

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Mensual
Julio / 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.**

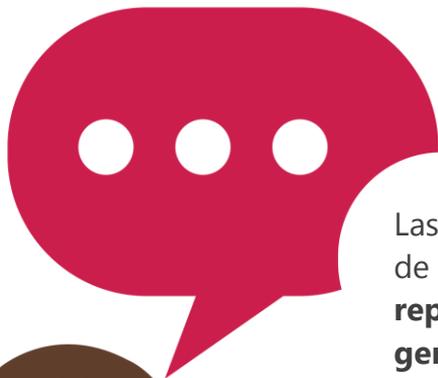
1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



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.

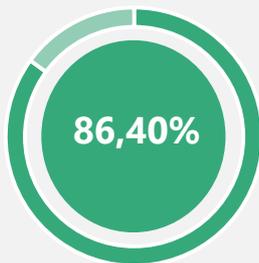
2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

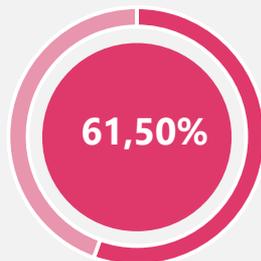
Gobierno
de Colombia

Resultados generales indicadores de satisfacción Julio 2020



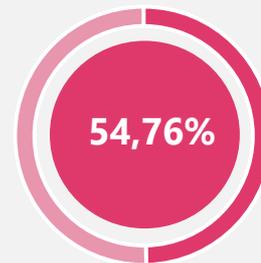
Calidad del servicio

Junio: 85,04%



Producto

Junio: 55,46%



Usabilidad

Junio: 49,67%

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 junio se obtuvieron 293 encuestas en total, mientras que en el mes de julio fueron 275, lo que representa una baja del 6,14% en la tasa de respuesta para el mes de referencia.

Aunque para el mes de julio se haya presentado una disminución en el número de encuestas en comparación con el mes anterior, la calificación del indicador de satisfacción subió 1,36% en Calidad del servicio, 6,04% en Producto y 5,09% en Usabilidad.

Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio Julio 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 86,40% 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 0,83% y 8,96% en Orientación técnica; en Cordialidad se obtiene la misma calificación del mes anterior.

Correo electrónico subió la calificación en las tres categorías evaluadas: Efectividad 10,52%, Orientación técnica 13,73%, y Cordialidad 2,24%.

Para el mes de referencia se retoma 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.

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 Julio 2020 total nacional

El eje producto en el mes de referencia tuvo un nivel de satisfacción bajo con un porcentaje de satisfacción del 61,50% 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 anterior, en el canal Telefónico la calificación bajó en la categoría Utilidad 1,67%, mientras que en la categoría Claridad subió 3,33%.

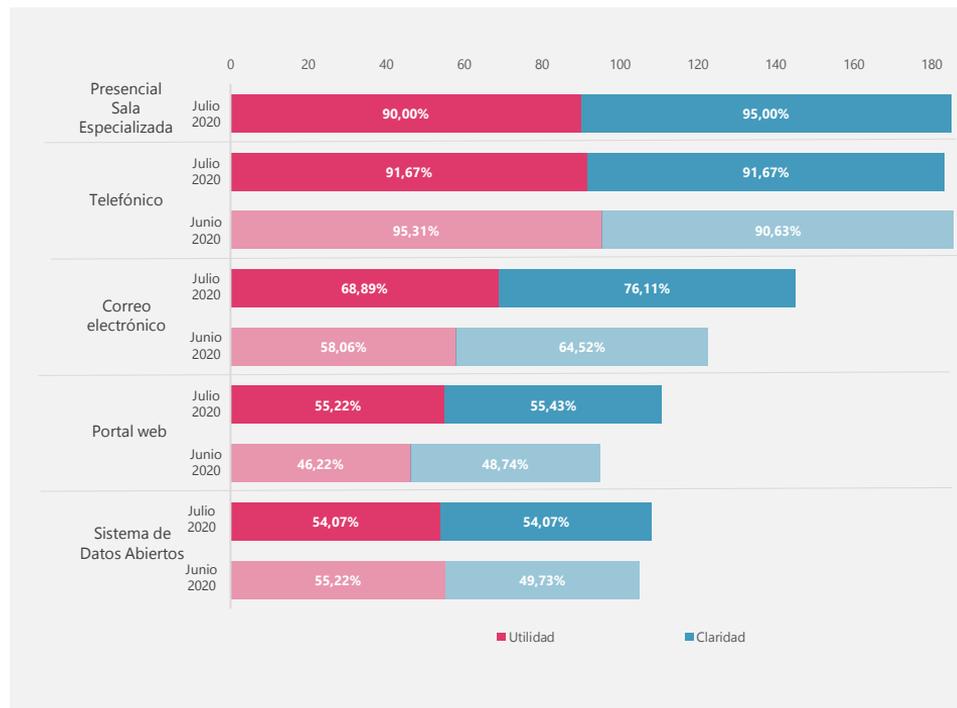
En Correo Electrónico subió la calificación de las dos categorías: 10,83% en Utilidad y 11,59% en Claridad.

Portal web registró un alza en las dos categorías evaluadas: 9,00% en Utilidad y 6,69% en Claridad.

En Sistema de Datos Abiertos, la calificación de la categoría Utilidad bajó 1,15% y subió 4,34% en Claridad.

Para el mes de referencia se retoma 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.

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.

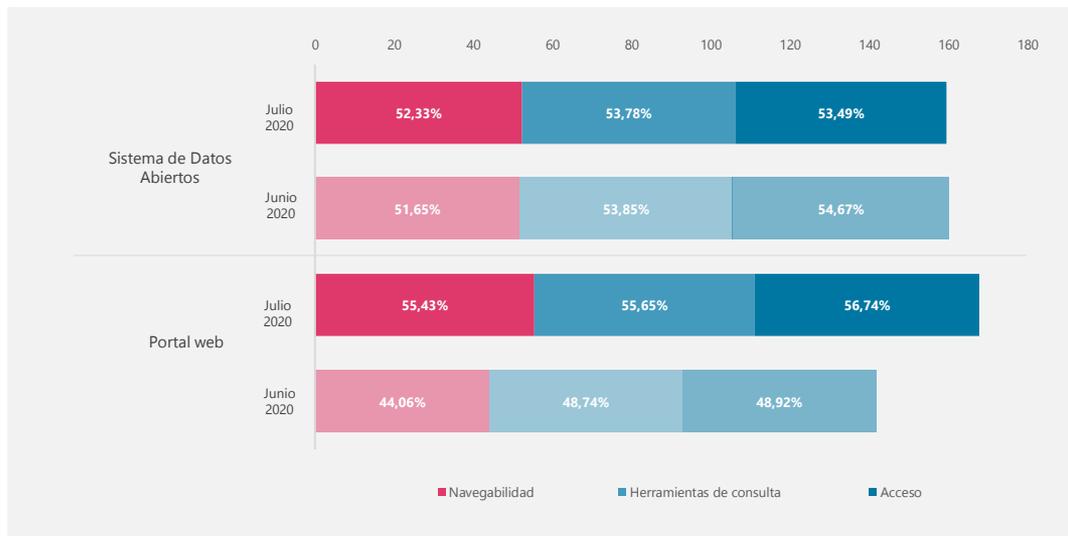


Calificación por categoría – Eje Usabilidad Julio 2020 total nacional

En el mes de julio el eje de Usabilidad tuvo una calificación del 54,76%, 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 la categoría Navegabilidad 0,68%, en las categorías Herramientas de consulta y Acceso bajó la calificación 0,07% y 1,18% respectivamente.

En Portal web con respecto al mes anterior, la calificación subió en las tres categorías: Navegabilidad 11,37%, Herramientas de consulta 6,91%; y Acceso 7,82%.



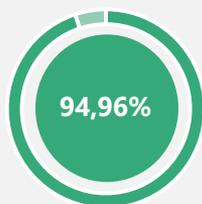
Indicadores de satisfacción por canal de atención Julio 2020

Presencial Sala Especializada



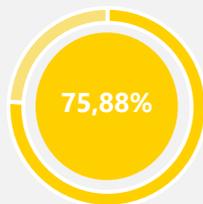
Junio: No fue evaluado

Telefónico



Junio: 96,09%

Correo Electrónico



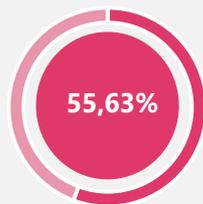
Junio: 65,86%

Sistema de Datos Abiertos



Junio: 52,93%

Portal Web



Junio: 47,36%

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 julio 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	Presencial CIAC	11	37	22	0	0	0	0	70
	Presencial Sala Especializada	80	174	85	0	0	0	7	346
	Socialización de información estadística	0	0	10	0	0	0	0	10
	Sensibilización DANE	26	86	5	0	0	0	6	123
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	15	44	21	16	28	20	25	169
	Contacto Telefónico DANE Central**	449	774	371	261	361	368	455	3.039
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	435
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	242	251	290	359	343	270	1.510	3.265
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	700
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	4.224
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	16.374	117.393
	Chat - Territorial Centro	511	1.132	1.076	1.459	1.169	961	683	6.991
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	2.986	26.207
SUBTOTAL	20.234	29.074	26.136	24.625	20.521	19.460	22.922	162.972	
2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	Presencial CIAC	19	38	20	0	0	0	0	77
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	0	0	0	0	0
	Socialización de información estadística	13	126	0	35	0	26	0	200
	Sensibilización DANE	25	44	0	0	76	38	7	190
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	2	13	11	1	0	3	2	32
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	28	19	18	26	13	10	13	127
	Chat - Territorial Centro Occidente	514	514	842	995	970	713	719	5.267
SUBTOTAL	601	754	891	1.057	1.059	790	741	5.893	
3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	Presencial CIAC	13	14	9	0	0	0	0	36
	Presencial Sala Especializada	0	3	0	0	0	0	0	3
	Socialización de información estadística	0	7	0	0	0	0	0	7
	Sensibilización DANE	0	71	51	0	0	20	0	142
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	5	0	2	0	0	1	0	8
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	22	18	23	22	23	7	22	137
	Chat - Territorial Centro Oriente	234	182	244	622	547	381	407	2.617
SUBTOTAL	274	295	329	644	570	409	429	2.950	

*Atenciones de información estadística.

** Atenciones de información general.

Atenciones registradas por Dirección Territorial julio 2020

ATENCIONES 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	13	30	28	0	0	0	0	71
	Presencial Sala Especializada	10	19	7	0	0	0	0	36
	Socialización de información estadística	0	100	160	0	0	0	0	260
	Sensibilización DANE	17	228	5	0	0	0	0	250
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	3	3	1	7	15	20	7	56
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	39	46	51	45	44	32	31	288
	Chat - Territorial Noroccidente	326	290	133	102	100	64	97	1.112
SUBTOTAL	408	716	385	154	159	116	135	2.073	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	11	15	19	0	0	0	0	45
	Presencial Sala Especializada	0	2	0	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sensibilización DANE	0	18	0	0	0	0	0	18
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	0	1	0	0	0	0	1	2
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	46	30	34	19	14	11	17	171
	Chat - Territorial Norte	31	5	24	140	168	26	0	394
SUBTOTAL	88	71	77	159	182	37	18	632	
6. DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	26	49	23	0	0	0	0	98
	Presencial Sala Especializada	0	1	1	0	0	0	0	2
	Socialización de información estadística	0	0	19	0	0	0	0	19
	Sensibilización DANE	18	93	0	0	0	0	0	111
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - FNSC	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico*	9	18	4	0	0	1	1	33
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	44	27	29	33	17	22	22	194
	Chat - Territorial Suroccidente	359	756	860	773	927	841	948	5.464
SUBSUBTOTAL	456	944	936	806	944	864	971	5.921	
TOTAL ATENCIONES 2020	22.061	31.854	28.754	27.445	23.435	21.676	25.216	180.441	

*Atenciones de información estadística.

Atenciones registradas por Dirección Territorial julio 2020

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Año 2020
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	183	382	214	0	0	0	7	786
	Telefónico**	483	853	410	285	404	413	491	3.339
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	99	773	250	35	76	84	13	1.330
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	68	435
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	445	504	454	352	1.615	4.182
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	137	700
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	671	4.224
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	16.374	117.393
	Chat	1.975	2.879	3.179	4.091	3.881	2.986	2.854	21.845
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	2.986	26.207
TOTAL	22.061	31.854	28.754	27.445	23.435	21.676	25.216	180.441	

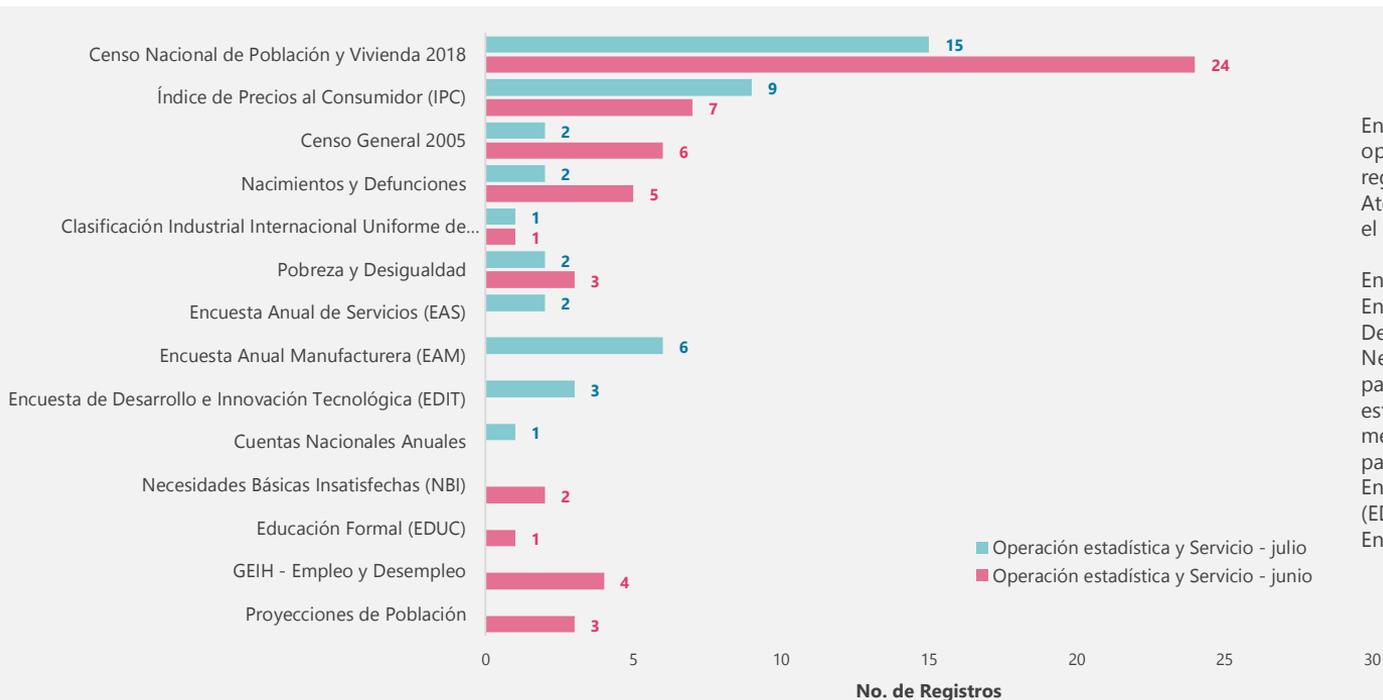
* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada.
 ** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central.

Atenciones registradas julio – junio 2020

Total nacional



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



En el mes de julio coincidieron 6 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 junio, Proyecciones de Población, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) - Empleo y Desempleo, Educación Formal (EDUC), Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de julio salen del listado e ingresan a hacer parte del mismo Cuentas Nacionales Anuales, Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica (EDIT), Encuesta Anual Manufacturera (EAM), Encuesta Anual de Servicios (EAS).

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

En el periodo de referencia la tasa de respuesta más alta de encuestas frente a registros la tiene el canal Presencial Sala Especializada con un 71,43%, le siguen Telefónico con un 66,67%, Correo electrónico con 2,79% y Sistema de Datos Abiertos con 0,53%.

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, 115 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	16.374	90,81%
Correo electrónico	1.615	8,96%
Presencial Sala Especializada	7	0,04%
Telefónico	36	0,20%
Portal web	-	-
TOTAL	18.032	100,00%

Canal de atención evaluado	N° encuestas	% de participación dentro del total de encuestas
Portal web	115	41,82%
Sistema de Datos Abiertos	86	31,27%
Telefónico	24	8,73%
Correo electrónico	45	16,36%
Presencial Sala Especializada	5	1,82%
TOTAL	275	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

Julio / 2020



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co