



que estamos construyendo

**Resultado Encuestas de
percepción y satisfacción
Cuarto 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.

1168

Personas encuestadas



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

Número de encuestas aplicadas por Localidad y Centro de Desarrollo Comunitario

Unidad Operativa	Cantidad de encuestas
ANTONIO NARIÑO -	37
PUENTE ARANDA	24
BARRIOS UNIDOS	24
BOSA	75
CDC BELLAVISTA	56
CDC KENNEDY	115
CDC PORVENIR	66
CHAPINERO	14
CIUDAD BOLÍVAR	38
ENGATIVA	17
FONTIBÓN	78
LAGO TIMIZA	65
MARTIRES	46
NIVEL CENTRAL	80
RAFAEL URIBE	36
URIBE	36
SAN CRISTÓBAL	82
SANTA FE –	60
CANDELARIA	60
SUBA	41
SUBDIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN	11
TEUSAQUILLO	45
TUNJUELITO	48
USAQUEN	72
USME SUMAPAZ	62
Total general	1168

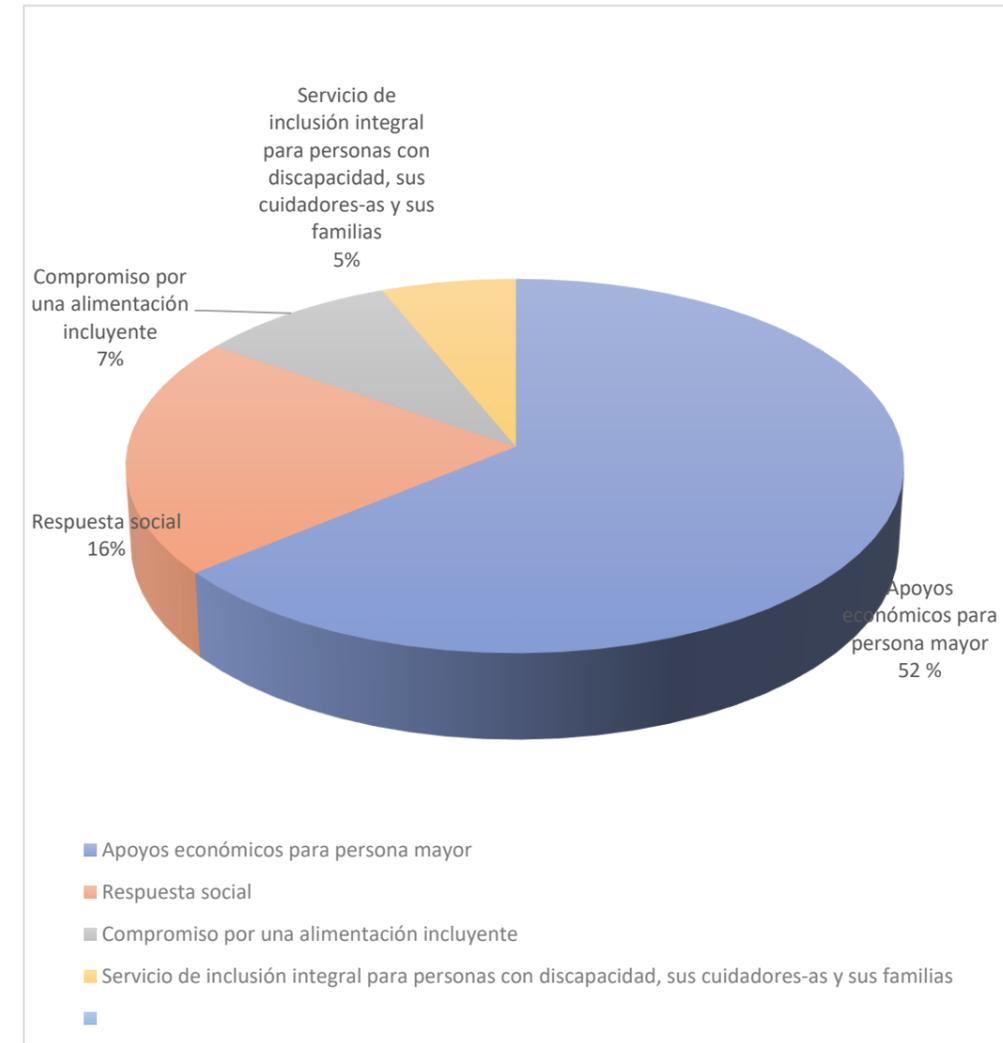


53

Encuestas
aplicadas en
promedio por
subdirección /CDC

Encuestas aplicadas por servicio/modalidad

Etiquetas de fila	Cuenta de Nombre del servicio social donde fue atendido:
Apoyos económicos para persona mayor	612
Respuesta social	198
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	87
Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus familias	59
Educación inicial en el marco de la atención integral (Jardines)	48
Tiempo propio para cuidadoras	38
Compromiso por una alimentación incluyente	30
Construyendo autonomía alimentaria	20
Servicio social centro día	18
Estrategia el arte de cuidar- te	12
Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	9
Comisarías de familia	8
Tropa social a tu hogar	7
Casas de juventud	4
Servicio para la dignificación y resignificación del fenómeno de habitabilidad en calle	4
Estrategia promoción de habilidades para la vida y generación de capacidades	3
Apoyos multicolor para personas de los sectores sociales lgbt	3
Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a - transferencias monetarias condicionadas	3
Atención psicosocial a personas de los sectores sociales lgbt, sus familias y redes de apoyo	2
Estrategia atrapasueños	1
Gestión del riesgo	1
Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado	1
Total general	1168



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 respuesta
No	11
Si	1157
Total	1168

99,06 %

Personas consideran que la información brindada fue

Considera que el trato recibido fue bueno

valoración	Cantidad de respuesta
Aceptable	23
Bueno	1142
Deficiente	3
Total general	1168

97,77 %

Personas consideran que el trato

¿Considera que el servidor se preocupó porque haya entendido y

No	10
Si	1158
Total general	1168

99,14 %

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.

Encuestas virtuales

Satisfacción respuesta a requerimientos

13

Personas contestaron encuesta virtual

8/13

Personas consideran buena o excelente la facilidad para colocar la petición

8/13

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

7/13

Personas consideran buena la claridad de la respuesta

8/13

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 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

