



REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Enero 2017



USUARIOS ENERO 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL



USUARIOS AÑO 2017		Enero	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento		
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	128	3000	4,27%		
	Usuarios Telefónicos	22	22				
	Usuarios Registrados Avaya	67	67				
	Usuarios Atendidos Avaya	754	754	1500	56,20%		
	Orfeo	237	237				
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	54				
	Redes Sociales	23	23				
	Certificaciones Digitales	788	788				
	Archivo Nacional de Datos	266	266				
	SUBTOTAL BOGOTÁ	2.339	2.339			51.610	4,53%
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	27			1000	2,70%
	Usuarios Telefónicos	24	24			400	6,00%
	Orfeo	24	24			900	2,67%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	186	23760	0,78%		
	SUBTOTAL MANIZALES	261	261	26.060	1,00%		
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	17	400	4,25%		
	Usuarios Telefónicos	4	4	300	1,33%		
	Orfeo	33	33	900	3,67%		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	106	11880	0,89%		
	SUBTOTAL BUCARAMANGA	160	160	13.480	1,19%		
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	69	1200	5,75%		
	Usuarios Telefónicos	22	22	400	5,50%		
	Orfeo	24	24	1000	2,40%		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	119	19800	0,60%		
	SUBTOTAL MEDELLÍN	234	234	22.400	1,04%		
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	32	1500	2,13%		
	Usuarios Telefónicos	16	16	300	5,33%		
	Orfeo	35	35	1000	3,50%		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	139	25360	0,55%		
	SUBTOTAL BARRANQUILLA	222	222	28.160	0,79%		
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	44	1600	2,75%		
	Usuarios Telefónicos	67	67	600	11,17%		
	Orfeo	28	28	550	5,09%		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	0	15840	0,00%		
	SUBSUBTOTAL CALI	139	139	18.590	0,75%		
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	2.076	60.000	6,35%		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	1.004				
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	104				
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	55				
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	571				
	SUBTOTAL CHAT	3.810	3.810				

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Año 2017	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	5.484	5.484	220.300	8%
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	102		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	604		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	266		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	5.102		
	Usuarios Telefónicos Información General (Conmutador)	4.207	4.207		
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.638		
	Redes sociales	23	23		
	Certificación Digital	788	788		
	Sociedad de la Estadística	10	10		
	TOTAL	18.224	18.224		



@DANE_Colombia

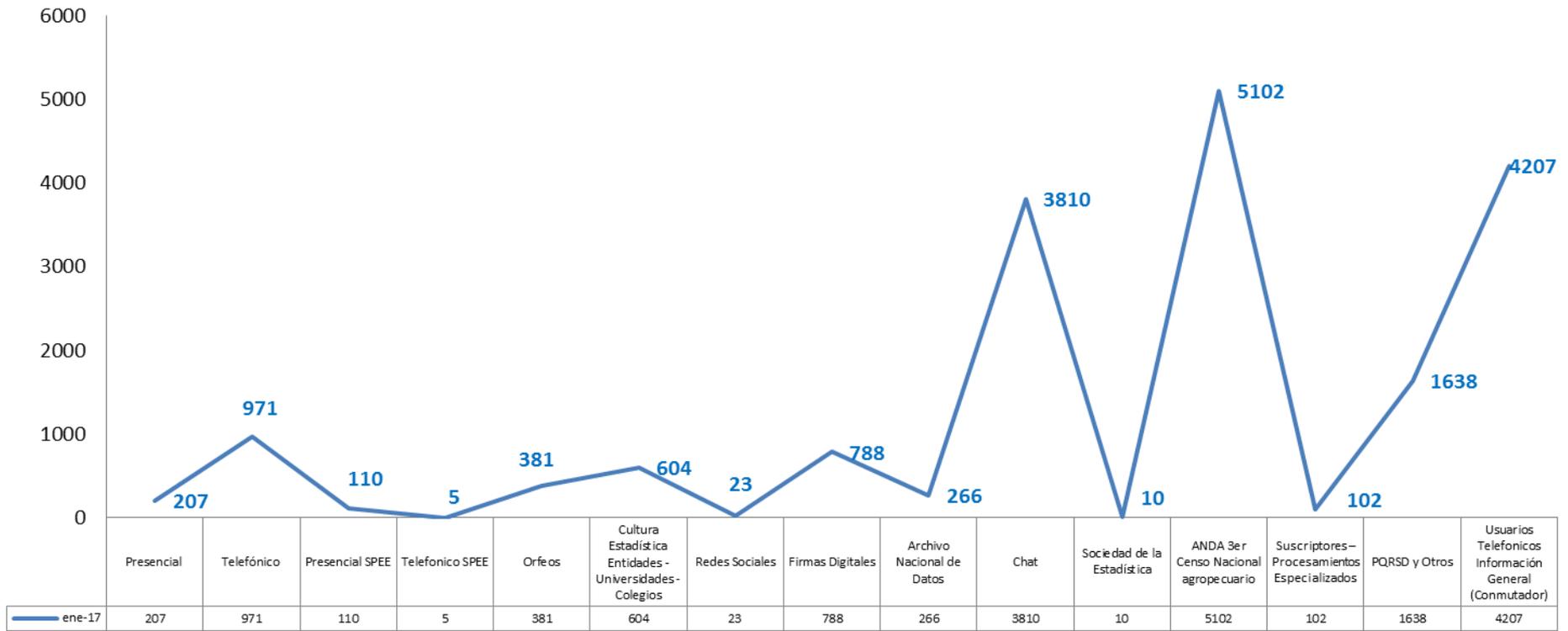


/DANEColombia



/DANEColombia

USUARIOS ENERO 2017 TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



@DANE_Colombia



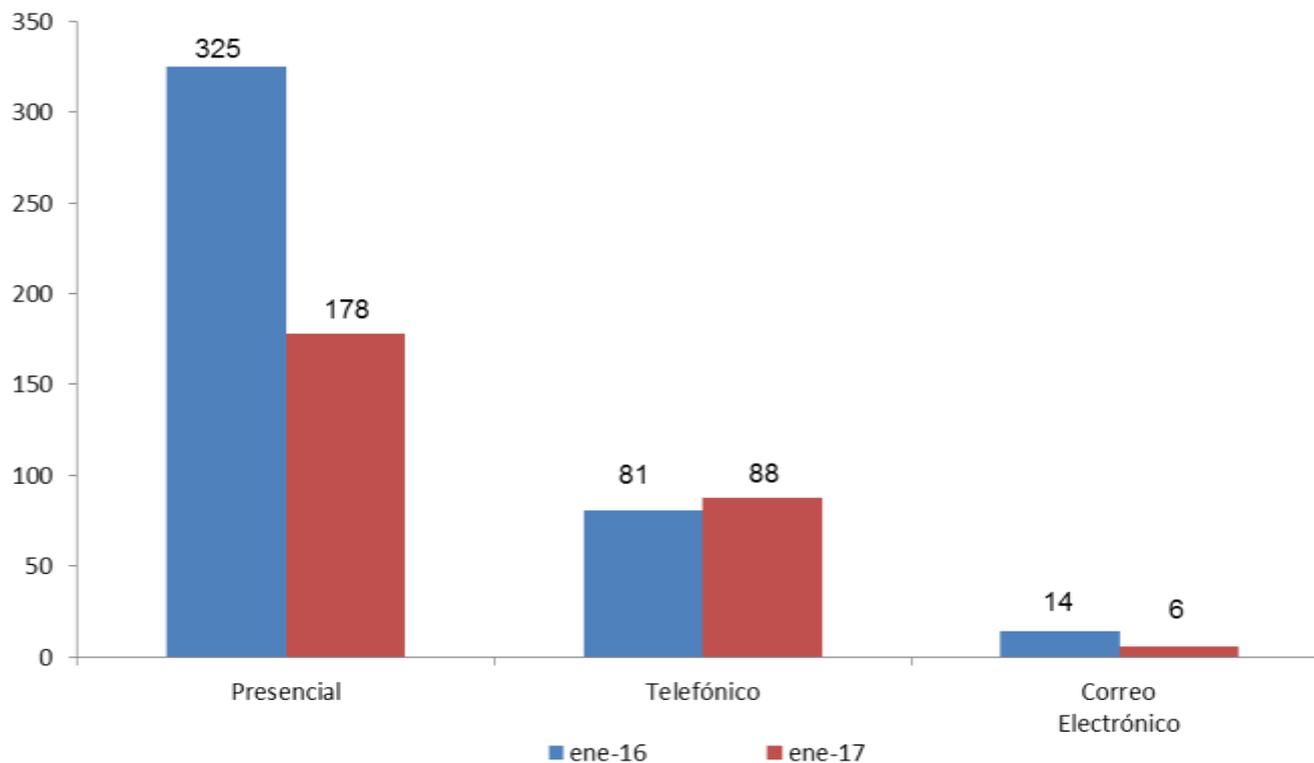
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

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

EVOLUCIÓN DE LOS USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS ENERO 2015 - 2016



DANE
Departamento Administrativo Nacional de Estadística



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co



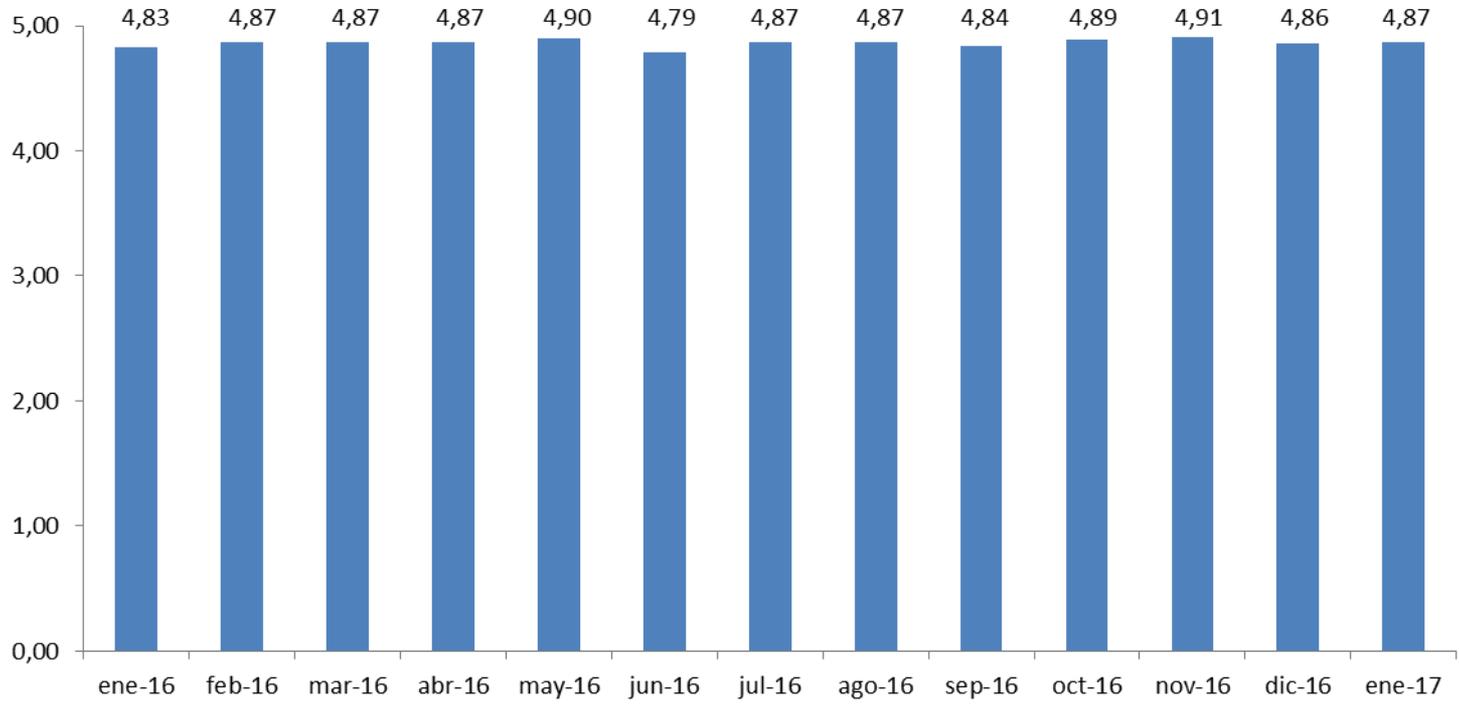
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



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



EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO ENERO 2016 - 2017



@DANE_Colombia



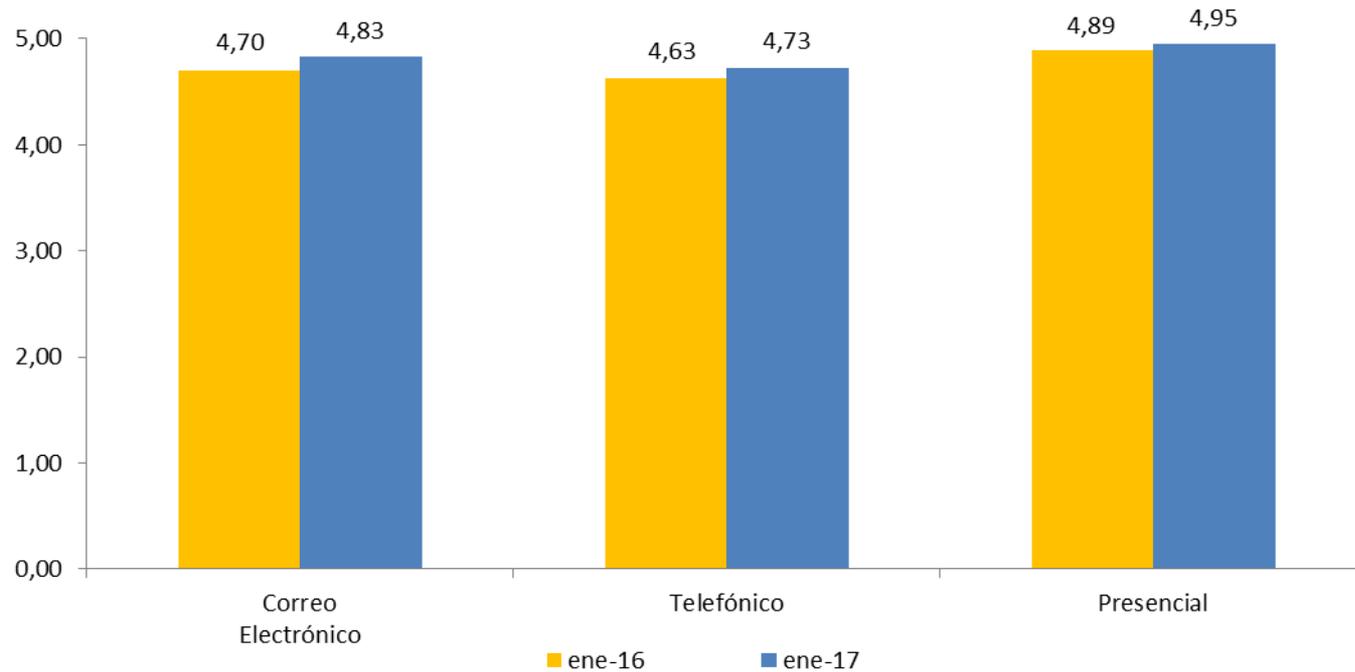
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN ENERO 2016 Vs 2017



La gráfica muestra la calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en enero 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



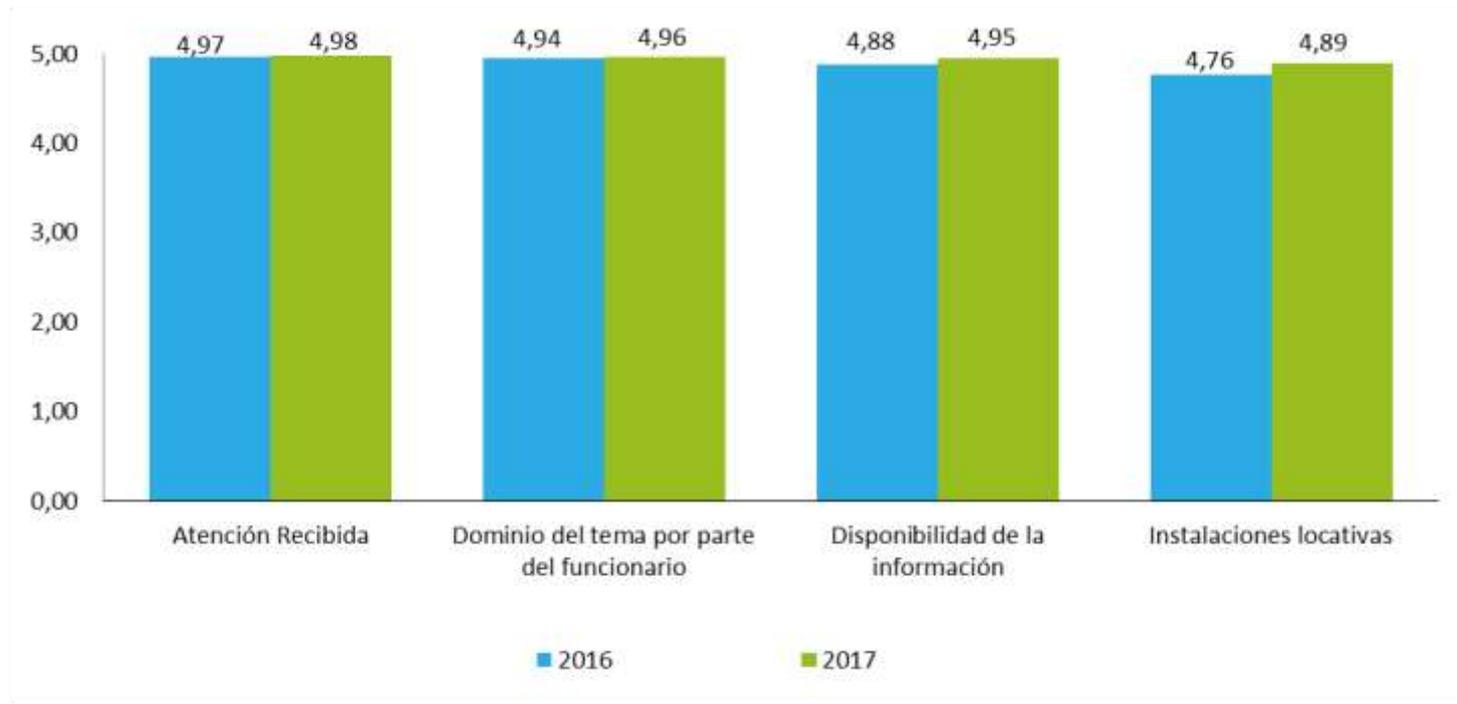
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACION DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL ENERO 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 enero 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



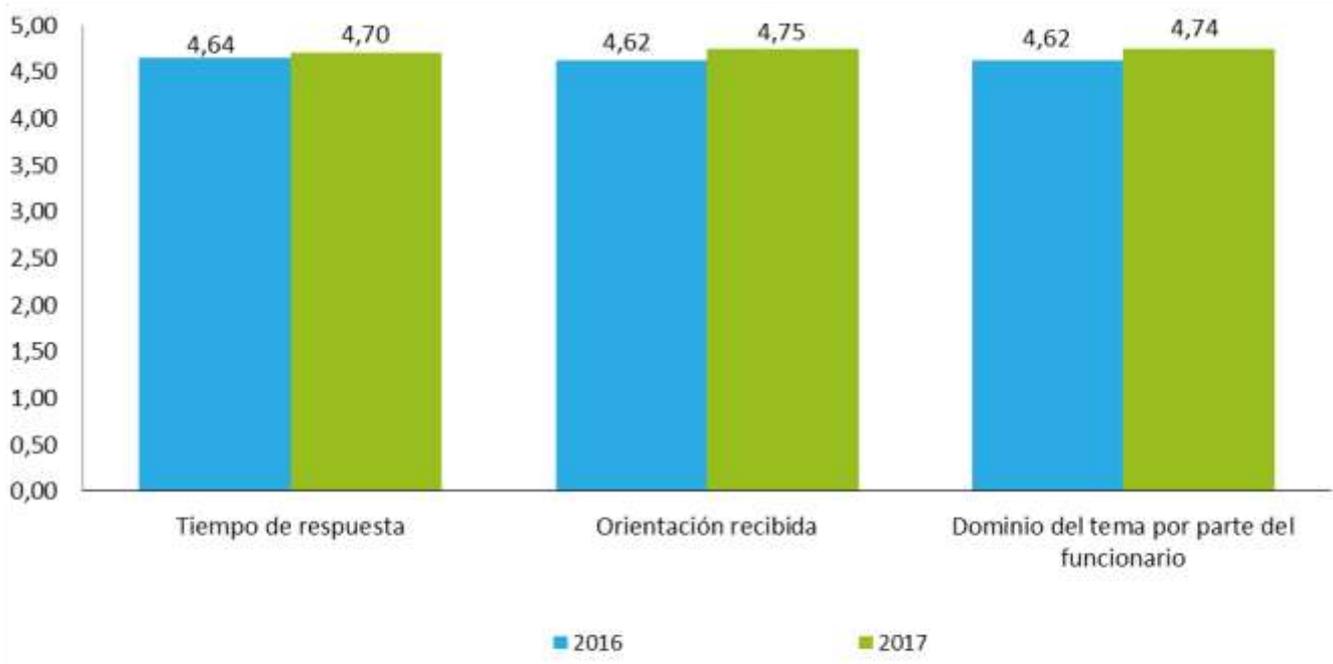
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACION DEL SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO ENERO 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 enero en los años 2016 y 2017. La calificación resulta satisfactoria en cada uno de los atributos de los años analizados.



@DANE_Colombia



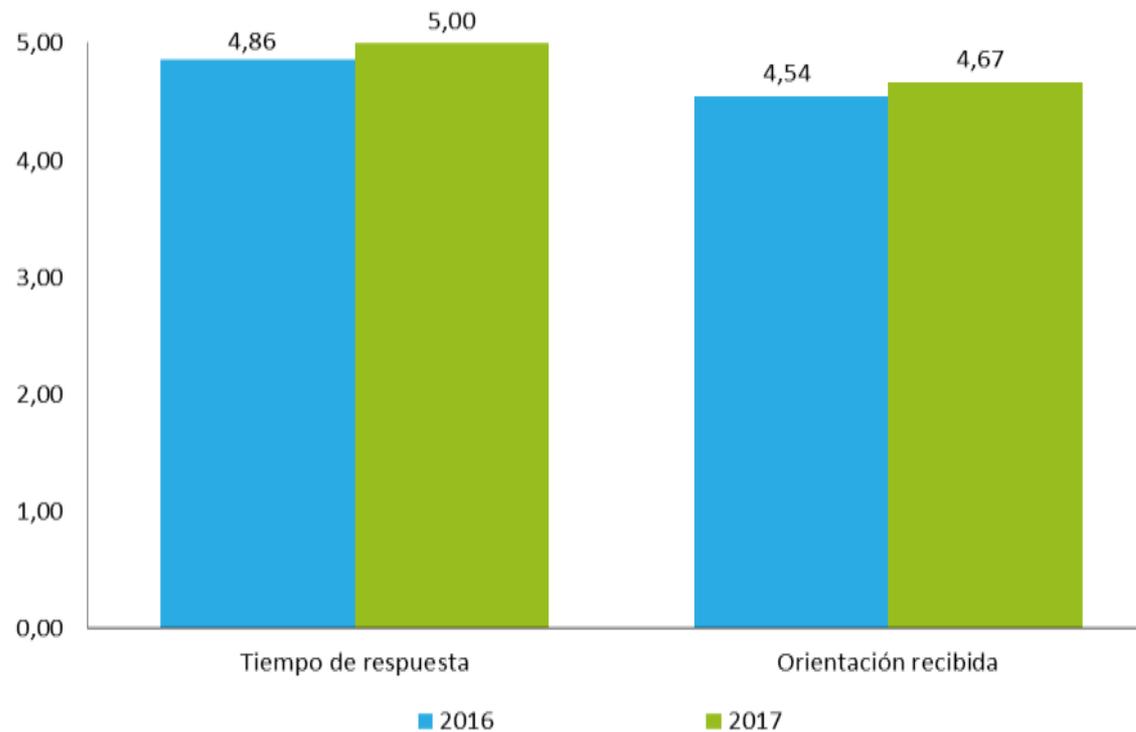
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO ENERO 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 enero del año 2016 y 2017,



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

USUARIOS QUE CALIFICAN SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN Vs CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR TERRITORIAL DANE CENTRAL- ENERO 2017



VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		ENERO											
		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:	32	4,97	26	4,92	17	5,00	71	5,00	16	4,94	16	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario:	32	4,94	26	4,92	17	4,94	71	5,00	16	4,88	16	5,00
	Disponibilidad de la información:	32	4,94	26	4,85	17	4,94	71	5,00	16	4,88	16	5,00
	Instalaciones locativas	32	4,88	26	4,85	17	4,94	71	4,97	16	4,69	16	4,81
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	2	5,00							1	5,00	3	5,00
	Orientación recibida	2	5,00							1	3,00	3	5,00
TELEFONICO	tiempo de respuesta	47	4,70	9	4,67			6	4,67	5	4,80	21	4,71
	Orientación recibida	47	4,79	9	4,67			6	4,67	5	4,80	21	4,71
	Dominio del tema por parte del funcionario	47	4,77	9	4,67			6	4,67	5	4,80	21	4,71

UCS: Usuarios que califican el servicio

P: Calificación



@DANE_Colombia

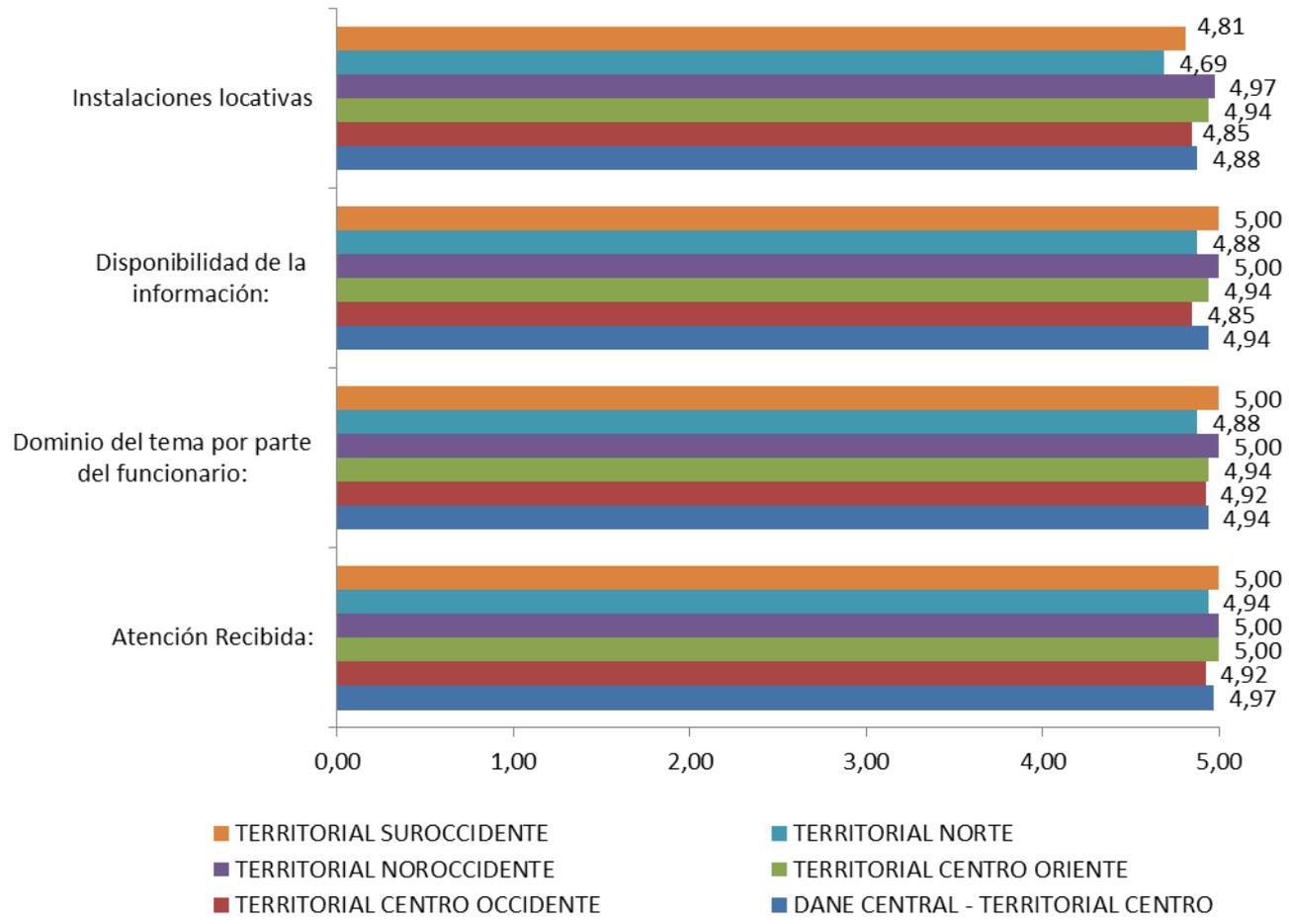


/DANEColombia



/DANEColombia

CALIFICACIÓN CANAL PRESENCIAL POR TERRITORIAL ENERO 2017



Volver



@DANE_Colombia



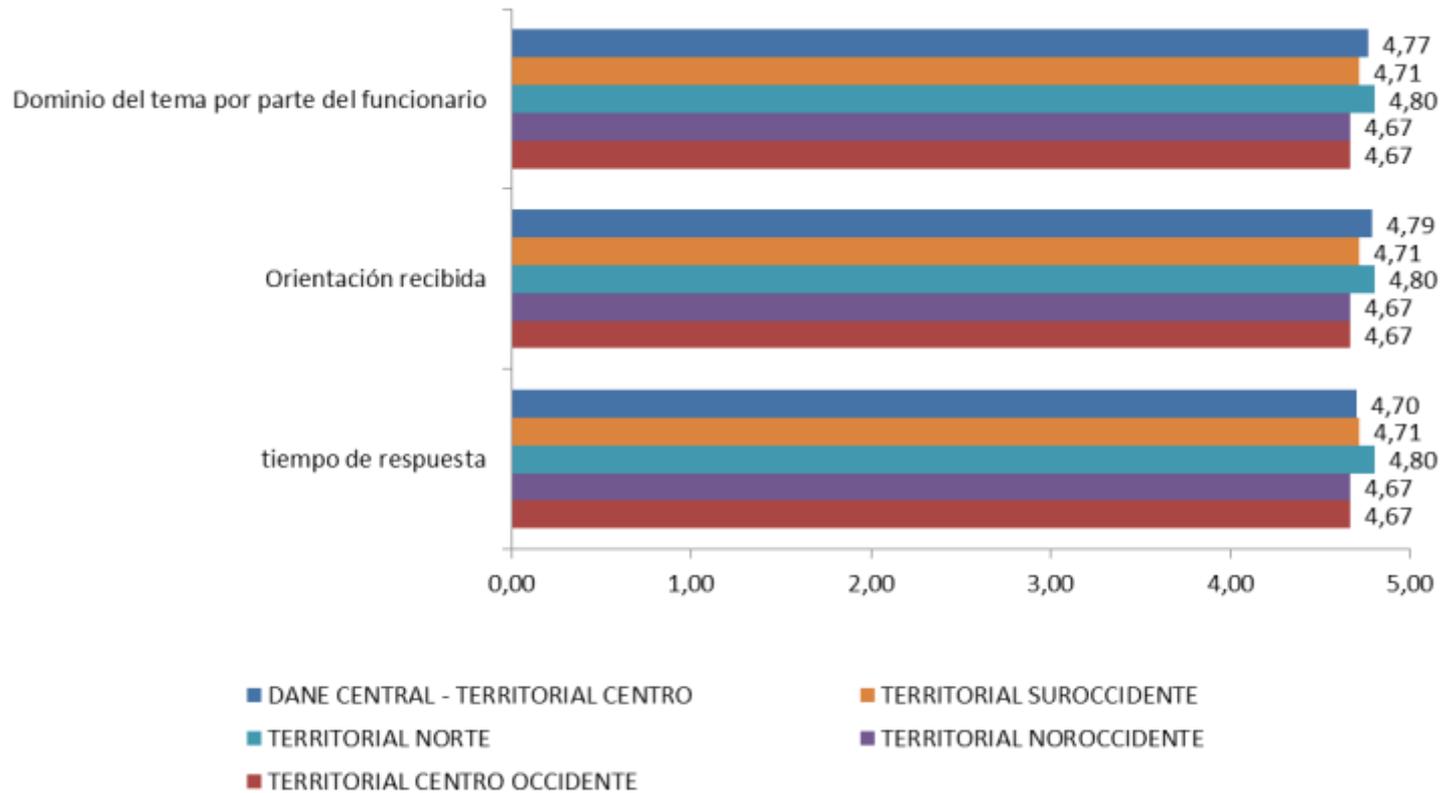
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN CANAL TELEFÓNICO POR TERRITORIAL ENERO 2017



Volver



@DANE_Colombia



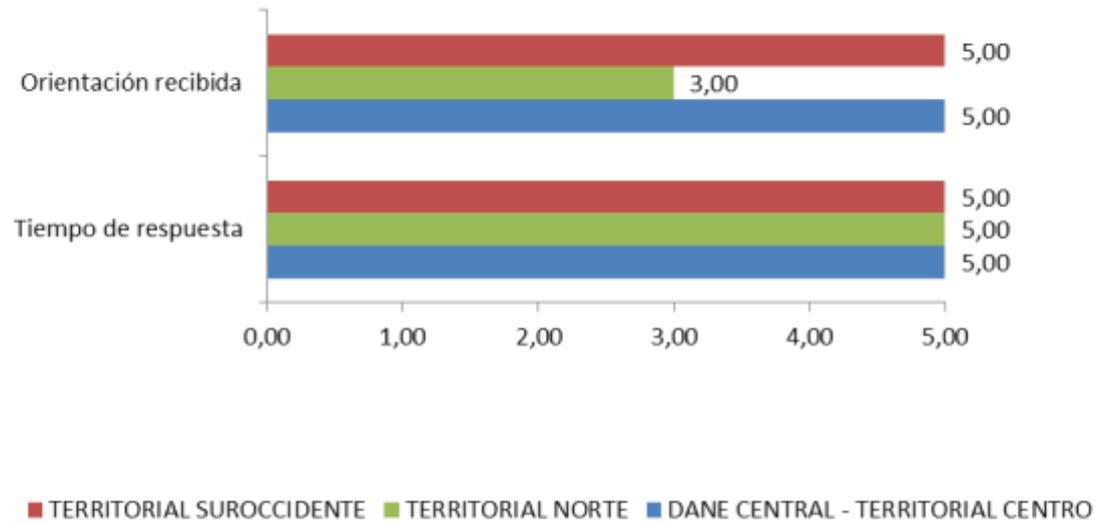
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN CANAL CORREO ELECTRÓNICO POR TERRITORIAL ENERO 2017



Volver



@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.



@DANE_Colombia

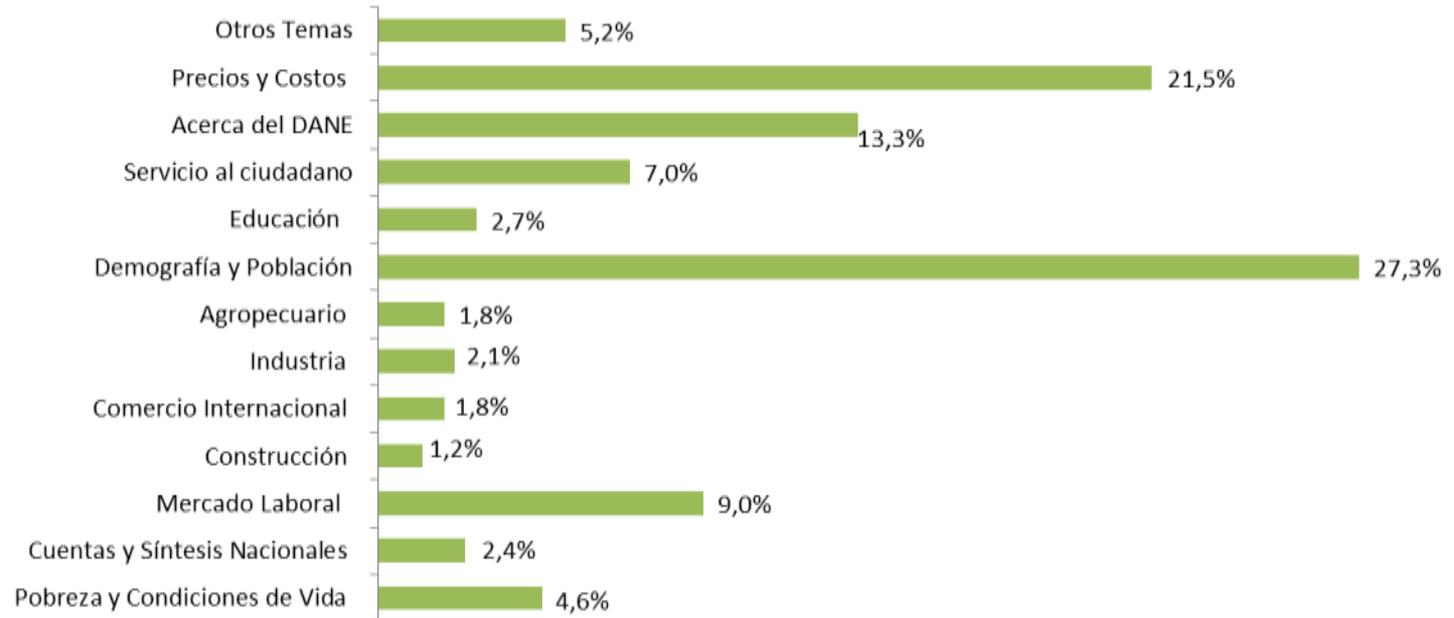


/DANEColombia



/DANEColombia

% DE CONSULTAS POR TEMAS ESTADÍSTICOS ENERO 2017



@DANE_Colombia



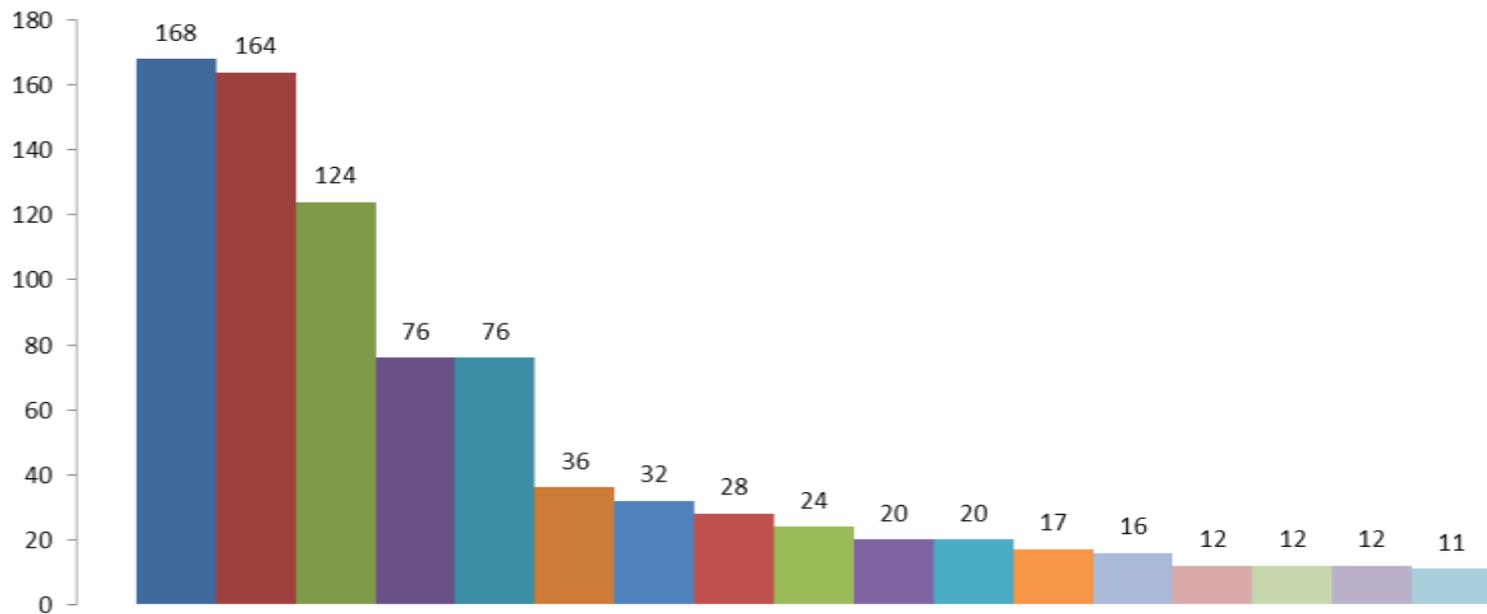
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MÁS CONSULTADA ENERO DE 2017



- Índice de Precios al Consumidor -IPC-
- Acerca del DANE - Información institucional
- GEIH - Empleo y desempleo
- Encuesta Anual manufacturera - EAM
- Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)
- Archivo Nacional de Datos - ANDA
- Cuentas Nacionales Departamentales
- Importaciones

- Proyecciones de población
- Censo General 2005
- Nacimientos y Defunciones
- Educación Formal
- Banco de hojas de vida - Convocatorias
- Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV)
- GEIH - Empleo Informal y Seguridad Social
- Censo Nacional Agropecuario 2014



@DANE_Colombia

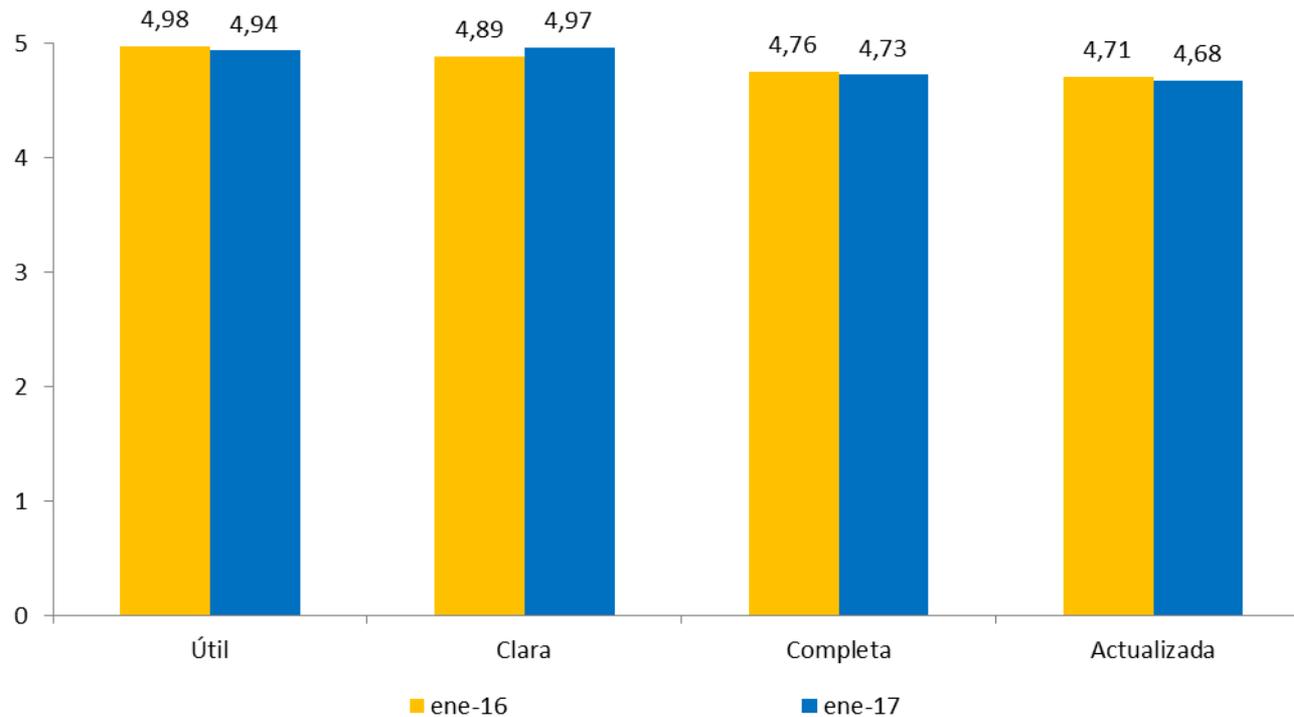


/DANEColombia



/DANEColombia

CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS ENERO 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



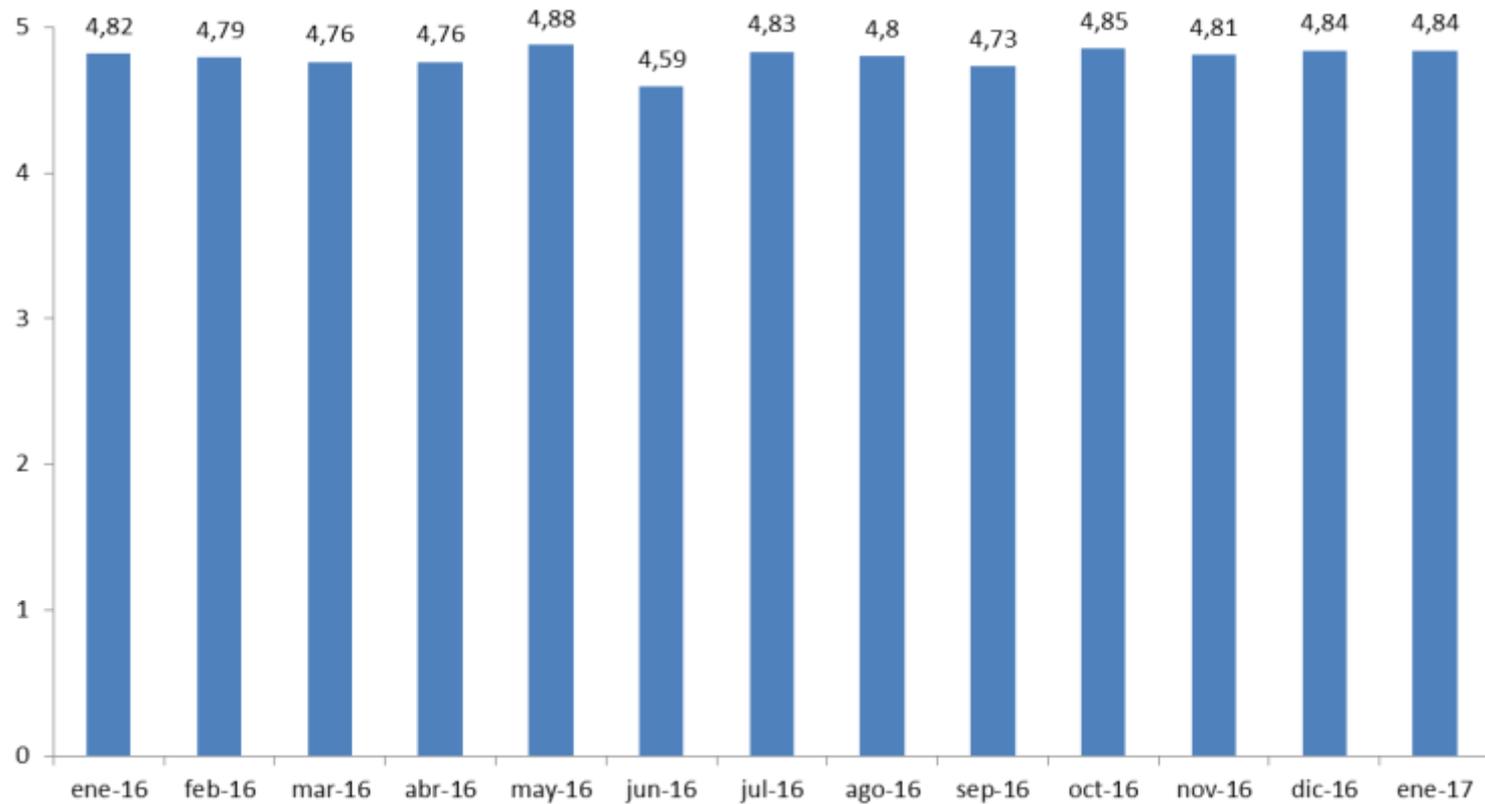
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

EVOLUCION DE LA CALIFICACION DE LOS TEMAS ESTADISTICOS ENERO 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



@DANE_Colombia



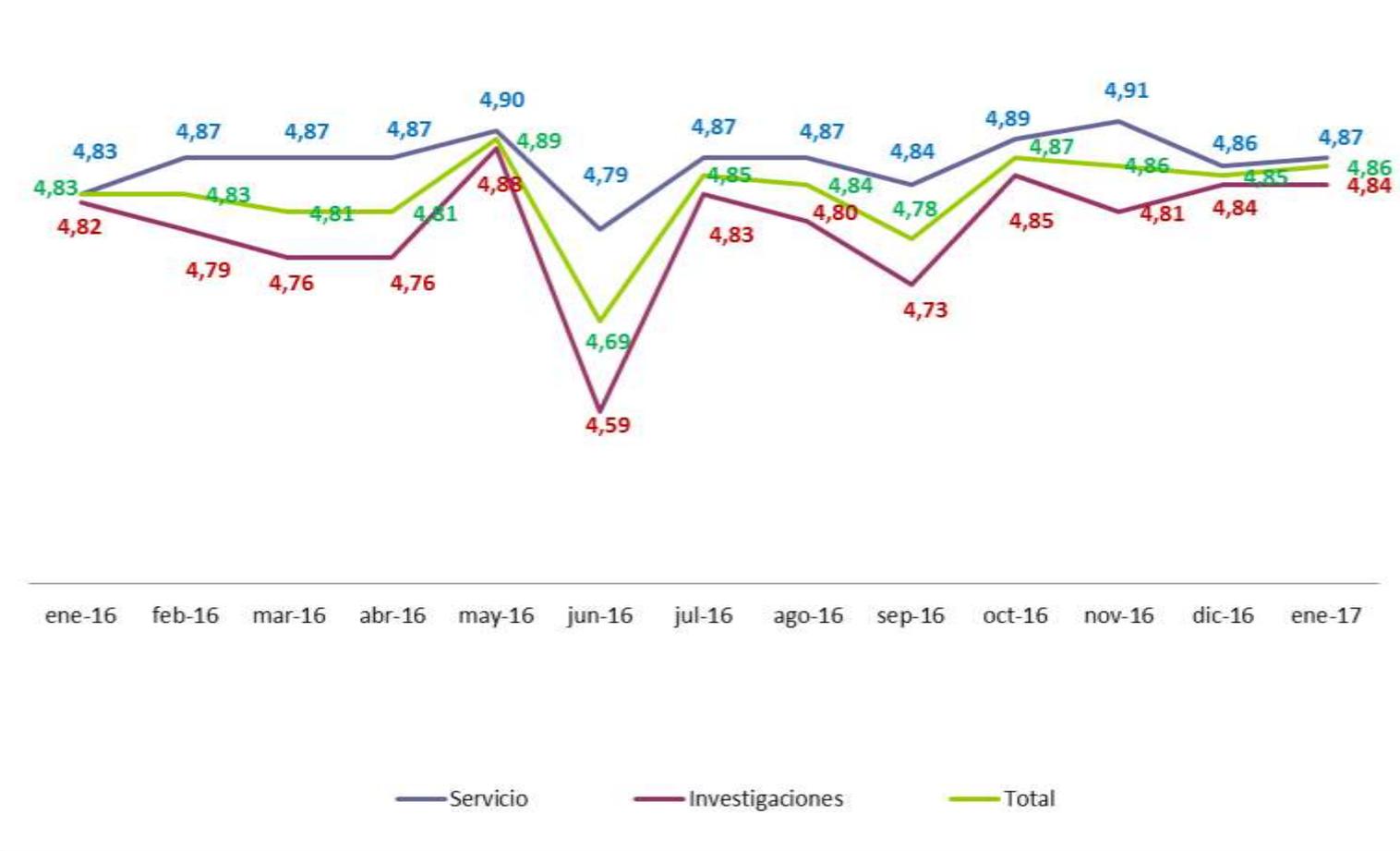
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

EVOLUCION DE LA CALIFICACION DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS ENERO 2016 - 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia



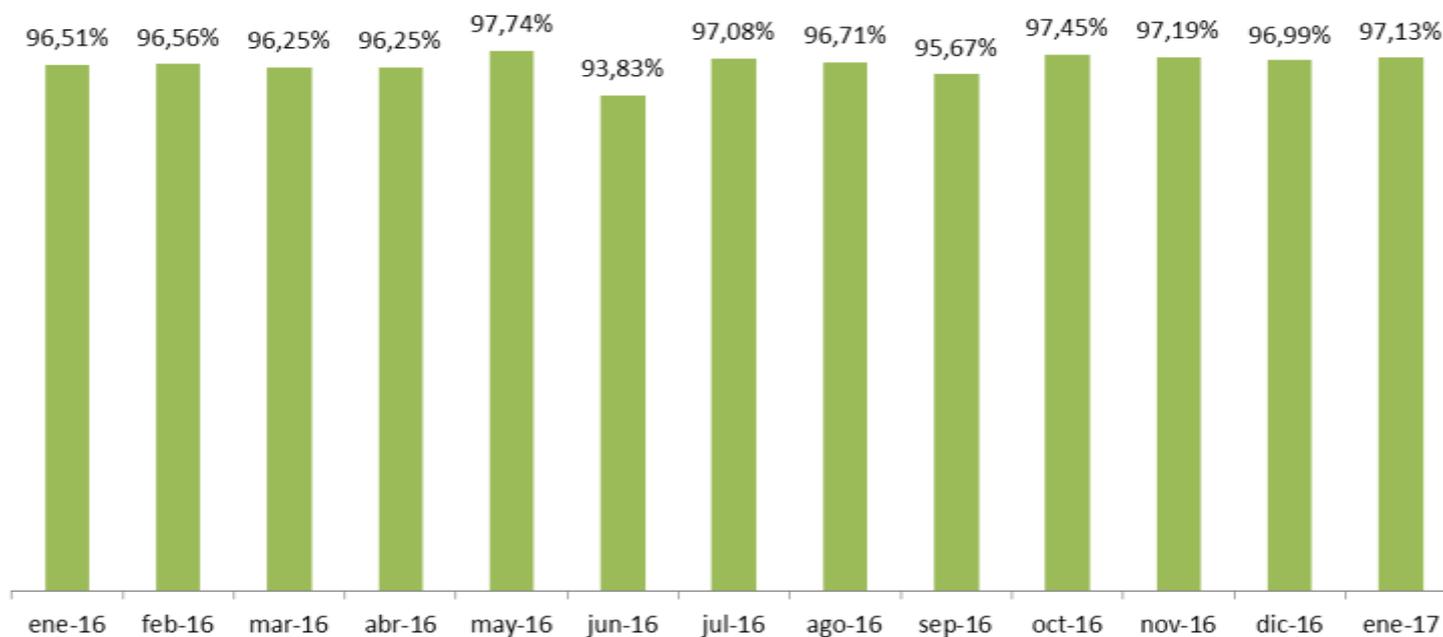
/DANEColombia

www.dane.gov.co

EVOLUCION DE LA SATISFACCION TOTAL ENERO 2016 - 2017



DANE
PURA LEY EDUCACION



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co