

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
JUNIO / 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**.

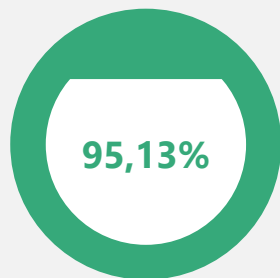
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



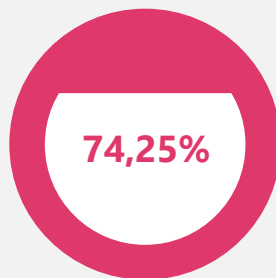
**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

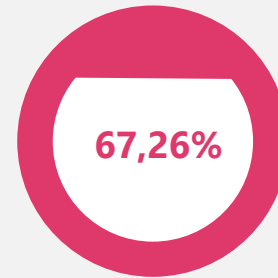
Resultados generales indicadores de satisfacción Junio 2019



Calidad del servicio
Mayo 2019: 95,19%



Producto
Mayo 2019: 74,89%



Usabilidad
Mayo 2019: 69,80%

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 mayo se tuvo un total de 1.982 encuestas mientras que en el mes de junio fueron 1.114, lo que representa una caída del 43,79% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

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

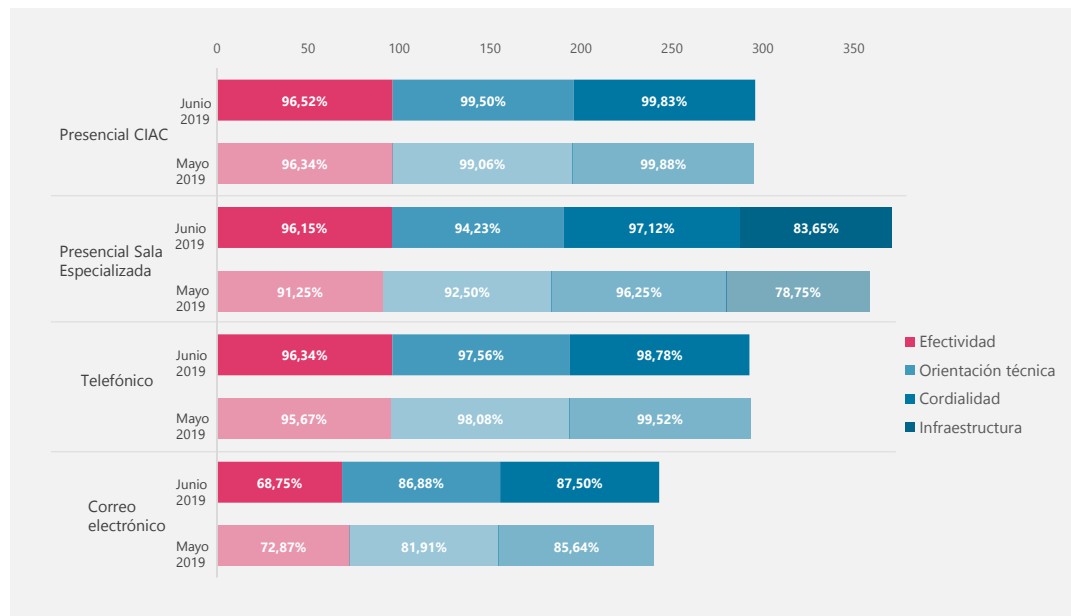
El eje Calidad del servicio para el mes de junio fue calificado satisfactoriamente por los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

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 0,18% en la categoría Efectividad al igual que la categoría Orientación técnica con un 0,44%, mientras que Cordialidad muestra una caída de 0,05% en el nivel de satisfacción. La cantidad de encuestas disminuyó en un 28,77% frente al mes anterior.

En Presencial Sala Especializada, la calificación de la mayoría de las categorías superan el 85% en la escala de satisfacción ubicándose en un nivel alto, salvo la categoría Infraestructura que se ubica por debajo de este porcentaje, lo que indica un nivel medio de satisfacción. En comparación al mes anterior, se dio un incremento del 4,90% en la categoría Efectividad, 1,73% en Orientación técnica, 0,87% en Cordialidad y 4,90% en Infraestructura.

El canal Telefónico disminuyó un 21,15% frente al mes de mayo en el total de encuestas, presenta un alza del 0,67% en la calificación de la categoría Efectividad y una baja del 0,52% en Orientación técnica y 0,74% en Cordialidad.

Finalmente en Correo electrónico se dio una caída frente al mes anterior del 4,12% en la calificación de la categoría Efectividad, pero aumenta un 4,97% en Orientación técnica y 1,86% 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.

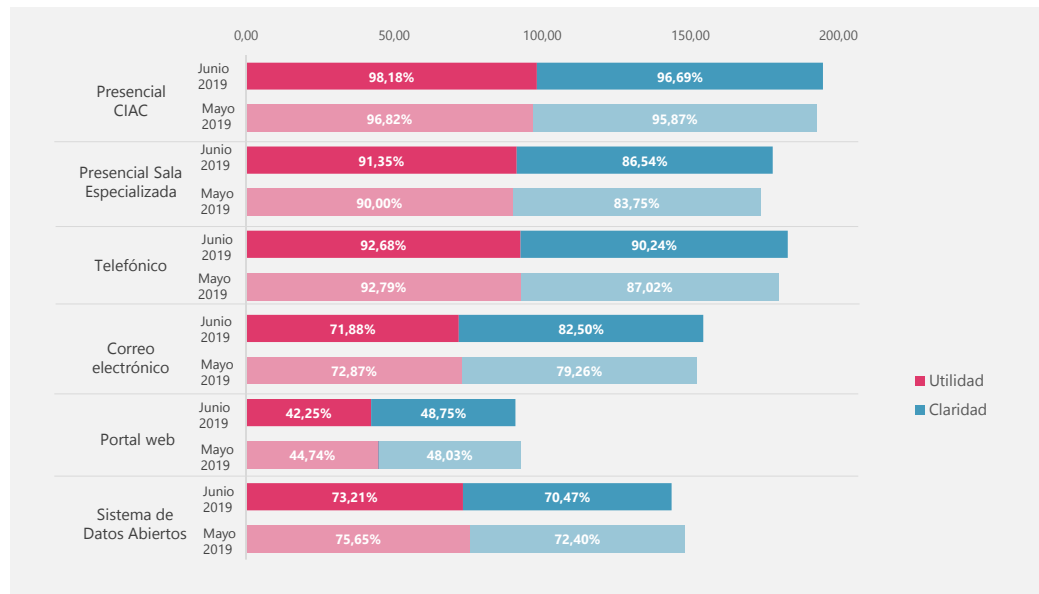
Calificación por categoría – Eje Producto Junio 2019 total nacional

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 un alza del 1,36% en Presencial CIAC, 1,35% en Presencial Sala Especializada, con una reducción del 0,11% en el canal Telefónico. Con respecto a la categoría Claridad, el nivel de satisfacción subió 0,82% en Presencial CIAC, 2,79% en Presencial Sala Especializada y 3,22% en Telefónico.

En Correo electrónico se tuvo una caída en relación con el mes anterior del 0,99% en la categoría Utilidad y un alza del 3,24% en la categoría Claridad. Así, el nivel de satisfacción con respecto a Utilidad se ubica en un nivel bajo, mientras que Claridad continua en un nivel medio 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.

Parte de la caída en el porcentaje de satisfacción del eje, corresponde a la baja calificación obtenida específicamente en Sistema de Datos Abiertos y Portal web, dado que ambos canales representan el 76,84% de total de las encuestas del mes.



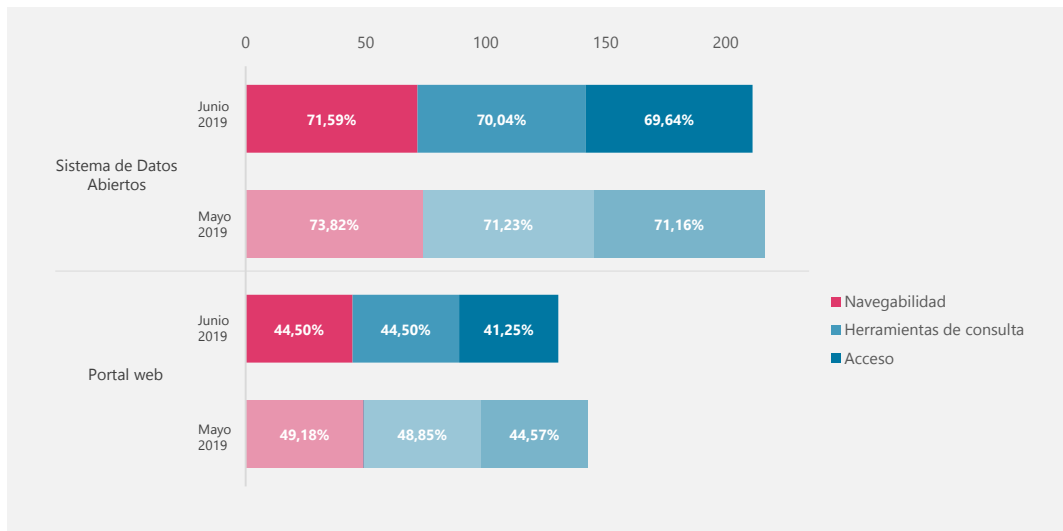
Calificación por categoría – Eje Usabilidad Junio 2019 total nacional

En el mes de junio, el eje de Usabilidad tuvo una calificación de 67,26% dentro de la escala del indicador, lo que representa un bajo nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto al Sistema de Datos Abiertos y a las funcionalidades y los contenidos del Portal web.

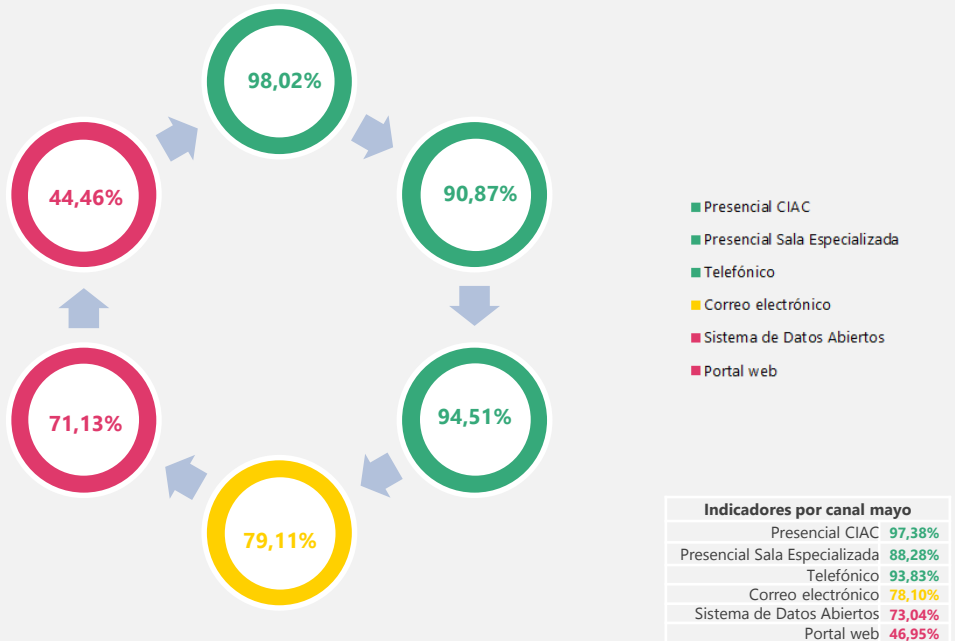
En Sistema de Datos Abiertos se dio una caída con relación al mes anterior del 2,23% en la categoría Navegabilidad, 1,19% en Herramientas de consulta y 1,52% en Acceso.

En mayo Portal web también redujo sus indicadores en un 4,68% en Navegabilidad, 4,35% en Herramientas de consulta y 3,32% en Acceso.

Así, las categorías (Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso) de este eje, no superan el umbral de 75% en la calificación del mes, resultado similar al mes anterior.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Junio 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

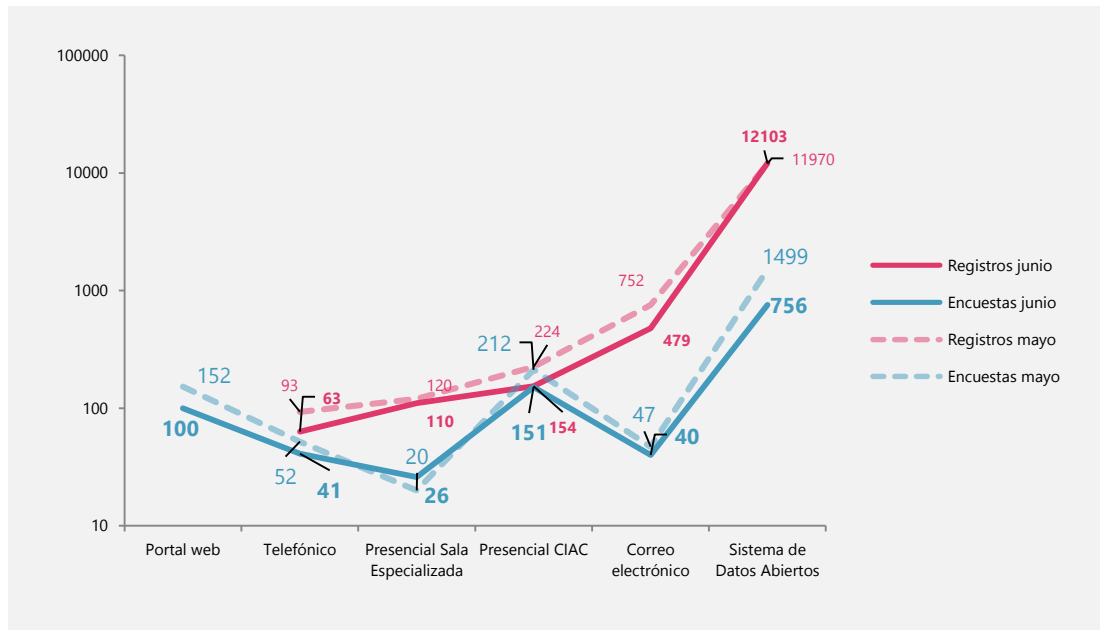
Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional junio 2019

En el mes de junio se registraron 12.909 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 1.114 encuestas. El canal con el mayor número de encuestas respondidas fue el Sistema de Datos Abiertos con un 67,86% del total de encuestas, le sigue Presencial CIAC con un 13,55%, Portal web con 8,98%, Telefónico con 3,68%, Correo electrónico con 3,59% y Presencial Sala Especializada con un 2,33%.

Con respecto a los registros por canal de atención, la tasa de respuesta más alta la tiene el canal Presencial CIAC con un 98,05%. Le siguen, el canal Telefónico con 65,08%, Presencial Sala Especializada con 23,64%, Correo electrónico con 8,35% y Sistema de Datos Abiertos con 6,25%.

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, 100 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 junio 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	18	54	40	35	37	31	215	3.000	40,77%
	Presencial Sala Especializada	58	87	128	137	115	104	629		
	Socialización información estadística	0	0	0	141	60	28	229		
	Sensibilización DANE	30	5	33	25	5	52	150		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0		
	Telefonico*	14	33	13	18	40	26	144	10.000	51,79%
	Contacto Telefónico DANE Central**	885	727	975	879	938	631	5.035		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	848	2.000	42,40%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	318	397	480	412	464	273	2.344	5.000	46,88%
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	169	650	26,00%
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	2.616	6.000	43,60%
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	80.154	90.000	89,06%
	Chat - Territorial - DANE Central	218	479	539	527	541	433	2.737	4.000	68,43%
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	24.861	40.000	62,15%
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	11.204	10.000	112%	
SUBTOTAL	18.224	25.285	28.395	20.926	20.105	18.400	131.335	170.650	76,96%	
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	43	40	61	57	41	69	311	1.200	78,08%
	Presencial Sala Especializada	0	0	1	0	0	0	1		
	Socialización información estadística	41	0	22	101	177	61	402		
	Sensibilización DANE	25	44	100	10	0	44	223		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0		
	Telefonico*	12	11	16	10	9	4	62	450	13,78%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	34	33	33	49	42	32	223	800	27,88%
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	302	346	406	283	307	1.962	4.500	43,60%
SUBTOTAL	473	430	579	633	552	517	3.184	6.950	45,81%	
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	12	22	20	23	27	6	110	1.600	36,00%
	Presencial Sala Especializada	1	1	3	0	4	6	15		
	Socialización información estadística	0	18	230	38	0	15	301		
	Sensibilización DANE	0	27	36	18	26	43	150		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0		
	Telefonico*	3	13	20	16	20	6	78	600	13,00%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	38	58	60	65	43	42	306	900	34,00%
	Chat - Territorial Centro Oriente	208	637	952	668	884	409	3.758	5.000	75,16%
SUBTOTAL	262	776	1.321	828	1.004	527	4.718	8.100	58,25%	

* Atenciones de información estadística

** Atenciones de Información general

Atenciones registradas por Dirección Territorial junio 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento		
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	45	60	42	35	57	22	261	1.600	117,44%		
	Presencial Sala Especializada	4	9	11	1	0	0	25				
	Socialización información estadística	0	0	234	243	25	0	502				
	Sensibilización DANE	153	160	310	107	101	260	1.091				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	600	10,50%		
	Telefonico*	4	14	18	9	6	12	63				
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	49	60	99	80	57	48	393			1.000	39,30%
	Chat - Territorial Noroccidente	607	724	506	552	398	317	3.104			5.000	62,08%
SUBTOTAL		862	1.027	1.220	1.027	644	659	5.439	8.200	66,33%		
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	14	32	42	14	21	11	134	1.600	74,63%		
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0				
	Socialización información estadística	0	0	30	74	186	16	306				
	Sensibilización DANE	16	0	53	0	0	40	109				
	FNCS y otras	0	0	0	255	390	0	645	600	2,83%		
	Telefonico*	3	3	4	0	7	0	17				
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	84	71	74	78	66	47	420			800	52,50%
	Chat - Territorial Norte	98	549	379	349	224	60	1.659			5.000	33,18%
SUBTOTAL		215	655	582	770	894	174	3.290	8.000	41,13%		
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	9	61	53	31	41	15	210	1.600	35,19%		
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	1	0	1				
	Socialización información estadística	0	0	30	17	71	0	118				
	Sensibilización DANE	0	30	70	0	0	134	234				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	600	16,17%		
	Telefonico*	18	26	13	14	11	15	97				
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	62	84	93	92	80	37	448			900	49,78%
	Chat - Territorial Suroccidente	378	552	477	512	334	339	2.592			5.000	51,84%
SUBSUBTOTAL		467	753	736	666	538	540	3.700	8.100	45,68%		
TOTAL ATENCIONES 2019		20.503	28.926	32.833	24.850	23.737	20.817	151.666	210.000	72,22%		

* Atenciones de información estadística

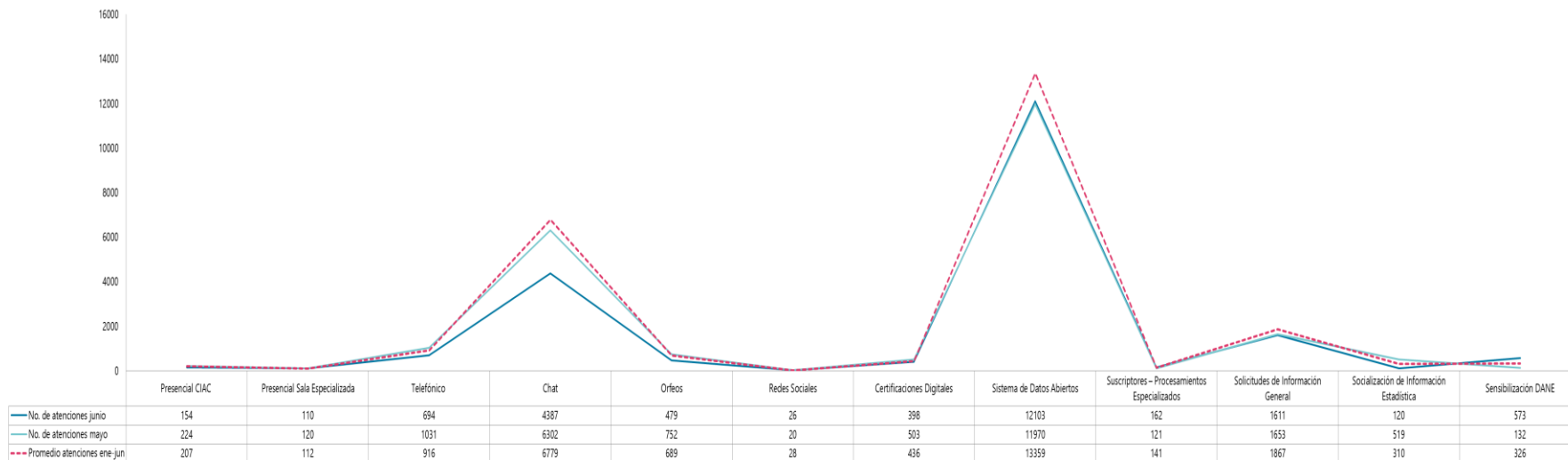
Total nacional de atenciones junio 2019

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	204	366	401	333	344	264	1.912	210.000	72,22%
	Telefónico**	939	827	1.059	946	1.031	694	5.496		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	265	284	1.148	1.029	1.041	693	4.460		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	848		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	585	703	839	776	752	479	4.134		
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	169		
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	2.616		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	80.154		
	Chat	1.827	3.243	3.199	3.014	2.664	1.865	15.812		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	24.861		
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	11.204			
TOTAL	20.503	28.926	32.833	24.850	23.737	20.817	151.666			

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada

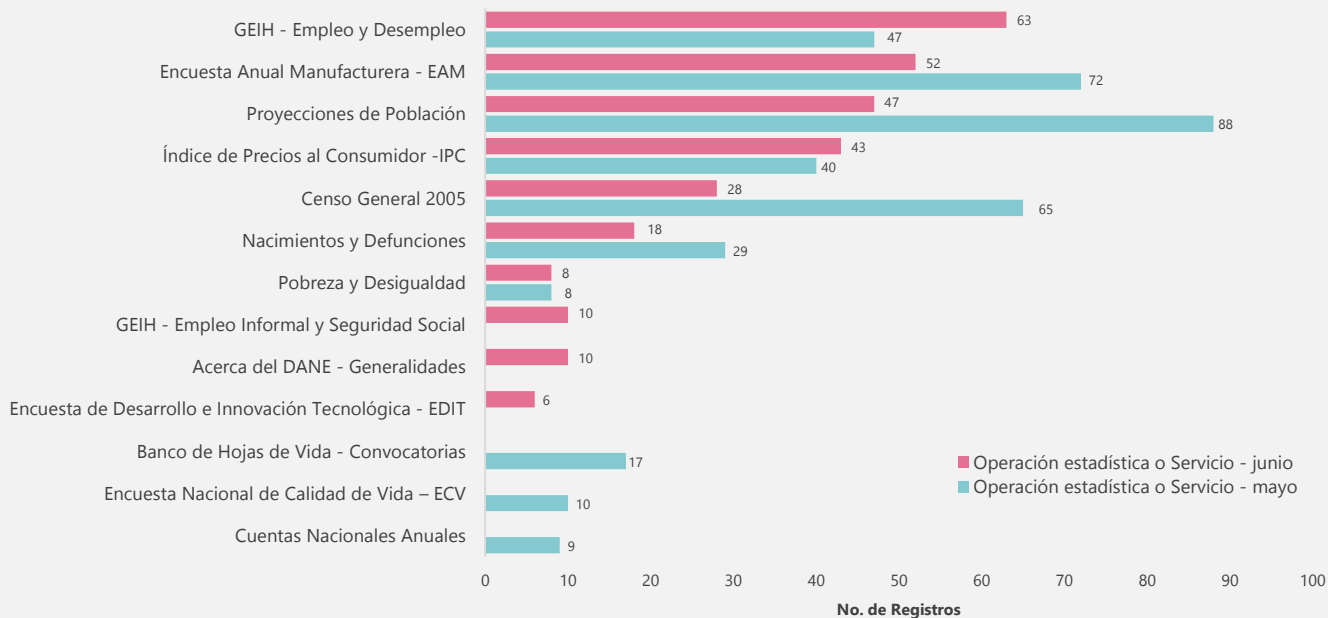
** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

Atenciones registradas junio – mayo 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 junio 2019



En el mes de junio 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 mayo, Banco de Hojas de Vida – Convocatorias, Encuesta Nacional de Calidad de Vida y Cuentas Nacionales Anuales, hacían parte de la clasificación de las más registradas, pero en el mes de junio salen del listado e ingresan GEIH – Empleo Informal y Seguridad Social, Acerca del DANE – Generalidades y la Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica – EDIT a hacer parte del mismo.

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Junio / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co