

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CULTURA  
ESTADÍSTICA**

**Informe Anual**  
2022



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



## **Contenido**

- 1. Medición de satisfacción de la ciudadanía.**
- 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.**
- 3. Operaciones estadísticas y/o servicios mas consultados.**

# 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## 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 se ha 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.



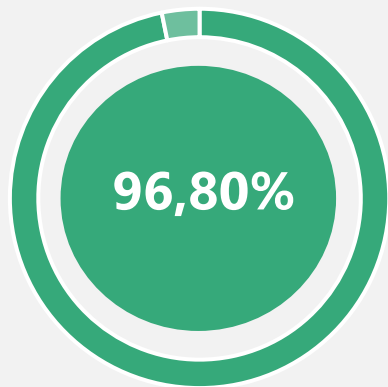
## **2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

## Resultados generales indicador de satisfacción Año 2022



**Calidad del servicio**

Año 2021: 87,87%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el año 2022 fue del 96,80%, lo cual representa altos nivel de satisfacción en el servicio prestado en los canales Presencial, Telefónico y Sala Especializada. Con respecto al año 2021, se tuvo un alza en los niveles de satisfacción del 8,93%. Total de encuestas para el período 392.

Durante el período de referencia, no fue evaluado el canal correspondencia, dada la suspensión del gestor documental de la entidad previo al acceso forzoso al sistema informático del DANE en noviembre de 2021.

### 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

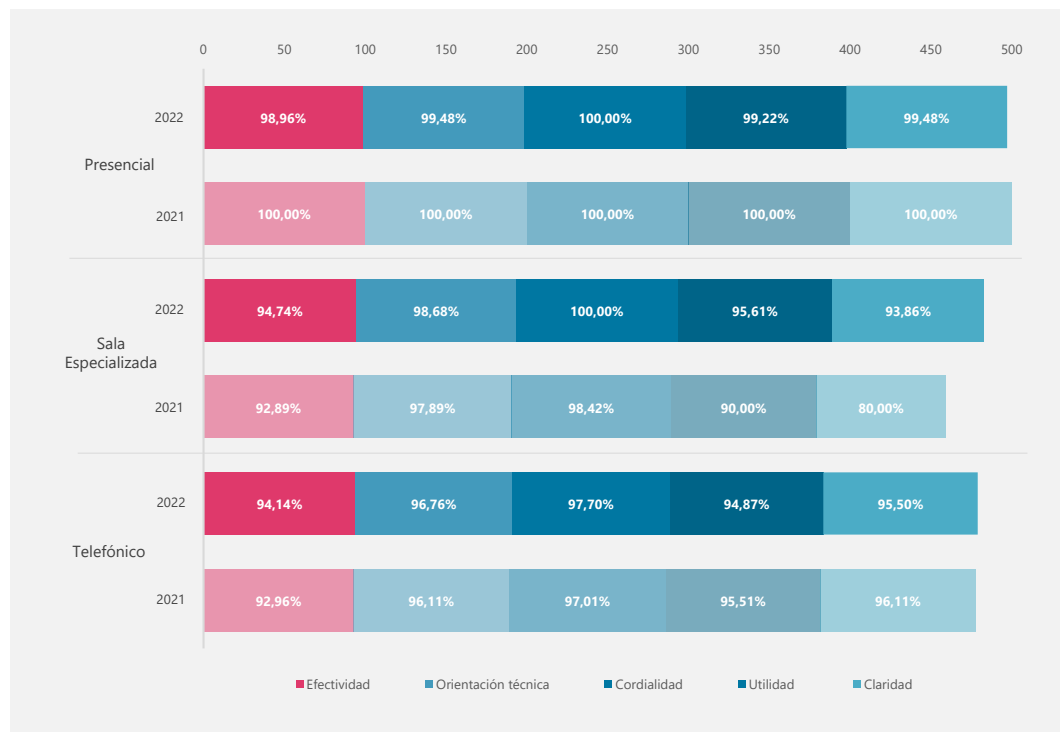
## Calificación por categoría Año 2022- total nacional

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el período de referencia, fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial, Sala Especializada y Telefónico.

En el canal Presencial bajó la calificación de las categorías: efectividad 1,44%; orientación técnica 0,52%; utilidad 0,78%; claridad 0,52%; la categoría cordialidad mantiene el mismo nivel de satisfacción del año 2021.

En Sala Especializada subió la calificación en todas las categorías evaluadas con respecto al año anterior: efectividad 1,85%; orientación técnica 0,79%; cordialidad 1,58%; utilidad 5,61%; y claridad 13,86%.

Finalmente en el canal Telefónico subió la calificación en las categorías: efectividad 1,18%; orientación técnica 0,65%; cordialidad 0,69%; la calificación en las categorías utilidad y claridad bajó 0,64% y 0,61% respectivamente.





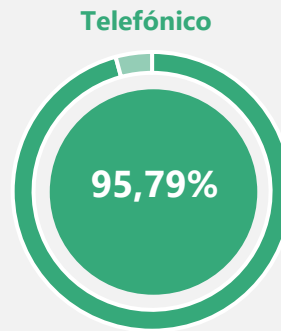
## Indicadores de satisfacción por canal de atención Año 2022



Año 2021: 100,00%



Año 2021: 91,84%



Año 2021: 95,54%

### 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

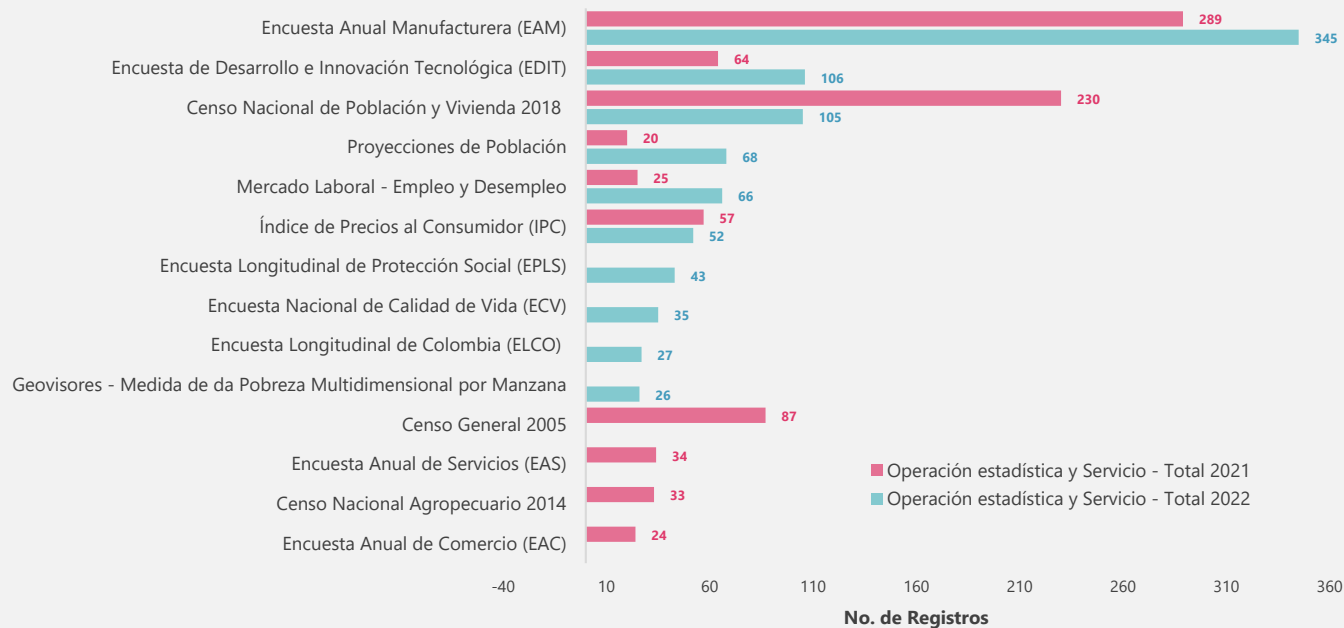
# 3. OPERACIONES ESTADÍSTICAS Y/O SERVICIOS MAS CONSULTADOS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) total 2022



En el año 2022 coincidieron 6 de las 10 operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC), comparado con el año anterior.

En año 2021, Censo General 2005, Encuesta Anual de Servicios (EAS), Censo Nacional Agropecuario 2014 y la Encuesta Anual de Comercio (EAC), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el año 2022 salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Encuesta Longitudinal de Protección Social (EPLS), Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV), Encuesta Longitudinal de Colombia (ELCO) y Geovisores - Medida de da Pobreza Multidimensional por Manzana.

La 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

Informe Anual  
2022



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)