

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

---

Informe Ejecutivo – I Semestre 2018

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística-DIMCE

Bogotá, Colombia

# REGISTRO DE ATENCIONES I SEMESTRE 2018 TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Presencial	157	231	235	232	245	152	1.252	3000	41,73%
	Telefonico	22	38	31	24	7	6	128		
	Atendidos Avaya	857	890	967	1.134	3.180	1.139	8.167	7000	118,50%
	Orfeo	368	426	380	420	477	335	2.406	9000	26,73%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	95	410	1.271	656	423	202	3.057	5400	56,61%
	Redes Sociales	15	10	3	0	2	3	33	300	11,00%
	Certificaciones Digitales	630	555	413	532	483	340	2.953	8000	36,91%
	Archivo Nacional de Datos	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	81.384	300000	27,13%
	Chat - Territorial Centro	212	366	788	1.266	764	614	4.010	45300	177,49%
	Chat - Asesor Virtual	6.320	12.130	26.317	26.165	2.986	2.477	76.395		
Chat - CNPV	10.889	39.446	26.107	18.436	1.338	761	96.977	-	-	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>35.134</b>	<b>66.460</b>	<b>70.298</b>	<b>63.178</b>	<b>25.737</b>	<b>15.955</b>	<b>276.762</b>	<b>378.000</b>	<b>73,22%</b>	
2. CENTRO OCCIDENTE	Presencial	21	73	130	152	134	39	549	900	61,00%
	Telefonico	22	7	19	28	13	5	94	300	31,33%
	Orfeo	28	26	39	50	54	31	228	900	25,33%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	52	1.329	2.002	1.573	1.230	870	7.056	7200	98,00%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	564	1.254	902	666	734	5.503	12000	269,69%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	26.860		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5.299</b>	<b>9.275</b>	<b>19.235</b>	<b>18.405</b>	<b>3.890</b>	<b>3.166</b>	<b>40.290</b>	<b>21.300</b>	<b>189,15%</b>	
3. CENTRO ORIENTE	Presencial	13	31	32	41	25	6	148	600	24,67%
	Telefonico	5	10	10	6	5	1	37	300	12,33%
	Orfeo	27	36	19	21	32	35	170	900	18,89%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	63	286	1.141	83	67	239	1.879	3600	52,19%
	Chat - Territorial Centro Oriente	938	1.303	3.944	4.764	1.845	1.353	14.147	12000	341,73%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	26.860		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.839</b>	<b>8.942</b>	<b>20.937</b>	<b>20.615</b>	<b>3.767</b>	<b>3.121</b>	<b>43.241</b>	<b>17.400</b>	<b>248,51%</b>	

Fuente: DIMCE.

# REGISTRO DE ATENCIONES I SEMESTRE 2018 TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Presencial	151	134	162	214	195	105	961	1200	80,08%
	Telefonico	12	10	12	12	11	3	60	300	20,00%
	Orfeo	33	50	52	46	66	32	279	1000	27,90%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	138	1.093	801	1.226	679	497	4.434	7200	61,58%
	Chat - Territorial Norroccidente	587	636	697	542	591	551	3.604	12000	253,87%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	26.860		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4.714</b>	<b>9.199</b>	<b>17.515</b>	<b>17.740</b>	<b>3.335</b>	<b>2.675</b>	<b>36.198</b>	<b>21.700</b>	<b>166,81%</b>
5. NORTE	Presencial	26	38	48	80	44	16	252	1200	21,00%
	Telefonico	8	7	3	27	7	7	59	300	19,67%
	Orfeo	35	36	54	48	30	37	240	1000	24,00%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	0	602	240	1.647	724	319	3.532	7200	49,06%
	Chat - Territorial Norte	364	516	368	576	488	362	2.674	12000	246,12%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	26.860		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4.226</b>	<b>8.475</b>	<b>16.504</b>	<b>18.078</b>	<b>3.086</b>	<b>2.228</b>	<b>33.617</b>	<b>21.700</b>	<b>154,92%</b>
6. SUROCCIDENTE	Presencial	26	84	150	164	50	34	508	1200	42,33%
	Telefonico	28	35	45	32	19	14	173	300	57,67%
	Orfeo	46	36	67	33	43	42	267	1000	26,70%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	124	231	294	299	897	195	2.040	5400	37,78%
	Chat - Territorial Suroccidente	424	785	1.118	802	770	648	4.547	12000	261,73%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	26.860		
<b>SUBSUBTOTAL</b>		<b>4.441</b>	<b>8.447</b>	<b>17.465</b>	<b>17.030</b>	<b>3.572</b>	<b>2.420</b>	<b>34.395</b>	<b>19.900</b>	<b>172,84%</b>
<b>TOTAL ATENCIONES 2018</b>		<b>58.653</b>	<b>110.798</b>	<b>161.954</b>	<b>155.046</b>	<b>43.387</b>	<b>29.565</b>	<b>464.503</b>	<b>480.000</b>	<b>96,77%</b>

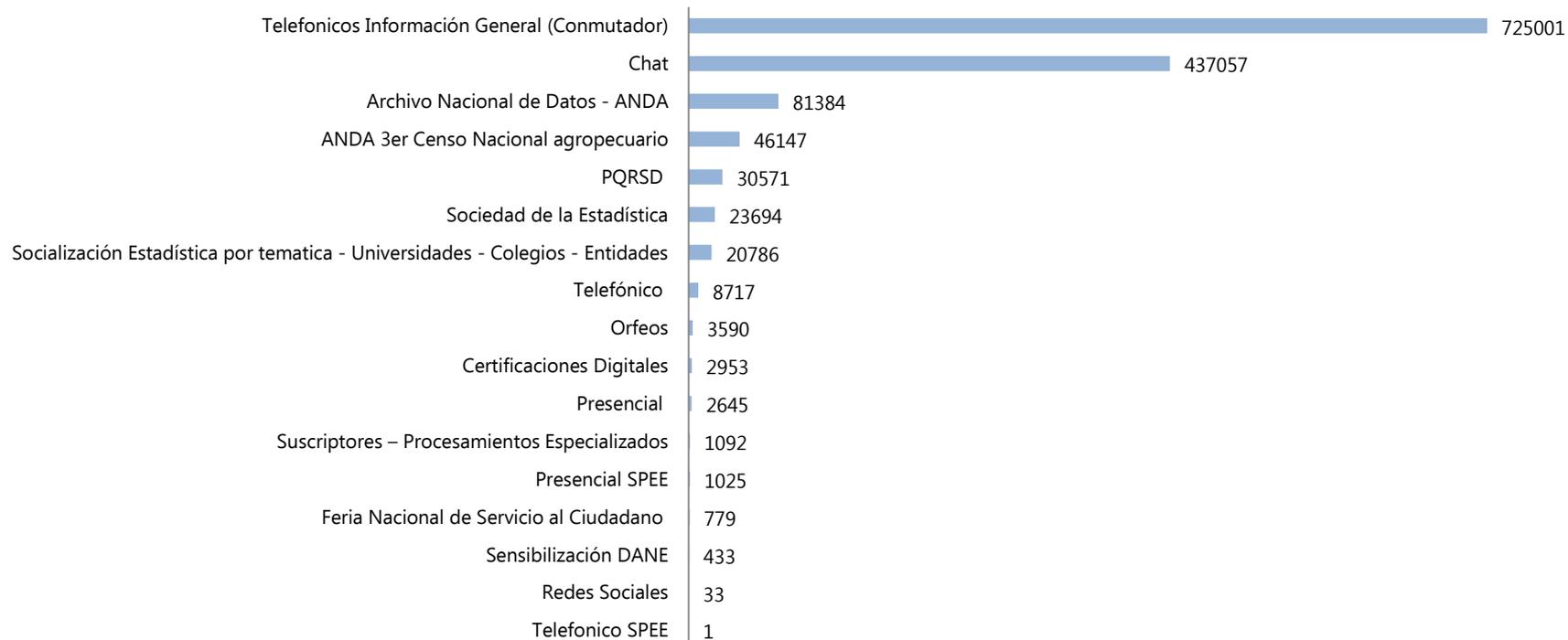
Fuente: DIMCE.

# REGISTRO DE ATENCIONES I SEMESTRE 2018 TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Año 2018	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL</b>	<b>Atención al Ciudadano</b>	<b>1.885</b>	<b>2.198</b>	<b>2.455</b>	<b>2.764</b>	<b>4.637</b>	<b>2.039</b>	<b>15.978</b>	<b>480.000</b>	<b>289%</b>
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	67.790	81.501	199.253	203.700	75.611	97.146	725.001		
	Socialización estadística -Ferias (FNESC) y Otros (Sensibilización)	472	3.951	5.749	5.484	4.020	2.322	21.998		
	Chat	40.082	92.126	139.548	131.953	18.413	14.935	437.057		
	Redes sociales	15	10	3	0	2	3	33		
	Certificacione Digitales	630	555	413	532	483	340	2.953		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	81.384		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	8.573	7.537	8.053	8.718	6.008	7.258	46.147		
	Sociedad de la Estadística	3.570	0	1.761	5.807	6.744	5.812	23.694		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	109	164	117	231	251	1.092		
	PQRSD	3.090	3.257	7.720	8.894	4.984	2.626	30.571		
	<b>TOTAL</b>	<b>141.896</b>	<b>203.202</b>	<b>378.905</b>	<b>382.282</b>	<b>136.965</b>	<b>142.658</b>	<b>1.385.908</b>		

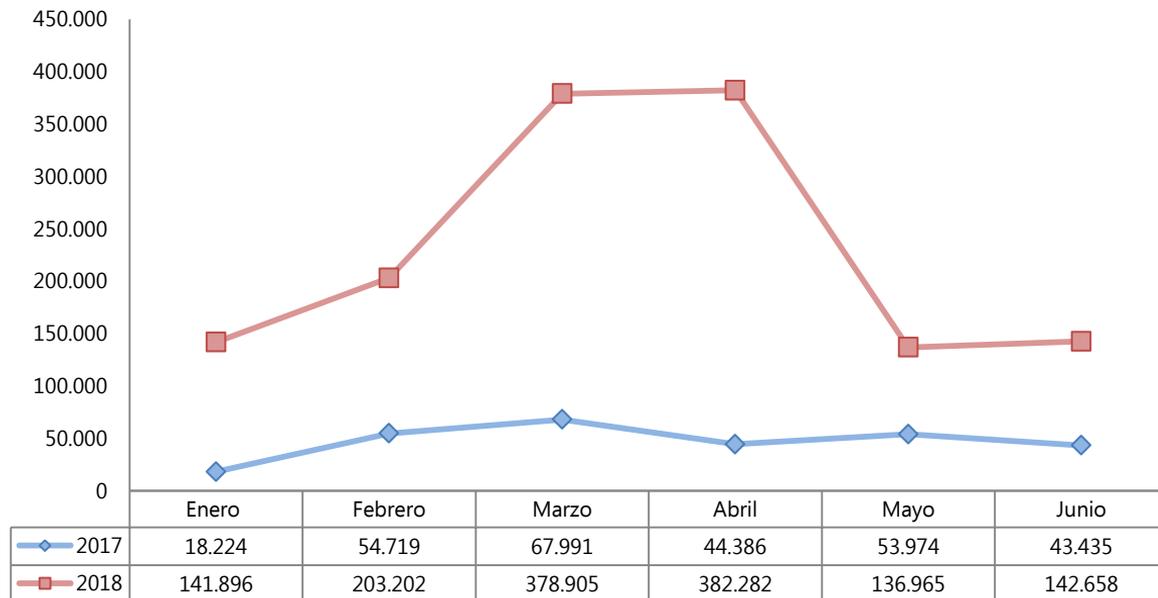
# ATENCIONES REGISTRADAS - I SEMESTRE 2018

## TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



Fuente: DIMCE.

# ATENCIONES REGISTRADAS TOTAL NACIONAL I SEMESTRE 2017-2018



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.

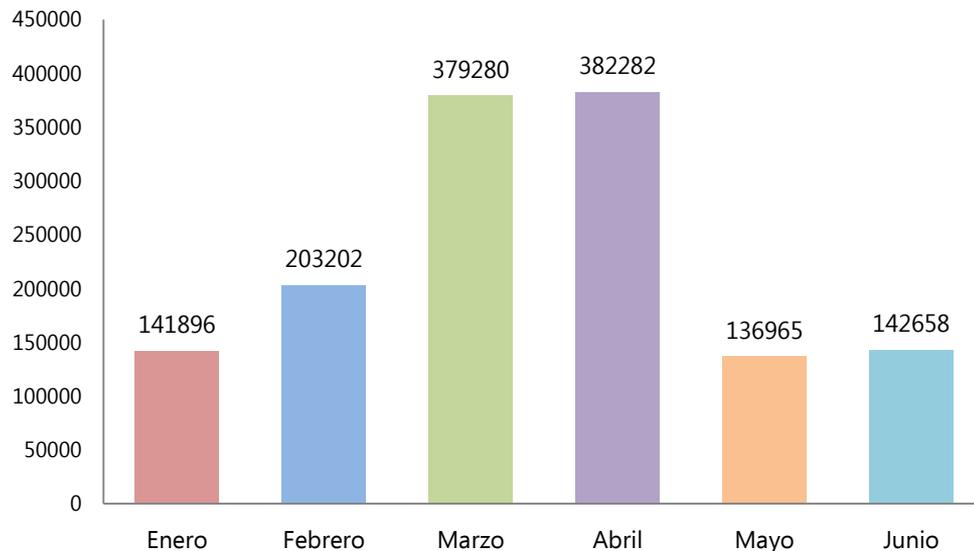
# ATENCIONES REGISTRADAS MENSUALMENTE

## TOTAL NACIONAL

### I SEMESTRE 2018

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.

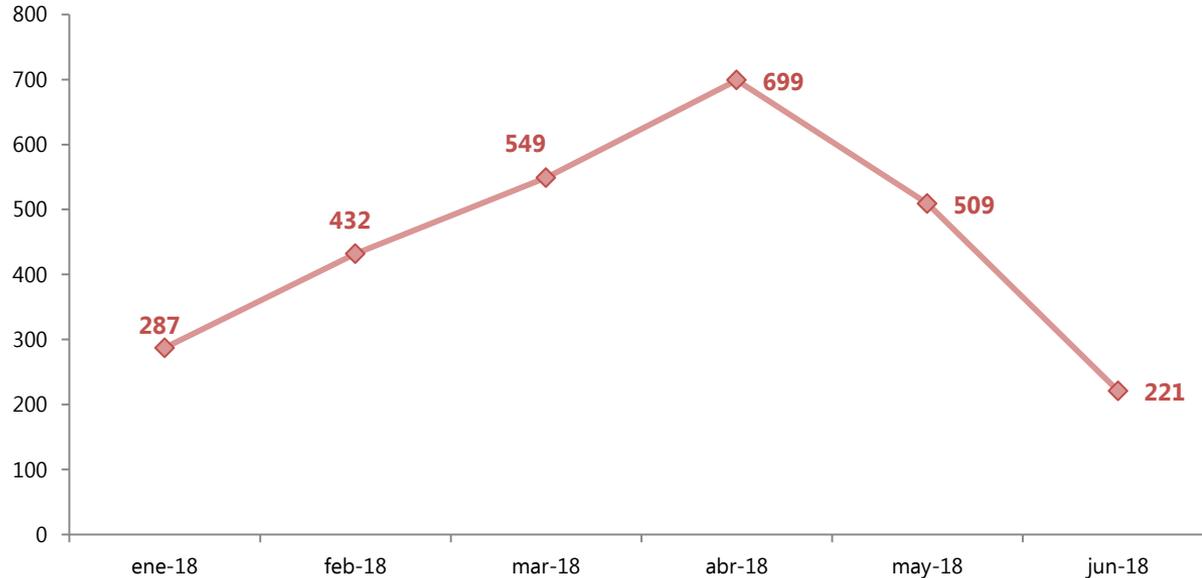


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Comportamiento en términos de servicio ofrecido a través de los canales de atención presencial, telefónico, correo electrónico y portal web.

# EVOLUCIÓN DEL TOTAL DE CIUDADANOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS I SEMESTRE 2018



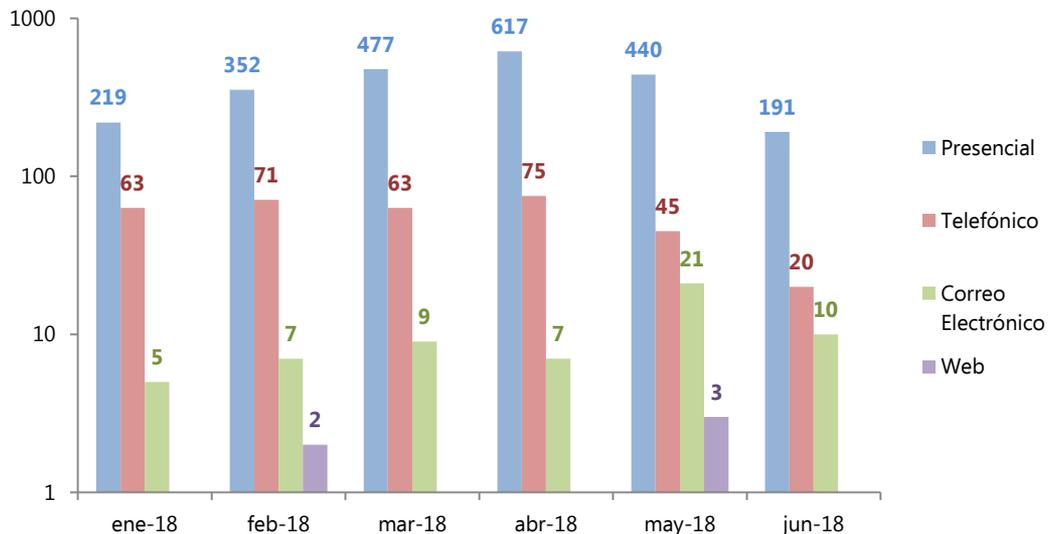
El total de ciudadanos que calificaron el servicio y las operaciones estadísticas a través de los canales, presencial, telefónico, correo electrónico y portal web durante el primer semestre de 2018 fue de 2697, lo que corresponde a una tasa de respuesta del 39,75% teniendo en cuenta que el total de atenciones registradas a través de estos canales fue de 6785.

Fuente: DIMCE.

# CANTIDAD DE CIUDADANOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN I SEMESTRE 2018

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%, continúa el canal correo electrónico con 2,19% y finalmente se encuentra la calificación a través del portal web con un 0,19%.

Total encuestas primer semestre 2018: 2697



Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN I SEMESTRE 2018



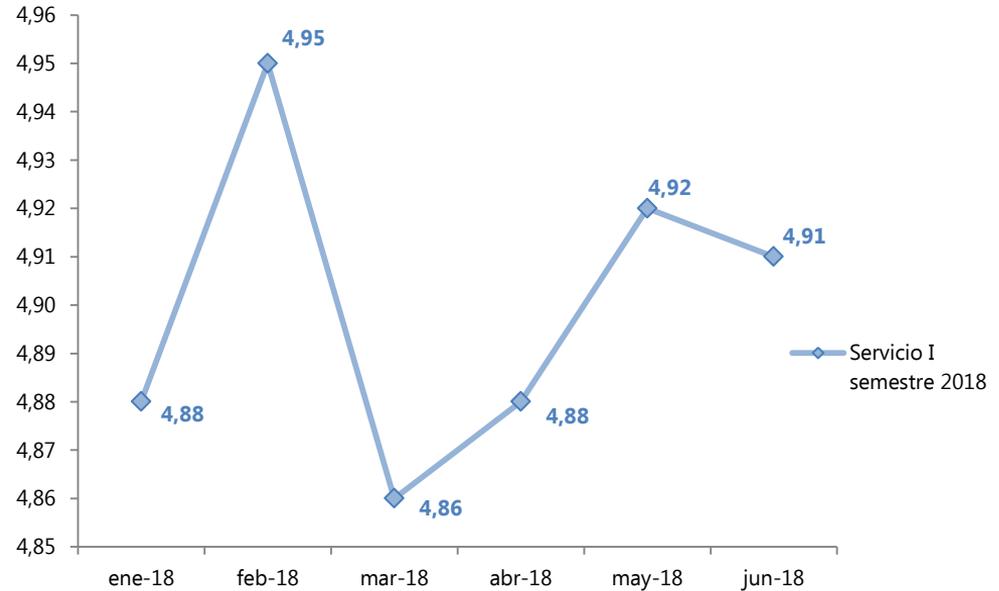
La calificación asignada por parte de los ciudadanos en cuanto al servicio durante el primer semestre de 2018 para los canales de atención presencial, telefónico y correo electrónico, se ubican en un rango satisfactorio.

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.

# CALIFICACIÓN TOTAL DEL SERVICIO I SEMESTRE 2018

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.



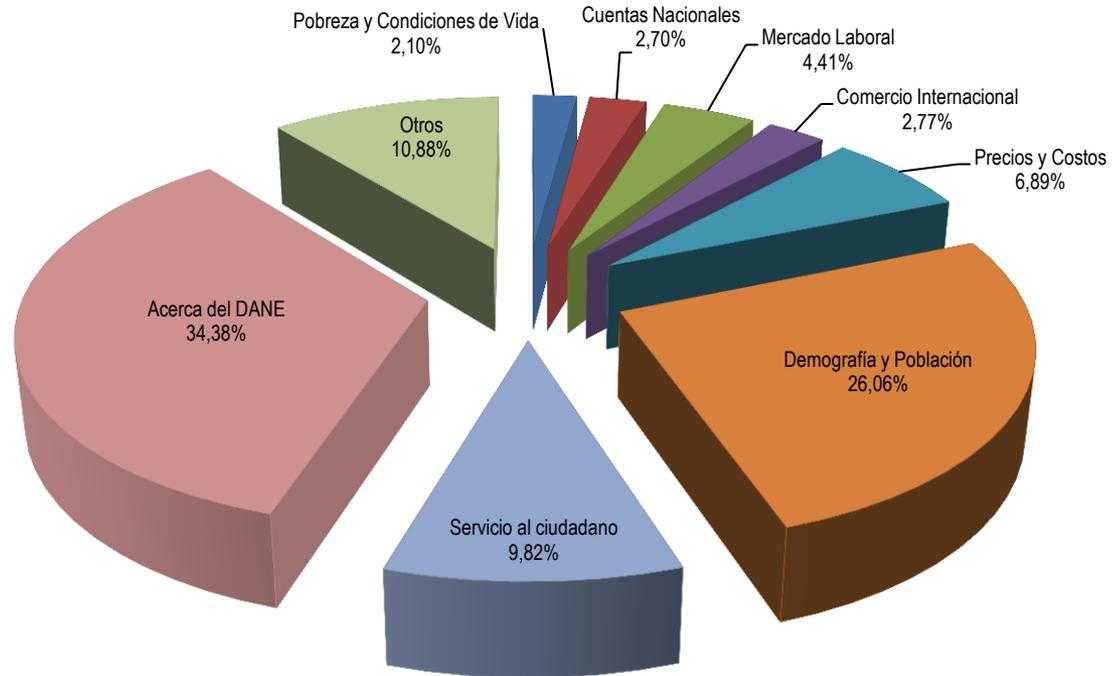
Fuente: DIMCE.

# 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.

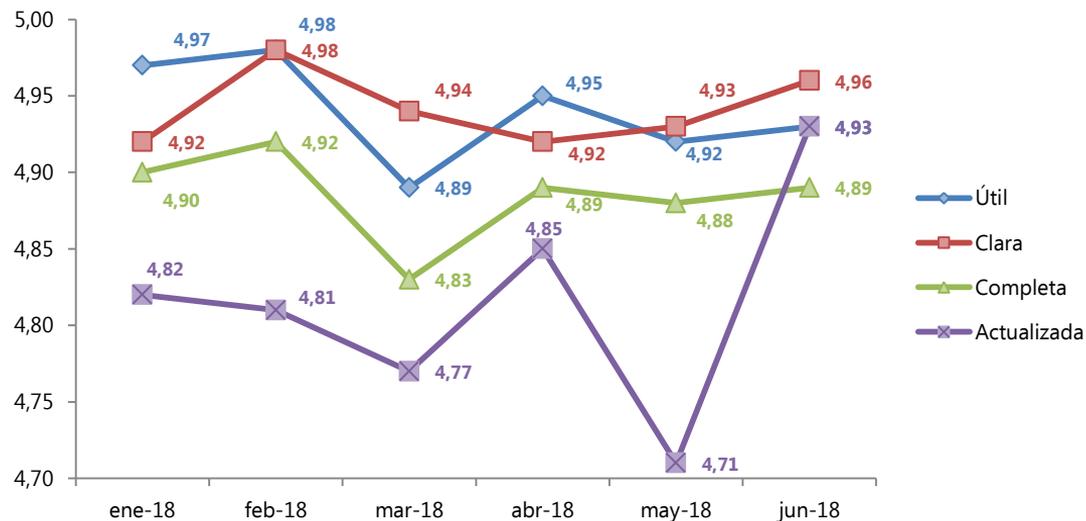
# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y SERVICIOS CALIFICADOS POR LOS CIUDADANOS I SEMESTRE 2018

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.



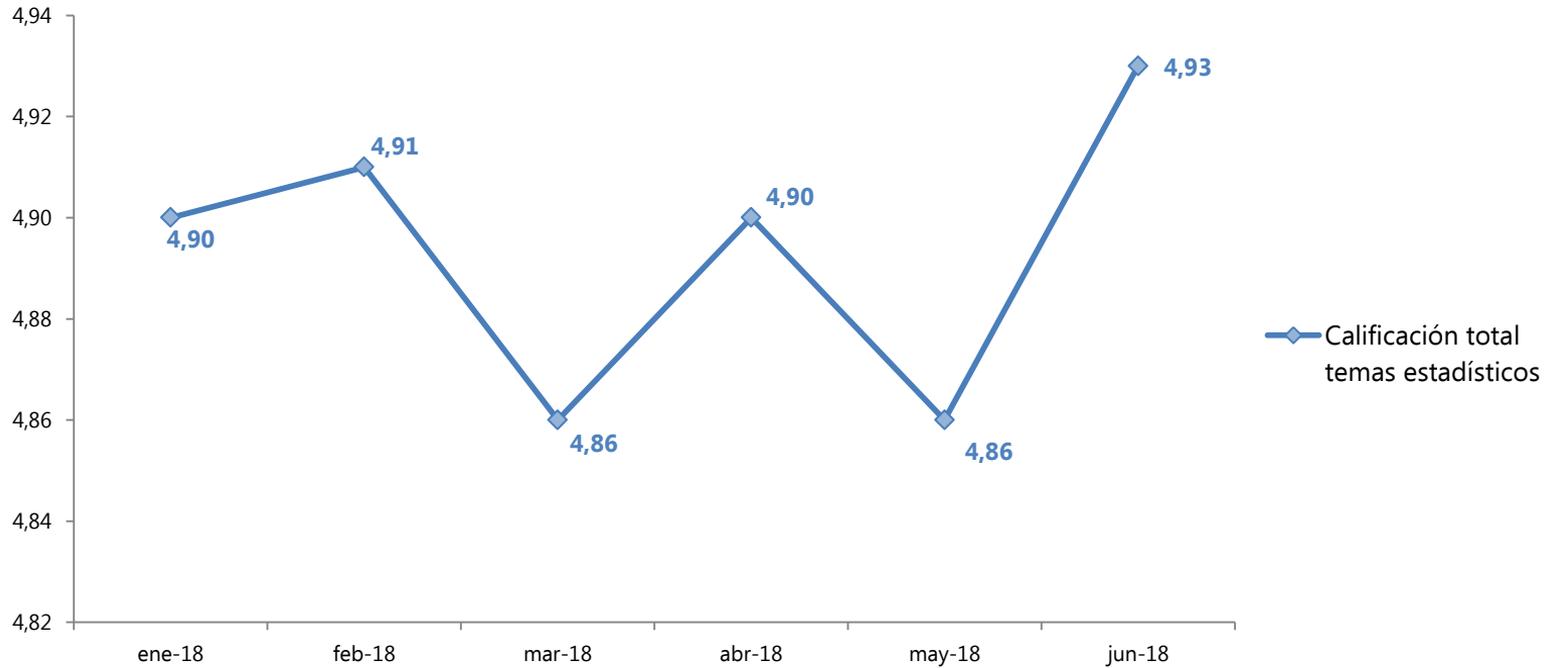
Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - I SEMESTRE 2018



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 más alta del semestre.

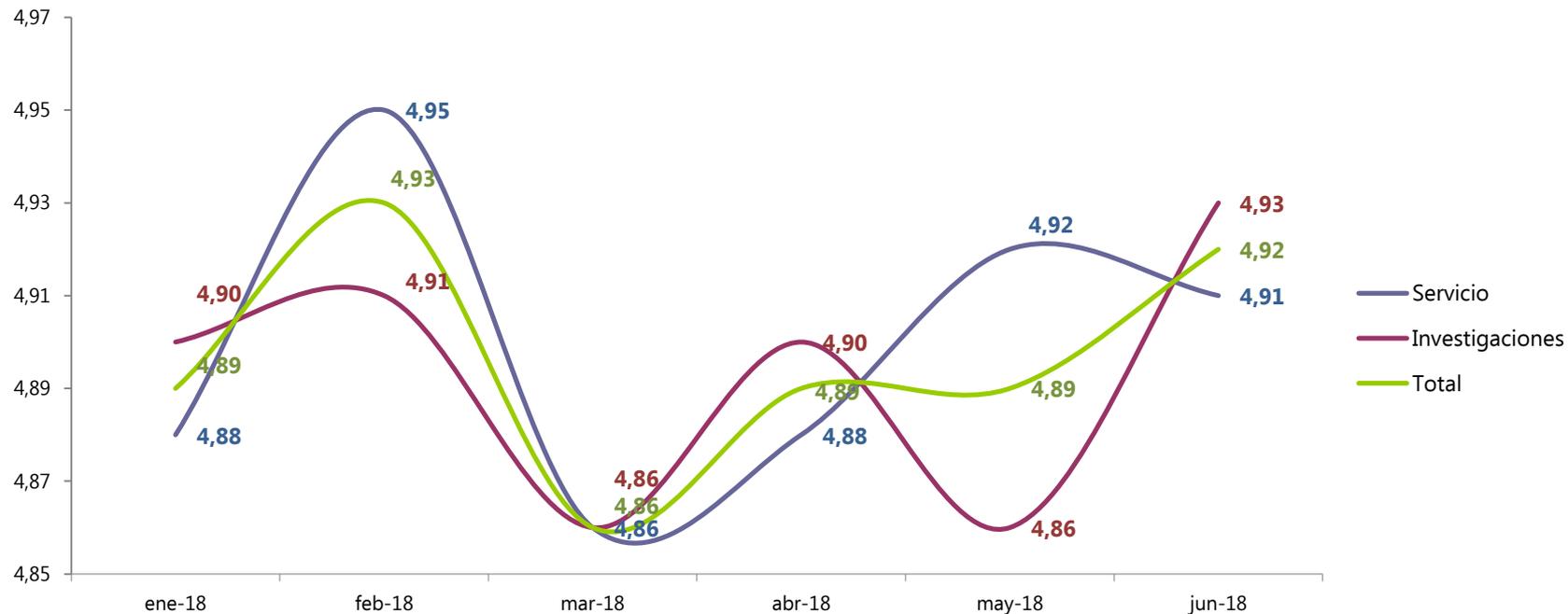
# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - I SEMESTRE 2018



Fuente: DIMCE.

# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

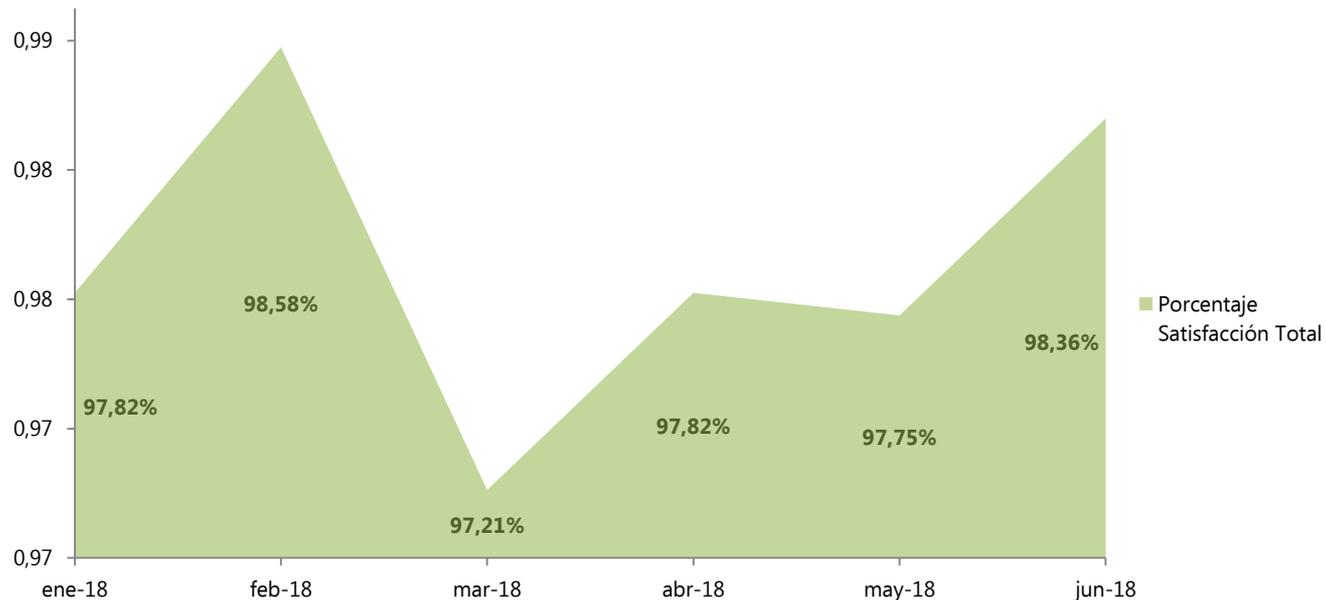
# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS – I SEMESTRE 2018



Fuente: DIMCE.

# SATISFACCIÓN TOTAL DE LOS CIUDADANOS QUE DILIGENCIARON LA ENCUESTA - I SEMESTRE 2018

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.



GOBIERNO DE COLOMBIA



**DANE** INFORMACIÓN  
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia