

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA

DOCUMENTO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO

GIT INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Marzo de 2021

(Versión 3)



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

CONTENIDO

1. Introducción	4
2. Generalidades sobre la medición de satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio	5
2.1 Canales de atención	5
3. Escala de calificación, ponderaciones de interpretación de los indicadores de satisfacción	7
3.1 Pasos para obtener el indicador de satisfacción por eje	8
3.2 Pasos para obtener el indicador de satisfacción por canal de atención.....	8
3.3 Interpretación de Indicadores de Satisfacción.....	9
4. Bibliografía	11

Lista de tablas

Tabla 1. Escala de calificación.....	7
Tabla 2. Ponderaciones para el cálculo del indicador de satisfacción	7
Tabla 3. Interpretación del indicador de satisfacción por eje	9
Tabla 4. Interpretación del indicador de satisfacción por canal de atención	10

Lista de imágenes

Imagen 1. Categorías Evaluadas por canal de atención.....	6
---	---

1. Introducción

La medición de satisfacción se entiende como el proceso a través del cual se evalúan bajo el mismo método, frecuencia y valores las categorías determinadas y tiene como propósito conocer la percepción de la ciudadanía con respecto a un eje central: Calidad del servicio que brindan los Servidores Públicos del GIT Información y Servicio al Ciudadano, la Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE) y los Centros de Datos (CD) a nivel nacional.

La estructura del sistema de medición se sustenta desde la misión de DIMCE, los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015, el principio del Sistema de Gestión de Calidad del DANE “enfoque de Servicio al Cliente” y las funciones propias del GIT Información y Servicio al Ciudadano.

La información se recopila a través de la fuente primaria, en este caso la ciudadanía, mediante la evaluación de satisfacción para los canales de atención presencial, telefónica, y la correspondencia (física y electrónica). El análisis de la información obtenida permitirá establecer planes que faciliten la mejora continua de la entidad.

El eje evaluado, se sustenta en categorías de análisis que se miden a través de preguntas cerradas en una encuesta electrónica definida para cada canal de atención.

Con respecto a la escala de evaluación, se considera que la escala de Likert¹ es pertinente para medir la satisfacción, es una herramienta de medición que se utiliza para conocer el grado de conformidad de una persona con una situación o producto.

Se establece que a cada valor asociado con el nivel de satisfacción elegido por la ciudadanía cuando evalúa los canales de atención, se le asignará una calificación, esto para obtener un puntaje ponderado el cual será útil para el cálculo del indicador en una fase posterior. La ponderación de categorías y la definición del peso de las categorías por canal de atención en el indicador, se asignan teniendo en cuenta que todas las categorías evaluadas hacen parte todos los canales de atención.

La construcción del sistema de medición de satisfacción integrado al Sistema de Información de Atención al Ciudadano –SIAC, se enmarca en el proceso COM, Subproceso Medición, cuya aplicación de acuerdo a una nueva metodología se lleva a cabo a partir del mes de enero de 2021.

¹ Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales.

2. Generalidades sobre la medición de satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio

El SIAC es una fuente de información directa en el que se registran aspectos que permiten identificar a la ciudadanía que se acerca a la entidad buscando información u orientación sobre algún trámite, producto o servicio.

El sistema se constituye por módulos, el primero de ellos, permite ingresar principalmente datos personales y relacionados con variables demográficas y geográficas de la ciudadanía, que sirven como insumo para posteriormente hacer la caracterización de ciudadanía y grupos de interés en el DANE; en un segundo módulo se hace el registro de las peticiones verbales expresadas como una necesidad de información, expectativas e información estadística o de servicios provistos por el DANE, de acuerdo al canal de atención utilizado por el ciudadano; adicionalmente este sistema permitirá obtener datos referentes a la satisfacción del ciudadano respecto al servicio recibido, ya que las encuestas de satisfacción hacen parte del SIAC.

Los informes de medición de satisfacción de la ciudadanía se realizan con frecuencias mensual y anual,, se difunden en el espacio virtual del Portal Web del DANE al cual se ingresa mediante el menú principal, Servicios al Ciudadano, otros Servicios, Medición de la Satisfacción.

Con respecto a las fuentes de información indirecta, se tienen disponibles los informes históricos correspondientes a la medición satisfacción de la ciudadanía, los resultados allí contenidos dan cuenta de metodologías de cálculo diferentes a la actual, así como el número de canales de atención evaluados por parte de la ciudadanía. Lo anterior se sugiere tomarlo de referencia para hacer comparaciones, y tener una visión retrospectiva acerca de la satisfacción de los ciudadanos con los productos y servicios dispuestos por el DANE.

2.1 Canales de atención

Para la atención de la ciudadanía, el DANE dispone de diversos canales de atención. La orientación personalizada sobre el acceso a ellos, se recibe en las sedes a nivel nacional y DANE Central, también la información sobre los canales de comunicación para recibir solicitudes se puede consultar en el portal web www.dane.gov.co.

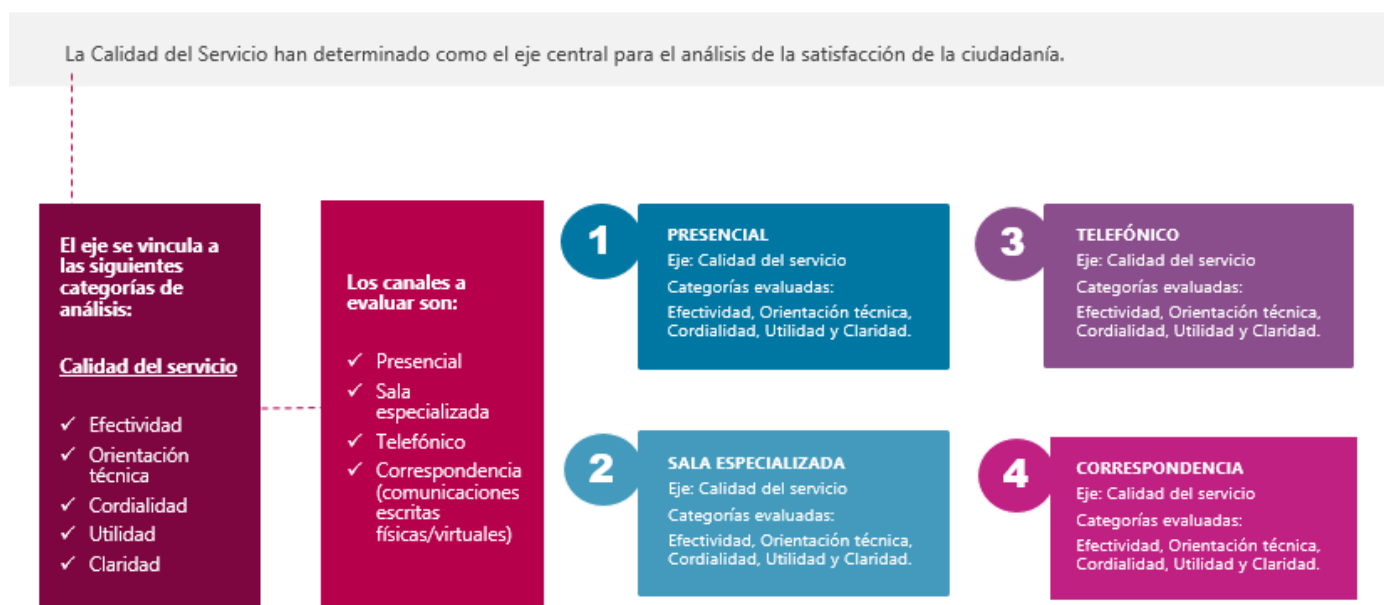
De igual forma, se cuenta con la Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE), cuyo servicio se ofrece a la ciudadanía que requiere procesar información a nivel de microdatos de las operaciones

estadísticas. Este servicio se ubica en DANE Central, extensiones y Centros de Datos (CD) ubicados en algunas entidades y universidades a nivel nacional.

Los canales de atención a la ciudadanía que serán evaluados son: Presencial, Sala Especializada, Telefónico, y Correspondencia (física y/o electrónica).

De acuerdo con la particularidad de cada canal de atención, se estructuran las categorías de análisis y se aplica el instrumento para medir la satisfacción de la ciudadanía que visita las sedes, la sala de procesamiento, Centros de Datos a nivel nacional o que acceden a otros canales de atención establecidos por la entidad.

Imagen 1. Categorías Evaluadas por canal de atención



3. Escala de calificación, ponderaciones de interpretación de los indicadores de satisfacción

Tabla 1. Escala de calificación

Opciones de Respuesta	Calificación	Nivel de Satisfacción	Valor asociado al nivel de satisfacción
Totalmente de acuerdo T.A	5	Alto	100
De acuerdo D.A	4	Alto	75
Medianamente de acuerdo M.A.	3	Medio	50
En desacuerdo E.D	2	Bajo	25
Totalmente en desacuerdo T.D	1	Bajo	0

Fuente: DANE.DIMCE

Los ciudadanos califican cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción para los canales de atención evaluados en una escala de 1 a 5. En la fase de procesamiento estadístico, esta escala fue convertida como se ilustra, con el fin de obtener las calificaciones promedio por opción de respuesta y pregunta, y continuar con el cálculo de indicadores por medio de factores de ponderación.

Tabla 2. Ponderaciones para el cálculo del indicador de satisfacción

Indicador	Canal de atención	Categoría	Ponderación de la categoría Por Canal De Atención	Factor de Ponderación Canal de Atención en el Indicador	Resultado
Calidad del servicio	Presencial Sala especializada Telefónico Correspondencia	Efectividad	20%	(Encuestas efectivas en el canal de atención /total de encuestas por eje)*100	Σ de valores ponderados = indicador por eje
		Orientación Técnica	20%		
		Cordialidad	20%		
		Utilidad	20%		
		Claridad	20%		

Fuente: DANE.DIMCE

3.1 Pasos para obtener el indicador de satisfacción por eje

- Para calcular el indicador por eje se debe tener primero el número total de encuestas realizadas por canal y el número de calificaciones de acuerdo a cada opción de respuesta, las cuales tienen una escala de calificación de 1 a 5. Esto para cada uno de los aspectos o categorías de indagación. Se hace una sumatoria de los resultados obtenidos.
- Luego el número de calificaciones por cada opción de respuesta se multiplica por el valor ponderado que se ha asignado a cada categoría de acuerdo al canal que corresponda. El total de categorías de indagación por canal de atención es 5. Posteriormente se hace una sumatoria de los resultados obtenidos.
- Con los datos obtenidos se hace una división entre el resultado ponderado por categoría y el número total de calificaciones de esa categoría. De esta manera se obtiene un dato que luego se multiplica por 100 para tener un indicador por categoría. Este valor oscila entre 0 y 100. El ejercicio se hace con cada categoría que ha sido evaluado por el ciudadano.
- Los valores obtenidos por categoría se multiplican ahora por un ponderador el cual corresponde al peso asignado a cada categoría dentro del canal de atención.
- Los resultados obtenidos en esta segunda ponderación por categoría ahora se suman de acuerdo al número de categorías correspondientes a cada canal, se obtiene entonces un indicador parcial ponderado por canal de atención.
- Este indicador parcial ponderado por canal de atención, por último se multiplica por un ponderador dinámico que indicará el peso del canal dentro del Indicador por Eje (Calidad del Servicio), el cual depende del número de encuestas realizadas por canal de atención y el número total de encuestas realizadas dentro del eje en el periodo de referencia, se suman los valores ponderados y se obtiene el indicador por Eje.

3.2 Pasos para obtener el indicador de satisfacción por canal de atención

- Para calcular el indicador por canal de atención se debe tener primero el número total de encuestas realizadas por canal y el número de calificaciones de acuerdo a cada opción de respuesta las cuales tienen una escala de calificación de 1 a 5. Esto para cada uno de los aspectos o categorías de indagación. Se hace una sumatoria de los resultados obtenidos.
- Luego el número de calificaciones por cada opción de respuesta se multiplica por el valor ponderado que se ha asignado a cada categoría de indagación de acuerdo al canal que




corresponda. El total de categorías de indagación por canal de atención es 5. Posteriormente se hace una sumatoria de los resultados obtenidos.

- Con los datos obtenidos se hace una división entre el resultado ponderado por categoría de indagación y el número total de calificaciones de esa categoría. De esta manera se obtiene un dato que luego se multiplica por 100 para tener un indicador por categoría. Este valor oscila entre 0 y 100. El ejercicio se hace con cada categoría que ha sido evaluada por el ciudadano.
- Los valores obtenidos por categoría se multiplican ahora por un ponderador el cual corresponde al peso asignado a cada categoría dentro del canal de atención.
- Se promedia el resultado y se obtiene el indicador de satisfacción por canal de atención.

3.3 Interpretación de Indicadores de Satisfacción

El Nivel de Satisfacción de la ciudadanía se identifica por medio de dos indicadores principalmente: Indicador por Eje y por Canal de Atención, y los resultados se interpretan teniendo como referencia las siguientes tablas:




Tabla 3. Interpretación del indicador de satisfacción por eje

Indicador de Satisfacción (Eje)	Nivel de satisfacción de los Ciudadanos	Parámetros del Nivel de Satisfacción de los Ciudadanos * (%)	Estado del Indicador	Prioridad de Mejoramiento	Convención
Calidad del Servicio	Alto	≥ 85	Satisfactorio	Baja	
	Medio	Entre 75.01 y 84.99	Aceptable	Media	
	Bajo	≤ 75	Critico	Alta	

Fuente: DANE.DIMCE

Nivel de Satisfacción: Resultado de la sumatoria de valores ponderado de calificaciones dadas a las categorías que componen el eje en escala de 0 a 100%

Tabla 4. Interpretación del indicador de satisfacción por canal de atención

Indicador de Satisfacción por canal de atención	Nivel de satisfacción de los Ciudadanos	Parámetros del Nivel de Satisfacción de los Ciudadanos * (%)	Estado del Indicador	Prioridad de Mejoramiento	Convención
Presencial Sala especializada Telefónico Correspondencia	Alto	≥ 85	Satisfactorio	Baja	
	Medio	Entre 75.01 y 84.99	Aceptable	Media	
	Bajo	≤ 75	Critico	Alta	

Fuente: DANE.DIMCE

* Nivel de Satisfacción: Resultado del promedio entre los valores ponderados de calificaciones de las categorías que componen el canal de atención. Escala de 0 a 100%.

4. Bibliografía

Alaminos, A., & Castejón, J. L. (2006). Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión. Universidad de Alicante.

ICONTEC. (2015). Norma Técnica Colombia NTC - ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá - Colombia, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).