

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA**

Informe Mensual
Septiembre / 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



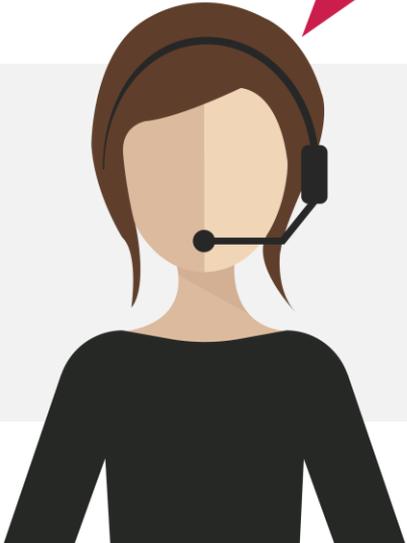
Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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.

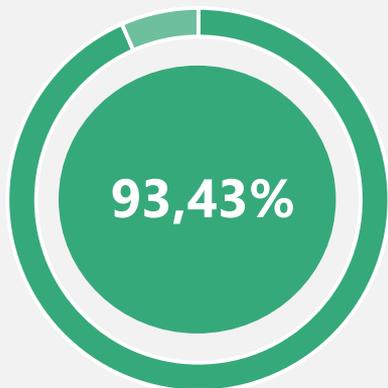
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

Resultados generales indicador de satisfacción Septiembre 2021



Calidad del servicio

Agosto: 89,31%

En agosto se obtuvieron 102 encuestas en total, mientras que en el mes de septiembre fueron 38, lo cual representa una baja del 62,75% 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 Septiembre 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.

Con relación al mes de agosto, el canal Presencial obtuvo la misma calificación en las cinco categorías evaluadas.

En Sala Especializada se mantuvo la calificación en las categorías: efectividad, orientación técnica y cordialidad; en las categorías utilidad y claridad la calificación bajó 7,22% y 24,72% respectivamente.

En el canal Telefónico subió la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 4,55%; orientación técnica 2,44%; cordialidad y utilidad 4,55% respectivamente; y claridad 3,44%.

Finalmente en Correspondencia subió la calificación en todas las categorías: efectividad 1,59%; orientación técnica 3,28%; cordialidad 10,04%; utilidad 6,13%; y claridad 8,41%.



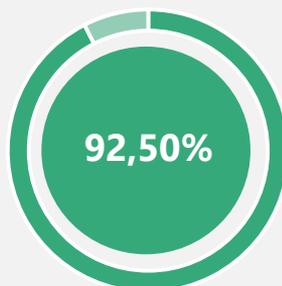
Indicadores de satisfacción por canal de atención Septiembre 2021

Presencial



Agosto: 100,00%

Sala Especializada



Agosto: 98,89%

Telefónico



Agosto: 94,22%

Correspondencia



Agosto: 80,93%

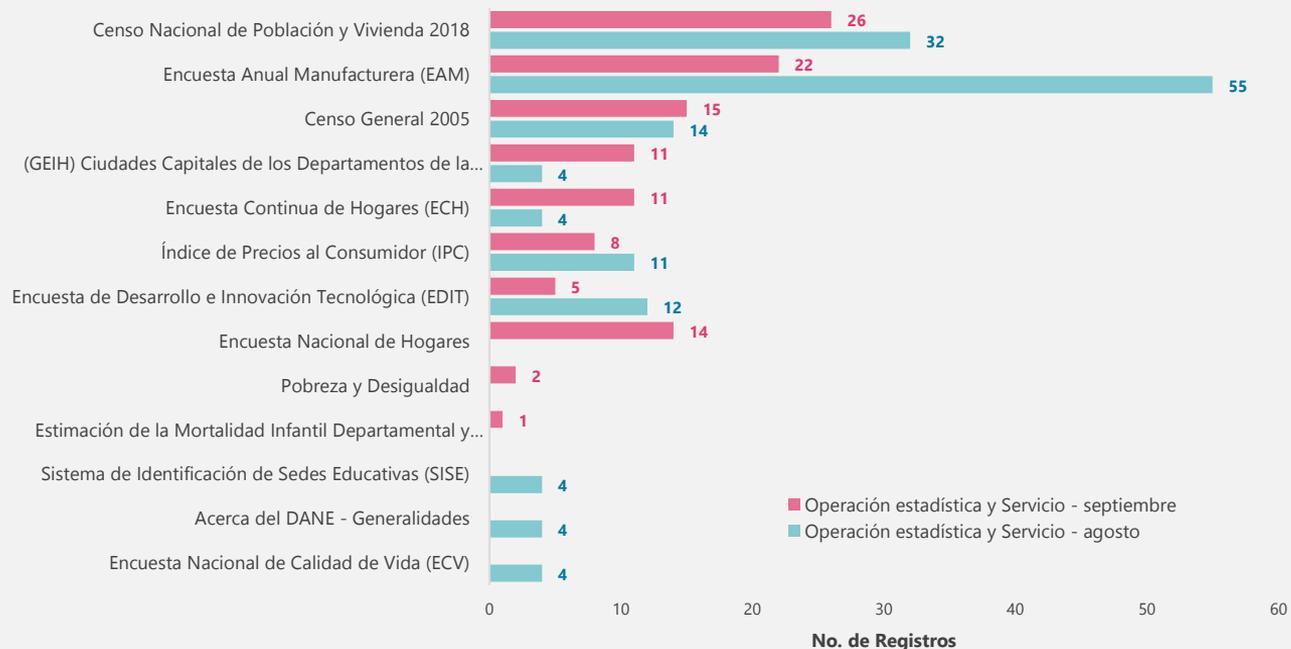
Escalas de satisfacción

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) septiembre 2021



En el mes de septiembre 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 agosto, Sistema de Identificación de Sedes Educativas (SISE), Acerca del DANE – Generalidades, y la Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de septiembre salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Encuesta Nacional de Hogares, Pobreza y Desigualdad y Estimación de la Mortalidad Infantil Departamental y Municipal.

Las consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizadas a través del canal Presencial, Sala Especializada y Telefónico.

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Septiembre / 2021



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co