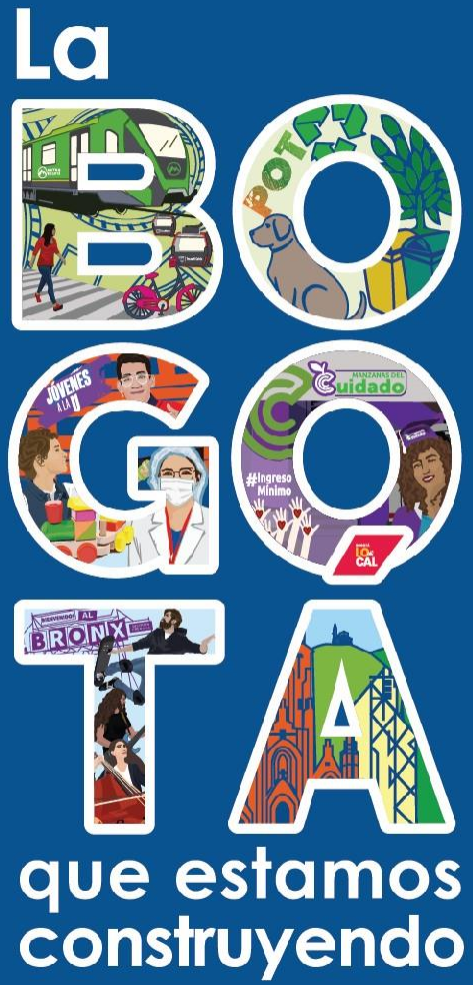

Resultados encuestas de satisfacción y percepción ciudadana

Secretaría Distrital de Integración Social
Subsecretaría

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía
Cuarto trimestre 2023

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ

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

4995

Encuestas presenciales aplicadas durante el 2023

903

Encuestas presenciales aplicadas 4 ° 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	NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS
TEUSAQUILLO	12
USME SUMAPAZ	19
BARRIOS UNIDOS	37
TUNJUELITO	46
ANTONIO NARIÑO - PUENTE ARANDA	47
FONTIBÓN	48
SANTA FE – CANDELARIA	54
ENGATIVÁ	56
BOSA	59
CHAPINERO	62
LAGO TIMIZA	69
LOS MÁRTIRES	79
SUBA	86
SAN CRISTÓBAL	99
CIUDAD BOLÍVAR	119
NIVEL CENTRAL	11
TOTAL GENERAL	**903**

56.44

Encuestas aplicadas en promedio por subdirección /CDC Cuarto trimestre

Encuestas realizadas por servicio social.

SERVICIO SOCIAL	CANTIDAD
Apoyos económicos para persona mayor	542
Respuesta social	96
Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores-as y sus familias	70
Alimentación integral: un camino hacia la inclusión social	66
Compromiso por una alimentación incluyente	55
Servicio reconocimiento al rol de cuidador/a - transferencias monetarias condicionadas	21
Educación inicial en el marco de la atención integral (Jardines)	12
Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado	9
Tropa social a tu hogar	9
Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores	5
Construyendo autonomía alimentaria	4
Apoyos multicolor para personas de los sectores sociales lgbti	3
Servicio social centro día	3
Casas de juventud	2
Servicio para la dignificación y resignificación del fenómeno de habitabilidad en calle	2
Tiempo propio para cuidadoras	2
Atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual	1
Estrategia el arte de ciudar- te	1

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

60.02 %

Nivel de satisfacción de la ciudadanía

- ¿Considera que la información brindada fue clara?

Respuesta	Número de respuestas
No	6
Si	897
Total general	903

99,34 %

Personas satisfechas con la claridad de la información

. ¿Considera que el trato recibido fue?

Respuesta	Número de respuestas
Aceptable	26
Bueno	877
Deficiente	0
Total general	903

97,12 %

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	6
Si	897
Total general	903

99,34 %

Personas satisfechas con la actitud del funcionario

Percibe que el tiempo de espera para ser atendido fue:

Respuesta	Número de respuestas
Insuficiente	1
Suficiente	902

99,89 %

Personas satisfechas con el tiempo de espera

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

24

- **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	7
Deficiente	4
Excelente	10
Regular	3
Total general	**24**

70,83 %

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	7
Deficiente	4
Excelente	10
Regular	3
No sabe	0
Total general	24

70,83 %

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	10
No sabe/no responde.	0
Regular	5
Total general	24

66,67 %

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	7
Deficiente	2
Excelente	12
No sabe/no responde.	0
Regular	3
(en blanco)	0
Total general	24

79,17 %

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	NUMERO DE RESPUESTAS
Bueno	5
Deficiente	3
Excelente	11
No sabe/no responde.	2
Regular	3
Total General	24

66,67 %

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 consideran buena o excelente la oportunidad de la respuesta recibida

3/4

Personas consideran buena o excelente la coherencia de la respuesta recibida

3/3

Personas consideran buena o excelente la efectividad de la respuesta recibida

3/3

Personas consideran buena o excelente la claridad de la respuesta

3/3

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 IV trimestre 2023

¡Gracias!

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