



DANE
Para tomar decisiones



REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – DICIEMBRE DE 2014

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co



RESUMEN DE USUARIOS REGISTRADOS 2014

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Usuarios Presenciales	92	205	309	263	241	144	201	256	337	176	170	48	18.479
Usuarios Telefónicos	47	283	164	119	202	185	335	280	347	200	247	126	
Chat	3	2	0	2	1	5	4	8	4	1	2	0	
Cultura Estadística y Ferias	53	807	848	909	1018	328	644	1278	1144	315	1173	48	
Orfeo y Correo	369	570	510	311	398	133	1461	225	289	232	232	175	
SUBTOTAL	564	1.867	1.831	1.604	1.860	795	2.645	2.047	2.121	924	1.824	397	
Usuarios Presenciales	46	130	101	134	91	48	63	90	104	48	82	40	12.292
Usuarios Telefónicos	11	19	16	11	33	16	37	22	22	10	11	20	
Cultura Estadística	166	974	1787	678	1329	112	401	1405	603	1239	1252	123	
Orfeo y Correo	62	80	91	51	80	51	384	64	77	29	29	20	
SUBTOTAL	285	1.203	1.995	874	1.533	227	885	1.581	806	1.326	1.374	203	
Usuarios Presenciales	61	59	57	31	81	21	42	42	54	64	62	6	3.896
Usuarios Telefónicos	30	31	31	21	30	22	9	30	28	31	20	20	
Cultura Estadística y Ferias	0	42	306	298	175	23	76	155	458	91	116	21	
Orfeo y Correo	119	53	60	87	117	27	453	182	51	32	55	16	
SUBTOTAL	210	185	454	437	403	93	580	409	591	218	253	63	
Usuarios Presenciales	64	58	93	129	129	84	102	126	160	80	73	41	16.173
Usuarios Telefónicos	30	18	17	33	34	21	20	21	32	17	14	9	
Cultura Estadística y Ferias	15	1892	1691	1508	1545	478	1359	1396	1090	1255	800	393	
Orfeo y Correo	83	56	70	71	103	40	657	65	51	54	58	38	
SUBTOTAL	192	2.024	1.871	1.741	1.811	623	2.138	1.608	1.333	1.406	945	481	
Usuarios Presenciales	55	69	104	107	63	62	110	83	64	59	47	27	9.157
Usuarios Telefónicos	16	7	10	11	3	12	17	5	29	6	7	6	
Cultura Estadística y Ferias	0	438	578	1238	567	112	888	1319	889	542	450	0	
Orfeo y Correo	62	50	43	54	50	34	434	234	55	46	63	32	
SUBTOTAL	133	564	735	1.410	683	220	1.449	1.641	1.037	653	567	65	
Usuarios Presenciales	52	187	161	157	162	83	87	172	292	124	86	32	7.576
Usuarios Telefónicos	78	60	50	41	46	48	32	37	51	81	38	16	
Cultura Estadística y Ferias	42	357	668	289	395	46	295	313	580	800	125	71	
Orfeo y Correo	89	87	136	129	75	53	543	36	121	58	60	35	
SUBTOTAL	261	691	1.015	616	678	230	957	558	1.044	1.063	309	154	
TOTAL	1645	6534	7901	6682	6968	2188	8654	7844	6932	5590	5272	1363	67573
DIVERCITY	7156	3880	5488	8159	6280	10054	8514	7362	7765	9635	8894	9262	92449
CALL CENTER	295	554	4523	2109	1574	972	992	0	0	0	0	0	11019
TOTAL	9.096	10.968	17.912	16.950	14.822	13.214	18.160	15.206	14.697	15.225	14.166	10.625	171.041

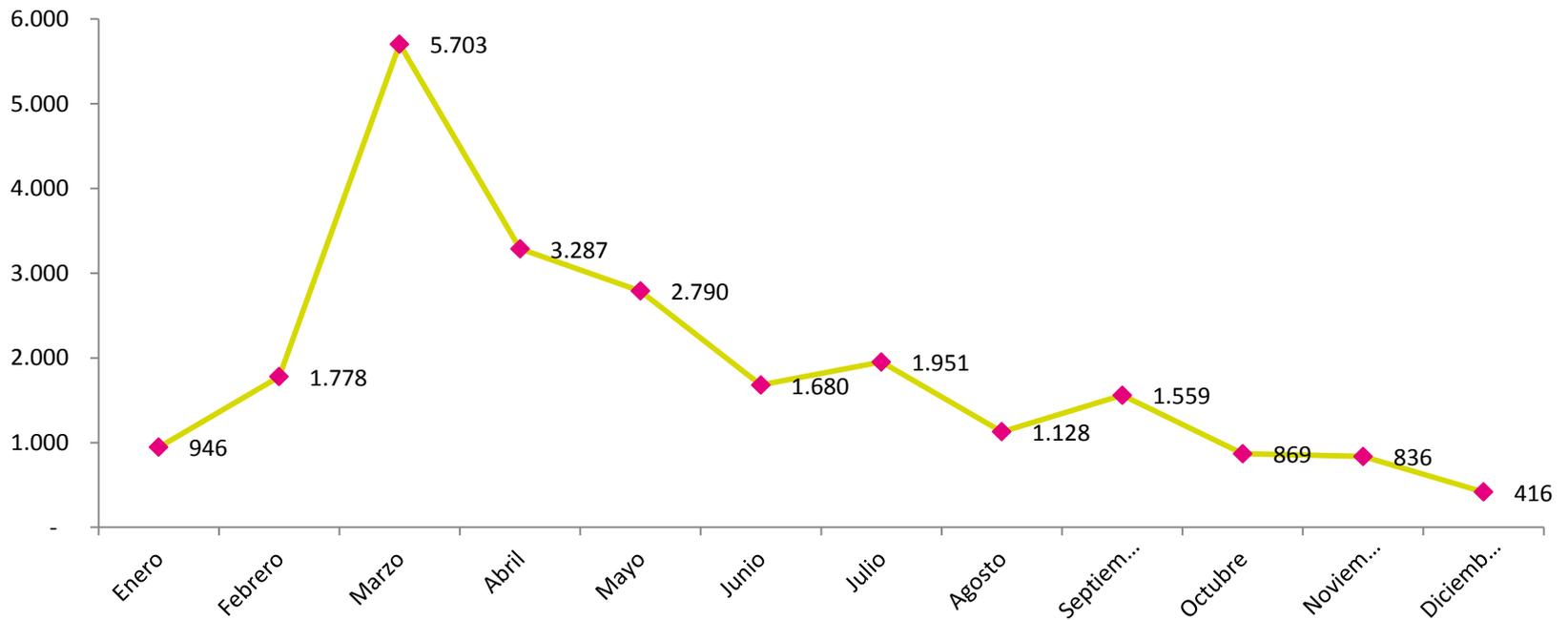
Durante el mes de Diciembre de 2014 se atendieron un total de 10.625 usuarios, incluyendo presenciales, de programas de Cultura Estadística, Divercity y Telefónicos.





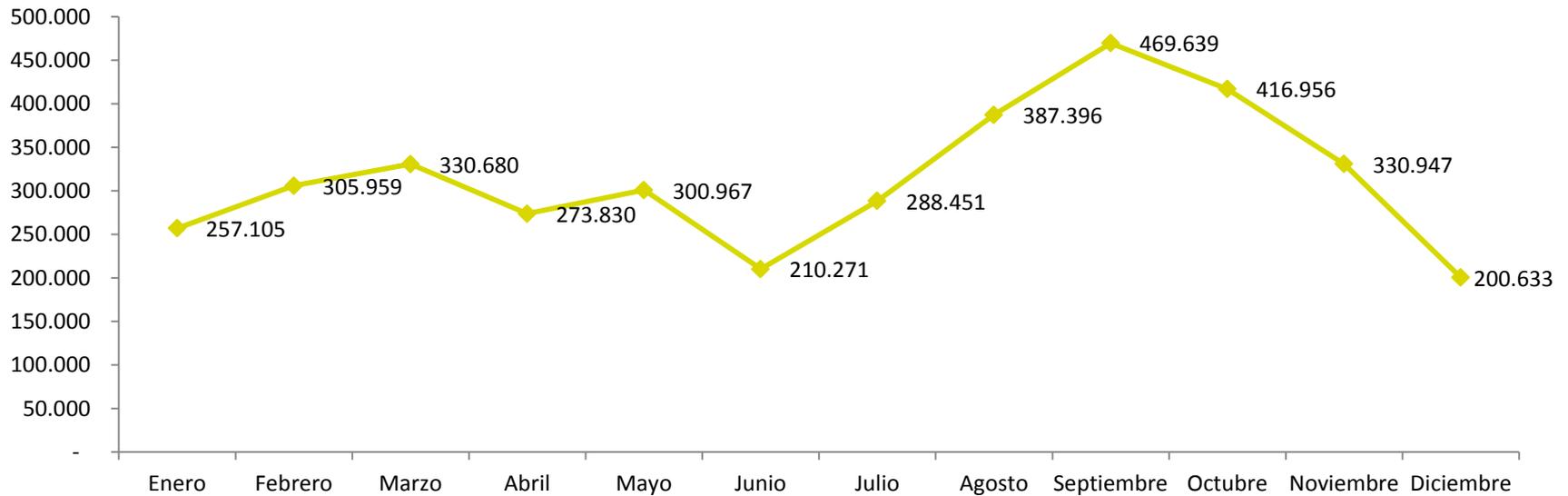
EVOLUCIÓN DE USUARIOS PRESENCIALES, TELEFONICOS, CORREO ELECTRONICO Y POSTAL – AÑO 2014

