

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CULTURA
ESTADÍSTICA**

Informe Mensual
Enero / 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 Enero 2022



Calidad del servicio

Diciembre: 93,18%

En diciembre se obtuvieron 11 encuestas en total, mientras que en el mes de enero fueron 6, lo cual representa una baja del 45,45% 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

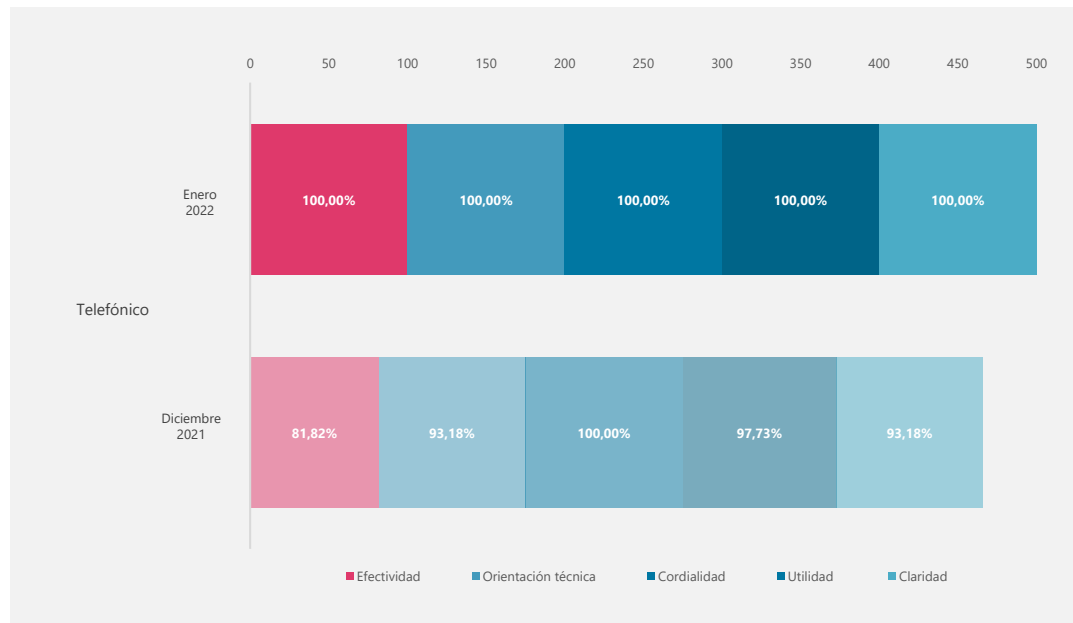
Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado indicador
Calidad del servicio	Alto	Mayor o igual a 85	 Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	 Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	 Crítico



Calificación por categoría Enero 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 al canal Telefónico.

En el canal Telefónico subió la calificación en las categorías: efectividad 18,18%; orientación técnica 6,82%; utilidad 2,27% y claridad 6,82%; en la categoría cordialidad obtuvo la misma calificación del mes de diciembre.





Indicadores de satisfacción por canal de atención

Enero 2022

Telefónico



Diciembre: 93,18%

Para el período de referencia, solo se dispone información del canal telefónico, dado que es el único canal de comunicación activo luego del acceso forzoso al sistema informático del DANE del martes 9 de noviembre de 2021.

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

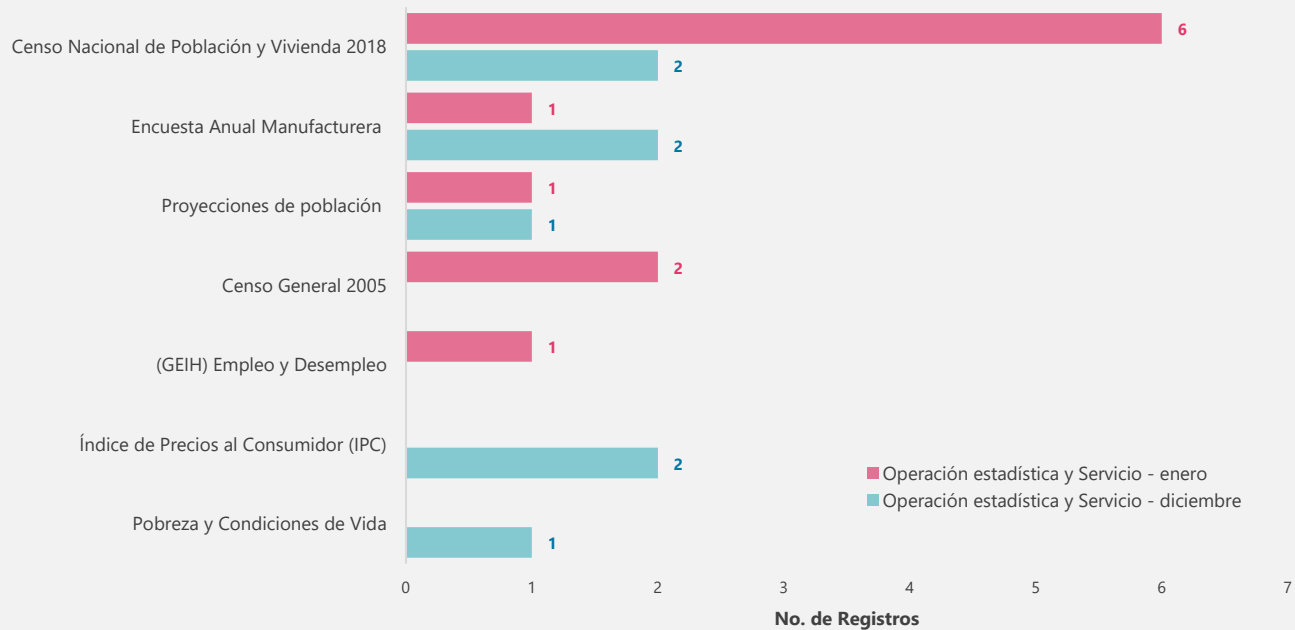


El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) enero 2022



En el mes de enero coincidieron 3 de las 5 operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC), comparado con el mes anterior.

En diciembre, (GEIH) Empleo y Desempleo y Censo General 2005, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de enero salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Pobreza y Condiciones de Vida e Índice de Precios al Consumidor (IPC)

La consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizados a través del canal telefónico.

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CULTURA
ESTADÍSTICA**

Enero / 2022



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co