



# Resultados encuestas de satisfacción y percepción ciudadana

Secretaría Distrital de Integración Social  
Subsecretaría

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía  
Segundo trimestre 2023



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

**2560**

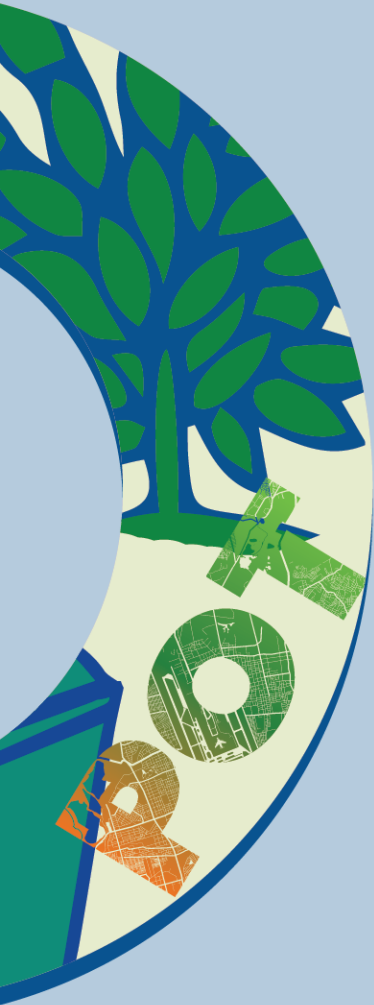
Encuestas  
presenciales  
aplicadas durante el  
2023

**1592**

Encuestas  
presenciales  
aplicadas 2º trimestre

- **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	87
BARRIOS UNIDOS	97
BOSA	61
CDC BELLAVISTA - KENNEDY	26
CDC KENNEDY - TIMIZA	34
CHAPINERO	101
CIUDAD BOLÍVAR	192
ENGATIVÁ	176
FONTIBÓN	60
LAGO TIMIZA	71
LOS MÁRTIRES	38
RAFAEL URIBE URIBE	61
SAN CRISTÓBAL	208
SANTA FE – CANDELARIA	55
SUBA	91
TEUSAQUILLO	60
TUNJUELITO	23
USAQUÉN	35
USME SUMAPAZ	116
Total general	1592



**84**

**Encuestas aplicadas en promedio por subdirección /CDC Segundo trimestre**



# Porcentaje encuestas realizadas por servicio social.



Apoyos económicos es el servicio al que se le aplicaron la mayor cantidad de encuestas, con **813** respuestas.

## Nivel de satisfacción de la ciudadanía

- ¿Considera que la información brindada fue clara?

Respuesta	Número de respuestas
No	9
Si	1583
Total general	1592

**99,43 %**

Personas satisfechas con la claridad de la información

- ¿Considera que el trato recibido fue?

Respuesta	Número de respuestas
Aceptable	63
Bueno	1524
Deficiente	5
Total general	1592

**96 %**

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	9
Si	1583
Total general	1592

**99,43 %**

Personas satisfechas con la actitud del funcionario

Percibe que el tiempo de espera para ser atendido fue:

Respuesta	Número de respuestas
Insuficiente	34
Suficiente	1558
Total general	1592

**97,86 %**

Personas satisfechas con el tiempo de espera



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

**39**

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



[integración@sdis.gov.co](mailto: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	13
Deficiente	5
Excelente	14
No sabe/no responde.	2
Regular	5
Total general	39

**69,23 %**

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	15
Deficiente	3
Excelente	11
No sabe/no responde.	1
Regular	9
<b>Total general</b>	<b>39</b>

**66,67 %**

**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	18
Deficiente	4
Excelente	13
No sabe/no responde.	1
Regular	3
Total general	39

**79,48 %**

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	21
Deficiente	1
Excelente	13
No sabe/no responde.	1
Regular	3
Total general	39

**87 %**

**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	15
Deficiente	5
Excelente	12
No sabe/no responde.	2
Regular	5
Total general	39

**69,23 %**

Personas satisfechas con la orientación para tramites adicionales



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

**3/3**

Personas consideran buena o excelente la facilidad para colocar la petición

**3/3**

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

**3/3**

Personas consideran buena la claridad de la respuesta

**3/3**

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.

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!

