

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Informe Ejecutivo – Junio 2018

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

www.dane.gov.co



CIUDADANOS ATENDIDOS JUNIO 2018

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Presencial	157	231	235	232	245	152	1.252	3000	41,73%
	Telefonico	22	38	31	24	7	6	128		
	Atendidos Avaya	857	890	967	1.134	3.180	1.139	8.167	7000	118,50%
	Orfeo	368	426	380	420	477	335	2.406	9000	26,73%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	95	410	1.271	656	423	202	3.057	5400	56,61%
	Redes Sociales	15	10	3	0	2	3	33	300	11,00%
	Certificaciones Digitales	630	555	413	532	483	340	2.953	8000	36,91%
	Archivo Nacional de Datos	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	81.384	300000	27,13%
	Chat - Territorial Centro	212	366	788	1.266	764	614	4.010	45300	177,49%
	Chat - Asesor Virtual	6.320	12.130	26.317	26.165	2.986	2.477	76.395		
Chat - CNPV	10.889	39.446	26.107	18.436	1.338	761	96.977	-	-	
SUBTOTAL	35.134	66.460	70.298	63.178	25.737	15.955	276.762	378.000	73,22%	
2. CENTRO OCCIDENTE	Presencial	21	73	130	152	134	39	549	900	61,00%
	Telefonico	22	7	19	28	13	5	94	300	31,33%
	Orfeo	28	26	39	50	54	31	228	900	25,33%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	52	1.329	2.002	1.573	1.230	870	7.056	7200	98,00%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	564	1.254	902	666	734	5.503	12000	269,69%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	26.860		
SUBTOTAL	5.299	9.275	19.235	18.405	3.890	3.166	40.290	21.300	189,15%	
3. CENTRO ORIENTE	Presencial	13	31	32	41	25	6	148	600	24,67%
	Telefonico	5	10	10	6	5	1	37	300	12,33%
	Orfeo	27	36	19	21	32	35	170	900	18,89%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	63	286	1.141	83	67	239	1.879	3600	52,19%
	Chat - Territorial Centro Oriente	938	1.303	3.944	4.764	1.845	1.353	14.147	12000	341,73%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	26.860		
SUBTOTAL	4.839	8.942	20.937	20.615	3.767	3.121	43.241	17.400	248,51%	

CIUDADANOS ATENDIDOS JUNIO 2018

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIÓNES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Presencial	151	134	162	214	195	105	961	1200	80,08%
	Telefonico	12	10	12	12	11	3	60	300	20,00%
	Orfeo	33	50	52	46	66	32	279	1000	27,90%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	138	1.093	801	1.226	679	497	4.434	7200	61,58%
	Chat - Territorial Norroccidente	587	636	697	542	591	551	3.604	12000	253,87%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	26.860		
SUBTOTAL		4.714	9.199	17.515	17.740	3.335	2.675	36.198	21.700	166,81%
5. NORTE	Presencial	26	38	48	80	44	16	252	1200	21,00%
	Telefonico	8	7	3	27	7	7	59	300	19,67%
	Orfeo	35	36	54	48	30	37	240	1000	24,00%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	0	602	240	1.647	724	319	3.532	7200	49,06%
	Chat - Territorial Norte	364	516	368	576	488	362	2.674	12000	246,12%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	26.860		
SUBTOTAL		4.226	8.475	16.504	18.078	3.086	2.228	33.617	21.700	154,92%
6. SUROCCIDENTE	Presencial	26	84	150	164	50	34	508	1200	42,33%
	Telefonico	28	35	45	32	19	14	173	300	57,67%
	Orfeo	46	36	67	33	43	42	267	1000	26,70%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	124	231	294	299	897	195	2.040	5400	37,78%
	Chat - Territorial Suroccidente	424	785	1.118	802	770	648	4.547	12000	261,73%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	26.860		
SUBSUBTOTAL		4.441	8.447	17.465	17.030	3.572	2.420	34.395	19.900	172,84%
TOTAL ATENCIONES 2018		58.653	110.798	161.954	155.046	43.387	29.565	464.503	480.000	96,77%

Fuente: DIMCE.

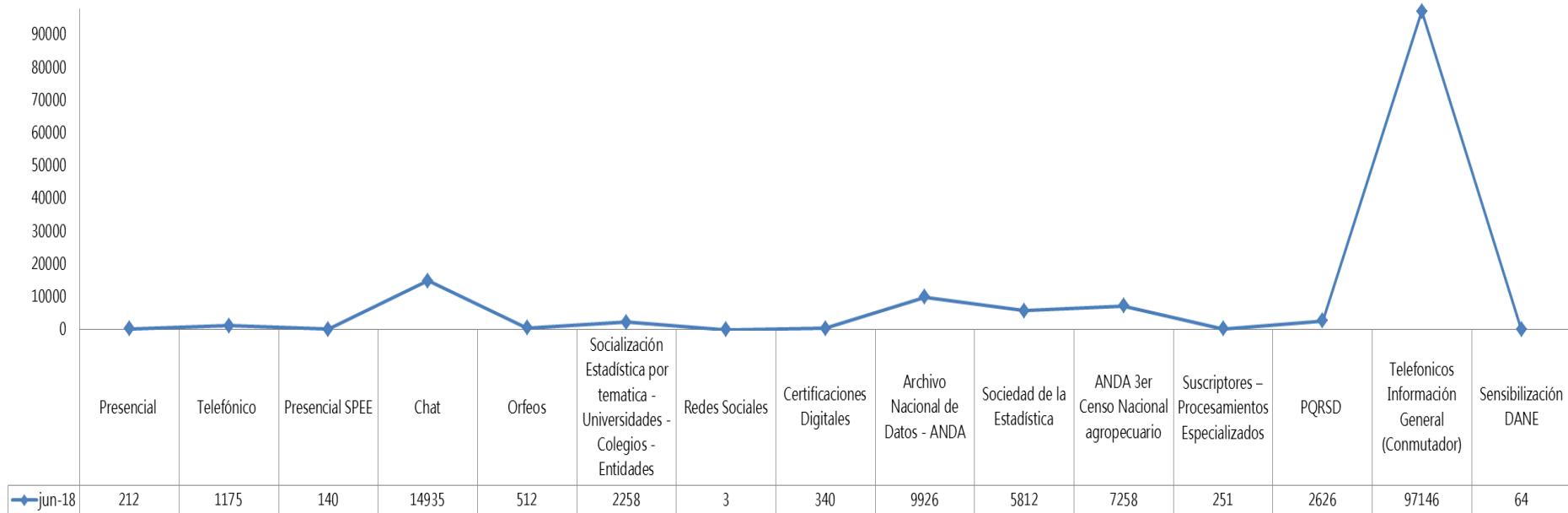
CIUDADANOS ATENDIDOS JUNIO 2018

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIÓNES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Año 2018	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	1.885	2.198	2.455	2.764	4.637	2.039	15.978	480.000	289%
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	67.790	81.501	199.253	203.700	75.611	97.146	725.001		
	Socialización estadística -Ferias (FNESC) y Otros (Sensibilización)	472	3.951	5.749	5.484	4.020	2.322	21.998		
	Chat	40.082	92.126	139.548	131.953	18.413	14.935	437.057		
	Redes sociales	15	10	3	0	2	3	33		
	Certificacione Digitales	630	555	413	532	483	340	2.953		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	81.384		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	8.573	7.537	8.053	8.718	6.008	7.258	46.147		
	Sociedad de la Estadística	3.570	0	1.761	5.807	6.744	5.812	23.694		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	109	164	117	231	251	1.092		
	PQRSD	3.090	3.257	7.720	8.894	4.984	2.626	30.571		
	TOTAL	141.896	203.202	378.905	382.282	136.965	142.658	1.385.908		

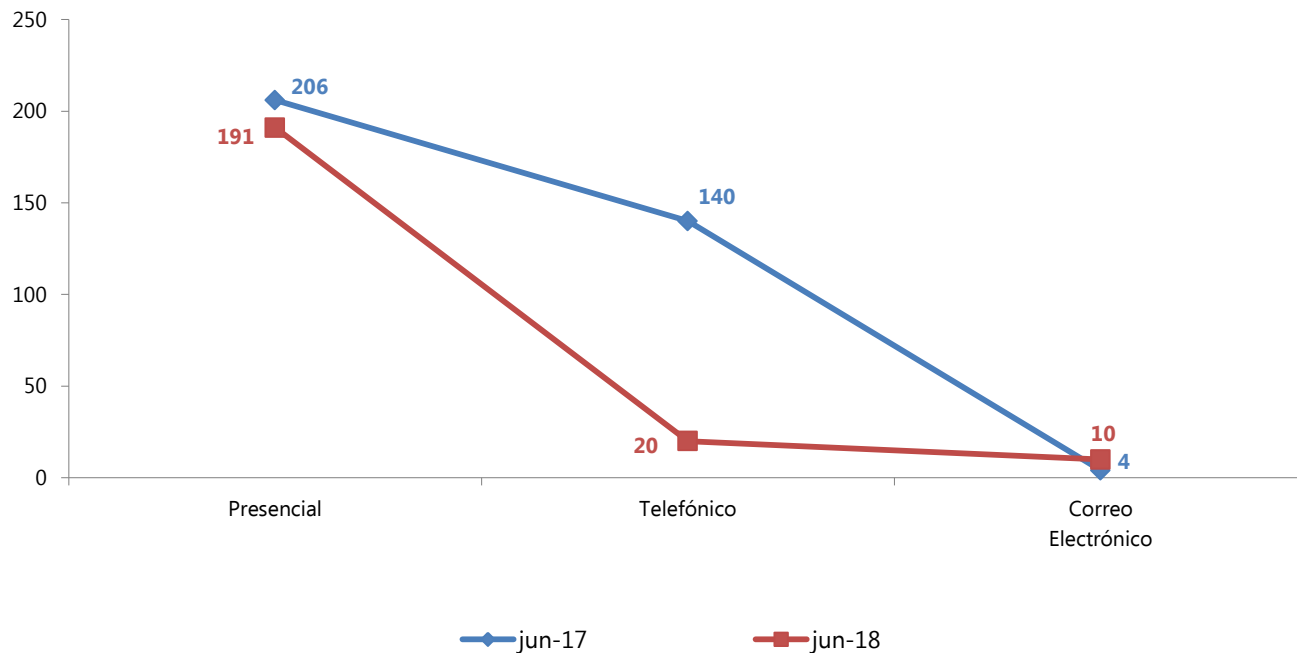
ATENCIONES REGISTRADAS JUNIO 2018

TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



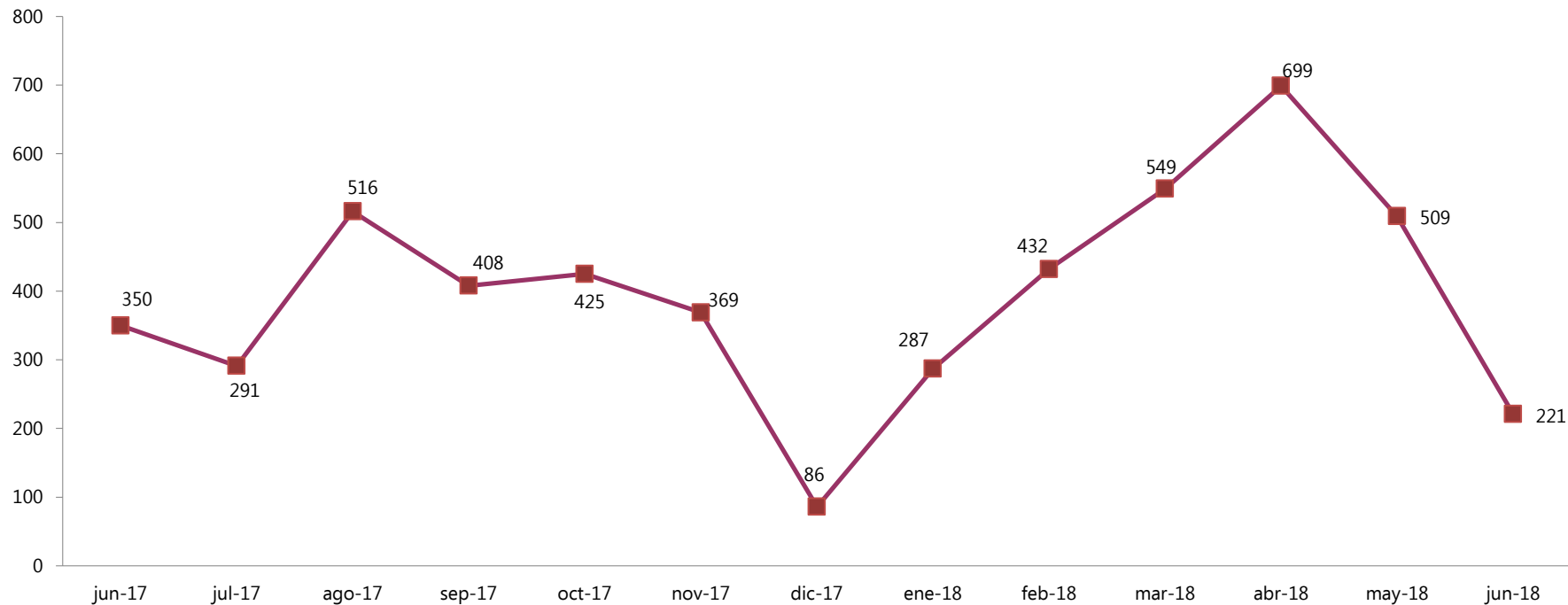
Fuente: DIMCE.

CIUDADANOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN JUNIO 2017 – 2018



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DEL TOTAL DE CIUDADANOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS JUNIO 2017 - 2018



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 TERRITORIALES Y DANE CENTRAL

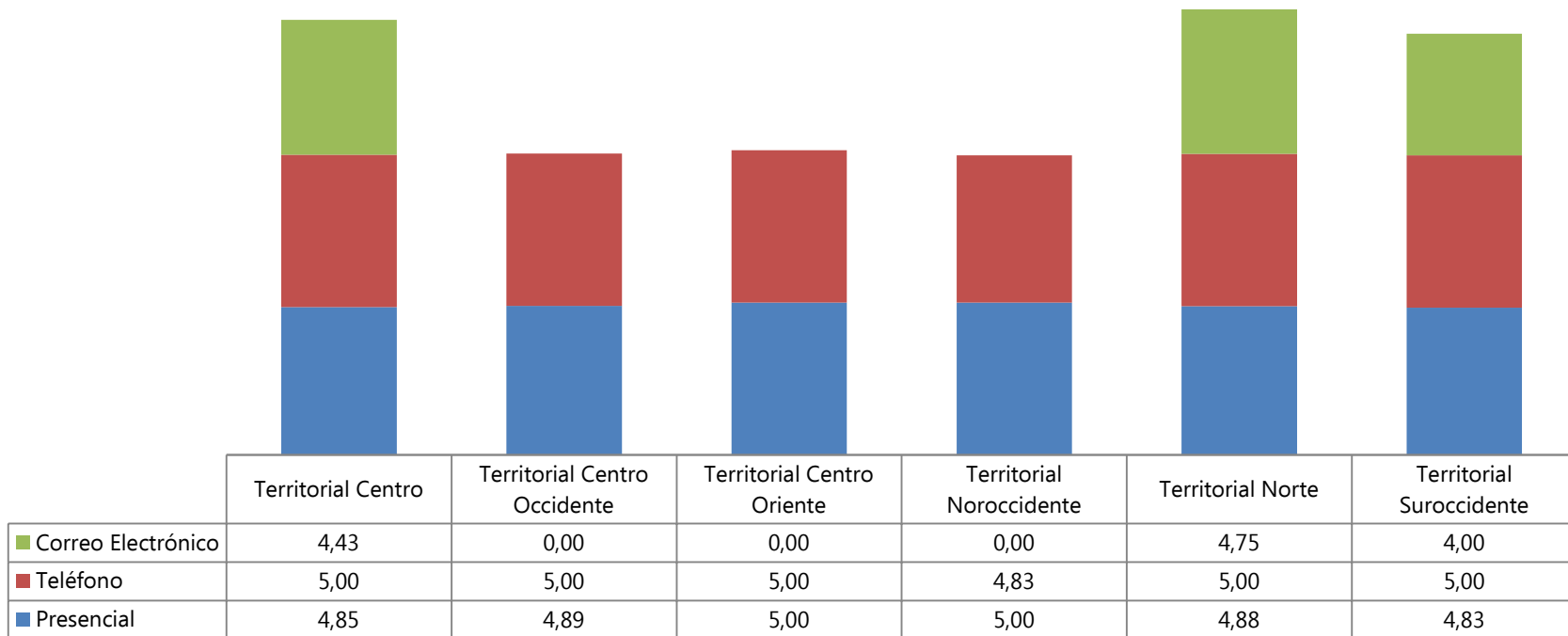
JUNIO 2018

JUNIO													
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:	24	4,83	39	4,97	2	5,00	84	5,00	12	5,00	30	4,90
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,88		4,95		5,00		5,00		4,92		4,90
	Disponibilidad de la información:		4,88		4,82		5,00		5,00		4,83		4,87
	Instalaciones locativas		4,83		4,82		5,00		5,00		4,75		4,67
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	7	4,29	/	/	/	/	/	/	2	5,00	1	4,00
	Orientación recibida		4,57	/	/	/	/	/	4,50		4,00		
TELEFONICO	tiempo de respuesta	3	5,00	2	5,00	1	5,00	2	4,50	1	5,00	11	5,00
	Orientación recibida		5,00		5,00		5,00		5,00		5,00		5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario		5,00		5,00		5,00		5,00		5,00		5,00

UCS: Usuarios que califican el servicio
P: Calificación

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIALES – DANE CENTRAL JUNIO 2018

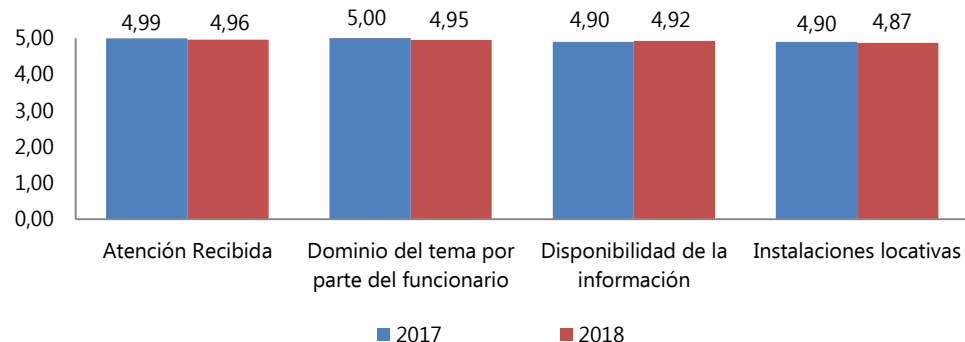


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL PRESENCIAL

JUNIO 2017- 2018

El comparativo entre la atención recibida, dominio del tema, disponibilidad de la información e instalaciones locativas, para el mes de junio de los años 2017 y 2018, indican que la calificación de los ciudadanos se encuentra en un rango satisfactorio, siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho.

