

MEDICION DE SATISFACCION USUARIOS ESPECIALIZADOS 2017

DIRECCION DE DIFUSION, MERCADEO Y CULTURA ESTADISTICA -DIMCE

INFORME EJECUTIVO

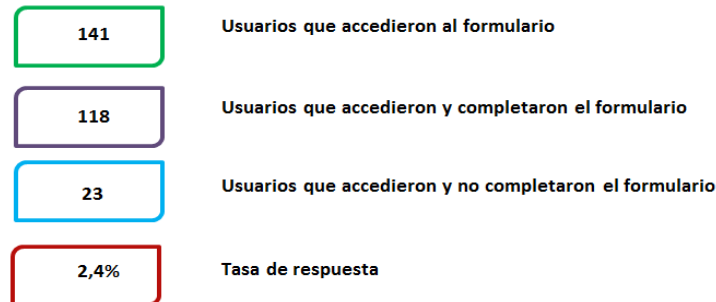
Bogotá, Colombia

Junio, 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 Mayo de 2018 accedieron a la encuesta 141 usuarios especializados. Teniendo como resultado 118 formularios completos y 23 incompletos.
- **Tamaño de muestra:** 141 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, hicieron descargas por medio del Archivo Nacional de Datos – ANDA y quienes demandaron procesamientos especializados.
- **Cantidad de Fuentes de Información:** 5.872 usuarios especializados en base de datos registrados en el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2017.
- **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.

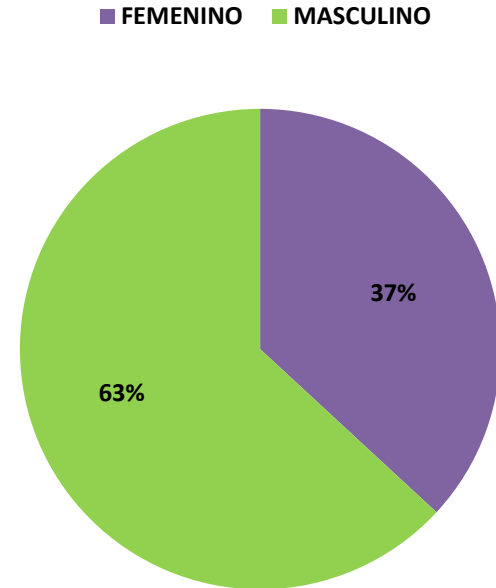
- **Marco Estadístico:** Para construir el marco estadístico de la encuesta para medición de satisfacción del usuario especializado, se integraron las bases de datos de usuarios de la Sala de Procesamiento Externo, del Archivo Nacional de Datos – ANDA, y quienes demandaron procesamientos especializados.
- **Método de Recolección:** La 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.



CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS ESPECIALIZADOS

USUARIOS QUE DILIGENCIARON LA PRIMERA PARTE DE FORMULARIO DESAGREGADOS POR SEXO

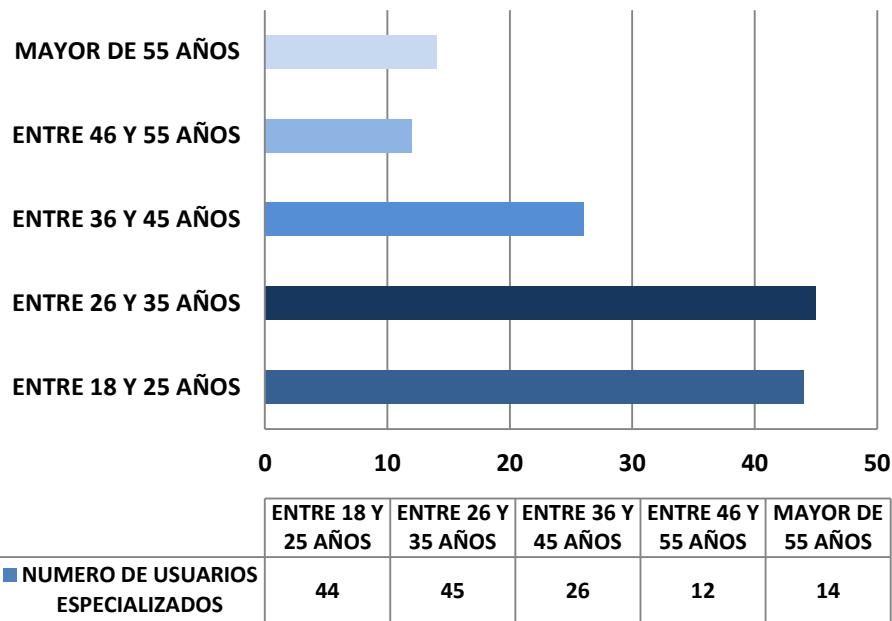
El número de usuarios especializados que diligenciaron la primera parte del formulario corresponden a 52 mujeres y 89 hombres, para un total de 141 personas.



Fuente: DANE.

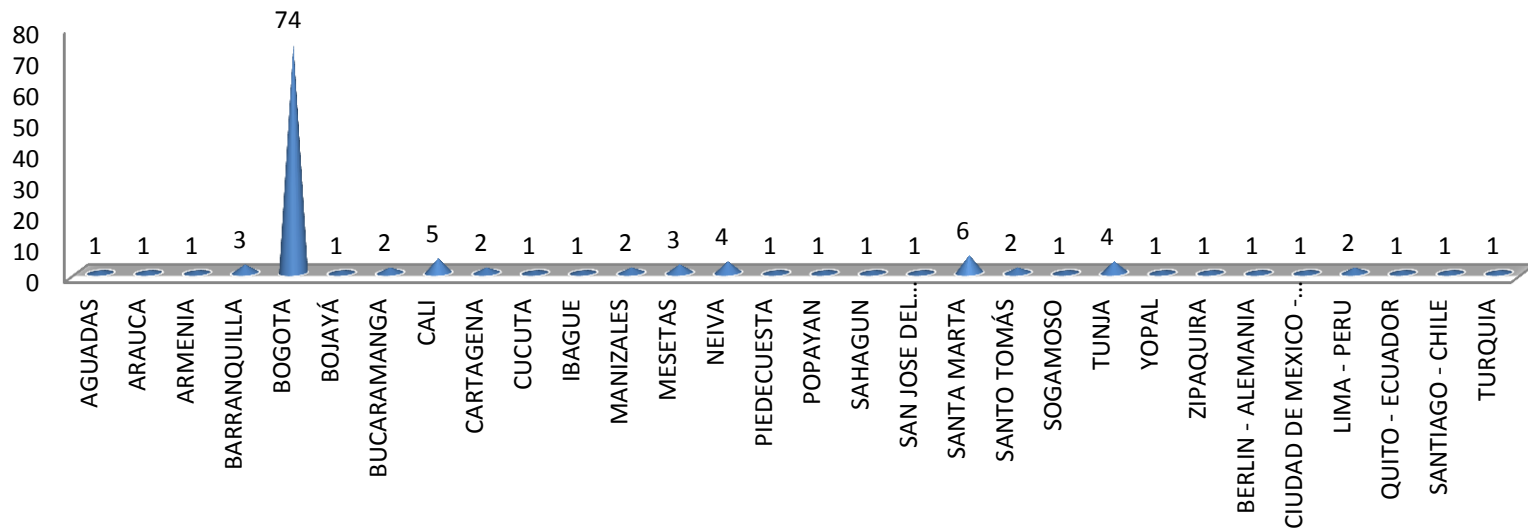
USUARIOS ESPECIALIZADOS POR RANGOS DE EDAD

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



Fuente: DANE.

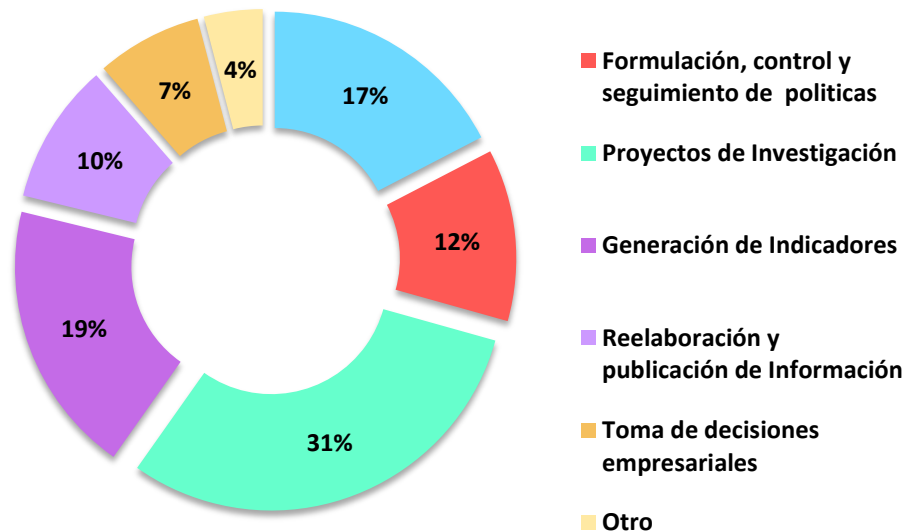
USUARIOS ESPECIALIZADOS SEGÚN CIUDAD O PAÍS DE RESIDENCIA



La mayoría de las personas que contestaron la primera parte de formulario tienen como ciudad de residencia Bogotá, en su orden le siguen Santa Marta, Cali, Neiva, Tunja, Barranquilla, entre otras entidades territoriales. También se destacan usuarios de información que residen en países diferentes a Colombia tales como: Alemania, México, Perú, Ecuador, Chile y Turquía.

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

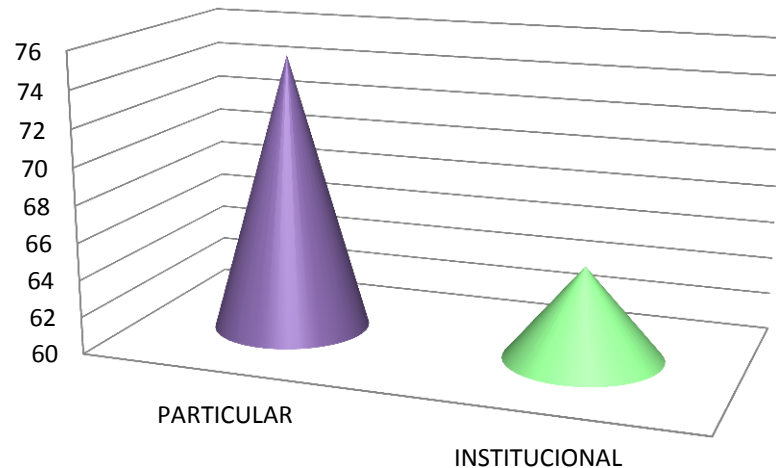
De acuerdo a los usuarios que diligenciaron la primera parte del formulario se determina que la mayoría hace uso de la información para la elaboración de proyectos de investigación, le siguen la generación de indicadores y en el orden, los análisis de coyuntura, la formulación, control y seguimiento de políticas, la reelaboración y publicación de información. También la información de las operaciones estadísticas se utiliza para toma de decisiones empresariales y en el ítem otros, se tiene que la información se requiere además para fines académicos principalmente.



Fuente: DANE.

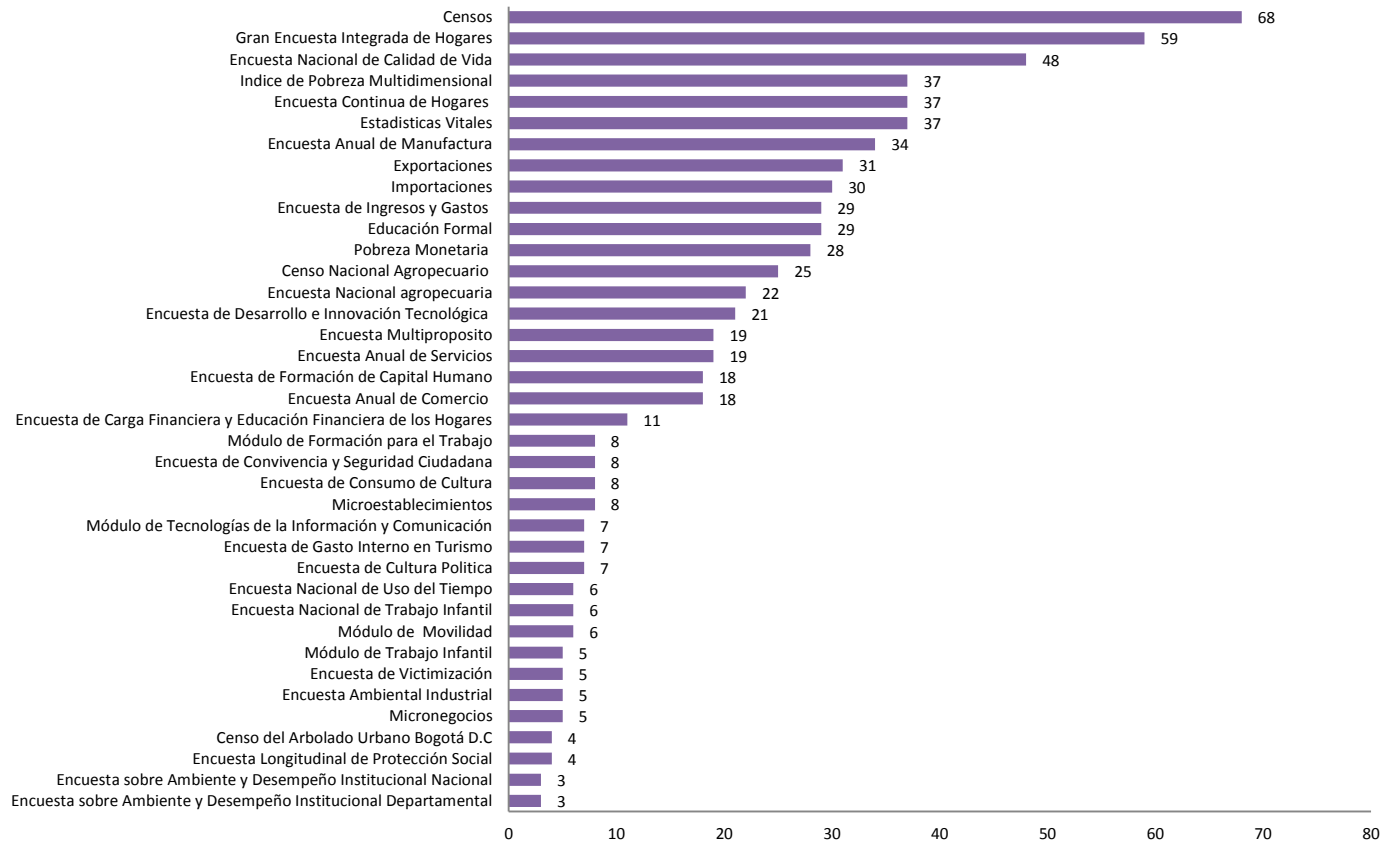
USUARIOS ESPECIALIZADOS POR FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los usuarios que respondieron esta parte del formulario en su mayoría sustentan que la información tiene una finalidad particular, en este caso se tienen 75 personas, en cambio la finalidad institucional es representada por 65. La finalidad particular corresponde al 54% de los usuarios y la institucional al 46%.



	PARTICULAR	INSTITUCIONAL
■ NUMERO DE USUARIOS ESPECIALIZADOS	75	65

USUARIOS ESPECIALIZADOS POR OPERACION ESTADÍSTICA CONSULTADA



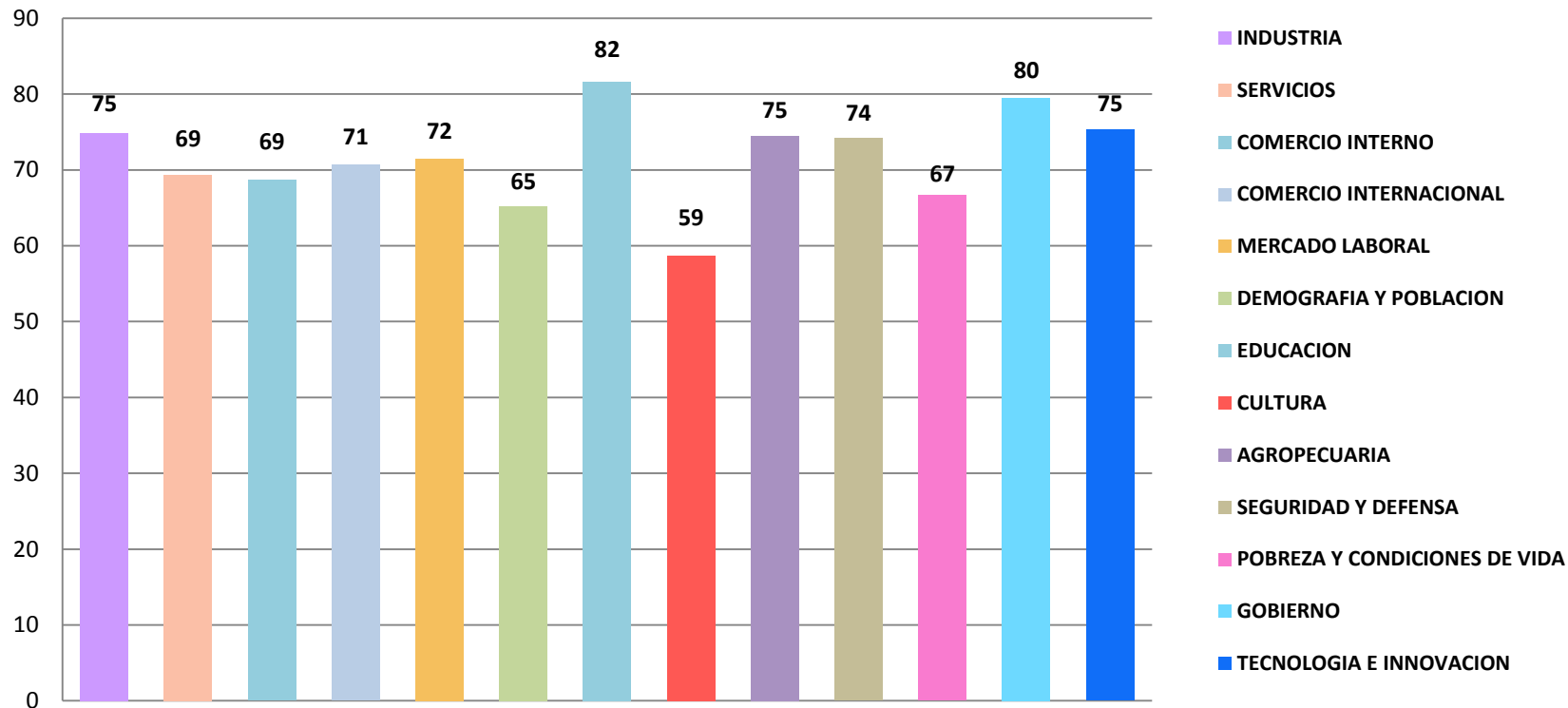
Nota: Algunos ciudadanos consultan información de más de una operación estadística

Fuente: DANE.

RESULTADOS

OPERACIONES ESTADISTICAS POR TEMÁTICA

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

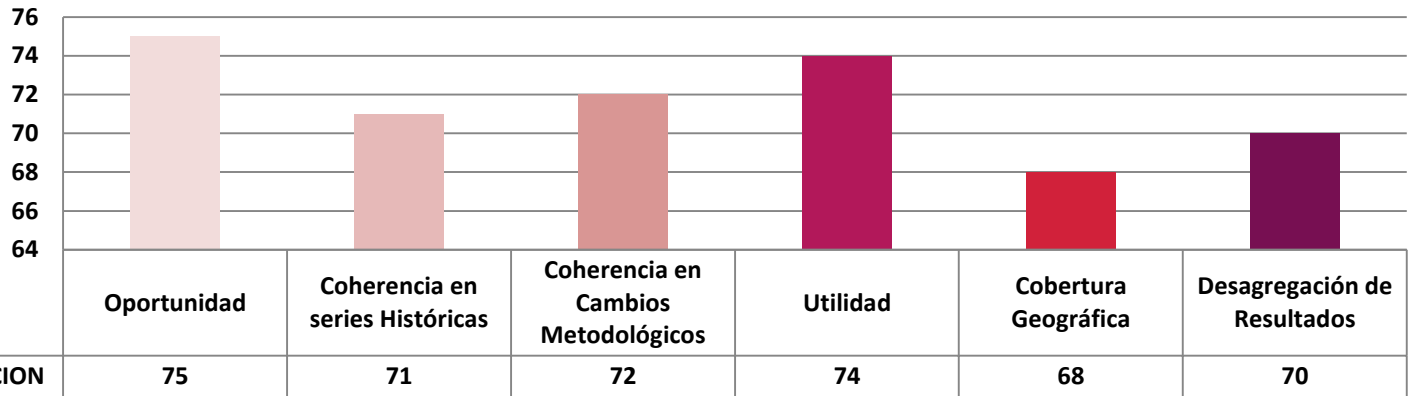


Fuente: DANE.

SATISFACCION DEL USUARIO ESPECIALIZADO POR TEMÁTICA

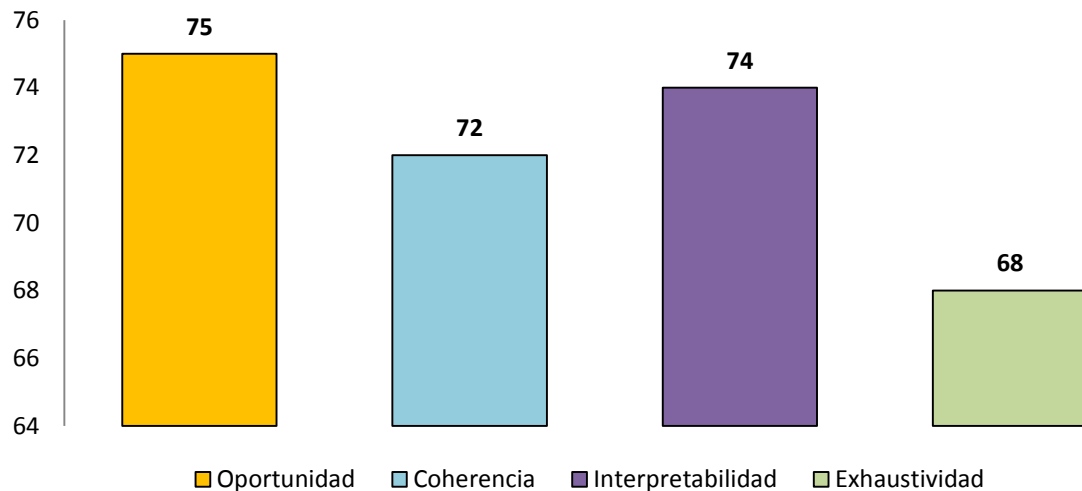
TEMÁTICA	INDICADOR DE SATISFACCION DEL USUARIO ESPECIALIZADO POR TEMÁTICA	NIVEL DE SATISFACCION
INDUSTRIA	75	SATISFECHO
SERVICIOS	69	SATISFECHO
COMERCIO INTERNO	69	SATISFECHO
COMERCIO INTERNACIONAL	71	SATISFECHO
MERCADO LABORAL	72	SATISFECHO
DEMOGRAFIA Y POBLACION	65	SATISFECHO
EDUCACION	82	SATISFECHO
CULTURA	59	INSATISFECHO
AGROPECUARIA	75	SATISFECHO
SEGURIDAD Y DEFENSA	74	SATISFECHO
POBREZA Y CONDICIONES DE VIDA	67	SATISFECHO
GOBIERNO	80	SATISFECHO
TECNOLOGIA E INNOVACION	75	SATISFECHO

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



CRITERIO DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Oportunidad	75	SATISFECHO
Coherencia en series Históricas	71	SATISFECHO
Coherencia en Cambios Metodológicos	72	SATISFECHO
Utilidad	74	SATISFECHO
Cobertura Geográfica	68	SATISFECHO
Desagregación de Resultados	70	SATISFECHO

SATISFACCION DEL USUARIO ESPECIALIZADO POR ATRIBUTO DE LAS OPERACIONES ESTADISTICAS

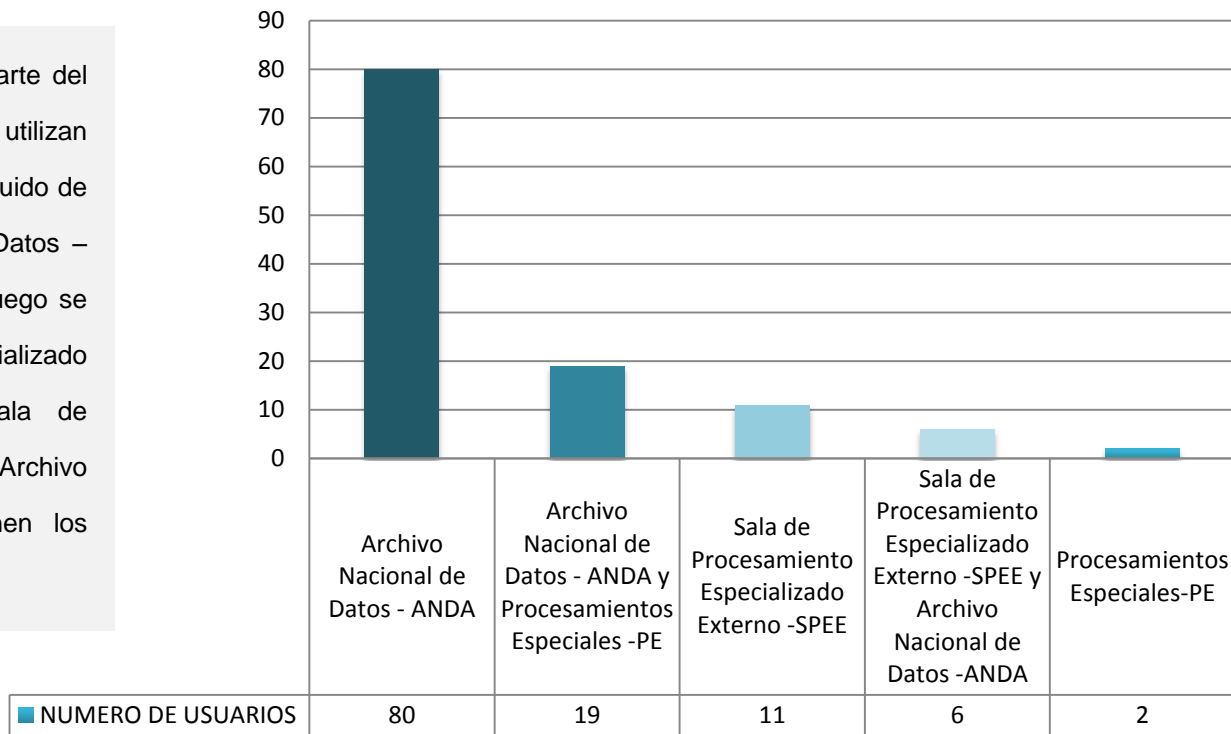


ATRIBUTOS	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Oportunidad	75	SATISFECHO
Coherencia	72	SATISFECHO
Interpretabilidad	74	SATISFECHO
Exhaustividad	68	SATISFECHO

SERVICIO

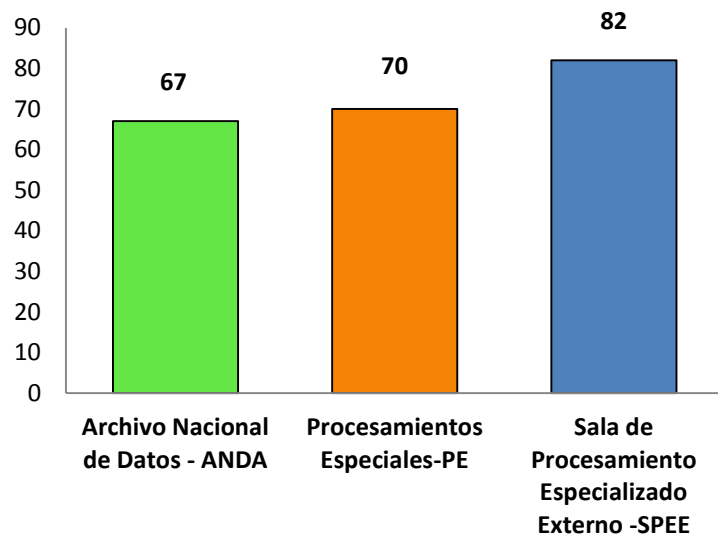
USUARIOS ESPECIALIZADOS POR SERVICIO MÁS UTILIZADO PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN DEL DANE

Los usuarios que diligenciaron la primera parte del formulario señalan que el servicio que más utilizan es el Archivo Nacional de Datos -ANDA, seguido de la combinación entre Archivo Nacional de Datos – ANDA y Procesamientos Especiales –PE, luego se tiene la Sala de Procesamiento Especializado Externo –SPEE, la combinación de Sala de Procesamiento Especializado Externo y el Archivo nacional de Datos y por último se tienen los Procesamiento Especiales –PE.



Fuente: DANE.

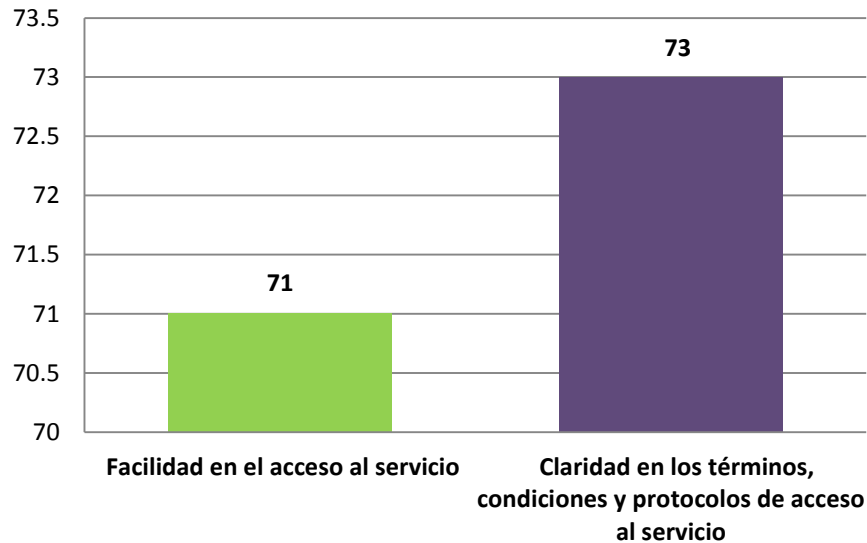
SATISFACCION DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL SERVICIO



SERVICIO MAS UTILIZADO	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Archivo Nacional de Datos - ANDA	67	SATISFECHO
Procesamientos Especiales-PE	70	SATISFECHO
Sala de Procesamiento Especializado Externo -SPEE	82	SATISFECHO

Fuente: DANE.

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

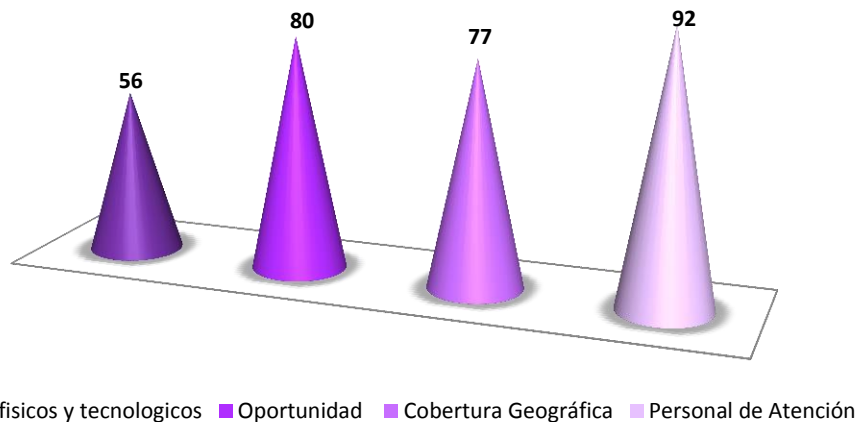


CRITERIO DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Facilidad en el acceso al servicio	71	SATISFECHO
Claridad en los términos, condiciones y protocolos de acceso al servicio	73	SATISFECHO

SALA DE PROCESAMIENTO ESPECIALIZADO EXTERNO-SPEE



SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL SERVICIO SPEE POR ATRIBUTO



ATRIBUTOS DEL SERVICIO	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Recursos físicos y tecnológicos	56	INSATISFECHO
Oportunidad	80	SATISFECHO
Cobertura Geográfica	77	SATISFECHO
Personal de Atención	92	MUY SATISFECHO

Fuente: DANE.

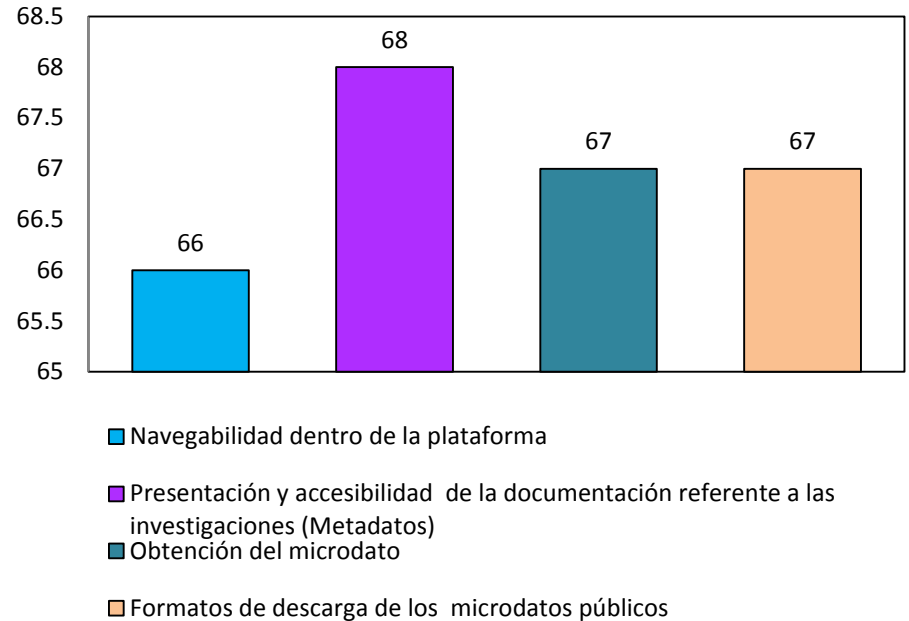
ARCHIVO NACIONAL DE DATOS –ANDA



GOBIERNO DE COLOMBIA

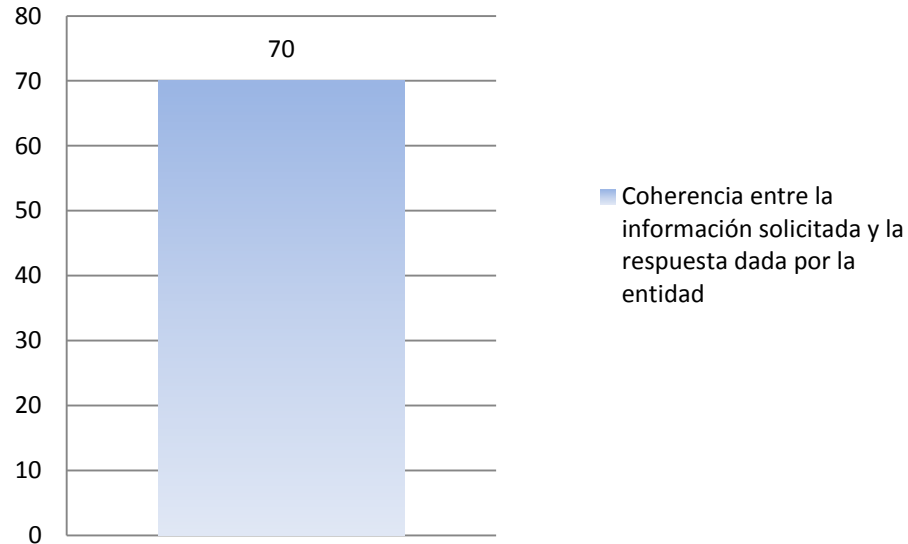
SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO CON EL SERVICIO ANDA POR CRITERIO DE EVALUACIÓN

CRITERIO DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Navegabilidad dentro de la plataforma	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



PROCESAMIENTO ESPECIALIZADO -PE

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

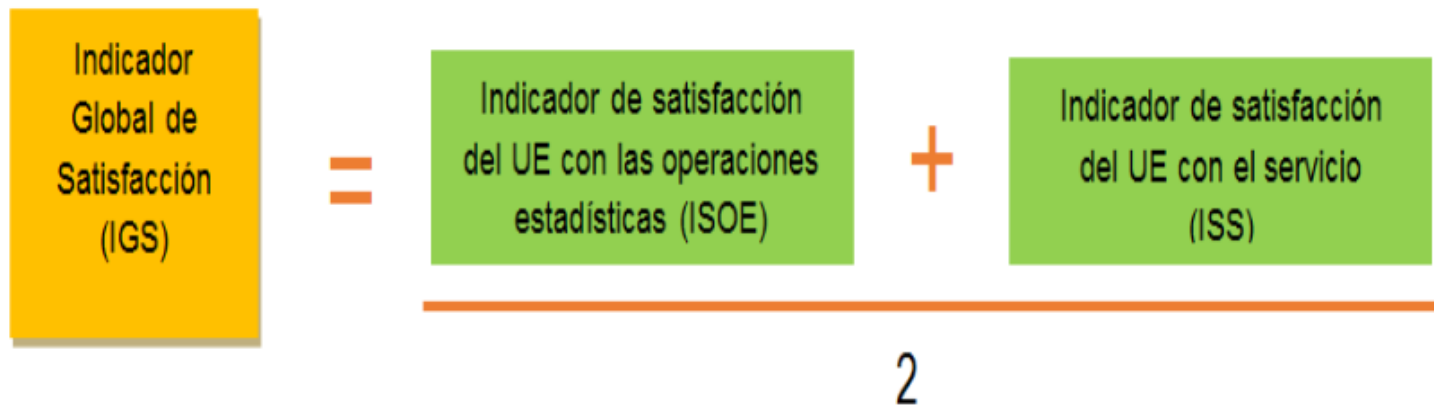


CRITERIO DE EVALUACION	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
Coherencia entre la información solicitada y la respuesta dada por la entidad	70	SATISFECHO

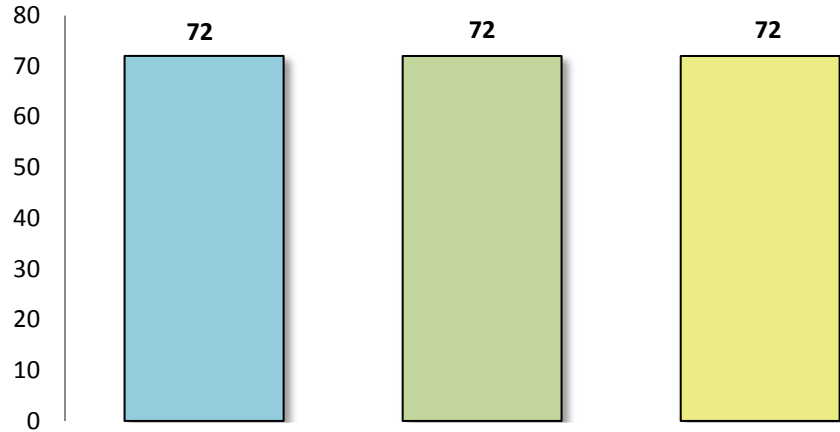
Fuente: DANE.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESPECIALIZADO

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


INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO ESPECIALIZADO



■ INDICADOR DE SATISFACCION CON EL SERVICIO (ISS)

■ INDICADOR DE SATISFACCION CON LAS OPERACIONES ESTADISTICAS (ISOE)

■ INDICADOR GLOBAL DE SATISFACCION (IGS)

	INDICADOR DE SATISFACCION	NIVEL DE SATISFACCION
INDICADOR DE SATISFACCION CON EL SERVICIO (ISS)	72	SATISFECHO
INDICADOR DE SATISFACCION CON LAS OPERACIONES ESTADISTICAS (ISOE)	72	SATISFECHO
INDICADOR GLOBAL DE SATISFACCION (IGS)	72	SATISFECHO



Fuente: DANE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia