

REGISTRO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A USUARIOS

Informe Ejecutivo – Octubre 2017

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

www.dane.gov.co



USUARIOS OCTUBRE 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Usuarios Presenciales	128	321	331	295	309	238	189	289	286	234	2.620	3000	87,33%
	Usuarios Telefónicos	22	29	20	14	124	220	154	152	156	89	980		
	Usuarios Registrados Avaya	67	68	66	60	72	0	0	0	0	0	333		
	Usuarios Atendidos Avaya	754	476	486	310	660	747	604	429	691	774	5.931	1500	482,93%
	Orfeo	237	542	506	351	847	473	1.168	519	458	491	5.592	10460	53,46%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	54	814	1.307	703	240	388	1.209	1.303	825	419	7.262	19800	36,68%
	Redes Sociales	23	26	24	19	17	0	0	0	0	0	109	450	24,22%
	Certificaciones Digitales	788	470	424	312	603	507	612	1.285	515	683	6.199	6400	96,86%
	Archivo Nacional de Datos	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	16.214	15.111	22.133	129.943	10000	1299,43%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	68	/	/
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/	
SUBTOTAL	2.339	14.425	14.280	18.421	18.695	14.633	13.120	20.191	18.109	24.823	159.036	51.610	308,15%	
2. CENTRO OCCIDENTE	Usuarios Presenciales	27	63	65	90	101	17	47	73	106	54	643	1000	64,30%
	Usuarios Telefónicos	24	28	40	19	23	16	9	23	16	20	218	400	54,50%
	Orfeo	24	31	26	38	132	48	244	38	38	57	676	900	75,11%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	186	2.136	4.887	1.953	3.947	772	3.921	2.047	1.917	985	22.751	23760	95,75%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
SUBTOTAL	261	2.258	5.018	2.100	4.203	853	4.221	2.181	2.077	1.117	24.289	26.060	93,20%	
3. CENTRO ORIENTE	Usuarios Presenciales	17	28	47	31	51	23	7	36	66	48	354	400	88,50%
	Usuarios Telefónicos	4	9	9	2	13	18	9	8	16	1	89	300	29,67%
	Orfeo	33	32	37	34	169	40	313	47	65	61	831	900	92,33%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	106	1.439	2.070	1.783	1.248	438	928	1.099	1.222	439	10.772	11880	90,67%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167	167	/	/
SUBTOTAL	160	1.508	2.163	1.850	1.481	519	1.257	1.190	1.369	716	12.213	13.480	90,60%	

Fuente: DIMCE.

USUARIOS OCTUBRE 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	69	136	109	87	95	84	95	102	97	68	942	1200	78,50%
	Usuarios Telefónicos	22	31	26	26	34	20	19	22	17	8	225	400	56,25%
	Orfeo	24	28	52	28	37	26	610	57	54	88	1.004	1000	100,40%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	119	2.191	2.572	1.816	892	912	1.652	1.712	1.954	810	14.630	19800	73,89%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
SUBTOTAL		234	2.386	2.759	1.957	1.058	1.042	2.376	1.893	2.122	974	16.801	22.400	75,00%
5. NORTE	Usuarios Presenciales	32	48	71	98	117	45	57	56	49	118	691	1500	46,07%
	Usuarios Telefónicos	16	13	8	8	16	12	6	5	6	4	94	300	31,33%
	Orfeo	35	25	25	31	214	54	388	52	45	76	945	1000	94,50%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	139	2.071	2.509	1.434	2.559	559	1.253	2.650	2.079	1.401	16.654	25360	65,67%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
SUBTOTAL		222	2.157	2.613	1.571	2.906	670	1.704	2.763	2.179	1.599	18.384	28.160	65,28%
6. SUROCCIDENTE	Usuarios Presenciales	44	140	137	97	116	72	73	144	76	74	973	1600	60,81%
	Usuarios Telefónicos	67	57	83	31	41	18	20	33	24	31	405	600	67,50%
	Orfeo	28	42	64	26	211	78	359	63	67	64	1.002	550	182,18%
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	0	1.969	1.169	3.818	2.145	1.523	1.225	983	1.017	473	14.322	15840	90,42%
	Sensibilización DANE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/	/
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
SUBSUBTOTAL		139	2.208	1.453	3.972	2.513	1.691	1.677	1.223	1.184	642	16.702	18.590	89,84%

USUARIOS OCTUBRE 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL

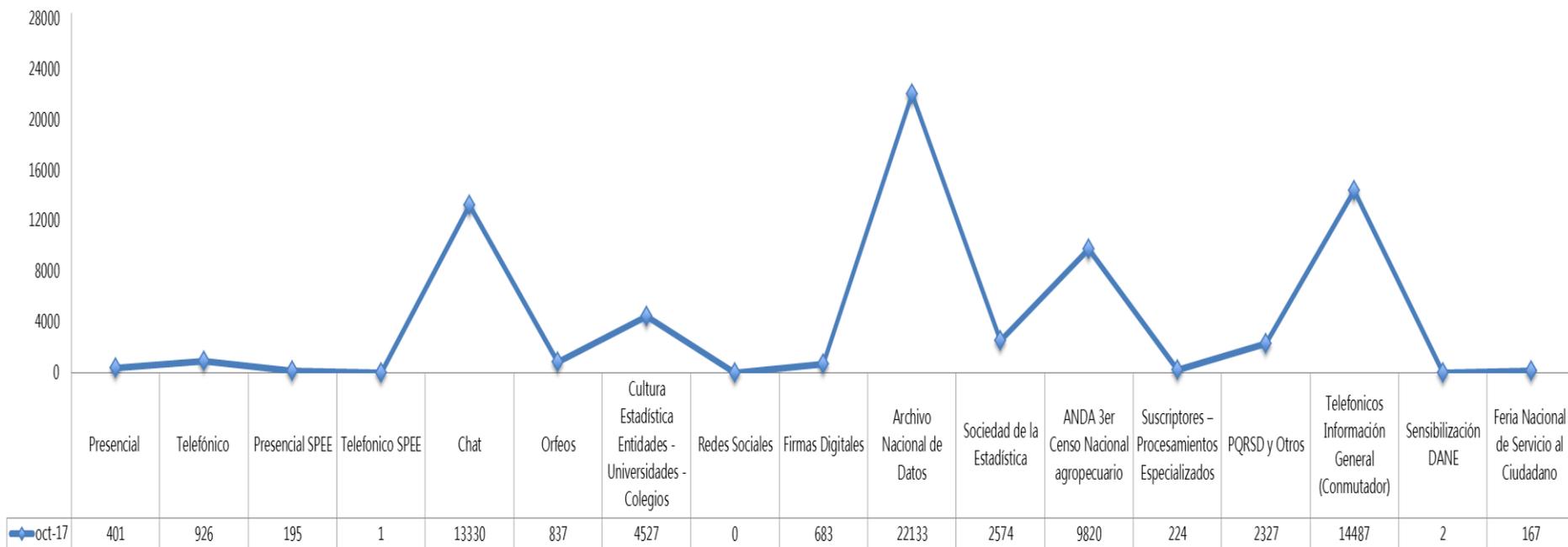
USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total Usuarios	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Chat - DANE CENTRAL	2.076	1.832	2.229	1.281	0	0	0	0	0	0	7.418	60.000	77,47%
	Chat - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	1.004	426	528	286	0	0	0	0	0	0	2.244		
	Chat - TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	104	624	42	0	0	0	0	0	0	0	770		
	Chat - TERRITORIAL NOROCCIDENTE	55	21	54	50	0	0	0	0	0	0	180		
	Chat - TERRITORIAL NORTE	571	552	760	529	0	0	0	0	0	0	2.412		
	Chat - AGENTI	0	0	0	454	4.788	3.570	3.074	4.034	4.205	13.330	33.455		
SUBTOTAL CHAT		3.810	3.455	3.613	2.600	4.788	3.570	3.074	4.034	4.205	13.330	46.479		
TOTAL USUARIOS - AÑO 2017		7.165	28.397	31.899	32.471	35.644	22.978	27.429	33.475	31.245	43.201	293.904	220.300	133,41%

USUARIOS AÑO 2017		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Año 2017	Proyección de usuarios	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	5.484	5.602	5.821	4.276	8.170	5.819	7.445	6.182	6.538	15.690	71.027	220.300	231%
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	102	139	188	139	402	192	190	314	173	224	2.063		
	Cultura Estadística Entidades - Universidades - Colegios	604	10.620	14.514	11.507	11.031	4.592	10.188	9.794	9.014	4.527	86.391		
	Sensibilización DANE	-	-	-	-	-	-	-	-	67	2	69		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	266	11.679	11.116	16.357	15.823	12.060	9.184	16.214	15.111	22.133	129.943		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	5.102	14.236	28.069	6.525	7.730	8.481	7.540	6.791	7.038	9.820	101.332		
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	4.207	4.016	2.299	0	4.713	6.888	5.681	9.315	7.052	14.487	58.658		
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRSD & OTROS	1.638	1.165	1.239	954	1.157	1.081	1.438	1.522	1.299	2.327	13.820		
	Redes sociales	23	26	24	19	17	0	0	0	0	0	109		
	Certificación Digitales	788	470	424	312	603	507	612	1.285	515	683	6.199		
	Sociedad de la Estadística	10	6.766	4.297	4.297	4.328	3.815	3.671	5.598	4.713	2.574	40.069		
	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	167	167		
	TOTAL	18.224	54.719	67.991	44.386	53.974	43.435	45.949	57.015	51.520	72.634	509.847		

Fuente: DIMCE.

USUARIOS OCTUBRE 2017

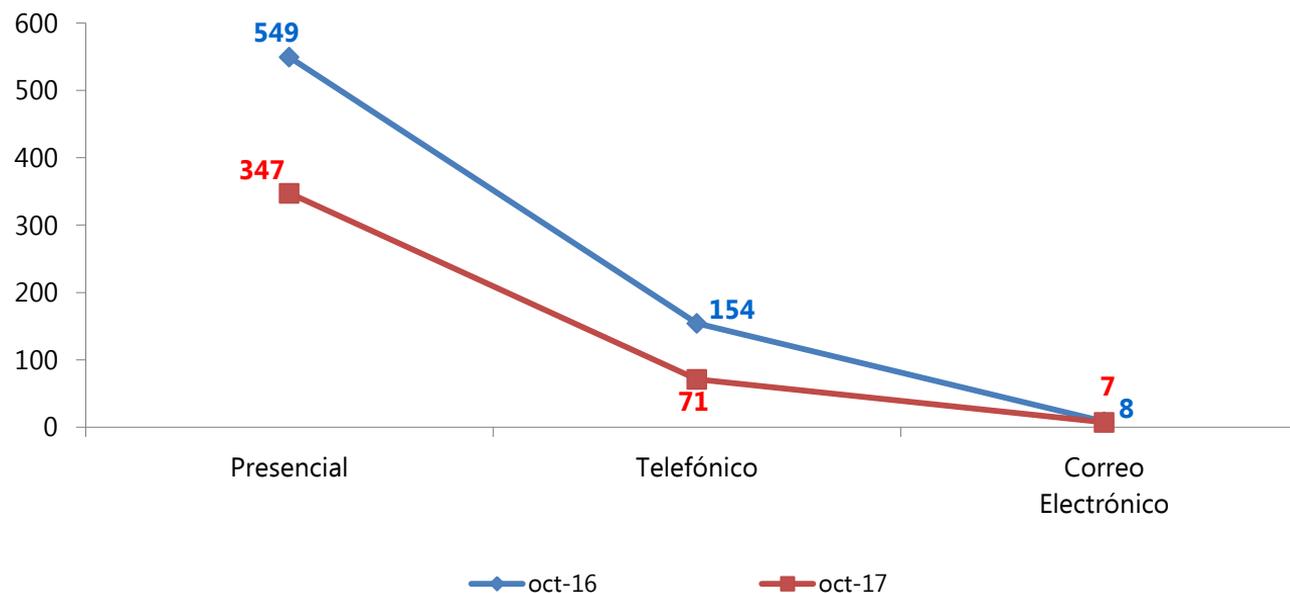
TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



Fuente: DIMCE.

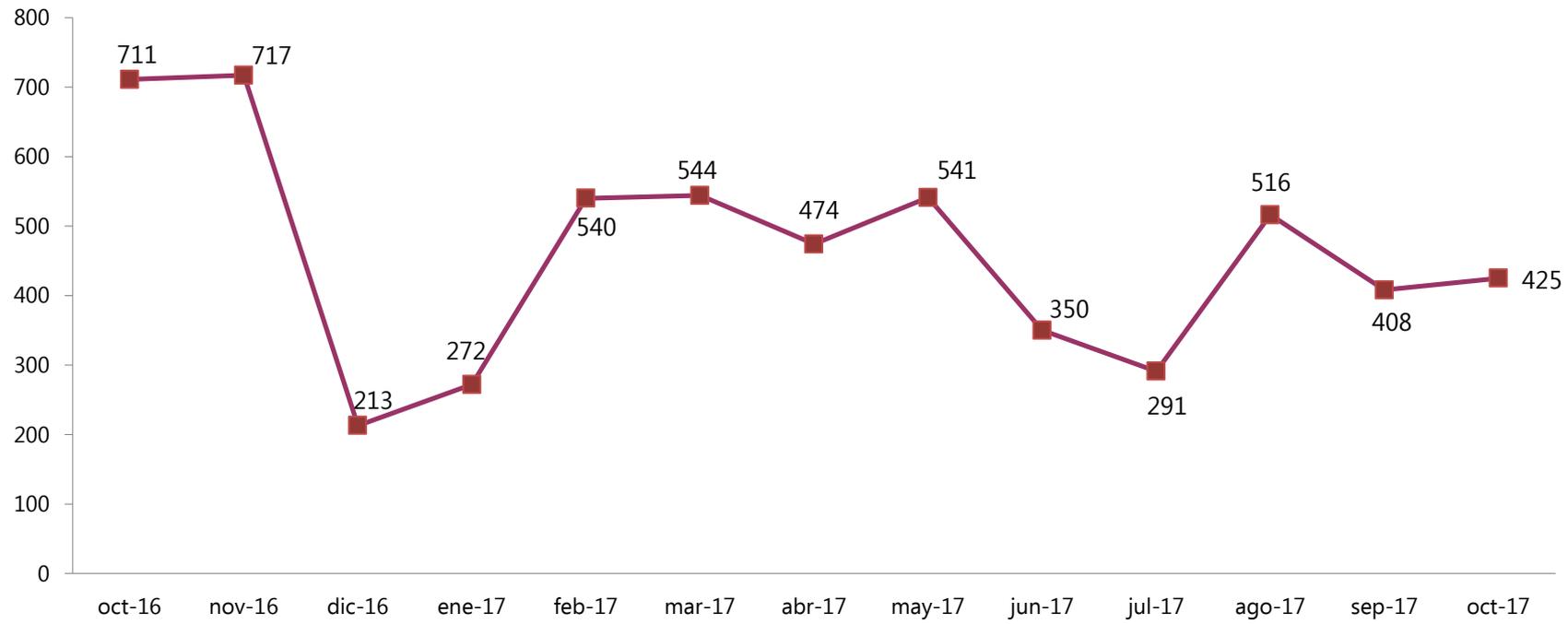
USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

OCTUBRE 2016 Vs 2017



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LOS USUARIOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS OCTUBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Comportamiento en términos de servicio ofrecido a través de los canales de atención presencial, telefónico y correo electrónico



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

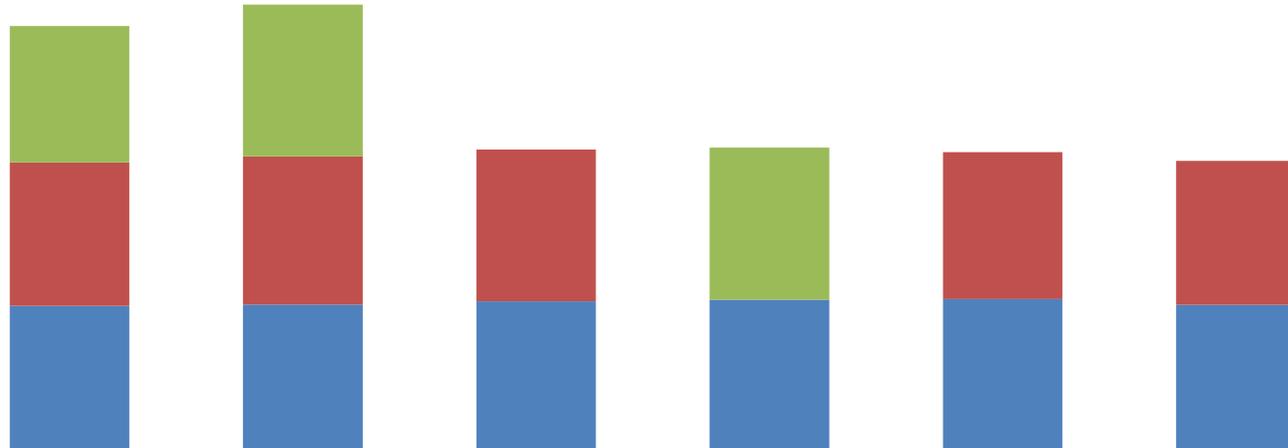
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO Y TERRITORIAL OCTUBRE 2017

VARIABLES DE MEDICIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN		OCTUBRE											
		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:	89	4,89	38	4,89	22	4,91	34	4,97	106	4,99	58	4,91
	Dominio del tema por parte del funcionario:		4,84		4,82		4,86		4,97		4,99		4,88
	Disponibilidad de la información:		4,74		4,79		4,95		4,97		4,96		4,84
	Instalaciones locativas		4,53		4,66		4,82		4,88		4,95		4,48
CORREO ELECTRONICO	Tiempo de respuesta	4	4,50	1	5,00	/	/	2	5,00	/	/	/	/
	Orientación recibida		4,50		5,00		/		5,00		/		/
TELEFÓNICO	tiempo de respuesta	43	4,42	10	4,80	1	5,00	/	/	2	4,50	15	4,60
	Orientación recibida		4,72		4,90		5,00		/		5,00		4,67
	Dominio del tema por parte del funcionario		4,98		4,90		5,00		/		5,00		4,93

UCS: Usuarios que califican el servicio
P: Calificación

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR TERRITORIAL Y CANAL DE ATENCIÓN - OCTUBRE 2017

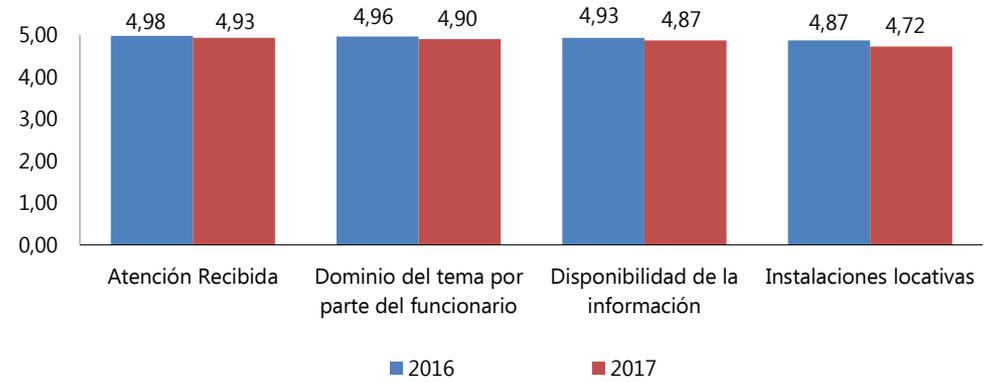


	DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE
 CORREO ELECTRÓNICO	4,50	5,00	0,00	5,00	0,00	0,00
 TELEFÓNICO	4,71	4,87	5,00	0,00	4,83	4,73
 PRESENCIAL	4,75	4,79	4,89	4,95	4,97	4,78

Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL PRESENCIAL OCTUBRE 2016 Vs 2017

El comparativo entre la atención recibida, dominio del tema, disponibilidad de la información e instalaciones locativas, para el mes de octubre de los años 2016 y 2017, indican que la calificación de los usuarios se encuentran en un rango satisfactorio, siendo 1 muy poco satisfecho y 5 muy satisfecho.

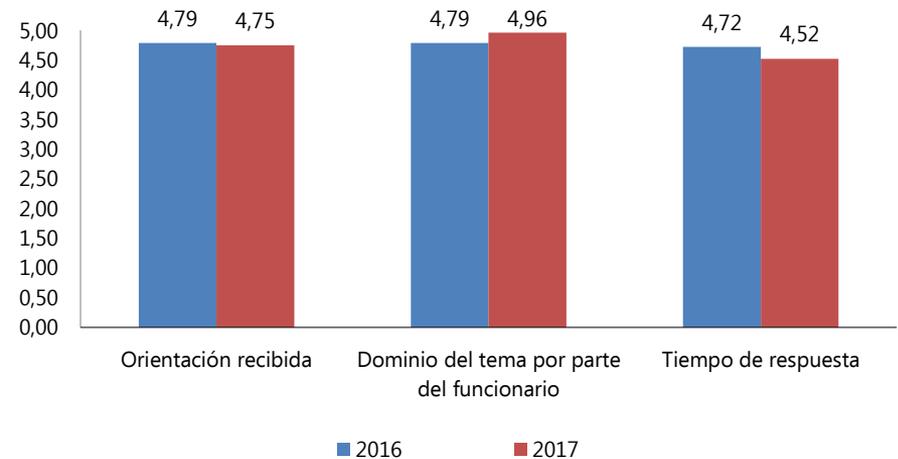


Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CANAL TELEFÓNICO

OCTUBRE 2016 Vs 2017

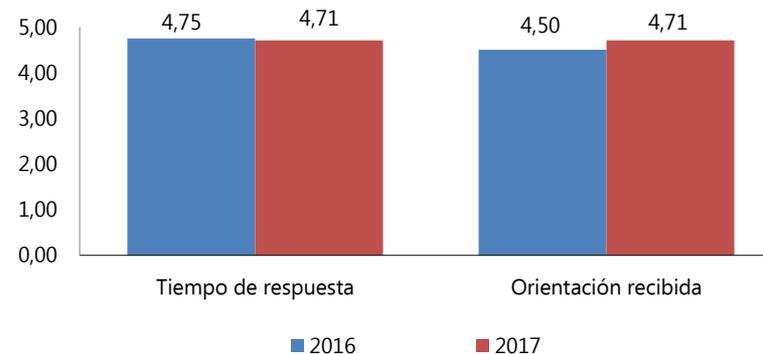
La comparación entre los tres atributos evaluados por parte de los usuarios (orientación recibida, dominio del tema por parte del funcionario y tiempo de respuesta) para el mes de octubre en los años 2016 y 2017, indica que la calificación resulta satisfactoria en cada una de las características de los años analizados.



Fuente: DIMCE.

CALIFICACIÓN SERVICIO DEL CANAL CORREO ELECTRÓNICO OCTUBRE 2016 Vs 2017

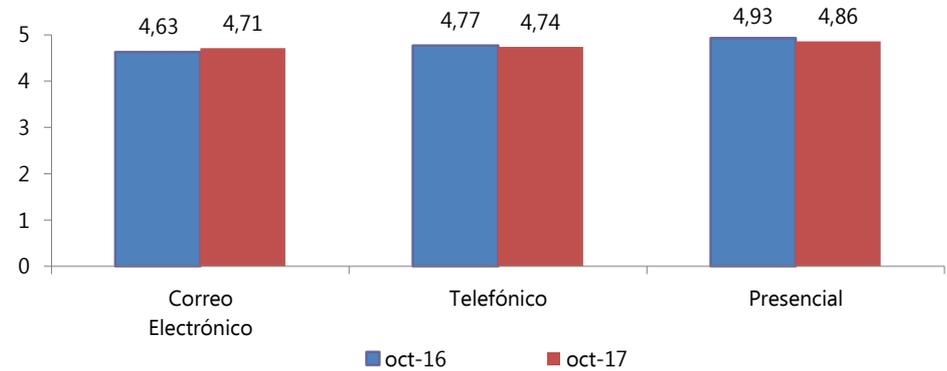
La calificación de los usuarios respecto a los atributos de tiempo de respuesta y orientación recibida en el canal correo electrónico es satisfactoria en el mes de octubre para los años 2016 y 2017.



Fuente: DIMCE.

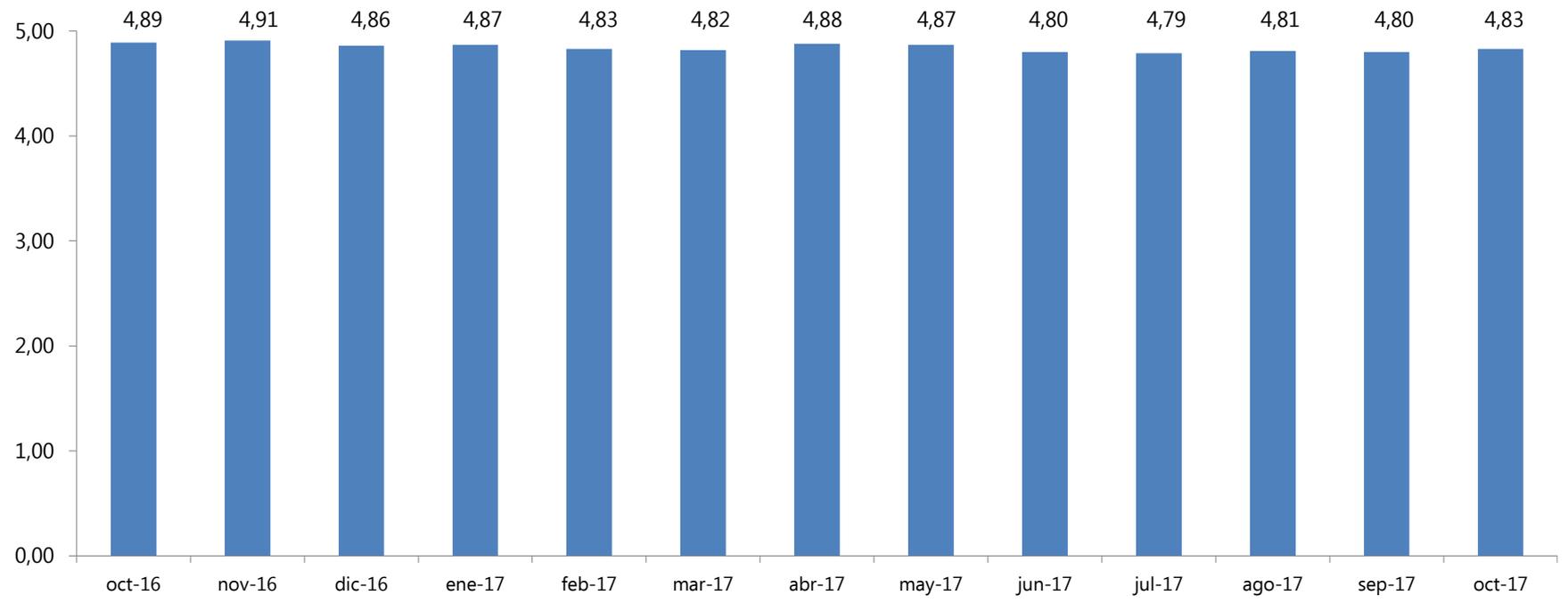
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN OCTUBRE 2016 Vs 2017

La calificación del servicio asignada por los usuarios, según el canal de contacto utilizado en octubre de 2016 y 2017, se ubican en un rango satisfactorio, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5.



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO OCTUBRE 2016 - 2017



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 y correo electrónico



@DANEColombia



@DANE_Colombia



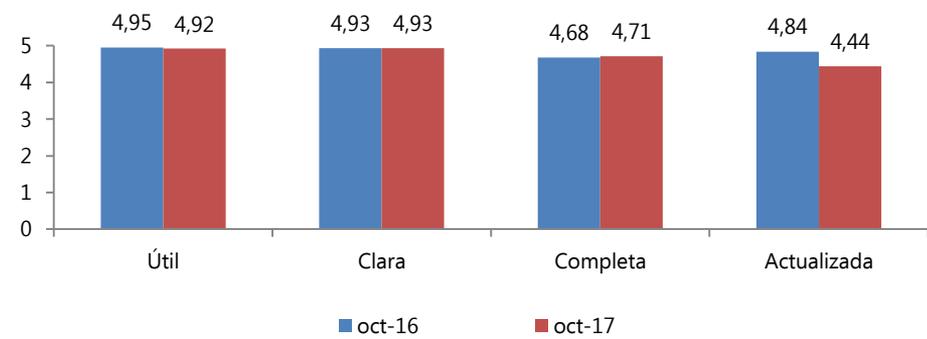
/DANEColombia



/DANEColombia

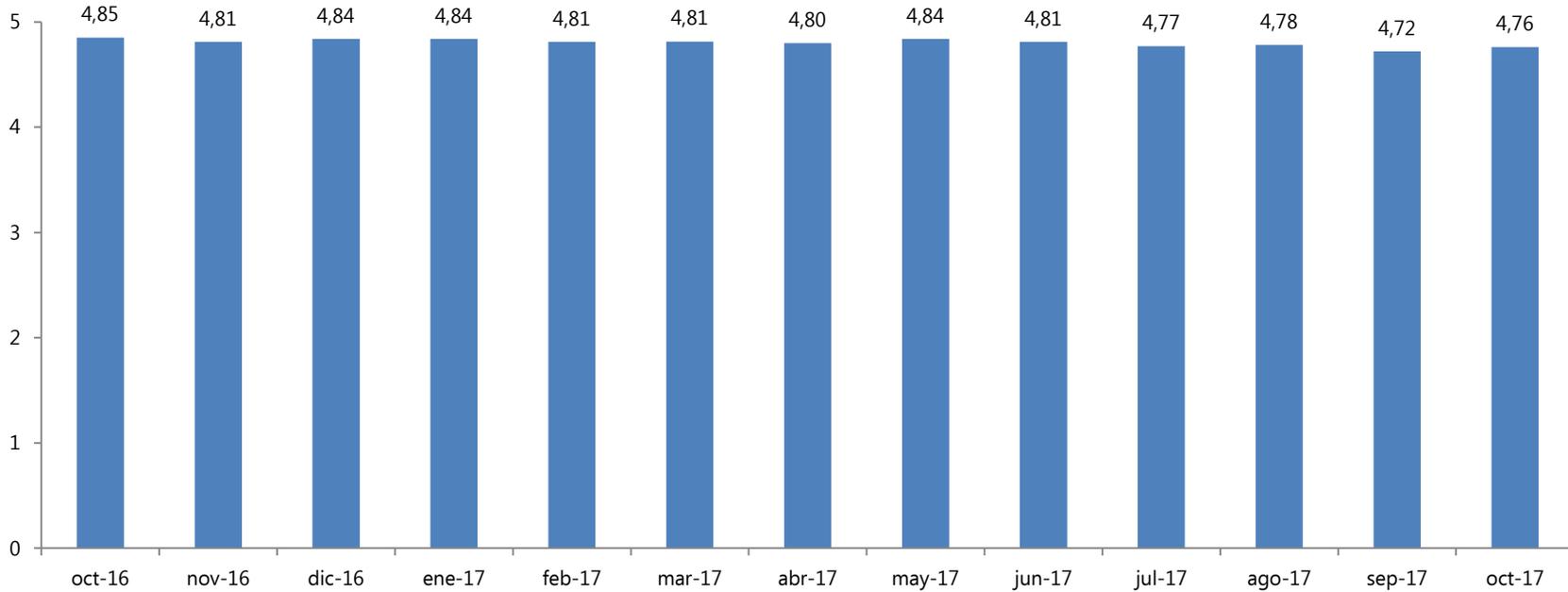
CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS OCTUBRE 2016 Vs 2017

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 OCTUBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN



@DANEColombia



@DANE_Colombia

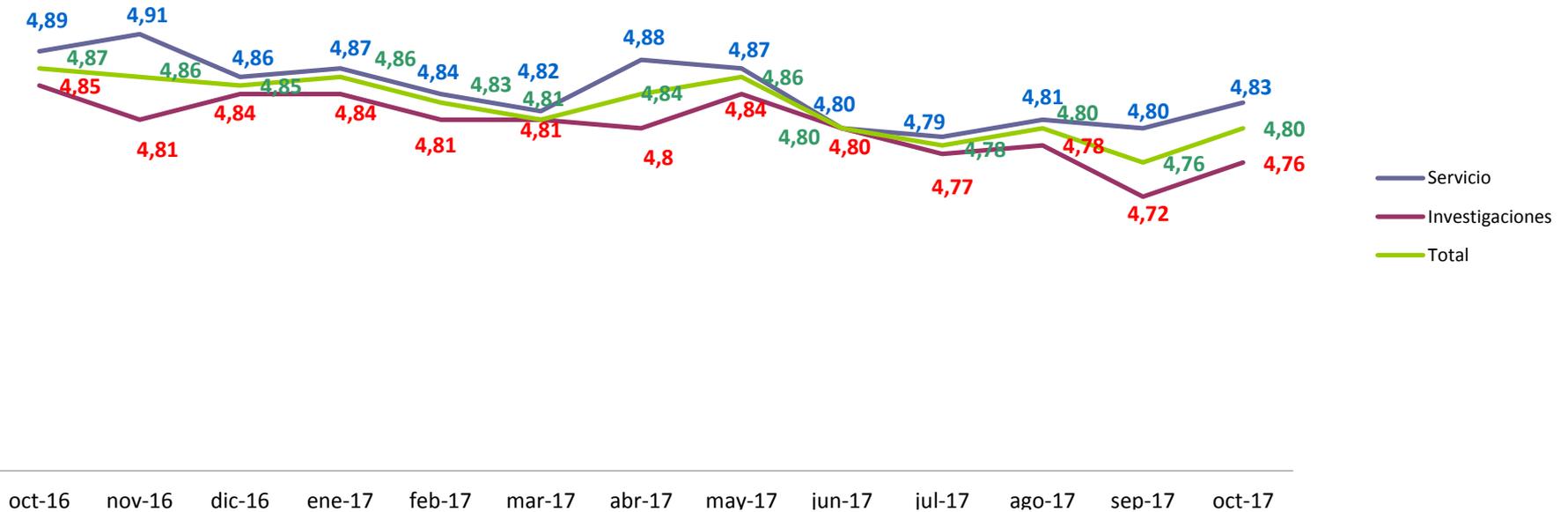


/DANEColombia



/DANEColombia

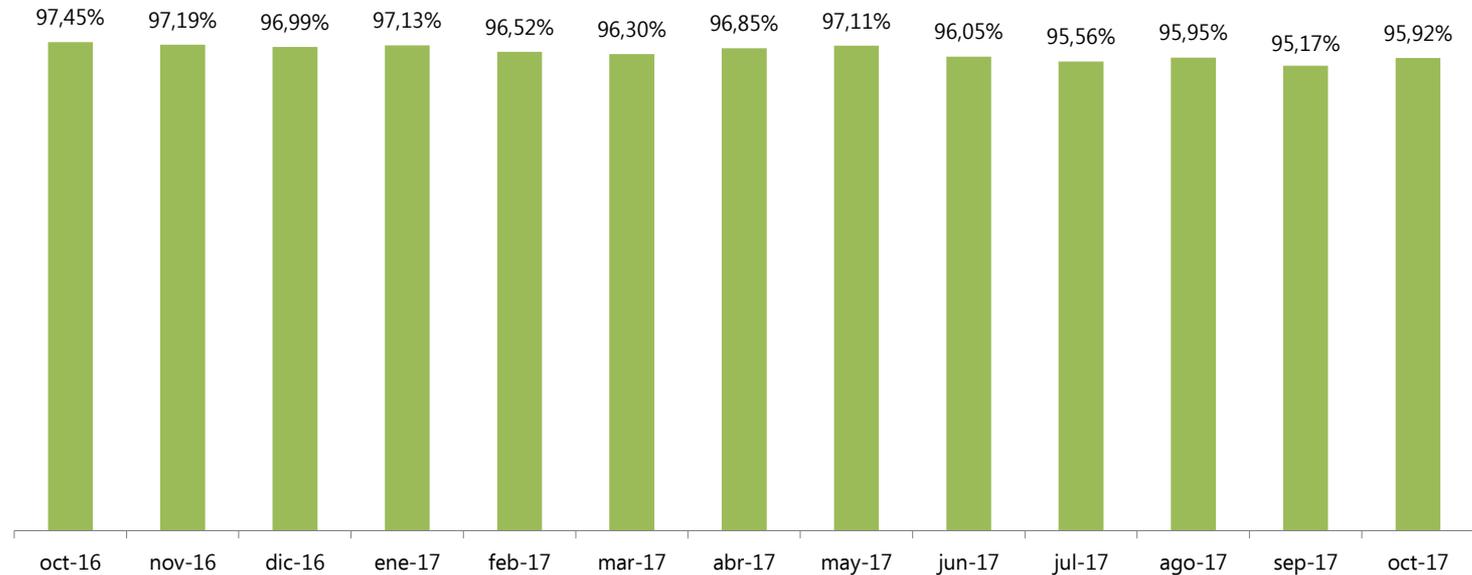
EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS OCTUBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN TOTAL

OCTUBRE 2016 - 2017



Fuente: DIMCE.



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANEColombia