



DANE 70 AÑOS
INFORMACIÓN PARA TODOS

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y
CULTURA ESTADÍSTICA**

Informe Mensual

Marzo 2023



GOBIERNO DE COLOMBIA



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



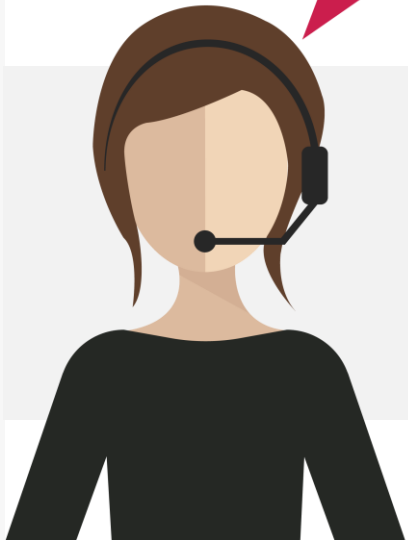
Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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.

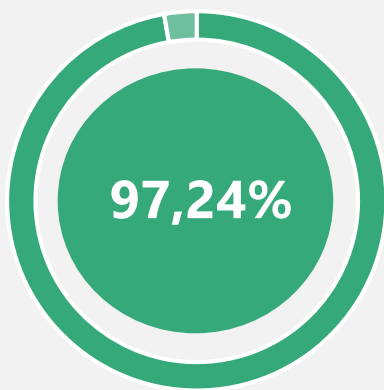
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA





Resultados generales indicador de satisfacción

Marzo 2023




Calidad del servicio

Febrero: 97,20%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el período de referencia, tuvo un alza del 0,04% con respecto al mes anterior; la tasa de respuesta tuvo baja del 2,00% con relación al mes de febrero de 2023: Total de encuestas 49.

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

Fuente: DICE.



Calificación por categoría

Marzo 2023- total nacional

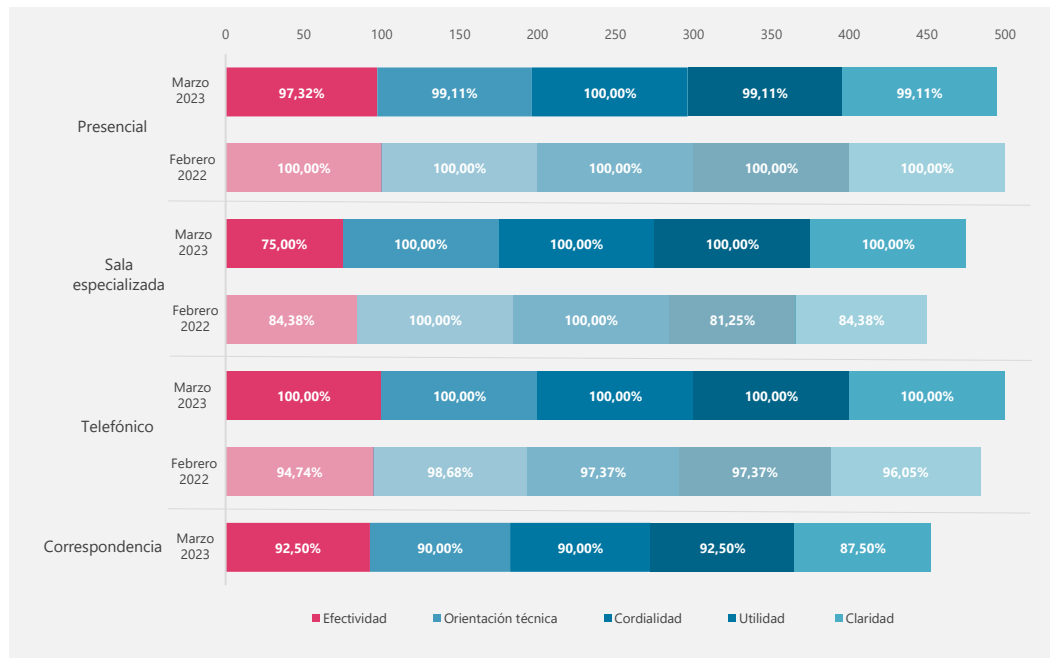
El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial bajó la calificación en las categorías: efectividad 2,68%; orientación técnica, utilidad y claridad 0,89% respectivamente; la categoría cordialidad obtuvo la misma calificación del mes anterior.

En la sala especializada, bajó la calificación de la categoría efectividad 9,38%; las categorías orientación técnica y cordialidad obtuvieron la misma calificación del mes de febrero; en las categorías utilidad y claridad subió la calificación 18,75% y 15,62% respectivamente.

En el canal Telefónico subió la calificación en todas la categorías evaluadas: efectividad 5,26%; orientación técnica 1,32%; cordialidad y utilidad 2,63% respectivamente; claridad 3,95%.

En el canal correspondencia todas las categorías evaluadas obtuvieron una calificación por encima de 85% lo cual representa altos niveles de satisfacción.



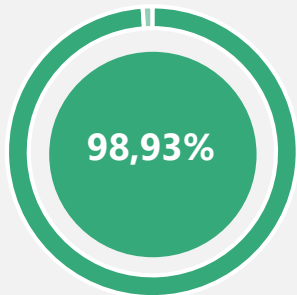
Fuente: DICE.



Indicadores de satisfacción por canal de atención

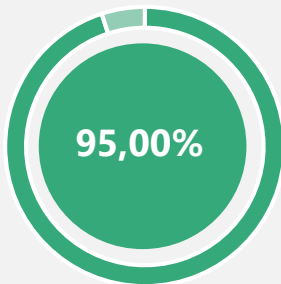
Marzo 2023

Presencial



Febrero: 100,00%

Sala Especializada



Febrero: 90,00%

Telefónico



Febrero: 96,84%

Telefónico



Febrero: No fue evaluado

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

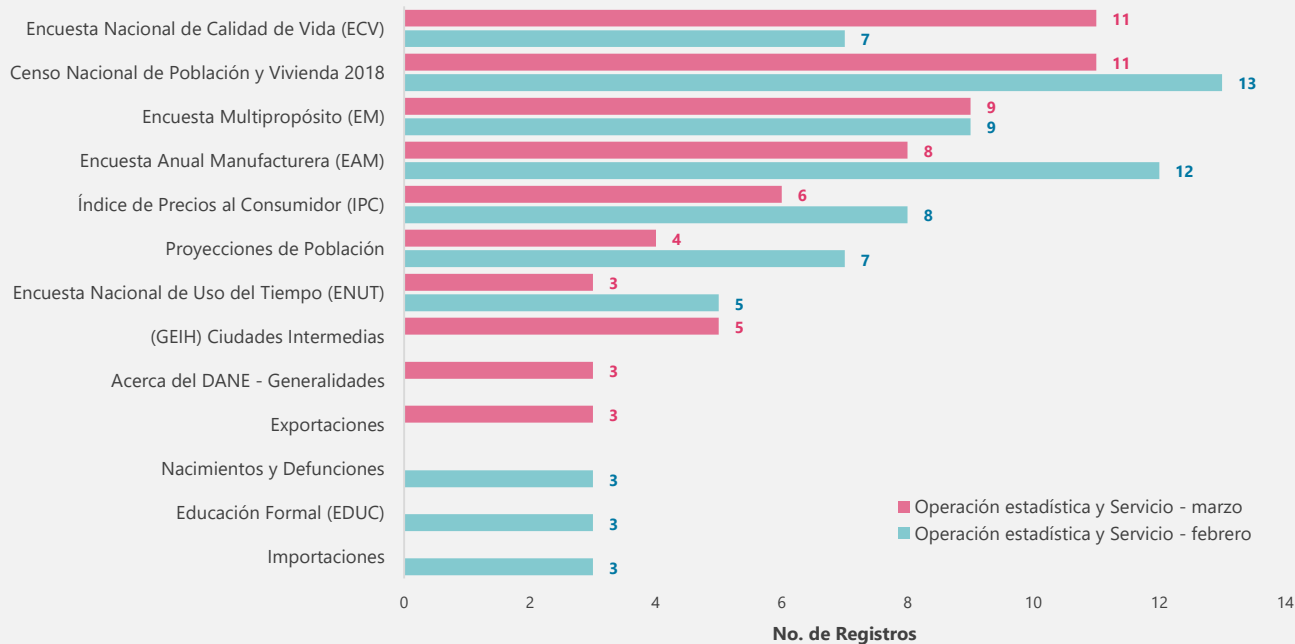
Fuente: DICE.

3. OPERACIONES ESTADÍSTICAS Y SERVICIOS MAS CONSULTADOS





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



En el mes de marzo 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 febrero, Nacimientos y Defunciones, Educación Formal (EDUC) e Importaciones, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de marzo salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: (GEIH) Ciudades Intermedias; Acerca del DANE – Generalidades y Exportaciones.

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

Fuente: DICE.



DANE 70 AÑOS
INFORMACIÓN PARA TODOS

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual

Marzo 2023



GOBIERNO DE COLOMBIA



/DANEColombia



@DANE_Colombia



@DANEColombia



/DANEColombia