

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Informe Ejecutivo – Diciembre 2017

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

www.dane.gov.co



USUARIOS DICIEMBRE 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	331	295	309	238	189	289	286	234	238	113	2.971	3000	99,03%
	Usuarios Telefonicos	22	29	20	14	124	220	154	152	156	89	40	24	1.044	1500	572,13%
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	66	60	72	0	0	0	0	0	0	0	333		
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	486	310	660	747	604	429	691	774	839	435	7.205		
	Orfeo	237	542	506	351	847	473	1.168	519	458	491	472	218	6.282	10460	60,06%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	1.307	703	240	388	1.209	1.303	825	419	909	24	8.195	19800	41,39%
	Redes Sociales	23	26	24	19	17	0	0	0	0	0	0	0	109	450	24,22%
	Certificaciones Digitales	788	470	424	312	603	507	612	1.285	515	683	731	324	7.254	6400	113,34%
	Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	16.214	15.111	22.133	19.596	9.698	159.237	10000	1592,37%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	1	0	60	128	/
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	213	0	213	/	/
SUBTOTAL		2.339	14.425	14.280	18.421	18.695	14.633	13.120	20.191	18.109	24.823	23.038	10.896	192.970	51.610	373,90%
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	63	65	90	101	17	47	73	106	54	42	24	709	1000	70,90%
	Usuarios Telefónicos	24	28	40	19	23	16	9	23	16	20	2	5	225	400	56,25%
	Orfeo	24	31	26	38	132	48	244	38	38	57	16	23	715	900	79,44%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	4.887	1.953	3.947	772	3.921	2.047	1.917	985	540	81	23.372	23760	98,37%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
SUBTOTAL		261	2.258	5.018	2.100	4.203	853	4.221	2.181	2.077	1.117	600	133	25.022	26.060	96,02%

Fuente: DIMCE.

USUARIOS DICIEMBRE 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	28	47	31	51	23	7	36	66	48	28	13	395	400	98,75%
	Usuarios Telefónicos	4	9	9	2	13	18	9	8	16	1	10	1	100	300	33,33%
	Orfeo	33	32	37	34	169	40	313	47	65	61	22	21	874	900	97,11%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	2.070	1.783	1.248	438	928	1.099	1.222	439	341	0	11.113	11880	93,54%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167	0	0	167	/
SUBTOTAL		160	1.508	2.163	1.850	1.481	519	1.257	1.190	1.369	716	401	35	12.649	13.480	93,84%
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	136	109	87	95	84	95	102	97	68	133	47	1.122	1200	93,50%
	Usuarios Telefónicos	22	31	26	26	34	20	19	22	17	8	12	6	243	400	60,75%
	Orfeo	24	28	52	28	37	26	610	57	54	88	65	42	1.111	1000	111,10%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.572	1.816	892	912	1.652	1.712	1.954	810	1.660	289	16.579	19800	83,73%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
SUBTOTAL		234	2.386	2.759	1.957	1.058	1.042	2.376	1.893	2.122	974	1.870	384	19.055	22.400	85,07%
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	48	71	98	117	45	57	56	49	118	151	141	983	1500	65,53%
	Usuarios Telefónicos	16	13	8	8	16	12	6	5	6	4	9	4	107	300	35,67%
	Orfeo	35	25	25	31	214	54	388	52	45	76	40	31	1.016	1000	101,60%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.509	1.434	2.559	559	1.253	2.650	2.079	1.401	1.184	90	17.928	25360	70,69%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
SUBTOTAL		222	2.157	2.613	1.571	2.906	670	1.704	2.763	2.179	1.599	1.384	266	20.034	28.160	71,14%
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	140	137	97	116	72	73	144	76	74	37	8	1.018	1600	63,63%
	Usuarios Telefónicos	67	57	83	31	41	18	20	33	24	31	18	10	433	600	72,17%
	Orfeo	28	42	64	26	211	78	359	63	67	64	38	31	1.071	550	194,73%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.169	3.818	2.145	1.523	1.225	983	1.017	473	85	35	14.442	15840	91,17%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
SUBSUBTOTAL		139	2.208	1.453	3.972	2.513	1.691	1.677	1.223	1.184	642	178	84	16.964	18.590	91,25%

Fuente: DIMCE.

USUARIOS DICIEMBRE 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

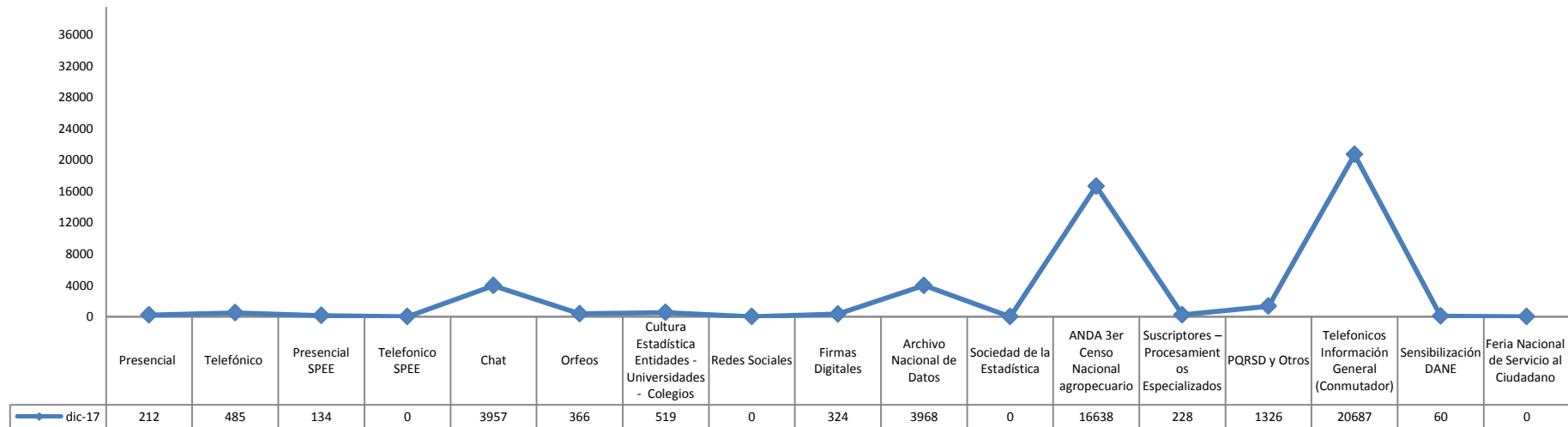
USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	2.229	1.281	1.767	1.749	1.079	1.691	1.752	4.919	6.209	400	26.984	60.000	108,87%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	528	286	1.140	714	647	960	801	3.174	2.977	1.290	13.947		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	42	0	293	153	277	165	343	1.088	638	234	3.961		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	21	54	50	57	36	54	38	50	159	149	738	1.461		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	760	529	1.140	714	647	960	801	2.539	3.721	789	13.723		
	Chat - TERRITORIAL SUROCCIDENTE	0	0	0	454	391	204	370	220	458	1.451	1.191	506	5.245		
SUBTOTAL CHAT		3.810	3.455	3.613	2.600	4.788	3.570	3.074	4.034	4.205	13.330	14.885	3.957	65.321		
TOTAL USUARIOS - AÑO 2017		7.165	28.397	31.899	32.471	35.644	22.978	27.429	33.475	31.245	43.201	42.356	15.755	352.015	220.300	159,79%

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Año 2017	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento	
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	5.484	5.602	5.821	4.276	8.170	5.819	7.445	6.182	6.538	15.690	17.097	5.154	93.278	220.300	300%	
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	188	139	402	192	190	314	173	224	236	228	2.527			
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	14.514	11.507	11.031	4.592	10.188	9.794	9.014	4.527	4.719	519	91.629			
	Sensibilización DANE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	67	2	0	60			129
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	16.214	15.111	22.133	19.596	9.698	159.237			
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	28.069	6.525	7.730	8.481	7.540	6.791	7.038	9.820	9.310	16.638	127.280			
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	4.207	4.016	2.299	0	4.713	6.888	5.681	9.315	7.052	14.487	38.446	20.687	117.791			
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.165	1.239	954	1.157	1.081	1.438	1.522	1.299	2.327	1.933	1.326	17.079			
	Redes sociales	23	26	24	19	17	0	0	0	0	0	0	0	109			
	Certificación Digitales	788	470	424	312	603	507	612	1.285	515	683	731	324	7.254			
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	4.297	4.297	4.328	3.815	3.671	5.598	4.713	2.574	3.088	0	43.157			
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	167	213	0	380			
TOTAL		18.224	54.719	67.991	44.386	53.974	43.435	45.949	57.015	51.520	72.634	95.369	54.634	659.850			

Fuente: DIMCE.

USUARIOS DICIEMBRE 2017

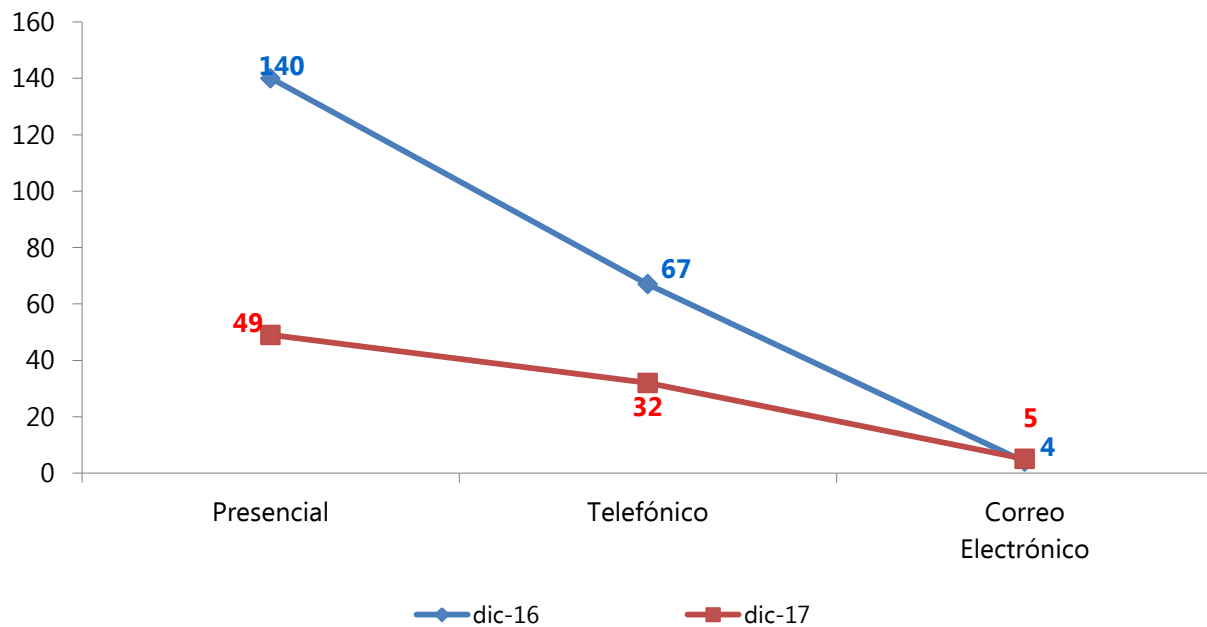
TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



Fuente: DIMCE.

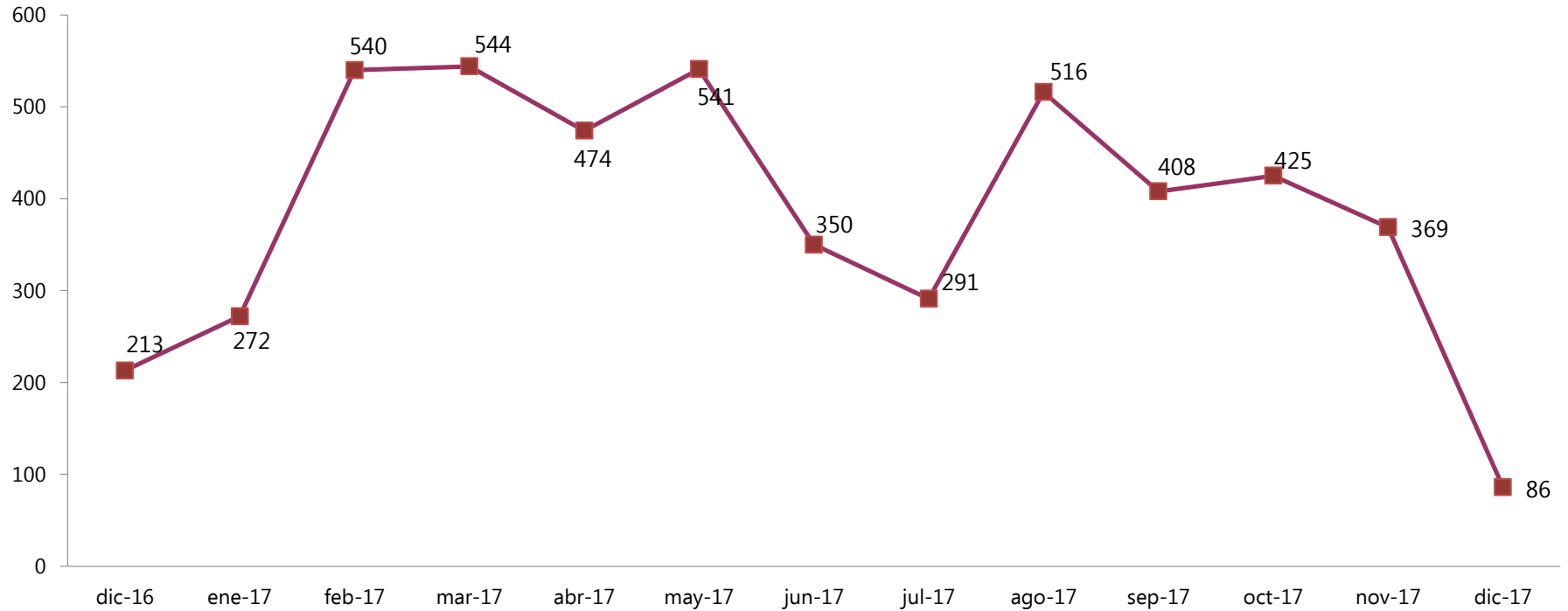
USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

DICIEMBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LOS USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS DICIEMBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Comportamiento en términos de servicio ofrecido a través de los canales de atención presencial, telefónico y correo electrónico

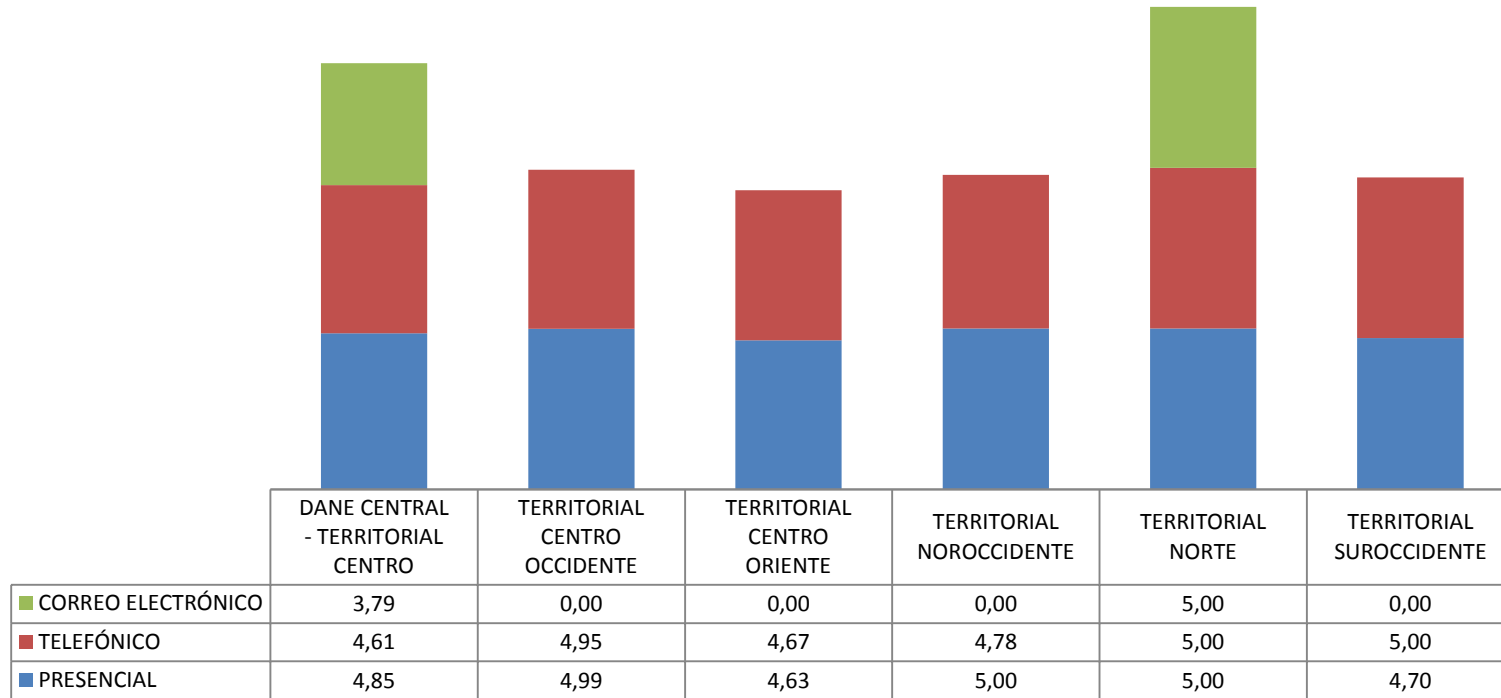
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO Y TERRITORIAL DICIEMBRE 2017

DICIEMBRE													
VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO		TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE		TERRITORIAL CENTRO ORIENTE		TERRITORIAL NOROCCIDENTE		TERRITORIAL NORTE		TERRITORIAL SUROCCIDENTE	
		UCS	P	UCS	P	UCS	P	UCS	P	UCS	P	UCS	P
PRESENCIAL	Atención Recibida:	10	5,00	5	4,97	2	5,00	24	5,00	3	5,00	5	4,80
	Dominio del tema por parte del funcionario:		5,00		5,00		5,00		5,00		4,80		
	Disponibilidad de la información:		4,70		5,00		4,50		5,00		4,80		
	Instalaciones locativas		4,70		5,00		4,00		5,00		4,40		
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	4	4,25	/	/	/	/	/	/	1	5,00	/	/
	Orientación recibida		4,33		/		/		/		5,00		/
TELEFONICO	tiempo de respuesta	17	4,24	4	4,75	1	5,00	3	4,67	1	5,00	6	5,00
	Orientación recibida		4,82		4,75		5,00		5,00		5,00		
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,76		4,75		4,00		4,67		5,00		5,00

UCS: Usuarios que califican el servicio
P: Calificación

Fuente: DIMCE.

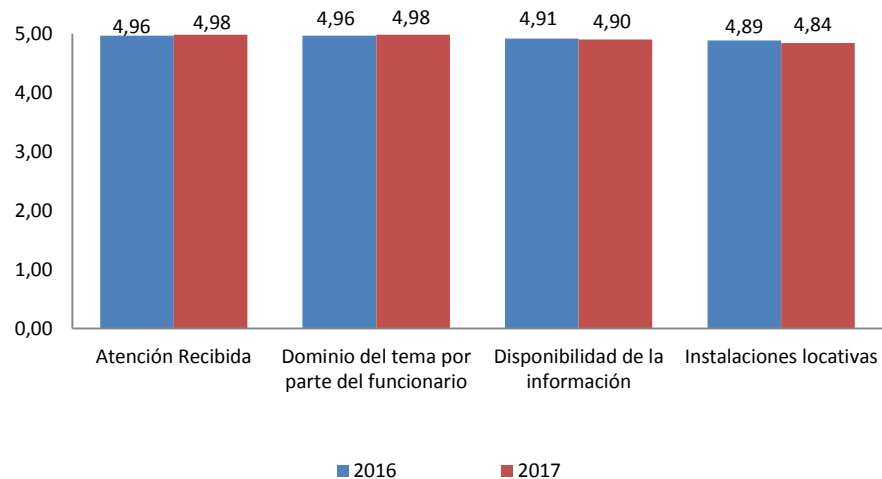
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR TERRITORIAL Y CANAL DE ATENCIÓN - DICIEMBRE 2017



Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL DICIEMBRE 2016 - 2017

El comparativo entre la atención recibida, dominio del tema, disponibilidad de la información e instalaciones locativas, para el mes de diciembre de los años 2016 y 2017, indican que la calificación de los usuarios se encuentran en un rango satisfactorio, siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho.

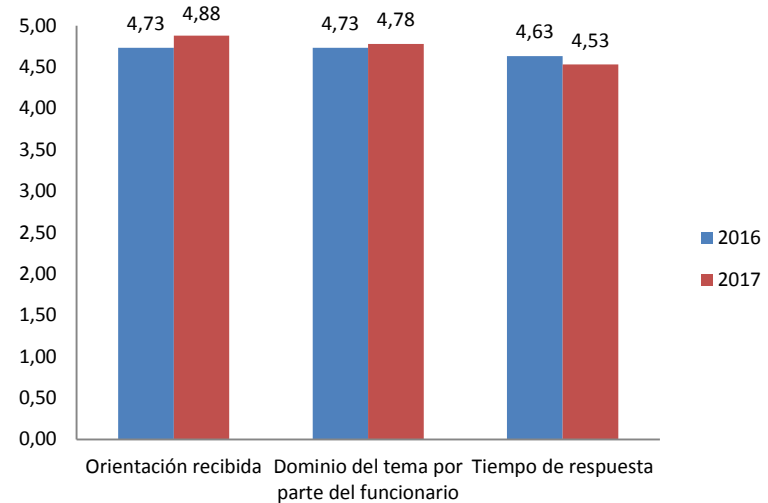


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO

DICIEMBRE 2016 - 2017

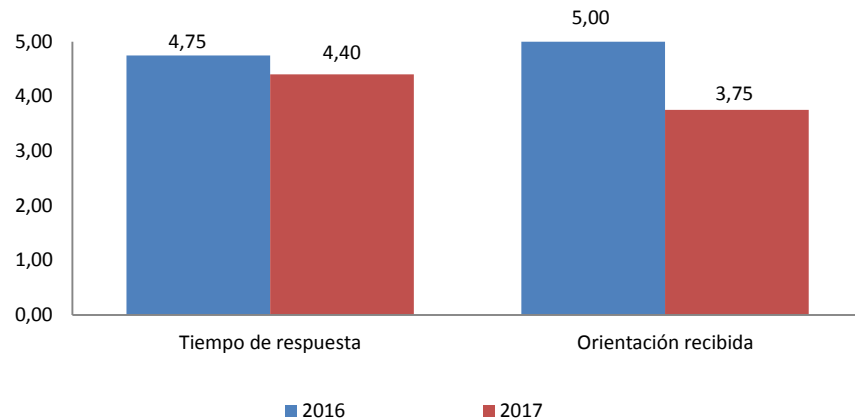
La comparación entre los tres atributos evaluados por parte de los usuarios (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta) para el mes de diciembre en los años 2016 y 2017, indica que la calificación resulta satisfactoria en cada una de las características de los años analizados.



Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO DICIEMBRE 2016 - 2017

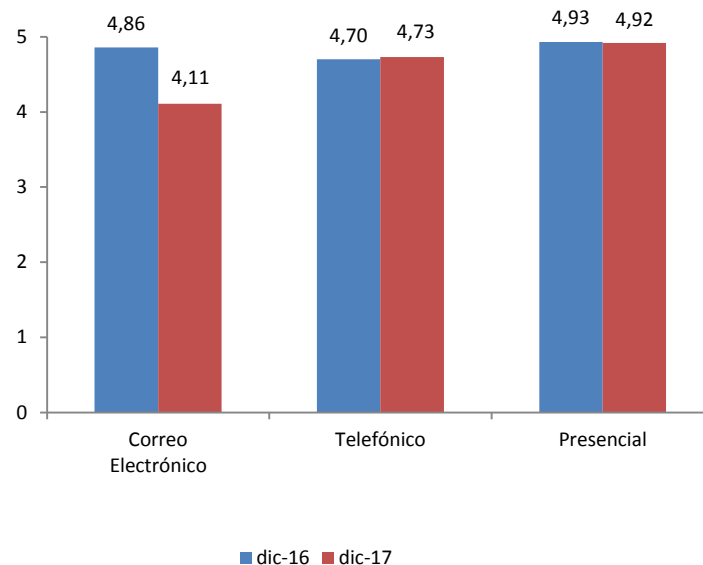
La calificación de los usuarios respecto al atributo tiempo de respuesta es satisfactoria, mientras que la orientación recibida presenta una caída frente a 2016, pasando de 5 a 3,75.



Fuente: DIMCE.

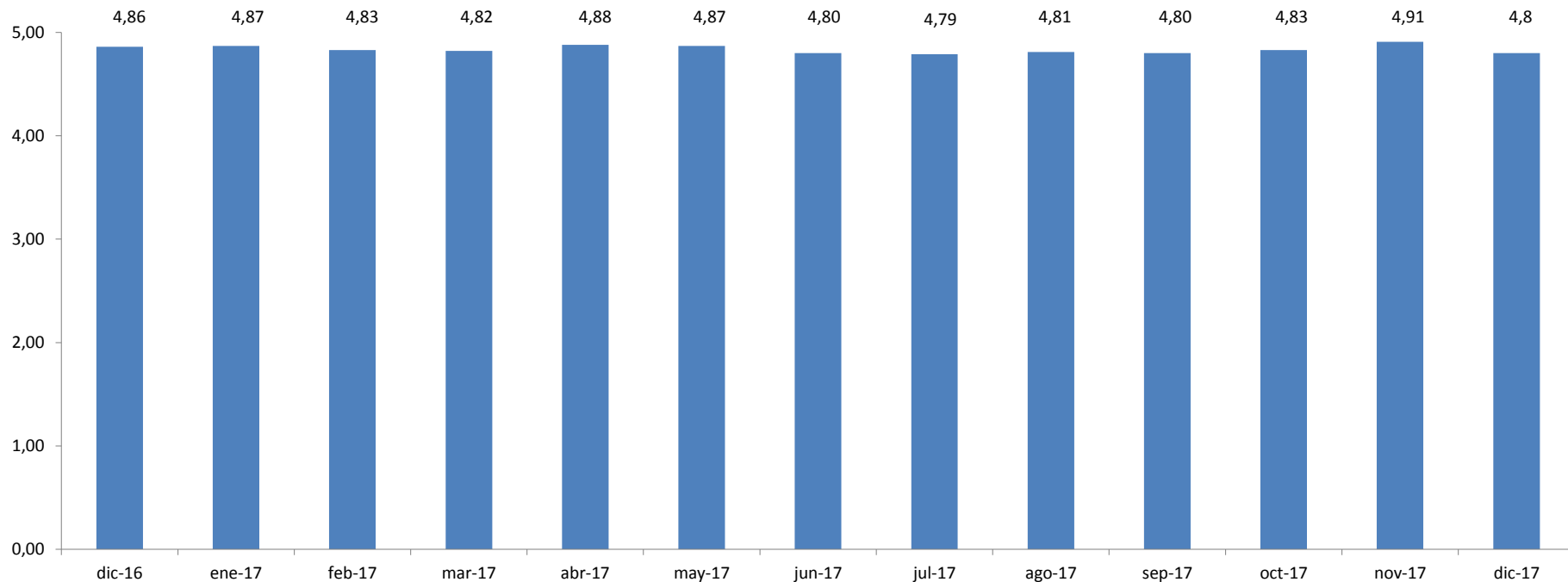
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN NOVIEMBRE 2016 - 2017

La calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en diciembre de 2016 y 2017, se ubican en un rango satisfactorio, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5.



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DICIEMBRE 2016 - 2017

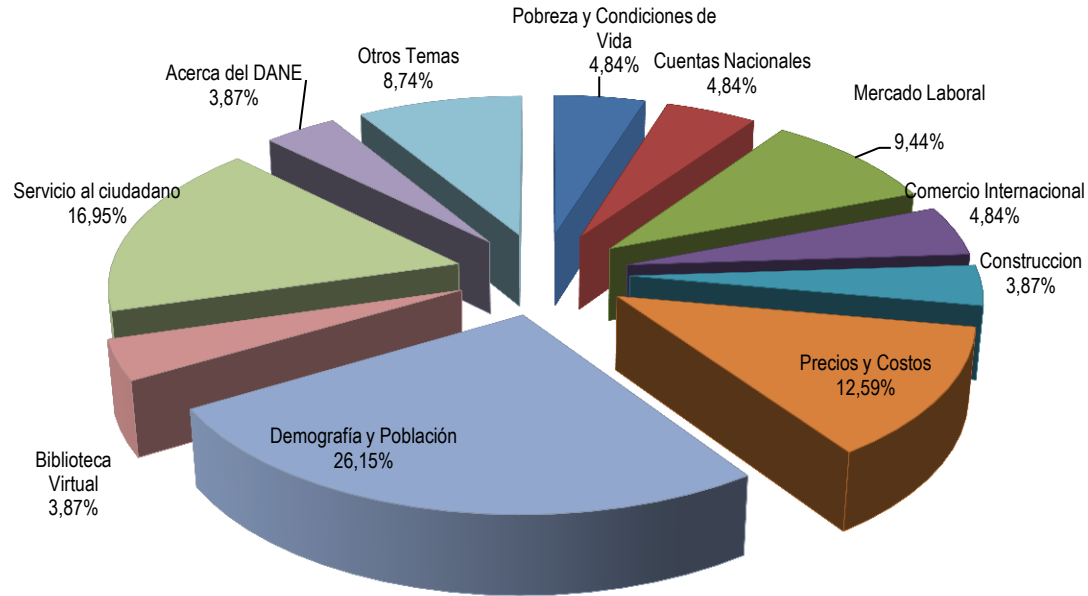


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS CONSULTADOS

Temas consultados por los usuarios que califican la información estadística y el servicio ofrecido a través de los canales de atención, presencial, telefónico y correo electrónico

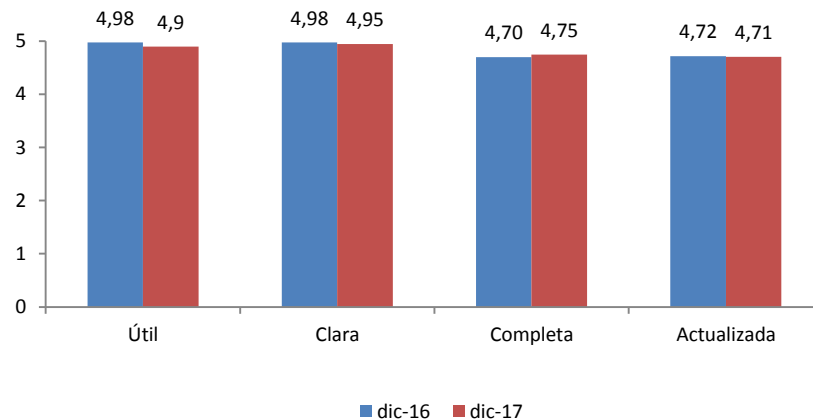
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MAS CONSULTADA DICIEMBRE 2017



Fuente: DIMCE.

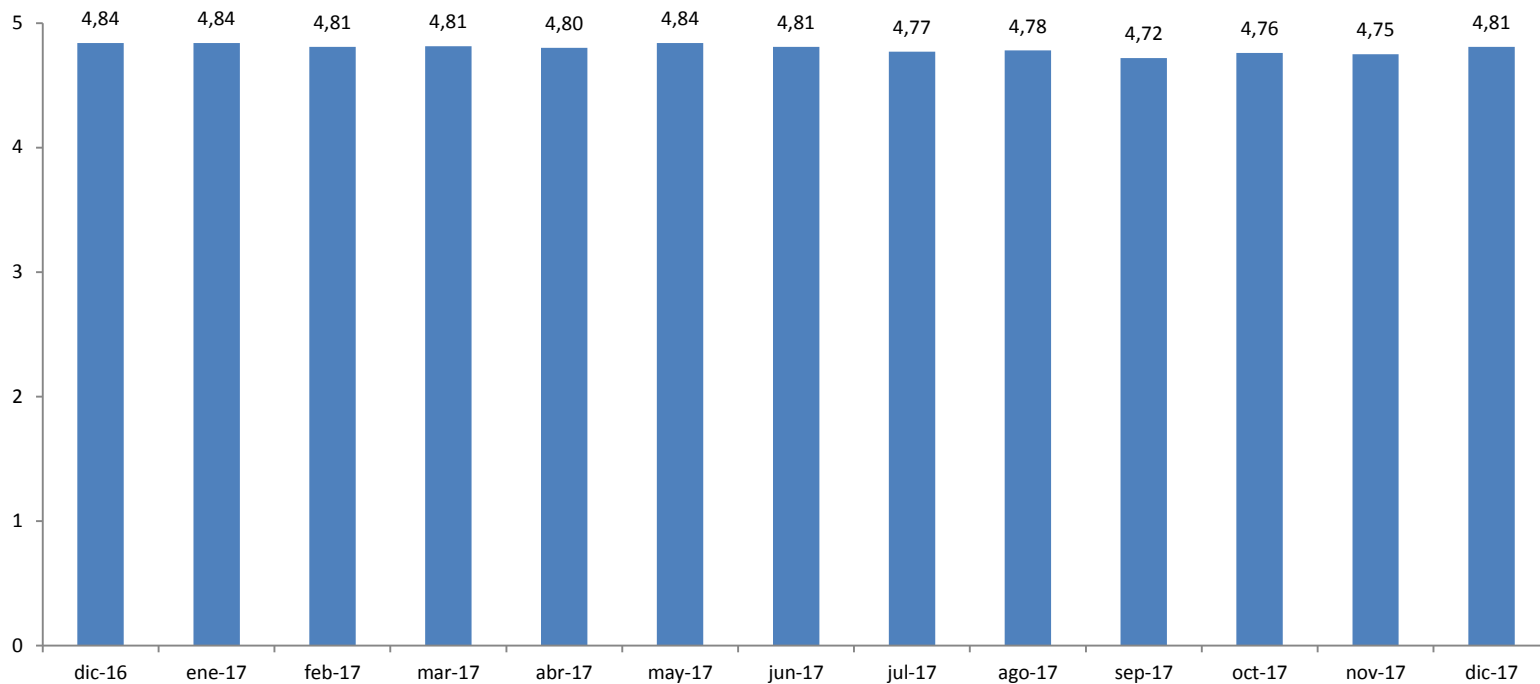
CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS DICIEMBRE 2016 - 2017

Aunque todos los atributos que se consultan respecto a los temas estadísticos son satisfactoriamente valorados, los referentes a útil y clara fueron los de más alta valoración (la escala de valoración es de 1 a 5).



Fuente: DIMCE.

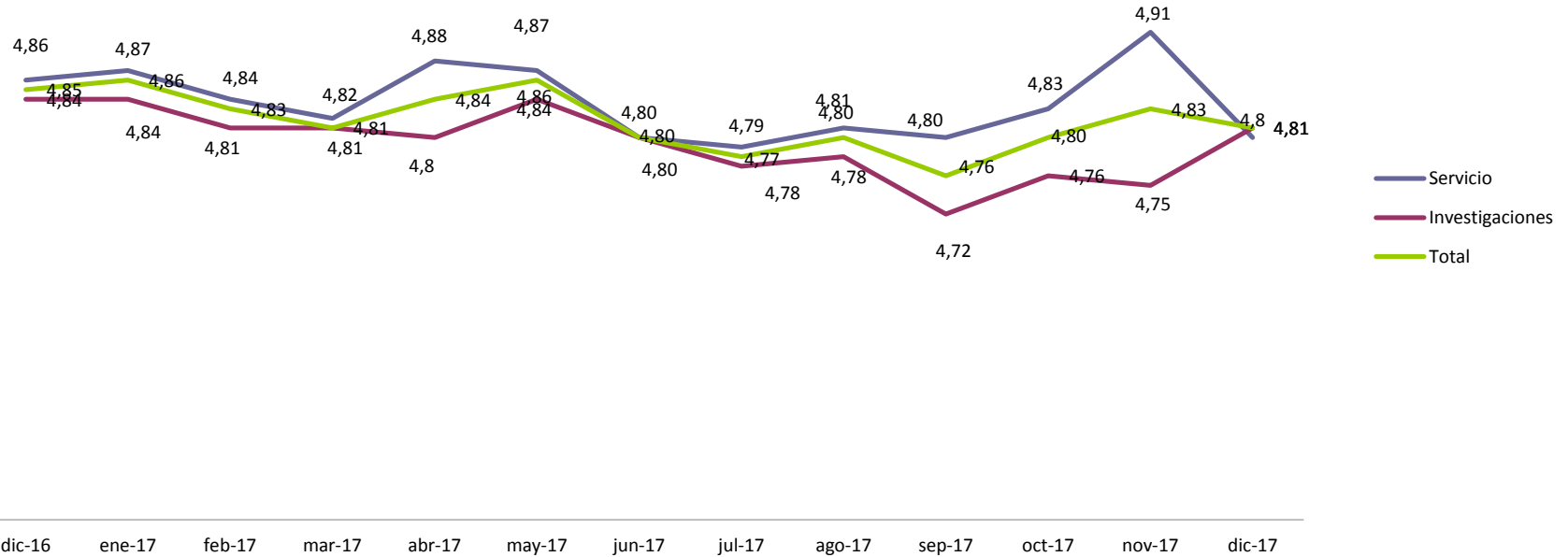
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS DICIEMBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

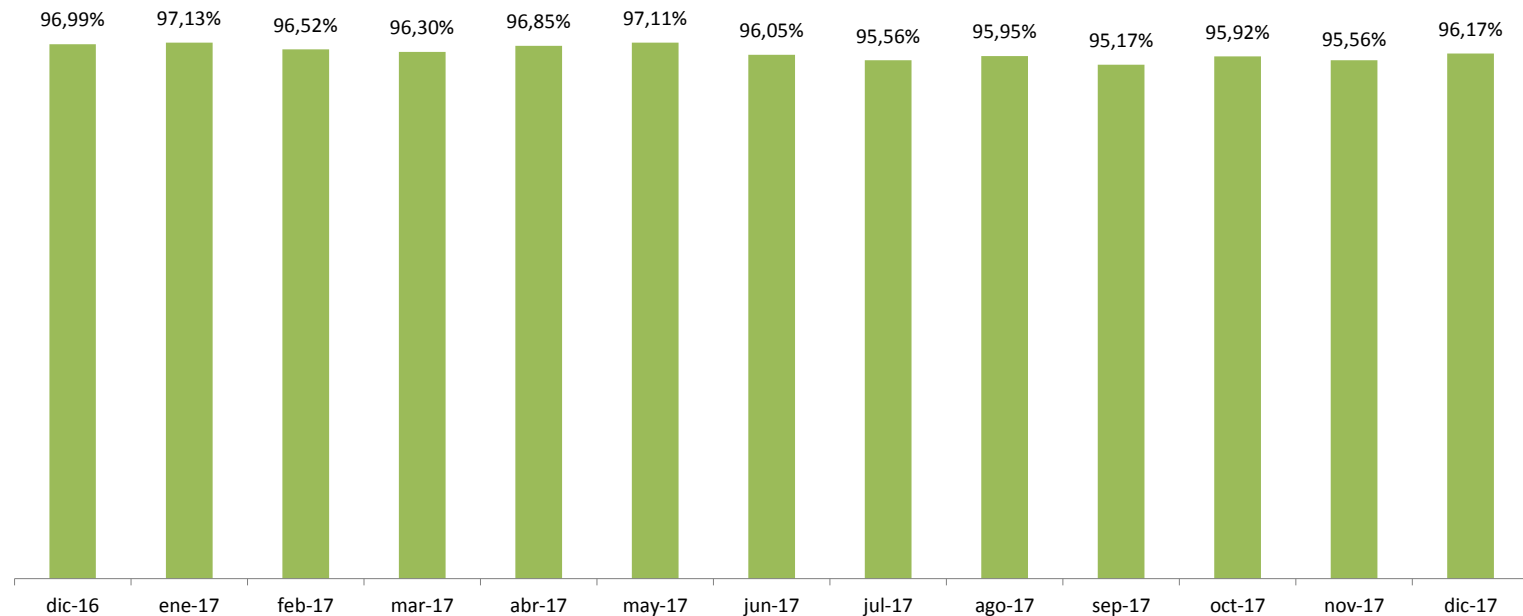
RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS DICIEMBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL DICIEMBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia