



DANE
Para tomar decisiones



REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Marzo 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

USUARIOS MARZO 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL



USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	331	780	3000	26,00%
	Usuarios Telefónicos	22	29	20	71		
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	66	201	1500	132,53%
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	486	1.716		
	Orfeo	237	542	506	1.285	10460	12,28%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	1.307	2.175		
	Redes Sociales	23	26	24	73	450	16,22%
	Certificaciones Digitales	788	470	424	1.682		
	Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.116	23.061	10000	230,61%
	SUBTOTAL	2.339	14.425	14.280	31.044		
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	63	65	155	1000	15,50%
	Usuarios Telefónicos	24	28	40	92		
	Orfeo	24	31	26	81	900	9,00%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	4.887	7.209		
	SUBTOTAL	261	2.258	5.018	7.537	26.060	28,92%
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	28	47	92	400	23,00%
	Usuarios Telefónicos	4	9	9	22		
	Orfeo	33	32	37	102	900	11,33%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	2.070	3.615		
	SUBTOTAL	160	1.508	2.163	3.831	13.480	28,42%
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	136	109	314	1200	26,17%
	Usuarios Telefónicos	22	31	26	79		
	Orfeo	24	28	52	104	1000	10,40%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.572	4.882		
	SUBTOTAL	234	2.386	2.759	5.379	22.400	24,01%
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	48	71	151	1500	10,07%
	Usuarios Telefónicos	16	13	8	37		
	Orfeo	35	25	25	85	1000	8,50%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.509	4.719		
	SUBTOTAL	222	2.157	2.613	4.992	28.160	17,73%
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	140	137	321	1600	20,06%
	Usuarios Telefónicos	67	57	83	207		
	Orfeo	28	42	64	134	550	24,36%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.169	3.138		
	SUBSUBTOTAL	139	2.208	1.453	3.800	18.590	20,44%
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	2.229	6.137	60.000	18,13%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	528	1.958		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	42	770		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	21	54	130		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	760	1.883		
	SUBTOTAL CHAT	3.810	3.455	3.613	10.878		
TOTAL USUARIOS - AÑO 2017	7.165	28.397	31.899	67.461	220.300	30,62%	

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Año 2017	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	5.484	5.602	5.821	16.907	220.300	64%
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	188	429		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	14.514	25.738		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.116	23.061		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	28.069	47.407		
	Usuarios Telefónicos Información General (Conmutador)	4.207	4.016	2.299	10.522		
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.165	1.239	4.042		
	Redes sociales	23	26	24	73		
	Certificaciones Digitales	788	470	424	1.682		
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	4.297	11.073		
	TOTAL	18.224	54.719	67.991	140.934		



@DANE_Colombia



/DANEColombia

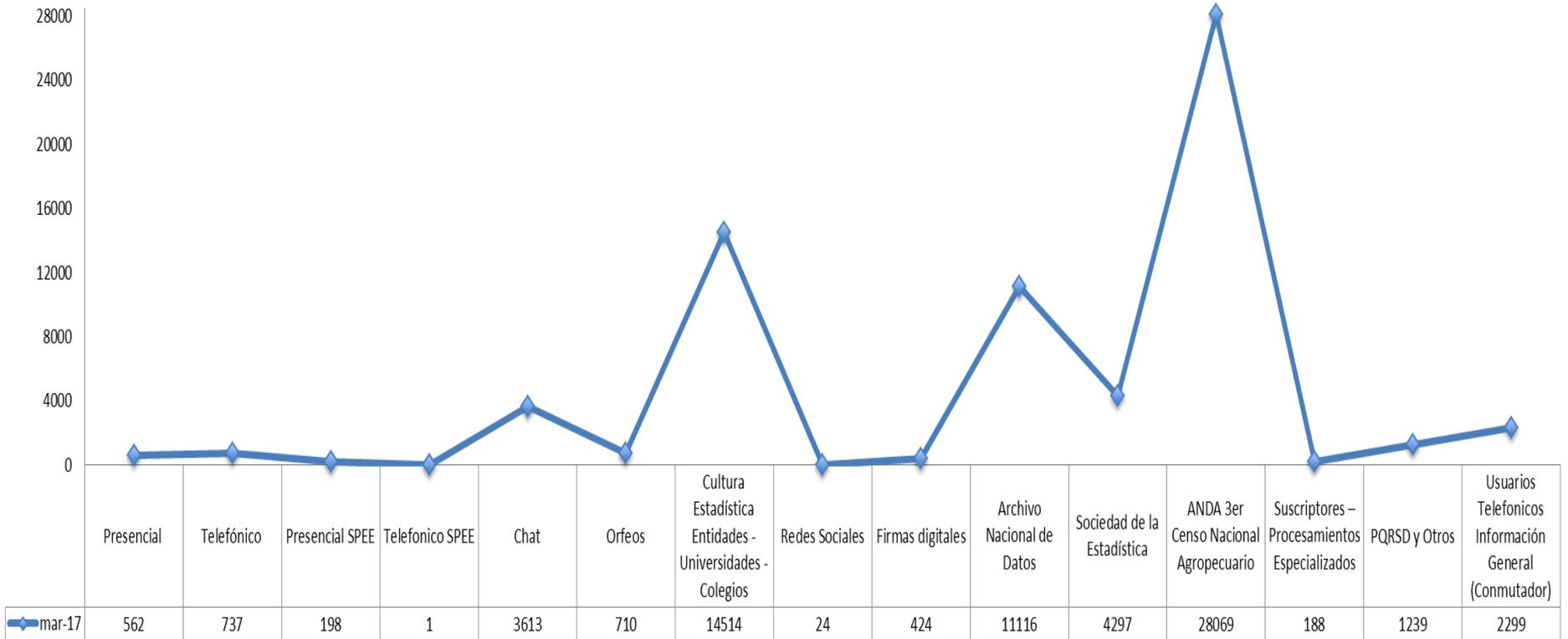


/DANEColombia

www.dane.gov.co

USUARIOS MARZO 2017

TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



@DANE_Colombia



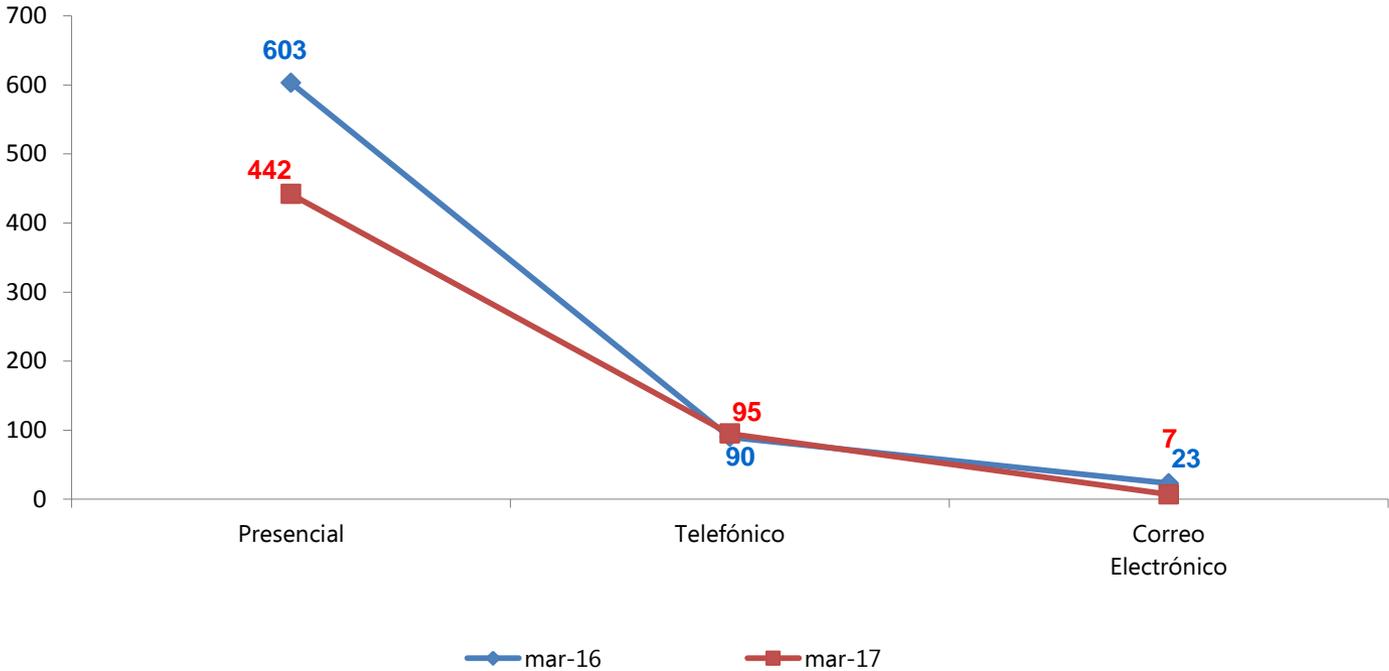
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

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



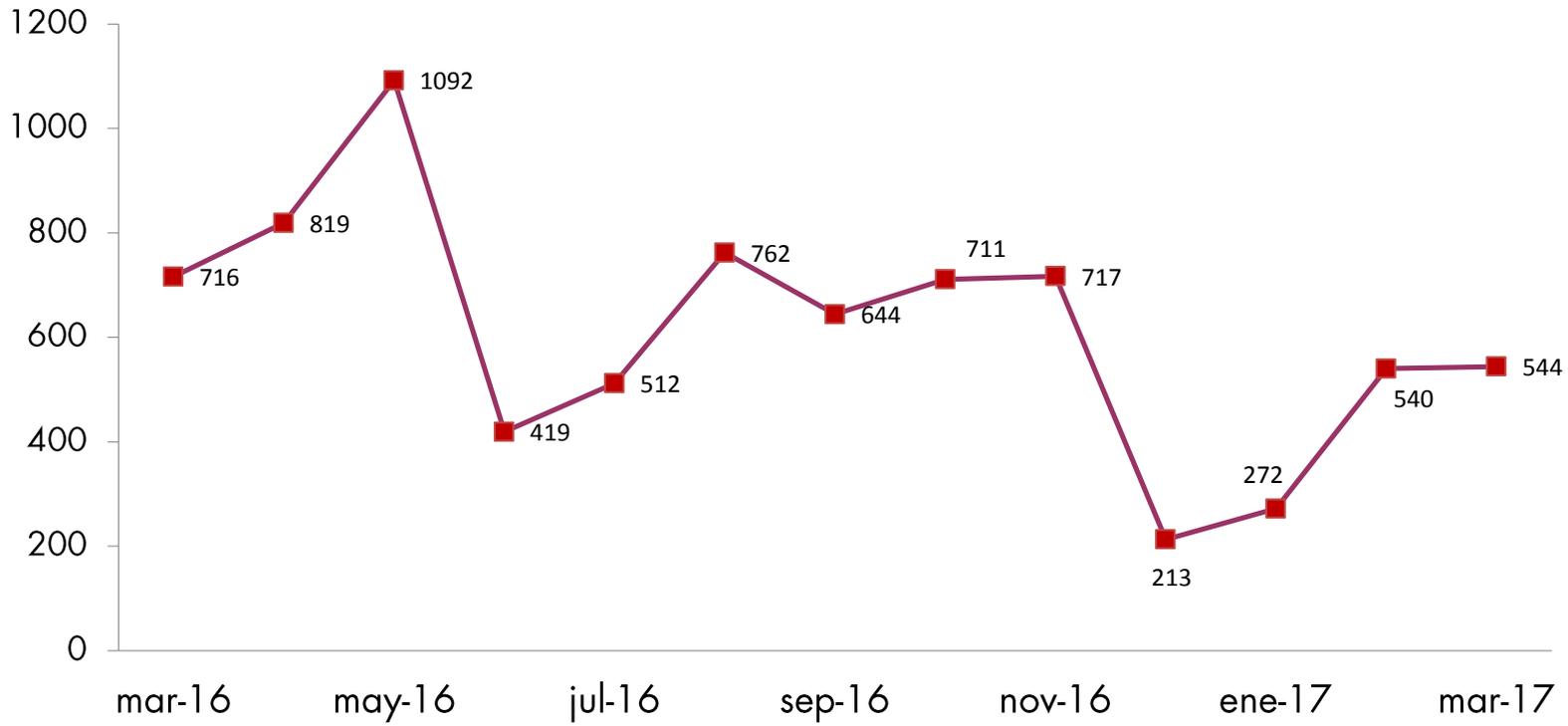
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

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

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO Y TERRITORIAL – MARZO 2017



MARZO													
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:	99	4,92	62	4,89	53	5,00	114	4,86	44	4,93	70	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,91		4,90		5,00		4,77		4,98		5,00
	Disponibilidad de la información:		4,73		4,85		4,89		4,68		4,80		4,89
	Instalaciones locativas		4,75		4,82		4,72		4,66		4,84		4,70
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	6	4,00	/	0,00	/	0,00	/	0,00	/	0,00	1	5,00
	Orientación recibida		4,00		0,00		0,00		0,00		0,00		5,00
TELEFONICO	tiempo de respuesta	39	4,74	14	4,93	5	4,60	10	4,70	4	4,50	23	4,70
	Orientación recibida		4,82		4,93		4,60		4,70		5,00		4,78
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,74		4,93		4,60		4,70		5,00		4,74

UCS: Usuarios que califican el servicio
P: Calificación



@DANE_Colombia

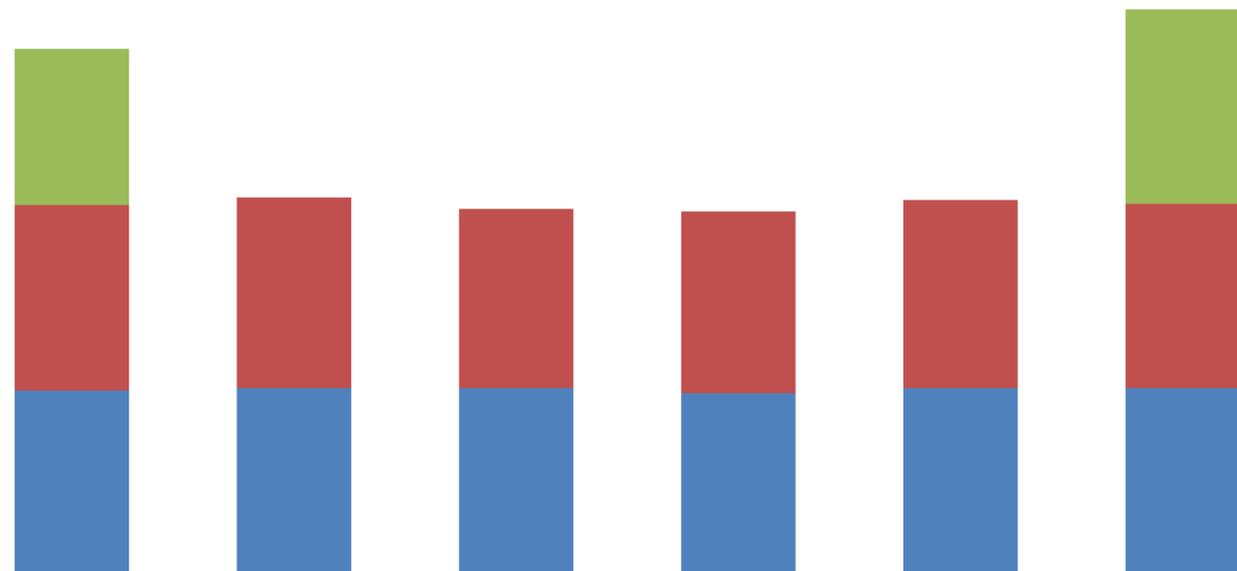


/DANEColombia



/DANEColombia

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



	DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE
■ CORREO ELECTRÓNICO	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00
■ TELEFÓNICO	4,77	4,93	4,60	4,70	4,83	4,74
■ PRESENCIAL	4,83	4,87	4,90	4,74	4,89	4,90



@DANE_Colombia

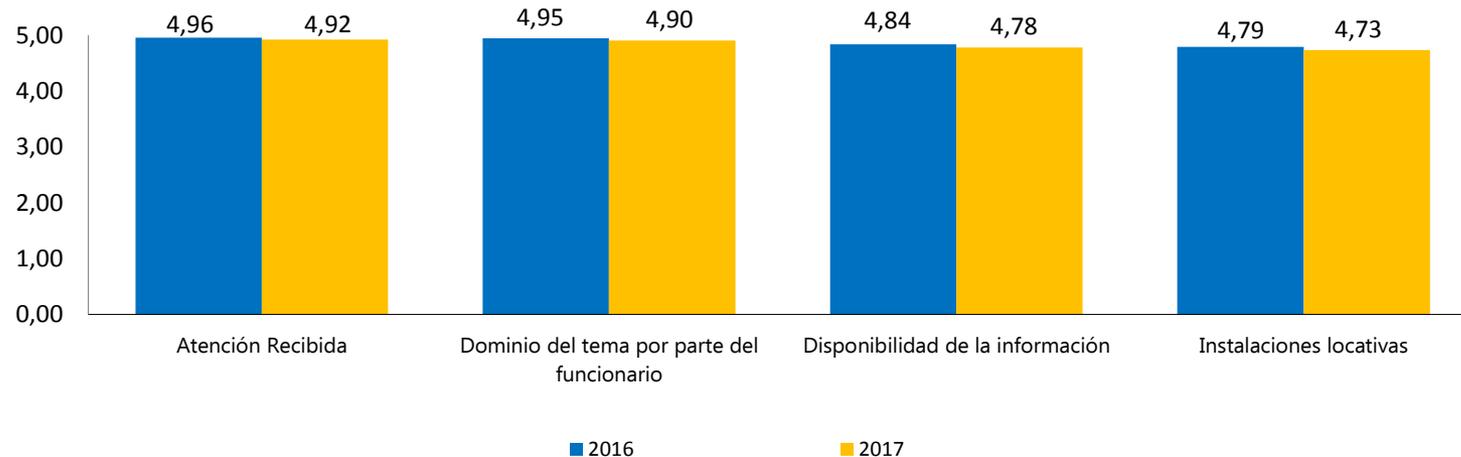


/DANEColombia



/DANEColombia

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL MARZO 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 marzo 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



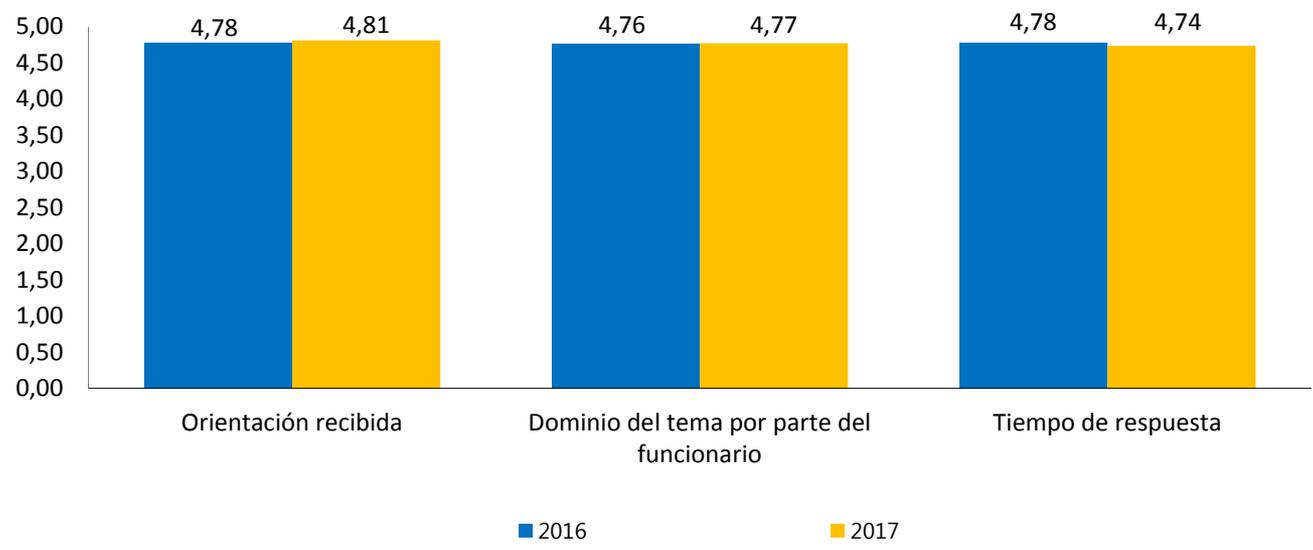
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

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



@DANE_Colombia



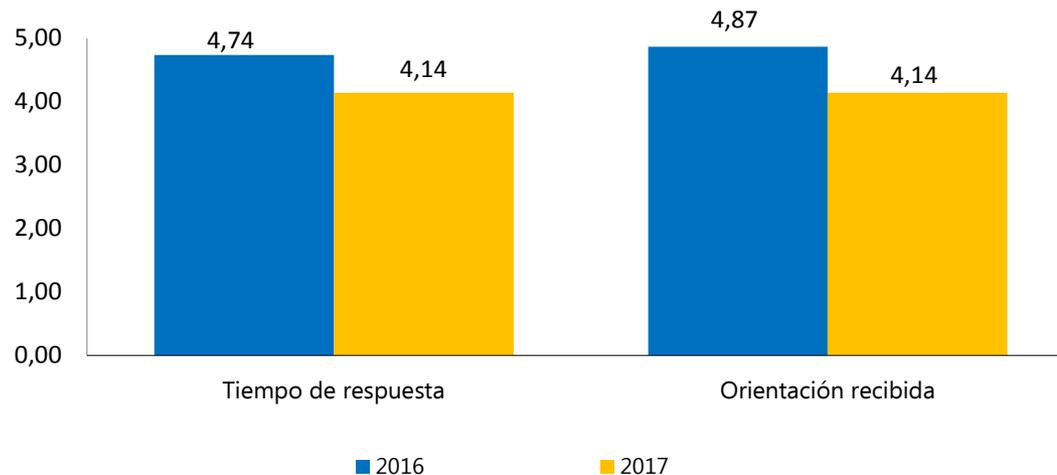
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO MARZO 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 marzo del año 2016 y 2017.



@DANE_Colombia



/DANEColombia

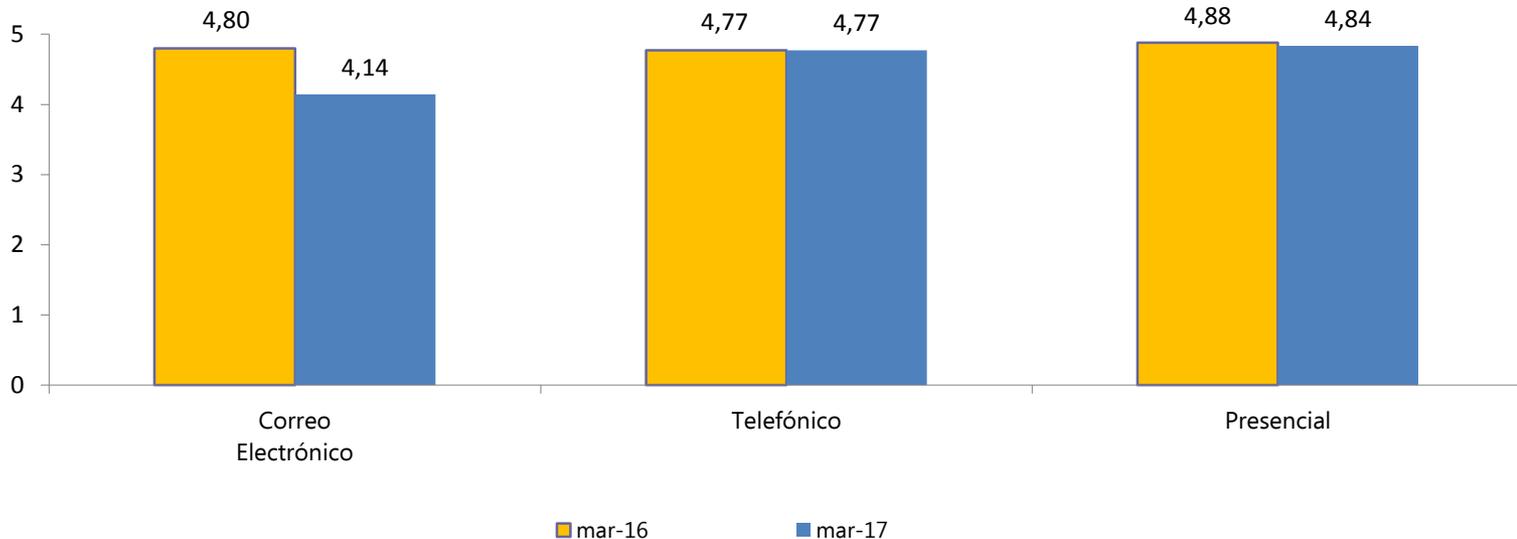


/DANEColombia

www.dane.gov.co

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

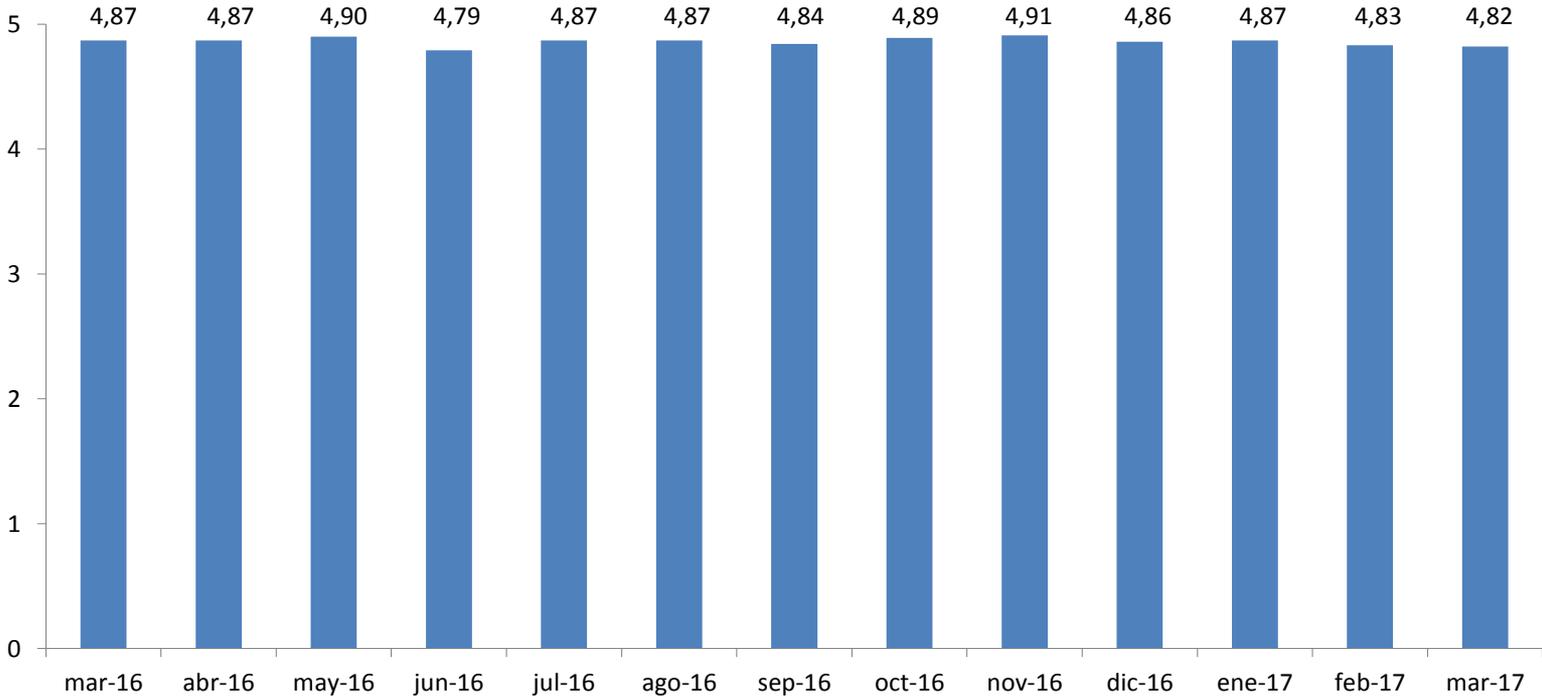
MARZO 2016 Vs 2017



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



EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO MARZO 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

MARZO DE 2017



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MAS CONSULTA	MARZO										
	2: Completa		3: Actualizada		4: Clara		5: Util		Total		SUMA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Proyecciones de población	130	5	128	6	133	1	134	0	525	12	537
Censo General 2005	97	3	83	16	99	0	98	1	377	20	397
Encuesta Anual manufacturera - EAM	54	2	50	6	56	0	56	0	216	8	224
Índice de Precios al Consumidor -IPC-	37	0	37	0	37	0	37	0	148	0	148
Acerca del DANE - Generalidades	33	0	32	1	33	0	33	0	131	1	132
Exportaciones	25	5	29	1	29	1	30	0	113	7	120
Nacimientos y Defunciones	26	0	25	1	26	0	26	0	103	1	104
Importaciones	22	3	25	0	24	1	25	0	96	4	100
GEIH - Empleo y desempleo	20	1	19	1	21	0	21	0	81	2	83
Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIU)	19	1	19	1	20	0	20	0	78	2	80
Censo Nacional Agropecuario 2014	19	1	20	0	18	2	20	0	77	3	80
Acerca del DANE - Información institucional	15	0	15	0	14	0	15	0	59	0	59
Cuentas Nacionales Trimestrales	13	0	12	1	13	0	12	1	50	2	52
Educación Formal	11	0	9	1	9	1	10	0	39	2	41
Cuentas Nacionales Anuales	7	2	8	1	9	0	9	0	33	3	36
Discapacidad	7	1	4	4	8	0	8	0	27	5	32
Cuentas Nacionales Departamentales	8	0	7	1	8	0	8	0	31	1	32



@DANE_Colombia

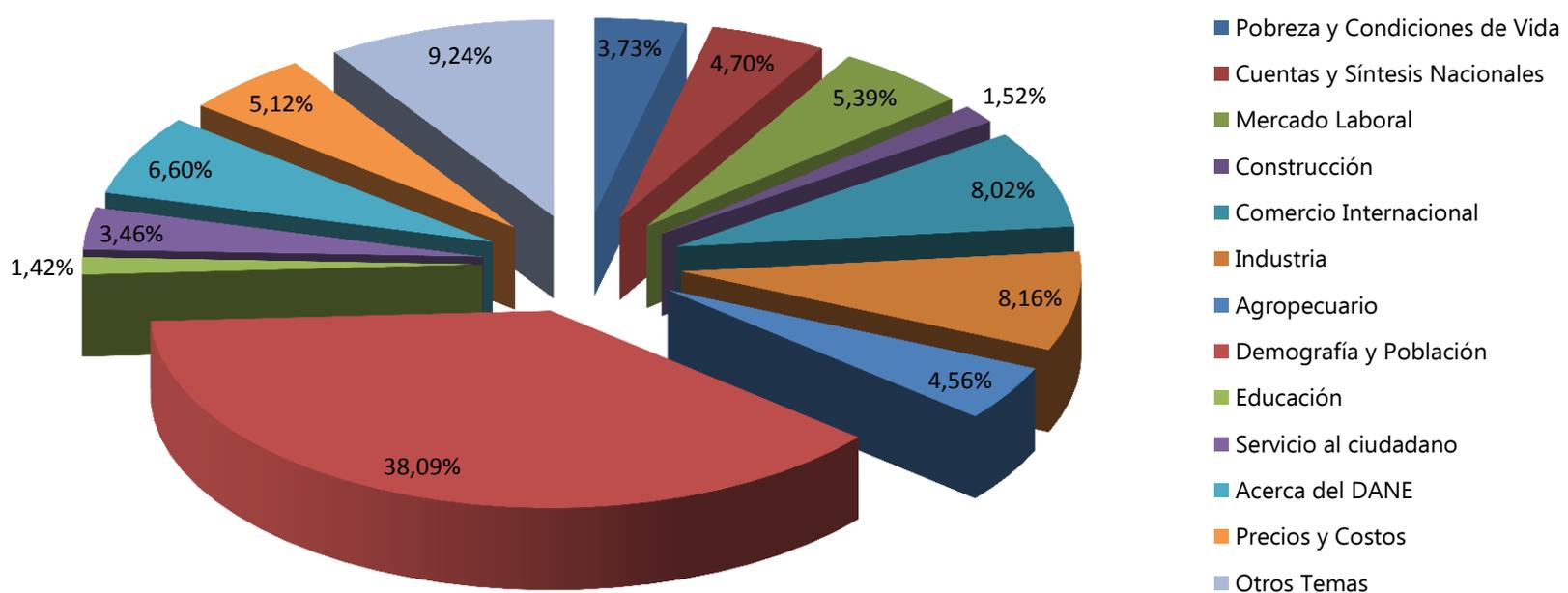


/DANEColombia



/DANEColombia

PORCENTAJE DE CONSULTAS POR TEMAS ESTADÍSTICOS MARZO 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia

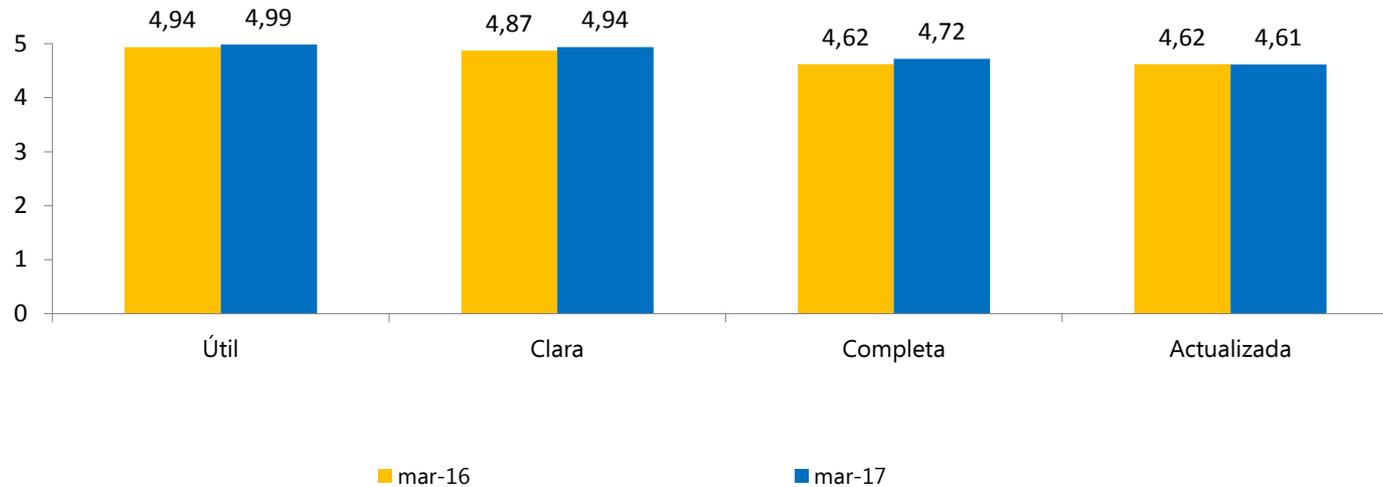


/DANEColombia

CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS MARZO 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



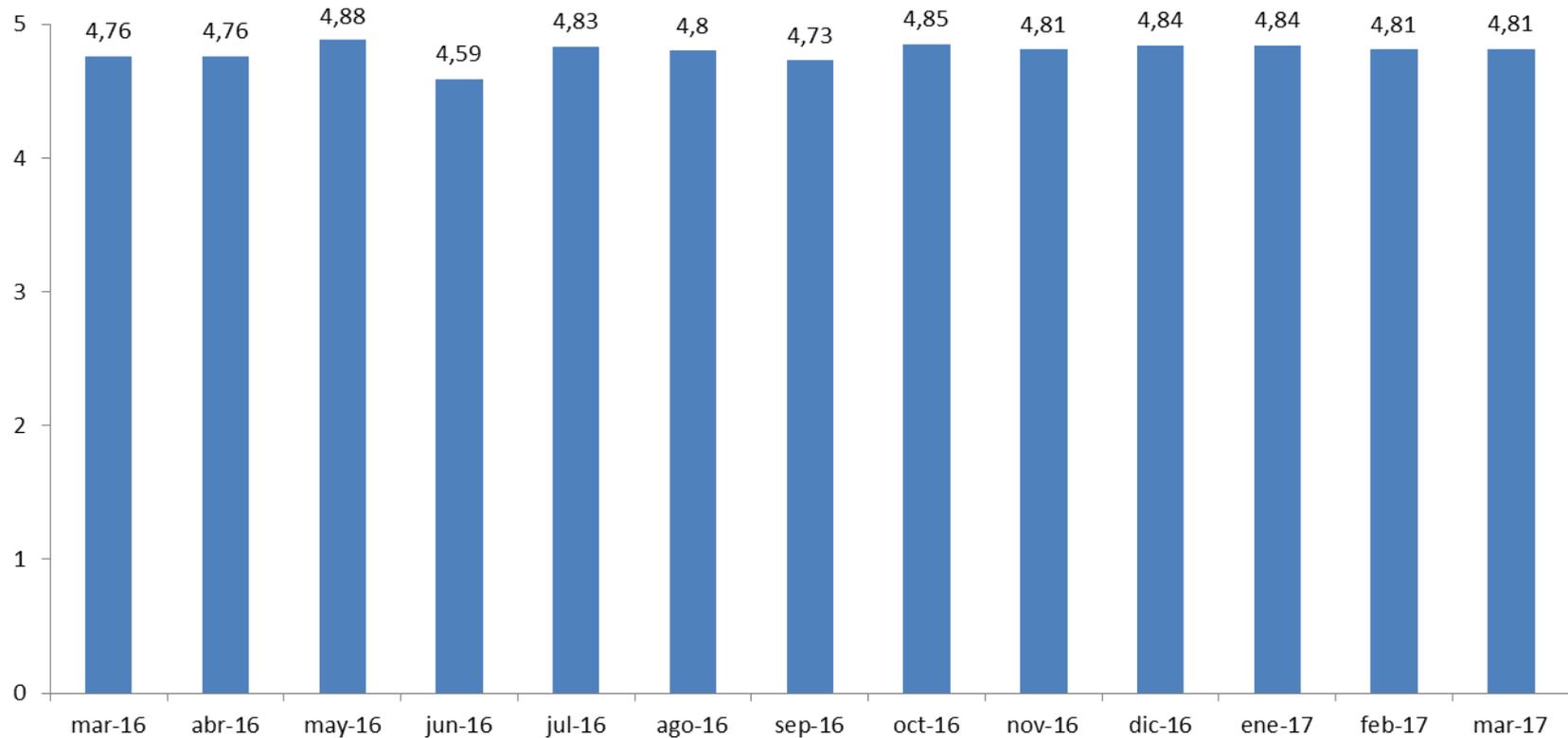
/DANEColombia

www.dane.gov.co

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS MARZO 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

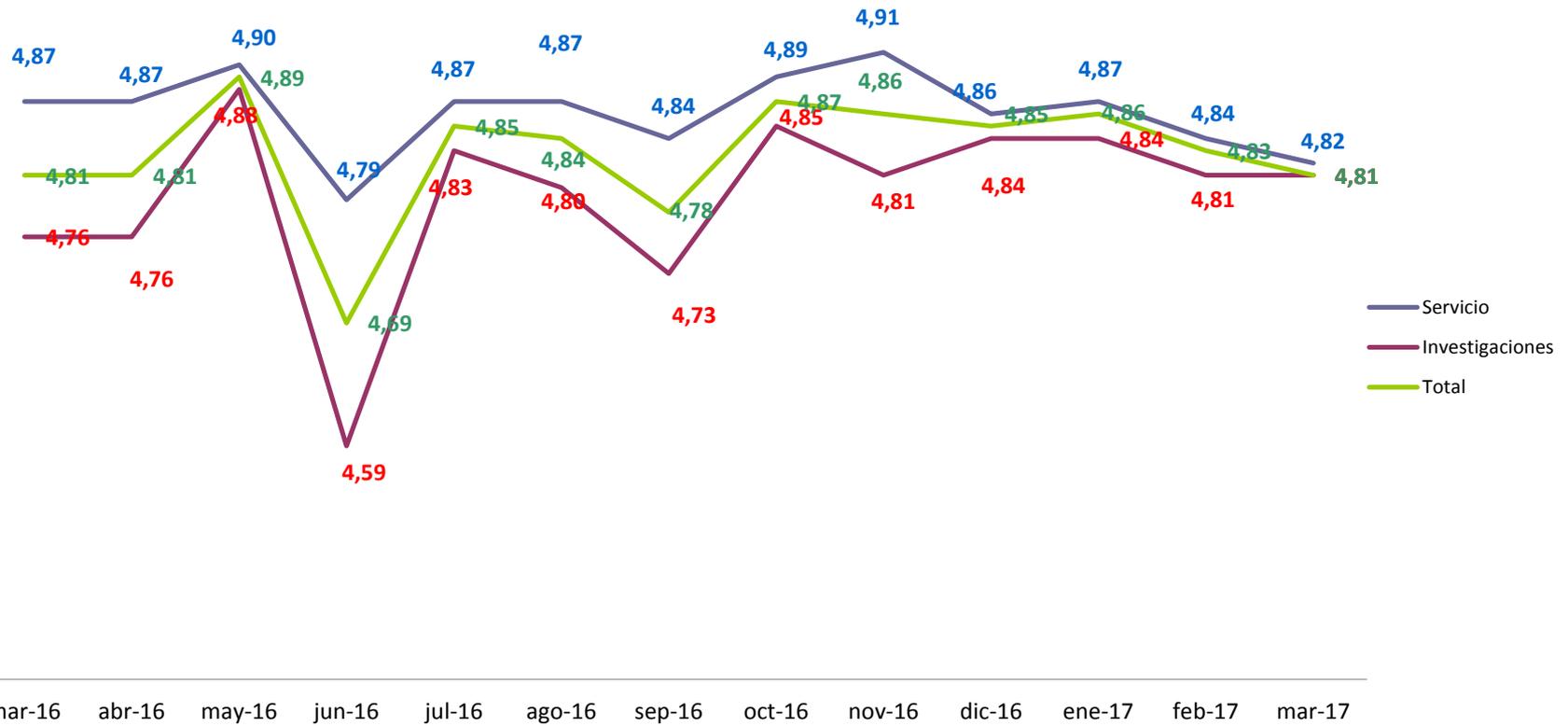
www.dane.gov.co



RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



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



@DANE_Colombia



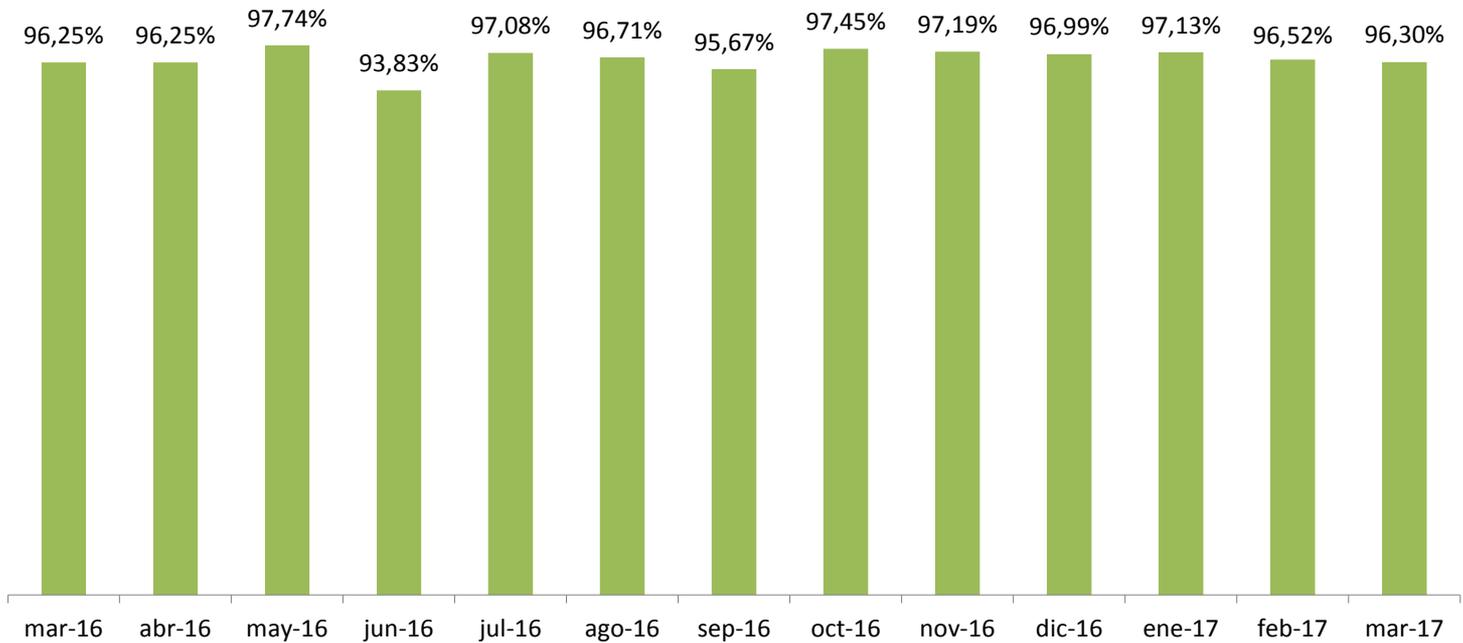
/DANEcolombia



/DANEcolombia

www.dane.gov.co

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL MARZO 2016 - 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co