

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
Mayo / 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.

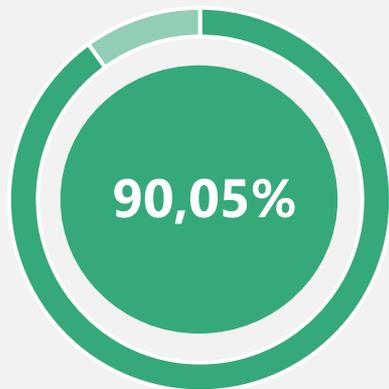
## **2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## Resultados generales indicador de satisfacción Mayo 2021



**Calidad del servicio**

Abril: 85,89%

En abril se obtuvieron 73 encuestas en total, mientras que en el mes de mayo fueron 96, lo cual representa un alza del 31,51% 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 Mayo 2021- total nacional

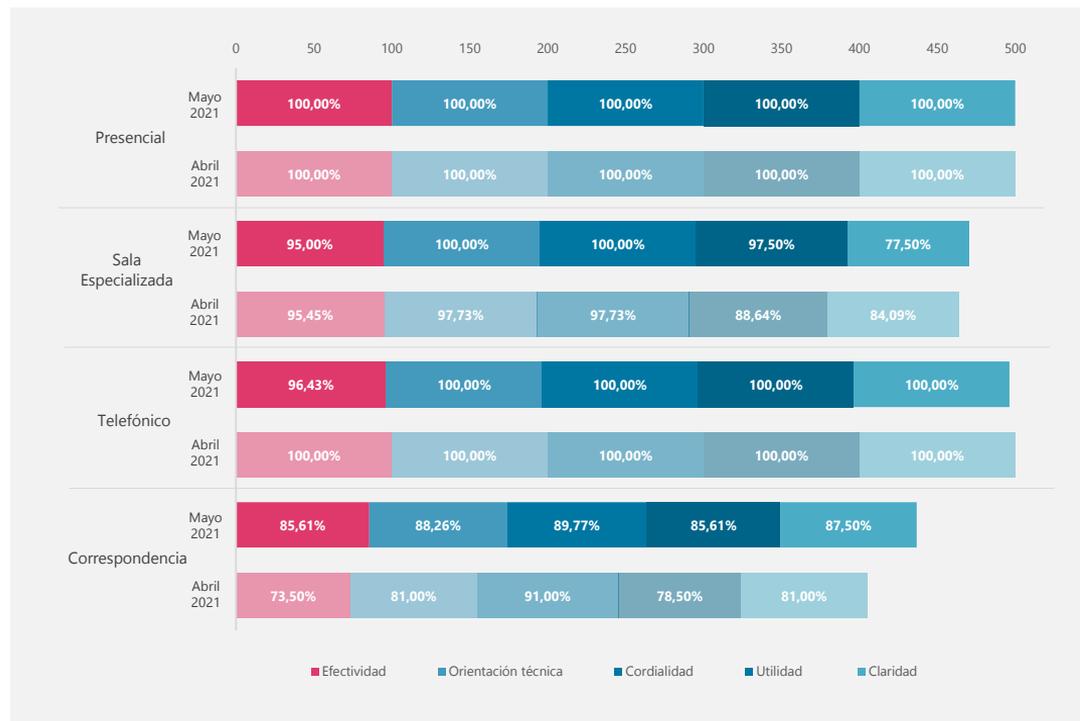
El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial, Sala Especializada, Telefónico y Correspondencia.

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

En Sala Especializada bajó la calificación en las siguientes categorías: efectividad 0,45% y claridad 6,59%; en las categorías orientación técnica y cordialidad subió la calificación 2,27% respectivamente; la categoría utilidad también presentó un alza en la calificación del 8,86%.

En el canal Telefónico bajó la calificación en la categoría efectividad 3,57%; orientación técnica, cordialidad, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

Finalmente en Correspondencia subió la calificación en las siguientes categorías: efectividad 12,11%; orientación técnica 7,26%; utilidad 7,11% y claridad 6,50%; la categoría cordialidad tuvo una baja en la calificación del 1,23%.



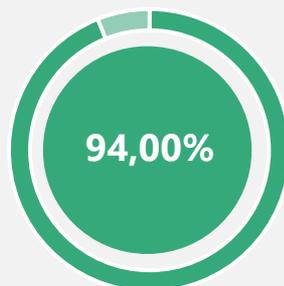
## Indicadores de satisfacción por canal de atención Mayo 2021

Presencial



Abril: 100,00%

Sala Especializada



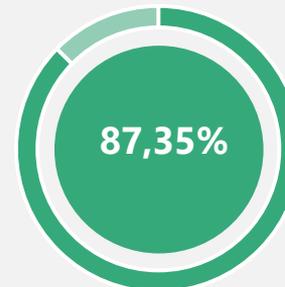
Abril: 92,73%

Telefónico



Abril: 100,00%

Correspondencia



Abril: 81,00%

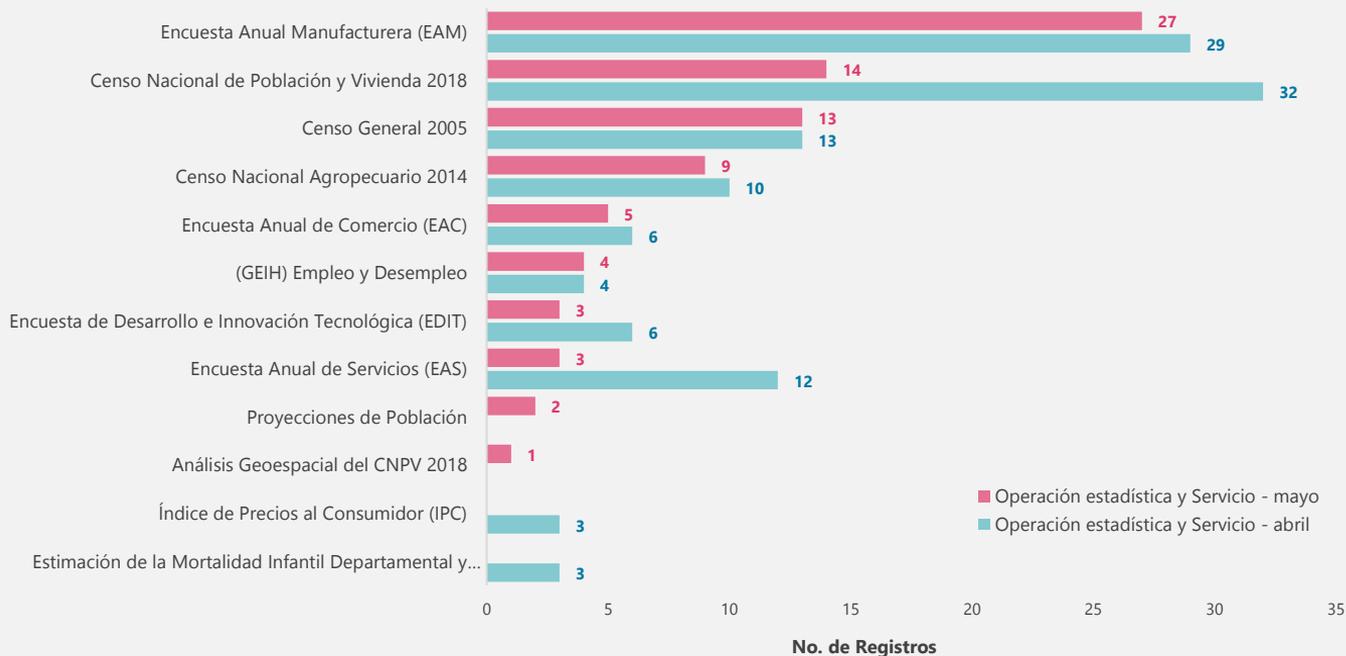
### Escalas de satisfacción

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) mayo 2021



En el mes de mayo coincidieron 8 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 abril, Índice de Precios al Consumidor (IPC) y Estimación de la Mortalidad Infantil Departamental y Municipal, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de mayo salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo: Proyecciones de Población y Análisis Geoespacial del CNPV 2018.

Las 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

Mayo / 2021



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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