

MEDICION DE SATISFACCION USUARIOS ESPECIALIZADOS 2016

DIRECCION DE DIFUSION, MERCADEO Y CULTURA ESTADISTICA
INFORME EJECUTIVO

Bogotá, Colombia

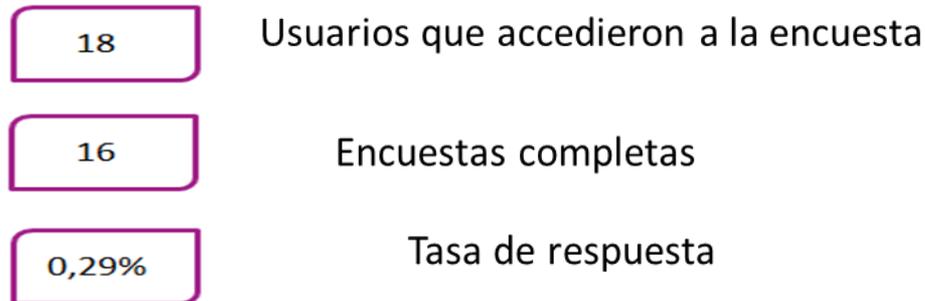
Febrero, 2018

- **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:** Marzo a Octubre de 2017 accedieron a la encuesta 18 usuarios especializados. Teniendo como resultado 16 formularios completos y 2 incompletos.
- **Tamaño de muestra:** 18 encuestas por medio virtual entre completas e incompletas.
- **Periodicidad de recolección:** Anual.

- **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:** 6.001 usuarios especializados que se registraron en el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016.
- **Formulario de Medición de Satisfacción Usuario Especializado:**
 - I Parte : Identificación y Caracterización del Usuario Especializado.
 - II Parte : Satisfacción del Usuario Especializado con los atributos de calidad de las Operaciones Estadísticas Dane.
 - III Parte : Satisfacción del Usuario Especializado con los atributos de calidad del servicios ofrecido por la entidad.

FICHA TÉCNICA

- **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:** 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 del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016.



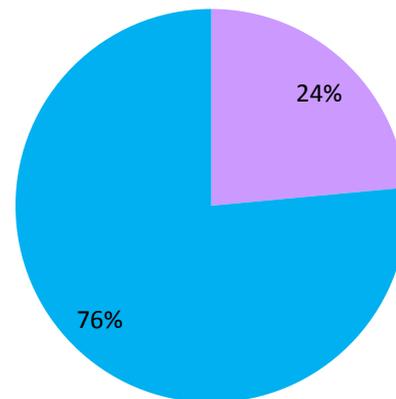
CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS ESPECIALIZADOS

USUARIOS QUE DILIGENCIARON LA PRIMERA PARTE DE FORMULARIO DESAGREGADOS POR SEXO

El número de usuarios especializados que diligenciaron la primera parte del formulario corresponden a 4 mujeres y 13 hombres, para un total de 17 personas.



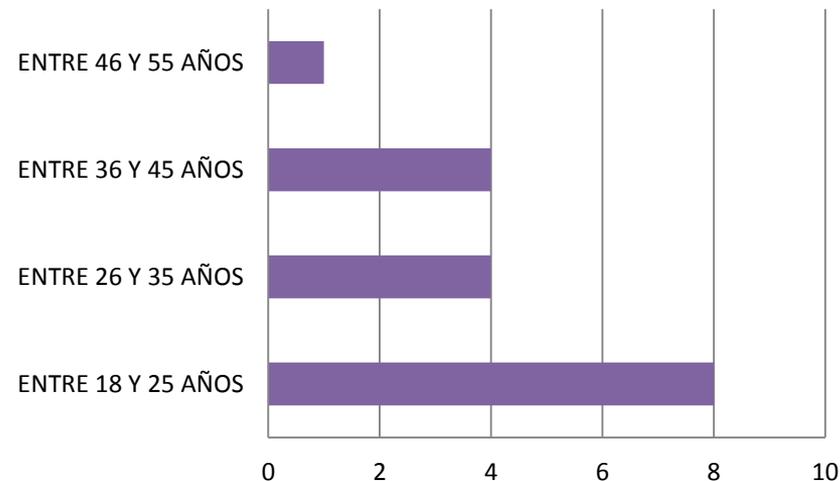
FEMENINO MASCULINO



Fuente: DANE.

USUARIOS ESPECIALIZADOS POR RANGOS DE EDAD

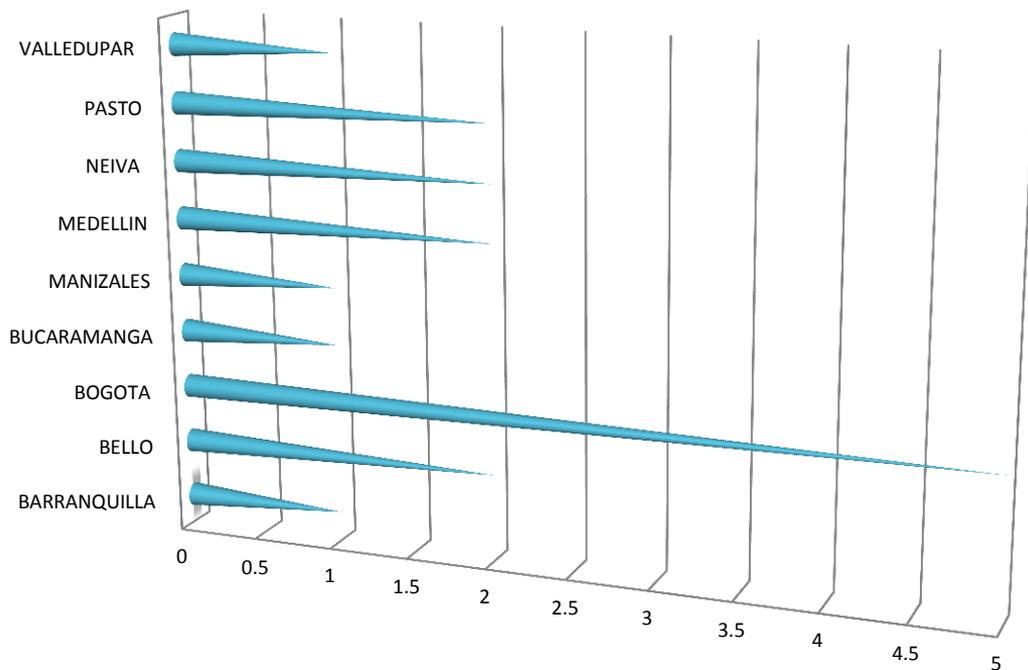
El número de usuarios que diligenciaron esta parte del formulario en su mayoría se ubican en el rango de edad entre 18 y 25 años, le siguen con el mismo número los que se ubican en los rangos de edad entre 26 y 35 años y entre 36 y 45 años, finalmente se tiene el rango de edad entre 46 y 55 años.



	ENTRE 18 Y 25 AÑOS	ENTRE 26 Y 35 AÑOS	ENTRE 36 Y 45 AÑOS	ENTRE 46 Y 55 AÑOS
■ NUMERO DE USUARIOS	8	4	4	1

Fuente: DANE.

USUARIOS ESPECIALIZADOS SEGÚN CIUDAD DE RESIDENCIA



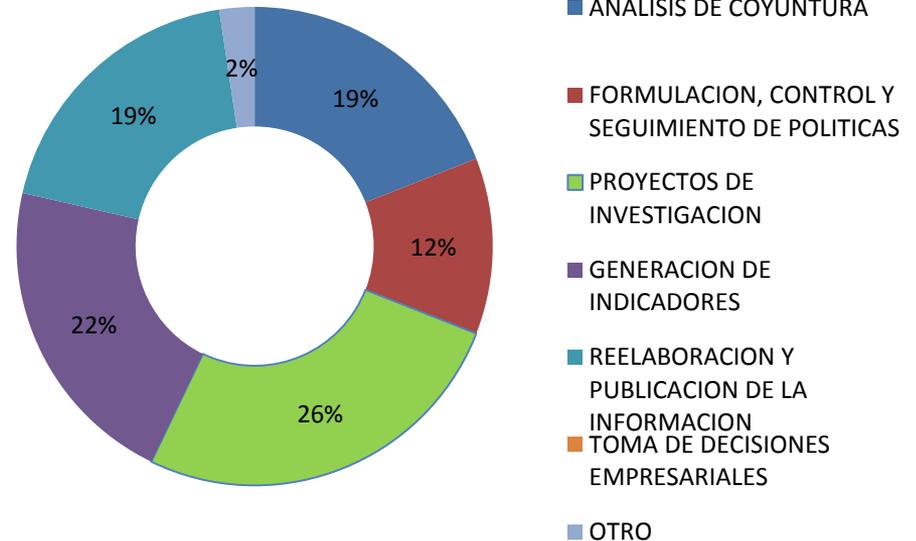
Como se puede apreciar en el gráfico, la mayoría de las personas que contestaron la primera parte de formulario tienen como ciudad de residencia la capital del país Bogotá, en su orden le siguen con el mismo número de usuarios Bello, Medellín, Neiva, Pasto y finalmente se tienen las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Manizales y Valledupar.

	BARRANQUILLA	BELLO	BOGOTA	BUCARAMANGA	MANIZALES	MEDELLIN	NEIVA	PASTO	VALLEDUPAR
NUMERO DE USUARIOS	1	2	5	1	1	2	2	2	1

Fuente: DANE.

¿PARA QUÉ UTILIZA LA INFORMACIÓN QUE PRODUCE Y DIFUNDE EL DANE?

De acuerdo a los usuarios que diligenciaron la primera parte del formulario se determina que la mayoría hace uso de la información para la elaboración de proyectos de investigación, le siguen la generación de indicadores y en el mismo orden la reelaboración y publicación de la información y los análisis de coyuntura, también la información de las investigaciones del DANE se utilizan para formulación, control y seguimiento de políticas públicas y el ítem otros se tiene que la información se requiere además para fines académicos.



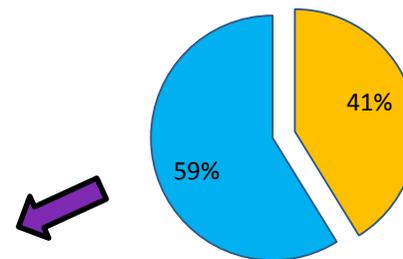
Fuente: DANE.

USUARIOS ESPECIALIZADOS POR FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los usuarios que respondieron esta parte del formulario en su mayoría sustentan que la información tiene una finalidad institucional y de acuerdo a lo que señalan se tienen Entidades Territoriales, Universidades y entidades públicas del orden nacional, así como entidades privadas.

NUMERO DE USUARIOS QUE DILIGENCIARON EL FORMULARIO POR FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN

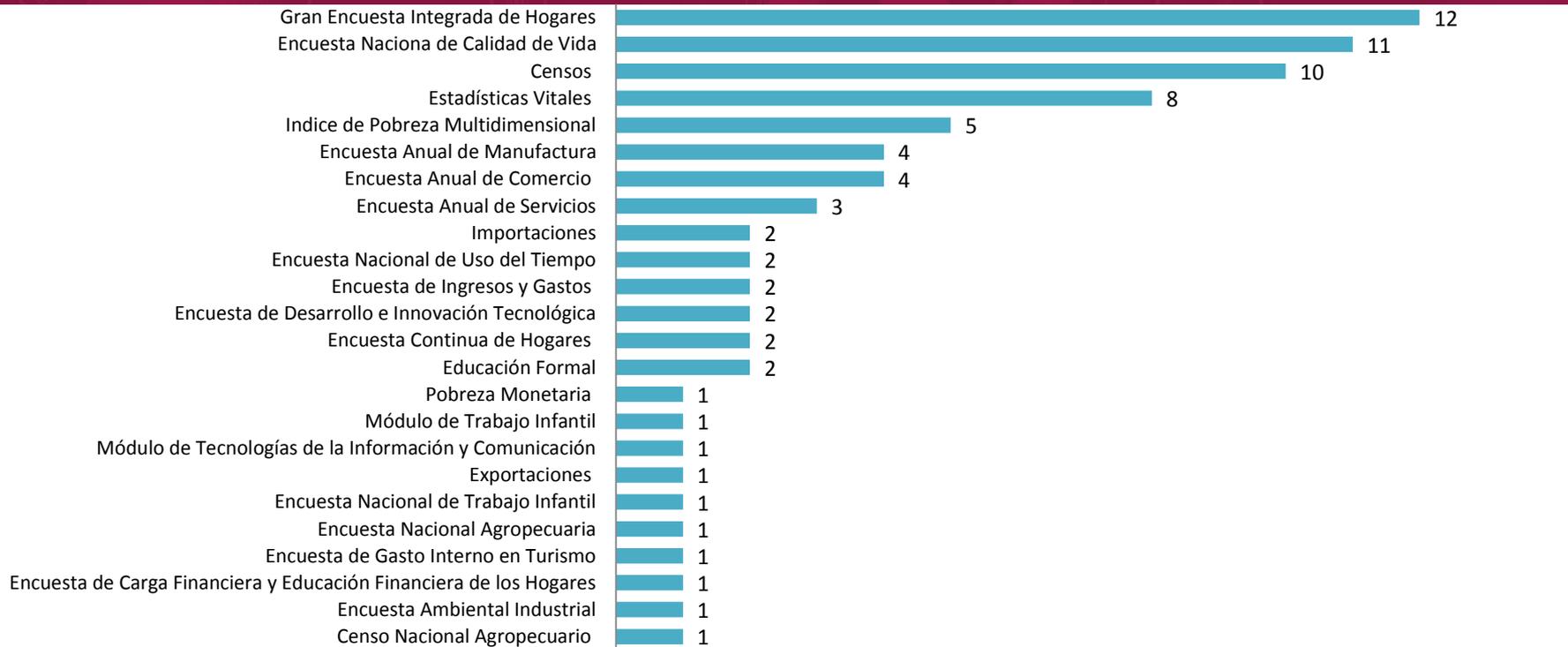
■ Particular ■ Institucional



- ✓ 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

Fuente: DANE.

