



Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y
Cultura Estadística (DICE)

Diciembre 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

Diciembre 2024



Calidad del servicio

Noviembre: 92,92%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo un alza del 6,58% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de diciembre fue de 20, generando una baja del 51,22% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de noviembre: 41. Para el período, la Sala Especializada no fue evaluada.

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

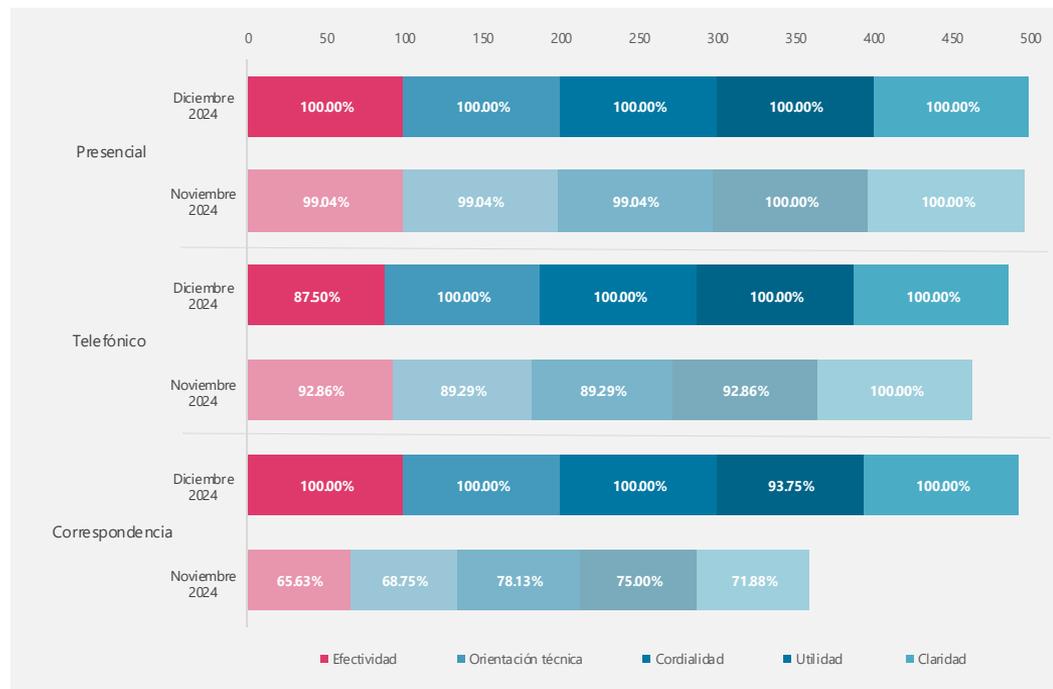
Diciembre 2024- total nacional

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 las categorías: efectividad, orientación técnica y cordialidad 0,96% respectivamente; las categorías utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes de noviembre.

En el canal Telefónico bajó la calificación en la categoría efectividad 5,36%; la calificación subió en las categorías: orientación técnica y cordialidad 10,71% respectivamente; y utilidad 7,14%; claridad obtuvo la misma calificación del mes anterior.

En el canal correspondencia subió la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 34,37%; orientación técnica 31,25%; cordialidad 21,87%; utilidad 18,75% y claridad 28,12%.



Indicadores de satisfacción por canal de atención

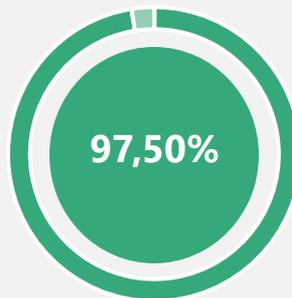
Diciembre 2024

Presencial



Noviembre: 99,42%

Telefónico



Noviembre: 92,86%

Correspondencia



Noviembre: 71,88%

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

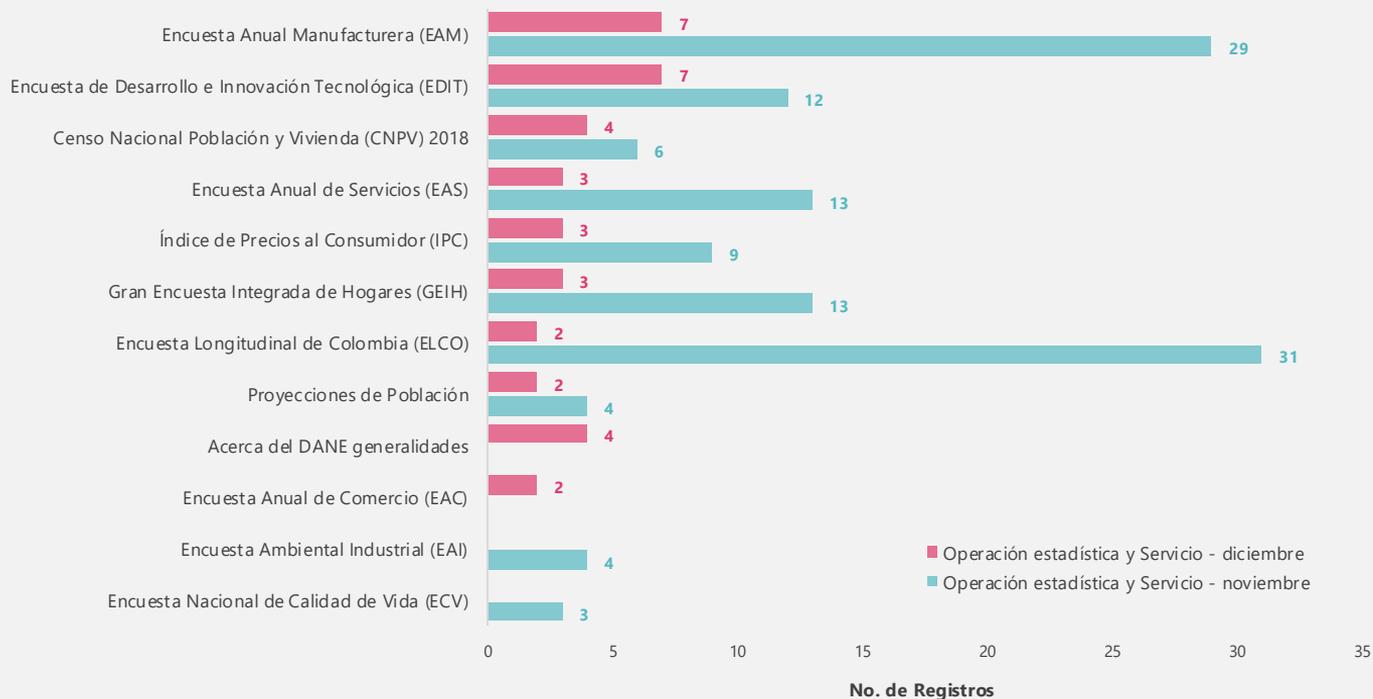
3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados

D



www.dane.gov.co
línea gratuita de atención
al cliente: 01 800 912002

Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) Diciembre 2024



En el mes de diciembre 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 noviembre Encuesta Ambiental Industrial (EAI), y Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de diciembre salen del listado e ingresa a hacer parte de este: Acerca del DANE generalidades y Encuesta Anual de Comercio (EAC).

Las 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 (DICE)

Diciembre 2024

