



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

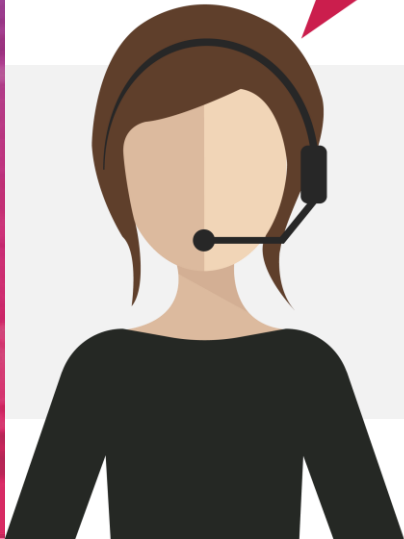
Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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

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.

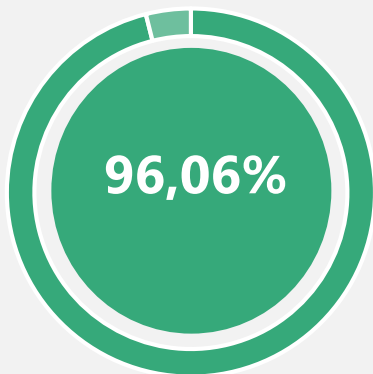


2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



Resultados generales indicador de satisfacción

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

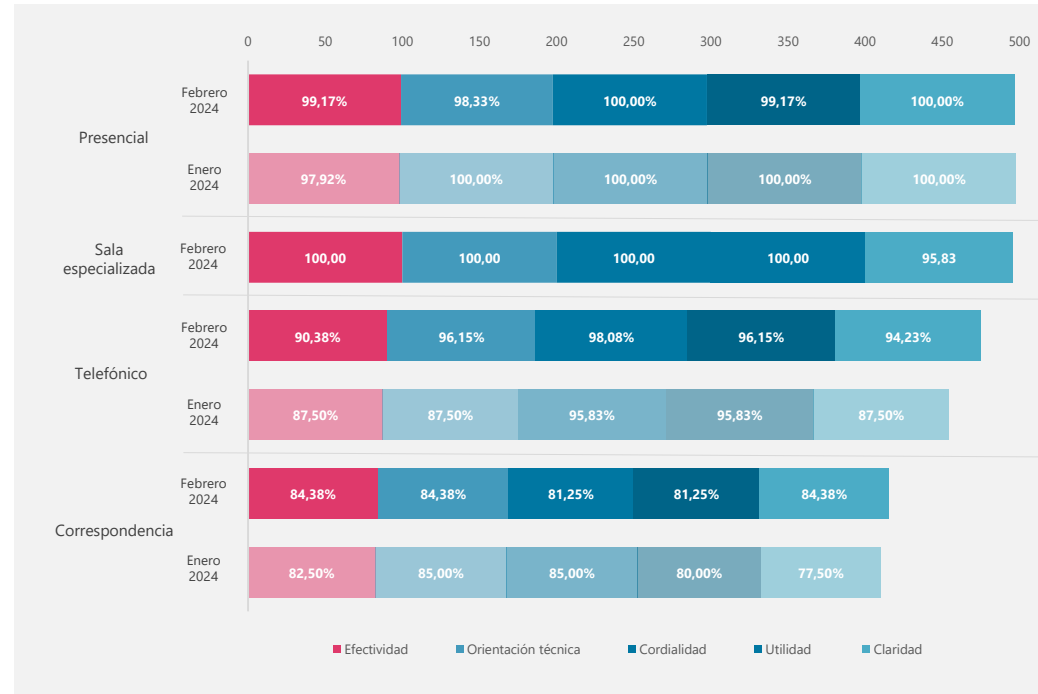
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

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.

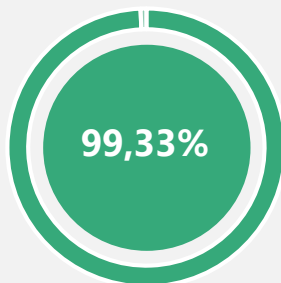




Indicadores de satisfacción por canal de atención

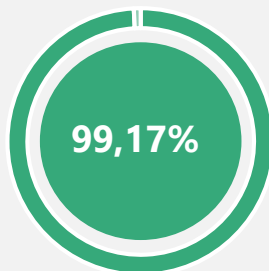
Febrero 2024

Presencial



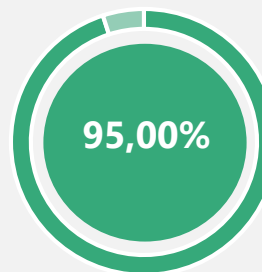
Enero: 99,58%

Telefónico



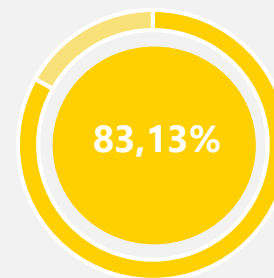
Enero: 90,83%

Sala especializada



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

Correspondencia



Enero: 82,00%

Escalas de satisfacción

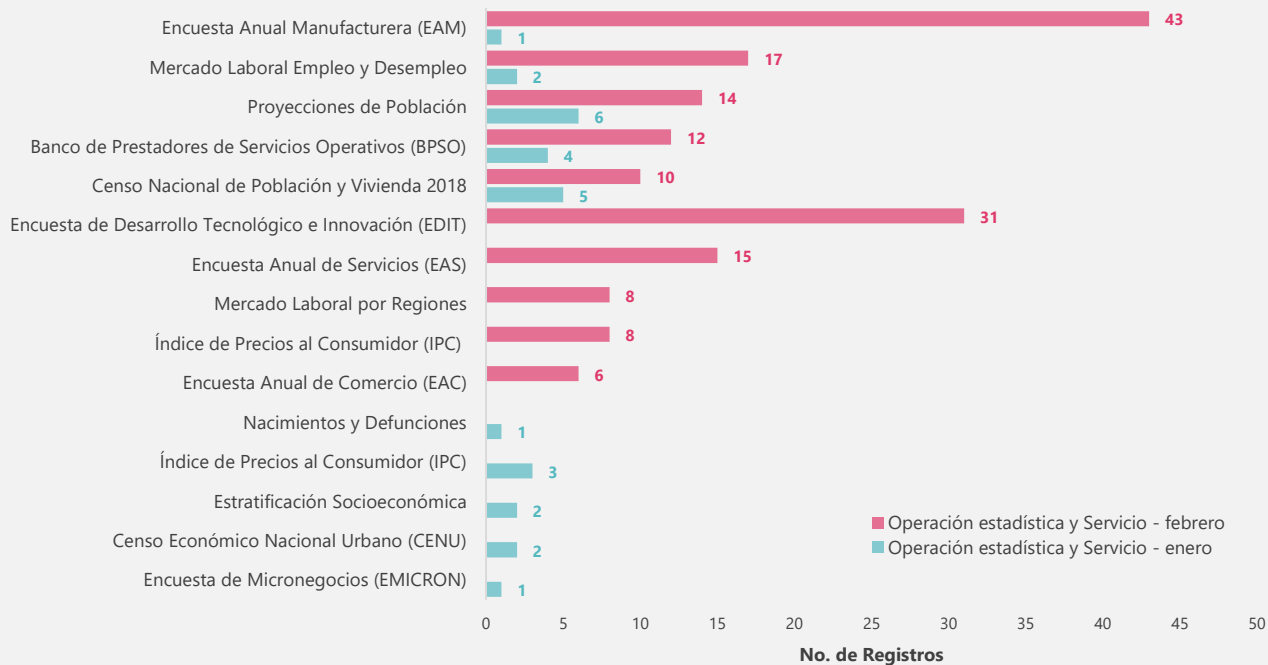
Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	Crítico

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