

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
AGOSTO / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Contenido

1. **Medición de satisfacción de la ciudadanía.**
2. **Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.**
3. **Registro de atenciones.**

1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

¿Qué se evalúa?

Se han determinado tres ejes para el análisis de la satisfacción de la ciudadanía y los grupos de interés: Calidad del servicio, Producto y Usabilidad.

Cada eje se vincula a las siguientes categorías:

- **Calidad del servicio:** Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad e Infraestructura*.
- **Producto:** Utilidad y Claridad.
- **Usabilidad:** Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.

Los canales evaluados son:

- Presencial CIAC
- Presencial Sala Especializada
- Telefónico
- Correo electrónico
- Sistema de datos abiertos
- Portal web

1

PRESENCIAL CIAC

Ejes: Calidad del servicio – Producto.
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad.
PRD: Utilidad y Claridad

2

PRESENCIAL SALA ESPECIALIZADA

Ejes: Calidad del servicio – Producto.
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad e Infraestructura.
PRD: Utilidad y Claridad.

3

TELEFÓNICO

Ejes: Calidad del servicio – Producto.
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad.
PRD: Utilidad y Claridad.

4

CORREO ELECTRÓNICO

Ejes: Calidad del servicio – Producto.
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad.
PRD: Utilidad y Claridad.

5

SISTEMA DE DATOS ABIERTOS

Ejes: Usabilidad – Producto.
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.
PRD: Utilidad y Claridad.

6

PORTAL WEB

Ejes: Usabilidad – Producto.
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.
PRD: Utilidad y Claridad.

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 registro y medición de satisfacción de los ciudadanos.

Las actividades de medición se realizan en:

- Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC) a nivel nacional.
- Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE).
- Centros de Datos (CD).
- Centros de Información que funcionan mediante convenios.
- Portal Web de la entidad **www.dane.gov.co**.

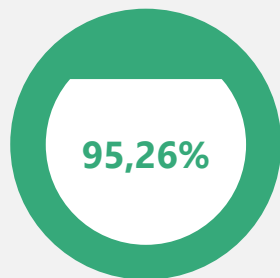
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



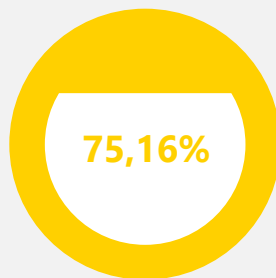
**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

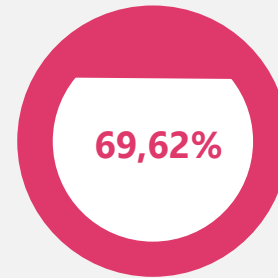
Resultados generales indicadores de satisfacción Agosto 2019



Calidad del servicio
Julio 2019: 96,18%



Producto
Julio 2019: 74,54%



Usabilidad
Julio 2019: 67,89%

Interpretación indicadores de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado 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

La variación en los resultados generales de los indicadores de satisfacción, corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

En julio se tuvo un total de 1.352 encuestas mientras que en el mes de agosto fueron 1.515, lo que representa un aumento del 12,06% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio Agosto 2019 total nacional

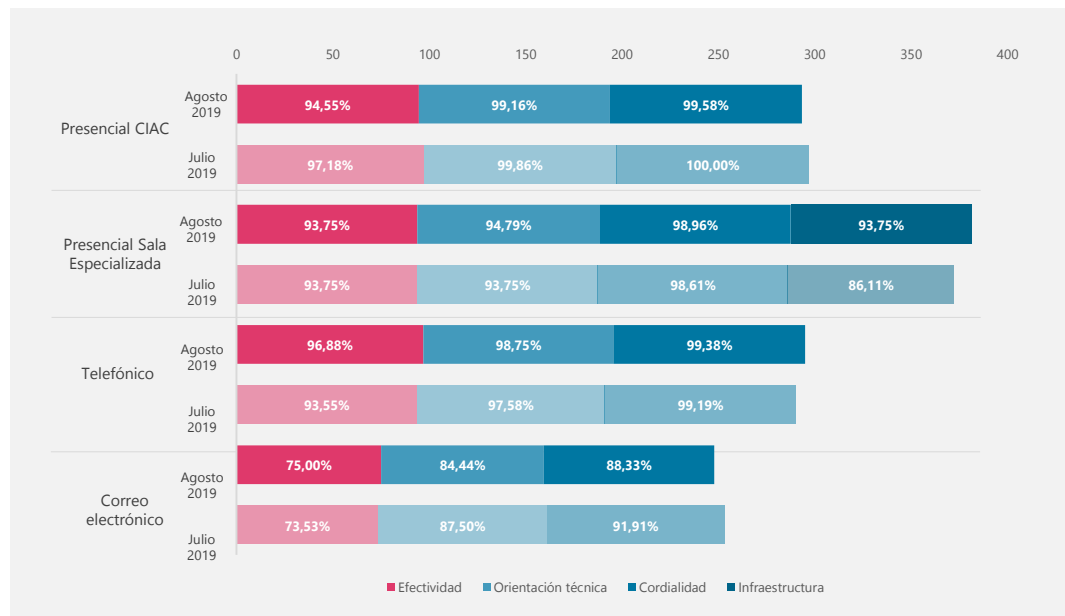
El eje Calidad del servicio para el mes de agosto fue calificado satisfactoriamente por los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

En el canal Telefónico todas las categorías fueron calificadas satisfactoriamente. En relación con el mes anterior, el porcentaje de satisfacción tuvo un alza del 3,33% en la categoría Efectividad, 1,17% en Orientación técnica, y 0,19% en Cordialidad.

En Presencial Sala Especializada, la calificación de todas sus categorías supera el 85% en la escala del indicador, ubicándose en un nivel alto de satisfacción. En comparación al mes anterior, se mantiene la calificación de la categoría Efectividad con un 93,75%, Orientación técnica sube 1,04%, Cordialidad incrementa un 0,35% al igual que Infraestructura con un 7,64%.

El canal Presencial CIAC frente al mes de julio, presentó una caída en las tres categorías evaluadas, 2,63% en Efectividad, 0,70% en Orientación técnica y 0,42% en Cordialidad.

Finalmente en Correo electrónico se dio un aumento frente al mes anterior del 1,47% en la calificación de la categoría Efectividad, pero baja, 3,06% en Orientación técnica y 3,58% en Cordialidad.



*La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada depende de la recurrencia de los usuarios, por cuanto será aplicada cada dos meses.

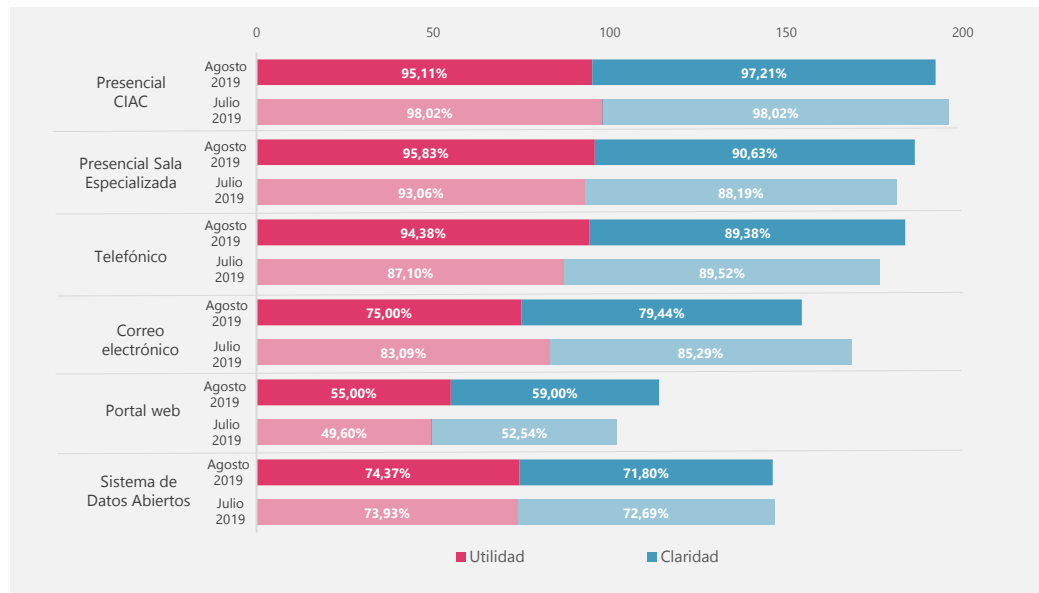
Calificación por categoría – Eje Producto Agosto 2019 total nacional

Las categorías del eje Producto (Utilidad y Claridad) fueron calificadas satisfactoriamente en los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada y Telefónico. Con respecto al mes anterior, en Utilidad se registró una caída del 2,91% en Presencial CIAC y un alza del 2,77% en el canal Presencial Sala Especializada, al igual que en el canal Telefónico con un 7,28%. Con respecto a la categoría Claridad, el nivel de satisfacción subió 2,44% en Presencial Sala Especializada; baja 0,81% en Presencial CIAC y 0,14% en Telefónico.

En Correo electrónico se tuvo una caída con relación con el mes anterior del 8,09% en la categoría Utilidad y 5,85% en la categoría Claridad. Así, el nivel de satisfacción con respecto a las dos categorías se ubica en un nivel medio de satisfacción.

Portal web y Sistema de Datos Abiertos presentan niveles bajos de satisfacción en ambas categorías, pues su calificación fue inferior al 75% en la escala de satisfacción del indicador.

La caída en el porcentaje de satisfacción del eje, se explica principalmente por la baja calificación obtenida en Sistema de Datos Abiertos y Portal web, dado que ambos canales representan el 80,99% de total de las encuestas del mes.



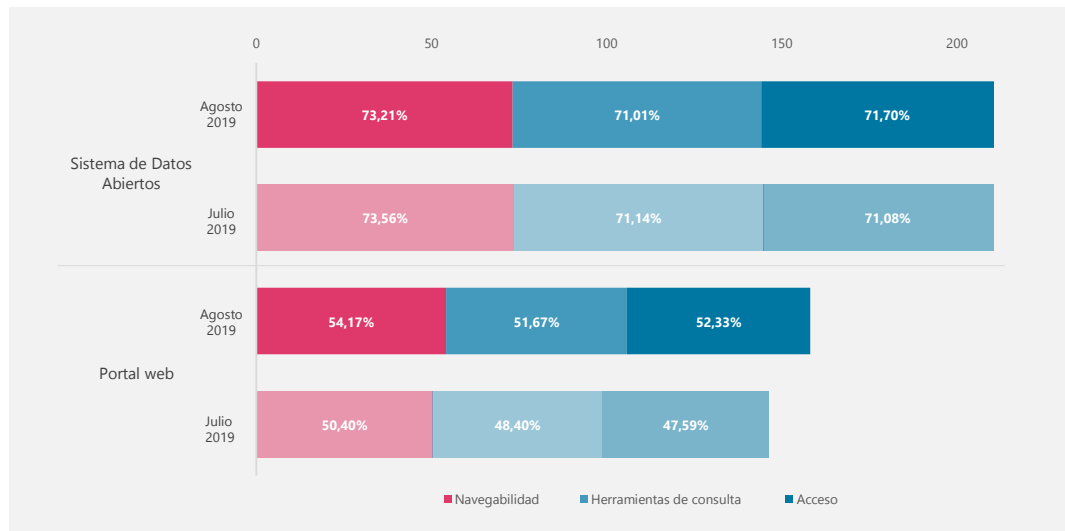
Calificación por categoría – Eje Usabilidad Agosto 2019 total nacional

En el mes de agosto, el eje de Usabilidad tuvo una calificación de 69,62% dentro de la escala del indicador, lo que representa bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto al Sistema de Datos Abiertos y a las funcionalidades y los contenidos del Portal web.

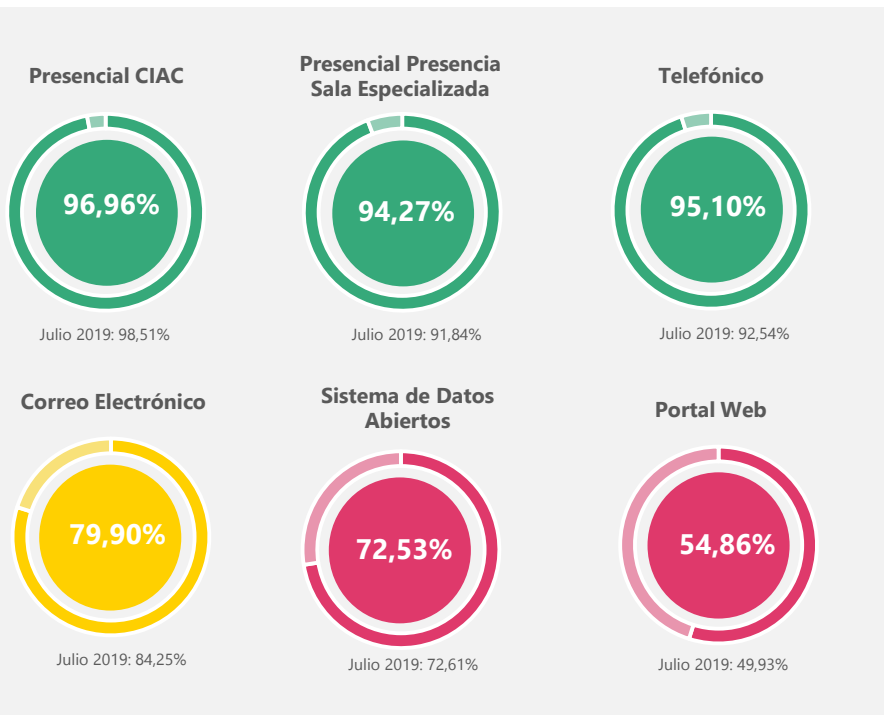
En Sistema de Datos Abiertos se dio una caída en la calificación con relación al mes anterior del 0,35% en la categoría Navegabilidad, 0,13% en Herramientas de consulta y 0,62% en Acceso.

En Portal web hubo un incremento del 3,77% en Navegabilidad, 3,27% en Herramientas de consulta y 4,74% en Acceso.

Si bien se dio un aumento en la calificación por categorías en Portal Web, estas no superan el umbral de 75% en la calificación del mes, resultado que presenta similitudes con el mes anterior.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Agosto 2019



Escalas de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado 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. REGISTRO DE ATENCIONES



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

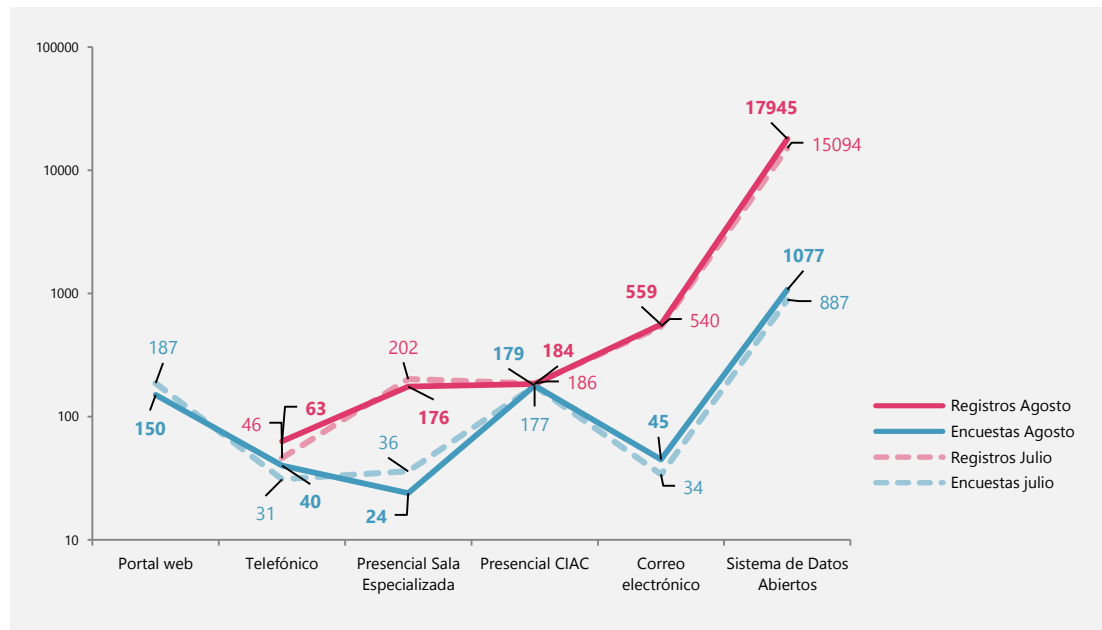
Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional agosto 2019

En el mes de agosto se registraron 18.927 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 1.515 encuestas. El canal con el mayor número de encuestas respondidas fue el Sistema de Datos Abiertos con un 71,09% del total de encuestas, le sigue Presencial CIAC con un 11,82%; Portal web con 9,90%; Correo electrónico con 2,97%; Telefónico con 2,64% y Presencial Sala Especializada con un 1,58%.

Con respecto a los registros por canal de atención, la tasa de respuesta más alta la tiene el canal Presencial CIAC con un 97,28%. Le siguen, el canal Telefónico con 63,49%, Presencial Sala Especializada con 13,64%, Correo electrónico con 8,05% y Sistema de Datos Abiertos con 6,00%.

El Portal web www.dane.gov.co no cuenta con un sistema de registro de visitas en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC. Sin embargo, 150 ciudadanos respondieron la encuesta de satisfacción dispuesta en este canal y evaluaron su experiencia sobre la información estadística y el acceso a los contenidos.



La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada depende de la recurrencia de los usuarios, por cuanto será aplicada cada dos meses. En el canal Telefónico se toman únicamente las atenciones de información estadística.

Atenciones registradas por Dirección Territorial agosto 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	18	54	40	35	37	31	40	28	283	3.000	84,23%
	Presencial Sala Especializada	58	87	128	137	115	104	192	166	987		
	Socialización información estadística	0	0	0	141	60	28	576	66	871		
	Sensibilización DANE	30	5	33	25	5	52	7	48	205		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	181	0	181	10.000	69,02%
	Telefonico*	14	33	13	18	40	26	15	34	193		
	Contacto Telefónico DANE Central**	885	727	975	879	938	631	809	865	6.709	2.000	52,20%
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	103	1.044	5.000	67,48%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	318	397	480	412	464	273	665	365	3.374	650	32,00%
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	25	208	6.000	60,03%
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	451	3.602	90.000	125,77%
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	15.094	17.945	113.193	4.000	100,48%
	Chat - Territorial - DANE Central	218	479	539	527	541	433	534	748	4.019	40.000	80,37%
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	3.442	3.845	32.148	10.000	155%
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	2.217	2.093	15.514	182.531	170.650	106,96%
SUBTOTAL	18.224	25.285	28.395	20.926	20.105	18.400	24.414	26.782	170.650			
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	43	40	61	57	41	69	59	35	405	1.200	127,08%
	Presencial Sala Especializada	0	0	1	0	0	0	2	1	4		
	Socialización información estadística	41	0	22	101	177	61	420	18	840		
	Sensibilización DANE	25	44	100	10	0	44	1	52	276		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	450	16,22%
	Telefonico*	12	11	16	10	9	4	6	5	73		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	34	33	33	49	42	32	133	28	384	800	48,00%
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	302	346	406	283	307	389	516	2.867	4.500	63,71%
SUBTOTAL	473	430	579	633	552	517	1.010	655	4.849	6.950	69,77%	
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	12	22	20	23	27	6	13	25	148	1.600	47,06%
	Presencial Sala Especializada	1	1	3	0	4	6	3	5	23		
	Socialización información estadística	0	18	230	38	0	15	0	107	408		
	Sensibilización DANE	0	27	36	18	26	43	0	24	174		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	600	17,00%
	Telefonico*	3	13	20	16	20	6	10	14	102		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	38	58	60	65	43	42	167	33	506	900	56,22%
	Chat - Territorial Centro Oriente	208	637	952	668	884	409	877	890	5.525	5.000	110,50%
SUBTOTAL	262	776	1.321	828	1.004	527	1.070	1.098	6.886	8.100	85,01%	

* Atenciones de información estadística

** Atenciones de Información general

Atenciones registradas por Dirección Territorial agosto 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	45	60	42	35	57	22	38	45	344	1.600	180,94%
	Presencial Sala Especializada	4	9	11	1	0	0	0	0	25		
	Socialización información estadística	0	0	234	243	25	0	231	9	742		
	Sensibilización DANE	153	160	310	107	101	260	31	234	1.356		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	428	428	600	13,17%
	Telefonico*	4	14	18	9	6	12	10	6	79	1.000	70,10%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	49	60	99	80	57	48	244	64	701	5.000	76,80%
	Chat - Territorial Noroccidente	607	724	506	552	398	317	483	253	3.840		
SUBTOTAL	862	1.027	1.220	1.027	644	659	1.037	1.039	7.515	8.200	91,65%	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	14	32	42	14	21	11	16	13	163	1.600	88,19%
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0	1	1		
	Socialización información estadística	0	0	30	74	186	16	0	59	365		
	Sensibilización DANE	16	0	53	0	0	40	16	112	237		
	FNCS y otras	0	0	0	255	390	0	0	0	645	600	3,00%
	Telefonico*	3	3	4	0	7	0	1	0	18	800	81,88%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	84	71	74	78	66	47	211	24	655	5.000	34,90%
	Chat - Territorial Norte	98	549	379	349	224	60	63	23	1.745		
SUBTOTAL	215	655	582	770	894	174	307	232	3.829	8.000	47,86%	
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	9	61	53	31	41	15	20	38	268	1.600	45,75%
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	1	0	5	3	9		
	Socialización información estadística	0	0	30	17	71	0	0	0	118		
	Sensibilización DANE	0	30	70	0	0	134	5	98	337		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	600	17,50%
	Telefonico*	18	26	13	14	11	15	4	4	105	900	79,44%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	62	84	93	92	80	37	222	45	715	5.000	66,86%
	Chat - Territorial Suroccidente	378	552	477	512	334	339	311	440	3.343		
SUBSUBTOTAL	467	753	736	666	538	540	567	628	4.895	8.100	60,43%	
TOTAL ATENCIONES 2019	20.503	28.926	32.833	24.850	23.737	20.817	28.405	30.434	210.505	210.000	100,24%	

* Atenciones de información estadística

Total nacional de atenciones agosto 2019

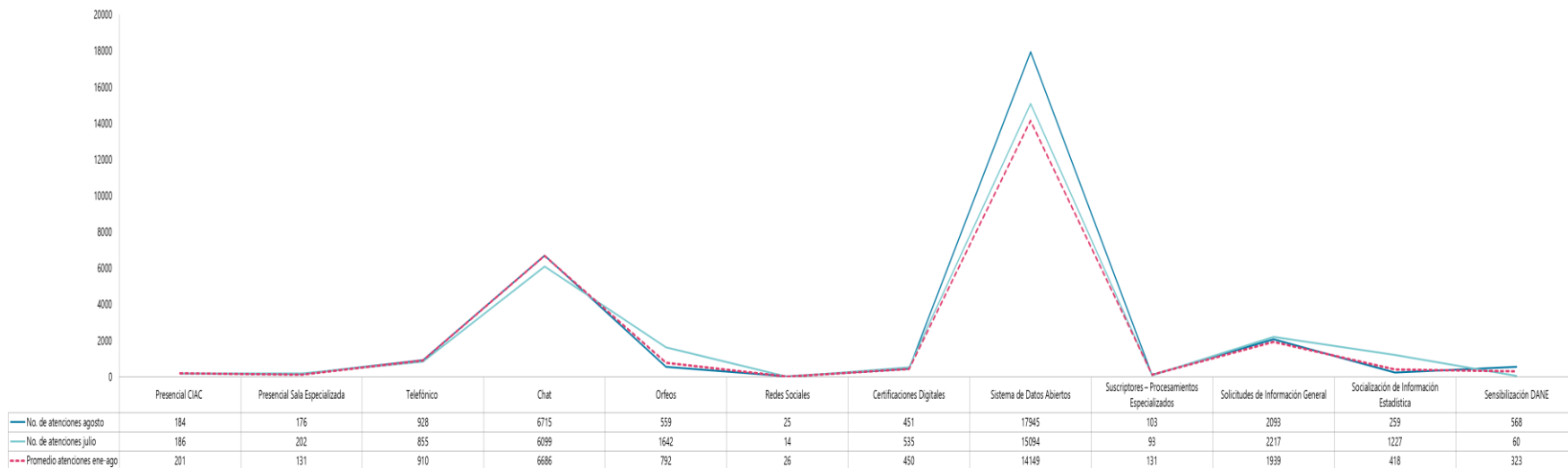
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	204	366	401	333	344	264	388	360	2.660	210.000	100,24%
	Telefónico**	939	827	1.059	946	1.031	694	855	928	7.279		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	265	284	1.148	1.029	1.041	693	1.468	1.255	7.183		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	103	1.044		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	585	703	839	776	752	479	1.642	559	6.335		
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	25	208		
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	451	3.602		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	15.094	17.945	113.193		
	Chat	1.827	3.243	3.199	3.014	2.664	1.865	2.657	2.870	21.339		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	3.442	3.845	32.148		
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	2.217	2.093	15.514			
TOTAL	20.503	28.926	32.833	24.850	23.737	20.817	28.405	30.434	210.505			

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada

** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

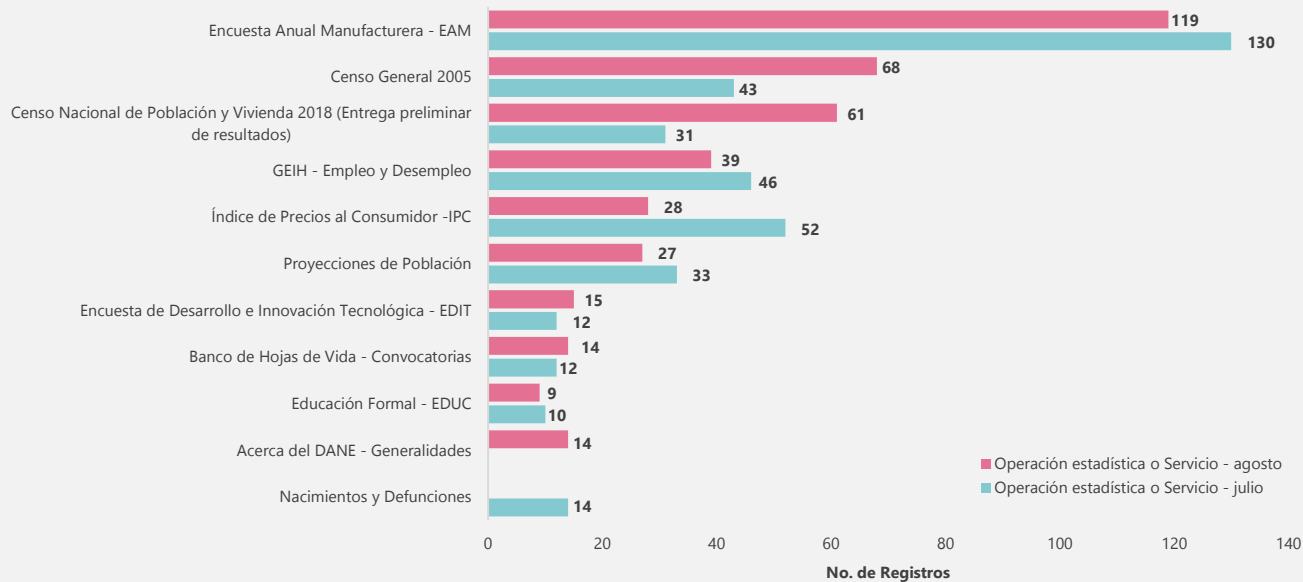
Atenciones registradas agosto – julio 2019

Total nacional



Los cambios en el número de registros depende principalmente de los requerimientos que tenga la ciudadanía de un mes a otro.

Operaciones estadísticas o servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC agosto 2019



En el mes de agosto coincidieron 9 de las 10 operaciones estadísticas o servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC comparado con el mes anterior.

En julio, Nacimiento y Defunciones, hacía parte de la clasificación de las más registradas, pero en el mes de agosto sale del listado e ingresa Acerca del DANE Generalidades a hacer parte del mismo.

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

AGOSTO / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co