

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
Junio / 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.

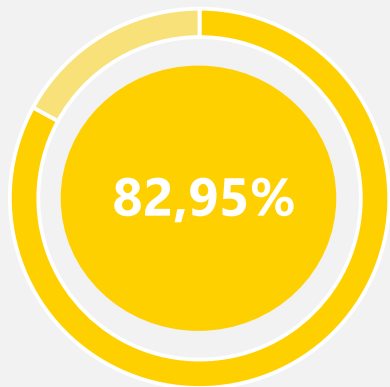
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

Resultados generales indicador de satisfacción Junio 2021



Calidad del servicio

Mayo: 90,05%

En mayo se obtuvieron 96 encuestas en total, mientras que en el mes de junio fueron 56, lo cual representa una baja del 41,67% 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 Junio 2021- total nacional

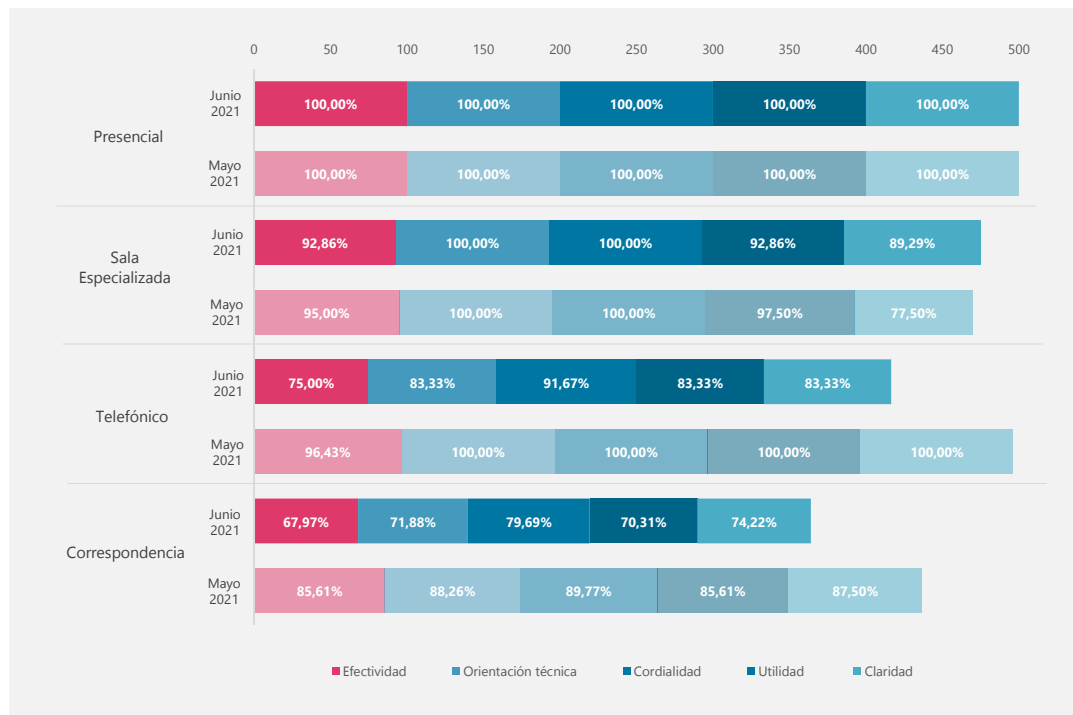
El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue aceptable por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial, Sala Especializada, Telefónico y Correspondencia.

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

En Sala Especializada bajó la calificación en las siguientes categorías: efectividad 2,14% y utilidad 4,64%; en las categorías orientación técnica y cordialidad mantiene la calificación del mes de mayo; la categoría claridad tuvo un alza en la calificación del 11,79%.

En el canal Telefónico bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 21,43%; orientación técnica 16,67%; cordialidad 8,33%; utilidad y claridad 16,67% respectivamente.

Finalmente en Correspondencia bajó la calificación en todas las categorías: efectividad 17,64%; orientación técnica 16,38%; cordialidad 10,08%; utilidad 15,30%; y claridad 13,28%.



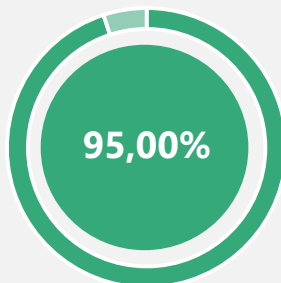
Indicadores de satisfacción por canal de atención Junio 2021

Presencial



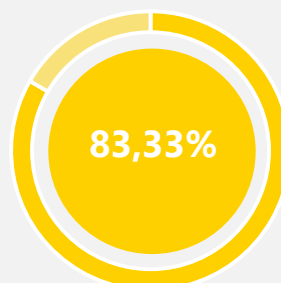
Mayo: 100,00%

Sala Especializada



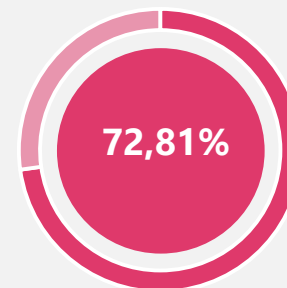
Mayo: 94,00%

Telefónico



Mayo: 99,29%

Correspondencia



Mayo: 87,35%

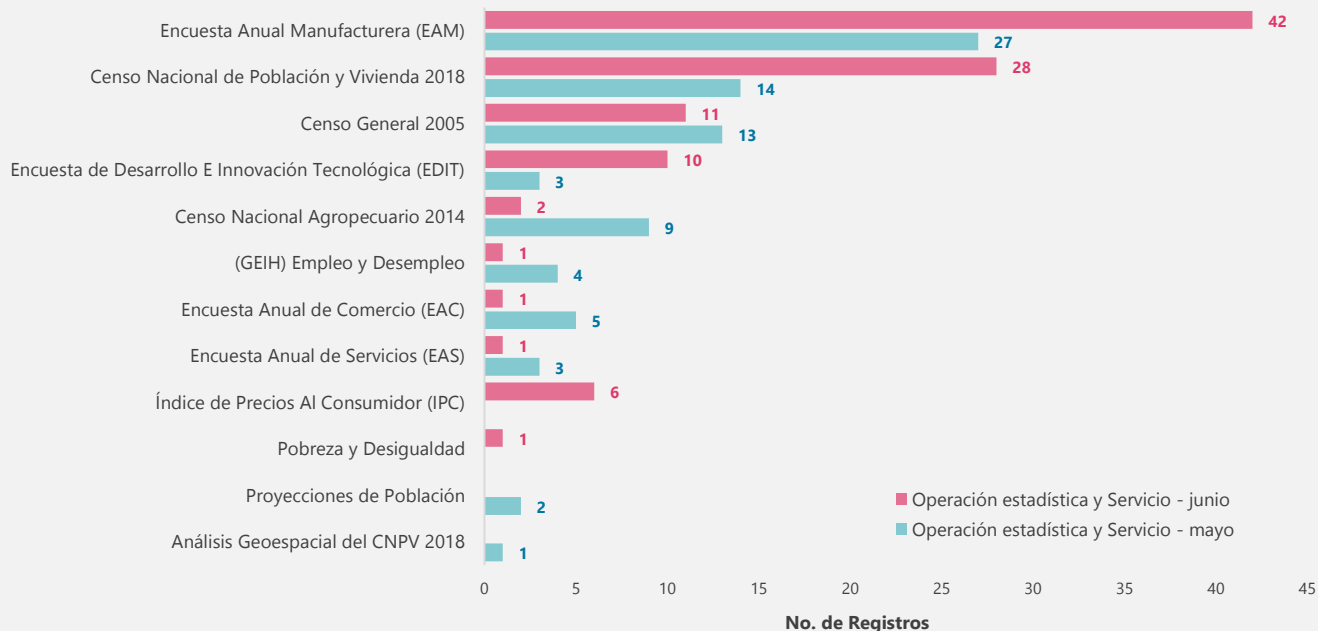
Escalas de satisfacción

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) junio 2021



En el mes de junio coincidieron 8 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 mayo, Proyecciones de Población y Análisis Geoespacial del CNPV 2018, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de junio salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo: Índice de Precios Al Consumidor (IPC) y Pobreza y Desigualdad.

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

Junio / 2021



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co