



# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

---

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y  
CULTURA ESTADÍSTICA**

**Informe Mensual**

Febrero de 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

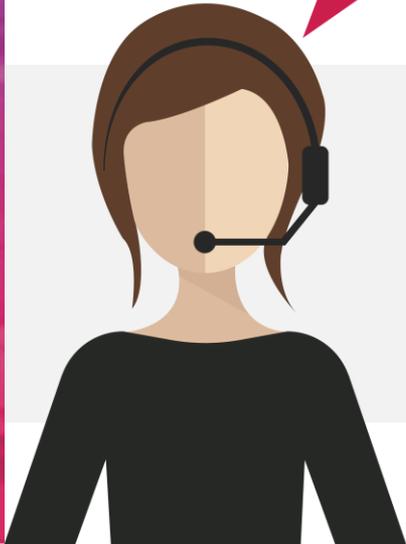
---



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.



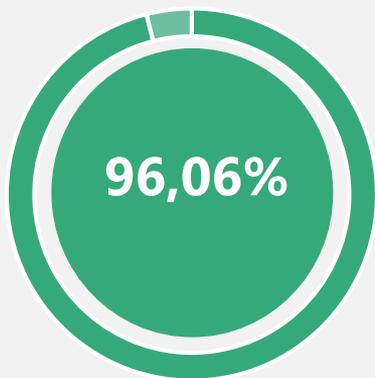
## 2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

---



# Resultados generales indicador de satisfacción

## Febrero 2024



**Calidad del servicio**

Enero: 91,43%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo un alza del 4,63% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de febrero fue de 57, generando un alza del 103,57% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de enero: 28.

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 Febrero 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 1,25%; en orientación técnica y utilidad bajó 1,67% y 0,83% respectivamente; las categorías cordialidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

En la sala especializada la calificación de todas las categorías evaluadas estuvo por encima del 85% lo cual representa altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios.

En el canal Telefónico subió la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 2,88%; orientación técnica 8,65%; cordialidad 2,25%; utilidad 0,32% y claridad 6,73% respectivamente.

En el canal correspondencia subió la calificación de las categorías: efectividad 1,88%; utilidad 1,25%; claridad 6,88%; en las categorías orientación técnica y cordialidad bajó la calificación 0,62% y 3,75% respectivamente.





# Indicadores de satisfacción por canal de atención

## Febrero 2024

Presencial



Enero: 99,58%

Telefónico



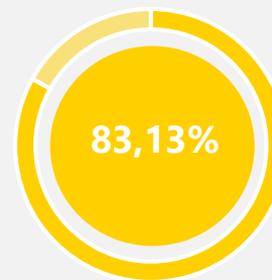
Enero: 90,83%

Sala especializada



Enero: No fue evaluado dado que no hubo prestación del servicio

Correspondencia



Enero: 82,00%

### 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

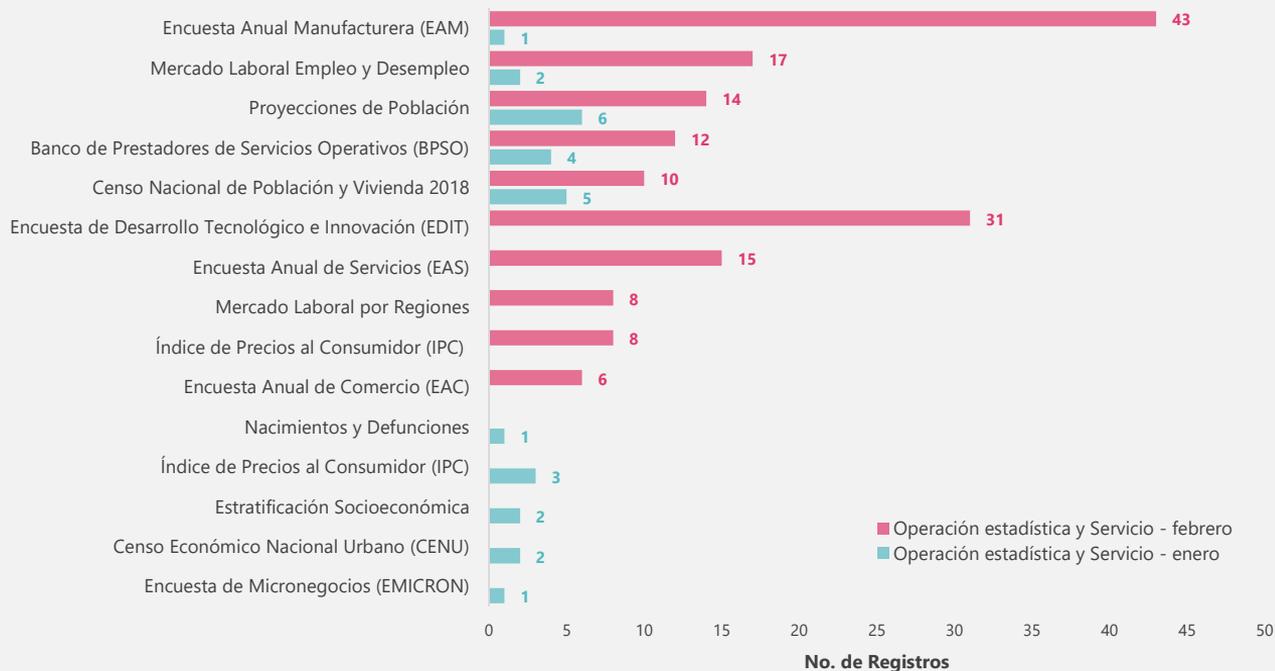
Fuente: DICE.

### 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 5 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, Nacimientos y Defunciones, Índice de Precios al Consumidor (IPC), Estratificación Socioeconómica, Censo Económico Nacional Urbano (CENU) y Encuesta de Micronegocios (EMICRON), 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 de Desarrollo Tecnológico e Innovación (EDIT), Encuesta Anual de Servicios (EAS), Mercado Laboral por Regiones, Índice de Precios al Consumidor (IPC) y Encuesta Anual de Comercio (EAC).

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

Informe Mensual

Febrero de 2024



/DANEColombia



@DANE\_Colombia



@DANEColombia



/DANEColombia