

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Informe Ejecutivo – Enero 2018

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

www.dane.gov.co



USUARIOS REGISTRADOS ENERO 2018

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2018		Enero	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	157	157	3000	5,23%
	Usuarios Telefonicos	22	22	7000	12,56%
	Usuarios Atendidos Avaya	857	857		
	Orfeo	368	368	9000	4,09%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	95	95	5400	1,76%
	Redes Sociales	15	15	300	5,00%
	Certificaciones Digitales	630	630	8000	7,88%
	Archivo Nacional de Datos	15.569	15.569	300000	5,19%
	Chat - Territorial Centro	212	212	45300	14,42%
	Chat - Asesor Virtual	6.320	6.320		
Chat - E - Censo	10.889	10.889			
SUBTOTAL		35.134	35.134	378.000	9,29%
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	21	21	900	2,33%
	Usuarios Telefónicos	22	22	300	7,33%
	Orfeo	28	28	900	3,11%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	52	52	7200	0,72%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	1.383		
	Chat - Asesor Virtual	3.793	3.793	12000	43,13%
	SUBTOTAL		5.299	1.506	21.300
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	13	13	600	2,17%
	Usuarios Telefónicos	5	5	300	1,67%
	Orfeo	27	27	900	3,00%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	63	63	3600	1,75%
	Chat - Territorial Centro Oriente	938	938		
	Chat - Asesor Virtual	3.793	3.793	12000	39,43%
	SUBTOTAL		4.839	1.046	17.400
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	151	151	1200	12,58%
	Usuarios Telefónicos	12	12	300	4,00%
	Orfeo	33	33	1000	3,30%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	138	138	7200	1,92%
	Chat - Noroccidente	587	587		
	Chat - Asesor Virtual	3.793	3.793	12000	36,50%
SUBTOTAL		4.714	921	21.700	4,24%

USUARIOS REGISTRADOS ENERO 2018

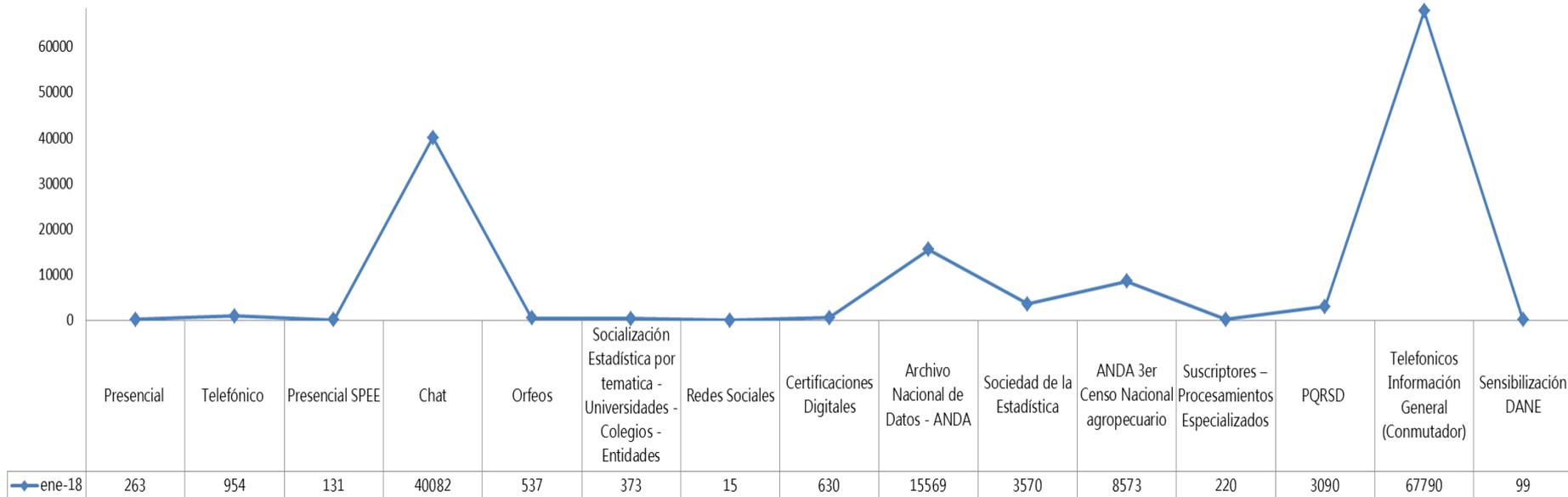
TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2018		Enero	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
5. NORTE	Usuarios Presenciales	26	26	1200	2,17%
	Usuarios Telefónicos	8	8	300	2,67%
	Orfeo	35	35	1000	3,50%
	Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros	0	0	7200	0,00%
	Chat - Norte	364	364	12000	34,64%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	3.793		
SUBTOTAL		4.226	433	21.700	2,00%
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	26	26	1200	2,17%
	Usuarios Telefónicos	28	28	300	9,33%
	Orfeo	46	46	1000	4,60%
	Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros	124	124	5400	2,30%
	Chat - Suroccidente	424	424	12000	35,14%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	3.793		
SUBSUBTOTAL		4.441	648	19.900	3,26%
TOTAL USUARIOS - AÑO 2018		58.653	39.688	480.000	8,27%
USUARIOS AÑO 2018		Enero	Año 2018	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	1.885	1.885	480.000	30%
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	67.790	67.790		
	Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros (Sensibilización)	472	472		
	Chat	40.082	40.082		
	Redes sociales	15	15		
	Certificacione Digitales	630	630		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	15.569	15.569		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	8.573	8.573		
	Sociedad de la Estadística	3.570	3.570		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	220		
	PQRSD	3.090	3.090		
	TOTAL	141.896	141.896		

Fuente: DIMCE.

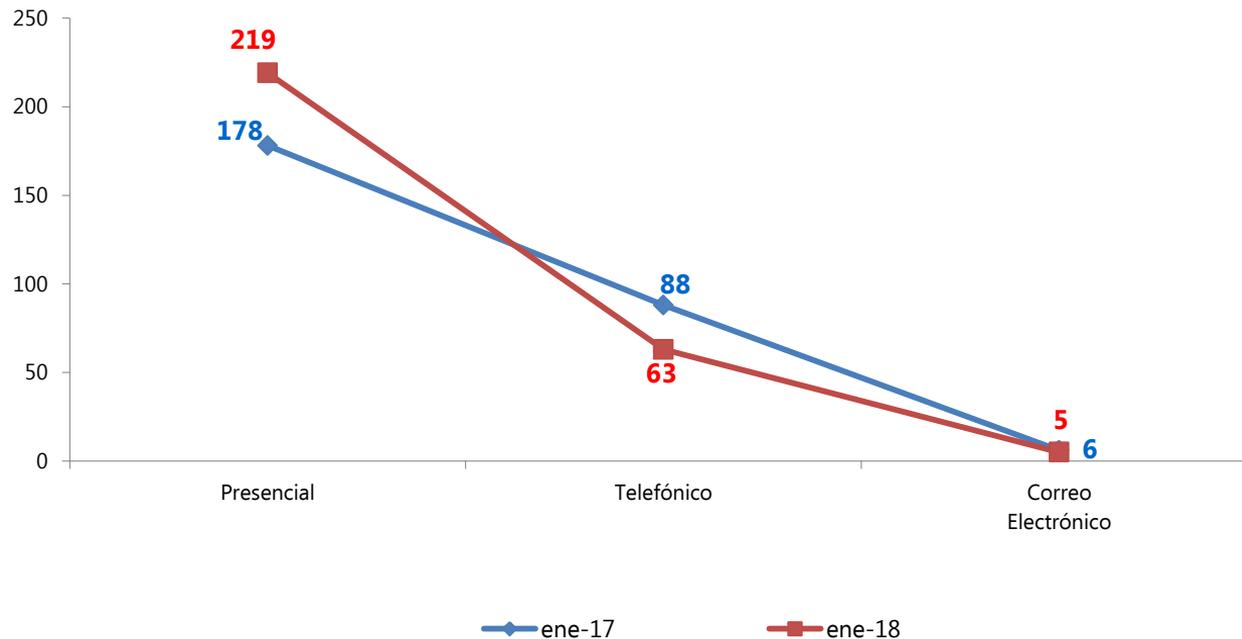
USUARIOS REGISTRADOS ENERO 2018

TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



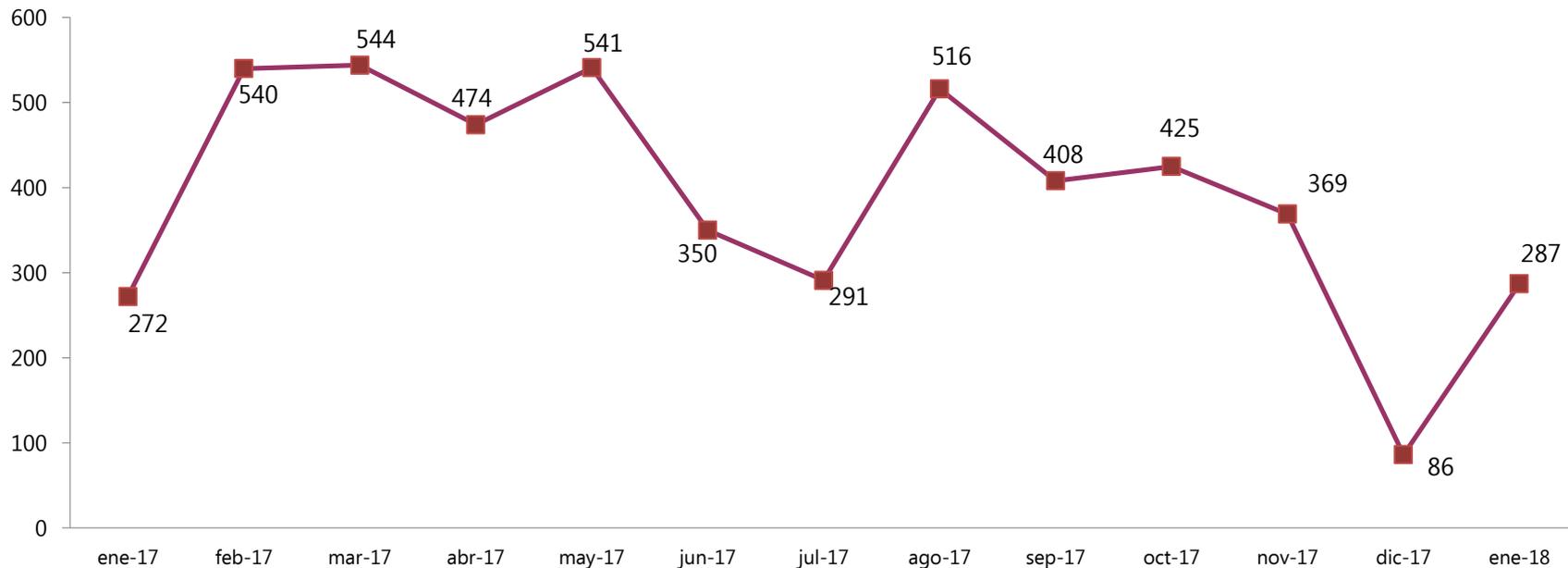
Fuente: DIMCE.

USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN ENERO 2017 – 2018



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LOS USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS ENERO 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

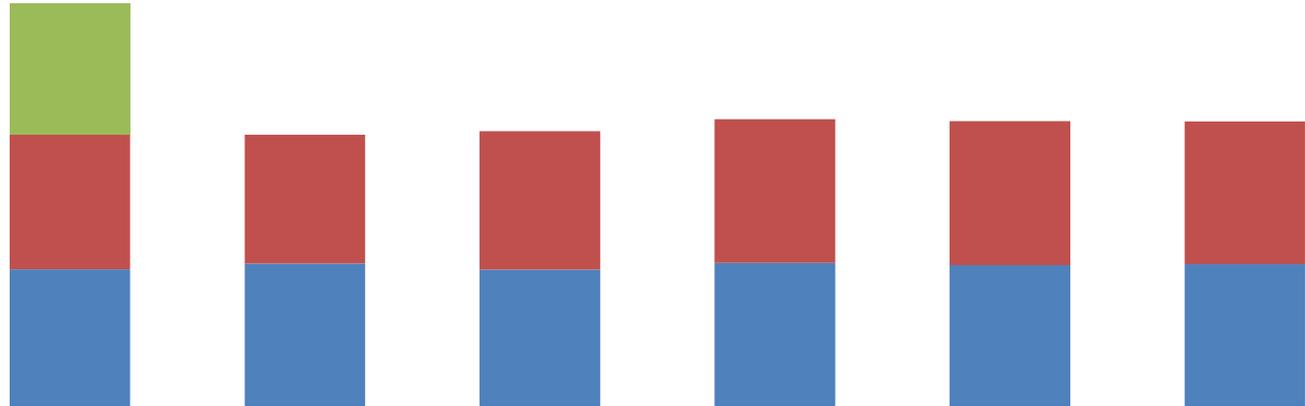
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO TERRITORIALES Y DANE CENTRAL ENERO 2018

ENERO																
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			
PRESENCIAL	Atención Recibida:	52	4,81	7	4,97	3	5,00	124	5,00	17	5,00	16	5,00			
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,81		5,00								4,33	5,00	5,00	5,00
	Disponibilidad de la información:		4,81		5,00								5,00	4,98	5,00	5,00
	Instalaciones locativas		4,63		4,86								4,67	5,00	4,65	4,75
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	5	4,40	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
	Orientación recibida		4,60		/		/	/	/	/	/					
TELEFÓNICO	tiempo de respuesta	15	4,47	11	4,45	4	4,75	8	4,88	6	5,00	19	4,79			
	Orientación recibida		4,60		4,36		4,75		4,88		4,83		4,95			
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,80		4,45		4,75		5,00		5,00		4,95			

UCS: Usuarios que califican el servicio
P: Calificación

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIALES – DANE CENTRAL



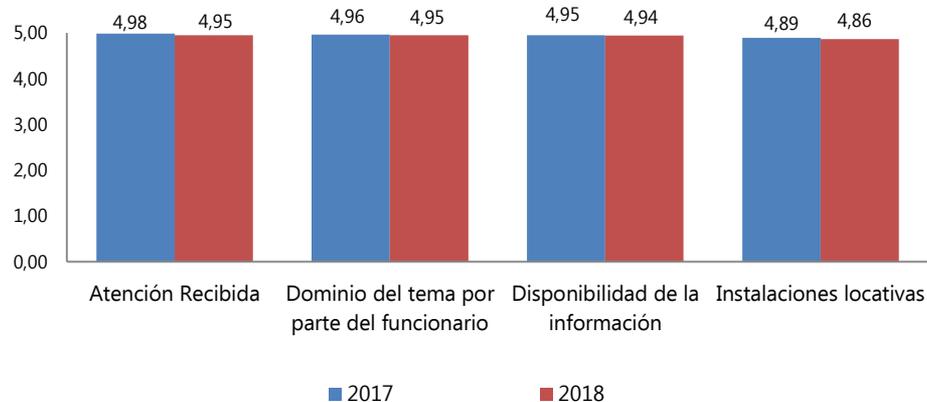
	DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE
■ CORREO ELECTRÓNICO	4,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
■ TELEFÓNICO	4,62	4,42	4,75	4,92	4,94	4,89
■ PRESENCIAL	4,76	4,96	4,75	4,99	4,91	4,94

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL PRESENCIAL

ENERO 2017- 2018

El comparativo entre la atención recibida, dominio del tema, disponibilidad de la información e instalaciones locativas, para el mes de enero de los años 2016 y 2017, indican que la calificación de los usuarios se encuentran en un rango satisfactorio, siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho.

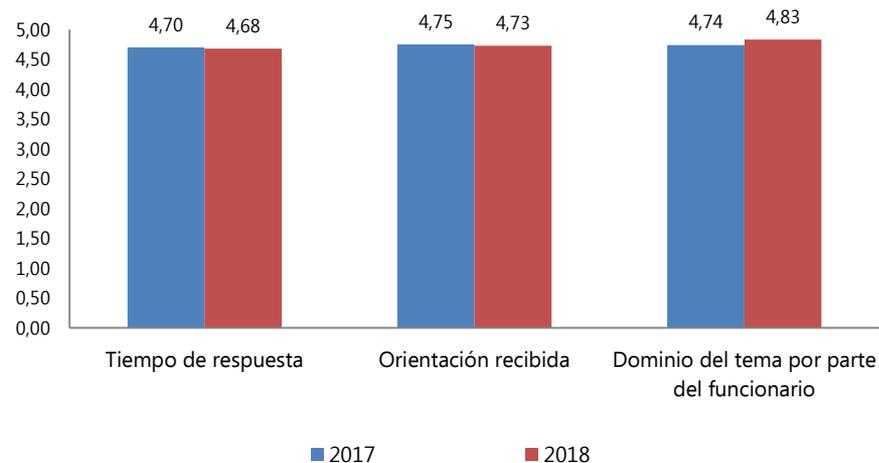


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL TELEFÓNICO

ENERO 2017- 2018

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 enero en los años 2016 y 2017, indica que la calificación resulta satisfactoria en cada una de las características de los años analizados.

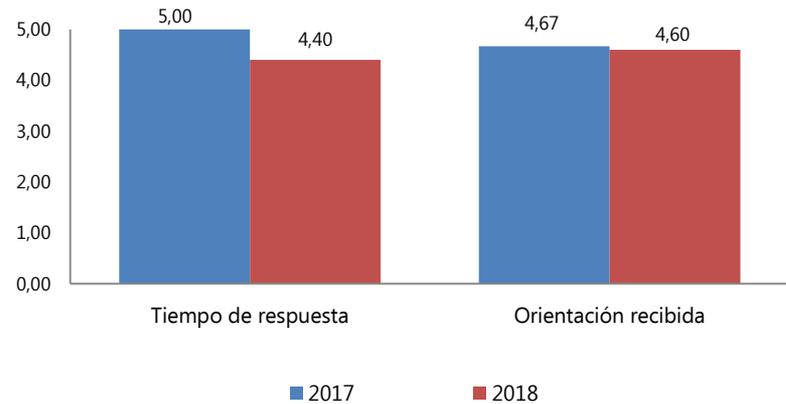


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO - CANAL CORREO ELECTRÓNICO

ENERO 2017- 2018

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

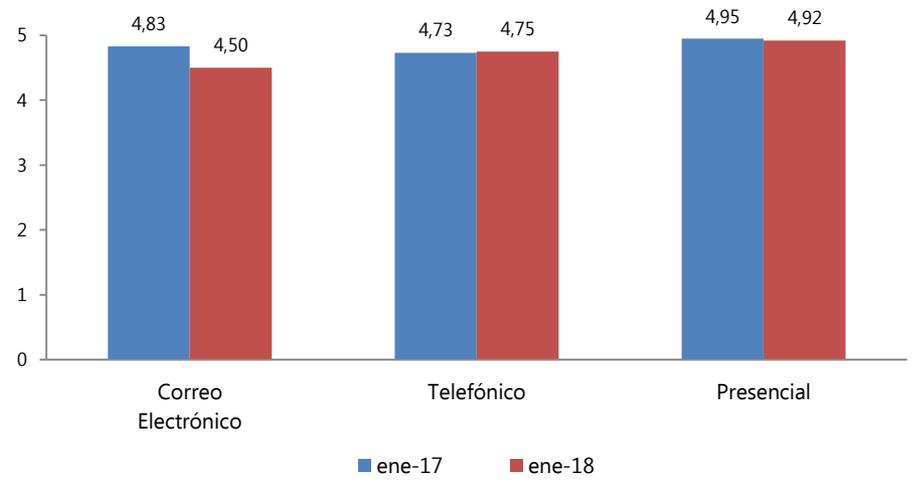


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

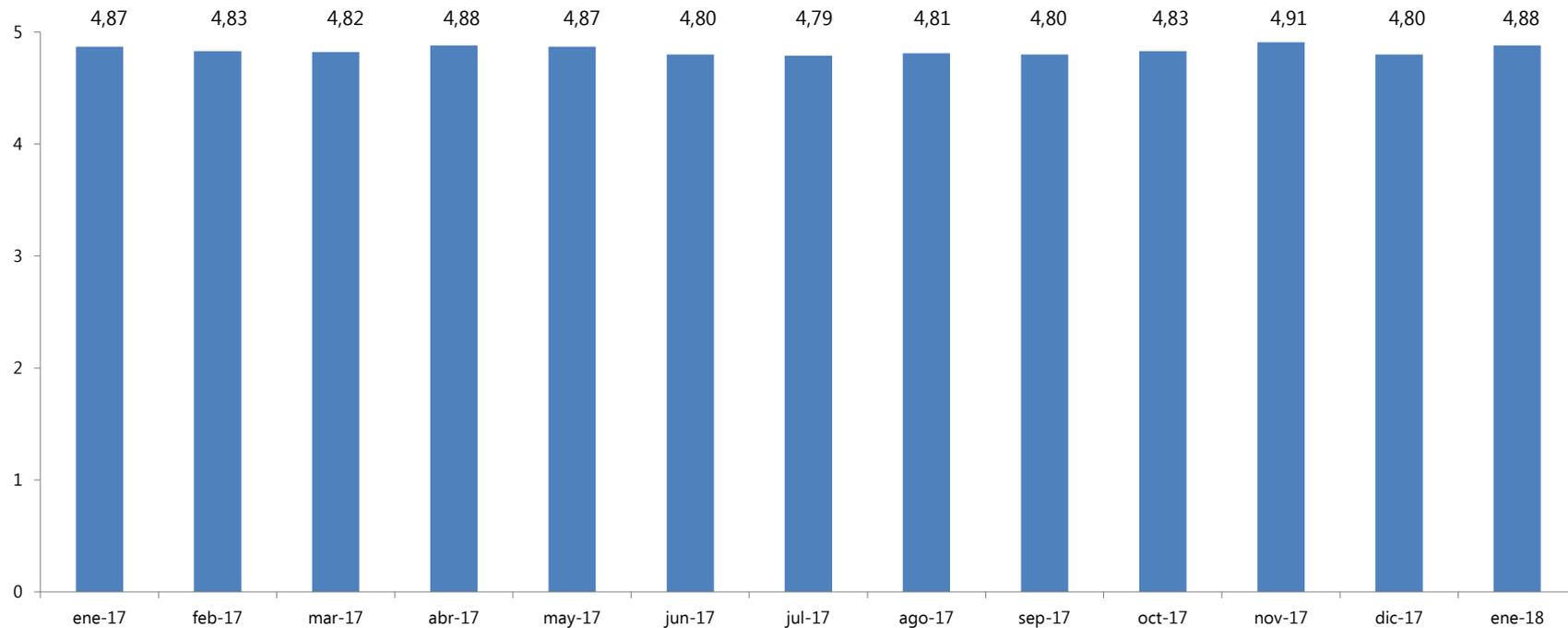
ENERO 2017 - 2018

La calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en enero de 2017 y 2018, se ubican en un rango satisfactorio, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5.



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO ENERO 2017 - 2018



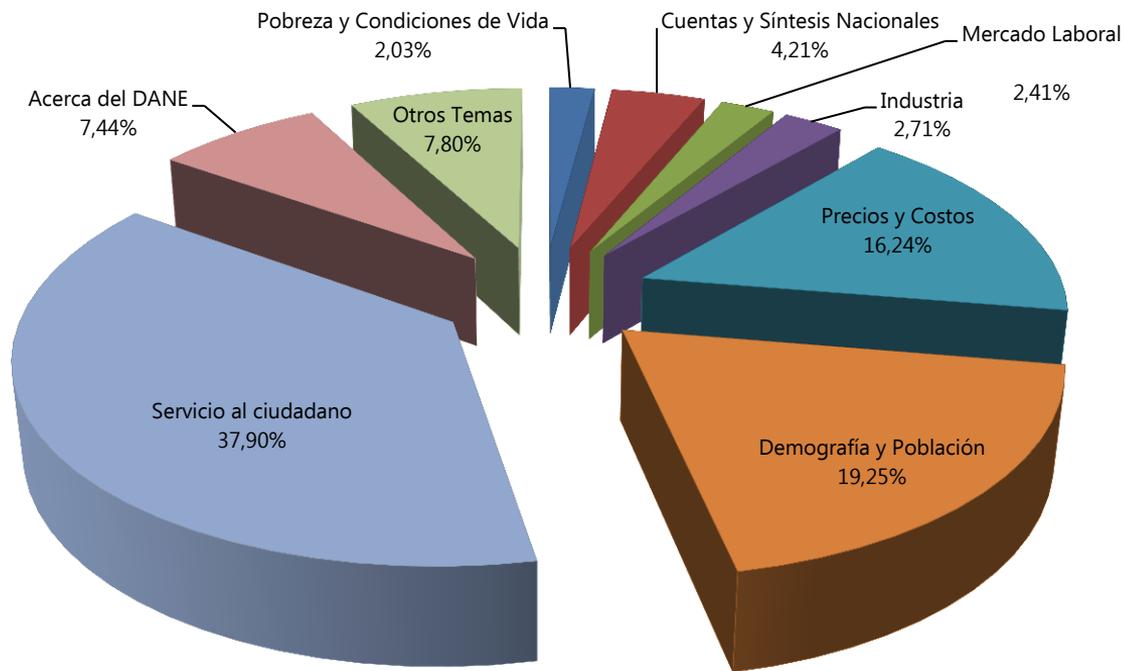
Fuente: DIMCE.

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 USUARIOS - ENERO 2018

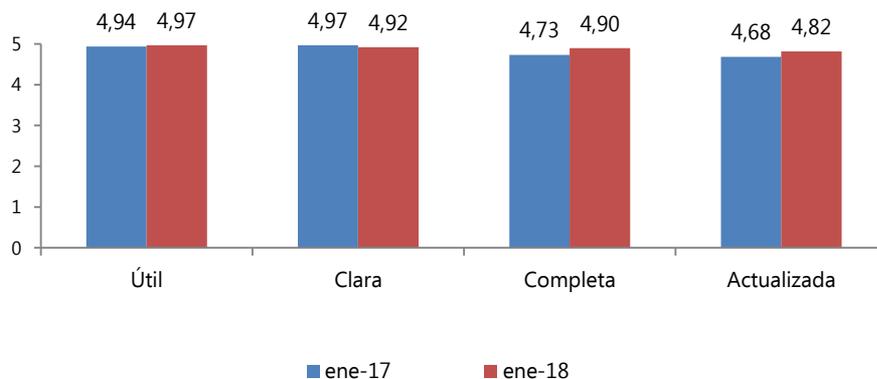
Dado el momento estadístico del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, se produjo un incremento en las consultas acerca del proceso de contratación de personal para el mismo. Lo cual justifica el incremento de la proporción de usuarios que calificaron este servicio, en el segmento Servicio al Ciudadano.



Fuente: DIMCE.

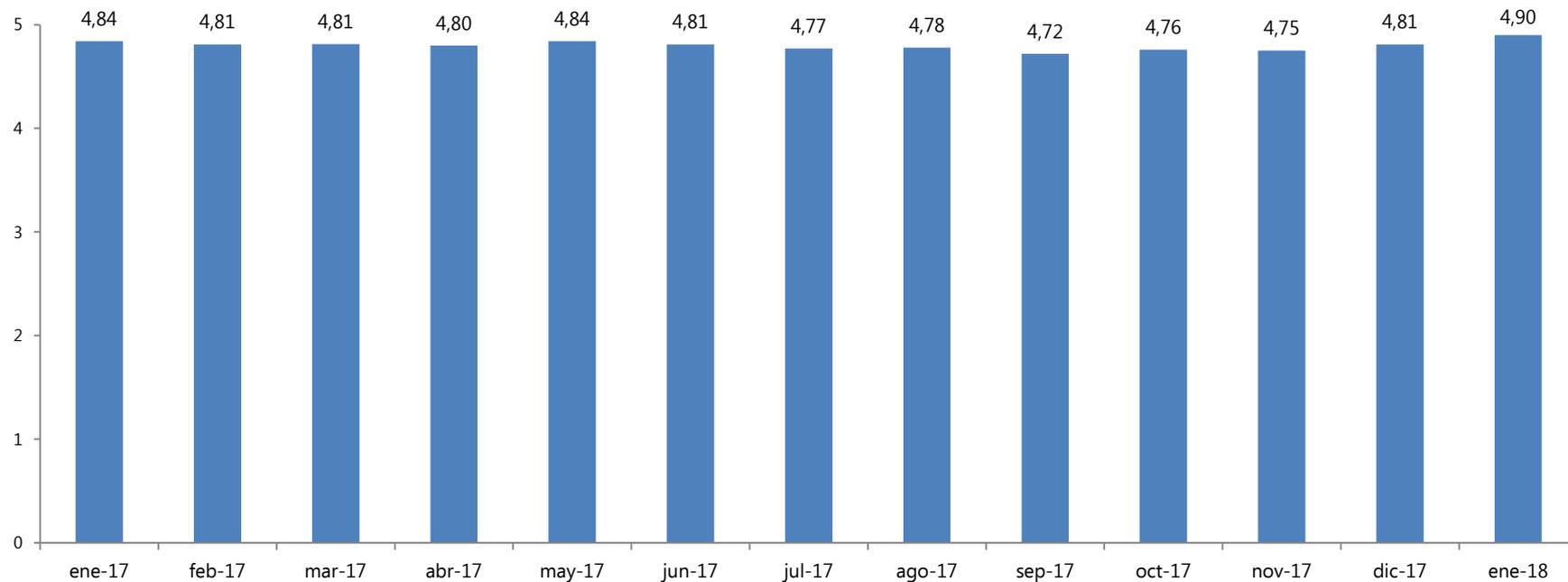
CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - ENERO 2017- 2018

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.

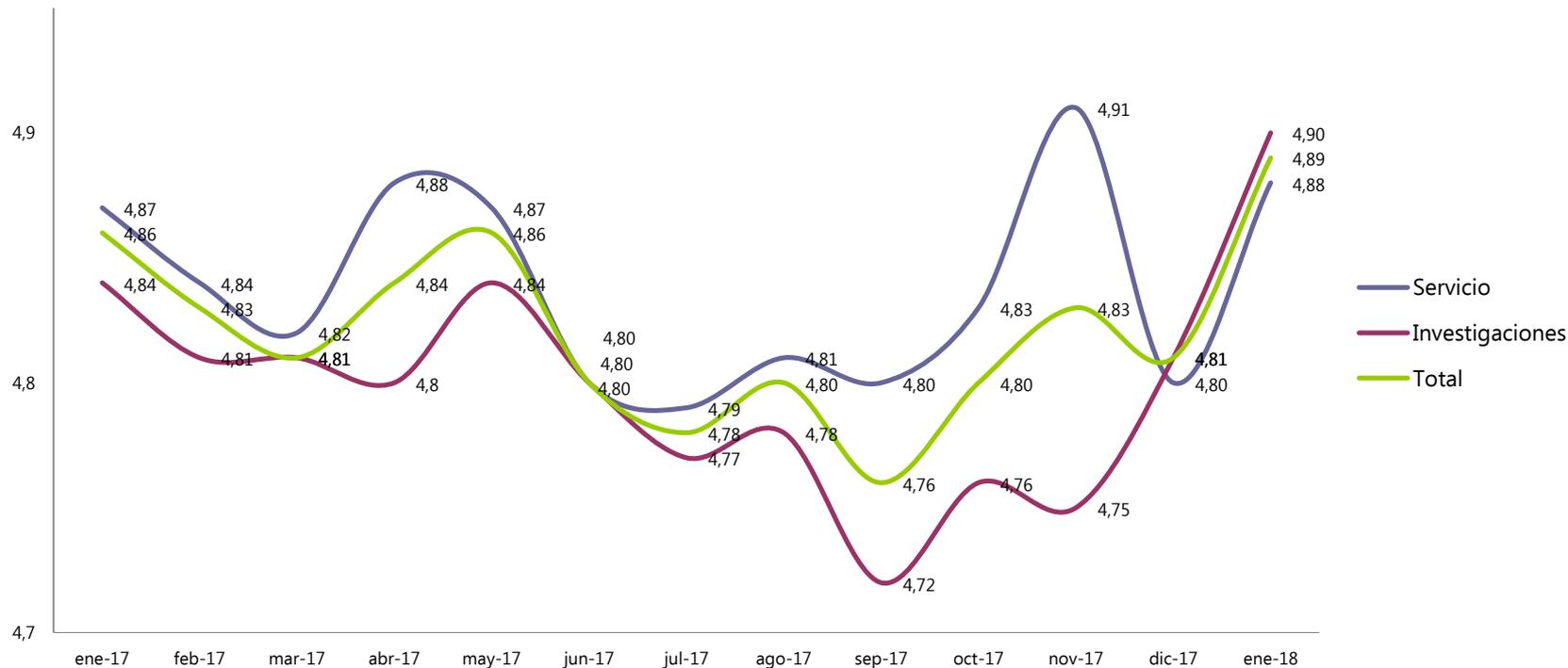
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS ENERO 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

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



Fuente: DIMCE.

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



Fuente: DIMCE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia