

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
ABRIL / 2019



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



## Contenido

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

# 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

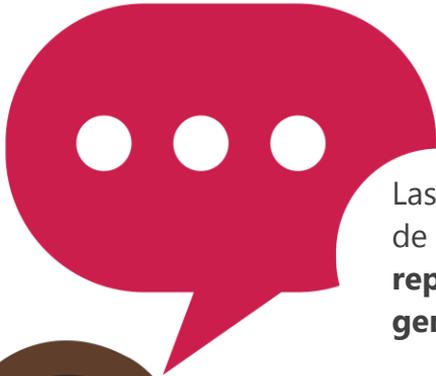
## ¿Qué se evalúa?

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





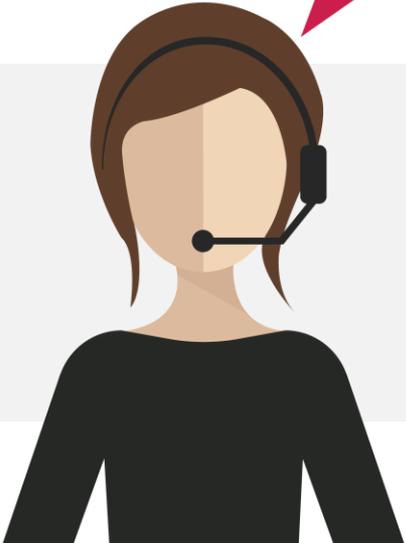
## Alcance de la Medición de Satisfacción a la Ciudadanía



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



## **2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**



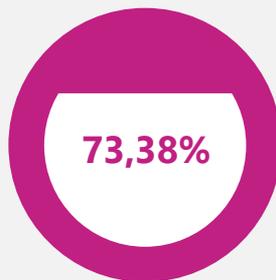
**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

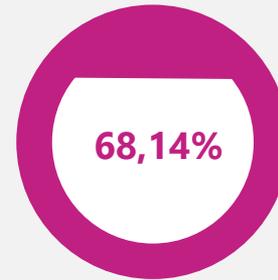
## Resultados generales Indicadores de Satisfacción Abril 2019



Calidad del Servicio



Producto



Usabilidad

Indicadores de Satisfacción Marzo	
Calidad del Servicio	96,85%
Producto	76,16%
Usabilidad	71,09%

### 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	Crítico

La variación en los resultados generales de los indicadores de satisfacción, corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

En marzo se tuvo un total de 2030 encuestas mientras que en el mes de abril fueron 1814, lo que representa una disminución del 10,64% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

## Calificación por categoría – Eje Calidad del Servicio Abril - marzo 2019 total nacional

El eje Calidad del Servicio para el mes de abril fue calificado satisfactoriamente por los ciudadanos que accedieron a los canales presencial CIAC, presencial sala especializada, telefónico y correo electrónico.

En el canal presencial CIAC todas las categorías fueron calificadas satisfactoriamente. En relación con el mes anterior, el porcentaje de satisfacción tuvo una caída del 1,07% en la categoría de efectividad, 0,65% en orientación técnica y 0,18% en cordialidad. La cantidad de encuestas disminuye en un 20,24% frente al mes anterior.

Un comportamiento similar tuvo el canal telefónico si se compara con el mes de marzo, pues tuvo una disminución del 25% en el total de encuestas. Respecto a las calificaciones por categoría, se presenta una baja de 1,11% en la categoría de efectividad, 0,70% en orientación técnica y 0,14% en cordialidad.

En presencial sala especializada, la calificación de todas las categorías supera el 85% en la escala de satisfacción ubicándola en un nivel alto; sin embargo en comparación con el mes anterior, se dio una caída del 20,83% en el total de encuestas, lo cual incide significativamente en la calificación de las categorías de este canal en el mes de abril.

A diferencia de los demás canales evaluados en este eje, en el mes de abril se dio un incremento del 5,12% en el número de encuestas del canal correo electrónico, incidiendo positivamente para que la categoría de efectividad pasara de un nivel bajo a un nivel medio en la escala de satisfacción. Pese a lo anterior, la categoría de orientación técnica cayó un 0,53% y cordialidad un 1,97%.

**Calificación por categoría – Eje Calidad del Servicio**  
**Abril - marzo 2019 total nacional**



\*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 Producto Abril – marzo 2019 total nacional

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

---

- Correo Electrónico tuvo una calificación por debajo del 85% en sus dos categorías lo que indica un nivel medio de satisfacción por parte de los ciudadanos.

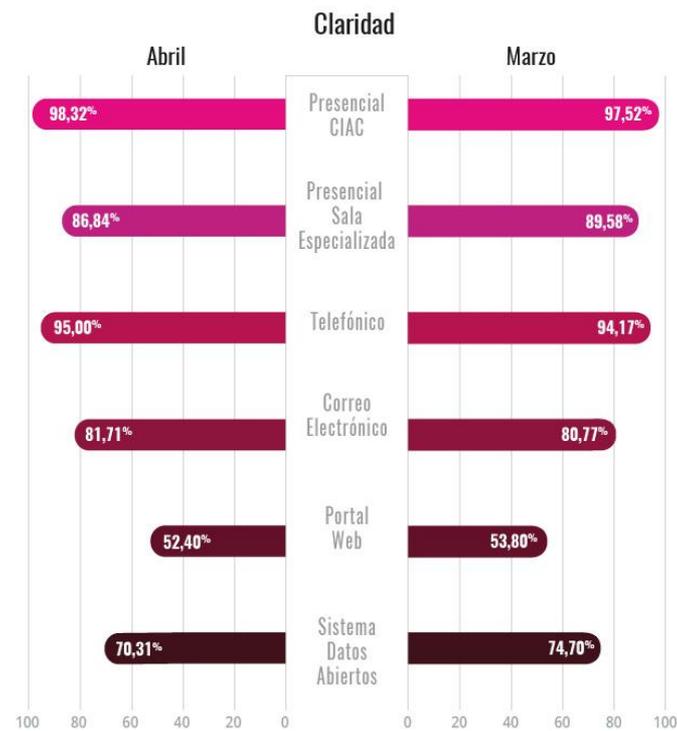
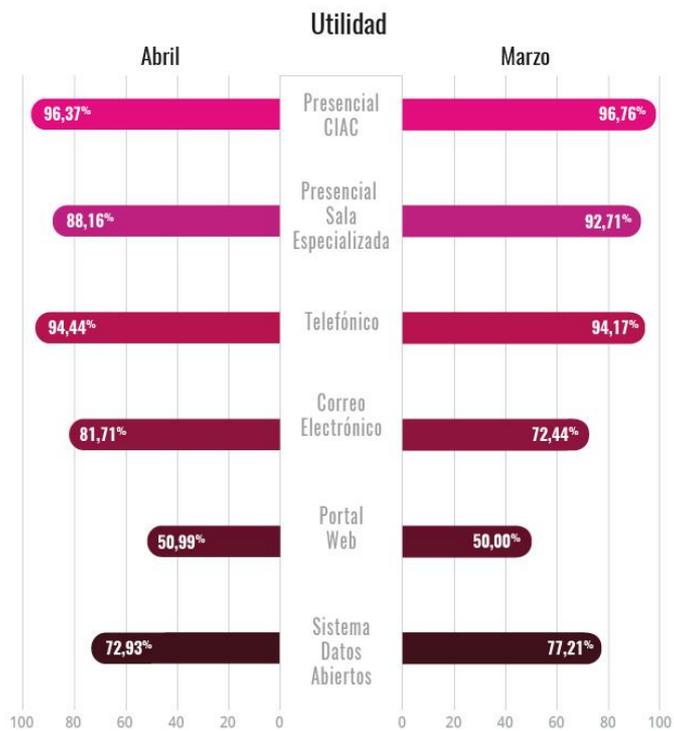
---

- Portal Web y Sistema de Datos Abiertos presentan niveles bajos de satisfacción, pues su calificación fue inferior al 75% en la escala de satisfacción del indicador.

---

- Parte de la caída en los porcentajes de satisfacción en cada categoría, tiene que ver con la reducción del 10,64% en el número de encuestas total del mes con respecto al mes anterior. Adicionalmente incide la baja calificación obtenida específicamente en sistema de datos abiertos y portal web, dado que ambos canales representan el mayor número de encuestas del mes, 73,81% y 9,76% respectivamente.

**Calificación por categoría – Eje Producto**  
**Abril - marzo 2019 total nacional**



## Calificación por categoría – Eje Usabilidad Abril – marzo 2019 total nacional

---

En el mes de abril, el eje de usabilidad tuvo una calificación del 68,14%, lo que representa bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto a las funcionalidades y los contenidos del portal web y el sistema de datos abiertos.

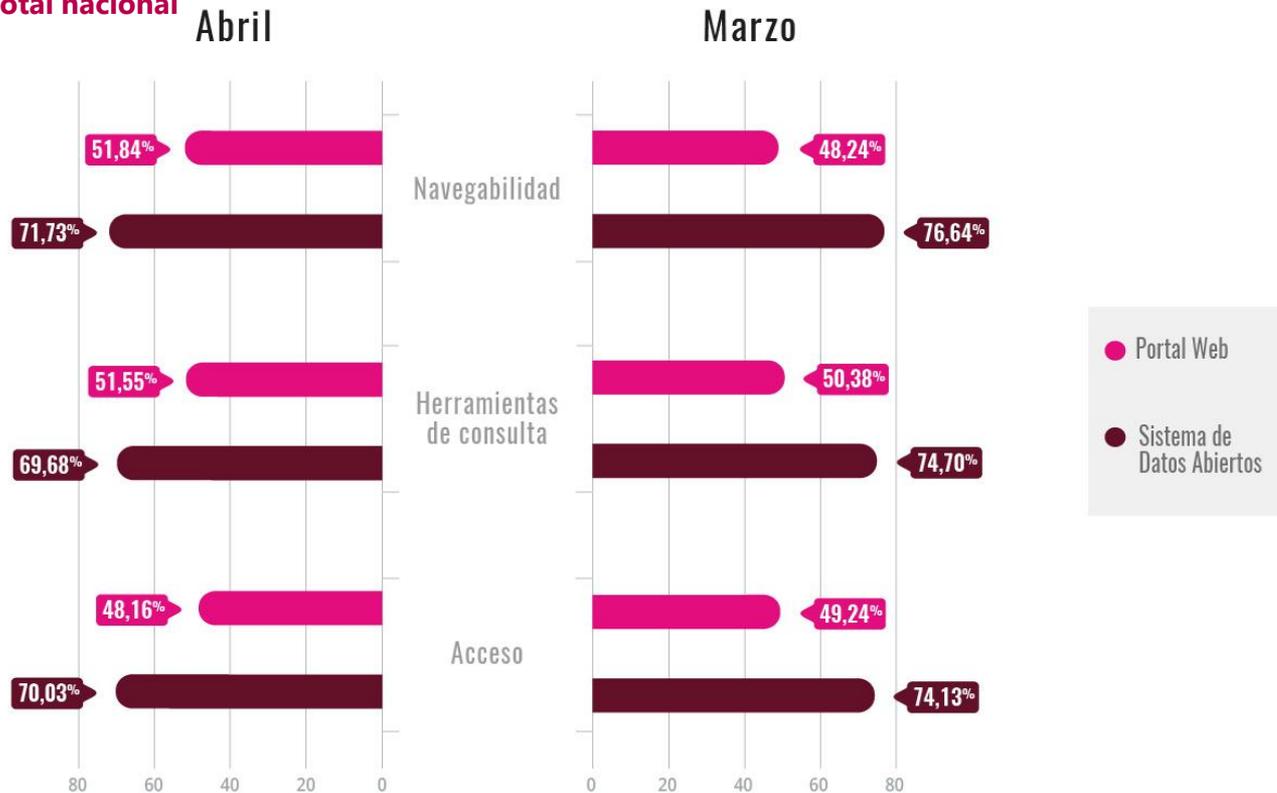
Para este periodo se dio una caída del 32,69% en el número de encuestas de portal web y 4,49% en sistema de datos abiertos. Se complementa lo anterior, con las bajas calificaciones dadas por los ciudadanos, comportamiento que incide en la calificación general de cada categoría por canal de atención.

Así, las categorías (navegabilidad, herramientas de consulta y acceso) de este eje, no superan el umbral de 75% en la calificación del mes, al igual que el mes anterior.

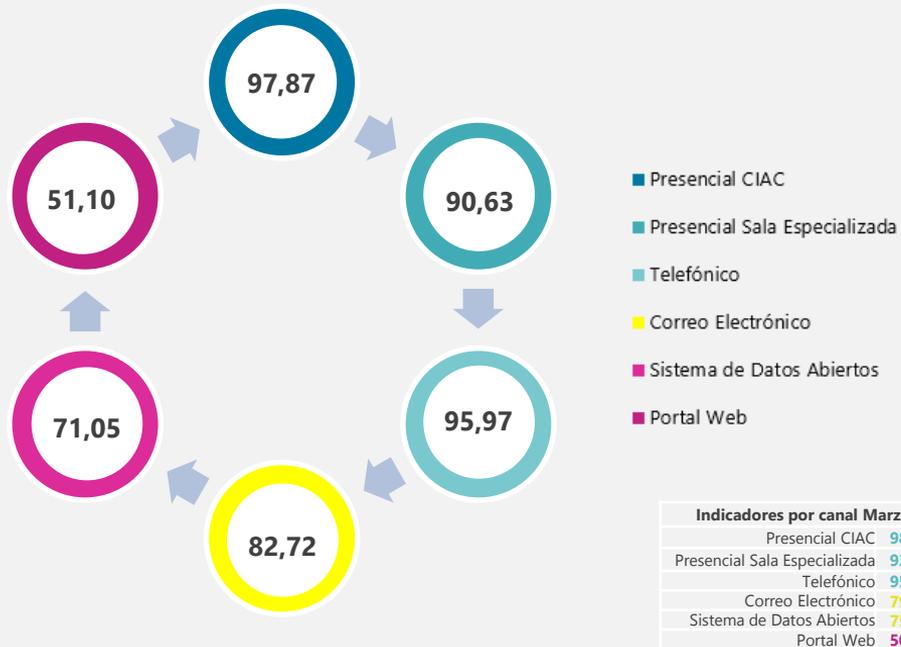
---

**Calificación por categoría – Eje Usabilidad**

**Abril - marzo 2019 total nacional**



## Indicadores de Satisfacción por Canal de Atención Abril 2019



Fuente: DIMCE

Los valores están expresados porcentualmente

### Escalas de Satisfacción

Indicador de Satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
<b>Calidad del Servicio Producto Usabilidad</b>	Alto <span style="color: #00A0C0;">●</span>	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio <span style="color: #FFD700;">●</span>	Entre 75,01 y 84,99	Aceptable
	Bajo <span style="color: #C00080;">●</span>	Menor o igual a 75	Crítico

## 3. REGISTRO DE ATENCIONES



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

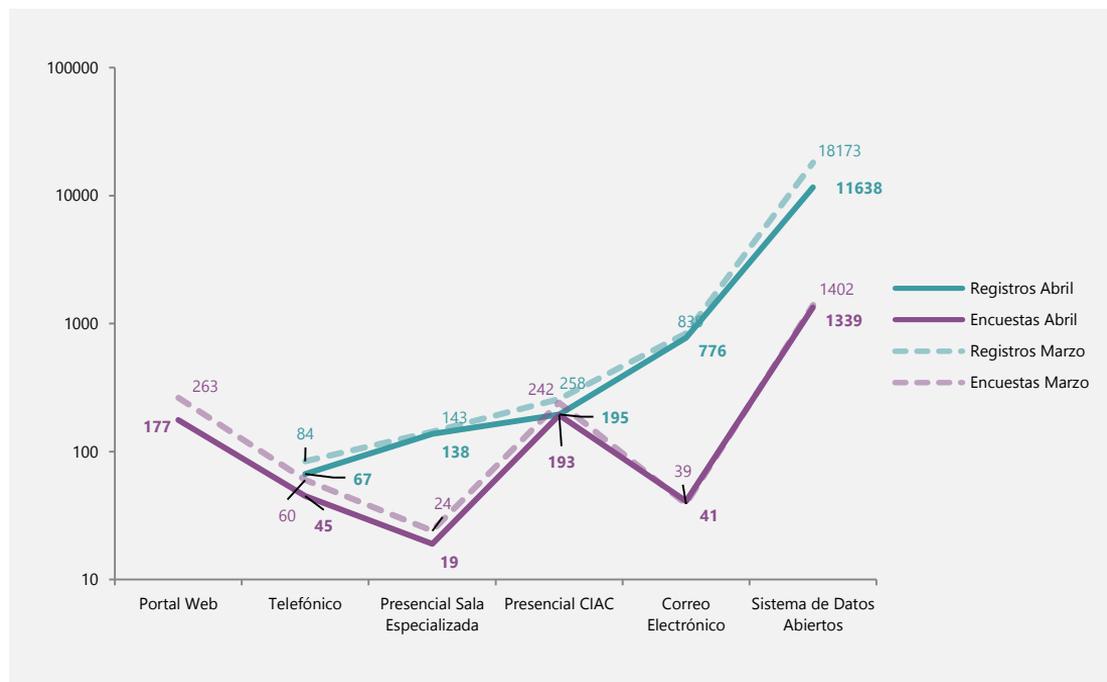
## Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados vs encuestas de satisfacción total nacional abril - marzo 2019

En el mes de abril se registraron 12.814 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo Electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 1.814 encuestas. El canal con mayor número de encuestas fue el sistema de datos abiertos con un 73,81% dentro del total de encuestas, le sigue, presencial CIAC con un 10,64%, Portal Web con 9,76%, telefónico con 2,48%, correo electrónico con 2,26% y presencial sala especializada con un 1,05%.

Con respecto a los registros por canal de atención, la tasa de respuesta más alta la tiene el canal presencial CIAC con un 98,97%, en su orden le siguen, el canal telefónico con 67,16%, Presencial Sala Especializada con 13,77%, Sistema de Datos Abiertos con 11,51% y Correo Electrónico con 5,28%.

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 177 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.  
En el canal Telefónico se toman únicamente las atenciones de información estadística.

# Atenciones registradas por Dirección Territorial abril 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO</b>	Presencial CIAC	18	54	40	35	147	3.000	26,37%
	Presencial Sala de Procesamiento	58	87	128	137	410		
	Socialización información estadística	0	0	0	141	141		
	Sensibilización DANE	30	5	33	25	93		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0		
	Telefonico*	14	33	13	18	78	10.000	35,44%
	Contacto Telefónico DANE Central**	885	727	975	879	3.466		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	565	2.000	28,25%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	318	397	480	412	1.607	5000	32,14%
	Redes Sociales	31	27	57	8	123	650	18,92%
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	1.715	6.000	28,58%
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	56.081	90.000	62,31%
	Chat - Territorial - DANE Central	218	479	539	527	1.763	4.000	44,08%
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	18.701	40.000	46,75%
	Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	7.940	10.000	79%
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>18.224</b>	<b>25.285</b>	<b>28.395</b>	<b>20.926</b>	<b>92.830</b>	<b>170.650</b>	<b>54,40%</b>
<b>2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	43	40	61	57	201	1.200	45,42%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	1	0	1		
	Socialización información estadística	41	0	22	101	164		
	Sensibilización DANE	25	44	100	10	179		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0		
	Telefonico*	12	11	16	10	49	450	10,89%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	34	33	33	49	149	800	18,63%
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	302	346	406	1.372	4.500	30,49%
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>473</b>	<b>430</b>	<b>579</b>	<b>633</b>	<b>2.115</b>	<b>6.950</b>	<b>30,43%</b>
	<b>3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</b>	Presencial CIAC	12	22	20	23	77	1600
Presencial Sala de Procesamiento		1	1	3	0	5		
Socialización información estadística		0	18	230	38	286		
Sensibilización DANE		0	27	36	18	81		
FNCS y otras		0	0	0	0	0		
Telefonico*		3	13	20	16	52	600	8,67%
Orfeo (Solicitudes Información Estadística)		38	58	60	65	221	900	24,56%
Chat - Territorial Centro Oriente		208	637	952	668	2.465	5.000	49,30%
<b>SUBTOTAL</b>		<b>262</b>	<b>776</b>	<b>1.321</b>	<b>828</b>	<b>3.187</b>	<b>8100</b>	<b>39,35%</b>

\* Atenciones de información estadística

\*\* Atenciones de Información general

## Atenciones registradas por Dirección Territorial abril 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	45	60	42	35	182	1600	88,38%
	Presencial Sala de Procesamiento	4	9	11	1	25		
	Socialización información estadística	0	0	234	243	477		
	Sensibilización DANE	153	160	310	107	730		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	600	7,50%
	Telefonico*	4	14	18	9	45		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	49	60	99	80	288		
	Chat - Territorial Noroccidente	607	724	506	552	2.389		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>862</b>	<b>1.027</b>	<b>1.220</b>	<b>1.027</b>	<b>4.136</b>	<b>5.000</b>	<b>47,78%</b>	
<b>5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE</b>	Presencial CIAC	14	32	42	14	102	1600	33,13%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	0	0	0		
	Socialización información estadística	0	0	30	74	104		
	Sensibilización DANE	16	0	53	0	69		
	FNCS y otras	0	0	0	255	255	600	1,67%
	Telefonico*	3	3	4	0	10		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	84	71	74	78	307		
	Chat - Territorial Norte	98	549	379	349	1.375		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>215</b>	<b>655</b>	<b>582</b>	<b>770</b>	<b>2.222</b>	<b>8.000</b>	<b>27,78%</b>	
<b>6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	9	61	53	31	154	1600	18,81%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0	0	0	0		
	Socialización información estadística	0	0	30	17	47		
	Sensibilización DANE	0	30	70	0	100		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	600	11,83%
	Telefonico*	18	26	13	14	71		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	62	84	93	92	331		
	Chat - Territorial Suroccidente	378	552	477	512	1.919		
<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>467</b>	<b>753</b>	<b>736</b>	<b>666</b>	<b>2.622</b>	<b>8.100</b>	<b>32,37%</b>	
<b>TOTAL ATENCIONES 2019</b>		<b>20.503</b>	<b>28.926</b>	<b>32.833</b>	<b>24.850</b>	<b>107.112</b>	<b>210.000</b>	<b>51,01%</b>

\* Atenciones de información estadística

Fuente: DIMCE

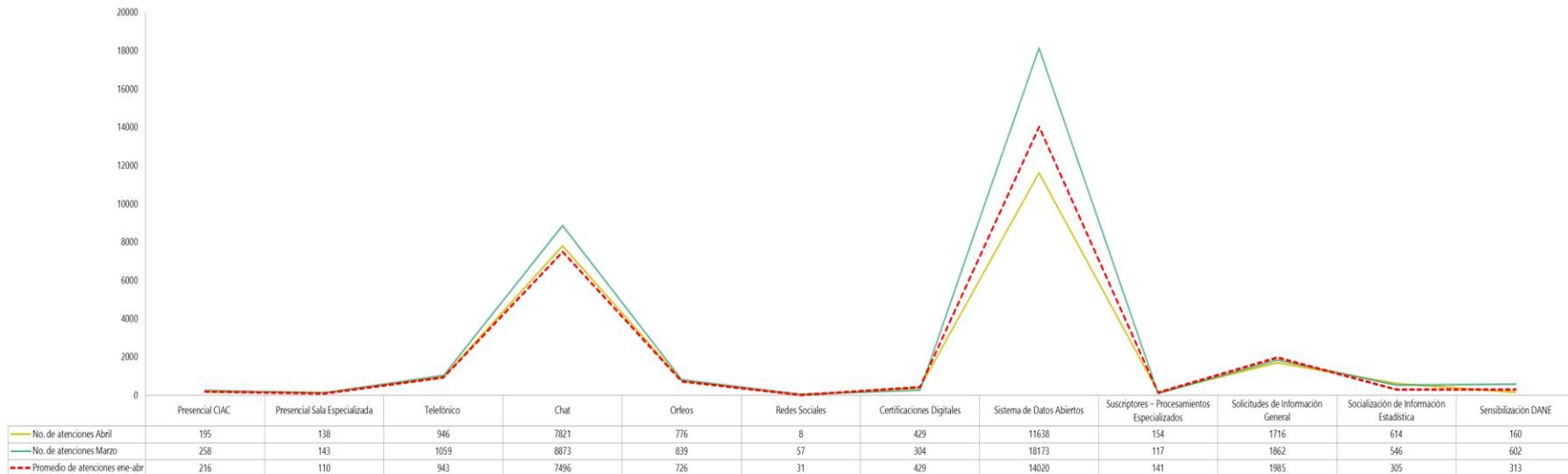
## Total nacional de atenciones abril 2019

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>TOTAL DIRECCIONES TERRITORIALES Y DANE CENTRAL</b>	Presencial*	204	366	401	333	1.304	<b>210.000</b>	<b>51,01%</b>
	Telefónico**	939	827	1.059	946	3.771		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	265	284	1.148	1.029	2.726		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	565		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	585	703	839	776	2.903		
	Redes Sociales	31	27	57	8	123		
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	1.715		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	56.081		
	Chat	1.827	3.243	3.199	3.014	11.283		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	18.701		
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	7.940			
<b>TOTAL</b>		<b>20.503</b>	<b>28.926</b>	<b>32.833</b>	<b>24.850</b>	<b>107.112</b>		

\* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada

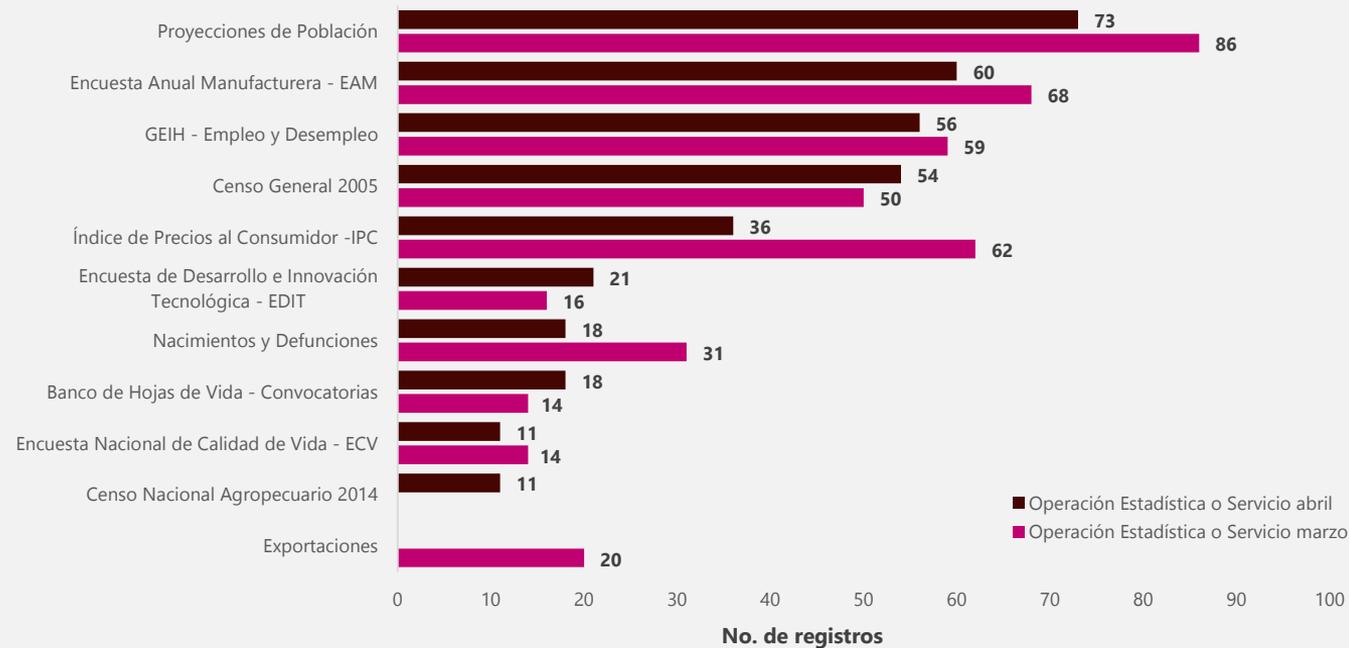
\*\* Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

## Atenciones registradas abril – marzo 2019 - Total nacional



Los cambios en el numero de registros depende principalmente de los requerimientos que tenga la ciudadanía de un mes a otro.

## Operaciones estadísticas o servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC abril - marzo 2019



En el mes de abril coincidieron 9 de las 10 operaciones estadísticas o servicios más consultados por la ciudadanía.

En marzo, Exportaciones hacia parte del listado de las más consultadas, pero el mes de abril sale del ranking e ingresa Censo Nacional Agropecuario 2014

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Abril / 2019



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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