



# REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Informe Ejecutivo – I Semestre 2017



# USUARIOS REGISTRADOS I SEMESTRE 2017



**DANE**  
Departamento Administrativo  
Nacional de Estadística



USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Usuarios	Proyección de usuarios I semestre 2017	Porcentaje de Cumplimiento I semestre 2017		
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	331	295	309	238	1.622	3000	54,07%		
	Usuarios Telefónicos	22	29	20	14	124	220	429				
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	66	60	72	0	333				
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	486	310	660	747	3.433	10460	28,26%		
	Orfeo	237	542	506	351	847	473	2.956				
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	1.307	703	240	388	3.506			19800	17,71%
	Redes Sociales	23	26	24	19	17	0	109			450	24,22%
	Certificaciones Digitales	788	470	424	312	603	507	3.104			6400	48,50%
	Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	67.301			10000	673,01%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>2.339</b>	<b>14.425</b>	<b>14.280</b>	<b>18.421</b>	<b>18.695</b>	<b>14.633</b>	<b>82.793</b>	<b>51.610</b>			<b>160,42%</b>	
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	63	65	90	101	17	363	1000	36,30%		
	Usuarios Telefónicos	24	28	40	19	23	16	150	400	37,50%		
	Orfeo	24	31	26	38	132	48	299	900	33,22%		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	4.887	1.953	3.947	772	13.881	23760	58,42%		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>261</b>	<b>2.258</b>	<b>5.018</b>	<b>2.100</b>	<b>4.203</b>	<b>853</b>	<b>14.693</b>	<b>26.060</b>	<b>56,38%</b>		
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	28	47	31	51	23	197	400	49,25%		
	Usuarios Telefónicos	4	9	9	2	13	18	55	300	18,33%		
	Orfeo	33	32	37	34	169	40	345	900	38,33%		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	2.070	1.783	1.248	438	7.084	11880	59,63%		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>160</b>	<b>1.508</b>	<b>2.163</b>	<b>1.850</b>	<b>1.481</b>	<b>519</b>	<b>7.681</b>	<b>13.480</b>	<b>56,98%</b>		
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	136	109	87	95	84	580	1200	48,33%		
	Usuarios Telefónicos	22	31	26	26	34	20	159	400	39,75%		
	Orfeo	24	28	52	28	37	26	195	1000	19,50%		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.572	1.816	892	912	8.502	19800	42,94%		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>234</b>	<b>2.386</b>	<b>2.759</b>	<b>1.957</b>	<b>1.058</b>	<b>1.042</b>	<b>9.436</b>	<b>22.400</b>	<b>42,13%</b>		
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	48	71	98	117	45	411	1500	27,40%		
	Usuarios Telefónicos	16	13	8	8	16	12	73	300	24,33%		
	Orfeo	35	25	25	31	214	54	384	1000	38,40%		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.509	1.434	2.559	559	9.271	25360	36,56%		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>222</b>	<b>2.157</b>	<b>2.613</b>	<b>1.571</b>	<b>2.906</b>	<b>670</b>	<b>10.139</b>	<b>28.160</b>	<b>36,00%</b>		
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	140	137	97	116	72	606	1600	37,88%		
	Usuarios Telefónicos	67	57	83	31	41	18	297	600	49,50%		
	Orfeo	28	42	64	26	211	78	449	550	81,64%		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.169	3.818	2.145	1.523	10.624	15840	67,07%		
	<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>139</b>	<b>2.208</b>	<b>1.453</b>	<b>3.972</b>	<b>2.513</b>	<b>1.691</b>	<b>11.976</b>	<b>18.590</b>	<b>64,42%</b>		
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	2.229	1.281	0	0	7.418	60.000	36,39%		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	528	286	0	0	2.244				
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	42	0	0	0	770				
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	21	54	50	0	0	180				
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	760	529	0	0	2.412				
	Chat - AGENTI	0	0	0	454	4.788	3.570	8.812				
	<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>3.570</b>	<b>21.836</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>22.978</b>	<b>158.554</b>	<b>220.300</b>	<b>71,97%</b>			
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	5.484	5.602	5.821	4.276	8.170	5.819	35.172	220.300	128%		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	188	139	402	192	1.162				
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	14.514	11.507	11.031	4.592	52.868				
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	67.301				
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	28.069	6.525	7.730	8.481	70.143				
	Usuarios Telefónicos Información General (Commutador)	4.207	4.016	2.299	0	4.713	6.888	22.123				
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.165	1.239	954	1.157	1.081	7.234				
	Redes sociales	23	26	24	19	17	0	109				
	Certificaciones Digitales	788	470	424	312	603	507	3.104				
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	4.297	4.297	4.328	3.815	23.513				
	<b>TOTAL</b>	<b>18.224</b>	<b>54.719</b>	<b>67.991</b>	<b>44.386</b>	<b>53.974</b>	<b>43.435</b>	<b>282.729</b>				



