

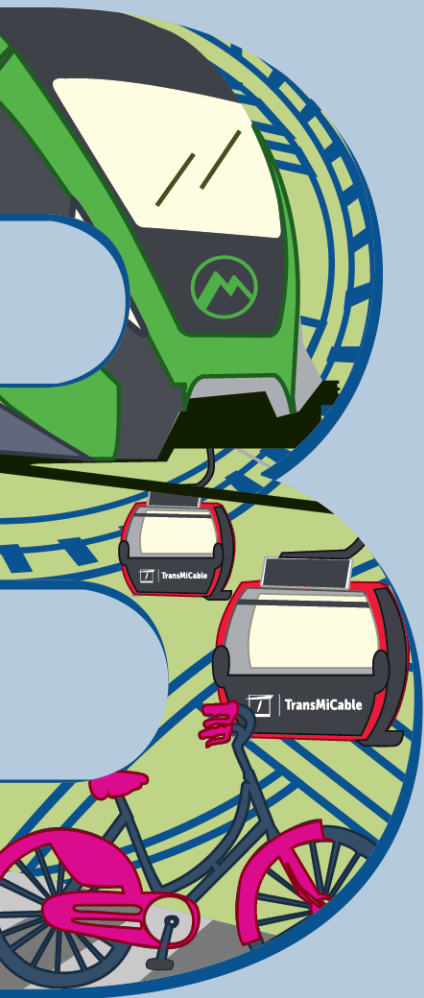


Resultados encuestas de satisfacción y percepción ciudadana

Secretaría Distrital de Integración Social
Subsecretaría

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía
Primer trimestre 2023

Encuesta de percepción y satisfacción ciudadana frente a los servicios sociales de la SDIS



968

Encuestas
presenciales
aplicadas

- **El servicio Integral de Atención a la Ciudadanía** a través de sus puntos de atención a la ciudadanía ubicados en las Subdirecciones Locales de Integración Social y Centros de Desarrollo Comunitario realiza la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción a las y los ciudadanos que participan de los servicios sociales de la SDIS.

Encuesta de percepción y satisfacción ciudadana frente a los servicios sociales de la SDIS

LOCALIDAD	Número de encuestas aplicadas
ANTONIO NARIÑO - PUENTE ARANDA	29
BARRIOS UNIDOS	25
BOSA	114
CDC BELLAVISTA - KENNEDY	13
CDC KENNEDY - TIMIZA	65
CDC PORVENIR	26
CHAPINERO	5
CIUDAD BOLÍVAR	37
ENGATIVÁ	39
FONTIBÓN	77
LAGO TIMIZA	64
LOS MÁRTIRES	27
NIVEL CENTRAL	81
RAFAEL URIBE URIBE	52
SAN CRISTÓBAL	109
SANTA FE – CANDELARIA	18
SUBA	24
TEUSAQUILLO	55
TUNJUELITO	53
USAQUÉN	17
USME SUMAPAZ	38
Total general	968



46

Encuestas aplicadas en promedio por subdirección /CDC





Porcentaje encuestas realizadas por servicio social.



Apoyos económicos es el servicio al que se le aplicaron la mayor cantidad de encuestas, con **508** respuestas.



Nivel de satisfacción de la ciudadanía

- ¿Considera que la información brindada fue clara?

Respuesta	Número de respuestas
No	4
Si	964
Total general	968

99,59 %

Personas satisfechas con la claridad de la información

- ¿Considera que el trato recibido fue?

Respuesta	Número de respuestas
Aceptable	21
Bueno	946
Deficiente	1
Total general	968

97,73 %

Personas satisfechas con el trato recibido



Nivel de satisfacción de la ciudadanía

¿Considera que el servidor se preocupó porque haya entendido y comprendido la información?

Respuesta	Número de respuestas
No	7
Si	961
Total general	968

99,28 %

Personas satisfechas con la actitud del funcionario

Percibe que el tiempo de espera para ser atendido fue:

Respuesta	Número de respuestas
Insuficiente	19
Suficiente	949

98,04 %

Personas satisfechas con el tiempo de espera



Encuesta de satisfacción y percepción acerca de la atención brindada a través del canal virtual

77

- Encuestas de la atención recibidas a partir de la atención recibida por el correo electrónico de la SDIS



integración@sdis.gov.co



Encuesta de satisfacción y percepción acerca de la atención brindada a través del canal virtual

¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con la Secretaría de Integración de Integración Social a través de este medio?

Respuesta	Número de respuestas
Bueno	23
Deficiente	4
Excelente	42
Regular	8
Total general	77

84,42 %

Personas satisfechas con la facilidad de comunicación en el canal virtual



Encuesta de satisfacción y percepción acerca de la atención brindada a través del canal virtual

¿Cómo califica la claridad de la respuesta que le enviaron, es decir si fue de fácil comprensión la información que le escribieron?

Respuesta	Número de respuestas
Bueno	29
Deficiente	4
Excelente	32
Regular	12
Total general	77

79,22 %

Personas satisfechas con la claridad de la respuesta en el canal virtual

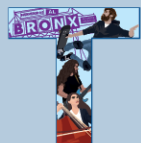
Encuesta de satisfacción y percepción acerca de la atención brindada a través del canal virtual

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención recibido a través de este medio?

Respuesta	Número de respuestas
Bueno	27
Deficiente	5
Excelente	32
No sabe/no responde.	1
Regular	11
Total general	76

77,64 %

Personas satisfechas con el tiempo de atención en el canal virtual



Encuesta de satisfacción y percepción acerca de la atención brindada a través del canal virtual

¿Cómo califica la amabilidad en la respuesta dada a su solicitud?

Respuesta	Número de respuestas
Bueno	15
Deficiente	5
Excelente	38
No sabe/no responde.	1
Regular	16
(en blanco)	
Total general	75

70,67 %

Personas satisfechas con el tiempo de atención en el canal virtual

Encuesta de satisfacción y percepción acerca de la atención brindada a través del canal virtual

¿La respuesta entregada le brindó la orientación necesaria para realizar el trámite adicional, en caso de requerirse, que necesita para resolver su solicitud?

Respuesta	Número de respuestas
Bueno	29
Deficiente	5
Excelente	29
Regular	14
Total general	77

75,32 %

Personas satisfechas con la orientación para tramites adicionales



Encuesta virtual sistema de quejas y soluciones de la Secretaría Distrital de Integración Social

5/6

Personas consideran buena o excelente la facilidad para colocar la petición

5/6

Personas están satisfechas con el tiempo de espera de atención en este medio.

5/6

Personas consideran buena la claridad de la respuesta

4/6

Personas consideran buena o excelente la amabilidad de la respuesta recibida

Las personas encuestadas manifiestan alta satisfacción con la facilidad, coherencia, claridad y oportunidad de la respuesta entregada. Sin embargo 1 de 6 personas consideran que la efectividad de la respuesta fue regular o deficiente.

Esta encuesta se diligenció de forma voluntaria a partir del enlace que se encuentra en la página de la SDIS. Siendo un número muy bajo de respuestas en relación con el número de requerimientos tramitados en el

¡Gracias!

