

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
SEPTIEMBRE / 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

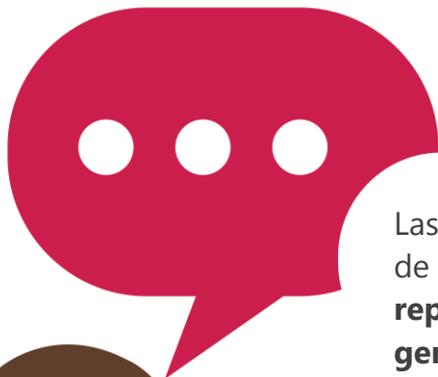
Ejes: Usabilidad – Producto.
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.
PRD: Utilidad y Claridad.

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



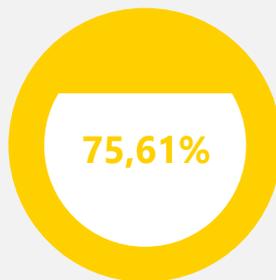
**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

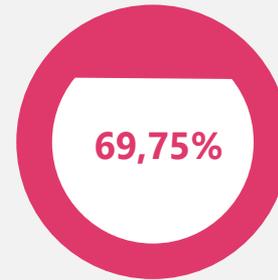
Resultados generales indicadores de satisfacción Septiembre 2019



Calidad del servicio
Agosto 2019: 95,26%



Producto
Agosto 2019: 75,16%



Usabilidad
Agosto 2019: 69,62%

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 agosto se tuvo un total de 1.515 encuestas mientras que en el mes de septiembre fueron 1.801, lo que representa un aumento del 18,88% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

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

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

El canal Presencial CIAC frente al mes de agosto, presentó una alza en las categorías Efectividad con un 4,26% y Cordialidad con un 0,17%, en Orientación técnica baja un 0,02%.

En Presencial Sala Especializada, la calificación de todas sus categorías bajó un 4,62% en Efectividad, 2,40% en Orientación técnica, 0,05% en Cordialidad y 7,88% en Infraestructura.

En el canal Telefónico el porcentaje de satisfacción tuvo un alza del 1,20% en la categoría Efectividad, 0,61% en Orientación técnica, y baja 0,66% en Cordialidad.

Finalmente en Correo electrónico se dio un aumento frente al mes anterior en todas las categorías: 2,88% en Efectividad, 5,94% en Orientación técnica y 4,46% 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.

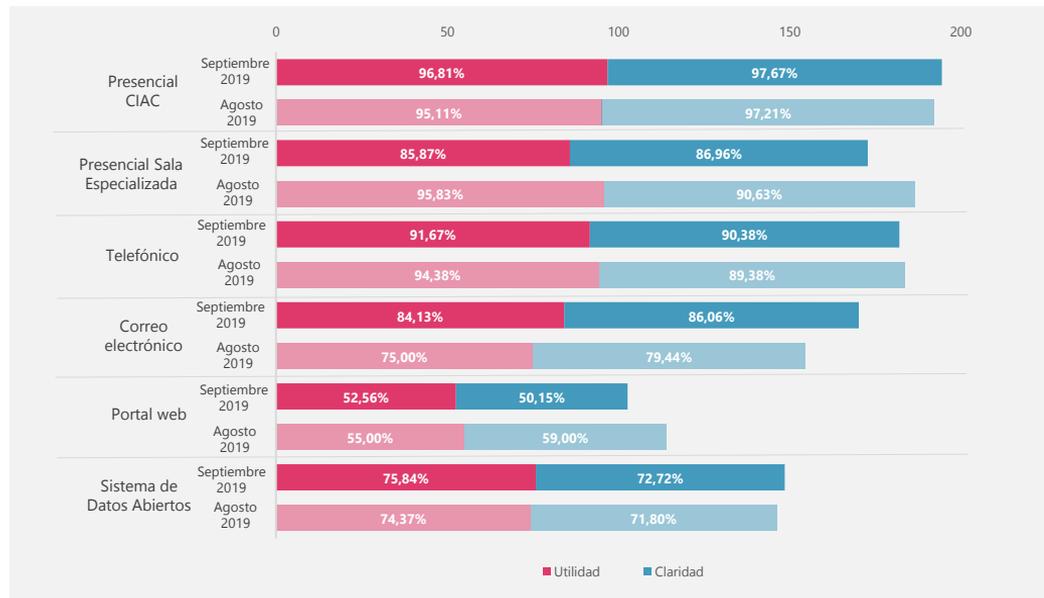
Calificación por categoría – Eje Producto Septiembre 2019 total nacional

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 1,70% en el canal Presencial CIAC, una caída del 9,96% en el canal Presencial Sala Especializada, lo que sucede también en el canal Telefónico con un 2,71% a la baja. Con respecto a la categoría Claridad, el nivel de satisfacción subió 0,46% en Presencial CIAC y 1,60% en Telefónico; en Presencial Sala Especializada baja 3,67%.

En Correo electrónico se tuvo un incremento con relación con el mes anterior del 9,13% en la categoría Utilidad y 6,62% en la categoría Claridad. Así, el nivel de satisfacción con respecto a la categoría Utilidad presenta un nivel medio de satisfacción, y la categoría Claridad tiene un comportamiento similar en el nivel de satisfacción para el mes de referencia.

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 82,34% de total de las encuestas del mes.

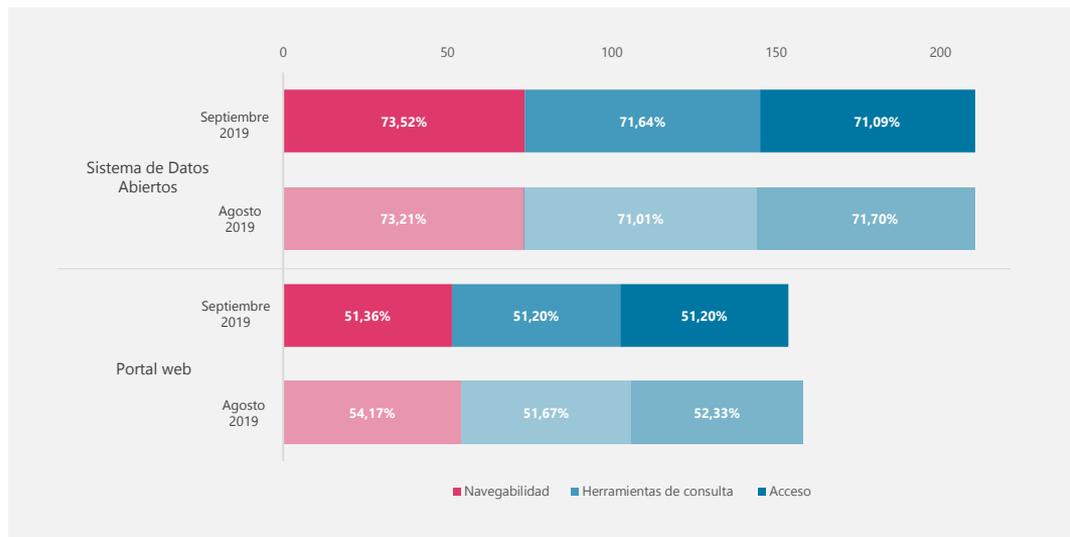


Calificación por categoría – Eje Usabilidad Septiembre 2019 total nacional

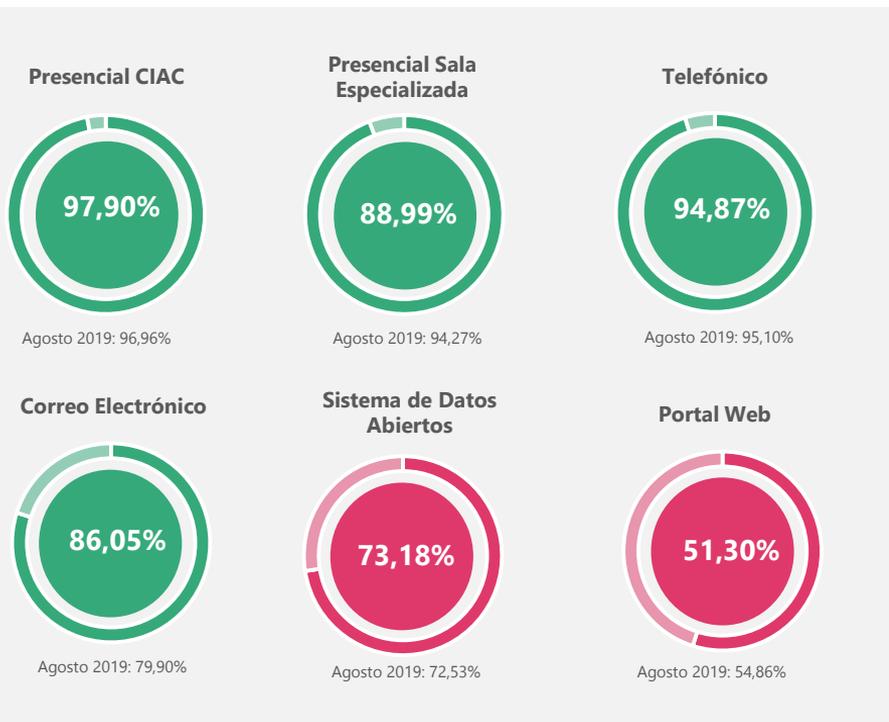
En el mes de septiembre, el eje de Usabilidad tuvo una calificación de 69,75%, lo que representa bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto al Sistema de Datos Abiertos y a las funcionalidades y los contenidos del Portal web.

En Sistema de Datos Abiertos se dio un alza en la calificación con relación al mes anterior del 0,31% en la categoría Navegabilidad, 0,63% en Herramientas de consulta y una caída del 0,61% en Acceso.

En Portal web hubo una caída en las tres categorías del 2,81% en Navegabilidad, 0,47% en Herramientas de consulta y 1,13% en Acceso.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Septiembre 2019



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

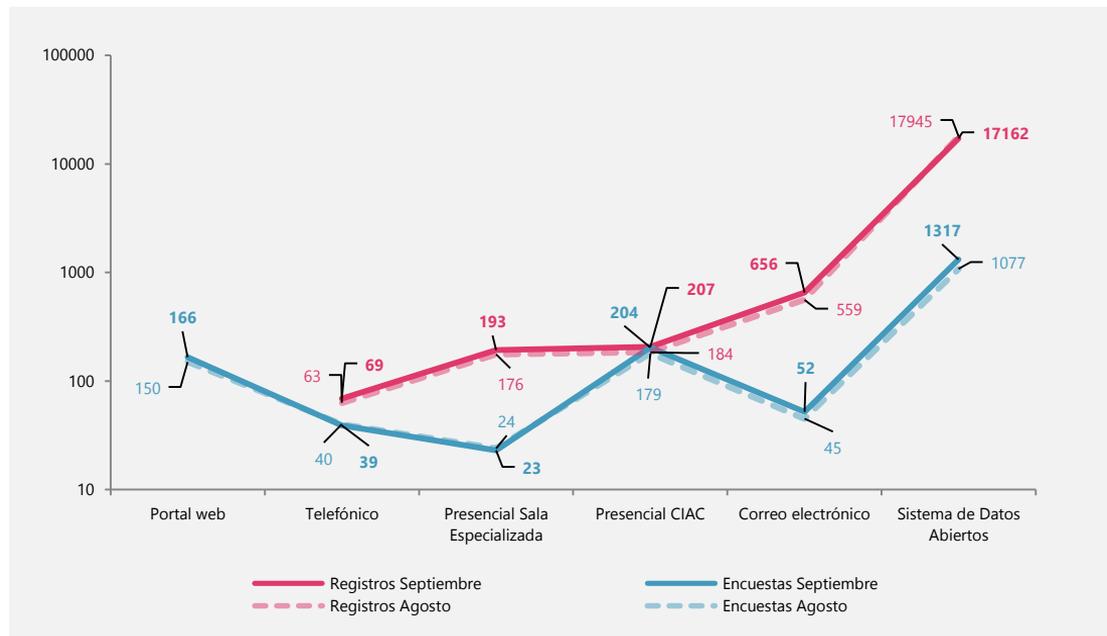
Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional septiembre 2019

En el mes de septiembre se registraron 18.287 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 1.801 encuestas. El canal con el mayor número de encuestas respondidas fue el Sistema de Datos Abiertos con un 73,13% del total de encuestas, le sigue Presencial CIAC con un 11,33%; Portal web con 9,22%; Correo electrónico con 2,89%; Telefónico con 2,17% y Presencial Sala Especializada con un 1,28%.

Con respecto a los registros por canal de atención, la tasa de respuesta más alta la tiene el canal Presencial CIAC con un 98,55%. Le siguen, el canal Telefónico con 56,52%, Presencial Sala Especializada con 11,92%, Sistema de Datos Abiertos con 7,67% y Correo electrónico con 7,93%.

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, 166 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 septiembre 2019

ATENCIÓNES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	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	315	3.000	106,40%		
	Presencial Sala Especializada	58	87	128	137	115	104	192	166	184	1.171				
	Socialización información estadística	0	0	0	141	60	28	576	66	426	1.297				
	Sensibilización DANE	30	5	33	25	5	52	7	48	23	228				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	181	0	0	181				
	Telefónico*	14	33	13	18	40	26	15	34	24	217				
	Contacto Telefónico DANE Central**	885	727	975	879	938	631	809	865	813	7.522				
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	103	101	1.145				
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	318	397	480	412	464	273	665	365	431	3.805				
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	25	26	234				
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	451	485	4.087				
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	15.094	17.945	17.162	130.355				
	Chat - Territorial - DANE Central	218	479	539	527	541	433	534	748	747	4.766				
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	3.442	3.845	3.267	35.415				
	Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	2.217	2.093	1.930	17.444				
SUBTOTAL	18.224	25.285	28.395	20.926	20.105	18.400	24.414	26.782	25.651	208.182	170.650	121,99%			
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	43	40	61	57	41	69	59	35	40	445	1.200	142,58%		
	Presencial Sala Especializada	0	0	1	0	0	0	2	1	0	4				
	Socialización información estadística	41	0	22	101	177	61	420	18	146	986				
	Sensibilización DANE	25	44	100	10	0	44	1	52	0	276				
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	Telefónico*	12	11	16	10	9	4	6	5	8	81				
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	34	33	33	49	42	32	133	28	37	421				
	Chat - Territorial Centro Occidente	318	302	346	406	283	307	389	516	444	3.311				
	SUBTOTAL	473	430	579	633	552	517	1.010	655	675	5.524			6.950	79,48%
	3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	12	22	20	23	27	6	13	25	13			161	1.600
Presencial Sala Especializada		1	1	3	0	4	6	3	5	5	28				
Socialización información estadística		0	18	230	38	0	15	0	107	0	408				
Sensibilización DANE		0	27	36	18	26	43	0	24	0	174				
FNCS y otras		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Telefónico*		3	13	20	16	20	6	10	14	10	112				
Orfeo (Solicitudes Información Estadística)		38	58	60	65	43	42	167	33	53	559				
Chat - Territorial Centro Oriente		208	637	952	668	884	409	877	890	891	6.416				
SUBTOTAL		262	776	1.321	828	1.004	527	1.070	1.098	972	7.858	8.100	97,01%		

* Atenciones de información estadística

** Atenciones de Información general

Atenciones registradas por Dirección Territorial septiembre 2019

ATENCIONES 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	45	60	42	35	57	22	38	45	59	403	1.600	206,44%
	Presencial Sala Especializada	4	9	11	1	0	0	0	0	0	25		
	Socialización información estadística	0	0	234	243	25	0	231	9	179	921		
	Sensibilización DANE	153	160	310	107	101	260	31	234	170	1.526		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	428	0	428		
	Telefonico*	4	14	18	9	6	12	10	6	12	91	600	15,17%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	49	60	99	80	57	48	244	64	63	764	1.000	76,40%
	Chat - Territorial Noroccidente	607	724	506	552	398	317	483	253	368	4.208	5.000	84,16%
SUBTOTAL	862	1.027	1.220	1.027	644	659	1.037	1.039	851	8.366	8.200	102,02%	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	14	32	42	14	21	11	16	13	13	176	1.600	93,31%
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
	Socialización información estadística	0	0	30	74	186	16	0	59	40	405		
	Sensibilización DANE	16	0	53	0	0	40	16	112	29	266		
	FNCS y otras	0	0	0	255	390	0	0	0	0	645		
	Telefonico*	3	3	4	0	7	0	1	0	0	18	600	3,00%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	84	71	74	78	66	47	211	24	32	687	800	85,88%
	Chat - Territorial Norte	98	549	379	349	224	60	63	23	14	1.759	5.000	35,18%
SUBTOTAL	215	655	582	770	894	174	307	232	128	3.957	8.000	49,46%	
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	9	61	53	31	41	15	20	38	50	318	1.600	55,63%
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	1	0	5	3	4	13		
	Socialización información estadística	0	0	30	17	71	0	0	0	0	118		
	Sensibilización DANE	0	30	70	0	0	134	5	98	104	441		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Telefonico*	18	26	13	14	11	15	4	4	15	120	600	20,00%
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	62	84	93	92	80	37	222	45	40	755	900	83,89%
	Chat - Territorial Suoccidente	378	552	477	512	334	339	311	440	333	3.676	5.000	73,52%
SUBSUBTOTAL	467	753	736	666	538	540	567	628	546	5.441	8.100	67,17%	
TOTAL ATENCIONES 2019	20.503	28.926	32.833	24.850	23.737	20.817	28.405	30.434	28.823	239.328	210.000	113,97%	

* Atenciones de información estadística

Total nacional de atenciones septiembre 2019

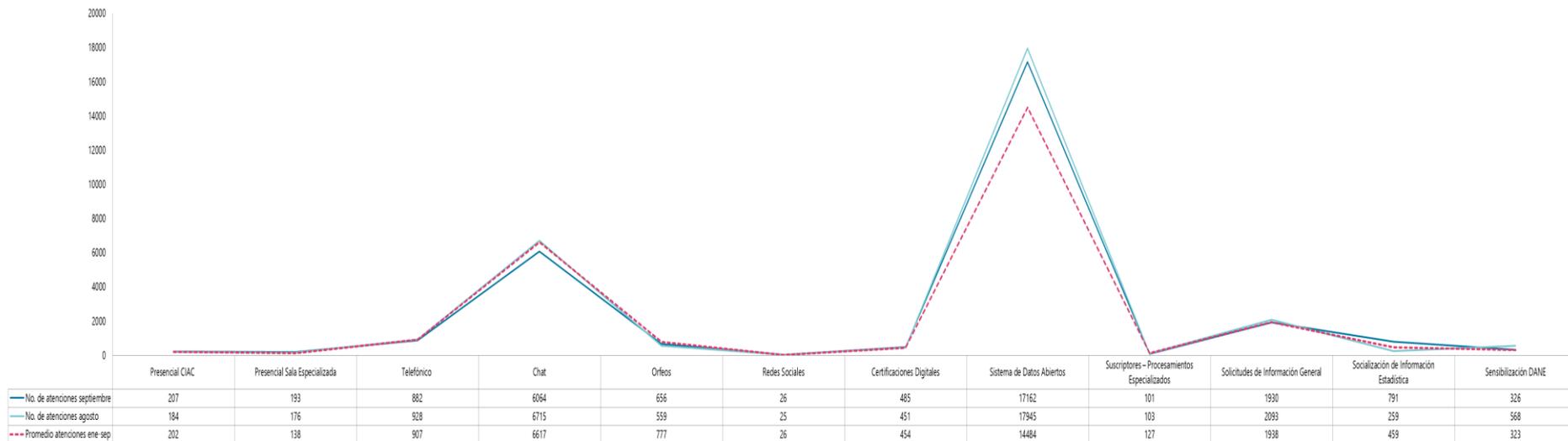
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	204	366	401	333	344	264	388	360	400	3.060	210.000	113,97%
	Telefónico**	939	827	1.059	946	1.031	694	855	928	882	8.161		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	265	284	1.148	1.029	1.041	693	1.468	1.255	1.117	8.300		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	103	101	1.145		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	585	703	839	776	752	479	1.642	559	656	6.991		
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	25	26	234		
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	451	485	4.087		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	15.094	17.945	17.162	130.355		
	Chat	1.827	3.243	3.199	3.014	2.664	1.865	2.657	2.870	2.797	24.136		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	3.442	3.845	3.267	35.415		
Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	2.217	2.093	1.930	17.444			
TOTAL	20.503	28.926	32.833	24.850	23.737	20.817	28.405	30.434	28.823	239.328			

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada

** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

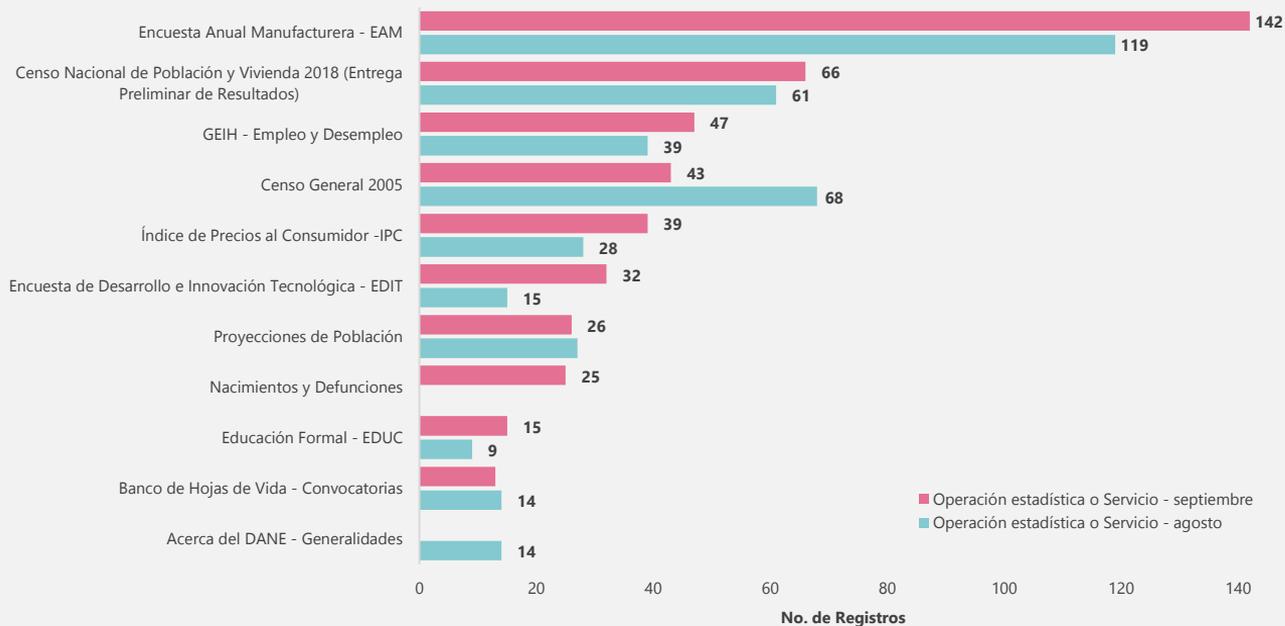
Atenciones registradas septiembre – agosto 2019

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 septiembre 2019



En el mes de septiembre coincidieron 9 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 agosto, Acerca del DANE - Generalidades, hacía parte de la clasificación de las más registradas, pero en el mes de septiembre sale del listado e ingresa Nacimientos y Defunciones a hacer parte del mismo.

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

SEPTIEMBRE / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co