

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
Mayo / 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.**

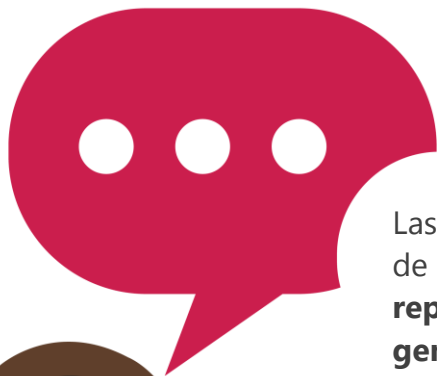
# 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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.

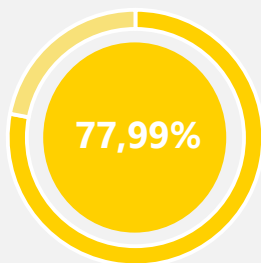
## **2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**



**El futuro  
es de todos**

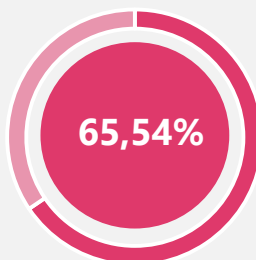
**Gobierno  
de Colombia**

## Resultados generales indicadores de satisfacción Mayo 2020



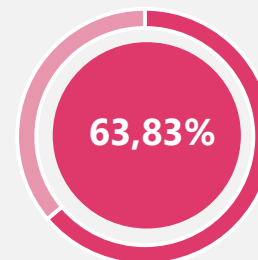
**Calidad del servicio**

Abril: 78,17%



**Producto**

Abril: 69,71%



**Usabilidad**

Abril: 68,46%

### Interpretación indicadores de satisfacción

| Indicador de satisfacción                      | Nivel de satisfacción   | Rango (%)           | Estado indicador |
|--|---|---------------------|------------------|
| Calidad del servicio<br>Producto<br>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 abril se obtuvieron 2.204 encuestas en total, mientras que en el mes de mayo fueron 775, lo que representa una baja del 64,84% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

La caída general en el número de encuestas se explica en gran medida por el cambio en la visualización de la encuesta del Sistema de Datos Abiertos realizada en el mes de mayo, considerando que éste Sistema tiene la participación más alta en el total de encuestas del mes.

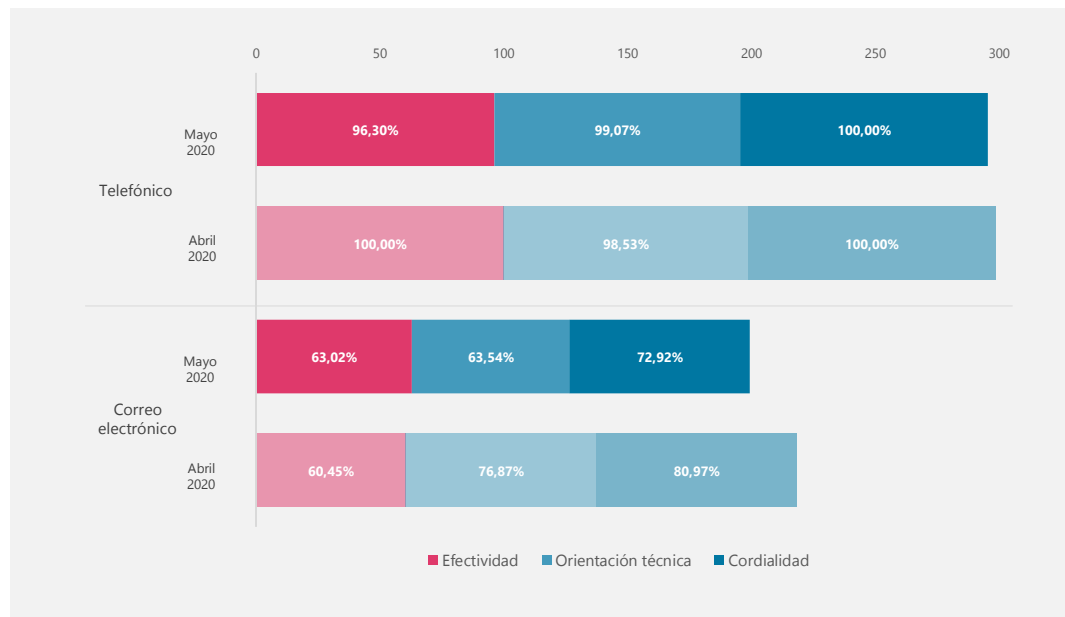
## Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio Mayo 2020 total nacional

