

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**

Octubre / 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.**

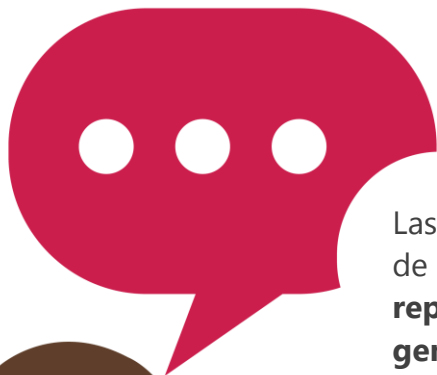
# 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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.

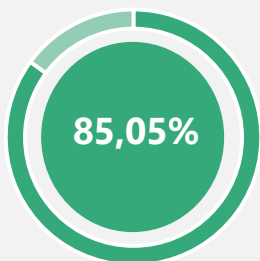
## **2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**



El futuro  
es de todos

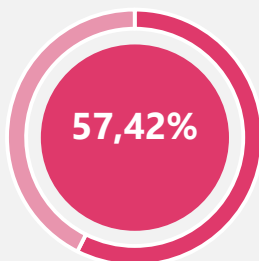
Gobierno  
de Colombia

## Resultados generales indicadores de satisfacción Octubre 2020



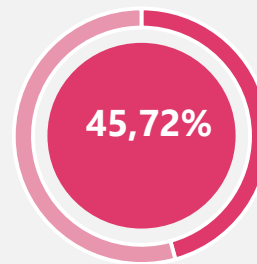
**Calidad del servicio**

Septiembre: 89,58%



**Producto**

Septiembre: 59,11%



**Usabilidad**

Septiembre: 47,07%

### 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 septiembre se obtuvieron 280 encuestas en total, mientras que en el mes de octubre fueron 366, lo que representa una alza del 30,71% 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 Octubre 2020 total nacional

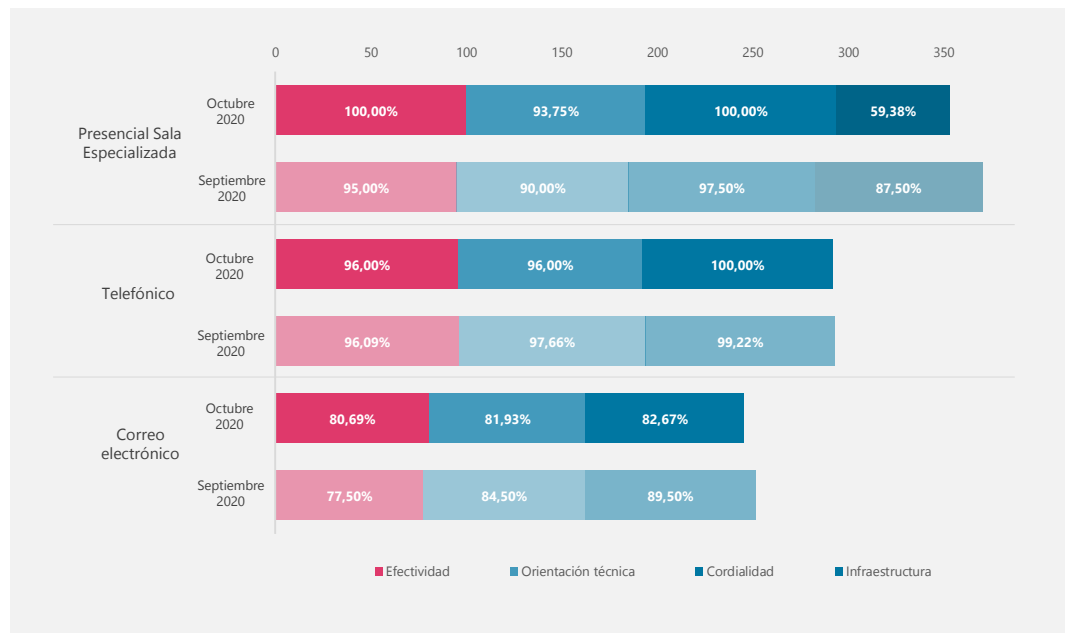
El eje calidad del servicio en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción alto, con un porcentaje de satisfacción del 85,05% por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

En Presencial Sala Especializada subió la calificación en las categorías Efectividad 5,00%, Orientación técnica 3,75% y Cordialidad 2,50%; Infraestructura bajó 28,12%, lo que ubica el nivel de satisfacción de la categoría en bajo para el periodo de referencia.

En el canal Telefónico bajó la calificación de las categorías Efectividad 0,09% y Orientación técnica 1,66%; Cordialidad subió 0,78%.

Correo electrónico subió la calificación 3,19% en Efectividad y 2,57% en Orientación técnica; en Cordialidad bajó la calificación de la categoría 6,83% con respecto al mes anterior.

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 Octubre 2020 total nacional

El eje producto en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción bajo con un porcentaje de satisfacción del 57,42% por parte de los ciudadanos que se contactaron con el DANE a través de los canales Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico, Portal Web y Sistema de Datos Abiertos.

Con respecto al mes de septiembre, en Presencial Sala Especializada bajó la calificación de las dos categorías evaluadas: 13,12% en Utilidad y 15,62% en Claridad.

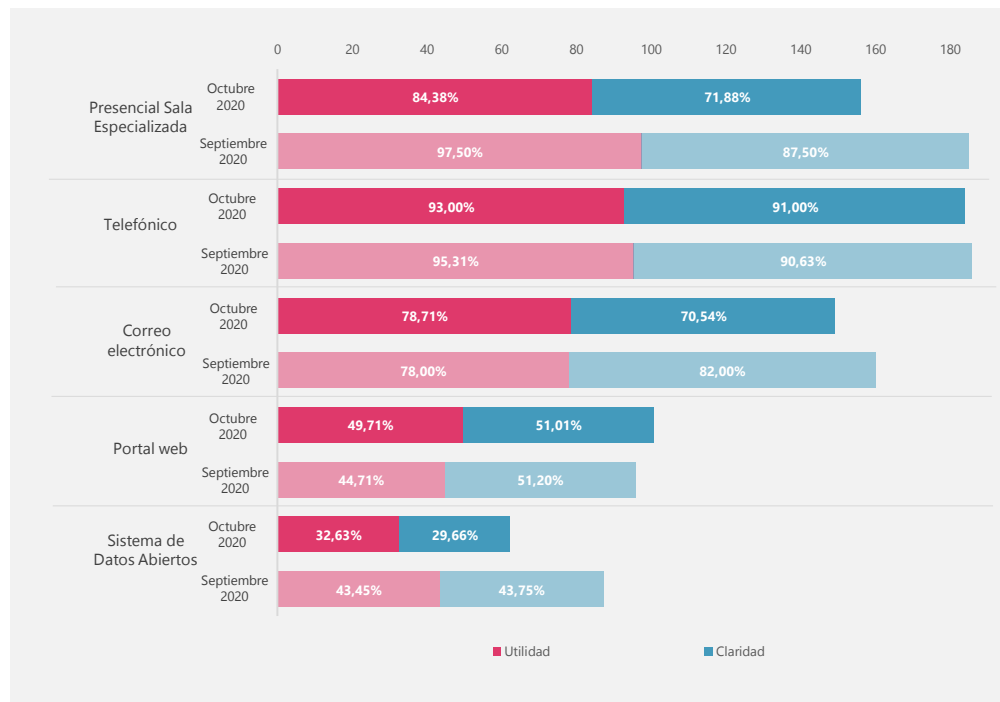
En el canal Telefónico se registró un alza del 2,31% en la calificación de la categoría Utilidad y una baja del 0,37% en Claridad.

En Correo Electrónico subió 0,71% la calificación de la categoría Utilidad y bajó 11,46% la calificación en la categoría Claridad.

Portal web registró un incremento en la calificación de la categoría Utilidad del 5,00% y una baja del 0,19% en Claridad.

En Sistema de Datos Abiertos, la calificación bajó en las dos categorías evaluadas: Utilidad 10,82%, y Claridad 14,09%.

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.

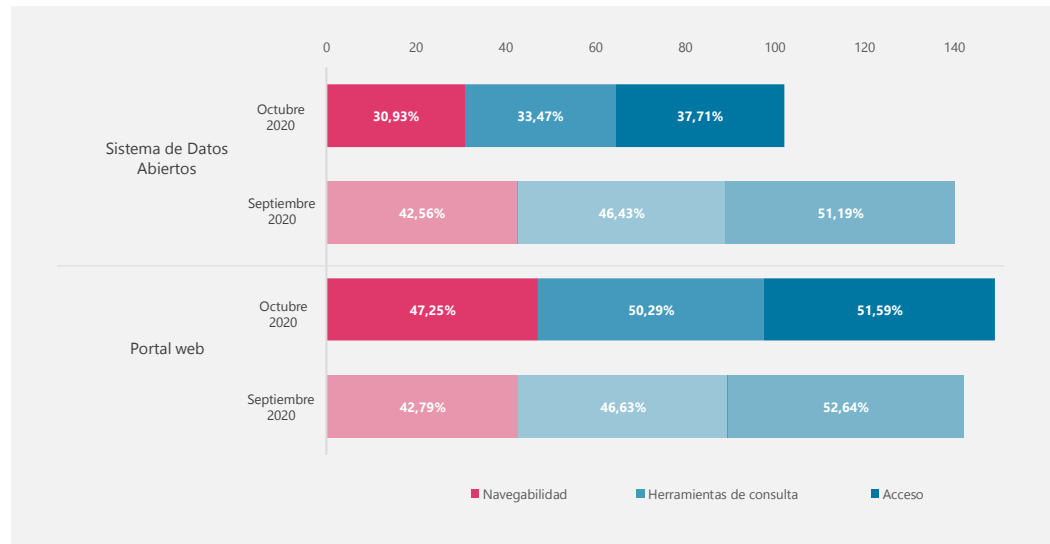


## Calificación por categoría – Eje Usabilidad Octubre 2020 total nacional

En el mes de octubre el eje de Usabilidad tuvo una calificación del 45,72%, 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.

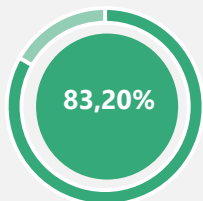
En Sistema de Datos Abiertos para el mes de referencia bajó la calificación en la tres categorías: Navegabilidad 11,63%, Herramientas de consulta 12,96% y Acceso 13,48%.

En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación subió en todas las categorías evaluadas: Navegabilidad 4,46%, Herramientas de consulta 3,66 y Acceso 1,05%.



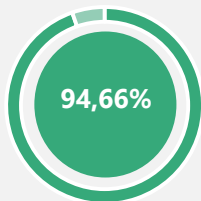
## Indicadores de satisfacción por canal de atención Octubre 2020

**Presencial Sala Especializada**



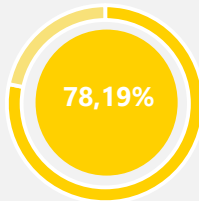
Septiembre: 92,50%

**Telefónico**



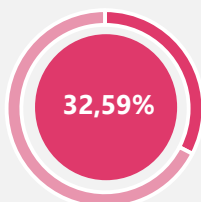
Septiembre: 95,31%

**Correo Electrónico**



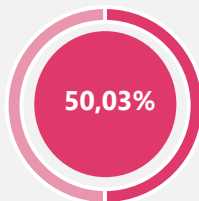
Septiembre: 81,91%

**Sistema de Datos Abiertos**



Septiembre: 45,16%

**Portal Web**



Septiembre: 47,65%

### 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 octubre 2020

ATENCIÓNES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
<b>1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO</b>	Presencial CIAC	11	37	22	0	0	0	0	0	0	0	70
	Presencial Sala Especializada	80	174	85	0	0	0	7	1	23	23	393
	Socialización de información estadística	0	0	10	0	0	0	0	45	5	465	525
	Sensibilización DANE	26	86	5	0	0	0	6	0	0	0	123
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	15	44	21	16	28	20	25	24	30	24	247
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	774	371	261	361	368	455	855	918	1.422	6.234
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	88	67	107	697
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	242	251	290	359	343	270	1.510	338	1.424	469	5.496
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	107	91	96	994
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	616	551	995	6.386
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	16.374	18.014	18.527	18.965	172.899
	Chat - Territorial Centro	511	1.132	1.076	1.459	1.169	961	683	625	824	794	9.234
Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	2.986	3.189	3.229	4.177	36.802	
<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>22.922</b>	<b>23.902</b>	<b>25.689</b>	<b>27.537</b>	<b>240.100</b>	
<b>2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	19	38	20	0	0	0	0	0	0	0	77
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Socialización de información estadística	13	126	0	35	0	26	0	73	14	0	287
	Sensibilización DANE	25	44	0	0	76	38	7	0	82	0	272
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	2	13	11	1	0	3	2	4	9	4	49
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	28	19	18	26	13	10	13	16	24	13	180
Chat - Territorial Centro Occidente	514	514	842	995	970	713	719	733	793	935	7.728	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>601</b>	<b>754</b>	<b>891</b>	<b>1.057</b>	<b>1.059</b>	<b>790</b>	<b>741</b>	<b>826</b>	<b>922</b>	<b>952</b>	<b>8.593</b>	
<b>3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</b>	Presencial CIAC	13	14	9	0	0	0	0	0	0	0	36
	Presencial Sala Especializada	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	Socialización de información estadística	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	Sensibilización DANE	0	71	51	0	0	20	0	0	0	0	142
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	5	0	2	0	0	1	0	0	3	1	12
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	22	18	23	22	23	7	22	18	58	75	288
	Chat - Territorial Centro Oriente	234	182	244	622	547	381	407	421	339	144	3.521
<b>SUBTOTAL</b>	<b>274</b>	<b>295</b>	<b>329</b>	<b>644</b>	<b>570</b>	<b>409</b>	<b>429</b>	<b>439</b>	<b>400</b>	<b>220</b>	<b>4.009</b>	

\*Atenciones de información estadística.

\*\* Atenciones de información general.

## Atenciones registradas por Dirección Territorial octubre 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
<b>4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	13	30	28	0	0	0	0	0	0	0	71
	Presencial Sala Especializada	10	19	7	0	0	0	0	0	0	0	36
	Socialización de información estadística	0	100	160	0	0	0	0	0	0	0	260
	Sensibilización DANE	17	228	5	0	0	0	0	0	0	0	250
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	3	3	1	7	15	20	7	12	10	18	96
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	39	46	51	45	44	32	31	51	58	63	460
	Chat - Territorial Noroccidente	326	290	133	102	100	64	97	48	54	0	1.214
<b>SUBTOTAL</b>	<b>408</b>	<b>716</b>	<b>385</b>	<b>154</b>	<b>159</b>	<b>116</b>	<b>135</b>	<b>111</b>	<b>122</b>	<b>81</b>	<b>2.387</b>	
<b>5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE</b>	Presencial CIAC	11	15	19	0	0	0	0	0	0	0	45
	Presencial Sala Especializada	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sensibilización DANE	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	46	30	34	19	14	11	17	20	70	15	276
	Chat - Territorial Norte	31	5	24	140	168	26	0	0	0	0	394
<b>SUBTOTAL</b>	<b>88</b>	<b>71</b>	<b>77</b>	<b>159</b>	<b>182</b>	<b>37</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	<b>737</b>	
<b>6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	26	49	23	0	0	0	0	0	0	0	98
	Presencial Sala Especializada	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	19
	Sensibilización DANE	18	93	0	0	0	0	0	0	0	0	111
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	9	18	4	0	0	1	1	0	1	0	34
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	44	27	29	33	17	22	22	30	44	53	321
	Chat - Territorial Suroccidente	359	756	860	773	927	841	948	822	1.049	1.141	8.476
<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>456</b>	<b>944</b>	<b>936</b>	<b>806</b>	<b>944</b>	<b>864</b>	<b>971</b>	<b>852</b>	<b>1.094</b>	<b>1.194</b>	<b>9.061</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>25.216</b>	<b>26.150</b>	<b>28.297</b>	<b>29.999</b>	<b>264.887</b>	

\*Atenciones de información estadística.

## Atenciones registradas por Dirección Territorial octubre 2020

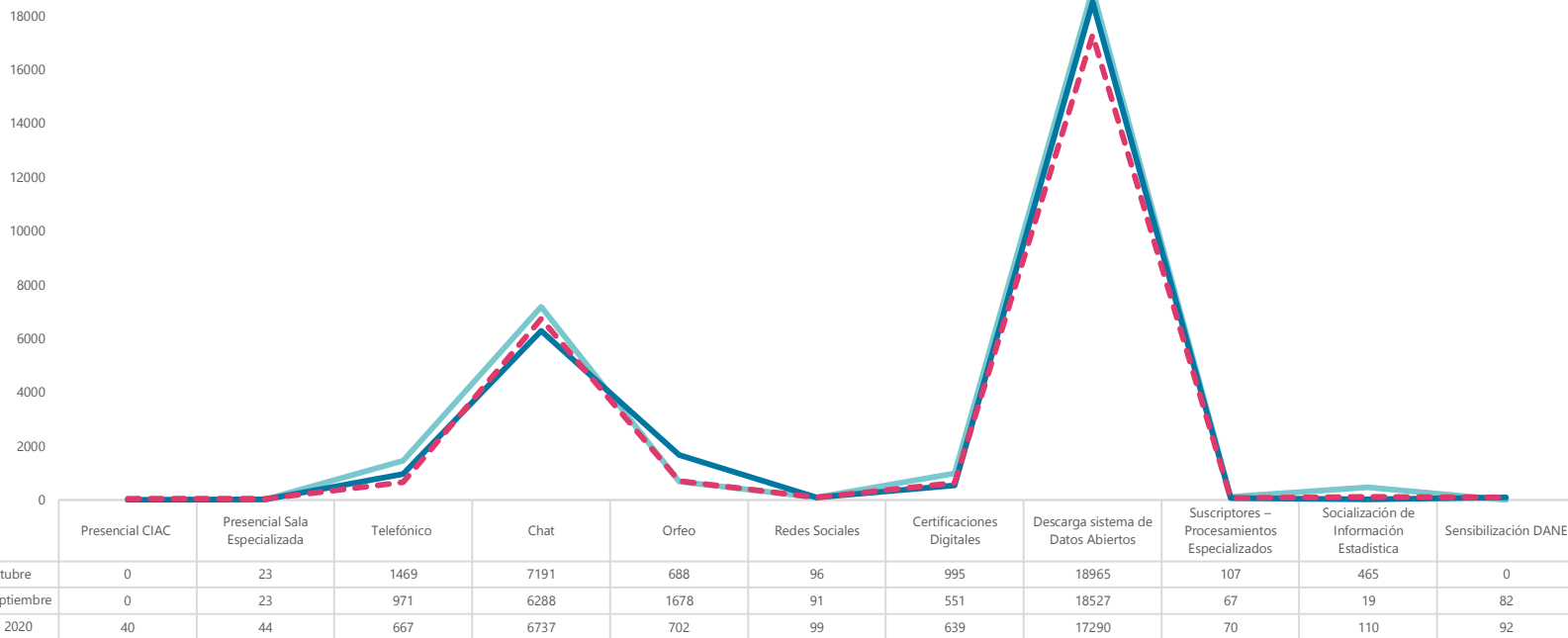
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Año 2020
<b>TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES</b>	Presencial*	183	382	214	0	0	0	7	1	23	23	833
	Telefónico**	483	853	410	285	404	413	491	895	971	1.469	6.674
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNCS	99	773	250	35	76	84	13	118	101	465	2.014
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	88	67	107	697
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	445	504	454	352	1.615	473	1.678	688	7.021
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	107	91	96	994
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	616	551	995	6.386
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	16.374	18.014	18.527	18.965	172.899
	Chat	1.975	2.879	3.179	4.091	3.881	2.986	2.854	2.649	3.059	3.014	30.567
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	2.986	3.189	3.229	4.177	36.802
<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>25.216</b>	<b>26.150</b>	<b>28.297</b>	<b>29.999</b>	<b>264.887</b>	

\* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

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

# Atenciones registradas octubre – septiembre 2020

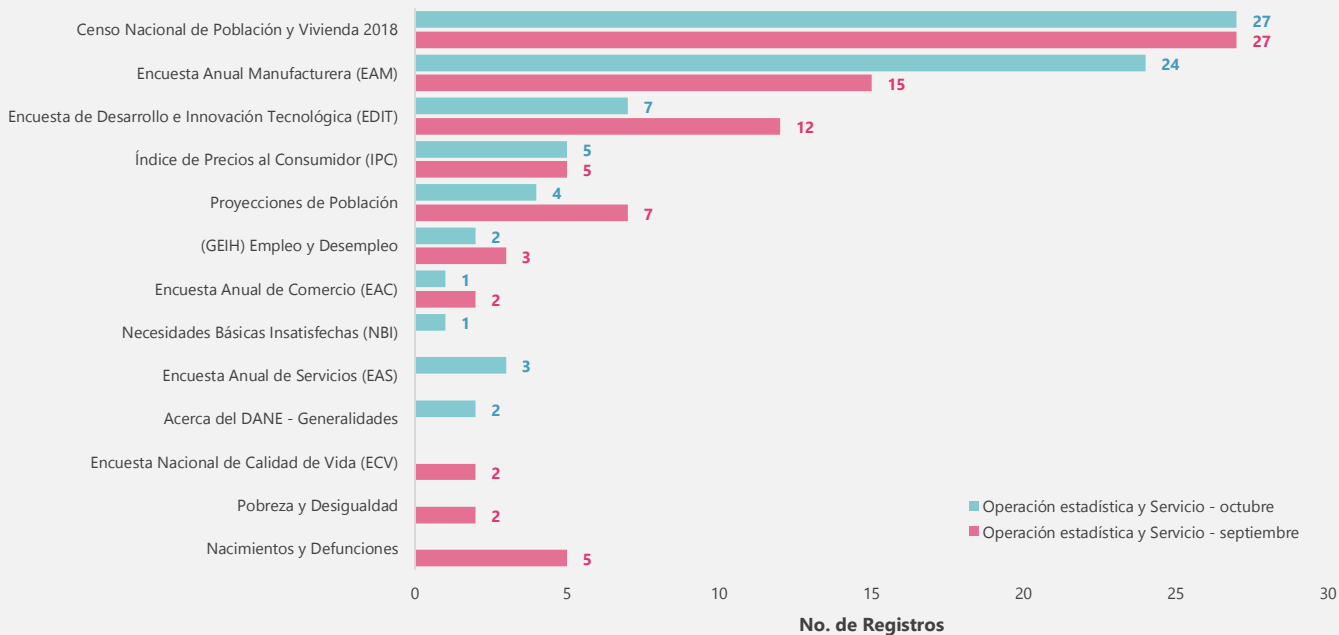
## Total nacional



Fuente: DIMCE



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



En el mes de octubre coincidieron 7 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 septiembre, Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV), Pobreza y Desigualdad, y Nacimientos y Defunciones, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de octubre salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), Encuesta Anual de Servicios (EAS), y Acerca del DANE – Generalidades.

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

En el periodo de referencia la tasa de respuesta más alta de encuestas frente a registros la tiene el canal Telefónico con un 53,19%, le siguen Presencial Sala Especializada con 34,78%, Correo electrónico con 14,68% y Sistema de Datos Abiertos con 0,31%.

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

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.

Canal de atención evaluado	N° registros en SIAC	% de participación dentro del total de registros
Sistema de Datos Abiertos	18.965	96,16%
Correo electrónico	688	3,49%
Presencial Sala Especializada	23	0,12%
Telefónico	47	0,24%
Portal web	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>19.723</b>	<b>100,00%</b>

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total de encuestas
Portal web	173	47,27%
Sistema de Datos Abiertos	59	16,12%
Telefónico	25	6,83%
Correo electrónico	101	27,60%
Presencial Sala Especializada	8	2,19%
<b>TOTAL</b>	<b>366</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

Octubre / 2020



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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