

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
Abril / 2021



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.**

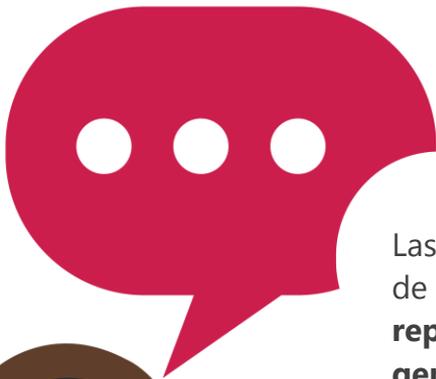
# 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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 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.

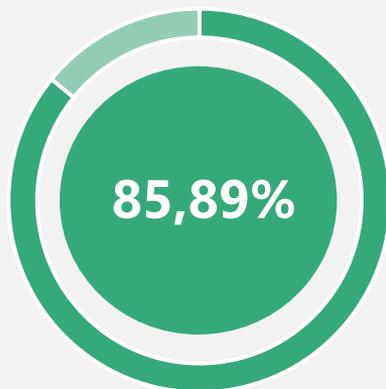
## 2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## Resultados generales indicador de satisfacción Abril 2021



**Calidad del servicio**

Marzo: 87,26%

En marzo se obtuvieron 82 encuestas en total, mientras que en el mes de abril fueron 73, lo cual representa un caída del 10,98% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

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

## Calificación por categoría Abril 2021- total nacional

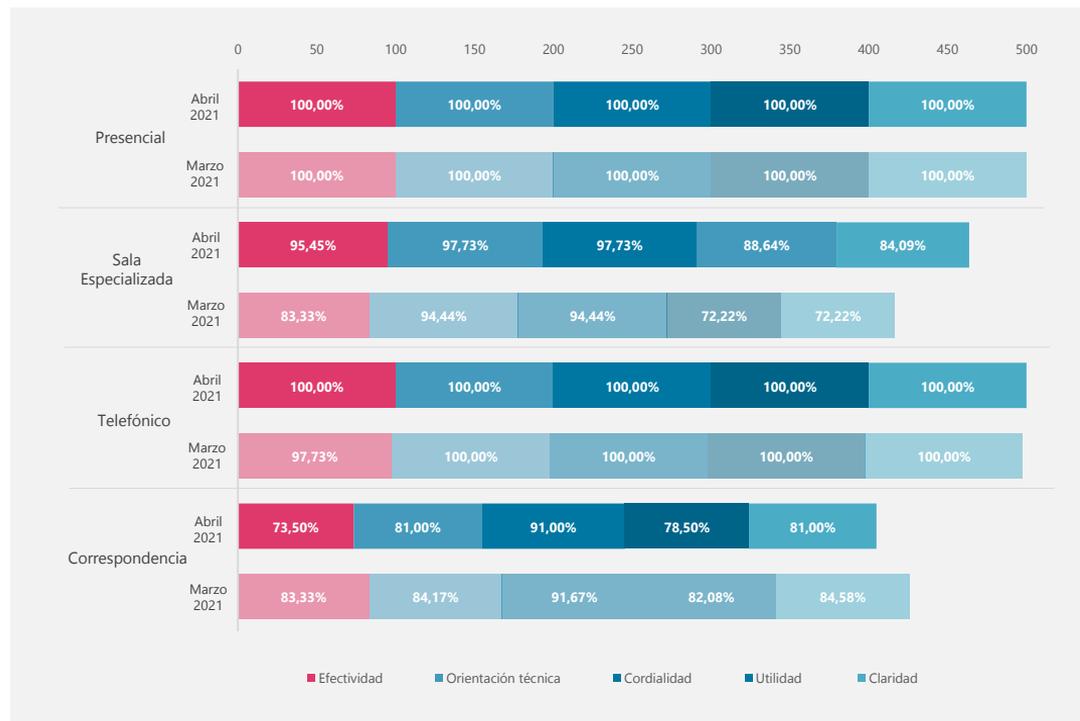
El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial, Sala Especializada, Telefónico y Correspondencia.

Con relación al mes de marzo, el canal Presencial obtuvo la misma calificación las cinco categorías evaluadas.

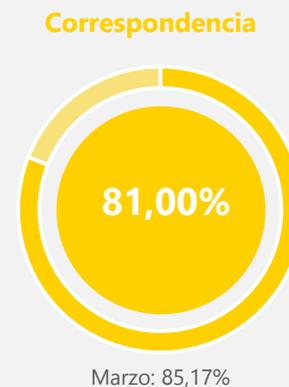
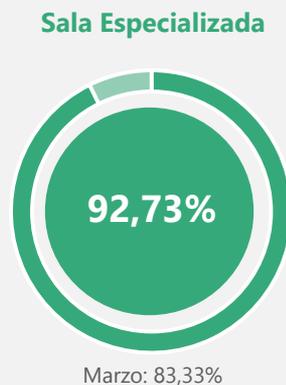
En Sala Especializada subió la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 12,12%; orientación técnica y cordialidad 3,29% respectivamente; utilidad 16,42%; y claridad 11,87%.

En el canal Telefónico subió la calificación en la categoría efectividad 2,27%; orientación técnica, cordialidad, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

Finalmente en Correspondencia bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: 9,83% en efectividad; 3,17% en orientación técnica; 0,67% en cordialidad; 3,58% en utilidad y 3,58% en claridad.



## Indicadores de satisfacción por canal de atención Abril 2021



### 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

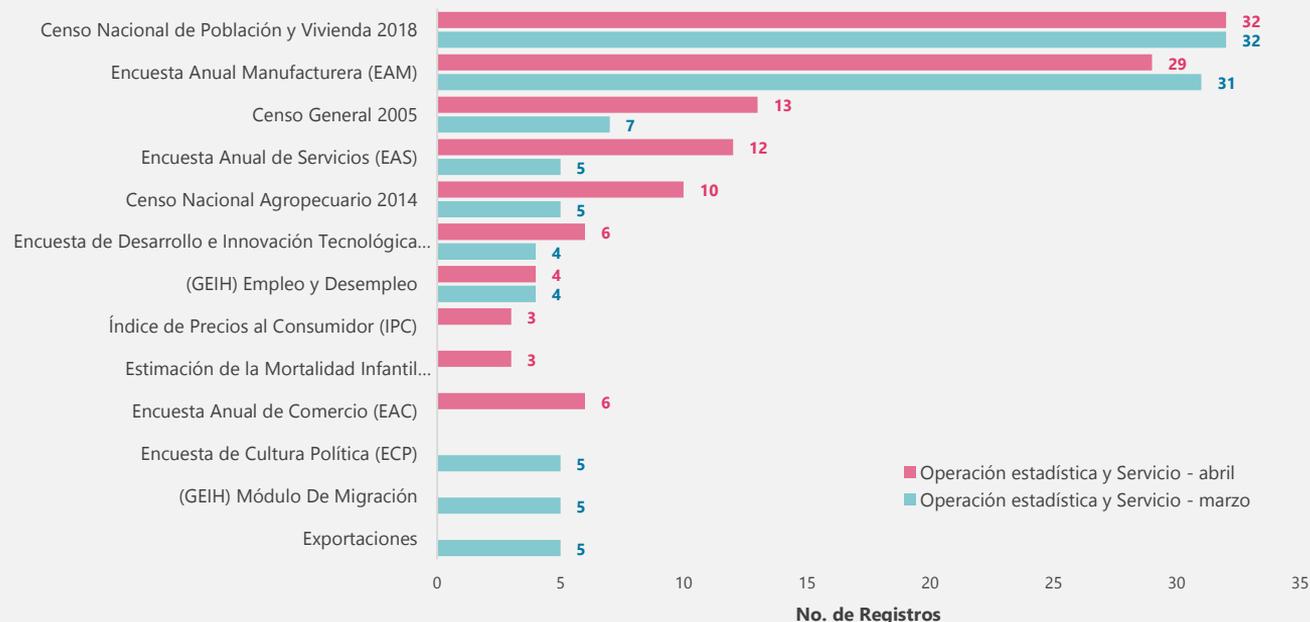
# 3. OPERACIONES ESTADÍSTICAS Y/O SERVICIOS MAS CONSULTADOS



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) abril 2021



En el mes de abril 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 marzo, Encuesta de Cultura Política (ECP), (GEIH) Módulo De Migración, y Exportaciones hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de abril salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo: Índice de Precios al Consumidor (IPC), Estimación de la Mortalidad Infantil Departamental y Municipal y Encuesta Anual de Comercio (EAC).

La consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizadas a través del canal Presencial, Sala Especializada y Telefónico.

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Abril / 2021



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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