

REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Noviembre 2017

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

www.dane.gov.co



USUARIOS NOVIEMBRE 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	331	295	309	238	189	289	286	234	238	2.858	3000	95,27%
	Usuarios Telefonicos	22	29	20	14	124	220	154	152	156	89	40	1.020	1500	541,53%
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	66	60	72	0	0	0	0	0	0	333		
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	486	310	660	747	604	429	691	774	839	6.770		
	Orfeo	237	542	506	351	847	473	1.168	519	458	491	472	6.064	10460	57,97%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	1.307	703	240	388	1.209	1.303	825	419	909	8.171	19800	41,27%
	Redes Sociales	23	26	24	19	17	0	0	0	0	0	0	109	450	24,22%
	Certificaciones Digitales	788	470	424	312	603	507	612	1.285	515	683	731	6.930	6400	108,28%
	Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	16.214	15.111	22.133	19.596	149.539	10000	1495,39%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	67	1	0	68	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	213	213	/
SUBTOTAL	2.339	14.425	14.280	18.421	18.695	14.633	13.120	20.191	18.109	24.823	23.038	182.074	51.610	352,79%	
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	63	65	90	101	17	47	73	106	54	42	685	1000	68,50%
	Usuarios Telefónicos	24	28	40	19	23	16	9	23	16	20	2	220	400	55,00%
	Orfeo	24	31	26	38	132	48	244	38	38	57	16	692	900	76,89%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	4.887	1.953	3.947	772	3.921	2.047	1.917	985	540	23.291	23760	98,03%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	SUBTOTAL	261	2.258	5.018	2.100	4.203	853	4.221	2.181	2.077	1.117	600	24.889	26.060	95,51%

Fuente: DIMCE.

USUARIOS NOVIEMBRE 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	28	47	31	51	23	7	36	66	48	28	382	400	95,50%
	Usuarios Telefónicos	4	9	9	2	13	18	9	8	16	1	10	99	300	33,00%
	Orfeo	33	32	37	34	169	40	313	47	65	61	22	853	900	94,78%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	2.070	1.783	1.248	438	928	1.099	1.222	439	341	11.113	11880	93,54%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167	0	167	/	/
SUBTOTAL		160	1.508	2.163	1.850	1.481	519	1.257	1.190	1.369	716	401	12.614	13.480	93,58%
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	136	109	87	95	84	95	102	97	68	133	1.075	1200	89,58%
	Usuarios Telefónicos	22	31	26	26	34	20	19	22	17	8	12	237	400	59,25%
	Orfeo	24	28	52	28	37	26	610	57	54	88	65	1.069	1000	106,90%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.572	1.816	892	912	1.652	1.712	1.954	810	1.660	16.290	19800	82,27%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
SUBTOTAL		234	2.386	2.759	1.957	1.058	1.042	2.376	1.893	2.122	974	1.870	18.671	22.400	83,35%
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	48	71	98	117	45	57	56	49	118	151	842	1500	56,13%
	Usuarios Telefónicos	16	13	8	8	16	12	6	5	6	4	9	103	300	34,33%
	Orfeo	35	25	25	31	214	54	388	52	45	76	40	985	1000	98,50%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.509	1.434	2.559	559	1.253	2.650	2.079	1.401	1.184	17.838	25360	70,34%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
SUBTOTAL		222	2.157	2.613	1.571	2.906	670	1.704	2.763	2.179	1.599	1.384	19.768	28.160	70,20%
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	140	137	97	116	72	73	144	76	74	37	1.010	1600	63,13%
	Usuarios Telefónicos	67	57	83	31	41	18	20	33	24	31	18	423	600	70,50%
	Orfeo	28	42	64	26	211	78	359	63	67	64	38	1.040	550	189,09%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.169	3.818	2.145	1.523	1.225	983	1.017	473	85	14.407	15840	90,95%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
SUBSUBTOTAL		139	2.208	1.453	3.972	2.513	1.691	1.677	1.223	1.184	642	178	16.880	18.590	90,80%

Fuente: DIMCE.

USUARIOS NOVIEMBRE 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

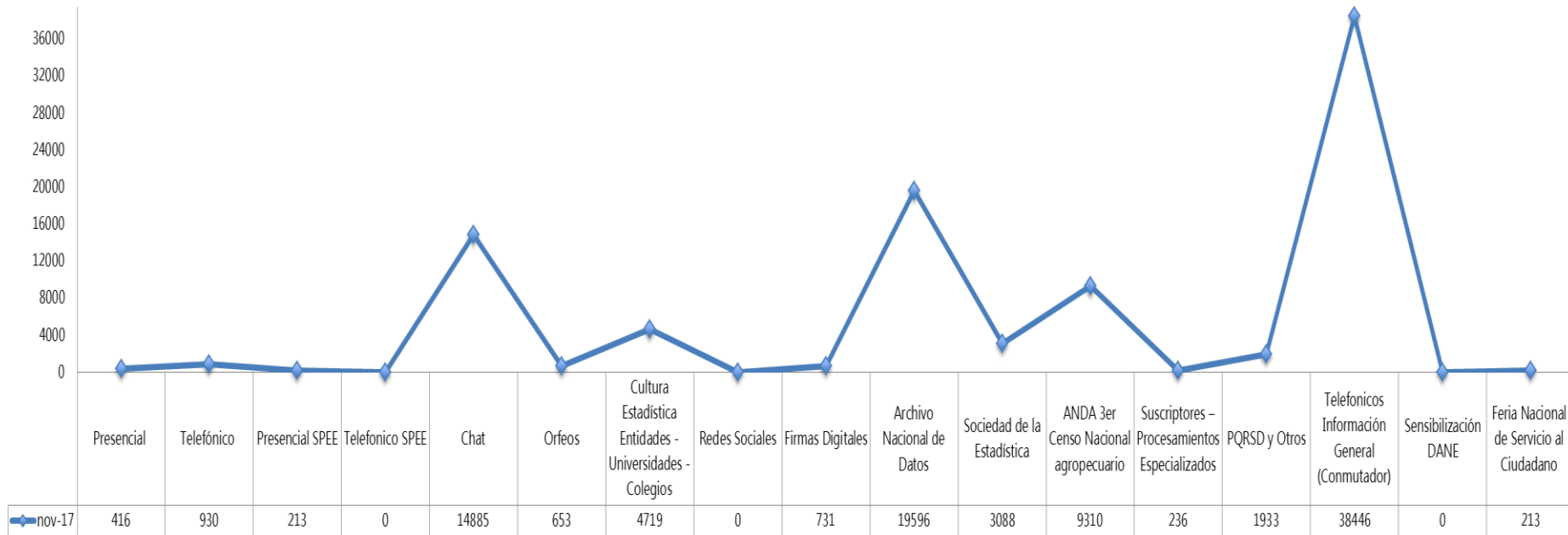
USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	2.229	1.281	1.767	1.749	1.079	1.691	1.752	4.919	6.209	26.584	60.000	102,27%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	528	286	1.140	714	647	960	801	3.174	2.977	12.657		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	42	0	293	153	277	165	343	1.088	638	3.727		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	21	54	50	57	36	54	38	50	159	149	723		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	760	529	1.140	714	647	960	801	2.539	3.721	12.934		
	Chat - TERRITORIAL SUROCCIDENTE	0	0	0	454	391	204	370	220	458	1.451	1.191	4.739		
SUBTOTAL CHAT		3.810	3.455	3.613	2.600	4.788	3.570	3.074	4.034	4.205	13.330	14.885	61.364		
TOTAL USUARIOS - AÑO 2017		7.165	28.397	31.899	32.471	35.644	22.978	27.429	33.475	31.245	43.201	42.143	336.260	220.300	152,64%

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	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	6.538	15.690	17.097	88.124	220.300	275%
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	188	139	402	192	190	314	173	224	236	2.299		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	14.514	11.507	11.031	4.592	10.188	9.794	9.014	4.527	4.719	91.110		
	Sensibilización DANE	-	-	-	-	-	-	-	-	67	2	0	69		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	16.214	15.111	22.133	19.596	149.539		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	28.069	6.525	7.730	8.481	7.540	6.791	7.038	9.820	9.310	110.642		
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	4.207	4.016	2.299	0	4.713	6.888	5.681	9.315	7.052	14.487	38.446	97.104		
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.165	1.239	954	1.157	1.081	1.438	1.522	1.299	2.327	1.933	15.753		
	Redes sociales	23	26	24	19	17	0	0	0	0	0	0	109		
	Certificación Digitales	788	470	424	312	603	507	612	1.285	515	683	731	6.930		
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	4.297	4.297	4.328	3.815	3.671	5.598	4.713	2.574	3.088	43.157		
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	167	213	380		
TOTAL		18.224	54.719	67.991	44.386	53.974	43.435	45.949	57.015	51.520	72.634	95.369	605.216		

Fuente: DIMCE.

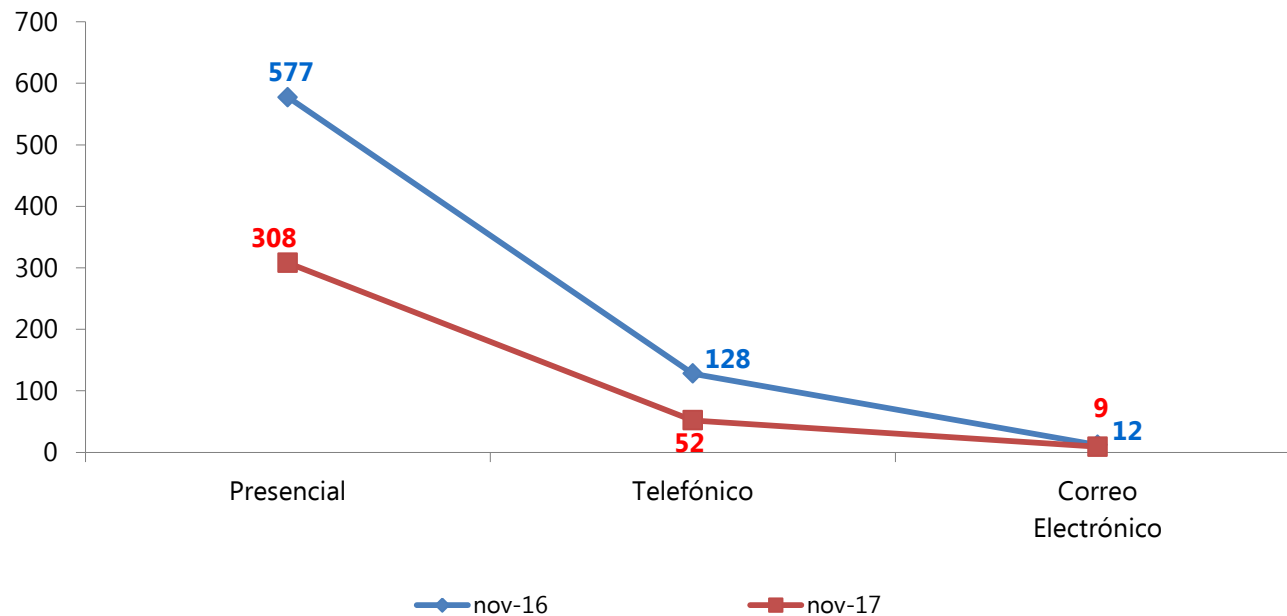
USUARIOS NOVIEMBRE 2017

TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



Fuente: DIMCE.

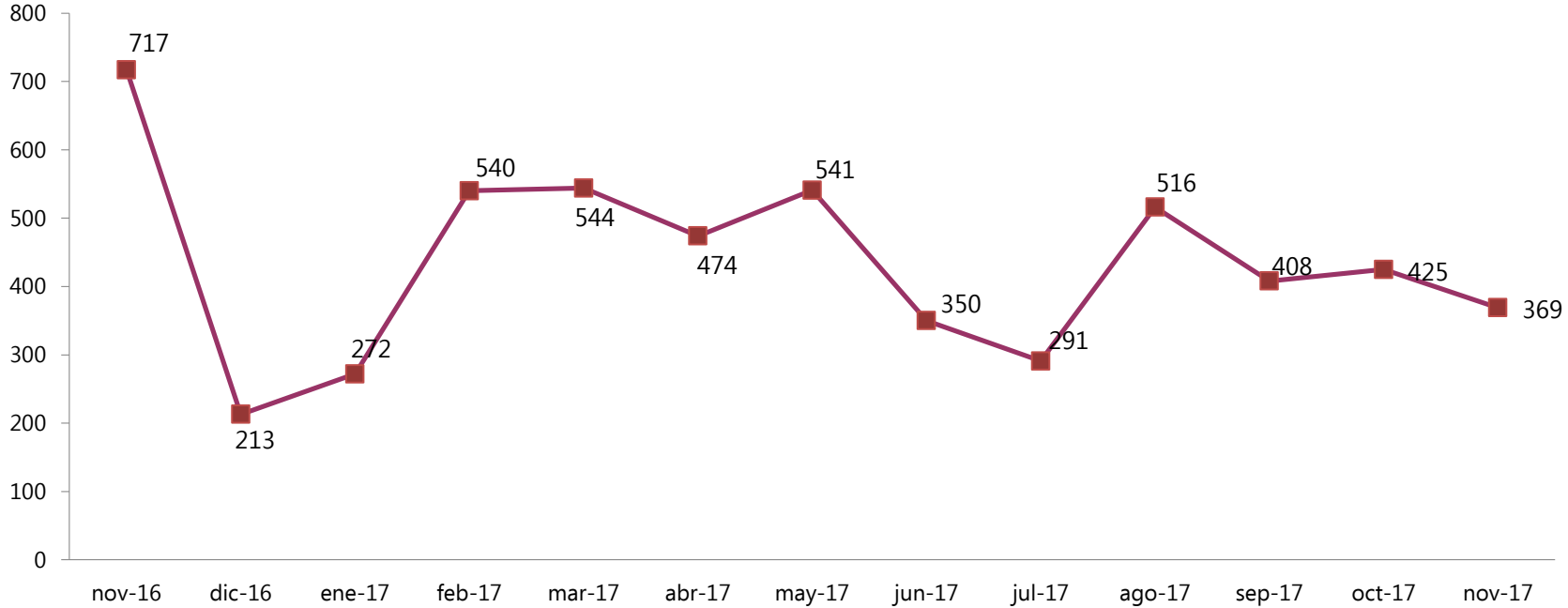
USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN NOVIEMBRE 2016 Vs 2017



Fuente: DIMCE.

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

NOVIEMBRE 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

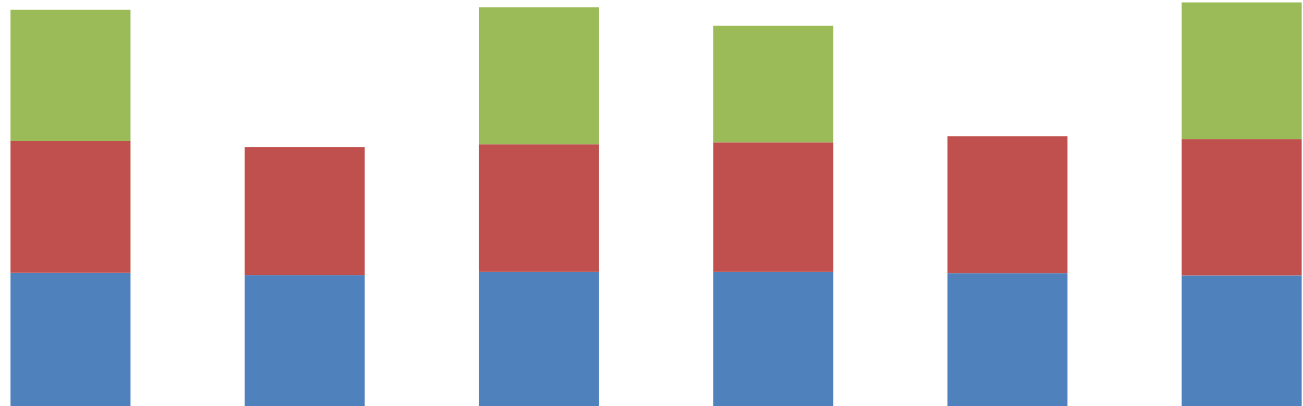
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO Y TERRITORIAL NOVIEMBRE 2017

VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		NOVIEMBRE											
		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:	67	4,96	38	4,97	7	5,00	139	4,99	24	5,00	33	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,97		4,79		5,00		4,99		4,96		5,00
	Disponibilidad de la información:		4,88		4,79		5,00		4,97		4,96		4,76
	Instalaciones locativas		4,93		4,84		4,86		4,94		4,75		4,61
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	5	4,80	/	/	1	5,00	2	4,00	/	/	1	5,00
	Orientación recibida		4,80		/		5,00		4,50		/		5,00
TELEFONICO	tiempo de respuesta	25	4,56	1	4,00	5	4,60	5	4,60	5	5,00	11	4,91
	Orientación recibida		5,00		5,00		5,00		4,80		5,00		5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,88		5,00		4,40		4,80		5,00		5,00

UCS: Usuarios que califican el servicio
P: Calificación

Fuente: DIMCE.

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

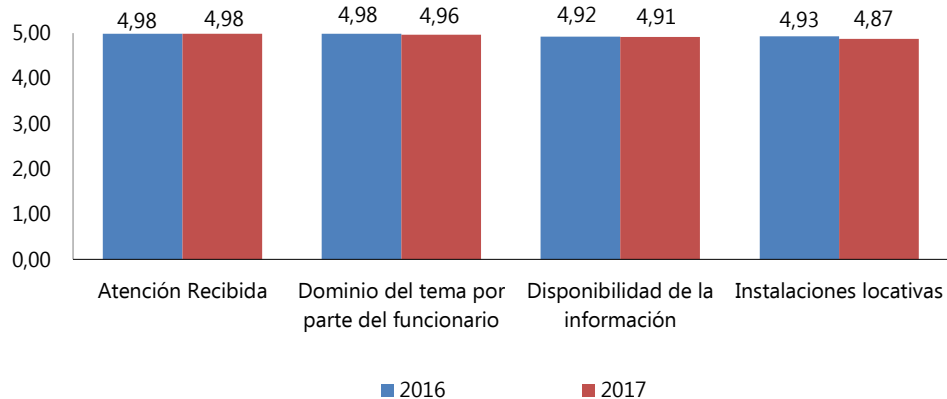


	DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE
■ CORREO ELECTRÓNICO	4,80	0,00	5,00	4,25	0,00	5,00
■ TELEFÓNICO	4,81	4,67	4,67	4,73	5,00	4,97
■ PRESENCIAL	4,93	4,85	4,96	4,97	4,92	4,84

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL NOVIEMBRE 2016 Vs 2017

El comparativo entre la atención recibida, dominio del tema, disponibilidad de la información e instalaciones locativas, para el mes de noviembre 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.

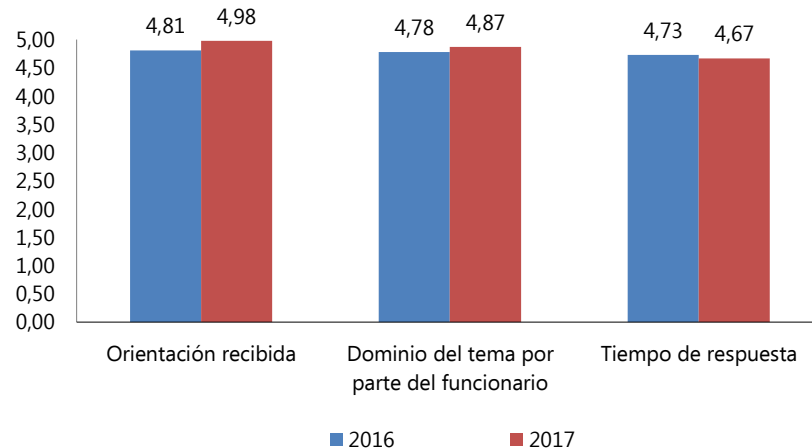


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO

NOVIEMBRE 2016 Vs 2017

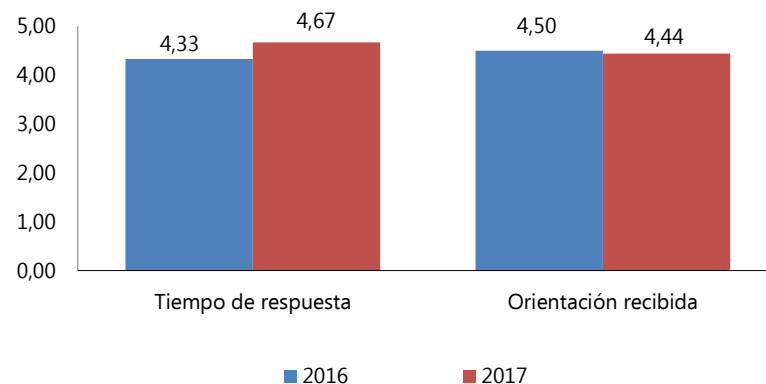
La comparación entre los tres atributos evaluados por parte de los usuarios (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta) para el mes de noviembre en los años 2016 y 2017, indica que la calificación resulta satisfactoria en cada una de las características de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



Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO NOVIEMBRE 2016 Vs 2017

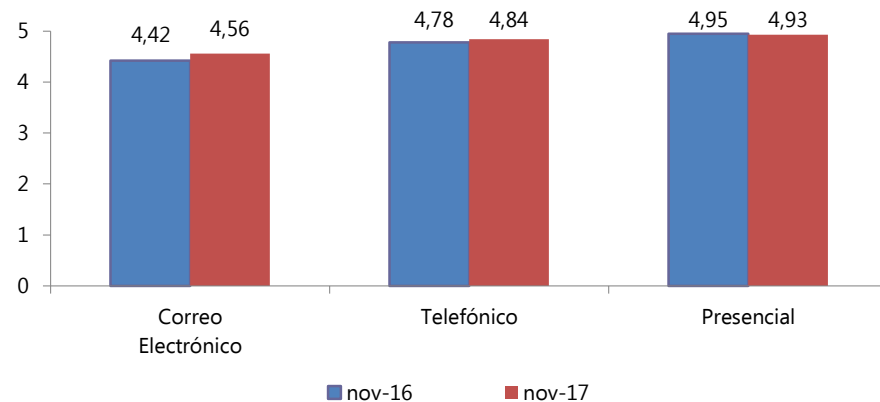
La calificación de los usuarios respecto a los atributos de tiempo de respuesta y orientación recibida en el canal correo electrónico es satisfactoria en el mes de noviembre para los años 2016 y 2017.



Fuente: DIMCE.

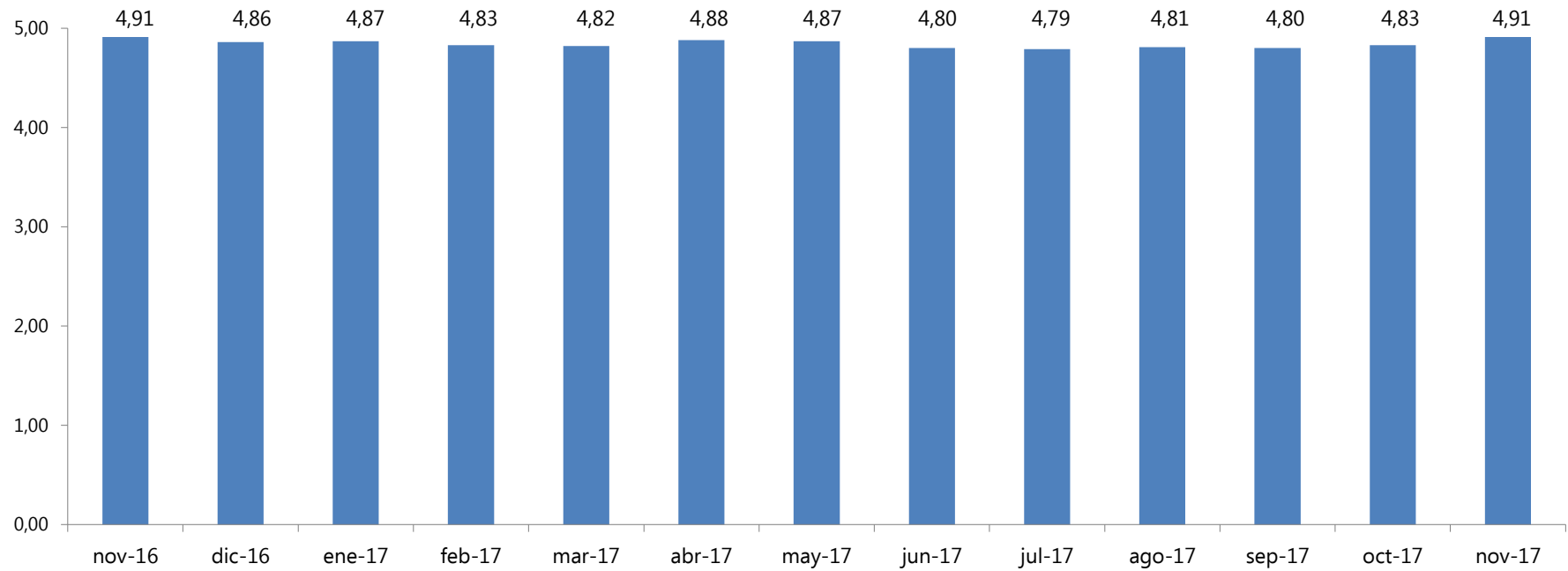
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN NOVIEMBRE 2016 Vs 2017

La calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en noviembre 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 NOVIEMBRE 2016 - 2017

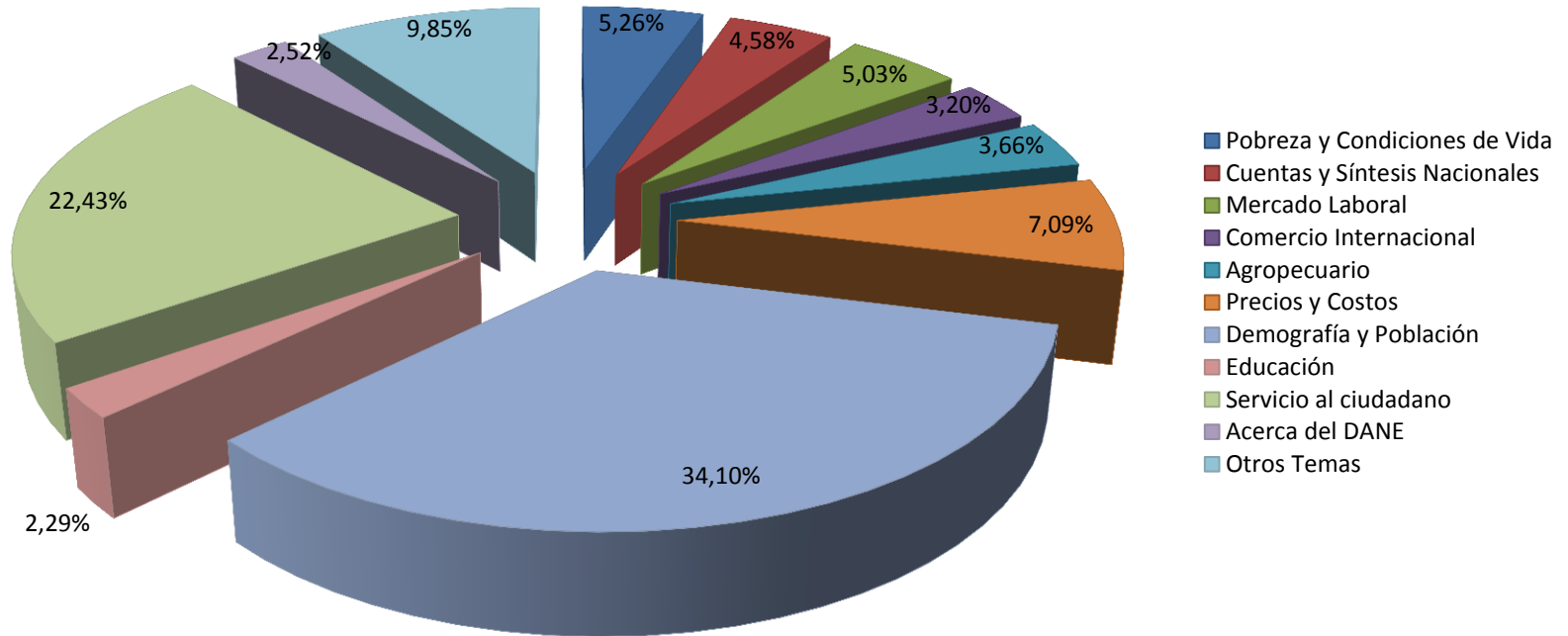


Fuente: DIMCE.

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

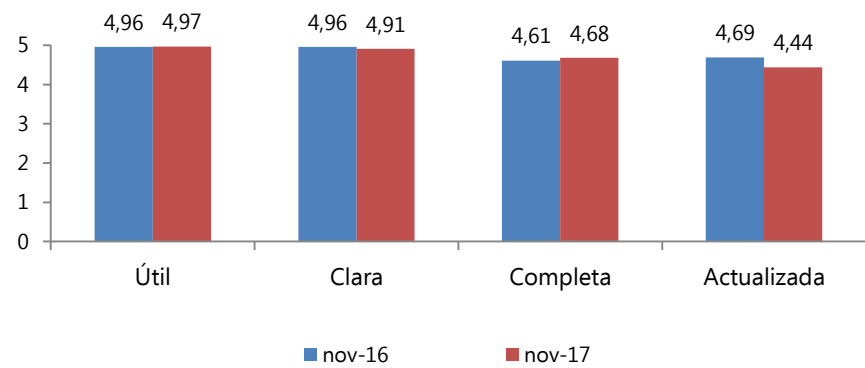
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MAS CONSULTADA NOVIEMBRE 2017



Fuente: DIMCE.

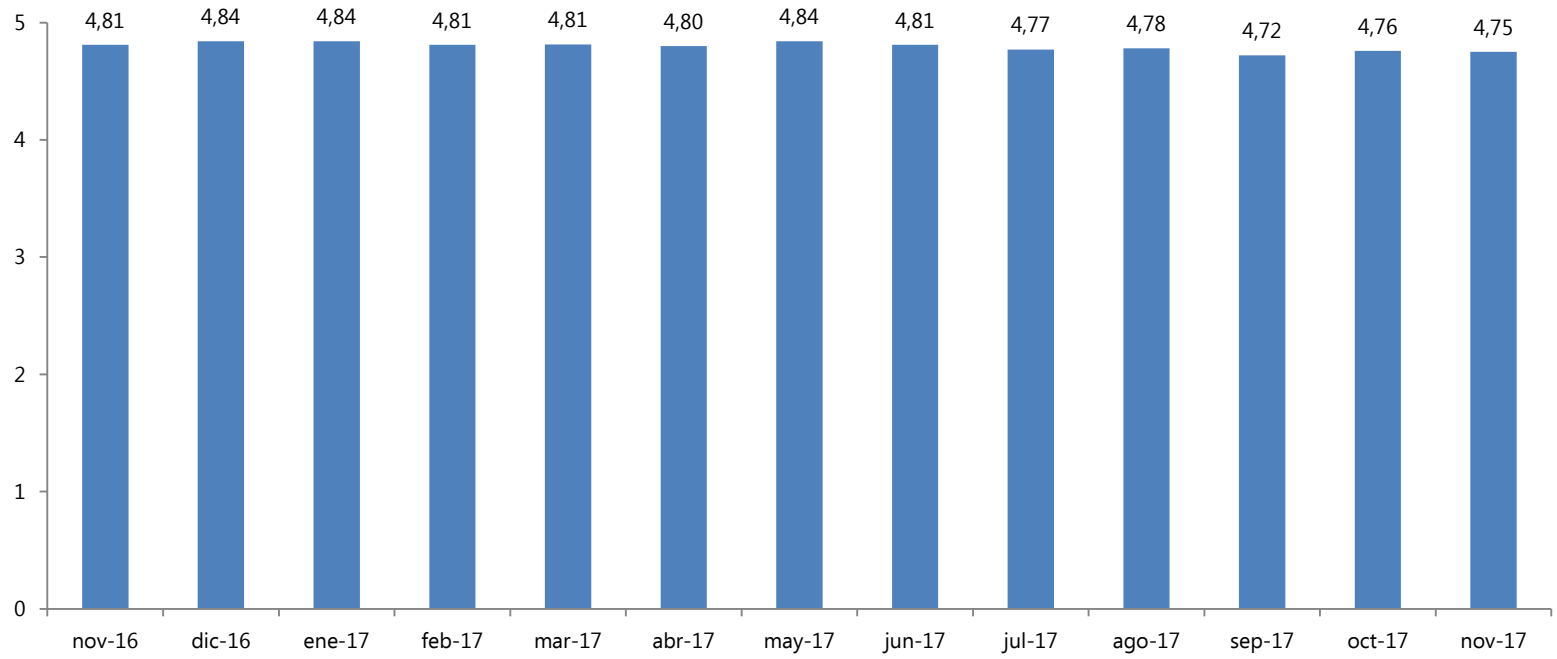
CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS NOVIEMBRE 2016 Vs 2017

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.

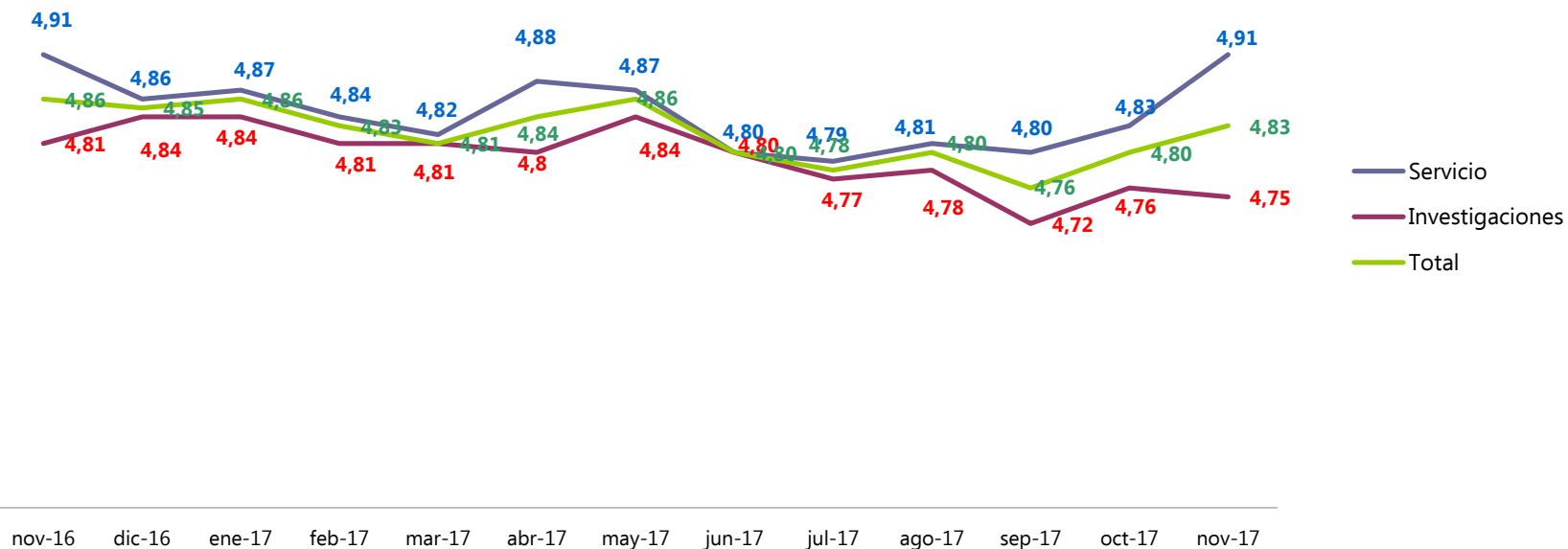
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS NOVIEMBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

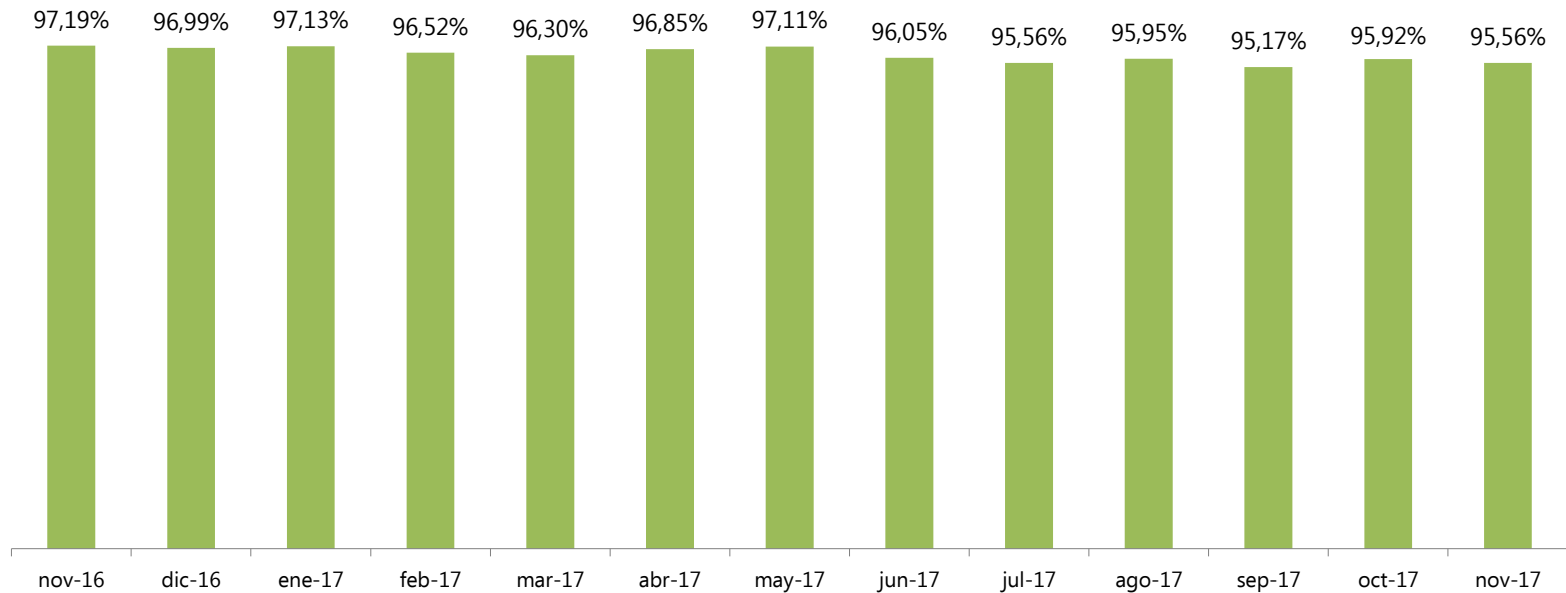
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS NOVIEMBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL

NOVIEMBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia