



DANE  
Departamento Administrativo Nacional de Educación



# REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Diciembre 2016



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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

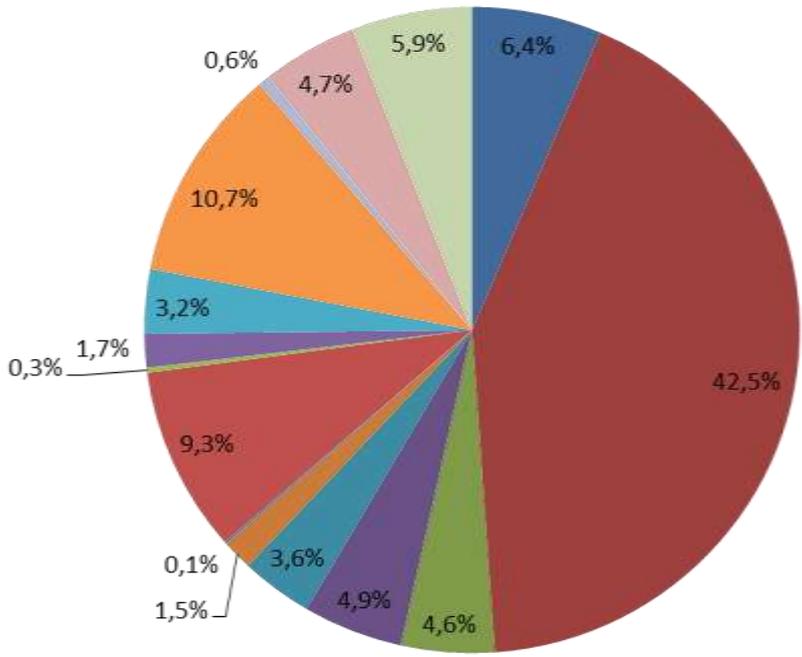
# USUARIOS REGISTRADOS



Registro de Usuarios													
Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Usuarios
Usuarios Presenciales	164	317	279	361	253	321	299	361	392	329	302	153	99.845
Usuarios Telefónicos	95	78	92	114	113	158	132	110	209	180	10	7	
Usuarios Telefónicos Avaya											170	70	
Chat	0	0	0	0	0	0	0	1.307	1.906	2.851	983	788	
Cultura Estadística y Ferias	30	863	999	246	838	1.050	590	959	901	960	3.127	593	
Orfeo y Correo Electrónico	255	358	333	442	271	297	1.382	242	346	270	262	182	
Usuarios Telefónicos Información General (Conmutador)											0	17.525	
Redes Sociales	52	70	48	54	41	55	26	24	36	35	18	25	
Certificaciones Digitales	753	488	434	494	530	460	475	485	534	1.145	545	390	
Archivo Nacional de Datos							293	536	741	684	678	240	
Sociedad de la Estadística											6.085	4	
ANDA 3er Censo Nacional agropecuario											2.076	18.202	
Suscriptores – Procesamientos Especializados												1.056	
PQRS												8.961	
Diversity	2.266	1.627	2.954	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>SUBTOTAL BOGOTÁ</b>	<b>3.615</b>	<b>3.801</b>	<b>5.139</b>	<b>1.711</b>	<b>2.046</b>	<b>2.341</b>	<b>2.197</b>	<b>4.024</b>	<b>5.066</b>	<b>6.454</b>	<b>14.258</b>	<b>48.196</b>	
Usuarios Presenciales	21	74	92	89	98	98	83	216	90	149	68	22	
Usuarios Telefónicos	21	24	22	30	33	31	17	22	27	18	10	9	
Chat											483	317	
Cultura Estadística	916	4.086	2.461	2.641	3.004	1.519	1.295	1.745	1.918	2.771	433	122	
Orfeo y Correo	21	25	21	24	58	38	419	11	23	36	49	7	
<b>SUBTOTAL MANIZALES</b>	<b>979</b>	<b>4.209</b>	<b>2.596</b>	<b>2.784</b>	<b>3.193</b>	<b>1.888</b>	<b>1.814</b>	<b>1.994</b>	<b>2.058</b>	<b>2.974</b>	<b>1.043</b>	<b>477</b>	9.519
Usuarios Presenciales	15	55	34	34	54	27	19	31	51	46	26	8	
Usuarios Telefónicos	3	21	16	13	12	70	58	10	7	8	13	11	
Chat											489	230	
Cultura Estadística y Ferias	127	712	1.060	1.079	277	316	1.036	1.274	512	718	136	15	
Orfeo y Correo	49	81	57	33	39	51	420	54	42	29	27	14	
<b>SUBTOTAL BUCARAMANGA</b>	<b>194</b>	<b>859</b>	<b>1.167</b>	<b>1.159</b>	<b>352</b>	<b>364</b>	<b>1.533</b>	<b>1.359</b>	<b>612</b>	<b>801</b>	<b>591</b>	<b>278</b>	23.646
Usuarios Presenciales	75	124	112	134	101	126	126	143	93	91	107	71	
Usuarios Telefónicos	27	39	32	28	20	21	29	25	28	31	26	13	
Chat											727	248	
Cultura Estadística y Ferias	651	2.466	2.858	3.759	1.870	994	886	1.806	1.295	1.388	575	85	
Orfeo y Correo	43	36	43	40	22	39	579	28	29	47	28	21	
Diversity	1.461	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>SUBTOTAL MEDELLÍN</b>	<b>2.257</b>	<b>2.665</b>	<b>3.046</b>	<b>3.961</b>	<b>2.013</b>	<b>1.189</b>	<b>1.620</b>	<b>2.092</b>	<b>1.446</b>	<b>1.557</b>	<b>1.463</b>	<b>438</b>	18.845
Usuarios Presenciales	38	56	92	80	442	90	42	99	66	206	214	3	
Usuarios Telefónicos	29	11	8	9	16	12	3	8	9	9	5	7	
Chat											644	262	
Cultura Estadística y Ferias	0	1.458	1.929	1.023	955	1.159	860	802	1.278	919	1.274	20	
Orfeo y Correo	53	37	50	33	46	23	549	36	36	25	23	15	
Diversity	2.216	1.566	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>SUBTOTAL BARRANQUILLA</b>	<b>2.336</b>	<b>3.128</b>	<b>2.079</b>	<b>1.145</b>	<b>1.459</b>	<b>1.284</b>	<b>1.454</b>	<b>945</b>	<b>1.399</b>	<b>1.159</b>	<b>2.169</b>	<b>307</b>	11.415
Usuarios Presenciales	81	191	148	236	170	145	50	180	131	79	125	38	
Usuarios Telefónicos	103	70	53	70	45	52	34	41	30	26	25	30	
Cultura Estadística y Ferias	95	1.402	1.667	964	616	585	814	377	241	1.468	433	63	
Orfeo y Correo	60	37	28	44	21	107	40	40	58	29	42	31	
<b>SUBSUBTOTAL CALI</b>	<b>339</b>	<b>1.790</b>	<b>1.896</b>	<b>1.314</b>	<b>852</b>	<b>989</b>	<b>938</b>	<b>638</b>	<b>460</b>	<b>1.602</b>	<b>625</b>	<b>162</b>	
<b>TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL</b>	<b>9.720</b>	<b>16.372</b>	<b>15.922</b>	<b>12.074</b>	<b>9.945</b>	<b>7.844</b>	<b>10.556</b>	<b>10.972</b>	<b>11.029</b>	<b>14.547</b>	<b>20.238</b>	<b>49.858</b>	<b>189.077</b>

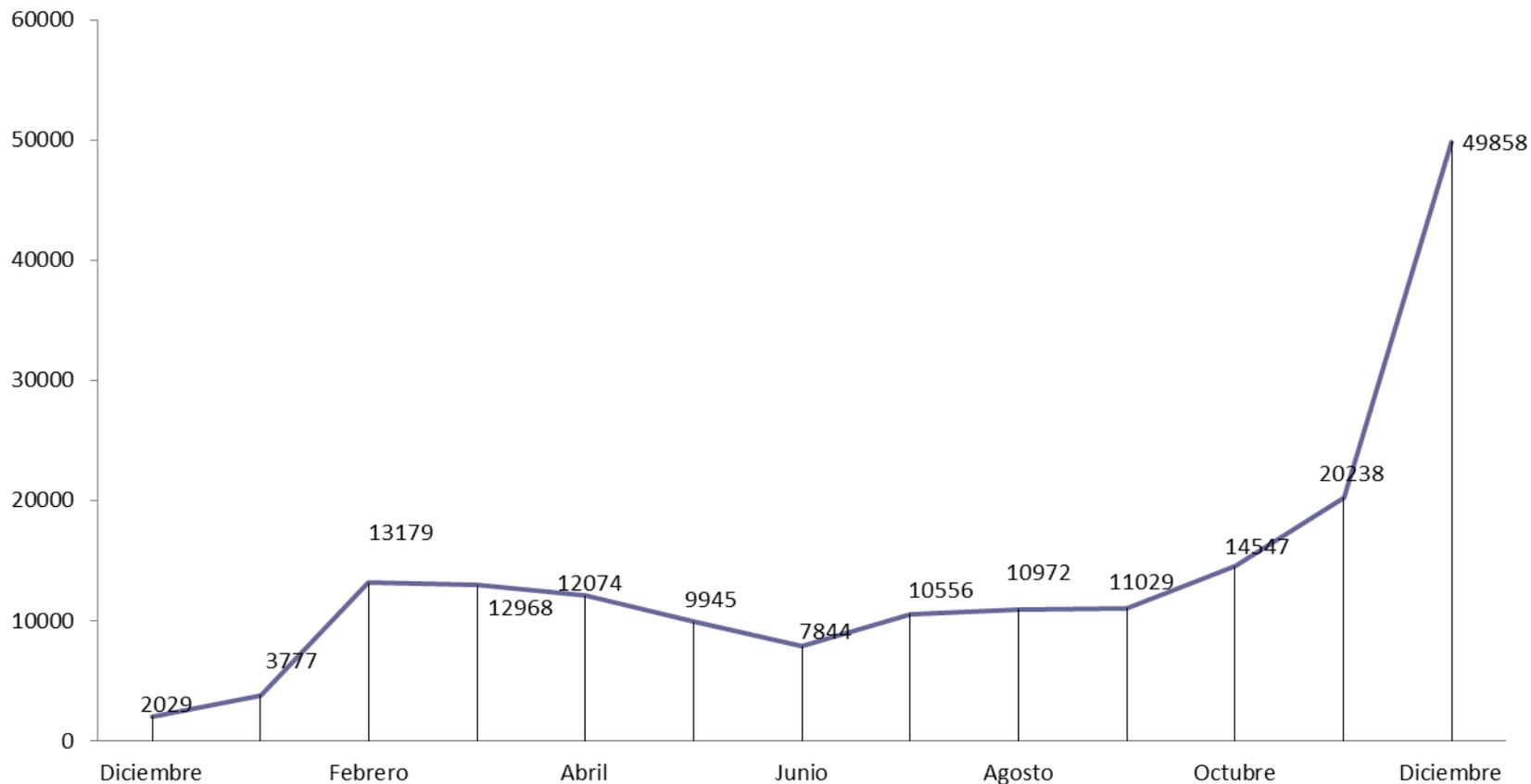


# % DE USUARIOS REGISTRADOS TOTAL NACIONAL AÑO 2016 (ENERO – DICIEMBRE)



- Diversity - (12.090 USUARIOS)
- Cultura y ferias - (80364 USUARIOS)
- Orfeos y correo - (8.686 USUARIOS)
- Atención presencial - (9.336 USUARIOS)
- Certificaciones Digitales - (6.733 USUARIOS)
- Telefónico - (2.828 USUARIOS)
- Telefónico AVAYA (240 Usuarios )
- Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador 17525 Usuarios)
- Redes Sociales - (484 USUARIOS)
- Archivo Nacional de Datos - (3.172 USUARIOS)
- Sociedad de la Estadística (6.089 USUARIOS)
- ANANDA 3er Censo Nacional agropecuario (20.278 USUARIOS)
- Suscriptores – Procesamientos Especializados (1.056 USUARIOS)
- PQRSD y Otros (8.961 USUARIOS)
- Chat - (11.235 USUARIOS)

# EVOLUCIÓN DE USUARIOS REGISTRADOS DICIEMBRE 2015 - 2016



Nota: No se incluye Divercity



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANE  
Para el Buen Aprendizaje



# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



A continuación se presenta el comportamiento en términos de servicio ofrecido a través de los canales de atención presenciales, correo Electrónico, telefónico y web.



@DANE\_Colombia



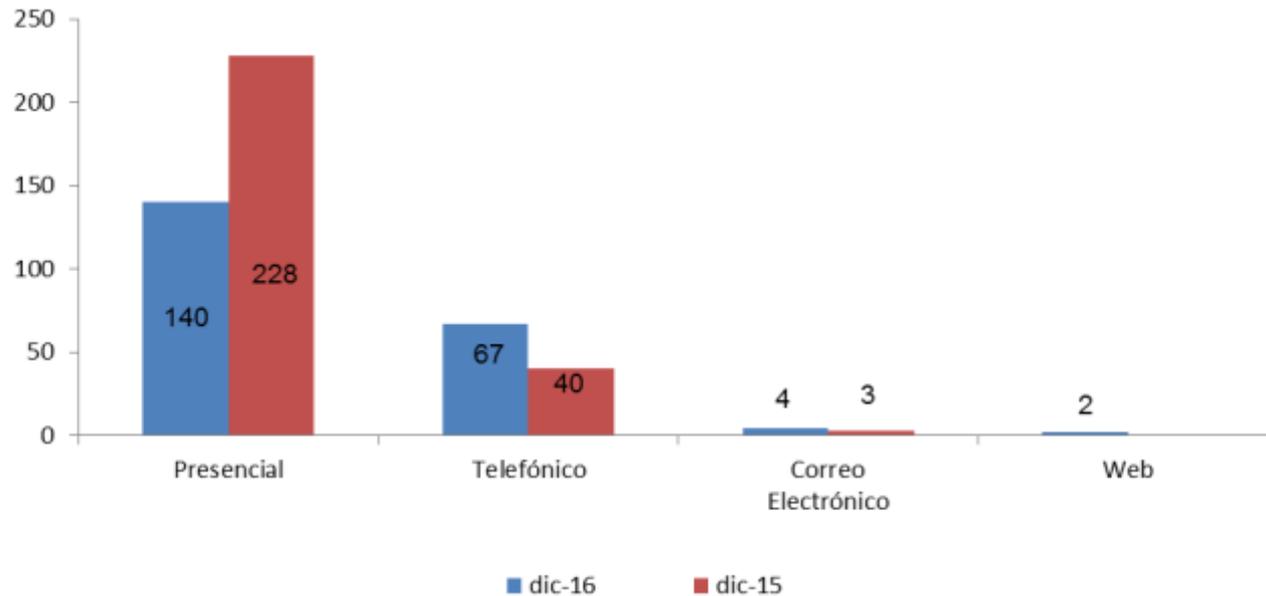
/DANEColombia



/DANEColombia

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

# USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN DICIEMBRE 2015 - 2016



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.



@DANE\_Colombia



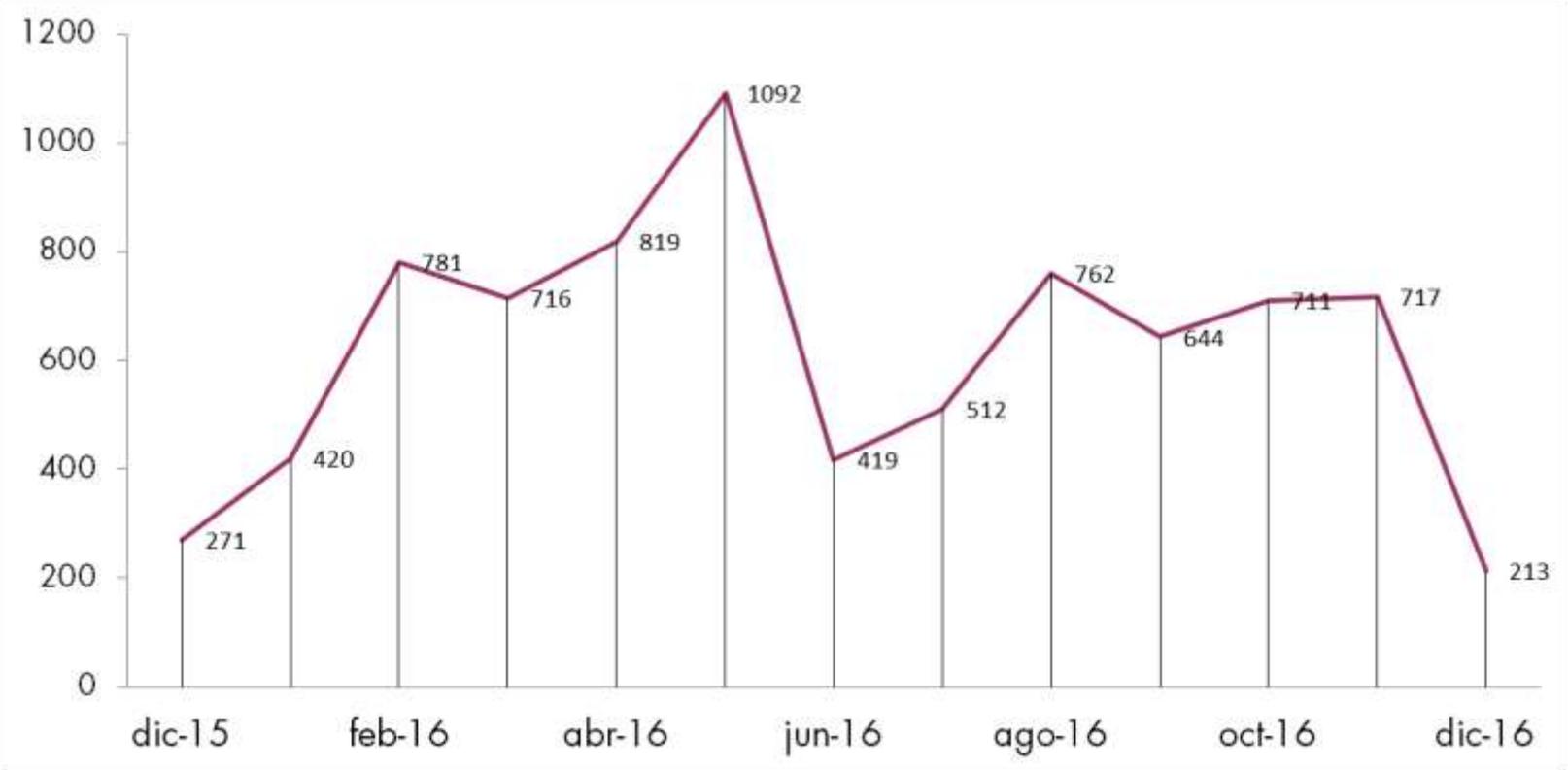
/DANEColombia



/DANEColombia

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

# EVOLUCIÓN DE LOS USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO DICIEMBRE 2015 - 2016



@DANE\_Colombia



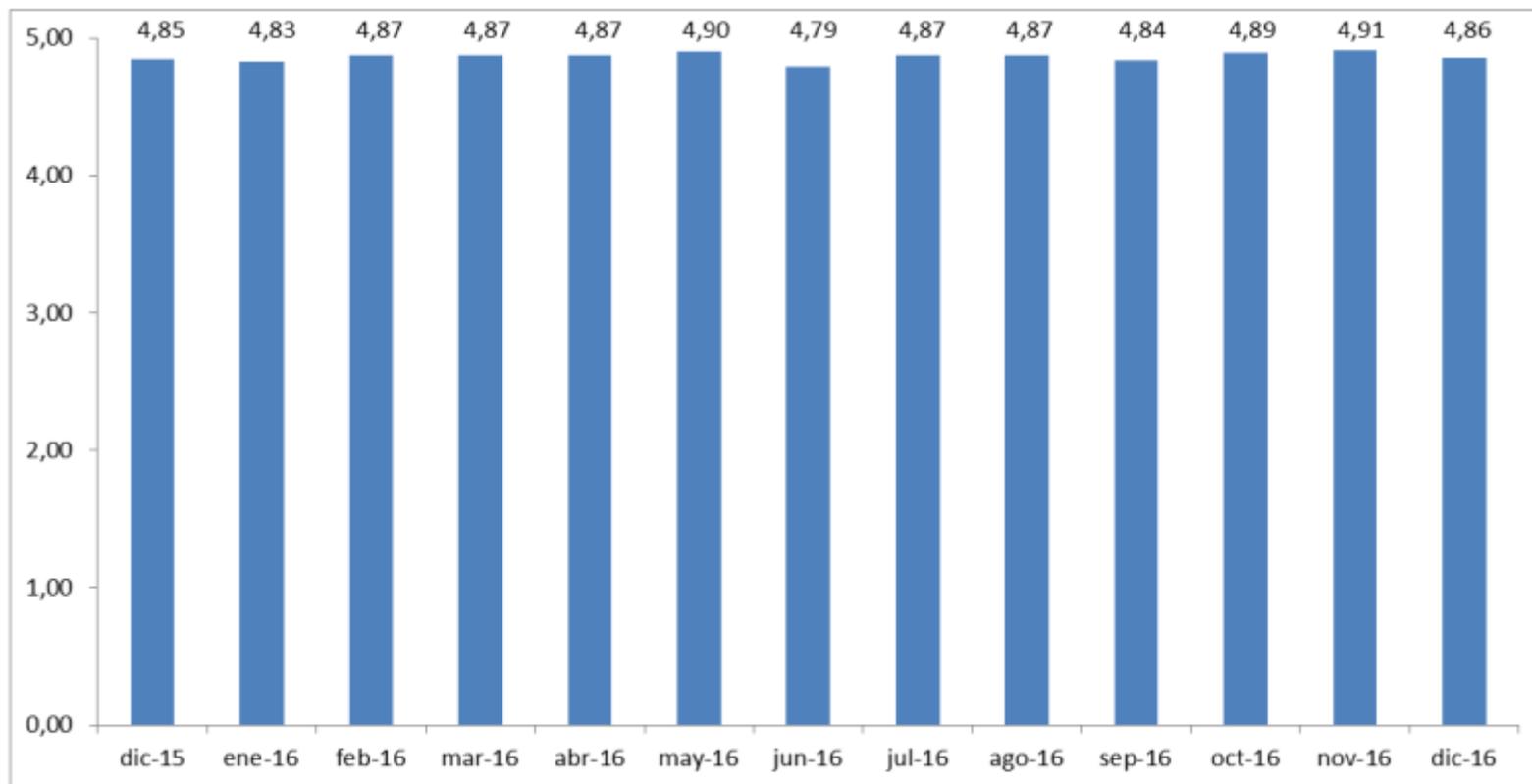
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DICIEMBRE 2015 - 2016



@DANE\_Colombia

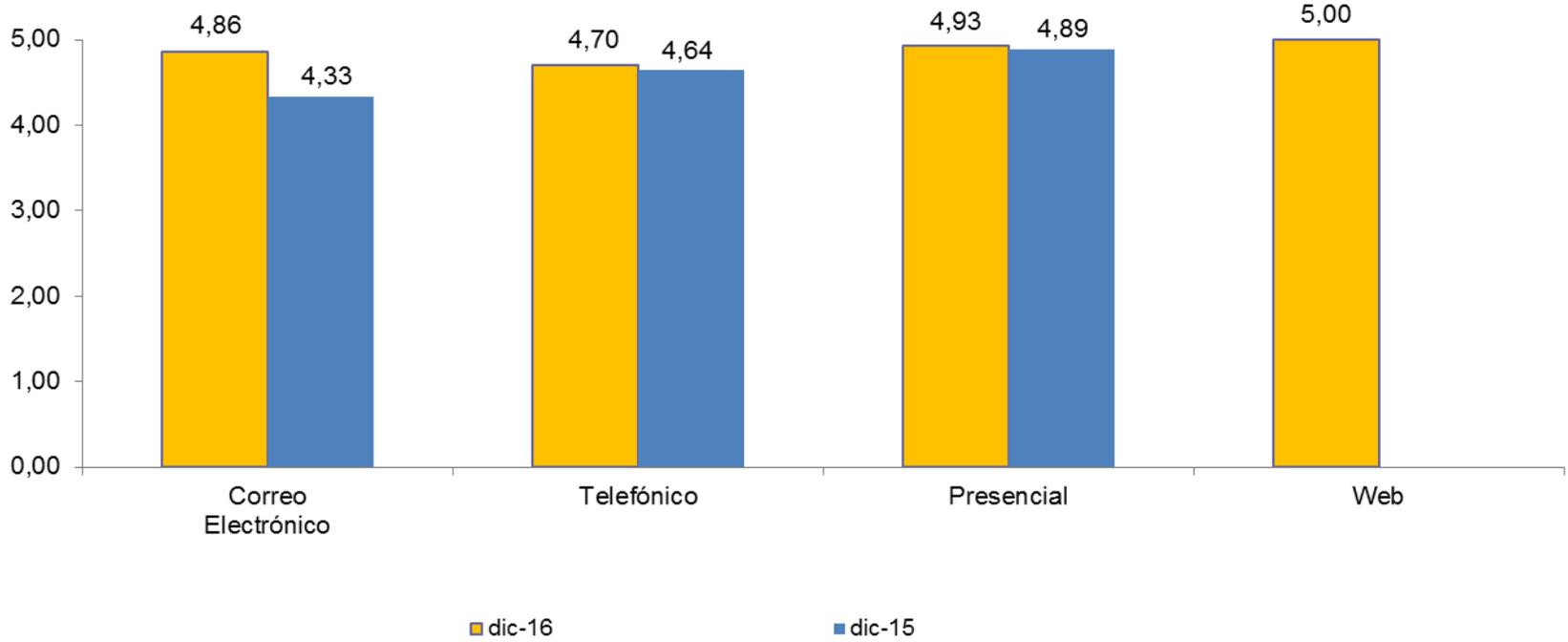


/DANEColombia



/DANEColombia

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN DICIEMBRE 2015 - 2016



La gráfica muestra la calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en diciembre de 2016 y 2015. Las calificaciones de los canales de atención se ubican en rango satisfactorio, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



# CALIFICACION DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL DICIEMBRE 2015 - 2016

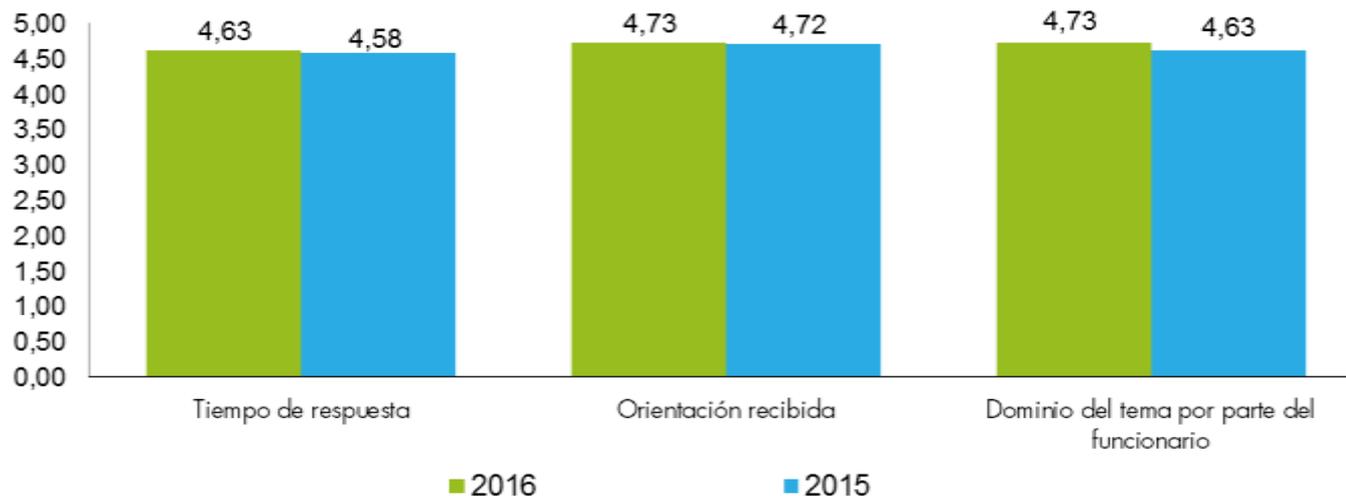


La calificación del servicio presencial muestra el comparativo entre la calificación de los usuarios respecto a la atención recibida, el dominio del tema, la disponibilidad de la información y las instalaciones locativas para el año 2015 y 2016

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



# CALIFICACION DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO DICIEMBRE 2015 - 2016



La gráfica refleja la comparación de tres atributos evaluados por parte de los usuarios (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta) para los años 2015 y 2016. La calificación resulta satisfactoria en cada uno de los atributos de los años analizados.



@DANE\_Colombia



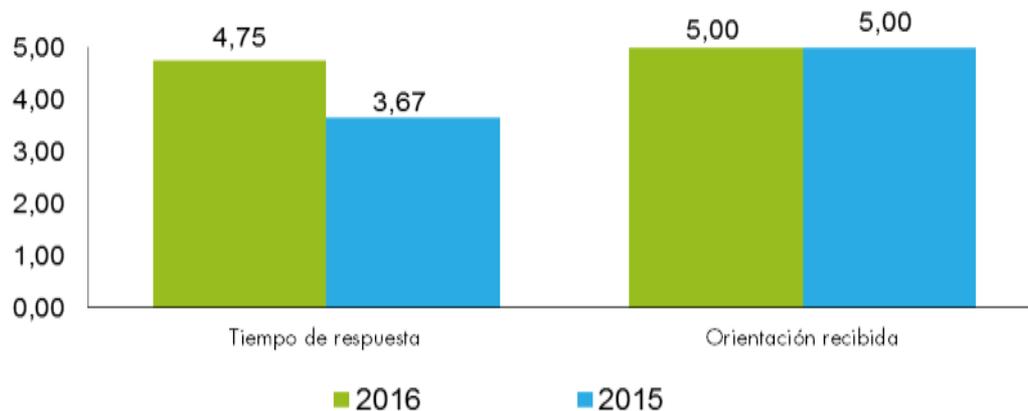
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# CALIFICACIÓN SERVICIO CANAL CORREO ELECTRÓNICO DICIEMBRE 2015-2016



La calificación de los usuarios respecto al servicio de correo electrónico se presenta de manera satisfactoria en cada uno de los meses del 2015 y 2016, comparando la calificación a partir de los atributos de tiempo de respuesta y orientación recibida..



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN Vs CALIFICACIÓN POR TERRITORIAL – DICIEMBRE 2016



DICIEMBRE													
VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		DANE CENTRAL		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:	26	4,85	16	4,94	9	5,00	74	5,00	1	5,00	14	5,00
	Dominio del tema por parte del funcionario:	26	4,85	16	4,94	9	5,00	74	5,00	1	5,00	14	5,00
	Disponibilidad de la información:	26	4,69	16	4,88	9	4,89	74	5,00	1	5,00	14	4,93
	Instalaciones locativas	26	4,85	16	4,81	9	4,67	74	5,00	1	4,00	14	4,64
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	Tiempo de respuesta	4	4,75	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Orientación recibida	3	5,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
<b>TELEFONICO</b>	tiempo de respuesta	38	4,47	4	4,75	6	4,67	5	5,00	1	4,00	13	4,92
	Orientación recibida	38	4,66	4	4,75	6	4,67	5	5,00	1	4,00	13	4,92
	Dominio del tema por parte del funcionario	38	4,66	4	4,75	6	4,67	5	5,00	1	4,00	13	4,92

UCS: Usuarios que califican el servicio

P: Calificación



@DANE\_Colombia

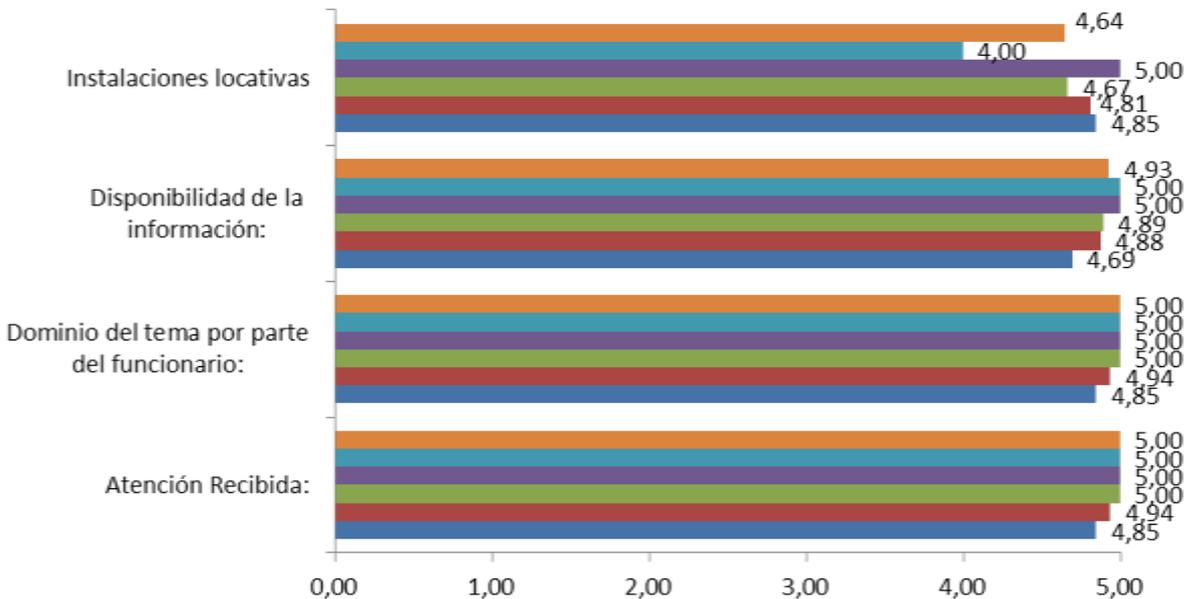


/DANEColombia



/DANEColombia

# CALIFICACIÓN CANAL PRESENCIAL POR TERRITORIAL DICIEMBRE 2016



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

Volver



@DANE\_Colombia



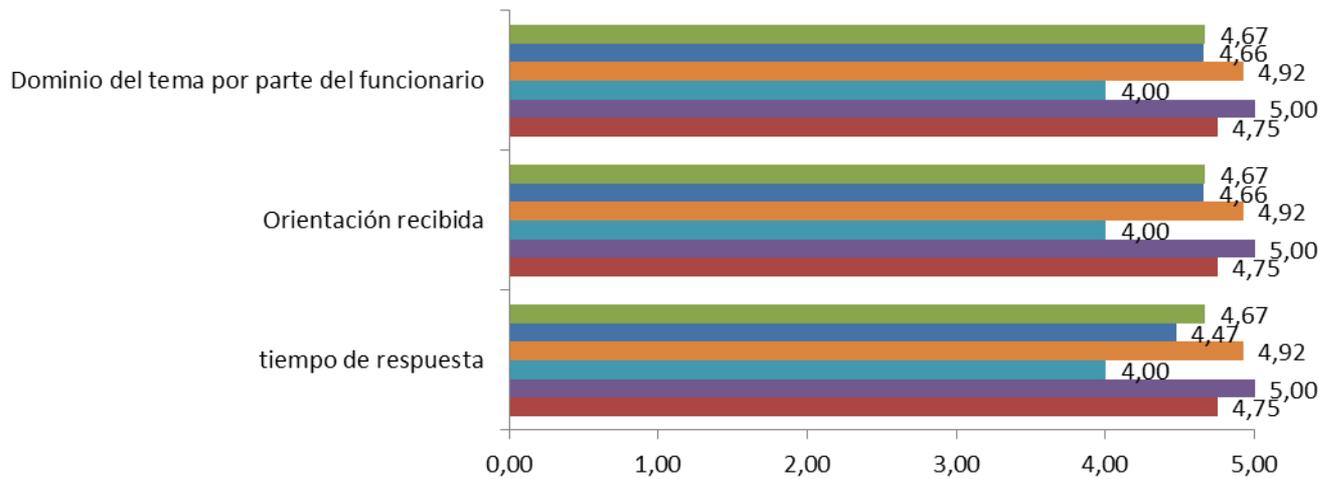
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# CALIFICACIÓN CANAL TELEFÓNICO POR TERRITORIAL DICIEMBRE 2016



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

Volver



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS CONSULTADOS



A continuación se presentan los 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.



@DANE\_Colombia

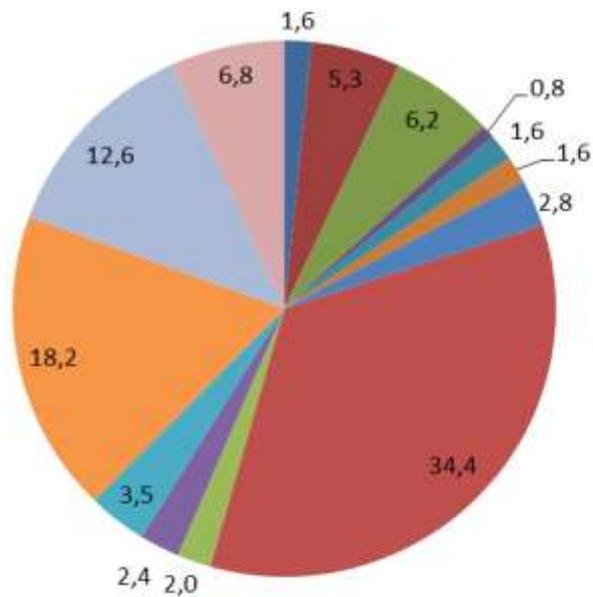


/DANEColombia



/DANEColombia

# % DE CONSULTAS POR TEMAS DICIEMBRE 2016



- Pobreza y Condiciones de Vida
- Cuentas y Síntesis Nacionales
- Mercado Laboral
- Construcción
- Comercio Internacional
- Industria
- Agropecuario
- Demografía y Población
- Educación
- Sistema Estadístico Nacional (SEN)
- Servicio al ciudadano
- Acerca del DANE
- Precios y Costos
- Otros Temas



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MAS CONSULTADA

## DICIEMBRE DE 2016



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	TOTAL PERIODO										SUMA
	2: Completa		3: Actualizada		4: Clara		5: Util		Total		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Proyecciones de población	38	4	39	3	42	0	42	0	161	7	168
Acerca del DANE - Información institucional	41	0	41	0	41	0	41	0	164	0	164
Índice de Precios al Consumidor -IPC-	31	0	31	0	31	0	31	0	124	0	124
Censo General 2005	18	1	17	2	19	0	19	0	73	3	76
Nacimientos y Defunciones	19	0	19	0	19	0	19	0	76	0	76
GEIH - Empleo y desempleo	9	0	9	0	9	0	9	0	36	0	36
Cuentas Nacionales Departamentales	8	0	8	0	8	0	8	0	32	0	32
Censo Nacional Agropecuario 2014	6	1	6	1	7	0	7	0	26	2	28
Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU)	5	1	5	1	6	0	6	0	22	2	24
Informe de Coyuntura Económica Regional - ICER	5	0	4	1	5	0	5	0	19	1	20
Educación Formal	5	0	5	0	5	0	5	0	20	0	20
GEIH - Empleo Informal y Seguridad Social	4	1	5	0	3	0	4	0	16	1	17
Exportaciones	4	0	4	0	4	0	4	0	16	0	16
Pobreza y Desigualdad	2	1	2	1	3	0	3	0	10	2	12
Encuesta Anual manufacturera - EAM	3	0	3	0	3	0	3	0	12	0	12
Acerca del DANE - Generalidades	3	0	3	0	3	0	3	0	12	0	12
Geoportal - Cartografía MGN	3	0	2	1	2	0	3	0	10	1	11



@DANE\_Colombia



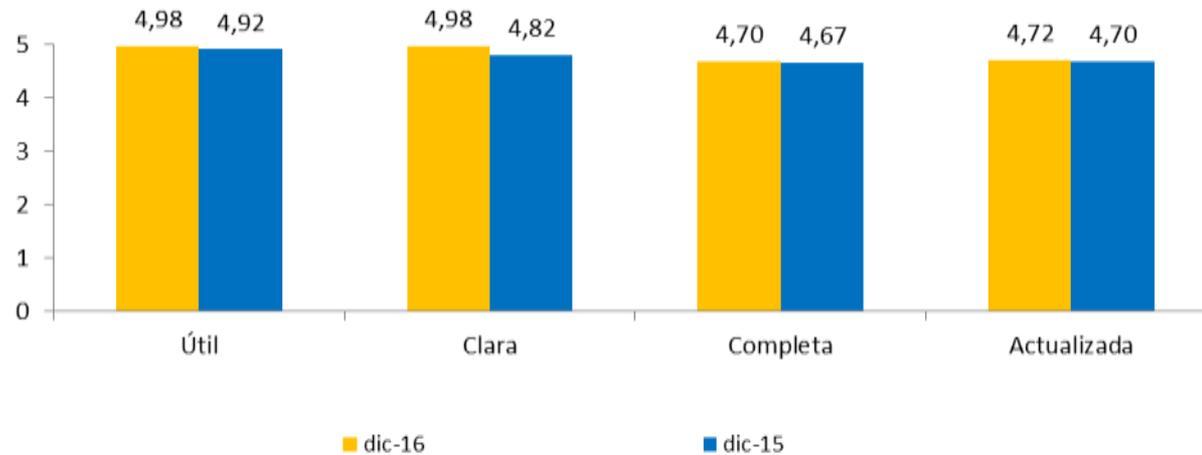
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DICIEMBRE 2015 - 2016



Aunque todos los atributos que se consultan respecto a las investigaciones, son satisfactoriamente valorados, los referentes a útil y clara fueron los de más alta valoración (la escala de valoración es de 1 a 5).



@DANE\_Colombia



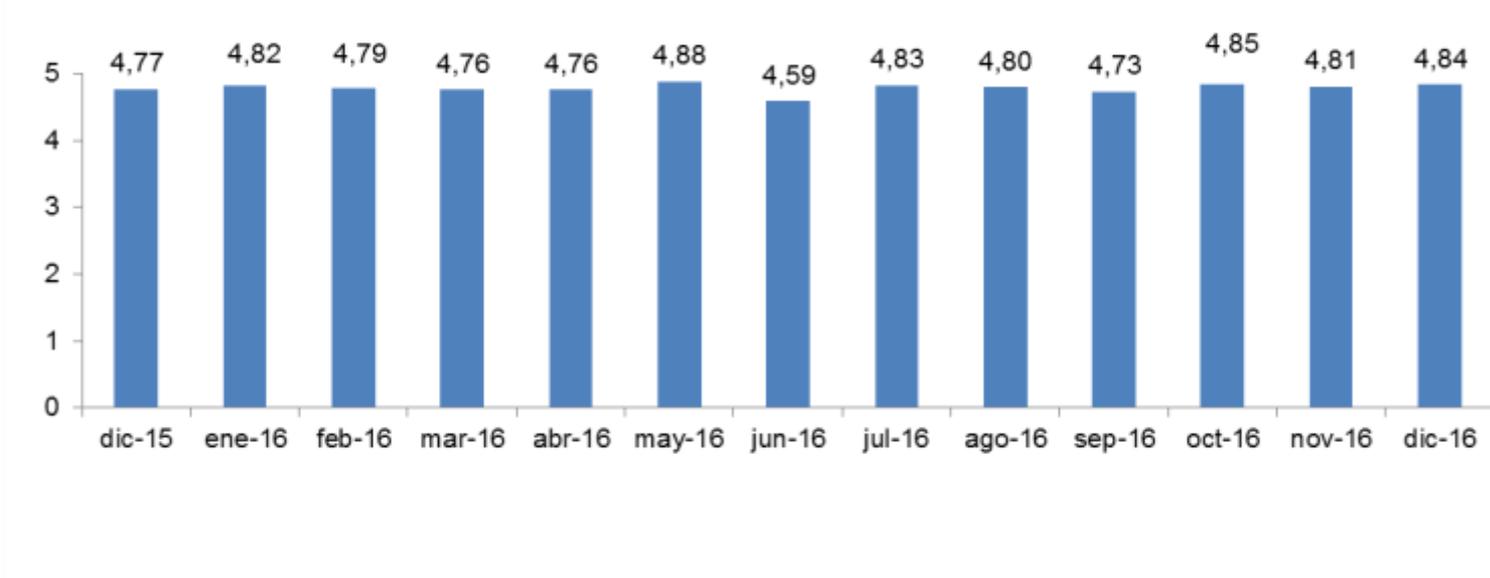
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# EVOLUCION DE LA SATISFACCIÓN TOTAL DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



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\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co



# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



@DANE\_Colombia



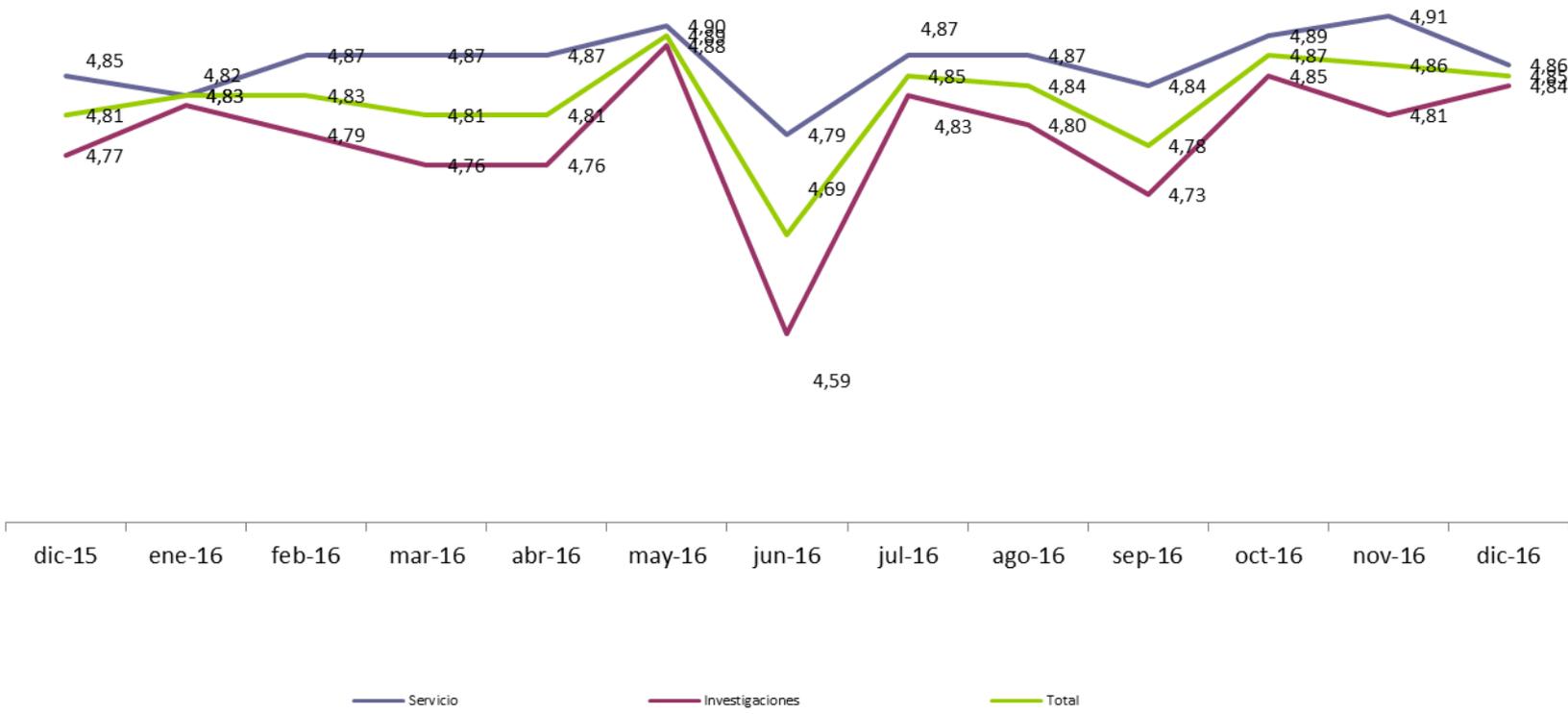
/DANEColombia



/DANEColombia

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

# EVOLUCION DE LA CALIFICACION TOTAL DICIEMBRE 2015 - 2016



@DANE\_Colombia



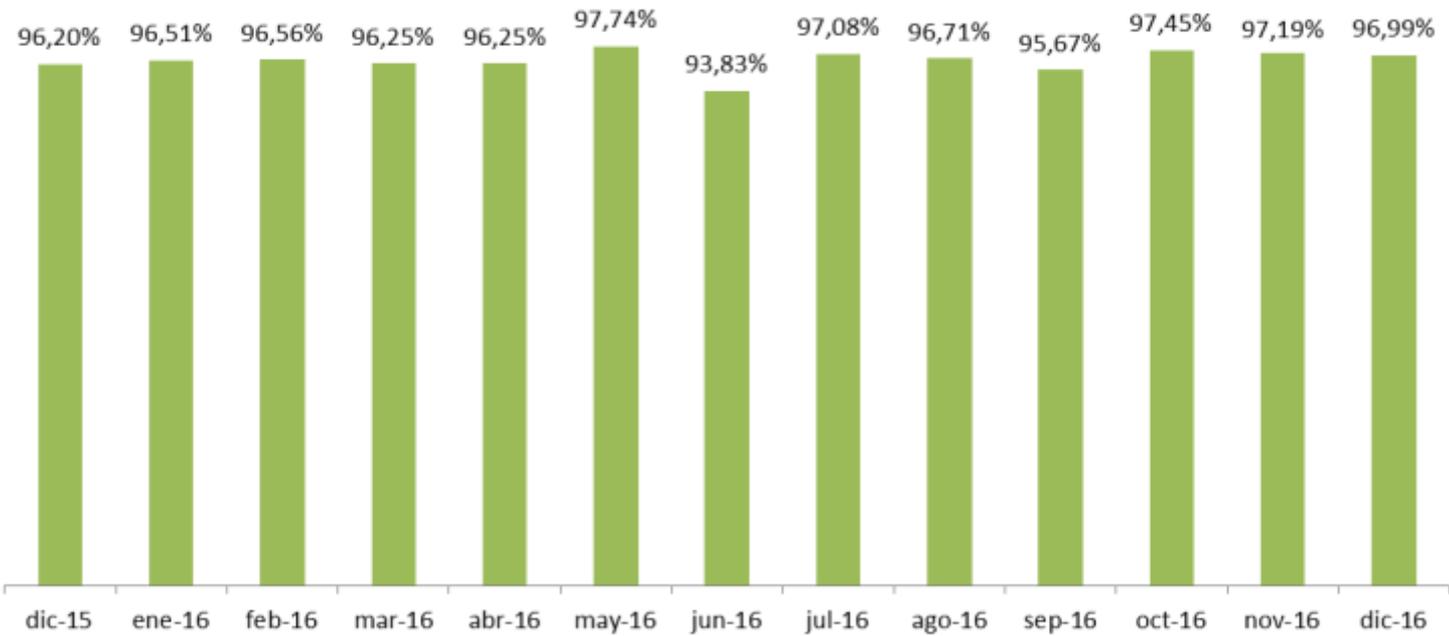
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# EVOLUCION DE LA SATISFACCION TOTAL DICIEMBRE 2015 - 2016



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co