

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
Octubre / 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.**

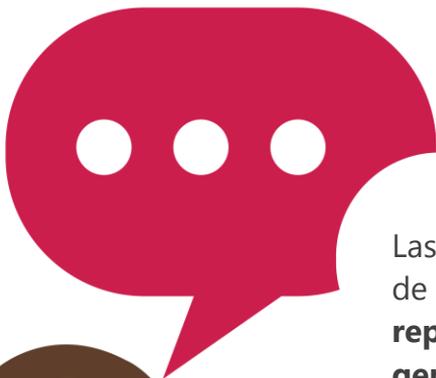
1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

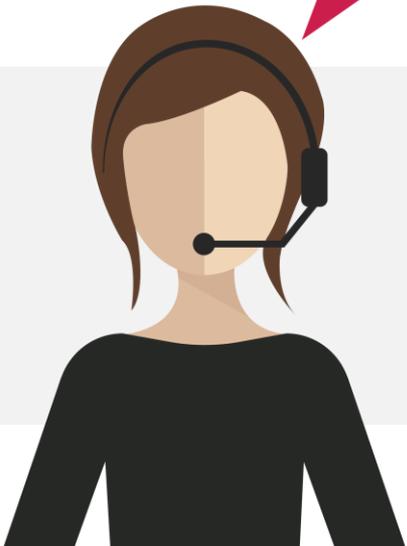
Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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.

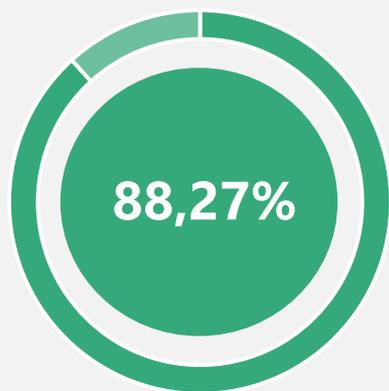
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicador de satisfacción Octubre 2021



Calidad del servicio

Septiembre: 93,43%

En septiembre se obtuvieron 38 encuestas en total, mientras que en el mes de octubre fueron 49, lo cual representa un alza del 28,95% 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 Octubre 2021- total nacional

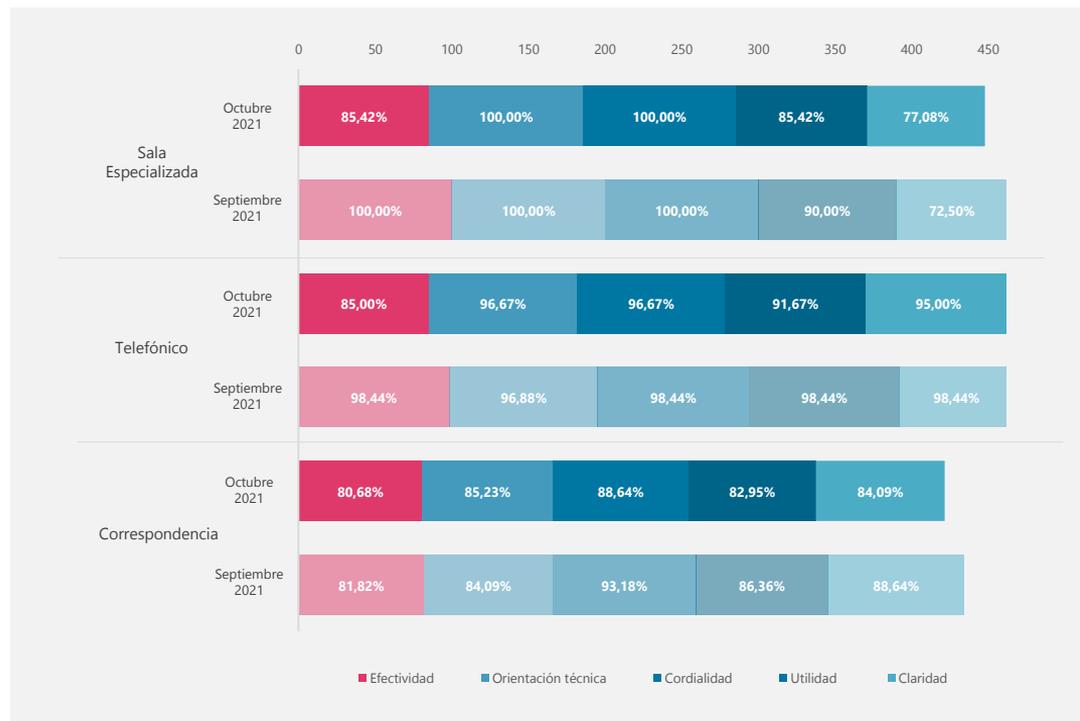
El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Sala Especializada, Telefónico y Correspondencia.

Con relación al mes de septiembre, en Sala Especializada bajó la calificación en efectividad 14,58%; obtuvo la misma calificación en las categorías orientación técnica y cordialidad; en la categoría utilidad bajó la calificación 4,58%; y en claridad subió 4,58%.

En el canal Telefónico bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 13,44%; orientación técnica 0,21%; cordialidad 1,77%; utilidad 6,77%; claridad 3,44%.

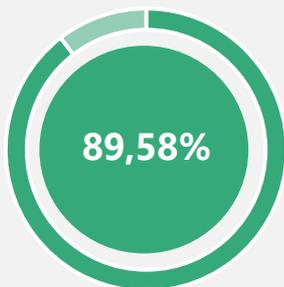
En Correspondencia bajó la calificación en las siguientes categorías: efectividad 1,14%; cordialidad 4,54%; utilidad 3,41%; y claridad 4,55%; en orientación técnica la calificación subió 1,14%.

Finalmente, el canal presencial no fue evaluado por los ciudadanos durante el mes de octubre.



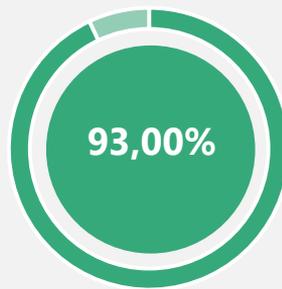
Indicadores de satisfacción por canal de atención Octubre 2021

Sala Especializada



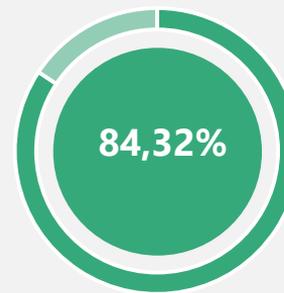
Septiembre: 92,50%

Telefónico



Septiembre: 98,13%

Correspondencia



Septiembre: 86,82%

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 |

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Octubre / 2021



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co