

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CULTURA
ESTADÍSTICA**

Informe Mensual
Noviembre / 2022



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**



Contenido

- 1. Medición de satisfacción de la ciudadanía.**
- 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.**
- 3. Operaciones estadísticas y/o servicios mas consultados.**

1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



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.

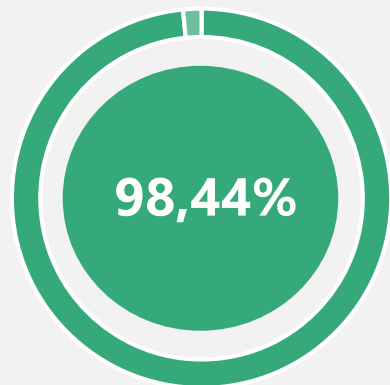
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

Resultados generales indicador de satisfacción Noviembre 2022



Calidad del servicio

Octubre: 97,64%

En octubre se obtuvieron 53 encuestas en total, mientras que en el mes de noviembre fueron 32, lo cual representa una baja del 39,62% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

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



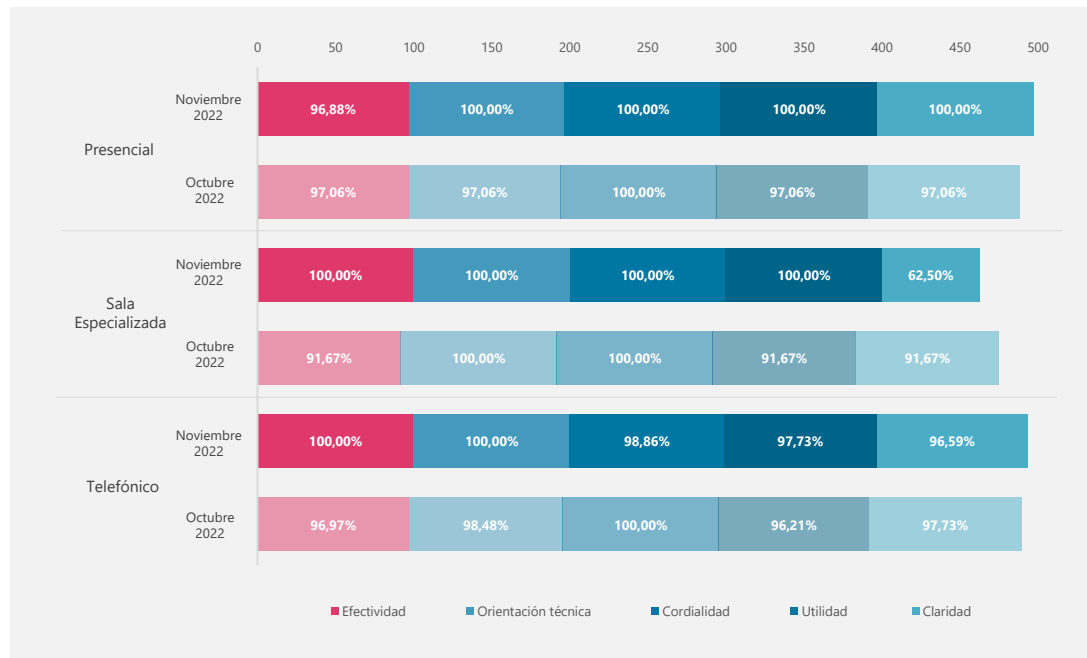
Calificación por categoría Noviembre 2022 - total nacional

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 y Telefónico.

En el canal presencial subió la calificación en la categorías: efectividad 0,18%, orientación técnica, utilidad y claridad 2,94% respectivamente; en la categoría cordialidad se obtuvo la misma calificación del mes de octubre.

En Sala Especializada subió la calificación en las categorías efectividad y claridad 8,33% respectivamente; las categorías orientación técnica y cordialidad obtuvieron la misma calificación del mes anterior; la calificación de la categoría Claridad bajó 29,17%.

En el canal Telefónico subió la calificación en las categorías: efectividad 3,03%; orientación técnica y utilidad 1,52% respectivamente; la calificación de las categorías cordialidad y claridad bajó 1,14% respectivamente.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Noviembre 2022



Octubre: 97,65%



Octubre: 95,00%



Octubre: 97,88%

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/O SERVICIOS MAS CONSULTADOS

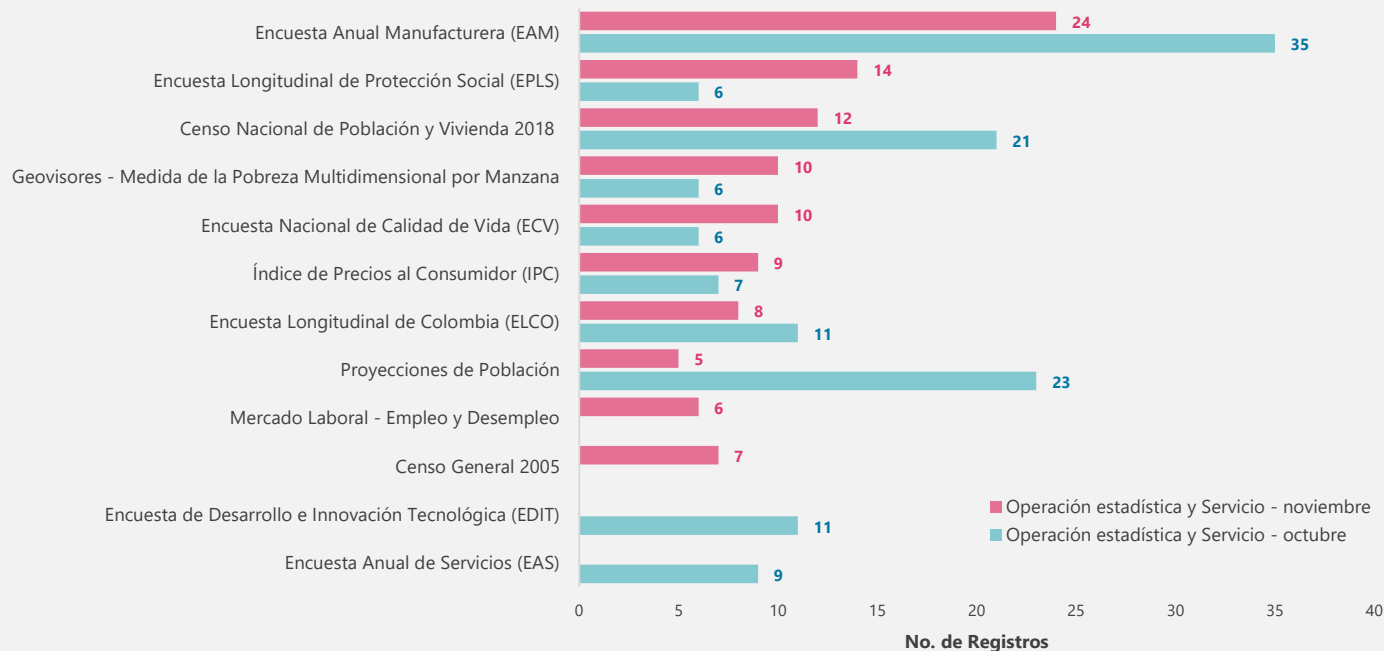


El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) noviembre 2022



En el mes de noviembre coincidieron 8 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 octubre, la Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica (EDIT) y la Encuesta Anual de Servicios (EAS), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de noviembre salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Mercado Laboral - Empleo y Desempleo y Censo General 2005.

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CULTURA
ESTADÍSTICA

Noviembre / 2022



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co