

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

---

Informe Ejecutivo – Septiembre 2017

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

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



# USUARIOS SEPTIEMBRE 2017

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	331	295	309	238	189	289	286	2.386	3000	79,53%
	Usuarios Telefónicos	22	29	20	14	124	220	154	152	156	891	1500	425,40%
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	66	60	72	0	0	0	0	333		
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	486	310	660	747	604	429	691	5.157	10460	48,77%
	Orfeo	237	542	506	351	847	473	1.168	519	458	5.101		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	1.307	703	240	388	1.209	1.303	825	6.843	19800	34,56%
	Redes Sociales	23	26	24	19	17	0	0	0	0	109	450	24,22%
	Certificaciones Digitales	788	470	424	312	603	507	612	1.285	515	5.516	6400	86,19%
	Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	16.214	15.111	107.810	10000	1078,10%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	67	67	/	/
<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>13.120</b>	<b>20.191</b>	<b>18.109</b>	<b>134.213</b>	<b>51.610</b>	<b>260,05%</b>	
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	63	65	90	101	17	47	73	106	589	1000	58,90%
	Usuarios Telefónicos	24	28	40	19	23	16	9	23	16	198	400	49,50%
	Orfeo	24	31	26	38	132	48	244	38	38	619	900	68,78%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	4.887	1.953	3.947	772	3.921	2.047	1.917	21.766	23760	91,61%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
<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>4.221</b>	<b>2.181</b>	<b>2.077</b>	<b>23.172</b>	<b>26.060</b>	<b>88,92%</b>	
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	28	47	31	51	23	7	36	66	306	400	76,50%
	Usuarios Telefónicos	4	9	9	2	13	18	9	8	16	88	300	29,33%
	Orfeo	33	32	37	34	169	40	313	47	65	770	900	85,56%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	2.070	1.783	1.248	438	928	1.099	1.222	10.333	11880	86,98%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
<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>1.257</b>	<b>1.190</b>	<b>1.369</b>	<b>11.497</b>	<b>13.480</b>	<b>85,29%</b>	

Fuente: DIMCE.

# USUARIOS SEPTIEMBRE 2017

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrer o	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	136	109	87	95	84	95	102	97	874	1200	72,83%
	Usuarios Telefónicos	22	31	26	26	34	20	19	22	17	217	400	54,25%
	Orfeo	24	28	52	28	37	26	610	57	54	916	1000	91,60%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.572	1.816	892	912	1.652	1.712	1.954	13.820	19800	69,80%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
<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>2.376</b>	<b>1.893</b>	<b>2.122</b>	<b>15.827</b>	<b>22.400</b>	<b>70,66%</b>
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	48	71	98	117	45	57	56	49	573	1500	38,20%
	Usuarios Telefónicos	16	13	8	8	16	12	6	5	6	90	300	30,00%
	Orfeo	35	25	25	31	214	54	388	52	45	869	1000	86,90%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.509	1.434	2.559	559	1.253	2.650	2.079	15.253	25360	60,15%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
<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>1.704</b>	<b>2.763</b>	<b>2.179</b>	<b>16.785</b>	<b>28.160</b>	<b>59,61%</b>
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	140	137	97	116	72	73	144	76	899	1600	56,19%
	Usuarios Telefónicos	67	57	83	31	41	18	20	33	24	374	600	62,33%
	Orfeo	28	42	64	26	211	78	359	63	67	938	550	170,55%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.169	3.818	2.145	1.523	1.225	983	1.017	13.849	15840	87,43%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
<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>1.677</b>	<b>1.223</b>	<b>1.184</b>	<b>16.060</b>	<b>18.590</b>	<b>86,39%</b>

Fuente: DIMCE.

# USUARIOS SEPTIEMBRE 2017

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

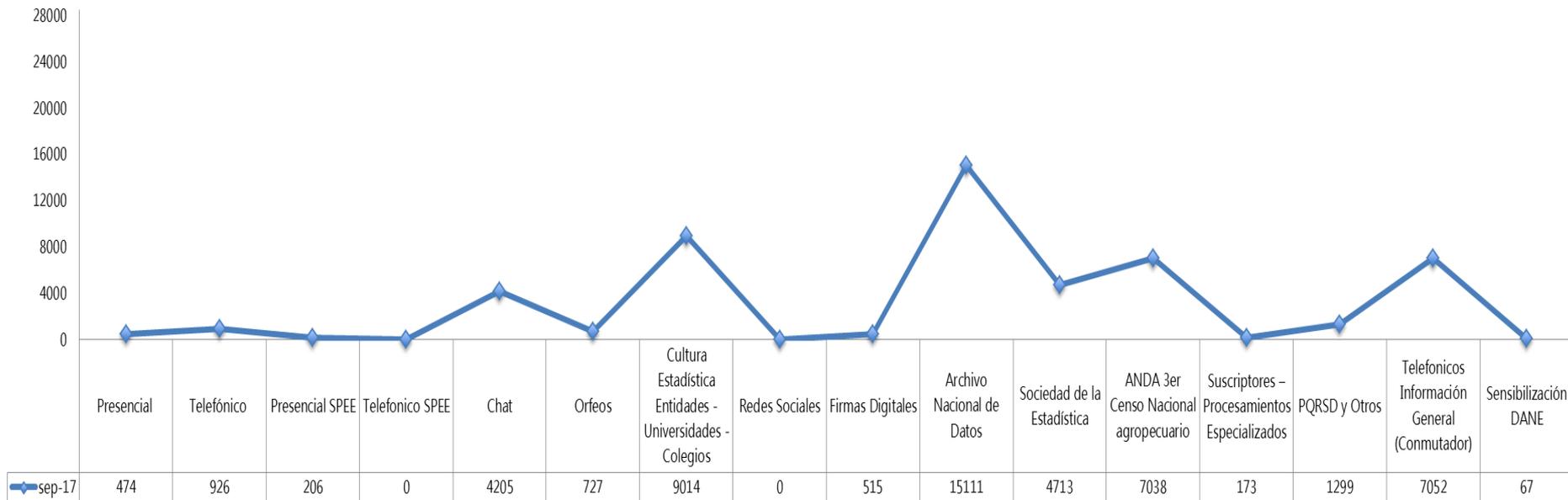
USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	2.229	1.281	0	0	0	0	0	7.418	60.000	55,25%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	528	286	0	0	0	0	0	2.244		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	42	0	0	0	0	0	0	770		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	21	54	50	0	0	0	0	0	180		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	760	529	0	0	0	0	0	2.412		
	Chat - AGENTI	0	0	0	454	4.788	3.570	3.074	4.034	4.205	20.125		
SUBTOTAL CHAT		3.810	3.455	3.613	2.600	4.788	3.570	3.074	4.034	4.205	33.149		
TOTAL USUARIOS - AÑO 2017		7.165	28.397	31.899	32.471	35.644	22.978	27.429	33.475	31.245	250.703	220.300	113,80%

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	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	55.337	220.300	198%
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	188	139	402	192	190	314	173	1.839		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	14.514	11.507	11.031	4.592	10.188	9.794	9.014	81.864		
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	67	67		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	16.214	15.111	107.810		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	28.069	6.525	7.730	8.481	7.540	6.791	7.038	91.512		
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	4.207	4.016	2.299	0	4.713	6.888	5.681	9.315	7.052	44.171		
	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	11.493		
	Redes sociales	23	26	24	19	17	0	0	0	0	109		
	Certificacione Digitales	788	470	424	312	603	507	612	1.285	515	5.516		
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	4.297	4.297	4.328	3.815	3.671	5.598	4.713	37.495		
	TOTAL	18.224	54.719	67.991	44.386	53.974	43.435	45.949	57.015	51.520	437.213		

Fuente: DIMCE.

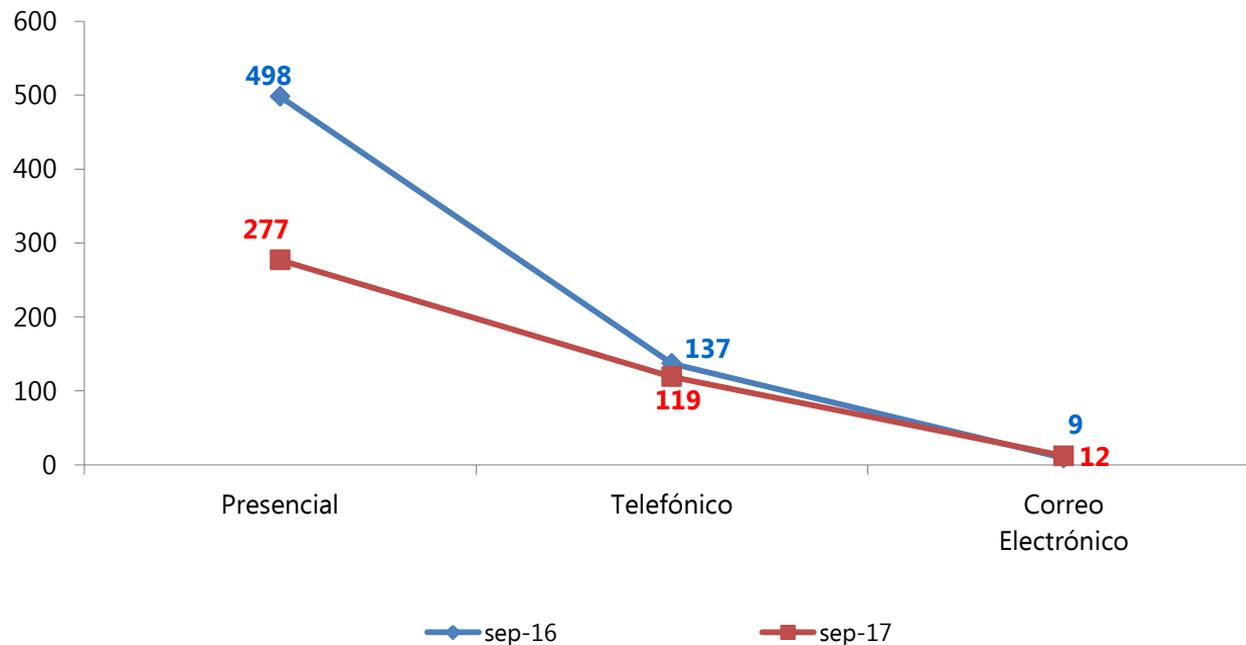
# USUARIOS SEPTIEMBRE 2017

## TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



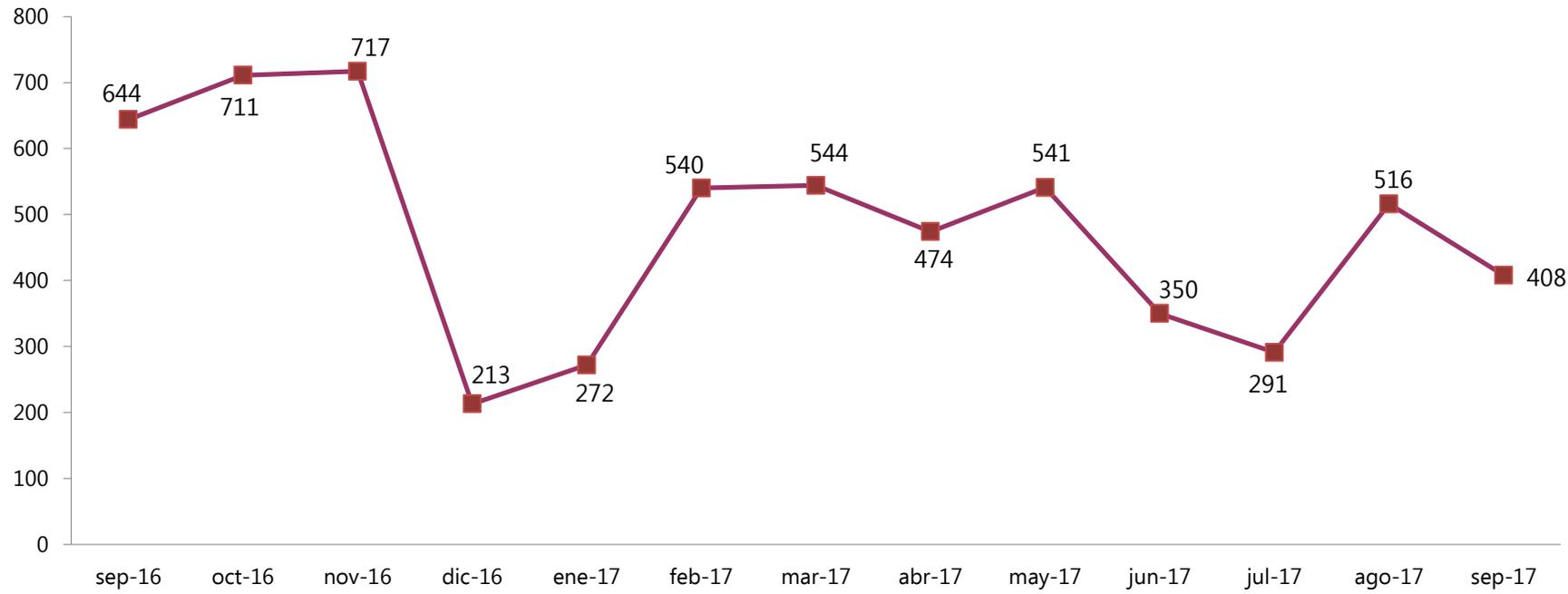
Fuente: DIMCE.

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



Fuente: DIMCE.

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



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

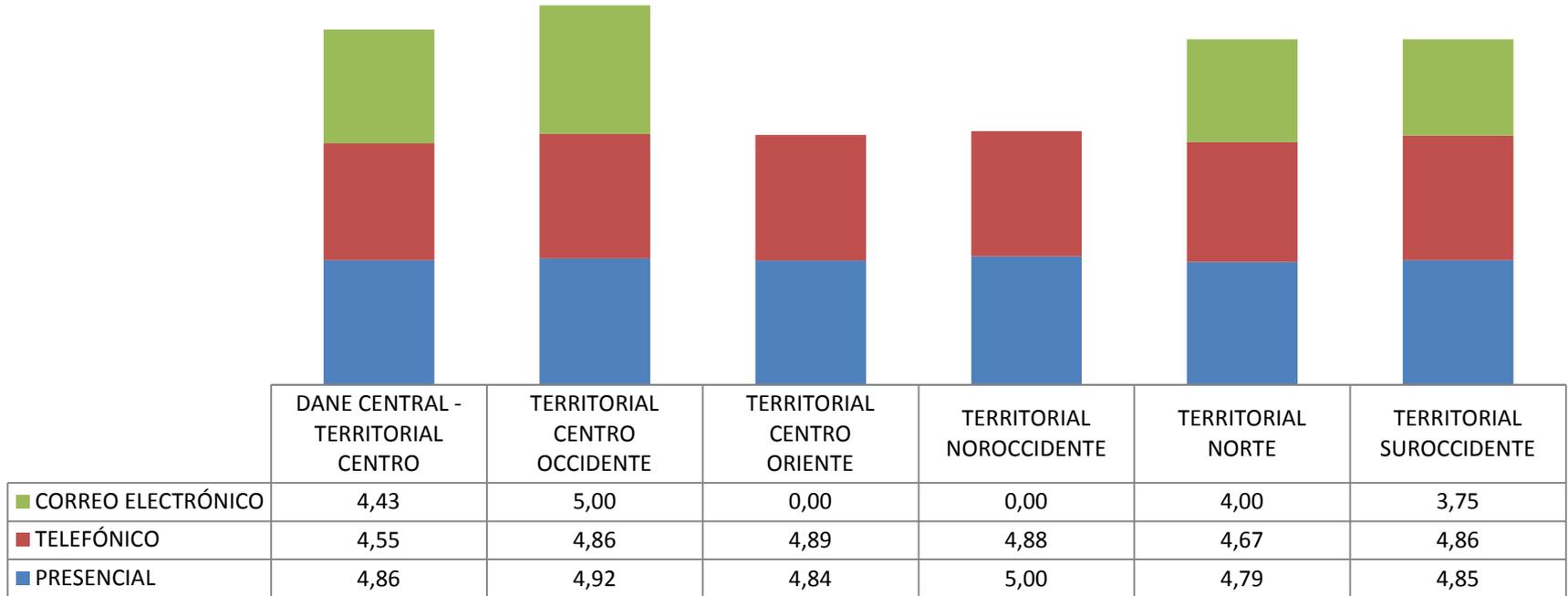
# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO Y TERRITORIAL SEPTIEMBRE 2017

SEPTIEMBRE													
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
<b>PRESENCIAL</b>	Atención Recibida:	89	4,94	67	4,97	24	4,96	56	5,00	20	4,85	21	4,95
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,94		5,00		4,96		5,00		4,80		4,86
	Disponibilidad de la información:		4,82		4,90		4,67		5,00		4,75		4,86
	Instalaciones locativas		4,72		4,82		4,79		5,00		4,75		4,71
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	Tiempo de respuesta	7	4,14	1	5,00	/	/	/	/	2	4,00	2	4,00
	Orientación recibida		4,71		5,00		/		/		4,00		3,50
<b>TELEFÓNICO</b>	tiempo de respuesta	85	4,52	7	4,86	9	4,89	8	4,88	3	4,67	7	4,86
	Orientación recibida		4,58		4,86		4,89		4,88		4,67		4,86
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,55		4,86		4,89		4,88		4,67		4,86

UCS: Usuarios que califican el servicio  
 P: Calificación

Fuente: DIMCE.

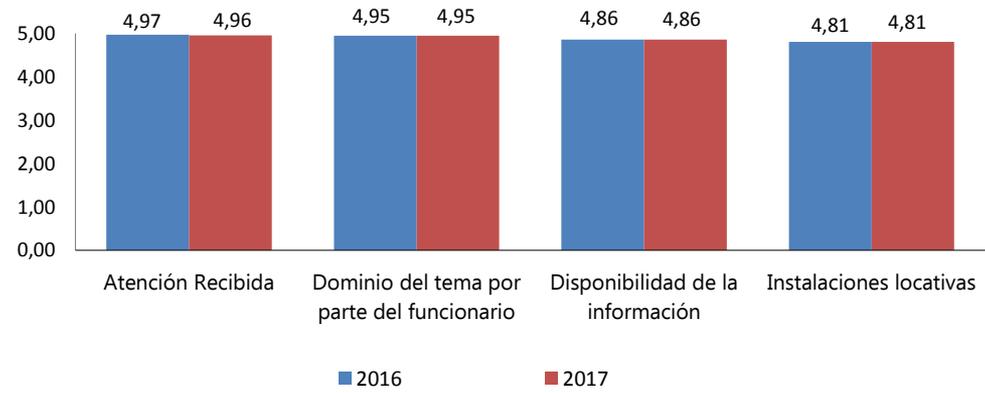
# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR TERRITORIAL Y CANAL DE ATENCIÓN - SEPTIEMBRE 2017



Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL SEPTIEMBRE 2016 Vs 2017

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

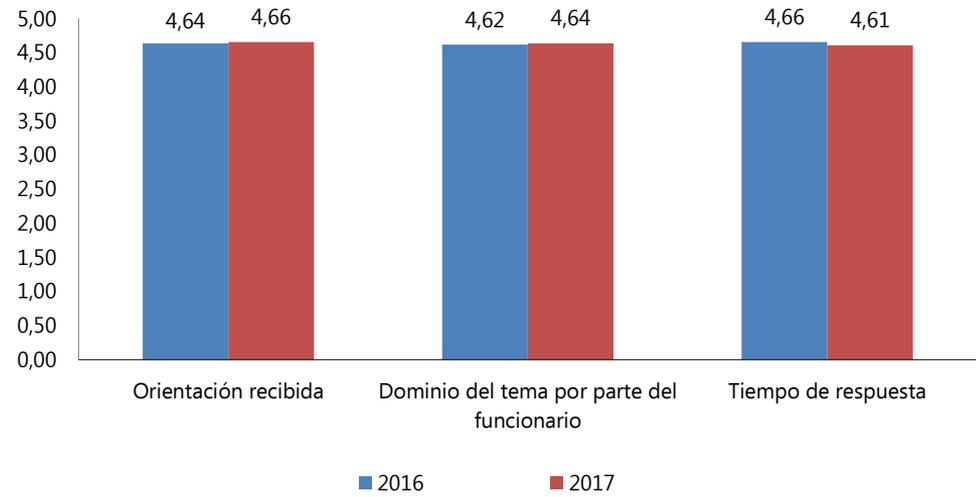


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO

## SEPTIEMBRE 2016 Vs 2017

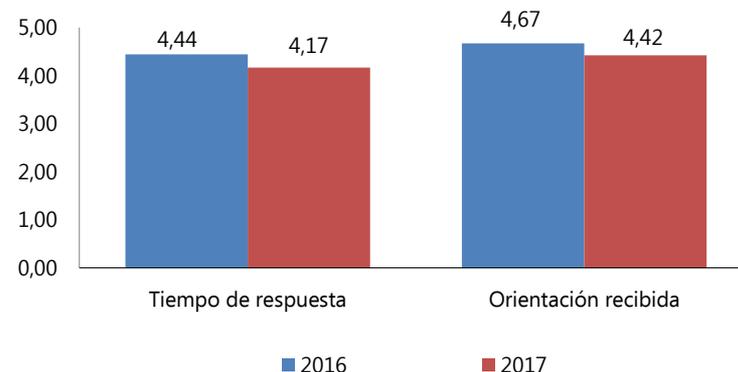
La comparación entre los tres atributos evaluados por parte de los usuarios (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta) para el mes de septiembre en los años 2016 y 2017, indica que la calificación resulta satisfactoria en cada una de las características de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



Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO SEPTIEMBRE 2016 Vs 2017

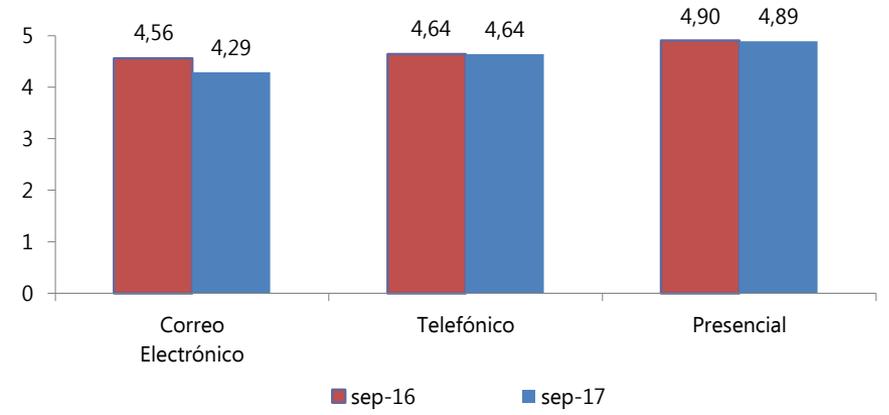
La calificación de los usuarios respecto a los atributos de tiempo de respuesta y orientación recibida del servicio en el canal correo electrónico es satisfactoria en el mes de septiembre para los años 2016 y 2017.



Fuente: DIMCE.

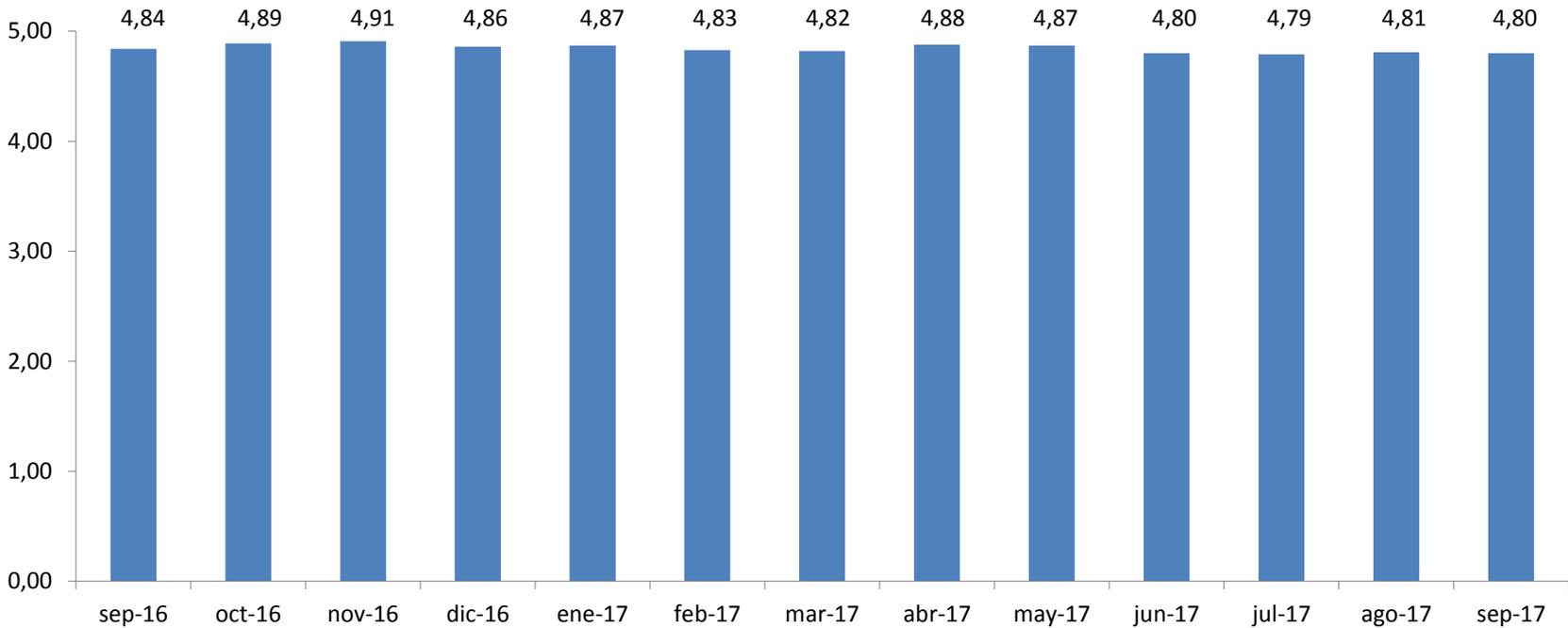
# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN SEPTIEMBRE 2016 Vs 2017

La calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en septiembre 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 SEPTIEMBRE 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



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia

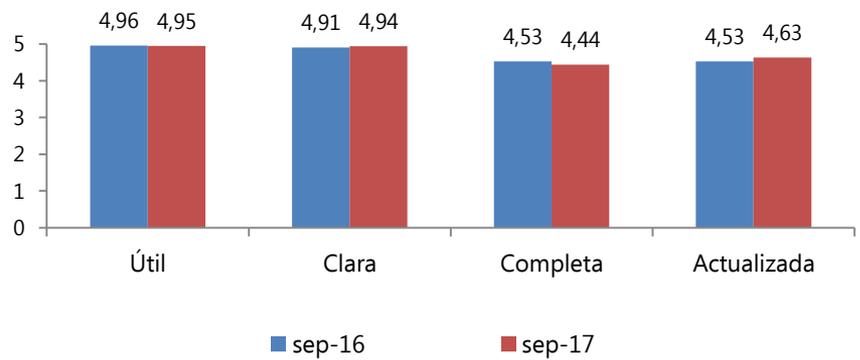


/DANEColombia



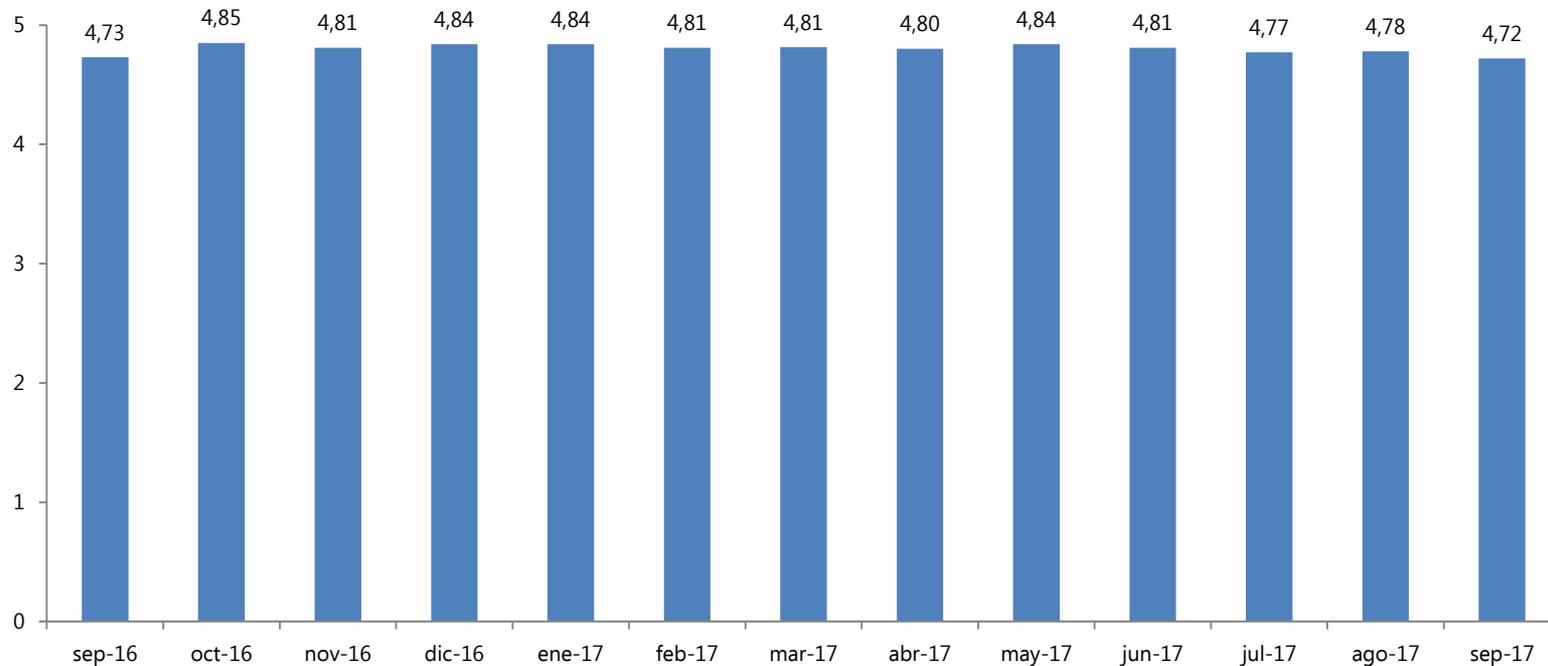
# CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEPTIEMBRE 2016 Vs 2017

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 SEPTIEMBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



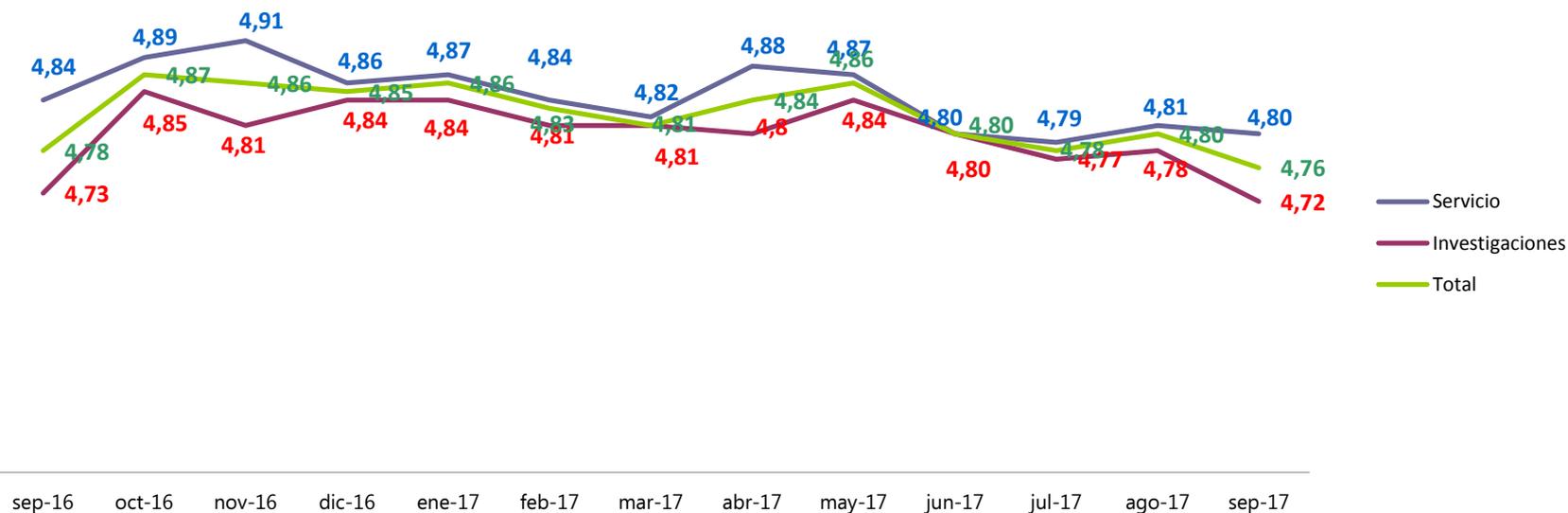
/DANEColombia



/DANEColombia

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS

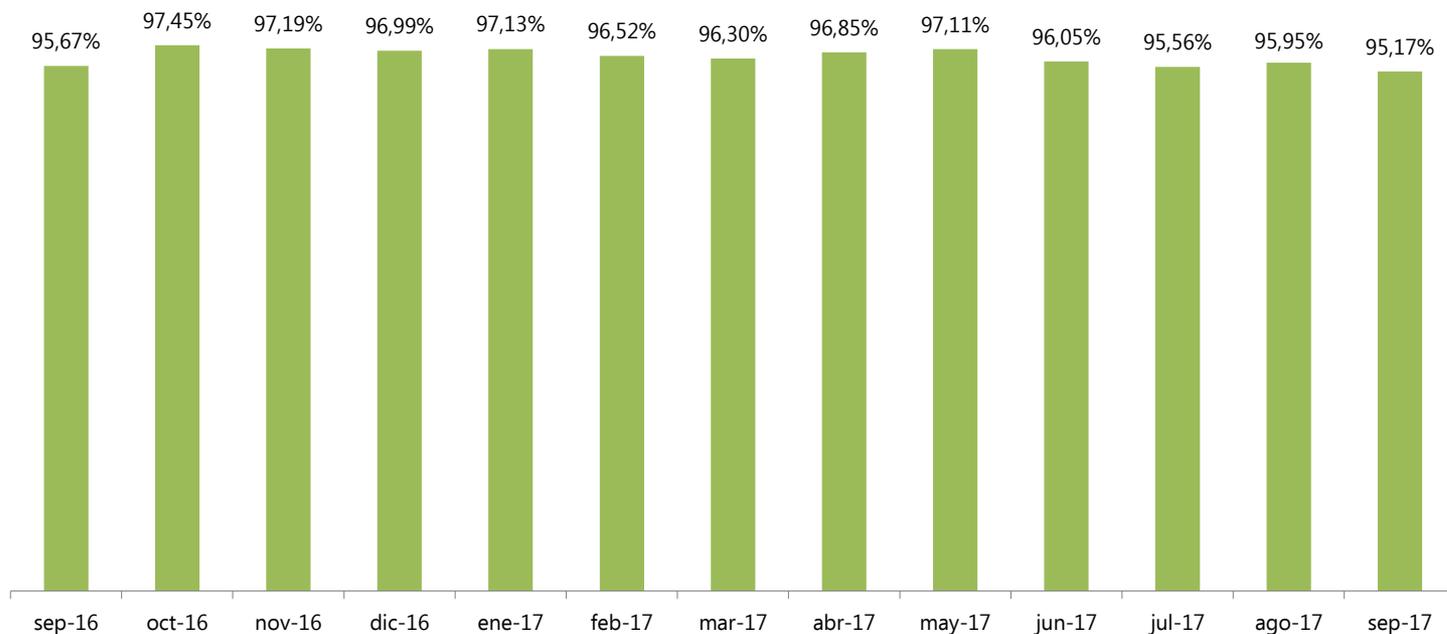
## SEPTIEMBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

# EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL

## SEPTIEMBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANEColombia