



**DANE**  
Para tomar decisiones



# REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Mayo 2017



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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

# USUARIOS MAYO 2017

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL



USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	331	295	309	1.384	3000	46,13%
	Usuarios Telefónicos	22	29	20	14	124	209		
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	66	60	72	333	1500	215,20%
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	486	310	660	2.686		
	Orfeo	237	542	506	351	847	2.483		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	1.307	703	240	3.118		
	Redes Sociales	23	26	24	19	17	109		
	Certificaciones Digitales	788	470	424	312	603	2.597		
Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.116	16.357	15.823	55.241	10000	552,41%	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>2.339</b>	<b>14.425</b>	<b>14.280</b>	<b>18.421</b>	<b>18.695</b>	<b>68.160</b>	<b>51.610</b>	<b>132,07%</b>	
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	63	65	90	101	346	1000	34,60%
	Usuarios Telefónicos	24	28	40	19	23	134	400	33,50%
	Orfeo	24	31	26	38	132	251	900	27,89%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	4.887	1.953	3.947	13.109	23760	55,17%
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>261</b>	<b>2.258</b>	<b>5.018</b>	<b>2.100</b>	<b>4.203</b>	<b>13.840</b>	<b>26.060</b>	<b>53,11%</b>
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	28	47	31	51	174	400	43,50%
	Usuarios Telefónicos	4	9	9	2	13	37	300	12,33%
	Orfeo	33	32	37	34	169	305	900	33,89%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	2.070	1.783	1.248	6.646	11880	55,94%
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>160</b>	<b>1.508</b>	<b>2.163</b>	<b>1.850</b>	<b>1.481</b>	<b>7.162</b>	<b>13.480</b>	<b>53,13%</b>
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	136	109	87	95	496	1200	41,33%
	Usuarios Telefónicos	22	31	26	26	34	139	400	34,75%
	Orfeo	24	28	52	28	37	169	1000	16,90%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.572	1.816	892	7.590	19800	38,33%
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>234</b>	<b>2.386</b>	<b>2.759</b>	<b>1.957</b>	<b>1.058</b>	<b>8.394</b>	<b>22.400</b>	<b>37,47%</b>
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	48	71	98	117	366	1500	24,40%
	Usuarios Telefónicos	16	13	8	8	16	61	300	20,33%
	Orfeo	35	25	25	31	214	330	1000	33,00%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.509	1.434	2.559	8.712	25360	34,35%
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>222</b>	<b>2.157</b>	<b>2.613</b>	<b>1.571</b>	<b>2.906</b>	<b>9.469</b>	<b>28.160</b>	<b>33,63%</b>
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	140	137	97	116	534	1600	33,38%
	Usuarios Telefónicos	67	57	83	31	41	279	600	46,50%
	Orfeo	28	42	64	26	211	371	550	67,45%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.169	3.818	2.145	9.101	15840	57,46%
	<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>139</b>	<b>2.208</b>	<b>1.453</b>	<b>3.972</b>	<b>2.513</b>	<b>10.285</b>	<b>18.590</b>	<b>55,33%</b>
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	2.229	1.281	0	7.418	60.000	30,44%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	528	286	0	2.244		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	42	0	0	770		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	21	54	50	0	180		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	760	529	0	2.412		
	Chat - AGENTI	0	0	0	454	4.788	5.242		
	<b>SUBTOTAL CHAT</b>	<b>3.810</b>	<b>3.455</b>	<b>3.613</b>	<b>2.600</b>	<b>4.788</b>	<b>18.266</b>		
<b>TOTAL USUARIOS - AÑO 2017</b>	<b>7.165</b>	<b>28.397</b>	<b>31.899</b>	<b>32.471</b>	<b>35.644</b>	<b>135.576</b>	<b>220.300</b>	<b>61,54%</b>	

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	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	29.353	220.300	109%
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	188	139	402	970		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	14.514	11.507	11.031	48.276		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.116	16.357	15.823	55.241		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	28.069	6.525	7.730	61.662		
	Usuarios Telefónicos Información General (Conmutador)	4.207	4.016	2.299	0	4.713	15.235		
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.165	1.239	954	1.157	6.153		
	Redes sociales	23	26	24	19	17	109		
	Certificaciónes Digitales	788	470	424	312	603	2.597		
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	4.297	4.297	4.328	19.698		
<b>TOTAL</b>	<b>18.224</b>	<b>54.719</b>	<b>67.991</b>	<b>44.386</b>	<b>53.974</b>	<b>239.294</b>			



