



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y
CULTURA ESTADÍSTICA**

Informe Anual

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

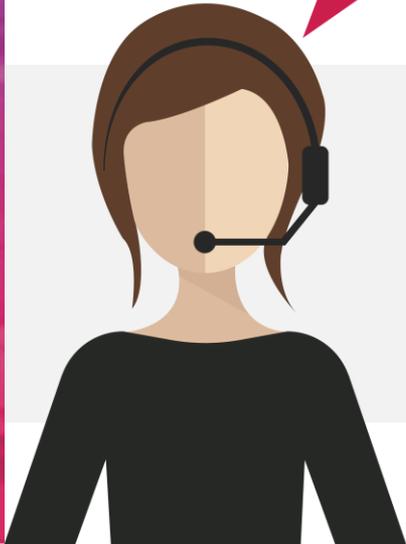
Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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

TELFÓNICO

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

4

CORRESPONDENCIA

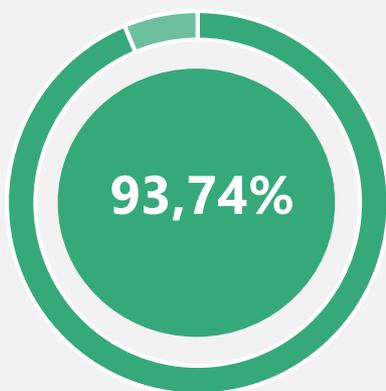
Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.



2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Resultados generales indicador de satisfacción

Año 2023



Calidad del servicio

Año 2022: 96,80%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el año 2023, tuvo una baja del 3,06% en comparación con el año 2022. El total de encuestas para el año 2023 fue de 475, generando un alza del 21,17% en la tasa de respuesta frente al año anterior. Total de encuestas para el año 2022: 392.

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 Año 2023- total nacional

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

En el canal Presencial bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 1,93%; orientación técnica 0,89%; cordialidad 0,56%; utilidad 0,63%; y claridad 0,89%.

En Sala Especializada bajó la calificación en todas las categorías evaluadas con respecto al año anterior: efectividad 9,37%; orientación técnica 0,51%; cordialidad 1,05%; utilidad 5,37%; y claridad 7,88%.

En el canal Telefónico subió la calificación en las categorías: efectividad 1,83%; orientación técnica 1,06%; cordialidad 1,46%; utilidad 2,45% y claridad 1,82%.

El canal correspondencia durante el año 2023, la categoría cordialidad obtuvo una calificación por encima del 85% representando altos niveles de satisfacción; las categorías efectividad, orientación técnica, utilidad y claridad obtuvieron calificaciones por debajo del 85% representando niveles medios de satisfacción.

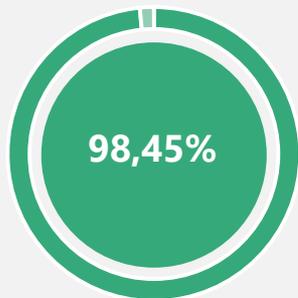




Indicadores de satisfacción por canal de atención

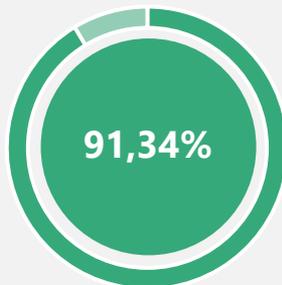
Año 2023

Presencial



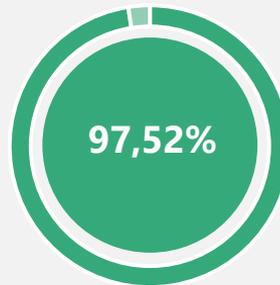
Año 2022: 99,43%

Sala Especializada



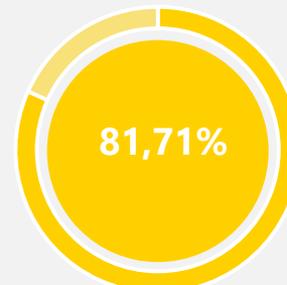
Año 2022: 96,58%

Telefónico



Año 2022: 95,79%

Correspondencia



Año 2022: No fue evaluado

Escalas de satisfacción

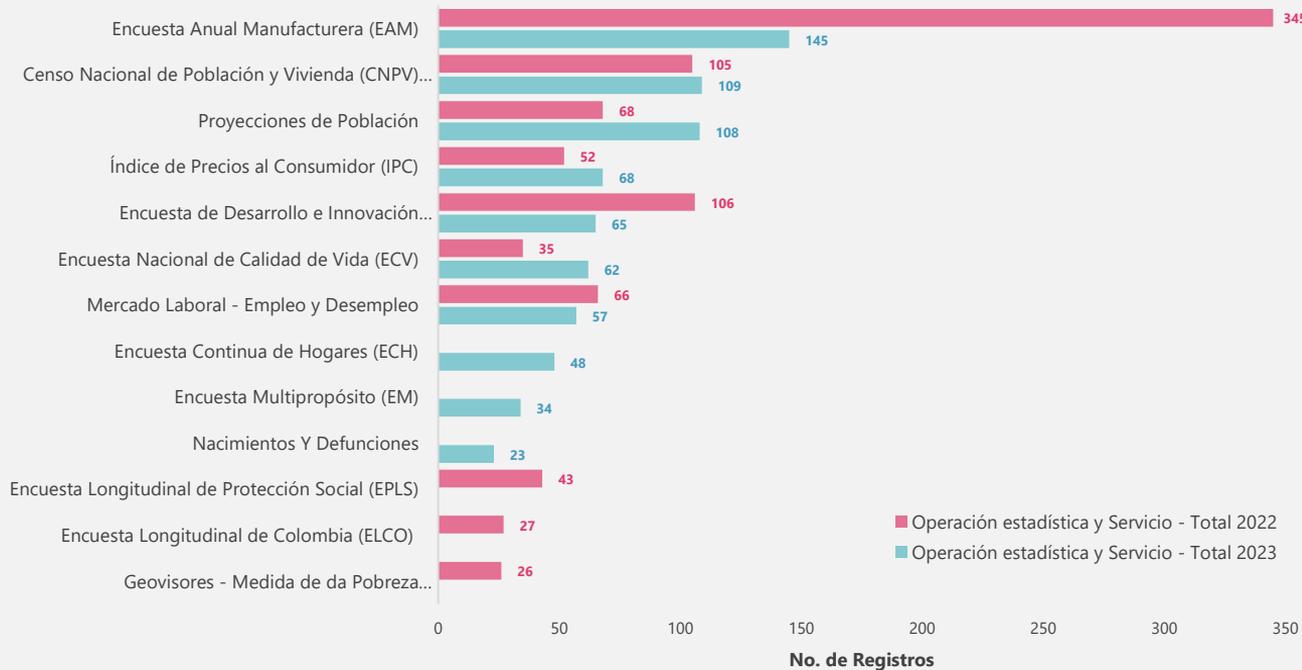
Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	Crítico

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) total 2023



En el año 2023 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 año anterior.

En año 2022, Encuesta Longitudinal de Protección Social (EPLS), Encuesta Longitudinal de Colombia (ELCO) y Geovisores - Medida de da Pobreza Multidimensional por Manzana, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el año 2023 salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Encuesta Continua de Hogares (ECH), Encuesta Multipropósito (EM), Nacimientos Y Defunciones.

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 Anual

2023



/DANEColombia



@DANE_Colombia



@DANEColombia



/DANEColombia