



**DANE**  
Para tomar decisiones



# REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Junio 2017



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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

# USUARIOS JUNIO 2017

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL



USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	331	295	309	238	1.622	3000	54,07%
	Usuarios Telefónicos	22	29	20	14	124	220	429	1500	279,67%
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	66	60	72	0	333		
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	486	310	660	747	3.433	10460	28,26%
	Orfeo	237	542	506	351	847	473	2.956		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	1.307	703	240	388	3.506	19800	17,71%
	Redes Sociales	23	26	24	19	17	0	109	450	24,22%
	Certificaciones Digitales	788	470	424	312	603	507	3.104	6400	48,50%
	Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	67.301	10000	673,01%
<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>82.793</b>	<b>51.610</b>	<b>160,42%</b>	
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	63	65	90	101	17	363	1000	36,30%
	Usuarios Telefónicos	24	28	40	19	23	16	150	400	37,50%
	Orfeo	24	31	26	38	132	48	299	900	33,22%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	4.887	1.953	3.947	772	13.881	23760	58,42%
	<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>14.693</b>	<b>26.060</b>	<b>56,38%</b>
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	28	47	31	51	23	197	400	49,25%
	Usuarios Telefónicos	4	9	9	2	13	18	55	300	18,33%
	Orfeo	33	32	37	34	169	40	345	900	38,33%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	2.070	1.783	1.248	438	7.084	11880	59,63%
	<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>7.681</b>	<b>13.480</b>	<b>56,98%</b>
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	136	109	87	95	84	580	1200	48,33%
	Usuarios Telefónicos	22	31	26	26	34	20	159	400	39,75%
	Orfeo	24	28	52	28	37	26	195	1000	19,50%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.572	1.816	892	912	8.502	19800	42,94%
	<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>9.436</b>	<b>22.400</b>	<b>42,13%</b>
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	48	71	98	117	45	411	1500	27,40%
	Usuarios Telefónicos	16	13	8	8	16	12	73	300	24,33%
	Orfeo	35	25	25	31	214	54	384	1000	38,40%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.509	1.434	2.559	559	9.271	25360	36,56%
	<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>10.139</b>	<b>28.160</b>	<b>36,00%</b>
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	140	137	97	116	72	606	1600	37,88%
	Usuarios Telefónicos	67	57	83	31	41	18	297	600	49,50%
	Orfeo	28	42	64	26	211	78	449	550	81,64%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.169	3.818	2.145	1.523	10.624	15840	67,07%
	<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>11.976</b>	<b>18.590</b>	<b>64,42%</b>
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	2.229	1.281	0	0	7.418	60.000	36,39%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	528	286	0	0	2.244		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	42	0	0	0	770		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	21	54	50	0	0	180		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	760	529	0	0	2.412		
	Chat - AGENTI	0	0	0	454	4.788	3.570	8.812		
	<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>21.836</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>158.554</b>	<b>220.300</b>	<b>71,97%</b>	

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	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	35.172	220.300	128%
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	188	139	402	192	1.162		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	14.514	11.507	11.031	4.592	52.868		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	67.301		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	28.069	6.525	7.730	8.481	70.143		
	Usuarios Telefónicos Información General (Conmutador)	4.207	4.016	2.299	0	4.713	6.888	22.123		
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.165	1.239	954	1.157	1.081	7.234		
	Redes sociales	23	26	24	19	17	0	109		
	Certificación Digital	788	470	424	312	603	507	3.104		
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	4.297	4.297	4.328	3.815	23.513		
	<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>282.729</b>		



@DANE\_Colombia



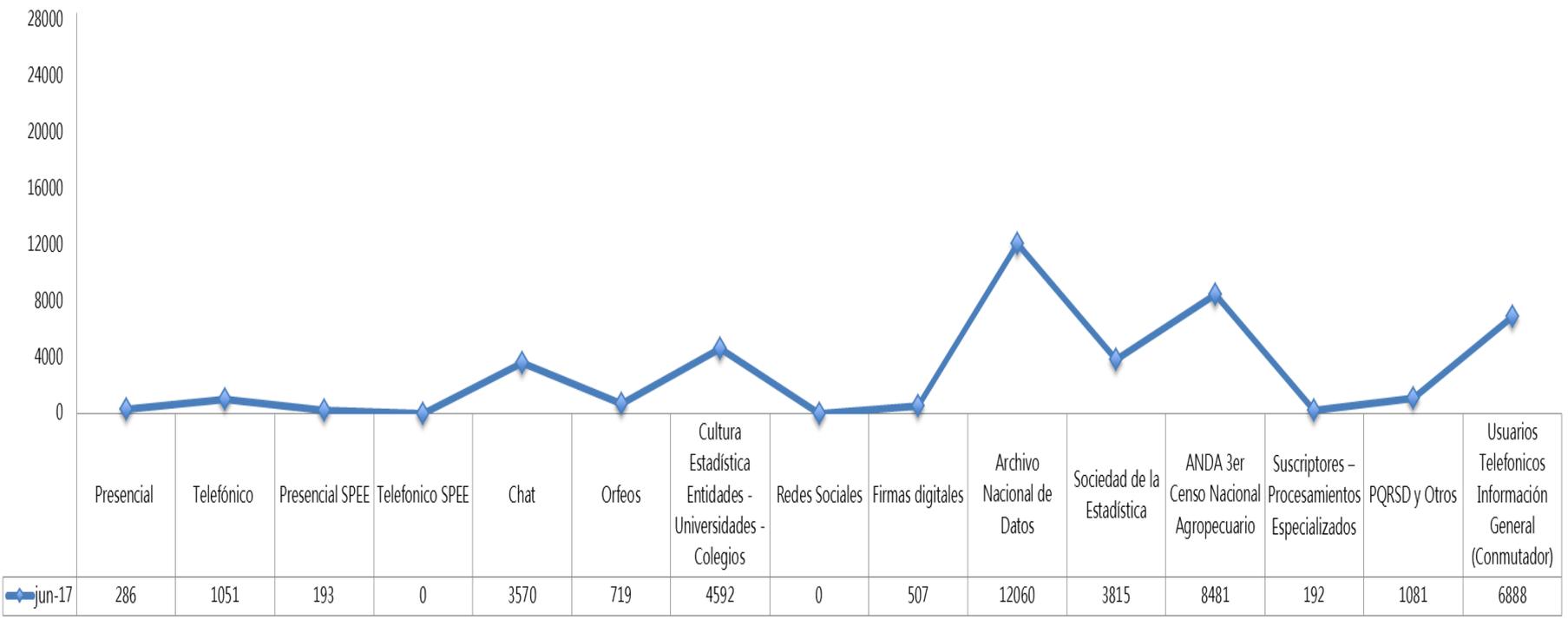
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# USUARIOS JUNIO 2017 TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



@DANE\_Colombia



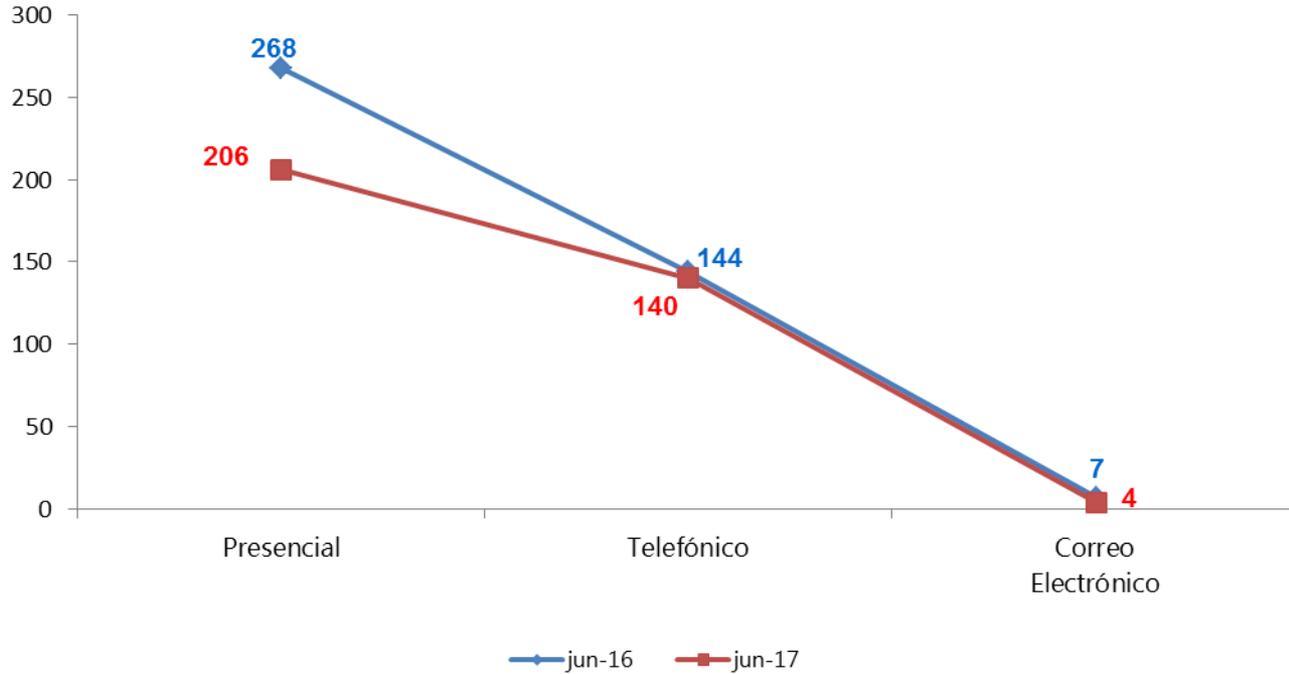
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

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

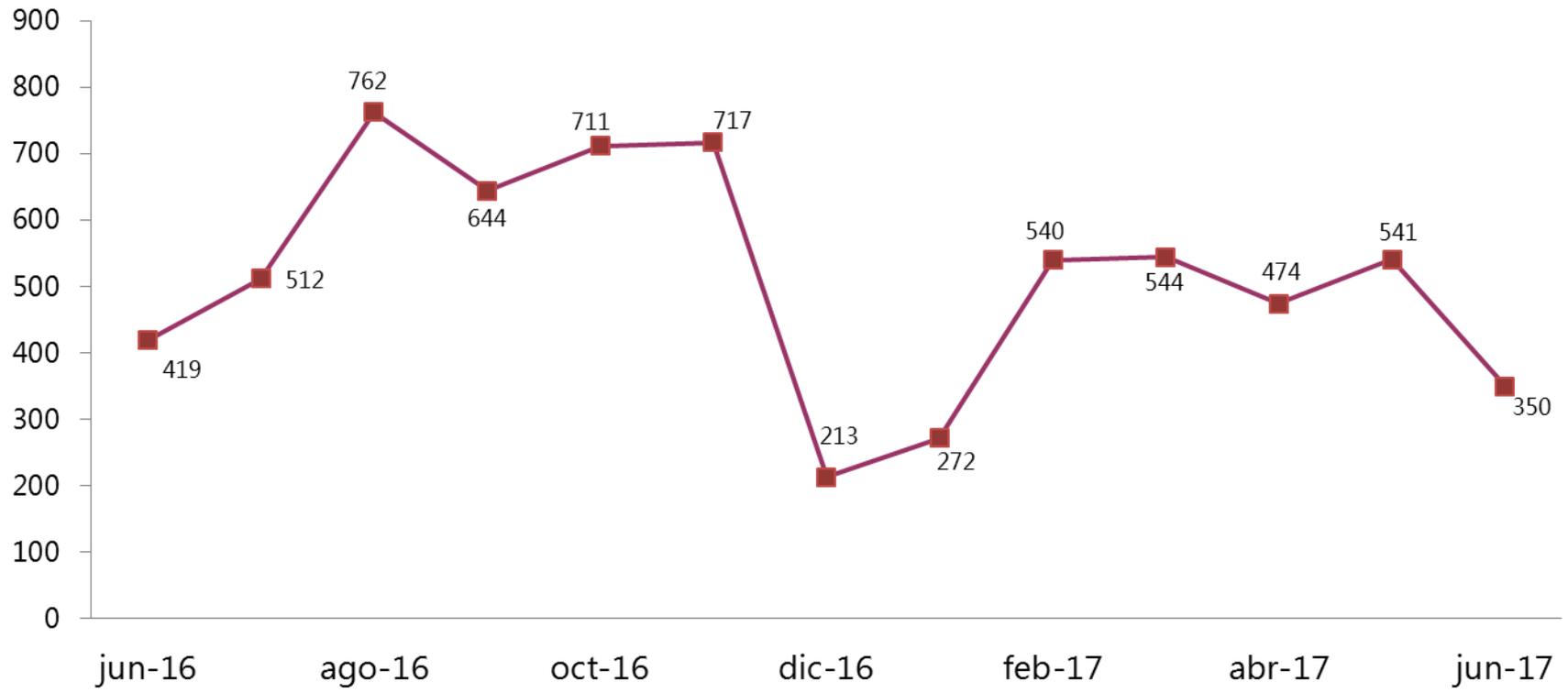


/DANEColombia



/DANEColombia

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



@DANE\_Colombia



/DANEcolombia



/DANEcolombia

www.dane.gov.co



**DANE**  
Para tomar decisiones



# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO Y TERRITORIAL – JUNIO 2017



JUNIO													
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:	45	5,00	13	4,92	10	4,90	86	5,00	26	4,96	26	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario:		5,00		5,00		5,00		5,00		4,96		5,00
	Disponibilidad de la información:		4,76		4,85		5,00		5,00		4,92		4,81
	Instalaciones locativas		4,82		4,92		4,70		5,00		4,92		4,73
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	2	4,00	/	/	/	/	/	/	1	5,00	1	5,00
	Orientación recibida		5,00		/	/	/	4,00	5,00				
TELEFONICO	tiempo de respuesta	106	4,55	8	4,63	7	4,71	7	4,86	6	4,83	6	4,50
	Orientación recibida		4,57		4,88		4,71		4,86		4,83		4,67
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,53		4,88		4,71		4,86		4,83		4,67

UCS: Usuarios que califican el servicio  
P: Calificación



@DANE\_Colombia

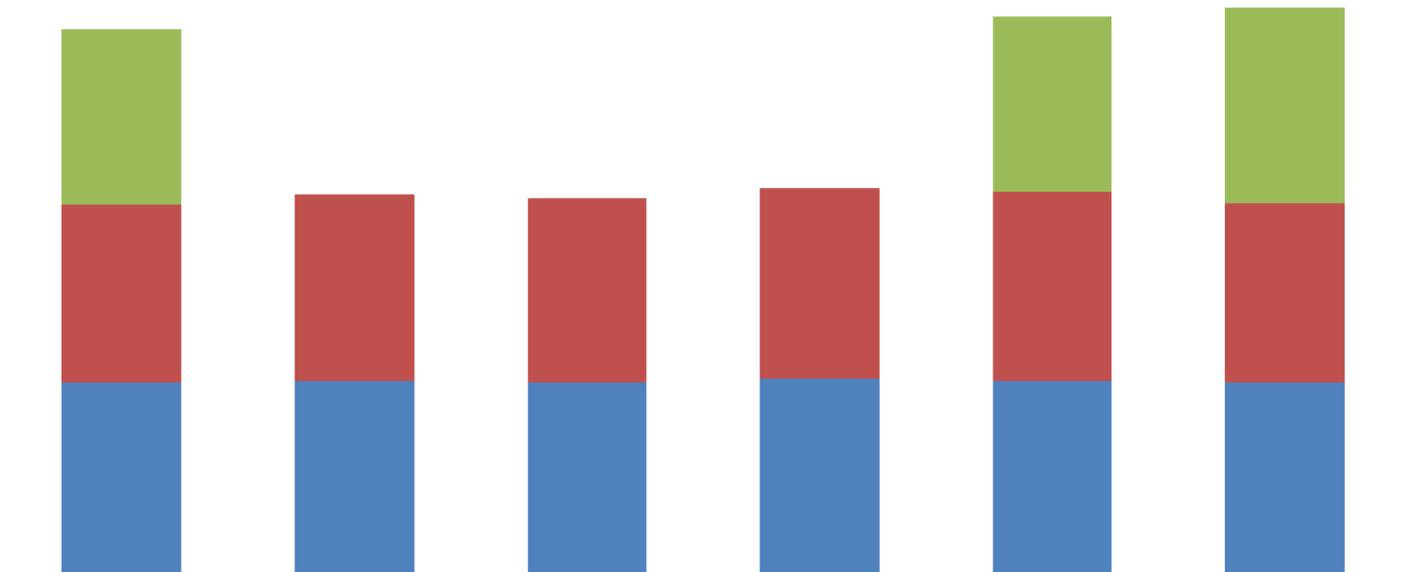


/DANEColombia



/DANEColombia

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR TERRITORIAL Y CANAL DE ATENCIÓN – JUNIO 2017



	DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE
■ CORREO ELECTRÓNICO	4,50	0,00	0,00	0,00	4,50	5,00
■ TELEFÓNICO	4,55	4,79	4,71	4,86	4,83	4,61
■ PRESENCIAL	4,89	4,92	4,90	5,00	4,94	4,88



@DANE\_Colombia



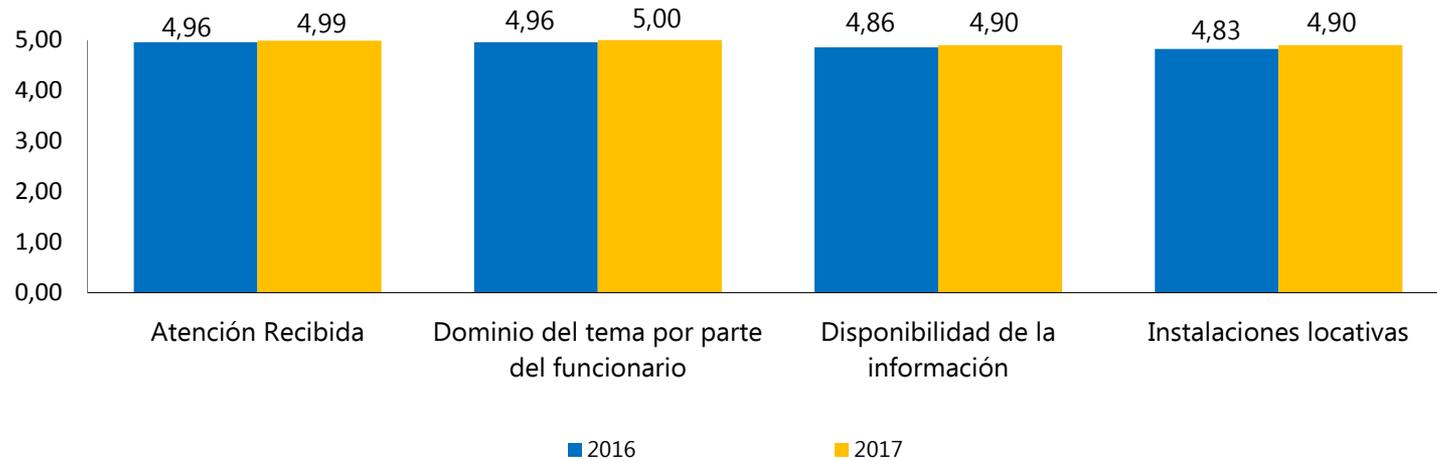
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL JUNIO 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 junio 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



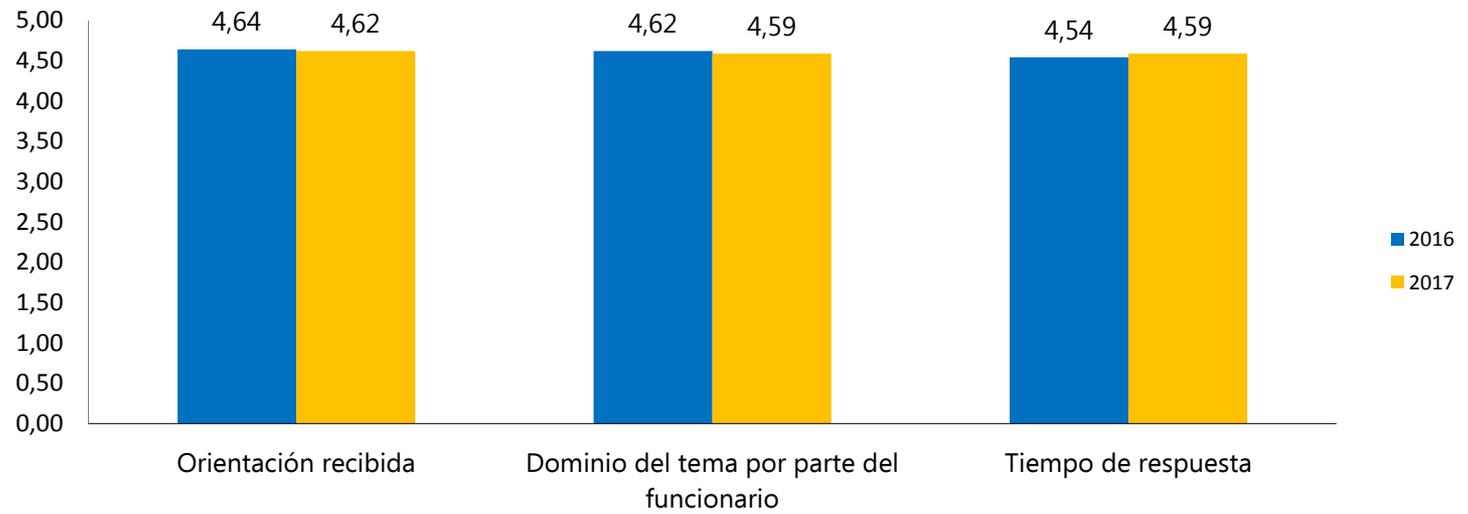
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO JUNIO 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 junio en los años 2016 y 2017. La calificación resulta satisfactoria en cada uno de los atributos de los años analizados.



@DANE\_Colombia



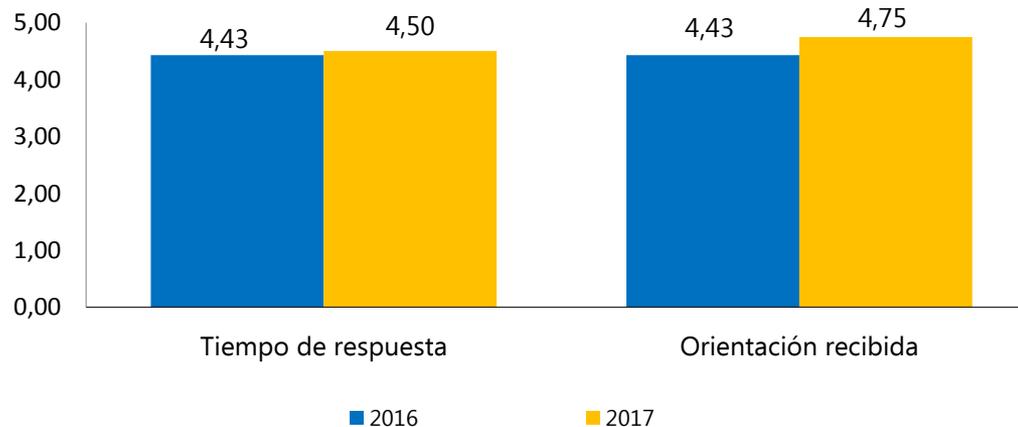
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO JUNIO 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 junio del año 2016 y 2017.



@DANE\_Colombia



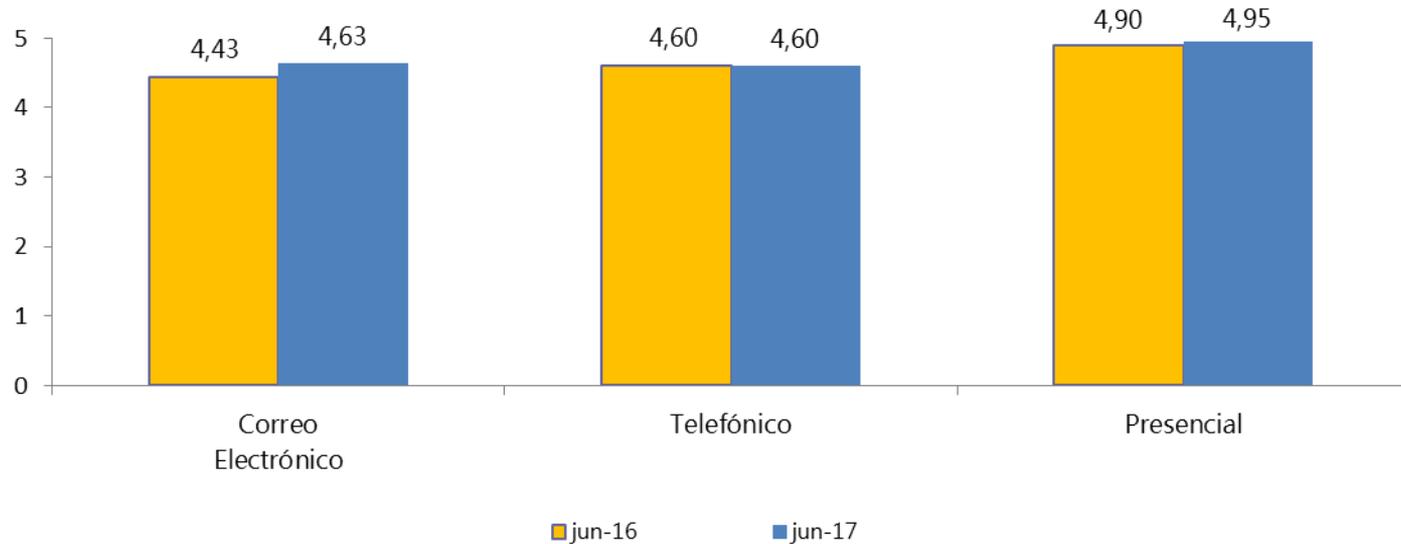
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

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



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



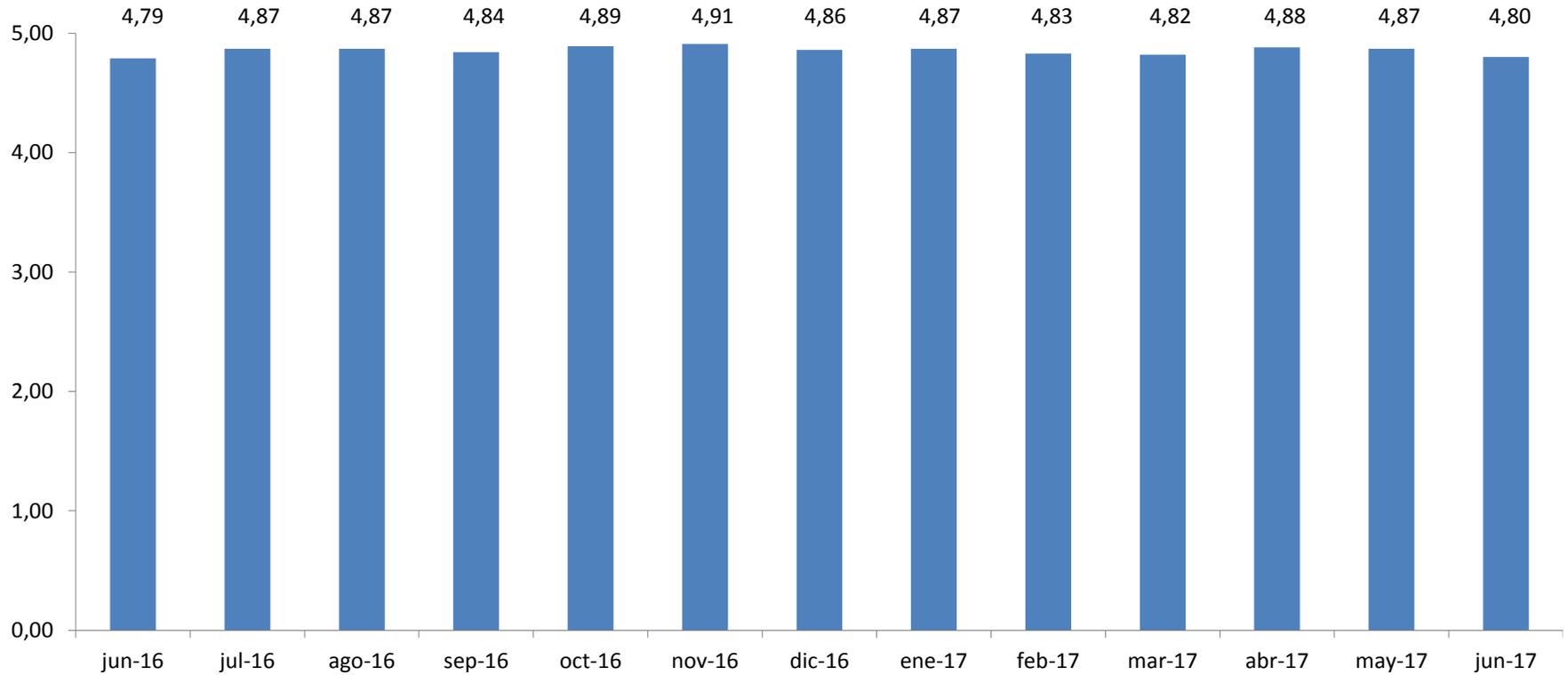
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO JUNIO 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 y correo electrónico.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MÁS CONSULTADA JUNIO DE 2017



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MAS CONSULTA	JUNIO										
	2: Completa		3: Actualizada		4: Clara		5: Util		Total		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUMA
Proyecciones de población	69	2	69	2	71	0	71	0	280	4	284
Educación Formal	51	8	52	7	58	1	59	0	220	16	236
Censo General 2005	34	1	31	4	35	0	35	0	135	5	140
Índice de Precios al Consumidor -IPC-	31	0	31	0	31	0	31	0	124	0	124
Acerca del DANE - Generalidades	26	1	26	1	27	0	27	0	106	2	108
GEIH - Empleo y desempleo	14	2	15	1	16	0	15	1	60	4	64
Acerca del DANE - Información institucional	16	0	16	0	16	0	16	0	64	0	64
Mercado Laboral por Departamentos	10	0	10	0	10	0	10	0	40	0	40
Nacimientos y Defunciones	9	0	9	0	9	0	9	0	36	0	36
Exportaciones	8	0	8	0	8	0	8	0	32	0	32
Encuesta Anual manufacturera - EAM	6	1	7	0	6	1	6	1	25	3	28
Banco de hojas de vida - Convocatorias	7	0	7	0	7	0	7	0	28	0	28
Censo Nacional Agropecuario 2014	7	0	6	0	7	0	7	0	27	0	27
Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU)	6	0	6	0	6	0	6	0	24	0	24
Series de Población	4	1	4	1	5	0	5	0	18	2	20
Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV)	3	1	4	0	4	0	4	0	15	1	16
Pobreza y Desigualdad	4	0	4	0	4	0	4	0	16	0	16



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



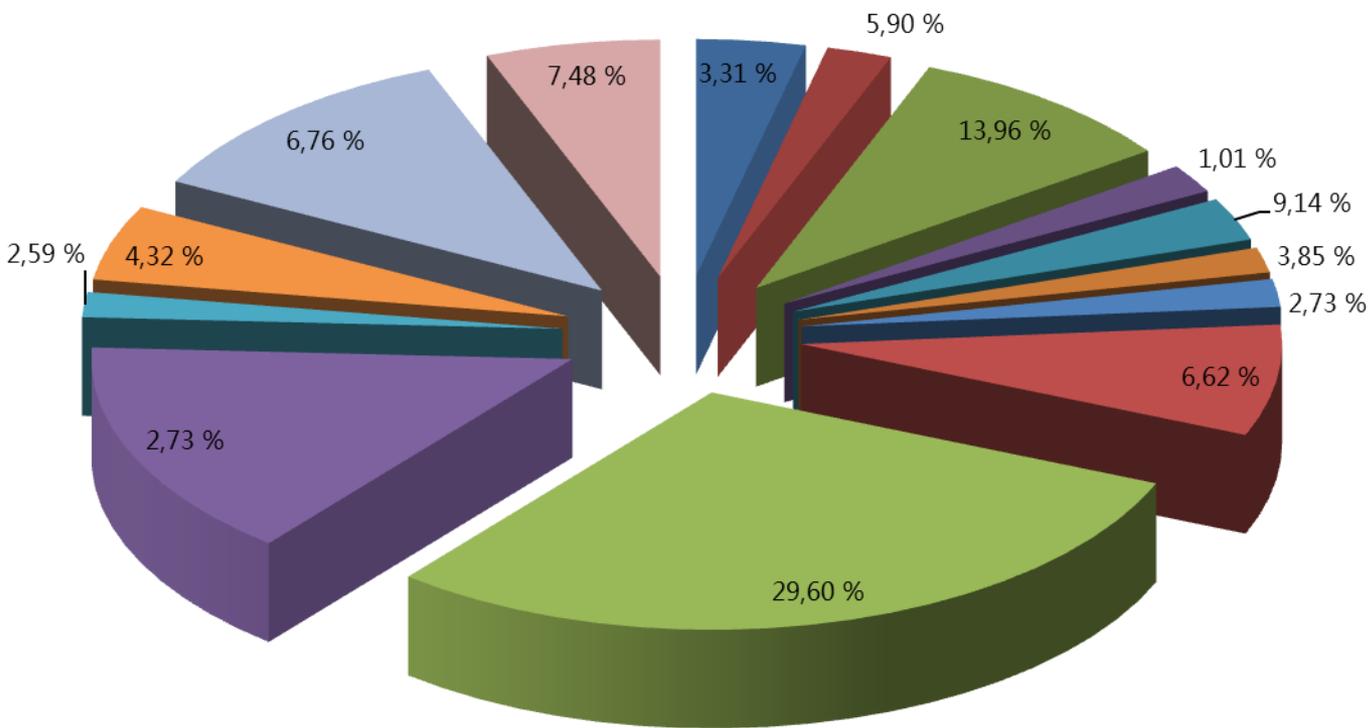
/DANEColombia

www.dane.gov.co

# PORCENTAJE DE CONSULTAS POR TEMAS ESTADÍSTICOS JUNIO 2017



**DANE**  
Para tomar decisiones



- Pobreza y Condiciones de Vida
- Cuentas y Síntesis Nacionales
- Mercado Laboral
- Construcción
- Comercio Internacional
- Industria
- Agropecuario
- Precios y Costos
- Demografía y Población
- Educación
- Sistema Estadístico Nacional (SEN)



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



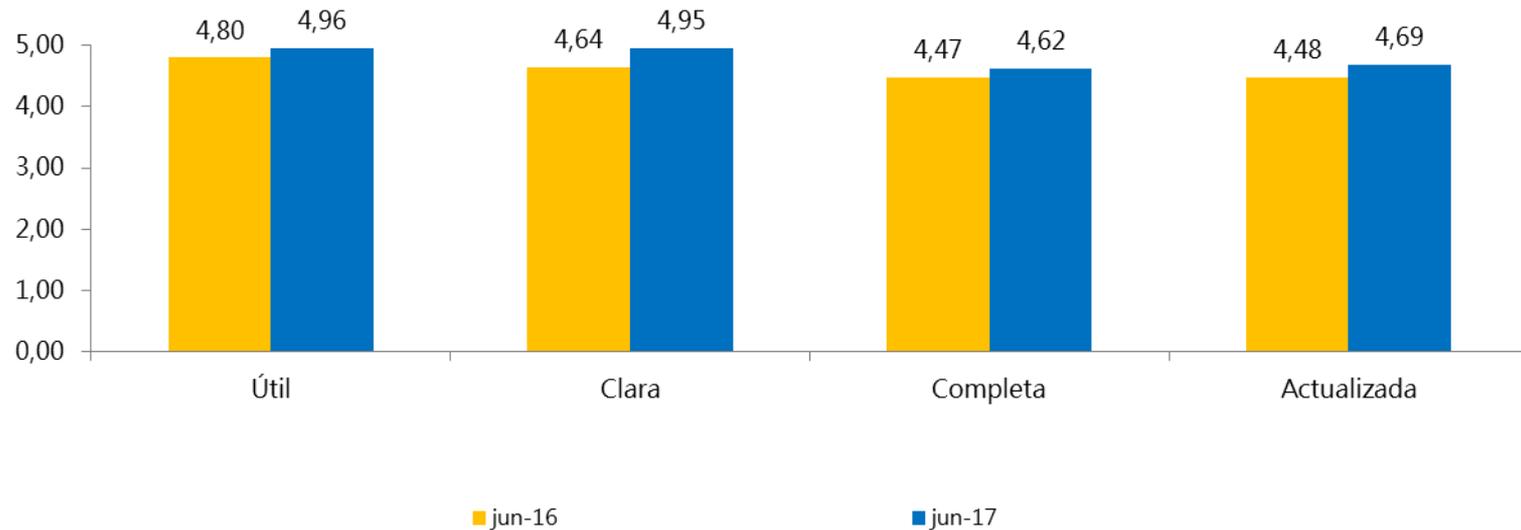
/DANEColombia

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

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



DANE  
Para tomar decisiones



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



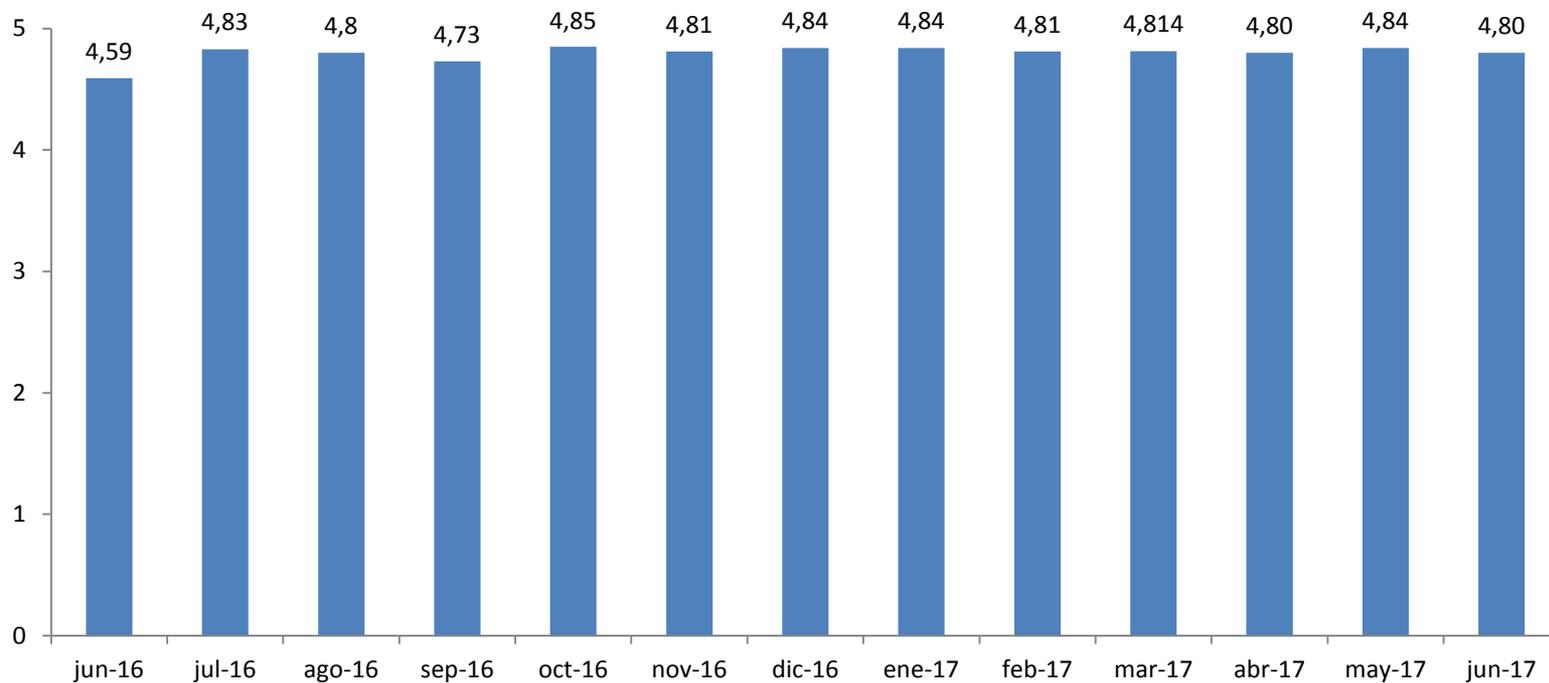
/DANEColombia

www.dane.gov.co

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



DANE  
Para tomar decisiones



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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

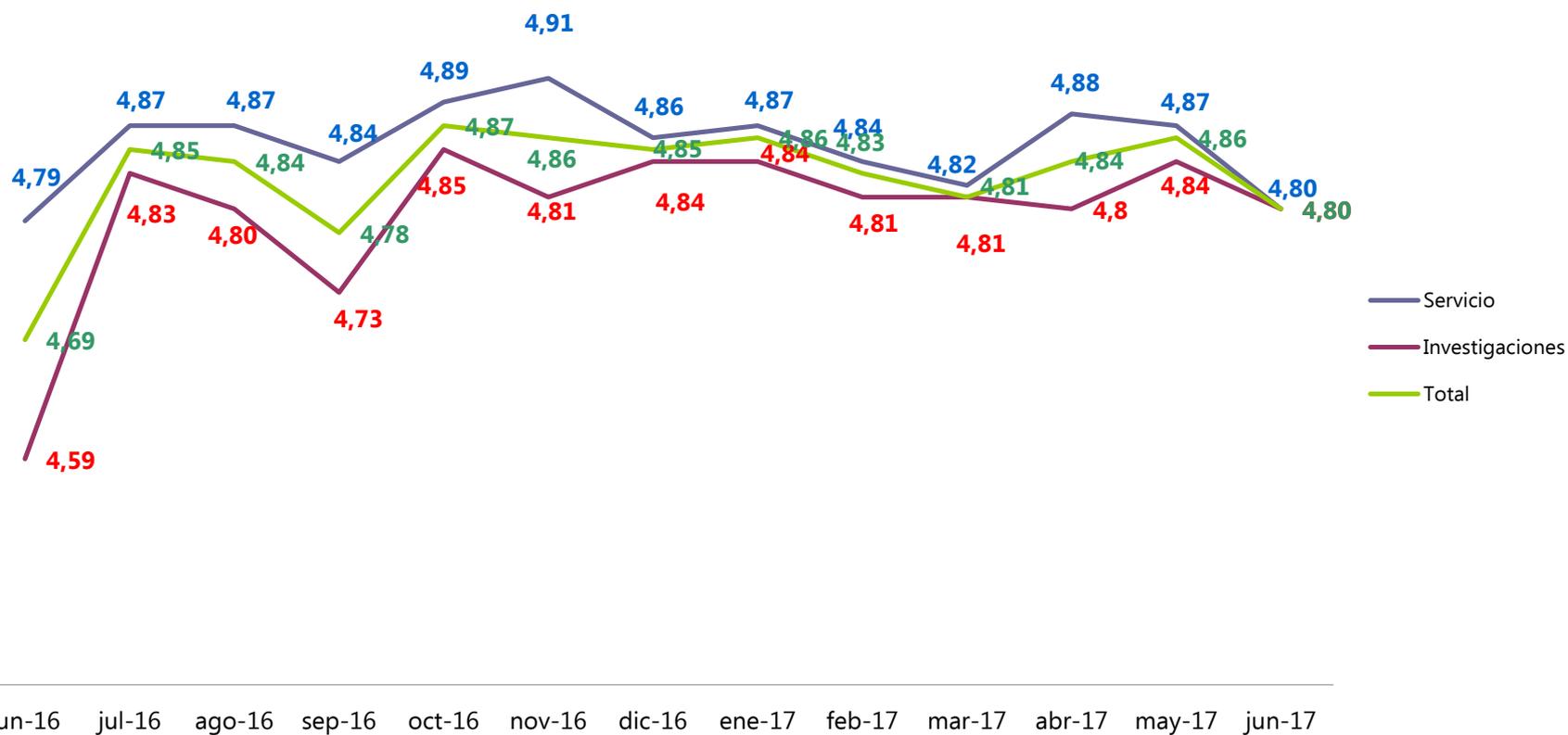
www.dane.gov.co



# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



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



@DANE\_Colombia



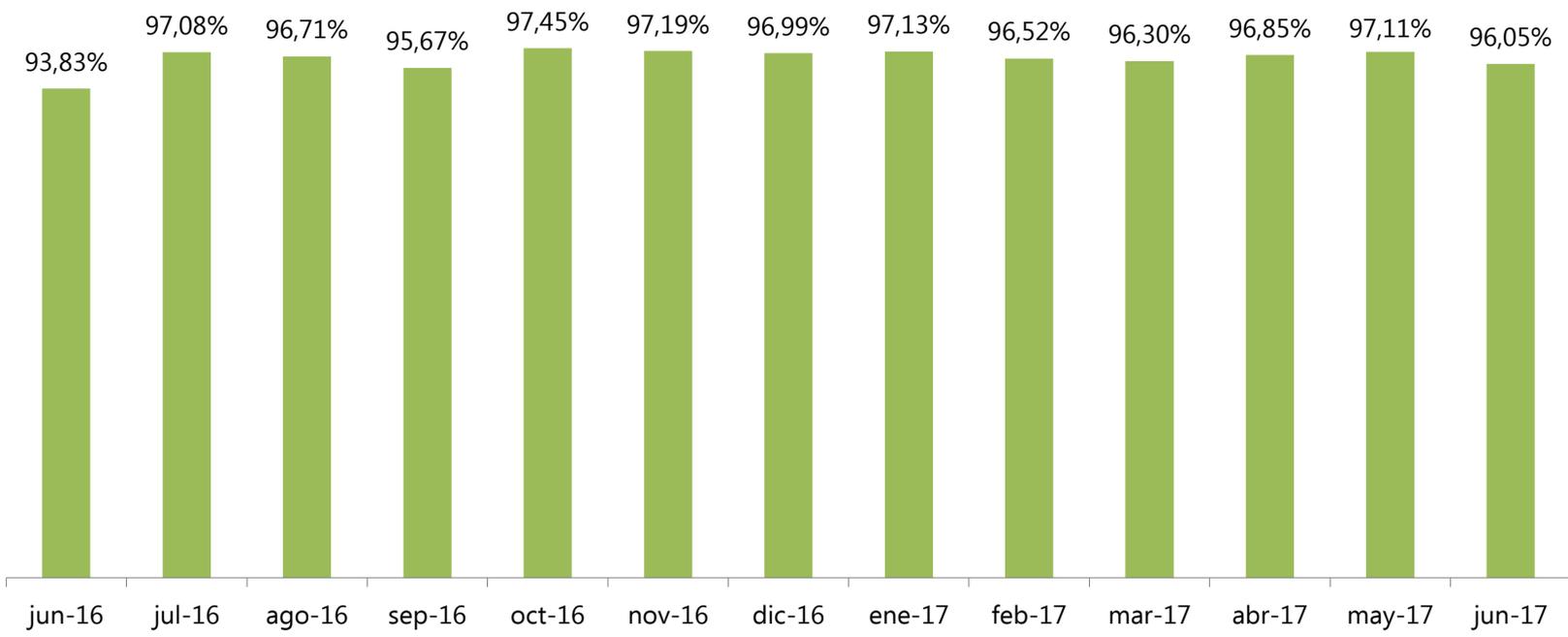
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL JUNIO 2016 - 2017



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co