

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
FEBRERO / 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.**

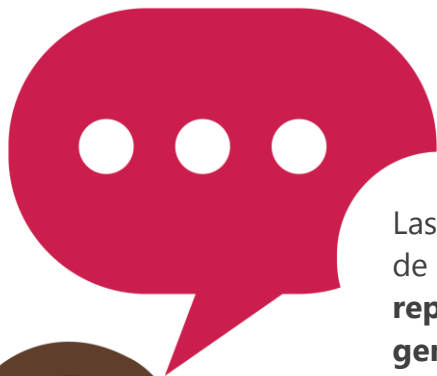
1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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.

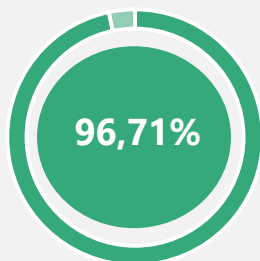
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

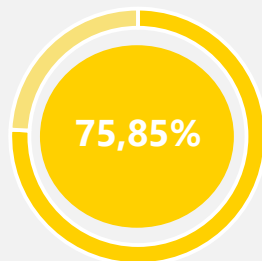
Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicadores de satisfacción Febrero 2020



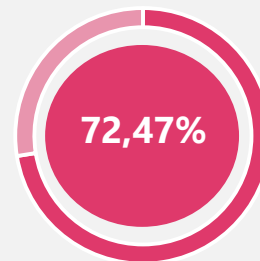
Calidad del servicio

Enero: 94,91%



Producto

Enero: 74,40%



Usabilidad

Enero: 69,76%

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

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 enero se obtuvieron 1.126 encuestas en total, mientras que en el mes de febrero fueron 2.068, lo que representa un aumento del 83,66% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

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

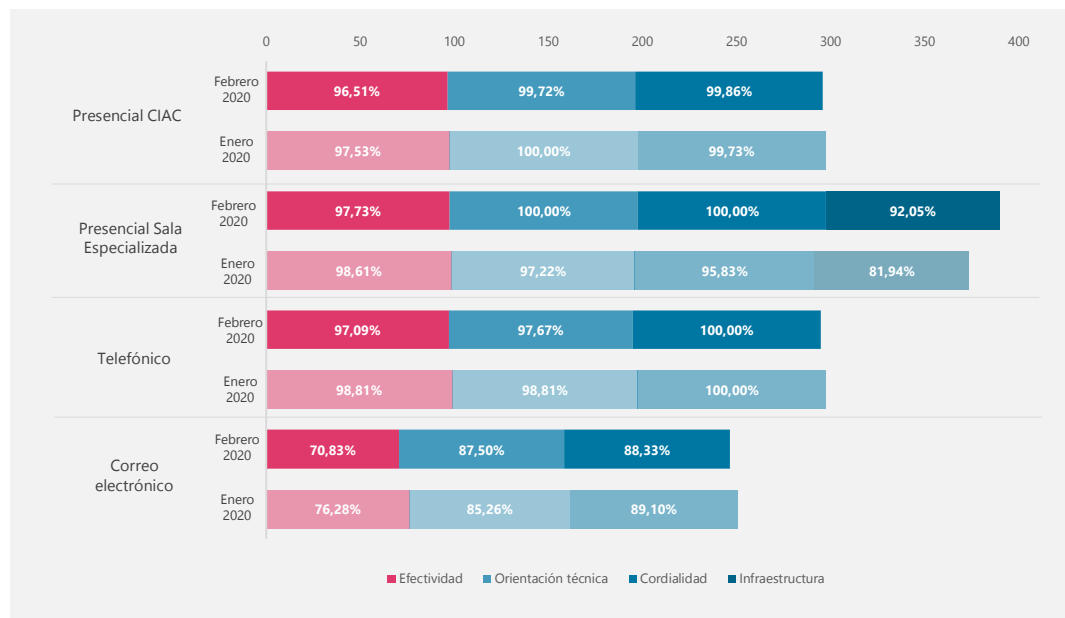
El eje Calidad del servicio para el mes de febrero fue calificado satisfactoriamente por los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

El canal Presencial CIAC en el mes de referencia presentó una baja en la calificación de las categorías Efectividad y Orientación técnica de 1,02% y 0,28% respectivamente; mientras que la calificación de la categoría Cordialidad tuvo un alza del 0,13%.

En Presencial Sala Especializada bajó la calificación en la categoría Efectividad 0,88%, y se incrementa en las categorías Orientación técnica 2,78%, Cordialidad 4,17% e Infraestructura 10,11%.

En el canal Telefónico el porcentaje de satisfacción tuvo una caída en las categorías Efectividad de 1,72% y 1,14% en Orientación técnica; en Cordialidad se obtiene la misma calificación del mes anterior.

Finalmente en Correo electrónico bajó la calificación de las categorías Efectividad un 5,45% y 0,77% en Cordialidad; Orientación técnica subió 2,24%. La categoría Efectividad en este canal se ubica en un nivel bajo de satisfacción para este periodo, siendo ésta la única categoría de acuerdo a los canales analizados, que obtiene una calificación inferior al 75%.



*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 Febrero 2020 total nacional

El eje Producto en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción medio, con un porcentaje de satisfacción del 75,85% por parte de los ciudadanos que se contactaron con el DANE en todos sus canales de atención.

Con respecto al mes anterior, en el canal Presencial CIAC la calificación bajó en las dos categorías evaluadas: Utilidad 1,19% y 1,59% en Claridad.

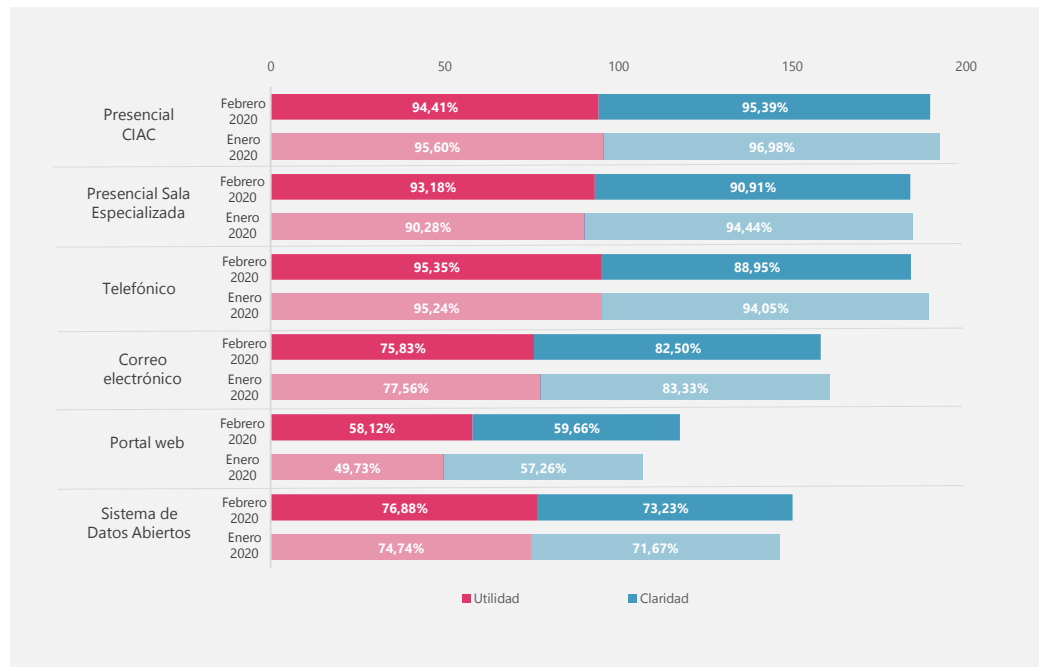
En los canales Presencial Sala Especializada y telefónico, subió la calificación en la categoría Utilidad: 2,90% y 0,11% respectivamente. En Claridad bajo la calificación 3,53% en Presencial Sala Especializada y 5,10% en el canal Telefónico.

La calificación de ambas categorías disminuye en Correo electrónico: 1,73% en Utilidad y 0,83% en Claridad.

Portal web registró bajos niveles de satisfacción en ambas categorías, comportamiento similar al del mes de enero, precisando que en las dos categorías evaluadas hay un incremento en la calificación para el mes de referencia.

En Sistema de Datos Abiertos, la calificación de las categorías evaluadas subió 2,14% Utilidad y 1,56% en Claridad. De acuerdo a lo anterior se desplaza el nivel de satisfacción de un nivel bajo a un nivel medio en la categoría Utilidad.

El porcentaje de satisfacción del eje, se explica principalmente por la calificación obtenida en Portal Web y en Sistema de Datos Abiertos, dado que ambos canales representan el 86,75% del total de las encuestas del mes.

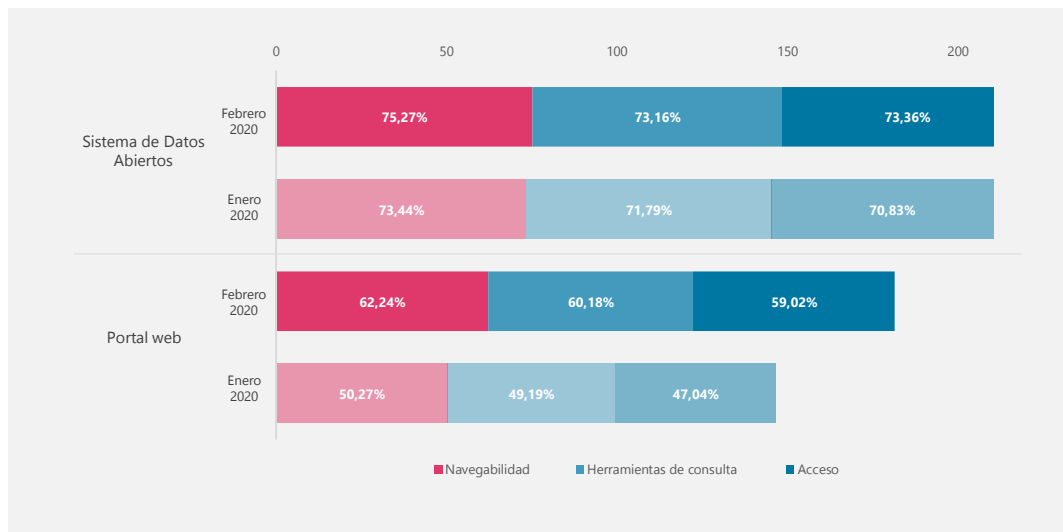


Calificación por categoría – Eje Usabilidad Febrero 2020 total nacional

En el mes de febrero el eje de Usabilidad tuvo una calificación del 72,47%, 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.

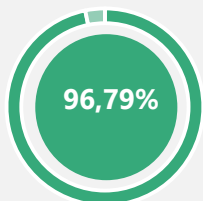
En Sistema de Datos Abiertos para el mes de referencia, subió la calificación en las tres categorías evaluadas: 1,83% en Navegabilidad, 1,37% en Herramientas de Consulta y 2,53% en Acceso.

En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación también tuvo un incremento en las tres categorías: Navegabilidad 11,97%, Herramientas de consulta 10,99% y Acceso 11,98%.



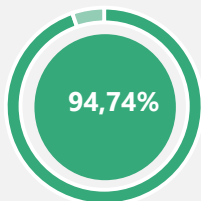
Indicadores de satisfacción por canal de atención Febrero 2020

Presencial CIAC



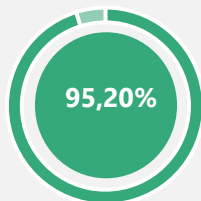
Enero: 97,68%

Presencial Sala Especializada



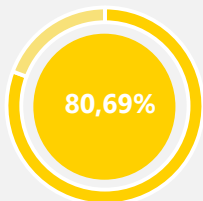
Enero: 92,88%

Telefónico



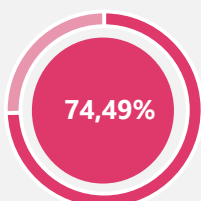
Enero: 96,92%

Correo Electrónico



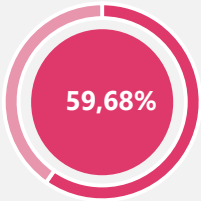
Enero: 81,99%

Sistema de Datos Abiertos



Enero: 72,61%

Portal Web



Enero: 51,16%

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 febrero 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Total
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	11	37	48
	Presencial Sala Especializada	80	174	254
	Socialización de información estadística	0	0	0
	Sensibilización DANE	26	86	112
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0
	Telefónico*	15	44	59
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	774	1.223
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	112
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	242	251	493
	Redes Sociales	30	68	98
	Certificaciones Digitales	951	727	1.678
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	37.440
	Chat - Territorial Centro	511	1.132	1.643
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	6.148
SUBTOTAL	20.234	29.074	49.308	
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	19	38	57
	Presencial Sala Especializada	0	0	0
	Socialización de información estadística	13	126	139
	Sensibilización DANE	25	44	69
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0
	Telefónico*	2	13	15
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	28	19	47
	Chat - Territorial Centro Occidente	514	514	1.028
	SUBTOTAL	601	754	1.355
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	13	14	27
	Presencial Sala Especializada	0	3	3
	Socialización de información estadística	0	7	7
	Sensibilización DANE	0	71	71
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0
	Telefónico*	5	0	5
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	22	18	40
	Chat - Territorial Centro Oriente	234	182	416
	SUBTOTAL	274	295	569

*Atenciones de información estadística.

** Atenciones de información general.

Atenciones registradas por Dirección Territorial febrero 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Total
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	13	30	43
	Presencial Sala Especializada	10	19	29
	Socialización de información estadística	0	100	100
	Sensibilización DANE	17	228	245
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0
	Telefónico*	3	3	6
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	39	46	85
	Chat - Territorial Noroccidente	326	290	616
SUBTOTAL	408	716	1.124	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	11	15	26
	Presencial Sala Especializada	0	2	2
	Socialización de información estadística	0	0	0
	Sensibilización DANE	0	18	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0
	Telefónico*	0	1	1
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	46	30	76
	Chat - Territorial Norte	31	5	36
SUBTOTAL	88	71	159	
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	26	49	75
	Presencial Sala Especializada	0	1	1
	Socialización de información estadística	0	0	0
	Sensibilización DANE	18	93	111
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0
	Telefónico*	9	18	27
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	44	27	71
	Chat - Territorial Suroccidente	359	756	1.115
SUBSUBTOTAL	456	944	1.400	
TOTAL ATENCIONES 2020		22.061	31.854	53.915

*Atenciones de información estadística.

Atenciones registradas por Dirección Territorial febrero 2020

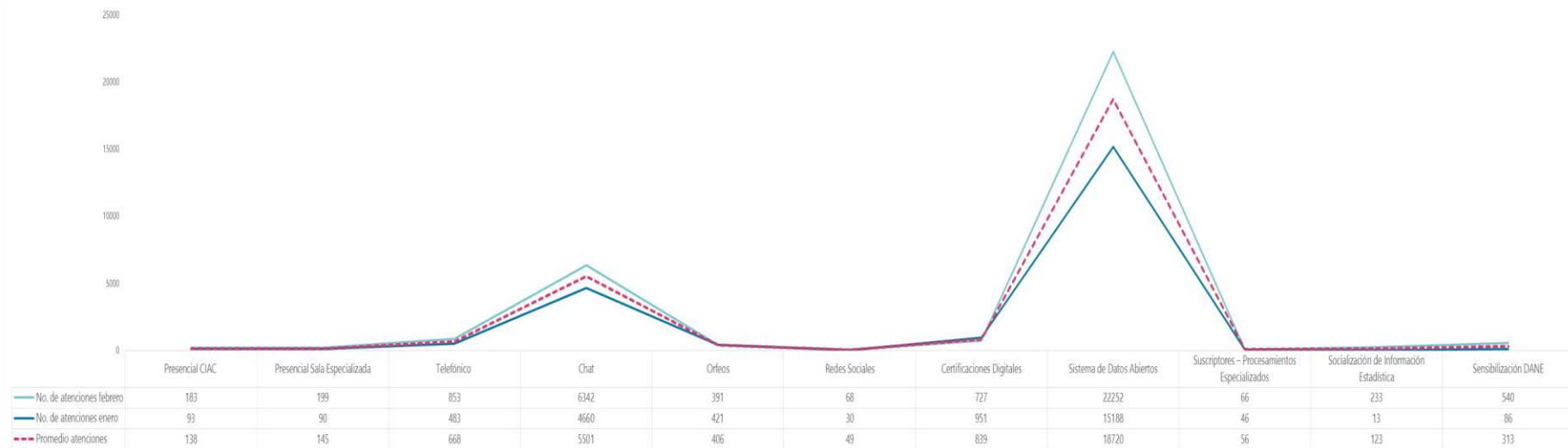
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020		Enero	Febrero	Año 2020
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	183	382	565
	Telefónico**	483	853	1.336
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	99	773	872
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	112
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	812
	Redes Sociales	30	68	98
	Certificaciones Digitales	951	727	1.678
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	37.440
	Chat	1.975	2.879	4.854
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	6.148
TOTAL		22.061	31.854	53.915

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

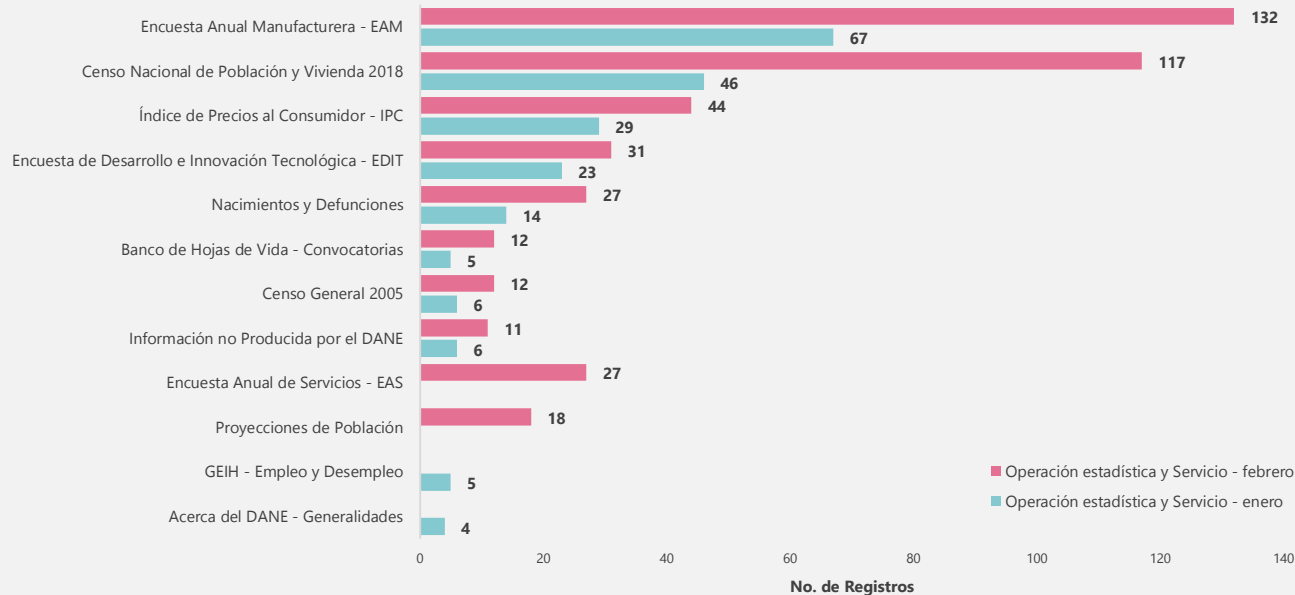
** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

Atenciones registradas febrero – enero 2020

Total nacional



Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC febrero 2020



En el mes de febrero coincidieron 8 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 enero, la Gran Encuesta Integrada de Hogares - Empleo y Desempleo y Acerca del DANE – Generalidades hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de febrero salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo la Encuesta Anual de Servicios – EAS y las Proyecciones de Población.

Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional - febrero 2020

En el periodo de referencia la tasa de respuesta más alta de encuestas frente a registros la tiene el canal Presencial CIAC con un 97,81%, le siguen el canal Telefónico con 54,43%, Presencial Sala Especializada con 11,06%, Correo electrónico con 7,67% y Sistema de Datos Abiertos con 7,19%.

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

Canal de atención evaluado	No. registros en SIAC	% de participación dentro del total de registros
Sistema de Datos Abiertos	22.252	96,31%
Correo electrónico	391	1,69%
Presencial CIAC	183	0,79%
Presencial Sala Especializada	199	0,86%
Telefónico	79	0,34%
Portal web	-	-
TOTAL	23.104	100,00%

Canal de atención evaluado	N encuestas	% de participación dentro del total encuestas
Sistema de Datos Abiertos	1.600	77,37%
Correo electrónico	30	1,45%
Presencial CIAC	179	8,66%
Presencial Sala Especializada	22	1,06%
Telefónico	43	2,08%
Portal web	194	9,38%
TOTAL	2.068	100,00%

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.

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

FEBRERO / 2020



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co