

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
Diciembre / 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.**

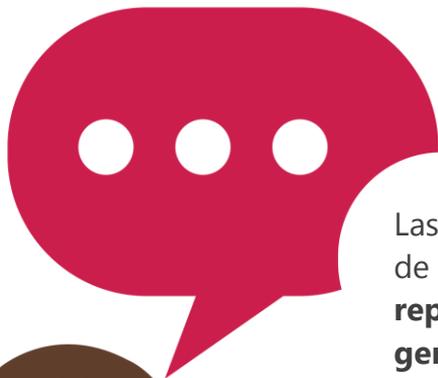
1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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.

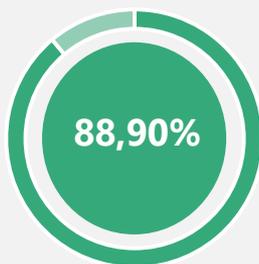
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

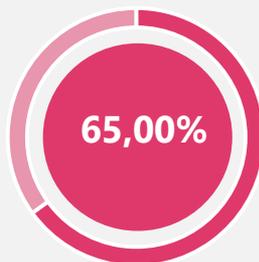
Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicadores de satisfacción Diciembre 2020



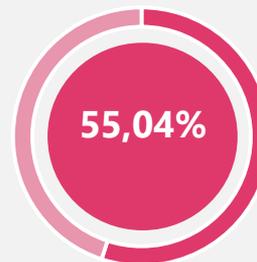
Calidad del servicio

Noviembre: 85,03%



Producto

Noviembre : 63,86%



Usabilidad

Noviembre : 56,80%

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

En noviembre se obtuvieron 248 encuestas en total, mientras que en el mes de diciembre fueron 155, lo que representa una baja del 37,50% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

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.

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

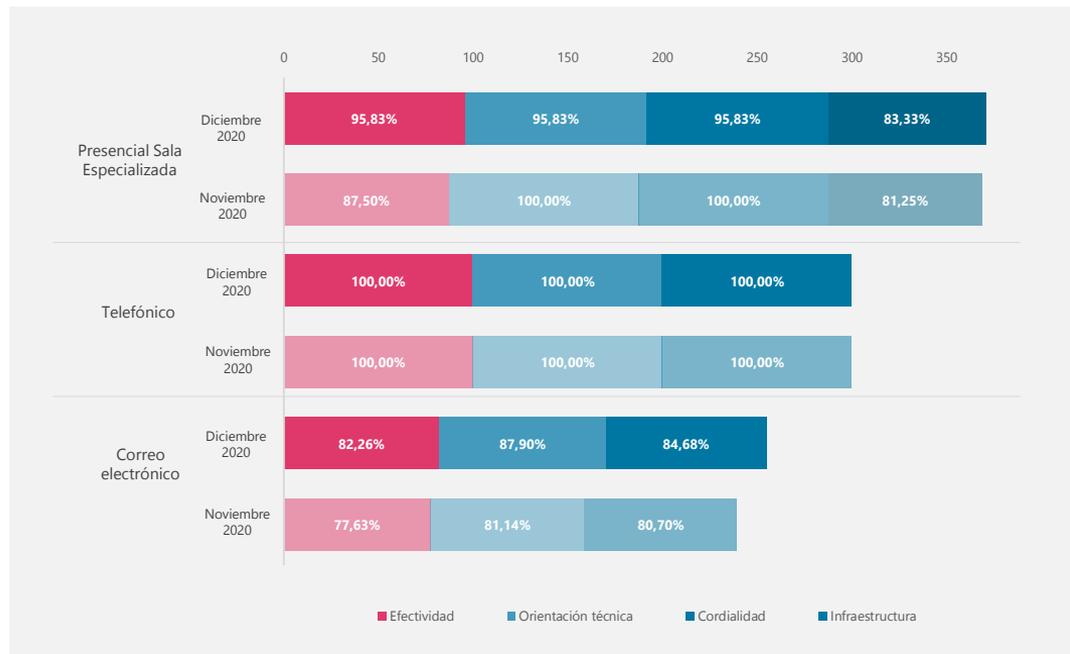
El eje calidad del servicio en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción alto, con un porcentaje de satisfacción del 88,90% por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

En Presencial Sala Especializada subió la calificación en la categoría Efectividad 8,33%; en Orientación técnica y Cordialidad bajó 4,17% respectivamente ; y finalmente en Infraestructura subió 2,08%.

En el canal Telefónico las tres categorías evaluadas obtuvieron la misma calificación del mes de noviembre.

Correo electrónico subió la calificación en las tres categorías: 4,63% en Efectividad; 6,76% en Orientación técnica; y 3,98% en Cordialidad.

Finalmente, el canal Presencial CIAC no fue evaluado 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 Diciembre 2020 total nacional

El eje producto en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción bajo con un porcentaje de satisfacción del 65,00% por parte de los ciudadanos que se contactaron con el DANE a través de los canales Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico, Portal Web y Sistema de Datos Abiertos.

Con respecto al mes de noviembre, en Presencial Sala Especializada subió la calificación de la categoría Utilidad 14,58%; en Claridad bajó 2,08%.

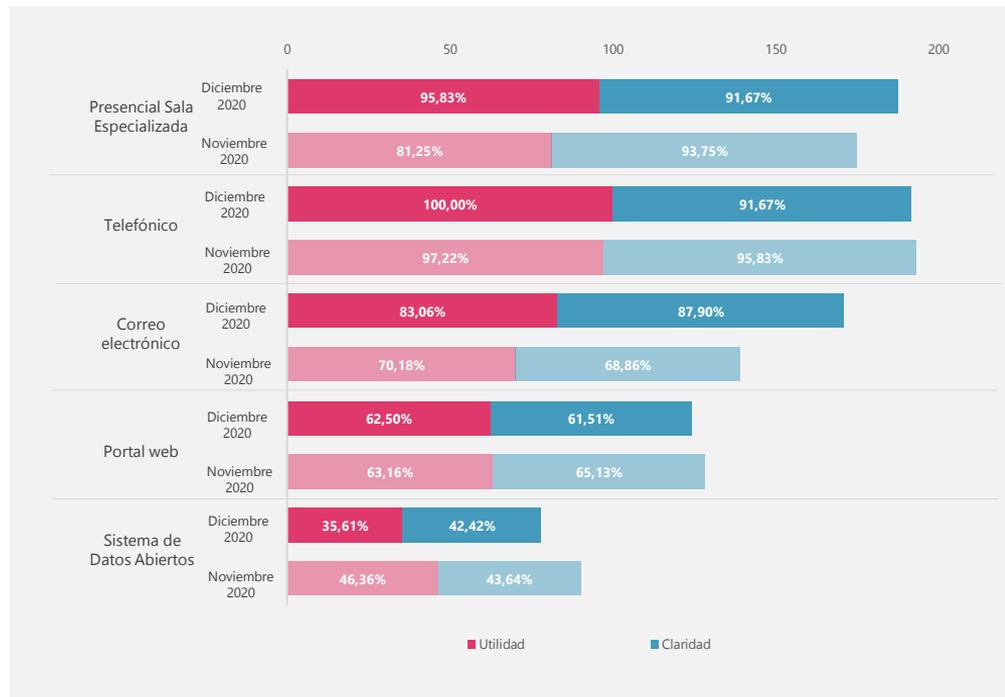
En el canal Telefónico subió la calificación de la categoría Utilidad 2,78%; en Claridad bajó 4,16%.

En Correo Electrónico subió la calificación en ambas categorías: 12,88% en Utilidad y 19,04% en Claridad.

Portal web registró una caída en la calificación de las dos categorías evaluadas: 0,66% en Utilidad y 3,62% en Claridad.

En Sistema de Datos Abiertos, la calificación de las dos categorías evaluadas bajó 10,75% en Utilidad y 1,22% en Claridad.

Finalmente, el canal Presencial CIAC no fue evaluado 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.

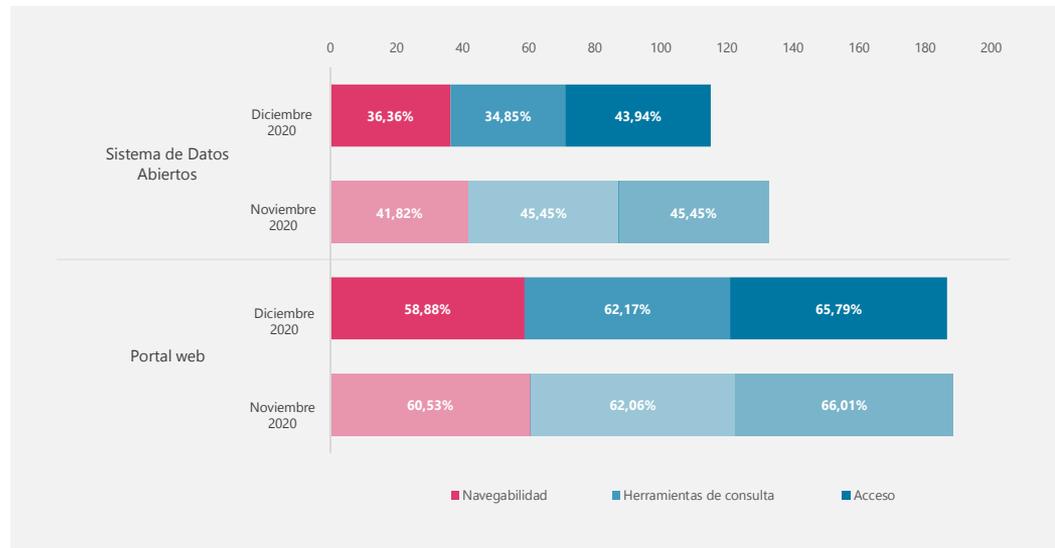


Calificación por categoría – Eje Usabilidad Diciembre 2020 total nacional

En el mes de diciembre el eje de Usabilidad tuvo una calificación del 55,04%, 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 la tres categorías: Navegabilidad 5,46%, Herramientas de consulta 10,60% y Acceso 1,51%.

En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación bajó 1,65% en Utilidad, en Herramientas de consulta y Acceso subió 0,11% y 0,22% respectivamente.



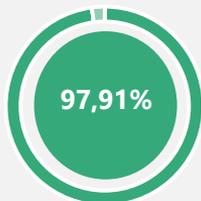
Indicadores de satisfacción por canal de atención Diciembre 2020

Presencial Sala Especializada



Noviembre: 89,84%

Telefónico



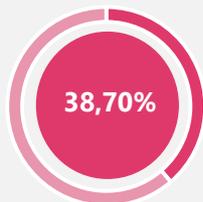
Noviembre: 98,26%

Correo Electrónico



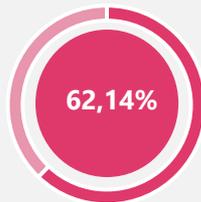
Noviembre: 74,67%

Sistema de Datos Abiertos



Noviembre: 44,62%

Portal Web



Noviembre: 63,50%

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 diciembre 2020

ATENCIÓNES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1. DANE CENTRAL - DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	11	37	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70
	Presencial Sala Especializada	80	174	85	0	0	0	7	1	23	23	44	43	480
	Socialización de información estadística	0	0	10	0	0	0	0	45	5	465	73	70	668
	Sensibilización DANE	26	86	5	0	0	0	6	0	0	0	0	0	123
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	15	44	21	16	28	20	25	24	30	24	13	10	270
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	774	371	261	361	368	455	855	918	1.422	786	646	7.666
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	88	67	107	79	52	828
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	242	251	290	359	343	270	1.510	338	1.424	469	294	227	6.017
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	107	91	96	115	87	1.196
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	616	551	995	561	383	7.330
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	16.374	18.014	18.527	18.965	15.761	11.742	200.402
	Chat - Territorial Centro	511	1.132	1.076	1.459	1.169	961	683	625	824	794	470	331	10.035
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	2.986	3.189	3.229	4.177	3.824	2.385	43.011
SUBTOTAL	20.234	29.074	26.136	24.625	20.521	19.460	22.922	23.902	25.689	27.537	22.020	15.976	278.096	
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	19	38	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Socialización de información estadística	13	126	0	35	0	26	0	73	14	0	0	0	287
	Sensibilización DANE	25	44	0	0	76	38	7	0	82	0	0	0	272
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	2	13	11	1	0	3	2	4	9	4	1	1	51
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	28	19	18	26	13	10	13	16	24	13	0	0	180
	Chat - Territorial Centro Occidente	514	514	842	995	970	713	719	733	793	935	373	200	8.301
SUBTOTAL	601	754	891	1.057	1.059	790	741	826	922	952	374	201	9.168	
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	13	14	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
	Presencial Sala Especializada	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	Socialización de información estadística	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	Sensibilización DANE	0	71	51	0	0	20	0	0	0	0	0	0	142
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	5	0	2	0	0	1	0	0	3	1	0	0	12
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	22	18	23	22	23	7	22	18	58	75	20	21	329
	Chat - Territorial Centro Oriente	234	182	244	622	547	381	407	421	339	144	59	15	3.595
SUBTOTAL	274	295	329	644	570	409	429	439	400	220	79	36	4.124	

*Atenciones de información estadística.

** Atenciones de información general.

Atenciones registradas por Dirección Territorial diciembre 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	13	30	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71
	Presencial Sala Especializada	10	19	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
	Socialización de información estadística	0	100	160	0	0	0	0	0	0	0	0	0	260
	Sensibilización DANE	17	228	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	250
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	3	3	1	7	15	20	7	12	10	18	13	2	111
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	39	46	51	45	44	32	31	51	58	63	49	32	541
	Chat - Territorial Noroccidente	326	290	133	102	100	64	97	48	54	0	10	0	1.224
SUBTOTAL	408	716	385	154	159	116	135	111	122	81	72	34	2.493	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	11	15	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45
	Presencial Sala Especializada	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sensibilización DANE	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	46	30	34	19	14	11	17	20	70	15	39	20	335
	Chat - Territorial Norte	31	5	24	140	168	26	0	0	0	0	0	0	394
SUBTOTAL	88	71	77	159	182	37	18	20	70	15	39	20	796	
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	26	49	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98
	Presencial Sala Especializada	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
	Sensibilización DANE	18	93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	111
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNCS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	9	18	4	0	0	1	1	0	1	0	1	1	36
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	44	27	29	33	17	22	22	30	44	53	34	47	402
	Chat - Territorial Suroccidente	359	756	860	773	927	841	948	822	1.049	1.141	256	41	8.773
SUBSUBTOTAL	456	944	936	806	944	864	971	852	1.094	1.194	291	89	9.441	
TOTAL ATENCIONES 2020		22.061	31.854	28.754	27.445	23.435	21.676	25.216	26.150	28.297	29.999	22.875	16.356	304.118

*Atenciones de información estadística.

Atenciones registradas por Dirección Territorial diciembre 2020

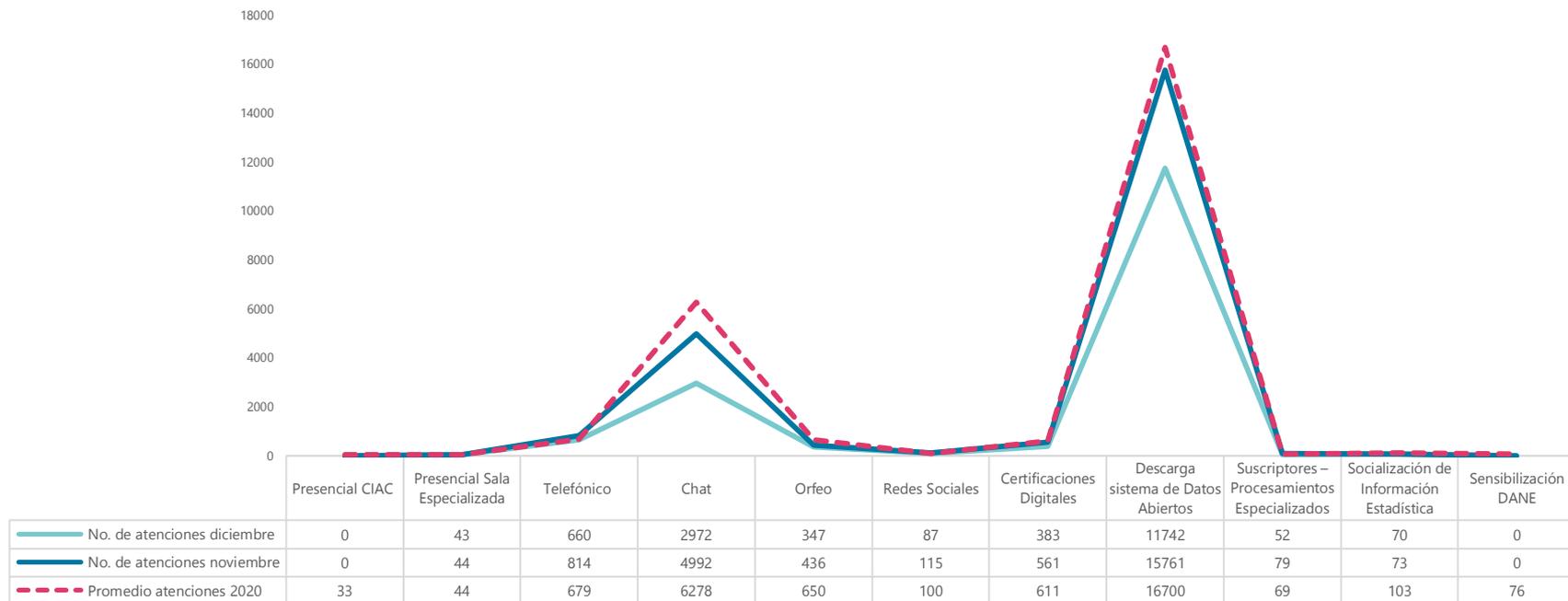
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Año 2020
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	183	382	214	0	0	0	7	1	23	23	44	43	920
	Telefónico**	483	853	410	285	404	413	491	895	971	1.469	814	660	8.148
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNCS	99	773	250	35	76	84	13	118	101	465	73	70	2.157
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	88	67	107	79	52	828
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	445	504	454	352	1.615	473	1.678	688	436	347	7.804
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	107	91	96	115	87	1.196
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	616	551	995	561	383	7.330
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	16.374	18.014	18.527	18.965	15.761	11.742	200.402
	Chat	1.975	2.879	3.179	4.091	3.881	2.986	2.854	2.649	3.059	3.014	1.168	587	32.322
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	2.986	3.189	3.229	4.177	3.824	2.385	43.011
TOTAL	22.061	31.854	28.754	27.445	23.435	21.676	25.216	26.150	28.297	29.999	22.875	16.356	304.118	

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

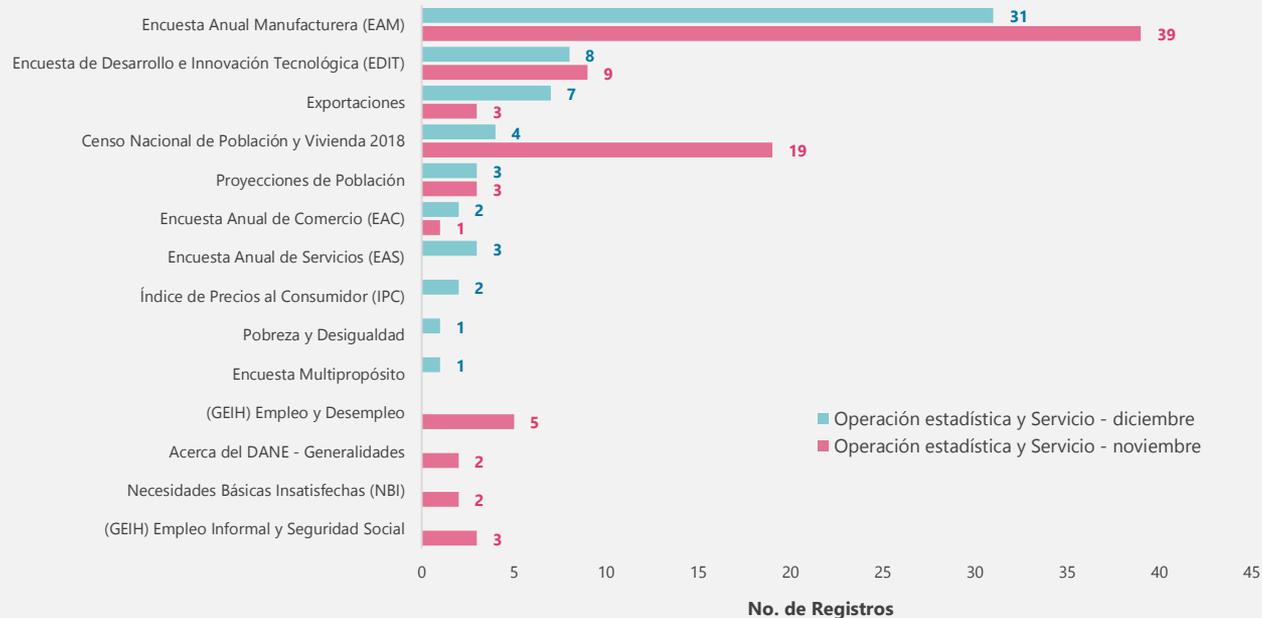
** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

Atenciones registradas diciembre – noviembre 2020

Total nacional



Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) diciembre 2020



En el mes de diciembre coincidieron 6 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 noviembre, (GEIH) Empleo y Desempleo, Acerca del DANE – Generalidades, Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), (GEIH) Empleo Informal y Seguridad Social hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de diciembre salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo: Encuesta Anual de Servicios (EAS), Índice de Precios al Consumidor (IPC), Pobreza y Desigualdad y Encuesta Multipropósito.

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

En el periodo de referencia la tasa de respuesta más alta de encuestas frente a registros la tiene el canal Telefónico con un 64,29%, le siguen Presencial Sala Especializada con 13,95%, Correo electrónico con 8,93%, y Sistema de Datos Abiertos con 0,28%.

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

El canal Presencial CIAC no fue evaluado 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	11.742	96,67%
Correo electrónico	347	2,86%
Presencial Sala Especializada	43	0,35%
Telefónico	14	0,12%
Portal web	-	-
TOTAL	12.146	100,00%

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total de encuestas
Portal web	76	49,03%
Sistema de Datos Abiertos	33	21,29%
Telefónico	9	5,81%
Correo electrónico	31	20,00%
Presencial Sala Especializada	6	3,87%
TOTAL	155	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

Diciembre / 2020



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co