



# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

---

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y  
CULTURA ESTADÍSTICA**

**Informe Mensual**

Abril de 2023



## Contenido

---

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

## 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

---



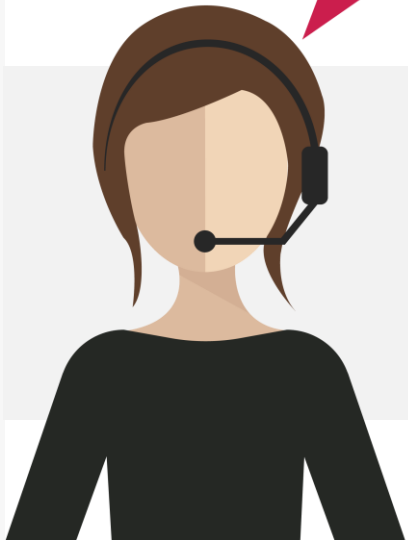
## Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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

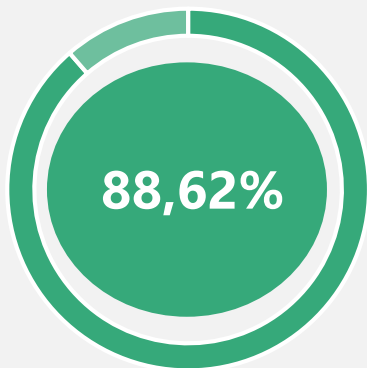
---





# Resultados generales indicador de satisfacción

## Abril 2023




### Calidad del servicio

Marzo: 97,24%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el período de referencia, tuvo una baja del 8,62% con respecto al mes anterior; la tasa de respuesta tuvo baja del 40,82% con relación al mes de marzo de 2023: Total de encuestas para el período 29.

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

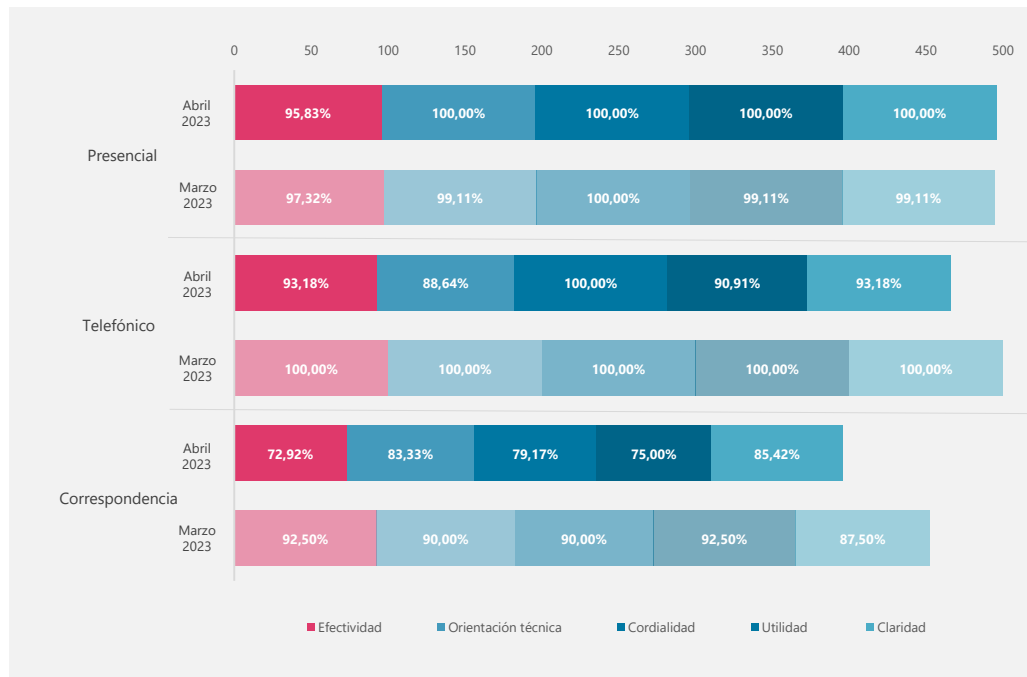
## Abril 2023- total nacional

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, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial bajó la calificación en la categoría: efectividad 1,49%; en las categorías orientación técnica, utilidad y claridad subió la calificación 0,89% respectivamente; la categoría cordialidad obtuvo la misma calificación del mes anterior.

En el canal Telefónico bajó la calificación en las categorías: efectividad 6,82%; orientación técnica 11,36%; utilidad 9,09% y claridad 6,82%; la categoría cordialidad obtuvo la misma calificación del mes de marzo.

En el canal correspondencia bajó la calificación en todas la categorías evaluadas con respecto al mes anterior: efectividad 19,58%; orientación técnica 6,67%; cordialidad 10,83%; utilidad 17,50%; claridad 2,08%.



Fuente: DICE.

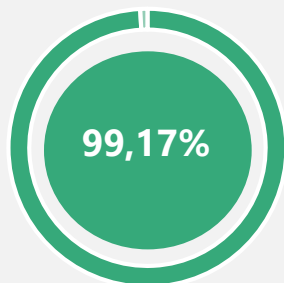




# Indicadores de satisfacción por canal de atención

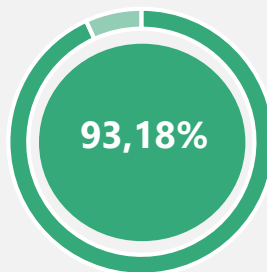
## Abril 2023

Presencial



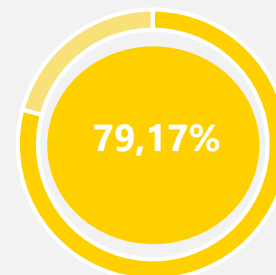
Marzo: 98,93%

Telefónico



Marzo: 100,00%

Correspondencia



Marzo: 90,50%

### 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

Fuente: DICE.

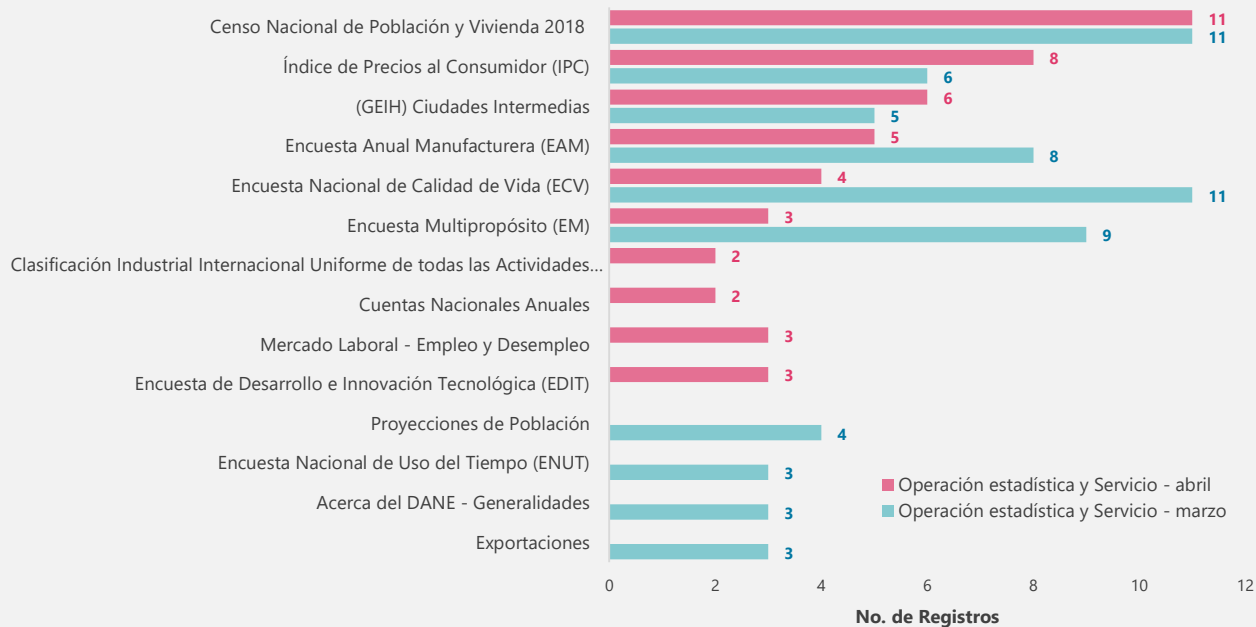
### 3. OPERACIONES ESTADÍSTICAS Y SERVICIOS MAS CONSULTADOS

---





# Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) abril 2023



En el mes de abril coincidieron 6 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, Proyecciones de Población, Encuesta Nacional de Uso del Tiempo (ENUT), Acerca del DANE – Generalidades, 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 ingresa a hacer parte del mismo: Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIU), Cuentas Nacionales Anuales, Mercado Laboral - Empleo y Desempleo, Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica (EDIT).

Las consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizadas a través de los canales presencial, sala especializada, y telefónico.

Fuente: DICE.

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual

Abril de 2023