

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
ENERO / 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.**

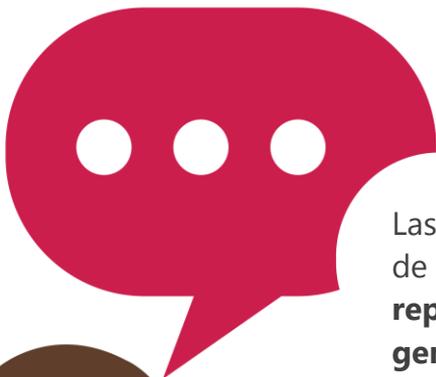
1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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.

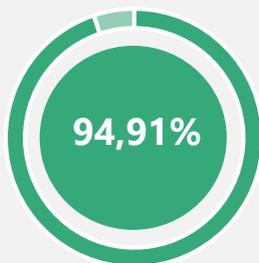
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



**El futuro
es de todos**

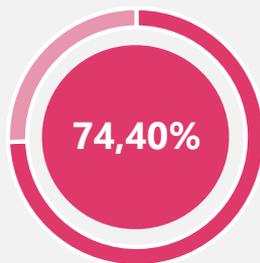
**Gobierno
de Colombia**

Resultados generales indicadores de satisfacción Enero 2020



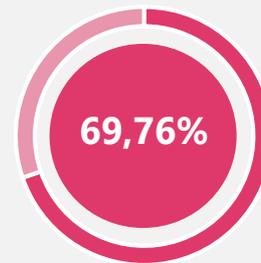
Calidad del servicio

Diciembre 2019: 95,32%



Producto

Diciembre 2019: 71,60%



Usabilidad

Diciembre 2019: 66,74%

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

En diciembre de 2019 se tuvo un total de 825 encuestas mientras que en el mes de enero de 2020 fueron 1.126, lo que representa un alza del 36,48% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

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

El eje Calidad del servicio para el mes de enero 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 referencia presentó un alza en la calificación de la categoría Efectividad del 4,74% y 0,21% en Cordialidad; Orientación técnica obtiene la misma calificación del mes de diciembre.

En Presencial Sala Especializada, subió la calificación en la categoría Efectividad 1,55%, pero disminuye en las categorías Orientación técnica 2,78%, Cordialidad 4,17% e Infraestructura 12,18%.

En el canal Telefónico el porcentaje de satisfacción tuvo alza en la categoría Efectividad del 3,36%, en Orientación técnica bajó 1,19% y en Cordialidad obtiene la misma calificación del mes anterior.

Finalmente en Correo electrónico subió la calificación de las categorías Efectividad un 4,22% y 1,44% en Orientación técnica; Cordialidad bajó 7,96%.



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

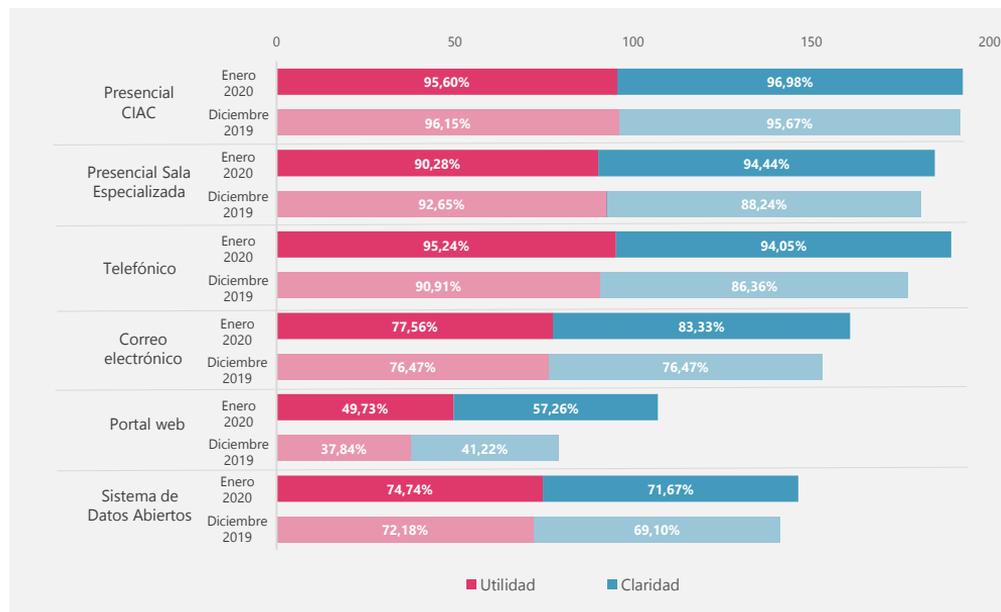
Calificación por categoría – Eje Producto Enero 2020 total nacional

Con respecto al mes anterior, en los canales Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada la calificación de la categoría Utilidad bajó 0,55% y 2,37% respectivamente; por su parte, la calificación de la categoría Claridad subió 1,31% en Presencial CIAC y 6,20% en Presencial Sala Especializada.

En los canales Telefónico, Correo electrónico, Portal web y Sistema de Datos Abiertos, hubo un alza respecto al mes anterior en la calificación de las dos categorías:

	Utilidad	Claridad
Telefónico	↑ 4,33%	↑ 7,69%
Correo electrónico	↑ 1,09%	↑ 6,86%
Portal web	↑ 11,89%	↑ 16,04%
Sistema de Datos Abiertos	↑ 2,56%	↑ 2,57%

En el mes de referencia el nivel de satisfacción de los ciudadanos para el eje producto se ubicó en un nivel bajo de satisfacción, el cual se explica principalmente por la baja calificación obtenida en Portal Web y el Sistema de Datos Abiertos, dado que ambos canales representan el 84,99% del total de las encuestas del mes.

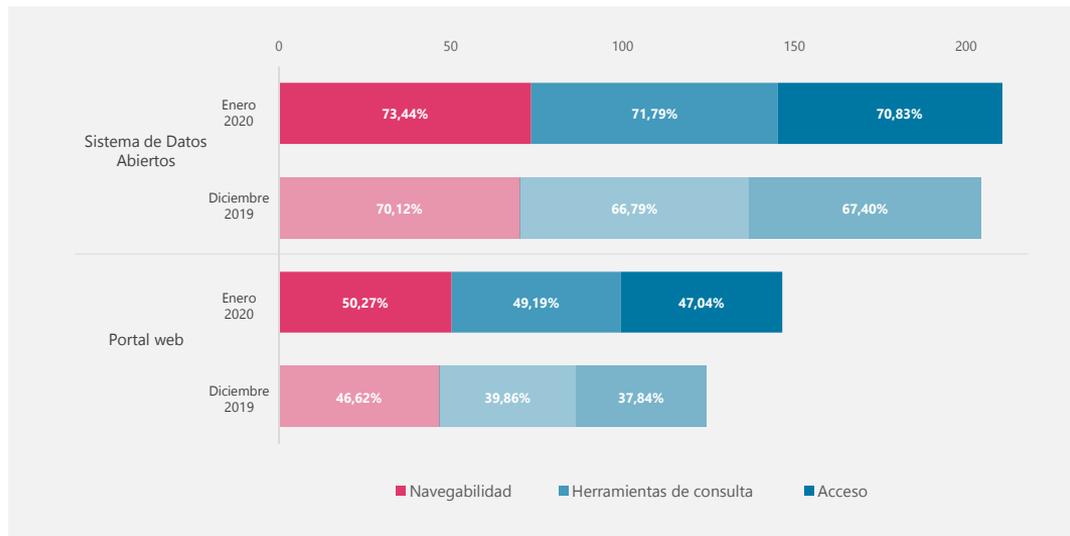


Calificación por categoría – Eje Usabilidad Enero 2020 total nacional

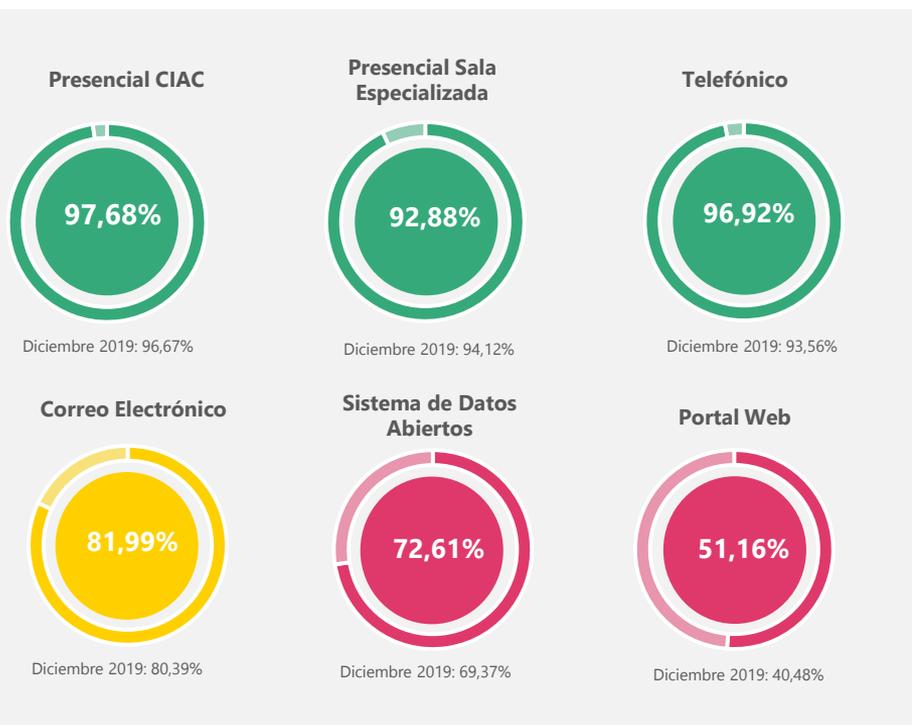
En el mes de enero el eje de Usabilidad tuvo una calificación de 69,76%, lo que representa bajos niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto al Sistema de Datos Abiertos, y a las funcionalidades y los contenidos del Portal web.

En Sistema de Datos Abiertos para el mes de referencia subió la calificación en las tres categorías evaluadas: 3,32% en Navegabilidad, 5,00% en Herramientas de Consulta y 3,43% en Acceso.

En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación también tuvo un incremento en las tres categorías: Navegabilidad 3,65%, Herramientas de consulta 9,33% y Acceso 9,20%.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Enero 2020



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

Atenciones registradas por Dirección Territorial enero 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Total
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	11	11
	Presencial Sala de Procesamiento	80	80
	Socialización información estadística	0	0
	Sensibilización DANE	26	26
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0
	Telefónico*	15	15
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	449
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	46
	Solicitudes Información Estadística (Orfeo)	242	242
	Redes Sociales	30	30
	Certificaciones Digitales	951	951
	Sistema de Datos Abiertos (Descargas)	15.188	15.188
	Chat - Territorial Centro	511	511
	Chat - Asesor Virtual	2.685	2.685
SUBTOTAL	20.234	20.234	
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	19	19
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0
	Socialización información estadística	13	13
	Sensibilización DANE	25	25
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0
	Telefónico*	2	2
	Solicitudes Información Estadística (Orfeo)	28	28
	Chat - Territorial Centro Occidente	514	514
SUBTOTAL	601	601	
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	13	13
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0
	Socialización información estadística	0	0
	Sensibilización DANE	0	0
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0
	Telefónico*	5	5
	Solicitudes Información Estadística (Orfeo)	22	22
	Chat - Territorial Centro Oriente	234	234
SUBTOTAL	274	274	

*Atenciones de información estadística.

** Atenciones de información general.

Atenciones registradas por Dirección Territorial enero 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Total
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	13	13
	Presencial Sala de Procesamiento	10	10
	Socialización información estadística	0	0
	Sensibilización DANE	17	17
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0
	Telefónico*	3	3
	Solicitudes Información Estadística (Orfeo)	39	39
	Chat - Territorial Noroccidente	326	326
SUBTOTAL		408	408
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	11	11
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0
	Socialización información estadística	0	0
	Sensibilización DANE	0	0
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0
	Telefónico*	0	0
	Solicitudes Información Estadística (Orfeo)	46	46
	Chat - Territorial Norte	31	31
SUBTOTAL		88	88
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	26	26
	Presencial Sala de Procesamiento	0	0
	Socialización información estadística	0	0
	Sensibilización DANE	18	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0
	Telefónico*	9	9
	Solicitudes Información Estadística (Orfeo)	44	44
	Chat - Territorial Suroccidente	359	359
SUBSUBTOTAL		456	456
TOTAL ATENCIONES 2019		22.061	22.061

*Atenciones de información estadística.

Atenciones registradas por Dirección Territorial enero 2020

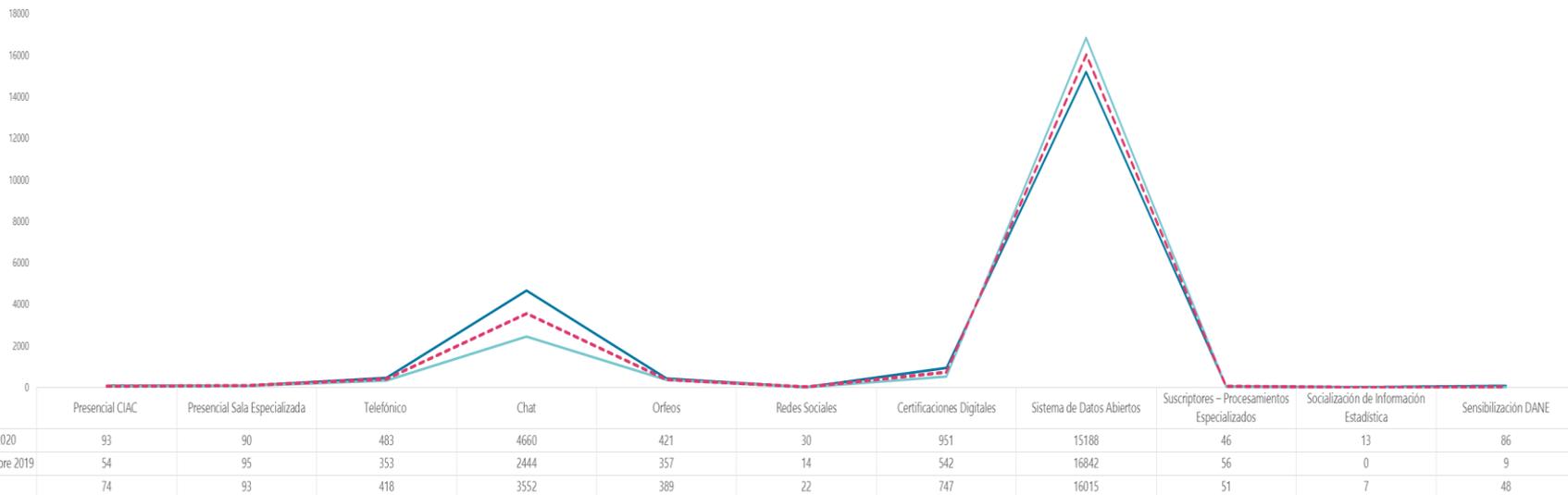
ATENCIONES Y SERVICIOS 2020		Enero	Año 2020
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	183	183
	Telefónico**	483	483
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	99	99
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	46
	Solicitudes Información Estadística (Orfeo)	421	421
	Redes Sociales	30	30
	Certificaciones Digitales	951	951
	Sistema de Datos Abiertos (Descargas)	15.188	15.188
	Chat	1.975	1.975
	Chat - Asesor Virtual	2.685	2.685
TOTAL		22.061	22.061

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

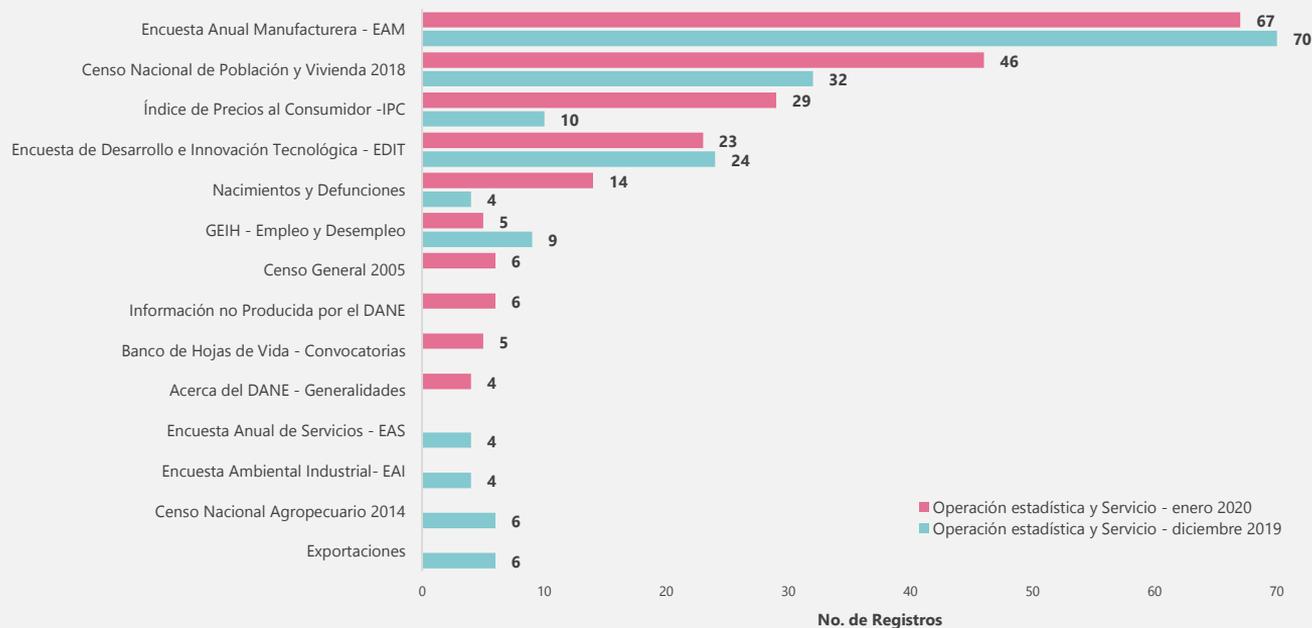
** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

Atenciones registradas enero 2020 – diciembre 2019

Total nacional



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



En el mes de enero coincidieron 6 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 diciembre, Exportaciones, Censo Nacional Agropecuario 2014, Encuesta Ambiental Industrial – EAI, y Encuesta Anual de Servicios – EAS hacían parte de la clasificación de las más registradas, pero en el mes de enero salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo Censo General 2005, Información no producida por el DANE, Banco de Hojas de Vida – Convocatorias y Acerca del DANE Generalidades.

Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional - enero 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 97,85%, le siguen el canal Telefónico con 61,76%, Presencial Sala Especializada con 20,00%, Correo electrónico con 9,26% y Sistema de Datos Abiertos con 5,69%.

El Portal web www.dane.gov.co no cuenta con un sistema de registro de visitas en el SIAC. Sin embargo, 93 ciudadanos respondieron la encuesta de satisfacción dispuesta en este canal, y evaluaron su experiencia sobre la información estadística y el acceso a los contenidos.

Canal de atención evaluado	N° registros en SIAC	% de participación dentro del total de registros
Sistema de Datos Abiertos	15.188	95,97%
Correo electrónico	421	2,66%
Presencial CIAC	93	0,59%
Presencial Sala Especializada	90	0,57%
Telefónico	34	0,21%
Portal web	-	-
TOTAL	15.826	100,00%

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total encuestas
Sistema de Datos Abiertos	864	76,73%
Correo electrónico	39	3,46%
Presencial CIAC	91	8,08%
Presencial Sala Especializada	18	1,60%
Telefónico	21	1,87%
Portal web	93	8,26%
TOTAL	1.126	100,00%

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.

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

ENERO / 2020



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co