

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Difusión, Comunicación y Cultura Estadística

Informe Mensual

● OCTUBRE 2018



GOBIERNO
DE COLOMBIA



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA



INFORMACIÓN PARA TODOS

REGISTRO DE ATENCIONES



GOBIERNO
DE COLOMBIA



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

Atenciones registradas por territorial enero – octubre 2018

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Presencial	157	231	235	232	245	152	117	203	165	161	1.989	3.000	66,30%
	Telefonico	22	38	31	24	7	6	8	21	7	11	193	7000	226,44%
	Atendidos Avaya	857	890	967	1.134	3.180	1.139	1.455	2.043	1.239	1.331	15.658		
	Orfeo	219	292	299	420	477	335	1.481	466	412	398	5.142	9000	57,13%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	95	410	1.271	656	423	202	29	632	410	169	4.328	5400	80,15%
	Redes Sociales	15	10	3	0	2	3	0	0	8	0	41	300	13,67%
	Certificaciones Digitales	630	555	413	532	483	340	383	401	319	512	4.873	8000	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	150.036	300.000	50,01%
	Chat - Territorial Centro	212	366	788	1.266	764	614	413	468	251	426	5.568	45300	203,49%
	Chat - Asesor Virtual	6.320	12.130	26.317	26.165	2.986	2.477	3.648	3.228	2.108	1.232	86.611		
Chat - CNPV	10.889	39.446	26.107	18.436	1.338	761	2.764	3.073	1.678	457	104.949			
SUBTOTAL	34.985	66.326	70.217	63.178	25.737	15.955	19.261	27.158	21.531	19.373	379.388	378000	100,37%	
2. CENTRO OCCIDENTE	Presencial	21	73	130	152	134	39	26	38	52	53	744	900	82,67%
	Telefonico	22	7	19	28	13	5	4	8	13	7	133	300	44,33%
	Orfeo	28	26	39	50	54	31	331	38	36	58	714	900	79,33%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	52	1.329	2.002	1.573	1.230	870	576	1.003	468	577	10.509	7.200	145,96%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	564	1.254	902	666	734	436	316	218	417	6.890	12.000	490,48%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	739	51.968		
SUBTOTAL	5.299	9.275	19.235	18.405	3.890	3.166	3.561	3.340	2.051	1.851	70.958	21300	333,14%	
3. CENTRO ORIENTE	Presencial	13	31	32	41	25	6	17	18	28	13	249	600	41,50%
	Telefonico	5	10	10	6	5	1	3	6	3	10	63	300	21,00%
	Orfeo	27	36	19	21	32	35	441	45	42	55	787	900	87,44%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	63	286	1.141	83	67	239	941	772	11	287	4.016	3600	111,56%
	Chat - Territorial Centro Oriente	938	1.303	3.944	4.764	1.845	1.353	933	622	293	476	16.471	12.000	570,32%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.936	1.264	739	51.967		
SUBTOTAL	4.839	8.942	20.937	20.615	3.767	3.121	4.523	3.399	1.641	1.580	73.553	17400	422,72%	