Bancos de Datos y Centros de Información



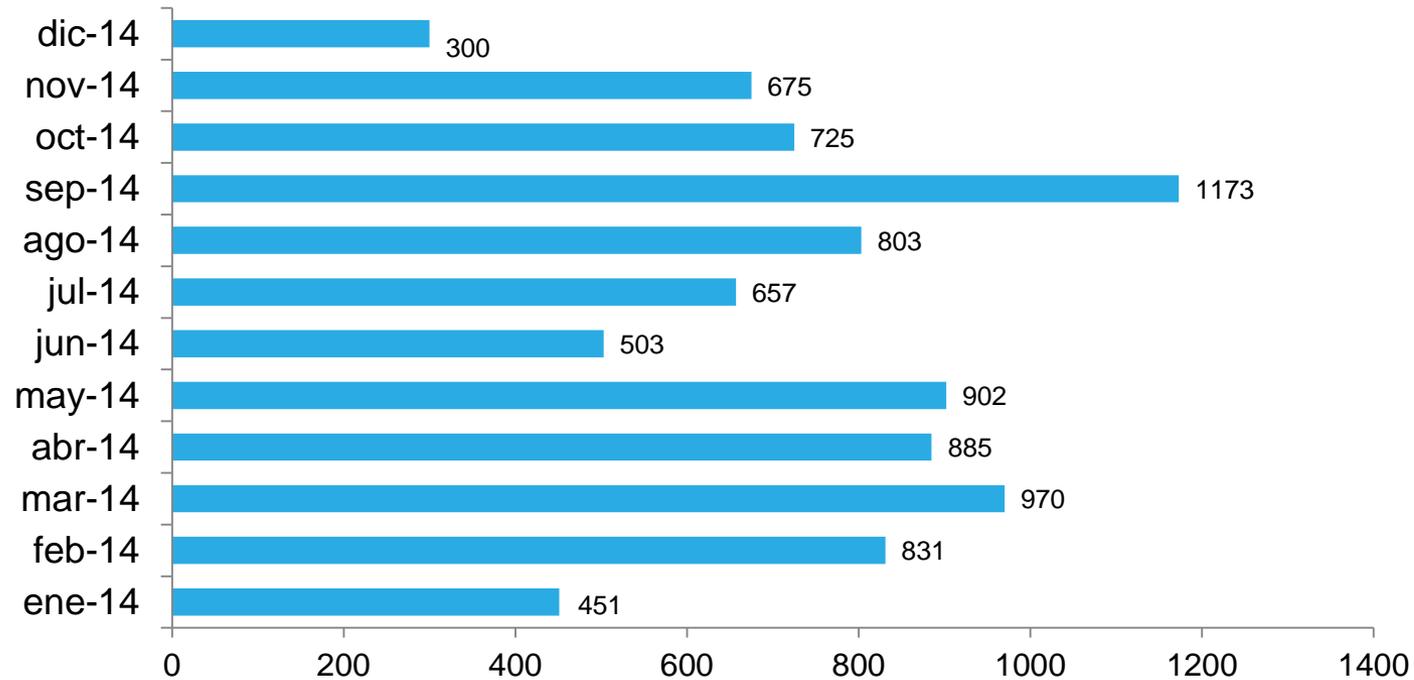


EVOLUCIÓN DE USUARIOS DEL SITIO WEB AÑO 2014 www.dane.gov.co





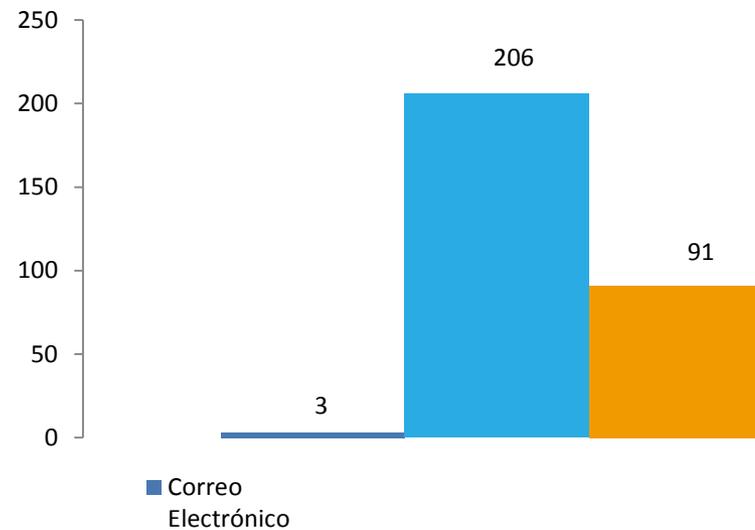
TOTAL USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO





USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO SEGÚN MEDIO DE CONTACTO

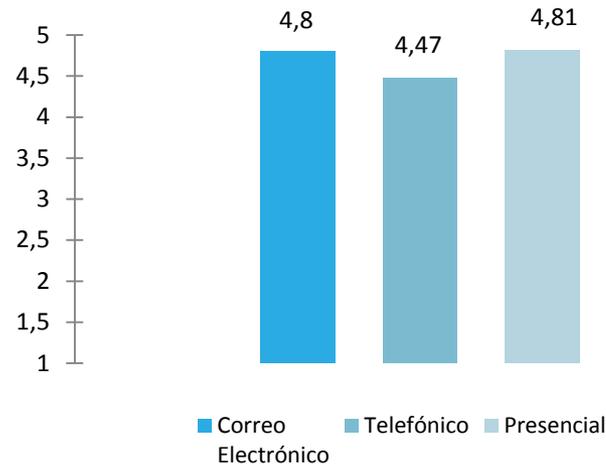
El medio de contacto con mayor número de usuarios que califican el servicio es el presencial, ya que una vez finalizado el servicio se les solicita diligenciar la encuesta de satisfacción. Para los canales telefónico y de correo electrónico esta alternativa es opcional.





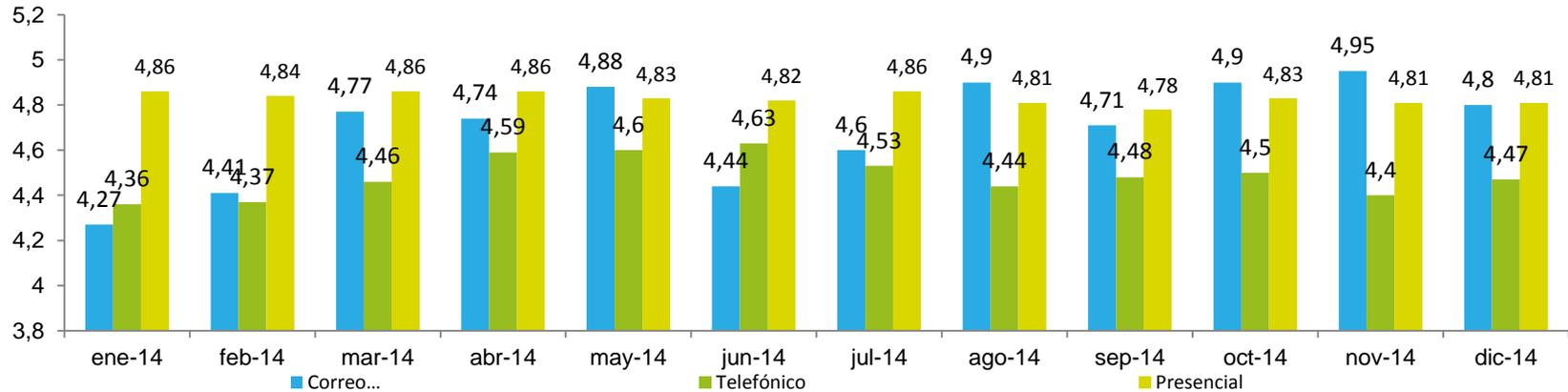
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE CONTACTO

La gráfica muestra el promedio de calificación asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado. En general, las calificaciones por cada medio se ubican en rango satisfactorio, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5





EVOLUCION DE LA CALIFICACION SEGÚN MEDIO DE CONTACTO AÑO 2014



Las calificaciones que se presentan en esta grafica, miden la percepción de los usuarios frente al servicio recibido en cada canal; siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho. Cada canal mide diferentes atributos:

ATRIBUTOS POR CANAL:

Correo electrónico: Tiempo de respuesta – Orientación recibida

Telefónico: Tiempo de respuesta - Orientación recibida – Dominio del tema por parte del funcionario

Presencial: Atención recibida – Dominio del tema por parte del funcionario – Disponibilidad de la información – Instalaciones locativas

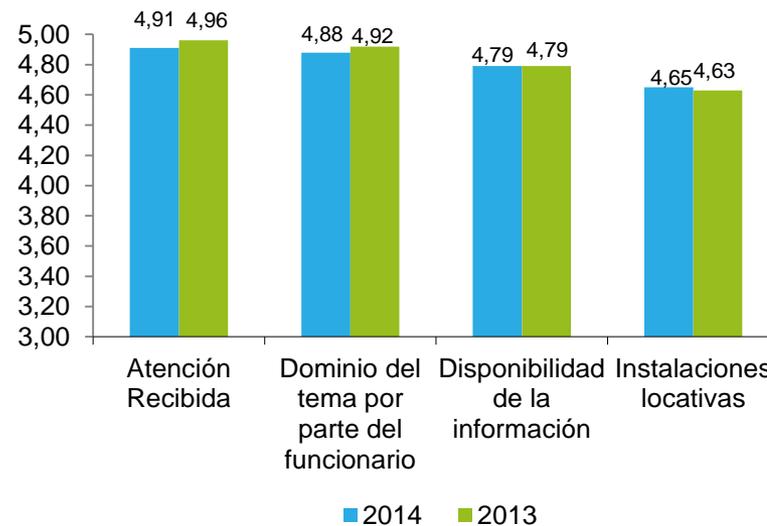




CALIFICACION DEL SERVICIO PRESENCIAL DICIEMBRE DE 2013 - 2014

La calificación del servicio presencial muestra la percepción de los usuarios respecto a la atención personal brindada, el dominio del tema, la disponibilidad de la información y las instalaciones locativas.

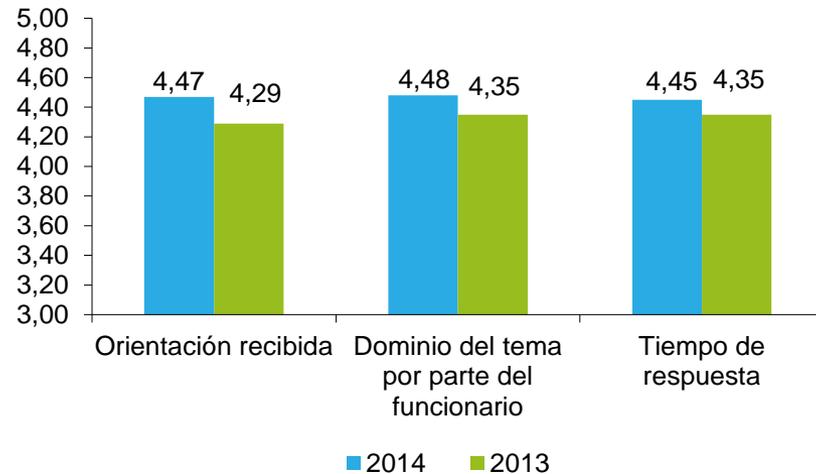
Se encuentran en un rango entre 1 y 5, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.





CALIFICACION DEL SERVICIO TELEFONICO DICIEMBRE DE 2013 - 2014

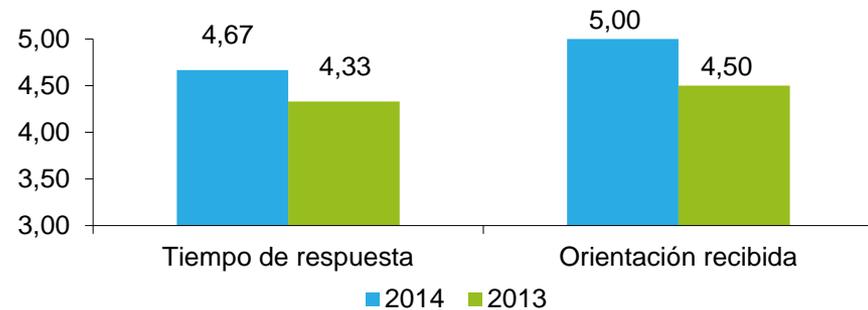
La gráfica refleja tres aspectos evaluados por parte de los usuarios (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta). La calificación resulta satisfactoria en cada uno de los atributos y respecto a los meses de Diciembre de los 2 años





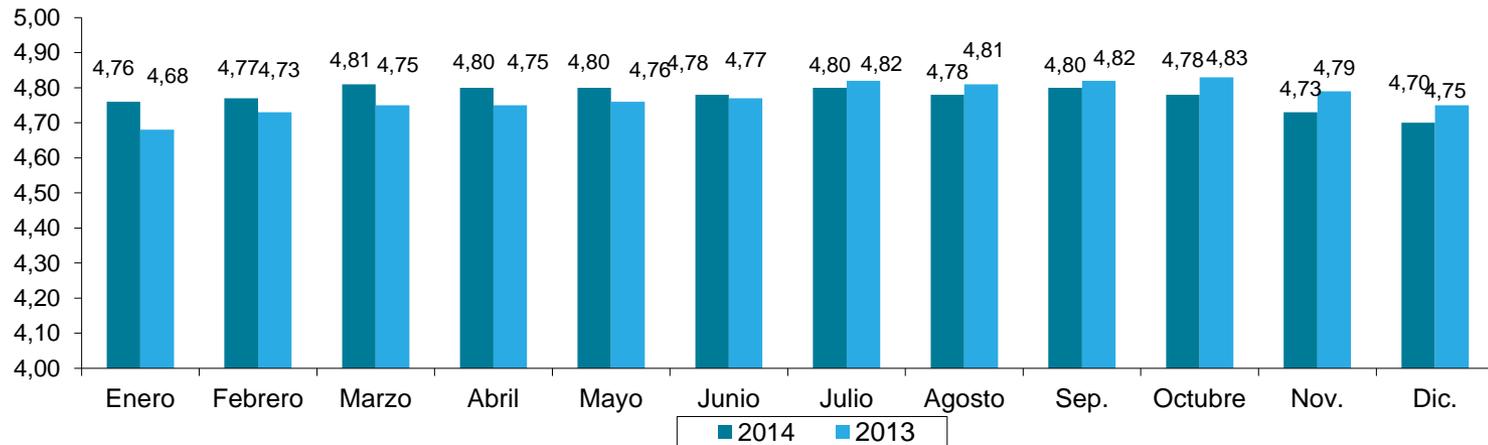
CALIFICACION DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO DICIEMBRE DE 2013 -2014

La percepción de los usuarios respecto al servicio de correo electrónico se presenta de manera satisfactoria en cada uno de los meses de Diciembre de 2013 y 2014, comparando la calificación a partir de los atributos de tiempo de respuesta y orientación recibida..





EVOLUCION DE LA CALIFICACION TOTAL DEL SERVICIO 2013 - 2014



La calificación total del servicio está promediada por los porcentajes de las valoraciones en los canales de atención presencial, telefónico y de correo electrónico. A lo largo del año, esta calificación se presenta en nivel satisfactorio, si se tiene en cuenta la escala de 1 a 5





CALIFICACIÓN SERVICIO PRESENCIAL POR BANCO DE DATOS / CENTROS DE INFORMACIÓN

A través de este listado se puede visualizar el comportamiento en términos de servicio de cada uno de los Centros de Atención al Ciudadano a nivel Nacional.



- [BOGOTÁ-VENTAS DIRECTAS](#)
- [BOGOTÁ-BANCO DATOS](#)
- [TUNJA-GOB. DE BOYACÁ](#)
- [BOGOTÁ-BLAA](#)
- [VILLAVICENCIO-SUBSEDE](#)
- [NEIVA-SUBSEDE](#)
- [MANIZALES-BANCO DE DATOS](#)
- [ARMENIA-SUBSEDE](#)
- [ARMENIA-U. QUINDIO](#)
- [PEREIRA-BANREP](#)
- [MANIZALES-U. AUTONOMA](#)
- [IBAGUÉ-U. TOLIMA](#)
- [BUCARAMANGA-BANCO DE DATOS](#)
- [CÚCUTA-SUBSEDE](#)
- [MEDELLÍN-BANCO DE DATOS](#)
- [MONTERÍA-SUBSEDE](#)
- [MEDELLÍN-BANREP](#)
- [QUIBDO-SUBSEDE](#)
- [BARRANQUILLA-BANCO DE DATOS](#)
- [CARTAGENA-IGAC](#)
- [SANTA MARTA-SUBSEDE](#)
- [SAN ANDRÉS-C. COMERCIO](#)
- [VALLEDUPAR-C. COMERCIO](#)
- [CALI-BANCO DE DATOS](#)
- [PASTO-C. COMERCIO](#)
- [CALI-U. JAVERIANA](#)
- [POPAYÁN-BANREP](#)





DANE
Para tomar decisiones



CONSULTA DE LAS INVESTIGACIONES

El mayor volumen de consultas realizadas por nuestros usuarios recae sobre las siete temáticas mostradas en la siguiente gráfica. Estas consultas constituyeron el 95,3% del total de la información suministrada a través de los distintos canales. La información más demandada en el mes de Diciembre de 2014 fue la relacionada con Censos de población y demografía.



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

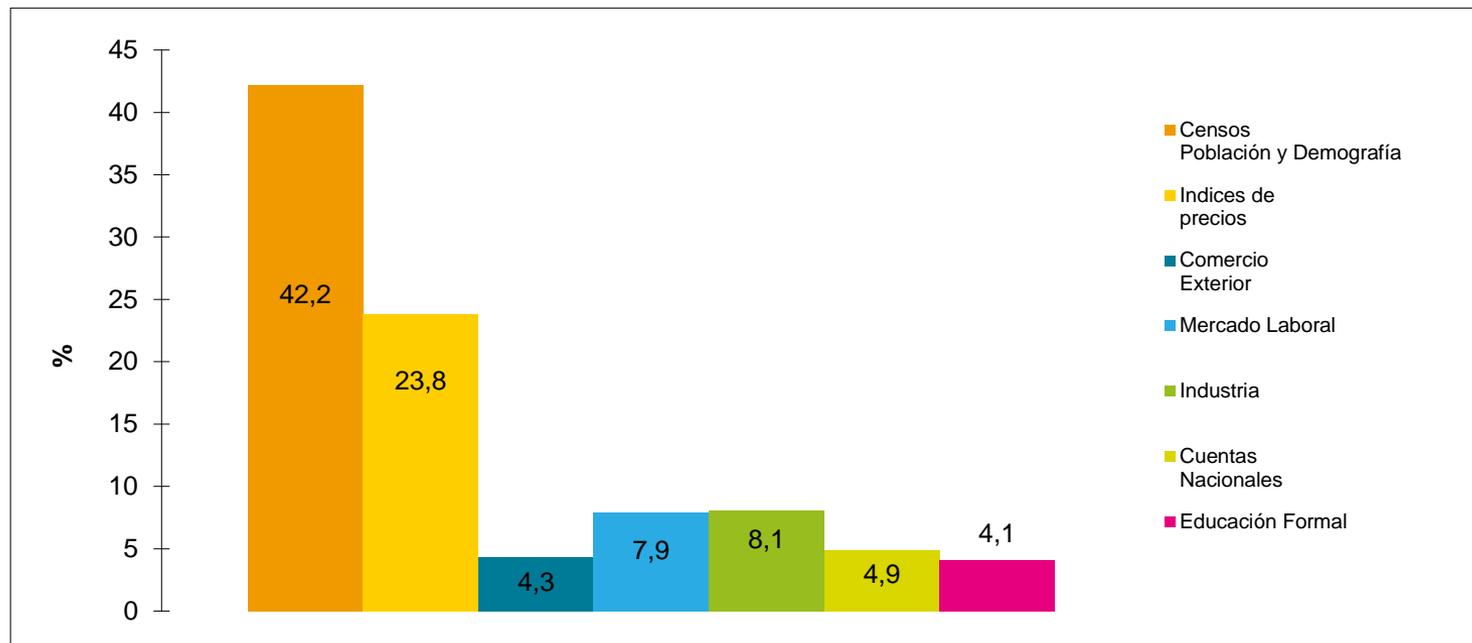
www.dane.gov.co



DANE
Para tomar decisiones



INVESTIGACIONES MAS CONSULTADAS DICIEMBRE DE 2014



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co



CALIFICACION DE LAS INVESTIGACIONES MAS CONSULTADAS

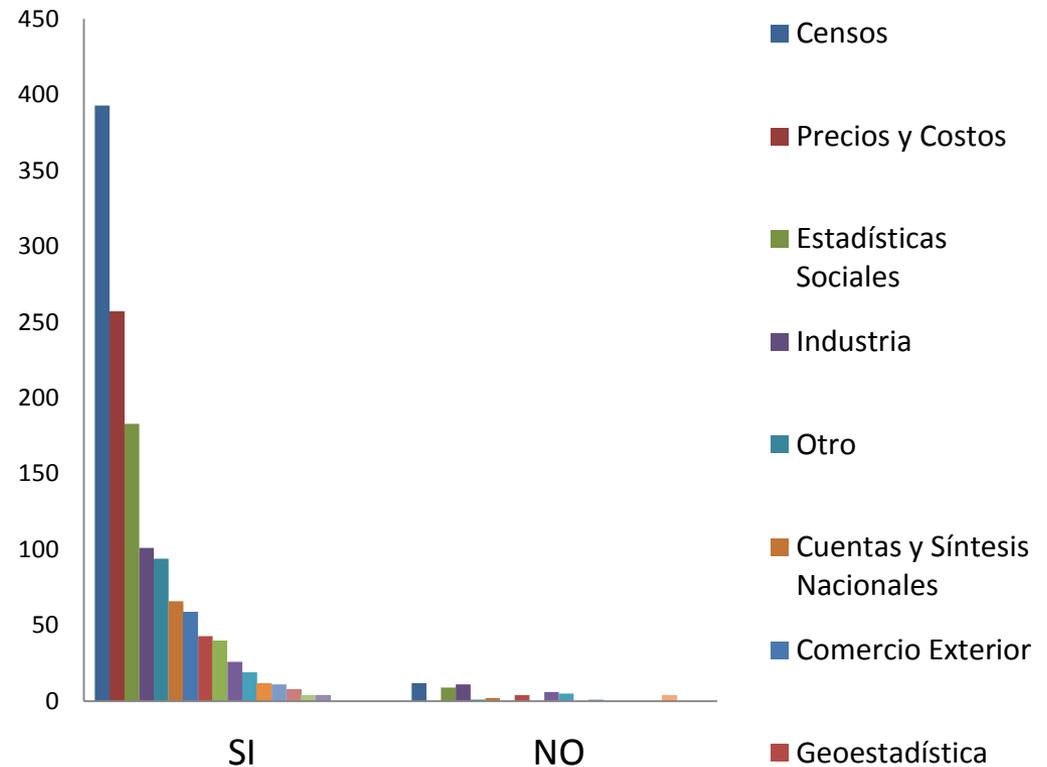
Investigaciones	2. Completa		3. Actualizada		4. Clara		5. Util		Total		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUMA
1 Censos	125	5	89	3	90	2	89	2	393	12	405
2 Precios y Costos	64	0	65	0	64	0	64	0	257	0	257
3 Estadísticas Sociales	44	4	46	2	47	1	46	2	183	9	192
4 Industria	26	2	24	4	24	4	27	1	101	11	112
5 Otro	24	0	24	0	23	1	23	0	94	1	95
6 Cuentas y Síntesis Nacionales	17	0	16	1	17	0	16	1	66	2	68
7 Comercio Exterior	15	0	15	0	14	0	15	0	59	0	59
8 Geoestadística	10	1	11	1	11	1	11	1	43	4	47
9 Demográficos	10	0	10	0	10	0	10	0	40	0	40
10 Agropecuario	6	2	7	1	6	2	7	1	26	6	32
11 Servicios	4	2	5	1	5	1	5	1	19	5	24
12 Investigación Estadística y Análisis	3	0	3	0	3	0	3	0	12	0	12
13 Comercio Interior	2	1	3	0	3	0	3	0	11	1	12
14 Colombiastad - Colombia Estadística	2	0	2	0	2	0	2	0	8	0	8
15 Regulación Estadística	1	0	1	0	1	0	1	0	4	0	4
16 Encuestas Políticas y Culturales -EPYC-	1	0	1	0	1	0	1	0	4	0	4
17 Observatorio de Competitividad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18 Construcción	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4	4
19 Planificación Estadística	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20 Calidad Estadística	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0





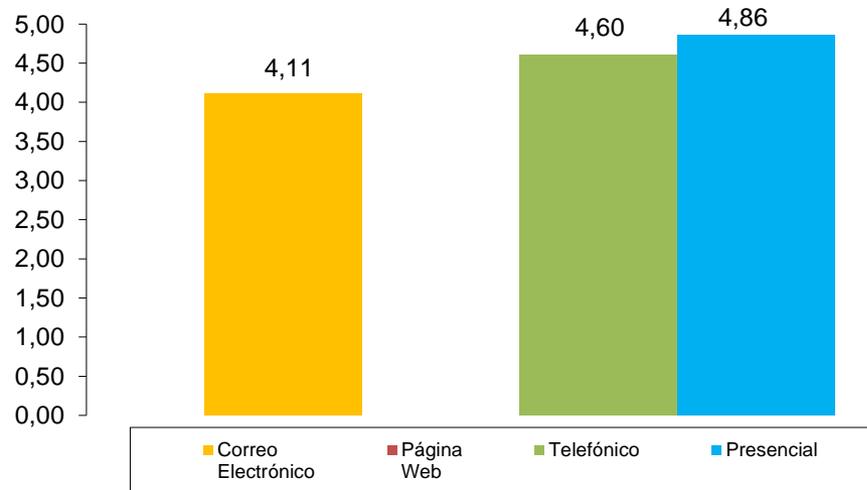
RESUMEN DE LA CALIFICACION INVESTIGACIONES CONSULTADAS EN DICIEMBRE

La grafica refleja la manera como los usuarios en sus consultas sobre las distintas investigaciones respondieron afirmativa o negativamente a los atributos consultados sobre completitud, actualización, claridad y utilidad.





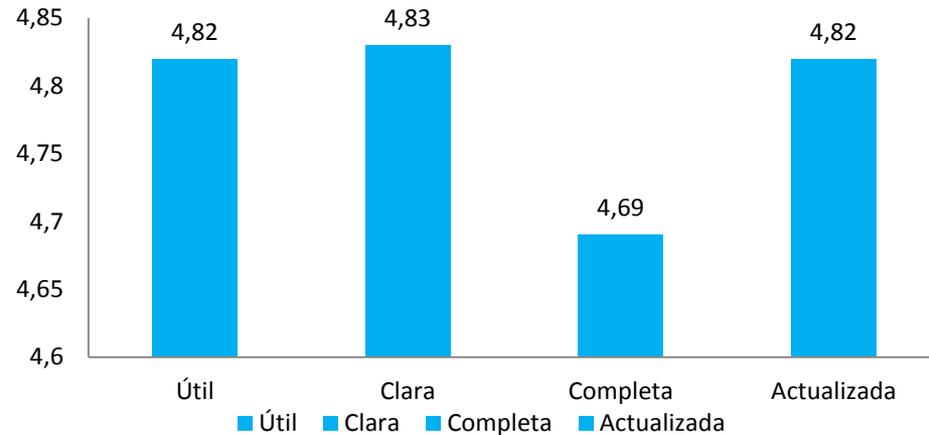
CALIFICACION DE LAS INVESTIGACIONES SEGÚN MEDIO DE CONTACTO





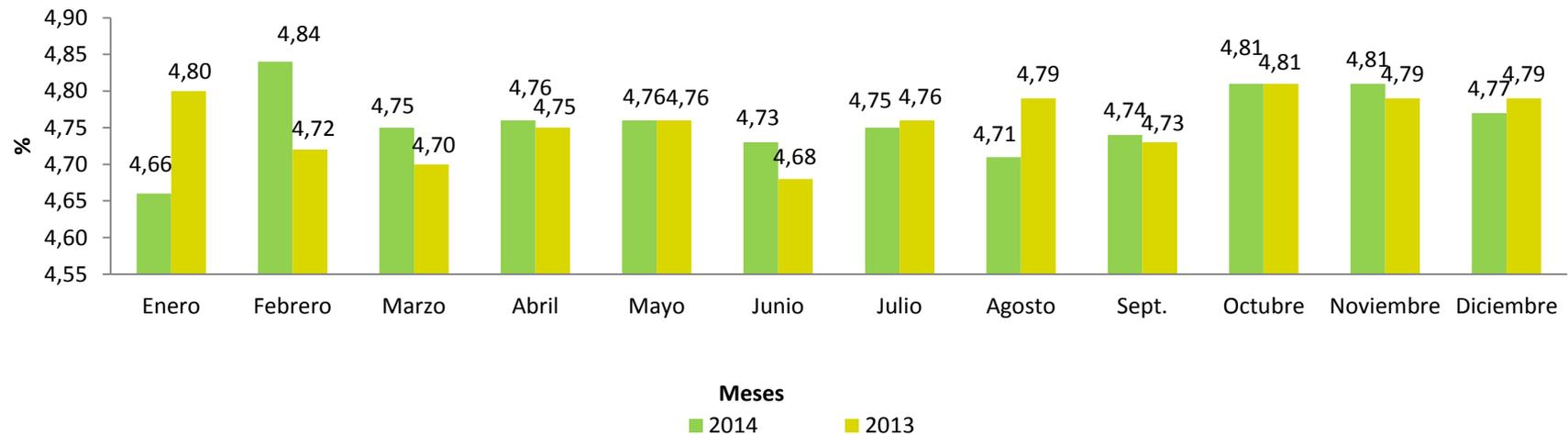
ANÁLISIS DE LOS ATRIBUTOS CONSULTADOS EN LAS INVESTIGACIONES

Aunque todos los atributos que se consultan respecto a las investigaciones, son satisfactoriamente valorados, el referente a claridad en el tema de la investigación fue el que resultó en más alta valoración (la escala de valoración es de 1 a 5).





EVOLUCION DE LA CALIFICACION TOTAL DE LAS INVESTIGACIONES 2013 – 2014



La calificación TOTAL de todas las investigaciones consultadas se obtiene promediando los atributos evaluados (utilidad, completitud, claridad y actualización). El rango de medición es de 1 a 5.





DANE
Para medir acciones



RESULTADOS TOTALES



@DANE_Colombia



/DANEColombia

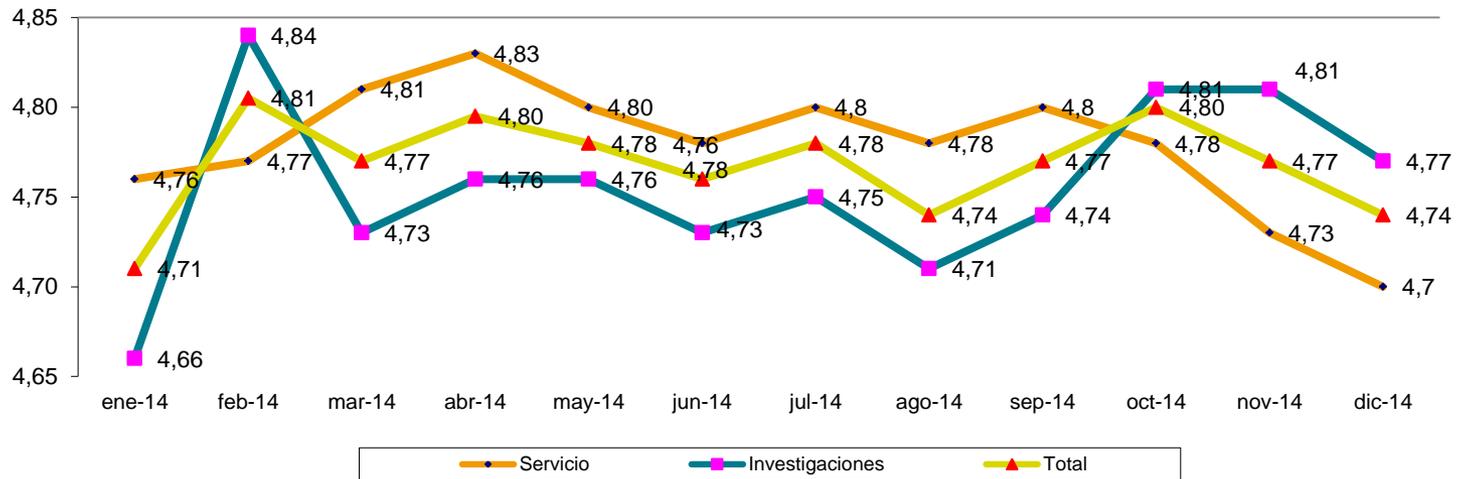


/DANEColombia

www.dane.gov.co

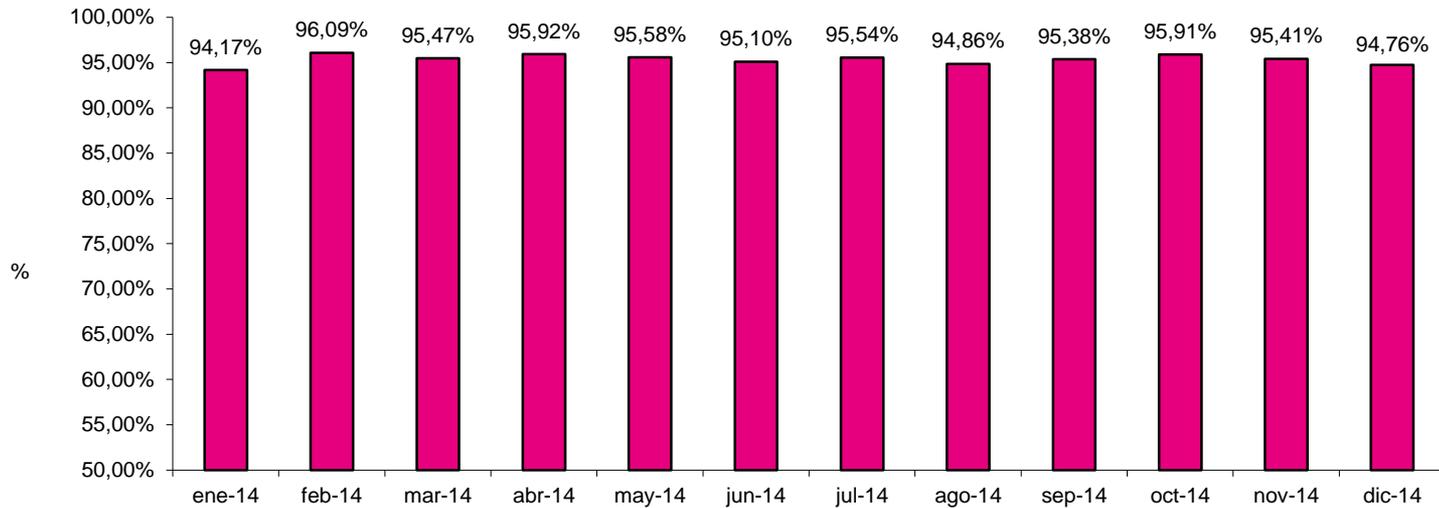


EVOLUCION DE LA CALIFICACION TOTAL





EVOLUCION DE LA SATISFACCION TOTAL % 2014





DANE
Para tomar decisiones



GRACIAS



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co