

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
MARZO / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Contenido

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

1. REGISTRO DE ATENCIONES



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Atenciones registradas por Dirección Territorial marzo 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	18	54	40	112	3.000	15,10%
	Presencial Sala de Procesamiento	58	87	128	273		
	Socialización información estadística	0	0	0	0		
	Sensibilización DANE	30	5	33	68		
	FNCS y otras	0	0	0	0		
	Telefónico	899	760	988	2.647	10.000	26,47%
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	411	2.000	20,55%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	318	397	480	1.195	5000	23,90%
	Redes Sociales	31	27	57	115	650	17,69%
	Certificaciones Digitales	628	354	304	1.286	6.000	21,43%
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	44.443	90.000	49,38%
	Chat - Territorial Centro	218	479	539	1.236	4.000	30,90%
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	13.894	40.000	34,74%
	Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	6.224	10.000	62%
SUBTOTAL	18.224	25.285	28.395	71.904	170.650	42,14%	
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	43	40	61	144	1.200	31,42%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	1	1		
	Socialización información estadística	41	0	22	63		
	Sensibilización DANE	25	44	100	169		
	FNCS y otras	0	0	0	0		
	Telefonico	12	11	16	39	450	8,67%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	34	33	33	100	800	12,50%
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	302	346	966	4.500	21,47%
	SUBTOTAL	473	430	579	1.482	6.950	21,32%
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	12	22	20	54	1600	23,13%
	Presencial Sala de Procesamiento	1	1	3	5		
	Socialización información estadística	0	18	230	248		
	Sensibilización DANE	0	27	36	63		
	FNCS y otras	0	0	0	0		
	Telefonico	3	13	20	36	600	6,00%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	38	58	60	156	900	17,33%
	Chat - Territorial Centro Oriente	208	637	952	1.797	5.000	35,94%
SUBTOTAL	262	776	1.321	2.359	8100	29,12%	

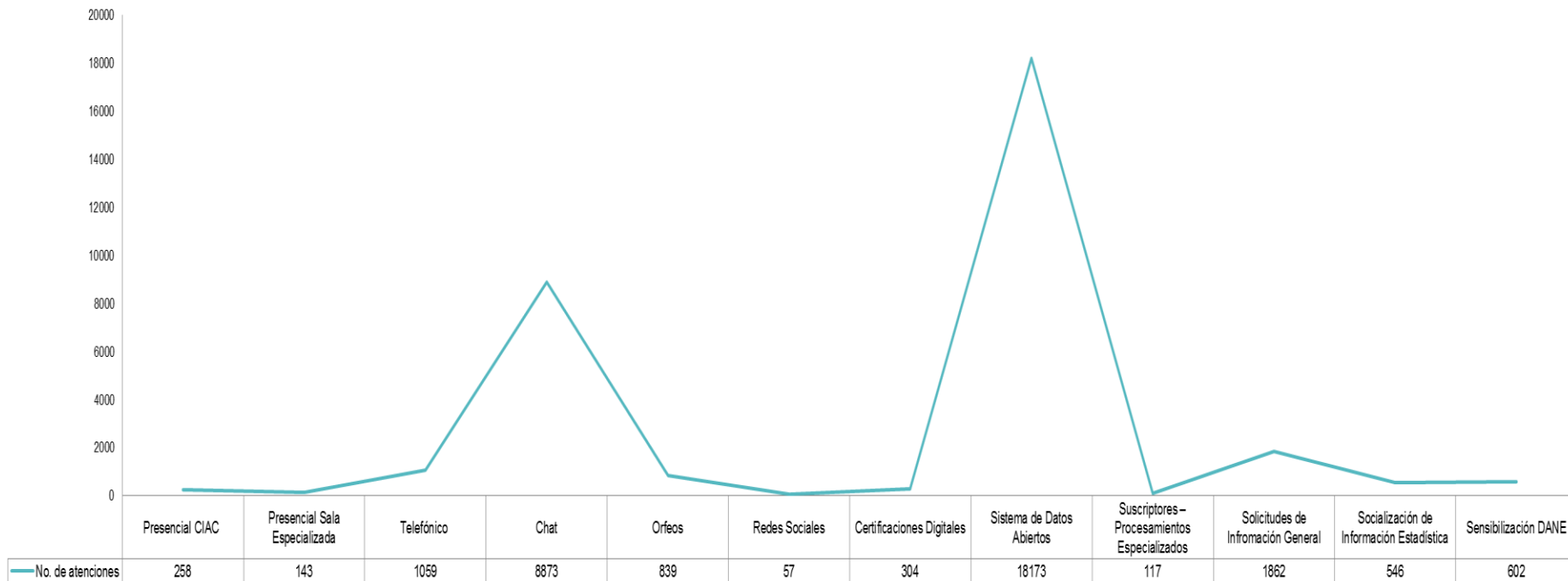
Atenciones registradas por Dirección Territorial marzo 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	45	60	42	147	1600	64,25%
	Presencial Sala de Procesamiento	4	9	11	24		
	Socialización información estadística	0	0	234	234		
	Sensibilización DANE	153	160	310	623		
	FNCS y otras	0	0	0	0	600	6,00%
	Telefonico	4	14	18	36		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	49	60	99	208		
	Chat - Territorial Noroccidente	607	724	506	1.837		
SUBTOTAL		862	1.027	1.220	3.109	8.200	37,91%
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	14	32	42	88	1600	11,69%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	0	0		
	Socialización información estadística	0	0	30	30		
	Sensibilización DANE	16	0	53	69		
	FNCS y otras	0	0	0	0	600	1,67%
	Telefonico	3	3	4	10		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	84	71	74	229		
	Chat - Territorial Norte	98	549	379	1.026		
SUBTOTAL		215	655	582	1.452	8.000	18,15%
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	9	61	53	123	1600	15,81%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	0	0		
	Socialización información estadística	0	0	30	30		
	Sensibilización DANE	0	30	70	100		
	FNCS y otras	0	0	0	0	600	9,50%
	Telefonico	18	26	13	57		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	62	84	93	239		
	Chat - Territorial Suroccidente	378	552	477	1.407		
SUBSUBTOTAL		467	753	736	1.956	8.100	24,15%
TOTAL ATENCIONES 2019		20.503	28.926	32.833	82.262	210.000	39,17%

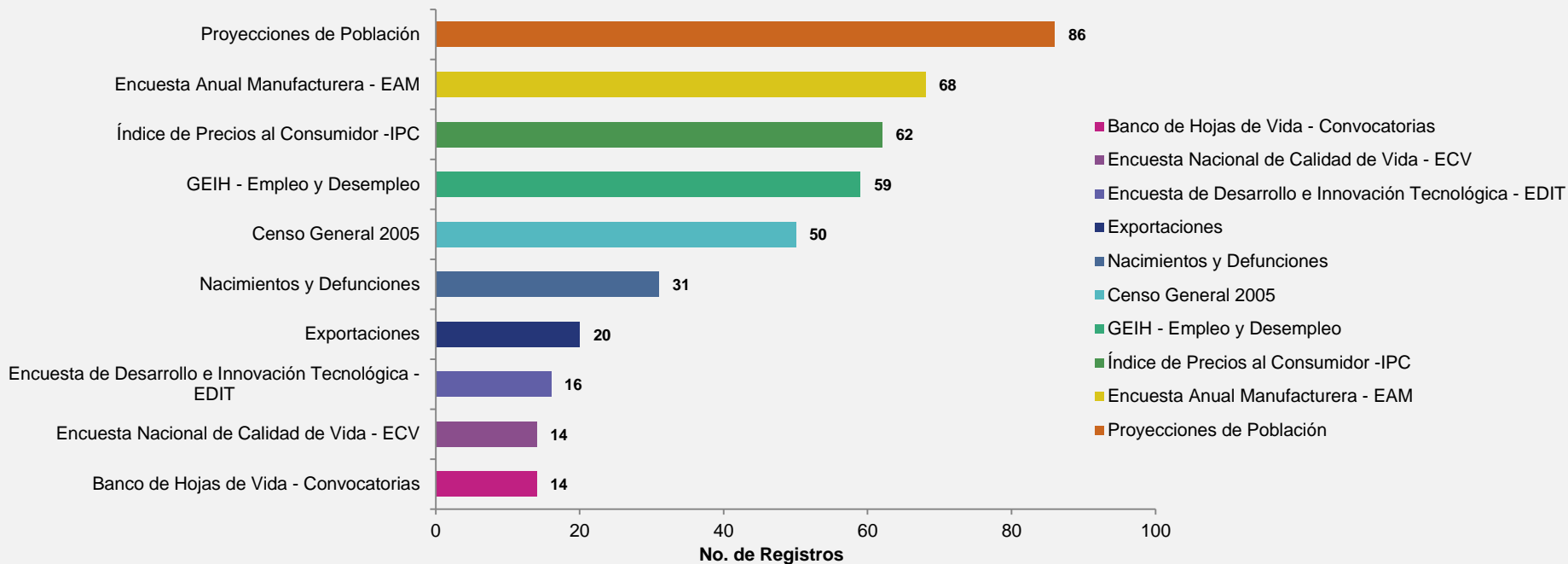
Total nacional de atenciones marzo 2019

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Marzo	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL DIRECCIONES TERRITORIALES Y DANE CENTRAL	Presencial	204	366	401	971	210.000	39,17%
	Telefónico	939	827	1.059	2.825		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	265	284	1.148	1.697		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	411		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	585	703	839	2.127		
	Redes Sociales	31	27	57	115		
	Certificaciones Digitales	628	354	304	1.286		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	44.443		
	Chat	1.827	3.243	3.199	8.269		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	13.894		
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	6.224			
TOTAL		20.503	28.926	32.833	82.262		

Atenciones registradas marzo 2019 - Total nacional



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



La consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizadas a través de los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada y Telefónico.

2. 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

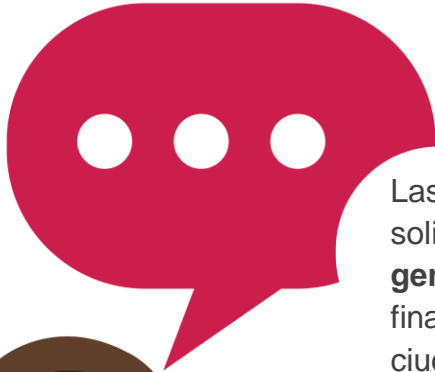
Ejes: Usabilidad – Producto
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso
PRD: Utilidad y Claridad

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 y 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**.

3. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

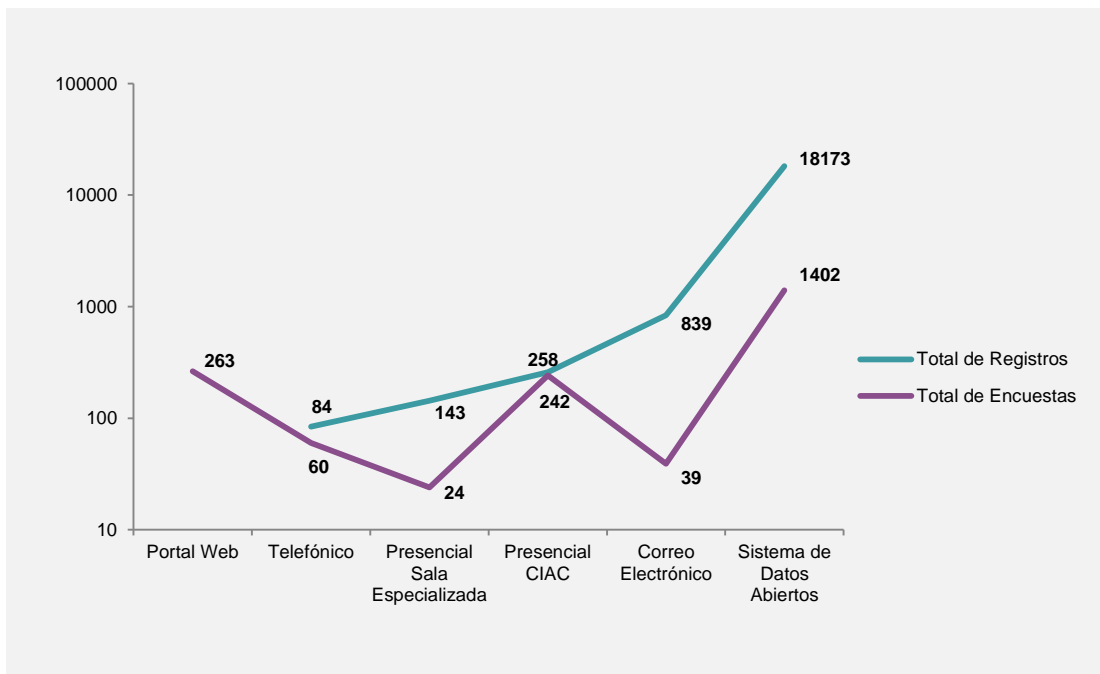
Gobierno
de Colombia

Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados vs encuestas de satisfacción total nacional – marzo 2019

En el mes de marzo se registraron 19.497 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo Electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 2.030 encuestas, donde el canal presencial CIAC registra la tasa de respuesta mas alta con el 93.80%, en su orden le siguen, el canal telefónico con 71.43%, Presencial Sala Especializada con 16.78%, Sistema de Datos Abiertos con 7.71 % y Correo Electrónico con 4.65%.

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 263 ciudadanos evaluaron su experiencia sobre la información estadística y el acceso a los contenidos.

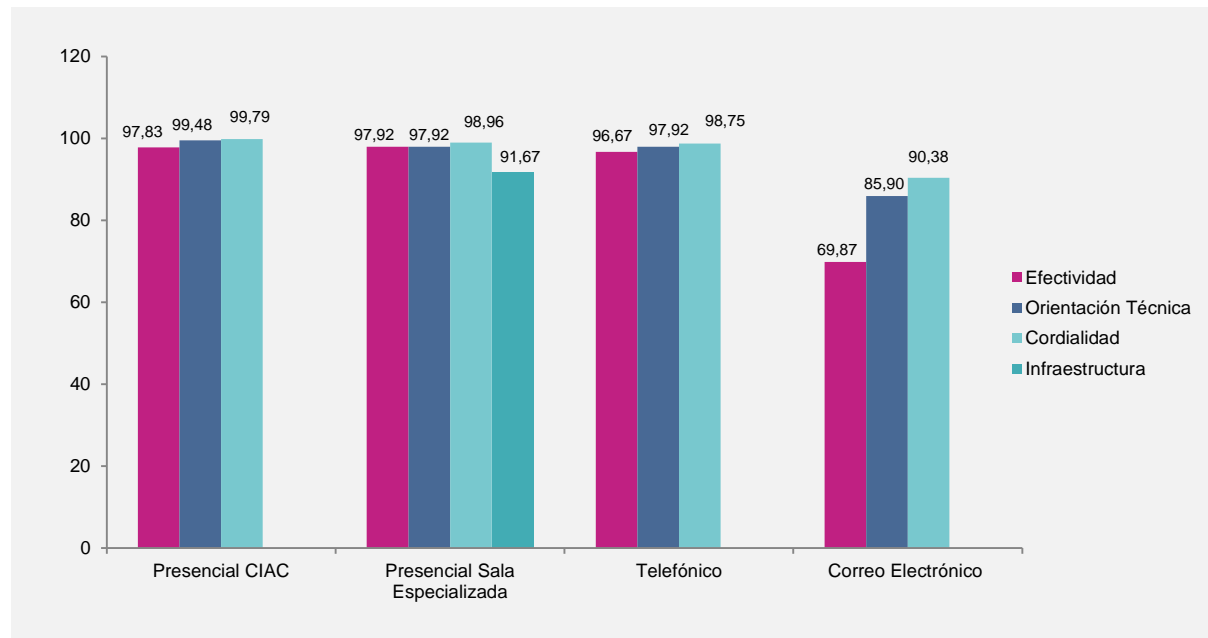


La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada, depende de la recurrencia de los usuarios, por cuanto será aplicada cada dos meses.

Calificación por categoría – Eje Calidad del Servicio Marzo 2019 total nacional

En el eje Calidad del Servicio para el mes de marzo las categorías de efectividad, orientación técnica y cordialidad fueron calificadas satisfactoriamente en casi todos los canales de atención, la categoría de infraestructura también se ubico en un rango satisfactorio, teniendo en cuenta la escala de satisfacción de este indicador.

Sin embargo, la categoría efectividad, evaluada en el canal correo electrónico, presentó una calificación inferior al 75% lo que ubica la satisfacción de los ciudadanos en un nivel bajo.



Los valores están expresados porcentualmente.

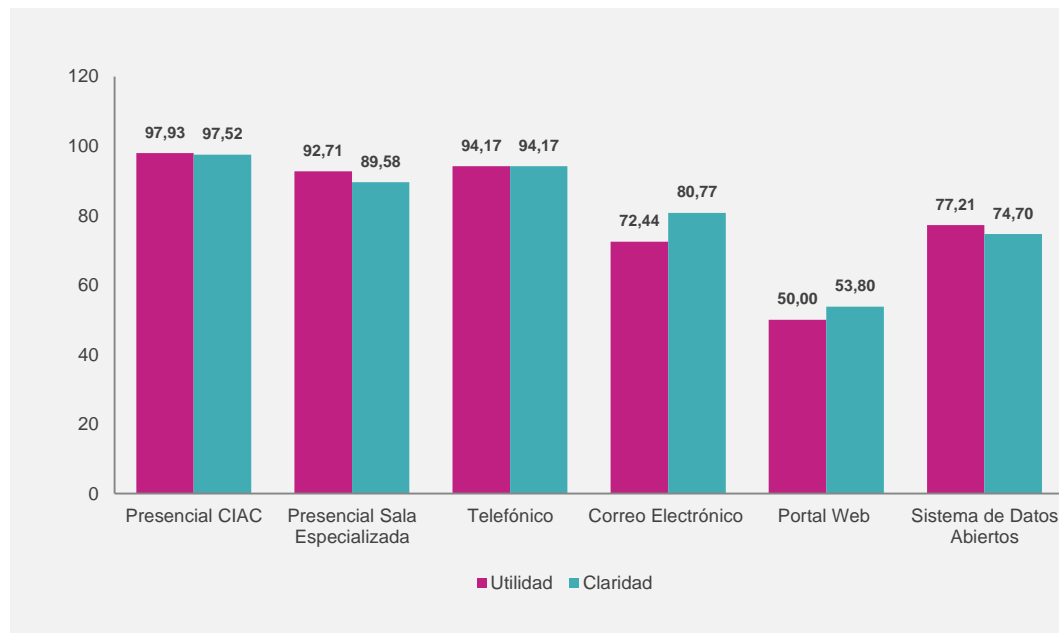
Calificación por categoría – Eje Producto Marzo 2019 total nacional

Las categorías del eje Producto (utilidad y claridad) fueron calificadas satisfactoriamente en los canales presencial CIAC, presencial Sala Especializada y telefónico.

Correo Electrónico en que la categoría claridad estuvo por debajo del 85% lo que significa un nivel medio de satisfacción, mientras que la categoría de utilidad tuvo una calificación por debajo del 75% indicando un nivel bajo de satisfacción.

El Sistema de Datos Abiertos en la categoría utilidad obtiene una calificación por debajo del 85% indicando un nivel medio de satisfacción, mientras que la categoría claridad estuvo por debajo del 75% lo que significa un nivel bajo de satisfacción.

Finalmente la calificación de Portal Web, presenta niveles bajos de satisfacción en sus dos categorías.

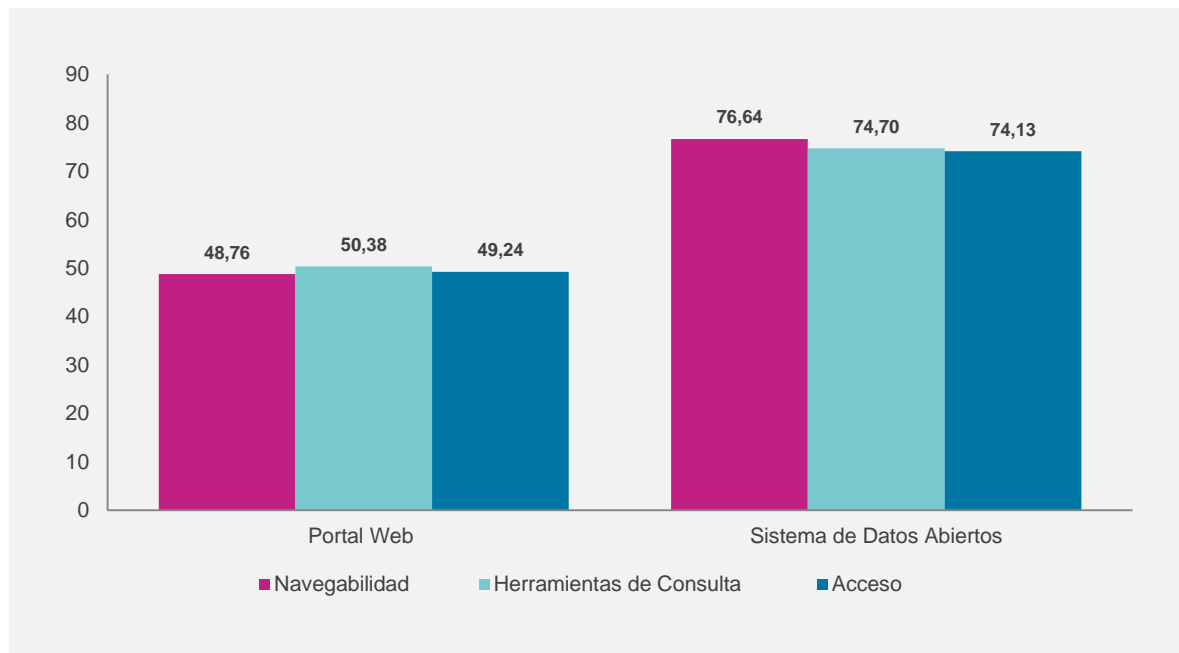


Los valores están expresados porcentualmente.

Calificación por categoría – Eje Usabilidad Marzo 2019 total nacional

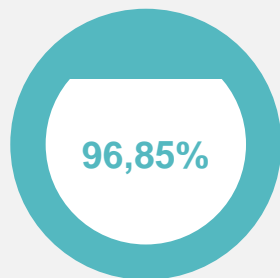
Las categorías (navegabilidad, herramientas de consulta y acceso) del eje usabilidad no superan el umbral de 75% en la calificación del mes, lo que demuestra bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos en cuanto a las funcionalidades y los contenidos del Portal Web y el Sistema de Datos Abiertos.

Sin embargo, la categoría navegabilidad en el Sistema de Datos Abiertos tuvo una calificación superior al 75% lo cual demuestra un nivel medio dentro de la escala de satisfacción del indicador.

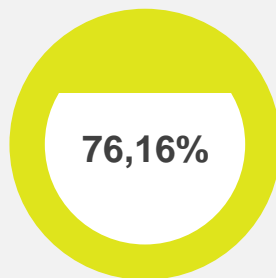


Los valores están expresados porcentualmente.

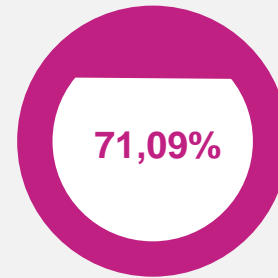
Resultados generales Indicadores de Satisfacción Marzo 2019



Calidad del Servicio



Producto



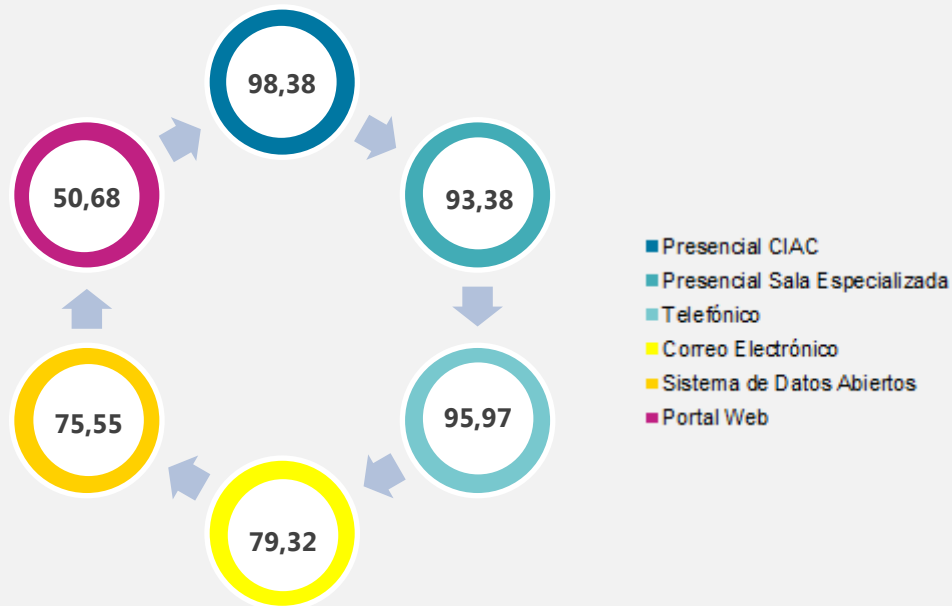
Usabilidad

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	Critico

Indicadores de Satisfacción por Canal de Atención

Marzo 2019



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	Critico

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Marzo / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co