

# Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y  
Cultura Estadística (DICE)

Abril 2024





## 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

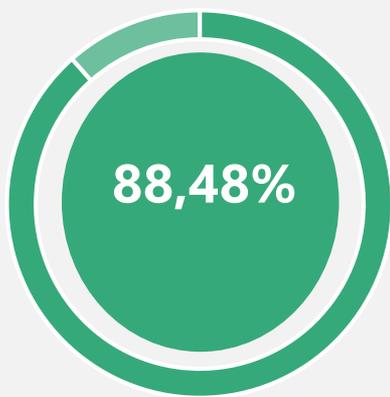
Eje: Calidad del servicio  
Categorías evaluadas:  
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

## 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía



# Resultados generales indicador de satisfacción

## Abril 2024



### Calidad del servicio

Marzo: 94,19%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo una baja del 5,71% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de abril fue de 46, generando un alza del 24,32% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de marzo: 37.

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	<span style="color: green;">●</span> Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	<span style="color: yellow;">●</span> Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	<span style="color: red;">●</span> Crítico



# Calificación por categoría

## Abril 2024- total nacional

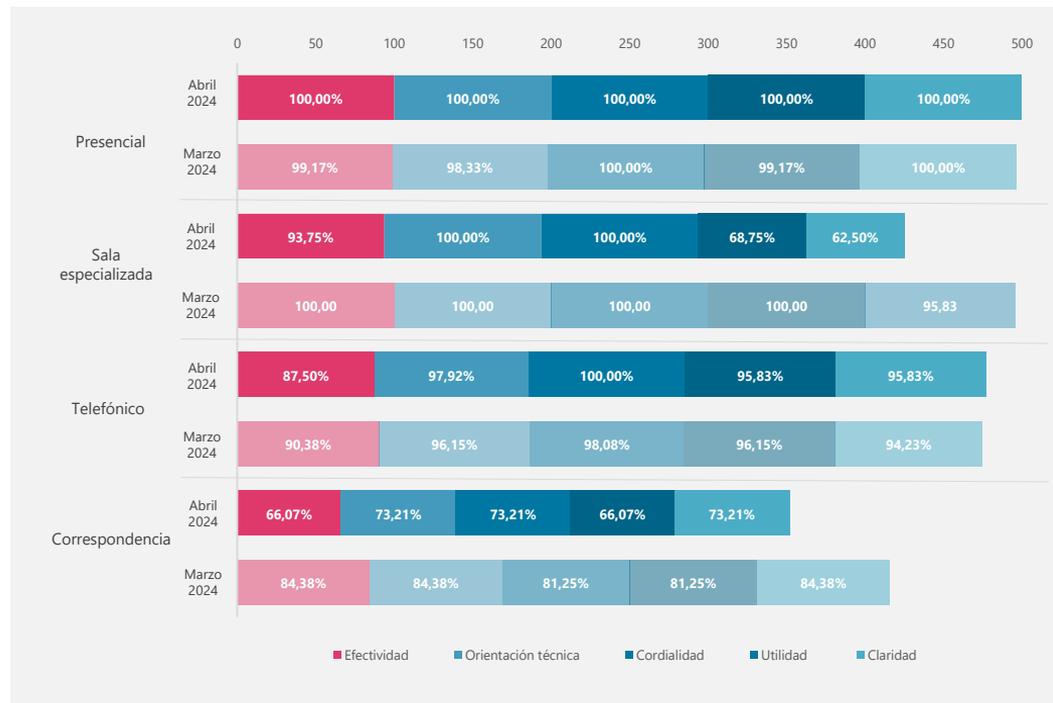
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial subió la calificación en la categoría efectividad 0,83%; en orientación técnica 1,67% y utilidad 0,83%; las categorías cordialidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

En la sala especializada la calificación bajó en las categorías efectividad 6,25%; utilidad 31,25% y claridad 33,33%; las categorías orientación técnica y cordialidad obtuvieron la misma calificación del mes de marzo.

En el canal Telefónico bajó la calificación en las categorías: efectividad 2,88%; utilidad 0,32%; orientación técnica subió 1,77%; junto con cordialidad 1,92% y al igual que claridad con 1,60%.

En el canal correspondencia bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 18,31%; cordialidad 8,04%; utilidad 15,18%; orientación técnica y claridad 11,17% respectivamente.





# Indicadores de satisfacción por canal de atención

## Abril 2024



Marzo: 99,76%



Marzo: 92,50%



Marzo: 91,67%



Marzo: 76,00%

### 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

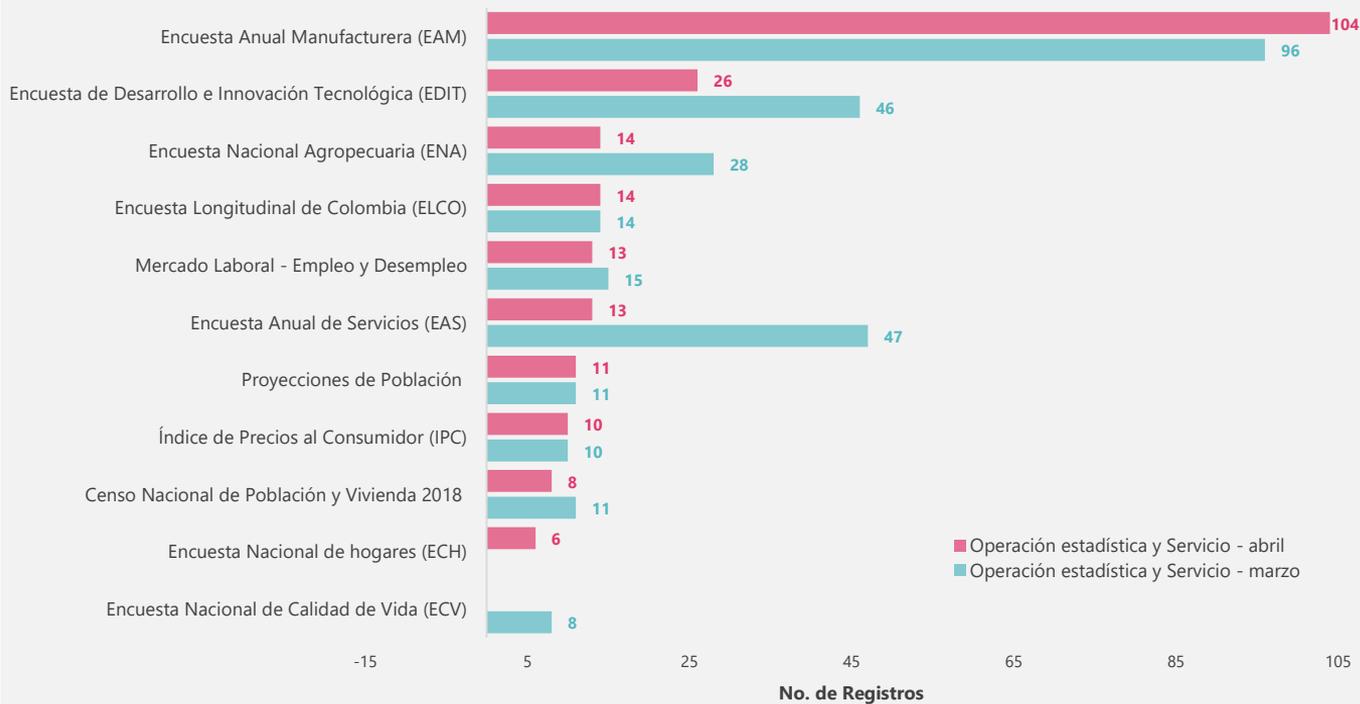
### 3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados



www.dane.gov.co  
línea gratuita de atención  
al ciudadano Bño. 912002



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



En el mes de abril coincidieron 9 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 marzo Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV), hacía parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de abril sale del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Encuesta Nacional de hogares (ECH).

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

# Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y  
Cultura Estadística (DICE)

Abril 2024

