REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Octubre 2017

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

www.dane.gov.co
## USUARIOS OCTUBRE 2017
### TERRITORIALES – DANE CENTRAL

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Enero</th>
<th>Febrero</th>
<th>Marzo</th>
<th>Abril</th>
<th>Mayo</th>
<th>Junio</th>
<th>Julio</th>
<th>Agosto</th>
<th>Septiembre</th>
<th>Octubre</th>
<th>Total Usuarios</th>
<th>Proyección de usuarios</th>
<th>Porcentaje de Cumplimiento</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>1. DANE CENTRAL</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>- TERRITORIAL CENTRO</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Presenciales</td>
<td>128</td>
<td>321</td>
<td>331</td>
<td>295</td>
<td>309</td>
<td>238</td>
<td>189</td>
<td>289</td>
<td>286</td>
<td>234</td>
<td>2.620</td>
<td>3000</td>
<td>87,33%</td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Telefonicos</td>
<td>22</td>
<td>29</td>
<td>20</td>
<td>14</td>
<td>124</td>
<td>220</td>
<td>154</td>
<td>152</td>
<td>156</td>
<td>89</td>
<td>3.980</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Registrados Avaya</td>
<td>67</td>
<td>68</td>
<td>66</td>
<td>60</td>
<td>72</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>333</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Atendidos Avaya</td>
<td>754</td>
<td>476</td>
<td>486</td>
<td>310</td>
<td>660</td>
<td>747</td>
<td>604</td>
<td>429</td>
<td>691</td>
<td>774</td>
<td>5.931</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>237</td>
<td>542</td>
<td>506</td>
<td>351</td>
<td>847</td>
<td>473</td>
<td>1.168</td>
<td>519</td>
<td>458</td>
<td>491</td>
<td>5.592</td>
<td>10460</td>
<td>53,46%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios</strong></td>
<td>54</td>
<td>814</td>
<td>1.307</td>
<td>703</td>
<td>240</td>
<td>388</td>
<td>1.209</td>
<td>1.303</td>
<td>825</td>
<td>419</td>
<td>7.262</td>
<td>19800</td>
<td>36,68%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Redes Sociales</strong></td>
<td>23</td>
<td>26</td>
<td>24</td>
<td>19</td>
<td>17</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>109</td>
<td>450</td>
<td>24,22%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Certificaciones Digitales</strong></td>
<td>788</td>
<td>470</td>
<td>424</td>
<td>312</td>
<td>603</td>
<td>507</td>
<td>612</td>
<td>1.285</td>
<td>515</td>
<td>683</td>
<td>6.199</td>
<td>6400</td>
<td>96,86%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sensibilización DANE</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>67</td>
<td>1</td>
<td>68</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td>Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>2. CENTRO OCCIDENTE</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>-</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Presenciales</td>
<td>27</td>
<td>63</td>
<td>65</td>
<td>90</td>
<td>101</td>
<td>17</td>
<td>47</td>
<td>73</td>
<td>106</td>
<td>54</td>
<td>643</td>
<td>1000</td>
<td>64,30%</td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Telefonicos</td>
<td>24</td>
<td>28</td>
<td>40</td>
<td>19</td>
<td>23</td>
<td>16</td>
<td>9</td>
<td>23</td>
<td>16</td>
<td>20</td>
<td>218</td>
<td>400</td>
<td>54,50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>24</td>
<td>31</td>
<td>26</td>
<td>38</td>
<td>132</td>
<td>48</td>
<td>244</td>
<td>38</td>
<td>38</td>
<td>57</td>
<td>676</td>
<td>900</td>
<td>75,11%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios</strong></td>
<td>186</td>
<td>2.136</td>
<td>4.887</td>
<td>1.953</td>
<td>3.947</td>
<td>772</td>
<td>3.921</td>
<td>2.047</td>
<td>1.917</td>
<td>985</td>
<td>22.751</td>
<td>23760</td>
<td>95,75%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sensibilización DANE</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td>Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>SUBTOTAL</strong></td>
<td>261</td>
<td>2.258</td>
<td>5.018</td>
<td>2.100</td>
<td>4.203</td>
<td>853</td>
<td>4.221</td>
<td>2.181</td>
<td>2.077</td>
<td>1.117</td>
<td>24.289</td>
<td>26.060</td>
<td>93,20%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>3. CENTRO ORIENTE</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>-</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Presenciales</td>
<td>17</td>
<td>28</td>
<td>47</td>
<td>31</td>
<td>51</td>
<td>23</td>
<td>7</td>
<td>36</td>
<td>66</td>
<td>48</td>
<td>354</td>
<td>400</td>
<td>88,50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Telefonicos</td>
<td>4</td>
<td>9</td>
<td>9</td>
<td>2</td>
<td>13</td>
<td>18</td>
<td>9</td>
<td>8</td>
<td>16</td>
<td>1</td>
<td>89</td>
<td>300</td>
<td>29,67%</td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>33</td>
<td>32</td>
<td>37</td>
<td>34</td>
<td>169</td>
<td>40</td>
<td>313</td>
<td>47</td>
<td>65</td>
<td>61</td>
<td>831</td>
<td>900</td>
<td>92,33%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios</strong></td>
<td>106</td>
<td>1.439</td>
<td>2.070</td>
<td>1.783</td>
<td>1.248</td>
<td>438</td>
<td>928</td>
<td>1.099</td>
<td>1.222</td>
<td>439</td>
<td>10.772</td>
<td>11880</td>
<td>90,67%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sensibilización DANE</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td>Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>167</td>
<td>167</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>SUBTOTAL</strong></td>
<td>160</td>
<td>1.508</td>
<td>2.163</td>
<td>1.850</td>
<td>1.481</td>
<td>519</td>
<td>1.257</td>
<td>1.190</td>
<td>1.369</td>
<td>716</td>
<td>12.213</td>
<td>13.480</td>
<td>90,60%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Fuente:** DIMCE.
### USUARIOS OCTUBRE 2017
**TERRITORIALES – DANE CENTRAL**

<table>
<thead>
<tr>
<th>USUARIOS AÑO 2017</th>
<th>Enero</th>
<th>Febrero</th>
<th>Marzo</th>
<th>Abril</th>
<th>Mayo</th>
<th>Junio</th>
<th>Julio</th>
<th>Agosto</th>
<th>Septiembre</th>
<th>Octubre</th>
<th>Total Usuarios</th>
<th>Proyección de usuarios</th>
<th>Porcentaje de Cumplimiento</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>4. NOROCCIDENTE</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Presenciales</td>
<td>69</td>
<td>136</td>
<td>109</td>
<td>87</td>
<td>95</td>
<td>84</td>
<td>95</td>
<td>102</td>
<td>97</td>
<td>68</td>
<td>942</td>
<td>1200</td>
<td>78,50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Telefónicos</td>
<td>22</td>
<td>31</td>
<td>26</td>
<td>26</td>
<td>34</td>
<td>20</td>
<td>19</td>
<td>22</td>
<td>17</td>
<td>8</td>
<td>225</td>
<td>400</td>
<td>56,25%</td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>24</td>
<td>28</td>
<td>52</td>
<td>28</td>
<td>37</td>
<td>26</td>
<td>610</td>
<td>57</td>
<td>54</td>
<td>88</td>
<td>1.004</td>
<td>1000</td>
<td>100,40%</td>
</tr>
<tr>
<td>Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios</td>
<td>119</td>
<td>2.191</td>
<td>2.572</td>
<td>1.816</td>
<td>892</td>
<td>912</td>
<td>1.652</td>
<td>1.712</td>
<td>1.954</td>
<td>810</td>
<td>14.630</td>
<td>19800</td>
<td>73,89%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sensibilización DANE</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td>Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>SUBTOTAL</strong></td>
<td>204</td>
<td>2.386</td>
<td>2.759</td>
<td>1.957</td>
<td>1.058</td>
<td>1.042</td>
<td>2.376</td>
<td>1.893</td>
<td>2.122</td>
<td>974</td>
<td>16.801</td>
<td>22.400</td>
<td>75,00%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>5. NORTE</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Presenciales</td>
<td>32</td>
<td>48</td>
<td>71</td>
<td>98</td>
<td>117</td>
<td>45</td>
<td>57</td>
<td>56</td>
<td>49</td>
<td>118</td>
<td>691</td>
<td>1500</td>
<td>46,07%</td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Telefónicos</td>
<td>16</td>
<td>13</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
<td>16</td>
<td>12</td>
<td>6</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
<td>4</td>
<td>94</td>
<td>300</td>
<td>31,33%</td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>35</td>
<td>25</td>
<td>25</td>
<td>31</td>
<td>214</td>
<td>54</td>
<td>388</td>
<td>52</td>
<td>45</td>
<td>76</td>
<td>945</td>
<td>1000</td>
<td>94,50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios</td>
<td>139</td>
<td>2.071</td>
<td>2.509</td>
<td>1.434</td>
<td>2.559</td>
<td>559</td>
<td>1.253</td>
<td>2.650</td>
<td>2.079</td>
<td>1.401</td>
<td>16.654</td>
<td>25360</td>
<td>65,67%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sensibilización DANE</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td>Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>SUBTOTAL</strong></td>
<td>222</td>
<td>2.217</td>
<td>2.813</td>
<td>1.871</td>
<td>2.576</td>
<td>1.071</td>
<td>1.714</td>
<td>2.763</td>
<td>2.279</td>
<td>1.939</td>
<td>18.384</td>
<td>28.160</td>
<td>65,28%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>6. SUROCCIDENTE</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Presenciales</td>
<td>44</td>
<td>140</td>
<td>137</td>
<td>97</td>
<td>116</td>
<td>72</td>
<td>73</td>
<td>144</td>
<td>76</td>
<td>74</td>
<td>973</td>
<td>1600</td>
<td>60,81%</td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Telefónicos</td>
<td>67</td>
<td>57</td>
<td>83</td>
<td>31</td>
<td>41</td>
<td>18</td>
<td>20</td>
<td>33</td>
<td>24</td>
<td>31</td>
<td>405</td>
<td>600</td>
<td>67,50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>28</td>
<td>42</td>
<td>64</td>
<td>26</td>
<td>211</td>
<td>78</td>
<td>359</td>
<td>63</td>
<td>67</td>
<td>64</td>
<td>1.002</td>
<td>550</td>
<td>182,18%</td>
</tr>
<tr>
<td>Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios</td>
<td>0</td>
<td>1.969</td>
<td>1.169</td>
<td>3.818</td>
<td>2.145</td>
<td>1.523</td>
<td>1.225</td>
<td>983</td>
<td>1.017</td>
<td>473</td>
<td>14.322</td>
<td>15840</td>
<td>90,42%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sensibilización DANE</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td>Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>SUBSUBTOTAL</strong></td>
<td>139</td>
<td>2.208</td>
<td>1.453</td>
<td>3.972</td>
<td>2.513</td>
<td>1.691</td>
<td>1.677</td>
<td>1.223</td>
<td>1.184</td>
<td>642</td>
<td>16.702</td>
<td>18.590</td>
<td>89,84%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Fuente:** DIMCE.
### USUARIOS AÑO 2017

<table>
<thead>
<tr>
<th>Enero</th>
<th>Febrero</th>
<th>Marzo</th>
<th>Abril</th>
<th>Mayo</th>
<th>Junio</th>
<th>Julio</th>
<th>Agosto</th>
<th>Septiembre</th>
<th>Octubre</th>
<th>Total</th>
<th>Proyección de usuarios</th>
<th>Porcentaje de Cumplimiento</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Chat - DANE CENTRAL</td>
<td>2.076</td>
<td>1.832</td>
<td>2.229</td>
<td>1.281</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>7.418</td>
<td>60.000</td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</td>
<td>1.004</td>
<td>426</td>
<td>928</td>
<td>286</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>2.244</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - TERRITORIAL CENTRO ORENTE</td>
<td>104</td>
<td>624</td>
<td>42</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>770</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE</td>
<td>55</td>
<td>21</td>
<td>54</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>180</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - TERRITORIAL NORTE</td>
<td>571</td>
<td>552</td>
<td>760</td>
<td>529</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>770</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - AGENTI</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>454</td>
<td>4.788</td>
<td>3.570</td>
<td>3.074</td>
<td>4.034</td>
<td>4.205</td>
<td>13.330</td>
<td>0</td>
<td>2.412</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>TOTAL</td>
<td>7.165</td>
<td>28.397</td>
<td>31.899</td>
<td>32.471</td>
<td>35.644</td>
<td>22.978</td>
<td>27.429</td>
<td>33.475</td>
<td>31.245</td>
<td>43.201</td>
<td>293.904</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### TOTAL USUARIOS - AÑO 2017

#### TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Suscriptores – Procesamientos Especializados</td>
<td>102</td>
<td>139</td>
<td>188</td>
<td>139</td>
<td>402</td>
<td>192</td>
<td>190</td>
<td>314</td>
<td>173</td>
<td>224</td>
<td>2.063</td>
</tr>
<tr>
<td>Sensibilización DANE</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>67</td>
<td>2</td>
<td>69</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD &amp; OTROS</td>
<td>1.638</td>
<td>1.165</td>
<td>1.239</td>
<td>954</td>
<td>1.157</td>
<td>1.081</td>
<td>1.438</td>
<td>1.522</td>
<td>1.299</td>
<td>2.327</td>
<td>13.820</td>
</tr>
<tr>
<td>Redes sociales</td>
<td>23</td>
<td>26</td>
<td>24</td>
<td>19</td>
<td>17</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>109</td>
</tr>
<tr>
<td>Certificación Digitales</td>
<td>788</td>
<td>470</td>
<td>424</td>
<td>312</td>
<td>603</td>
<td>507</td>
<td>612</td>
<td>1.285</td>
<td>515</td>
<td>683</td>
<td>6.199</td>
</tr>
<tr>
<td>Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>167</td>
<td>167</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>TOTAL</td>
<td>18.224</td>
<td>54.719</td>
<td>67.991</td>
<td>44.386</td>
<td>53.974</td>
<td>43.439</td>
<td>45.949</td>
<td>57.015</td>
<td>51.520</td>
<td>72.814</td>
<td>509.847</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Fuente:** DIMCE.
USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN OCTUBRE 2016 Vs 2017

Fuente: DIMCE.
EVOLUCIÓN DE LOS USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS

OCTUBRE 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 OCTUBRE 2017

<table>
<thead>
<tr>
<th>VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN</th>
<th>DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO</th>
<th>TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</th>
<th>TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</th>
<th>TERRITORIAL NOROCCIDENTE</th>
<th>TERRITORIAL NORTE</th>
<th>TERRITORIAL SUROCCIDENTE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>PRESENCIAL</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Atención Recibida:</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Dominio del tema por parte del funcionario:</td>
<td>4,89</td>
<td>4,91</td>
<td>4,97</td>
<td>4,99</td>
<td>4,91</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Disponibilidad de la información:</td>
<td>4,84</td>
<td>4,82</td>
<td>4,86</td>
<td>4,97</td>
<td>4,91</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Instalaciones locativas</td>
<td>4,74</td>
<td>4,79</td>
<td>4,95</td>
<td>4,97</td>
<td>4,95</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>CORREO ELECTRÓNICO</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tiempo de respuesta</td>
<td>4,50</td>
<td>5,00</td>
<td>5,00</td>
<td>5,00</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td>Orientación recibida</td>
<td>4,50</td>
<td>5,00</td>
<td>/</td>
<td>5,00</td>
<td>/</td>
<td>/</td>
</tr>
<tr>
<td>TELEFÓNICO</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tiempo de respuesta</td>
<td>4,42</td>
<td>4,80</td>
<td>5,00</td>
<td></td>
<td>4,50</td>
<td>4,60</td>
</tr>
<tr>
<td>Orientación recibida</td>
<td>4,72</td>
<td>4,90</td>
<td>5,00</td>
<td></td>
<td>5,00</td>
<td>4,67</td>
</tr>
<tr>
<td>Dominio del tema por parte del funcionario</td>
<td>4,98</td>
<td>4,90</td>
<td>5,00</td>
<td></td>
<td>5,00</td>
<td>4,93</td>
</tr>
</tbody>
</table>

UCS: Usuarios que califican el servicio
P: Calificación

Fuente: DIMCE.
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR TERRITORIAL Y CANAL DE ATENCIÓN - OCTUBRE 2017

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO</th>
<th>TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</th>
<th>TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</th>
<th>TERRITORIAL NOROCCIDENTE</th>
<th>TERRITORIAL NORTE</th>
<th>TERRITORIAL SUROCCIDENTE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>CORREO ELECTRÓNICO</td>
<td>4,50</td>
<td>5,00</td>
<td>0,00</td>
<td>5,00</td>
<td>0,00</td>
<td>0,00</td>
</tr>
<tr>
<td>TELEFÓNICO</td>
<td>4,71</td>
<td>4,87</td>
<td>5,00</td>
<td>0,00</td>
<td>4,83</td>
<td>4,73</td>
</tr>
<tr>
<td>PRESENCIAL</td>
<td>4,75</td>
<td>4,79</td>
<td>4,89</td>
<td>4,95</td>
<td>4,97</td>
<td>4,78</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: DIMCE.
El comparativo entre la atención recibida, dominio del tema, disponibilidad de la información e instalaciones locativas, para el mes de octubre 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.
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 octubre en los años 2016 y 2017, indica que la calificación resulta satisfactoria en cada una de las características de los años analizados.

Fuente: DIMCE.
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 octubre para los años 2016 y 2017.
La calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en octubre 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
OCTUBRE 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 MÁS CONSULTADA
OCTUBRE 2016 - 2017

Fuente: DIMCE.

Demografía y Población; 37,17
Mercado Laboral; 11,86
Comercio Internacional; 5,93
Industria; 4,33
Agropecuario; 3,19
Precios y Costos; 10,03
Servicio al ciudadano; 3,88
Otros Temas; 9,52
Cuentas y Síntesis Nacionales; 3,88
Pobreza y Condiciones de Vida; 6,78

Demografía y Población; 37,17
Precios y Costos; 10,03
Industria; 4,33
Agropecuario; 3,19
Comercio Internacional; 5,93
Servicio al ciudadano; 3,88
Otros Temas; 9,52
Cuentas y Síntesis Nacionales; 3,88
Pobreza y Condiciones de Vida; 6,78

Ed. Ciudadano; 3,88
Ed. Otras; 3,42
Ed. Educación; 3,42
Ed. Otros Temas; 9,52
Ed. Mercado Laboral; 11,86
Ed. Cuentas y Síntesis Nacionales; 3,88
Ed. Pobreza y Condiciones de Vida; 6,78
Ed. Comercio Internacional; 5,93
Ed. Industria; 4,33
Ed. Agropecuario; 3,19
Ed. Precios y Costos; 10,03
Ed. Demografía y Población; 37,17

Ed. Ciudadano; 3,88
Ed. Otras; 3,42
Ed. Educación; 3,42
Ed. Otros Temas; 9,52
Ed. Mercado Laboral; 11,86
Ed. Cuentas y Síntesis Nacionales; 3,88
Ed. Pobreza y Condiciones de Vida; 6,78
Ed. Comercio Internacional; 5,93
Ed. Industria; 4,33
Ed. Agropecuario; 3,19
Ed. Precios y Costos; 10,03
Ed. Demografía y Población; 37,17

Fuente: DIMCE.
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).

[Chart showing the comparison between October 2016 and October 2017 for the attributes Useful, Clear, Complete, and Updated.]

**Fuente:** DIMCE.
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS OCTUBRE 2016 - 2017

Fuente: DIMCE.
RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN
Evolución de la calificación del servicio y los temas estadísticos
OCTUBRE 2016 - 2017

Fuente: DIMCE.
EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL
OCTUBRE 2016 - 2017

Fuente: DIMCE.