



DANE  
Para todos los colombianos

TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIOS ESPECIALIZADOS

Informe Ejecutivo 2015



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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

# FICHA TÉCNICA



## ❖ Objetivo

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

## ❖ 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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

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



## ❖ 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

## ❖ Cantidad de Fuentes de Información

Base de datos con 5000 usuarios especializados.

## ❖ Formulario de Medición de Satisfacción de Usuarios Especializado

I Parte: Identificación y Caracterización del Usuario Especializado.

II Parte: Satisfacción del Usuario Especializado con los atributos de calidad de las Operaciones Estadística Dane.

III Parte: Satisfacción del Usuario Especializado con los atributos de calidad del servicios ofrecido por la entidad.

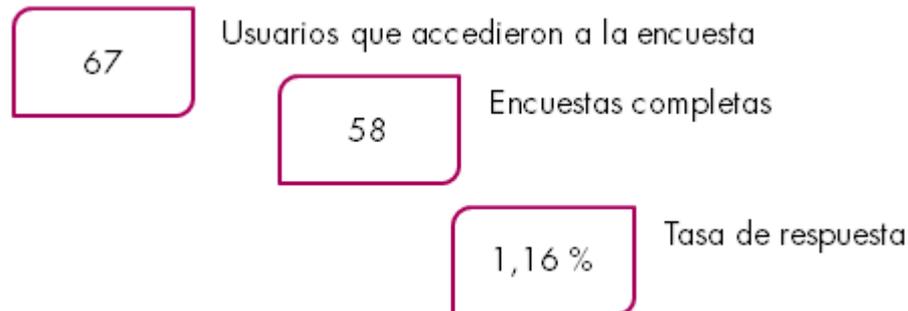




## ❖ Método de recolección

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](mailto:bandatos@dane.gov.co) a los 5.000 usuarios especializados del periodo de junio de 2014 a diciembre de 2015.

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.





# RESULTADOS



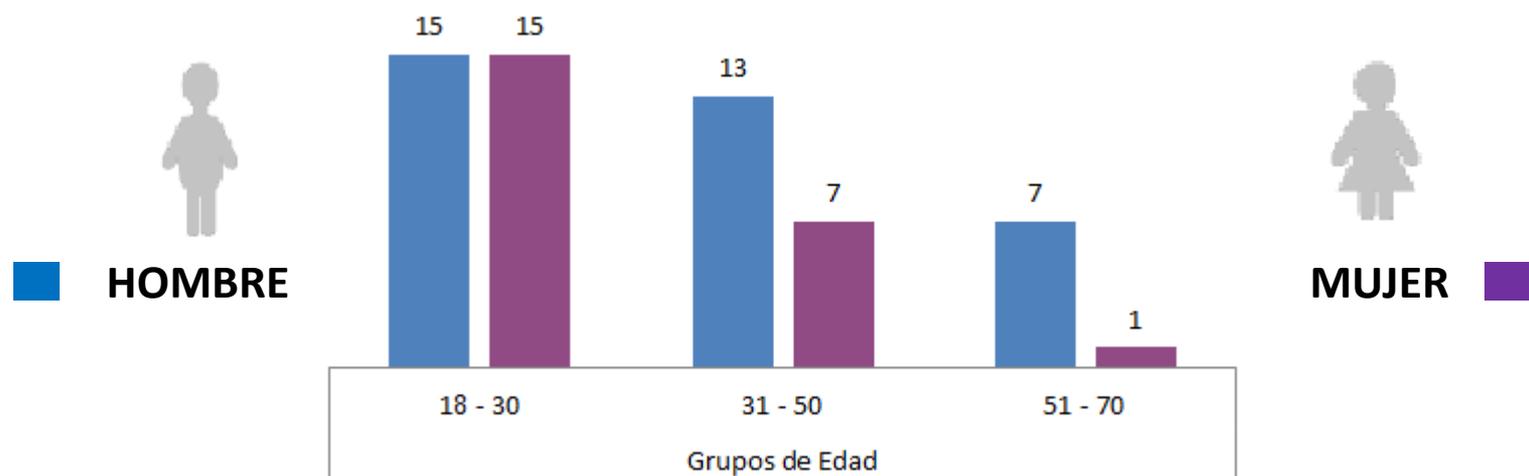
# CARACTERIZACIÓN USUARIOS ESPECIALIZADOS



DANE  
Departamento Administrativo Nacional de Educación



## POR SEXO



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# USUARIOS ESPECIALIZADOS POR PAÍSES Y CIUDADES DE ORIGEN



**DANE**  
Para todos los colombianos



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	

Sexo	País	Ciudad	Total	Total
Mujer	Colombia	Armenia	1	23
		Bogotá D.C	16	
		Bucaramanga	1	
		Cali	1	
		Cucuta	1	
		Medellin	2	
	España	Madrid	1	



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

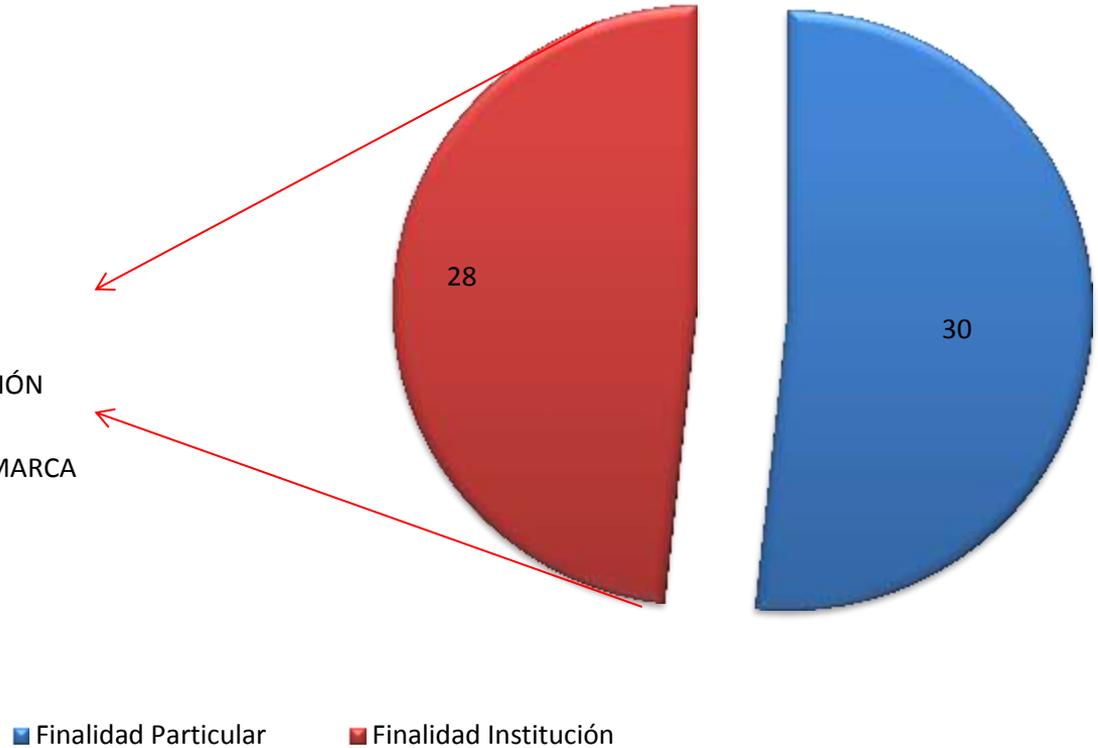
# USUARIOS ESPECIALIZADOS POR FINALIDAD PARTICULAR O INSTITUCIONAL



DANE  
Para todos los colombianos



- ✓ 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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia

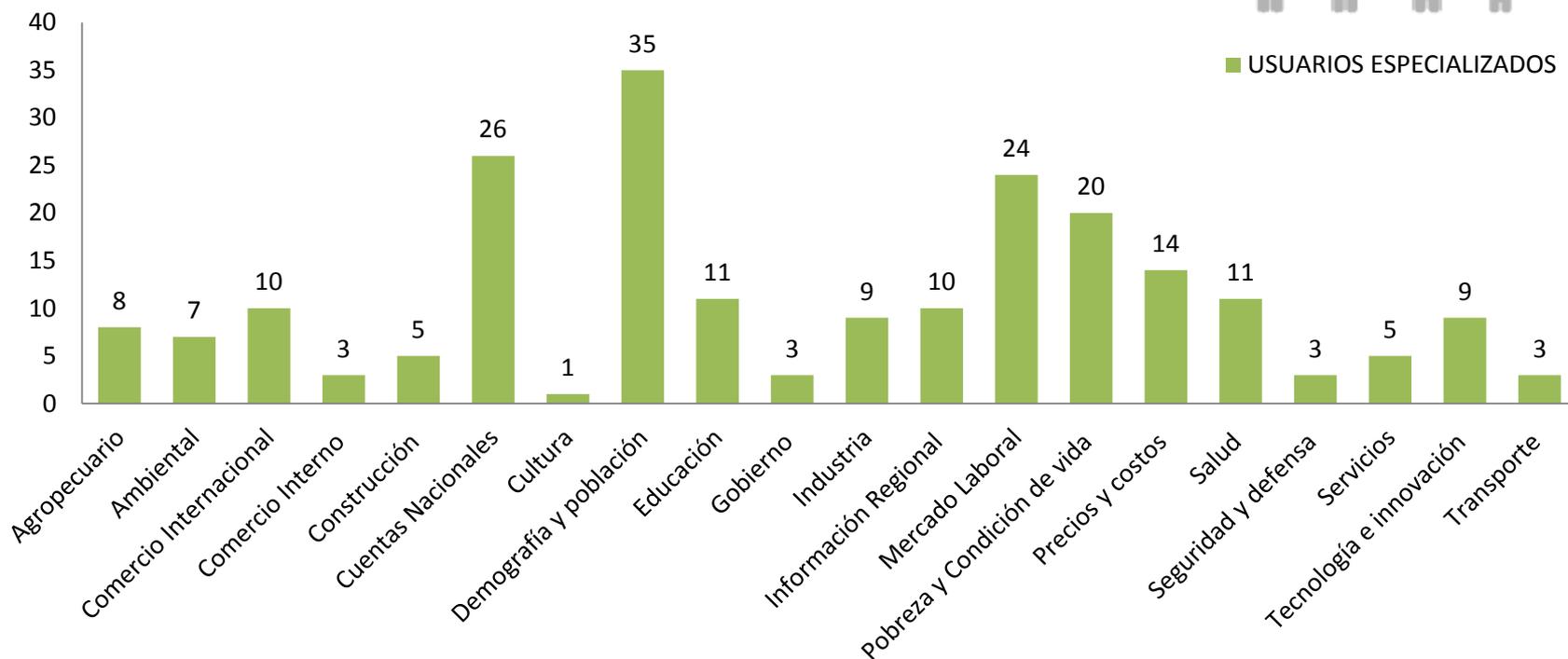


/DANEColombia

# USUARIOS ESPECIALIZADOS POR TEMAS



■ USUARIOS ESPECIALIZADOS



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# USUARIOS ESPECIALIZADOS POR TEMA Y TIPO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



TEMAS	COMUNICADO DE PRENSA	BOLETÍN TECNICO	CUADROS DE SALIDA - ANEXOS	METADATO	MICRODATO	Total usuarios EU
Agropecuario	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



@DANE\_Colombia



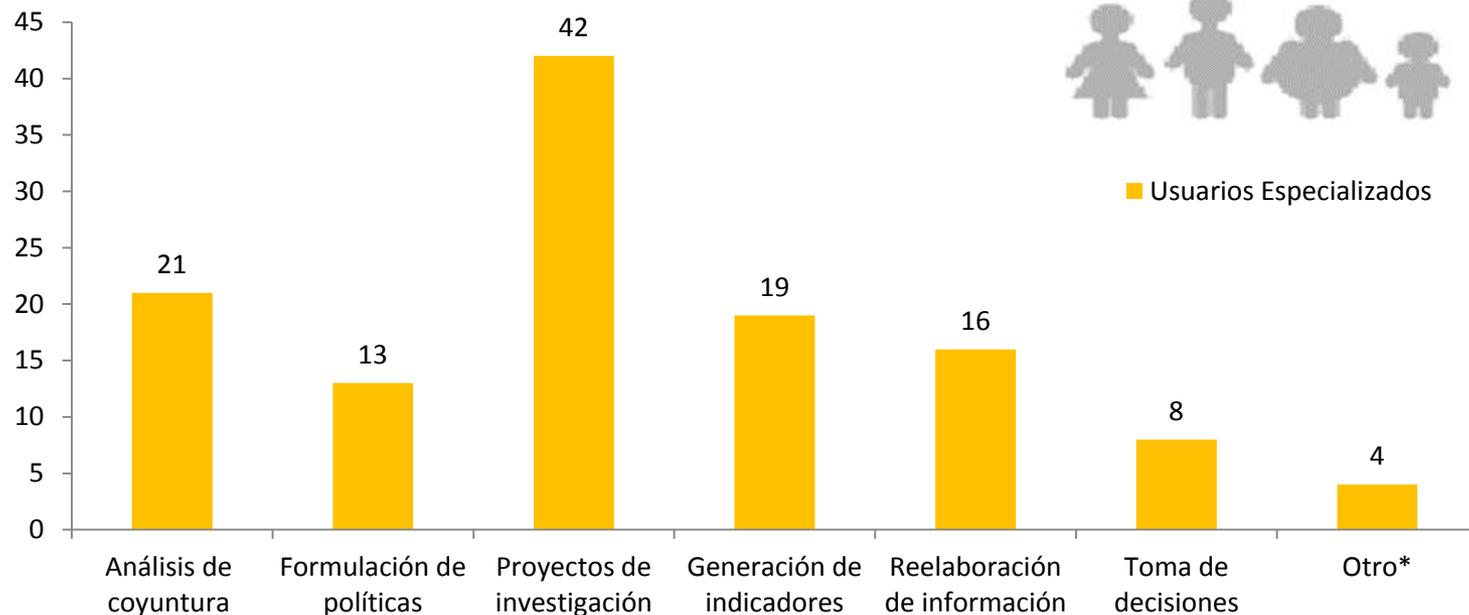
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# USUARIOS ESPECIALIZADOS POR UTILIDAD QUE DAN A LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



■ Usuarios Especializados

- Académico, trabajos universitarios, material didáctico, divulgación en Agronet.

Nota: Las cifras no son comparables con el número de usuarios especializados. Los usuarios pueden darles diferentes usos a la información estadística



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



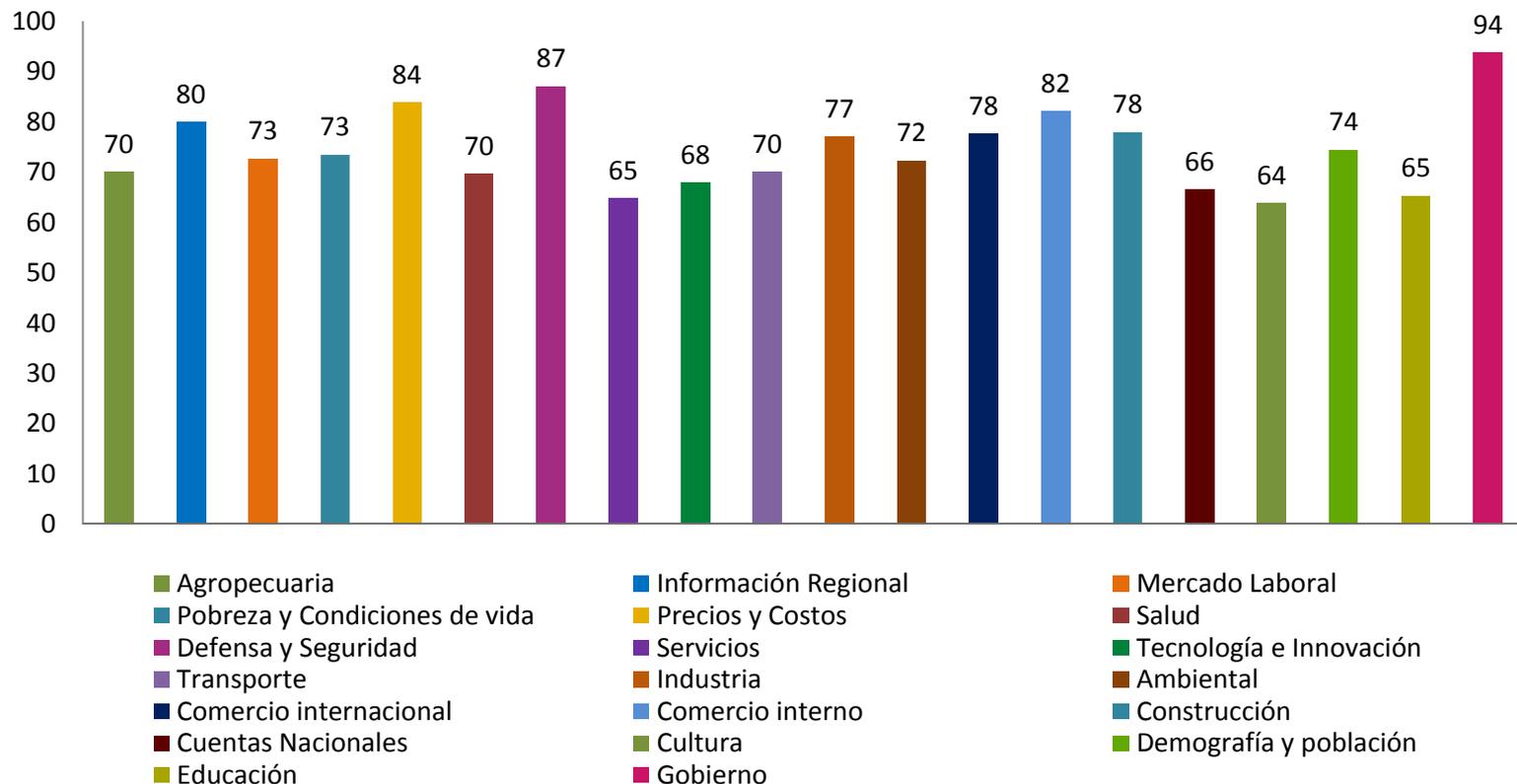
/DANEColombia



# OPERACIONES ESTADÍSTICAS



# INDICADOR DE SATISFACIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON LAS OPERACIONES ESTADÍSTICAS POR TEMA



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON LAS OPERACIONES ESTADÍSTICAS POR TEMA



