

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual  
ENERO / 2019



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 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	18	18	3.000	3,53%
	Presencial Sala de Procesamiento	58	58		
	Socialización información estadística	0	0		
	Sensibilización DANE	30	30		
	FNCS y otras	0	0	2.000	8,20%
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	164		
	Telefonico CIAC	14	14	10.000	8,99%
	Atendidos Avaya	885	885		
	Orfeo CIAC	318	318		
	Redes Sociales	31	31	650	4,77%
	Certificaciones Digitales	628	628	6.000	10,47%
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	10.434	90.000	11,59%
	Chat - Territorial Centro	218	218	4.000	5,45%
	Chat - Asesor Virtual	3.254	3.254	40.000	8,14%
PQRSD	2.172	2.172	10.000	22%	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>18.224</b>	<b>18.224</b>	<b>170.650</b>	<b>10,68%</b>	
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	43	43	1.200	9,08%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0		
	Socialización información estadística	41	41		
	Sensibilización DANE	25	25		
	FNCS y otras	0	0	450	2,67%
	Telefonico CIAC	12	12		
	Orfeo CIAC	34	34	800	4,25%
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	318	4.500	7,07%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>473</b>	<b>473</b>	<b>6.950</b>	<b>6,81%</b>	
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	12	12	1600	0,81%
	Presencial Sala de Procesamiento	1	1		
	Socialización información estadística	0	0		
	Sensibilización DANE	0	0		
	FNCS y otras	0	0	600	0,50%
	Telefonico CIAC	3	3		
	Orfeo CIAC	38	38	900	4,22%
	Chat - Territorial Centro Oriente	208	208	5.000	4,16%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>262</b>	<b>262</b>	<b>8100</b>	<b>3,23%</b>	

Fuente: DICE.

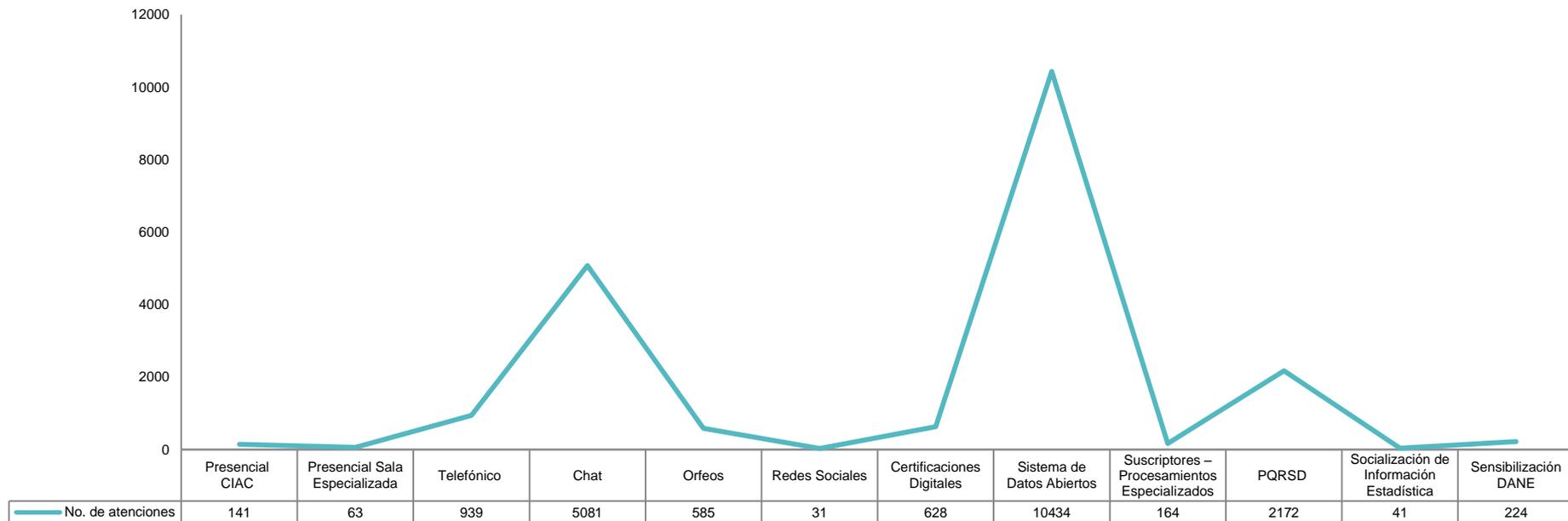
## Atenciones registradas por Dirección Territorial enero 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	45	45	1600	12,63%
	Presencial Sala de Procesamiento	4	4		
	Socialización información estadística	0	0		
	Sensibilización DANE	153	153		
	FNCS y otras	0	0	600	0,67%
	Telefonico CIAC	4	4		
	Orfeo CIAC	49	49		
	Chat - Territorial Noroccidente	607	607		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>862</b>	<b>862</b>		
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	14	14	1600	0,88%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0		
	Socialización información estadística	0	0		
	Sensibilización DANE	16	16		
	FNCS y otras	0	0	600	0,50%
	Telefonico CIAC	3	3		
	Orfeo CIAC	84	84		
	Chat - Territorial Norte	98	98		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>215</b>	<b>215</b>		
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	9	9	1600	0,56%
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0		
	Socialización información estadística	0	0		
	Sensibilización DANE	0	0		
	FNCS y otras	0	0	600	3,00%
	Telefonico CIAC	18	18		
	Orfeo CIAC	62	62		
	Chat - Territorial Suroccidente	378	378		
	<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>467</b>	<b>467</b>		
<b>TOTAL ATENCIONES 2019</b>		<b>20.503</b>	<b>20.503</b>	<b>210.000</b>	<b>9,76%</b>

## Total nacional de atenciones enero 2019

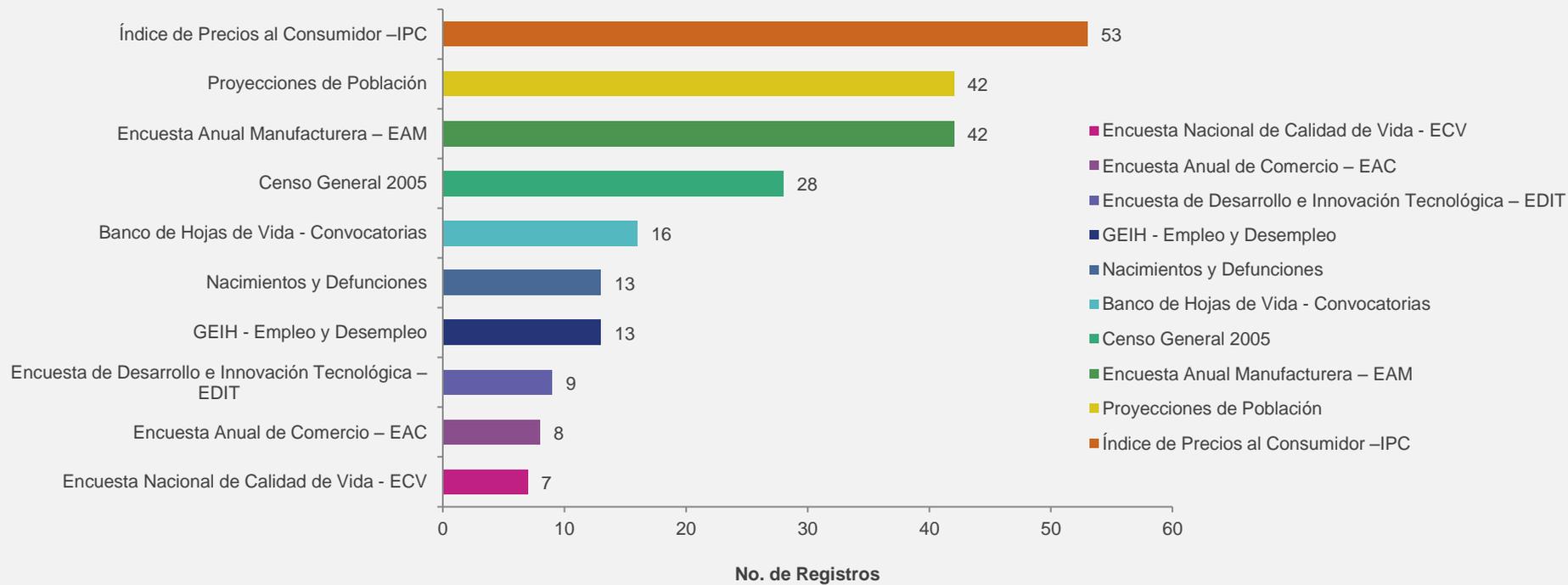
ATENCIONES Y SERVICIOS 2019		Enero	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL DIRECCIONES TERRITORIALES Y DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	1.184	1.184	210.000	9,76%
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	164		
	Orfeo CIAC	585	585		
	Redes Sociales	31	31		
	Certificaciones Digitales	628	628		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	10.434		
	Chat	1.827	1.827		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	3.254		
	PQRSD	2.172	2.172		
	Sensibilización DANE	224	224		
<b>TOTAL</b>	<b>20.503</b>	<b>20.503</b>			

## Atenciones registradas enero 2019 - Total nacional



Fuente: DICE.

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



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

## 2. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro  
es de todos

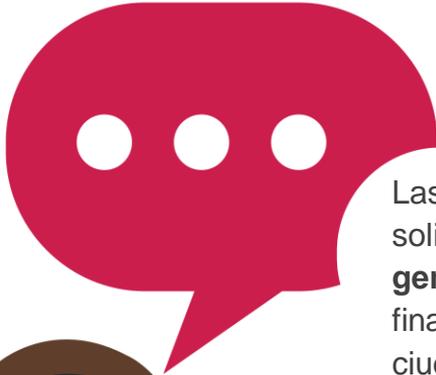
Gobierno  
de Colombia

# ¿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](http://www.dane.gov.co)**.

# 3. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro  
es de todos

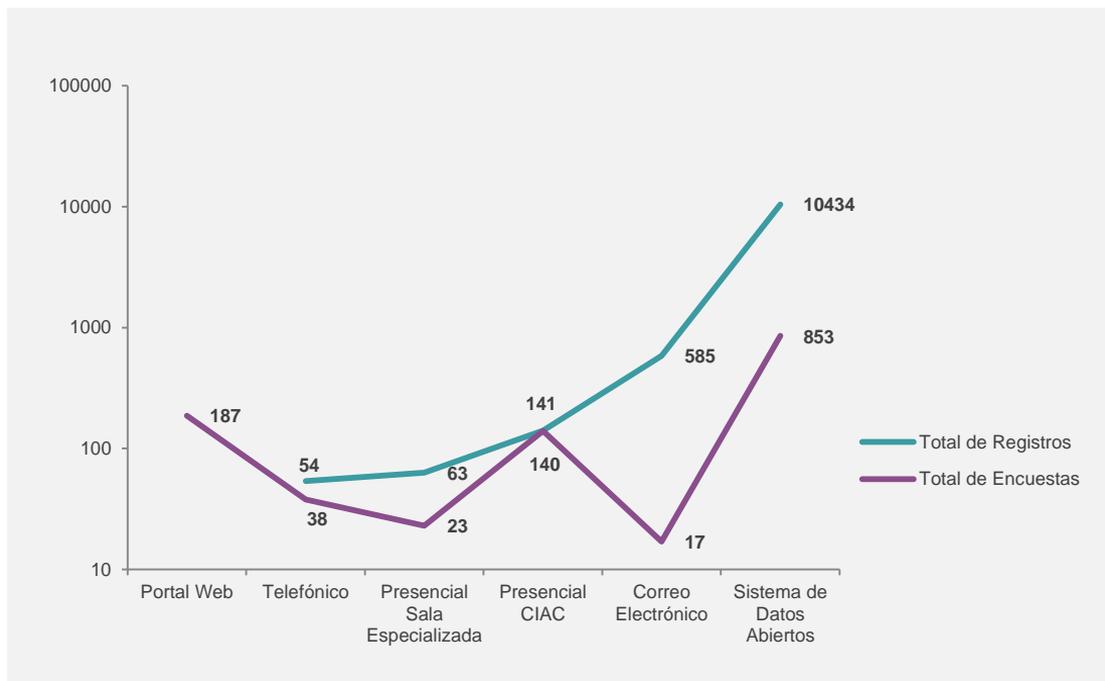
Gobierno  
de Colombia

## Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados vs encuestas de satisfacción total nacional – enero 2019

En el mes de enero se registraron 11.277 atenciones correspondientes a los canales evaluados Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo Electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 1.258 encuestas, donde el canal presencial CIAC registra la tasa de respuesta mas alta con el 99.29%, en su orden le siguen, el canal telefónico con 70.37%, Presencial Sala Especializada con 36.51 %, Sistema de Datos Abiertos con 8.18 % y Correo Electrónico con 2.91%.

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

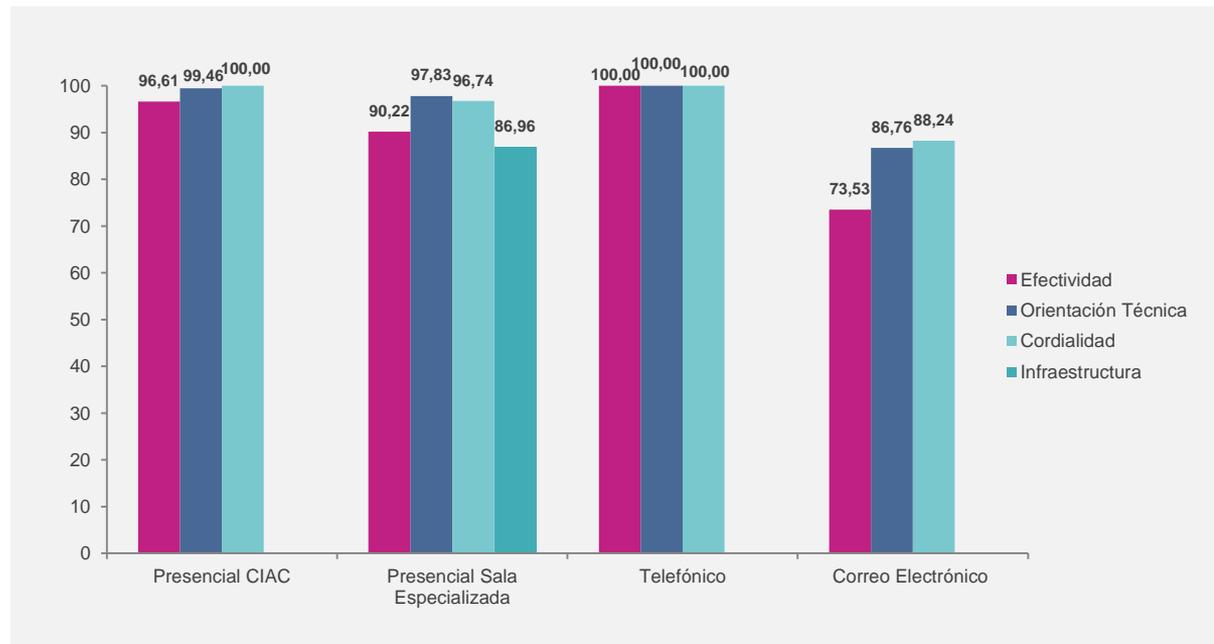


La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada, depende de la recurrencia de los usuarios, por cuanto será aplicada cada dos meses.

## Calificación por categoría – Eje Calidad del Servicio Enero 2019 total nacional

En el eje Calidad del Servicio para el mes de enero las categorías de efectividad, orientación técnica y cordialidad fueron calificadas satisfactoriamente en casi 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 una calificación inferior al 75% lo que ubica la satisfacción de los ciudadanos en un nivel bajo.



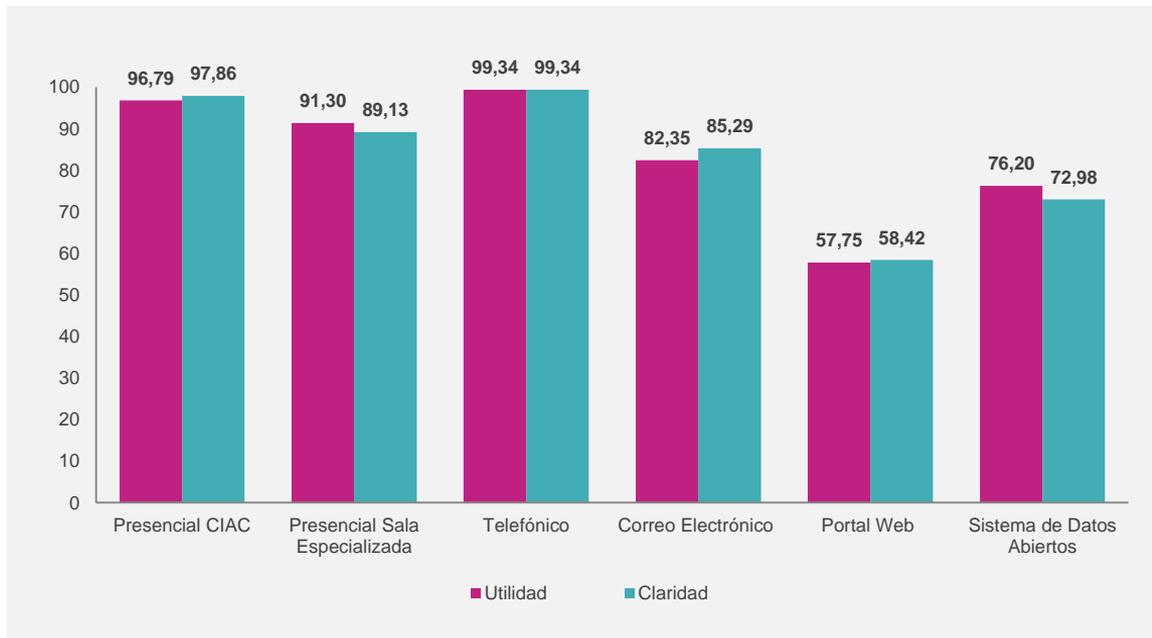
Los valores están expresados porcentualmente.

## Calificación por categoría – Eje Producto Enero 2019 - 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 salvo la categoría de utilidad en este canal que tuvo una calificación por debajo del 85% lo que ubica la satisfacción de la ciudadanía en un nivel medio.

El Sistema de Datos Abiertos en la categoría utilidad obtiene una calificación por debajo del 85% indicando un nivel medio de satisfacción, mientras que la categoría claridad estuvo por debajo del 75% lo que significa un nivel bajo de satisfacción.

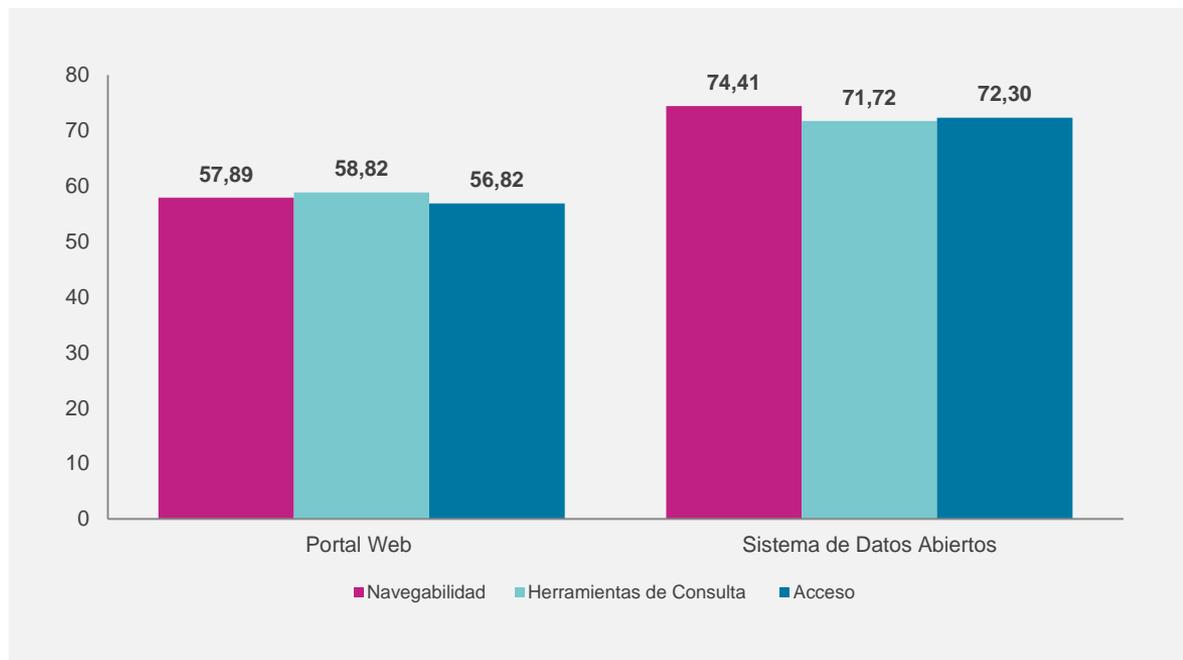
Finalmente la calificación de Portal Web, presenta niveles bajos de satisfacción en sus dos categorías.



Los valores están expresados porcentualmente.

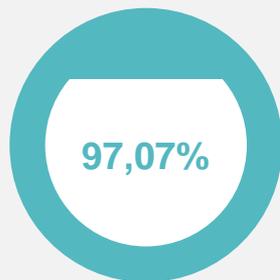
## Calificación por categoría – Eje Usabilidad Enero 2019 total nacional

Las categorías (navegabilidad, herramientas de consulta y acceso) del eje usabilidad no superan el umbral de 75% en la calificación del mes, lo que demuestra bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos en cuanto a las funcionalidades y los contenidos del Portal Web y el Sistema de Datos Abiertos.

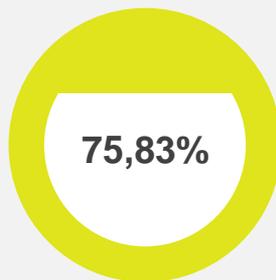


Los valores están expresados porcentualmente.

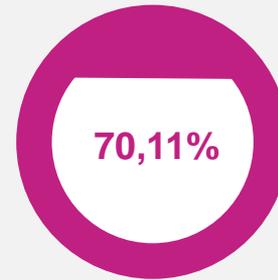
## Resultados generales Indicadores de Satisfacción Enero 2019



Calidad del Servicio



Producto

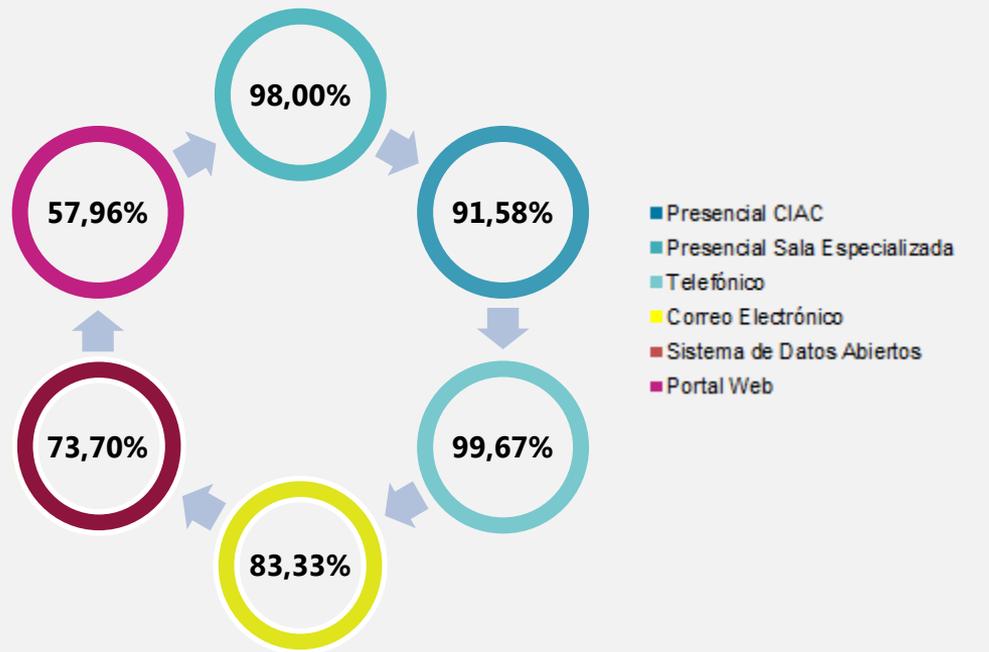


Usabilidad

### 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 75,01 y 84,99	Aceptable
	Bajo 	Menor o igual a 75	Critico

# Indicadores de Satisfacción por Canal de Atención Enero 2019



## Interpretación Indicadores de Satisfacción

Indicador de Satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado Indicador
Calidad del Servicio Producto Usabilidad	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	Critico

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

ENERO / 2019



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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