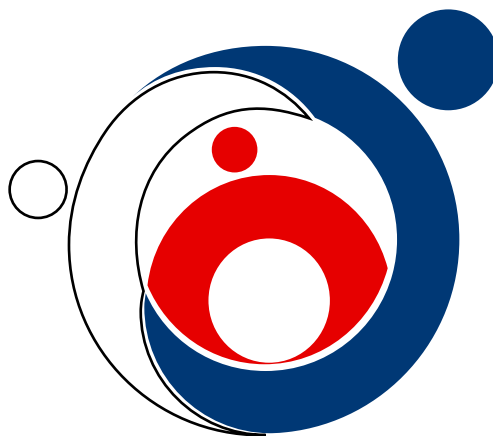




PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

Gabinete de Política Social  
**PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD**  
Administradora de Subsidios Sociales  
Sistema Único de Beneficiarios



# PUNTO SOLIDARIO

**ENCUESTA INTERINSTITUCIONAL  
DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

GABINETE DE POLÍTICA SOCIAL  
PUNTO SOLIDARIO

**NOVIEMBRE 2020**



**Dirección General:**

**Tony Peña**

Coordinador del Gabinete  
de Política Social

**Coordinación:**

**Van Elder Espinal**

Director técnico del  
Gabinete de Política Social

**Digna Reynoso**

Directora general de la  
Administradora de Subsidios  
Sociales (ADESS)

**Gloria Reyes**

Directora general de  
Progresando con Solidaridad  
(PROSOLI)

**Jefrey Lizardo**

Director general del Sistema Único  
de Beneficiarios (SIUBEN)

**Supervisión general:**

**Juan Carlos Hernández**

Coordinador de Punto Solidario

**Equipo planificación:**

**Escarlen Heredia**

**Joan Guerrero**

**Amaury Rodríguez**

**Charmery Graciano**

**Equipo técnico:**

**Humberto Méndez**

**Víctor Romero**

**Félix Peguero**

**Jean Antonio Guzmán**

**Nancy Mora**

**Julissa De La Rosa**

**Raúl Pérez**

Corrección de estilo

**Eric Simó**

Diseño y diagramación

**Ninoska Pérez**



# **ENCUESTA INTERINSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

---

**GABINETE DE POLÍTICA SOCIAL  
PUNTO SOLIDARIO**

**NOVIEMBRE 2020**



# ÍNDICE

## CONTENIDO

Introducción .....	2
Gabinete de Política Social .....	2
Red de Protección Social .....	3
Ventanilla única de los servicios sociales .....	3
Nivel de satisfacción ciudadana .....	4
Metodología .....	5
Principales Resultados .....	7
Perfil sociodemográfico .....	7
Informaciones generales .....	8
Nivel de satisfacción de los usuarios en la última visita .....	10
Nivel de satisfacción de los usuarios en la visita actual .....	14
Nivel de satisfacción de los usuarios con el espacio físico de Punto Solidario .....	18
Nivel de satisfacción general de los usuarios con los usuarios con los servicios ofrecidos por Punto Solidario .....	20
Conclusiones .....	23



## INTRODUCCIÓN

La calidad en el servicio al cliente es fundamental para las instituciones, en especial, para aquellas que tienen una visión de destacarse por su excelencia en el trato a sus usuarios. Punto Solidario es una institución que vela por un esquema de servicios de calidad, el cual ha sido la motivación principal para el presente estudio que tiene como propósito general conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

Punto Solidario es una ventanilla única de atención directa a los ciudadanos y ciudadanas que ofrece los servicios e informaciones de las instituciones del Gabinete de Política Social relacionados con los programas y subsidios a la población más vulnerable.

Esta área nace con el propósito de dar cumplimiento a la estrategia del Gabinete de Política Social para los servicios de atención al ciudadano de las instituciones de la Red de Protección Social, Adscritas y Vinculadas. En esta estrategia, la ventanilla única se concibe como un sistema de gestión integrado para la prestación de servicios, centrado en el ciudadano.

Bajo este esquema de gestión, se adquiere la capacidad de prestar eficientemente una gama de servicios « asociados » que son de más fácil acceso, se amplía la cobertura, se focalizan las necesidades del ciudadano a través de la unicidad de información de los participantes en los diferentes programas y se mejora la calidad en la entrega de los servicios.

En este modelo de gestión centrado en el ciudadano, la participación ciudadana es un elemento clave en el proceso de mejora e innovación continuas de los servicios ofrecidos. Las retroalimentaciones y sugerencias recibidas a través de los medios disponibles constituyen un insumo vital que alimenta las decisiones de cambio que constantemente se toman para mejorar los procesos de la prestación de los programas y servicios a los usuarios, indispensables para lograr un desempeño sostenido a la hora de cubrir con éxito los aspectos esenciales de la satisfacción ciudadana (puntualidad, conocimientos, cortesía, equidad y resultados).

Para realizar este estudio se llevó a cabo una encuesta, la cual tuvo como universo a los ciudadanos que visitan las 10 oficinas regionales de Punto Solidario, las cuales operan desde las instituciones de la Red de Protección Social (la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), Progresando con Solidaridad (PROSOLI) y el Sistema Único de Beneficiario (SIUBEN) en busca de informaciones o solicitudes de servicios.

### GABINETE DE POLÍTICA SOCIAL

El Gabinete de Política Social, está estipulado bajo los decretos 28-01, 1082-04 y 1251-04, como una instancia de articulación de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas incluidos en el Sistema de Protección Social de República Dominicana, basado en tres ejes principales: programas de transferencias condicionadas, programas de inclusión económica y programas de desarrollo humano y social.

El Gabinete de Política Social está conformado por una Dirección Técnica, una Dirección Administrativa y Financiera, un Consejo Consultivo de la Sociedad Civil y por instituciones públicas miembros y adscritas al Gabinete de Política Social.



Como instancia de coordinación del sector social para garantizar la efectividad y la eficacia de la estrategia y de las políticas sociales del Gobierno, articulando los programas y las acciones que en materia de demanda social formulan las instituciones que integran el Gabinete, enfocados en incidir en el desarrollo integral de las familias dominicanas que viven en situación de vulnerabilidad y en la reducción de la pobreza.

## **RED DE PROTECCIÓN SOCIAL**

El Gabinete de Política Social ejecuta la política social para reducir la pobreza extrema en República Dominicana a través de la Red de Protección Social. Esta Red está conformada por:

**PROSOLI:** el programa Progresando con Solidaridad fue una iniciativa que unió los programas Progresando y Solidaridad, para otorgar los beneficios de ambos y alinear los compromisos de las familias para que su asistencia fuera global y productiva en términos económicos y sociales.

**SIUBEN:** el Sistema Único de Beneficiarios es una institución del Gobierno dominicano, adscrita al Gabinete de Política Social, responsable de crear y administrar la base de datos de hogares pobres de todo el país y el padrón de hogares elegibles, a fin de asegurar su acceso a los beneficios que ofrecen distintos programas sociales y al otorgamiento de los subsidios monetarios que entrega el Gobierno.

**ADESS:** la Administradora de Subsidios Sociales es un organismo adscrito al Poder Ejecutivo con autonomía técnica, administrativa y financiera, con autoridad para actuar como unificador de los pagos de los subsidios sociales focalizados otorgados por el Gobierno dominicano en el marco de su Sistema de Protección Social. Asimismo, ADESS es responsable de la administración y ejecución financiera de los subsidios sociales, la fiscalización y verificación de los contratos y convenios con los comercios y expendedores afiliados a los distintos programas sociales responsables de otorgar subsidios.

## **VENTANILLA ÚNICA DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

Como estrategia del Gabinete de Política Social para los servicios de atención ciudadana de las instituciones de la Red de Protección Social, adscritas y vinculadas, se ha creado una coordinación de la ventanilla única, como sistema de gestión integrado para la prestación de los servicios, donde se establecen las políticas interinstitucionales, que presidirá la entrega de los servicios centrados en el ciudadano. Bajo este esquema de gestión, se adquiere la capacidad de prestar eficientemente una gama de servicios « asociados » que son de más fácil acceso, se amplía la cobertura, se focalizan las necesidades del ciudadano a través de la unificación de información de los participantes en los diferentes programas y se mejora la calidad en la entrega de los servicios.

La innovación en los servicios tiene como insumo la participación ciudadana, vínculo vital para el modelo gestión de los Puntos Solidarios, ya que se fundamenta en las retroalimentaciones y sugerencias recibidas a través de los medios disponibles, lo que permuta cambios constantes en los procesos de la prestación de los programas y servicios a los usuarios, clave para mantener el impulso en los aspectos esenciales de la satisfacción ciudadana (puntualidad, conocimientos, cortesía, equidad y resultados).



## NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Sin duda la satisfacción ciudadana se considera un requisito indispensable en los modelos de gestión de la calidad, por eso desde Punto Solidario mensualmente se realizan encuestas a los ciudadanos para medir el nivel de satisfacción de estos en cuanto al servicio brindado.

**De igual forma trabajamos para complementar la satisfacción y la atención ciudadana mediante:**

- La construcción y logro de una cultura de excelencia en la prestación de servicios.
- Reconocimiento de la importancia de la excelencia en los servicios, desarrollar y recompensar este reconocimiento en los oficiales y promoverlo como una competencia importante y un elemento fundamental de la carrera profesional en los servicios de Punto Solidario.
- Lograr que el objetivo de las instituciones sea prestar servicios centrados en los ciudadanos y que sea real y tangible para el personal soporte y todos los involucrados, asegurando que tengan las actitudes, habilidades y competencias requeridas para prestar plenamente un servicio fluido, centrado en los ciudadanos, en cada situación de entrega de servicios.
- Aplicación de los cinco principios de excelencia en el servicio (conocimientos, puntualidad, equidad, resultados y esfuerzo adicional) en el trabajo diario con los usuarios, los colegas y los socios de la comunidad.
- La identificación de los elementos de una experiencia de servicio de calidad y demostrar en el servicio la aplicación de técnicas de excelencia para entregar servicios a los ciudadanos(as), colegas y partes interesadas.
- El desarrollo de habilidades y conocimientos para servir a los clientes, los colegas y los socios de la comunidad.

Las encuestas de satisfacción permiten conocer la percepción de los usuarios sobre la atención que se les brinda, así como de diversos aspectos operativos que se circunscriben a la forma en la que los usuarios valoran el servicio ofrecido para solucionar efectivamente los trámites y solicitudes desde los Puntos Solidarios.

El Gabinete de Política Social mediante su ventanilla única de los servicios sociales aplica una encuesta anual interinstitucional con el objetivo de medir la opinión de los beneficiarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial los referidos a eficacia y fiabilidad (cumplimiento de compromisos, de plazos, adecuación a los requerimientos, etc.).

Capacidad y tiempos de respuesta (interés en la atención, agilidad, tiempos de respuesta, vocación de servicio, preparación o capacidad de brindar respuesta, etc.); seguridad (claridad en las informaciones, profesionalidad, asesoramiento, etc.); empatía (trato, amabilidad, atención personalizada, etc.) y satisfacción global según lo establecido en manuales y protocolos de atención.



## **ENCUESTAS INSTITUCIONALES DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

La encuesta de satisfacción ciudadana debe ser aplicada en los órganos y entes que conforman la administración pública, en cumplimiento de las normativas vigentes del sector público. Los mismos deben remitir al Ministerio de Administración Pública (MAP) el informe de los resultados de dicha encuesta, la cual debe ser aplicada en el primer semestre del año.

El informe de resultados de las encuestas aplicadas en los órganos y entes serán revisados y validados por la dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios a lo interno del MAP y publicado en el Barómetro de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos dentro del portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

Resolución número 03-2019, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la administración pública.

## **ENCUESTA INTERINSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DEL GABINETE DE POLÍTICA SOCIAL**

### **METODOLOGÍA**

Las encuestas fueron realizadas a usuarios de cada regional con entrevistadores seleccionados por su experiencia en el trabajo de campo. Estos realizaron las entrevistas en un dispositivo móvil y vía telefónica por motivos de la pandemia del COVID-19.

Para la selección de la población a encuestar se tomó el promedio mensual de solicitudes de servicios en las oficinas de Punto Solidario de cada Regional. Luego se seleccionó la muestra utilizando la técnica de muestreo probabilístico estratificado. Esta base de datos fue suministrada por el encargado de Punto Solidario y la misma contenía los números de teléfono de los usuarios.

Se realizaron 387 encuestas, donde el 25.1 % corresponde a usuarios de Punto Solidario de la Regional Santo Domingo, 20.4 % a usuarios de la Regional Central y 15.5 % a usuarios de la Regional Este. Por otro lado, el 3.1 % de las encuestas se realizó a usuarios de las regionales Valdesia y Enriquillo, y el 1.8 % a usuarios de la Regional Nordeste.





## Distribución porcentual de encuestas por Regional

N.º	Regional	Encuestas	%
1	Santo Domingo	97	25.1
2	Distrito Nacional	38	9.8
3	Nordeste	7	1.8
4	Noroeste	16	4.1
5	Central	79	20.4
6	El Valle	39	10.1
7	Este	60	15.5
8	Norcentral	27	7.0
9	Valdesia	12	3.1
10	Enriquillo	12	3.1
	<b>Población</b>	<b>387</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

En el análisis de las dimensiones propuestas en la encuesta de satisfacción con el servicio «Solicitud de información de estatus en base de datos o la elegibilidad a un programa sociales» brindado por la institución, la medición se hizo a través de una escala que determina el nivel de satisfacción de cada una de las personas encuestadas. Esta escala especifica las respuestas de cada entrevistado de la siguiente manera: los que respondieron entre 0 - 3 están insatisfechos con el servicio, entre 4 - 6 no están ni satisfechos ni insatisfechos y quienes puntuaron entre 7 - 10 se sienten satisfechos.

N.º	Grupo
0	Insatisfecho
1	Insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Insatisfecho
4	Ni satisfecho ni insatisfecho
5	Ni satisfecho ni insatisfecho
6	Ni satisfecho ni insatisfecho
7	Satisfecho
8	Satisfecho
9	Satisfecho
10	Satisfecho



## PRINCIPALES RESULTADOS

A continuación, se presentan algunos cuadros y gráficos que permitirán apreciar los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de los usuarios de los Puntos Solidarios, tomando en consideración las características sociodemográficas de los encuestados en adición a preguntas consideradas para la valoración de la satisfacción por parte de estos.

### PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

La base de los usuarios entrevistados brinda una visión general sobre las características demográficas y socioeconómicas que a ellos representan.

Se encontró que el 68.5 % de los entrevistados eran mujeres, mientras que el 31.5 % eran hombres. El rango de edad que más participó en el llenado de la encuesta de satisfacción fue el de 41 a 50 años con un 31.6 %, mientras que el grupo etario que menos participó fue el de 81 años y más con un 3.4 %.

Se destaca, que el nivel educativo predominante es el de educación primaria o básica con un 47.5 %, mientras que el 12.1 % de los entrevistados indican no haber aprobado ningún nivel educativo. Mientras que el 30.5% alcanzó el nivel secundario o media, y el 8.5% el nivel universitario o superior.

**Cuadro 1:**  
Distribución porcentual del número de usuarios entrevistados por algunas características sociodemográficas

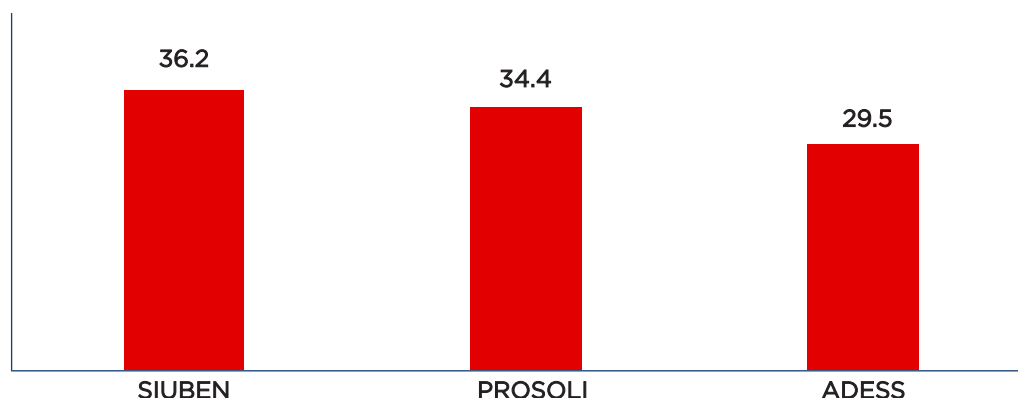
Algunas características sociodemográficas	Número de usuarios entrevistados	
	Personas	%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100.0</b>
<b>Sexo</b>		
Hombre	122	31.5
Mujer	265	68.5
<b>Rango de edad</b>		
De 21 a 30 años	19	4.9
De 31 a 40 años	89	23.1
De 41 a 50 años	122	31.6
De 51 a 60 años	79	20.5
De 61 a 70 años	45	11.7
De 71 a 80 años	19	4.9
De 81 años y más	13	3.4
<b>Nivel educativo</b>		
Inicial	5	1.3
Ninguno	47	12.1
Primario o básica	184	47.5
Secundario o media	118	30.5
Universitaria o superior	33	8.5

**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



El 36.2 % de las encuestas se realizó a usuarios de Punto Solidario Siuben representados por 140 personas, el 34.4 % a usuarios Prosoli con 133 personas, y el 29.5 % a usuarios Adess con 114 personas.

**Gráfico 1:**  
Distribución porcentual de las entrevistas, según el Punto Solidario

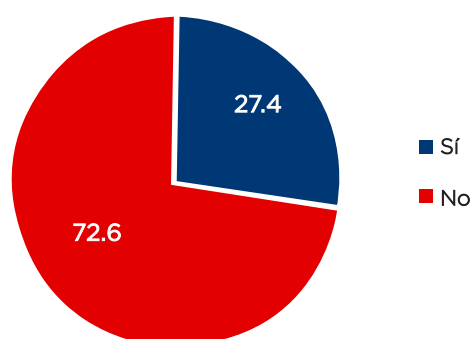


**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

## INFORMACIONES GENERALES

Al analizar si las personas conocen los servicios que se ofrecen en los Punto Solidario se puede observar que el 72.6 % de los entrevistados reportaron no conocer estos servicios, mientras que el 27.4 % respondió afirmativamente.

**Gráfico 2:**  
¿Usted sabe cuáles servicios se ofrecen en las oficinas de los Puntos Solidarios?



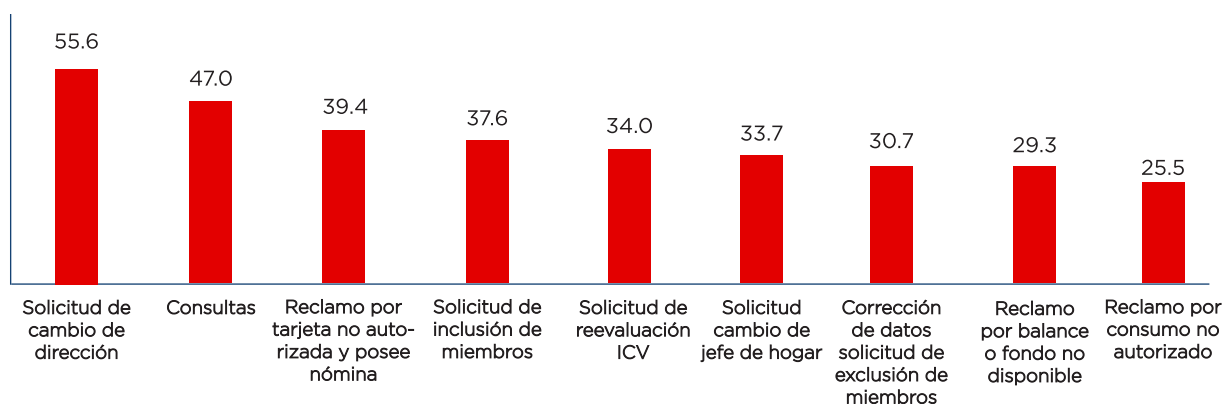
**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



En cuanto a los tipos de servicios el más conocido por los usuarios de Punto Solidario es la solicitud de cambio de dirección con un 55.6 %, seguido por las consultas y el reclamo por tarjeta no autorizada y posee nómina con 47.0 % y 39.4 % respectivamente. El 37.6 % de los usuarios conocen la solicitud de inclusión de miembros, el 34.0 % la solicitud de reevaluación de Índice de Calidad de Vida (ICV) y el 33.7 % la solicitud cambio de jefe de hogar. Por último, el 30.7 % de los entrevistados conoce el servicio de corrección de datos, el 29.3 % el reclamo por balance o fondo no disponible, y el 25.5 % el reclamo por consumo no autorizado.

**Gráfico 3:**

**¿Cuáles servicios usted conoce se ofrecen en las oficinas de los Puntos Solidarios?**

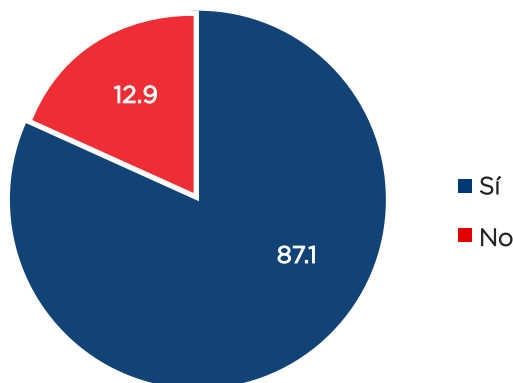


**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

Cabe resaltar que el 87.1 % de las personas encuestadas son beneficiarios de la tarjeta Progresando con Solidaridad, mientras que el 12.9 % restante no es beneficiario.

**Gráfico 4:**

**¿Es usted beneficiario(a) del Programa o la tarjeta Progresando con Solidaridad?**

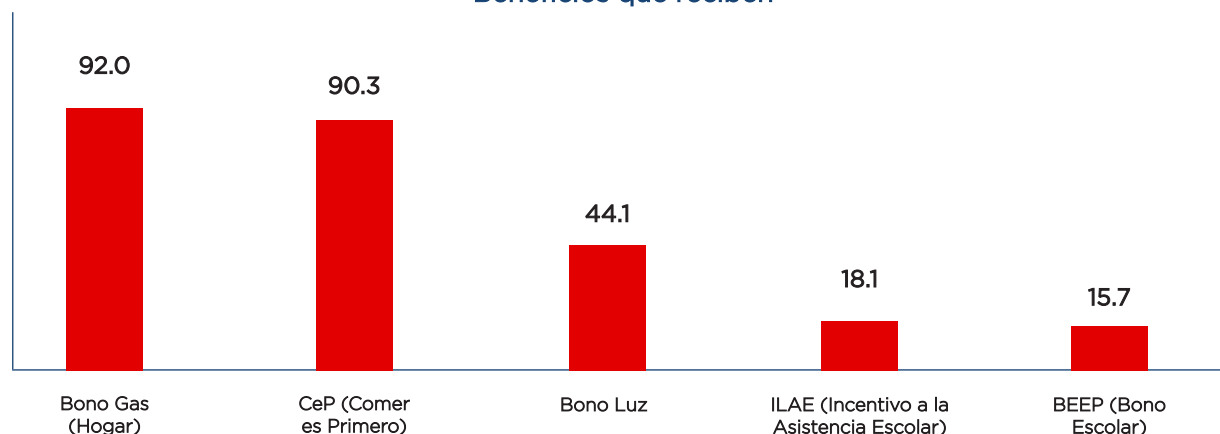


**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



Entre las personas encuestadas que declararon ser beneficiarias de la tarjeta Progresando con Solidaridad, el 92.0 % recibe el subsidio Bono Gas (hogar), el 90.3 % el subsidio Comer es primero (CeP), el 44.1% del subsidio Bono Luz, el 18.1 % del Incentivo a la Asistencia Escolar (ILAE), y el 15.7 % del Bono Escolar (BEEP).

**Gráfico 5:**  
Beneficios que reciben

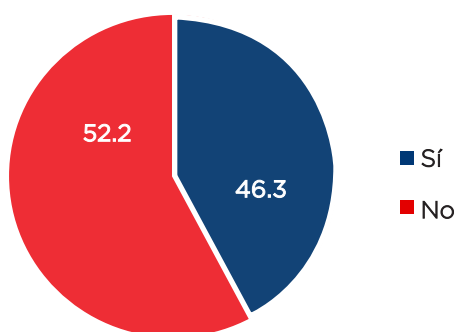


**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ÚLTIMA VISITA

Como muestra el gráfico, el 52.2 % de los entrevistados respondió haber visitado anteriormente un Punto Solidario, mientras que el restante 46.3 % respondió que no.

**Gráfico 6:**  
¿Ha visitado anteriormente un Punto Solidario?



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



De las personas que respondieron haber visitado anteriormente un Punto Solidario, el 52.9 % realizó su última visita hace más de un mes, el 27.2 % realizó su visita hace menos de un mes y el 19.9 % realizó su visita hace justo un mes.

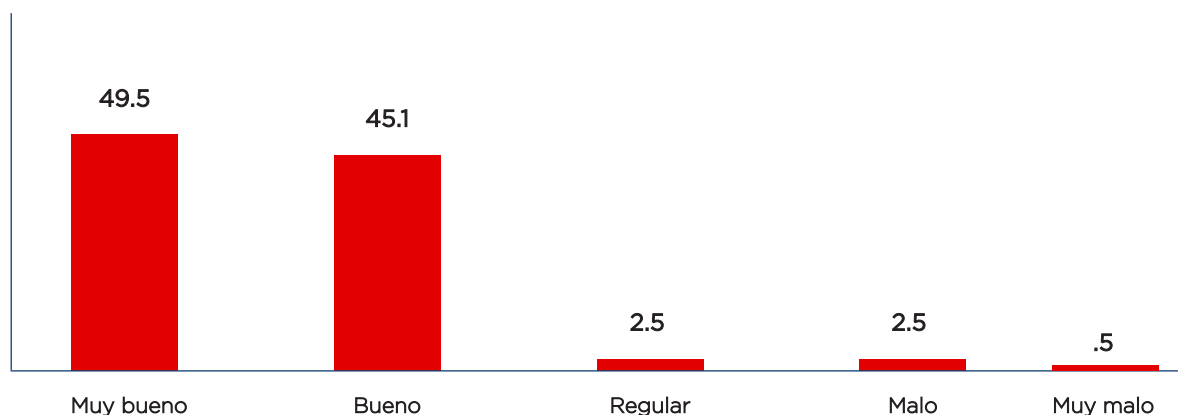
**Gráfico 7:**  
**¿Qué tiempo hace que visitó un Punto Solidario? (en meses)**



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

De las personas que han visitado un Punto Solidario, el 49.5 % calificó el trato recibido por el personal de servicios como muy bueno, mientras que el 45.1 % calificó el trato como bueno. Es decir, el 94.6 % considera que el trato recibido fue bueno o muy bueno. Por el contrario, cerca del 2.5 % calificó el trato recibido como regular, otro 2.5 % calificó el trato recibido como malo y apenas un 0.5 % calificó el trato recibido como muy malo.

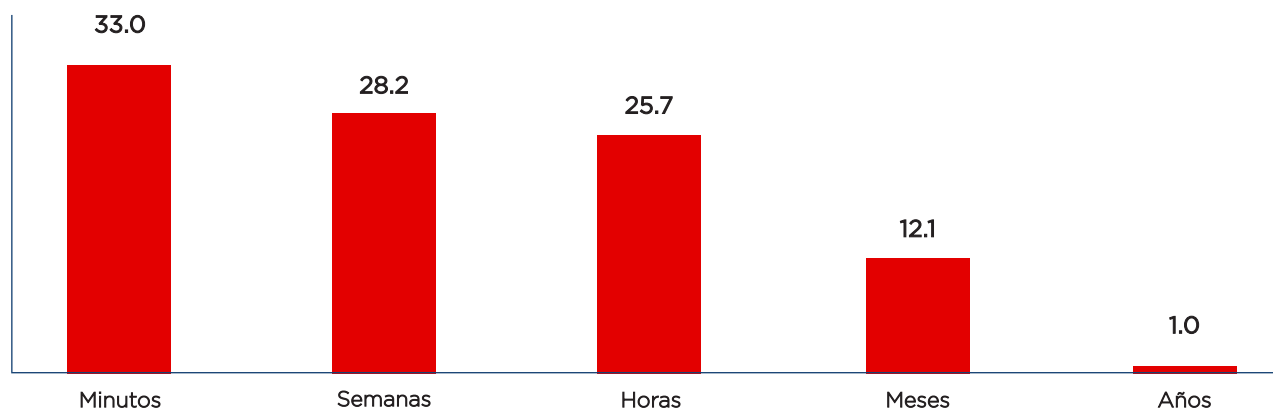
**Gráfico 8:**  
**¿Cómo considera el trato recibido por parte del personal de servicios con relación a su visita anterior a un Punto Solidario?**



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

En relación con el tiempo de espera para recibir la respuesta del servicio solicitado, un 33 % indicó haberlo recibido en minutos, un 28.2 % en semanas, un 25.7 % en horas, un 12.1 % en meses y apenas un 1.0 % en años. Esto implica que un 58.7 % recibió la respuesta el mismo día (minutos u horas) y que un 86.9 % recibió la respuesta del servicio solicitado antes del mes (minutos, horas o semanas).

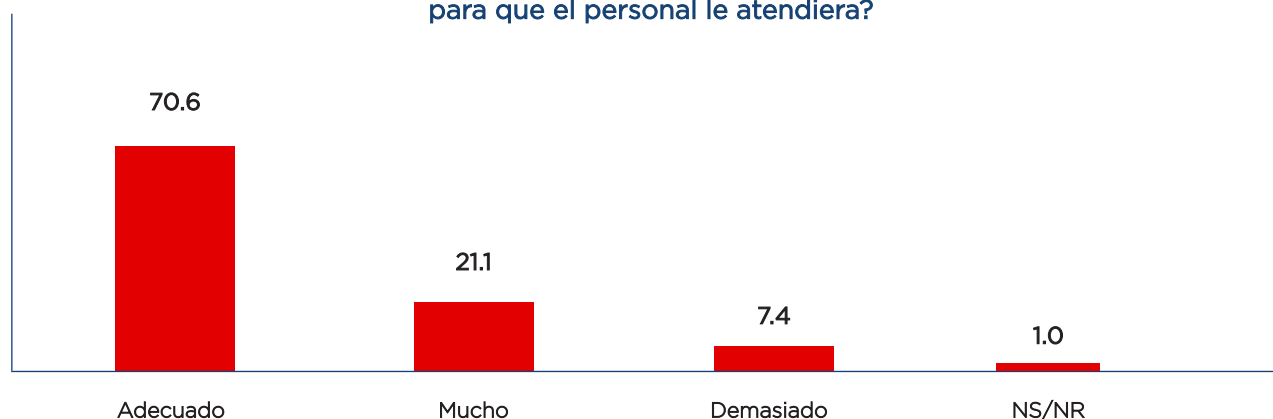
**Gráfico 9:**  
¿Con relación a la visita anterior qué tiempo tuvo que esperar para recibir respuesta del servicio solicitado?



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

De estos usuarios, el 70.6 % calificó el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el personal como adecuado. Por el contrario, el 21.1 % calificó este tiempo como mucho y el 7.4 % restante considera que fue demasiado. Un 1.0 % no sabe o no responde.

**Gráfico 10:**  
¿Cómo califica usted el tiempo que tuvo que esperar para que el personal le atendiera?

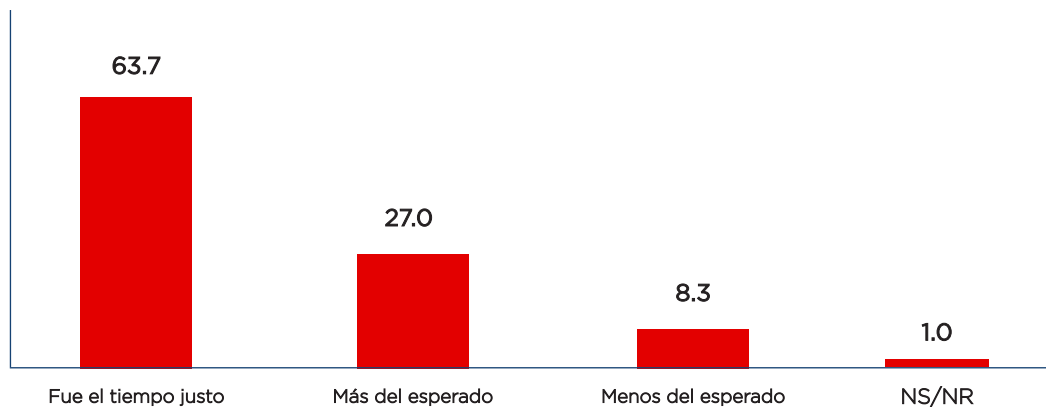


**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



Para un 63.7 % de estos usuarios, el tiempo esperado fue el tiempo justo, para un 27 % fue más del esperado y para un 8.3 % fue menos del esperado. Un 1.0 % no sabe o no responde. De acuerdo a estos datos, para el 72.0 % el tiempo esperado cae dentro del rango de las expectativas del usuario (tiempo justo y menos del esperado).

**Gráfico 11:**  
Con relación a su visita anterior, sus expectativas con respecto al tiempo esperado fue:



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

De los servicios solicitados por los usuarios en su última visita a un Punto Solidario, un 32.5 % solicitó el servicio de consultas, un 29.1 % hizo un reclamo por fondo no disponible, un 25.1 % hizo un reclamo por consumo no autorizado, un 23.0 % solicitó un cambio de información, el 16 % solicitó una reevaluación de su ICV, un 13.1 % hizo un reclamo por una tarjeta no autorizada y un 10.9 % solicitó la inclusión por demanda. El resto de los servicios fue solicitado por menos del 10.0 % de los usuarios. Se puede notar que el 67.3 % de los usuarios hizo algún tipo de reclamo, mientras que el 70.4 % solicitó un servicio vinculado a actualización o modificación de la información en los registros (cambio de dirección, reevaluación de ICV, inclusión, corrección de datos y cambio de jefe de hogar). El servicio individualmente más solicitado fue el de consulta.

**Gráfico 12:**  
¿Qué tipo de servicio solicitó la última vez visitó un Punto Solidario?



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.





## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA VISITA ACTUAL

Al evaluar las respuestas de los usuarios con relación a los servicios que estos solicitan en los Puntos Solidarios resulta que: en primer lugar, los usuarios requieren solicitudes de consultas en un 31.8 %. En segundo lugar, los usuarios se inclinan a reclamar por balance o fondo no disponible, representando el 21.7 %. En tercer lugar, la solicitud de cambio de dirección es el siguiente requerimiento más solicitado, equivalente al 16.6 %. Por último, la solicitud correspondiente al cambio del jefe del hogar es el servicio menos solicitado, representando el 3.0 % de la población en cuestión.

**Gráfico 13:**  
¿Cuál o cuáles servicio(s) está solicitando actualmente en este Punto Solidario?

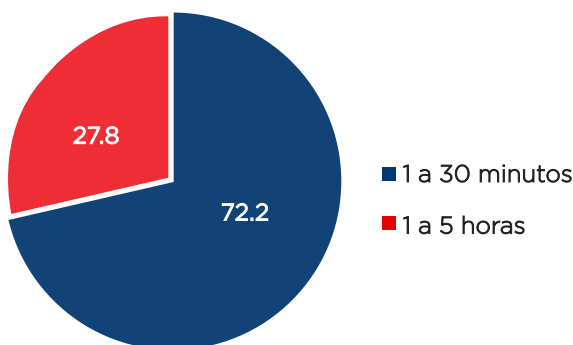


**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



Los resultados obtenidos sobre el tiempo en espera que tiene el usuario hasta ser atendido por un representante, pone en evidencia que, el 72.2 % permanece en la instalación de 1 a 30 minutos, de modo que el 27.8 % restante permanece de 1 a 5 horas esperando, hasta ser atendido.

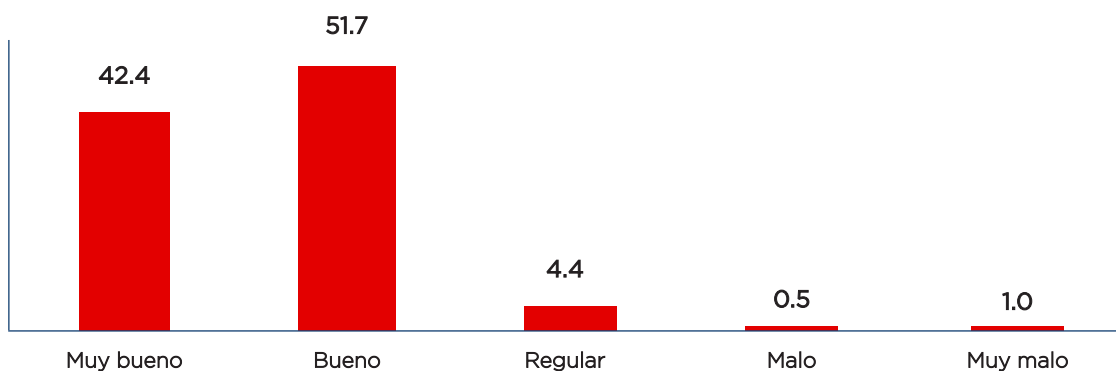
**Gráfico 14:**  
Desde su llegada a esta oficina hasta que fue atendido por un representante, ¿qué tiempo tuvo que esperar?



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

Los datos arrojan que los usuarios declararon « bueno » el trato recibido por el personal como respuesta primordial, equivalente al 51.7 %. Seguido por el 42.4 % que expresó que el trato recibido fue « muy bueno ». Adicional a esto, el 4.4 % de los usuarios declaró que el trato recibido fue « regular ». Un 1.0 % expresó que el trato recibido por el personal fue « muy malo » y, por último, el 0.5 % restante consideró el trato « malo ».

**Gráfico 15:**  
¿Cómo considera usted el trato recibido de parte del personal que le atendió en el Punto Solidario?



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



Los usuarios evaluaron el trato recibido por el personal así, dado que, el 97.6 % indicó que el personal es muy educado y muy amable, respectivamente. Asimismo, se evidencia que la satisfacción de los usuarios está vinculada a que el personal mostró interés en ayudar, representando el 96.6 %. Por otro lado, el 91.8 % de los encuestados se mostró satisfecho dado que se le informó bien sobre el servicio. Además, el 85.0 % consiguió el servicio que buscaba y, por último, el 74.3 % indicó que no le informaron bien.

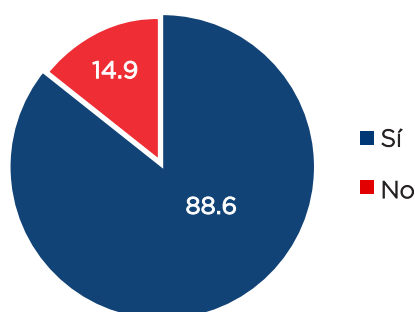
**Gráfico 16:**  
**¿Por qué lo considera así?**



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

Los resultados arrojan que el 88.6 % de los usuarios declaró que recibió información acerca de sus servicios, mientras que el 11.4 % restante expresó que no recibió ninguna información.

**Gráfico 17:**  
**¿Recibió información acerca de sus servicios?**

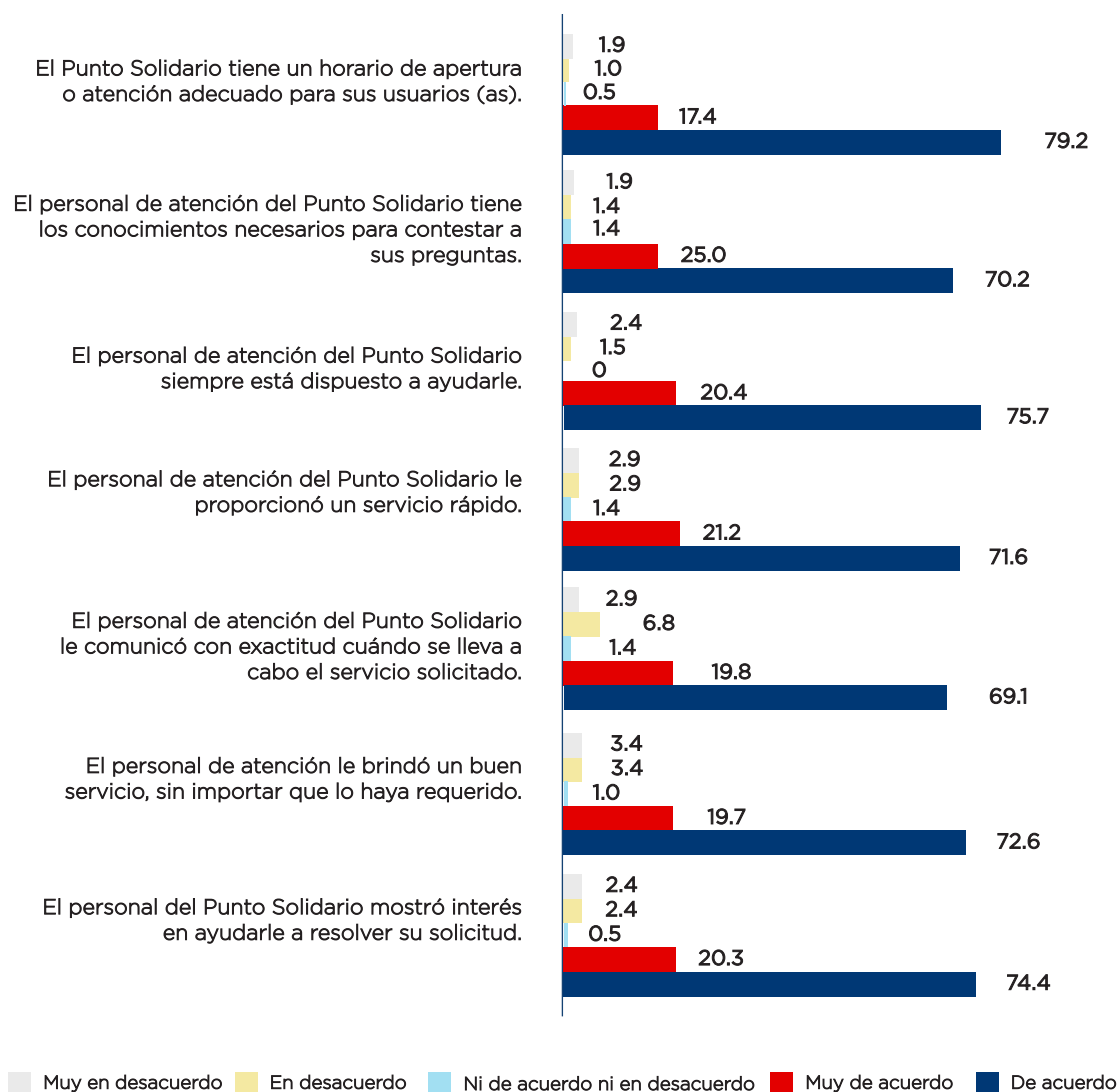


**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



Al evaluar las categorías que componen la percepción sobre los siguientes aspectos del Punto Solidario se observa que el 96.6 % de los usuarios entrevistados manifiesta estar de acuerdo y muy de acuerdo en que la oficina tiene un horario de apertura o atención adecuado, el 96.1 % expresa sentirse de acuerdo y muy de acuerdo en que el personal de atención del Punto Solidario siempre está dispuesto a ayudarlo, seguido por el 95.2 % que dijo que el personal de atención tiene los conocimientos necesarios para contestar; en ese mismo orden, el 94.7 % expresa estar de acuerdo y muy de acuerdo en que el personal del Punto Solidario mostró interés en ayudarlo a resolver sus solicitudes.

**Gráfico 18:**  
Percepción sobre los siguientes aspectos del Punto Solidario

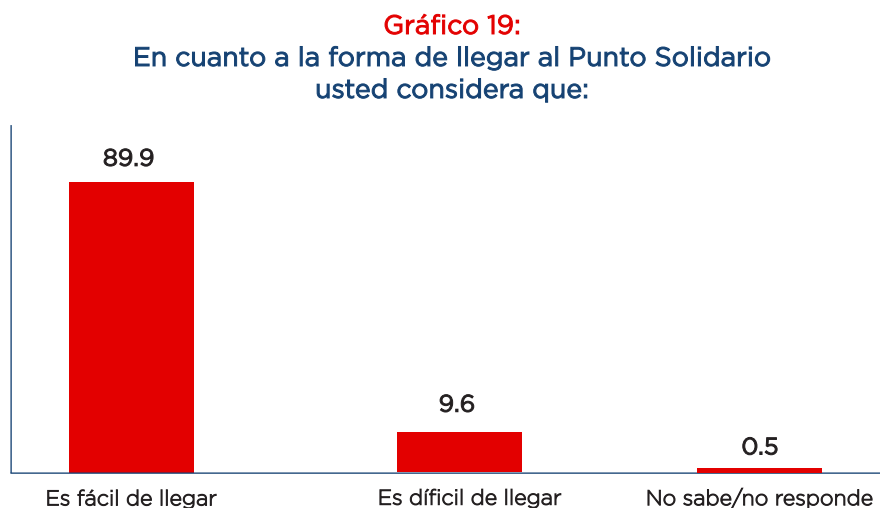


**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL ESPACIO FÍSICO DEL PUNTO SOLIDARIO

También se evaluó la forma de llegar a los Puntos Solidarios, en la cual obtuvo como resultado que el 89.9 % de los encuestados considera que es fácil de llegar y el 9.6 % manifiesta que es difícil de llegar.

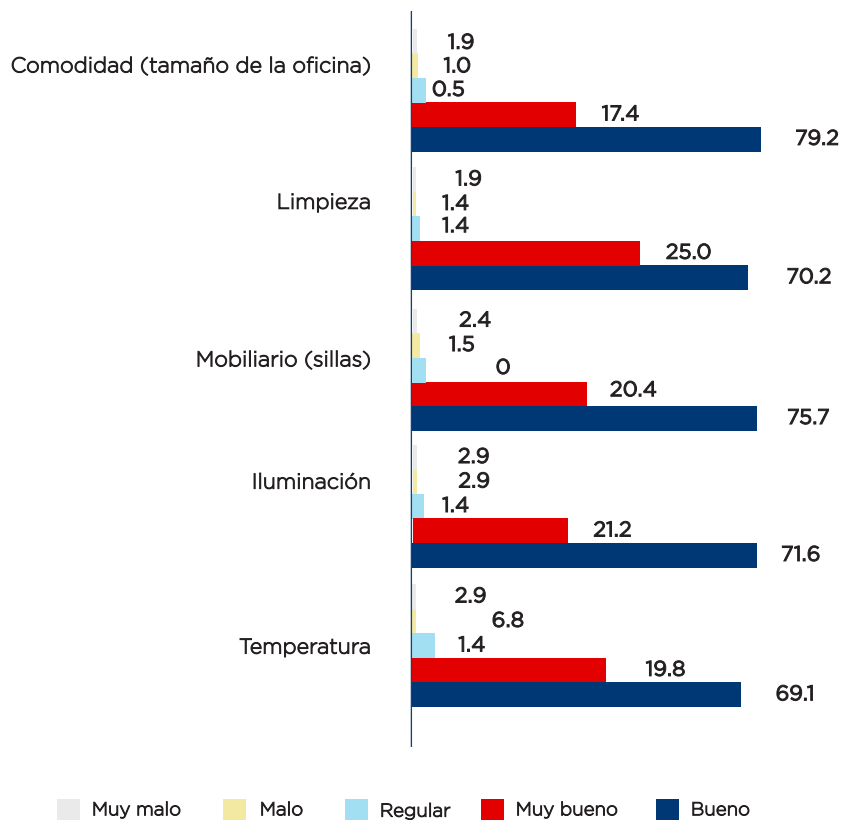


**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

Respecto a cómo consideran los encuestados el espacio físico de la oficina del Punto Solidario en relación a diversos aspectos, los datos muestran que los usuarios perciben que la limpieza es buena y muy buena, la satisfacción para esta categoría se sitúa en un 97.6 %, seguido por el 96.2 % que indica que la iluminación del espacio es buena y muy buena, en ese mismo orden el 95.2 % expresa que el mobiliario es bueno y muy bueno y, además, el 94.2 % y el 94.7 % manifiesta que la comodidad (tamaño de la oficina) y la temperatura es buena y muy buena en cada caso.



**Gráfico 20:**  
¿Cómo considera usted el espacio físico de la oficina del Punto Solidario?



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



## NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR PUNTO SOLIDARIO

Otro de los aspectos evaluados en la encuesta de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de los Puntos Solidarios, es la consideración de los mismos en relación a cómo se adecua a sus necesidades el servicio que recibió, en el cual se aprecia que el 90.2 % dice estar satisfecho, seguido por el 8.3 % que indica sentirse ni satisfecho ni insatisfecho con el servicio y el 1.5 % manifiesta sentirse insatisfecho.

**Gráfico 21:**

**¿En qué considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?**

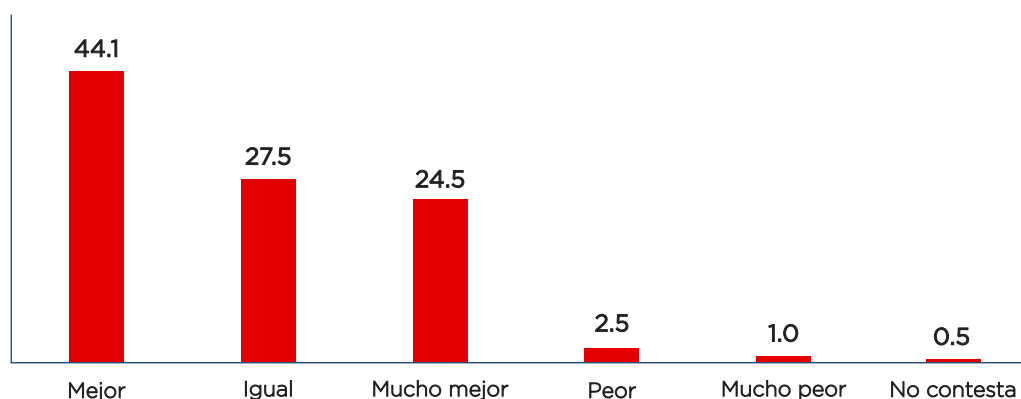


**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

Según los resultados se observa que el 68.6 % de los encuestados manifiesta que el servicio recibido es mejor y mucho mejor de lo esperado, seguido por el 27.5 % que expresa que el mismo se mantiene igual a las expectativas que tenía.

**Gráfico 22:**

**¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?**



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



A continuación, se presenta el gráfico que permite apreciar los resultados generales obtenidos de la encuesta de satisfacción de los usuarios de esta institución. Según los resultados la satisfacción general con el servicio que ofrece la institución se sitúa en un 89.3 %. En ese mismo orden, el 7.8 % indica que no está ni satisfecho ni insatisfecho y apenas el 2.9 % manifestó sentirse insatisfecho.

**Gráfico 22:**  
**Grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución**



**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

El siguiente cuadro muestra la composición porcentual para algunas características sociodemográficas de la satisfacción general de los usuarios. En primer lugar, en cuanto a la satisfacción general de los servicios, el 89.9 % de las mujeres expresa sentirse satisfecha, mientras que el 89.1 % de los hombres consideró esta categoría.

En la distribución por rango de edad se observa que los grupos de más avanzada edad expresan los niveles de satisfacción más elevados. El grupo de edad de 71 a 80 años y de 81 años y más manifiesta tener un nivel de satisfacción del 100 %, seguido por el grupo de 61 a 70 años con una satisfacción del 95.5 %.

Dentro de la población más joven, el grupo de 31 a 40 años expresa que su satisfacción con el servicio brindado por la institución es de 91.3 %. Los usuarios con un nivel educativo inicial expresan estar satisfechos de manera general con el servicio en un 100 %. De igual modo, el 96.0 % de las personas con nivel educativo universitario indica estar satisfecho con el servicio brindado.





**Cuadro 2:**  
Distribución porcentual del número de usuarios entrevistados por algunas características sociodemográficas y la satisfacción general con el servicio que ofrece la institución

Algunas características sociodemográficas	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Total
<b>Sexo</b>				
Femenino	1.4	8.7	89.9	100.0
Masculino	3.6	7.3	89.1	100.0
<b>Grupo de edad</b>				
De 21 a 30 años	9.1	9.1	81.8	100.0
De 31 a 40 años	0.0	8.7	91.3	100.0
De 41 a 50 años	5.5	9.6	84.9	100.0
De 51 a 60 años	2.6	7.7	89.7	100.0
De 61 a 70 años	0.0	4.5	95.5	100.0
De 71 a 80 años	0.0	0.0	100.0	100.0
De 81 años y más	0.0	0.0	100.0	100.0
<b>Nivel educativo</b>				
Inicial	0.0	0.0	100.0	100.0
Ninguno	6.3	0.0	93.8	100.0
Primario o básica	3.0	9.0	88.0	100.0
Secundario o media	1.6	10.9	87.5	100.0
Universitaria	4.6	0.0	96.0	100.0

**Fuente:** encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.



## CONCLUSIONES

Al finalizar el análisis de la encuesta de satisfacción de los usuarios se identificaron algunas situaciones que merecen ser destacadas, las cuales se detallan a continuación:

En cuanto a la satisfacción general, la valoración promedio de los usuarios que solicitaron servicios en un Punto Solidario fue de 8.4 puntos.

La valoración porcentual de la satisfacción general con el servicio que ofrece la institución se sitúa en un 89.3 %. En ese mismo orden, el 7.8 % indica que no está ni satisfecho ni insatisfecho y apenas el 2.9 % manifestó sentirse insatisfecho. Los encuestados de mayor edad fueron los que expresaron sentir los mayores niveles de satisfacción, al igual que las personas con un nivel educativo inicial y los universitarios.

Otro punto que quedó en evidencia es que un alto porcentaje de personas, a pesar de solicitar los servicios de Punto Solidario, no conocen todos los servicios que se ofrecen en esta entidad. El 72.6 % de los entrevistados reportó no conocer estos servicios. Así mismo, en cuanto a los tipos de servicios que se ofrecen el más conocido por los usuarios es la solicitud de cambio de dirección con un 55.6 %, seguido por las consultas y el reclamo por tarjeta no autorizada y posee nómina con 47.0 % y 39.4 %, respectivamente.

En relación con el tiempo de espera por el servicio, un 63.7 % de estos usuarios entiende que fue justo, un 27 % indica que fue más del esperado y un 8.3 % que fue menor del esperado.

De los servicios solicitados por los usuarios en su última visita a un Punto Solidario se puede notar que el 67.3 % de los usuarios hizo algún tipo de reclamo, mientras que el 70.4 % solicitó un servicio vinculado a actualización o modificación de la información en los registros (cambio de dirección, reevaluación de ICV, inclusión, corrección de datos y cambio de jefe de hogar). Por último, el servicio individualmente más solicitado fue el de consulta.



# ANEXOS

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO PUNTO SOLIDARIO



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO PUNTO SOLIDARIO

#### IDENTIFICACIÓN

REGIONAL _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>
PROVINCIA _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>
MUNICIPIO.....	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>PUNTO SOLIDARIO:</b> PROSOLI.....1 SIUBEN.....2 ADESS.....3		
<b>INTRODUCCIÓN:</b> Mi nombre es _____. Yo trabajo para el programa Progresando con Solidaridad de la Vicepresidencia y estamos realizando una encuesta sobre los servicios que ofrecen en los Punto Solidario, me gustaría hablar con usted si está de acuerdo.		

No.	Preguntas y filtros	Categorías de codificación	Pasará a	
P1	SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA	Masculino Femenino	1 2	
P2	¿Cuántos años cumplidos tiene?	Años <input type="text"/>		
P3	¿Cuál es el nivel educativo más alto al que asiste o asistió en la escuela: primaria o básica, Secundario o media, Universitaria o superior	Inicial Ninguno Primario o básica Secundario o media Universitaria o superior	1 2 3 4 5	
P4	¿Usted sabe cuáles servicios se ofrecen en las oficinas de los Punto Solidario?	Si No	1 2	→P6
P5	¿Cuáles servicios usted conoce se ofrecen en las oficinas de los Puntos Solidarios?	Solicitud de inclusión de miembros Solicitud cambio de jefe de hogar Solicitud de cambio de dirección Solicitud de reevaluación Índice de calidad de vida (ICV) Corrección de datos, solicitud de exclusión de miembros Reclamo por balance o fondo no disponible Reclamo por consumo no autorizado Reclamo por tarjeta no autorizada y posee nómina Consultas Otros _____ (Especifique)	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
P6	¿Es usted beneficiario(a) del Programa o la tarjeta de solidaridad?	Si No	1 2	→P8
P7	¿Cuál o cuáles beneficios usted recibe?	CeP (Comer es primero) Bono Luz Bono Gas(hogar) ILAE (Incentivo a la Asistencia Escolar)	1 1 1 1	2 2 2 2



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO PUNTO SOLIDARIO

		<b>BEEP(Bono Escolar)</b>	1	2
No.	Preguntas y filtros	Categorías de codificación	Pasará a	
<b>P8</b>	¿Ha visitado anteriormente un Punto Solidario?	Si No	1 2	→ <b>P17</b>
<b>P9</b>	Que tiempo hace la última vez que visitó un Punto Solidario ( <i>anotar en meses, si menos de un mes anote 00</i> )	Meses <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>		
<b>P10</b>	¿Qué tipo de Servicio solicitó la última vez que visitó un Punto Solidario?	Inclusión por demanda Solicitud de inclusión de miembros Solicitud cambio de jefe de hogar Solicitud de cambio de dirección Solicitud de reevaluación Índice de calidad de vida (ICV) Corrección de datos, solicitud de exclusión de miembros Reclamo por balance o fondo no disponible Reclamo por consumo no autorizado Reclamo por tarjeta no autorizada y posee nómina Consultas Otros _____ (Especifique)	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
<b>P11</b>	¿Cómo considera el trato recibido por parte del personal de servicios con relación a su visita anterior a un Punto Solidario?	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo	1 2 3 4 5	
<b>P12</b>	¿Con relación a la visita anterior qué tiempo tuvo que esperar para recibir respuesta del servicio solicitado?	Meses <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> <i>Si menos de un mes anote 00</i> <i>No sabe/no recuerda 98</i>		
<b>P13</b>	¿Cómo califica usted el tiempo que tuvo que esperar para que el personal le atendiera?	Adecuado Mucho Demasiado No lo asistieron NS/NR	1 2 3 4 8	
<b>P14</b>	Con relación a su visita anterior, sus expectativas con respecto al tiempo esperado fue:	Más del esperado Fue el tiempo justo Menos del esperado NS/NR	1 2 3 8	



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO PUNTO SOLIDARIO

<b>Ahora vamos a hablar sobre la vista que realizó en el día de hoy al este Punto Solidario</b>				
<b>P15</b>	¿Cuál o cuáles servicio(s) está solicitando actualmente en este Punto Solidario?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 80%;"> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Inclusión por demanda</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Solicitud de inclusión de miembros</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Solicitud cambio de jefe de hogar</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Solicitud de cambio de dirección</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Solicitud de reevaluación Índice de calidad de vida (ICV)</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Corrección de datos, solicitud de exclusión de miembros</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Reclamo por balance o fondo no disponible</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Reclamo por consumo no autorizado</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Reclamo por tarjeta no autorizada y posee nómina</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Consultas</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Otros _____</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">(Especifique)</p> </div> <div style="width: 15%; text-align: center;"> <p><b>Sí</b></p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> </div> <div style="width: 5%; text-align: center;"> <p><b>No</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> </div> </div>		
<b>P16</b>	Desde su llegada a esta oficina hasta que fue atendido por un representante, que tiempo tuvo que esperar?	<p style="text-align: right;">Minutos <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/></p> <p style="text-align: right;"><i>No sabe/no recuerda 98</i></p>		
<b>P17</b>	¿Cómo considera usted el trato recibido de parte del personal que le atendió en el punto solidario?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 80%;"> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Muy bueno</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Bueno</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Regular</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Malo</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Muy malo</p> </div> <div style="width: 15%; text-align: center;"> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> </div> </div>		
<b>P18</b>	¿Por qué lo considera así?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 80%;"> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Le informaron bien sobre el servicio</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Consiguió el servicio que buscaba</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">El personal es muy amable</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">El personal es muy educado</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">El personal mostró interés en ayudar</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">No le informaron bien</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">No consiguió el servicio buscado</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">El persona no fue muy amable</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">No mostraron interés en mi caso</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Otro _____</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">(Especifique)</p> </div> <div style="width: 15%; text-align: center;"> <p><b>Sí</b></p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> </div> <div style="width: 5%; text-align: center;"> <p><b>No</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> </div> </div>		
<b>P19</b>	¿Recibió información acerca de sus servicios?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 80%;"> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">Si</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">No</p> </div> <div style="width: 15%; text-align: center;"> <p>1</p> <p>2</p> </div> </div>		



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO PUNTO SOLIDARIO

Nos gustaría saber su percepción sobre los siguientes aspectos del Punto Solidario; usted está Muy de acuerdo, de Acuerdo, Muy en desacuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones							
P20		En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	
<b>P20A</b>	El personal del Punto Solidario mostraron interés en ayudarle a resolver su solicitud?	1	2	3	4	5	
<b>P20B</b>	El personal de atención le brindó un buen servicio, sin importar que lo haya requerido.	1	2	3	4	5	
<b>P20C</b>	El personal de atención del Punto Solidario le comunicó con exactitud cuándo se llevará a cabo el servicio solicitado.	1	2	3	4	5	
<b>P20D</b>	El personal de atención del Punto Solidario le proporcionó un servicio rápido.	1	2	3	4	5	
<b>P20E</b>	El personal de atención del Punto Solidario siempre está dispuesto a ayudarle.	1	2	3	4	5	
<b>P20F</b>	El personal de atención del Punto Solidario tiene los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	1	2	3	4	5	
<b>P18G</b>	El Punto Solidario tiene un horario de apertura o atención adecuado para sus usuarios(as).	1	2	3	4	5	
<b>P21</b>	En cuanto a la forma de llegar al punto solidario usted considera que:	Es fácil de llegar Es difícil de llegar No sabe no responde			1	2	3
<b>P22</b>	Que es lo que más le gusta de la oficina del Punto Solidario	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>					
<b>P23</b>	¿Cuáles aspectos considera usted que se deben mejorar?  <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>						



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO PUNTO SOLIDARIO

<b>Ahora vamos a hablar sobre la parte física del Punto Solidario, vamos a valorar de 1 a 5 donde 1 es muy mala y 5 muy buena</b>						
<b>Como considera usted el espacio físico de la oficina del Punto Solidario en cuanto a:</b>						
		<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>
<b>P24</b>	<b>A. Temperatura</b>	1	2	3	4	5
	<b>B. Iluminación</b>	1	2	3	4	5
	<b>C. Mobiliario (<i>sillas</i>)</b>	1	2	3	4	5
	<b>D. Limpieza</b>	1	2	3	4	5
	<b>E. Comodidad (<i>tamaño de la oficina</i>)</b>	1	2	3	4	5
<b>P25</b>	¿Tiene usted algún comentario que quiera agregar?					
	_____					
	_____					
	_____					
<hr/> <b>SUPERVISOR(A)</b> <input type="text"/>		<hr/> <b>ENCUESTADOR(A)</b> <input type="text"/>		<hr/> <b>DIGITADOR(A)</b> <input type="text"/>		



## ANEXOS

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CIUDADANOS 2020

- PLAN DE ACCIÓN -

Acción	Responsable	Fecha planeada
Elaborar campaña de Comunicación sobre Punto Solidario, donde se explique el concepto de la ventanilla única y los servicios que se encuentran disponibles, además de los diferentes medios digitales.	Coordinación Punto Solidario Dirección de Comunicación Interinstitucional	Enero 2021
1. Creación de protocolo para la prestación de los servicios con el distanciamiento físico.	Coordinación Punto Solidario Instituciones del Gabinete de Política Social	Noviembre 2020
2. Reapertura las oficinas de Punto Solidario a nivel nacional.	Coordinación Punto Solidario Instituciones del Gabinete de Política Social	Noviembre 2020
3. Brindar información a los ciudadanos de la disponibilidad de los diferentes canales de atención no presencial en Punto Solidario.	Coordinación Punto Solidario Instituciones del Gabinete de Política Social	Noviembre 2020
1. Creación de protocolo para la prestación de los servicios con el distanciamiento físico.	Coordinación Punto Solidario Instituciones del Gabinete de Política Social	Noviembre 2020
2. Reapertura las oficinas de Punto Solidario a nivel nacional.	Coordinación Punto Solidario Instituciones del Gabinete de Política Social	Noviembre 2020
3. Brindar información a los ciudadanos de la disponibilidad de los diferentes canales de atención no presencial en Punto Solidario.	Coordinación Punto Solidario Instituciones del Gabinete de Política Social	Noviembre 2020
1. Establecer un plan de reubicación de los espacios de atención disponibles para ampliar cobertura.	Coordinación Punto Solidario	Marzo 2021
2. Puesta en funcionamiento de las unidades móviles.	Coordinación Punto Solidario Instituciones del Gabinete de Política Social	Enero 2021



# ANEXOS

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CIUDADANOS 2020 - PLAN DE ACCIÓN -

Preguntas encuesta	Hallazgos	Causas
¿Usted sabe cuales servicios se ofrecen en las oficinas de Punto Solidario?	El 72.6 % de la población indica no conocer los servicios de Punto Solidario.	Poca publicidad a nivel nacional de Punto Solidario, Ventanilla Única de los servicios sociales.
¿Cómo califica usted el tiempo que tuvo que esperar para que el personal le atendiera?	El 29.4 % de la población dice que esperó mucho o demasiado para ser atendido.	Durante este 2020, el distanciamiento físico por la declarada pandemia del COVID-19, afectó la prestación de los servicios con el cierre de oficinas y la implementación del protocolo de salud.
Con relación a su visita anterior ¿Cuál fue su expectativa con relación al tiempo esperado?	El 28 % de la población indicó que el tiempo esperado fue más de los que pensaba iba a esperar.	Durante este 2020, el distanciamiento físico por la declarada pandemia del COVID-19, afectó la prestación de los servicios con el cierre de oficinas y la implementación del protocolo de salud.
En cuanto a la forma de llegar a Punto Solidario ¿Usted considera que es?	El 9.6 % de la población considera que es difícil de llegar.	Las ubicaciones actuales de las oficinas de Punto Solidario se encuentran en las facilidades de las insituciones del Gabinete de Política Social, localizadas en el mismo espacio físico o en su defecto a menos de 300 metros.

