

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Informe Ejecutivo – Mayo 2018

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

www.dane.gov.co



CIUDADANOS ATENDIDOS MAYO 2018

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

| ATENCIONES 2018 | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Total | Proyección atención de ciudadanos | Porcentaje de Cumplimiento |
|--------------------------------------|--|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|-----------------------------------|----------------------------|
| 1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO | Presencial | 157 | 231 | 235 | 232 | 245 | 1.100 | 3000 | 36,67% |
| | Telefonico | 22 | 38 | 31 | 24 | 7 | 122 | 7000 | 102,14% |
| | Atendidos Avaya | 857 | 890 | 967 | 1.134 | 3.180 | 7.028 | | |
| | Orfeo | 368 | 426 | 380 | 420 | 477 | 2.071 | 9000 | 23,01% |
| | Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización) | 95 | 410 | 1.271 | 656 | 423 | 2.855 | 5400 | 52,87% |
| | Redes Sociales | 15 | 10 | 3 | 0 | 2 | 30 | 300 | 10,00% |
| | Certificaciones Digitales | 630 | 555 | 413 | 532 | 483 | 2.613 | 8000 | 32,66% |
| | Archivo Nacional de Datos | 15.569 | 11.958 | 13.786 | 14.313 | 15.832 | 71.458 | 300000 | 23,82% |
| | Chat - Territorial Centro | 212 | 366 | 788 | 1.266 | 764 | 3.396 | 45300 | 170,67% |
| | Chat - Asesor Virtual | 6.320 | 12.130 | 26.317 | 26.165 | 2.986 | 73.918 | | |
| Chat - CNPV | 10.889 | 39.446 | 26.107 | 18.436 | 1.338 | 96.216 | | | |
| SUBTOTAL | 35.134 | 66.460 | 70.298 | 63.178 | 25.737 | 260.807 | 378.000 | 69,00% | |
| 2. CENTRO OCCIDENTE | Presencial | 21 | 73 | 130 | 152 | 134 | 510 | 900 | 56,67% |
| | Telefonico | 22 | 7 | 19 | 28 | 13 | 89 | 300 | 29,67% |
| | Orfeo | 28 | 26 | 39 | 50 | 54 | 197 | 900 | 21,89% |
| | Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros | 52 | 1.329 | 2.002 | 1.573 | 1.230 | 6.186 | 7200 | 85,92% |
| | Chat - Territorial Centro Occidente | 1.383 | 564 | 1.254 | 902 | 666 | 4.769 | 12000 | 263,58% |
| | Chat - Asesor Virtual | 3.793 | 7.276 | 15.791 | 15.700 | 1.793 | 26.860 | | |
| SUBTOTAL | 5.299 | 9.275 | 19.235 | 18.405 | 3.890 | 38.611 | 21.300 | 181,27% | |
| 3. CENTRO ORIENTE | Presencial | 13 | 31 | 32 | 41 | 25 | 142 | 600 | 23,67% |
| | Telefonico | 5 | 10 | 10 | 6 | 5 | 36 | 300 | 12,00% |
| | Orfeo | 27 | 36 | 19 | 21 | 32 | 135 | 900 | 15,00% |
| | Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros | 63 | 286 | 1.141 | 83 | 67 | 1.640 | 3600 | 45,56% |
| | Chat - Territorial Centro Oriente | 938 | 1.303 | 3.944 | 4.764 | 1.845 | 12.794 | 12000 | 330,45% |
| | Chat - Asesor Virtual | 3.793 | 7.276 | 15.791 | 15.700 | 1.793 | 26.860 | | |
| SUBTOTAL | 4.839 | 8.942 | 20.937 | 20.615 | 3.767 | 41.607 | 17.400 | 239,12% | |

CIUDADANOS ATENDIDOS MAYO 2018

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

| ATENCIONES 2018 | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Total | Proyección atención de ciudadanos | Porcentaje de Cumplimiento |
|------------------------------|--|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|-----------------------------------|----------------------------|
| 4. NOROCCIDENTE | Presencial | 151 | 134 | 162 | 214 | 195 | 856 | 1200 | 71,33% |
| | Telefonico | 12 | 10 | 12 | 12 | 11 | 57 | 300 | 19,00% |
| | Orfeo | 33 | 50 | 52 | 46 | 66 | 247 | 1000 | 24,70% |
| | Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros | 138 | 1.093 | 801 | 1.226 | 679 | 3.937 | 7200 | 54,68% |
| | Chat - Territorial Norroccidente | 587 | 636 | 697 | 542 | 591 | 3.053 | 12000 | 249,28% |
| | Chat - Asesor Virtual | 3.793 | 7.276 | 15.791 | 15.700 | 1.793 | 26.860 | | |
| SUBTOTAL | | 4.714 | 9.199 | 17.515 | 17.740 | 3.335 | 35.010 | 21.700 | 161,34% |
| 5. NORTE | Presencial | 26 | 38 | 48 | 80 | 44 | 236 | 1200 | 19,67% |
| | Telefonico | 8 | 7 | 3 | 27 | 7 | 52 | 300 | 17,33% |
| | Orfeo | 35 | 36 | 54 | 48 | 30 | 203 | 1000 | 20,30% |
| | Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros | 0 | 602 | 240 | 1.647 | 724 | 3.213 | 7200 | 44,63% |
| | Chat - Territorial Norte | 364 | 516 | 368 | 576 | 488 | 2.312 | 12000 | 243,10% |
| | Chat - Asesor Virtual | 3.793 | 7.276 | 15.791 | 15.700 | 1.793 | 26.860 | | |
| SUBTOTAL | | 4.226 | 8.475 | 16.504 | 18.078 | 3.086 | 32.876 | 21.700 | 151,50% |
| 6. SUROCCIDENTE | Presencial | 26 | 84 | 150 | 164 | 50 | 474 | 1200 | 39,50% |
| | Telefonico | 28 | 35 | 45 | 32 | 19 | 159 | 300 | 53,00% |
| | Orfeo | 46 | 36 | 67 | 33 | 43 | 225 | 1000 | 22,50% |
| | Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros | 124 | 231 | 294 | 299 | 897 | 1.845 | 5400 | 34,17% |
| | Chat - Territorial Suroccidente | 424 | 785 | 1.118 | 802 | 770 | 3.899 | 12000 | 256,33% |
| | Chat - Asesor Virtual | 3.793 | 7.276 | 15.791 | 15.700 | 1.793 | 26.860 | | |
| SUBSUBTOTAL | | 4.441 | 8.447 | 17.465 | 17.030 | 3.572 | 33.462 | 19.900 | 168,15% |
| TOTAL ATENCIONES 2018 | | 58.653 | 110.798 | 161.954 | 155.046 | 43.387 | 442.373 | 480.000 | 92,16% |

Fuente: DIMCE.

CIUDADANOS ATENDIDOS MAYO 2018

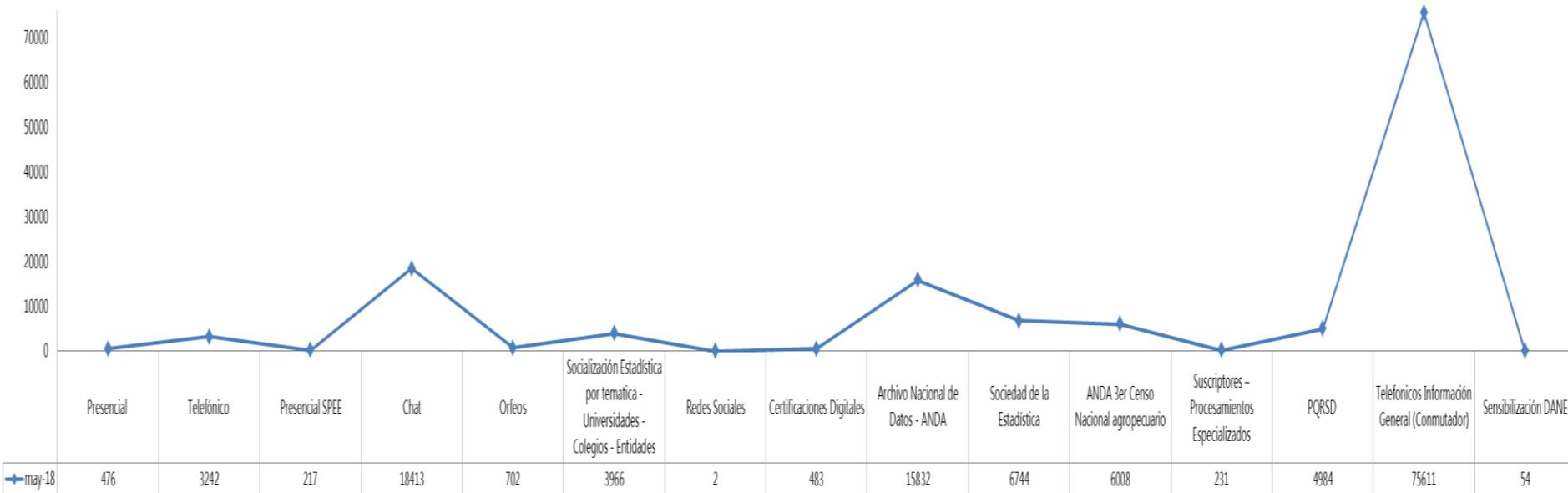
TERRITORIALES – DANE CENTRAL

| ATENCIONES 2018 | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | 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 | 13.939 | 480.000 | 259% |
| | Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador) | 67.790 | 81.501 | 199.253 | 203.700 | 75.611 | 627.855 | | |
| | Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros (Sensibilización) | 472 | 3.951 | 5.749 | 5.484 | 4.020 | 19.676 | | |
| | Chat | 40.082 | 92.126 | 139.548 | 131.953 | 18.413 | 422.122 | | |
| | Redes sociales | 15 | 10 | 3 | 0 | 2 | 30 | | |
| | Certificacione Digitales | 630 | 555 | 413 | 532 | 483 | 2.613 | | |
| | Archivo Nacional de Datos - ANDA | 15.569 | 11.958 | 13.786 | 14.313 | 15.832 | 71.458 | | |
| | 3er Censo Nacional agropecuario - ANDA | 8.573 | 7.537 | 8.053 | 8.718 | 6.008 | 38.889 | | |
| | Sociedad de la Estadística | 3.570 | 0 | 1.761 | 5.807 | 6.744 | 17.882 | | |
| | Suscriptores – Procesamientos Especializados | 220 | 109 | 164 | 117 | 231 | 841 | | |
| | PQRSD | 3.090 | 3.257 | 7.720 | 8.894 | 4.984 | 27.945 | | |
| TOTAL | 141.896 | 203.202 | 378.905 | 382.282 | 136.965 | 1.243.250 | | | |

Fuente: DIMCE.

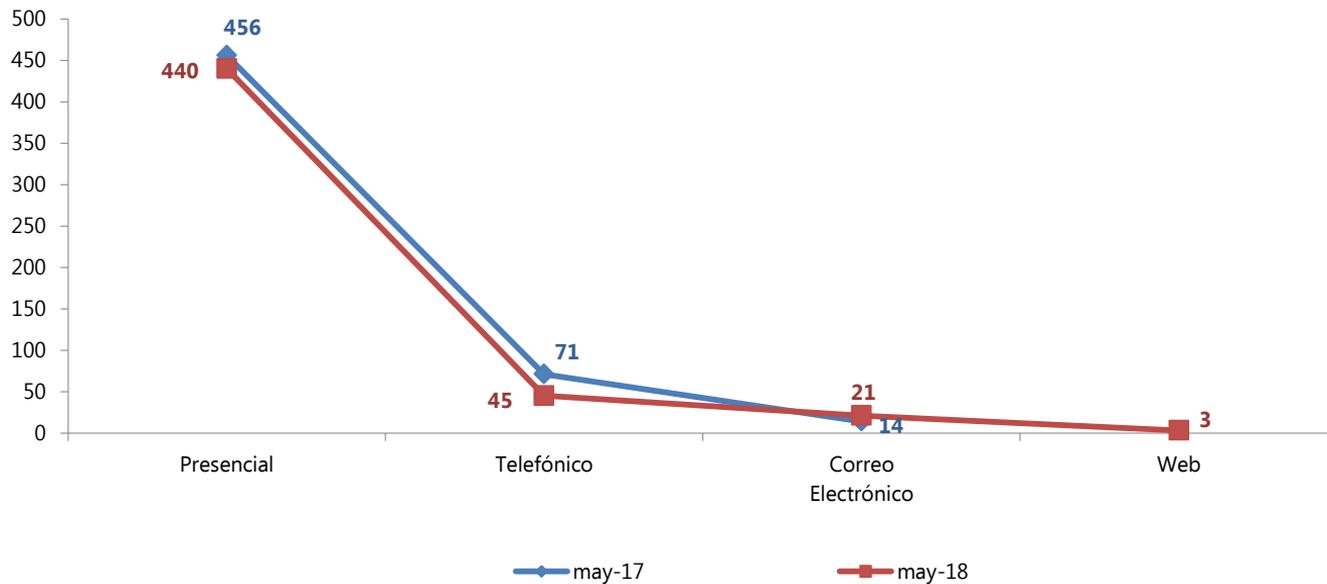
ATENCIONES REGISTRADAS MAYO 2018

TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



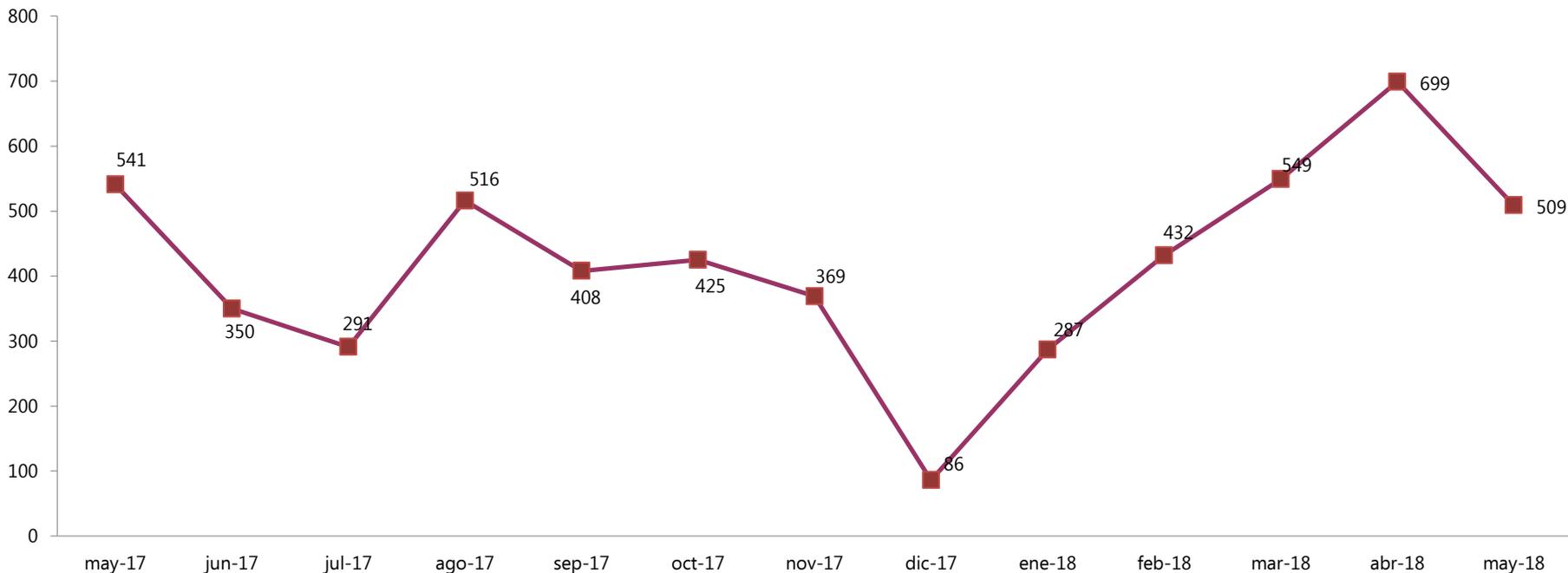
Fuente: DIMCE.

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



Fuente: DIMCE.

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

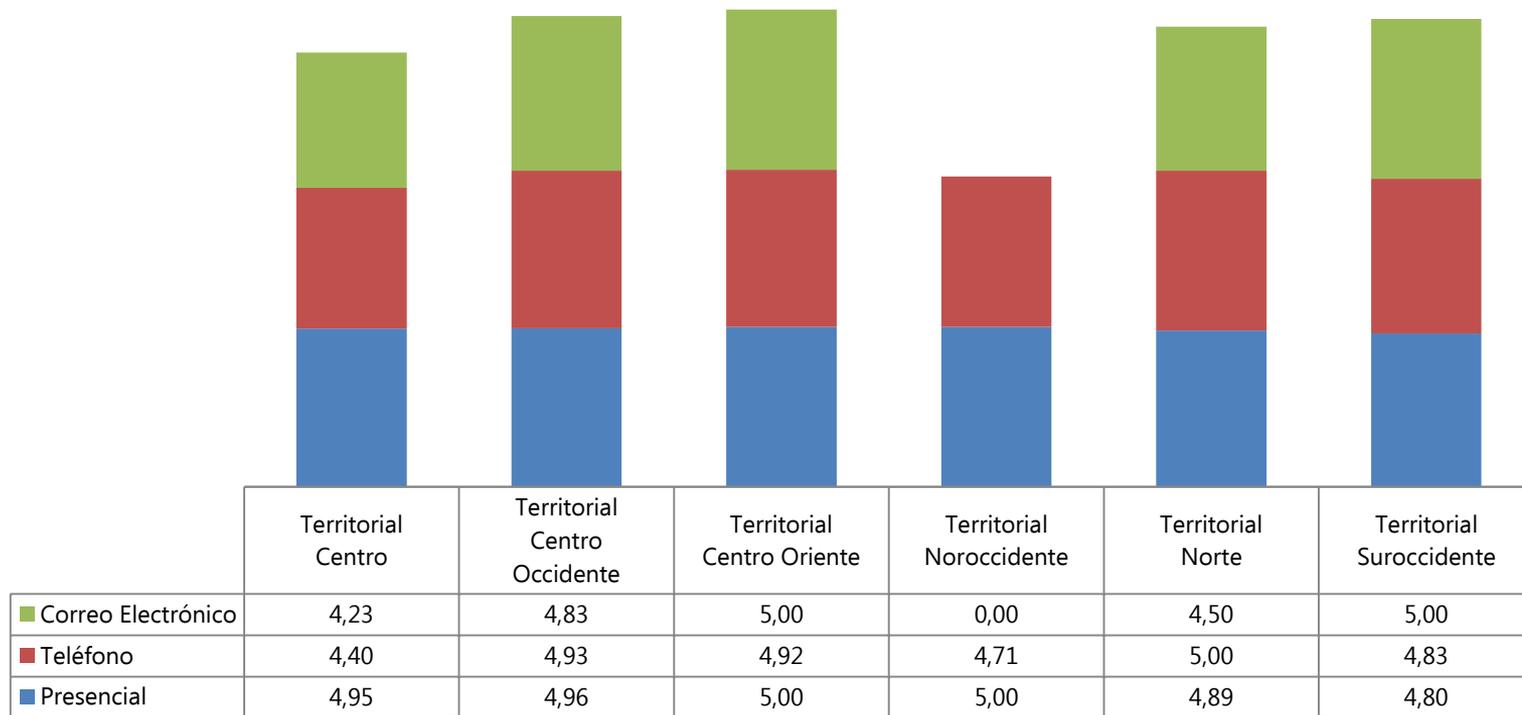
MAYO 2018

| MAYO | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------------------|------|------------------------------|------|----------------------------|------|--------------------------|------|-------------------|------|--------------------------|------|
| 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: | 40 | 4,98 | 130 | 4,97 | 12 | 5,00 | 173 | 5,00 | 38 | 5,00 | 47 | 4,91 |
| | Dominio del tema por parte del funcionario: | | 4,95 | | 4,98 | | 5,00 | | 5,00 | | 4,84 | | 4,83 |
| | Disponibilidad de la información: | | 4,93 | | 4,95 | | 5,00 | | 4,99 | | 4,92 | | 4,81 |
| | Instalaciones locativas | | 4,95 | | 4,94 | | 5,00 | | 4,99 | | 4,82 | | 4,66 |
| CORREO ELECTRONICO | Tiempo de respuesta | 15 | 4,33 | 3 | 5,00 | 1 | 5,00 | / | / | 1 | 5,00 | 1 | 5,00 |
| | Orientación recibida | | 4,13 | | 4,67 | | 5,00 | | / | | 4,00 | | 5,00 |
| TELEFONICO | tiempo de respuesta | 5 | 4,40 | 9 | 4,78 | 4 | 4,75 | 8 | 4,38 | 5 | 5,00 | 14 | 4,71 |
| | Orientación recibida | | 4,40 | | 5,00 | | 5,00 | | 4,75 | | 5,00 | | 4,86 |
| | Dominio del tema por parte del funcionario | | 4,40 | | 5,00 | | 5,00 | | 5,00 | | 5,00 | | 4,93 |

UCS: Usuarios que califican el servicio
P: Calificación

Fuente: DIMCE.

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

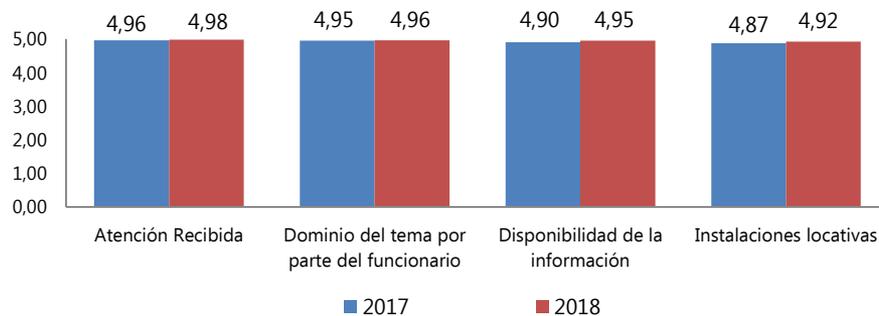


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL PRESENCIAL

MAYO 2017- 2018

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

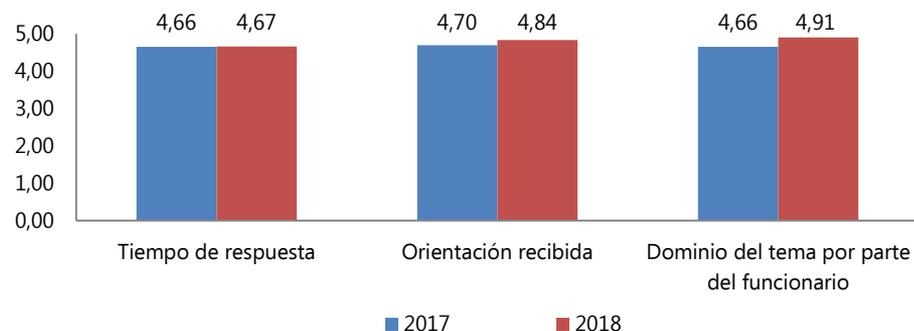


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL TELEFÓNICO

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

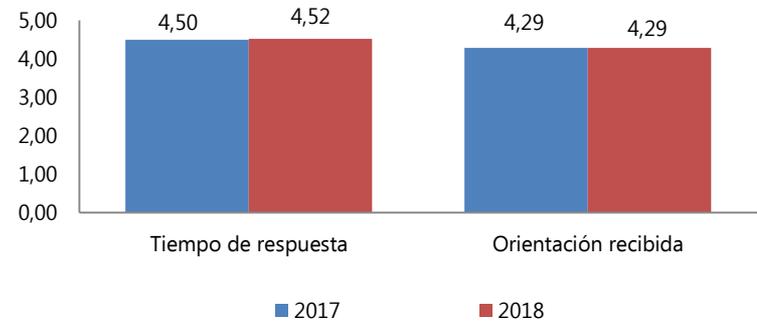


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO - CANAL CORREO ELECTRÓNICO

MAYO 2017- 2018

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

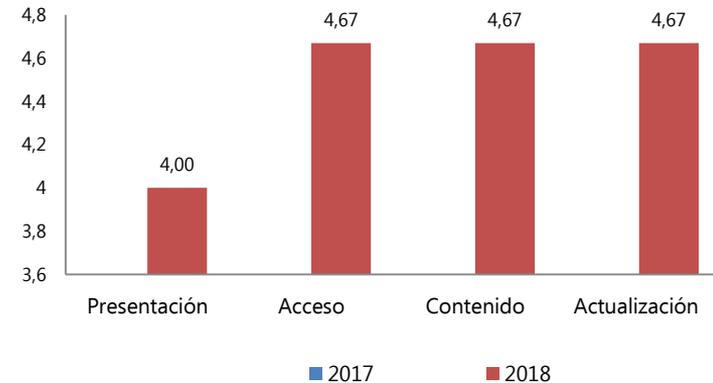


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO – PORTAL WEB

MAYO 2017- 2018

La calificación de los usuarios respecto a los atributos de presentación, acceso, contenido y actualización del portal web, fue satisfactoria en el mes de referencia de 2018. En Mayo de 2017 no se registro calificación por parte de los ciudadanos para este canal.

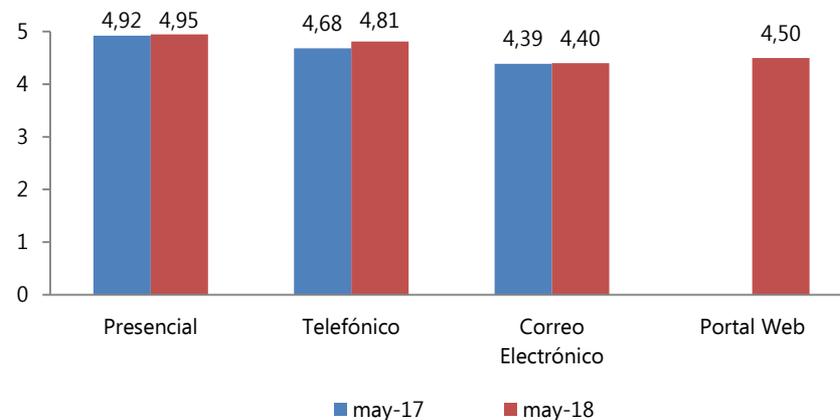


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

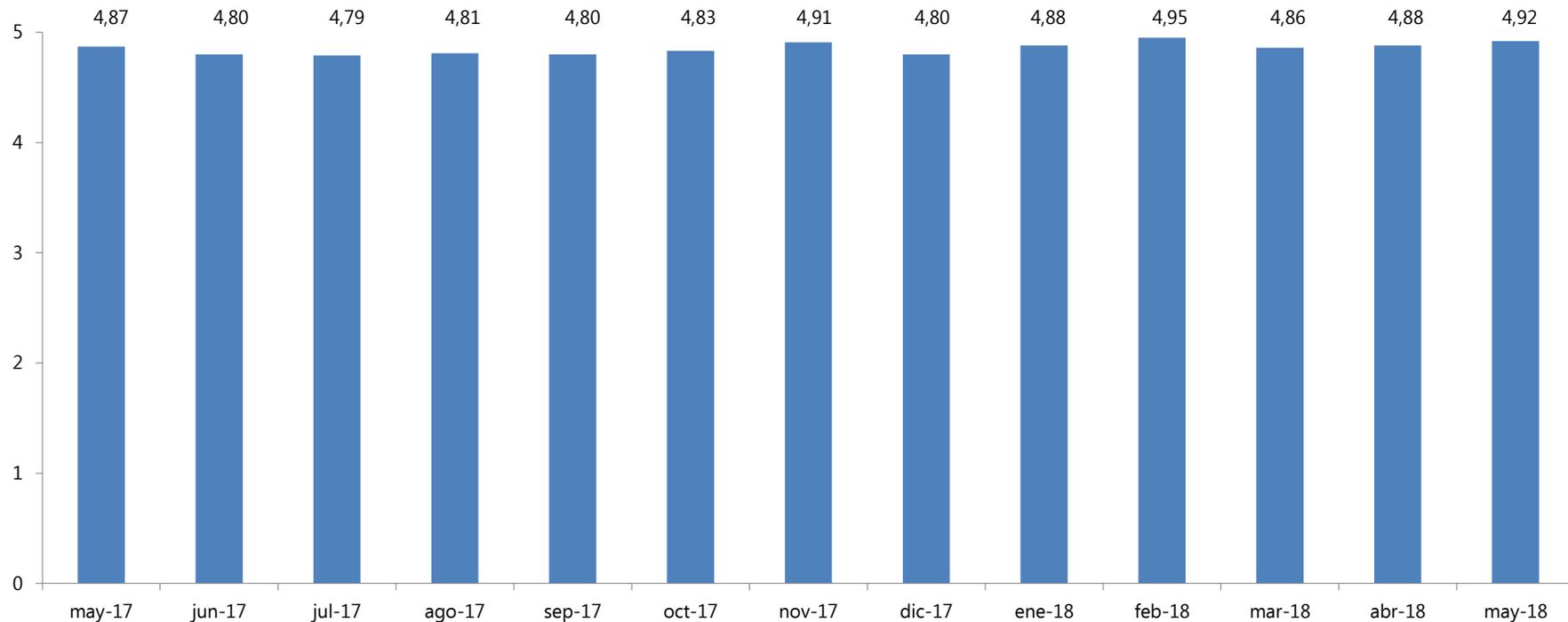
MAYO 2017 - 2018

La calificación del servicio asignada por los usuarios en el mes de mayo para los canales de contacto presencial, telefónico y correo electrónico en 2017 y 2018 se ubico en un rango satisfactorio. Con respecto a la evaluación de portal web, en 2017 no se registró calificación, mientras que en 2018 la calificación por parte de los ciudadanos fue satisfactoria.



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO MAYO 2017 - 2018



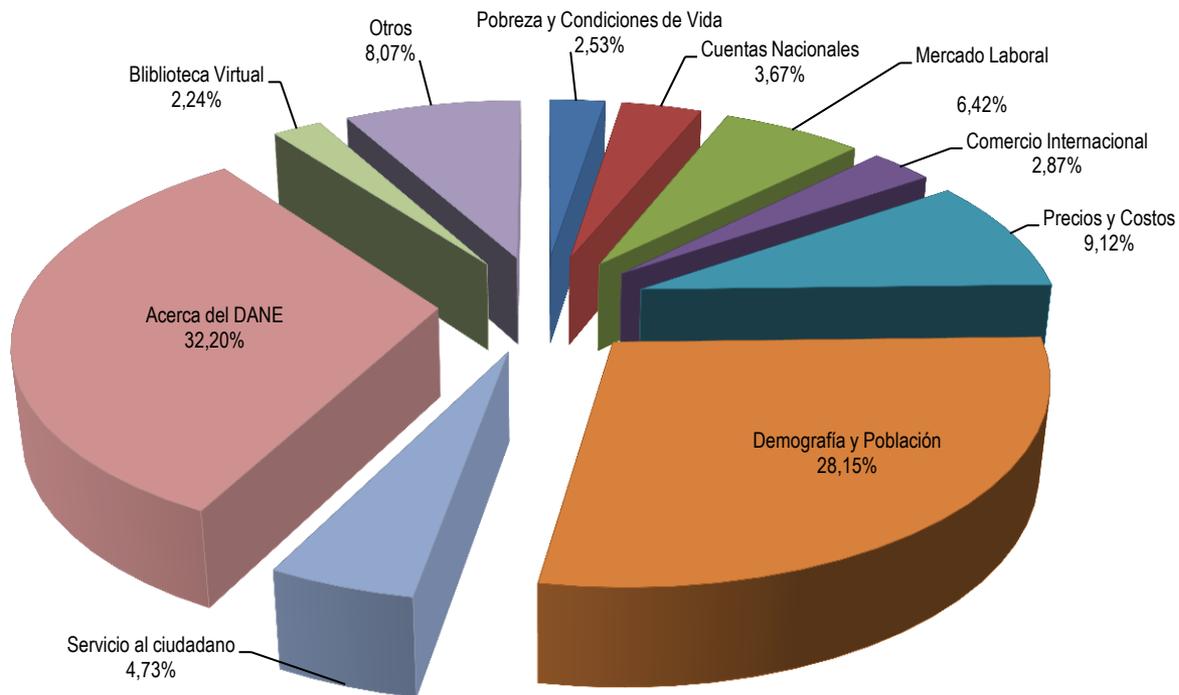
Fuente: DIMCE.

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 CIUDADANOS – MAYO 2018

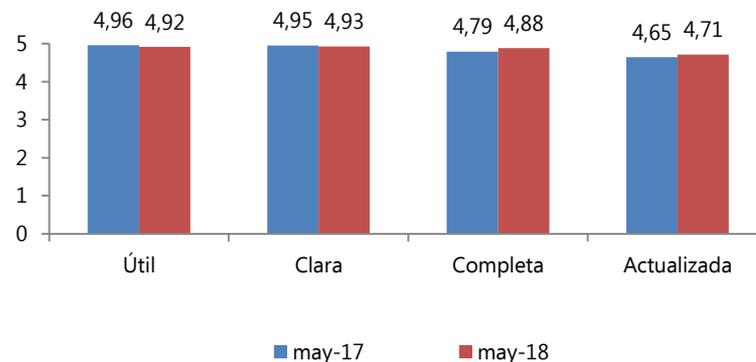
El segmento Acerca del DANE, fue el más calificado por los ciudadanos en el mes de mayo, dado que bajo esta categoría se dirigieron las consultas correspondientes al proceso de selección del equipo operativo del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, además de las orientaciones respecto al Censo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



Fuente: DIMCE.

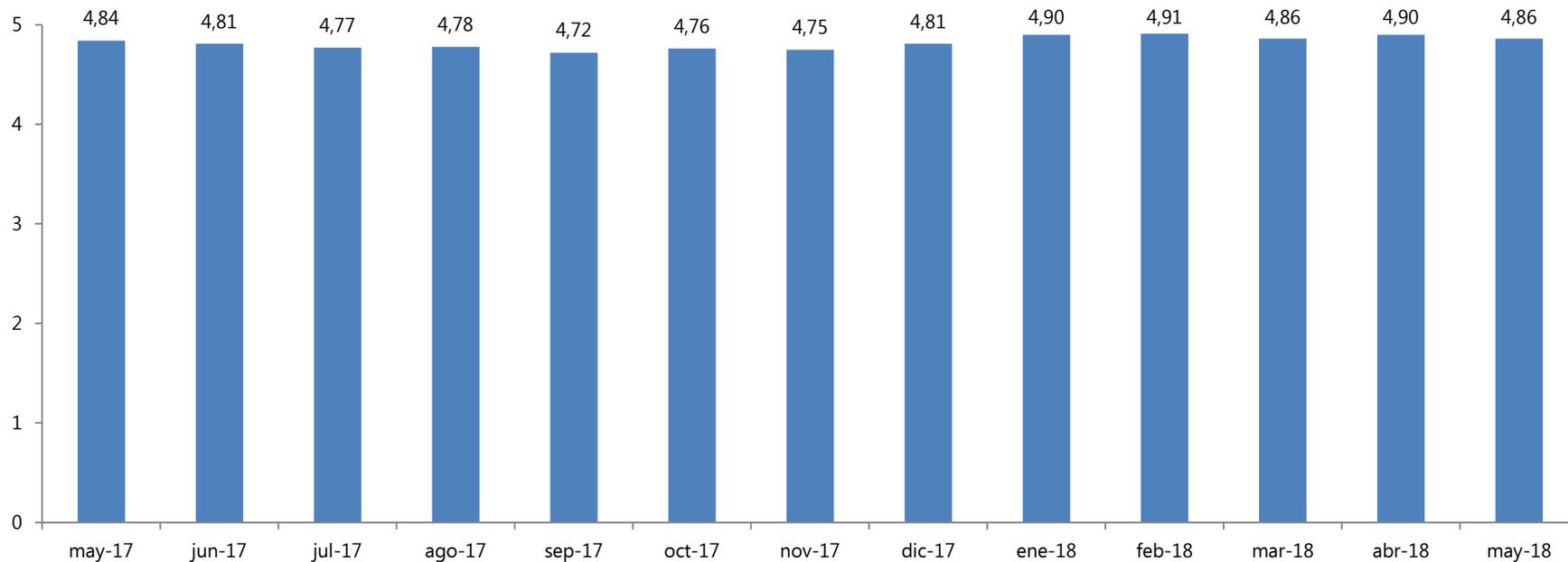
CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - MAYO 2017- 2018

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.

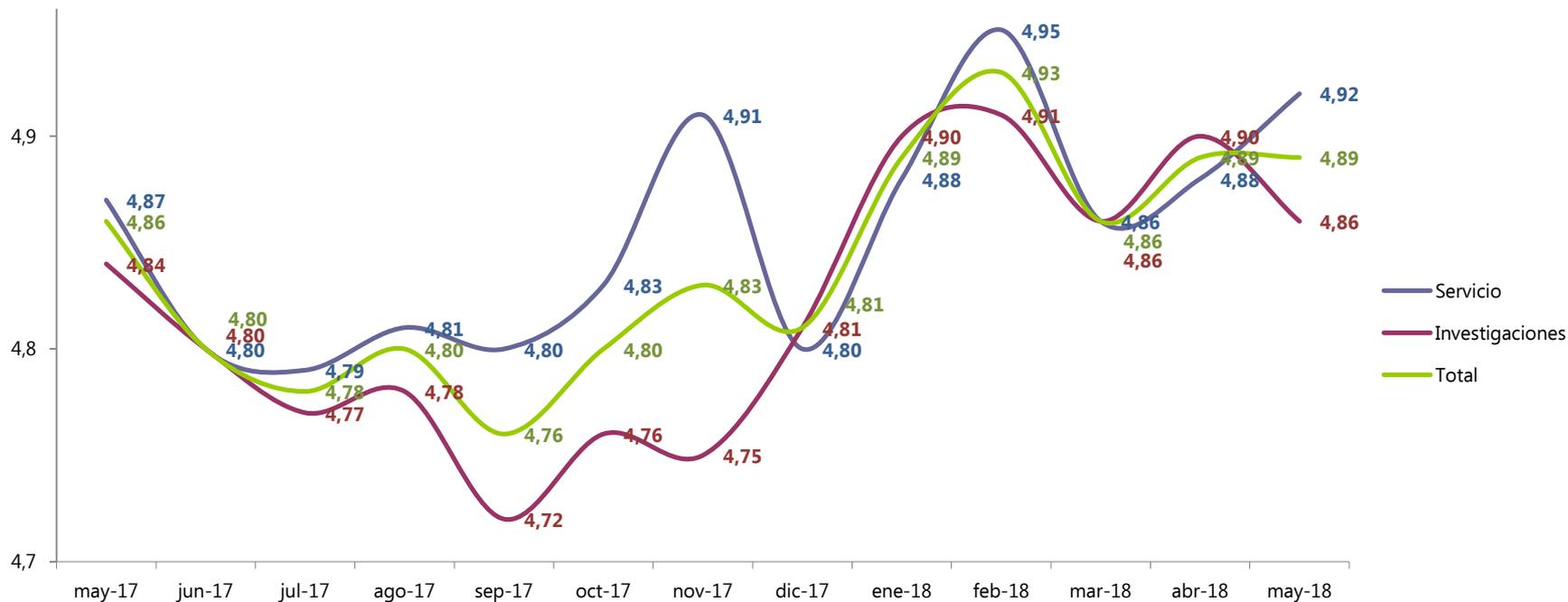
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS MAYO 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

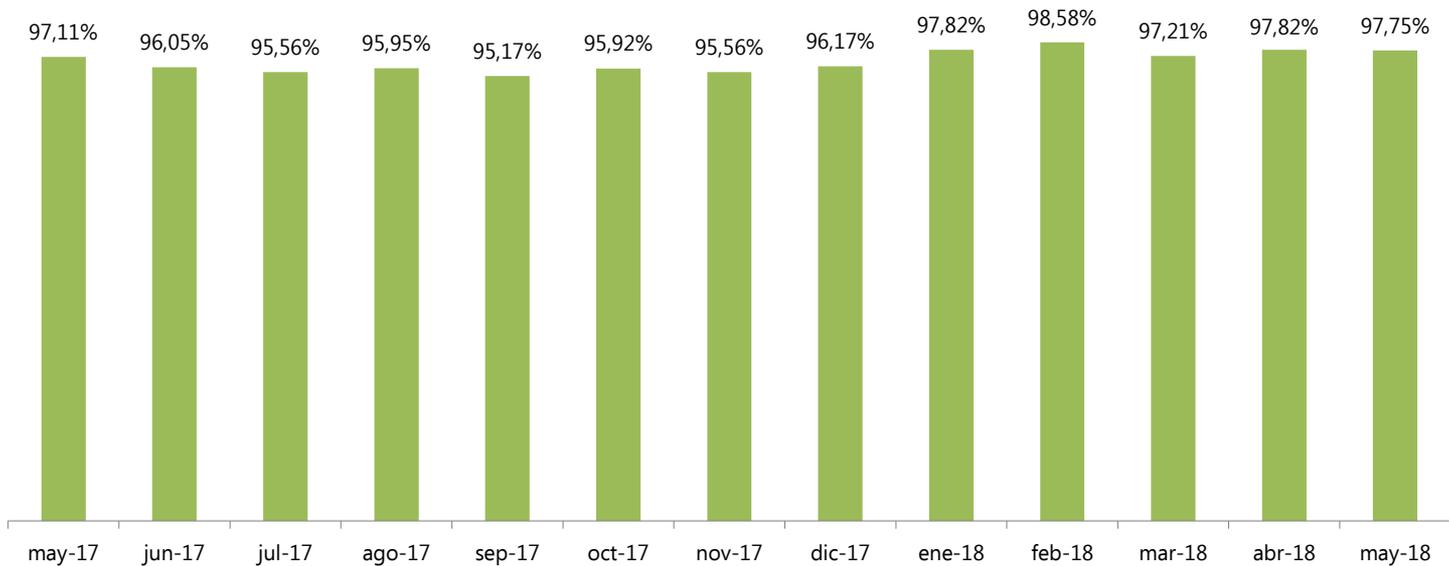
RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

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



Fuente: DIMCE.

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



Fuente: DIMCE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia