

ANEXO 4

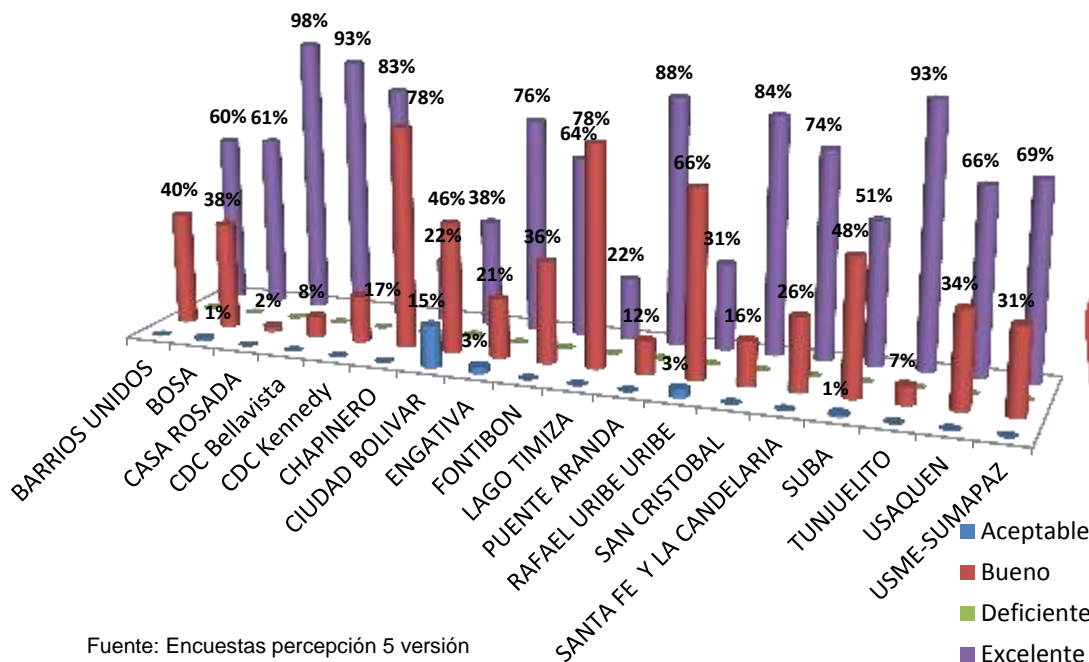
**PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LOS
SERVICIOS SOCIALES DE LA
SECRETARIA DISTRITAL DE
INTEGRACIÓN SOCIAL
-SDIS-**

ABRIL – JUNIO 2013

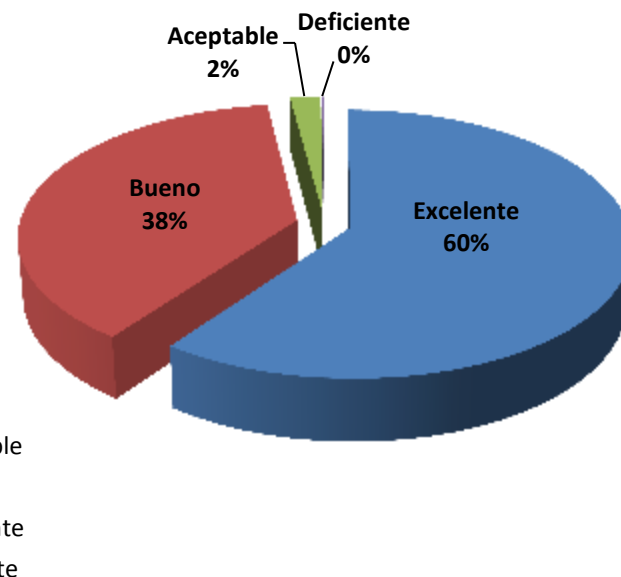
No. Encuestas 1.037



ACTITUD Y DISPOSICION DEL SERVIDOR/SERVIDORA EN EL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA – SIAC –



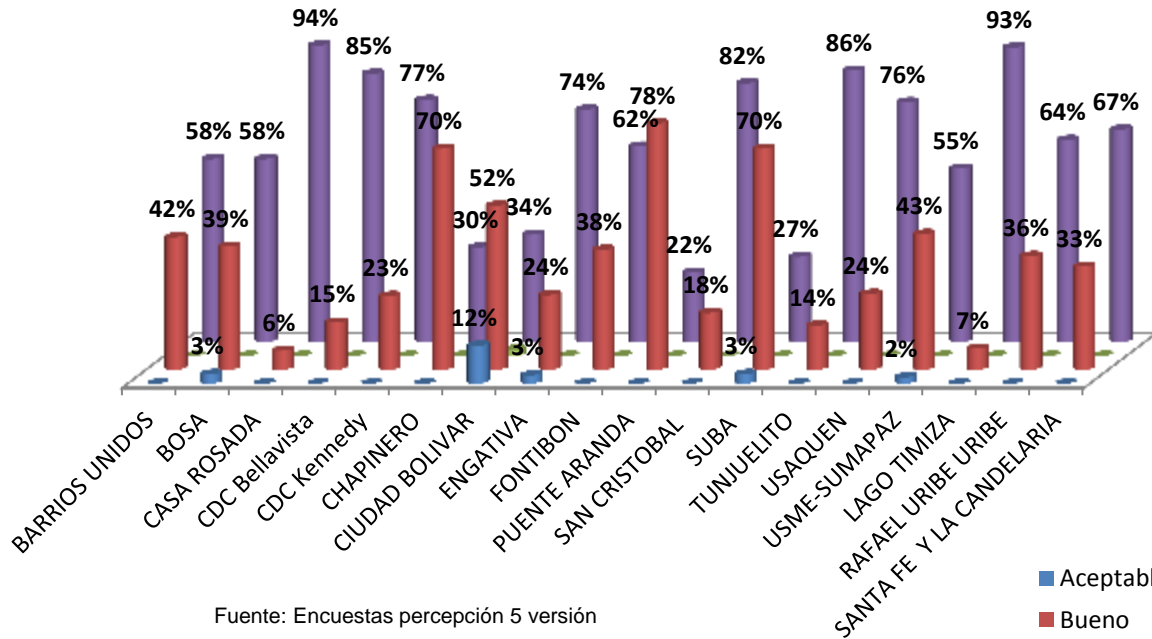
Fuente: Encuestas percepción 5 versión



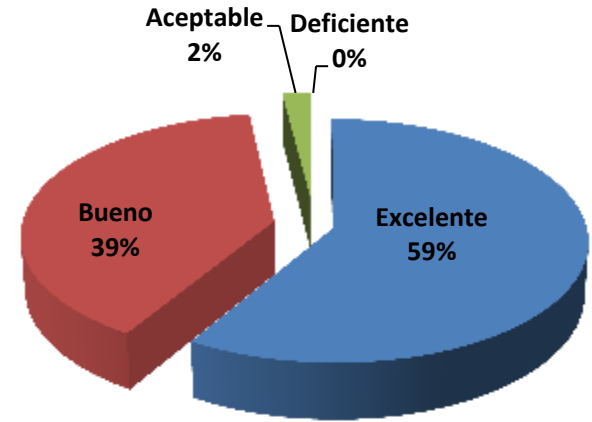
El 60% de los ciudadanos y ciudadanas encuestados manifiestan que la actitud y disposición del servidor/servidora que le atendió en el SIAC fue excelente mientras que un 38% lo califican como bueno.

Se destaca Casa Rosada que reporta un porcentaje de 98% en el rango de excelente mientras que en la Subdirección Local de Ciudad Bolívar se evidencia un 15% de ciudadanos y ciudadanas que manifiestan como aceptable la actitud y disposición para ser atendidos.

INFORMACIÓN SUMINISTRADA DESDE EL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADADANIA - SIAC-



Fuente: Encuestas percepción 5 versión

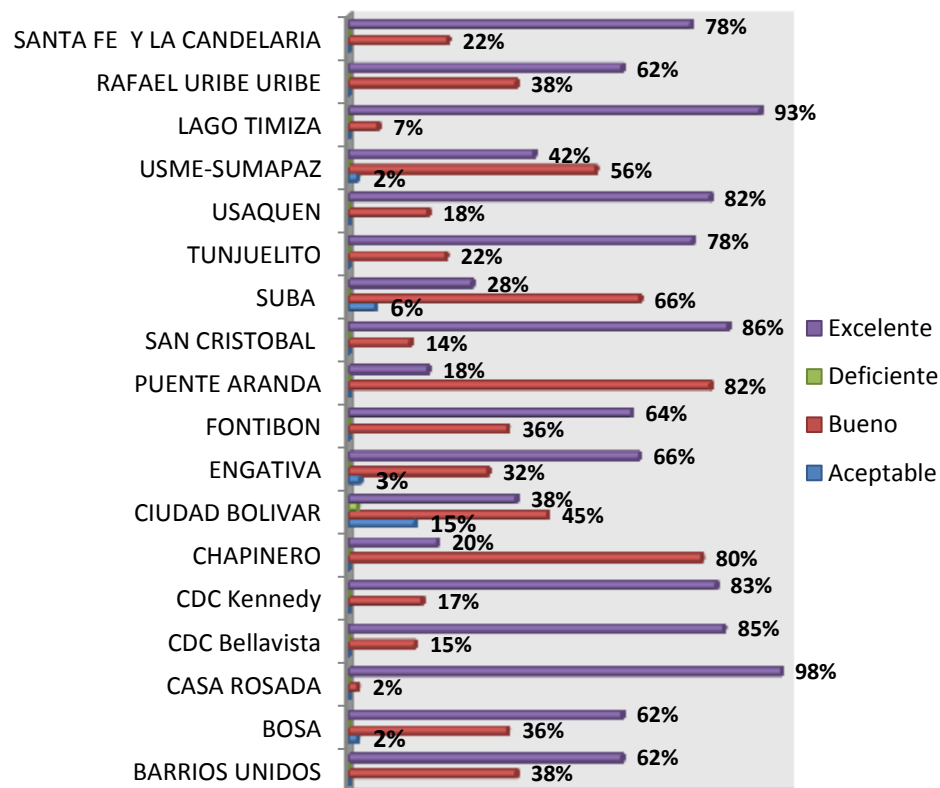


- Aceptable
- Bueno
- Deficiente
- Excelente

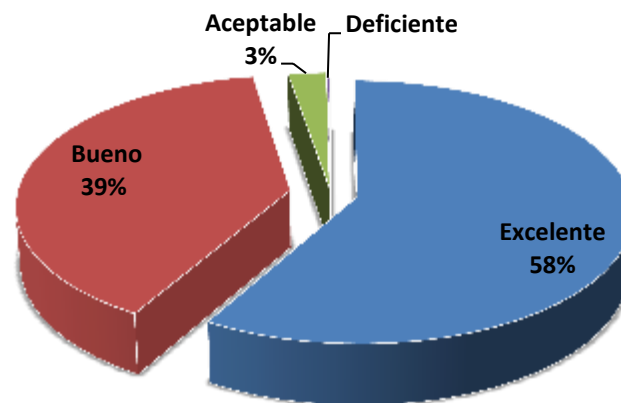
El 59% de los ciudadanos y ciudadanas encuestados manifiestan que la información suministrada desde SIAC fue excelente, mientras que un 39% lo califica como buena.

En las Subdirección Local de Ciudad Bolívar existe un mínimo porcentaje de ciudadanos que manifiestan que la información suministrada desde el SIAC es Aceptable ó Deficiente.

COMUNICACIÓN CON EL SERVIDOR/SERVIDORA QUE LE ATENDIÓ EN EL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA – SIAC -

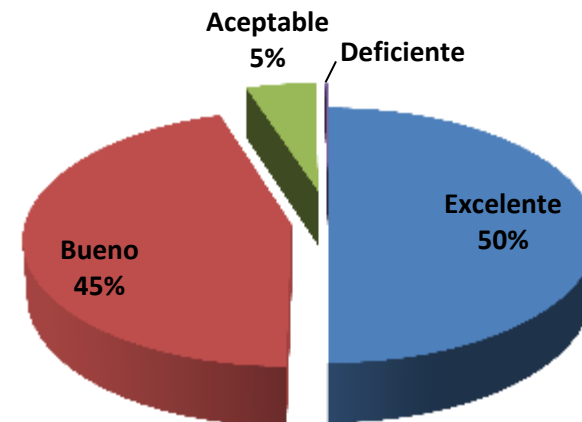
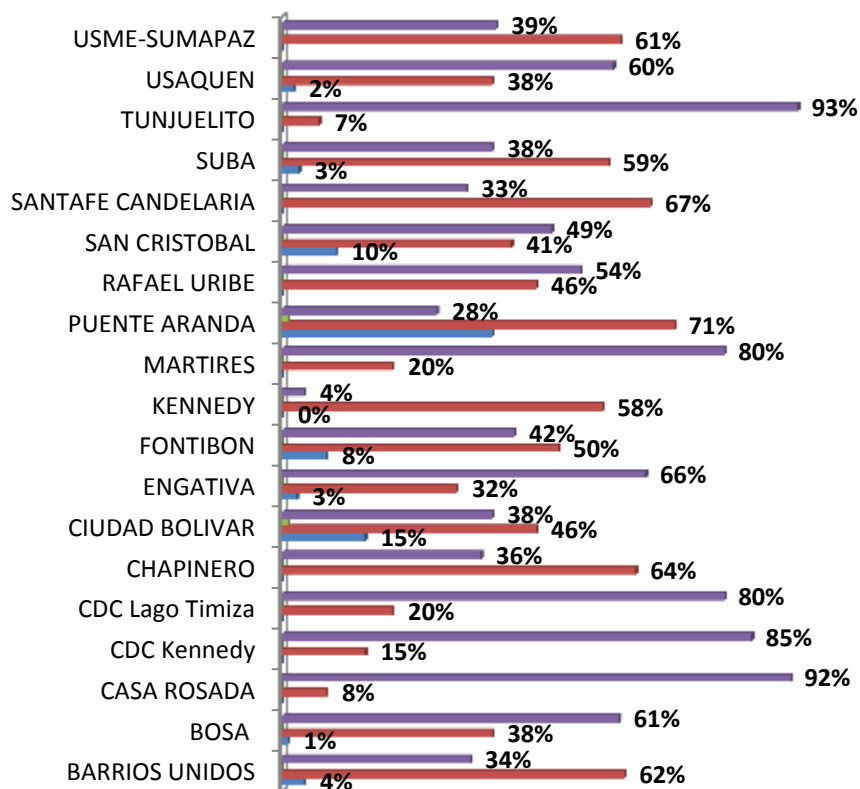


Fuente: Encuestas percepción 5 versión



El 58% de la ciudadanía encuestada indica que la comunicación con el servidor/servidora que le atendió en el SIAC fue excelente mientras que un 39% manifiesta que fue bueno. En la Subdirección Local de Ciudad Bolívar existe un porcentaje mínimo de ciudadanos que manifiestan que la comunicación con el SIAC fue entre aceptable y deficiente.

ESPACIO FISICO DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA – SIAC -



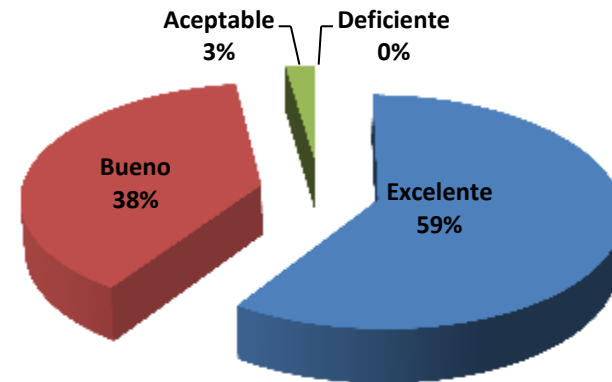
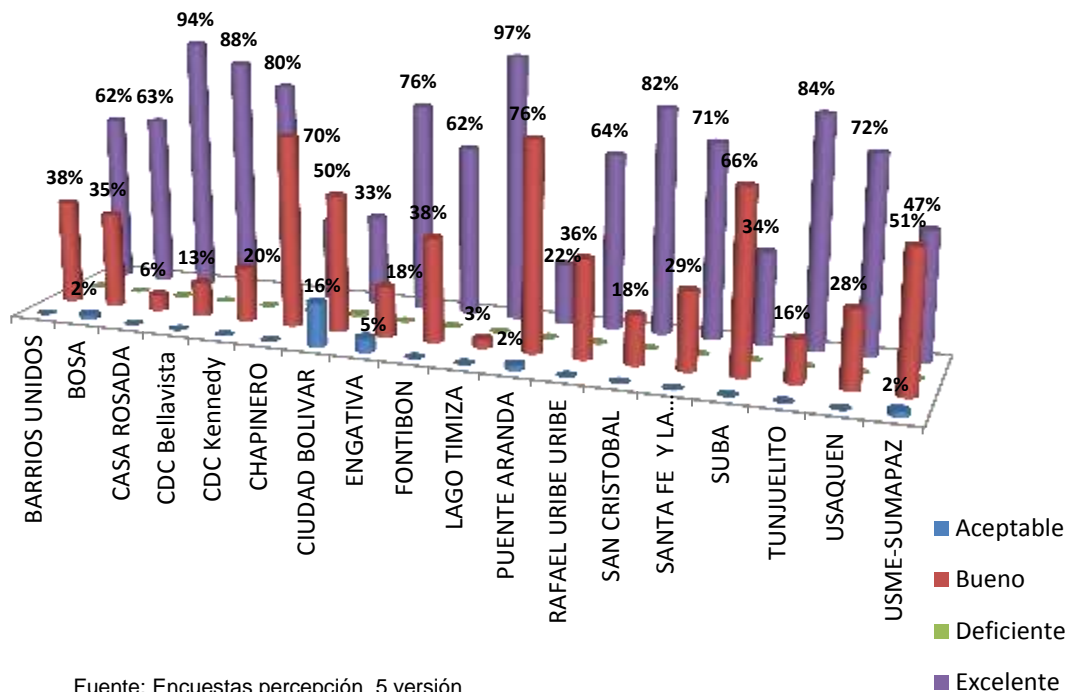
Fuente: Encuestas percepción 5 versión

El 50% de la ciudadanía encuestada indica que el espacio físico de atención en el SIAC es excelente mientras que un 45% manifiesta que es bueno.

En la Subdirección Local de Puente Aranda un porcentaje de 19% manifiesta que el espacio físico de atención es Aceptable

GRADO DE SATISFACCION CON EL SERVICIO RECIBIDO EN INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA - SIAC-

SERVICIO

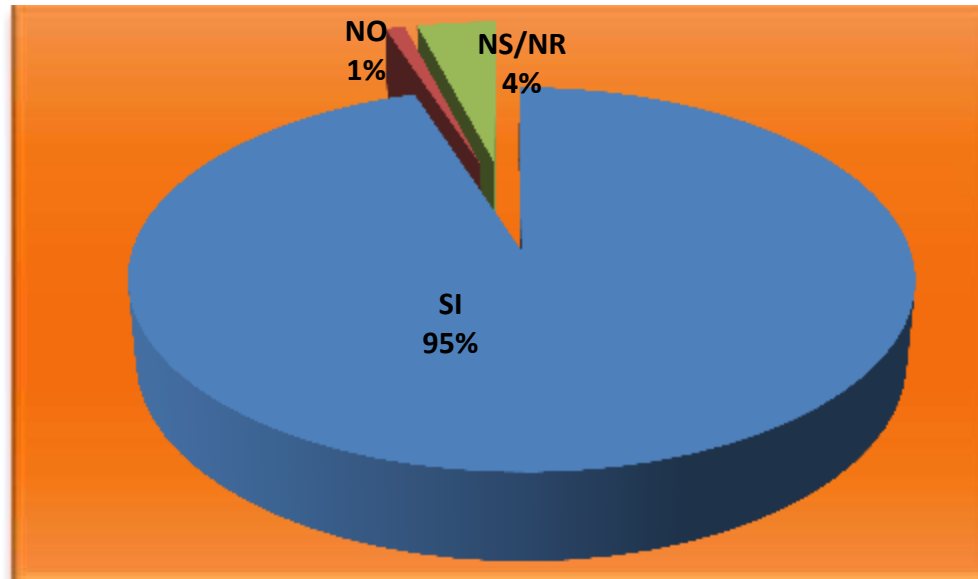


Fuente: Encuestas percepción 5 versión

El 59% de los ciudadanos y ciudadanas encuestados califican como excelente el servicio recibido en el SIAC, mientras que un 38% lo califican como bueno.

En la Subdirección Local de Ciudad Bolívar existe un porcentaje del 17% que califican el servicio recibido en el SIAC como aceptable ó deficiente.

¿ Se le indicó claramente la Dependencia ó Entidad a la cual debia dirigirse para ser atendido?

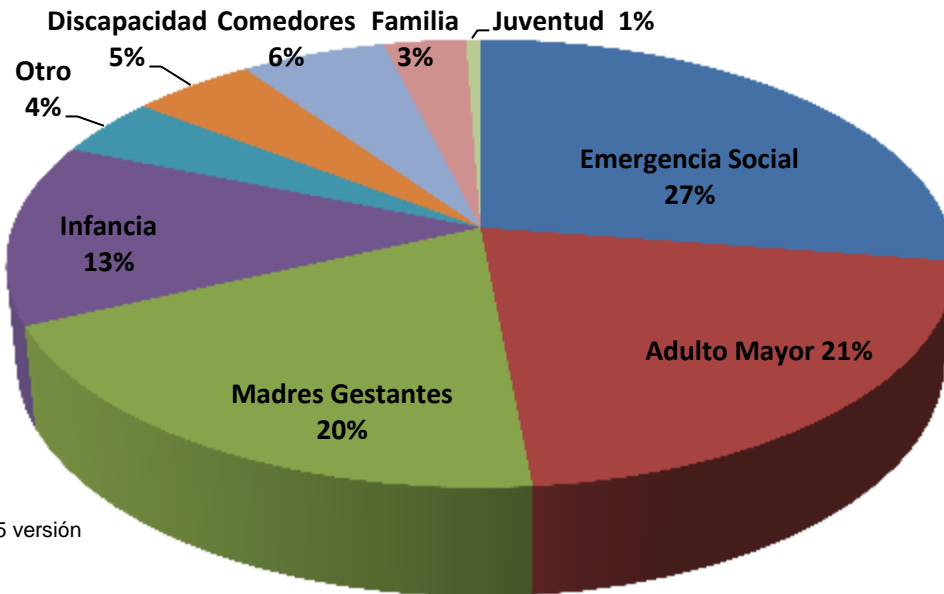


Fuente: Encuestas percepción 5 versión

El 95% de la ciudadanía encuestada manifiesta que desde el SIAC se le indicó claramente la Dependencia ó Entidad a la cual debía dirigirse .

En el CDC Bellavista y Kennedy existe un alto porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que no contestaron la pregunta bajando su índice promedio.

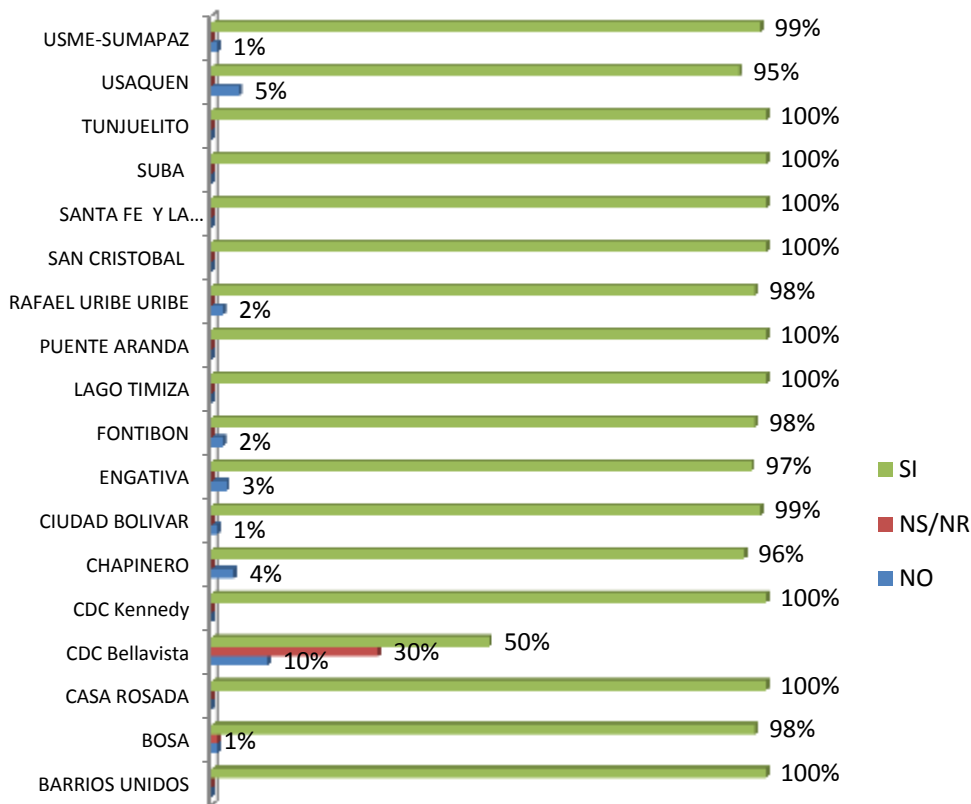
SERVICIO SOCIAL Ó DEPENDENCIA EN DONDE FUE ATENDIDO



Fuente: Encuestas percepción 5 versión

Los servicios sociales a los cuales se dirigen los ciudadanos y ciudadanas con mayor frecuencia son: Emergencia Social, Adulto Mayor y Madres Gestantes los cuales corresponden a un 68% del total de ciudadanos encuestados que visitan las Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitario en la SDIS.

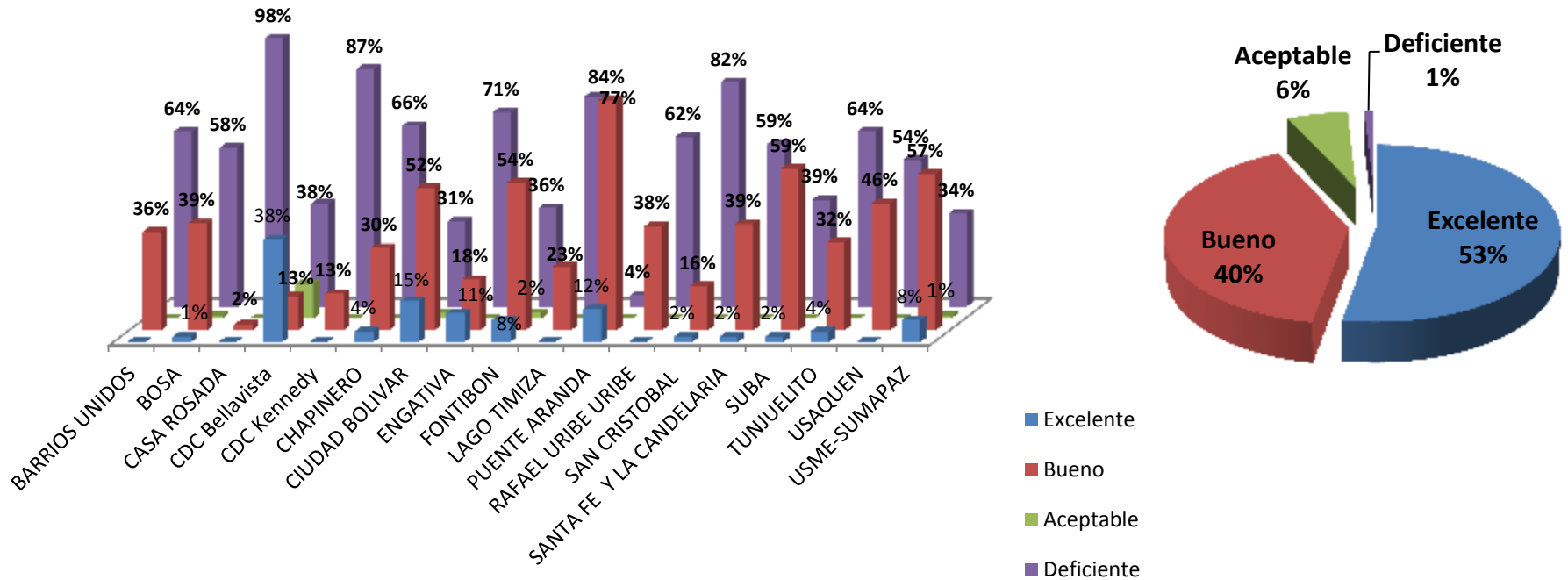
¿Considera que el servidor/servidora que le atendió en el Servicio Social fue respetuoso y receptivo al momento de escuchar su solicitud ó inquietud?



Fuente: Encuestas percepción 5 versión

El 97% de la ciudadanía encuestada considera que el servidor/servidora que le atendió en el servicio social fue respetuoso y receptivo al momento de escuchar su solicitud ó inquietud en el CDC Bellavista reporta un porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que no contestaron la pregunta y un mínimo porcentaje de ciudadanos que consideran que el servidor/servidora que le atendió no fue respetuoso y receptivo al momento de escuchar su solicitud.

CUMPLIMIENTO DE HORARIO Y FECHA PARA ATENCION EN EL SERVICIO SOCIAL

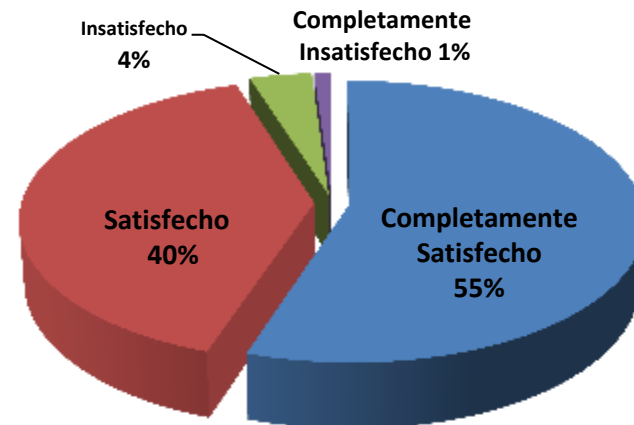
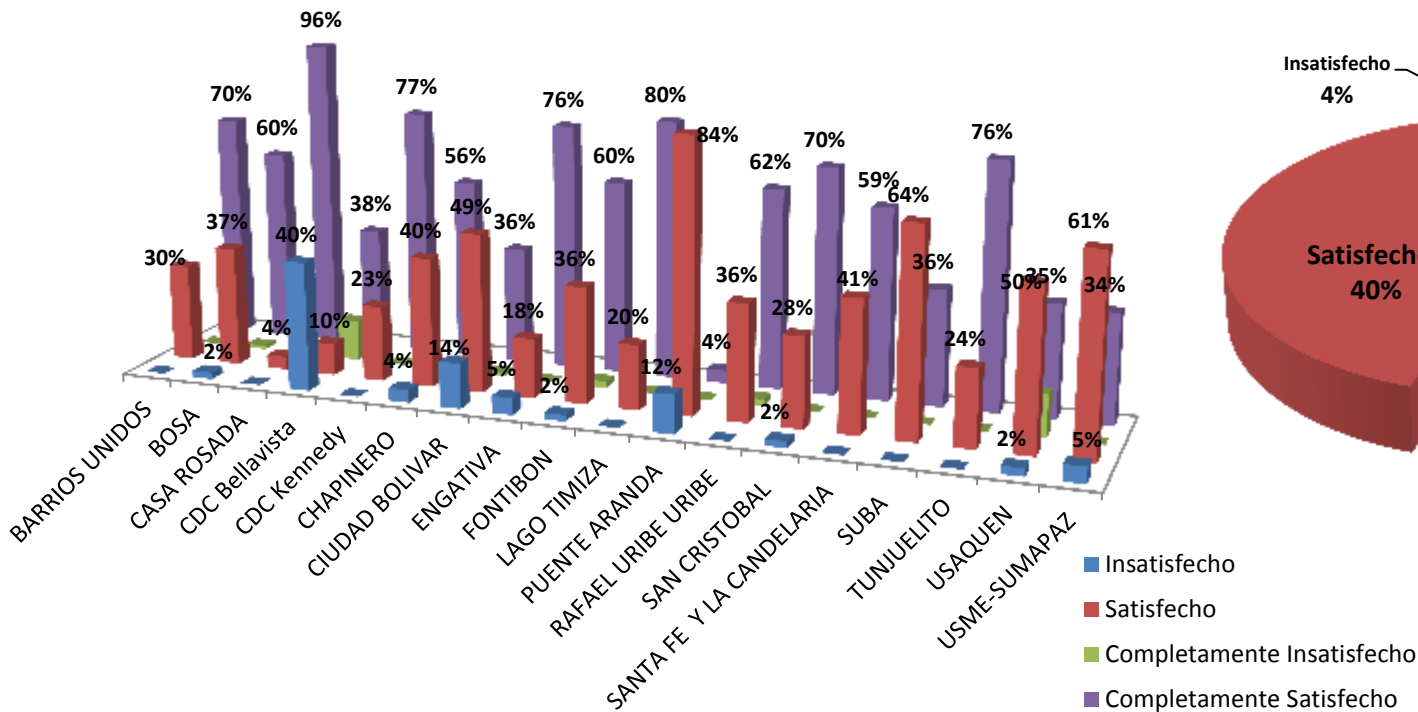


Fuente: Encuestas percepción 5 versión

El 53 de la ciudadanía encuestada manifiesta el cumplimiento en los horarios y fecha para ser atendidos fue excelente mientras que un 40% lo califican como bueno.

En la Subdirección Local de Ciudad Bolivar un porcentaje del 15% de ciudadanos encuestados manifiestan como aceptable el cumplimiento de los horarios en los servicios sociales mientras que en el CDC Bellavista un porcentaje del 13% lo califican como deficiente.

GRADO DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO SOCIAL DONDE FUE ATENDIDO



Fuente: Encuestas percepción 5 versión

El 55% de los ciudadanos y ciudadanas encuestados hacen saber que se encuentran completamente satisfechos con la atención recibida en el servicio social que le atendió, mientras que el 40% manifiestan que se encuentran satisfechos. En la Subdirección Local de Usaquen y CDC Bellavista se reporta un porcentaje de 13% de ciudadanos y ciudadanas completamente insatisfechos con el servicio social que le atendió.

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR EL SERVICIO SOCIAL DONDE FUE ATENDIDO

BARRIOS UNIDOS

- Disponer de más profesionales en Emergencia Social

CASA ROSADA

- Mas precisión en la información para acceder a los servicios en Emergencia Social

CHAPINERO

- Disponer de otro baño para los ciudadanos
- Mas divulgación de los medios de contacto dispuestos por la SDIS
- Mejorar la atención en Adulto Mayor
- Más privacidad en la atención de Emergencia Social

PUENTE ARANDA

- Mejorar los tiempos de espera en Discapacidad

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR EL SERVICIO SOCIAL DONDE FUE ATENDIDO

BOSA

- Agilizar la asignación del subsidio de Adulto Mayor
- Cumplir con todos los proyectos propuestos para personas con discapacidad
- Ofrecer cursos para personas con discapacidad
- Garantizar la prestación del servicio en jornada continua y establecer turnos para la hora del almuerzo
- Mas espacio para la atención en la oficina de Adulto Mayor
- Disponer de más sillas en la sala de espera
- Mejorar la atención telefónica y no demorar la entrega de la canasta
- ofrecer más actividades para Adulto Mayor

CIUDAD BOLIVAR

- Asignar los beneficios a las personas que en realidad lo necesitan
- Cumplir con los horarios de atención por parte de los profesionales de comedores
- Más orden en la entrega de los bonos para Madres Gestantes
- Mejorar la información que ofrecen de los cursos en el CDC
- Muy demorada la atención en Emergencia Social
- Que hagan visitas domiciliarias para asegurarse del estado de vulnerabilidad de las personas

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR EL SERVICIO SOCIAL DONDE FUE ATENDIDO

SANTA FE CANDELARIA

- Agilizar el inicio de cursos en el CDC, igualmente ofrecer cursos útiles para desempeñarse laboralmente
- Agilizar la apertura de Comedores Comunitarios reemplazando los que se cerraron.
- Agilizar la asignación del subsidio para Adulto Mayor
- Dar a conocer a toda la comunidad los servicios de la SDIS
- Flexibilidad en los sitios de entrega de la Canasta Complementaria
- Ofrecer más apoyo en la solución de conflictos familiares.
- Más claridad en los requisitos para acceder a Subsidio de Adulto Mayor
- Mejorar la atención a los niños en los Comedores Comunitarios
- Mejorar la atención y la calidad de los alimentos en el Comedor de Veracruz.
- Ofrecer cursos en el CDC de manualidades,decoracion,cortinas, cubrelechos, sábanas, marroquinería, y panadería.
- Ofrecer cursos para los niños de estimulación temprana
- Reactivar el servicio de la piscina para los adultos mayores y en general para todo público.
- Se sugiere tener más equidad en las porciones servidas para hombres y mujeres en los Comedores Comunitarios
- Tener continuidad en los proyectos de Madre Gestante y Ambito Familiar
- Tener en cuenta el auxilio funerario para las personas beneficiarias de Subsidio de Adulto Mayor

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR EL SERVICIO SOCIAL DONDE FUE ATENDIDO

ENGATIVA

- Continuar con los programas para personas con discapacidad
- Cumplir con los horarios de atención por parte de los profesionales de Emergencia Social
- Cumplir las citas en Madres Gestantes
- Mejorar el trato a la ciudadanía en Emergencia Social
- Mejorar la atención para Adulto Mayor
- Mejorar la prestación de los servicios a personas con discapacidad
- Muy demorada la atención en Infancia

FONTIBON

- Agilizar la asignación del subsidio de Adulto Mayor
- Agilizar la atención en Madres Gestantes
- Cumplir los horarios establecidos para atención a la ciudadanía, especialmente en Adulto Mayor
- Mejorar los tiempos de espera en Emergencia Social

RAFAEL URIBE URIBE

- Muy deficiente la atención en Adulto Mayor
- Más privacidad en la atención de Emergencia Social

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR EL SERVICIO SOCIAL DONDE FUE ATENDIDO

SUBA

- Agilizar la asignación del subsidio de Adulto Mayor
- Brindar tinto ó aromática mientras es atendido
- Establecer turnos para la hora de almuerzo teniendo en cuenta que el horario es de 7:00 am a 4:30 pm
- Mejorar el espacio de atención para Madres Gestantes
- Mejorar la cobertura de jardines en el Barrio Rincon de Suba

TUNJUELITO

- Organizar las personas cuando llegan varias al tiempo para ser atendidas
- Cumplir las citas por parte de los profesionales en Madres Gestantes
- Mas claridad en la información para acceder a los apoyos de Madres Gestantes
- Mejorar el espacio para la atención en Adulto Mayor
- Mejorar el servicio por parte de los profesionales en Emergencia Social
- Ofrecer apoyo para las madres lactantes.
- Ofrecer más cursos y con más continuidad en el CDC
- Que el SENA ofrezca más cursos en el CDC
- Ser más exactos al pedir documentos para acceder a los diferentes servicios

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR EL SERVICIO SOCIAL DONDE FUE ATENDIDO

USAQUEN

- Agilizar la asignación de cupos en los Jardines Infantiles
- Mejorar la información que se ofrece en Emergencia Social para acceder al servicio
- Mejorar los tiempos de atención en Adulto Mayor
- Tener en cuenta la situación de vulnerabilidad de cada persona para asignar los servicios

USME – SUMAPAZ

- Más claridad en la información ofrecida para acceder a los servicios de Madres Gestantes y Discapacidad
- Más puntualidad por parte de los profesionales para la atención en Emergencia Social
- Mejorar la oferta de cursos en el CDC
- Mejorar los espacios de los talleres para Madres Gestantes y ofrecer temas más útiles
- Más puntualidad en las reuniones de Emergencia Social
- Más puntualidad en los talleres de Madres Gestantes
- Mas cordialidad por parte de los Guardas de Seguridad

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR EL SERVICIO SOCIAL DONDE FUE ATENDIDO

CDC Bellavista

- Agilizar la asignación de cupos en los Jardines Infantiles
- Arreglar los baños que se encuentran dañados para uso de los ciudadanos
- Continuar con los talleres de adulto mayor
- Cumplir con las citas asignadas en Ambito Familiar y Madres Gestantes
- Habilitar la piscina

CDC Kennedy

- Agilizar la atención en Madres Gestantes y Adulto Mayor

SAN CRISTOBAL

- Mejorar los tiempos de espera para la atención en Adulto Mayor

CONCLUSIONES

A partir de la aplicación de las encuestas de percepción para el segundo trimestre de 2013, se observan las siguientes sugerencias las cuales se manifiestan de manera repetitiva en algunas Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitario de Bellavista y Kennedy:

- ✓ Mejorar y cumplir los horarios de atención en todos los Servicios Sociales.
- ✓ Mejorar en la atención telefónica.
- ✓ Ampliar los cupos en los diferentes Servicios Sociales.
- ✓ Prestar un servicio con calidad y calidez en todos los Servicios Sociales.
- ✓ Organización y cumplimiento de horarios en talleres y reuniones de los diferentes Servicios Sociales.
- ✓ Mayor oferta y diversidad de cursos en los Centros de Desarrollo Comunitario.

CONCLUSIONES

- ✓ Mejorar las instalaciones para acceso a personas en condición de discapacidad.
- ✓ Disponer de salas de espera más cómodas especialmente para atender los servicios de Adulto Mayor, Ámbito Familiar y Emergencia Social
- ✓ Mantener en buen estado los baños dispuestos para la Ciudadanía
- ✓ Asignar más profesionales para la atención de Adulto Mayor y Ámbito Familiar
- ✓ Más privacidad en los espacios de atención por parte de los profesionales de Emergencia Social