



REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Febrero 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

USUARIOS FEBRERO 2017

TERRITORIALES - DANE CENTRAL



USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	449	3000	14,97%
	Usuarios Telefónicos	22	29	51		
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	135	1500	94,40%
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	1.230		
	Orfeo	237	542	779	10460	7,45%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	868	19800	4,38%
	Redes Sociales	23	26	49	450	10,89%
	Certificaciones Digitales	788	470	1.258	6400	19,66%
	Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.945	10000	119,45%
	SUBTOTAL	2.339	14.425	16.764	51.610	32,48%
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	63	90	1000	9,00%
	Usuarios Telefónicos	24	28	52	400	13,00%
	Orfeo	24	31	55	900	6,11%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	2.322	23760	9,77%
SUBTOTAL	261	2.258	2.519	26.060	9,67%	
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	28	45	400	11,25%
	Usuarios Telefónicos	4	9	13	300	4,33%
	Orfeo	33	32	65	900	7,22%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	1.545	11880	13,01%
SUBTOTAL	160	1.508	1.668	13.480	12,37%	
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	136	205	1200	17,08%
	Usuarios Telefónicos	22	31	53	400	13,25%
	Orfeo	24	28	52	1000	5,20%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.310	19800	11,67%
SUBTOTAL	234	2.386	2.620	22.400	11,70%	
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	48	80	1500	5,33%
	Usuarios Telefónicos	16	13	29	300	9,67%
	Orfeo	35	25	60	1000	6,00%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.210	25360	8,71%
SUBTOTAL	222	2.157	2.379	28.160	8,45%	
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	140	184	1600	11,50%
	Usuarios Telefónicos	67	57	124	600	20,67%
	Orfeo	28	42	70	550	12,73%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.969	15840	12,43%
SUBSUBTOTAL	139	2.208	2.347	18.590	12,63%	
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	3.908	60.000	12,11%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	1.430		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	728		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	21	76		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	1.123		
SUBTOTAL CHAT	3.810	3.455	7.265			
TOTAL USUARIOS - AÑO 2017	7.165	28.397	35.562	220.300	16,14%	

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Año 2017	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento		
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	5.484	5.602	11.086	220.300	33%		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	241				
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	11.224				
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.945				
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	19.338				
	Usuarios Telefónicos Información General (Conmutador)	4.207	4.016	8.223				
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.165	2.803				
	Redes sociales	23	26	49				
	Certificaciónes Digitales	788	470	1.258				
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	6.776				
	TOTAL	18.224	54.719	72.943				



@DANE_Colombia



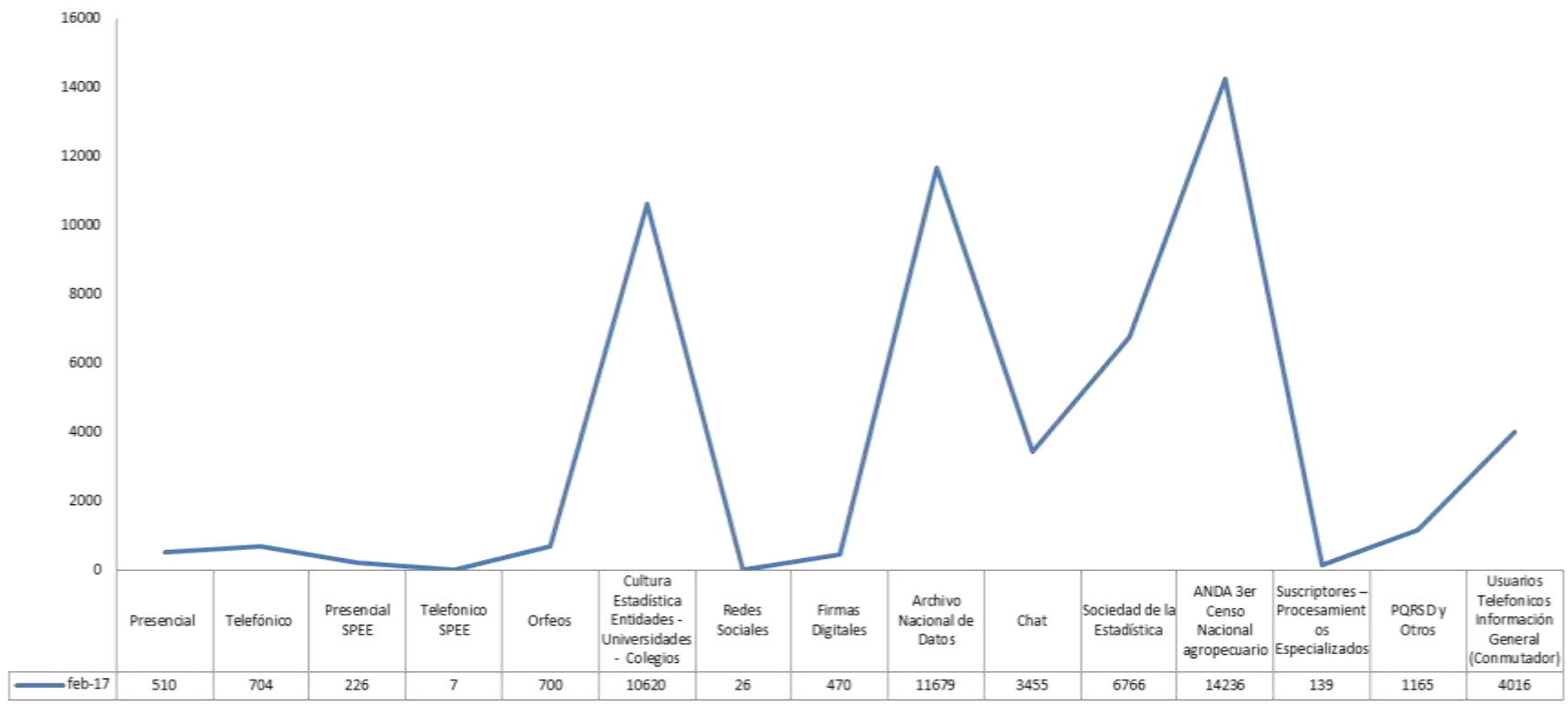
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

