

Registro y medición de la satisfacción a usuarios

Informe Ejecutivo
Enero a Junio 2012

Dirección de Difusión, Mercadeo y
Cultura Estadística



Usuarios Registrados

ENERO – JUNIO



Resumen Registro de Usuarios por Territorial								
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Usuarios Presenciales	1. DANE CENTRAL Bogotá	113	390	515	374	439	306	2.137
Usuarios Telefónicos		174	486	422	350	485	210	2.127
Chat		12	35	82	78	91	75	373
Cultura Estadística y Ferias		23	356	567	10.216	635	416	12.213
Orfeo y Correo		257	393	442	297	437	322	2.148
SUBTOTAL		579	1.660	2.028	11.315	2.087	1.329	18.998
Usuarios Presenciales	2. CENTROCCIDENTE Manizales	34	156	166	164	139	89	748
Usuarios Telefónicos		25	23	24	14	18	13	117
Cultura Estadística		0	651	502	308	1.073	229	2.763
Orfeo y Correo		58	85	89	65	112	80	489
SUBTOTAL		117	915	781	551	1.342	411	4.117
Usuarios Presenciales	3. CENTRORIENTE Bucaramanga	34	61	112	55	78	42	382
Usuarios Telefónicos		57	34	40	29	16	19	195
Cultura Estadística y Ferias		0	91	84	89	121	8	393
Orfeo y Correo		86	93	79	41	114	60	473
SUBTOTAL		177	279	315	214	329	129	1.443
Usuarios Presenciales	4. NOROCCIDENTE Medellín	36	144	117	205	125	68	695
Usuarios Telefónicos		21	12	19	28	33	9	122
Cultura Estadística y Ferias		0	474	619	405	500	504	2.502
Orfeo y Correo		73	83	141	134	136	110	677
SUBTOTAL		130	713	896	772	794	691	3.996
Usuarios Presenciales	5. NORTE Barranquilla	43	103	124	110	167	94	641
Usuarios Telefónicos		22	11	22	13	8	10	86
Cultura Estadística y Ferias		0	424	445	394	294	46	1.603
Orfeo y Correo		103	99	119	84	114	76	595
SUBTOTAL		168	637	710	601	583	226	2.925
Usuarios Presenciales	6. SUR Cali	98	238	229	202	211	120	1.098
Usuarios Telefónicos		152	34	35	34	31	34	320
Cultura Estadística y Ferias		0	376	422	314	447	373	1.932
Orfeo y Correo		79	119	174	298	90	91	851
SUBTOTAL		329	767	860	848	779	618	4.201
TOTAL		1.500	4.971	5.590	14.301	5.914	3.404	35.680
DIVERCITY		9.748	6.092	8.661	11.602	8.567	12.624	57.294
CALL CENTER		616	362	316	226	424	0	1.944
TOTAL		11.864	11.425	14.567	26.129	14.905	16.028	94.918

En lo que va corrido del 2012 se han atendido 94.918 usuarios, incluyendo presenciales, de programas de Cultura Estadística, Divercity y telefónicos.

Satisfacción

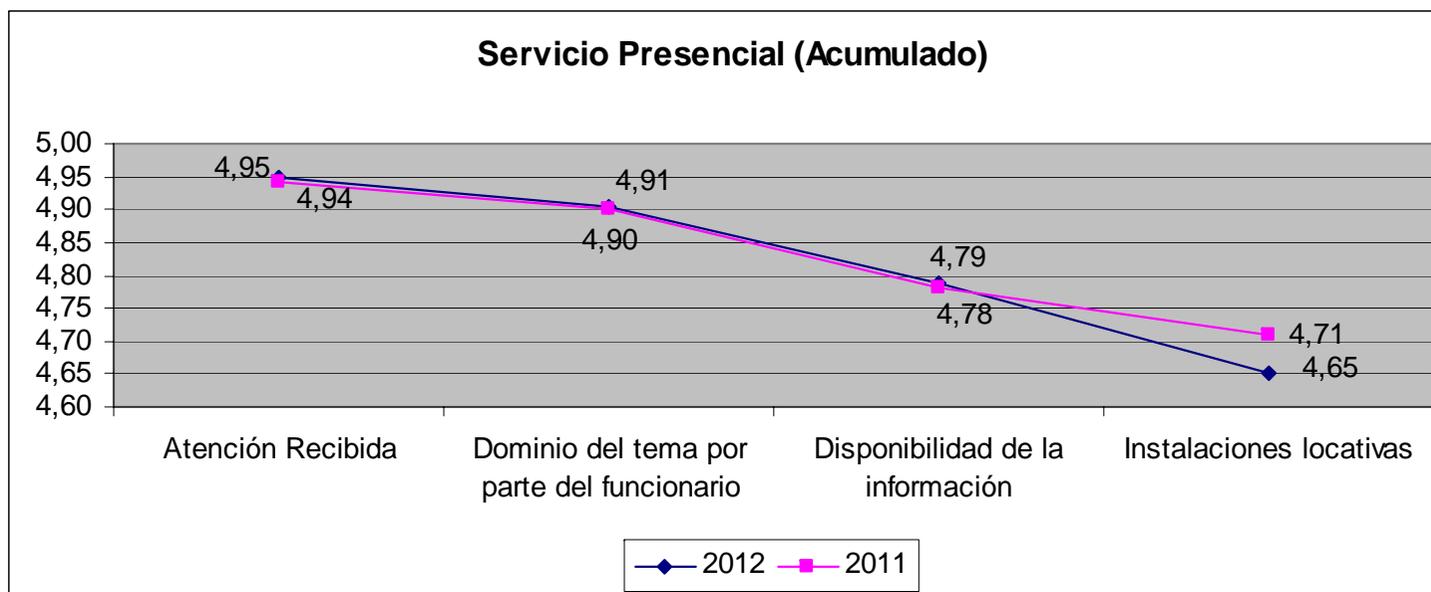
ENERO – JUNIO



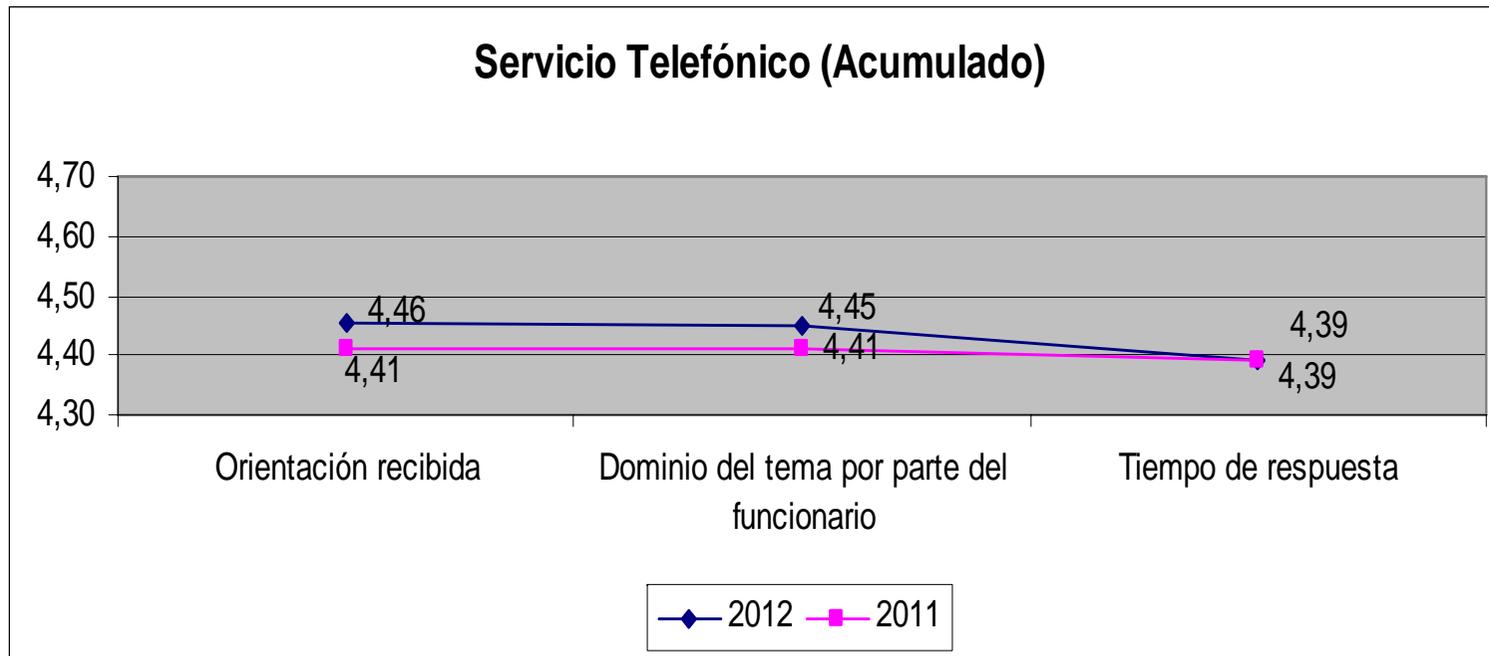
Calificación servicio por medio de contacto



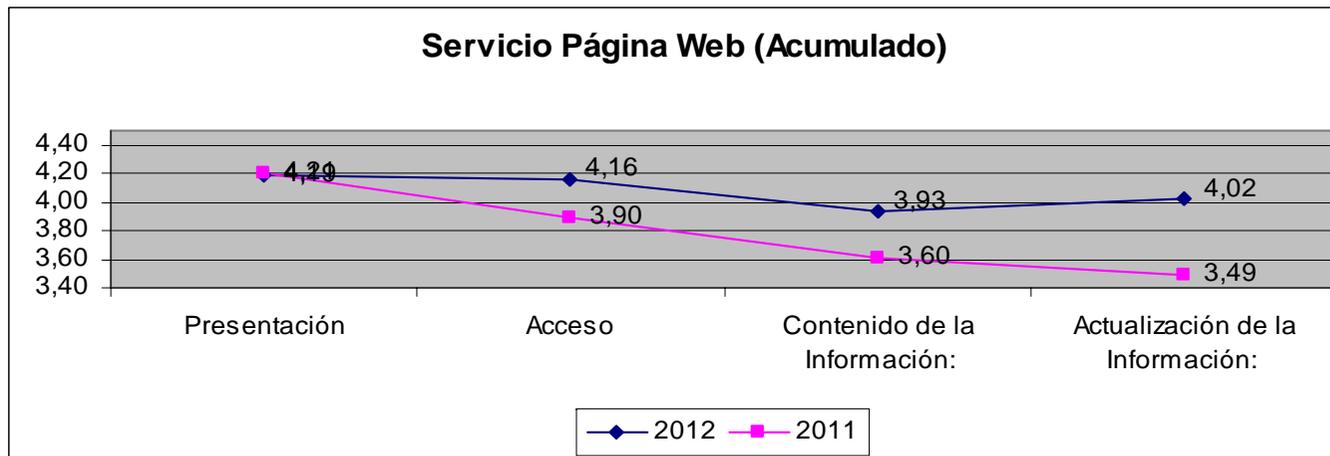
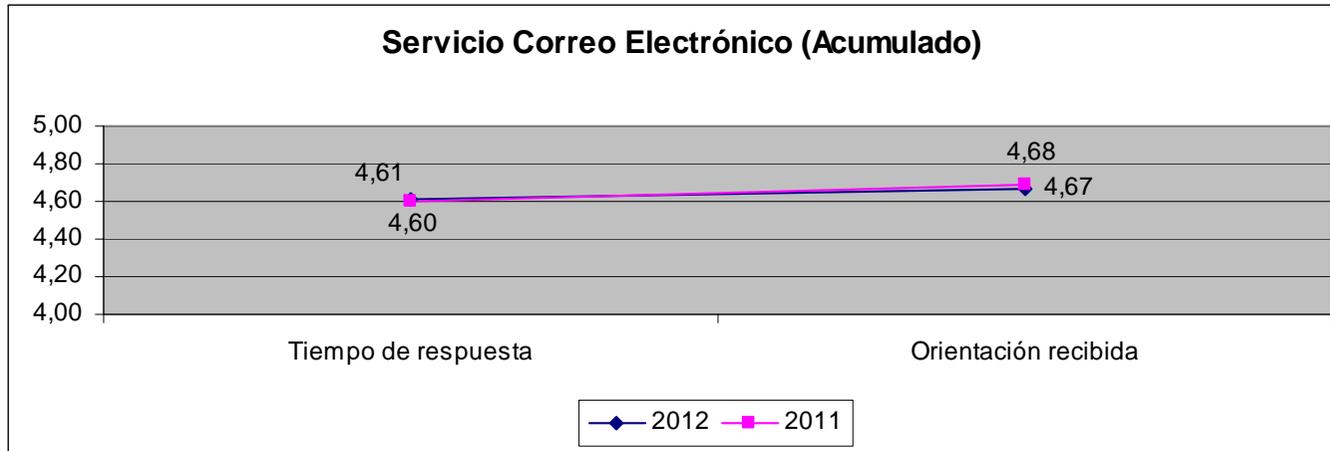
- Las siguientes calificaciones miden la percepción de los usuarios por cada uno de los canales ofrecidos para la prestación de servicio; se encuentran en un rango entre 1 y 5, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.



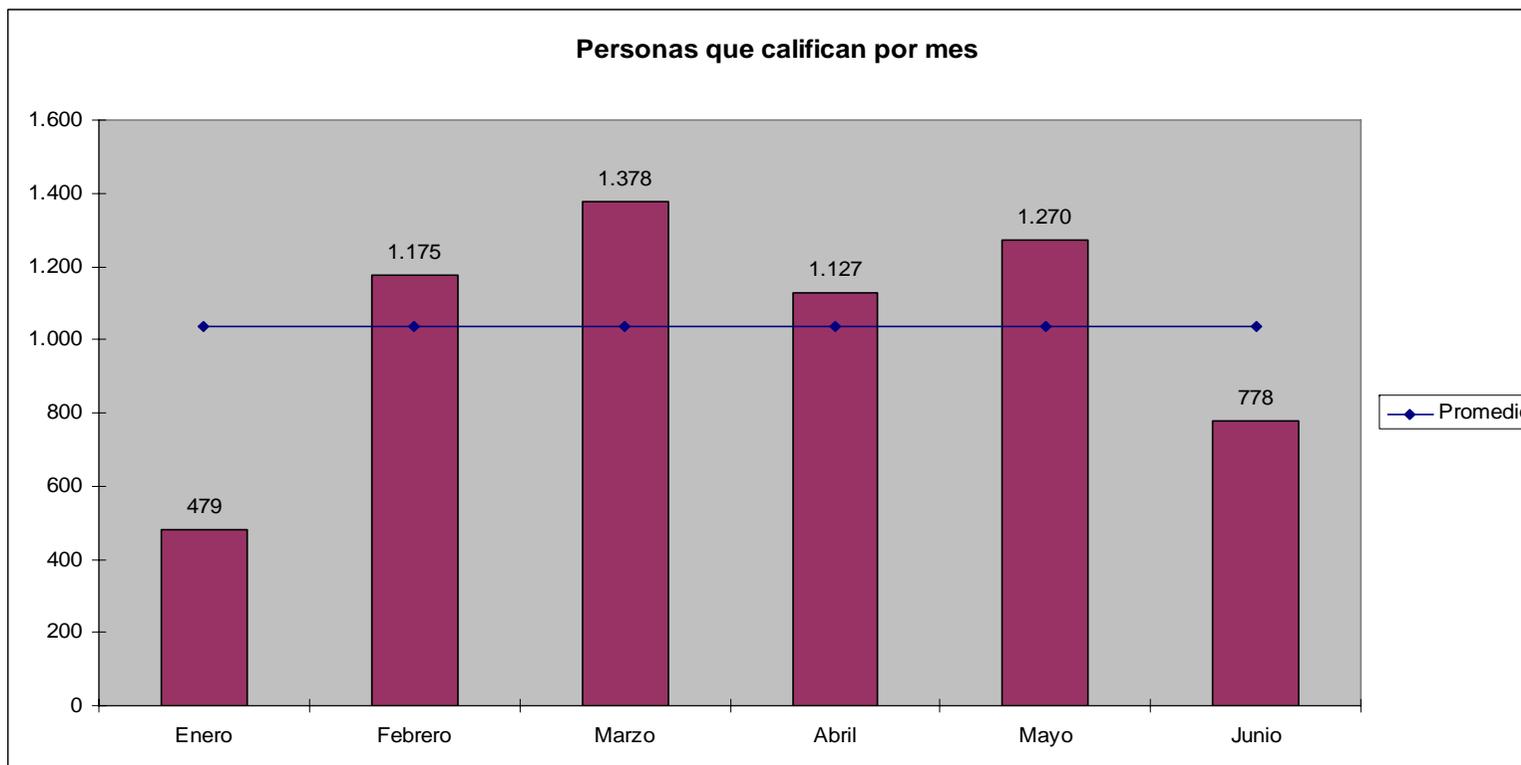
Calificación servicio por medio de contacto



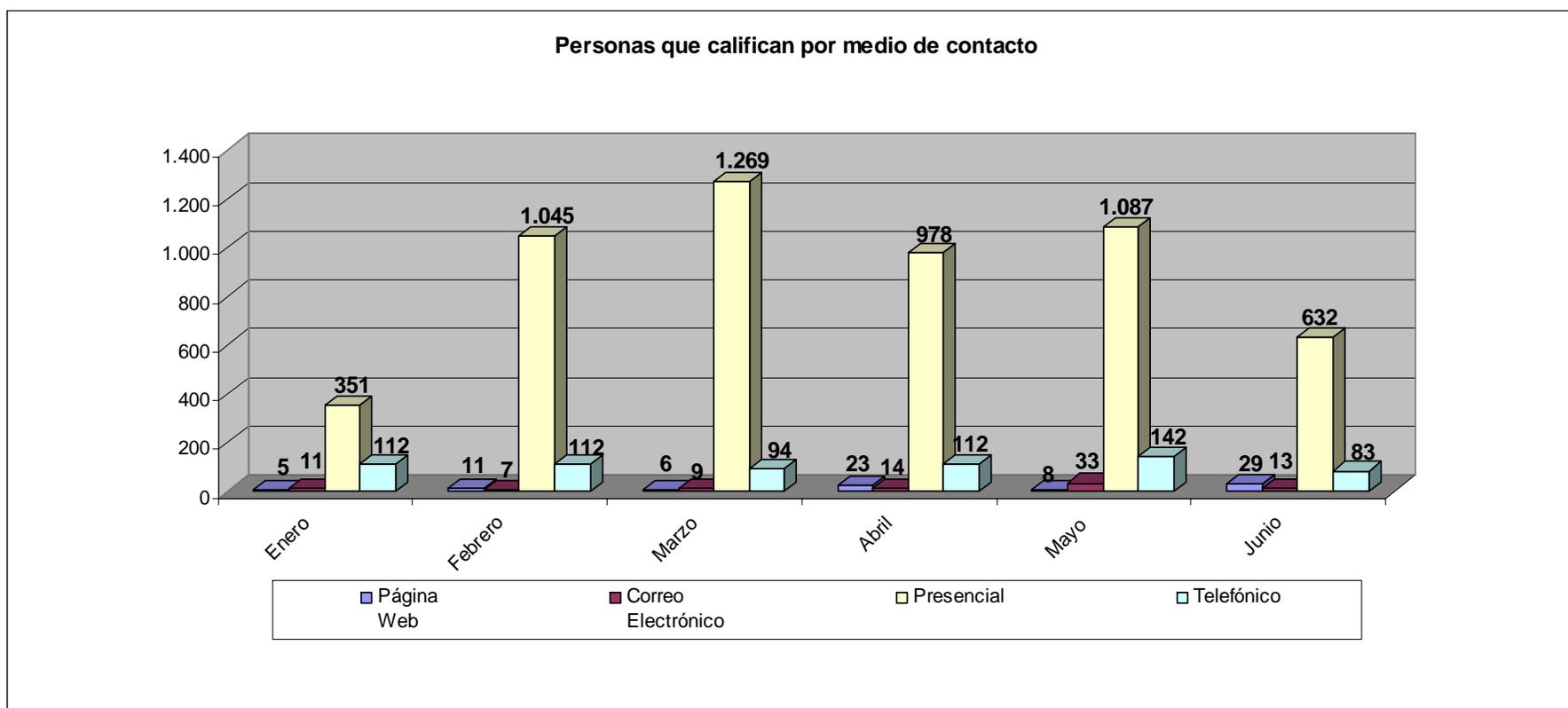
Calificación servicio por medio de contacto



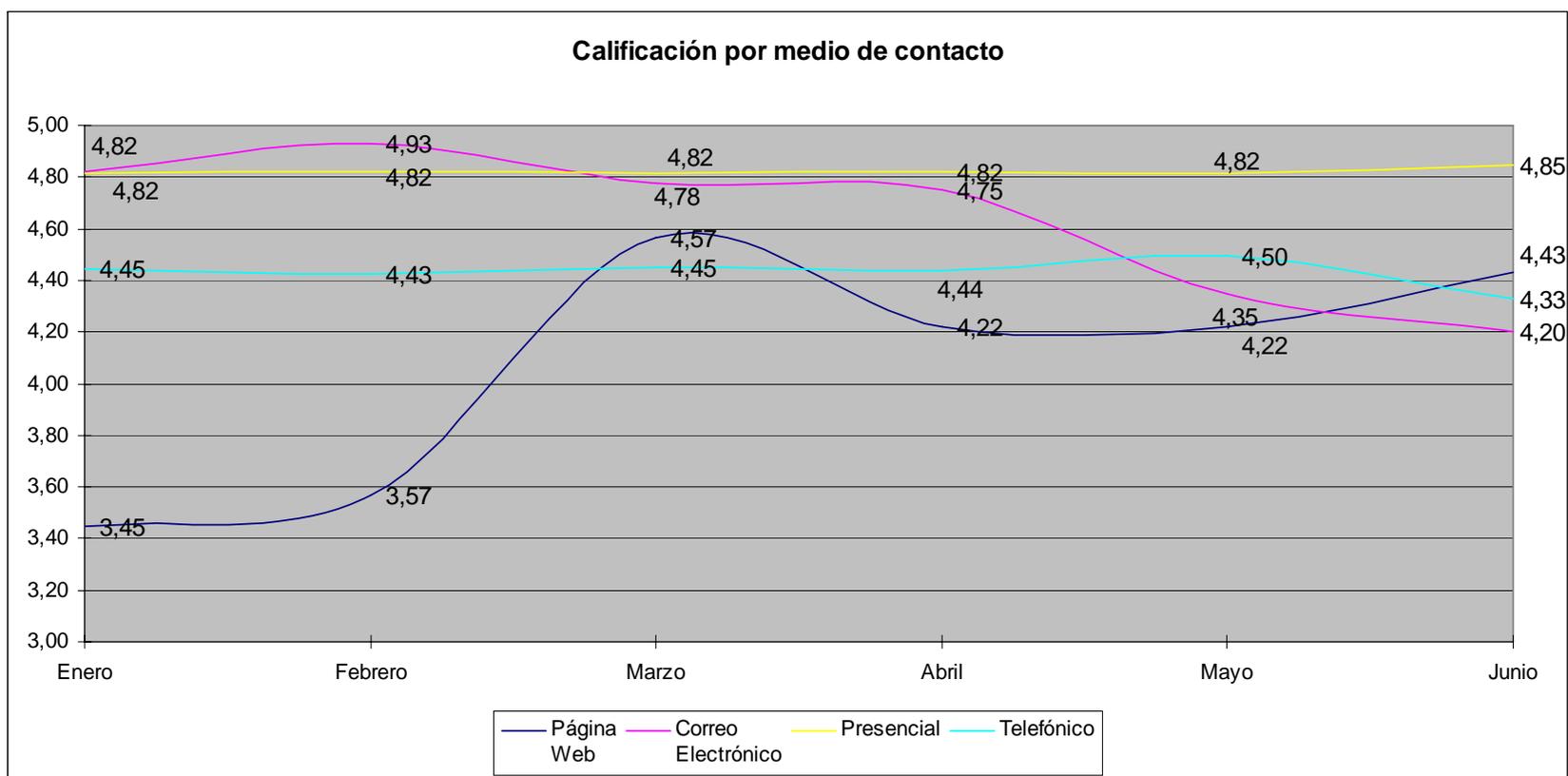
El promedio de personas que califican por mes, depende de los periodos académicos de los colegios y universidades en todo el país. A la fecha, el promedio mensual a junio es de 1.053 personas.



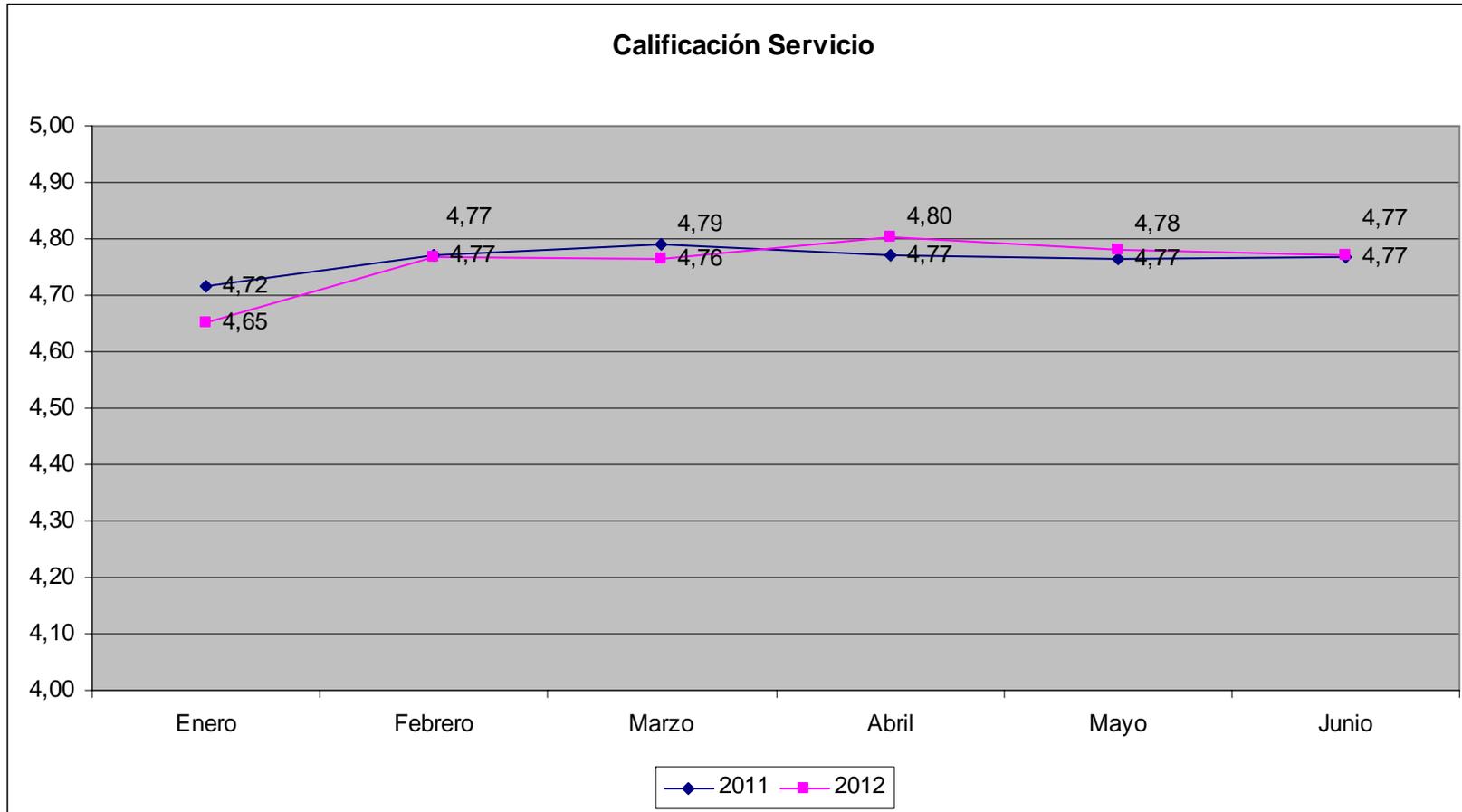
El medio de contacto más calificado por los usuarios es el presencial, ya que todos los usuarios de este canal deben diligenciar la encuesta de satisfacción, en los otros canales es opcional.



- Las siguientes calificaciones miden la percepción de los usuarios por servicio en cada canal; se encuentran en un rango entre 1 y 5, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.



Comparativo servicio 2011 - 2012



Calificación servicio presencial por Banco de Datos / Centros de Información.



- [BOGOTÁ-VENTAS DIRECTAS](#)
- [BOGOTÁ-BANCO DATOS](#)
- [TUNJA-GOB. DE BOYACÁ](#)
- [BOGOTÁ-BLAA](#)
- [VILLAVICENCIO-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](#)
- [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](#)

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

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (BOGOTÁ-VENTAS DIRECTAS)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (BOGOTÁ-VENTAS DIRECTAS)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	16	3	0	0	0	19	4,84	Atención Recibida:	4,75	4,91	4,94	4,89	4,94	4,84	4,88
Dominio del tema por parte del funcionario:	18	1	0	0	0	19	4,95	Dominio del tema por parte del funcionario:	4,75	4,82	4,94	4,78	4,76	4,95	4,83
Disponibilidad de la información:	15	3	1	0	0	19	4,74	Disponibilidad de la información:	4,75	4,45	4,83	4,89	4,59	4,74	4,71
Instalaciones locativas	12	4	3	0	0	19	4,47	Instalaciones locativas	4,50	4,36	5,00	4,89	4,76	4,47	4,67
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	61	11	4	0	0	76	4,75	Total	4,69	4,64	4,93	4,86	4,76	4,75	4,77

[Volver al listado](#)

BOGOTÁ / BANCO DE DATOS

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (BOGOTÁ-BANCO DATOS)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (BOGOTÁ-BANCO DE DATOS)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	140	3	0	0	0	143	4,98	Atención Recibida:	4,96	4,95	4,95	4,93	4,95	4,98	4,95
Dominio del tema por parte del funcionario:	136	7	0	0	0	143	4,95	Dominio del tema por parte del funcionario:	4,88	4,83	4,91	4,89	4,87	4,95	4,89
Disponibilidad de la información:	117	20	4	1	1	143	4,76	Disponibilidad de la información:	4,74	4,68	4,79	4,77	4,74	4,76	4,75
Instalaciones locativas	122	18	3	0	0	143	4,83	Instalaciones locativas	4,72	4,69	4,80	4,78	4,74	4,83	4,76
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	515	48	7	1	1	572	4,88	Total	4,83	4,79	4,86	4,84	4,82	4,88	4,84

[Volver al listado](#)

TUNJA / GOB. DE BOYACÁ

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (TUNJA-GOB. DE BOYACÁ)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (TUNJA-GOB. DE BOYACÁ)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	18	0	0	0	0	18	5,00	Atención Recibida:	5,00	4,97	4,97	5,00	5,00	5,00	4,99
Dominio del tema por parte del funcionario:	18	0	0	0	0	18	5,00	Dominio del tema por parte del funcionario:	5,00	4,97	5,00	4,93	5,00	5,00	4,98
Disponibilidad de la información:	18	0	0	0	0	18	5,00	Disponibilidad de la información:	4,50	4,84	4,90	5,00	4,97	5,00	4,87
Instalaciones locativas	16	2	0	0	0	18	4,89	Instalaciones locativas	5,00	4,52	4,60	4,86	4,63	4,89	4,75
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	70	2	0	0	0	72	4,97	Total	4,88	4,82	4,87	4,95	4,90	4,97	4,90

[Volver al listado](#)

BOGOTÁ / BLAA

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (BOGOTÁ-BLAA)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (BOGOTÁ-BLAA)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	71	2	0	0	0	73	4,97	Atención Recibida:	4,86	4,90	4,83	4,97	4,93	4,97	4,91
Dominio del tema por parte del funcionario:	70	3	0	0	0	73	4,96	Dominio del tema por parte del funcionario:	4,86	4,81	4,73	4,94	4,89	4,96	4,86
Disponibilidad de la información:	57	14	2	0	0	73	4,75	Disponibilidad de la información:	4,43	4,71	4,45	4,57	4,74	4,75	4,61
Instalaciones locativas	53	18	2	0	0	73	4,70	Instalaciones locativas	4,86	4,49	4,26	4,48	4,46	4,70	4,54
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	251	37	4	0	0	292	4,85	Total	4,75	4,73	4,57	4,74	4,75	4,85	4,73

[Volver al listado](#)

VILLAVICENCIO / SUBSEDE

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (VILLAVICENCIO-SUBSEDE)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (VILLAVICENCIO-SUBSEDE)							
ASPECTO	Excelente	Buena	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	13	0	0	0	0	13	5,00	Atención Recibida:	-	4,95	4,95	5,00	5,00	5,00	4,98
Dominio del tema por parte del funcionario:	11	2	0	0	0	13	4,85	Dominio del tema por parte del funcionario:	-	4,79	5,00	4,96	4,98	4,85	4,92
Disponibilidad de la información:	12	1	0	0	0	13	4,92	Disponibilidad de la información:	-	4,79	4,95	4,67	4,90	4,92	4,85
Instalaciones locativas	11	2	0	0	0	13	4,85	Instalaciones locativas	-	4,79	4,95	4,83	4,98	4,85	4,88
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	47	5	0	0	0	52	4,90	Total	-	4,83	4,96	4,86	4,97	4,90	4,91

[Volver al listado](#)

MANIZALES / BANCO DE DATOS

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (MANIZALES-BANCO DE DATOS)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (MANIZALES-BANCO DE DATOS)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	15	1	0	0	0	16	4,94	Atención Recibida:	5,00	5,00	5,00	4,94	5,00	4,94	4,98
Dominio del tema por parte del funcionario:	14	2	0	0	0	16	4,88	Dominio del tema por parte del funcionario:	5,00	4,95	5,00	4,94	5,00	4,88	4,96
Disponibilidad de la información:	14	1	1	0	0	16	4,81	Disponibilidad de la información:	4,40	4,95	5,00	4,94	4,82	4,81	4,82
Instalaciones locativas	15	1	0	0	0	16	4,94	Instalaciones locativas	4,90	4,85	4,79	4,82	4,64	4,94	4,82
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	58	5	1	0	0	64	4,89	Total	4,83	4,94	4,95	4,91	4,86	4,89	4,90

[Volver al listado](#)

ARMENIA / SUBSEDE

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (ARMENIA-SUBSEDE)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (ARMENIA-SUBSEDE)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:				0	0	0	#¡DIV/0!	Atención Recibida:	5,00	5,00	5,00	4,75	5,00	-	4,95
Dominio del tema por parte del funcionario:				0	0	0	#¡DIV/0!	Dominio del tema por parte del funcionario:	5,00	5,00	4,94	4,75	4,90	-	4,92
Disponibilidad de la información:				0	0	0	#¡DIV/0!	Disponibilidad de la información:	5,00	5,00	4,94	4,63	4,70	-	4,85
Instalaciones locativas				0	0	0	#¡DIV/0!	Instalaciones locativas	4,78	4,57	4,60	4,63	4,90	-	4,69
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	0	0	0	0	0	0	#¡DIV/0!	Total	4,94	4,89	4,87	4,69	4,88	-	4,85

[Volver al listado](#)

ARMENIA / U. QUINDIO

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (ARMENIA-U. QUINDIO)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (ARMENIA-U. QUINDIO)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	40	1	0	0	0	41	4,98	Atención Recibida:	-	4,93	4,98	5,00	5,00	-	4,98
Dominio del tema por parte del funcionario:	40	1	0	0	0	41	4,98	Dominio del tema por parte del funcionario:	-	5,00	4,98	5,00	4,97	-	4,99
Disponibilidad de la información:	35	6	0	0	0	41	4,85	Disponibilidad de la información:	-	4,93	4,91	4,90	4,86	-	4,90
Instalaciones locativas	35	6	0	0	0	41	4,85	Instalaciones locativas	-	4,93	4,84	4,90	4,72	-	4,85
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	150	14	0	0	0	164	4,91	Total	-	4,95	4,92	4,95	4,89	-	4,93

[Volver al listado](#)

PEREIRA / BANREP

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (PEREIRA-BANREP)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (PEREIRA-BANREP)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	15	0	0	0	0	15	5,00	Atención Recibida:	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dominio del tema por parte del funcionario:	15	0	0	0	0	15	5,00	Dominio del tema por parte del funcionario:	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Disponibilidad de la información:	15	0	0	0	0	15	5,00	Disponibilidad de la información:	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Instalaciones locativas	15	0	0	0	0	15	5,00	Instalaciones locativas	5,00	4,97	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	60	0	0	0	0	60	5,00	Total	5,00	4,99	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

[Volver al listado](#)

MANIZALES / U. AUTONOMA

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (MANIZALES-U. AUTONOMA)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (MANIZALES-U. AUTONOMA)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	3	0	0	0	0	3	5,00	Atención Recibida:	-	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dominio del tema por parte del funcionario:	3	0	0	0	0	3	5,00	Dominio del tema por parte del funcionario:	-	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Disponibilidad de la información:	2	1	0	0	0	3	4,67	Disponibilidad de la información:	-	4,79	5,00	4,84	4,97	4,67	4,85
Instalaciones locativas	2	1	0	0	0	3	4,67	Instalaciones locativas	-	4,76	4,63	4,70	4,67	4,67	4,68
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	10	2	0	0	0	12	4,83	Total	-	4,89	4,91	4,88	4,91	4,83	4,88

[Volver al listado](#)

IBAGUÉ / U. DEL TOLIMA

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (IBAGUÉ-U.TOLIMA)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (IBAGUÉ-U. TOLIMA)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	8	0	0	0	0	8	5,00	Atención Recibida:	5,00	4,97	4,88	5,00	4,94	5,00	4,96
Dominio del tema por parte del funcionario:	8	0	0	0	0	8	5,00	Dominio del tema por parte del funcionario:	5,00	4,97	4,88	4,95	4,88	5,00	4,95
Disponibilidad de la información:	8	0	0	0	0	8	5,00	Disponibilidad de la información:	4,67	4,91	4,88	4,95	4,69	5,00	4,85
Instalaciones locativas	7	1		0	0	8	4,88	Instalaciones locativas	5,00	4,86	4,59	4,83	4,69	4,88	4,81
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	31	1	0	0	0	32	4,97	Total	4,92	4,93	4,80	4,93	4,80	4,97	4,89

[Volver al listado](#)

BUCARAMANGA / BANCO DE DATOS

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (BUCARAMANGA-BANCO DE DATOS)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (BUCARAMANGA-BANCO DE DATOS)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:						0	#¡DIV/0!	Atención Recibida:	4,93	4,97	4,95	5,00	4,98	-	4,97
Dominio del tema por parte del funcionario:						0	#¡DIV/0!	Dominio del tema por parte del funcionario:	4,83	4,97	4,89	4,95	4,90	-	4,91
Disponibilidad de la información:						0	#¡DIV/0!	Disponibilidad de la información:	4,48	4,74	4,58	4,76	4,70	-	4,65
Instalaciones locativas					0	0	#¡DIV/0!	Instalaciones locativas	4,76	4,67	4,69	4,71	4,58	-	4,68
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	0	0	0	0	0	0	#¡DIV/0!	Total	4,75	4,84	4,78	4,86	4,79	-	4,80

[Volver al listado](#)

CÚCUTA / SUBSEDE

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (CÚCUTA-SUBSEDE)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (CÚCUTA-SUBSEDE)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	17	0	0	0	0	17	5,00	Atención Recibida:	5,00	4,97	4,90	5,00	4,98	5,00	4,97
Dominio del tema por parte del funcionario:	17	0	0	0	0	17	5,00	Dominio del tema por parte del funcionario:	5,00	4,90	4,88	5,00	4,98	5,00	4,96
Disponibilidad de la información:	15	1	1	0	0	17	4,82	Disponibilidad de la información:	4,83	4,66	4,85	4,93	4,90	4,82	4,83
Instalaciones locativas	11	4	2	0	0	17	4,53	Instalaciones locativas	4,50	4,31	4,41	4,20	4,71	4,53	4,44
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	60	5	3	0	0	68	4,84	Total	4,83	4,71	4,76	4,78	4,89	4,84	4,80

[Volver al listado](#)

MEDELLÍN / BANCO DE DATOS

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (MEDELLÍN-BANCO DE DATOS)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (MEDELLÍN-BANCO DE DATOS)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	36	1	0	0	0	37	4,97	Atención Recibida:	5,00	4,90	4,96	4,87	4,92	4,97	4,94
Dominio del tema por parte del funcionario:	36	1	0	0	0	37	4,97	Dominio del tema por parte del funcionario:	5,00	4,90	4,93	4,78	4,85	4,97	4,91
Disponibilidad de la información:	32	4	0	1	0	37	4,81	Disponibilidad de la información:	4,89	4,76	4,85	4,75	4,58	4,81	4,77
Instalaciones locativas	11	17	5	2	2	37	3,89	Instalaciones locativas	4,32	4,05	4,19	4,43	4,16	3,89	4,17
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	115	23	5	3	2	148	4,66	Total	4,80	4,65	4,73	4,71	4,63	4,66	4,70

[Volver al listado](#)

MONTERÍA / SUBSEDE

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (MONTERÍA-SUBSEDE)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (MONTERÍA-SUBSEDE)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	33	0	0	0	0	33	5,00	Atención Recibida:	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dominio del tema por parte del funcionario:	33	0	0	0	0	33	5,00	Dominio del tema por parte del funcionario:	5,00	5,00	5,00	5,00	4,98	5,00	5,00
Disponibilidad de la información:	30	3	0	0	0	33	4,91	Disponibilidad de la información:	4,83	4,99	5,00	5,00	5,00	4,91	4,95
Instalaciones locativas	7	25	1	0	0	33	4,18	Instalaciones locativas	4,83	4,64	4,31	4,04	4,57	4,18	4,43
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	103	28	1	0	0	132	4,77	Total	4,92	4,91	4,83	4,76	4,89	4,77	4,85

[Volver al listado](#)

MEDELLÍN / BANREP

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (MEDELLÍN-BANREP)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (MEDELLÍN-BANREP)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	2	0	0	0	0	2	5,00	Atención Recibida:	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dominio del tema por parte del funcionario:	2	0	0	0	0	2	5,00	Dominio del tema por parte del funcionario:	5,00	5,00	5,00	5,00	4,75	5,00	4,96
Disponibilidad de la información:	2	0	0	0	0	2	5,00	Disponibilidad de la información:	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,92
Instalaciones locativas	2	0	0	0	0	2	5,00	Instalaciones locativas	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	8	0	0	0	0	8	5,00	Total	5,00	5,00	5,00	5,00	4,81	5,00	4,97

[Volver al listado](#)

BARRANQUILLA / BANCO DE DATOS

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (BARRANQUILLA-BANCO DE DATOS)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (BARRANQUILLA-BANCO DE DATOS)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	24	2	0	0	0	26	4,92	Atención Recibida:	5,00	4,93	4,98	4,97	4,96	4,92	4,96
Dominio del tema por parte del funcionario:	23	3	0	0	0	26	4,88	Dominio del tema por parte del funcionario:	4,90	4,93	4,98	4,91	4,96	4,88	4,93
Disponibilidad de la información:	19	6	1	0	0	26	4,69	Disponibilidad de la información:	4,95	4,93	4,90	4,95	4,87	4,69	4,88
Instalaciones locativas	22	3	1	0	0	26	4,81	Instalaciones locativas	4,90	4,85	4,76	4,66	4,83	4,81	4,80
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	88	14	2	0	0	104	4,83	Total	4,94	4,91	4,90	4,87	4,90	4,83	4,89

[Volver al listado](#)

CARTAGENA / IGAC

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (CARTAGENA-IGAC)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (CARTAGENA-IGAC)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	10	5	0	0	0	15	4,67	Atención Recibida:	4,60	4,67	4,89	4,60	4,84	4,67	4,71
Dominio del tema por parte del funcionario:	9	6	0	0	0	15	4,60	Dominio del tema por parte del funcionario:	4,50	4,46	4,78	4,53	4,65	4,60	4,59
Disponibilidad de la información:	10	5	0	0	0	15	4,67	Disponibilidad de la información:	4,50	4,54	4,52	4,27	4,45	4,67	4,49
Instalaciones locativas	4	9	2	0	0	15	4,13	Instalaciones locativas	4,05	4,08	4,37	4,27	4,23	4,13	4,19
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	33	25	2	0	0	60	4,52	Total	4,41	4,44	4,64	4,42	4,54	4,52	4,49

[Volver al listado](#)

SANTA MARTA / SUBSEDE

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (SANTA MARTA-SUBSEDE)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (SANTA MARTA-SUBSEDE)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	8	0	0	0	0	8	5,00	Atención Recibida:	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dominio del tema por parte del funcionario:	8	0	0	0	0	8	5,00	Dominio del tema por parte del funcionario:	5,00	5,00	4,86	5,00	5,00	5,00	4,98
Disponibilidad de la información:	8	0	0	0	0	8	5,00	Disponibilidad de la información:	5,00	5,00	4,79	4,95	4,95	5,00	4,95
Instalaciones locativas	5	2	1	0	0	8	4,50	Instalaciones locativas	5,00	4,47	4,50	4,89	4,91	4,50	4,71
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	29	2	1	0	0	32	4,88	Total	5,00	4,87	4,79	4,96	4,97	4,88	4,91

[Volver al listado](#)

SAN ANDRÉS / C. COMERCIO

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (SAN ANDRÉS-C. COMERCIO)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (SAN ANDRÉS-C. COMERCIO)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	7	0	0	0	0	7	5,00	Atención Recibida:	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dominio del tema por parte del funcionario:	7	0	0	0	0	7	5,00	Dominio del tema por parte del funcionario:	4,86	4,96	4,92	5,00	5,00	5,00	4,96
Disponibilidad de la información:	7	0	0	0	0	7	5,00	Disponibilidad de la información:	5,00	4,92	4,75	4,78	5,00	5,00	4,91
Instalaciones locativas	6	1	0	0	0	7	4,86	Instalaciones locativas	4,86	4,65	4,67	4,89	4,62	4,86	4,76
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	27	1	0	0	0	28	4,96	Total	4,93	4,88	4,83	4,92	4,90	4,96	4,91

[Volver al listado](#)

VALLEDUPAR / C. COMERCIO

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (VALLEDUPAR-C. COMERCIO)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (VALLEDUPAR-C. COMERCIO)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:				0	0	0	#¡DIV/0!	Atención Recibida:	-	-	4,81	4,50	4,75	-	4,69
Dominio del tema por parte del funcionario:				0	0	0	#¡DIV/0!	Dominio del tema por parte del funcionario:	-	-	4,44	5,00	4,17	-	4,53
Disponibilidad de la información:				0	0	0	#¡DIV/0!	Disponibilidad de la información:	-	-	4,44	4,50	3,92	-	4,28
Instalaciones locativas				0	0	0	#¡DIV/0!	Instalaciones locativas	-	-	4,67	4,00	3,83	-	4,17
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	0	0	0	0	0	0	#¡DIV/0!	Total	-	-	4,59	4,50	4,17	-	4,42

[Volver al listado](#)

CALI / BANCO DE DATOS

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (CALI-BANCO DE DATOS)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (CALI-BANCO DE DATOS)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	19	1	0	0	0	20	4,95	Atención Recibida:	5,00	4,98	4,98	4,98	4,94	4,95	4,97
Dominio del tema por parte del funcionario:	18	2	0	0	0	20	4,90	Dominio del tema por parte del funcionario:	4,92	4,98	5,00	4,98	4,94	4,90	4,95
Disponibilidad de la información:	16	3	0	1	0	20	4,70	Disponibilidad de la información:	4,96	4,79	4,74	4,81	4,79	4,70	4,80
Instalaciones locativas	16	4	0	0	0	20	4,80	Instalaciones locativas	4,63	4,79	4,86	4,81	4,71	4,80	4,77
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	69	10	0	1	0	80	4,84	Total	4,88	4,89	4,90	4,90	4,85	4,84	4,87

[Volver al listado](#)

PASTO / C. COMERCIO

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (PASTO-C. COMERCIO)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (PASTO-C. COMERCIO)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	39	3	0	0	0	42	4,93	Atención Recibida:	5,00	4,91	4,91		4,91	4,93	4,93
Dominio del tema por parte del funcionario:	40	2	0	0	0	42	4,95	Dominio del tema por parte del funcionario:	5,00	4,92	4,90		4,88	4,95	4,93
Disponibilidad de la información:	38	4	0	0	0	42	4,90	Disponibilidad de la información:	4,90	4,88	4,83		4,75	4,90	4,85
Instalaciones locativas	33	8	1	0	0	42	4,76	Instalaciones locativas	4,65	4,64	4,64		4,67	4,76	4,67
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	150	17	1	0	0	168	4,89	Total	4,89	4,84	4,82		4,80	4,89	4,85

[Volver al listado](#)

CALI / U. JAVERIANA

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (CALI-U. JAVERIANA)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (CALI-U. JAVERIANA)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	7	0	0	0	0	7	5,00	Atención Recibida:	-	5,00	5,00	4,91	4,92	5,00	4,97
Dominio del tema por parte del funcionario:	7	0	0	0	0	7	5,00	Dominio del tema por parte del funcionario:	-	4,96	4,86	4,96	4,83	5,00	4,92
Disponibilidad de la información:	7	0	0	0	0	7	5,00	Disponibilidad de la información:	-	4,62	4,83	4,57	4,75	5,00	4,75
Instalaciones locativas	6	1	0	0	0	7	4,86	Instalaciones locativas	-	4,81	4,69	4,70	4,83	4,86	4,78
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	27	1	0	0	0	28	4,96	Total	-	4,85	4,84	4,78	4,83	4,96	4,85

[Volver al listado](#)

POPAYÁN / BANREP

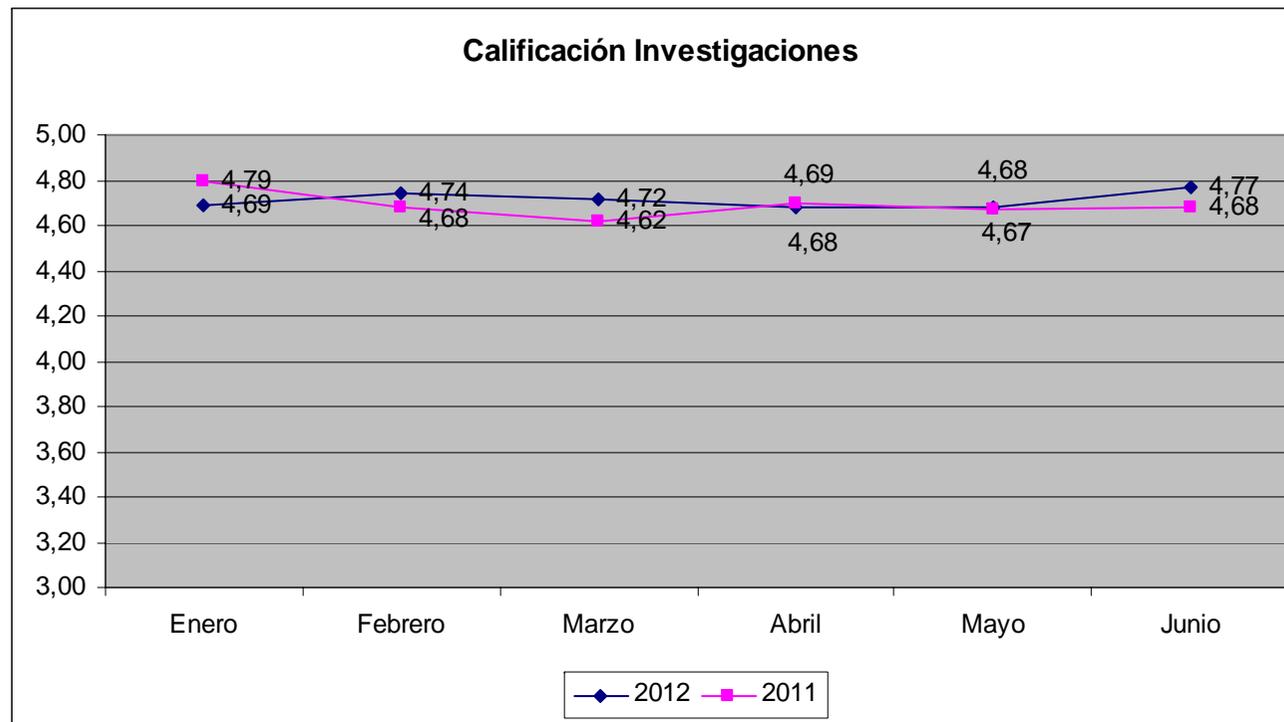
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (POPAYÁN-BANREP)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2012 (POPAYÁN-BANREP)							
ASPECTO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Atención Recibida:	51	0	0	0	0	51	5,00	Atención Recibida:	4,90	4,94	4,96	4,96	4,94	5,00	4,95
Dominio del tema por parte del funcionario:	48	3	0	0	0	51	4,94	Dominio del tema por parte del funcionario:	4,81	4,86	4,93	4,96	4,80	4,94	4,88
Disponibilidad de la información:	48	3	0	0	0	51	4,94	Disponibilidad de la información:	4,71	4,81	4,82	4,76	4,83	4,94	4,81
Instalaciones locativas	38	11	1	1	0	51	4,69	Instalaciones locativas	4,83	4,72	4,73	4,67	4,60	4,69	4,71
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	185	17	1	1	0	204	4,89	Total	4,82	4,83	4,86	4,84	4,79	4,89	4,84

[Volver al listado](#)

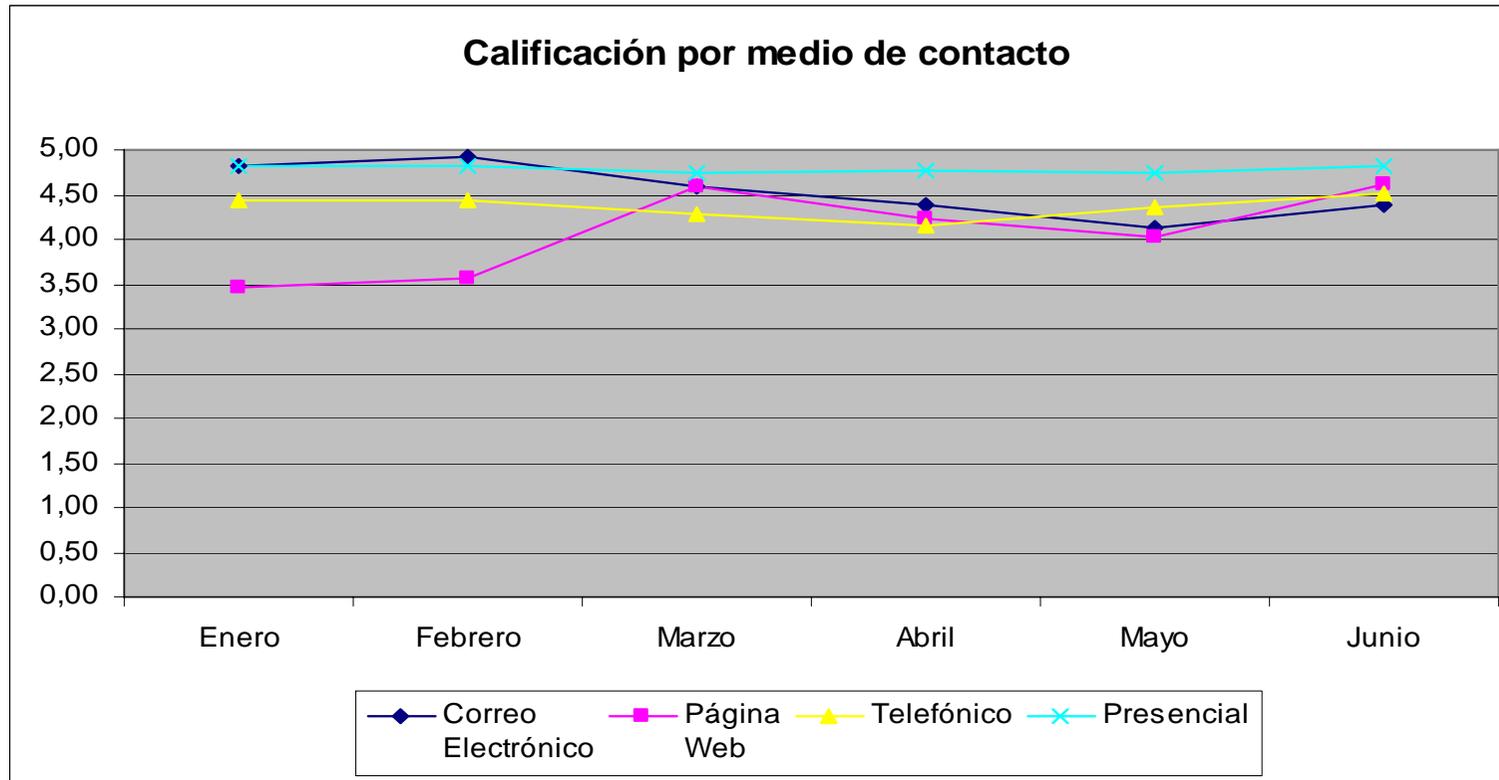
Principales resultados: INVESTIGACIONES



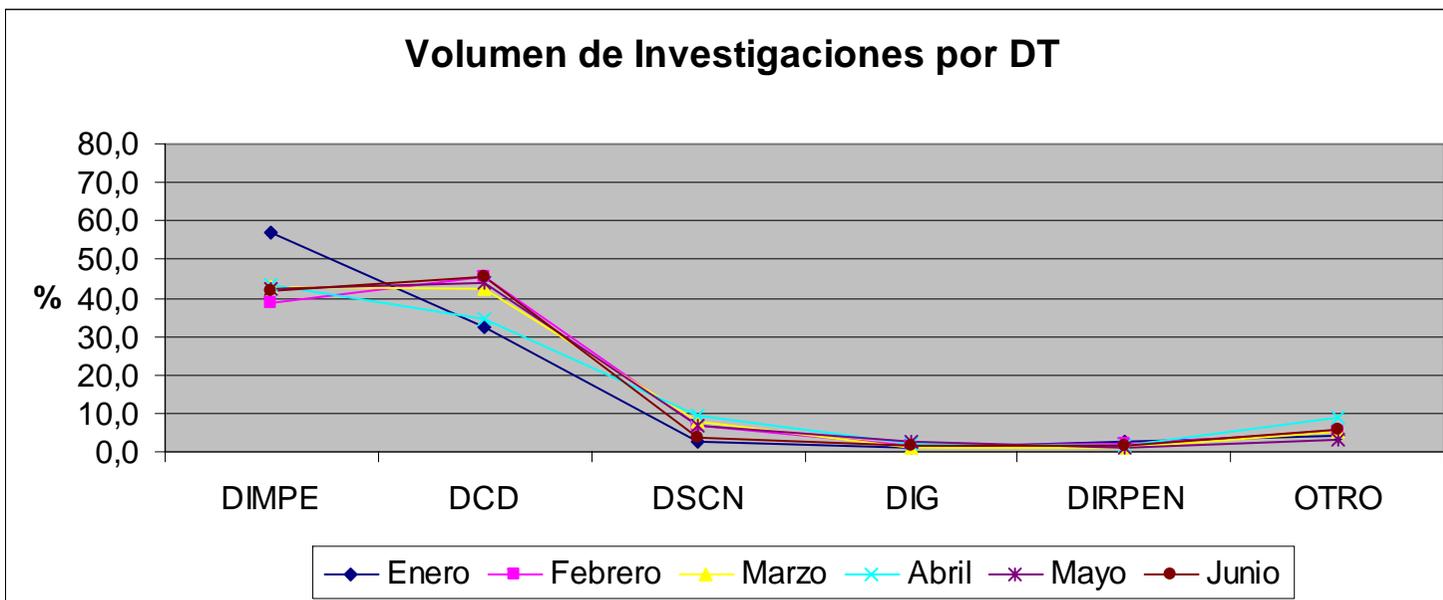
La calificación total de las investigaciones consultadas se obtiene promediando los diferentes atributos evaluados y al igual que el servicio el rango de medición es de 1 a 5.



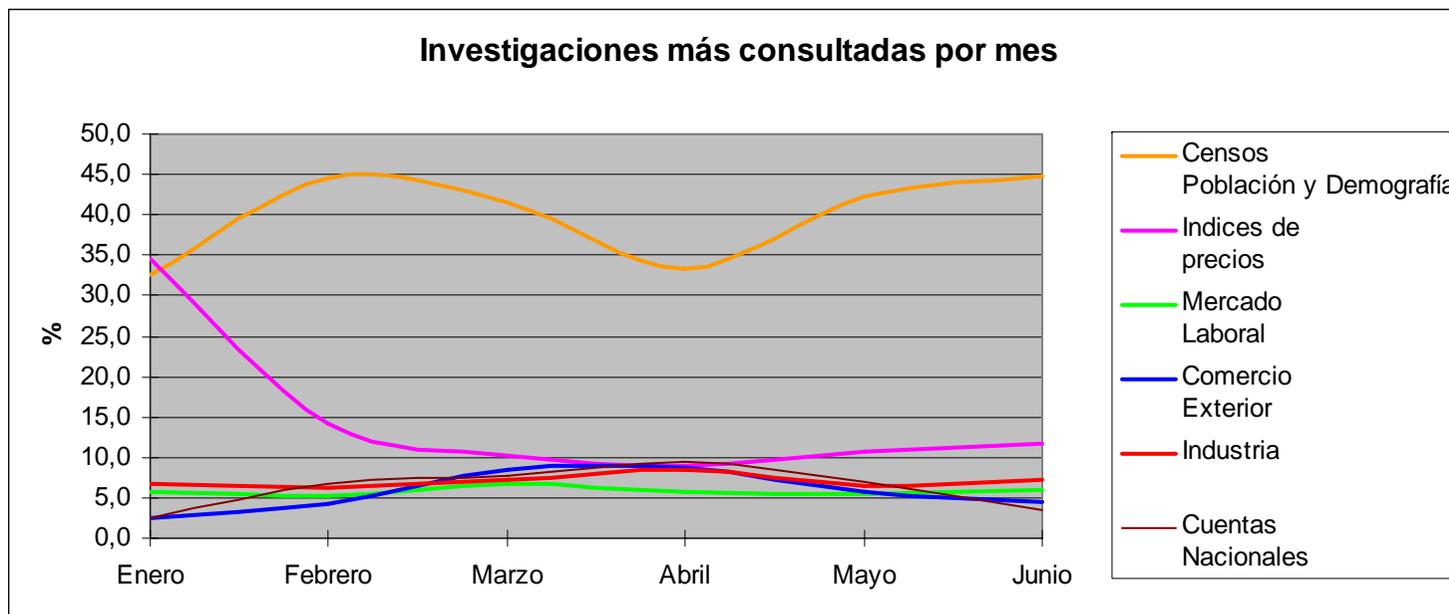
La siguiente es la calificación de las investigaciones por medio de contacto utilizado.



Volumen de Investigaciones por DT



% de Investigaciones por DT						
	DIMPE	DCD	DSCN	DIG	DIRPEN	OTRO
Enero	56,8	32,5	2,6	1,3	2,4	4,4
Febrero	38,9	45,6	6,6	1,7	2,2	5,0
Marzo	42,7	42,4	7,7	1,1	1,0	5,1
Abril	43,6	34,6	9,5	1,9	1,7	8,7
Mayo	42,4	43,9	6,9	2,7	1,1	3,0
Junio	41,7	45,6	3,6	1,6	1,6	5,9

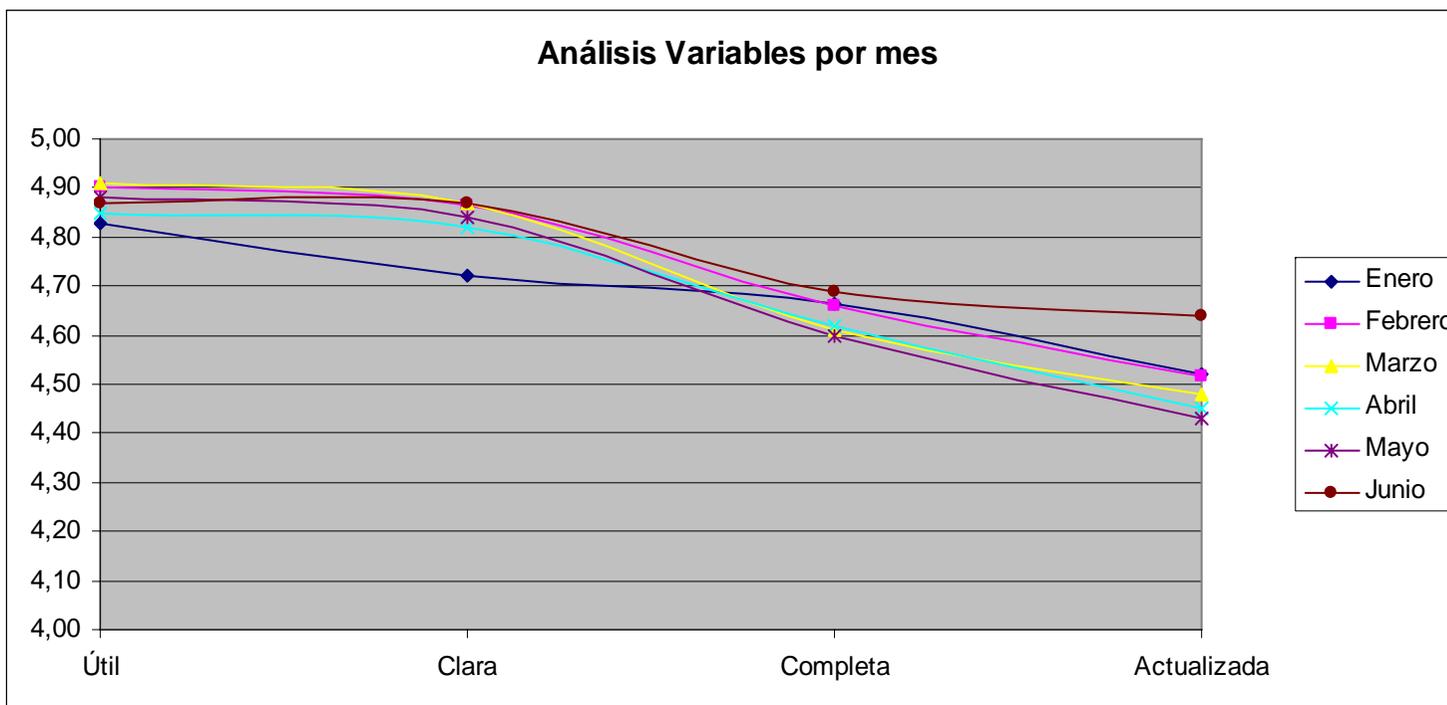


Investigaciones más consultadas por mes

	Censos Población y Demografía	Indices de precios	Mercado Laboral	Comercio Exterior	Industria	Cuentas Nacionales
Enero	32,5	34,5	5,8	2,6	6,7	2,6
Febrero	44,6	14,3	5,2	4,3	6,3	6,6
Marzo	41,6	10,2	6,7	8,4	7,2	7,7
Abril	33,4	9,0	5,8	8,6	8,4	9,5
Mayo	42,3	10,7	5,4	5,8	6,4	6,9
Junio	44,7	11,8	6,0	4,6	7,2	3,6

El mayor volumen de consultas realizadas por nuestros usuarios recae sobre las seis temáticas mostradas en la siguiente gráfica, éstas suman en promedio el 80% del total de información requerida por los distintos canales. La información más demandada es la que tiene que ver con Censos de Población e información de carácter demográfico en general.



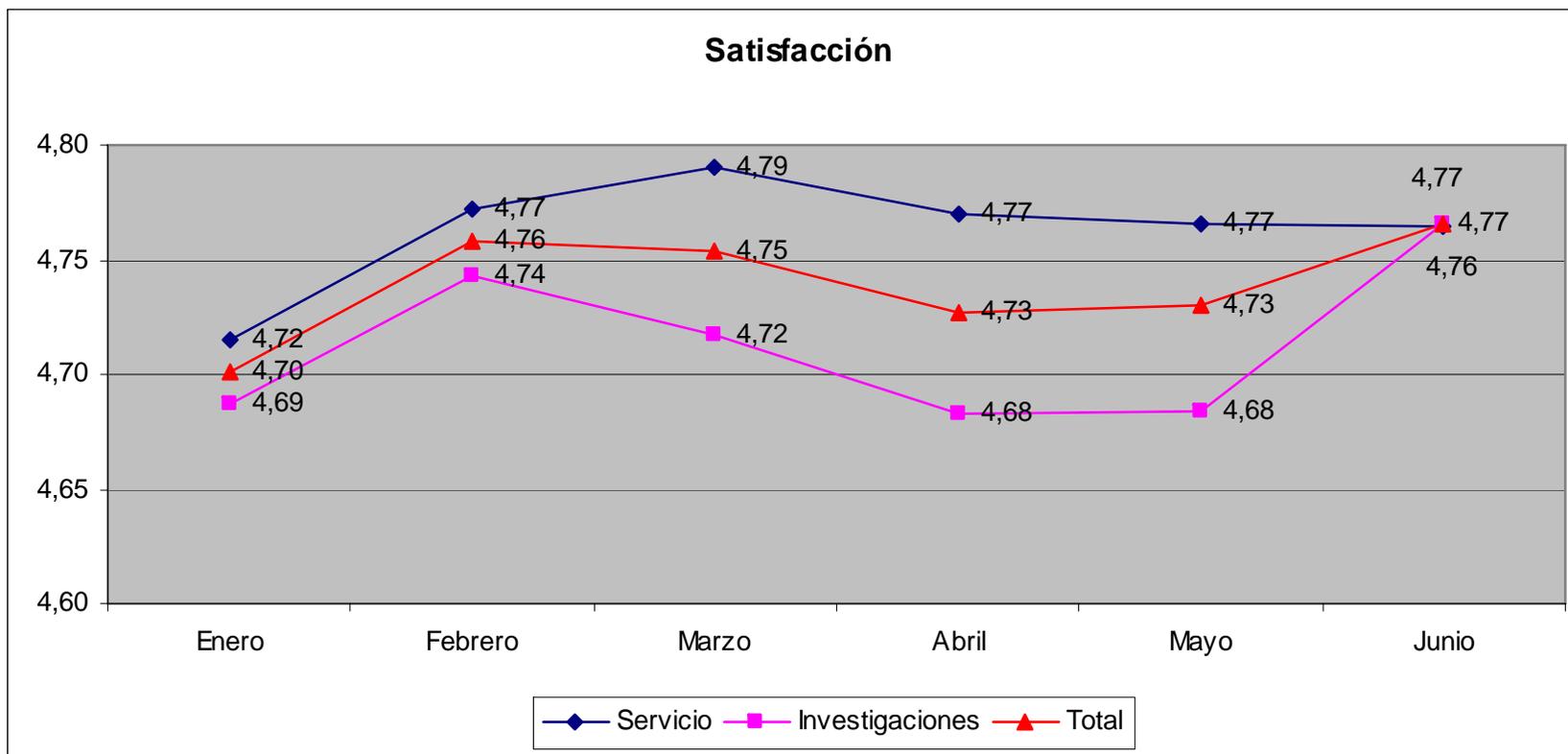


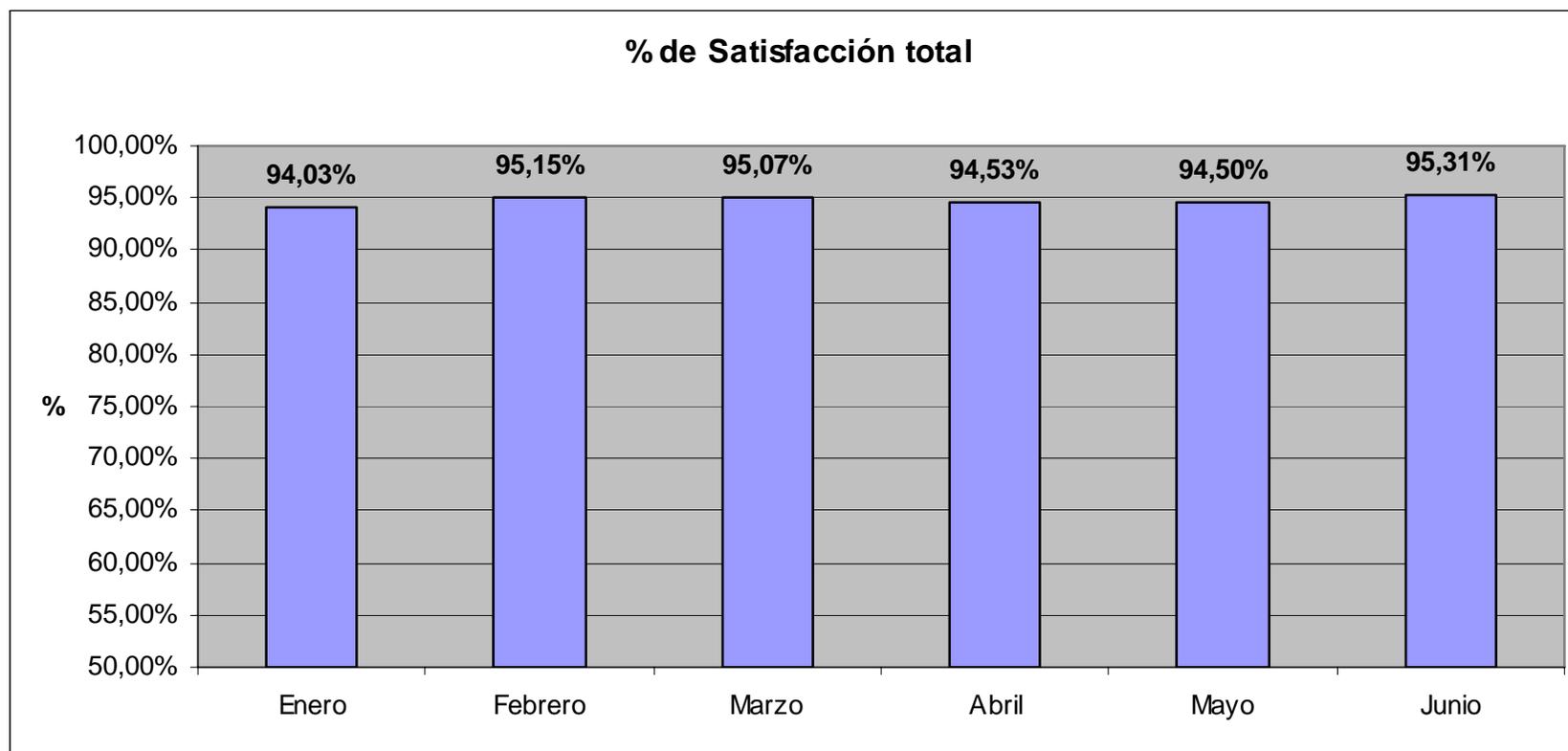
Todos los atributos se encuentran dentro del rango satisfactorio, los mejor valorados por parte de los usuarios con respecto a las investigaciones son los de utilidad y claridad.

Totales



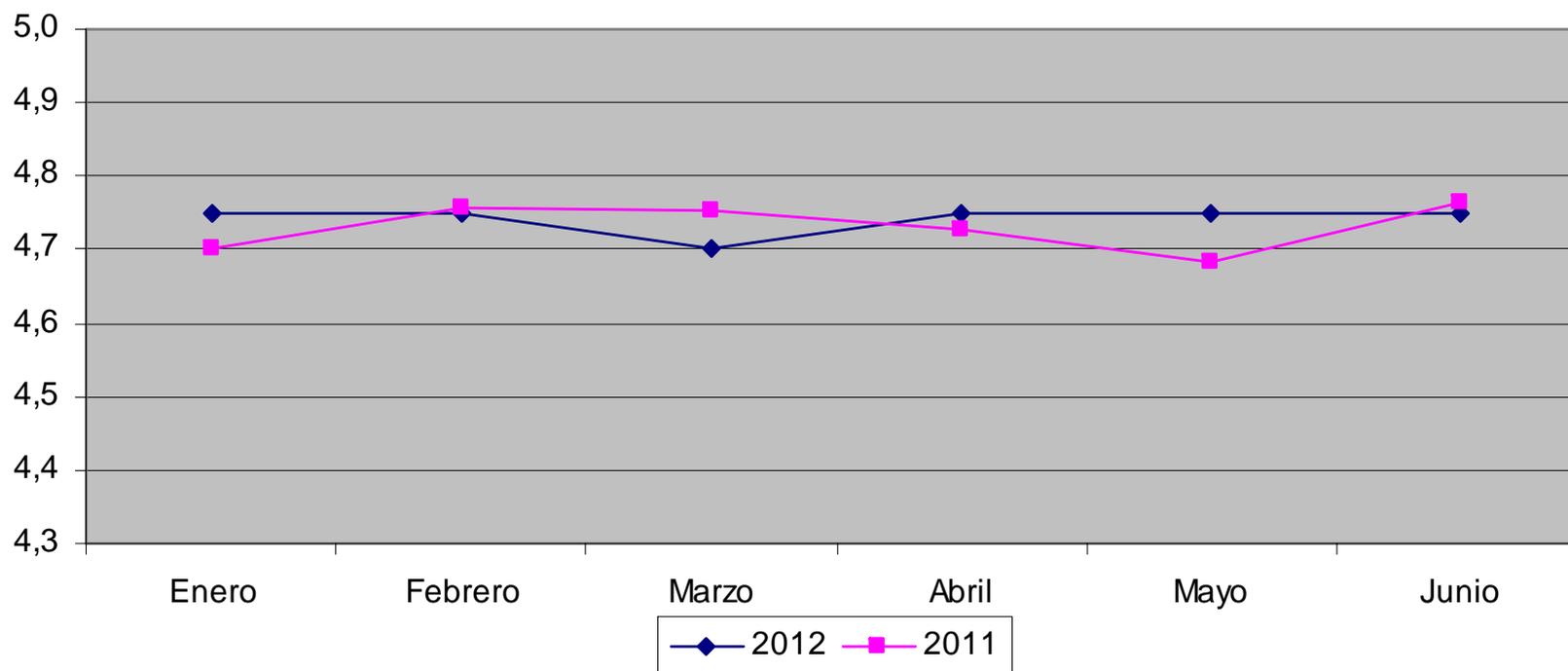
La satisfacción total se obtiene de promediar las calificaciones de servicio e investigaciones.





El porcentaje de satisfacción total nos indica qué tan satisfechos se encuentran nuestros usuarios.

Satisfacción total 2011 - 2012



GRACIAS