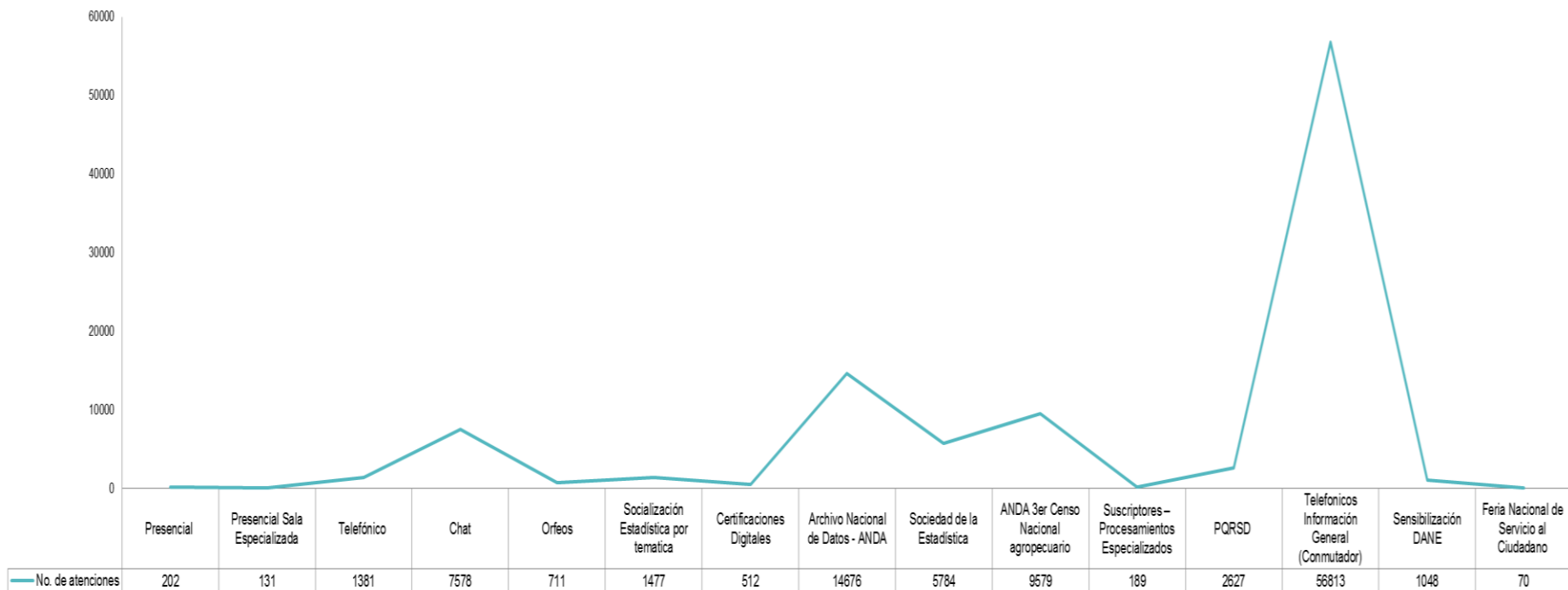
Atenciones registradas por territorial enero – octubre 2018

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Presencial	151	134	162	214	195	105	72	72	44	35	1.220	1200	101,67%
	Telefonico	12	10	12	12	11	3	0	5	10	8	91	300	30,33%
	Orfeo	33	50	52	46	66	32	605	50	63	66	1.132	1000	113,20%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	138	1.093	801	1.226	679	497	238	816	2.389	756	8.982	7200	124,75%
	Chat - Territorial Norroccidente	587	636	697	542	591	551	798	477	431	581	5.891	12.000	482,16%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	739	51.968		
SUBTOTAL		4.714	9.199	17.515	17.740	3.335	2.675	3.901	3.357	4.201	2.185	69.284	21.700	319,28%
5. NORTE	Presencial	26	38	48	80	44	16	11	25	16	21	343	1200	28,58%
	Telefonico	8	7	3	27	7	7	5	1	3	9	80	300	26,67%
	Orfeo	35	36	54	48	30	37	546	49	49	73	1.014	1000	101,40%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	0	602	240	1.647	724	319	505	695	222	685	5.904	7200	82,00%
	Chat - Territorial Norte	364	516	368	576	488	362	190	114	71	82	3.131	12000	459,17%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.265	739	51.969		
SUBTOTAL		4.226	8.475	16.504	18.078	3.086	2.228	3.445	2.821	1.626	1.609	62.441	21.700	287,75%
6. SUROCCIDENTE	Presencial	26	84	150	164	50	34	36	76	60	50	752	1200	62,67%
	Telefonico	28	35	45	32	19	14	10	17	13	5	232	300	77,33%
	Orfeo	46	36	67	33	43	42	519	50	45	61	1.008	1000	100,80%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	124	231	294	299	897	195	68	145	506	121	2.936	5400	54,37%
	Chat - Territorial Suroccidente	424	785	1.118	802	770	648	390	269	143	212	5.561	12000	479,41%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	739	51.968		
SUBSUBTOTAL		4.441	8.447	17.465	17.030	3.572	2.420	3.211	2.494	2.031	1.188	62.457	19.900	313,85%
TOTAL ATENCIONES 2018		58.504	110.664	161.873	155.046	43.387	29.565	37.902	42.569	33.081	27.786	718.081	480.000	149,60%

Total nacional de atenciones enero – octubre 2018

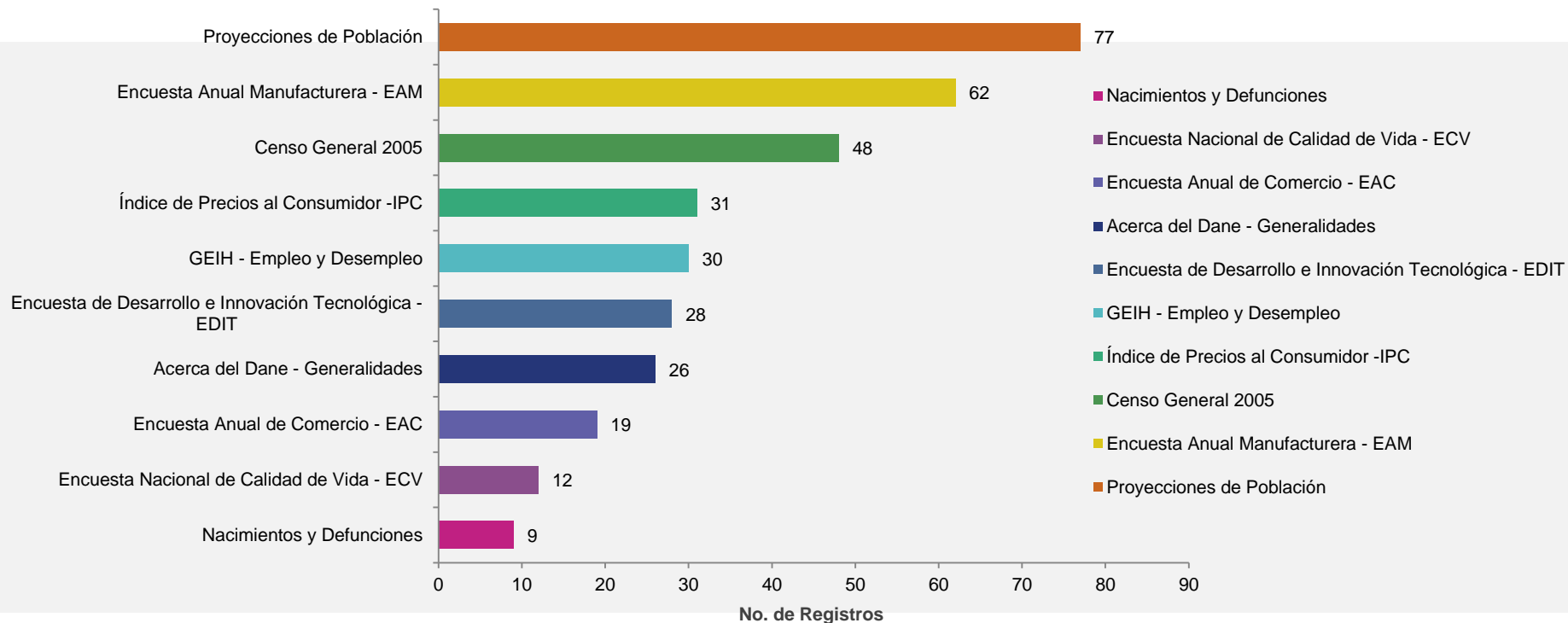
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Año 2018	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	1736	2064	2374	2764	4637	2039	5687	3231	2300	2425	31544	480000	410%
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	67.790	81.501	199.253	203.700	75.611	97.146	94.616	89.221	58.795	56.813	1.064.589		
	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	36.675		
	Chat	40.082	92.126	139.548	131.953	18.413	14.935	20.512	18.251	11.514	7.578	494.912		
	Redes sociales	15	10	3	0	2	3	0	0	8	0	41		
	Certificacione Digitales	630	555	413	532	483	340	383	401	319	512	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	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	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	52.721		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	109	164	117	231	251	97	169	46	189	1.807		
	PQRSD	3.090	3.257	7.720	8.894	4.984	2.626	3.558	3.800	2.949	2.627	45.580		
	TOTAL	141.747	203.068	378.824	382.282	136.965	142.658	147.386	149.299	110.369	102.778	1.969.422		

Atenciones registradas octubre 2018 - Total nacional



Fuente: DICE.

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

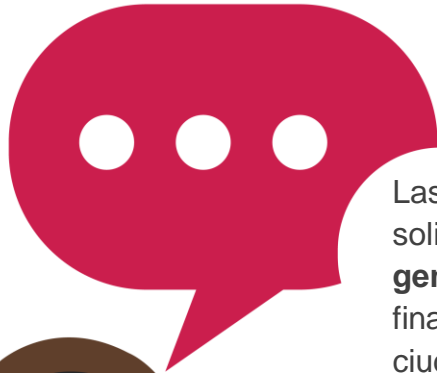
Ejes: Usabilidad – Producto
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso
PRD: Utilidad y Claridad

6

PORTAL WEB

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

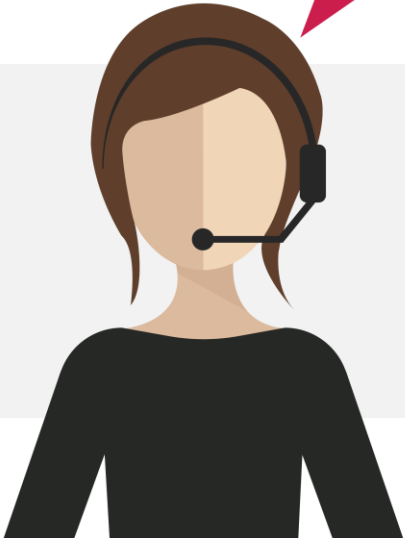
Alcance de la Medición de Satisfacción a la Ciudadanía



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**.





INFORMACIÓN PARA TODOS

RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



GOBIERNO
DE COLOMBIA



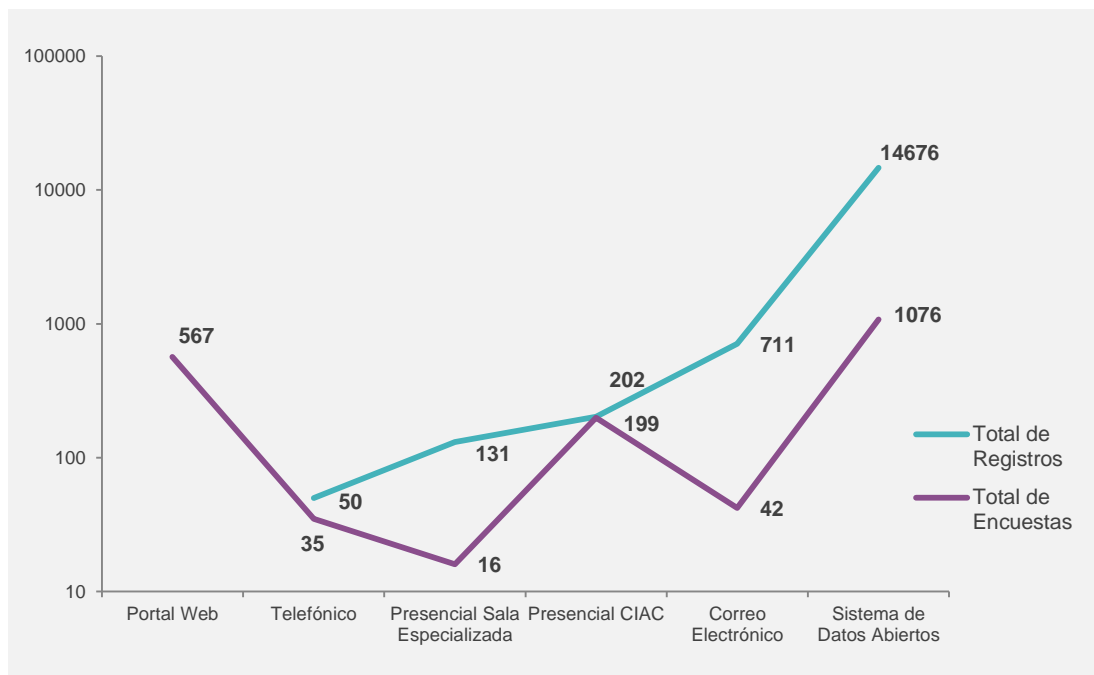
DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

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

En el mes de octubre se registraron 15.770 atenciones que corresponden a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo Electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros se respondieron 1.935 encuestas, donde el canal presencial CIAC registra la tasa de respuesta mas alta con un 98,51%, en su orden le siguen, el canal telefónico con un 70%, Presencial Sala Especializada con 12,21%, Sistema de Datos Abiertos con un 7,33% y Correo Electrónico con un 5,91%.

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



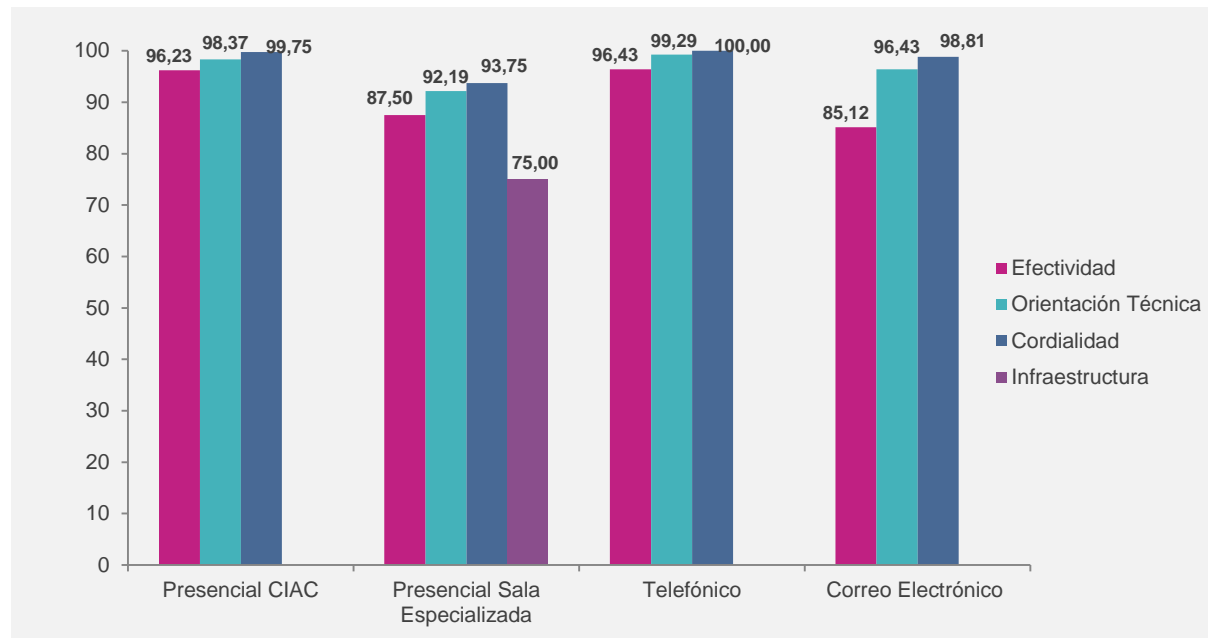
La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada, depende de la recurrencia de los usuarios, por cuanto será aplicada cada dos meses.

Fuente: DICE.

Calificación por categoría * – Eje Calidad del Servicio Octubre 2018 total nacional

En el eje Calidad del Servicio para el mes de octubre 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 crítica por parte de los ciudadanos que accedieron a este servicio.



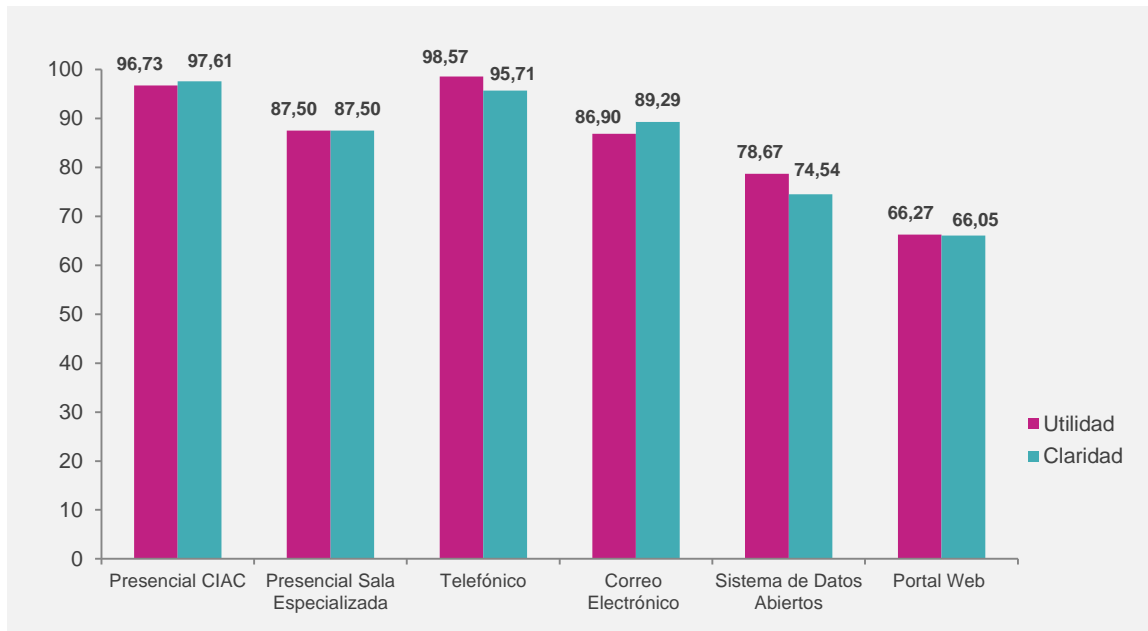
Los valores están expresados porcentualmente.

Calificación por categoría * – Eje Producto Octubre 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 su calificación se ubica en un nivel medio de satisfacción, mientras que la categoría claridad obtuvo un nivel bajo de satisfacción.

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

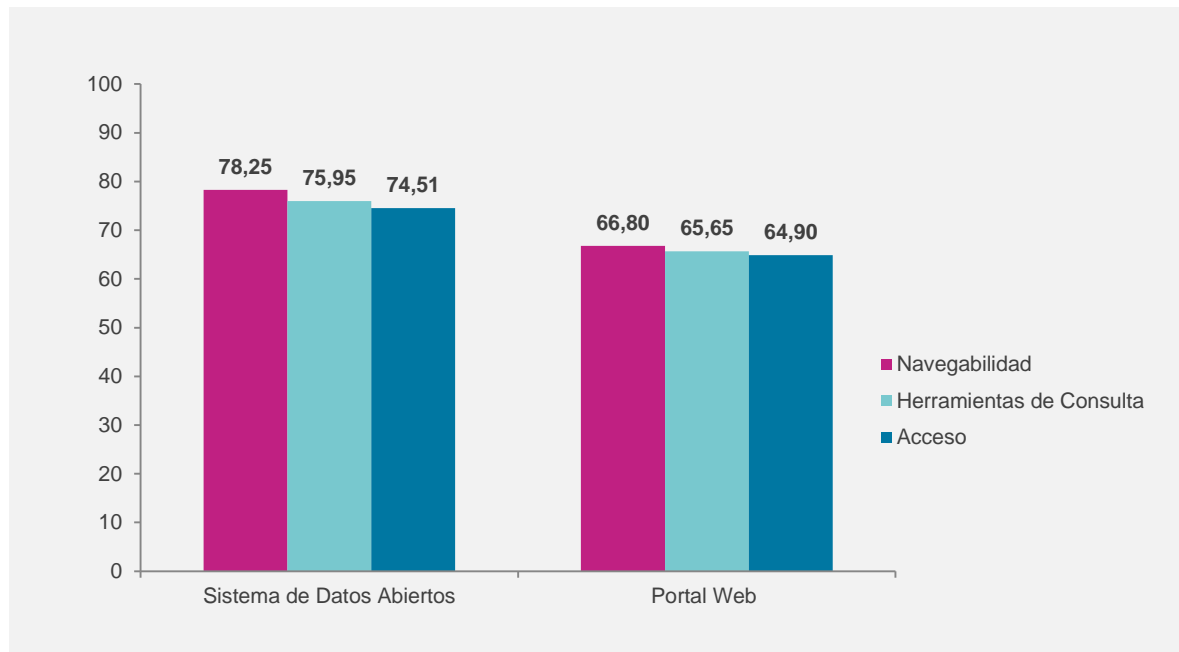


Los valores están expresados porcentualmente.

Calificación por categoría * – Eje Usabilidad Octubre 2018 total nacional

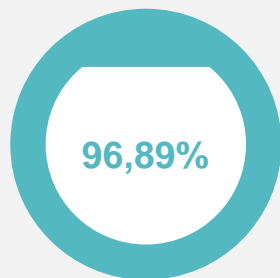
Los resultados de la calificación del eje usabilidad demuestran que los ciudadanos presentan un nivel de satisfacción medio y bajo en cuanto a los contenidos y funcionalidad del Portal Web y del Sistema de Datos Abiertos.

Ninguna de las categorías en el Portal web superan el umbral de 75%, lo que ubica su calificación en un rango crítico; lo mismo ocurre con el Sistema de Datos Abiertos, sin embargo las categorías herramientas de consulta y navegabilidad se ubican en el rango de aceptabilidad por parte de la ciudadanía.

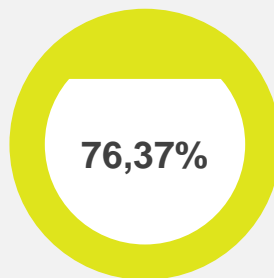


Los valores están expresados porcentualmente.

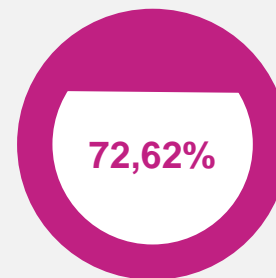
Resultados generales Indicadores de Satisfacción Octubre 2018



Calidad del Servicio



Producto

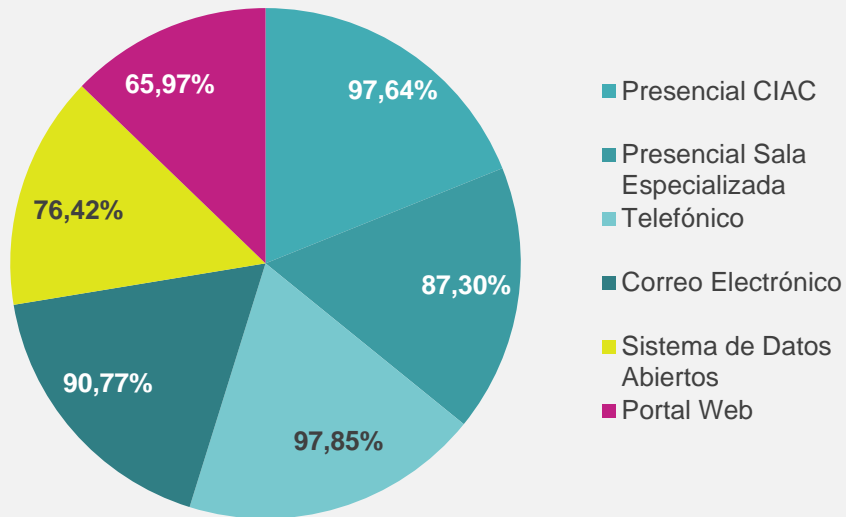


Usabilidad

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 Octubre 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

OCTUBRE 2018



GOBIERNO
DE COLOMBIA



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia