

# INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIO ESPECIALIZADO AÑO 2018

**Dirección de Difusión, Comunicación y Cultura Estadística**

**GIT Información y Servicio al Ciudadano**  
**FEBRERO / 2019**



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**



## Contenido

1. **Ficha técnica**
2. **Caracterización ciudadanos que visitan la Sala de Procesamiento Especializado Externo y los Centros de Datos**
3. **Operaciones estadísticas consultadas a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externos y los Centros de Datos.**
4. **Medición de Satisfacción de la Ciudadanía**

Medición de Satisfacción de la Ciudadanía Canal Presencial Sala Especializada

Medición de Satisfacción de la Ciudadanía Sistema de Datos Abiertos -Microdatos Anonimizados

Interpretación Indicadores de Satisfacción



## 1. Ficha técnica

**Población Objetivo.** Conjunto de personas que consultaron, utilizaron y procesaron información producida y difundida por el DANE a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externo, Centros de Datos y Sistema de Datos Abiertos (Microdatos anonimizados) del Portal Web.

**Marco Estadístico.** Para construir el marco estadístico de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía, se tomaron en cuenta aquellos ciudadanos que fueron registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externo, los Centros de Datos y quienes accedieron al Sistema de Datos Abiertos (Microdatos anonimizados) del Portal Web del DANE.

**Método de Recolección.** Para obtener la información de la encuesta de satisfacción para el Canal Presencial Sala Especializada y Sistema de Datos Abiertos, se dispone de un formulario web, el cual se aplica desde el primero de agosto de 2018 bajo el nuevo sistema de medición de satisfacción de la ciudadanía en la entidad. Los resultados de las mediciones de la encuesta de satisfacción se generan por medio del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía -SIAC, herramienta utilizada también para el registro de ciudadanía.



## 1. Ficha técnica

**Tamaño de muestra.** Del total de registros de ciudadanía realizados a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externo y del Sistema de Datos Abiertos del Portal Web del DANE, se obtienen 95 encuestas para el canal Presencial Sala de Procesamiento y 5060 para el Sistema de Datos Abiertos.

**Período de Recolección.** Agosto a diciembre de 2018.

**Período de Referencia.** 01 de agosto al 31 de diciembre de 2018.

**Periodicidad de recolección.** Mensual.

**Variables:** Calificación por categoría. Indicador de Satisfacción por canal de atención. Indicador de Satisfacción por Eje.

## 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 y 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 en las encuestas de satisfacción dirigidas a usuarios especializados?

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 Sala Especializada
- Sistema de Datos Abiertos

1

### PRESENCIAL SALA ESPECIALIZADA

Ejes: Calidad del Servicio – Producto  
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad e Infraestructura  
PRD: Utilidad y Claridad

2

### SISTEMA DE DATOS ABIERTOS

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

## **2. Caracterización de ciudadanos que acceden a la Sala de Procesamiento Especializado Externo y Centros de Datos**

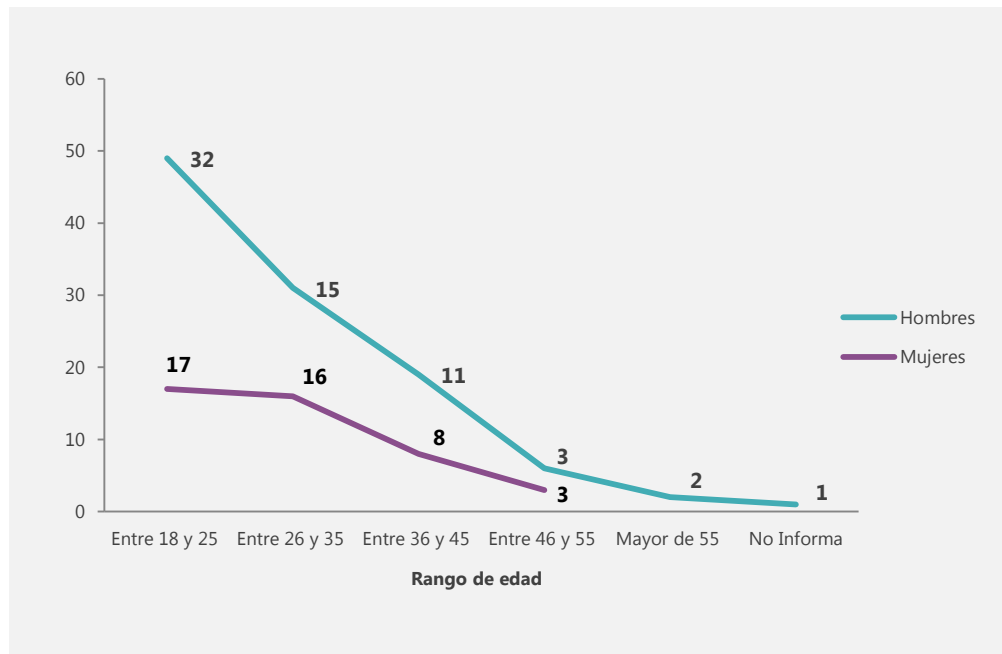


## Caracterización de ciudadanos Rango de Edad y Sexo

En el período de referencia, de los 108 ciudadanos que accedieron a la Sala de Procesamiento Especializado y los Centros de Datos a nivel nacional, 64 son hombres y 44 son mujeres.

El rango de edad que predomina tanto en hombres como mujeres es entre 18 y 25 años con un total de 49 usuarios, de los cuales 32 son hombres y 17 mujeres; en su orden le sigue el rango de 26 y 35 años con 15 hombres y 16 mujeres; entre 36 y 45 años, con 11 hombres y 8 mujeres; entre 46 y 55 años con 3 hombre y mujeres; en el rango de mayor de 55 años solo se registraron 2 hombres y uno de los usuarios asistentes no informo su rango de edad.

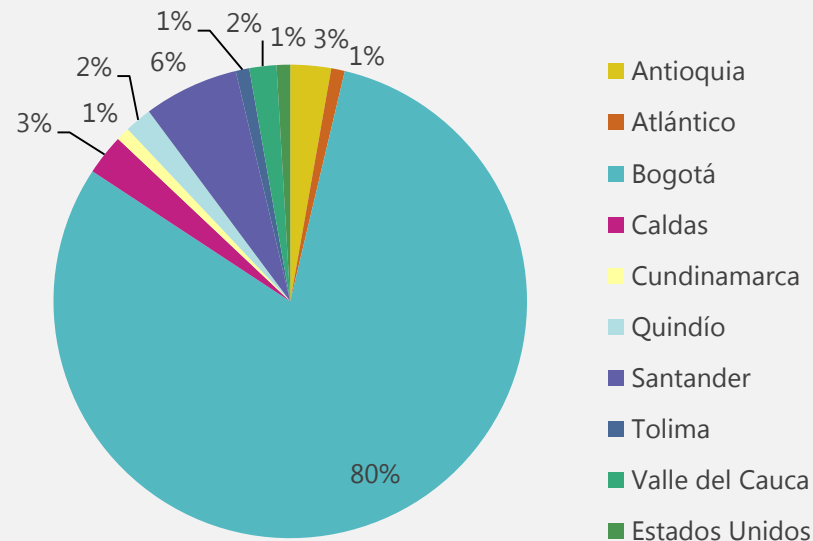
En promedio, un ciudadano visitó 5 veces la Sala de Procesamiento Especializado y/o Centro de Datos para el período agosto – diciembre 2018.





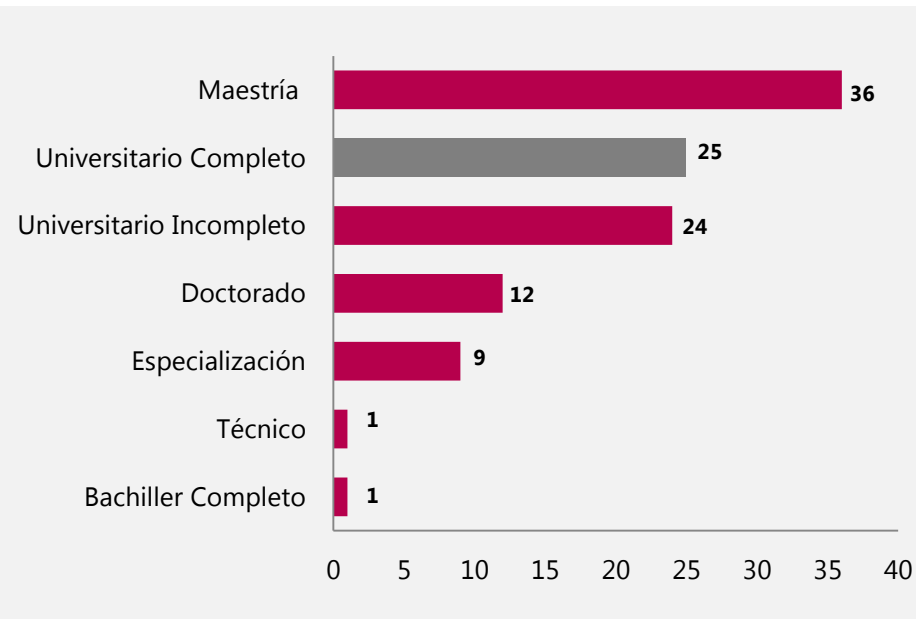
## Caracterización de ciudadanos Ciudad o país de residencia

En la variable lugar de residencia, de los ciudadanos que visitaron la Sala de Procesamiento Especializado y los Centros de Datos en el período comprendido entre agosto y diciembre de 2018, 87 ciudadanos indicaron que era la ciudad de Bogotá seguido del departamento de Santander con 7 ciudadanos, Antioquia y Caldas con 3 ciudadanos, Valle del Cauca y Quindío con 2 ciudadanos, Atlántico, Cundinamarca y Tolima 1 ciudadano. Adicionalmente 1 ciudadano reside en Estados Unidos de América.



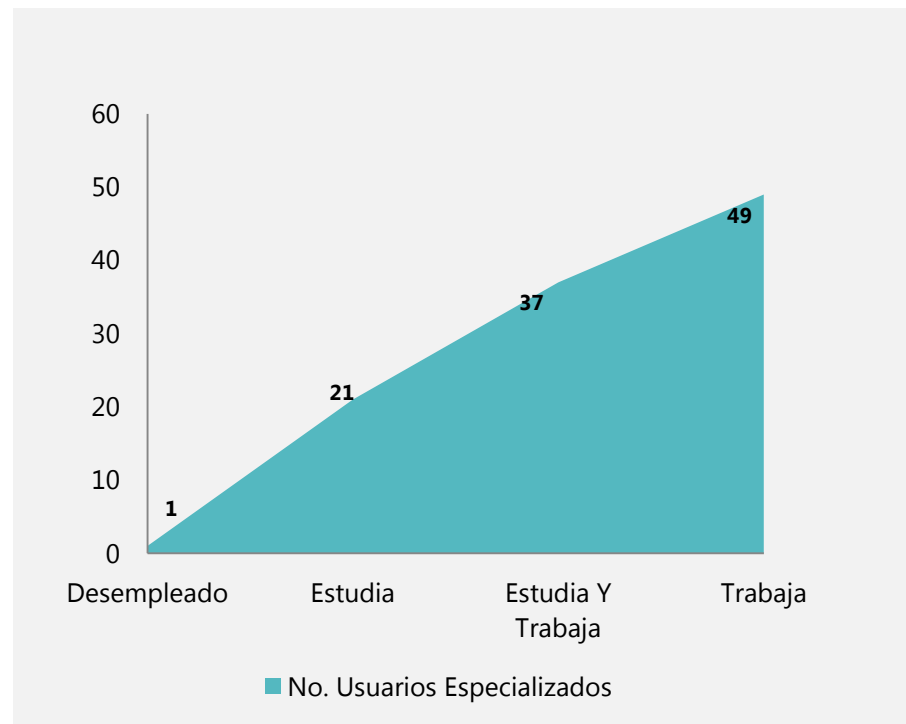
## Caracterización de ciudadanos Nivel de Escolaridad

De acuerdo al registro de ciudadanía de quienes acceden a la Sala de Procesamiento Especializado y Centros de Datos, se encuentra que el nivel de escolaridad más alto alcanzado es el de Maestría con 36 personas, Universitario Completo 25 personas, Universitario Incompleto 24 personas, Doctorado 12 personas, Especialización 9 personas, Bachiller Completo y Técnico 1 persona respectivamente.



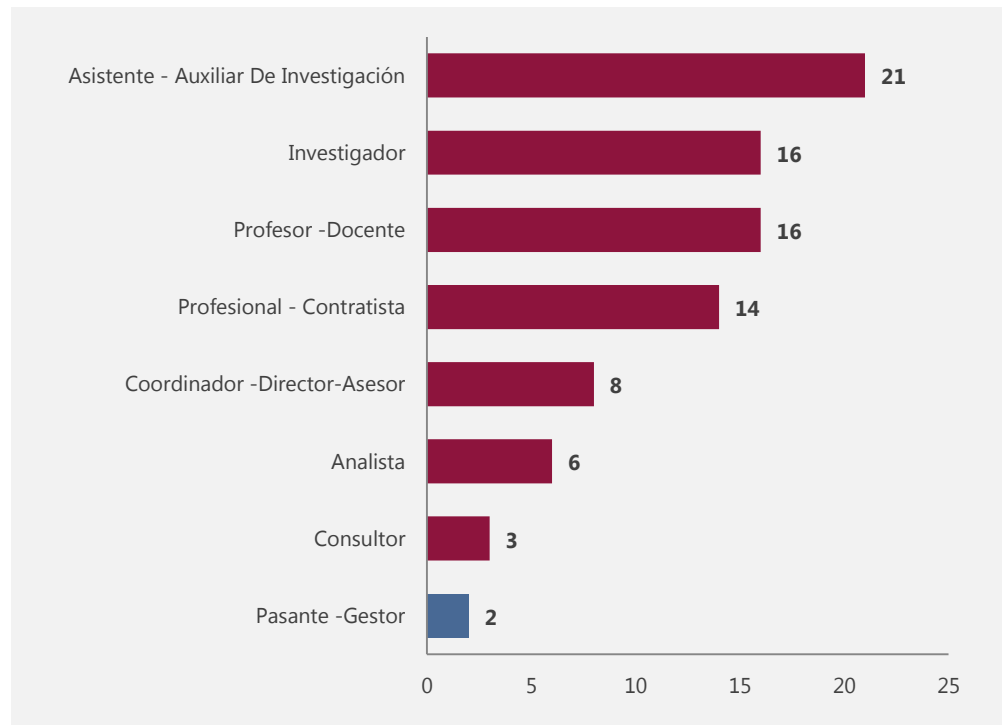
## Caracterización de ciudadanos Ocupación

Con respecto a la ocupación de los usuarios de la muestra, se encuentra que 49 personas se dedican a trabajar, 37 a estudiar y trabajar, 21 solo estudian y 1 persona se encuentra desempleada al momento de la visita a la Sala de Procesamiento Especializado y/o Centro de Datos.



## Caracterización de ciudadanos Cargo

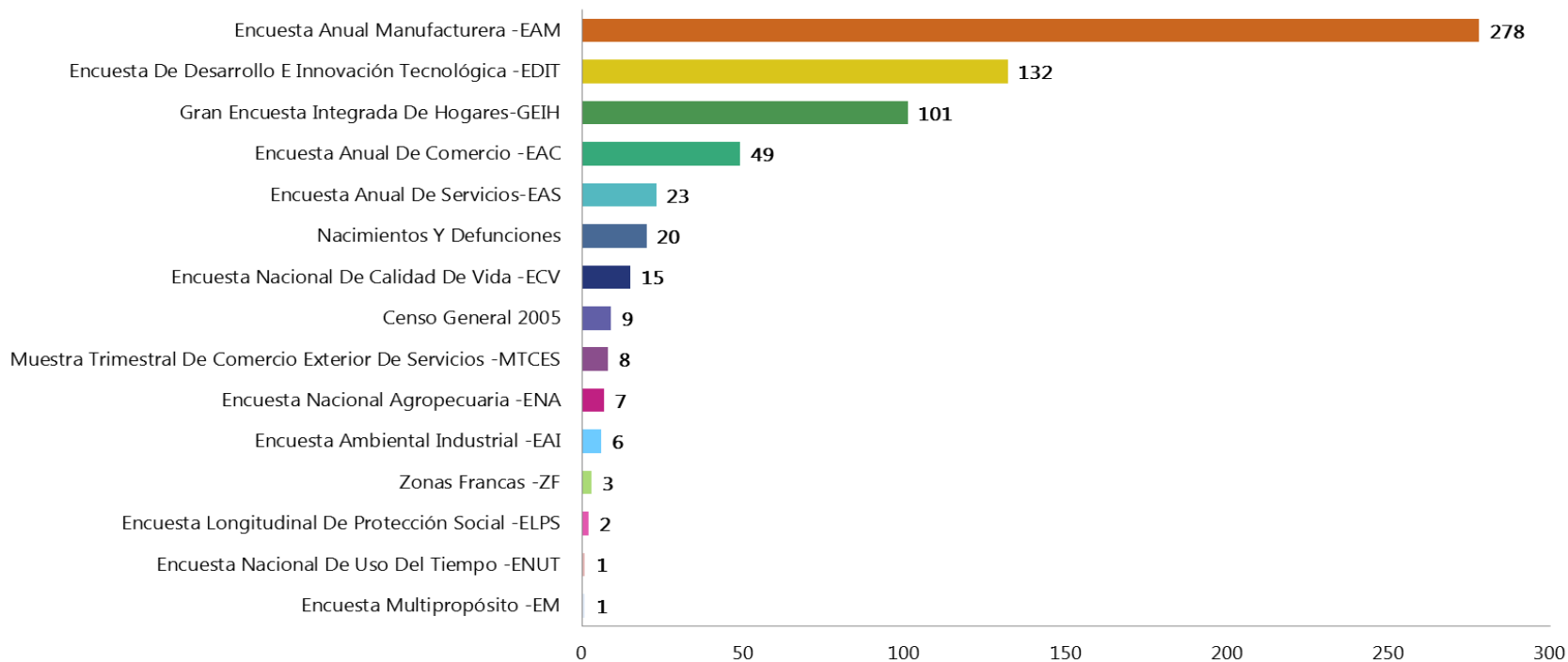
De acuerdo con el registro de ciudadanía de quienes visitan la Sala de Procesamiento Especializado y/o Centro de Datos, las personas que trabajan indican además el cargo que desempeñan. Por lo tanto, se encuentran los siguientes datos: 21 personas son asistentes o auxiliares de investigación, 16 son profesores o docentes, 16 investigadores, 14 profesionales o contratistas, 8 son coordinadores, directores o asesores, 6 analistas, 3 consultores y 2 pasantes o gestores, para un total de 86 personas.



### **3. Operaciones estadísticas consultadas a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externo y los Centros de Datos**



## Operaciones estadísticas consultadas a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externo y los Centros de Datos.



Nota: un ciudadano puede consultar más de una operación estadística en cada visita a la Sala de Procesamiento o Centro de Datos.

## 4. Medición de Satisfacción de la Ciudadanía



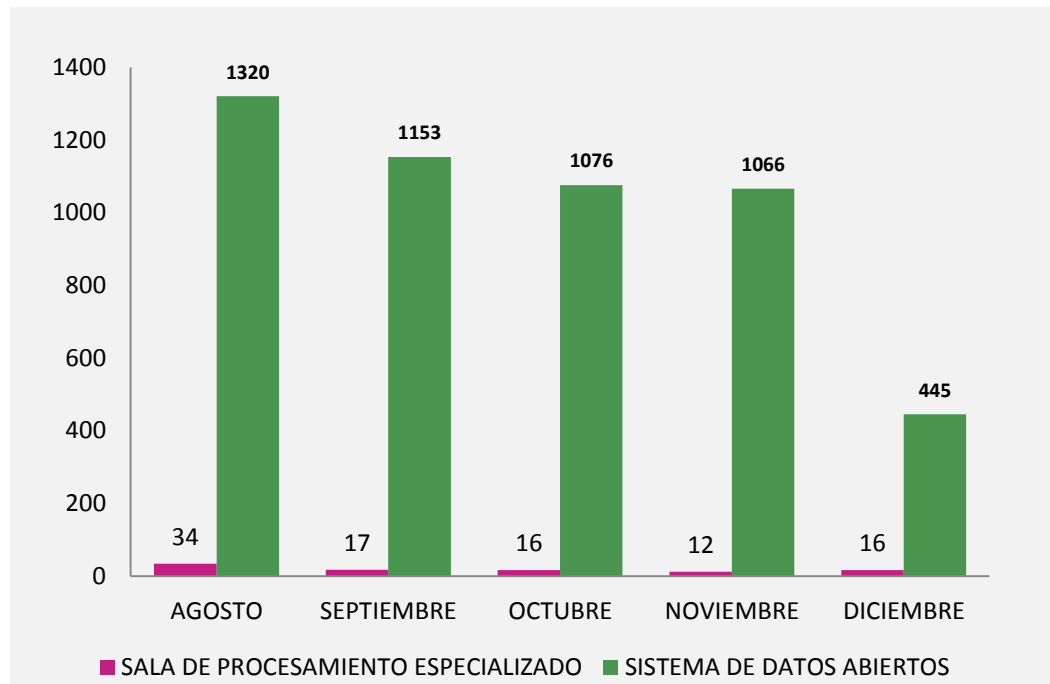
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## Total Encuestas de Satisfacción a la ciudadanía canal Presencial Sala Especializada y Sistema de Datos Abiertos

El número total de encuestas de satisfacción de las personas que visitaron la Sala de Procesamiento Especializado, los Centros de Datos y que accedieron al Sistema de Datos Abiertos del Portal web [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co) es de 5.155. El mayor número de encuestas corresponde al Sistema de Datos Abiertos con 5.060 y el canal presencial Sala de Procesamiento Especializado 95, para el período agosto – diciembre de 2018.

Nota: En Sala de Procesamiento Especializado y Centro de Datos la encuesta se aplica cada dos meses por ciudadano.



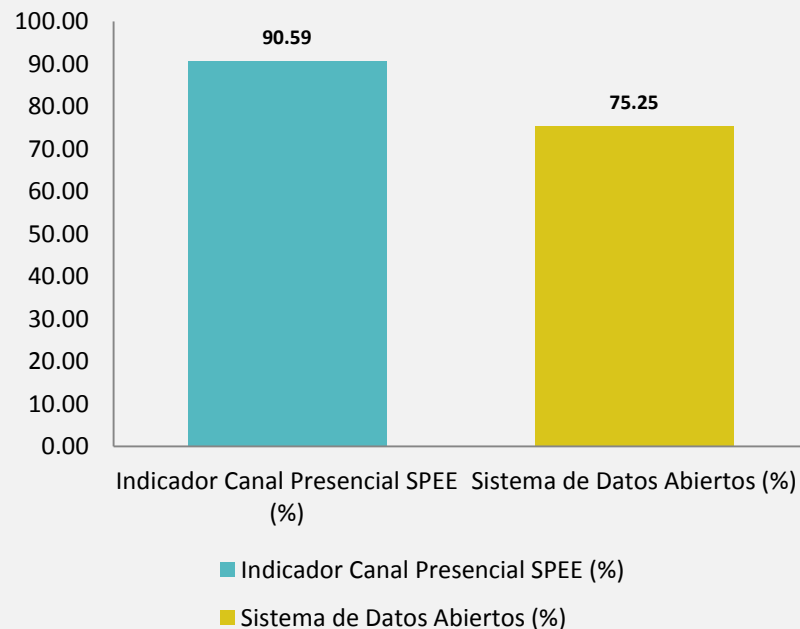




## Resultados generales Indicador de Satisfacción por canal de atención agosto - diciembre

Durante el período agosto – diciembre de 2018 el canal Presencial Sala Especializada obtiene una calificación de 90.59% que indica un nivel de satisfacción alto por parte de la ciudadanía.

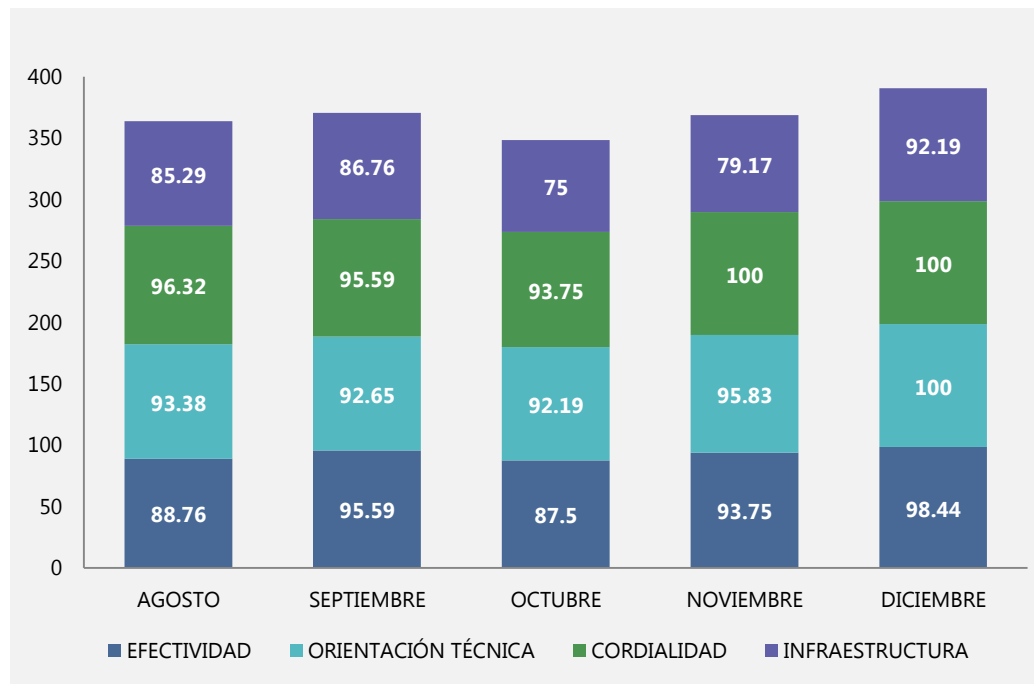
El sistema de Datos abiertos se ubica en un nivel de satisfacción medio por parte de la ciudadanía con una calificación de 75,25%.



## Categorías Canal Presencial Sala Especializada Eje Calidad del Servicio

En cuanto al canal Presencial Sala Especializada, se tienen 4 categorías de indagación sobre la satisfacción de los ciudadanos que dan cuenta de la Calidad del Servicio. Para el período analizado las categorías Efectividad, Orientación Técnica y Cordialidad obtienen una calificación por encima del 85%, lo que indica un nivel de satisfacción alto por parte de la ciudadanía.

Por su parte la categoría Infraestructura obtuvo en el mes de octubre a diferencia de los otros meses, una calificación sobre el 75% que la ubica en un nivel bajo, los demás meses presentan variantes en niveles de satisfacción altos y medios.

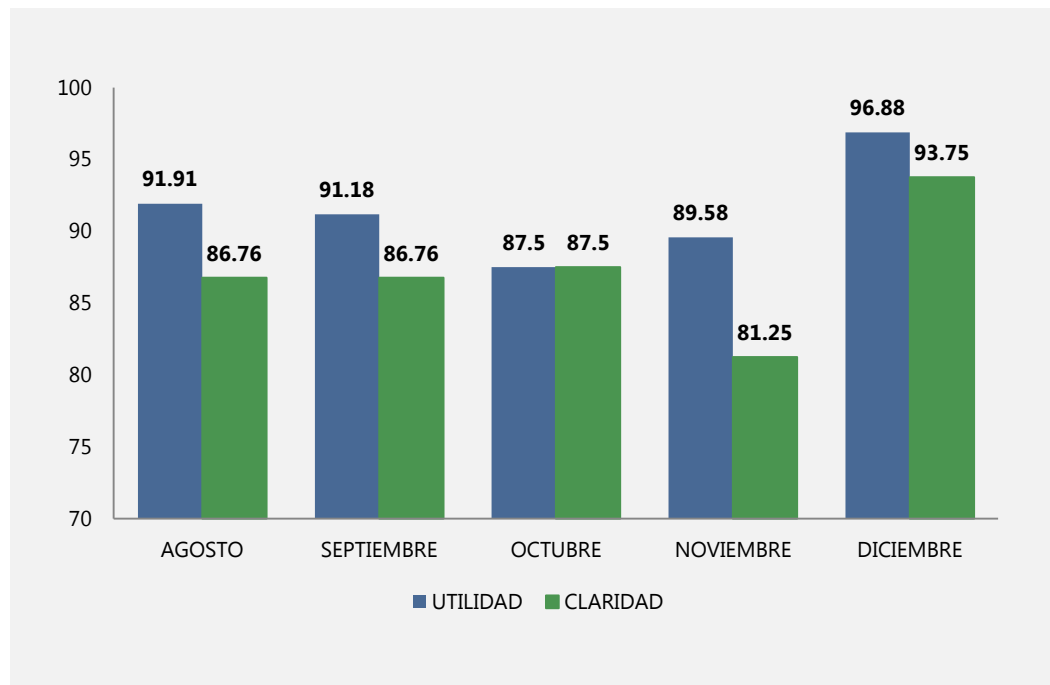


Los valores están expresados porcentualmente.

## Categorías canal Presencial Sala Especializada Eje Producto

Las categorías Utilidad y Claridad del eje Producto para el canal Presencial Sala Especializada se ubican en un nivel de satisfacción alto, dado que las calificaciones en su mayoría se ubican por encima del 85%.

La categoría Claridad en el mes de noviembre es la única que presenta un valor por debajo de 81.25%, que indica un nivel de satisfacción medio por parte de la ciudadanía.



Los valores están expresados porcentualmente.

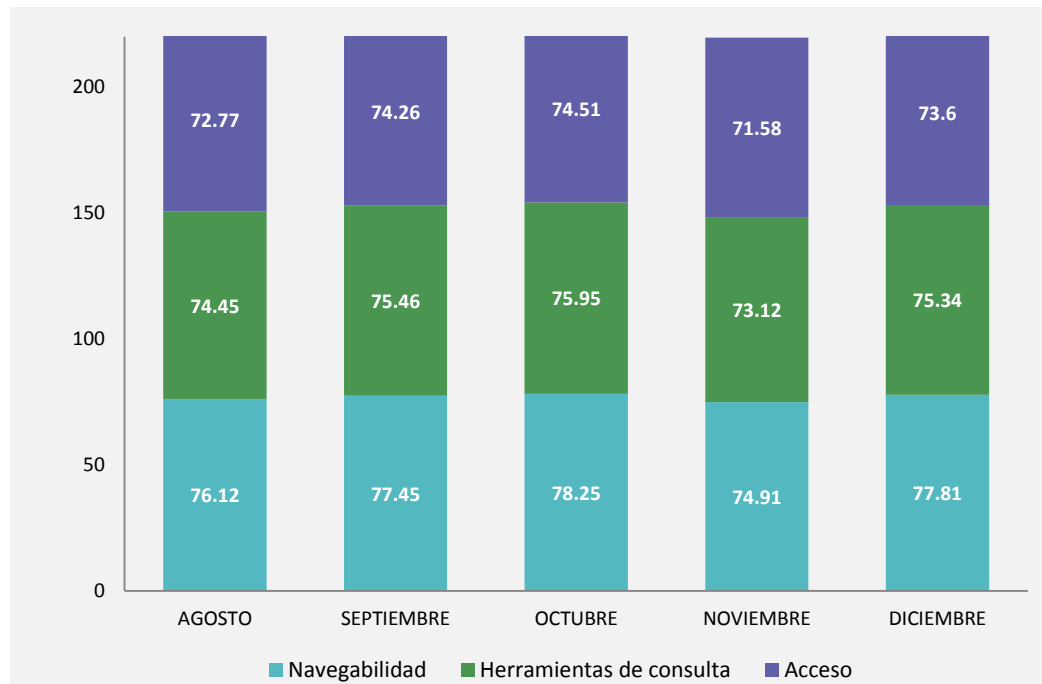
## Categorías Sistema de Datos Abiertos Eje Usabilidad

Las categorías del Sistema de Datos Abiertos obtienen diferentes calificaciones dependiendo del mes a analizar. Ninguna de las categorías se ubica por encima del 85%, lo que demuestra niveles de satisfacción oscilantes en medios y bajos por parte de los ciudadanos que acceden a los microdatos anonimizados de las diferentes operaciones estadísticas.

La categoría Navegabilidad presenta un nivel de satisfacción medio a excepción del mes de noviembre donde fue bajo. La categoría Herramientas de consulta en el período presenta calificaciones que la ubican en un nivel medio de satisfacción, pero en el mes de noviembre el nivel fue bajo.

Por su parte la categoría Acceso durante el período presenta niveles de satisfacción bajos.

Fuente: DANE. DICE

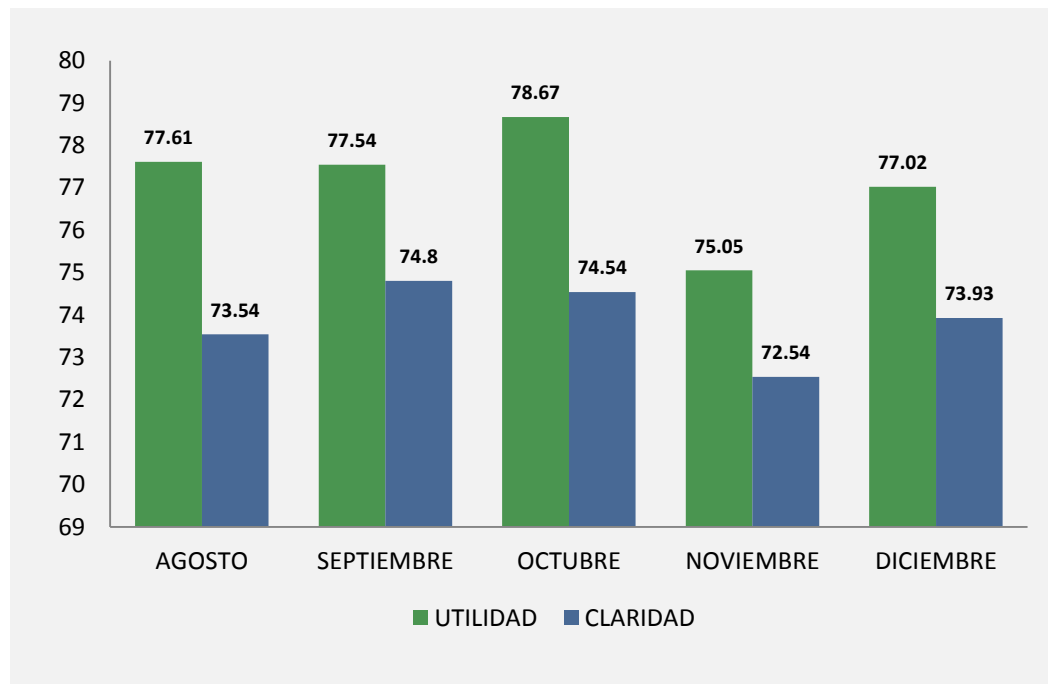


Los valores están expresados porcentualmente.

## Categorías Sistema de Datos Abiertos Eje Producto

Las categorías Utilidad y Claridad del eje Producto para el Sistema de datos abiertos se ubican en niveles de satisfacción medios y bajos.

La categoría Claridad durante todo el período se ubica por debajo del 75% lo que indica niveles de satisfacción bajos. Por su parte la categoría Utilidad se ubica en un nivel de satisfacción medio de acuerdo a lo que opina la ciudadanía.



Los valores están expresados porcentualmente.



## Interpretación Indicadores de Satisfacción

| Indicador de Satisfacción                               | Nivel de satisfacción | Rango (%)          | Estado Indicador |
|---|-----------------------|--------------------|------------------|
| <b>Calidad del Servicio<br/>Producto<br/>Usabilidad</b> | Alto                  | Mayor o igual a 85 | Satisfactorio    |
|   | Medio                 | Entre 84 y 76      | Aceptable        |
|   | Bajo                  | Menor o igual a 75 | Critico          |

| Indicador de Satisfacción por canal de atención   | Nivel de satisfacción | Rango (%)          | Estado Indicador |
|---|-----------------------|--------------------|------------------|
| <b>Presencial Sala de Procesamiento<br/>Especializado<br/>Sistema de Datos Abiertos</b> | Alto                  | Mayor o igual a 85 | Satisfactorio    |
|   | Medio                 | Entre 84 y 76      | Aceptable        |
|   | Bajo                  | Menor o igual a 75 | Critico          |

# INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIO ESPECIALIZADO AÑO 2018

**GIT Información y Servicio al Ciudadano**

**FEBRERO / 2019**



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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