

Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y
Cultura Estadística (DICE)

Marzo 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



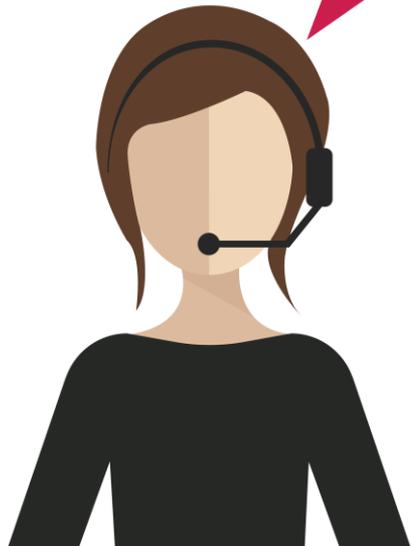
Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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

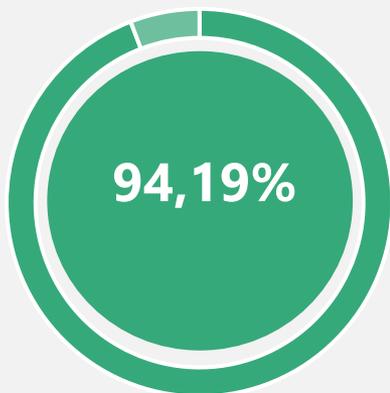
Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía



Resultados generales indicador de satisfacción

Marzo 2024



Calidad del servicio

Febrero: 96,06%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo una baja del 1,87% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de marzo fue de 37, generando una baja del 35,09% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de febrero: 57.

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

Marzo 2024- total nacional

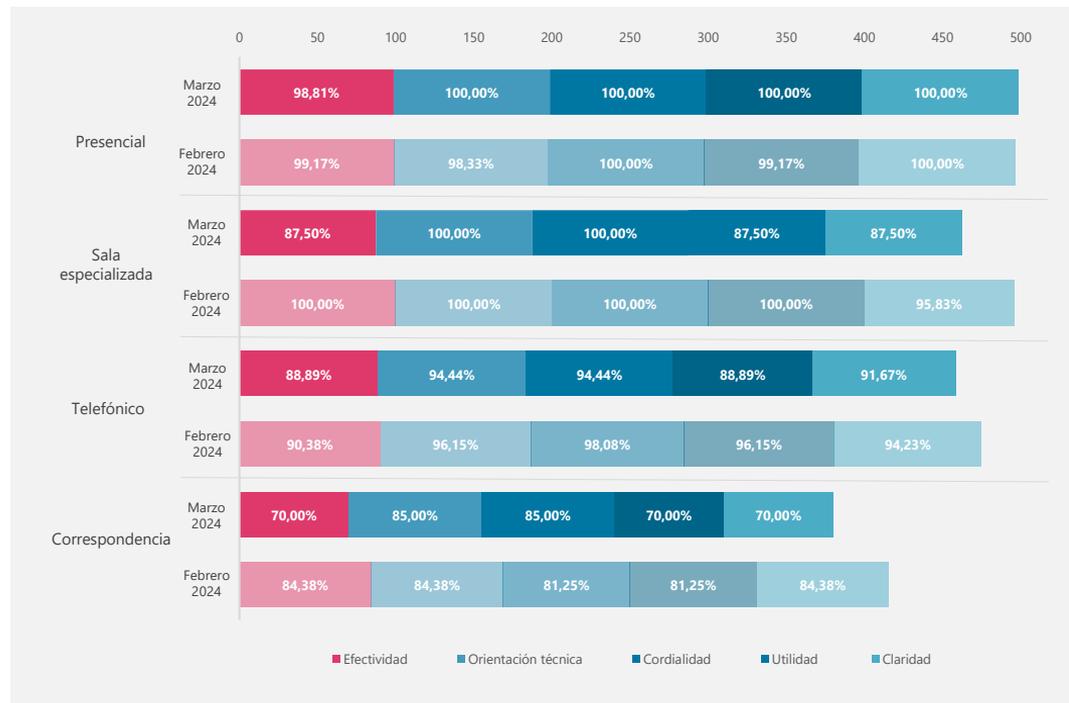
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial bajó la calificación en la categoría efectividad 0,36%; en orientación técnica y utilidad subió la calificación 1,67% y 0,83% respectivamente; las categorías cordialidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

En la sala especializada la calificación bajó la calificación en las categorías efectividad y utilidad 12,50% respectivamente y claridad 8,33%; las categorías orientación técnica y cordialidad obtuvieron la misma calificación del mes de febrero.

En el canal Telefónico bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 1,49%; orientación técnica 1,71%; cordialidad 3,64%; utilidad 7,26% y claridad 2,56%.

En el canal correspondencia bajó la calificación de las categorías: efectividad y claridad 14,38% respectivamente; y utilidad 11,25%; en las categorías orientación técnica y cordialidad la calificación subió 0,62% y 3,75% respectivamente.



Indicadores de satisfacción por canal de atención

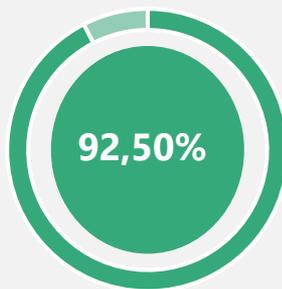
Marzo 2024

Presencial



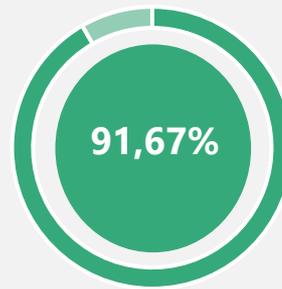
Febrero: 99,33%

Teléfono



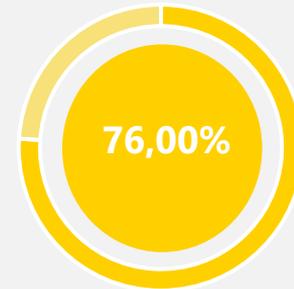
Febrero: 99,17%

Sala especializada



Febrero: 95,00%

Correspondencia



Febrero: 83,13%

Escalas de satisfacción

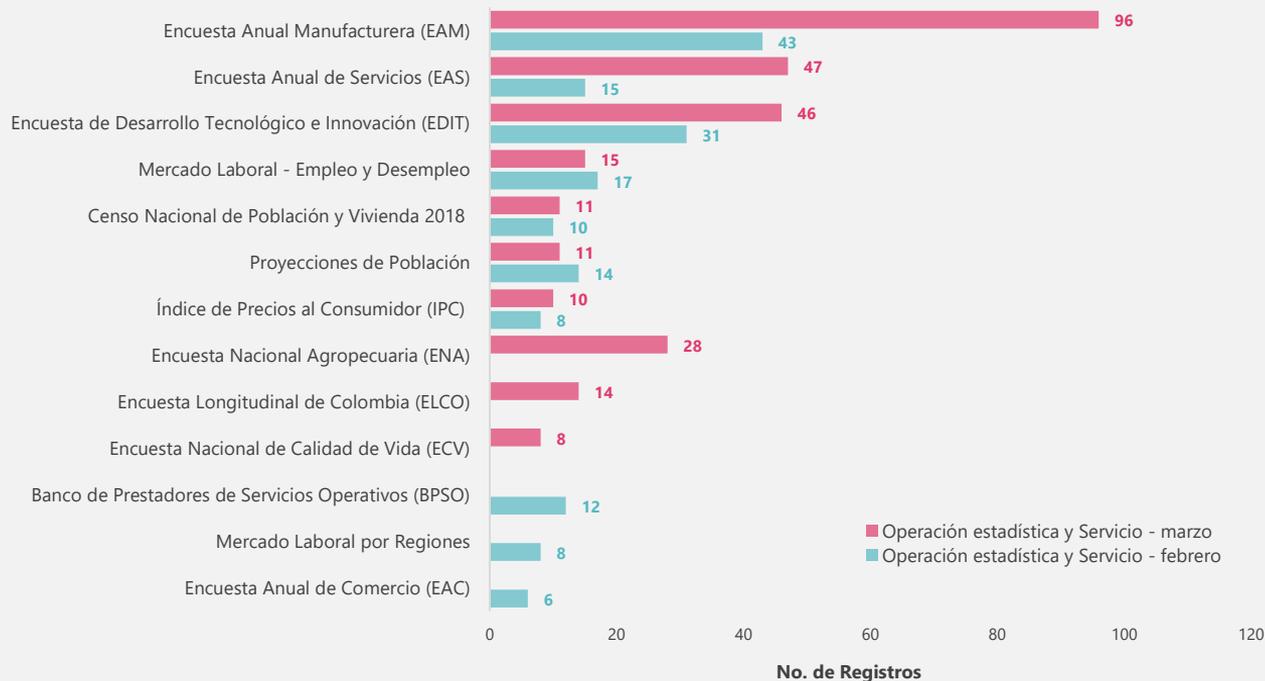
| Indicador de satisfacción | Nivel de satisfacción | Rango (%) | Estado del indicador |
|--|-----------------------|---------------------|--|
| Calidad del servicio Producto Usabilidad | Alto | Mayor o igual a 85 | ● Satisfactorio |
| | Medio | Entre 75,01 y 84,99 | ● Aceptable |
| | Bajo | Menor o 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) marzo 2023



En el mes de marzo coincidieron 7 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 febrero, Banco de Prestadores de Servicios Operativos (BPSO), Mercado Laboral por Regiones, Encuesta Anual de Comercio (EAC), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de marzo salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Encuesta Nacional Agropecuaria (ENA), Encuesta Longitudinal de Colombia (ELCO) y Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV).

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)

Marzo 2024

