

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
NOVIEMBRE / 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

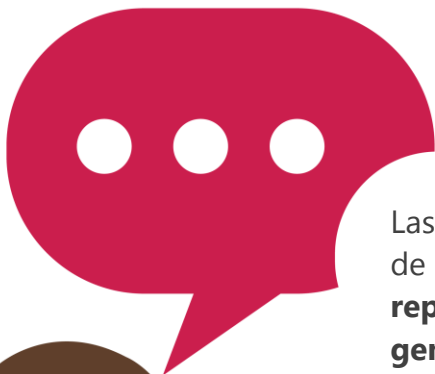
Ejes: Usabilidad – Producto.
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.
PRD: Utilidad y Claridad.

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**.

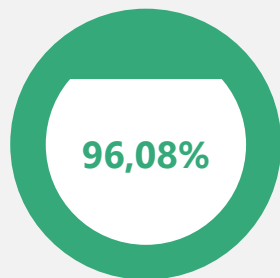
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



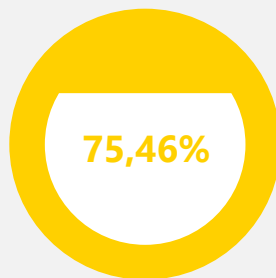
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

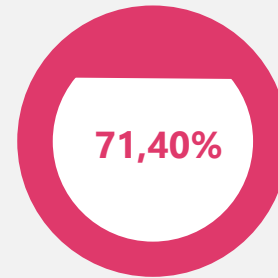
Resultados generales indicadores de satisfacción Noviembre 2019



Calidad del servicio
Octubre 2019: 96,63%



Producto
Octubre 2019: 75,44%



Usabilidad
Octubre 2019: 70,77%

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 octubre se tuvo un total de 2.068 encuestas mientras que en el mes de noviembre fueron 1.690, lo que representa una caída del 18,28% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

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

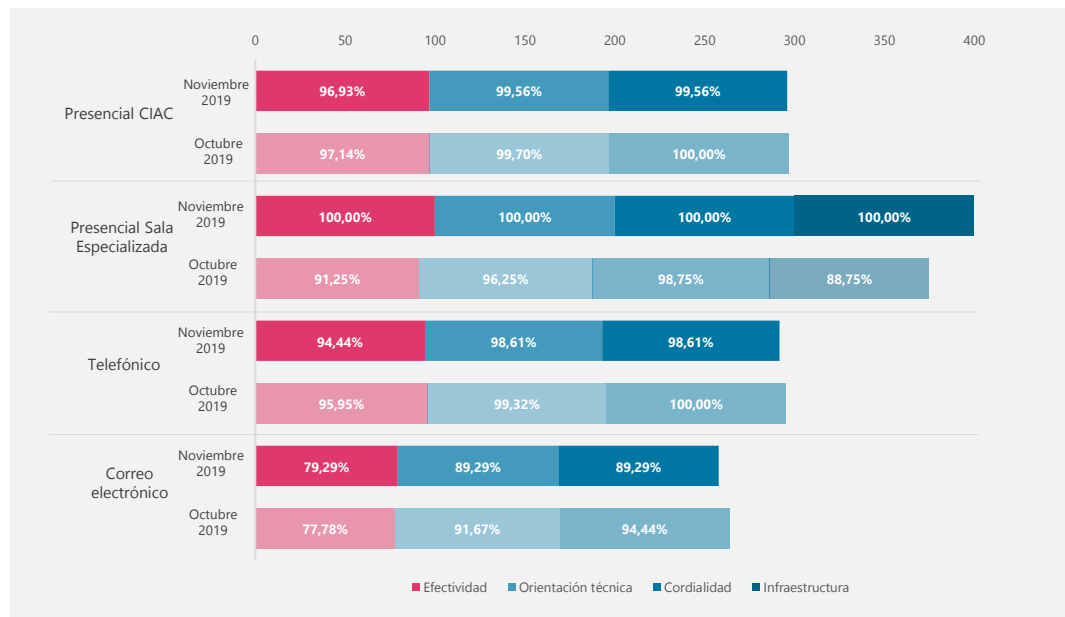
El eje Calidad del servicio para el mes de noviembre fue calificado satisfactoriamente por los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

El canal Presencial CIAC en el mes de noviembre frente al mes de octubre, presenta una disminución en la calificación de las tres categorías: 0,21% en Efectividad, 0,14% en Orientación técnica y 0,44% en Cordialidad.

En Presencial Sala Especializada, la calificación subió en las categorías: 8,75% en Efectividad, 3,75% en Orientación técnica, 1,25% en Cordialidad y 11,25% en Infraestructura.

En el canal Telefónico el porcentaje de satisfacción tuvo una caída del 3,49% en la categoría Efectividad, 0,71% en Orientación técnica y 1,39% en Cordialidad.

Finalmente en Correo electrónico sube la calificación de la categoría Efectividad un 1,51% y baja 2,38% en Orientación técnica y 5,15% en Cordialidad.



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

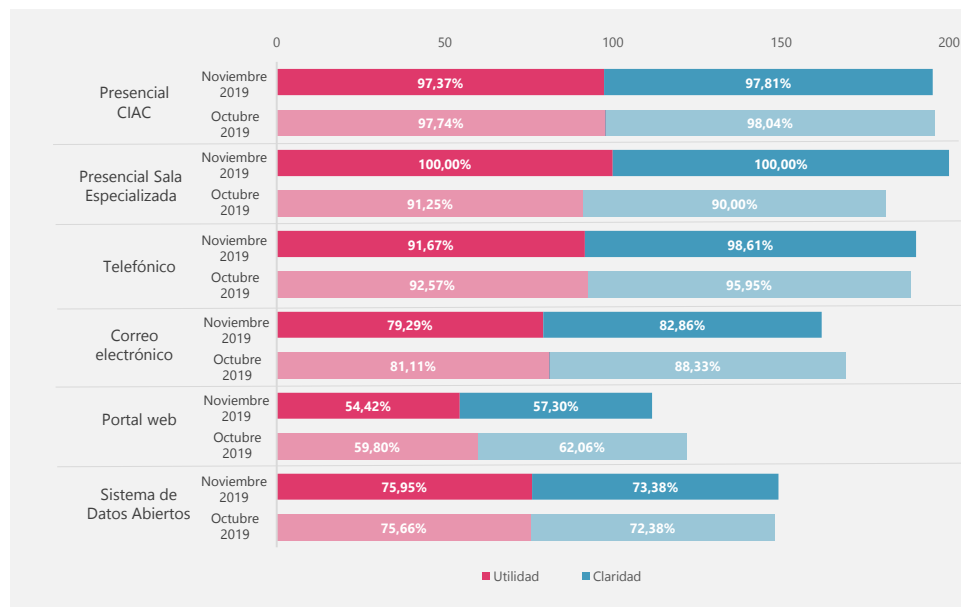
Calificación por categoría – Eje Producto Noviembre 2019 total nacional

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 0,37% en el canal Presencial CIAC, y 0,90% en el canal telefónico; en presencial Sala Especializada sube la calificación de esta categoría 8,75%. Por su parte, en la categoría Claridad la calificación baja 0,23% en el canal Presencial CIAC, sube 10,00% en Presencial Sala Especializada y 2,66% en el canal Telefónico.

En Correo electrónico se tuvo una baja con relación a la calificación del mes anterior de 1,82% en la categoría Utilidad, y 5,47% 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 presentó niveles bajos de satisfacción en ambas categorías; Sistema de Datos Abiertos presentó un nivel medio de satisfacción en la categoría Utilidad respecto al mes anterior, y mantiene un nivel bajo de satisfacción en la categoría Claridad.

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 89,53% del total de las encuestas del mes.

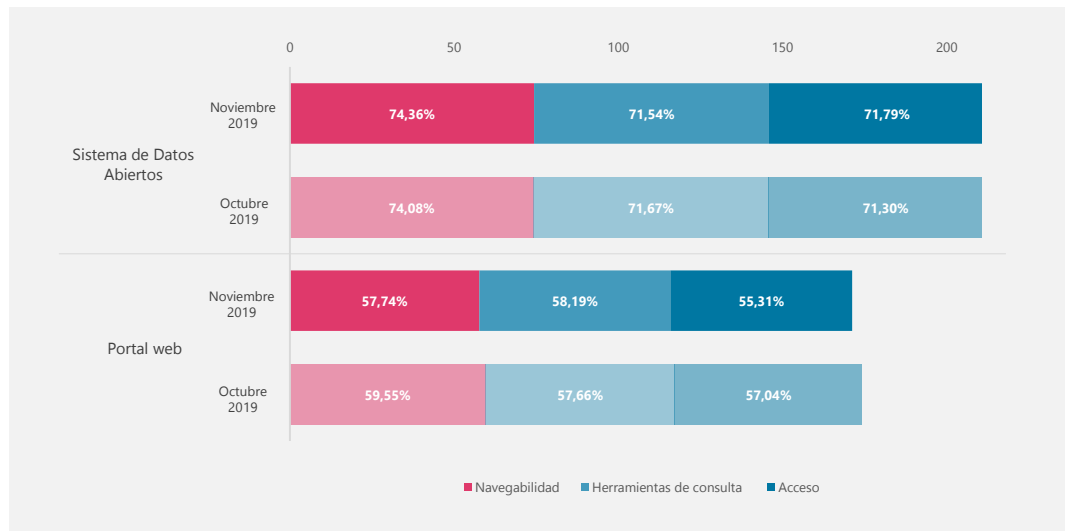


Calificación por categoría – Eje Usabilidad Noviembre 2019 total nacional

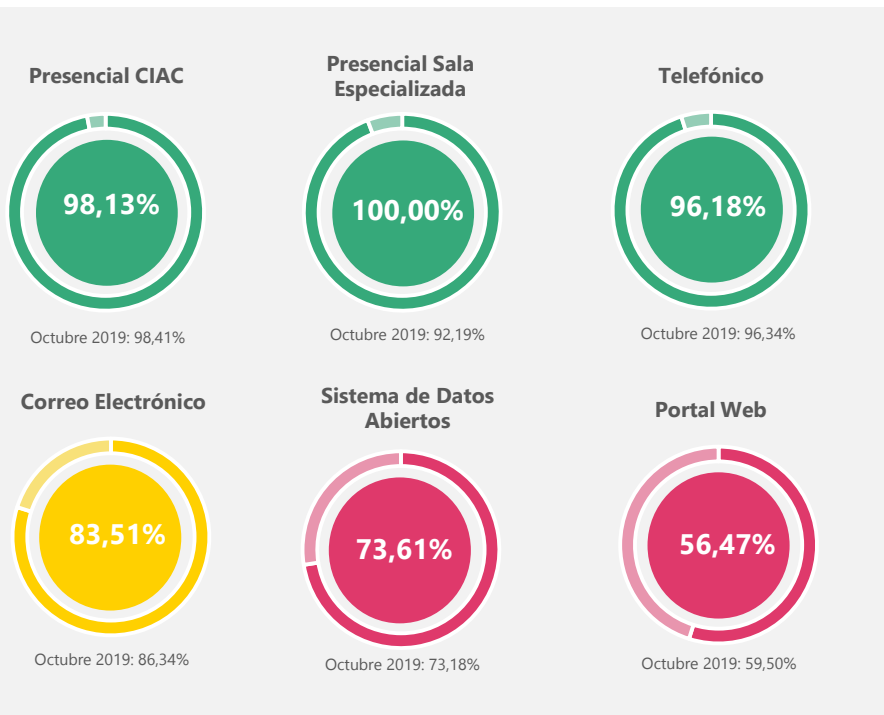
En el mes de noviembre, el eje de Usabilidad tuvo una calificación de 71,40%, lo que representa bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto al Sistema de Datos Abiertos, y a las funcionalidades y los contenidos del Portal web.

En Sistema de Datos Abiertos se dio un alza en la calificación con relación al mes anterior del 0,28% en la categoría Navegabilidad y 0,49% en Acceso, en Herramientas de Consulta la calificación bajó 0,13%.

En Portal web la calificación bajó en la categorías Navegabilidad y Acceso, 1,81% y 1,73% respectivamente, mientras que en Herramientas de Consulta Subió 0,53%.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Noviembre 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

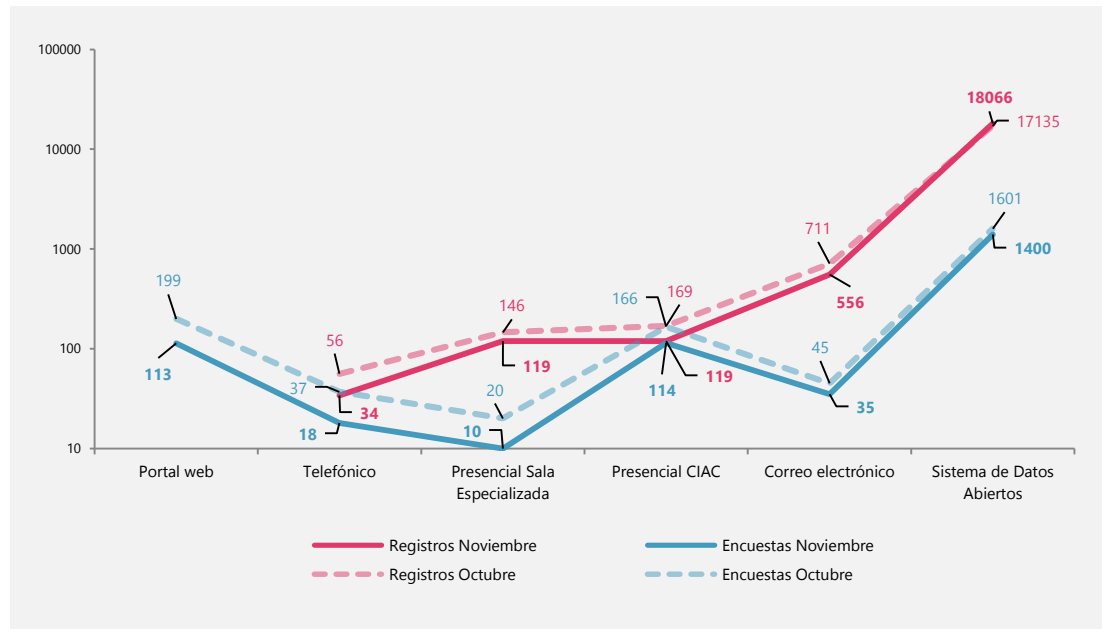
Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional noviembre 2019

En el mes de noviembre se registraron 18.894 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 1.690 encuestas. El canal con el mayor número de encuestas respondidas fue el Sistema de Datos Abiertos con un 82,84% del total de encuestas, le sigue; Presencial CIAC con un 6,75%; Portal web con 6,69%; Correo electrónico con 2,07%; Telefónico con 1,07% y Presencial Sala Especializada con un 0,59%.

Con respecto a los registros por canal de atención, la tasa de respuesta más alta la tiene el canal Presencial CIAC con un 95,80%. Le siguen, el canal Telefónico con 52,94%, Presencial Sala Especializada con 8,40%, Sistema de Datos Abiertos con 7,75% y Correo electrónico con 6,29%.

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, 113 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 noviembre 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento		
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	18	54	40	35	37	31	40	28	32	25	20	360	3.000	122,73%		
	Presencial Sala Especializada	58	87	128	137	115	104	192	166	184	126	114	1.411				
	Socialización información estadística	0	0	0	141	60	28	576	66	426	137	14	1.448				
	Sensibilización DANE	30	5	33	25	5	52	7	48	23	32	22	282				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	181	0	0	0	0	181				
	Telefónico*	14	33	13	18	40	26	15	34	24	9	9	235	10.000	91,16%		
	Contacto Telefónico DANE Central**	885	727	975	879	938	631	809	865	813	759	600	8.881				
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	103	101	115	131	1.391			2.000	69,55%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	318	397	480	412	464	273	665	365	431	1.467	314	5.586			5.000	111,72%
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	25	26	32	15	281			650	43,23%
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	451	485	598	463	5.148	6.000	85,80%		
	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	165.556	90.000	183,95%		
	Chat - Territorial - DANE Central	218	479	539	527	541	433	534	748	747	647	586	5.999	4.000	149,98%		
	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	41.062	40.000	102,66%		
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	22.141	10.000	221%			
SUBTOTAL	18.224	25.285	28.395	20.926	20.105	18.400	24.414	26.782	25.651	27.037	24.743	259.962	170.650	152,34%			
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	43	40	61	57	41	69	59	35	40	33	13	491	1.200	162,17%		
	Presencial Sala Especializada	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	4				
	Socialización información estadística	41	0	22	101	177	61	420	18	146	19	0	1.005				
	Sensibilización DANE	25	44	100	10	0	44	1	52	0	3	0	279				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167	167				
	Telefónico*	12	11	16	10	9	4	6	5	8	4	3	88	450	19,56%		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	34	33	33	49	42	32	133	28	37	35	38	494	800	61,75%		
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	302	346	406	283	307	389	516	444	503	341	4.155	4.500	92,33%		
	SUBTOTAL	473	430	579	633	552	517	1.010	655	675	597	562	6.683	6.950	96,16%		
	3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	12	22	20	23	27	6	13	25	13	14	19	194	1.600	57,13%	
Presencial Sala Especializada		1	1	3	0	4	6	3	5	5	2	0	30				
Socialización información estadística		0	18	230	38	0	15	0	107	0	26	41	475				
Sensibilización DANE		0	27	36	18	26	43	0	24	0	30	11	215				
FNCS y otras		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Telefónico*		3	13	20	16	20	6	10	14	10	19	6	137	600	22,83%		
Orfeo (Solicitudes Información Estadística)		38	58	60	65	43	42	167	33	53	64	33	656	900	72,89%		
Chat - Territorial Centro Oriente		208	637	952	668	884	409	877	890	891	766	386	7.568	5.000	151,36%		
SUBTOTAL		262	776	1.321	828	1.004	527	1.070	1.098	972	921	496	9.275	8.100	114,51%		

* 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 noviembre 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento		
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	45	60	42	35	57	22	38	45	59	38	36	477	1.600	238,56%		
	Presencial Sala Especializada	4	9	11	1	0	0	0	0	0	10	3	38				
	Socialización información estadística	0	0	234	243	25	0	231	9	179	0	0	921				
	Sensibilización DANE	153	160	310	107	101	260	31	234	170	147	114	1.787				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	428	0	0	166	594				
	Telefónico*	4	14	18	9	6	12	10	6	12	17	5	113			600	18,83%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	49	60	99	80	57	48	244	64	63	88	63	915			1.000	91,50%
	Chat - Territorial Noroccidente	607	724	506	552	398	317	483	253	368	463	244	4.915			5.000	98,30%
SUBTOTAL	862	1.027	1.220	1.027	644	659	1.037	1.039	851	763	631	9.760	8.200	119,02%			
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	14	32	42	14	21	11	16	13	13	13	13	202	1.600	97,94%		
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2				
	Socialización información estadística	0	0	30	74	186	16	0	59	40	47	0	452				
	Sensibilización DANE	16	0	53	0	0	40	16	112	29	0	0	266				
	FNCS y otras	0	0	0	255	390	0	0	0	0	0	0	645				
	Telefónico*	3	3	4	0	7	0	1	0	0	4	2	24			600	4,00%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	84	71	74	78	66	47	211	24	32	61	60	808			800	101,00%
	Chat - Territorial Norte	98	549	379	349	224	60	63	23	14	3	16	1.778			5.000	35,56%
SUBTOTAL	215	655	582	770	894	174	307	232	128	128	92	4.177	8.000	52,21%			
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	9	61	53	31	41	15	20	38	50	46	18	382	1.600	66,38%		
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	1	0	5	3	4	8	1	22				
	Socialización información estadística	0	0	30	17	71	0	0	0	0	0	74	192				
	Sensibilización DANE	0	30	70	0	0	134	5	98	104	11	14	466				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	Telefónico*	18	26	13	14	11	15	4	4	15	3	9	132			600	22,00%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	62	84	93	92	80	37	222	45	40	86	48	889			900	98,78%
	Chat - Territorial Suroccidente	378	552	477	512	334	339	311	440	333	500	307	4.483			5.000	89,66%
SUBSUBTOTAL	467	753	736	666	538	540	567	628	546	654	471	6.566	8.100	81,06%			
TOTAL ATENCIONES 2019	20.503	28.926	32.833	24.850	23.737	20.817	28.405	30.434	28.823	30.100	26.995	296.423	210.000	141,15%			

* Atenciones de información estadística

Total nacional de atenciones noviembre 2019

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	204	366	401	333	344	264	388	360	400	315	238	3.613	210.000	141,15%
	Telefónico**	939	827	1.059	946	1.031	694	855	928	882	815	634	9.610		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	265	284	1.148	1.029	1.041	693	1.468	1.255	1.117	452	623	9.375		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	103	101	115	131	1.391		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	585	703	839	776	752	479	1.642	559	656	1.801	556	9.348		
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	25	26	32	15	281		
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	451	485	598	463	5.148		
	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	165.556		
	Chat	1.827	3.243	3.199	3.014	2.664	1.865	2.657	2.870	2.797	2.882	1.880	28.898		
	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	41.062		
	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	22.141		
TOTAL	20.503	28.926	32.833	24.850	23.737	20.817	28.405	30.434	28.823	30.100	26.995	296.423			

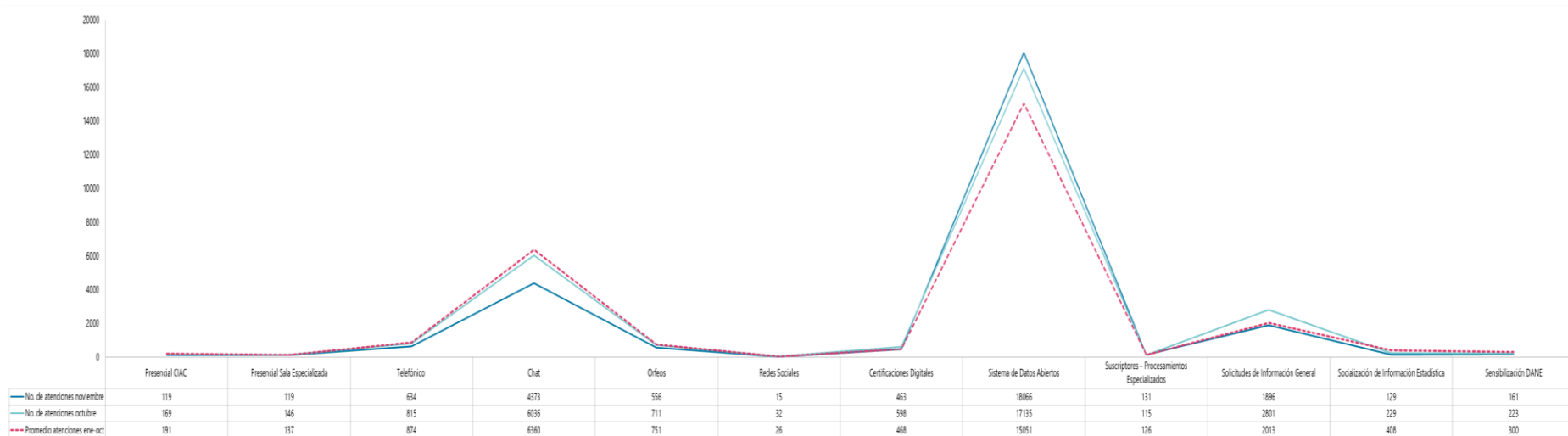
* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

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

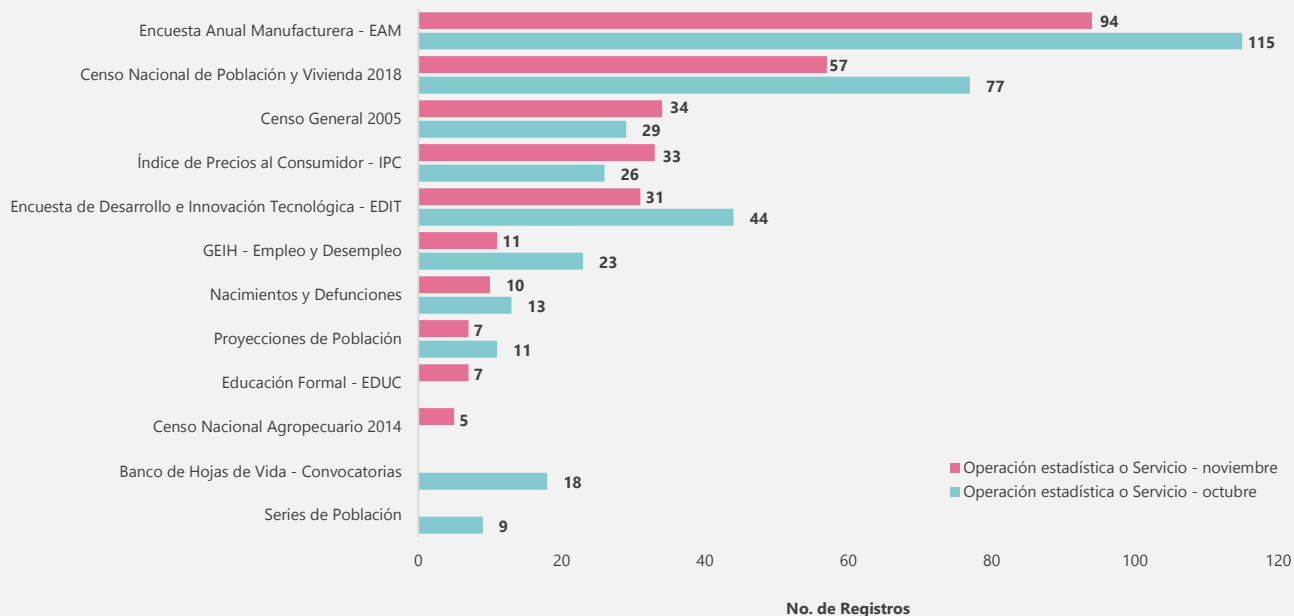
Atenciones registradas noviembre – octubre 2019

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 noviembre 2019



En el mes de noviembre coincidieron 8 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 octubre, Series de Población y Banco de Hojas de Vida - Convocatorias, hacían parte de la clasificación de las más registradas, pero en el mes de noviembre salen del listado e ingresan Educación Formal – EDUC y Censo Nacional Agropecuario 2014 a hacer parte del mismo.

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

NOVIEMBRE / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co