USUARIOS ESPECIALIZADOS POR INVESTIGACIÓN CONSULTADA



■ NÚMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS

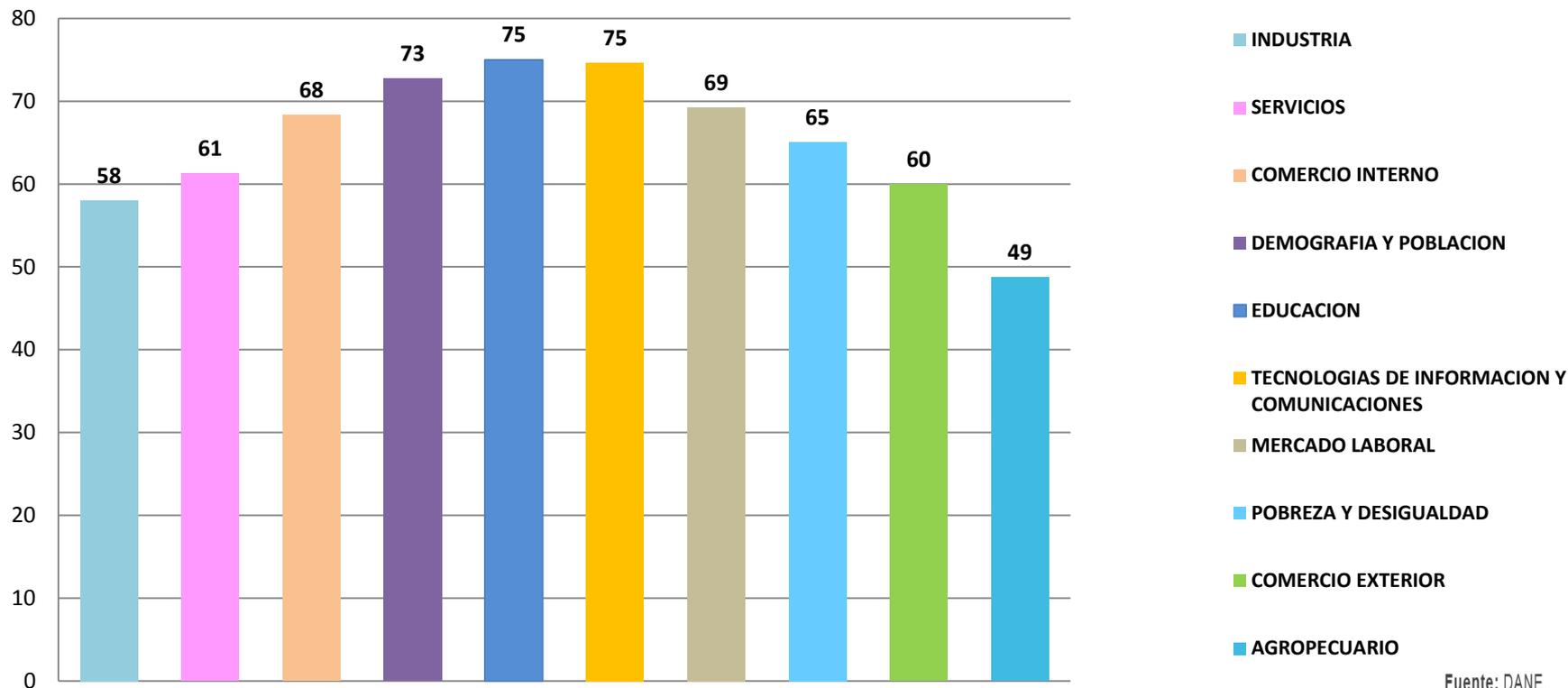
Fuente: DANE.

Nota: Se tienen en cuenta a todos los usuarios que contestaron esta parte del formulario que son 17, algunos consultaron más de una investigación.

RESULTADOS

OPERACIONES ESTADISTICAS POR TEMÁTICA

INDICADOR DE SATISFACCION DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON LAS OPERACIONES ESTADISTICAS POR TEMÁTICA

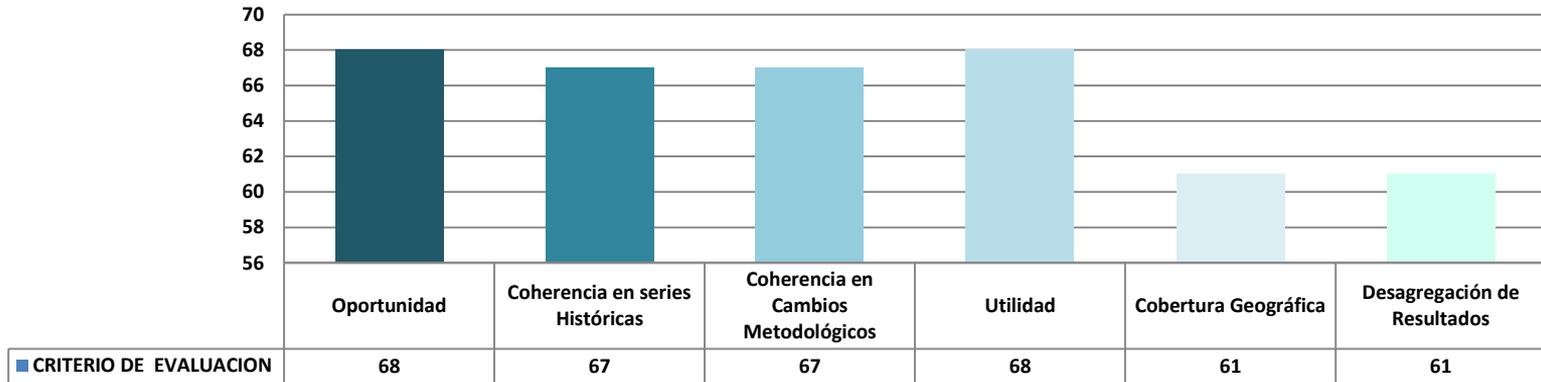


Fuente: DANE.

SATISFACCION DEL USUARIO ESPECIALIZADO POR TEMÁTICA

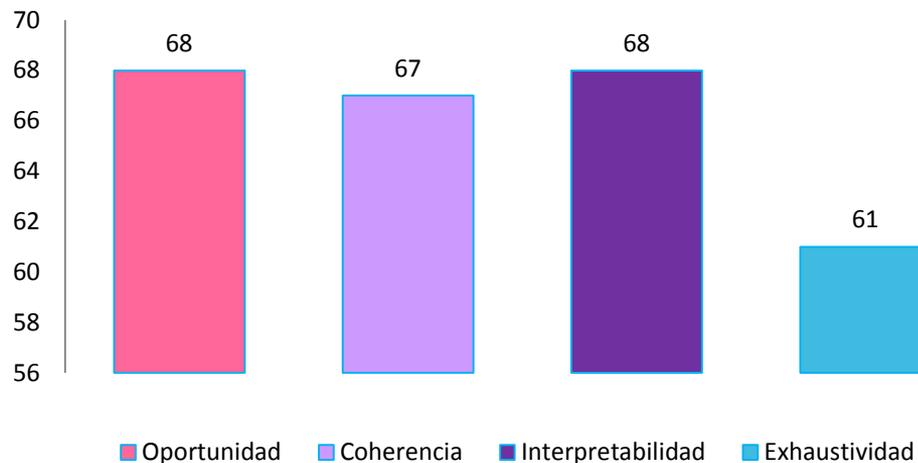
<u>TEMÁTICA</u>	<u>INDICADOR DE SATISFACCION DEL USUARIO ESPECIALIZADO POR TEMÁTICA</u>	<u>NIVEL DE SATISFACCION</u>
INDUSTRIA	58	INSATISFECHO
SERVICIOS	61	SATISFECHO
COMERCIO INTERNO	68	SATISFECHO
DEMOGRAFIA Y POBLACION	73	SATISFECHO
EDUCACION	75	SATISFECHO
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION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

SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO POR CRITERIO DE EVALUACION DE LAS OPERACIONES ESTADÍSTICAS



CRITERIO DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Oportunidad	68	SATISFECHO
Coherencia en series Históricas	67	SATISFECHO
Coherencia en Cambios Metodológicos	67	SATISFECHO
Utilidad	68	SATISFECHO
Cobertura Geográfica	61	SATISFECHO
Desagregación de Resultados	61	SATISFECHO

SATISFACCION DEL USUARIO ESPECIALIZADO POR ATRIBUTO DE LAS OPERACIONES ESTADISTICAS



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

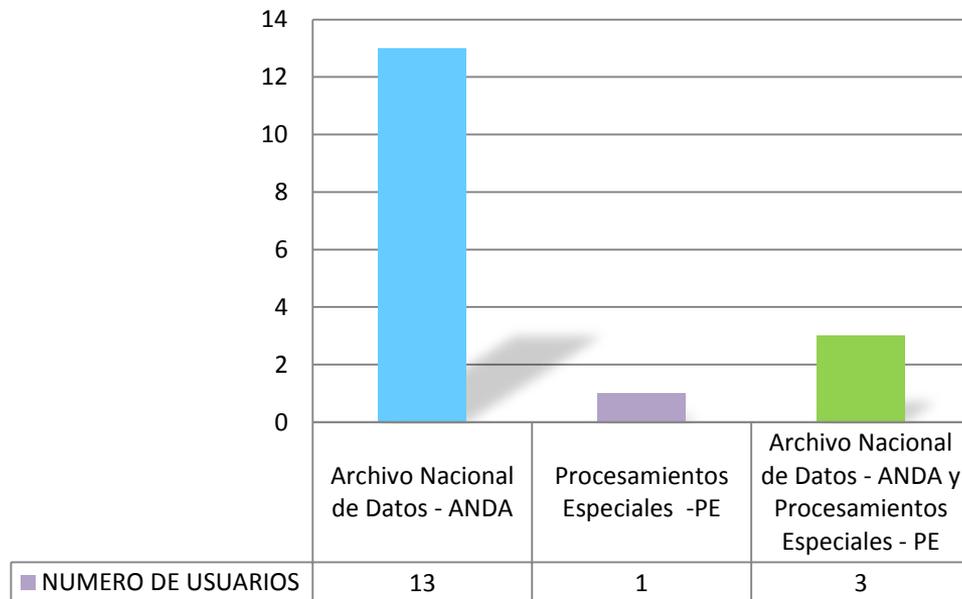
RESULTADO DE LA CALIFICACION PROMEDIO POR ATRIBUTO DE LAS OPERACIONES ESTADISTICAS CONSULTADAS POR LOS USUARIOS QUE DILIGENCIARON EL FORMULARIO

INVESTIGACION	ATRIBUTOS					
	Oportunidad	Series Históricas	Cambios Metodológicos	Interpretabilidad	Cobertura Geográfica	Desagregación de Resultados
Encuesta Anual de Manufactura	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
Encuesta Anual de Servicios	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
Encuesta Anual de Comercio	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
Censos	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
Educación Formal	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
Encuesta Nacional Agropecuaria	INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
Encuesta Ambiental Industrial	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnológica	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO
Estadísticas Vitales	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
Gran Encuesta Integrada de Hogares	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
Encuesta Nacional de Calidad de Vida	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
Encuesta Continua de Hogares	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
Encuesta de Carga Financiera y Educación Financiera de los Hogares	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
Encuesta de Gasto Interno en Turismo	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
Encuesta de Ingresos y Gastos	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
Encuesta Nacional de Trabajo Infantil	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
Encuesta Nacional de Uso del Tiempo	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
Índice de Pobreza Multidimensional	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
Pobreza Monetaria	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO
Módulo de Trabajo Infantil	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
Módulo de Tecnologías de la Información y Comunicación	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
Importaciones	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO
Exportaciones	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO
Censo Nacional Agropecuario	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO

SERVICIO

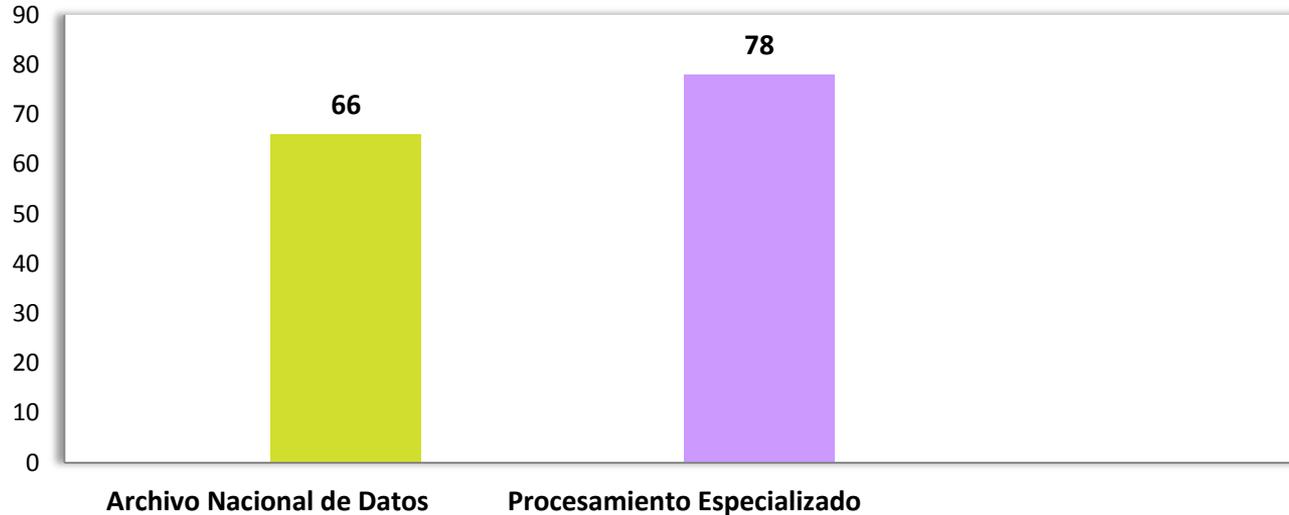
USUARIOS ESPECIALIZADOS POR SERVICIO MÁS UTILIZADO PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN DEL DANE

Los usuarios que diligenciaron la primera parte del formulario señalan que el servicio que más utilizan es el Archivo Nacional de Datos -ANDA que corresponde a un 76,4%, seguido de la combinación entre Archivo Nacional de Datos –ANDA y Procesamientos Especiales -PE con un 17,64% y por último se tienen los Procesamiento Especiales -PE con el 5,88%.



Fuente: DANE.

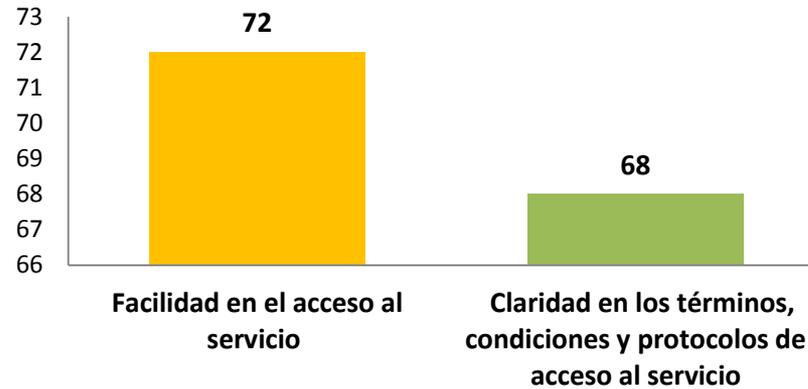
SATISFACCION DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL SERVICIO



SERVICIOS	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Archivo Nacional de Datos	66	SATISFECHO
Procesamiento Especializado	78	SATISFECHO

Fuente: DANE.

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



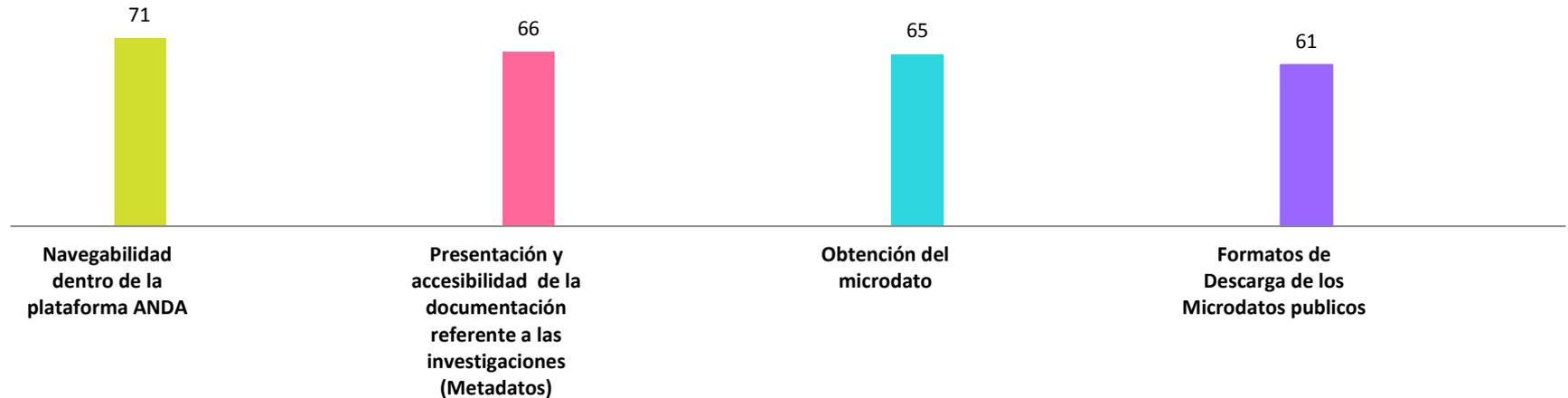
ATRIBUTO	CRITERIO DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Accesibilidad	Facilidad en el acceso al servicio	72	SATISFECHO
Accesibilidad	Claridad en los términos, condiciones y protocolos de acceso al servicio	68	SATISFECHO
INDICADOR DE SATISFACCION PARA EL ATRIBUTO ACCESIBILIDAD		71	SATISFECHO

ARCHIVO NACIONAL DE DATOS –ANDA



GOBIERNO DE COLOMBIA

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

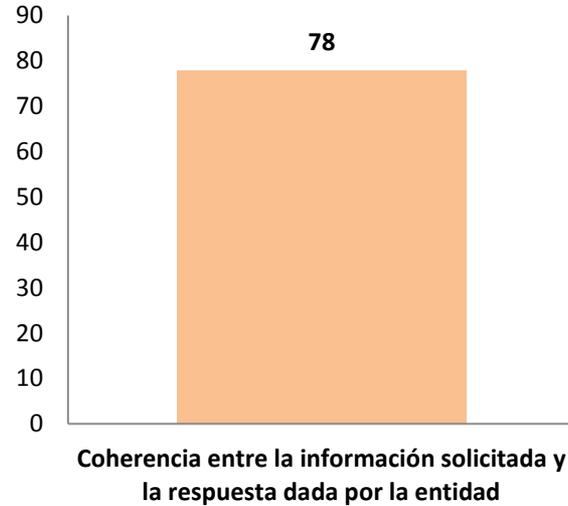


CRITERIOS DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Navegabilidad dentro de la plataforma ANDA	71	SATISFECHO
Presentación y accesibilidad de la documentación referente a las investigaciones (Metadatos)	66	SATISFECHO
Obtención del microdato	65	SATISFECHO
Formatos de Descarga de los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

Fuente: DANE.

PROCESAMIENTO ESPECIALIZADO -PE

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



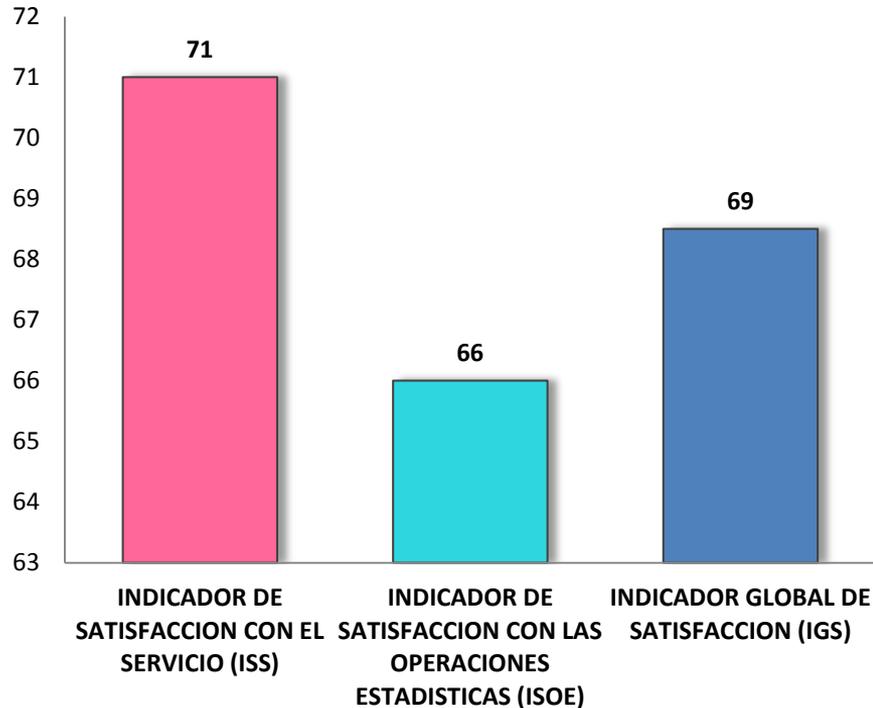
CRITERIOS DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Coherencia entre la información solicitada y la respuesta dada por la entidad	78	SATISFECHO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO

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

SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO



	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
INDICADOR DE SATISFACCION CON EL SERVICIO (ISS)	71	SATISFECHO
INDICADOR DE SATISFACCION CON LAS OPERACIONES ESTADISTICAS (ISOE)	66	SATISFECHO
INDICADOR GLOBAL DE SATISFACCION (IGS)	69	SATISFECHO



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia