

Anexo 5
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

PRIMER TRIMESTRE DE 2014

Objetivo

Con la encuesta se busca medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios sociales y la atención que brinda el equipo SIAC en cada una de las localidades.

Población

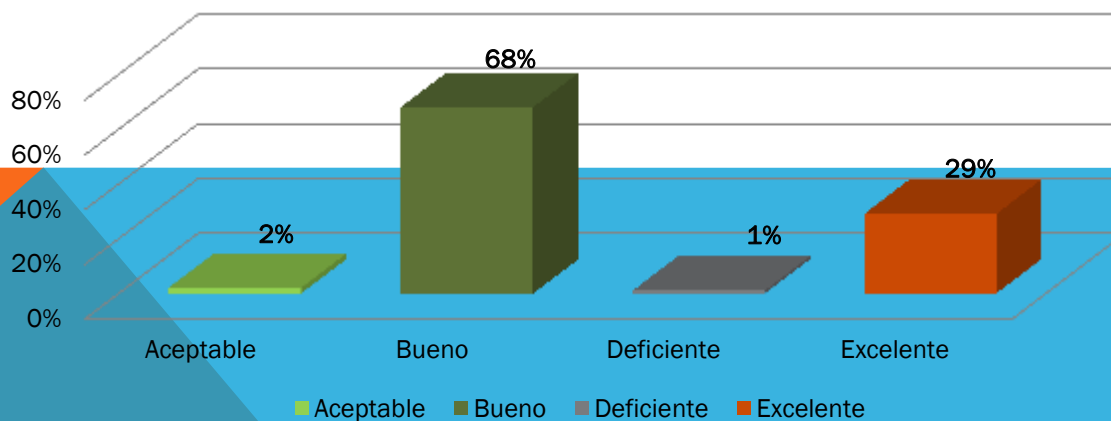
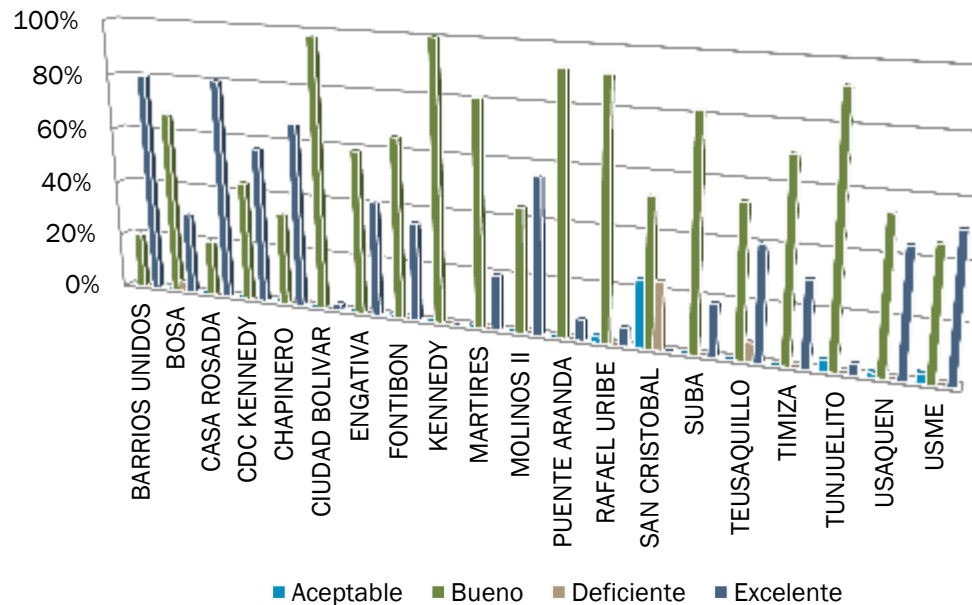
Los ciudadanos que son encuestados son todos aquellos que se encuentran en situación vulnerable y que acuden a las diferentes localidades en busca de un apoyo que brinde la Secretaria de Integración Social.

Periodo de las Encuestas

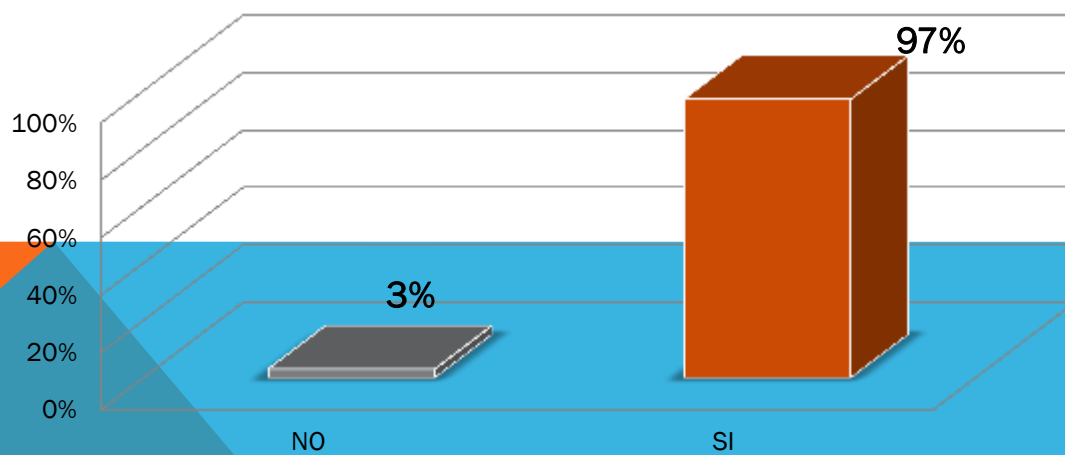
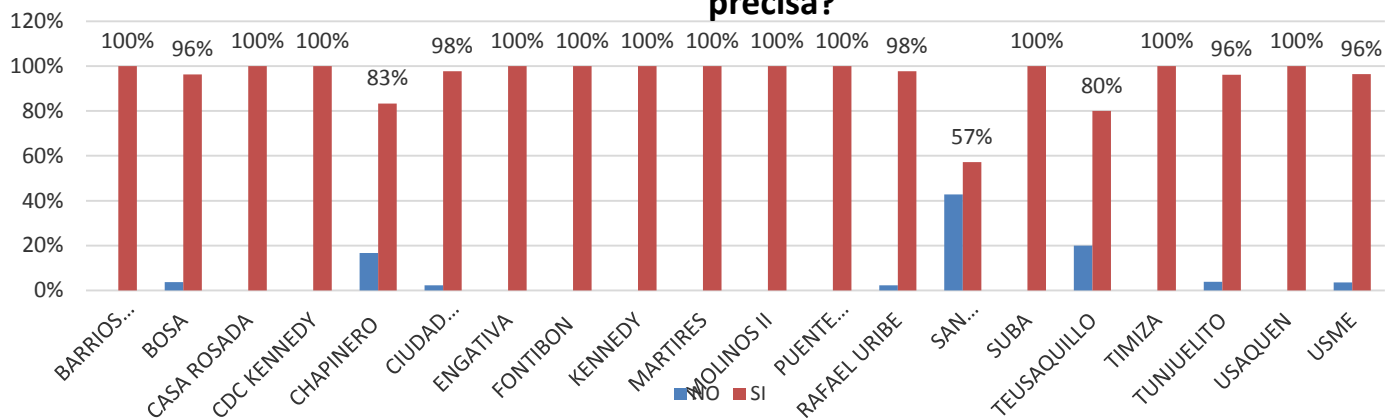
- Del 19 de Febrero al 31 de Marzo de 2014

Total Encuestas 612

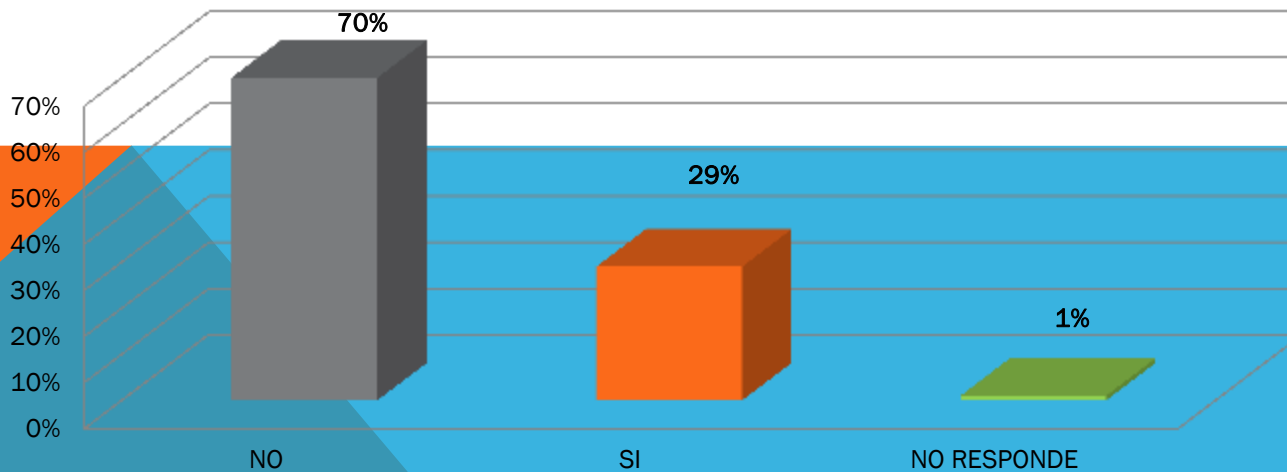
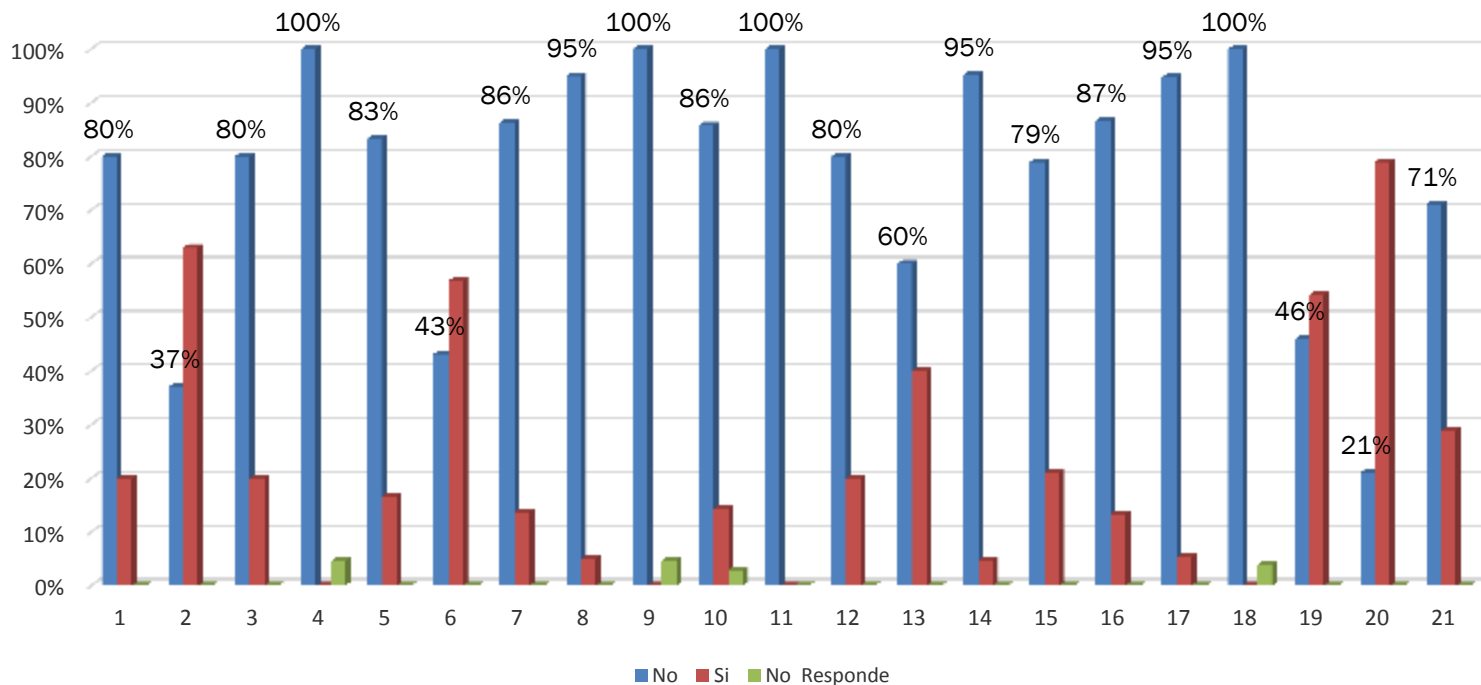
La actitud y disposición del servidor/ servidora que le atendió en el SIAC fue:



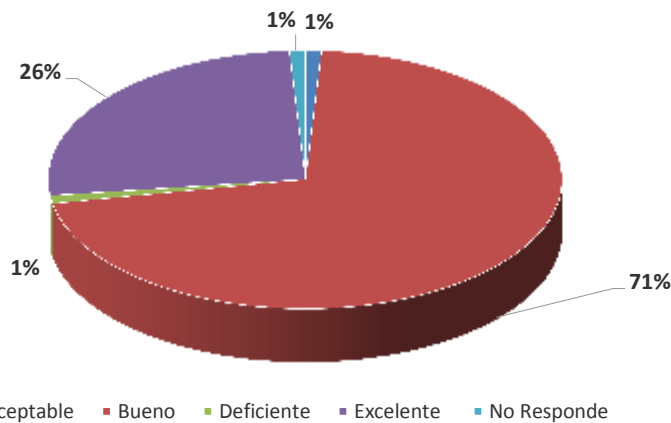
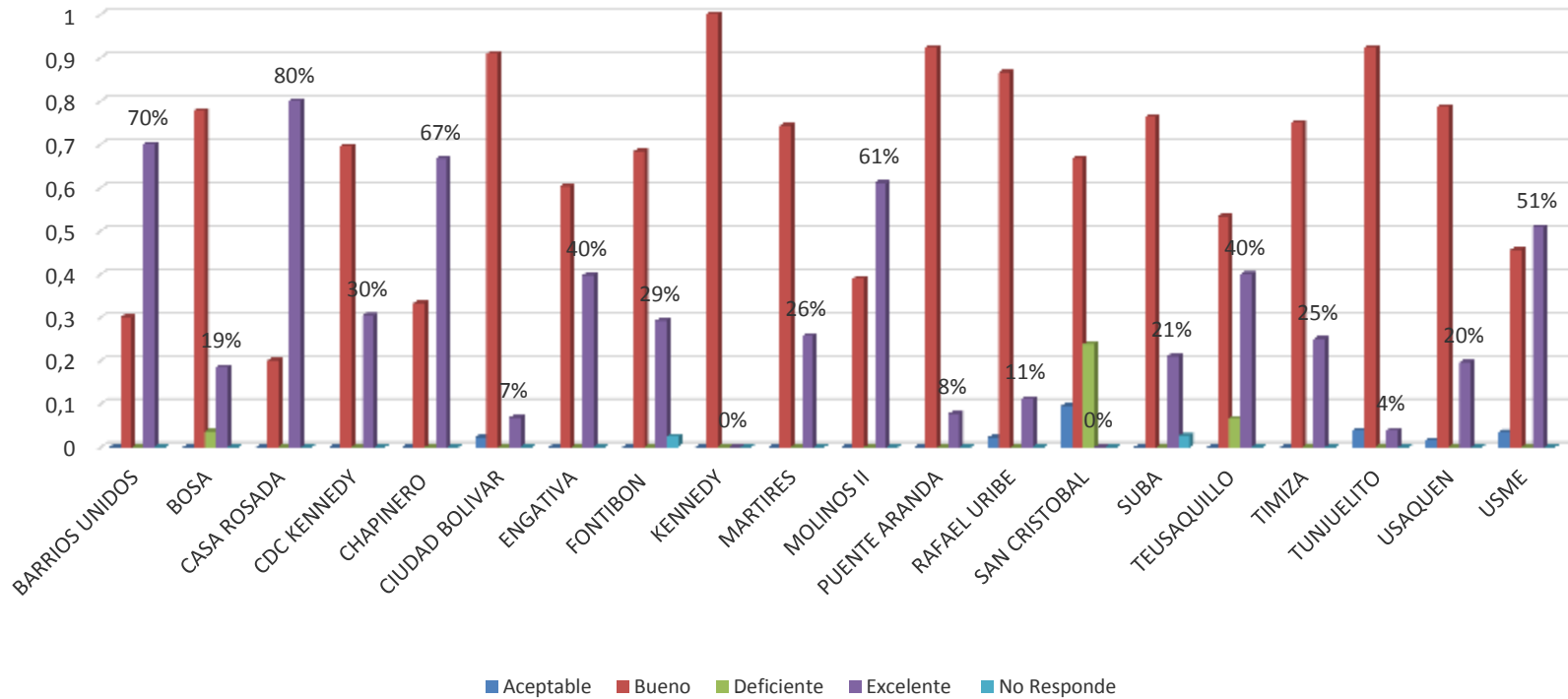
La información suministrada por el servidor/ servidora en el SIAC fue clara y precisa?



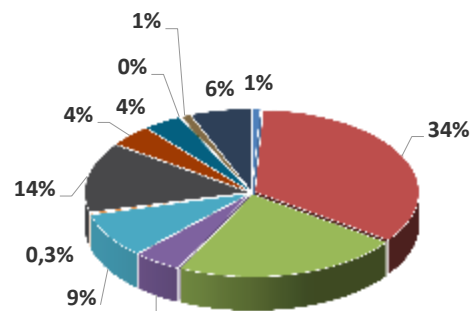
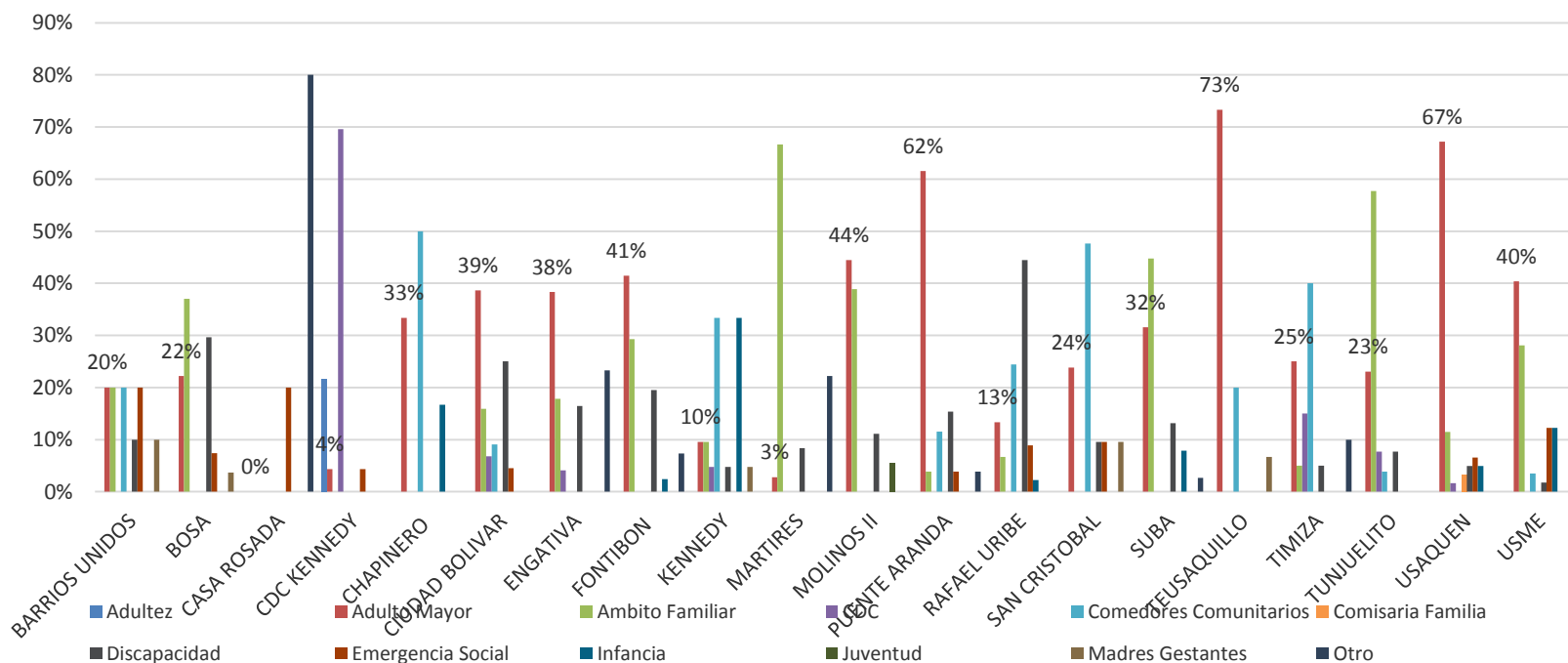
Antes de ser direccionado/a al Servicio Social para su atención, sus datos fueron consultados en alguna base



Indique el grado de satisfacción con el servicio recibido en el SIAC

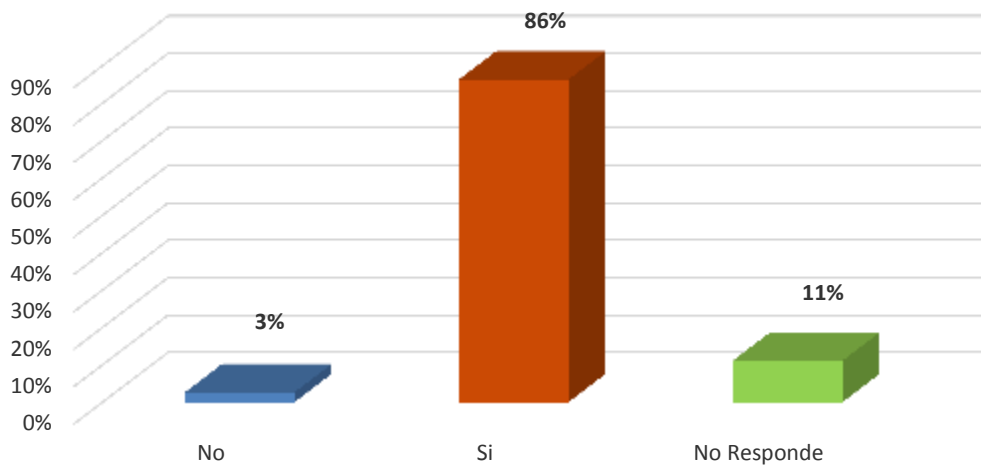
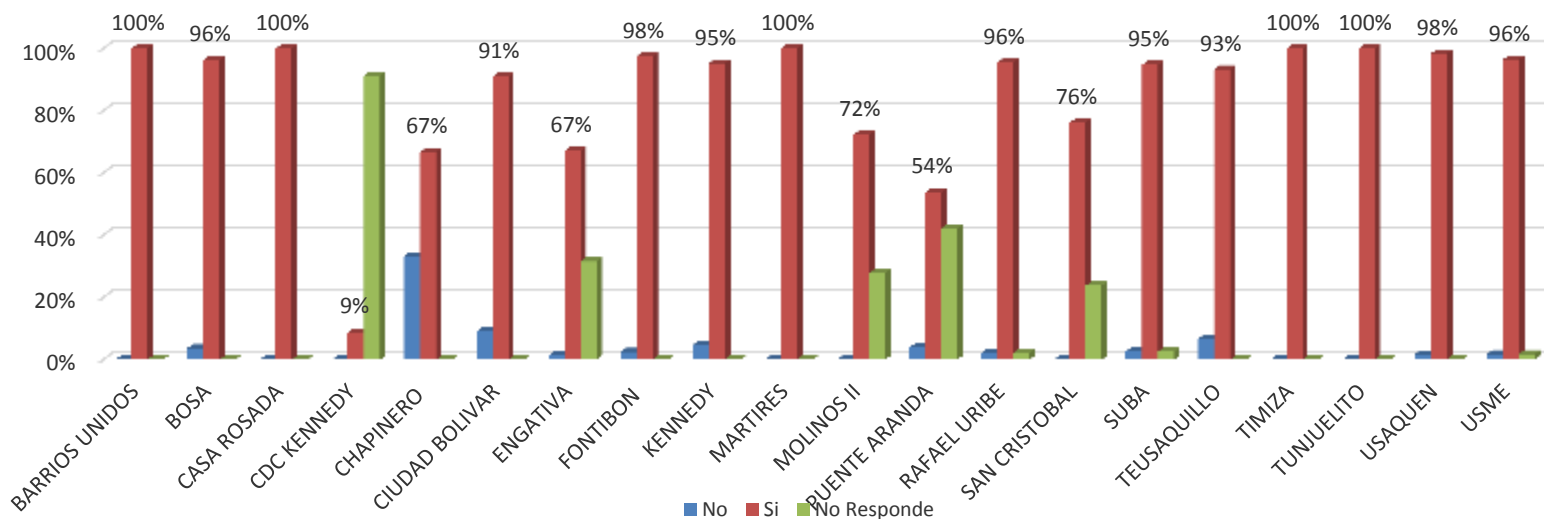


Nombre del Servicio Social o la oficina donde fue atendido/a

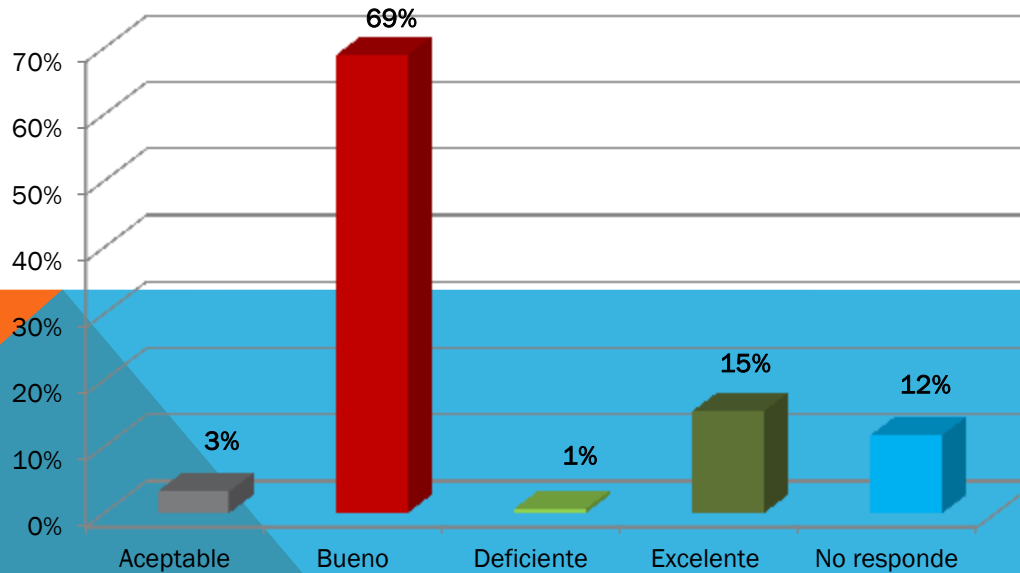
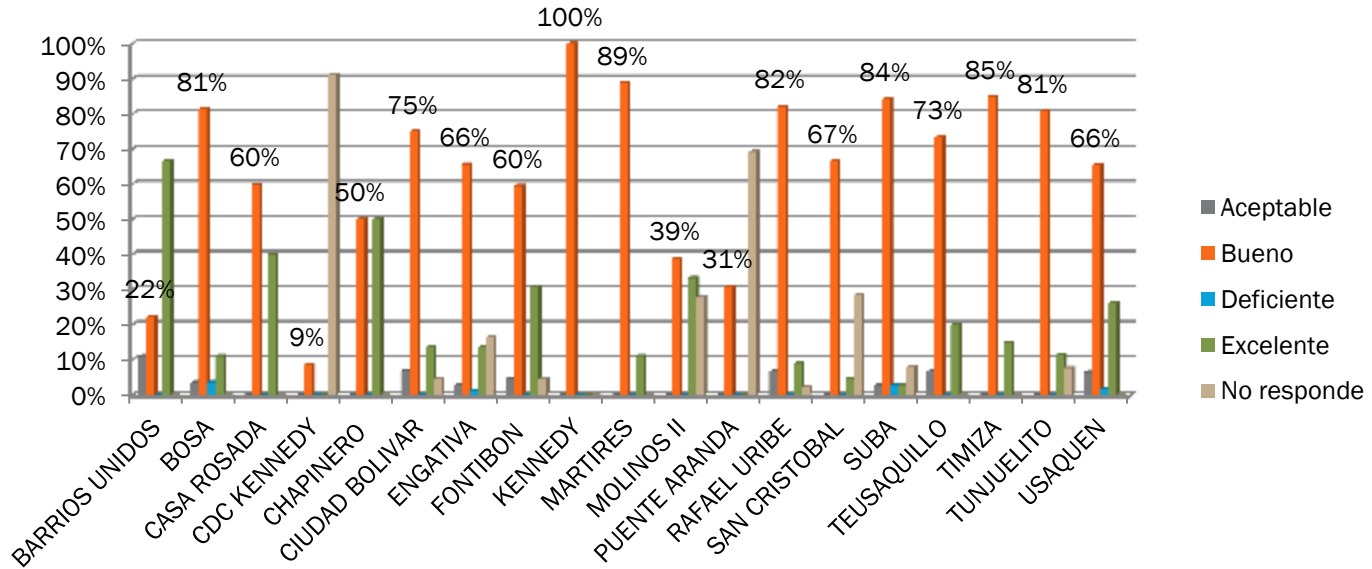


- Adulterz
- Adulto Mayor
- Ambito Familiar
- CDC
- Discapacidad
- Emergencia Social
- Infancia
- Juventud
- Madres Gestantes
- Otro
- Comedores Comunitarios
- Comisaria Familia

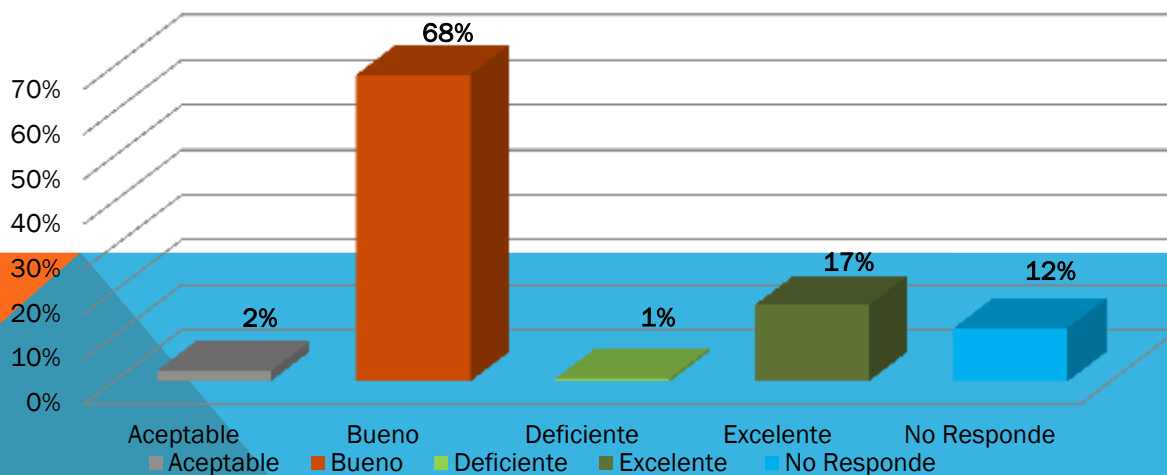
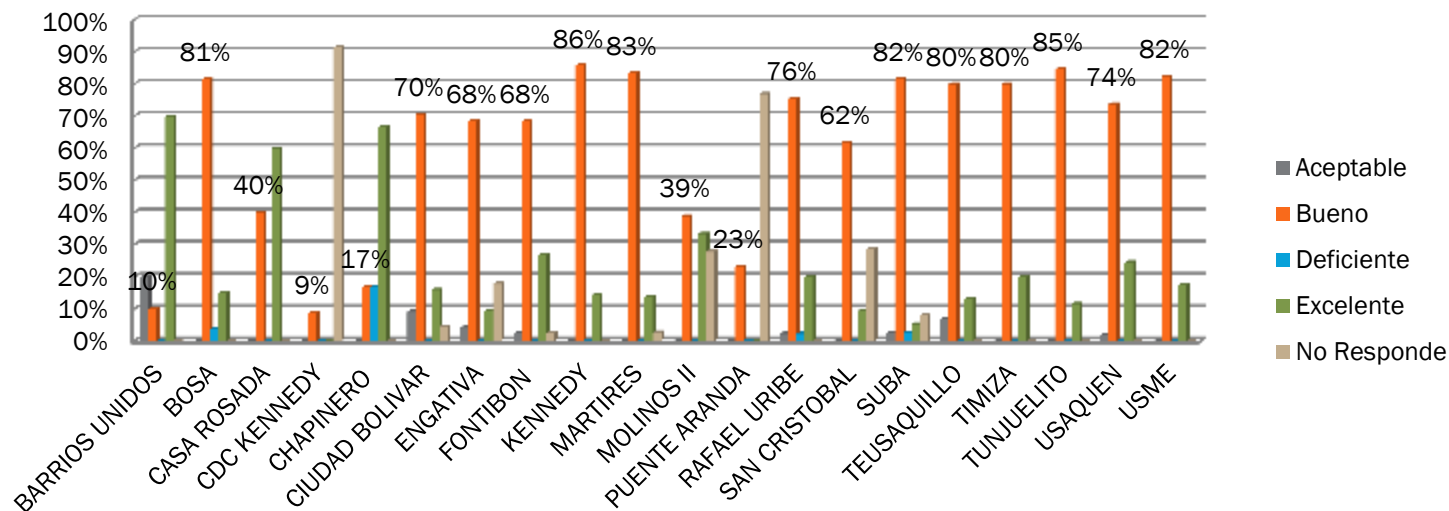
¿Considera que el servidor/a que le atendió en el servicio social fue respetuoso y receptivo al momento de escuchar su solicitud ó inquietud?



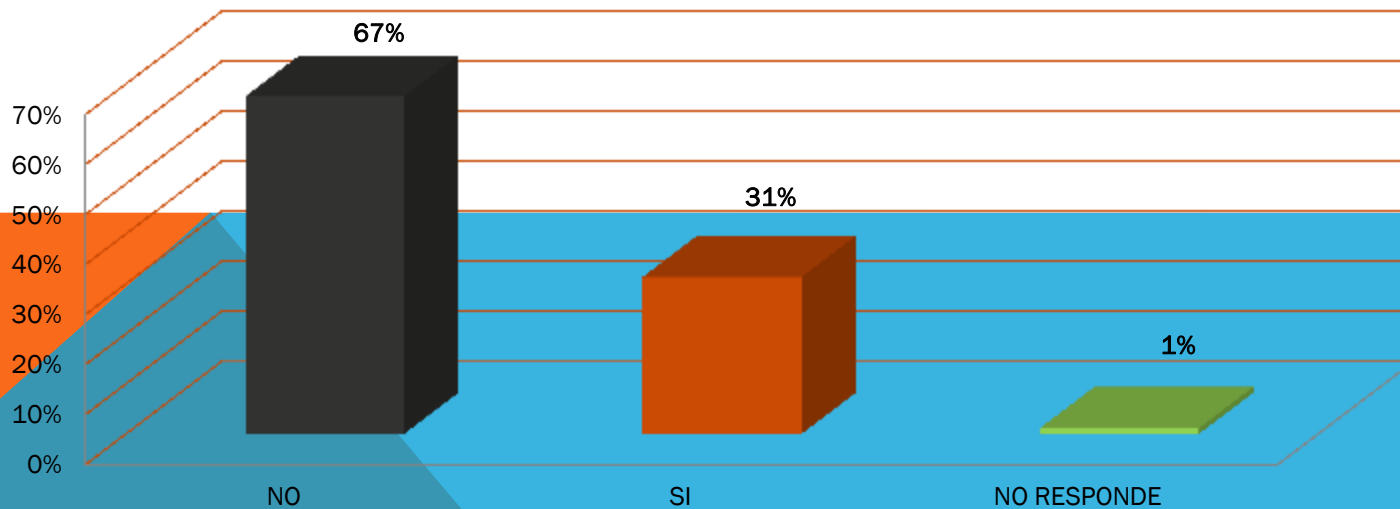
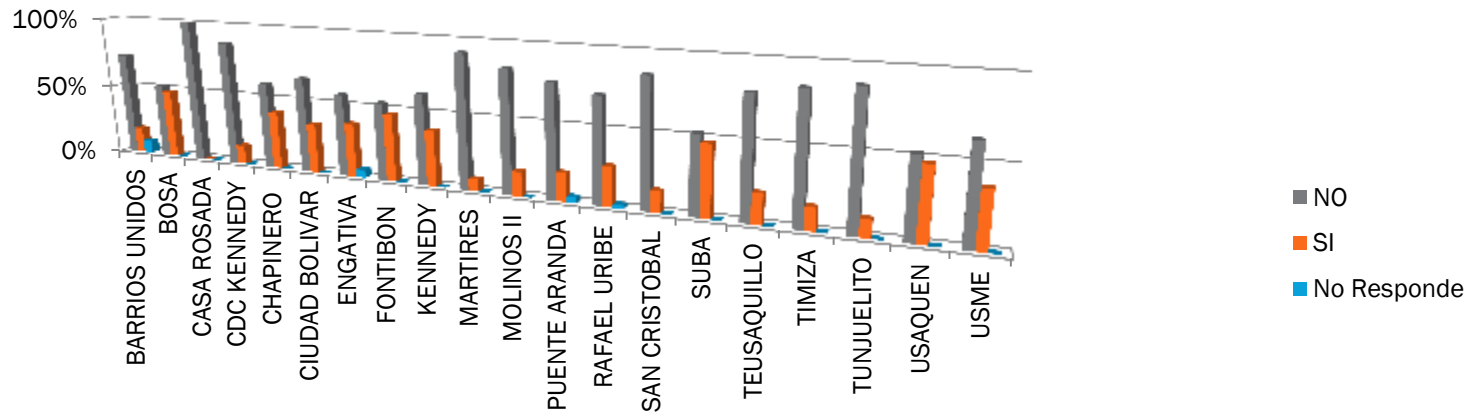
El cumplimiento del horario y fecha establecida para la atención en el servicio social fue



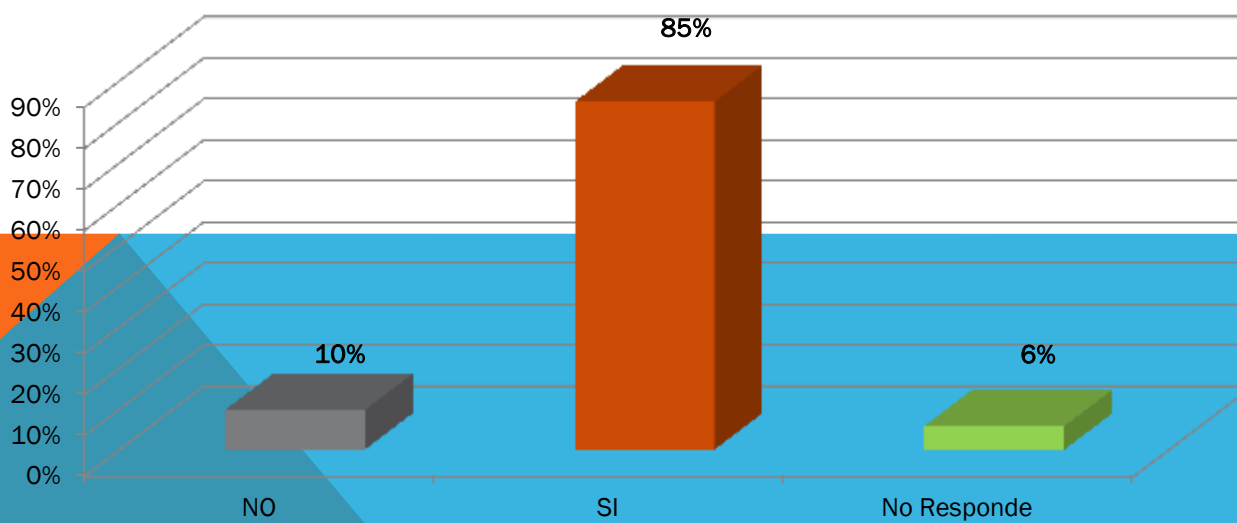
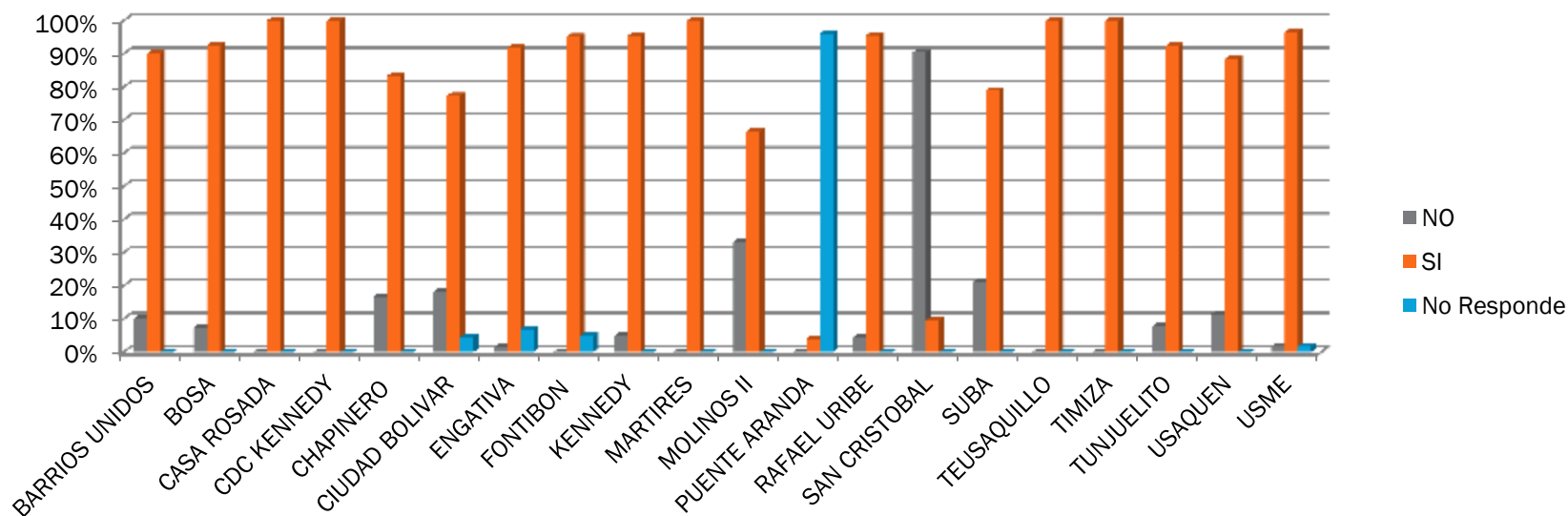
indique el grado de satisfacción con el servicio social donde fue atendido/a



Usted realizo varias visitas a la Subdirección Local para que su solicitud fuera atendida?



Considera que las instalaciones de la Entidad son cómodas para la atención de la ciudadanía?



SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA PARA MEJORAR LOS DIFERENTES SERVICIOS DONDE SON ATENDIDOS

Barrios Unidos

- * Mejoramientos en las instalaciones ya que se encuentra muy deterioradas.*
- * Sugieren que se ofrezca refrigerio al adulto mayor.*

Ciudad Bolívar

- * Que exista unificación de criterios en los funcionarios que brindan información en los diferentes proyectos .*
- * Trabajar en la actitud de los funcionarios ya que muchos no atienden de buena manera.*
- * Agilizar proceso de asignación de bonos.*

Bosa

- * Solicitan que en esta subdirección exista un a censor para acceder al segundo nivel de las instalaciones debido a que las madres del proyecto ámbito familiar asisten a las reuniones con niños en coches.*
- * Solicitan que ofrezcan refrigerios a las reuniones del adulto mayor.*

Fontibón

- * Humanizar a las personas que atiende en el proyecto adulto mayor.*

Engativá

- * Que existan ofertas de trabajo y que haya cursos de psicología.*
- * Que las personas encargadas no duden en prestar la atención para escuchar las.*
- * Sugiere tener cuidado con las mesas en los salones ya que se están deteriorando .*
- * La información debe ser mas clara sobre el tema del subsidio del adulto mayor.*
- * Cumplimiento en el horario de las citas asignadas.*
- * Sugieren específicamente que en el servicio de discapacidad no hay quien atienda se comuniquen con el ciudadano y con anterioridad le cancelen la cita.*

CDC Kennedy

- * Luego de realizar la visita el proceso se agilice en el proyecto adulto mayor.*
- * Verificar bien la información ya que no están activos y niegan el servicio .*
- * Que se realicen las reuniones en menos días .*
- * Traer mas computadores y que haya internet .*
- * Puntualidad en el horario en el inicio de las reuniones, tener un espacio para traer los niños . |*

Chapinero

- Los ciudadanos solicitan que la atención sea mas personalizada y no por teléfono.*
- Capacitar y humanizar a algunos funcionarios del proyecto de adulto mayor*

Kennedy

- * Mejorar actitud y respeto por el ciudadano que solicita información en el CDC.*

Mártires

- * Cambiar actividades en idearte que sean mas dinámicas .*
- * Que presten juguetes para que los niños se entretengan y ellas poder estar atentas a la reunión.*
- * Que la atención sea más rápida porque siempre tiene que esperar hasta dos horas porque la persona encargada nunca esta en el proyecto ámbito familiar.*

Molinos II

- * Tener más charlas con los psicólogos.*
- * Colocar mas sillas en sala de espera*

Rafael Uribe

- *Que las reuniones las hagan en un salón más amplio o en el auditorio en el proyecto 721.*
- *Que la información este actualizada , esto implica que no se tenga acceso a otro proyecto, por que aun aparece activos en otro.*
- *Agilidad en la atención*

San Cristóbal

- *Agilidad en la asignación de bonos.*
- *que los bonos no sean de jumbo porque los productos siempre están a punto de vencer.*
- *solicita que la información por parte del SIAC, sea completa y exacta.*
- *Atención preferencial para el adulto mayor que presente dificultades de salud*

Fontibón

- * Humanizar a las personas que atiende en el proyecto adulto mayor.*

Usaquén

- *Mayor información sobre todos los proyectos*
- *Que la atención sea mas rápida.*
- *Realizar mantenimiento en los baños se encuentran en mal estado.*

Teusaquillo

- *Solicitan recreación, que se realicen salidas y programas de salud.*
- *Mejor actitud de las persona que atienden en el proyecto adulto mayor.*

Usme

- *Que la atención sea con cita previa.*
- *Agilizar el servicio*
- *Mejorar los tiempos de respuesta en la asignación de los bonos.*

Timiza

- *Periódicamente se supervise la calidad de la alimentación que están brindando ya que ha desmejorado.*
- * El salón donde se realizan las clases de CDC tenga mas ventilación.*
- *Realizar los talleres los días sábados para que asistan todas las personas .*

Tunjuelito

- *Arreglar las máquinas porque no todas funcionan.*
- *Antes de excluir una persona del programa verificar las razones por las que no asistió al taller.*

CONCLUSIONES

****De los aspectos más importantes para tener en cuenta, es necesario tener comunicación continua entre el coordinador administrativo y el servidor SIAC , de cualquier cambio en los proyectos para que de igual manera sea transmitida a los ciudadanos oportunamente y en forma visible para evitar pérdidas de tiempo y molestias.***

****Es necesario que través de capacitaciones se logre mejorar la actitud que debe tener el servidor para brindar calidad en el servicio.***

****Que el servidor SIAC de manera general y clara explique al ciudadano la finalidad de cada proyecto.***

****Adecuar algunas instalaciones para facilitar acceso especialmente a personas en condición de discapacidad.***

****Evitar que los ciudadanos tengan que desplazarse reiterativamente a las subdirecciones para que se le de solución a su situación.***