



Resultados encuestas de satisfacción y percepción ciudadana

Secretaría Distrital de Integración Social
Subsecretaría

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía
Tercer trimestre 2023



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

4087

Encuestas
presenciales
aplicadas durante el
2023

1527

Encuestas
presenciales
aplicadas 3º 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 | 81 |
| BARRIOS UNIDOS | 77 |
| BOSA | 42 |
| CDC BELLAVISTA - KENNEDY | 3 |
| CHAPINERO | 50 |
| CIUDAD BOLÍVAR | 260 |
| ENGATIVÁ | 207 |
| FONTIBÓN | 61 |
| LAGO TIMIZA | 66 |
| LOS MÁRTIRES | 86 |
| RAFAEL URIBE URIBE | 78 |
| SAN CRISTÓBAL | 160 |
| SANTA FE – CANDELARIA | 89 |
| SUBA | 67 |
| TEUSAQUILLO | 53 |
| TUNJUELITO | 7 |
| USAQUÉN | 68 |
| USME SUMAPAZ | 72 |
| Total general | 1527 |
| | |



84

Encuestas aplicadas en promedio por subdirección /CDC Tercer trimestre



Encuestas realizadas por servicio social.



Apoyos económicos es el servicio con mayor cantidad de personas encuestadas con un 55.14 %

Nivel de satisfacción de la ciudadanía

- ¿Considera que la información brindada fue clara?

| Respuesta | Número de respuestas |
|---------------|----------------------|
| No | 15 |
| Si | 1512 |
| Total general | 1527 |

99,02 %

Personas satisfechas con la claridad de la información

- ¿Considera que el trato recibido fue?

| Respuesta | Número de respuestas |
|---------------|----------------------|
| Aceptable | 45 |
| Bueno | 1481 |
| Deficiente | 1 |
| Total general | 1527 |

96,99 %

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 | 1518 |
| Total general | 1527 |

99,41 %

Personas satisfechas con la actitud del funcionario

Percibe que el tiempo de espera para ser atendido fue:

| Respuesta | Número de respuestas |
|--------------|----------------------|
| Insuficiente | 25 |
| Suficiente | 1502 |

98,36 %

Personas satisfechas con el tiempo de espera



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

32

- 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 | 6 |
| Deficiente | 2 |
| Excelente | 21 |
| Regular | 3 |
| Total general | 32 |

84,38 %

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 | 9 |
| Deficiente | 2 |
| Excelente | 16 |
| Regular | 4 |
| No sabe | 1 |
| Total general | 32 |

78,13 %

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 | 6 |
| Deficiente | 3 |
| Excelente | 19 |
| No sabe/no responde. | 0 |
| Regular | 4 |
| Total general | 32 |

78,13 %

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 | 8 |
| Deficiente | 2 |
| Excelente | 18 |
| No sabe/no responde. | 0 |
| Regular | 4 |
| (en blanco) | 0 |
| Total general | 32 |

81,25 %

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 | 8 |
| Deficiente | 3 |
| Excelente | 15 |
| Regular | 5 |
| Total general | 32 |

71,88 %

Personas satisfechas con la orientación para tramites adicionales



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

7/8

Personas consideran buena o excelente la facilidad para colocar la petición

3/8

Personas consideran buena o excelente la oportunidad de la respuesta recibida

7/8

Personas consideran buena o excelente la coherencia de la respuesta recibida

4/8

Personas consideran buena o excelente la efectividad de la respuesta recibida

6/8

Personas consideran buena o excelente la claridad de la respuesta

3/8

Personas consideran buena o excelente la amabilidad de la respuesta recibida

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

¡Gracias!

