



MINTIC



ALGOAP S.A.S

2017

Informe Resumen

**Nivel de Satisfacción frente a los
trámites y servicios ofrecidos por el
Ministerio de las TIC**

Dic. de 2017



Los siguientes son los componentes del informe general, divididos por módulos:

1

Cliente Externo

2

Cliente Interno

3

Cliente Oculto

4

Grupos de enfoque

5

Entrevistas a profundidad



MINTIC



ALGOAP S.A.S



Contextualización



Objetivo

Identificar el nivel de satisfacción de los grupos de interés, frente a los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus proyectos, iniciativas y áreas funcionales, a fin de generar información estratégica que permita identificar las fortalezas y oportunidades de mejora continua en el Sector TIC y en la entidad.





Grupos de Interés



Gobierno

- Presidencia
- Congreso
- Entes territoriales
- Otras entidades Públicas



Sector TIC

- Entidades adscritas y vinculadas
- Proveedores de redes y servicios
- Operadores de servicios postales
- Concesionarios
- Comunidad internacional
- Comercializadores
- Agremiaciones



Ciudadanía

- Ciudadanos
- Sector privado
- Academia
- Medios de comunicación



Servidores

- Funcionarios
- Contratistas



Estructura del Instrumento

Los instrumentos miden en términos generales, los siguientes aspectos

1

Percepción de los servicios en general

2

Evaluación de los canales de atención

3

Evaluación de los servicios y recomendaciones

4

Rendición de cuentas



Escala de Calificación

5

Muy satisfecho

4

Satisfecho

3

Conforme

2

Insatisfecho

1

Muy insatisfecho



Interpretación

*Interpretación del
Indicador de Satisfacción*

1,00
3,74

Deficiente

3,75
4,24

Aceptable

4,25
4,49

Positiva

4,50
5,00

Excelente



MINTIC



ALGOAP S.A.S

1

Nivel de Satisfacción General



Nivel de Satisfacción General

No.	Percepción	Frec	%
1	Muy Satisfecho	822	45,41
2	Satisfecho	715	39,50
3	Conforme	79	4,36
4	Inconforme	115	6,35
5	Muy inconforme	79	4,36
Total		1810	100

¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones? (Satisfacción declarada) –Promedio simple-

**Calificación
Promedio**

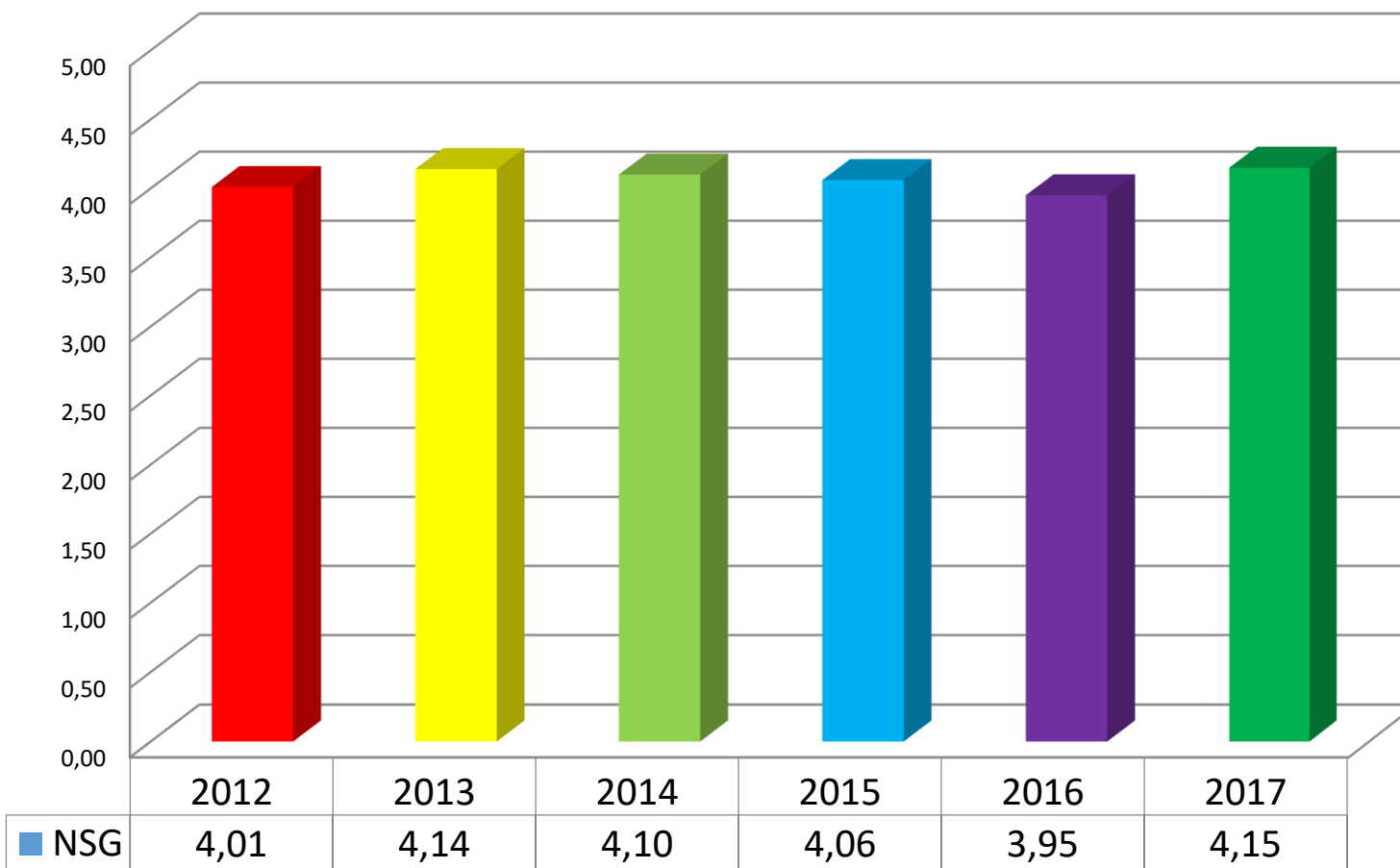
4,15

Aceptable

Calificación sobre cinco (5)



Comparativo - Nivel de Satisfacción



Diferencia
2016-2017

0.20



MINTIC



ALGOAP S.A.S

2

**Nivel de Satisfacción frente a la
calidad de la atención**



Nivel de Satisfacción frente a la calidad de la atención

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la calidad de la atención prestada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones? (Satisfacción declarada) – Promedio simple-

No.	Descripción	%	Aporte
1	Muy Satisfecho	51,66	2,58
2	Satisfecho	23,48	0,94
3	Conforme	6,91	0,21
4	Inconforme	14,86	0,3
5	Muy Inconforme	3,09	0,03
Total		100	4,06

**Calificación
Promedio**

4,06

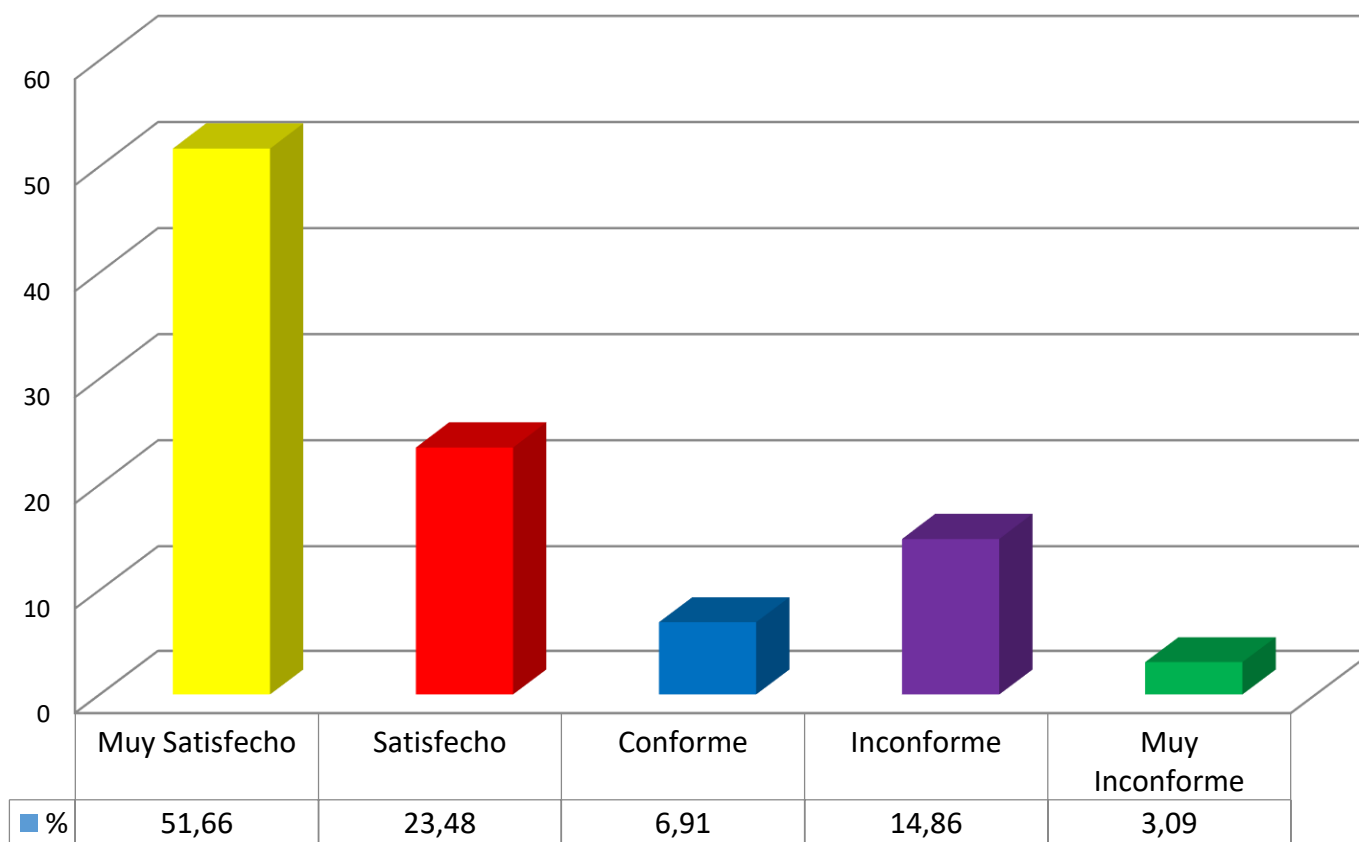
Aceptable

Calificación sobre cinco (5)



Nivel de Satisfacción frente a la calidad de la atención

Nivel de Satisfacción Frente a la Calidad de la Atención



Calificación
Promedio

40,5%

Calificación expresada en porcentaje



MINTIC



ALGOAP S.A.S

3

**Nivel de Satisfacción frente a la
calidad de la Respuesta**



Nivel de Satisfacción frente a la calidad de la respuesta

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la calidad de la respuesta prestada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones? (Satisfacción declarada) – Promedio simple-

No.	Descripción	%	Aporte
1	Muy Satisfecho	28,62	1,43
2	Satisfecho	54,31	2,17
3	Conforme	4,97	0,15
4	Inconforme	6,74	0,13
5	Muy Inconforme	5,36	0,05
Total		100	3,94

**Calificación
Promedio**

3,94

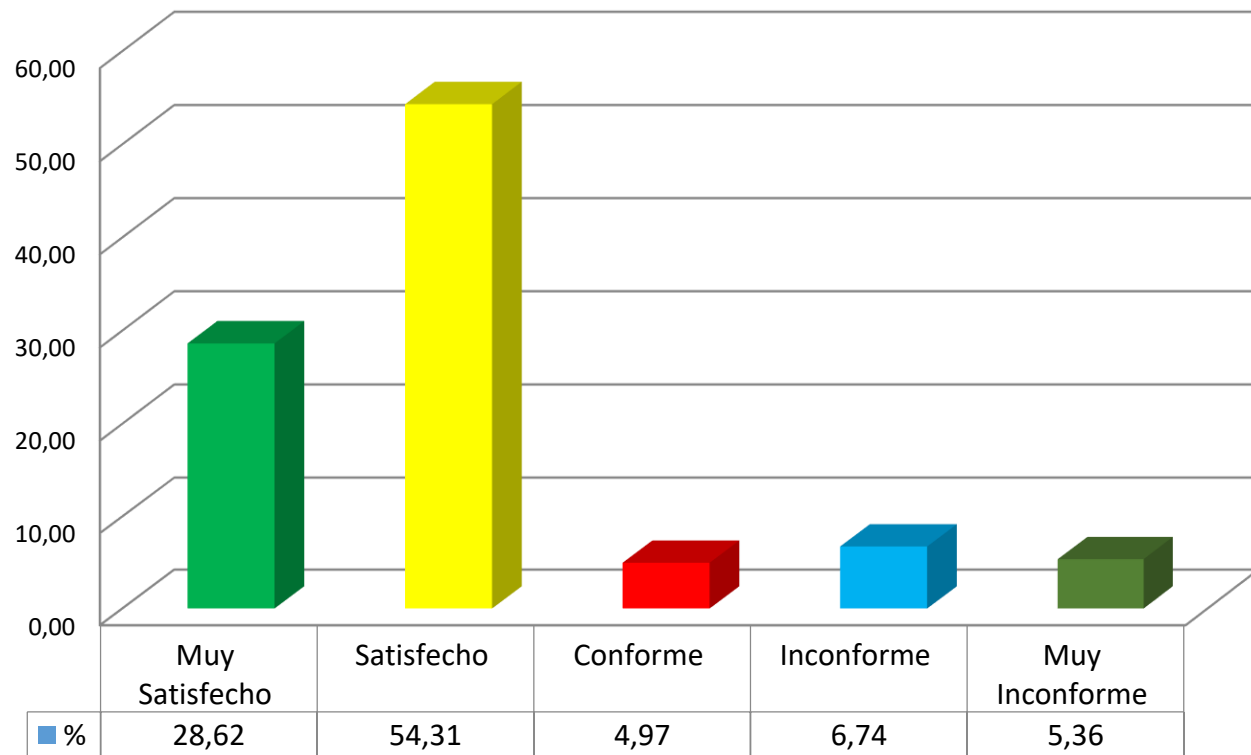
Aceptable

Calificación sobre cinco (5)



Nivel de Satisfacción frente a la calidad de la respuesta

Nivel de Satisfacción con la Calidad de la Respuesta



Calificación Promedio

39,4%

Calificación expresada en porcentaje



MINTIC



ALGOAP S.A.S

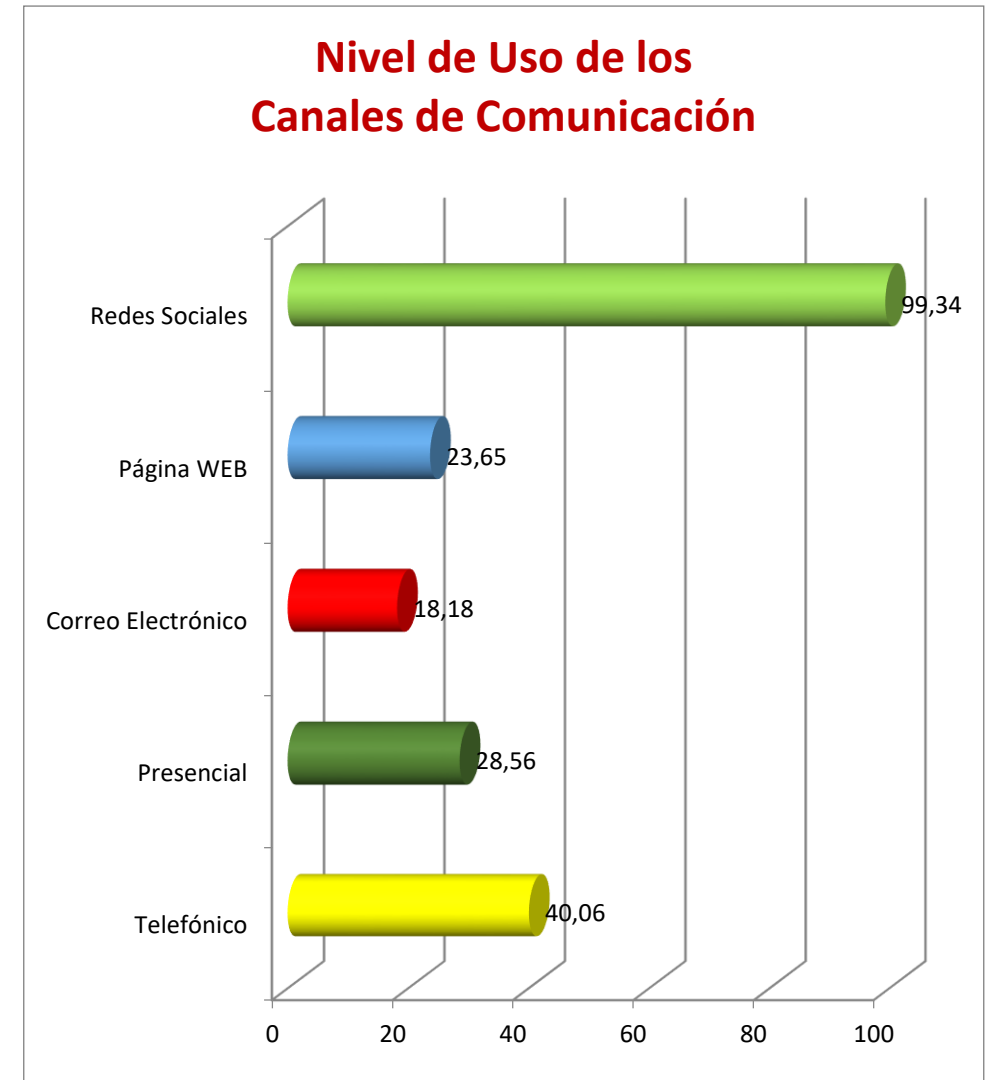
4

Nivel de uso de cada Canal de Comunicación



Nivel de uso de los Canales de Comunicación

No.	Canal	Cant.	%
1	Telefónico	725	40,06
2	Presencial	517	28,56
3	Correo Electrónico	329	18,18
4	Página WEB	428	23,65
5	Redes Sociales	1798	99,34
--	Muestra	1810	--





MINTIC



ALGOAP S.A.S

5

**Nivel de Satisfacción respecto a cada
Canal de Comunicación**



Canales de Comunicación



Telefónico



Presencial



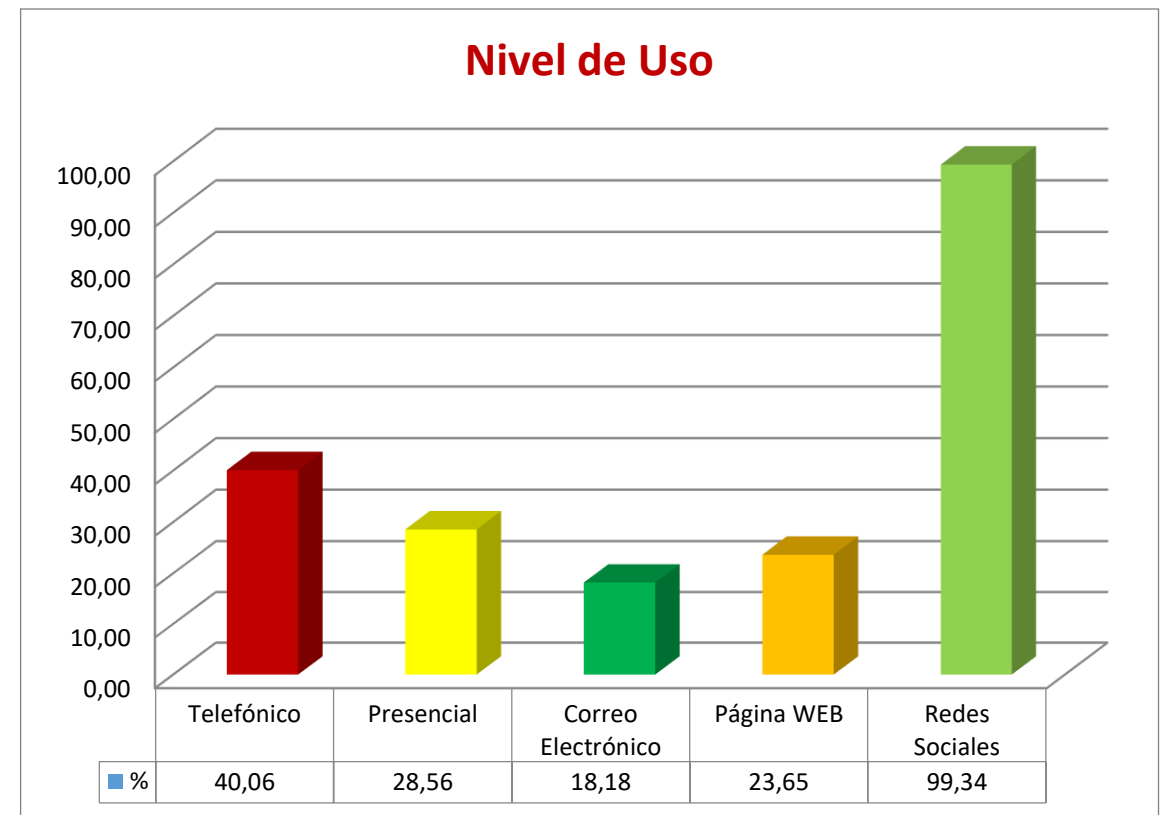
Virtual

- *Correo electrónico*
- *Página WEB*
- *Redes Sociales*



Nivel de uso de los canales

No.	Canal	Cant.	%
1	Telefónico	725	40,06
2	Presencial	517	28,56
3	Correo Electrónico	329	18,18
4	Página WEB	428	23,65
5	Redes Sociales	1798	99,34
--	Muestra	1810	--





MINTIC

Canal Telefónico





Percepción del Uso del Canal Telefónico

No.	Descripción	MS	S	C	I	MI	Promedio
a.	El tiempo de espera para que le contesten su llamada	73,66	17,24	3,03	4,41	1,66	4,57
b.	El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	44,83	27,72	8,00	14,48	4,97	3,93
c.	La claridad de la información suministrada	65,93	26,07	2,76	4,55	0,69	4,52
d.	El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	46,62	40,69	8,28	3,45	0,97	4,29
e.	La amabilidad y actitud de respeto del personal	63,31	32,97	1,38	1,79	0,55	4,57



MINTIC

Canal Presencial



Presencial



Percepción del Uso del Canal Presencial

No.	Descripción	MS	S	C	I	MI	Promedio
a.	El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	57,64	17,21	11,22	11,03	2,90	4,16
b.	Claridad de la información suministrada	53,77	14,51	12,57	16,83	2,32	4,01
c.	La amabilidad y actitud de respeto del personal	46,03	28,82	3,87	16,44	4,84	3,95
d.	La comodidad de las oficinas	73,31	18,96	1,74	4,45	1,55	4,58
e.	Los horarios de atención al público	82,79	8,70	0,97	4,26	3,29	4,63



MINTIC

Canal Virtual



Correo Electrónico



Virtual



Percepción del Uso del Correo Electrónico

No.	Descripción	MS	S	C	I	MI	Promedio
a.	El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	71,43	22,80	3,04	2,13	0,61	4,62
b.	La claridad de la respuesta	89,67	3,04	3,04	4,26	0,00	4,78



MINTIC

Canal Virtual – Página WEB



Página WEB



Virtual



Percepción del Uso de la Página WEB

No.	Descripción	MS	S	C	I	MI	Promedio
a.	La facilidad para encontrar la información requerida	55,84	29,91	11,68	2,10	0,47	4,39
b.	La actualización de la información	22,90	27,57	22,90	25,47	1,17	3,46
c.	La confiabilidad de la información	53,27	30,14	12,62	2,80	1,17	4,32
d.	El tiempo de permanencia de la información publicada en la página	69,63	22,90	3,50	3,50	0,47	4,58
e.	El diseño de la página web del MINTIC	70,33	22,90	4,67	1,17	0,93	4,61



MINTIC

Canal Virtual – Redes Sociales



Redes Sociales



Virtual



Percepción del Uso de las Redes Sociales

No.	Descripción	MS	S	C	I	MI	Promedio
a.	La facilidad para encontrar la información requerida	73,86	19,74	4,45	1,39	0,56	4,65
b.	La actualización de la información	66,07	30,37	2,89	0,56	0,11	4,62
c.	La confiabilidad de la información	44,22	37,43	3,45	13,52	1,39	4,1
d.	El tiempo de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	76,75	19,97	1,28	1,45	0,56	4,71
e.	El diseño de las Redes Sociales	88,21	8,51	1,95	0,78	0,56	4,83



MINTIC



ALGOAP S.A.S

6

Nivel de Satisfacción Por Servicio



1

**Políticas públicas sector
TIC**

2

**Promoción acceso, uso y
apropiación de las TIC**

3

**Gestión del espectro
radioeléctrico, postales y
servicios relacionados**

4

**Promoción de la
investigación y la
innovación para el
desarrollo y fomento del
sector TIC**



MINTIC



Servicio 1:

Políticas Públicas, Sector TIC



Servicio

Políticas Públicas, Sector TIC

No.	Calificación	Frec	%
1	Muy Satisfecho	75	44,12
2	Satisfecho	56	32,94
3	Conforme	12	7,06
4	Inconforme	22	12,94
5	Muy inconforme	5	2,94
Total		170	100

Calificación
Promedio

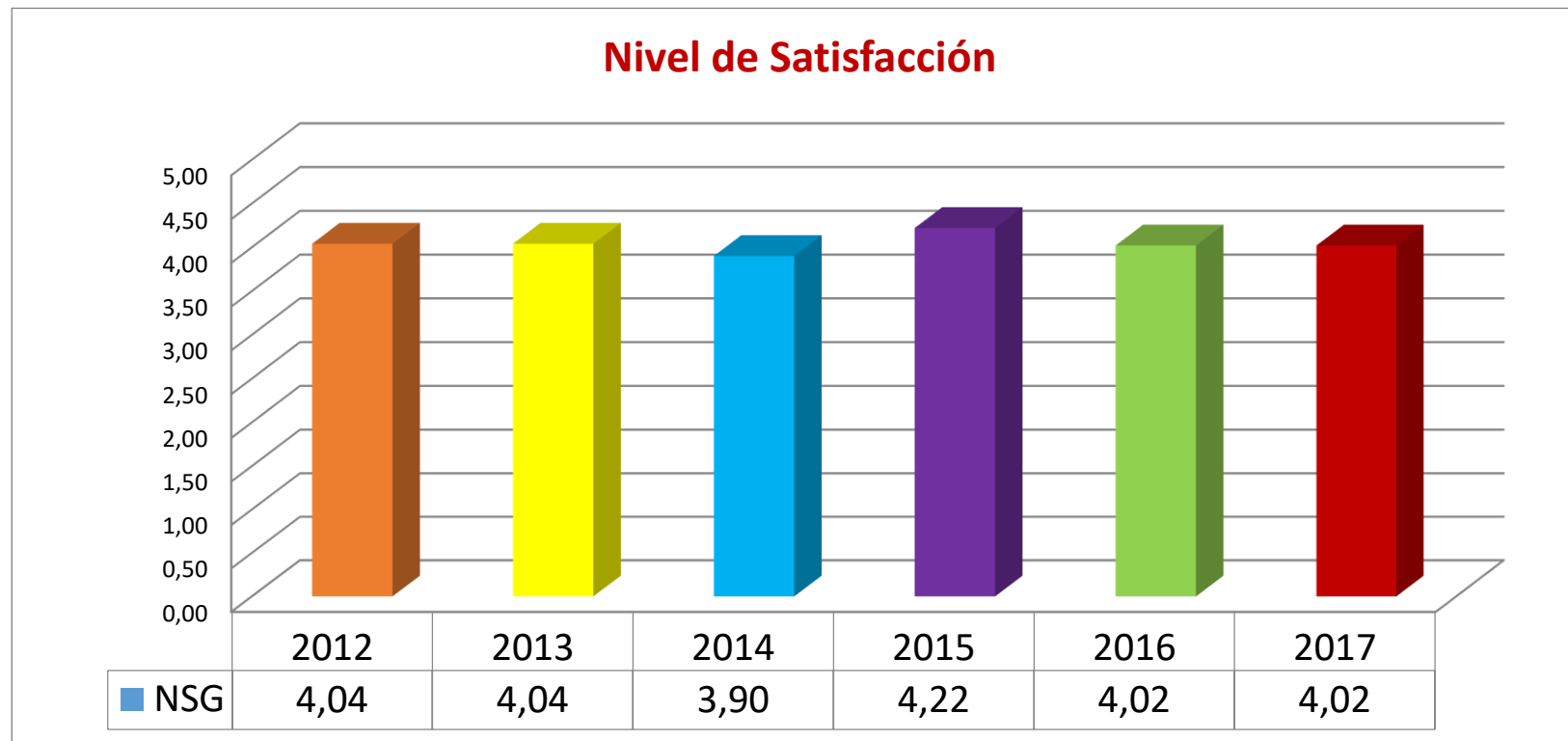
4,02

Aceptable

Calificación sobre cinco (5)

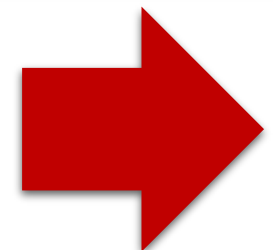


Nivel de Satisfacción - Comparativo



Año	NSG
2012	4,04
2013	4,04
2014	3,90
2015	4,22
2016	4,02
2017	4,02

Diferencia
2016-2017



NSG: Nivel de Satisfacción General



Servicio 2:

Promoción, acceso, uso y apropiación de las TIC

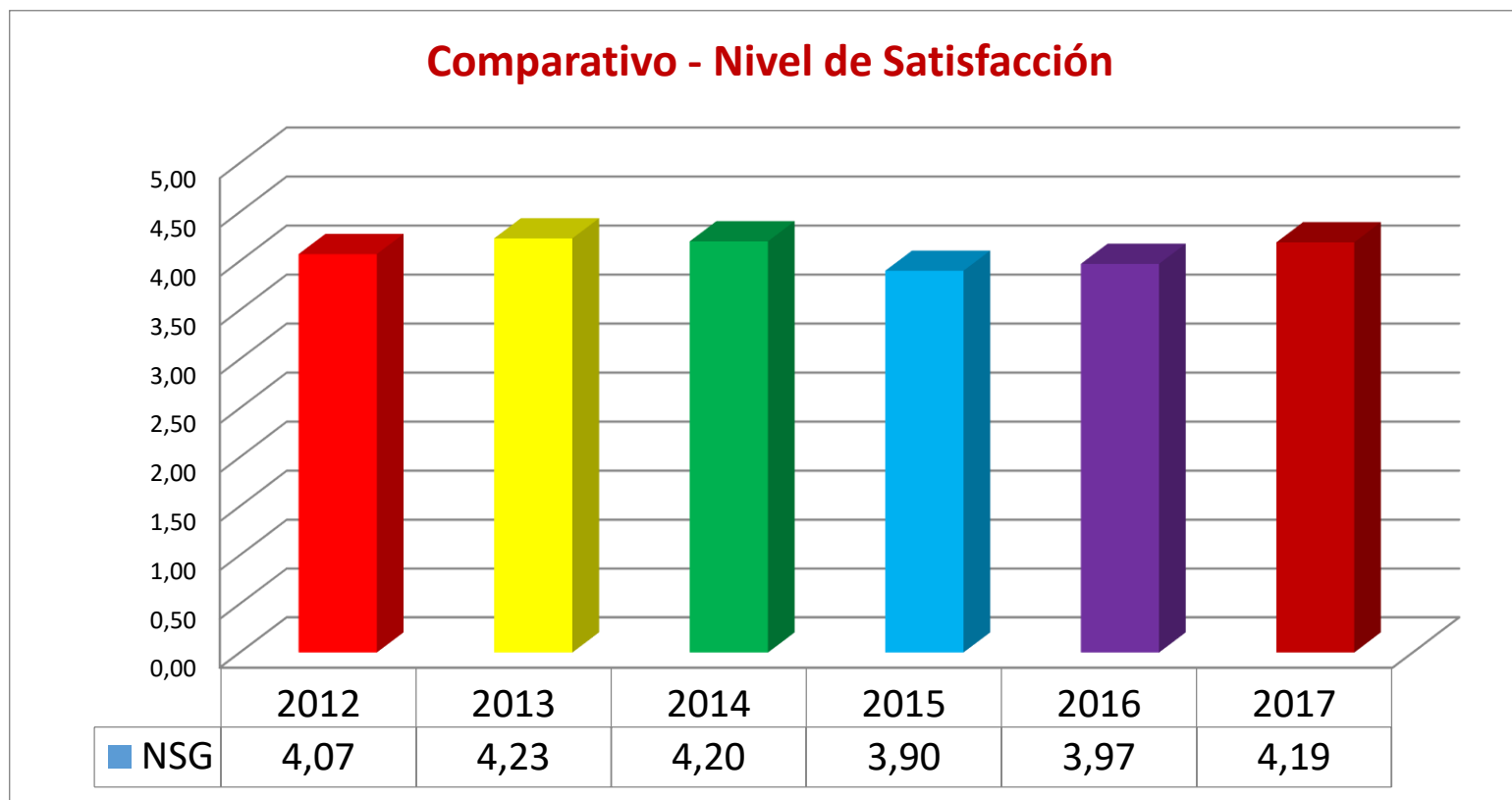
**Servicio****Promoción acceso, uso y apropiación de las TIC**

No.	Calificación	Frec	%
1	Muy Satisfecho	429	45,78
2	Satisfecho	382	40,77
3	Conforme	35	3,74
4	Inconforme	54	5,76
5	Muy inconforme	37	3,95
Total		937	100

**Calificación
Promedio****4,19****Aceptable***Calificación sobre cinco (5)*



Nivel de Satisfacción - Comparativo



NSG: Nivel de Satisfacción General

Año	NSG
2012	4,07
2013	4,23
2014	4,20
2015	3,90
2016	3,97
2017	4,19

Diferencia
2016-2017

0,22



Servicio 3:

**Gestión del espectro radioeléctrico,
postales y servicios relacionados**



Servicio

Gestión del espectro radioeléctrico, postales y servicios relacionados

No.	Calificación	Frec	%
1	Muy Satisfecho	245	48,04
2	Satisfecho	201	39,41
3	Conforme	15	2,94
4	Inconforme	28	5,49
5	Muy inconforme	21	4,12
Total		510	100

Calificación
Promedio

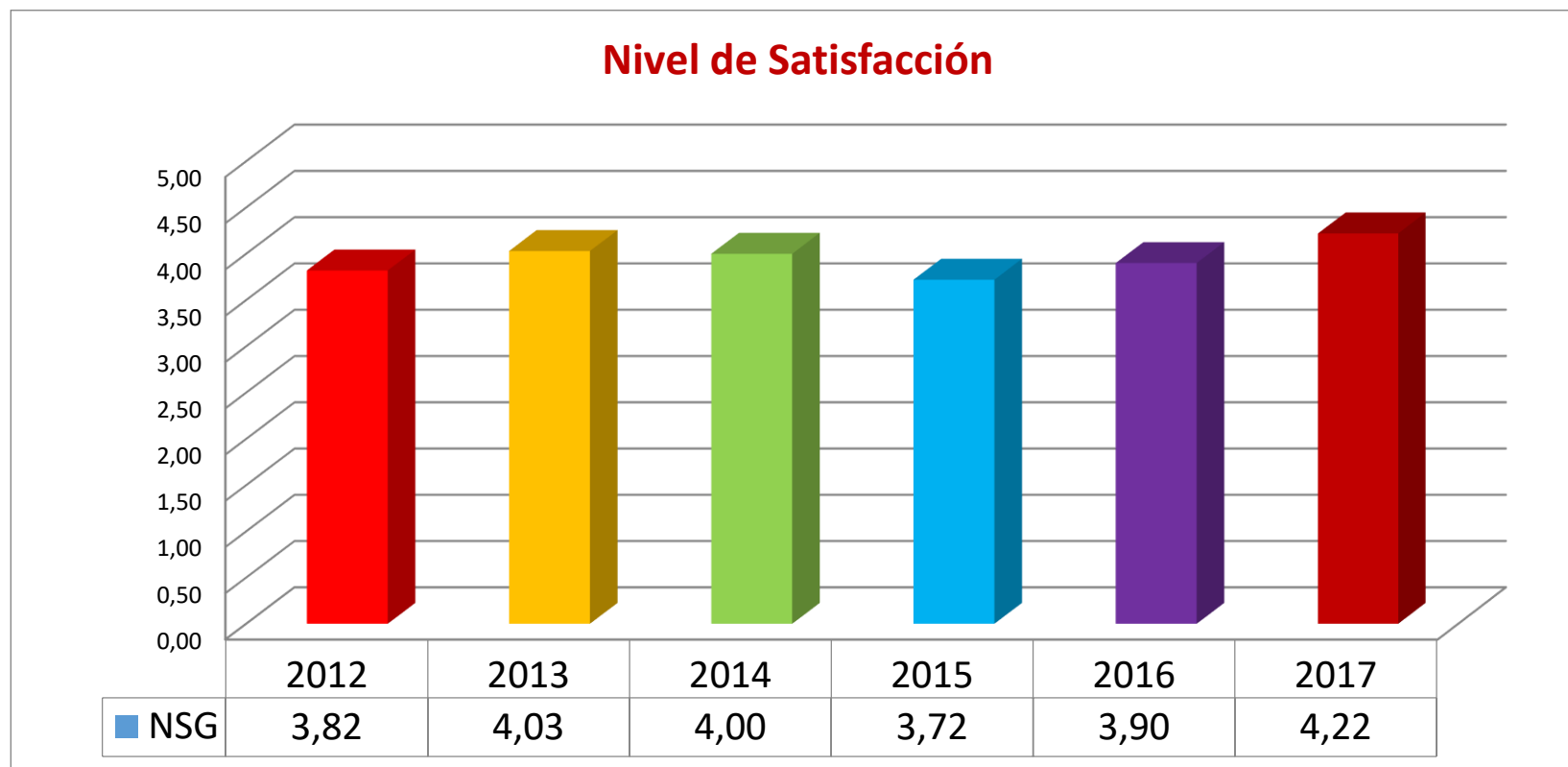
4,22

Aceptable

Calificación sobre cinco (5)



Nivel de Satisfacción - Comparativo



Año	NSG
2012	3,82
2013	4,03
2014	4,00
2015	3,72
2016	3,90
2017	4,22

Diferencia
2016-2017

0,32

NSG: Nivel de Satisfacción General



Servicio 4:

Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del sector TIC



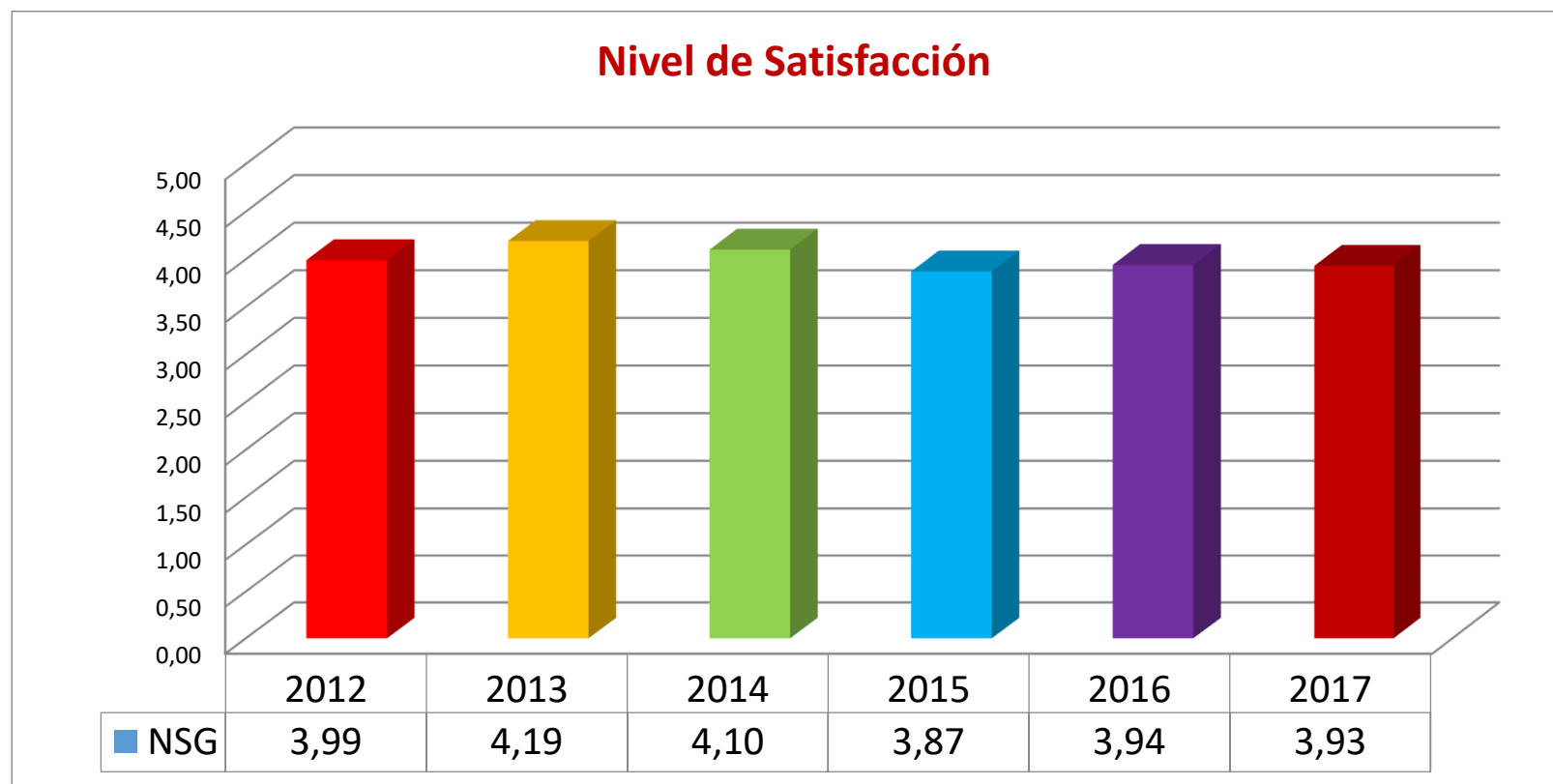
Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del sector TIC

Servicio**Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del sector TIC**

No.	Calificación	Frec	%
1	Muy Satisfecho	73	37,82
2	Satisfecho	76	39,38
3	Conforme	17	8,81
4	Inconforme	11	5,70
5	Muy inconforme	16	8,29
Total		193	100

**Calificación
Promedio****3,93****Aceptable***Calificación sobre cinco (5)*

Nivel de Satisfacción - Comparativo



Año	NSG
2012	3,99
2013	4,19
2014	4,10
2015	3,87
2016	3,94
2017	3,93

**Diferencia
2016-2017**

0,01

NSG: Nivel de Satisfacción General



MINTIC



ALGOAP S.A.S

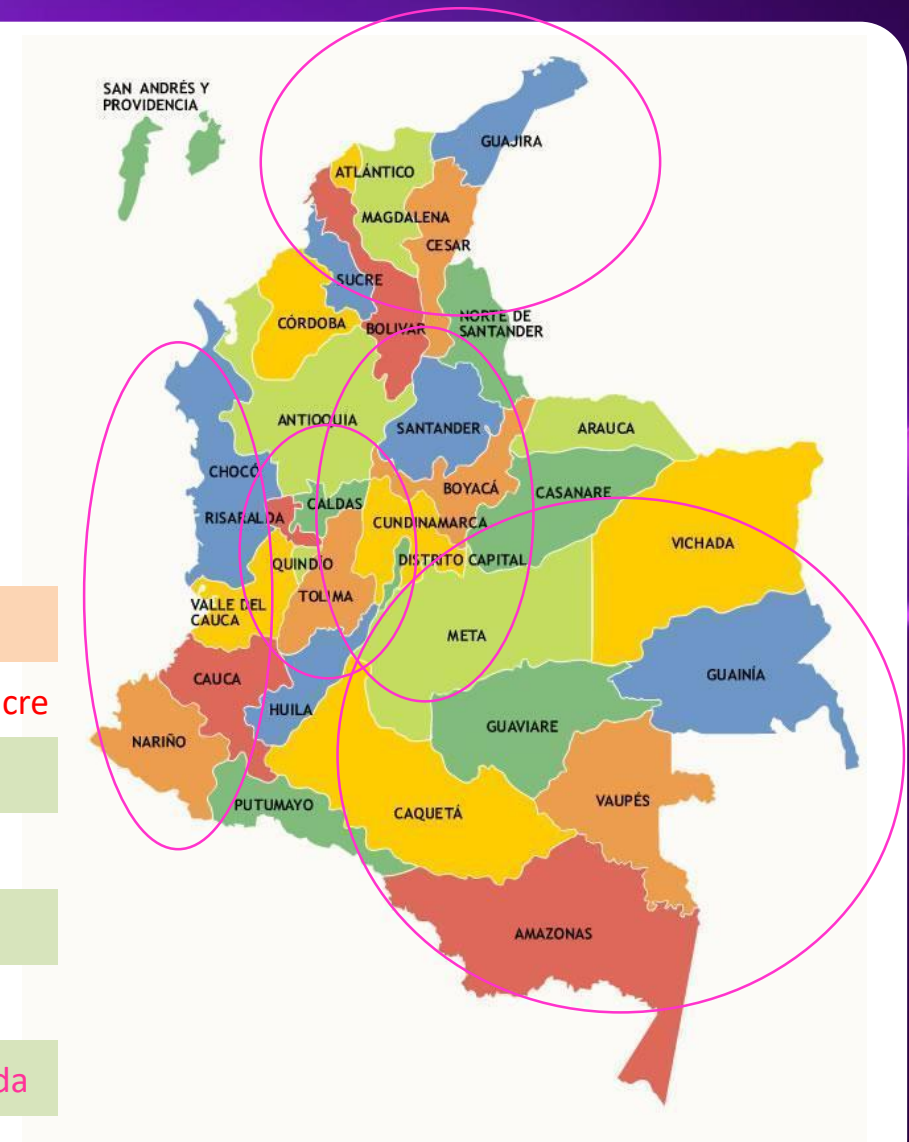


Nivel de Satisfacción Por Región



División del país en regiones

No.	Región	Composición
1	Caribe	Atlántico, Bolívar , Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Sucre
2	Pacífico	Cauca, valle del cauca, Nariño, Choco
3	Central	Cundinamarca, Meta, Tolima, Huila, Boyacá
4	Oriental	Norte de Santander, Santander, Arauca, Casanare
5	Antioquia	Eje Cafetero: Antioquia, Risaralda, Caldas, Quindío
6	Territorios Nacionales	Amazonas, Caquetá, Guaviare, Putumayo, San Andrés, Vichada





Satisfacción Total por Región

Opinión	Total	Bogotá	Caribe	Central	Antioquia	Pacífica	Oriental	Territorios Nacionales
Muy Satisfecho	45,41	39,28	49,26	38,26	45,29	36,33	41,23	48,25
Satisfecho	39,50	48,23	38,25	40,29	40,26	29,22	31,08	29,56
Conforme	4,36	8,49	7,25	8,00	9,24	15,26	15,23	13,23
Inconforme	6,35	3,00	4,21	10,19	3,2	10,23	8,23	4,71
Muy inconforme	4,36	1,00	1,03	3,26	2,01	8,96	4,23	4,25
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Promedio	4,15	4,22	4,30	4,00	4,24	3,74	3,97	4,13



MINTIC



ALGOAP S.A.S



Nivel de Satisfacción de los Servidores frente a servicios administrativos



Satisfacción General

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la entidad?



No.	Calificación	Frec	%
1	Muy Satisfecho	65	39,4
2	Satisfecho	62	37,6
3	Conforme	16	9,7
4	Inconforme	17	10,3
5	Muy inconforme	5	3,0
		165	100

**Calificación
Promedio**

4,00

Aceptable

Calificación sobre cinco (5)



Cll. 20D 96C 44, Barrio Villemar
– Fontibon, Bogotá
Tel. 3102018366