



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual

Julio 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



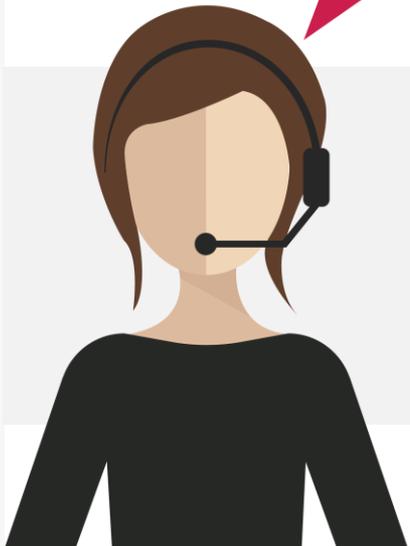
Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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.

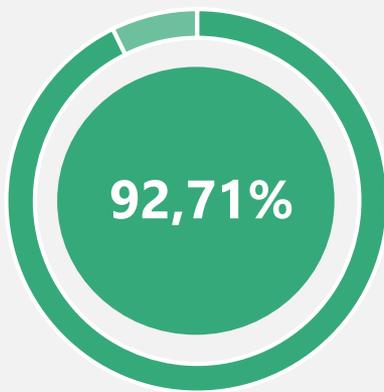
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA





Resultados generales indicador de satisfacción

Julio 2023



Calidad del servicio

Junio: 94,82%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el período de referencia, tuvo una baja del 2,11% con respecto al mes anterior; la tasa de respuesta tuvo un alza del 31,43% con relación al mes de junio de 2023: Total de encuestas para el período 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

Fuente: DICE.



Calificación por categoría Julio 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 todas las categorías: efectividad 9,13%; en las categorías orientación técnica, utilidad y claridad 4,56% respectivamente y cordialidad 5,88%.

En la sala especializada bajó la calificación de las categorías: efectividad 20,83%; orientación técnica 4,17%; cordialidad 12,50%; utilidad 16,66%; y claridad 37,50%.

En el canal Telefónico bajó la calificación en las categoría efectividad y cordialidad 2,50% respectivamente; orientación técnica, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes de junio.

En el canal correspondencia bajó la calificación en todas la categorías evaluadas con respecto al mes anterior: efectividad 10,23%; orientación técnica 5,11%; cordialidad 3,70%; utilidad 8,81%; y claridad 18,48%.



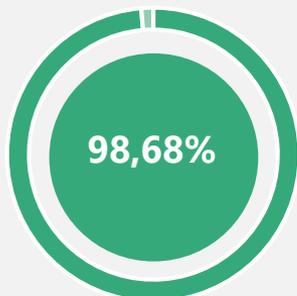
Fuente: DICE.



Indicadores de satisfacción por canal de atención

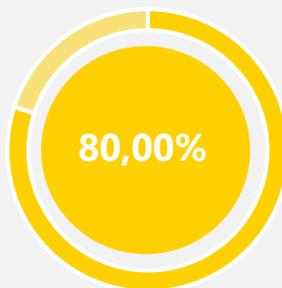
Julio 2023

Presencial



Junio: 92,94%

Sala Especializada



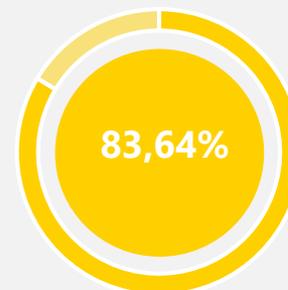
Junio: 98,33%

Telefónico



Junio: 100,00%

Correspondencia



Junio: 92,50%

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

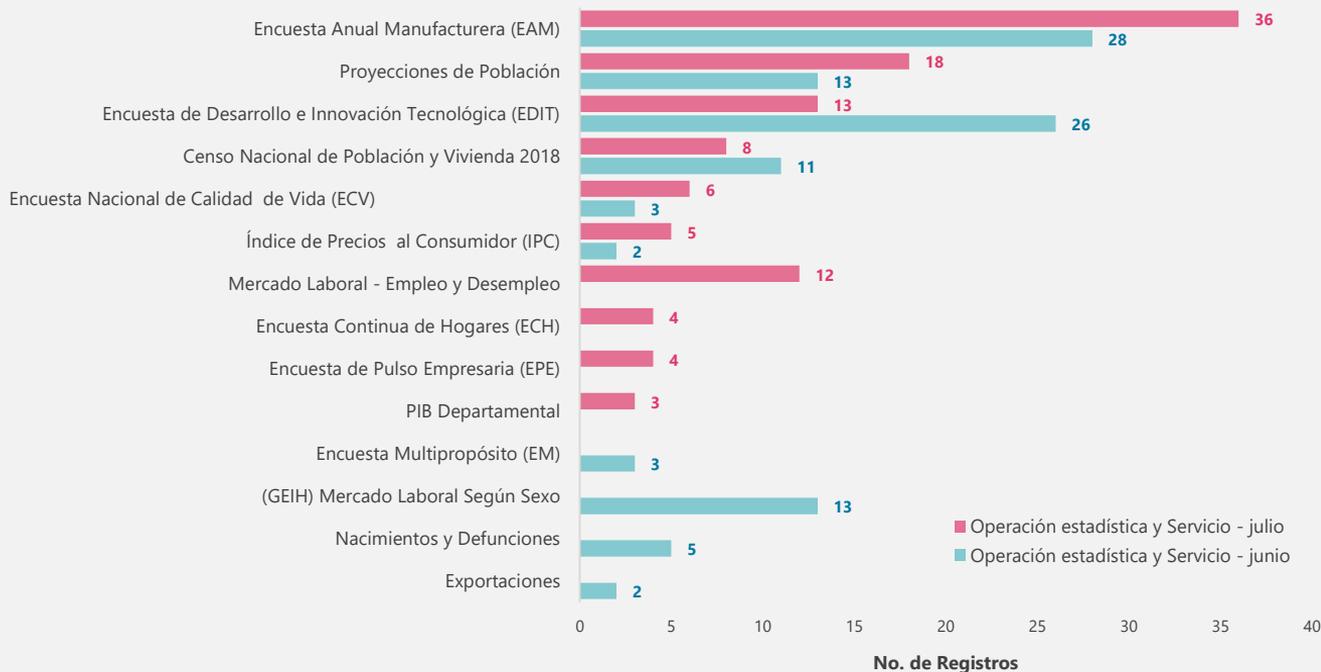
Fuente: DICE.

3. OPERACIONES ESTADÍSTICAS Y SERVICIOS MAS CONSULTADOS





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



En el mes de julio 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 junio, Encuesta Multipropósito (EM), (GEIH) Mercado Laboral Según Sexo, Nacimientos y Defunciones, y Exportaciones hacía parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de julio salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Mercado Laboral - Empleo y Desempleo, Encuesta de Pulso Empresaria (EPE), Encuesta Continua de Hogares (ECH) y PIB Departamental.

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

Fuente: DICE.

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual

Julio de 2023