

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
DICIEMBRE / 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.

**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

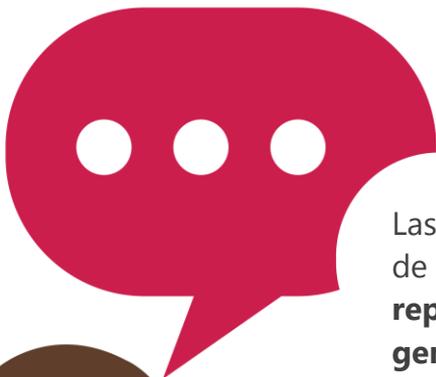
Ejes: Usabilidad – Producto.  
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.  
PRD: Utilidad y Claridad.

**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, 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

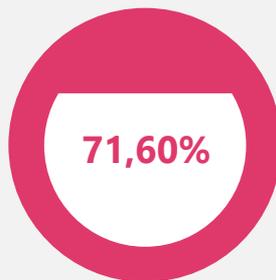
Gobierno  
de Colombia

## Resultados generales indicadores de satisfacción Diciembre 2019



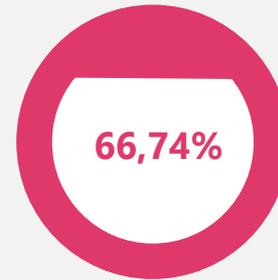
**Calidad del servicio**

Noviembre 2019: 96,08%



**Producto**

Noviembre 2019: 75,46%



**Usabilidad**

Noviembre 2019: 71,40%

### 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 noviembre se tuvo un total de 1.690 encuestas mientras que en el mes de diciembre fueron 825, lo que representa una caída del 51,18% en la tasa de respuesta para el mes de referencia, lo que se debe a la baja demanda por parte de los usuarios de información.

## Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio Diciembre 2019 total nacional

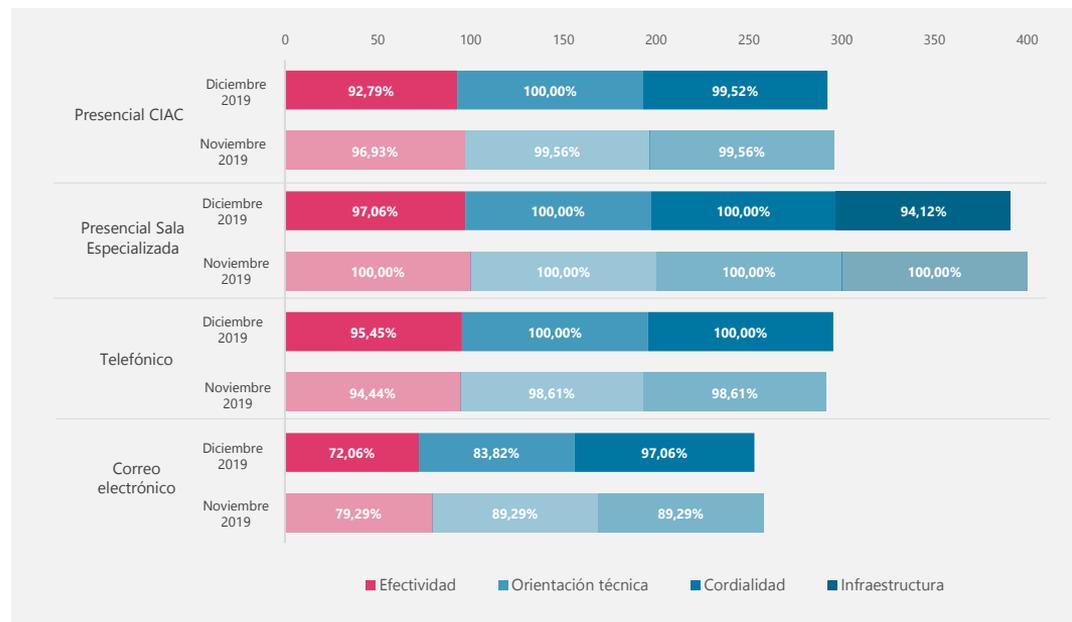
El eje Calidad del servicio para el mes de diciembre fue calificado satisfactoriamente por los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

El canal Presencial CIAC en el mes de diciembre se presentó una disminución en la calificación de la categoría Efectividad del 4,14% y 0,04% en Cordialidad; Orientación técnica subió 0,44% en la calificación del mes con respecto al mes de noviembre.

