

Registro y medición de la satisfacción a usuarios

Informe Ejecutivo
DICIEMBRE
2013

Dirección de Difusión, Mercadeo y
Cultura Estadística



Usuarios Registrados

ENERO - DICIEMBRE



Resumen Registro de Usuarios por Territorial

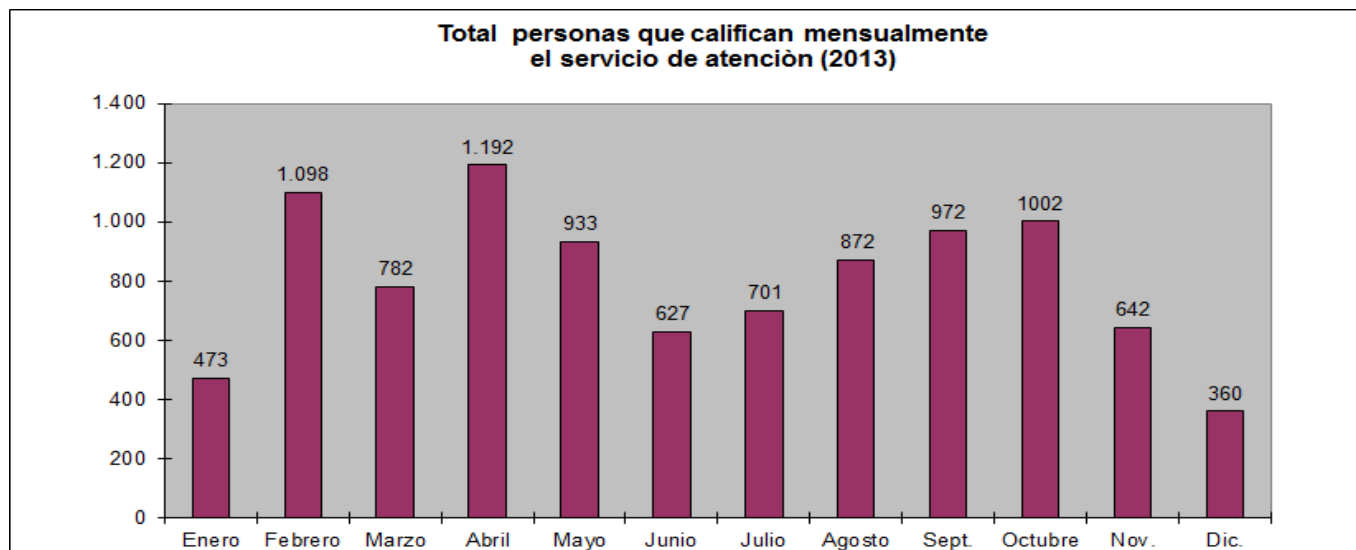
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Usuarios Presenciales	59	296	224	329	309	164	211	223	327	374	243	89	2.781
Usuarios Telefónicos	214	407	264	302	233	183	251	274	215	237	201	53	2.828
Chat	31	35	40	42	48	40	41	54	48	46	25	9	459
Cultura Estadística y Ferias	0	682	697	2.836	962	249	984	483	1.713	1.681	239	194	6.535
Orfeo y Correo	311	714	413	535	435	431	1.200	492	341	476	768	387	6.503
SUBTOTAL	615	2.134	1.638	4.044	1.987	1.067	2.687	1.526	2.644	2.814	1.476	732	23.364
Usuarios Presenciales	36	117	104	176	121	45	85	103	93	105	65	34	1.084
Usuarios Telefónicos	7	18	23	27	12	24	13	10	19	18	9	15	195
Cultura Estadística	0	500	405	645	443	200	441	622	466	501	183	0	3.036
Orfeo y Correo	78	108	111	116	116	76	283	81	81	77	67	59	1.253
SUBTOTAL	121	743	643	964	692	345	822	816	659	701	324	108	6.938
Usuarios Presenciales	60	66	48	47	71	71	34	49	48	72	38	40	644
Usuarios Telefónicos	51	33	25	35	30	22	33	39	34	28	34	17	381
Cultura Estadística y Ferias	0	189	237	281	247	80	84	172	64	220	0	0	1.040
Orfeo y Correo	135	84	59	64	70	65	355	79	64	63	78	37	1.153
SUBTOTAL	246	372	369	427	418	238	506	339	210	383	150	94	3.752
Usuarios Presenciales	114	170	127	169	107	106	83	108	74	137	117	94	1.406
Usuarios Telefónicos	32	14	10	23	27	22	21	19	13	18	12	9	220
Cultura Estadística y Ferias	0	879	808	730	649	373	1.362	808	386	894	1.522	208	5.834
Orfeo y Correo	69	93	99	122	40	81	489	78	88	121	77	57	1.399
SUBTOTAL	215	1.156	1.044	1.044	823	582	1.955	1.013	561	1.170	1.728	368	11.659
Usuarios Presenciales	41	85	60	128	79	44	88	93	94	101	80	27	920
Usuarios Telefónicos	21	4	11	6	9	3	9	4	13	14	9	5	108
Cultura Estadística y Ferias	0	527	573	1.274	660	121	291	422	645	481	21	0	4.024
Orfeo y Correo	91	75	62	118	69	133	476	78	53	71	53	27	1.306
SUBTOTAL	153	691	706	1.526	817	301	864	597	805	667	163	59	7.349
Usuarios Presenciales	89	197	122	232	146	101	112	196	264	159	61	20	1.699
Usuarios Telefónicos	92	73	59	37	56	35	54	66	68	60	80	47	727
Cultura Estadística y Ferias	90	625	148	810	2.306	74	100	195	515	231	83	0	4.139
Orfeo y Correo	110	109	86	121	135	142	449	108	158	120	89	29	1.656
SUBTOTAL	381	1.004	415	1.200	2.643	352	715	565	1.005	570	313	96	9.259
TOTAL	1.731	6.100	4.815	9.205	7.380	2.885	7.549	4.856	5.884	6.305	4.154	1.457	62.321
DIVERCITY	7.670	4.212	7.203	10.166	9.024	13.857	11.419	7.998	7.850	12.252	9.237	11.503	112.391
CALL CENTER	560	434	367	395	321	214	307	248	260	265	294	237	3.902
TOTAL	9.961	10.746	12.385	19.766	16.725	16.956	19.275	13.102	13.994	18.822	13.685	13.197	178.614

Durante el mes de Diciembre de 2013 se atendieron 13,197 usuarios, incluyendo presenciales, de programas de Cultura Estadística, Divercity y telefónicos. El total acumulado a Dic. de 2013, fue de 178,614 usuarios atendidos

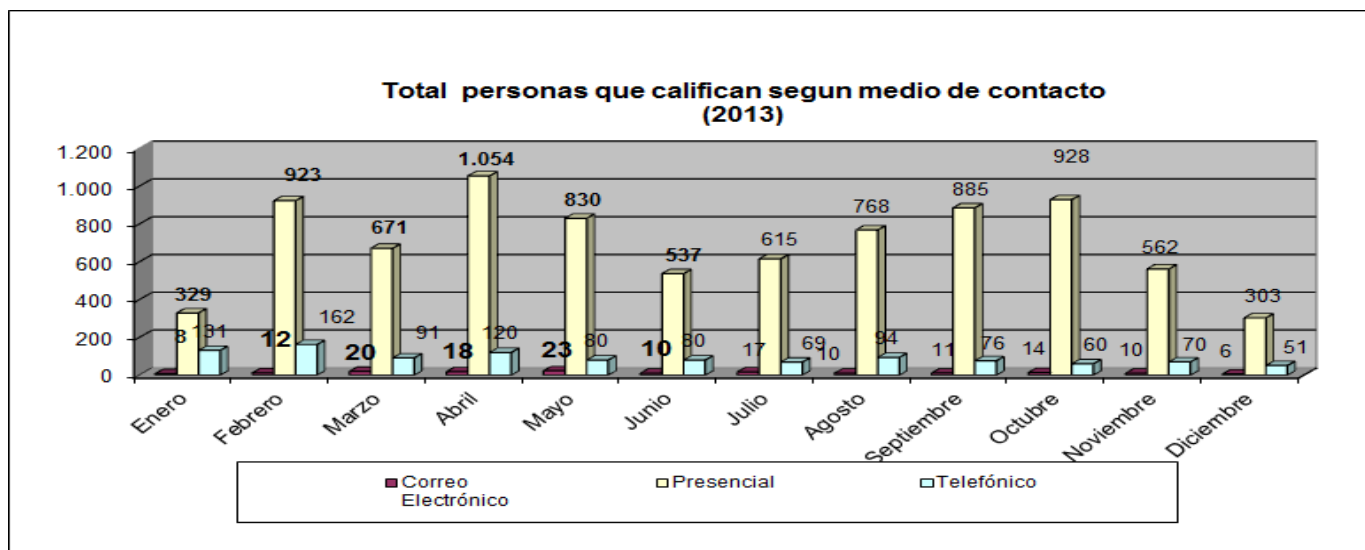
Satisfacción

Diciembre - 2013

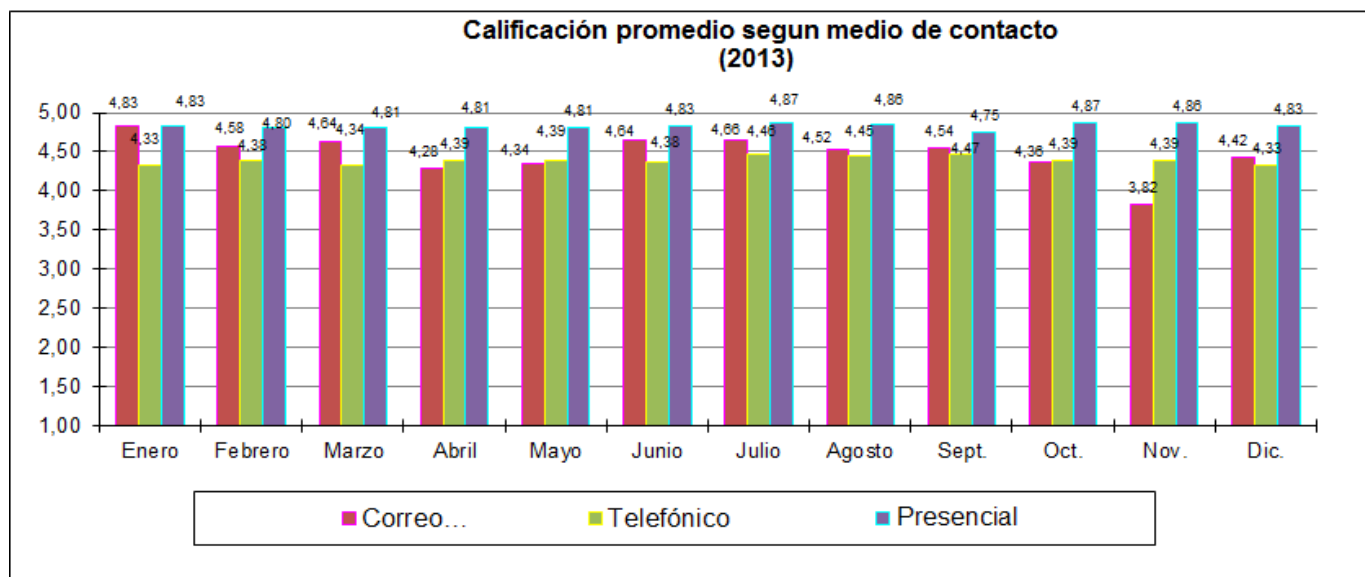




El medio de contacto más calificado por los usuarios es el presencial, ya que todos los usuarios de este canal deben diligenciar la encuesta de satisfacción. En los otros canales es opcional.



- Las siguientes calificaciones miden la percepción de los usuarios por servicio en cada canal; siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho. Cada canal mide diferentes atributos.



ATRIBUTOS POR CANAL:

Correo electrónico: Tiempo de respuesta – Orientación recibida

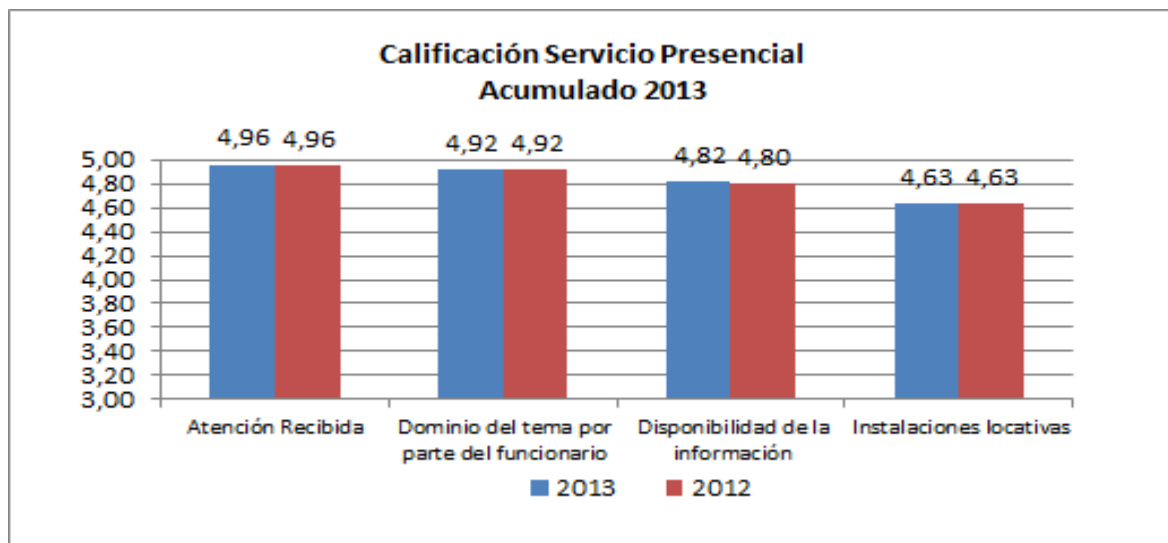
Telefónico: Tiempo de respuesta - Orientación recibida – Dominio del tema por parte del funcionario

Presencial: Atención recibida – Dominio del tema por parte del funcionario – Disponibilidad de la información – Instalaciones locativas

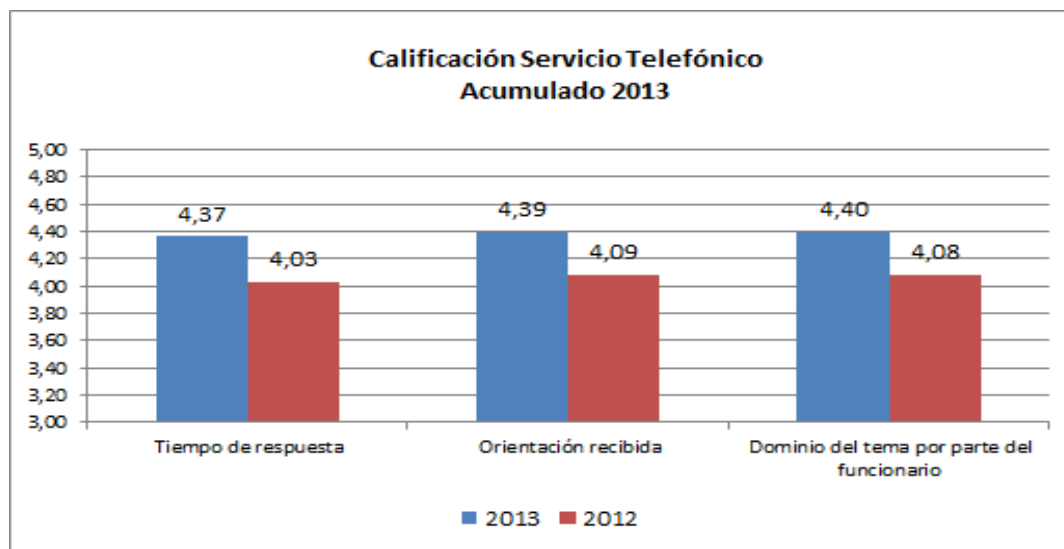
Calificación del servicio por cada medio de contacto

- Las siguientes calificaciones muestran la percepción de los usuarios respecto a la prestación del servicio a través de los canales presencial, telefónico y de correo electrónico; Se encuentran en un rango entre 1 y 5, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.

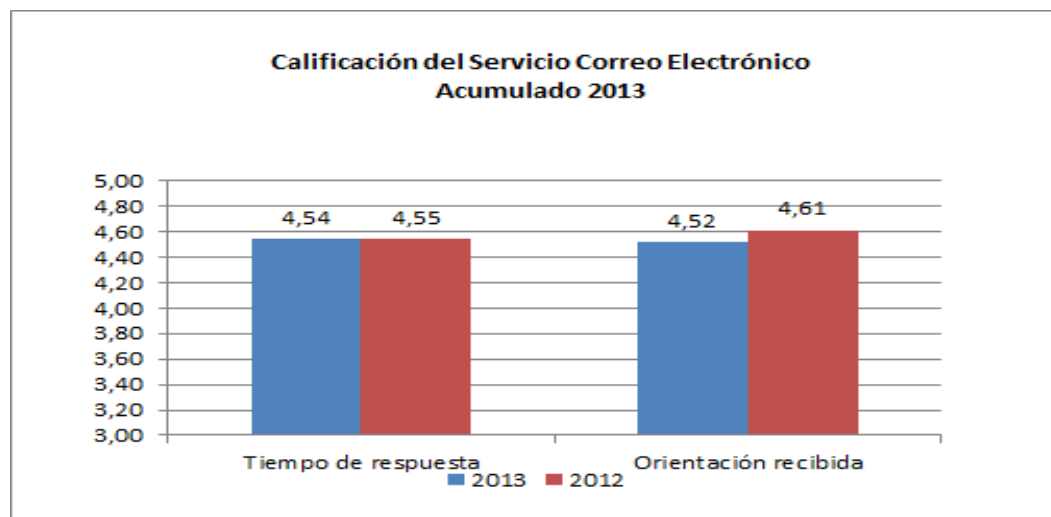
1. Servicio Presencial



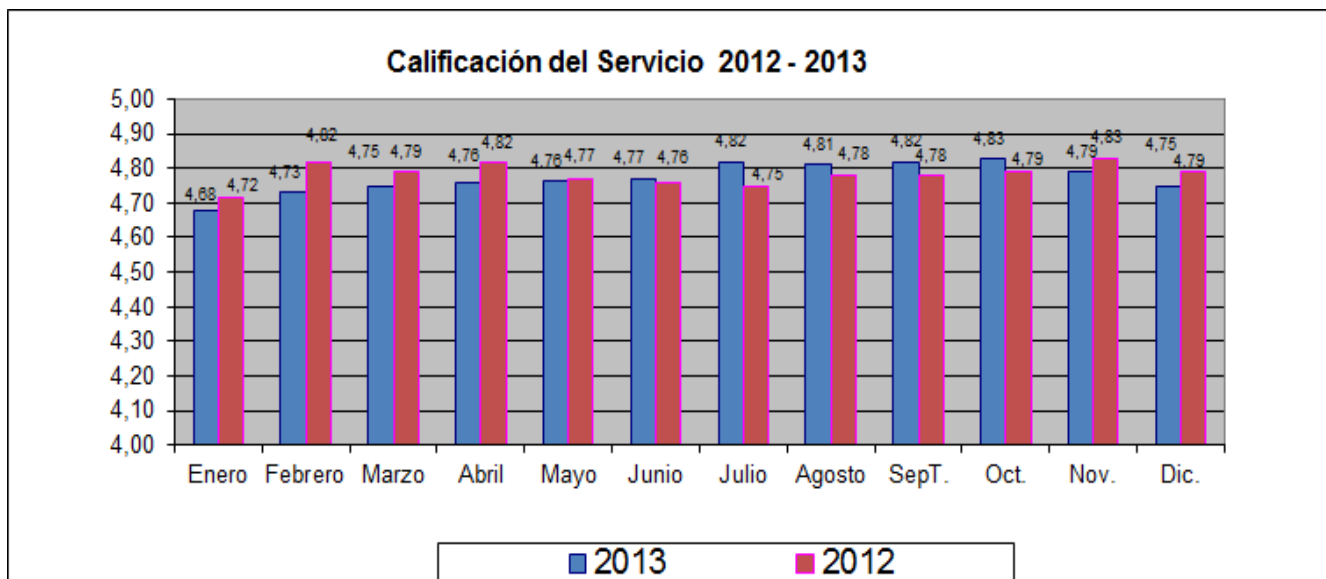
2. Servicio Telefónico



3. Servicio de Correo Electrónico



Comparativo de Calificación Total del Servicio 2013 - 2012



Nota: La calificación total del servicio promedia los servicios presencial, telefónico y de correo electrónico

Calificación servicio presencial por Banco de Datos / Centros de Información.



- [BOGOTÁ-VENTAS DIRECTAS](#)
- [BOGOTÁ-BANCO DATOS](#)
- [TUNJA-GOB. DE BOYACÁ](#)
- [BOGOTÁ-BLAA](#)
- [VILLAVICENCIO-SUBSEDE](#)
- [NEIVA-SUBSEDE](#)
- [MANIZALES-BANCO DE DATOS](#)
- [ARMENIA-SUBSEDE](#)
- [ARMENIA-U. QUINDIO](#)
- [PEREIRA-BANREP](#)
- [MANIZALES-U. AUTONOMA](#)
- [IBAGUÉ-U. TOLIMA](#)
- [BUCARAMANGA-BANCO DE DATOS](#)
- [CÚCUTA-SUBSEDE](#)
- [MEDELLÍN-BANCO DE DATOS](#)
- [MONTERÍA-SUBSEDE](#)
- [MEDELLÍN-BANREP](#)
- [MEDELLÍN-BANREP](#)
- [QUIBDO-SUBSEDE](#)
- [BARRANQUILLA-BANCO DE DATOS](#)
- [CARTAGENA-IGAC](#)
- [SANTA MARTA-SUBSEDE](#)
- [SAN ANDRÉS-C. COMERCIO](#)
- [VALLEDUPAR-C. COMERCIO](#)
- [CALI-BANCO DE DATOS](#)
- [PASTO-C. COMERCIO](#)
- [CALI-U. JAVERIANA](#)
- [POPAYÁN-BANREP](#)

A través de este listado se puede visualizar el comportamiento en términos de servicio de cada uno de los Centros de Atención al Ciudadano a nivel Nacional.



NEIVA / SUBSEDE



SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (NEIVA-SUBSEDE)							
ASPECTO	Excelente	Buena	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO
Atención Recibida:						0	#¡DIV/0!
Dominio del tema por parte del funcionario:						0	#¡DIV/0!
Disponibilidad de la información:						0	#¡DIV/0!
Instalaciones locativas						0	#¡DIV/0!
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	0	0	0	0	0	0	#¡DIV/0!

EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2013 (NEIVA-SUBSEDE)													
ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Acumulado
Atención Recibida:				5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00
Dominio del tema por parte del funcionario:				5,00	5,00	5,00	4,89	4,78	4,86	4,89			4,92
Disponibilidad de la información:				4,88	5,00	4,80	4,89	4,89	4,86	4,89			4,89
Instalaciones locativas				4,50	4,63	4,20	4,63	4,56	4,57	4,89			4,57
Total				4,84	4,91	4,75	4,86	4,81	4,82	4,92			4,84

[Volver al listado](#)

Reporte inicial de actividades en Abril de 2013
 En Noviembre no hubo contratación en El CIC Neiva



QUIBDO / SUBSEDE

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL - (QUIBDO)								EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL 2013 (QUIBDO)													
ASPECTO	Excelente	Buena	Regular	Malo	Muy Malo	Total	PROMEDIO	ASPECTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Acumulado
Atención Recibida:	49	2	0	0	0	51	4,96	Atención Recibida:	4,87	4,90	5,00	4,96	4,91	4,94	4,98	4,92	4,83	4,91	5,00	4,96	4,93
Dominio del tema por parte del funcionario:	45	5	0	0	0	50	4,90	Dominio del tema por parte del funcionario:	4,63	4,67	4,75	4,65	4,91	4,86	4,95	4,86	4,80	4,85	5,00	4,90	4,82
Disponibilidad de la información:	30	21	0	0	0	51	4,59	Disponibilidad de la información:	4,60	4,61	4,67	4,48	4,84	4,89	4,85	4,84	4,63	4,78	4,69	4,59	4,71
Instalaciones locativas	18	33	0	0	0	51	4,35	Instalaciones locativas	4,53	4,04	4,08	4,04	4,19	4,69	4,85	4,70	4,63	4,70	4,52	4,35	4,44
Cantidad de Encuestas (TOTALES)	142	61	0	0	0	203	4,70	Total	4,66	4,56	4,63	4,53	4,71	4,84	4,91	4,83	4,73	4,81	4,80	4,70	4,73

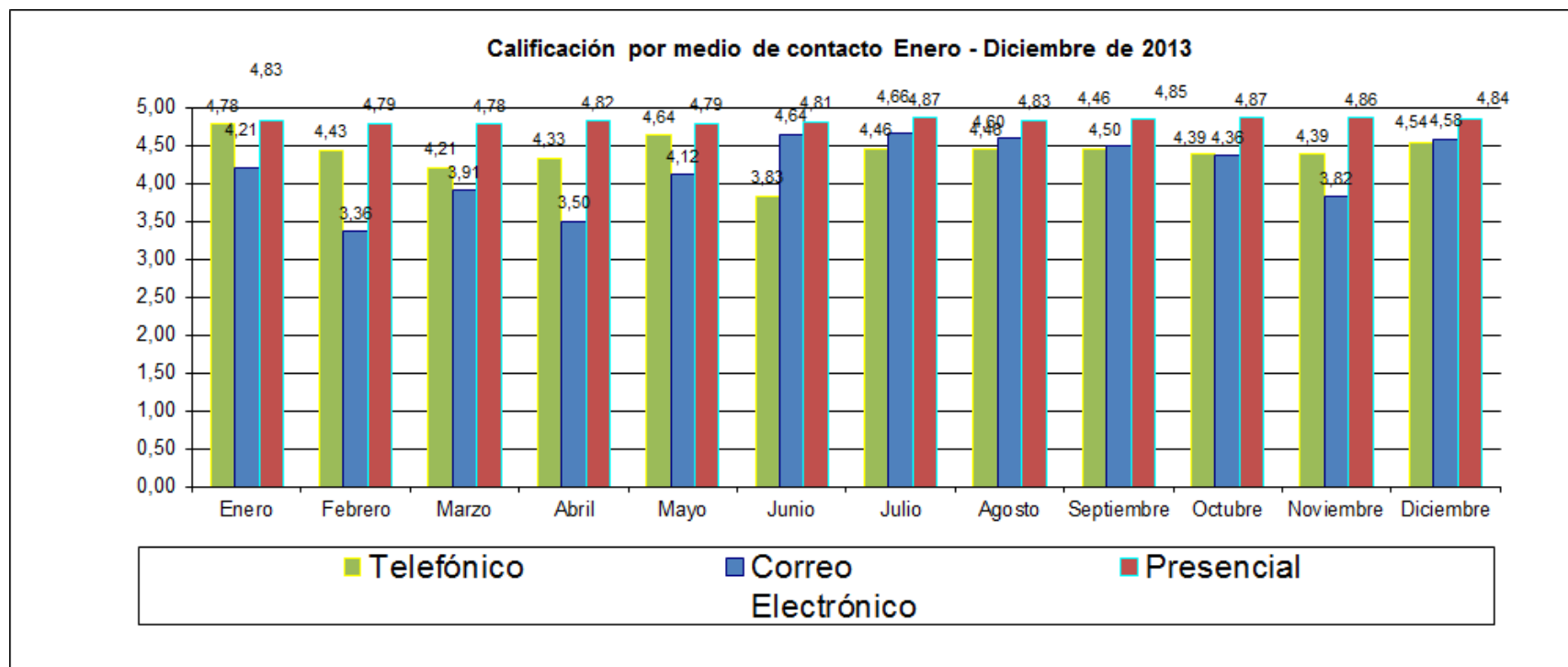
[Volver al listado](#)

CALIFICACION DE LAS INVESTIGACIONES

Principales Resultados

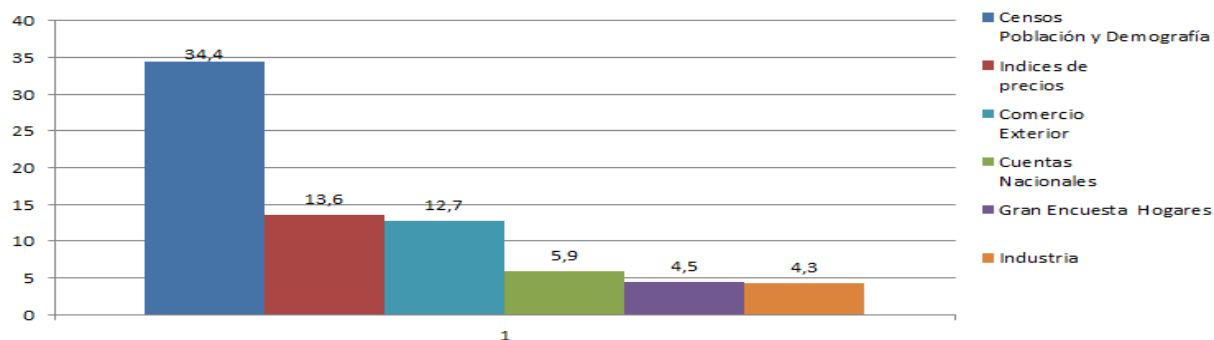


La calificación TOTAL de todas las investigaciones consultadas se obtiene promediando los atributos evaluados (utilidad, completitud, claridad y actualización). El rango de medición es de 1 a 5.

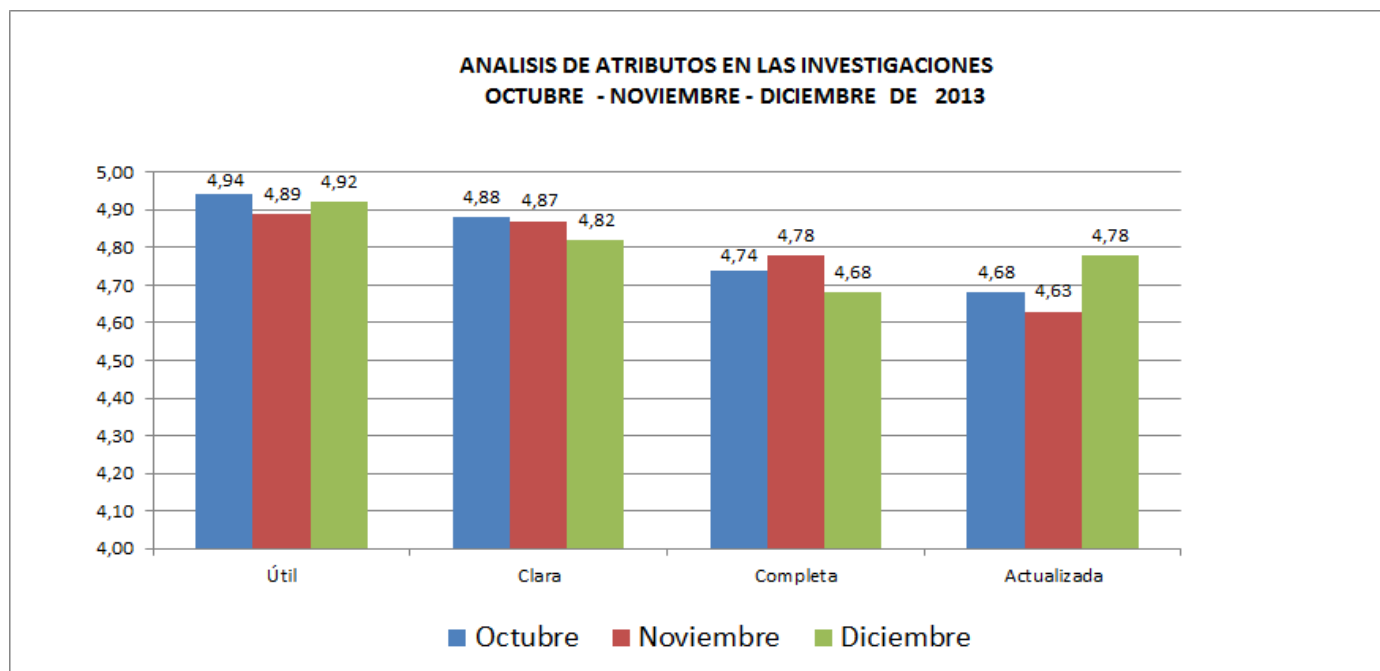


El mayor volumen de consultas realizadas por nuestros usuarios recae sobre las seis temáticas mostradas en la siguiente gráfica. Estas consultas constituyeron el 75,4% del total de la información suministrada a través de los distintos canales. La información más demandada en el mes de Diciembre fue la relacionada con demografía.

**Investigaciones más consultadas
Diciembre de 2013**



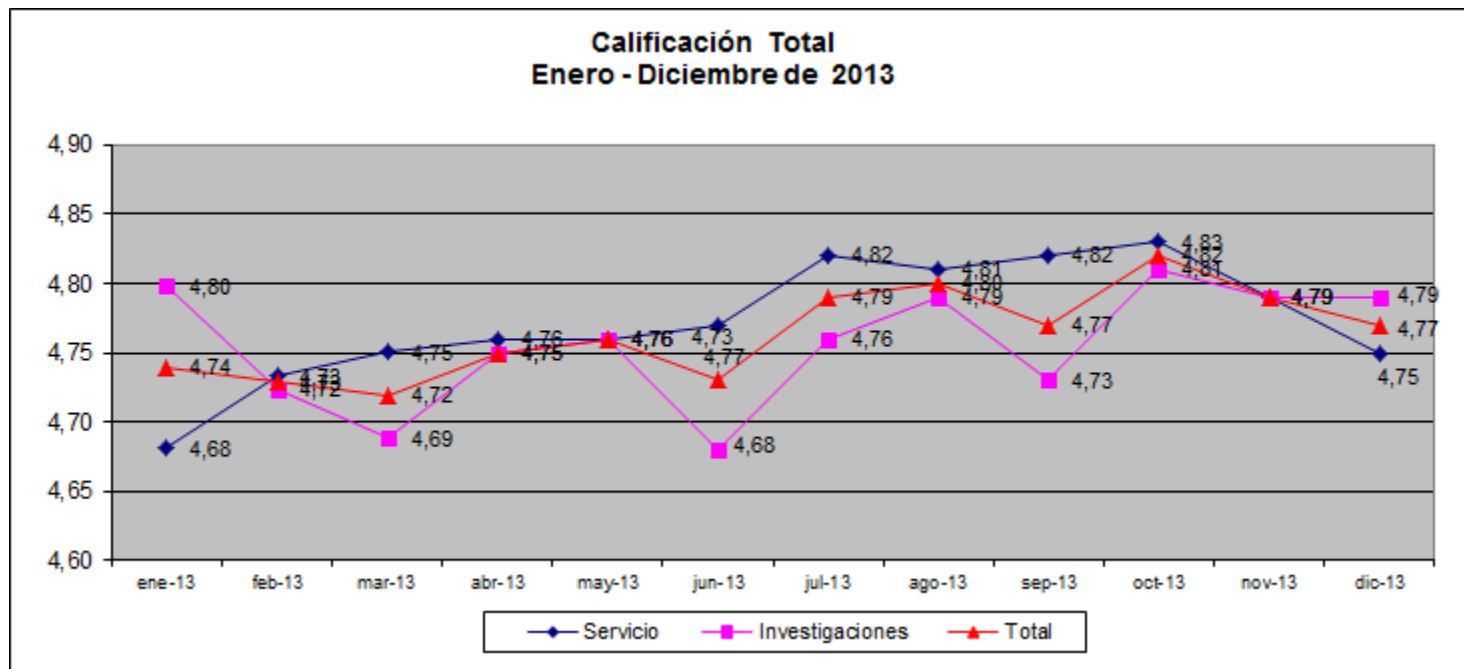
	Censos Población y Demografía	Indices de precios	Comercio Exterior	Cuentas Nacionales	Gran Encuesta Hogares	Industria
Enero	25,0	35,6	4,3	3,7	4,5	4,8
Febrero	37,1	11,2	6,4	6,9	4,8	5,6
Marzo	34,6	10,4	9,7	6,7	6,2	7,4
Abril	36,8	8,3	7,2	7,8	6,6	7,2
Mayo	38,2	9,6	7,3	7,3	9,2	5,2
Junio	33,2	12,2	12,4	5,9	7,7	5,1
Julio	35,6	13,7	2,8	6,5	8,4	4,2
Agosto	39,2	10,3	6,1	9,8	6,3	4,1
Septiembre	37,5	8,7	6,6	7,1	6,8	7,2
Octubre	36,4	10,6	7,0	8,6	8,5	4,6
Noviembre	34,5	13,1	6,6	6,7	8,0	5,0
Diciembre	34,4	13,6	12,7	5,9	4,5	4,3

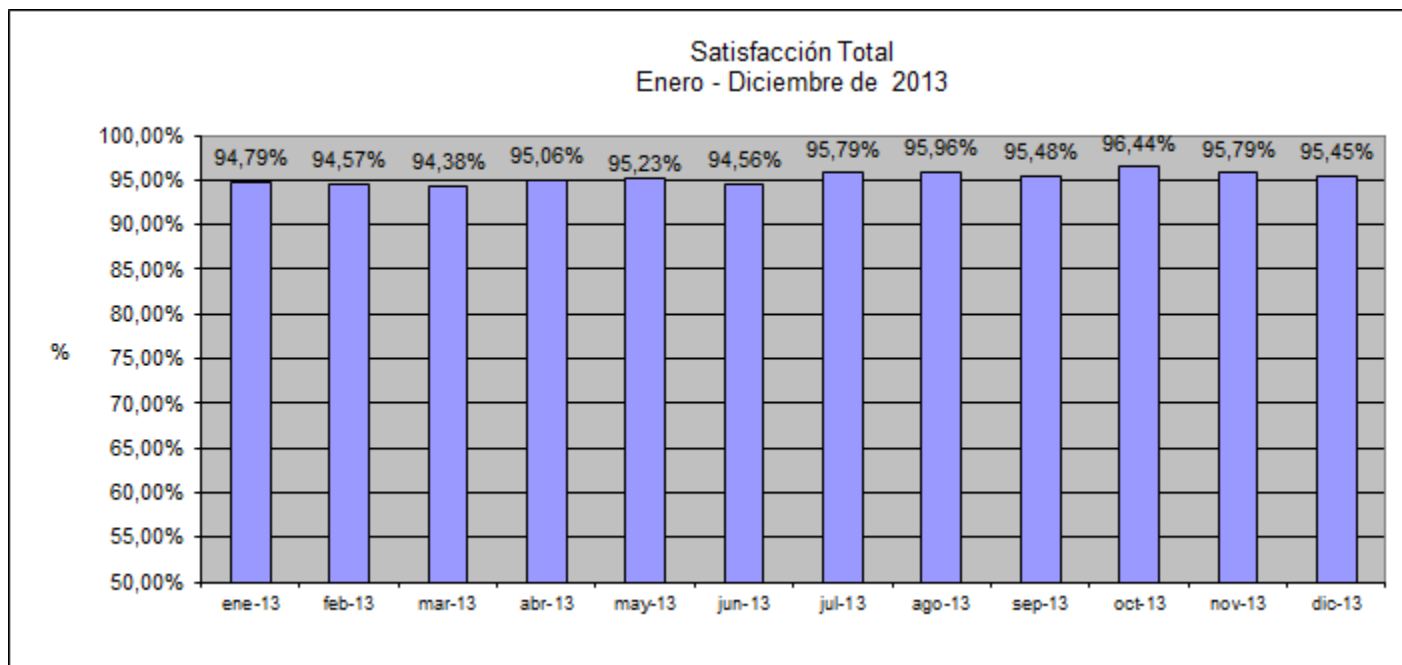


Todos los atributos se encuentran dentro del rango satisfactorio (Rango de 1 a 5), los mejor valorados por parte de los usuarios con respecto a las investigaciones son los de utilidad y claridad.

Totales







El porcentaje de satisfacción total nos indica qué tan satisfechos se encuentran nuestros usuarios.

GRACIAS

