Departamento Administrativo
Nacional de Estadística



Difusión Estadística
DIE
Dirección de Difusión, Mercadeo y
Cultura Estadística

Guía Medición de la Satisfacción en Programas de Cultura Estadística, Sensibilización y Capacitación

Octubre 2015

DANE Para tomar decisiones	**GUÍA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN PROGRAMAS DE CULTURA ESTADÍSTICA, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN**	CÓDIGO: DIE-030-GU-08 VERSIÓN: 2 PÁGINA: 1 FECHA: 29/10/2015
PROCESO: Difusión Estadistica - DIE	SUBPROCESO: Realizar actividades de difusión estadística	
ELABORÓ: Asesor DIMCE – SGC	REVISÓ: Profesionales DIMCE – Programas de Cultura Estadística	APROBÓ: Director Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

1. ALCANCE

Las actividades descritas tienen alcance para todos los programas de generación de Cultura Estadística, sensibilización, capacitación y entrenamiento que se realizan en sedes y subsedes DANE.

2. RESPONSABLE (Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia)

Director Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística, Asesor y profesionales grupo Mercadeo DIMCE, personal Ventas Directas, Personal Bancos de Datos y Centros de Información al Ciudadano, personal responsable de capacitacion y entrenamiento de encuestadores en sedes y subsedes DANE.

3. DEFINICIONES

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Una vez se realice cualquier actividad como: Programas de Generación de Cultura (Pin Uno, Pin Dos, Pin DANE – DANE en la Academia); se deberán llevar a cabo las actividades que se describen en esta guía.

Nota: Si se realizan otras actividades como charlas programas, actividades de sensibilización, capacitación como entrenamiento a encuestadores, y se determina la necesidad de medir la satisfacción de los usuarios, deberán seguirse también las indicaciones de esta guía.

A. Medición de la Satisfacción de Usuarios de programas de cultura estadística, actividades de sensibilización y/o capacitación o entrenamiento:

Una vez se vaya a realizar el programa, ingresa a la Intranet institucional e imprime los formatos que requiera.

- Para programas Pin Uno, Pin Dos, Pin DANE: La encuesta se aplica a los profesores y/o acompañantes de los niños.
- Para programas DANE en la Academia: la encuesta se aplica a todos los asistentes.

Se debe explicar a quienes la van a diligenciar, como diligenciar la parte inicial de los datos personales:

Para la pregunta tipo de actividad: deberán informarles si es Programa de Cultura Estadística – Sensibilización – Entrenamiento – Capacitacion, etc.

En lugar de realización de la actividad: deberán incluir Por ejemplo: Auditorio DANE Central. Sala de Conferencias SENA, sede norte, etc.

La primera parte es de carácter obligatorio, pero el apartado de Información personal puede ser opcional.

DANE Para tomar decisiones	**ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIOS PROGRAMAS CULTURA ESTADÍSTICA / SENSIBILIZACIÓN - DANE**	CÓDIGO:	DIE-030-PD-02-r1
		VERSIÓN:	2
		FECHA ACTUALIZACIÓN:	20/11/2012

Fecha DD / MM / AAAA Ciudad: _____

Tipo de actividad: _____

Institución/ empresa/ _____

Curso / Semestre / Área: _____

Profesión: _____ Cargo: _____

Lugar de Realización de la actividad: _____

Identificación personal:

Nombres y Apellidos: _____

Teléfono fijo: _____ Número Celular: _____

Corrreo electrónico: _____

Para nosotros es importante conocer su opinión y por ello le agradecemos que diligencie esta encuesta. La evaluación de los resultados, nos permitirá mejorar la calidad de los programas y servicios que ofrecemos.

La segunda parte de la encuesta indaga ya sobre las actividades realizadas y el responsable deberá dar indicaciones a los usuarios sobre cómo diligenciar la información.

En la primera parte deberá ingresar la información sobre las actividades que se llevaron a cabo que en ocasiones pueden ser dos o tres. Por ejemplo: para programas Pin Uno, Pin Dos, Pin DANE, se realizan Charla y taller sobre Cartografía, Charla sobre Encuestas y Censos y Taller interactivo “El Juego de la Vida”. Entonces la actividad 1 sería Charla y taller sobre Cartografía, la actividad dos sería Charla sobre Encuestas y Censos y la actividad tres sería Taller interactivo “El Juego de la Vida”.

Si se deberá acompañar el diligenciamiento para garantizar que al momento de tabular, la información pueda ser utilizada.

Posteriormente se discriminan los ítems que solicitamos que califiquen y encontrarán lo que queremos que califiquen y al frente un cuadros con tres columnas, en la columna 1, deberán calificar la actividad 1 y así sucesivamente.

Actividades / Charlas		
1	**2**	**3**

Posteriormente se indaga sobre la aplicabilidad de lo visto y para terminar se les debe indicar que si lo desean pueden incluir sus sugerencias en el formato y/o enviar un correo electrónico dejándonos saber sus inquietudes, quejas, felicitaciones etc. El buzón habilitado para este fin es: encuestasatisfaccion@dane.gov.co.

1. Las charlas o actividades en las que participó fueron:

Charla / Actividad 1: _____

Charla / Actividad 2: _____

Charla / Actividad 3: _____

Califique por favor los siguientes aspectos para cada una de las actividades en las que partició, teniendo en cuenta los siguientes criterios: Muy Bueno

(5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy Malo (1)

2. Cómo califica los siguientes aspectos:

	Actividades / Charlas		
	1	2	3
Instructor / capacitador / facilitador			
Presentación de objetivos al inicio de la actividad			
Solución de inquietudes			
Lenguaje utilizado			
Metodología utilizada			
Claridad de la exposición			

El tiempo de exposición fue:	Corto	Largo	Suficiente

3. Considera que aplicará lo aprendido **Si** ☐ **No** ☐

¿Por qué? _____

B. Tabulación y envío de la información:

B.1. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA
en Bancos de Datos, Centros de Información al Ciudadano, Ventas Directas, etc

Deberán aplicar las encuestas cada vez que realicen la actividad y durante los diez (10) primeros días hábiles del mes inmediatamente siguiente:

- Consolidar la información sobre el número de programas de generación de cultura estadística realizados durante el mes anterior.
- Ingresar la información consolidada en el formato CONTROL REALIZACIÓN PROGRAMAS DE CULTURA ESTADÍSTICA.

- Consolidar la información recopilada en las encuestas que se han aplicado de acuerdo con los procedimientos e ingresar la información en el formato TABULACION MEDICIÓN SATISFACCIÓN PROGRAMAS DE CULTURA ESTADÍSTICA Y SENSIBILIZACIÓN DANE.

a. Si es Centro de Información al Ciudadano:
   Envía la información al responsable del Banco de Datos al que pertenece la sede para que este siga las instrucciones que se incluyen mas adelante.
b. Si es el responsable del Banco de Datos:
   Recopila la información de esa sede y espera la que deberán enviar de los Centros de Información que pertenecen a dicha sede, para consolidarla de acuerdo con las instrucciones que se incluyen mas adelante.

Responsable: Ejecutores de programas de cultura estadística.
Formatos:
Medición Satisfacción Usuarios Programas de Cultura Estadística/Sensibilización DANE (DIE-030-PD-02-r1)
Tabulación Medición de la satisfacción programas de cultura estadística - DANE (DIE-030-PD-02-r2)
Control realización programas de cultura estadística – DANE (DIE-030-PD-02-r3)

B.2. RESPONSABLES DE BANCOS DE DATOS:
En sedes DANE

Sigue los pasos descritos en el punto B.1.para los programas realizados directamente por el y posteriormente, una vez recibida la información de todos los puntos:

- Ingresa la información consolidada en el formato CONTROL REALIZACIÓN PROGRAMAS DE CULTURA ESTADÍSTICA.
- Consolida la información recopilada en las encuestas que se han aplicado en el formato TABULACION MEDICIÓN SATISFACCIÓN PROGRAMAS DE CULTURA ESTADÍSTICA Y SENSIBILIZACIÓN DANE.

Consolida toda la información en los formatos de Control de Realización Programas y Tabulación de Medición de la Satisfacción, elabora el informe resumen con los principales hallazgos (si los hay) y lo envía, vía correo electrónico, al responsable de cada programa en la Dirección de Difusión, sede DANE Central, antes del día 20 del mes.

Responsable: Responsable Bancos de Datos
Formatos:
Medición Satisfacción Usuarios Programas de Cultura Estadística/Sensibilización DANE (DIE-030-PD-02-r1)
Tabulación Medición de la satisfacción programas de cultura estadística - DANE (DIE-030-PD-02-r2)
Control realización programas de cultura estadística – DANE (DIE-030-PD-02-r3)

B.3. RESPONSABLES PROGRAMAS PIN UNO, PIN DOS, PIN DANE Y DANE EN LA ACADEMIA EN DANE CENTRAL:

Deberá ingresar la información de los programas que haya ejecutado directamente bajo su responsabilidad de acuerdo con las instrucciones del punto B.1., de esta guía.

Una vez ha consolidado su propia información y recibido la información que se envía desde el resto del país:

- Ingresa la información consolidada recibida de todo el país en el formato CONTROL REALIZACIÓN PROGRAMAS DE CULTURA ESTADÍSTICA.

- Consolida la información recopilada en las encuestas que se han aplicado en el formato TABULACION MEDICIÓN SATISFACCIÓN PROGRAMAS DE CULTURA ESTADÍSTICA Y SENSIBILIZACIÓN DANE.
- Revisa los reportes de posibles hallazgos si los hay y consolida un informe definitivo
- Remite la información vía correo electrónico, al responsable del Procedimiento ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS USUARIOS DANE (DAR-030-PD-01), de la DIMCE, durante los diez días siguientes al recibo de la información de los bancos de datos y centros de información al ciudadano.

NOTA: Si durante el mes anterior no se realizaron actividades y por lo tanto no se practicaron encuestas, se registra en la lista de chequeo la novedad, para tenerla en cuenta en el análisis de requerimientos.

Responsable: Responsable programa de cultura estadística en DANE CENTRAL (según el programa).
Formatos:

Medición Satisfacción Usuarios Programas de Cultura Estadística/Sensibilización DANE (DIE-030-PD-02-r1)
Tabulación Medición de la satisfacción programas de cultura estadística - DANE (DIE-030-PD-02-r2)
Control realización programas de cultura estadística – DANE (DIE-030-PD-02-r3)

5. REGISTROS (Documento Evidencia)

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
DIE-030-PD-02-r1	Formato Medición Satisfacción Usuarios Programas de Cultura Estadística / Sensibilización DANE	X	
DIE-030-PD-02-r2	Formato Tabulación Medición de la satisfacción programas de cultura estadística –DANE		X
DIE-030-PD-02-r2	Formato Control realización programas de cultura estadística -DANE		X

6. ANEXOS

Guía Realización Pin Uno, Pin Dos Pin DANE (DIE-030-GU-06)
Guía Realización DANE en la Academia (DIE-030-GU-07)