

La



que estamos
construyendo

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y
PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA
FRENTE A LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS
SOCIALES PRESTADOS
POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN
SOCIAL 2022

RESULTADOS GENERALES

Secretaría Distrital de Integración Social

23 de febrero de 2023



Ficha técnica

Aspecto	Descripción
Objetivo	Medir el nivel de satisfacción y percepción de la ciudadanía respecto a la atención prestada a través de los canales de interacción presencial y telefónico de la Secretaría Distrital de Integración Social en las subdirecciones locales, centros de desarrollo comunitario, nivel central y unidades operativas en el Distrito Capital y municipios aledaños, con el fin de promover las acciones de mejora a que haya lugar.
Periodo de referencia	Enero a noviembre, 2022
Periodo de aplicación	Julio a noviembre, 2022
Encuestas	6.601
Estratos	13 servicios o conjuntos de servicios + Total servicios SDIS
Método de recolección	Entrevista directa a través de dispositivos móviles de captura
Tipo de muestra	Probabilística (7 estratos) y autorrepresentación (6)

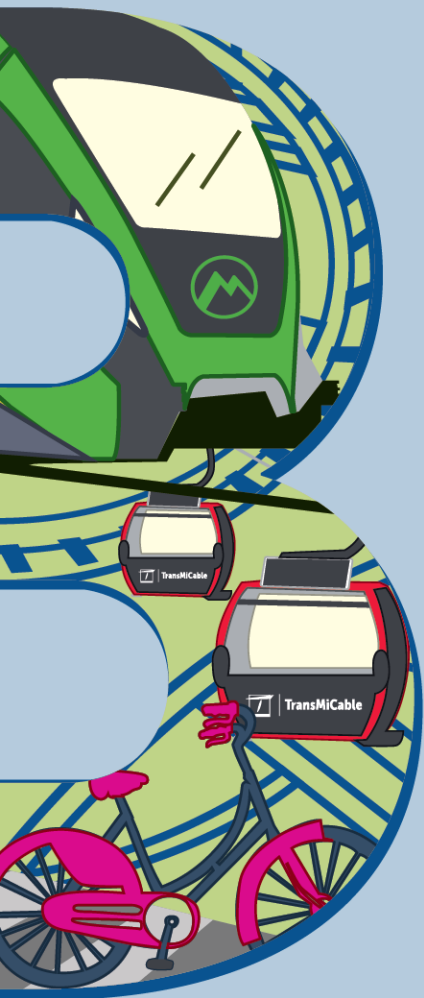


Tabla 1. Definición de la muestra y porcentaje de cobertura por estrato (servicio o conjunto de servicios)

Estrato	Tipo de muestra	Tamaño de muestra mínima	Tamaño de muestra con sobremuestra del 30%	Muestra efectiva recolectada		
				Unidades operativas	Encuestas realizadas	% Cobertura con sobremuestra
1-Infancia Educación inicial	Probabilística	660	862	31	1.111	129%
2-Infancia otros servicios	Probabilística	299	395	15	435	110%
3-Juventud Centros Forjar	Autorrepresentación	41	53	3	77	145%
4-Juventud Casas Juventud	Autorrepresentación	100	125	11	345	276%
5-Adultez Habitante en calle	Probabilística	388	506	10	676	134%
6-Vejez	Probabilística	415	536	20	801	149%
7-LGBTI	Autorrepresentación	100	125	4	207	166%
8-Discapacidad	Probabilística	372	486	19	522	107%
9-Cuidadoras	Autorrepresentación	100	125	5	272	218%
10-Comedores	Probabilística	590	763	25	1.118	147%
11-Familias Centros Proteger	Autorrepresentación	20	30	2	39	130%
12-Familias Comisarías	Probabilística	527	684	20	874	128%
13-Nivel central	Autorrepresentación	100	125	1	124	99%
Total		3.712	4.815	166	6.601	137%

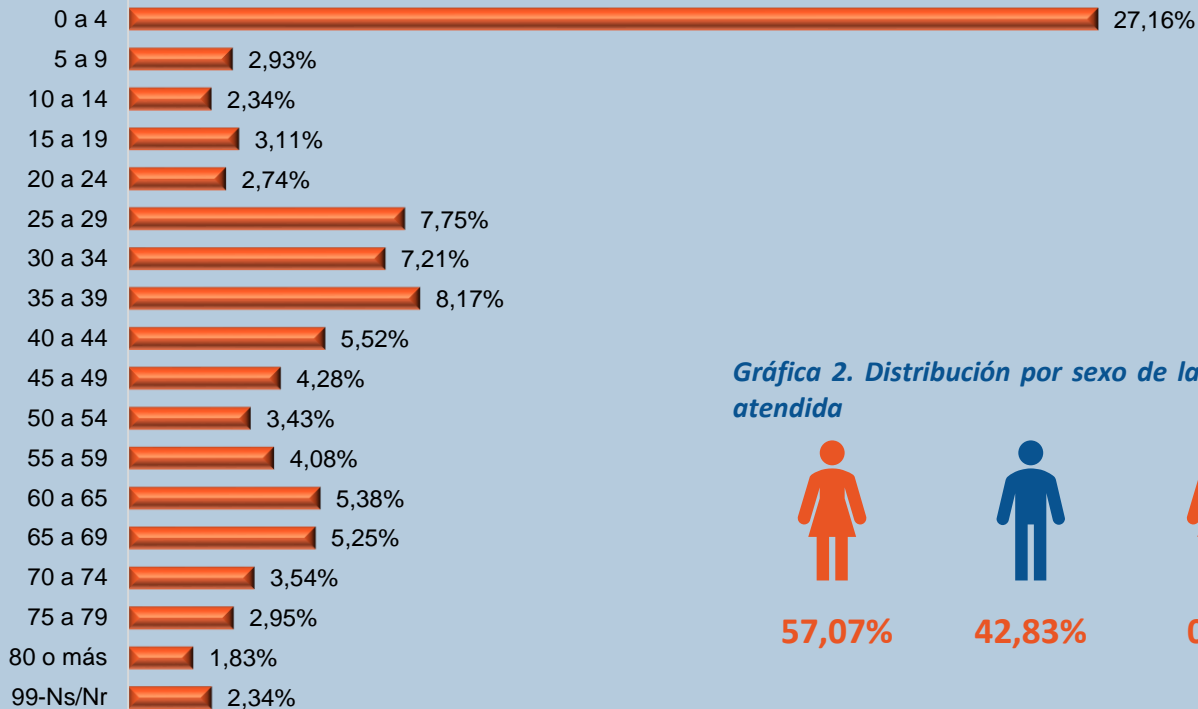
Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.



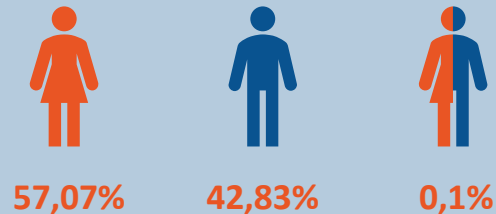
1

Caracterización de la población atendida a partir de los resultados de la encuesta

Gráfica 1. Distribución de la edad de la población atendida en SDIS 2022



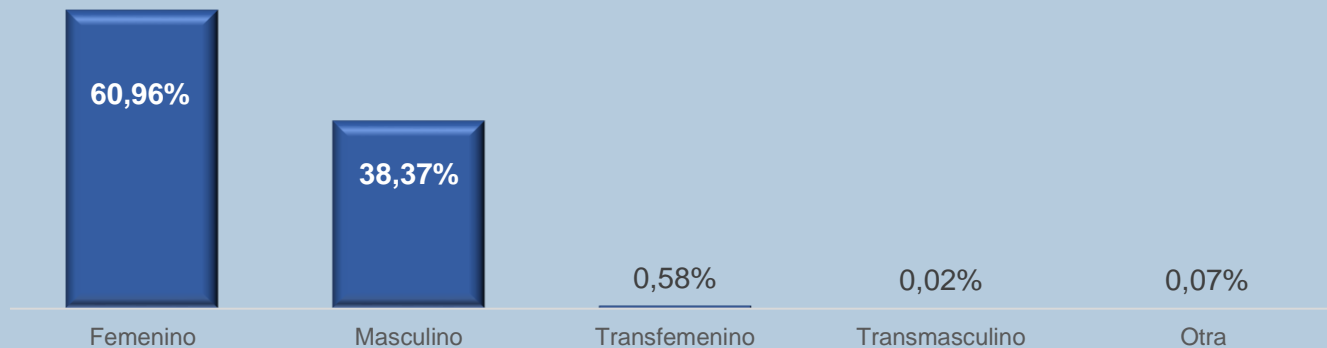
Gráfica 2. Distribución por sexo de la población atendida



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

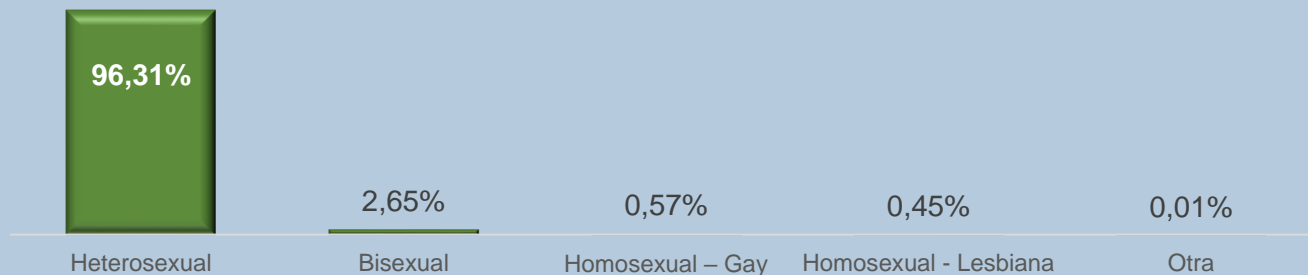


Gráfica 3. Identidad de género de la población atendida en SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

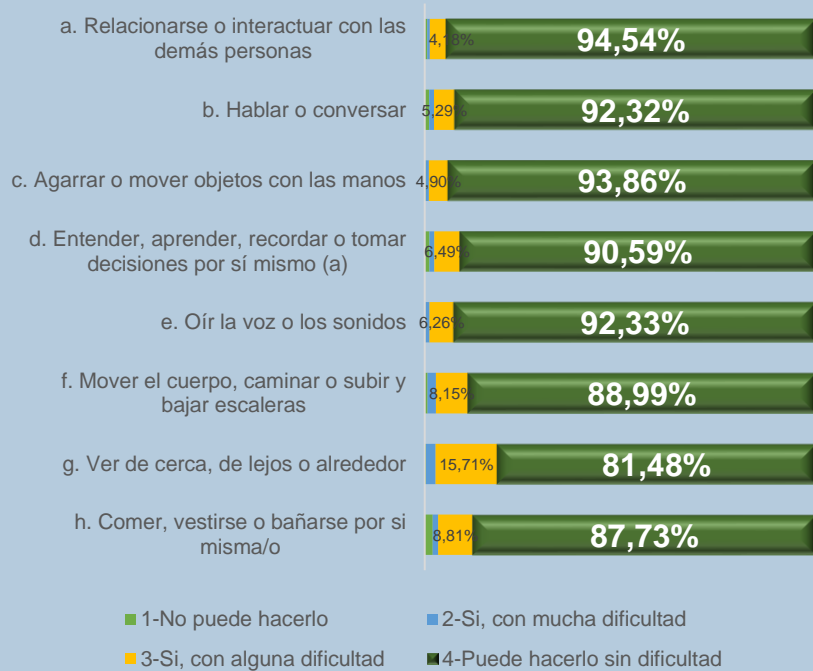
Gráfica 4. Orientación sexual de la población atendida en SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

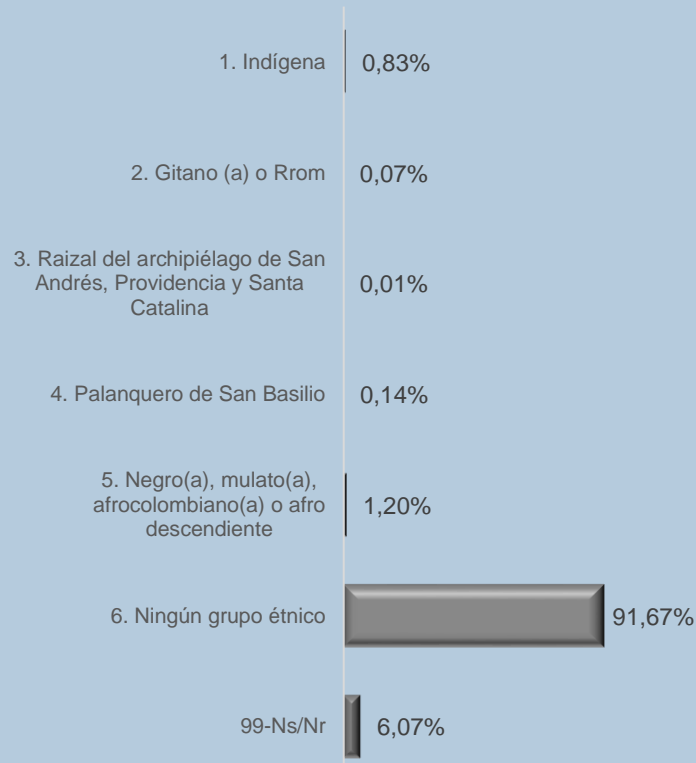


Gráfica 5. Identificación de dificultades o limitaciones permanentes de la población atendida en SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

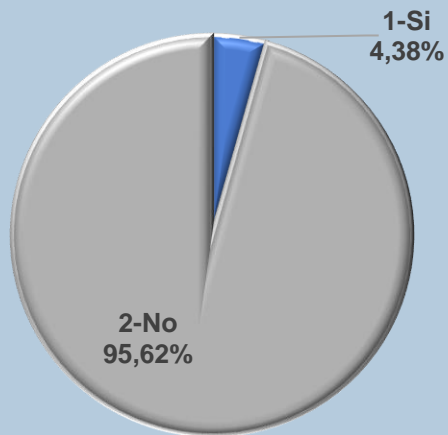
Gráfica 6. Autorreconocimiento étnico de la población atendida en SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

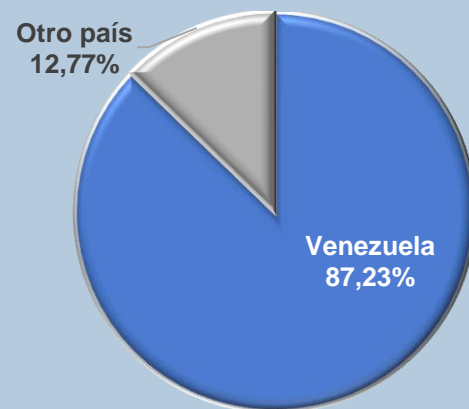


Gráfica 7. Participación de la población migrante atendida en los servicios de la SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

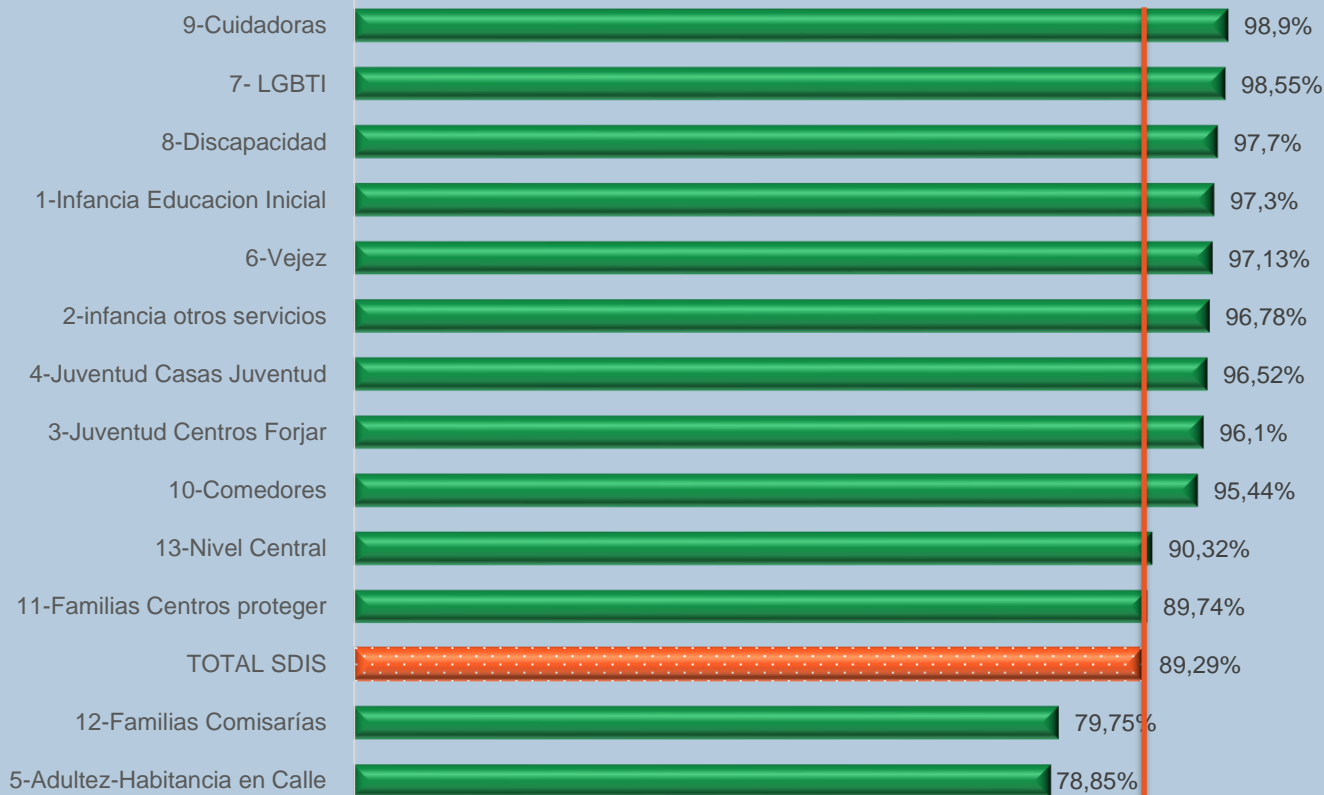
Gráfica 8. Distribución de país de origen de la población migrante atendida en los servicios de la SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

2

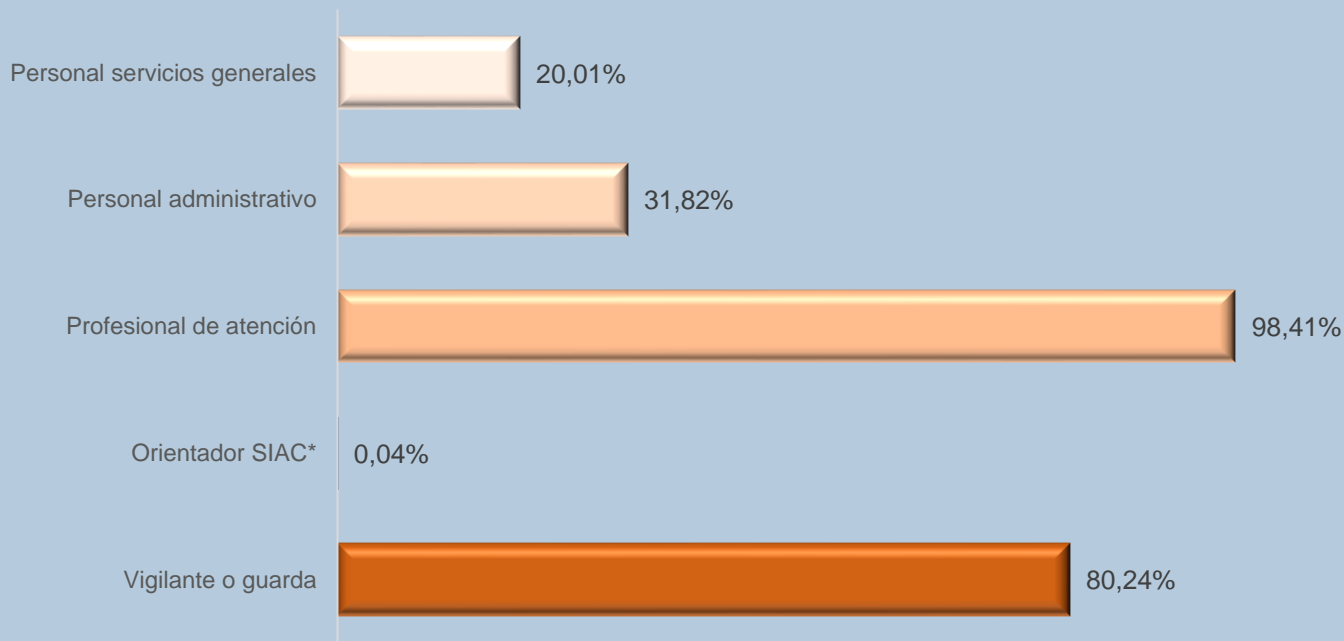
Nivel de satisfacción en la atención del total de servicios evaluados SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

3

Funcionarios con los que tuvo contacto durante la prestación del servicio en las unidades operativas SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

Nota: las opciones de respuesta no son excluyentes

*Este actor solo se midió en el punto SIAC nivel central por autorrepresentación.



4

Nivel de satisfacción en la atención recibida por el vigilante o guarda de la unidad operativa donde se prestó el servicio en la SDIS 2022

a. Saludo respetuoso

50,91%

42,95%

95,31%

b. Amabilidad en el trato

50,89%

43,48%

95,46%

c. Trato recibido al momento del ingreso a la unidad operativa

48,09%

45,88%

95,47%

d. Orientación brindada

51,32%

41,38%

94,45%

e. Trato recibido durante la revisión del bolso o paquetes

20,30%

42,39%

33,15%

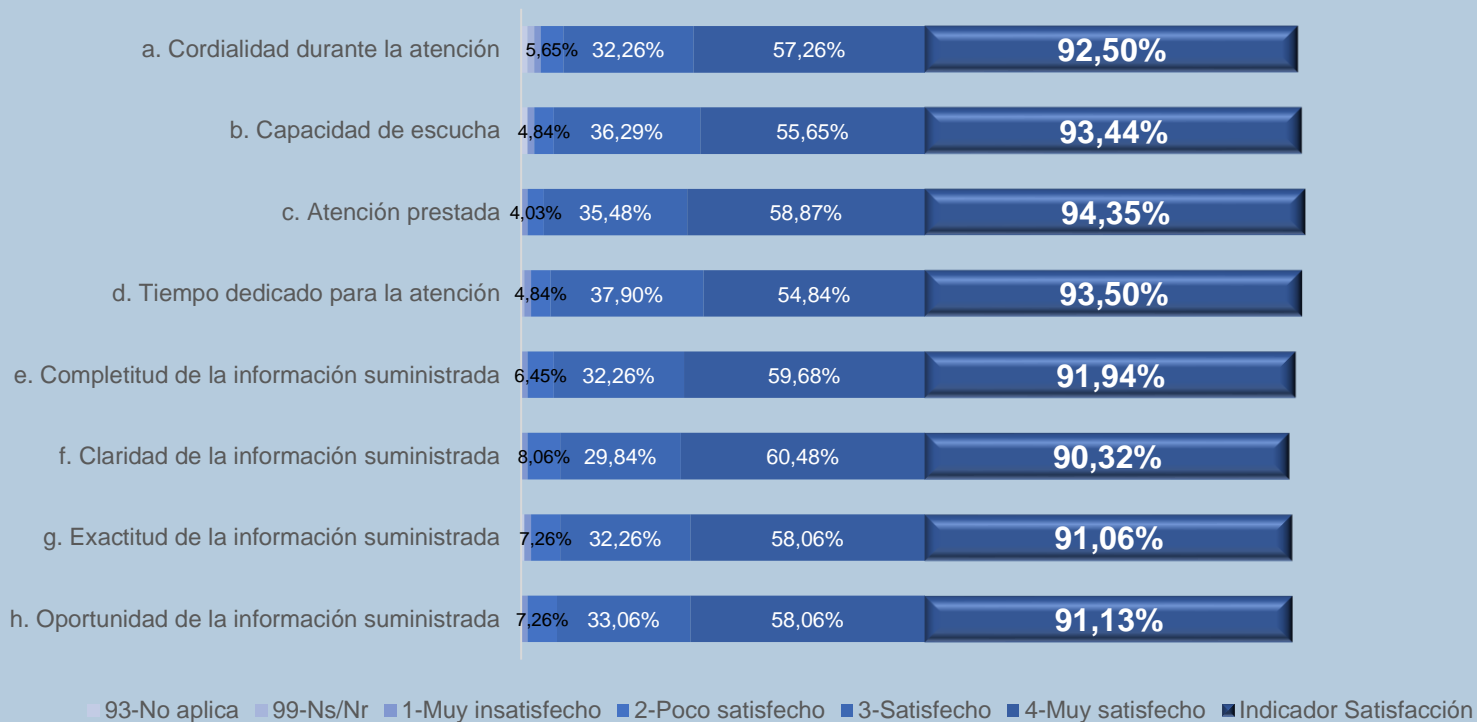
95,34%

■ 93-No aplica ■ 99-Ns/Nr ■ 1-Muy insatisfecho ■ 2-Poco satisfecho ■ 3-Satisfecho ■ 4-Muy satisfecho ■ Indicador Satisfacción

Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

5

Nivel de satisfacción en la atención recibida por el orientador del SIAC en el nivel central de la SDIS 2022

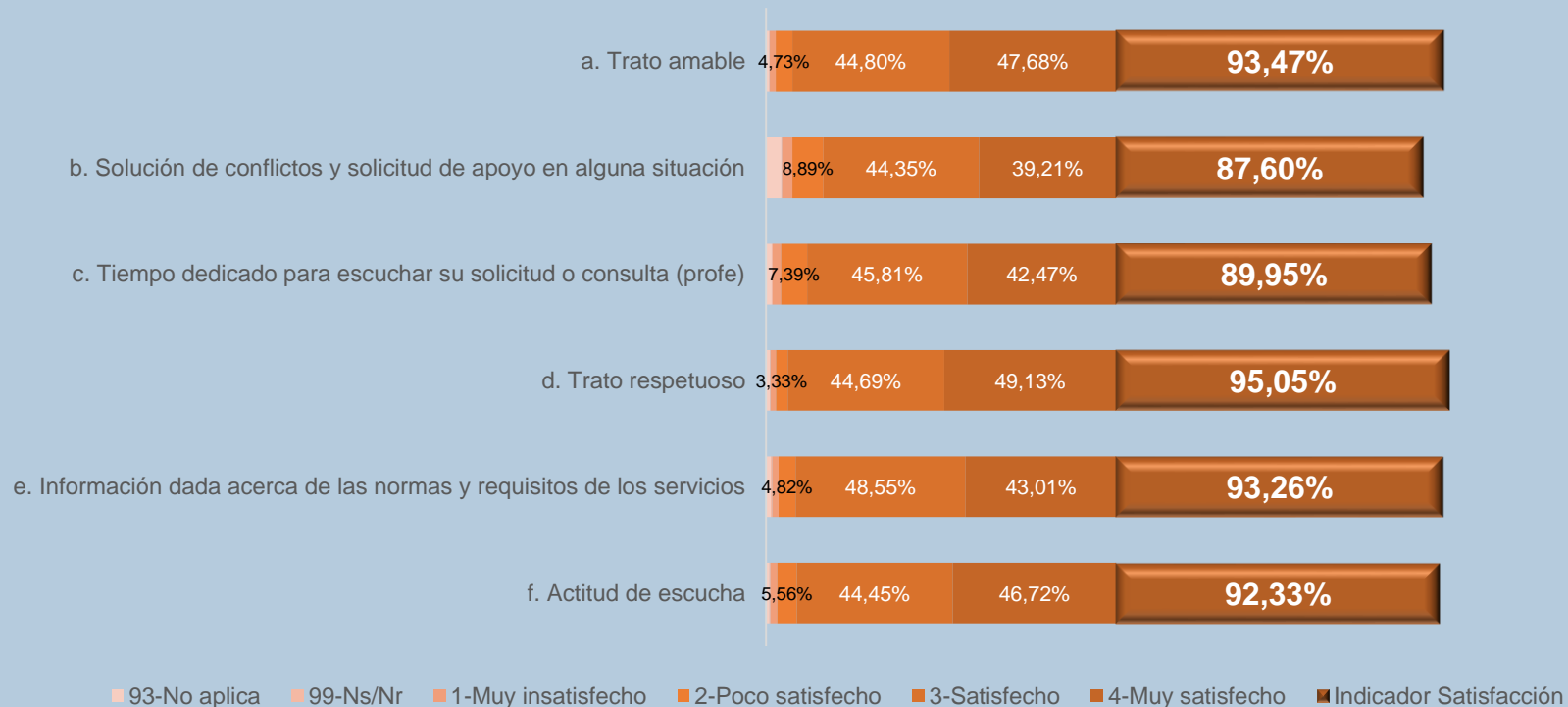


Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.



6

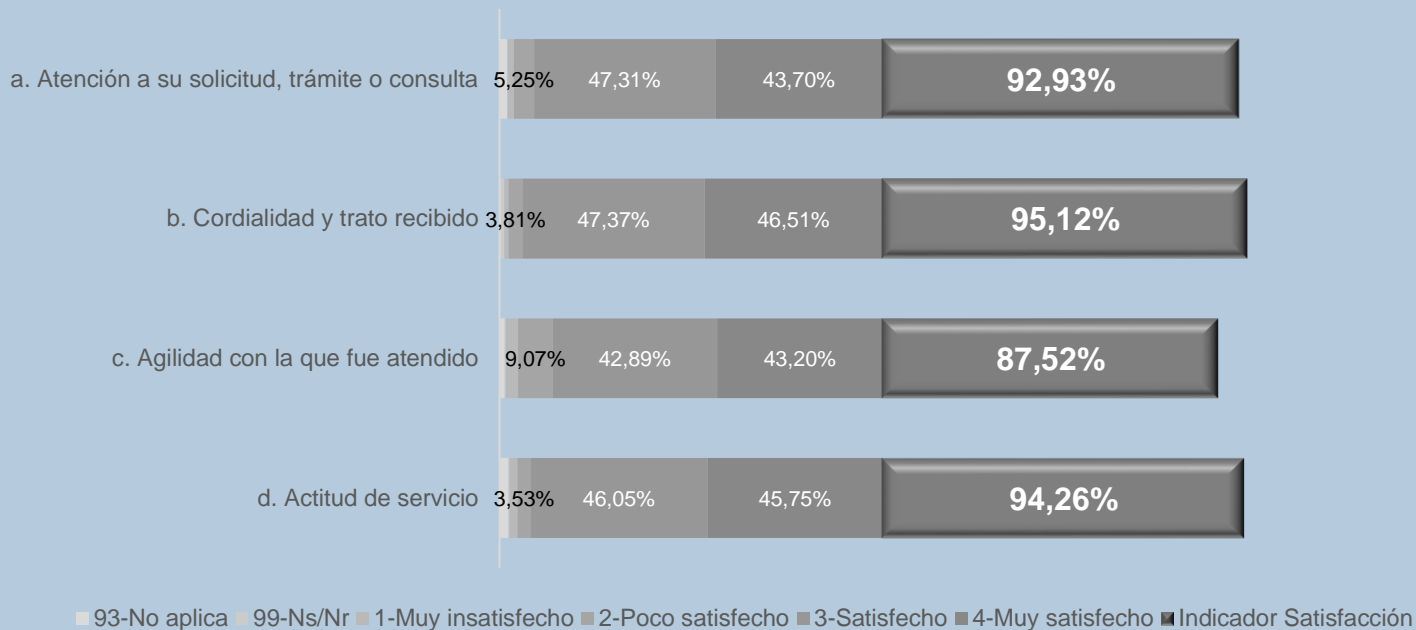
Nivel de satisfacción en la atención recibida por el profesional de la unidad operativa donde se prestó el servicio en la SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

7

Nivel de satisfacción en la atención recibida por el personal administrativo de la unidad operativa donde se prestó el servicio en la SDIS 2022

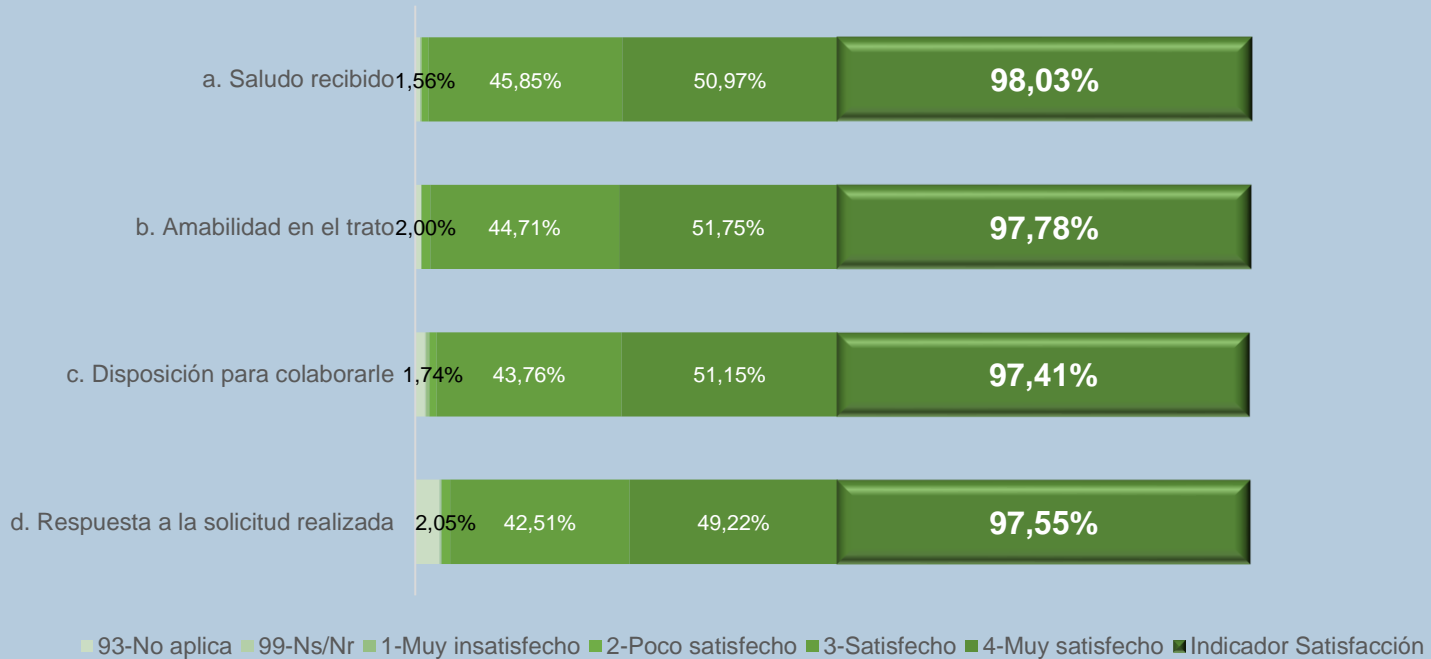


Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.



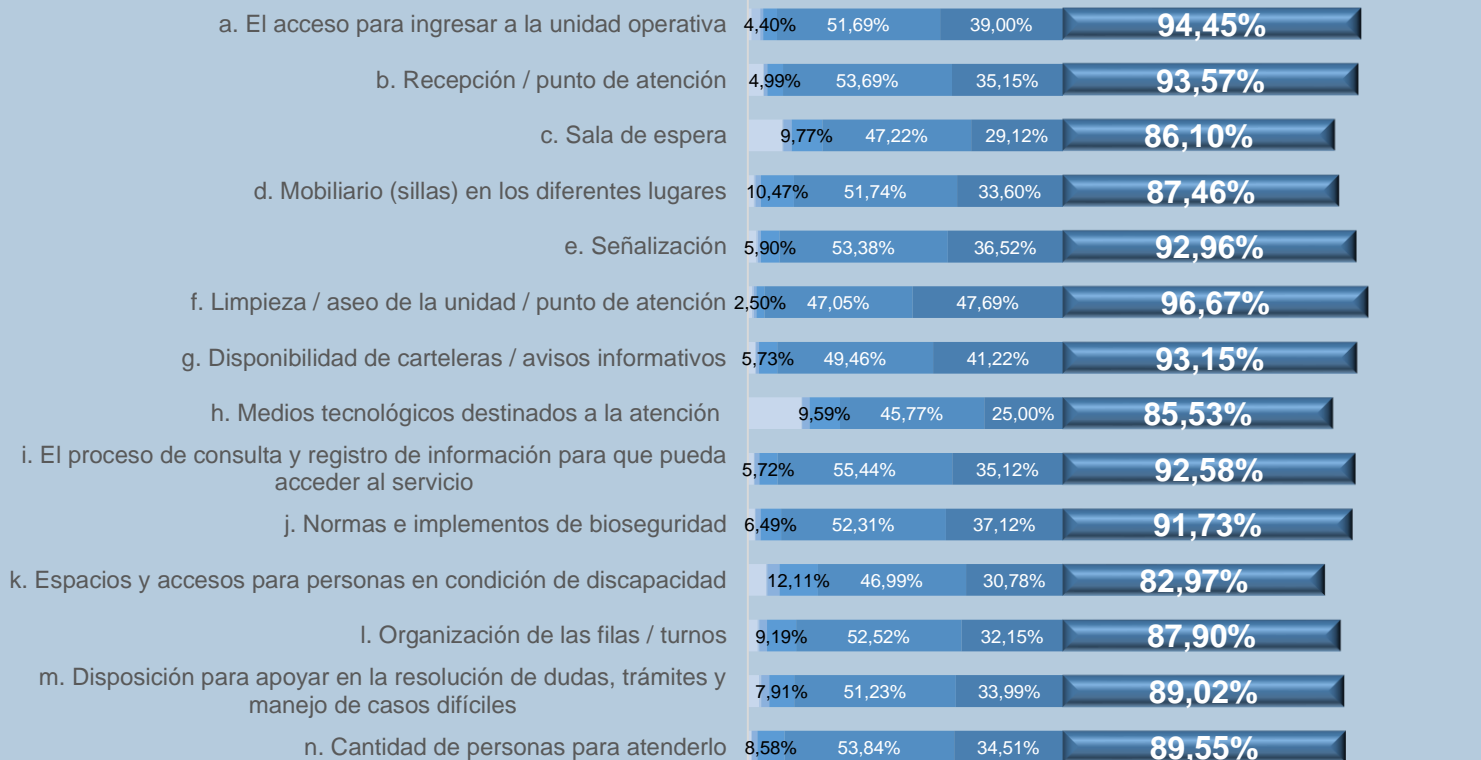
8

Nivel de satisfacción en la atención recibida por el personal de servicios generales de la unidad operativa donde se prestó el servicio en la SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

Nivel de satisfacción con la infraestructura y las instalaciones de la unidad operativa donde se prestó el servicio en la SDIS 2022



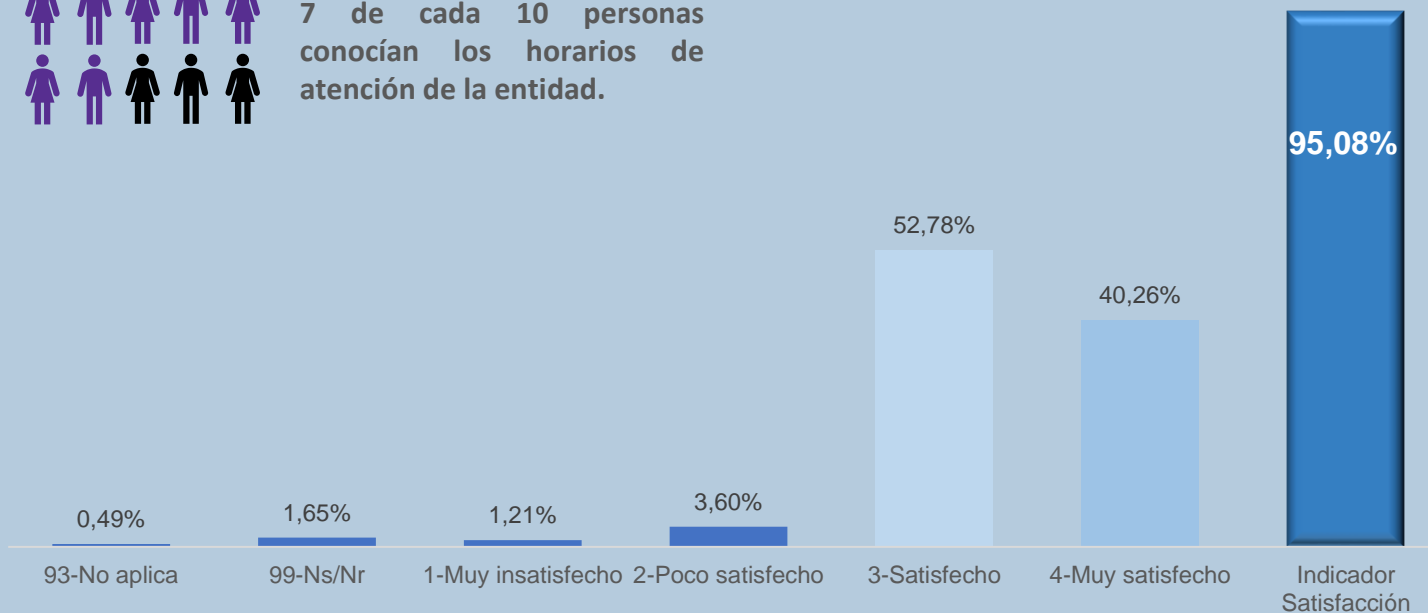
■ 93-No aplica ■ 99-Ns/Nr ■ 1-Muy insatisfecho ■ 2-Poco satisfecho ■ 3-Satisfecho ■ 4-Muy satisfecho ■ Indicador Satisfacción

Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.



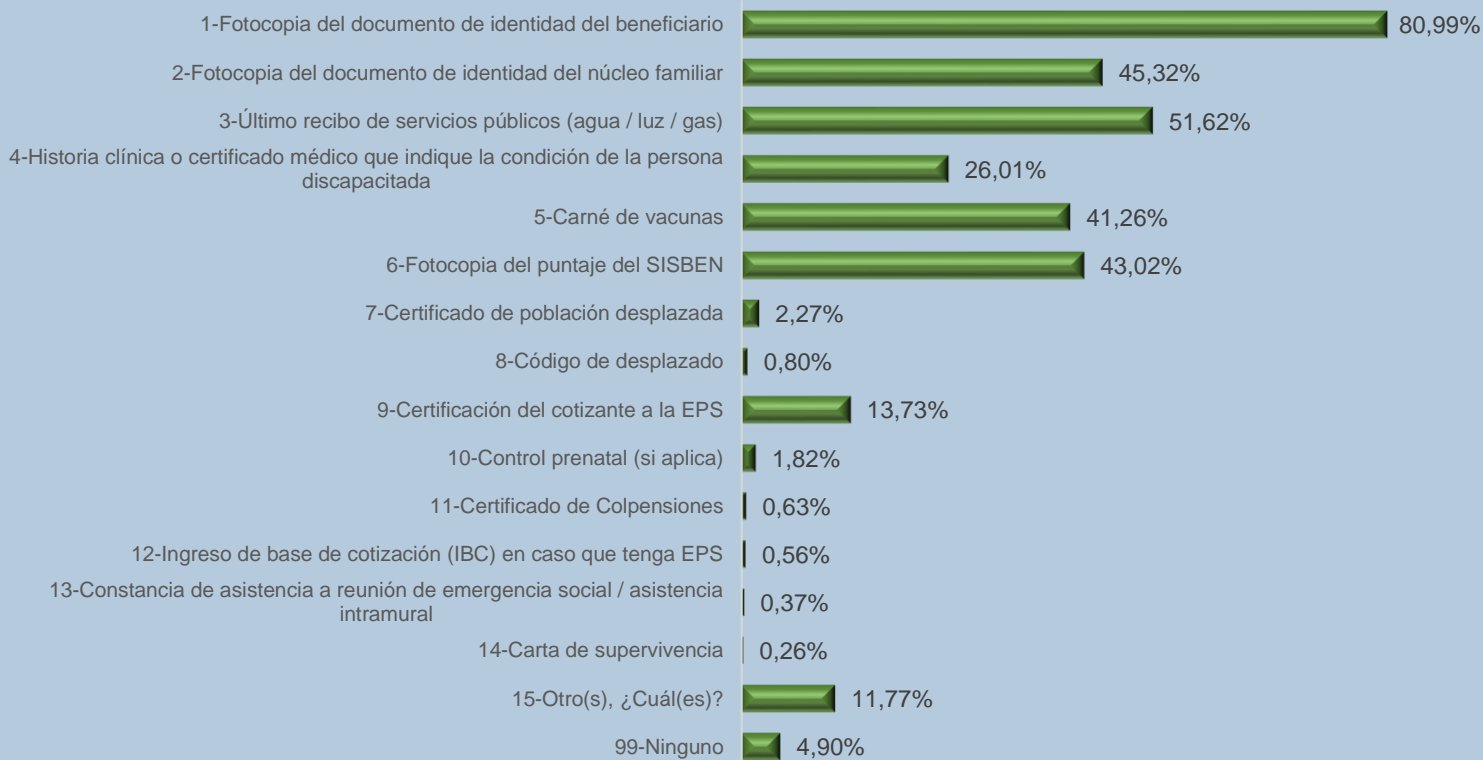
10

Conocimiento y satisfacción de las personas atendidas con los horarios de atención SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

Requisitos que fueron solicitados a las personas atendidas para acceder a los servicios de la SDIS 2022

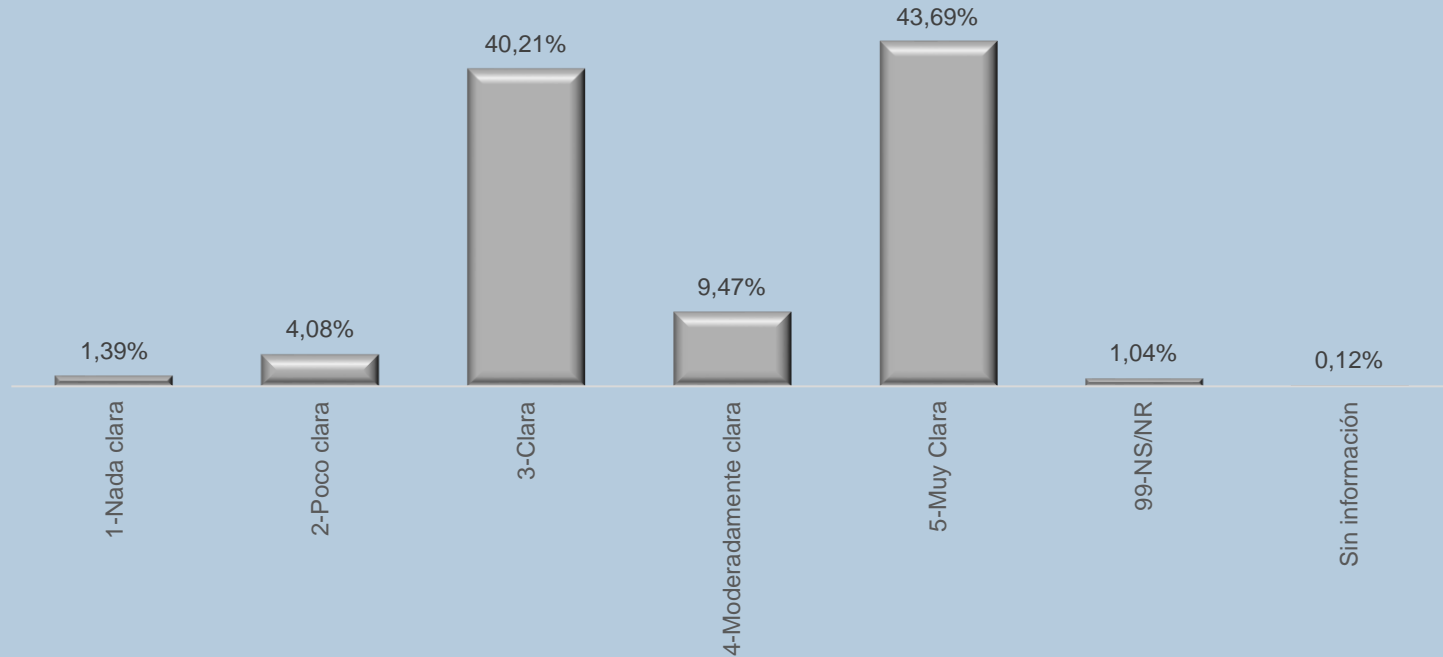


Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.



12

Claridad en la información con relación a la documentación y los tiempos de espera para acceder al servicio SDIS 2022

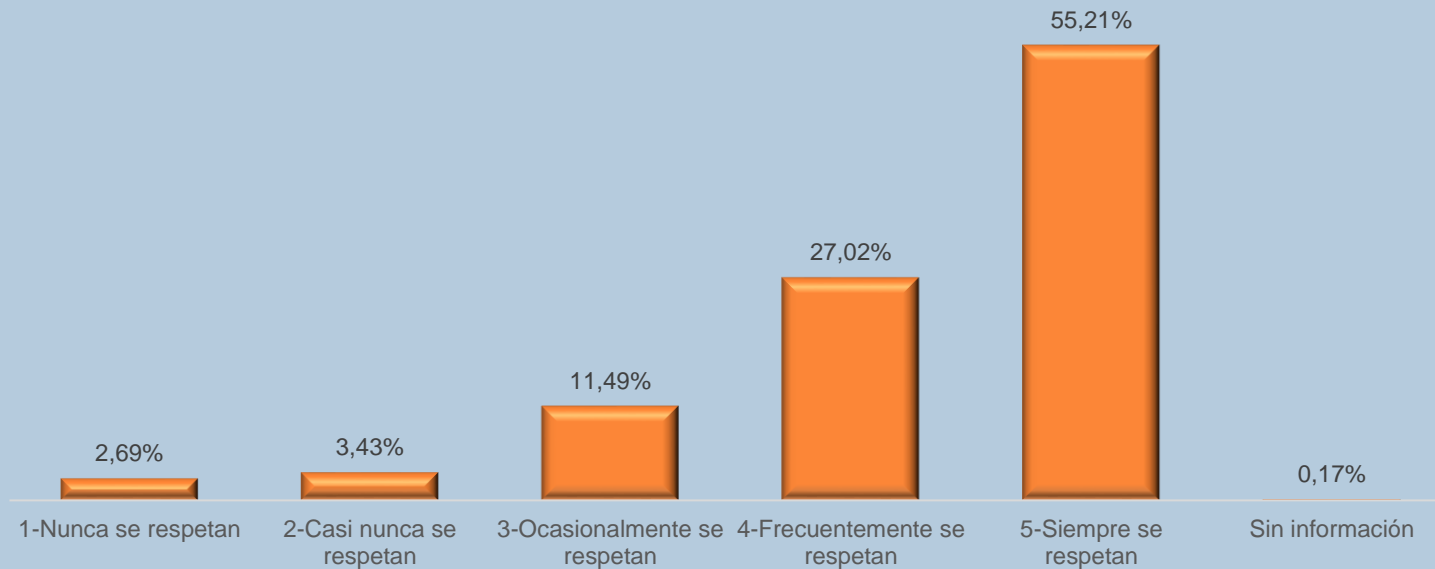


Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.



13

Percepción sobre el respeto por el cumplimiento de los requisitos y tiempos para acceder a los servicios SDIS 2022

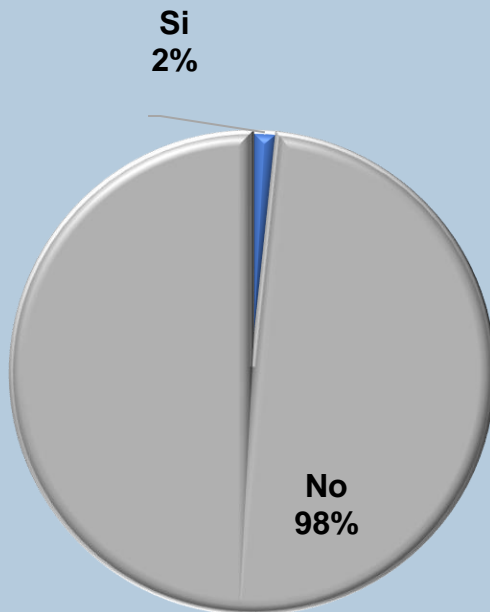
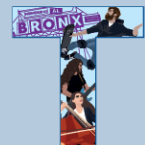


Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.



14

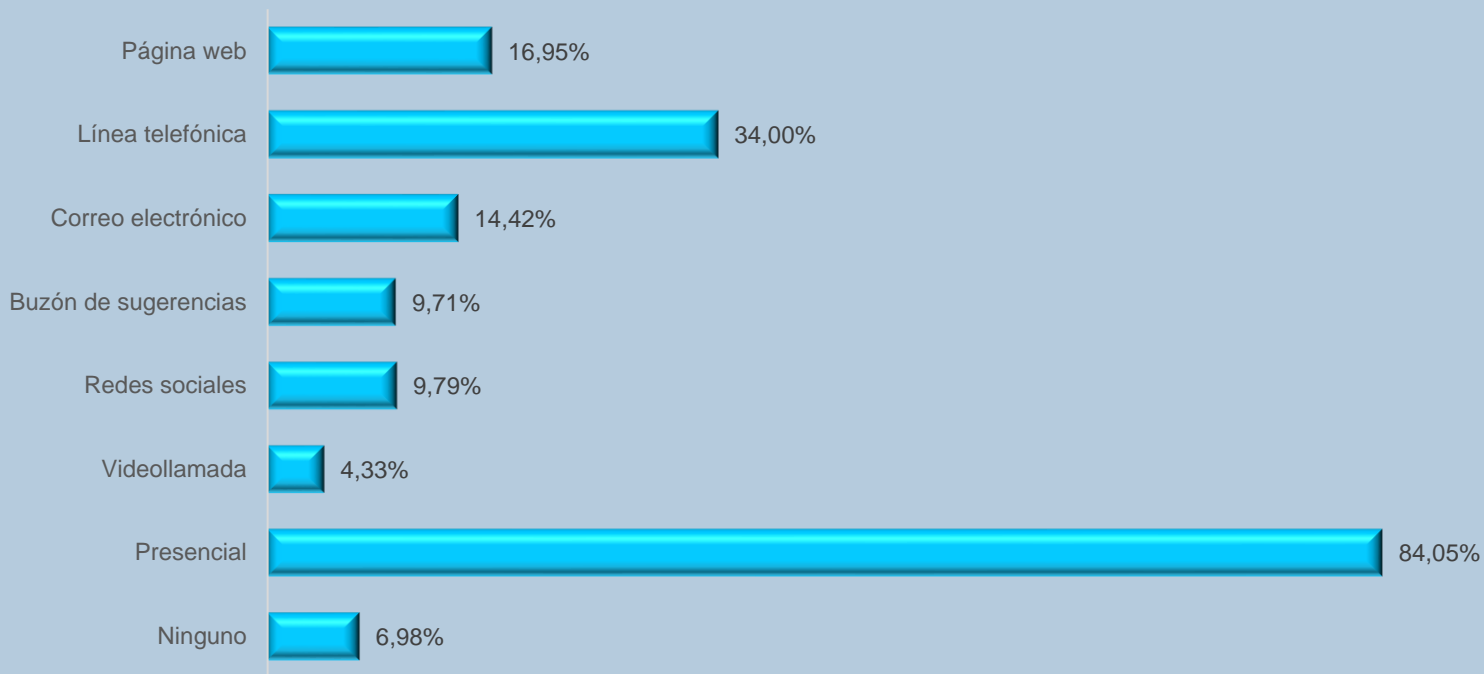
Identificación de prebendas exigidas a las personas atendidas para acceder a los servicios SDIS 2022



Al **98%** de las personas participantes de los servicios **NO** les exigieron algo a cambio (regalo, voto, dinero, entre otros) para acceder a estos.

15

Conocimiento de las personas atendidas sobre los canales de información dispuestos por la SDIS 2022



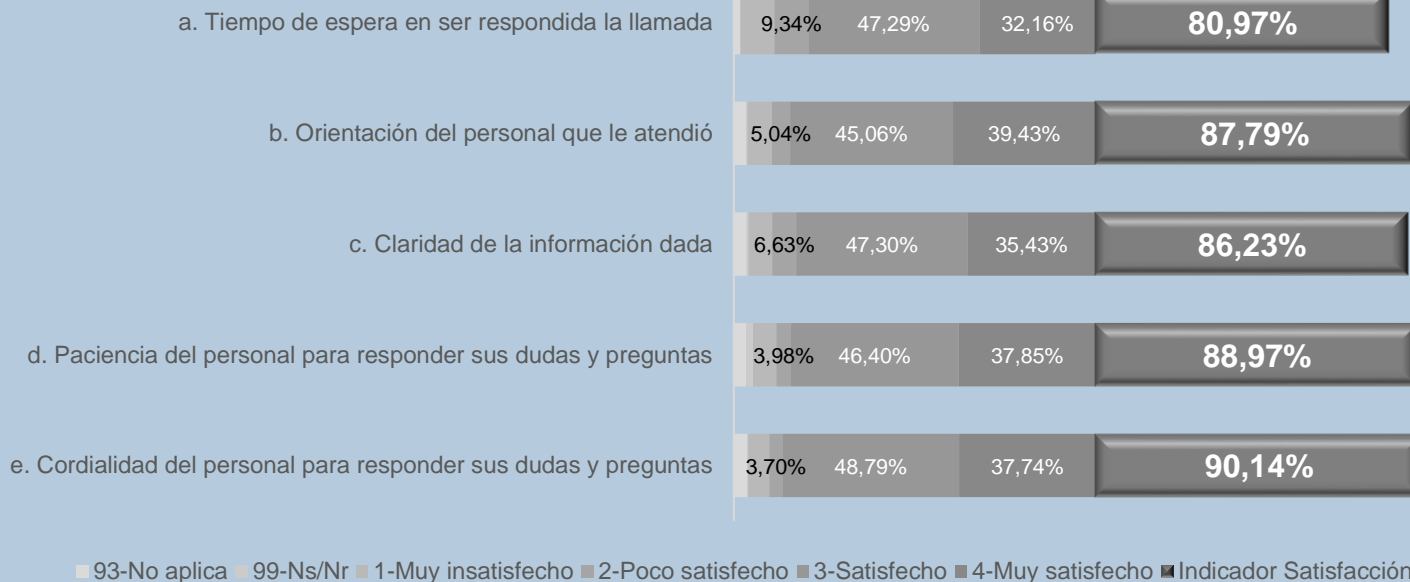
Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.



16

Nivel de satisfacción de las población atendida en la SDIS con el canal telefónico en el 2022

9% de las personas participantes de los servicios manifestaron haber realizado consultas a través de la línea telefónica.

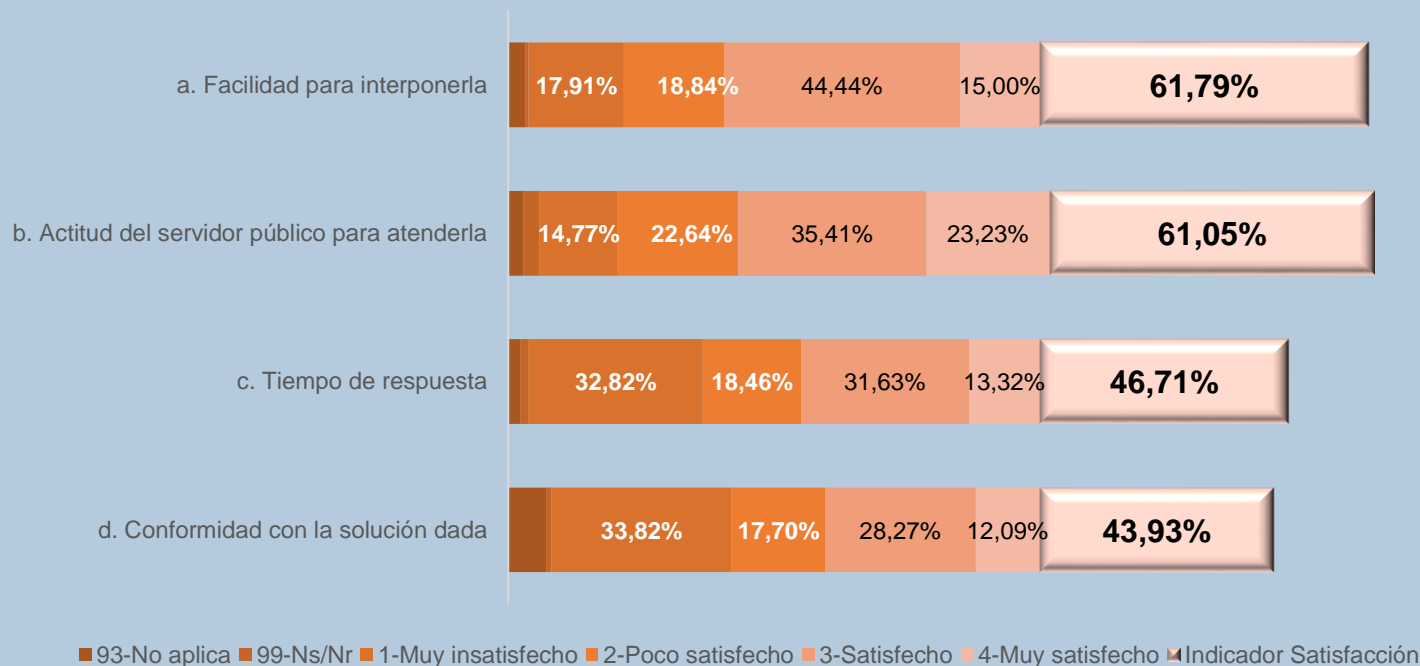


Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.

17

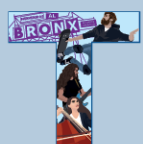
Nivel de satisfacción con la interposición de quejas o reclamos formales por la atención o el servicio recibido en la SDIS 2022

3% de las personas participantes de los servicios mencionaron haber interpuesto una queja o reclamo formal por la atención o el servicio recibido.



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales – SDIS, 2022.





Conclusiones

- **89,29%** la ciudadanía se encuentran **satisfecha** con los servicios sociales de la entidad en 2022.
- **9 de los 13 estratos** reportan un nivel de satisfacción casi perfecto (superior al 95%).
- **2 de los 13 estratos** se ubican en un nivel de satisfacción 79%- 80%, por debajo del resultado general para la entidad (89,29%).
- Servicios para la **personas cuidadoras** (98,9%) y **población LGBTI** (98,55%) son los estratos con mayor satisfacción.
- Servicios para la **atención a población habitante en calle** (78,85%) y servicios en **Comisarías de familia** (79,75%) son los estratos con los niveles más bajos de satisfacción.

Conclusiones

- Los factores vinculados con la **atención telefónica e interposición de quejas o reclamos** son los factores que más inciden negativamente en la satisfacción de los participantes. No obstante, la proporción en que la población ha accedido a estos canales es de **9%** y **3%**, respectivamente.
- La **efectividad** y la **transparencia** son las características que más inciden en la satisfacción, seguidos de la **amabilidad** y **confiabilidad**.



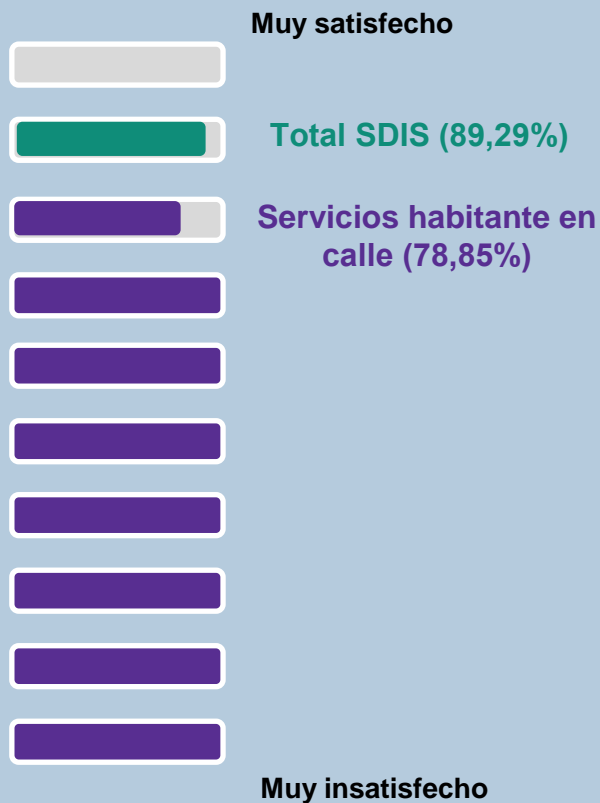
Tabla 2. Oportunidades de mejora en el nivel de satisfacción en la atención total de los servicios de la SDIS por factor y atributo

Factor	Características	Atributo*
Profesional de atención	Efectividad	b. Solución de conflictos y solicitud de apoyo en alguna situación (87,60%)
Administrativo	Rapidez	c. Agilidad con la que fue atendido (87,52%)
	Instalaciones	c. Sala de espera (86,10%)
	Mobiliario	d. Mobiliario (sillas) en los diferentes lugares (87,46%)
Infraestructura	Mobiliario	h. Medios tecnológicos (como televisores, equipos de sonido, computadores, reproductores de video, etc.) destinados a la atención (85,53%)
	Acceso	k. Espacios y accesos para personas en condición de discapacidad (82,97%)
	Organización	l. Organización de las filas / turnos (87,90%)
Atención en servicio	Efectividad	m. Disposición para apoyar en la resolución de dudas, apoyo en trámites y manejo de casos difíciles (89,02%)
	Rapidez	a. Tiempo de espera en ser respondida la llamada (80,97%)
	Efectividad	b. Orientación del personal que le atendió (87,79%)
Atención telefónica	Confiabledad	c. Claridad de la información dada (86,23%)
	Respeto	d. Paciencia del personal para responder sus dudas y preguntas (88,97%)
	Facilidad	a. Facilidad para interponerla (61,79%)
Atención quejas y reclamos	Amabilidad	b. Actitud del servidor público para atenderla (61,05%)
	Rapidez	c. Tiempo de respuesta (46,71%)
	Efectividad	d. Conformidad con la solución dada (43,93%)

Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención servicios sociales - SDIS, 2022.

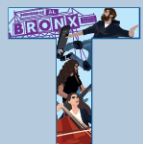
Nota: *Para cada atributo se presenta entre paréntesis el indicador de satisfacción calculado

Análisis de resultado de satisfacción servicios para atención de población habitante en calle



- La confiabilidad, las instalaciones, el respeto y el acceso son las características que más inciden en el nivel de satisfacción.
- Los *medios tecnológicos* junto con los *espacios o accesos para personas con discapacidad* muestran niveles de insatisfacción alrededor del **35%**.
- La *organización* durante la prestación del servicio, disposición para resolver dudas, apoyar trámites o casos difíciles y los tiempos dedicados para la escucha y la atención también son factores a mejorar.





Recomendaciones

- Definir acciones para **mejorar la atención telefónica y la interposición de quejas formales**, enfocados en dos objetivos: incentivar el uso de estos canales de información y de comunicación de la ciudadanía con la SDIS y fortalecer los atributos que inciden negativamente en los niveles de satisfacción.
- Realizar una **evaluación general de la infraestructura de las unidades operativas** que permita identificar el grado en que se dispone de espacios y accesos para la población con discapacidad, así como de las necesidades de adaptación de rutas, provisión de facilidades técnicas para su desplazamiento en las instalaciones y mantenimiento de áreas particulares.

Recomendaciones

- Realizar una **valoración de los recursos asociados a medios tecnológicos disponibles y faltantes para cada servicio** necesarios para atender a las personas participantes acorde a las especificaciones propias de cada modalidad.
- Validar los procesos que se llevan a cabo para **prestar los servicios y cómo se aplican en las unidades operativas** por parte del personal encargado para evitar prebendas para acceder a los servicios.
- Fortalecer los **procesos de formación y sensibilización al personal de vigilancia** acerca de brindar un buen trato y eliminar todo tipo de discriminación hacia cualquier población, focalizando esta recomendación en los servicios para la población LGBTI y Vejez.



Tabla 3. Recomendaciones para continuar mejorando los servicios sociales por estrato








Estrato (Servicio o conjunto de servicios)	Recomendaciones
   <p>Estrato 1. Servicios a primera infancia en educación inicial (<u>97,3%</u>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la disponibilidad y continuidad de profesionales y docentes de atención a las niñas y niños. 2. Extender los horarios de atención, incluyendo el horario nocturno. 3. Organizar y agilizar el proceso de recepción y entrega de los niños en los jardines.
  <p>Estrato 2. Atención a primera infancia y adolescencia en otros servicios (<u>96,78%</u>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar el número de cupos e incrementar el número de profesionales que apoyan el servicio. 2. Mejorar la infraestructura de las unidades operativas y la comunicación para la resolución de problemas. 3. Ampliar la permanencia en el servicio, así como agilizar los tiempos de recepción y entrega de los niños junto con la organización del proceso.
  <p>Estrato 3. Servicios para la Juventud en Centros Forjar Restaurativo (<u>96,1%</u>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diversificar la oferta de cursos y actividades. 2. Permitir el acceso a internet y medios tecnológicos. 3. Aumentar la cantidad de alimentos y refrigerios.
 <p>Estrato 4. Servicios en Casas de la Juventud (<u>96,52%</u>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar todo lo relacionado con equipos de cómputo, sonido, instrumentos musicales y demás recursos que permitan programar mayor cantidad de actividades y se logre la permanencia o mayor frecuencia en la asistencia de los jóvenes a este servicio

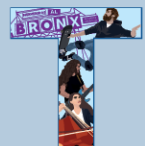
Tabla 3. Recomendaciones para continuar mejorando los servicios sociales por estrato

Estrato (Servicio o conjunto de servicios)	Recomendaciones
Estrato 5. Servicios de adultez para la atención de población habitante en calle <u>(78,85%)</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diversificar el menú de las comidas y su disposición en la mesa (alimentos calientes). 2. Garantizar la entrega de implementos de aseo de forma continua y la atención del personal en las unidades operativas. 3. Mejorar la atención del personal en las unidades operativas.
Estrato 6-Servicios para la vejez <u>(97,13%)</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asignar bonos a personas que ya lo han tenido antes y a participantes nuevos. 2. Revisar la posibilidad de ampliar la entrega de mercados, más refrigerios. 3. Realizar más actividades recreativas para las personas mayores.
Estrato 7. Servicios para la población LGBTI <u>(98,55%)</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer los procesos de capacitación y sensibilización del personal de seguridad sobre el trato digno. 2. Ofrecer ayudas a personas en condición de pobreza como bonos o mercados. 3. Aumentar la cantidad de cursos y actividades junto con los recursos tecnológicos y de mobiliario asociados: salones, computadores, mesas, sillas.
Estrato 8. Servicios para población con discapacidad <u>(97,7%)</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar la cantidad de profesores, enfermeras y profesionales especializados, así como garantizar su disponibilidad y permanencia. 2. Fortalecer aspectos actitudinales como la capacidad de escucha, paciencia, tolerancia y enfatizar en la mejora del buen trato a los participantes.

Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención servicios sociales - SDIS, 2022.



Tabla 3. Recomendaciones para continuar mejorando los servicios sociales por estrato



Estrato (Servicio o conjunto de servicios)	Recomendaciones
Estrato 9. Servicios para personas cuidadoras <u>(98,9%)</u>	<ol style="list-style-type: none"> Ofrecer más actividades, capacitaciones y cursos para todos los grupos poblacionales. Mejorar la atención y el cuidado de los niños mientras sus cuidadoras se encuentran participando del servicio. Mejorar y ampliar la infraestructura como salones, sillas, insumos para desarrollo de actividades, piscina.
Estrato 10. Servicio de comedores comunitarios <u>(95,44%)</u>	<ol style="list-style-type: none"> Mejorar la preparación y la frescura de la comida, así como aumentar las porciones. Revisar las dietas y tipos de alimentos para personas mayores considerando condiciones especiales como la falta de dentadura y enfermedades preexistentes. Ampliar los horarios de atención para que los niños puedan almorzar antes o después de asistir a estudiar.
Estrato 11. Servicios en Centros Proteger <u>(89,74%)</u>	<ol style="list-style-type: none"> Ampliar los horarios y las jornadas de las visitas de los padres y/o cuidadores para poder compartir mayor tiempo con los menores. Propender por mejorar la atención y apoyar la resolución de dudas relacionadas con los trámites legales que permitan agilizar el proceso.

Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención servicios sociales - SDIS, 2022.

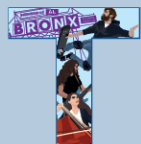
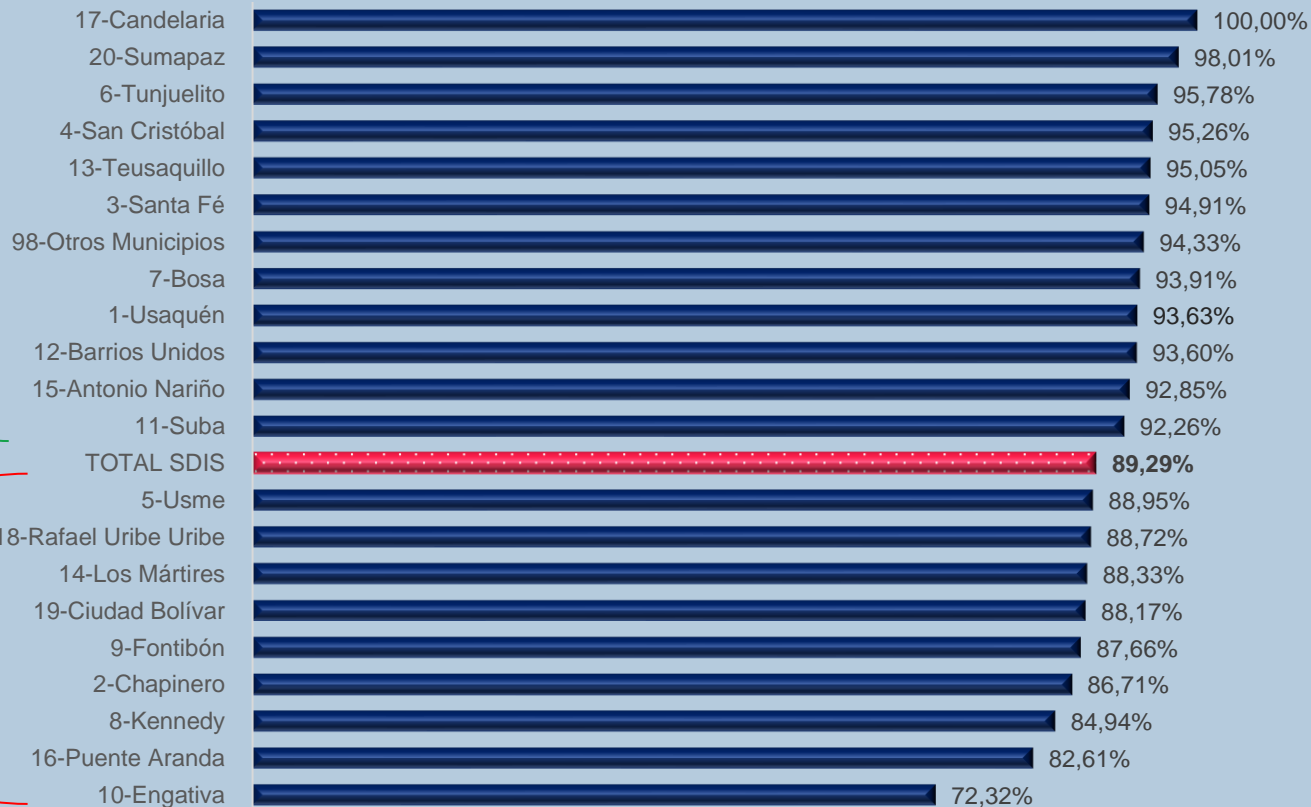


Tabla 3. Recomendaciones para continuar mejorando los servicios sociales por estrato

Estrato (Servicio o conjunto de servicios)	Recomendaciones
Estrato 12. Servicio en Comisarías de familia <u>(79,75%)</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agilizar la atención y mejorar la puntualidad en el cumplimiento de las citas programadas, así como los tiempos de respuesta de los procesos judiciales. 2. Disminuir los tiempos de espera y mejorar los elementos asociados al mobiliario: salas de espera, sillas, televisores. 3. Reforzar en los funcionarios los principios de atención a la ciudadanía que permitan mejorar la percepción sobre el “buen trato” y el “trato digno”.
Estrato 13-Nivel Central <u>(90,32%)</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer los procesos de capacitación a los orientadores de tal manera que la información suministrada sea clara, focalizando la atención al adulto mayor e incentivando cualidades de la atención como la paciencia y el buen trato. 2. Agilizar la respuesta a solicitudes de ingreso a los servicios 3. Mejorar la atención telefónica y la información disponible en la web.

Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención servicios sociales - SDIS, 2022.

Nivel de satisfacción por localidad



Productos de la ESSS 2022



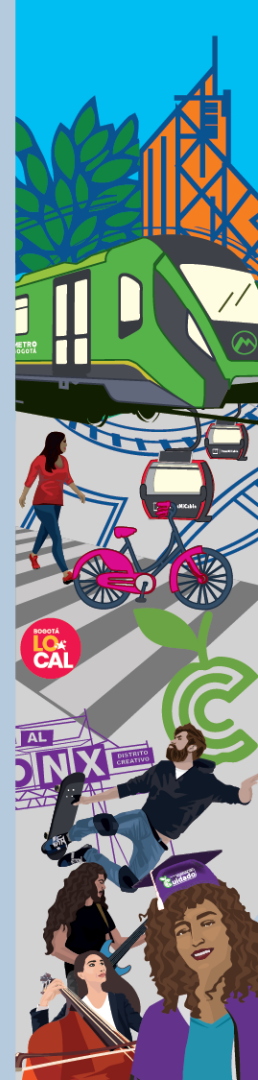
Documento metodológico y de resultados de la medición de satisfacción

- Total servicios evaluados
- 13 estratos o conjuntos de servicios evaluados



Presentaciones de resultados de la medición de satisfacción

- Total servicios evaluados
- 13 estratos o conjuntos de servicios evaluados
- 20 localidades + 1 otros municipios



¡Gracias!



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

