

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

---

## Informe Ejecutivo – II Semestre 2017

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

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



# USUARIOS REGISTRADOS

## II SEMESTRE 2017

USUARIOS AÑO 2017		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	189	289	286	234	238	113	2.971	3000	99,03%
	Usuarios Telefónicos	154	152	156	89	40	24	1.044	1500	572,13%
	Usuarios Registrados Avaya	0	0	0	0	0	0	333		
	Usuarios Atendidos Avaya	604	429	691	774	839	435	7.205	10460	60,06%
	Orfeo	1.168	519	458	491	472	218	6.282		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	1.209	1.303	825	419	909	24	8.195	19800	41,39%
	Redes Sociales	0	0	0	0	0	0	109	450	24,22%
	Certificaciones Digitales	612	1.285	515	683	731	324	7.254	6400	113,34%
	Archivo Nacional de Datos	9.184	16.214	15.111	22.133	19.596	9.698	159.237	10000	1592,37%
	Sensibilización DANE	0	0	67	1	0	60	128	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	213	0	213	/	/
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>13.120</b>	<b>20.191</b>	<b>18.109</b>	<b>24.823</b>	<b>23.038</b>	<b>10.896</b>	<b>192.970</b>	<b>51.610</b>	<b>373,90%</b>
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	47	73	106	54	42	24	709	1000	70,90%
	Usuarios Telefónicos	9	23	16	20	2	5	225	400	56,25%
	Orfeo	244	38	38	57	16	23	715	900	79,44%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	3.921	2.047	1.917	985	540	81	23.372	23760	98,37%
	Sensibilización DANE	0	0	0	1	0	0	1	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	/	/
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.221</b>	<b>2.181</b>	<b>2.077</b>	<b>1.117</b>	<b>600</b>	<b>133</b>	<b>25.022</b>	<b>26.060</b>	<b>96,02%</b>	
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	7	36	66	48	28	13	395	400	98,75%
	Usuarios Telefónicos	9	8	16	1	10	1	100	300	33,33%
	Orfeo	313	47	65	61	22	21	874	900	97,11%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	928	1.099	1.222	439	341	0	11.113	11880	93,54%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	167	0	0	167	/	/
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.257</b>	<b>1.190</b>	<b>1.369</b>	<b>716</b>	<b>401</b>	<b>35</b>	<b>12.649</b>	<b>13.480</b>	<b>93,84%</b>	

Fuente: DIMCE.

# USUARIOS REGISTRADOS

## II SEMESTRE 2017

USUARIOS AÑO 2017		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	95	102	97	68	133	47	1.122	1200	93,50%
	Usuarios Telefónicos	19	22	17	8	12	6	243	400	60,75%
	Orfeo	610	57	54	88	65	42	1.111	1000	111,10%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	1.652	1.712	1.954	810	1.660	289	16.579	19800	83,73%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>2.376</b>	<b>1.893</b>	<b>2.122</b>	<b>974</b>	<b>1.870</b>	<b>384</b>	<b>19.055</b>	<b>22.400</b>	<b>85,07%</b>
5. NORTE	Usuarios Presenciales	57	56	49	118	151	141	983	1500	65,53%
	Usuarios Telefónicos	6	5	6	4	9	4	107	300	35,67%
	Orfeo	388	52	45	76	40	31	1.016	1000	101,60%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	1.253	2.650	2.079	1.401	1.184	90	17.928	25360	70,69%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>1.704</b>	<b>2.763</b>	<b>2.179</b>	<b>1.599</b>	<b>1.384</b>	<b>266</b>	<b>20.034</b>	<b>28.160</b>	<b>71,14%</b>
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	73	144	76	74	37	8	1.018	1600	63,63%
	Usuarios Telefónicos	20	33	24	31	18	10	433	600	72,17%
	Orfeo	359	63	67	64	38	31	1.071	550	194,73%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	1.225	983	1.017	473	85	35	14.442	15840	91,17%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0		
<b>SUBSUBTOTAL</b>		<b>1.677</b>	<b>1.223</b>	<b>1.184</b>	<b>642</b>	<b>178</b>	<b>84</b>	<b>16.964</b>	<b>18.590</b>	<b>91,25%</b>

Fuente: DIMCE.

# USUARIOS REGISTRADOS

## II SEMESTRE 2017

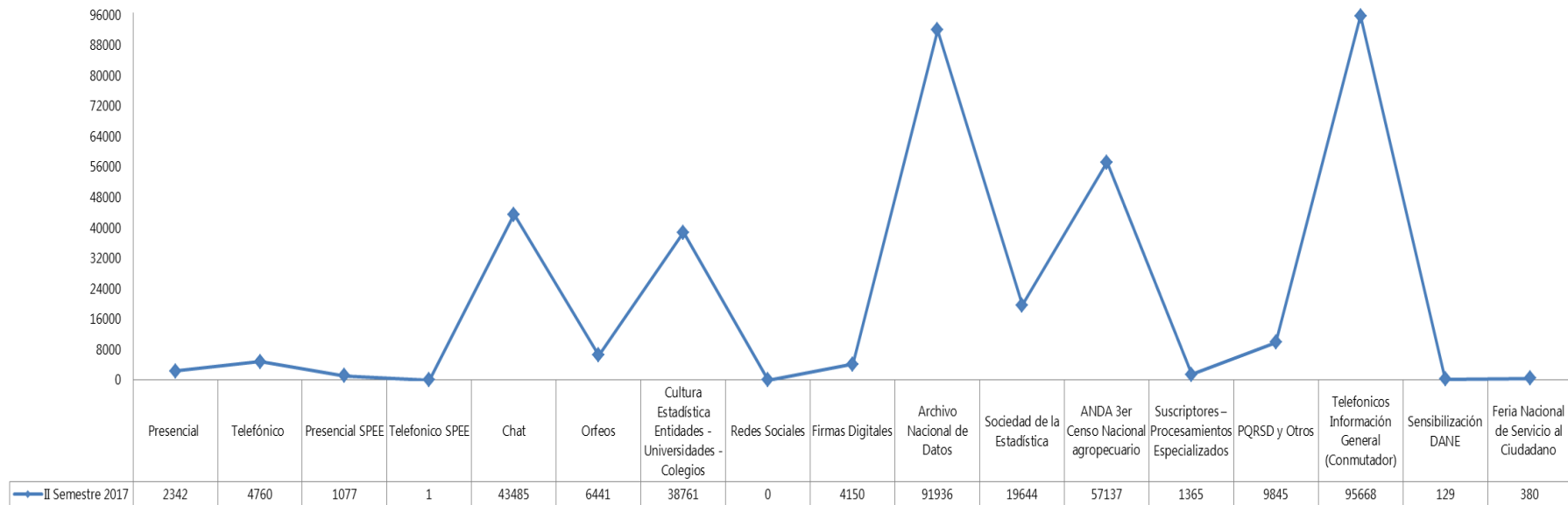
USUARIOS AÑO 2017		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	1.079	1.691	1.752	4.919	6.209	400	26.984	60.000	108,87%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	647	960	801	3.174	2.977	1.290	13.947		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	277	165	343	1.088	638	234	3.961		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	54	38	50	159	149	738	1.461		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	647	960	801	2.539	3.721	789	13.723		
	Chat - TERRITORIAL SUROCCIDENTE	370	220	458	1.451	1.191	506	5.245		
SUBTOTAL CHAT		3.074	4.034	4.205	13.330	14.885	3.957	65.321		
TOTAL USUARIOS - AÑO 2017		27.429	33.475	31.245	43.201	42.356	15.755	352.015	220.300	159,79%

USUARIOS AÑO 2017		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Año 2017	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	7.445	6.182	6.538	15.690	17.097	5.154	93.278	220.300	300%
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	190	314	173	224	236	228	2.527		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	10.188	9.794	9.014	4.527	4.719	519	91.629		
	Sensibilización DANE	-	-	67	2	0	60	129		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	9.184	16.214	15.111	22.133	19.596	9.698	159.237		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	7.540	6.791	7.038	9.820	9.310	16.638	127.280		
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	5.681	9.315	7.052	14.487	38.446	20.687	117.791		
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRS& OTROS	1.438	1.522	1.299	2.327	1.933	1.326	17.079		
	Redes sociales	0	0	0	0	0	0	109		
	Certificacione Digitales	612	1.285	515	683	731	324	7.254		
	Sociedad de la Estadística	3.671	5.598	4.713	2.574	3.088	0	43.157		
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	-	-	-	167	213	0	380		
TOTAL	45.949	57.015	51.520	72.634	95.369	54.634	659.850			

Fuente: DIMCE.

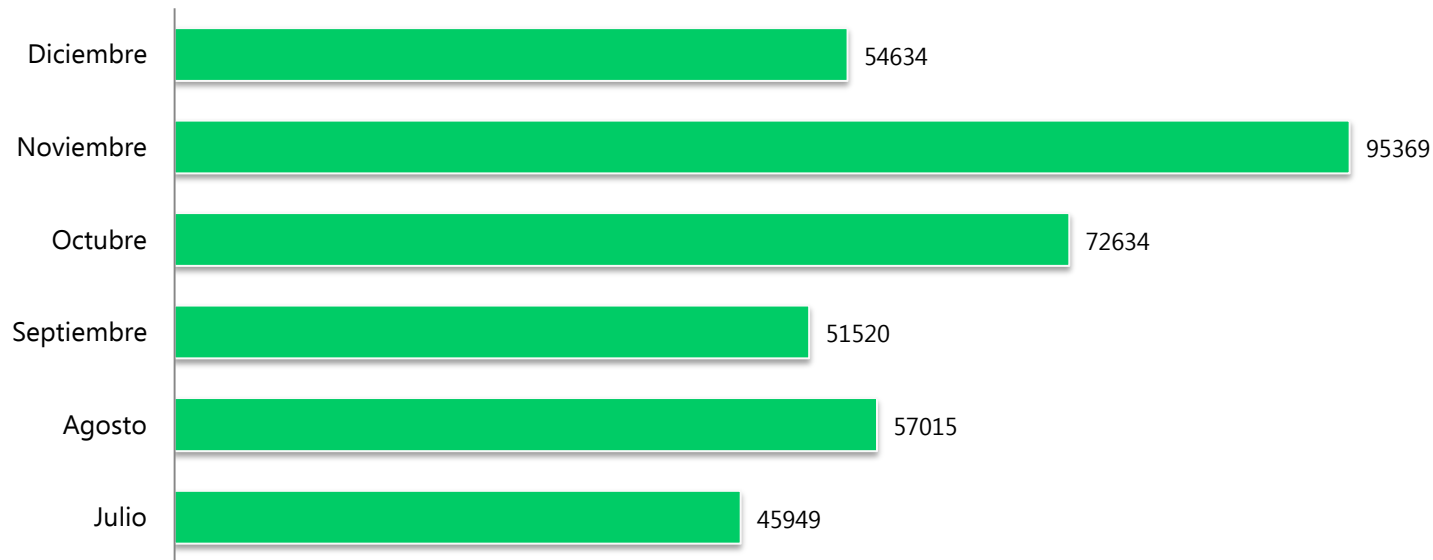
# USUARIOS REGISTRADOS

## TOTAL NACIONAL – II SEMESTRE 2017



Fuente: DIMCE.

# REGISTRO DE USUARIOS MENSUAL TERRITORIALES – DANE CENTRAL II SEMESTRE 2017

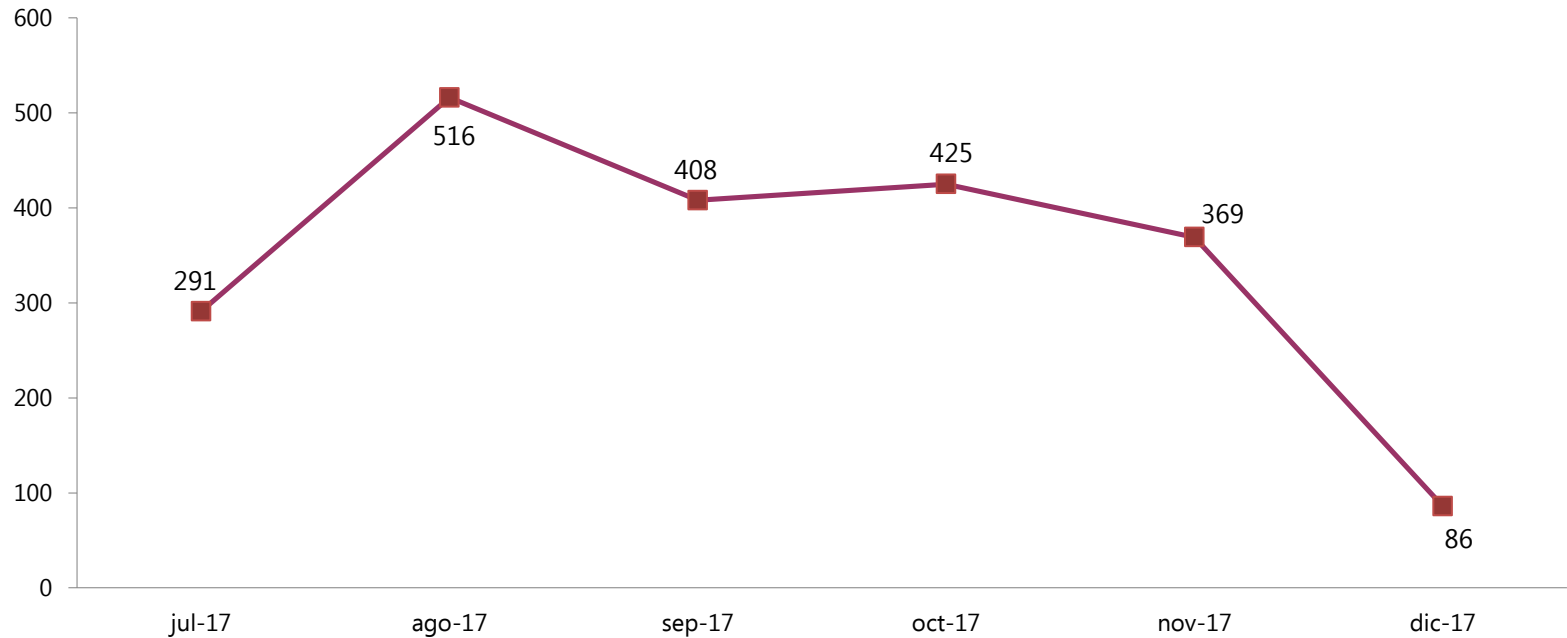


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Comportamiento en términos de servicio ofrecido a través de los canales de atención presencial, telefónico, correo electrónico y portal web.

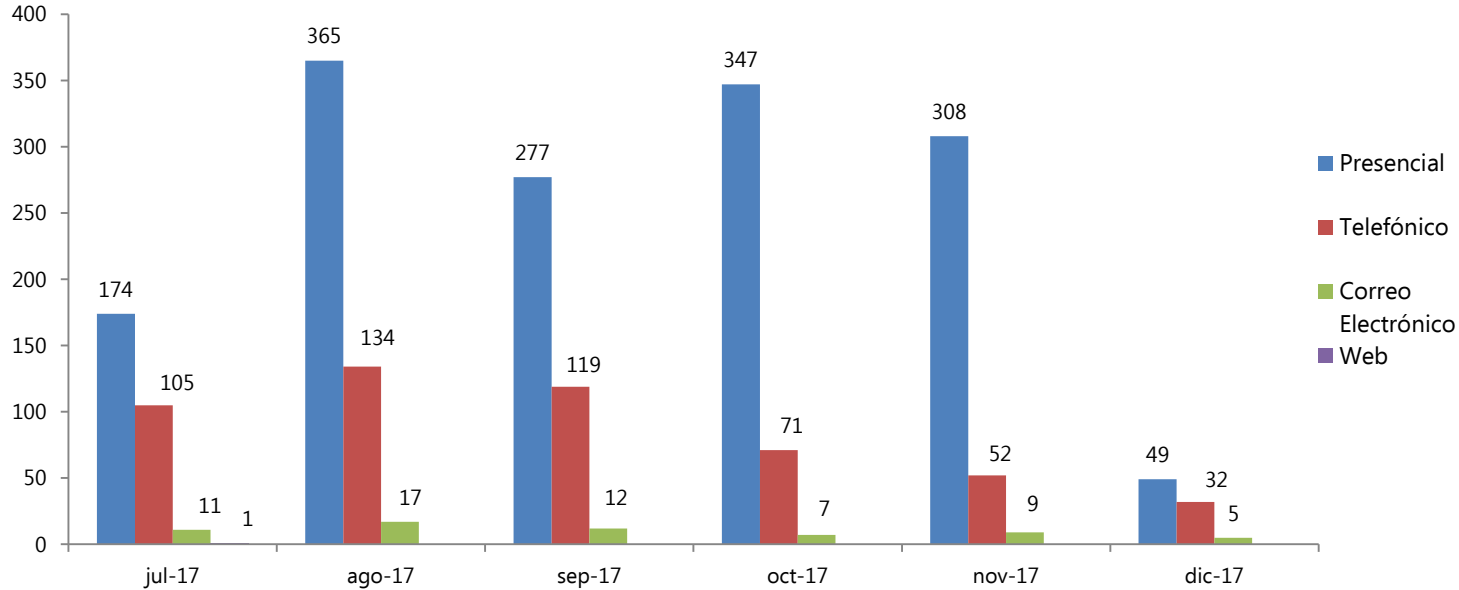
# USUARIOS QUE CALIFICARON EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS II SEMESTRE 2017



Fuente: DIMCE.



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

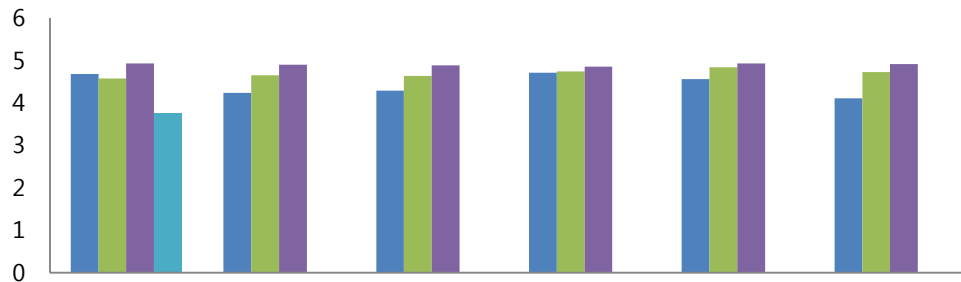


El canal de atención con mayor número de usuarios que califican el servicio es el presencial, puesto que una vez finalizada la atención se les solicita diligenciar la encuesta de satisfacción.

Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

## II SEMESTRE 2017



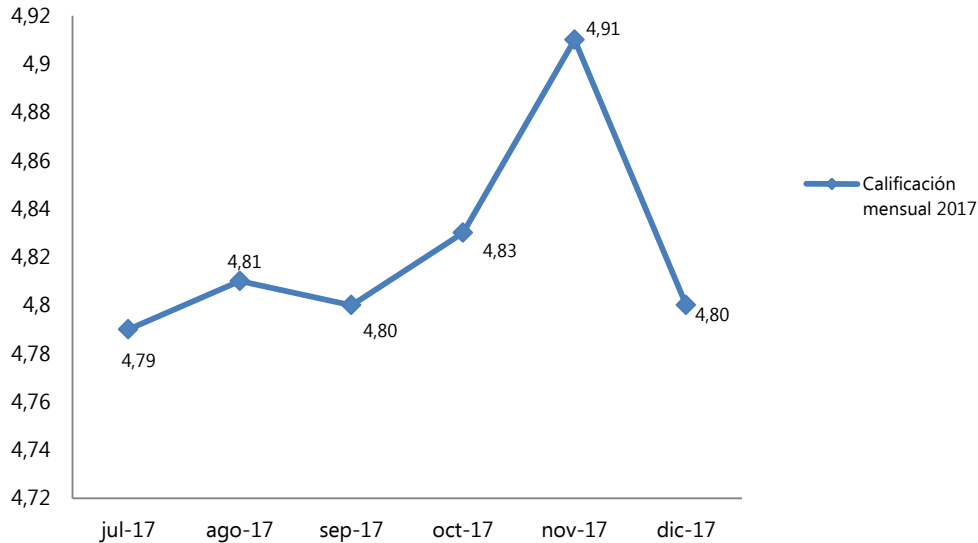
	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
■ Correo Electrónico	4,68	4,24	4,29	4,71	4,56	4,11
■ Telefónico	4,58	4,65	4,64	4,74	4,84	4,73
■ Presencial	4,93	4,90	4,89	4,86	4,93	4,92
■ Web	3,75					

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

# CALIFICACIÓN TOTAL DEL SERVICIO

## II 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.

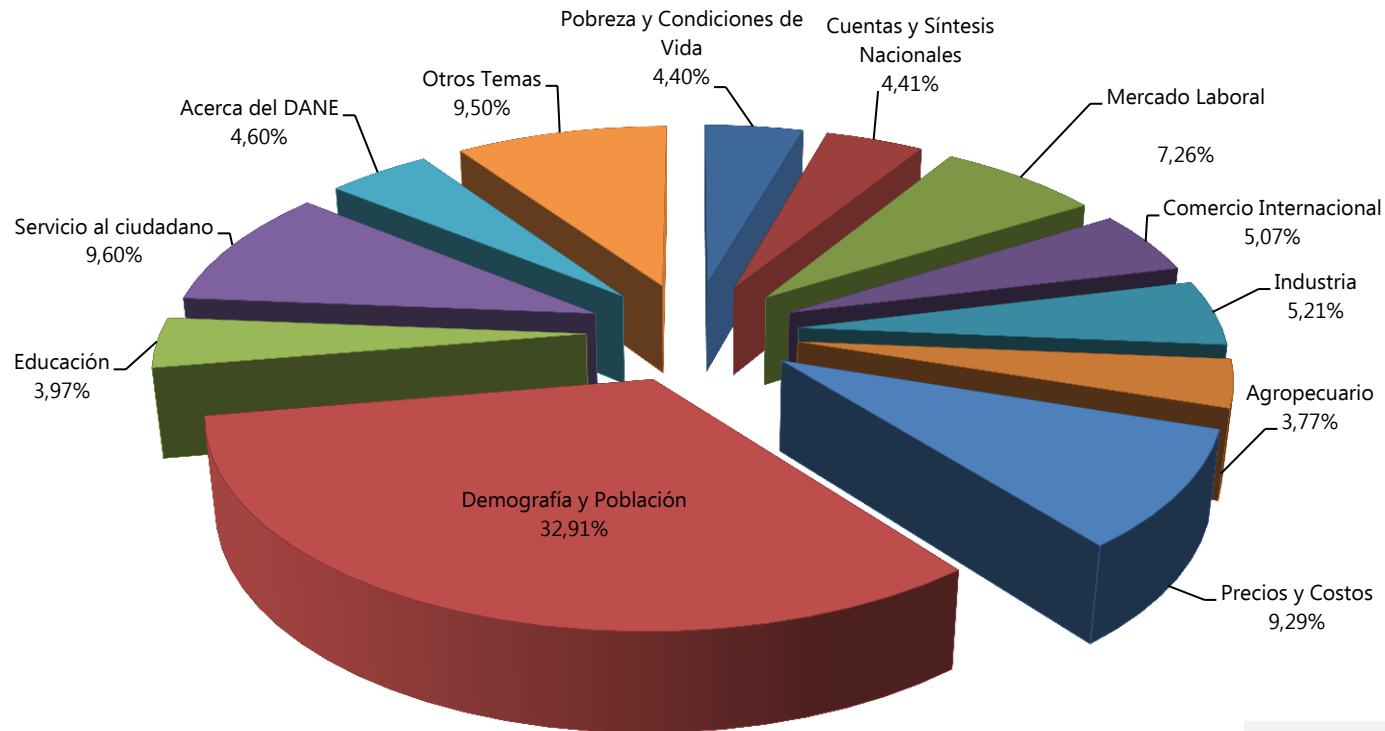
A lo largo del II semestre 2017, esta calificación se encuentra dentro del rango satisfactorio, teniendo en cuenta la escala de 1 a 5

# CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS CONSULTADOS

Temas consultados por los usuarios que califican la información estadística a través de los canales de atención, presencial, telefónico, correo electrónico y portal web.

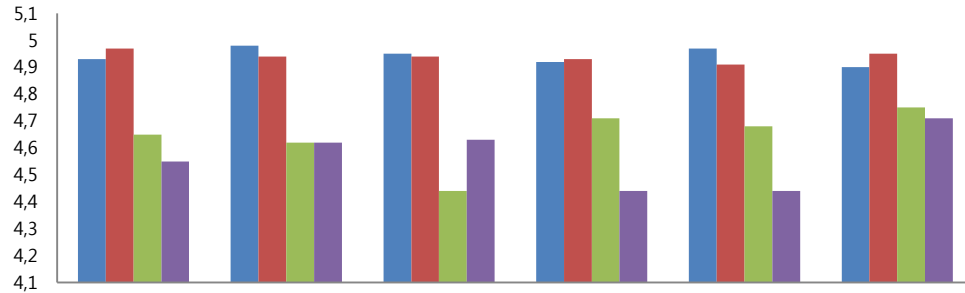
# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MAS CONSULTADA

## II SEMESTRE 2017



Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - II SEMESTRE 2017

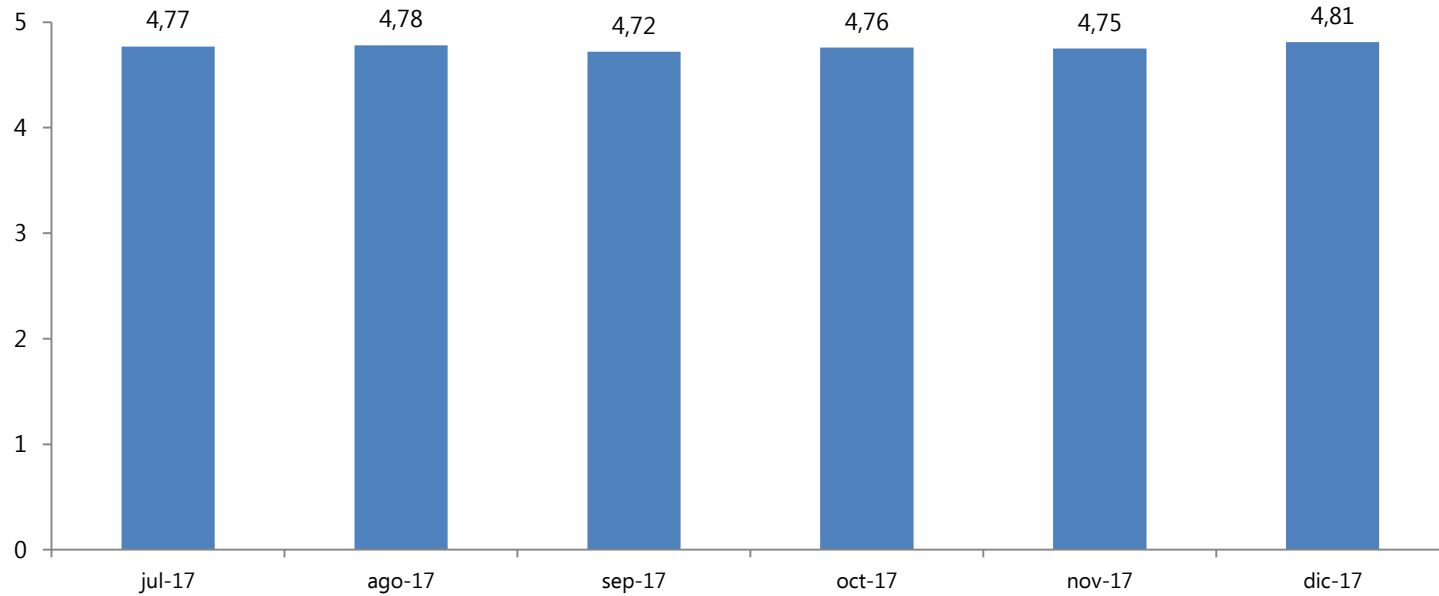


	Jul-17	Ago-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17
Útil	4,93	4,98	4,95	4,92	4,97	4,90
Clara	4,97	4,94	4,94	4,93	4,91	4,95
Completa	4,65	4,62	4,44	4,71	4,68	4,75
Actualizada	4,55	4,62	4,63	4,44	4,44	4,71

Aunque todos los atributos de las investigaciones son satisfactoriamente valorados, los referentes a útil y clara, cuentan con una valoración mas alta (la escala de valoración es de 1 a 5).

# CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS

## II SEMESTRE 2017



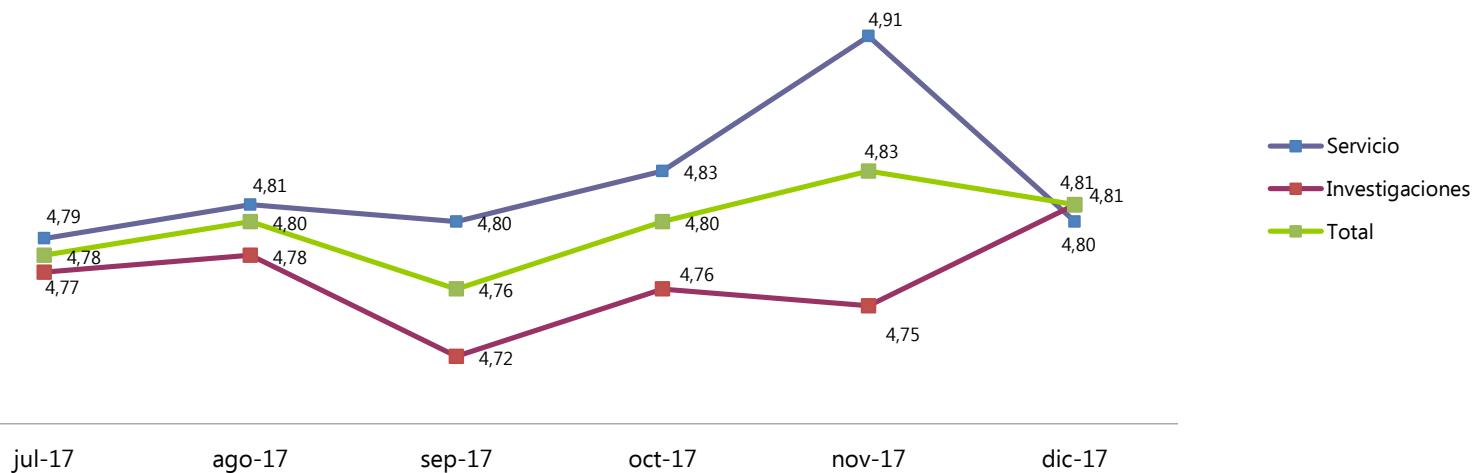
Fuente: DIMCE.

# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS

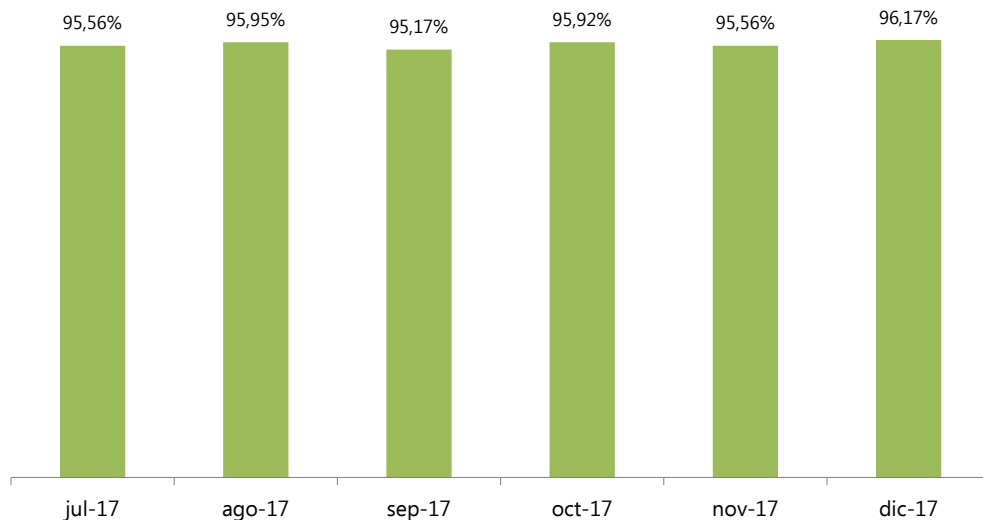
## II SEMESTRE 2017



Fuente: DIMCE.

# PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN TOTAL

## II SEMESTRE 2017



La valoración de los niveles de satisfacción total por parte de los usuarios, dentro del II semestre de 2017 es satisfactoria, teniendo un rango de variación 0,38% entre los meses de julio a diciembre.



GOBIERNO DE COLOMBIA



**DANE** INFORMACIÓN  
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia