

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
MAYO / 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

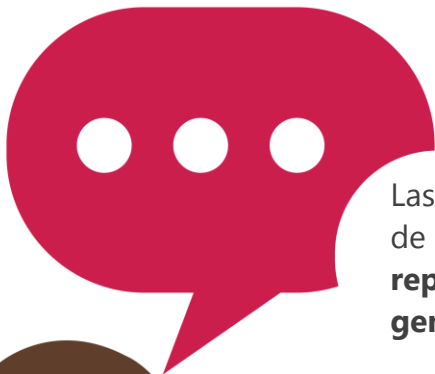
Gobierno  
de Colombia

## ¿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



## 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](http://www.dane.gov.co)**.

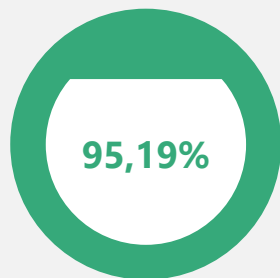
## **2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**



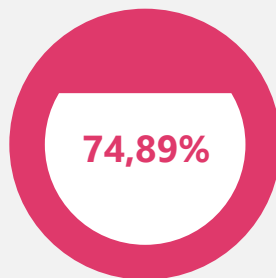
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

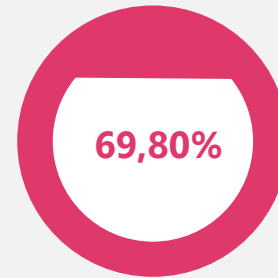
## Resultados generales Indicadores de Satisfacción Mayo 2019



**Calidad del Servicio**



**Producto**



**Usabilidad**

Indicadores de Satisfacción Abril	
Calidad del Servicio	95,91%
Producto	73,38%
Usabilidad	68,14%

### 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 abril se tuvo un total de 1.814 encuestas mientras que en el mes de mayo fueron 1.982, lo que representa un aumento del 9,26% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

## Calificación por categoría – Eje Calidad del Servicio Mayo 2019 total nacional

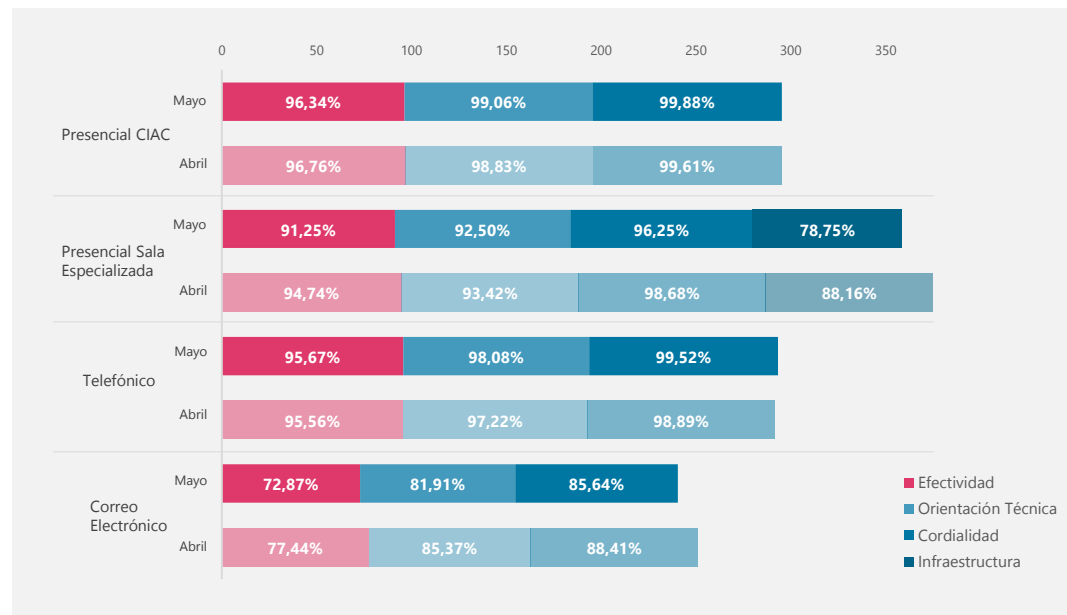
El eje Calidad del Servicio para el mes de mayo fue calificado satisfactoriamente por los ciudadanos que accedieron a los canales presencial CIAC, presencial sala especializada, telefónico y correo electrónico.

En el canal presencial CIAC todas las categorías fueron calificadas satisfactoriamente. En relación con el mes anterior, el porcentaje de satisfacción tuvo una caída del 0,42% en la categoría de efectividad; las categorías orientación técnica y cordialidad por su parte, muestran incrementos en el nivel de satisfacción del 0,23% y del 0,27% respectivamente. La cantidad de encuestas aumenta en un 8,96% frente al mes anterior.

En presencial sala especializada, la calificación de la mayoría de las categorías superan el 85% en la escala de satisfacción ubicándose en un nivel alto, salvo la categoría infraestructura que se ubica por debajo de este porcentaje, lo que indica un nivel medio de satisfacción. En comparación al mes anterior, se dio una caída del 3,49% en la categoría efectividad, 0,92% en orientación técnica, 2,43% en cordialidad y 9,41% en infraestructura.

El canal telefónico presenta un aumento frente al mes de abril del 15,56% en el total de encuestas, un alza del 0,11% en la calificación de la categoría de efectividad, 0,86% en orientación técnica y 0,63% en cordialidad.

Finalmente en correo electrónico se dio una caída frente al mes anterior del 4,57% en la calificación de la categoría efectividad, 3,46% en orientación técnica y 2,77% 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.



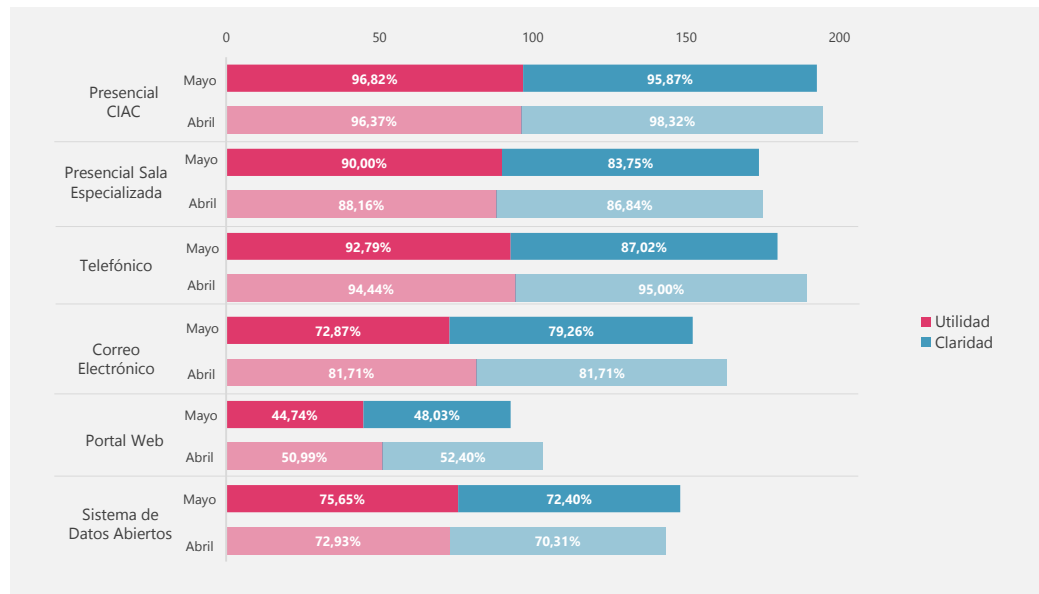
## Calificación por categoría – Eje Producto Mayo 2019 total nacional

Las categorías del eje Producto (utilidad y claridad) fueron calificadas satisfactoriamente en los canales presencial CIAC, presencial Sala Especializada y telefónico; sin embargo, con respecto al mes anterior, en utilidad se registró una caída en los canales presencial sala especializada y telefónico del 1,84% y 1,65% respectivamente, mientras que en presencial CIAC se dio un incremento del 0,45%; en claridad, la calificación tiende a la baja, dado que el canal presencial CIAC presentan una caída del 2,45% en el resultado, en su orden le siguen presencial sala especializada con el 3,09% y telefónico con 7,98%.

En Correo Electrónico se tuvo una caída en relación con el mes anterior del 8,84% en la categoría utilidad y de 2,45% en la categoría claridad, ubicando la satisfacción en un nivel bajo con respecto a la utilidad y un nivel medio con respecto a la claridad de la información en este canal.

Portal Web y Sistema de Datos Abiertos presentan niveles bajos de satisfacción, pues su calificación fue inferior al 75% en la escala de satisfacción del indicador, a excepción de utilidad en Sistema de Datos Abiertos que se ubica en un nivel medio para el mes de mayo.

Parte de la caída en el porcentaje de satisfacción del eje corresponde a la baja calificación obtenida específicamente en sistema de datos abiertos y portal web, dado que ambos canales representan el 83,30% de total de encuestas del mes.



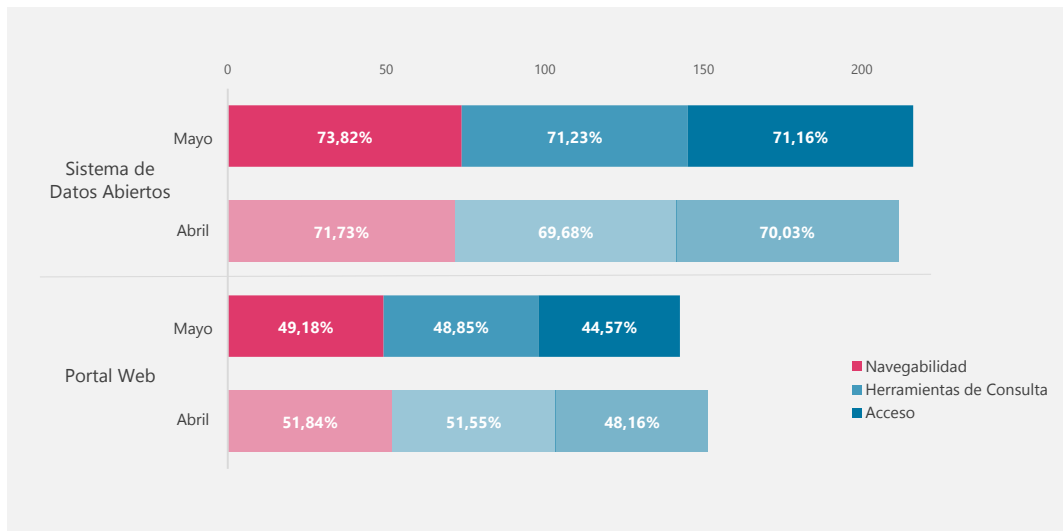
## Calificación por categoría – Eje Usabilidad Mayo 2019 total nacional

En el mes de mayo, el eje de usabilidad tuvo una calificación del 69,80%, lo que representa bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto a las funcionalidades y los contenidos del portal web y el sistema de datos abiertos.

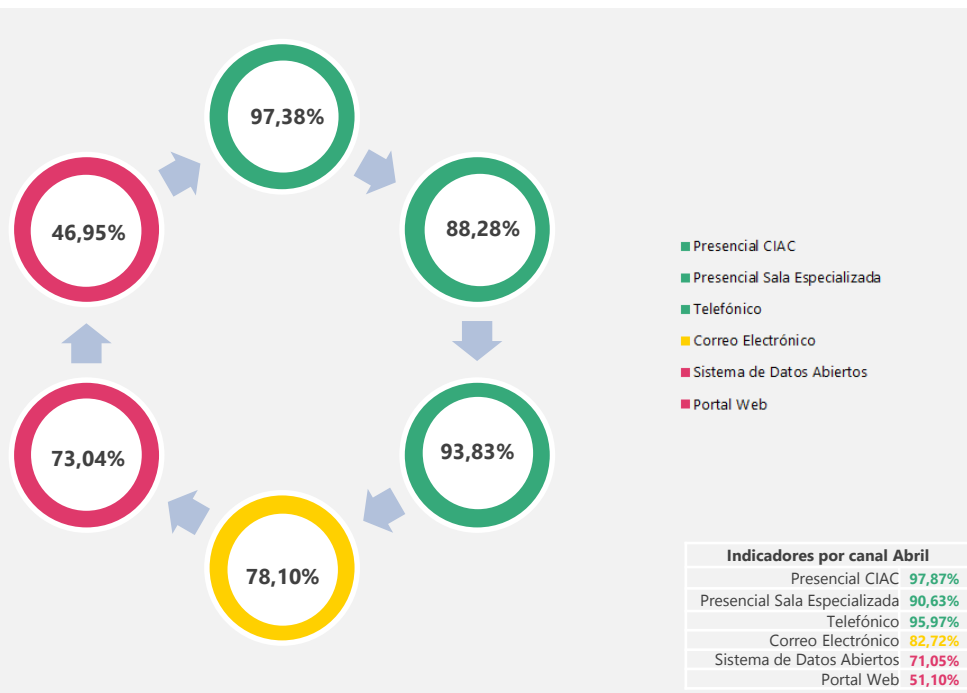
En sistema de datos abiertos se dio un alza en relación con el mes anterior del 2,09% en la categoría navegabilidad, 1,55% en herramientas de consulta y 1,13% en acceso.

Portal web tuvo una caída con respecto al mes de abril del 2,66% en navegabilidad, 2,70% en herramientas de consulta y 3,59% en acceso.

Así, las categorías (navegabilidad, herramientas de consulta y acceso) de este eje, no superan el umbral de 75% en la calificación del mes, resultado similar al mes anterior.



## Indicadores de Satisfacción por Canal de Atención Mayo 2019



Fuente: DIMCE

### Escalas de Satisfacción

Indicador de Satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
<b>Calidad del Servicio Producto Usabilidad</b>	Alto <span style="color: green;">●</span>	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio <span style="color: yellow;">●</span>	Entre 75,01 y 84,99	Aceptable
	Bajo <span style="color: red;">●</span>	Menor o igual a 75	Crítico

## 3. REGISTRO DE ATENCIONES



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

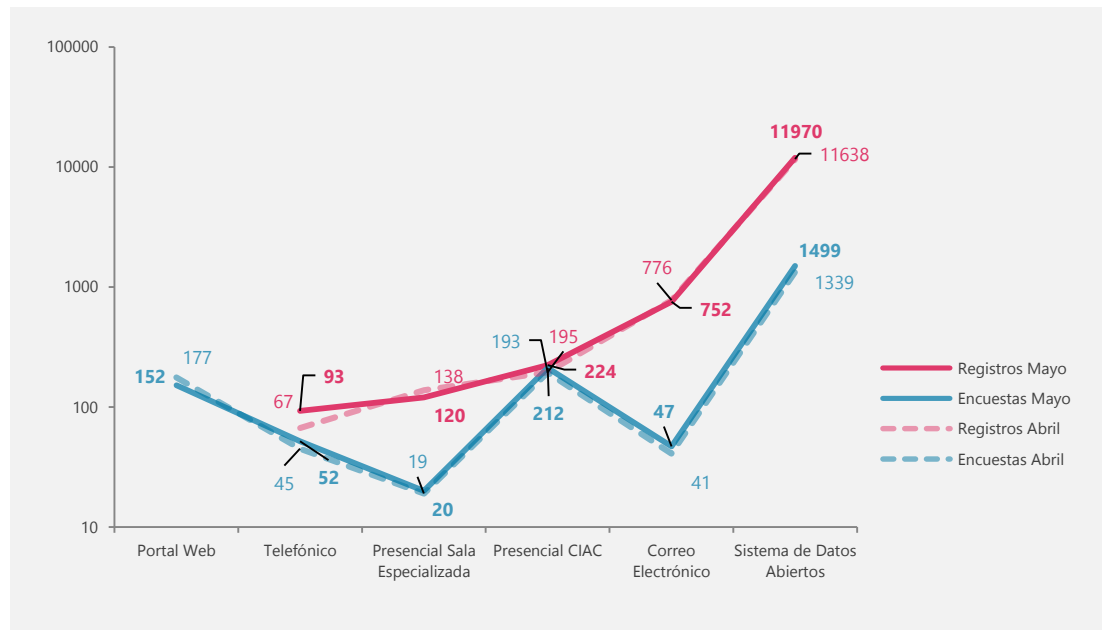
## Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados vs encuestas de satisfacción total nacional mayo 2019

En el mes de mayo se registraron 13.159 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo Electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 1.982 encuestas. El canal con mayor número de encuestas fue el sistema de datos abiertos con un 75,63% del total de encuestas, le sigue presencial CIAC con un 10,70%, Portal Web con 7,67%, telefónico con 2,62%, correo electrónico con 2,37% y presencial sala especializada con un 1,01%.

Con respecto a los registros por canal de atención, la tasa de respuesta más alta la tiene el canal presencial CIAC con un 94,64%, en su orden le siguen, el canal telefónico con 55,91%, Presencial Sala Especializada con 16,67%, Sistema de Datos Abiertos con 12,52% y Correo Electrónico con 6,25%.

El Portal Web [www.dane.gov.co](http://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 152 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. En el canal Telefónico se toman únicamente las atenciones de información estadística.

## Atenciones registradas por Dirección Territorial mayo 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento		
<b>1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO</b>	Presencial CIAC	18	54	40	35	37	184	3.000	33,60%		
	Presencial Sala de Procesamiento	58	87	128	137	115	525				
	Socialización información estadística	0	0	0	141	60	201				
	Sensibilización DANE	30	5	33	25	5	98	10.000	45,22%		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0				
	Telefonico*	14	33	13	18	40	118				
	Contacto Telefónico DANE Central**	885	727	975	879	938	4.404				
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	686			2.000	34,30%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	318	397	480	412	464	2.071			5000	41,42%
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	143			650	22,00%
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	2.218	6.000	36,97%		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	68.051	90.000	75,61%		
	Chat - Territorial - DANE Central	218	479	539	527	541	2.304	4.000	57,60%		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	22.339	40.000	55,85%		
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	9.593	10.000	96%			
<b>SUBTOTAL</b>	<b>18.224</b>	<b>25.285</b>	<b>28.395</b>	<b>20.926</b>	<b>20.105</b>	<b>112.935</b>	<b>170.650</b>	<b>66,18%</b>			
<b>2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	43	40	61	57	41	242	1.200	63,58%		
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	1	0	0	1				
	Socialización información estadística	41	0	22	101	177	341				
	Sensibilización DANE	25	44	100	10	0	179				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	450	12,89%		
	Telefonico*	12	11	16	10	9	58				
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	34	33	33	49	42	191	800	23,88%		
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	302	346	406	283	1.655	4.500	36,78%		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>473</b>	<b>430</b>	<b>579</b>	<b>633</b>	<b>552</b>	<b>2.667</b>	<b>6.950</b>	<b>38,37%</b>		
	<b>3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</b>	Presencial CIAC	12	22	20	23	27	104	1600	31,63%	
Presencial Sala de Procesamiento		1	1	3	0	4	9				
Socialización información estadística		0	18	230	38	0	286				
Sensibilización DANE		0	27	36	18	26	107				
FNCS y otras		0	0	0	0	0	0	600	12,00%		
Telefonico*		3	13	20	16	20	72				
Orfeo (Solicitudes Información Estadística)		38	58	60	65	43	264	900	29,33%		
Chat - Territorial Centro Oriente		208	637	952	668	884	3.349	5.000	66,98%		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>262</b>	<b>776</b>	<b>1.321</b>	<b>828</b>	<b>1.004</b>	<b>4.191</b>	<b>8100</b>	<b>51,74%</b>			

\* Atenciones de información estadística

\*\* Atenciones de Información general

## Atenciones registradas por Dirección Territorial mayo 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	45	60	42	35	57	239	1600	99,81%
	Presencial Sala de Procesamiento	4	9	11	1	0	25		
	Socialización información estadística	0	0	234	243	25	502		
	Sensibilización DANE	153	160	310	107	101	831		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0		
	Telefonico*	4	14	18	9	6	51	600	8,50%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	49	60	99	80	57	345	1000	34,50%
	Chat - Territorial Noroccidente	607	724	506	552	398	2.787	5.000	55,74%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>862</b>	<b>1.027</b>	<b>1.220</b>	<b>1.027</b>	<b>644</b>	<b>4.780</b>	<b>8.200</b>	<b>58,29%</b>	
<b>5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE</b>	Presencial CIAC	14	32	42	14	21	123	1600	70,44%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	0	0	0	0		
	Socialización información estadística	0	0	30	74	186	290		
	Sensibilización DANE	16	0	53	0	0	69		
	FNCS y otras	0	0	0	255	390	645		
	Telefonico*	3	3	4	0	7	17	600	2,83%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	84	71	74	78	66	373	800	46,63%
	Chat - Territorial Norte	98	549	379	349	224	1.599	5000	31,98%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>215</b>	<b>655</b>	<b>582</b>	<b>770</b>	<b>894</b>	<b>3.116</b>	<b>8.000</b>	<b>38,95%</b>	
<b>6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	9	61	53	31	41	195	1600	25,88%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	0	0	1	1		
	Socialización información estadística	0	0	30	17	71	118		
	Sensibilización DANE	0	30	70	0	0	100		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0		
	Telefonico*	18	26	13	14	11	82	600	13,67%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	62	84	93	92	80	411	900	45,67%
	Chat - Territorial Suroccidente	378	552	477	512	334	2.253	5000	45,06%
<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>467</b>	<b>753</b>	<b>736</b>	<b>666</b>	<b>538</b>	<b>3.160</b>	<b>8.100</b>	<b>39,01%</b>	
<b>TOTAL ATENCIONES 2019</b>	<b>20.503</b>	<b>28.926</b>	<b>32.833</b>	<b>24.850</b>	<b>23.737</b>	<b>130.849</b>	<b>210.000</b>	<b>62,31%</b>	

\* Atenciones de información estadística

## Total nacional de atenciones mayo 2019

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>TOTAL DIRECCIONES TERRITORIALES Y DANE CENTRAL</b>	Presencial*	204	366	401	333	344	1.648	<b>210.000</b>	<b>62,31%</b>
	Telefónico**	939	827	1.059	946	1.031	4.802		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNCS	265	284	1.148	1.029	1.041	3.767		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	686		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	585	703	839	776	752	3.655		
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	143		
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	2.218		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	68.051		
	Chat	1.827	3.243	3.199	3.014	2.664	13.947		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	22.339		
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	9.593			
<b>TOTAL</b>	<b>20.503</b>	<b>28.926</b>	<b>32.833</b>	<b>24.850</b>	<b>23.737</b>	<b>130.849</b>			

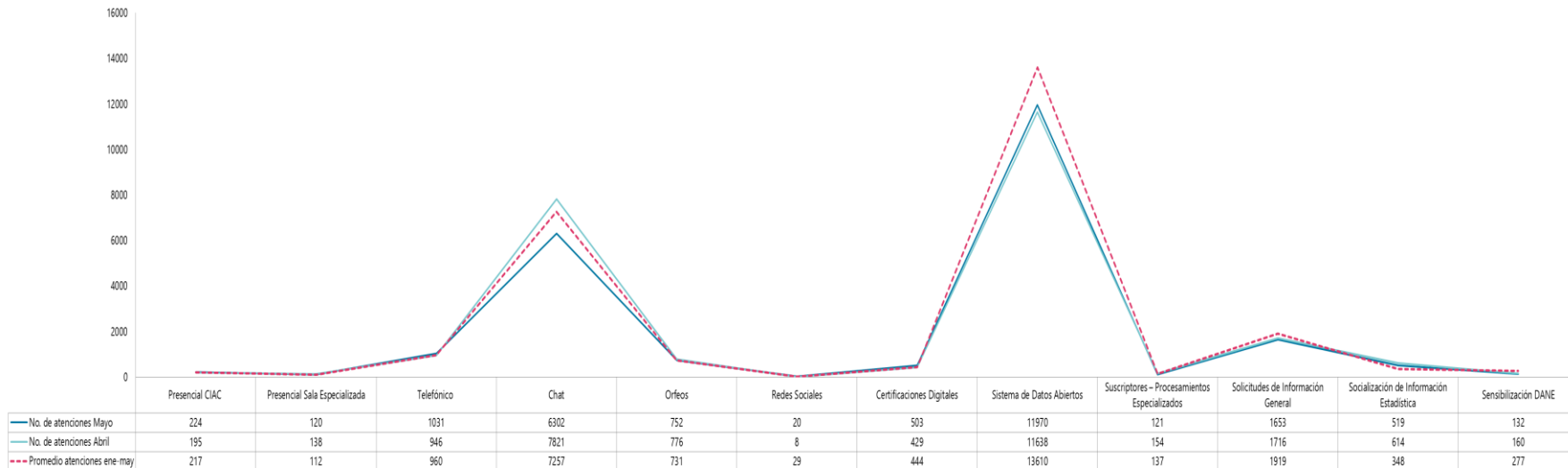
\* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada

\*\* Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central



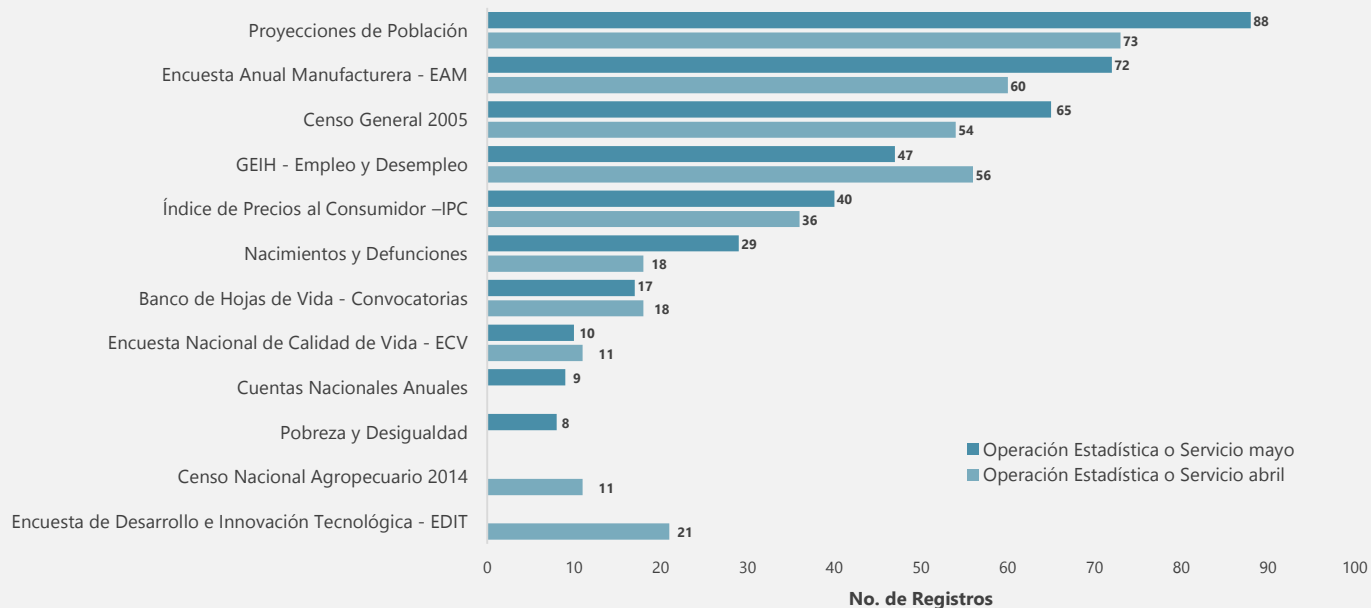
# Atenciones registradas mayo – abril 2019

## 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 mayo 2019



En el mes de mayo coincidieron 8 de las 10 operaciones estadísticas o servicios más consultados por la ciudadanía.

En abril, la Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica – EDIT y el Censo Nacional Agropecuario 2014, hacían parte del listado de las más consultadas, pero en el mes de mayo salen del ranking e ingresan Cuentas Nacionales Anuales y Pobreza y Desigualdad.

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Mayo / 2019



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)