



que estamos construyendo

Resultado Encuestas de percepción y satisfacción Tercer trimestre 2022

SERVICIO INTEGRAL DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN
SOCIAL



El servicio Integral de Atención a la Ciudadanía a través de sus canales y 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.

A continuación se presentan los resultados de las encuestas realizadas durante el tercer trimestre del 2022



1398

Personas encuestadas

Número de encuestas aplicadas por Localidad y Centro de Desarrollo Comunitario

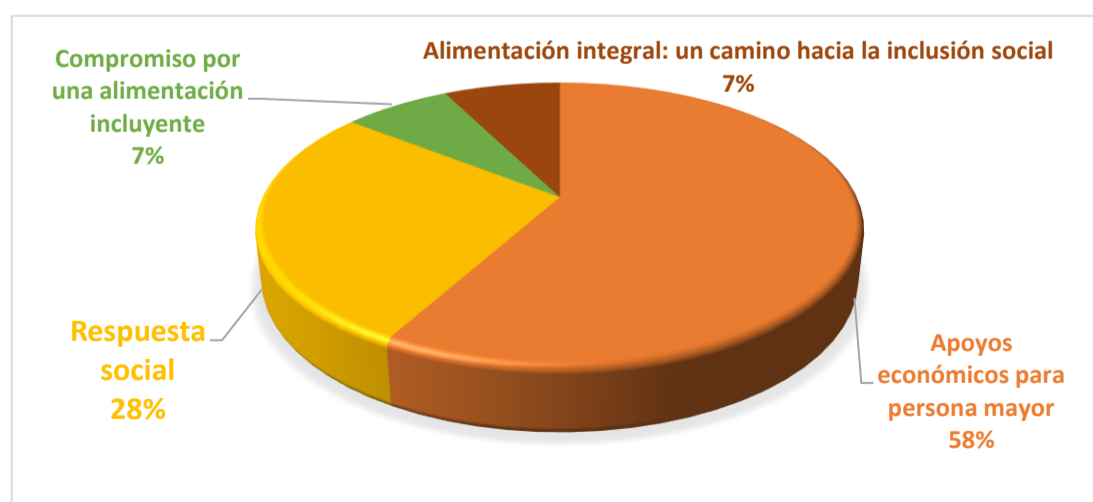
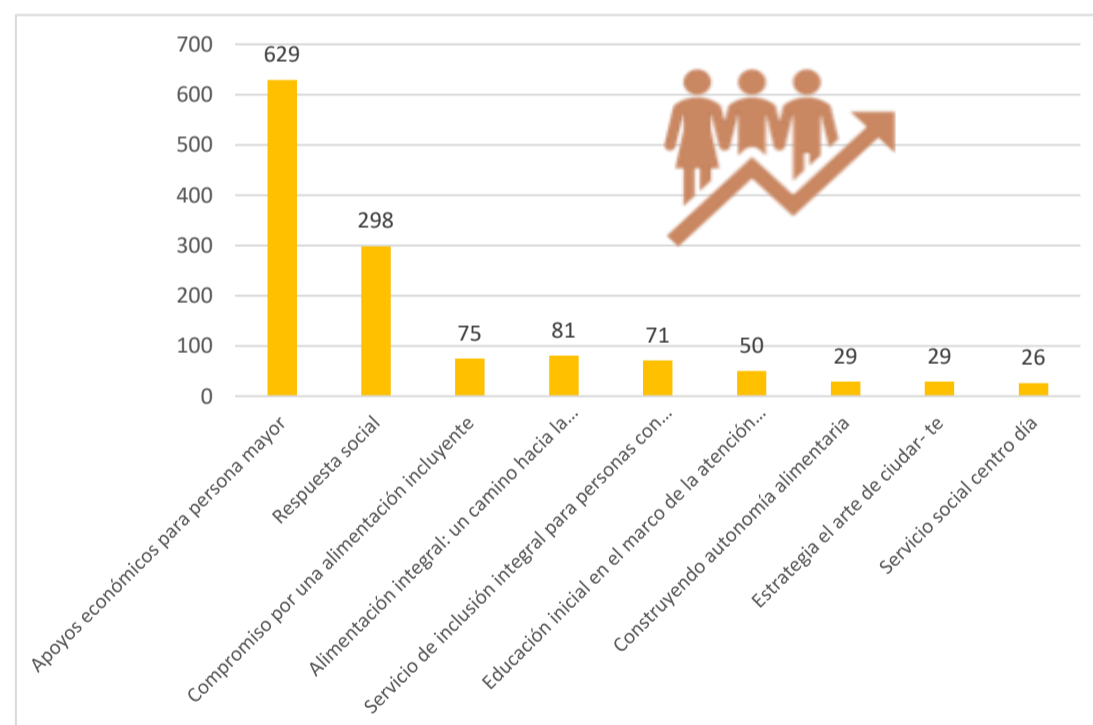
Etiquetas de fila	Cuenta de Localidad:
ANTONIO NARIÑO - P	33
BARRIOS UNIDOS	63
BOSA	89
CDC BELLAVISTA	68
CDC KENNEDY	99
CDC PORVENIR	83
CDC SAMORÉ	1
CHAPINERO	60
CIUDAD BOLÍVAR	46
ENGATIVA	28
FONTIBÓN	130
LAGO TIMIZA	71
MARTIRES	68
NIVEL CENTRAL	29
RAFAEL URIBE URIBE	72
SAN CRISTÓBAL	109
SANTA FE – CANDELA	43
SUBA	49
SUBDIRECCIÓN DE IN	49
TEUSAQUILLO	60
TUNJUELITO	74
USAQUEN	33
USME SUMAPAZ	41
Total general	1398



60

Encuestas aplicadas en promedio por subdirección /CDC

Encuestas aplicadas por servicio/modalidad



Las personas encuestadas en su mayoría son personas mayores vinculadas al



Las personas encuestadas en su mayoría son personas mayores vinculadas al servicio de apoyos económicos, seguido de las y los ciudadanos atendidos por Respuesta social y Alimentación Integral. Esto coincide con los proyectos con mayor cobertura y asistencia a los puntos de atención ubicados en las Subdirecciones Locales.

Nivel de satisfacción con la atención brindada



Considera que la información brindada fue clara ?

Valoración	Cantidad de respuestas
No	6
Si	1392
Total general	1398

99,57 %

Personas consideran que la información brindada fue clara

Considera que el trato recibido fue bueno

Valoración	Cantidad de respuesta
Aceptable	28
Bueno	1369
Deficiente	1
Total general	1398

97,93 %

Personas consideran que el trato recibido fue bueno

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

Valoración	Cantidad de respuestas
No	13
Si	1385
Total general	1398

99,07 %

Personas consideran que el servidor se preocupó por comprender la información

El nivel de satisfacción con la atención brindada se encuentra en un nivel muy alto. Las personas valoran positivamente la información recibida y la calidad y calidez de la persona que les atiende.

sugerencias ciudadanas tercer trimestre
2022



Localidad:	5.¿Que sugerencia haria para mejorar la prestación del servicio?
ANTONIO NARIÑO - PUENTE ARANDA	QUE NO CAMBIEN TANTO LA UBICACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL
BARRIOS UNIDOS	BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DEL INICIO DE LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO DÍA AL BARRIO
	CUMPLIR HORARIO DE ATENCIÓN, YA QUE NOS ACERCAMOS DOS DÍAS Y NO ESTÁN LOS FUNCIONARIOS DE CRECIENDO JUNTOS
	BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE EL HORARIO DE ATENCIÓN Y HORARIO DE ALMUERZO DE LOS SERVIDORES
	QUE LAS AYUDAS NO SE DEMOREN AÑOS PARA SER BENEFICIARIOS DE ELLO
BOSA	QUE LA PROFESIONAL TENGA MAS EMPATIA Y ESTE MAS DISPUESTA
CDC BELLAVISTA	QUE LE SUBAN AL SUBSIDIO CONSIDERO QUE DEBERIAN SUBIRLE AL BONO DE ADULTO MAYOR YA QUE MIS CONDICIONES ECONOMICAS NO ME ALCANZA.
CDC PORVENIR	SE DEMORAN MUCHO EN LA ATENCIÓN
	QUE HUBIERA MAS PERSONAL PARA LA ATENCION
	MAS INFORMACION VISUAL Y LAS LETRAS MAS GRANDES EN LOS CARTELES
	MAS PUBLICIDAD VISUAL
	LO CITAN Y NO DAN CUMPLIMIENTO
CHAPINERO	EXPONER LAS INQUIETUDES Y OPINION DE LAS MUJERES ADULTO MAYOR CON MAYOR TRANQUILIDAD Y LIBERTAD
	MAS CLARIDAD EN LA INFORMACION
	POR LA SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD SERIA BUENO FACILITAR EL COBRO DEL APOYO ECONÓMICO DIRECTAMENTE A SU HOGAR
	MAYOR CLARIDAD EN LAS EXPLICACIONES
	AGILIZAR EL PROCESO
	QUE DESDE EL PROGRAMA DE RESPUESTA SOCIAL SE NO SE GUÍEN POR LOS CONCEPTOS TÉCNICOS SINO POR LA REALIDAD SOCIAL QUE VIVE CADA QUE LOS PARTICIPANTES PRESENTEN EXCUSA CUANDO NO PUEDAN ASISTIR A LOS COMEDORES
	SUBIR EL VALOR DEL BONO
	AGILIZAR LOS PROCESOS PARA INGRESAR A LOS PROGRAMAS
	SE DEMORAN MUCHO CON LA AUTORIZACIÓN DE LOS BONOS
CIUDAD BOLÍVAR	FALTO PLANEACIÓN EN EL CIERRE DE COMEDORES
	A LA CIUDADANA LE GUSTARIA QUE LE SUBAN AL APOYO DE ADULTO MAYOR QUE LO ATIENDAN MÁS RÁPIDO.
	MAS PERSONAL PARA LA ATENCIÓN
	QUE POR PARTE DE LOS CENTROS DIA TENGAN MAS ACLARACION PARA EL PROCESO DE INSCRIPCION, PARA LLEVAR LA DOCUMENTACION
	QUE LA ATENCIÓN SEA MÁS PRONTA
	QUE LA ATENCIÓN SEA MÁS PRONTA
ENGATIVA	MAS PRIORIDAD A LOS ADULTOS MAYORES QUE NO ESCUCHAN EN VEZ DE HACERLOS GRITAR.
	NO SE DEMOREN TANTO CON LAS VISITAS
NIVEL CENTRAL	QUE EL SERVICIO SEA MAS PERSONALIZADO
	QUE LA RESPUESTAS A LOS SERVICIOS FUERAN MAS RÁPIDA ESPECIALMENTE CON LA POBLACIÓN ADULTO MAYOR
	QUE LA AUTORIZACIÓN DEL BONO DEBE SER MAS RÁPIDA
	ME HUBIESE GUSTADO RECIBIR UNA NOTICIA POSITIVA RESPECTO A LA APROBACIÓN DEL APOYO ECONÓMICO
RAFAEL URIBE URIBE	MAS PERSONAS PARA ATENCION AL PUBLICO
	QUE MEJOREN LA ATENCIÓN AL USUARIO.
	INDICA QUE NO SE ACERCA A LA SUBDIRECCION LOCAL DE RAFAEL URIBE, PORQUE ALLA NO LES RECIBEN LA DOCUMENTACION, QUE POR ESA RAZON RADICA LOS PAPELES PARA EL INGRESO EN NIVEL CENTRAL
	MEJORAR LA COMUNICACIÓN YA QUE NO HA SIDO CLARA LA INFORMACIÓN DE

	SU PROCESO	
	LOS FUNCIONARIOS NO TENÍAN CLARO EL PROCESO DE RE-EXPEDICIÓN DE TARJETA, ME PUSIERON A DAR VUELTAS Y YA NO SE GENERA DENUNCIO.	
SAN CRISTÓBAL	QUE LA AYUDA DEL BONO PERSONA MAYOR SEA MAS RAPIDA	
	AGILIZAR LA ENTREGA DEL BENEFICIO DE PERSONA MAYOR	
	MAS INFORMACION SOBRE LOS BENEFICIOS DE PROSPERIDAD SOCIAL	
	AGILIZAR LA AYUDA DE LOS PROGRAMAS DE DISCAPACIDAD	
	PRIORIDAD PARA PERSONA MAYOR Y DISCAPACIDAD	
	QUE LA INFORMACION DE COMPROMISO POR UNA ALIMENTACION INTEGRAL EN BOGOTA MAS CLARA	
	QUE LA AYUDA DEL PROGRAMA DE PERSONA MAYOR SE DEMORE MENOS	
	AGILIZAR LA ENTREGA DE EL APOYO ECONOMICO DEL ADULTO MAYOR	
	QUE SE AGILICEN LAS AYUDAS DE LOS PROGRAMAS DE PERSONA MAYOR , RESPUESTA SOCIAL	
	EL SERVICIO ES ACEPTABLE	
	QUE SE COLOCARA MAS ATENCION A LOS CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD PARA LA AYUDA DEL PROGRAMA DE AYUDA DE ECONOMICA DE PERSONA MAYOR	
	SUBA	QUE PUSIERAN UNA PERSONAS MÁS PARA LA ATENCIÓN, YA QUE SE DEMORO MUCHAS HORAS LA ESPERA PARA SER ATENDIDO.
		QUE PONGAN MAS PERSONAS EN ATENCIÓN, YA QUE ME LLEVO MAS TRES HORAS PARA QUE ME ATENDIERAN.
MÁS AGILIDAD Y MÁS PERSONAL		
AGILIDAD Y MÁS FUNCIONARIOS		
AGILIZAR LOS PROCESOS		
QUE FUERA MÁS RAPIDA LA ATENCIÓN, YA QUE CUANDO SE VIENE SOLO A HACER UNA PREGUNTA ES DEMORADO.		
QUE HAYAN MAS PERSONAS ATENDIENDO		
QUE ENTREGUEN MAS TURNOS PARA LA ATENCIÓN Y MAS PERSONAS QUE ATIENDAN		
QUE SE BRINDARA OFERTAS LABORALES		
TUNJUELITO	EN LA SUBDIRECCION EXCELENTE LA ATENCION	

Encuestas virtuales

Satisfacción respuesta a requerimientos

9

Personas contestaron encuesta

9/9

Personas consideran buena la facilidad para colocar la petición

9/9

Personas consideran buena la coherencia de la respuesta

8/9

Personas consideran buena la claridad de la respuesta

5/9

Personas consideran efectiva la respuesta

Las personas encuestadas manifiestan alta satisfacción con la facilidad, coherencia, claridad y oportunidad de la respuesta entregada. Sin embargo 3 de 9 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 trimestre.