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# USUARIOS MAYO 2017

## TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



**DANE**  
Para tomar decisiones



@DANE\_Colombia



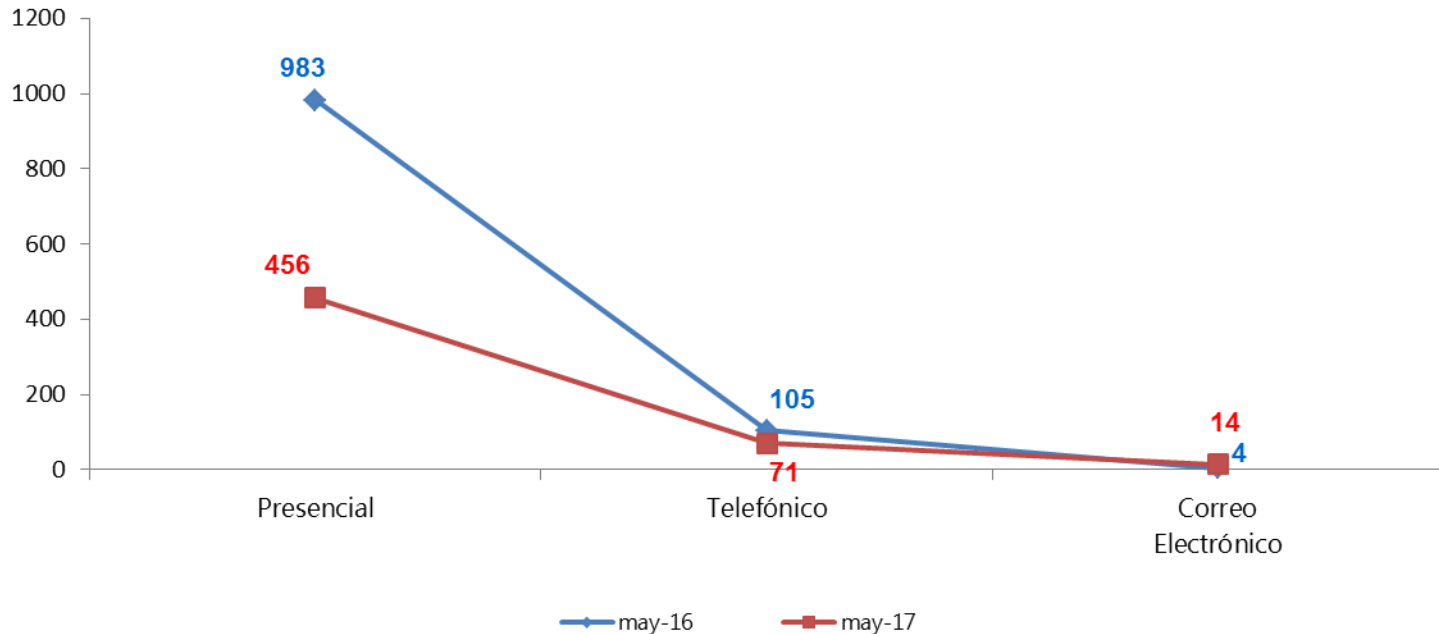
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

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



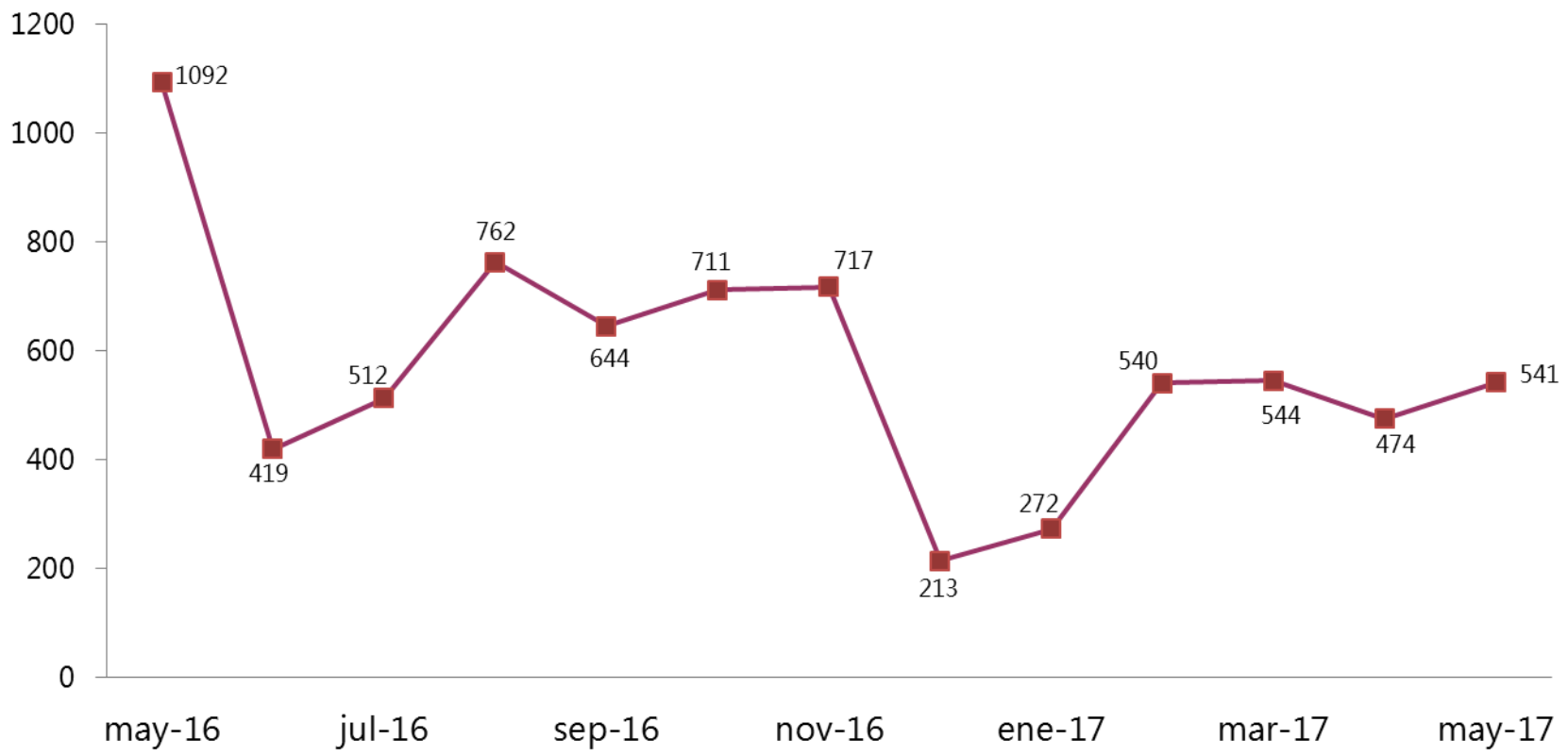
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

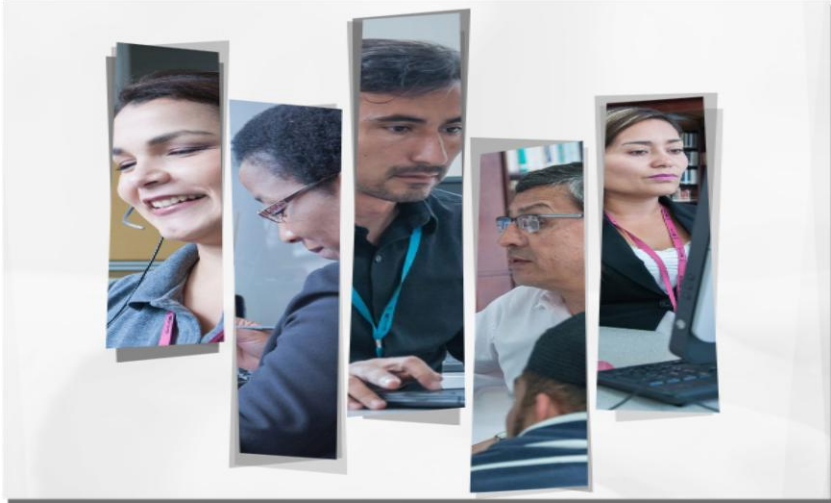
www.dane.gov.co



DANE  
Para tomar decisiones



# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO Y TERRITORIAL – MAYO 2017



MAYO													
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:	75	4,97	84	4,92	42	4,86	100	5,00	106	4,98	48	4,98
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,96		4,86		4,95		5,00		4,95		4,94
	Disponibilidad de la información:		4,77		4,86		4,86		4,97		4,98		4,90
	Instalaciones locativas		4,80		4,78		4,60		4,98		4,96		4,94
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	9	4,56	1	5,00	3	4,33	/	/	1	4,00	/	/
	Orientación recibida		4,33		5,00		3,67		/		5,00		/
TELEFONICO	tiempo de respuesta	52	4,63	3	4,67	1	5,00	5	4,40	4	5,00	6	4,83
	Orientación recibida		4,71		4,00		5,00		4,40		5,00		5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,65		4,00		5,00		4,40		5,00		5,00

UCS: Usuarios que califican el servicio  
P: Calificación



@DANE\_Colombia

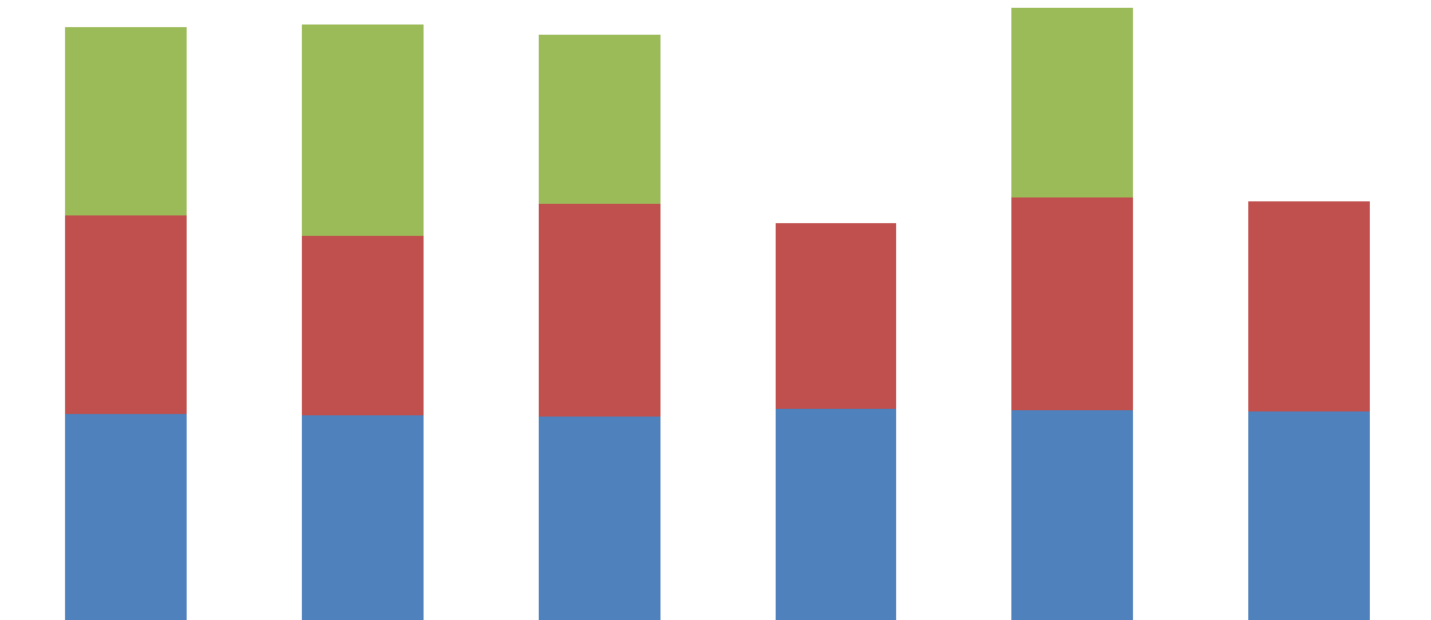


/DANEColombia



/DANEColombia

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR TERRITORIAL Y CANAL DE ATENCIÓN - MAYO 2017



	DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE
■ CORREO ELECTRÓNICO	4,44	5,00	4,00	0,00	4,50	0,00
■ TELEFÓNICO	4,67	4,22	5,00	4,40	5,00	4,94
■ PRESENCIAL	4,88	4,85	4,82	4,99	4,97	4,94



@DANE\_Colombia



/DANEColombia

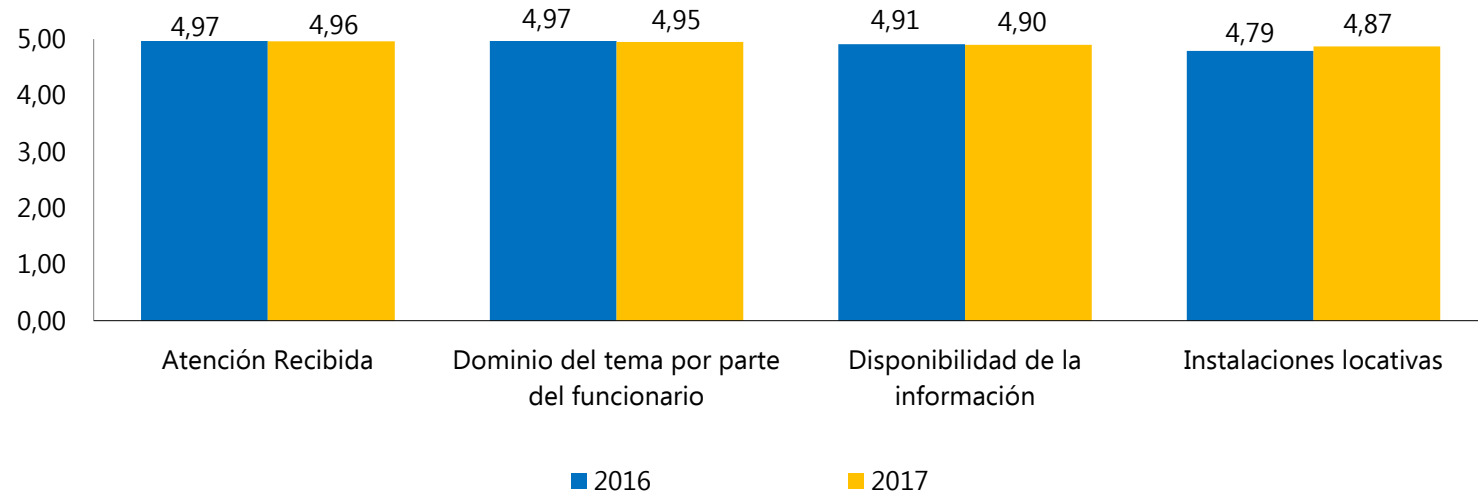


/DANEColombia

www.dane.gov.co



# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL MAYO 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 mayo 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



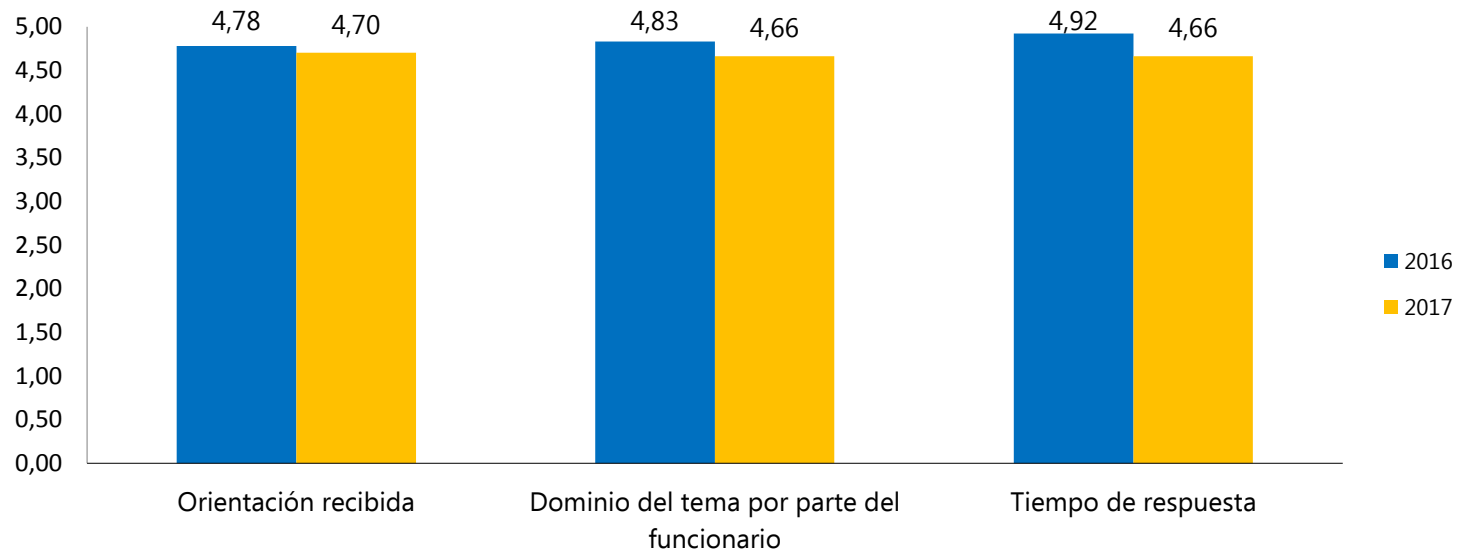
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO MAYO 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 mayo en los años 2016 y 2017. La calificación resulta satisfactoria en cada uno de los atributos de los años analizados.



@DANE\_Colombia



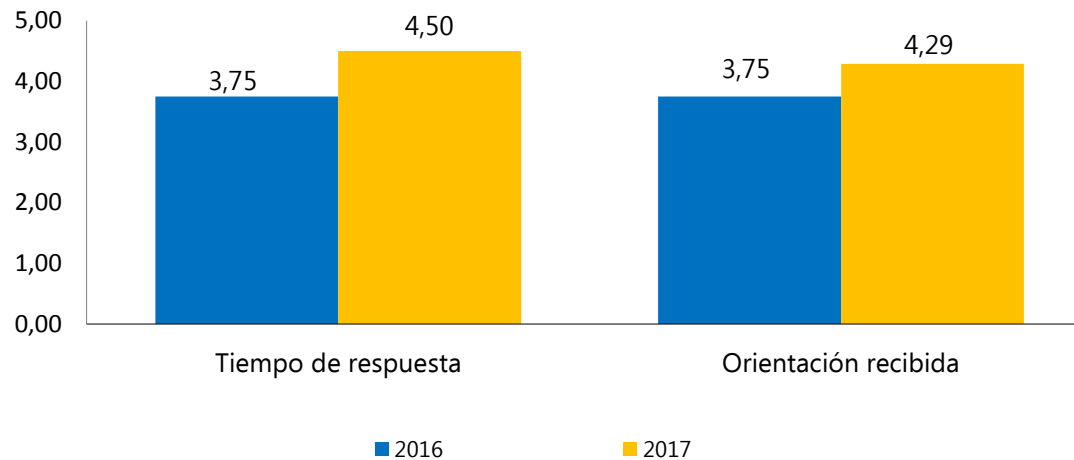
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO MAYO 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 mayo del año 2016 y 2017.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia

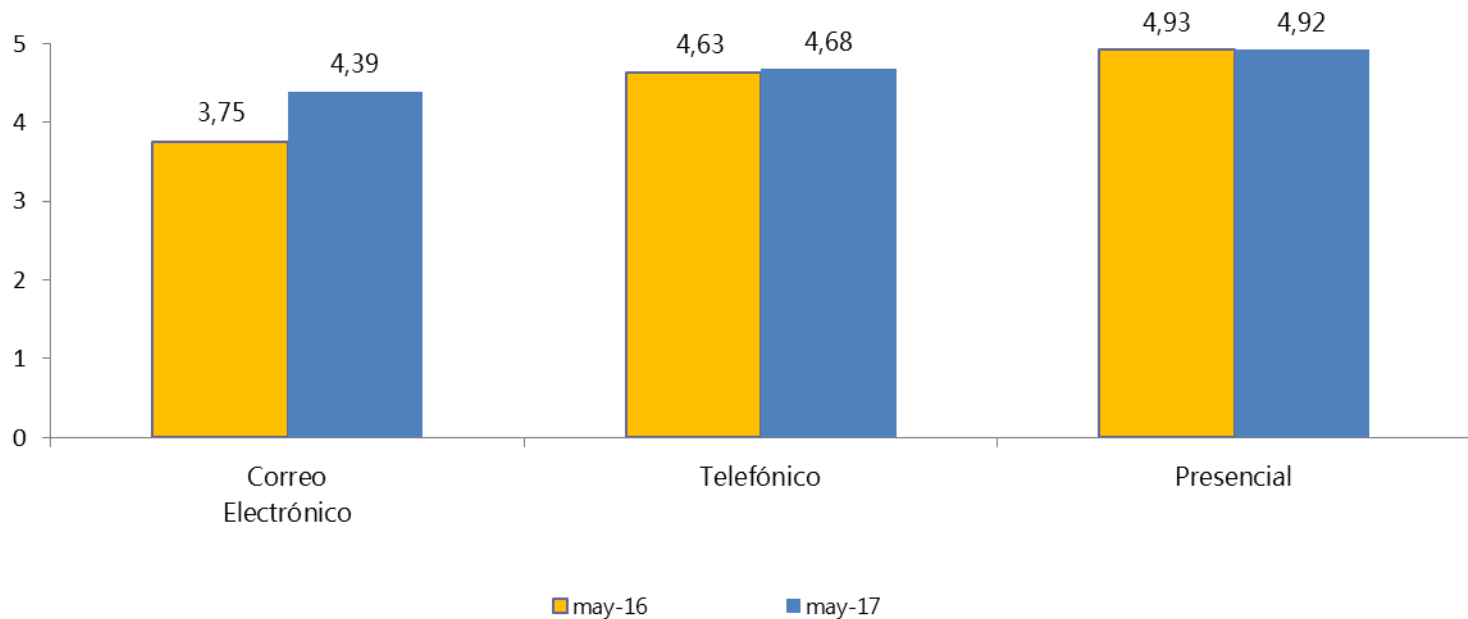


/DANEColombia

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

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

## MAYO 2016 Vs 2017



La gráfica muestra la calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en mayo 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



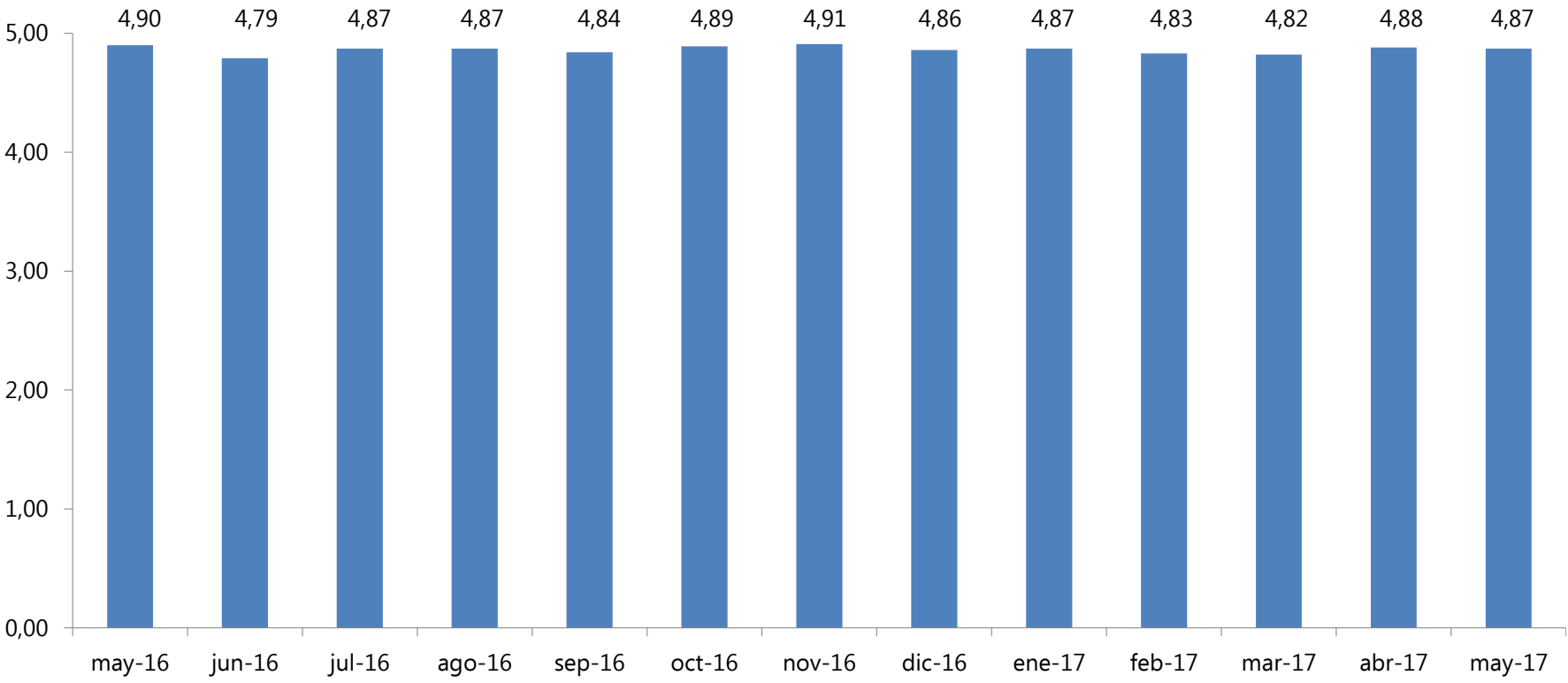
/DANEColombia



/DANEColombia

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

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO MAYO 2016 - 2017



@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 y correo electrónico.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MÁS CONSULTADA

## MAYO DE 2017



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MAS CONSULTA	MAYO										
	2: Completa		3: Actualizada		4: Clara		5: Util		Total		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUMA
Proyecciones de población	97	0	97	0	97	0	95	1	386	1	387
Censo General 2005	66	1	47	20	67	0	66	0	246	21	267
Mercado Laboral por Departamentos	50	0	50	0	50	0	50	0	200	0	200
GEIH - Empleo y desempleo	43	2	44	1	45	0	44	1	176	4	180
Índice de Precios al Consumidor -IPC-	45	0	45	0	45	0	45	0	180	0	180
Exportaciones	35	0	33	1	34	0	34	0	136	1	137
Acerca del DANE - Generalidades	29	0	29	0	29	0	29	0	116	0	116
Nacimientos y Defunciones	27	0	26	0	26	0	26	0	105	0	105
Encuesta Anual manufacturera - EAM	24	1	24	2	26	0	26	0	100	3	103
Cuentas Nacionales Trimestrales	17	1	17	1	18	0	18	0	70	2	72
Acerca del DANE - Información institucional	18	0	18	0	18	0	18	0	72	0	72
Educación Formal	15	2	16	1	17	0	17	0	65	3	68
Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU)	17	0	17	0	17	0	17	0	68	0	68
Balanza Comercial	14	1	14	1	14	1	14	1	56	4	60
Banco de hojas de vida - Convocatorias	14	0	14	0	14	0	14	0	56	0	56
Importaciones	13	0	11	1	12	0	12	0	48	1	49
Censo Nacional Agropecuario 2014	11	1	11	1	12	0	12	0	46	2	48



@DANE\_Colombia

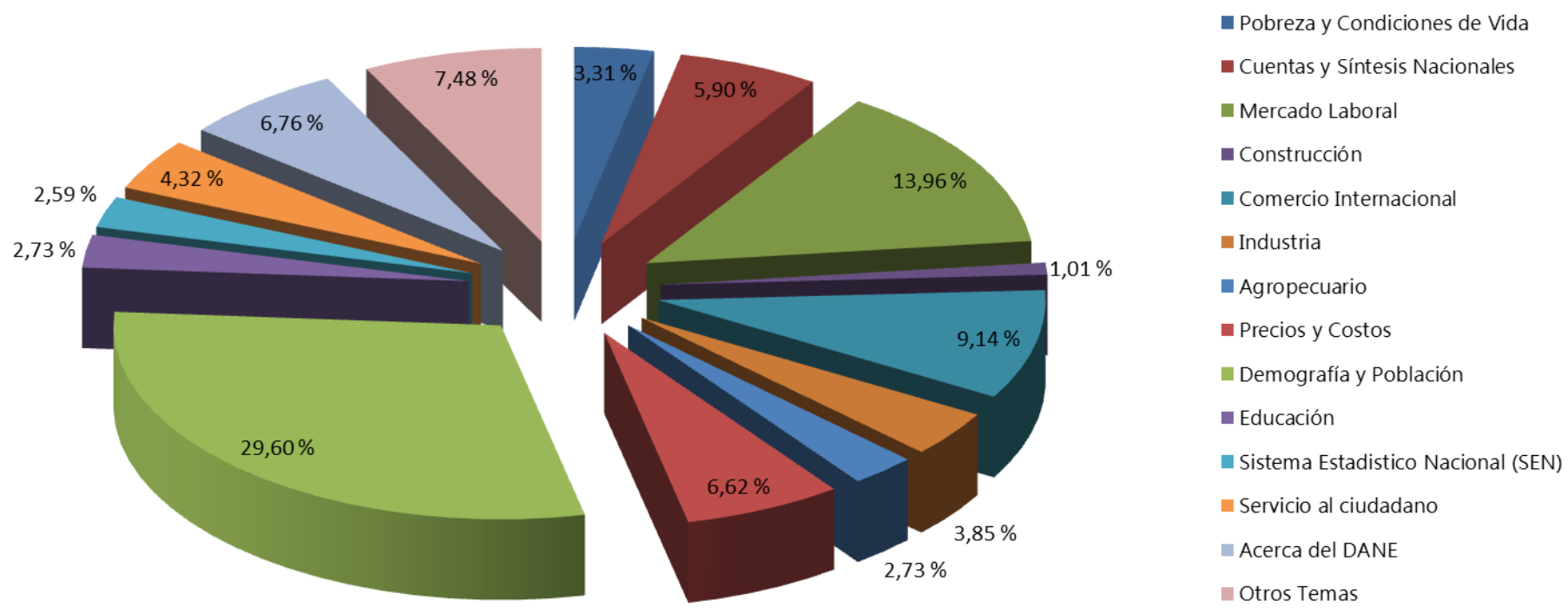


/DANEColombia



/DANEColombia

# PORCENTAJE DE CONSULTAS POR TEMAS ESTADÍSTICOS MAYO 2017



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

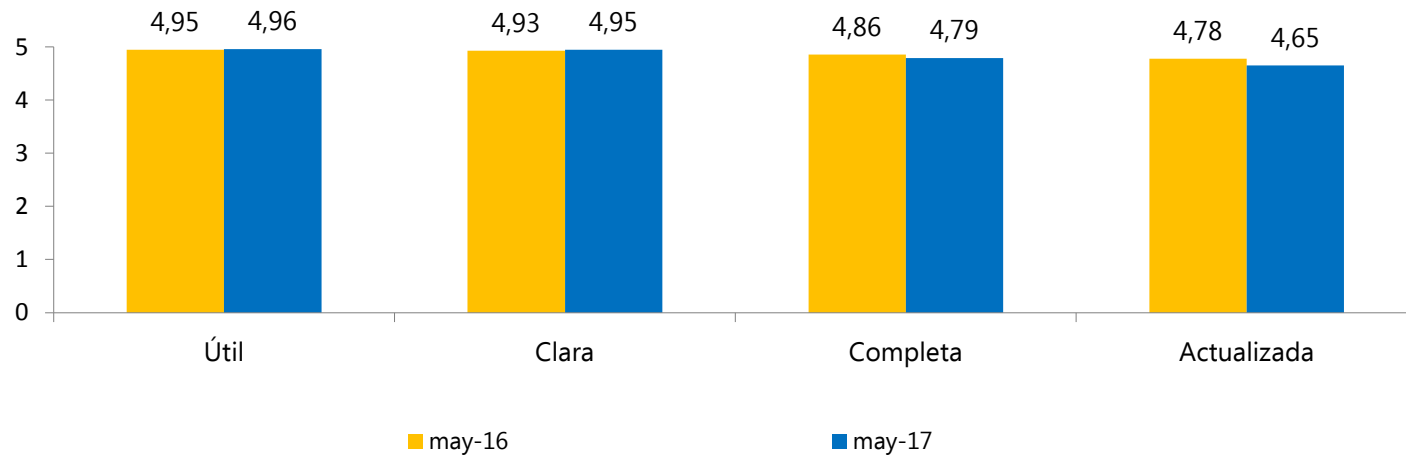
www.dane.gov.co



# CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS MAYO 2016 Vs 2017



DANE  
Para tomar decisiones



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



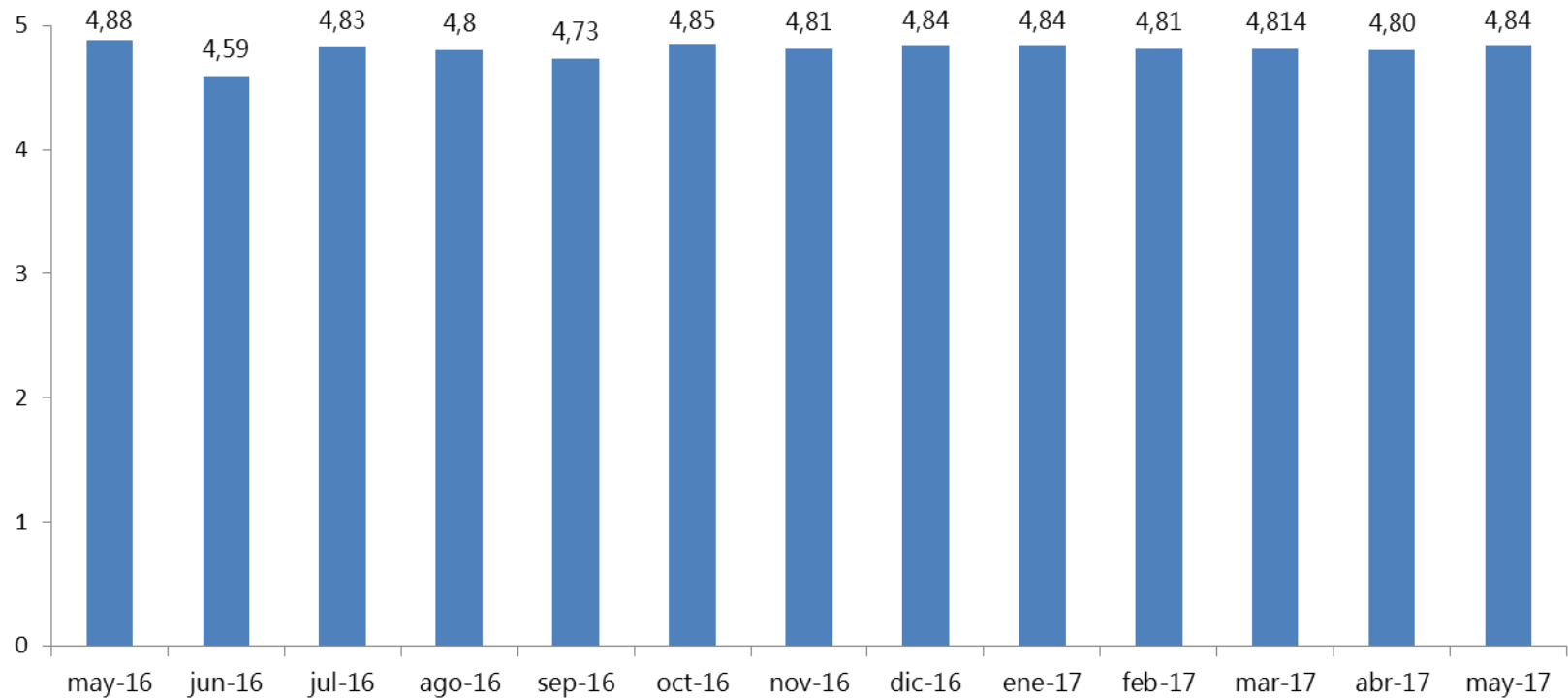
/DANEColombia

www.dane.gov.co

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS MAYO 2016 - 2017



DANE  
Para tomar decisiones



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



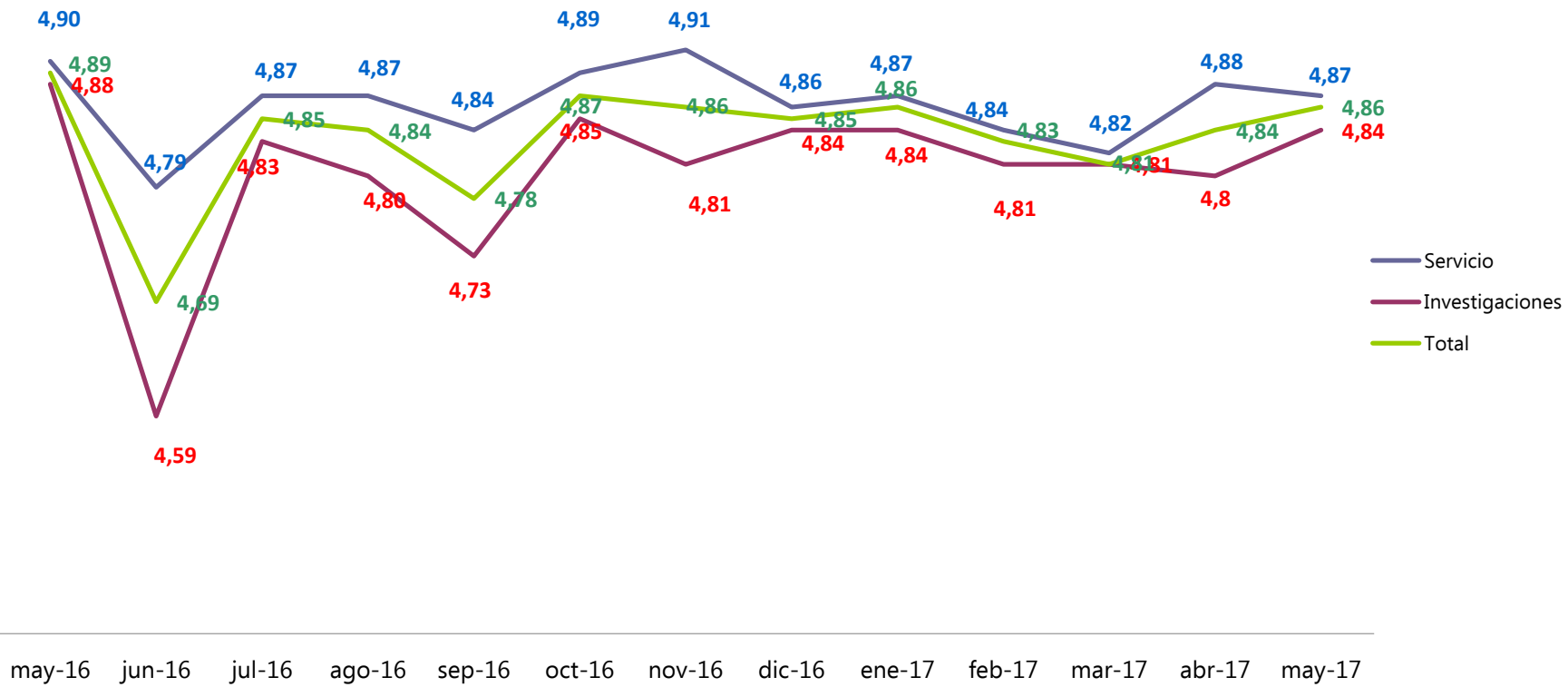
# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



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



**DANE**  
Para tomar decisiones



@DANE\_Colombia



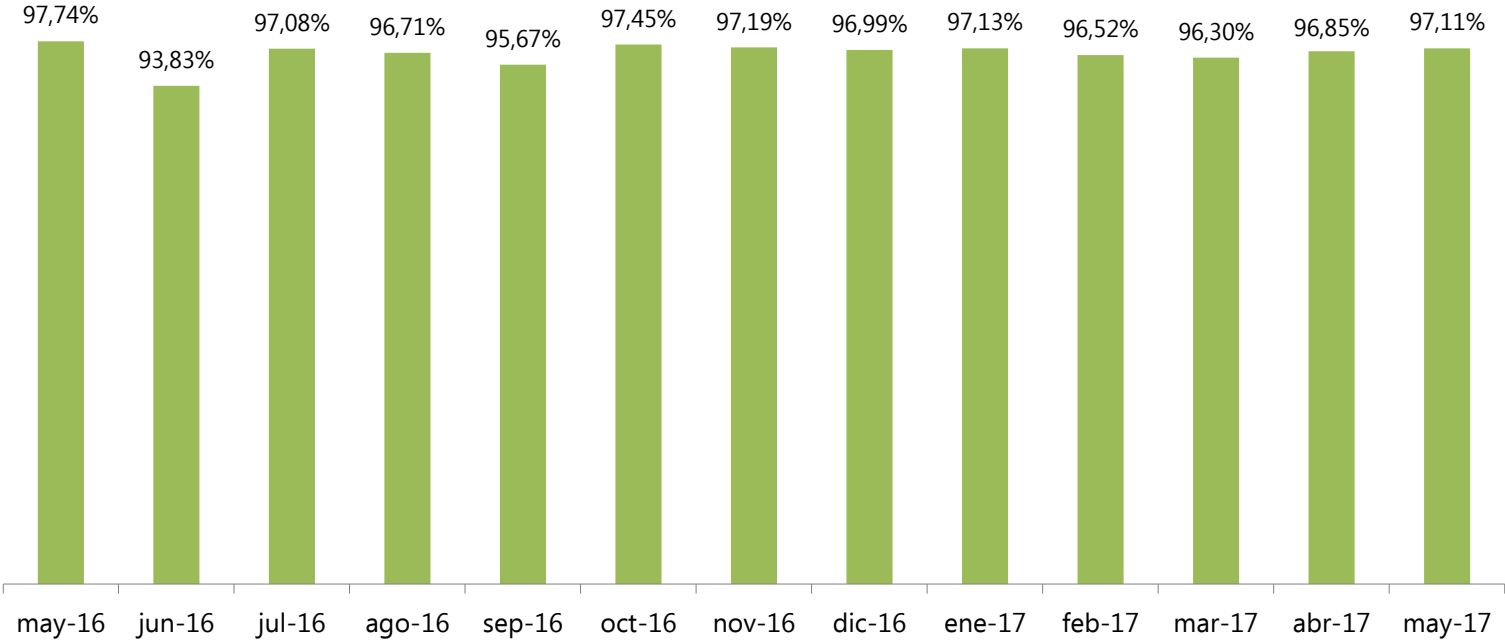
/DANEColombia



/DANEColombia

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

# EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL MAYO 2016 - 2017



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co