

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Difusión, Comunicación y Cultura Estadística

Informe Mensual

● NOVIEMBRE 2018



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



**DANE**  
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA



INFORMACIÓN PARA TODOS

# REGISTRO DE ATENCIONES



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



**DANE**  
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

## Atenciones registradas por territorial enero – noviembre 2018

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	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	1.989	3.000	66,30%
	Telefonico	22	38	31	24	7	6	8	21	7	11	18	193		
	Atendidos Avaya	857	890	967	1.134	3.180	1.139	1.455	2.043	1.239	1.331	1.423	15.658	7000	226,44%
	Orfeo	368	426	380	420	477	335	1.481	466	412	398	343	5.506	9000	61,18%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	95	410	1.271	656	423	202	29	632	410	169	31	4.328	5400	80,15%
	Redes Sociales	15	10	3	0	2	3	0	0	8	0	0	41	300	13,67%
	Certificaciones Digitales	630	555	413	532	483	340	383	401	319	512	305	4.873	8.000	60,91%
	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	150.036	300.000	50,01%
	Chat - Territorial Centro	212	366	788	1.266	764	614	413	468	251	426	377	5.945	45300	206,09%
	Chat - Asesor Virtual	6.320	12.130	26.317	26.165	2.986	2.477	3.648	3.228	2.108	1.232	803	87.414		
Chat - CNPV	10.889	39.446	26.107	18.436	1.338	761	2.764	3.073	1.678	457	0	104.949			
<b>SUBTOTAL</b>	<b>35.134</b>	<b>66.460</b>	<b>70.298</b>	<b>63.178</b>	<b>25.737</b>	<b>15.955</b>	<b>19.261</b>	<b>27.158</b>	<b>21.531</b>	<b>19.373</b>	<b>16.847</b>	<b>380.932</b>	<b>378.000</b>	<b>100,78%</b>	
2. CENTRO OCCIDENTE	Presencial	21	73	130	152	134	39	26	38	52	53	26	744	900	82,67%
	Telefonico	22	7	19	28	13	5	4	8	13	7	7	133	300	44,33%
	Orfeo	28	26	39	50	54	31	331	38	36	58	23	714	900	79,33%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	52	1.329	2.002	1.573	1.230	870	576	1.003	468	577	829	10.509	7.200	145,96%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	564	1.254	902	666	734	436	316	218	417	378	7.268	12.000	493,63%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	739	480	51.968	21.300	334,91%
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>5.299</b>	<b>9.275</b>	<b>19.235</b>	<b>18.405</b>	<b>3.890</b>	<b>3.166</b>	<b>3.561</b>	<b>3.340</b>	<b>2.051</b>	<b>1.851</b>	<b>1.743</b>	<b>71.336</b>		
3. CENTRO ORIENTE	Presencial	13	31	32	41	25	6	17	18	28	13	25	249	600	41,50%
	Telefonico	5	10	10	6	5	1	3	6	3	10	4	63	300	21,00%
	Orfeo	27	36	19	21	32	35	441	45	42	55	34	787	900	87,44%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	63	286	1.141	83	67	239	941	772	11	287	239	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	16.916	12.000	574,03%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.936	1.264	739	480	51.967		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.839</b>	<b>8.942</b>	<b>20.937</b>	<b>20.615</b>	<b>3.767</b>	<b>3.121</b>	<b>4.523</b>	<b>3.399</b>	<b>1.641</b>	<b>1.580</b>	<b>1.227</b>	<b>74.111</b>	<b>17400</b>	<b>425,93%</b>

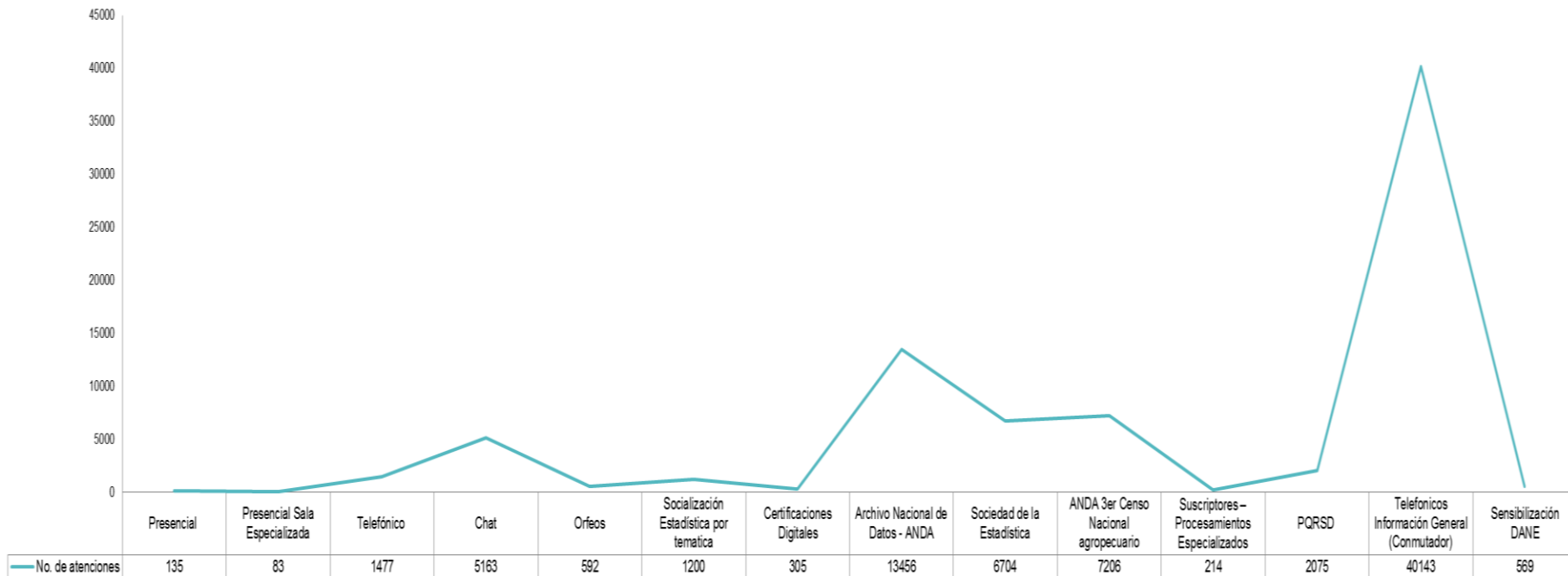
## Atenciones registradas por territorial enero – noviembre 2018

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Presencial	151	134	162	214	195	105	72	72	44	35	36	1.220	1200	101,67%
	Telefonico	12	10	12	12	11	3	0	5	10	8	8	91	300	30,33%
	Orfeo	33	50	52	46	66	32	605	50	63	66	69	1.132	1000	113,20%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	138	1.093	801	1.226	679	497	238	816	2.389	756	349	8.982	7200	124,75%
	Chat - Territorial Norroccidente	587	636	697	542	591	551	798	477	431	581	433	6.324	12.000	485,77%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	739	480	51.968		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.714</b>	<b>9.199</b>	<b>17.515</b>	<b>17.740</b>	<b>3.335</b>	<b>2.675</b>	<b>3.901</b>	<b>3.357</b>	<b>4.201</b>	<b>2.185</b>	<b>1.375</b>	<b>69.717</b>	<b>21.700</b>	<b>321,28%</b>
5. NORTE	Presencial	26	38	48	80	44	16	11	25	16	21	18	343	1200	28,58%
	Telefonico	8	7	3	27	7	7	5	1	3	9	3	80	300	26,67%
	Orfeo	35	36	54	48	30	37	546	49	49	73	57	1.014	1000	101,40%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	0	602	240	1.647	724	319	505	695	222	685	265	5.904	7200	82,00%
	Chat - Territorial Norte	364	516	368	576	488	362	190	114	71	82	60	3.191	12000	459,67%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.265	739	480	51.969		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.226</b>	<b>8.475</b>	<b>16.504</b>	<b>18.078</b>	<b>3.086</b>	<b>2.228</b>	<b>3.445</b>	<b>2.821</b>	<b>1.626</b>	<b>1.609</b>	<b>883</b>	<b>62.501</b>	<b>21.700</b>	<b>288,02%</b>
6. SUROCCIDENTE	Presencial	26	84	150	164	50	34	36	76	60	50	22	752	1200	62,67%
	Telefonico	28	35	45	32	19	14	10	17	13	5	14	232	300	77,33%
	Orfeo	46	36	67	33	43	42	519	50	45	61	66	1.008	1000	100,80%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	124	231	294	299	897	195	68	145	506	121	56	2.936	5400	54,37%
	Chat - Territorial Suroccidente	424	785	1.118	802	770	648	390	269	143	212	267	5.828	12000	481,63%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	739	480	51.968		
	<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>4.441</b>	<b>8.447</b>	<b>17.465</b>	<b>17.030</b>	<b>3.572</b>	<b>2.420</b>	<b>3.211</b>	<b>2.494</b>	<b>2.031</b>	<b>1.188</b>	<b>905</b>	<b>62.724</b>	<b>19.900</b>	<b>315,20%</b>
<b>TOTAL ATENCIONES 2018</b>		<b>58.653</b>	<b>110.798</b>	<b>161.954</b>	<b>155.046</b>	<b>43.387</b>	<b>29.565</b>	<b>37.902</b>	<b>42.569</b>	<b>33.081</b>	<b>27.786</b>	<b>22.980</b>	<b>721.321</b>	<b>480.000</b>	<b>150,28%</b>

## Total nacional de atenciones enero – noviembre 2018

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	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	31908	480000	411%
	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	1.064.589		
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	472	3.951	5.749	5.484	4.020	2.322	2.357	4.063	4.006	2.595	1.769	36.788		
	Chat	40.082	92.126	139.548	131.953	18.413	14.935	20.512	18.251	11.514	7.578	5.163	500.075		
	Redes sociales	15	10	3	0	2	3	0	0	8	0	0	41		
	Certificacione Digitales	630	555	413	532	483	340	383	401	319	512	305	4.873		
	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	150.036		
	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	86.644		
	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	52.721		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	109	164	117	231	251	97	169	46	189	214	1.807		
	PQRS	3.090	3.257	7.720	8.894	4.984	2.626	3.558	3.800	2.949	2.627	2.075	45.580		
	<b>TOTAL</b>	<b>141.896</b>	<b>203.202</b>	<b>378.905</b>	<b>382.282</b>	<b>136.965</b>	<b>142.658</b>	<b>147.386</b>	<b>149.299</b>	<b>110.369</b>	<b>102.778</b>	<b>79.322</b>	<b>1.975.062</b>		

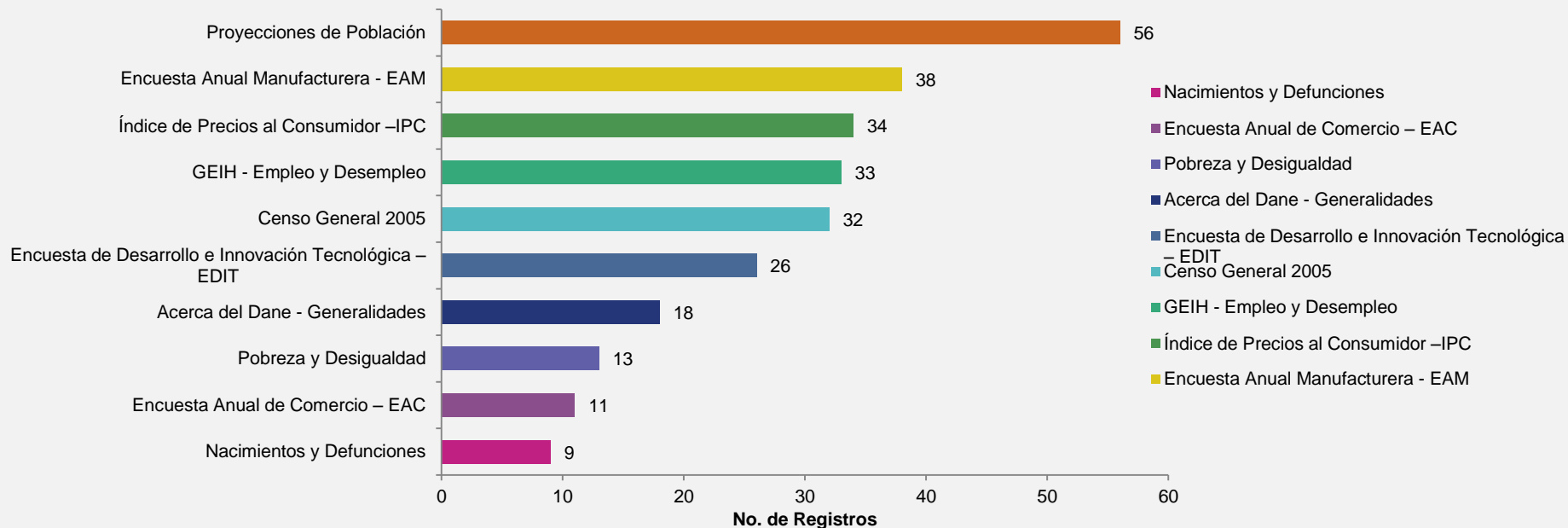
## Atenciones registradas noviembre 2018 - Total nacional



Fuente: DICE.



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





INFORMACIÓN PARA TODOS

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



**DANE**  
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA



## ¿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

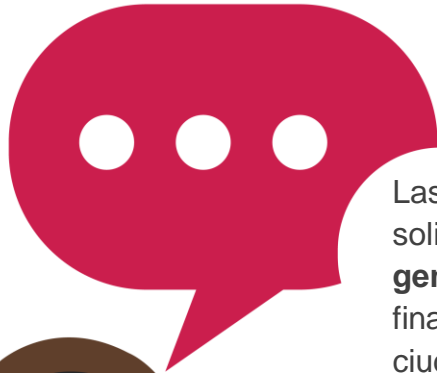
Ejes: Usabilidad – Producto  
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso  
PRD: Utilidad y Claridad

6

### PORTAL WEB

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

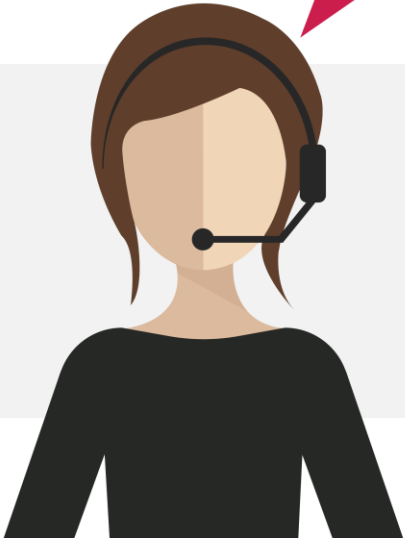
## Alcance de la Medición de Satisfacción a la Ciudadanía



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





INFORMACIÓN PARA TODOS

# RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



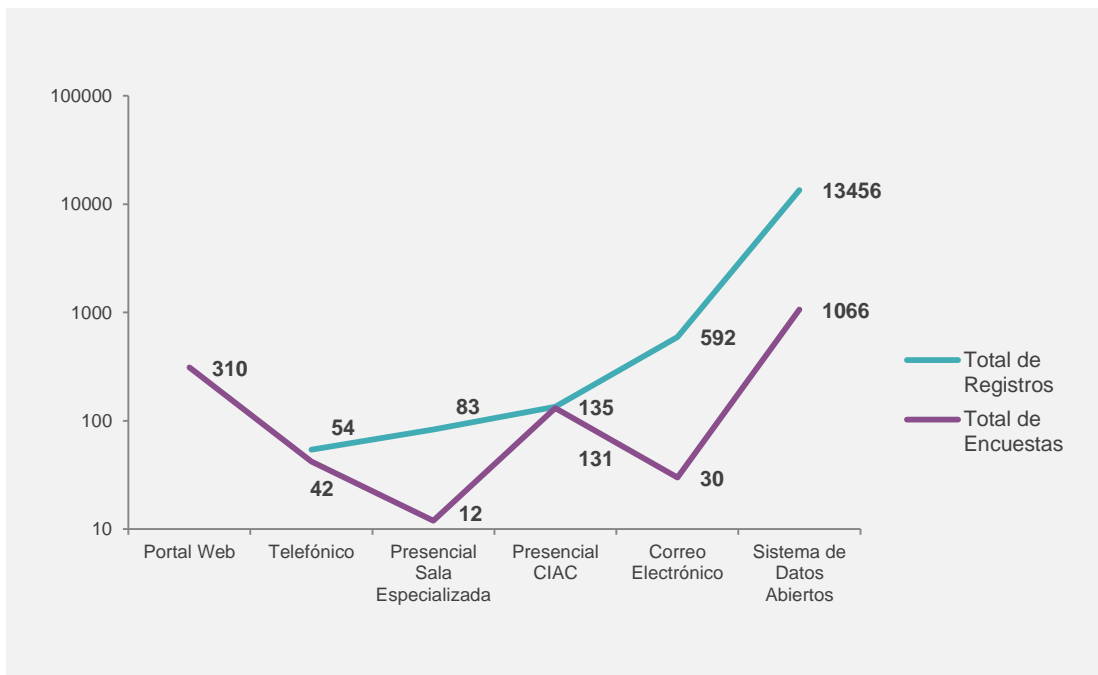
**DANE**  
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

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

En el mes de noviembre se registraron 14.320 atenciones que corresponden a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo Electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 1.591 encuestas, donde el canal presencial CIAC registra la tasa de respuesta mas alta, con un 97.04%, en su orden le siguen, el canal telefónico con un 77.78%, Presencial Sala Especializada con 14.46%, Sistema de Datos Abiertos con un 7.92% y Correo Electrónico con un 5.07%.

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



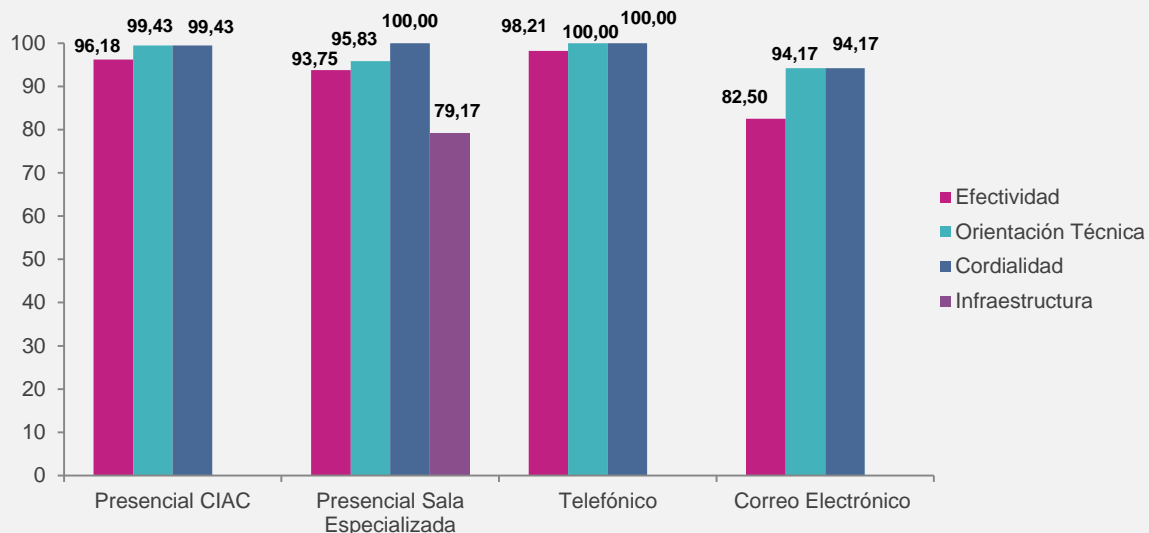
La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada, depende de la recurrencia de los usuarios, por cuanto será aplicada cada dos meses.

Fuente: DICE.

## Calificación por categoría – Eje Calidad del Servicio Noviembre 2018 total nacional

En el eje Calidad del Servicio para el mes de noviembre 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 infraestructura evaluada en el canal Presencial Sala Especializada, tuvo una calificación aceptable por parte de los ciudadanos que accedieron a este servicio.



Los valores están expresados porcentualmente.

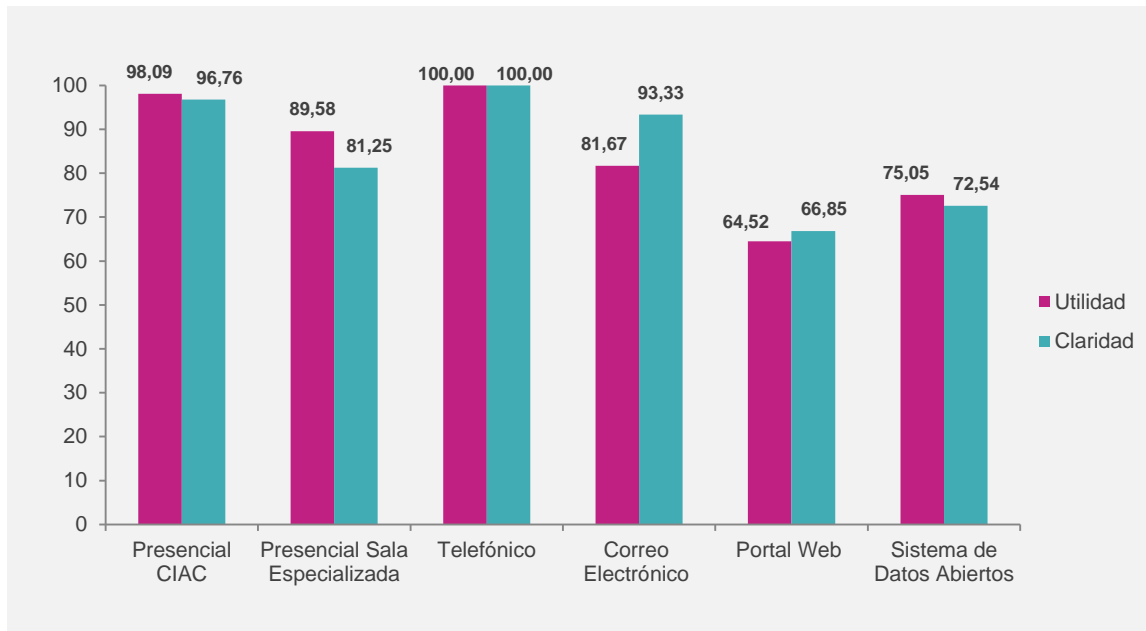
## Calificación por categoría – Eje Producto Noviembre 2018 - total nacional

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

En el canal Presencial Sala Especializada, la calificación de la categoría utilidad, fue satisfactoria mientras que la categoría claridad se ubica en un nivel aceptable de satisfacción.

El Sistema de Datos Abiertos y Correo Electrónico en la categoría utilidad, ubican sus calificación en un nivel aceptable, mientras que la categoría claridad obtuvo un nivel alto de satisfacción para Correo Electrónico y bajo para Sistema de Datos Abiertos.

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



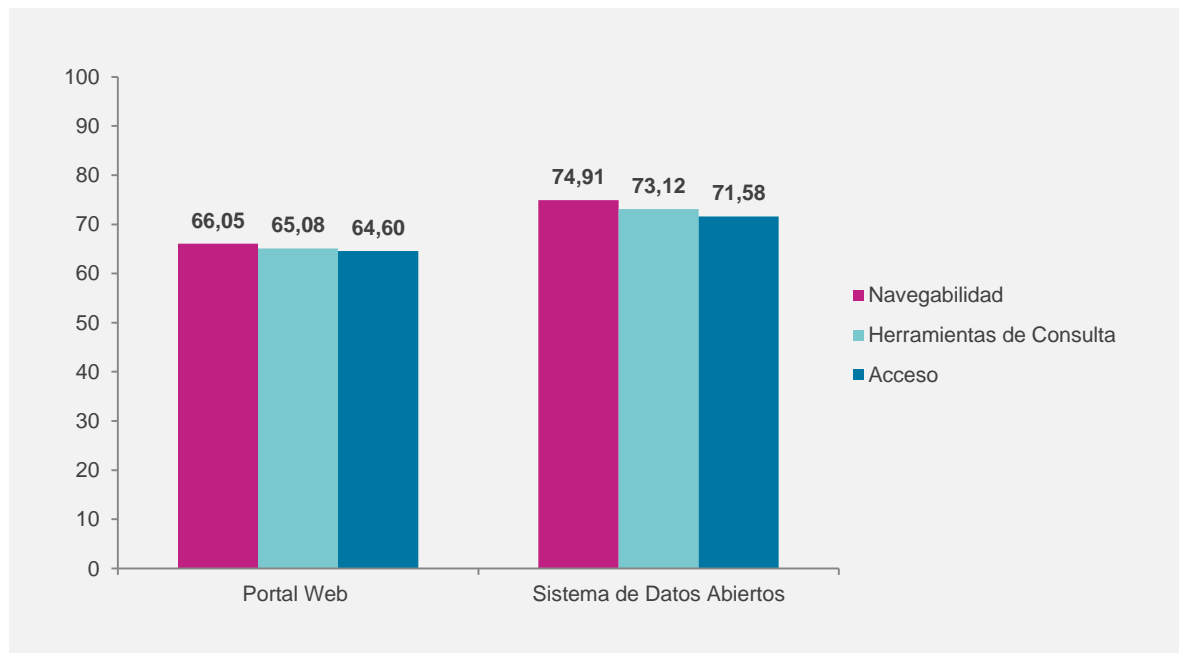
Los valores están expresados porcentualmente.



## Calificación por categoría – Eje Usabilidad Noviembre 2018 total nacional

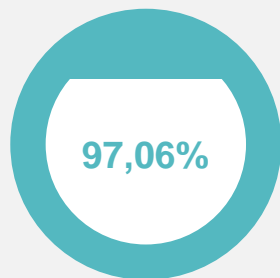
Los resultados de la calificación del eje usabilidad demuestran que los ciudadanos presentan un nivel de satisfacción bajo en cuanto a los contenidos y funcionalidad del Portal Web y el Sistema de Datos Abiertos.

Ninguna de las categorías en el Portal web y Sistema de Datos Abiertos superan el umbral de 75%, lo que ubica su calificación en un rango críticos de satisfacción por parte de la ciudadanía que accede a estos servicios.

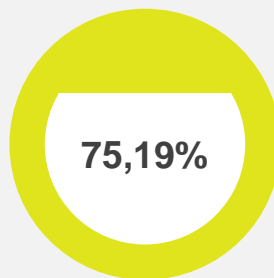


Los valores están expresados porcentualmente.

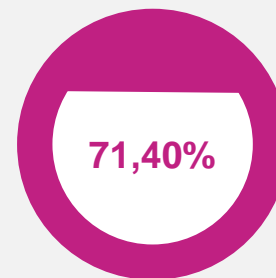
# Resultados generales Indicadores de Satisfacción Noviembre 2018



Calidad del Servicio



Producto

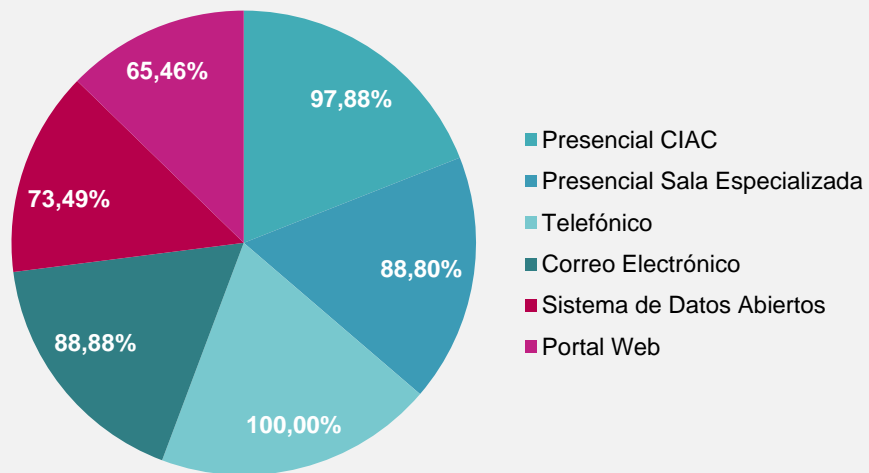


Usabilidad

## 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 Noviembre 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

Fuente: DICE.

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Difusión, Comunicación y Cultura Estadística

NOVIEMBRE 2018



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



**DANE**  
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia