

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

---

Informe Ejecutivo – Agosto 2017

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

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



# USUARIOS AGOSTO 2017

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	331	295	309	238	189	289	2.100	3000	70,00%
	Usuarios Telefónicos	22	29	20	14	124	220	154	152	735	1500	368,93%
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	66	60	72	0	0	0	333		
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	486	310	660	747	604	429	4.466		
	Orfeo	237	542	506	351	847	473	1.168	519	4.643	10460	44,39%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	1.307	703	240	388	1.209	1.303	6.018	19800	30,39%
	Redes Sociales	23	26	24	19	17	0	0	0	109	450	24,22%
	Certificaciones Digitales	788	470	424	312	603	507	612	1.285	5.001	6400	78,14%
Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	16.214	92.699	10000	926,99%	
<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>13.120</b>	<b>20.191</b>	<b>116.104</b>	<b>51.610</b>	<b>224,96%</b>
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	63	65	90	101	17	47	73	483	1000	48,30%
	Usuarios Telefónicos	24	28	40	19	23	16	9	23	182	400	45,50%
	Orfeo	24	31	26	38	132	48	244	38	581	900	64,56%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	4.887	1.953	3.947	772	3.921	2.047	19.849	23760	83,54%
<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>4.221</b>	<b>2.181</b>	<b>21.095</b>	<b>26.060</b>	<b>80,95%</b>
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	28	47	31	51	23	7	36	240	400	60,00%
	Usuarios Telefónicos	4	9	9	2	13	18	9	8	72	300	24,00%
	Orfeo	33	32	37	34	169	40	313	47	705	900	78,33%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	2.070	1.783	1.248	438	928	1.099	9.111	11880	76,69%
<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>1.257</b>	<b>1.190</b>	<b>10.128</b>	<b>13.480</b>	<b>75,13%</b>
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	136	109	87	95	84	95	102	777	1200	64,75%
	Usuarios Telefónicos	22	31	26	26	34	20	19	22	200	400	50,00%
	Orfeo	24	28	52	28	37	26	610	57	862	1000	86,20%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.572	1.816	892	912	1.652	1.712	11.866	19800	59,93%
<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>2.376</b>	<b>1.893</b>	<b>13.705</b>	<b>22.400</b>	<b>61,18%</b>
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	48	71	98	117	45	57	56	524	1500	34,93%
	Usuarios Telefónicos	16	13	8	8	16	12	6	5	84	300	28,00%
	Orfeo	35	25	25	31	214	54	388	52	824	1000	82,40%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.509	1.434	2.559	559	1.253	2.650	13.174	25360	51,95%
<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>1.704</b>	<b>2.763</b>	<b>14.606</b>	<b>28.160</b>	<b>51,87%</b>

Fuente: DIMCE.

# USUARIOS AGOSTO 2017

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

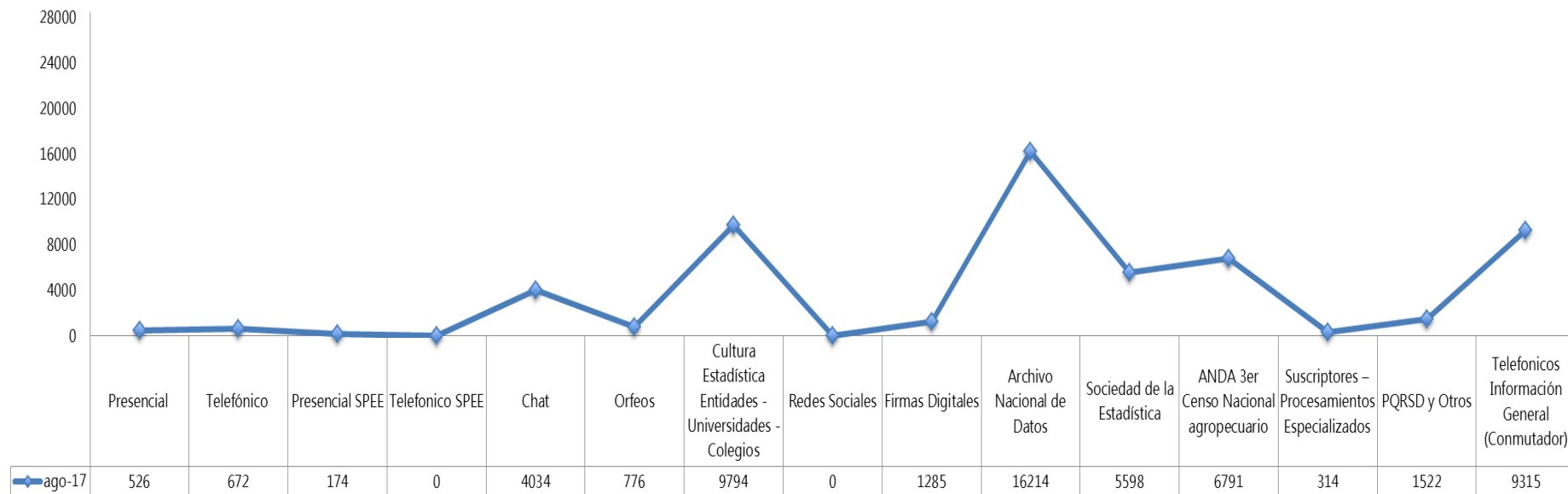
USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	140	137	97	116	72	73	144	823	1600	51,44%
	Usuarios Telefónicos	67	57	83	31	41	18	20	33	350	600	58,33%
	Orfeo	28	42	64	26	211	78	359	63	871	550	158,36%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.169	3.818	2.145	1.523	1.225	983	12.832	15840	81,01%
<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>1.677</b>	<b>1.223</b>	<b>14.876</b>	<b>18.590</b>	<b>80,02%</b>
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	2.229	1.281	0	0	0	0	7.418	60.000	48,24%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	528	286	0	0	0	0	2.244		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	42	0	0	0	0	0	770		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	21	54	50	0	0	0	0	180		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	760	529	0	0	0	0	2.412		
	Chat - AGENTI	0	0	0	454	4.788	3.570	3.074	4.034	15.920		
<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>3.074</b>	<b>4.034</b>	<b>28.944</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>27.429</b>	<b>33.475</b>	<b>219.458</b>	<b>220.300</b>	<b>99,62%</b>

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Año 2017	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	5.484	5.602	5.821	4.276	8.170	5.819	7.445	6.182	48.799	220.300	175%
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	188	139	402	192	190	314	1.666		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	14.514	11.507	11.031	4.592	10.188	9.794	72.850		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	16.214	92.699		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	28.069	6.525	7.730	8.481	7.540	6.791	84.474		
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	4.207	4.016	2.299	0	4.713	6.888	5.681	9.315	37.119		
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.165	1.239	954	1.157	1.081	1.438	1.522	10.194		
	Redes sociales	23	26	24	19	17	0	0	0	109		
	Certificacione Digitales	788	470	424	312	603	507	612	1.285	5.001		
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	4.297	4.297	4.328	3.815	3.671	5.598	32.782		
<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>45.949</b>	<b>57.015</b>	<b>385.693</b>		

Fuente: DIMCE.

# USUARIOS AGOSTO 2017

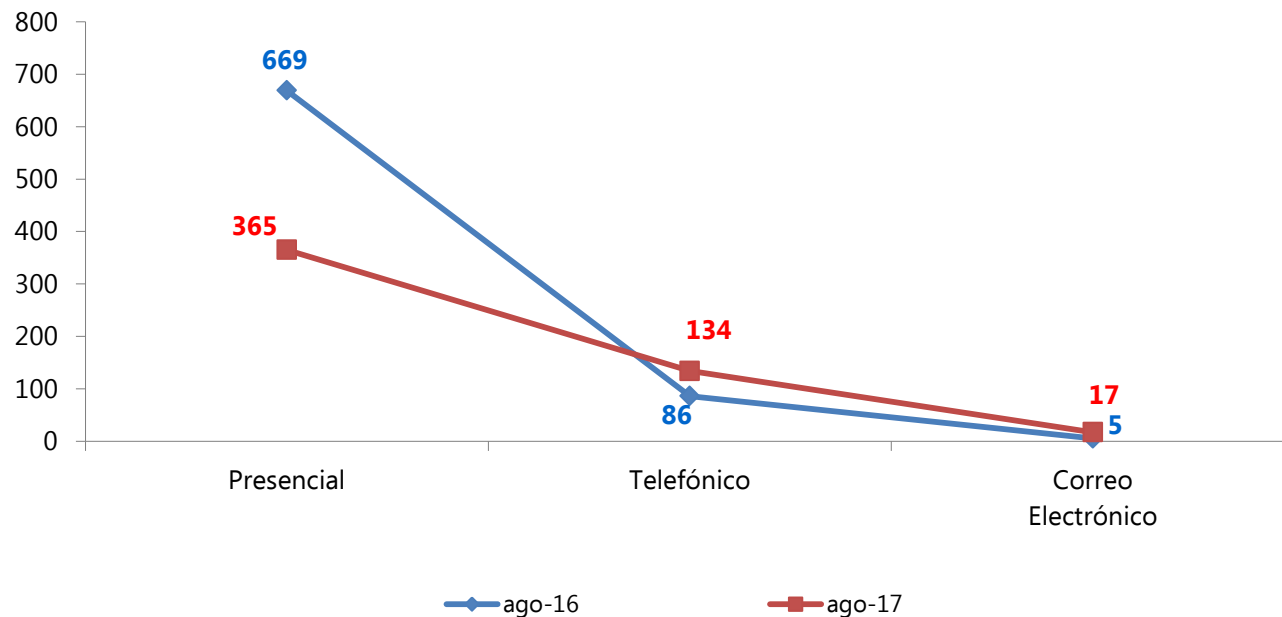
## TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



Fuente: DIMCE.

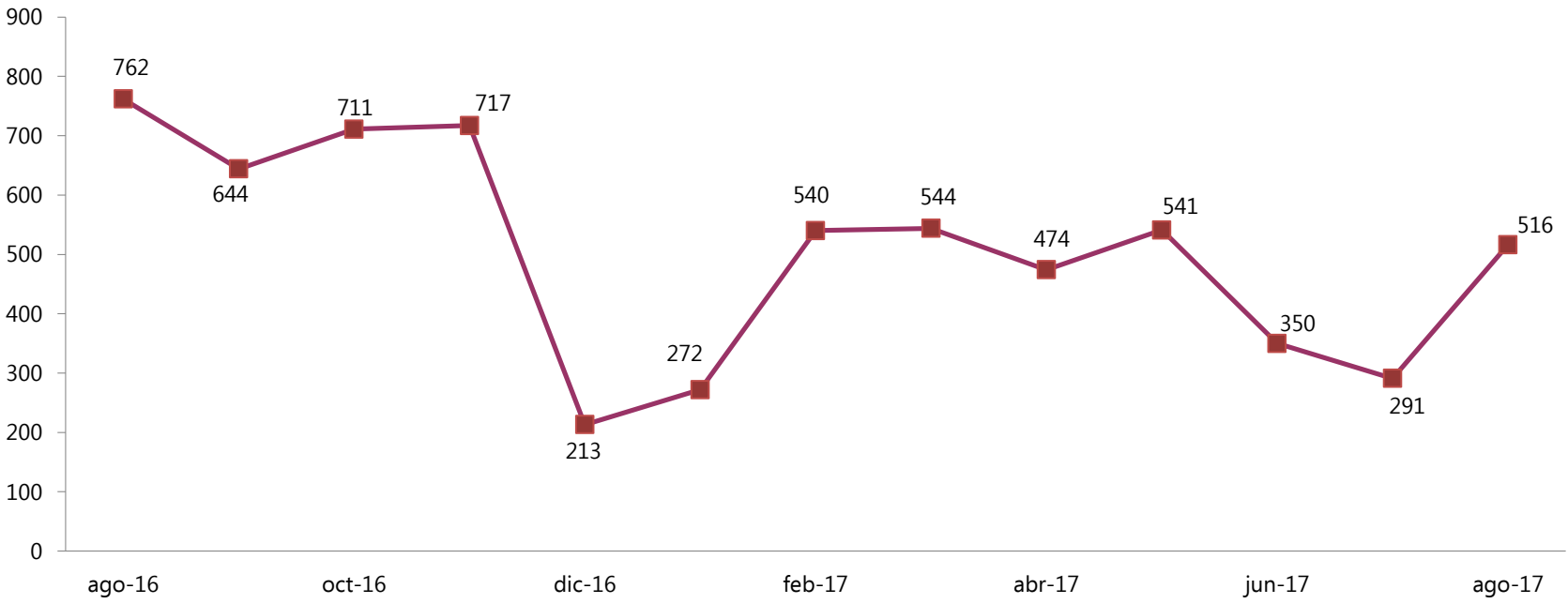
# USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

## AGOSTO 2016 Vs 2017



Fuente: DIMCE.

# EVOLUCIÓN DE LOS USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS AGOSTO 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

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



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO Y TERRITORIAL AGOSTO 2017

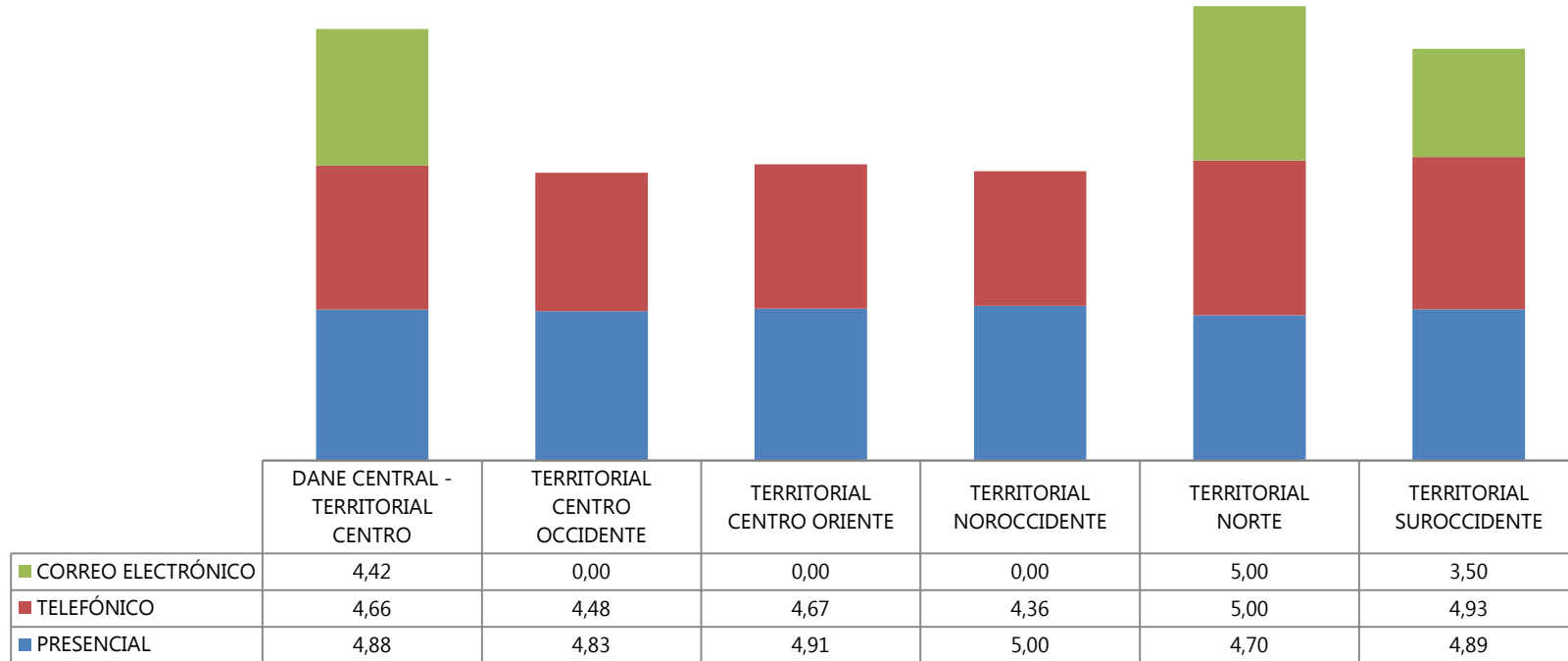
AGOSTO													
VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO		TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE		TERRITORIAL CENTRO ORIENTE		TERRITORIAL NOROCCIDENTE		TERRITORIAL NORTE		TERRITORIAL SUROCCIDENTE	
		UCS	P	UCS	P	UCS	P	UCS	P	UCS	P	UCS	P
<b>PRESENCIAL</b>	Atención Recibida:	93	4,95	55	4,91	32	5,00	101	5,00	23	4,74	61	4,92
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,95		4,84		5,00		5,00		4,74		4,92
	Disponibilidad de la información:		4,84		4,82		4,88		5,00		4,70		4,87
	Instalaciones locativas		4,78		4,76		4,75		5,00		4,61		4,85
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	Tiempo de respuesta	12	4,17	/	/	/	/	/	/	1	5,00	4	3,50
	Orientación recibida		4,67	/	/	/	/	5,00	3,50				
<b>TELEFONICO</b>	tiempo de respuesta	85	4,62	11	4,45	6	4,67	14	4,36	3	5,00	15	4,93
	Orientación recibida		4,68		4,45		4,67		4,36		5,00		4,93
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,67		4,55		4,67		4,36		5,00		4,93

UCS: Usuarios que califican el servicio  
P: Calificación

Fuente: DIMCE.



# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR TERRITORIAL Y CANAL DE ATENCIÓN - AGOSTO 2017

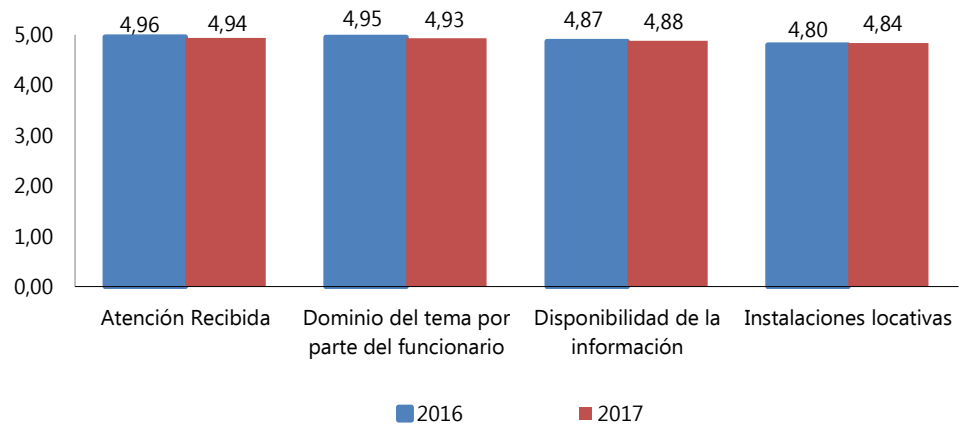


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL

## AGOSTO 2016 Vs 2017

El comparativo entre la atención recibida, dominio del tema, disponibilidad de la información e instalaciones locativas, para el mes de agosto de los años 2016 y 2017, indican que la calificación de los usuarios se encuentran en un rango satisfactorio, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.

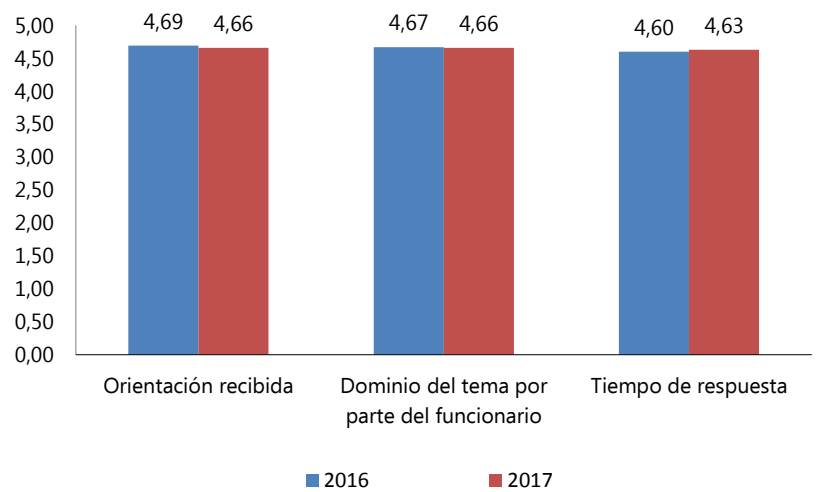


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO

## AGOSTO 2016 Vs 2017

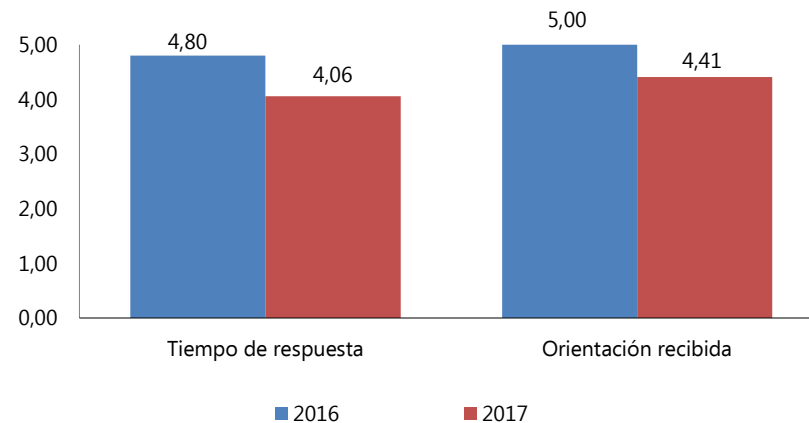
La comparación entre los tres atributos evaluados por parte de los usuarios (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta) para el mes de agosto en los años 2016 y 2017, indica que la calificación resulta satisfactoria en cada una de las características de los años analizados.



Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO AGOSTO 2016 Vs 2017

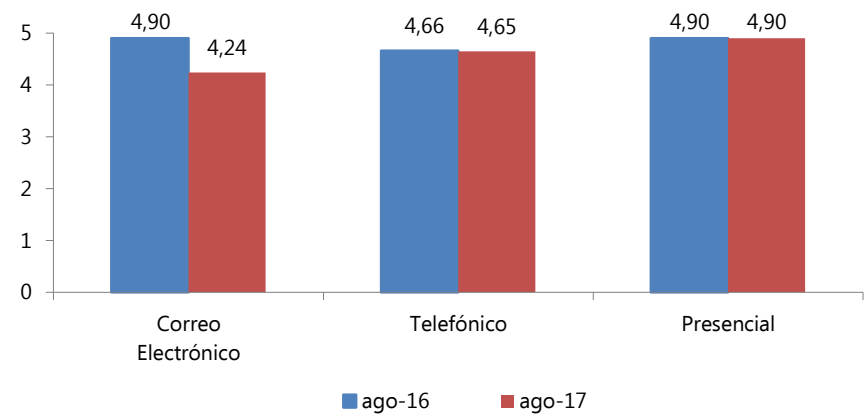
La calificación de los usuarios respecto a los atributos de tiempo de respuesta y orientación recibida del servicio en el canal correo electrónico es satisfactoria en el mes de agosto para los años 2016 y 2017.



Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN AGOSTO 2016 Vs 2017

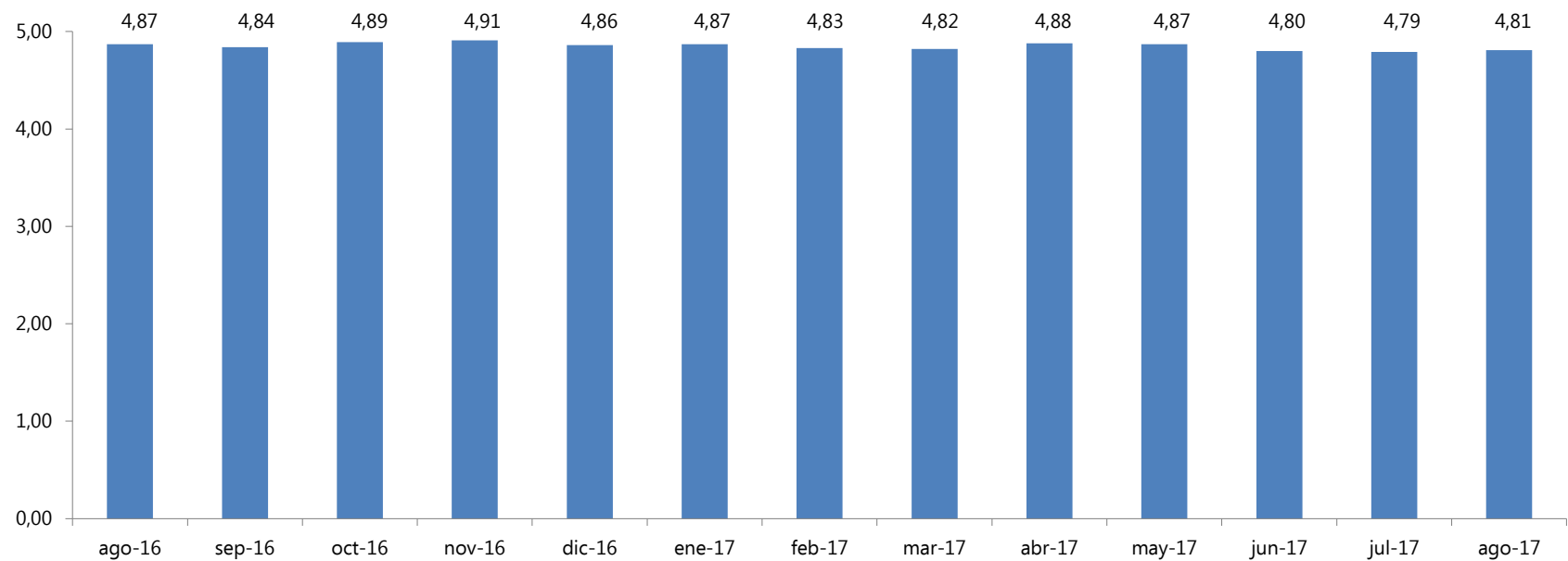
La calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en agosto de 2016 y 2017, se ubican en un rango satisfactorio, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5.



Fuente: DIMCE.

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

## AGOSTO 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS CONSULTADOS

Temas consultados por los usuarios que califican la información estadística y el servicio ofrecido a través de los canales de atención, presencial, telefónico y correo electrónico



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MÁS CONSULTADA

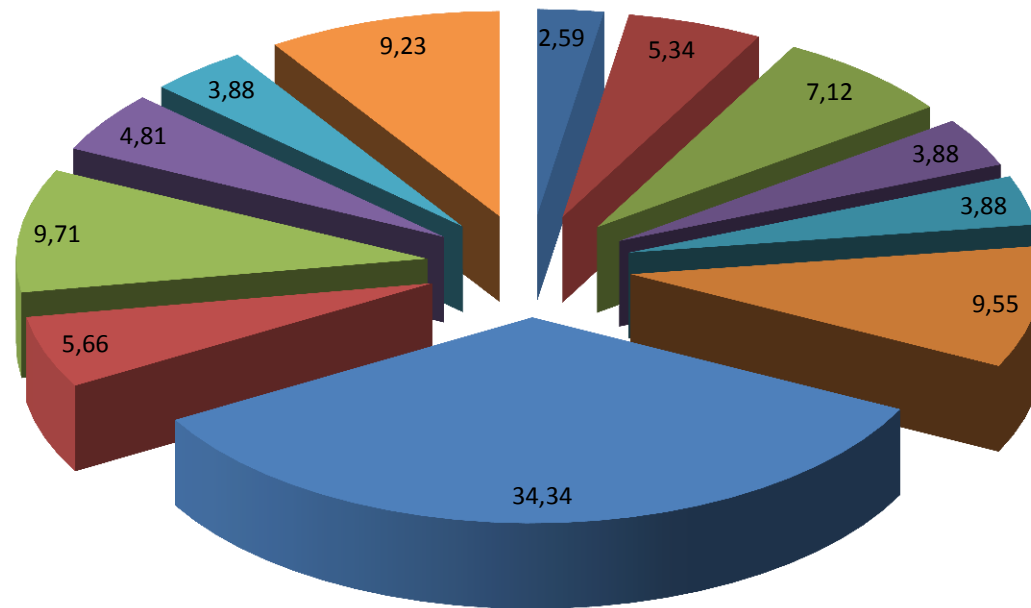
## AGOSTO DE 2017

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MAS CONSULTA	AGOSTO										
	2: Completa		3: Actualizada		4: Clara		5: Util		Total		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUMA
Proyecciones de población	109	6	110	5	114	1	114	0	447	12	459
Censo General 2005	61	6	50	17	68	0	68	0	247	23	270
Índice de Precios al Consumidor -IPC-	58	1	59	0	58	1	58	1	233	3	236
Educación Formal	31	3	32	2	32	2	34	0	129	7	136
GEIH - Empleo y desempleo	30	2	30	2	31	1	32	0	123	5	128
Banco de hojas de vida - Convocatorias	26	0	26	0	26	0	26	0	104	0	104
Encuesta Anual manufacturera - EAM	22	2	23	1	24	0	24	0	93	3	96
Acerca del DANE - Información institucional	24	0	23	0	24	0	24	0	95	0	95
Biblioteca Virtual - Censos	22	1	20	3	22	1	23	0	87	5	92
Censo Nacional Agropecuario 2014	18	1	18	1	18	1	19	0	73	3	76
Nacimientos y Defunciones	17	1	17	1	18	0	18	0	70	2	72
Cuentas Nacionales Anuales	10	2	10	2	12	0	12	0	44	4	48
Cuentas Nacionales Departamentales	11	0	11	0	11	0	11	0	44	0	44
Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU)	11	0	11	0	11	0	11	0	44	0	44
Geoportal - Laboratorio de visualización	10	0	10	0	10	0	10	0	40	0	40
Informe de Coyuntura Económica Regional - ICER	8	1	8	1	9	0	9	0	34	2	36
Estadísticas de licencias de construcción -ELIC-	5	3	8	0	8	0	8	0	29	3	32
GEIH - Empleo Informal y Seguridad Social	6	0	6	0	6	0	6	0	24	0	24
Geoportal - Geovisor	6	0	6	0	6	0	6	0	24	0	24
Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV)	5	0	5	0	5	0	5	0	20	0	20

Fuente: DIMCE.



# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS AGOSTO 2016 - 2017

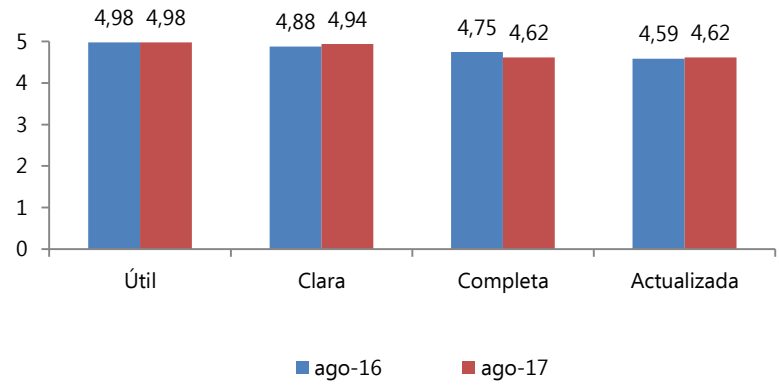


- Pobreza y Condiciones de Vida
- Cuentas y Síntesis Nacionales
- Mercado Laboral
- Industria
- Agropecuario
- Precios y Costos
- Demografía y Población
- Educación
- Servicio al ciudadano
- Acerca del DANE
- Biblioteca Virtual
- Otros Temas

Fuente: DIMCE.

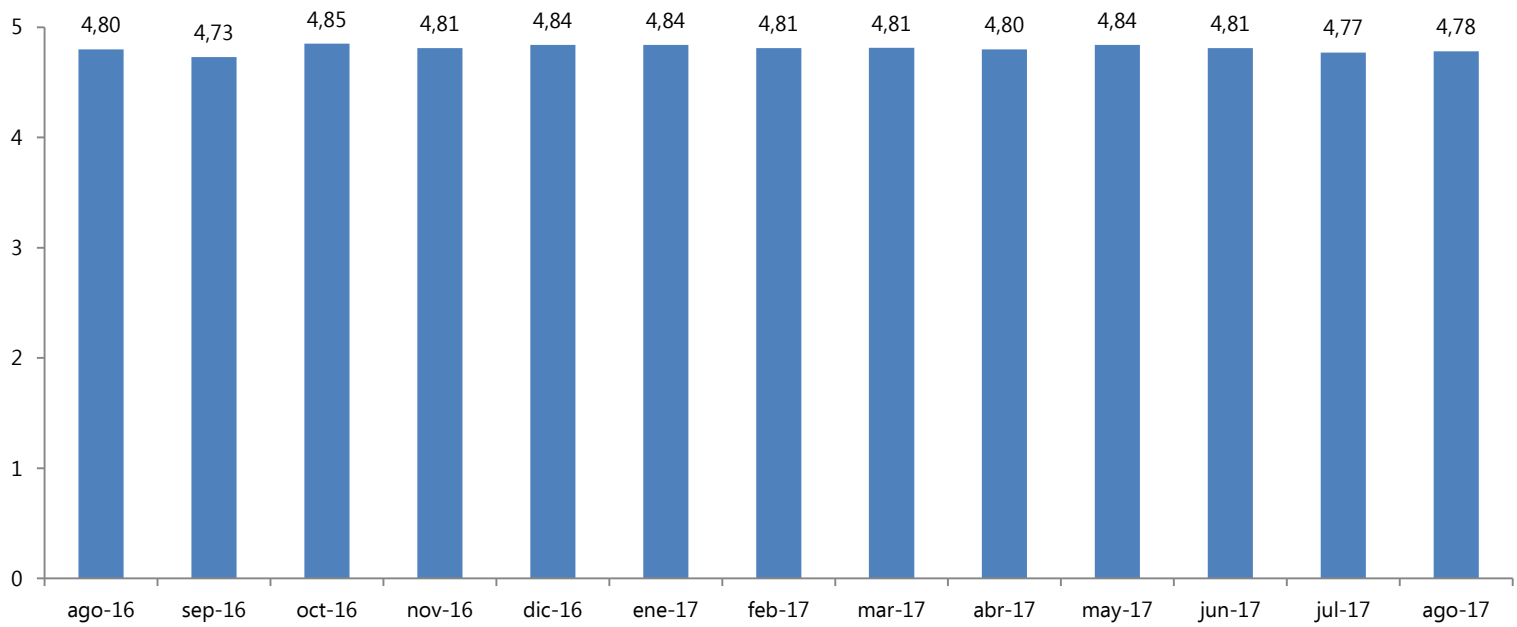
# CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS AGOSTO 2016 Vs 2017

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).



Fuente: DIMCE.

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS AGOSTO 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



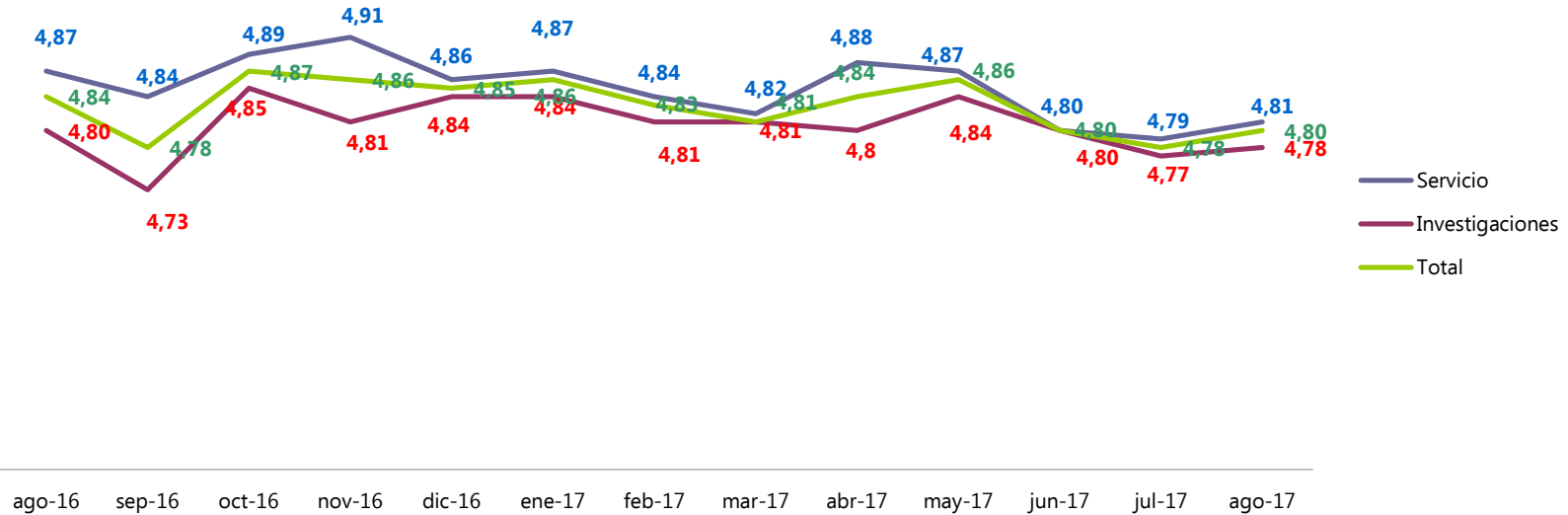
/DANEColombia



/DANEColombia

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS

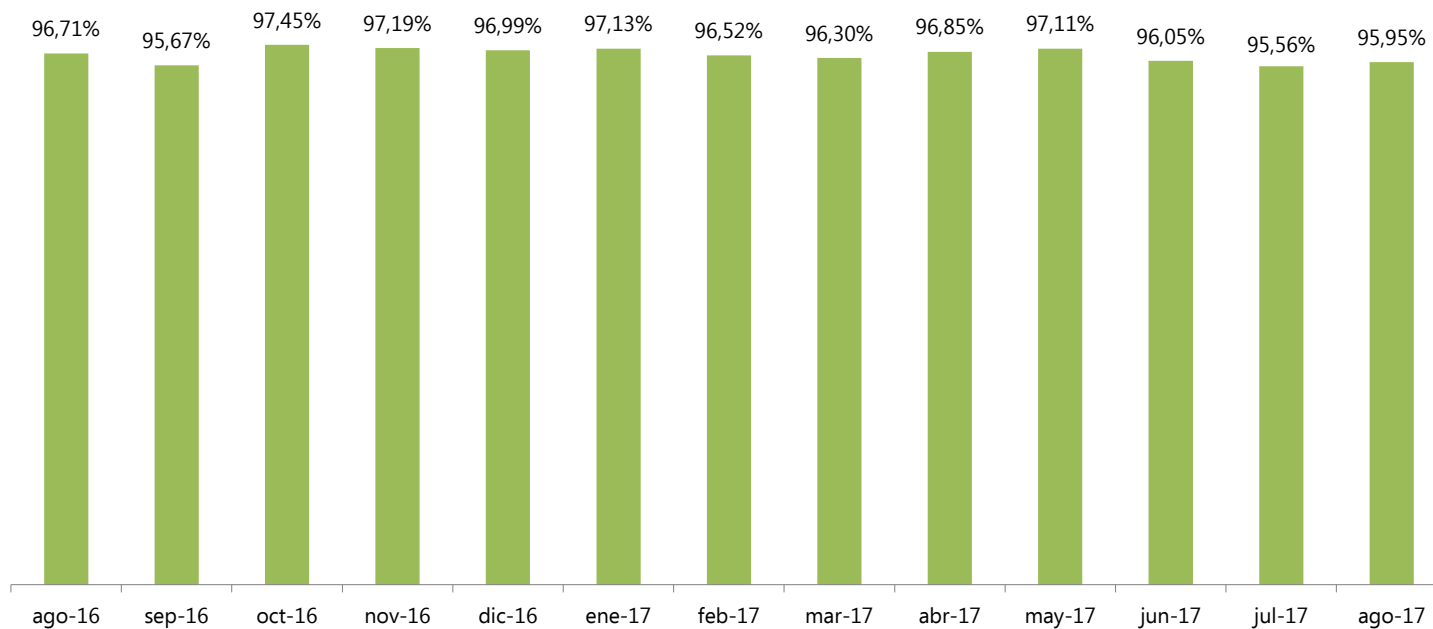
## AGOSTO 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

# EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL

## AGOSTO 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANEColombia