



DANE

Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y
Cultura Estadística (DICE)

Anual 2025



Contenido

1. Medición de satisfacción de la ciudadanía.
2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.
3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados.



1. Medición de satisfacción de la ciudadanía



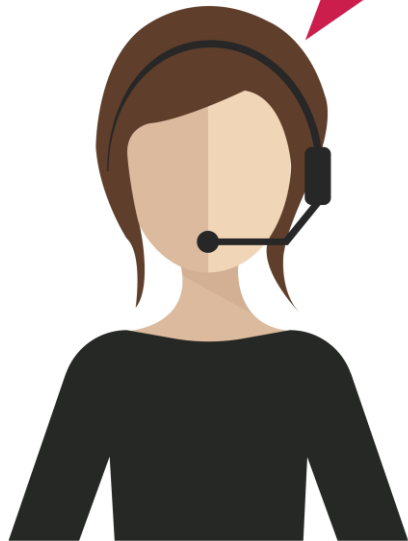
Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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.





2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía



¿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

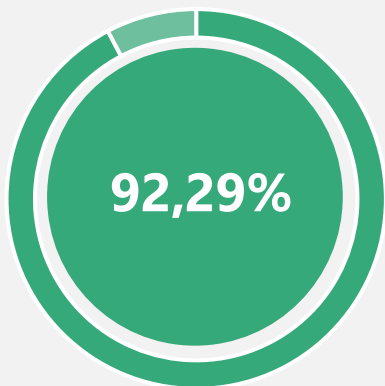
CORRESPONDENCIA

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.



Resultados generales indicador de satisfacción

Año 2025



Calidad del servicio

Año 2024: 94,02%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el año 2025, tuvo una baja del 1,73% en comparación con el año 2024. El total de encuestas para el año 2025 fue de 350, generando una baja del 38,49% en la tasa de respuesta frente al año anterior. Total de encuestas para el año 2024: 569.

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

Año 2025- total nacional

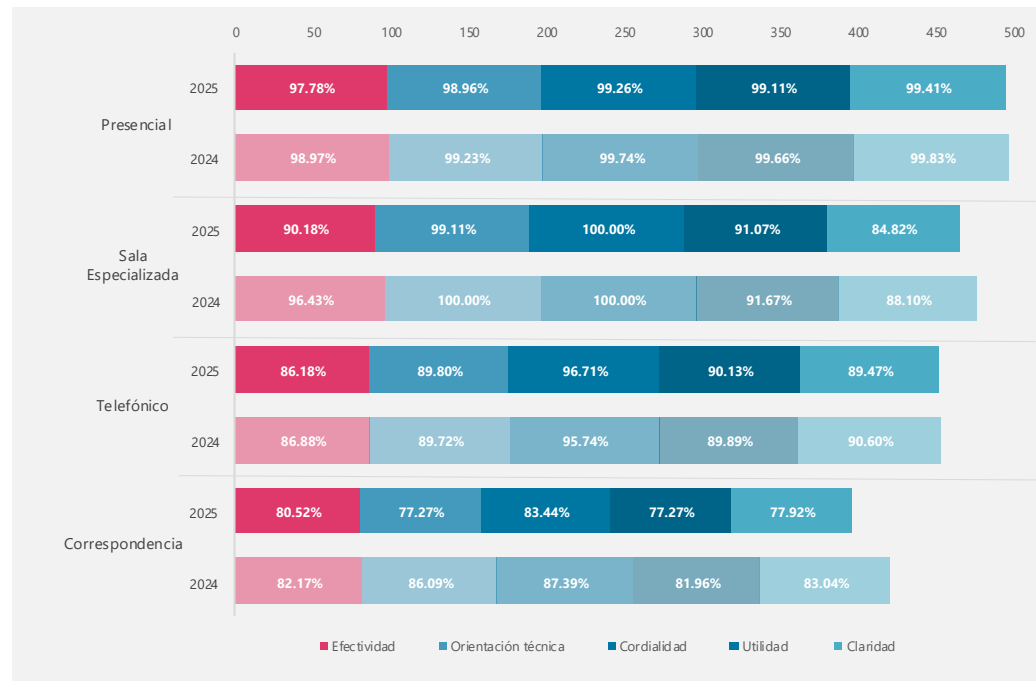
El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el período de referencia, fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial, Sala Especializada, Telefónico y Correspondencia.

En el canal Presencial bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 1,19%; orientación técnica 0,27%; cordialidad 0,48%; utilidad 0,55%; y claridad 0,42%.

En Sala Especializada bajó la calificación en las categorías: efectividad 6,25%; orientación técnica 0,89%; utilidad 0,60%; y claridad 3,28%; la calificación en la categoría cordialidad obtuvo la misma calificación del año anterior.

En el canal Telefónico bajó la calificación en las categorías: efectividad 0,70% y claridad 1,13%; la calificación subió en las categorías: orientación técnica 0,08%; cordialidad 0,97%; utilidad 0,24%

El canal correspondencia bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 1,65%; orientación técnica 8,82%; cordialidad 3,95%; utilidad 4,69%; claridad 5,12%.

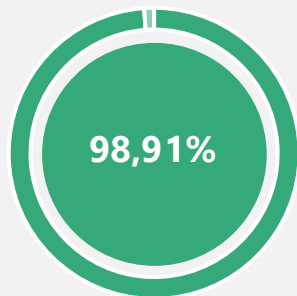




Indicadores de satisfacción por canal de atención

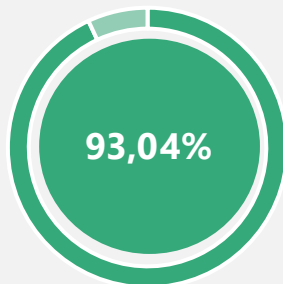
Año 2025

Presencial



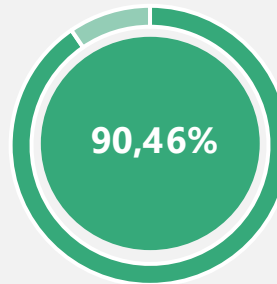
Año 2024: 99,49%

Sala Especializada



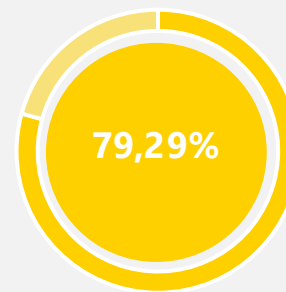
Año 2024: 95,24%

Telefónico



Año 2024: 90,57%

Correspondencia



Año 2024: 84,13%

Escalas de satisfacción

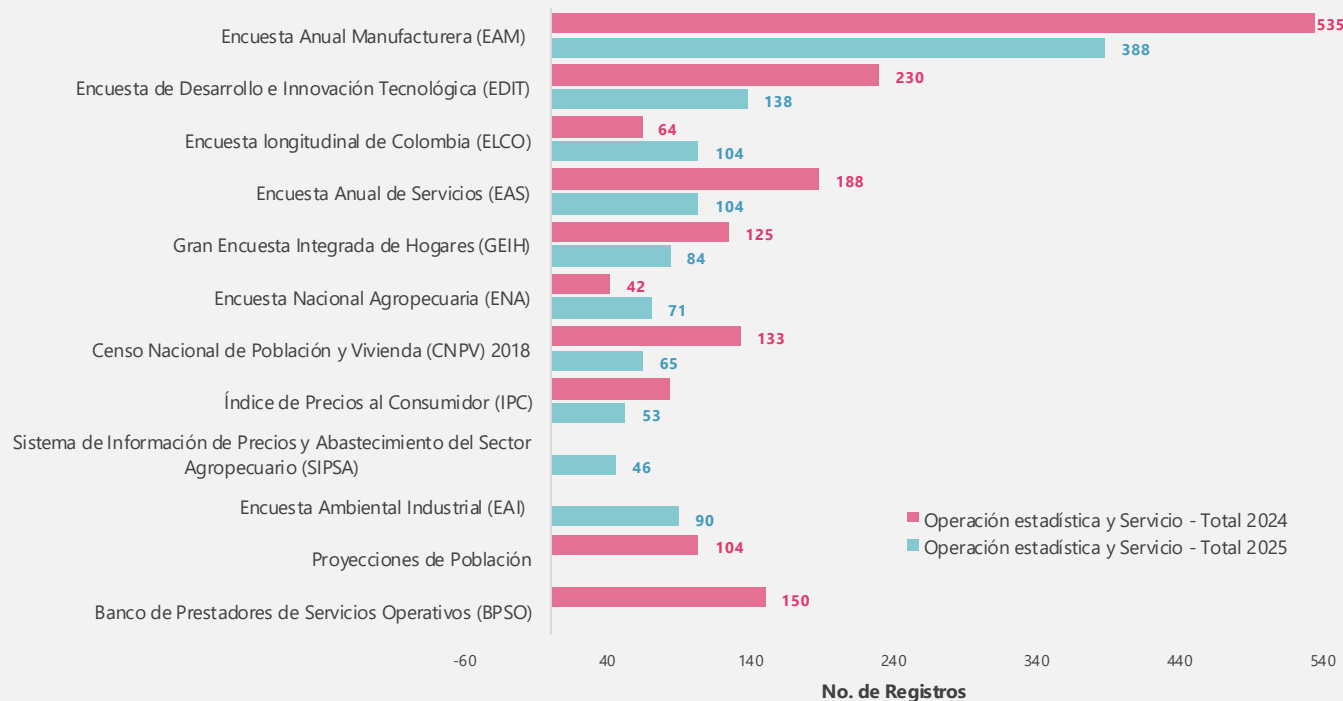
Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	● Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	● Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	● Crítico



3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados



Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) total 2025



En el año 2025 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 año anterior.

En año 2024 Proyecciones de Población y Banco de Prestadores de Servicios Operativos (BPSO), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el año 2025 salen del listado e ingresa a hacer parte del mismo: Encuesta Ambiental Industrial (EAI) y Sistema de Información de Precios y Abastecimiento del Sector Agropecuario (SIPSA).

Las consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizados a través de los canales presencial, sala especializada, y telefónico.



DANE

Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y Cultura
Estadística (DICE)

Anual 2025



/DANEColombia



@DANEColombia



@DANEColombia



@DANEColombia



DANE_Colombia