



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA

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

**INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIOS
ESPECIALIZADOS 2017**

Junio de 2018



CONTENIDO

1. Objetivo.....	4
2. Ficha Técnica	4
3. Escala de Calificación, ponderaciones e interpretación de los indicadores	6
3.1 Escala de calificaciones	6
3.2 Ponderaciones y Atributos de Calidad de las Operaciones Estadísticas	6
3.3 Ponderaciones, Atributos y criterios de evaluación del servicio ANDA	7
3.4 Ponderaciones, atributos y criterios de evaluación del servicio Procesamiento Especializado -PE	7
3.5 Ponderaciones, atributos y criterios de evaluación de la accesibilidad de los servicios ...	8
3.6 Interpretación del nivel de satisfacción del usuario especializado	8
4. Caracterización	10
4.1 Usuario Especializado por Sexo y Rango de Edad	10
4.2 Usuario Especializado según ciudad o país de residencia	10
4.3 Usuario Especializado por finalidad de la Información Estadística	11
4.4 Usuario Especializado por utilidad que le da a la información que produce y difunde el DANE	13
4.5 Usuarios especializados por finalidad información Institucional por cargo.....	13
4.6 Usuarios por Operaciones Estadísticas más consultadas	14
4.7 Servicio más Utilizado.....	15
5. Satisfacción del Usuario Especializado con las operaciones estadísticas	16
5.1 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con las operaciones Estadísticas –ISOE	16
5.2 Indicador de Satisfacción por Temática –IST	16
5.3 Indicador de Satisfacción por atributos de las Operaciones Estadísticas	17
6. Satisfacción Usuario Especializado con el Servicio	17
6.1 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio Sala de Procesamiento Especializado Externo –ISSPEE	17
6.2 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio –ISS.....	18
6.3 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el atributo de Accesibilidad del Servicio –ISAS	18
6.4 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Archivo Nacional de Datos –ISANDA.....	19

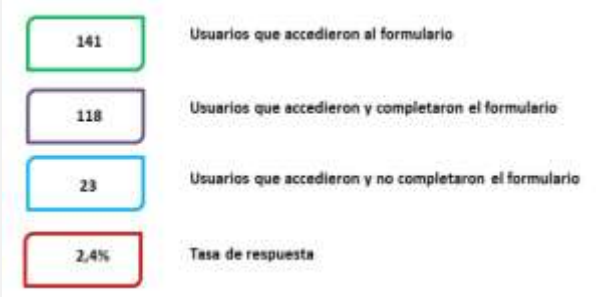
6.5 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Procesamiento Especializado –
ISPE 19

7. Indicador Global de Satisfacción..... 20

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- SPEE, Archivo Nacional de Datos – ANDA, y quienes demandaron procesamientos especializados.
Método de Recolección	<p>La medición de satisfacción de usuarios especializados se realizó a través de un formulario Web, el cual fue enviado de forma masiva a los 5.872 emails que hacen parte de la base de datos, de acuerdo al registro que abarca el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2017.</p>  <p>La infografía muestra cuatro cuadros con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">141 Usuarios que accedieron al formulario118 Usuarios que accedieron y completaron el formulario23 Usuarios que accedieron y no completaron el formulario2,4% Tasa de respuesta
Tamaño de muestra	Contestaron 118 encuestas por medio virtual completas y 23 Incompletas
Periodo de Recolección	Marzo a Mayo de 2018
Periodo de Referencia	01 de Enero al 31 de Diciembre de 2017.
Periodicidad de recolección	Anual

<p style="text-align: center;">Variables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio Archivo Nacional de Datos – ISANDA • Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio Sala de Procesamiento Especializado Externo-ISSPEE <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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.

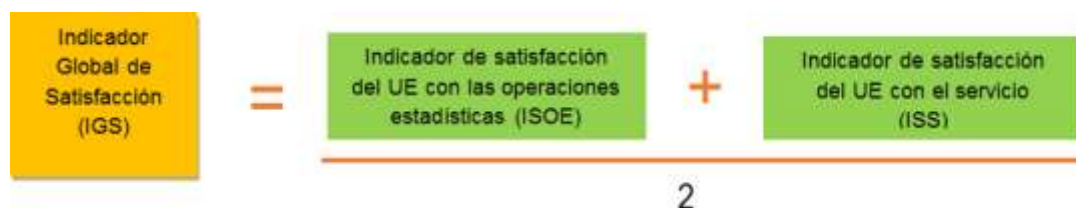
3.5 Ponderaciones, atributos y criterios de evaluación de la accesibilidad de los servicios

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
ANDA		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:



MEDICIÓN DE SATISFACCION USUARIOS ESPECIALIZADOS

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 y Rango de Edad

RANGOS DE EDAD	NUMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS	MUJERES	HOMBRES
Entre 18 y 25 Años	44	22	22
Entre 26 y 35 Años	45	17	28
Entre 36 y 45 Años	26	8	18
Entre 46 y 55 Años	12	5	7
Mayor de 55 Años	14	0	14
TOTAL	141	52	89

Fuente: DANE. DIMCE

4.2 Usuario Especializado según ciudad o país de residencia

CIUDAD O PAIS DE RESIDENCIA	NUMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS	PORCENTAJE
Aguadas	1	1%
Arauca	1	1%
Armenia	1	1%
Barranquilla	3	2%
Bogotá	74	58%
Bojayá	1	1%
Bucaramanga	2	2%
Cali	5	4%
Cartagena	2	2%
Cúcuta	1	1%
Ibagué	1	1%
Manizales	2	2%
Mesetas	3	2%
Neiva	4	3%

Piedecuesta	1	1%
Popayán	1	1%
Sahagún	1	1%
San Jose Del Guaviare	1	1%
Santa Marta	6	5%
Santo Tomás	2	2%
Sogamoso	1	1%
Tunja	4	3%
Yopal	1	1%
Zipaquirá	1	1%
Berlín - Alemania	1	1%
Ciudad de México - México	1	1%
Lima - Perú	2	2%
Quito - Ecuador	1	1%
Santiago - Chile	1	1%
Turquía	1	1%

Fuente: DANE. DIMCE

4.3 Usuario Especializado por finalidad de la Información Estadística

FINALIDAD DE LA INFORMACION	NUMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS	PORCENTAJE
Particular	75	54%
Institucional	65	46%
TOTAL	140	100%

Fuente: DANE. DIMCE

Finalidad Institucional:

- ✓ Universidad del Magdalena
- ✓ Universidad Nacional de Colombia
- ✓ Universidad del Tolima
- ✓ Observatorio Latinoamericano de Desarrollo Sostenible
- ✓ Universidad Antonio Nariño
- ✓ Universidad del Rosario
- ✓ Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
- ✓ Alcaldía de Neiva

- ✓ Universidad de La Sabana
- ✓ Universidad Autónoma Latinoamericana -UNAULA
- ✓ Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca -UCMC
- ✓ Pontificia Universidad Javeriana
- ✓ Universidad de los Andes
- ✓ INE Chile
- ✓ Universidad del Norte
- ✓ Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander- COMFANORTE
- ✓ Universidad de La Salle
- ✓ Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana
- ✓ Universidad Tecnológica de Pereira
- ✓ Econometría Consultores
- ✓ Agencia de Renovación del Territorio
- ✓ Cámara de Comercio de Cartagena
- ✓ Gobernación de Caldas
- ✓ Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito
- ✓ Concentra
- ✓ FUNDEIN CARIBE
- ✓ Montaña Urbamed SAS
- ✓ Gdel
- ✓ MSLA International
- ✓ Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
- ✓ Nielsen
- ✓ Universidad EAN
- ✓ Fundacion Amanecer
- ✓ Caja de Compensación Familiar de Caldas
- ✓ DANE
- ✓ Fundación Universitaria del Área Andina
- ✓ ITM
- ✓ Universidad Central
- ✓ Secretaria de Salud de Arauca
- ✓ Fundación Universitaria Konrad Lorenz
- ✓ Universidad Pontificia Bolivariana
- ✓ FINAGRO
- ✓ Universidad Santo Tomás
- ✓ Universidad Católica de Colombia
- ✓ Universidad de Antioquia
- ✓ Universidad Surcolombiana
- ✓ DAPRE - ST
- ✓ Universidad de Investigación y Desarrollo - UDI
- ✓ Universidad Autónoma de Occidente
- ✓ Ministerio Del Interior
- ✓ DNP
- ✓ Universidad El Bosque
- ✓ ILO

4.4 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
Análisis de Coyuntura	64
Formulación, control y seguimiento de políticas	44
Proyectos de Investigación	112
Generación de Indicadores	70
Reelaboración y publicación de Información	36
Toma de decisiones empresariales	27
Otro*	15

Fuente: DANE. DIMCE

*Otro: análisis de estudio de caso para especialización en estadística, formación de nuevos ingenieros, investigación en programa de doctorado, talleres, investigaciones y demás labores académicas, análisis en programas econométricos como Eviews y Stata, ejercicios y análisis de casos enfocados al mercadeo.

4.5 Usuarios especializados por finalidad: información Institucional - cargo

FINALIDAD: INFORMACIÓN INSTITUCIONAL - CARGO DEL USUARIO	NUMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS
Docente - Investigador	19
Coordinador - Directivo -Asesor	11
Profesional - Contratista	8
Estudiante	15
Analista - Asistente de Investigación	6
Consultor	3
Gestor	2
Otro	1

Fuente: DANE. DIMCE

4.6 Usuarios por Operaciones Estadísticas más consultadas

INVESTIGACION	NÚMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS
Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Departamental	3
Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional	3
Encuesta Longitudinal de Protección Social	4
Censo del Arbolado Urbano Bogotá D.C	4
Micronegocios	5
Encuesta Ambiental Industrial	5
Encuesta de Victimización	5
Módulo de Trabajo Infantil	5
Módulo de Movilidad	6
Encuesta Nacional de Trabajo Infantil	6
Encuesta Nacional de Uso del Tiempo	6
Encuesta de Cultura Política	7
Encuesta de Gasto Interno en Turismo	7
Módulo de Tecnologías de la Información y Comunicación	7
Microestablecimientos	8
Encuesta de Consumo de Cultura	8
Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana	8
Módulo de Formación para el Trabajo	8
Encuesta de Carga Financiera y Educación Financiera de los Hogares	11
Encuesta Anual de Comercio	18
Encuesta de Formación de Capital Humano	18
Encuesta Anual de Servicios	19
Encuesta Multipropósito	19
Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica	21
Encuesta Nacional agropecuaria	22
Censo Nacional Agropecuario	25

Pobreza Monetaria	28
Educación Formal	29
Encuesta de Ingresos y Gastos	29
Importaciones	30
Exportaciones	31
Encuesta Anual de Manufactura	34
Estadísticas Vitales	37
Encuesta Continua de Hogares	37
Índice de Pobreza Multidimensional	37
Encuesta Nacional de Calidad de Vida	48
Gran Encuesta Integrada de Hogares	59
Censos	68

Fuente: DANE. DIMCE

4.7 Servicio más utilizado por los usuarios Especializados

SERVICIO MÁS UTILIZADO	NUMERO DE USUARIOS
Procesamientos Especiales-PE	2
Sala de Procesamiento Especializado Externo - SPEE y Archivo Nacional de Datos -ANDA	6
Sala de Procesamiento Especializado Externo - SPEE	11
Archivo Nacional de Datos - ANDA y Procesamientos Especiales -PE	19
Archivo Nacional de Datos - ANDA	80

Fuente: DANE. DIMCE

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 SATISFACCION
ISOE	72	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

De acuerdo al indicador de Satisfacción ISOE, se tiene un nivel de satisfacción por parte de los usuarios especializados “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 la temática Cultura, ya que se considera que la oportunidad, series históricas, desagregación de resultados y cobertura geográfica deben mejorarse.

5.2 Indicador de Satisfacción por Temática –IST

TEMÁTICA	INDICADOR DE SATISFACCION DEL USUARIO ESPECIALIZADO POR TEMÁTICA	NIVEL DE SATIFACCION
Industria	75	SATISFECHO
Servicios	69	SATISFECHO
Comercio Interno	69	SATISFECHO
Comercio Internacional	71	SATISFECHO
Mercado Laboral	72	SATISFECHO
Demografía y Población	65	SATISFECHO
Educación	82	SATISFECHO
Cultura	59	INSATISFECHO
Agropecuaria	75	SATISFECHO
Seguridad y Defensa	74	SATISFECHO
Pobreza y Condiciones De Vida	67	SATISFECHO
Gobierno	80	SATISFECHO
Tecnología e Innovación	75	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

En este caso se resalta el nivel de satisfacción bajo en la temática cultura, teniendo por el contrario un nivel de satisfacción alto en las temáticas Educación, Gobierno,

Industria, Agropecuaria y Tecnología e Innovación con un indicador igual o mayor a 75 puntos.

En todas las temáticas el estado es Aceptable y la prioridad de mejoramiento es Media, a excepción de cultura, de acuerdo a las respuestas de los usuarios especializados.

5.3 Indicador de Satisfacción por atributos de las Operaciones Estadísticas

ATRIBUTOS	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Oportunidad	75	SATISFECHO
Coherencia	72	SATISFECHO
Interpretabilidad	74	SATISFECHO
Exhaustividad	68	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 68 y 75 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 con 68 puntos. Su estado es Aceptable y la prioridad de mejoramiento es Media.

6. Satisfacción Usuario Especializado con el Servicio

6.1 Indicador de Satisfacción del Usuario Especializado con el Servicio Sala de Procesamiento Especializado Externo –ISSPE

INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
ISSPEE	77

Fuente: DANE. DIMCE

El indicador de Satisfacción del Servicio en SPEE tiene una valoración total de 77 puntos, lo cual indica un nivel de satisfacción en estado “SATISFACTORIO” en general, y una prioridad de mejoramiento Baja.

Si se revisan los diferentes atributos se tienen lo siguiente: recursos físicos y tecnológicos la valoración fue de 56 puntos en total siendo la calificación más baja situándose en un nivel de Satisfacción “INSATISFECHO”, el atributo Rendimiento de las herramientas informáticas de apoyo obtuvo una calificación de 67 puntos. Por su parte, el atributo de servicio Oportunidad obtiene 80 puntos y cobertura geográfica

como atributo de servicio obtiene una valoración de 77 puntos. Por último Personal de atención obtiene como resultado 92 puntos, lo que indica un nivel de satisfacción “MUY SATISFECHO” por parte de los usuarios.

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

INDICADOR DE SATISFACCION		NIVEL DE SATISFACCION
ISS	72	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

El Nivel de satisfacción del usuario especializado con el servicio está en el rango Satisfecho, ubicándose en 72 puntos, se encuentra en un estado aceptable y tiene una prioridad de mejoramiento medio.

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

INDICADOR DE SATISFACCION		NIVEL DE SATISFACCION
ISAS	72	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

El Nivel de satisfacción del usuario especializado con el servicio está en el rango Satisfecho, ubicándose en 72 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 facilidad de acceso al servicio, ya que de acuerdo a los usuarios se la da un puntaje más bajo: 71 puntos. Por su parte, el criterio claridad en los términos, condiciones y protocolos de acceso al servicio se ubica dos puntos por encima. En ambos casos el nivel de satisfacción presenta un estado aceptable.

CRITERIO DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Facilidad en el acceso al servicio	71	SATISFECHO
Claridad en los términos, condiciones y protocolos de acceso al servicio	73	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

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

El Nivel de satisfacción del usuario especializado con este servicio se ubica en el rango “SATISFECHO”, ubicándose en 67 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 corresponde a Navegabilidad dentro de la plataforma ANDA, con 66 puntos, aunque es aceptable su estado.

INDICADOR DE SATISFACCION		NIVEL DE SATISFACCION
ISANDA	67	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

CRITERIO DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Navegabilidad dentro de la plataforma ANDA	66	SATISFECHO
Presentación y accesibilidad de la documentación referente a las investigaciones (Metadatos)	68	SATISFECHO
Obtención del microdato	67	SATISFECHO
Formatos de Descarga de los Microdatos públicos	67	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

6.5 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, mismo que se tuvo en cuenta en los resultados del año inmediatamente anterior. En éste se tiene un puntaje de 70 con un nivel de satisfacción dentro de la tendencia.

INDICADOR DE SATISFACCION		NIVEL DE SATISFACCION
ISPE	70	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	70	SATISFECHO

Fuente: DANE. DIMCE

7. Indicador Global de Satisfacción

INDICADOR DE SATISFACCION		NIVEL DE SATISFACCION
IGS	72	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 con una puntuación de 72.

Se concluye entonces que aunque los usuarios especializados se sienten en términos generales Satisfechos tanto con las operaciones estadísticas, como con el servicio, 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 de acuerdo a los indicadores.