

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Informe Ejecutivo – Febrero 2018

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

www.dane.gov.co



USUARIOS REGISTRADOS FEBRERO 2018

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2018		Enero	Febrero	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	157	231	388	3000	12,93%
	Usuarios Telefonicos	22	38	60	7000	25,81%
	Usuarios Atendidos Avaya	857	890	1.747		
	Orfeo	368	426	794	9000	8,82%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	95	410	505	5400	9,35%
	Redes Sociales	15	10	25	300	8,33%
	Certificaciones Digitales	630	555	1.185	8000	14,81%
	Archivo Nacional de Datos	15.569	11.958	27.527	300000	9,18%
	Chat - Territorial Centro	212	366	578	45300	42,00%
	Chat - Asesor Virtual	6.320	12.130	18.450		
Chat - E - Censo	10.889	39.446	50.335			
SUBTOTAL	35.134	66.460	101.594	378.000	26,88%	
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	21	73	94	900	10,44%
	Usuarios Telefónicos	22	7	29	300	9,67%
	Orfeo	28	26	54	900	6,00%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	52	1.329	1.381	7200	19,18%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	564	1.947	12000	108,47%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	11.069		
	SUBTOTAL	5.299	9.275	3.505	21.300	16,46%
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	13	31	44	600	7,33%
	Usuarios Telefónicos	5	10	15	300	5,00%
	Orfeo	27	36	63	900	7,00%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	63	286	349	3600	9,69%
	Chat - Territorial Centro Oriente	938	1.303	2.241	12000	110,92%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	11.069		
	SUBTOTAL	4.839	8.942	2.712	17.400	15,59%
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	151	134	285	1200	23,75%
	Usuarios Telefónicos	12	10	22	300	7,33%
	Orfeo	33	50	83	1000	8,30%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	138	1.093	1.231	7200	17,10%
	Chat - Territorial Norooccidente	587	636	1.223	12000	102,43%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	11.069		
	SUBTOTAL	4.714	9.199	2.844	21.700	13,11%

USUARIOS REGISTRADOS FEBRERO 2018

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

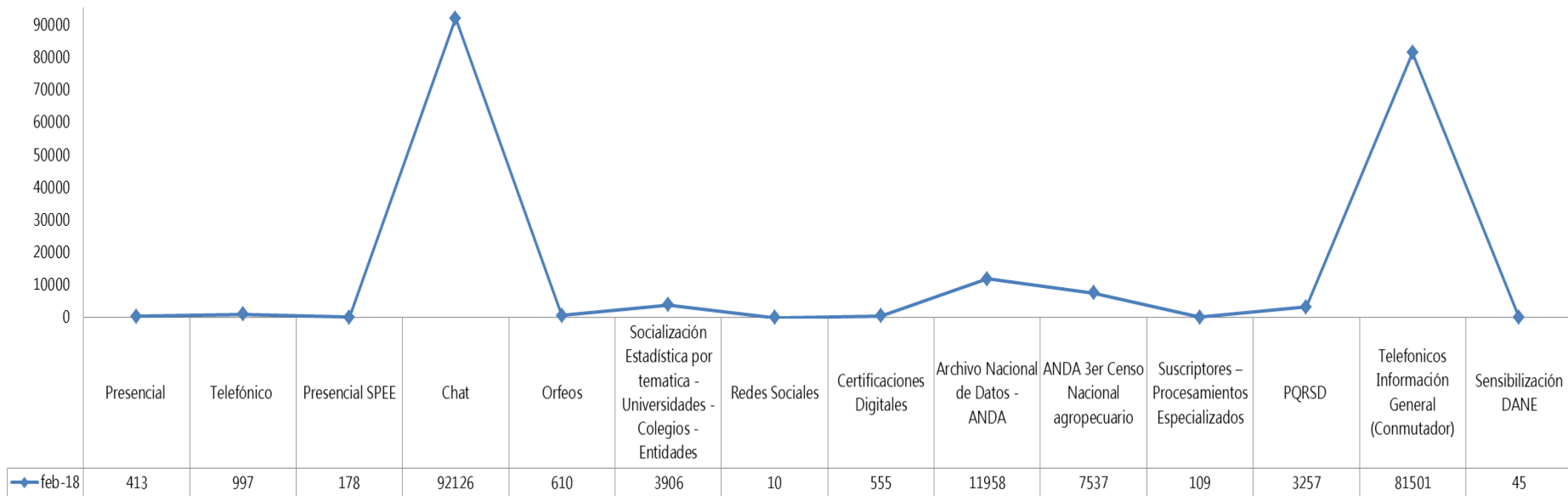
USUARIOS AÑO 2018		Enero	Febrero	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
5. NORTE	Usuarios Presenciales	26	38	64	1200	5,33%
	Usuarios Telefónicos	8	7	15	300	5,00%
	Orfeo	35	36	71	1000	7,10%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	0	602	602	7200	8,36%
	Chat - Territorial Norte	364	516	880		
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	11.069	12000	99,58%
SUBTOTAL		4.226	8.475	1.632	21.700	7,52%
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	26	84	110	1200	9,17%
	Usuarios Telefónicos	28	35	63	300	21,00%
	Orfeo	46	36	82	1000	8,20%
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros	124	231	355	5400	6,57%
	Chat - Territorial Suroccidente	424	785	1.209		
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	11.069	12000	102,32%
SUBSUBTOTAL		4.441	8.447	1.819	19.900	9,14%
TOTAL USUARIOS - AÑO 2018		58.653	110.798	114.106	480.000	23,77%

USUARIOS AÑO 2018		Enero	Febrero	Año 2018	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	1.885	2.198	4.083	480.000	72%
	Usuarios Telefonos Información General (Conmutador)	67.790	81.501	149.291		
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	472	3.951	4.423		
	Chat	40.082	92.126	132.208		
	Redes sociales	15	10	25		
	Certificacione Digitales	630	555	1.185		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	15.569	11.958	27.527		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	8.573	7.537	16.110		
	Sociedad de la Estadística	3.570	0	3.570		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	109	329		
	PQRSD	3.090	3.257	6.347		
	TOTAL	141.896	203.202	345.098		

Fuente: DIMCE.

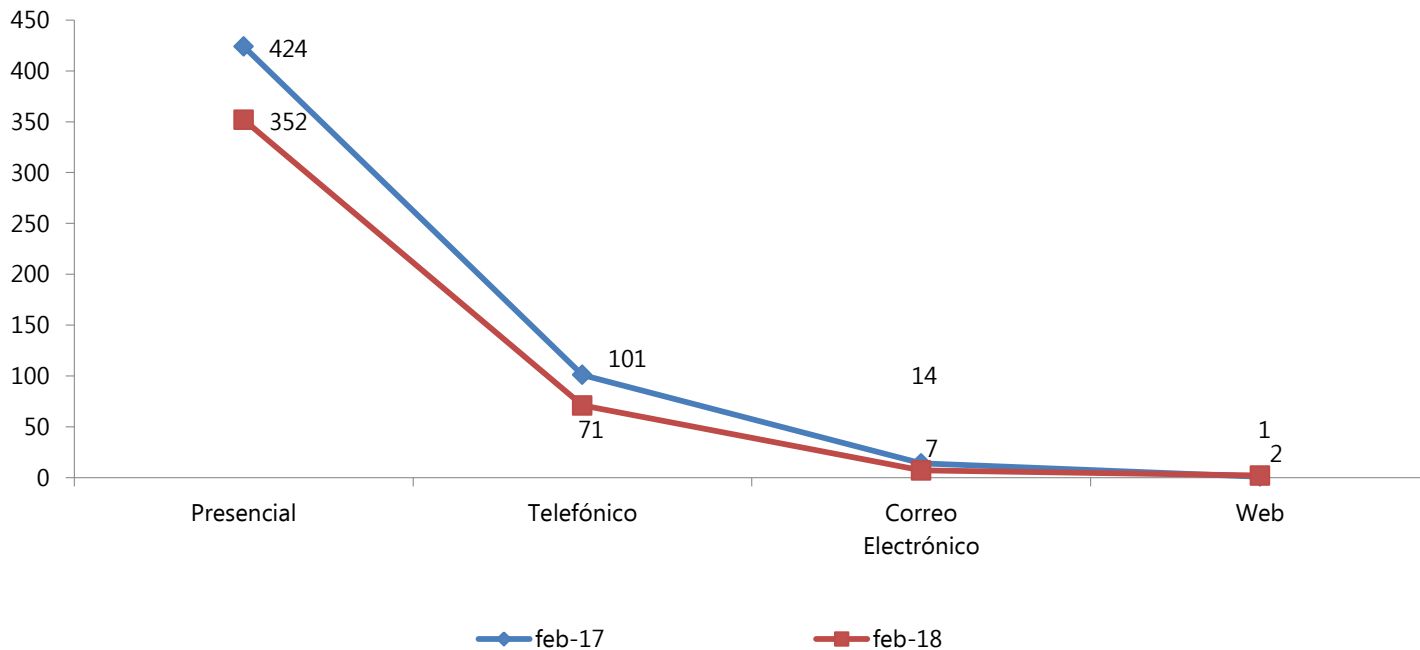
USUARIOS REGISTRADOS FEBRERO 2018

TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



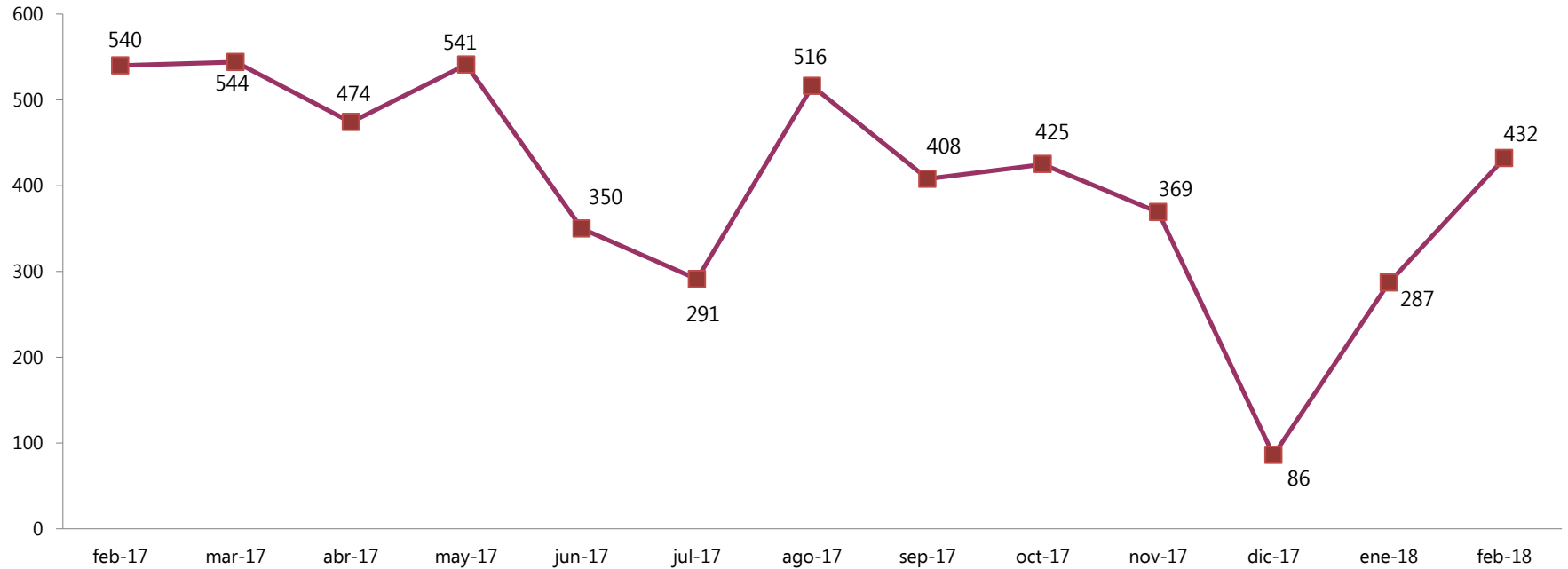
Fuente: DIMCE.

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



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LOS USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS FEBRERO 2017 - 2018



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

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO TERRITORIALES Y DANE CENTRAL

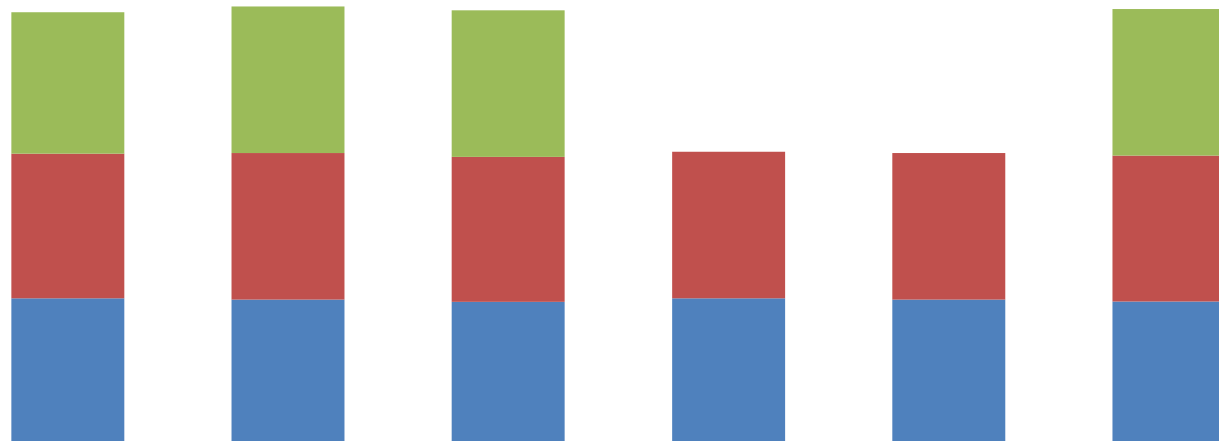
FEBRERO 2018

FEBRERO													
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:	54	5,00	60	4,97	18	5,00	123	5,00	20	4,90	77	4,96
	Dominio del tema por parte del funcionario:		5,00		4,92		4,94		5,00		5,00		4,91
	Disponibilidad de la información:		5,00		4,92		4,83		4,98		5,00		4,86
	Instalaciones locativas		5,00		4,98		4,72		5,00		4,90		4,83
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	3	4,67	1	5,00	2	5,00	/	/	/	/	1	5,00
	Orientación recibida		5,00		5,00		/	/	/	5,00			
TELEFONICO	tiempo de respuesta	25	4,96	7	5,00	6	4,83	6	5,00	7	5,00	20	4,95
	Orientación recibida		4,96		5,00		5,00		5,00		4,95		
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,88		5,00		5,00		5,00		5,00		5,00

UCS: Usuarios que califican el servicio
P: Calificación

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIALES – DANE CENTRAL



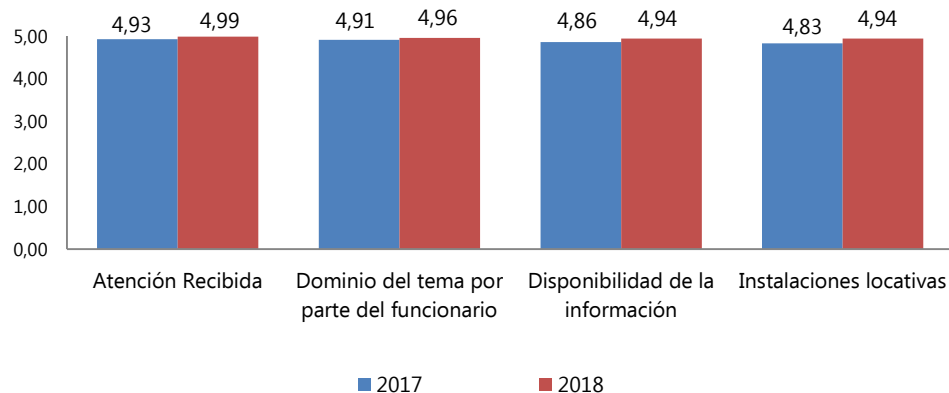
	DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE
■ CORREO ELECTRÓNICO	4,83	5,00	5,00	0,00	0,00	5,00
■ TELEFÓNICO	4,93	5,00	4,94	5,00	5,00	4,97
■ PRESENCIAL	5,00	4,95	4,88	5,00	4,95	4,89

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL PRESENCIAL

FEBRERO 2017- 2018

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

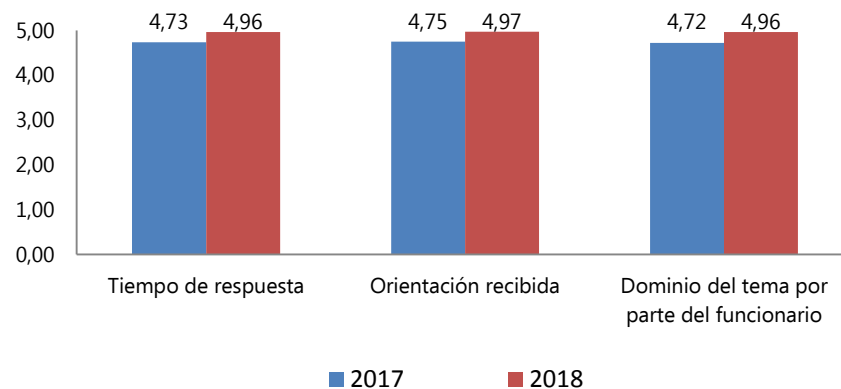


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL TELEFÓNICO

FEBRERO 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 febrero en los años 2017 y 2018, indica que la calificación resulta satisfactoria en cada una de las características de los años analizados.

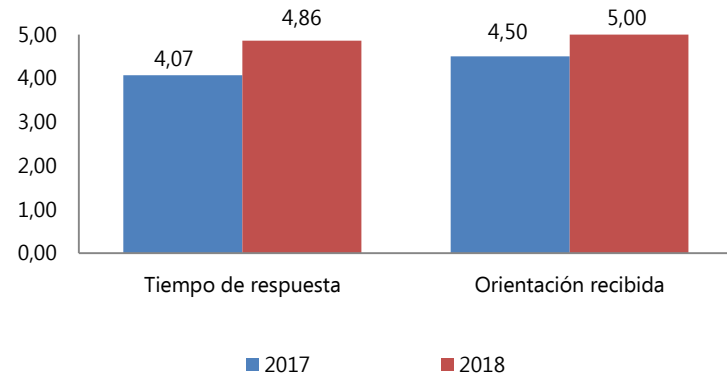


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO - CANAL CORREO ELECTRÓNICO

FEBRERO 2017- 2018

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

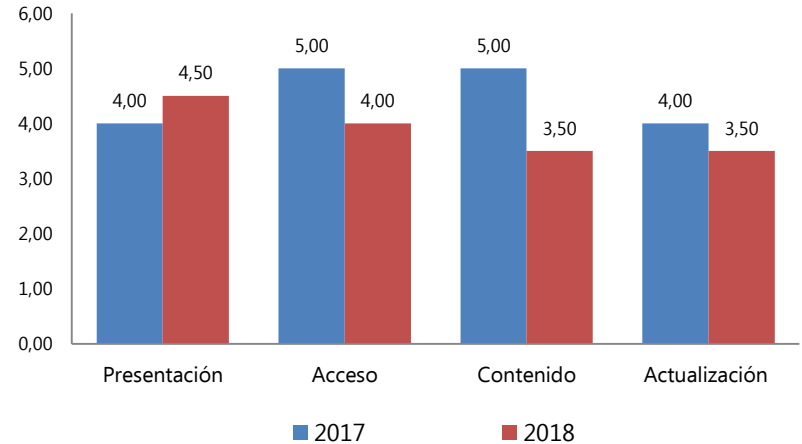


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO - PORTAL WEB

FEBRERO 2017- 2018

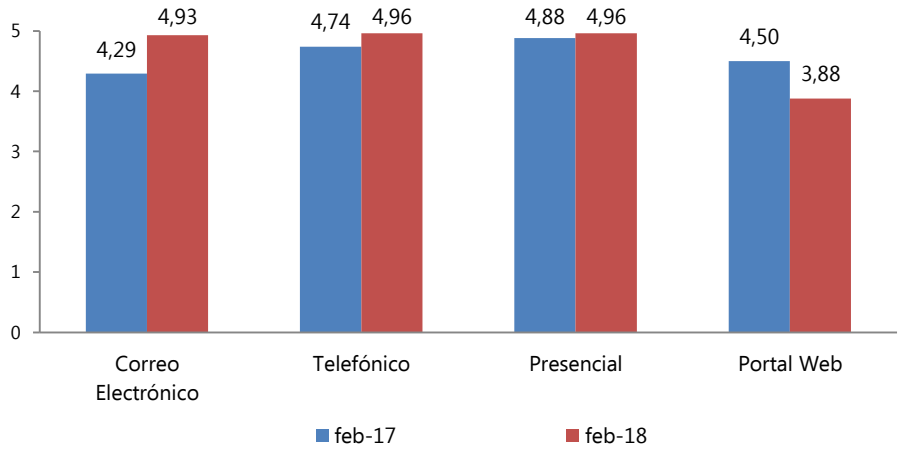
La calificación de los usuarios respecto a los atributos de presentación y acceso, del portal web se presenta de manera satisfactoria en el mes de febrero tanto de 2017 y 2018. Sin embargo en cuanto al contenido y actualización se presenta una caída frente a 2017 de 5 a 3.50 y de 4 a 3.50 respectivamente.



Fuente: DIMCE.

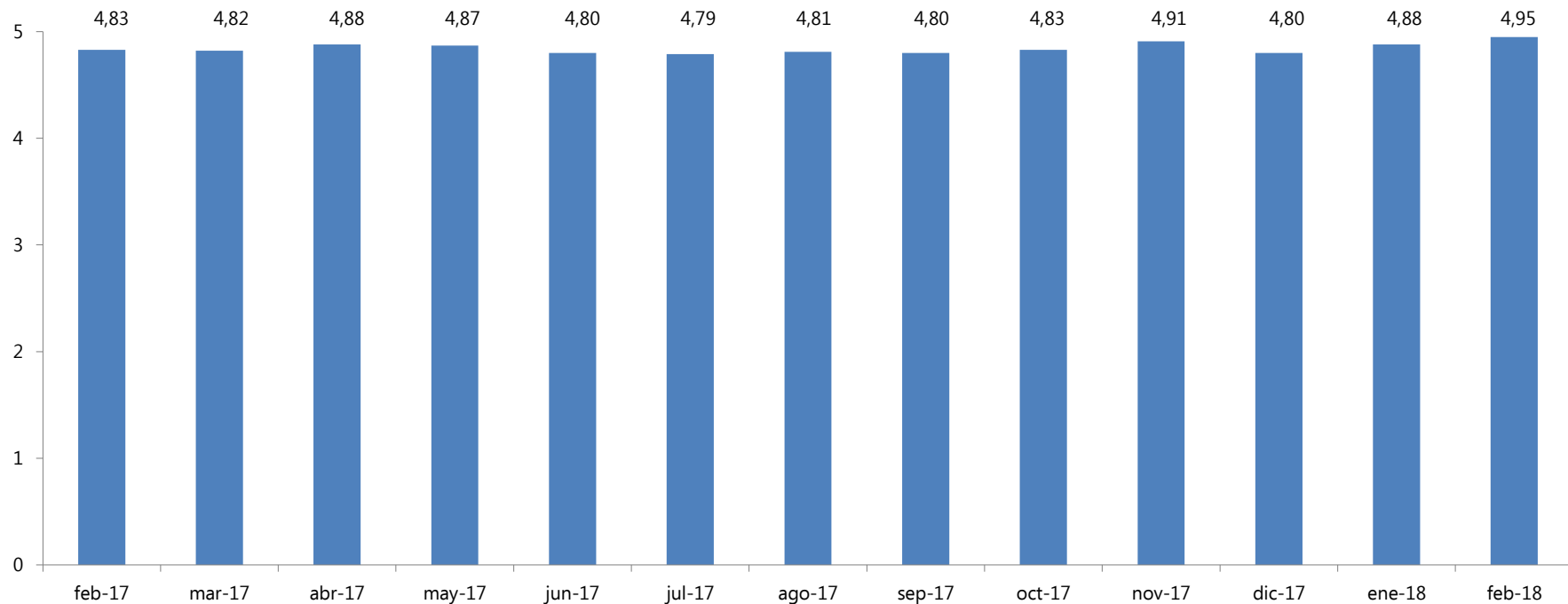
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN FEBRERO 2017 - 2018

La calificación del servicio asignada por los usuarios en el mes de febrero para los canales de contacto correo electrónico, telefónico y presencial, se ubican en un rango satisfactorio tanto en 2017 como 2018. En cuanto al portal web, la calificación corresponde al 3.88 frente al 4.50 en 2017, lo cual se atribuye a la caída en la calificación de los atributos, contenido y actualización.



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO FEBRERO 2017 - 2018

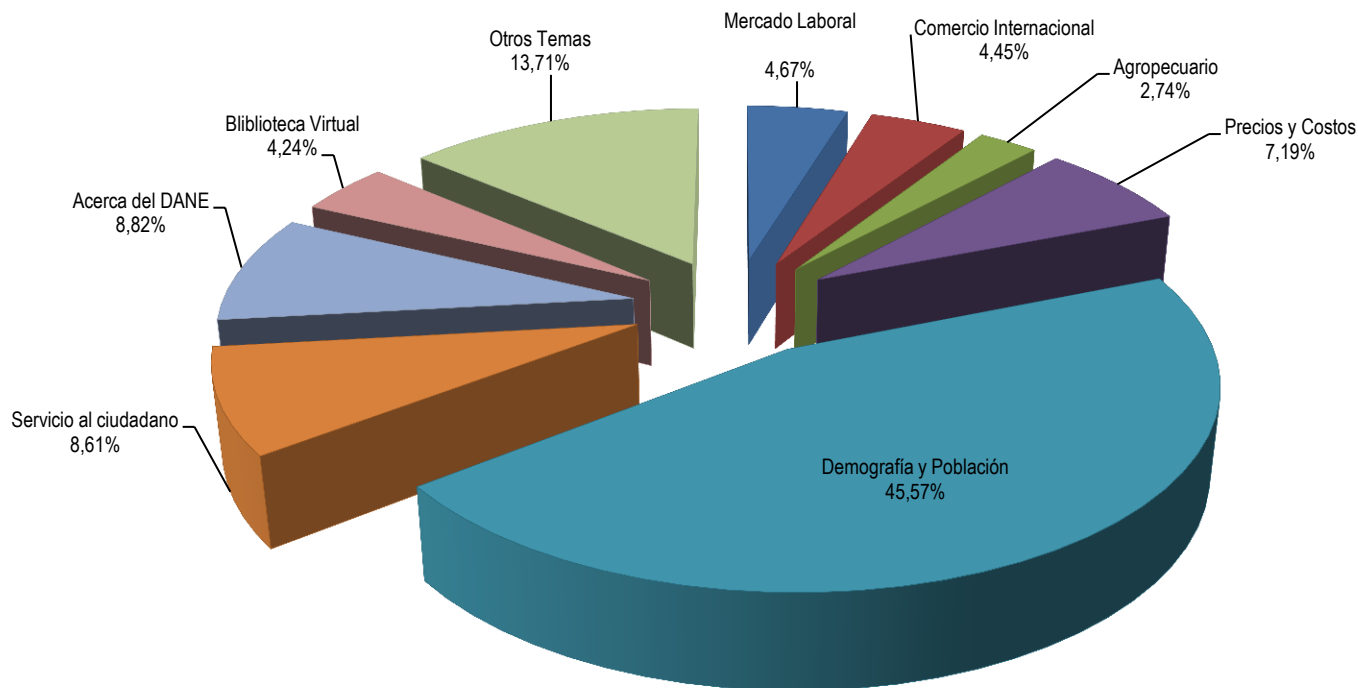


Fuente: DIMCE.

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, correo electrónico y portal web.

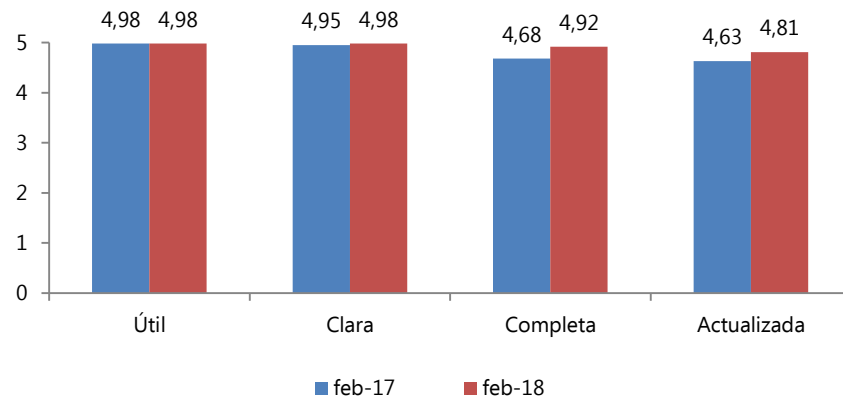
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y SERVICIOS CALIFICADOS POR LOS USUARIOS - FEBRERO 2018



Fuente: DIMCE.

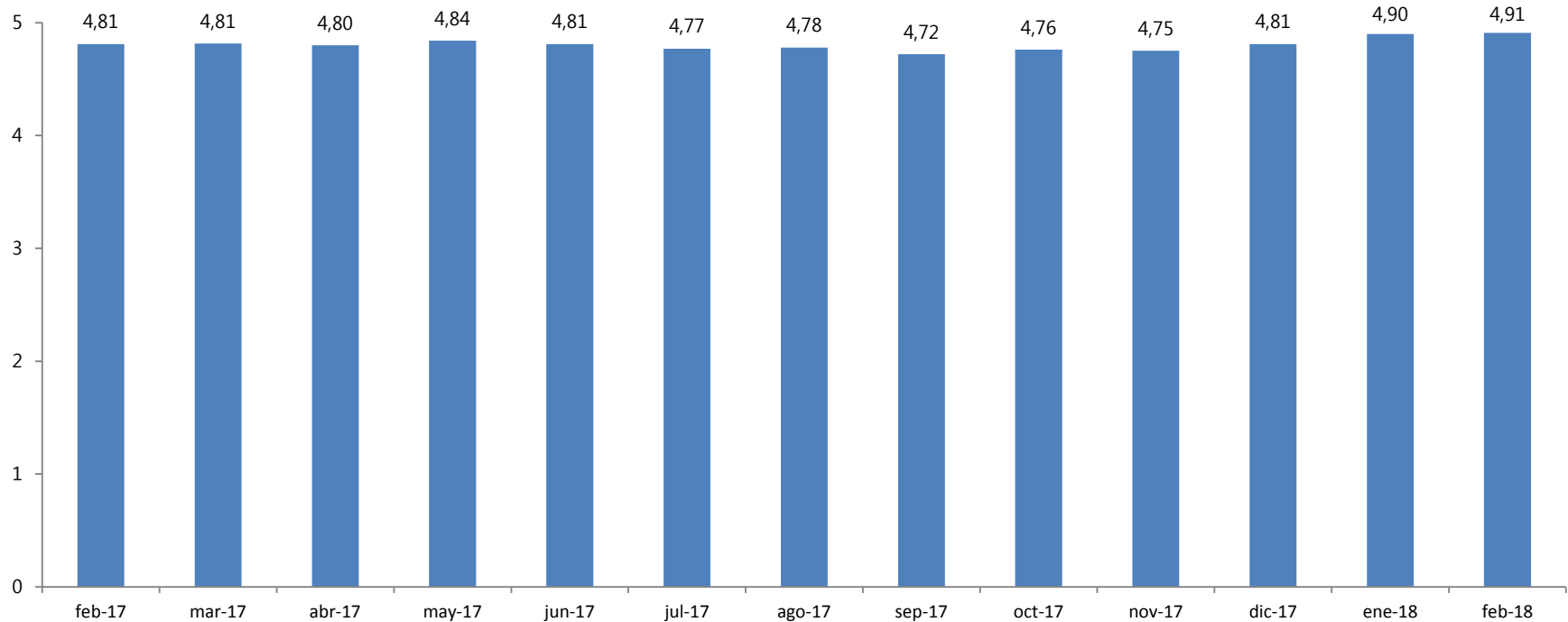
CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - FEBRERO 2017- 2018

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.

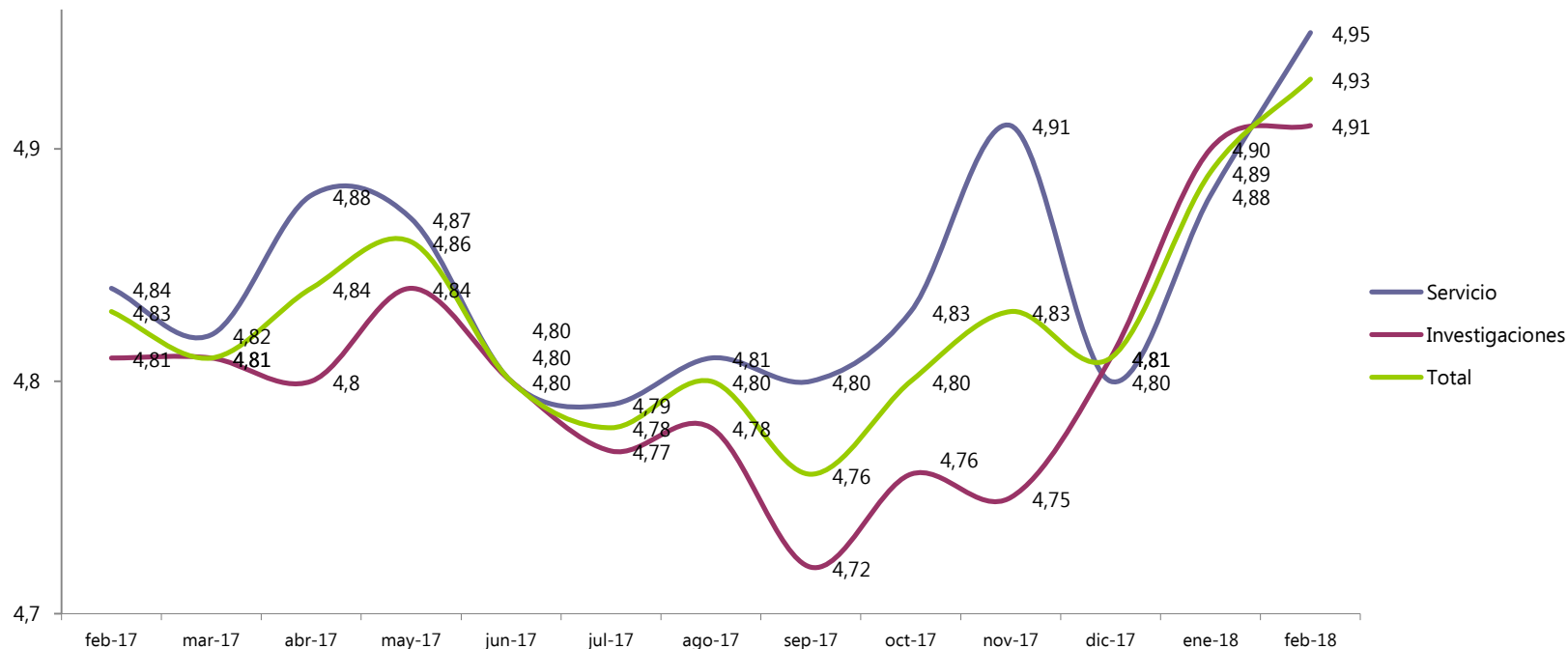
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS FEBRERO 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

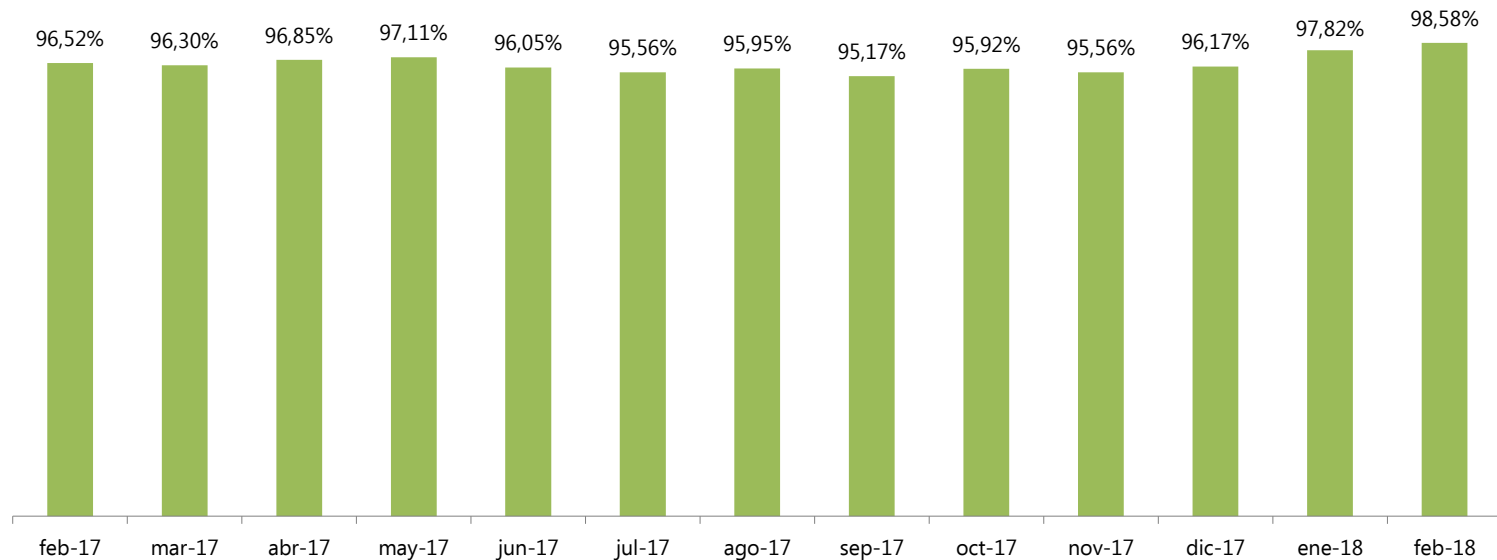
RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

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



Fuente: DIMCE.

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



Fuente: DIMCE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia