

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Informe Ejecutivo – Julio 2018

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

www.dane.gov.co



CIUDADANOS ATENDIDOS JULIO 2018

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIÓNES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Presencial	157	231	235	232	245	152	117	1.369	3000	45,63%
	Telefonico	22	38	31	24	7	6	8	136	7000	139,40%
	Atendidos Avaya	857	890	967	1.134	3.180	1.139	1.455	9.622		
	Orfeo	368	426	380	420	477	335	1.481	3.887	9000	43,19%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	95	410	1.271	656	423	202	29	3.086	5400	57,15%
	Redes Sociales	15	10	3	0	2	3	0	33	300	11,00%
	Certificaciones Digitales	630	555	413	532	483	340	383	3.336	8000	41,70%
	Archivo Nacional de Datos	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	8.963	90.347	300000	30,12%
	Chat - Territorial Centro	212	366	788	1.266	764	614	413	4.423	45300	186,46%
	Chat - Asesor Virtual	6.320	12.130	26.317	26.165	2.986	2.477	3.648	80.043		
Chat - CNPV	10.889	39.446	26.107	18.436	1.338	761	2.764	99.741	-	-	
SUBTOTAL	35.134	66.460	70.298	63.178	25.737	15.955	19.261	296.023	378.000	78,31%	
2. CENTRO OCCIDENTE	Presencial	21	73	130	152	134	39	26	575	900	63,89%
	Telefonico	22	7	19	28	13	5	4	98	300	32,67%
	Orfeo	28	26	39	50	54	31	331	559	900	62,11%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	52	1.329	2.002	1.573	1.230	870	576	7.632	7200	106,00%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	564	1.254	902	666	734	436	5.939	12000	273,33%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	26.860		
	SUBTOTAL	5.299	9.275	19.235	18.405	3.890	3.166	3.561	41.663	21.300	195,60%
3. CENTRO ORIENTE	Presencial	13	31	32	41	25	6	17	165	600	27,50%
	Telefonico	5	10	10	6	5	1	3	40	300	13,33%
	Orfeo	27	36	19	21	32	35	441	611	900	67,89%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	63	286	1.141	83	67	239	941	2.820	3600	78,33%
	Chat - Territorial Centro Oriente	938	1.303	3.944	4.764	1.845	1.353	933	15.080	12000	349,50%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	26.860		
	SUBTOTAL	4.839	8.942	20.937	20.615	3.767	3.121	4.523	45.576	17.400	261,93%

CIUDADANOS ATENDIDOS JULIO 2018

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Presencial	151	134	162	214	195	105	72	1.033	1200	86,08%
	Telefonico	12	10	12	12	11	3	0	60	300	20,00%
	Orfeo	33	50	52	46	66	32	605	884	1000	88,40%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	138	1.093	801	1.226	679	497	238	4.672	7200	64,89%
	Chat - Territorial Norroccidente	587	636	697	542	591	551	798	4.402	12000	260,52%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	26.860		
SUBTOTAL		4.714	9.199	17.515	17.740	3.335	2.675	3.901	37.911	21.700	174,71%
5. NORTE	Presencial	26	38	48	80	44	16	11	263	1200	21,92%
	Telefonico	8	7	3	27	7	7	5	64	300	21,33%
	Orfeo	35	36	54	48	30	37	546	786	1000	78,60%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	0	602	240	1.647	724	319	505	4.037	7200	56,07%
	Chat - Territorial Norte	364	516	368	576	488	362	190	2.864	12000	247,70%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	26.860		
SUBTOTAL		4.226	8.475	16.504	18.078	3.086	2.228	3.445	34.874	21.700	160,71%
6. SUROCCIDENTE	Presencial	26	84	150	164	50	34	36	544	1200	45,33%
	Telefonico	28	35	45	32	19	14	10	183	300	61,00%
	Orfeo	46	36	67	33	43	42	519	786	1000	78,60%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	124	231	294	299	897	195	68	2.108	5400	39,04%
	Chat - Territorial Suroccidente	424	785	1.118	802	770	648	390	4.937	12000	264,98%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	26.860		
SUBSUBTOTAL		4.441	8.447	17.465	17.030	3.572	2.420	3.211	35.418	19.900	177,98%
TOTAL ATENCIONES 2018		58.653	110.798	161.954	155.046	43.387	29.565	37.902	491.465	480.000	102,39%

Fuente: DIMCE.

CIUDADANOS ATENDIDOS JULIO 2018

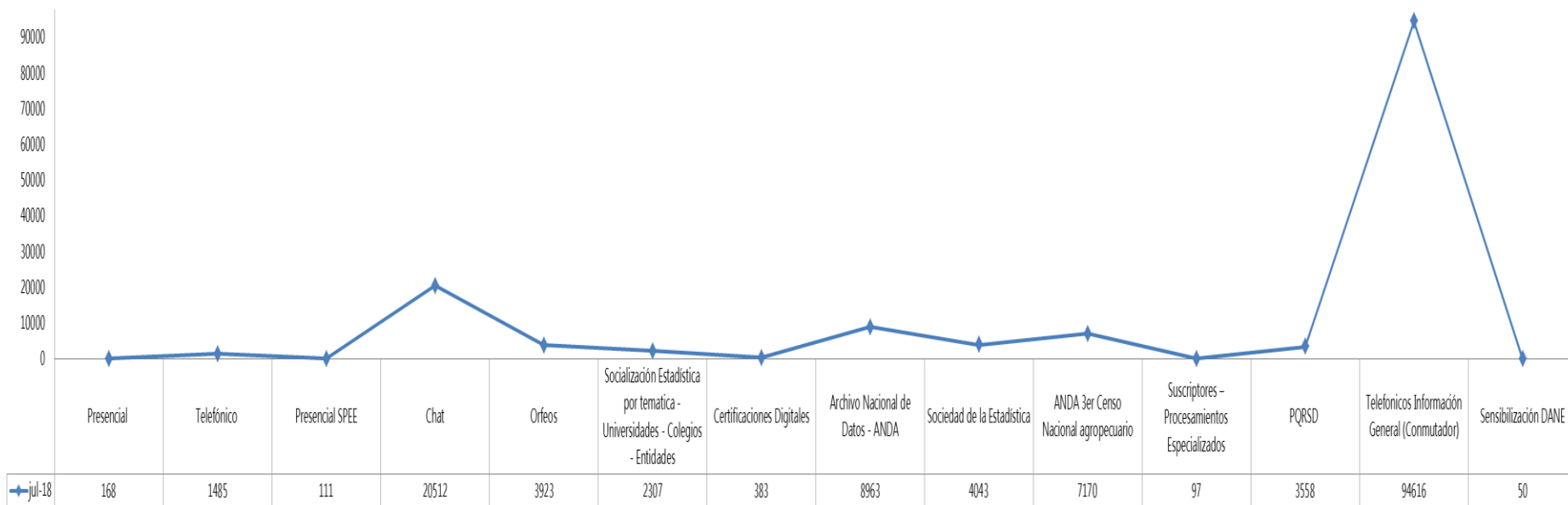
TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Año 2018	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	1.885	2.198	2.455	2.764	4.637	2.039	5.687	21.665	480.000	319%
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	67.790	81.501	199.253	203.700	75.611	97.146	94.616	819.617		
	Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	472	3.951	5.749	5.484	4.020	2.322	2.357	24.355		
	Chat	40.082	92.126	139.548	131.953	18.413	14.935	20.512	457.569		
	Redes sociales	15	10	3	0	2	3	0	33		
	Certificación Digitales	630	555	413	532	483	340	383	3.336		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	8.963	90.347		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	8.573	7.537	8.053	8.718	6.008	7.258	7.170	53.317		
	Sociedad de la Estadística	3.570	0	1.761	5.807	6.744	5.812	4.043	27.737		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	109	164	117	231	251	97	1.189		
	PQRS	3.090	3.257	7.720	8.894	4.984	2.626	3.558	34.129		
TOTAL	141.896	203.202	378.905	382.282	136.965	142.658	147.386	1.533.294			

Fuente: DIMCE.

ATENCIONES REGISTRADAS JULIO 2018

TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



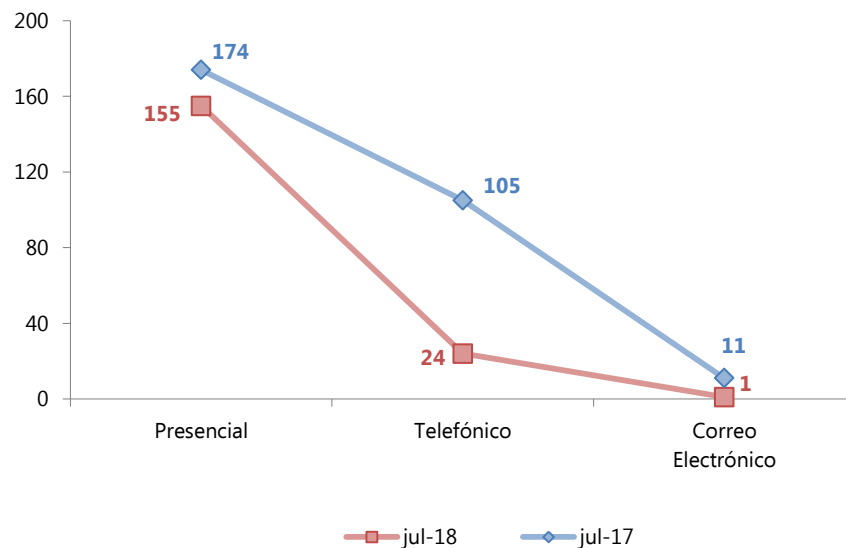
Fuente: DIMCE.

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

El medio de contacto con mayor número de ciudadanos que califican el servicio y los temas estadísticos en ambos periodos, es el presencial, pues una vez finalizada la prestación del servicio se les solicita diligenciar la encuesta de satisfacción.

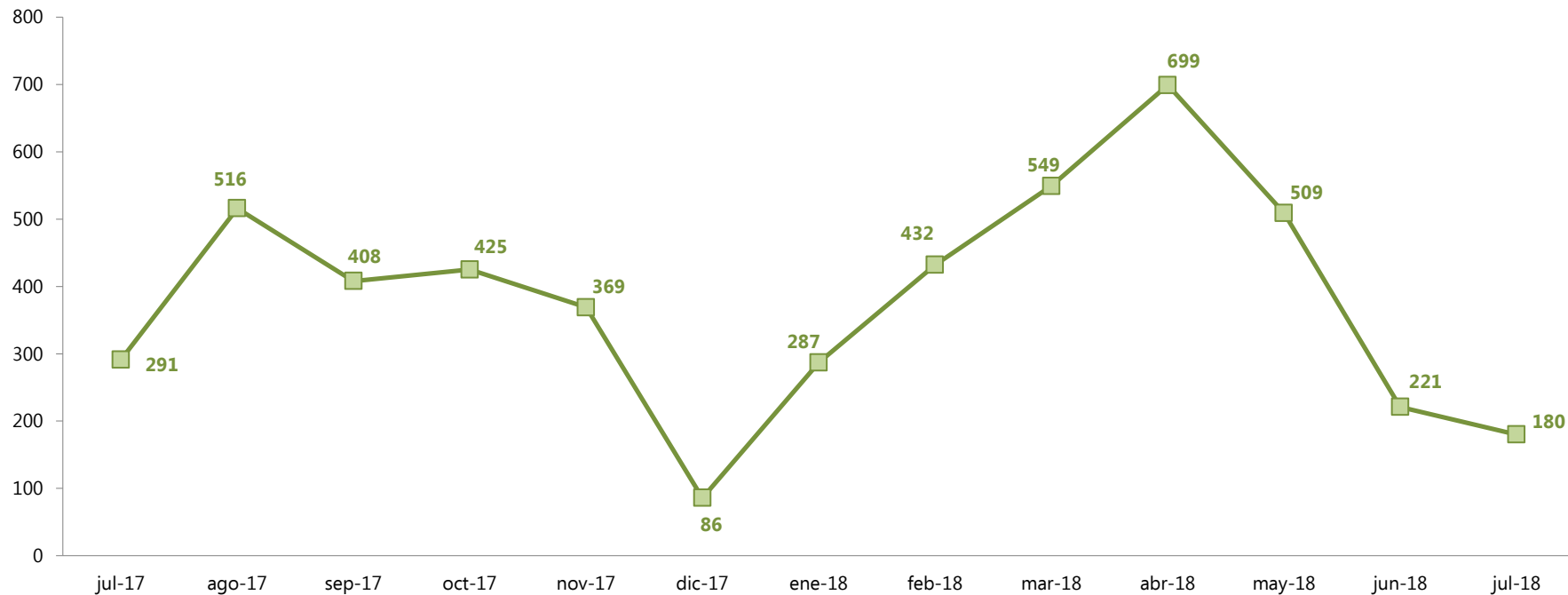
En julio de 2018 el canal presencial represento el 86,11% del total de encuestas realizadas, seguido del canal telefónico con un 13,33% y finalmente se encuentra la calificación del canal correo electrónico con un 0,56%.

Total encuestas julio 2018: 180



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DEL TOTAL DE CIUDADANOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS JULIO 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.

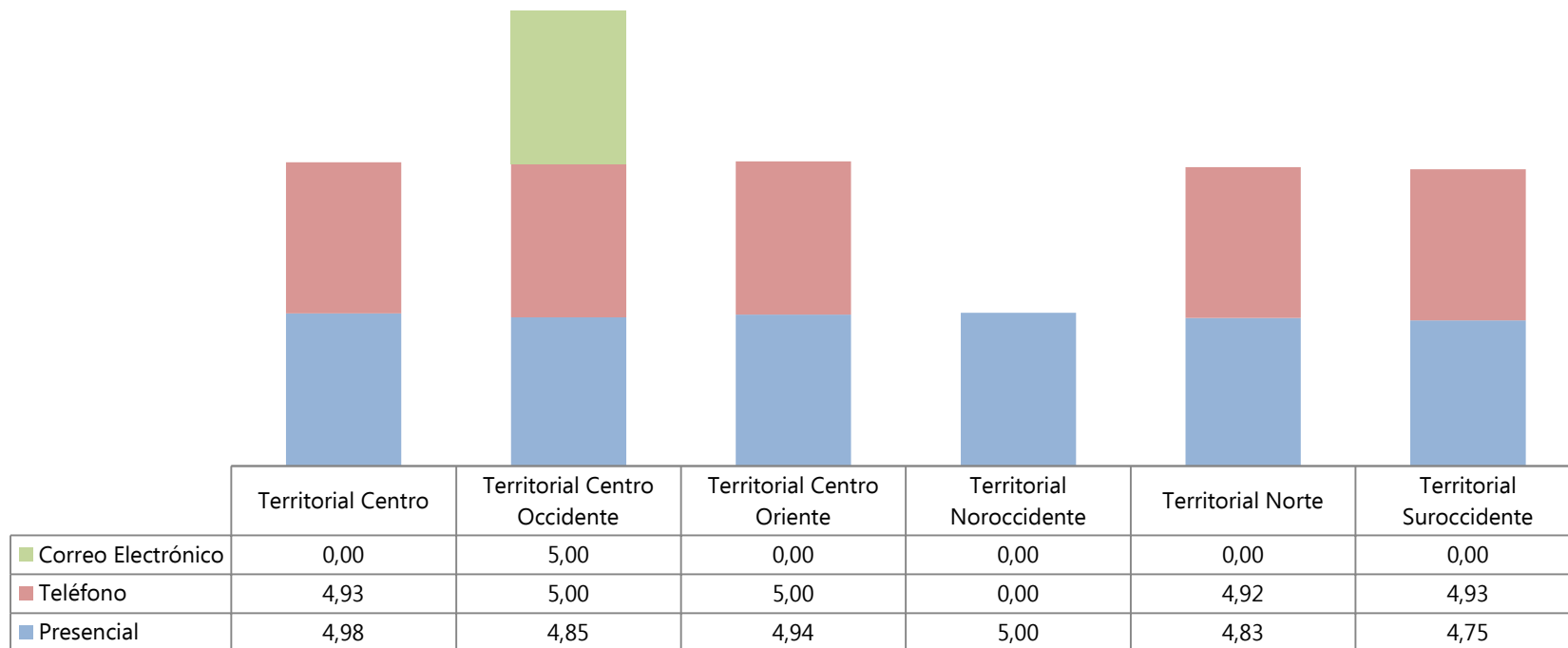
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO TERRITORIALES Y DANE CENTRAL

JULIO 2018

JULIO													
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:	23	5,00	23	4,97	8	5,00	58	5,00	9	4,89	34	4,91
	Dominio del tema por parte del funcionario:		5,00		4,87		5,00		5,00		4,89		4,85
	Disponibilidad de la información:		4,96		4,70		4,88		5,00		4,89		4,76
	Instalaciones locativas		4,96		4,87		4,88		4,98		4,67		4,47
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	/	/	1	5,00	/	/	/	/	/	/	/	/
	Orientación recibida		/		5,00		/		/		/		/
TELEFONICO	tiempo de respuesta	5	4,80	3	5,00	3	5,00	/	/	4	4,75	9	4,89
	Orientación recibida		5,00		5,00		5,00		/		5,00		4,89
	Dominio del tema por parte del funcionario		5,00		5,00		5,00		/		5,00		5,00

UCS: Usuarios que califican el servicio
P: Calificación

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

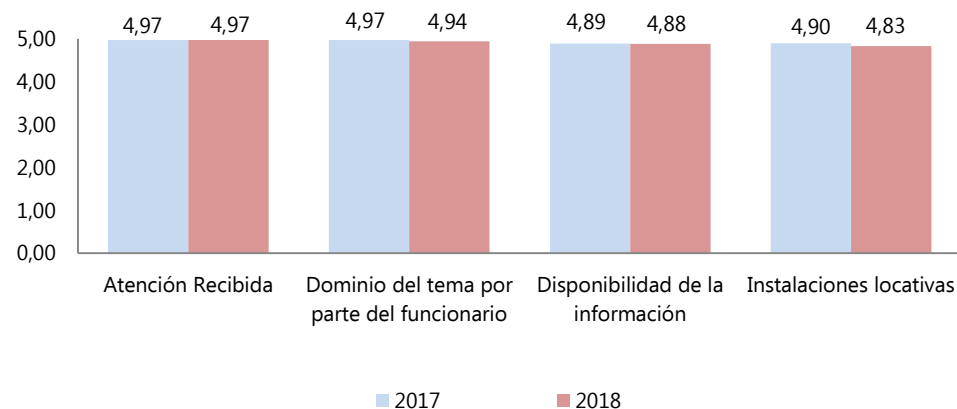


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL PRESENCIAL

JULIO 2017- 2018

El comparativo entre la atención recibida, dominio del tema, disponibilidad de la información e instalaciones locativas, para el mes de julio 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.

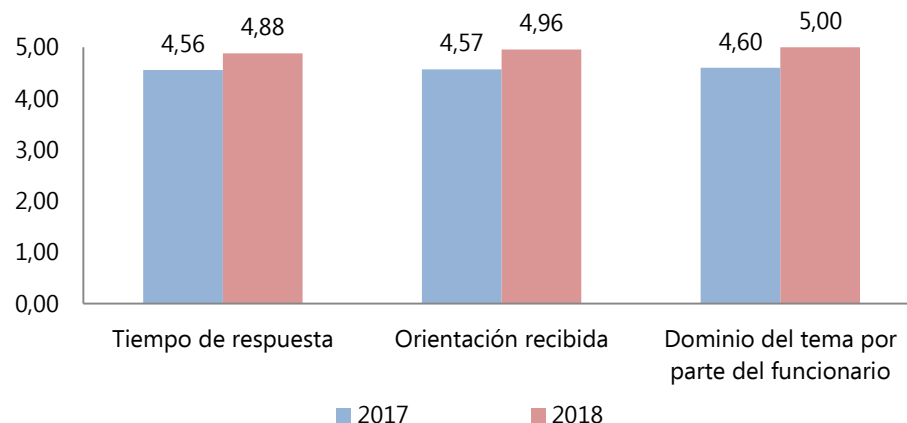


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL TELEFÓNICO

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

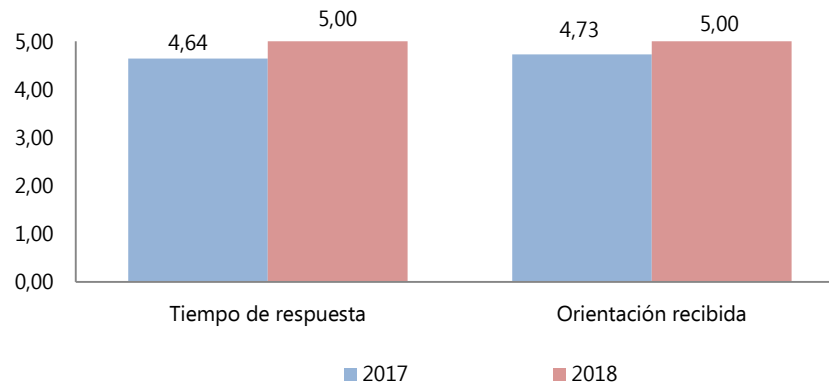


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO - CANAL CORREO ELECTRÓNICO

JULIO 2017- 2018

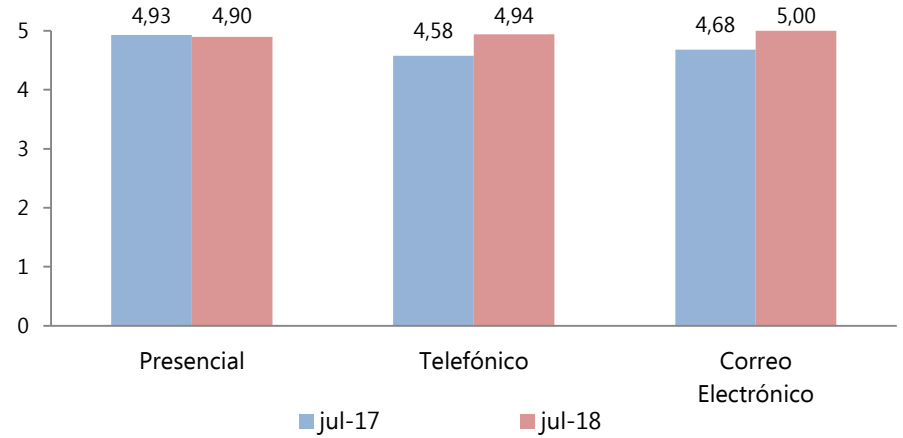
La calificación de los usuarios respecto a los atributos: tiempo de respuesta y orientación recibida, para el mes de julio resulta satisfactoria para los dos periodos analizados.



Fuente: DIMCE.

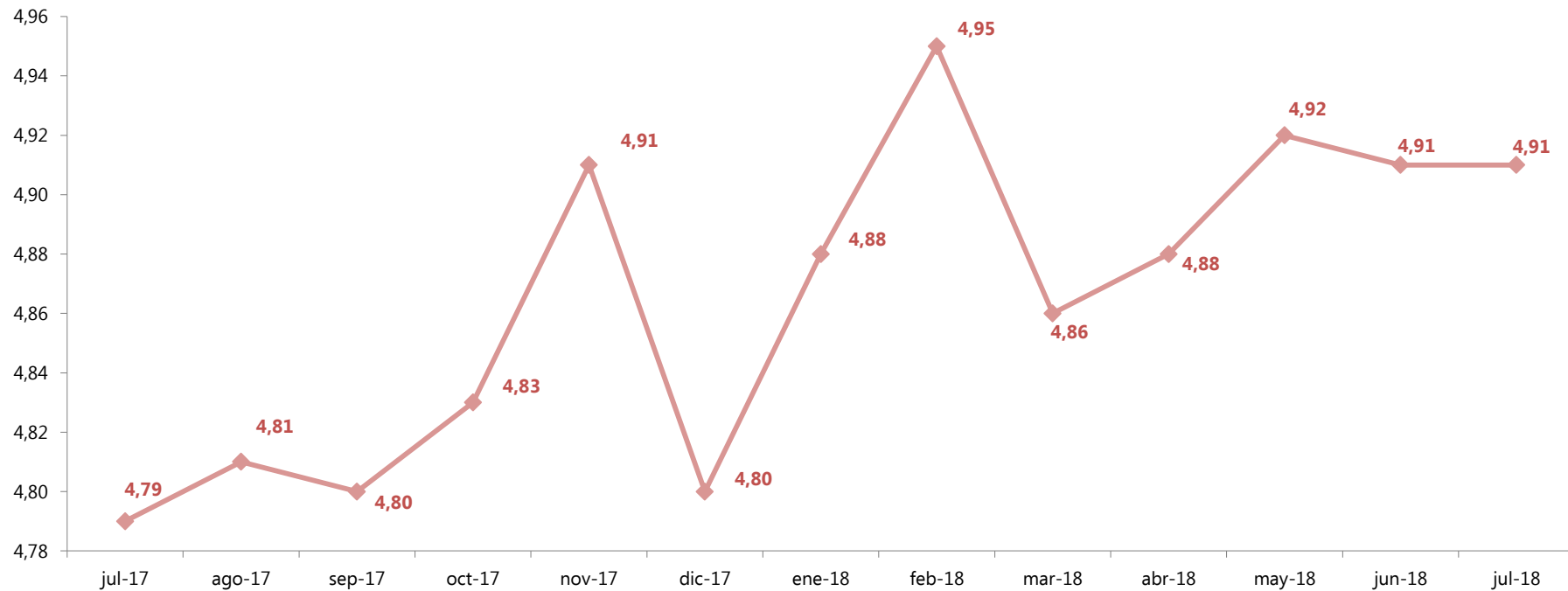
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN JULIO 2017 - 2018

La calificación del servicio asignada por los usuarios en el mes de julio para los canales de contacto presencial, telefónico y correo electrónico en 2017 y 2018 se ubica en un rango satisfactorio.



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO JULIO 2017 - 2018



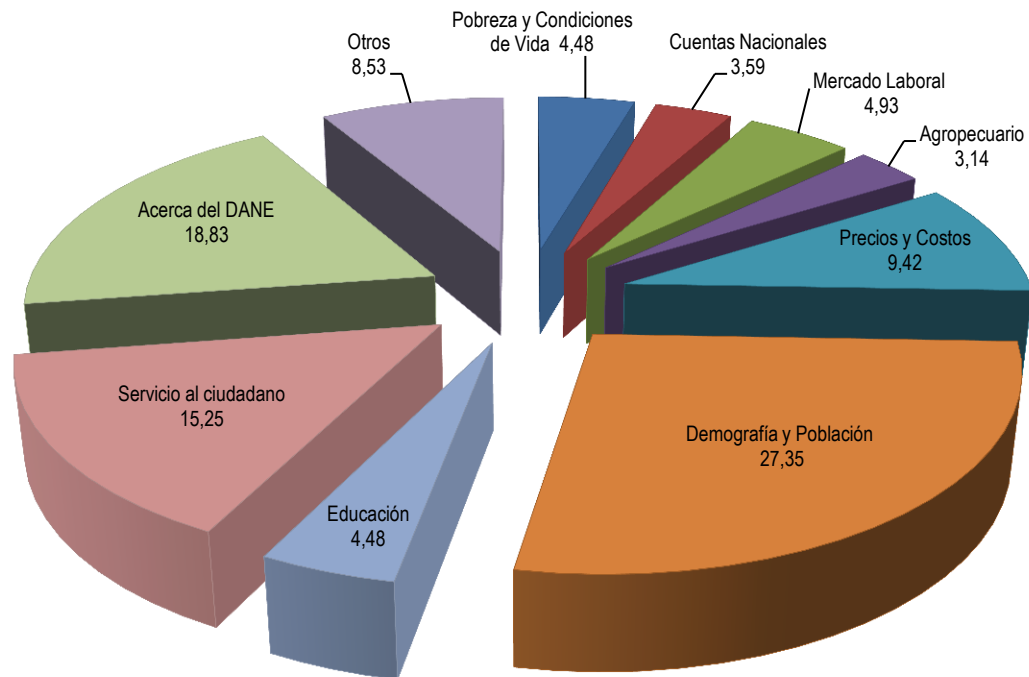
Fuente: DIMCE.

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 – JULIO 2018

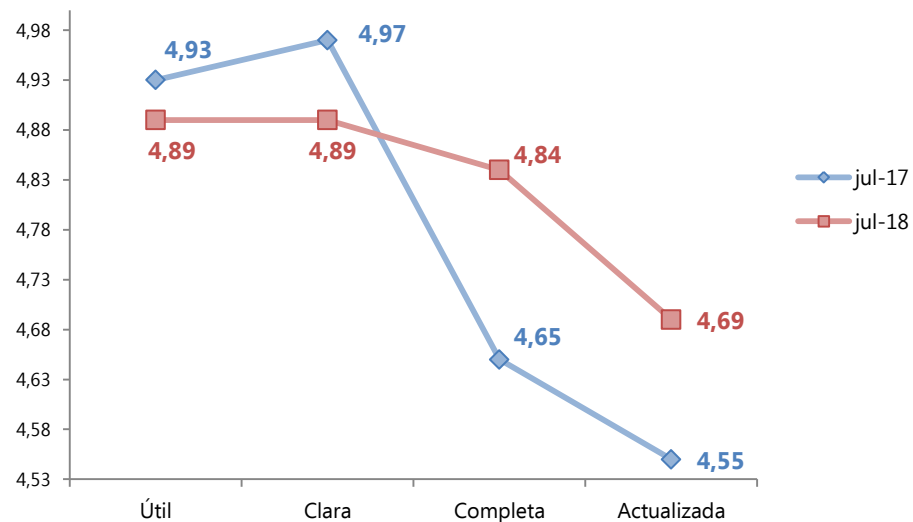
La temática Demografía y Población, fue la que tuvo mayor número de calificaciones en el mes de julio. Dentro de esta, las investigaciones más calificadas fueron Proyecciones de Población con un 16,14% y Censo General 2005 con un 8,97% del total de las calificaciones registradas para esta temática.



Fuente: DIMCE.

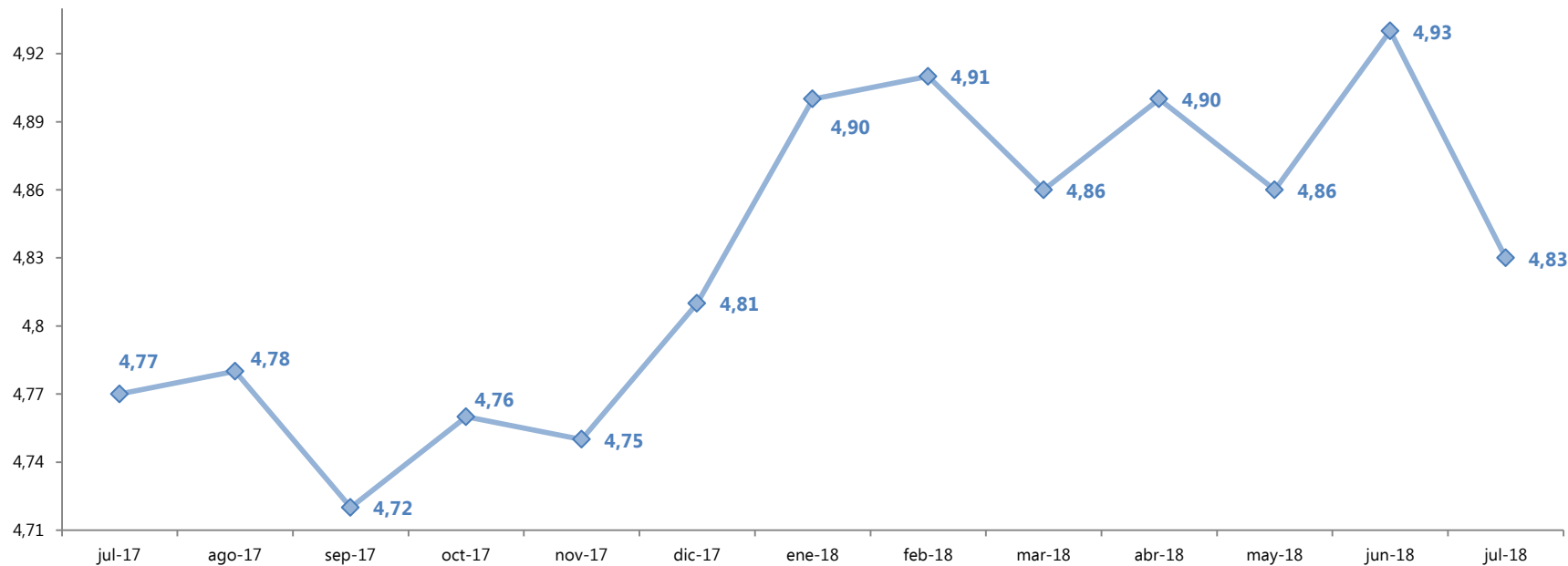
CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - JULIO 2017- 2018

Aunque todos los atributos que se consultan respecto a los temas estadísticos son satisfactoriamente valorados, los referentes a utilidad y claridad fueron los de más alta valoración en ambos periodos de análisis. (La escala de valoración es de 1 a 5).



Fuente: DIMCE.

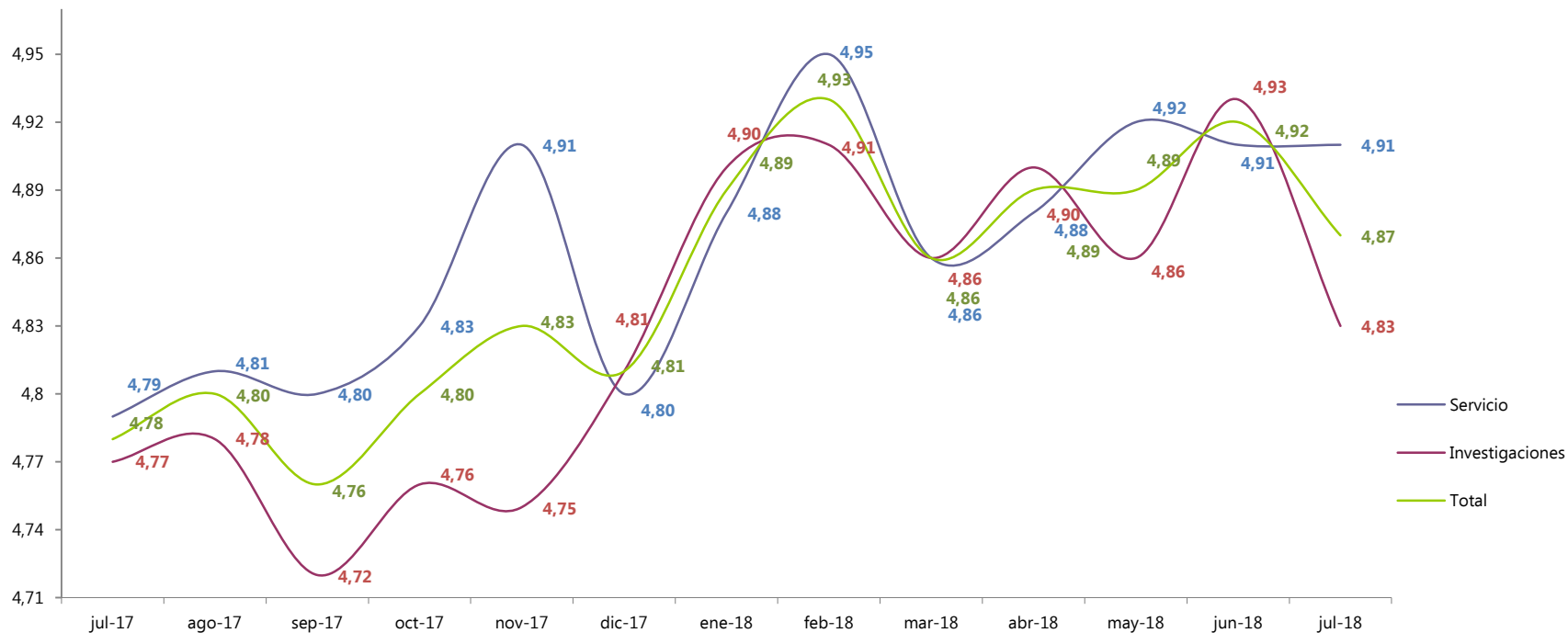
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS JULIO 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

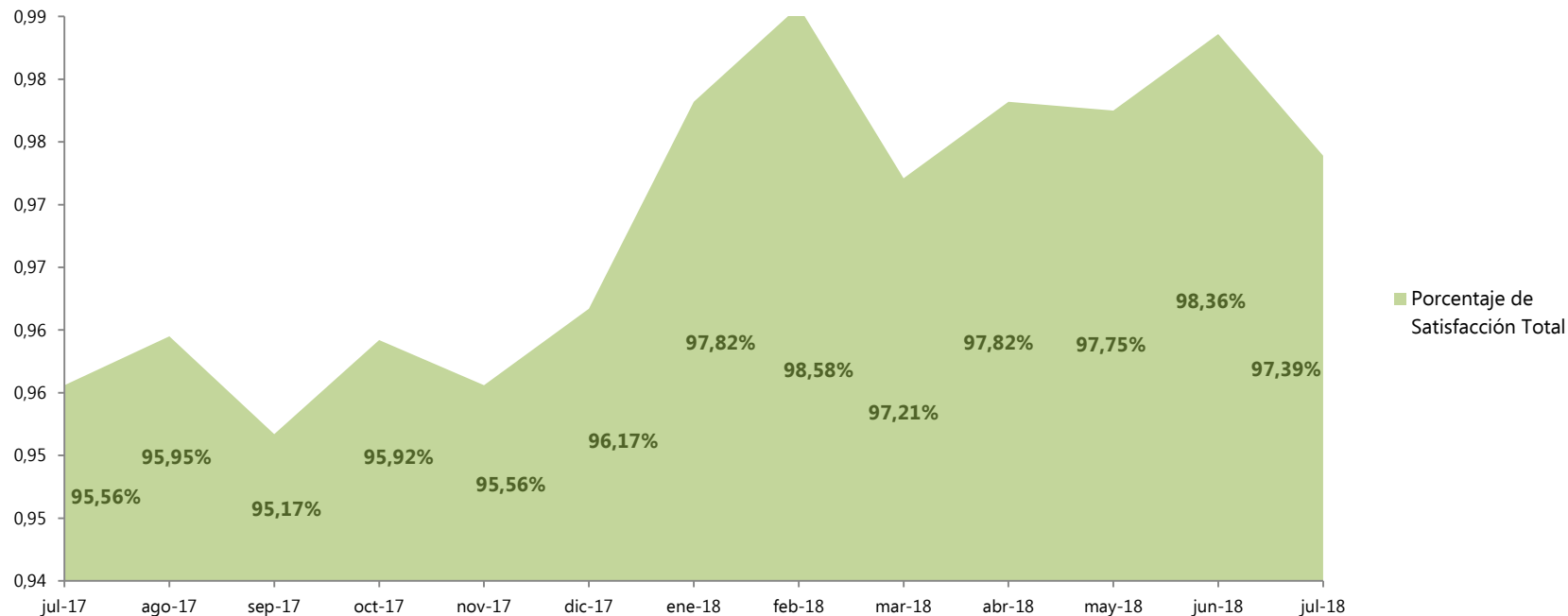
RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

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



Fuente: DIMCE.

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



Fuente: DIMCE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia