



DANE

Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y
Cultura Estadística (DICE)

Octubre 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.

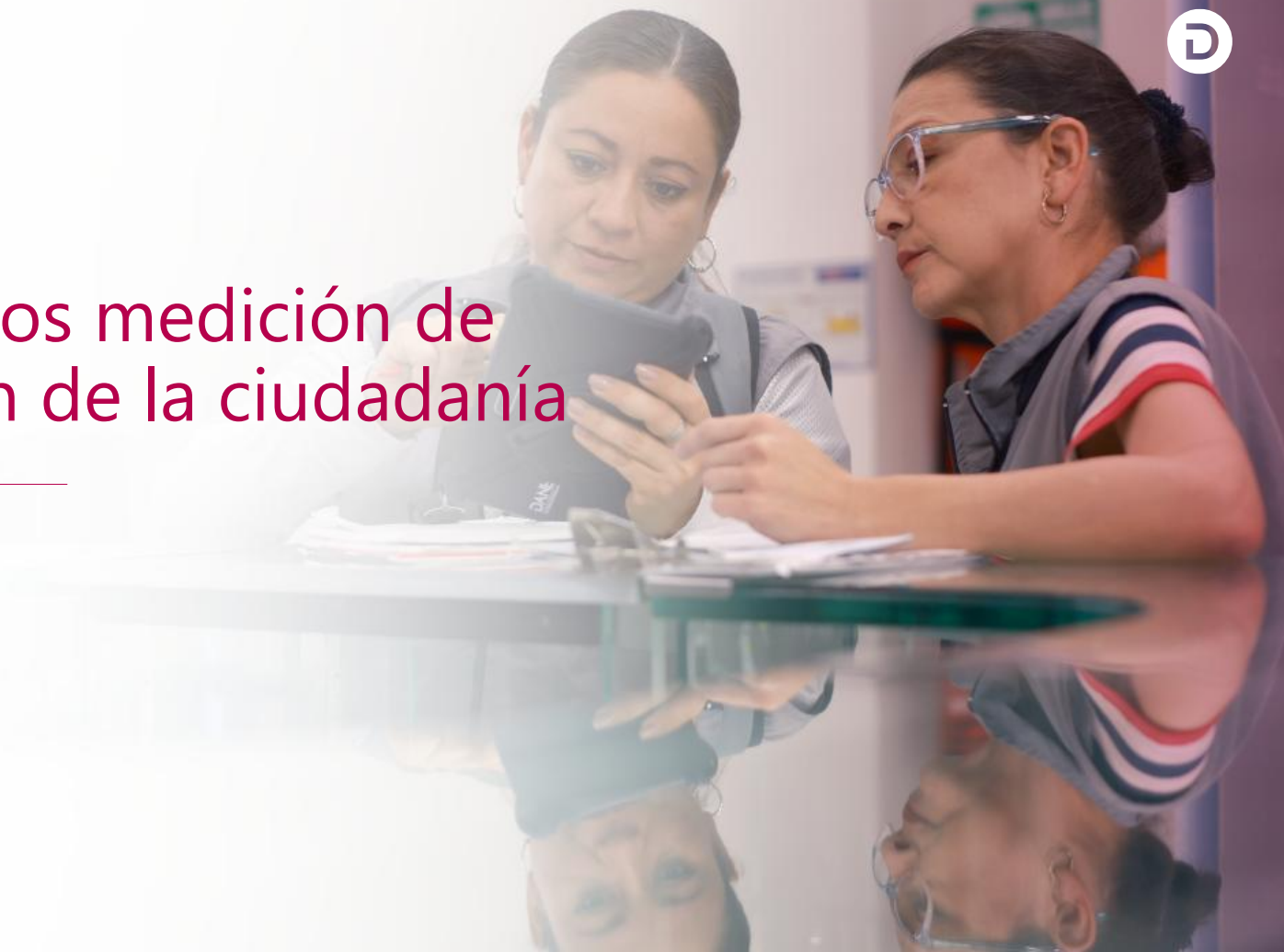
4

CORRESPONDENCIA

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

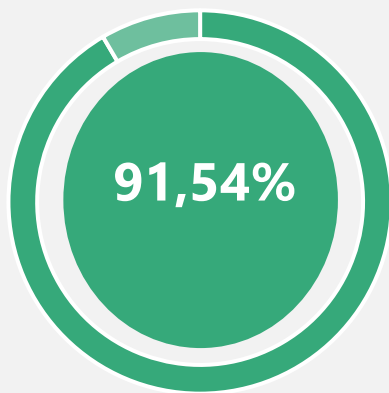


2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía



Resultados generales indicador de satisfacción

Octubre 2025



Calidad del servicio

Septiembre:
93,45%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo bajo un 1,91% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de octubre fue de 13, disminuyendo un 55,17% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de septiembre 29.

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



Resultados generales indicador de satisfacción

Octubre 2025

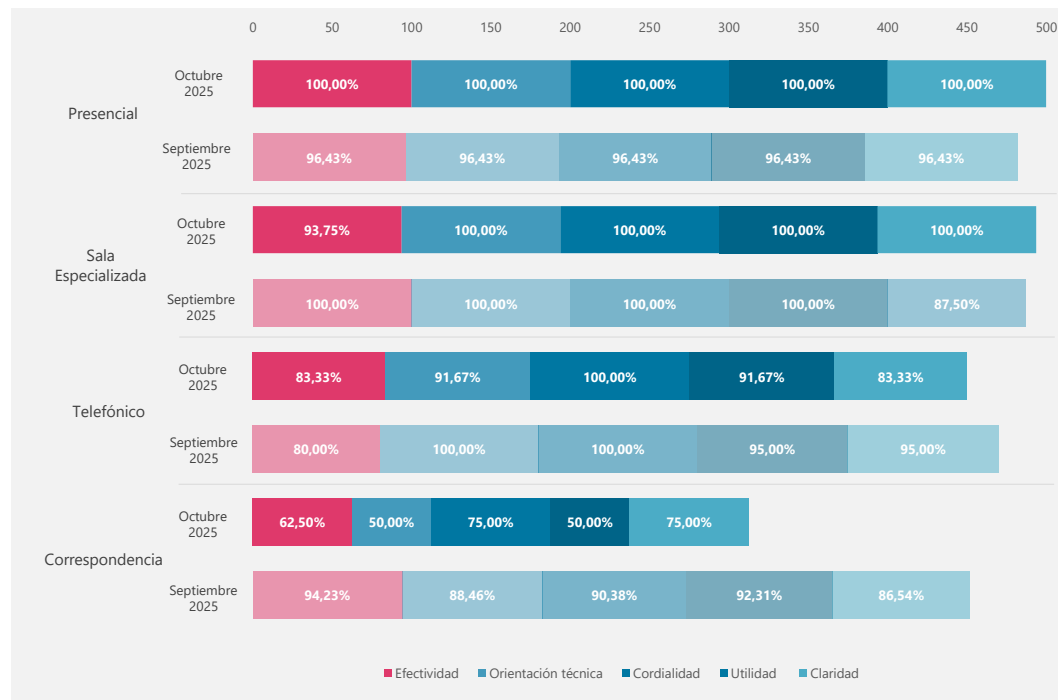
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial la calificación subió en todas las categorías evaluadas: efectividad, orientación técnica, cordialidad, utilidad y claridad en un 3,57% cada una.

En la sala especializada la calificación en las categorías evaluadas es la siguiente: efectividad bajó 6,25%, orientación técnica, cordialidad y utilidad obtuvieron la misma calificación del mes de septiembre, mientras que claridad subió 12,5%.

En el canal telefónico la calificación en las categorías evaluadas es la siguiente: efectividad subió 3,33%; orientación técnica bajó 8,33%, cordialidad se mantuvo con la misma calificación del mes de septiembre, utilidad bajo 3,33% y finalmente, claridad bajó 11,67%.

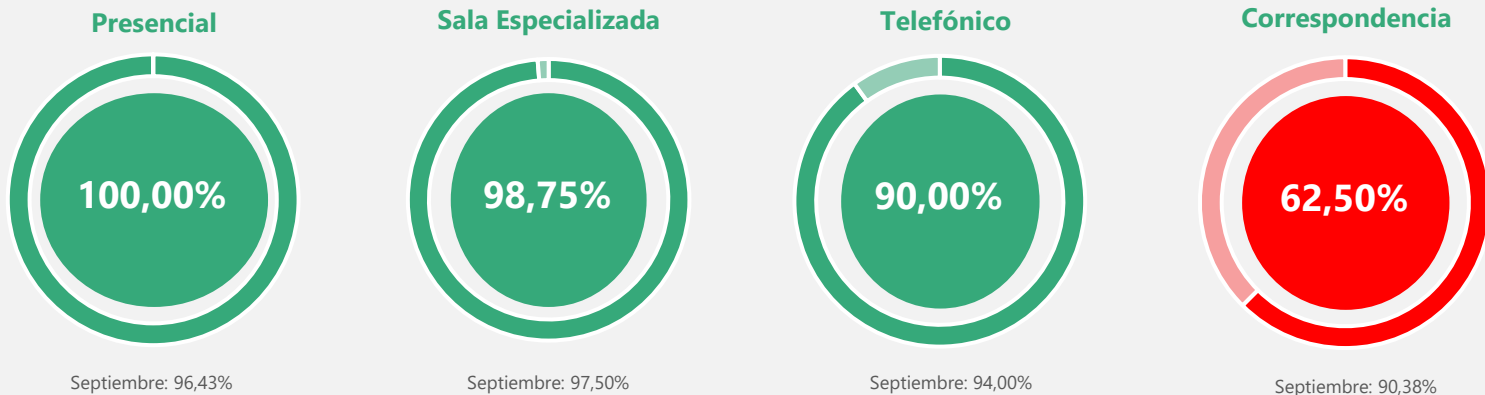
En el canal correspondencia bajó la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 31,73%; orientación técnica 38,46%; cordialidad 15,38%, utilidad 42,31% y claridad 11,54%.





Resultados generales indicador de satisfacción

Octubre 2025



Escalas de satisfacción

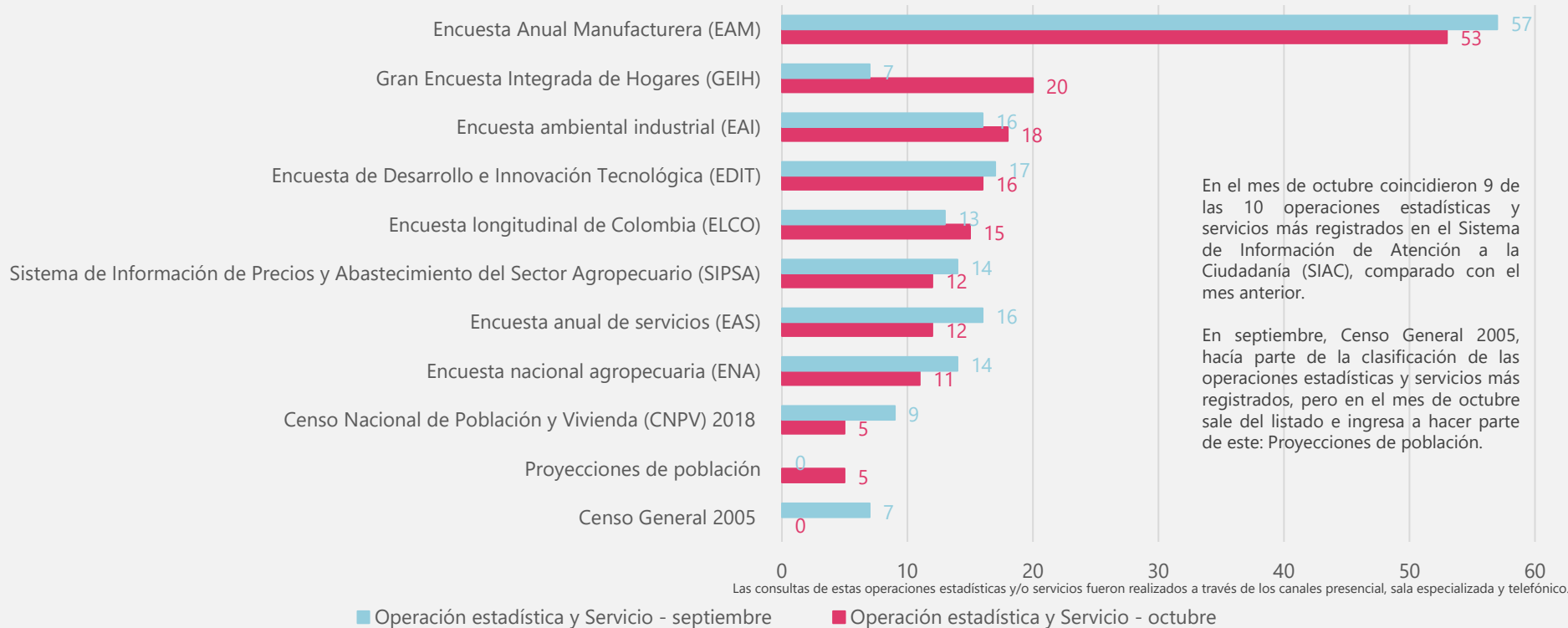
Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	● Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	● Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	● Crítico



3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados



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





Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y Cultura
Estadística (DICE)

Octubre 2025

