

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

---

*INFORME MENSUAL*

Difusión, Comunicación y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

Septiembre de 2018

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



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



**DANE**  
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

# REGISTRO DE ATENCIONES

SEPTIEMBRE DE 2018



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



**DANE**  
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

# TOTAL DE ATENCIONES MES DE SEPTIEMBRE 2018



REGISTRO DE ATENCIONES 2018

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Presencial	157	231	235	232	245	152	117	203	165	1.737	3000	57,90%
	Telefonico	22	38	31	24	7	6	8	21	7	164	7000	186,69%
	Atendidos Avaya	857	890	967	1.134	3.180	1.139	1.455	2.043	1.239	12.904	9000	52,94%
	Orfeo	368	426	380	420	477	335	1.481	466	412	4.765	5400	76,44%
	Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros (Sensibilización)	95	410	1.271	656	423	202	29	632	410	4.128	300	13,67%
	Redes Sociales	15	10	3	0	2	3	0	0	8	41	8000	50,70%
	Certificaciones Digitales	630	555	413	532	483	340	383	401	319	4.056	300000	40,63%
	Archivo Nacional de Datos	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	8.963	16.623	14.934	121.904	45300	199,83%
	Chat - Territorial Centro	212	366	788	1.266	764	614	413	468	251	5.142	-	-
	Chat - Asesor Virtual	6.320	12.130	26.317	26.165	2.986	2.477	3.648	3.228	2.108	85.379	-	-
Chat - CNPV	10.889	39.446	26.107	18.436	1.338	761	2.764	3.073	1.678	104.492	-	-	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>35.134</b>	<b>66.460</b>	<b>70.298</b>	<b>63.178</b>	<b>25.737</b>	<b>15.955</b>	<b>19.261</b>	<b>27.158</b>	<b>21.531</b>	<b>344.712</b>	<b>378.000</b>	<b>91,19%</b>	
2. CENTRO OCCIDENTE	Presencial	21	73	130	152	134	39	26	38	52	665	900	73,89%
	Telefonico	22	7	19	28	13	5	4	8	13	119	300	39,67%
	Orfeo	28	26	39	50	54	31	331	38	36	633	900	70,33%
	Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros	52	1.329	2.002	1.573	1.230	870	576	1.003	468	9.103	7200	126,43%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	564	1.254	902	666	734	436	316	218	6.473	12000	277,78%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	26.860	-	-
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5.299</b>	<b>9.275</b>	<b>19.235</b>	<b>18.405</b>	<b>3.890</b>	<b>3.166</b>	<b>3.561</b>	<b>3.340</b>	<b>2.051</b>	<b>43.853</b>	<b>21.300</b>	<b>205,88%</b>	
3. CENTRO ORIENTE	Presencial	13	31	32	41	25	6	17	18	28	211	600	35,17%
	Telefonico	5	10	10	6	5	1	3	6	3	49	300	16,33%
	Orfeo	27	36	19	21	32	35	441	45	42	698	900	77,56%
	Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros	63	286	1.141	83	67	239	941	772	11	3.603	3600	100,08%
	Chat - Territorial Centro Oriente	938	1.303	3.944	4.764	1.845	1.353	933	622	293	15.995	12000	357,13%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.936	1.264	26.860	-	-
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.839</b>	<b>8.942</b>	<b>20.937</b>	<b>20.615</b>	<b>3.767</b>	<b>3.121</b>	<b>4.523</b>	<b>3.399</b>	<b>1.641</b>	<b>47.416</b>	<b>17.400</b>	<b>272,51%</b>	

# TOTAL DE ATENCIONES MES DE SEPTIEMBRE 2018



REGISTRO DE ATENCIONES 2018

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Presencial	151	134	162	214	195	105	72	72	44	1.149	1200	95,75%
	Telefonico	12	10	12	12	11	3	0	5	10	75	300	25,00%
	Orfeo	33	50	52	46	66	32	605	50	63	997	1000	99,70%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	138	1.093	801	1.226	679	497	238	816	2.389	7.877	7200	109,40%
	Chat - Territorial Norroccidente	587	636	697	542	591	551	798	477	431	5.310	12000	268,08%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	26.860		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4.714</b>	<b>9.199</b>	<b>17.515</b>	<b>17.740</b>	<b>3.335</b>	<b>2.675</b>	<b>3.901</b>	<b>3.357</b>	<b>4.201</b>	<b>42.268</b>	<b>21.700</b>	<b>194,78%</b>
5. NORTE	Presencial	26	38	48	80	44	16	11	25	16	304	1200	25,33%
	Telefonico	8	7	3	27	7	7	5	1	3	68	300	22,67%
	Orfeo	35	36	54	48	30	37	546	49	49	884	1000	88,40%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	0	602	240	1.647	724	319	505	695	222	4.954	7200	68,81%
	Chat - Territorial Norte	364	516	368	576	488	362	190	114	71	3.049	12000	249,24%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.265	26.860		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4.226</b>	<b>8.475</b>	<b>16.504</b>	<b>18.078</b>	<b>3.086</b>	<b>2.228</b>	<b>3.445</b>	<b>2.821</b>	<b>1.626</b>	<b>36.119</b>	<b>21.700</b>	<b>166,45%</b>
6. SUROCCIDENTE	Presencial	26	84	150	164	50	34	36	76	60	680	1200	56,67%
	Telefonico	28	35	45	32	19	14	10	17	13	213	300	71,00%
	Orfeo	46	36	67	33	43	42	519	50	45	881	1000	88,10%
	Socializacion estadística -Ferias (FNCS) y Otros	124	231	294	299	897	195	68	145	506	2.759	5400	51,09%
	Chat - Territorial Suroccidente	424	785	1.118	802	770	648	390	269	143	5.349	12000	268,41%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	1.264	26.860		
<b>SUBSUBTOTAL</b>		<b>4.441</b>	<b>8.447</b>	<b>17.465</b>	<b>17.030</b>	<b>3.572</b>	<b>2.420</b>	<b>3.211</b>	<b>2.494</b>	<b>2.031</b>	<b>36.742</b>	<b>19.900</b>	<b>184,63%</b>
<b>TOTAL ATENCIONES 2018</b>		<b>58.653</b>	<b>110.798</b>	<b>161.954</b>	<b>155.046</b>	<b>43.387</b>	<b>29.565</b>	<b>37.902</b>	<b>42.569</b>	<b>33.081</b>	<b>551.110</b>	<b>480.000</b>	<b>114,81%</b>

# TOTAL DE ATENCIONES MES DE SEPTIEMBRE 2018

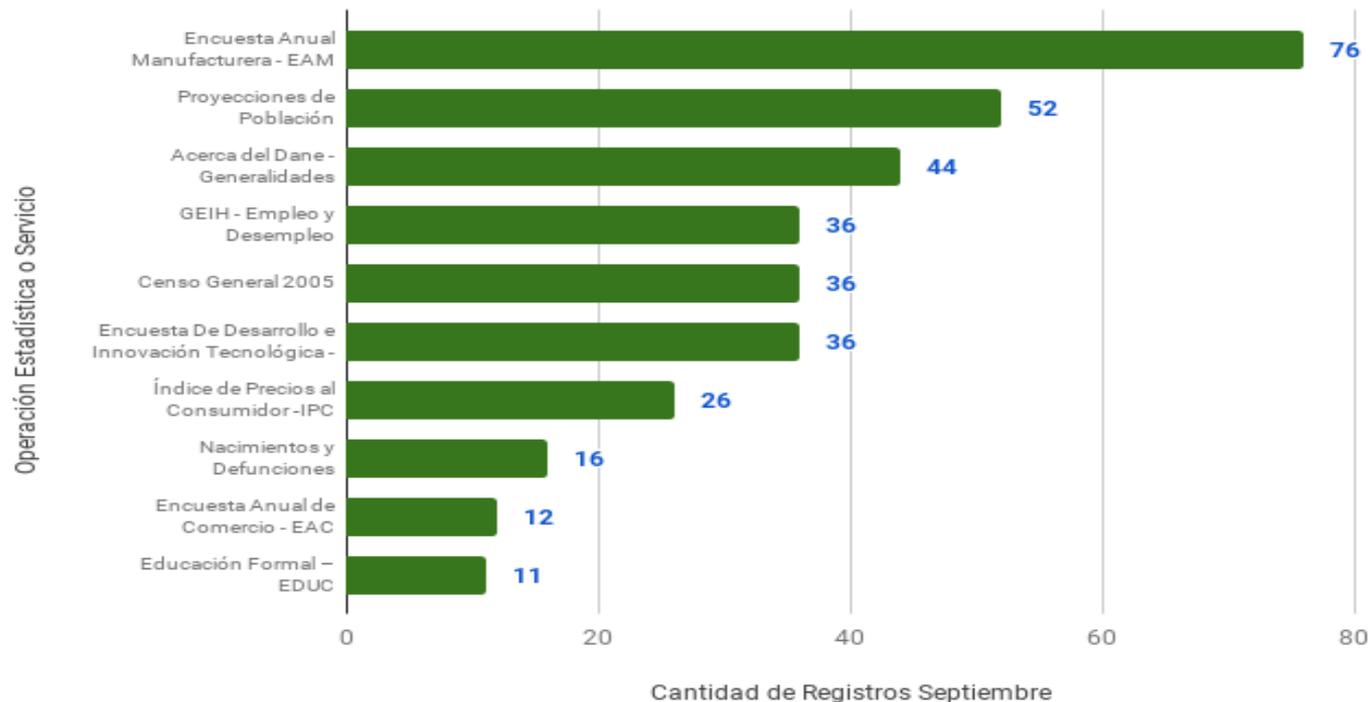


ATENCIÓNES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Año 2018	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL TERRITORIALES - DANE CENTRAL	Atención al Ciudadano	1.885	2.198	2.455	2.764	4.637	2.039	5.687	3.231	2.300	27.196	480.000	374%
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	67.790	81.501	199.253	203.700	75.611	97.146	94.616	89.221	58.795	967.633		
	Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros (Sensibilización)	472	3.951	5.749	5.484	4.020	2.322	2.357	4.063	4.006	32.424		
	Chat	40.082	92.126	139.548	131.953	18.413	14.935	20.512	18.251	11.514	487.334		
	Redes sociales	15	10	3	0	2	3	0	0	8	41		
	Certificación Digitales	630	555	413	532	483	340	383	401	319	4.056		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	8.963	16.623	14.934	121.904		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	8.573	7.537	8.053	8.718	6.008	7.258	7.170	6.831	9.711	69.859		
	Sociedad de la Estadística	3.570	0	1.761	5.807	6.744	5.812	4.043	6.709	5.787	40.233		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	109	164	117	231	251	97	169	46	1.404		
	PQRS	3.090	3.257	7.720	8.894	4.984	2.626	3.558	3.800	2.949	40.878		
	<b>TOTAL</b>	<b>141.896</b>	<b>203.202</b>	<b>378.905</b>	<b>382.282</b>	<b>136.965</b>	<b>142.658</b>	<b>147.386</b>	<b>149.299</b>	<b>110.369</b>	<b>1.792.962</b>		

Total Atenciones Septiembre 2018: 110.369



# OPERACIONES ESTADÍSTICAS O SERVICIOS MÁS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA –SIAC



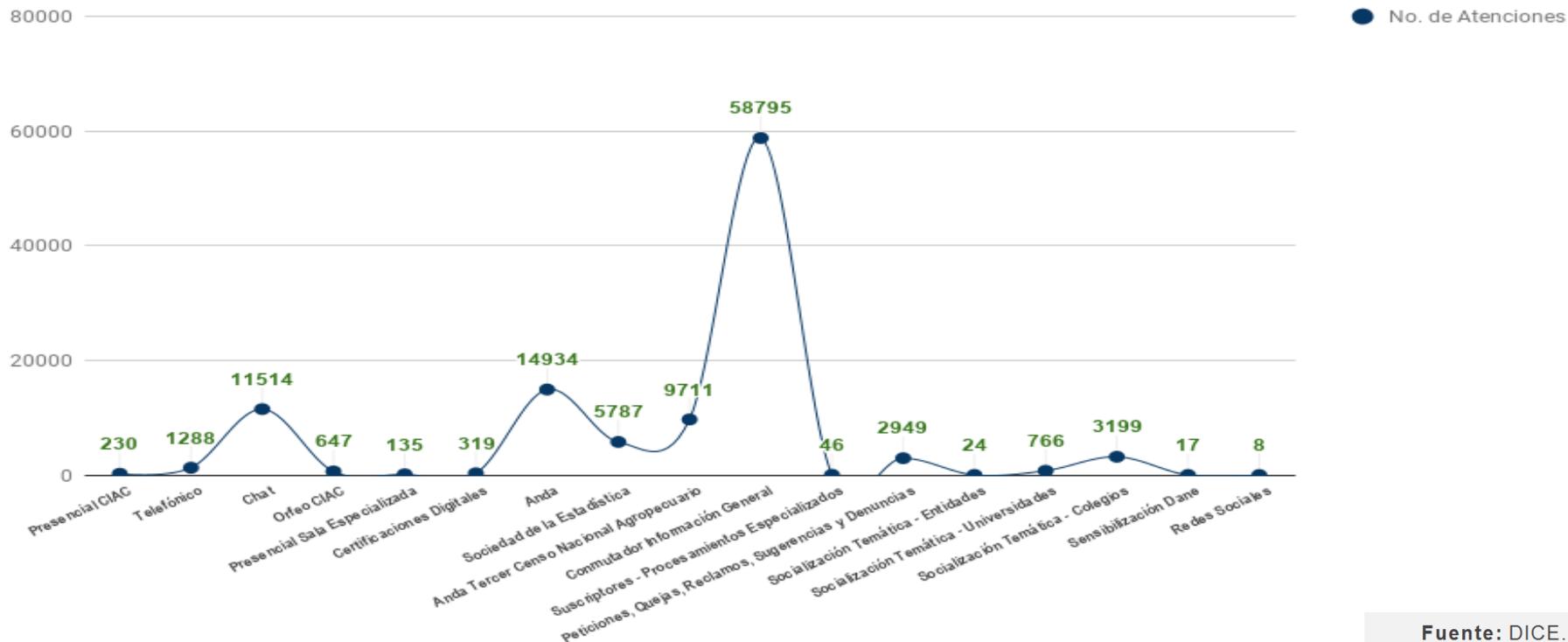
■ Cantidad de Registros

La consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizadas a través de los canales: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada y Telefónico.

# ATENCIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2018 TERRITORIALES – DANE CENTRAL



No. de Atenciones vs. Canal/Servicio



# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA

---



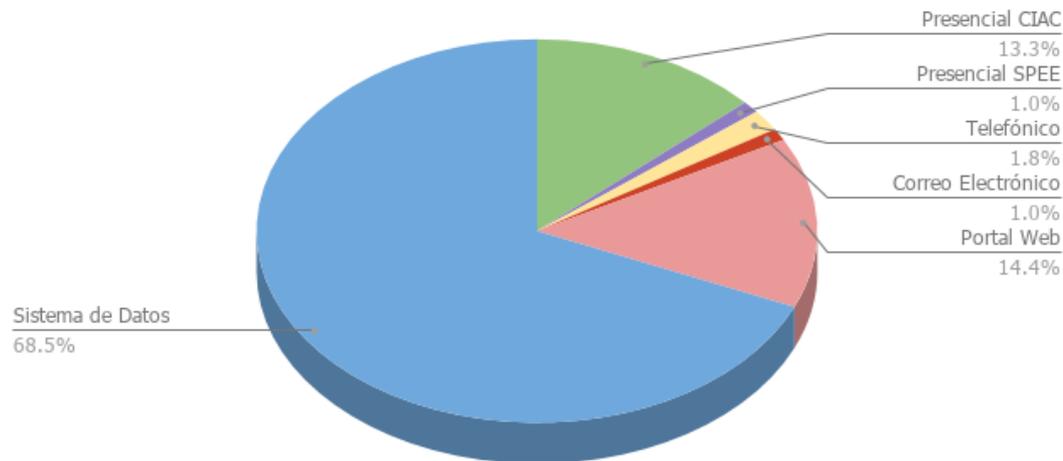
GOBIERNO  
DE COLOMBIA



**DANE**  
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

# TOTAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN RESPONDIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN SEPTIEMBRE 2018

*Total de encuestas por canal de atención*



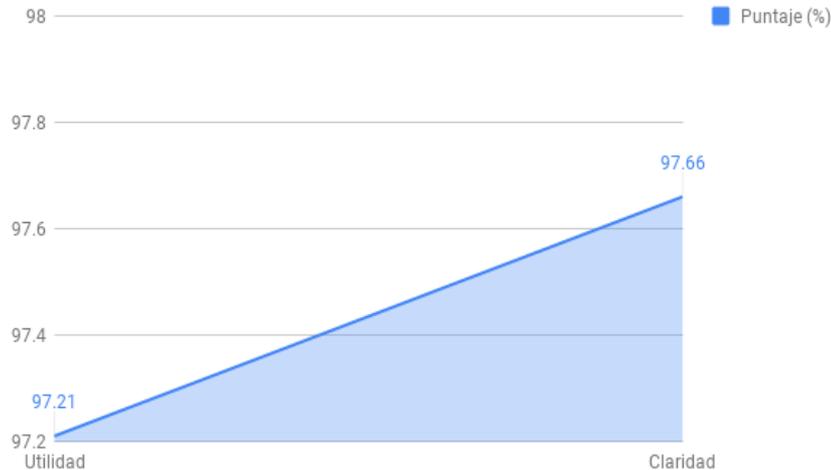
En el mes de septiembre fueron respondidas 1.683 encuestas en todos los canales de atención. 1.153 corresponden al Sistema de Datos Abiertos, le sigue en número de encuestas el Portal Web con 242 encuestas, Presencial CIAC con 224, Telefónico con 30, Presencial Sala Especializada con 17 y Correo Electrónico con 17 encuestas.

# CANAL PRESENCIAL CIAC – CALIFICACIÓN POR CATEGORÍA

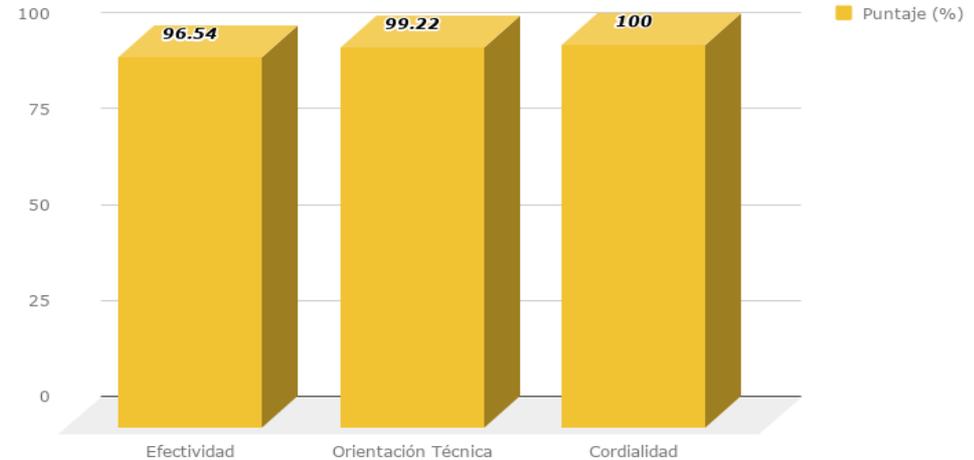
## SEPTIEMBRE 2018



Calificación por Categoría Eje Producto Canal Presencial CIAC



Calificación por Categoría Eje Calidad Servicio Canal Presencial CIAC



En el canal Presencial CIAC, la categoría que obtuvo mayor valoración dentro del eje Calidad del Servicio fue la de Cordialidad. Por su parte en el eje Producto, la categoría que obtuvo mayor valoración fue la de Claridad.

# CANAL PRESENCIAL SALA ESPECIALIZADA

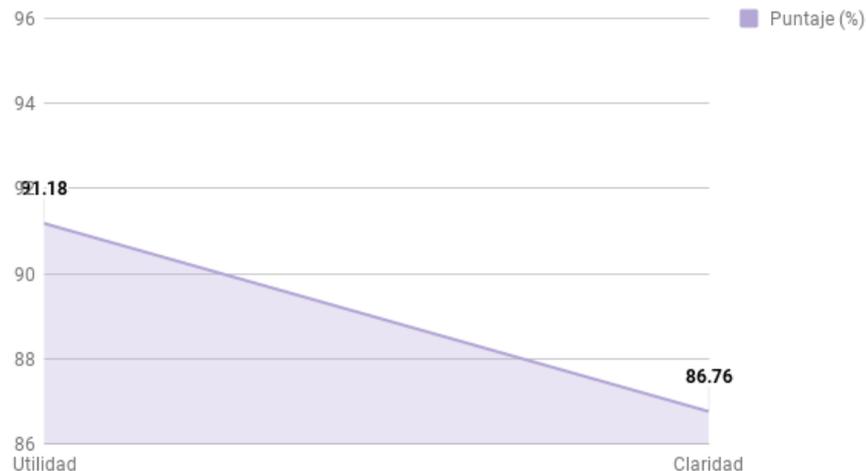
## CALIFICACIÓN POR CATEGORÍA - SEPTIEMBRE 2018



Calificación por Categoría Eje Calidad del Servicio Canal Presencial SPEE



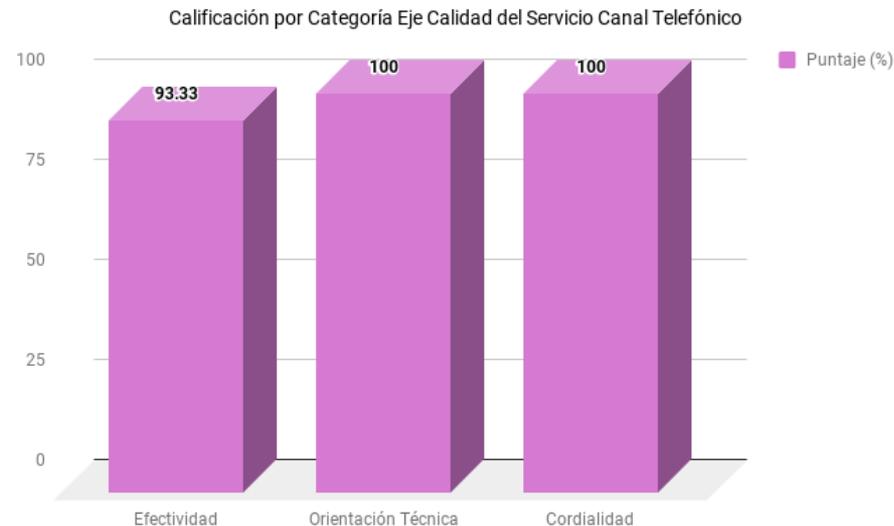
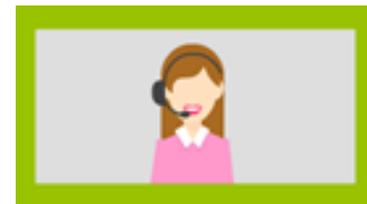
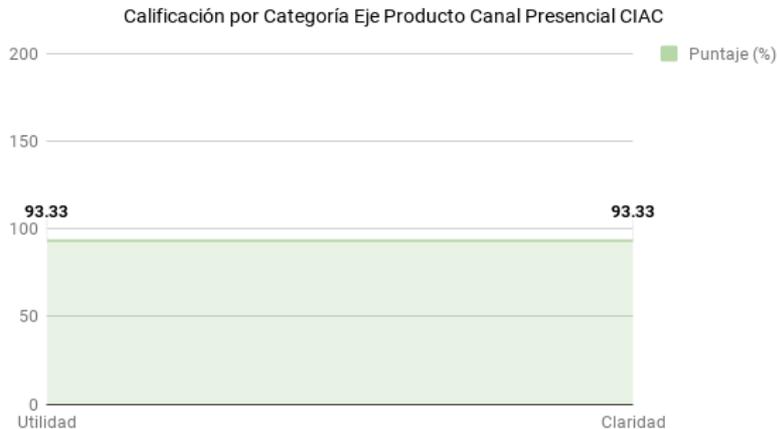
Calificación por Categoría Eje Producto Canal Presencial SPEE



En el canal Presencial Sala Especializada, las categorías que obtuvieron una mayor valoración dentro del eje Calidad del Servicio fueron las de Efectividad y Cordialidad. En cuanto al eje Producto, la categoría con mayor valoración fue la de Utilidad de la información estadística.

# CANAL TELEFÓNICO – CALIFICACIÓN POR CATEGORÍA

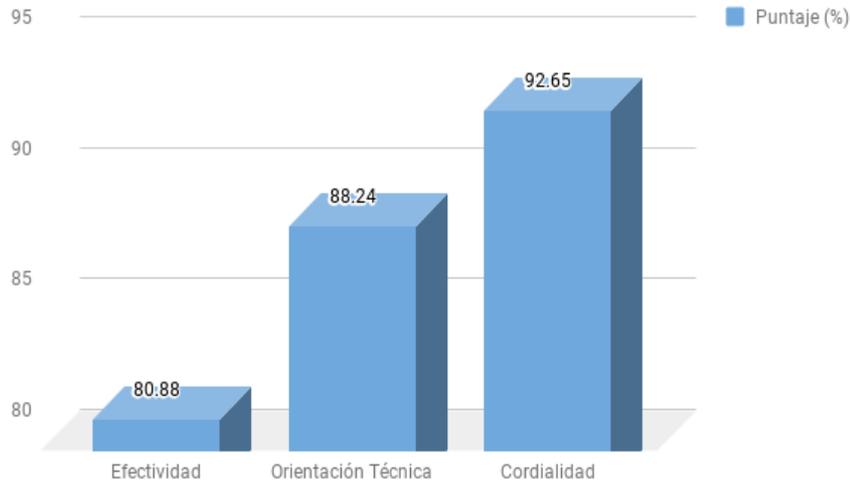
## SEPTIEMBRE 2018



En el canal Telefónico, las categorías que obtuvieron una mayor valoración dentro del eje Calidad del Servicio fueron las de Orientación Técnica y Cordialidad. En cuanto al eje Producto, las dos categorías Utilidad y Claridad obtuvieron la misma valoración.

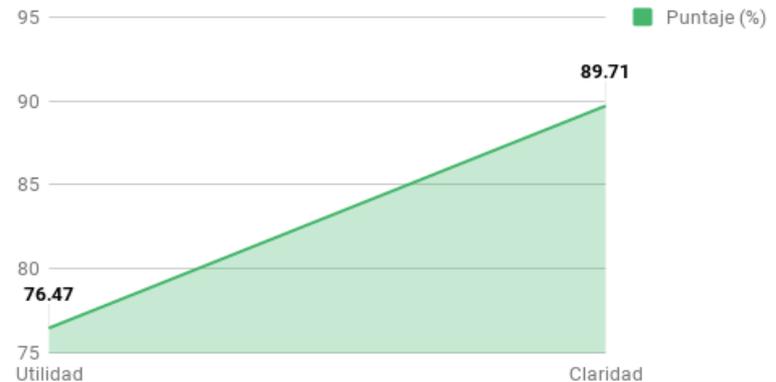
# CANAL CORREO ELECTRÓNICO – CALIFICACIÓN POR CATEGORÍA SEPTIEMBRE 2018

Calificación por Categoría Eje Calidad del Servicio Canal Correo Electrónico



En el canal Correo Electrónico, la categoría que obtuvo una mayor valoración dentro del eje Calidad del Servicio fue la de Cordialidad. En cuanto al eje Producto, la categoría con mayor valoración por parte de los ciudadanos fue la de Claridad.

Calificación por Categoría Eje Producto Canal Correo Electrónico



Fuente: DICE.

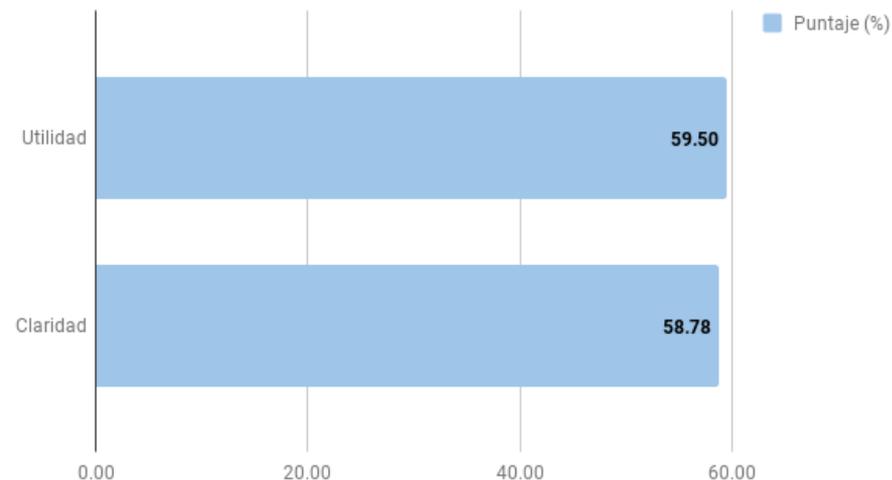
# PORTAL WEB- CALIFICACIÓN POR CATEGORÍA – SEPTIEMBRE 2018



Calificación por Categoría Eje Usabilidad Portal Web



Calificación por Categoría Eje Producto Portal Web

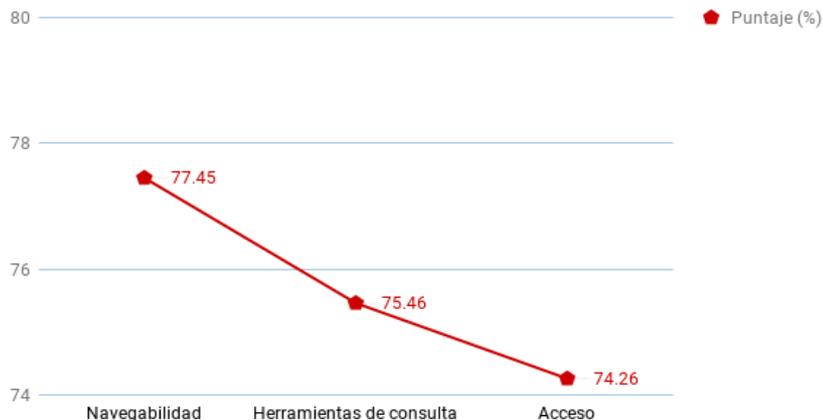


En el Portal Web, la categoría que obtuvo la mayor valoración dentro del eje Calidad del Servicio fue la de Navegabilidad. En cuanto al eje Producto, la categoría con mayor valoración por parte de los ciudadanos a nivel nacional fue la de Utilidad.

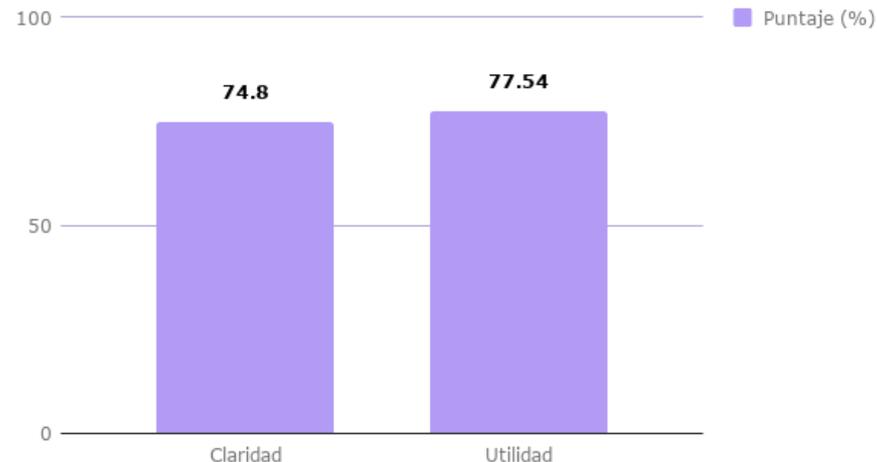
# SISTEMA DE DATOS ABIERTOS– CALIFICACIÓN POR CATEGORÍA SEPTIEMBRE 2018



### Calificación por Categoría Eje Usabilidad Sistema de Datos Abiertos



### Calificación por Categoría Eje Producto Sistema de Datos Abiertos



En el Sistema de Datos Abiertos, la categoría que obtuvo la mayor valoración dentro del eje Calidad del Servicio fue la de Navegabilidad. En cuanto al eje Producto, la categoría con mayor valoración por parte de los ciudadanos a nivel nacional fue la de Utilidad.

# INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO\*

## SEPTIEMBRE 2018



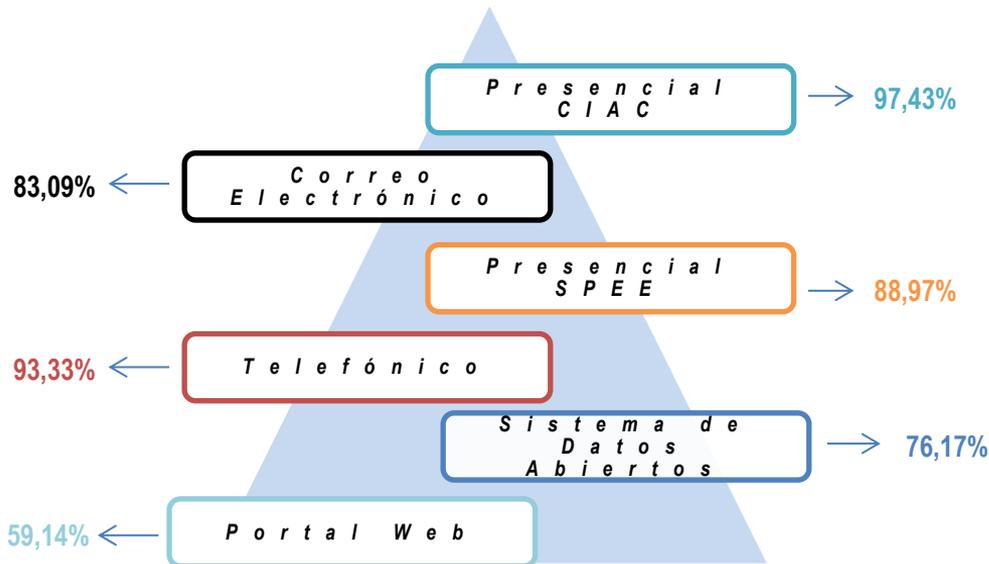
**97,47%**



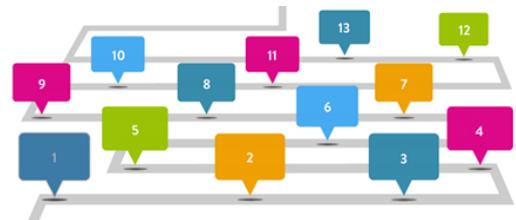
Objetivo: Conocer la percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio recibido en Centros de Información y Atención al ciudadano (CIAC), Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE), Centros de Datos (CD) y Centros de Información que funcionan por convenio.

\*Promedio calificaciones categorías del canal de atención

# INDICADOR EJE PRODUCTO\* - SEPTIEMBRE 2018

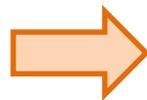


\*Promedio calificaciones categorías del canal de atención



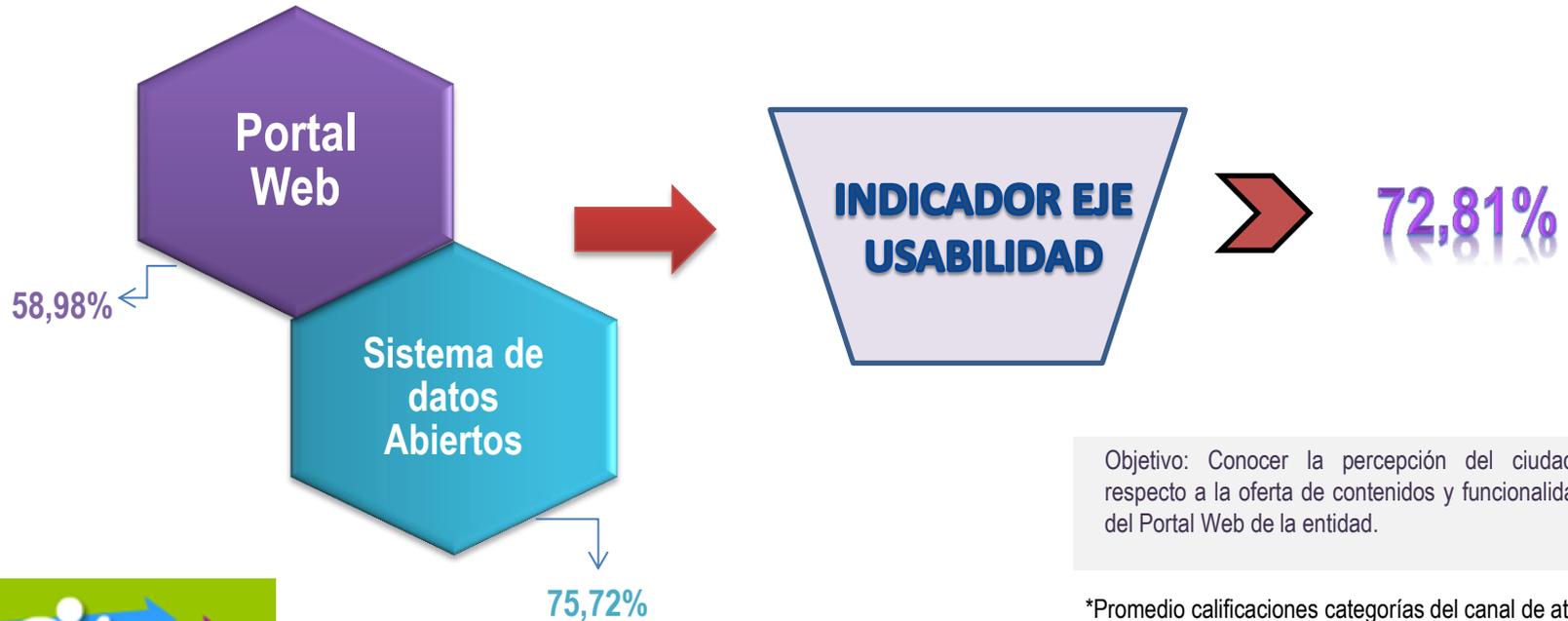
Objetivo: Conocer la percepción del ciudadano respecto a la utilidad y claridad de los productos y servicios ofrecidos en Centros de Información y Atención al ciudadano (CIAC), Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE), Centros de Datos (CD) y Centros de Información que funcionan por convenio, así como por el Portal Web de la entidad.

**INDICADOR EJE PRODUCTO**



**77,06%**

# INDICADOR EJE USABILIDAD – SEPTIEMBRE 2018



Objetivo: Conocer la percepción del ciudadano respecto a la oferta de contenidos y funcionalidades del Portal Web de la entidad.

\*Promedio calificaciones categorías del canal de atención



# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN POR DIRECCIONES TERRITORIALES

---

SEPTIEMBRE 2018



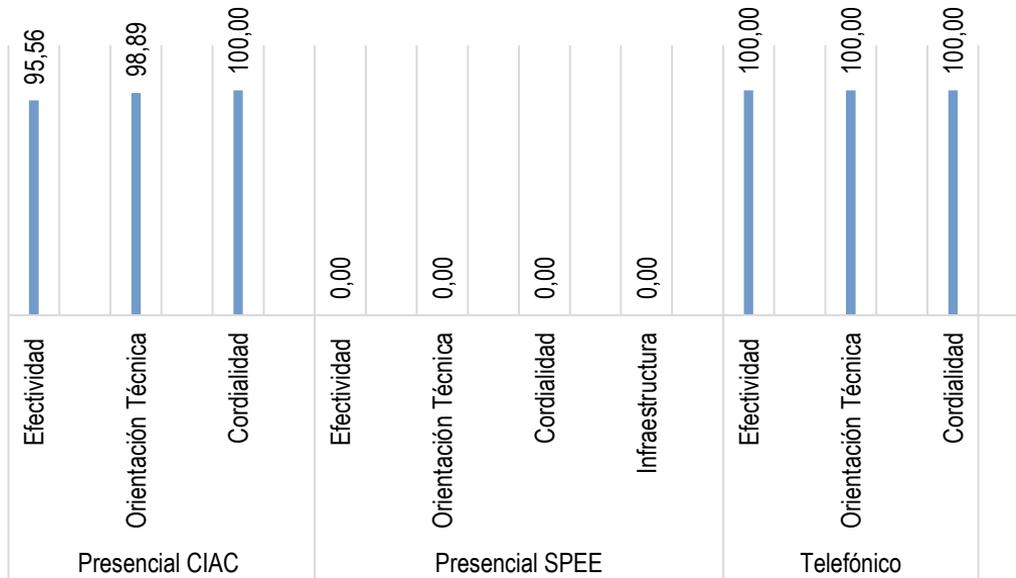
GOBIERNO  
DE COLOMBIA



**DANE**  
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

# INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE CALIDAD DEL SERVICIO POR CANAL TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE



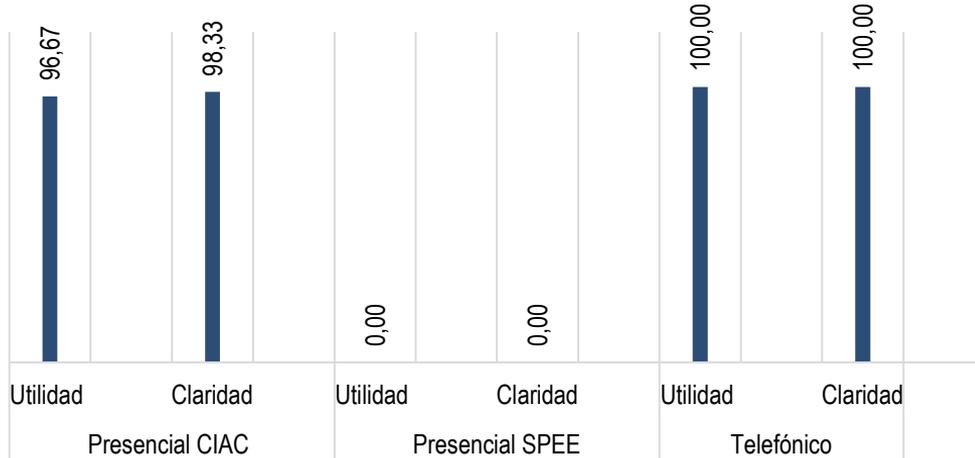
Indicador Calidad del Servicio:  
**98,41%**

En la territorial Centro Occidente, el canal Presencial Sala Especializada, no tuvo ninguna encuesta de satisfacción en el mes de septiembre, por cuanto las categorías del eje se encuentran en cero. Por su parte todas las categorías de los canales Presencial CIAC y Telefónico fueron valoradas satisfactoriamente por los ciudadanos.



# INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE



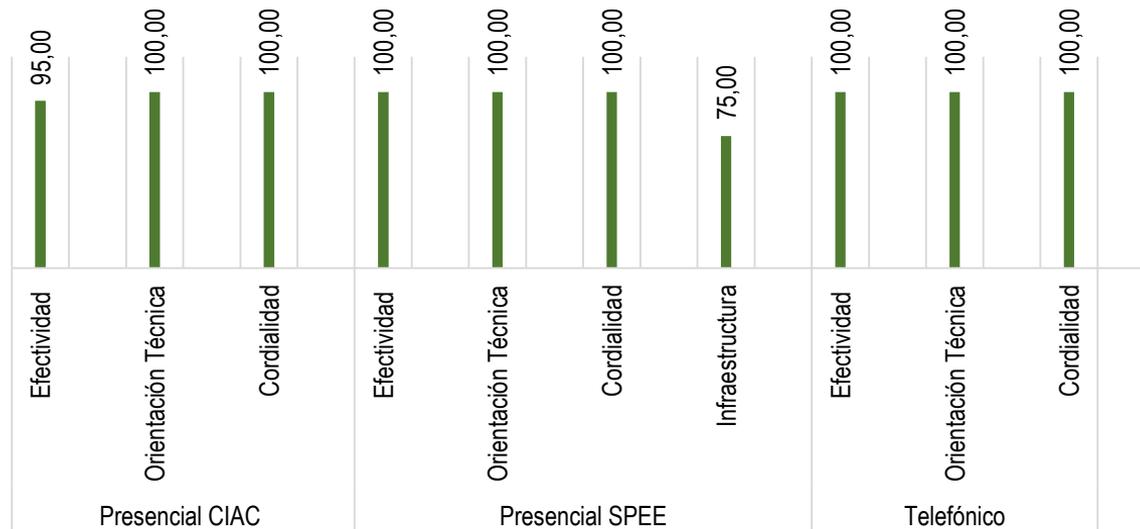
**Indicador Producto : 97,87%**

En la territorial Centro Occidente, el canal Presencial Sala Especializada, no tuvo ninguna encuesta de satisfacción en el mes de septiembre, por cuanto las categorías del eje producto se encuentran en cero. Por su parte todas las categorías de los canales Presencial CIAC y Telefónico fueron valoradas satisfactoriamente por los ciudadanos.



# INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL CENTRO ORIENTE – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE CALIDAD DEL SERVICIO POR CANAL TERRITORIAL CENTRO ORIENTE



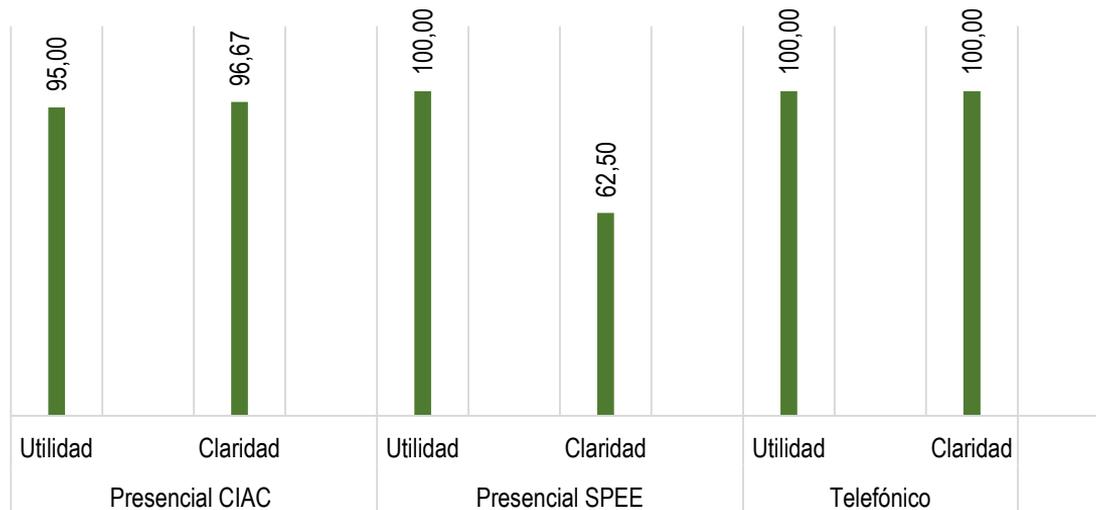
## Indicador Calidad del Servicio: 97,90%

La categoría que obtuvo una menor valoración dentro del eje calidad del servicio en la territorial Centro Oriente para el mes de septiembre, fue la de Infraestructura en el canal Presencial Sala Especializada.



# INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL CENTRO ORIENTE – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL TERRITORIAL CENTRO ORIENTE



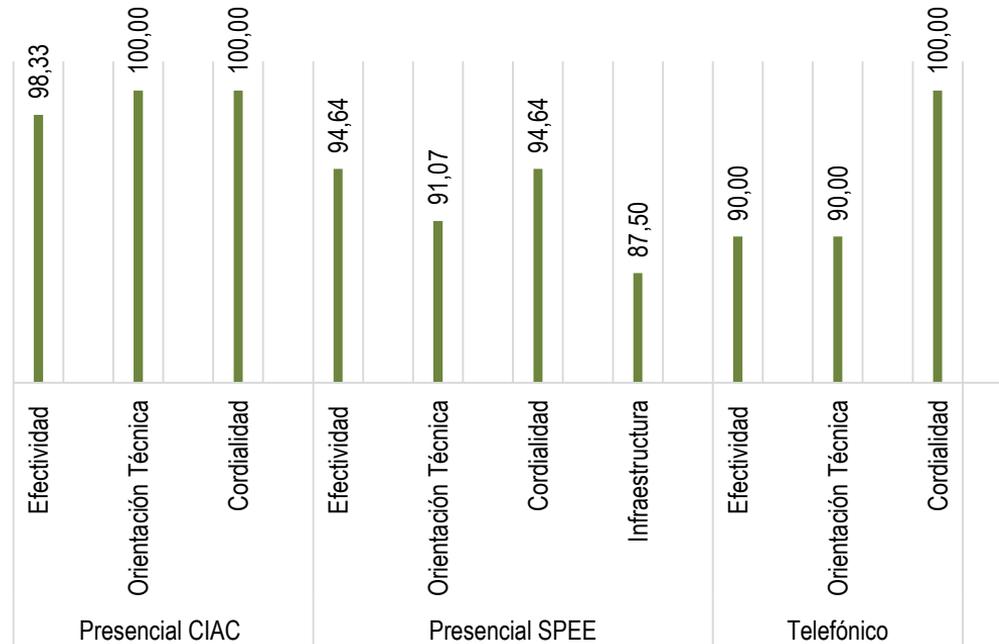
Indicador Producto :  
**94,43%**

La categoría que obtuvo una menor valoración dentro del eje producto en la territorial Centro Oriente para el mes de septiembre, fue la de Claridad en el canal Presencial Sala Especializada.



# INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL CENTRO - DANE CENTRAL – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE CALIDAD DEL SERVICIO POR CANAL TERRITORIAL CENTRO - DANE CENTRAL



## Indicador Calidad del Servicio: 94,48%

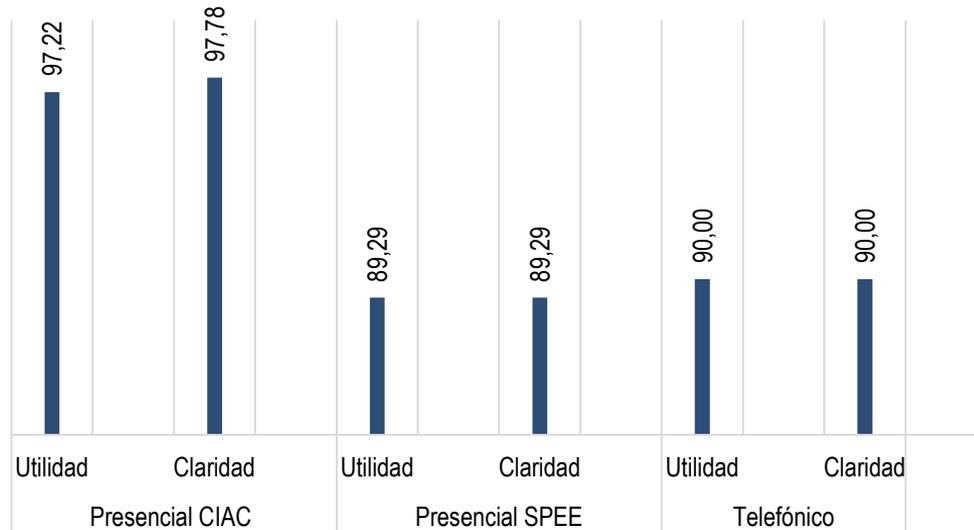
Las categorías que obtuvieron la menor valoración por parte de los ciudadanos dentro del eje calidad del servicio en la territorial Centro – Dane Central para el mes de septiembre, fueron la de Infraestructura en el canal Presencial Sala Especializada y Efectividad y Orientación Técnica en el canal Telefónico. Se incluyen resultados de las encuestas de los Centros de Datos.



Fuente: DICE.

# INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL CENTRO - DANE CENTRAL – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL TERRITORIAL CENTRO - DANE CENTRAL



Indicador Producto : 95,11%

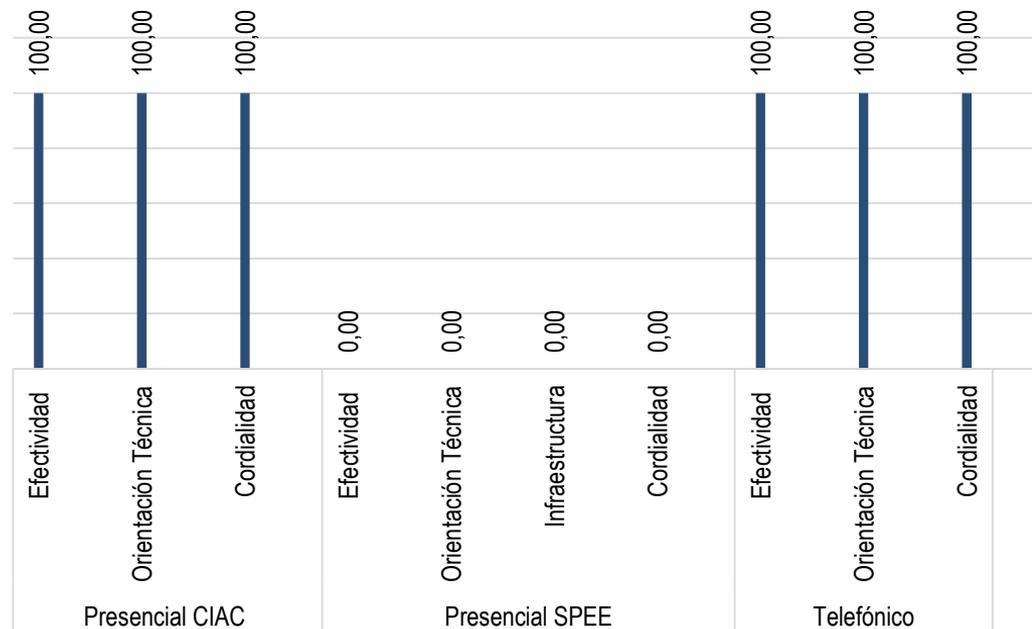
Las categorías de Utilidad y Claridad en los canales Presencial Sala Especializada y Telefónico, obtuvieron la misma valoración por parte de los ciudadanos dentro del eje producto en la territorial Centro – Dane Central en el mes de septiembre. Se incluyen resultados de las encuestas realizadas en los Centros de Datos.



Fuente: DICE.

# INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL NOROCCIDENTE – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE CALIDAD DEL SERVICIO POR CANAL TERRITORIAL NOROCCIDENTE



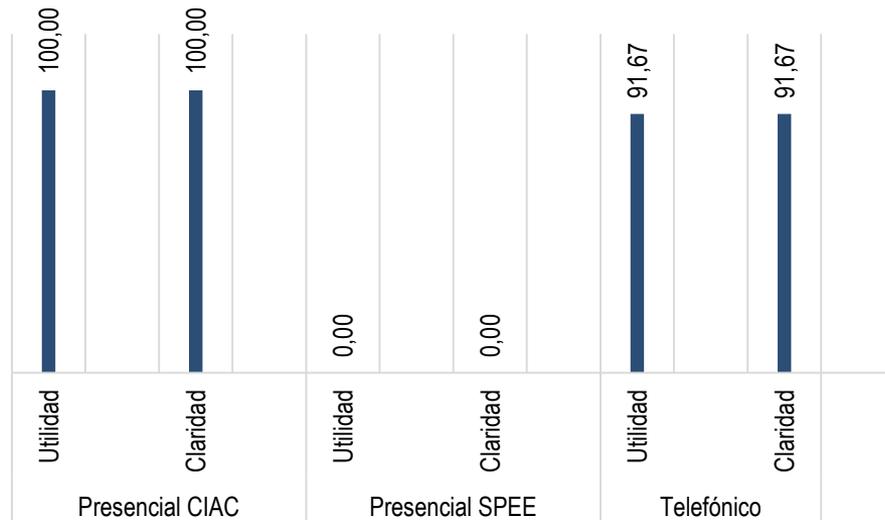
## Indicador Calidad del Servicio: 99,99%

En la territorial Noroccidente, el canal Presencial Sala Especializada, no tuvo ninguna encuesta de satisfacción en el mes de septiembre, por cuanto las categorías del eje se encuentran en cero. Por su parte todas las categorías de los canales Presencial CIAC y Telefónico fueron valoradas satisfactoriamente por los ciudadanos.



# INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL NOROCCIDENTE – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL TERRITORIAL NOROCCIDENTE



**Indicador Producto : 99,00%**

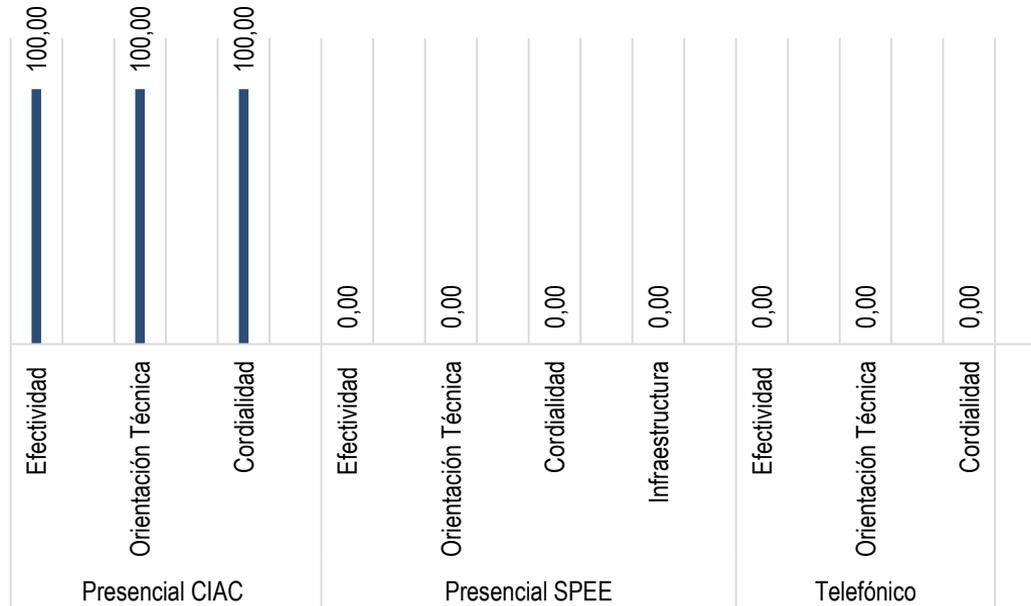
En la territorial Noroccidente, el canal Presencial Sala Especializada, no tuvo ninguna encuesta de satisfacción en el mes de septiembre, por cuanto las categorías del eje producto se encuentran en cero. Por su parte todas las categorías de los canales Presencial CIAC y Telefónico fueron valoradas satisfactoriamente por los ciudadanos.



Fuente: DICE.

# INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL NORTE – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE CALIDAD DEL SERVICIO POR CANAL TERRITORIAL NORTE



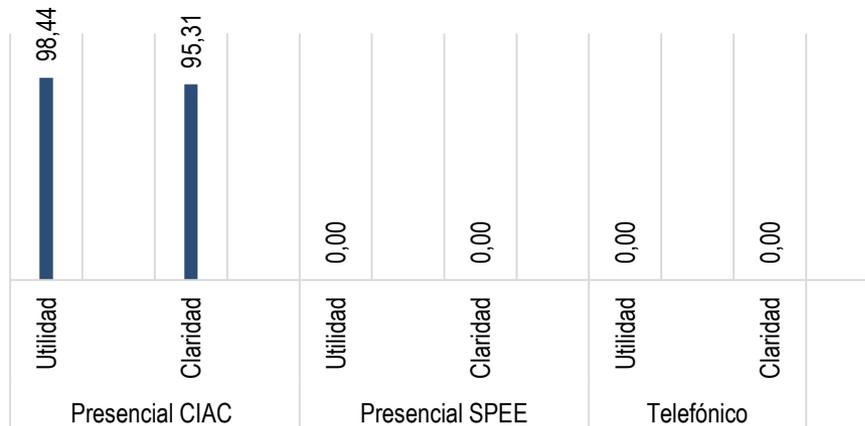
## Indicador Calidad del Servicio: 99,99%

En la territorial Norte, los canales Presencial Sala Especializada y Telefónico, no tuvieron ninguna encuesta de satisfacción en el mes de septiembre, por cuanto las categorías del eje se encuentran en cero. Sin embargo las categorías del canal Presencial CIAC fueron valoradas satisfactoriamente por los ciudadanos.



# INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL NORTE – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL TERRITORIAL NORTE



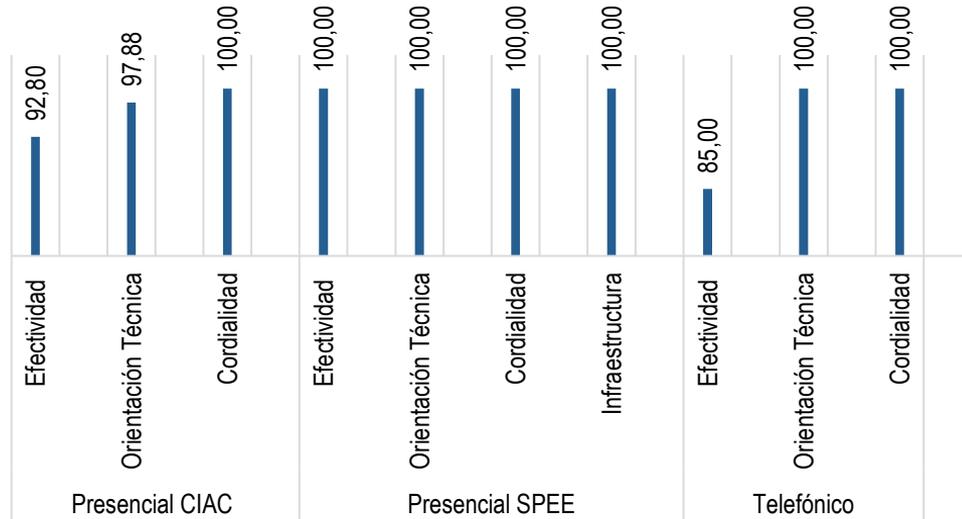
## Indicador Producto : 96,88%

En la territorial Norte, los canales Presencial Sala Especializada y Telefónico, no tuvieron ninguna encuesta de satisfacción en el mes de septiembre, por cuanto las categorías del eje producto se encuentran en cero. Sin embargo las categorías del canal Presencial CIAC fueron valoradas satisfactoriamente por los ciudadanos.



# INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL SUROCCIDENTE – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE CALIDAD DEL SERVICIO POR CANAL TERRITORIAL SUROCCIDENTE



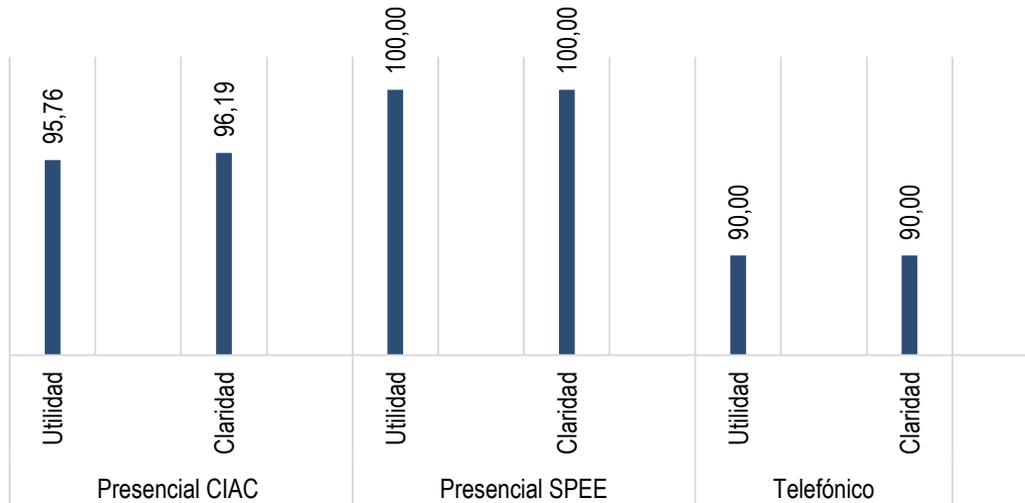
## Indicador Calidad del Servicio: 96,65%

La categoría que obtuvo una menor valoración dentro del eje calidad del servicio en la territorial Sucre para el mes de septiembre, fue la de Efectividad en el canal Telefónico.



# INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA TERRITORIAL SUROCCIDENTE – SEPTIEMBRE 2018

## CALIFICACIÓN (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL TERRITORIAL SUROCCIDENTE



Indicador Producto : 95,18%

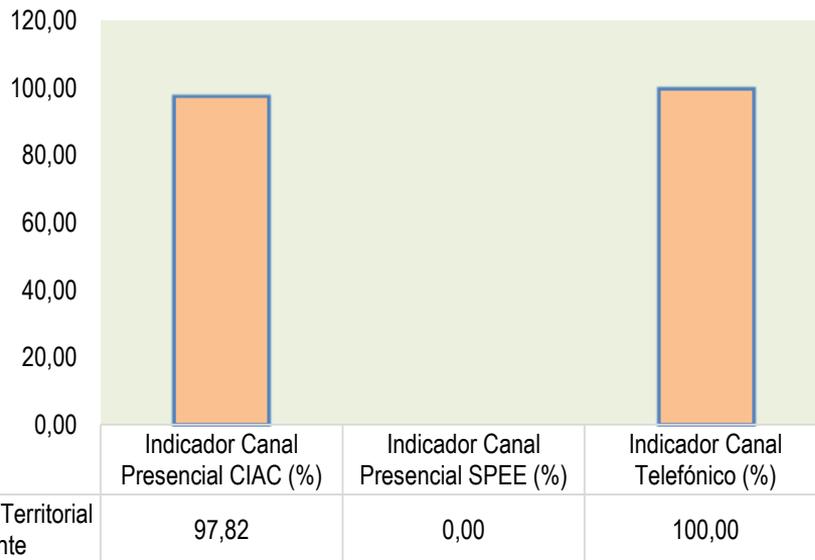
Claridad y Utilidad del canal telefónico, fueron las categorías que obtiene la menor valoración por parte de los ciudadanos en la territorial Sucre en el mes de septiembre.



# INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE – SEPTIEMBRE 2018



## INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN - TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE

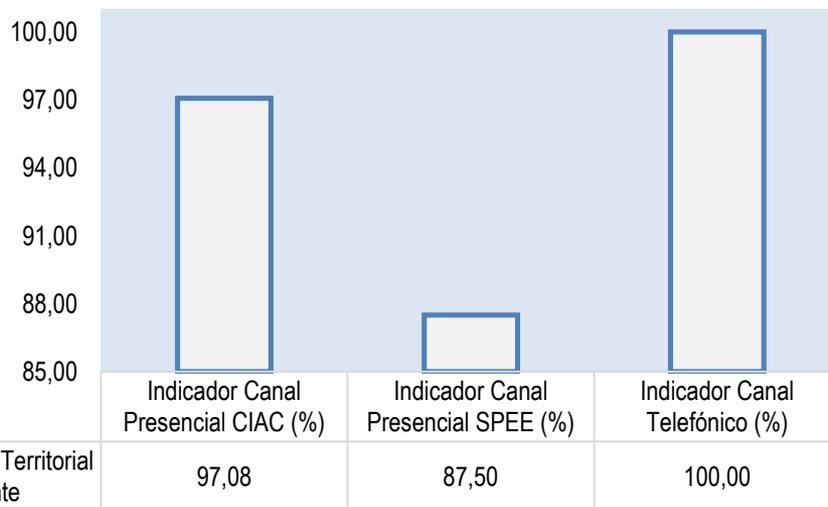


El canal de atención que obtuvo la mayor valoración en la territorial Centro Occidente, corresponde al canal Telefónico, seguido del canal Presencial CIAC, por su parte el canal Presencial Sala Especializada no registro ninguna encuesta de satisfacción para el mes de septiembre.



# INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE – SEPTIEMBRE 2018

## INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE

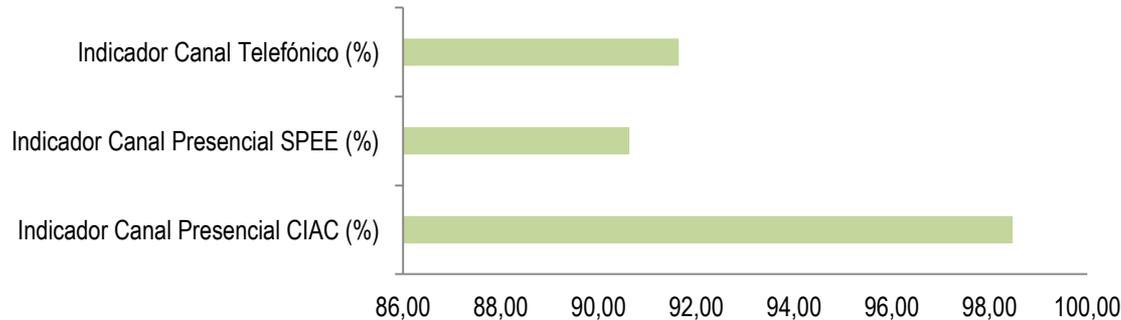


El canal de atención que obtuvo la mayor valoración en la territorial Centro Oriente, corresponde al canal Telefónico, seguido del canal Presencial CIAC con un 97,08% de satisfacción y por ultimo se ubica el canal Presencial Sala Especializada con un nivel de satisfacción del 87,50%.



# INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIAL CENTRO-DANE CENTRAL – SEPTIEMBRE 2018

## INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN TERRITORIAL CENTRO - DANE CENTRAL



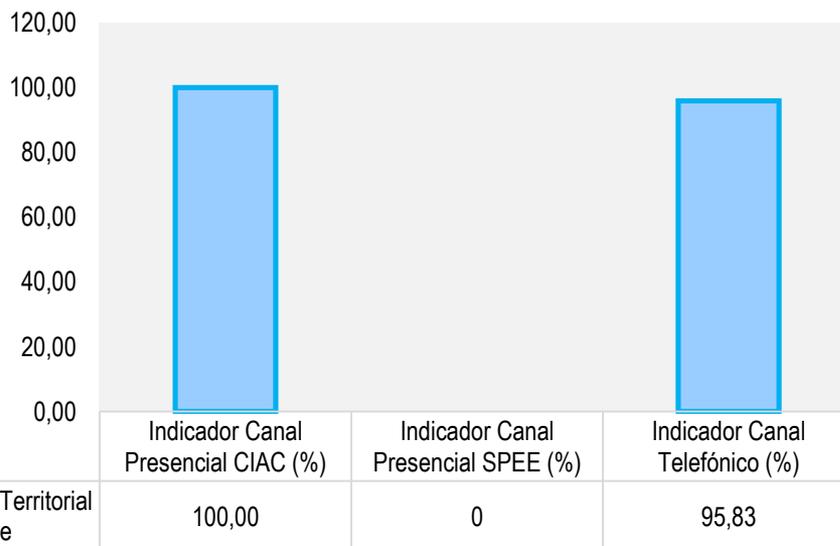
	Indicador Canal Presencial CIAC (%)	Indicador Canal Presencial SPEE (%)	Indicador Canal Telefónico (%)
■ Indicador por Canal Territorial Centro - DANE CENTRAL	98,47	90,63	91,64

El canal de atención que obtuvo la mayor valoración por parte de los ciudadanos en la territorial Centro – Dane Central, corresponde al canal Presencial CIAC, seguido del canal Telefónico con un 91,64% de satisfacción y por ultimo se ubica el canal Presencial Sala Especializada con un nivel de satisfacción del 90,63%.



# INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE – SEPTIEMBRE 2018

## INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE

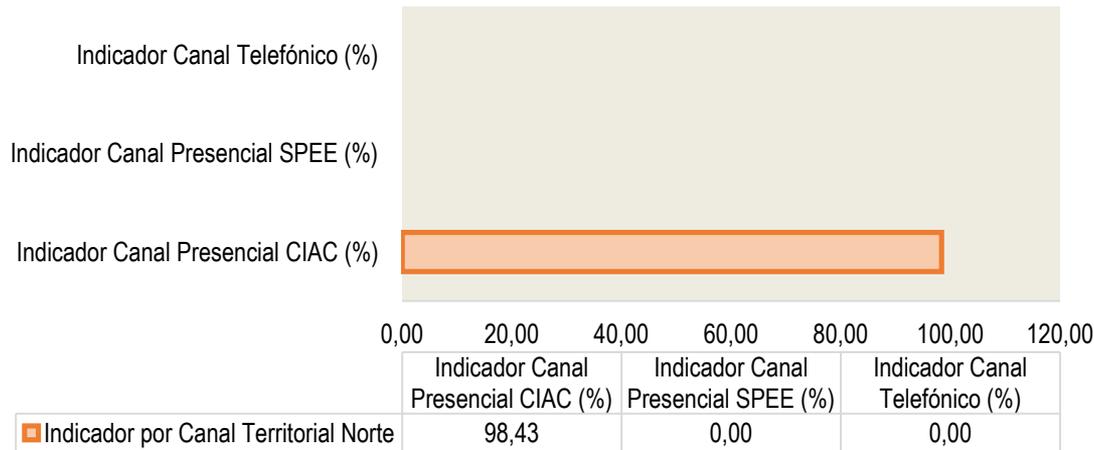


El canal de atención que obtuvo la mayor valoración por parte de los ciudadanos en la territorial Noroccidente, corresponde al canal Presencial CIAC, seguido del canal Telefónico con un 95,83% de satisfacción y por ultimo se ubica el canal Presencial Sala Especializada dado que para este mes no se registro ninguna encuesta de satisfacción para este canal.



# INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIAL NORTE – SEPTIEMBRE 2018

## INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN TERRITORIAL NORTE



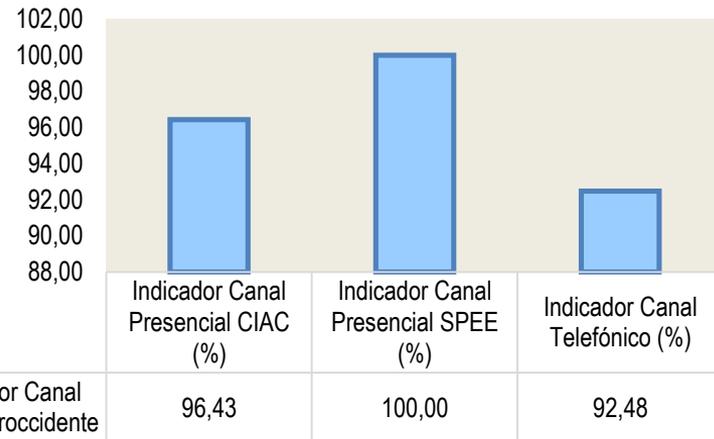
En la territorial Norte, el único canal de atención calificado por los ciudadanos en el mes de septiembre fue el Presencial CIAC, el cual obtuvo una nivel de satisfacción del 98,43%



# INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE – SEPTIEMBRE 2018

## INDICADOR TOTAL DE SATISFACCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE

El canal de atención que obtuvo la mayor valoración en la territorial Suroccidente, corresponde al canal Presencial Sala Especializada, seguido del canal Presencial CIAC con un 96,43% de satisfacción y por ultimo se ubica el canal Telefónico con un nivel de satisfacción del 92,48%.



# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN OPERACIONES ESTADÍSTICAS

---

SEPTIEMBRE 2018



GOBIERNO  
DE COLOMBIA

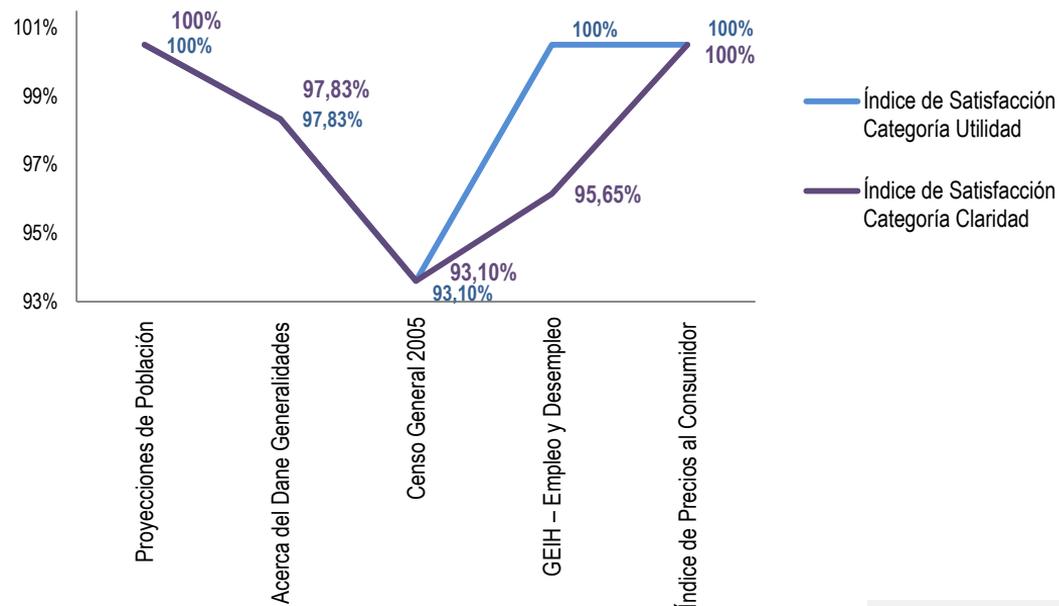


**DANE**  
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

# INDICE DE SATISFACCIÓN DE LAS 5 OPERACIONES ESTADÍSTICAS MAS EVALUADAS A NIVEL NACIONAL SEPTIEMBRE 2018

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LAS 5 OPERACIONES ESTADÍSTICAS MAS EVALUADAS A NIVEL NACIONAL

Las cinco operaciones estadísticas mas evaluadas a nivel nacional en el mes de septiembre, fueron: Proyecciones de Población con 49 encuestas, Acerca del Dane Generalidades con 46, Censo General 2005 con 29, GEIH – Empleo y Desempleo con 23, e Índice de Precios al Consumidor con 21 encuestas. Todas fueron valoradas satisfactoriamente tanto en la categoría de Utilidad como en la de Claridad, sin embargo Censo General 2005 es la operación estadística que menor valoración obtuvo en las dos categorías.



Fuente: DICE.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



**DANE**  
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia