



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA -DIMCE

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIOS ESPECIALIZADOS 2016

FEBRERO de 2018



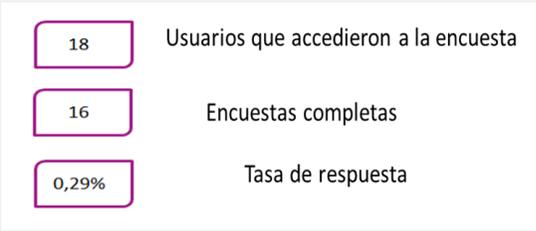
CONTENIDO

1. Objetivo.....	3
2. Ficha Técnica	3
3. Escala de Calificación, ponderaciones e interpretación de los indicadores	4
3.1 Escala de calificaciones	4
3.2 Ponderaciones y Atributos de Calidad de las Operaciones Estadísticas	5
3.3 Ponderaciones, Atributos y criterios de evaluación del servicio ANDA	5
3.4 Ponderaciones, atributos y criterios de evaluación del servicio Procesamiento Especializado -PE	6
3.5 Ponderaciones, atributos y criterios de evaluación de la accesibilidad de los servicios ...	6
3.6 Interpretación del nivel de satisfacción del usuario especializado	7
4. Caracterización	8
4.1 Usuario Especializado por Sexo	8
4.2 Usuario Especializado por Rangos de Edad	8
4.3 Usuario Especializado según ciudad de residencia.....	9
4.4 Usuario Especializado por finalidad de la Información Estadística	9
4.5 Usuario Especializado por utilidad que le da a la información que produce y difunde el DANE.	10
4.6 Usuarios por Operaciones Estadísticas más consultadas.....	10
4.7 Usuarios por Temáticas más consultadas	11
5. Satisfacción del Usuario Especializado con las operaciones estadísticas	12
5.1 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con las operaciones Estadísticas –ISOE	12
5.2 Indicador de Satisfacción por Temática –IST	12
5.3 Indicador de Satisfacción por atributos de las Operaciones Estadísticas	13
6. Satisfacción Usuario Especializado con el Servicio	13
6.1 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio –ISS	14
6.2 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el atributo de Accesibilidad del Servicio –ISAS	14
6.3 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Archivo Nacional de Datos –ISANDA.....	15
6.4 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Procesamiento Especializado –ISPE	16
7. Indicador Global de Satisfacción.....	16

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 Técnica

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	<ul style="list-style-type: none">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 6.001 usuarios especializados que se registraron en el periodo de 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016.  <p>Infografía de resultados de la encuesta:</p> <ul style="list-style-type: none">18 Usuarios que accedieron a la encuesta16 Encuestas completas0,29% Tasa de respuesta
Tamaño de muestra	Contestaron 16 encuestas por medio virtual completas y 2 Incompletas
Periodo de Recolección	Marzo a Octubre de 2017
Periodo de Referencia	01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016.
Periodicidad de recolección	Anual

Variables

- 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

3.1 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

Fuente: DANE. DIMCE

3.2 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

Fuente: DANE. DIMCE

3.3 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	

Fuente: DANE. DIMCE

3.4 Ponderaciones, atributos y criterios de evaluación del servicio Procesamiento Especializado -PE

Atributo del servicio	Criterio de evaluación del atributo	Ponderación del criterio de evaluación	Ponderación del atributo
Oportunidad	Coherencia entre la información solicitada y la respuesta dada por la entidad	100	100

Fuente: DANE. DIMCE

Nota: En el formulario aplicado en 2017 a los usuarios especializados de 2016 en cuanto al servicio de Procesamiento Especializado, solo se les consulta sobre un criterio, a diferencia de los usuarios de 2015 a quienes se les indagó sobre dos.

3.5 Ponderaciones, atributos y criterios de evaluación de la 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
AND A		Claridad en los términos, condiciones y protocolos de acceso al servicio	50	
PE				

Fuente: DANE. DIMCE

3.6 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:

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

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

Fuente: DANE. DIMCE

4. Caracterización

4.1 Usuario Especializado por Sexo

USUARIO ESPECIALIZADO	SEXO	NUMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
	FEMENINO	4	23.5%
	MASCULINO	13	76.5%
	TOTAL	17	100%

Fuente: DANE. DIMCE

4.2 Usuario Especializado por Rangos de Edad

RANGOS DE EDAD	NUMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS
MENOR DE 18	0
ENTRE 18 Y 25 AÑOS	8
ENTRE 26 Y 35 AÑOS	4
ENTRE 36 Y 45 AÑOS	4
ENTRE 46 Y 55 AÑOS	1
MAYOR DE 55 AÑOS	0
TOTAL	17

Fuente: DANE. DIMCE

4.3 Usuario Especializado según ciudad de residencia

CIUDAD DE RESIDENCIA	NUMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS	PORCENTAJE
BARRANQUILLA	1	6%
BELLO	2	12%
BOGOTA	5	29%
BUCARAMANGA	1	6%
MANIZALES	1	6%
MEDELLIN	2	12%
NEIVA	2	12%
PASTO	2	12%
VALLEDUPAR	1	6%
TOTAL	17	100%

Fuente: DANE. DIMCE

4.4 Usuario Especializado por finalidad de la Información Estadística

FINALIDAD DE LA INFORMACION	NUMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS	PORCENTAJE
Particular	7	41%
Institucional	10	59%
TOTAL	17	100%

Fuente: DANE. DIMCE

Finalidad Institucional:

- ✓ UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
- ✓ MAGNA SCIENCE CORPORATION
- ✓ BANCO DE LA REPÚBLICA
- ✓ ALCALDÍA DE BELLO
- ✓ UNIVERSIDAD DE CALDAS
- ✓ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
- ✓ UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
- ✓ EQ-SOCIAL
- ✓ DANE

4.5 Usuario Especializado por utilidad que le da a la información que produce y difunde el DANE.

UTILIDAD DE LA INFORMACION QUE PRODUCE Y DIFUNDE EL DANE	NUMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS
PROYECTOS DE INVESTIGACION	11
GENERACION DE INDICADORES	9
ANALISIS DE COYUNTURA	8
REELABORACION Y PUBLICACION DE LA INFORMACION	8
FORMULACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE POLITICAS	5
OTRO	1
TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES	0

Fuente: DANE. DIMCE

Nota: En otro se toman en cuenta los fines académicos de acuerdo al usuario.

4.6 Usuarios por Operaciones Estadísticas más consultadas

OPERACIÓN ESTADISTICA	NÚMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS
Censo Nacional Agropecuario	1
Encuesta Ambiental Industrial	1
Encuesta de Carga Financiera y Educación Financiera de los Hogares	1
Encuesta de Gasto Interno en Turismo	1
Encuesta Nacional Agropecuaria	1
Encuesta Nacional de Trabajo Infantil	1
Exportaciones	1
Módulo de Tecnologías de la Información y Comunicación	1
Módulo de Trabajo Infantil	1
Pobreza Monetaria	1
Educación Formal	2
Encuesta Continua de Hogares	2
Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica	2

Encuesta de Ingresos y Gastos	2
Encuesta Nacional de Uso del Tiempo	2
Importaciones	2
Encuesta Anual de Servicios	3
Encuesta Anual de Comercio	4
Encuesta Anual de Manufactura	4
Índice de Pobreza Multidimensional	5
Estadísticas Vitales	8
Censos	10
Encuesta Nacional de Calidad de Vida	11
Gran Encuesta Integrada de Hogares	12

Fuente: DANE. DIMCE

4.7 Usuarios por Temáticas más consultadas

TEMÁTICA DE LAS OPERACIONES ESTADÍSTICAS CONSULTADAS	NÚMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS
INDUSTRIA	5
SERVICIOS	4
COMERCIO INTERNO	4
DEMOGRAFIA Y POBLACION	18
EDUCACION	2
AGROPECUARIO	2
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	3
MERCADO LABORAL	17
POBREZA Y DESIGUALDAD	21
COMERCIO EXTERIOR	3

Fuente: DANE. DIMCE

Las temáticas más consultadas por los usuarios especializados son: Pobreza y desigualdad, Demografía y Población y Mercado Laboral.

5. Satisfacción del Usuario Especializado con las operaciones estadísticas

5.1 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con las operaciones Estadísticas –ISOE

INDICADOR DE SATISFACCION		NIVEL DE SATISFACCIÓN
ISOE	66	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

De acuerdo al indicador de Satisfacción ISOE, se tiene un nivel de satisfacción por parte de los usuarios especializados que es satisfactorio, el cual demuestra un estado Aceptable y una prioridad de mejoramiento Media. Es importante destacar que los usuarios no le dieron una calificación alta a temáticas como Industria y Agropecuaria, ya que consideran que en ambos casos la desagregación de resultados debe mejorarse, también la oportunidad de la información y la cobertura geográfica.

5.2 Indicador de Satisfacción por Temática –IST

TEMÁTICA	INDICADOR DE SATISFACCION DEL USUARIO ESPECIALIZADO POR TEMÁTICA -IST	NIVEL DE SATIFACCION
INDUSTRIA	58	INSATISFECHO
SERVICIOS	61	SATISFECHO
COMERCIO INTERNO	68	SATISFECHO
DEMOGRAFIA Y POBLACION	73	SATISFECHO
EDUCACION	75	SATISFECHO
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	75	SATISFECHO
MERCADO LABORAL	69	SATISFECHO
POBREZA Y DESIGUALDAD	65	SATISFECHO
COMERCIO EXTERIOR	60	SATISFECHO
AGROPECUARIO	49	INSATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

En este caso se resalta nuevamente el nivel de satisfacción bajo con un insatisfecho en las temáticas de industria y agropecuaria, teniendo por el contrario un nivel de satisfacción alto en las temáticas Demografía y Población, Educación y Tecnologías de Información y Comunicaciones con un indicador por encima de 70 puntos.

En todas las temáticas, a excepción de industria y agropecuaria, el estado es Aceptable y la prioridad de mejoramiento es Media.

En Industria y Agropecuaria su estado es crítico de acuerdo a las calificaciones dadas por los usuarios, y la prioridad de mejoramiento es Alta.

5.3 Indicador de Satisfacción por atributos de las Operaciones Estadísticas

ATRIBUTOS	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Oportunidad	68	SATISFECHO
Coherencia	67	SATISFECHO
Interpretabilidad	68	SATISFECHO
Exhaustividad	61	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

El indicador de satisfacción por atributos muestra un nivel de satisfacción en términos generales similar, ya que en todos los casos el indicador se sitúa entre 61 y 68 puntos. Por lo tanto, se determina un nivel de satisfacción dentro de lo esperado, pero se puede avanzar sobre todo en el atributo Exhaustividad, el cual presenta el puntaje más bajo. Su estado es Aceptable y la prioridad de mejoramiento es Media.

6. Satisfacción Usuario Especializado con el Servicio

Nota: Para el año 2016 no se tiene cálculo para el indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio Sala de Procesamiento Especializado Externa, ya que dada la casi nula participación de los usuarios para resolver el formulario de medición de satisfacción, de los pocos que lo diligenciaron, ninguno de ellos utilizó el servicio, por lo tanto se evaluaron los demás, pese a que la cantidad de observaciones solo permiten hacer un análisis muy general de los servicios prestados.

6.1 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio –ISS

INDICADOR DE SATISFACCION		NIVEL DE SATISFACCION
ISS	71	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

El Nivel de satisfacción del usuario especializado con el servicio está en el rango Satisfecho, ubicándose en 71 puntos, se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento medio.

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

INDICADOR DE SATISFACCION		NIVEL DE SATISFACCION
ISAS	71	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

El Nivel de satisfacción del usuario especializado con el servicio está en el rango Satisfecho, ubicándose en 71 puntos, se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento medio. Respecto al criterio de Evaluación se debe mejorar lo referente a la claridad en los términos, condiciones y protocolos de acceso al servicio, ya que de acuerdo a los usuarios se la da un puntaje más bajo, dado que algunos usuarios dieron calificación de 4 sobre 8, es posible que este criterio deba tratarse en un lenguaje más sencillo.

CRITERIO DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Facilidad en el acceso al servicio	72	SATISFECHO

Claridad en los términos, condiciones y protocolos de acceso al servicio	68	SATISFECHO
--	----	------------

Fuente: DANE. DIMCE

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

El Nivel de satisfacción del usuario especializado con el servicio está en el rango Satisfecho, ubicándose en 68 puntos, se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento medio.

En cuanto al criterio de evaluación, el que presenta la puntuación más baja es formatos de descarga de los microdatos públicos, aunque es aceptable, se puede considerar evaluar la conveniencia de que los microdatos tengan diverso formato de acuerdo a las necesidades del usuario especializado.

INDICADOR DE SATISFACCION		NIVEL DE SATISFACCIÓN
ISANDA	66	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

CRITERIO DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Navegabilidad dentro de la plataforma ANDA	71	SATISFECHO
Presentación y accesibilidad de la documentación referente a las investigaciones (Metadatos)	66	SATISFECHO
Obtención del microdato	65	SATISFECHO
Formatos de Descarga de los Microdatos publicos	61	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

6.4 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Procesamiento Especializado –ISPE

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. Solo se evalúa un criterio de evaluación a comparación de 2015. En éste se tiene un puntaje de 78 con un nivel de satisfacción dentro de la tendencia.

INDICADOR DE SATISFACCION		NIVEL DE SATISFACCIÓN
ISPE	78	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

CRITERIO DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Coherencia entre la información solicitada y la respuesta dada por la entidad	78	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

7. Indicador Global de Satisfacción

INDICADOR DE SATISFACCION		NIVEL DE SATISFACCIÓN
IGS	69	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

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. Se concluye entonces que aunque los usuarios especializados se sienten en términos generales Satisfechos, se debe procurar elevar desde la Entidad el nivel de satisfacción hasta “MUY SATISFECHO” en cada uno de los aspectos evaluados, teniendo en cuenta las puntuaciones dadas a los criterios y atributos y replantear la herramienta de medición, así como la periodicidad de aplicación, para que la cantidad de observaciones se eleve y sea más robusta y acertada la percepción real que tienen los usuarios especializados sobre los productos y servicios de la Entidad.