

INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA II SEMESTRE 2018

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

FEBRERO / 2019



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

REGISTRO DE ATENCIONES II SEMESTRE 2018



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Registro de atenciones II semestre 2018

REGISTRO DE ATENCIONES 2018										
ATENCIONES 2018		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Presencial	117	203	165	161	91	57	2.046	3.000	68.20%
	Telefónico	8	21	7	11	18	7	200	7000	233.20%
	Atendidos Avaya	1.455	2.043	1.239	1.331	1.423	466	16.124		
	Orfeo	1.481	466	412	398	343	176	5.682	9000	63.13%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	29	632	410	169	31	20	4.348	5400	80.52%
	Redes Sociales	0	0	8	0	0	0	41	300	13.67%
	Certificaciones Digitales	383	401	319	512	305	273	5.146	8.000	64.33%
	Archivo Nacional de Datos	8.963	16.623	14.934	14.676	13.456	27.358	177.394	300.000	59.13%
	Chat - Territorial Centro	413	468	251	426	377	119	6.064	45300	207.14%
	Chat - Asesor Virtual	3.648	3.228	2.108	1.232	803	355	87.769		
Chat - CNPV	2.764	3.073	1.678	457	0	2	104.951			
	SUBTOTAL	19.261	27.158	21.531	19.373	16.847	28.833	409.765	378.000	108.40%
2. CENTRO OCCIDENTE	Presencial	26	38	52	53	26	11	755	900	83.89%
	Telefonico	4	8	13	7	7	7	140	300	46.67%
	Orfeo	331	38	36	58	23	18	732	900	81.33%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	576	1.003	468	577	829	1	10.510	7.200	145.97%
	Chat - Territorial Centro Occidente	436	316	218	417	378	83	7.351	12.000	494.33%
	Chat - Asesor Virtual	2.188	1.937	1.264	739	480	213	51.968		
	SUBTOTAL	3.561	3.340	2.051	1.851	1.743	333	71.456	21.300	335.47%
3. CENTRO ORIENTE	Presencial	17	18	28	13	25	9	258	600	43.00%
	Telefonico	3	6	3	10	4	3	66	300	22.00%
	Orfeo	441	45	42	55	34	22	809	900	89.89%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	941	772	11	287	239	0	4.129	3.600	114.69%
	Chat - Territorial Centro Oriente	933	622	293	476	445	156	17.072	12.000	575.33%
	Chat - Asesor Virtual	2.188	1.936	1.264	739	480	212	51.967		
	SUBTOTAL	4.523	3.399	1.641	1.580	1.227	402	74.301	17400	427.02%

Registro de atenciones II semestre 2018

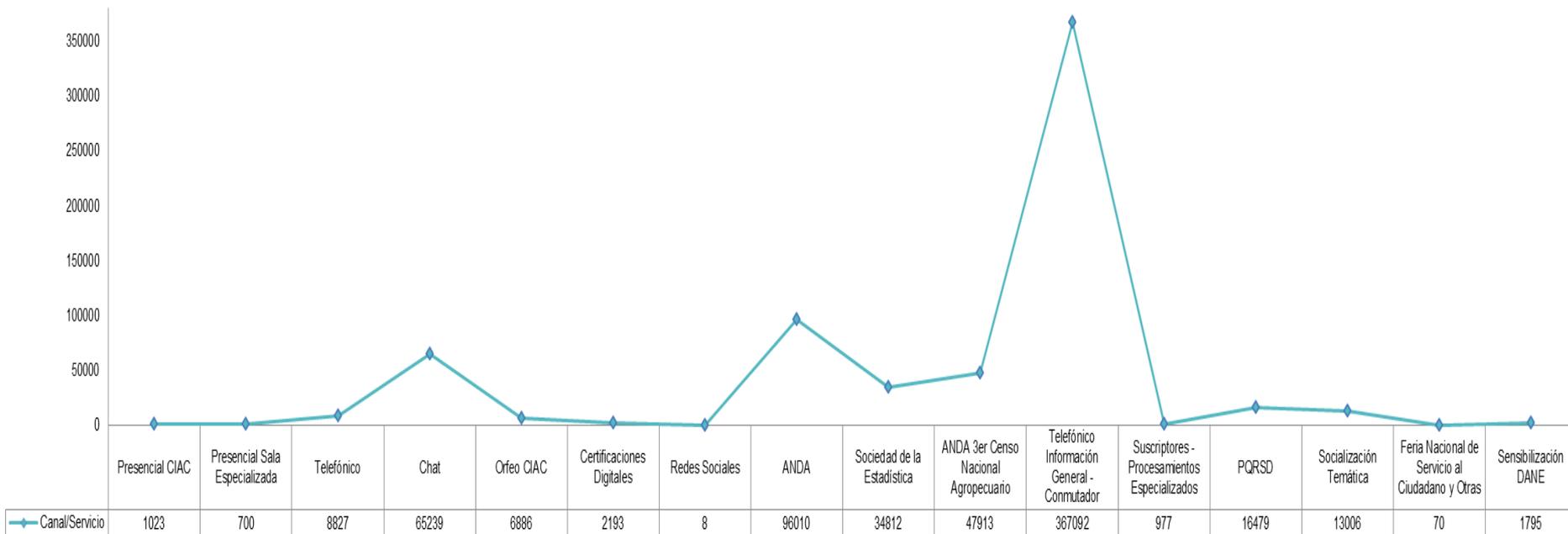
REGISTRO DE ATENCIONES 2018										
ATENCIONES 2018		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Presencial	72	72	44	35	36	4	1.224	1200	102.00%
	Telefonico	0	5	10	8	8	2	93	300	31.00%
	Orfeo	605	50	63	66	69	42	1.174	1000	117.40%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	238	816	2.389	756	349	60	9.042	7200	125.58%
	Chat - Territorial Noroccidente	798	477	431	581	433	258	6.582	12.000	487.92%
	Chat - Asesor Virtual	2.188	1.937	1.264	739	480	212	51.968		
SUBTOTAL		3.901	3.357	4.201	2.185	1.375	578	70.083	21.700	322.96%
5. NORTE	Presencial	11	25	16	21	18	8	351	1200	29.25%
	Telefonico	5	1	3	9	3	1	81	300	27.00%
	Orfeo	546	49	49	73	57	28	1.042	1000	104.20%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	505	695	222	685	265	0	5.904	7200	82.00%
	Chat - Territorial Norte	190	114	71	82	60	22	3.213	12000	459.85%
	Chat - Asesor Virtual	2.188	1.937	1.265	739	480	213	51.969		
SUBTOTAL		3.445	2.821	1.626	1.609	883	272	62.560	21.700	288.29%
6. SUROCCIDENTE	Presencial	36	76	60	50	22	7	759	1200	63.25%
	Telefonico	10	17	13	5	14	9	241	300	80.33%
	Orfeo	519	50	45	61	66	29	1.037	1000	103.70%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	68	145	506	121	56	0	2.936	5400	54.37%
	Chat - Territorial Suroccidente	390	269	143	212	267	164	5.992	12000	483.00%
	Chat - Asesor Virtual	2.188	1.937	1.264	739	480	212	51.968		
SUBSUBTOTAL		3.211	2.494	2.031	1.188	905	421	62.933	19.900	316.25%
TOTAL ATENCIONES 2018		37.902	42.569	33.081	27.786	22.980	30.839	751.098	480.000	156.48%

Registro de atenciones II semestre 2018

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2018		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Año 2018	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	5.687	3.231	.2300	2.425	2.287	906	32.814	480.000	427%
	Usuarios Telefónicos Información General (Conmutador)	94.616	89.221	58.795	56.813	40.143	27.504	1.092.093		
	Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros (Sensibilización)	2.357	4.063	4.006	2.595	1.769	81	36.869		
	Chat	20.512	18.251	11.514	7.578	5.163	2.221	502.296		
	Redes sociales	0	0	8	0	0	0	41		
	Certificaciónes Digitales	383	401	319	512	305	273	5.146		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	8.963	16.623	14.934	14.676	13.456	27.358	177.394		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	7.170	6.831	9.711	9.579	7.206	7.416	94.060		
	Sociedad de la Estadística	4.043	6.709	5.787	5.784	6.704	5.785	58.506		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	97	169	46	189	214	262	2.069		
	PQRS	3.558	3.800	2.949	2.627	2.075	1.470	47.050		
TOTAL		147.386	149.299	110.369	102.778	79.322	73.276	2.048.338		

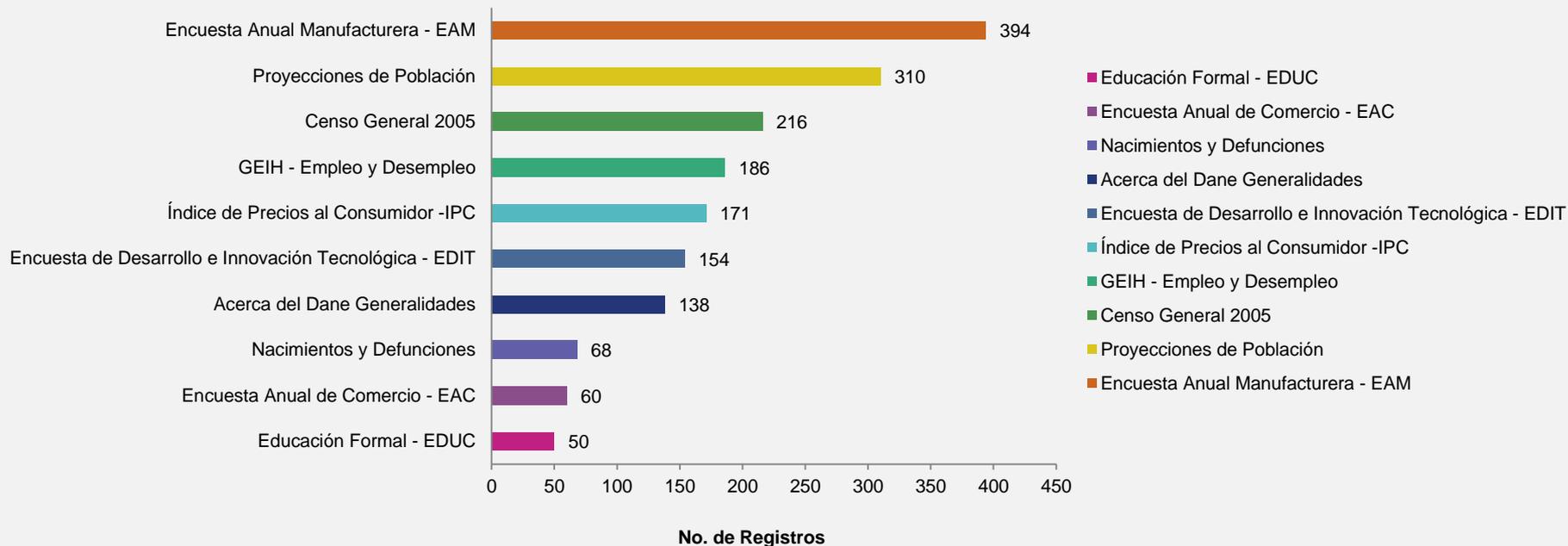


Registro de atenciones II semestre 2018 en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía -SIAC





Operaciones estadísticas o servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC - II semestre 2018



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

¿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

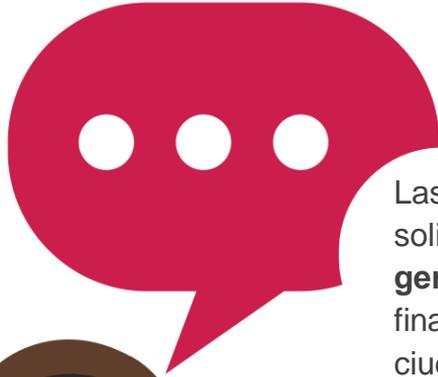
Ejes: Usabilidad – Producto
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso
PRD: Utilidad y Claridad

6

PORTAL WEB

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

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**.

RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA II SEMESTRE 2018



El futuro
es de todos

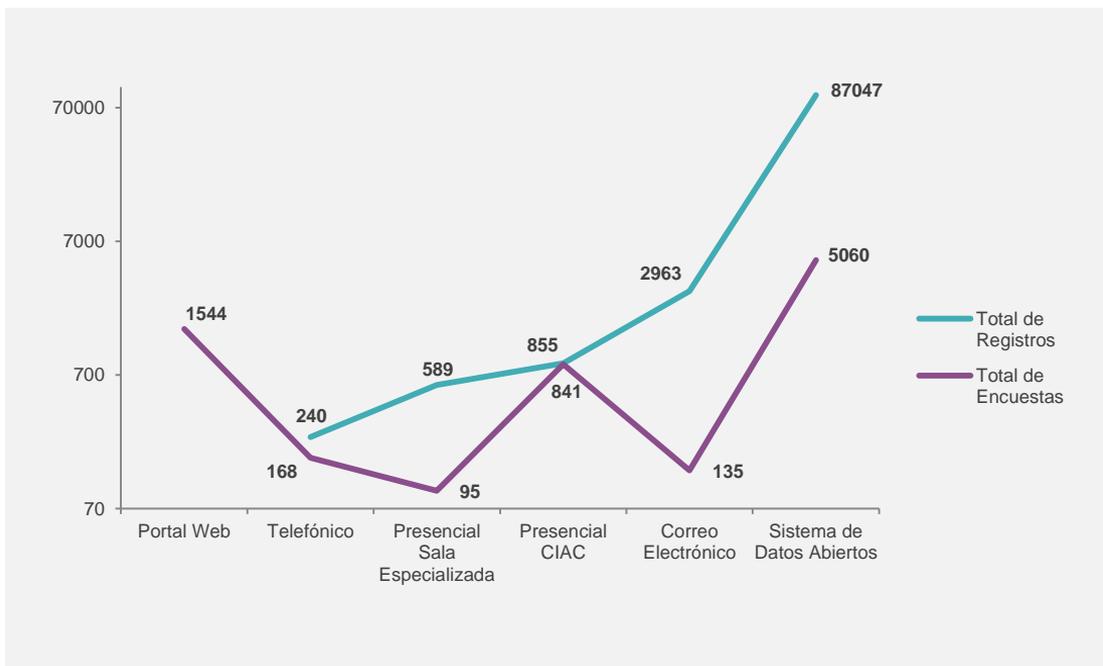
Gobierno
de Colombia

Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados vs encuestas de satisfacción total nacional – II semestre 2018*

En el periodo de análisis se registraron 91.694 atenciones correspondientes a los canales evaluados Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo Electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 7.843 encuestas, donde el canal presencial CIAC registra la tasa de respuesta mas alta, con 98.36%, en su orden le siguen, el canal telefónico con 70%, Presencial Sala Especializada con 16.13%, Sistema de Datos Abiertos con 5.81% y Correo Electrónico con 4.56%.

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 1.544 ciudadanos evaluaron su experiencia sobre la información estadística y el acceso a los contenidos en el periodo de referencia.



La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada se realiza cada 2 meses dada la recurrencia de los usuarios

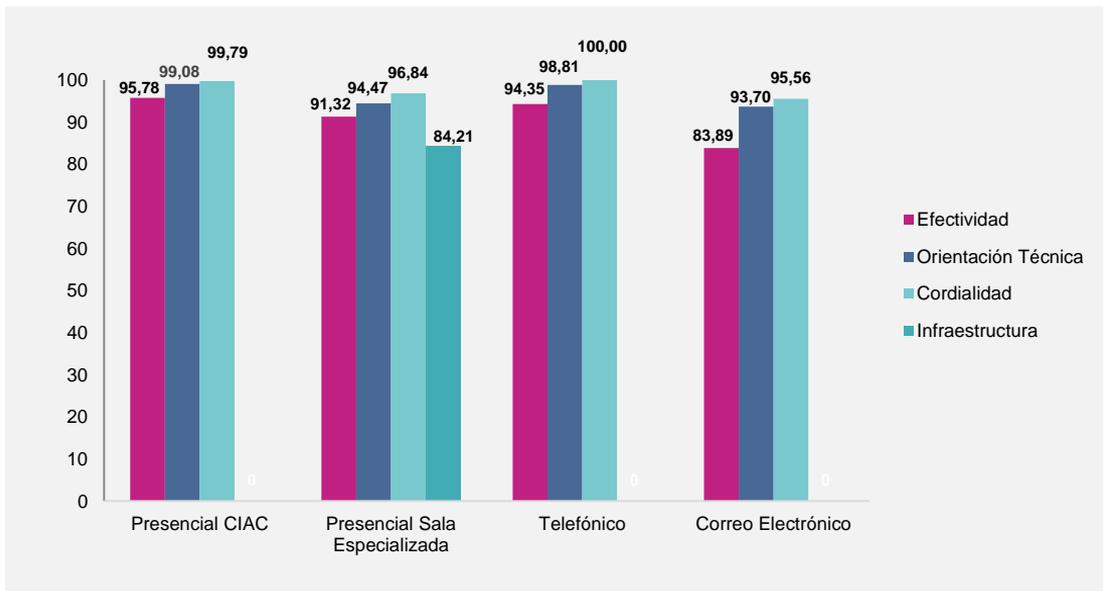
* El nuevo Sistema de Medición se implemento a partir del mes de agosto de 2018, por cuanto el periodo de referencia de este informe será de agosto - diciembre de 2018



Calificación por categoría – Eje Calidad del Servicio Total nacional – II semestre 2018

En el eje Calidad del Servicio durante el II semestre 2018, las categorías de efectividad, orientación técnica y cordialidad fueron calificadas satisfactoriamente por los ciudadanos en los canales presencial CIAC, presencial sala especializada y telefónico, teniendo en cuenta la escala de satisfacción de este indicador.

Las categorías de infraestructura en el canal presencial sala especializada y efectividad en correo electrónico, tuvieron una calificación por debajo del 85%, lo que ubica la satisfacción de la ciudadanía en un nivel medio.



Los valores están expresados porcentualmente.

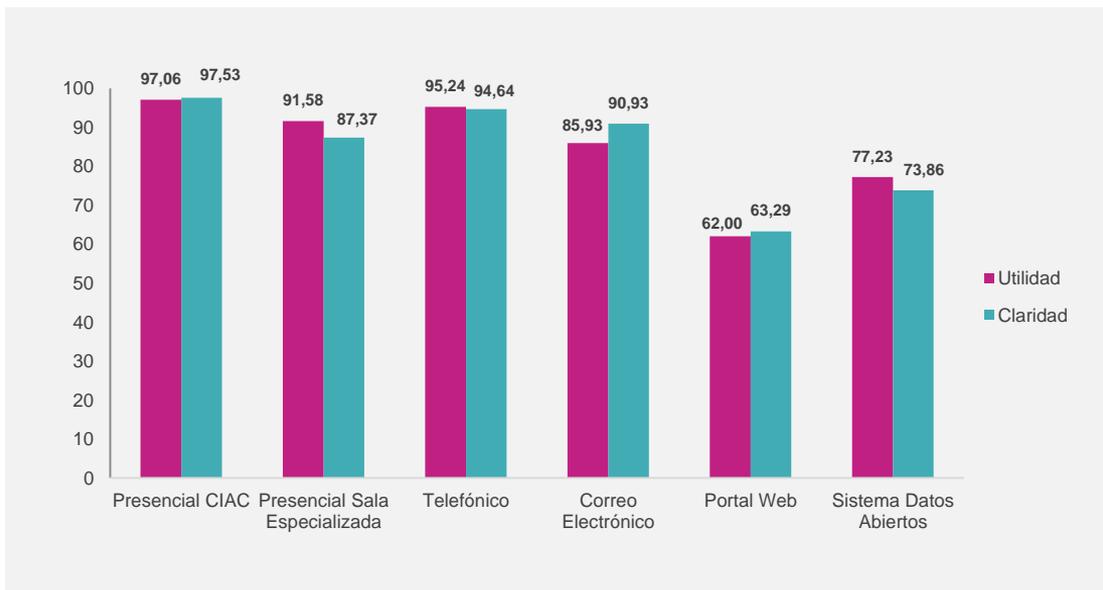


Calificación por categoría – Eje Producto Total nacional – II semestre 2018

Las categorías del eje Producto (utilidad y claridad) fueron calificadas satisfactoriamente por los ciudadanos en los canales presencial CIAC, presencial Sala Especializada, telefónico y correo electrónico.

El Sistema de Datos Abiertos en la categoría utilidad se ubica en un nivel medio de satisfacción de acuerdo a la calificación, mientras que la categoría claridad obtuvo un nivel bajo de satisfacción, ya que la calificación fue inferior al 75%.

La calificación de Portal Web, presenta niveles bajos de satisfacción en sus dos categorías.



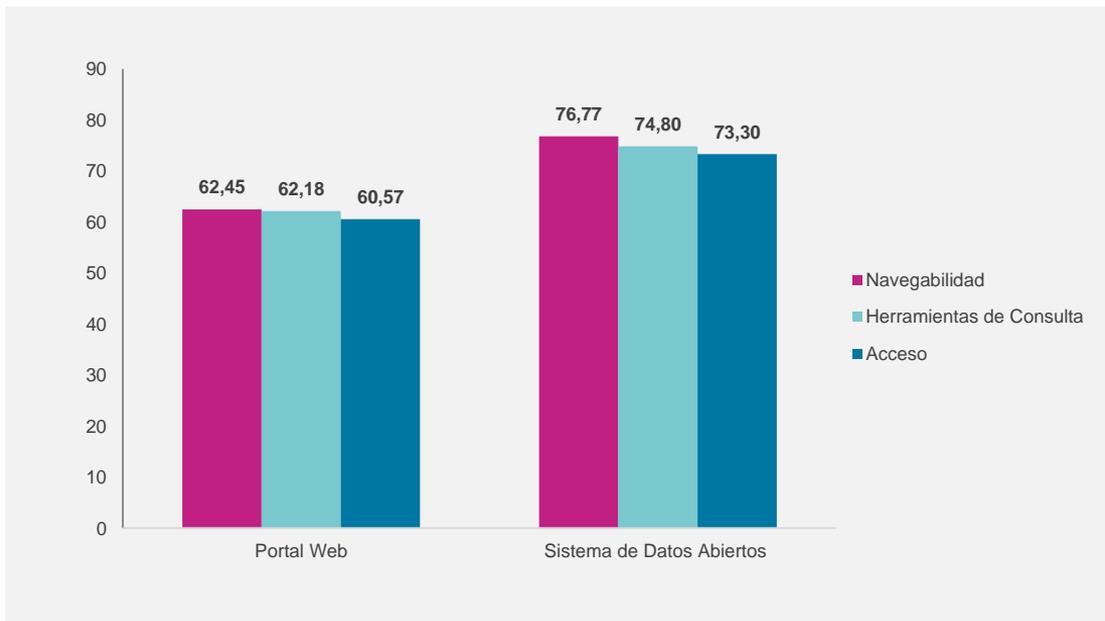
Los valores están expresados porcentualmente.



Calificación por categoría – Eje Usabilidad Total nacional – II semestre 2018

Los resultados de la calificación del eje usabilidad demuestran que los ciudadanos presentan un nivel de satisfacción entre aceptable y bajo, en cuanto a los contenidos y funcionalidades del Portal Web y el Sistema de Datos Abiertos.

Ninguna de las categorías evaluadas para el Portal web y Sistema de Datos Abiertos supera el umbral de 75%, lo que representa un nivel de satisfacción bajo, salvo la categoría de navegabilidad en Sistema de Datos Abiertos cuya calificación en el semestre estuvo a un nivel medio de satisfacción.



Los valores están expresados porcentualmente.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA II SEMESTRE 2018

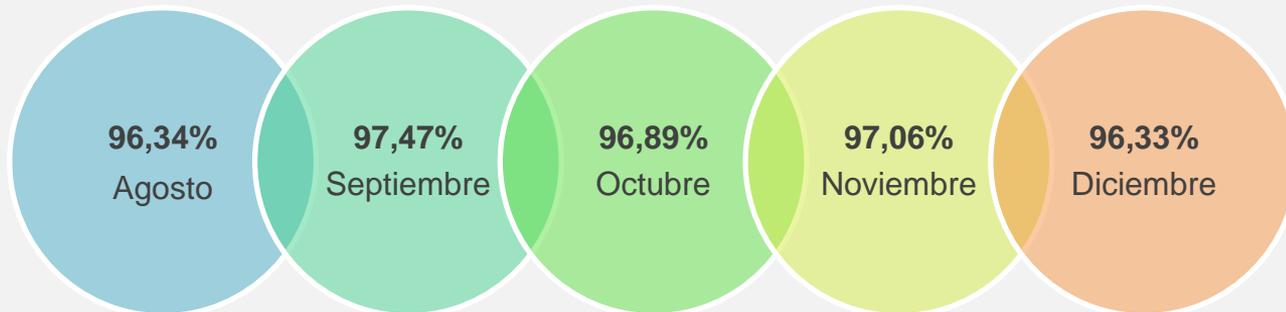


El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Resultados indicador Calidad del Servicio II semestre 2018 - Total nacional



El indicador de Calidad del Servicio demuestra un nivel alto de satisfacción por parte de los ciudadanos, pues su calificación estuvo por encima del 85% durante el II semestre 2018.

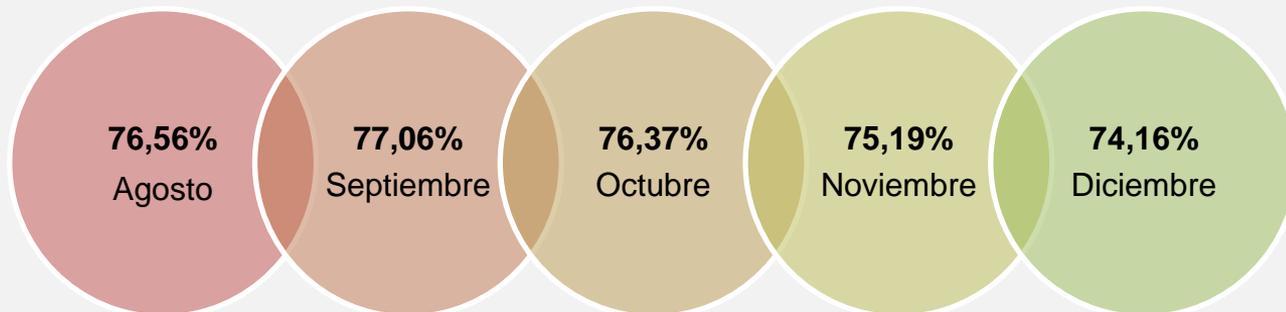
En el mes de septiembre se registro la mayor valoración en todas sus categorías (efectividad, orientación técnica, cordialidad e infraestructura*)

*La categoría infraestructura solo aplica para el canal presencial Sala Especializada

Fuente: DICE.



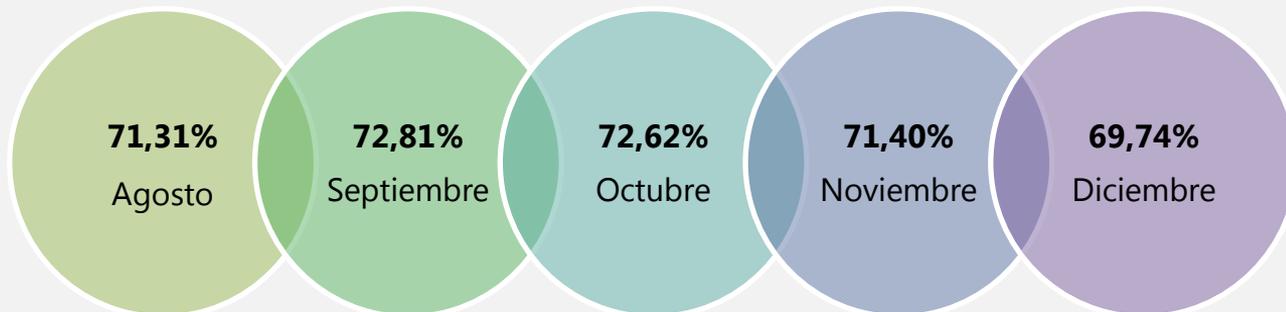
Resultados indicador Producto II semestre 2018 - Total nacional



Los valores del indicador de producto durante el periodo agosto – noviembre 2018 fueron inferiores al 85%, lo que ubica la satisfacción de la ciudadanía en un nivel medio según la escala de interpretación de resultados del indicador. Los resultados correspondientes al mes de diciembre estuvieron por debajo del 75% en la escala de resultados, lo que ubica el indicador en un nivel bajo de satisfacción respecto a la utilidad y la claridad de la información estadística consultada por los ciudadanos.

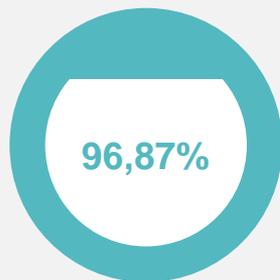


Resultados indicador Usabilidad II semestre 2018 - Total nacional

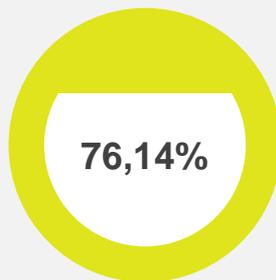


Los resultados del indicador de usabilidad durante el II semestre 2018 no logran superar el umbral del 75%, lo que ubica la satisfacción de la ciudadanía en un nivel bajo respecto a los contenidos y la funcionalidad del portal web y el Sistema de Datos Abiertos.

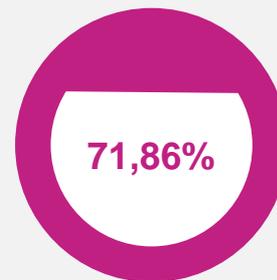
Resultados generales Indicadores de Satisfacción II semestre 2018



Calidad del Servicio



Producto

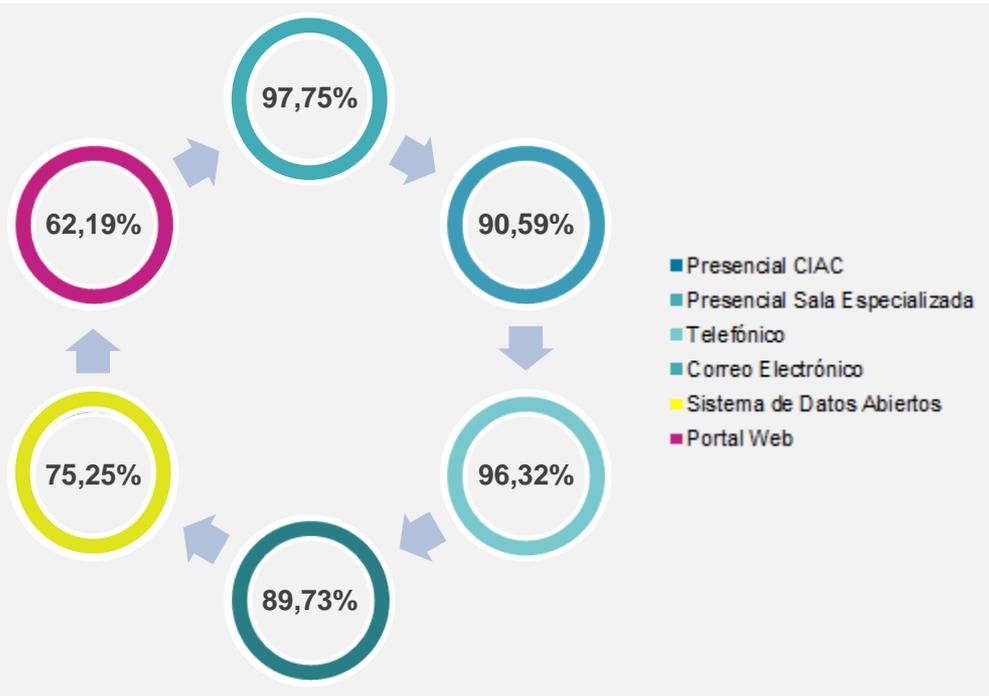


Usabilidad

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	Critico

Indicadores de Satisfacción por Canal de Atención Diciembre 2018



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	Critico

INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA II SEMESTRE 2018

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura
Estadística

FEBRERO / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co