El eje calidad del servicio en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción medio, con un porcentaje de satisfacción del 77,99% por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Telefónico y Correo electrónico.

El canal Telefónico en el mes de referencia bajó la calificación de la categoría Efectividad 3,70%, Orientación técnica subió 0,54% y obtuvo la misma calificación del mes anterior en Cordialidad.

Correo electrónico subió la calificación en la categoría Efectividad 2,57% y bajó 13,33% en Orientación técnica y 8,05% en Cordialidad. Las tres categorías evaluadas se ubican en un nivel bajo de satisfacción para este periodo, obteniendo una calificación inferior al 75%.

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 Mayo 2020 total nacional

El eje producto en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción bajo, con un porcentaje de satisfacción del 65,54% 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.

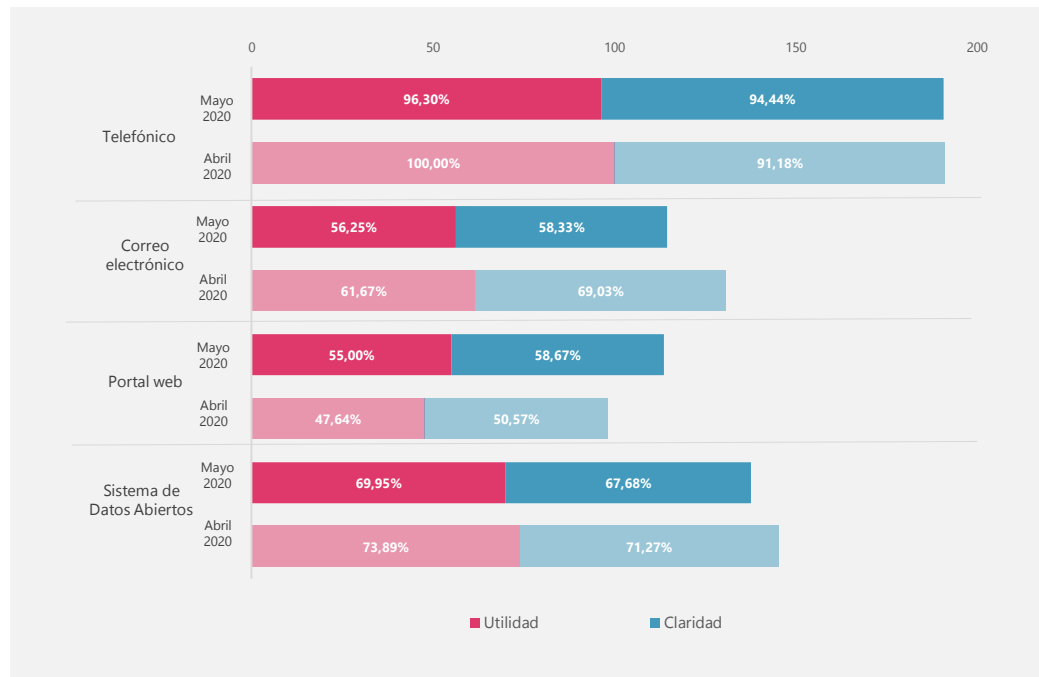
Con respecto al mes anterior, en el canal Telefónico la calificación bajó 3,70% en Utilidad y subió 3,26 en Claridad.

En Correo Electrónico bajó la calificación de las dos categorías: 5,42% en Utilidad y 10,70% en Claridad.

Portal web registró un alza en las dos categorías evaluadas: 7,36% en Utilidad y 8,10% en Claridad.

En Sistema de Datos Abiertos, la calificación de las categorías evaluadas bajó 3,94% en Utilidad y 3,59% 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.

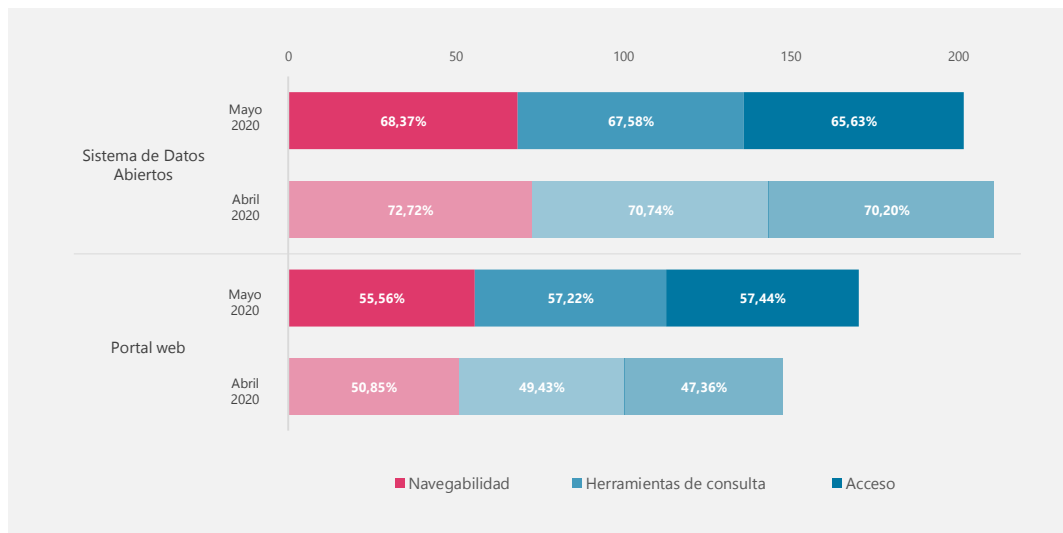


## Calificación por categoría – Eje Usabilidad Mayo 2020 total nacional

En el mes de mayo el eje de Usabilidad tuvo una calificación del 63,83%, 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.

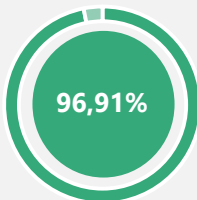
En Sistema de Datos Abiertos para el mes de referencia bajó la calificación en las tres categorías evaluadas: 4,35% en Navegabilidad, 3,16% en Herramientas de Consulta y 6,57% en Acceso.

En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación subió en las tres categorías: Navegabilidad 4,71%, Herramientas de consulta 7,79%; y Acceso 10,08%.



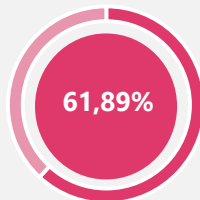
## Indicadores de satisfacción por canal de atención Mayo 2020

Telefónico



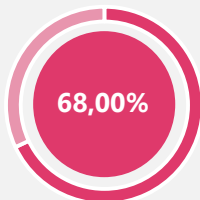
Abril: 97,54%

Correo Electrónico



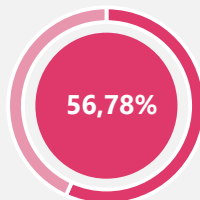
Abril: 69,03%

Sistema de Datos Abiertos



Abril: 71,90%

Portal Web



Abril: 49,16%

### Escalas de satisfacción

| Indicador de satisfacción                      | Nivel de satisfacción   | Rango (%)           | Estado del indicador |
|--|---|---------------------|----------------------|
| Calidad del servicio<br>Producto<br>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 mayo 2020

| ATENCIÓNES 2020                                       |  | Enero         | Febrero       | Marzo         | Abril         | Mayo           | Total  |
|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| <b>1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO</b> | Presencial CIAC                                | 11            | 37            | 22            | 0             | 0              | 70     |
|   | Presencial Sala Especializada                  | 80            | 174           | 85            | 0             | 0              | 339    |
|   | Socialización de información estadística       | 0             | 0             | 10            | 0             | 0              | 10     |
|   | Sensibilización DANE                           | 26            | 86            | 5             | 0             | 0              | 117    |
|   | Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 0      |
|   | Telefónico*                                    | 15            | 44            | 21            | 16            | 28             | 124    |
|   | Contacto Telefónico DANE Central**             | 449           | 774           | 371           | 261           | 361            | 2.216  |
|   | Suscriptores - Procesamientos Especializados   | 46            | 66            | 65            | 66            | 60             | 303    |
|   | Orfeo (Solicitudes Información Estadística)    | 242           | 251           | 290           | 359           | 343            | 1.485  |
|   | Redes Sociales                                 | 30            | 68            | 63            | 160           | 140            | 461    |
|   | Certificaciones Digitales                      | 951           | 727           | 550           | 532           | 354            | 3.114  |
|   | Sistema de Datos Abiertos                      | 15.188        | 22.252        | 19.846        | 16.884        | 12.898         | 87.068 |
|   | Chat - Territorial Centro                      | 511           | 1.132         | 1.076         | 1.459         | 1.169          | 5.347  |
|   | Chat - Asesor Virtual                          | 2.685         | 3.463         | 3.732         | 4.888         | 5.168          | 19.936 |
| <b>SUBTOTAL</b>                                       | <b>20.234</b>                                  | <b>29.074</b> | <b>26.136</b> | <b>24.625</b> | <b>20.521</b> | <b>120.590</b> |        |
| <b>2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</b>      | Presencial CIAC                                | 19            | 38            | 20            | 0             | 0              | 77     |
|   | Presencial Sala Especializada                  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 0      |
|   | Socialización de información estadística       | 13            | 126           | 0             | 35            | 0              | 174    |
|   | Sensibilización DANE                           | 25            | 44            | 0             | 0             | 76             | 145    |
|   | Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 0      |
|   | Telefónico*                                    | 2             | 13            | 11            | 1             | 0              | 27     |
|   | Orfeo (Solicitudes Información Estadística)    | 28            | 19            | 18            | 26            | 13             | 104    |
|   | Chat - Territorial Centro Occidente            | 514           | 514           | 842           | 995           | 970            | 3.835  |
| <b>SUBTOTAL</b>                                       | <b>601</b>                                     | <b>754</b>    | <b>891</b>    | <b>1.057</b>  | <b>1.059</b>  | <b>4.362</b>   |        |
| <b>3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</b>        | Presencial CIAC                                | 13            | 14            | 9             | 0             | 0              | 36     |
|   | Presencial Sala Especializada                  | 0             | 3             | 0             | 0             | 0              | 3      |
|   | Socialización de información estadística       | 0             | 7             | 0             | 0             | 0              | 7      |
|   | Sensibilización DANE                           | 0             | 71            | 51            | 0             | 0              | 122    |
|   | Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 0      |
|   | Telefónico*                                    | 5             | 0             | 2             | 0             | 0              | 7      |
|   | Orfeo (Solicitudes Información Estadística)    | 22            | 18            | 23            | 22            | 23             | 108    |
|   | Chat - Territorial Centro Oriente              | 234           | 182           | 244           | 622           | 547            | 1.829  |
| <b>SUBTOTAL</b>                                       | <b>274</b>                                     | <b>295</b>    | <b>329</b>    | <b>644</b>    | <b>570</b>    | <b>2.112</b>   |        |

\*Atenciones de información estadística.

\*\*Atenciones de información general.

## Atenciones registradas por Dirección Territorial mayo 2020

| ATENCIONES 2020                       |  | Enero         | Febrero       | Marzo         | Abril         | Mayo           | Total |
|---------------------------------------|--|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|-------|
| 4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE | Presencial CIAC                                | 13            | 30            | 28            | 0             | 0              | 71    |
|                                       | Presencial Sala Especializada                  | 10            | 19            | 7             | 0             | 0              | 36    |
|                                       | Socialización de información estadística       | 0             | 100           | 160           | 0             | 0              | 260   |
|                                       | Sensibilización DANE                           | 17            | 228           | 5             | 0             | 0              | 250   |
|                                       | Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 0     |
|                                       | Telefónico*                                    | 3             | 3             | 1             | 7             | 15             | 29    |
|                                       | Orfeo (Solicitudes Información Estadística)    | 39            | 46            | 51            | 45            | 44             | 225   |
|                                       | Chat - Territorial Noroccidente                | 326           | 290           | 133           | 102           | 100            | 951   |
| <b>SUBTOTAL</b>                       | <b>408</b>                                     | <b>716</b>    | <b>385</b>    | <b>154</b>    | <b>159</b>    | <b>1.822</b>   |       |
| 5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE        | Presencial CIAC                                | 11            | 15            | 19            | 0             | 0              | 45    |
|                                       | Presencial Sala Especializada                  | 0             | 2             | 0             | 0             | 0              | 2     |
|                                       | Socialización de información estadística       | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 0     |
|                                       | Sensibilización DANE                           | 0             | 18            | 0             | 0             | 0              | 18    |
|                                       | Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 0     |
|                                       | Telefónico*                                    | 0             | 1             | 0             | 0             | 0              | 1     |
|                                       | Orfeo (Solicitudes Información Estadística)    | 46            | 30            | 34            | 19            | 14             | 143   |
|                                       | Chat - Territorial Norte                       | 31            | 5             | 24            | 140           | 168            | 368   |
| <b>SUBTOTAL</b>                       | <b>88</b>                                      | <b>71</b>     | <b>77</b>     | <b>159</b>    | <b>182</b>    | <b>577</b>     |       |
| 6. DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE | Presencial CIAC                                | 26            | 49            | 23            | 0             | 0              | 98    |
|                                       | Presencial Sala Especializada                  | 0             | 1             | 1             | 0             | 0              | 2     |
|                                       | Socialización de información estadística       | 0             | 0             | 19            | 0             | 0              | 19    |
|                                       | Sensibilización DANE                           | 18            | 93            | 0             | 0             | 0              | 111   |
|                                       | Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 0     |
|                                       | Telefónico*                                    | 9             | 18            | 4             | 0             | 0              | 31    |
|                                       | Orfeo (Solicitudes Información Estadística)    | 44            | 27            | 29            | 33            | 17             | 150   |
|                                       | Chat - Territorial Suroccidente                | 359           | 756           | 860           | 773           | 927            | 3.675 |
| <b>SUBSUBTOTAL</b>                    | <b>456</b>                                     | <b>944</b>    | <b>936</b>    | <b>806</b>    | <b>944</b>    | <b>4.086</b>   |       |
| <b>TOTAL ATENCIONES 2020</b>          | <b>22.061</b>                                  | <b>31.854</b> | <b>28.754</b> | <b>27.445</b> | <b>23.435</b> | <b>133.549</b> |       |

\*Atenciones de información estadística.

## Atenciones registradas por Dirección Territorial mayo 2020

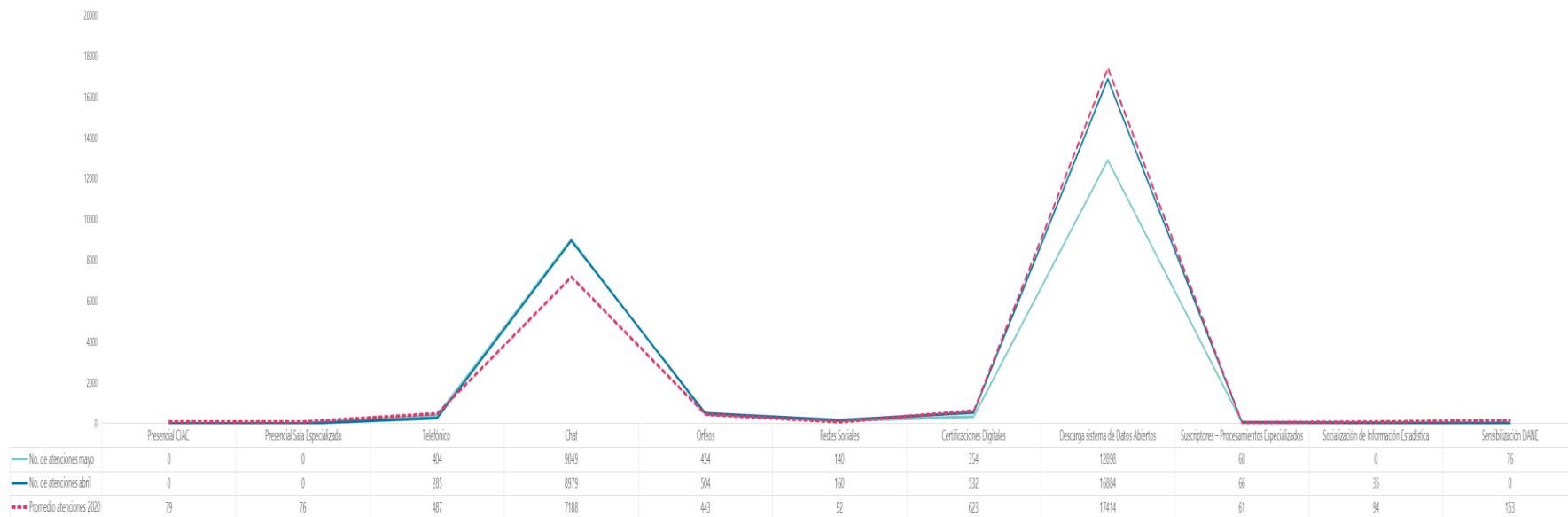
| ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020                           |   | Enero         | Febrero       | Marzo         | Abril         | Mayo          | Año 2020       |
|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| <b>TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES</b> | Presencial*   | 183           | 382           | 214           | 0             | 0             | 779            |
|   | Telefónico**  | 483           | 853           | 410           | 285           | 404           | 2.435          |
|   | Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNSC | 99            | 773           | 250           | 35            | 76            | 1.233          |
|   | Suscriptores - Procesamientos Especializados                          | 46            | 66            | 65            | 66            | 60            | 303            |
|   | Orfeo (Solicitudes Información Estadística)                           | 421           | 391           | 445           | 504           | 454           | 2.215          |
|   | Redes Sociales  | 30            | 68            | 63            | 160           | 140           | 461            |
|   | Certificaciones Digitales   | 951           | 727           | 550           | 532           | 354           | 3.114          |
|   | Sistema de Datos Abiertos   | 15.188        | 22.252        | 19.846        | 16.884        | 12.898        | 87.068         |
|   | Chat  | 1.975         | 2.879         | 3.179         | 4.091         | 3.881         | 16.005         |
|   | Chat - Asesor Virtual   | 2.685         | 3.463         | 3.732         | 4.888         | 5.168         | 19.936         |
| <b>TOTAL</b>  |   | <b>22.061</b> | <b>31.854</b> | <b>28.754</b> | <b>27.445</b> | <b>23.435</b> | <b>133.549</b> |

\* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

\*\* Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

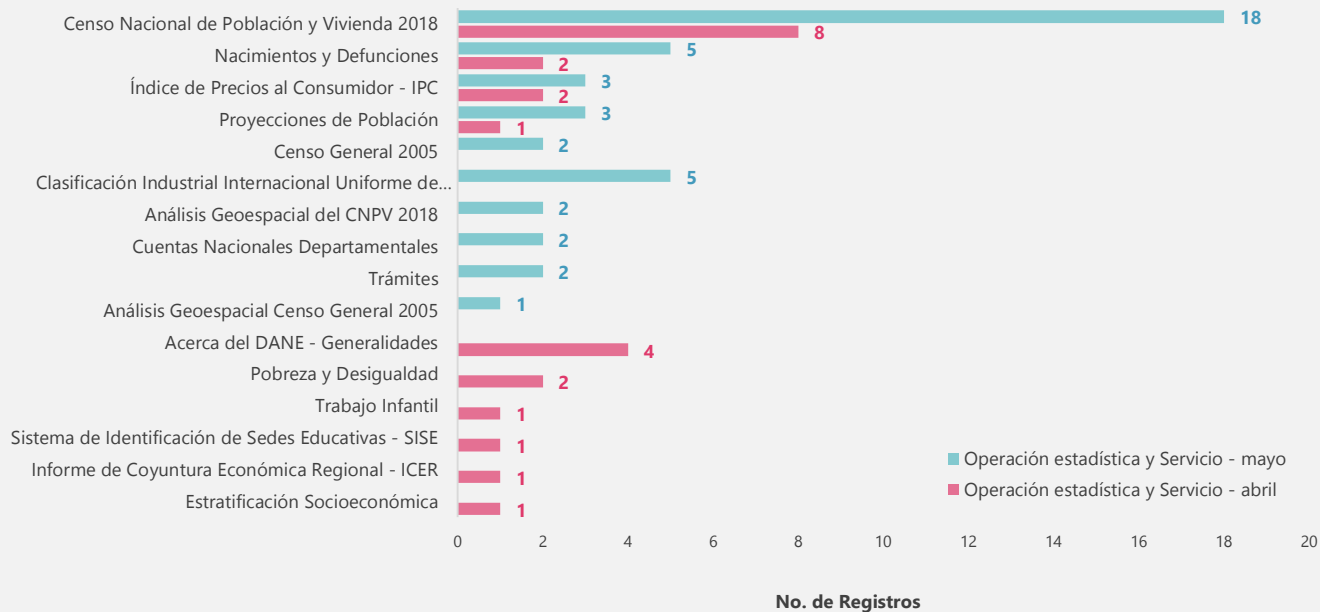
# Atenciones registradas mayo – abril 2020

## Total nacional





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



En el mes de mayo 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 abril, 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 hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de mayo salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas – CIU, Censo General 2005, Análisis Geoespacial del CNPV 2018, Cuentas Nacionales Departamentales, Análisis Geoespacial Censo General 2005 y Trámites.

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

En el periodo de referencia la tasa de respuesta más alta de encuestas frente a registros la tiene el canal Telefónico con un 62,79%, le siguen Correo electrónico con 10,57% y Sistema de Datos Abiertos con 3,68%.

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, 225 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.

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

| Canal de atención evaluado | N° registros en SIAC | % de participación dentro del total de registros |
|----------------------------|----------------------|--|
| Sistema de Datos Abiertos  | 12.898               | 96,29%   |
| Correo electrónico         | 454                  | 3,39%  |
| Telefónico                 | 43                   | 0,32%  |
| Portal web                 | -                    | -  |
| <b>TOTAL</b>               | <b>13.395</b>        | <b>100,00%</b>                                   |

| Canal de atención evaluado | N° encuestas | % de participación dentro del total de encuestas |
|----------------------------|--------------|--|
| Sistema de Datos Abiertos  | 475          | 61,29%   |
| Correo electrónico         | 48           | 6,19%  |
| Telefónico                 | 27           | 3,48%  |
| Portal web                 | 225          | 29,03%   |
| <b>TOTAL</b>               | <b>775</b>   | <b>100,00%</b>                                   |

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Mayo / 2020



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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