

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Anual**  
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

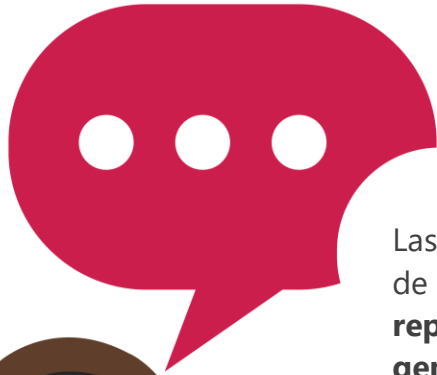


El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



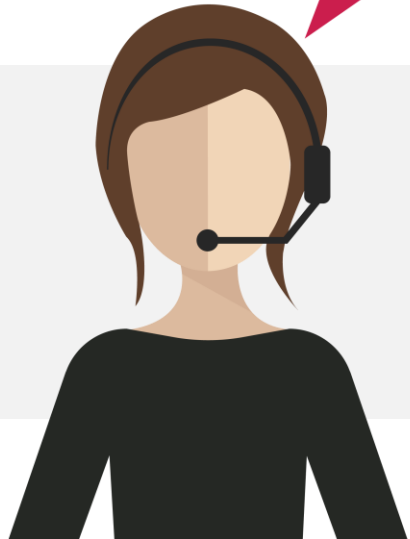
## Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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.

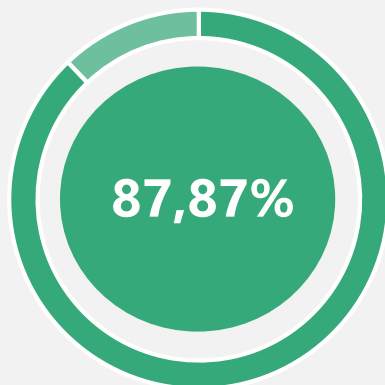
## 2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## Resultados generales indicador de satisfacción Año 2021



**Calidad del servicio**

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el año 2021 fue del 87,87%, lo cual representa altos nivel de satisfacción en el servicio prestado en los canales Presencial, Telefónico, Sala Especializada y Correspondencia. Para el período de referencia se tuvo un total de 716 encuestas.

No se presenta comparación de resultados con el año 2020 dado el cambio en el modelo de medición de satisfacción para la vigencia 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 2021- 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, Telefónico y Correspondencia.

En el canal Presencial la calificación de todas las categorías evaluadas estuvo por encima de 85% en la escala del indicador lo cual representa altos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos que accedieron este canal de atención.

En Sala Especializada las categorías efectividad, orientación técnica, cordialidad y utilidad, fueron calificadas satisfactoriamente por los ciudadanos que accedieron éste servicio; la categoría claridad ubicó su calificación por debajo del 85% lo cual representa niveles medios de satisfacción con respecto a esta categoría.

En el canal Telefónico las cinco categorías evaluadas fueron calificadas satisfactoriamente por los ciudadanos que accedieron a este canal de atención.

Finalmente en Correspondencia las categorías efectividad, orientación técnica, utilidad y claridad tuvieron calificaciones por debajo del 85% en la escala del indicador, lo cual representa niveles medios de satisfacción; la categoría cordialidad obtuvo una calificación por encima del 85% lo cual representa niveles altos de satisfacción respecto a esta categoría.



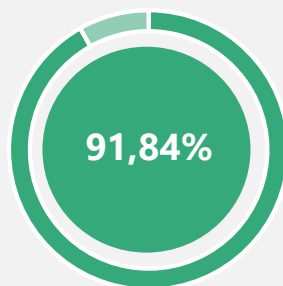


## Indicadores de satisfacción por canal de atención Año 2021

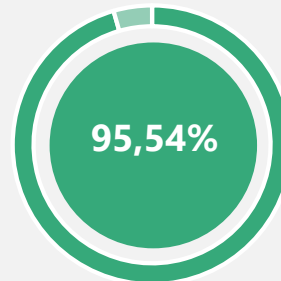
Presencial



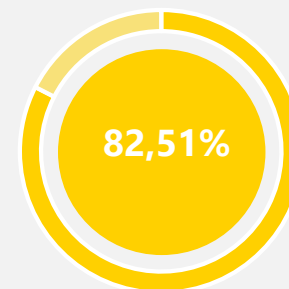
Sala Especializada



Telefónico



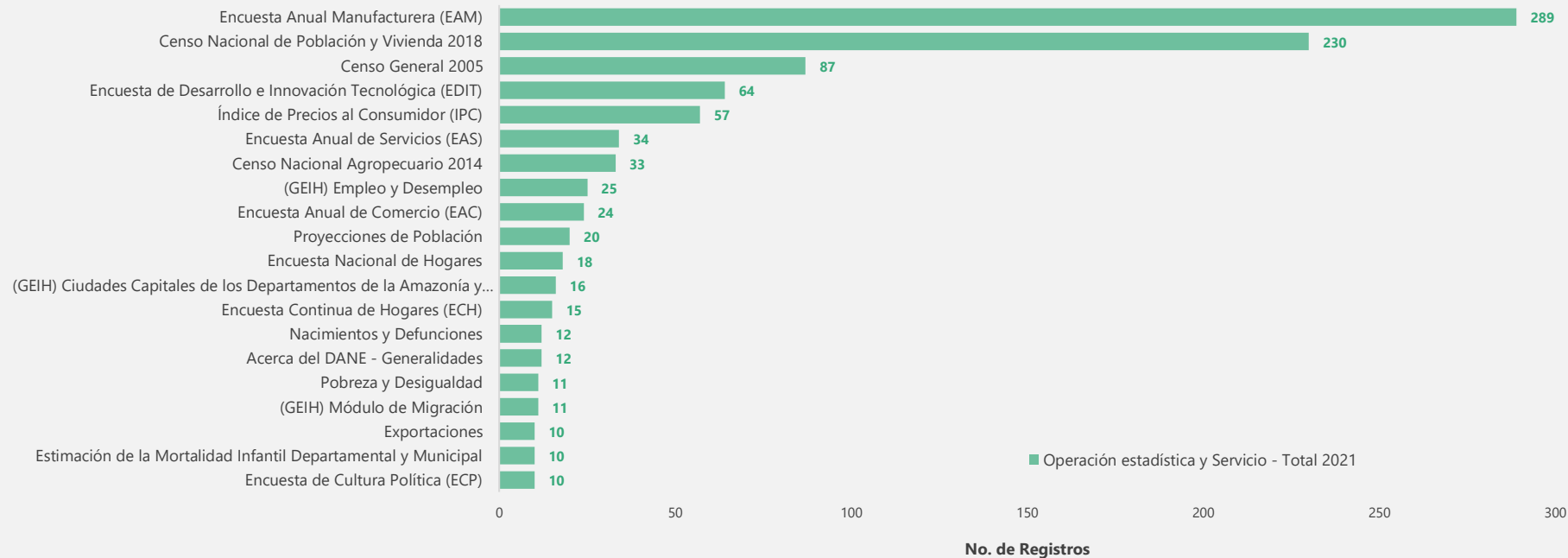
Correspondencia



### 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

## Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) total 2021



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

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Anual  
2021



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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