@DAKE\_Colombia



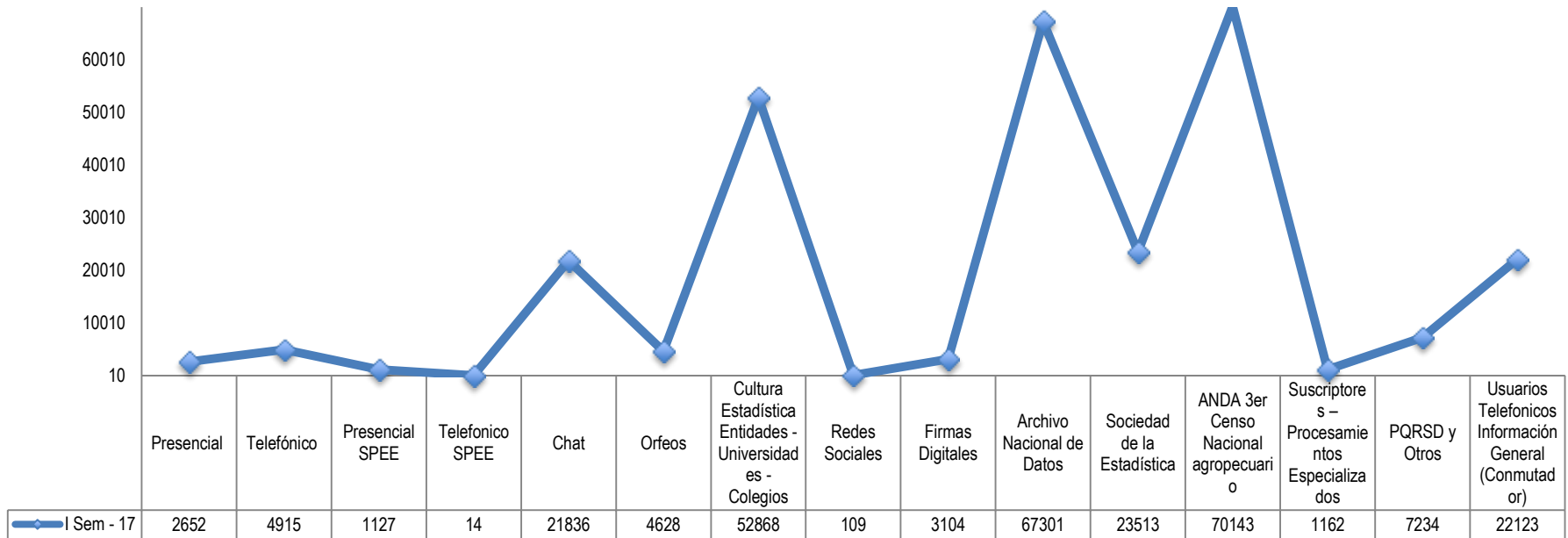
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# USUARIOS REGISTRADOS TOTAL NACIONAL I SEMESTRE 2017



@DAKE\_Colombia



/DANEColombia

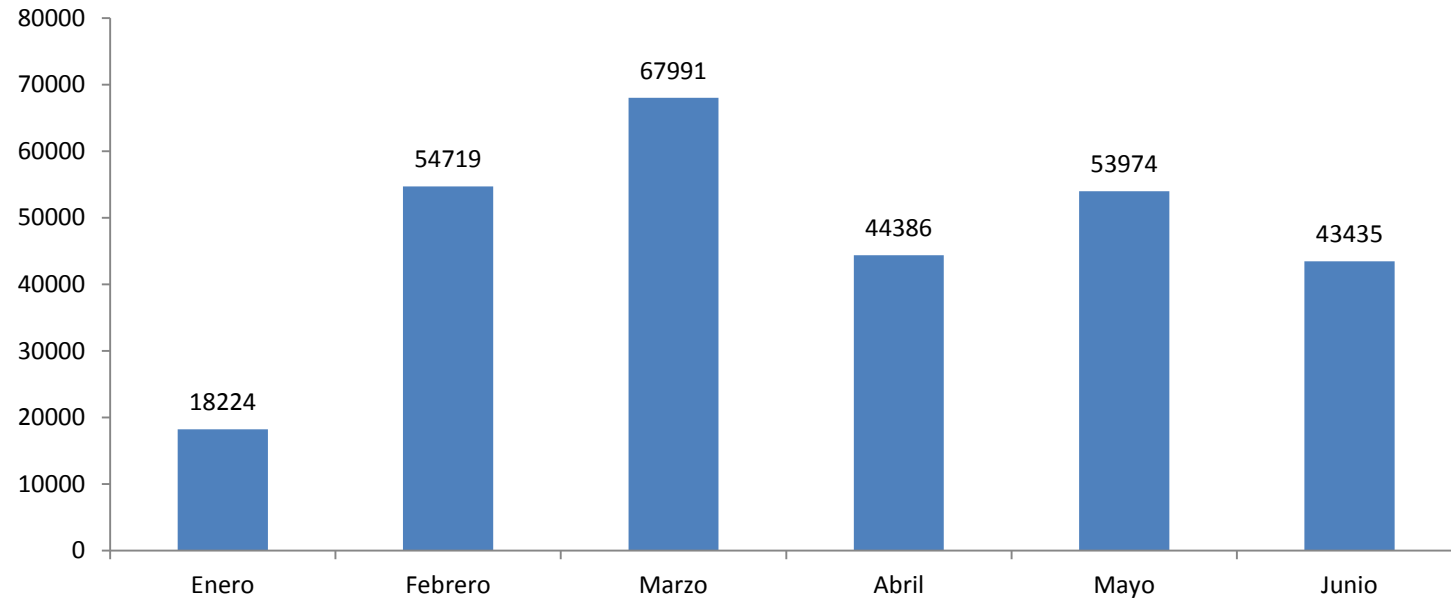


/DANEColombia

# EVOLUCIÓN REGISTRO DE USUARIOS TERRITORIALES - DANE CENTRAL I SEMESTRE DE 2017



DANE  
Departamento Administrativo Nacional de Estadística



■ Usuarios registrados I semestre 2017



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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





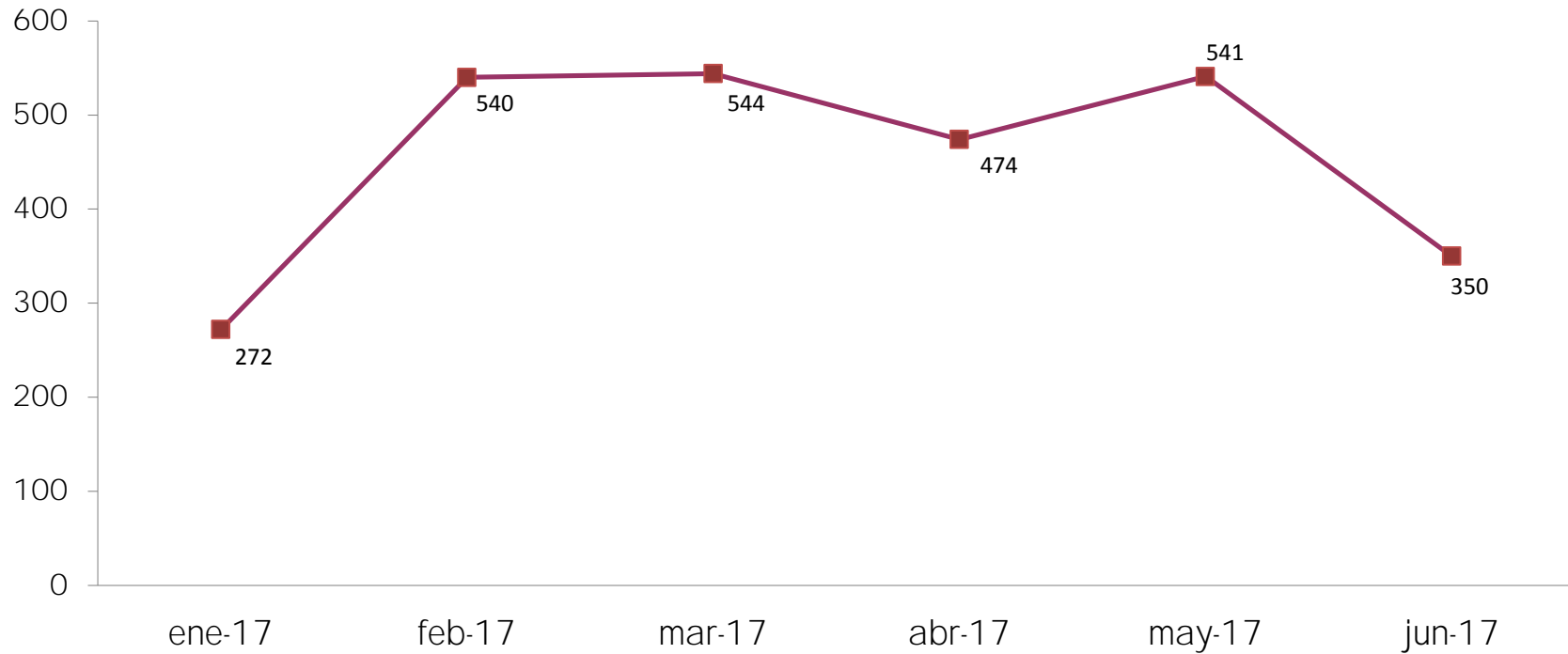
# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



A continuación se evidencia el comportamiento en términos de servicio ofrecido a nivel nacional, a través de los canales presencial, telefónico, correo electrónico y web.



# USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS I SEMESTRE DE 2017



Total de usuarios que calificaron servicio e investigaciones 2721



@DANE\_Colombia



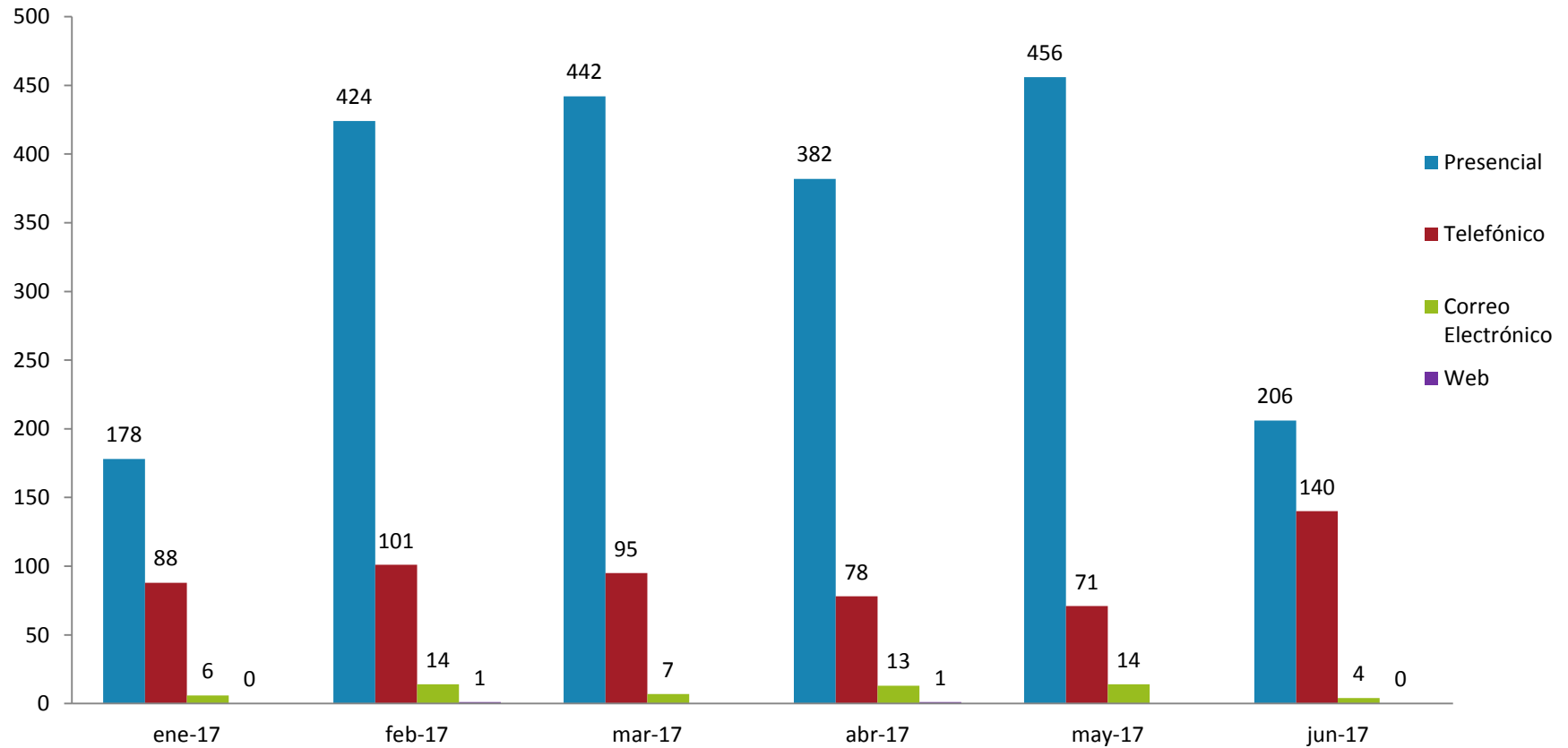
/DANEColombia



/DANEColombia

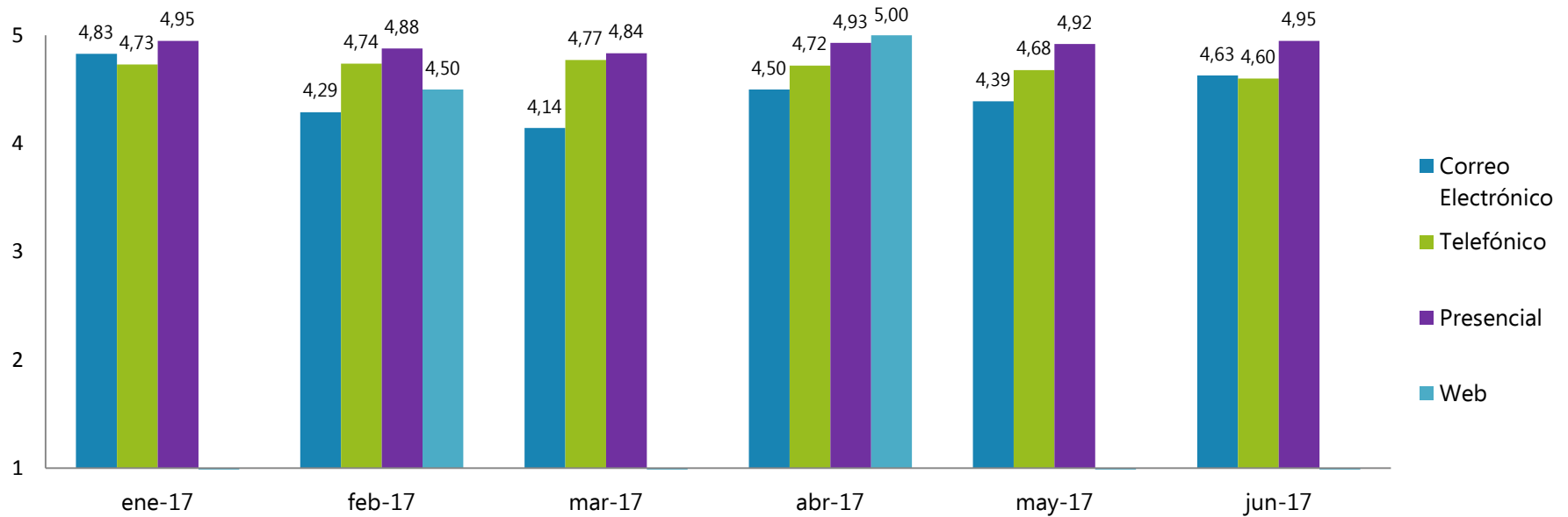
[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

# USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN I SEMESTRE 2017



El canal de atención que mayor número de usuarios registra en la calificación del servicio, es el presencial, puesto que una vez finalizado el servicio se les solicita diligenciar la encuesta de satisfacción.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN I SEMESTRE 2017



La gráfica muestra la calificación del servicio asignada por los usuarios, según los canales de atención utilizados en el I semestre de 2017.

Las calificaciones de los canales de atención, se ubican dentro de un rango satisfactorio, teniendo en cuenta la escala de 1 a 5.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia

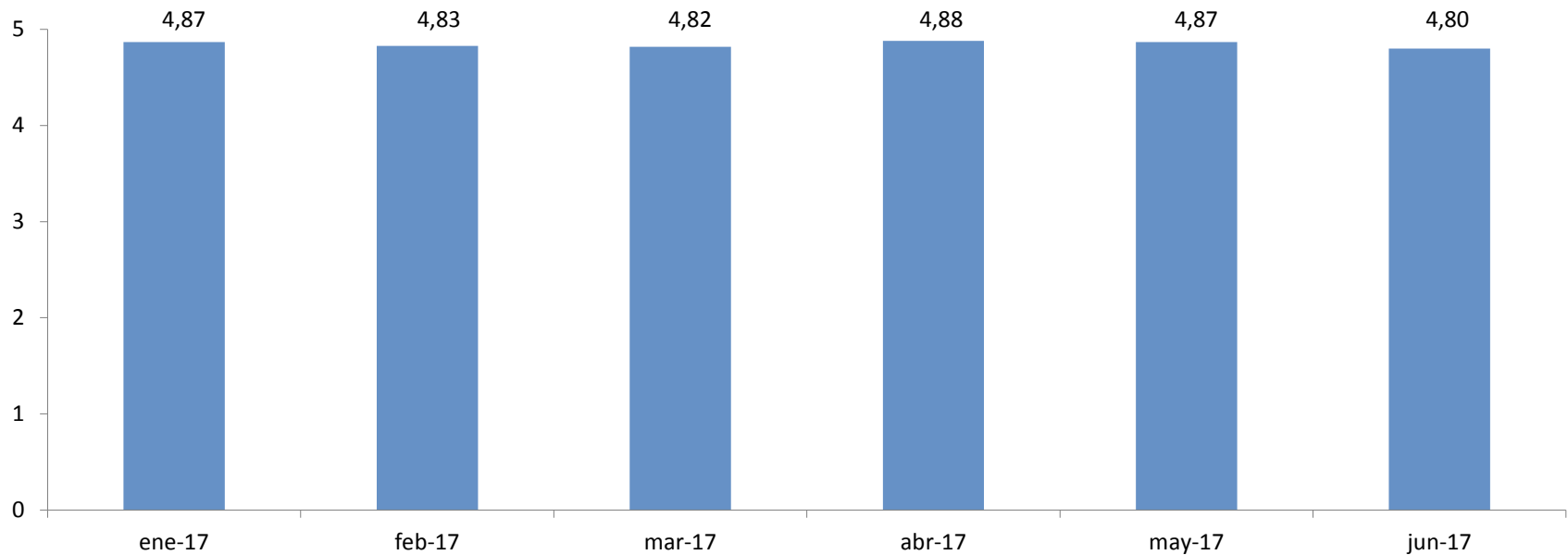


/DANEColombia

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



# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN TOTAL DEL SERVICIO I SEMESTRE 2017



La calificación total del servicio está promediada por los porcentajes de las valoraciones en los canales de atención presencial, telefónico, correo electrónico y web. A lo largo del periodo, esta calificación se encuentra dentro del rango satisfactorio, teniendo en cuenta la escala de 1 a 5



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

[www.dane.gov.co](http://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, correo electrónico y web.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# INVESTIGACIONES MAS CONSULTADAS I SEMESTRE 2017



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MAS CONSULTA	JUNIO										
	2: Completa		3: Actualizada		4: Clara		5: Util		Total		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUMA
Proyecciones de población	556	20	559	15	572	3	572	2	2259	40	2299
Censo General 2005	358	16	292	81	373	0	371	1	1394	98	1492
Índice de Precios al Consumidor -IPC-	280	2	280	3	281	2	281	1	1122	8	1130
GEIH - Empleo y desempleo	140	11	146	4	151	0	149	2	586	17	603
Acerca del DANE - Información institucional	144	2	146	0	145	0	146	0	581	2	583
Acerca del DANE - Generalidades	143	2	142	2	144	0	144	0	573	4	577
Encuesta Anual manufacturera - EAM	133	9	124	19	142	1	140	3	539	32	571
Educación Formal	107	12	108	10	115	3	117	1	447	26	473
Mercado Laboral por Departamentos	102	3	105	0	105	0	105	0	417	3	420
Nacimientos y Defunciones	102	3	101	3	104	0	103	1	410	7	417
Exportaciones	93	6	94	4	96	2	98	0	381	12	393
Cuentas Nacionales Anuales	59	8	60	6	67	0	67	0	253	14	267
Censo Nacional Agropecuario 2014	64	2	64	1	64	2	66	0	258	5	263
Importaciones	59	4	59	3	61	1	62	0	241	8	249
Banco de hojas de vida - Convocatorias	57	1	58	0	58	0	58	0	231	1	232
Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU)	53	3	55	1	56	0	56	0	220	4	224
Biblioteca Virtual - Censos	51	0	48	3	47	4	51	0	197	7	204
Cuentas Nacionales Departamentales	42	2	38	6	42	2	44	0	166	10	176
Cuentas Nacionales Trimestrales	34	2	33	3	36	0	35	1	138	6	144
Balanza Comercial	35	1	35	1	35	1	35	1	140	4	144
Pobreza y Desigualdad	27	3	28	2	29	1	30	0	114	6	120
Geoportal - Cartografía MGN	30	0	29	1	30	0	30	0	119	1	120
Necesidades Basicas Insatisfechas (NBI)	26	1	22	5	27	0	27	0	102	6	108
Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV)	21	5	22	4	26	0	26	0	95	9	104
Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica EDIT	24	1	24	1	25	0	25	0	98	2	100
Discapacidad	19	5	14	9	23	0	23	0	79	14	93
GEIH - Empleo Informal y Seguridad Social	23	0	22	0	22	0	22	0	89	0	89



@DAKE\_Colombia

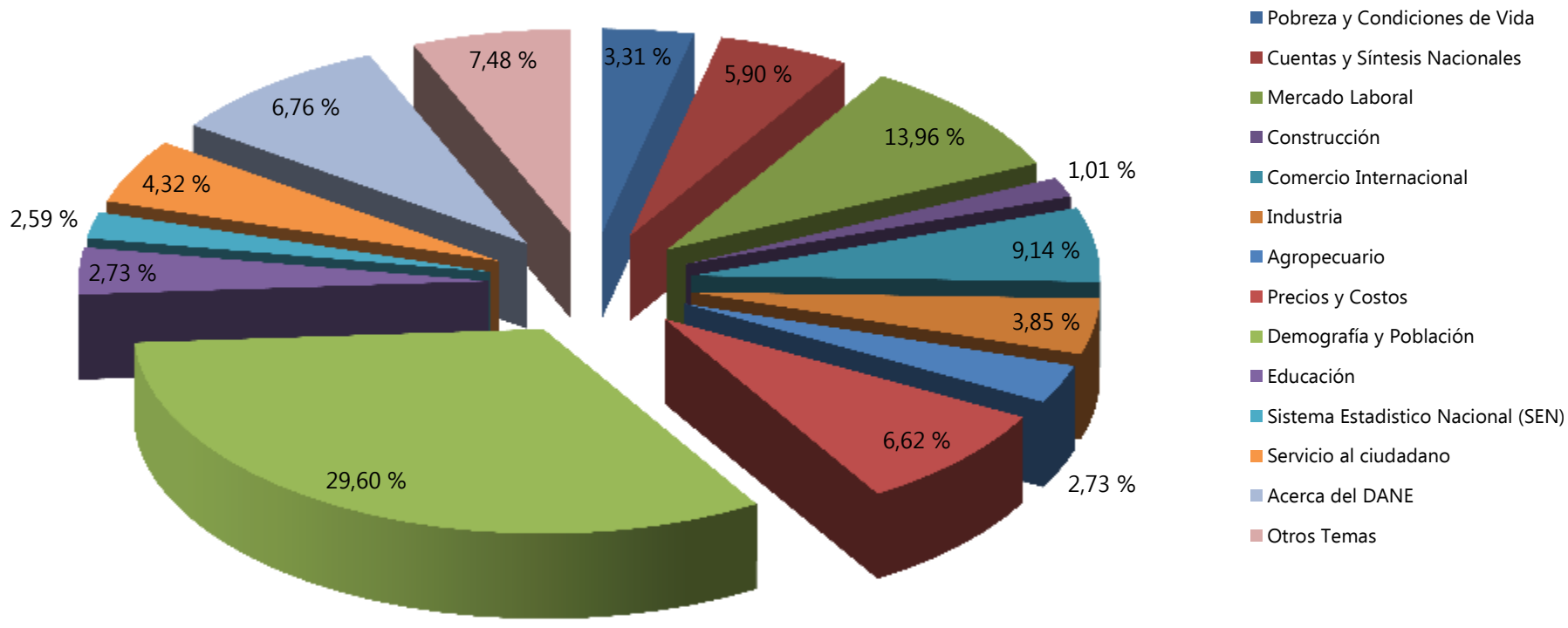


/DANEColombia



/DANEColombia

# PORCENTAJE DE CONSULTAS POR TEMAS ESTADÍSTICOS I SEMESTRE 2017



@DANE\_Colombia

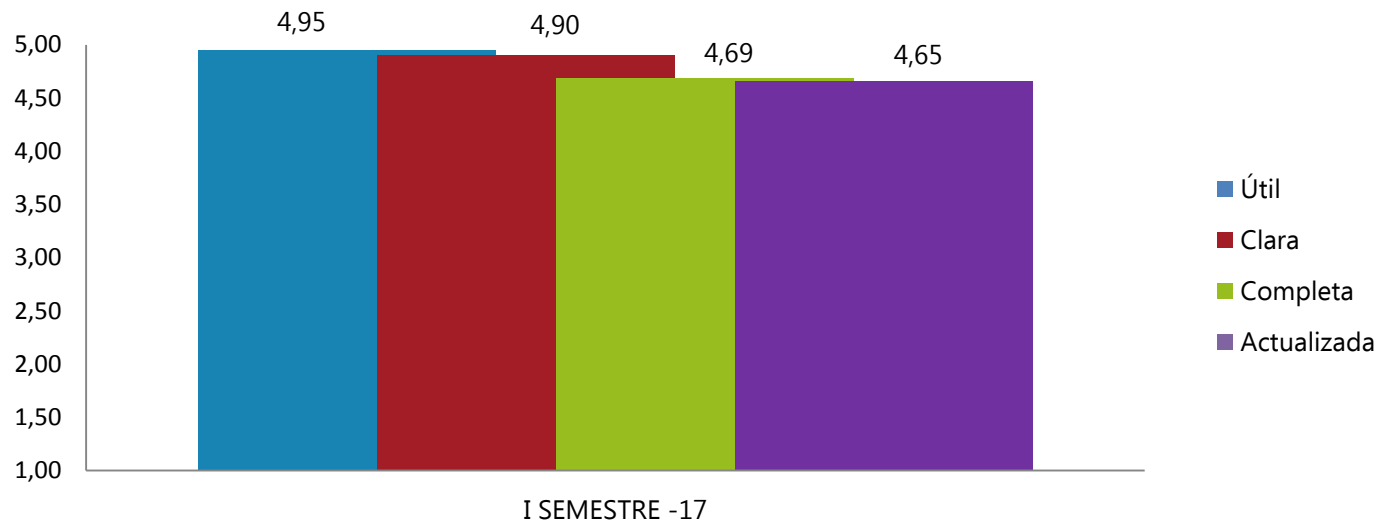


/DANEColombia



/DANEColombia

# CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LAS INVESTIGACIONES CONSULTADAS I SEMESTRE 2017



Aunque todos los atributos que se consultan respecto a las investigaciones, son satisfactoriamente valorados, los referentes a útil y clara, resultaron de los mayor valoración (la escala de valoración es de 1 a 5).



@DANE\_Colombia



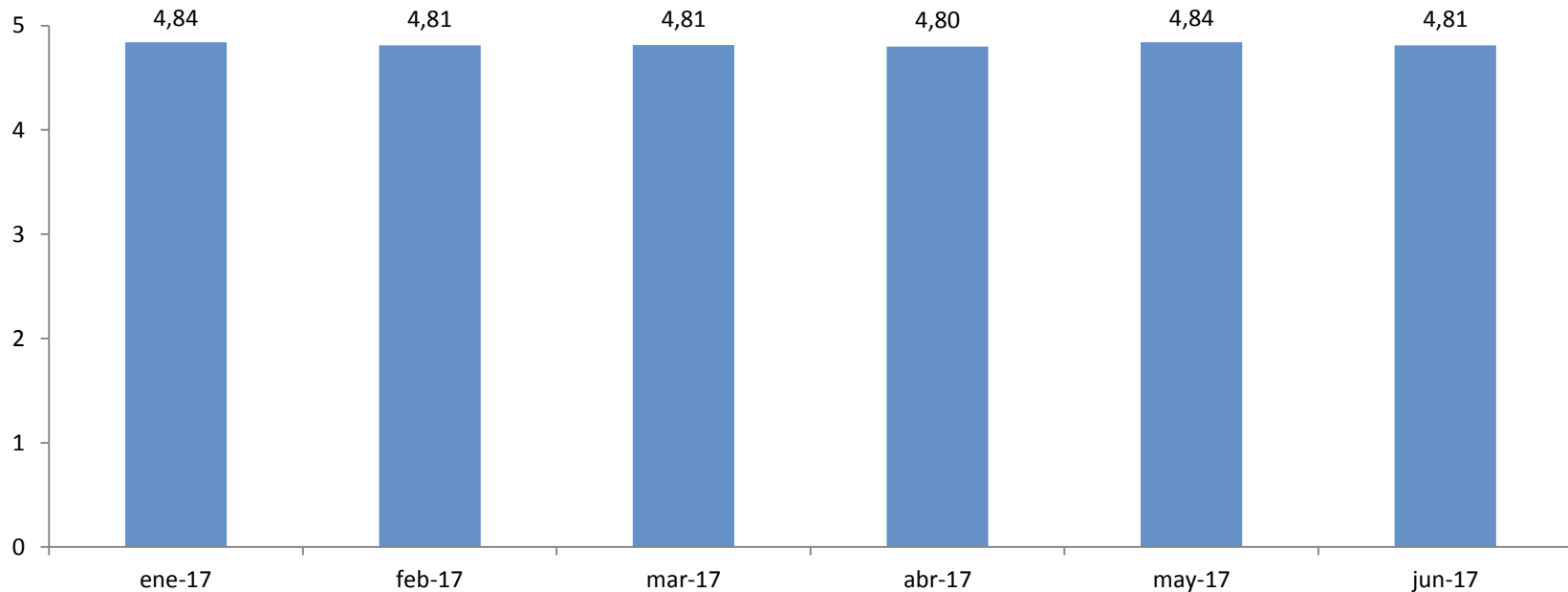
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS CONSULTADOS I SEMESTRE 2017



La calificación de los temas estadísticos es satisfactoria, teniendo en cuenta un rango de medición de 1 a 5.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

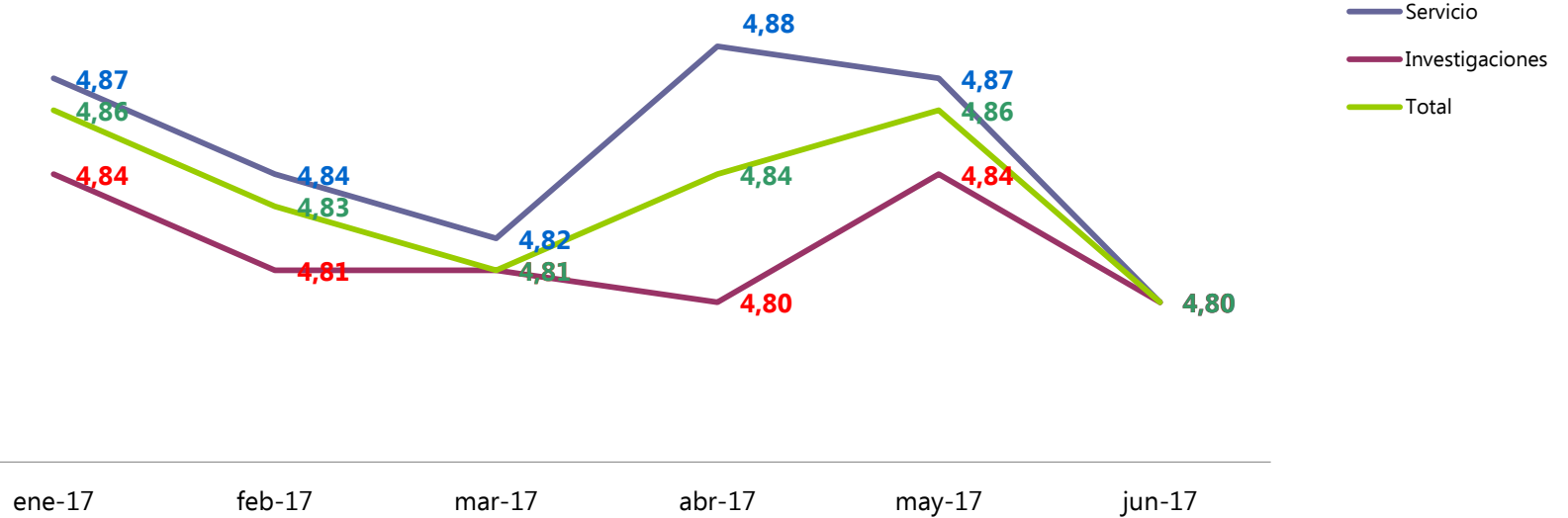




# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS I SEMESTRE 2017



@DANE\_Colombia



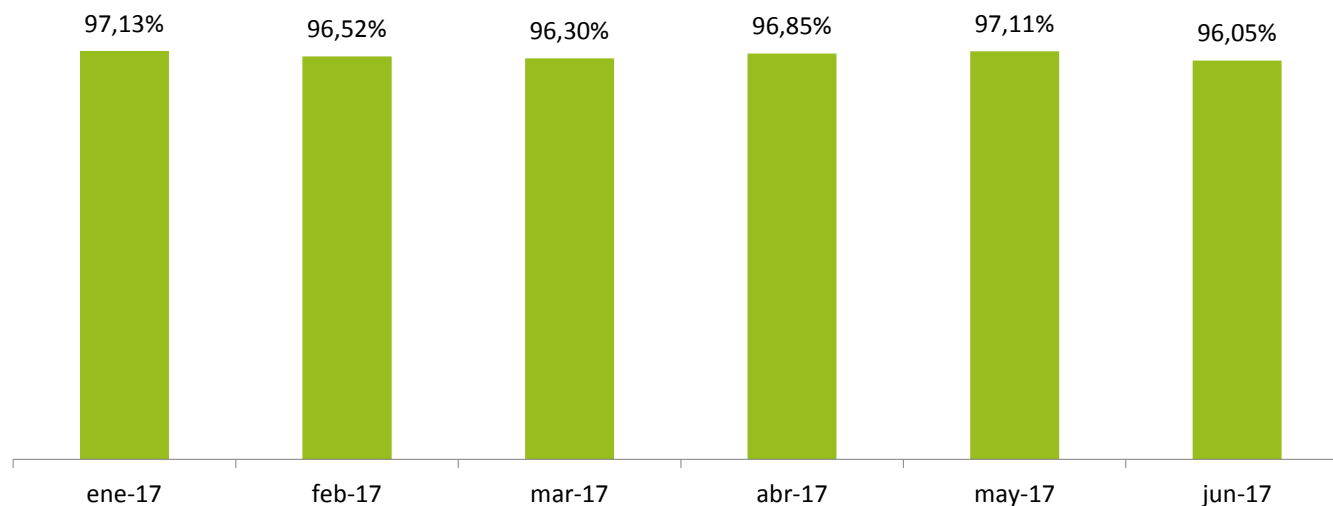
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL I SEMESTRE 2017



La valoración de los niveles de satisfacción total por parte de los usuarios, dentro del I semestre de 2017 es satisfactoria, teniendo un rango de variación promedio del 0,22% entre los meses de enero a junio.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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