

REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Julio 2017

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

www.dane.gov.co



DANE
Para tomar decisiones



USUARIOS JULIO 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL



DANE
Para tomar decisiones



USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	331	295	309	238	189	1.811	3000	60,37%
	Usuarios Telefónicos	22	29	20	14	124	220	154	583	1500	330,20%
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	66	60	72	0	0	333		
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	486	310	660	747	604	4.037		
	Orfeo	237	542	506	351	847	473	1.168	4.124	10460	39,43%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	1.307	703	240	388	1.209	4.715	19800	23,81%
	Redes Sociales	23	26	24	19	17	0	0	109	450	24,22%
	Certificaciones Digitales	788	470	424	312	603	507	612	3.716	6400	58,06%
	Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	76.485	10000	764,85%
SUBTOTAL	2.339	14.425	14.280	18.421	18.695	14.633	13.120	95.913	51.610	185,84%	
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	63	65	90	101	17	47	410	1000	41,00%
	Usuarios Telefónicos	24	28	40	19	23	16	9	159	400	39,75%
	Orfeo	24	31	26	38	132	48	244	543	900	60,33%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	4.887	1.953	3.947	772	3.921	17.802	23760	74,92%
	SUBTOTAL	261	2.258	5.018	2.100	4.203	853	4.221	18.914	26.060	72,58%
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	28	47	31	51	23	7	204	400	51,00%
	Usuarios Telefónicos	4	9	9	2	13	18	9	64	300	21,33%
	Orfeo	33	32	37	34	169	40	313	658	900	73,11%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	2.070	1.783	1.248	438	928	8.012	11880	67,44%
	SUBTOTAL	160	1.508	2.163	1.850	1.481	519	1.257	8.938	13.480	66,31%
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	136	109	87	95	84	95	675	1200	56,25%
	Usuarios Telefónicos	22	31	26	26	34	20	19	178	400	44,50%
	Orfeo	24	28	52	28	37	26	610	805	1000	80,50%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.572	1.816	892	912	1.652	10.154	19800	51,28%
	SUBTOTAL	234	2.386	2.759	1.957	1.058	1.042	2.376	11.812	22.400	52,73%
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	48	71	98	117	45	57	468	1500	31,20%
	Usuarios Telefónicos	16	13	8	8	16	12	6	79	300	26,33%
	Orfeo	35	25	25	31	214	54	388	772	1000	77,20%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.509	1.434	2.559	559	1.253	10.524	25360	41,50%
	SUBTOTAL	222	2.157	2.613	1.571	2.906	670	1.704	11.843	28.160	42,06%

Fuente: DIMCE.

USUARIOS JULIO 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL



DANE
Para tomar decisiones



USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	140	137	97	116	72	73	679	1600	42,44%
	Usuarios Telefónicos	67	57	83	31	41	18	20	317	600	52,83%
	Orfeo	28	42	64	26	211	78	359	808	550	146,91%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.169	3.818	2.145	1.523	1.225	11.849	15840	74,80%
SUBSUBTOTAL		139	2.208	1.453	3.972	2.513	1.691	1.677	13.653	18.590	73,44%
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	2.229	1.281	0	0	0	7.418	60.000	41,52%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	528	286	0	0	0	2.244		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	42	0	0	0	0	770		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	21	54	50	0	0	0	180		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	760	529	0	0	0	2.412		
	Chat - AGENTI	0	0	0	454	4.788	3.570	3.074	11.886		
SUBTOTAL CHAT		3.810	3.455	3.613	2.600	4.788	3.570	3.074	24.910		
TOTAL USUARIOS - AÑO 2017		7.165	28.397	31.899	32.471	35.644	22.978	27.429	185.983	220.300	84,42%

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	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	42.617	220.300	149%
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	188	139	402	192	190	1.352		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	14.514	11.507	11.031	4.592	10.188	63.056		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	76.485		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	28.069	6.525	7.730	8.481	7.540	77.683		
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	4.207	4.016	2.299	0	4.713	6.888	5.681	27.804		
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.165	1.239	954	1.157	1.081	1.438	8.672		
	Redes sociales	23	26	24	19	17	0	0	109		
	Certificacione Digitales	788	470	424	312	603	507	612	3.716		
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	4.297	4.297	4.328	3.815	3.671	27.184		
TOTAL		18.224	54.719	67.991	44.386	53.974	43.435	45.949	328.678		

Fuente: DIMCE.

USUARIOS JULIO 2017

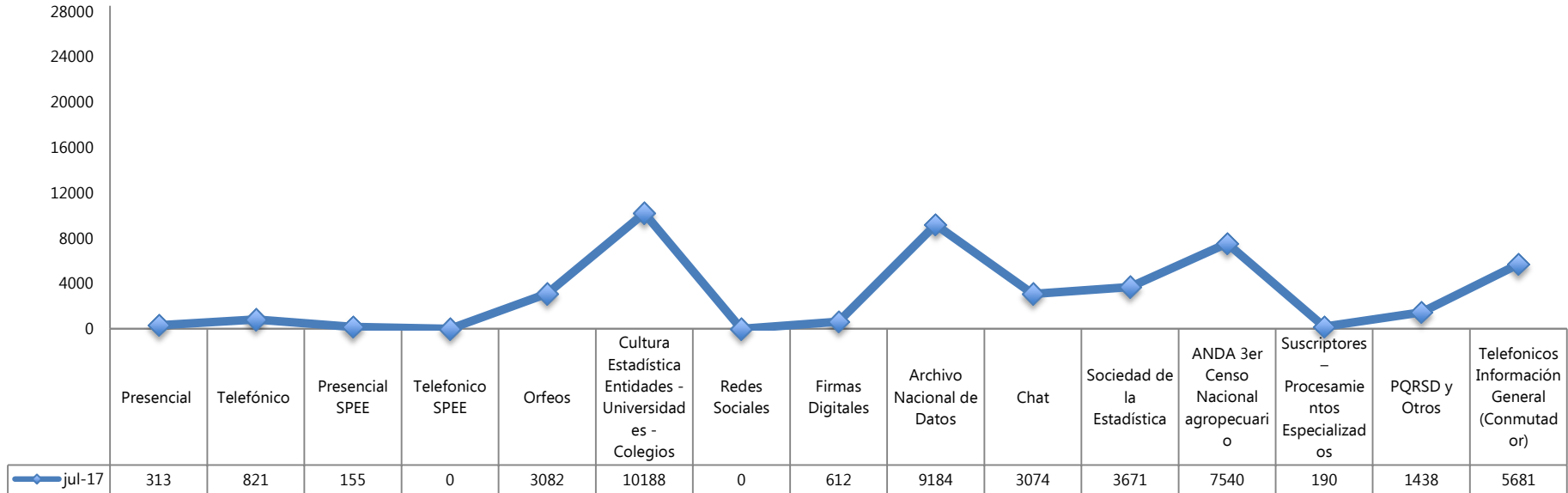
TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



DANE
Para tomar decisiones



TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

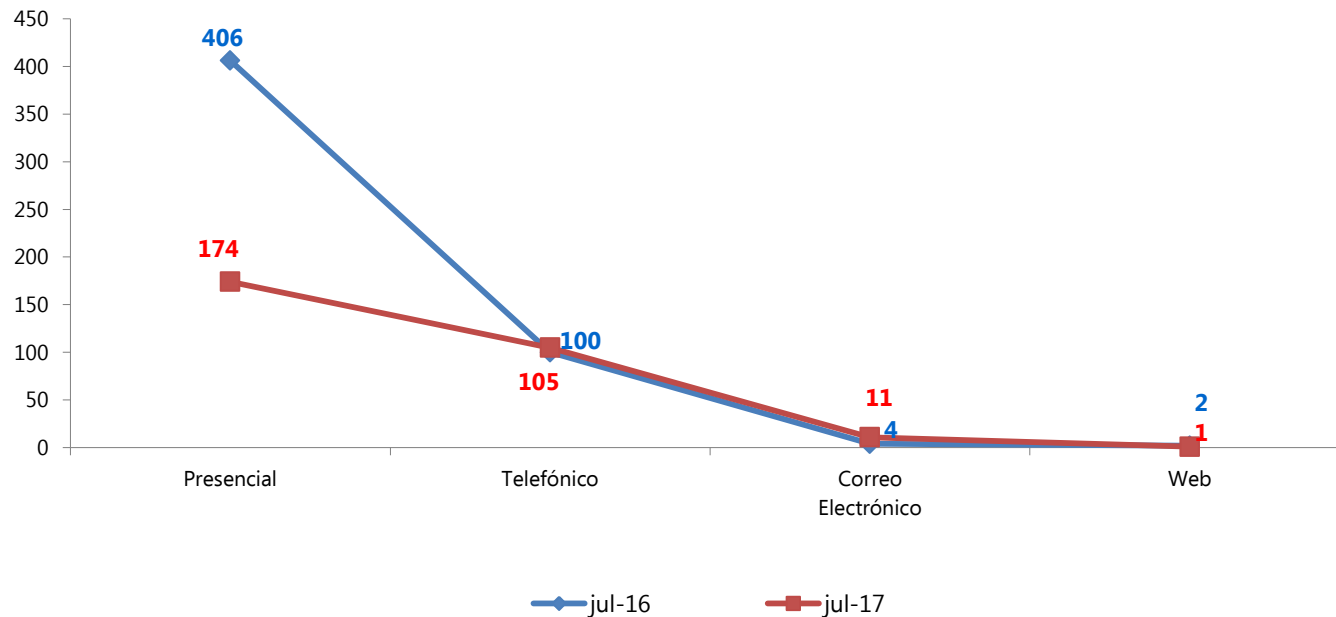


Fuente: DIMCE.

USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN JULIO 2016 Vs 2017

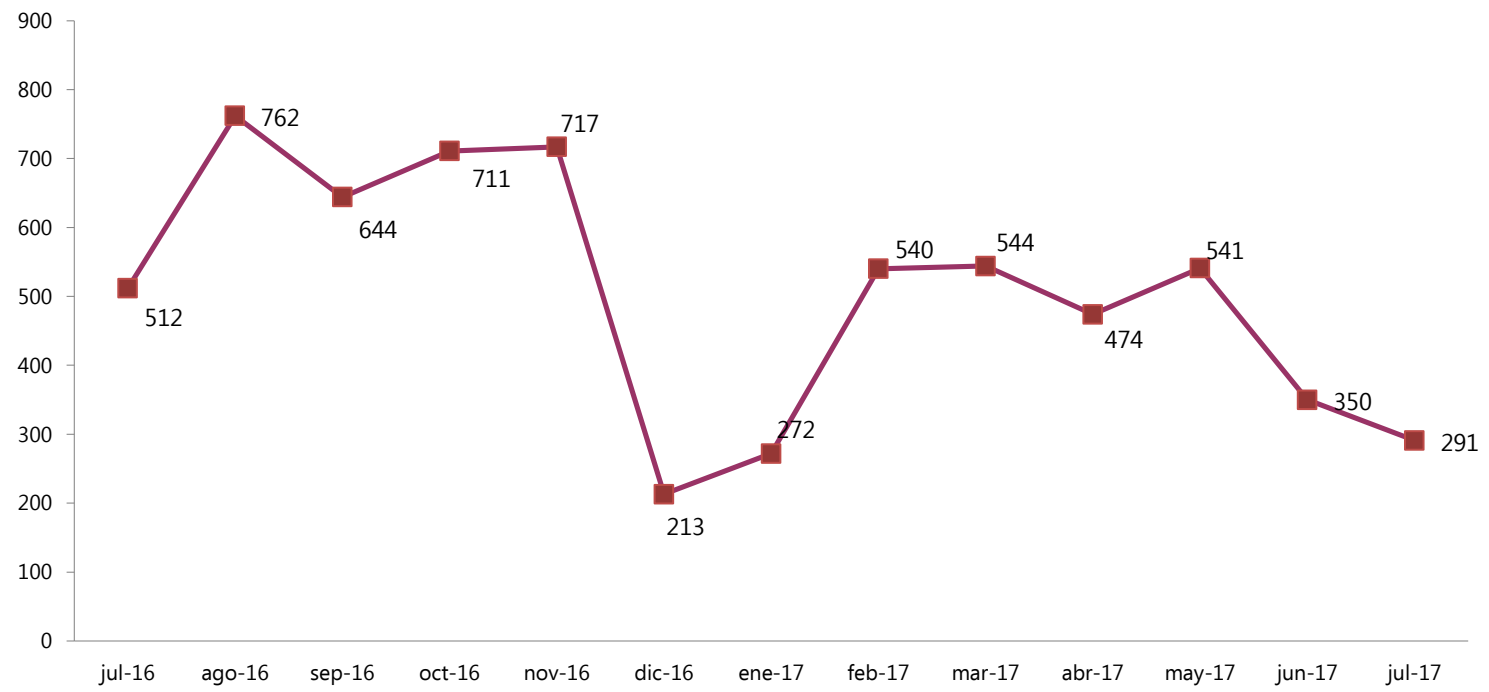


DANE
Para tomar decisiones



Fuente: DIMCE.

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



Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

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



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANE
Para tomar decisiones



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO Y TERRITORIAL JULIO 2017



VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		JULIO											
		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:	37	4,95	28	4,93	4	5,00	72	5,00	4	4,75	29	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,92		4,93		5,00		5,00		4,75		5,00
	Disponibilidad de la información:		4,81		4,79		4,50		5,00		4,75		4,90
	Instalaciones locativas		4,84		4,79		4,25		5,00		4,25		5,00
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	7	4,57	1	5,00	1	5,00	/	/	2	4,50	/	/
	Orientación recibida		4,71		5,00		5,00		/		4,50		/
TELEFÓNICO	tiempo de respuesta	81	4,56	3	4,67	3	4,33	8	4,50	1	5,00	9	4,67
	Orientación recibida		4,56		4,67		4,33		4,50		5,00		4,78
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,59		4,67		4,33		4,50		5,00		4,78

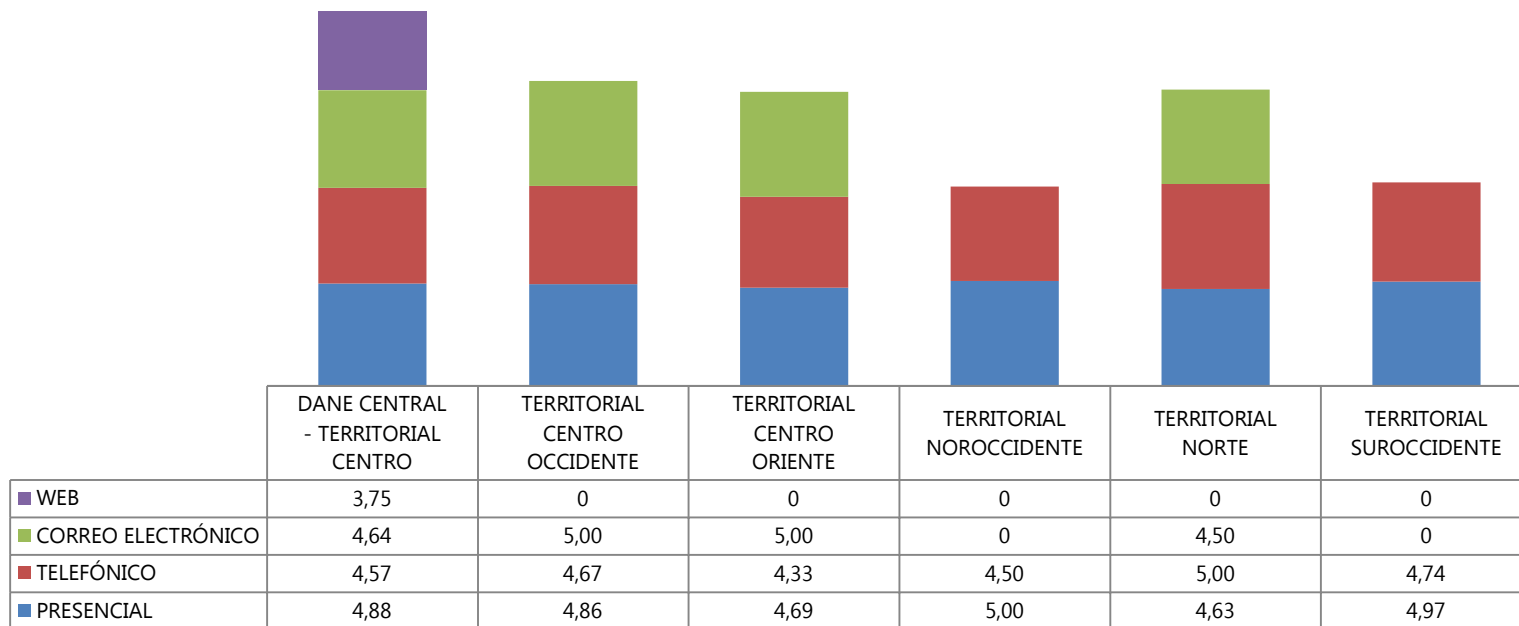
UCS: Usuarios que califican el servicio
P: Calificación

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR TERRITORIAL Y CANAL DE ATENCIÓN - JULIO 2017

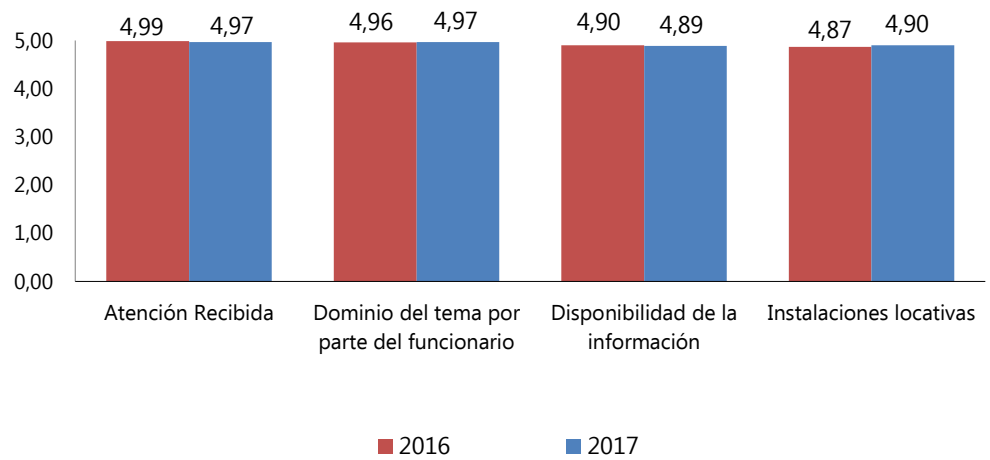


DANE
Para otras decisiones



Fuente: DIMCE.

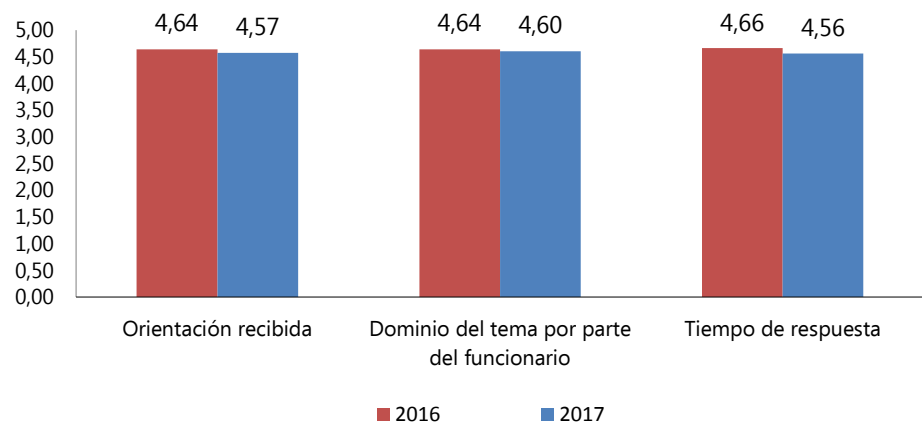
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL JULIO 2016 Vs 2017



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 julio de los años 2016 y 2017. Se encuentran en un rango entre 1 y 5, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO JULIO 2016 Vs 2017



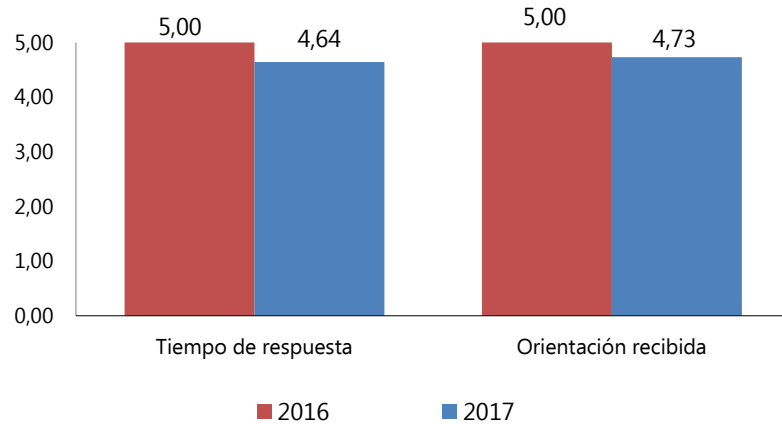
La comparación de tres atributos evaluados por parte de los usuarios (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta) para el mes de julio en los años 2016 y 2017. La calificación resulta satisfactoria en cada uno de los atributos de los años analizados.

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO JULIO 2016 Vs 2017



DANE
Para tomar decisiones



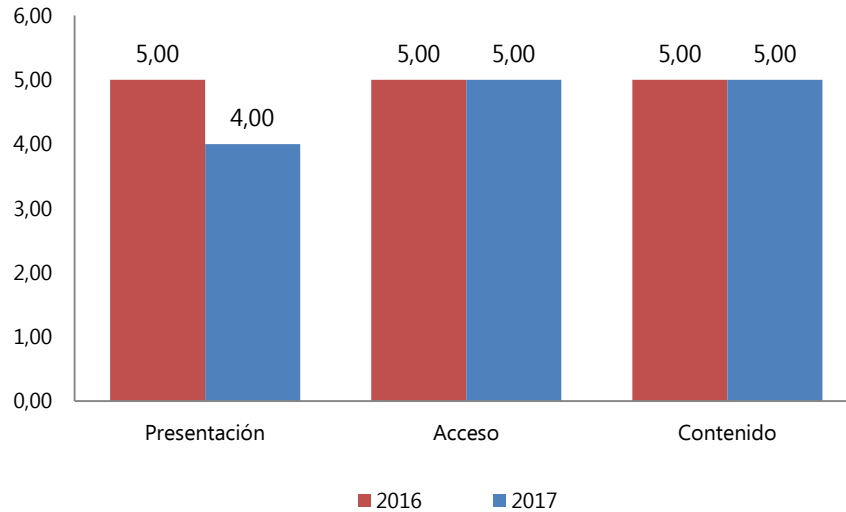
La calificación de los usuarios respecto a los atributos de tiempo de respuesta y orientación recibida del servicio en el canal Correo Electrónico, se presenta de manera satisfactoria en el mes de julio del año 2016 y 2017.

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO WEB JULIO 2016 Vs 2017



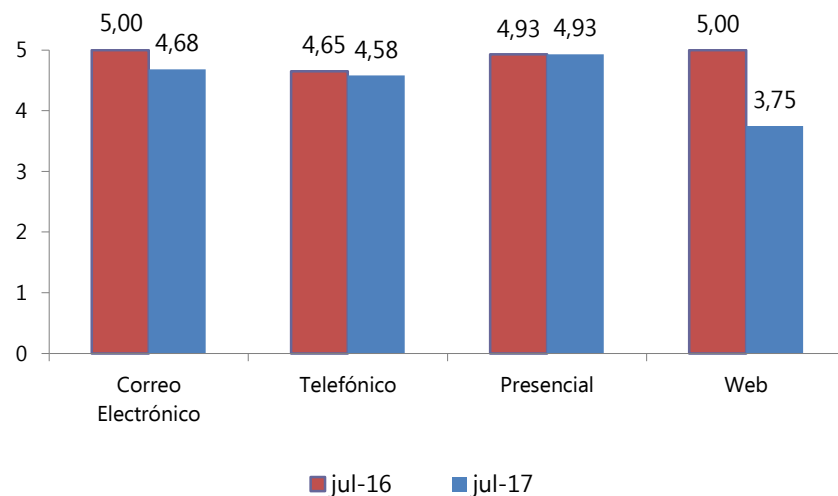
DANE
Para tomar decisiones



La calificación de los usuarios respecto a los atributos de presentación, acceso y contenido de la web se presenta de manera satisfactoria en el mes de julio del año 2017.

Fuente: DIMCE.

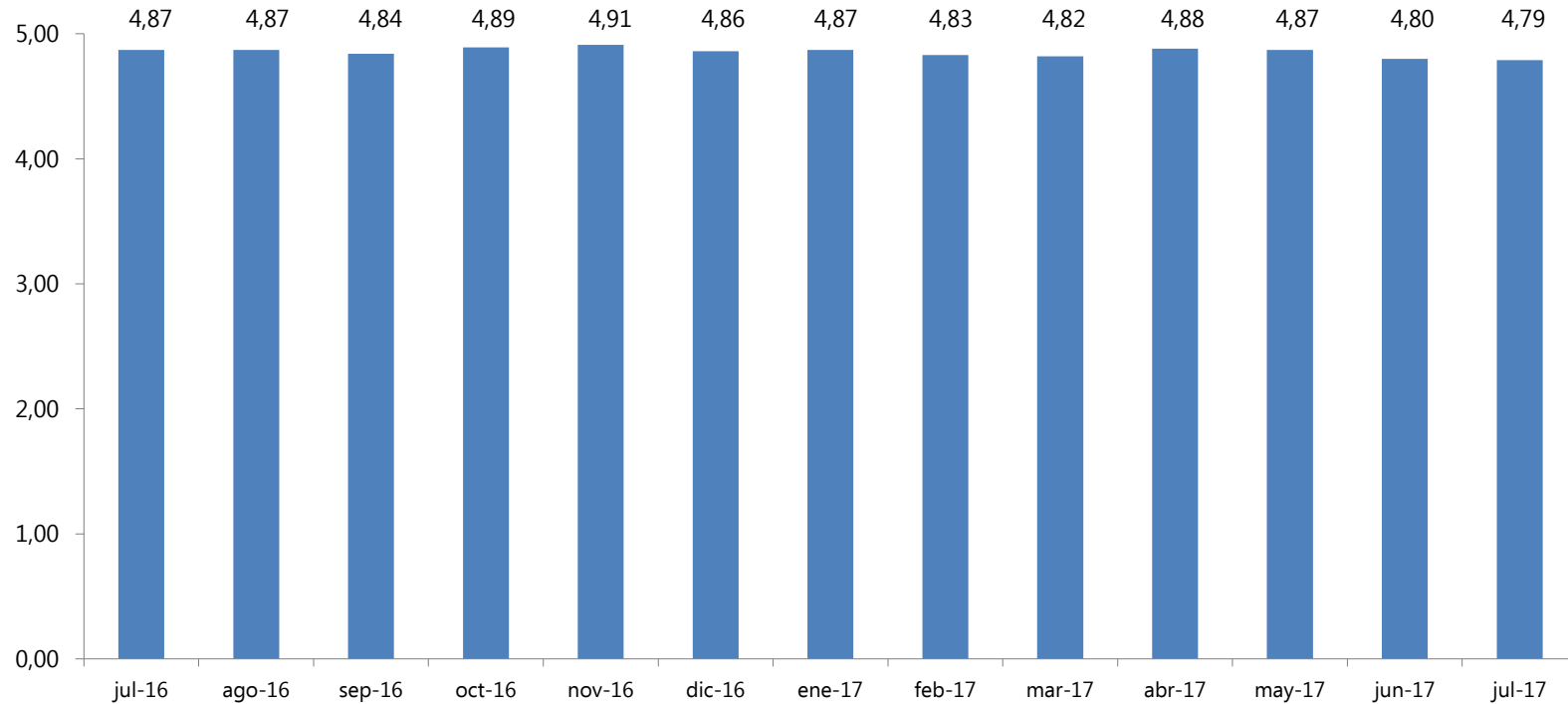
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN JULIO 2016 Vs 2017



La calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en julio 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 JULIO 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, correo electrónico y web



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANE
Para tomar decisiones



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MÁS CONSULTADA

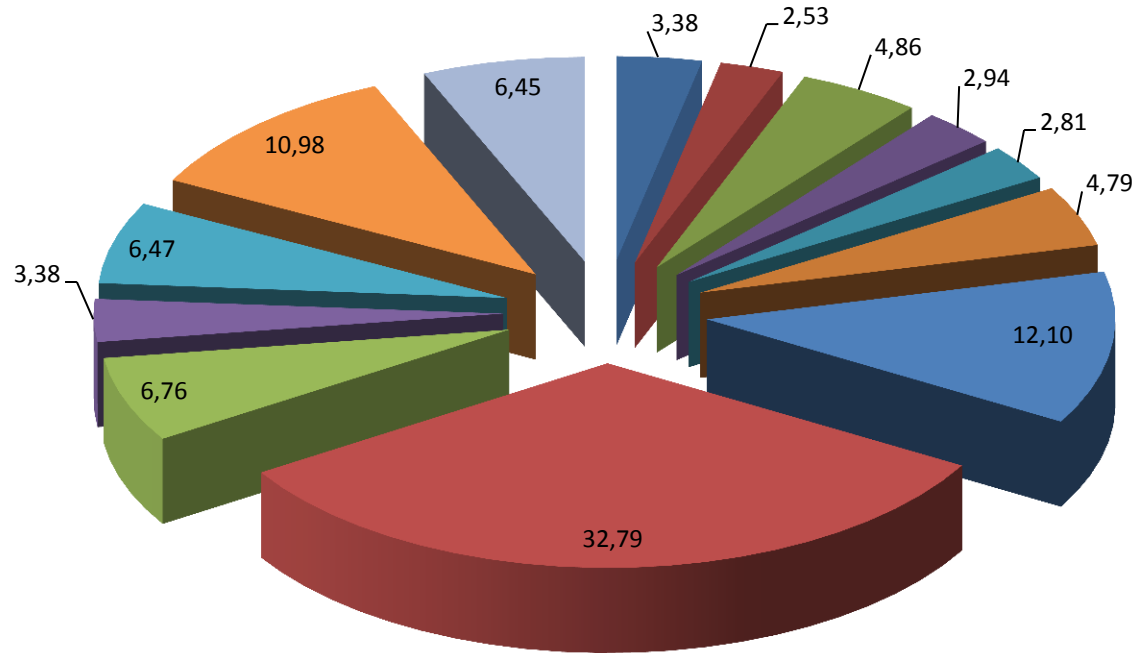
JULIO DE 2017



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MAS CONSULTA	JULIO										
	2: Completa		3: Actualizada		4: Clara		5: Util		Total		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUMA
Proyecciones de población	66	5	68	3	72	0	71	0	277	8	285
Índice de Precios al Consumidor -IPC-	42	1	42	1	43	0	43	0	170	2	172
Censo General 2005	27	8	23	12	34	1	34	2	118	23	141
Educación Formal	23	0	23	0	23	0	23	0	92	0	92
Acerca del DANE - Información institucional	21	0	21	0	21	0	21	0	84	0	84
Acerca del DANE - Generalidades	15	2	15	2	16	1	16	1	62	6	68
GEIH - Empleo y desempleo	11	1	11	1	12	0	12	0	46	2	48
Censo Nacional Agropecuario 2014	10	2	10	2	12	0	11	1	43	5	48
Banco de hojas de vida - Convocatorias	12	0	12	0	12	0	12	0	48	0	48
Encuesta Anual manufacturera - EAM	8	1	8	1	9	0	9	0	34	2	36
Nacimientos y Defunciones	8	0	8	0	8	0	8	0	32	0	32
Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU)	7	1	8	0	8	0	8	0	31	1	32
Exportaciones	6	0	6	0	6	0	6	0	24	0	24
Informe de Coyuntura Económica Regional - ICER	5	0	4	1	5	0	5	0	19	1	20
Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)	3	1	4	0	4	0	4	0	15	1	16
Cuentas Nacionales Departamentales	4	0	4	0	4	0	4	0	16	0	16
Mercado Laboral por Departamentos	4	0	4	0	4	0	4	0	16	0	16
Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV)	3	0	3	0	3	0	3	0	12	0	12

Fuente: DIMCE.

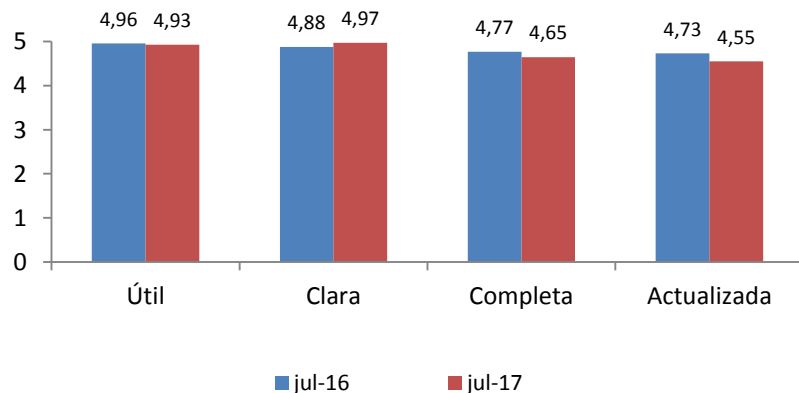
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS JULIO 2016 - 2017



- Pobrez y Condiciones de Vida
- Cuentas y Síntesis Nacionales
- Mercado Laboral
- Comercio Internacional
- Industria
- Agropecuario
- Precios y Costos
- Demografía y Población
- Educación
- Sistema Estadístico Nacional (SEN)
- Servicio al ciudadano
- Acerca del DANE
- Otros

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS JULIO 2016 Vs 2017



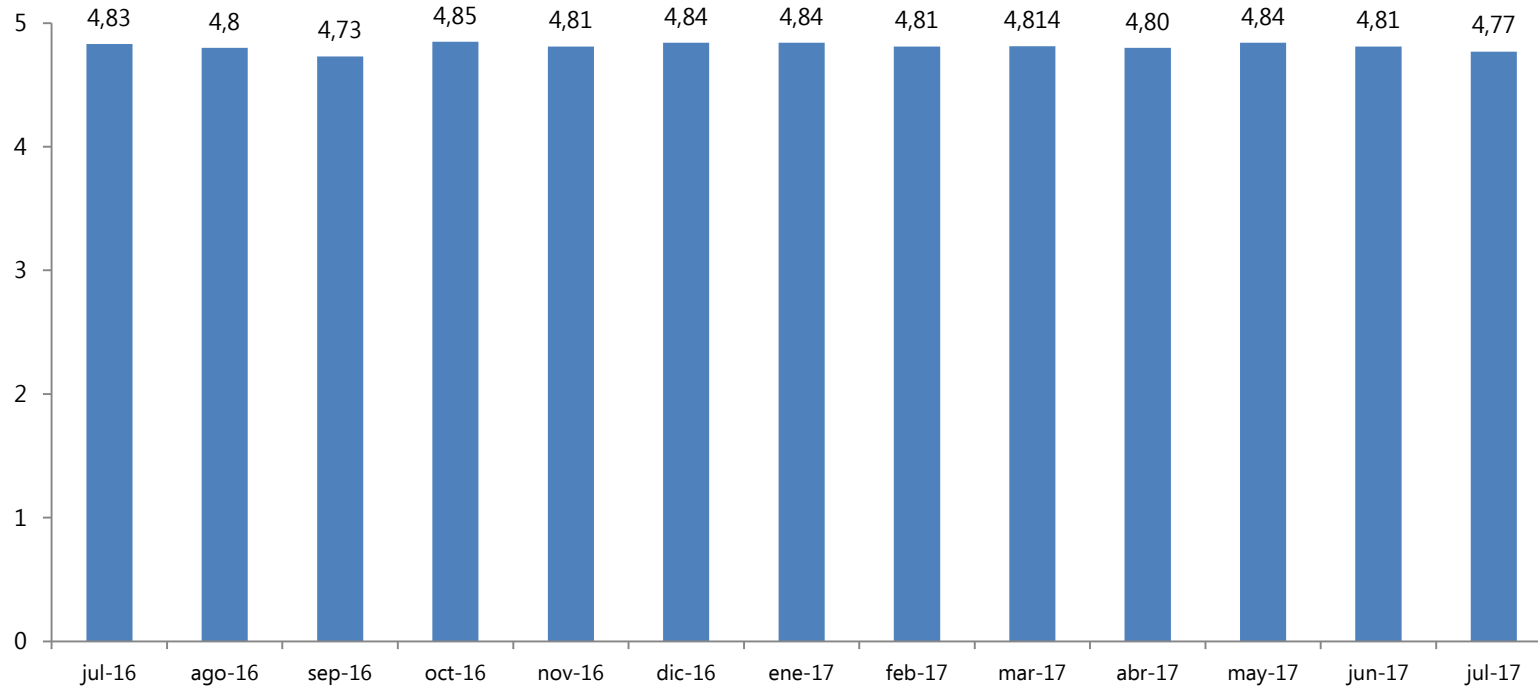
Aunque todos los atributos que se consultan respecto a los temas estadísticos son satisfactoriamente valorados, los referentes a útil y clara, fueron los de más alta valoración (la escala de valoración es de 1 a 5).

Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS JULIO 2016 - 2017



DANE
Para tomar decisiones



Fuente: DIMCE.

RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



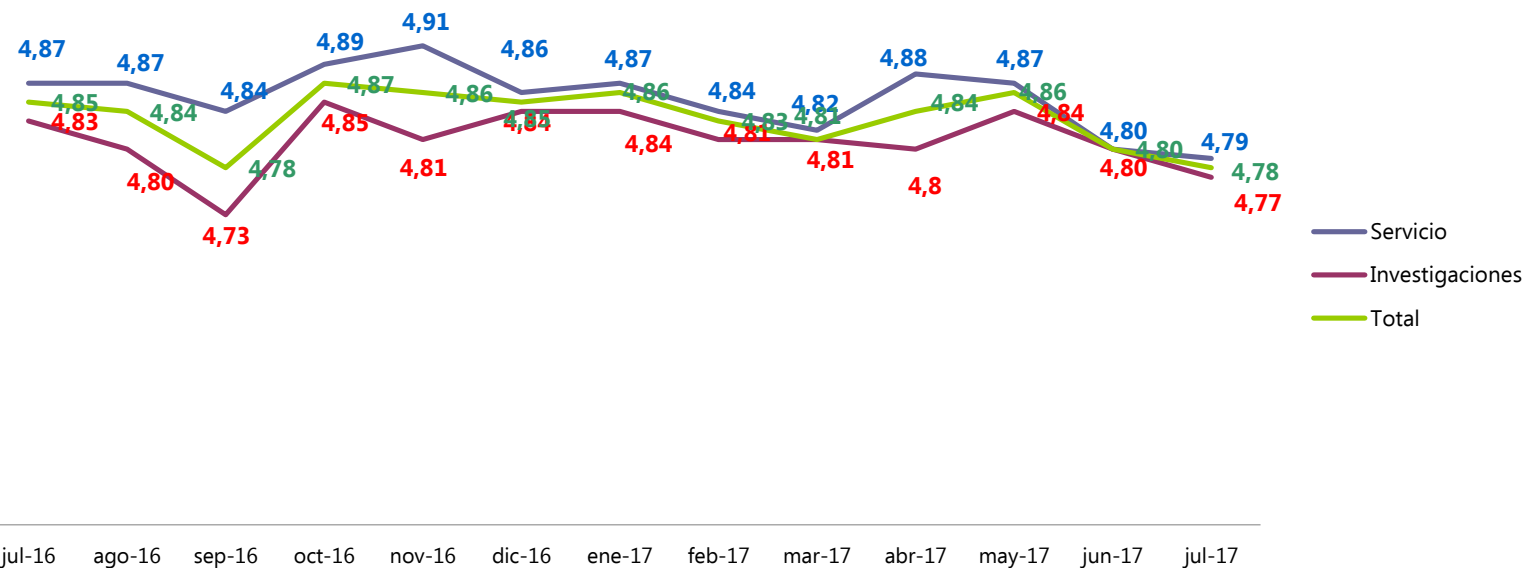
DANE
Para tomar decisiones



EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS



DANE
Para tomar decisiones

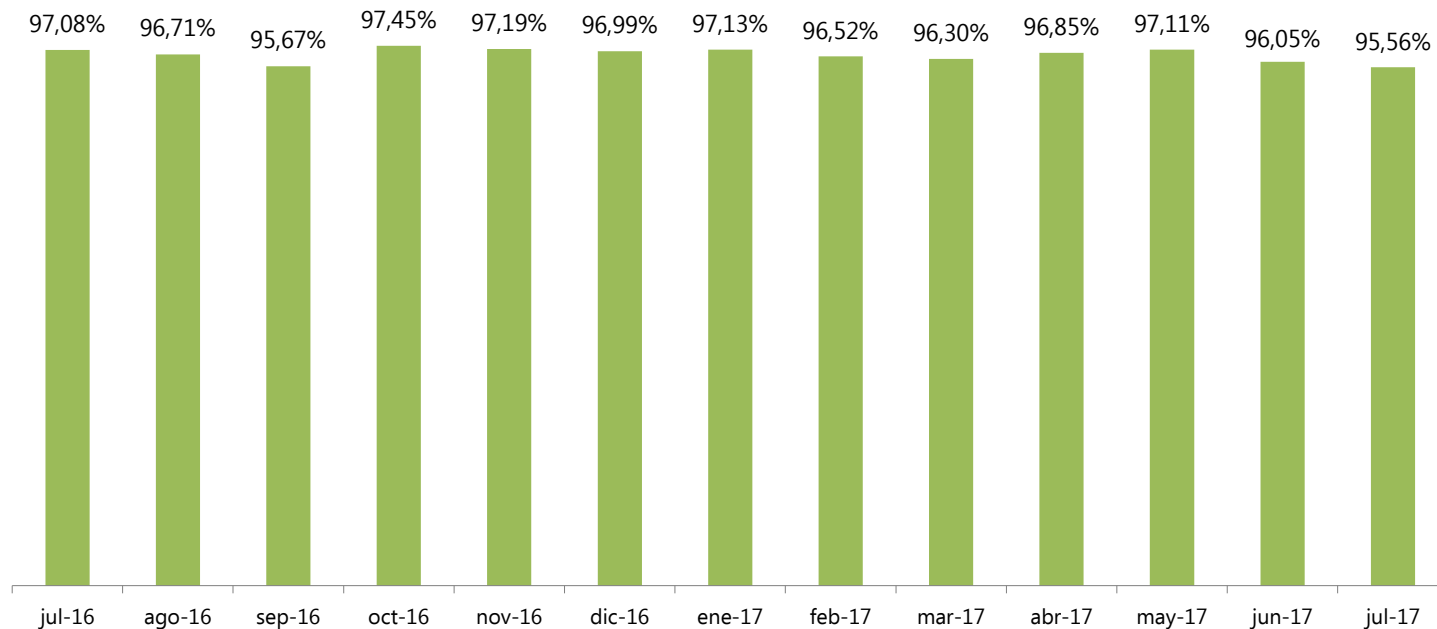


Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL JULIO 2016 - 2017



DANE
Para tomar decisiones



Fuente: DIMCE.



DANE
Para tomar decisiones



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANEColombia