

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
MARZO / 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.**

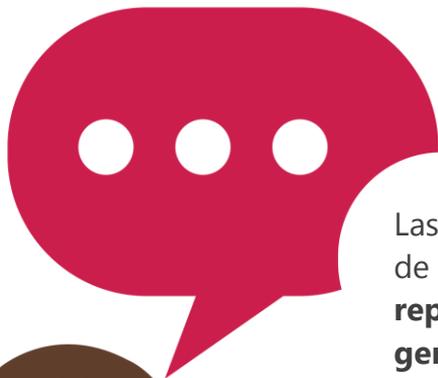
# 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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](http://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.

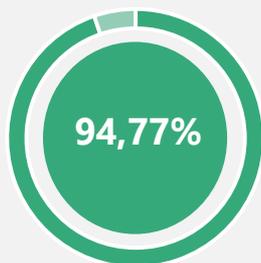
## 2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro  
es de todos

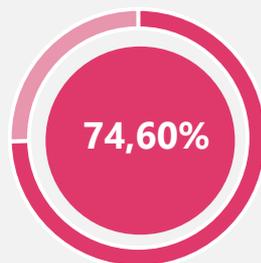
Gobierno  
de Colombia

## Resultados generales indicadores de satisfacción Marzo 2020



**Calidad del servicio**

Febrero: 96,71%



**Producto**

Febrero: 75,85%



**Usabilidad**

Febrero: 72,47%

### 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 febrero se obtuvieron 2.068 encuestas en total, mientras que en el mes de marzo fueron 2.149, lo que representa un aumento del 3,92% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

## Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio Marzo 2020 total nacional

El eje Calidad del servicio para el mes de marzo 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 una baja en la calificación de las tres categorías: 0,47% en Efectividad, 0,97% en Orientación técnica y 0,07% en Cordialidad.

En Presencial Sala Especializada subió la calificación en la categoría Efectividad 0,48%, Orientación técnica y Cordialidad obtuvo la misma calificación del mes anterior e Infraestructura bajó 9,91%.

En el canal Telefónico el porcentaje de satisfacción tuvo una caída en las categorías Efectividad de 0,09% y 0,67% en Orientación técnica; en Cordialidad se obtiene la misma calificación del mes anterior.

Finalmente en Correo electrónico bajó la calificación de las tres categorías evaluadas: 1,19% en Efectividad, 8,04% en Cordialidad y 6,19% 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 de acuerdo a los canales analizados, que obtiene una calificación inferior al 75%.



\*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 Marzo 2020 total nacional

El eje Producto en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción bajo, con un porcentaje de satisfacción del 74,60% por parte de los ciudadanos que se contactaron con el DANE en todos sus canales de atención.

Con respecto al mes anterior, en el canal Presencial CIAC la calificación subió en las dos categorías evaluadas: Utilidad 2,67% y 2,32% en Claridad.

En Presencial Sala Especializada subió la calificación en la categoría Utilidad 3,25% y en Claridad 1,95%.

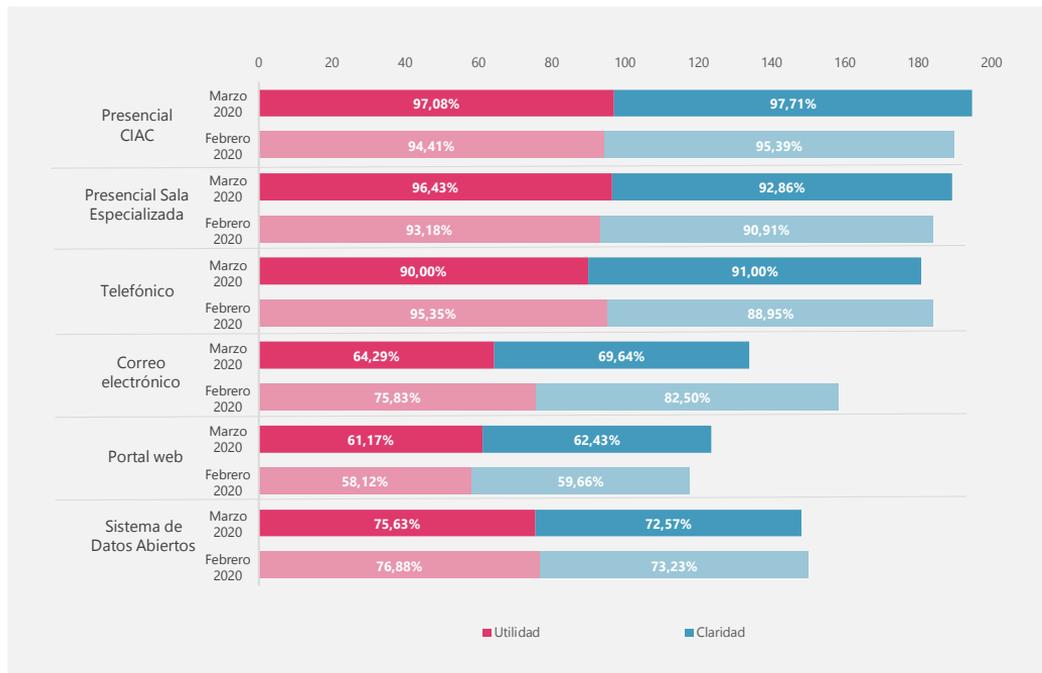
El canal Telefónico registró una baja en la calificación de la categoría Utilidad del 5,33% y un alza del 2,05% en Claridad.

En Correo Electrónico bajó la calificación de las dos categorías: 11,54% en Utilidad y 12,86% en Claridad.

Portal web registró bajos niveles de satisfacción en ambas categorías, comportamiento similar al del mes de febrero, precisando que en las dos categorías evaluadas hay un incremento en la calificación para el mes de referencia.

En Sistema de Datos Abiertos, la calificación de las categorías evaluadas bajó 1,25% en Utilidad y 0,66% en Claridad.

El porcentaje de satisfacción del eje, se explica principalmente por la calificación obtenida en Portal Web y en Sistema de Datos Abiertos, dado que ambos canales representan el 91,30% del total de las encuestas del mes.

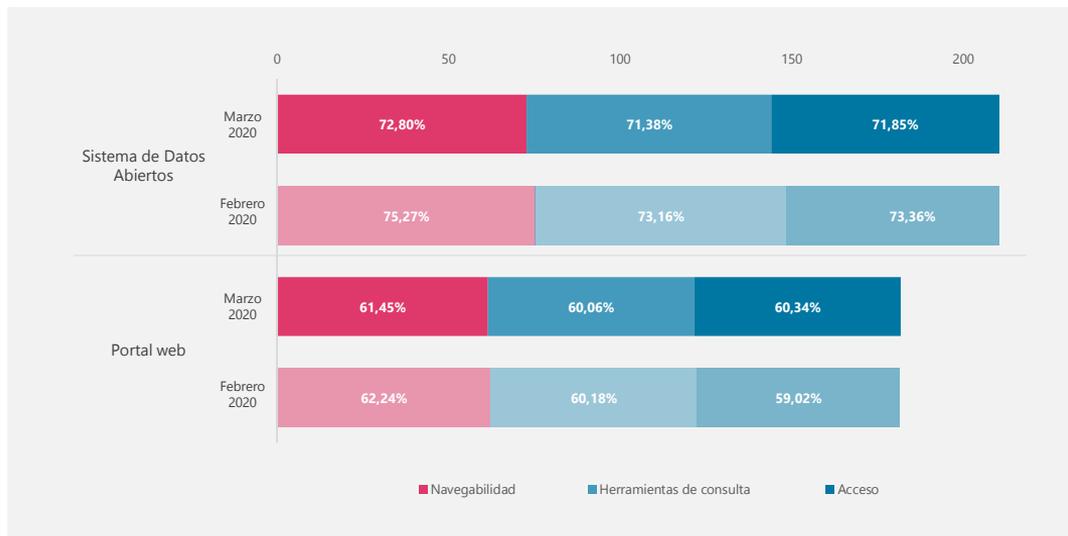


## Calificación por categoría – Eje Usabilidad Marzo 2020 total nacional

En el mes de marzo el eje de Usabilidad tuvo una calificación del 70,96%, 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: 2,47% en Navegabilidad, 1,78% en Herramientas de Consulta y 1,51% en Acceso.

En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación también tuvo una baja en las categorías: Navegabilidad del 0,79% y Herramientas de consulta 0,12%; mientras que la categoría Acceso subió 1,32% para el mes de referencia.



## Indicadores de satisfacción por canal de atención Marzo 2020

Presencial CIAC



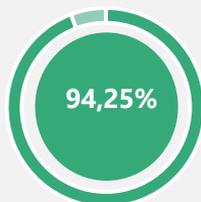
Febrero: 96,79%

Presencial Sala Especializada



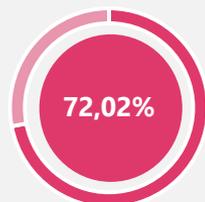
Febrero: 94,74%

Telefónico



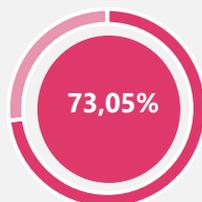
Febrero: 95,20%

Correo Electrónico



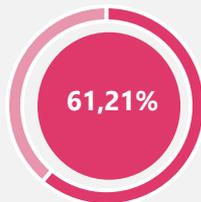
Febrero: 80,69%

Sistema de Datos Abiertos



Febrero: 74,49%

Portal Web



Febrero: 59,68%

### 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 marzo 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Total
<b>1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO</b>	Presencial CIAC	11	37	22	70
	Presencial Sala Especializada	80	174	85	339
	Socialización de información estadística	0	0	10	10
	Sensibilización DANE	26	86	5	117
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0
	Telefónico*	15	44	21	80
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	774	371	1.594
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	177
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	242	251	290	783
	Redes Sociales	30	68	63	161
	Certificaciones Digitales	951	727	550	2.228
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	57.286
	Chat - Territorial Centro	511	1.132	1.076	2.719
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	9.880
<b>SUBTOTAL</b>	<b>20.234</b>	<b>29.074</b>	<b>26.136</b>	<b>75.444</b>	
<b>2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	19	38	20	77
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0
	Socialización de información estadística	13	126	0	139
	Sensibilización DANE	25	44	0	69
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0
	Telefónico*	2	13	11	26
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	28	19	18	65
	Chat - Territorial Centro Occidente	514	514	842	1.870
<b>SUBTOTAL</b>	<b>601</b>	<b>754</b>	<b>891</b>	<b>2.246</b>	
<b>3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</b>	Presencial CIAC	13	14	9	36
	Presencial Sala Especializada	0	3	0	3
	Socialización de información estadística	0	7	0	7
	Sensibilización DANE	0	71	51	122
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0
	Telefónico*	5	0	2	7
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	22	18	23	63
	Chat - Territorial Centro Oriente	234	182	244	660
<b>SUBTOTAL</b>	<b>274</b>	<b>295</b>	<b>329</b>	<b>898</b>	

\*Atenciones de información estadística.

\*\*Atenciones de información general.

## Atenciones registradas por Dirección Territorial marzo 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Total
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	13	30	28	71
	Presencial Sala Especializada	10	19	7	36
	Socialización de información estadística	0	100	160	260
	Sensibilización DANE	17	228	5	250
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0
	Telefónico*	3	3	1	7
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	39	46	51	136
	Chat - Territorial Noroccidente	326	290	133	749
<b>SUBTOTAL</b>	<b>408</b>	<b>716</b>	<b>385</b>	<b>1.509</b>	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	11	15	19	45
	Presencial Sala Especializada	0	2	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	0	0
	Sensibilización DANE	0	18	0	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0
	Telefónico*	0	1	0	1
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	46	30	34	110
	Chat - Territorial Norte	31	5	24	60
<b>SUBTOTAL</b>	<b>88</b>	<b>71</b>	<b>77</b>	<b>236</b>	
6. DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	26	49	23	98
	Presencial Sala Especializada	0	1	1	2
	Socialización de información estadística	0	0	19	19
	Sensibilización DANE	18	93	0	111
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0
	Telefónico*	9	18	4	31
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	44	27	29	100
	Chat - Territorial Suroccidente	359	756	860	1.975
<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>456</b>	<b>944</b>	<b>936</b>	<b>2.336</b>	
<b>TOTAL ATENCIONES 2020</b>		<b>22.061</b>	<b>31.854</b>	<b>28.754</b>	<b>82.669</b>

