REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Informe Ejecutivo – I Semestre 2018

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística-DIMCE

Bogotá, Colombia
<table>
<thead>
<tr>
<th>ATENCIONES 2018</th>
<th>Enero</th>
<th>Febrero</th>
<th>Marzo</th>
<th>Abril</th>
<th>Mayo</th>
<th>Junio</th>
<th>Total</th>
<th>Proyección atención de ciudadanos</th>
<th>Porcentaje de Cumplimiento</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Presencial</td>
<td>157</td>
<td>231</td>
<td>235</td>
<td>232</td>
<td>245</td>
<td>152</td>
<td>1.252</td>
<td>300</td>
<td>41,73%</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefonico</td>
<td>22</td>
<td>38</td>
<td>31</td>
<td>24</td>
<td>7</td>
<td>6</td>
<td>128</td>
<td>7000</td>
<td>118,50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Atendidos Avaya</td>
<td>857</td>
<td>890</td>
<td>967</td>
<td>1.134</td>
<td>3.180</td>
<td>1.139</td>
<td>8.167</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>368</td>
<td>426</td>
<td>380</td>
<td>420</td>
<td>477</td>
<td>335</td>
<td>2.406</td>
<td>9000</td>
<td>26,73%</td>
</tr>
<tr>
<td>Socializacion estadistica -Ferias (FNSC) y Otros (Sensibilizacion)</td>
<td>95</td>
<td>410</td>
<td>1.271</td>
<td>656</td>
<td>423</td>
<td>202</td>
<td>3.057</td>
<td>5400</td>
<td>56,61%</td>
</tr>
<tr>
<td>Redes Sociales</td>
<td>15</td>
<td>10</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>30</td>
<td>1000</td>
<td>31,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Certificaciones Digitales</td>
<td>630</td>
<td>555</td>
<td>413</td>
<td>532</td>
<td>483</td>
<td>340</td>
<td>2.953</td>
<td>8000</td>
<td>36,91%</td>
</tr>
<tr>
<td>Archivo Nacional de Datos</td>
<td>15.569</td>
<td>11.958</td>
<td>13.786</td>
<td>14.313</td>
<td>9.926</td>
<td>81.384</td>
<td>35.134</td>
<td>378.000</td>
<td>73,22%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - Territorial Centro</td>
<td>212</td>
<td>366</td>
<td>788</td>
<td>1.266</td>
<td>764</td>
<td>614</td>
<td>4.010</td>
<td>45300</td>
<td>177,49%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>SUBTOTAL</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>CENTRO OCCIDENTE</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Presencial</td>
<td>21</td>
<td>70</td>
<td>120</td>
<td>152</td>
<td>134</td>
<td>39</td>
<td>549</td>
<td>900</td>
<td>61,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefonico</td>
<td>22</td>
<td>7</td>
<td>19</td>
<td>28</td>
<td>13</td>
<td>5</td>
<td>94</td>
<td>300</td>
<td>31,33%</td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>28</td>
<td>26</td>
<td>39</td>
<td>50</td>
<td>54</td>
<td>31</td>
<td>228</td>
<td>900</td>
<td>25,33%</td>
</tr>
<tr>
<td>Socializacion estadistica -Ferias (FNSC) y Otros</td>
<td>52</td>
<td>1.329</td>
<td>2.002</td>
<td>1.573</td>
<td>1.230</td>
<td>870</td>
<td>7.056</td>
<td>7200</td>
<td>98,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - Territorial Centro Occidente</td>
<td>1.383</td>
<td>564</td>
<td>1.254</td>
<td>902</td>
<td>666</td>
<td>734</td>
<td>5.503</td>
<td>12000</td>
<td>269,69%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>SUBTOTAL</strong></td>
<td>5.299</td>
<td>9.275</td>
<td>19.235</td>
<td>18.405</td>
<td>3.890</td>
<td>3.166</td>
<td>40.290</td>
<td>21.300</td>
<td>189,15%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>CENTRO ORIENTE</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Presencial</td>
<td>13</td>
<td>31</td>
<td>32</td>
<td>41</td>
<td>23</td>
<td>6</td>
<td>148</td>
<td>600</td>
<td>24,67%</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefonico</td>
<td>5</td>
<td>10</td>
<td>10</td>
<td>6</td>
<td>5</td>
<td>1</td>
<td>37</td>
<td>300</td>
<td>12,33%</td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>27</td>
<td>36</td>
<td>19</td>
<td>21</td>
<td>32</td>
<td>35</td>
<td>170</td>
<td>900</td>
<td>18,89%</td>
</tr>
<tr>
<td>Socializacion estadistica -Ferias (FNSC) y Otros</td>
<td>63</td>
<td>286</td>
<td>1.141</td>
<td>83</td>
<td>67</td>
<td>239</td>
<td>1.879</td>
<td>3600</td>
<td>52,19%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - Territorial Centro Oriente</td>
<td>938</td>
<td>1.303</td>
<td>3.944</td>
<td>4.764</td>
<td>1.845</td>
<td>1.353</td>
<td>14.147</td>
<td>12000</td>
<td>341,73%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>SUBTOTAL</strong></td>
<td>4.839</td>
<td>8.942</td>
<td>20.937</td>
<td>20.615</td>
<td>3.767</td>
<td>3.121</td>
<td>43.241</td>
<td>17.400</td>
<td>248,51%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: DIMCE.
<table>
<thead>
<tr>
<th>ATENCIONES 2018</th>
<th>Enero</th>
<th>Febrero</th>
<th>Marzo</th>
<th>Abril</th>
<th>Mayo</th>
<th>Junio</th>
<th>Total</th>
<th>Proyección atención de ciudadanos</th>
<th>Porcentaje de Cumplimiento</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4. NOROCCIDENTE</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Presencial</td>
<td>151</td>
<td>134</td>
<td>162</td>
<td>214</td>
<td>195</td>
<td>105</td>
<td>961</td>
<td>1200</td>
<td>80,08%</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefónico</td>
<td>12</td>
<td>10</td>
<td>12</td>
<td>11</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
<td>279</td>
<td>1000</td>
<td>27,90%</td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>33</td>
<td>50</td>
<td>52</td>
<td>46</td>
<td>66</td>
<td>32</td>
<td>279</td>
<td>1000</td>
<td>27,90%</td>
</tr>
<tr>
<td>Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros</td>
<td>138</td>
<td>1,093</td>
<td>801</td>
<td>1,226</td>
<td>679</td>
<td>497</td>
<td>4,434</td>
<td>7200</td>
<td>61,58%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - Territorial Noroccidente</td>
<td>587</td>
<td>636</td>
<td>697</td>
<td>542</td>
<td>591</td>
<td>551</td>
<td>3,604</td>
<td>1200</td>
<td>253,87%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - Asesor Virtual</td>
<td>3,793</td>
<td>7,276</td>
<td>15,791</td>
<td>15,700</td>
<td>1,793</td>
<td>1,487</td>
<td>26,860</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>SUBTOTAL</td>
<td>4,714</td>
<td>9,199</td>
<td>17,515</td>
<td>17,740</td>
<td>3,335</td>
<td>2,675</td>
<td>36,198</td>
<td>21,700</td>
<td>166,81%</td>
</tr>
<tr>
<td>5. NORTE</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Presencial</td>
<td>26</td>
<td>38</td>
<td>48</td>
<td>80</td>
<td>44</td>
<td>16</td>
<td>252</td>
<td>1200</td>
<td>21,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefónico</td>
<td>8</td>
<td>7</td>
<td>3</td>
<td>27</td>
<td>7</td>
<td>7</td>
<td>59</td>
<td>300</td>
<td>19,67%</td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>35</td>
<td>36</td>
<td>54</td>
<td>48</td>
<td>30</td>
<td>37</td>
<td>240</td>
<td>1000</td>
<td>24,00%</td>
</tr>
<tr>
<td>Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros</td>
<td>0</td>
<td>602</td>
<td>240</td>
<td>1,647</td>
<td>724</td>
<td>319</td>
<td>3,532</td>
<td>7200</td>
<td>49,06%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - Territorial Norte</td>
<td>364</td>
<td>516</td>
<td>368</td>
<td>576</td>
<td>488</td>
<td>362</td>
<td>2,674</td>
<td>12000</td>
<td>246,12%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - Asesor Virtual</td>
<td>3,793</td>
<td>7,276</td>
<td>15,791</td>
<td>15,700</td>
<td>1,793</td>
<td>1,487</td>
<td>26,860</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>SUBTOTAL</td>
<td>4,226</td>
<td>8,475</td>
<td>16,504</td>
<td>18,078</td>
<td>3,086</td>
<td>2,228</td>
<td>33,617</td>
<td>21,700</td>
<td>154,92%</td>
</tr>
<tr>
<td>6. SUROCCIDENTE</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Presencial</td>
<td>26</td>
<td>84</td>
<td>150</td>
<td>164</td>
<td>50</td>
<td>34</td>
<td>508</td>
<td>1200</td>
<td>42,33%</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefónico</td>
<td>28</td>
<td>35</td>
<td>45</td>
<td>32</td>
<td>19</td>
<td>14</td>
<td>173</td>
<td>300</td>
<td>57,67%</td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeo</td>
<td>46</td>
<td>36</td>
<td>67</td>
<td>33</td>
<td>43</td>
<td>42</td>
<td>267</td>
<td>1000</td>
<td>26,70%</td>
</tr>
<tr>
<td>Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros</td>
<td>124</td>
<td>231</td>
<td>294</td>
<td>299</td>
<td>897</td>
<td>195</td>
<td>2,040</td>
<td>5400</td>
<td>37,78%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - Territorial Suroccidente</td>
<td>424</td>
<td>785</td>
<td>1,118</td>
<td>802</td>
<td>770</td>
<td>648</td>
<td>4,547</td>
<td>12000</td>
<td>261,73%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chat - Asesor Virtual</td>
<td>3,793</td>
<td>7,276</td>
<td>15,791</td>
<td>15,700</td>
<td>1,793</td>
<td>1,487</td>
<td>26,860</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>SUBSUBTOTAL</td>
<td>4,441</td>
<td>8,447</td>
<td>17,465</td>
<td>17,030</td>
<td>3,572</td>
<td>2,420</td>
<td>34,395</td>
<td>19,900</td>
<td>172,84%</td>
</tr>
<tr>
<td>TOTAL ATENCIONES 2018</td>
<td>58,653</td>
<td>110,798</td>
<td>161,954</td>
<td>155,046</td>
<td>43,387</td>
<td>29,565</td>
<td>464,503</td>
<td>480,000</td>
<td>96,77%</td>
</tr>
<tr>
<td>ATENCIÓN 2018</td>
<td>Enero</td>
<td>Febrero</td>
<td>Marzo</td>
<td>Abril</td>
<td>Mayo</td>
<td>Junio</td>
<td>Año 2018</td>
<td>Proyección atención de ciudadanos</td>
<td>Porcentaje de Cumplimiento</td>
</tr>
<tr>
<td>-------------------------------------------</td>
<td>-------</td>
<td>---------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
<td>-------</td>
<td>----------</td>
<td>----------------------------------</td>
<td>----------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Atención al Ciudadano</td>
<td>1.885</td>
<td>2.198</td>
<td>2.455</td>
<td>2.764</td>
<td>4.637</td>
<td>2.039</td>
<td>15.978</td>
<td>480.000</td>
<td>289%</td>
</tr>
<tr>
<td>Usuarios Telefónicos Información General</td>
<td>67.790</td>
<td>81.501</td>
<td>199.253</td>
<td>203.700</td>
<td>75.611</td>
<td>97.146</td>
<td>725.001</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(Conmutador)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Socializaciónestadística-Ferias(FNSC) y</td>
<td>472</td>
<td>3.951</td>
<td>5.749</td>
<td>5.484</td>
<td>4.020</td>
<td>2.322</td>
<td>21.998</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Otros(Sensibilización)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Chat</td>
<td>40.082</td>
<td>92.126</td>
<td>139.548</td>
<td>131.953</td>
<td>18.413</td>
<td>14.935</td>
<td>437.057</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Redes Sociales</td>
<td>15</td>
<td>10</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>33</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Certificación Digitales</td>
<td>630</td>
<td>555</td>
<td>413</td>
<td>532</td>
<td>483</td>
<td>340</td>
<td>2.953</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3er Censo Nacional agropecuario - ANDA</td>
<td>8.573</td>
<td>7.537</td>
<td>8.053</td>
<td>8.718</td>
<td>6.008</td>
<td>7.258</td>
<td>46.147</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sociedad de la Estadística</td>
<td>3.570</td>
<td>0</td>
<td>1.761</td>
<td>5.807</td>
<td>6.744</td>
<td>5.812</td>
<td>23.694</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Suscriptores - Procesamientos Especializados</td>
<td>220</td>
<td>109</td>
<td>164</td>
<td>117</td>
<td>231</td>
<td>251</td>
<td>1.092</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>PQRSD</td>
<td>3.090</td>
<td>3.257</td>
<td>7.720</td>
<td>8.894</td>
<td>4.984</td>
<td>2.626</td>
<td>30.571</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>TOTAL</td>
<td>141.896</td>
<td>203.202</td>
<td>378.905</td>
<td>382.282</td>
<td>136.965</td>
<td>142.658</td>
<td>1.385.908</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: DIMCE.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Servicio</th>
<th>Atenciones Registradas</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Telefonicos Información General (Conmutador)</td>
<td>725001</td>
</tr>
<tr>
<td>Chat</td>
<td>437057</td>
</tr>
<tr>
<td>Archivo Nacional de Datos - ANDA</td>
<td>81384</td>
</tr>
<tr>
<td>ANDA 3er Censo Nacional agropecuario</td>
<td>46147</td>
</tr>
<tr>
<td>PQRSD</td>
<td>30571</td>
</tr>
<tr>
<td>Sociedad de la Estadística</td>
<td>23694</td>
</tr>
<tr>
<td>Socialización Estadística por tematica - Universidades - Colegios - Entidades</td>
<td>20786</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefonico</td>
<td>8717</td>
</tr>
<tr>
<td>Orfeos</td>
<td>3590</td>
</tr>
<tr>
<td>Certificaciones Digitales</td>
<td>2953</td>
</tr>
<tr>
<td>Presencial</td>
<td>2645</td>
</tr>
<tr>
<td>Suscriptores – Procesamientos Especializados</td>
<td>1092</td>
</tr>
<tr>
<td>Presencial SPEE</td>
<td>1025</td>
</tr>
<tr>
<td>Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</td>
<td>779</td>
</tr>
<tr>
<td>Sensibilización DANE</td>
<td>433</td>
</tr>
<tr>
<td>Redes Sociales</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefónico SPEE</td>
<td>1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: DIMCE.
En el primer semestre de 2018 se registraron un total de 1.385.908 atenciones. Para el mismo periodo del año anterior el registro fue de 282.729 atenciones; lo cual representa un incremento del 390% en el total de atenciones a nivel nacional.

El incremento significativo en las cifras, corresponde principalmente a la operación del Censo Nacional de Población y Vivienda – CNPV - 2018 en sus diferentes fases.

**Fuente:** DIMCE.
Los meses que registraron un mayor número de atenciones fueron el mes de marzo con 379.280 y abril con 382.282 ciudadanos atendidos, lo que representa el 27.36% y el 27.58% respectivamente del total de atenciones registradas durante el primer semestre de 2018.

El aumento en la cantidad de atenciones para estos meses se debe a la finalización de la primera fase del CNPV - Censo Electrónico (eCenso) y el inicio de las fases correspondientes al Censo Puerta a Puerta en diferentes departamentos del país.

**Fuente:** DIMCE.
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Comportamiento en términos de servicio ofrecido a través de los canales de atención presencial, telefónico, correo electrónico y portal web.
El total de ciudadanos que calificaron el servicio y las operaciones estadísticas a través de los canales, presencial, telefónico, correo electrónico y portal web durante el primer semestre de 2018 fue de 2697, lo que corresponde a una tasa de respuesta del 39,75% teniendo en cuenta que el total de atenciones registradas a través de estos canales fue de 6785.
El canal de atención con mayor número de ciudadanos que califican el servicio es el presencial, con un 85,13% del total de encuestas realizadas durante el primer semestre 2018, seguido del canal telefónico con un 12,50%, continua el canal correo electrónico con 2,19% y finalmente se encuentra la calificación a través del portal web con 0,19%.

Total encuestas primer semestre 2018: 2697
La calificación asignada por parte de los ciudadanos en cuanto al servicio durante el primer semestre de 2018 para los canales de atención presencial, telefónico y correo electrónico, se ubican en un rango satisfactorio.

En cuanto a la calificación del portal web, solo se registro calificación en los meses de febrero y mayo. En febrero se registro una caída en el nivel de satisfacción de los ciudadanos, producto de la baja puntuación de los atributos de contenido y actualización. Sin embargo esta calificación para el mes de mayo se ubico en rango satisfactorio.

Fuente: DIMCE.
Durante el primer semestre de 2018, la calificación del servicio se encuentra dentro de rango satisfactorio, teniendo en cuenta la escala de 1 a 5.

La calificación total del servicio está promediada por los porcentajes de las valoraciones en los canales de atención presencial, telefónico, correo electrónico y portal web.

Fuente: DIMCE.
CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS CONSULTADOS

Temas consultados por los ciudadanos que califican la información estadística a través de los canales de atención, presencial, telefónico, correo electrónico y portal web.
Durante el primer semestre 2018, el segmento Acerca del DANE, fue el más calificado por los ciudadanos, dado que bajo esta categoría se dirigieron las consultas correspondientes al proceso de selección del equipo operativo del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, además de las orientaciones respecto al Censo Electrónico (eCenso) y el Censo puerta a puerta a nivel nacional.

Fuente: DIMCE.
La calificación por parte de los ciudadanos en cuanto a los atributos de las operaciones estadísticas consultadas durante el primer semestre 2018, se ubica en un rango satisfactorio, sin embargo, los aspectos utilidad y claridad, cuentan con la valoración mas alta del semestre.

Fuente: DIMCE.
Evolución de la calificación de los temas estadísticos - I semestre 2018

Calificación total temas estadísticos

Fuente: DIMCE.
RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS – I SEMESTRE 2018

Fuente: DIMCE.
La valoración de los niveles de satisfacción total por parte de los ciudadanos durante el primer semestre de 2018 es satisfactoria, teniendo un rango de variación de 0,49% entre los meses de enero a junio.

Fuente: DIMCE.