

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
Abril / 2021



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Contenido

1. **Medición de satisfacción de la ciudadanía.**
2. **Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.**
3. **Operaciones estadísticas y/o servicios mas consultados.**

1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

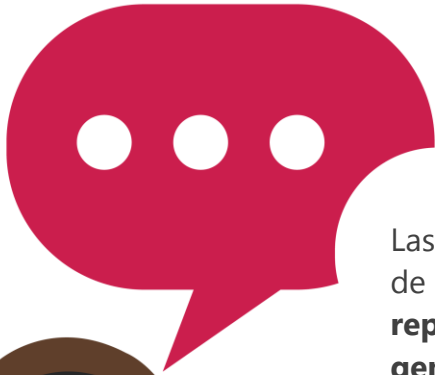


El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



Las actividades de **medición de satisfacción de la ciudadanía** inician con la solicitud de **evaluación de satisfacción** según el canal utilizado, continúa con la **generación de reportes** a partir de los resultados de la medición de satisfacción, finaliza con **la generación del informe** de medición de satisfacción de los ciudadanos.

Las actividades de medición se realizan en:

- Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional.
- Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE).
- Centros de Datos (CD).
- Centros de Información que funcionan mediante convenios.



¿Qué se evalúa?

La Calidad del Servicio han determinado como el eje central para el análisis de la satisfacción de la ciudadanía.

El eje se vincula a las siguientes categorías de análisis:

Calidad del servicio

- ✓ Efectividad
- ✓ Orientación técnica
- ✓ Cordialidad
- ✓ Utilidad
- ✓ Claridad

Los canales a evaluar son:

- ✓ Presencial
- ✓ Sala especializada
- ✓ Telefónico
- ✓ Correspondencia (comunicaciones escritas físicas/virtuales)

1

PRESENCIAL

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

2

SALA ESPECIALIZADA

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

3

TELEFÓNICO

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

4

CORRESPONDENCIA

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

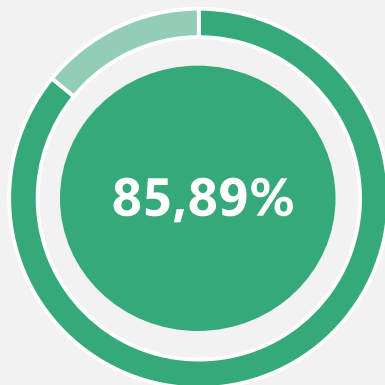
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicador de satisfacción Abril 2021



Calidad del servicio

Marzo: 87,26%

En marzo se obtuvieron 82 encuestas en total, mientras que en el mes de abril fueron 73, lo cual representa un caída del 10,98% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

La variación en los resultados generales del indicador de satisfacción, corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

Interpretación indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado indicador
Calidad del servicio	Alto	Mayor o igual a 85	● Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	● Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	● Crítico

Calificación por categoría Abril 2021- total nacional

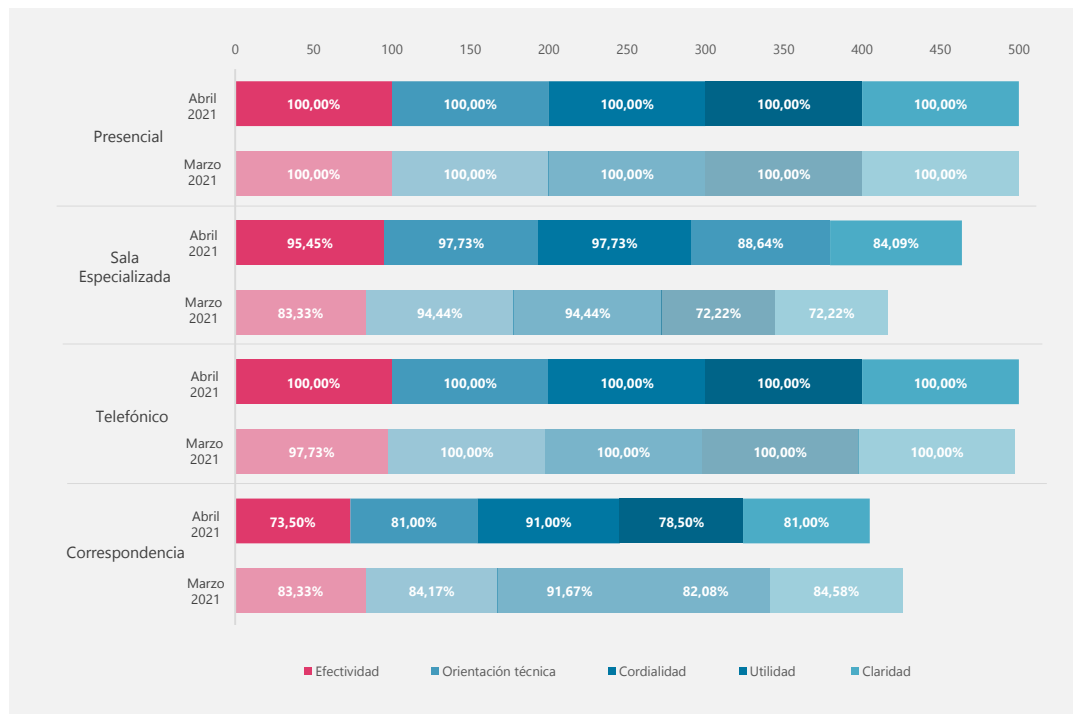
El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial, Sala Especializada, Telefónico y Correspondencia.

Con relación al mes de marzo, el canal Presencial obtuvo la misma calificación las cinco categorías evaluadas.

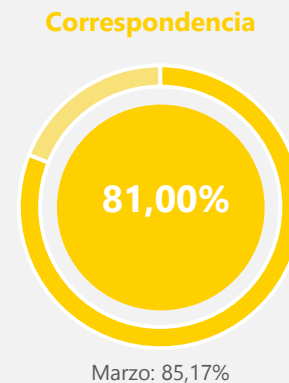
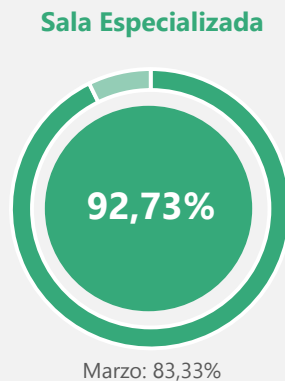
En Sala Especializada subió la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 12,12%; orientación técnica y cordialidad 3,29% respectivamente; utilidad 16,42%; y claridad 11,87%.

En el canal Telefónico subió la calificación en la categoría efectividad 2,27%; orientación técnica, cordialidad, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

Finalmente en Correspondencia bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: 9,83% en efectividad; 3,17% en orientación técnica; 0,67% en cordialidad; 3,58% en utilidad y 3,58% en claridad.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Abril 2021



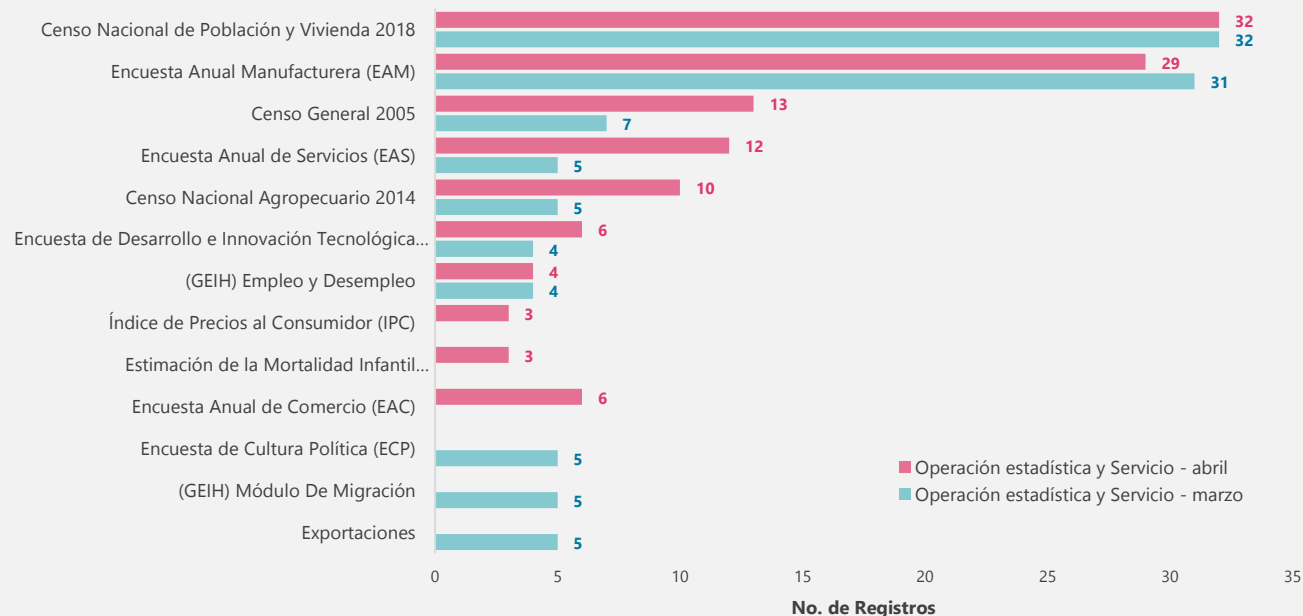
Escalas de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	● Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	● Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	● Crítico

3. OPERACIONES ESTADÍSTICAS Y/O SERVICIOS MAS CONSULTADOS



Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) abril 2021



En el mes de abril coincidieron 7 de las 10 operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC), comparado con el mes anterior.

En marzo, Encuesta de Cultura Política (ECP), (GEIH) Módulo De Migración, y Exportaciones hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de abril salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo: Índice de Precios al Consumidor (IPC), Estimación de la Mortalidad Infantil Departamental y Municipal y Encuesta Anual de Comercio (EAC).

La consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizadas a través del canal Presencial, Sala Especializada y Telefónico.

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Abril / 2021



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co