



Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE)

Julio 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



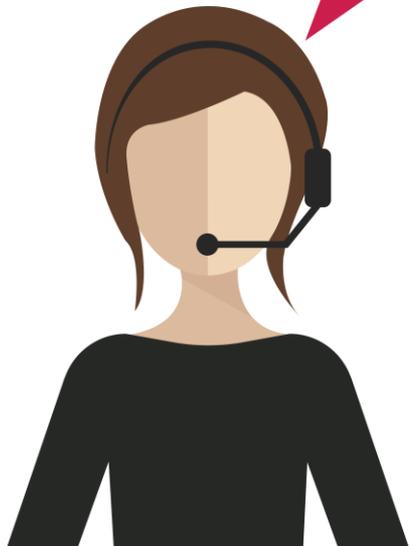
Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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

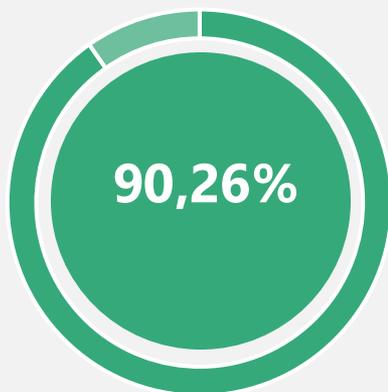
Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía



Resultados generales indicador de satisfacción

Julio 2024



Calidad del servicio

Junio: 94,49%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo una baja del 4,23% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de julio fue de 39 al igual que el mes anterior, por lo cual, no se registra variación en la tasa de respuesta.

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

Julio 2024- total nacional

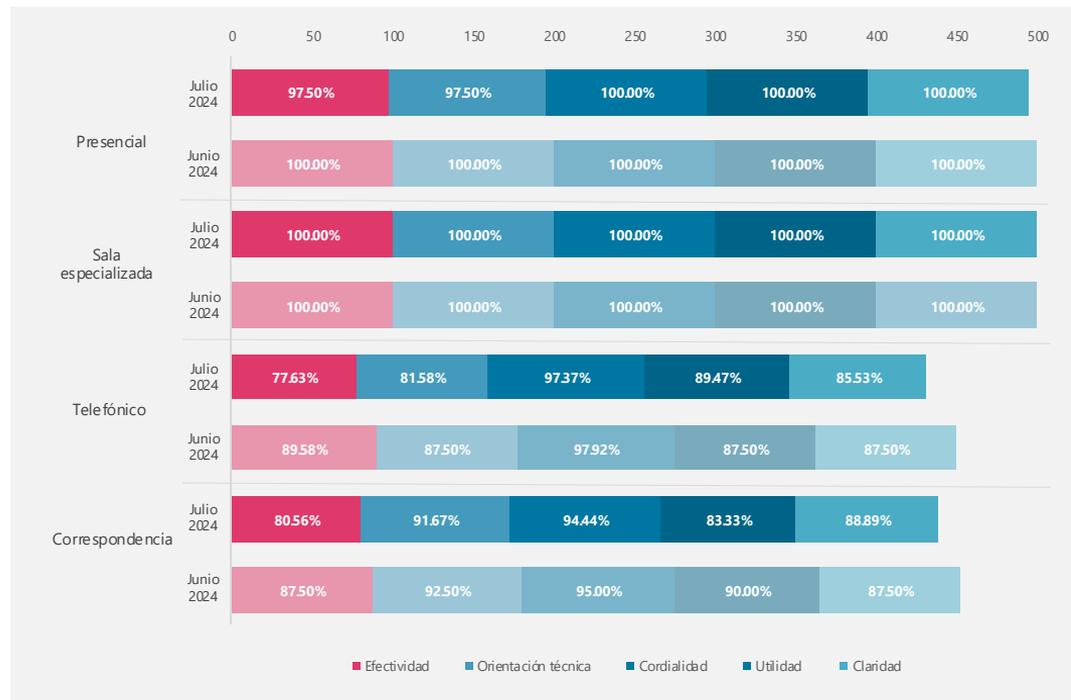
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial bajó la calificación en las categorías efectividad y orientación técnica 2,50% respectivamente; las categorías cordialidad, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

En la sala especializada todas las categorías evaluadas obtuvieron la misma calificación del mes de mayo.

En el canal Telefónico bajó la calificación en las categorías: efectividad 11,95%; orientación técnica 5,92%; cordialidad 0,55%; claridad 1,97%; la categoría utilidad subió 1,97% respecto al mes anterior.

En el canal correspondencia bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 6,94%; orientación técnica 0,83%; cordialidad 0,56%; utilidad 6,67%; y claridad 1,39%.



Indicadores de satisfacción por canal de atención

Julio 2024



Junio: 100,00%



Junio: 100,00%



Junio: 90,00%



Junio: 90,50%

Escalas de satisfacción

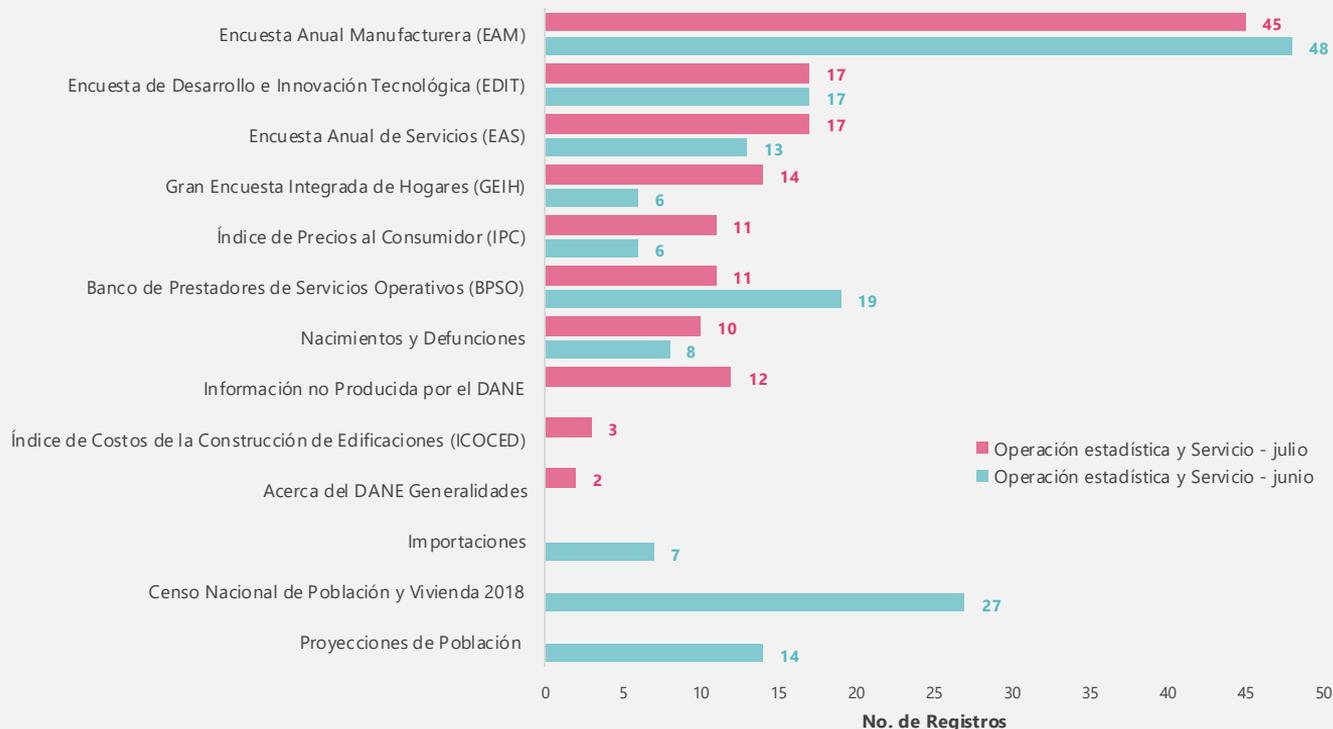
Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	Crítico

3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados

D



Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) julio 2024



En el mes de julio 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 junio Estadísticas Importaciones, Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, y Proyecciones de Población, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de julio salen del listado e ingresa a hacer parte de este: Información no Producida por el DANE, Índice de Costos de la Construcción de Edificaciones (ICOCED) y Acerca del DANE Generalidades.

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)

Julio 2024

