



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y
CULTURA ESTADÍSTICA**

Informe Mensual

Agosto de 2023



Contenido

- 1. Medición de satisfacción de la ciudadanía.**
- 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.**
- 3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados.**

1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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

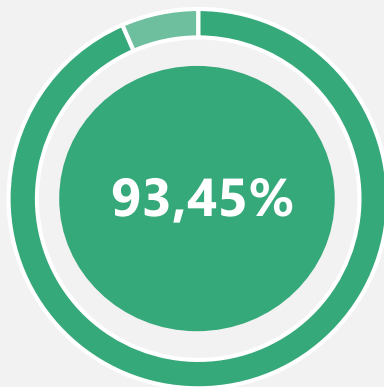
Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



Resultados generales indicador de satisfacción

Agosto 2023



Calidad del servicio

Julio: 92,71%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el período de referencia, tuvo un alza del 0,74% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de agosto fue de 55, generando un aumento del 19,57% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de julio: 46.

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

Agosto 2023- total nacional

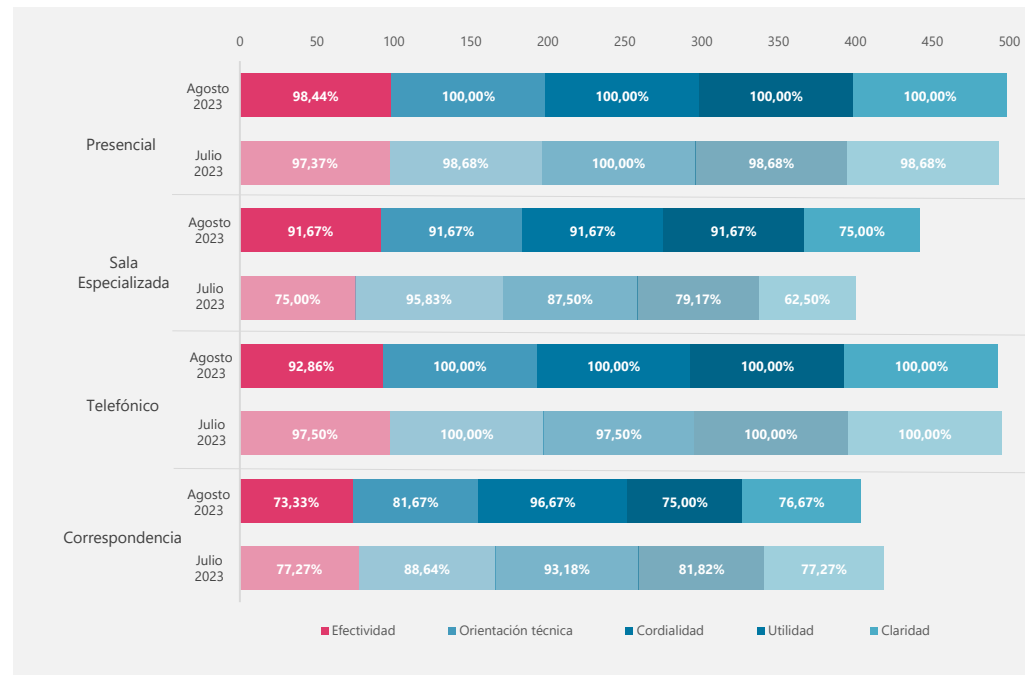
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial subió la calificación en las categorías: efectividad 1,07%; en las categorías orientación técnica, utilidad y claridad 1,32% respectivamente; la categoría cordialidad obtuvo la misma calificación del mes anterior.

En la sala especializada subió la calificación de las categorías: efectividad 16,67%; cordialidad 4,17%; utilidad y claridad 12,50% respectivamente; la calificación de la categoría orientación técnica bajó 4,16%.

En el canal Telefónico bajó la calificación en la categoría efectividad 4,64%; la categoría cordialidad subió 2,50%; orientación técnica, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes de julio.

En el canal correspondencia bajó la calificación de las categorías: efectividad 3,94%; orientación técnica 6,97%; utilidad 6,82%; y claridad 0,60%; la calificación de la categoría cordialidad subió 3,49%.

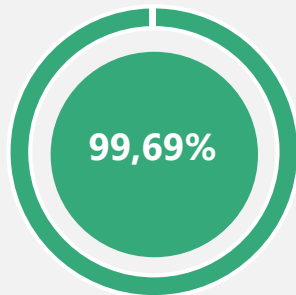




Indicadores de satisfacción por canal de atención

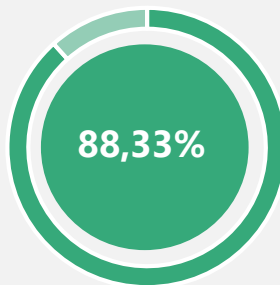
Agosto 2023

Presencial



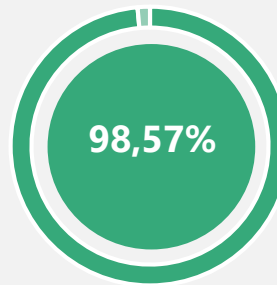
Julio: 98,68%

Sala Especializada



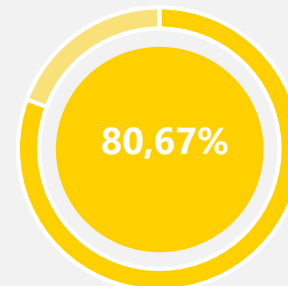
Julio: 80,00%

Telefónico



Julio: 99,00%

Correspondencia



Julio: 83,64%

Escalas de satisfacción

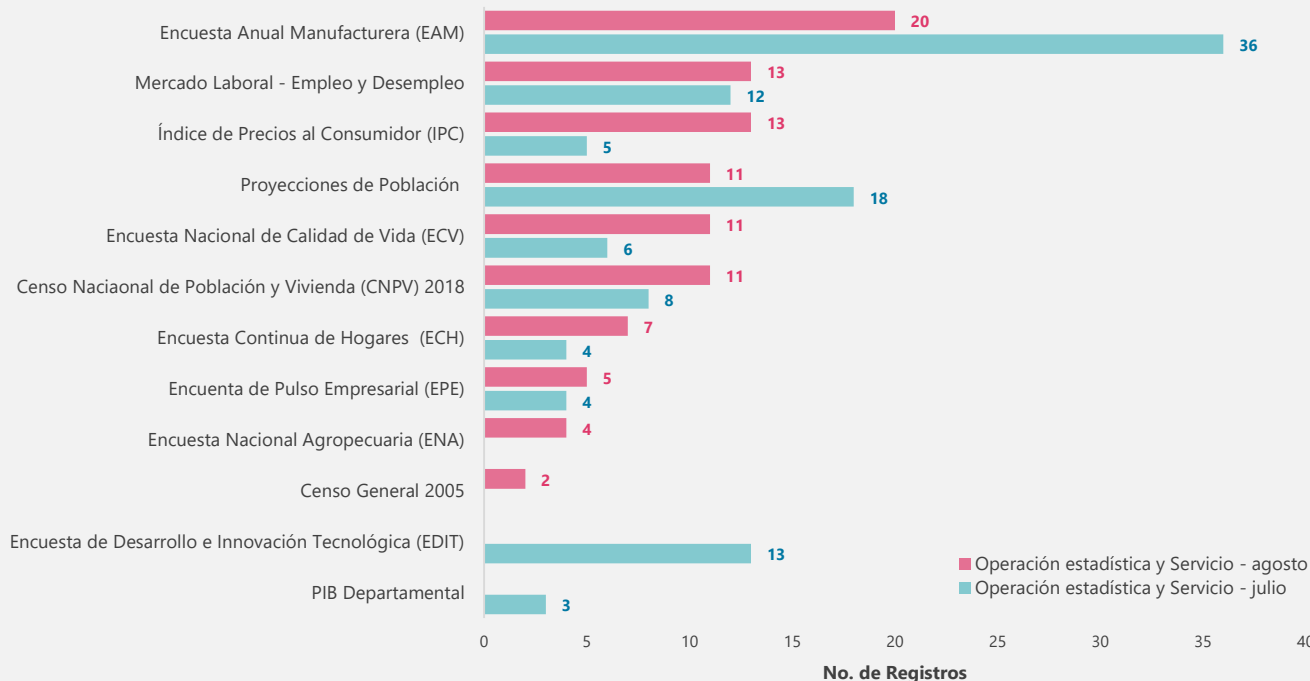
Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	● Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	● Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	● Crítico

Fuente: DICE.

3. OPERACIONES ESTADÍSTICAS Y SERVICIOS MAS CONSULTADOS



Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) Agosto 2023



En el mes de agosto coincidieron 8 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 julio, Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica (EDIT) y PIB Departamental, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de agosto salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Encuesta Nacional Agropecuaria (ENA) y Censo General 2005.

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

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y
CULTURA ESTADÍSTICA**

Informe Mensual

Agosto de 2023



/DANEColombia



@DANE_Colombia



@DANEColombia



/DANEColombia