

REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Informe Semestral
Enero – junio / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Contenido

- 1. Medición de satisfacción de la ciudadanía.**
- 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.**
- 3. Registro de atenciones.**

1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

¿Qué se evalúa?

Se han determinado tres ejes para el análisis de la satisfacción de la ciudadanía y los grupos de interés: Calidad del servicio, Producto y Usabilidad.

Cada eje se vincula a las siguientes categorías:

- **Calidad del servicio:** Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad e Infraestructura*.
- **Producto:** Utilidad y Claridad.
- **Usabilidad:** Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.

Los canales evaluados son:

- Presencial CIAC
- Presencial Sala Especializada
- Telefónico
- Correo electrónico
- Sistema de datos abiertos
- Portal web

1

PRESENCIAL CIAC

Ejes: Calidad del servicio – Producto.
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad.
PRD: Utilidad y Claridad

2

PRESENCIAL SALA ESPECIALIZADA

Ejes: Calidad del servicio – Producto.
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad e Infraestructura.
PRD: Utilidad y Claridad.

3

TELEFÓNICO

Ejes: Calidad del servicio – Producto.
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad.
PRD: Utilidad y Claridad.

4

CORREO ELECTRÓNICO

Ejes: Calidad del servicio – Producto.
Categorías: CS: Efectividad, Orientación técnica y Cordialidad.
PRD: Utilidad y Claridad.

5

SISTEMA DE DATOS ABIERTOS

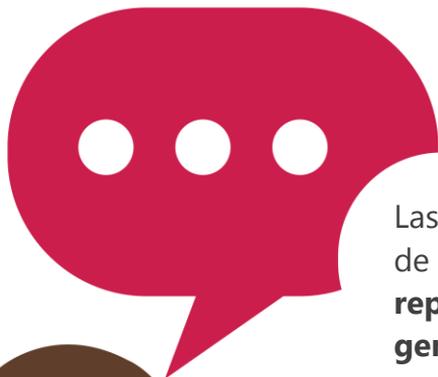
Ejes: Usabilidad – Producto.
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.
PRD: Utilidad y Claridad.

6

PORTAL WEB

Ejes: Usabilidad – Producto.
Categorías: USB: Navegabilidad, Herramientas de consulta y Acceso.
PRD: Utilidad y Claridad.

Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



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, finaliza con **la generación del informe** de registro y medición de satisfacción de los ciudadanos.

Las actividades de medición se realizan en:

- Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC) a nivel nacional.
- Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE).
- Centros de Datos (CD).
- Centros de Información que funcionan mediante convenios.
- Portal Web de la entidad **www.dane.gov.co**.

2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



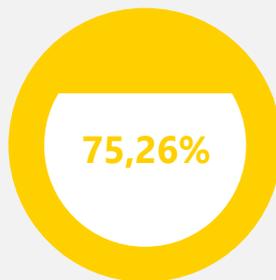
**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

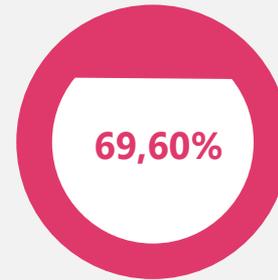
Resultados generales indicadores de satisfacción I Semestre 2019



Calidad del servicio



Producto



Usabilidad

Interpretación indicadores de satisfacción

| Indicador de satisfacción | Nivel de satisfacción | Rango (%) | Estado indicador |
|--|---|---------------------|------------------|
| Calidad del servicio Producto Usabilidad | Alto  | Mayor o igual a 85 | Satisfactorio |
| | Medio  | Entre 75,01 y 84,99 | Aceptable |
| | Bajo  | Menor o igual a 75 | Crítico |

Los resultados de los indicadores del I semestre de 2019 no son comparables con los resultados del mismo periodo del año 2018, pues el sistema de medición de satisfacción que actualmente opera, inició a partir de agosto de ese año.

La calificación promedio del semestre en el indicador de Calidad del servicio fue de 96,28%, 75,22% en Producto y 69,43% en Usabilidad.

Calificación por categoría – Eje Calidad del servicio I semestre 2019 - Total nacional

Durante el primer semestre de 2019 los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada y Telefónico, tuvieron una calificación promedio por encima del 85% en las categorías Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad e Infraestructura*.

Correo electrónico presenta calificaciones satisfactorias en las categorías Orientación técnica y Cordialidad, pero en Efectividad la calificación promedio del semestre estuvo por debajo del 75% en la escala del indicador, lo que demuestra un nivel bajo de satisfacción por parte de los ciudadanos. Las calificaciones más críticas de la categoría Efectividad se registraron en los meses de marzo y junio con 69,87% y 68,75% respectivamente.

*La categoría Infraestructura, solo aplica para el canal Presencial Sala Especializada

| | Presencial CIAC | | |
|--|-----------------|---------------------|---------------|
| | Efectividad | Orientación técnica | Cordialidad |
| Enero | 96,61% | 99,46% | 100,00% |
| Febrero | 97,74% | 99,43% | 99,91% |
| Marzo | 97,83% | 99,48% | 99,79% |
| Abril | 96,76% | 98,83% | 99,61% |
| Mayo | 96,34% | 99,06% | 99,88% |
| Junio | 96,52% | 99,50% | 99,83% |
| Calificación promedio semestral | 96,97% | 99,29% | 99,84% |

| | Presencial Sala Especializada | | | |
|--|-------------------------------|---------------------|---------------|-----------------|
| | Efectividad | Orientación técnica | Cordialidad | Infraestructura |
| Enero | 90,22% | 97,83% | 96,74% | 86,96% |
| Febrero | 95,45% | 93,18% | 100,00% | 86,36% |
| Marzo | 97,92% | 97,92% | 98,96% | 91,67% |
| Abril | 94,74% | 93,42% | 98,68% | 88,16% |
| Mayo | 91,25% | 92,50% | 96,25% | 78,75% |
| Junio | 96,15% | 94,23% | 97,12% | 83,65% |
| Calificación promedio semestral | 94,29% | 94,85% | 97,96% | 85,93% |

| | Telefónico | | |
|--|---------------|---------------------|---------------|
| | Efectividad | Orientación técnica | Cordialidad |
| Enero | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Febrero | 99,40% | 99,10% | 100,00% |
| Marzo | 96,67% | 97,92% | 98,75% |
| Abril | 95,56% | 97,22% | 98,89% |
| Mayo | 95,67% | 98,08% | 99,52% |
| Junio | 96,34% | 97,56% | 98,78% |
| Calificación promedio semestral | 97,27% | 98,31% | 99,32% |

| | Correo electrónico | | |
|--|--------------------|---------------------|---------------|
| | Efectividad | Orientación técnica | Cordialidad |
| Enero | 73,53% | 86,76% | 88,24% |
| Febrero | 75,57% | 89,20% | 93,18% |
| Marzo | 69,87% | 85,90% | 90,38% |
| Abril | 77,44% | 85,37% | 88,41% |
| Mayo | 72,87% | 81,91% | 85,64% |
| Junio | 68,75% | 86,88% | 87,50% |
| Calificación promedio semestral | 73,01% | 86,00% | 88,89% |

Calificación por categoría – Eje Producto I semestre 2019 total nacional

En el I semestre de 2019 el indicador del eje Producto se encuentra en un estado aceptable, y un nivel de satisfacción medio dadas la calificaciones de los ciudadanos que accedieron a los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo electrónico, Portal web y Sistema de Datos Abiertos.

Los canales Presencial CIAC y Telefónico obtuvieron una calificación promedio por encima del 85% en las categorías de Utilidad y Claridad; Presencial Sala Especializada tuvo una calificación promedio satisfactoria en Utilidad pero en Claridad se ubica por debajo de este rango, indicando un nivel medio de satisfacción. La variación en la calificación de esta categoría se debe específicamente a la calificación obtenida en los meses de febrero (72,73%) y mayo (83,75%).

La calificación de las dos categorías en Correo electrónico estuvo por debajo del 85%, lo que representa un nivel medio de satisfacción con respecto a la Utilidad y la Claridad de la información estadística en este canal. La calificación más baja se dio en el mes de mayo con 72,87% en Utilidad y 79,26% en claridad.

En Sistema de Datos Abiertos, la categoría Utilidad alcanza un nivel medio de satisfacción de acuerdo a la calificación promedio semestral, mientras que la categoría Claridad todo el semestre se ubicó por debajo del 75% en la escala del indicador, lo que representa un nivel bajo de satisfacción. Durante el periodo en referencia, la calificación más baja en ambas categorías ocurre en el mes de abril con 72,93% de satisfacción en Utilidad y 70,31% en Claridad.

Portal web tuvo un promedio de calificación semestral de 48,74% para Utilidad, y 51,77% en Claridad, es decir, las dos categorías del canal estuvieron todo el periodo en un nivel bajo de satisfacción de acuerdo a las calificaciones dadas por la ciudadanía.

| | Presencial CIAC | |
|--|-----------------|---------------|
| | Utilidad | Claridad |
| Enero | 96,79% | 97,86% |
| Febrero | 97,26% | 98,11% |
| Marzo | 97,93% | 97,52% |
| Abril | 96,37% | 98,32% |
| Mayo | 96,82% | 95,87% |
| Junio | 98,18% | 96,69% |
| Calificación promedio semestral | 97,23% | 97,40% |

| | Presencial Sala Especializada | |
|--|-------------------------------|---------------|
| | Utilidad | Claridad |
| Enero | 91,30% | 89,13% |
| Febrero | 88,64% | 72,73% |
| Marzo | 92,71% | 89,58% |
| Abril | 88,16% | 86,84% |
| Mayo | 90,00% | 83,75% |
| Junio | 91,35% | 86,54% |
| Calificación promedio semestral | 90,36% | 84,76% |

| | Telefónico | |
|--|---------------|---------------|
| | Utilidad | Claridad |
| Enero | 99,34% | 99,34% |
| Febrero | 100,00% | 99,70% |
| Marzo | 94,17% | 94,17% |
| Abril | 94,44% | 95,00% |
| Mayo | 92,79% | 87,02% |
| Junio | 92,68% | 90,24% |
| Calificación promedio semestral | 95,57% | 94,25% |

| | Correo electrónico | |
|--|--------------------|---------------|
| | Utilidad | Claridad |
| Enero | 82,35% | 85,29% |
| Febrero | 81,82% | 83,52% |
| Marzo | 72,44% | 80,77% |
| Abril | 81,71% | 81,71% |
| Mayo | 72,87% | 79,26% |
| Junio | 71,88% | 82,50% |
| Calificación promedio semestral | 77,18% | 82,18% |

| | Sistema de Datos Abiertos | |
|--|---------------------------|---------------|
| | Utilidad | Claridad |
| Enero | 76,20% | 72,98% |
| Febrero | 76,12% | 73,83% |
| Marzo | 77,21% | 74,70% |
| Abril | 72,93% | 70,31% |
| Mayo | 75,65% | 72,40% |
| Junio | 73,21% | 70,47% |
| Calificación promedio semestral | 75,22% | 72,45% |

| | Portal web | |
|--|---------------|---------------|
| | Utilidad | Claridad |
| Enero | 57,75% | 58,42% |
| Febrero | 46,68% | 49,23% |
| Marzo | 50,00% | 53,80% |
| Abril | 50,99% | 52,40% |
| Mayo | 44,74% | 48,03% |
| Junio | 42,25% | 48,75% |
| Calificación promedio semestral | 48,74% | 51,77% |

Calificación por categoría – Eje Usabilidad I semestre 2019 total nacional

El eje Usabilidad tuvo bajos niveles de satisfacción durante todo el I semestre de 2019. La calificación de todas la categorías estuvo por debajo del 75% en la escala del indicador, lo que representa un bajo nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto al Sistema de Datos Abiertos y a las funcionalidades y los contenidos del Portal web.

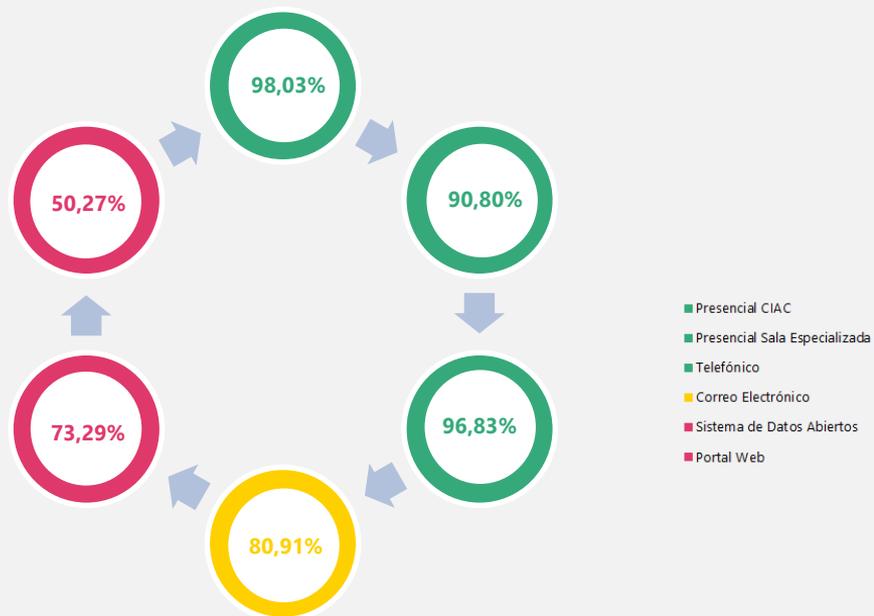
Sistema de Datos Abiertos tuvo una calificación promedio de 74,07% en Navegabilidad, 71,81% en Herramientas de consulta y 71,67% en Acceso.

Portal web tuvo los índices más bajos dentro del eje con un 49,81% en Navegabilidad, 50,15% en Herramientas de consulta y 47,62% en Acceso.

| | Sistema de Datos Abiertos | | |
|------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------|
| | Navegabilidad | Herramientas de consulta | Acceso |
| Enero | 74,41% | 71,72% | 72,30% |
| Febrero | 76,25% | 73,49% | 72,75% |
| Marzo | 76,64% | 74,70% | 74,13% |
| Abril | 71,73% | 69,68% | 70,03% |
| Mayo | 73,82% | 71,23% | 71,16% |
| Junio | 71,59% | 70,04% | 69,64% |
| Calificación promedio | 74,07% | 71,81% | 71,67% |

| | Portal web | | |
|------------------------------|---------------|--------------------------|---------------|
| | Navegabilidad | Herramientas de consulta | Acceso |
| Enero | 57,89% | 58,82% | 56,82% |
| Febrero | 46,68% | 46,81% | 45,66% |
| Marzo | 48,76% | 50,38% | 49,24% |
| Abril | 51,84% | 51,55% | 48,16% |
| Mayo | 49,18% | 48,85% | 44,57% |
| Junio | 44,50% | 44,50% | 41,25% |
| Calificación promedio | 49,81% | 50,15% | 47,62% |

Indicadores de Satisfacción por Canal de Atención Junio 2019



Fuente: DIMCE

Escalas de satisfacción

| Indicador de satisfacción | Nivel de satisfacción | Rango (%) | Estado indicador |
|--|---|---------------------|------------------|
| Calidad del servicio Producto Usabilidad | Alto ● | Mayor o igual a 85 | Satisfactorio |
| | Medio ● | Entre 75,01 y 84,99 | Aceptable |
| | Bajo ● | Menor o igual a 75 | Crítico |

3. REGISTRO DE ATENCIONES



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

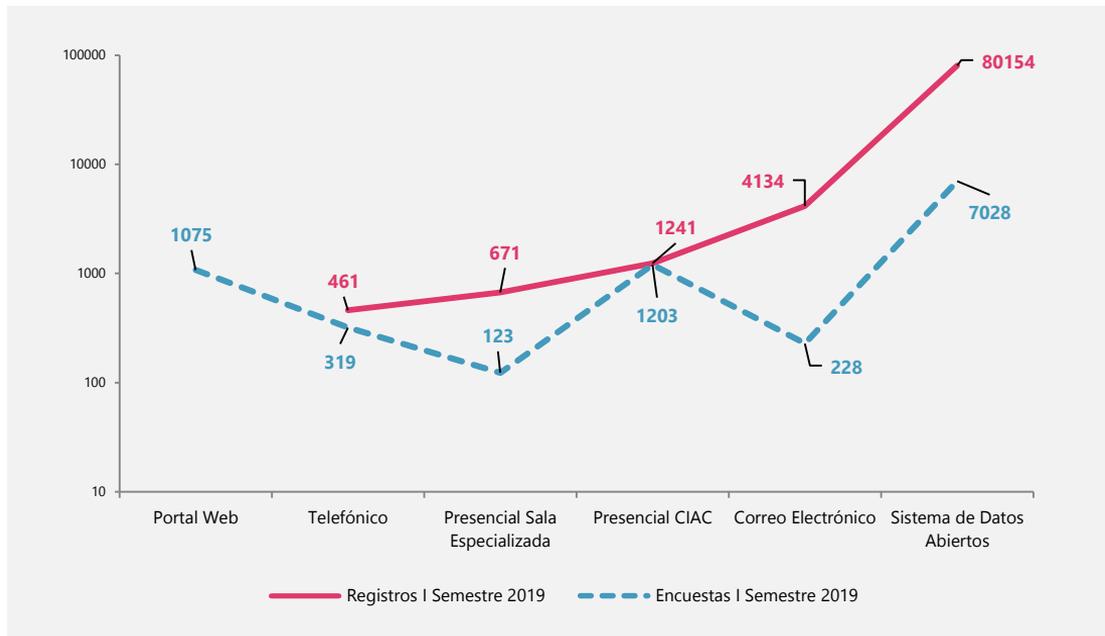
Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional – I semestre 2019

En el periodo de análisis se registraron 86.661 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo Electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 9.976 encuestas. El canal con el mayor número de encuestas respondidas fue el Sistema de Datos Abiertos con 70,45%, Presencial CIAC con 12,06%, Telefónico con 3,20%, Correo electrónico con 2,29%, Portal web con 1,78% y Presencial Sala Especializada con 1,23%.

Con respecto a los registros por canal de atención, la tasa de respuesta más alta la tiene el canal Presencial CIAC con un 96,94%. Le siguen, el canal Telefónico con 69,20%, Presencial Sala Especializada con 18,33%, Sistema de Datos Abiertos con 8,77% y Correo electrónico con 5,52%.

El Portal web www.dane.gov.co no cuenta con un sistema de registro de visitas en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC. Sin embargo, 1075 ciudadanos respondieron la encuesta de satisfacción dispuesta en este canal y evaluaron su experiencia sobre la información estadística y el acceso a los contenidos.



La encuesta de satisfacción del canal Presencial Sala Especializada depende de la recurrencia de los usuarios, por cuanto será aplicada cada dos meses. En el canal Telefónico se toman únicamente las atenciones de información estadística.

Atenciones registradas por Dirección Territorial I semestre 2019

| ATENCIÓNES 2019 | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total | Proyección atención de ciudadanos | Porcentaje de Cumplimiento |
|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|-----------------------------------|----------------------------|
| 1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO | Presencial CIAC | 18 | 54 | 40 | 35 | 37 | 31 | 215 | 3.000 | 40,77% |
| | Presencial Sala Especializada | 58 | 87 | 128 | 137 | 115 | 104 | 629 | | |
| | Socialización información estadística | 0 | 0 | 0 | 141 | 60 | 28 | 229 | | |
| | Sensibilización DANE | 30 | 5 | 33 | 25 | 5 | 52 | 150 | | |
| | FNCS y otras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | Telefonico* | 14 | 33 | 13 | 18 | 40 | 26 | 144 | 10.000 | 51,79% |
| | Contacto Telefónico DANE Central** | 885 | 727 | 975 | 879 | 938 | 631 | 5.035 | | |
| | Suscriptores - Procesamientos Especializados | 164 | 130 | 117 | 154 | 121 | 162 | 848 | 2.000 | 42,40% |
| | Orfeo (Solicitudes Información Estadística) | 318 | 397 | 480 | 412 | 464 | 273 | 2.344 | 5.000 | 46,88% |
| | Redes Sociales | 31 | 27 | 57 | 8 | 20 | 26 | 169 | 650 | 26,00% |
| | Certificaciones Digitales | 628 | 354 | 304 | 429 | 503 | 398 | 2.616 | 6.000 | 43,60% |
| | Sistema de Datos Abiertos | 10.434 | 15.836 | 18.173 | 11.638 | 11.970 | 12.103 | 80.154 | 90.000 | 89,06% |
| | Chat - Territorial - DANE Central | 218 | 479 | 539 | 527 | 541 | 433 | 2.737 | 4.000 | 68,43% |
| | Chat - Asesor Virtual | 3.254 | 4.966 | 5.674 | 4.807 | 3.638 | 2.522 | 24.861 | 40.000 | 62,15% |
| Solicitudes Información General | 2.172 | 2.190 | 1.862 | 1.716 | 1.653 | 1.611 | 11.204 | 10.000 | 112% | |
| SUBTOTAL | 18.224 | 25.285 | 28.395 | 20.926 | 20.105 | 18.400 | 131.335 | 170.650 | 76,96% | |
| 2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE | Presencial CIAC | 43 | 40 | 61 | 57 | 41 | 69 | 311 | 1.200 | 78,08% |
| | Presencial Sala Especializada | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | | |
| | Socialización información estadística | 41 | 0 | 22 | 101 | 177 | 61 | 402 | | |
| | Sensibilización DANE | 25 | 44 | 100 | 10 | 0 | 44 | 223 | | |
| | FNCS y otras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | Telefonico* | 12 | 11 | 16 | 10 | 9 | 4 | 62 | 450 | 13,78% |
| | Orfeo (Solicitudes Información Estadística) | 34 | 33 | 33 | 49 | 42 | 32 | 223 | 800 | 27,88% |
| | Chat - Territorial Centro Occidente | 318 | 302 | 346 | 406 | 283 | 307 | 1.962 | 4.500 | 43,60% |
| SUBTOTAL | 473 | 430 | 579 | 633 | 552 | 517 | 3.184 | 6.950 | 45,81% | |
| 3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE | Presencial CIAC | 12 | 22 | 20 | 23 | 27 | 6 | 110 | 1.600 | 36,00% |
| | Presencial Sala Especializada | 1 | 1 | 3 | 0 | 4 | 6 | 15 | | |
| | Socialización información estadística | 0 | 18 | 230 | 38 | 0 | 15 | 301 | | |
| | Sensibilización DANE | 0 | 27 | 36 | 18 | 26 | 43 | 150 | | |
| | FNCS y otras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | Telefonico* | 3 | 13 | 20 | 16 | 20 | 6 | 78 | 600 | 13,00% |
| | Orfeo (Solicitudes Información Estadística) | 38 | 58 | 60 | 65 | 43 | 42 | 306 | 900 | 34,00% |
| | Chat - Territorial Centro Oriente | 208 | 637 | 952 | 668 | 884 | 409 | 3.758 | 5.000 | 75,16% |
| SUBTOTAL | 262 | 776 | 1.321 | 828 | 1.004 | 527 | 4.718 | 8.100 | 58,25% | |

* Atenciones de información estadística

** Atenciones de Información general

Atenciones registradas por Dirección Territorial I semestre 2019

| ATENCIÓNES 2019 | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total | Proyección atención de ciudadanos | Porcentaje de Cumplimiento | | |
|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|-----------------------------------|----------------------------|-------|--------|
| 4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE | Presencial CIAC | 45 | 60 | 42 | 35 | 57 | 22 | 261 | 1.600 | 117,44% | | |
| | Presencial Sala Especializada | 4 | 9 | 11 | 1 | 0 | 0 | 25 | | | | |
| | Socialización información estadística | 0 | 0 | 234 | 243 | 25 | 0 | 502 | | | | |
| | Sensibilización DANE | 153 | 160 | 310 | 107 | 101 | 260 | 1.091 | | | | |
| | FNCS y otras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 600 | 10,50% | | |
| | Telefonico* | 4 | 14 | 18 | 9 | 6 | 12 | 63 | | | | |
| | Orfeo (Solicitudes Información Estadística) | 49 | 60 | 99 | 80 | 57 | 48 | 393 | | | 1.000 | 39,30% |
| | Chat - Territorial Noroccidente | 607 | 724 | 506 | 552 | 398 | 317 | 3.104 | | | 5.000 | 62,08% |
| SUBTOTAL | | 862 | 1.027 | 1.220 | 1.027 | 644 | 659 | 5.439 | 8.200 | 66,33% | | |
| 5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE | Presencial CIAC | 14 | 32 | 42 | 14 | 21 | 11 | 134 | 1.600 | 74,63% | | |
| | Presencial Sala Especializada | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | |
| | Socialización información estadística | 0 | 0 | 30 | 74 | 186 | 16 | 306 | | | | |
| | Sensibilización DANE | 16 | 0 | 53 | 0 | 0 | 40 | 109 | | | | |
| | FNCS y otras | 0 | 0 | 0 | 255 | 390 | 0 | 645 | 600 | 2,83% | | |
| | Telefonico* | 3 | 3 | 4 | 0 | 7 | 0 | 17 | | | | |
| | Orfeo (Solicitudes Información Estadística) | 84 | 71 | 74 | 78 | 66 | 47 | 420 | | | 800 | 52,50% |
| | Chat - Territorial Norte | 98 | 549 | 379 | 349 | 224 | 60 | 1.659 | | | 5.000 | 33,18% |
| SUBTOTAL | | 215 | 655 | 582 | 770 | 894 | 174 | 3.290 | 8.000 | 41,13% | | |
| 6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE | Presencial CIAC | 9 | 61 | 53 | 31 | 41 | 15 | 210 | 1.600 | 35,19% | | |
| | Presencial Sala Especializada | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | | | | |
| | Socialización información estadística | 0 | 0 | 30 | 17 | 71 | 0 | 118 | | | | |
| | Sensibilización DANE | 0 | 30 | 70 | 0 | 0 | 134 | 234 | | | | |
| | FNCS y otras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 600 | 16,17% | | |
| | Telefonico* | 18 | 26 | 13 | 14 | 11 | 15 | 97 | | | | |
| | Orfeo (Solicitudes Información Estadística) | 62 | 84 | 93 | 92 | 80 | 37 | 448 | | | 900 | 49,78% |
| | Chat - Territorial Suroccidente | 378 | 552 | 477 | 512 | 334 | 339 | 2.592 | | | 5.000 | 51,84% |
| SUBSUBTOTAL | | 467 | 753 | 736 | 666 | 538 | 540 | 3.700 | 8.100 | 45,68% | | |
| TOTAL ATENCIONES 2019 | | 20.503 | 28.926 | 32.833 | 24.850 | 23.737 | 20.817 | 151.666 | 210.000 | 72,22% | | |

* Atenciones de información estadística

Total nacional de atenciones I semestre 2019

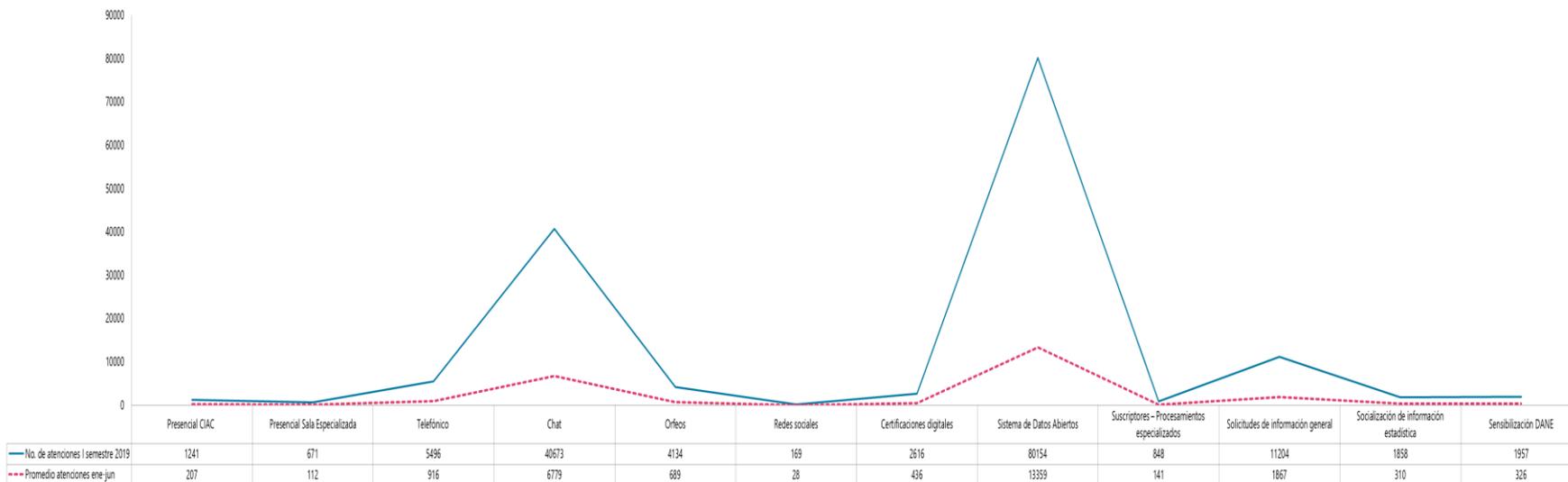
| ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019 | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Año 2019 | Proyección atención de ciudadanos | Porcentaje de Cumplimiento |
|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------|-----------------------------------|----------------------------|
| TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES | Presencial* | 204 | 366 | 401 | 333 | 344 | 264 | 1.912 | 210.000 | 72,22% |
| | Telefónico** | 939 | 827 | 1.059 | 946 | 1.031 | 694 | 5.496 | | |
| | Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC | 265 | 284 | 1.148 | 1.029 | 1.041 | 693 | 4.460 | | |
| | Suscriptores - Procesamientos Especializados | 164 | 130 | 117 | 154 | 121 | 162 | 848 | | |
| | Orfeo (Solicitudes Información Estadística) | 585 | 703 | 839 | 776 | 752 | 479 | 4.134 | | |
| | Redes Sociales | 31 | 27 | 57 | 8 | 20 | 26 | 169 | | |
| | Certificaciones Digitales | 628 | 354 | 304 | 429 | 503 | 398 | 2.616 | | |
| | Sistema de Datos Abiertos | 10.434 | 15.836 | 18.173 | 11.638 | 11.970 | 12.103 | 80.154 | | |
| | Chat | 1.827 | 3.243 | 3.199 | 3.014 | 2.664 | 1.865 | 15.812 | | |
| | Chat - Asesor Virtual | 3.254 | 4.966 | 5.674 | 4.807 | 3.638 | 2.522 | 24.861 | | |
| Solicitudes Información General | 2.172 | 2.190 | 1.862 | 1.716 | 1.653 | 1.611 | 11.204 | | | |
| TOTAL | 20.503 | 28.926 | 32.833 | 24.850 | 23.737 | 20.817 | 151.666 | | | |

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada

** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

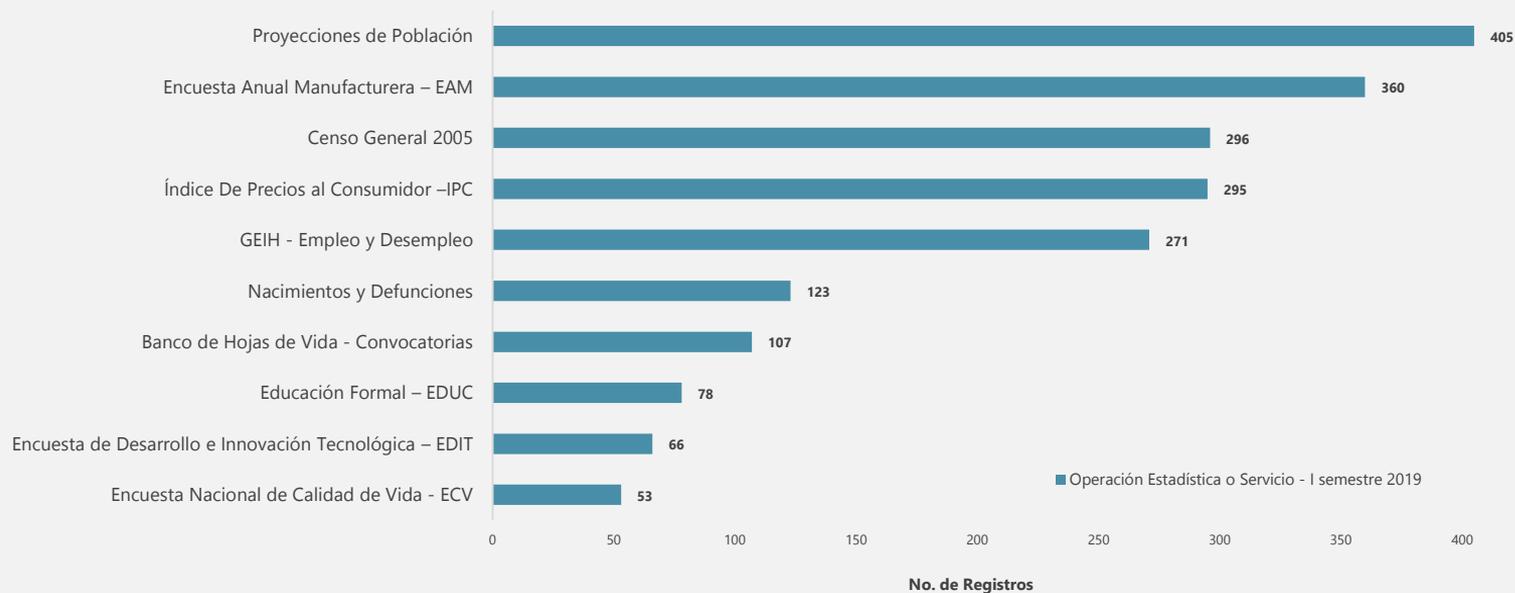
Atenciones registradas I semestre 2019

Total nacional



Los cambios en el número de registros depende principalmente de los requerimientos que tenga la ciudadanía de un mes a otro.

Operaciones estadísticas o servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC I semestre 2019



REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y
CULTURA ESTADÍSTICA

Enero – junio / 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co