

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
JULIO / 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

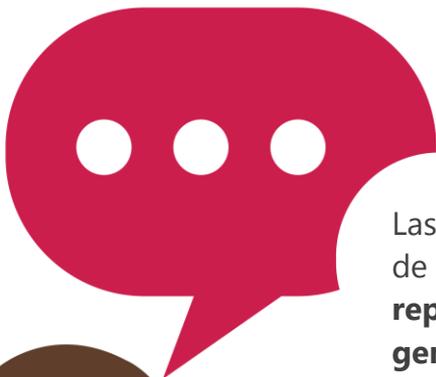
Ejes: Usabilidad – Producto.
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.
PRD: Utilidad y Claridad.

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**.

2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



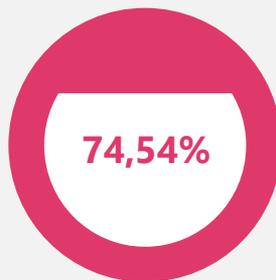
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

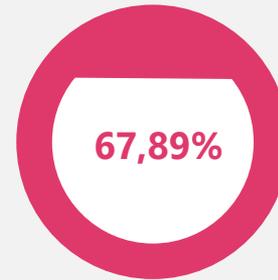
Resultados generales indicadores de satisfacción Julio 2019



Calidad del servicio
Junio 2019: 95,13%



Producto
Junio 2019: 74,25%



Usabilidad
Junio 2019: 67,26%

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 junio se tuvo un total de 1.114 encuestas mientras que en el mes de julio fueron 1.352, lo que representa un aumento del 21,36% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio Julio 2019 total nacional

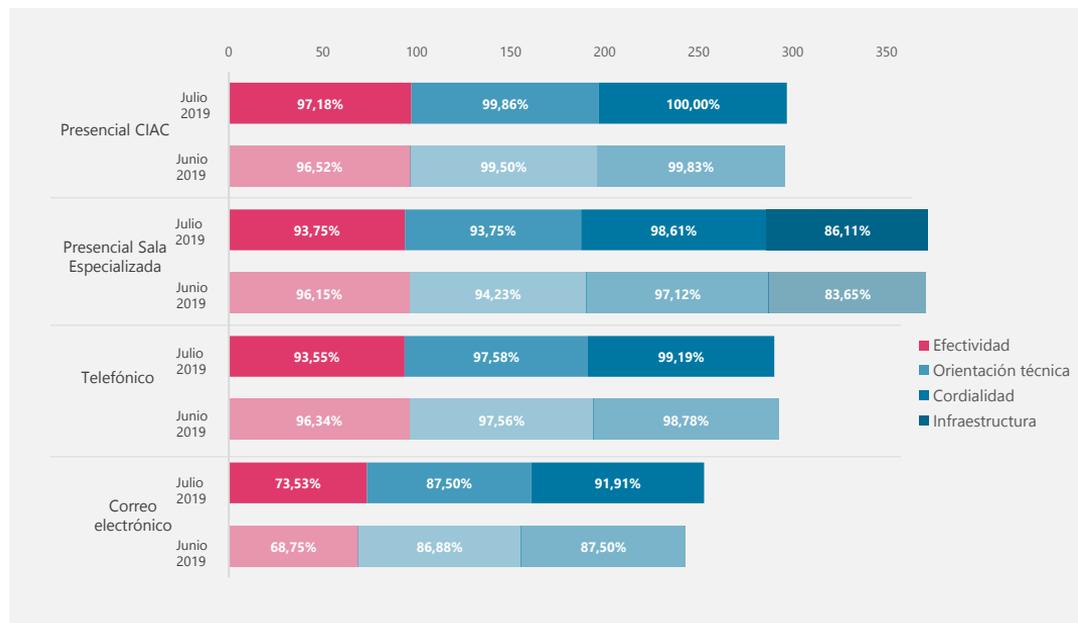
El eje Calidad del servicio para el mes de julio fue calificado satisfactoriamente por los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

En el canal Presencial CIAC todas las categorías fueron calificadas satisfactoriamente. En relación con el mes anterior, el porcentaje de satisfacción tuvo un alza del 0,66% en la categoría Efectividad, 0,36% en Orientación técnica, y 0,17% en Cordialidad. La cantidad de encuestas aumento un 17,22% frente al mes anterior.

En Presencial Sala Especializada, la calificación de todas sus categorías supera el 85% en la escala del indicador ubicándose en un nivel alto de satisfacción. En comparación al mes anterior, disminuye un 2,40% la categoría Efectividad, 0,48% Orientación técnica, Cordialidad sube un 1,49% al igual que Infraestructura con un 2,46%.

El canal Telefónico disminuyó en el número total de encuestas un 24,39% frente al mes de junio, presenta una caída del 2,79% en la calificación de la categoría Efectividad, un alza del 0,02% en Orientación técnica y 0,41% en Cordialidad.

Finalmente en Correo electrónico se dio un aumento frente al mes anterior del 4,78% en la calificación de la categoría Efectividad, 0,62% en Orientación técnica y 4,41% en Cordialidad.



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

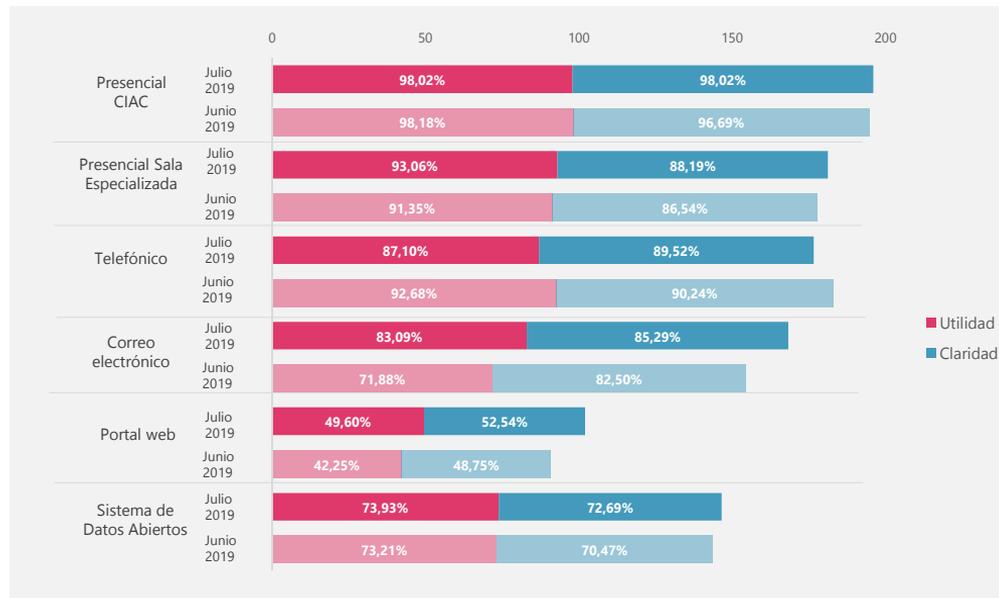
Calificación por categoría – Eje Producto Julio 2019 total nacional

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, en Utilidad se registró una caída del 0,16% en Presencial CIAC y 5,58% en Telefónico, y un alza del 1,71% en el canal Presencial Sala Especializada. Con respecto a la categoría Claridad, el nivel de satisfacción subió 1,33% en Presencial CIAC, 1,65% en Presencial Sala Especializada y baja 0,72% en Telefónico.

En Correo electrónico se tuvo un alza con relación con el mes anterior del 11,21% en la categoría Utilidad y 2,79% en la categoría Claridad. Así, el nivel de satisfacción con respecto a Utilidad se ubica en un nivel medio, mientras que Claridad escala al nivel alto de satisfacción.

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.

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 76,84% de total de las encuestas del mes.



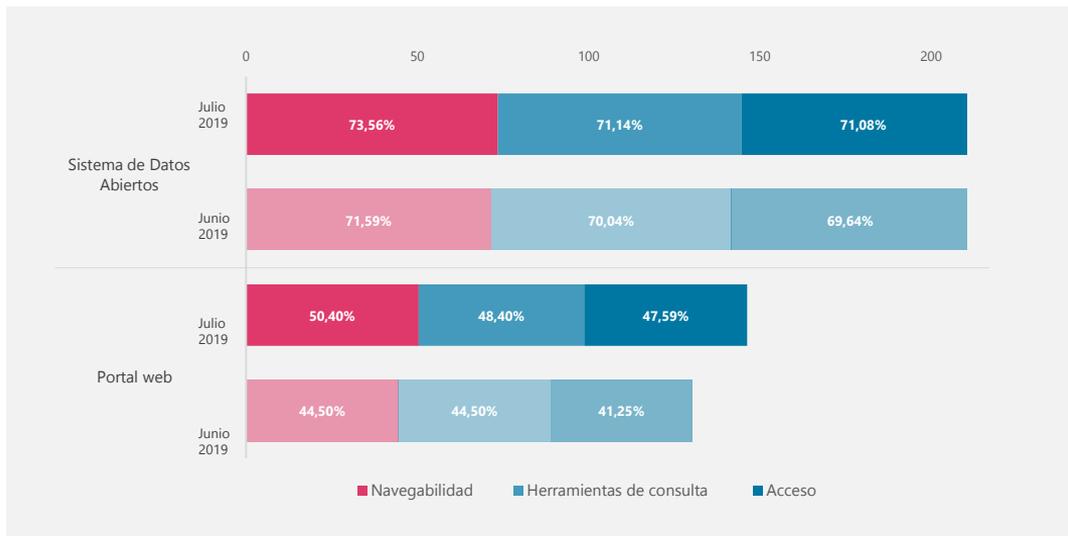
Calificación por categoría – Eje Usabilidad Julio 2019 total nacional

En el mes de julio, el eje de Usabilidad tuvo una calificación de 67,89% dentro de la escala del indicador, 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.

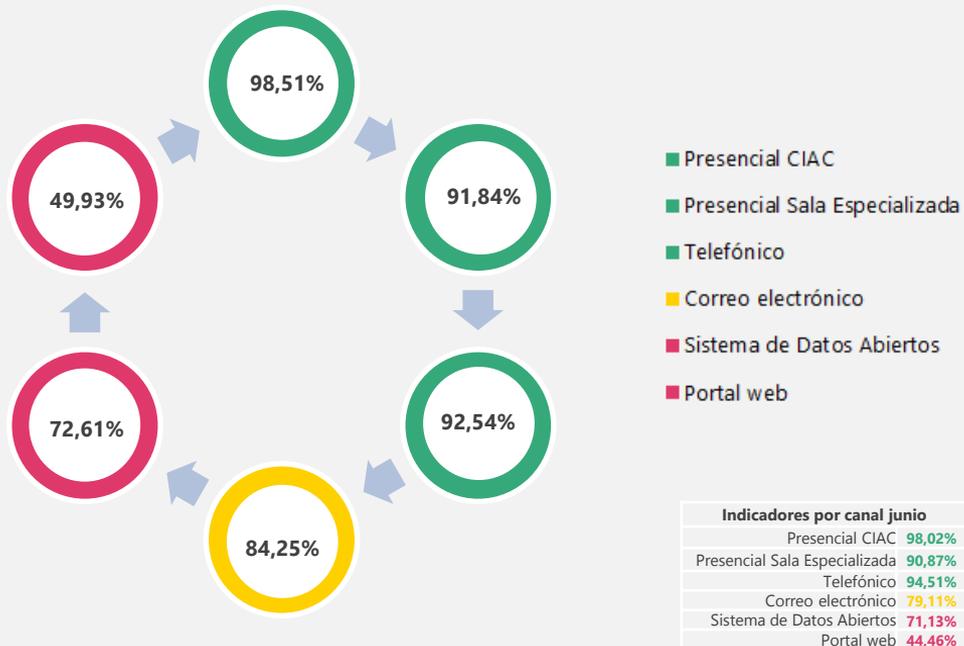
En Sistema de Datos Abiertos se dio un alza con relación al mes anterior del 1,97% en la categoría Navegabilidad, 1,10% en Herramientas de consulta y 1,44% en Acceso.

En Portal web también hubo un incremento del 5,90% en Navegabilidad, 3,90% en Herramientas de consulta y 6,34% en Acceso.

Si bien se dio un aumento en la calificación por categorías dentro de cada canal, estas no superan el umbral de 75% en la calificación del mes, resultado que presenta similitudes con el mes anterior.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Julio 2019



Fuente: DIMCE

Escalas 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

3. REGISTRO DE ATENCIONES



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

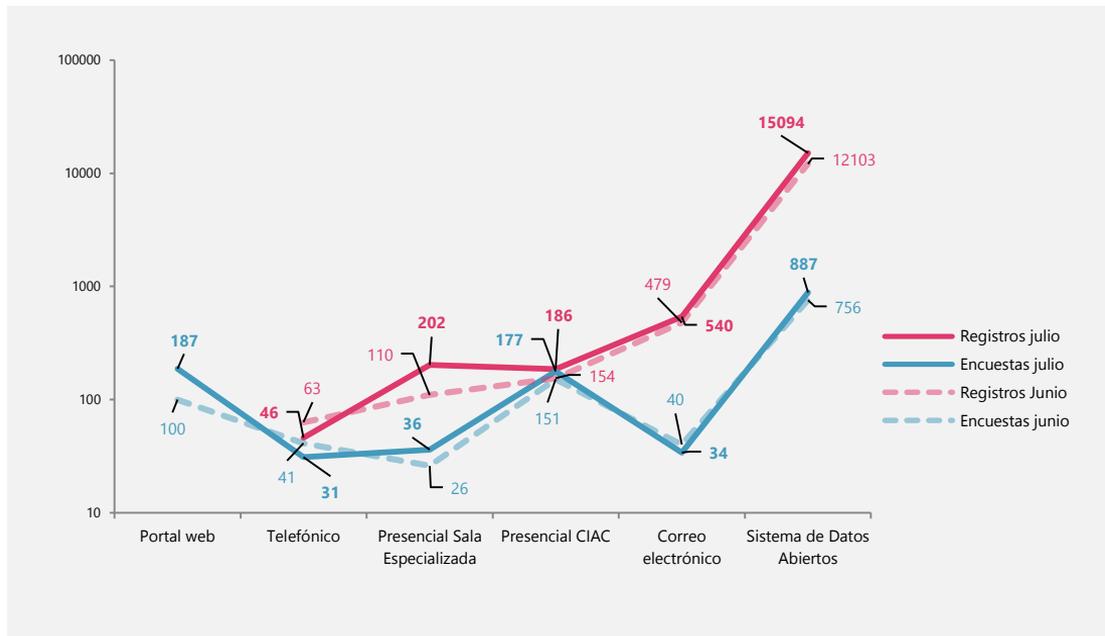
Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional julio 2019

En el mes de julio se registraron 16.068 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 1.352 encuestas. El canal con el mayor número de encuestas respondidas fue el Sistema de Datos Abiertos con un 65,61% del total de encuestas, le sigue Portal web con 13,83%, Presencial CIAC con un 13,09%, Presencial Sala Especializada con un 2,66%, Correo electrónico con 2,51% y Telefónico con 2,29%.

Con respecto a los registros por canal de atención, la tasa de respuesta más alta la tiene el canal Presencial CIAC con un 95,16%. Le siguen, el canal Telefónico con 67,39%, Presencial Sala Especializada con 17,82%, Correo electrónico con 6,30% y Sistema de Datos Abiertos con 5,88%.

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, 187 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, por cuanto será aplicada cada dos meses. En el canal Telefónico se toman únicamente las atenciones de información estadística.

Atenciones registradas por Dirección Territorial julio 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento		
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	18	54	40	35	37	31	40	255	3.000	73,97%		
	Presencial Sala Especializada	58	87	128	137	115	104	192	821				
	Socialización información estadística	0	0	0	141	60	28	576	805				
	Sensibilización DANE	30	5	33	25	5	52	7	157				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	181	181				
	Telefónico*	14	33	13	18	40	26	15	159	10.000	60,03%		
	Contacto Telefónico DANE Central**	885	727	975	879	938	631	809	5.844				
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	941			2.000	47,05%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	318	397	480	412	464	273	665	3.009			5.000	60,18%
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	183			650	28,15%
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	3.151	6.000	52,52%		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	15.094	95.248	90.000	105,83%		
	Chat - Territorial - DANE Central	218	479	539	527	541	433	534	3.271	4.000	81,78%		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	3.442	28.303	40.000	70,76%		
	Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	2.217	13.421	10.000	134%		
SUBTOTAL	18.224	25.285	28.395	20.926	20.105	18.400	24.414	155.749	170.650	91,27%			
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	43	40	61	57	41	69	59	370	1.200	118,25%		
	Presencial Sala Especializada	0	0	1	0	0	0	2	3				
	Socialización información estadística	41	0	22	101	177	61	420	822				
	Sensibilización DANE	25	44	100	10	0	44	1	224				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0				
	Telefónico*	12	11	16	10	9	4	6	68	450	15,11%		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	34	33	33	49	42	32	133	356	800	44,50%		
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	302	346	406	283	307	389	2.351	4.500	52,24%		
SUBTOTAL	473	430	579	633	552	517	1.010	4.194	6.950	60,35%			
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	12	22	20	23	27	6	13	123	1.600	37,00%		
	Presencial Sala Especializada	1	1	3	0	4	6	3	18				
	Socialización información estadística	0	18	230	38	0	15	0	301				
	Sensibilización DANE	0	27	36	18	26	43	0	150				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0				
	Telefónico*	3	13	20	16	20	6	10	88	600	14,67%		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	38	58	60	65	43	42	167	473	900	52,56%		
	Chat - Territorial Centro Oriente	208	637	952	668	884	409	877	4.635	5.000	92,70%		
SUBTOTAL	262	776	1.321	828	1.004	527	1.070	5.788	8.100	71,46%			

* Atenciones de información estadística

** Atenciones de Información general

Atenciones registradas por Dirección Territorial julio 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	45	60	42	35	57	22	38	299	1.600	136,19%
	Presencial Sala Especializada	4	9	11	1	0	0	0	25		
	Socialización información estadística	0	0	234	243	25	0	231	733		
	Sensibilización DANE	153	160	310	107	101	260	31	1.122		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	600	12,17%
	Telefonico*	4	14	18	9	6	12	10	73		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	49	60	99	80	57	48	244	637		
	Chat - Territorial Noroccidente	607	724	506	552	398	317	483	3.587		
SUBTOTAL	862	1.027	1.220	1.027	644	659	1.037	6.476	8.200	78,98%	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	14	32	42	14	21	11	16	150	1.600	76,63%
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Socialización información estadística	0	0	30	74	186	16	0	306		
	Sensibilización DANE	16	0	53	0	0	40	16	125		
	FNCS y otras	0	0	0	255	390	0	0	645	600	3,00%
	Telefonico*	3	3	4	0	7	0	1	18		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	84	71	74	78	66	47	211	631		
	Chat - Territorial Norte	98	549	379	349	224	60	63	1.722		
SUBTOTAL	215	655	582	770	894	174	307	3.597	8.000	44,96%	
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	9	61	53	31	41	15	20	230	1.600	37,06%
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	1	0	5	6		
	Socialización información estadística	0	0	30	17	71	0	0	118		
	Sensibilización DANE	0	30	70	0	0	134	5	239		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	600	16,83%
	Telefonico*	18	26	13	14	11	15	4	101		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	62	84	93	92	80	37	222	670		
	Chat - Territorial Sueroccidente	378	552	477	512	334	339	311	2.903		
SUBSUBTOTAL	467	753	736	666	538	540	567	4.267	8.100	52,68%	
TOTAL ATENCIONES 2019	20.503	28.926	32.833	24.850	23.737	20.817	28.405	180.071	210.000	85,75%	

* Atenciones de información estadística

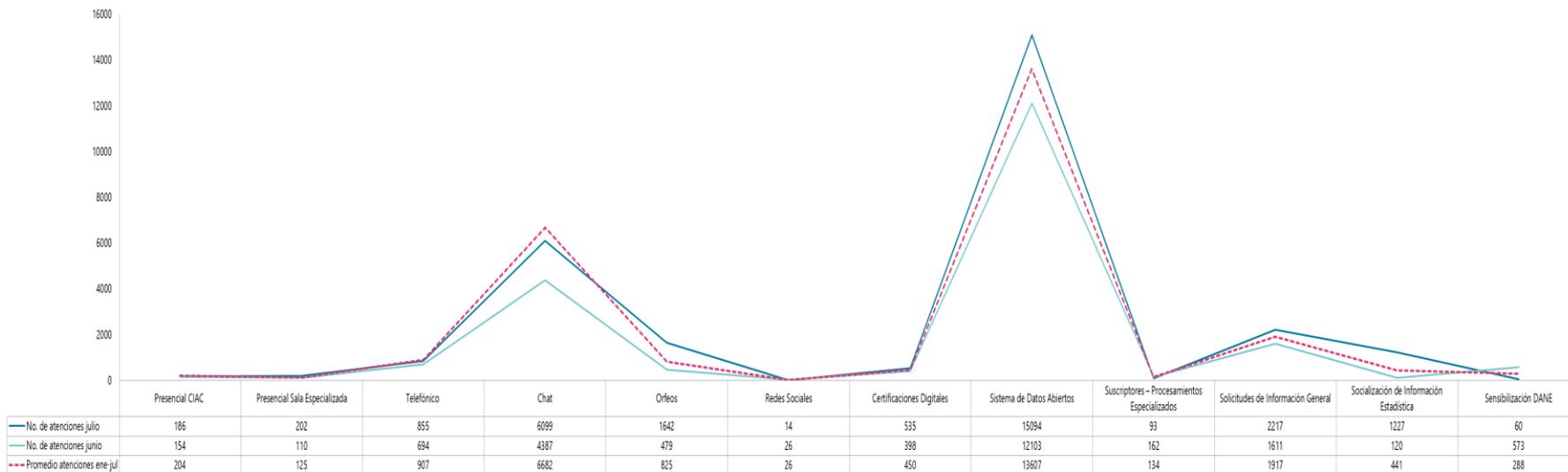
Total nacional de atenciones julio 2019

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	204	366	401	333	344	264	388	2.300	210.000	85,75%
	Telefónico**	939	827	1.059	946	1.031	694	855	6.351		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	265	284	1.148	1.029	1.041	693	1.468	5.928		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	941		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	585	703	839	776	752	479	1.642	5.776		
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	183		
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	3.151		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	15.094	95.248		
	Chat	1.827	3.243	3.199	3.014	2.664	1.865	2.657	18.469		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	3.442	28.303		
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	2.217	13.421			
TOTAL	20.503	28.926	32.833	24.850	23.737	20.817	28.405	180.071			

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada

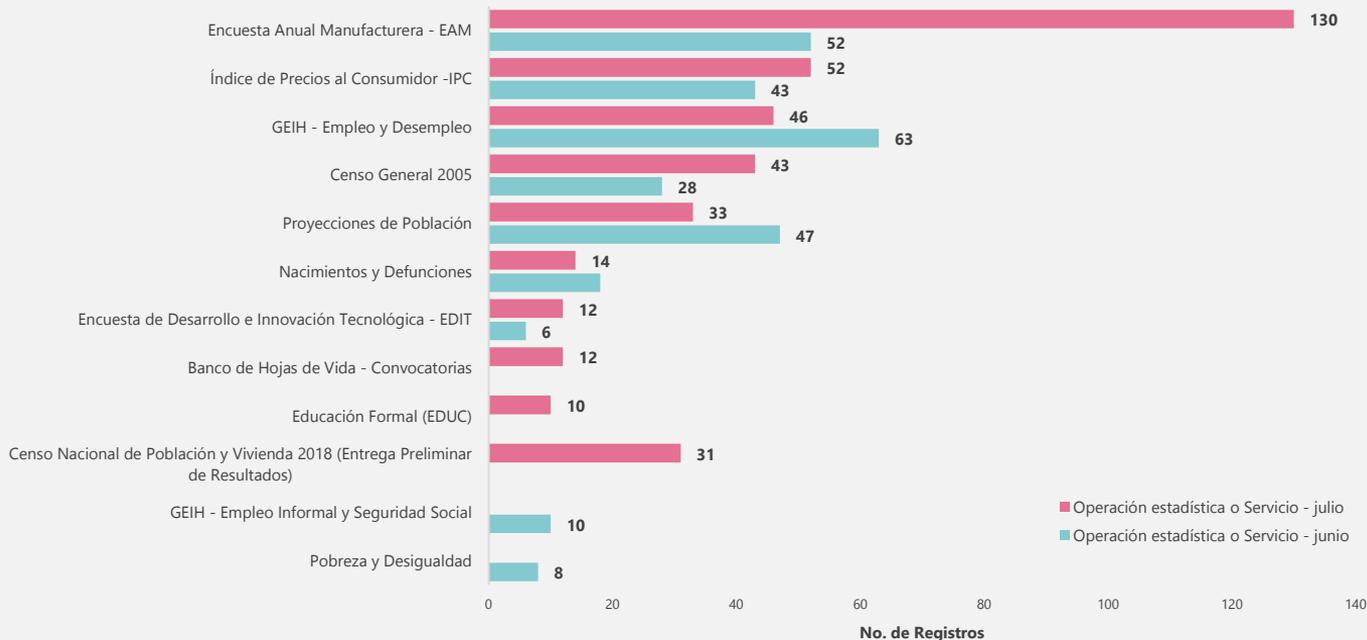
** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

Atenciones registradas julio – junio 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 julio 2019



En el mes de julio 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 junio, Pobreza y Desigualdad y GEIH - Empleo Informal y Seguridad Social, hacían parte de la clasificación de las más registradas, pero en el mes de julio salen del listado e ingresan Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 (Entrega Preliminar de Resultados), Educación Formal - EDUC y Banco de Hojas de Vida – Convocatorias a hacer parte del mismo.

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

JULIO / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co