



Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y
Cultura Estadística (DICE)

Noviembre 2025



Contenido

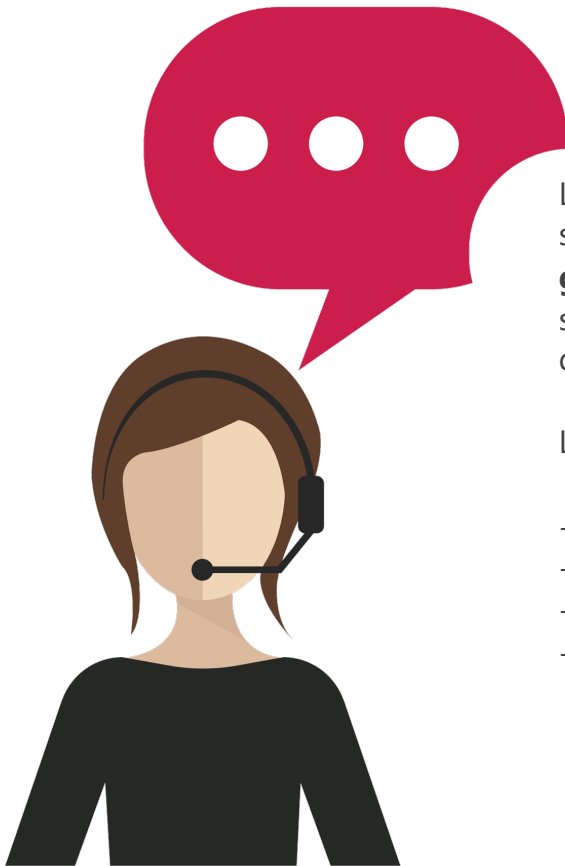


1. Medición de satisfacción de la ciudadanía.
2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.
3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados.

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.

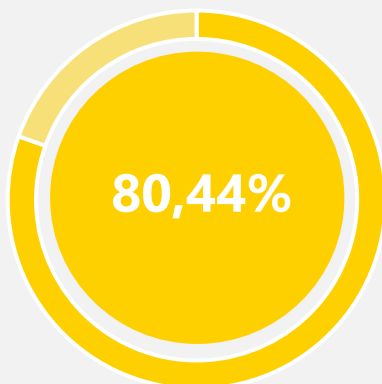
Fuente: DICE – GIT Información y Servicio al Ciudadano

2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía





Resultados generales indicador de satisfacción Noviembre 2025



Calidad del servicio

Octubre: 91,54%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo una baja del 11,10% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de noviembre fue de 23, aumentando un 76,92% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de octubre 13.

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

Fuente: DICE – GIT Información y Servicio al Ciudadano



Resultados generales indicador de satisfacción Noviembre 2025

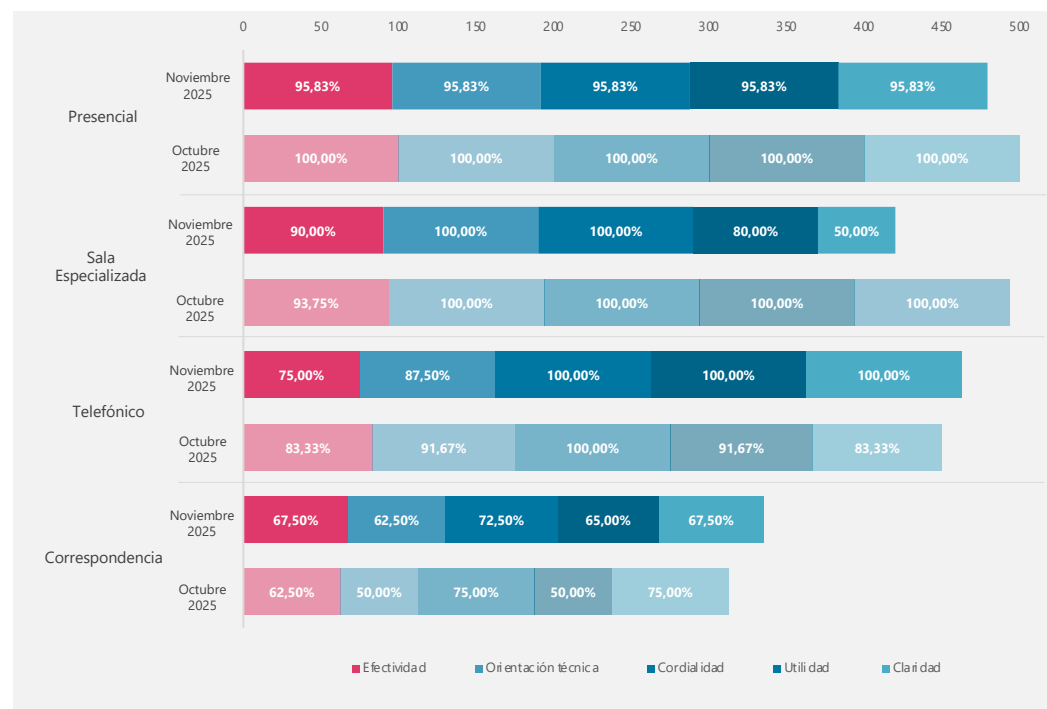
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue aceptable por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial la calificación bajó en todas las categorías evaluadas: efectividad, orientación técnica, cordialidad, utilidad y claridad en un 4,17% cada una.

En la sala especializada bajó la calificación en las categorías: efectividad 3,75%, utilidad 20,00% y claridad 50,00%; las categorías orientación técnica y cordialidad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

En el canal telefónico bajó la calificación en las categorías: efectividad 8,33% y orientación técnica 4,17%; se obtuvo la misma calificación del mes anterior en la categoría cordialidad, mientras que la calificación en las categorías utilidad y claridad subió 8,33% y 16,67% respectivamente.

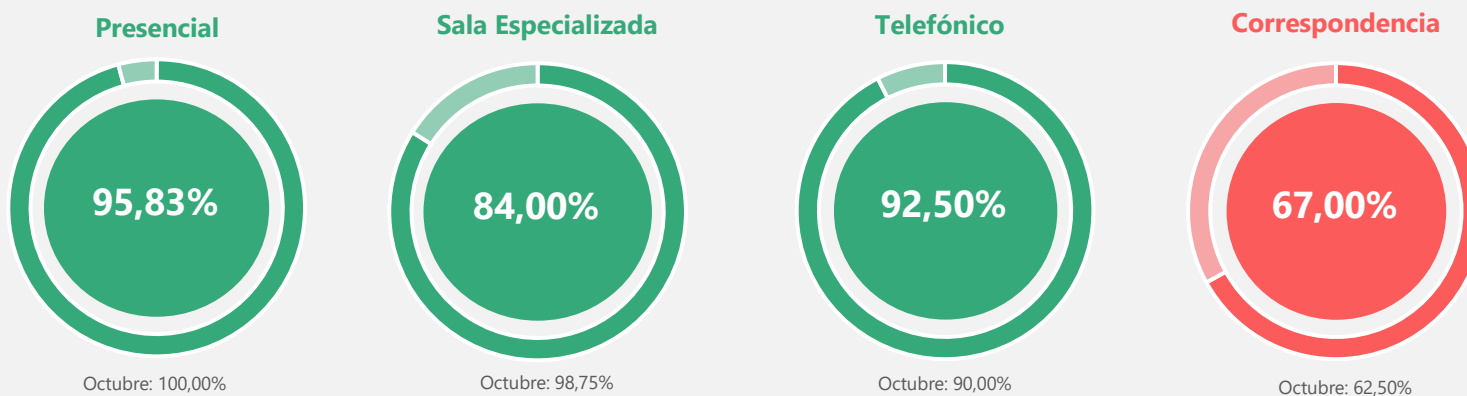
En el canal correspondencia subió la calificación en las categorías: efectividad 5,00%, orientación técnica 12,50%, cordialidad 2,50% y utilidad 15,00%; en la categoría claridad bajó la calificación 7,50%.



Fuente: DICE – GIT Información y Servicio al Ciudadano



Resultados generales indicador de satisfacción Noviembre 2025



Escalas de satisfacción

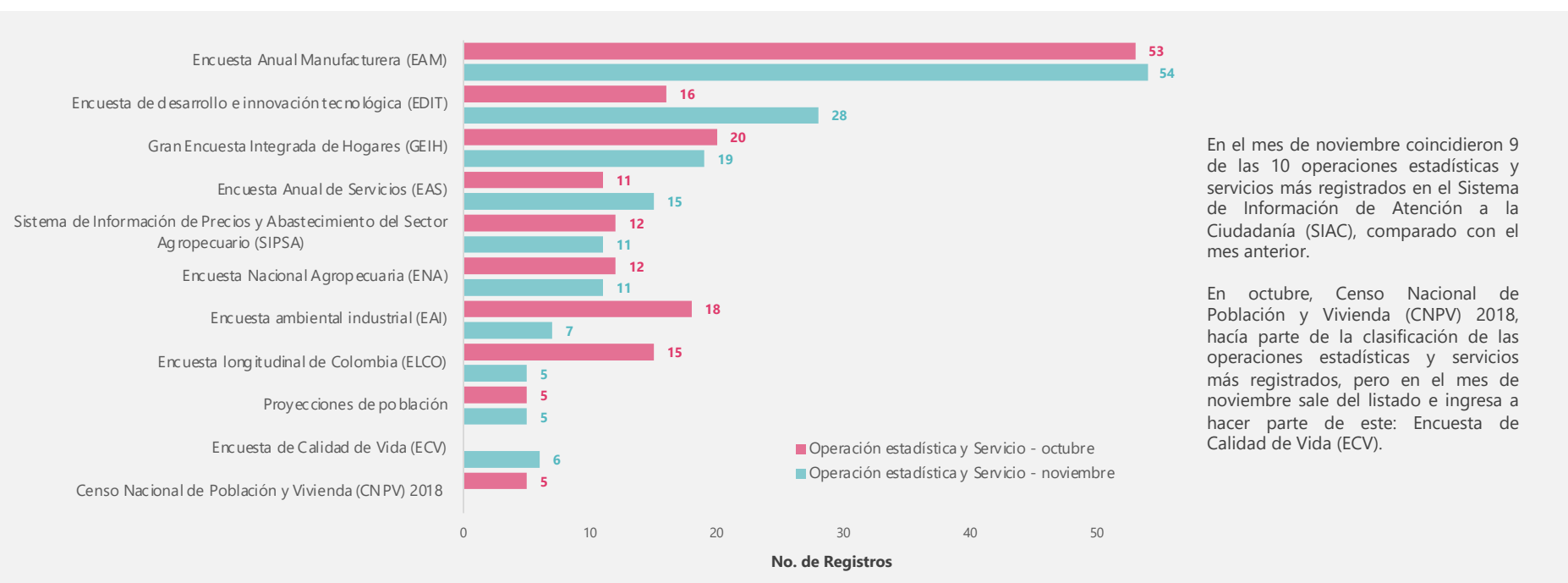
Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	● Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	● Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	● Crítico

Fuente: DICE – GIT Información y Servicio al Ciudadano

3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados



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



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

Fuente: DICE – GIT Información y Servicio al Ciudadano



Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y Cultura
Estadística (DICE)

Noviembre 2025