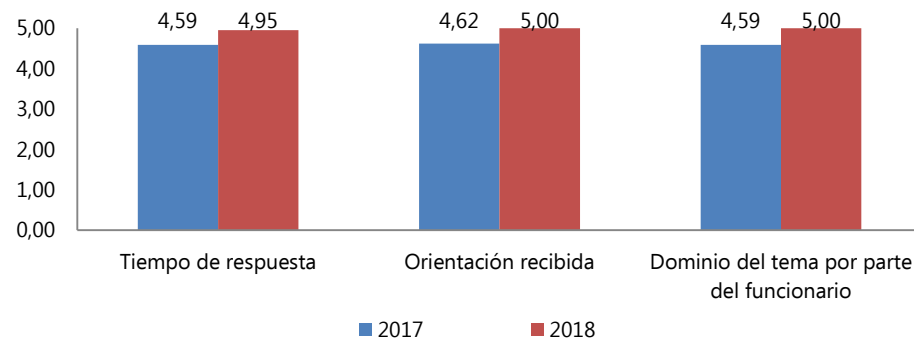


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL TELEFÓNICO

JUNIO 2017- 2018

La comparación entre los tres atributos evaluados por parte de los ciudadanos (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta) para el mes de junio en los años 2017 y 2018, indica que la calificación resulta satisfactoria en cada una de las características de los años analizados.

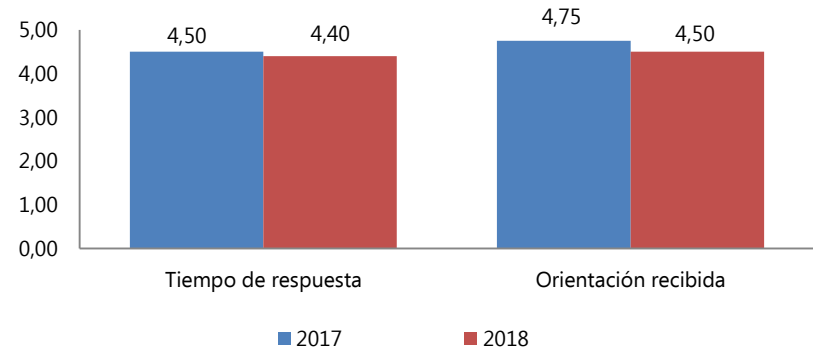


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO - CANAL CORREO ELECTRÓNICO

JUNIO 2017- 2018

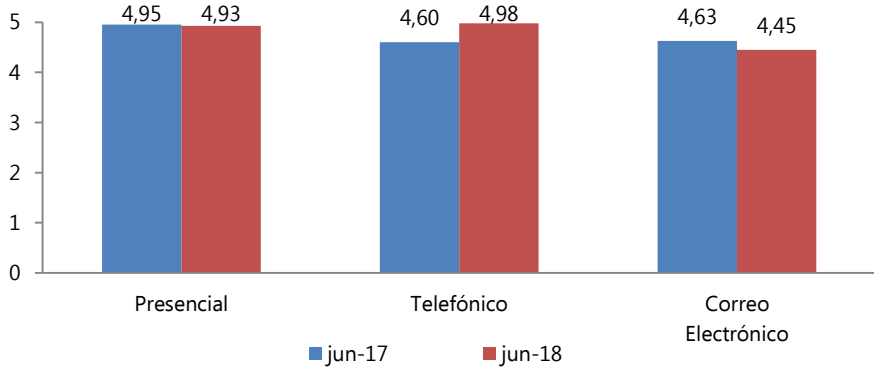
La calificación de los usuarios respecto a los atributos: tiempo de respuesta y orientación recibida, para el mes de junio resulta satisfactoria para los dos periodos analizados.



Fuente: DIMCE.

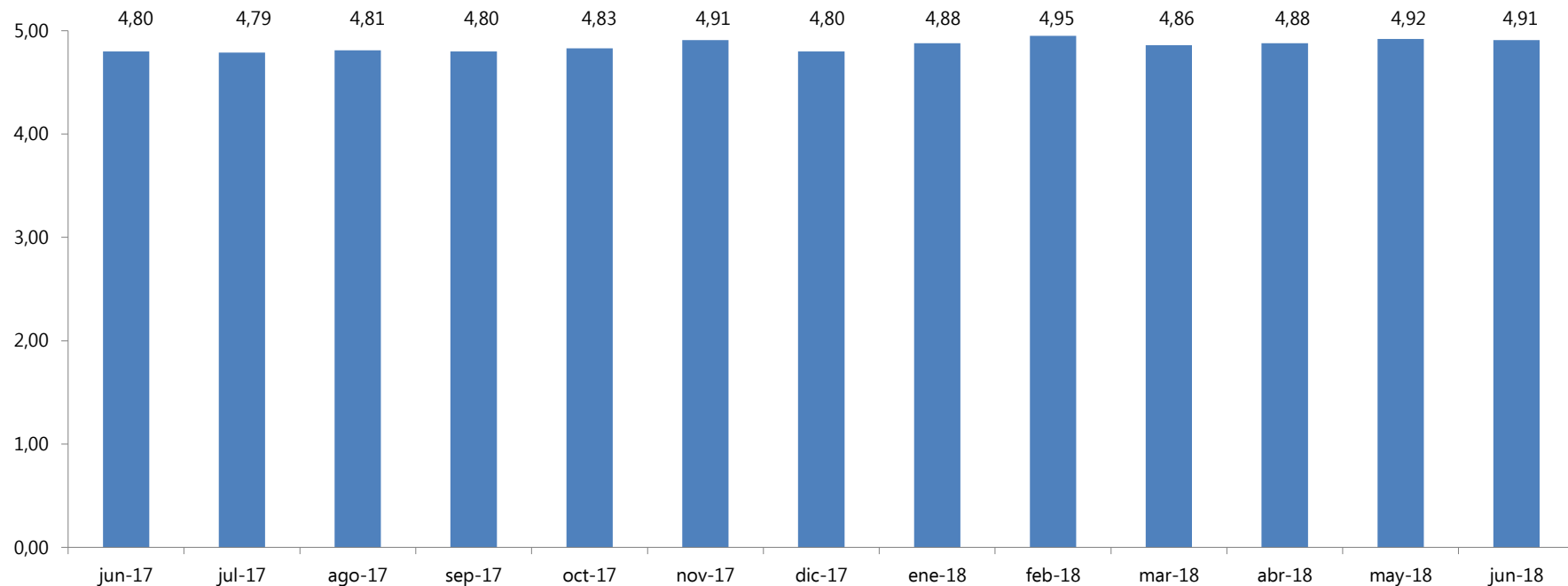
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN JUNIO 2017 - 2018

La calificación del servicio asignada por los usuarios en el mes de junio para los canales de contacto presencial, telefónico y correo electrónico en 2017 y 2018 se ubica en un rango satisfactorio.



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO JUNIO 2017 - 2018



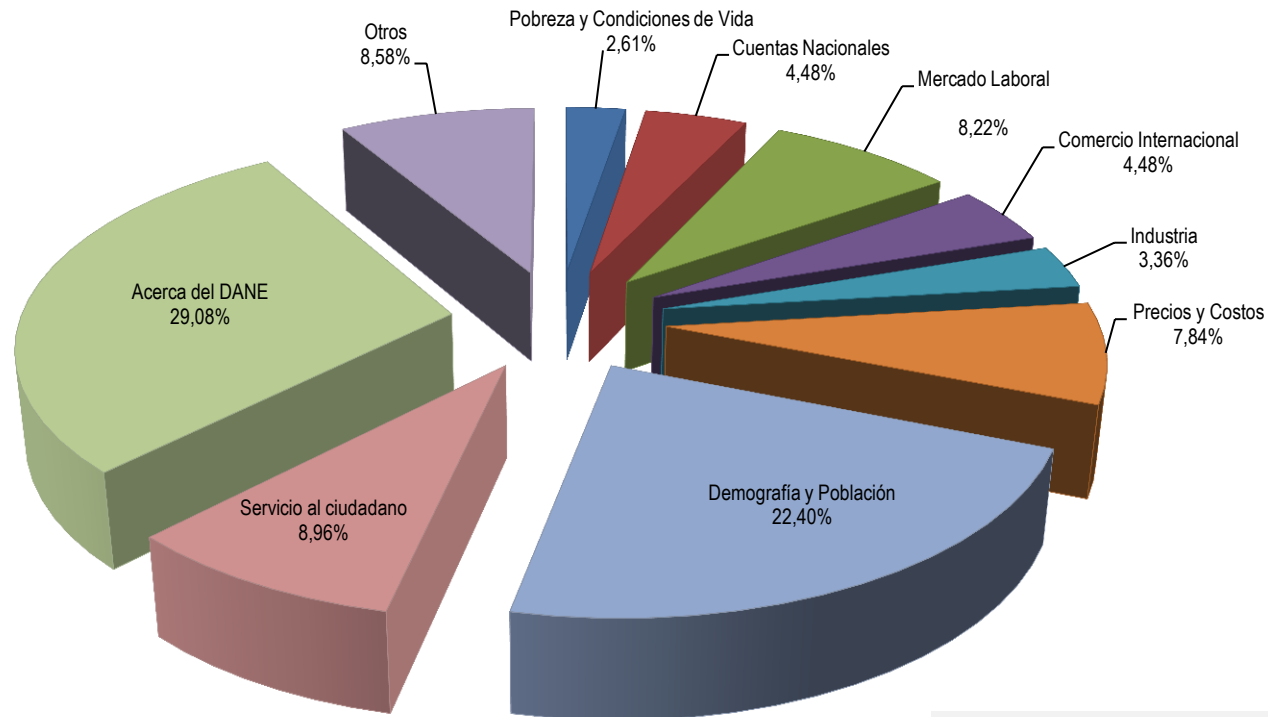
Fuente: DIMCE.

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 Y SERVICIOS CALIFICADOS POR LOS CIUDADANOS – JUNIO 2018

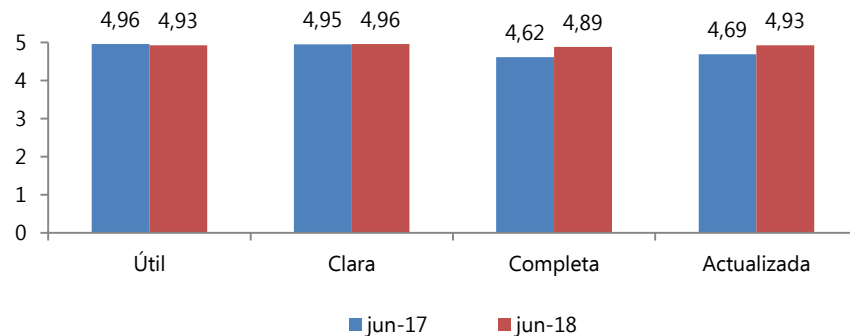
El segmento Acerca del DANE, fue el más calificado por los ciudadanos en el mes de junio, dado que bajo esta categoría se dirigieron las consultas correspondientes al proceso de selección del equipo operativo del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, además de las orientaciones respecto al Censo puerta a puerta a nivel nacional.



Fuente: DIMCE.

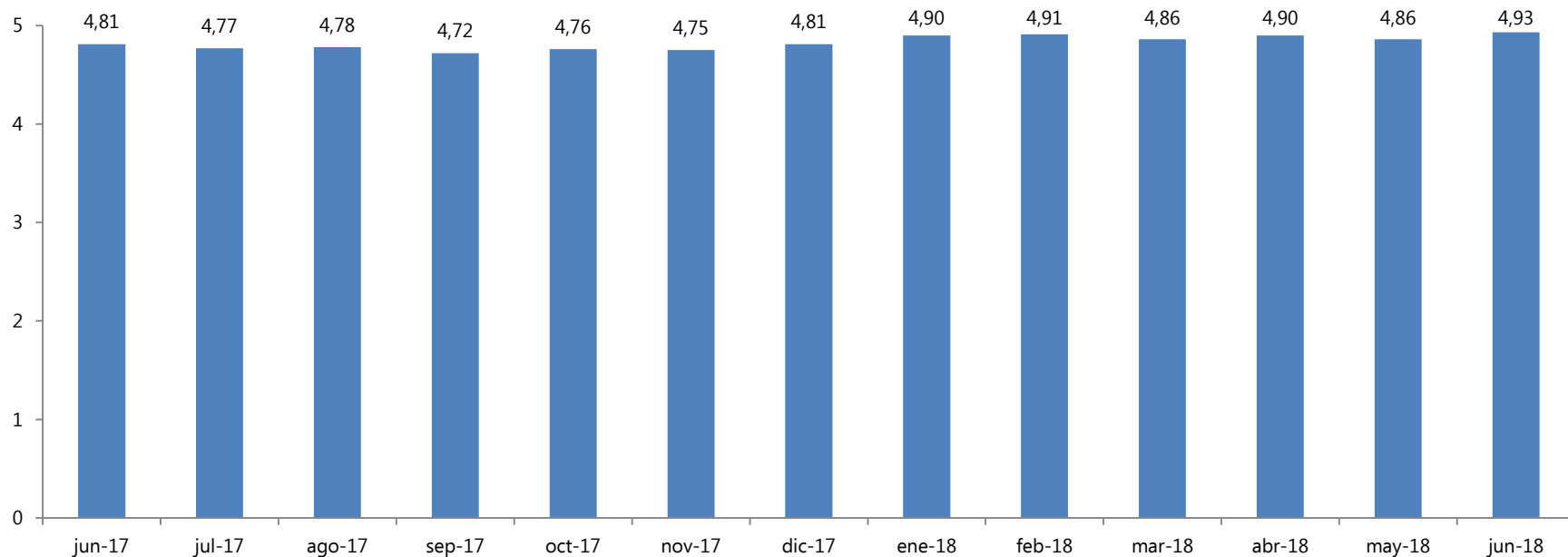
CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - JUNIO 2017- 2018

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



Fuente: DIMCE.

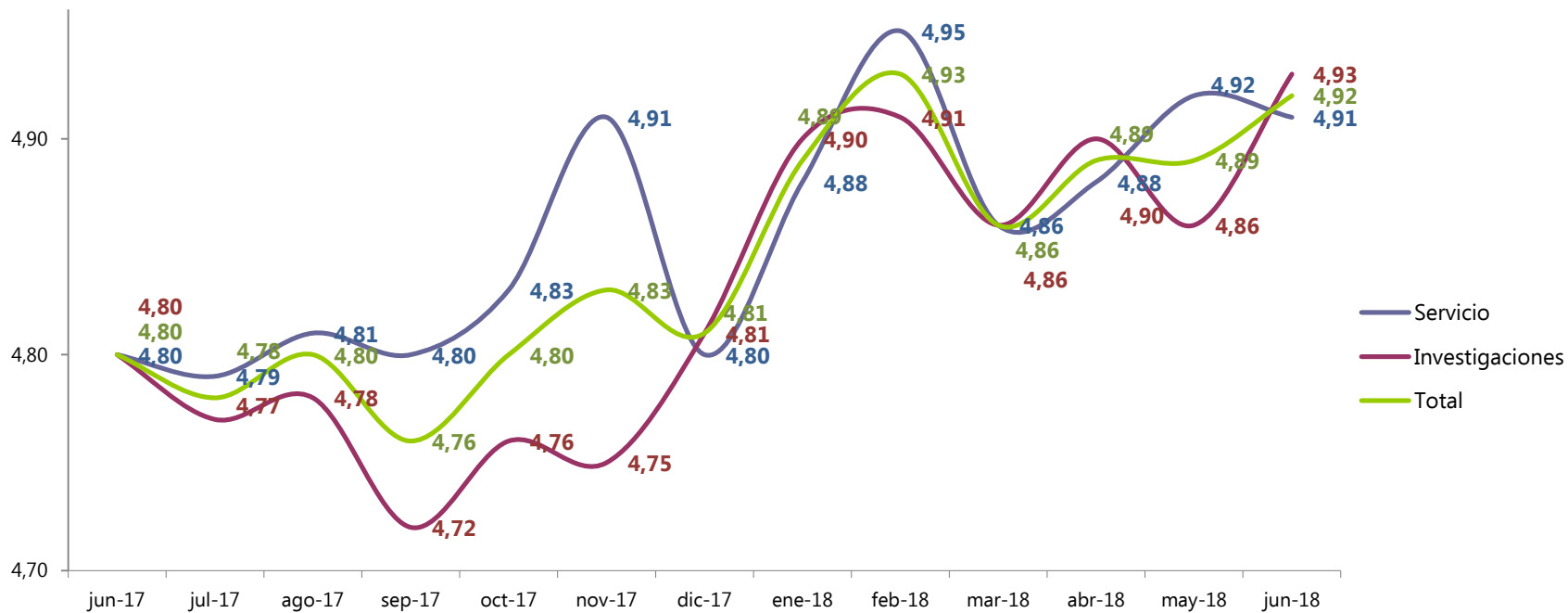
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS JUNIO 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

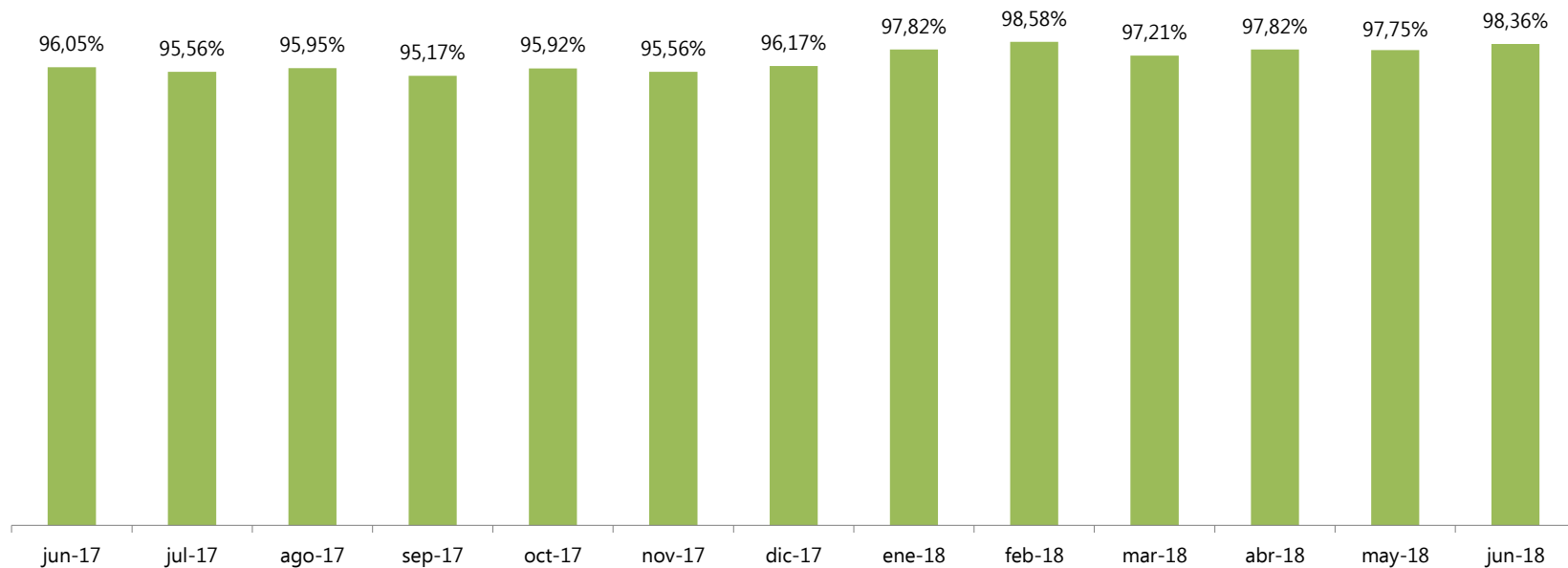
RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS JUNIO 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

SATISFACCIÓN TOTAL DE LOS USUARIOS QUE DILIGENCIARON LA ENCUESTA - JUNIO 2017- 2018



Fuente: DIMCE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia