



DANE 70 AÑOS
INFORMACIÓN PARA TODOS

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y
CULTURA ESTADÍSTICA**

Informe Mensual

Febrero 2023



GOBIERNO DE COLOMBIA



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



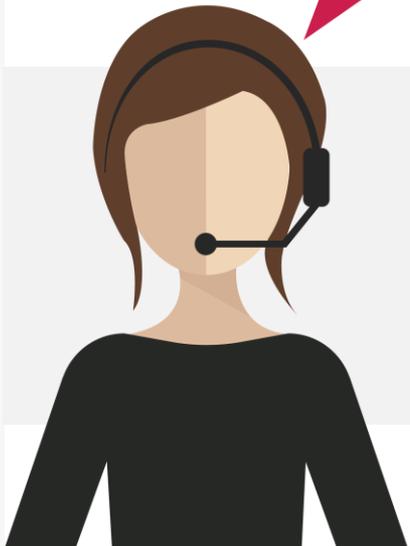
Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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.

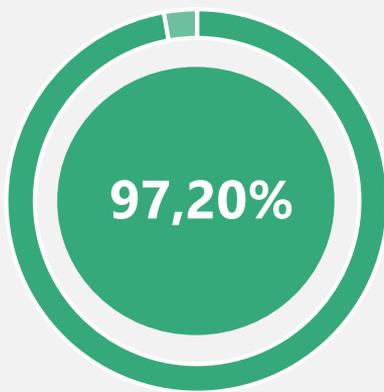
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA





Resultados generales indicador de satisfacción

Febrero 2023



Calidad del servicio

Enero: 99,41%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el período de referencia, tuvo una baja del 2,21% con respecto al mes anterior. Sin embargo, se mantienen altos los niveles de satisfacción en los canales Presencial, Sala Especializada y Telefónico. El canal Correspondencia no fue evaluado.

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. Total de encuestas 50.

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

Febrero 2023- 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 y Telefónico.

En el canal presencial subió la calificación en la categoría efectividad 4,55%; las categorías orientación técnica, cordialidad, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes de enero.

En el canal Telefónico bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 5,26%; orientación técnica 1,32%; cordialidad y utilidad 2,63% respectivamente y claridad 3,95%.

En la sala especializada, la calificación de las categorías efectividad, utilidad y claridad fue por debajo del 85% lo cual representa niveles medios de satisfacción; las categorías orientación técnica y cordialidad obtuvieron una calificación por encima del 85% representando niveles altos de satisfacción por parte de los usuarios.



Fuente: DICE.



Indicadores de satisfacción por canal de atención

Febrero 2023



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

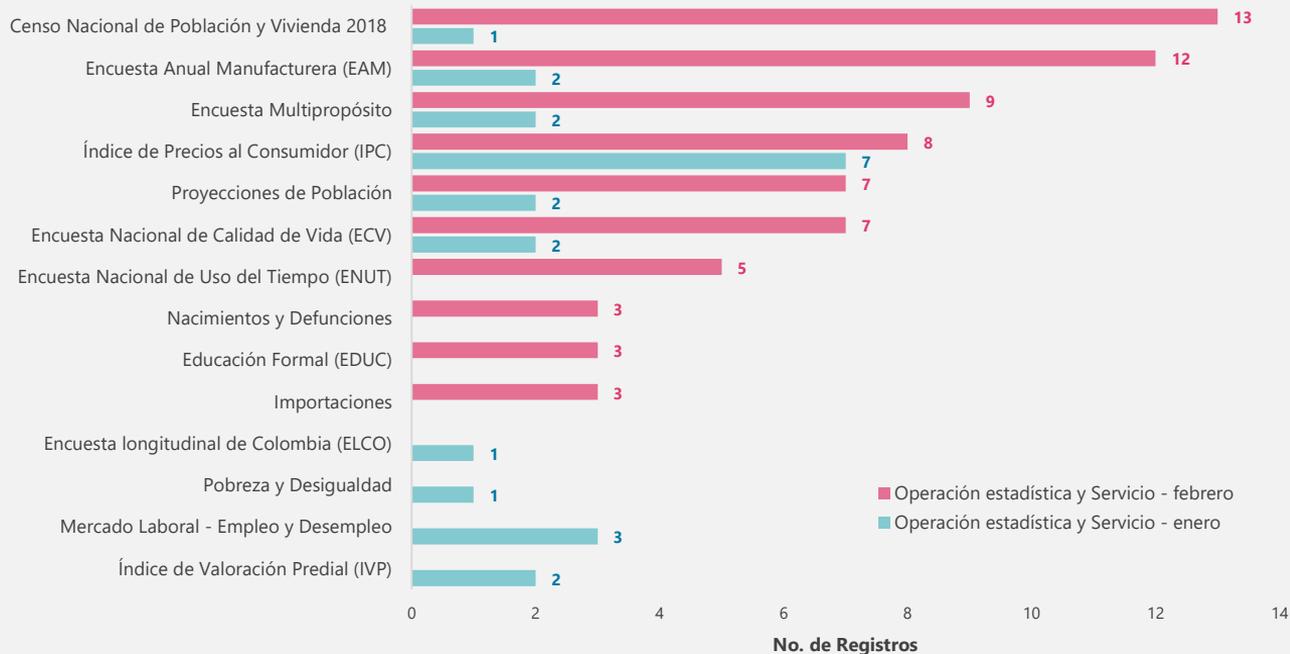
Fuente: DICE.

3. OPERACIONES ESTADÍSTICAS Y SERVICIOS MAS CONSULTADOS





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



En el mes de febrero 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 enero, Encuesta longitudinal de Colombia (ELCO), Pobreza y Desigualdad, Mercado Laboral - Empleo y Desempleo, e Índice de Valoración Predial (IVP), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de febrero salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Encuesta Nacional de Uso del Tiempo (ENUT), Nacimientos y Defunciones, Educación Formal (EDUC), e Importaciones.

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

Fuente: DICE.



DANE 70 AÑOS
INFORMACIÓN PARA TODOS

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual

Febrero 2023



GOBIERNO DE COLOMBIA



/DANEColombia



@DANE_Colombia



@DANEColombia



/DANEColombia