

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

---

## Informe Ejecutivo – Abril 2018

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

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



# CIUDADANOS ATENDIDOS ABRIL 2018

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

| ATENCIONES 2018                      |  | Enero         | Febrero       | Marzo         | Abril          | Total          | Proyección atención de ciudadanos | Porcentaje de Cumplimiento |
|--------------------------------------|--|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|-----------------------------------|----------------------------|
| 1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO | Presencial   | 157           | 231           | 235           | 232            | 855            | 3000                              | 28,50%                     |
|                                      | Telefonico   | 22            | 38            | 31            | 24             | 115            | 7000                              | 56,61%                     |
|                                      | Atendidos Avaya  | 857           | 890           | 967           | 1.134          | 3.848          | 9000                              | 17,71%                     |
|                                      | Orfeo  | 368           | 426           | 380           | 420            | 1.594          | 5400                              | 45,04%                     |
|                                      | Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros (Sensibilización) | 95            | 410           | 1.271         | 656            | 2.432          | 300                               | 9,33%                      |
|                                      | Redes Sociales   | 15            | 10            | 3             | 0              | 28             | 8000                              | 26,63%                     |
|                                      | Certificaciones Digitales  | 630           | 555           | 413           | 532            | 2.130          | 300000                            | 18,54%                     |
|                                      | Archivo Nacional de Datos  | 15.569        | 11.958        | 13.786        | 14.313         | 55.626         | 45300                             | 162,39%                    |
|                                      | Chat - Territorial Centro  | 212           | 366           | 788           | 1.266          | 2.632          | -                                 | -                          |
|                                      | Chat - Asesor Virtual  | 6.320         | 12.130        | 26.317        | 26.165         | 70.932         | -                                 | -                          |
| Chat - E - Censo                     | 10.889   | 39.446        | 26.107        | 18.436        | 94.878         | -              | -                                 |                            |
| <b>SUBTOTAL</b>                      | <b>35.134</b>  | <b>66.460</b> | <b>70.298</b> | <b>63.178</b> | <b>235.070</b> | <b>378.000</b> | <b>62,19%</b>                     |                            |
| 2. CENTRO OCCIDENTE                  | Presencial   | 21            | 73            | 130           | 152            | 376            | 900                               | 41,78%                     |
|                                      | Telefonico   | 22            | 7             | 19            | 28             | 76             | 300                               | 25,33%                     |
|                                      | Orfeo  | 28            | 26            | 39            | 50             | 143            | 900                               | 15,89%                     |
|                                      | Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros                   | 52            | 1.329         | 2.002         | 1.573          | 4.956          | 7200                              | 68,83%                     |
|                                      | Chat - Territorial Centro Occidente                                | 1.383         | 564           | 1.254         | 902            | 4.103          | 12000                             | 258,03%                    |
|                                      | Chat - Asesor Virtual  | 3.793         | 7.276         | 15.791        | 15.700         | 26.860         | -                                 | -                          |
| <b>SUBTOTAL</b>                      | <b>5.299</b>   | <b>9.275</b>  | <b>19.235</b> | <b>18.405</b> | <b>36.514</b>  | <b>21.300</b>  | <b>171,43%</b>                    |                            |
| 3. CENTRO ORIENTE                    | Presencial   | 13            | 31            | 32            | 41             | 117            | 600                               | 19,50%                     |
|                                      | Telefonico   | 5             | 10            | 10            | 6              | 31             | 300                               | 10,33%                     |
|                                      | Orfeo  | 27            | 36            | 19            | 21             | 103            | 900                               | 11,44%                     |
|                                      | Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros                   | 63            | 286           | 1.141         | 83             | 1.573          | 3600                              | 43,69%                     |
|                                      | Chat - Territorial Centro Oriente                                  | 938           | 1.303         | 3.944         | 4.764          | 10.949         | 12000                             | 315,08%                    |
|                                      | Chat - Asesor Virtual  | 3.793         | 7.276         | 15.791        | 15.700         | 26.860         | -                                 | -                          |
| <b>SUBTOTAL</b>                      | <b>4.839</b>   | <b>8.942</b>  | <b>20.937</b> | <b>20.615</b> | <b>39.633</b>  | <b>17.400</b>  | <b>227,78%</b>                    |                            |

# CIUDADANOS ATENDIDOS ABRIL 2018

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

| ATENCIONES 2018              |  | Enero         | Febrero        | Marzo          | Abril          | Total          | Proyección atención de ciudadanos | Porcentaje de Cumplimiento |
|------------------------------|--|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------------------|----------------------------|
| 4. NOROCCIDENTE              | Presencial                                       | 151           | 134            | 162            | 214            | 661            | 1200                              | 55,08%                     |
|                              | Telefonico                                       | 12            | 10             | 12             | 12             | 46             | 300                               | 15,33%                     |
|                              | Orfeo  | 33            | 50             | 52             | 46             | 181            | 1000                              | 18,10%                     |
|                              | Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros | 138           | 1.093          | 801            | 1.226          | 3.258          | 7200                              | 45,25%                     |
|                              | Chat - Territorial Norroccidente                 | 587           | 636            | 697            | 542            | 2.462          | 12000                             | 244,35%                    |
|                              | Chat - Asesor Virtual                            | 3.793         | 7.276          | 15.791         | 15.700         | 26.860         |                                   |                            |
| <b>SUBTOTAL</b>              |  | <b>4.714</b>  | <b>9.199</b>   | <b>17.515</b>  | <b>17.740</b>  | <b>33.468</b>  | <b>21.700</b>                     | <b>154,23%</b>             |
| 5. NORTE                     | Presencial                                       | 26            | 38             | 48             | 80             | 192            | 1200                              | 16,00%                     |
|                              | Telefonico                                       | 8             | 7              | 3              | 27             | 45             | 300                               | 15,00%                     |
|                              | Orfeo  | 35            | 36             | 54             | 48             | 173            | 1000                              | 17,30%                     |
|                              | Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros | 0             | 602            | 240            | 1.647          | 2.489          | 7200                              | 34,57%                     |
|                              | Chat - Territorial Norte                         | 364           | 516            | 368            | 576            | 1.824          | 12000                             | 239,03%                    |
|                              | Chat - Asesor Virtual                            | 3.793         | 7.276          | 15.791         | 15.700         | 26.860         |                                   |                            |
| <b>SUBTOTAL</b>              |  | <b>4.226</b>  | <b>8.475</b>   | <b>16.504</b>  | <b>18.078</b>  | <b>31.583</b>  | <b>21.700</b>                     | <b>145,54%</b>             |
| 6. SUROCCIDENTE              | Presencial                                       | 26            | 84             | 150            | 164            | 424            | 1200                              | 35,33%                     |
|                              | Telefonico                                       | 28            | 35             | 45             | 32             | 140            | 300                               | 46,67%                     |
|                              | Orfeo  | 46            | 36             | 67             | 33             | 182            | 1000                              | 18,20%                     |
|                              | Socialización estadística -Ferias (FNCS) y Otros | 124           | 231            | 294            | 299            | 948            | 5400                              | 17,56%                     |
|                              | Chat - Territorial Suroccidente                  | 424           | 785            | 1.118          | 802            | 3.129          | 12000                             | 249,91%                    |
|                              | Chat - Asesor Virtual                            | 3.793         | 7.276          | 15.791         | 15.700         | 26.860         |                                   |                            |
| <b>SUBSUBTOTAL</b>           |  | <b>4.441</b>  | <b>8.447</b>   | <b>17.465</b>  | <b>17.030</b>  | <b>31.683</b>  | <b>19.900</b>                     | <b>159,21%</b>             |
| <b>TOTAL ATENCIONES 2018</b> |  | <b>58.653</b> | <b>110.798</b> | <b>161.954</b> | <b>155.046</b> | <b>407.951</b> | <b>480.000</b>                    | <b>84,99%</b>              |

Fuente: DIMCE.

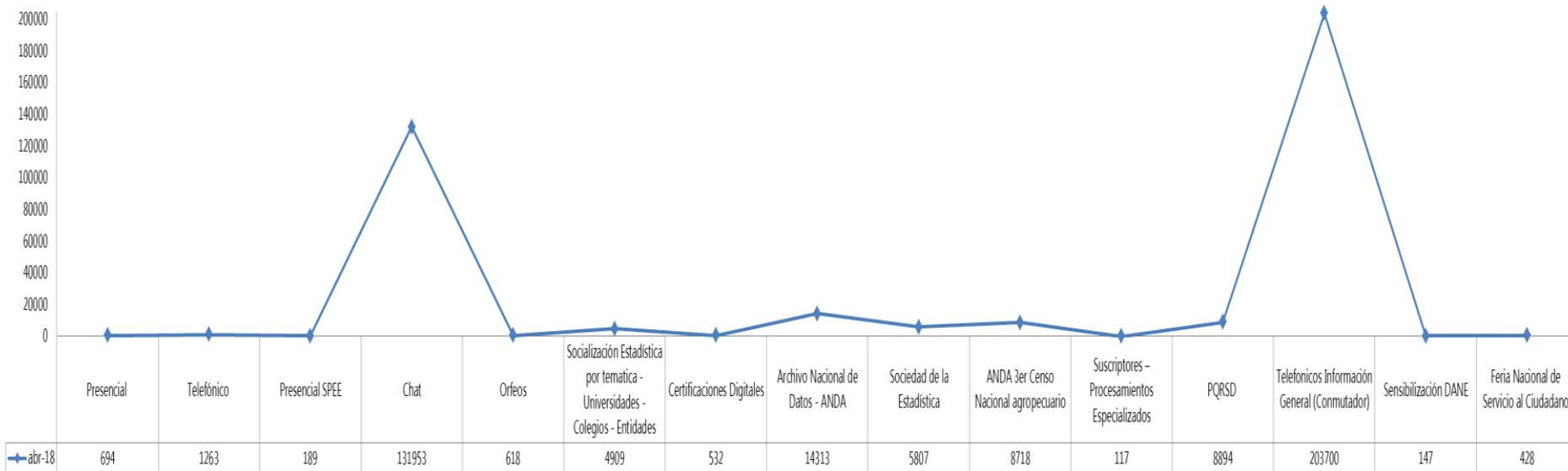
# CIUDADANOS ATENDIDOS ABRIL 2018

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL

| ATENCIONES 2018                  |  | Enero          | Febrero        | Marzo          | Abril            | Año 2018 | Proyección atención de ciudadanos | Porcentaje de Cumplimiento |
|----------------------------------|--|----------------|----------------|----------------|------------------|----------|-----------------------------------|----------------------------|
| TOTAL TERRITORIALES DANE CENTRAL | Atención al Ciudadano  | 1.885          | 2.198          | 2.455          | 2.764            | 9.302    | 480.000                           | 230%                       |
|                                  | Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)              | 67.790         | 81.501         | 199.253        | 203.700          | 552.244  |                                   |                            |
|                                  | Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros (Sensibilización) | 472            | 3.951          | 5.749          | 5.484            | 15.656   |                                   |                            |
|                                  | Chat   | 40.082         | 92.126         | 139.548        | 131.953          | 403.709  |                                   |                            |
|                                  | Redes sociales   | 15             | 10             | 3              | 0                | 28       |                                   |                            |
|                                  | Certificación Digital  | 630            | 555            | 413            | 532              | 2.130    |                                   |                            |
|                                  | Archivo Nacional de Datos - ANDA                                   | 15.569         | 11.958         | 13.786         | 14.313           | 55.626   |                                   |                            |
|                                  | 3er Censo Nacional agropecuario - ANDA                             | 8.573          | 7.537          | 8.053          | 8.718            | 32.881   |                                   |                            |
|                                  | Sociedad de la Estadística   | 3.570          | 0              | 1.761          | 5.807            | 11.138   |                                   |                            |
|                                  | Suscriptores – Procesamientos Especializados                       | 220            | 109            | 164            | 117              | 610      |                                   |                            |
|                                  | PQRS   | 3.090          | 3.257          | 7.720          | 8.894            | 22.961   |                                   |                            |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>141.896</b>   | <b>203.202</b> | <b>378.905</b> | <b>382.282</b> | <b>1.106.285</b> |          |                                   |                            |

# ATENCIONES REGISTRADAS ABRIL 2018

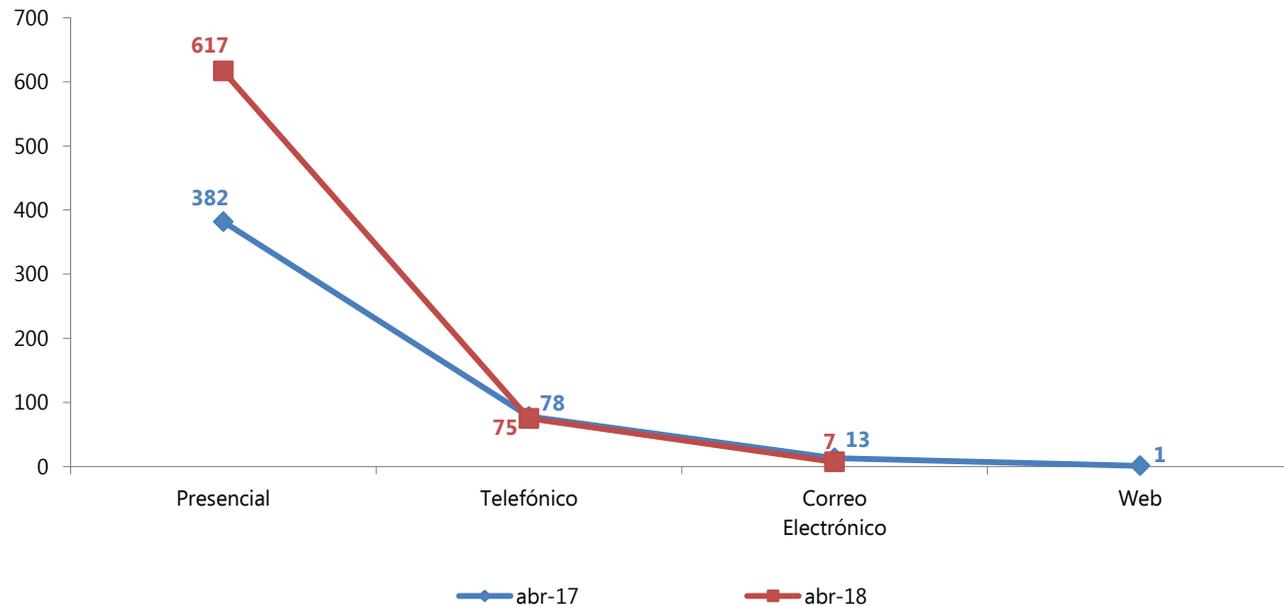
## TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL



Fuente: DIMCE.

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

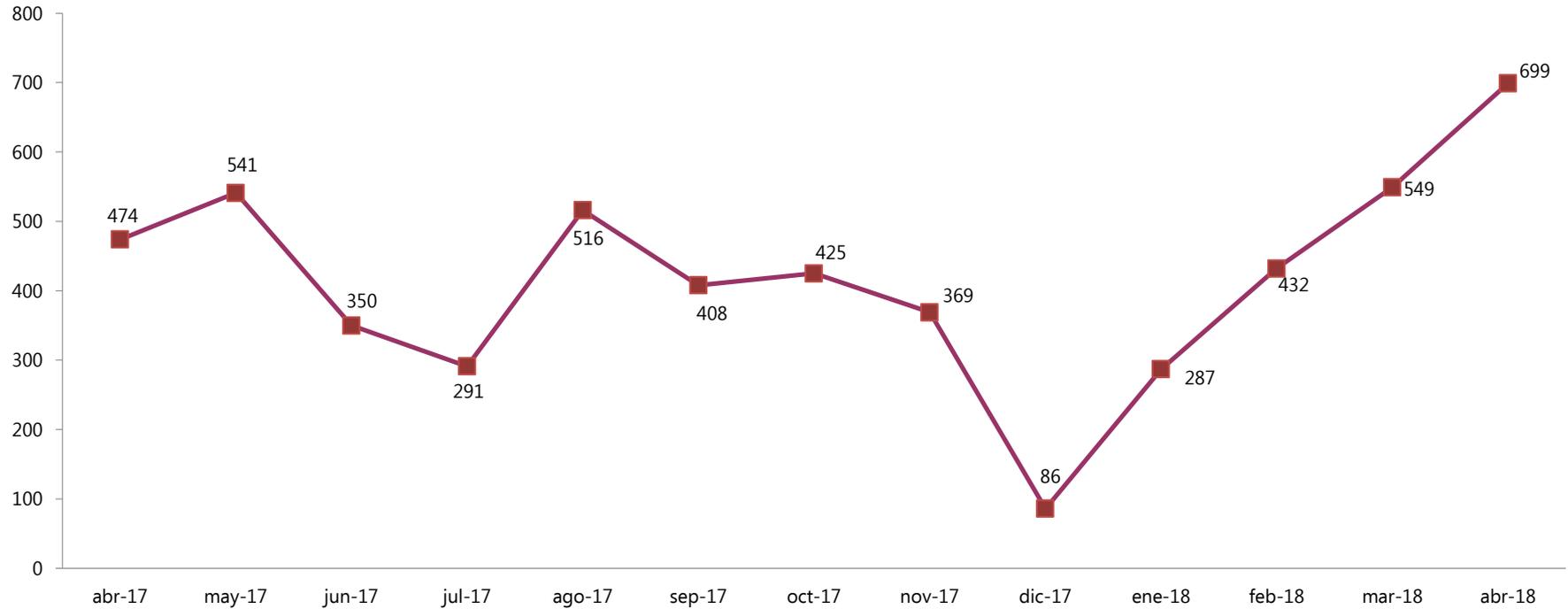
## ABRIL 2017 – 2018



Fuente: DIMCE.

# EVOLUCIÓN DEL TOTAL DE CIUDADANOS QUE CALIFICAN EL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS

## ABRIL 2017 - 2018



Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

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

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO TERRITORIALES Y DANE CENTRAL

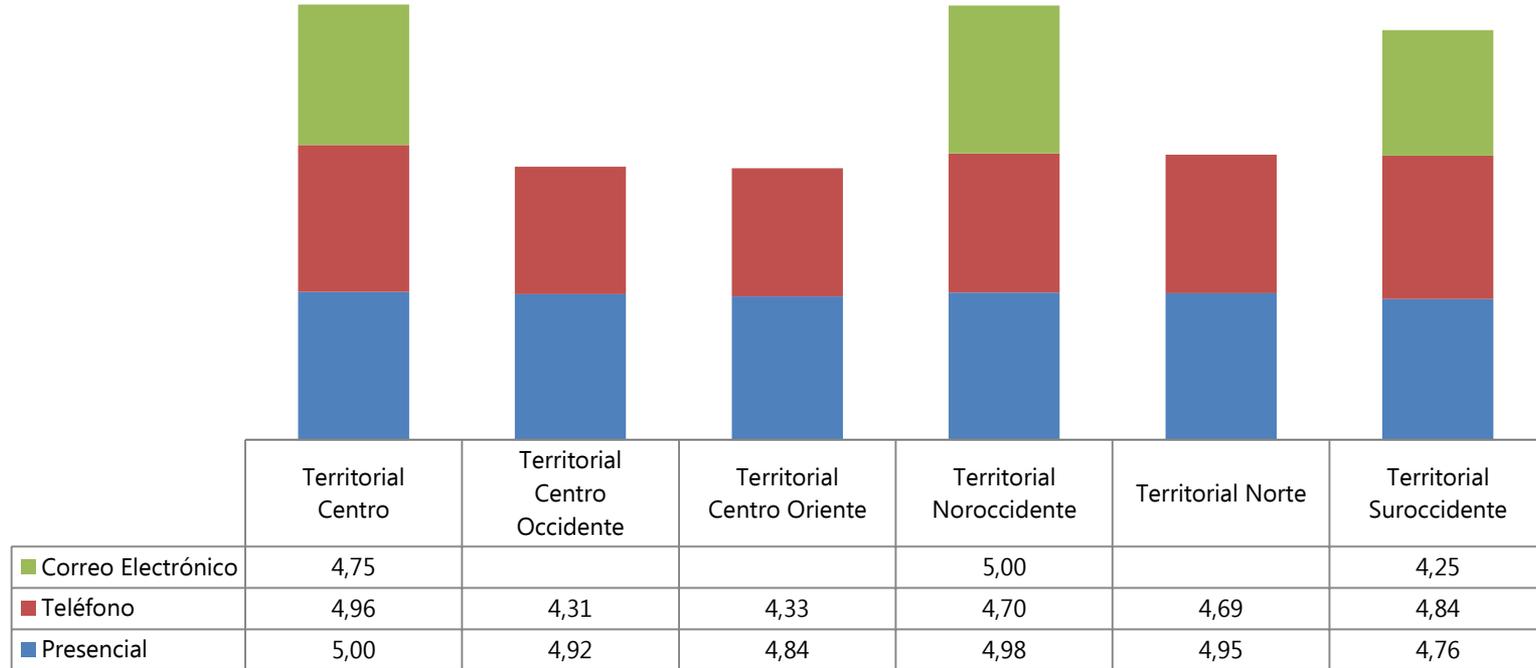
## ABRIL 2018

| ABRIL                                       |   |                                   |      |                              |      |                            |      |                          |      |                   |      |                          |      |
|---|---|-----------------------------------|------|------------------------------|------|----------------------------|------|--------------------------|------|-------------------|------|--------------------------|------|
| 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:                          | 50                                | 5,00 | 121                          | 4,97 | 16                         | 4,88 | 206                      | 5,00 | 59                | 4,98 | 165                      | 4,85 |
|   | Dominio del tema por parte del funcionario: |                                   | 5,00 |                              | 4,93 |                            | 4,81 |                          | 5,00 |                   | 4,97 |                          | 4,77 |
|   | Disponibilidad de la información:           |                                   | 5,00 |                              | 4,89 |                            | 4,94 |                          | 4,99 |                   | 4,97 |                          | 4,79 |
|   | Instalaciones locativas                     |                                   | 5,00 |                              | 4,90 |                            | 4,75 |                          | 4,92 |                   | 4,88 |                          | 4,61 |
| <b>CORREO ELECTRONICO</b>                   | Tiempo de respuesta                         | 4                                 | 4,5  | /                            | /    | /                          | /    | 1                        | 5    | /                 | /    | 2                        | 4,5  |
|   | Orientación recibida                        |                                   | 5    | /                            | /    | /                          | 5    | /                        | /    | 4                 |      |                          |      |
| <b>TELEFONICO</b>                           | tiempo de respuesta                         | 16                                | 4,88 | 14                           | 4,29 | 4                          | 4,00 | 9                        | 4,67 | 13                | 4,62 | 19                       | 4,84 |
|   | Orientación recibida                        |                                   | 5,00 |                              | 4,00 |                            | 4,25 |                          | 4,56 |                   | 4,62 |                          | 4,79 |
|   | Dominio del tema por parte del funcionario  |                                   | 5,00 |                              | 4,64 |                            | 4,75 |                          | 4,89 |                   | 4,85 |                          | 4,89 |

UCS: Usuarios que califican el servicio  
P: Calificación

Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIALES – DANE CENTRAL ABRIL 2018

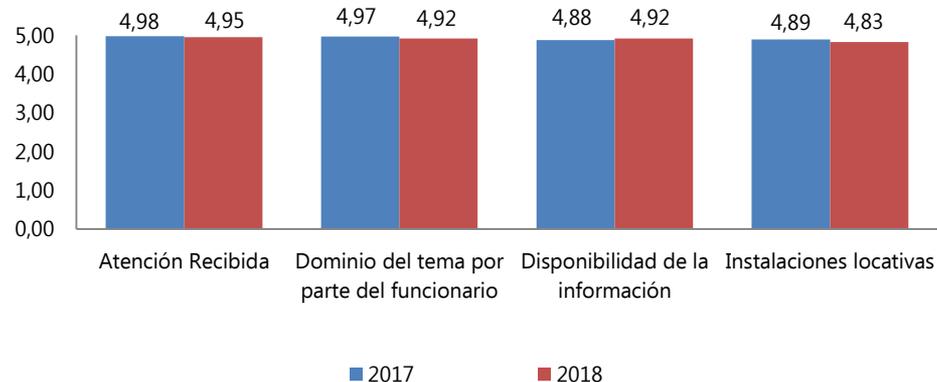


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL PRESENCIAL

## ABRIL 2017- 2018

El comparativo entre la atención recibida, dominio del tema, disponibilidad de la información e instalaciones locativas, para el mes de abril 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.

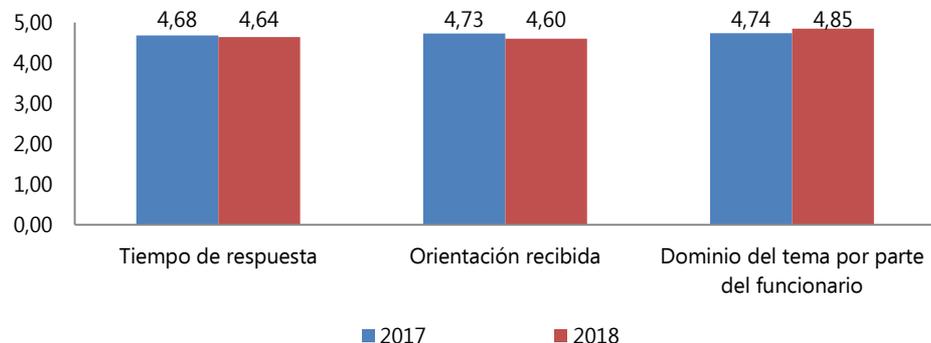


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO - CANAL TELEFÓNICO

## ABRIL 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 abril en los años 2017 y 2018, indica que la calificación resulta satisfactoria en cada una de las características de los años analizados.

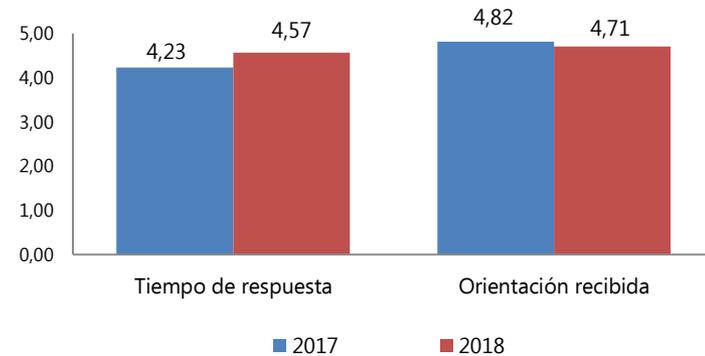


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN SERVICIO - CANAL CORREO ELECTRÓNICO

## ABRIL 2017- 2018

La calificación de los usuarios respecto a los atributos: tiempo de respuesta y orientación recibida, para el mes de abril resulta satisfactoria para los dos periodos en relación.

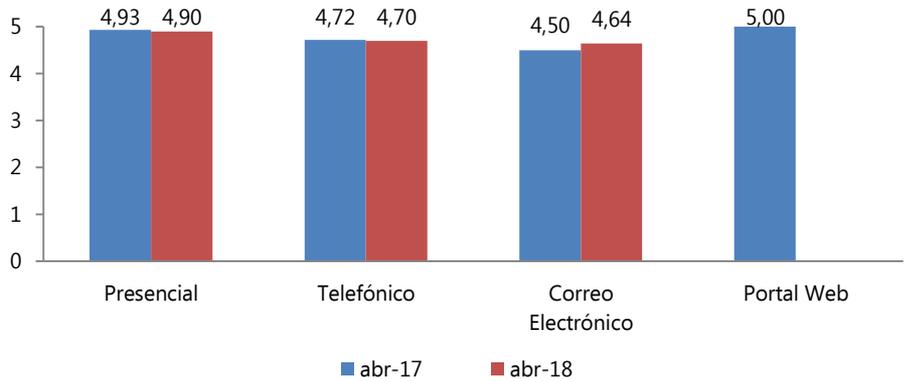


Fuente: DIMCE.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN

## ABRIL 2017 - 2018

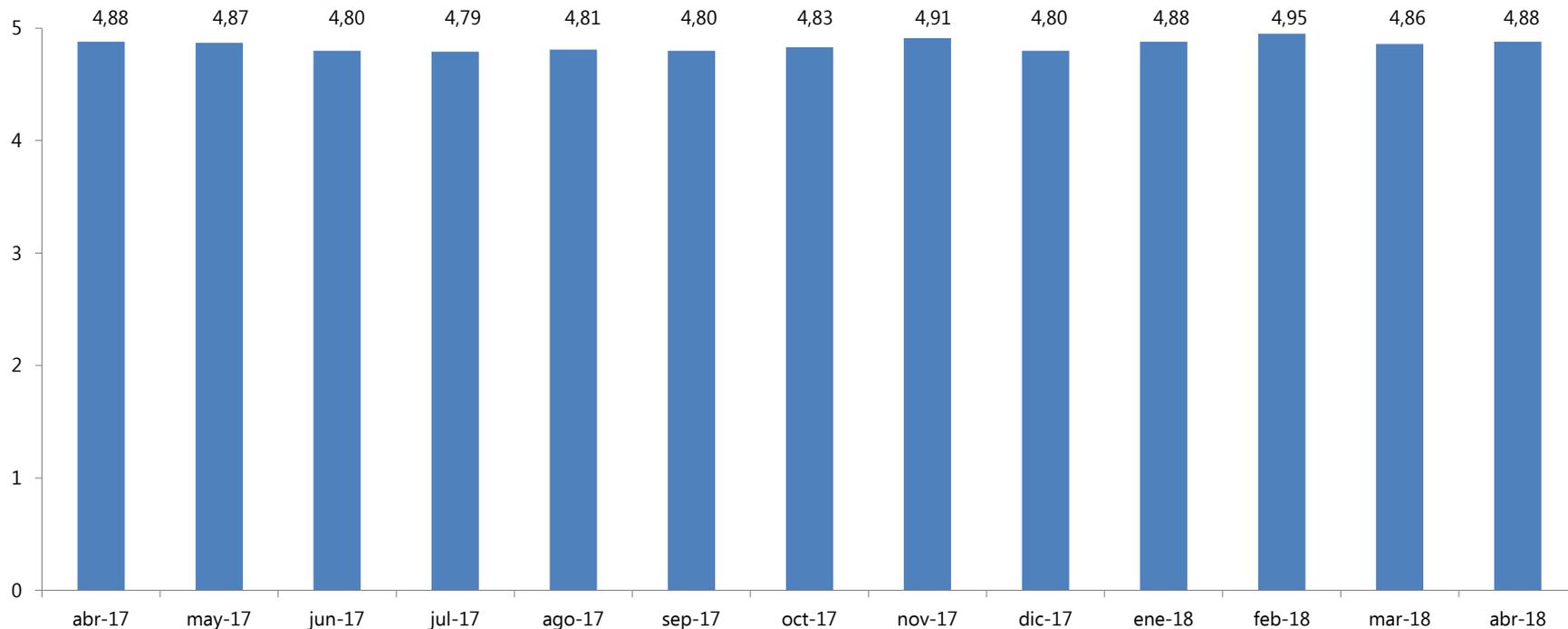
La calificación del servicio asignada por los usuarios en el mes de abril para los canales de contacto presencial, telefónico y correo electrónico en 2017 y 2018 se ubico en un rango satisfactorio. Con respecto al canal de atención portal web, en 2017 su calificación fue satisfactoria, pero en 2018 no se registró calificación para este canal por parte de los ciudadanos.



Fuente: DIMCE.

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

## ABRIL 2017 - 2018



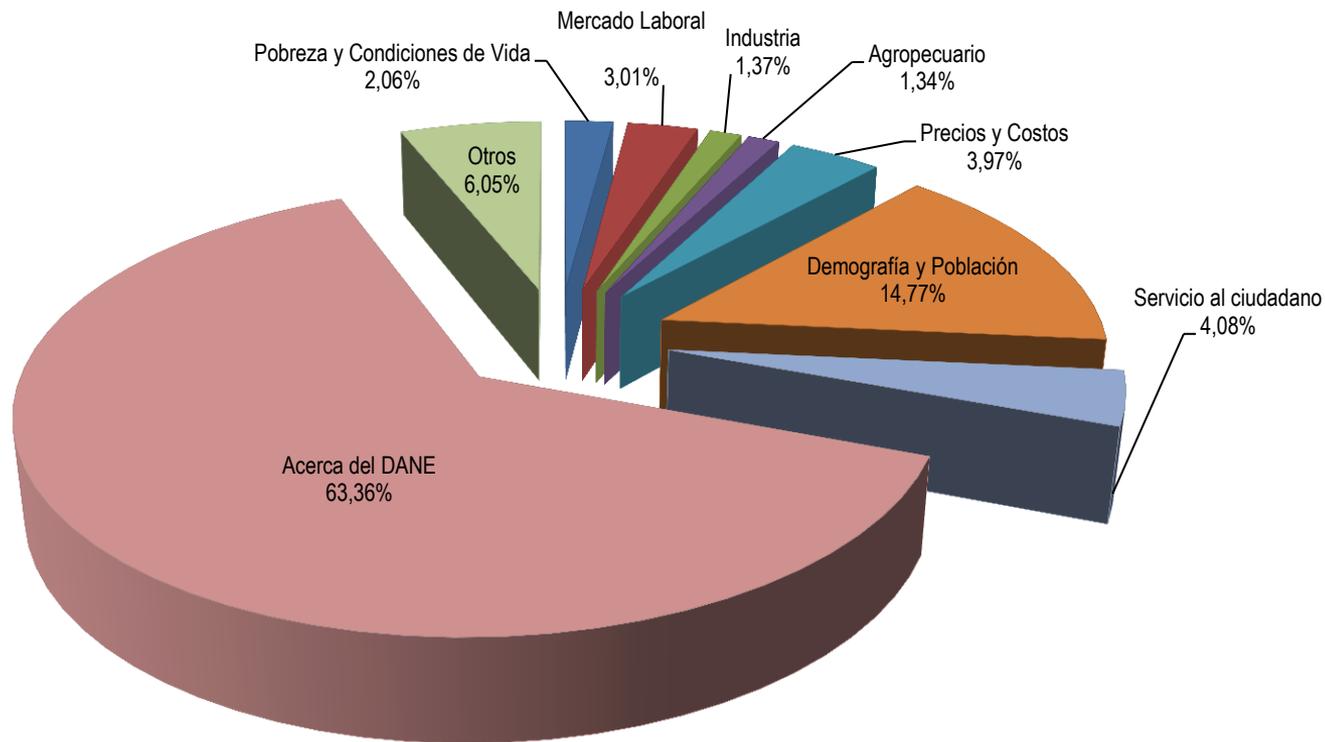
Fuente: DIMCE.

# 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 y correo electrónico.

# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y SERVICIOS CALIFICADOS POR LOS CIUDADANOS – ABRIL 2018

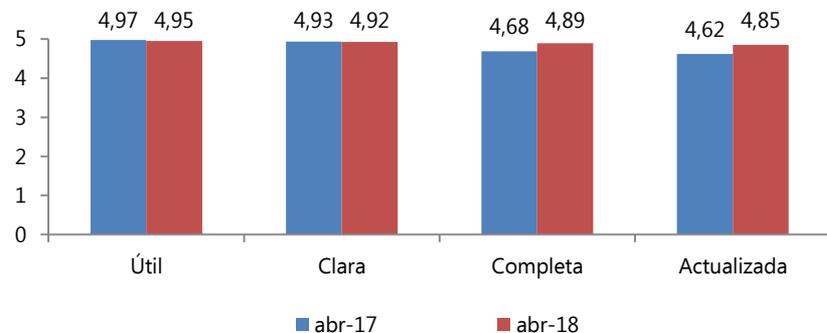
El segmento Acerca del DANE, fue el más calificado por los ciudadanos en el mes de abril, dado que bajo esta categoría se dirigieron las consultas correspondientes al proceso de selección del equipo operativo del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, además de las orientaciones respecto al Censo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



Fuente: DIMCE.

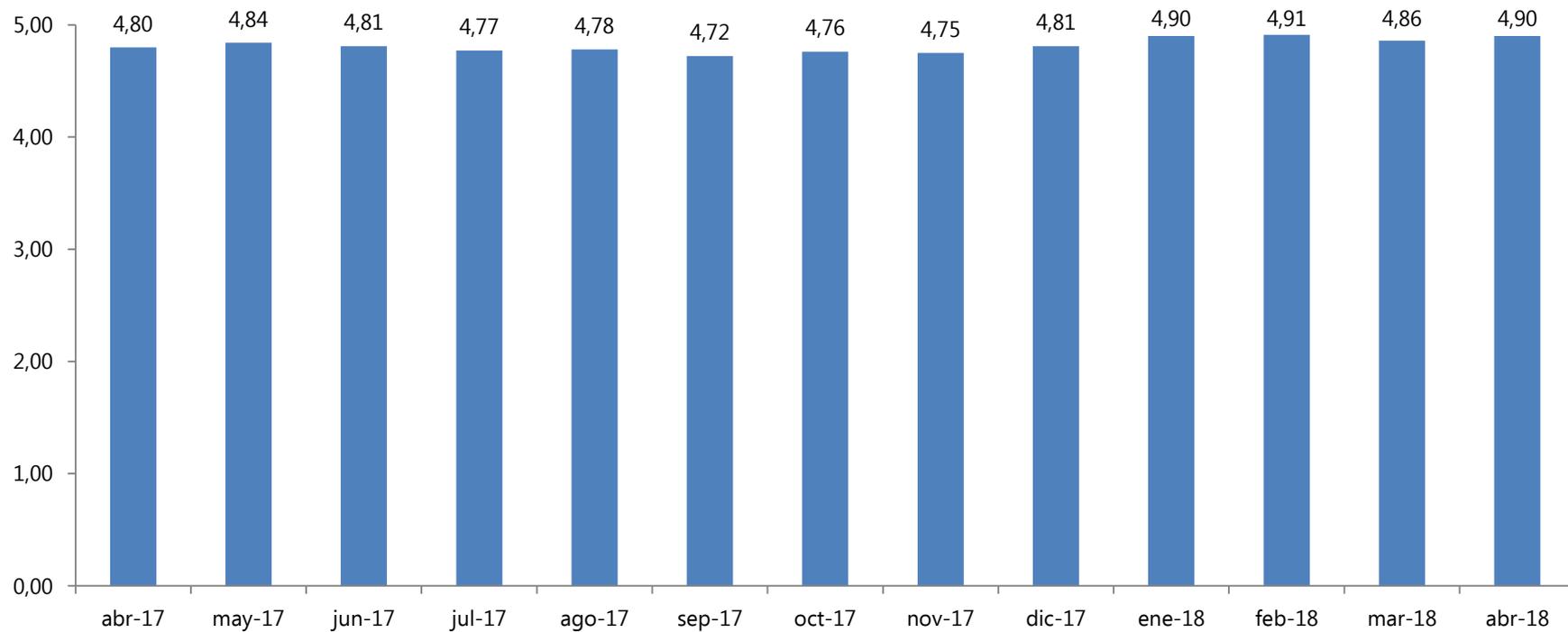
# CALIFICACIÓN POR ATRIBUTO DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS - ABRIL 2017- 2018

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.

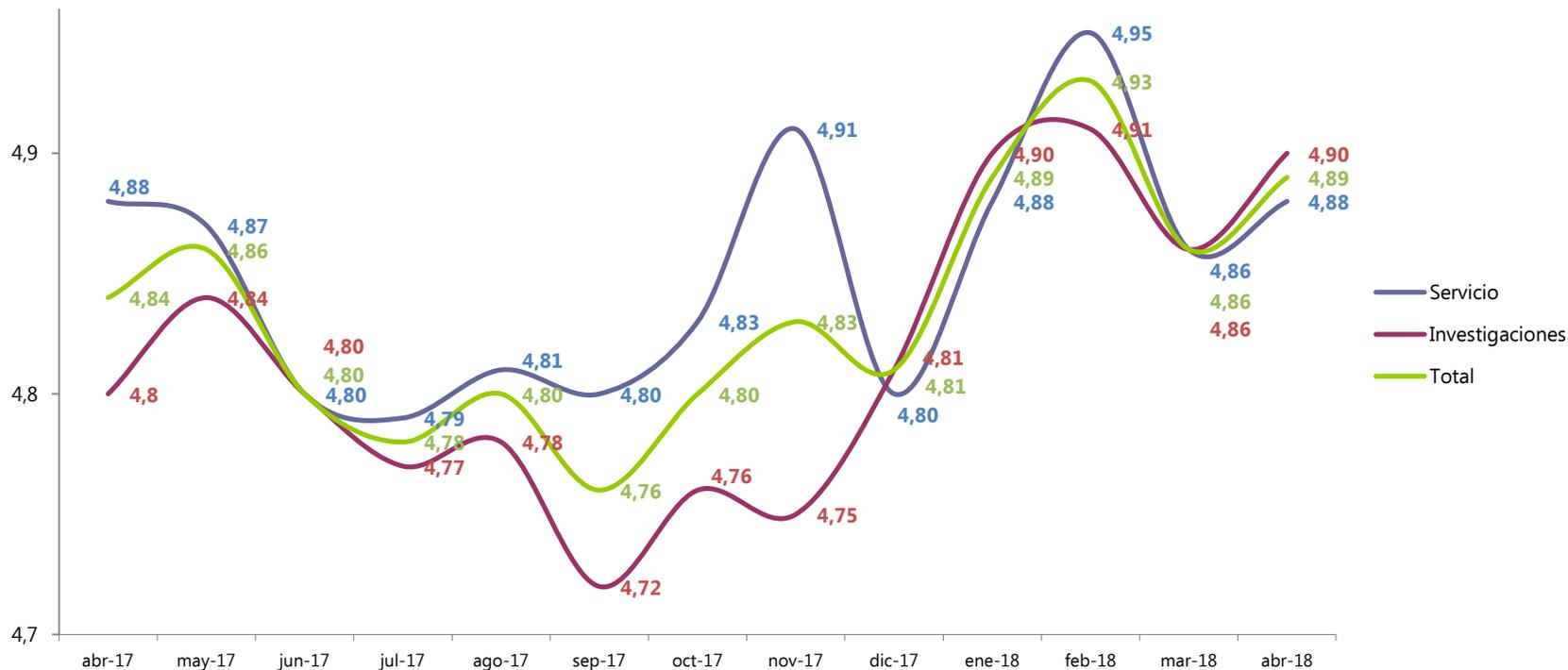
# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS ESTADÍSTICOS ABRIL 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

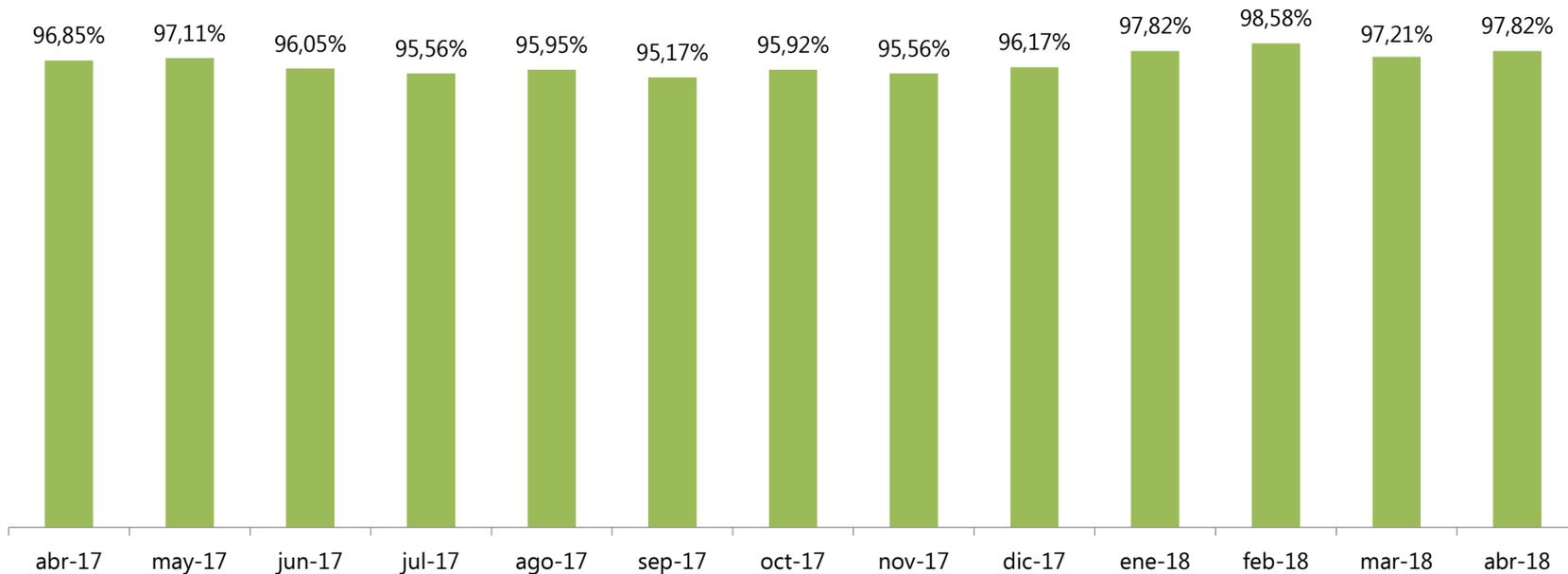
# RESULTADOS TOTALES DE SATISFACCIÓN

# EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y LOS TEMAS ESTADÍSTICOS ABRIL 2017- 2018



Fuente: DIMCE.

# SATISFACCIÓN TOTAL DE LOS USUARIOS QUE DILIGENCIARON LA ENCUESTA - ABRIL 2017- 2018



Fuente: DIMCE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



**DANE** INFORMACIÓN  
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia