

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

**DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA**

**Informe Semestral**  
Julio – diciembre / 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.

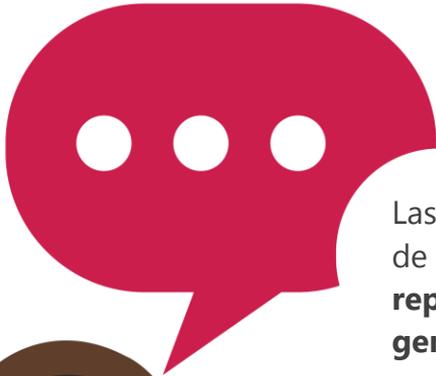
**6**

### 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](http://www.dane.gov.co)**.



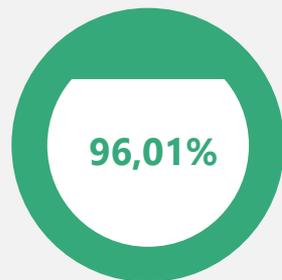
## **2. RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## Resultados generales indicadores de satisfacción II Semestre 2019



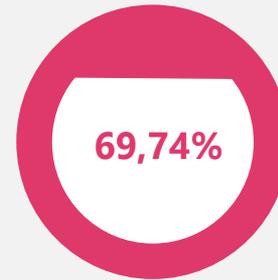
**Calidad del servicio**

I Semestre 2019: 94,34%



**Producto**

I Semestre 2019: 75,26%



**Usabilidad**

I Semestre 2019: 69,60%

### 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

Fuente: DIMCE

La variación en los resultados generales de los indicadores de satisfacción del semestre, corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

En el I semestre de 2019 se obtienen 9.976 encuestas en total, mientras que en el II semestre fueron 9.251, lo que representa una caída del 7,27% en la tasa de respuesta para el periodo en referencia.

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

Durante el II semestre de 2019 los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada y Telefónico, tuvieron una calificación promedio por encima del 85%.

Con relación al semestre anterior, el canal Presencial CIAC tuvo una baja en la calificación de la categoría Efectividad del 1,07%, Orientación técnica subió 0,28% y Cordialidad bajó 0,10%.

En Presencial Sala Especializada bajó la calificación de la categoría Efectividad 0,13%, mientras que en las demás categorías subió la calificación: 1,35% en Orientación técnica, 1,25% en Cordialidad y 5,50% en Infraestructura.

En el canal telefónico bajó la calificación 1,54% en la categoría Efectividad, subió 0,63% en Orientación técnica y se mantiene la calificación en Cordialidad.

Finalmente en Correo electrónico subió la calificación en las tres categorías: 2,91% en Efectividad, 1,85% en Orientación técnica y 3,41% en Cordialidad.

	Presencial CIAC		
	Efectividad	Orientación técnica	Cordialidad
Julio	97,18%	99,86%	100,00%
Agosto	94,55%	99,16%	99,58%
Septiembre	96,81%	99,14%	99,75%
Octubre	97,14%	99,70%	100,00%
Noviembre	96,93%	99,56%	99,56%
Diciembre	92,79%	100,00%	99,52%
<b>Calificación promedio II semestre</b>	<b>95,90%</b>	<b>99,57%</b>	<b>99,74%</b>
Calificación promedio I semestre	96,97%	99,29%	99,84%

	Presencial Sala Especializada			
	Efectividad	Orientación técnica	Cordialidad	Infraestructura
Julio	93,75%	93,75%	98,61%	86,11%
Agosto	93,75%	94,79%	98,96%	93,75%
Septiembre	89,13%	92,39%	98,91%	85,87%
Octubre	91,25%	96,25%	98,75%	88,75%
Noviembre	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Diciembre	97,06%	100,00%	100,00%	94,12%
<b>Calificación promedio semestral</b>	<b>94,16%</b>	<b>96,20%</b>	<b>99,21%</b>	<b>91,43%</b>
Calificación promedio I semestre	94,29%	94,85%	97,96%	85,93%

	Telefónico		
	Efectividad	Orientación técnica	Cordialidad
Julio	93,55%	97,58%	99,19%
Agosto	96,88%	98,75%	99,38%
Septiembre	98,08%	99,36%	98,72%
Octubre	95,95%	99,32%	100,00%
Noviembre	94,44%	98,61%	98,61%
Diciembre	95,45%	100,00%	100,00%
<b>Calificación promedio semestral</b>	<b>95,73%</b>	<b>98,94%</b>	<b>99,32%</b>
Calificación promedio I semestre	97,27%	98,31%	99,32%

	Correo electrónico		
	Efectividad	Orientación técnica	Cordialidad
Julio	73,53%	87,50%	91,91%
Agosto	75,00%	84,44%	88,33%
Septiembre	77,88%	90,38%	92,79%
Octubre	77,78%	91,67%	94,44%
Noviembre	79,29%	89,29%	89,29%
Diciembre	72,06%	83,82%	97,06%
<b>Calificación promedio semestral</b>	<b>75,92%</b>	<b>87,85%</b>	<b>92,30%</b>
Calificación promedio I semestre	73,01%	86,00%	88,89%

## Calificación por categoría – Eje Producto II semestre 2019 total nacional

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

Con relación al I semestre, el canal Presencial CIAC tuvo un caída en la calificación de Utilidad del 0,36% y mantiene la calificación del primer semestre en la categoría Claridad.

En Presencial Sala Especializada subió la calificación de las dos categorías: 2,75% en Utilidad y 5,91% en Claridad. Un comportamiento similar se dio en: Correo electrónico, donde subió la calificación 2,67% en Utilidad y 0,85% en Claridad; por su parte Sistema de Datos Abiertos también tuvo un incremento del 25,92% en Utilidad y 20,24% en Claridad.

En el canal Telefónico bajó la calificación en las dos categorías: 4,19% en Utilidad y 2,55% en Claridad, comportamiento semejante se da en el Portal web, donde bajó la calificación 23,68% en Utilidad y 18,74% en Claridad.

	Presencial CIAC	
	Utilidad	Claridad
Julio	98,02%	98,02%
Agosto	95,11%	97,21%
Septiembre	96,81%	97,67%
Octubre	97,74%	98,04%
Noviembre	97,37%	97,81%
Diciembre	96,15%	95,67%
<b>Calificación promedio II semestre</b>	<b>96,87%</b>	<b>97,40%</b>
Calificación promedio I semestre	97,23%	97,40%

	Presencial Sala Especializada	
	Utilidad	Claridad
Julio	93,06%	88,19%
Agosto	95,83%	90,63%
Septiembre	85,87%	86,96%
Octubre	91,25%	90,00%
Noviembre	100,00%	100,00%
Diciembre	92,65%	88,24%
<b>Calificación promedio II semestre</b>	<b>93,11%</b>	<b>90,67%</b>
Calificación promedio I semestre	90,36%	84,76%

	Telefónico	
	Utilidad	Claridad
Julio	87,10%	89,52%
Agosto	94,38%	89,38%
Septiembre	91,67%	90,38%
Octubre	92,57%	95,95%
Noviembre	91,67%	98,61%
Diciembre	90,91%	86,36%
<b>Calificación promedio II semestre</b>	<b>91,38%</b>	<b>91,70%</b>
Calificación promedio I semestre	95,57%	94,25%

	Correo electrónico	
	Utilidad	Claridad
Julio	83,09%	85,29%
Agosto	75,00%	79,44%
Septiembre	84,13%	86,06%
Octubre	81,11%	88,33%
Noviembre	79,29%	82,86%
Diciembre	76,47%	76,47%
<b>Calificación promedio II semestre</b>	<b>79,85%</b>	<b>83,08%</b>
Calificación promedio I semestre	77,18%	82,18%

	Portal web	
	Utilidad	Claridad
Julio	49,60%	52,54%
Agosto	55,00%	59,00%
Septiembre	52,56%	50,15%
Octubre	59,80%	62,06%
Noviembre	54,42%	57,30%
Diciembre	37,84%	41,22%
<b>Calificación promedio II semestre</b>	<b>51,54%</b>	<b>53,71%</b>
Calificación promedio I semestre	75,22%	72,45%

	Sistema de Datos Abiertos	
	Utilidad	Claridad
Julio	73,93%	72,69%
Agosto	74,37%	71,80%
Septiembre	75,84%	72,72%
Octubre	75,66%	72,38%
Noviembre	75,95%	73,38%
Diciembre	72,18%	69,10%
<b>Calificación promedio II semestre</b>	<b>74,66%</b>	<b>72,01%</b>
Calificación promedio I semestre	48,74%	51,77%

## Calificación por categoría – Eje Usabilidad II semestre 2019 total nacional

El eje Usabilidad tuvo bajos niveles de satisfacción durante todo el II semestre de 2019. La calificación de todas las 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 contenidos del Portal web.

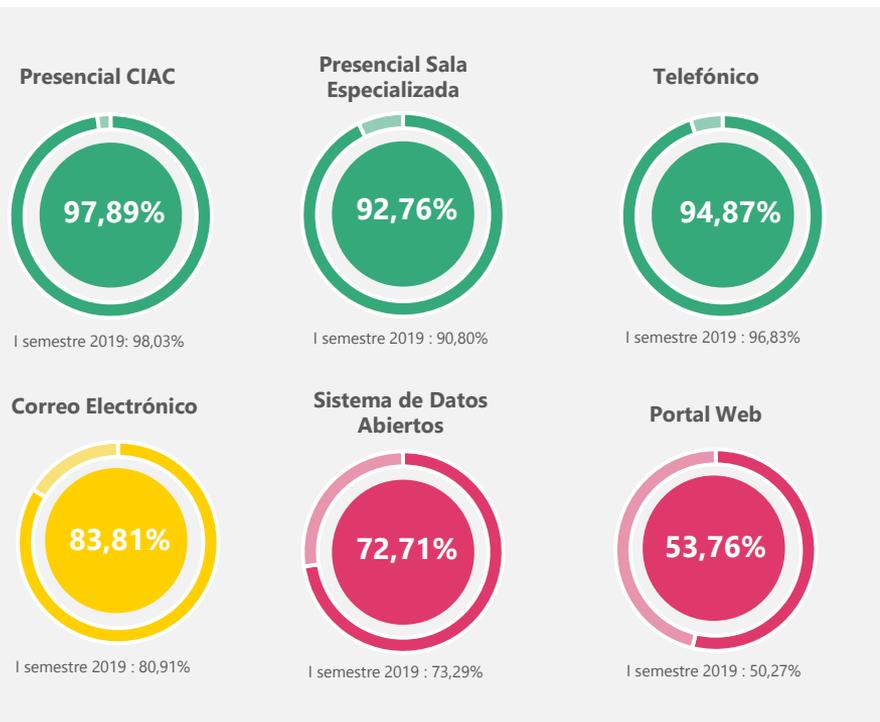
Con relación al I semestre de 2019, en Portal web se presenta una baja en la calificación de las tres categorías: 0,48% en Navegabilidad, 0,46% en Herramientas de consulta y 0,44% en Acceso.

La calificación en Sistema de Datos Abiertos subió en las tres categorías para el periodo en referencia: 0,07% en Navegabilidad, 0,08% en Herramientas de consulta y 0,06% en Acceso.

	Portal web		
	Navegabilidad	Herramientas de consulta	Acceso
Julio	50,40%	48,40%	47,59%
Agosto	54,17%	51,67%	52,33%
Septiembre	51,36%	51,20%	51,20%
Octubre	59,55%	57,66%	57,04%
Noviembre	57,74%	58,19%	55,31%
Diciembre	46,62%	39,86%	37,84%
<b>Calificación promedio II semestre</b>	<b>53,31%</b>	<b>51,16%</b>	<b>50,22%</b>
Calificación promedio I semestre	53,79%	51,62%	50,66%

	Sistema de Datos Abiertos		
	Navegabilidad	Herramientas de consulta	Acceso
Julio	73,56%	71,14%	71,08%
Agosto	73,21%	71,01%	71,70%
Septiembre	73,52%	71,64%	71,09%
Octubre	74,08%	71,67%	71,30%
Noviembre	74,36%	71,54%	71,79%
Diciembre	70,12%	66,79%	67,40%
<b>Calificación promedio II semestre</b>	<b>73,14%</b>	<b>70,63%</b>	<b>70,73%</b>
Calificación promedio I semestre	73,07%	70,55%	70,67%

## Indicadores de satisfacción por canal de atención II semestre 2019



### Escalas de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del 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

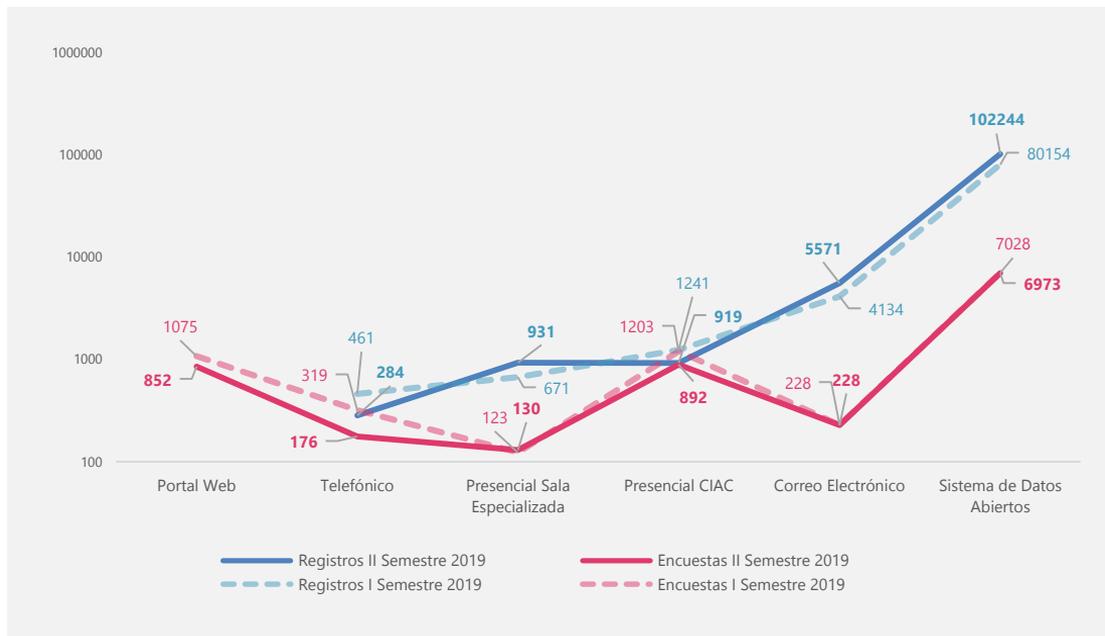
## Registro de atenciones en SIAC de los canales evaluados frente a encuestas de satisfacción total nacional – II semestre 2019

En el periodo de análisis se registraron 109.949 atenciones correspondientes a los canales evaluados: Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, Telefónico, Correo Electrónico y Sistema de Datos Abiertos.

De estos registros, se respondieron 9.251 encuestas. El canal con el mayor número de encuestas respondidas fue el Sistema de Datos Abiertos con el 75,38% del total de encuestas, le sigue; Presencial CIAC con 9,64%, Portal web con 9,21%, Correo electrónico con 2,46%, Telefónico con 1,90% y Presencial Sala Especializada con 1,41%.

Con respecto a los registros por canal de atención, la tasa de respuesta más alta la tiene el canal Presencial CIAC con un 97,06%. Le siguen, el canal Telefónico con 61,97%, Presencial Sala Especializada con 13,96%, Sistema de Datos Abiertos con 6,82% y Correo electrónico con 4,09%.

El Portal web [www.dane.gov.co](http://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, 1.075 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, la cual se aplica cada dos meses. En el canal Telefónico se toman únicamente las atenciones de información estadística.

## Atenciones registradas por Dirección Territorial II semestre 2019

ATENCIONES 2019		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>1. DANE CENTRAL - DIRECCION TERRITORIAL CENTRO</b>	Presencial CIAC	40	28	32	25	20	4	149	3.000	85,10%
	Presencial Sala Especializada	192	166	184	126	114	90	872		
	Socialización información estadística	576	66	426	137	14	0	1.219		
	Sensibilización DANE	7	48	23	32	22	0	132		
	FNCS y otras	181	0	0	0	0	0	181		
	Telefónico*	15	34	24	9	9	7	98	10.000	42,81%
	Contacto Telefónico DANE Central**	809	865	813	759	600	337	4.183		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	93	103	101	115	131	56	599		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	665	365	431	1.467	314	229	3.471		
	Redes Sociales	14	25	26	32	15	14	126		
	Certificaciones Digitales	535	451	485	598	463	542	3.074		
	Sistema de Datos Abiertos	15.094	17.945	17.162	17.135	18.066	16.842	102.244		
	Chat - Territorial - DANE Central	534	748	747	647	586	476	3.738		
	Chat - Asesor Virtual	3.442	3.845	3.267	3.154	2.493	1.385	17.586		
	Solicitudes Información General	2.217	2.093	1.930	2.801	1.896	1.963	12.900		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24.414</b>	<b>26.782</b>	<b>25.651</b>	<b>27.037</b>	<b>24.743</b>	<b>21.945</b>	<b>150.572</b>	<b>170.650</b>	<b>88,23%</b>	
<b>2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE</b>	Presencial CIAC	59	35	40	33	13	12	192	1.200	85,83%
	Presencial Sala Especializada	2	1	0	0	0	0	3		
	Socialización información estadística	420	18	146	19	0	0	603		
	Sensibilización DANE	1	52	0	3	0	9	65		
	FNCS y otras	0	0	0	0	167	0	167		
	Telefónico*	6	5	8	4	3	0	26		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	133	28	37	35	38	29	300		
	Chat - Territorial Centro Occidente	389	516	444	503	341	111	2.304		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.010</b>	<b>655</b>	<b>675</b>	<b>597</b>	<b>562</b>	<b>161</b>	<b>3.660</b>	<b>6.950</b>	<b>52,66%</b>	
<b>3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO ORIENTE</b>	Presencial CIAC	13	25	13	14	19	1	85	1.600	21,19%
	Presencial Sala Especializada	3	5	5	2	0	0	15		
	Socialización información estadística	0	107	0	26	41	0	174		
	Sensibilización DANE	0	24	0	30	11	0	65		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0		
	Telefónico*	10	14	10	19	6	1	60		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	167	33	53	64	33	8	358		
	Chat - Territorial Centro Oriente	877	890	891	766	386	196	4.006		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.070</b>	<b>1.098</b>	<b>972</b>	<b>921</b>	<b>496</b>	<b>206</b>	<b>4.763</b>	<b>8.100</b>	<b>58,80%</b>	

\* Atenciones de información estadística

\*\* Atenciones de Información general

## Atenciones registradas por Dirección Territorial II semestre 2019

ATENCIONES 2019		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
4. DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE	Presencial CIAC	38	45	59	38	36	19	235	1.600	122,63%
	Presencial Sala Especializada	0	0	0	10	3	5	18		
	Socialización información estadística	231	9	179	0	0	0	419		
	Sensibilización DANE	31	234	170	147	114	0	696		
	FNCS y otras	0	428	0	0	166	0	594	600	8,50%
	Telefónico*	10	6	12	17	5	1	51		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	244	64	63	88	63	33	555	1.000	55,50%
	Chat - Territorial Noroccidente	483	253	368	463	244	175	1.986	5.000	39,72%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.037</b>	<b>1.039</b>	<b>851</b>	<b>763</b>	<b>631</b>	<b>233</b>	<b>4.554</b>	<b>8.200</b>	<b>55,54%</b>	
5. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	Presencial CIAC	16	13	13	13	13	3	71	1.600	23,50%
	Presencial Sala Especializada	0	1	0	0	1	0	2		
	Socialización información estadística	0	59	40	47	0	0	146		
	Sensibilización DANE	16	112	29	0	0	0	157		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	600	1,50%
	Telefónico*	1	0	0	4	2	2	9		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	211	24	32	61	60	24	412	800	51,50%
	Chat - Territorial Norte	63	23	14	3	16	19	138	5.000	2,76%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>307</b>	<b>232</b>	<b>128</b>	<b>128</b>	<b>92</b>	<b>48</b>	<b>935</b>	<b>8.000</b>	<b>11,69%</b>	
6. DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Presencial CIAC	20	38	50	46	18	15	187	1.600	32,13%
	Presencial Sala Especializada	5	3	4	8	1	0	21		
	Socialización información estadística	0	0	0	0	74	0	74		
	Sensibilización DANE	5	98	104	11	14	0	232		
	FNCS y otras	0	0	0	0	0	0	0	600	6,67%
	Telefónico*	4	4	15	3	9	5	40		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	222	45	40	86	48	34	475	900	52,78%
	Chat - Territorial Suroccidente	311	440	333	500	307	82	1.973	5.000	39,46%
<b>SUBSUBTOTAL</b>	<b>567</b>	<b>628</b>	<b>546</b>	<b>654</b>	<b>471</b>	<b>136</b>	<b>3.002</b>	<b>8.100</b>	<b>37,06%</b>	
<b>TOTAL ATENCIONES 2019</b>	<b>28.405</b>	<b>30.434</b>	<b>28.823</b>	<b>30.100</b>	<b>26.995</b>	<b>22.729</b>	<b>167.486</b>	<b>210.000</b>	<b>79,76%</b>	

\* Atenciones de información estadística

## Total nacional de atenciones II semestre 2019

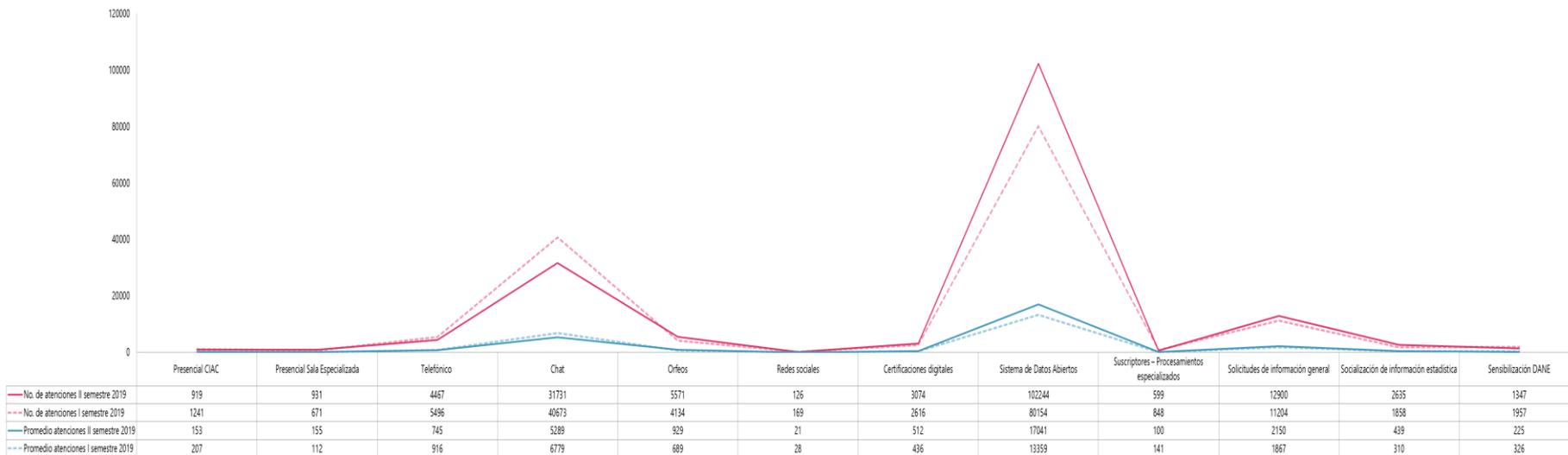
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
<b>TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES</b>	Presencial*	388	360	400	315	238	149	1.850	210.000	79,76%
	Telefónico**	855	928	882	815	634	353	4.467		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	1.468	1.255	1.117	452	623	9	4.924		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	93	103	101	115	131	56	599		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	1.642	559	656	1.801	556	357	5.571		
	Redes Sociales	14	25	26	32	15	14	126		
	Certificaciones Digitales	535	451	485	598	463	542	3.074		
	Sistema de Datos Abiertos	15.094	17.945	17.162	17.135	18.066	16.842	102.244		
	Chat	2.657	2.870	2.797	2.882	1.880	1.059	14.145		
	Chat - Asesor Virtual	3.442	3.845	3.267	3.154	2.493	1.385	17.586		
	Solicitudes Información General	2.217	2.093	1.930	2.801	1.896	1.963	12.900		
<b>TOTAL</b>	<b>28.405</b>	<b>30.434</b>	<b>28.823</b>	<b>30.100</b>	<b>26.995</b>	<b>22.729</b>	<b>167.486</b>			

\* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada

\*\* Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

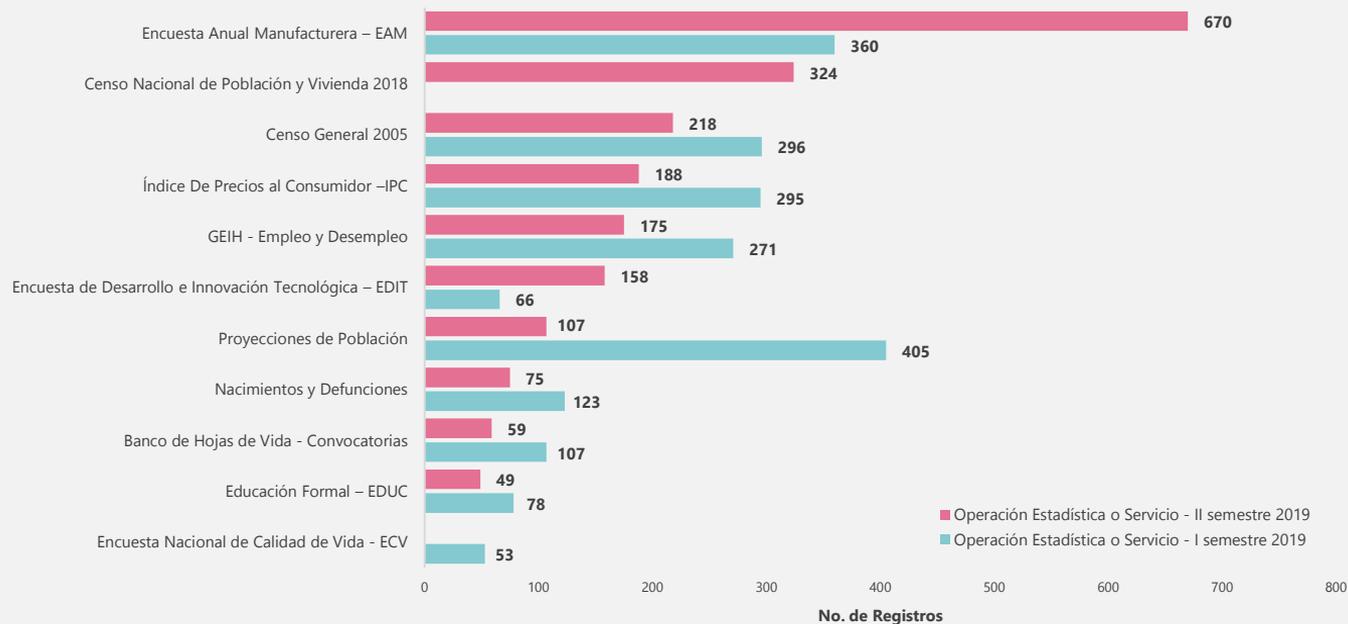
# Atenciones registradas II semestre 2019

## 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 II semestre 2019



En el II semestre de 2019 coincidieron 9 de las 10 operaciones estadísticas o servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC, comparado con el semestre anterior.

En el I semestre de 2019, la Encuesta Nacional de Calidad de Vida - ECV hacía parte de la clasificación de las más registradas, pero en el II semestre del mismo año sale del listado e ingresa a hacer parte del mismo el Censo Nacional de Población y Vivienda 2018.

# REGISTRO Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y  
CULTURA ESTADÍSTICA

Julio – diciembre / 2019



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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