



# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

---

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y  
CULTURA ESTADÍSTICA**

**Informe Mensual**

Mayo de 2023



## 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

---



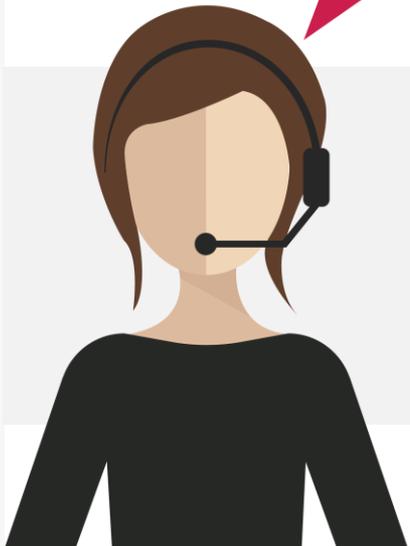
## Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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

### TELFÓNICO

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

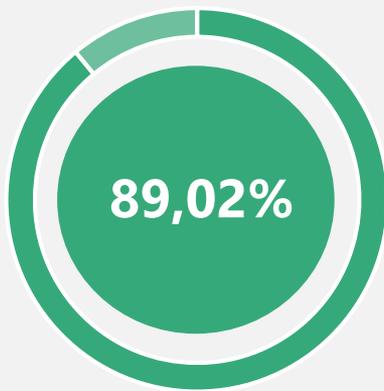
---





# Resultados generales indicador de satisfacción

## Mayo 2023



**Calidad del servicio**

Abril: 88,62%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el período de referencia, tuvo un alza del 0,40% con respecto al mes anterior; la tasa de respuesta tuvo un alza del 41,38% con relación al mes de abril de 2023: Total de encuestas para el período 41.

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

## Mayo 2023- total nacional

El nivel 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 4,17%; en las categorías orientación técnica, cordialidad, utilidad y claridad se obtuvo la misma calificación del mes anterior.

En la sala especializada la calificación de las categorías orientación técnica, cordialidad, utilidad y claridad estuvo por encima del 85% lo cual representa altos niveles de satisfacción; la calificación de la categoría efectividad estuvo por debajo del 75% lo que representa niveles bajos de satisfacción con este criterio de evaluación.

En el canal Telefónico subió la calificación en las categorías: efectividad 4,32%; orientación técnica 11,36%; utilidad 9,09% y claridad 6,82%; la categoría cordialidad obtuvo la misma calificación del mes de abril.

En el canal correspondencia bajó la calificación en todas las categorías evaluadas con respecto al mes anterior: efectividad 3,69%; orientación técnica 10,25%; cordialidad 0,32%; utilidad 9,62%; claridad 18,11%.



Fuente: DICE.



# Indicadores de satisfacción por canal de atención

## Mayo 2023

Presencial



Abril: 99,17%

Sala Especializada



Abril: No fue evaluado

Telefónico



Abril: 93,18%

Correspondencia



Abril: 79,17%

### 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.

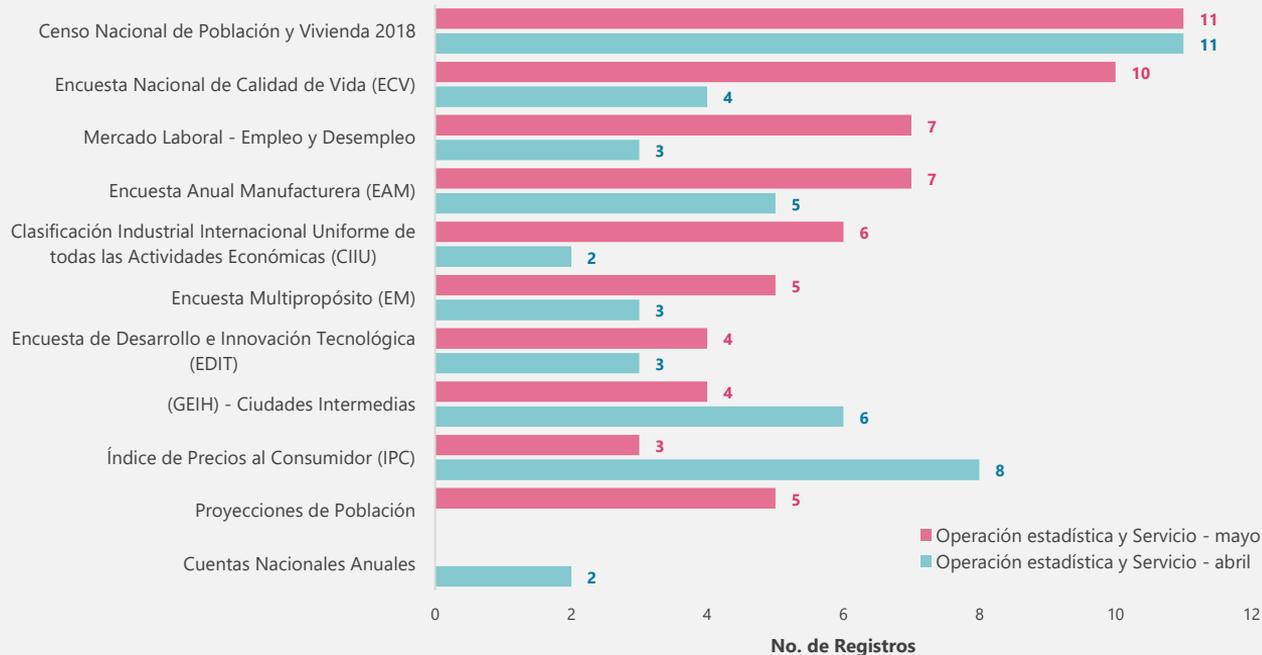
### 3. OPERACIONES ESTADÍSTICAS Y SERVICIOS MAS CONSULTADOS

---





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



En el mes de mayo 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 abril, Cuentas Nacionales Anuales, hacía parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de mayo sale del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Proyecciones de Población.

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

Fuente: DICE.

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual

Mayo de 2023