\*Atenciones de información estadística.

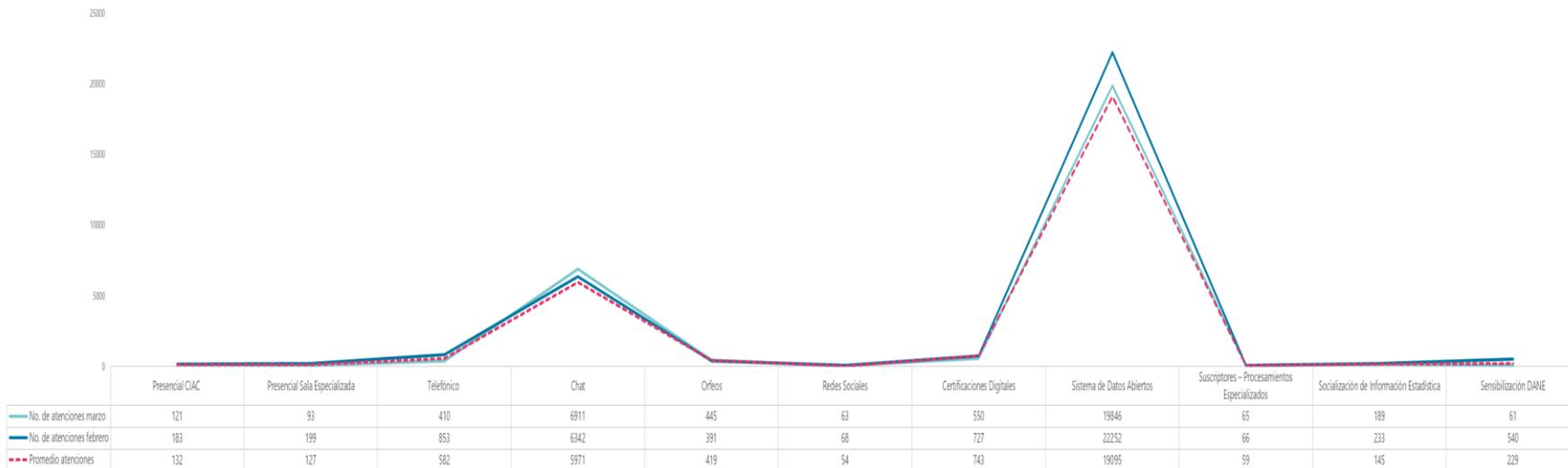
## Atenciones registradas por Dirección Territorial marzo 2020

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020		Enero	Febrero	Marzo	Año 2020
<b>TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES</b>	Presencial*	183	382	214	779
	Telefónico**	483	853	410	1.746
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	99	773	250	1.122
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	177
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	445	1.257
	Redes Sociales	30	68	63	161
	Certificaciones Digitales	951	727	550	2.228
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	57.286
	Chat	1.975	2.879	3.179	8.033
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	9.880
<b>TOTAL</b>		<b>22.061</b>	<b>31.854</b>	<b>28.754</b>	<b>82.669</b>

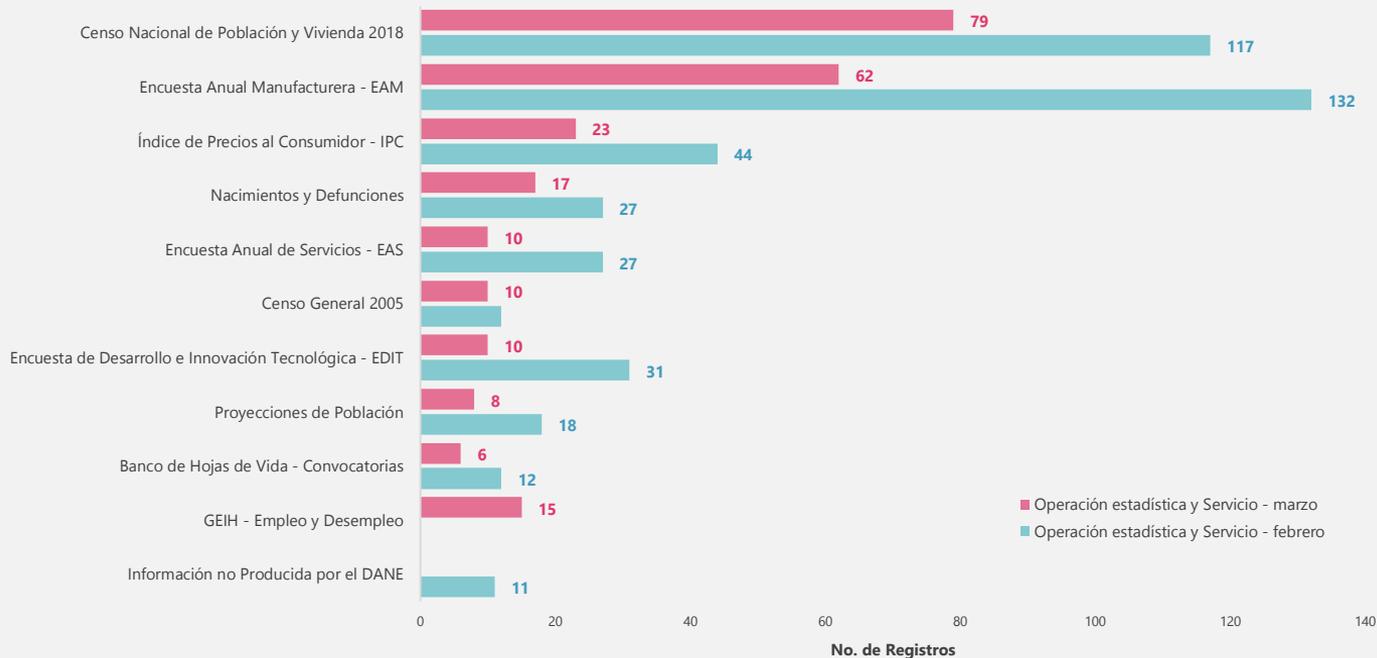
\* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.  
 \*\* Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

# Atenciones registradas marzo – febrero 2020

## Total nacional



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



En el mes de marzo coincidieron 9 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 febrero, Información no producida por el DANE hacía parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de marzo sale del listado e ingresa a hacer parte del mismo la Gran Encuesta Integrada de Hogares - Empleo y Desempleo.

## Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional - marzo 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 99,17%, le siguen el canal Telefónico con 64,10%, Presencial Sala Especializada con 15,05%, Sistema de Datos Abiertos con 8,98% y Correo electrónico con 6,29%.

El Portal web [www.dane.gov.co](http://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, 179 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	19.846	96,60%
Correo electrónico	445	2,17%
Presencial CIAC	121	0,59%
Presencial Sala Especializada	93	0,45%
Telefónico	39	0,19%
Portal web	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>20.544</b>	<b>100,00%</b>

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total de encuestas
Sistema de Datos Abiertos	1.783	82,97%
Correo electrónico	28	1,30%
Presencial CIAC	120	5,58%
Presencial Sala Especializada	14	0,65%
Telefónico	25	1,16%
Portal web	179	8,33%
<b>TOTAL</b>	<b>2.149</b>	<b>100,00%</b>

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

Marzo / 2020



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)