

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
Febrero / 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.**

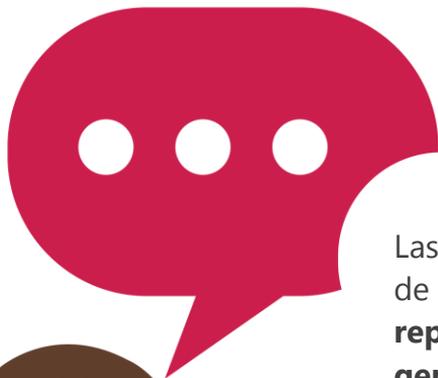
1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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.

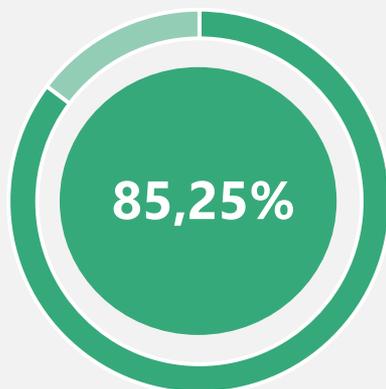
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicador de satisfacción Febrero 2021



Calidad del servicio

Enero: 87,89%

En enero se obtuvieron 52 encuestas en total, mientras que en el mes de febrero fueron 80, lo cual representa un incremento del 53,85% 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 Febrero 2021- total nacional

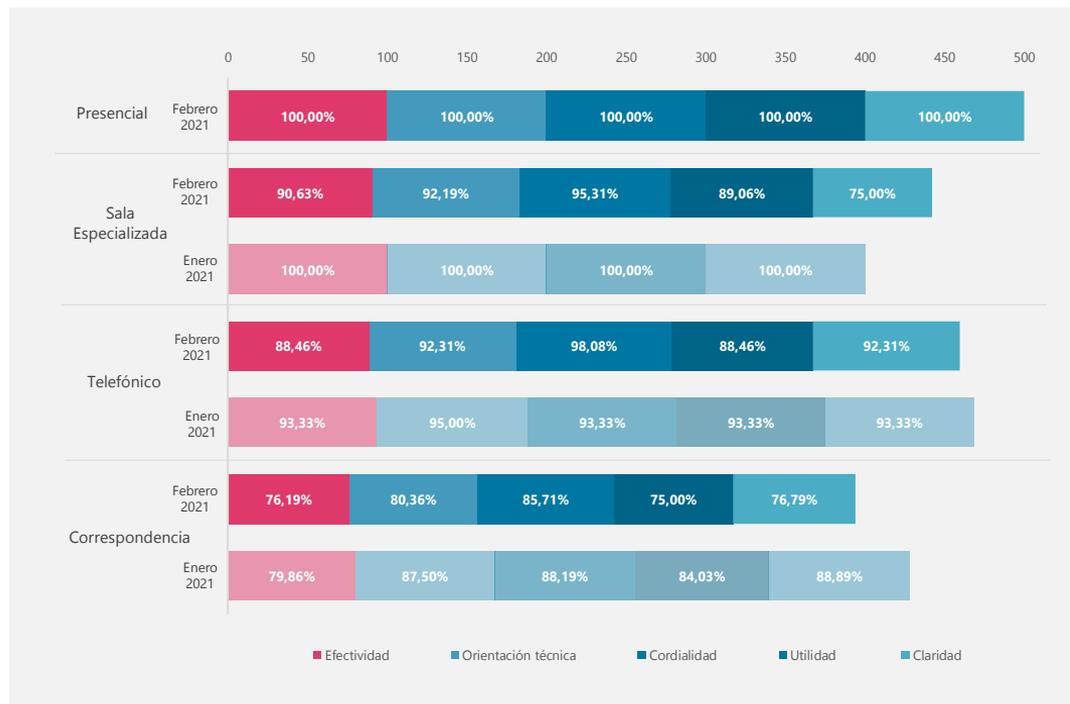
El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial, Sala Especializada, Telefónico y Correspondencia.

En Sala Especializada bajo la calificación en cuatros de las cinco categorías evaluadas: efectividad 9,37%; orientación técnica 7,81%; cordialidad 4,69%; y claridad 25,00%; Utilidad subió 89,06% con respecto al mes anterior.

En el canal Telefónico bajó la calificación de las categorías: efectividad 4,87%; orientación técnica 2,69%; utilidad 4,87%; y claridad 1,02%; cordialidad subió 4,67%.

En Correspondencia, bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: 3,67% en efectividad; 7,14% en orientación técnica; 2,47% en cordialidad; 9,03% en utilidad y 12,10% en claridad.

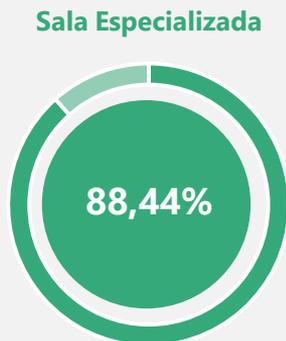
Finalmente, el canal presencial retoma la prestación del servicio para el mes de referencia, obteniendo calificación satisfactorias en todas las categorías evaluadas.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Febrero 2021



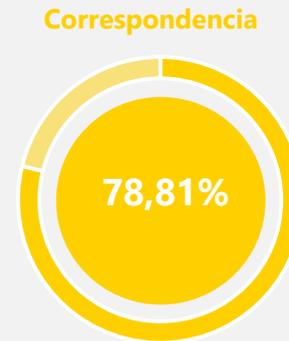
Enero: No fue evaluado



Enero: 80,00%



Enero: 93,67%



Enero: 85,69%

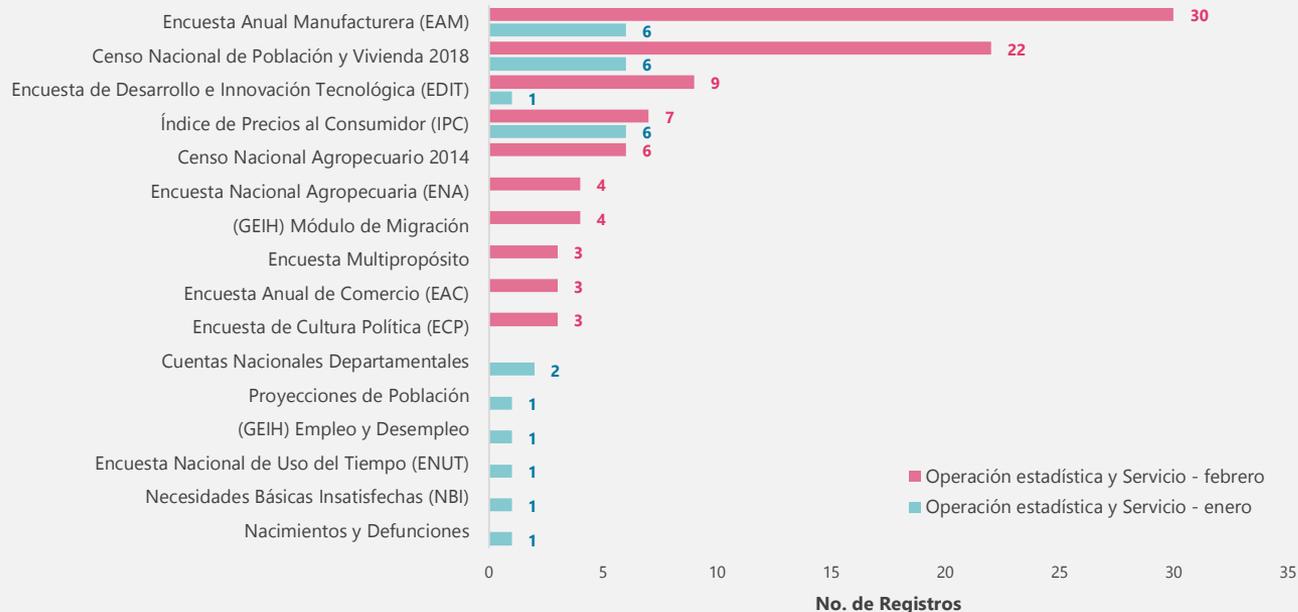
Escalas de satisfacción

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) febrero 2021



En el mes de febrero coincidieron 4 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 enero, Cuentas Nacionales Departamentales, Proyecciones de Población, (GEIH) Empleo y Desempleo, Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), y Nacimientos y Defunciones hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de febrero salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo: Censo Nacional Agropecuario 2014, Encuesta Nacional Agropecuaria (ENA), (GEIH) Módulo de Migración; Encuesta Multipropósito; Encuesta Anual de Comercio (EAC), y Encuesta de Cultura Política (ECP).

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Febrero / 2021



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co