

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
Octubre / 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.**

# 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

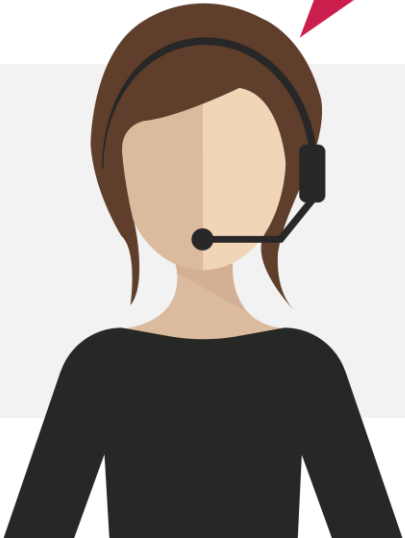
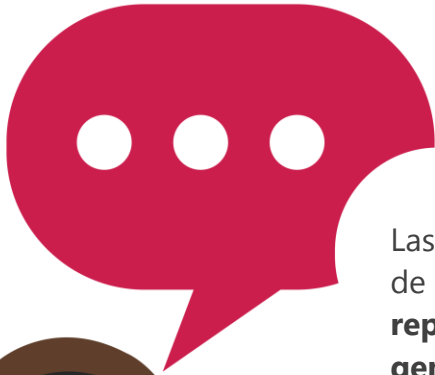


El futuro  
es de todos

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.

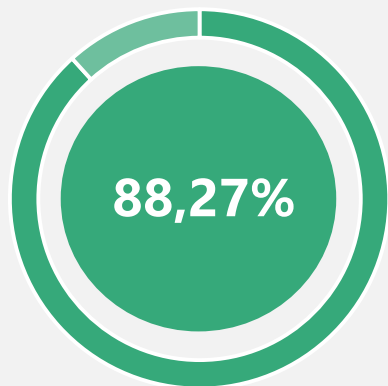
## 2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## Resultados generales indicador de satisfacción Octubre 2021



**Calidad del servicio**

Septiembre: 93,43%

En septiembre se obtuvieron 38 encuestas en total, mientras que en el mes de octubre fueron 49, lo cual representa un alza del 28,95% 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	<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 Octubre 2021- total nacional

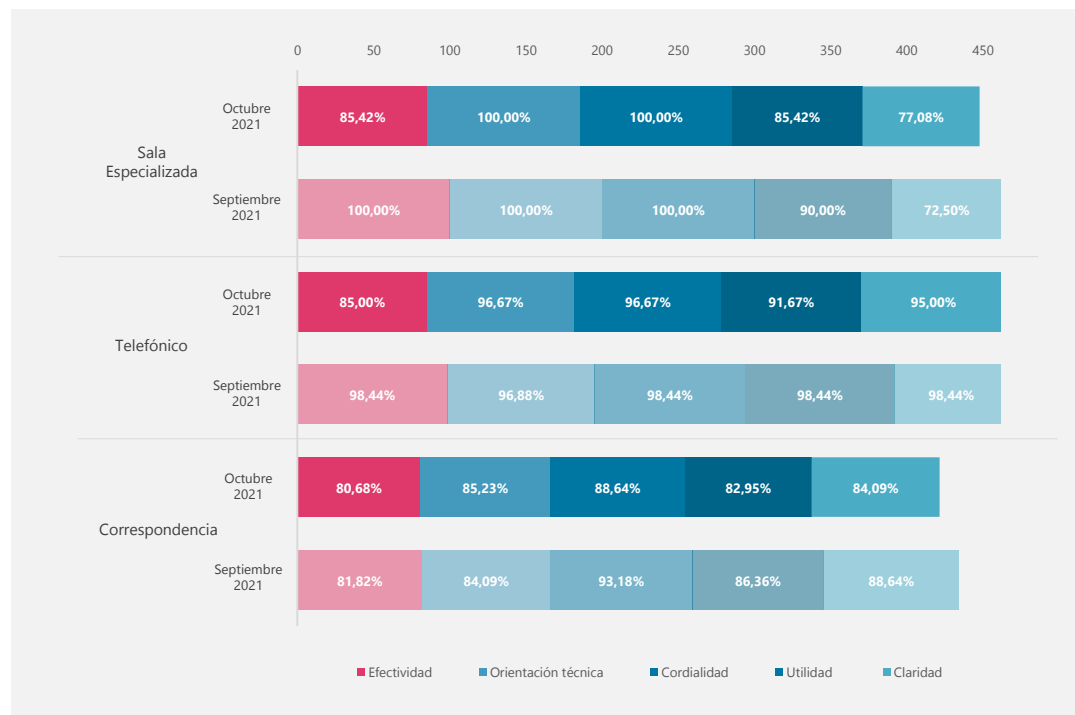
El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Sala Especializada, Telefónico y Correspondencia.

Con relación al mes de septiembre, en Sala Especializada bajó la calificación en efectividad 14,58%; obtuvo la misma calificación en las categorías orientación técnica y cordialidad; en la categoría utilidad bajó la calificación 4,58%; y en claridad subió 4,58%.

En el canal Telefónico bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 13,44%; orientación técnica 0,21%; cordialidad 1,77%; utilidad 6,77%; claridad 3,44%.

En Correspondencia bajó la calificación en las siguientes categorías: efectividad 1,14%; cordialidad 4,54%; utilidad 3,41%; y claridad 4,55%; en orientación técnica la calificación subió 1,14%.

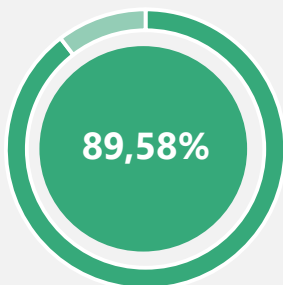
Finalmente, el canal presencial no fue evaluado por los ciudadanos durante el mes de octubre.





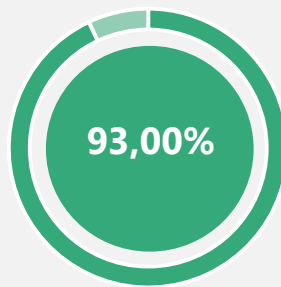
## Indicadores de satisfacción por canal de atención Octubre 2021

Sala Especializada



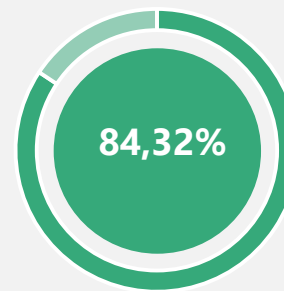
Septiembre: 92,50%

Telefónico



Septiembre: 98,13%

Correspondencia



Septiembre: 86,82%

### 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

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Octubre / 2021



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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