



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

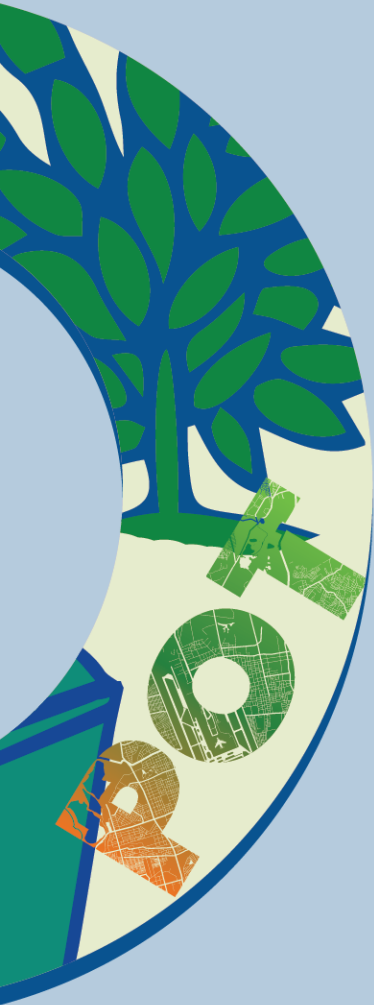
Encuestas
presenciales
aplicadas durante el
2023

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.



842		Apoyos económicos para persona mayor
235		Respuesta social
165		Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus familias
118		Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social
51		Compromiso por una alimentación incluyente
30		Servicio social centro día
25		Estrategia promoción de habilidades para la vida y generación de capacidades
14		Educación inicial en el marco de la atención integral (Iordáñez)
11		Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a - transferencias monetarias condicionadas
9		Tropa social a tu hogar
6		Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado
5		Construyendo autonomía alimentaria
2		Apoyos multicolor para personas de los sectores sociales (gibi)
2		Comisarías de familia
2		Estrategia el arte de cuidar- te

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

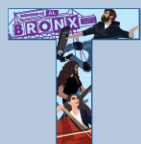
Encuesta de satisfacción y percepción acerca de la atención brindada a través del canal virtual

¿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!

