



**DANE**

# Medición de satisfacción de la ciudadanía

---

Dirección de Difusión y  
Cultura Estadística (DICE)

**Marzo 2026**



## 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**

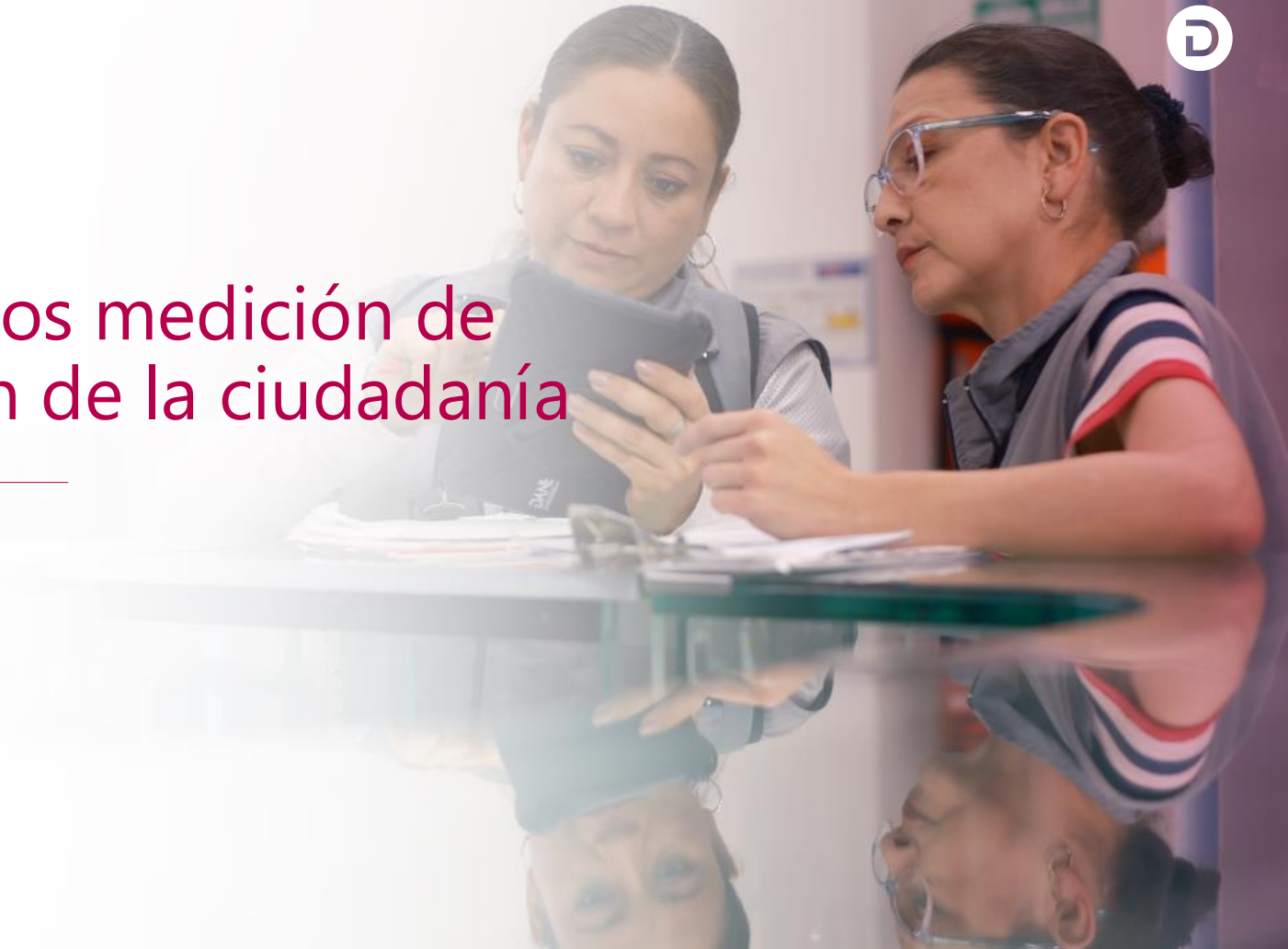
### CORRESPONDENCIA

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



## 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía

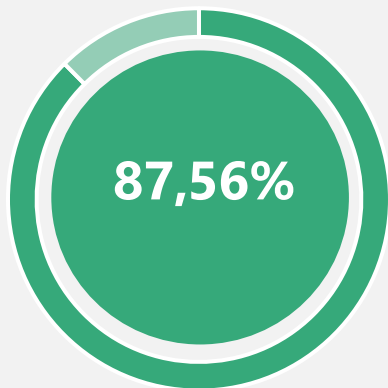
---





# Resultados generales indicador de satisfacción

## Marzo 2026



### Calidad del servicio

Febrero: 95,62%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo una baja del 8,06% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de marzo es de 41, disminuyendo la tasa de respuesta 37,88% frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de febrero 66.

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

## Marzo 2026

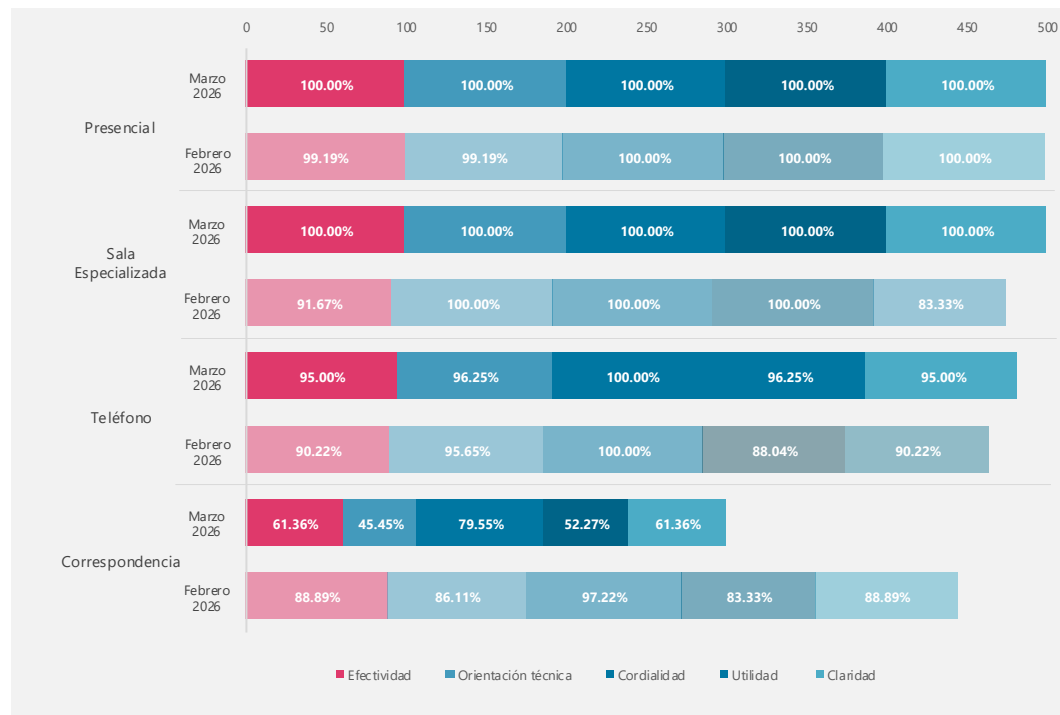
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial la calificación subió en las categorías efectividad y orientación técnica 0,81% respectivamente; las categorías cordialidad, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

En la sala especializada subió la calificación en las categorías efectividad 8,33% y claridad 16,67%; las categorías orientación técnica cordialidad y utilidad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

En el canal telefónico subió la calificación en las categorías: efectividad 5,00%; orientación técnica 0,60%; utilidad 8,21% y claridad 5,00%; la categoría cordialidad obtuvo la misma calificación del mes anterior.

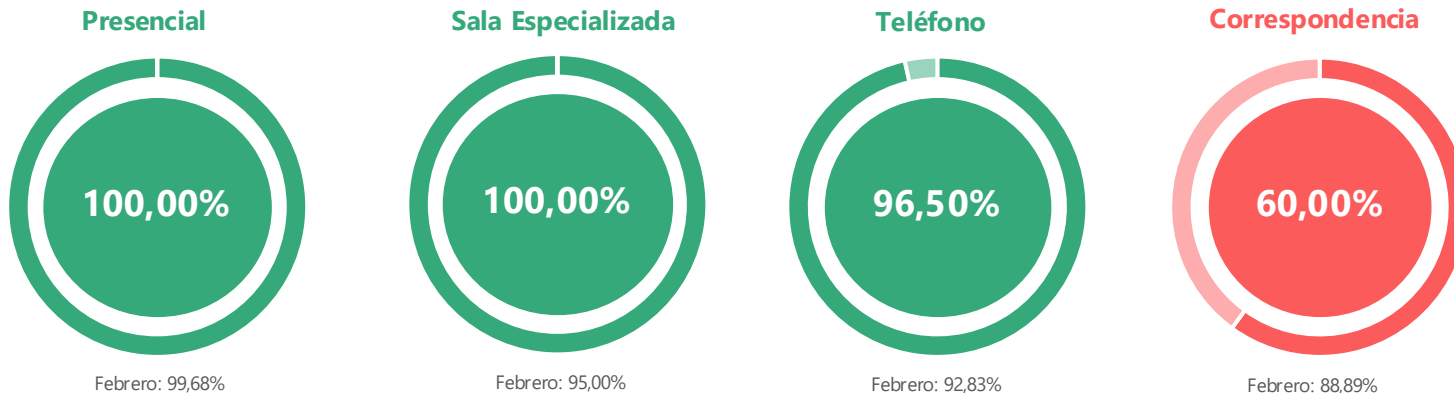
En el canal correspondencia bajó la calificación en todas las categorías: efectividad 27,53%, orientación técnica 40,66%, cordialidad 17,67%; utilidad 31,06%; claridad 27,53%.





# Resultados generales indicador de satisfacción

## Marzo 2026



### 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

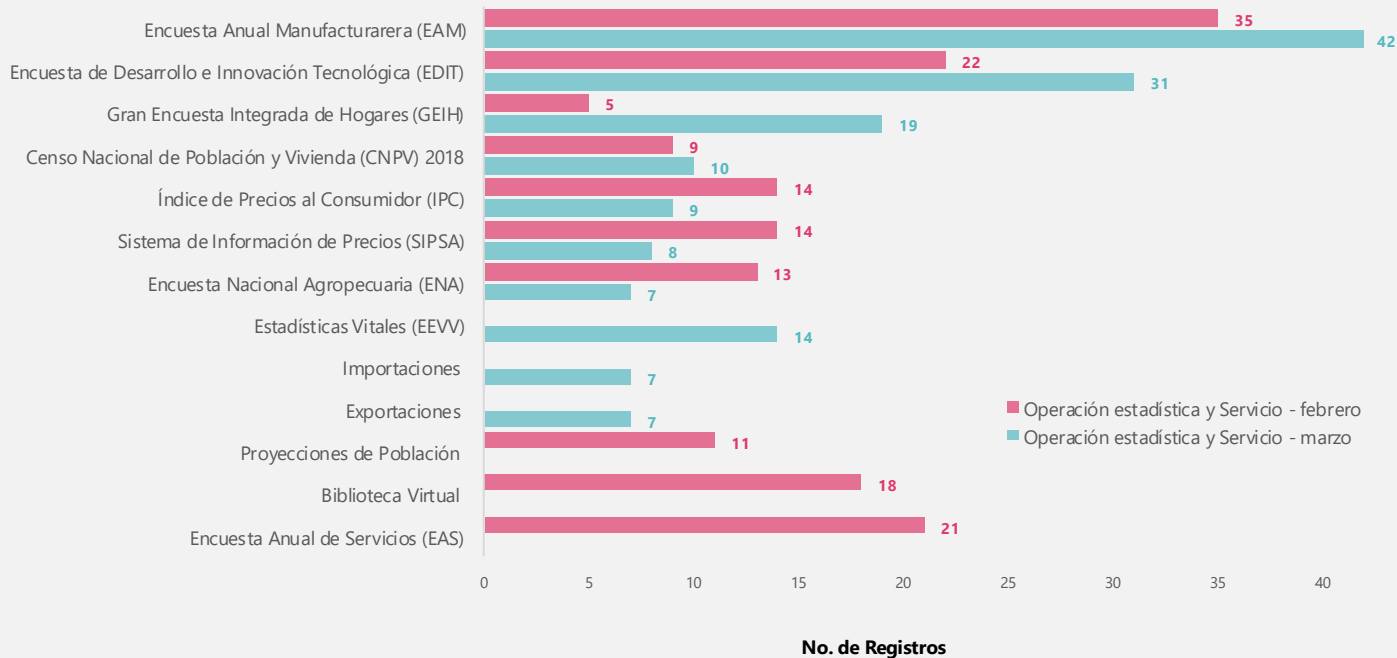


### 3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados

---



# Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) Marzo 2026



En el mes de marzo coincidieron 7 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 febrero, Encuesta Anual de Servicios (EAS), Biblioteca Virtual y Proyecciones de Población, hacía parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de marzo salen del listado e ingresan a hacer parte de este: Estadísticas Vitales (EEVV), Importaciones y Exportaciones.

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



# Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y Cultura  
Estadística (DICE)

**Marzo 2026**

 /DANEColombia

 @DANEColombia

 @DANEColombia

 @DANEColombia

 DANE\_Colombia