



**DANE**

# Medición de satisfacción de la ciudadanía

---

Dirección de Difusión y  
Cultura Estadística (DICE)

**Septiembre 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**

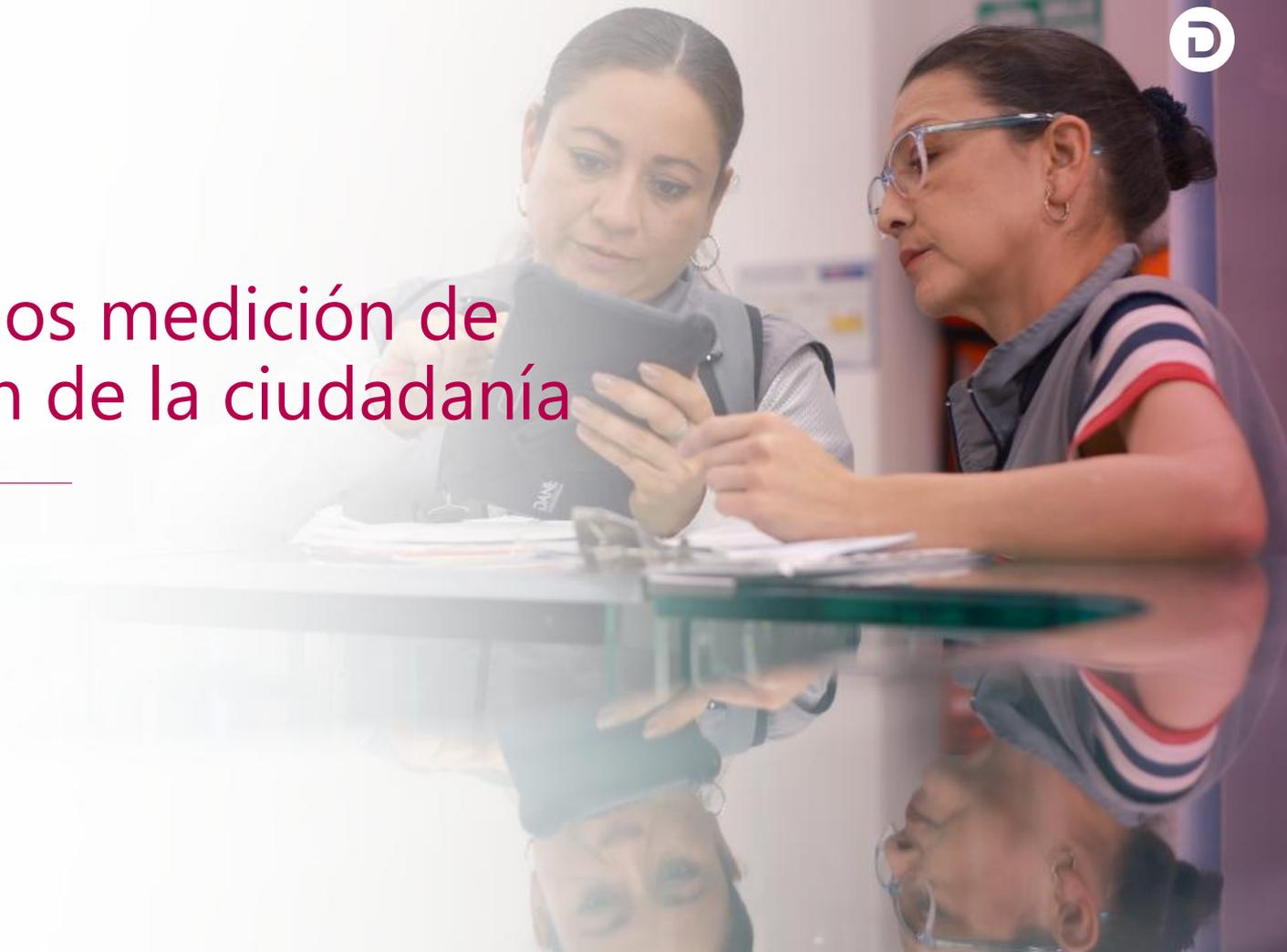
### CORRESPONDENCIA

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



## 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía

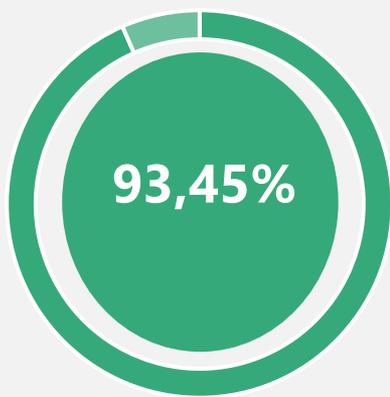
---





# Resultados generales indicador de satisfacción

## Septiembre 2025



**Calidad del servicio**

Agosto: 86,35%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo un alza del 7,10% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de septiembre fue de 29, subiendo un 11,54% en la tasa de respuesta frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de agosto 26.

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

## Septiembre 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 de todas las categorías subió: efectividad y la orientación técnica 4,76% respectivamente; cordialidad, utilidad y claridad en un 0,6% cada una.

En la sala especializada subió la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 43,75%, orientación técnica 6,25%, cordialidad tuvo la misma calificación del mes de agosto, utilidad 31,25% y claridad 12,5%.

En el canal telefónico subió la calificación en las categorías: efectividad 5%; cordialidad 10,71%, utilidad 3,57%; claridad 12,86% y orientación técnica 16,43%.

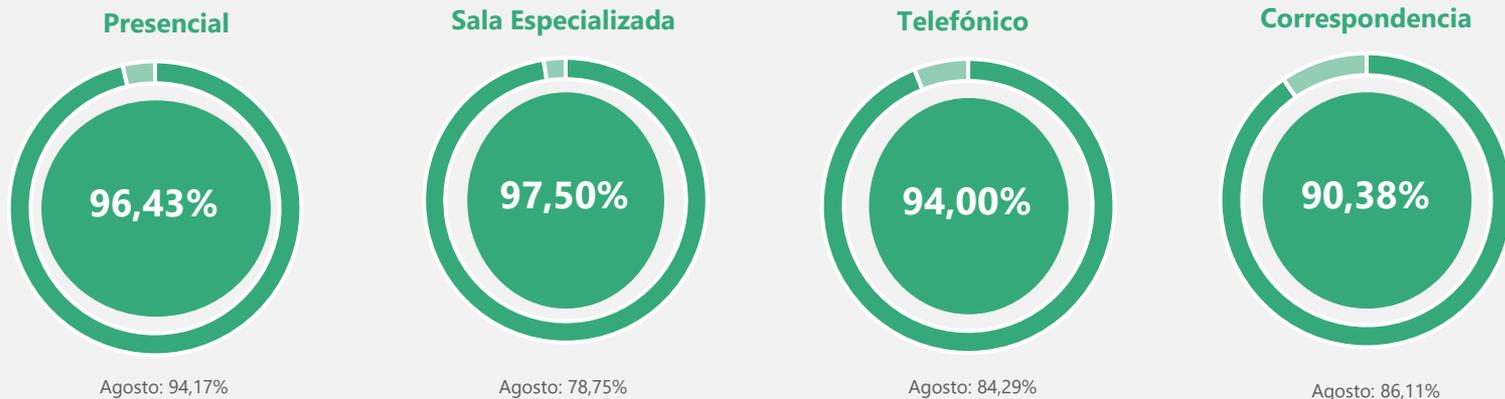
En el canal correspondencia subió la calificación en las siguientes categorías evaluadas: efectividad 2,56%; orientación técnica 7,9%; utilidad 11,75% y claridad 0,43%; mientras que cordialidad bajó un 1,29%.





# Resultados generales indicador de satisfacción

## Septiembre 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	<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

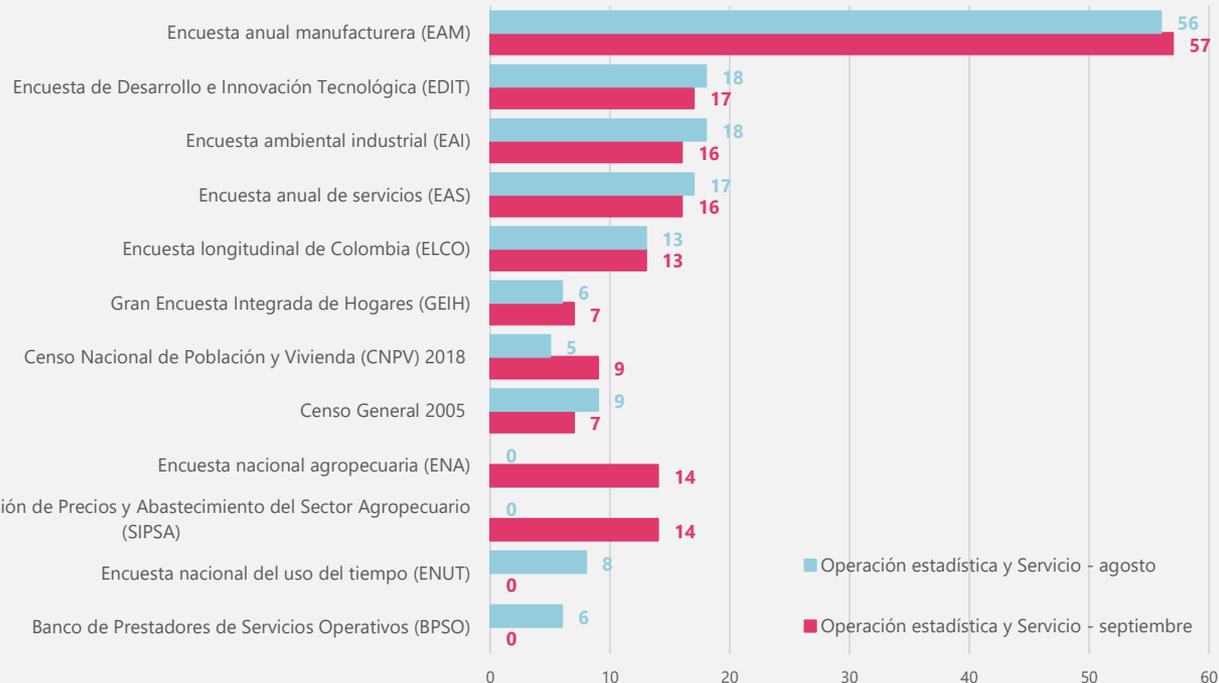


### 3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados

---



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



En el mes de septiembre 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 agosto, Encuesta nacional del uso del tiempo (ENUT) y el Banco de Prestadores de Servicios Operativos (BPSO), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de septiembre salen del listado e ingresa a hacer parte de este: Sistema de Información de Precios y Abastecimiento del Sector Agropecuario (SIPSA) y Encuesta nacional agropecuaria (ENA).

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



# Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y Cultura  
Estadística (DICE)

**Septiembre 2025**

