



REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Abril 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

USUARIOS ABRIL 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL



USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	331	295	1.075	3000	35,83%
	Usuarios Telefónicos	22	29	20	14	85	1500	158,13%
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	66	60	261		
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	486	310	2.026		
	Orfeo	237	542	506	351	1.636	10460	15,64%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	1.307	703	2.878	19800	14,54%
	Redes Sociales	23	26	24	19	92	450	20,44%
	Certificaciones Digitales	788	470	424	312	1.994	6400	31,16%
	Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.116	16.357	39.418	10000	394,18%
2. CENTRO OCCIDENTE	SUBTOTAL	2.339	14.425	14.280	18.421	49.465	51.610	95,84%
	Usuarios Presenciales	27	63	65	90	245	1000	24,50%
	Usuarios Telefónicos	24	28	40	19	111	400	27,75%
	Orfeo	24	31	26	38	119	900	13,22%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	4.887	1.953	9.162	23760	38,56%
3. CENTRO ORIENTE	SUBTOTAL	261	2.258	5.018	2.100	9.637	26.060	36,98%
	Usuarios Presenciales	17	28	47	31	123	400	30,75%
	Usuarios Telefónicos	4	9	9	2	24	300	8,00%
	Orfeo	33	32	37	34	136	900	15,11%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	2.070	1.783	5.398	11880	45,44%
4. NOROCCIDENTE	SUBTOTAL	160	1.508	2.163	1.850	5.681	13.480	42,14%
	Usuarios Presenciales	69	136	109	87	401	1200	33,42%
	Usuarios Telefónicos	22	31	26	26	105	400	26,25%
	Orfeo	24	28	52	28	132	1000	13,20%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.572	1.816	6.698	19800	33,83%
5. NORTE	SUBTOTAL	234	2.386	2.759	1.957	7.336	22.400	32,75%
	Usuarios Presenciales	32	48	71	98	249	1500	16,60%
	Usuarios Telefónicos	16	13	8	8	45	300	15,00%
	Orfeo	35	25	25	31	116	1000	11,60%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.509	1.434	6.153	25360	24,26%
6. SUROCCIDENTE	SUBTOTAL	222	2.157	2.613	1.571	6.563	28.160	23,31%
	Usuarios Presenciales	44	140	137	97	418	1600	26,13%
	Usuarios Telefónicos	67	57	83	31	238	600	39,67%
	Orfeo	28	42	64	26	160	550	29,09%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.169	3.818	6.956	15840	43,91%
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	SUBSUBTOTAL	139	2.208	1.453	3.972	7.772	18.590	41,81%
	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	2.229	1.281	7.418	60.000	22,46%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	528	286	2.244		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	42	0	770		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIENTE	55	21	54	50	180		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	760	529	2.412		
	Chat - AGENTI	0	0	0	454	454		
	SUBTOTAL CHAT	3.810	3.455	3.613	2.600	13.478		
TOTAL USUARIOS - AÑO 2017		7.165	28.397	31.899	32.471	99.932	220.300	45,36%

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Año 2017	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	5.484	5.602	5.821	4.276	21.183	220.300	84%
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	188	139	568		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	14.514	11.507	37.245		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.116	16.357	39.418		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	28.069	6.525	53.932		
	Usuarios Telefonos Información General (Conmutador)	4.207	4.016	2.299	0	10.522		
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.165	1.239	954	4.996		
	Redes sociales	23	26	24	19	92		
	Certificación Digital	788	470	424	312	1.994		
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	4.297	4.297	15.370		
	TOTAL	18.224	54.719	67.991	44.386	185.320		



@DANE_Colombia



/DANEColombia

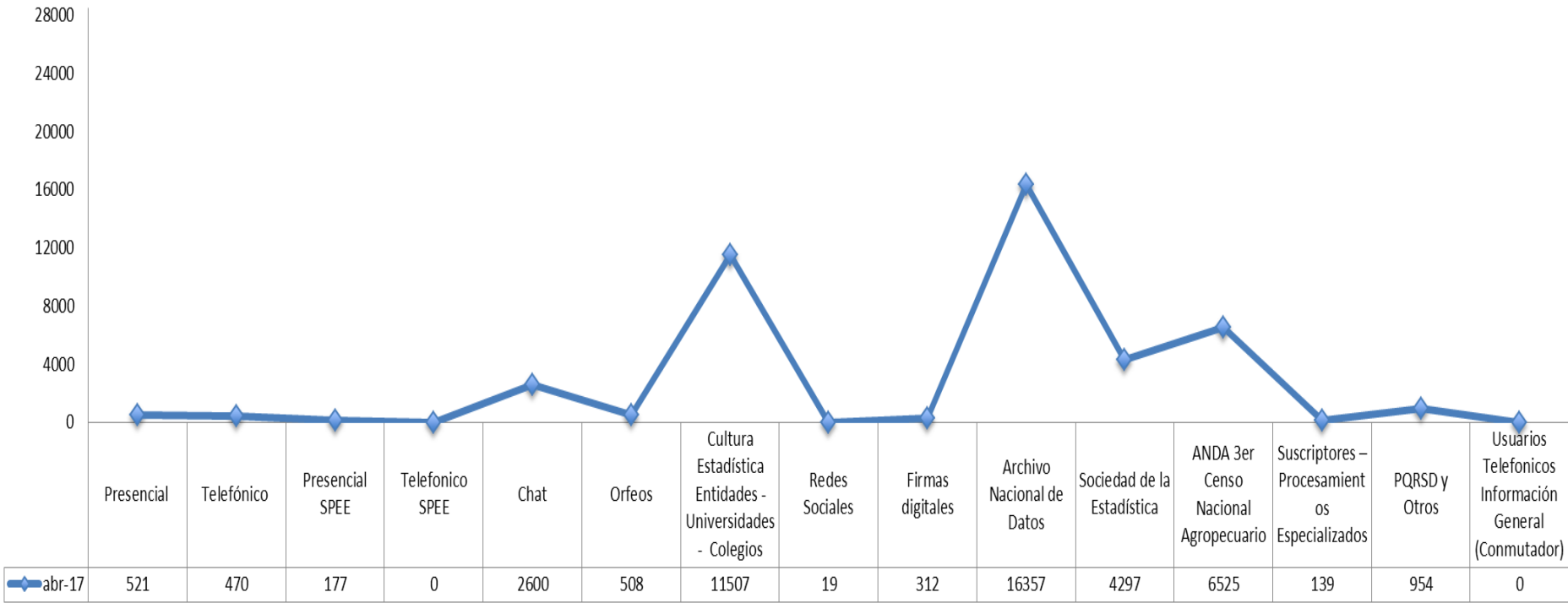


/DANEColombia

www.dane.gov.co

USUARIOS ABRIL 2017

TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



@DANE_Colombia



/DANEColombia

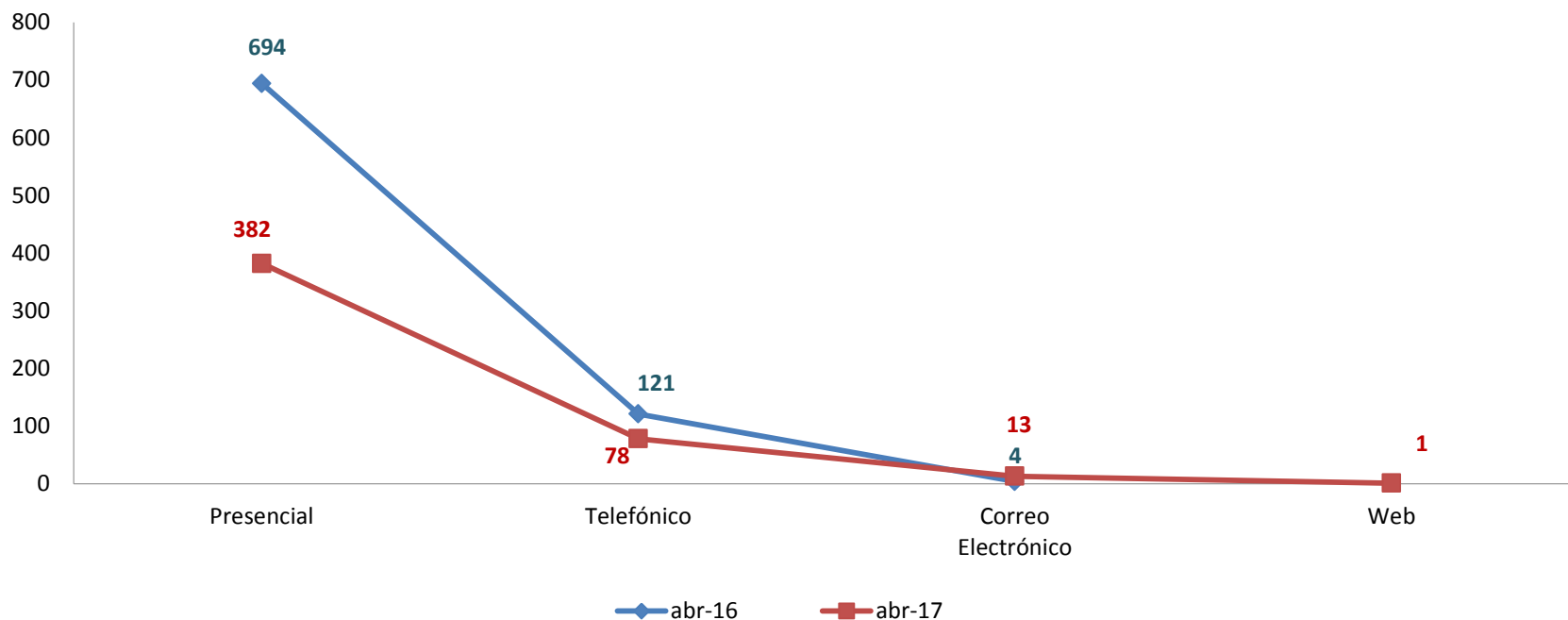


/DANEColombia

www.dane.gov.co

USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

ABRIL 2016 Vs 2017



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.



@DANE_Colombia



/DANEColombia

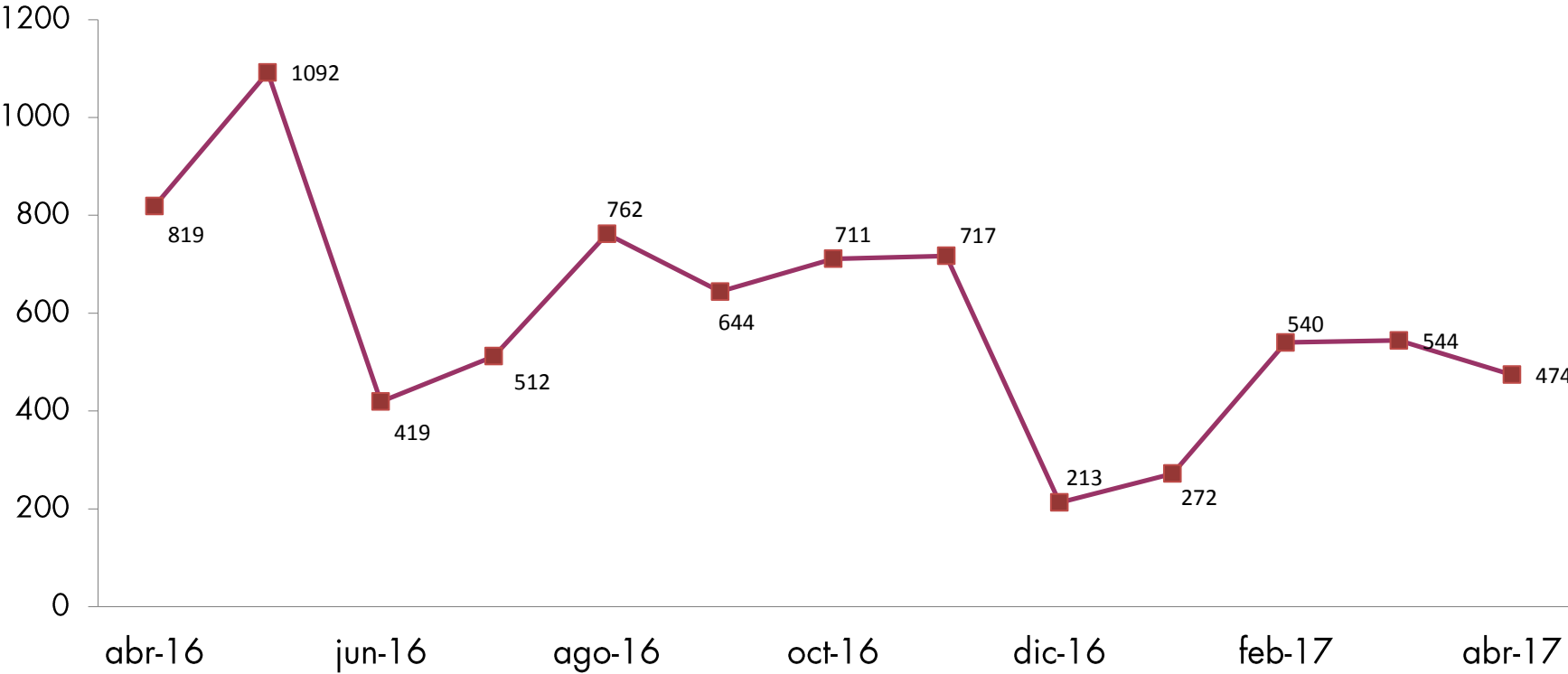


/DANEColombia

www.dane.gov.co

EVOLUCIÓN DE LOS USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS

ABRIL 2016 - 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia

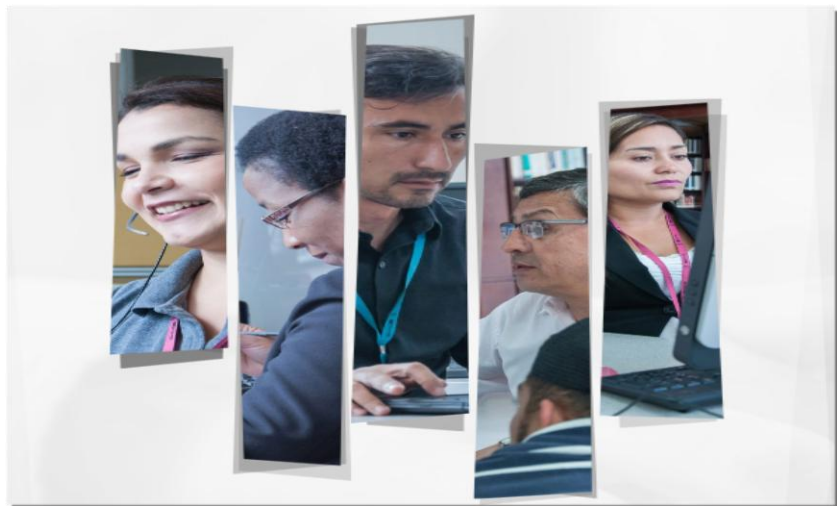


/DANEColombia

www.dane.gov.co



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



A continuación se presenta el comportamiento en términos de servicio ofrecido a través de los canales de atención presenciales, telefónico, correo electrónico y web.



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO Y TERRITORIAL – ABRIL 2017



ABRIL													
VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO		TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE		TERRITORIAL CENTRO ORIENTE		TERRITORIAL NOROCCIDENTE		TERRITORIAL NORTE		TERRITORIAL SUROCCIDENTE	
		UCS	P	UCS	P	UCS	P	UCS	P	UCS	P	UCS	P
PRESENCIAL	Atención Recibida:	70	4,99	83	4,96	25	4,96	87	5,00	69	4,99	48	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,97		4,98		4,88		4,98		4,97		4,96
	Disponibilidad de la información:		4,74		4,90		4,68		4,97		4,97		4,88
	Instalaciones locativas		4,84		4,82		4,80		4,99		4,94		4,90
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	10	4,10	1	5,00	2	4,50	/	/	/	/	/	/
	Orientación recibida		4,88		5,00		4,50		/		/		/
TELEFONICO	tiempo de respuesta	31	4,52	8	4,75	/	/	14	5,00	4	5,00	21	4,62
	Orientación recibida		4,65		4,75		/		5,00		5,00		4,62
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,68		4,63				5,00		5,00		4,67

UCS: Usuarios que califican el servicio

P: Calificación



@DANE_Colombia



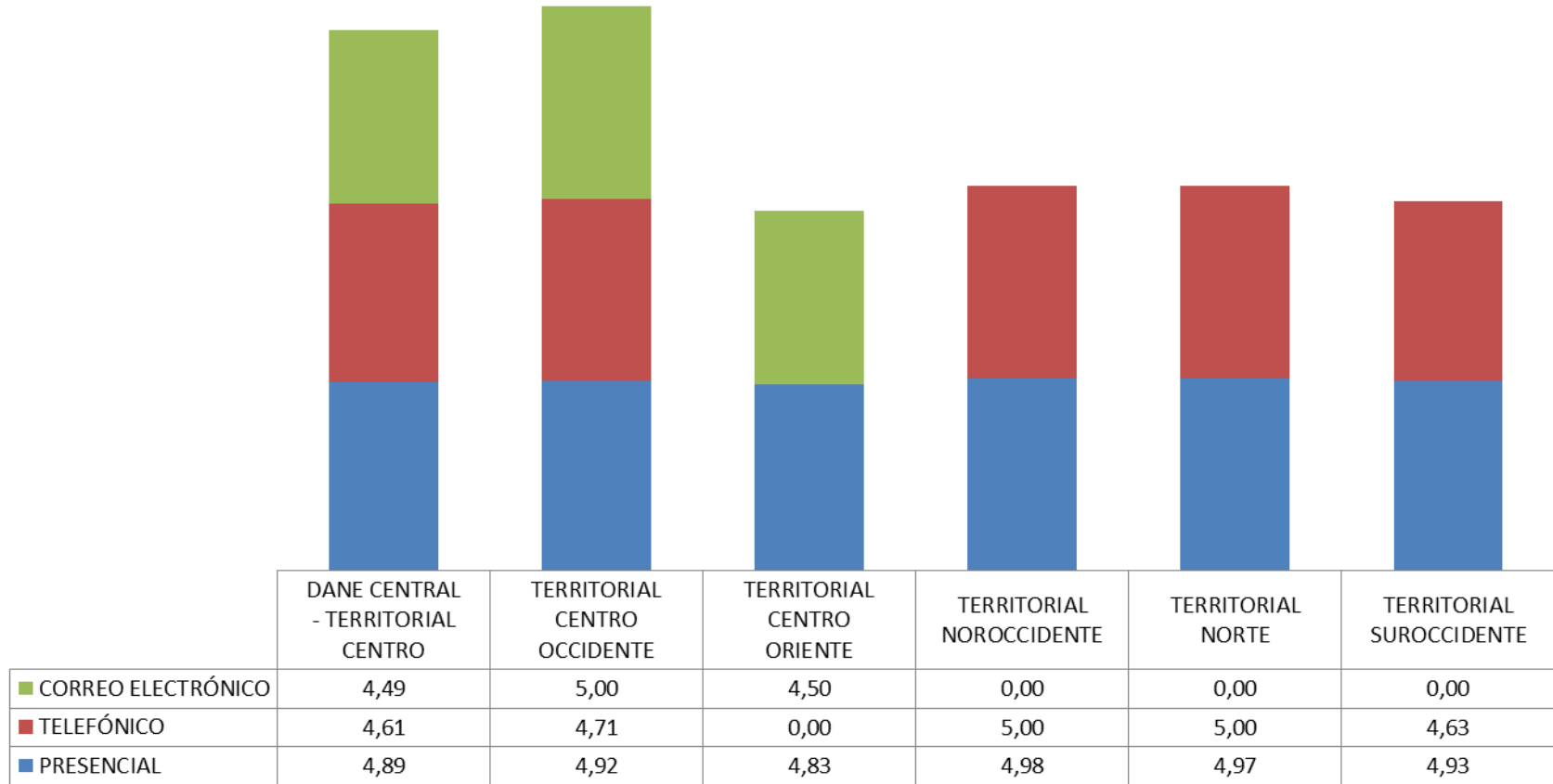
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR TERRITORIAL Y CANAL DE ATENCIÓN – ABRIL 2017



@DANE_Colombia



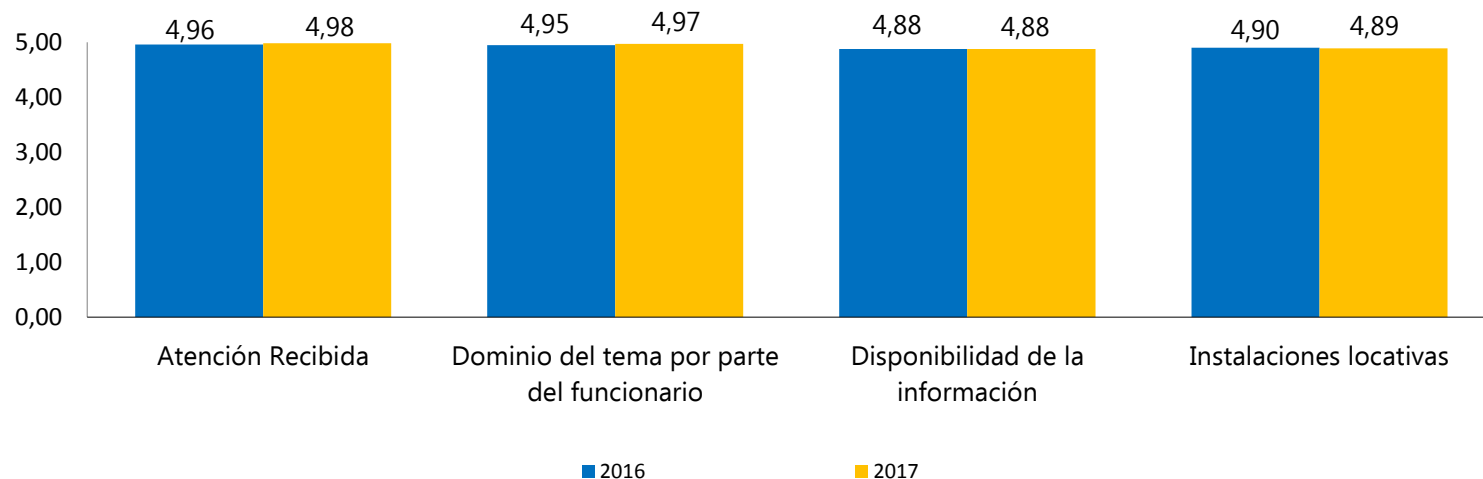
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL ABRIL 2016 Vs 2017



La grafica muestra el comparativo entre la calificación de los usuarios respecto a la atención recibida, el dominio del tema, la disponibilidad de la información y las instalaciones locativas para el mes de abril de los años 2016 y 2017. Se encuentran en un rango entre 1 y 5, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.



@DANE_Colombia



/DANEColombia

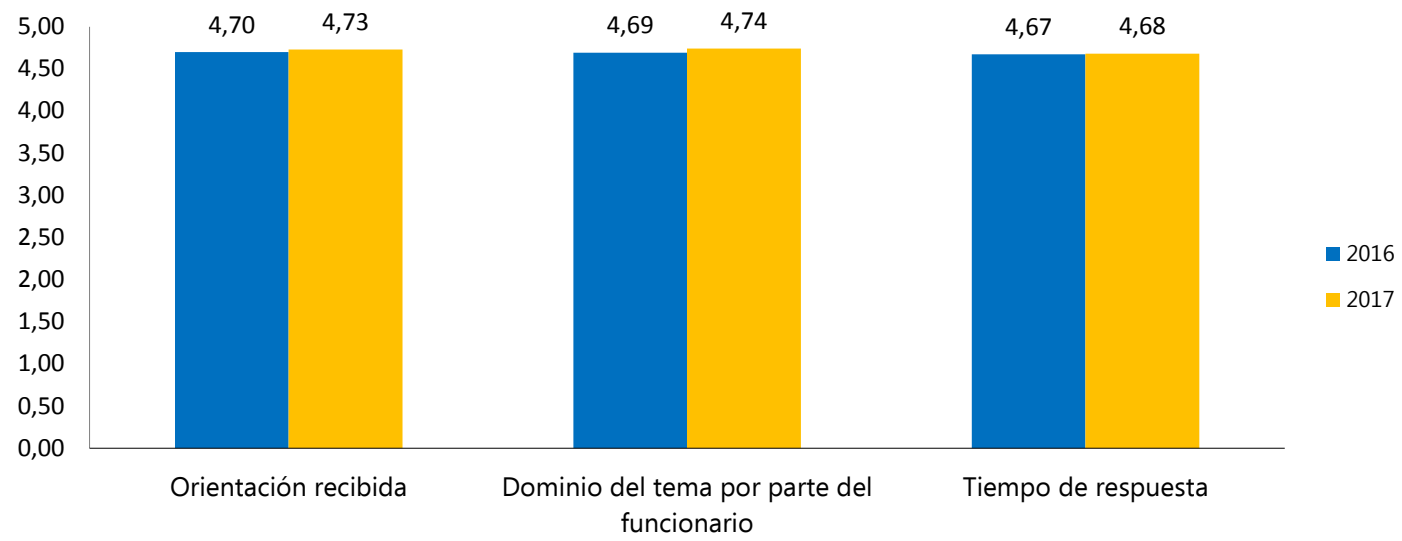


/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO

ABRIL 2016 Vs 2017



La gráfica refleja la comparación de tres atributos evaluados por parte de los usuarios (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta) para el mes de abril en los años 2016 y 2017. La calificación resulta satisfactoria en cada uno de los atributos de los años analizados.



@DANE_Colombia



/DANEColombia

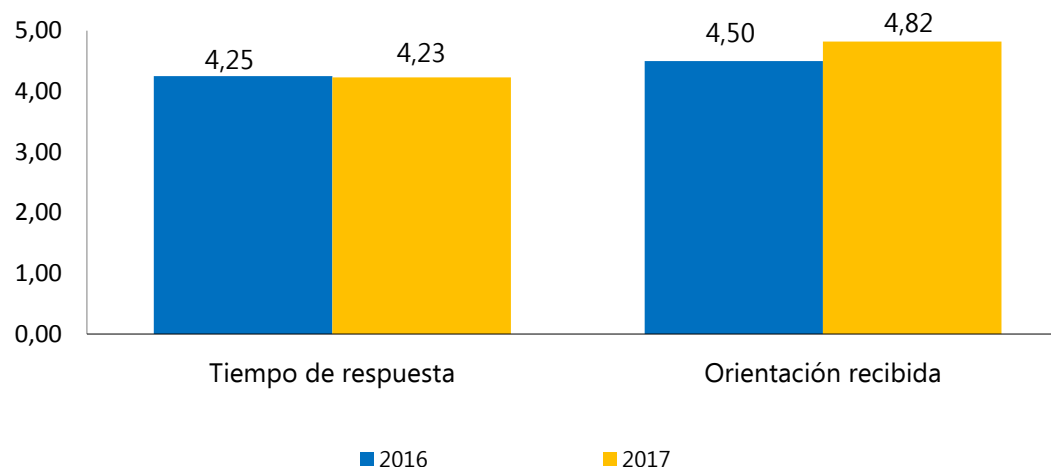


/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO

ABRIL 2016 Vs 2017



La calificación de los usuarios respecto a los atributos de tiempo de respuesta y orientación recibida del servicio en el canal Correo Electrónico se presenta de manera satisfactoria en el mes de abril del año 2016 y 2017.



@DANE_Colombia



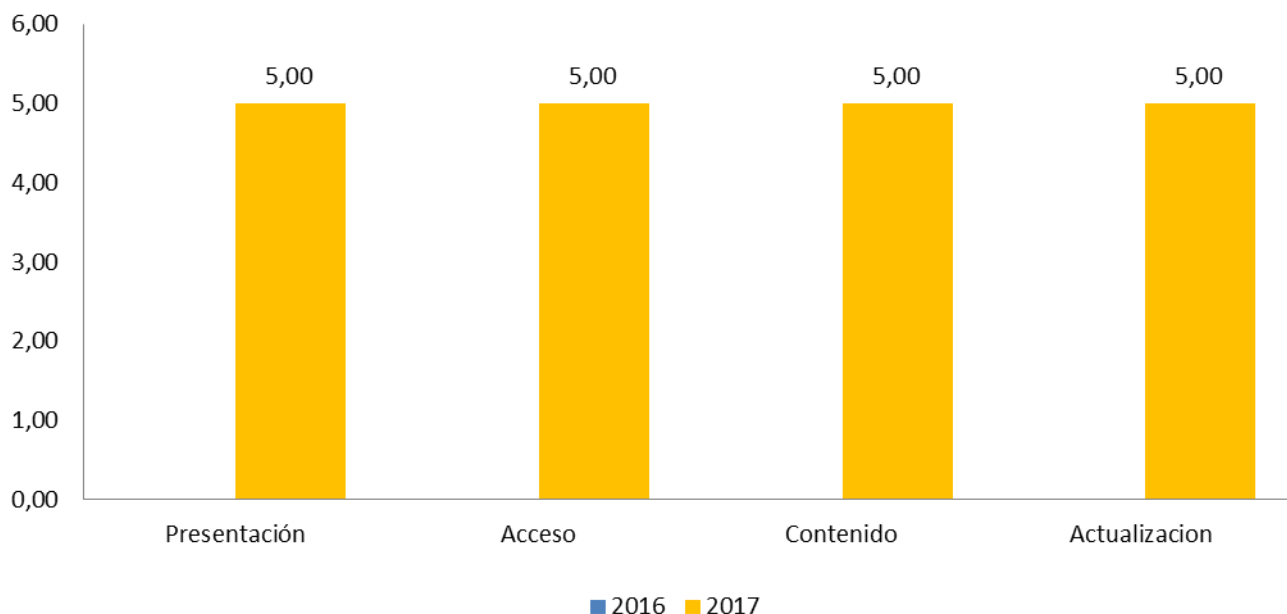
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN SERVICIO WEB ABRIL 2016 Vs 2017



La calificación de los usuarios respecto a los atributos de presentación, acceso, contenido y visualización de la web se presenta de manera satisfactoria en el mes de abril del año 2017; para el año 2016 no se registro calificación.



@DANE_Colombia



/DANEColombia

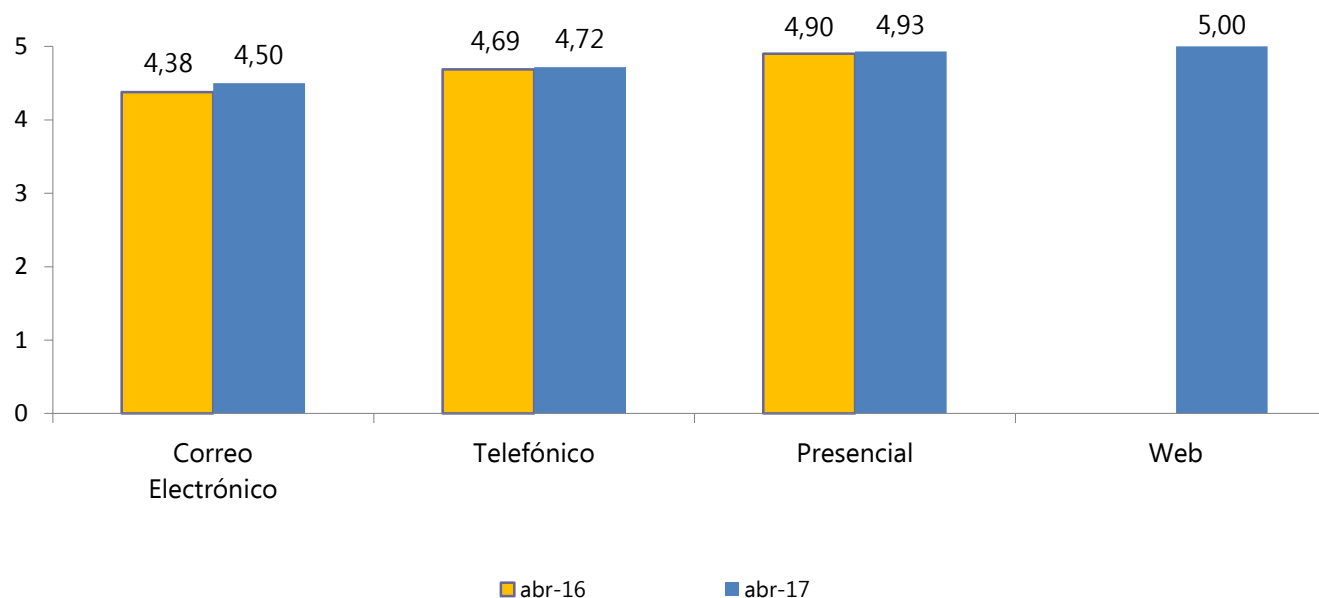


/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

ABRIL 2016 Vs 2017



La gráfica muestra la calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en abril de 2016 y 2017. Las calificaciones de los canales de atención se ubican en rango satisfactorio, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5.



@DANE_Colombia



/DANEColombia

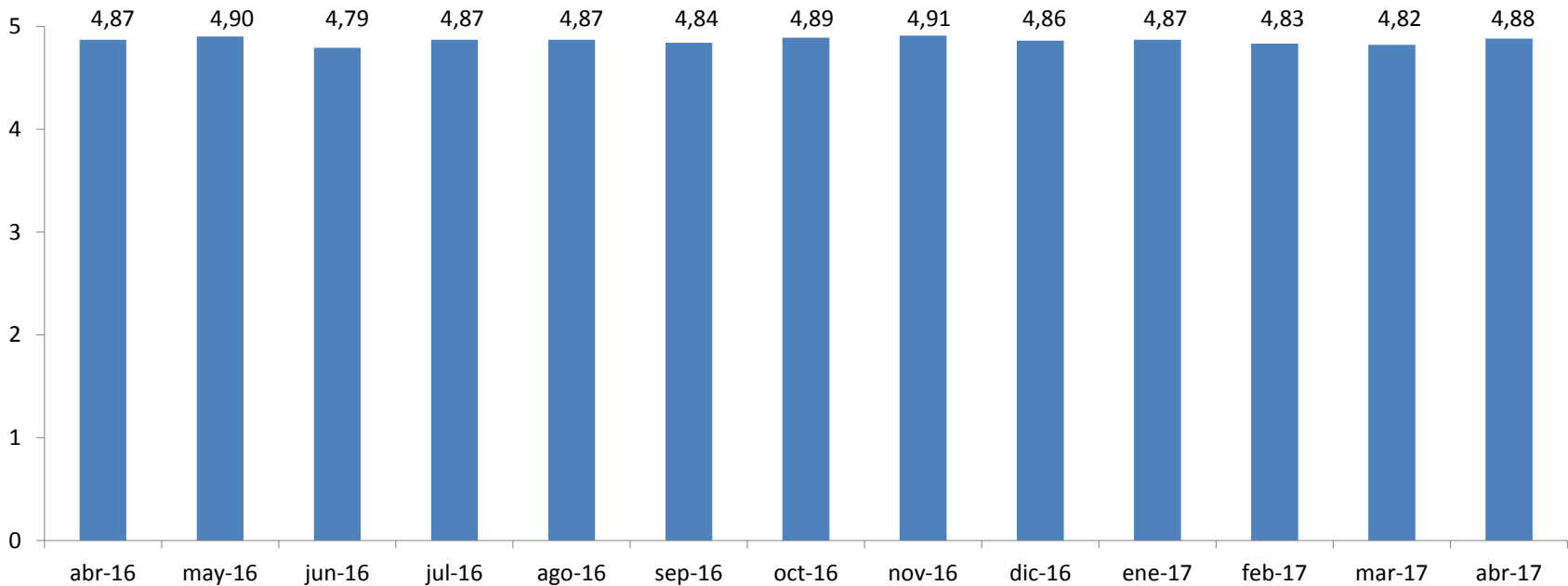


/DANEColombia

www.dane.gov.co

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

ABRIL 2016 - 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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

www.dane.gov.co

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MÁS CONSULTADA

ABRIL DE 2017



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MAS CONSULTA	ABRIL										
	2: Completa		3: Actualizada		4: Clara		5: Util		Total		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUMA
Proyecciones de población	91	4	94	0	94	1	95	0	374	5	379
Censo General 2005	71	0	57	14	71	0	71	0	270	14	284
Acerca del DANE - Generalidades	36	1	37	0	37	0	37	0	147	1	148
Mercado Laboral por Departamentos	36	0	36	0	36	0	36	0	144	0	144
Índice de Precios al Consumidor -IPC-	34	1	33	2	34	1	33	1	134	5	139
Encuesta Anual manufacturera - EAM	30	3	24	9	33	0	32	1	119	13	132
GEIH - Empleo y desempleo	29	0	29	0	29	0	29	0	116	0	116
Cuentas Nacionales Anuales	22	1	22	1	23	0	23	0	90	2	92
Exportaciones	17	1	17	1	17	1	18	0	69	3	72
Importaciones	13	1	13	1	14	0	14	0	54	2	56
Educación Formal	12	1	12	1	13	0	13	0	50	2	52
Nacimientos y Defunciones	9	1	9	1	10	0	10	0	38	2	40
Acerca del DANE - Información institucional	8	1	9	0	9	0	9	0	35	1	36
Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU)	7	1	8	0	8	0	8	0	31	1	32
Geoportal - Cartografía MGN	8	0	7	1	8	0	8	0	31	1	32
Pobreza y Desigualdad	5	2	6	1	7	0	7	0	25	3	28
Cuentas Nacionales Departamentales	7	0	7	0	7	0	7	0	28	0	28



@DANE_Colombia



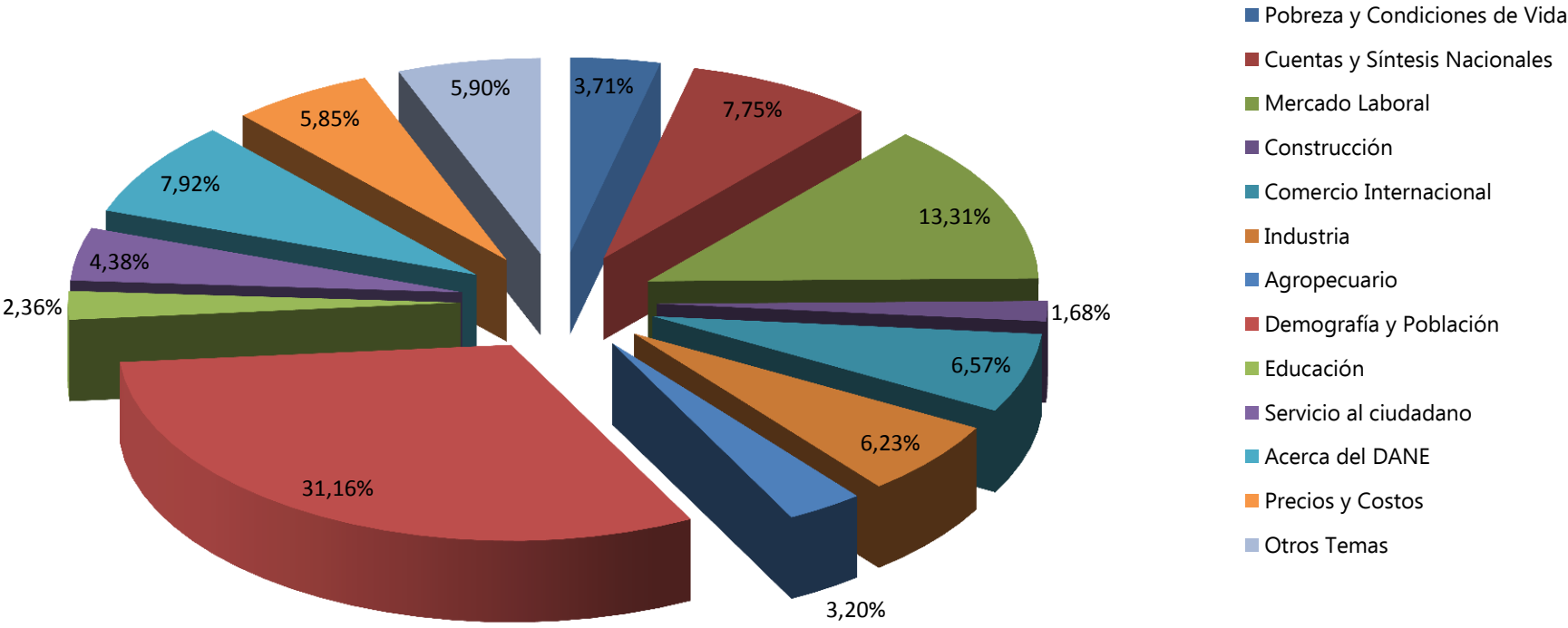
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

PORCENTAJE DE CONSULTAS POR TEMAS ESTADÍSTICOS ABRIL 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia

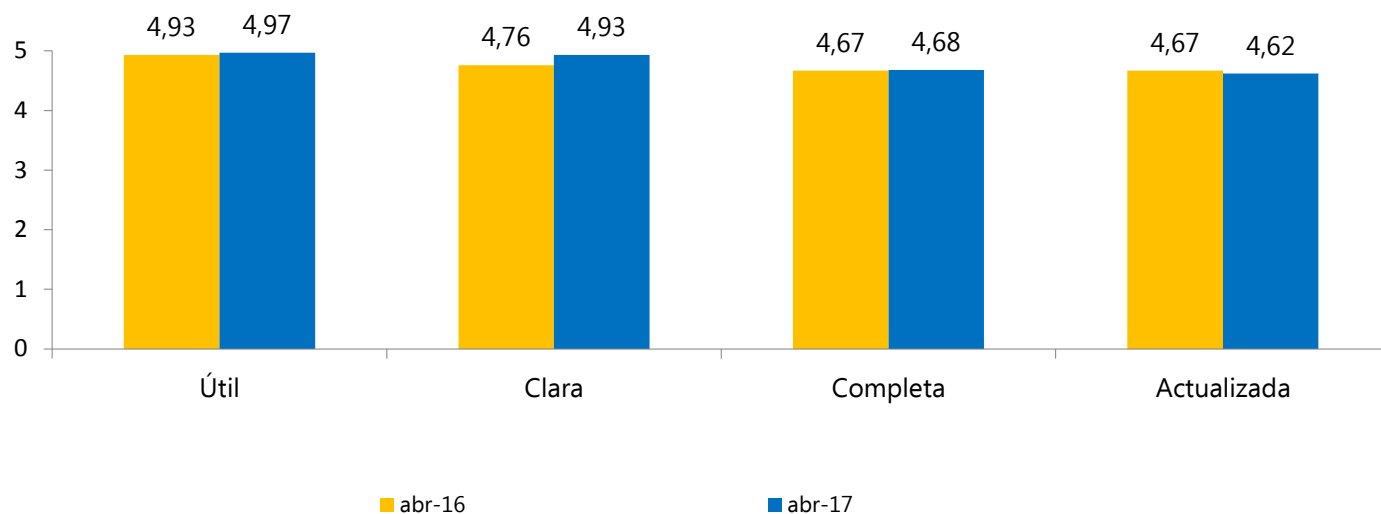


/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS

ABRIL 2016 Vs 2017



Aunque todos los atributos que se consultan respecto a los temas estadísticos, son satisfactoriamente valorados, los referentes a útil y clara fueron los de más alta valoración (la escala de valoración es de 1 a 5).



@DANE_Colombia



/DANEColombia

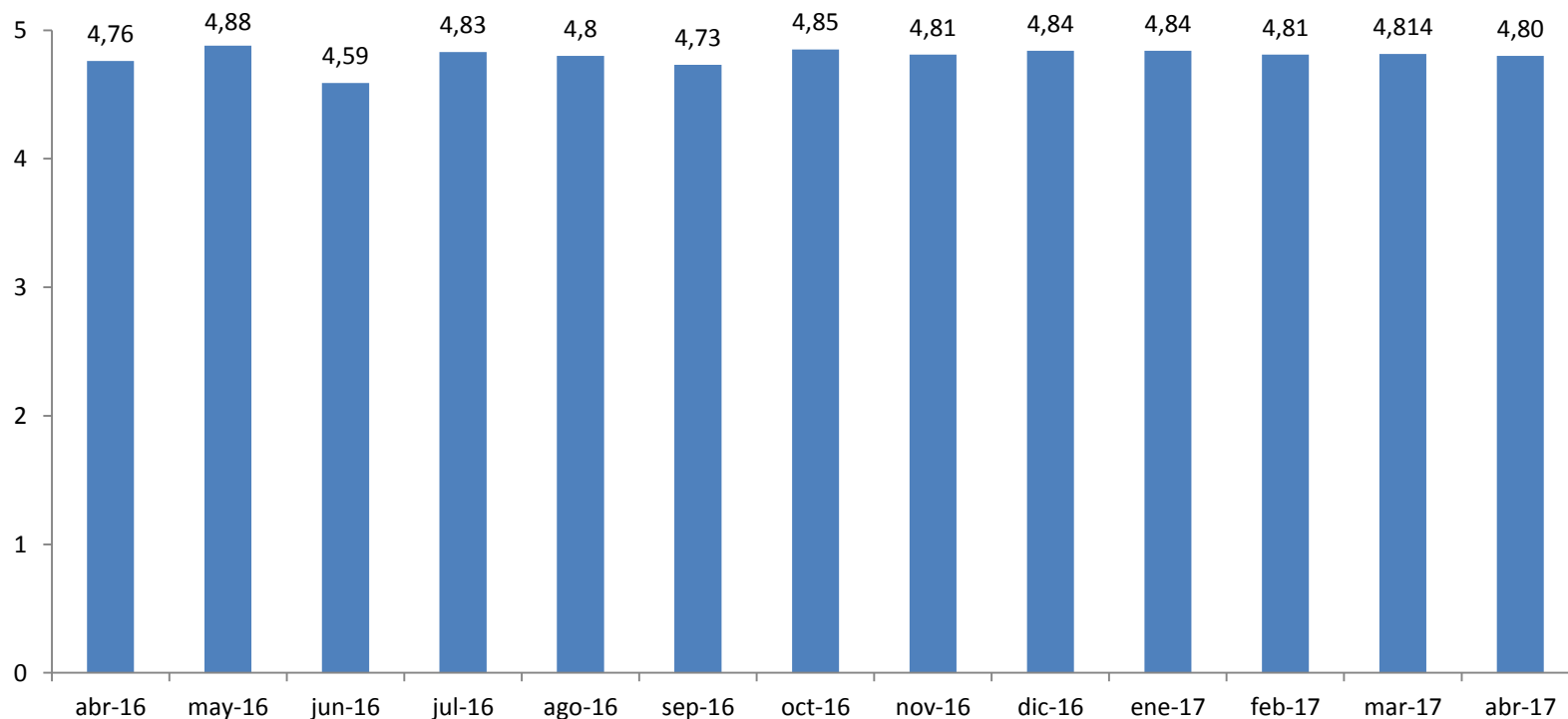


/DANEColombia

www.dane.gov.co

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS

ABRIL 2016 - 2017



La calificación de los temas estadísticos es satisfactoria. El rango de medición es de 1 a 5.



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

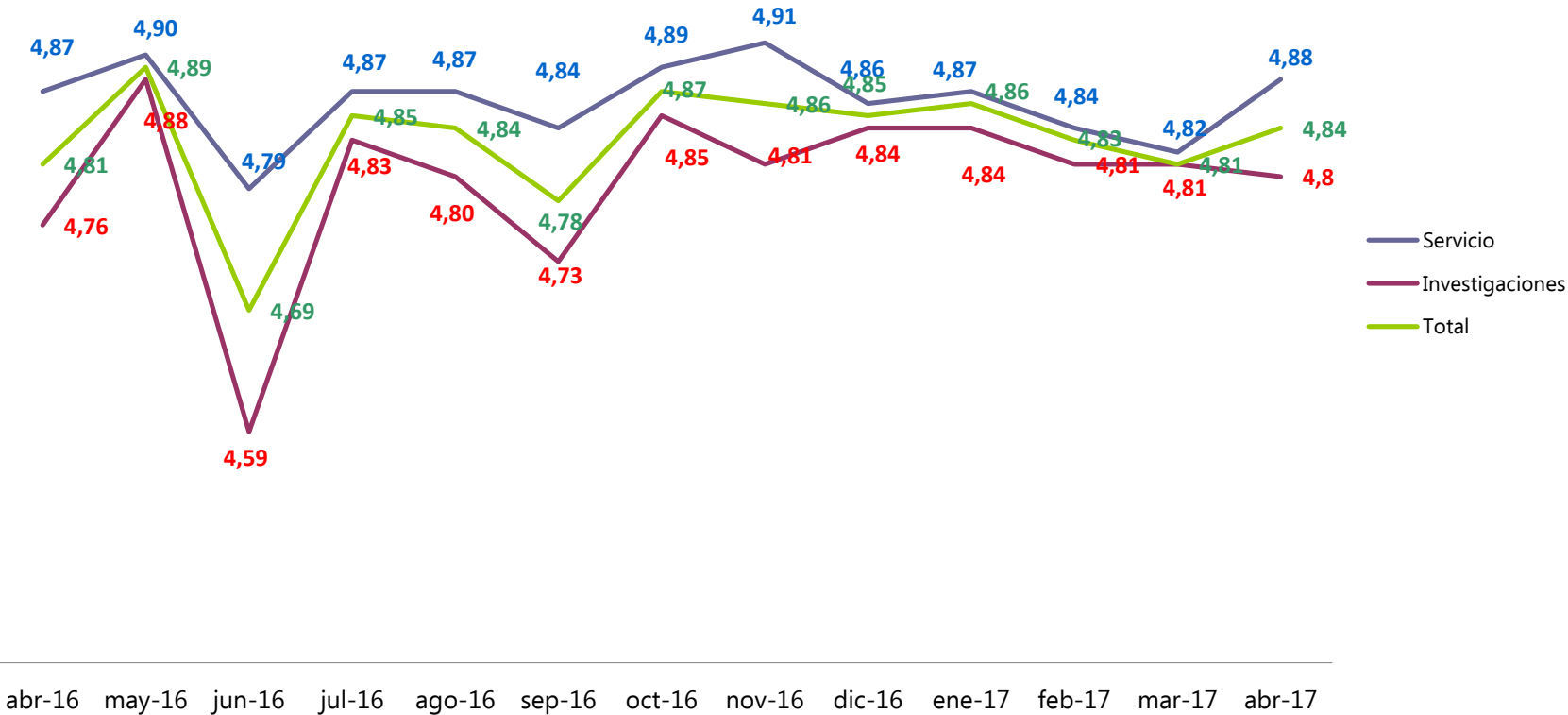
www.dane.gov.co



RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS ABRIL 2016 - 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia

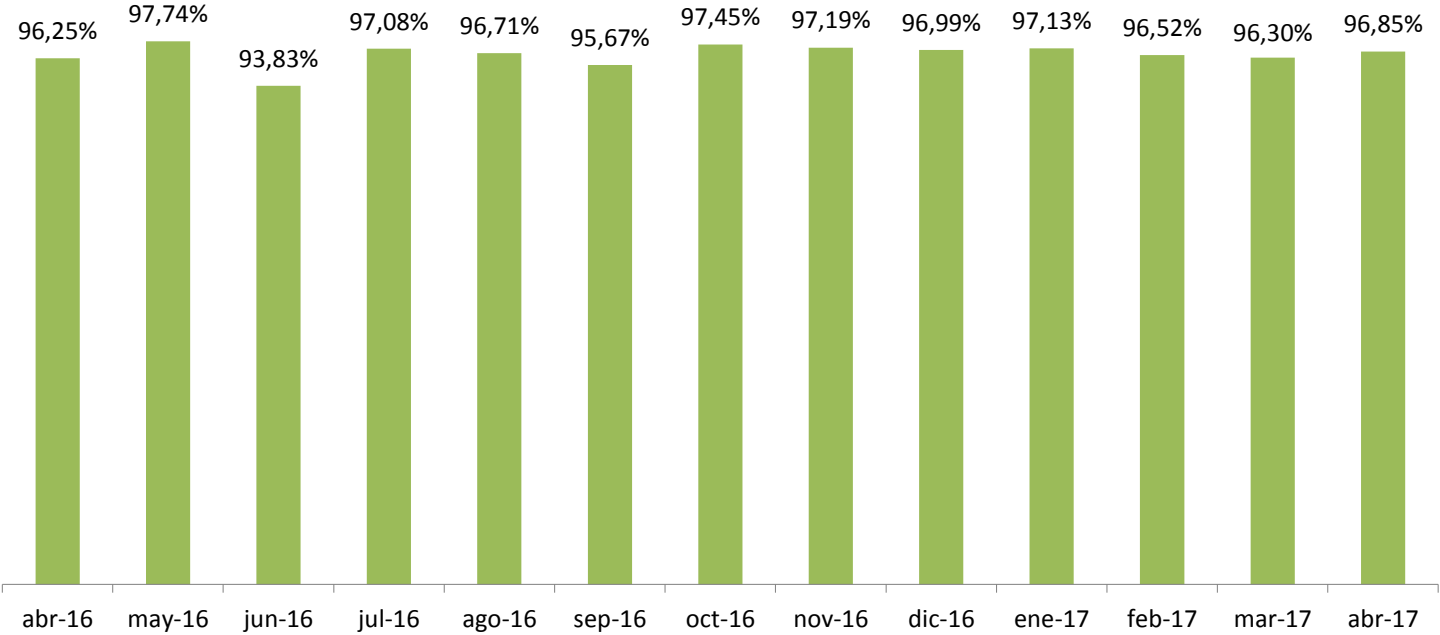


/DANEColombia

www.dane.gov.co

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL

ABRIL 2016 - 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co