

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

---

## Informe Ejecutivo – Abril 2018

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

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



# CIUDADANOS ATENDIDOS ABRIL 2018

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Presencial	157	231	235	232	855	3000	28,50%
	Telefonico	22	38	31	24	115	7000	56,61%
	Atendidos Avaya	857	890	967	1.134	3.848	9000	17,71%
	Orfeo	368	426	380	420	1.594	5400	45,04%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	95	410	1.271	656	2.432	300	9,33%
	Redes Sociales	15	10	3	0	28	8000	26,63%
	Certificaciones Digitales	630	555	413	532	2.130	300000	18,54%
	Archivo Nacional de Datos	15.569	11.958	13.786	14.313	55.626	45300	162,39%
	Chat - Territorial Centro	212	366	788	1.266	2.632	-	-
	Chat - Asesor Virtual	6.320	12.130	26.317	26.165	70.932	-	-
Chat - E - Censo	10.889	39.446	26.107	18.436	94.878	-	-	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>35.134</b>	<b>66.460</b>	<b>70.298</b>	<b>63.178</b>	<b>235.070</b>	<b>378.000</b>	<b>62,19%</b>	
2. CENTRO OCCIDENTE	Presencial	21	73	130	152	376	900	41,78%
	Telefonico	22	7	19	28	76	300	25,33%
	Orfeo	28	26	39	50	143	900	15,89%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	52	1.329	2.002	1.573	4.956	7200	68,83%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	564	1.254	902	4.103	12000	258,03%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	26.860	-	-
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5.299</b>	<b>9.275</b>	<b>19.235</b>	<b>18.405</b>	<b>36.514</b>	<b>21.300</b>	<b>171,43%</b>	
3. CENTRO ORIENTE	Presencial	13	31	32	41	117	600	19,50%
	Telefonico	5	10	10	6	31	300	10,33%
	Orfeo	27	36	19	21	103	900	11,44%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	63	286	1.141	83	1.573	3600	43,69%
	Chat - Territorial Centro Oriente	938	1.303	3.944	4.764	10.949	12000	315,08%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	26.860	-	-
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.839</b>	<b>8.942</b>	<b>20.937</b>	<b>20.615</b>	<b>39.633</b>	<b>17.400</b>	<b>227,78%</b>	

# CIUDADANOS ATENDIDOS ABRIL 2018

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Presencial	151	134	162	214	661	1200	55,08%
	Telefonico	12	10	12	12	46	300	15,33%
	Orfeo	33	50	52	46	181	1000	18,10%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	138	1.093	801	1.226	3.258	7200	45,25%
	Chat - Territorial Norroccidente	587	636	697	542	2.462	12000	244,35%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	26.860		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4.714</b>	<b>9.199</b>	<b>17.515</b>	<b>17.740</b>	<b>33.468</b>	<b>21.700</b>	<b>154,23%</b>
5. NORTE	Presencial	26	38	48	80	192	1200	16,00%
	Telefonico	8	7	3	27	45	300	15,00%
	Orfeo	35	36	54	48	173	1000	17,30%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	0	602	240	1.647	2.489	7200	34,57%
	Chat - Territorial Norte	364	516	368	576	1.824	12000	239,03%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	26.860		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4.226</b>	<b>8.475</b>	<b>16.504</b>	<b>18.078</b>	<b>31.583</b>	<b>21.700</b>	<b>145,54%</b>
6. SUROCCIDENTE	Presencial	26	84	150	164	424	1200	35,33%
	Telefonico	28	35	45	32	140	300	46,67%
	Orfeo	46	36	67	33	182	1000	18,20%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	124	231	294	299	948	5400	17,56%
	Chat - Territorial Suroccidente	424	785	1.118	802	3.129	12000	249,91%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	26.860		
<b>SUBSUBTOTAL</b>		<b>4.441</b>	<b>8.447</b>	<b>17.465</b>	<b>17.030</b>	<b>31.683</b>	<b>19.900</b>	<b>159,21%</b>
<b>TOTAL ATENCIONES 2018</b>		<b>58.653</b>	<b>110.798</b>	<b>161.954</b>	<b>155.046</b>	<b>407.951</b>	<b>480.000</b>	<b>84,99%</b>

Fuente: DIMCE.

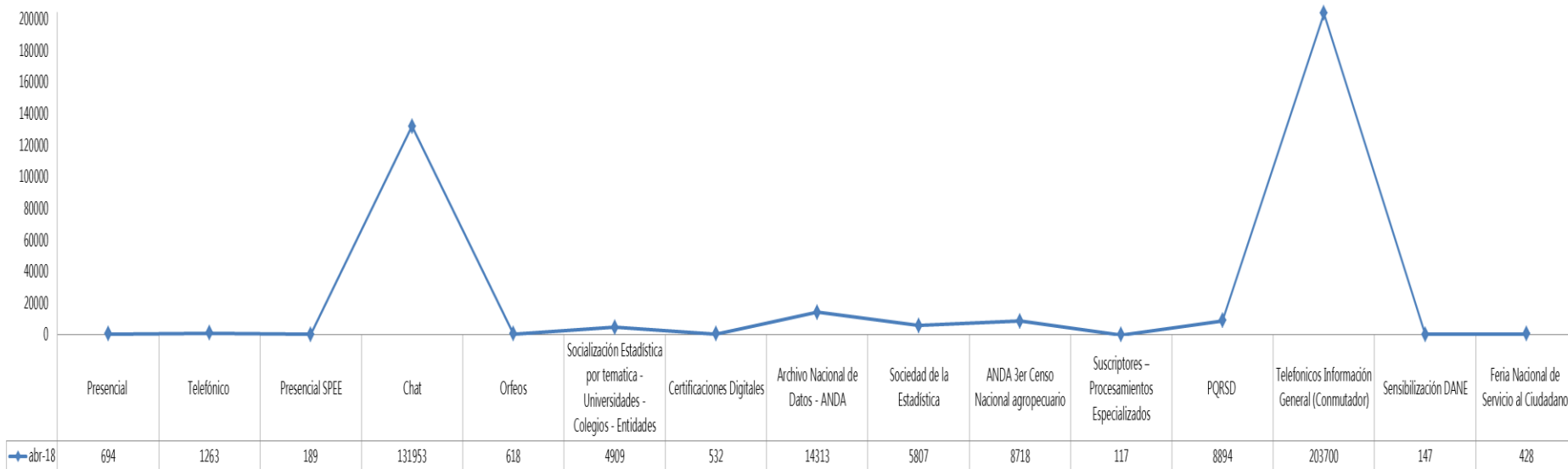
# CIUDADANOS ATENDIDOS ABRIL 2018

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Año 2018	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	1.885	2.198	2.455	2.764	9.302	480.000	230%
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	67.790	81.501	199.253	203.700	552.244		
	Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros (Sensibilización)	472	3.951	5.749	5.484	15.656		
	Chat	40.082	92.126	139.548	131.953	403.709		
	Redes sociales	15	10	3	0	28		
	Certificación Digital	630	555	413	532	2.130		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	15.569	11.958	13.786	14.313	55.626		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	8.573	7.537	8.053	8.718	32.881		
	Sociedad de la Estadística	3.570	0	1.761	5.807	11.138		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	109	164	117	610		
PQRS	3.090	3.257	7.720	8.894	22.961			
<b>TOTAL</b>	<b>141.896</b>	<b>203.202</b>	<b>378.905</b>	<b>382.282</b>	<b>1.106.285</b>			

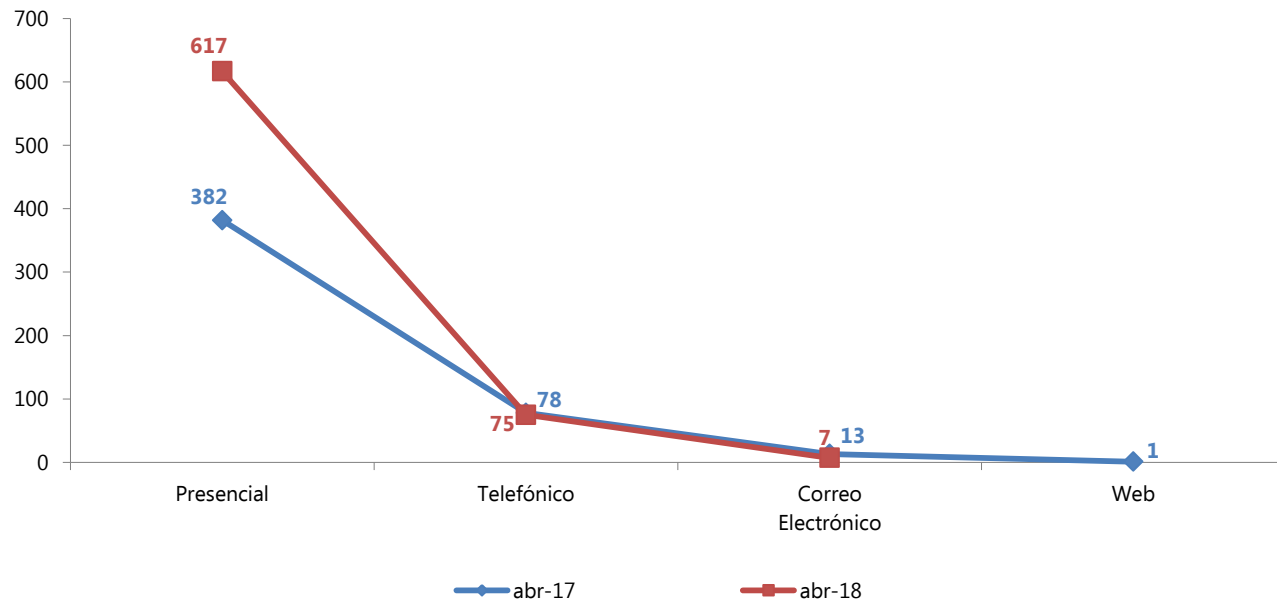
# ATENCIONES REGISTRADAS ABRIL 2018

## TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



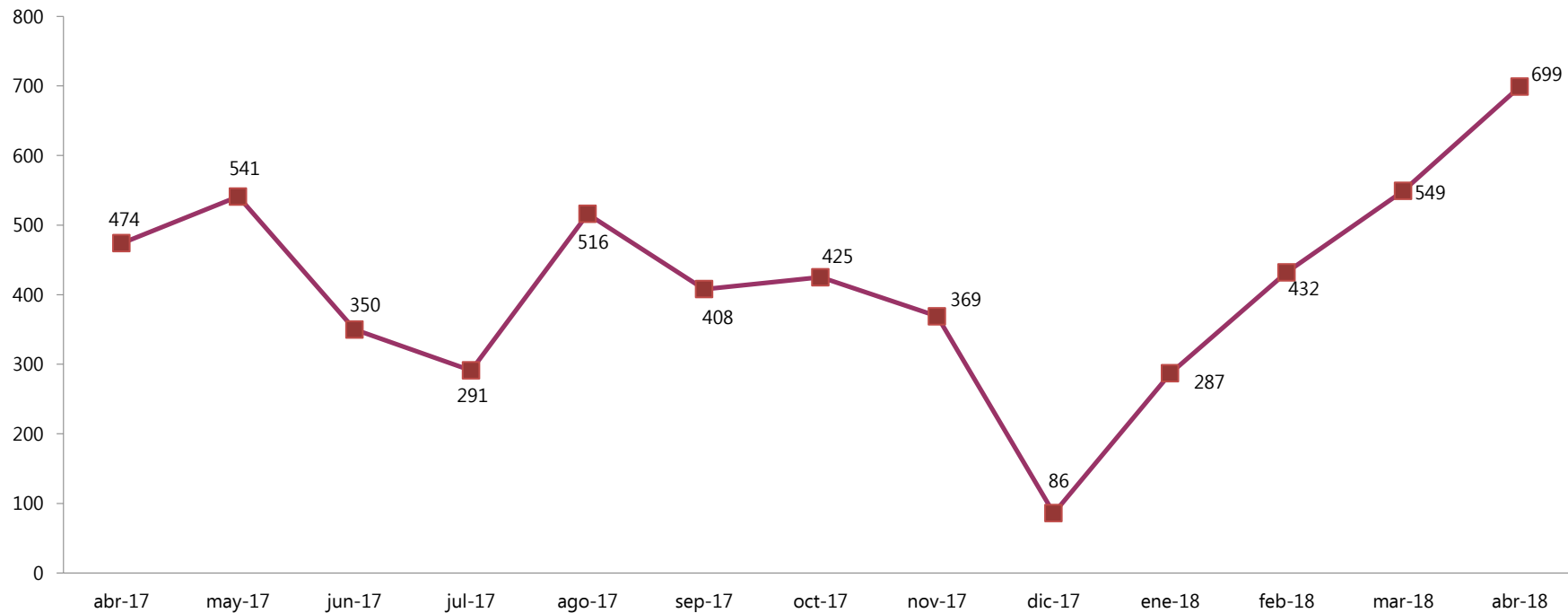
Fuente: DIMCE.

# CIUDADANOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN ABRIL 2017 – 2018



Fuente: DIMCE.

# EVOLUCIÓN DEL TOTAL DE CIUDADANOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS ABRIL 2017 - 2018



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 TERRITORIALES Y DANE CENTRAL

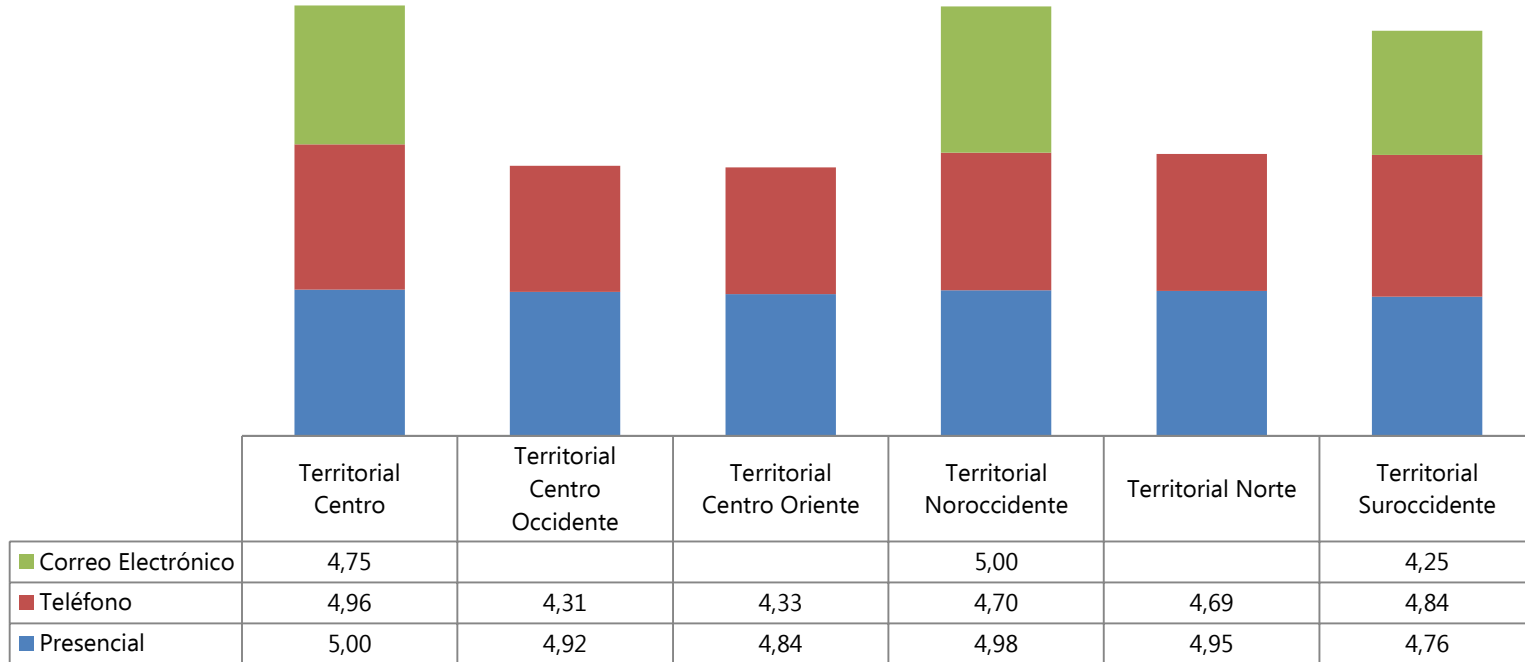
## ABRIL 2018

ABRIL													
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:	50	5,00	121	4,97	16	4,88	206	5,00	59	4,98	165	4,85
	Dominio del tema por parte del funcionario:		5,00		4,93		4,81		5,00		4,97		4,77
	Disponibilidad de la información:		5,00		4,89		4,94		4,99		4,97		4,79
	Instalaciones locativas		5,00		4,90		4,75		4,92		4,88		4,61
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	Tiempo de respuesta	4	4,5	/	/	/	/	1	5	/	/	2	4,5
	Orientación recibida		5	/	/	/	5	/	/	4			
<b>TELEFONICO</b>	tiempo de respuesta	16	4,88	14	4,29	4	4,00	9	4,67	13	4,62	19	4,84
	Orientación recibida		5,00		4,00		4,25		4,56		4,62		4,79
	Dominio del tema por parte del funcionario		5,00		4,64		4,75		4,89		4,85		4,89

UCS: Usuarios que califican el servicio  
P: Calificación

Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIALES – DANE CENTRAL ABRIL 2018

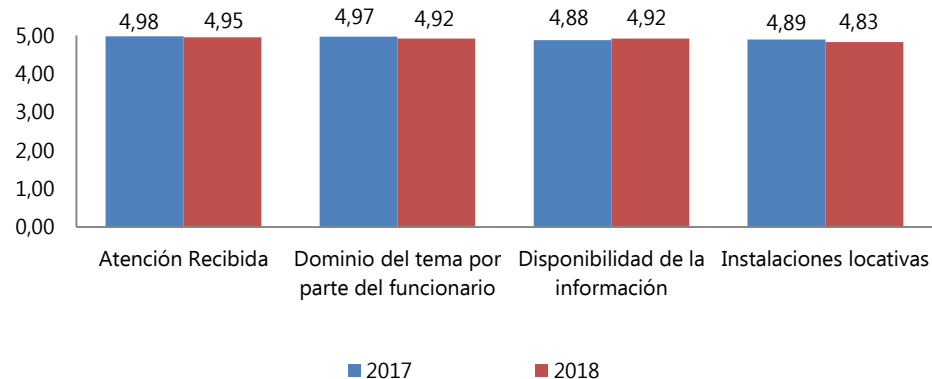


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL PRESENCIAL

## ABRIL 2017- 2018

El comparativo entre la atención recibida, dominio del tema, disponibilidad de la información e instalaciones locativas, para el mes de abril de los años 2017 y 2018, indican que la calificación de los ciudadanos se encuentra en un rango satisfactorio, siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho.

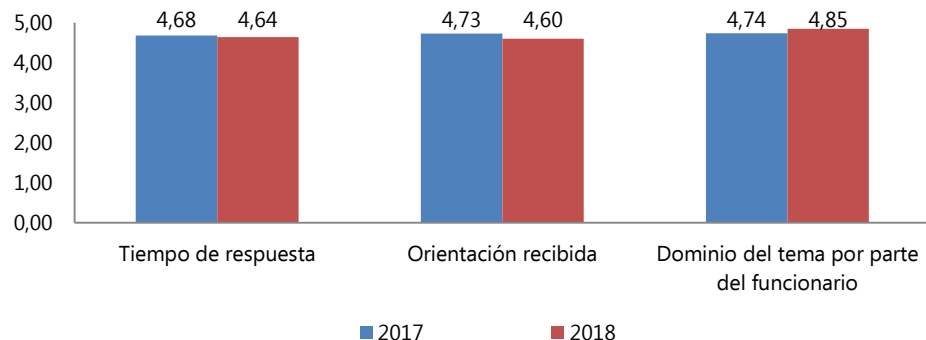


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL TELEFÓNICO

## ABRIL 2017- 2018

La comparación entre los tres atributos evaluados por parte de los ciudadanos (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta) para el mes de abril en los años 2017 y 2018, indica que la calificación resulta satisfactoria en cada una de las características de los años analizados.

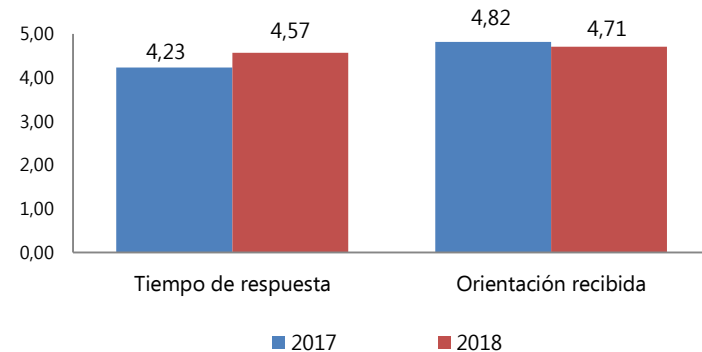


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN SERVICIO - CANAL CORREO ELECTRÓNICO

## ABRIL 2017- 2018

La calificación de los usuarios respecto a los atributos: tiempo de respuesta y orientación recibida, para el mes de abril resulta satisfactoria para los dos periodos en relación.

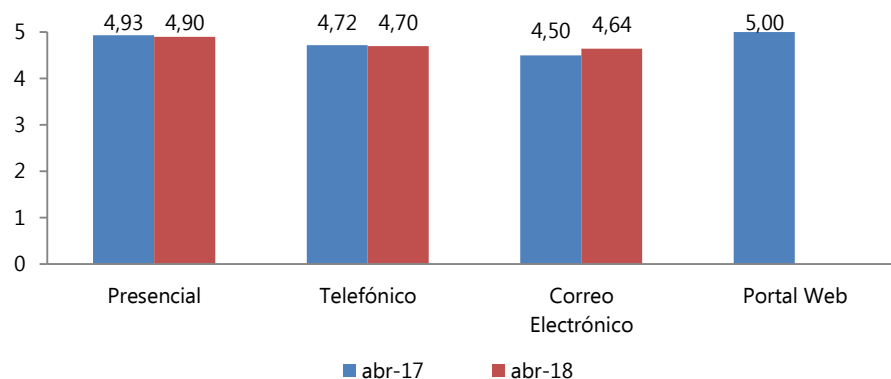


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

## ABRIL 2017 - 2018

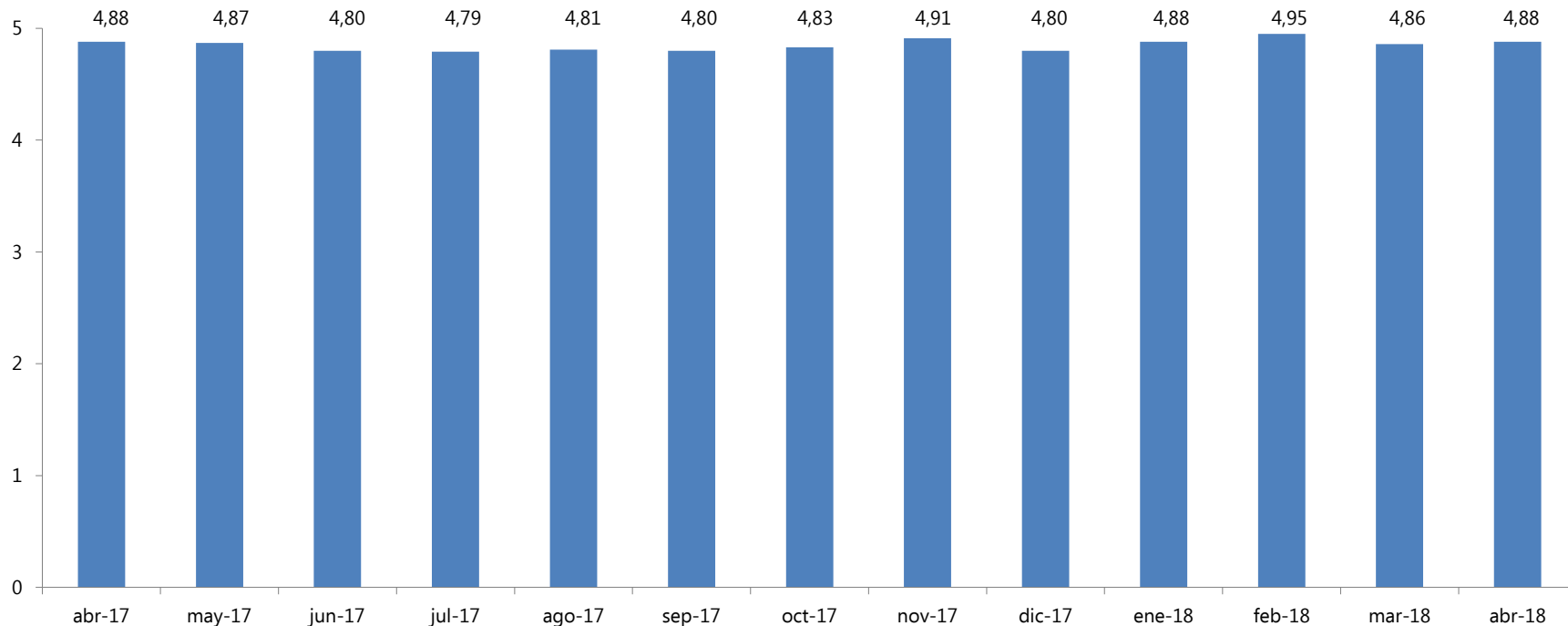
La calificación del servicio asignada por los usuarios en el mes de abril para los canales de contacto presencial, telefónico y correo electrónico en 2017 y 2018 se ubico en un rango satisfactorio. Con respecto al canal de atención portal web, en 2017 su calificación fue satisfactoria, pero en 2018 no se registró calificación para este canal por parte de los ciudadanos.



Fuente: DIMCE.

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

## ABRIL 2017 - 2018



Fuente: DIMCE.

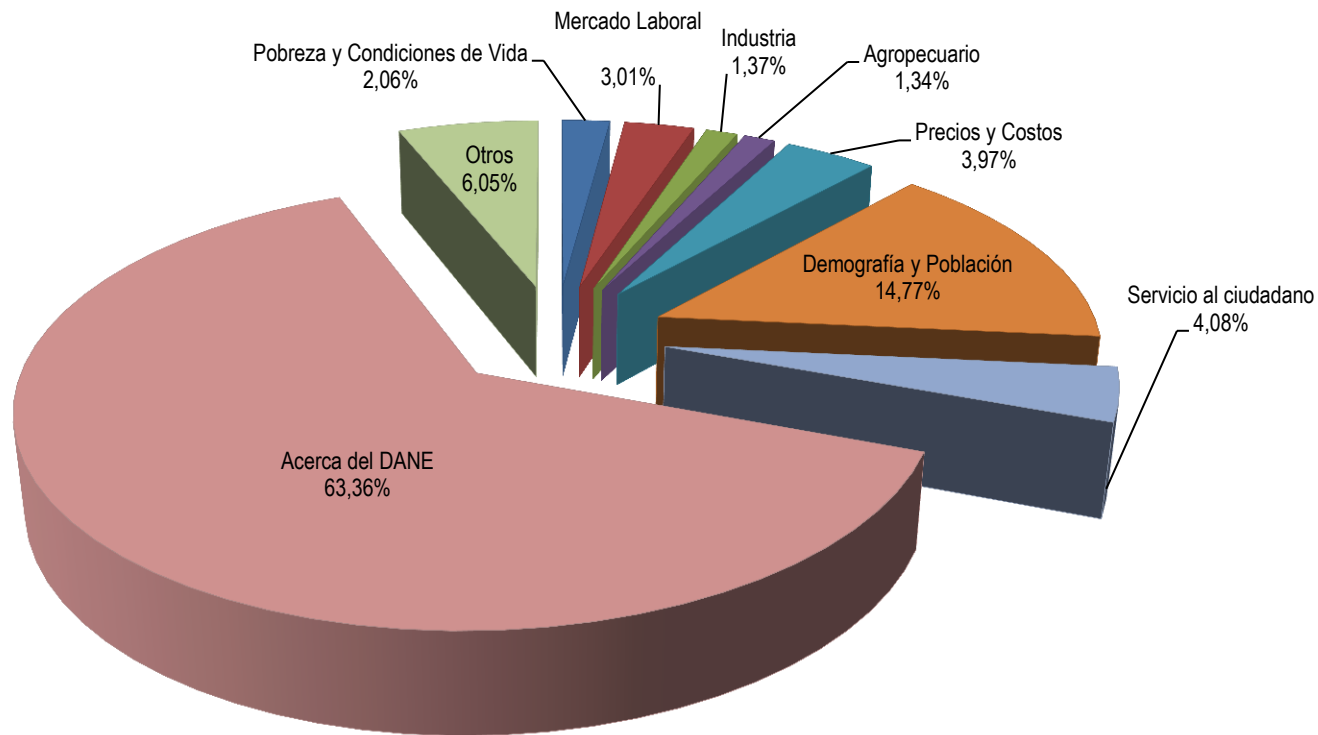
# CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS CONSULTADOS

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 Y SERVICIOS CALIFICADOS POR LOS CIUDADANOS – ABRIL 2018

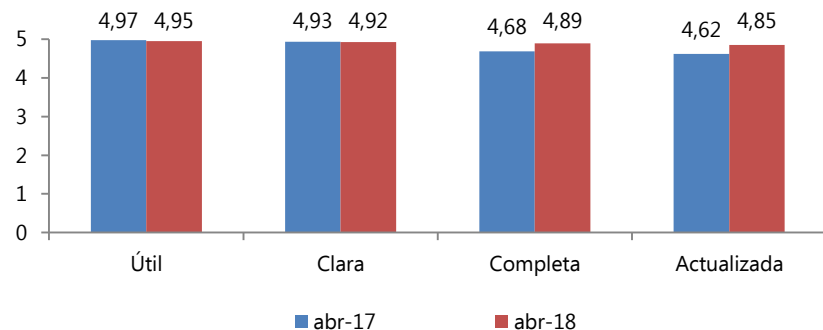
El segmento Acerca del DANE, fue el más calificado por los ciudadanos en el mes de abril, dado que bajo esta categoría se dirigieron las consultas correspondientes al proceso de selección del equipo operativo del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, además de las orientaciones respecto al Censo puerta a puerta a nivel nacional.



Fuente: DIMCE.

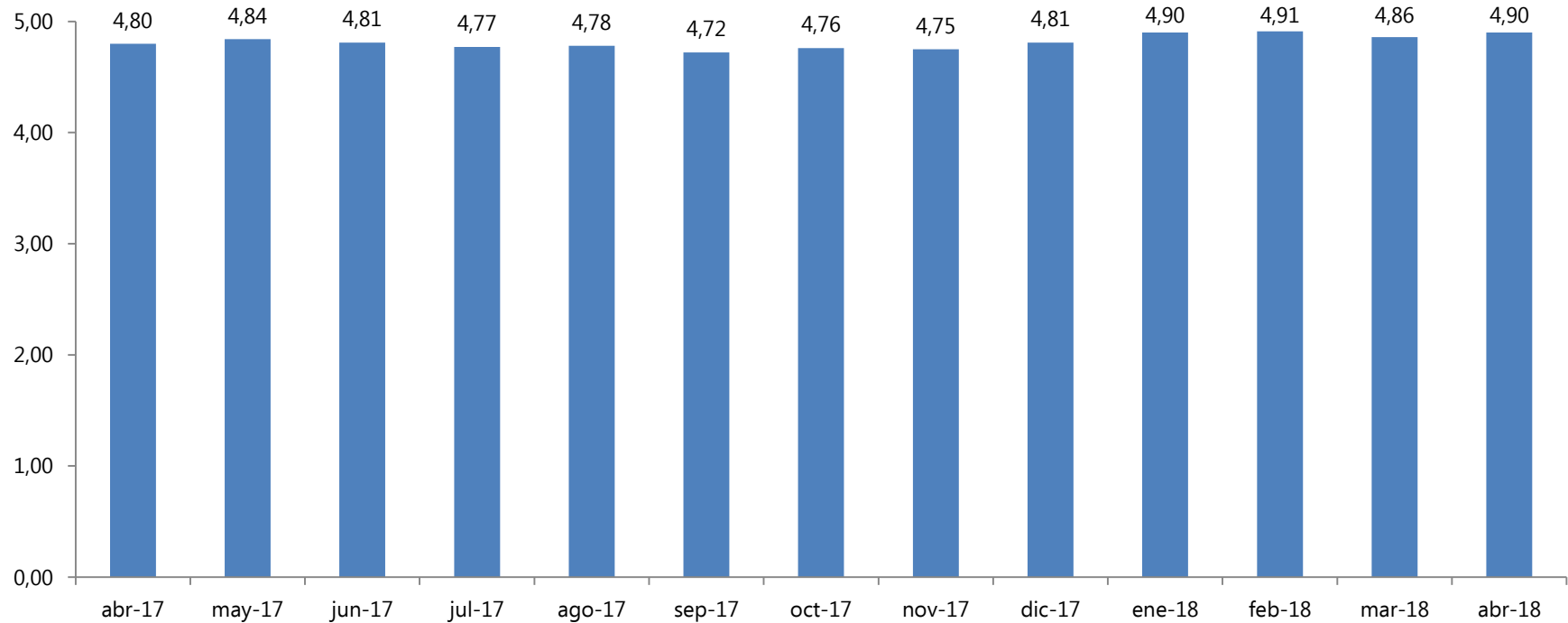
# CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - ABRIL 2017- 2018

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.

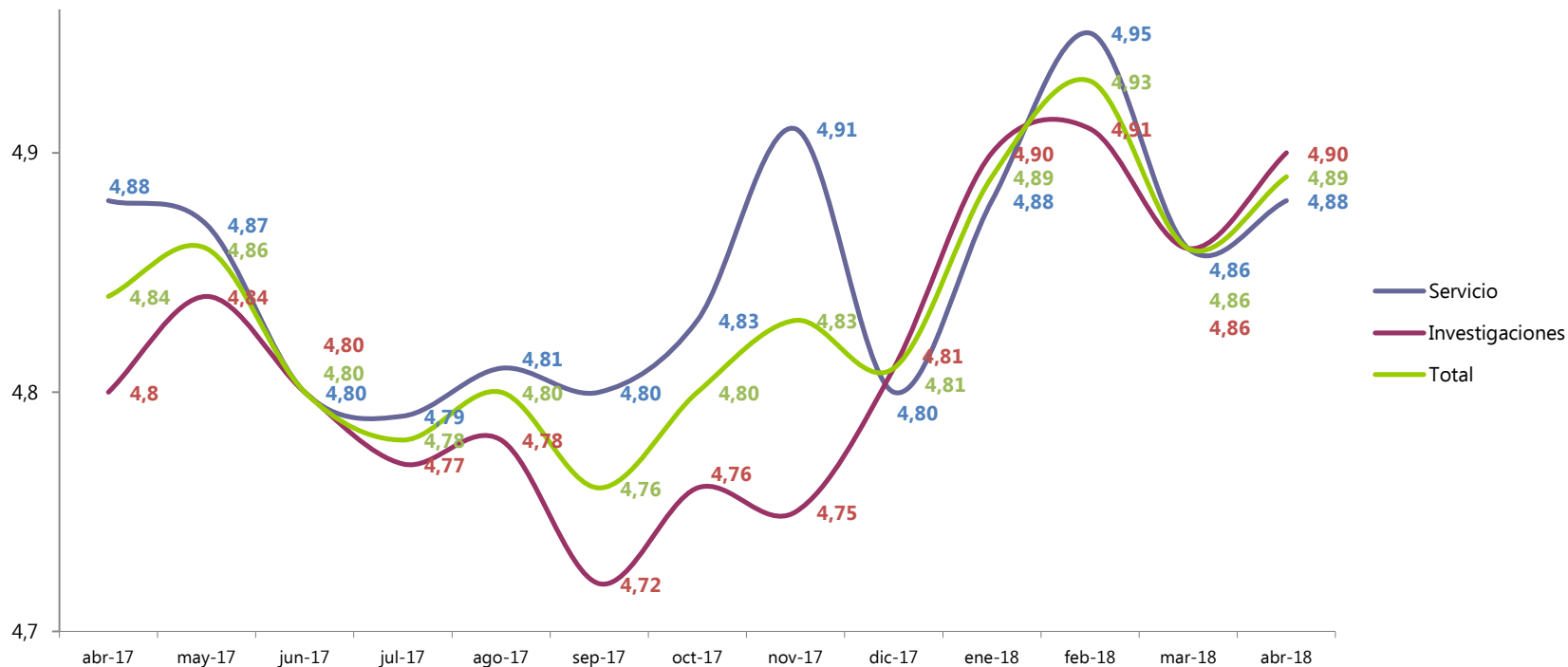
# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS ABRIL 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

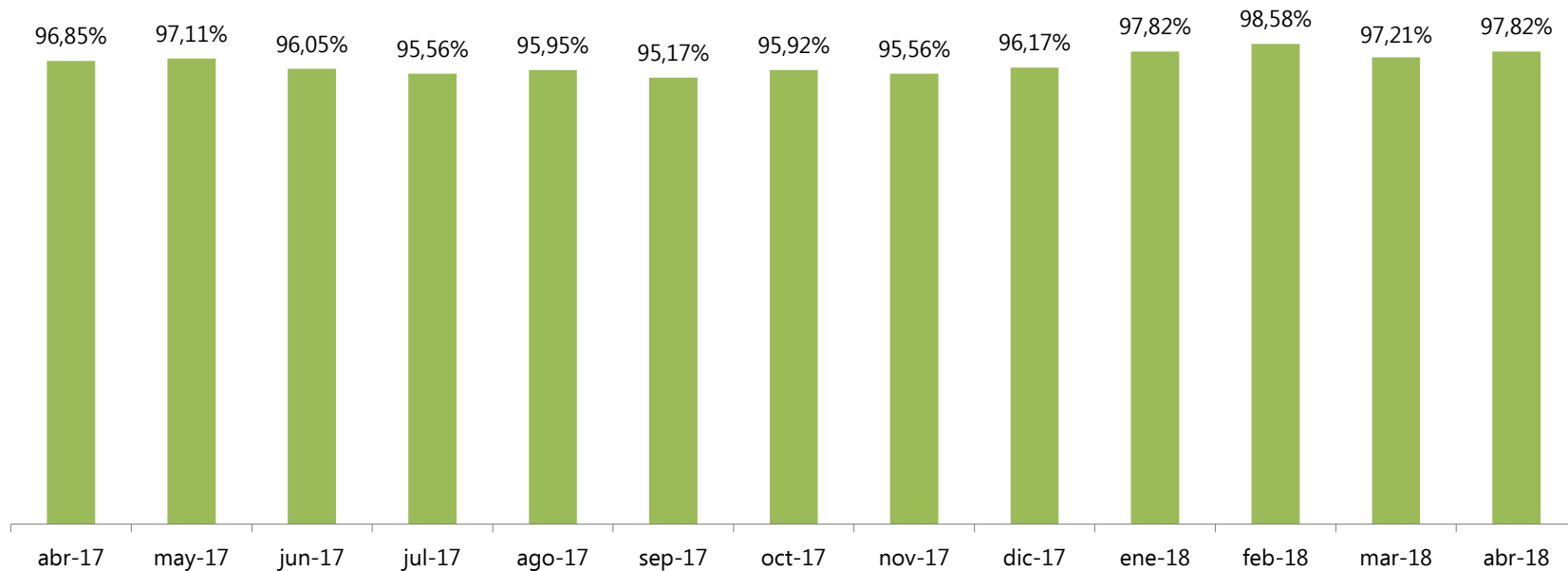
# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS ABRIL 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

# SATISFACCIÓN TOTAL DE LOS USUARIOS QUE DILIGENCIARON LA ENCUESTA - ABRIL 2017- 2018



Fuente: DIMCE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



**DANE** INFORMACIÓN  
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia