

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
OCTUBRE / 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

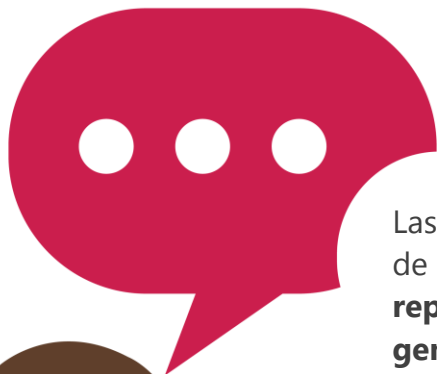
Ejes: Usabilidad – Producto.  
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.  
PRD: Utilidad y Claridad.

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

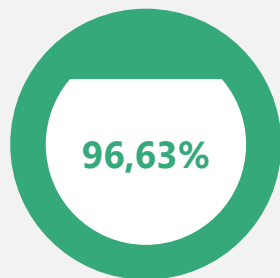
## **2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**



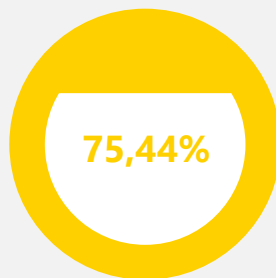
**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

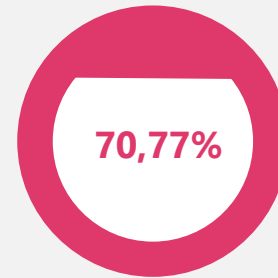
## Resultados generales indicadores de satisfacción Octubre 2019



**Calidad del servicio**  
Septiembre 2019: 96,18%



**Producto**  
Septiembre 2019: 75,61%



**Usabilidad**  
Septiembre 2019: 69,75%

### 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 septiembre se tuvo un total de 1.801 encuestas mientras que en el mes de octubre fueron 2.068, lo que representa un aumento del 14,83% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

## Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio Octubre 2019 total nacional

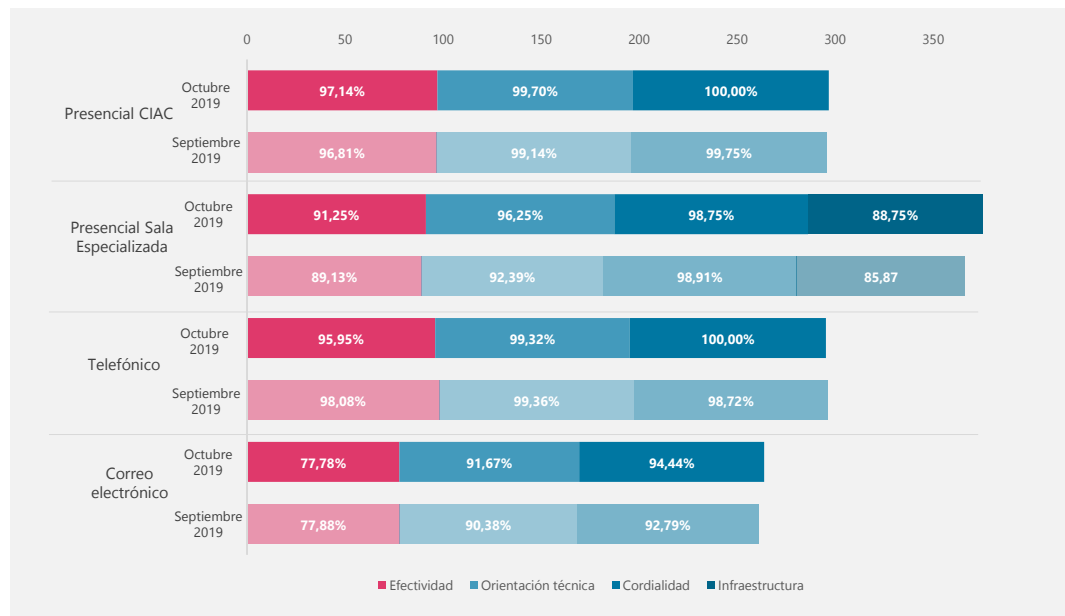
El eje Calidad del servicio para el mes de octubre fue calificado satisfactoriamente por los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

El canal Presencial CIAC frente al mes de septiembre, presentó una alza en las tres categorías: Efectividad incremento 0,33%, Cordialidad 0,56%, y Orientación técnica 0,25%.

En Presencial Sala Especializada, la calificación de las categorías Efectividad, Orientación técnica e Infraestructura tuvieron un alza del 2,12%, 3,86% y 2,88% respectivamente; por su parte, la categoría Cordialidad bajó 0,16%.

En el canal Telefónico el porcentaje de satisfacción tuvo una caída del 2,13% en la categoría Efectividad y 0,04% en Orientación técnica, en Cordialidad la calificación subió 1,28% en el periodo de referencia.

Finalmente en Correo electrónico baja la calificación de la categoría Efectividad un 0,10%; sube 1,29% en Orientación técnica y 1,65% en Cordialidad.



\*La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada depende de la recurrencia de los usuarios, la cual se aplica cada dos meses.



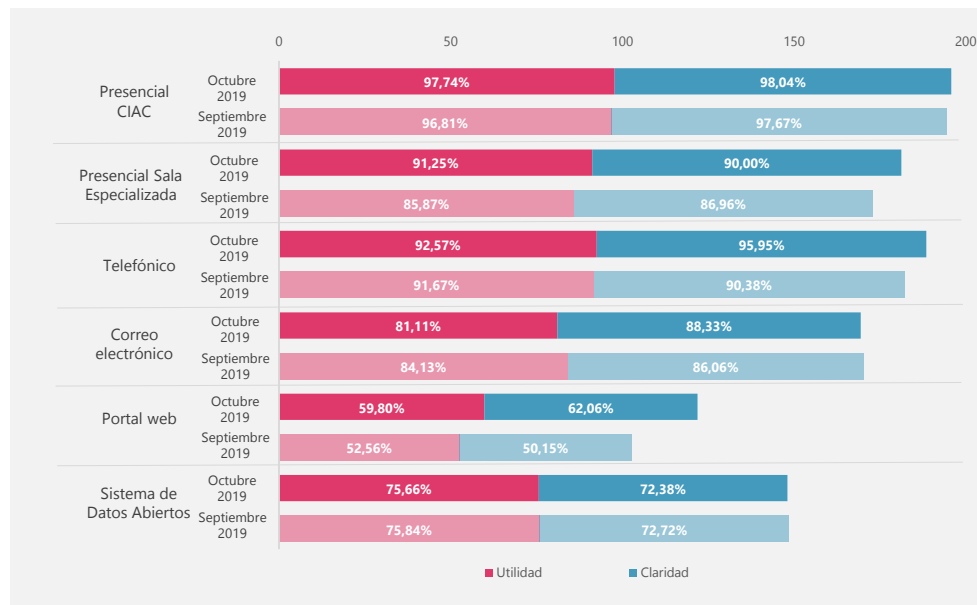
## Calificación por categoría – Eje Producto Octubre 2019 total nacional

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 un alza del 0,93% en el canal Presencial CIAC, 5,38% en el canal Presencial Sala Especializada, y 0,90% en el canal Telefónico. Con respecto a la categoría Claridad, el nivel de satisfacción igualmente subió 0,37% en Presencial CIAC, 3,04% en Presencial Sala Especializada y 5,57% en Telefónico.

En Correo electrónico se tuvo una baja con relación a la calificación del mes anterior del 3,02% en la categoría Utilidad y subió 2,27% en la categoría Claridad. Así, para el mes de referencia, el nivel de satisfacción con respecto a la categoría Utilidad presenta un nivel medio y la categoría Claridad un nivel alto de satisfacción.

Portal web presentó niveles bajos de satisfacción en ambas categorías; Sistema de Datos Abiertos presentó un nivel medio de satisfacción en la categoría Utilidad respecto al mes anterior, y mantiene un nivel bajo de satisfacción en la categoría Claridad.

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 87,04% del total de las encuestas del mes.

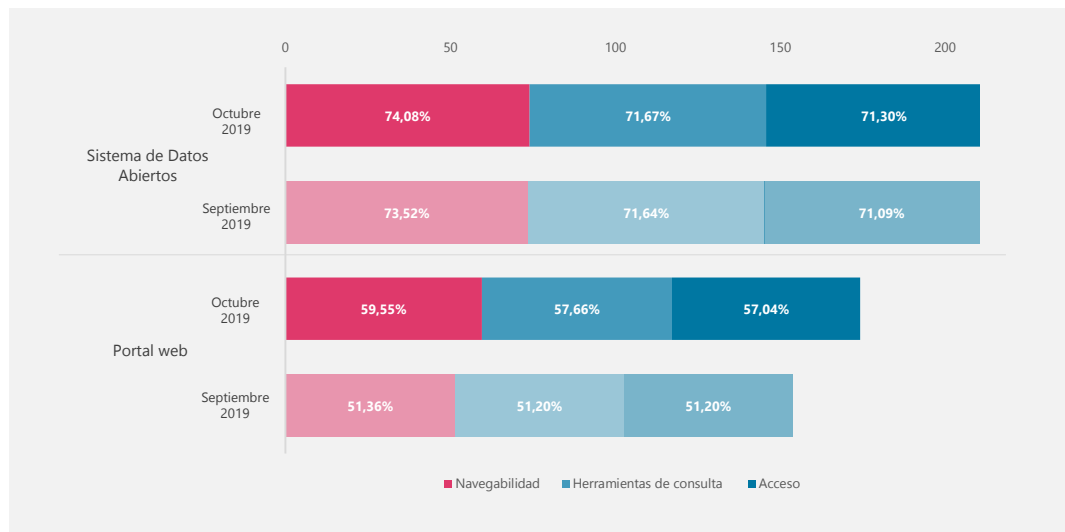


## Calificación por categoría – Eje Usabilidad Octubre 2019 total nacional

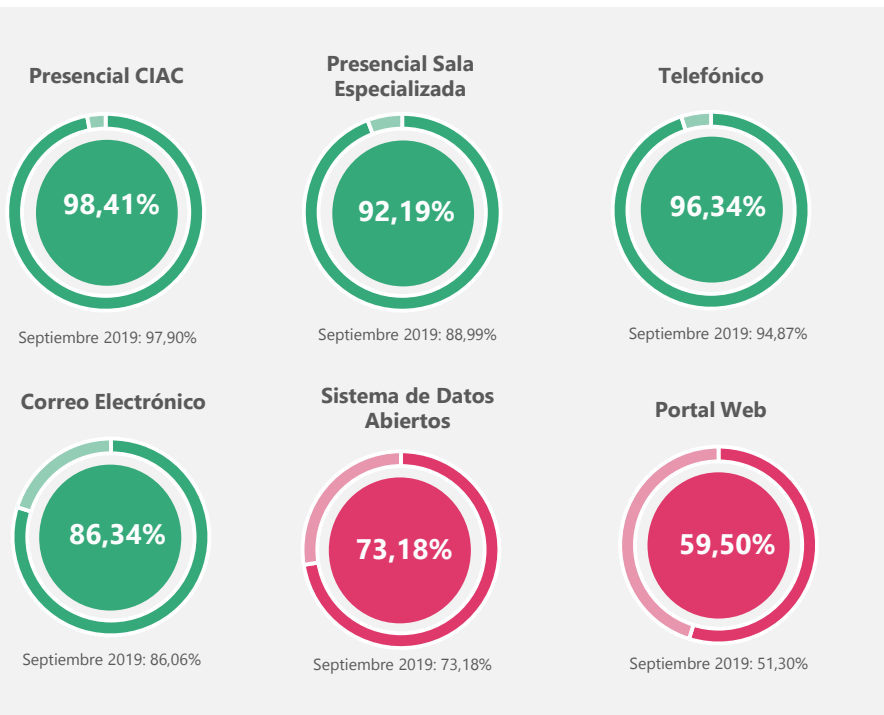
En el mes de octubre, el eje de Usabilidad tuvo una calificación de 70,77%, lo que representa bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto al Sistema de Datos Abiertos y a las funcionalidades y los contenidos del Portal web.

En Sistema de Datos Abiertos se dio un alza en la calificación con relación al mes anterior del 0,56% en la categoría Navegabilidad, 0,03% en Herramientas de consulta y 0,21% en Acceso.

En Portal web igualmente se dio un alza en las tres categorías evaluadas, 8,19% en Navegabilidad, 6,46% en Herramientas de consulta y 5,84% en Acceso.



## Indicadores de satisfacción por canal de atención Octubre 2019



Fuente: DIMCE

### 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. REGISTRO DE ATENCIONES



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

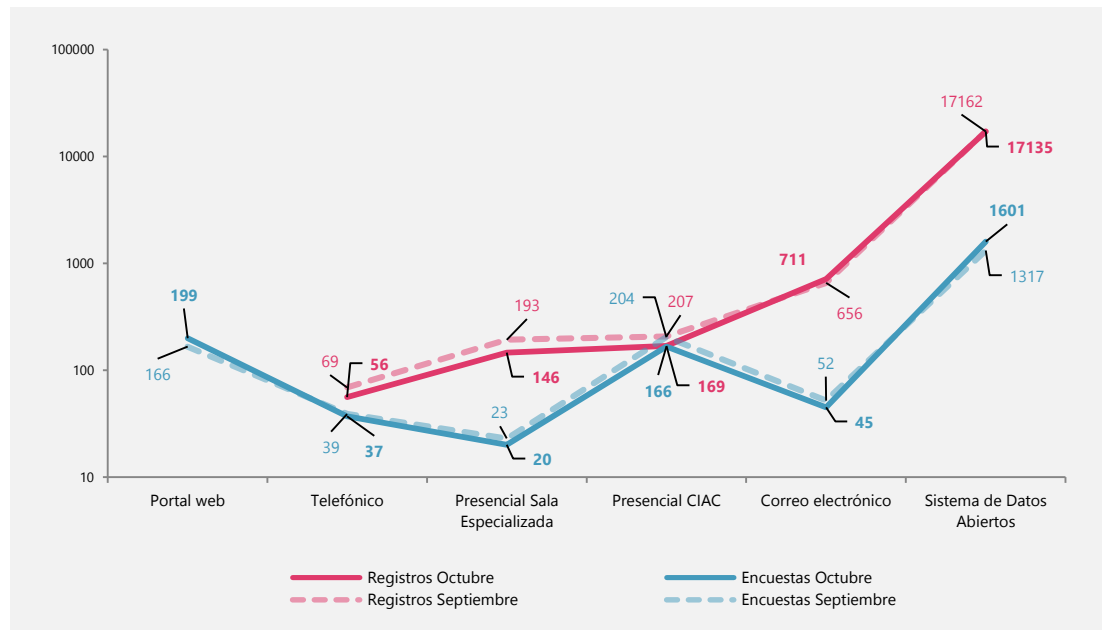
## Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional octubre 2019

En el mes de octubre se registraron 18.217 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 2.068 encuestas. El canal con el mayor número de encuestas respondidas fue el Sistema de Datos Abiertos con un 77,42% del total de encuestas, le sigue; Portal web con 9,62%; Presencial CIAC con un 8,03%; Correo electrónico con 2,18%; Telefónico con 1,79% y Presencial Sala Especializada con un 0,97%.

Con respecto a los registros por canal de atención, la tasa de respuesta más alta la tiene el canal Presencial CIAC con un 98,22%. Le siguen, el canal Telefónico con 66,07%, Presencial Sala Especializada con 13,70%, Sistema de Datos Abiertos con 9,34% y Correo electrónico con 6,33%.

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, 199 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, la cual se aplica cada dos meses. En el canal Telefónico se toman únicamente las atenciones de información estadística.

# Atenciones registradas por Dirección Territorial octubre 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento		
<b>1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO</b>	Presencial CIAC	18	54	40	35	37	31	40	28	32	25	340	3.000	117,07%		
	Presencial Sala Especializada	58	87	128	137	115	104	192	166	184	126	1.297				
	Socialización información estadística	0	0	0	141	60	28	576	66	426	137	1.434				
	Sensibilización DANE	30	5	33	25	5	52	7	48	23	32	260				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	181	0	0	0	181				
	Telefónico*	14	33	13	18	40	26	15	34	24	9	226	10.000	85,07%		
	Contacto Telefónico DANE Central**	885	727	975	879	938	631	809	865	813	759	8.281				
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	103	101	115	1.260			2.000	63,00%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)***	318	397	480	412	464	273	665	365	431	1.467	5.272			5.000	105,44%
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	25	26	32	266			650	40,92%
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	451	485	598	4.685			6.000	78,08%
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	15.094	17.945	17.162	17.135	147.490			90.000	163,88%
	Chat - Territorial - DANE Central	218	479	539	527	541	433	534	748	747	647	5.413			4.000	135,33%
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	3.442	3.845	3.267	3.154	38.569			40.000	96,42%
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	2.217	2.093	1.930	2.801	20.245	10.000			202%	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>18.224</b>	<b>25.285</b>	<b>28.395</b>	<b>20.926</b>	<b>20.105</b>	<b>18.400</b>	<b>24.414</b>	<b>26.782</b>	<b>25.651</b>	<b>27.037</b>	<b>235.219</b>	<b>170.650</b>	<b>137,84%</b>			
<b>2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	43	40	61	57	41	69	59	35	40	33	478	1.200	147,17%		
	Presencial Sala Especializada	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	4				
	Socialización información estadística	41	0	22	101	177	61	420	18	146	19	1.005				
	Sensibilización DANE	25	44	100	10	0	44	1	52	0	3	279				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	Telefónico*	12	11	16	10	9	4	6	5	8	4	85	450	18,89%		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	34	33	33	49	42	32	133	28	37	35	456	800	57,00%		
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	302	346	406	283	307	389	516	444	503	3.814	4.500	84,76%		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>473</b>	<b>430</b>	<b>579</b>	<b>633</b>	<b>552</b>	<b>517</b>	<b>1.010</b>	<b>655</b>	<b>675</b>	<b>597</b>	<b>6.121</b>	<b>6.950</b>	<b>88,07%</b>		
	<b>3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</b>	Presencial CIAC	12	22	20	23	27	6	13	25	13	14	175	1.600	52,69%	
Presencial Sala Especializada		1	1	3	0	4	6	3	5	5	2	30				
Socialización información estadística		0	18	230	38	0	15	0	107	0	26	434				
Sensibilización DANE		0	27	36	18	26	43	0	24	0	30	204				
FNCS y otras		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Telefónico*		3	13	20	16	20	6	10	14	10	19	131	600	21,83%		
Orfeo (Solicitudes Información Estadística)		38	58	60	65	43	42	167	33	53	64	623	900	69,22%		
Chat - Territorial Centro Oriente		208	637	952	668	884	409	877	890	891	766	7.182	5.000	143,64%		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>262</b>	<b>776</b>	<b>1.321</b>	<b>828</b>	<b>1.004</b>	<b>527</b>	<b>1.070</b>	<b>1.098</b>	<b>972</b>	<b>921</b>	<b>8.779</b>	<b>8.100</b>	<b>108,38%</b>		

\* Atenciones de información estadística

\*\* Atenciones de Información general

\*\*\*En el mes de octubre se incluyen las Certificaciones de Población para departamentos y municipios

## Atenciones registradas por Dirección Territorial octubre 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	45	60	42	35	57	22	38	45	59	38	441	1.600	218,63%
	Presencial Sala Especializada	4	9	11	1	0	0	0	0	0	10	35		
	Socialización información estadística	0	0	234	243	25	0	231	9	179	0	921		
	Sensibilización DANE	153	160	310	107	101	260	31	234	170	147	1.673		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	428	0	0	428	600	18,00%
	Telefónico*	4	14	18	9	6	12	10	6	12	17	108	1.000	85,20%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	49	60	99	80	57	48	244	64	63	88	852	5.000	93,42%
	Chat - Territorial Noroccidente	607	724	506	552	398	317	483	253	368	463	4.671	8.200	111,33%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>862</b>	<b>1.027</b>	<b>1.220</b>	<b>1.027</b>	<b>644</b>	<b>659</b>	<b>1.037</b>	<b>1.039</b>	<b>851</b>	<b>763</b>	<b>9.129</b>	<b>8.200</b>	<b>111,33%</b>	
<b>5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE</b>	Presencial CIAC	14	32	42	14	21	11	16	13	13	13	189	1.600	97,06%
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1		
	Socialización información estadística	0	0	30	74	186	16	0	59	40	47	452		
	Sensibilización DANE	16	0	53	0	0	40	16	112	29	0	266		
	FNCS y otras	0	0	0	255	390	0	0	0	0	0	645	600	3,67%
	Telefónico*	3	3	4	0	7	0	1	0	0	4	22	800	93,50%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	84	71	74	78	66	47	211	24	32	61	748	5.000	35,24%
	Chat - Territorial Norte	98	549	379	349	224	60	63	23	14	3	1.762	8.000	51,06%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>215</b>	<b>655</b>	<b>582</b>	<b>770</b>	<b>894</b>	<b>174</b>	<b>307</b>	<b>232</b>	<b>128</b>	<b>128</b>	<b>4.085</b>	<b>8.000</b>	<b>51,06%</b>	
<b>6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	9	61	53	31	41	15	20	38	50	46	364	1.600	59,69%
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	1	0	5	3	4	8	21		
	Socialización información estadística	0	0	30	17	71	0	0	0	0	0	118		
	Sensibilización DANE	0	30	70	0	0	134	5	98	104	11	452		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	600	20,50%
	Telefónico*	18	26	13	14	11	15	4	4	15	3	123	900	93,44%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	62	84	93	92	80	37	222	45	40	86	841	5.000	83,52%
	Chat - Territorial Suroccidente	378	552	477	512	334	339	311	440	333	500	4.176	8.100	75,25%
<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>467</b>	<b>753</b>	<b>736</b>	<b>666</b>	<b>538</b>	<b>540</b>	<b>567</b>	<b>628</b>	<b>546</b>	<b>654</b>	<b>6.095</b>	<b>8.100</b>	<b>75,25%</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>20.817</b>	<b>28.405</b>	<b>30.434</b>	<b>28.823</b>	<b>30.100</b>	<b>269.428</b>	<b>210.000</b>	<b>128,30%</b>	

\* Atenciones de información estadística

## Total nacional de atenciones octubre 2019

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES</b>	Presencial*	204	366	401	333	344	264	388	360	400	315	3.375	210.000	128,30%
	Telefónico**	939	827	1.059	946	1.031	694	855	928	882	815	8.976		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	265	284	1.148	1.029	1.041	693	1.468	1.255	1.117	452	8.752		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	103	101	115	1.260		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)***	585	703	839	776	752	479	1.642	559	656	1.801	8.792		
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	25	26	32	266		
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	451	485	598	4.685		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	15.094	17.945	17.162	17.135	147.490		
	Chat	1.827	3.243	3.199	3.014	2.664	1.865	2.657	2.870	2.797	2.882	27.018		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	3.442	3.845	3.267	3.154	38.569		
	Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	2.217	2.093	1.930	2.801	20.245		
<b>TOTAL</b>	<b>20.503</b>	<b>28.926</b>	<b>32.833</b>	<b>24.850</b>	<b>23.737</b>	<b>20.817</b>	<b>28.405</b>	<b>30.434</b>	<b>28.823</b>	<b>30.100</b>	<b>269.428</b>			

\* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

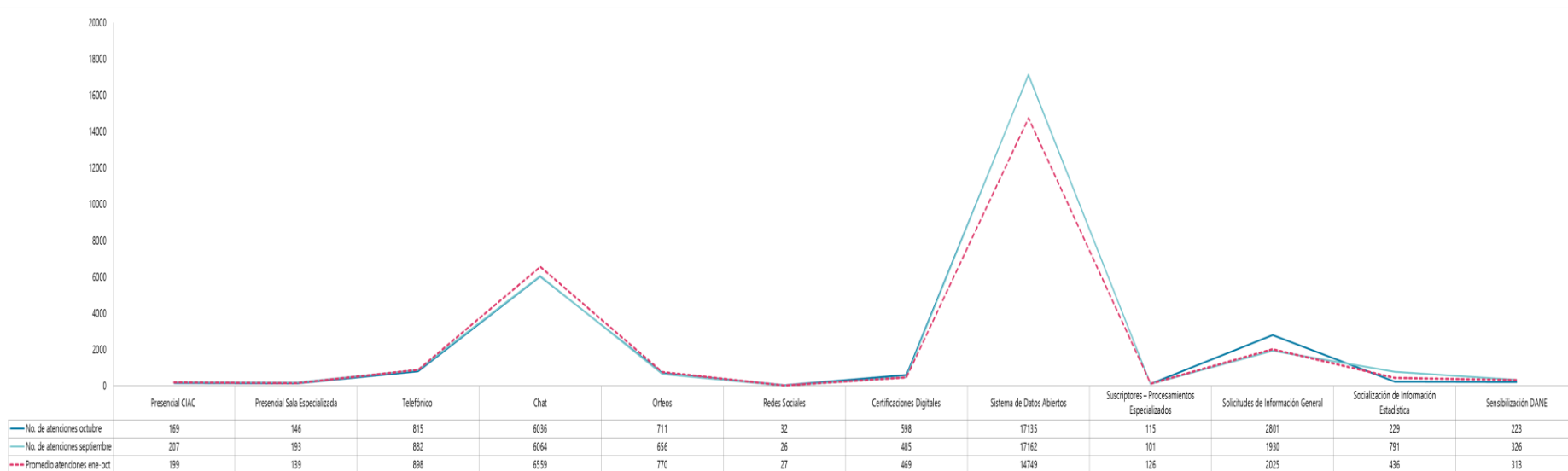
\*\* Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

\*\*\*En el mes de octubre se incluyen las Certificaciones de Población para departamentos y municipios



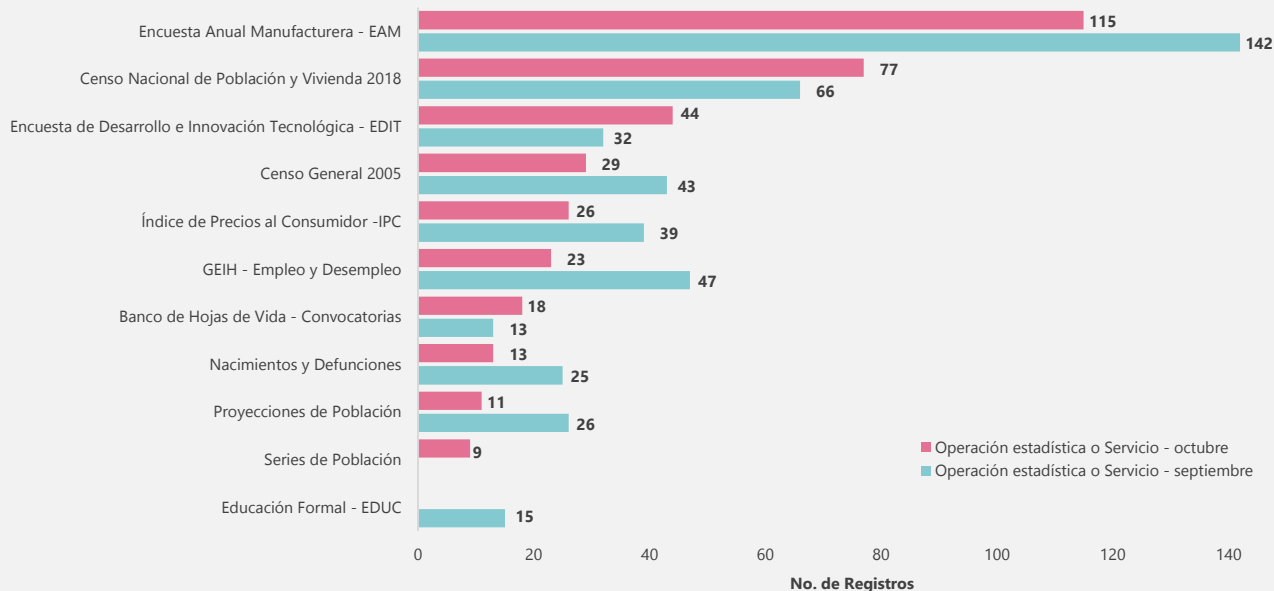
# Atenciones registradas octubre - septiembre 2019

## 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 octubre 2019



En el mes de octubre 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 septiembre, Educación Formal - EDUC, hacía parte de la clasificación de las más registradas, pero en el mes de octubre sale del listado e ingresa Series de Población a hacer parte del mismo.

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

OCTUBRE / 2019



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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