

Registro y medición de la satisfacción a usuarios

Informe Ejecutivo
Enero a Diciembre
2012

Dirección de Difusión, Mercadeo y
Cultura Estadística



Usuarios Registrados

ENERO – DICIEMBRE



Resumen Registro de Usuarios por Territorial														
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Usuarios Presenciales	1. DANE CENTRAL Bogotá	113	390	515	374	439	306	193	306	330	315	346	89	3.716
Usuarios Telefónicos		174	486	422	350	485	210	289	266	310	274	279	200	3.745
Chat		12	35	82	78	91	75	28	43	50	35	36	53	618
Cultura Estadística y Ferias		23	356	567	10.216	635	416	312	390	464	250	323	0	13.952
Orfeo y Correo		257	393	442	297	437	322	302	432	767	604	348	269	4.870
SUBTOTAL		579	1.660	2.028	11.315	2.087	1.329	1.124	1.437	1.921	1.478	1.332	611	26.901
Usuarios Presenciales	2. CENTROCCIDENTE Manizales	34	156	166	164	139	89	57	159	149	171	92	14	1.390
Usuarios Telefónicos		25	23	24	14	18	13	16	21	20	20	23	4	221
Cultura Estadística		0	651	502	308	1.073	229	522	539	885	872	510	0	6.091
Orfeo y Correo		58	85	89	65	112	80	57	98	159	134	49	26	1.012
SUBTOTAL			117	915	781	551	1.342	411	652	817	1.213	1.197	674	44
Usuarios Presenciales	3. CENTRORIENTE Bucaramanga	34	61	112	55	78	42	22	53	73	63	58	20	671
Usuarios Telefónicos		57	34	40	29	16	19	15	26	26	13	18	31	324
Cultura Estadística y Ferias		0	91	84	89	121	8	192	86	149	489	73	0	1.382
Orfeo y Correo		86	93	79	41	114	60	86	80	101	71	51	35	897
SUBTOTAL			177	279	315	214	329	129	315	245	349	636	200	86
Usuarios Presenciales	4. NOROCCIDENTE Medellín	36	144	117	205	125	68	50	82	88	99	99	61	1.174
Usuarios Telefónicos		21	12	19	28	33	9	3	14	33	40	21	26	259
Cultura Estadística y Ferias		0	474	619	405	500	504	376	166	1.441	274	842	0	5.601
Orfeo y Correo		73	83	141	134	136	110	88	116	182	169	108	41	1.381
SUBTOTAL			130	713	896	772	794	691	517	378	1.744	582	1.070	128
Usuarios Presenciales	5. NORTE Barranquilla	43	103	124	110	167	94	68	105	53	136	155	24	1.182
Usuarios Telefónicos		22	11	22	13	8	10	5	7	3	3	1	2	107
Cultura Estadística y Ferias		0	424	445	394	294	46	375	417	334	437	0	0	3.166
Orfeo y Correo		103	99	119	84	114	76	113	95	171	95	73	50	1.192
SUBTOTAL			168	637	710	601	583	226	561	624	561	671	229	76
Usuarios Presenciales	6. SUR Cali	98	238	229	202	211	120	115	138	189	218	212	37	2.007
Usuarios Telefónicos		152	34	35	34	31	34	12	12	45	21	17	10	437
Cultura Estadística y Ferias		0	376	422	314	447	373	26	211	193	449	351	0	3.162
Orfeo y Correo		79	119	174	298	90	91	90	82	251	171	121	45	1.611
SUBTOTAL			329	767	860	848	779	618	243	443	678	859	701	92
TOTAL		1.500	4.971	5.590	14.301	5.914	3.404	3.412	3.944	6.466	5.423	4.206	1.037	60.168
DIVERCITY		9.748	6.092	8.661	11.602	8.567	12.624	11.103	7.195	7.181	10.218	9.420	11.405	113.816
CALL CENTER		572	230	182	153	384	393	451	368	497	677	567	0	4.474
TOTAL		11.820	11.293	14.433	26.056	14.865	16.421	14.966	11.507	14.144	16.318	14.193	12.442	178.458

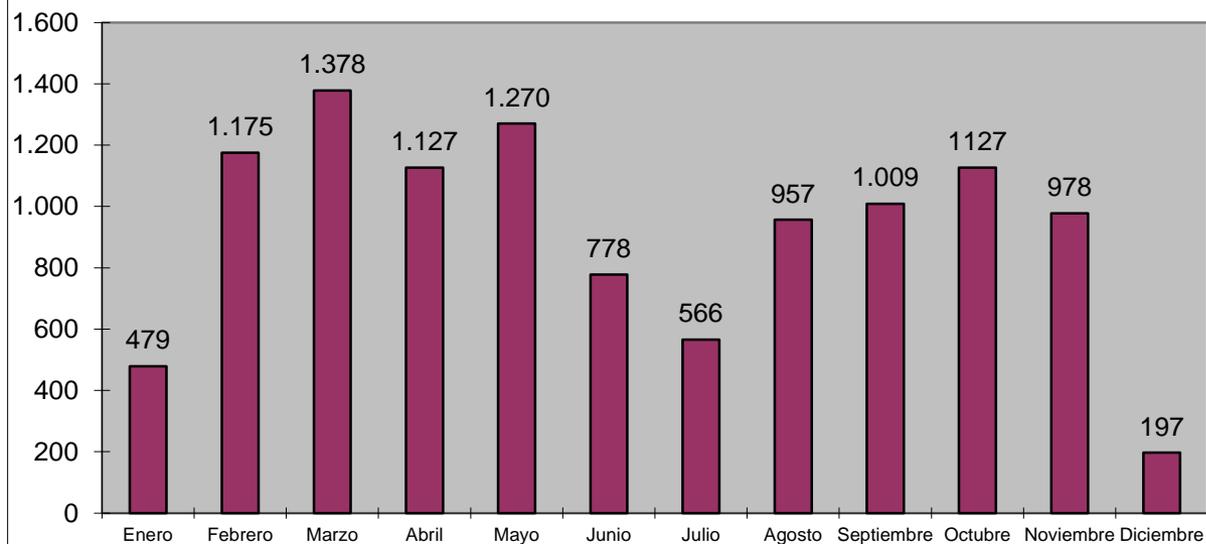
En lo corrido del 2012 se atendieron 178.458 usuarios, incluyendo presenciales, de programas de Cultura Estadística, Divercity y telefónicos.

Satisfacción

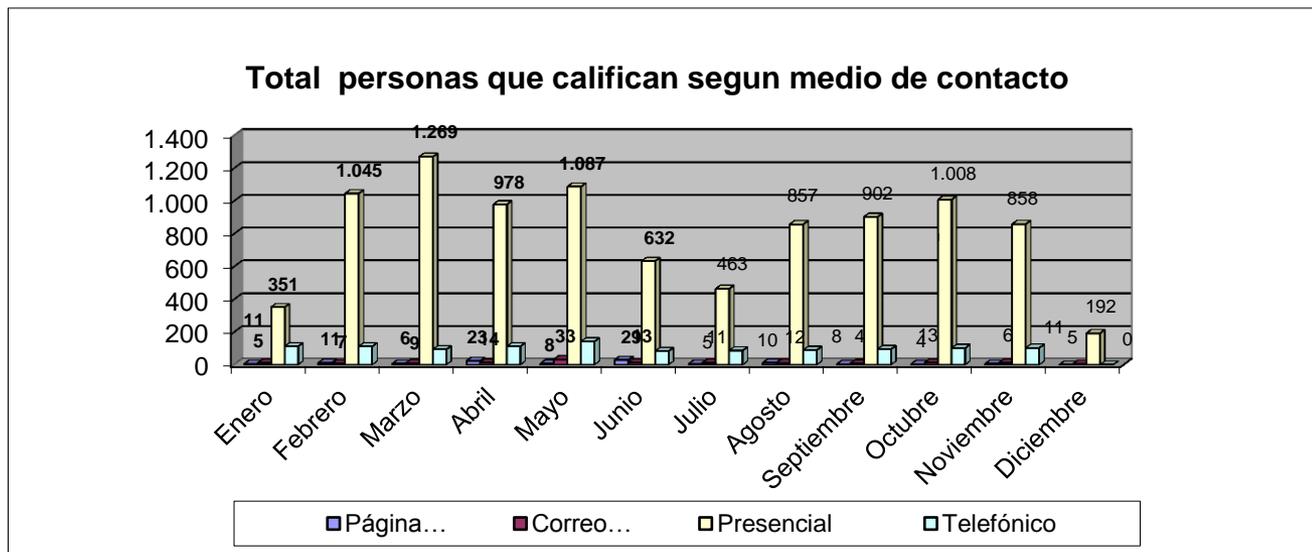
ENERO – DICIEMBRE



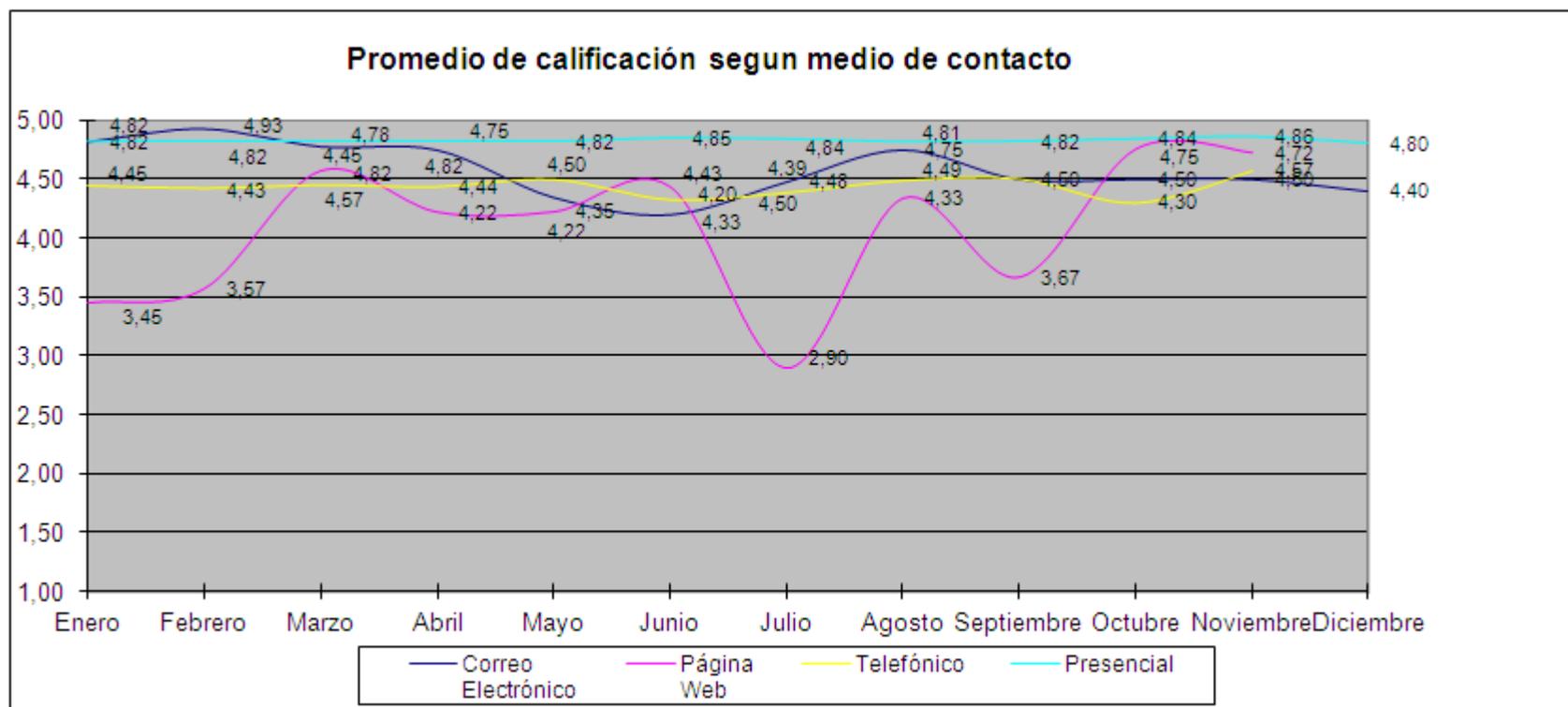
Total personas que califican mensualmente el servicio de atención



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.



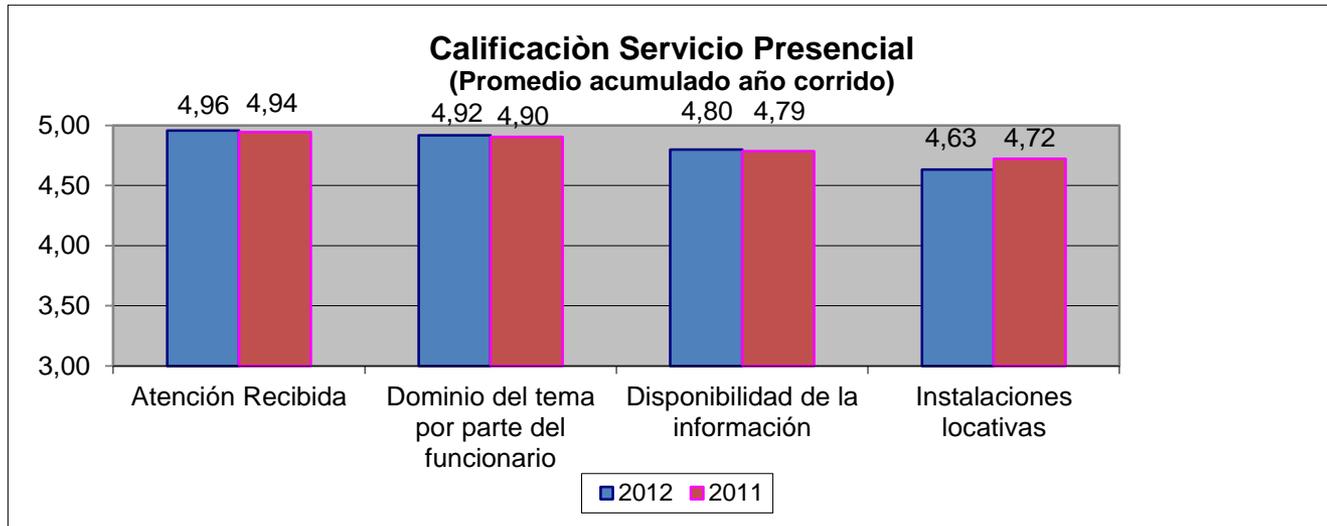
- Las siguientes calificaciones promedio miden la percepción de los usuarios por servicio en cada canal; siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho. Cada canal mide diferentes atributos.



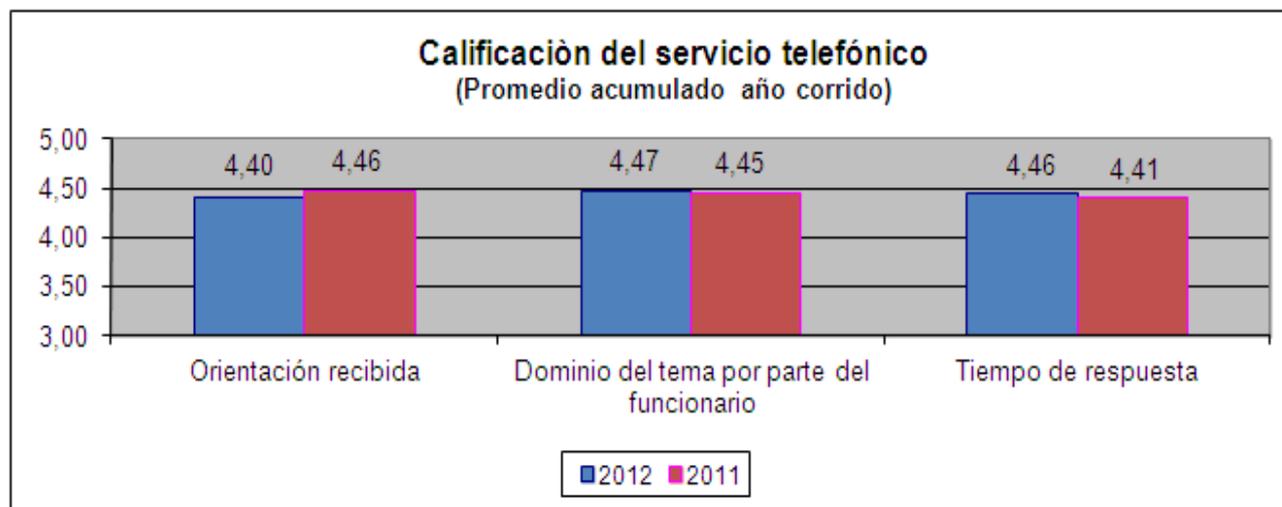
Calificación servicio por medio de contacto



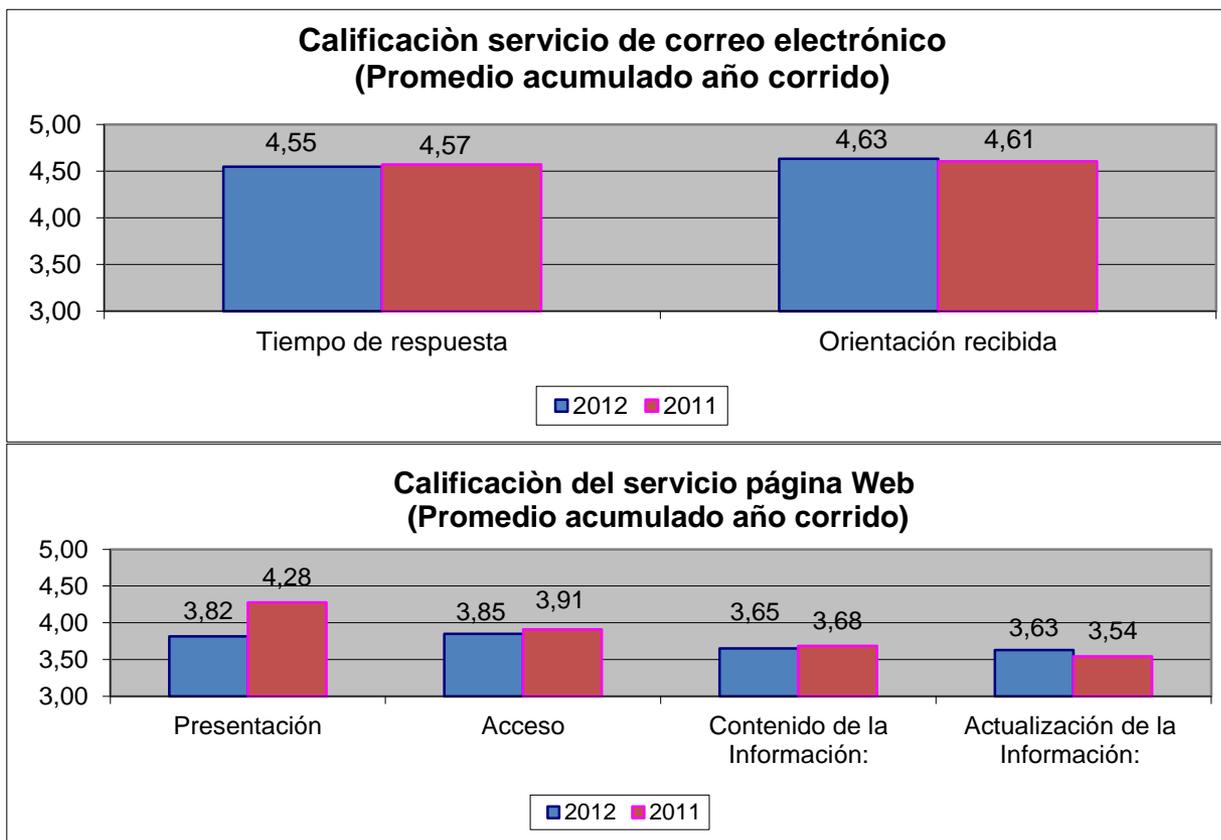
- Las siguientes calificaciones miden la percepción de los usuarios por cada uno de los canales ofrecidos para la prestación de servicio; se encuentran en un rango entre 1 y 5, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.



Calificación servicio por medio de contacto



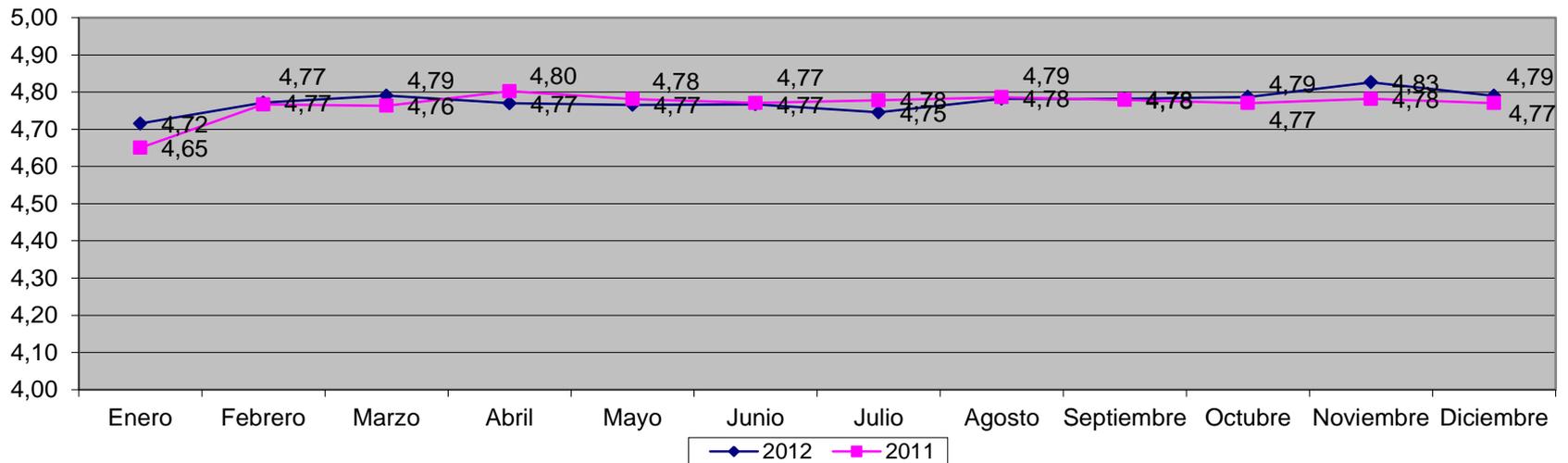
Calificación servicio por medio de contacto



Comparativo servicio 2011 - 2012



Calificación Servicio



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](#)

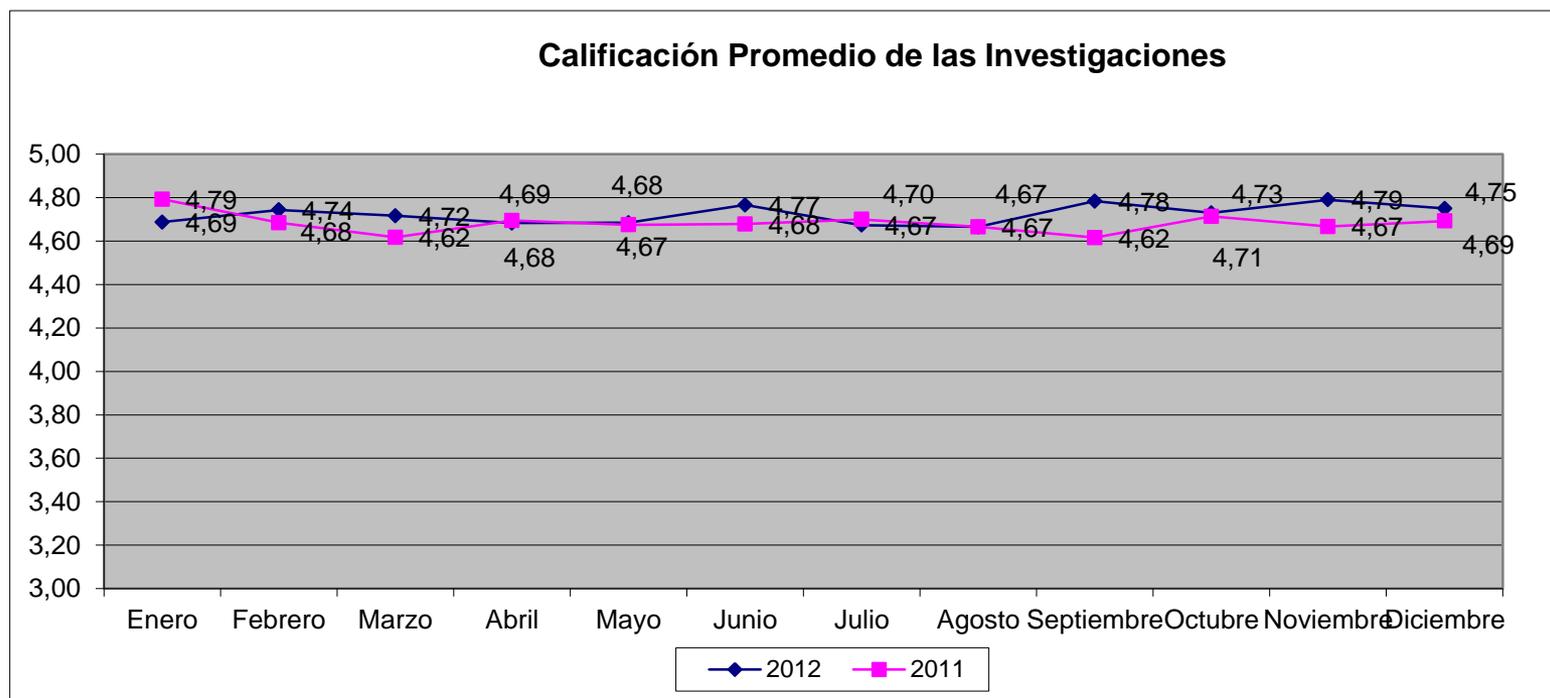
A través de este listado se puede visualizar el comportamiento en términos de servicio de cada uno de los Centros de Atención al Ciudadano a nivel Nacional.



Principales resultados: INVESTIGACIONES

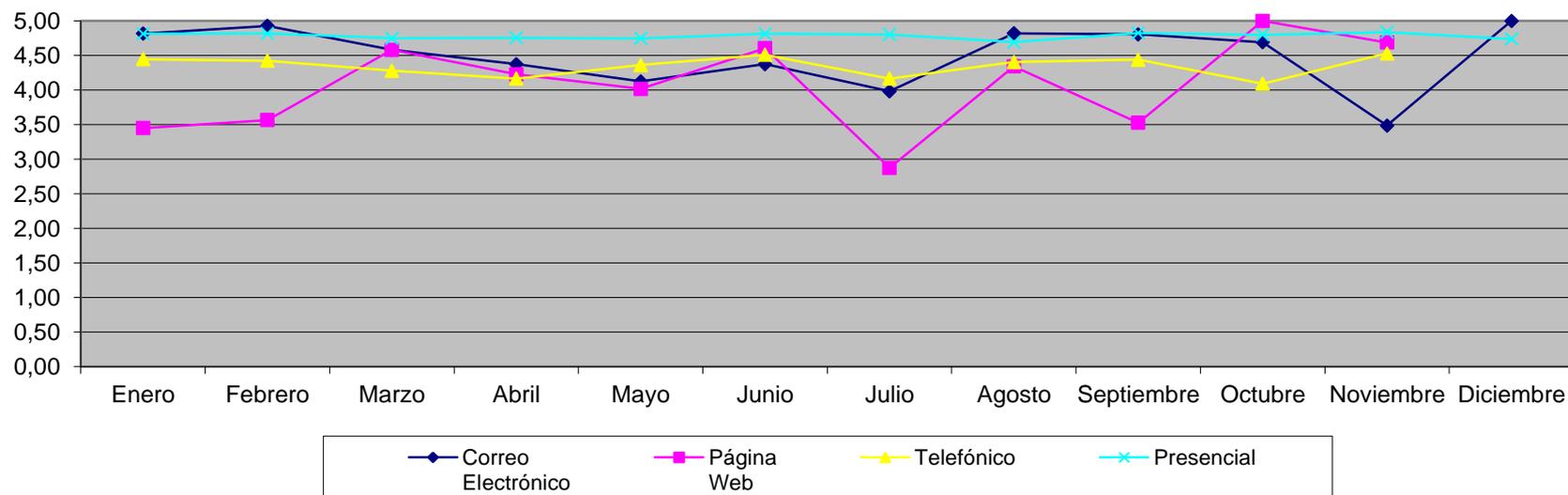


La calificación TOTAL de todas las investigaciones consultadas se obtiene promediando los atributos evaluados (utilidad, completitud, claridad y actualización). El rango de medición es de 1 a 5.



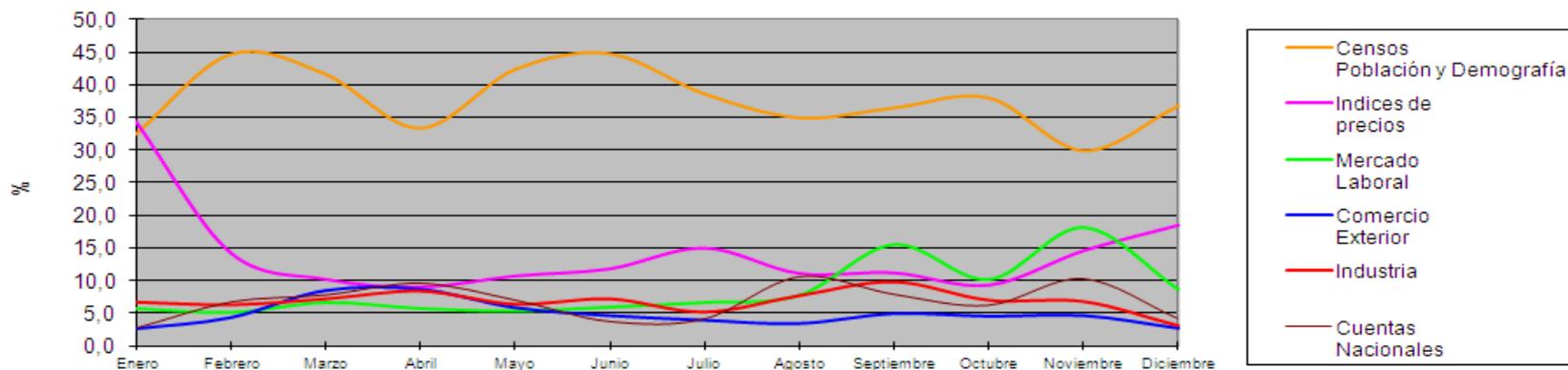
La siguiente es la calificación promedio otorgada por los usuarios al total de investigaciones consultadas de acuerdo con el canal de contacto utilizado.

Calificación por medio de contacto



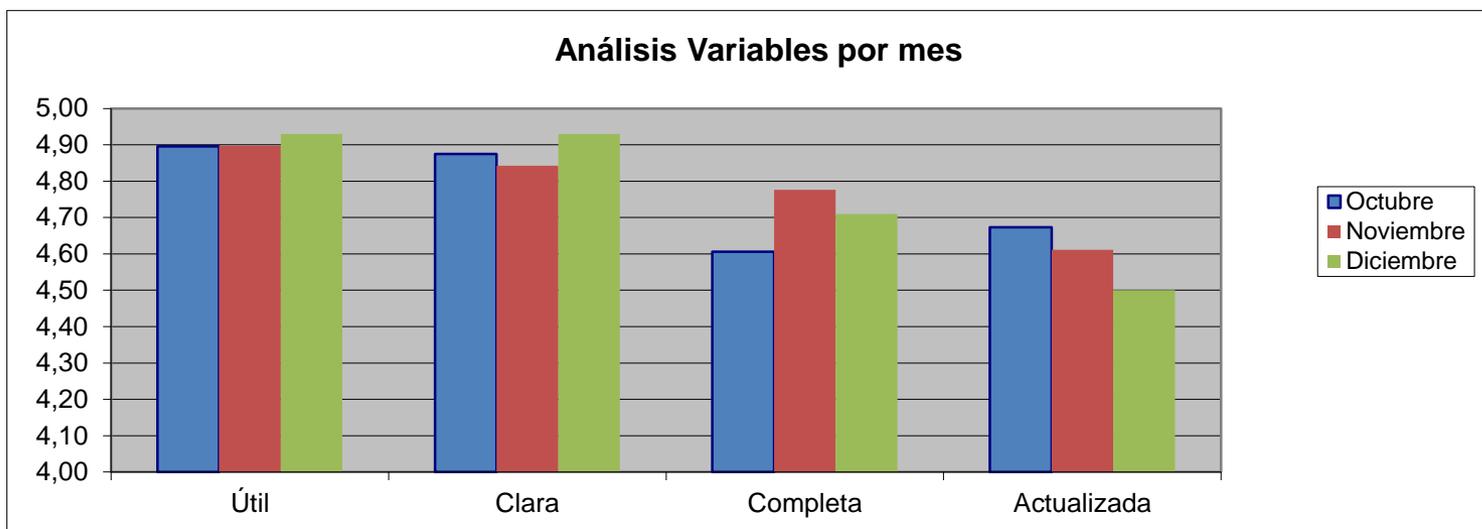
El mayor volumen de consultas realizadas por nuestros usuarios recae sobre las seis temáticas mostradas en la siguiente gráfica. Estas consultas constituyen el 74% del total de la información suministrada a través de los distintos canales. La información más demandada es la que tiene que ver con Censos de Población e información de carácter demográfico en general.

Investigaciones más consultadas por mes



Investigaciones más consultadas por mes

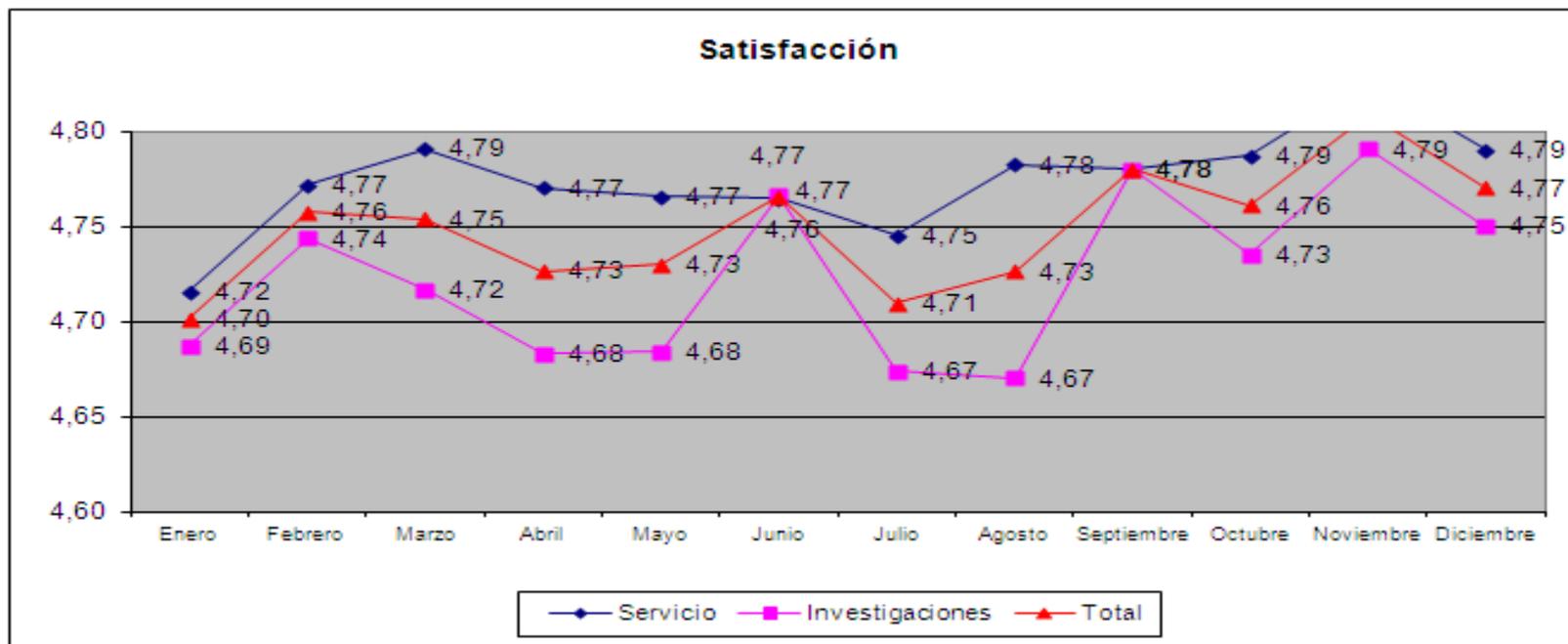
	Censos Población y Demografía	Indices de precios	Mercado Laboral	Comercio Exterior	Industria	Cuentas Nacionales
Enero	32,5	34,5	5,8	2,6	6,7	2,6
Febrero	44,6	14,3	5,2	4,3	6,3	6,6
Marzo	41,6	10,2	6,7	8,4	7,2	7,7
Abril	33,4	9,0	5,8	8,6	8,4	9,5
Mayo	42,3	10,7	5,4	5,8	6,4	6,9
Junio	44,7	11,8	6,0	4,6	7,2	3,6
Julio	38,6	15,0	6,7	3,9	5,2	4
Agosto	35,0	11,1	7,8	3,4	7,7	10,5
Septiembre	36,5	11,2	15,5	4,9	9,8	7,8
Octubre	38,0	9,3	10,2	4,5	7,0	6,1
Noviembre	30,0	14,6	18,1	4,6	6,8	10,2
Diciembre	36,8	18,5	8,7	2,7	3,1	4,1

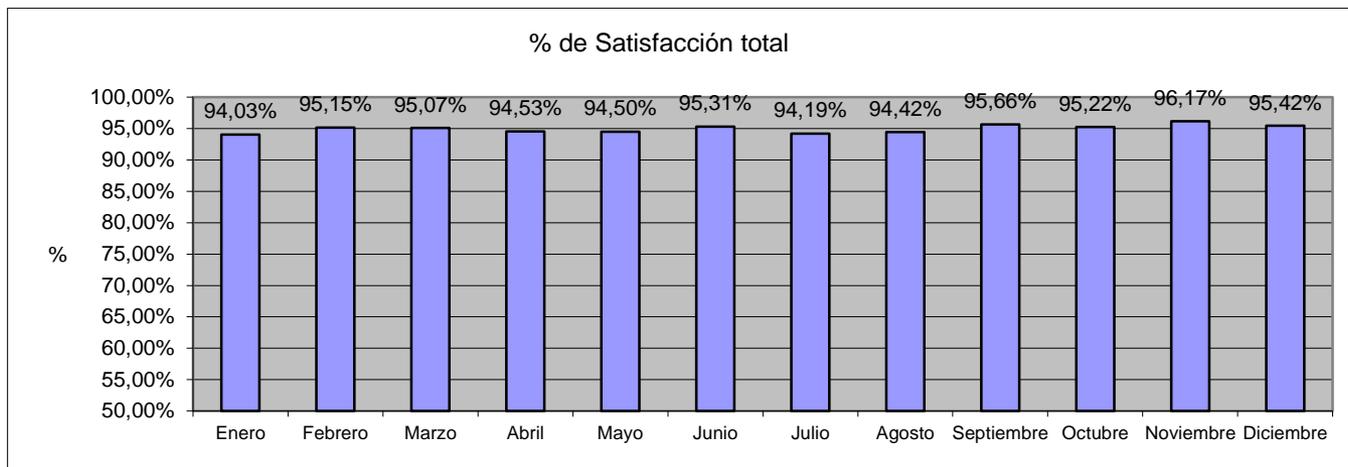


Todos los atributos se encuentran dentro del rango satisfactorio, los mejor valorados por parte de los usuarios con respecto a las investigaciones son los de utilidad y claridad.

Totales







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

GRACIAS

