

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

**Informe Mensual**  
Noviembre / 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.**

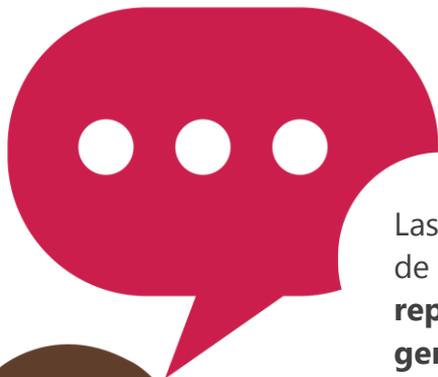
# 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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.

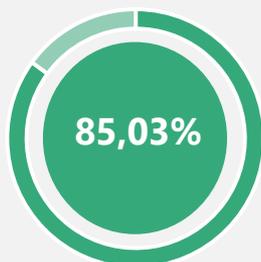
## **2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**



**El futuro  
es de todos**

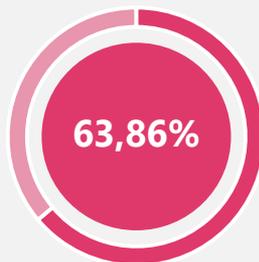
**Gobierno  
de Colombia**

## Resultados generales indicadores de satisfacción Noviembre 2020



**Calidad del servicio**

Octubre: 85,05%



**Producto**

Octubre : 57,42%



**Usabilidad**

Octubre : 45,72%

### 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 octubre se obtuvieron 366 encuestas en total, mientras que en el mes de noviembre fueron 248, lo que representa una baja del 32,24% 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 Noviembre 2020 total nacional

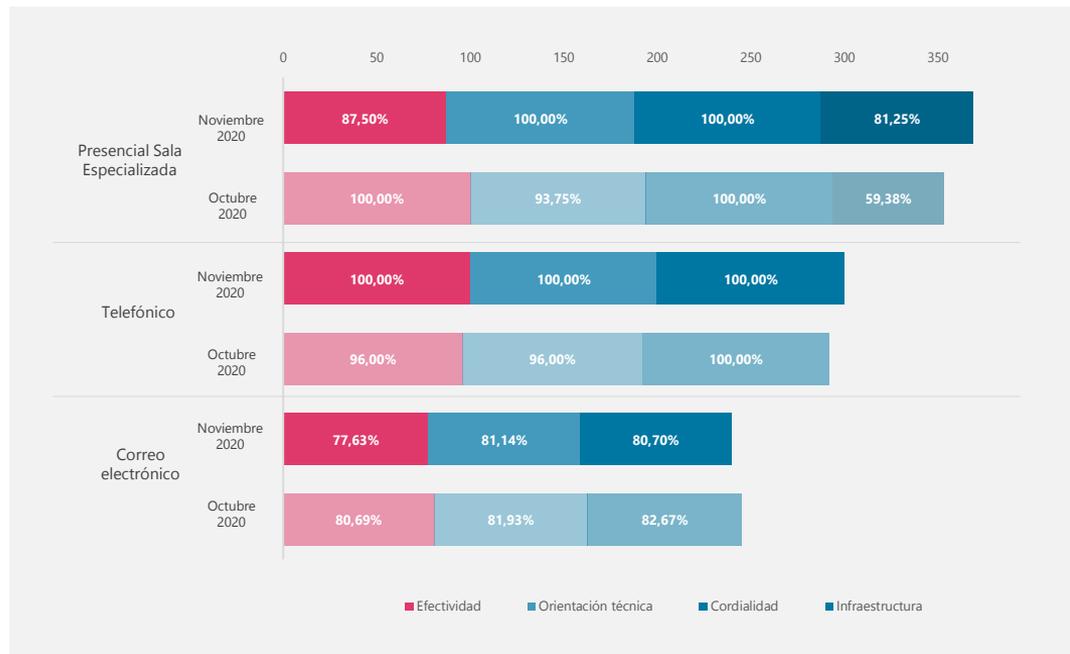
El eje calidad del servicio en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción alto, con un porcentaje de satisfacción del 85,03% por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

En Presencial Sala Especializada bajó la calificación en la categoría Efectividad 12,50%; subió 6,25% en Orientación técnica; en Cordialidad obtuvo la misma calificación del mes; en Infraestructura subió 21,87%.

En el canal Telefónico subió la calificación de las categorías Efectividad y Orientación técnica 4,00% respectivamente; en Cordialidad mantiene la calificación del mes de octubre.

Correo electrónico bajó la calificación en las tres categorías evaluadas: 3,06% en Efectividad, 0,79% en Orientación técnica; y 1,97% 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 Noviembre 2020 total nacional

El eje producto en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción bajo con un porcentaje de satisfacción del 63,86% 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 octubre, en Presencial Sala Especializada bajó la calificación de la categoría Utilidad 3,13%; en Claridad subió 21,87%.

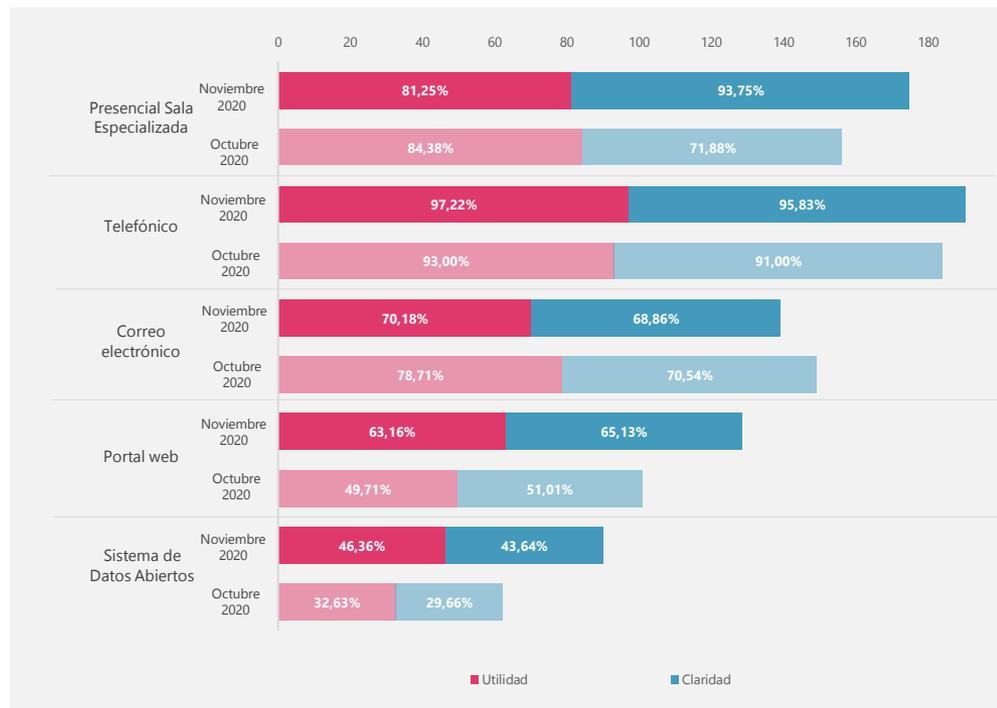
En el canal Telefónico subió la calificación en ambas categorías: 4,22% en Utilidad y 4,83% en Claridad.

En Correo Electrónico bajó la calificación 8,53% en Utilidad y 1,68% en Claridad.

Portal web registró un incremento en la calificación de las dos categorías evaluadas: 13,45% en Utilidad y 14,12% en Claridad.

En Sistema de Datos Abiertos, la calificación subió en las dos categorías evaluadas: Utilidad 13,73%, y Claridad 13,98%.

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.

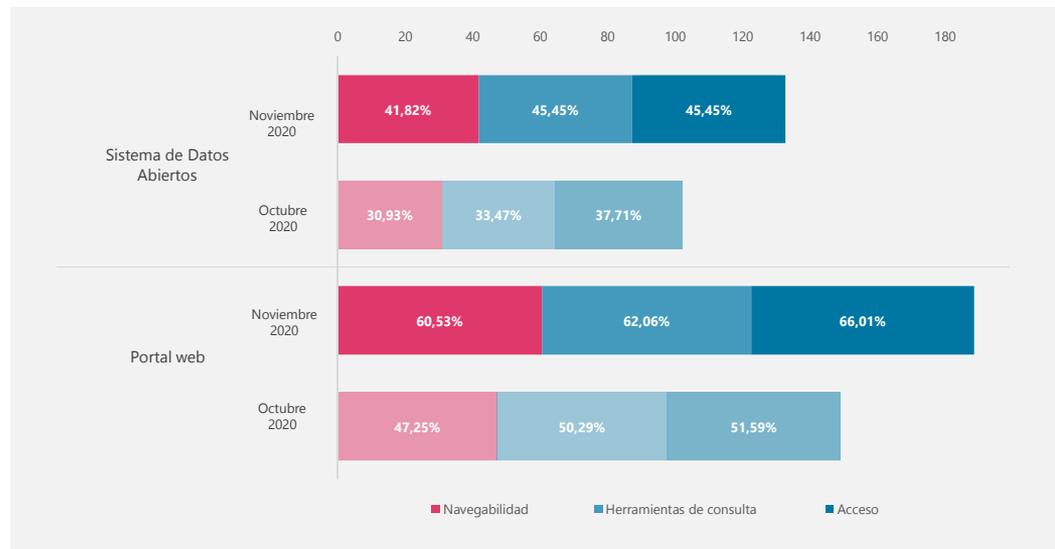


## Calificación por categoría – Eje Usabilidad Noviembre 2020 total nacional

En el mes de noviembre el eje de Usabilidad tuvo una calificación del 56,80%, 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.

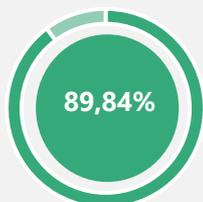
En Sistema de Datos Abiertos para el mes de referencia subió la calificación en la tres categorías: Navegabilidad 10,89%, Herramientas de consulta 11,98% y Acceso 7,74%.

En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación subió en todas las categorías evaluadas: Navegabilidad 13,28%, Herramientas de consulta 11,98% y Acceso 14,42%.



## Indicadores de satisfacción por canal de atención Noviembre 2020

**Presencial Sala Especializada**



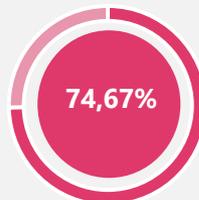
Octubre: 83,20%

**Telefónico**



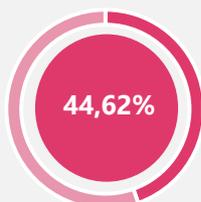
Octubre: 94,66%

**Correo Electrónico**



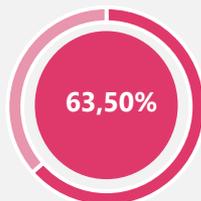
Octubre: 78,19%

**Sistema de Datos Abiertos**



Octubre: 32,59%

**Portal Web**



Octubre: 50,03%

### Escalas de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
<b>Calidad del servicio Producto Usabilidad</b>	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 noviembre 2020

ATENCIÓNES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
<b>1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO</b>	Presencial CIAC	11	37	22	0	0	0	0	0	0	0	0	70
	Presencial Sala Especializada	80	174	85	0	0	0	7	1	23	23	44	437
	Socialización de información estadística	0	0	10	0	0	0	0	45	5	465	73	598
	Sensibilización DANE	26	86	5	0	0	0	6	0	0	0	0	123
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	15	44	21	16	28	20	25	24	30	24	13	260
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	774	371	261	361	368	455	855	918	1.422	786	7.020
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	88	67	107	79	776
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	242	251	290	359	343	270	1.510	338	1.424	469	294	5.790
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	107	91	96	115	1.109
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	616	551	995	561	6.947
	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	188.660
	Chat - Territorial Centro	511	1.132	1.076	1.459	1.169	961	683	625	824	794	470	9.704
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	40.626	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>20.234</b>	<b>29.074</b>	<b>26.136</b>	<b>24.625</b>	<b>20.521</b>	<b>19.460</b>	<b>22.922</b>	<b>23.902</b>	<b>25.689</b>	<b>27.537</b>	<b>22.020</b>	<b>262.120</b>	
<b>2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	19	38	20	0	0	0	0	0	0	0	0	77
	Presencial Sala Especializada	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	287
	Sensibilización DANE	25	44	0	0	76	38	7	0	82	0	0	272
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	2	13	11	1	0	3	2	4	9	4	1	50
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	28	19	18	26	13	10	13	16	24	13	0	180
	Chat - Territorial Centro Occidente	514	514	842	995	970	713	719	733	793	935	373	8.101
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>601</b>	<b>754</b>	<b>891</b>	<b>1.057</b>	<b>1.059</b>	<b>790</b>	<b>741</b>	<b>826</b>	<b>922</b>	<b>952</b>	<b>374</b>	<b>8.967</b>
	<b>3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</b>	Presencial CIAC	13	14	9	0	0	0	0	0	0	0	0
Presencial Sala Especializada		0	3	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	7
Sensibilización DANE		0	71	51	0	0	20	0	0	0	0	0	142
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefónico*		5	0	2	0	0	1	0	0	3	1	0	12
Orfeo (Solicitudes Información Estadística)		22	18	23	22	23	7	22	18	58	75	20	308
Chat - Territorial Centro Oriente		234	182	244	622	547	381	407	421	339	144	59	3.580
<b>SUBTOTAL</b>	<b>274</b>	<b>295</b>	<b>329</b>	<b>644</b>	<b>570</b>	<b>409</b>	<b>429</b>	<b>439</b>	<b>400</b>	<b>220</b>	<b>79</b>	<b>4.088</b>	

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

## Atenciones registradas por Dirección Territorial noviembre 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	13	30	28	0	0	0	0	0	0	0	0	71
	Presencial Sala Especializada	10	19	7	0	0	0	0	0	0	0	0	36
	Socialización de información estadística	0	100	160	0	0	0	0	0	0	0	0	260
	Sensibilización DANE	17	228	5	0	0	0	0	0	0	0	0	250
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	3	3	1	7	15	20	7	12	10	18	13	109
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	39	46	51	45	44	32	31	51	58	63	49	509
	Chat - Territorial Noroccidente	326	290	133	102	100	64	97	48	54	0	10	1.224
<b>SUBTOTAL</b>	<b>408</b>	<b>716</b>	<b>385</b>	<b>154</b>	<b>159</b>	<b>116</b>	<b>135</b>	<b>111</b>	<b>122</b>	<b>81</b>	<b>72</b>	<b>2.459</b>	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	11	15	19	0	0	0	0	0	0	0	0	45
	Presencial Sala Especializada	0	2	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
	Sensibilización DANE	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	46	30	34	19	14	11	17	20	70	15	39	315
	Chat - Territorial Norte	31	5	24	140	168	26	0	0	0	0	0	394
<b>SUBTOTAL</b>	<b>88</b>	<b>71</b>	<b>77</b>	<b>159</b>	<b>182</b>	<b>37</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>776</b>	
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	26	49	23	0	0	0	0	0	0	0	0	98
	Presencial Sala Especializada	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	19
	Sensibilización DANE	18	93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	111
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	9	18	4	0	0	1	1	0	1	0	1	35
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	44	27	29	33	17	22	22	30	44	53	34	355
	Chat - Territorial Suroccidente	359	756	860	773	927	841	948	822	1.049	1.141	256	8.732
<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>456</b>	<b>944</b>	<b>936</b>	<b>806</b>	<b>944</b>	<b>864</b>	<b>971</b>	<b>852</b>	<b>1.094</b>	<b>1.194</b>	<b>291</b>	<b>9.352</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>21.676</b>	<b>25.216</b>	<b>26.150</b>	<b>28.297</b>	<b>29.999</b>	<b>22.875</b>	<b>287.762</b>	

\*Atenciones de información estadística.

## Atenciones registradas por Dirección Territorial noviembre 2020

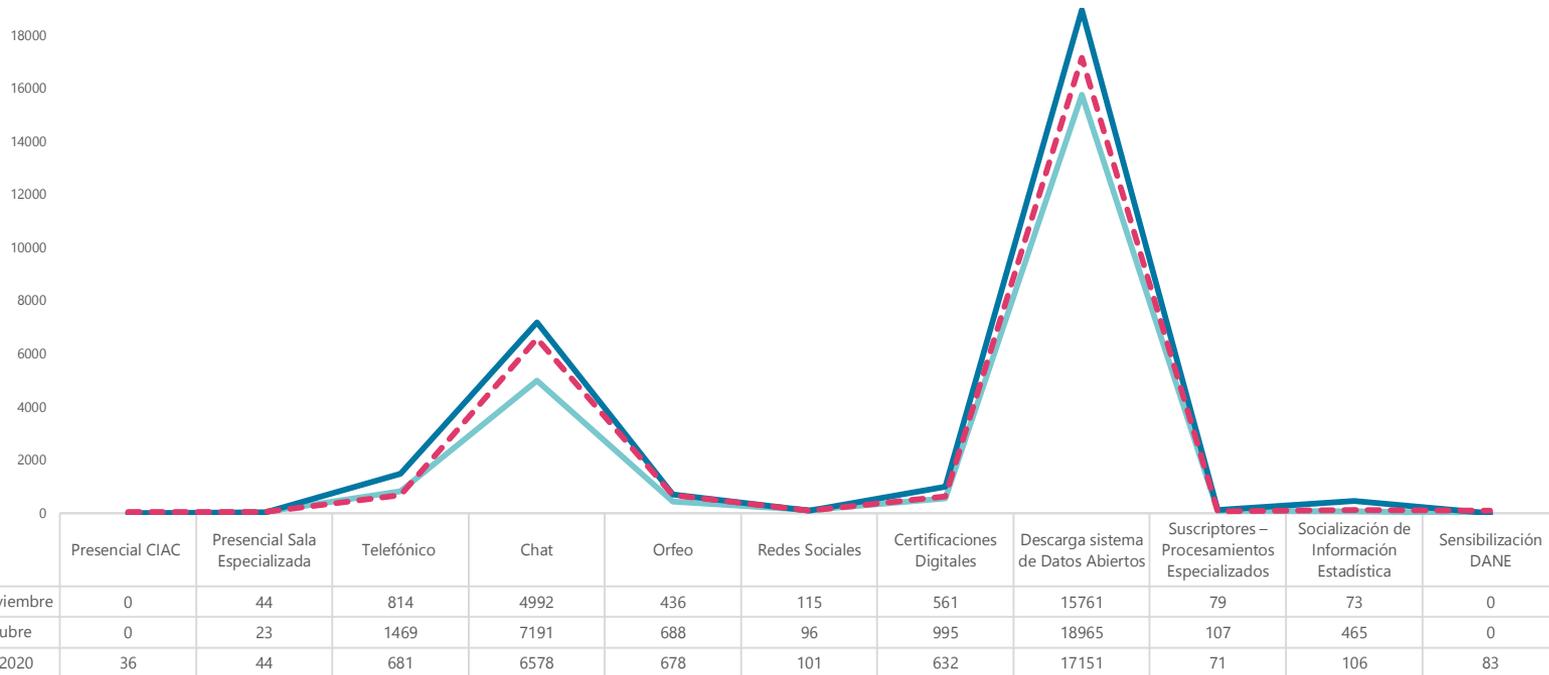
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Año 2020
<b>TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES</b>	Presencial*	183	382	214	0	0	0	7	1	23	23	44	877
	Telefónico**	483	853	410	285	404	413	491	895	971	1.469	814	7.488
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	99	773	250	35	76	84	13	118	101	465	73	2.087
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	88	67	107	79	776
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	445	504	454	352	1.615	473	1.678	688	436	7.457
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	107	91	96	115	1.109
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	616	551	995	561	6.947
	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	188.660
	Chat	1.975	2.879	3.179	4.091	3.881	2.986	2.854	2.649	3.059	3.014	1.168	31.735
	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	40.626
<b>TOTAL</b>	<b>22.061</b>	<b>31.854</b>	<b>28.754</b>	<b>27.445</b>	<b>23.435</b>	<b>21.676</b>	<b>25.216</b>	<b>26.150</b>	<b>28.297</b>	<b>29.999</b>	<b>22.875</b>	<b>287.762</b>	

\* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

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

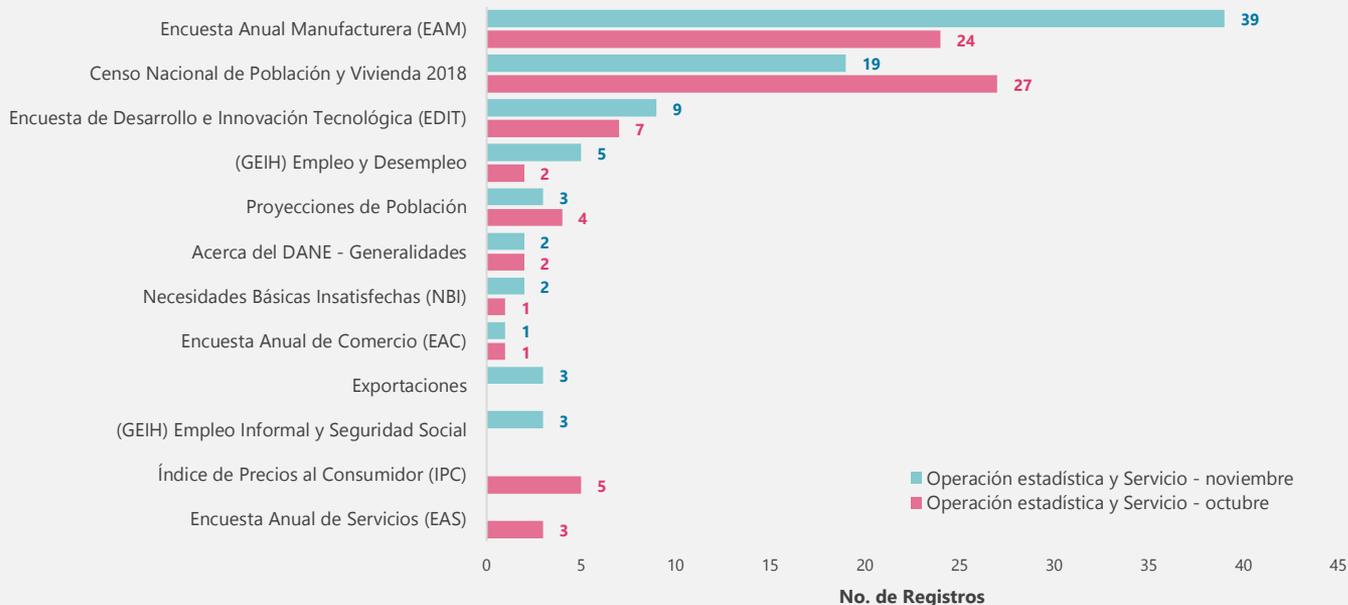
# Atenciones registradas noviembre – octubre 2020

## Total nacional



Fuente: DIMCE

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



En el mes de noviembre coincidieron 8 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 octubre, Índice de Precios al Consumidor (IPC) y la Encuesta Anual de Servicios (EAS), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de noviembre salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo Exportaciones y (GEIH) Empleo Informal y Seguridad Social.

## Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional – noviembre 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 Correo electrónico con 13,07%, Presencial Sala Especializada con 9,09% y Sistema de Datos Abiertos con 0,35%.

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, 114 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	15.761	96,88%
Correo electrónico	436	2,68%
Presencial Sala Especializada	44	0,27%
Telefónico	28	0,17%
Portal web	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>16.269</b>	<b>100,00%</b>

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total de encuestas
Portal web	114	45,97%
Sistema de Datos Abiertos	55	22,18%
Telefónico	18	7,26%
Correo electrónico	57	22,98%
Presencial Sala Especializada	4	1,61%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100,00%</b>

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

Noviembre / 2020



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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