

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CULTURA
ESTADÍSTICA

Informe Mensual
Abril / 2022



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.**

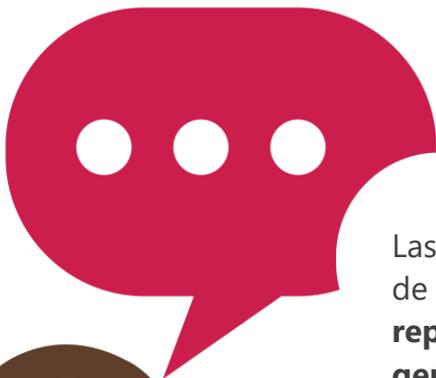
1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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.

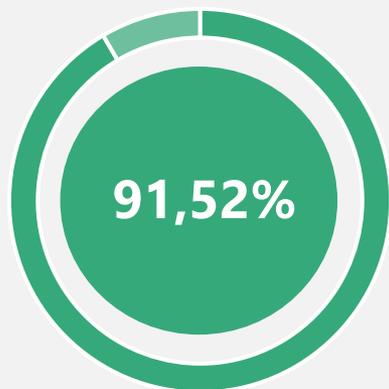
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicador de satisfacción Abril 2022



Calidad del servicio

Marzo: 94,47%

En marzo se obtuvieron 38 encuestas en total, mientras que en el mes de abril fueron 23, lo cual representa una baja del 37,47% 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

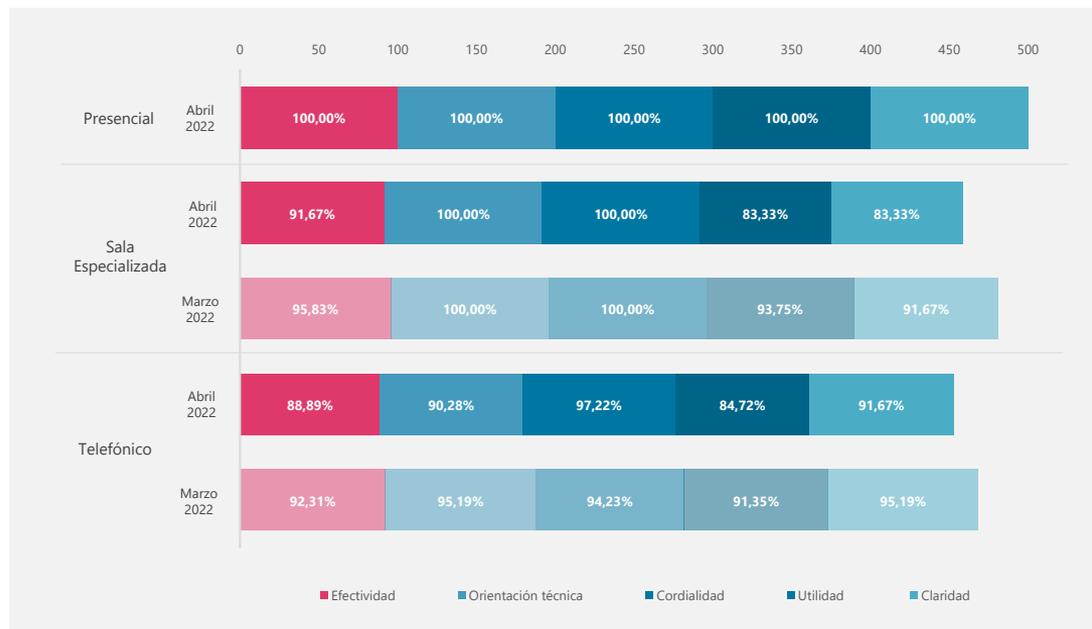
Calificación por categoría Abril 2022 - total nacional

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 y Telefónico.

En el canal presencial se obtuvieron calificaciones satisfactorias en todas las categorías evaluadas.

En Sala Especializada bajó la calificación de las categorías: efectividad 4,16%; utilidad 10,42% y claridad 8,34%; las categorías orientación técnica y cordialidad obtuvieron la misma calificación del mes de marzo.

En el canal Telefónico bajó la calificación de las categorías: efectividad 3,42%; orientación técnica 4,91%; utilidad 6,63%; claridad 3,52%; la calificación en la categoría cordialidad subió 2,99% respecto al mes anterior.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Abril 2022



Marzo: No fue evaluado



Marzo: 96,25%



Marzo: 93,65%

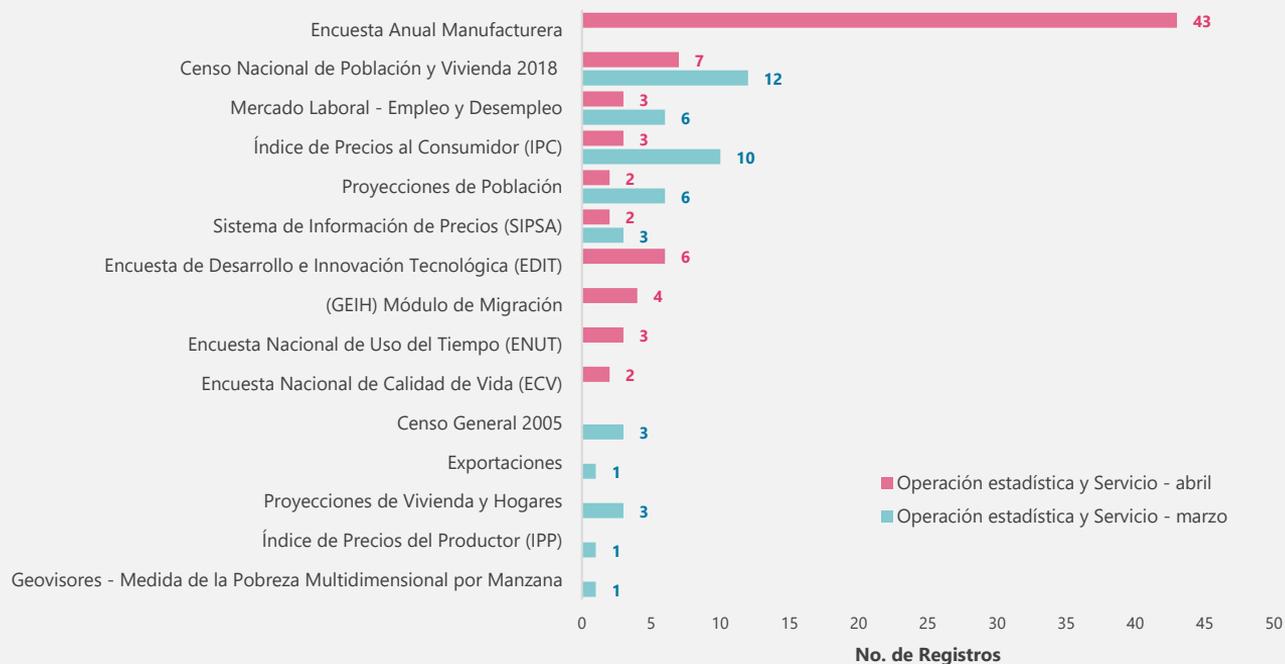
Escalas de satisfacción

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) abril 2022



En el mes de abril coincidieron 6 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 marzo, Censo General 2005, Exportaciones, Proyecciones de Vivienda y Hogares, Índice de Precios del Productor (IPP), y Geovisores - Medida de la Pobreza Multidimensional por Manzana, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de abril salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica (EDIT), (GEIH) Módulo de Migración, Encuesta Nacional de Uso del Tiempo (ENUT), Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV).

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

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CULTURA
ESTADÍSTICA

Abril / 2022



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co