de servicios generales - Infraestructura - Atención del servicio
- ↓ Personal administrativo



- **Prevención y atención integral del fenómeno de habitabilidad en la calle**

- ↑ Infraestructura - Atención del servicio
- ↓ Atención telefónica - Quejas y reclamos

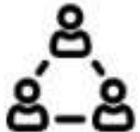
Nivel de incidencia de los factores en la Satisfacción General

Comparación con 2017, según incidencia de cada factor en la satisfacción general:



- **Envejecimiento digno, activo y feliz**

↑ Personal de servicios generales, la infraestructura y la atención del servicio.



- **Una ciudad para las familias**

↓ Orientador, personal administrativo, personal de servicios generales, atención telefónica y quejas y reclamos



- **Bogotá te nutre**

↑ Profesional de atención - la infraestructura - la atención del servicio
↓ Vigilante



- **Por una ciudad incluyente y sin barreras**

↑ Profesional de atención - la infraestructura - la atención del servicio.
↓ Atención telefónica.

Nivel de incidencia de los factores en la Satisfacción General

Comparación con el año 2017:



- **Distrito diverso**

↓ Orientador - personal administrativo



- **Nivel central**

↑ Vigilante - infraestructura - atención del servicio - atención telefónica



- **General**

↑ Atención del servicio

↓ Atención telefónica.

Nivel de incidencia de los factores en la Satisfacción General

Incidencia 2019



1. **La atención telefónica y la atención de quejas y reclamos** tiene mayor incidencia en los servicios de:

- Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia
- Distrito joven
- Envejecimiento digno, activo y feliz
- Bogotá te nutre
- Distrito diverso
- Nivel Central



2. **El orientador** tiene mayor incidencia en los servicios de:

- Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia
- Distrito joven



3. **El profesional de atención** tiene mayor incidencia en los servicios de:

- Bogotá te nutre
- Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia

INCIDENCIAS DE LOS ATRIBUTOS EN LA SATISFACCIÓN GENERAL

Metodología para el cálculo de incidencia de atributos

- Aplicación de un Modelo Lineal Generalizado, con respuesta binomial y enlace logit, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\text{logit}(p_i) = \ln\left(\frac{p_i}{1-p_i}\right) = \beta_0 + \beta_1 A_i + \beta_2 C_i + \beta_3 E_i + \beta_4 R_i + \beta_5 Z_i + \beta_6 AI_i + \beta_7 CI_i + \beta_8 M_i + \beta_9 S_i + \beta_{10} O_i$$

Donde A es la amabilidad, C es la confiabilidad, E es la efectividad, R es el respeto, Z es la rapidez, AI es el acceso a las instalaciones, CI es la calidad de las instalaciones, M es el mobiliario, S es el aseo y O es la organización.

- La incidencia está dada por los parámetros los cuales son estimados a través de **máxima verosimilitud**.
- Para operacionalizar cada uno de los atributos, se plantea la estimación de la variable latente para cada atributo mediante el cálculo de la **media aritmética** de las respuestas escaladas a las preguntas asociadas a dicho atributo en cada momento de verdad.

$$Atr_{ik} = \frac{1}{n_{ik}} \sum_j^{n_{ik}} P_{ijk} \quad k = 1, \dots, 10$$

Donde,

Atr_{ik} es la variable latente para el encuestado i asociada al atributo k

n_{ik} es el número de preguntas con respuesta para el encuestado i asociadas al atributo k

P_{ijk} es el valor escalado para el encuestado i en la pregunta j

- 1) Muy insatisfecho: 0
- 2) Insatisfecho: $100 \cdot \frac{1}{3}$
- 3) Satisfecho: $100 \cdot \frac{2}{3}$
- 4) Muy satisfecho: 100

Nivel de incidencia de los atributos en la Satisfacción General

Comparación con el año 2017:

- En general, se observa un aumento de la incidencia de cada atributo en la satisfacción general de cada servicio.
- La **Amabilidad y Confiabilidad** son los atributos que en la mayoría de servicios aumentaron teniendo en cuenta lo observado en el año 2017.



En el año 2019:

- Se observa una **mayor incidencia** de los atributos **Acceso, Mobiliario y Aseo** en la satisfacción con la mayoría de los servicios.
- El atributo que tiene **menor incidencia** en la satisfacción con los servicios es **Organización**.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

CONCLUSIONES:



CONCLUSIONES

MEDICIÓN GLOBAL

- ✓ La **satisfacción general total** de los servicios prestados por la SDIS para 2019 fue de **97,8%**
- ✓ En cuanto a localidades, las que obtuvieron **100%** de la población satisfecha fueron **Tunjuelito** y los **municipios aledaños**, mientras que las localidades que estuvieron por debajo del promedio general (**97,8%**) fueron **Teusaquillo, Candelaria, Usaquén, Chapinero, Engativá, San Cristóbal, Kennedy, Puente Aranda** y **Bosa** siendo en el de menor puntaje con **94,9%**.
- ✓ Respecto a los servicios, con el que mayor encuentran satisfacción los beneficiarios es con **Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia (99%)**, mientras que los servicios con menor satisfacción son **Prevención y atención integral del fenómeno de habitabilidad en la calle (85,2%)** y **Una ciudad para las familias (68,2%)**.

1096 – Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia



- **Solución de los conflictos brindada** a los usuarios por el profesional de atención y **atención prestada** por el orientador.
- **Agilidad** con la que se atiende a los usuarios.
- **Cantidad de personas para atender** a los usuarios, particularmente, aumentar el personal de los comedores y profesionales de atención.
- **Organización del proceso de entrada y salida de los niños.**

1099 – Envejecimiento digno, activo y feliz



- **Solución de los conflictos brindada** a los usuarios por el profesional de atención.
- **Solución dada** a los usuarios cuando se interpone una queja.
- **Ampliación de la cobertura**, en cupos y en el tiempo de permanencia en el servicio.

1098 – Bogotá te nutre



- **Medios tecnológicos**, particularmente la dotación de televisores en los comedores.
- **Ampliación de espacios y dotación de sillas y mesas.**
- **Solución dada** a los usuarios cuando se interpone una queja.
- **Preparación, variedad y porciones de los alimentos dados.**

1113 – Por una ciudad incluyente y sin barreras



- **Solución de los conflictos brindada** a los usuarios por el profesional de atención.
- **Agilidad para atender** a los usuarios por el personal administrativo.
- Dotar con **herramientas tecnológicas** los lugares de prestación del servicio.
- **Cantidad de personal**, particularmente contratar profesores.
- **Solución dada** a los usuarios cuando se interpone una queja.
- Mejorar los **tiempos de espera de las rutas**.

1116 – Distrito joven



- **Solución de los conflictos brindada** a los usuarios por el profesional de atención.
- **Medios tecnológicos:** Adquisición de equipos audiovisuales, tecnológicos y equipos de audio.
- **Incorporar en los salones de danzas espejos y ventilación**, mejora general de las instalaciones.
- **Cantidad de personal**, particularmente contratar profesores de música.
- **Solución dada** a los usuarios cuando se interpone una queja.

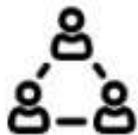
1108 – Prevención y atención del fenómeno de habitabilidad en la calle



- **Respuesta a la solución dada** por parte del personal de servicios generales.
- **Medios tecnológicos:** cambiar los televisores.
- **Preparación, variedad y porciones de los alimentos dados.**
- **Trato del personal.**
- **Realizar talleres, actividades externas y eventos deportivos.**



1086 – Una ciudad para las familias



- **Atención prestada** por parte del orientador.
- **Trato del personal.**
- Aumentar la **cantidad de personal.**
- **Agilidad para la atender a los usuarios**, por parte del personal administrativo.
- **Brindar información oportuna** sobre trámites.

1101 – Distrito diverso



- **Solución de los conflictos brindada** a los usuarios por el profesional de atención.
- **Atención prestada** por parte del orientador.
- **Medios tecnológicos:** Aumentar la cantidad de equipos. Implementar medidas para su mantenimiento.
- Aumentar la **cantidad de personas** para atender a los usuarios.
- **Trato equitativo**, sin importar sexo.
- **Solución dada** a los usuarios cuando se interpone una queja.

Nivel Central



- **Orientación brindada** por el vigilante/guarda y **atención prestada** por parte del orientador.
- **Solución dada** a los usuarios cuando se interpone una queja.
- **Claridad, atención y agilidad de los procesos** y trámites.
- **Precisión en la información** brindada.

Conclusiones

Recomendaciones

Evaluación Vigilante/ Guardia

Amabilidad en el trato

Evaluación Orientador

Tiempo dedicado para la atención

Evaluación Profesional de atención

Solución de conflictos y solicitud de apoyo con alguna situación

Fontibón, Chapinero, San Cristóbal, Kennedy, Teusaquillo Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe.

Usaquén, San Cristóbal, Usme, Fontibón y Rafael Uribe Uribe.

Chapinero, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Engativá, Barrios Unidos, Los Mártires, Puente Aranda y Candelaria.

Medios tecnológicos

Evaluación Infraestructura

Respuesta a la solicitud realizada y disposición a colaborar

Evaluación Personal de servicios generales

Atención a su solicitud, trámite o consulta

Evaluación Personal Administrativo

San Cristóbal, Usme, Kennedy, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe, Municipios Aledaños.

Suba
Tunjuelito
Ciudad Bolívar

Bosa
Fontibón
Engativá

Chapinero, Usme, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda y Rafael Uribe Uribe.

Evaluación Atención del servicio

Organización de las filas

Evaluación Atención telefónica

Agilidad para contestar la llamada

Evaluación Quejas

Conformidad con la solución dada

Usaquén, Suba, Santa Fé, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Engativá, Los Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar .

San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Barrios Unidos Teusaquillo, Los Mártires, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar .

Usaquén, Chapinero, San Cristóbal, Usme Kennedy, Teusaquillo, Antonio Nariño y Ciudad Bolívar.



RECOMENDACIONES



RECURSO HUMANO

Capacitaciones:

- Atención
- Servicio al cliente
- Servicios prestados

Verificar que se cumplan los roles pertenecientes a cada funcionario – Manual de funciones



REQUISITOS SOLICITADOS

Innecesarios:

- Carta de supervivencia
- Control prenatal
- Constancia de asistencia a una reunión de emergencia social



ATENCIÓN TELEFÓNICA

Desarrollar agilidad para contestar las llamadas

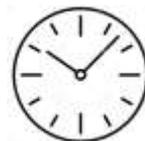
INFRAESTRUCTURA

- Ampliar los espacios o inaugurar más sedes
- Dotar y mantener los equipos y medios tecnológicos



ATENCIÓN DEL SERVICIO

- Realizar los talleres dictados con mayor frecuencia
- Ampliar horarios de atención a fines de semana



QUEJAS

Mejorar:

- Facilidad para interponer la queja
- Tiempo de solución



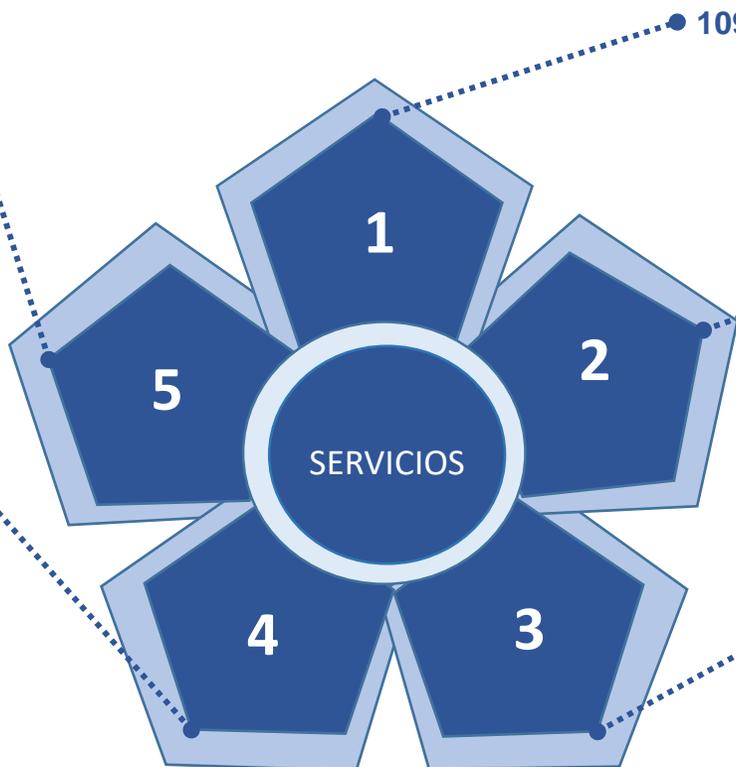
RECOMENDACIONES

1116 – Distrito joven

- **Contratación de profesionales especializados** con el propósito de guiar a los jóvenes en sus procesos artísticos, empleando los instrumentos y elementos que ofrecen los centros de forma adecuada.
- **Dotación de instrumentos musicales, equipos de sonido, equipos de audio, computadores y televisores** e implementación de prácticas para el mantenimiento y cuidado de los mismos.

1113 – Por una ciudad incluyente y sin barreras

- **Adecuación de las instalaciones** que permite su uso por parte de las personas con discapacidad, esto también aplica a la logística de las actividades, para que ninguna persona sea ni se sienta discriminada en este aspecto.
- **Brindar información clara y oportuna sobre otros programas y/o servicios ofrecidos por el Estado** para que las personas con discapacidad que cumplan con la mayoría de edad puedan ingresar a programas de inclusión laboral e inserción a la comunidad y tengan continuidad en la atención. ciudad incluyente



1096 - Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia

Resulta necesario observar las dinámicas sociales a las que se enfrenta Bogotá, como por ejemplo la migración de personas venezolanas. De esta manera se hace necesaria la **ampliación de cupos** en este servicio.

1099 – Envejecimiento, digno, activo y feliz

- **Ampliación de la cobertura**, ofreciendo más cupos y aumentando el tiempo de permanencia en el servicio..
- **Supervisión de la labor o vigilancia** a los funcionarios en los centros de atención.

1096 – Bogotá te nutre

El servicio debe tener una mayor **supervisión para la contratación de alimentos y las personas que los manipulan**, con el propósito de que estos sean dados según las características de los beneficiarios, en las porciones requeridas y en la preparación adecuada.



RECOMENDACIONES

Nivel central

1108 – Prevención y atención integral del fenómeno de habitabilidad en la calle

- Desarrollar mayor **agilidad en los procesos y trámites**.
- **Habilitar herramientas tecnológicas** para realizar los tramites.
- **Brindar apoyo y mejorar la comunicación con los adultos mayores para realizar los tramites**, dado que presentan dificultades para desarrollar los mismos.

- **Instrucción para todo el personal** que se involucra en la atención, con el fin de que adquieran habilidades para brindar un buen trato a todos los beneficiarios.
- **Información sobre servicios de inclusión laboral.**
- **Ampliación de la atención y/o información en salud.**
- Manejar de forma adecuada a las personas que consumen sustancias psicoactivas y/o sensibilizar a la población no consumidora sobre este aspecto para mejorar el bienestar de todos.

1101 – Distrito diverso

1086 – Una ciudad para las familias

- **Vinculación con organizaciones LGBTI para la capacitación y realización de actividades** que sean útiles para esta comunidad.
- **Mayor capacidad de convocatoria y motivación** para que se usen los servicios que ofrece la SDIS en este aspecto

En las comisarías de familia:

- **Contratar más personal** para que los procesos sean más ágiles
- **Capacitar a los profesionales para que conozcan los diferentes mecanismos de resolución de conflictos**, logrando una mayor eficiencia y soluciones efectivas a los casos presentados.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Proyectamos
Colombia SAS