Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE)

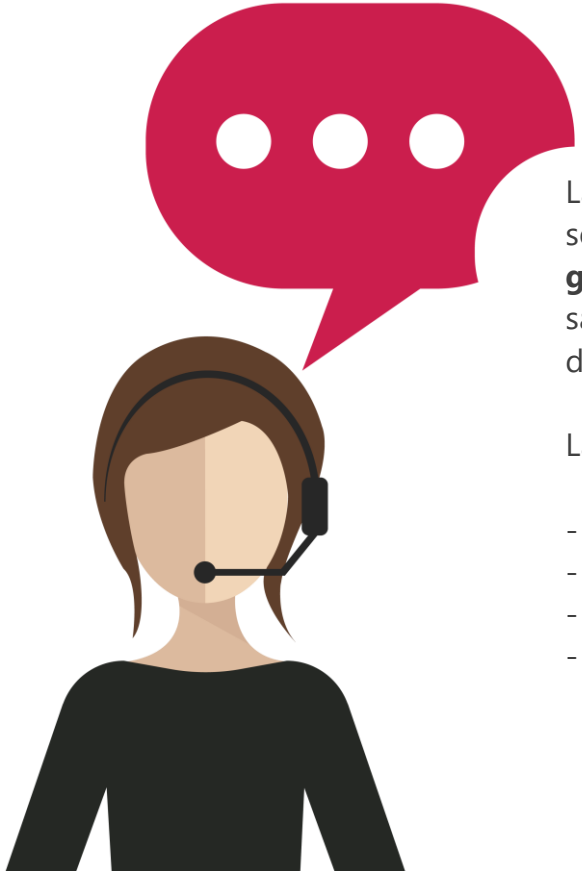
Mayo 2024

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

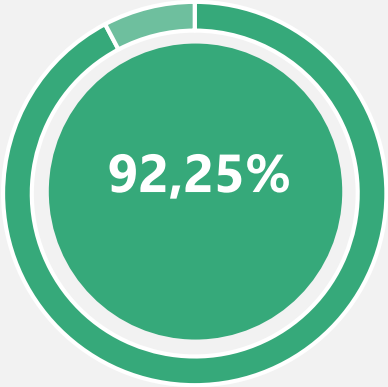
Categorías evaluadas:

Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

Fuente: DICE – GIT Información y Servicio al Ciudadano

2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía

Resultados generales indicador de satisfacción Mayo 2024



Calidad del servicio

Abril: 88,48%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo un alza del 3,77% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de mayo fue de 60, generando un alza del 30,43% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de abril: 46.

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

Fuente: DICE – GIT Información y Servicio al Ciudadano

Calificación por categoría Mayo 2024- total nacional

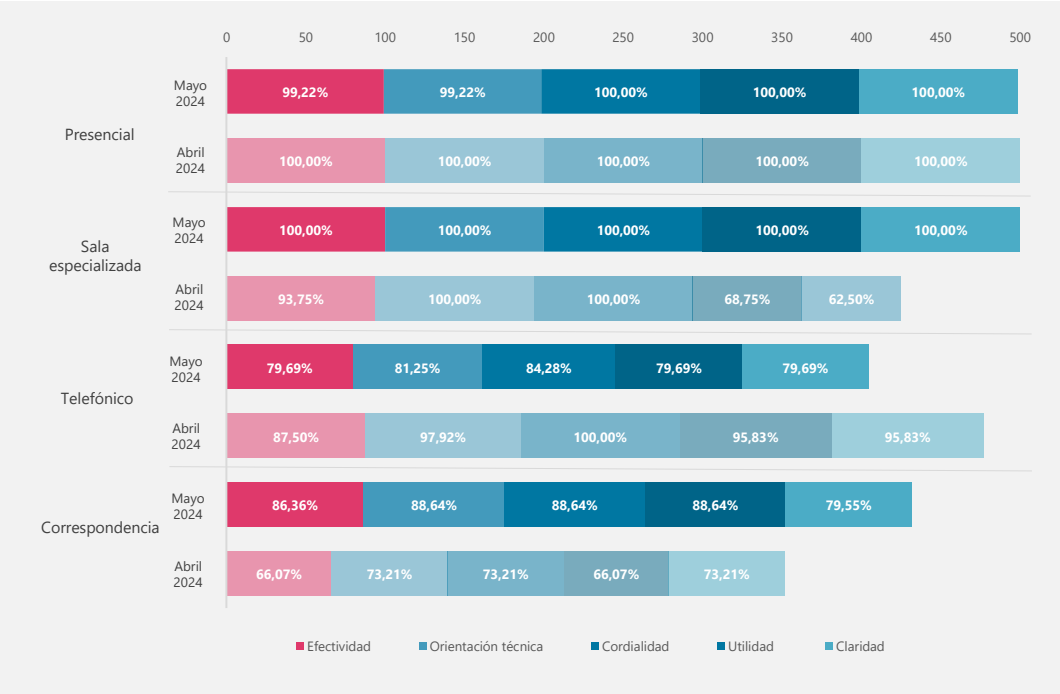
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial bajó la calificación en las categorías efectividad y orientación técnica 0,78% respectivamente; las categorías cordialidad, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

En la sala especializada la calificación subió en las categorías efectividad 6,25%; utilidad 31,25% y claridad 37,50%; las categorías orientación técnica y cordialidad obtuvieron la misma calificación del mes de abril.

En el canal Telefónico bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 7,81%; orientación técnica 16,67%; cordialidad 15,72%; utilidad y claridad 16,14% respectivamente.

En el canal correspondencia subió la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 20,29%; orientación técnica y cordialidad 15,43% respectivamente; utilidad 22,57%; claridad 6,34%.



Fuente: DICE – GIT Información y Servicio al Ciudadano

Indicadores de satisfacción por canal de atención
Mayo 2024

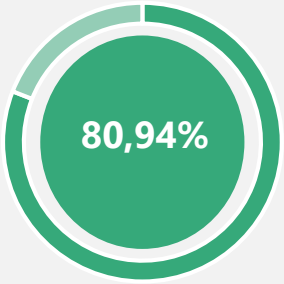
Presencial

Abril: 100,00%

Telefónico

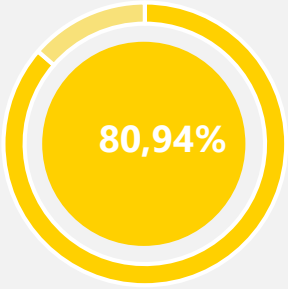
Abril: 85,00%

Sala especializada



Abril: 95,42%

Correspondencia



Abril: 70,36%

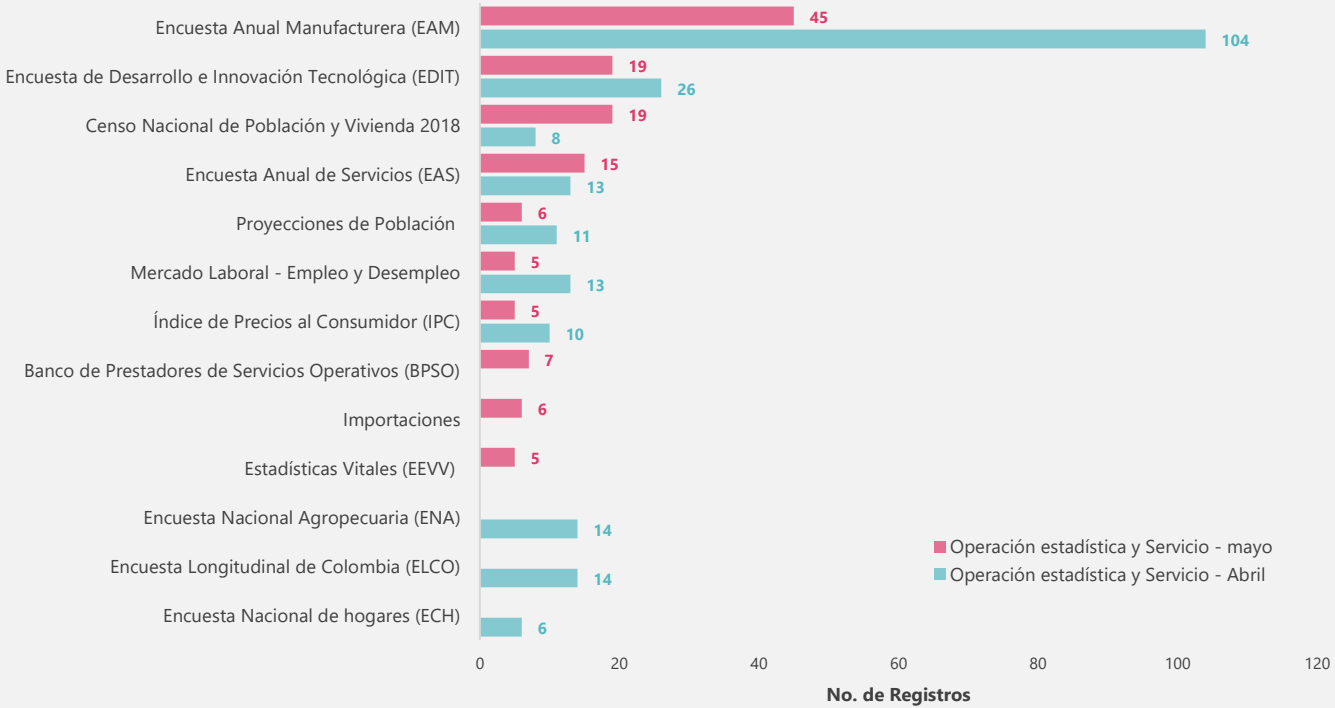
Escalas de satisfacción

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 – GIT Información y Servicio al Ciudadano

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 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 abril Encuesta Nacional Agropecuaria (ENA), Encuesta Longitudinal de Colombia (ELCO) y Encuesta Nacional de hogares (ECH), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de mayo salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Banco de Prestadores de Servicios Operativos (BPSO), Importaciones y Estadísticas Vitales (EEVV).

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

Fuente: DICE – GIT Información y Servicio al Ciudadano

Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE)

Mayo 2024

/DANEColombia @DANE_Colombia @DANEColombia /DANEColombia