

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIFUSIÓN, COMUNICACIÓN Y
CULTURA ESTADÍSTICA**
Informe Mensual
DICIEMBRE / 2018



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Contenido

1. Registro de atenciones.
2. Medición de satisfacción de la ciudadanía.
3. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.

1. REGISTRO DE ATENCIONES



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Atenciones registradas por Dirección Territorial enero – diciembre 2018

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Presencial	157	231	235	232	245	152	117	203	165	161	91	57	2.046	7000	68.20%
	Telefonico	22	38	31	24	7	6	8	21	7	11	18	7	200		
	Atendidos Avaya	857	890	967	1.134	3.180	1.139	1.455	2.043	1.239	1.331	1.423	466	16.124	9000	233.20%
	Orfeo	368	426	380	420	477	335	1.481	466	412	398	343	176	5.682		
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	95	410	1.271	656	423	202	29	632	410	169	31	20	4.348	5400	80.52%
	Redes Sociales	15	10	3	0	2	3	0	0	8	0	0	0	41	300	13.67%
	Certificaciones Digitales	630	555	413	532	483	340	383	401	319	512	305	273	5.146	8.000	64.33%
	Archivo Nacional de Datos	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	8.963	16.623	14.934	14.676	13.456	27.358	177.394	300.000	59.13%
	Chat - Territorial Centro	212	366	788	1.266	764	614	413	468	251	426	377	119	6.064	45300	207.14%
	Chat - Asesor Virtual	6.320	12.130	26.317	26.165	2.986	2.477	3.648	3.228	2.108	1.232	803	355	87.769		
Chat - CNPV	10.889	39.446	26.107	18.436	1.338	761	2.764	3.073	1.678	457	0	2	104.951			
SUBTOTAL	35.134	66.460	70.298	63.178	25.737	15.955	19.261	27.158	21.531	19.373	16.847	28.833	409.765	378.000	108.40%	
2. CENTRO OCCIDENTE	Presencial	21	73	130	152	134	39	26	38	52	53	26	11	755	900	83.89%
	Telefonico	22	7	19	28	13	5	4	8	13	7	7	7	140	300	46.67%
	Orfeo	28	26	39	50	54	31	331	38	36	58	23	18	732	900	81.33%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	52	1.329	2.002	1.573	1.230	870	576	1.003	468	577	829	1	10.510	7.200	145.97%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	564	1.254	902	666	734	436	316	218	417	378	83	7.351	12.000	494.33%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	739	480	213	51.968	21.300	335.47%
SUBTOTAL	5.299	9.275	19.235	18.405	3.890	3.166	3.561	3.340	2.051	1.851	1.743	333	71.456			
3. CENTRO ORIENTE	Presencial	13	31	32	41	25	6	17	18	28	13	25	9	258	600	43.00%
	Telefonico	5	10	10	6	5	1	3	6	3	10	4	3	66	300	22.00%
	Orfeo	27	36	19	21	32	35	441	45	42	55	34	22	809	900	89.89%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	63	286	1.141	83	67	239	941	772	11	287	239	0	4.129	3.600	114.69%
	Chat - Territorial Centro Oriente	938	1.303	3.944	4.764	1.845	1.353	933	622	293	476	445	156	17.072	12.000	575.33%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.936	1.264	739	480	212	51.967		
	SUBTOTAL	4.839	8.942	20.937	20.615	3.767	3.121	4.523	3.399	1.641	1.580	1.227	402	74.301		

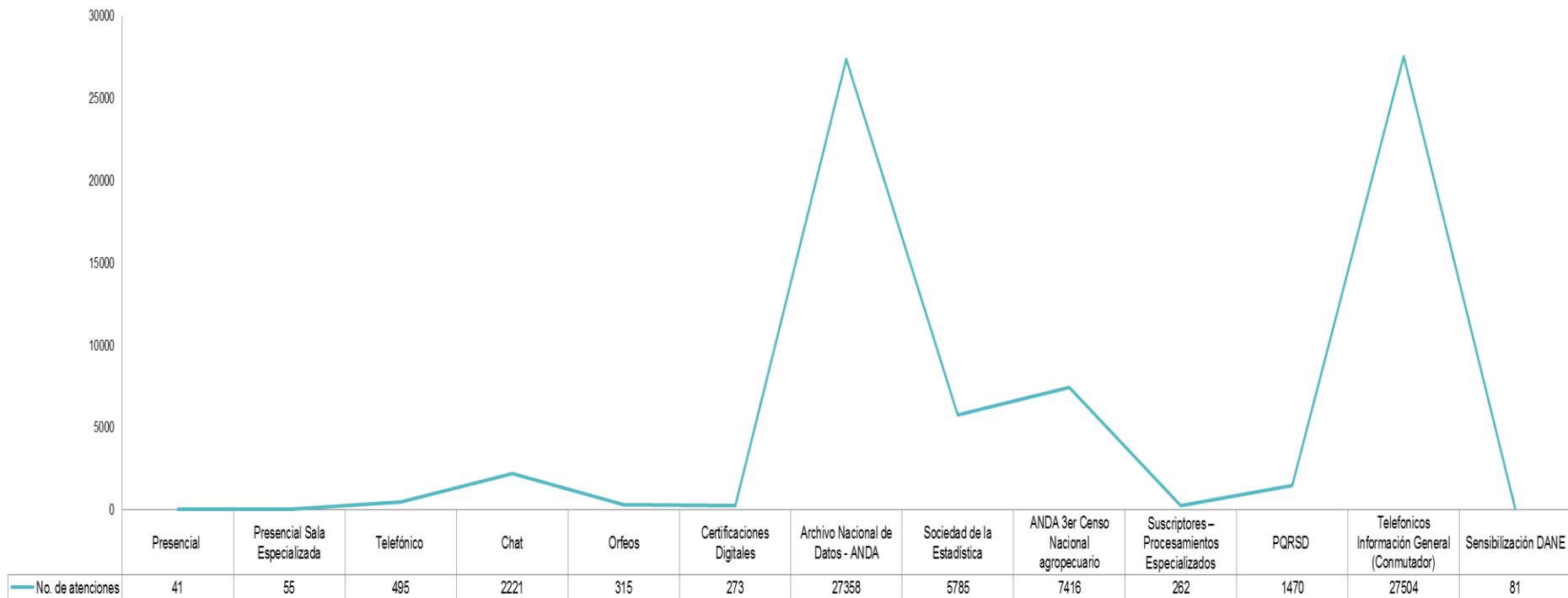
Atenciones registradas por Dirección Territorial enero – diciembre 2018

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Presencial	151	134	162	214	195	105	72	72	44	35	36	4	1.224	1200	102.00%
	Telefonico	12	10	12	12	11	3	0	5	10	8	8	2	93	300	31.00%
	Orfeo	33	50	52	46	66	32	605	50	63	66	69	42	1.174	1000	117.40%
	Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros	138	1.093	801	1.226	679	497	238	816	2.389	756	349	60	9.042	7200	125.58%
	Chat - Territorial Norroccidente	587	636	697	542	591	551	798	477	431	581	433	258	6.582	12.000	487.92%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	739	480	212	51.968		
SUBTOTAL		4.714	9.199	17.515	17.740	3.335	2.675	3.901	3.357	4.201	2.185	1.375	578	70.083	21.700	322.96%
5. NORTE	Presencial	26	38	48	80	44	16	11	25	16	21	18	8	351	1200	29.25%
	Telefonico	8	7	3	27	7	7	5	1	3	9	3	1	81	300	27.00%
	Orfeo	35	36	54	48	30	37	546	49	49	73	57	28	1.042	1000	104.20%
	Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros	0	602	240	1.647	724	319	505	695	222	685	265	0	5.904	7200	82.00%
	Chat - Territorial Norte	364	516	368	576	488	362	190	114	71	82	60	22	3.213	12000	459.85%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.265	739	480	213	51.969		
SUBTOTAL		4.226	8.475	16.504	18.078	3.086	2.228	3.445	2.821	1.626	1.609	883	272	62.560	21.700	288.29%
6. SUROCCIDENTE	Presencial	26	84	150	164	50	34	36	76	60	50	22	7	759	1200	63.25%
	Telefonico	28	35	45	32	19	14	10	17	13	5	14	9	241	300	80.33%
	Orfeo	46	36	67	33	43	42	519	50	45	61	66	29	1.037	1000	103.70%
	Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros	124	231	294	299	897	195	68	145	506	121	56	0	2.936	5400	54.37%
	Chat - Territorial Suroccidente	424	785	1.118	802	770	648	390	269	143	212	267	164	5.992	12000	483.00%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	739	480	212	51.968		
SUBSUBTOTAL		4.441	8.447	17.465	17.030	3.572	2.420	3.211	2.494	2.031	1.188	905	421	62.933	19.900	316.25%
TOTAL ATENCIONES 2018		58.653	110.798	161.954	155.046	43.387	29.565	37.902	42.569	33.081	27.786	22.980	30.839	751.098	480.000	156.48%

Total nacional de atenciones enero – diciembre 2018

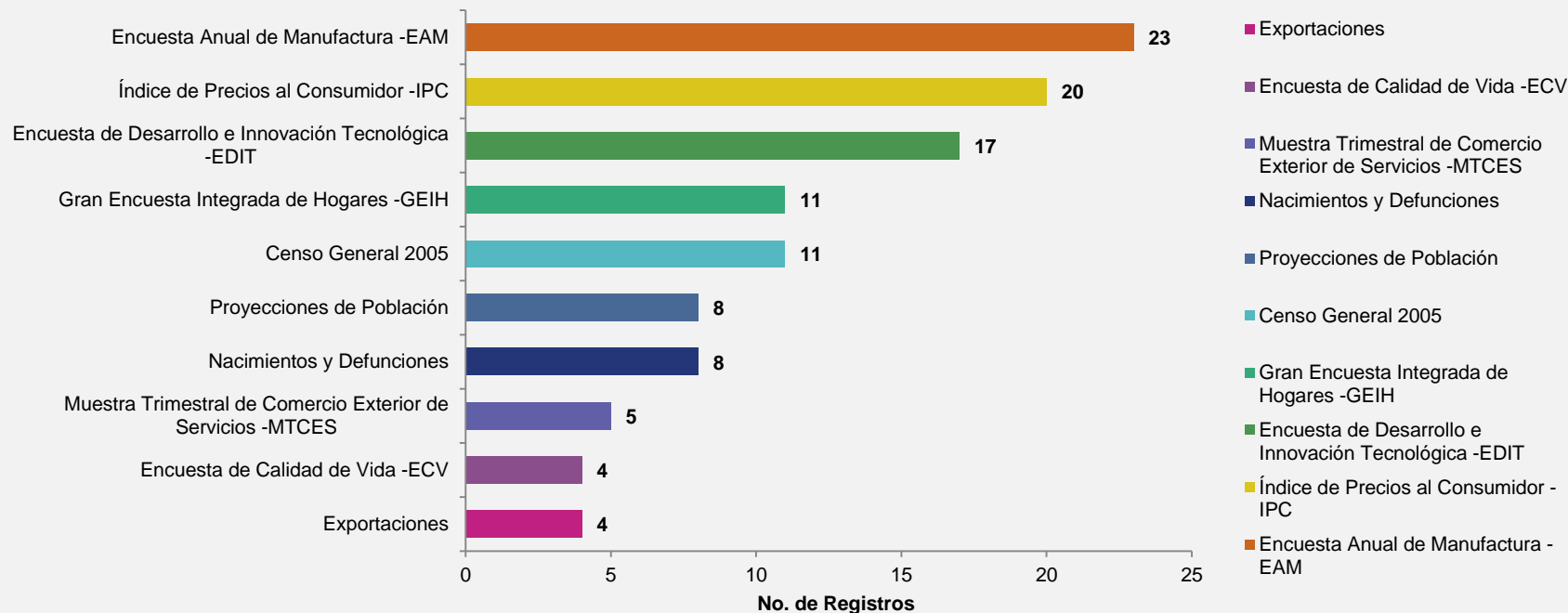
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Año 2018	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento		
TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	1885	2198	2455	2764	4637	2039	5687	3231	2300	2425	2.287	906	32814	480000	427%		
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	67.790	81.501	199.253	203.700	75.611	97.146	94.616	89.221	58.795	56.813	40.143	27.504	1.092.093				
	Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros (Sensibilización)	472	3.951	5.749	5.484	4.020	2.322	2.357	4.063	4.006	2.595	1.769	81	36.869				
	Chat	40.082	92.126	139.548	131.953	18.413	14.935	20.512	18.251	11.514	7.578	5.163	2.221	502.296				
	Redes sociales	15	10	3	0	2	3	0	0	8	0	0	0	41				
	Certificación Digitales	630	555	413	532	483	340	383	401	319	512	305	273	5.146				
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	8.963	16.623	14.934	14.676	13.456	27.358	177.394				
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	8.573	7.537	8.053	8.718	6.008	7.258	7.170	6.831	9.711	9.579	7.206	7.416	94.060				
	Sociedad de la Estadística	3.570	0	1.761	5.807	6.744	5.812	4.043	6.709	5.787	5.784	6.704	5.785	58.506				
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	109	164	117	231	251	97	169	46	189	214	262	2.069				
	PQRSD	3.090	3.257	7.720	8.894	4.984	2.626	3.558	3.800	2.949	2.627	2.075	1.470	47.050				
	TOTAL	141.896	203.202	378.905	382.282	136.965	142.658	147.386	149.299	110.369	102.778	79.322	73.276	2.048.338				

Atenciones registradas diciembre 2018 - Total nacional



Fuente: DICE.

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



La consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizadas a través de los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada y Telefónico.

Fuente: DICE.

2. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

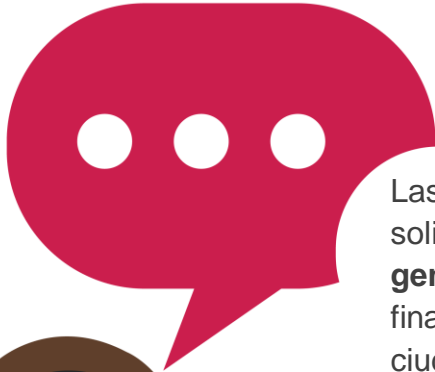
Gobierno
de Colombia

¿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



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**.

3. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

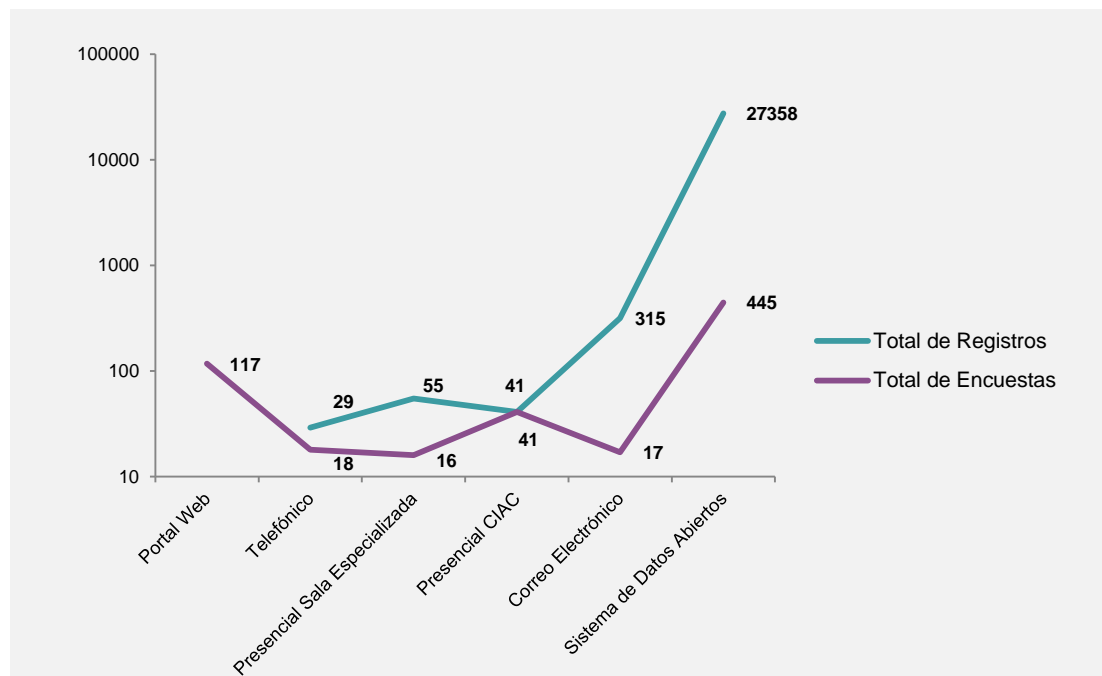
Gobierno
de Colombia

Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados vs encuestas de satisfacción total nacional – Diciembre 2018

En el mes de diciembre se registraron 27.798 atenciones que corresponden a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo Electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 654 encuestas, donde el canal presencial CIAC registra la tasa de respuesta mas alta con un 100%, en su orden le siguen, el canal telefónico con un 62.07%, Presencial Sala Especializada con 29.09 %, Correo Electrónico con un 5.4% y Sistema de Datos Abiertos con un 1.63%.

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 117 ciudadanos evaluaron su experiencia sobre la información estadística y el acceso a los contenidos.

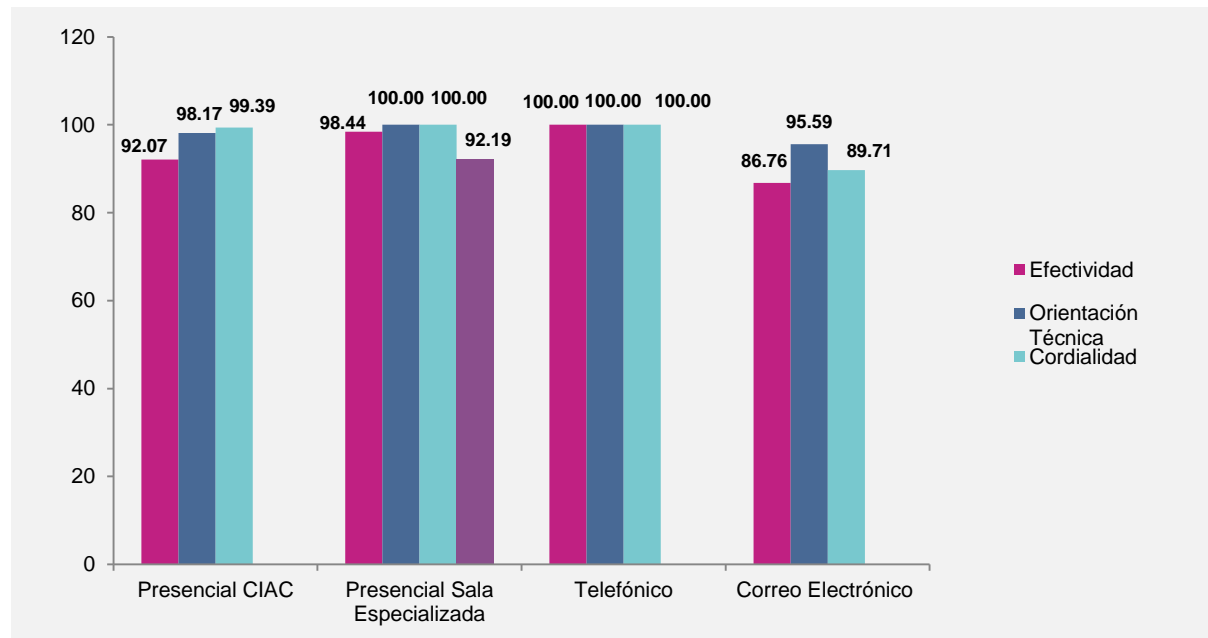


La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada, depende de la recurrencia de los usuarios, por cuanto será aplicada cada dos meses.

Calificación por categoría – Eje Calidad del Servicio Diciembre 2018 total nacional

En el eje Calidad del Servicio para el mes de diciembre las categorías de efectividad, orientación técnica y cordialidad fueron calificadas satisfactoriamente en todos los canales evaluados, teniendo en cuenta la escala de satisfacción de este indicador.

Sin embargo, la categoría efectividad, evaluada en el canal correo electrónico, presentó la calificación más baja, dada por los ciudadanos que accedieron a este servicio con un 86,76%.



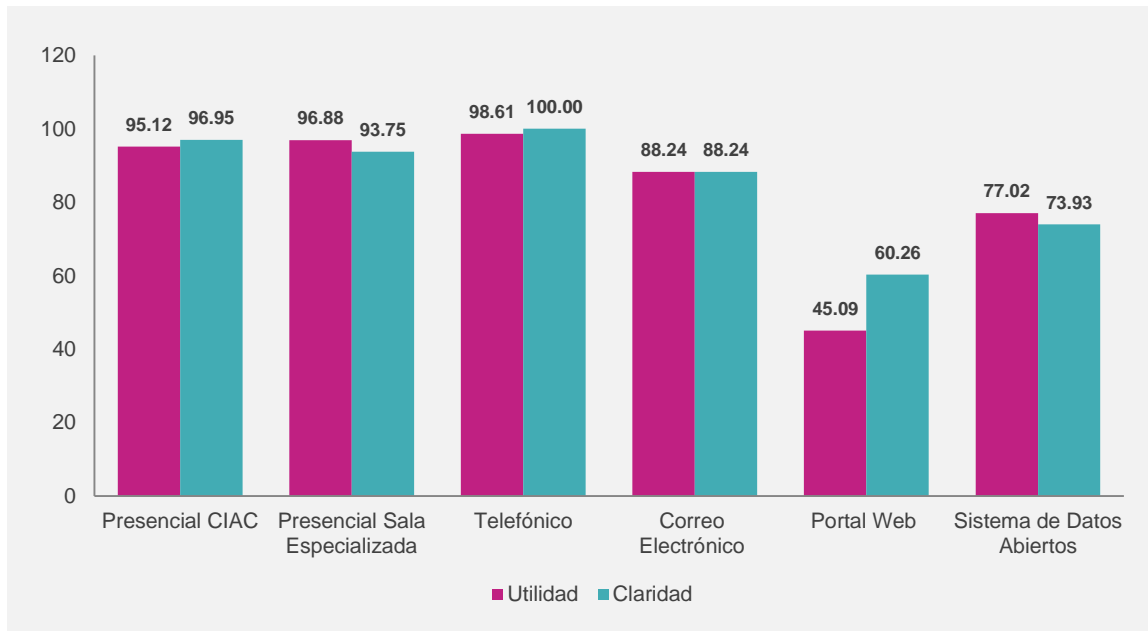
Los valores están expresados porcentualmente.

Calificación por categoría – Eje Producto Diciembre 2018 - total nacional

Las categorías del eje Producto (utilidad y claridad) fueron calificadas satisfactoriamente en los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo Electrónico.

El Sistema de Datos Abiertos en la categoría utilidad obtiene una calificación que la ubica en un nivel de satisfacción aceptable, mientras que la categoría claridad obtuvo un nivel bajo de satisfacción.

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



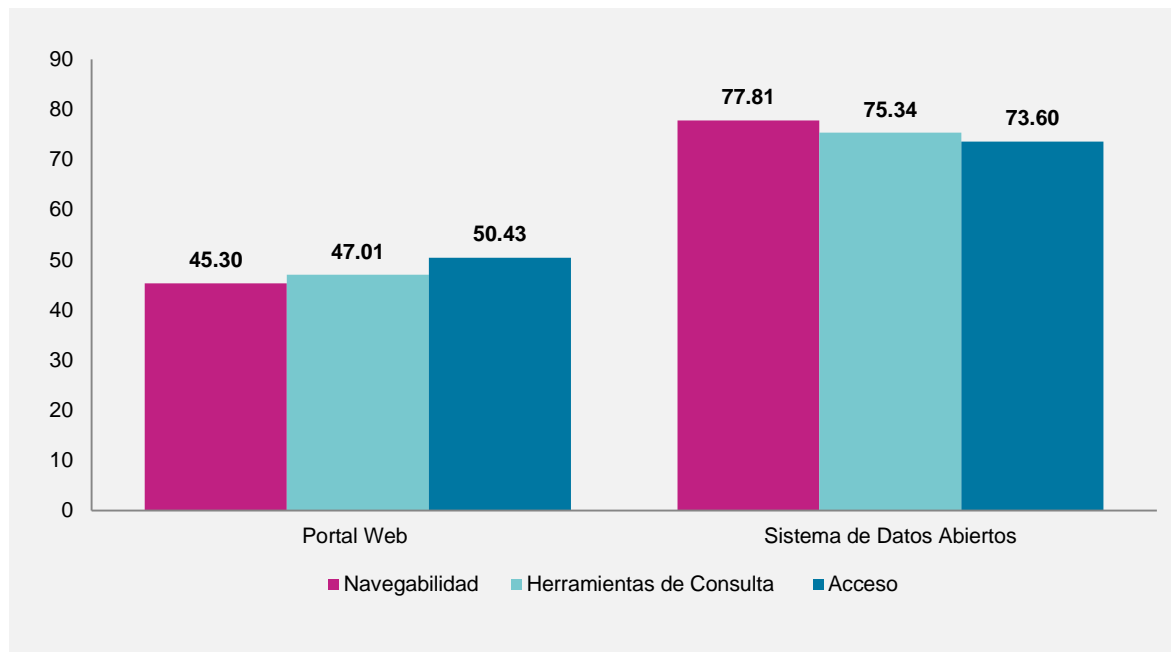
Los valores están expresados porcentualmente.

Calificación por categoría – Eje Usabilidad Diciembre 2018 total nacional

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 funcionalidad del Portal Web y el Sistema de Datos Abiertos.

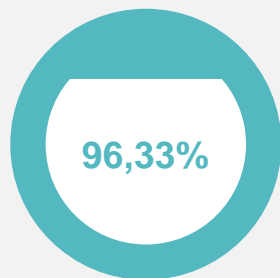
Ninguna de las categorías evaluadas para el Portal web supera el umbral de 75%, lo que representa un nivel de satisfacción bajo.

En cuanto al Sistema de Datos Abiertos, dos categorías superan el 75%, navegabilidad y herramientas de consulta, situándolas en un nivel de satisfacción aceptable. Por su parte la categoría acceso dada la calificación, se ubica en un rango bajo de satisfacción por parte de la ciudadanía que accede a estos servicios.

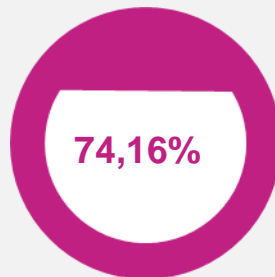


Los valores están expresados porcentualmente.

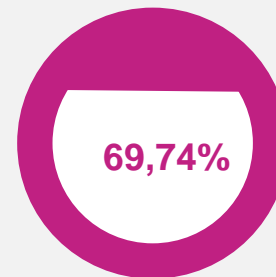
Resultados generales Indicadores de Satisfacción Diciembre 2018



Calidad del Servicio



Producto

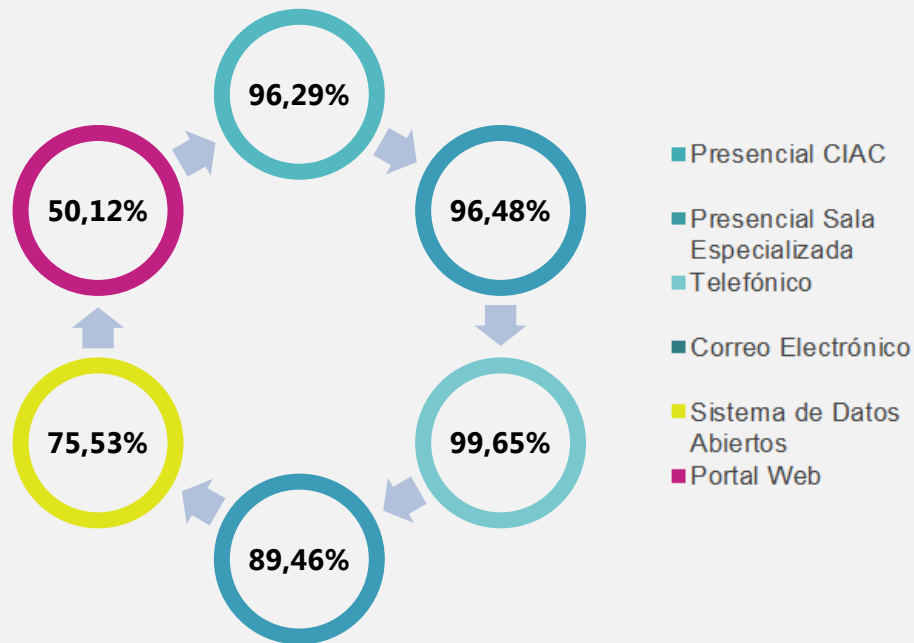


Usabilidad

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 84 y 76	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 84 y 76	Aceptable
	Bajo ●	Menor o igual a 75	Critico

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIFUSIÓN, COMUNICACIÓN Y CULTURA
ESTADÍSTICA

DICIEMBRE / 2018



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co