

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

INFORME MENSUAL

Difusión, Comunicación y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

Agosto de 2018



REGISTRO DE ATENCIONES

AGOSTO DE 2018



GOBIERNO
DE COLOMBIA



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

TOTAL DE ATENCIONES MES DE AGOSTO DE 2018



ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
1. DANE CENTRAL - TERRITORIAL CENTRO	Presencial	157	231	235	232	245	152	117	203	1.572	3000	52.40%
	Telefonico	22	38	31	24	7	6	8	21	157	7000	168.89%
	Atendidos Avaya	857	890	967	1.134	3.180	1.139	1.455	2.043	11.665		
	Orfeo	368	426	380	420	477	335	1.481	466	4.353	9000	48.37%
	Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros (Sensibilización)	95	410	1.271	656	423	202	29	632	3.718	5400	68.85%
	Redes Sociales	15	10	3	0	2	3	0	0	33	300	11.00%
	Certificaciones Digitales	630	555	413	532	483	340	383	401	3.737	8000	46.71%
	Archivo Nacional de Datos	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	8.963	16.623	106.970	300000	35.66%
	Chat - Territorial Centro	212	366	788	1.266	764	614	413	468	4.891	45300	194.62%
	Chat - Asesor Virtual	6.320	12.130	26.317	26.165	2.986	2.477	3.648	3.228	83.271		
	Chat - CNPV	10.889	39.446	26.107	18.436	1.338	761	2.764	3.073	102.814	-	-
	SUBTOTAL	35.134	66.460	70.298	63.178	25.737	15.955	19.261	27.158	323.181	378.000	85.50%
2. CENTRO OCCIDENTE	Presencial	21	73	130	152	134	39	26	38	613	900	68.11%
	Telefonico	22	7	19	28	13	5	4	8	106	300	35.33%
	Orfeo	28	26	39	50	54	31	331	38	597	900	66.33%
	Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros	52	1.329	2.002	1.573	1.230	870	576	1.003	8.635	7200	119.93%
	Chat - Territorial Centro Occidente	1.383	564	1.254	902	666	734	436	316	6.255	12000	275.96%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	26.860		
	SUBTOTAL	5.299	9.275	19.235	18.405	3.890	3.166	3.561	3.340	43.066	21.300	202.19%
3. CENTRO ORIENTE	Presencial	13	31	32	41	25	6	17	18	183	600	30.50%
	Telefonico	5	10	10	6	5	1	3	6	46	300	15.33%
	Orfeo	27	36	19	21	32	35	441	45	656	900	72.89%
	Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros	63	286	1.141	83	67	239	941	772	3.592	3600	99.78%
	Chat - Territorial Centro Oriente	938	1.303	3.944	4.764	1.845	1.353	933	622	15.702	12000	354.68%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.936	26.860		
	SUBTOTAL	4.839	8.942	20.937	20.615	3.767	3.121	4.523	3.399	47.039	17.400	270.34%

TOTAL DE ATENCIONES MES DE AGOSTO DE 2018

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. NOROCCIDENTE	Presencial	151	134	162	214	195	105	72	72	1.105	1200	92.08%
	Telefonico	12	10	12	12	11	3	0	5	65	300	21.67%
	Orfeo	33	50	52	46	66	32	605	50	934	1000	93.40%
	Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros	138	1.093	801	1.226	679	497	238	816	5.488	7200	76.22%
	Chat - Territorial Norroccidente	587	636	697	542	591	551	798	477	4.879	12000	264.49%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	26.860		
	SUBTOTAL	4.714	9.199	17.515	17.740	3.335	2.675	3.901	3.357	39.331	21.700	181.25%
5. NORTE	Presencial	26	38	48	80	44	16	11	25	288	1200	24.00%
	Telefonico	8	7	3	27	7	7	5	1	65	300	21.67%
	Orfeo	35	36	54	48	30	37	546	49	835	1000	83.50%
	Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros	0	602	240	1.647	724	319	505	695	4.732	7200	65.72%
	Chat - Territorial Norte	364	516	368	576	488	362	190	114	2.978	12000	248.65%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	26.860		
	SUBTOTAL	4.226	8.475	16.504	18.078	3.086	2.228	3.445	2.821	35.758	21.700	164.78%
6. SUROCCIDENTE	Presencial	26	84	150	164	50	34	36	76	620	1200	51.67%
	Telefonico	28	35	45	32	19	14	10	17	200	300	66.67%
	Orfeo	46	36	67	33	43	42	519	50	836	1000	83.60%
	Socializacion estadística -Ferias (FNSC) y Otros	124	231	294	299	897	195	68	145	2.253	5400	41.72%
	Chat - Territorial Suroccidente	424	785	1.118	802	770	648	390	269	5.206	12000	267.22%
	Chat - Asesor Virtual	3.793	7.276	15.791	15.700	1.793	1.487	2.188	1.937	26.860		
	SUBSUBTOTAL	4.441	8.447	17.465	17.030	3.572	2.420	3.211	2.494	35.975	19.900	180.78%
TOTAL ATENCIONES 2018		58.653	110.798	161.954	155.046	43.387	29.565	37.902	42.569	524.350	480.000	109.24%

TOTAL DE ATENCIONES MES DE AGOSTO DE 2018



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

ATENCIONES 2018		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	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	24.896	480.000	351%
	Usuarios Telefonicos Información General (Conmutador)	67.790	81.501	199.253	203.700	75.611	97.146	94.616	89.221	908.838		
	Socialización estadística -Ferias (FNSC) y Otros (Sensibilización)	472	3.951	5.749	5.484	4.020	2.322	2.357	4.063	28.418		
	Chat	40.082	92.126	139.548	131.953	18.413	14.935	20.512	18.251	475.820		
	Redes sociales	15	10	3	0	2	3	0	0	33		
	Certificacione Digitales	630	555	413	532	483	340	383	401	3.737		
	Archivo Nacional de Datos - ANDA	15.569	11.958	13.786	14.313	15.832	9.926	8.963	16.623	106.970		
	3er Censo Nacional agropecuario - ANDA	8.573	7.537	8.053	8.718	6.008	7.258	7.170	6.831	60.148		
	Sociedad de la Estadística	3.570	0	1.761	5.807	6.744	5.812	4.043	6.709	34.446		
	Suscriptores – Procesamientos Especializados	220	109	164	117	231	251	97	169	1.358		
	PQRSD	3.090	3.257	7.720	8.894	4.984	2.626	3.558	3.800	37.929		
	TOTAL	141.896	203.202	378.905	382.282	136.965	142.658	147.386	149.299	1.682.593		

Total Atenciones Agosto 2018: **149.299**

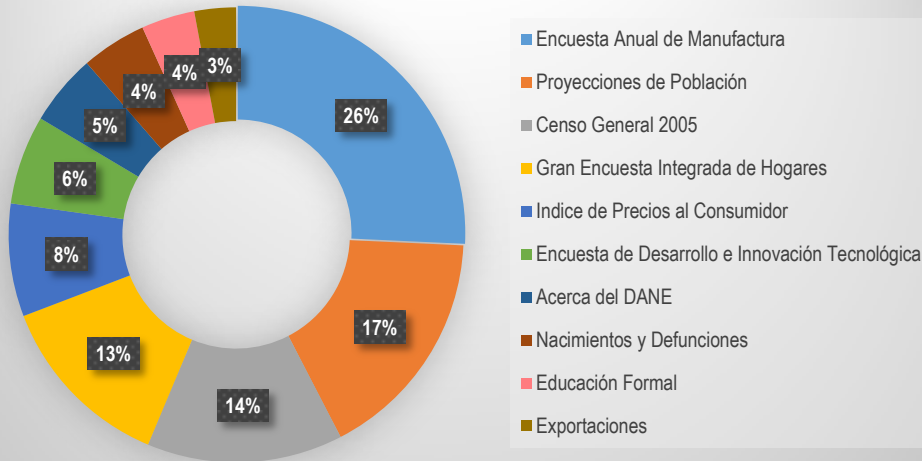


Fuente: DICE.

10 OPERACIONES ESTADÍSTICAS O SERVICIOS MÁS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA –SIAC. CANALES: PRESENCIAL CIAC, PRESENCIAL SPEE Y TELEFÓNICO

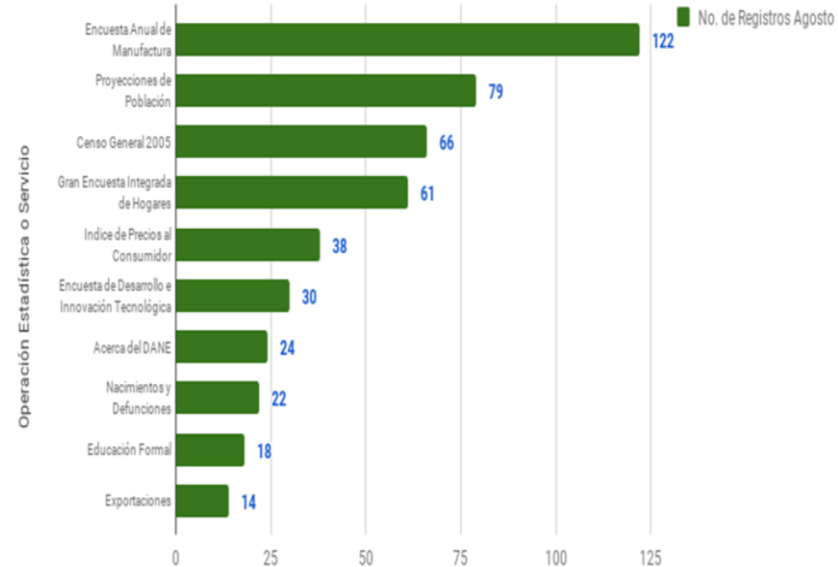


DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA



No. de Registros Agosto

No. de Registros Agosto vs. Operación Estadística o Servicio



No. de Registros Agosto

Fuente: DICE.

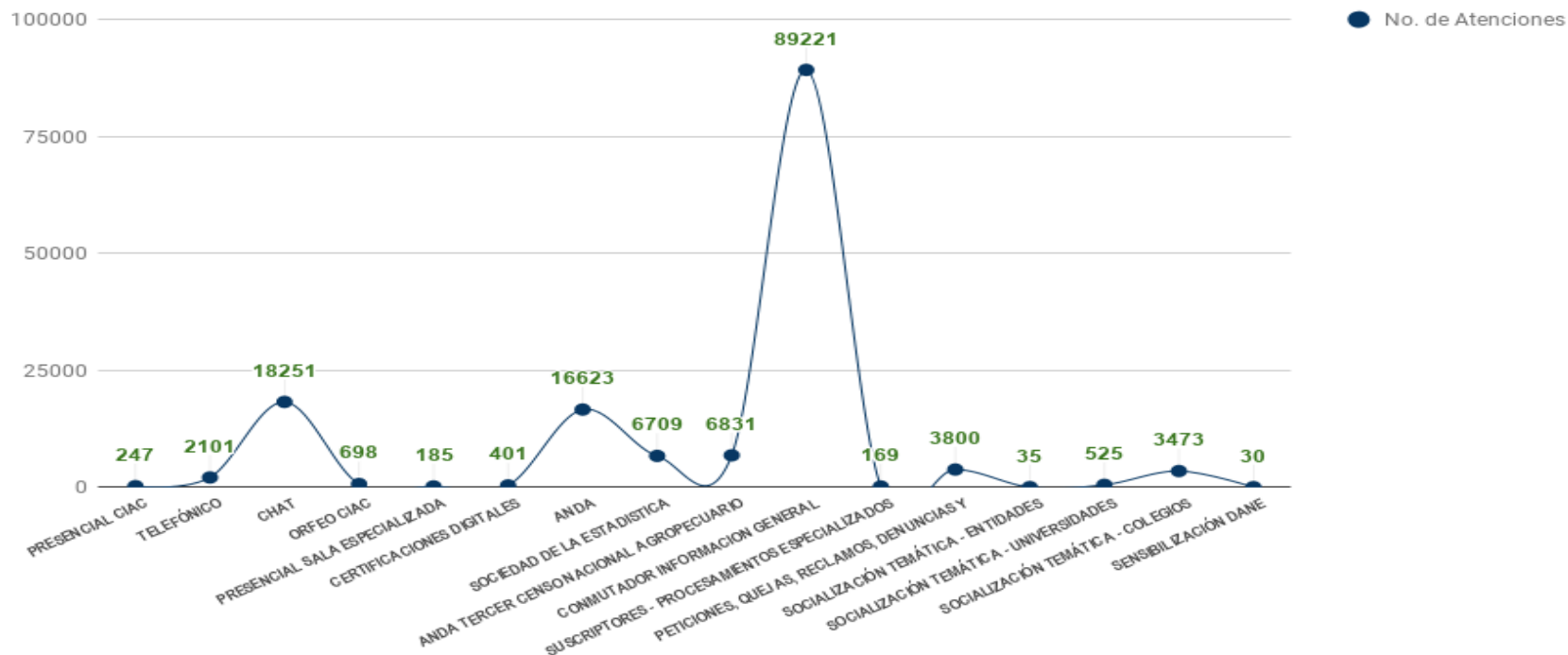
ATENCIONES REGISTRADAS AGOSTO DE 2018

TERRITORIALES – DANE CENTRAL



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

No. de Atenciones vs. Canal/Servicio



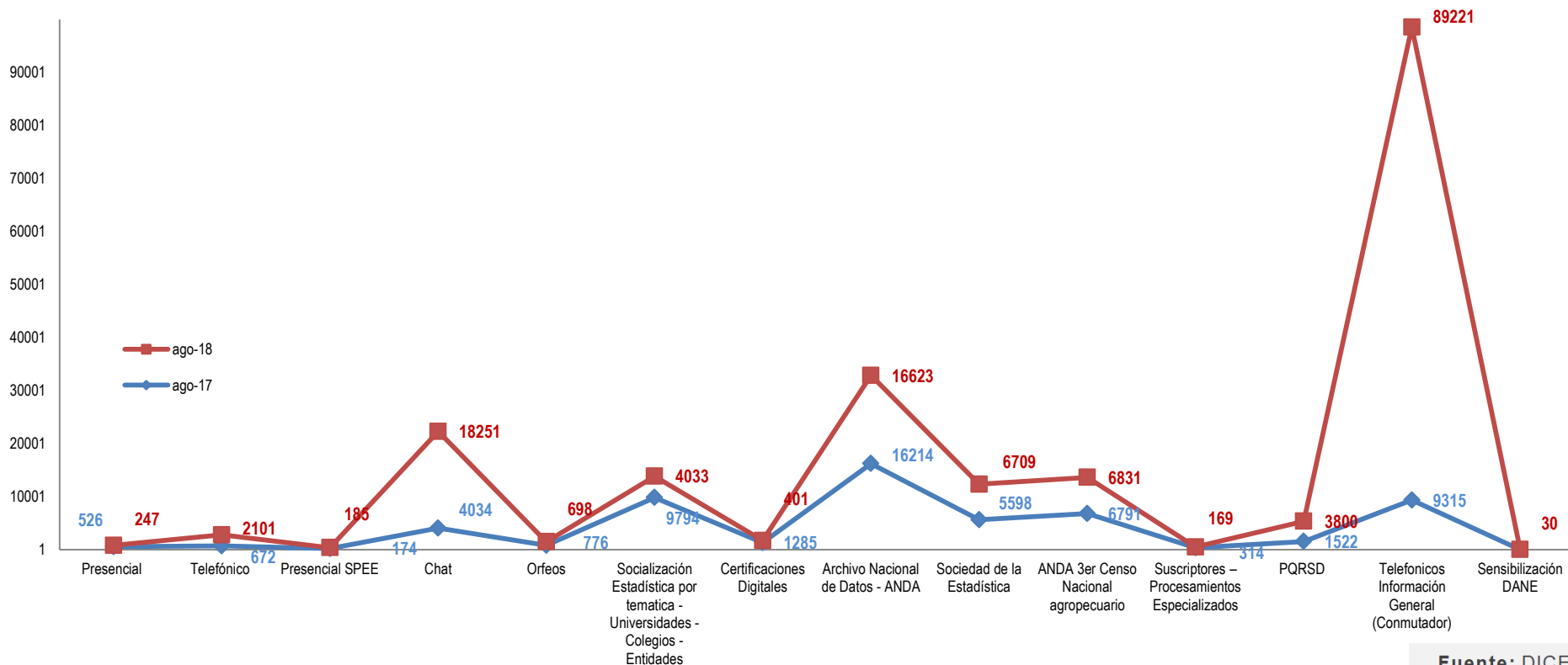
Fuente: DICE.

ATENCIONES TOTALES REGISTRADAS

AGOSTO DE 2017 - 2018



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA



Fuente: DICE.

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA



GOBIERNO
DE COLOMBIA



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN A LA CUDADANÍA

Objetivo

Medir la satisfacción de la ciudadanía con respecto a los productos y servicios ofrecidos a través de los canales de atención al ciudadano dispuestos por la Entidad.

Alcance

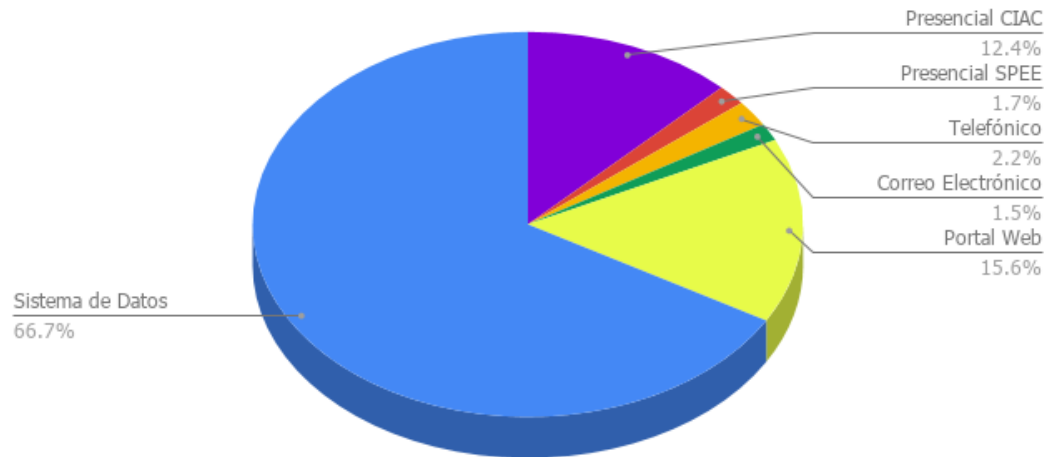
Las actividades de medición de satisfacción de la ciudadanía, inician con la solicitud de evaluación de satisfacción según el canal utilizado, continúa con la generación de reportes a partir de los resultados de la medición de satisfacción y finaliza con la generación del informe de registro y medición de satisfacción de los ciudadanos, así como el cargue en solución de los indicadores de gestión.

Las actividades de medición se realizan en Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC) a nivel nacional, la Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE), los Centros de Datos (CD), Centros de Información que funcionan mediante convenios y por medio del Portal Web de la entidad www.dane.gov.co.

TOTAL DE CIUDADANOS QUE RESPONDEN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN AGOSTO DE 2018



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA



La mayoría de encuestas efectivas para el mes de agosto corresponden al Sistema de Datos Abiertos. De las 1980 encuestas realizadas en todos los canales de atención 1320 pertenecen a este canal, lo que equivale al 66.7% del total de encuestas realizadas por los ciudadanos, le sigue en número de encuestas el Portal Web.

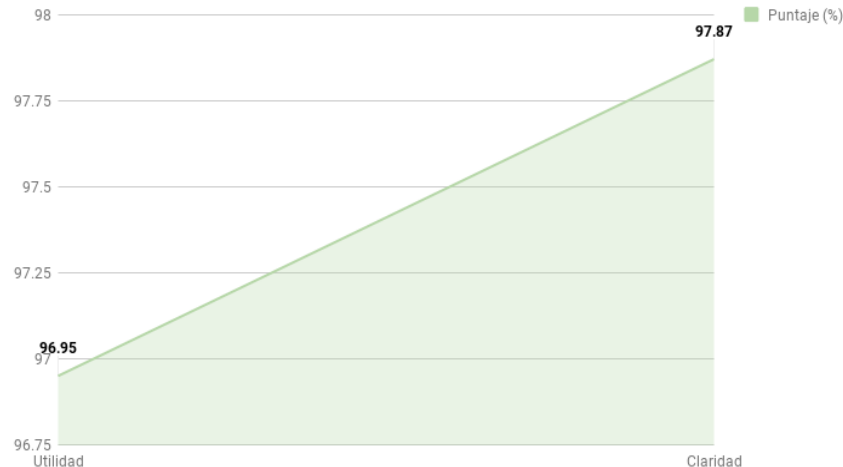
Canal de Atención	No. de Encuestas
Presencial CIAC	246
Presencial SPEE	34
Telefónico	43
Correo Electrónico	29
Portal Web	308
Sistema de Datos abiertos	1320
Total	1980

Fuente: DICE.

CANAL PRESENCIAL CIAC – CALIFICACIÓN POR CATEGORIA AGOSTO DE 2018

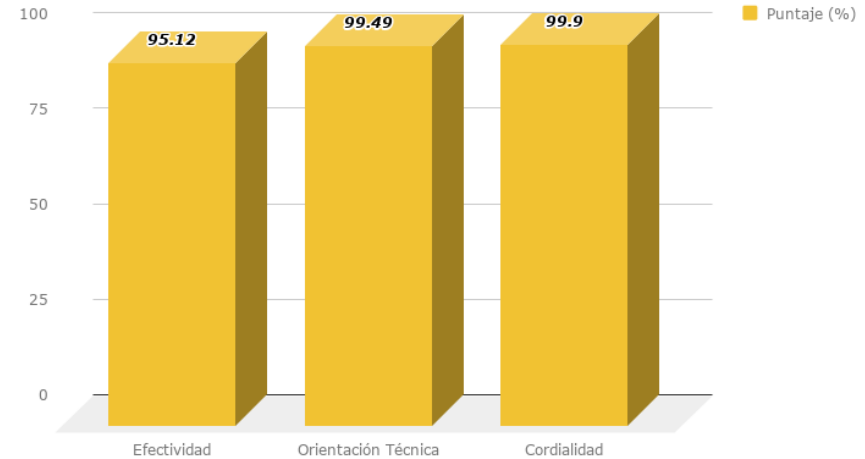


Calificación por Categoría Eje Producto Canal Presencial CIAC



Fuente: DICE.

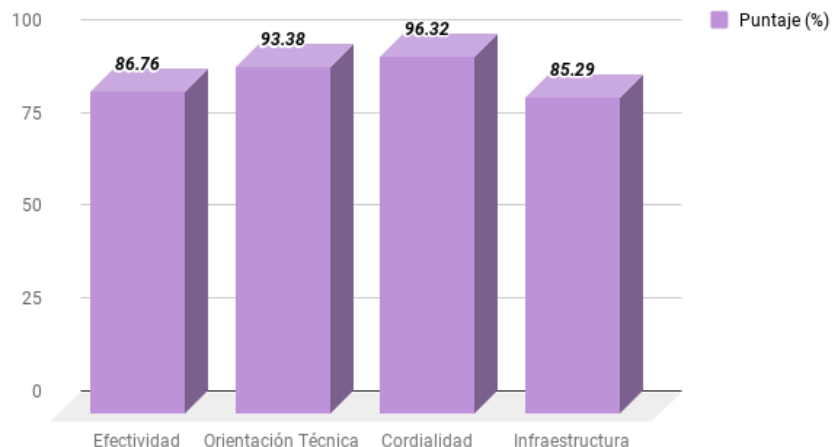
Calificación por Categoría Eje Calidad Servicio Canal Presencial CIAC



La categoría de indagación que obtuvo una mayor valoración por parte de los ciudadanos corresponde a **Cordialidad** para el canal Presencial CIAC a nivel nacional, en el eje calidad del servicio. Para el eje producto la categoría mejor calificada fue **Claridad**.

CANAL PRESENCIAL SPEE – CALIFICACIÓN POR CATEGORIA AGOSTO DE 2018

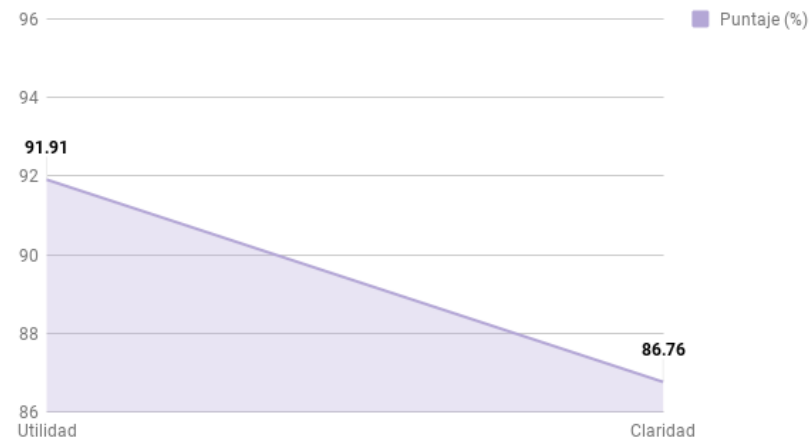
Calificación por Categoría Eje Calidad del Servicio Canal Presencial SPEE



La categoría que obtuvo una mayor valoración por parte de los ciudadanos para eje calidad del servicio corresponde a **Cordialidad** y para el eje producto fue **Utilidad** en el canal Presencial SPEE a nivel nacional.



Calificación por Categoría Eje Producto Canal Presencial SPEE



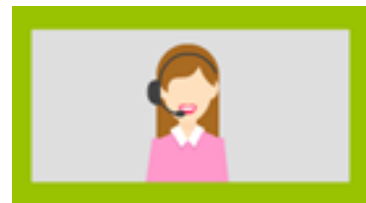
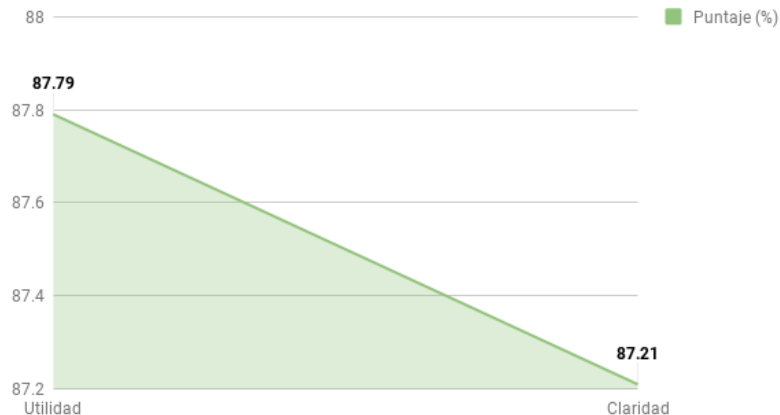
CANAL TELEFÓNICO– CALIFICACIÓN POR CATEGORÍA

AGOSTO DE 2018

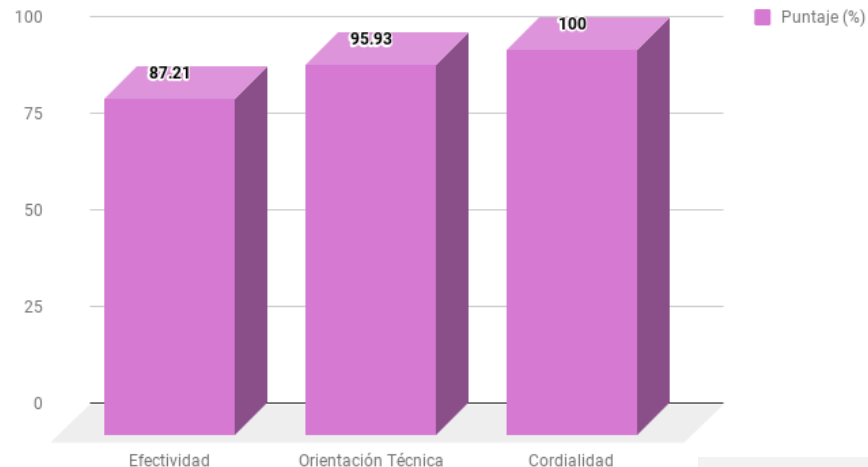


DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

Calificación por Categoría Eje Producto Canal Telefónico



Calificación por Categoría Eje Calidad del Servicio Canal Telefónico

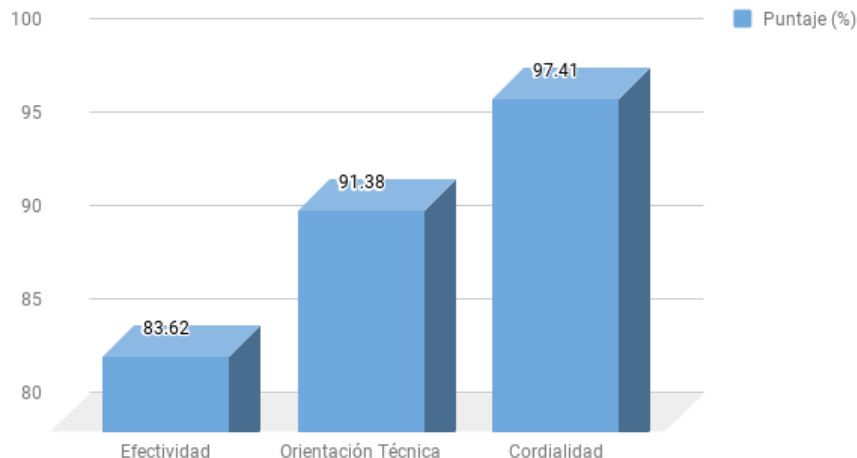


La categoría que obtuvo una mayor valoración por parte de los ciudadanos corresponde a **Cordialidad** para el eje calidad del Servicio y para el eje producto la mayor valoración la obtuvo **Utilidad** en canal Telefónico a nivel nacional.

Fuente: DICE.

CANAL CORREO ELECTRÓNICO- CALIFICACIÓN POR CATEGORIA AGOSTO DE 2018

Calificación por Categoría Eje Calidad del Servicio Canal Correo Electrónico



Calificación por Categoría Eje Producto Canal Correo Electrónico



Fuente: DICE.

La categoría que obtuvo una mayor valoración por parte de los ciudadanos corresponde a **Cordialidad** para el eje calidad del servicio, y para el eje producto las dos categorías evaluadas obtuvieron la misma calificación en canal Correo Electrónico a nivel nacional.

SISTEMA DE DATOS ABIERTOS- CALIFICACIÓN POR CATEGORIA AGOSTO DE 2018



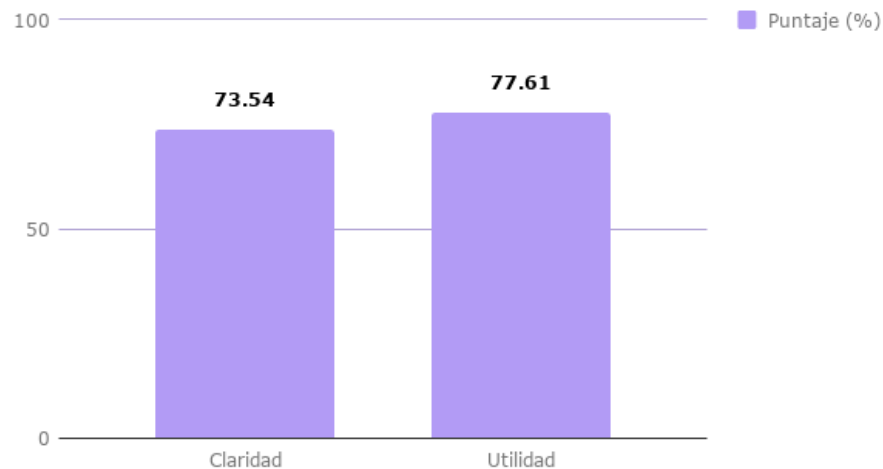
DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA



Calificación por Categoría Eje Usabilidad Sistema de Datos Abiertos



Calificación por Categoría Eje Producto Sistema de Datos Abiertos



La categoría que obtuvo una mayor valoración por parte de los ciudadanos corresponde a **Navegabilidad** para el eje Usabilidad y en el Eje Producto la mayor valoración corresponde a **Utilidad** en el Sistema de Datos Abiertos a nivel nacional.

Fuente: DICE.

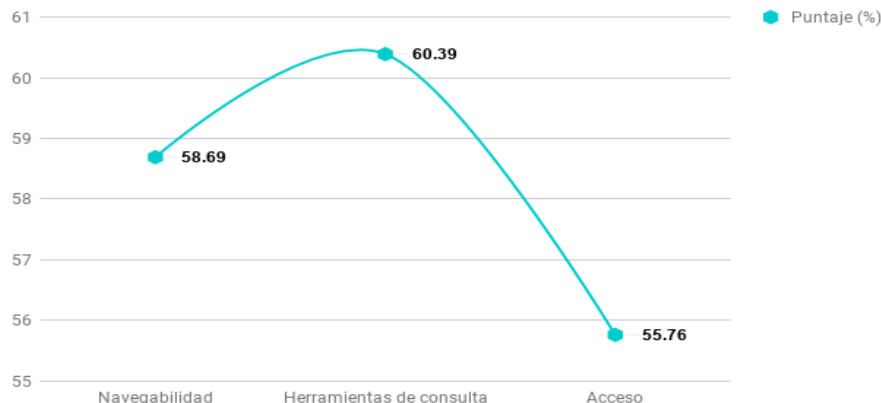
PORTAL WEB- CALIFICACIÓN POR CATEGORÍA

AGOSTO DE 2018



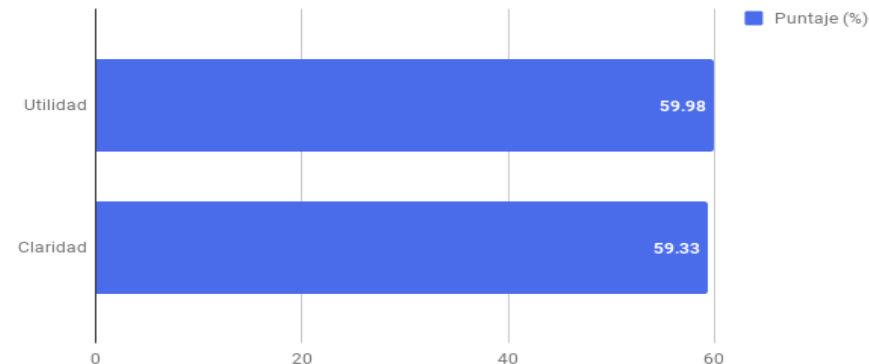
DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

Calificación por Categoría Eje Usabilidad Portal Web



La categoría de indagación que obtuvo una mayor valoración por parte de los ciudadanos corresponde a **Herramientas de Consulta** para el Eje Usabilidad y en el eje producto la mayor valoración corresponde a **Utilidad** en el Portal Web a nivel nacional.

Calificación por Categoría Eje Producto Portal Web



Fuente: DICE.

INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO

AGOSTO DE 2018



96.34%

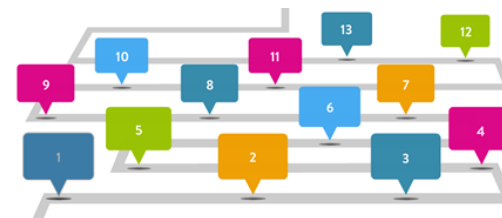
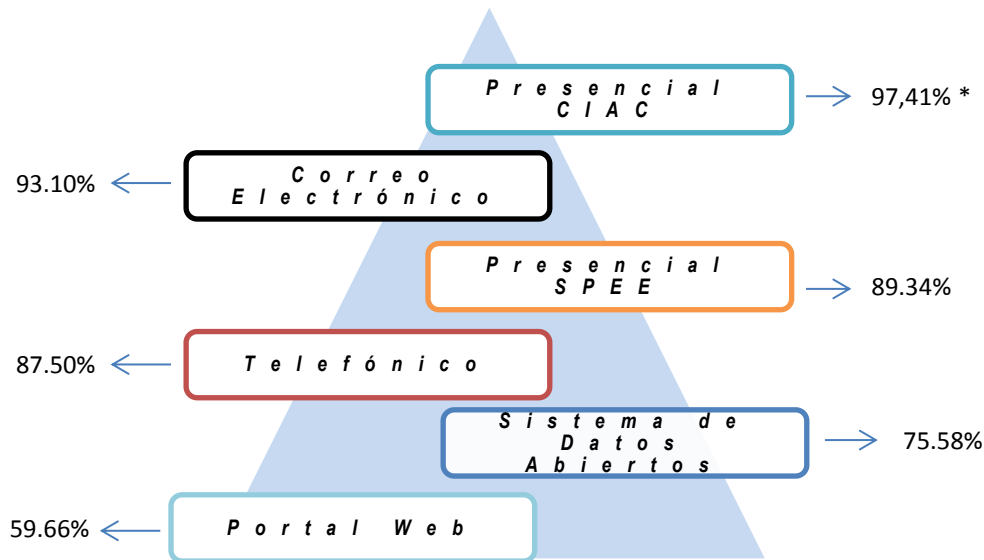


Objetivo: Conocer la percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio recibido en Centros de Información y Atención al ciudadano (CIAC), Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE), Centros de Datos (CD) y Centros de Información que funcionan por convenio.

*Promedio calificaciones categorías del canal de atención

Fuente: DICE.

INDICADOR EJE PRODUCTO AGOSTO DE 2018



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

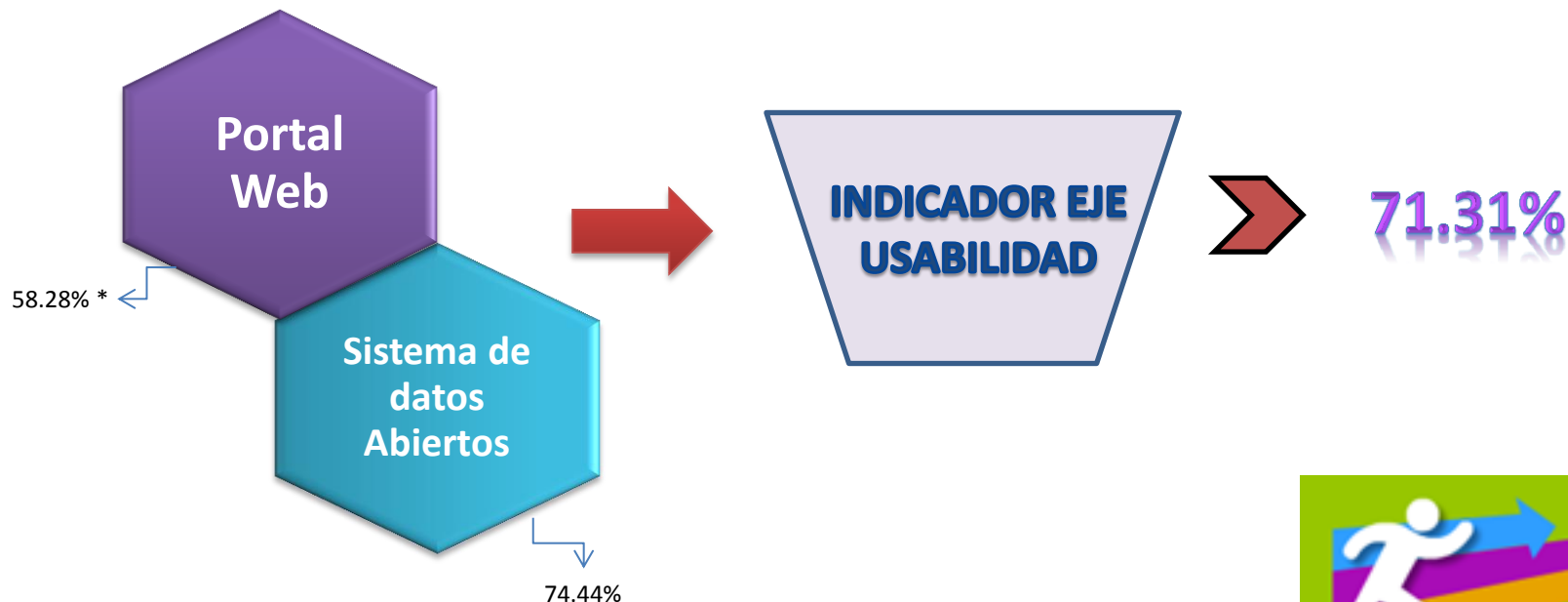


76.56%

*Promedio calificaciones categorías del canal de atención

Fuente: DICE.

INDICADOR EJE USABILIDAD AGOSTO DE 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

AGOSTO 2018



GOBIERNO
DE COLOMBIA



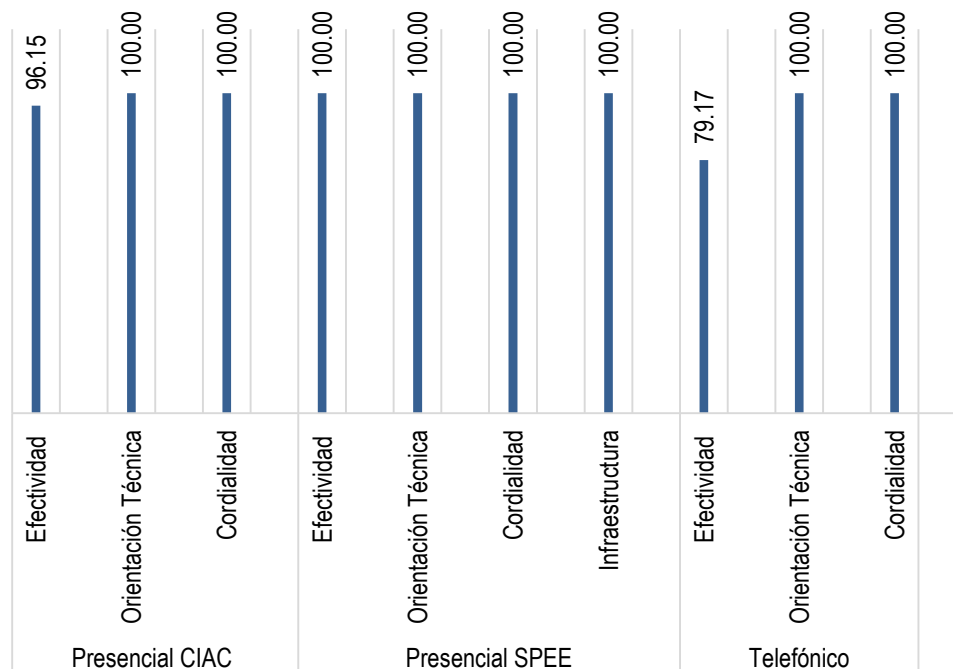
DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA - TERRITORIAL CENTROOCCIDENTE AGOSTO DE 2018



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

CALIFICACIÓN (%) DEL EJE CALIDAD DEL SERVICIO POR CANAL TERRITORIAL CENTROOCCIDENTE



Indicador Calidad del Servicio:
97,98%

En el eje calidad del Servicio para el mes de agosto, la categoría que obtuvo la menor valoración corresponde a **Efectividad** en el canal Telefónico.



Fuente: DICE.

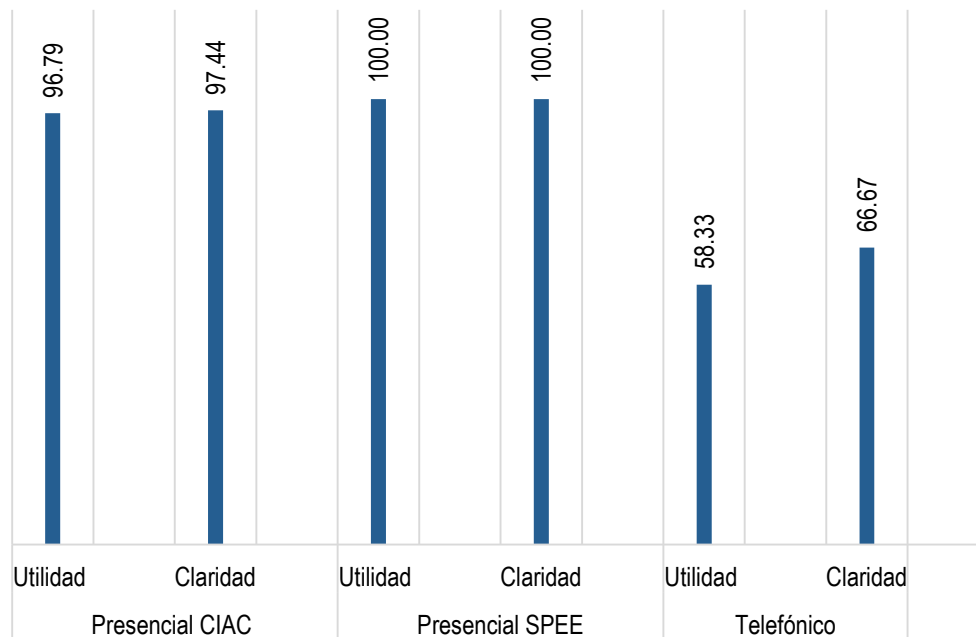
INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA - TERRITORIAL CENTROOCCIDENTE

AGOSTO DE 2018



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

CALIFICACION (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL TERRITORIAL CENTROOCCIDENTE



Indicador Producto : 92,65%

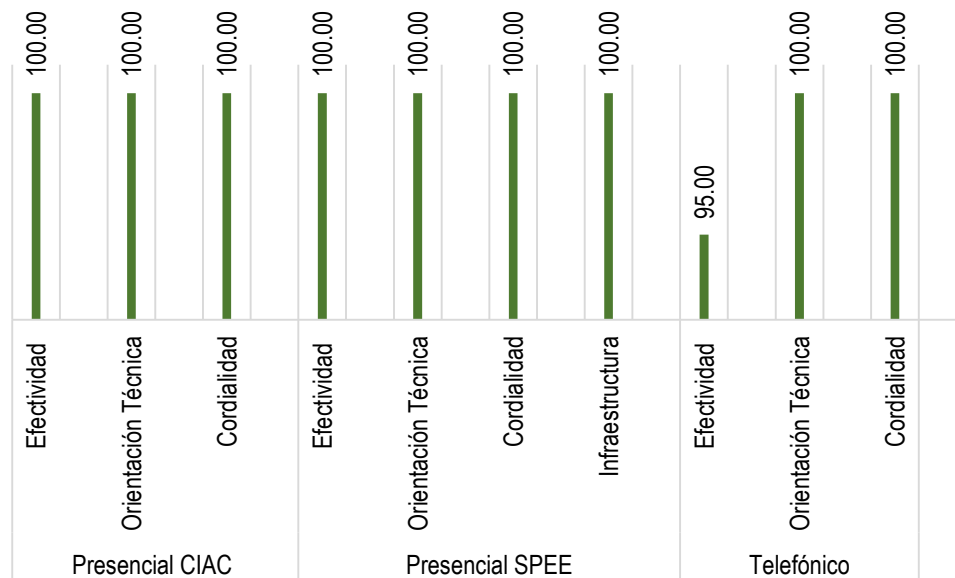
En el eje producto la categoría con la menor valoración corresponde a **Utilidad** para el canal telefónico.



Fuente: DICE.

INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA - TERRITORIAL CENTROORIENTE AGOSTO DE 2018

CALIFICACIÓN (%) DEL EJE CALIDAD DEL SERVICIO POR CANAL TERRITORIAL CENTROORIENTE



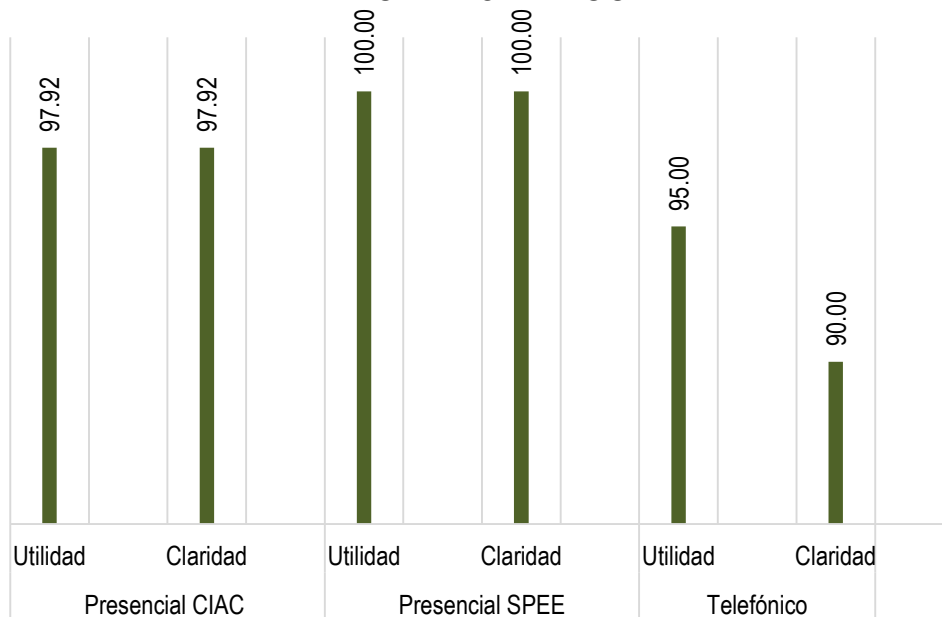
Indicador Calidad del Servicio: 99,52%

En la Territorial Centrooriente la categoría que obtuvo una menor valoración en el mes de agosto por parte de los ciudadanos fue **Efectividad** en el canal telefónico.



INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA - TERRITORIAL CENTROORIENTE AGOSTO DE 2018

CALIFICACIÓN (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL TERRITORIAL CENTROORIENTE



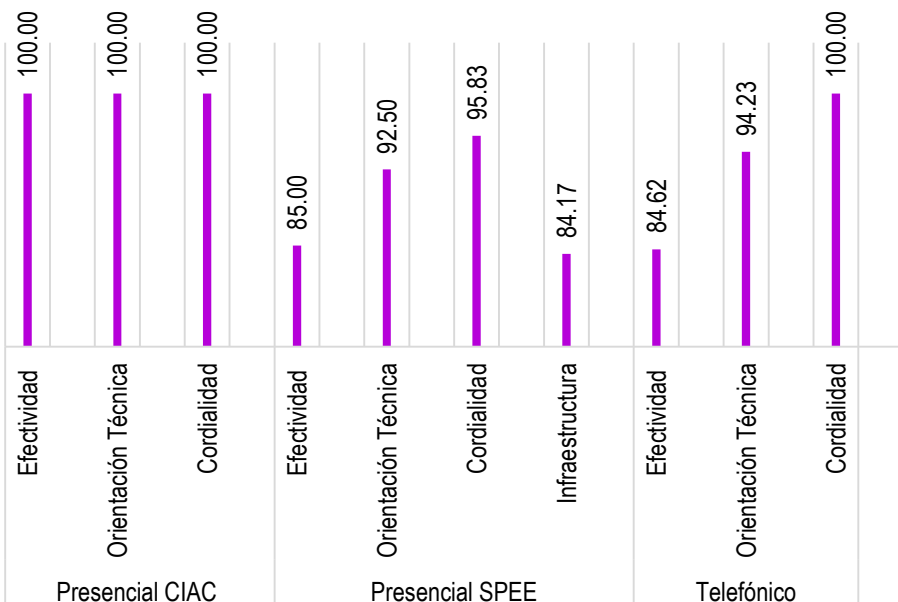
Indicador Producto : 96,70%

La categoría que obtuvo la menor valoración en el mes de agosto por parte de la ciudadanía es **Claridad** en el canal telefónico.



INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA - DANE CENTRAL AGOSTO DE 2018

CALIFICACIÓN (%) DEL EJE CALIDAD DEL SERVICIO POR CANAL DANE CENTRAL



Indicador Calidad del Servicio: 94,48%

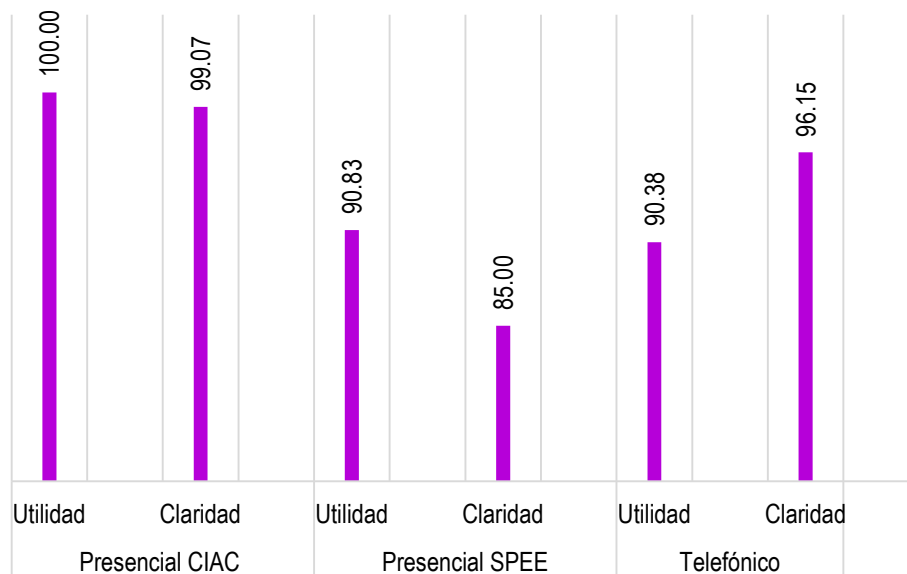
La categoría que tiene la menor valoración es **Infraestructura** en el canal presencial SPEE, y le sigue **Efectividad** en el canal telefónico. Se incluyen resultados de encuestas de los Centros de Datos.



Fuente: DICE.

INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA - DANE CENTRAL AGOSTO DE 2018

CALIFICACIÓN (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL DANE CENTRAL



Indicador Producto : 93,81%

La categoría que tiene la menor valoración es **Claridad** en el canal presencial SPEE, y le sigue **Utilidad** en el canal telefónico. Se incluyen resultados de encuestas de los Centros de Datos.

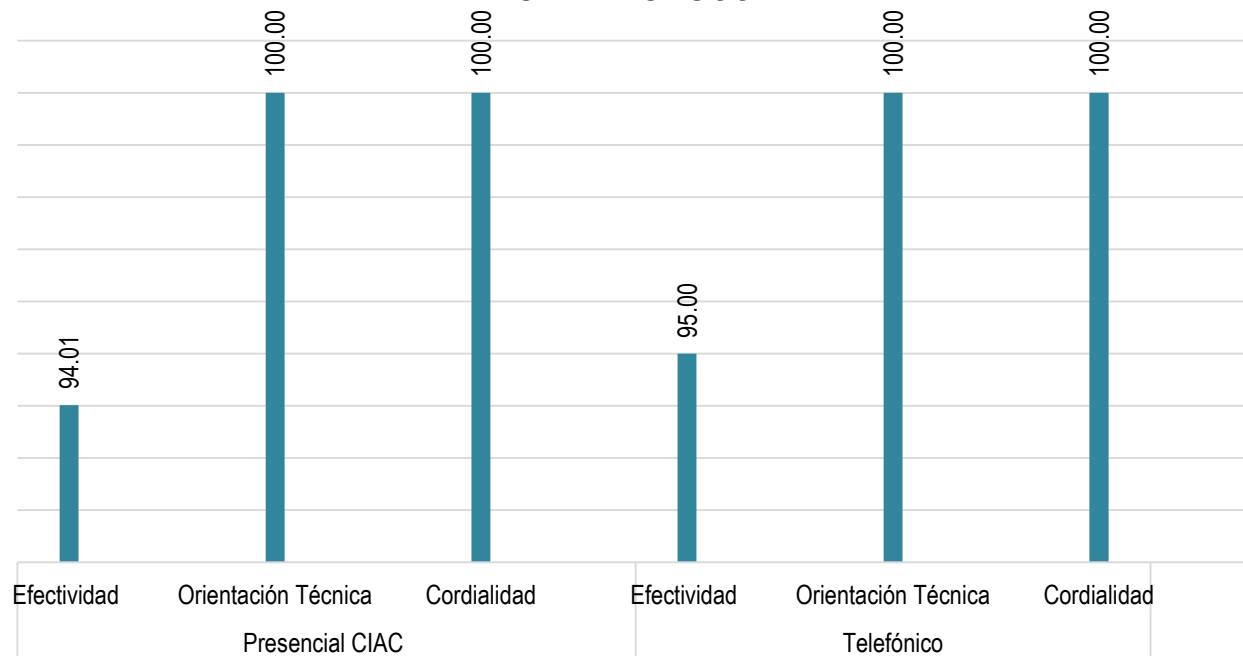


INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA - TERRITORIAL NOROCCIDENTE AGOSTO DE 2018



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

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



**Indicador Calidad
del Servicio:
98,01%**

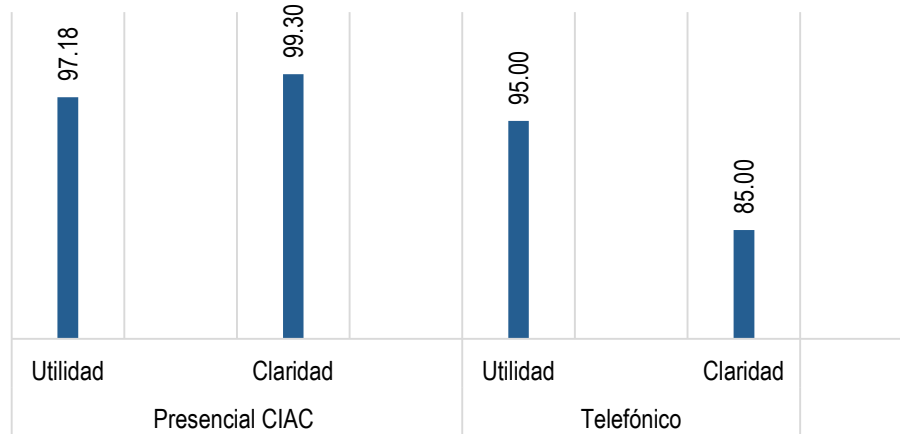
La categoría que tiene la calificación más baja en el mes es **Efectividad** en el canal Presencial CIAC. Para agosto no hay encuestas en el canal Presencial SPEE.



Fuente: DICE.

INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA - TERRITORIAL NOROCCIDENTE AGOSTO DE 2018

CALIFICACIÓN (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL TERRITORIAL NOROCCIDENTE



Indicador Producto : 97,70%

La valoración por categoría que tiene la menor calificaciones **Claridad** en el canal telefónico. No se tienen encuestas para el Canal Presencial SPEE



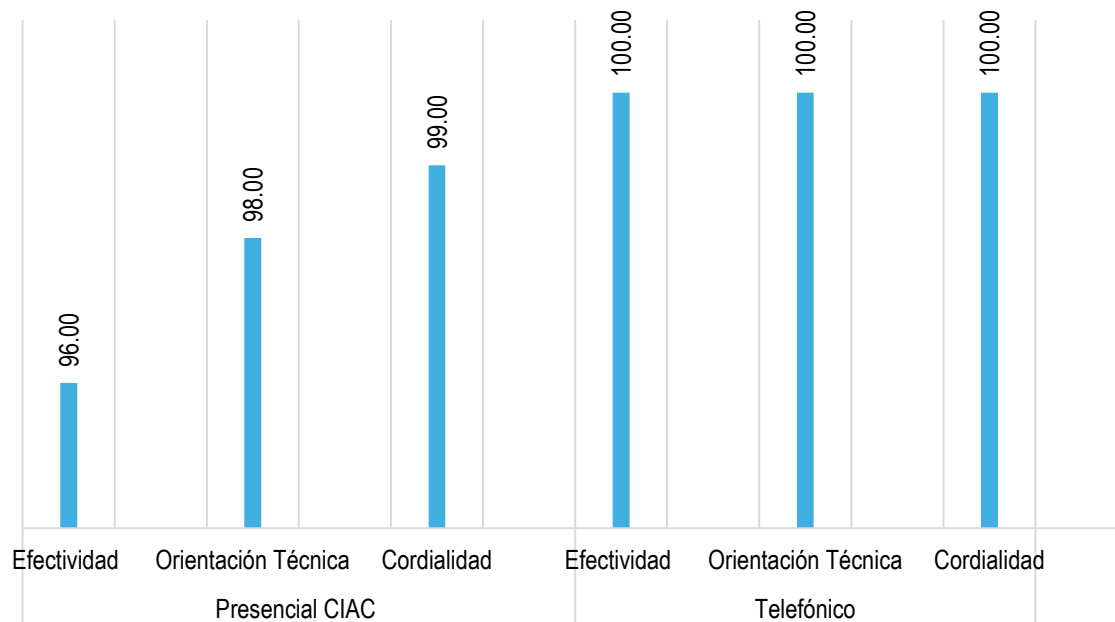
Fuente: DICE.

INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA - TERRITORIAL NORTE AGOSTO DE 2018



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

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



Indicador Calidad
del Servicio:
97,74%

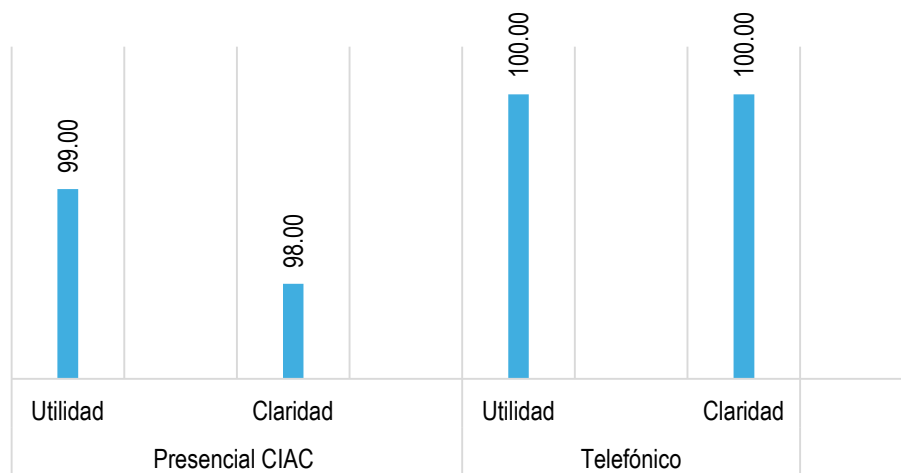
La categoría con la menor valoración en el mes de agosto corresponde a **Efectividad** en el canal Presencial CIAC. No se tienen encuestas para el canal Presencial SPEE



Fuente: DICE.

INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA - TERRITORIAL NORTE AGOSTO DE 2018

CALIFICACIÓN (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL TERRITORIAL NORTE



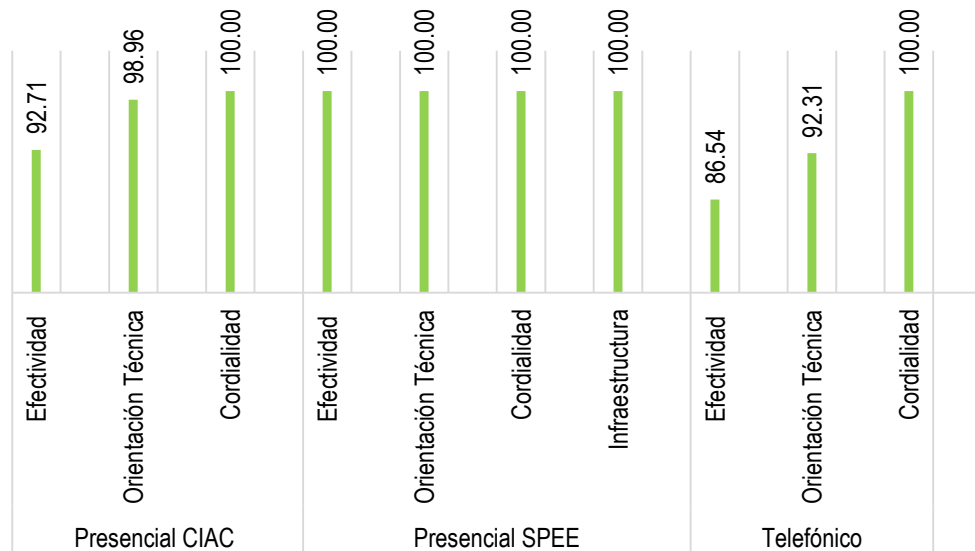
Indicador Producto : 98,56%

La categoría **Claridad** del canal presencial CIAC tiene la calificación más baja con el 98%. No se tienen encuestas para el canal Presencial SPEE.



INDICADOR EJE CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL Y POR CATEGORIA - TERRITORIAL SUROCCIDENTE AGOSTO DE 2018

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



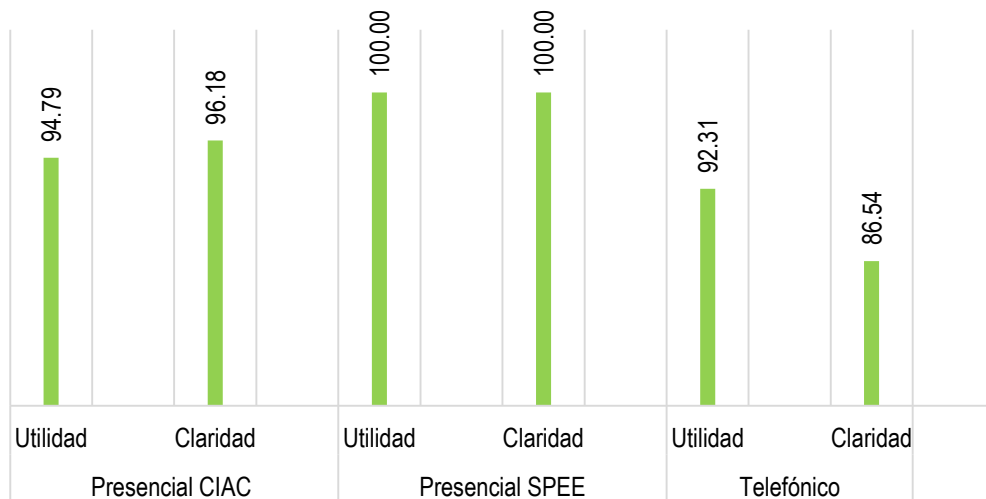
Indicador Calidad del Servicio: 96,59%

La categoría **Efectividad** correspondiente al canal telefónico es el menor valorado en esta territorial para el mes de agosto, y le sigue orientación técnica.



INDICADOR EJE PRODUCTO TOTAL Y POR CATEGORIA - TERRITORIAL SUROCCIDENTE AGOSTO DE 2018

CALIFICACIÓN (%) DEL EJE PRODUCTO POR CANAL TERRITORIAL SUROCCIDENTE



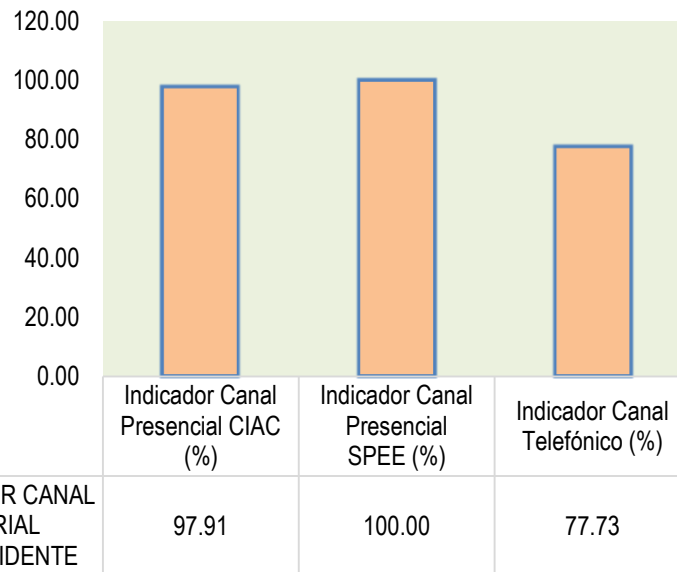
Indicador Producto : 94,61%

Claridad es la categoría del canal telefónico que obtiene la menor valoración por parte de los ciudadanos en esta territorial para el mes de agosto.



INDICADOR POR CANAL DE ATENCIÓN TERRITORIAL CENTROOCCIDENTE AGOSTO DE 2018

INDICADOR POR CANAL TERRITORIAL
CENTROOCCIDENTE



El canal que obtuvo la mayor valoración en esta territorial corresponde a Presencial SPEE, seguido del canal Presencial CIAC y por último se tiene el canal telefónico con una calificación de 77,73%.

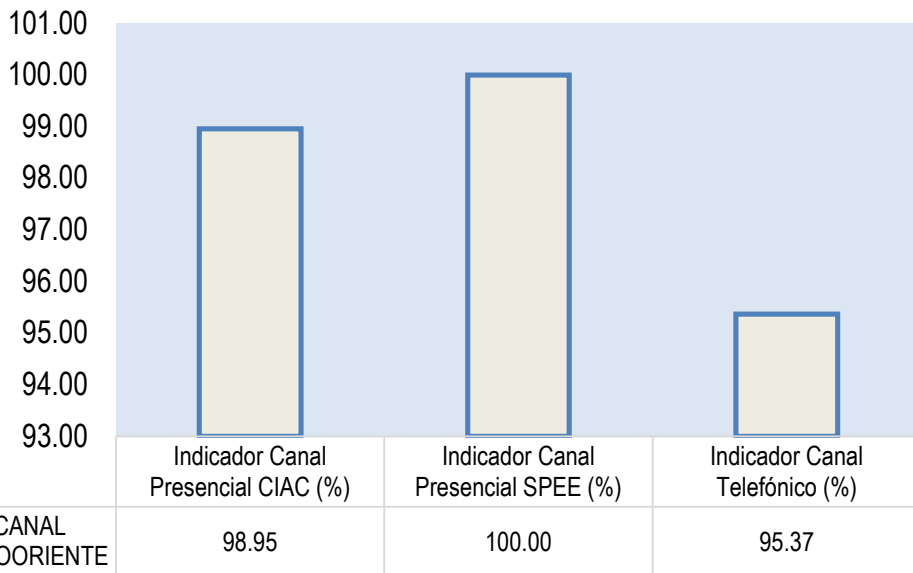


INDICADOR POR CANAL DE ATENCIÓN - TERRITORIAL CENTROORIENTE AGOSTO DE 2018



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

INDICADOR POR CANAL TERRITORIAL CENTROORIENTE



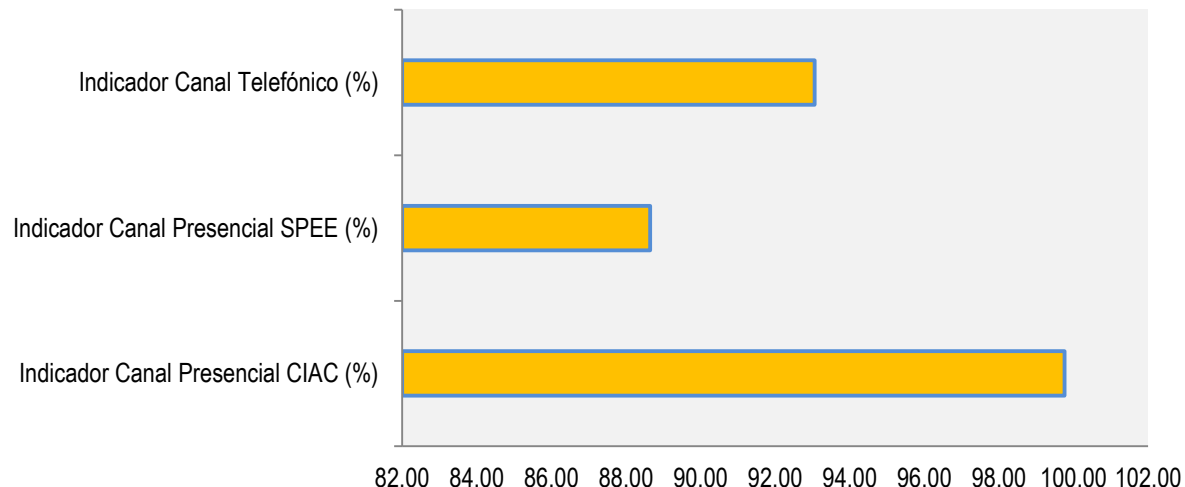
El canal de atención telefónico tiene la calificación más baja entre los tres canales evaluados con el 95,37 %, le sigue el canal presencial CIAC con 98,95% y por último el canal presencial SPEE con una calificación del 100%.



Fuente: DICE.

INDICADOR POR CANAL DE ATENCIÓN - DANE CENTRAL AGOSTO DE 2018

INDICADOR POR CANAL DANE CENTRAL



	Indicador Canal Presencial CIAC (%)	Indicador Canal Presencial SPEE (%)	Indicador Canal Telefónico (%)
INDICADOR POR CANAL DANE CENTRAL	99.76	88.65	93.06

El canal de atención que obtiene la calificación más alta por parte de los ciudadanos es el Presencial CIAC, le sigue el canal telefónico y por último el canal presencial SPEE con el 88,65 %. Se incluyen encuestas de los Centros de Datos.



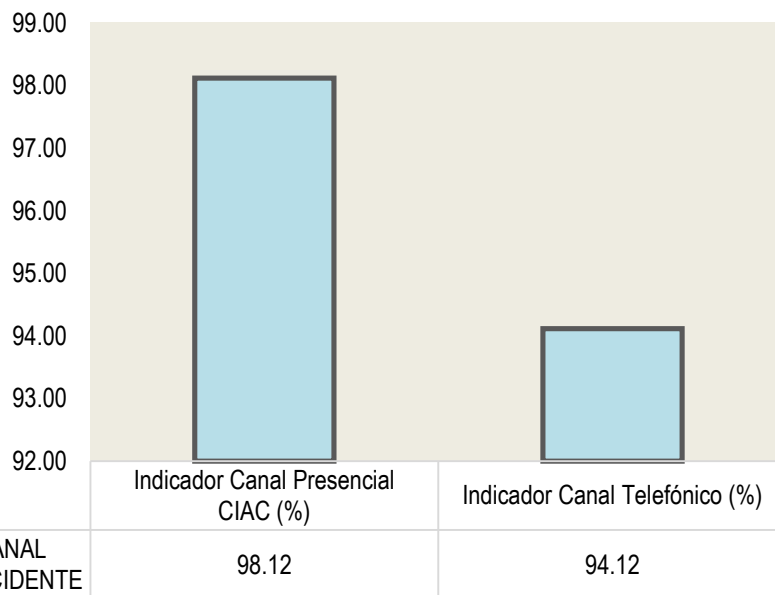
Fuente: DICE.

INDICADOR POR CANAL DE ATENCIÓN- TERRITORIAL NOROCCIDENTE AGOSTO DE 2018



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

INDICADOR POR CANAL TERRITORIAL NOROCCIDENTE



El canal de atención presencial CIAC obtiene la calificación más alta por parte de la ciudadanía en esta territorial con el 98,12%, y le sigue el canal telefónico con el 94,1%.



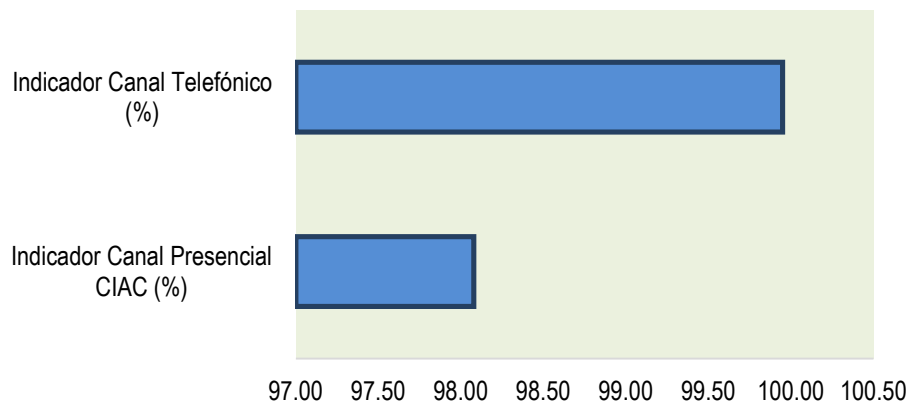
Fuente: DICE.

INDICADOR POR CANAL DE ATENCIÓN- TERRITORIAL NORTE AGOSTO DE 2018



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

INDICADOR POR CANAL TERRITORIAL NORTE



El canal de atención telefónico obtiene la calificación más alta por parte de la ciudadanía en esta territorial con el 99,95%, y le sigue el canal presencial CIAC con el 98,08%. No se tienen calificaciones para el canal Presencial SPEE.

	Indicador Canal Presencial CIAC (%)	Indicador Canal Telefónico (%)
■ INDICADOR POR CANAL TERRITORIAL NORTE	98.08	99.95



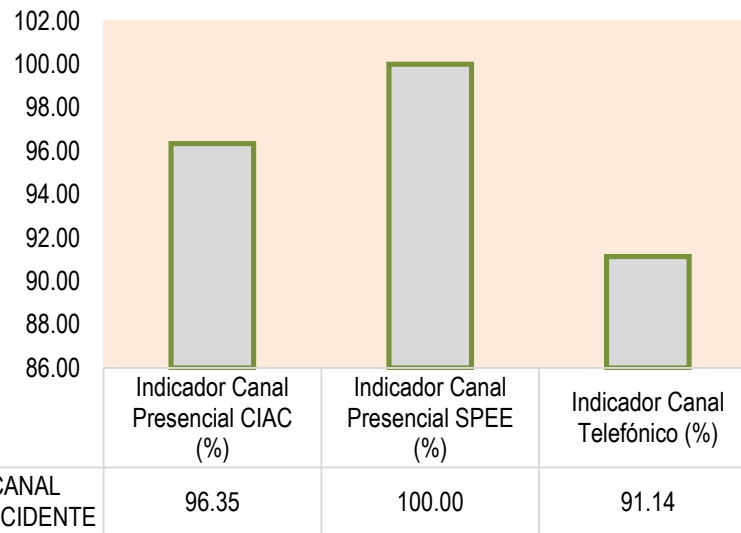
Fuente: DICE.

INDICADOR POR CANAL DE ATENCIÓN- TERRITORIAL SUROCCIDENTE AGOSTO DE 2018



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

INDICADOR POR CANAL TERRITORIAL SUROCCIDENTE



El canal de atención presencial SPEE obtiene la calificación más alta por parte de la ciudadanía en esta territorial con el 100%, le sigue el canal presencial CIAC con el 96,35% y el canal telefónico con el 91,14%.



Fuente: DICE.



GOBIERNO
DE COLOMBIA



DANE
INFORMACIÓN ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia