

2021

Estudio de Satisfacción Ventanilla Única

Secretaría General CNSC – Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano

Levantamiento de datos: Edilma Polanía – Enzo Sandoval
Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano

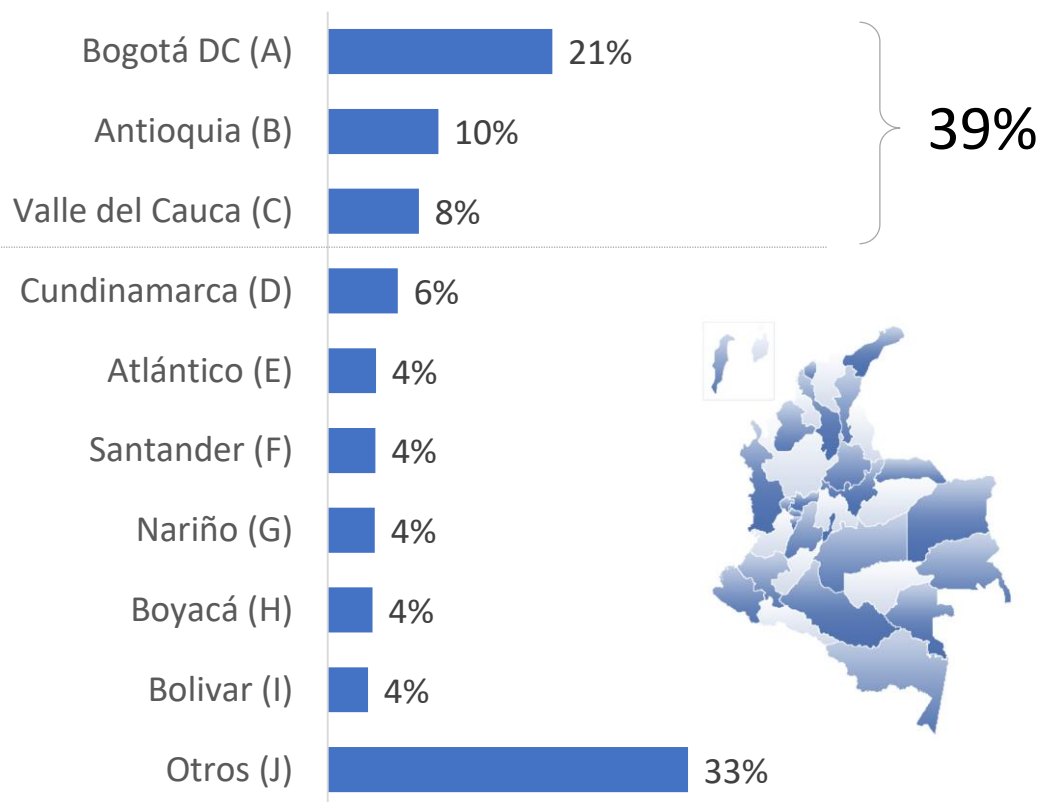
Tabulación e informe: Carlos Piñeros Fuentes
Dirección de Administración de Carrera Administrativa

15 de enero de 2022

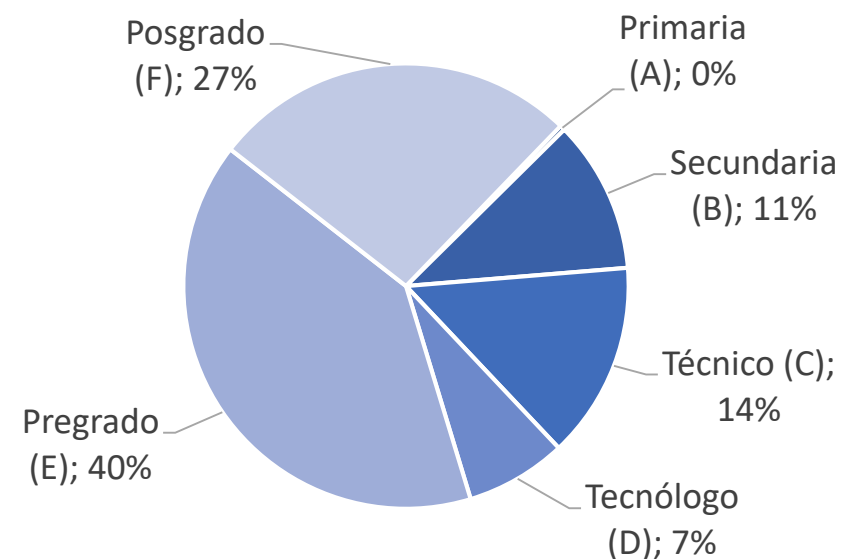
Variables descriptivas – Ubicación y Nivel educativo.

Para los datos recolectados en 2021 (n=1.892 encuestas), el 39% de los participantes de la encuesta, proceden de Bogotá D.C., Antioquia y Valle del Cauca. El nivel educativo de los usuarios de la Ventanilla Única, es principalmente de pregrado (40%) y posgrado (27%) .

V2. Departamento.



V5. Nivel educativo.



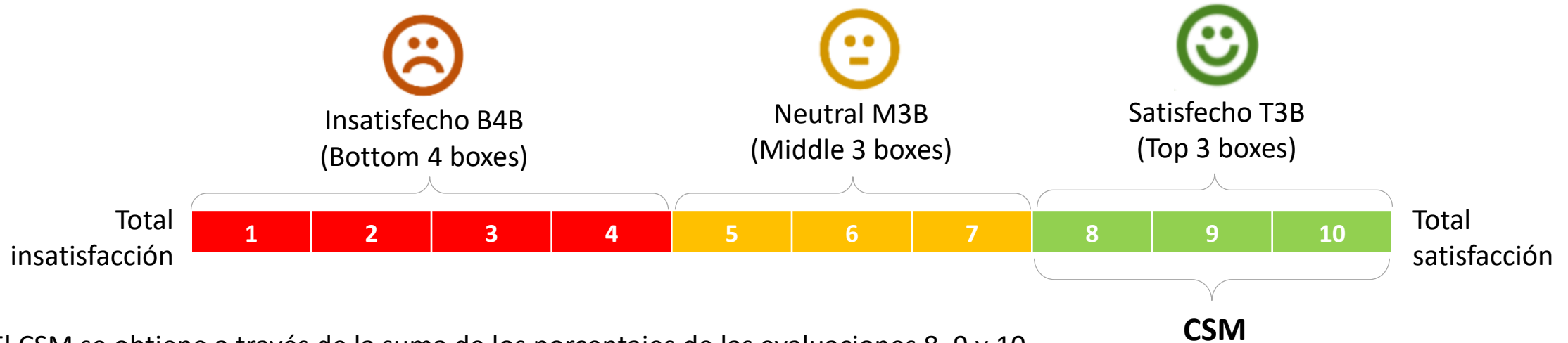
Base 1.892 encuestas.



CSM Customer Satisfaction Index

El CSM se define como una medida absoluta basada en la proporción de aquellos usuarios que asignan calificaciones favorables de satisfacción general o de satisfacción en aspectos específicos. Es un indicador puesto que permite comparar la satisfacción de los usuarios a lo largo del tiempo o hacer comparaciones entre áreas.

Q. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general / específica?



El CSM se obtiene a través de la suma de los porcentajes de las evaluaciones 8, 9 y 10 (top 3 boxes) en las escalas de satisfacción:

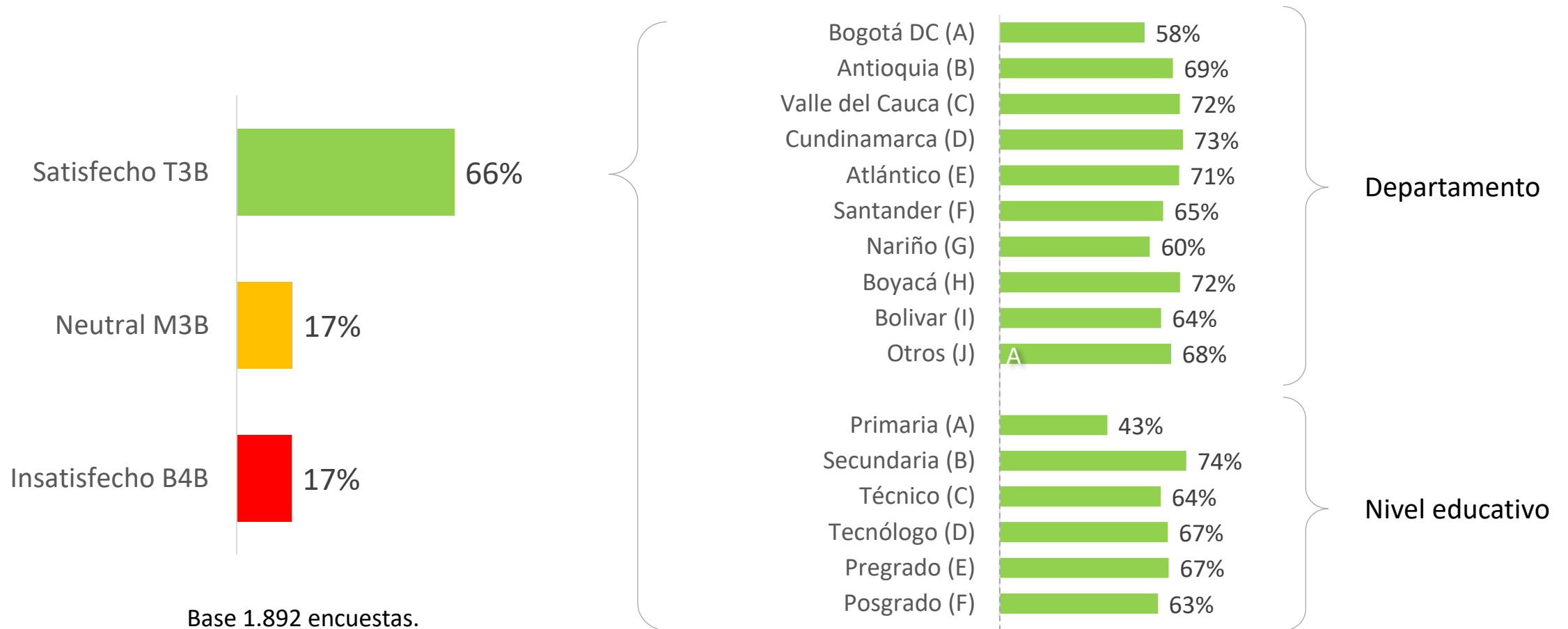
$$CSM = \frac{\sum n_{T3B}}{n}$$

Donde CSM es la métrica de satisfacción del usuario; $\sum n_{T3B}$ es el número de casos incluidos en el T3B y n es el número total de casos.



Q1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la herramienta Ventanilla Única?

La satisfacción general con la herramienta Ventanilla Única es mayor en los otros departamentos diferentes a los especificados en la gráfica, frente a la satisfacción en Bogotá DC, cuando se comparan las proporciones de satisfacción por departamento.



Results are based on two-sided tests. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears in the category with the larger column proportion. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

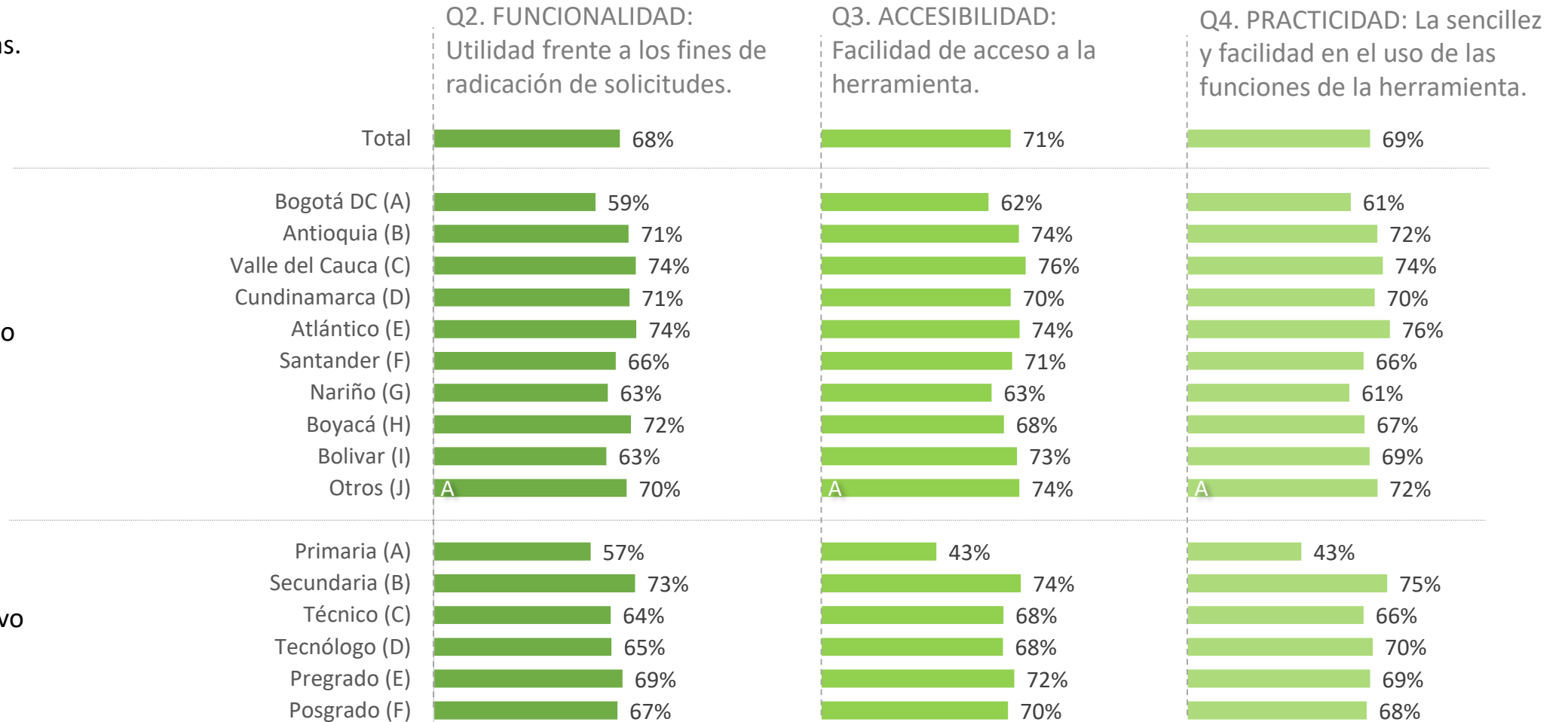
Califique la herramienta Ventanilla Única dispuesta por la CNSC, en los siguientes aspectos:

Base 1.892 encuestas.



Departamento

Nivel educativo



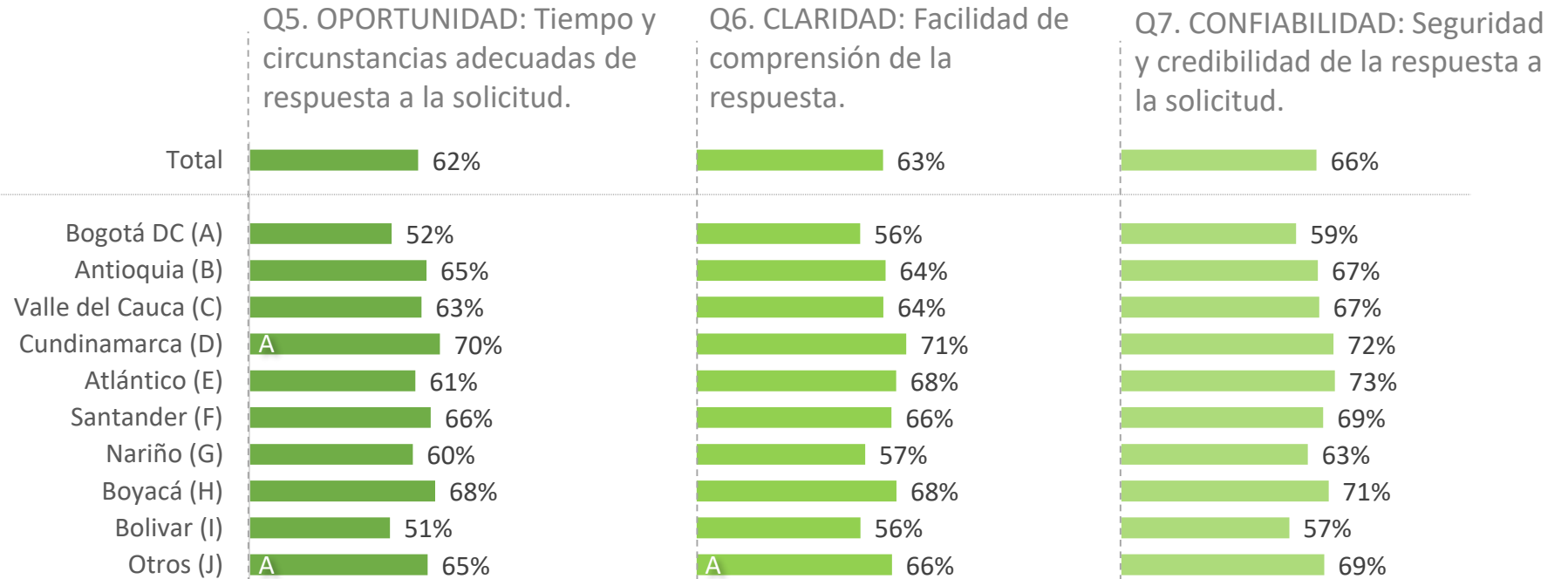
La satisfacción con la funcionalidad, la accesibilidad y la practicidad de la herramienta Ventanilla Única es mayor en otros departamentos diferentes a los incluidos en la gráfica en comparación con la satisfacción con estos aspectos en Bogotá DC.

Califique la respuesta entregada por parte de la CNSC a las solicitudes presentadas a través de la Ventanilla Única en los siguientes aspectos:

Base 1.892 encuestas.



Departamento



Nivel educativo



La satisfacción con la oportunidad y la claridad en la respuesta a las solicitudes es mayor en otros departamentos diferentes a los representados frente a la satisfacción en Bogotá DC. Entre los participantes de secundaria es mayor la satisfacción en estos aspectos.

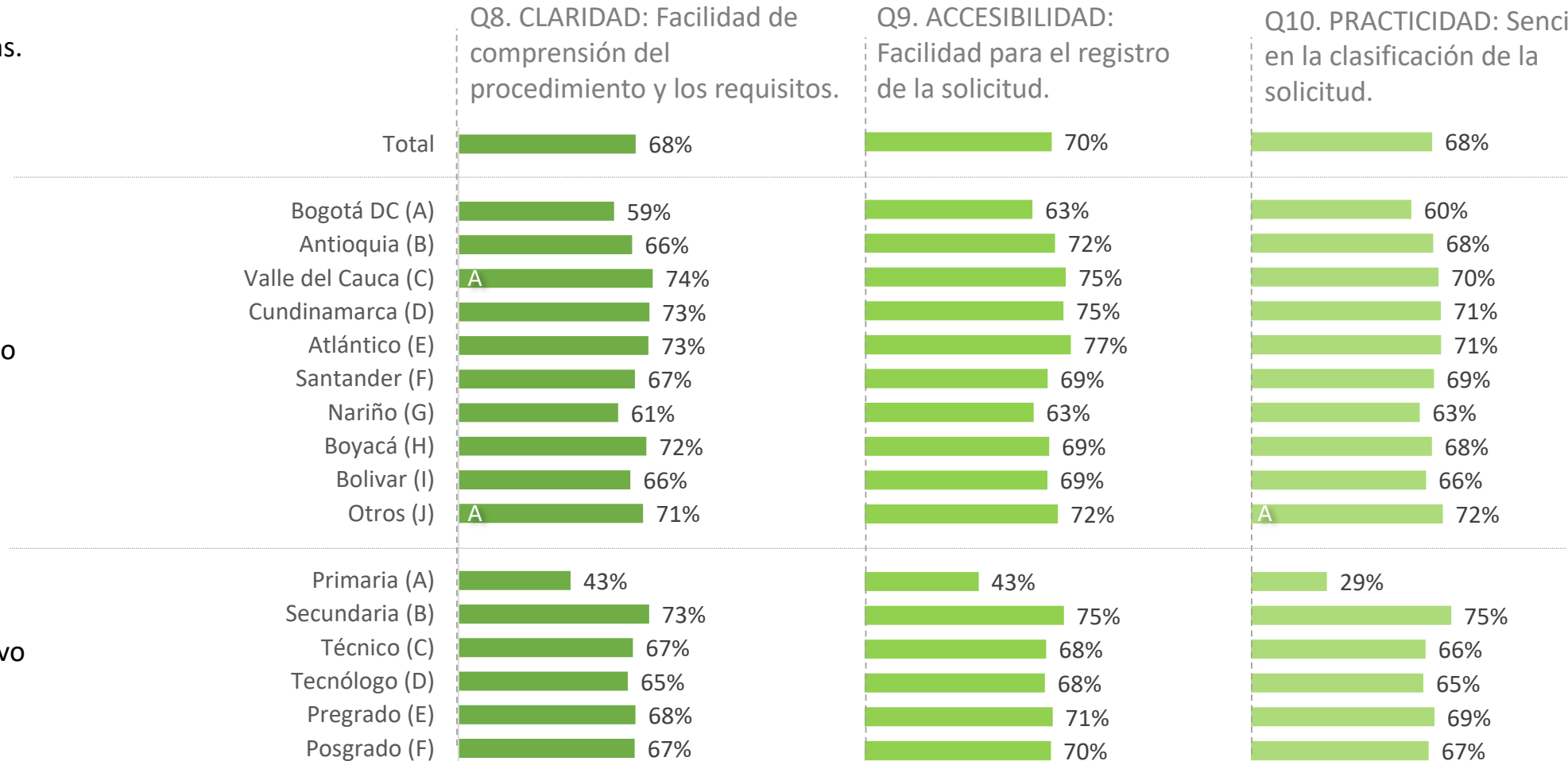
Califique el procedimiento para radicar solicitudes ante la CNSC, mediante la herramienta Ventanilla Única en los siguientes aspectos:

Base 1.892 encuestas.



Departamento

Nivel educativo

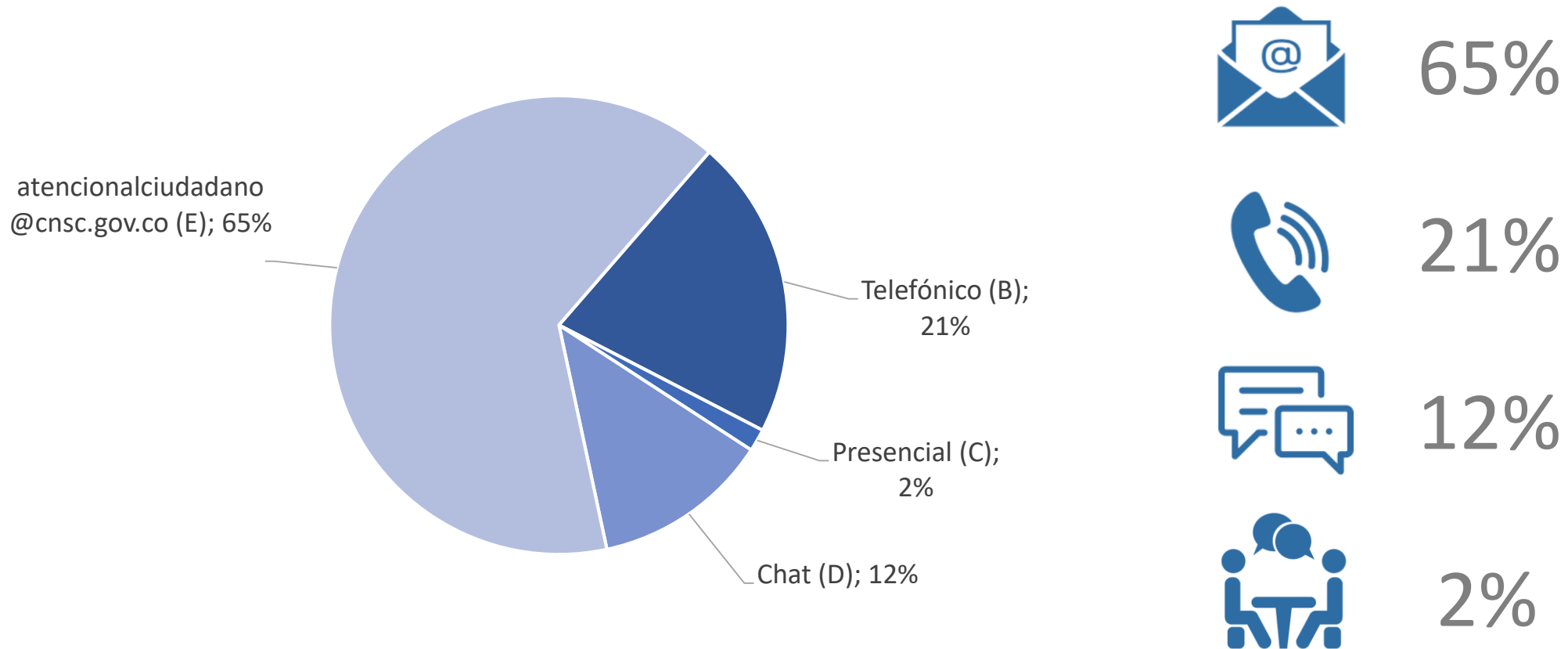


La satisfacción con la claridad y la practicidad en el procedimiento para radicar solicitudes es mayor en otros departamentos diferentes a los especificados en la gráfica en comparación con la satisfacción en Bogotá DC.

Results are based on two-sided tests. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears in the category with the larger column proportion. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

Q11. Adicional a la Ventanilla Única ¿Cuál es el canal que ha utilizado con mayor frecuencia para realizar solicitudes relacionadas con temas de competencia de la CNSC?

Los canales más utilizados adicionales a la Ventanilla Única son atencionalciudadano@cncs.gov.co (65%), telefónico (21%) y chat (12%).

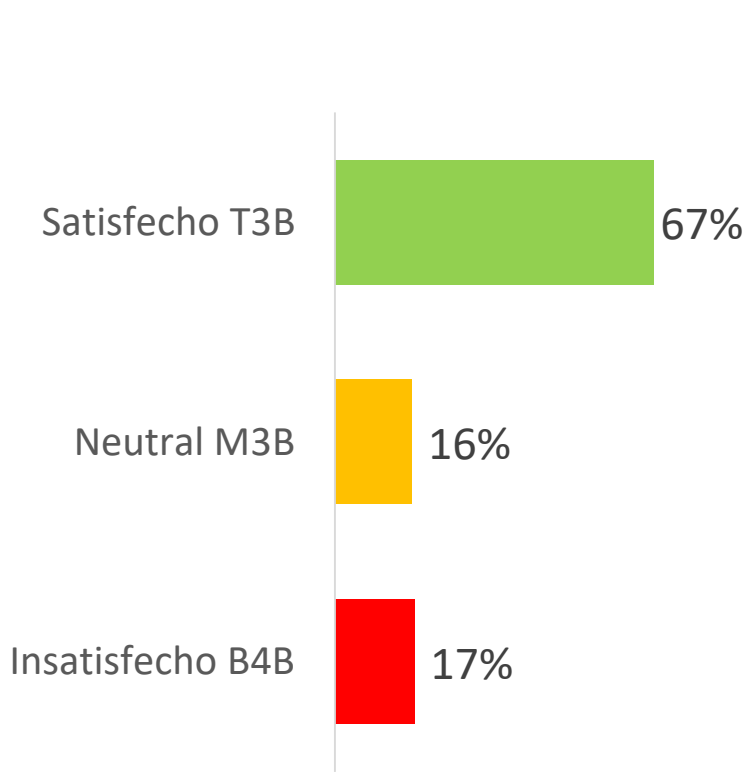


Base 1892 encuestas.

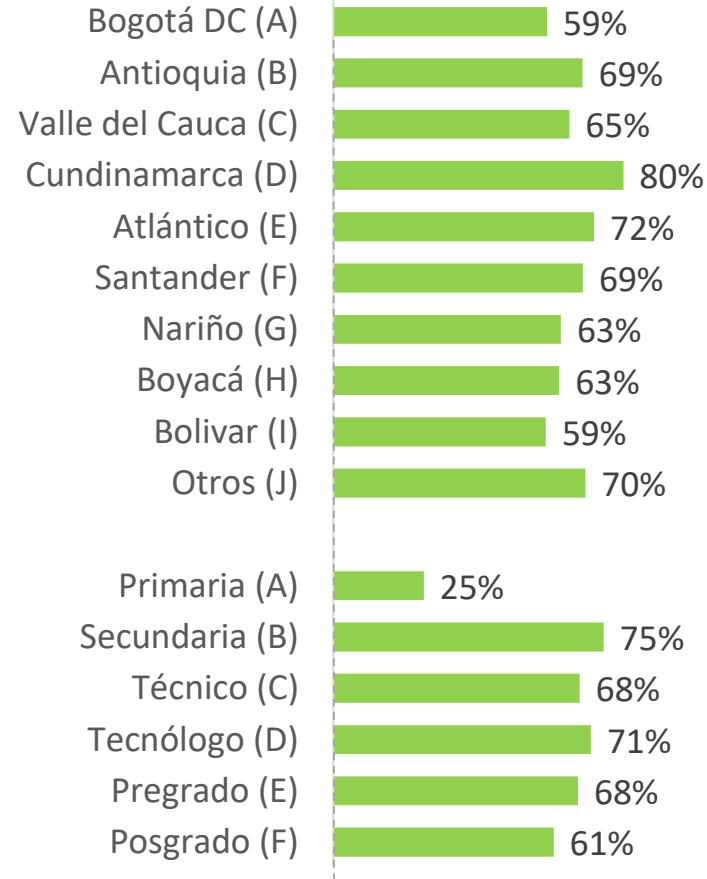
Q3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por ese medio?

atencionalciudadano@cncs.gov.co

No se presentan diferencias estadísticas significativas en la satisfacción con el canal atencionalciudadano@cncs.gov.co cuando se comparan las proporciones por departamento o nivel educativo.



Base 1.225 encuestas.



Departamento

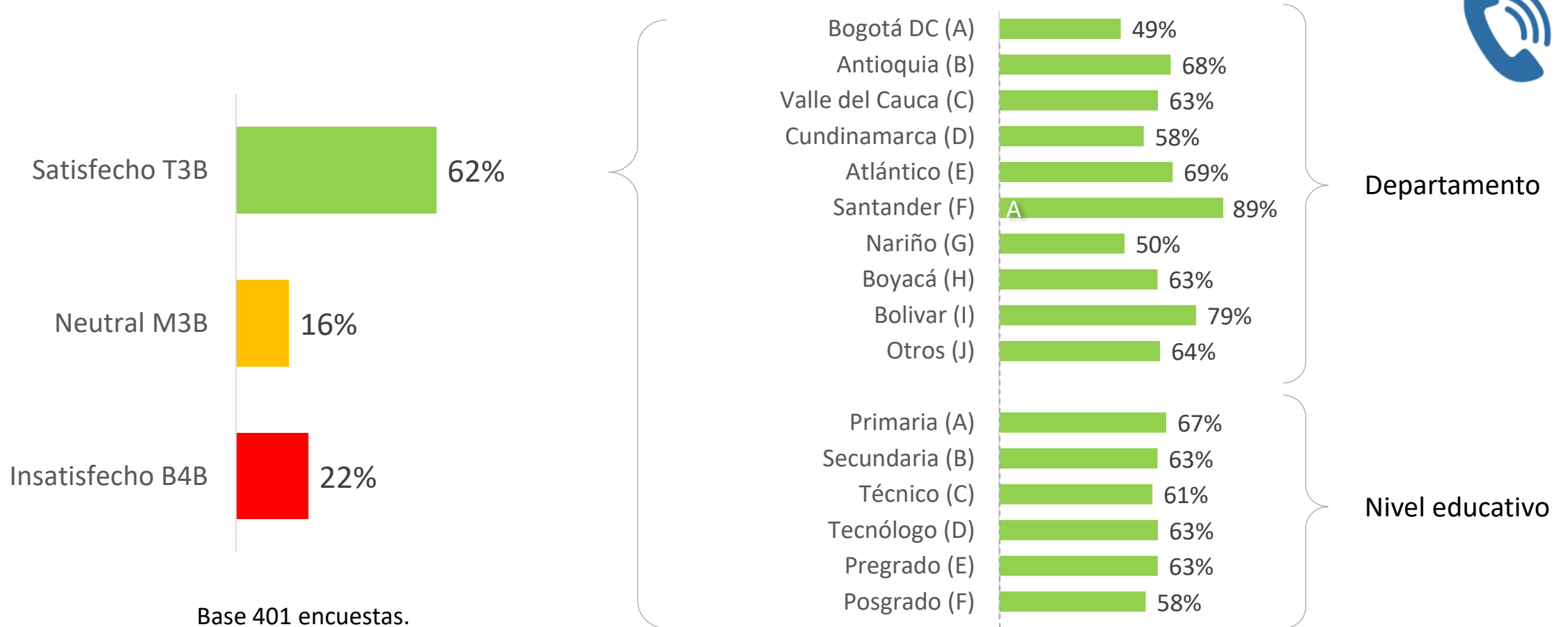
Nivel educativo

Results are based on two-sided tests. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears in the category with the larger column proportion. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

Q3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por ese medio?

Telefónico

Se presentan diferencias estadísticas significativas en la satisfacción con la atención recibida por el canal telefónico, siendo mayor la satisfacción de Santander en comparación con Bogotá DC, cuando se comparan las proporciones de satisfacción en este canal.

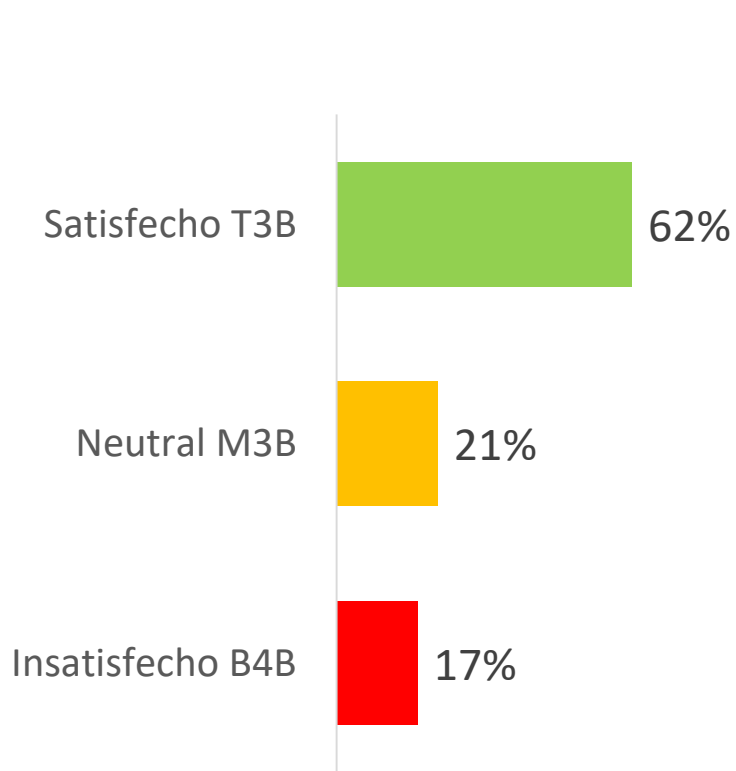


Results are based on two-sided tests. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears in the category with the larger column proportion. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

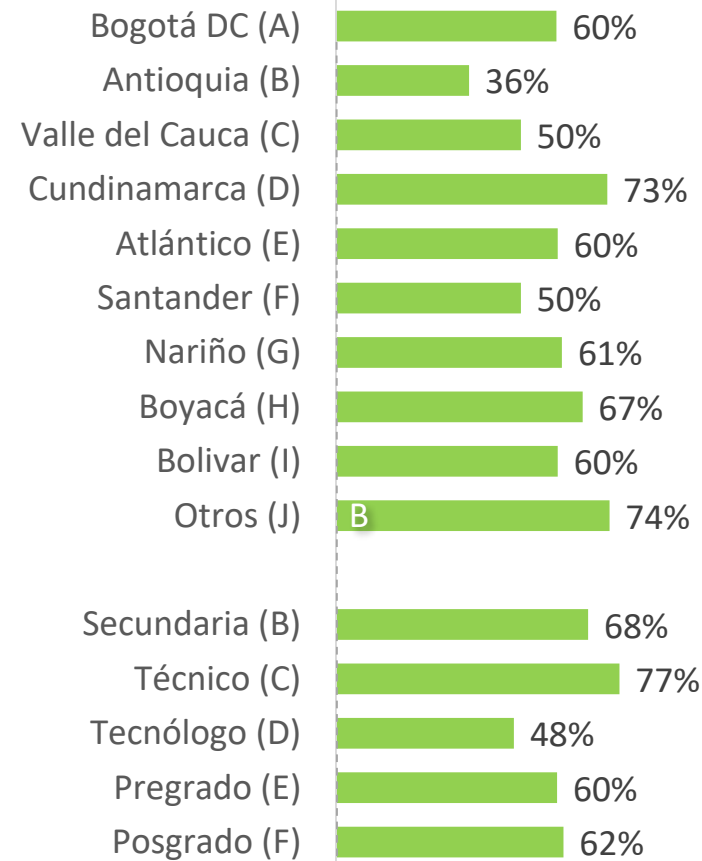
Q3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por ese medio?

Chat

Se presentan diferencias estadísticas significativas en la satisfacción con la atención recibida por chat siendo mayor la satisfacción en otros departamentos diferentes a los especificados en la gráfica frente a Antioquia, cuando se comparan las proporciones de satisfacción en este canal.



Base 236 encuestas.



Departamento

Nivel educativo

Q3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por ese medio?

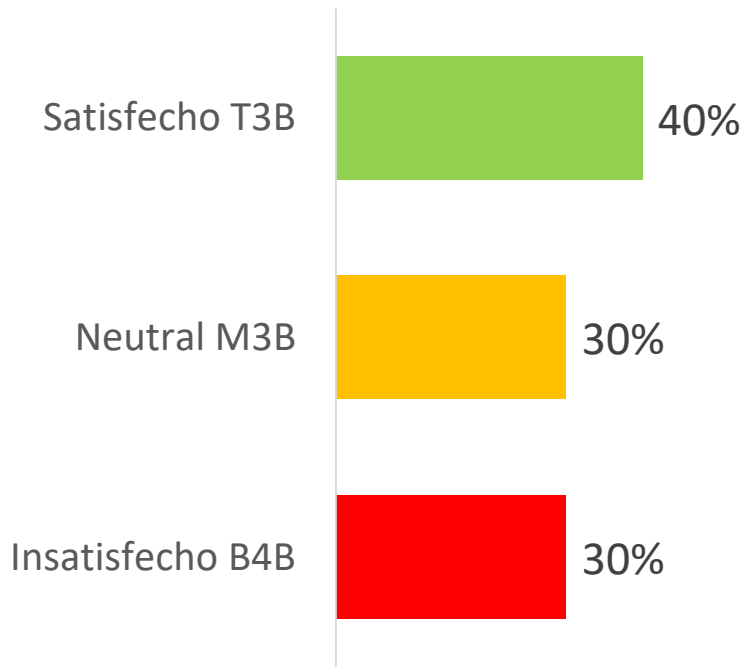
Presencial

No se presentan diferencias estadísticas significativas en la satisfacción con el canal presencial cuando se comparan las proporciones por departamento o nivel educativo. Esta base es particularmente pequeña, por tanto los resultados se deben utilizar con precaución.

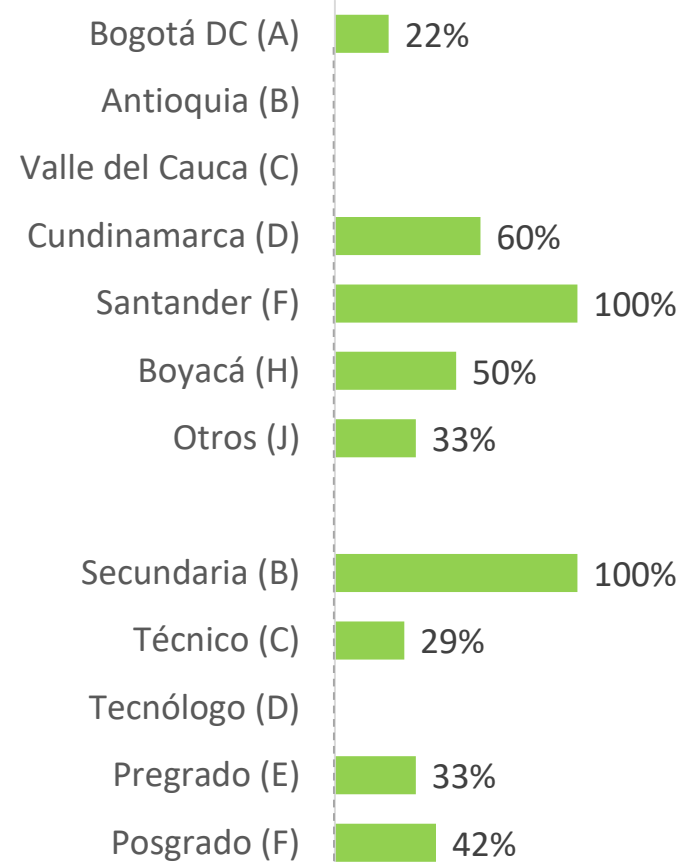


Departamento

Nivel educativo



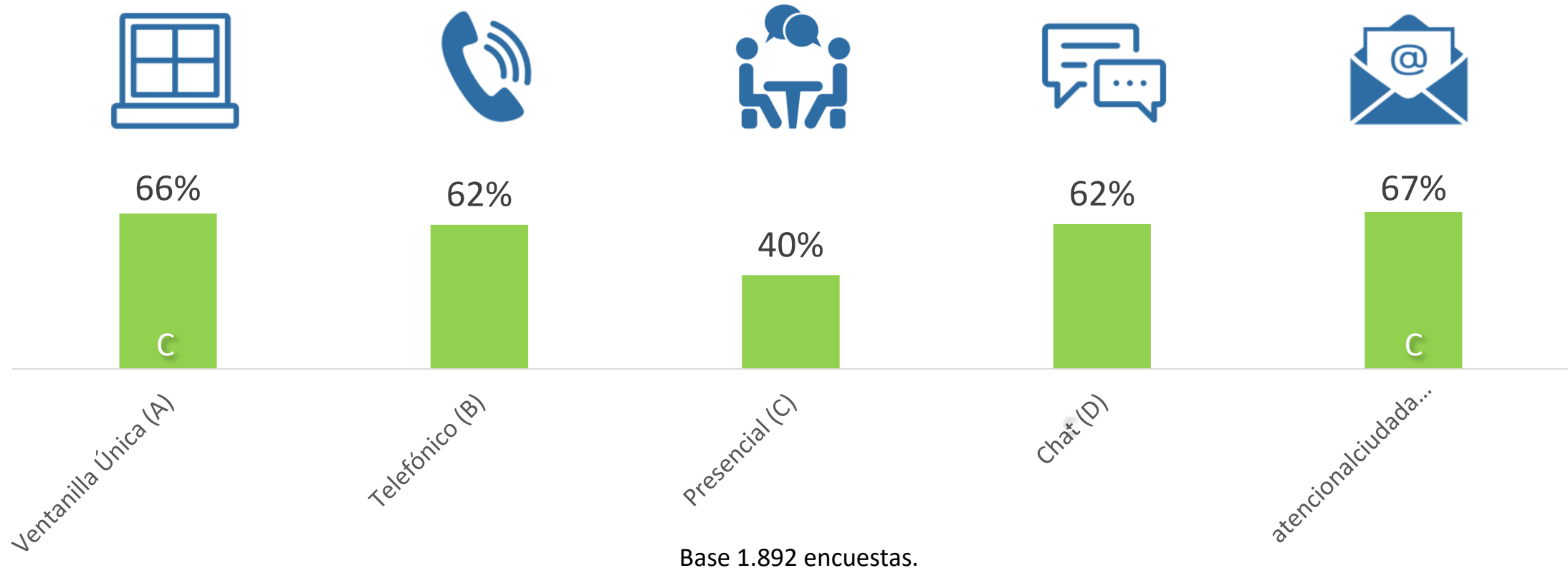
Base 30 encuestas.



Results are based on two-sided tests. For each significant pair, the key of the category with the smaller column proportion appears in the category with the larger column proportion. Tests are adjusted for all pairwise comparisons within a row of each innermost subtable using the Bonferroni correction.

Q3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por ese medio?

La satisfacción general es mayor con la ventanilla única y con atencionalciudadano@cncs.gov.co en comparación con el canal presencial, cuando se comparan las proporciones por canal utilizado.



MUCHAS
GRACIAS



Secretaría General CNSC
Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano