



DANE
Para tomar decisiones



REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Diciembre 2015

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co



RESUMEN DE USUARIOS REGISTRADOS ENERO – DICIEMBRE 2015

Resumen Registro de Usuarios por Territorial														
Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
Usuarios Presenciales	89	258	256	257	218	181	279	268	293	274	205	109	18.554	
Usuarios Telefónicos	135	376	439	238	253	193	131	193	178	168	104	44		
Chat	9	13	21	4	8	4	0	0	0	0	0	0		
Cultura Estadística y Ferias	78	684	714	572	1.191	522	953	720	1.442	1.122	476	10		
Orfeo y Correo	235	374	434	307	303	216	1.528	208	427	337	270	233		
SUBTOTAL BOGOTÁ	546	1.705	1.864	1.378	1.973	1.116	2.891	1.389	2.340	1.901	1.055	396		
Usuarios Presenciales	30	111	88	88	101	61	74	67	127	93	103	45	23.214	
Usuarios Telefónicos	22	19	23	24	19	5	13	10	15	18	9	7		
Cultura Estadística	216	1.446	2.058	1.668	1.292	829	1.528	2.503	2.832	3.694	3.070	174		
Orfeo y Correo	27	53	39	33	32	36	374	31	30	36	25	16		
SUBTOTAL MANIZALES	295	1.629	2.208	1.813	1.444	931	1.989	2.611	3.004	3.841	3.207	242		
Usuarios Presenciales	10	37	42	102	47	29	25	24	33	32	54	11	3.575	
Usuarios Telefónicos	29	34	34	32	23	15	18	16	13	12	6	1		
Cultura Estadística y Ferias	0	105	287	94	139	140	229	272	322	218	127	44		
Orfeo y Correo	161	57	32	20	20	34	445	13	50	37	28	22		
SUBTOTAL BUCARAMANGA	200	233	395	248	229	218	717	325	418	299	215	78		
Usuarios Presenciales	21	97	119	120	101	116	113	76	95	120	97	44	17.105	
Usuarios Telefónicos	8	30	22	29	28	40	21	17	41	18	20	14		
Cultura Estadística y Ferias	206	1.381	1.424	1.834	1.879	256	1.712	847	1.748	2.495	762	36		
Orfeo y Correo	49	60	67	54	41	21	592	34	47	64	50	39		
SUBTOTAL MEDELLÍN	284	1.568	1.632	2.037	2.049	433	2.438	974	1.931	2.697	929	133		
Usuarios Presenciales	13	106	77	54	116	42	45	38	27	79	75	45	8.183	
Usuarios Telefónicos	16	18	14	14	4	4	6	2	5	7	8	8		
Cultura Estadística y Ferias	0	613	633	741	798	355	469	425	122	1.271	441	354		
Orfeo y Correo	47	61	64	43	45	48	566	47	68	50	48	51		
SUBTOTAL BARRANQUILLA	76	798	788	852	963	449	1.086	512	222	1.407	572	458		
Usuarios Presenciales	20	158	196	170	180	70	63	102	184	177	120	70	7.942	
Usuarios Telefónicos	56	57	36	42	40	37	34	42	48	15	21	34		
Cultura Estadística y Ferias	0	122	572	345	419	160	592	115	955	634	748	92		
Orfeo y Correo	74	90	57	42	54	56	541	43	81	77	49	52		
SUBSUBTOTAL CALI	150	427	861	599	693	323	1.230	302	1.268	903	938	248		
TOTAL TERRITORIALES	1.551	6.360	7.748	6.927	7.351	3.470	10.351	6.113	9.183	11.048	6.916	1.555	78.573	
DIVERCITY	5.676	3.546	5.275	6.056	5.928	8.725	9.112	7.638	6.462	9.930	7.759	8.720	84.827	
REDES SOCIALES	0	0	0	46	55	54	56	19	69	43	37	23	402	
CERTIFICACIONES DIGITALES	0	0	0	462	477	474	478	534	796	793	623	451	5.088	
TOTAL	7.227	9.906	13.023	13.491	13.811	12.723	19.997	14.304	16.510	21.814	15.335	10.749	168.890	

Durante el mes de diciembre de 2015 se atendieron un total de 10.749 usuarios, incluyendo presenciales, de programas de Cultura Estadística, Divercity, Correos - Orfeos y Telefónicos.





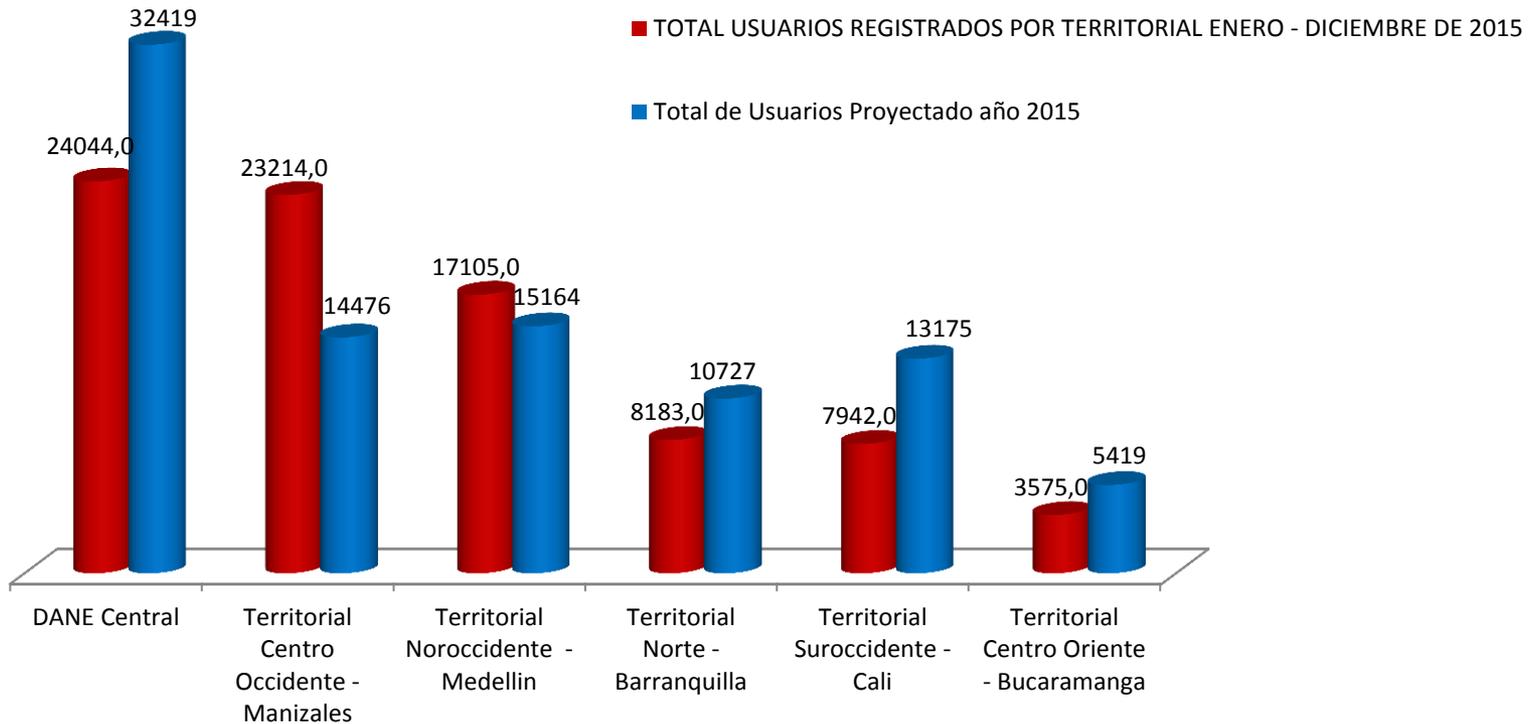
USUARIOS REGISTRADOS POR TERRITORIAL ENERO – DICIEMBRE 2015

TOTAL USUARIOS REGISTRADOS POR TERRITORIAL ENERO - DICIEMBRE DE 2015						
Descripción	DANE Central	Territorial Centro Occidente - Manizales	Territorial Noroccidente - Medellin	Territorial Norte - Barranquilla	Territorial Suroccidente - Cali	Territorial Centro Oriente - Bucaramanga
Cultura Estadística	8.484	21.310	14.580	6.222	4.754	1.977
Atención presencial	2.687	988	1.119	717	1.510	446
Orfeo y Correo	4.872	732	1.118	1.138	1.216	919
Usuarios Telefónicos	2.452	184	288	106	462	233
Redes Sociales	402					
Firmas Digitales	5.088					
Chat	59					
Total Usuarios Registrados	24.044	23.214	17.105	8.183	7.942	3.575
Total de Usuarios Proyectado año 2015	32419	14476	15164	10727	13175	5419
% alcanzado diciembre de 2015	74%	160%	113%	76%	60%	66%



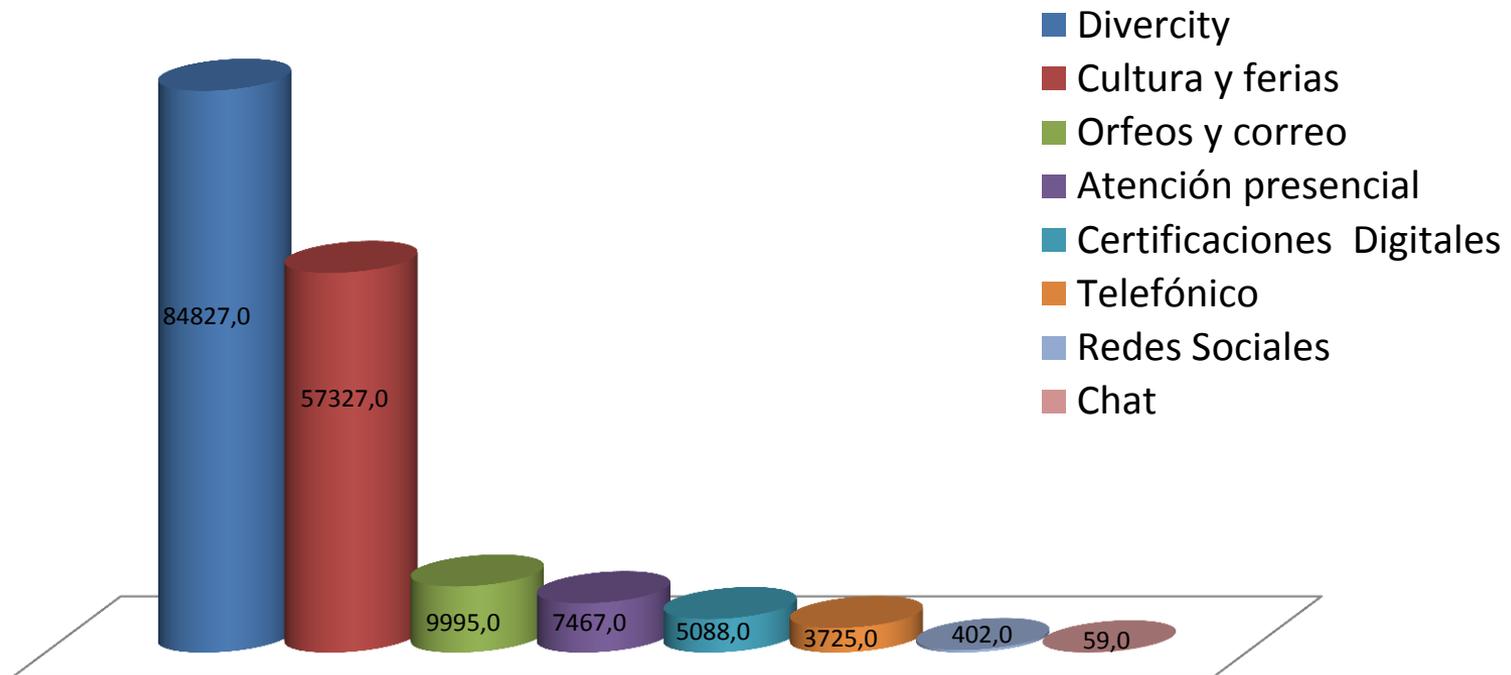


TOTAL USUARIOS REGISTRADOS POR TERRITORIAL ENERO – DICIEMBRE 2015 Vs USUARIOS PROYECTADOS AÑO 2015



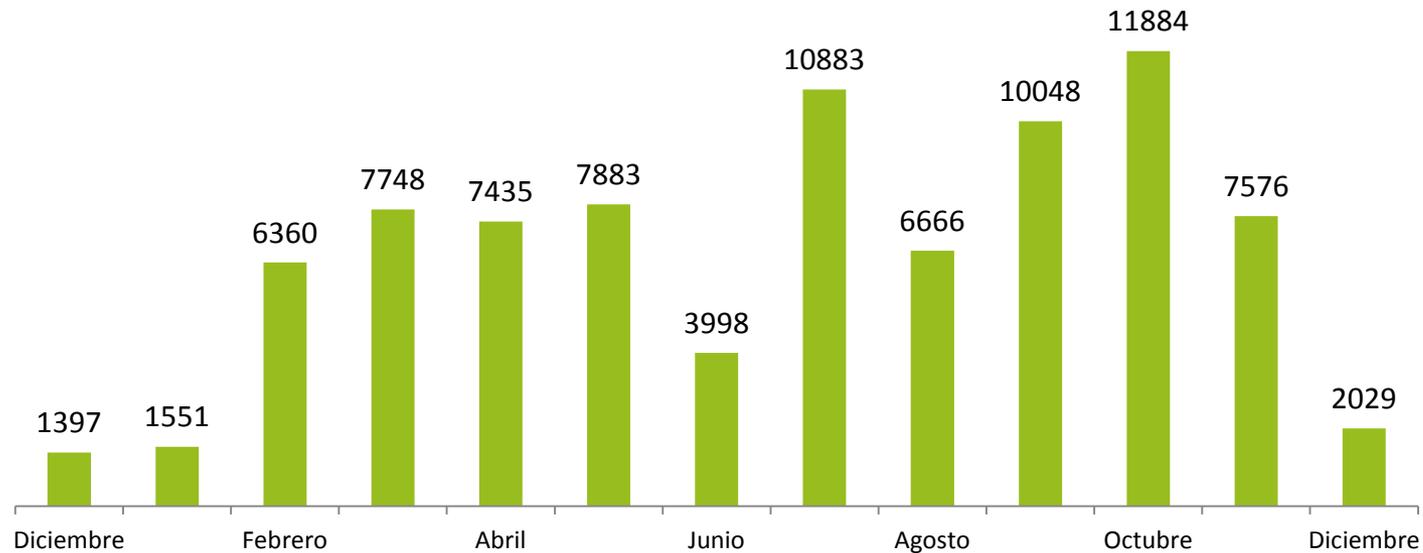


USUARIOS REGISTRADOS TOTAL NACIONAL ENERO – DICIEMBRE 2015





EVOLUCIÓN DE USUARIOS REGISTRADOS DICIEMBRE 2014 – DICIEMBRE 2015





DANE
Para formar líderes



CALIFICACIÓN SERVICIO



- DANE CENTRAL
- TERRITORIAL NORTE
- TERRITORIAL NOROCCIDENTE
- TERRITORIAL SUROCCIDENTE
- TERRITORIAL CENTRO ORIENTE
- TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE

- A continuación se puede visualizar el comportamiento en términos de servicio de cada una de las Territoriales a nivel Nacional por los canales Presenciales, Correo Electrónico y Telefónico.



@DANE_Colombia



/DANEColombia

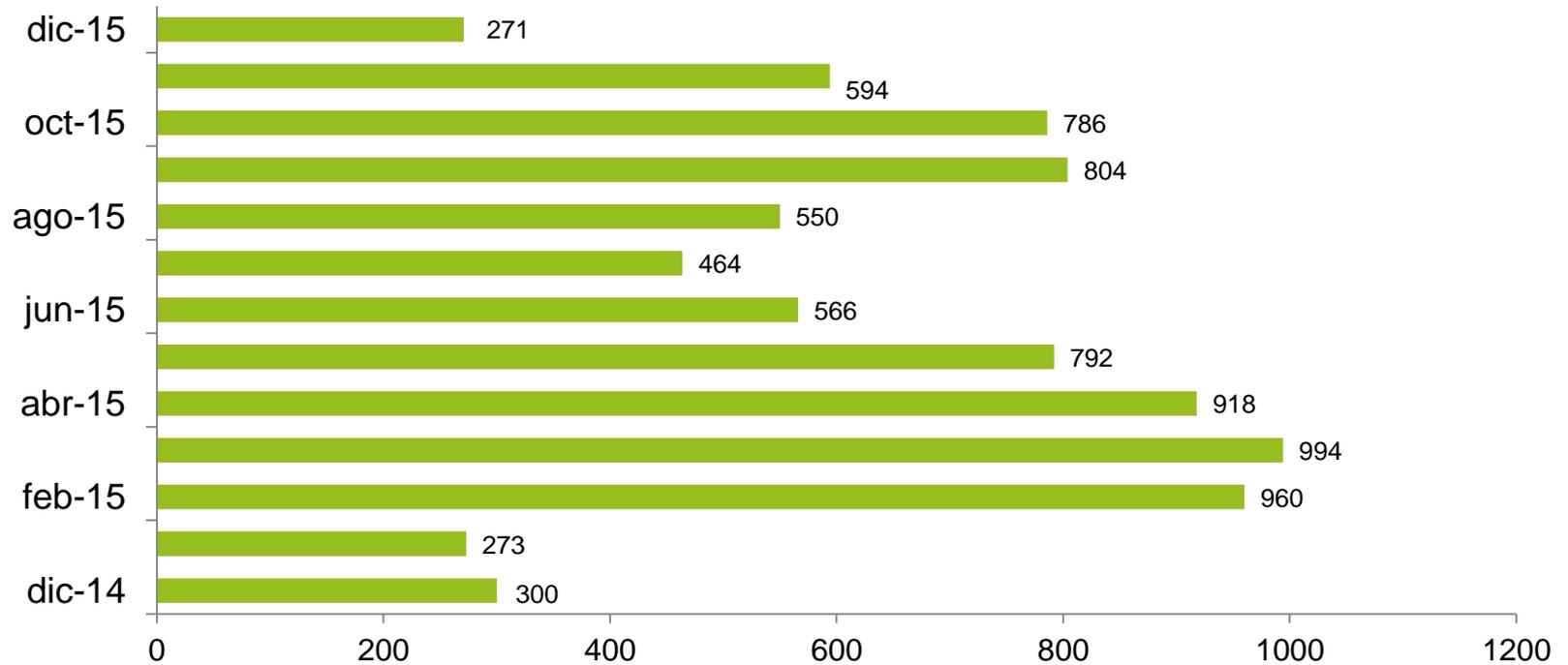


/DANEColombia

www.dane.gov.co

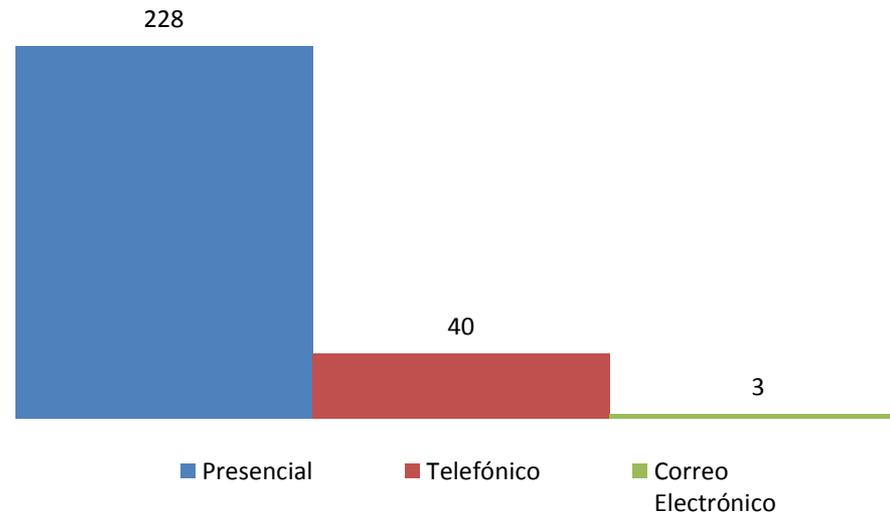


TOTAL USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO





USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO SEGÚN MEDIO DE CONTACTO

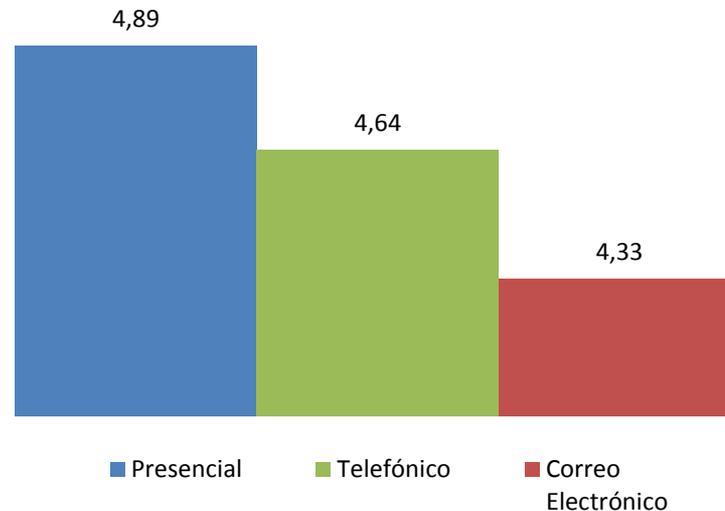


El medio de contacto con mayor número de usuarios que califican el servicio es el presencial, ya que una vez finalizado el servicio se les solicita diligenciar la encuesta de satisfacción. Para los canales telefónico y de correo electrónico esta alternativa es opcional.





PROMEDIO DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE CONTACTO

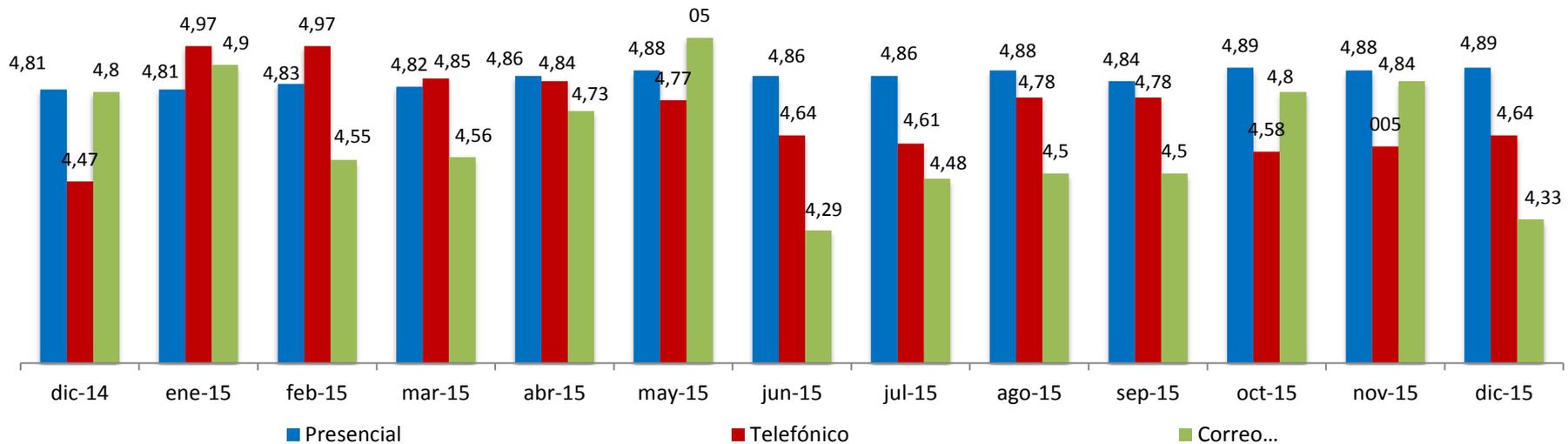


La gráfica muestra el promedio de calificación asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado. En general, las calificaciones por cada medio se ubican en rango satisfactorio, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5





EVOLUCION DE LA CALIFICACION SEGÚN MEDIO DE CONTACTO AÑO 2014 -2015



Las calificaciones que se presentan en esta grafica, miden la percepción de los usuarios frente al servicio recibido 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

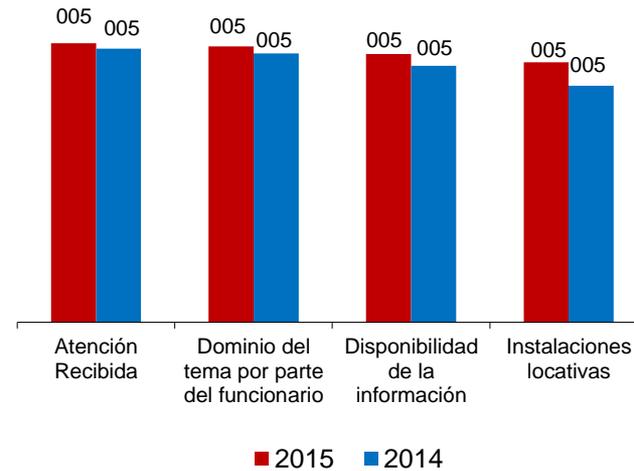




CALIFICACION DEL SERVICIO PRESENCIAL DICIEMBRE DE 2014 - 2015

La calificación del servicio presencial muestra la percepción de los usuarios respecto a la atención personal brindada, el dominio del tema, la disponibilidad de la información y las instalaciones locativas.

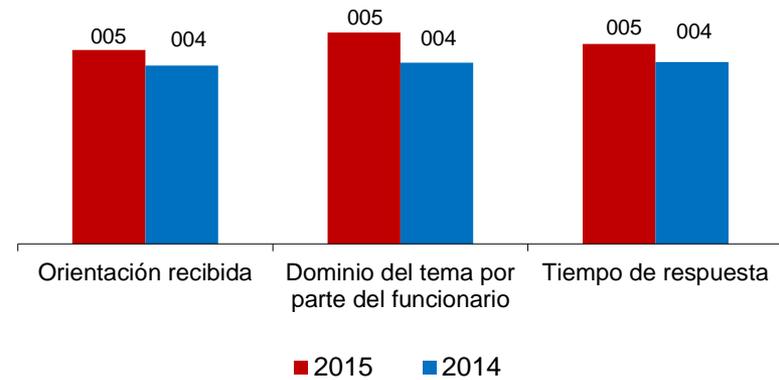
Se encuentran en un rango entre 1 y 5, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.





CALIFICACION DEL SERVICIO TELEFONICO DICIEMBRE DE 2014 - 2015

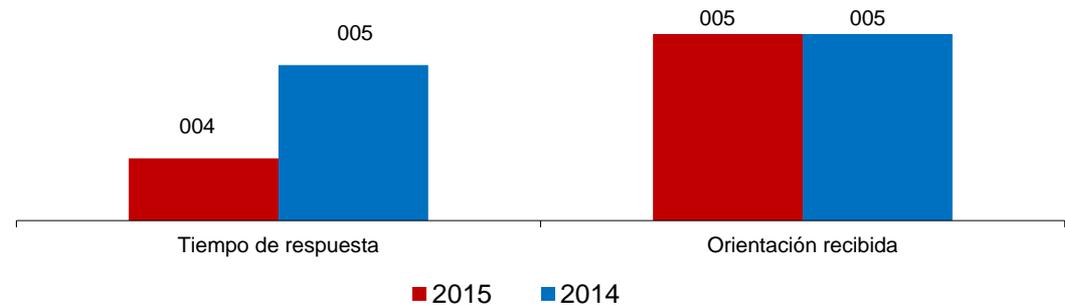
La gráfica refleja tres aspectos evaluados por parte de los usuarios (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta). La calificación resulta satisfactoria en cada uno de los atributos y respecto a los meses de octubre de los años analizados





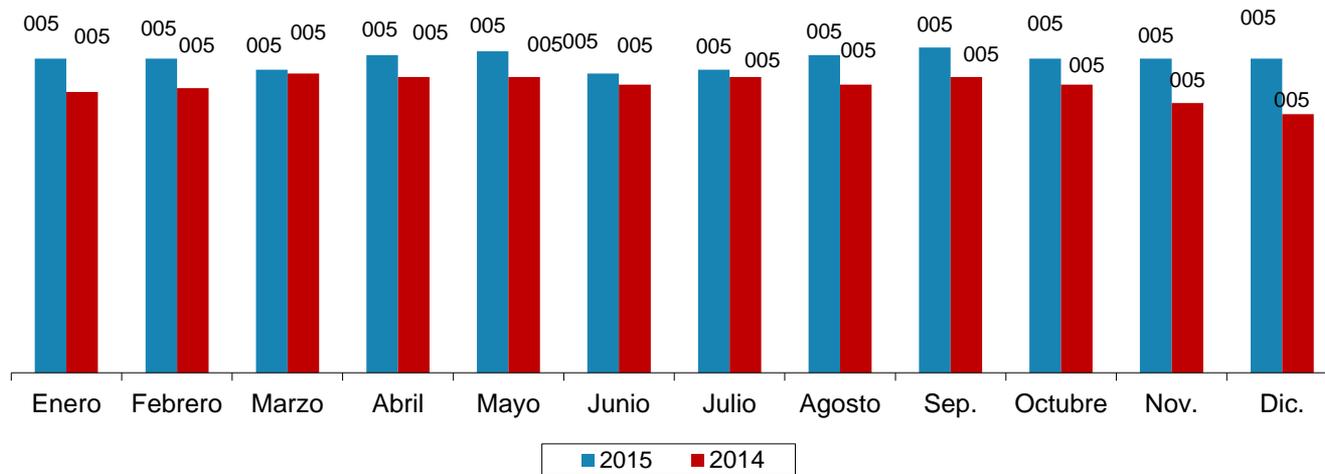
CALIFICACION SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO DICIEMBRE DE 2014-2015

La percepción de los usuarios res al servicio de correo electrónic presenta de manera satisfactor cada uno de los meses de octuk 2014 y 2015, comparando la calific a partir de los atributos de tiemp respuesta y orientación recibida..





EVOLUCION DE LA CALIFICACION TOTAL DEL SERVICIO ENERO – DICIEMBRE 2015



La calificación total del servicio está promediada por los porcentajes de las valoraciones en los canales de atención presencial, telefónico y de correo electrónico. A lo largo del periodo esta calificación se presenta en nivel satisfactorio, si se tiene en cuenta la escala de 1 a 5





DANE CENTRAL

DANE CENTRAL													
VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		Jul		Agot		Sept		Oct		Nov		Dic	
		U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P
PRESENCIAL	Atención Recibida:	142	4,94	174	4,95	235	4,95	188	4,98	105	4,96	65	4,86
	Dominio del tema por parte del funcionario:	142	4,92	174	4,93	235	4,94	188	4,92	105	4,96	65	4,85
	Disponibilidad de la información:	142	4,75	173	4,79	235	4,87	187	4,81	105	4,82	65	4,69
	Instalaciones locativas	142	4,77	174	4,83	235	4,88	188	4,82	104	4,83	64	4,67
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	6	4,83	2	5	3	5	4	3,75	6	4,5		
	Orientación recibida	6	4,5	2	3,5	3	5	3	4,33	4	4,75		
TELEFONICO	tiempo de respuesta	29	4,52	63	4,76	61	4,64	58	4,57	41	4,54	21	4,52
	Orientación recibida	28	4,57	63	4,78	61	4,64	58	4,64	41	4,56	20	4,75
	Dominio del tema por parte del funcionario	28	4,57	63	4,76	61	4,64	58	4,6	41	4,54	21	4,67

[Volver](#)

U: Usuarios que calificaron el servicio
P: Calificación





TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE

TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE													
VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		Jul		Agot		Sept		Oct		Nov		Dic	
		U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P
PRESENCIAL	Atención Recibida:	76	4,97	67	4,99	130	4,97	92	4,95	88	4,97	23	4,96
	Dominio del tema por parte del funcionario:	76	4,99	67	4,97	130	4,96	92	4,92	88	4,97	23	5,00
	Disponibilidad de la información:	76	4,92	67	4,93	130	4,82	92	4,82	88	4,86	23	5,00
	Instalaciones locativas	76	4,93	66	4,92	130	4,83	92	4,73	88	4,61	23	4,91
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	2	4,00	2	4,00			1	5,00	3	5,00		
	Orientación recibida	1	4,00	2	4,00			1	5,00	3	5,00		
TELEFONICO	tiempo de respuesta	2	5,00	7	5,00	6	4,67	8	4,50	3	5,00	1	5,00
	Orientación recibida	2	5,00	7	5,00	6	4,67	8	4,63	3	5,00	1	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario	2	5,00	7	5,00	6	4,67	8	4,63	3	5,00	1	5,00

[Volver](#)

U: Usuarios que calificaron el servicio
P: Calificación





TERRITORIAL CENTRO ORIENTE

TERRITORIAL CENTRO ORIENTE													
VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		Jul		Agot		Sept		Oct		Nov		Dic	
		U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P
PRESENCIAL	Atención Recibida:	24	5,00	26	4,92	33	5,00	31	5,00	43	5,00	8	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario:	24	4,96	26	4,81	33	5,00	31	4,90	43	4,88	8	5,00
	Disponibilidad de la información:	24	4,92	26	4,62	33	5,00	31	4,81	43	4,56	8	5,00
	Instalaciones locativas	24	4,75	26	4,69	33	4,85	30	4,77	42	4,52	8	4,75
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	1	3,00					11	5,00	5	5,00	1	5,00
	Orientación recibida	1	4,00					10	5,00	5	5,00	1	5,00
TELEFONICO	tiempo de respuesta	5	4,40	7	4,29	2	5,00	4	4,50			1	5,00
	Orientación recibida	4	4,50	7	4,43	2	5,00	4	4,50			1	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario	4	4,50	7	4,43	2	5,00	4	4,50			1	5,00

[Volver](#)

U: Usuarios que calificaron el servicio
P: Calificación





TERRITORIAL NOROCCIDENTE

TERRITORIAL NOROCCIDENTE													
VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		Jul		Agot		Sept		Oct		Nov		Dic	
		U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P
PRESENCIAL	Atención Recibida:	48	5,00	50	5,00	77	4,96	141	4,96	103	4,98	33	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario:	48	4,98	50	4,98	77	4,95	141	4,93	103	4,96	33	5,00
	Disponibilidad de la información:	48	5,00	50	5,00	77	4,91	141	4,93	103	4,88	33	5,00
	Instalaciones locativas	47	4,81	50	4,72	77	4,71	141	4,70	102	4,69	32	4,84
CORREO ELECTRONIO	Tiempo de respuesta	1	4,00										
	Orientación recibida	1	5,00										
TELEFONICO	tiempo de respuesta	4	4,75	13	4,85	16	4,88	3	5,00	2	4,50	3	4,67
	Orientación recibida	4	4,75	13	4,85	16	4,88	3	5,00	2	4,50	3	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario	4	4,75	13	4,85	16	4,88	3	5,00	2	4,00	3	4,33

[Volver](#)

U: Usuarios que calificaron el servicio
P: Calificación





TERRITORIAL NORTE

TERRITORIAL NORTE													
VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		Jul		Agot		Sept		Oct		Nov		Dic	
		U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P
PRESENCIAL	Atención Recibida:	47	4,89	30	5,00	43	5,00	61	4,93	64	5,0	36	4,97
	Dominio del tema por parte del funcionario:	47	4,91	30	5,00	43	5,00	61	4,95	64	5,0	36	4,89
	Disponibilidad de la información:	47	4,85	30	4,83	43	5,00	61	4,89	64	5,0	36	4,94
	Instalaciones locativas	47	4,83	30	4,73	43	4,98	61	4,85	64	4,8	36	4,89
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta					1	5,00	1	5,00				
	Orientación recibida					1	5,00	1	5,00				
TELEFONICO	tiempo de respuesta	7	4,43	4	4,50	4	4,75	9	4,33	7	4,9	3	4,33
	Orientación recibida	7	4,43	4	5,00	4	4,75	9	4,11	7	4,9	3	4,33
	Dominio del tema por parte del funcionario	7	4,43	4	5,00	4	4,75	9	4,33	7	4,9	3	4,33

[Volver](#)

U: Usuarios que calificaron el servicio
P: Calificación





TERRITORIAL SUROCCIDENTE

TERRITORIAL SUR													
VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		Jul		Agot		Sept		Oct		Nov		Dic	
		U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P
PRESENCIAL	Atención Recibida:	58	4,97	92	4,96	174	4,99	167	4,98	114	4,96	63	4,98
	Dominio del tema por parte del funcionario:	58	4,95	92	4,93	175	4,96	167	4,98	114	4,96	63	4,95
	Disponibilidad de la información:	58	4,88	92	4,93	175	4,87	167	4,90	114	4,95	63	4,89
	Instalaciones locativas	57	4,65	89	4,74	175	4,72	167	4,88	112	4,83	63	4,87
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta			2	5,00	2	5,00	2	5,00	1	5,00	2	3,00
	Orientación recibida			2	5,00	2	4,50	2	5,00	1	4,00	2	5,00
TELEFONICO	tiempo de respuesta	12	4,83	11	4,73	17	4,88	5	4,60	9	4,56	11	4,64
	Orientación recibida	11	4,73	11	4,91	17	4,88	5	4,80	9	4,56	11	4,64
	Dominio del tema por parte del funcionario	11	4,82	11	5,00	17	4,88	5	4,60	9	4,56	11	4,64

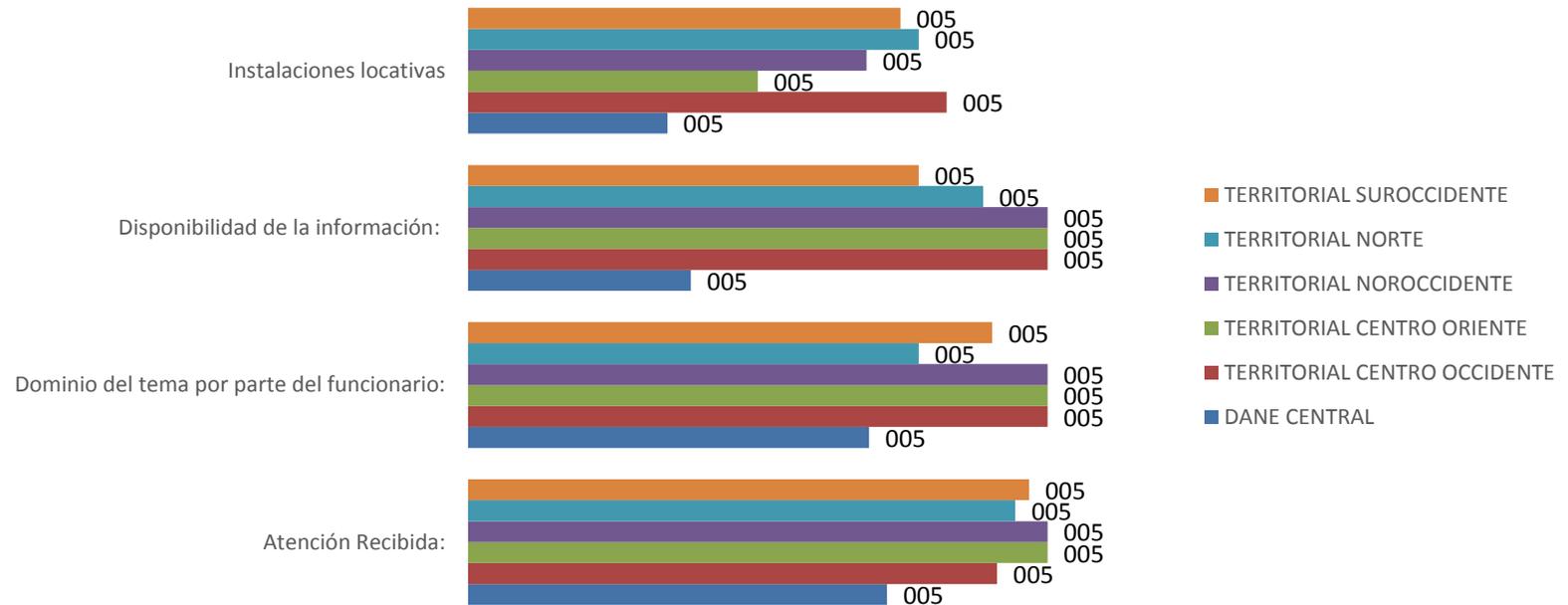
U: Usuarios que calificaron el servicio
P: Calificación

[Volver](#)





CALIFICACIÓN CANAL PRESENCIAL POR TERRITORIAL DICIEMBRE DE 2015

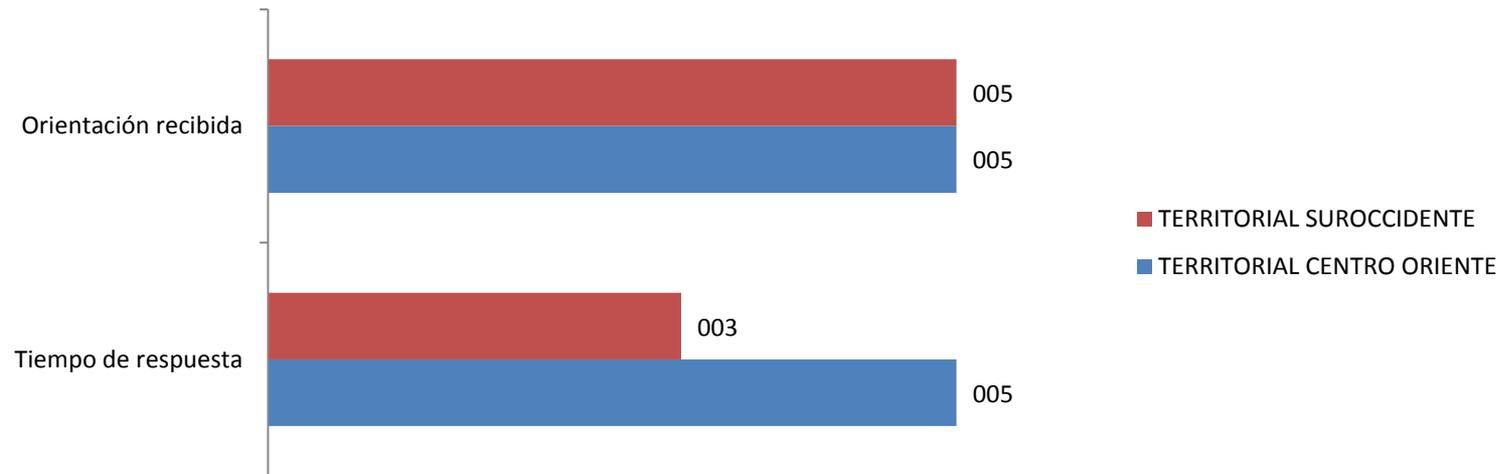


[Volver](#)





CALIFICACIÓN CANAL CORREO ELECTRONICO POR TERRITORIAL DICIEMBRE DE 2015

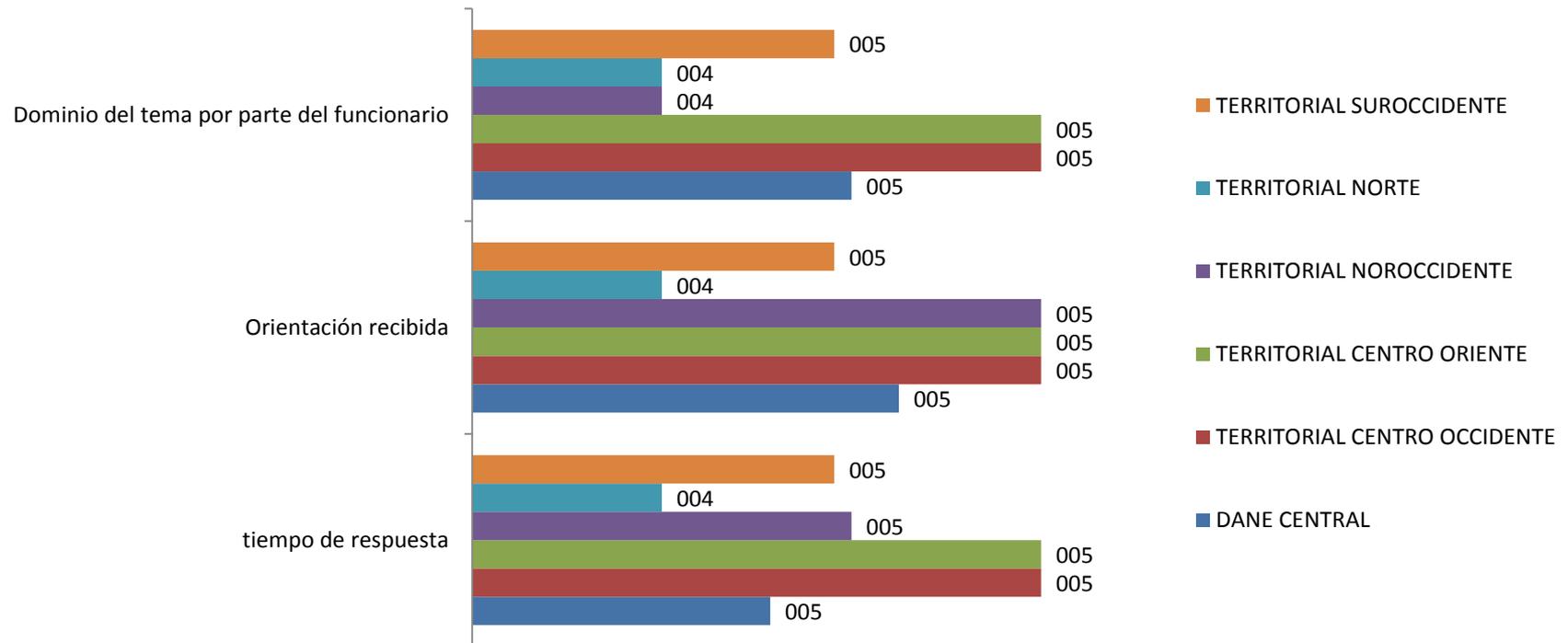


[Volver](#)





CALIFICACIÓN CANAL TELEFONICO POR TERRITORIAL DICIEMBRE DE 2015



[Volver](#)





DANE
Para tomar decisiones



CONSULTA DE LAS INVESTIGACIONES

El mayor volumen de consultas realizadas por nuestros usuarios recae sobre las siete temáticas mostradas en la siguiente gráfica. Estas consultas constituyeron el 75,7% del total de la información suministrada a través de los distintos canales. La información más demandada en el presente mes fue la relacionada con censos y demografía.



@DANE_Colombia



/DANEColombia

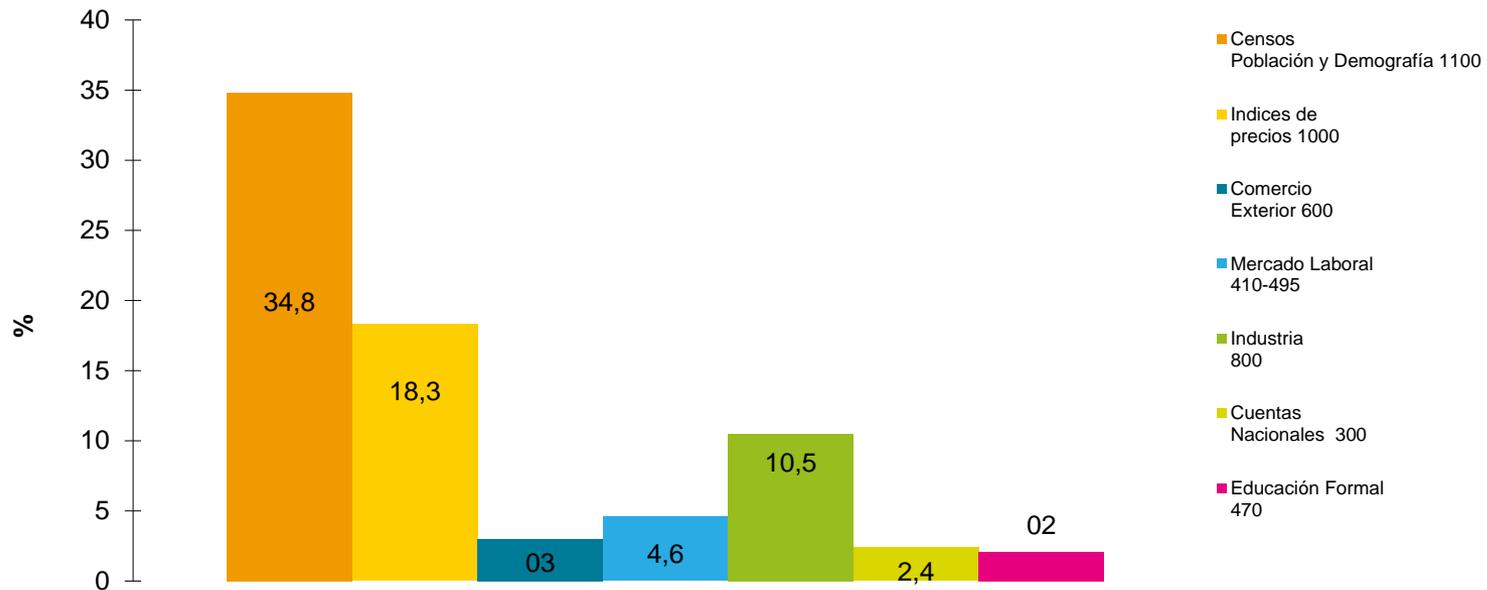


/DANEColombia

www.dane.gov.co



INVESTIGACIONES MAS CONSULTADAS DICIEMBRE DE 2015





CALIFICACION DE LAS INVESTIGACIONES MAS CONSULTADAS DICIEMBRE 2015

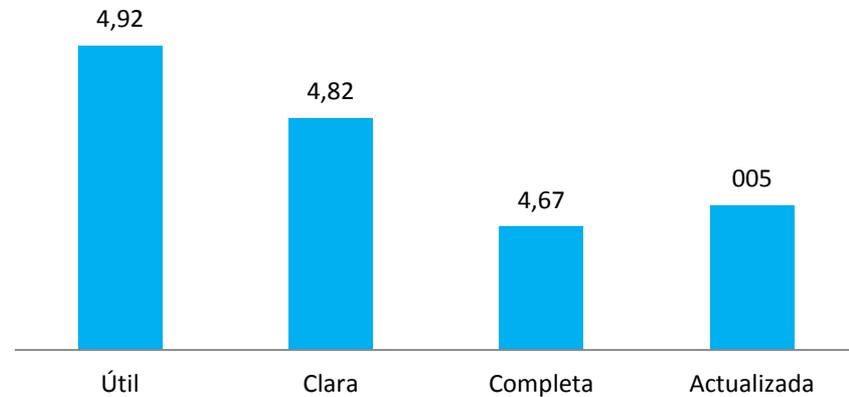
NOMBRE INVESTIGACIÓN	TOTAL INVESTIGACIONES PERIODO										SUMA
	2: Completa		3: Actualizada		4: Clara		5: Util		Total		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Proyecciones y series de población	53	2	51	3	54	0	53	1	211	6	217
Índice de Precios al Consumidor -IPC-	53	0	52	1	53	0	53	0	211	1	212
Encuesta Anual manufacturera	30	3	31	0	27	4	31	0	119	7	126
Estadísticas Vitales -EEVV-	26	0	26	0	26	0	26	0	104	0	104
Censo de Población y Vivienda (2005)	21	2	20	3	23	0	23	0	87	5	92
Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica -EDIT-	15	1	15	1	16	0	16	0	62	2	64
Gran Encuesta Integrada de Hogares -GEIH-	15	0	14	1	15	0	15	0	59	1	60
3er Censo Nacional Agropecuario 2013	8	1	8	1	8	1	8	1	32	4	36
Educación Formal	7	0	7	0	7	0	7	0	28	0	28
Cartografía	7	0	7	0	7	0	6	0	27	0	27
Estadísticas de Exportaciones	6	0	6	0	6	0	6	0	24	0	24
Acerca del DANE	6	0	6	0	6	0	6	0	24	0	24
Cuentas Nacionales Departamentales	3	2	4	1	3	2	5	0	15	5	20
Línea de pobreza	4	0	4	0	3	1	4	0	15	1	16
Estadísticas de edificación licencias de construcción -ELIC-	3	1	4	0	4	0	4	0	15	1	16
Estadísticas de Importaciones	4	0	4	0	4	0	4	0	16	0	16
Otros Censos de Población y Vivienda	3	1	3	0	3	0	3	0	12	1	13
Censo de Edificaciones	2	1	3	0	3	0	3	0	11	1	12
Encuesta Ambiental de Industria EAI	3	0	3	0	3	0	3	0	12	0	12
Encuesta Nacional Agropecuario -ENA-	3	0	3	0	3	0	3	0	12	0	12
Sistema de Precios del Sector Agropecuario (SIPSA)	3	0	3	0	3	0	3	0	12	0	12
Grupos Étnicos	3	0	3	0	3	0	3	0	12	0	12
Marco Geoestadístico Nacional -MGN-	2	1	3	0	2	1	3	0	10	2	12
Microestablecimientos de Industria, Comercio y Servicios	3	0	3	0	3	0	3	0	12	0	12





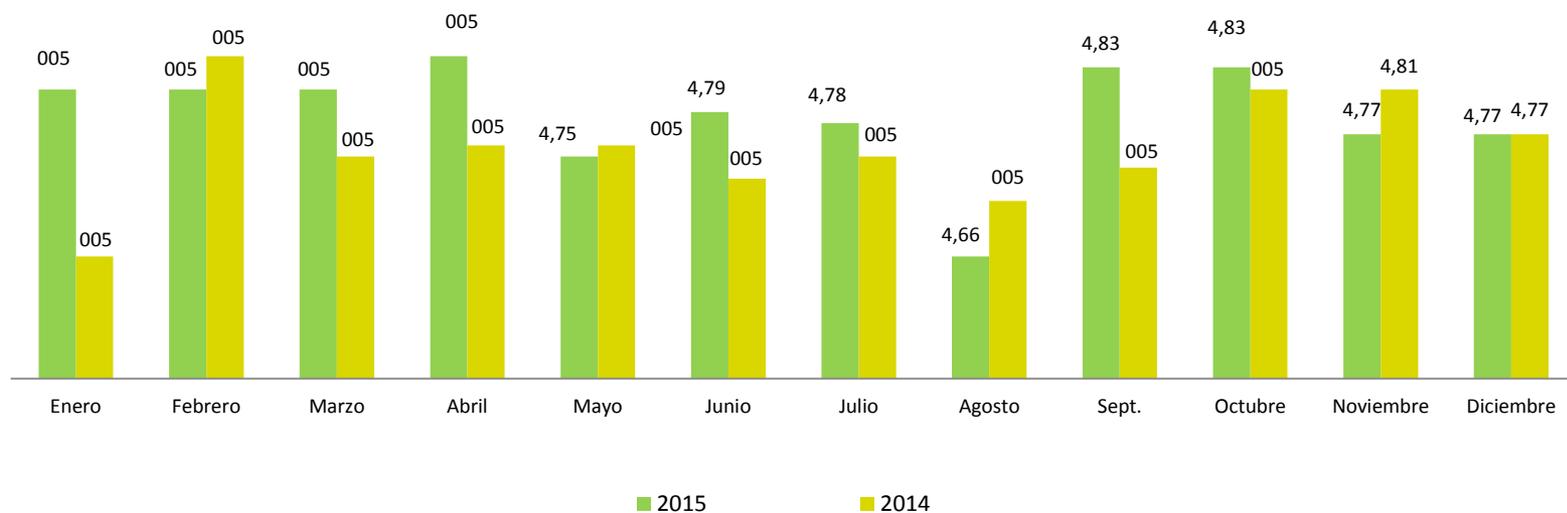
ANÁLISIS DE LOS ATRIBUTOS CONSULTADOS EN LAS INVESTIGACIONES

Aunque todos los atributos que se consultan respecto a las investigaciones, son satisfactoriamente valorados, el referente a actualizada en el tema de la investigación fue el que resultó en más alta valoración (la escala de valoración es de 1 a 5).





EVOLUCION DE LA CALIFICACION TOTAL DE LAS INVESTIGACIONES ENERO – DICIEMBRE 2015



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.





DANE
Para tomar decisiones



RESULTADOS TOTALES



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

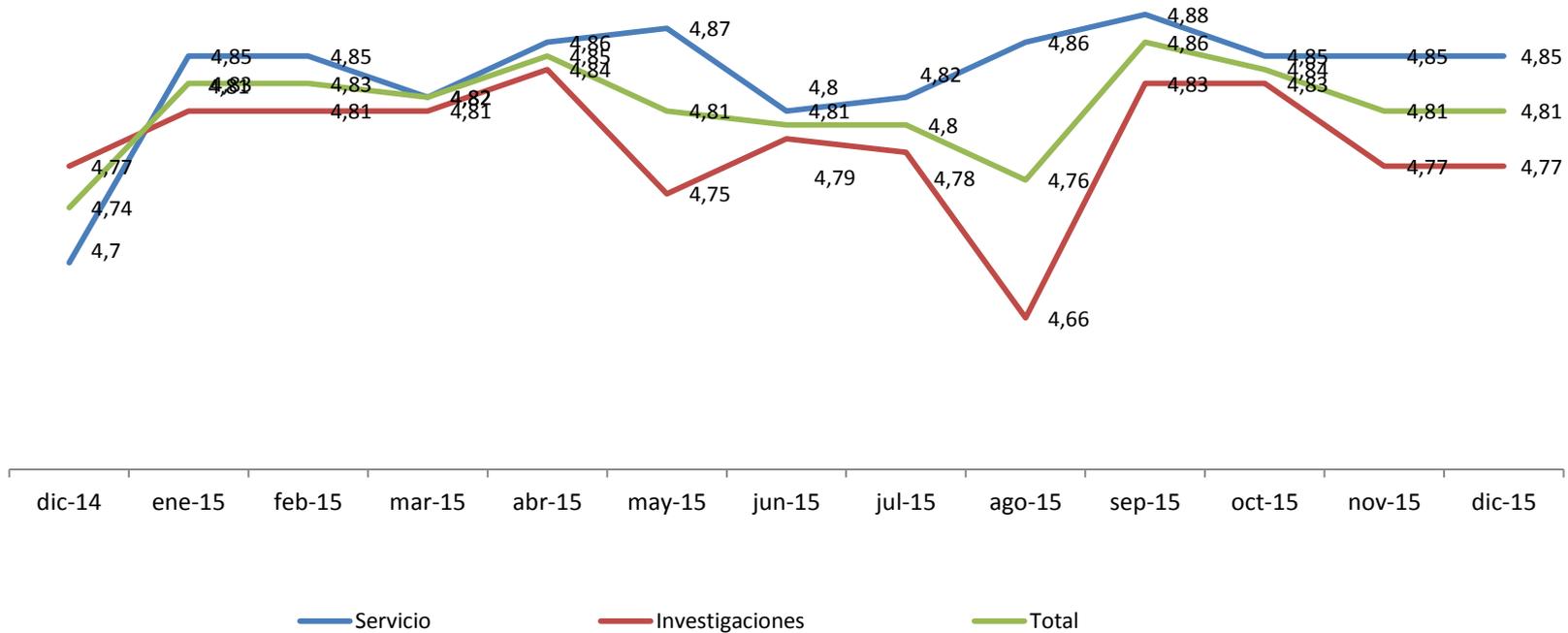
www.dane.gov.co



DANE
Para tomar decisiones



EVOLUCION DE LA CALIFICACION TOTAL 2014 - 2015



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co



EVOLUCION DE LA SATISFACCION TOTAL 2014 - 2015





DANE
Para tomar decisiones



GRACIAS



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co