

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
ABRIL / 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.**

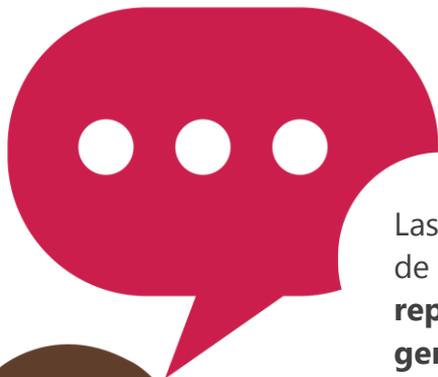
1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

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**.

¿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.

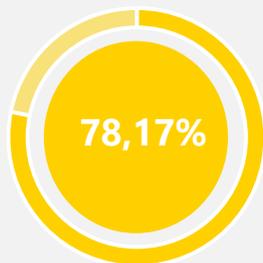
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

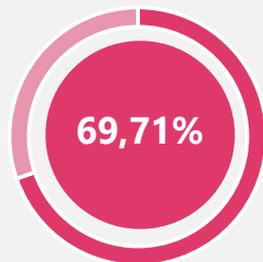
Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicadores de satisfacción Abril 2020



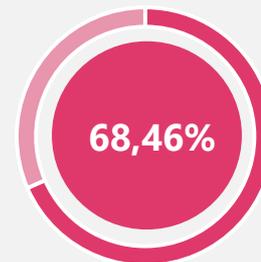
Calidad del servicio

Marzo: 94,77%



Producto

Marzo : 74,60%



Usabilidad

Marzo : 70,96%

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 marzo se obtuvieron 2.149 encuestas en total, mientras que en el mes de abril fueron 2.204, lo que representa un aumento del 2,56% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

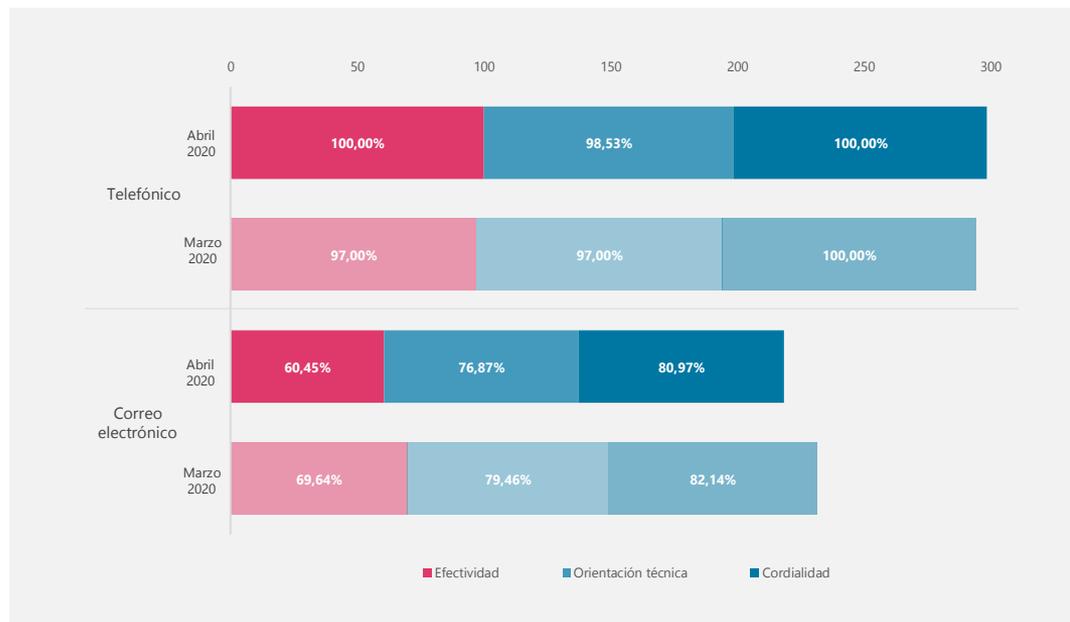
Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio Abril 2020 total nacional

El eje calidad del servicio en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción medio, con un porcentaje de satisfacción del 78,17% por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Telefónico y Correo electrónico.

El canal Telefónico en el mes de referencia presentó un alza en la calificación de las tres categorías: 3,00% en Efectividad, 1,53% en Orientación técnica y obtuvo la misma calificación del mes anterior en Cordialidad.

Correo electrónico bajó la calificación en las tres categorías evaluadas: 9,19% en Efectividad, 2,59% en Cordialidad y 1,17% en Orientación técnica. La categoría Efectividad en este canal se ubica en un nivel bajo de satisfacción para este periodo, siendo ésta la única categoría, que obtiene una calificación inferior al 75% de acuerdo a los canales analizados.

Los canales Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada no fueron evaluados en el mes de referencia 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.



Calificación por categoría – Eje Producto Abril 2020 total nacional

El eje producto en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción bajo, con un porcentaje de satisfacción del 69,71% por parte de los ciudadanos que se contactaron con el DANE a través de los canales Telefónico, Correo electrónico, Portal Web y Sistema de Datos Abiertos.

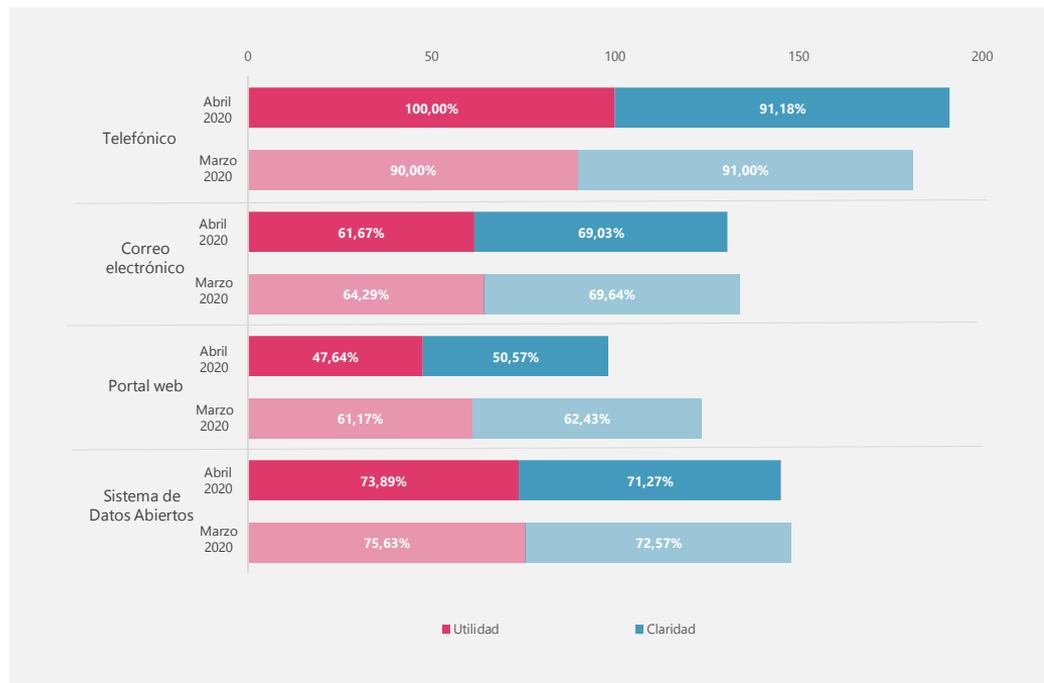
Con respecto al mes anterior, en el canal Telefónico la calificación subió en las dos categorías evaluadas: Utilidad 10,00% y 0,18% en Claridad.

En Correo Electrónico bajó la calificación de las dos categorías: 2,62% en Utilidad y 0,61% en Claridad.

Portal web registró bajos niveles de satisfacción en ambas categorías, comportamiento similar al del mes de marzo, precisando que en las dos categorías evaluadas hubo una baja en la calificación para el mes de referencia.

En Sistema de Datos Abiertos, la calificación de las categorías evaluadas bajó 1,74% en Utilidad y 1,30% en Claridad.

Los canales Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada no fueron evaluados en el mes de referencia 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.

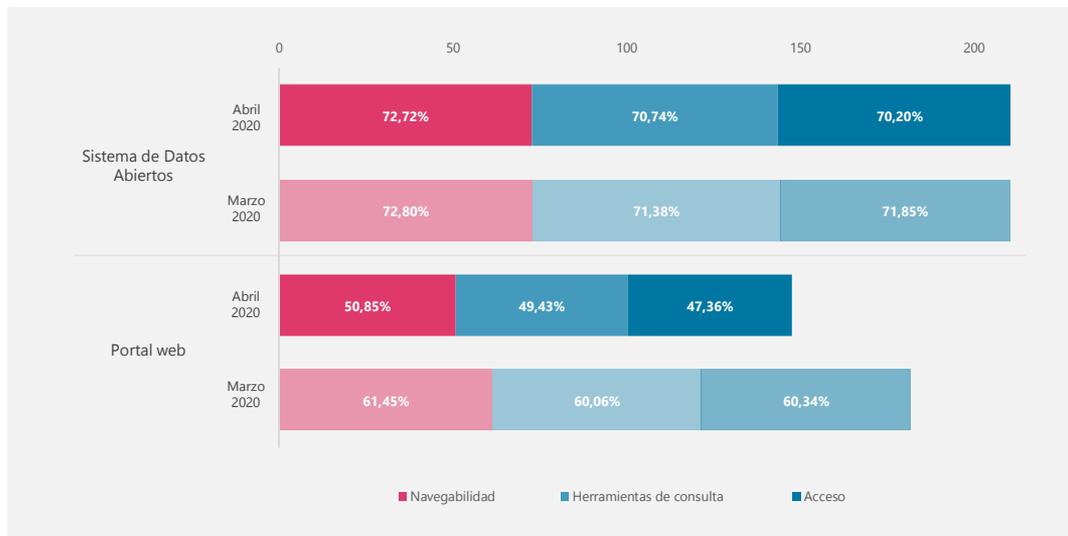


Calificación por categoría – Eje Usabilidad Abril 2020 total nacional

En el mes de marzo el eje de Usabilidad tuvo una calificación del 68,46%, 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 para el mes de referencia, bajó la calificación en las tres categorías evaluadas: 0,08% en Navegabilidad, 0,64% en Herramientas de Consulta y 1,65% en Acceso.

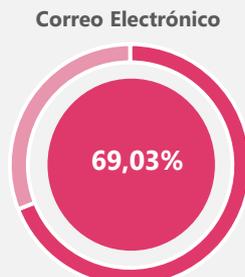
En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación también tuvo una baja en las categorías: Navegabilidad 10,60%, Herramientas de consulta 10,63%; y Acceso 12,98%.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Abril 2020



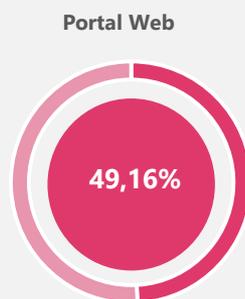
Marzo: 94,25%



Marzo: 72,02%



Marzo: 73,05%



Marzo: 61,21%

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 abril 2020

ATENCIÓNES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	11	37	22	0	70
	Presencial Sala Especializada	80	174	85	0	339
	Socialización de información estadística	0	0	10	0	10
	Sensibilización DANE	26	86	5	0	117
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0
	Telefónico*	15	44	21	16	96
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	774	371	261	1.855
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	243
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	242	251	290	359	1.142
	Redes Sociales	30	68	63	160	321
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	2.760
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	74.170
	Chat - Territorial Centro	511	1.132	1.076	1.459	4.178
Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	14.768	
SUBTOTAL	20.234	29.074	26.136	24.625	100.069	
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	19	38	20	0	77
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0
	Socialización de información estadística	13	126	0	35	174
	Sensibilización DANE	25	44	0	0	69
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0
	Telefónico*	2	13	11	1	27
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	28	19	18	26	91
	Chat - Territorial Centro Occidente	514	514	842	995	2.865
SUBTOTAL	601	754	891	1.057	3.303	
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	13	14	9	0	36
	Presencial Sala Especializada	0	3	0	0	3
	Socialización de información estadística	0	7	0	0	7
	Sensibilización DANE	0	71	51	0	122
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0
	Telefónico*	5	0	2	0	7
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	22	18	23	22	85
	Chat - Territorial Centro Oriente	234	182	244	622	1.282
	SUBTOTAL	274	295	329	644	1.542

*Atenciones de información estadística.
** Atenciones de información general.

Atenciones registradas por Dirección Territorial marzo 2020

ATENCIÓNES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	13	30	28	0	71
	Presencial Sala Especializada	10	19	7	0	36
	Socialización de información estadística	0	100	160	0	260
	Sensibilización DANE	17	228	5	0	250
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0
	Telefónico*	3	3	1	7	14
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	39	46	51	45	181
	Chat - Territorial Noroccidente	326	290	133	102	851
SUBTOTAL	408	716	385	154	1.663	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	11	15	19	0	45
	Presencial Sala Especializada	0	2	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0
	Sensibilización DANE	0	18	0	0	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0
	Telefónico*	0	1	0	0	1
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	46	30	34	19	129
	Chat - Territorial Norte	31	5	24	140	200
SUBTOTAL	88	71	77	159	395	
6. DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	26	49	23	0	98
	Presencial Sala Especializada	0	1	1	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	19	0	19
	Sensibilización DANE	18	93	0	0	111
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0
	Telefónico*	9	18	4	0	31
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	44	27	29	33	133
	Chat - Territorial Suroccidente	359	756	860	773	2.748
SUBSUBTOTAL	456	944	936	806	3.142	
TOTAL ATENCIONES 2020		22.061	31.854	28.754	27.445	110.114

*Atenciones de información estadística.

Atenciones registradas por Dirección Territorial abril 2020

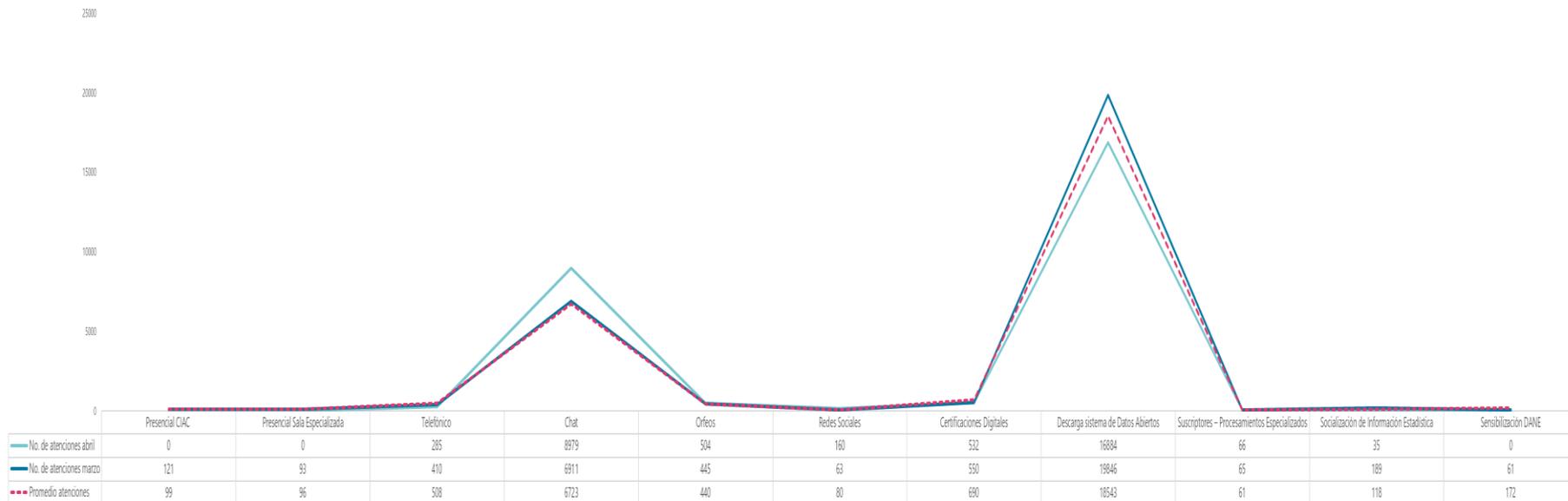
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Año 2020
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	183	382	214	0	779
	Telefónico**	483	853	410	285	2.031
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	99	773	250	35	1.157
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	243
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	445	504	1.761
	Redes Sociales	30	68	63	160	321
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	2.760
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	74.170
	Chat	1.975	2.879	3.179	4.091	12.124
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	14.768
TOTAL	22.061	31.854	28.754	27.445	110.114	

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

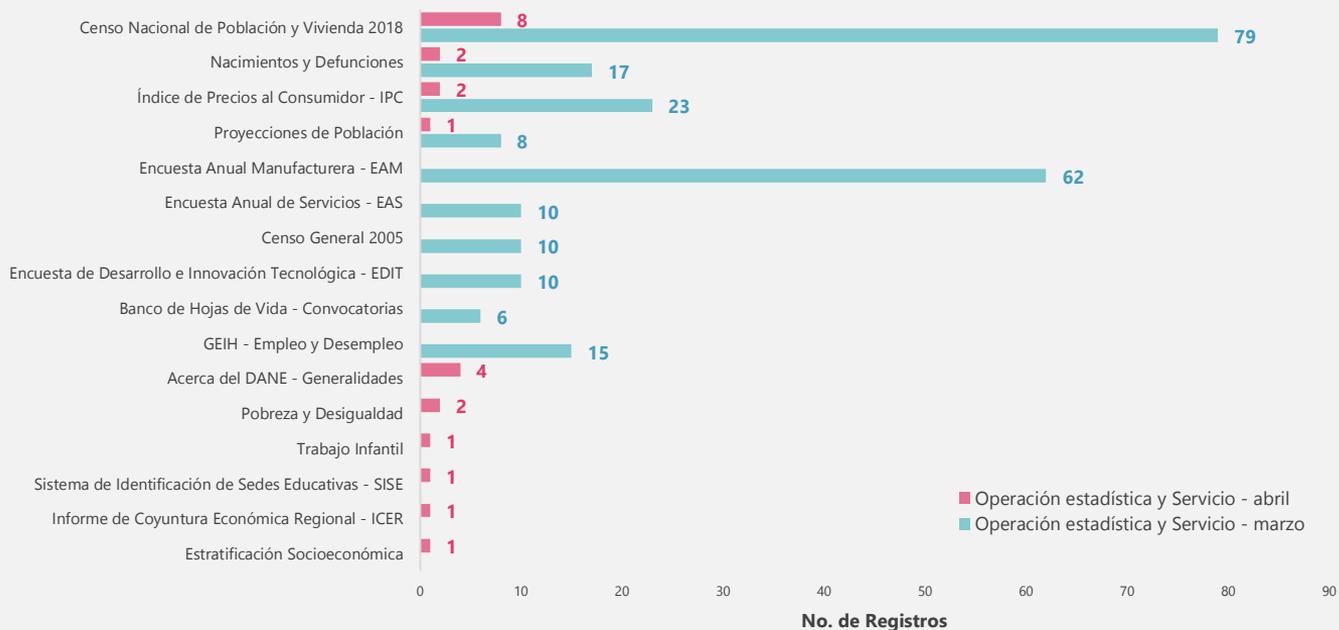
** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

Atenciones registradas abril – marzo 2020

Total nacional



Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC abril 2020



En el mes de abril coincidieron 4 de las 10 operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC, comparado con el mes anterior.

En marzo, GEIH - Empleo y Desempleo, Banco de Hojas de Vida – Convocatorias, Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica – EDIT, Censo General 2005, Encuesta Anual de Servicios – EAS, Encuesta Anual Manufacturera – EAM e Información no producida por el DANE hacía parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de abril salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo Estratificación Socioeconómica, Informe de Coyuntura Económica Regional – ICER, Sistema de Identificación de Sedes Educativas – SISE, Trabajo Infantil, Pobreza y Desigualdad y Acerca del DANE - Generalidades

Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional - abril 2020

En el periodo de referencia la tasa de respuesta más alta de encuestas frente a registros la tiene el canal Telefónico con un 70,83%, le siguen Correo electrónico con 13,29% y Sistema de Datos Abiertos con 10,99%.

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

Los canales Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada no fueron evaluados en el mes de referencia 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.

Canal de atención evaluado	N° registros en SIAC	% de participación dentro del total de registros
Sistema de Datos Abiertos	16.884	96,97%
Correo electrónico	504	2,89%
Telefónico	24	0,14%
Portal web	-	-
TOTAL	17.412	100,00%

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total de encuestas
Sistema de Datos Abiertos	1.855	84,17%
Correo electrónico	67	3,04%
Telefónico	17	0,77%
Portal web	265	12,02%
TOTAL	2.204	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

Abril / 2020



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co