

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
Enero / 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.**

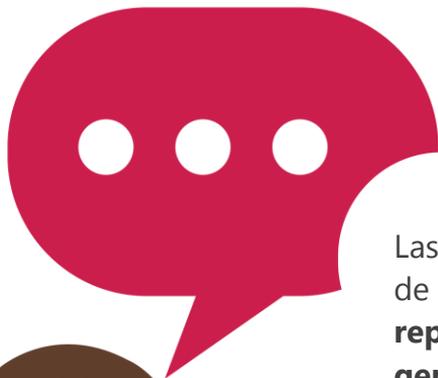
# 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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:

- Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC) 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.

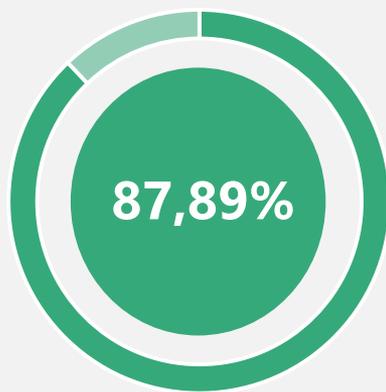
## **2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

## Resultados generales indicador de satisfacción Enero 2021



**Calidad del servicio**

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el mes de referencia fue del 87,89%, con un total de 52 encuestas.

No se presenta comparación de resultados con el mes de diciembre 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	<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

## Calificación por categoría Enero 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 Sala Especializada, Telefónico y Correspondencia.

En Sala Especializada la calificación de las categorías efectividad, orientación técnica, cordialidad y utilidad se ubica por encima del 85% representando altos niveles de satisfacción; la categoría claridad fue calificada por debajo del 75% lo que representa bajos niveles de satisfacción con respecto a ésta categoría.

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

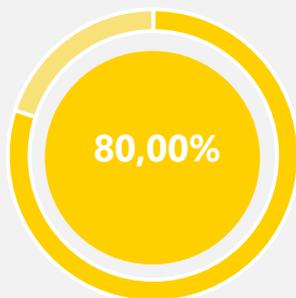
Correspondencia obtuvo calificaciones satisfactorias en las categorías orientación técnica, cordialidad, utilidad y claridad; en efectividad la calificación estuvo por debajo del 85% lo que representa un nivel medio de satisfacción.

Finalmente el canal presencial no fue evaluado por la suspensión temporal de la atención al público de manera presencial producto de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID – 19 en todo el territorio nacional.

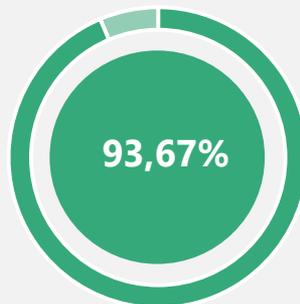


## Indicadores de satisfacción por canal de atención Enero 2021

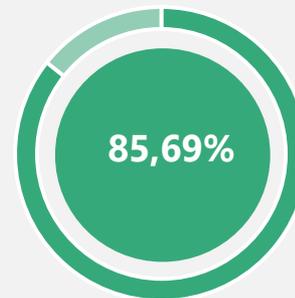
Sala Especializada



Telefónico



Correspondencia



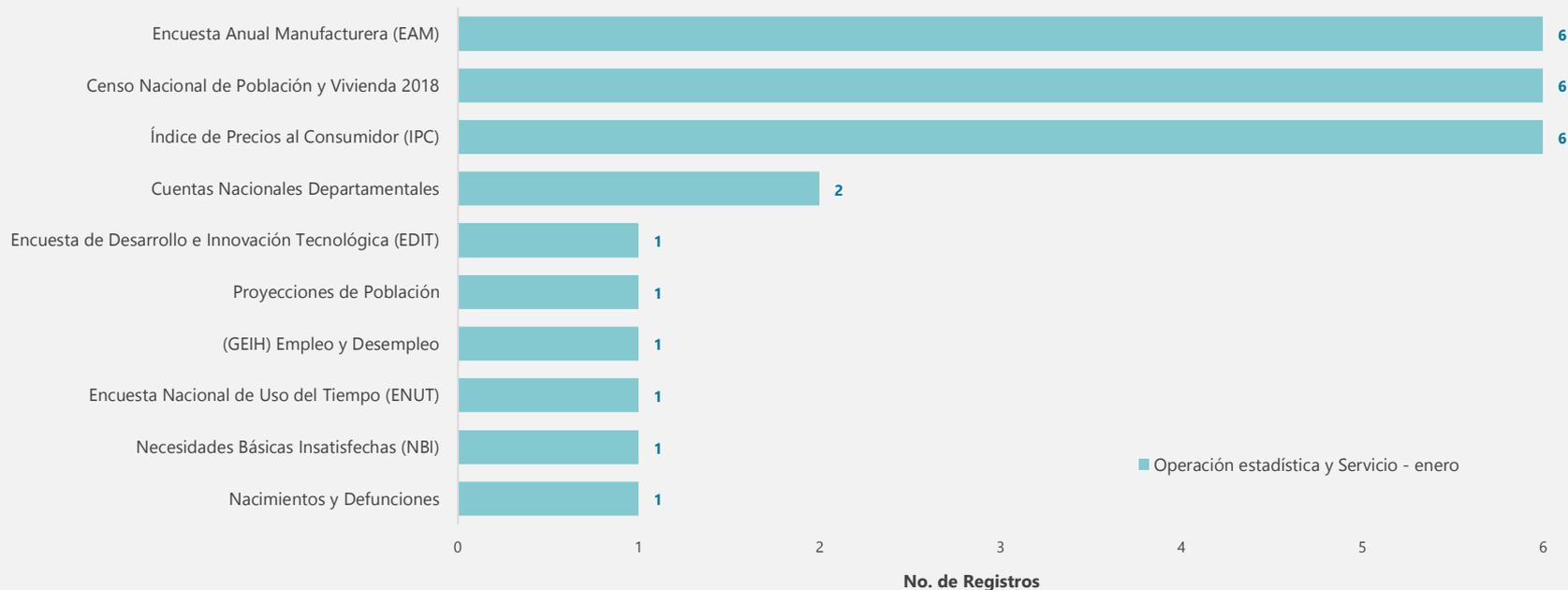
### Escalas de satisfacción

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

# 3. OPERACIONES ESTADÍSTICAS Y/O SERVICIOS MAS CONSULTADOS



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



# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Enero / 2021



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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