



DANE

Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y
Cultura Estadística (DICE)

Mayo 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.

3

TELEFÓNICO

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.

4

CORRESPONDENCIA

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



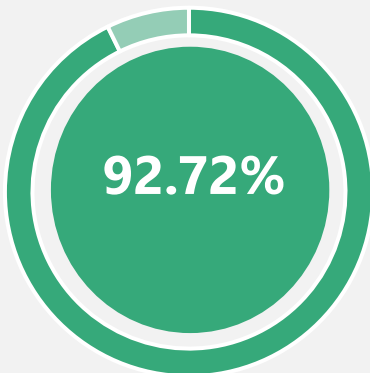
2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía





Resultados generales indicador de satisfacción

Mayo 2026



Calidad del servicio

Abril: 86,47%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia subió 6,25% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de mayo es de 24, aumentando la tasa de respuesta 41,18% frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de abril 17.

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

Mayo 2026

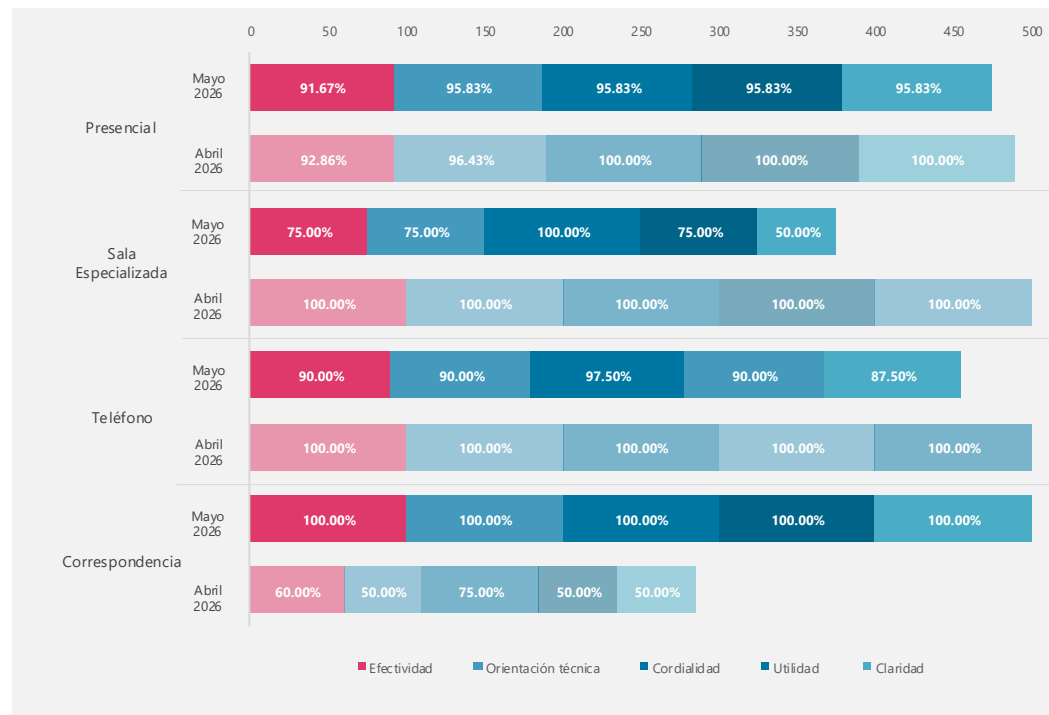
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial la calificación bajó en todas las categorías evaluadas: efectividad 1,19%; orientación técnica 0,57%; y 4,17% en las categorías cordialidad, utilidad y claridad respectivamente.

En la sala especializada bajó la calificación en las categorías: efectividad, orientación técnica y utilidad 25,00%; 50,00% en claridad y obtuvo la misma calificación del mes anterior en cordialidad.

En el canal telefónico bajó la calificación en las categorías: efectividad, claridad y utilidad 10,00%; cordialidad 2,50% y claridad 12,50%.

En el canal correspondencia subió la calificación en todas las categorías: efectividad 40,00%; orientación técnica, utilidad y claridad 50,00% y cordialidad 25,00%.

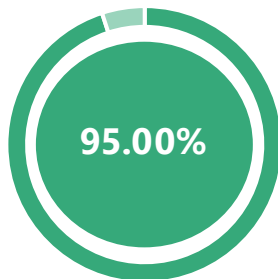




Resultados generales indicador de satisfacción

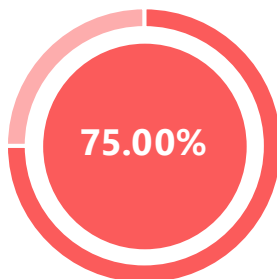
Mayo 2026

Presencial



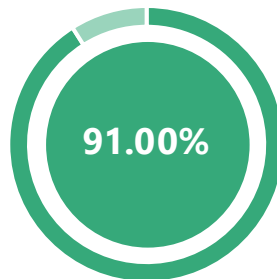
Abril: 97,86%

Sala Especializada



Abril: 100,00%

Teléfono



Abril: 100,00%

Correspondencia



Abril: 57,00%

Escalas de satisfacción

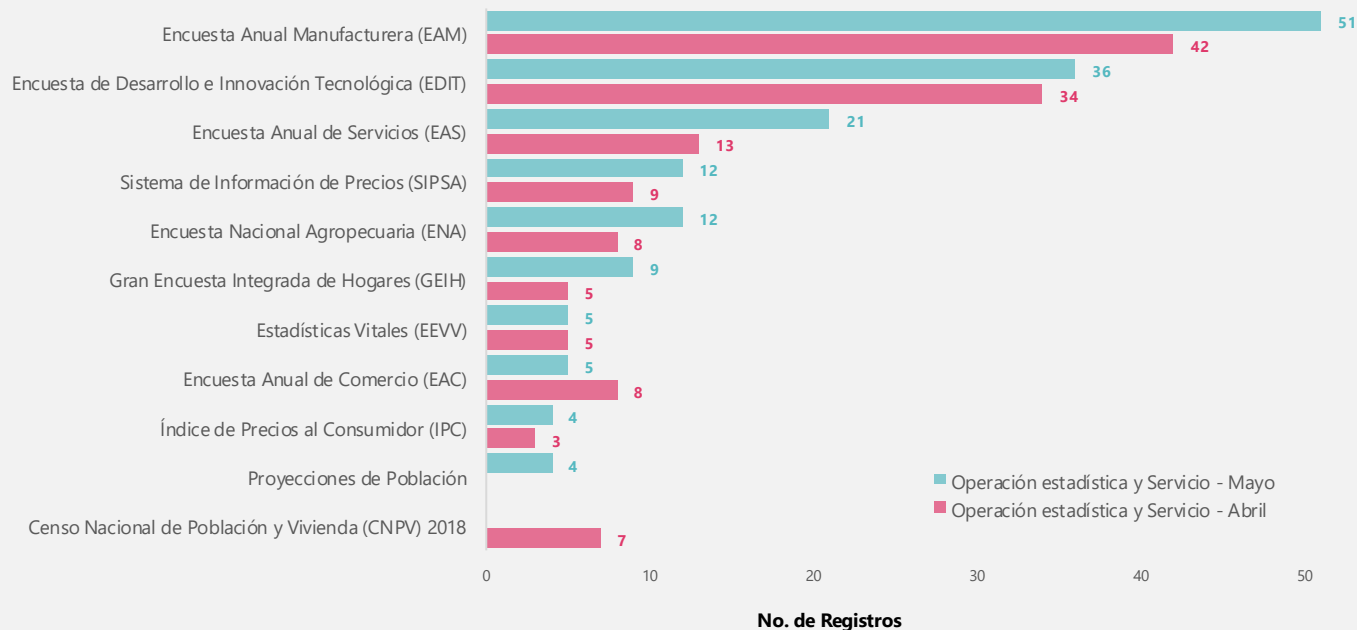
Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	● Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	● Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	● Crítico



3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados



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



En el mes de mayo coincidieron 9 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 abril, Censo Nacional de Población y Vivienda (CNPV) 2018, hacía parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de mayo sale del listado e ingresa a hacer parte de este: Proyecciones de población.

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



Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y Cultura
Estadística (DICE)

Mayo 2026

