

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
Septiembre / 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.**

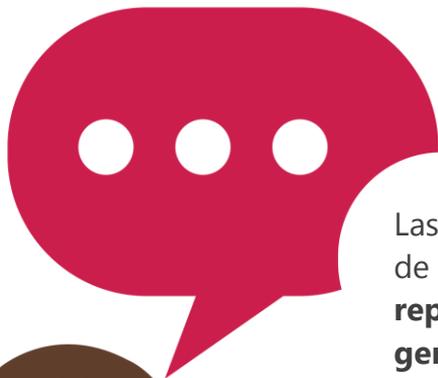
1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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.

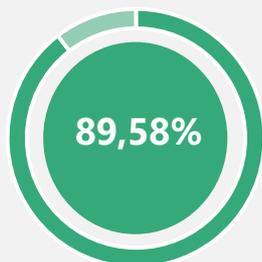
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

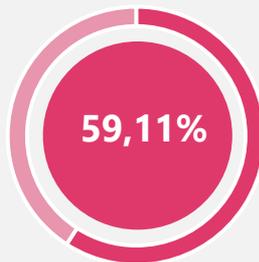
Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicadores de satisfacción Septiembre 2020



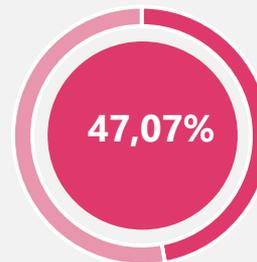
Calidad del servicio

Agosto: 85,06%



Producto

Agosto: 56,45%



Usabilidad

Agosto: 44,94%

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 agosto se obtuvieron 250 encuestas en total, mientras que en el mes de septiembre fueron 280, lo que representa una alza del 12,00% 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 Septiembre 2020 total nacional

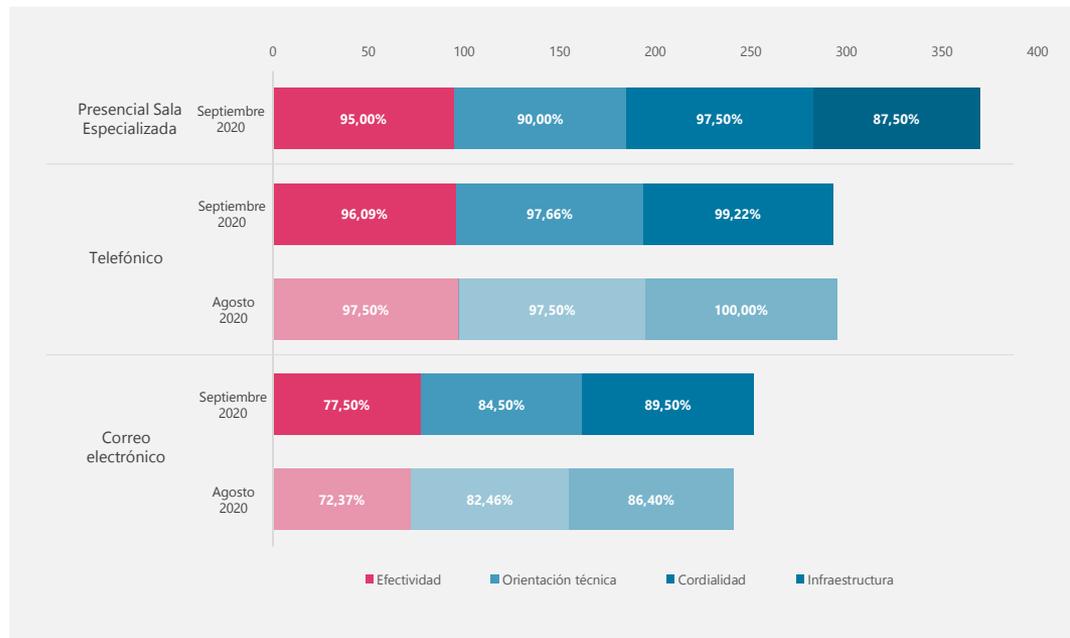
El eje calidad del servicio en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción alto, con un porcentaje de satisfacción del 89,58% por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial Sala Especializada, Telefónico y Correo electrónico.

El canal Telefónico en el mes de referencia bajó la calificación de la categoría Efectividad 1,41%, en Orientación técnica subió 0,16%; en Cordialidad bajó 0,78%.

Correo electrónico subió la calificación en todas las categorías evaluadas: Efectividad 5,13%, Cordialidad 2,04%, y Orientación técnica bajó 3,10% .

Si bien, desde el mes de julio se retomó la prestación del servicio del canal Presencial Sala Especializada a través de conexión remota autorizada por VPN al servidor de la Sala de Procesamiento Especializado Externo en DANE Central, para el mes de referencia, los datos no son comparables debido a que en el mes agosto el canal no fue evaluado.

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 Septiembre 2020 total nacional

El eje producto en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción bajo con un porcentaje de satisfacción del 59,11% 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 relación al mes anterior, en el canal Telefónico la calificación bajó en las dos categorías evaluadas: Utilidad 2,19%, y Claridad 6,87%.

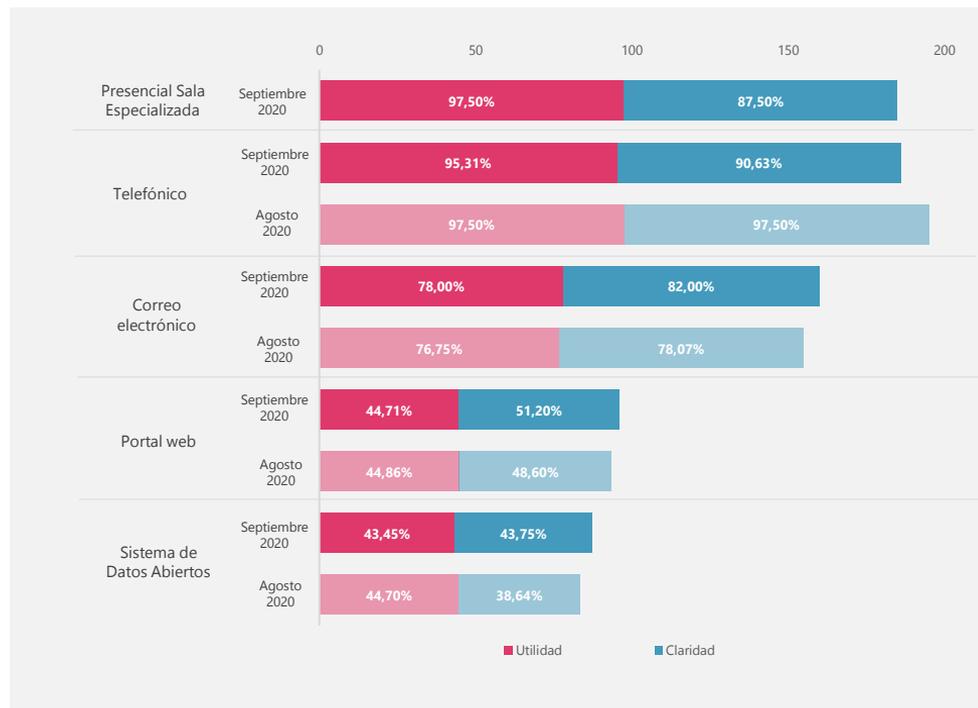
En Correo Electrónico, la calificación subió en las dos categorías: 1,25% en Utilidad y 3,93% en Claridad.

Portal web registró una baja en la categoría Utilidad del 0,15% y un alza del 2,60% en Claridad.

En Sistema de Datos Abiertos, la calificación de la categoría Utilidad bajó 1,25%, en la categoría Claridad subió 5,11%.

Si bien, desde el mes de julio se retomó la prestación del servicio del canal Presencial Sala Especializada a través de conexión remota autorizada por VPN al servidor de la Sala de Procesamiento Especializado Externo en DANE Central, para el mes de referencia, los datos no son comparables debido a que en el mes agosto el canal no fue evaluado.

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.

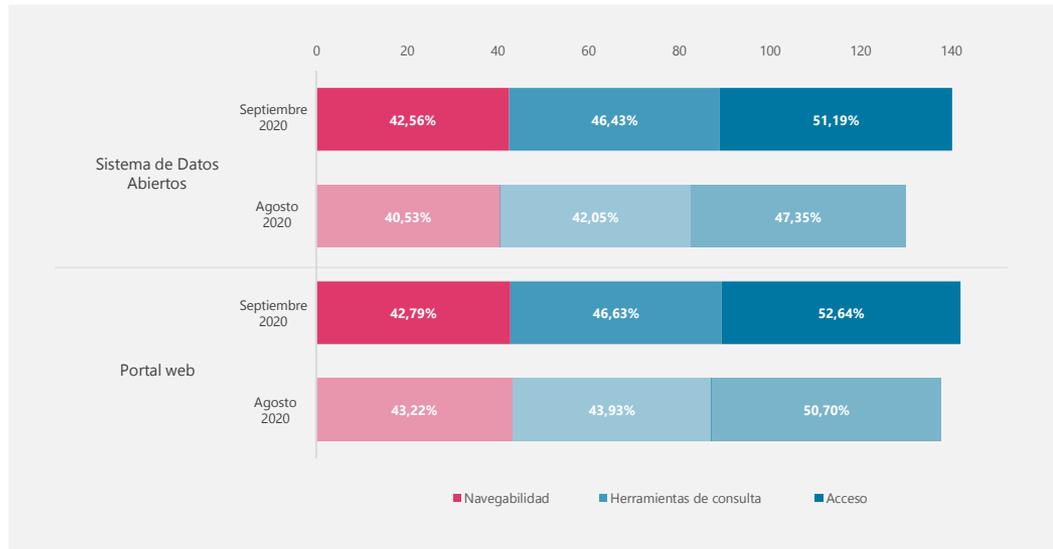


Calificación por categoría – Eje Usabilidad Septiembre 2020 total nacional

En el mes de septiembre el eje de Usabilidad tuvo una calificación del 47,07%, 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 2,03%, Herramientas de consulta 4,38% y Acceso 3,84%.

En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación bajó en la categoría Navegabilidad 0,43%, en Herramientas de consulta y Acceso, subió 2,70% y 1,94% respectivamente.



Indicadores de satisfacción por canal de atención Septiembre 2020

Presencial Sala Especializada



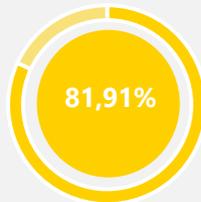
Agosto: No fue evaluado

Telefónico



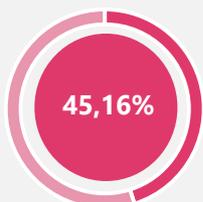
Agosto: 97,91%

Correo Electrónico



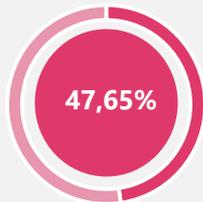
Agosto: 78,91%

Sistema de Datos Abiertos



Agosto: 42,49%

Portal Web



Agosto: 46,34%

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 septiembre 2020

ATENCIÓNES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
1. DANE CENTRAL - DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	11	37	22	0	0	0	0	0	0	70
	Presencial Sala Especializada	80	174	85	0	0	0	7	1	23	370
	Socialización de información estadística	0	0	10	0	0	0	0	45	5	60
	Sensibilización DANE	26	86	5	0	0	0	6	0	0	123
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	15	44	21	16	28	20	25	24	30	223
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	774	371	261	361	368	455	855	918	4.812
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	88	67	590
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	242	251	290	359	343	270	1.510	338	1.424	5.027
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	107	91	898
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	616	551	5.391
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	16.374	18.014	18.527	153.934
	Chat - Territorial Centro	511	1.132	1.076	1.459	1.169	961	683	625	824	8.440
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	2.986	3.189	3.229	32.625
SUBTOTAL	20.234	29.074	26.136	24.625	20.521	19.460	22.922	23.902	25.689	212.563	
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	19	38	20	0	0	0	0	0	0	77
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Socialización de información estadística	13	126	0	35	0	26	0	73	14	287
	Sensibilización DANE	25	44	0	0	76	38	7	0	82	272
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	2	13	11	1	0	3	2	4	9	45
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	28	19	18	26	13	10	13	16	24	167
	Chat - Territorial Centro Occidente	514	514	842	995	970	713	719	733	793	6.793
	SUBTOTAL	601	754	891	1.057	1.059	790	741	826	922	7.641
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	13	14	9	0	0	0	0	0	0	36
	Presencial Sala Especializada	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
	Socialización de información estadística	0	7	0	0	0	0	0	0	0	7
	Sensibilización DANE	0	71	51	0	0	20	0	0	0	142
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	5	0	2	0	0	1	0	0	3	11
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	22	18	23	22	23	7	22	18	58	213
	Chat - Territorial Centro Oriente	234	182	244	622	547	381	407	421	339	3.377
	SUBTOTAL	274	295	329	644	570	409	429	439	400	3.789

*Atenciones de información estadística.

** Atenciones de información general.

Atenciones registradas por Dirección Territorial septiembre 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	13	30	28	0	0	0	0	0	0	71
	Presencial Sala Especializada	10	19	7	0	0	0	0	0	0	36
	Socialización de información estadística	0	100	160	0	0	0	0	0	0	260
	Sensibilización DANE	17	228	5	0	0	0	0	0	0	250
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Teléfono*	3	3	1	7	15	20	7	12	10	78
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	39	46	51	45	44	32	31	51	58	397
Chat - Territorial Noroccidente	326	290	133	102	100	64	97	48	54	1.214	
SUBTOTAL	408	716	385	154	159	116	135	111	122	2.306	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	11	15	19	0	0	0	0	0	0	45
	Presencial Sala Especializada	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sensibilización DANE	0	18	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
	Teléfono*	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	46	30	34	19	14	11	17	20	70	261
Chat - Territorial Norte	31	5	24	140	168	26	0	0	0	394	
SUBTOTAL	88	71	77	159	182	37	18	20	70	722	
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	26	49	23	0	0	0	0	0	0	98
	Presencial Sala Especializada	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	19	0	0	0	0	0	0	19
	Sensibilización DANE	18	93	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
	Teléfono*	9	18	4	0	0	1	1	0	1	34
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	44	27	29	33	17	22	22	30	44	268
Chat - Territorial Suroccidente	359	756	860	773	927	841	948	822	1.049	7.335	
SUBSUBTOTAL	456	944	936	806	944	864	971	852	1.094	7.867	
TOTAL ATENCIONES 2020	22.061	31.854	28.754	27.445	23.435	21.676	25.216	26.150	28.297	234.888	

*Atenciones de información estadística.

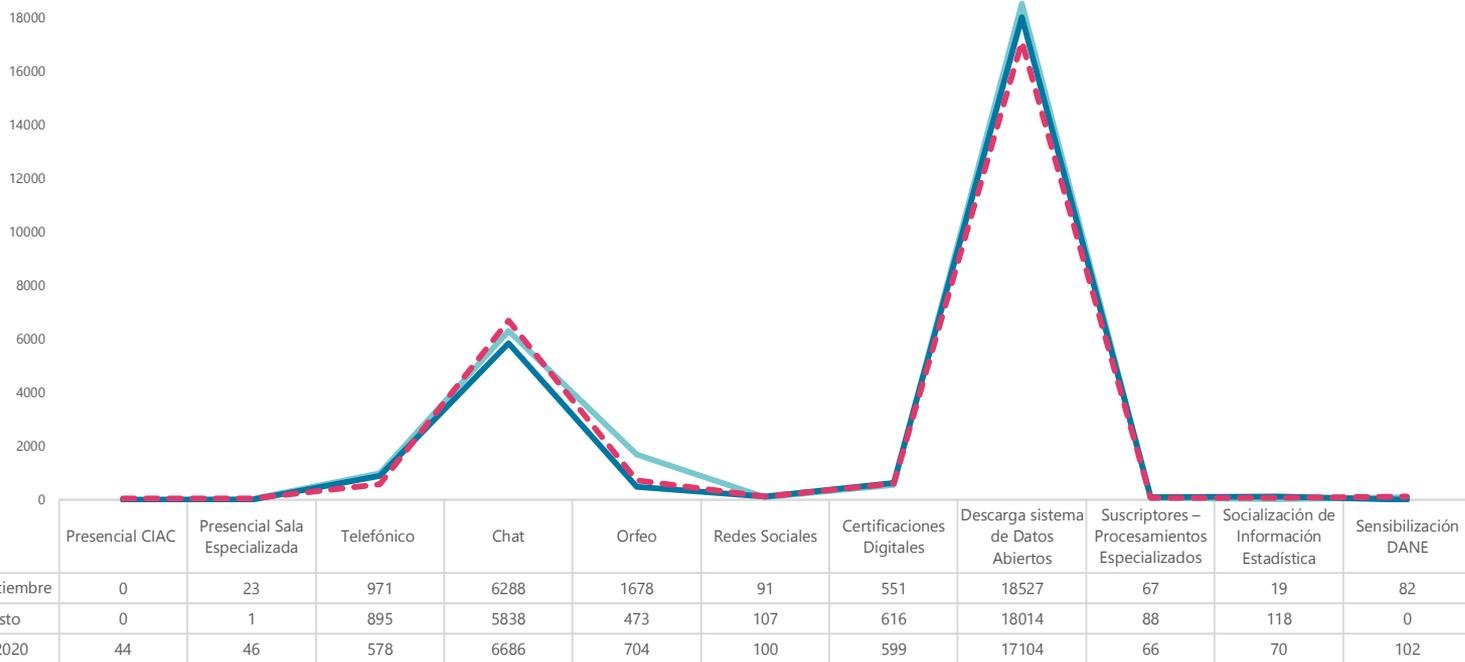
Atenciones registradas por Dirección Territorial septiembre 2020

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Año 2020
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	183	382	214	0	0	0	7	1	23	810
	Telefónico**	483	853	410	285	404	413	491	895	971	5.205
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNCS	99	773	250	35	76	84	13	118	101	1.549
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	88	67	590
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	445	504	454	352	1.615	473	1.678	6.333
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	107	91	898
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	616	551	5.391
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	16.374	18.014	18.527	153.934
	Chat	1.975	2.879	3.179	4.091	3.881	2.986	2.854	2.649	3.059	27.553
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	2.986	3.189	3.229	32.625
TOTAL	22.061	31.854	28.754	27.445	23.435	21.676	25.216	26.150	28.297	234.888	

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.

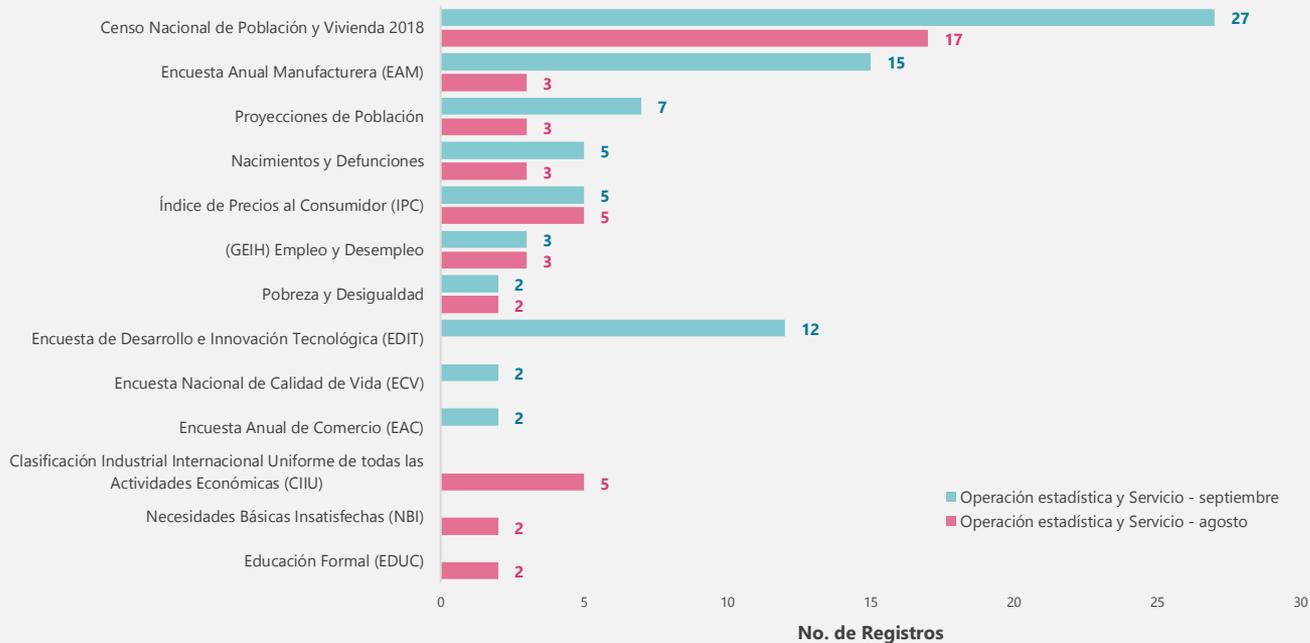
** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

Atenciones registradas septiembre – agosto 2020 Total nacional



Fuente: DIMCE

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



En el mes de septiembre coincidieron 7 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 agosto, Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU), Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) y Educación Formal (EDUC), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de septiembre salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica (EDIT), Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV), Encuesta Anual de Comercio (EAC).

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

En el periodo de referencia la tasa de respuesta más alta de encuestas frente a registros la tiene el canal Telefónico con un 60,38%, le siguen Presencial Sala Especializada con 43,48%, Correo electrónico con 2,98% y Sistema de Datos Abiertos con 0,45%.

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, 104 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	18.527	91,35%
Correo electrónico	1.678	8,27%
Presencial Sala Especializada	23	0,11%
Telefónico	53	0,26%
Portal web	-	-
TOTAL	20.281	100,00%

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total de encuestas
Portal web	104	37,14%
Sistema de Datos Abiertos	84	30,00%
Telefónico	32	11,43%
Correo electrónico	50	17,86%
Presencial Sala Especializada	10	3,57%
TOTAL	280	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

Septiembre / 2020



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co