

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

---

## Informe Ejecutivo – Marzo 2018

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

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



# CIUDADANOS ATENDIDOS MARZO 2018

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Presencial	157	231	235	623	3000	20,77%
	Telefonico	22	38	31	91	7000	40,07%
	Atendidos Avaya	857	890	967	2.714		
	Orfeo	368	426	380	1.174	9000	13,04%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	95	410	1.271	1.776	5400	32,89%
	Redes Sociales	15	10	3	28	300	9,33%
	Certificaciones Digitales	630	555	413	1.598	8000	19,98%
	Archivo Nacional de Datos	15.569	11.958	13.786	41.313	300000	13,77%
	Chat - Territorial Centro	212	366	788	1.366	45300	101,84%
	Chat - Asesor Virtual	6.320	12.130	26.317	44.767		
Chat - E - Censo	10.889	39.446	26.107	76.442	-	-	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>35.134</b>	<b>66.460</b>	<b>70.298</b>	<b>171.892</b>	<b>378.000</b>	<b>45,47%</b>	
2. CENTRO OCCIDENTE	Presencial	21	73	130	224	900	24,89%
	Telefonico	22	7	19	48	300	16,00%
	Orfeo	28	26	39	93	900	10,33%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	52	1.329	2.002	3.383	7200	46,99%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	564	1.254	3.201		
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	26.860	12000	250,51%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5.299</b>	<b>9.275</b>	<b>19.235</b>	<b>33.809</b>	<b>21.300</b>	<b>158,73%</b>	
3. CENTRO ORIENTE	Presencial	13	31	32	76	600	12,67%
	Telefonico	5	10	10	25	300	8,33%
	Orfeo	27	36	19	82	900	9,11%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	63	286	1.141	1.490	3600	41,39%
	Chat - Territorial Centro Oriente	938	1.303	3.944	6.185		
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	26.860	12000	275,38%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.839</b>	<b>8.942</b>	<b>20.937</b>	<b>34.718</b>	<b>17.400</b>	<b>199,53%</b>	
4. NOROCCIDENTE	Presencial	151	134	162	447	1200	37,25%
	Telefonico	12	10	12	34	300	11,33%
	Orfeo	33	50	52	135	1000	13,50%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	138	1.093	801	2.032	7200	28,22%
	Chat - Territorial Norroccidente	587	636	697	1.920		
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	26.860	12000	239,83%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.714</b>	<b>9.199</b>	<b>17.515</b>	<b>31.428</b>	<b>21.700</b>	<b>144,83%</b>	

# CIUDADANOS ATENDIDOS MARZO 2018

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

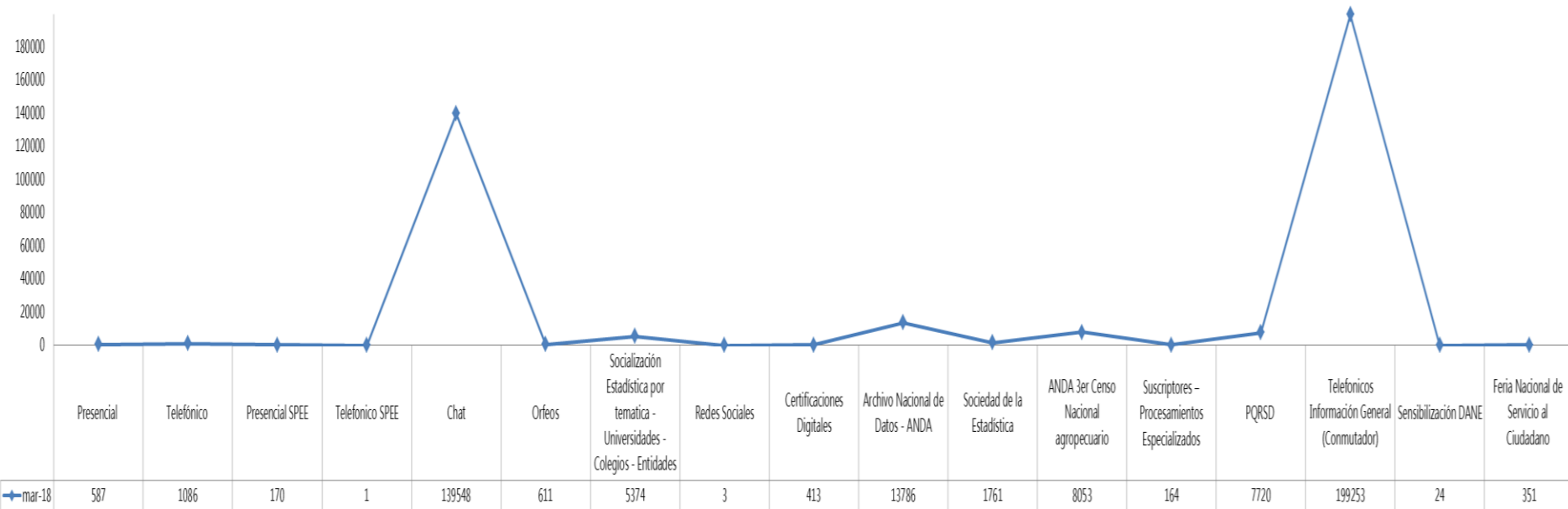
ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
5. NORTE	Presencial	26	38	48	112	1200	9,33%
	Telefonico	8	7	3	18	300	6,00%
	Orfeo	35	36	54	125	1000	12,50%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	0	602	240	842	7200	11,69%
	Chat - Territorial Norte	364	516	368	1.248	12000	234,23%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	26.860		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4.226</b>	<b>8.475</b>	<b>16.504</b>	<b>29.205</b>	<b>21.700</b>	<b>134,59%</b>
6. SUROCCIDENTE	Presencial	26	84	150	260	1200	21,67%
	Telefonico	28	35	45	108	300	36,00%
	Orfeo	46	36	67	149	1000	14,90%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	124	231	294	649	5400	12,02%
	Chat - Territorial Suroccidente	424	785	1.118	2.327	12000	243,23%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	26.860		
<b>SUBSUBTOTAL</b>		<b>4.441</b>	<b>8.447</b>	<b>17.465</b>	<b>30.353</b>	<b>19.900</b>	<b>152,53%</b>
<b>TOTAL ATENCIONES 2018</b>		<b>58.653</b>	<b>110.798</b>	<b>161.954</b>	<b>331.405</b>	<b>480.000</b>	<b>69,04%</b>

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Año 2018	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	1.885	2.198	2.455	6.538	480.000	151%
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	67.790	81.501	199.253	348.544		
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización)	472	3.951	5.749	10.172		
	Chat	40.082	92.126	139.548	271.756		
	Redes sociales	15	10	3	28		
	Certificacione Digitales	630	555	413	1.598		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	15.569	11.958	13.786	41.313		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	8.573	7.537	8.053	24.163		
	Sociedad de la Estadística	3.570	0	1.761	5.331		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	109	164	493		
	PQRSD	3.090	3.257	7.720	14.067		
	<b>TOTAL</b>	<b>141.896</b>	<b>203.202</b>	<b>378.905</b>	<b>724.003</b>		

Fuente: DIMCE.

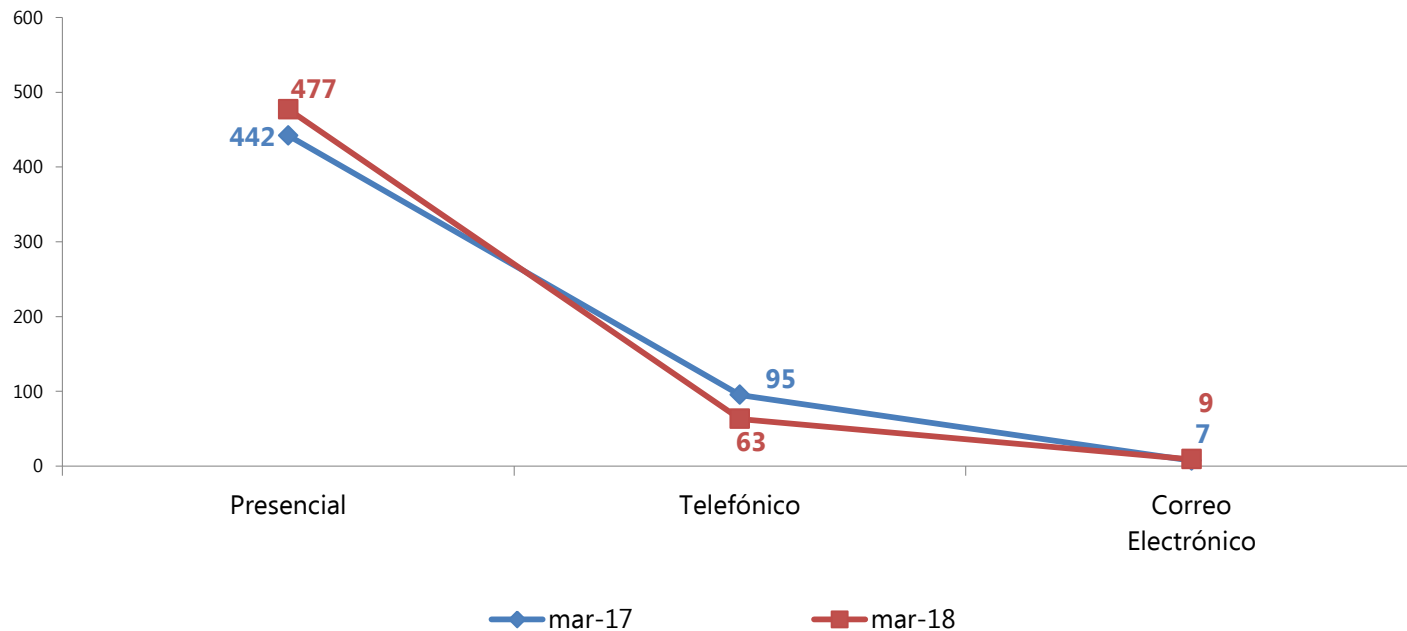
# ATENCIONES REGISTRADAS MARZO 2018

## TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



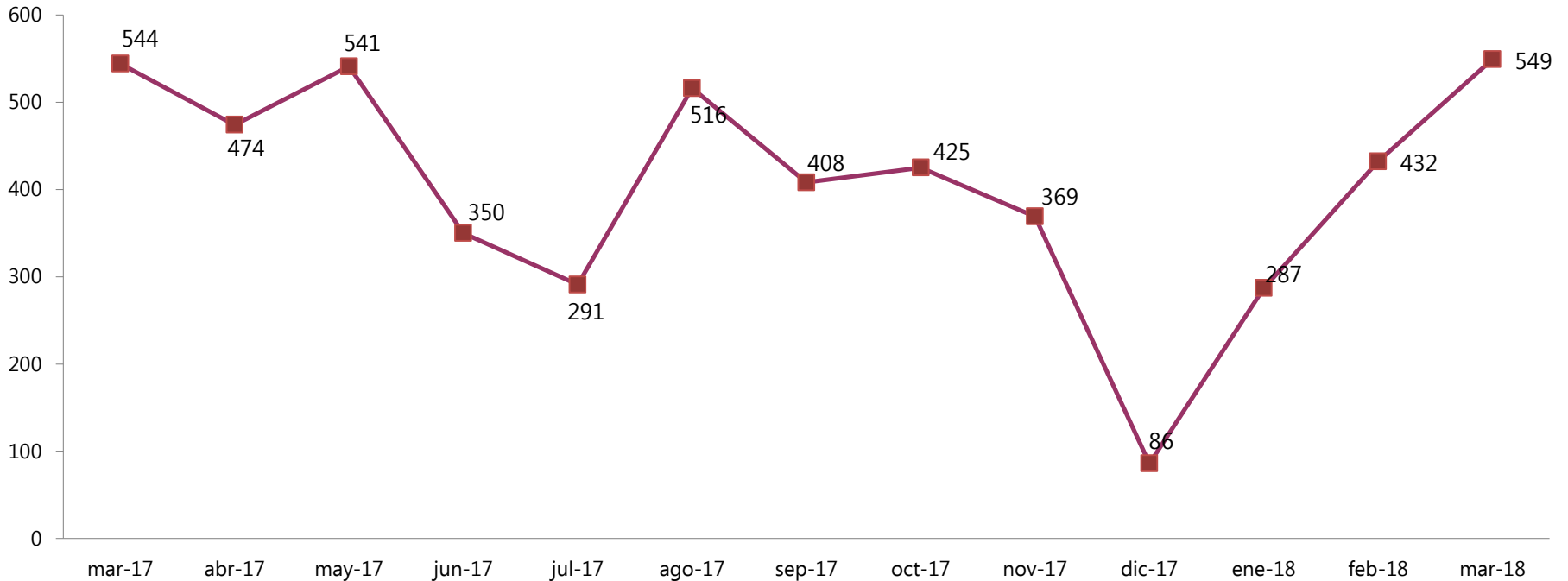
Fuente: DIMCE.

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



Fuente: DIMCE.

# EVOLUCIÓN DEL TOTAL DE CIUDADANOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS MARZO 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

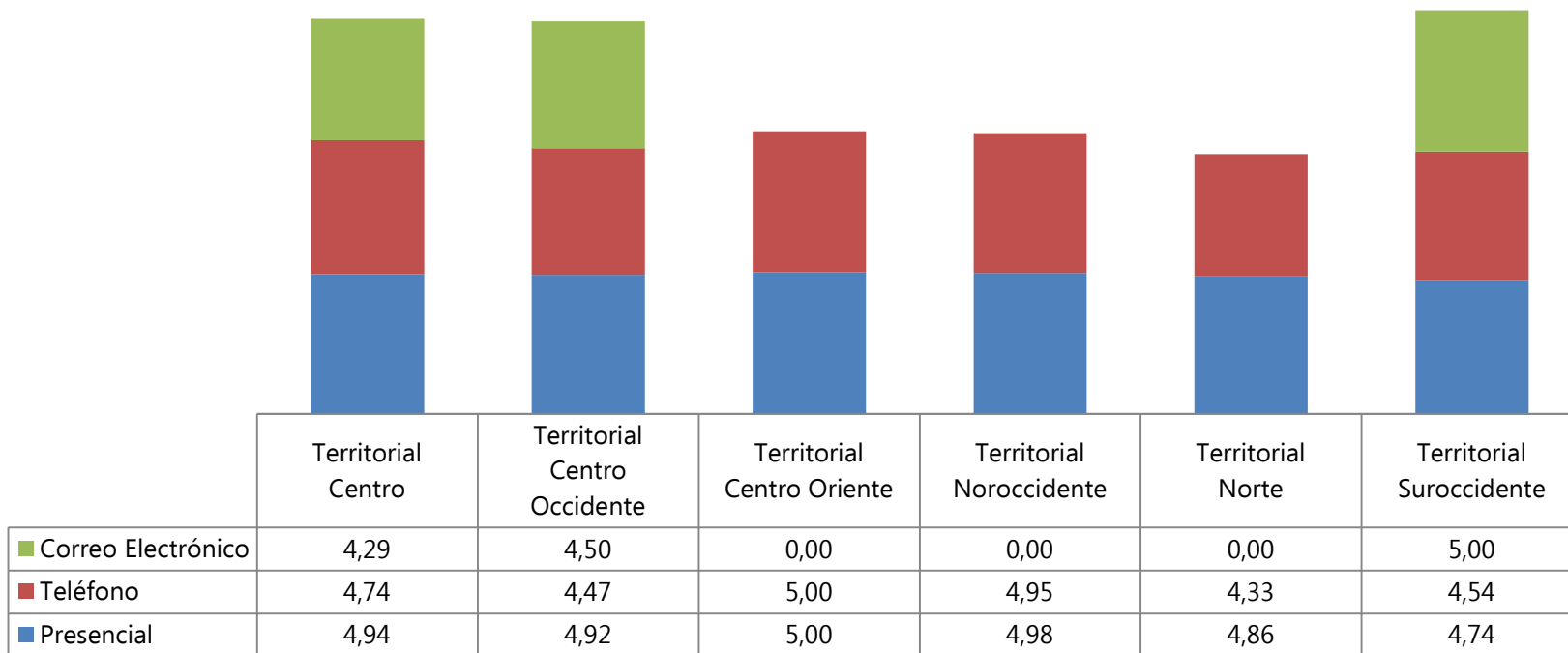
## MARZO 2018

MARZO													
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:	58	4,95	105	4,97	17	5,00	147	5,00	24	5,00	126	4,87
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,97		4,93		5,00		4,99		5,00		4,80
	Disponibilidad de la información:		4,90		4,87		5,00		4,98		5,00		4,78
	Instalaciones locativas		4,97		4,92		5,00		4,95		4,46		4,52
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	Tiempo de respuesta	7	4,29	1	4,00	/	/	/	/	/	/	1	5,00
	Orientación recibida		4,29		5,00		/		/		/		5,00
<b>TELEFONICO</b>	tiempo de respuesta	18	4,56	10	4,70	3	5,00	7	4,86	1	4,00	24	4,46
	Orientación recibida		4,72		4,00		5,00		5,00		4,00		4,54
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,94		4,70		5,00		5,00		5,00		4,63

UCS: Usuarios que califican el servicio  
P: Calificación



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

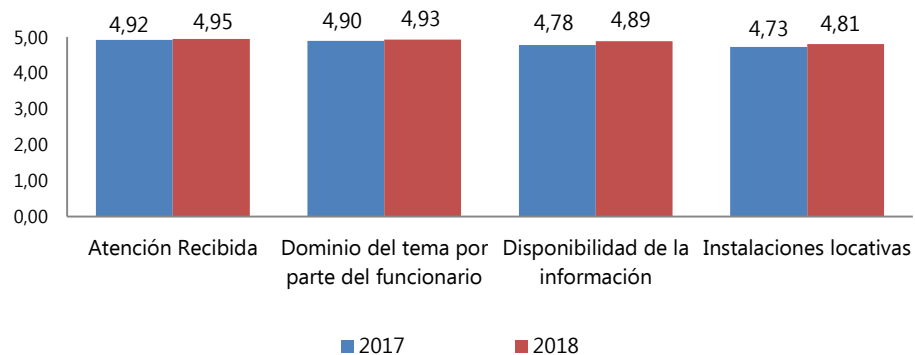


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL PRESENCIAL

## MARZO 2017- 2018

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

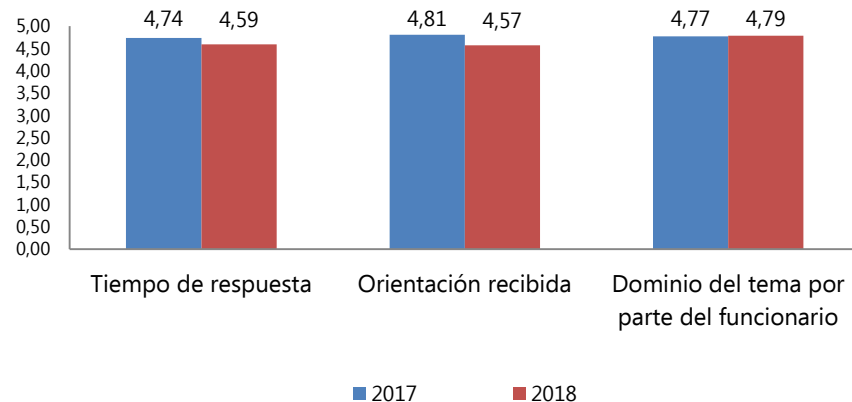


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL TELEFÓNICO

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

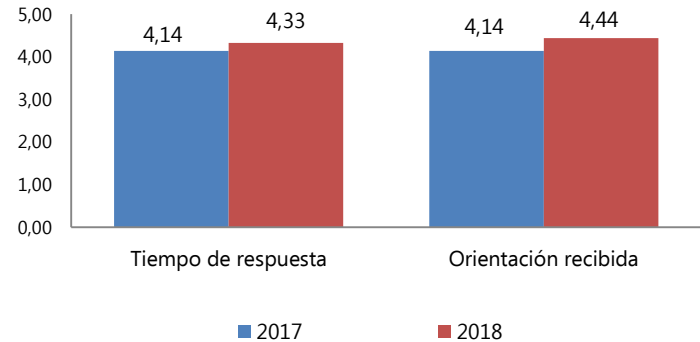


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN SERVICIO - CANAL CORREO ELECTRÓNICO

## MARZO 2017- 2018

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

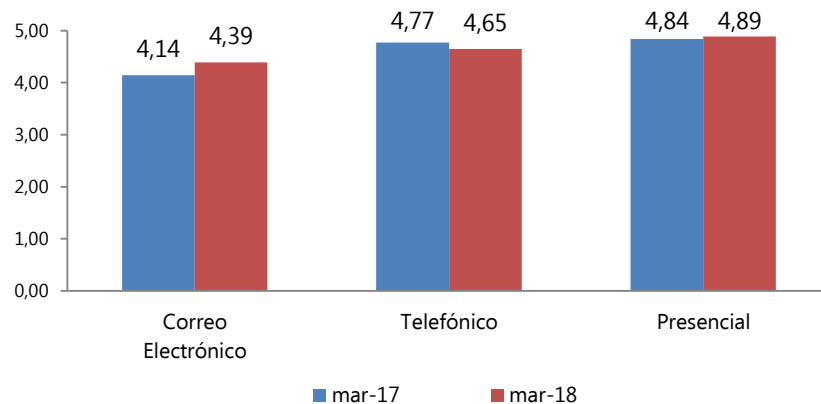


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

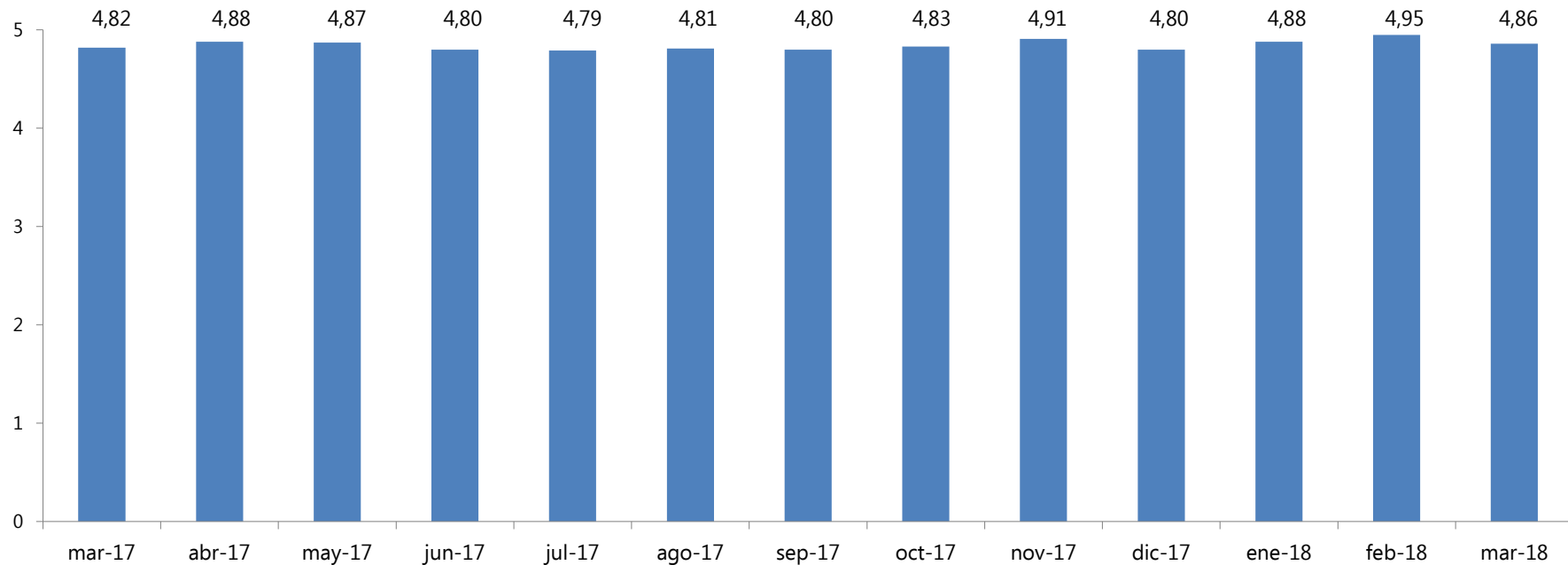
## MARZO 2017 - 2018

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



Fuente: DIMCE.

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO MARZO 2017 - 2018



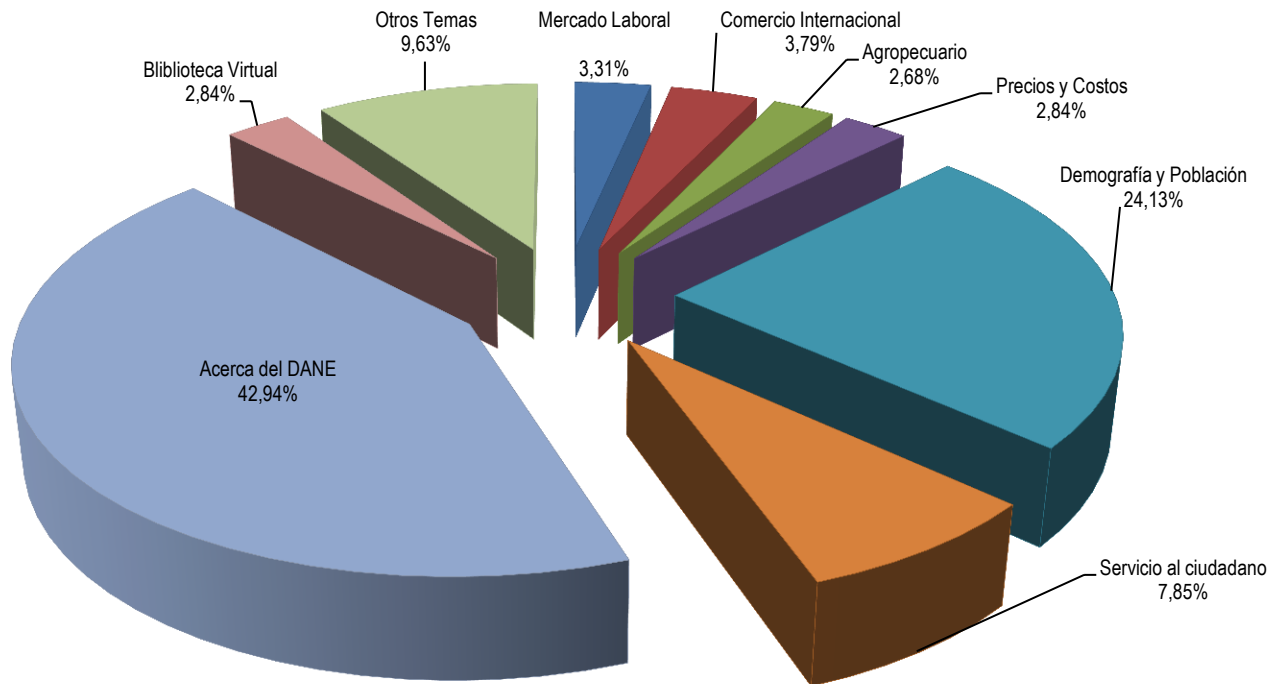
Fuente: DIMCE.

# 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 – MARZO 2018

El segmento Acerca del DANE, fue el más calificado por los ciudadanos en el mes de marzo, 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 sobre el diligenciamiento del e-Censo a nivel nacional.

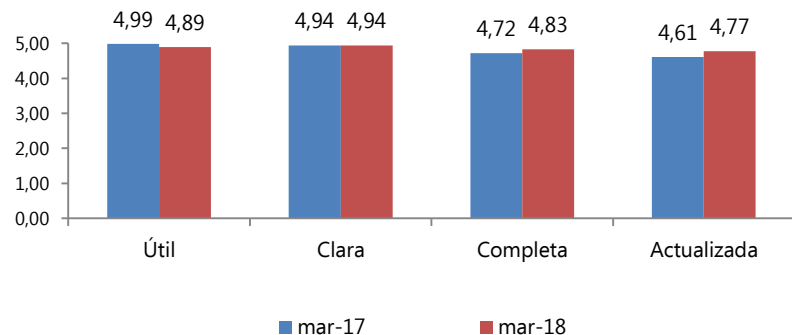


Fuente: DIMCE.



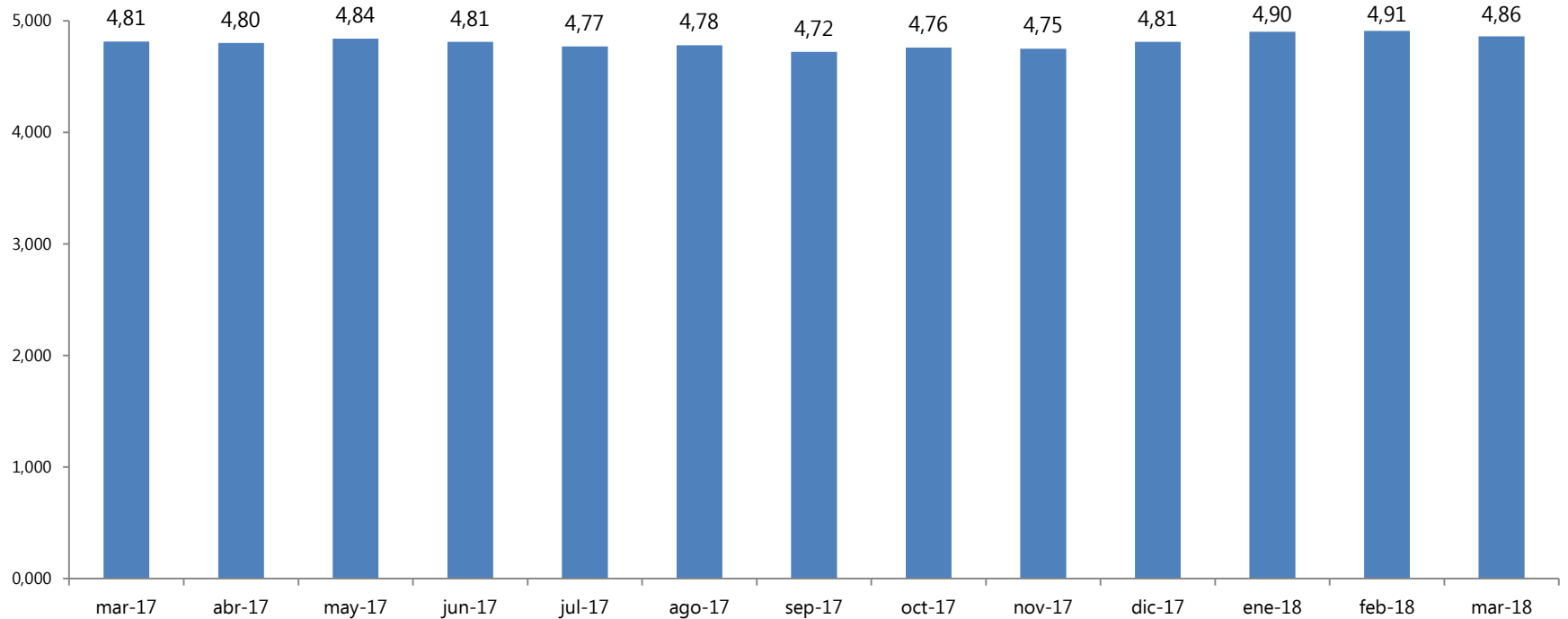
# CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - MARZO 2017- 2018

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.

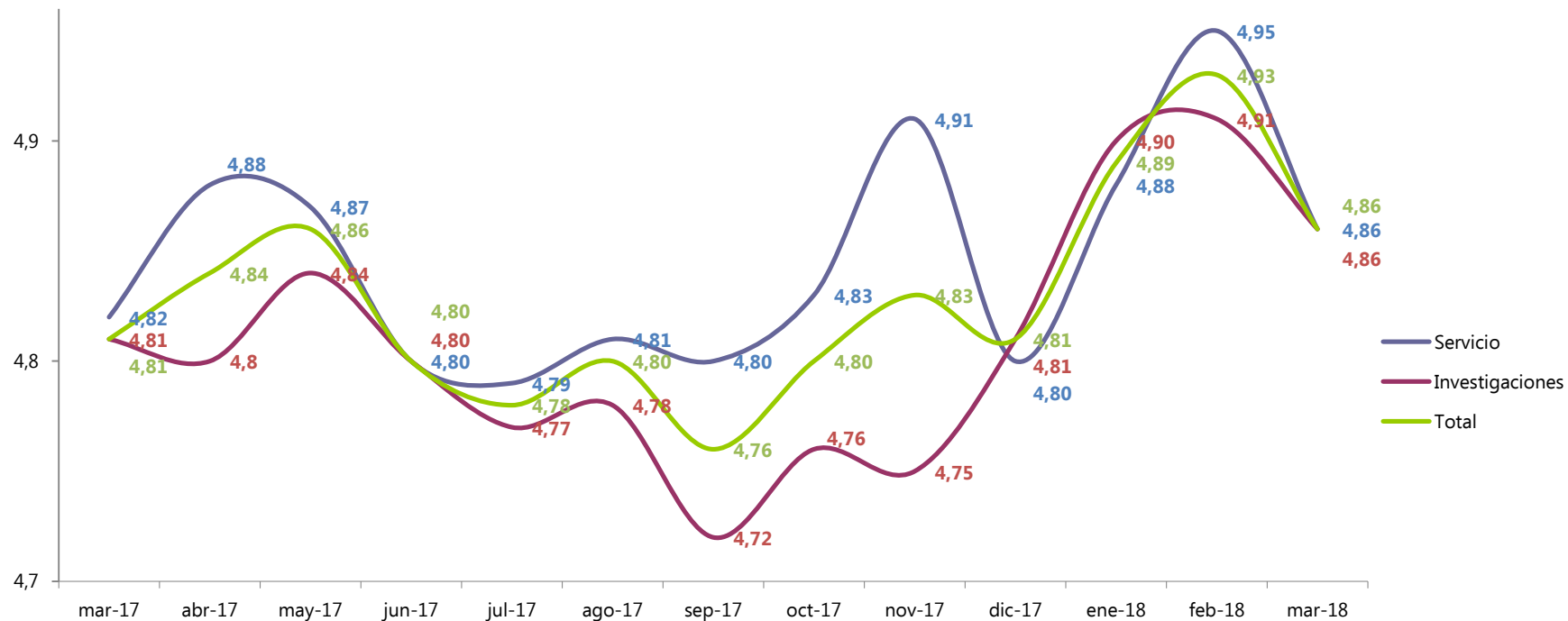
# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS MARZO 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

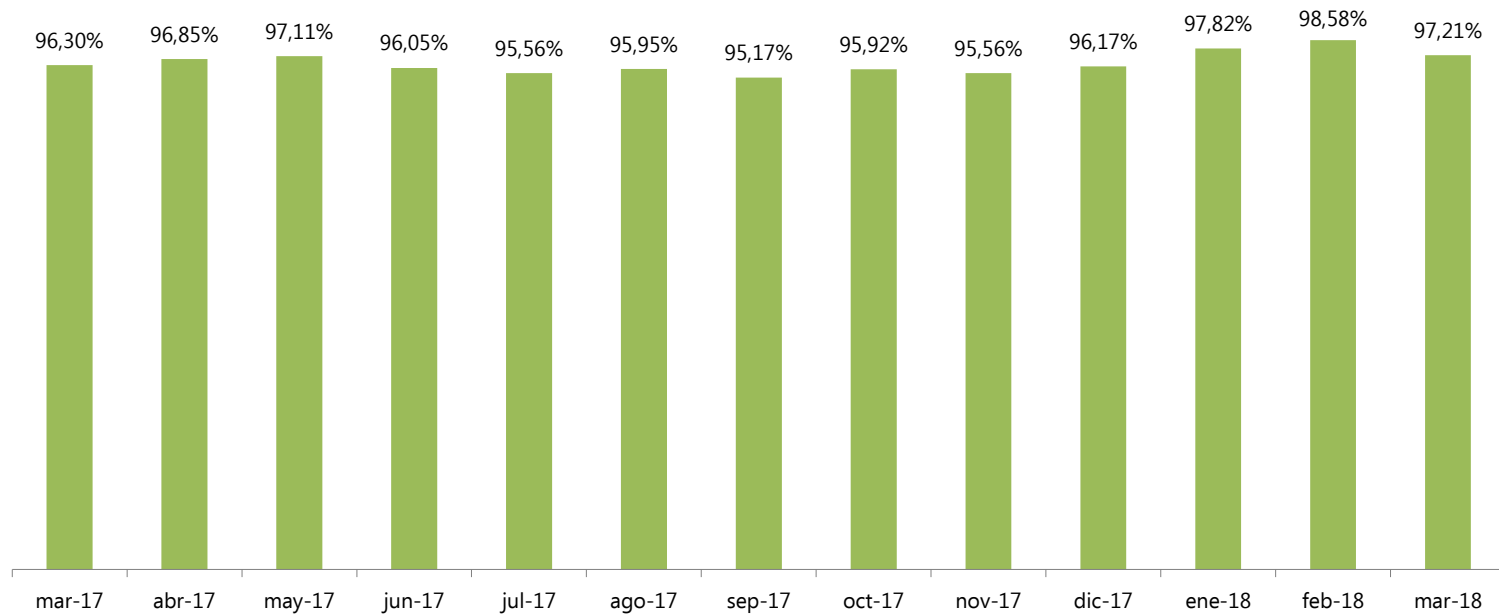
# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

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



Fuente: DIMCE.

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



Fuente: DIMCE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



**DANE** INFORMACIÓN  
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia