

**PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA
FRENTE A LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL
-SDIS-.**

1 DE OCTUBRE A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

**Encuestas SIAC
Encuestas SS**

TOTAL: 1.475



**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, servidoras y contratistas tanto en el SIAC como en los proyectos dentro de las subdirecciones locales, igualmente recibir sugerencias y observaciones que permitan optimizar los servicios.

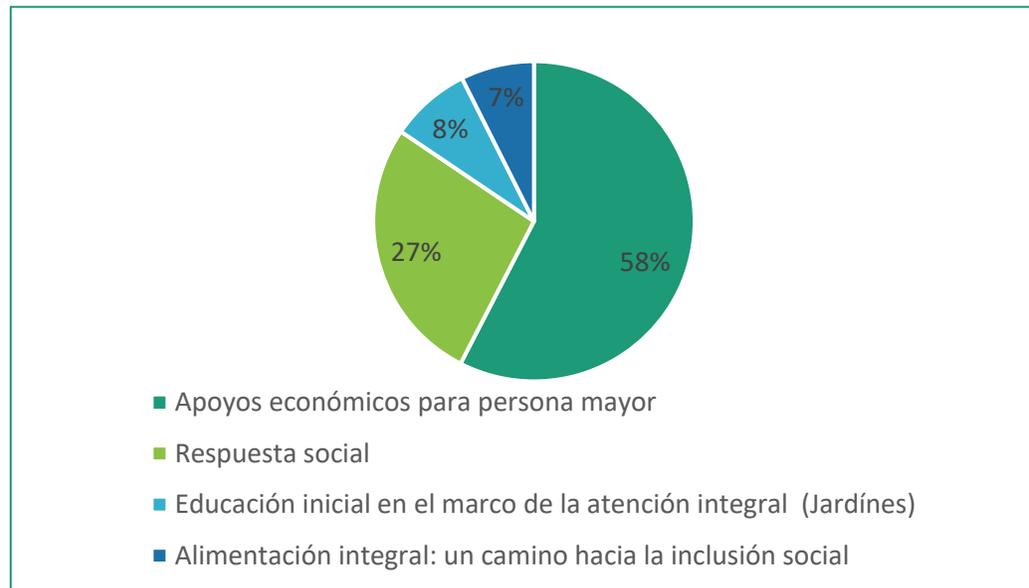
POBLACION

Los/as ciudadanos/as encuestados/as 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.

PERÍODO

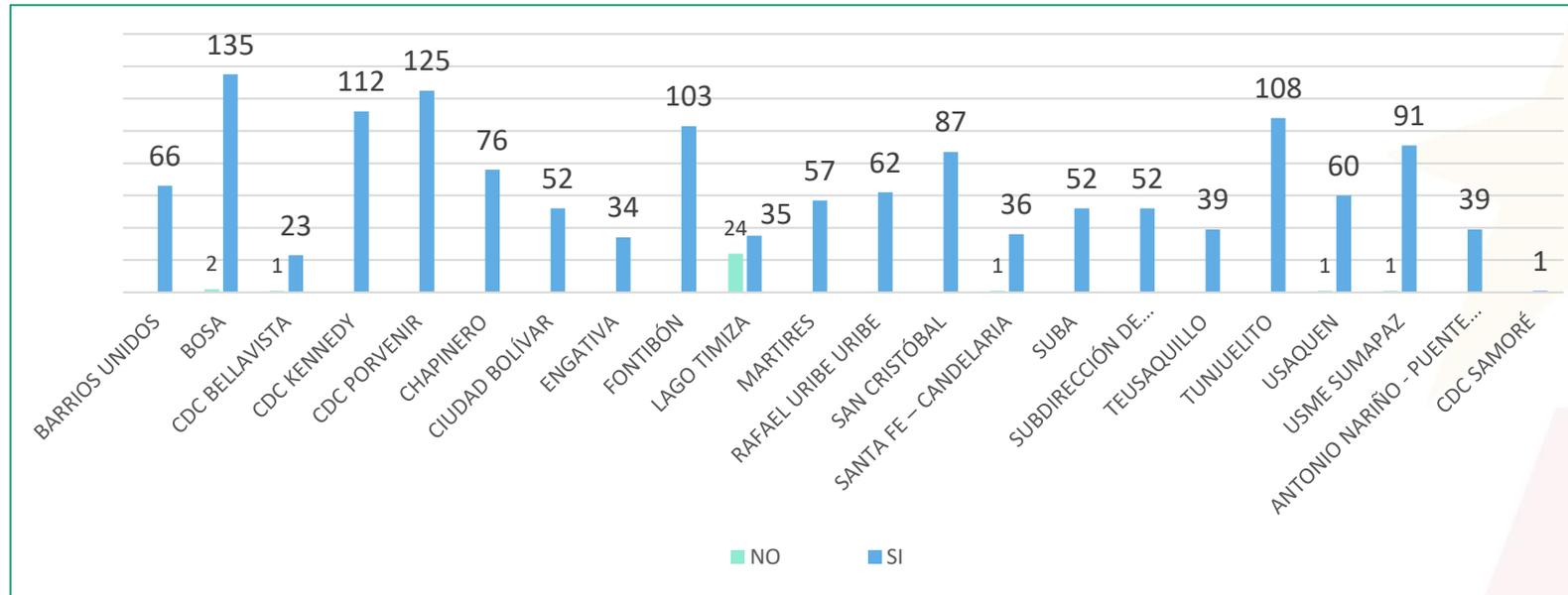
1 DE OCTUBRE A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
1.475 ENCUESTAS

1. NOMBRE DEL SERVICIO SOCIAL DONDE FUE ATENDIDO.

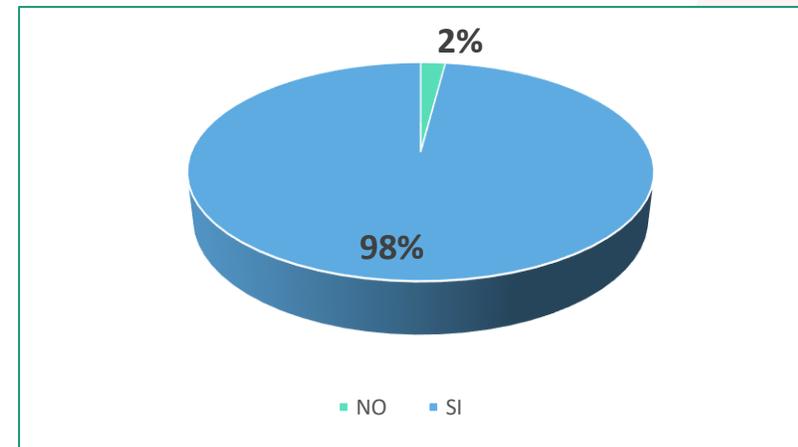


Durante este período el servicio social más visitado fue apoyos económicos con el 58%, seguido de Respuesta social con 27%

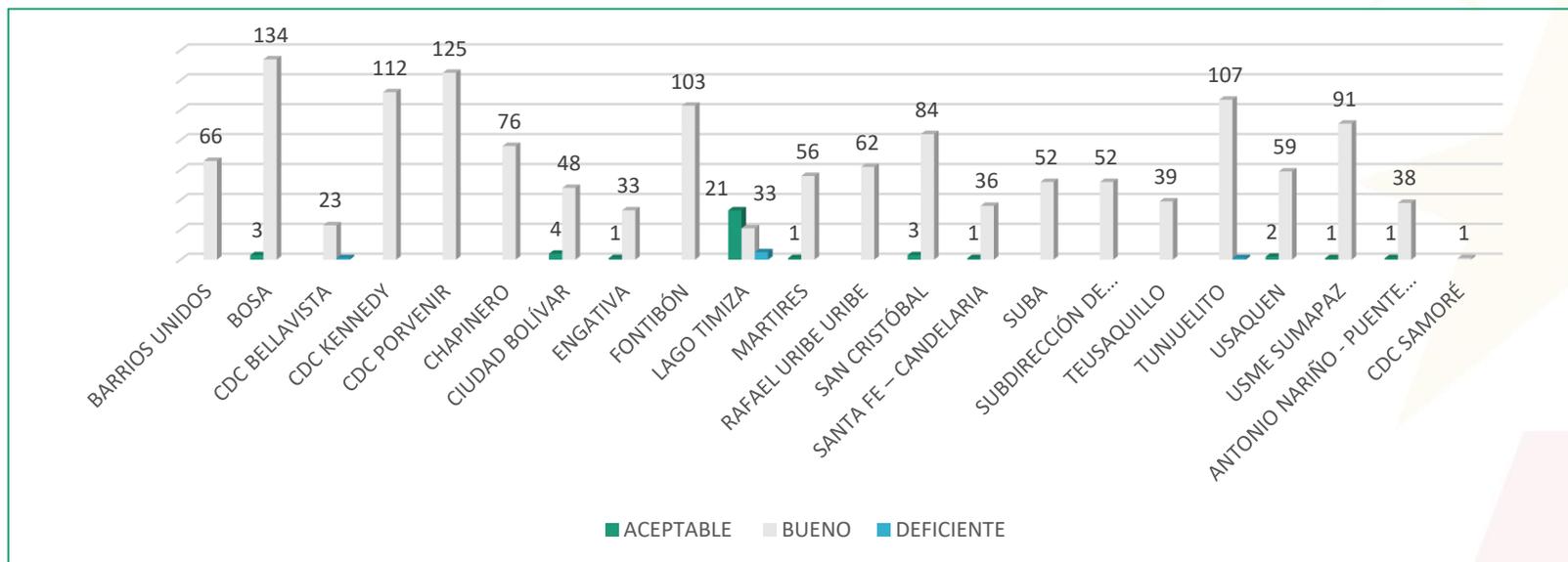
2. ¿CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓN BRINDADA FUE CLARA?



