

Departamento Administrativo
Nacional de Estadística



Producción Estadística
PES

Dirección de Metodología
Y producción Estadística
-DIMPE-

**Especificaciones para el cálculo del
Indicador de Calidad en
Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

Octubre 2014



**Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad
en Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 1
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

Contenido

Generalidades	2
1. Objetivo	2
1.1 Elementos para el Cálculo del Indicador	2
1.2 Instrumentos utilizados.....	2
1.3 Variable	3
2. Cálculo del indicador de calidad	3
2.1 Descripción General.....	4
2.1.1 Ponderación y Obtención de Indicador	4
2.1.2 Formatos Resumen.....	8
3. Definición de los errores	11
4. Periodicidad en el cálculo del indicador	11
5. Niveles de calidad para el indicador en los procesos de crítica.	12
6. Responsabilidad.....	12



**Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad
en Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 2
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

Generalidades

Dando cumplimiento a la norma ISO 9001/00, relacionada con la medición y seguimiento de los procesos del sistema de gestión de calidad, este documento presenta una metodología para obtener una medición aproximada de la calidad de los procesos de crítica en la investigación, y de esta manera llevar a cabo un control de calidad a la información enviada por las Direcciones Territoriales.

El proceso de recolección de la información se realiza por diligenciamiento de la fuente en formulario electrónico a través de la página Web del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), con la asistencia técnica del personal de crítica de la entidad.

“Al proceso de Recolección no se le determinará el indicador de calidad ya que quien diligencia el formulario es directamente la fuente”

De la calidad con que se lleve a cabo el proceso de crítica depende en gran medida la consistencia de la información con la que se obtendrán los resultados de la investigación; por tal motivo en las Direcciones Territoriales se realiza este proceso, el cual consiste en la revisión y verificación de consistencia a la información suministrada por las fuentes.

Como el proceso de crítica es de vital importancia para la investigación es prioritario realizar un control de calidad que garantice la total coherencia de la información.

1. Objetivo

Determinar el indicador de Calidad del proceso de crítica de la Muestra Trimestral de Servicios – MTS – del DANE y en las Direcciones Territoriales, con el fin de obtener de manera aproximada una medida de la calidad de estos procesos logrando el mejoramiento continuo, a través de una evaluación y seguimiento constante de los indicadores obtenidos. Estos serán utilizados como herramienta de mejoramiento y no para comparar el desempeño de las Direcciones Territoriales entre sí.

1.1 Elementos para el Cálculo del Indicador

El indicador de calidad del proceso de crítica, está basado en la revisión que debe realizar el Asistente Técnico de la MTS (personal de planta) o su delegado en cada Dirección Territorial, con la información consignada en el sistema a través del aplicativo. Para llevar a cabo el control de calidad de cada proceso y obtener un indicador aproximado de la calidad, el Asistente Técnico debe revisar el 10% de los formularios criticados por cada una de las personas encargadas de desarrollar dicho proceso.

1.2 Instrumentos utilizados

El insumo principal para la obtención del indicador de calidad son las fichas de análisis de consistencia de la información; además de los cuadros necesarios para la obtención y consolidación del indicador por Dirección Territorial, los cuales se explicarán mas adelante en este documento.



**Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad
en Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 3
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

1.3 Variable

La variable para determinar la calidad del indicador, es el número de errores detectados durante las actividades de crítica. Dicha revisión se realiza con base en las fichas preestablecidas para el análisis de consistencia entre los diferentes ítems de la encuesta. Para la construcción del indicador se establecen valores para cada una de las variables de la ficha y se castiga el error de acuerdo a su magnitud.

El cuadro para la revisión de cada uno de los formularios seleccionados de manera aleatoria por el sistema para una muestra del 10%, debe estar inmerso en el aplicativo de captura y solo debe tener acceso el directo responsable de la obtención del indicador en cada Dirección Territorial.

2. Cálculo del indicador de calidad

Para la obtención del indicador se debe realizar la revisión a todos los formularios asignados por el sistema a cada crítico y hacer el análisis correspondiente para cada una de las variables en la ficha, con ayuda de los diagnósticos y los chequeos entre capítulos que genera el aplicativo para cada una de las fuentes. El Asistente Técnico como responsable deberá diligenciar la casilla *Conformidad* del formato de calificación y obtención del indicador para cada uno de los formularios seleccionados y verificar que las correcciones pertinentes se realicen por cada uno de los críticos u operadores en el sistema de captura.

En primera instancia se debe calcular un indicador de calidad (IC) por cada responsable de proceso (RP), el cual es obtenido como el promedio aritmético de los puntajes para cada uno de los formularios que fueron revisados por el Asistente Técnico del proyecto.

Indicador de Calidad por responsable del proceso

$$IC(RP)_{Muestra} = \sum \frac{IC(Formulario)}{\#Formularios}$$

Entonces el indicador de calidad (IC) por proceso para cada Dirección Territorial, es calculado como el promedio de los indicadores de cada responsable de proceso (RP) en la MTS. Si en la Dirección Territorial existen k responsables de proceso, entonces:

Indicador de Calidad por proceso

$$IC(PROCESO)_{Muestra} = \sum \frac{IC(RP)}{k}$$

Indicador de Calidad por Dirección Territorial

El Indicador de calidad total por Dirección Territorial corresponderá al promedio simple de los indicadores obtenidos de los procesos



**Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad
en Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 4
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

$$\text{Indicador de calidad por Dirección Territorial} = \sum \frac{\text{Indicador de crítica}}{\# \text{ de indicadores}} * 100$$

2.1 Descripción General

2.1.1 Ponderación y Obtención de Indicador

El encargado de realizar la calificación será el Asistente Técnico, el cual revisará el cumplimiento adecuado de las actividades de crítica. Al ingresar al aplicativo y seleccionar el módulo del Indicador de Calidad en la parte superior, se encuentra el nombre de la Dirección Territorial, el nombre y código de cada uno de los críticos, el número de formularios asignados y por calificar, los formularios calificados y pendientes, y la calificación obtenida por cada uno de los críticos.

Muestra Trimestral de Servicios - Formulario Electrónico - 2013-2

Menú Coordinador

Jaime Jenaro Correa T.

[Cambiar Clave](#) [Finalizar Sesión](#)

2013 - 2 ▾ Directorio | Usuarios | Formularios | Operativo | Ind. Calidad |

[MDiligenciamiento](#) [FormularioBorrador](#)

INDICADOR DE CALIDAD - RESUMEN DEL TRIMESTRE 2 PERIODO 2013

CIERRE	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	CALIFICACION	ESTADO	INFORME
1	2014-08-11	2014-08-11	86.97	Cerrado	Registrado
PROMEDIO			86.97		

REPORTE POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

Dirección territorial - BARRANQUILLA
Total de fuentes: 0
Periodo 2-2013

Indicador de Calidad - Cierre - 1

Código - Analista	Crítico - Analista	Formularios aceptados	Formularios por calificar	Formularios Calificados	Formularios Pendientes	Cierre	Calificación
CR01002	JACKELINE DE JESUS SARMIENTO NAVARRO	62	6	6	0	1	82.73
CR01003	FERNANDO CESAR DUQUE LASCARRO	66	7	7	0	1	89.58
CR01004	KATIA ISABEL BETHEL CASTELLAR	65	7	7	0	1	88.59
TOTALES		193	20	20	0		
PROMEDIO							86.97

[Ver informe de cierre](#)



Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad en Direcciones Territoriales y Subsedes Muestra Trimestral de Servicios - MTS

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 5
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

Al seleccionar alguno de los códigos de analista, el aplicativo remite a la siguiente pantalla de reporte de fuentes, donde se encuentra el número de orden, el nombre y la calificación de cada una de las fuentes seleccionadas para evaluar la calidad de la crítica del formulario.

Muestra Trimestral de Servicios - Formulario Electrónico - 2013-2
Menú Coordinador

Jaime Jenaro Correa T.
[Cambiar Clave](#) [Finalizar Sesión](#)

2013 - 2 | [Directorio](#) | [Usuarios](#) | [Formularios](#) | [Operativo](#) | [Ind. Calidad](#)

[MDiligenciamiento](#) [FormularioBorrador](#)

INDICADOR DE CALIDAD - RESUMEN DEL TRIMESTRE 2 PERIODO 2013					
CIERRE	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	CALIFICACION	ESTADO	INFORME
1	2014-08-11	2014-08-11	86.97	Cerrado	Registrado
PROMEDIO			86.97		

REPORTE TOTAL POR FUENTES

Dirección territorial - BARRANQUILLA
Crítico responsable JACKELINE DE JESUS SARMIENTO NAVARRO
Periodo 2-2013

Código	Empresa	Calificación Fuente
10100234	GAS NATURAL FENOSA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA S.A.	100.00
10100447	SERJIN LTDA	55.78
10100451	ASIGAMA S.A.	81.19
10100454	MISION INDUSTRIAL LTDA	96.04
10100497	SU OPORTUNO SERVICIO LTDA	80.20
10100512	CONTACTAMOS OUTSOURCING S.A.S.	83.17
PROMEDIO		82.73

[Ver informe de cierre](#)

El número de orden lleva al formulario de calificación donde se encuentran las variables y parámetros establecidos para la evaluación de la crítica. El formato consta de ocho (8) columnas, las cuales se describen a continuación:

Columna 1. Variables Generales:

En esta se muestran cada una de las variables de análisis y que a su vez son las mismas que aparecen en la ficha de revisión para cada uno de los formularios de la encuesta



**Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad
en Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 6
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

Muestra Trimestral de Servicios - Formulario Electrónico - 2013-2

Menú Coordinador

Jaime Jenaro Correa T.

[Cambiar Clave](#) [Finalizar Sesión](#)

2013 - 2 ▾

[Directorio](#) | [Usuarios](#) | [Formularios](#) | [Operativo](#) | [Ind. Calidad](#)

[MDiligenciamiento](#) [FormularioBorrador](#)

INDICADOR DE CALIDAD - RESUMEN

Dirección Territorial	BARRANQUILLA
No. De Orden	10100454
Nombre de la Fuente	MISION INDUSTRIAL LTDA
Actividad	7491
Prioridad	No prioritaria
Responsable	JACKELINE DE JESUS SARMIENTO NAVARRO

VARIABLES GENERALES	Peso %	INFORMACIÓN FICHA TÉCNICA			Magnitud error	% Error	Conformidad		Logro Crítica %	Valoración Crítica Peso X Logro
		T. 1-2013	T. 2 - 2013	Variación del error			SI	NO		
Ingresos por servicios prestados	15.00	1,164,835	952,985	-18.19	1	33.00	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.0	15.00
Venta de mercancía	10.00	0	0	0	1	33.00	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.0	10.00
Otros Ingresos	10.00	0	0	0	1	33.00	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	67.00	6.70
Propietarios, socios y familiares (sin remuneración fija)	2.00	0	0	0	1	33.00	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	67.00	1.34
Personal permanente (contrato a término indefinido)	9.00	9	5	-44.44	2	66.00	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.0	9.00
Temporal contratado directamente por la empresa	9.00	0	0	0	1	33.00	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.0	9.00
Temporal suministrado por otras empresas	9.00	0	0	0	1	33.00	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.0	9.00
Personal aprendiz o estudiantes por convenio	2.00	0	0	0	1	33.00	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.0	2.00
Temporal en misión en otras empresas (sólo para Empresas especializadas en suministro de personal)	9.00	251	169	-32.67	2	66.00	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.0	9.00
Establecimientos	5.00	0	1	100	2	66.00	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.0	5.00
Cruce Ingresos/Personal Ocupado	10.00	448,013	547,693	22.25	2	66.00	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.0	10.00
Cruce Ingresos/Gastos de Personal	5.00	144	176	22.37	2	66.00	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.0	5.00
Gastos de personal per cápita	5.00	448,013	547,693	22.25	2	66.00	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	100.0	5.00

INDICADOR DE CALIDAD PROCESO DE CRITICA CALCULADO >> 96.04

Columna 2. Peso:

El peso es el valor que se da a cada una de las variables de análisis para el posterior cálculo del indicador de calidad, se obtiene del 100% sobre el total de variables de la ficha.

Columna 3. Información Ficha Técnica:

Para cada una de las variables se ha considerado un rango de valores en los que la consistencia es posible. Cuando el valor consignado sobrepasa el rango establecido el impacto de un posible error es mayor, y debe ser revisado, corregido o justificado; de acuerdo a la cercanía o lejanía del valor consignado a los parámetros establecidos, este se califica para identificar la magnitud del error.



**Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad
en Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 7
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

Columna 4. Magnitud Error:

De acuerdo a la magnitud del error en cada variable, la sanción se establece de la siguiente manera:

MAGNITUD DE ERROR	SANCION %
1	33
2	66
3	100

La penalización a aplicar se basa en los resultados de la revisión realizada por el personal encargado. El puntaje con que arranca inicialmente es de 100 puntos, el cual es asignado a cada formulario, este puntaje disminuirá de acuerdo a la cantidad de errores encontrados en cada proceso, independientemente de la variable que haya sido afectada.

Las columnas anteriores deben estar predeterminadas en el sistema, relacionadas directamente con la ficha de análisis que genera el aplicativo para cada uno de los formularios criticados.

Columna 5. % Error:

De acuerdo a la magnitud del error se asigna una penalización del puntaje para cada variable. De esta manera, se establece el porcentaje que será restado del puntaje de cada variable en caso de presentarse no conformidad en los resultados de la crítica.

Columna 6. Conformidad.

Esta columna será diligenciada por el Asistente Técnico, ya que el resto de campos estarán automatizados por el aplicativo. Por consiguiente, son responsabilidad y estarán a criterio del Asistente Técnico en cada Dirección Territorial y deben ser evaluados de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual de crítica diseñado para la encuesta. La conformidad de cada variable será establecida previo análisis de las variables relacionadas o de todo el formulario si es preciso; se marcará la opción *Si* cuando se considere la completa consistencia de la variable con el resto de la encuesta y *No* cuando la variable no satisfaga los lineamientos establecidos y no este acorde con el resto de las variables.

Columna 7. Logro Crítica.

Esta columna muestra el logro sobre un 100% después de haber sido calificada por el Asistente Técnico y castigada si no cumplió los parámetros establecidos. Si el error se detectó en el proceso de crítica la columna 7 no obtendrá un 100% en la calificación. Se obtiene de restar a un 100% la sanción correspondiente en la columna 5 si el valor establecido en la variable no satisface la consistencia en el formulario.

Columna 8. Valoración Crítica.

Esta columna nos muestra el valor ponderado obtenido por cada una de las variables, de acuerdo a la no conformidad, a la magnitud del error y al peso de la variable dentro del formulario. El cálculo se realiza como el producto $\text{Peso} \times \text{Logro} / 100$ (columna 2 x columna 7/100).

El indicador de calidad del proceso de crítica se obtiene automáticamente por el sistema y corresponde a la suma de la columna.



**Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad
en Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 8
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

2.1.2 Formatos Resumen

Estos formatos los obtiene automáticamente el sistema y son una herramienta que facilita el análisis de los errores de crítica de la información, tanto para el Asistente Técnico de la encuesta en la Dirección Territorial como para Dane Central, y así tomar los correctivos necesarios en pro del mejoramiento en la calidad de la información.

Formato "Indicador de Calidad por Responsable:

Este formato muestra el indicador de calidad por cada uno de los responsables para el proceso de crítica, y el resultado obtenido en la calificación de cada una de las fuentes.

INDICADOR DE CALIDAD - RESUMEN DEL TRIMESTRE 2 PERIODO 2013					
CIERRE	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	CALIFICACION	ESTADO	INFORME
1	2014-08-11	2014-08-11	86.97	Cerrado	Registrado
PROMEDIO			86.97		
REPORTE TOTAL POR FUENTES					
Dirección territorial - BARRANQUILLA Crítico responsable JACKELINE DE JESUS SARMIENTO NAVARRO Periodo 2-2013					
Código	Empresa		Calificación Fuente		
10100234	GAS NATURAL FENOSA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA S.A.		100.00		
10100447	SERJIN LTDA		55.78		
10100451	ASIGAMA S.A.		81.19		
10100454	MISION INDUSTRIAL LTDA		96.04		
10100497	SU OPORTUNO SERVICIO LTDA		80.20		
10100512	CONTACTAMOS OUTSOURCING S.A.S.		83.17		
PROMEDIO			82.73		

[Ver informe de cierre](#) <<

Formato "Indicador de Calidad por Dirección Territorial:

Este formato muestra el indicador de calidad para el proceso (crítica) y consolida el de la Dirección Territorial, su diligenciamiento está completamente automatizado por el aplicativo excepto por la fecha de cierre del indicador y el recuadro en la parte inferior del formato que indaga sobre la acción correctiva. A continuación se describe el contenido de cada uno de los ítems del formato:



**Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad
en Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 9
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

Muestra Trimestral de Servicios - Formulario Electrónico - 2013-2
Menú Coordinador

Jaime Jenaro Correa T.
[Cambiar Clave](#) [Finalizar Sesión](#)

2013 - 2 ▾
Directorio
Usuarios
Formularios
Operativo
Ind. Calidad

[MDiligenciamiento](#) [FormularioBorrador](#)

INDICADOR DE CALIDAD POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

ÍNDICE DE CALIDAD LOCAL

FECHA CIERRE DEL INDICADOR	2014-08-11 00:00:00
FECHA DE REGISTRO DEL INDICADOR	2014-08-11 14:29:25
PERIÓDO	2013
DIRECCIÓN TERRITORIAL O SUBSEDE	BARRANQUILLA (1)
RESPONSABLE	Jaime Jenaro Correa T.
TOTAL FUENTES REVISADAS	20

NIVEL DE CALIDAD	Calidad regular
PERIÓDO DEL REPORTE	2013
TRIMESTRE DEL REPORTE	2
INDICADOR DE CALIDAD DIRECCIÓN TERRITORIAL	86.97

COMPARATIVO DE PERIODOS			
NIVEL DE CALIDAD	PERIÓDO	TRIMESTRE	INDICADOR
Calidad regular	2013	2	86.97

ACCIÓN CORRECTIVA SE ENCONTRÓ 'CALIDAD REGULAR'

[←](#)

FECHA	2014-08-11
# DE REGISTRO ACCIÓN CORRECTIVA	1
CAUSA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	

Se registra acción correctiva debido a calidad regular de la crítica durante el periodo II trimestre de 2013. Se realizarán jornadas de capacitación al personal y se reforzará en conceptos, consignación de observaciones y manejo del aplicativo.



**Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad
en Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 10
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

CAMPO	DESCRIPCIÓN
FECHA CIERRE DEL INDICADOR	Fecha en la cual el responsable termina de generar el indicador y realiza cierre del período.
DIRECCIÓN TERRITORIAL	Nombre del lugar al cual pertenecen los formularios en cuestión y donde se genera el indicador.
RESPONSABLE	Nombre del responsable para la obtención del indicador.
TOTAL FUENTES REVISADAS	Numero de formularios que se verificaron para toda la Dirección Territorial en la consecución del indicador.
NIVEL DE CALIDAD	Calificación al indicador de la Dirección Territorial. Excelente Calidad: 100 puntos. Buena calidad: 98 - 99.9 puntos Calidad aceptable: 92 - 97.9 puntos. Calidad regular: 85 - 91.9 puntos <i>-Acción correctiva</i> Mala calidad < 85puntos <i>-Acción correctiva</i>
INDICADOR DE CALIDAD DIRECCIÓN TERRITORIAL	Promedio simple de los indicadores obtenidos en el proceso de crítica para cada cierre.
ACCION CORRECTIVA	
FECHA	Corresponde al momento en que se genera la acción correctiva.
# DE REGISTRO ACCION CORRECTIVA	Número de la acción correctiva a desarrollar.
CAUSA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	Explicación breve del motivo por el cual el indicador no obtuvo por lo menos una calificación aceptable y las acciones que se desarrollarán para mejorar la calidad de la crítica.

Formato "Indicador de Calidad Total DANE Central:

Este formato muestra el indicador de calidad para cada una de las subsedes del país y consolida a nivel nacional el indicador. Contiene el número total de fuentes de la subsede, el número de formularios por calificar, calificados y pendientes, y la calificación promedio obtenida por cada una de las subsedes y a nivel nacional.



Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad en Direcciones Territoriales y Subsedes Muestra Trimestral de Servicios - MTS

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 11
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

Muestra Trimestral de Servicios - Formulario Electrónico - 2013-2							Sandra Milena Velasquez Clavijo
Menú Coordinador							Cambiar Clave Finalizar Sesión
2013-2							MDiligenciamiento FormularioBorrador
Directorio Usuarios Formularios Operativo Descargar capítulos Cierre Trimestre Ind. Calidad							
INDICADOR DE CALIDAD TOTAL DANE CENTRAL							
PERIODO 2-2013							
COD. SEDE	SEDE	FORMULARIOS ACEPTADOS	FORMULARIOS POR CALIFICAR	FORMULARIOS CALIFICADOS	FORMULARIOS PENDIENTES	CALIFICACIÓN	
1	BARRANQUILLA	193	20	20	0	87.18	
2	BOGOTA	2581	144	144	0	96.44	
3	BUCARAMANGA	90	9	9	0	87.42	
4	CALI	245	26	26	0	92.35	
5	MANIZALES	28	3	3	0	92.85	
6	MEDELLIN	348	35	35	0	93.66	
7	PEREIRA	42	4	4	0	91.75	
8	ARMENIA	16	2	2	0	95.88	
9	CARTAGENA	82	9	9	0	93.07	
10	CUCUTA	25	3	3	0	91.86	
11	IBAGUE	33	3	3	0	90.65	
12	MONTERIA	19	2	2	0	97.53	
13	NEIVA	19	2	2	0	93.40	
15	POPAYAN	12	1	1	0	93.40	
16	SANTA MARTA	28	3	3	0	91.42	
17	TUNJA	18	2	2	0	92.74	
18	VILLAVICENCIO	26	3	3	0	92.30	
19	FLORENCIA	4	1	1	0	98.68	
20	QUIBDO	1	1	1	0	91.75	
21	RIOHACHA	6	1	1	0	91.09	
22	SAN ANDRES	2	1	1	0	93.40	
23	SINCELEJO	11	1	1	0	92.08	
24	VALLEDUPAR	14	1	1	0	84.49	
TOTAL DE LAS 24 SEDES QUE TIENEN FUENTES ASIGNADAS		3843	277	277	0	2125.39	
PROMEDIO GENERAL DE LAS 23 SEDES						92.408260869565	

3. Definición de los errores

En el proceso que se tendrá en cuenta para la generación del indicador de calidad se considera el siguiente tipo de error:

- ❖ **En la crítica:** Cuando el formulario presenta problemas de consistencia de la información y estas no se encuentran plenamente justificadas por la fuente ni por el crítico.

4. Periodicidad en el cálculo del indicador

El indicador de calidad debe ser calculado y remitido a DANE Central con cada cierre de información por el Asistente Técnico y/o responsable de la investigación.



**Especificaciones para el cálculo del Indicador de Calidad
en Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

CÓDIGO: ANA-MTS-EIN-01
VERSIÓN: 02
PÁGINA: 12
FECHA: 07-10-2014

PROCESO: Producción Estadística

SUBPROCESO: Muestra Trimestral de Servicios

ELABORÓ: Logística MTS

REVISÓ: Coordinador de Logística de Servicios

APROBÓ: Director DIMPE

5. Niveles de calidad para el indicador en los procesos de crítica.

La siguiente tabla establece los niveles de aceptación y de calidad que deben tener los indicadores obtenidos. Es importante establecer que el producto final obtenido por las Direcciones Territoriales debe tener los estándares de calidad requeridos, de lo contrario si después del análisis efectuado por cada Dirección Territorial el indicador está por fuera de los parámetros de aceptación del producto se tendrán que tomar las acciones correctivas pertinentes.

NIVEL DE CALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	DISPOSICIÓN DESPUÉS DE ANÁLISIS
Excelente Calidad	100 puntos	
Buena calidad	98 - 99.9 puntos	
Calidad aceptable	92 - 97.9 puntos	
Calidad regular	85 -91.9 puntos	Acción correctiva
Mala calidad	< 85puntos	Acción correctiva

6. Responsabilidad

El responsable de la revisión de los formularios asignados es el Asistente Técnico de la investigación (personal de planta) en las Direcciones Territoriales. Así mismo, el Asistente Técnico también es responsable de realizar un análisis de las principales fallas detectadas durante el proceso de control de calidad en la etapa de crítica de la información y aplicar las acciones correctivas necesarias para evitar que los errores detectados se vuelvan a producir.