

Dirección de Mercadeo, Difusión y Cultura Estadística

Informe Medición de la Satisfacción de Usuarios Especializados

2015



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO

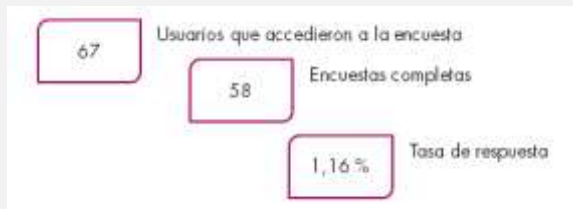
CONTENIDO

1. OBJETIVO

Identificar la satisfacción del usuario frente a los atributos de calidad del servicio prestado y los atributos de calidad de las operaciones estadísticas establecidos por la entidad.

2. FICHA TECNICA

Título de la Investigación	Medición de satisfacción de Usuarios Especializados
Población Objetivo	Conjunto de personas que consultaron, utilizaron y procesaron información producida y difundida por el DANE a través de la Sala de Procesamiento Especializado Externo, del Archivo Nacional de Datos – ANDA y quienes demandaron procesamientos especializados
Marco Estadístico	Para construir el marco estadístico de la encuesta para medición de satisfacción del usuario especializado, se integraron las bases de datos de usuarios de la Sala de Procesamiento Externo, del Archivo Nacional de Datos – ANDA, y quienes demandaron procesamientos especializados.
Método de Recolección	<p>La encuesta de medición de satisfacción de usuarios especializados se realizó a través de un formulario Web, el cual fue enviado desde el correo electrónico bandatos@dane.gov.co a los 5.000 usuarios especializados que se registraron en el periodo de junio de 2014 a diciembre de 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> En el primer periodo de recolección (febrero - junio del 2016) accedieron a la encuesta 61 usuarios especializados. En el segundo periodo (julio – agosto del 2016) accedieron a la encuesta 6 usuarios especializados.
Tamaño de muestra	Contestaron 58 encuestas por medio virtual completas
Periodo de Recolección	I Periodo: febrero - junio de 2016 II Periodo: Julio – Agosto de 2016
Periodo de Referencia	junio 2014 – diciembre de 2015
Periodicidad de recolección	Anual





Variables	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio Sala de Procesamiento Especializado Externa – ISSPEE • Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio Archivo Nacional de Datos – ISANDA • Indicador Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio Procesamientos Especiales - ISPE • Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el atributo de Accesibilidad de los Servicios – ISAS • Indicador de Satisfacción por Atributos de las Operaciones Estadísticas • Indicador de satisfacción del usuario especializado con las operaciones estadísticas – ISOE • Indicador de satisfacción del usuario especializado con el servicio. – ISS • Indicador Global de Satisfacción – IGS
-----------	---

3. ESCALA DE CALIFICACIÓN, PONDERACIONES E INTERPRETACIÓN DE LOS INDICADORES

Escala de calificaciones

Los usuarios calificaron los atributos en una escala de 1 a 8. En la fase de procesamiento estadístico esta escala fue convertida como se ilustra a continuación, con el fin de calcular las calificaciones promedio.

Equivalencias		
Nivel de Satisfacción	Valor Asociado al Nivel de Satisfacción	Calificación (Ca)
Muy Satisfecho	8	100
	7	90
Satisfecho	6	75
	5	60
Insatisfecho	4	45
	3	30
Muy Insatisfecho	2	15
	1	0



Ponderaciones y atributos de calidad de las operaciones estadísticas

Atributo	Ponderación del atributo dentro del ISOE (%)	Criterio de evaluación del atributo	Ponderación del criterio dentro del atributo (%)
Oportunidad	5	Oportunidad	100
Coherencia	45	Coherencia en series históricas	40
		Coherencia en cambios metodológicos	60
Interpretabilidad	25	Utilidad de la operación estadística	100
Exhaustividad	25	Cobertura geográfica	70
		Desagregación de resultados	30



Ponderaciones, atributos y criterios de evaluación del servicio SPEE

Atributos del servicio	Criterios de evaluación del atributo	Ponderación del criterio de evaluación	Ponderación del atributo
Aspectos tangibles e intangibles	Cantidad de equipos	7	29
	Rendimiento de las herramientas Informáticas de Apoyo	10	
	Iluminación	4	
	Ventilación	4	
	Muebles y Enseres	4	
Oportunidad	Cumplimiento de los términos y condiciones	10	30
	Tiempos de entrega de productos procesados	15	
	Horarios de Atención	5	
Cobertura Geográfica	Cobertura del Servicio	5	5
Personal de Atención	Empatía	9	36
	Efectividad	9	
	Respeto	9	
	Presentación Personal	9	



Ponderaciones, atributos y criterios de evaluación del servicio ANDA

Atributo del servicio	Criterio de evaluación del atributo	Ponderación del criterio de evaluación	Ponderación del atributo
Accesibilidad	Navegabilidad dentro de la plataforma Archivo Nacional de Datos	25	100
	Presentación y accesibilidad de la documentación referente a las investigaciones (Metadatos)	25	
	Obtención del Microdato	25	
	Formatos de Descarga de los Microdatos públicos	25	

Ponderaciones, atributos y criterios de evaluación del servicio PE

Atributo del servicio	Criterio de evaluación del atributo	Ponderación del criterio de evaluación	Ponderación del atributo
Oportunidad	Tiempo de respuesta a la solicitud y entrega del procesamiento	40	100
	Coherencia entre la información solicitada y la respuesta dada por la entidad	60	

Ponderaciones, criterios de evaluación del atributo accesibilidad de los servicios

Servicio	Atributo del servicio	Criterios de Evaluación del atributo	Ponderación del criterio de evaluación	Ponderación del atributo
SPEE	Accesibilidad	Facilidad en el acceso al servicio	50	100
ANDA		Claridad en los términos, condiciones y protocolos de acceso al servicio	50	
PE				



Interpretación del nivel de satisfacción del usuario especializado

El Nivel de Satisfacción del Usuario Especializado se identifica por medio del Indicador Global de Satisfacción y se interpreta de la siguiente forma:

$$\begin{array}{c}
 \text{Indicador Global de Satisfacción (IGS)} \\
 = \\
 \frac{\text{Indicador de satisfacción del UE con las operaciones estadísticas (ISOE)} + \text{Indicador de satisfacción del UE con el servicio (ISS)}}{2}
 \end{array}$$

Indicador Global de Satisfacción - IGS	Nivel de Satisfacción de Usuarios Especializados	Estado	Prioridad de mejoramiento	Convenciones
> 90	Muy Satisfecho	Satisfactorio	Baja	
60 - 90	Satisfecho	Aceptable	Media	
30 - 60	Insatisfecho	Crítico	Alta	
< 30	Muy Insatisfecho			



4. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS ESPECIALIZADOS

Sexo

Usuarios Especializados	Sexo	Total	Porcentaje %
	Hombre	35	60%
Mujer	23	40%	
Total	58	100%	

Edad

Usuarios Especializados	Genero	Grupos de Edad			Total	%
		18 - 30	31 - 50	51 - 70		
	Masculino	15	13	7	35	60%
	Femenino	15	7	1	23	40%
	Total	30	20	8	58	100%

País y ciudad de Origen

Sexo	País	Ciudad	Total	Total	
Hombre	Colombia	Bogotá D.C	22	35	
		cartagena	1		
		Florencia	1		
		Florida Blanca	1		
		Manizales	2		
		Medellin	5		
		Pereira	2		
		Mexico	Ciudad de Mexico		1
			Armenia		1
		Mujer	Colombia		Bogotá D.C
Bucaramanga	1				
Cali	1				
Cucuta	1				
Medellin	2				
España	Madrid			1	
Total Usuarios Especializados			58		



Finalidad de la información estadística

Sexo	Finalidad Particular	Finalidad Institución
Hombre	18	17
Mujer	12	11
Total Finalidad	30	28

Finalidad institucional

- ✓ FENALCO ANTIOQUIA
- ✓ UNIVERSIDAD DEL BOSQUE
- ✓ DANE
- ✓ FASECOLDA
- ✓ AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN
- ✓ UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
- ✓ UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
- ✓ ALCALDIA DE BUCARASICA
- ✓ UNIVERSIDAD DEL VALLE

Grupo temático de estadísticas

Sexo	Tema	Usuarios Especializados	Sexo	Tema	Usuarios Especializados
Hombre	Agropecuario	5	Mujer	Agropecuario	3
	Ambiental	6		Ambiental	1
	Comercio Internacional	6		Comercio Internacional	4
	Comercio Interno	2		Comercio Interno	1
	Construcción	5		Construcción	0
	Cuentas Nacionales	17		Cuentas Nacionales	9
	Cultura	1		Cultura	0
	Demografía y población	23		Demografía y población	12
	Educación	7		Educación	4
	Gobierno	2		Gobierno	1
	Industria	5		Industria	4
	Información Regional	8		Información Regional	2
	Mercado Laboral	13		Mercado Laboral	11
	Pobreza y Condición de vida	14		Pobreza y Condición de vida	6
	Precios y costos	11		Precios y costos	3
	Salud	7		Salud	4
	Seguridad y defensa	1		Seguridad y defensa	2
	Servicios	3		Servicios	2
	Tecnología e innovación	6		Tecnología e innovación	3
Transporte	2	Transporte	1		



Tipo de Información que consulta y utiliza

Tipo de Información	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
Microdato	27	17	44
Comunicado de Prensa	7	3	10
Cuadros de salida Anexos	21	8	29
Metadato	15	4	19
Boletín Técnico	15	8	23

Utilidad

Utilidad	Usuarios Especializados
Análisis de coyuntura	21
Formulación de políticas	13
Proyectos de investigación	42
Generación de indicadores	19
Reelaboración de información	16
Toma de decisiones	8
Otro*	4

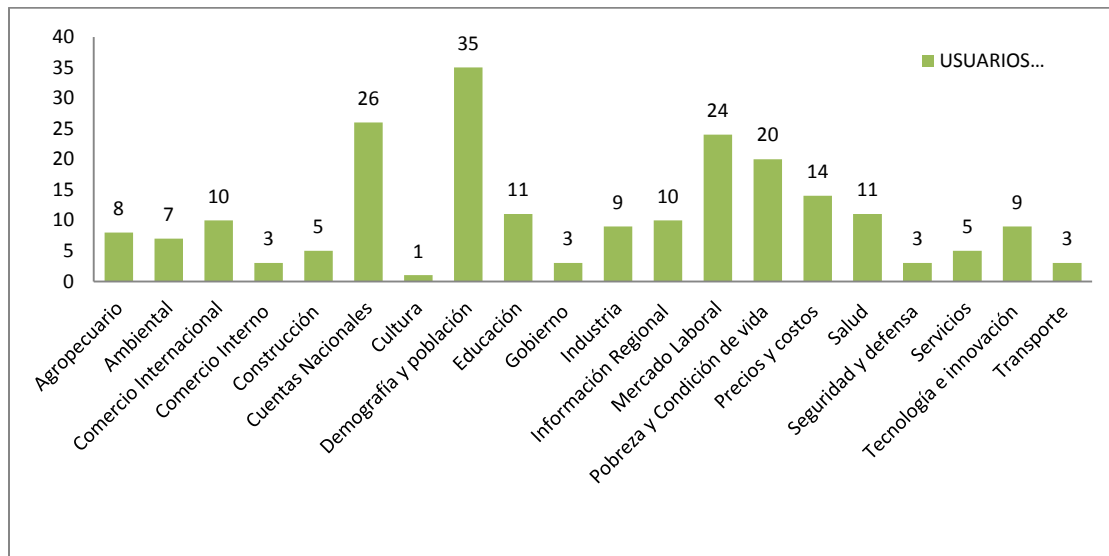
Temas - tipo de Información que consulta y utiliza

TEMAS	COMUNICADO DE PRENSA	BOLETÍN TECNICO	CUADROS DE SALIDA - ANEXOS	METADATO	MICRODATO	USUARIOS ESPECIALIZADOS
Agropecuaria	2	6	5	1	5	8
Ambiental	0	3	3	3	4	7
Comercio Internacional	2	3	6	1	7	10
Comercio Interno	1	1	0	1	2	3
Construcción	0	3	3	1	4	5
Cuentas Nacionales	4	10	17	26	22	26
Cultura	0	0	0	0	1	1
Demografía y población	4	13	17	17	28	35
Educación	1	6	4	2	8	11
Gobierno	0	0	0	0	3	3
Industria	1	1	8	3	7	9
Información Regional	1	5	6	6	8	10
Mercado Laboral	5	9	12	8	17	24
Pobreza y Condición de vida	4	8	7	9	16	20
Precios y costos	3	8	11	5	10	14
Salud	2	4	6	5	9	11
Seguridad y defensa	0	0	0	1	3	3
Servicios	1	2	3	3	4	5
Tecnología e innovación	2	6	4	2	7	9
Transporte	0	1	2	2	3	3



La temáticas más consultadas por los usuarios especializados son:

Demografía y Población – Cuentas Nacionales – Mercado Laboral – Pobreza y Condiciones de Vida





5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON LAS OPERACIONES ESTADÍSTICAS

Indicador de satisfacción del usuario especializado con las operaciones estadísticas

INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
ISOE	74	Satisfecho	Aceptable

El nivel de satisfacción del usuario especializado con las operaciones estadísticas está en un rango “SATISFECHO”, se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento media.

Sin embargo, aunque todas las temáticas se encuentran en un nivel aceptable, los indicadores de satisfacción más bajos corresponden a las siguientes temáticas

Cultura [Tematicas.xlsx#Cultura!A1](#)

Servicios [Tematicas.xlsx#Servicios!A1](#)

Educación [Tematicas.xlsx#Educación!A1](#)

Cuentas Nacionales [Tematicas.xlsx#Cuentas Nacionales!A1](#)

Indicador de Satisfacción por Temática – IST

TEMAS	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
Agropecuaria	70	Satisfecho	Aceptable	Media
Información Regional	80	Satisfecho	Aceptable	Media
Mercado Laboral	73	Satisfecho	Aceptable	Media
Pobreza y Condiciones de vida	73	Satisfecho	Aceptable	Media
Precios y Costos	84	Satisfecho	Aceptable	Media
Salud	70	Satisfecho	Aceptable	Media
Defensa y Seguridad	87	Satisfecho	Aceptable	Media
Servicios	65	Satisfecho	Aceptable	Media
Tecnología e Innovación	68	Satisfecho	Aceptable	Media
Transporte	70	Satisfecho	Aceptable	Media
Industria	77	Satisfecho	Aceptable	Media
Ambiental	72	Satisfecho	Aceptable	Media
Comercio internacional	78	Satisfecho	Aceptable	Media
Comercio interno	82	Satisfecho	Aceptable	Media
Construcción	78	Satisfecho	Aceptable	Media
Cuentas Nacionales	66	Satisfecho	Aceptable	Media
Cultura	64	Satisfecho	Aceptable	Media
Demografía y población	74	Satisfecho	Aceptable	Media
Educación	65	Satisfecho	Aceptable	Media
Gobierno	94	Muy Satisfecho	Satisfactorio	Baja



Indicador de Satisfacción por Atributos de las Operaciones Estadísticas

ATRIBUTOS	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
Oportunidad	● 74	Satisfecho	Aceptable	Media
Coherencia	● 74	Satisfecho	Aceptable	Media
Interpretabilidad	● 78	Satisfecho	Aceptable	Media
Exhaustividad	● 70	Satisfecho	Aceptable	Media

El nivel de satisfacción del usuario especializado con los atributos de calidad de las operaciones está en el rango "SATISFECHO", se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento medio.



6. SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL SERVICIO

Indicador de satisfacción del usuario especializado con el servicio. – ISS

INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
ISS	68	Satisfecho	Media

El Nivel de satisfacción del usuario especializado con el servicio está en el rango “SATISFECHO”, se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento medio.

Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el atributo de Accesibilidad del Servicio – ISAS

El Nivel de satisfacción del usuario especializado con el atributo de Accesibilidad del servicio está en el rango “SATISFECHO”, se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento medio.

SERVICIOS	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
ISAS	69	Satisfecho	Aceptable	Media

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
Facilidad en el acceso al servicio	69	Satisfecho	Aceptable	Media
Claridad en los terminos, condiciones y protocolos de acceso al servicio	68	Satisfecho	Aceptable	Media

Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio Sala de Procesamiento Especializado Externa – ISSPEE

SERVICIOS	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
SPEE	77	Satisfecho	Aceptable	Media

El Nivel de satisfacción del usuario especializado con el servicio SPEE está en el rango “SATISFECHO”, se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento medio.

El nivel de satisfacción del usuario especializado con los atributos del servicio SPPE se encuentran en un rango “SATISFECHO”, sin embargo los indicadores de satisfacción más bajos corresponden a los atributos de Aspectos tangibles e intangibles y Oportunidad.

ATRIBUTO	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
Aspectos tangibles e intangibles	65	Satisfecho	Aceptable	Media
Oportunidad	79	Satisfecho	Aceptable	Media
Cobertura Geográfica	83	Satisfecho	Aceptable	Media
Personal de Atención	85	Satisfecho	Aceptable	Media



En el atributo de Aspectos tangibles e intangibles el indicador de satisfacción del criterio de “Ventilación” se encuentra en un estado crítico y su prioridad de mejoramiento es alta.

ATRIBUTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
Aspectos tangibles e intangibles	Cantidad de equipos	72	Satisfecho	Aceptable	Media
	Rendimiento de las herramientas Informáticas de Apoyo	62	Satisfecho	Aceptable	Media
	Iluminación	68	Satisfecho	Aceptable	Media
	Ventilación	55	Insatisfecho	Crítico	Alta
	Muebles y Enseres	67	Satisfecho	Aceptable	Media
Oportunidad	Cumplimiento de los terminos y condiciones	81	Satisfecho	Aceptable	Media
	Tiempos de entrega de productos procesados	82	Satisfecho	Aceptable	Media
	Horarios de Atención	68	Satisfecho	Aceptable	Media
Cobertura Geográfica	Cobertura del Servicio	83	Satisfecho	Aceptable	Media
Personal de Atención	Empatía	84	Satisfecho	Aceptable	Media
	Efectividad	84	Satisfecho	Aceptable	Media
	Respelo	87	Satisfecho	Aceptable	Media
	Presentación Personal	87	Satisfecho	Aceptable	Media

Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio Archivo Nacional de Datos – ISANDA

SERVICIOS	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
ANDA	67	Satisfecho	Aceptable	Media

El Nivel de satisfacción del usuario especializado con el servicio ANDA está en el rango “SATISFECHO”, se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento medio.

En el atributo Accesibilidad el indicador de satisfacción más bajo corresponde al criterio de Obtención del microdato.

ATRIBUTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
Accesibilidad	Navegabilidad dentro de la plataforma Archivo Nacional de Datos	68	Satisfecho	Aceptable	Media
	Presentación y accesibilidad de la documentación referente a las investigaciones (Metadatos)	68	Satisfecho	Aceptable	Media
	Obtención del microdato	65	Satisfecho	Aceptable	Media
	Formatos de Descarga de los Microdatos publicos	66	Satisfecho	Aceptable	Media



Indicador Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio Procesamientos Especiales – ISPE

SERVICIOS	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
PE	61	Satisfecho	Aceptable	Media

El Nivel de satisfacción del usuario especializado con el servicio PE está en el rango “SATISFECHO”, se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento medio.

En el atributo Oportunidad el indicador de satisfacción del criterio de “Tiempo de respuesta a la solicitud y entrega del procesamiento” se encuentra en un estado crítico y su prioridad de mejoramiento es alta.

ATRIBUTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
Oportunidad	Tiempo de respuesta a la solicitud y entrega del procesamiento	51	Insatisfecho	Crítico	Alta
	Coherencia entre la información solicitada y la respuesta dada por la entidad	67	Satisfecho	Aceptable	Media

7. Indicador Global de Satisfacción – IGS

INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
ISOE 74	Satisfecho	Aceptable	Media
ISS 68	Satisfecho	Aceptable	Media
ISG 71	Satisfecho	Aceptable	Media

El nivel de satisfacción del usuario especializado está en un rango “SATISFECHO”, se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento media.