

# 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](http://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			
<b>SUBTOTAL</b>	<b>35.134</b>	<b>66.460</b>	<b>70.298</b>	<b>63.178</b>	<b>25.737</b>	<b>260.807</b>	<b>378.000</b>	<b>69,00%</b>	
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		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5.299</b>	<b>9.275</b>	<b>19.235</b>	<b>18.405</b>	<b>3.890</b>	<b>38.611</b>	<b>21.300</b>	<b>181,27%</b>	
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		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.839</b>	<b>8.942</b>	<b>20.937</b>	<b>20.615</b>	<b>3.767</b>	<b>41.607</b>	<b>17.400</b>	<b>239,12%</b>	

# 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		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4.714</b>	<b>9.199</b>	<b>17.515</b>	<b>17.740</b>	<b>3.335</b>	<b>35.010</b>	<b>21.700</b>	<b>161,34%</b>
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		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4.226</b>	<b>8.475</b>	<b>16.504</b>	<b>18.078</b>	<b>3.086</b>	<b>32.876</b>	<b>21.700</b>	<b>151,50%</b>
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		
<b>SUBSUBTOTAL</b>		<b>4.441</b>	<b>8.447</b>	<b>17.465</b>	<b>17.030</b>	<b>3.572</b>	<b>33.462</b>	<b>19.900</b>	<b>168,15%</b>
<b>TOTAL ATENCIONES 2018</b>		<b>58.653</b>	<b>110.798</b>	<b>161.954</b>	<b>155.046</b>	<b>43.387</b>	<b>442.373</b>	<b>480.000</b>	<b>92,16%</b>

Fuente: DIMCE.

# CIUDADANOS ATENDIDOS MAYO 2018

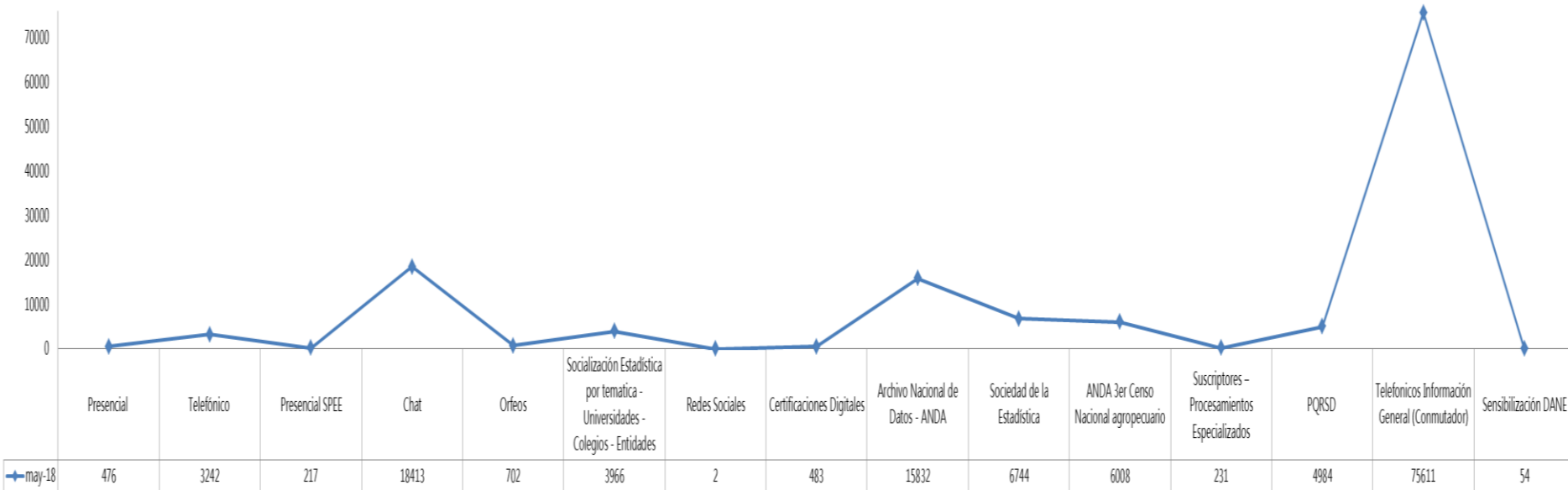
## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

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		
<b>TOTAL</b>	<b>141.896</b>	<b>203.202</b>	<b>378.905</b>	<b>382.282</b>	<b>136.965</b>	<b>1.243.250</b>			

Fuente: DIMCE.

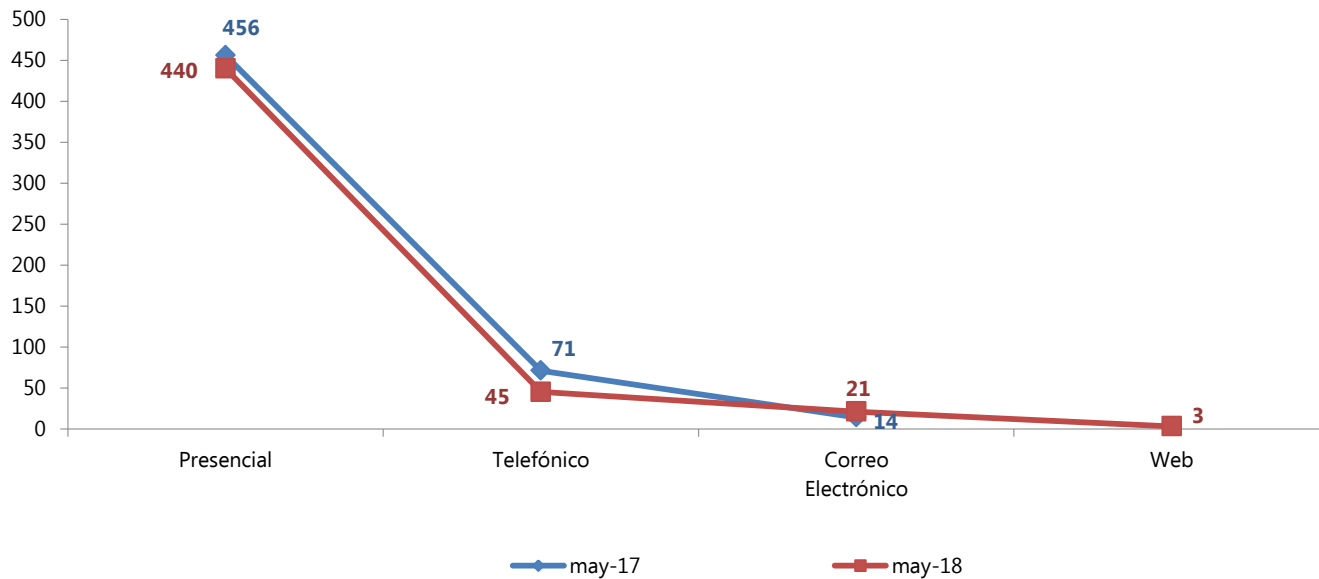
# ATENCIONES REGISTRADAS MAYO 2018

## TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



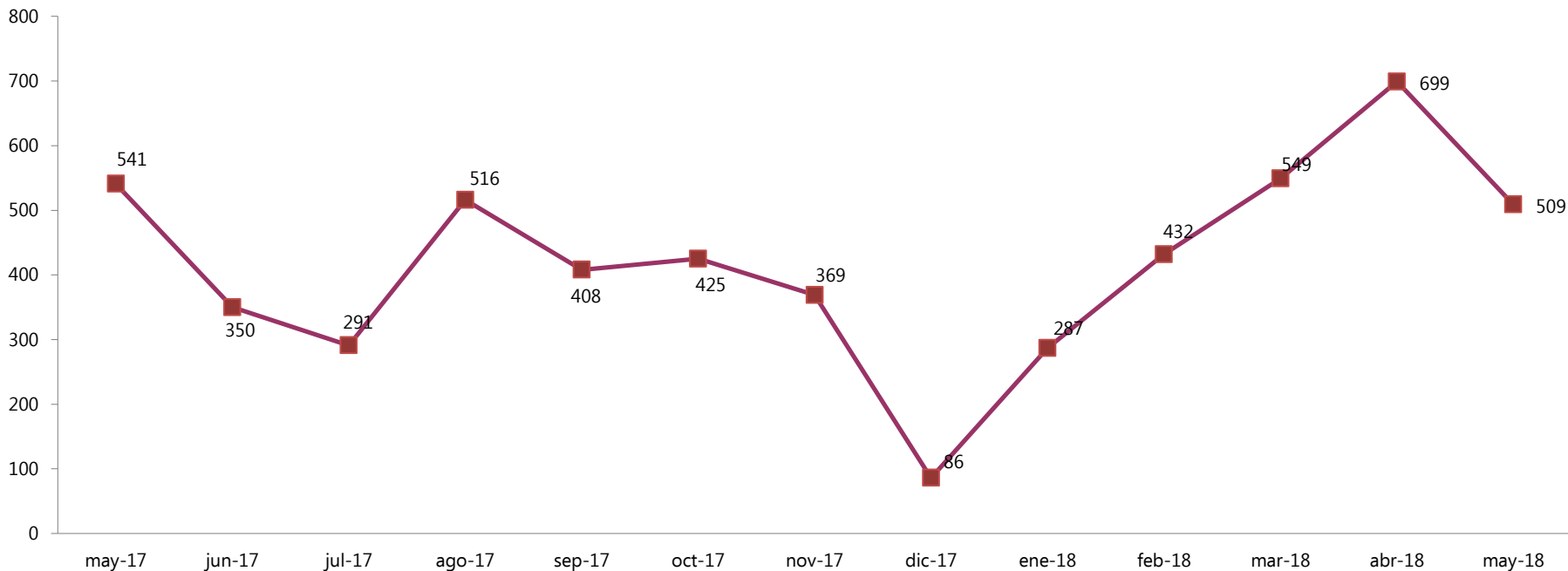
Fuente: DIMCE.

# 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

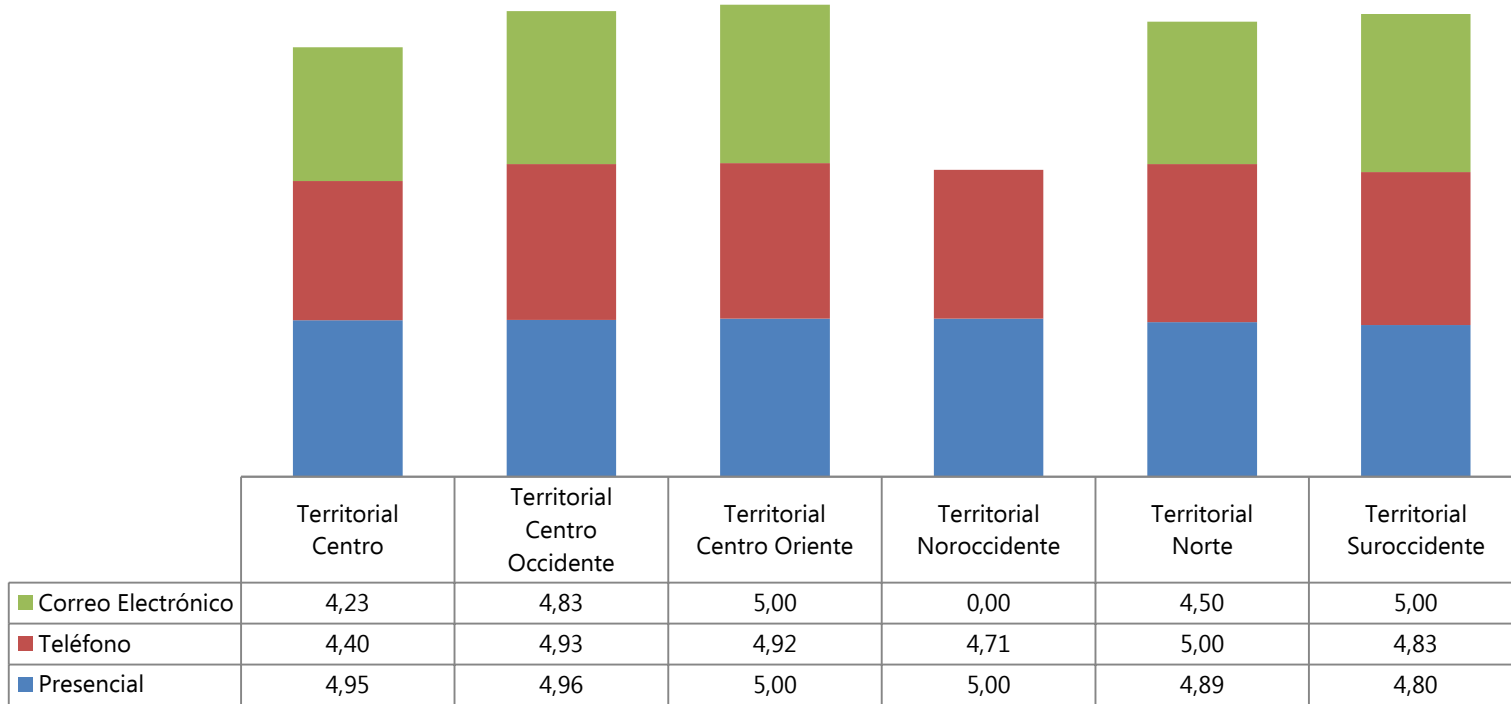
## MAYO 2018

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
<b>PRESENCIAL</b>	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
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	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
<b>TELEFONICO</b>	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

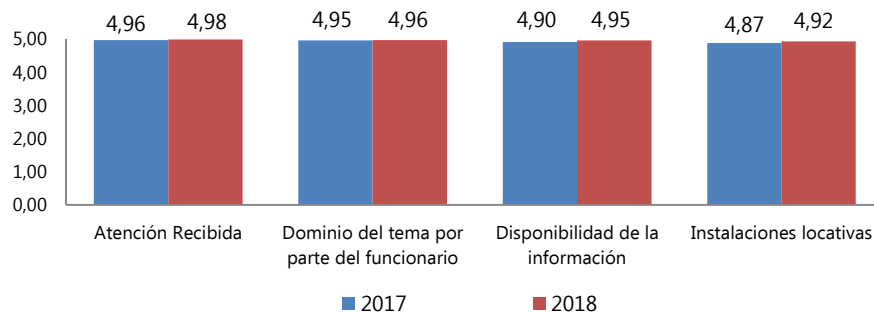


Fuente: DIMCE.

# 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.

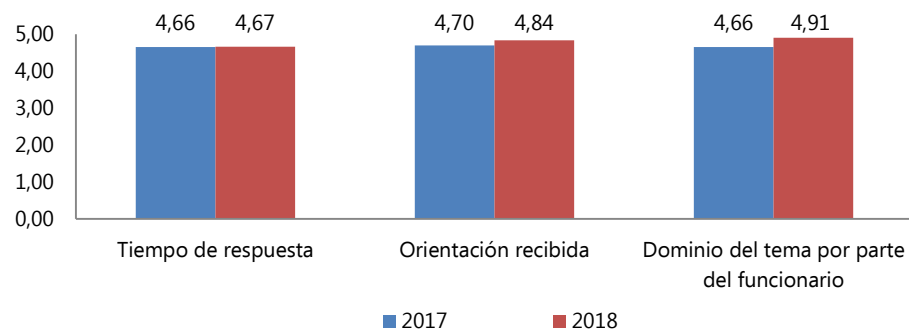


Fuente: DIMCE.

# 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.

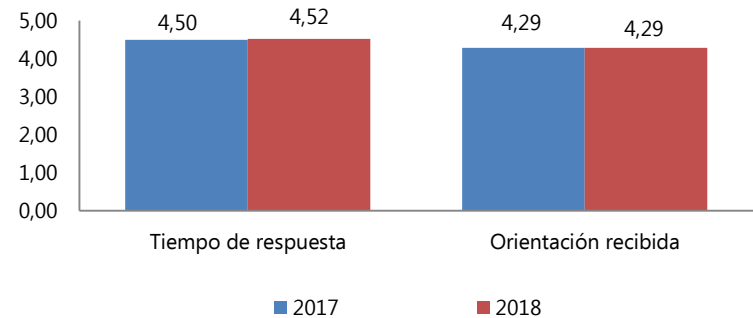


Fuente: DIMCE.

# 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.

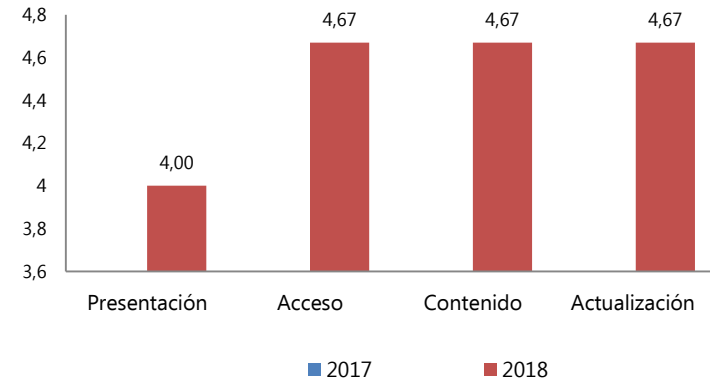


Fuente: DIMCE.

# 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.

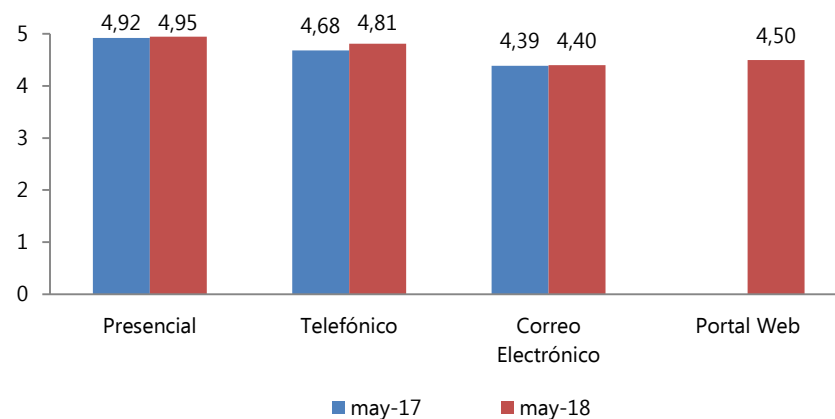


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

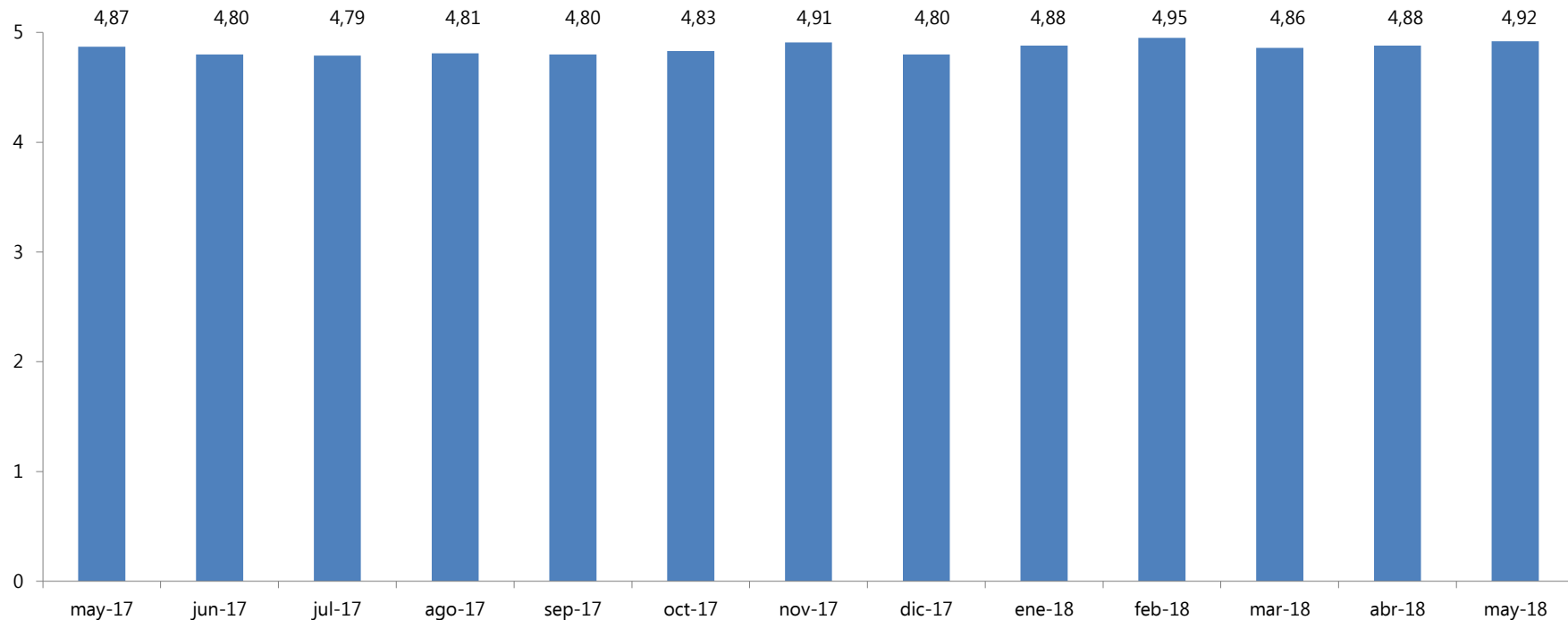
## MAYO 2017 - 2018

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.

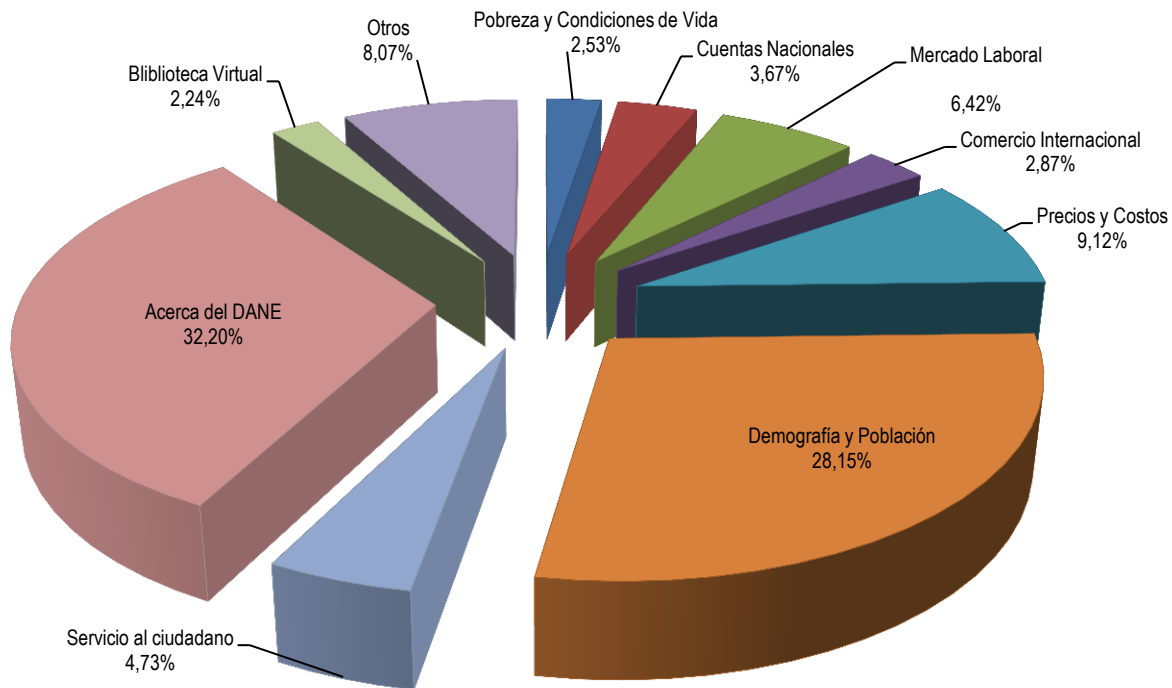


# CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS CONSULTADOS

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

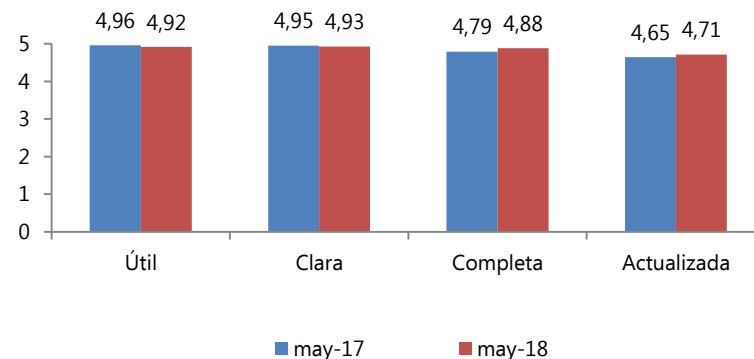
El segmento Acerca del DANE, fue el más calificado por los ciudadanos en el mes de mayo, dado que bajo esta categoría se dirigieron las consultas correspondientes al proceso de selección del equipo operativo del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, además de las orientaciones respecto al Censo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



Fuente: DIMCE.

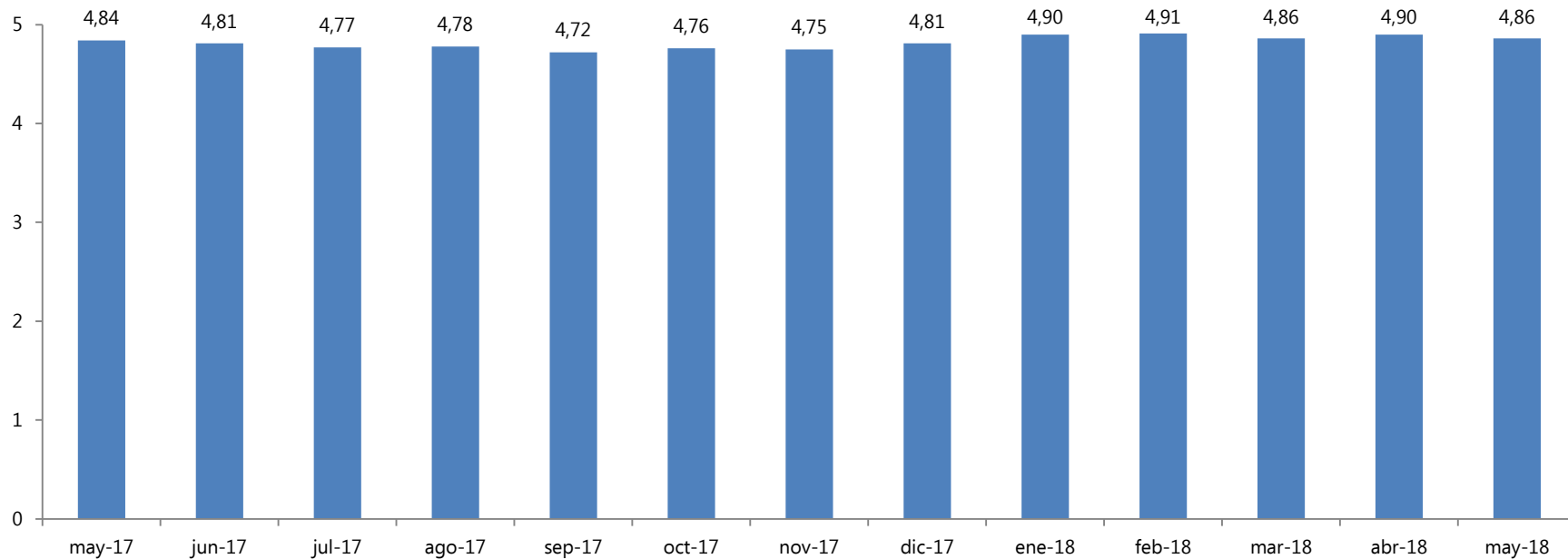
# CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - MAYO 2017- 2018

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.

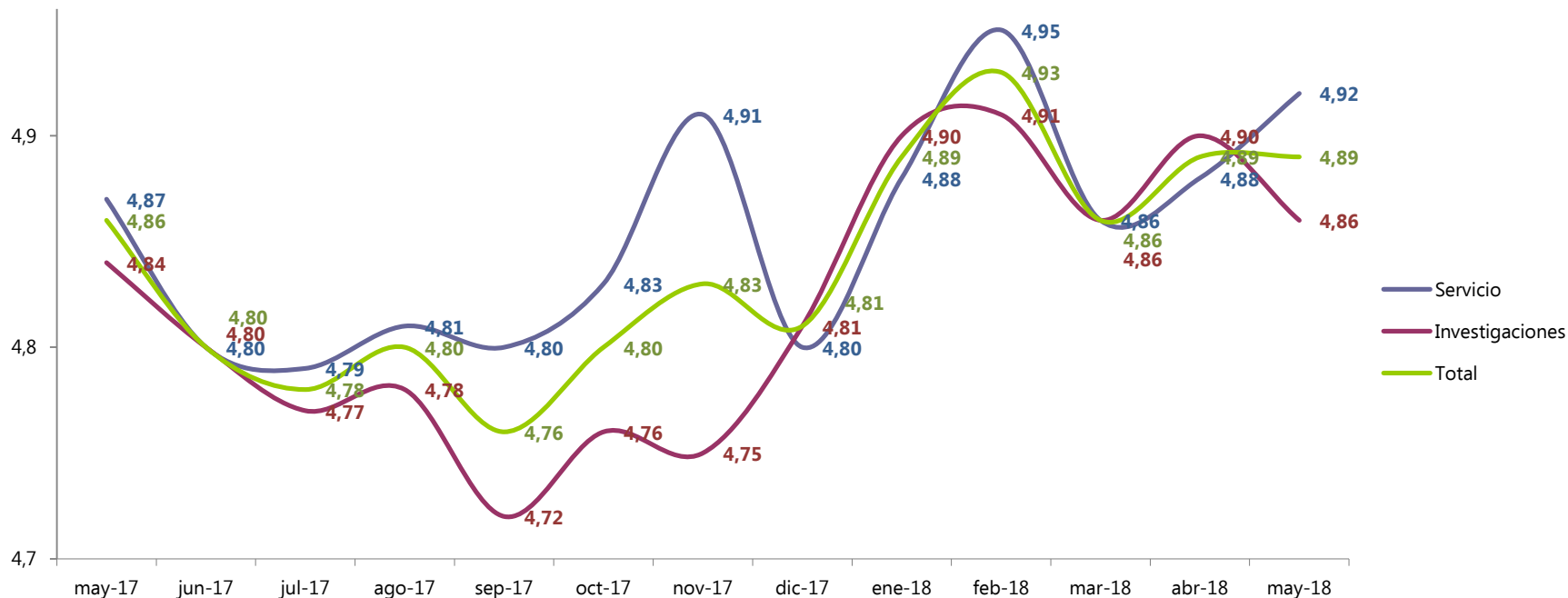
# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS MAYO 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

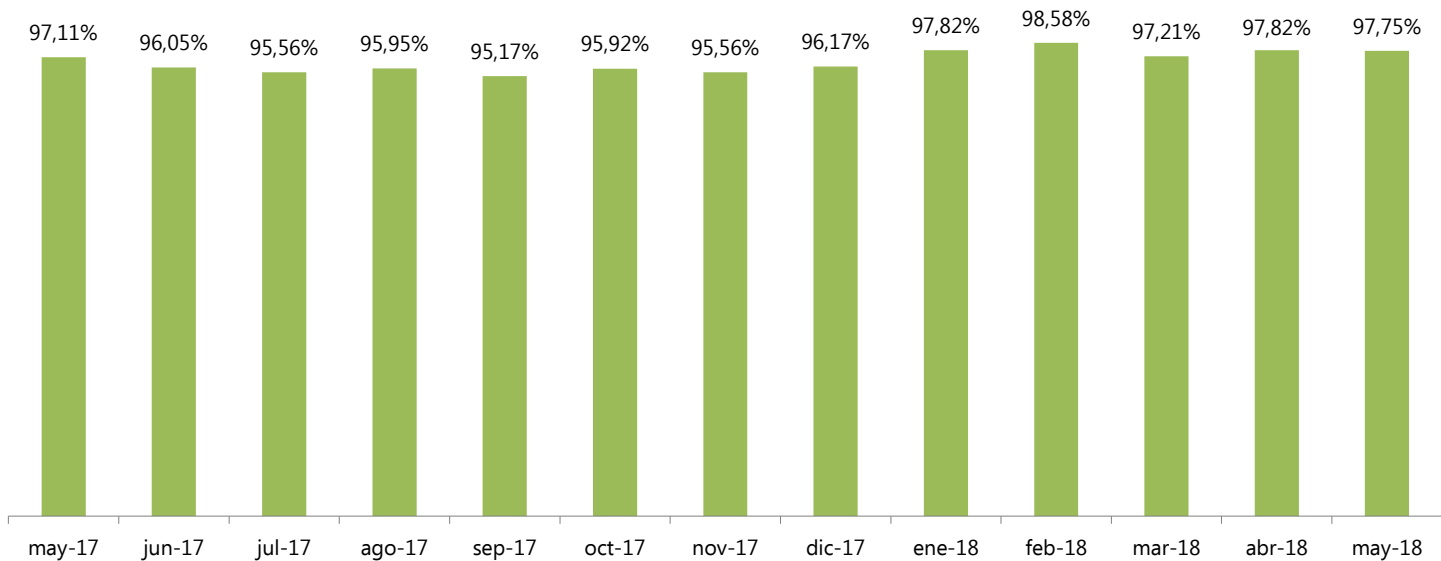
# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

# 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