

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
Agosto / 2020



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.**

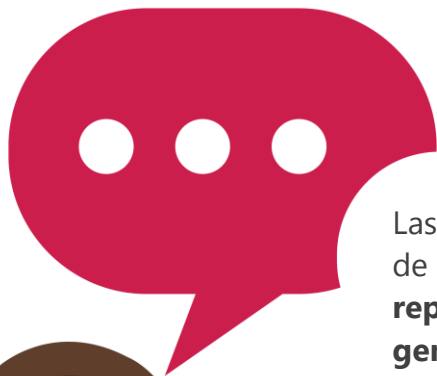
1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

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**.

¿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.

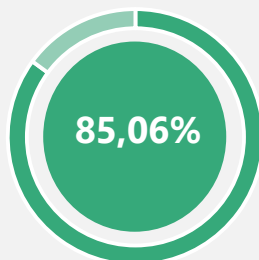
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

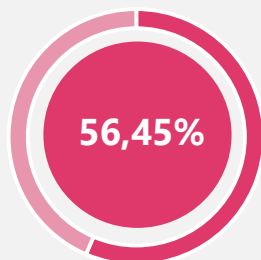
Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicadores de satisfacción Agosto 2020



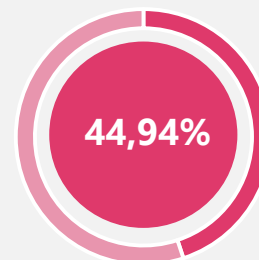
Calidad del servicio

Julio: 86,40%



Producto

Julio: 61,50%



Usabilidad

Julio: 54,76%

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

En julio se obtuvieron 275 encuestas en total, mientras que en el mes de agosto fueron 250, lo que representa una baja del 9,09% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

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.

Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio Agosto 2020 total nacional

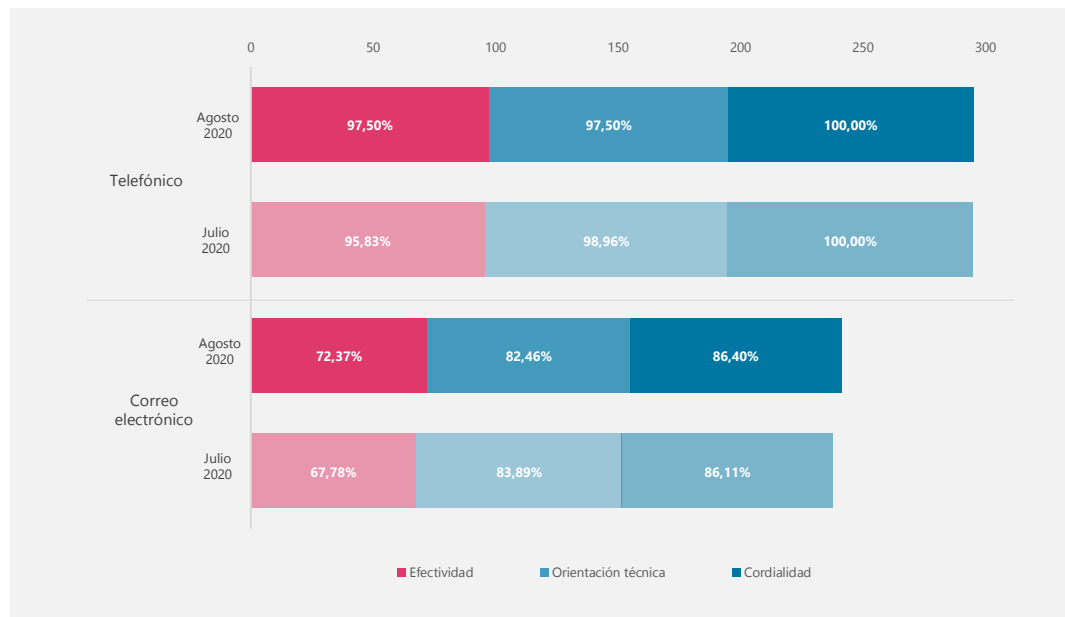
El eje calidad del servicio en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción alto, con un porcentaje de satisfacción del 85,06% por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Telefónico y Correo electrónico.

El canal Telefónico en el mes de referencia subió la calificación de la categoría Efectividad 1,67%, en Orientación técnica bajó 1,46%; en Cordialidad se obtiene la misma calificación del mes anterior.

Correo electrónico subió la calificación en las categorías Efectividad 4,59%, Cordialidad 0,29%, y Orientación técnica bajó 1,43%.

Si bien, desde el mes de julio se retomó la prestación del servicio del canal Presencial Sala Especializada a través de conexión remota autorizada por VPN al servidor de la Sala de Procesamiento Especializado Externo en DANE Central, para el mes de referencia, el canal no fue evaluado por los ciudadanos que accedieron a este servicio.

Finalmente, el canal Presencial CIAC no fue evaluado por la suspensión temporal de la atención al público de manera presencial producto de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 en todo el territorio nacional.



Calificación por categoría – Eje Producto Agosto 2020 total nacional

El eje producto en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción bajo con un porcentaje de satisfacción del 56,45% por parte de los ciudadanos que se contactaron con el DANE a través de los canales Telefónico, Correo electrónico, Portal Web y Sistema de Datos Abiertos.

Con relación al mes anterior, en el canal Telefónico la calificación de las categorías Utilidad y Claridad subió 5,83% respectivamente.

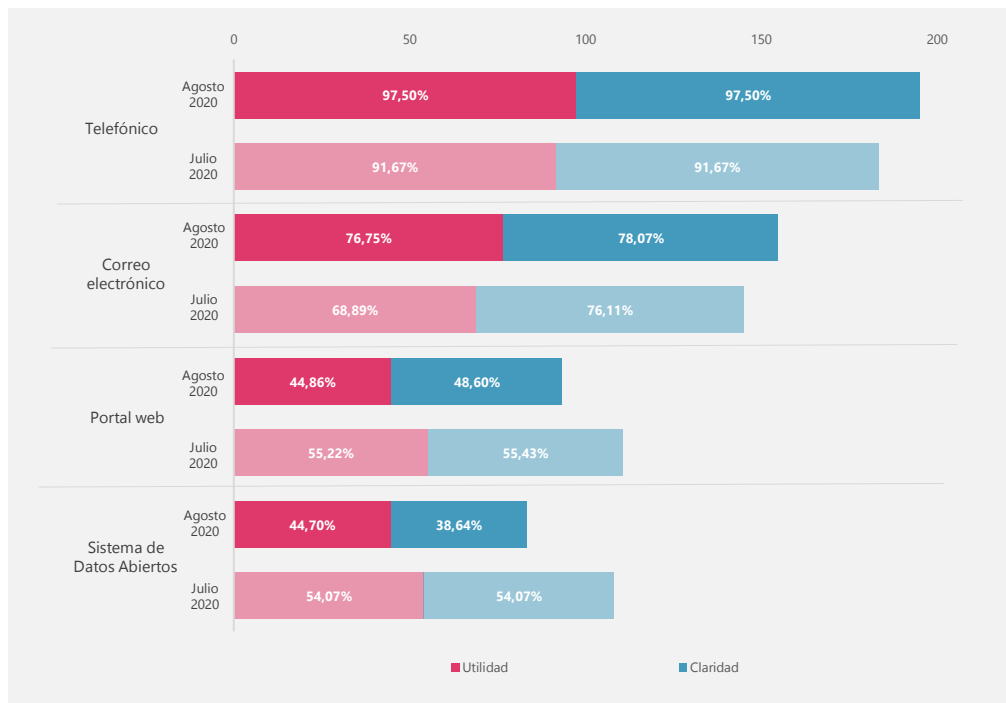
En Correo Electrónico subió la calificación de las dos categorías: 7,86% en Utilidad y 1,96% en Claridad.

Portal web registró una baja en las dos categorías evaluadas: 10,36% en Utilidad y 6,83% en Claridad.

En Sistema de Datos Abiertos, la calificación de ambas categorías bajó 9,37% en Utilidad y 15,43% en Claridad.

Si bien, desde el mes de julio se retomó la prestación del servicio del canal Presencial Sala Especializada a través de conexión remota autorizada por VPN al servidor de la Sala de Procesamiento Especializado Externo en DANE Central, para el mes de referencia, el canal no fue evaluado por los ciudadanos que accedieron a este servicio.

Finalmente, el canal Presencial CIAC no fue evaluado por la suspensión temporal de la atención al público de manera presencial producto de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 en todo el territorio nacional.

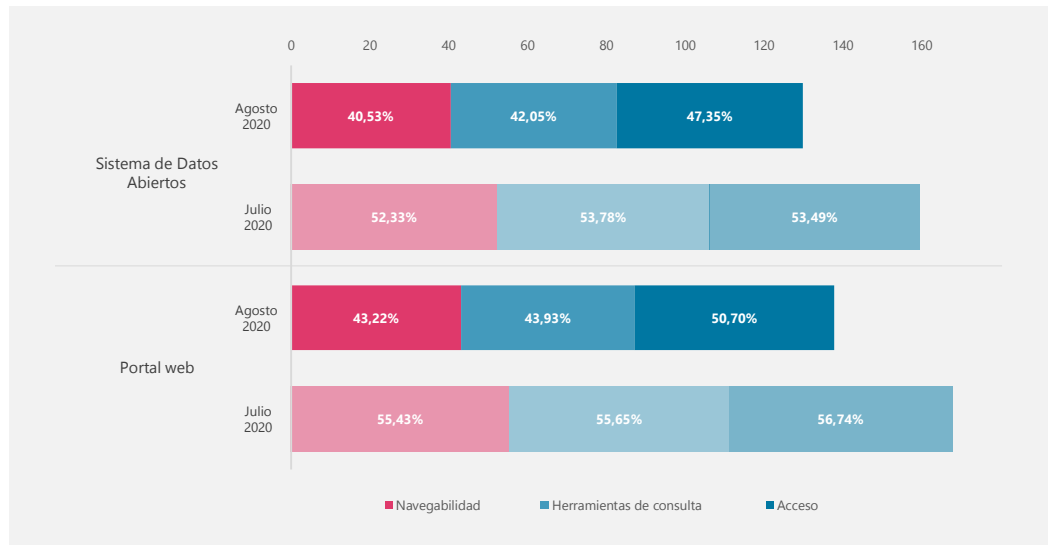


Calificación por categoría – Eje Usabilidad Agosto 2020 total nacional

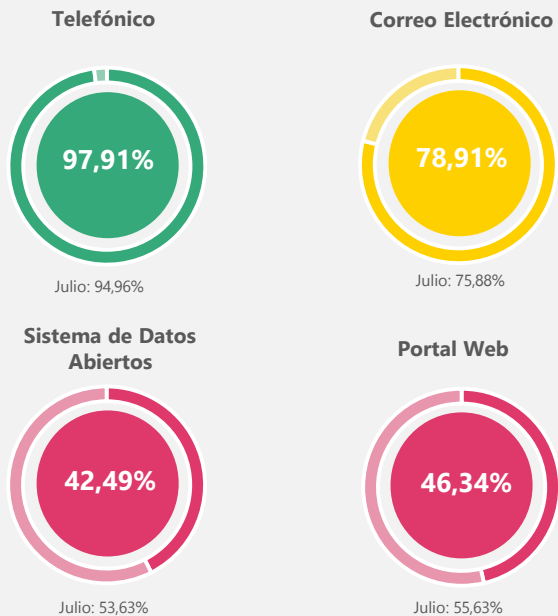
En el mes de agosto el eje de Usabilidad tuvo una calificación del 44,94%, lo que representa bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto al Sistema de Datos Abiertos, y a las funcionalidades y los contenidos del Portal web.

En Sistema de Datos Abiertos para el mes de referencia bajó la calificación en la tres categorías: Navegabilidad 11,80%, Herramientas de consulta 11,73% y Acceso 6,14%.

En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación bajó en las tres categorías: 12,21% en Navegabilidad, 11,72% en Herramientas de consulta, y 6,04% en Acceso.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Agosto 2020



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

Atenciones registradas por Dirección Territorial agosto 2020

ATENCIÓNES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	11	37	22	0	0	0	0	0	70
	Presencial Sala Especializada	80	174	85	0	0	0	7	1	347
	Socialización de información estadística	0	0	10	0	0	0	0	45	55
	Sensibilización DANE	26	86	5	0	0	0	6	0	123
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	15	44	21	16	28	20	25	24	193
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	774	371	261	361	368	455	855	3.894
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	88	523
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	242	251	290	359	343	270	1.510	338	3.603
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	107	807
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	616	4.840
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	16.374	18.014	135.407
	Chat - Territorial Centro	511	1.132	1.076	1.459	1.169	961	683	625	7.616
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	2.986	3.189	29.396
SUBTOTAL	20.234	29.074	26.136	24.625	20.521	19.460	22.922	23.902	186.874	
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	19	38	20	0	0	0	0	0	77
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Socialización de información estadística	13	126	0	35	0	26	0	73	273
	Sensibilización DANE	25	44	0	0	76	38	7	0	190
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	2	13	11	1	0	3	2	4	36
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	28	19	18	26	13	10	13	16	143
	Chat - Territorial Centro Occidente	514	514	842	995	970	713	719	733	6.000
	SUBTOTAL	601	754	891	1.057	1.059	790	741	826	6.719
	3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	13	14	9	0	0	0	0	0
Presencial Sala Especializada		0	3	0	0	0	0	0	0	3
Socialización de información estadística		0	7	0	0	0	0	0	0	7
Sensibilización DANE		0	71	51	0	0	20	0	0	142
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefónico*		5	0	2	0	0	1	0	0	8
Orfeo (Solicitudes Información Estadística)		22	18	23	22	23	7	22	18	155
Chat - Territorial Centro Oriente		234	182	244	622	547	381	407	421	3.038
SUBTOTAL		274	295	329	644	570	409	429	439	3.389

*Atenciones de información estadística.

** Atenciones de información general.

Atenciones registradas por Dirección Territorial agosto 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	13	30	28	0	0	0	0	0	71
	Presencial Sala Especializada	10	19	7	0	0	0	0	0	36
	Socialización de información estadística	0	100	160	0	0	0	0	0	260
	Sensibilización DANE	17	228	5	0	0	0	0	0	250
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	3	3	1	7	15	20	7	12	68
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	39	46	51	45	44	32	31	51	339
	Chat - Territorial Noroccidente	326	290	133	102	100	64	97	48	1.160
SUBTOTAL	408	716	385	154	159	116	135	111	2.184	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	11	15	19	0	0	0	0	0	45
	Presencial Sala Especializada	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sensibilización DANE	0	18	0	0	0	0	0	0	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	0	1	0	0	0	0	1	0	2
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	46	30	34	19	14	11	17	20	191
	Chat - Territorial Norte	31	5	24	140	168	26	0	0	394
SUBTOTAL	88	71	77	159	182	37	18	20	652	
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	26	49	23	0	0	0	0	0	98
	Presencial Sala Especializada	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	19	0	0	0	0	0	19
	Sensibilización DANE	18	93	0	0	0	0	0	0	111
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	9	18	4	0	0	1	1	0	33
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	44	27	29	33	17	22	22	30	224
	Chat - Territorial Suoccidente	359	756	860	773	927	841	948	822	6.286
SUBSUBTOTAL	456	944	936	806	944	864	971	852	6.773	
TOTAL ATENCIONES 2020	22.061	31.854	28.754	27.445	23.435	21.676	25.216	26.150	206.591	

*Atenciones de información estadística.

