



Ministerio de Minas y Energía
República de Colombia

SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO QUE OFRECEN DE LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL

OBJETIVO GENERAL

Determinar el índice de satisfacción de los ciudadanos colombianos con el servicio recibido en diferentes Entidades Públicas.

Perfil de la muestra

Empresa Contratante	Departamento Nacional de Planeación
Empresa que realiza	Ipsos Napoleón Franco S.A.
Naturaleza de la investigación	Cuantitativa
Técnica de recolección	Entrevistas por interceptación con aplicación de cuestionario estructurado y duración aproximada de 15 minutos.
Grupo objetivo	Ciudadanos de todos los estratos socioeconómicos, usuarios de las entidades objeto, de acuerdo con listado de sectores y de entidades suministrado por el DNP
Cubrimiento	Entidades de la administración pública con sede en Bogotá
Fecha de campo	Del 9 de Nov. al 10 de Dic. 2010

Metodología SATISFACTOR

•Índice de satisfacción - IS

•Es un promedio ponderado de las respuestas declaradas por los ciudadanos, sobre los factores y atributos del servicio. Está expresado en una escala de 0 a 100 donde a cada calificación se le dio un peso diferente

- Estándares
- Internacionales
- Rango de IS

•SATISFACCIÓN

•ACCIONES

• $\geq 85,5$

•ALTA

•MANTENIMIENTO

•73,3 - 85,5

•MEDIA

•OPTIMIZAR

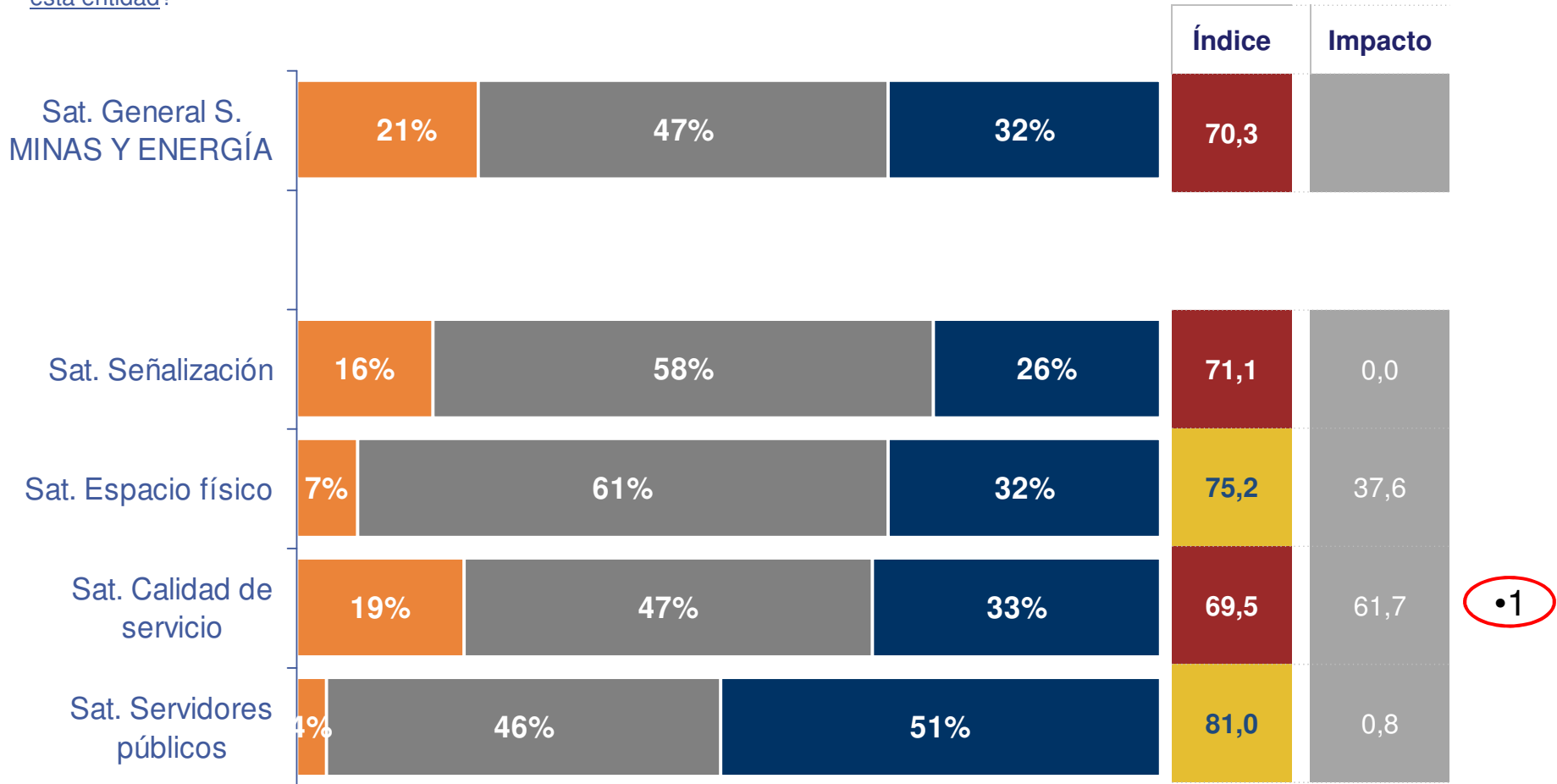
• $< 73,3$

•BAJA

•ACCIÓN
•INMEDIATA

Satisfacción y encantamiento - Total y procesos

Piense en la atención que recibió como ciudadano para realizar la gestión por la que acudió aquí, ¿qué tan satisfecho se siente con esta entidad?



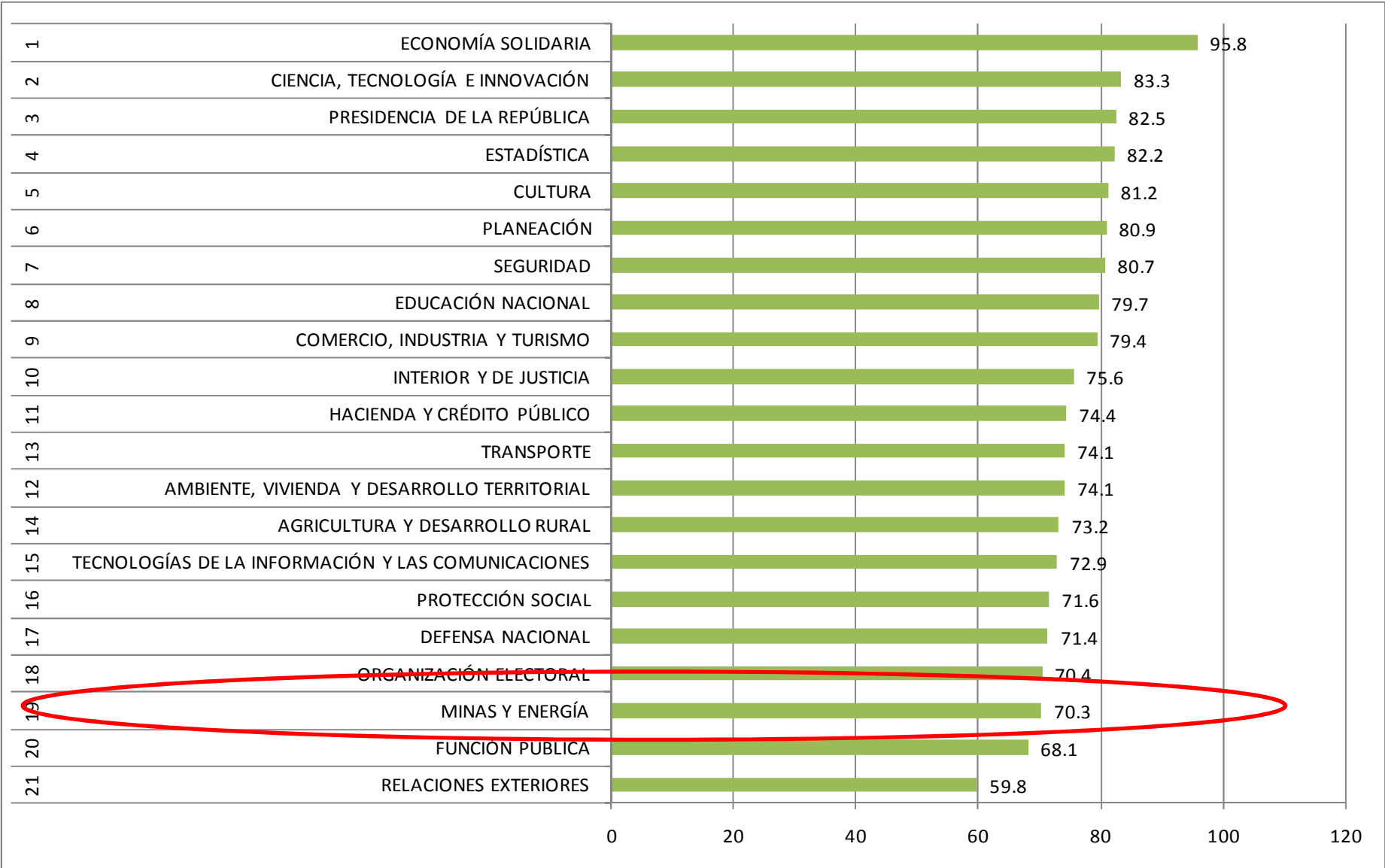
•Base: 57

•DESENCANTADOS • NEUTROS ENCANTADOS

Rango >=85 73,5 – 85,5 <=73,3



Resultados Encuestas de Satisfacción de los ciudadanos 2010



Ranking Resultados Encuestas de Satisfacción de los ciudadanos 2010

No.	Entidad	Índice
	Índice General	75.2
1	ECONOMÍA SOLIDARIA	95.8
2	CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	83.3
3	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	82.5
4	ESTADÍSTICA	82.2
5	CULTURA	81.2
6	PLANEACIÓN	80.9
7	SEGURIDAD	80.7
8	EDUCACIÓN NACIONAL	79.7
9	COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	79.4
10	INTERIOR Y DE JUSTICIA	75.6
11	HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	74.4
12	AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL	74.1
13	TRANSPORTE	74.1
14	AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	73.2
15	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	72.9
16	PROTECCIÓN SOCIAL	71.6
17	DEFENSA NACIONAL	71.4
18	ORGANIZACIÓN ELECTORAL	70.4
19	MINAS Y ENERGÍA	70.3
20	FUNCIÓN PÚBLICA	68.1
21	RELACIONES EXTERIORES	59.8

Rango	>=85	73,5 – 85,5	<=73,3

Tablero de Control Total y procesos - Entidades

	75. ECOPETROL S.A.	73. MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	72. INSTITUTO COLOMBIANO DE GEOLOGIA Y MINERIA - INGEOMINAS
Sat. General entidades	91,1	88,8	68,3
Sat. General señalización	75,5	72,2	70,7
Sat. Espacio físico	91,1	77,7	73,7
Sat. Calidad de servicio	88,8	83,3	67,7
Sat. servidores públicos	88,8	83,3	80,3

Rango	>=85	73,5 – 85,5	<=73,3