

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
Junio / 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.**

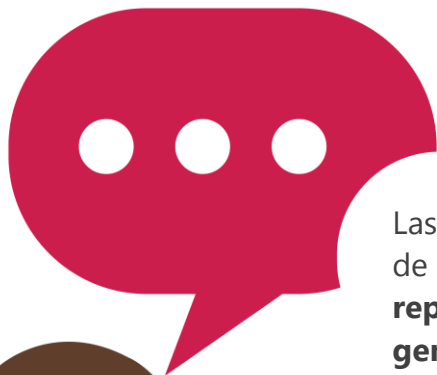
# 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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](http://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.

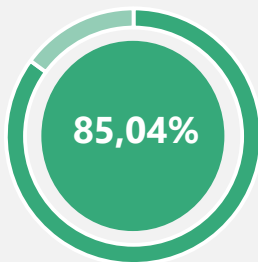
## 2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro  
es de todos

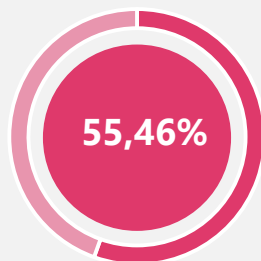
Gobierno  
de Colombia

## Resultados generales indicadores de satisfacción Junio 2020



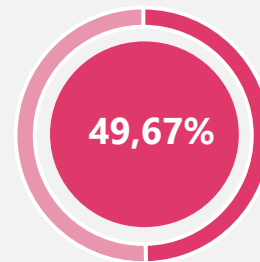
**Calidad del servicio**

Mayo: 77,99%



**Producto**

Mayo: 65,54%



**Usabilidad**

Mayo: 63,83%

### 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 mayo se obtuvieron 775 encuestas en total, mientras que en el mes de junio fueron 293, lo que representa una baja del 62,19% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

En Sistema de Datos Abiertos se presentó una disminución del 80,84% en el número de encuestas diligenciadas por los ciudadanos, pasando de 475 a 91 encuestas. Esto se puede explicar en gran medida por el cambio en la visualización de la encuesta del Sistema de Datos Abiertos realizada en el mes de mayo.

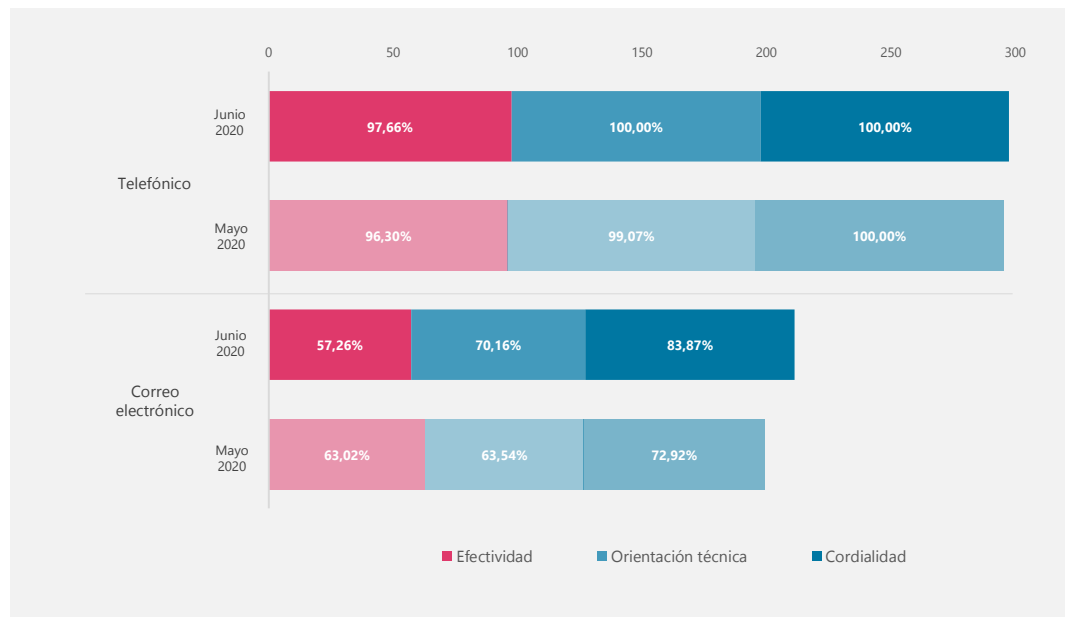
## Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio Junio 2020 total nacional

El eje calidad del servicio en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción alto, con un porcentaje de satisfacción del 85,04% por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Telefónico y Correo electrónico.

El canal Telefónico en el mes de referencia aumenta la calificación de la categoría Efectividad 1,36%, Orientación técnica subió 0,93% y en Cordialidad se obtiene la misma calificación del mes anterior.

Correo electrónico bajó la calificación en la categoría Efectividad 5,76%, subió 6,62% en Orientación técnica y 10,95% en Cordialidad. Las categorías Efectividad y Orientación técnica se ubica en un nivel bajo de satisfacción para este periodo, obteniendo una calificación inferior al 75%, mientras que Cordialidad se ubica en un nivel medio de satisfacción.

Los canales Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada no fueron evaluados 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.





## Calificación por categoría – Eje Producto Junio 2020 total nacional

El eje producto en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción bajo, con un porcentaje de satisfacción del 55,46% 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.

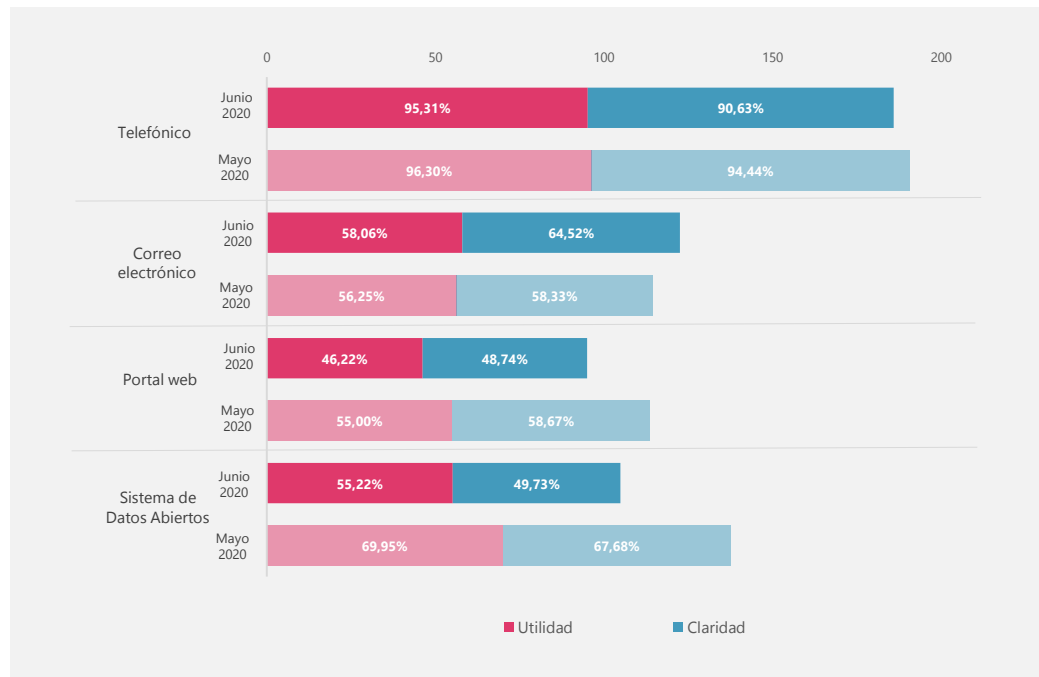
Con respecto al mes anterior, en el canal Telefónico la calificación bajó en las dos categorías evaluadas: 0,99% en Utilidad y 3,81% en Claridad.

En Correo Electrónico subió la calificación de las dos categorías: 1,81% en Utilidad y 6,19% en Claridad.

Portal web registró una baja en las dos categorías evaluadas: 8,78% en Utilidad y 9,93% en Claridad.

En Sistema de Datos Abiertos, la calificación de las categorías evaluadas bajó 14,73% en Utilidad y 17,95% en Claridad.

Los canales Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada no fueron evaluados 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.

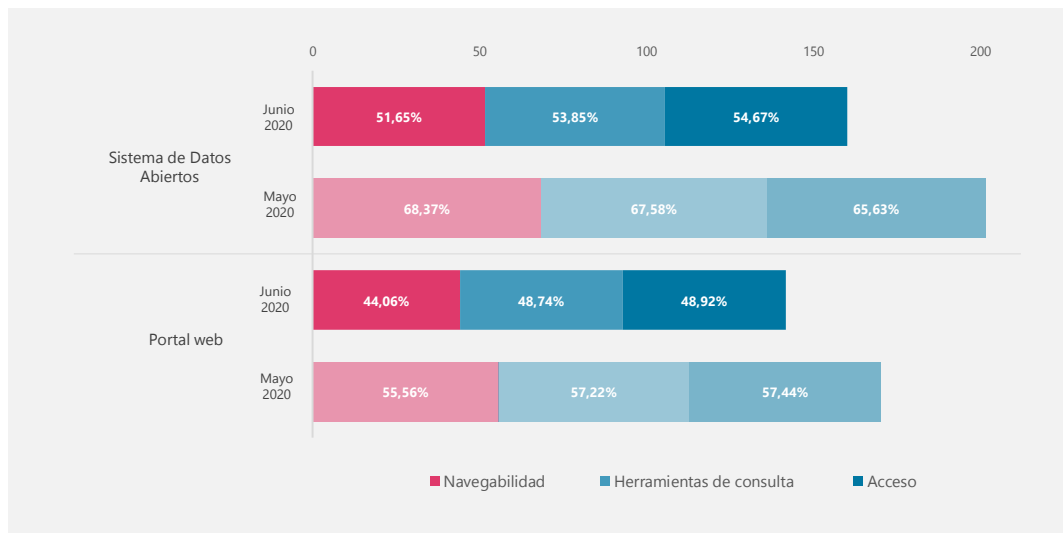


## Calificación por categoría – Eje Usabilidad Junio 2020 total nacional

En el mes de junio el eje de Usabilidad tuvo una calificación del 49,67%, 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.

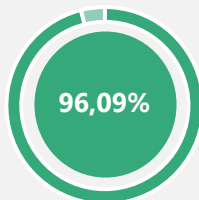
En Sistema de Datos Abiertos para el mes de referencia bajó la calificación en las tres categorías evaluadas: 16,72% en Navegabilidad, 13,73% en Herramientas de Consulta y 10,96% en Acceso.

En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación bajó en las tres categorías: Navegabilidad 11,50%, Herramientas de consulta 8,48%; y Acceso 8,52%.



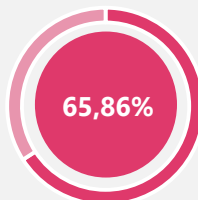
## Indicadores de satisfacción por canal de atención Junio 2020

Telefónico



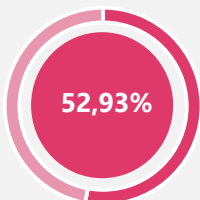
Mayo: 96,91%

Correo Electrónico



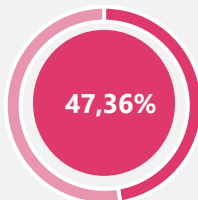
Mayo: 61,89%

Sistema de Datos Abiertos



Mayo: 68,00%

Portal Web



Mayo: 56,78%

### 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 junio 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO</b>	Presencial CIAC	11	37	22	0	0	0	70
	Presencial Sala Especializada	80	174	85	0	0	0	339
	Socialización de información estadística	0	0	10	0	0	0	10
	Sensibilización DANE	26	86	5	0	0	0	117
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	15	44	21	16	28	20	144
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	774	371	261	361	368	2.584
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	367
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	242	251	290	359	343	270	1.755
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	563
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	3.553
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	101.019
	Chat - Territorial Centro	511	1.132	1.076	1.459	1.169	961	6.308
Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	23.221	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>20.234</b>	<b>29.074</b>	<b>26.136</b>	<b>24.625</b>	<b>20.521</b>	<b>19.460</b>	<b>140.050</b>	
<b>2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	19	38	20	0	0	0	77
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0
	Socialización de información estadística	13	126	0	35	0	26	200
	Sensibilización DANE	25	44	0	0	76	38	183
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	2	13	11	1	0	3	30
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	28	19	18	26	13	10	114
	Chat - Territorial Centro Occidente	514	514	842	995	970	713	4.548
<b>SUBTOTAL</b>	<b>601</b>	<b>754</b>	<b>891</b>	<b>1.057</b>	<b>1.059</b>	<b>790</b>	<b>5.152</b>	
<b>3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</b>	Presencial CIAC	13	14	9	0	0	0	36
	Presencial Sala Especializada	0	3	0	0	0	0	3
	Socialización de información estadística	0	7	0	0	0	0	7
	Sensibilización DANE	0	71	51	0	0	20	142
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	5	0	2	0	0	1	8
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	22	18	23	22	23	7	115
	Chat - Territorial Centro Oriente	234	182	244	622	547	381	2.210
<b>SUBTOTAL</b>	<b>274</b>	<b>295</b>	<b>329</b>	<b>644</b>	<b>570</b>	<b>409</b>	<b>2.521</b>	

\*Atenciones de información estadística.

\*\* Atenciones de información general.

## Atenciones registradas por Dirección Territorial junio 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	13	30	28	0	0	0	71
	Presencial Sala Especializada	10	19	7	0	0	0	36
	Socialización de información estadística	0	100	160	0	0	0	260
	Sensibilización DANE	17	228	5	0	0	0	250
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	3	3	1	7	15	20	49
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	39	46	51	45	44	32	257
	Chat - Territorial Noroccidente	326	290	133	102	100	64	1.015
<b>SUBTOTAL</b>	<b>408</b>	<b>716</b>	<b>385</b>	<b>154</b>	<b>159</b>	<b>116</b>	<b>1.938</b>	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	11	15	19	0	0	0	45
	Presencial Sala Especializada	0	2	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0	0	0
	Sensibilización DANE	0	18	0	0	0	0	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	0	1	0	0	0	0	1
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	46	30	34	19	14	11	154
	Chat - Territorial Norte	31	5	24	140	168	26	394
<b>SUBTOTAL</b>	<b>88</b>	<b>71</b>	<b>77</b>	<b>159</b>	<b>182</b>	<b>37</b>	<b>614</b>	
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	26	49	23	0	0	0	98
	Presencial Sala Especializada	0	1	1	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	19	0	0	0	19
	Sensibilización DANE	18	93	0	0	0	0	111
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	9	18	4	0	0	1	32
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	44	27	29	33	17	22	172
	Chat - Territorial Suroccidente	359	756	860	773	927	841	4.516
<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>456</b>	<b>944</b>	<b>936</b>	<b>806</b>	<b>944</b>	<b>864</b>	<b>4.950</b>	
<b>TOTAL ATENCIONES 2020</b>	<b>22.061</b>	<b>31.854</b>	<b>28.754</b>	<b>27.445</b>	<b>23.435</b>	<b>21.676</b>	<b>155.225</b>	

\*Atenciones de información estadística.

## Atenciones registradas por Dirección Territorial junio 2020

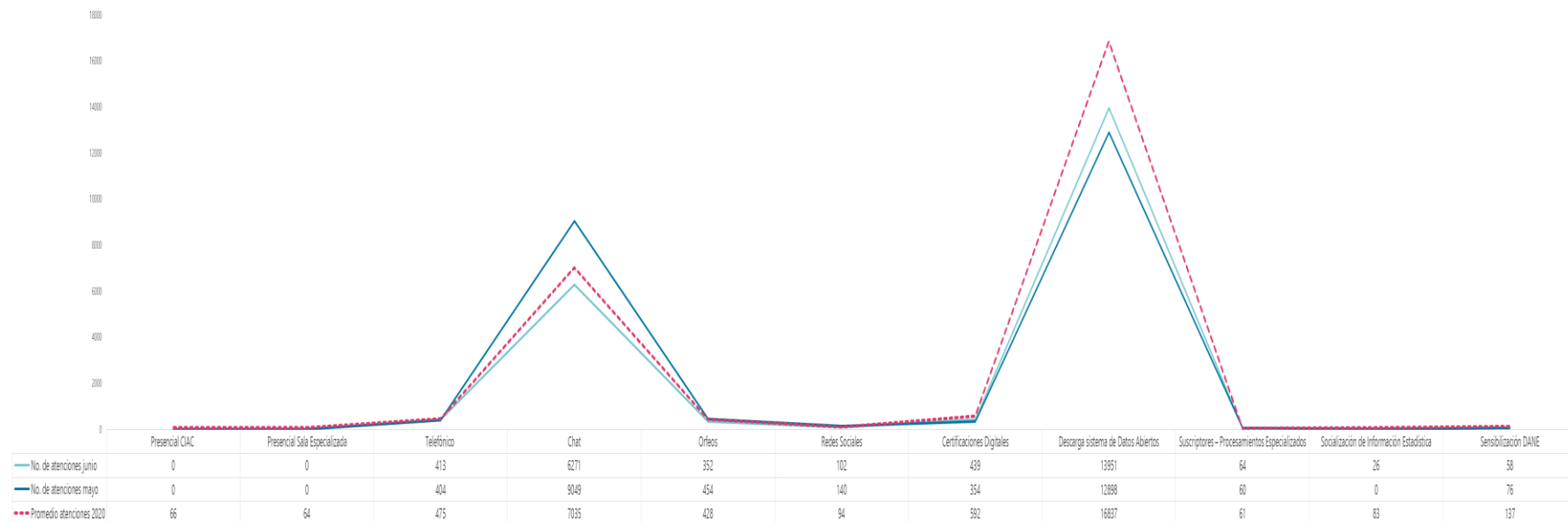
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Año 2020
<b>TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES</b>	Presencial*	183	382	214	0	0	0	779
	Telefónico**	483	853	410	285	404	413	2.848
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	99	773	250	35	76	84	1.317
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	367
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	445	504	454	352	2.567
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	563
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	3.553
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	101.019
	Chat	1.975	2.879	3.179	4.091	3.881	2.986	18.991
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	23.221
<b>TOTAL</b>	<b>22.061</b>	<b>31.854</b>	<b>28.754</b>	<b>27.445</b>	<b>23.435</b>	<b>21.676</b>	<b>155.225</b>	

\* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

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

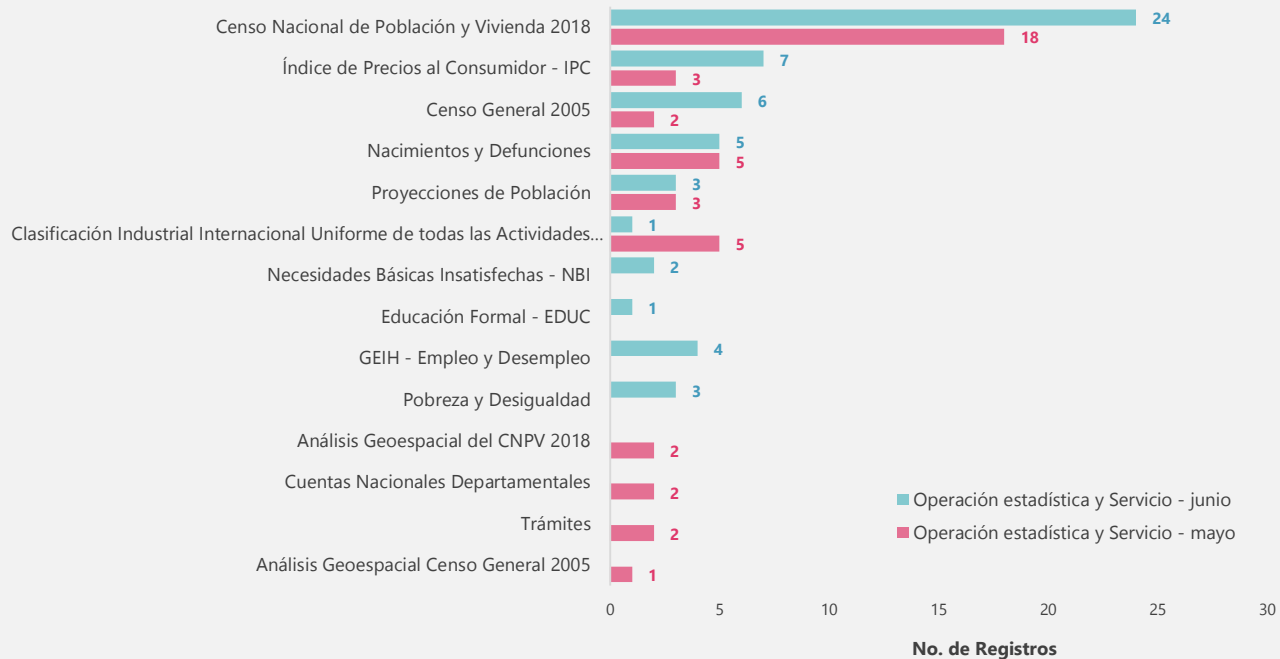
# Atenciones registradas junio – mayo 2020

## Total nacional





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



En el mes de junio 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 mayo, Análisis Geoespacial del CNPV 2018, Cuentas Nacionales Departamentales, Trámites y Análisis Geoespacial Censo General 2005, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de junio salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo Necesidades Básicas Insatisfechas – NBI, Educación Formal – EDUC, Gran Encuesta Integrada de Hogares – GEIH, y Pobreza y Desigualdad.

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

En el periodo de referencia la tasa de respuesta más alta de encuestas frente a registros la tiene el canal Telefónico con un 71,11%, le siguen Correo electrónico con 8,81% y Sistema de Datos Abiertos con 0,65%.

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

Los canales Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada no fueron evaluados 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.

Canal de atención evaluado	N° registros en SIAC	% de participación dentro del total de registros
Sistema de Datos Abiertos	13.951	97,23%
Correo electrónico	352	2,45%
Telefónico	45	0,31%
Portal web	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>14.348</b>	<b>100,00%</b>

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total de encuestas
Portal web	139	47,44%
Sistema de Datos Abiertos	91	31,06%
Telefónico	32	10,92%
Correo electrónico	31	10,58%
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100,00%</b>

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

Junio / 2020



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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