

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
Marzo / 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



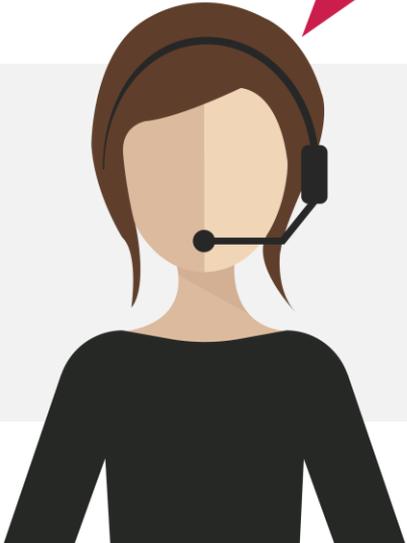
## Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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.

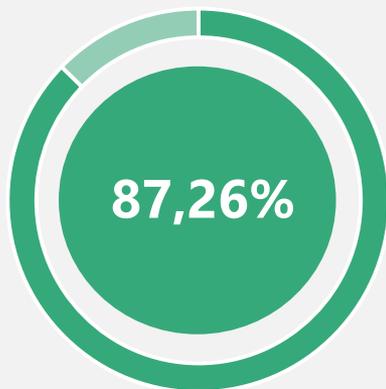
## 2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## Resultados generales indicador de satisfacción Marzo 2021



**Calidad del servicio**

Febrero: 85,25%

En febrero se obtuvieron 80 encuestas en total, mientras que en el mes de marzo fueron 82, lo cual representa un incremento del 2,50% 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 Marzo 2021- total nacional

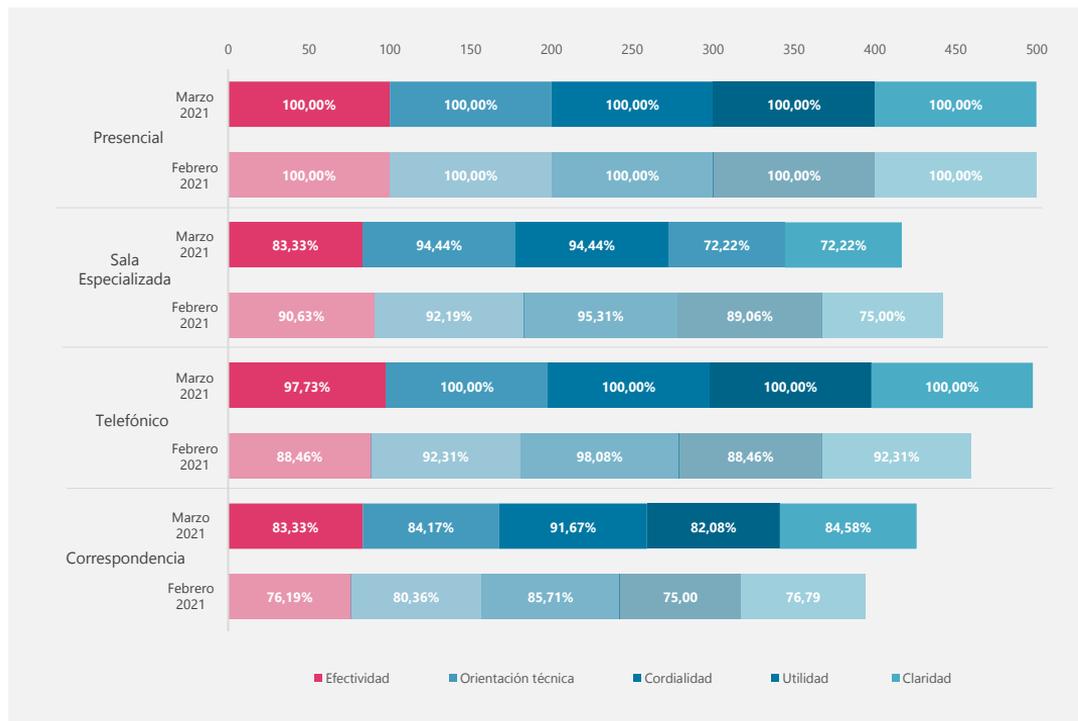
El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial, Sala Especializada, Telefónico y Correspondencia.

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

En Sala Especializada bajo la calificación en cuatro de las cinco categorías evaluadas: efectividad 7,30%; cordialidad 0,87%; utilidad 16,84%; y claridad 2,78%; orientación técnica subió 2,25%.

En el canal Telefónico subió la calificación en todas las categorías: efectividad 9,27%; orientación técnica 7,69%; cordialidad 1,92%; utilidad 11,54%; y claridad 7,69%.

Finalmente en Correspondencia, también subió la calificación en todas las categorías evaluadas: 7,14% en efectividad; 3,81% en orientación técnica; 5,96% en cordialidad; 7,08% en utilidad y 7,79% en claridad.



## Indicadores de satisfacción por canal de atención Marzo 2021



Febrero: 100%



Febrero: 88,44%



Febrero: 91,92%



Febrero: 78,81%

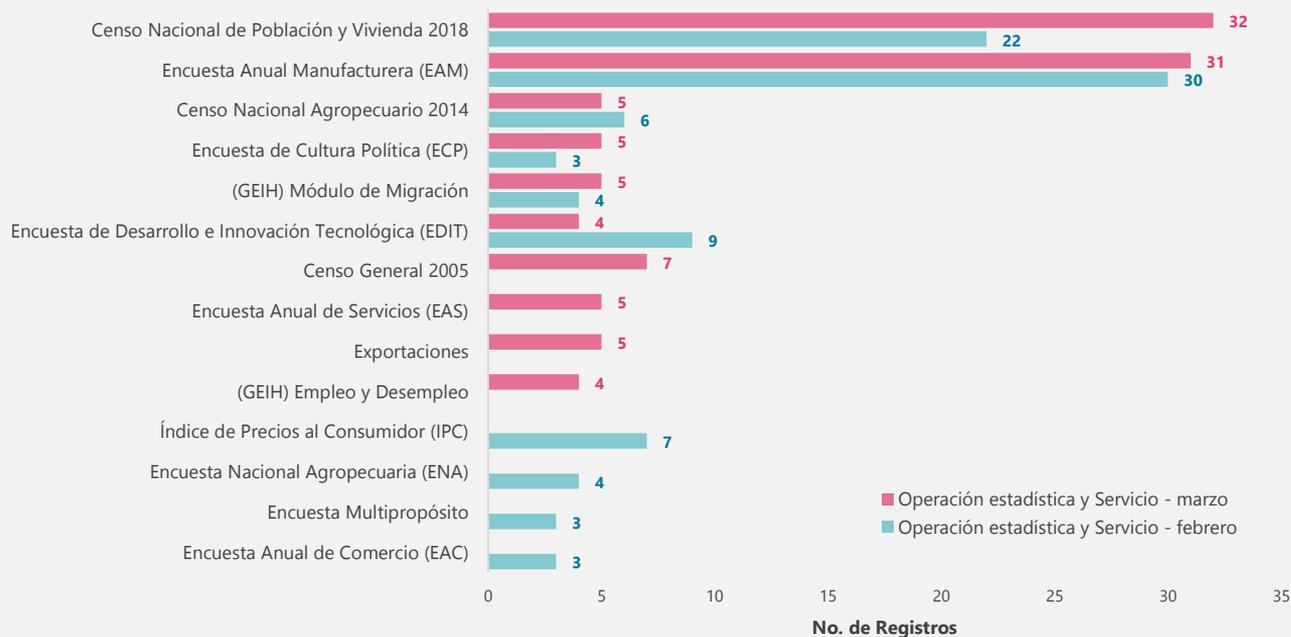
### Escalas de satisfacción

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) marzo 2021



En el mes de marzo 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 mes anterior.

En febrero, Índice de Precios al Consumidor (IPC), Encuesta Nacional Agropecuaria (ENA), Encuesta Multipropósito, Encuesta Anual de Comercio (EAC), pero en el mes de marzo salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo: Censo General 2005, Encuesta Anual de Servicios (EAS), Exportaciones, (GEIH) Empleo y Desempleo.

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Marzo / 2021



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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