USUARIOS FEBRERO 2017 TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



@DANE_Colombia



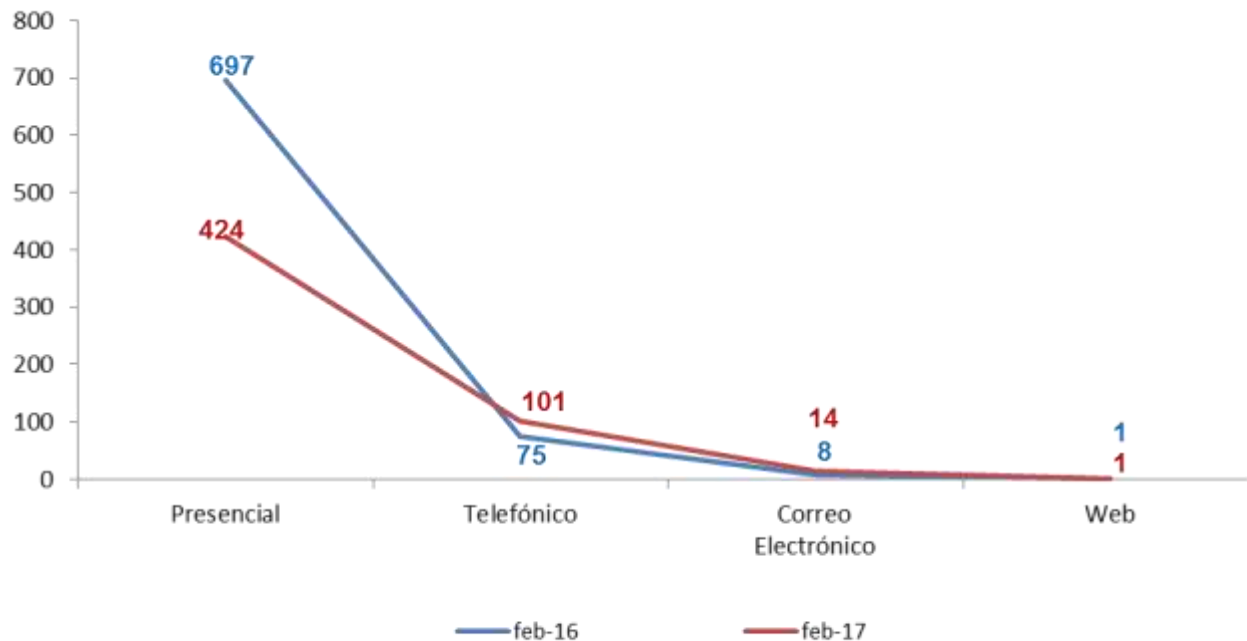
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN FEBRERO 2016 Vs 2017



El medio de contacto con mayor número de usuarios que califican el servicio es el presencial, ya que una vez finalizado el servicio se les solicita diligenciar la encuesta de satisfacción.



@DANE_Colombia



/DANEColombia



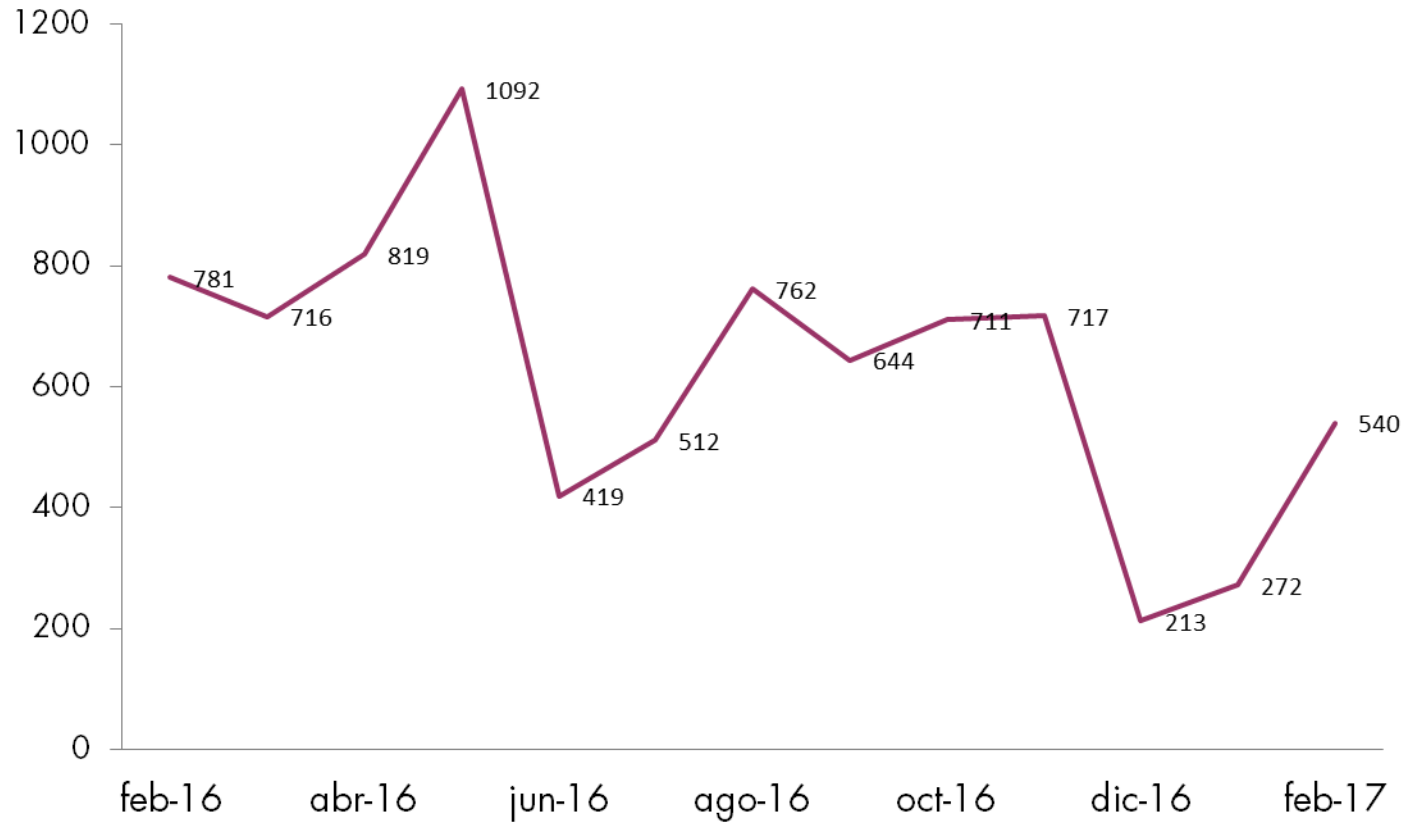
/DANEColombia

www.dane.gov.co

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



DANE
DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



A continuación se presenta el comportamiento en términos de servicio ofrecido a través de los canales de atención presenciales, correo Electrónico, telefónico y web.



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO Y TERRITORIAL – FEBRERO 2017



VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		FEBRERO											
		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:	86	4,85	73	4,93	28	5,00	137	4,96	31	4,84	69	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,81		4,90		5,00		4,95		4,84		4,97
	Disponibilidad de la información:		4,73		4,82		4,96		4,94		4,84		4,88
	Instalaciones locativas		4,64		4,79		4,96		4,92		4,74		4,90
CORREO ELECTRÓNICO	Tiempo de respuesta	9	4,22	1	5,00	1	4,00	/	/	2	4,50	1	1,00
	Orientación recibida		4,67		5,00		4,00		/		4,50		3,00
TELEFÓNICO	tiempo de respuesta	43	4,58	15	4,87	4	4,75	9	4,67	8	4,88	22	4,91
	Orientación recibida		4,63		4,87		4,75		4,67		4,88		4,91
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,58		4,80		4,75		4,67		4,88		4,91

UCS: Usuarios que califican el servicio

P: Calificación



@DANE_Colombia

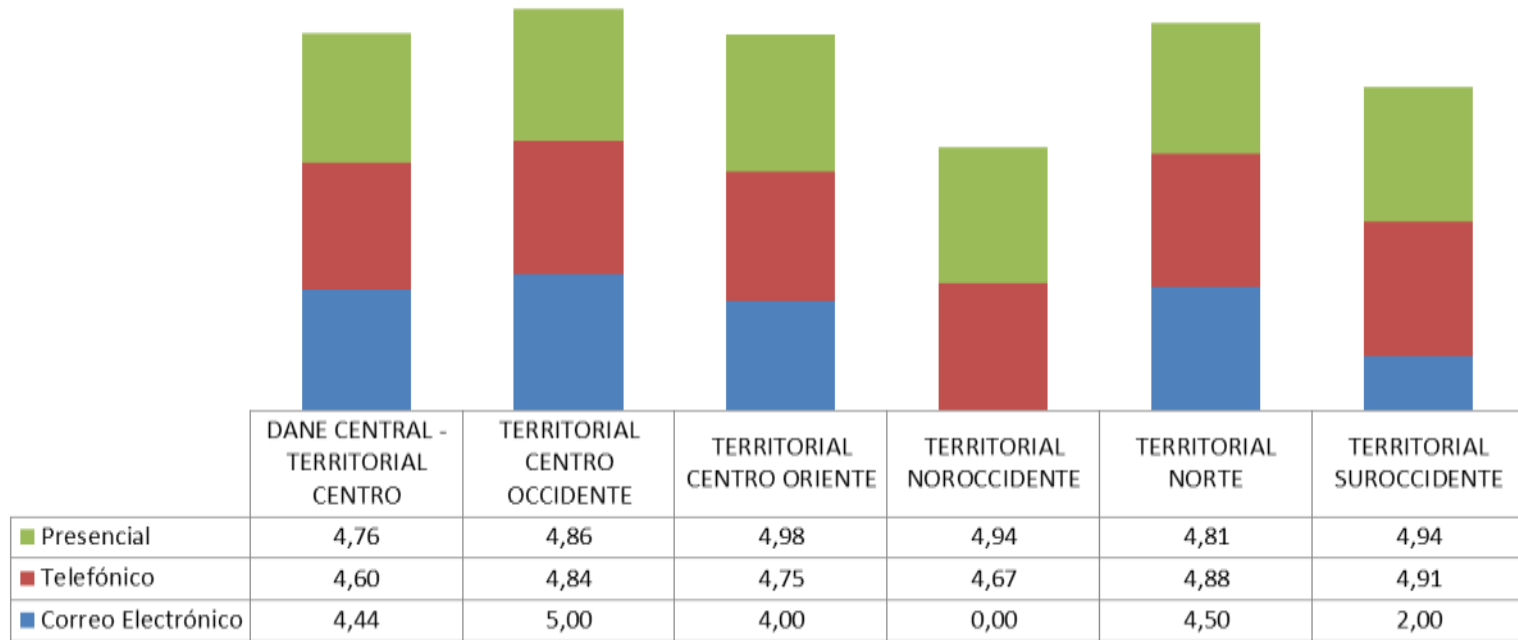


/DANEColombia



/DANEColombia

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



@DANE_Colombia



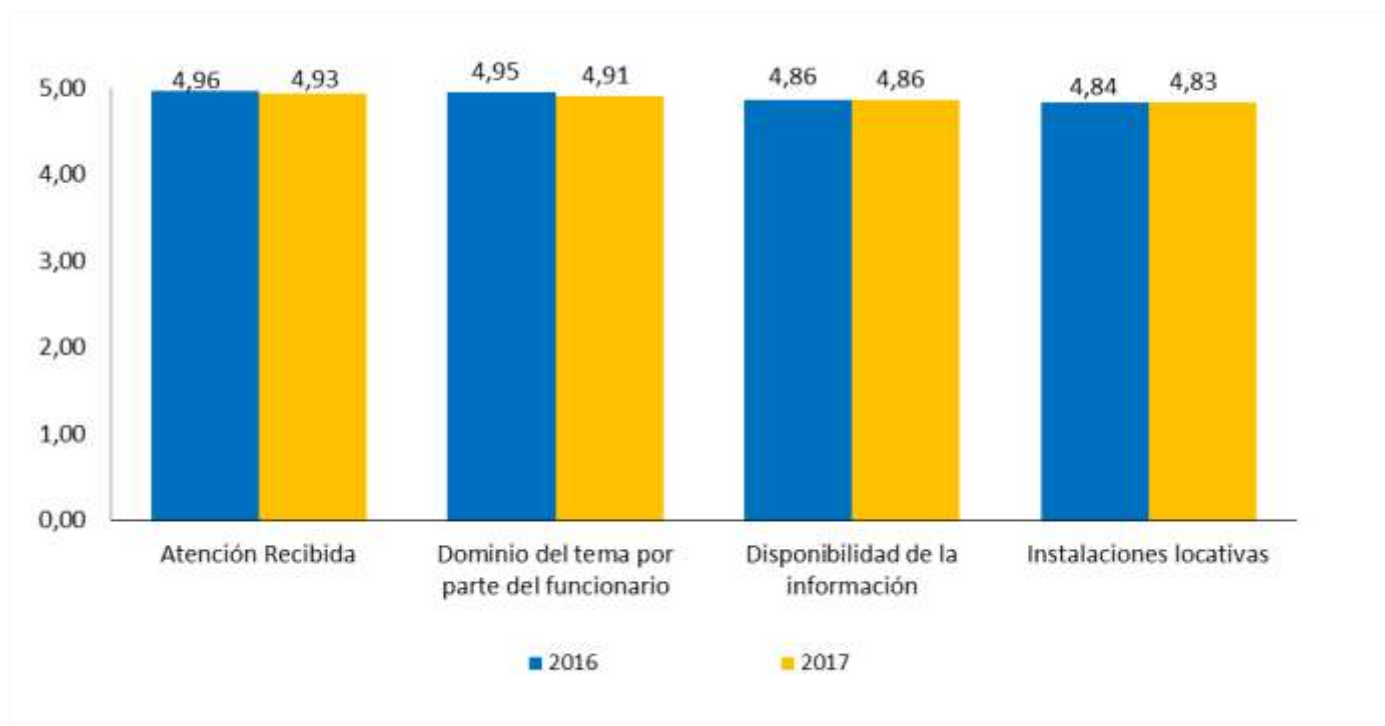
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACION DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL FEBRERO 2016 Vs 2017



La grafica muestra el comparativo entre la calificación de los usuarios respecto a la atención recibida, el dominio del tema, la disponibilidad de la información y las instalaciones locativas para el mes de febrero de los años 2016 y 2017. Se encuentran en un rango entre 1 y 5, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.



@DANE_Colombia

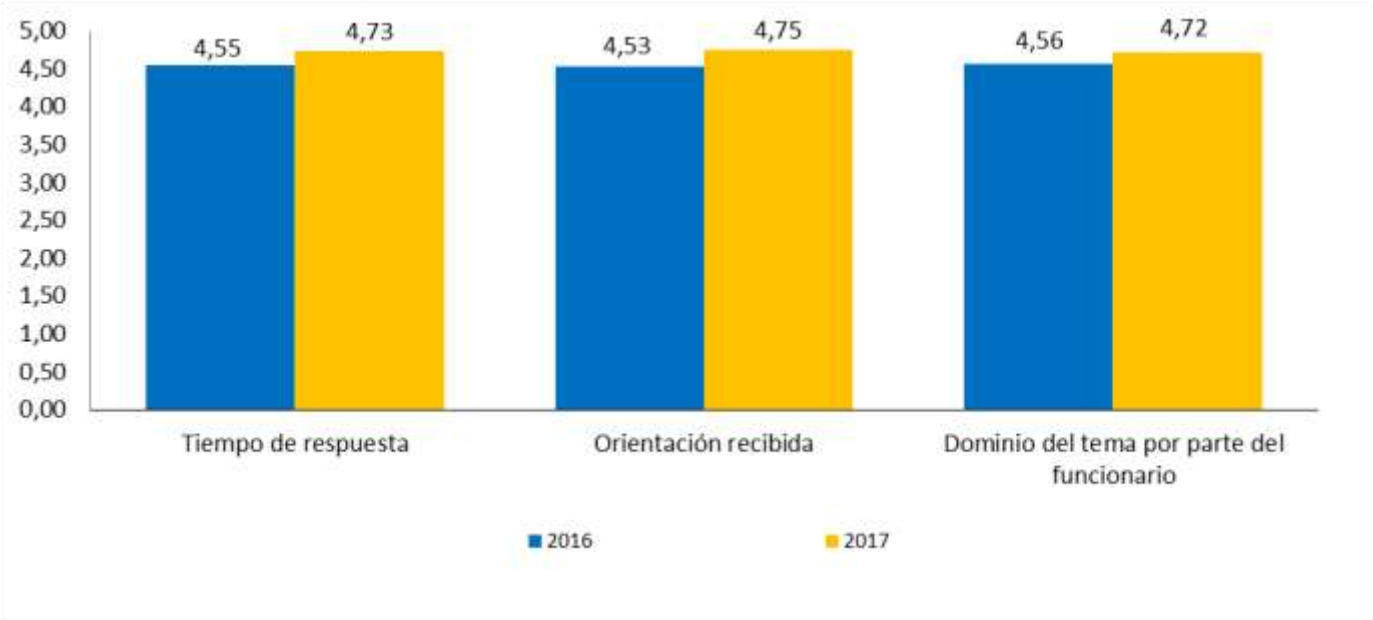


/DANEColombia



/DANEColombia

CALIFICACION DEL SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO FEBRERO 2016 Vs 2017



La gráfica refleja la comparación de 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 febrero en los años 2016 y 2017. La calificación resulta satisfactoria en cada uno de los atributos de los años analizados.



@DANE_Colombia



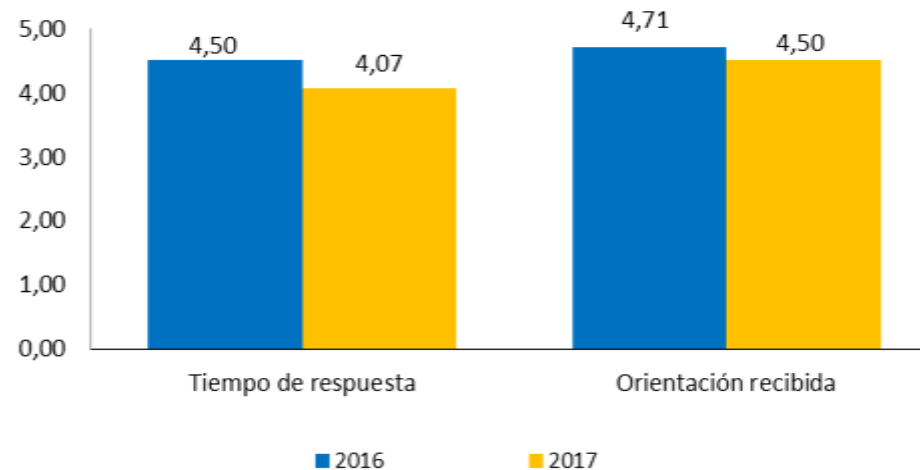
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO FEBRERO 2016 Vs 2017



La calificación de los usuarios respecto a los atributos de tiempo de respuesta y orientación recibida del servicio en el canal Correo Electrónico se presenta de manera satisfactoria en el mes de febrero del año 2016 y 2017,



@DANE_Colombia



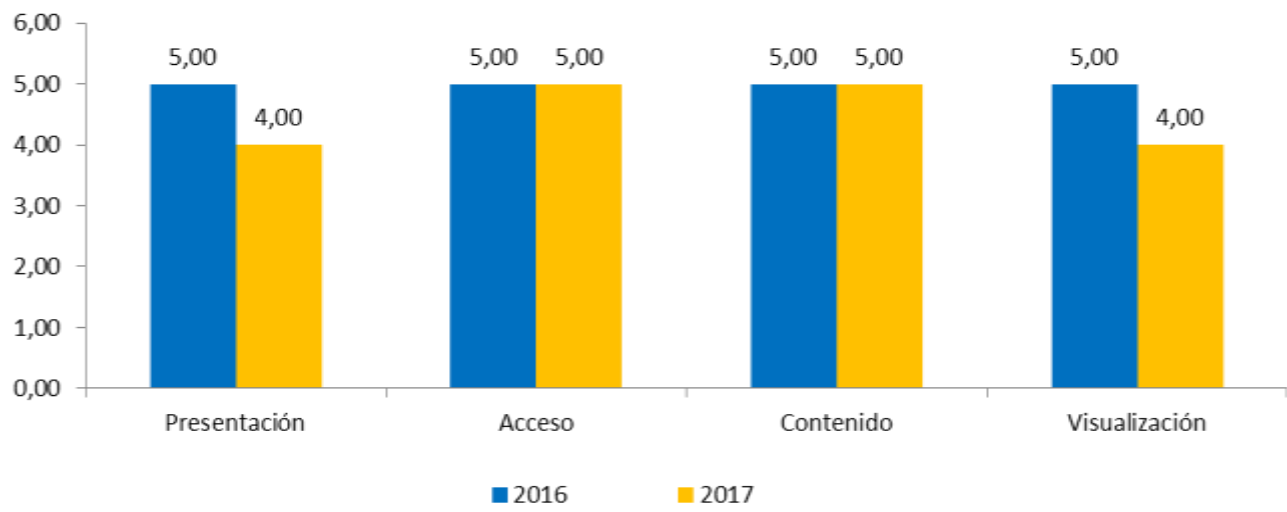
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN SERVICIO WEB FEBRERO 2016 Vs 2017



La calificación de los usuarios respecto a los atributos de presentación, acceso, contenido y visualización de la web se presenta de manera satisfactoria en el mes de febrero del año 2016 y 2017.



@DANE_Colombia



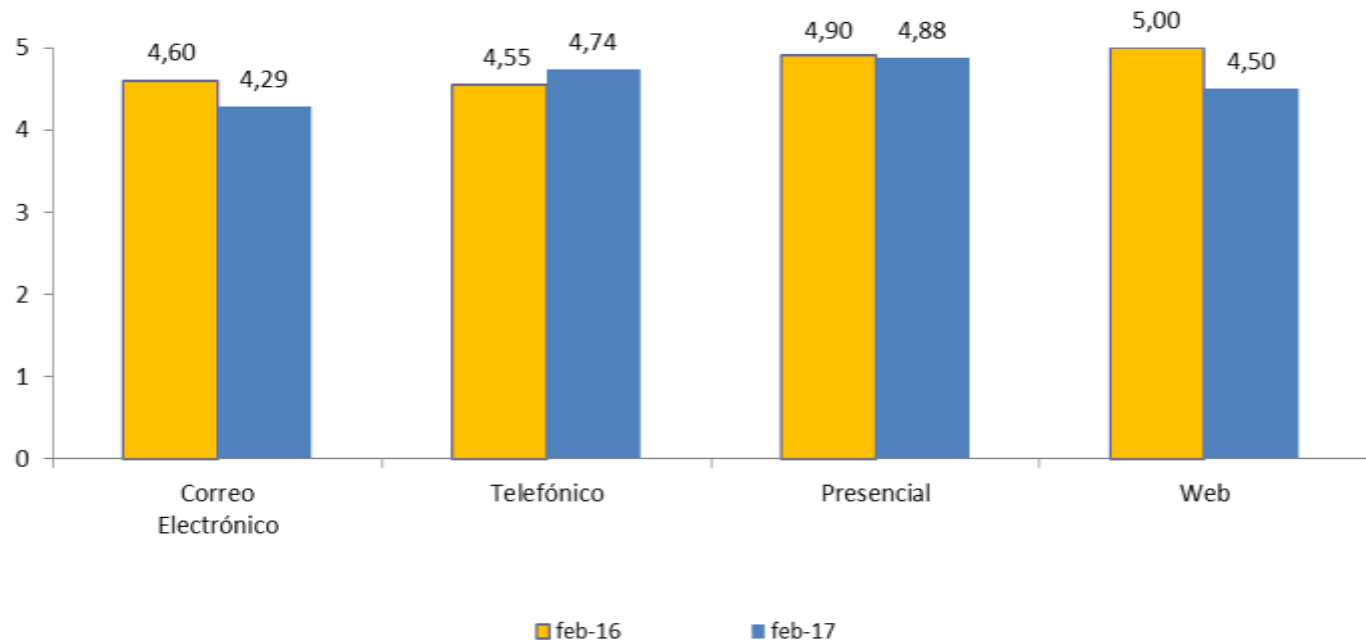
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN FEBRERO 2016 Vs 2017



La gráfica muestra la calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en febrero de 2016 y 2017. Las calificaciones de los canales de atención se ubican en rango satisfactorio, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5.



@DANE_Colombia



/DANEColombia



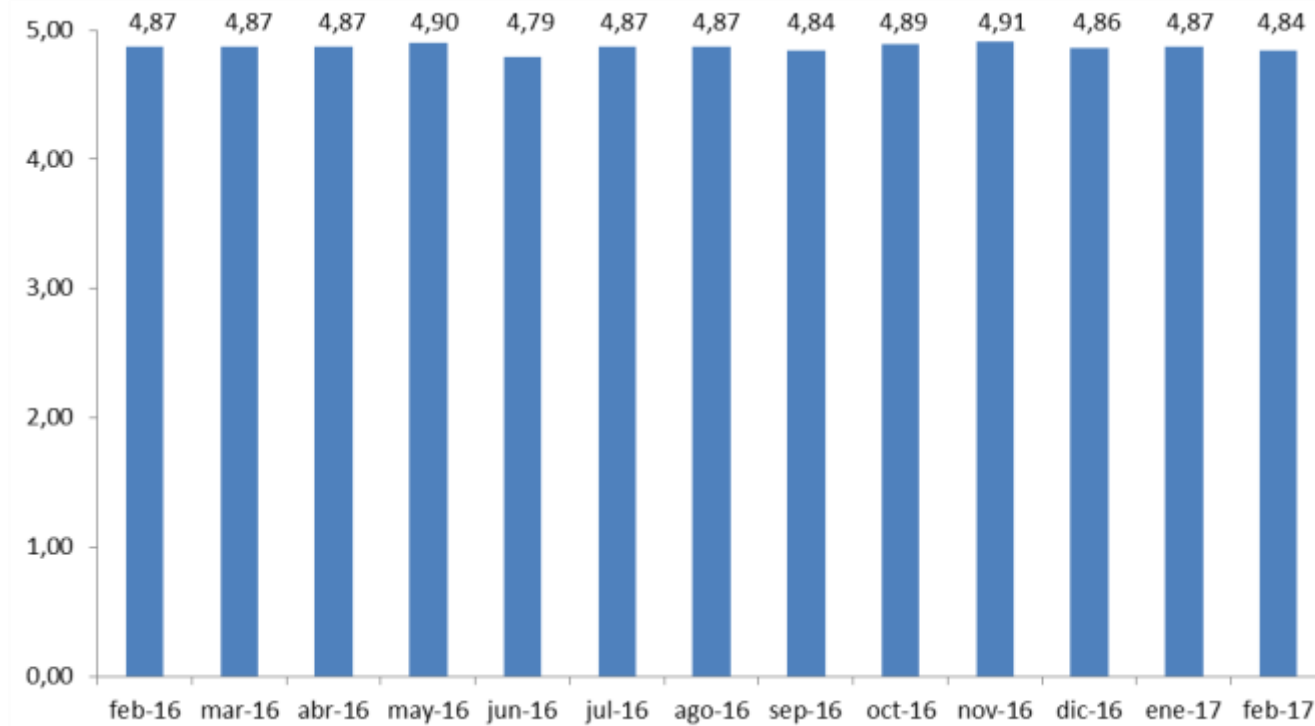
/DANEColombia

www.dane.gov.co

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO FEBRERO 2016 - 2017



DANE
DEPARTAMENTO NACIONAL DE EDUCACIÓN



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS CONSULTADOS



A continuación se presentan los temas consultados por los usuarios que califican la información estadística y el servicio ofrecido a través de los canales de atención Presencial – Telefónico – correo electrónico.



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MÁS CONSULTADA FEBRERO DE 2017



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MÁS CONSULTA	FEBRERO										
	2: Completa		3: Actualizada		4: Clara		5: Util		Total		SUMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Proyecciones de población	118	8	121	5	125	1	125	1	489	15	504
Censo General 2005	69	10	56	23	79	0	79	0	283	33	316
Índice de Precios al Consumidor -IPC-	63	0	64	0	64	0	64	0	255	0	255
Acerca del DANE - Información institucional	49	0	49	0	49	0	49	0	196	0	196
Biblioteca Virtual - Censos	26	0	24	2	24	2	26	0	100	4	104
Banco de hojas de vida - Convocatorias	20	1	21	0	21	0	21	0	83	1	84
GEIH - Empleo y desempleo	14	5	18	1	19	0	19	0	70	6	76
Cuentas Nacionales Anuales	17	2	16	2	19	0	19	0	71	4	75
Nacimientos y Defunciones	18	0	18	0	18	0	18	0	72	0	72
Acerca del DANE - Generalidades	18	0	17	0	17	0	17	0	69	0	69
Censo Nacional Agropecuario 2014	16	0	16	0	16	0	16	0	64	0	64
Encuesta Anual manufacturera - EAM	13	1	13	1	14	0	13	1	53	3	56
Educación Formal	12	1	13	0	12	1	13	0	50	2	52
Cuentas Nacionales Departamentales	10	2	10	2	10	2	12	0	42	6	48
Balanza Comercial	10	0	10	0	10	0	10	0	40	0	40
Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica EDIT	10	0	10	0	10	0	10	0	40	0	40
Geoportál - Cartografía MGN	10	0	10	0	10	0	10	0	40	0	40



@DANE_Colombia

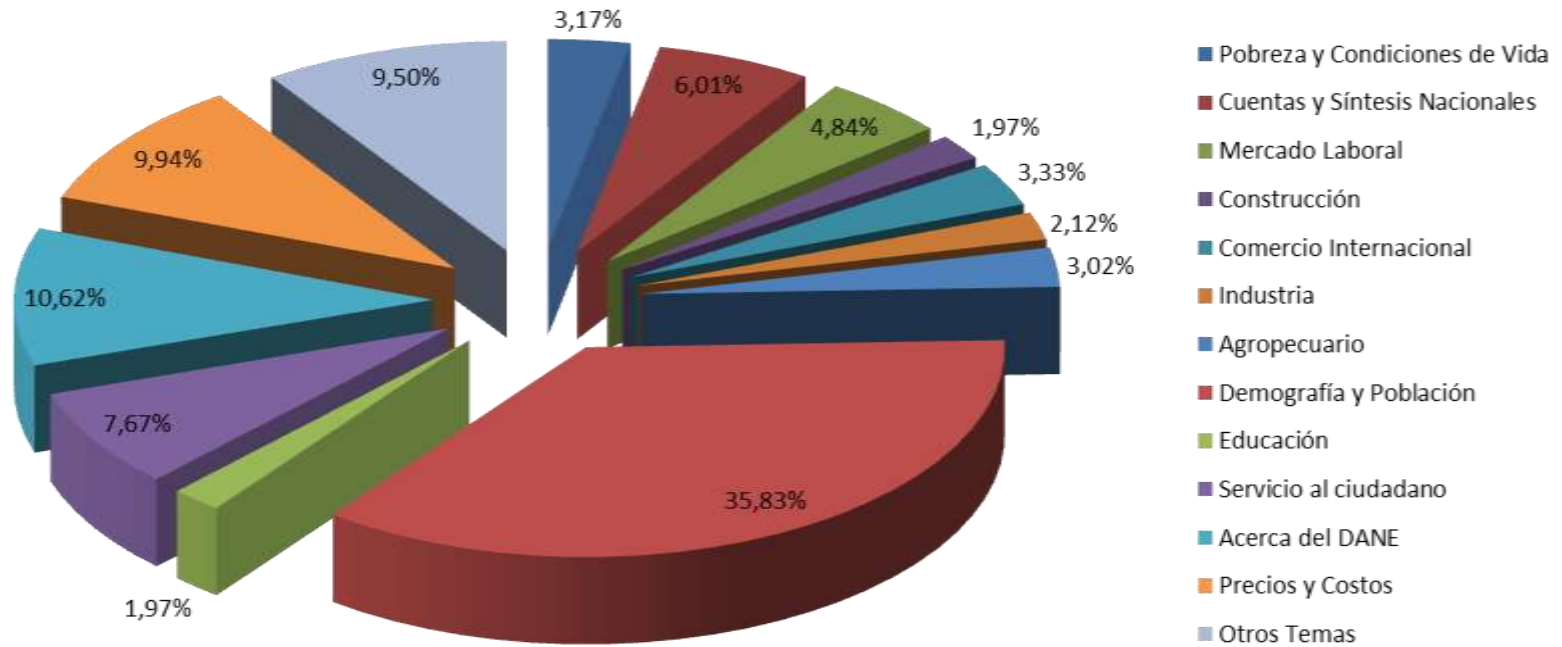


/DANEColombia



/DANEColombia

% DE CONSULTAS POR TEMAS ESTADÍSTICOS FEBRERO 2017



@DANE_Colombia



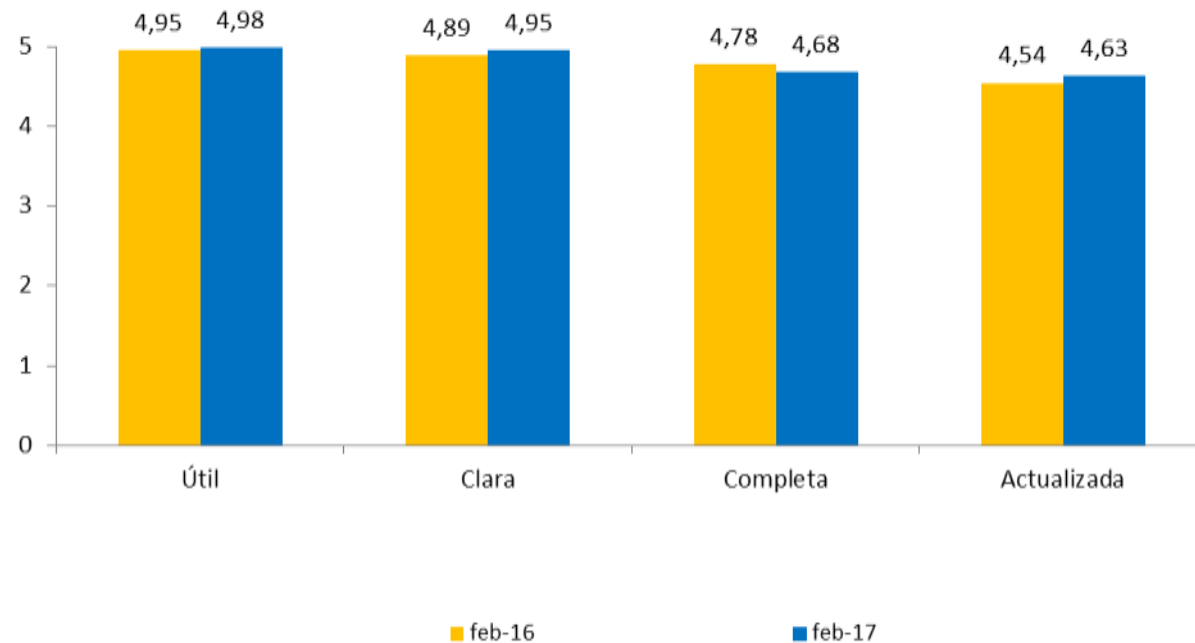
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS FEBRERO 2016 Vs 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).



@DANE_Colombia



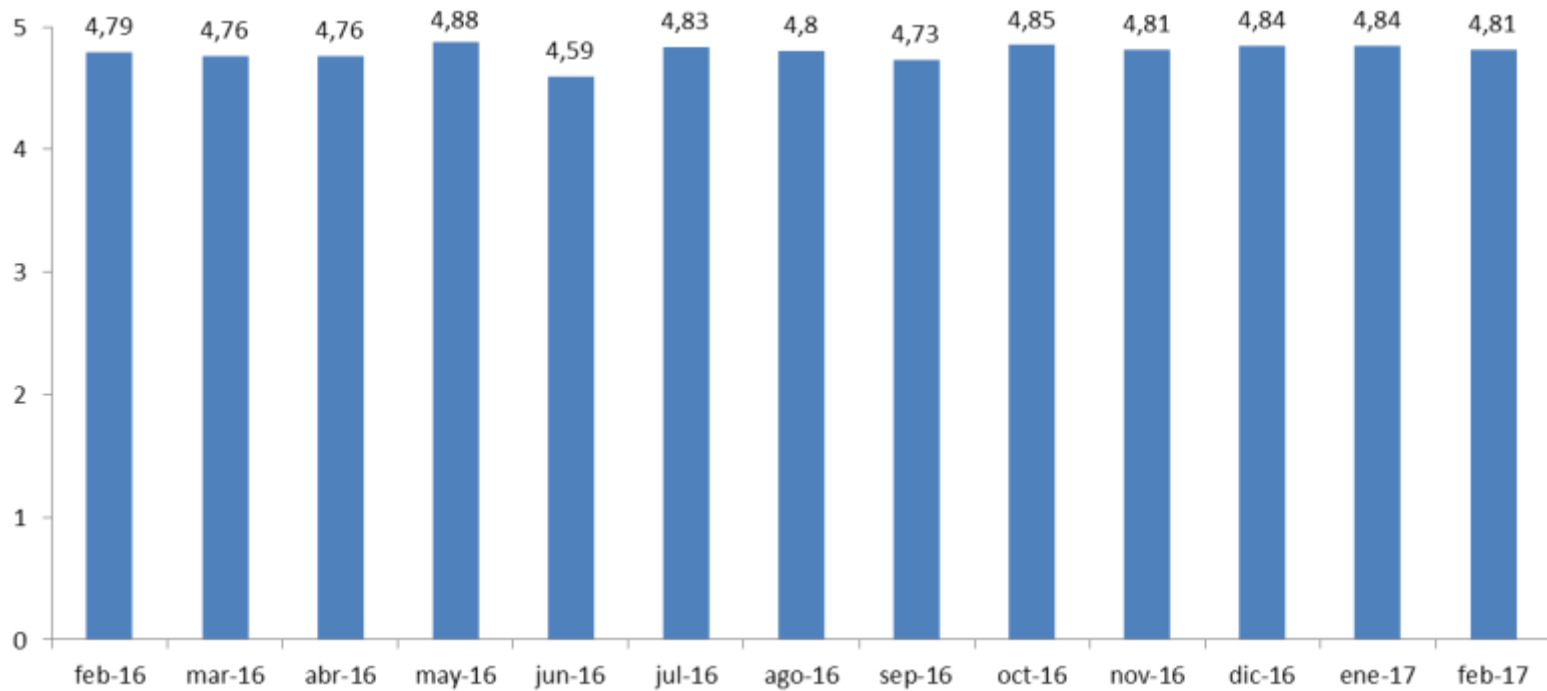
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

EVOLUCION DE LA CALIFICACION DE LOS TEMAS ESTADISTICOS FEBRERO 2016 - 2017



La calificación de los temas estadísticos es satisfactoria. El rango de medición es de 1 a 5.



@DANE_Colombia



/DANEColombia



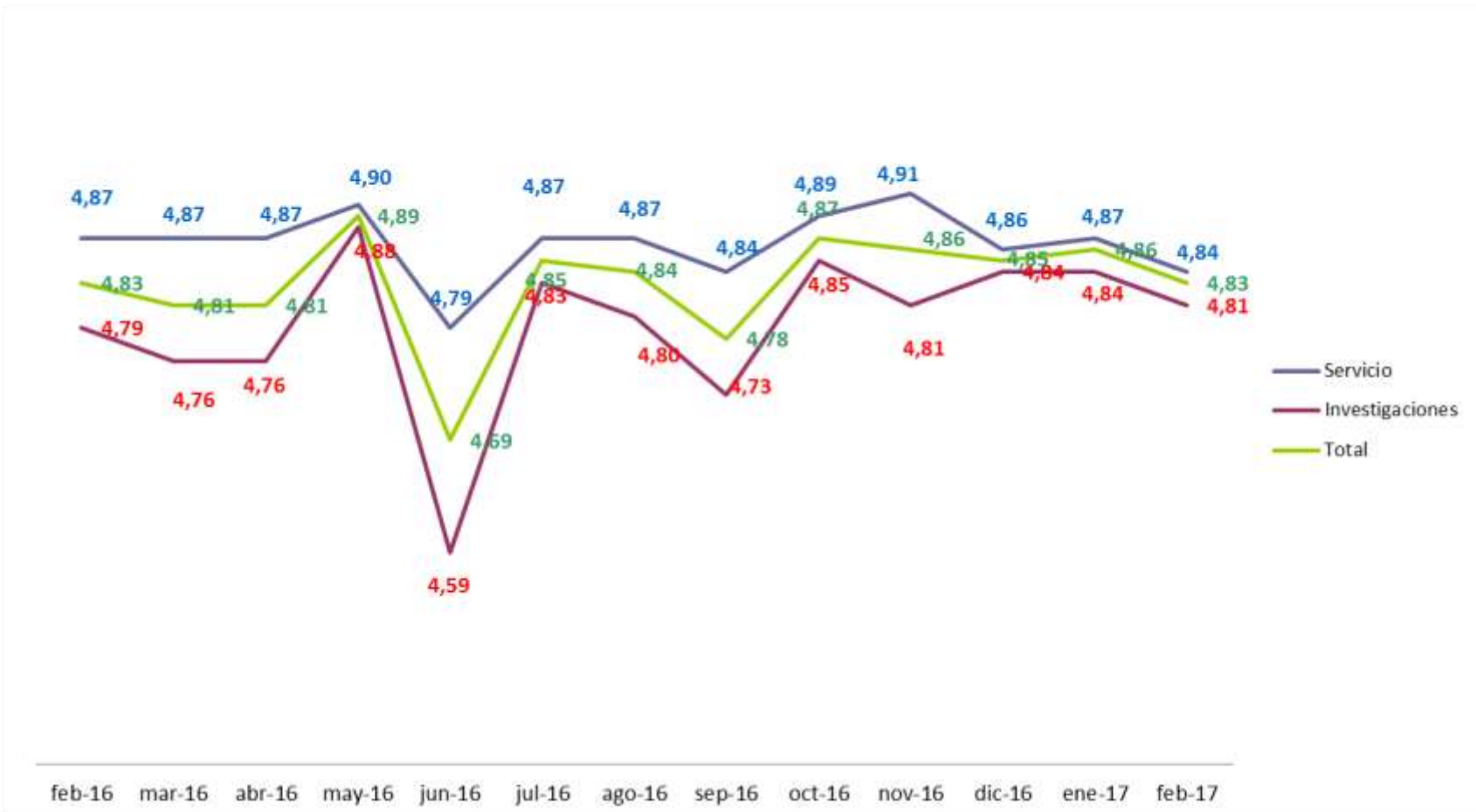
/DANEColombia

www.dane.gov.co

RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



EVOLUCION DE LA CALIFICACION DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS FEBRERO 2016 - 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia



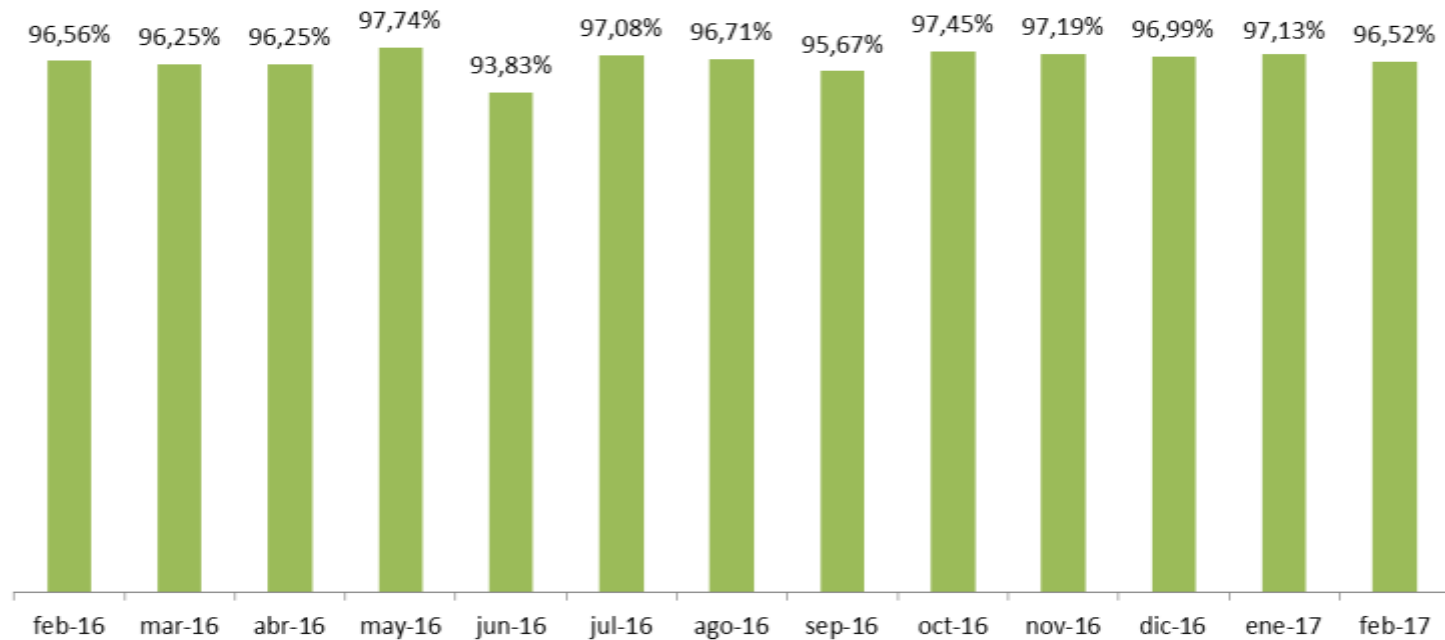
/DANEColombia

www.dane.gov.co

EVOLUCION DE LA SATISFACCION TOTAL FEBRERO 2016 - 2017



DANE
PURA LEY EDUCACION



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co