

# Medición de satisfacción de la ciudadanía

**Dirección de Difusión y  
Cultura Estadística (DICE)**

Enero 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.

# ¿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**

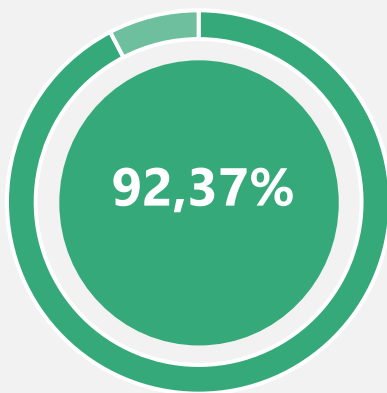
Eje: Calidad del servicio  
Categorías evaluadas:  
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

## 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía



# Resultados generales indicador de satisfacción

## Enero 2025




### Calidad del servicio

Diciembre: 99,50%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo una baja del 7,13% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de enero fue de 19, generando una baja del 5,00% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de diciembre: 20. Para el período, la Sala Especializada no fue evaluada.

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

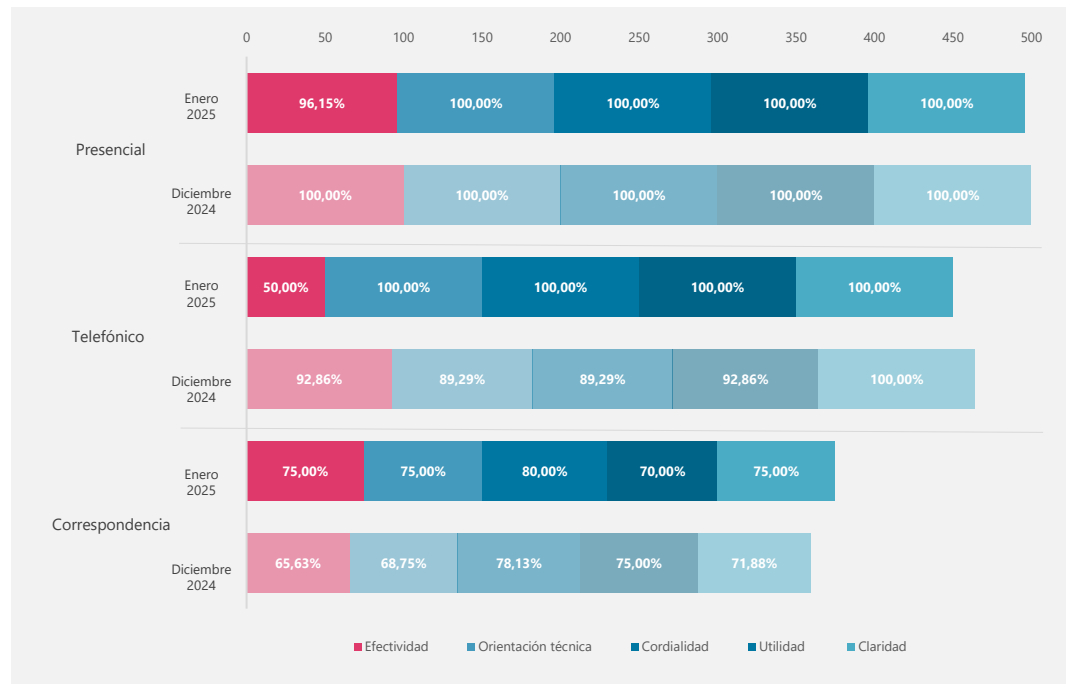
## Enero 2025 - total nacional

El nivel general 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, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial bajó la calificación en la categoría efectividad 3,85%; las categorías orientación técnica, cordialidad, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes de diciembre.

En el canal Telefónico bajó la calificación en la categoría efectividad 42,86%; en las categorías orientación técnica y cordialidad subió la calificación 10,71% respectivamente, y utilidad 7,14%; la categoría claridad obtuvo la misma calificación del mes anterior.

En el canal correspondencia subió la calificación en las categorías: efectividad 9,37%; orientación técnica 6,25%; cordialidad 1,87%; claridad 3,12%; la calificación en la categoría utilidad bajó 5,00%, con respecto al mes anterior.

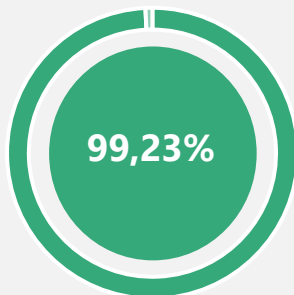




# Indicadores de satisfacción por canal de atención

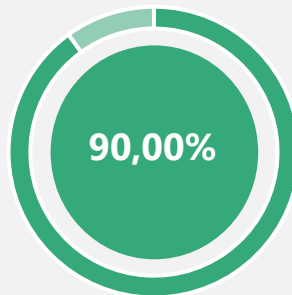
## Enero 2025

Presencial



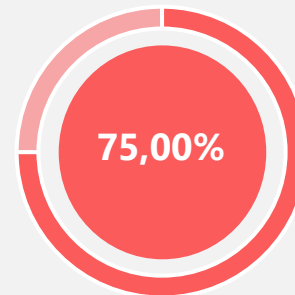
Diciembre: 100,00%

Telefónico



Diciembre: 97,50%

Correspondencia



Diciembre: 98,75%

### 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 servicios mas consultados

D



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



En el mes de enero coincidieron 3 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 diciembre Censo Nacional de Población y Vivienda (CNPV) 2018, Encuesta Longitudinal de Colombia (ELCO), Encuesta Anual de Servicios (EAS), Acerca del DANE generalidades, Encuesta Anual de Comercio (EAC), Encuesta Anual Manufacturera (EAM) y Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica (EDIT), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de enero salen del listado e ingresa a hacer parte de este: Exportaciones, Importaciones, Banco de Prestadores de Servicios Operativos (BPSO), Precio de Venta al Público de Licores, Vinos y Aperitivos (PVPLVA), Encuesta Nacional Agropecuaria (ENA), Encuesta de Calidad de Vida (ECV) y Marco Geoestadístico Nacional (MGN).

Las consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizadas a través de los canales presencial y telefónico.

# Medición de satisfacción de la ciudadanía

**Dirección de Difusión y  
Cultura Estadística (DICE)**

Enero 2025