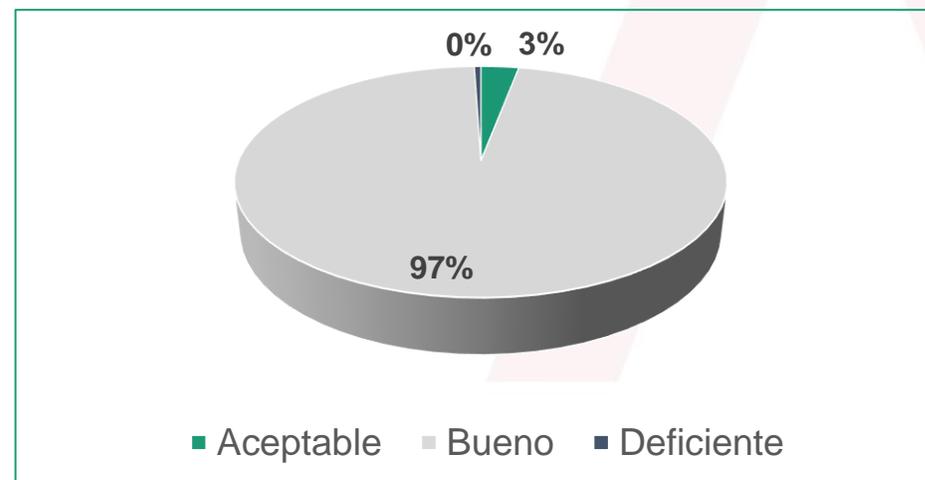
El 98% de la ciudadanía encuestada califica como clara la información brindada por los servidores, servidoras y contratistas de la entidad.



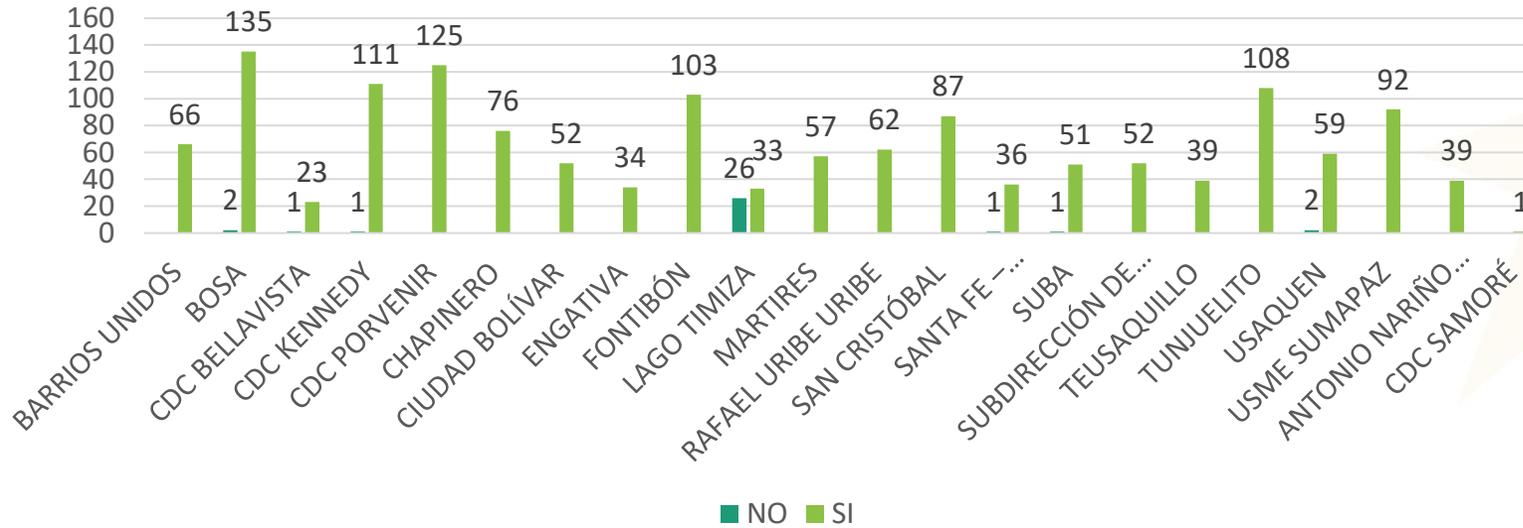
3. ¿CONSIDERA QUE EL TRATO RECIBIDO FUE?



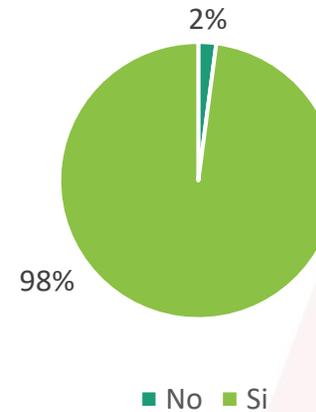
El 97% de la ciudadanía encuestada opina que el trato recibido fue Bueno.



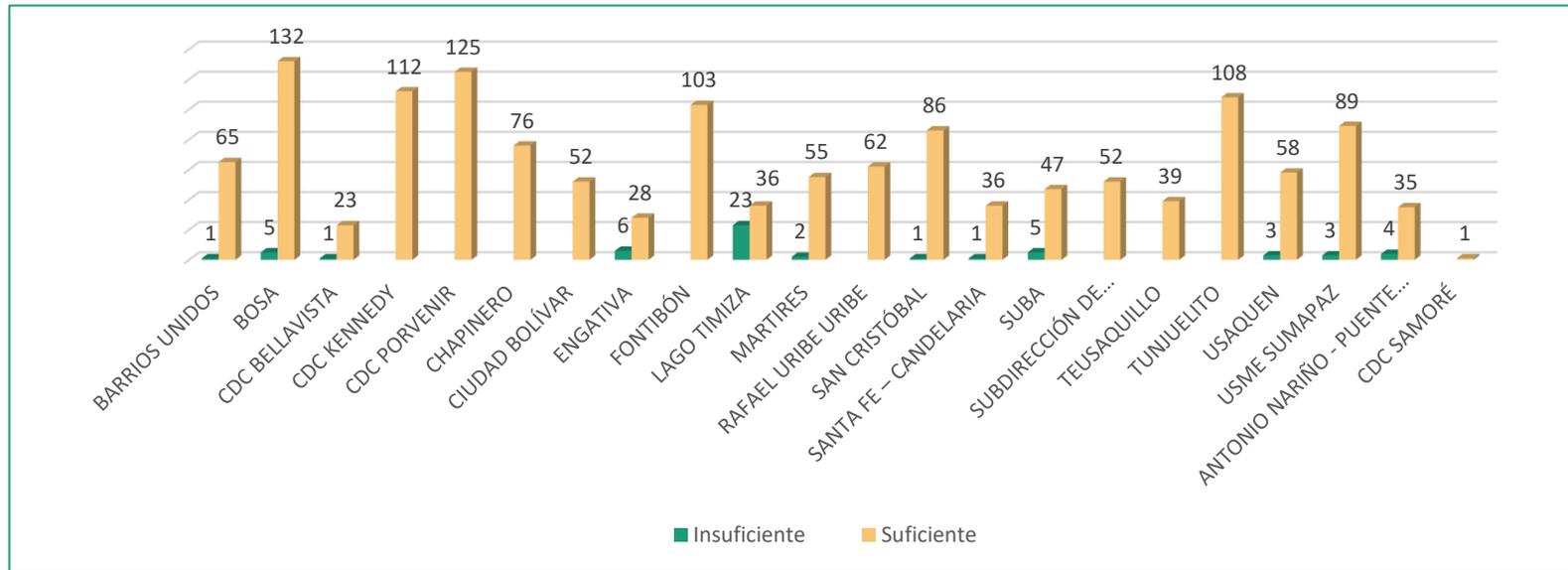
3. ¿CONSIDERA QUE EL SERVIDOR SE PREOCUPÓ PORQUE HAYA ENTENDIDO Y COMPRENDIDO LA INFORMACIÓN



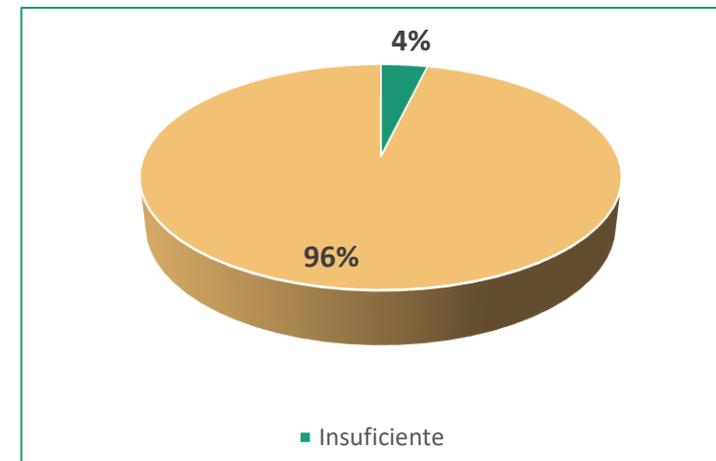
A ésta pregunta, el 98% de la ciudadanía indica que el servidor sí se preocupó porque haya entendido y comprendido la información.



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



A ésta pregunta, el 96% de la ciudadanía encuestada respondió que el tiempo de espera para ser atendido fue suficiente.



5. ¿QUÉ SUGERENCIA HARÍA PARA MEJORAR LA PRESTACION DEL SERVICIO?

SLIS ANTONIO NARIÑO – PTE ARANDA

Apoyos económicos

- *Dos Personas para la atención
- *Sillas en las parte de información

SLIS BOSA

Apoyos económicos para personas mayores

- *Más funcionarios para la atención

Comisarías de Familia

- *Organización en la atención, ya que no respetaron los turnos

Construyendo autonomía alimentaria

- *No se tuvieron en cuenta los turnos

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

- *Mejorar la calidad en la atención

CDC BELLAVISTA

Respuesta social

- *Cumplir con los horarios, citaron a las 7 y atendieron a las 12
- *Alimentación integral: Un camino hacia la inclusión social
- *Mejorar la actitud para atender en los comedores

SLIS ENGATIVÁ

Apoyos económicos para personas mayores

*Más funcionarios para la atención

SLIS KENNDY - LAGO TIMIZA

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

*Informar inmediatamente si hay cupo o no para jardín

Compromiso por una alimentación incluyente

*Programar nuevamente los encuentros para personas con discapacidad

SLIS LOS MÁRTIRES

Compromiso por una alimentación incluyente

*Mejorar la atención telefónica

SLIS SAN CRISTÓBAL

Respuesta social

- *Colocar tejas en la parte de afuera para que los ciudadanos no se mojen
- *Respetar los horarios de las citas
- *Que el vigilante no de la información

SLIS SUBA

Apoyos económicos para personas mayores

- *Darnos citas para inscripción a los proyectos
- *Cumplir con los horarios de las citas
- *Más cupos para que la atención sea más rápida

SLIS USAQUÉN

Respuesta social

- *Más funcionarios para la atención

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN A
TRAVÉS DEL CANAL VIRTUAL
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL
-SDIS-.**

DE OTUBRE DE 2021 A FEBRERO DE 2022

TOTAL: 82

FICHA TÉCNICA

OBJETIVO

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

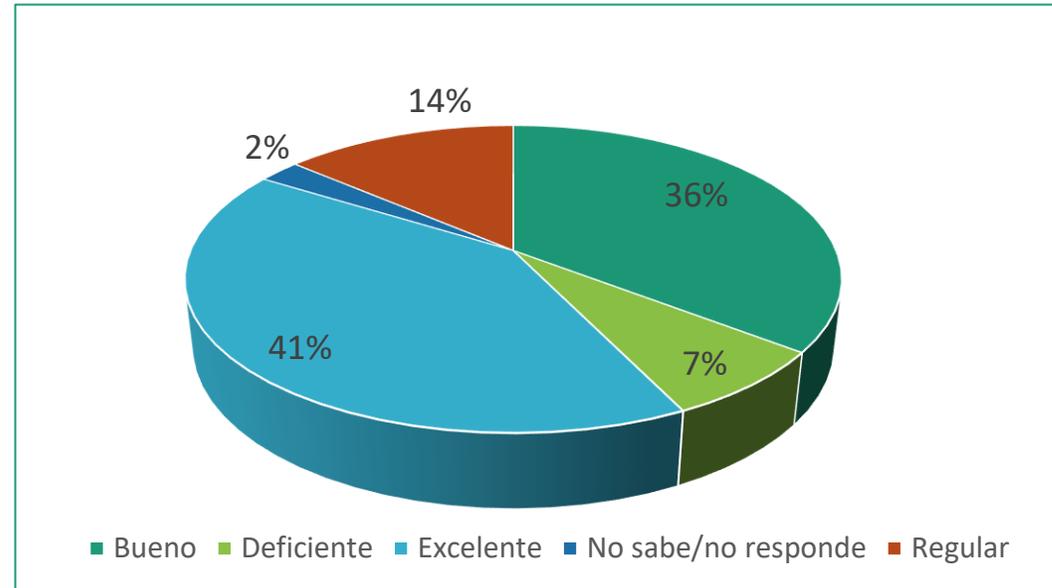
POBLACIÓN

Todos los ciudadanos/as, Entidades públicas y Privadas que presenten sus solicitudes través del canal virtual (medios buzón, integración@sdis.gov.co y 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	30	26	33	29	27
Deficiente	5	8	7	3	7
Excelente	33	35	30	40	30
No sabe/no responde.	2	2	1	1	4
Regular	12	11	11	9	13

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS



De ochenta y dos (82) ciudadanos/as que respondieron la encuesta, se observa que el 41% calificó excelente a todas las preguntas, el 36% Bueno, 14% Regular, 7% Deficiente y el 2% No sabe / no responde.

**ENCUESTA VIRTUAL SDQS DE LA SECRETARÍA
DISTRICTAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL
-SDIS-.**

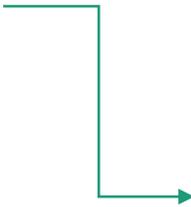
1 DE OCTUBRE A 31 DE DICIEMBRE 2021

TOTAL: 8

FICHA TÉCNICA

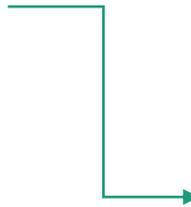
OBJETIVO

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



POBLACIÓN

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



PERÍODO

1 DE OCTUBRE A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
8 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	3
MUY BUENA	3
MUY DEFICIENTE	1
REGULAR	1
NO SABE /NO RESPONDE	0

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	3
MUY DEFICIENTE	1
REGULAR	2
NO SABE /NO RESPONDE	0

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

BUENA	1
MUY BUENA	3
MUY DEFICIENTE	1
REGULAR	3
NO SABE /NO RESPONDE	0

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	3
MUY DEFICIENTE	0
REGULAR	2
NO SABE /NO RESPONDE	0

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?

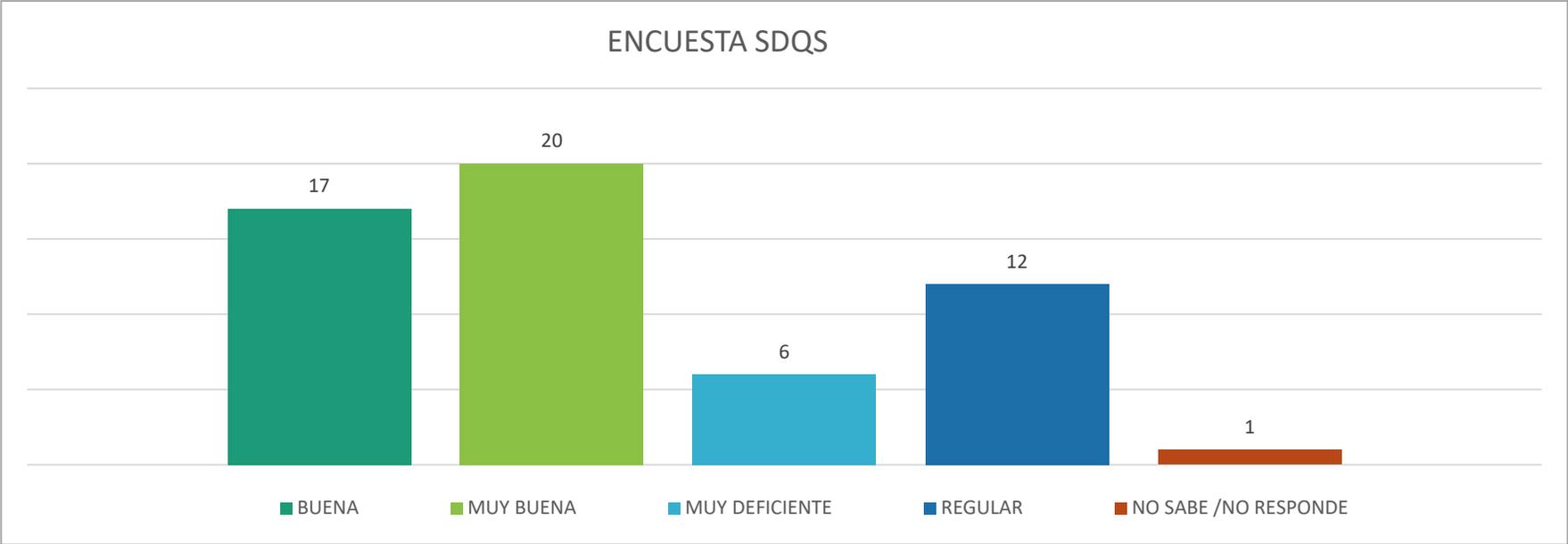
BUENA	4
MUY BUENA	2
MUY DEFICIENTE	0
REGULAR	1
NO SABE /NO RESPONDE	1

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?

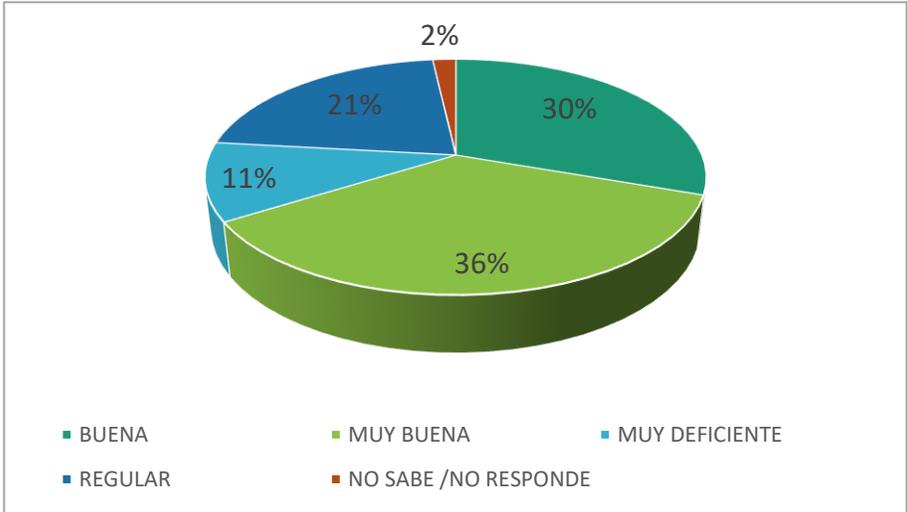
BUENA	2
MUY BUENA	3
MUY DEFICIENTE	2
REGULAR	1
NO SABE /NO RESPONDE	0

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

BUENA	2
MUY BUENA	3
MUY DEFICIENTE	1
REGULAR	2
NO SABE /NO RESPONDE	0



De las 6 preguntas planteadas en la encuesta virtual del SDQS, se encontró que los ciudadanos respondieron: 36% Muy Bueno, 30% Bueno, el 21% Regular, 11% Muy deficiente y el 1% No sabe/no responde.



SUGERENCIAS

*La Secretaria si bien no tiene la potestad de incidir en las decisiones tomadas por la Comisaria, demuestra una total falta de eficacia a la hora de lograr la respuesta al requerimiento enviado a la comisaria de Familia. Resultado de esto tras casi 3 meses de buscar obtener respuesta, continuo sin lograrlo.

*Que den respuestas mas concretas y mas rápidas, ya que se trata de un adulto mayor..