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



@DANE\_Colombia

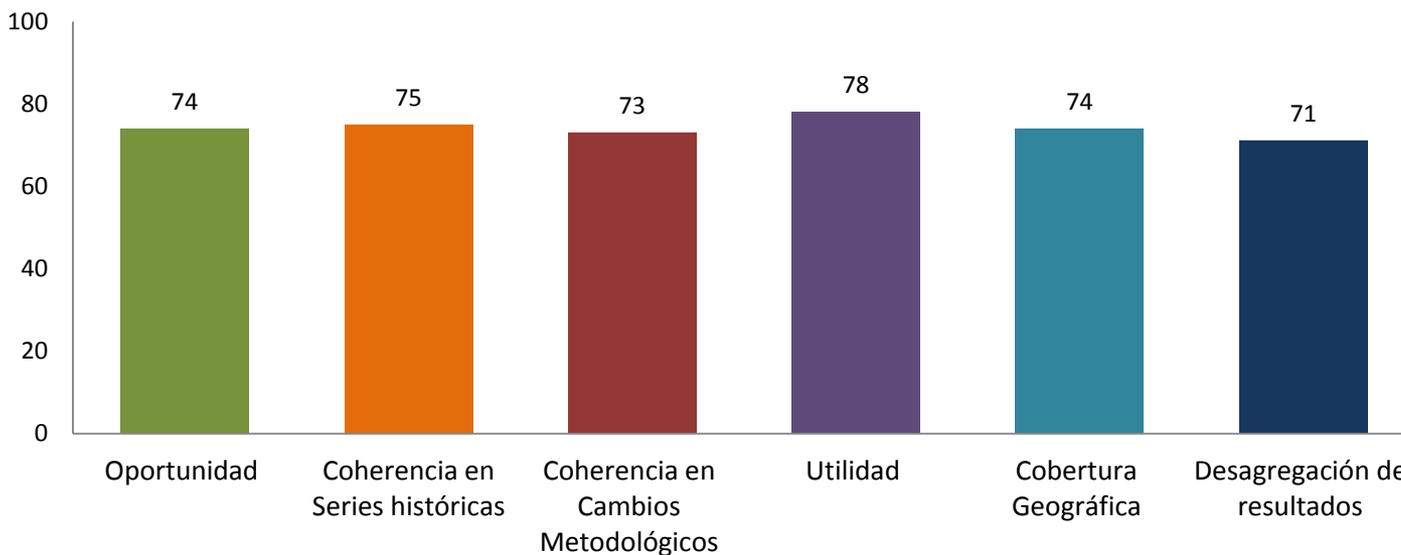


/DANEColombia



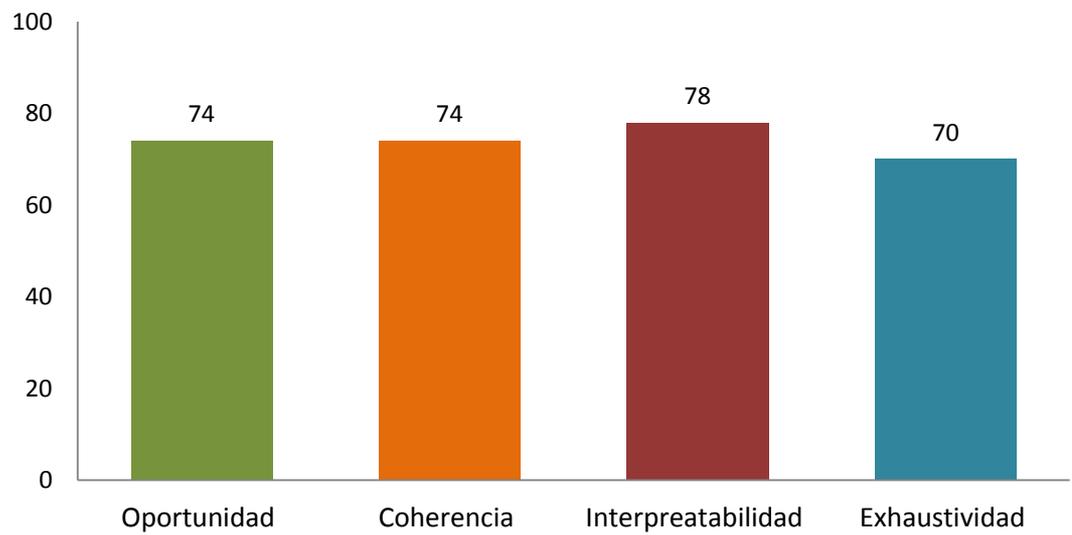
/DANEColombia

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO POR CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LAS OPERACIONES ESTADÍSTICAS



CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
Oportunidad	● 74	Satisfecho	Aceptable	Media
Coherencia en series históricas	● 75	Satisfecho	Aceptable	Media
Coherencia en cambios metodológicos	● 73	Satisfecho	Aceptable	Media
Utilidad	● 78	Satisfecho	Aceptable	Media
Cobertura geográfica	● 74	Satisfecho	Aceptable	Media
Desagregación de resultados	● 71	Satisfecho	Aceptable	Media

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO POR ATRIBUTO 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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



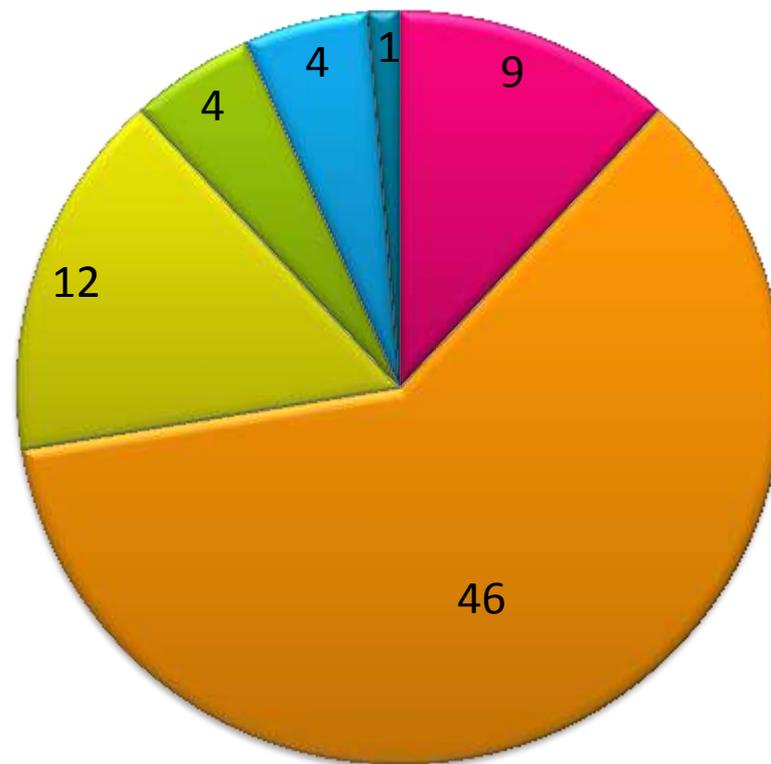
# SERVICIO



# USUARIO ESPECIALIZADO POR SERVICIO



- Sala de Procesamiento Especilizado Externo - SPEE
- Archivo Nacional de Datos - ANDA
- Procesamientos Especiales - PE
- Sala de Procesamiento Especilizado Externo - SPEE y Archivo Nacional de Datos - ANDA
- Sala de Procesamiento Especilizado Externo - SPEE y Procesamientos Especiales - PE
- Procesamientos Especiales - PE Y Archivo Nacional de Datos - ANDA



@DANE\_Colombia

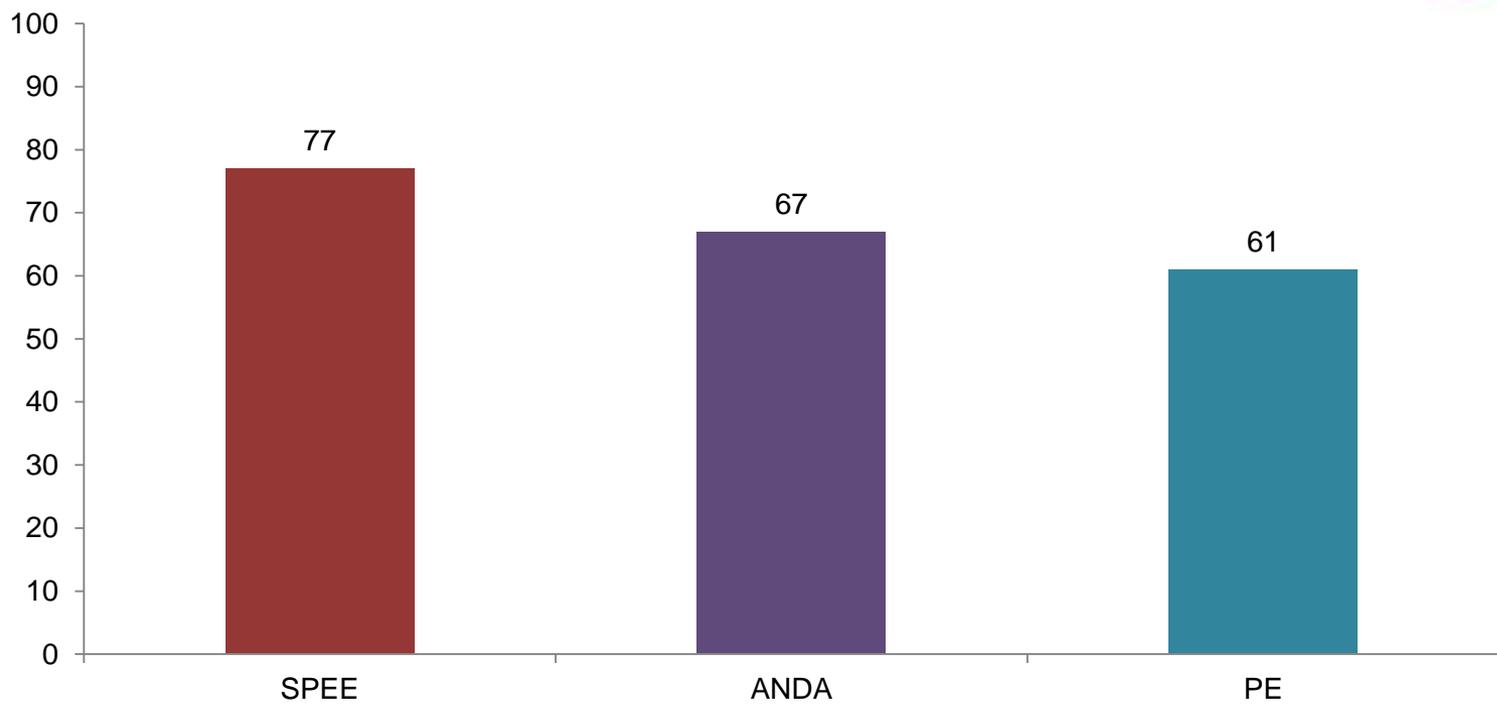


/DANEColombia



/DANEColombia

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL SERVICIO



SERVICIOS	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
SPEE	🟡 77	Satisfecho	Aceptable	Media
ANDA	🟡 67	Satisfecho	Aceptable	Media
PE	🟡 61	Satisfecho	Aceptable	Media



@DANE\_Colombia

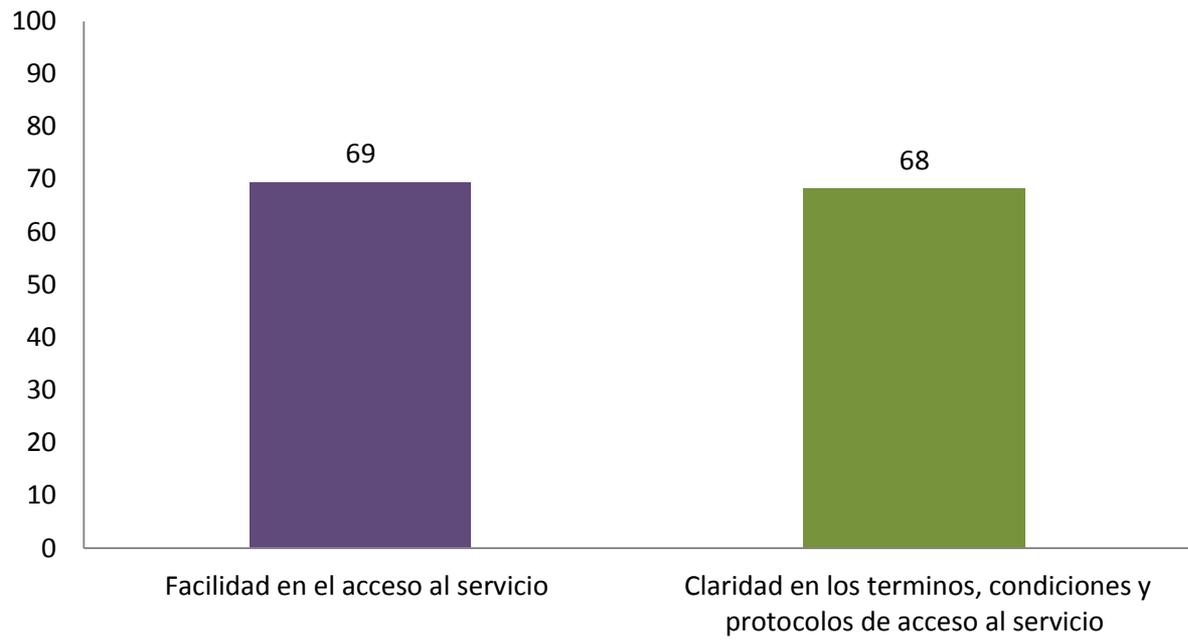


/DANEColombia



/DANEColombia

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL ATRIBUTO DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS



ATRIBUTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO	
Accesibilidad	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

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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co



# SERVICIO SALA DE PROCESAMIENTO ESPECIALIZADO EXTERNO - SPEE



@DANE\_Colombia

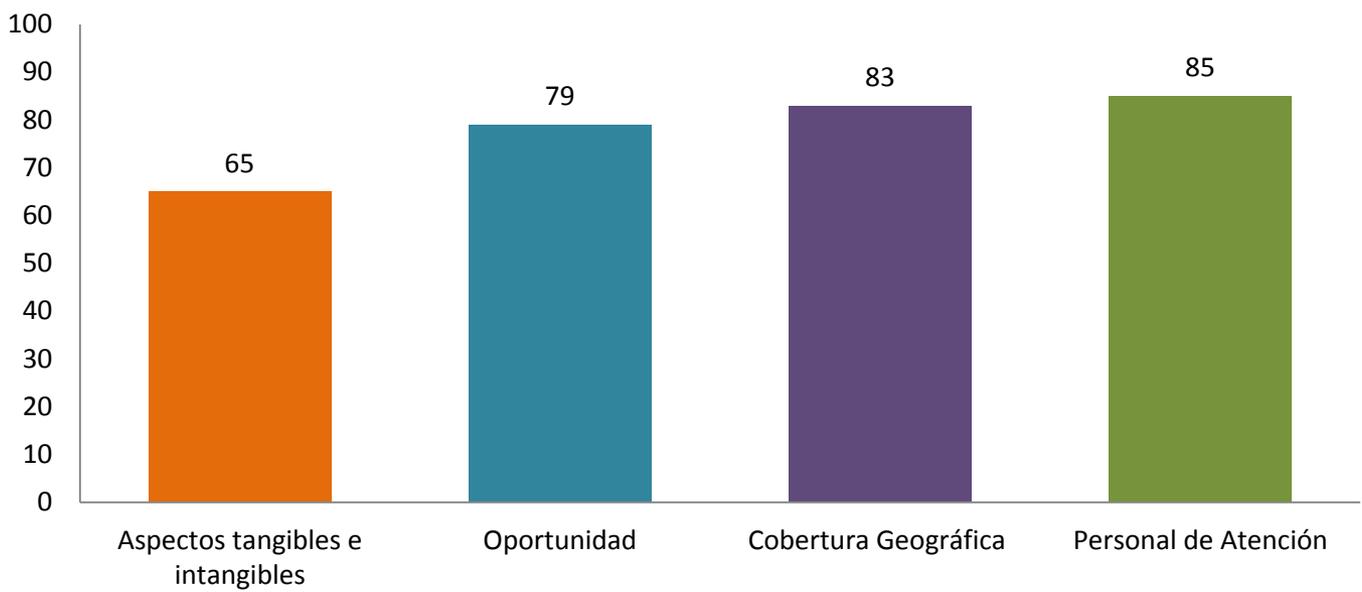


/DANEColombia



/DANEColombia

# INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL SERVICIO SPEE POR ATRIBUTO



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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL SERVICIO SPEE POR CRITERIOS DE EVALUACIÓN



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
	Respeto	🟡 87	Satisfecho	Aceptable	Media
	Presentación Personal	🟡 87	Satisfecho	Aceptable	Media



@DANE\_Colombia



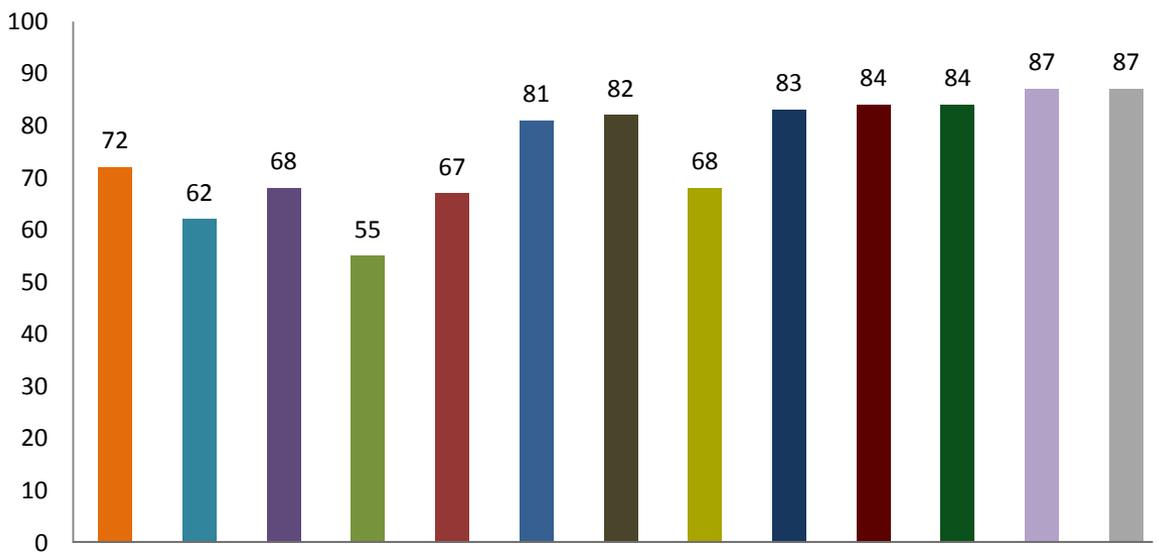
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# INDICADOR DE SATISFACIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL SERVICIO SPEE POR CRITERIOS DE EVALUACIÓN



- Cantidad de equipos
- Iluminación
- Muebles y Enseres
- Tiempos de entrega de productos procesados
- Cobertura del Servicio
- Efectividad
- Presentación Personal
- Rendimiento de las herramientas Informáticas de Apoyo
- Ventilación
- Cumplimiento de los terminos y condiciones
- Horarios de Atención
- Empatía
- Respeto



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



# SERVICIO ARCHIVO NACIONAL DE DATOS - ANDA



@DANE\_Colombia

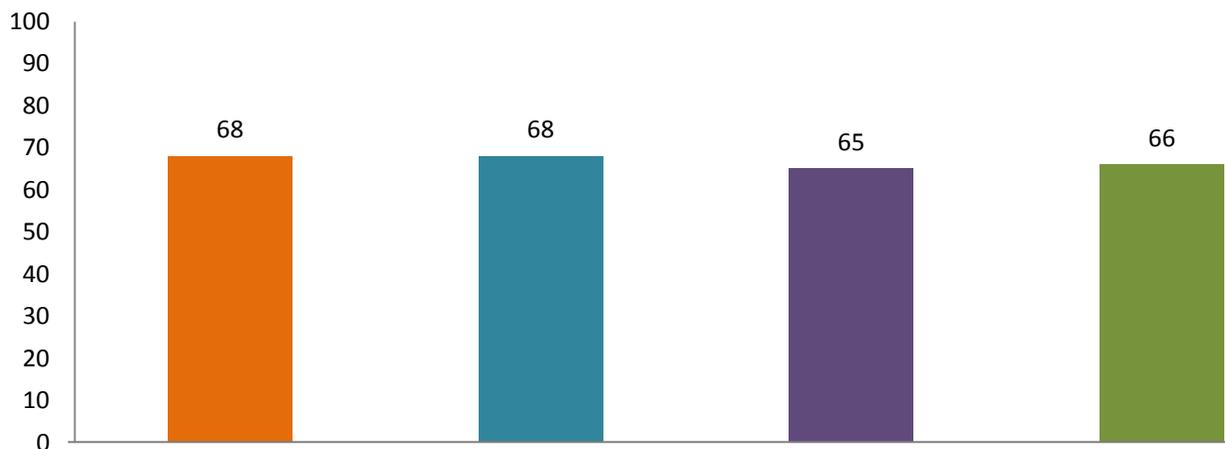


/DANEColombia



/DANEColombia

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL SERVICIO ANDA POR CRITERIO DE EVALUACIÓN



- Navegabilidad dentro de la plataforma Archivo Nacional de Datos
- Presentación y accesibilidad de la documentación referente a las investigaciones (Metadatos)
- Obtención del microdato
- Formatos de Descarga de los Microdatos publicos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



# SERVICIO PROCESAMIENTO ESPECIALIZADO - PE



@DANE\_Colombia

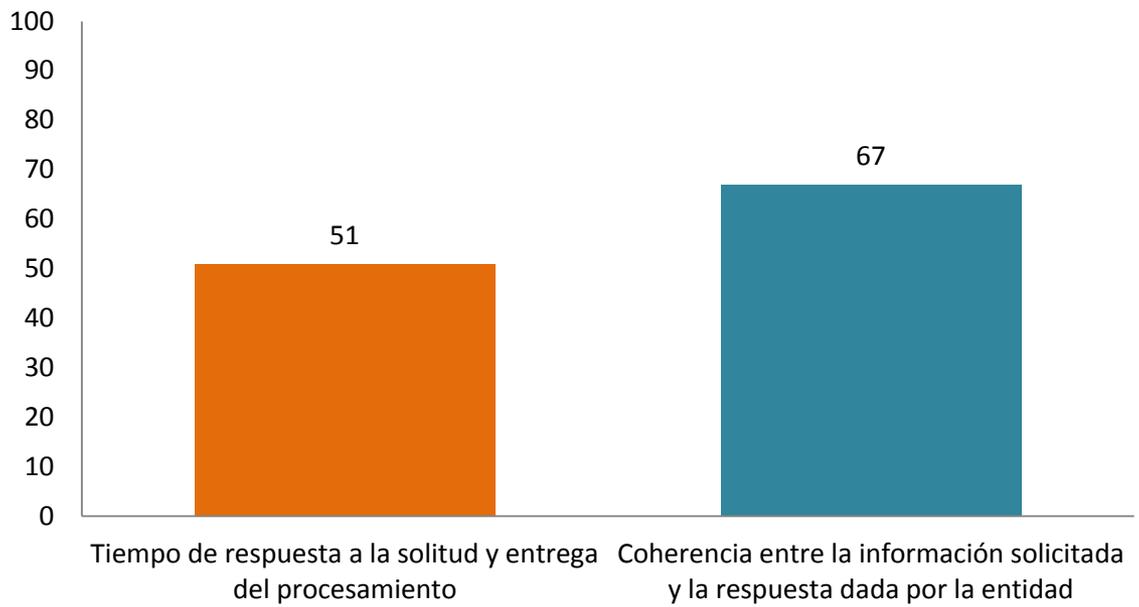


/DANEColombia



/DANEColombia

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL SERVICIO PE POR CRITERIO DE EVALUACIÓN



CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESTADO	PRIORIDAD DE MEJORAMIENTO
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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

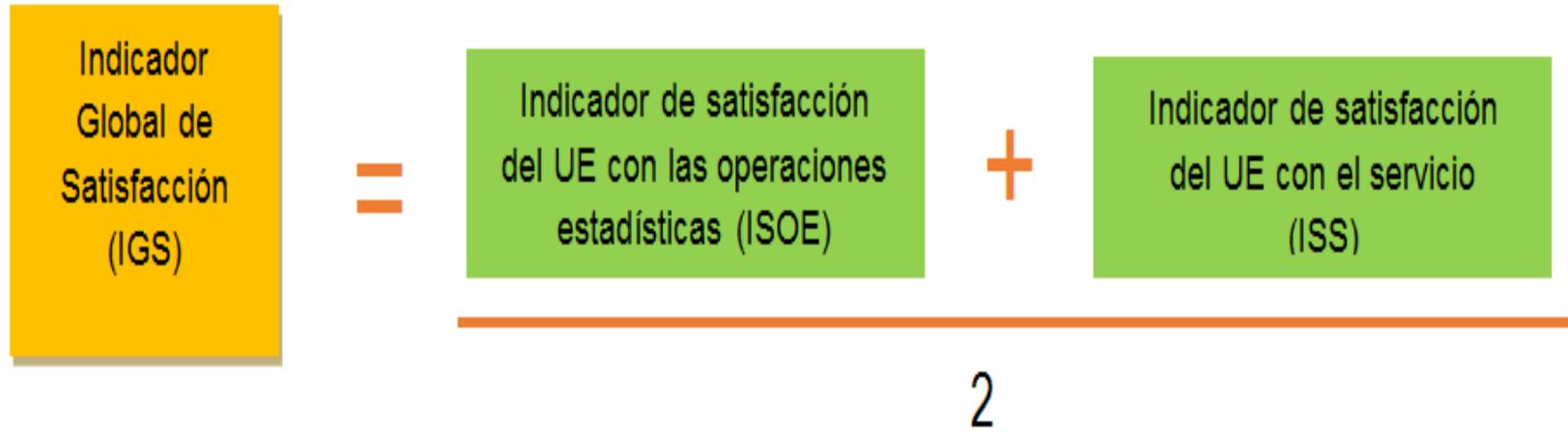
www.dane.gov.co



# SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO



# SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO



@DANE\_Colombia



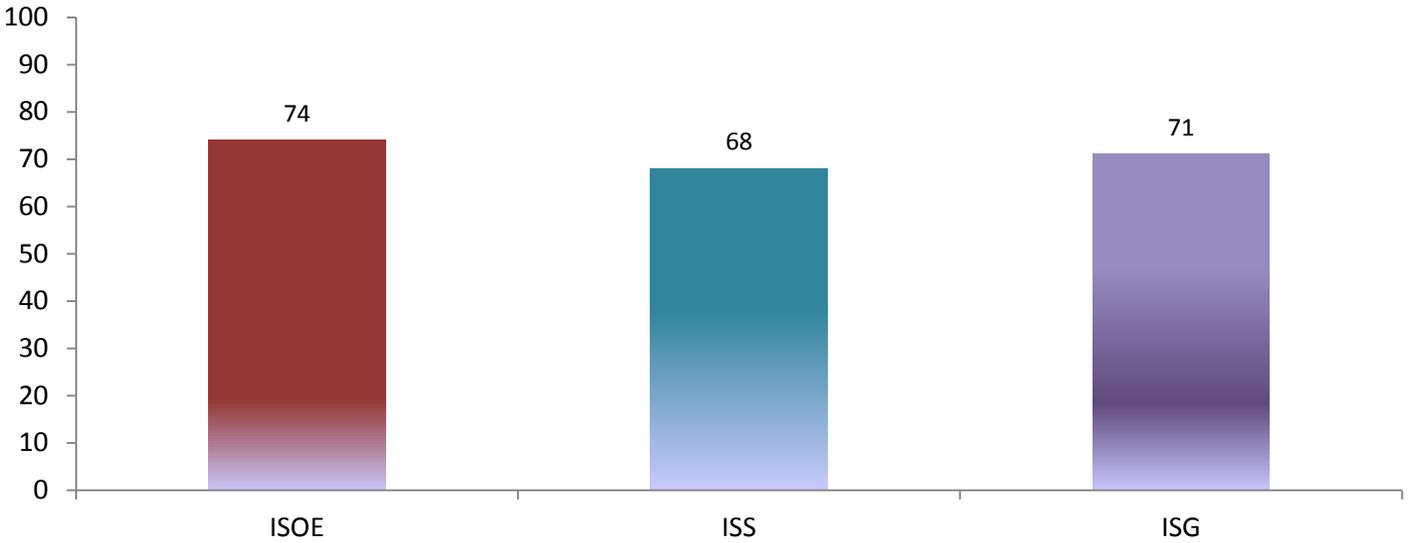
/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO



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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia