



## 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 de 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 de 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.

