

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Semestral
Enero – junio / 2020



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

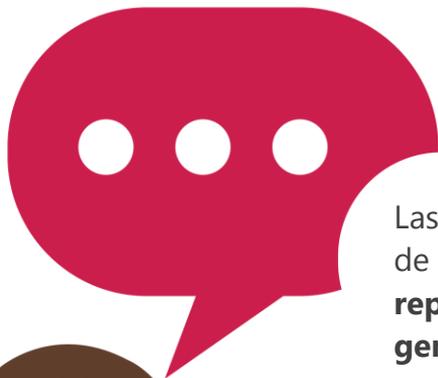
Ejes: Usabilidad – Producto.
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.
PRD: Utilidad y Claridad.

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

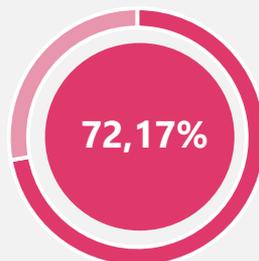
Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicadores de satisfacción I Semestre 2020



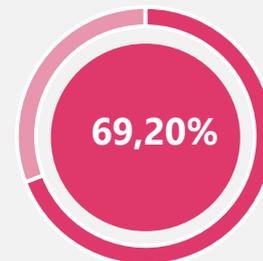
Calidad del servicio

II Semestre 2019: 96,01%



Producto

II Semestre 2019: 74,95%



Usabilidad

II Semestre 2019: 69,74%

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 del semestre, corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

En el II semestre de 2019 se obtienen 9.251 encuestas en total, mientras que en el I semestre 2020 fueron 8.615, lo que representa una baja del 6,87% en la tasa de respuesta para el periodo en referencia.

Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio I semestre 2020 - Total nacional

El eje calidad del servicio en el periodo de referencia tuvo un nivel de satisfacción alto, con un porcentaje de satisfacción del 91,59% por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

Con relación al semestre anterior, en el canal telefónico Subió la calificación promedio 2,08% en la categoría Efectividad, 0,68% en Cordialidad y bajó 0,43% en Orientación técnica.

En Correo electrónico bajó la calificación en las tres categorías evaluadas: 9,67% en Efectividad, 10,72% en Orientación técnica y 9,41% en Cordialidad.

Las calificaciones promedio del I semestre 2020 de los canales Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada no son comparables con el periodo anterior, dado que no fueron evaluados por los ciudadanos en los meses de abril, mayo y junio por la suspensión temporal de la atención al público de manera presencial producto de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 en todo el territorio nacional.

	Presencial CIAC		
	Efectividad	Orientación técnica	Cordialidad
Enero	97,53%	100,00%	99,73%
Febrero	96,51%	99,72%	99,86%
Marzo	96,04%	98,75%	99,79%
Abril	0,00%	0,00%	0,00%
Mayo	0,00%	0,00%	0,00%
Junio	0,00%	0,00%	0,00%
Calificación promedio I semestre 2020	48,35%	49,75%	49,90%
Calificación promedio II semestre 2019	95,90%	99,57%	99,74%

	Presencial Sala Especializada			
	Efectividad	Orientación técnica	Cordialidad	Infraestructura
Enero	98,61%	97,22%	95,83%	81,94%
Febrero	97,73%	100,00%	100,00%	92,05%
Marzo	98,21%	100,00%	100,00%	82,14%
Abril	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mayo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Julio	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Calificación promedio I semestre 2020	49,09%	49,54%	49,31%	42,69%
Calificación promedio II semestre 2019	94,16%	96,20%	99,21%	91,43%

	Telefónico		
	Efectividad	Orientación técnica	Cordialidad
Enero	98,81%	98,81%	100,00%
Febrero	97,09%	97,67%	100,00%
Marzo	97,00%	97,00%	100,00%
Abril	100,00%	98,53%	100,00%
Mayo	96,30%	99,07%	100,00%
Junio	97,66%	100,00%	100,00%
Calificación promedio I semestre 2020	97,81%	98,51%	100,00%
Calificación promedio II semestre 2019	95,73%	98,94%	99,32%

	Correo electrónico		
	Efectividad	Orientación técnica	Cordialidad
Enero	76,28%	85,26%	89,10%
Febrero	70,83%	87,50%	88,33%
Marzo	69,64%	79,46%	82,14%
Abril	60,45%	76,87%	80,97%
Mayo	63,02%	63,54%	72,92%
Junio	57,26%	70,16%	83,87%
Calificación promedio I semestre 2020	66,25%	77,13%	82,89%
Calificación promedio II semestre 2019	75,92%	87,85%	92,30%

Calificación por categoría – Eje Producto I semestre 2020 total nacional

El eje Producto en el I semestre de 2020, se ubica un nivel de satisfacción bajo, con un porcentaje de satisfacción del 72,17% por parte de los ciudadanos que se contactaron con el DANE a través de los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico, Portal Web y Sistema de Datos Abiertos.

Con relación al II semestre de 2019, en el canal Telefónico subió la calificación en las dos categorías evaluadas: Utilidad 3,99% y Claridad 0,01%.

En Correo electrónico bajó la calificación en ambas categorías: Utilidad 14,26%, y Claridad 11,85%. Comportamiento similar se dio en las calificaciones de Sistema de Datos Abiertos, donde Utilidad bajó 3,61% y Claridad 4,32%.

En Portal web subió la calificación en la categoría Utilidad 1,44% al igual que Claridad con un 2,51%.

Las calificaciones promedio del periodo de referencia de los canales Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada no son comparables con el II semestre 2019, dado que no fueron evaluados por los ciudadanos en los meses de abril, mayo y junio por la suspensión temporal de la atención al público de manera presencial producto de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 en todo el territorio nacional.

	Presencial CIAC	
	Utilidad	Claridad
Enero	95,60%	96,98%
Febrero	94,41%	95,39%
Marzo	97,08%	97,71%
Abril	0,00%	0,00%
Mayo	0,00%	0,00%
Junio	0,00%	0,00%
Calificación promedio I semestre 2020	47,85%	48,35%
Calificación promedio II semestre 2019	96,87%	97,40%

	Presencial Sala Especializada	
	Utilidad	Claridad
Enero	90,28%	94,44%
Febrero	93,18%	90,91%
Marzo	96,43%	92,86%
Abril	0,00%	0,00%
Mayo	0,00%	0,00%
Junio	0,00%	0,00%
Calificación promedio I semestre 2020	46,65%	46,37%
Calificación promedio II semestre 2019	93,11%	90,67%

	Telefónico	
	Utilidad	Claridad
Enero	95,24%	94,05%
Febrero	95,35%	88,95%
Marzo	90,00%	91,00%
Abril	100,00%	91,18%
Mayo	96,30%	94,44%
Junio	95,31%	90,63%
Calificación promedio I semestre 2020	95,37%	91,71%
Calificación promedio II semestre 2019	91,38%	91,70%

	Correo electrónico	
	Utilidad	Claridad
Enero	77,56%	83,33%
Febrero	75,83%	82,50%
Marzo	64,29%	69,64%
Abril	61,57%	69,03%
Mayo	56,25%	58,33%
Junio	58,06%	64,52%
Calificación promedio I semestre 2020	65,59%	71,23%
Calificación promedio II semestre 2019	79,85%	83,08%

	Portal web	
	Utilidad	Claridad
Enero	49,73%	57,26%
Febrero	58,12%	59,66%
Marzo	61,17%	62,43%
Abril	47,64%	50,57%
Mayo	55,00%	58,67%
Junio	46,22%	48,74%
Calificación promedio I semestre 2020	52,98%	56,22%
Calificación promedio II semestre 2019	51,54%	53,71%

	Sistema de Datos Abiertos	
	Utilidad	Claridad
Enero	74,74%	71,67%
Febrero	76,88%	73,23%
Marzo	75,63%	72,57%
Abril	73,89%	71,27%
Mayo	69,95%	67,68%
Junio	55,22%	49,73%
Calificación promedio I semestre 2020	71,05%	67,69%
Calificación promedio II semestre 2019	74,66%	72,01%

Calificación por categoría – Eje Usabilidad I semestre 2020 total nacional

En el I semestre de 2020 el eje Usabilidad tuvo una calificación del 69,20%, 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.

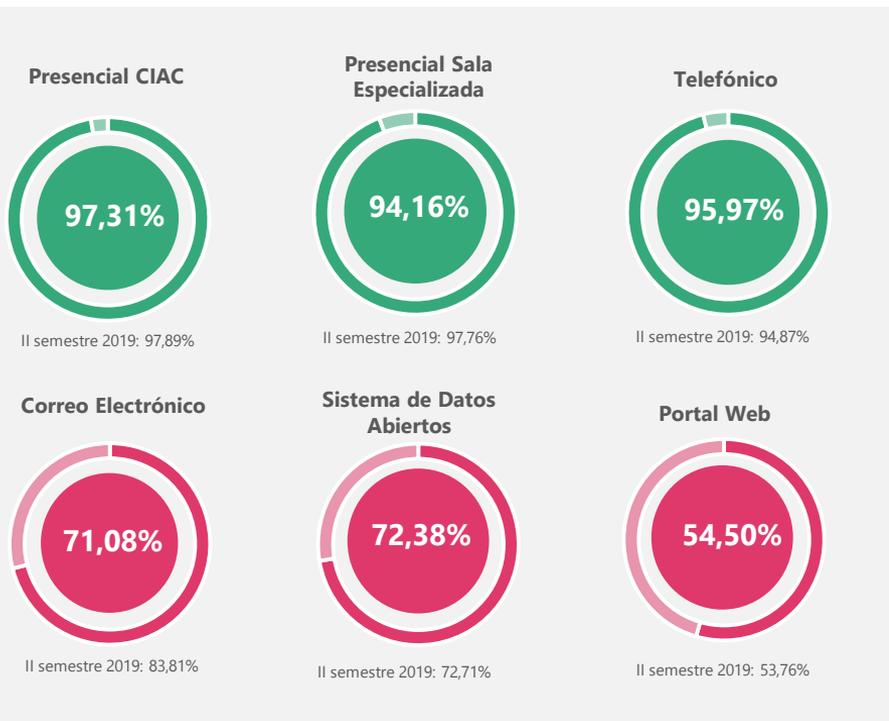
Con relación al semestre anterior, en Portal web subió la calificación de las tres categorías evaluadas: 0,76% en Navegabilidad, 2,98% en Herramientas de consulta y 3,13% en Acceso.

La calificación en Sistema de Datos Abiertos bajó en las tres categorías para el periodo de referencia: 4,10% en Navegabilidad, 2,55% en Herramientas de consulta y 2,97% en Acceso.

	Portal web		
	Navegabilidad	Herramientas de consulta	Acceso
Enero	50,27%	49,19%	47,04%
Febrero	62,24%	60,18%	59,02%
Marzo	61,45%	60,06%	60,34%
Abril	50,85%	49,43%	47,36%
Mayo	55,56%	57,22%	57,44%
Junio	44,06%	48,74%	48,92%
Calificación promedio I semestre 2020	54,07%	54,14%	53,35%
Calificación promedio II semestre 2019	53,31%	51,16%	50,22%

	Sistema de Datos Abiertos		
	Navegabilidad	Herramientas de consulta	Acceso
Enero	73,44%	71,79%	70,83%
Febrero	75,27%	73,16%	73,36%
Marzo	72,80%	71,38%	71,85%
Abril	72,72%	70,74%	70,20%
Mayo	68,37%	67,58%	65,63%
Junio	51,65%	53,85%	54,67%
Calificación promedio I semestre 2020	69,04%	68,08%	67,76%
Calificación promedio II semestre 2019	73,14%	70,63%	70,73%

Indicadores de satisfacción por canal de atención I semestre 2020



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

Atenciones registradas por Dirección Territorial I semestre 2020

ATENCIONES 2020-1		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	11	37	22	0	0	0	70
	Presencial Sala Especializada	80	174	85	0	0	0	339
	Socialización de información estadística	0	0	10	0	0	0	10
	Sensibilización DANE	26	86	5	0	0	0	117
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	15	44	21	16	28	20	144
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	774	371	261	361	368	2.584
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	367
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	242	251	290	359	343	270	1.755
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	563
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	3.553
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	101.019
	Chat - Territorial Centro	511	1.132	1.076	1.459	1.169	961	6.308
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	23.221
SUBTOTAL	20.234	29.074	26.136	24.625	20.521	19.460	140.050	
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	19	38	20	0	0	0	77
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0
	Socialización de información estadística	13	126	0	35	0	26	200
	Sensibilización DANE	25	44	0	0	76	38	183
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	2	13	11	1	0	3	30
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	28	19	18	26	13	10	114
	Chat - Territorial Centro Occidente	514	514	842	995	970	713	4.548
SUBTOTAL	601	754	891	1.057	1.059	790	5.152	
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	13	14	9	0	0	0	36
	Presencial Sala Especializada	0	3	0	0	0	0	3
	Socialización de información estadística	0	7	0	0	0	0	7
	Sensibilización DANE	0	71	51	0	0	20	142
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	5	0	2	0	0	1	8
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	22	18	23	22	23	7	115
	Chat - Territorial Centro Oriente	234	182	244	622	547	381	2.210
SUBTOTAL	274	295	329	644	570	409	2.521	

* Atenciones de información estadística

** Atenciones de Información general

Atenciones registradas por Dirección Territorial I semestre 2020

ATENCIONES 2020-1		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
	SUBTOTAL	274	295	329	644	570	409	2.521
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	13	30	28	0	0	0	71
	Presencial Sala Especializada	10	19	7	0	0	0	36
	Socialización de información estadística	0	100	160	0	0	0	260
	Sensibilización DANE	17	228	5	0	0	0	250
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	3	3	1	7	15	20	49
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	39	46	51	45	44	32	257
	Chat - Territorial Noroccidente	326	290	133	102	100	64	1.015
	SUBTOTAL	408	716	385	154	159	116	1.938
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	11	15	19	0	0	0	45
	Presencial Sala Especializada	0	2	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0	0	0
	Sensibilización DANE	0	18	0	0	0	0	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	0	1	0	0	0	0	1
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	46	30	34	19	14	11	154
	Chat - Territorial Norte	31	5	24	140	168	26	394
	SUBTOTAL	88	71	77	159	182	37	614
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	26	49	23	0	0	0	98
	Presencial Sala Especializada	0	1	1	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	19	0	0	0	19
	Sensibilización DANE	18	93	0	0	0	0	111
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	9	18	4	0	0	1	32
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	44	27	29	33	17	22	172
	Chat - Territorial Suroccidente	359	756	860	773	927	841	4.516
	SUBSUBTOTAL	456	944	936	806	944	864	4.950
TOTAL ATENCIONES 2020-1		22.061	31.854	28.754	27.445	23.435	21.676	155.225

* Atenciones de información estadística

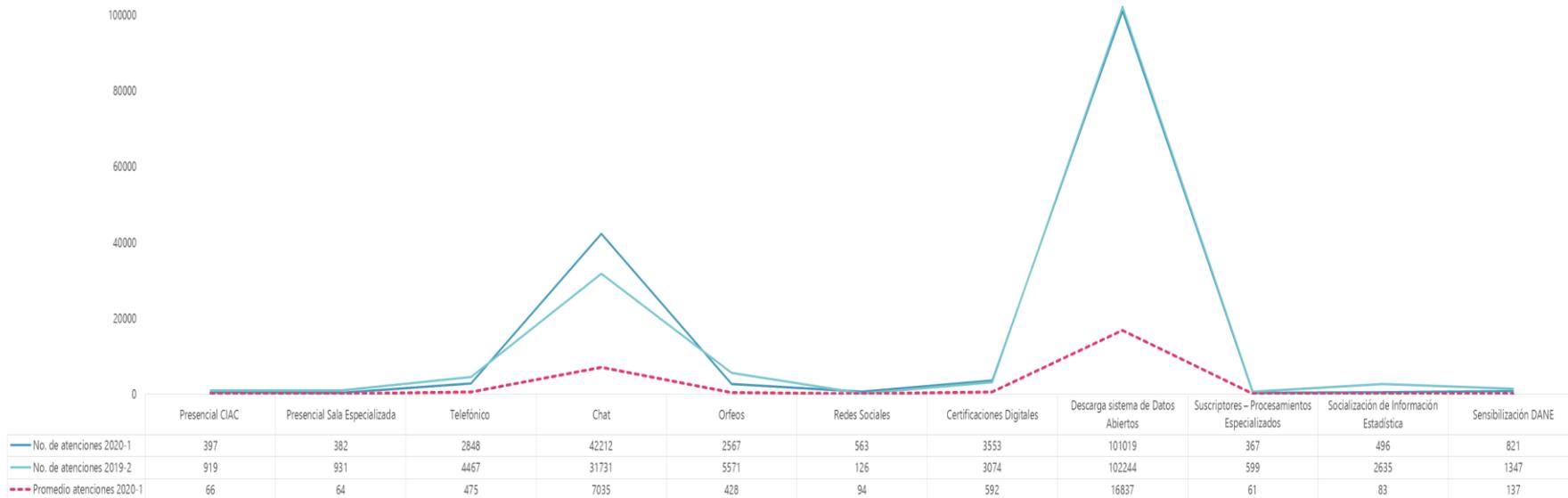
Total nacional de atenciones I semestre 2020

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020-1		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total 2020-1
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	183	382	214	0	0	0	779
	Telefónico**	483	853	410	285	404	413	2.848
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	99	773	250	35	76	84	1.317
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	367
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	445	504	454	352	2.567
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	563
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	3.553
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	101.019
	Chat	1.975	2.879	3.179	4.091	3.881	2.986	18.991
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	23.221
TOTAL	22.061	31.854	28.754	27.445	23.435	21.676	155.225	

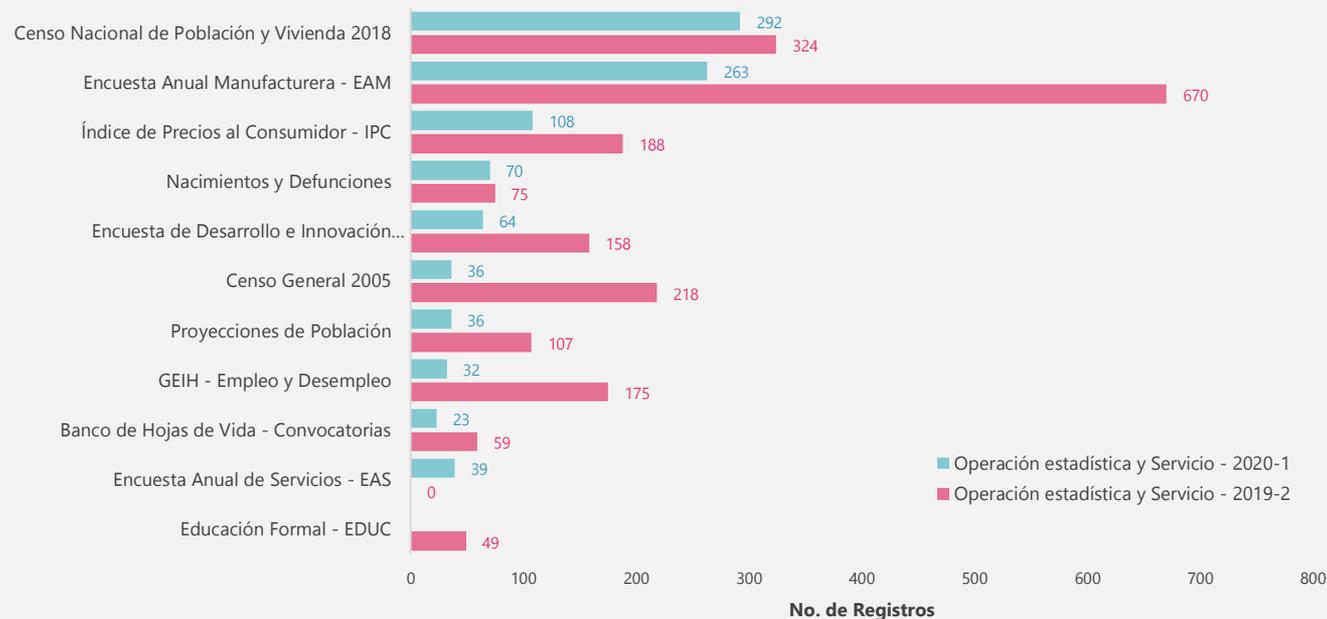
* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada
 ** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

Atenciones registradas I semestre 2020 – II semestre 2019

Total nacional



Operaciones estadísticas o servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC I semestre 2020 – II semestre 2019



En el I semestre de 2020 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 semestre anterior.

En el II semestre de 2019, Educación Formal - EDUC hacía parte de la clasificación de las más registradas, pero en el I semestre de 2020 sale del listado e ingresa a hacer parte del mismo la Encuesta Anual de Servicios – EAS.

Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional – I semestre 2020

En el periodo de referencia la tasa de respuesta más alta de encuestas frente a registros la tiene el canal Presencial CIAC con un 98,24%, le siguen Telefónico con un 62,50%, Presencial Sala Especializada con 14,14%, Correo electrónico con 9,47% y Sistema de Datos Abiertos con 6,60%.

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, 1.095 ciudadanos respondieron la encuesta de satisfacción dispuesta en este canal, y evaluaron su experiencia sobre la información estadística y el acceso a los contenidos durante el periodo de referencia.

Canal de atención evaluado	N° registros en SIAC	% de participación dentro del total de registros
Sistema de Datos Abiertos	101.019	96,55%
Correo electrónico	2.567	2,45%
Presencial CIAC	397	0,38%
Presencial Sala Especializada	382	0,37%
Telefónico	264	0,25%
Portal web	-	-
TOTAL	104.629	100,00%

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total de encuestas
Sistema de Datos Abiertos	6.668	77,40%
Correo electrónico	243	2,82%
Presencial CIAC	390	4,53%
Presencial Sala Especializada	54	0,63%
Telefónico	165	1,92%
Portal web	1.095	12,71%
TOTAL	8.615	100,00%

En el canal Telefónico se toman únicamente las atenciones de información estadística.

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Enero – junio / 2020



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co