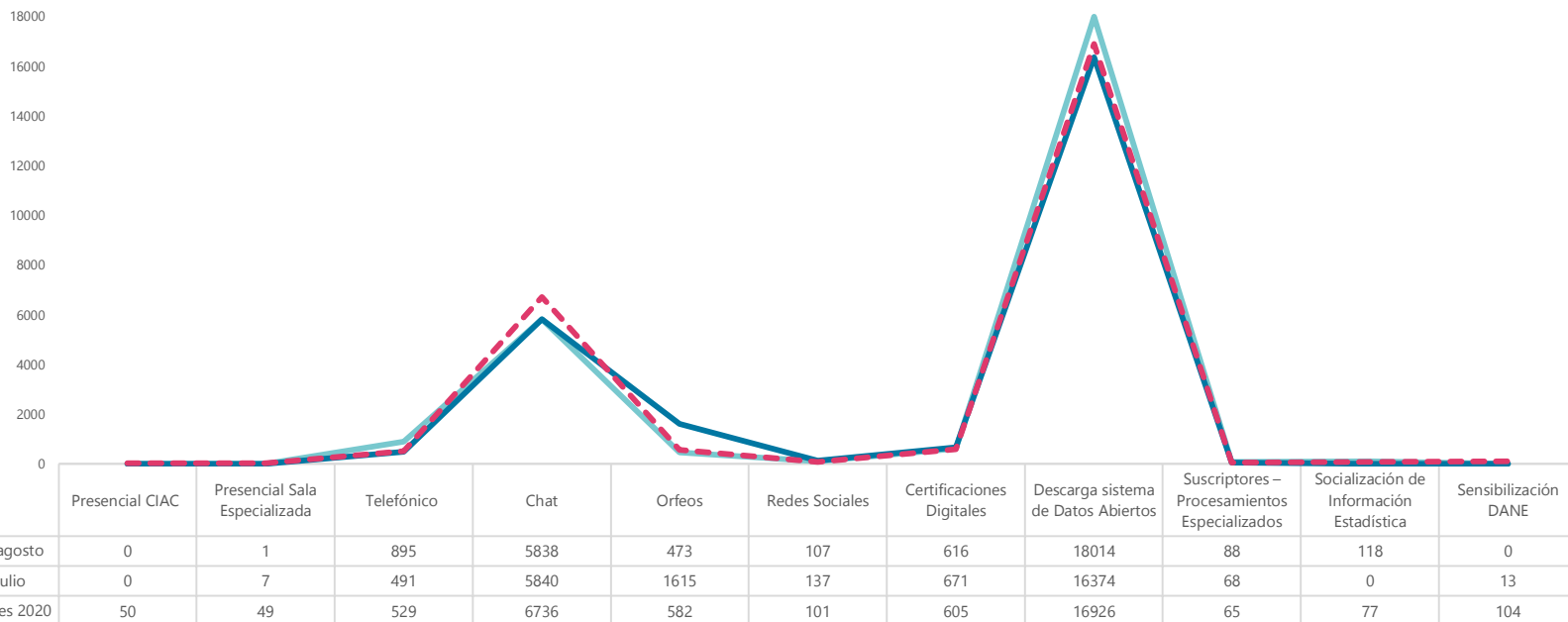
Atenciones registradas por Dirección Territorial agosto 2020

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Año 2020
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	183	382	214	0	0	0	7	1	787
	Telefónico**	483	853	410	285	404	413	491	895	4.234
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	99	773	250	35	76	84	13	118	1.448
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	88	523
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	445	504	454	352	1.615	473	4.655
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	107	807
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	616	4.840
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	16.374	18.014	135.407
	Chat	1.975	2.879	3.179	4.091	3.881	2.986	2.854	2.649	24.494
Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	2.986	3.189	29.396	
TOTAL	22.061	31.854	28.754	27.445	23.435	21.676	25.216	26.150	206.591	

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.
 ** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

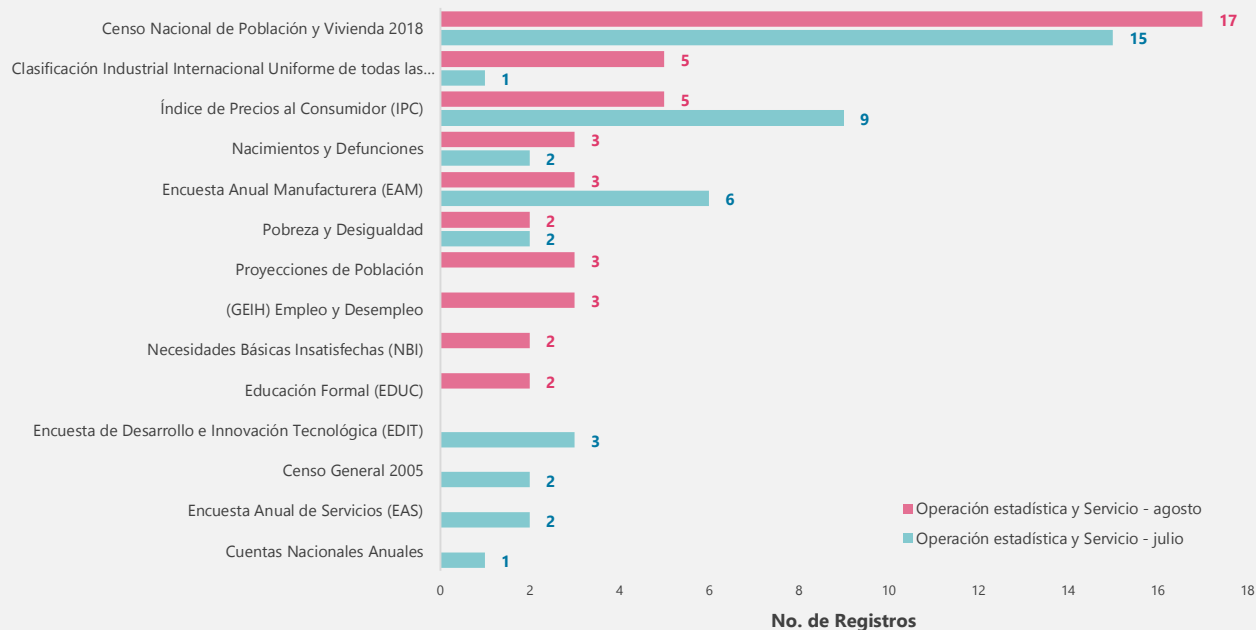
Atenciones registradas agosto – julio 2020

Total nacional



Fuente: DIMCE

Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) agosto 2020



En el mes de agosto coincidieron 6 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 julio, Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica (EDIT), Censo General 2005, Encuesta Anual de Servicios (EAS), y Cuentas Nacionales Anuales, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de agosto salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo Proyecciones de Población, (GEIH) Empleo y Desempleo, Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), y Educación Formal (EDUC).

Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional – agosto 2020

En el periodo de referencia la tasa de respuesta más alta de encuestas frente a registros la tiene el canal Telefónico con un 50,00%, le siguen Correo electrónico con 12,05% y Sistema de Datos Abiertos con 0,37%.

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, 107 ciudadanos respondieron la encuesta de satisfacción dispuesta en este canal, y evaluaron su experiencia sobre la información estadística y el acceso a los contenidos.

Si bien, desde el mes de julio se retomó la prestación del servicio del canal Presencial Sala Especializada a través de conexión remota autorizada por VPN al servidor de la Sala de Procesamiento Especializado Externo en DANE Central, para el mes de referencia, el canal no fue evaluado por los ciudadanos que accedieron a este servicio.

El canal Presencial CIAC no fue evaluado en el mes de referencia por la suspensión temporal de la atención al público de manera presencial producto de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 en todo el territorio nacional.

En el canal Telefónico se toman únicamente las atenciones de información estadística.

Fuente: DIMCE

Canal de atención evaluado	N° registros en SIAC	% de participación dentro del total de registros
Sistema de Datos Abiertos	18.014	97,23%
Correo electrónico	473	2,55%
Presencial Sala Especializada	1	0,01%
Telefónico	40	0,22%
Portal web	-	-
TOTAL	18.528	100,00%

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total de encuestas
Portal web	107	42,80%
Sistema de Datos Abiertos	66	26,40%
Telefónico	20	8,00%
Correo electrónico	57	22,80%
Presencial Sala Especializada	0	0,00%
TOTAL	250	100,00%

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Agosto / 2020



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co