



# Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y  
Cultura Estadística (DICE)

Junio 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

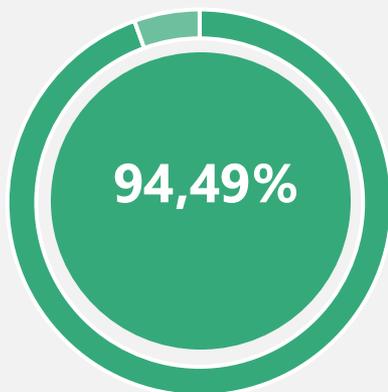
Eje: Calidad del servicio  
Categorías evaluadas:  
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

## 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía



# Resultados generales indicador de satisfacción

## Junio 2024



### Calidad del servicio

Mayo: 92,25%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo un alza del 1,97% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de junio fue de 39, generando una baja del 35% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de mayo: 60.

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	<span style="color: green;">●</span> Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	<span style="color: yellow;">●</span> Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	<span style="color: red;">●</span> Crítico

# Calificación por categoría Junio 2024- total nacional

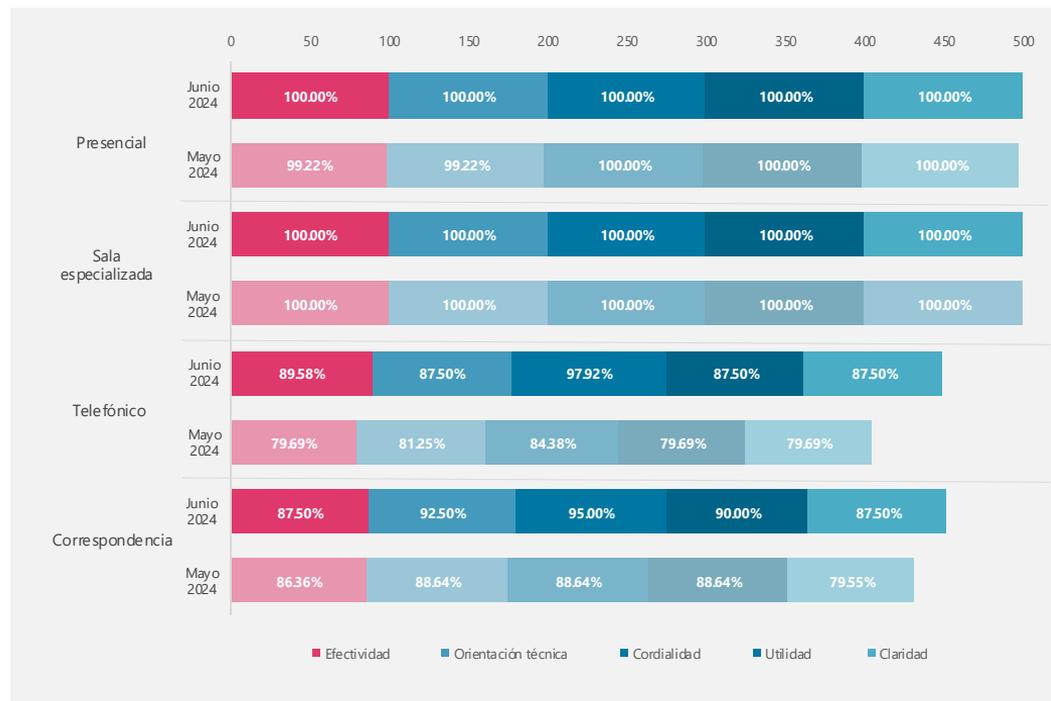
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial subió la calificación en las categorías efectividad y orientación técnica 0,78% 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 subió la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 9,89%; orientación técnica 6,25%; cordialidad 13,54%; utilidad y claridad 7,81% respectivamente.

En el canal correspondencia subió la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 1,14%; orientación técnica 3,86%; cordialidad 6,36%; utilidad 1,36%; y claridad 7,95%.

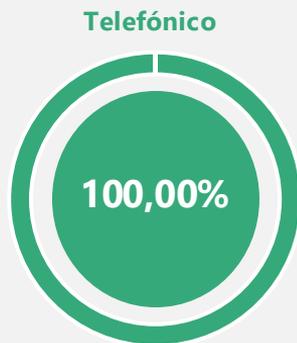


# Indicadores de satisfacción por canal de atención

## Junio 2024



Mayo: 99,69%



Mayo: 100,00%



Mayo: 80,94%



Mayo: 80,94%

### Escalas de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	<span style="color: green;">●</span> Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	<span style="color: yellow;">●</span> Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	<span style="color: red;">●</span> Crítico

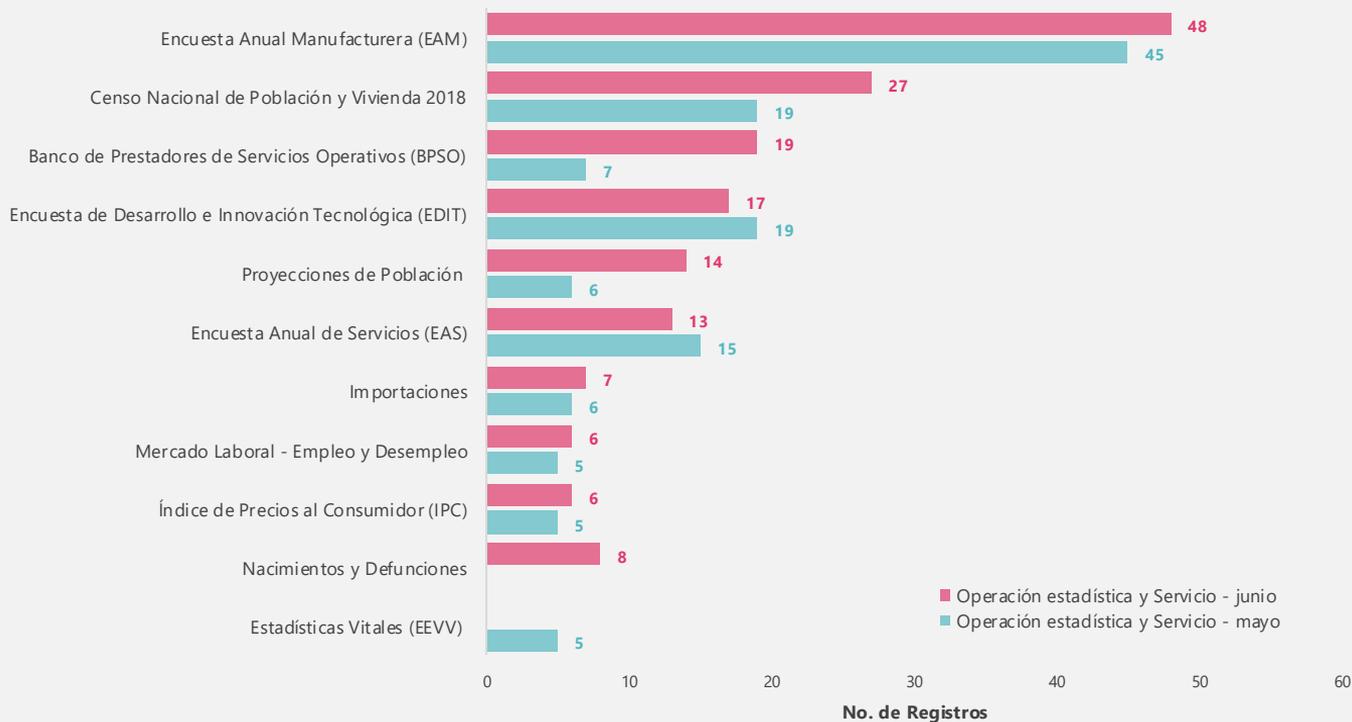
### 3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados

D



www.dane.gov.co  
línea gratuita de atención  
al ciudadano Bño. 912002

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



En el mes de junio 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 mayo Estadísticas Vitales (EEVV, hacía parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de junio sale del listado e ingresa a hacer parte de este: Nacimientos y Defunciones

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)

Junio 2024



/DANEColombia



@DANE\_Colombia



@DANEColombia



/DANEColombia