En Presencial Sala Especializada, la calificación de las categorías Efectividad e Infraestructura bajó 2,94% y 5,88% respectivamente; Orientación técnica y Cordialidad mantiene la calificación del mes anterior.

En el canal Telefónico el porcentaje de satisfacción tuvo alza en las tres categorías: 1,01% en Efectividad, en Orientación técnica y Cordialidad el alza corresponde a 1,39%.

Finalmente en Correo electrónico bajó la calificación de las categorías Efectividad un 7,23% y 5,47% en Orientación técnica; Cordialidad subió 7,77% con relación a la calificación del mes anterior.



\*La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada depende de la recurrencia de los usuarios, la cual se aplica cada dos meses.

## Calificación por categoría – Eje Producto Diciembre 2019 total nacional

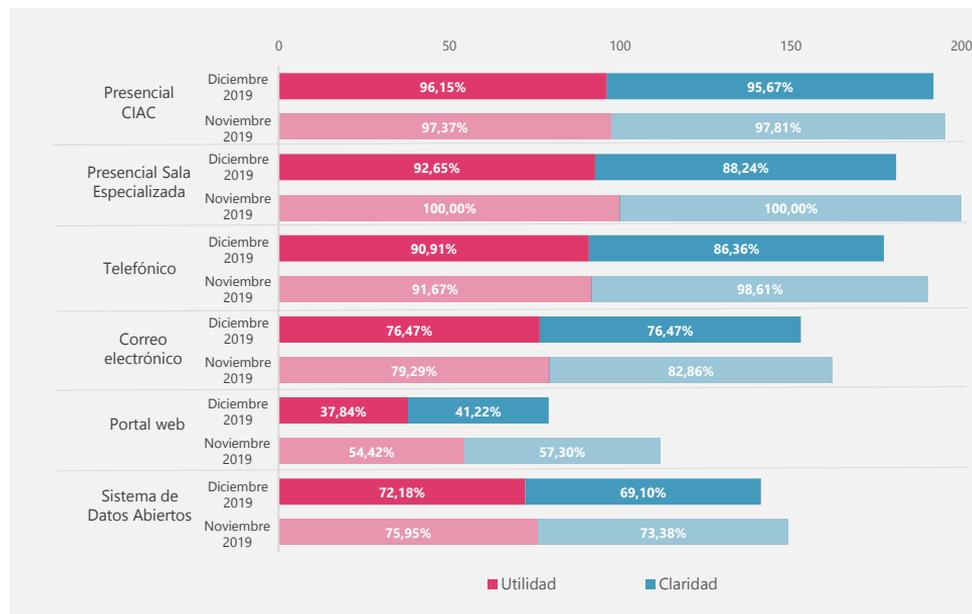
Las categorías del eje Producto (Utilidad y Claridad) fueron calificadas satisfactoriamente en los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada y Telefónico. Con respecto al mes anterior, se registró una caída en la categoría Utilidad de 1,22% en el canal Presencial CIAC, 7,35% en el canal Presencial Sala Especializada y 0,76% en el canal Telefónico. Un comportamiento similar se dio en la categoría Claridad, donde bajó la calificación 2,14% en Presencial CIAC, 11,76% en Presencial Sala Especializada y 12,25% en Telefónico.

En Correo electrónico se tuvo una baja con relación a la calificación del mes noviembre de 2,82% en la categoría Utilidad, y 6,39% en la categoría Claridad. Así, para el mes de referencia, el nivel de satisfacción con respecto a las dos categorías se ubica en un nivel medio de satisfacción.

Portal web registró bajos niveles de satisfacción en ambas categorías, comportamiento similar la presentado en el mes de noviembre.

En Sistema de Datos Abiertos la calificación del mes cae 3,77% en la categoría Utilidad, desplazando el nivel de satisfacción de un nivel medio a un nivel bajo; por su parte la categoría utilidad disminuyó 4,28% conservando el nivel bajo de satisfacción del mes anterior.

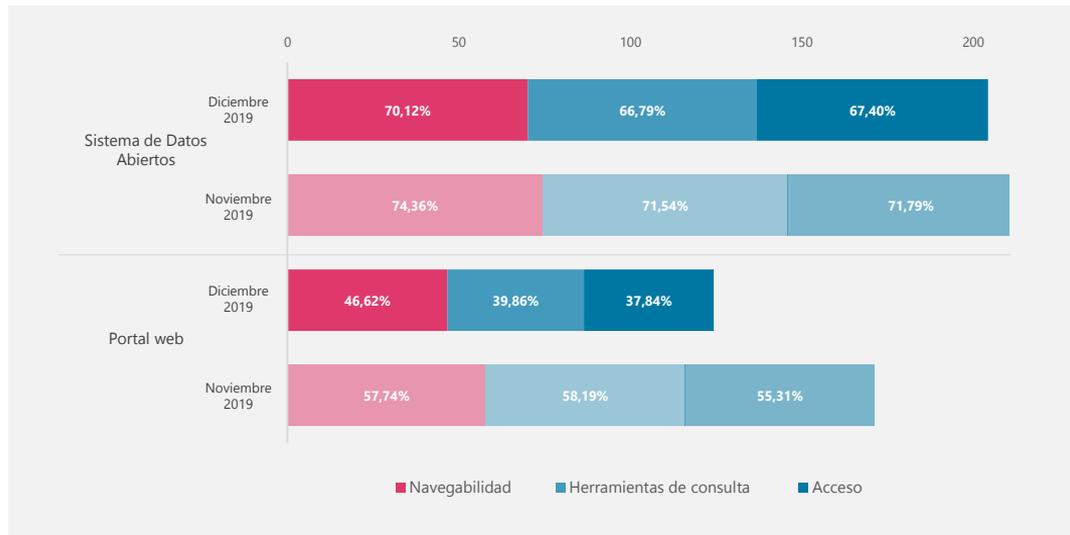
La caída en el porcentaje de satisfacción del eje, se explica principalmente por la baja calificación obtenida en Sistema de Datos Abiertos y Portal web, dado que ambos canales representan el 88,24% del total de las encuestas del mes.



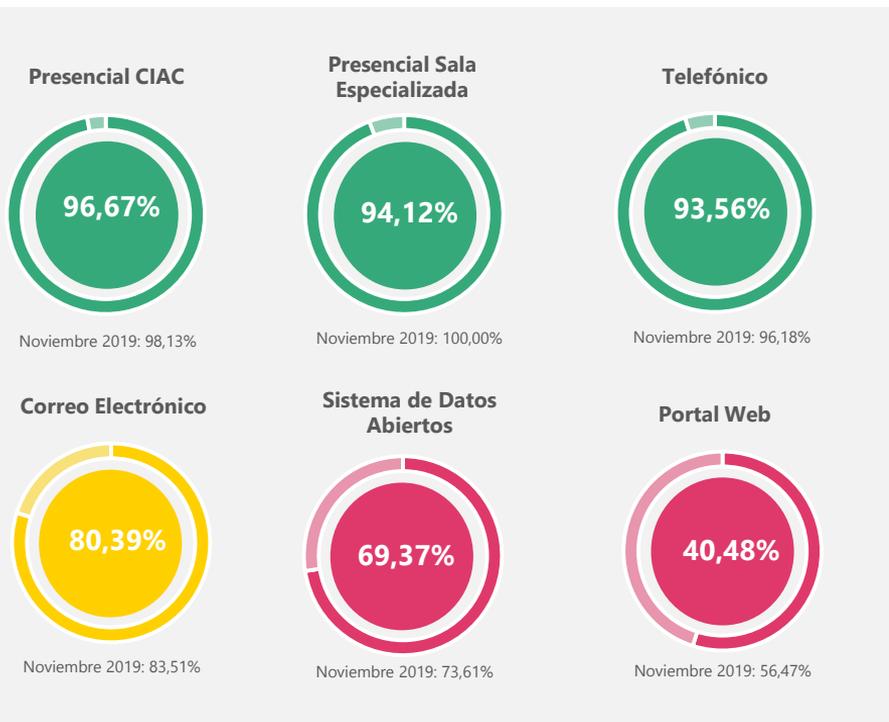
## Calificación por categoría – Eje Usabilidad Diciembre 2019 total nacional

En el mes de diciembre, el eje de Usabilidad tuvo una calificación de 66,74%, lo que representa bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto al Sistema de Datos Abiertos, y a las funcionalidades y los contenidos del Portal web.

En Portal web la calificación bajó en la categoría Navegabilidad 11,12%, Herramientas de Consulta 18,33% y Acceso 17,47%.



## Indicadores de satisfacción por canal de atención Diciembre 2019



Fuente: DIMCE

### Escalas de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del 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

## 3. REGISTRO DE ATENCIONES



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

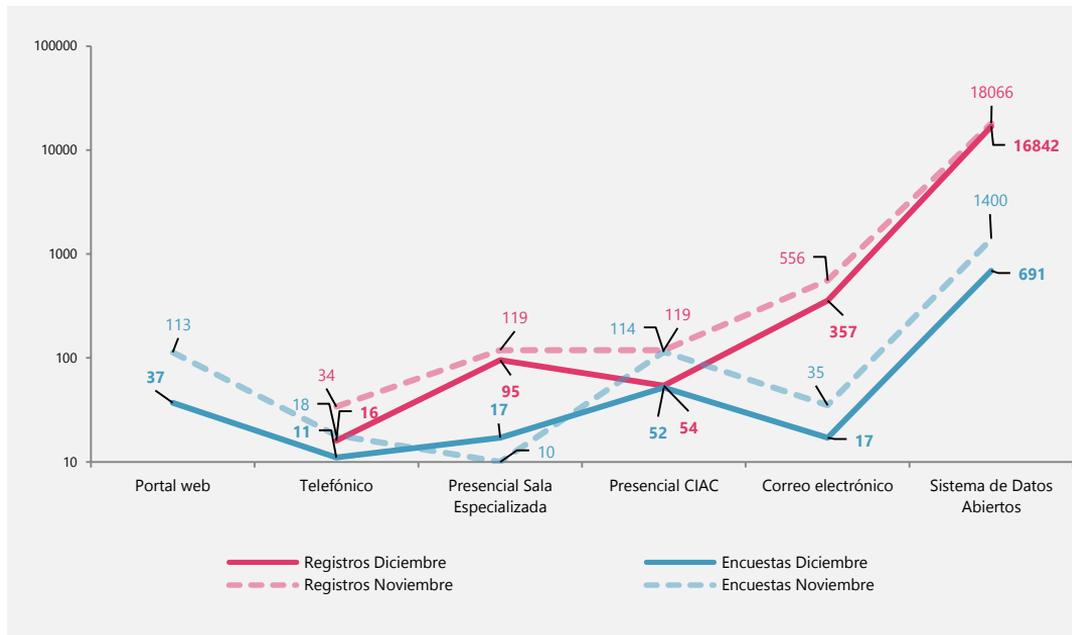
## Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional diciembre 2019

En el mes de diciembre se registraron 17.364 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 825 encuestas. El canal con el mayor número de encuestas respondidas fue el Sistema de Datos Abiertos con un 83,76% del total de encuestas, le sigue; Presencial CIAC con un 6,30%; Portal web con 4,48%; Correo electrónico y Presencial Sala Especializada con 2,06% respectivamente y Telefónico con 1,33%.

Con respecto a los registros por canal de atención, la tasa de respuesta más alta la tiene el canal Presencial CIAC con un 96,30%. Le siguen, el canal Telefónico con 68,75%, Presencial Sala Especializada con 17,89%, Sistema de Datos Abiertos con 4,10% y Correo electrónico con 4,76%.

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, 37 ciudadanos respondieron la encuesta de satisfacción dispuesta en este canal, y 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, la cual se aplica cada dos meses. En el canal Telefónico se toman únicamente las atenciones de información estadística.

# Atenciones registradas por Dirección Territorial diciembre 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO</b>	Presencial CIAC	18	54	40	35	37	31	40	28	32	25	20	4	364	3.000	125,87%
	Presencial Sala Especializada	58	87	128	137	115	104	192	166	184	126	114	90	1.501		
	Socialización información estadística	0	0	0	141	60	28	576	66	426	137	14	0	1.448		
	Sensibilización DANE	30	5	33	25	5	52	7	48	23	32	22	0	282	10.000	94,60%
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	181	0	0	0	0	0	181		
	Telefónico*	14	33	13	18	40	26	15	34	24	9	9	7	242		
	Contacto Telefónico DANE Central**	885	727	975	879	938	631	809	865	813	759	600	337	9.218	2.000	72,35%
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	103	101	115	131	56	1.447	5.000	116,30%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	318	397	480	412	464	273	665	365	431	1.467	314	229	5.815	6.000	94,38%
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	25	26	32	15	14	295	6.000	106,12%
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	451	485	598	463	542	5.690	90.000	202,66%
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	15.094	17.945	17.162	17.135	18.066	16.842	182.398	4.000	161,88%
	Chat - Territorial - DANE Central	218	479	539	527	541	433	534	748	747	647	586	476	6.475	40.000	106,12%
Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	3.442	3.845	3.267	3.154	2.493	1.385	42.447	10.000	241%	
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	2.217	2.093	1.930	2.801	1.896	1.963	24.104	10.000	241%	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>18.224</b>	<b>25.285</b>	<b>28.395</b>	<b>20.926</b>	<b>20.105</b>	<b>18.400</b>	<b>24.414</b>	<b>26.782</b>	<b>25.651</b>	<b>27.037</b>	<b>24.743</b>	<b>21.945</b>	<b>281.907</b>	<b>170.650</b>	<b>165,20%</b>	
<b>2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	43	40	61	57	41	69	59	35	40	33	13	12	503	1.200	163,92%
	Presencial Sala Especializada	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	4		
	Socialización información estadística	41	0	22	101	177	61	420	18	146	19	0	0	1.005		
	Sensibilización DANE	25	44	100	10	0	44	1	52	0	3	0	9	288	450	19,56%
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167	0	167		
	Telefónico*	12	11	16	10	9	4	6	5	8	4	3	0	88		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	34	33	33	49	42	32	133	28	37	35	38	29	523	800	65,38%
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	302	346	406	283	307	389	516	444	503	341	111	4.266	4.500	94,80%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>473</b>	<b>430</b>	<b>579</b>	<b>633</b>	<b>552</b>	<b>517</b>	<b>1.010</b>	<b>655</b>	<b>675</b>	<b>597</b>	<b>562</b>	<b>161</b>	<b>6.844</b>	<b>6.950</b>	<b>98,47%</b>	
<b>3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</b>	Presencial CIAC	12	22	20	23	27	6	13	25	13	14	19	1	195	1.600	57,19%
	Presencial Sala Especializada	1	1	3	0	4	6	3	5	5	2	0	0	30		
	Socialización información estadística	0	18	230	38	0	15	0	107	0	26	41	0	475		
	Sensibilización DANE	0	27	36	18	26	43	0	24	0	30	11	0	215	600	23,00%
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Telefónico*	3	13	20	16	20	6	10	14	10	19	6	1	138		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	38	58	60	65	43	42	167	33	53	64	33	8	664	900	73,78%
	Chat - Territorial Centro Oriente	208	637	952	668	884	409	877	890	891	766	386	196	7.764	5.000	155,28%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>262</b>	<b>776</b>	<b>1.321</b>	<b>828</b>	<b>1.004</b>	<b>527</b>	<b>1.070</b>	<b>1.098</b>	<b>972</b>	<b>921</b>	<b>496</b>	<b>206</b>	<b>9.481</b>	<b>8.100</b>	<b>117,05%</b>	

\* Atenciones de información estadística

\*\* Atenciones de Información general

\*\*\*En el mes de octubre se incluyen las Certificaciones de Población para departamentos y municipios

## Atenciones registradas por Dirección Territorial diciembre 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento		
<b>4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	45	60	42	35	57	22	38	45	59	38	36	19	496	1.600	240,06%		
	Presencial Sala Especializada	4	9	11	1	0	0	0	0	0	10	3	5	43				
	Socialización información estadística	0	0	234	243	25	0	231	9	179	0	0	0	921				
	Sensibilización DANE	153	160	310	107	101	260	31	234	170	147	114	0	1.787				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	428	0	0	166	0	594				
	Telefónico*	4	14	18	9	6	12	10	6	12	17	5	1	114			600	19,00%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	49	60	99	80	57	48	244	64	63	88	63	33	948			1.000	94,80%
	Chat - Territorial Noroccidente	607	724	506	552	398	317	483	253	368	463	244	175	5.090			5.000	101,80%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>862</b>	<b>1.027</b>	<b>1.220</b>	<b>1.027</b>	<b>644</b>	<b>659</b>	<b>1.037</b>	<b>1.039</b>	<b>851</b>	<b>763</b>	<b>631</b>	<b>233</b>	<b>9.993</b>	<b>8.200</b>	<b>121,87%</b>			
<b>5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE</b>	Presencial CIAC	14	32	42	14	21	11	16	13	13	13	13	3	205	1.600	98,13%		
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2				
	Socialización información estadística	0	0	30	74	186	16	0	59	40	47	0	0	452				
	Sensibilización DANE	16	0	53	0	0	40	16	112	29	0	0	0	266				
	FNCS y otras	0	0	0	255	390	0	0	0	0	0	0	0	645				
	Telefónico*	3	3	4	0	7	0	1	0	0	4	2	2	26			600	4,33%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	84	71	74	78	66	47	211	24	32	61	60	24	832			800	104,00%
	Chat - Territorial Norte	98	549	379	349	224	60	63	23	14	3	16	19	1.797			5.000	35,94%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>215</b>	<b>655</b>	<b>582</b>	<b>770</b>	<b>894</b>	<b>174</b>	<b>307</b>	<b>232</b>	<b>128</b>	<b>128</b>	<b>92</b>	<b>48</b>	<b>4.225</b>	<b>8.000</b>	<b>52,81%</b>			
<b>6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	9	61	53	31	41	15	20	38	50	46	18	15	397	1.600	67,31%		
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	1	0	5	3	4	8	1	0	22				
	Socialización información estadística	0	0	30	17	71	0	0	0	0	0	74	0	192				
	Sensibilización DANE	0	30	70	0	0	134	5	98	104	11	14	0	466				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	Telefónico*	18	26	13	14	11	15	4	4	15	3	9	5	137			600	22,83%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	62	84	93	92	80	37	222	45	40	86	48	34	923			900	102,56%
	Chat - Territorial Suoccidente	378	552	477	512	334	339	311	440	333	500	307	82	4.565			5.000	91,30%
<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>467</b>	<b>753</b>	<b>736</b>	<b>666</b>	<b>538</b>	<b>540</b>	<b>567</b>	<b>628</b>	<b>546</b>	<b>654</b>	<b>471</b>	<b>136</b>	<b>6.702</b>	<b>8.100</b>	<b>82,74%</b>			
<b>TOTAL ATENCIONES 2019</b>	<b>20.503</b>	<b>28.926</b>	<b>32.833</b>	<b>24.850</b>	<b>23.737</b>	<b>20.817</b>	<b>28.405</b>	<b>30.434</b>	<b>28.823</b>	<b>30.100</b>	<b>26.995</b>	<b>22.729</b>	<b>319.152</b>	<b>210.000</b>	<b>151,98%</b>			

\* Atenciones de información estadística

## Total nacional de atenciones diciembre 2019

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES</b>	Presencial*	204	366	401	333	344	264	388	360	400	315	238	149	3.762	210.000	151,98%
	Telefónico**	939	827	1.059	946	1.031	694	855	928	882	815	634	353	9.963		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	265	284	1.148	1.029	1.041	693	1.468	1.255	1.117	452	623	9	9.384		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	103	101	115	131	56	1.447		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	585	703	839	776	752	479	1.642	559	656	1.801	556	357	9.705		
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	25	26	32	15	14	295		
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	451	485	598	463	542	5.690		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	15.094	17.945	17.162	17.135	18.066	16.842	182.398		
	Chat	1.827	3.243	3.199	3.014	2.664	1.865	2.657	2.870	2.797	2.882	1.880	1.059	29.957		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	3.442	3.845	3.267	3.154	2.493	1.385	42.447		
	Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	2.217	2.093	1.930	2.801	1.896	1.963	24.104		
<b>TOTAL</b>	<b>20.503</b>	<b>28.926</b>	<b>32.833</b>	<b>24.850</b>	<b>23.737</b>	<b>20.817</b>	<b>28.405</b>	<b>30.434</b>	<b>28.823</b>	<b>30.100</b>	<b>26.995</b>	<b>22.729</b>	<b>319.152</b>			

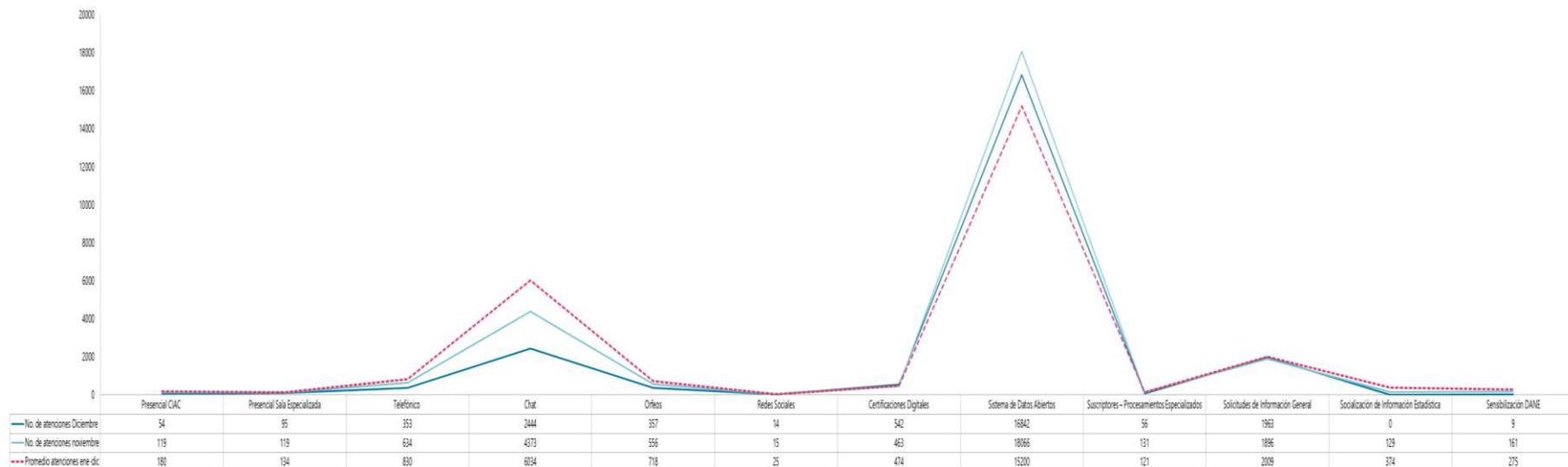
\* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

\*\* Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

\*\*\*En el mes de octubre se incluyen las Certificaciones de Población para departamentos y municipios

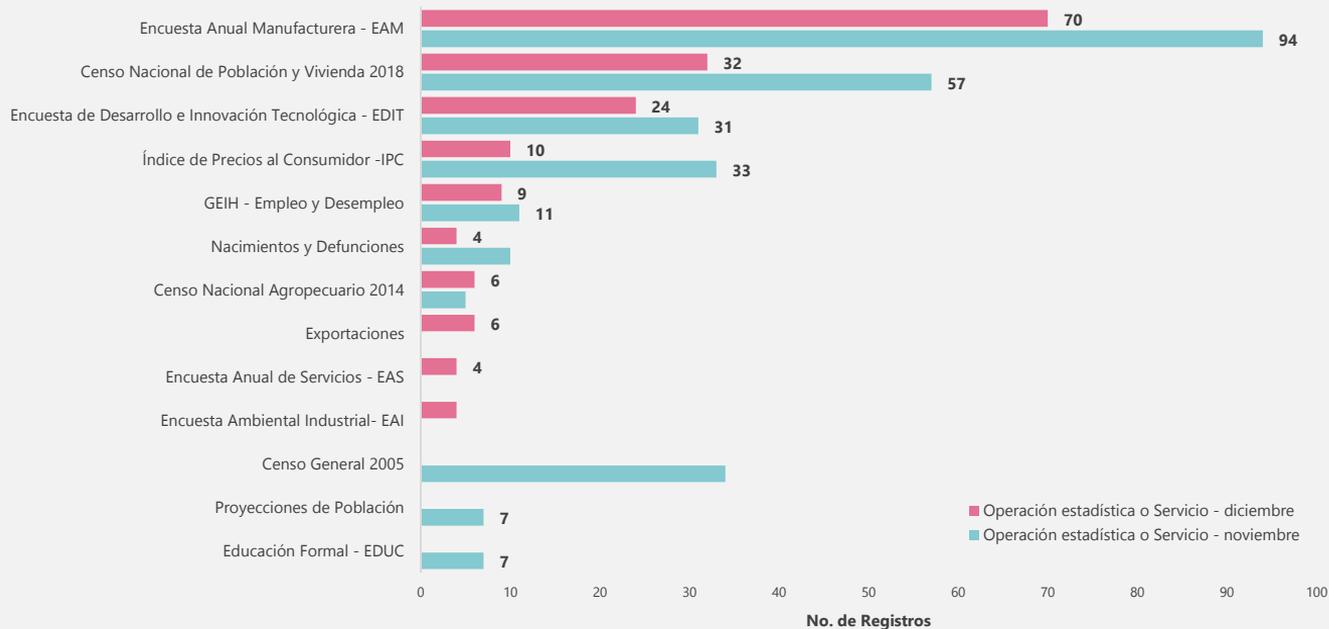
# Atenciones registradas diciembre – noviembre 2019

## Total nacional



Los cambios en el número 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 diciembre 2019



En el mes de diciembre coincidieron 7 de las 10 operaciones estadísticas o servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC, comparado con el mes anterior.

En noviembre, Educación Formal- EDUC, Proyecciones de Población y Censo General 2005 hacían parte de la clasificación de las más registradas, pero en el mes de diciembre salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo Exportaciones, Encuesta Anual de Servicios – EAS y Encuesta Ambiental Industrial – EAI.

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

DICIEMBRE / 2019



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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