

Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y
Cultura Estadística (DICE)

Enero 2025



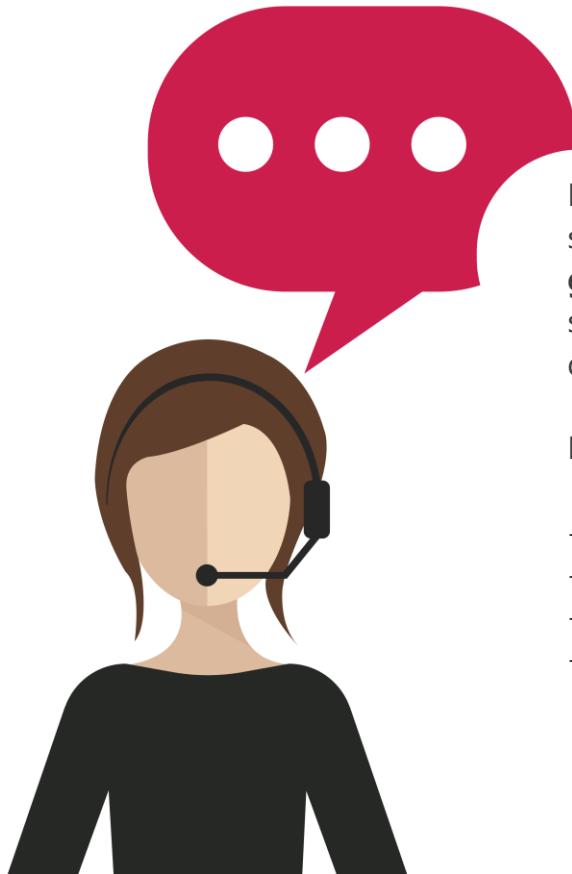
Contenido

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.

3

TELEFÓNICO

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.

4

CORRESPONDENCIA

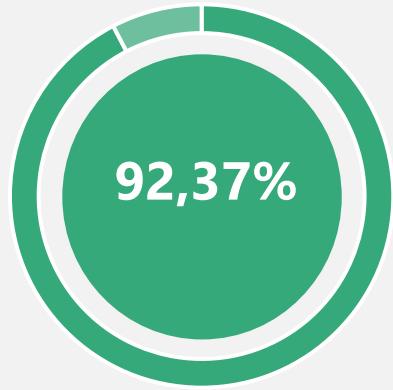
Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía



Resultados generales indicador de satisfacción

Enero 2025



Calidad del servicio

Diciembre: 99,50%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo una baja del 7,13% en comparación con el mes anterior. El total de encuestadas para el mes de enero fue de 19, generando una baja del 5,00% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestadas para el mes de diciembre: 20. 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 encuestadas de satisfacción del período.

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

Enero 2025 - 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, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial bajó la calificación en la categoría efectividad 3,85%; las categorías orientación técnica, cordialidad, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes de diciembre.

En el canal Telefónico bajó la calificación en la categoría efectividad 42,86%; en las categorías orientación técnica y cordialidad subió la calificación 10,71% respectivamente, y utilidad 7,14%; la categoría claridad obtuvo la misma calificación del mes anterior.

En el canal correspondencia subió la calificación en las categorías: efectividad 9,37%; orientación técnica 6,25%; cordialidad 1,87%; claridad 3,12%; la calificación en la categoría utilidad bajó 5,00%, con respecto al mes anterior.

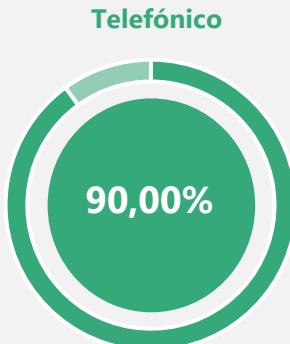


Indicadores de satisfacción por canal de atención

Enero 2025



Diciembre: 100,00%



Diciembre: 97,50%



Diciembre: 98,75%

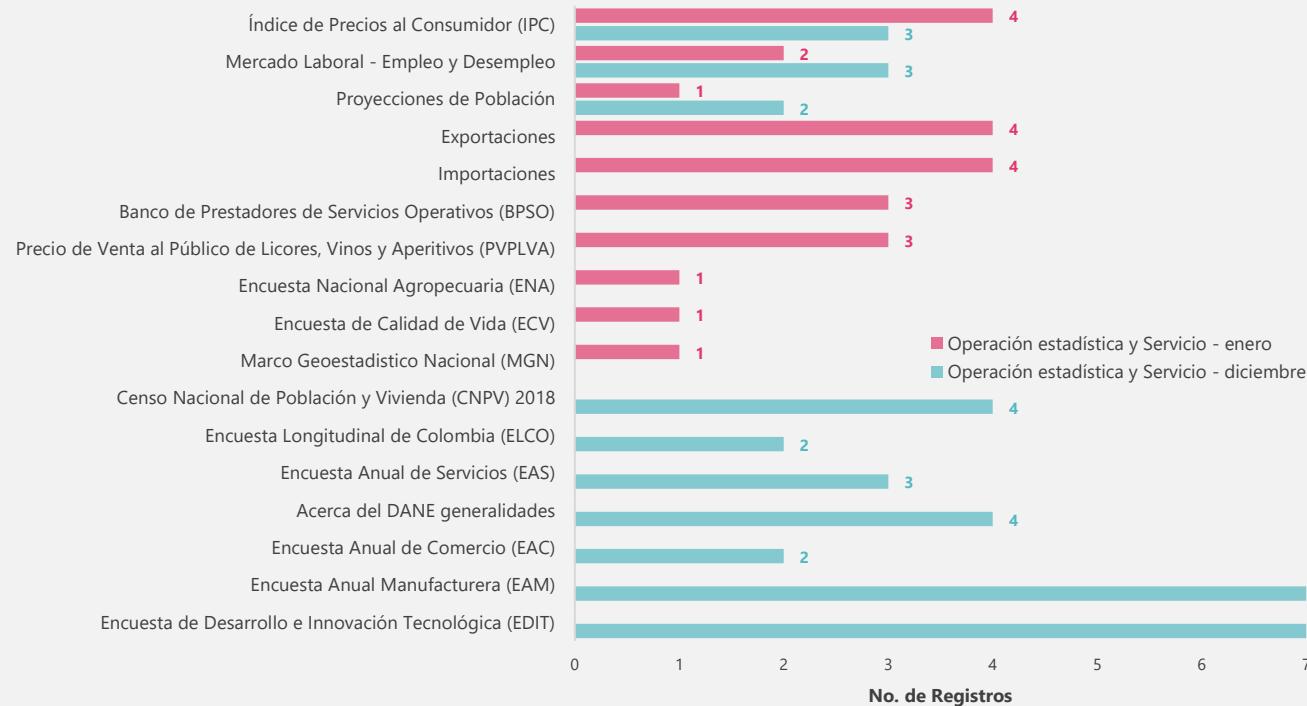
Escalas de satisfacción

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



Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) Enero 2025



En el mes de enero coincidieron 3 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 diciembre Censo Nacional de Población y Vivienda (CNPV) 2018, Encuesta Longitudinal de Colombia (ELCO), Encuesta Anual de Servicios (EAS), Acerca del DANE generalidades, Encuesta Anual de Comercio (EAC), Encuesta Anual Manufacturera (EAM) y Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica (EDIT), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de enero salen del listado e ingresa a hacer parte de este: Exportaciones, Importaciones, Banco de Prestadores de Servicios Operativos (BPSO), Precio de Venta al Público de Licores, Vinos y Aperitivos (PVPLVA), Encuesta Nacional Agropecuaria (ENA), Encuesta de Calidad de Vida (ECV) y Marco Geoestadístico Nacional (MGN).

Las consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizados a través de los canales presencial y telefónico.

Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y
Cultura Estadística (DICE)

Enero 2025

