MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR MINTIC

-Informes consolidados-

Bogotá, Diciembre 2016

La presente investigación se ejecutará aplicando los códigos éticos de ICC/ESOMAR, La ley 1581 de 2012 de protección de datos y siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de CONSENSO S.A.S., bajo las normas ISO 9001:2008 y la norma ISO 20252:2012 "Investigación de mercados, social" y de la opinión"

Carrera. 35 No.15B-35
Centro de Negocios Prisma
Oficina 9801, Vía las palmas, Poblado
Teléfonos: (57-4) 312 57 57 - 300 320 0080
E-mail consenso@consenso.com.co
Medellín, Colombia
www.consenso.com.co

CONTENIDO

El presente archivo contiene el consolidado de los cuatro (4) informes que fueron entregados de manera individual.

	Páginas
SINTESIS	2 - 66
CLIENTE EXTERNO	67 – 337
CLIENTE OCULTO	338 – 385
CLIENTE INTERNO	386 - 431

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR MINTIC

SÍNTESIS

Bogotá, Diciembre 2016

ISO 9001 icontec

ACEI

ESOMAR WORLD RESEARCH

La presente investigación se ejecutará aplicando los códigos éticos de ICC/ESOMAR, La ley 1581 de 2012 de protección de datos y siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de CONSENSO S.A.S., bajo las normas ISO 9001:2008 y la norma ISO 20252:2012 "Investigación de mercados, social" y de la opinión"

Carrera. 35 No.15B-35
Centro de Negocios Prisma
Oficina 9801, Vía las palmas, Poblado
Teléfonos: (57-4) 312 57 57 - 300 320 0080
E-mail consenso@consenso.com.co
Medellín, Colombia
www.consenso.com.co

CONTENIDO

CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

CLIENTE EXTERNO

Medición de la satisfacción

Satisfacción general con los servicios del MINTIC

Servicio Política Pública

Servicio de Promoción, Acceso, Uso y Apropiación de las TIC

Servicio Gestión del Espectro Radioeléctrico, Postales y Servicios Relacionados

Servicio Promoción de la Investigación y la Innovación para el Desarrollo y Fomento del Sector TIC

Cliente oculto

CLIENTE INTERNO

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO

Identificar el **nivel de satisfacción de los grupos de interés**, frente a los productos 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

CLIENTE EXTERNO

NATURALEZA	MUESTRA	TÉCNICA
Cuantitativa	1830	ENCUESTAS TELEFÓNICAS
Cualitativa	250	ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD
Cualitativa	40	VISITAS CLIENTE OCULTO

OBJETO DE ESTUDIO

POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC
- Políticas públicas

PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC
- Uso y apropiación - Entidades
- Estrategia Gobierno en línea
- Uso y apropiación - Ciudadanos
- Acceso a las TIC - Entidades
- Fortalecimiento a la Industria TI - FITI
- Acceso a la TIC –Ciudadanos

GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS
- Comunicaciones
- Servicios postales
- Radiodifusión sonora

PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC
- I+D+I
- MiPymes
- Boletín

- Saludo y abordaje
- Presentación personal de los servidores
- Actitud de Servicio
- Conocimiento y manejo información
- Despedida
- Instalaciones

Notas:
- Periodo trabajo de campo : 26 de octubre al 15 diciembre 2016.
- Margen de error: Para el total de 1830 encuestas telefónicas, se ofrecen resultados con un margen de error de 2,3% y un nivel de confianza del 95%.
- Muestreo: Para las encuestas telefónicas y entrevistas a profundidad se realizo un muestreo probabilístico aleatorio, teniendo un marco muestral las bases de datos provistas por MINTIC.
- Elemento muestral: Para las encuestas telefónicas y entrevistas a profundidad participaron ciudadanos que utilizaron los servicios ofrecidos por MINTIC en el territorio nacional

CLIENTE INTERNO (SERVIDORES)

NATURALEZA	MUESTRA	TÉCNICA
Mixta (Cuantitativa y Cualitativa)	200	ENCUESTAS TELEFÓNICAS

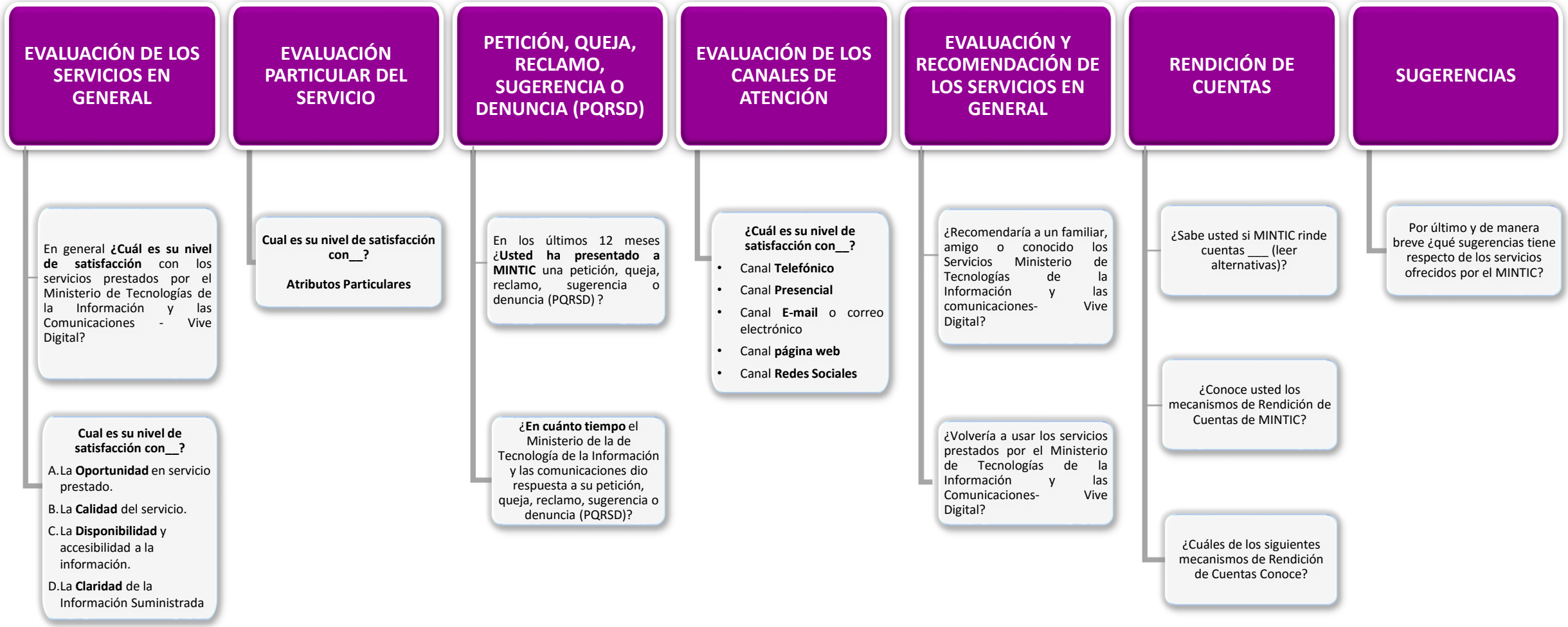
OBJETO DE ESTUDIO

- INFRAESTRUCTURA
- SERVIDORES
- COMPRAS Y CONTRATACIÓN
- GESTIÓN DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
- PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Nota:
Periodo trabajo de campo : 26 de octubre al 15 diciembre 2016.
Muestreo: Probabilístico teniendo como marco muestral las bases de datos provista por MINTIC con 762 registros de servidores públicos
Margen de error: Para el total de encuestas (200) se ofrecen resultados con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% para población finita de 762.

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO PARA CALCULAR EL INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Para recolección de la información cuantitativa se utilizaron 13 cuestionarios (una por cada producto), los cuales tiene la siguiente estructura:



INTERPRETACIÓN DE LA ESCALA

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Los encuestados calificaron el servicio del MINTIC, utilizando una escala de 1 a 5.



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El Indicador de Nivel de Satisfacción se obtiene a partir del promedio simple (excluyendo la no repuesta) a la pregunta ¿**Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?**

-Satisfacción declarada-

INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador es interpretado de acuerdo a los siguientes estándares, construidos por Consenso S.A.S. a partir del análisis de investigaciones realizadas a diferentes organizaciones en Colombia.



MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS DEL MINTIC

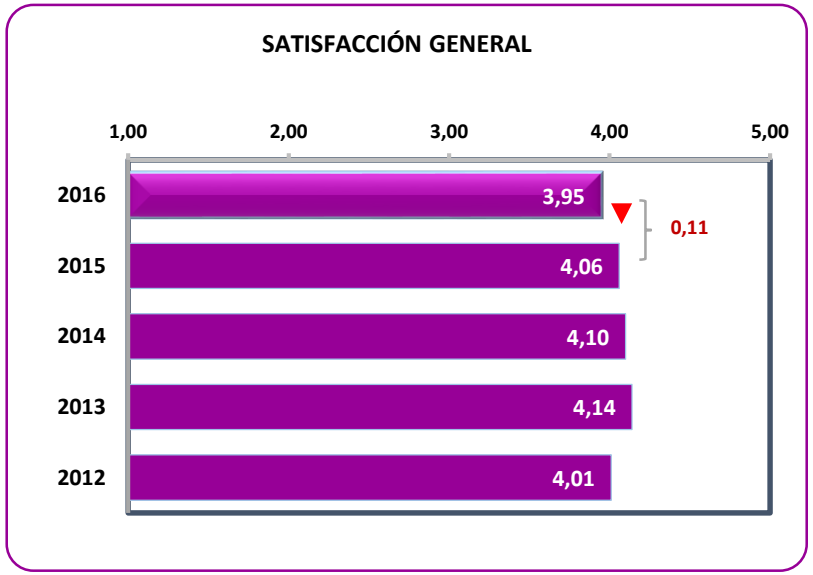
CLIENTE EXTERNO

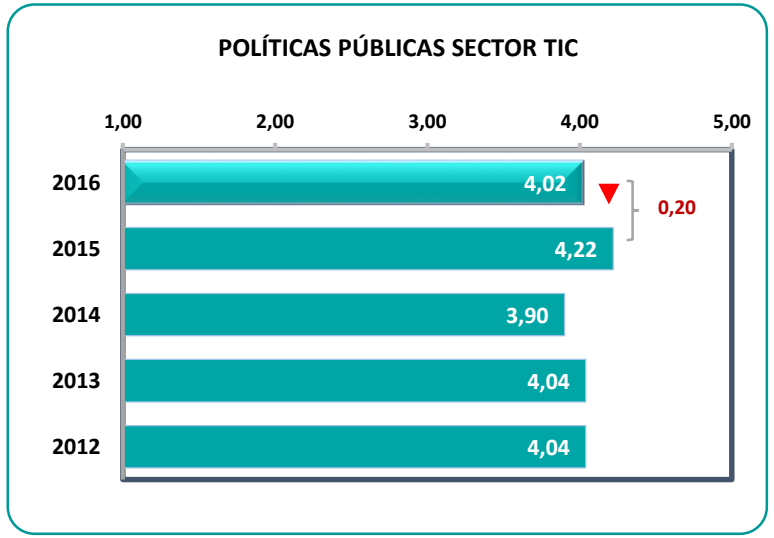
SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

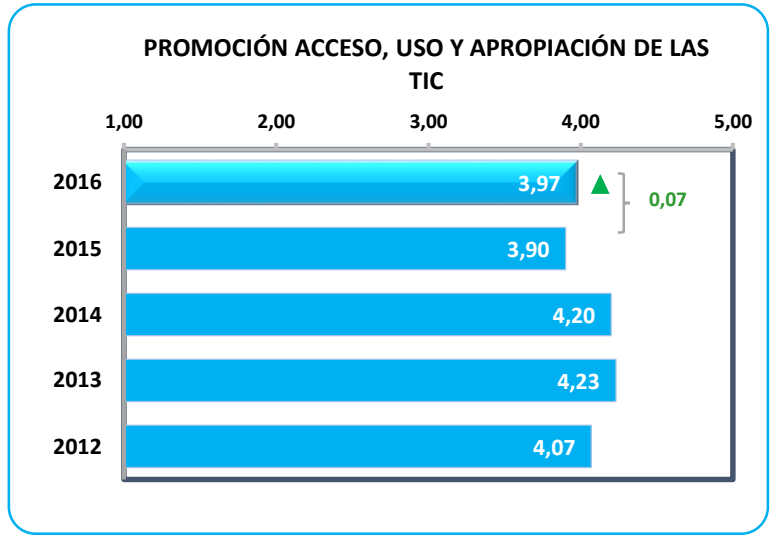
Indicadores de satisfacción -Históricos-

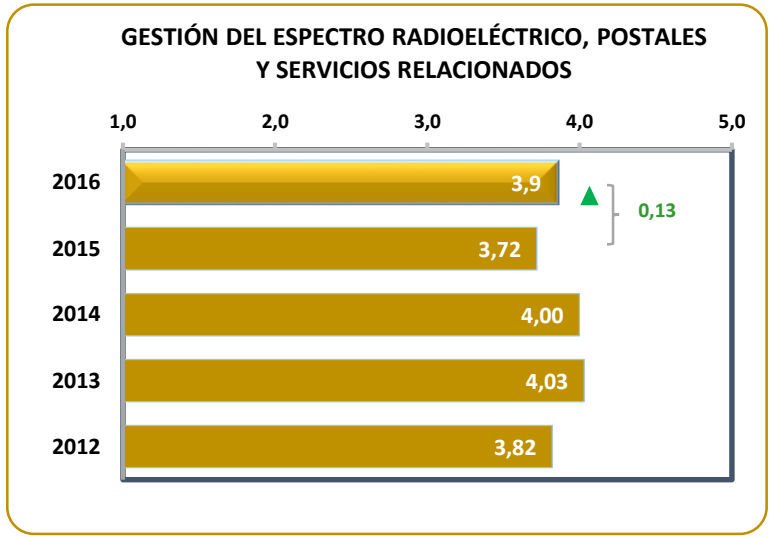
CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!











El Indicador de Nivel de Satisfacción se obtiene a partir del promedio simple (excluyendo la no repuesta) a la pregunta ***¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones? - Satisfacción declarada-***

SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Indicador de Satisfacción 2016

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Vive Digital?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho

MINTIC **3,95**

CALIFICACIÓN PROMEDIO

POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC	**4,02**
Políticas públicas	4,02
PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC	**3,97**
Uso y apropiación - Entidades	4,12
Estrategia Gobierno en línea	4,08
Uso y apropiación - Ciudadanos	4,08
Acceso a las TIC - Entidades	4,06
Fortalecimiento a la Industria TI - FITI	3,98
Acceso a la TIC - Ciudadanas	3,17
GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS	**3,85**
Comunicaciones	4,00
Servicios postales	3,82
Radiodifusión sonora	3,76
PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACION PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC	**3,94**
Investigación, Desarrollo e Innovación - I+D+I	3,98
MiPymes	3,96
Boletín	3,69

El Indicador de Nivel de Satisfacción se obtiene a partir del promedio simple (excluyendo la no repuesta) a la pregunta ***¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones? - Satisfacción declarada-***

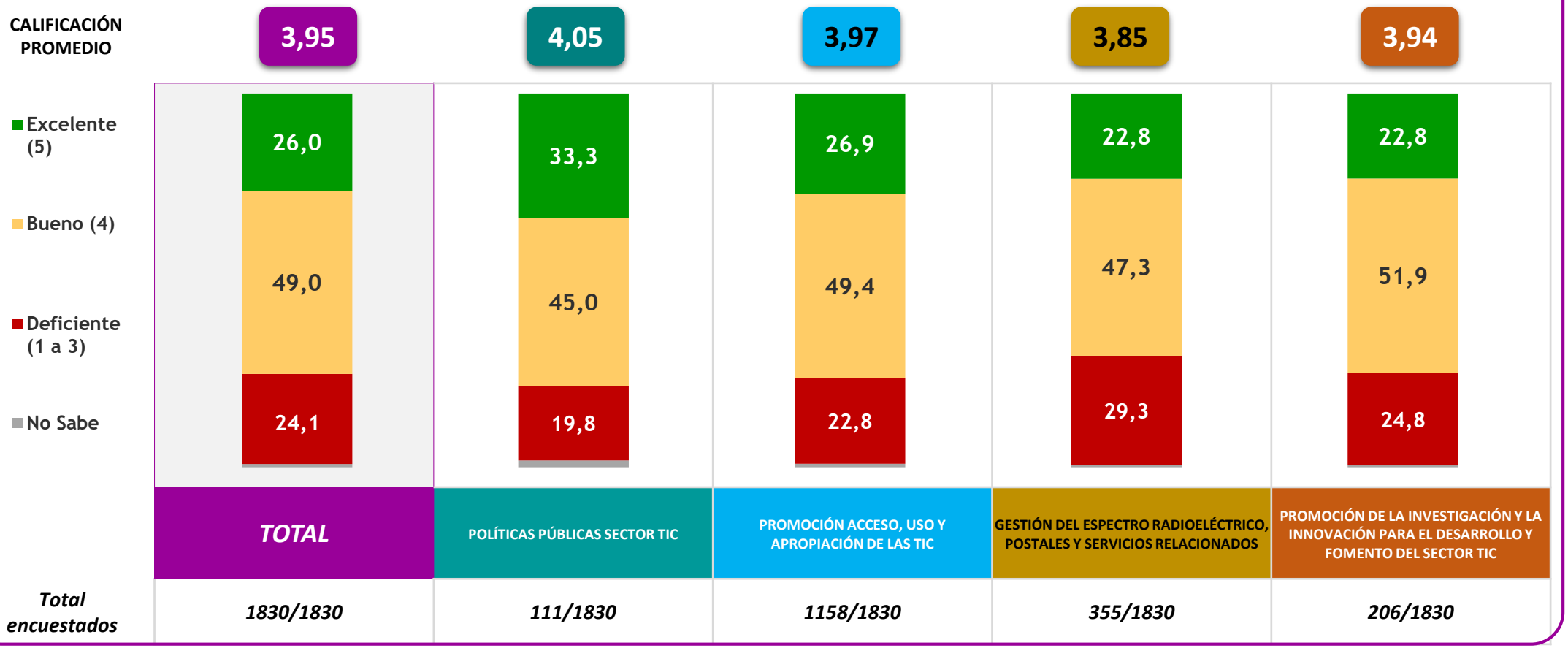
SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Evaluación general por servicios

EVALUACIÓN GENERAL POR SERVICIO

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el MINTIC?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho



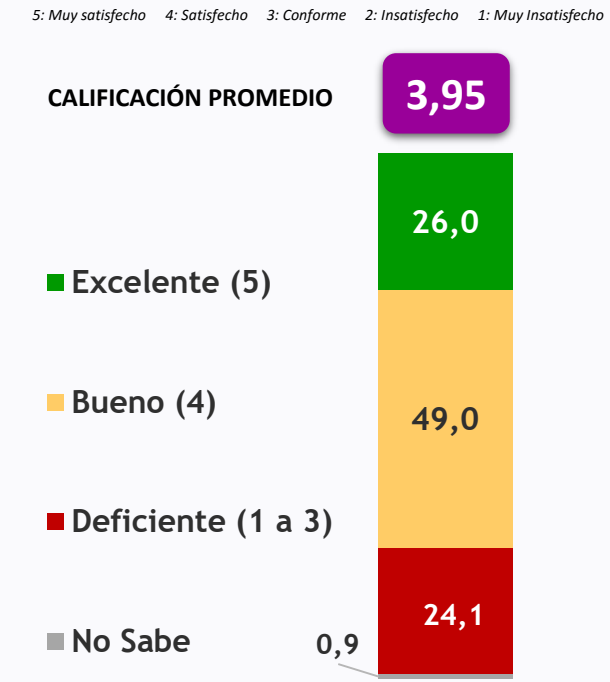
La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Evaluación general por atributo

SATISFACCIÓN GENERAL

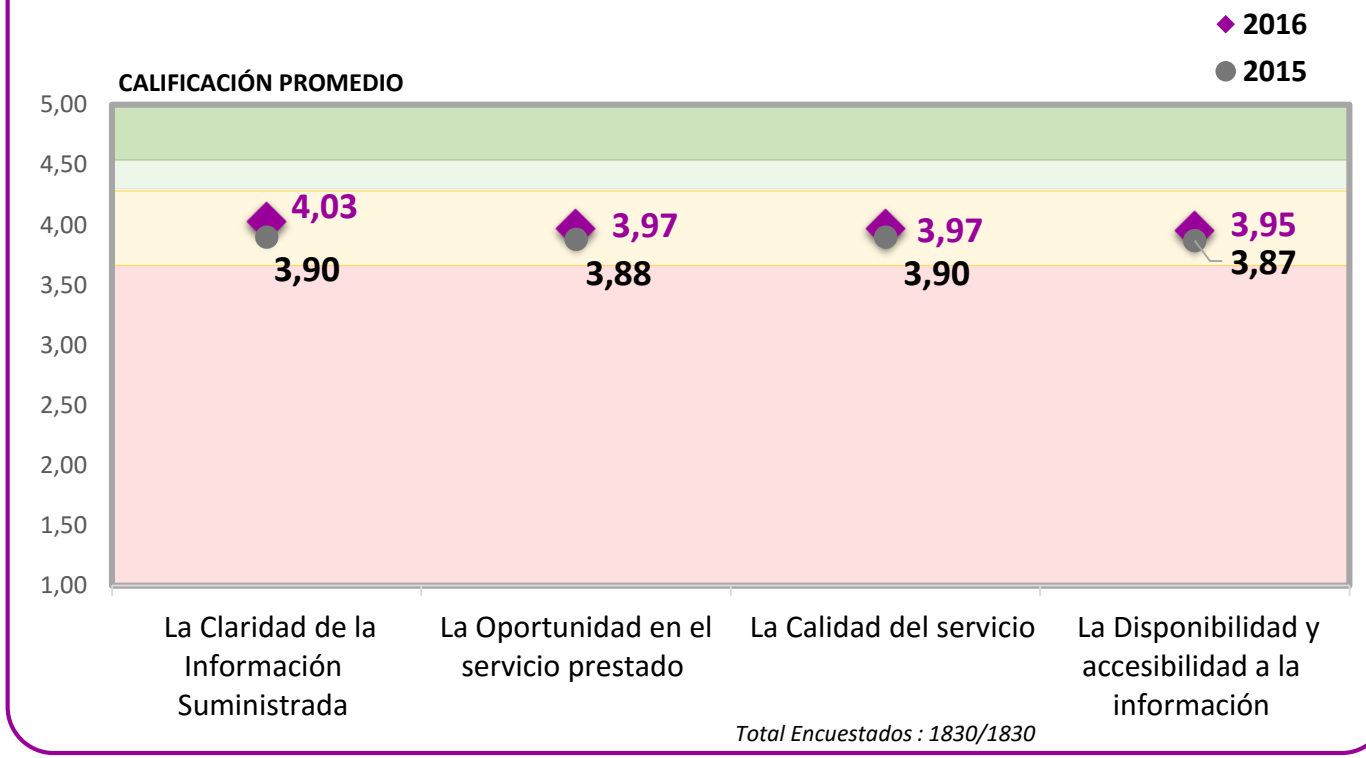
En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por MINTIC?



Total Encuestados : 1830/1830

EVALUACIÓN GENERAL POR ATRIBUTOS

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la prestación de servicios de MINTIC en cuanto a ___?



Total Encuestados : 1830/1830

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

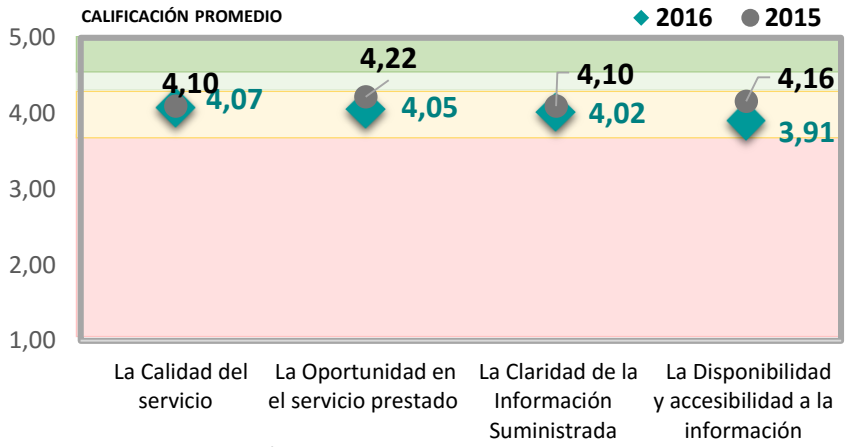
SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Evaluación general atributo - servicio

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC



Total Encuestados : 111/111

PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC



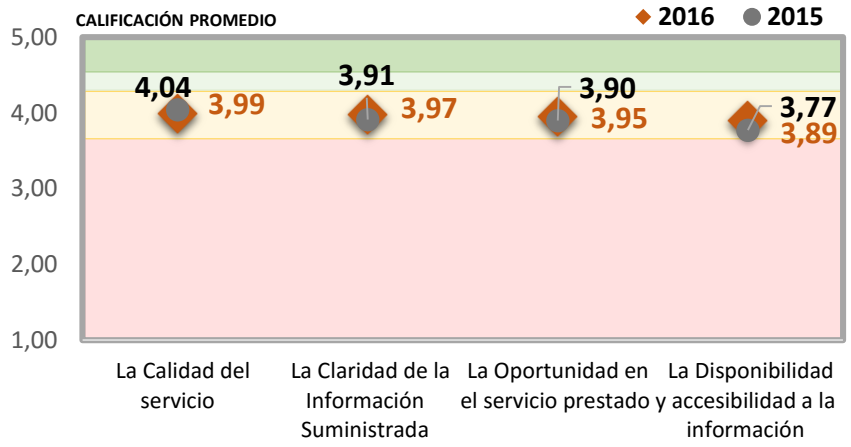
Total Encuestados : 1158/1158

GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS



Total Encuestados : 355/355

PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACION PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC



Total Encuestados : 206/206

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Evaluación general por regiones

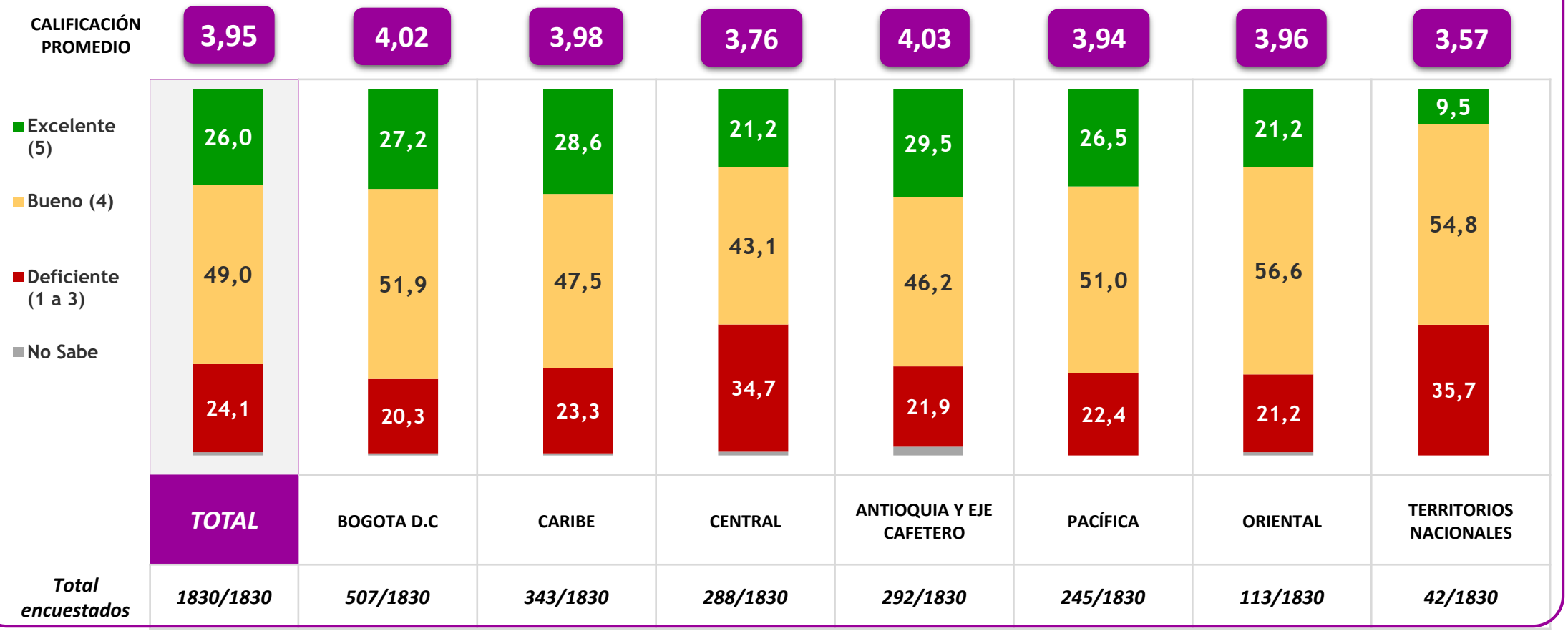
CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

EVALUACIÓN GENERAL POR REGIONES

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el MINTIC?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho



Caribe: *Atlántico, Bolívar , Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Sucre*
Central: *Cundinamarca, Meta, Tolima, Huila, Boyaca*
Antioquia Eje cafetero: *Antioquia, Risaralda, Caldas, Quindio*
Pacífica: *Cauca, valle del cauca, Nariño, Choco*
Oriental: *Norte de Santander, Santander,Arauca, Casanare*
Territorios nacionales: *Amazonas, Caquetá, Guaviare, Putumayo, San Andrés, Vichada*

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC
Evaluación general canales de comunicación

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **42,4**

Total Encuestados : 1830/1830

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,05**
La amabilidad y actitud de respeto del personal	4,52
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	4,25
La claridad de la información suministrada	4,23
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	3,65
El tiempo de espera para que le contesten su llamada	3,62

Total Encuestados que han utilizado el canal :776/1830

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **27,8**

Total Encuestados : 1830/1830

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,48**
La amabilidad y actitud de respeto del personal	4,59
La comodidad de las oficinas	4,51
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	4,49
Los horarios de atención al público	4,46
Claridad de la información suministrada	4,35

Total Encuestados que han utilizado el canal: 509/1830

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **75,6**

Total Encuestados : 1830/1830

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,32**
La confiabilidad de la información	4,42
El diseño de la página web del MINTIC	4,34
El tiempo de permanencia de la información publicada en la página	4,29
La actualización de la información	4,28
La facilidad para encontrar la información requerida	4,25

Total Encuestados que han utilizado el canal:1384/1830

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **37,3**

Total Encuestados : 1830/1830

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,35**
El diseño de las Redes Sociales	4,39
La confiabilidad de la información	4,39
La actualización de la información	4,33
La facilidad para encontrar la información requerida	4,31
El tiempo de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	4,30

Total Encuestados que han utilizado el canal : 682/1830

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **49,9**

Total Encuestados : 1830/1830

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,92**
La claridad de la respuesta	3,95
El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,89

Total Encuestados que han utilizado el canal : 914/1830

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Sugerencias desde la perspectiva de los encuestados

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	**10,7%**
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	**8,1%**
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	**7,3%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	**6,6%**
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	**5,6%**
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	**5,6%**
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	5,4%
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	4,7%
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	4,6%
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	4,3%
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	2,7%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	2,7%
Cumplir con las promesas de servicio/ cumplir con lo pactado	1,4%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	0,7%

El 34,3% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 1830/1830

SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Oportunidades de mejora

De manera general las principales oportunidades de mejora están relacionadas con el producto/servicios ofrecido, la atención al cliente y el servicio de capacitaciones:

PRODUCTO/SERVICIO

Mejorar calidad de los servicios

Señal de internet deficiente, particularmente en las horas de la tarde

(Kioscos Vive digital)

Señal inestable, poco continua y su capacidad es limitada

(Ciudadanos de estratos 1 y 2)

Dar a conocer los servicios ofrecidos

Divulgar de forma masiva los servicios que ofrece y como la ciudadanía puede acceder a ellos- se pierden cupos y oportunidades por desconocimiento –

(Gobierno en línea, I+D+I, FITI, Entidades)

Ampliar cobertura de los servicios

Llegar a más instituciones educativas, en puntos alejados y comunidad en estado de discapacidad.

(***Redvolución, Entic-Confio, Convertic Cine para todos, Centro de Relevo)***

Expandir los servicios a más municipios retirados de las zonas urbanas. ***(gobierno en línea y políticas públicas)***

Cumplir con las promesas de servicio pactadas

Las promesas de servicio en calidad y cantidad que se ofrecieron a la comunidad no se cumplen a cabalidad

Gestores de kioscos vive digital e instituciones educativas

Incumplimiento en las fechas de pago.

Gestores (Kioscos Vive digital)

ATENCIÓN/ SERVICIO AL CLIENTE

Mejorar el servicio al cliente

- Poco oportuno, pasa demasiado tiempo para comunicarse con la persona idónea (Telefónico).
- El ingreso a oficinas es complejo y no siempre se obtiene una respuesta satisfactoria (Presencial)
- Falta articular el chat en línea y las redes sociales, desactualizadas o mal estructuradas.

Mayor acompañamiento

Se sienten solos y necesitan más respaldo por parte del ministerio

(Uso y apropiación-Entidades y Ciudadanos)

Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD

- Respuesta inoportunas. Demasiado tardías (incluso de un año)
- La respuesta no es útil

Emisoras y Comunicaciones (Proveedor de capacidad satelital, Radioaficionados, AVETM, Selección objetiva, Registro TIC).

Mayor claridad en las instrucción dadas para realizar tramites

- MINTIC no es claro con los pasos a seguir y regulaciones a cumplir.
- Hace falta mayor claridad en las normas. Solo sanciona, no capacita sobre la legislación
- Poca claridad en la información de convocatorias, tramites y requerimientos de inscripción.

SERVICIOS DE CAPACITACIÓN/FORMACIÓN

Realizar más actividades formativas/ educativas

- Mayor cantidad de capacitaciones al año.
- Programas dirigidos a más públicos

(Gobierno en línea/I+D+I/Kioscos/Servidores entidades públicas/Profesores, padres de familia/Personas con discapacidad/).

Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones

- Horarios inadecuados en las capacitaciones chocan con los horarios laborales
- Incumplimiento en los cronogramas
- Las convocatorias son restringidas

Fortalecimiento de la industria (FITI)

Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema

- Los funcionarios no son expertos en temas técnicos y asuntos específicos.
- Necesidad de que en las capacitaciones o programas impartan formación más acorde a las necesidades del público al cual va dirigido

OTRAS RECOMENDACIONES

Trabajar en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado

- Trabajar más en equipo con entidades del estado
- Buscar alianzas con el sector privado para fortalecer el impacto de los servicios.

Uso y apropiación de las TIC, Fortalecimiento de la industria (FITI)

Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales

- Portales obsoletos, poco útiles y difíciles de manejar.
- Mejorar la estructura, permanencia, actualización y calidad de la información e interactividad de la web.

(Emisoras, comunicaciones, administradores de kioscos vive digital)

Mejorar el mantenimiento (equipos, herramientas, instalaciones)

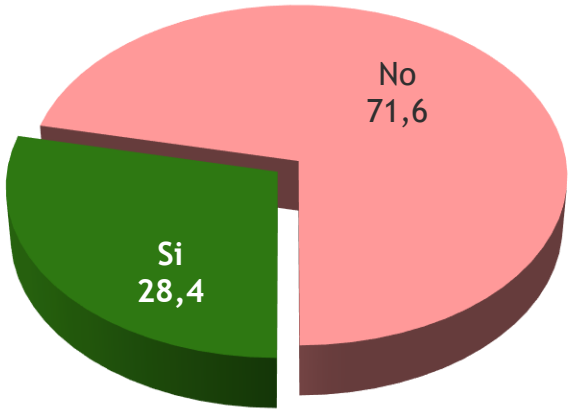
- Mala calidad de los equipos/mantenimiento inadecuado
- Herramientas inadecuadas
- Espacios pequeños, no permiten el disfrute del servicio
- Equipos insuficientes para la demanda.

(Acceso a las TIC- Entidades y Uso y apropiación – Ciudadanos)

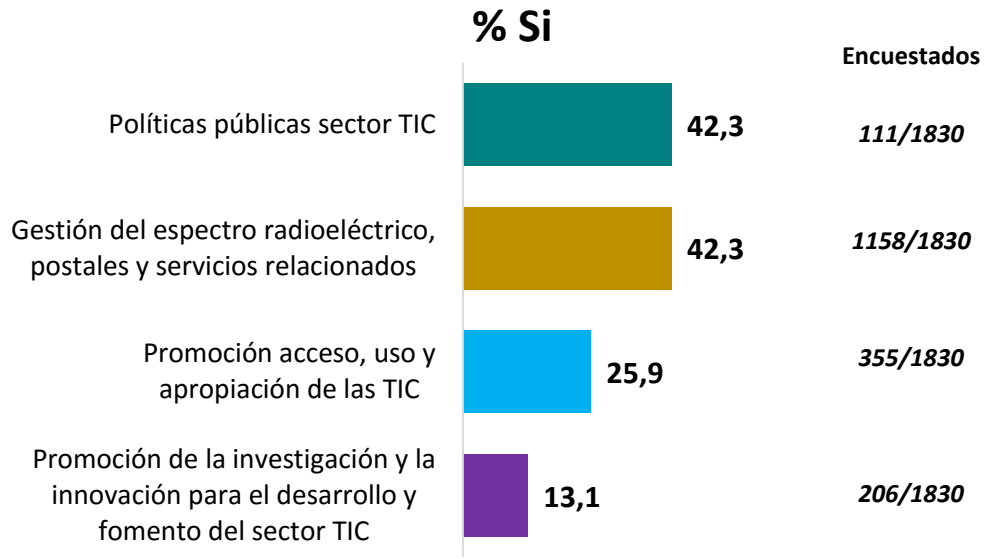
OTROS ASPECTOS EVALUADOS
PQRSD

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



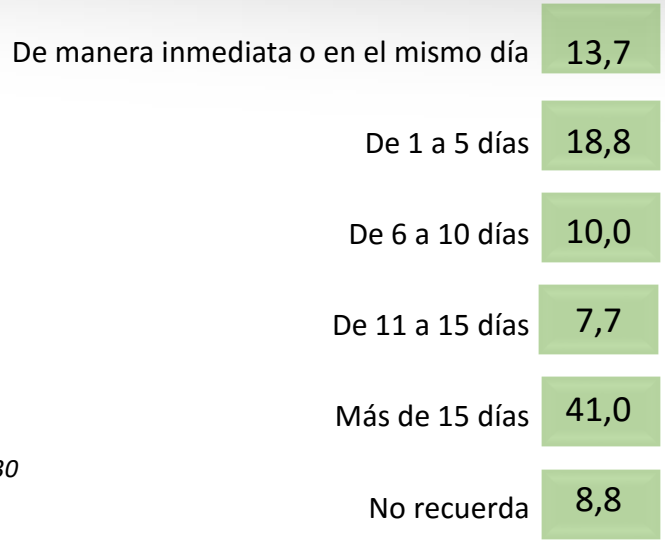
Total Encuestados : 1830/1830



Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 520/1830



Tiempo promedio de respuesta PQRSD (Moda)

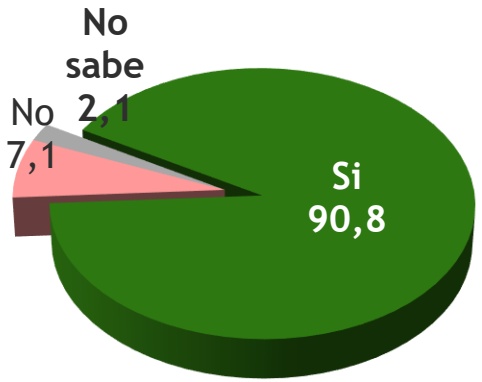
Políticas públicas sector TIC	**Más de 15 días (44,2%)**
Gestión del espectro radioeléctrico, postales y servicios relacionados	Más de 15 días (59,3%)
Promoción acceso, uso y apropiación de las TIC	Más de 15 días (32,0%)
Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del sector TIC	Más de 15 días (33,3%)

OTROS ASPECTOS EVALUADOS

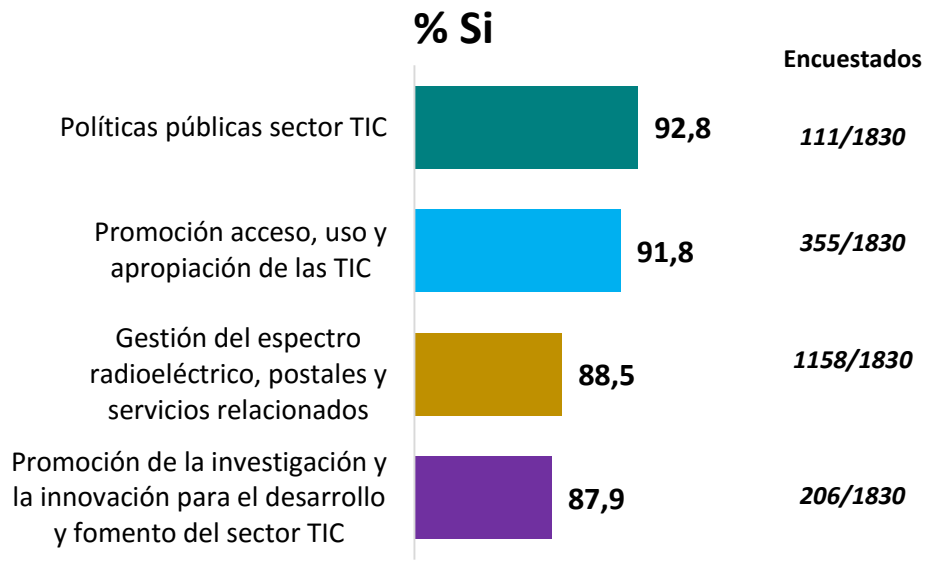
Lealtad e intención de recomendación

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

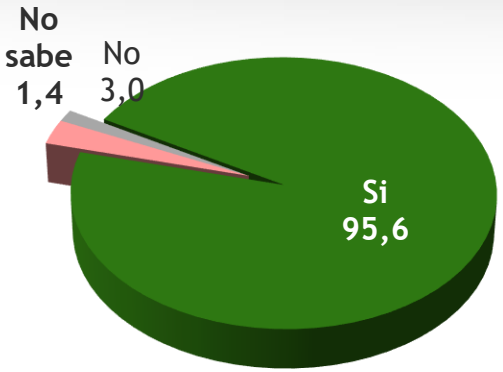


Total Encuestados : 1830/1830

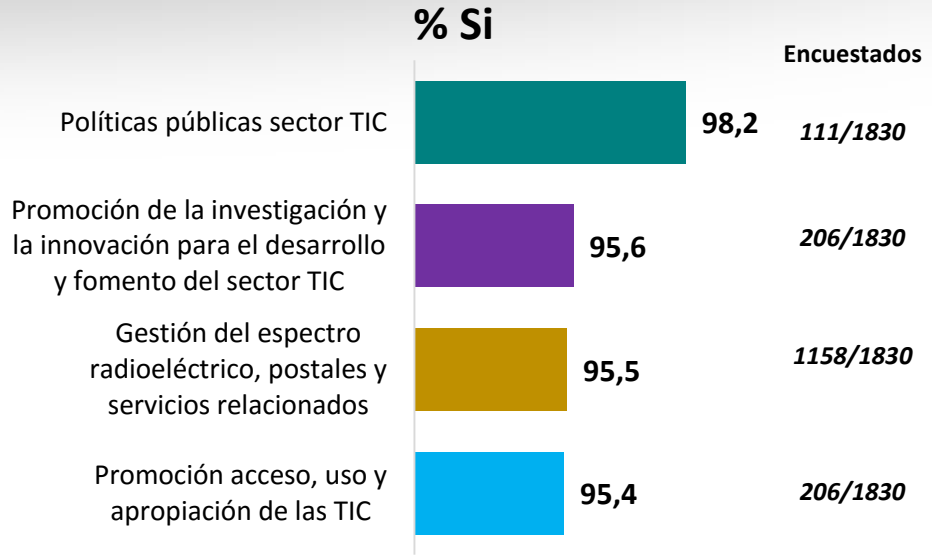


Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

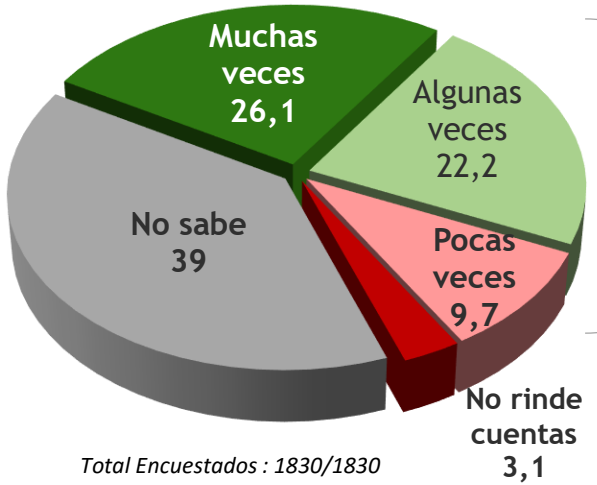


Total Encuestados : 1830/1830



Conocimiento rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___?

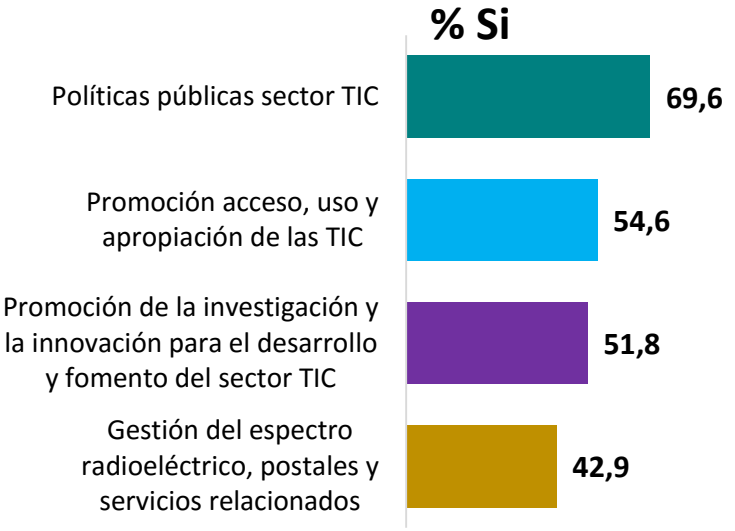


Total Encuestados : 1830/1830

Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas de MINTIC?

SI	NO	No sabe
53,7%	38,9%	7,4%



Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 1062/1830

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 570/1830

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

[+]: Mayores menciones

63,5	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	*Promoción acceso, uso y apropiación de las TIC*
36,8	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	*Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del sector TIC*
35,6	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	*Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del sector TIC*
33,5	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	*Políticas públicas sector TIC*
23,2	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	*Políticas públicas sector TIC*
8,1	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	*Políticas públicas sector TIC*
7,0	Otro	*Gestión del espectro radioeléctrico, postales y servicios relacionados*

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



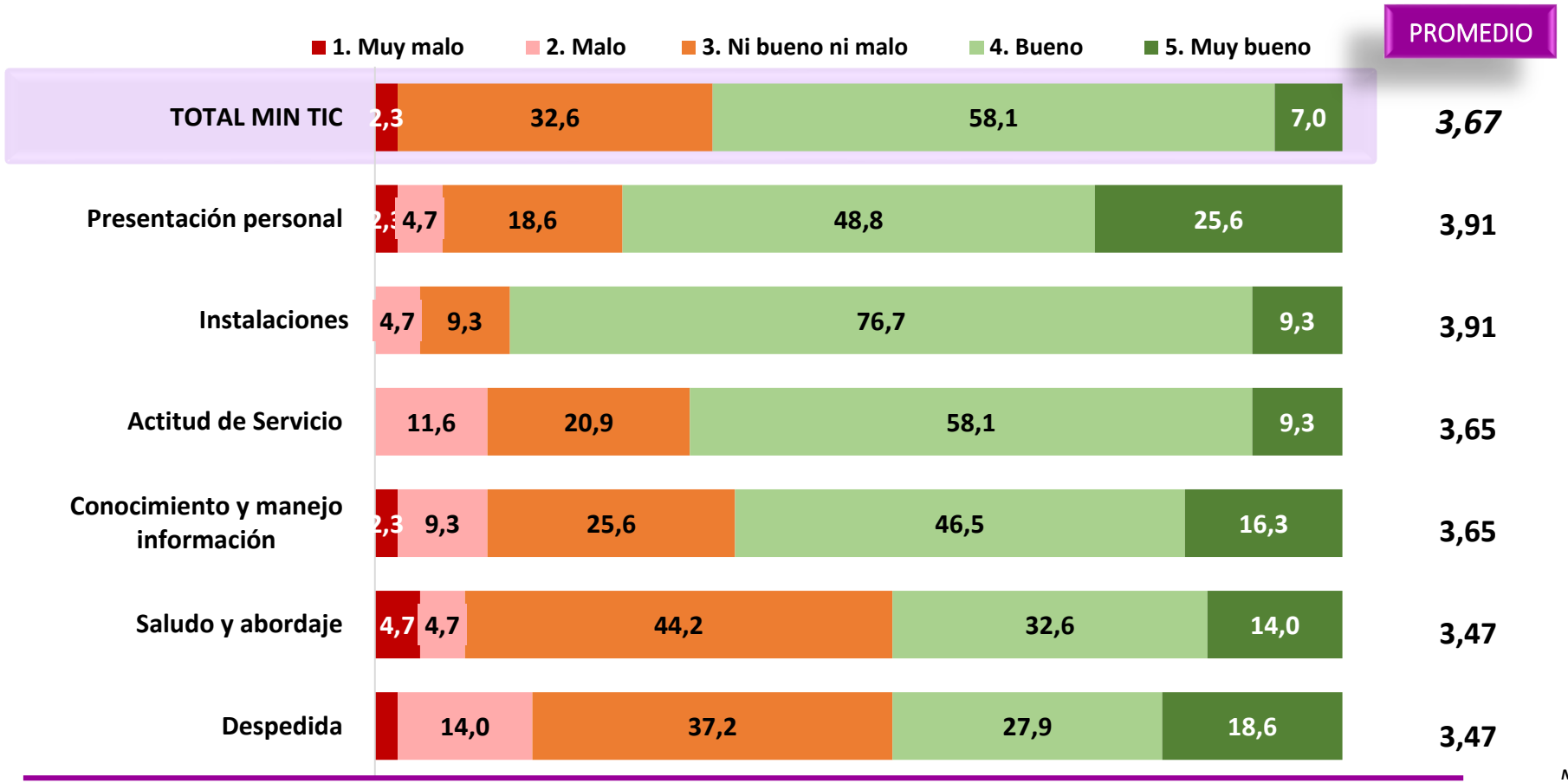
PERCEPCIÓN CLIENTE OCULTO

PERCEPCIÓN CLIENTE OCULTO

Calificación General

De manera global, ¿Cómo califica el servicio ofrecido por MINTIC?

Los atributos son presentados de mayor a menor calificación promedio



Totales calculadas a partir de las calificaciones dadas por los ciudadanos ocultos en cada un de los aspectos evaluados

Total visitas simuladas: 43
Total tramites simulados: 20

Nota: *Si bien se presentan cifras, la precisión estadística es baja, dado tamaño de muestra, por lo tanto estas solo se presentan a modo de referente.*

Datos ordenados de mayor a menor por el promedio calculado en cada uno de los bloques

Promedio de Calificación, según escala dada del 1 al 5

PERCEPCIÓN CLIENTE OCULTO

Oportunidades de mejora

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

Presentación personal

- Cuidar **no cubrir el carnet** de identificación.
- **Evitar conversaciones, desplazamientos** de servidores por los puestos de trabajo
- **Llevar** adecuadamente las **mangas de las camisas**, recoger con mayor cuidado
- **Manejo adecuado de comidas** y bebidas en los puestos de trabajo

Instalaciones

- **Iluminar adecuadamente** los espacios
- Permitir entrada de **iluminación natural**, ambiente más agradable, amplio y fresco.
- Evitar **ruidos, tonos altos de voz**
- Disponer de espacios que propicien la lectura para que el tiempo de **espera** del usuario sea más **ameno**
- **Manejo más adecuado de basuras**, utensilios y papeles

Actitud de Servicio

- **Evitar interrupciones** en la **atención** para conversar con otros servidores
- **No atender a varios usuarios al mismo tiempo**
- **Asegurarse** que el usuario **comprende** la **razón** por la cual es **transferido a otras dependencias o canales**

Conocimiento y manejo información

- **Indagar** a profundidad sobre las **inquietudes** del usuario, **hacer preguntas** que le ayuden a explicitar la necesidad de atención o servicio
- Hacer un adecuando **acompañamiento** cuando se remite al usuario a la **página web**
- **Ayudar** al **usuario** a valorar el trabajo realizado, evidenciando que se efectuó un acompañamiento adecuado

Saludo y abordaje



Utilizar gestos de bienvenida que expresen placer y disposición del servidor.

Ser conscientes de la importancia de presentarse, informando su nombre al usuario y preguntando por el suyo, generando un ambiente más cordial y cercano

Despedida



Agradecer siempre al usuario por su visita, manifestar la importancia de contar con sus inquietudes y comentarios

Indagar por otros servicios o información que se le pueda brindar, es importante para el usuario porque siente que hay un funcionario dispuesto a atenderle

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES DEL MINTIC

CLIENTE INTERNO

SATISFACCIÓN DE SERVIDORES MINTIC

Indicador general de Satisfacción

CONSENSO Investigaciones

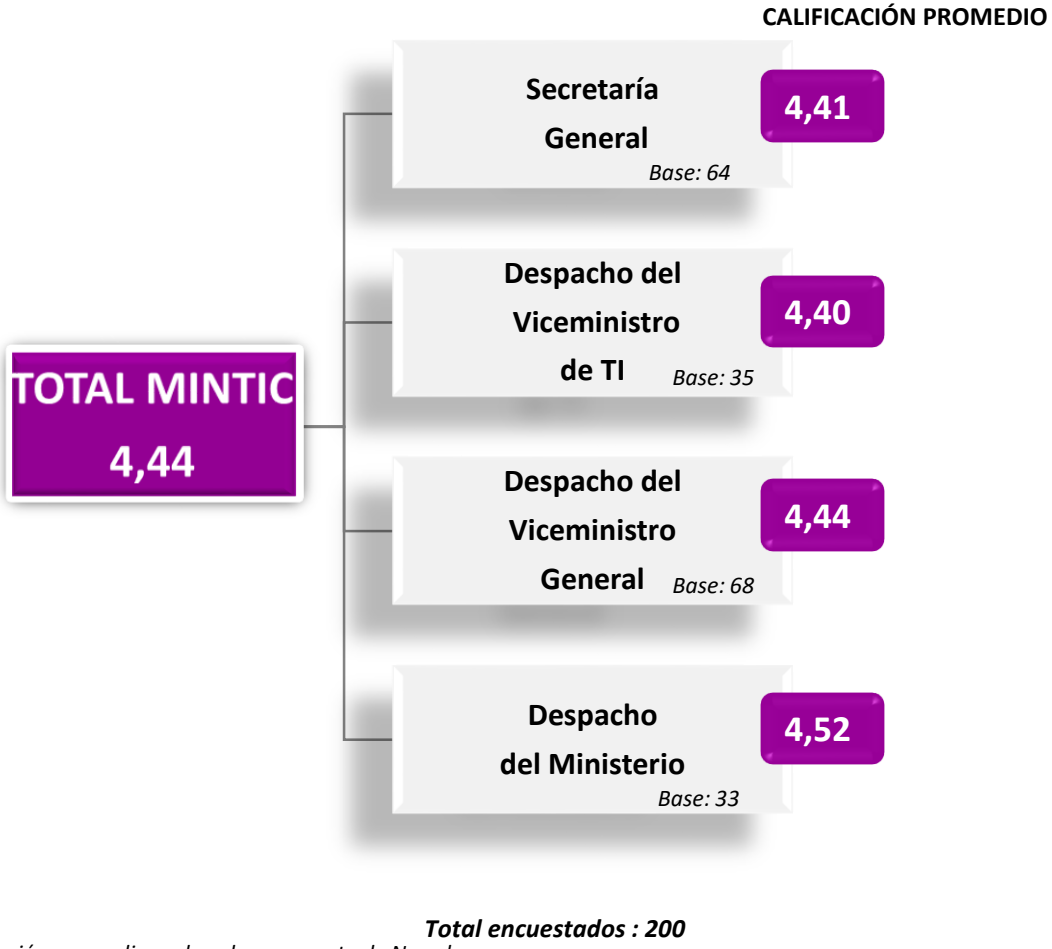
Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la entidad?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho

MINTIC — TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN — **4,44**

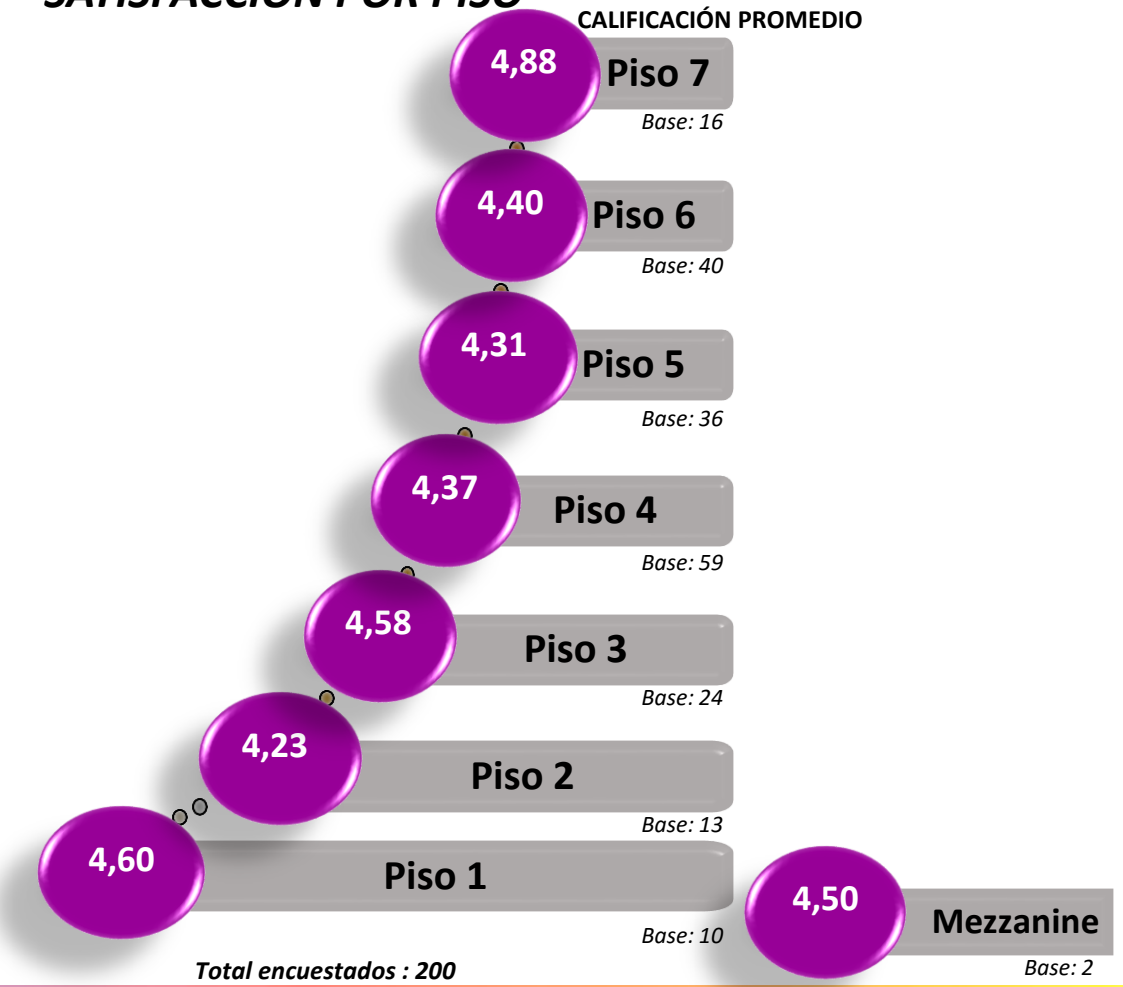
SATISFACCIÓN POR DEPENDENCIAS



Total encuestados : 200

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN POR PISO



Total encuestados : 200

SATISFACCIÓN DE SERVIDORES MINTIC

Indicador general de Satisfacción

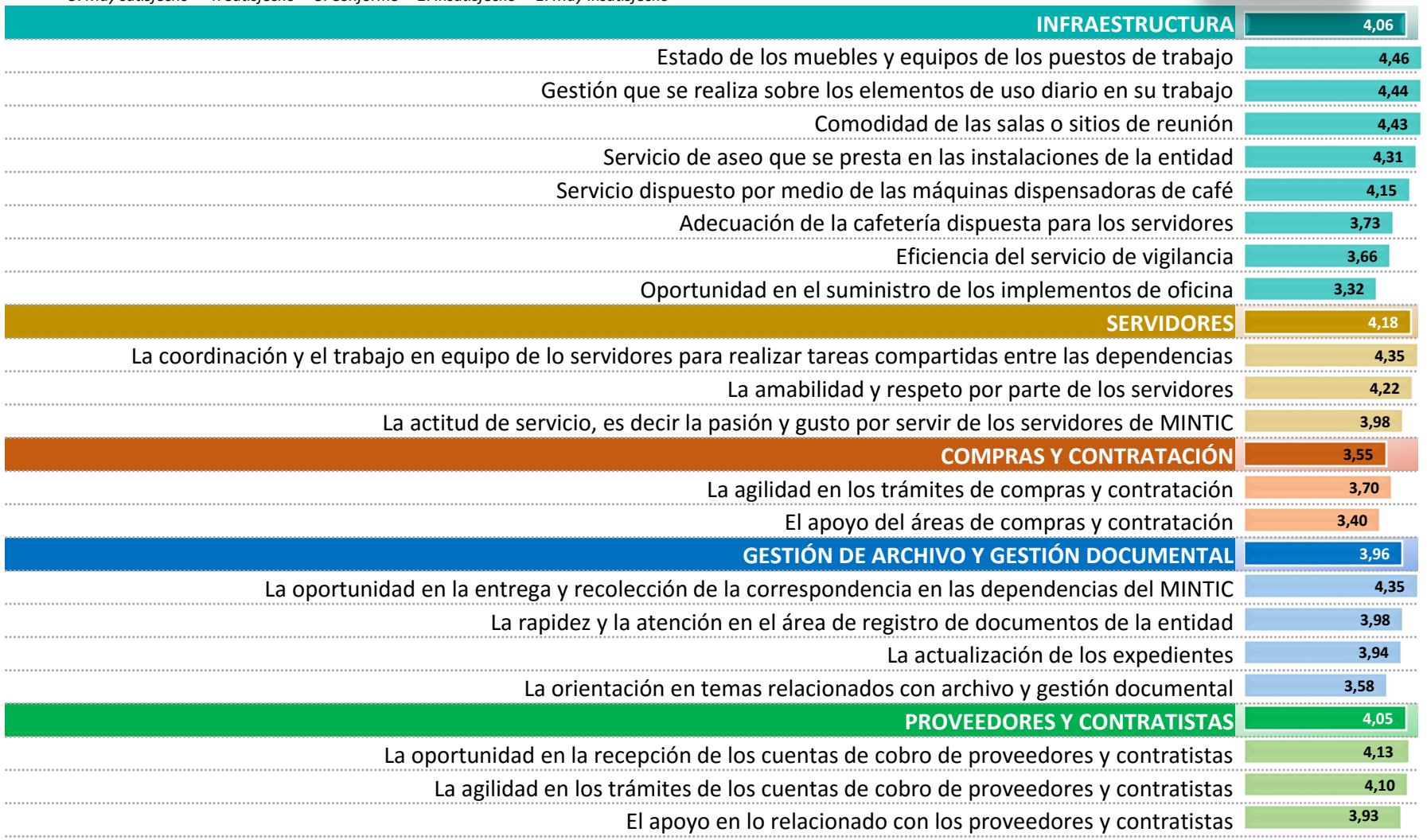
CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la entidad?

MINTIC **4,44**

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho



Total encuestados : 200

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Mejorar el trabajo en equipo/ ambiente laboral	**9,5%**
Sistematizar más los procesos/Mejorar las plataformas	**9,0%**
Incrementar la eficiencia en los trámites internos	**8,0%**
Mejorar el mobiliario de las oficinas/Instalaciones	**7,0%**
Ofrecer más capacitación	**4,0%**
Agilizar el proceso de Contratación	3,5%
Brindar más beneficios sin discriminar por tipo de contratación	3,0%
Mejorar la cafetería (maquinas/mobiliario)	3,0%
Implementar rutas de transporte (Similar a otros ministerios)	2,5%
Flexibilizar los horarios laborales	2,5%
Mejorar escalas salariales	2,0%
Disminuir el procedimiento para el ingreso (equipos, visitantes)	2,0%
Mayor estabilidad laboral	1,5%
Otro	2,0%

Total Encuestados : 200/200

El 45% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

SATISFACCIÓN DE SERVIDORES MINTIC

Oportunidades de mejora

SERVIDORES

Mejorar Actitud

- No todas las dependencias tienen la misma disposición al trabajo en equipo
- Falta de entusiasmo en los servidores más antiguos

Más trabajo en equipo

- No se comparte información
- Las funciones no están bien distribuidas

Ser más amables

- Falta más atención y cordialidad entre servidores

INFRAESTRUCTURA

Mejorar máquinas dispensadoras de café y comida

- Las máquinas de comida no suelen tener muchos productos
- La máquina del café "mantiene mala", se queda con el cambio y no siempre hay café

Más continuidad en el servicio de aseo

- Es "irregular". "No hay continuidad en el aseo pasan de 3 a 4 días",

Aumentar servicio de vigilancia

- Poco personal, sugieren incluir más vigilantes por piso.

Cafetería más grande y con mayor oferta

- Durante la hora de almuerzo la cafetería colapsa por la gran afluencia de servidores

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Agilizar los pagos

- Demorado y "tedioso" por el papeleo

Más funcionarios

- Hay muy pocos para atender y no atienden bien.
- Solo reciben cuentas de cobro hasta las 11:30 a.m

GESTIÓN DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Mayor agilidad del servicio

- No hay suficientes servidores
- Atención lenta

Acabar con la dependencia al papel (sistematizar más los procesos)

COMPRAS Y CONTRATACIONES

Más rapidez

- Son demorados para dar una respuesta
- Modifican constantemente los procedimientos y estos confunden

Mejorar apoyo

- Consecuencia de la falta de personal – exceso de carga laboral-

Disminuir gasto de papel

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, FRENTE A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR MINTIC

Informe Cuantitativo

Bogotá, Diciembre 2016

ISO 9001 icontec

ACEI

ESOMAR WORLD RESEARCH

La presente investigación se ejecutará aplicando los códigos éticos de ICC/ESOMAR, La ley 1581 de 2012 de protección de datos y siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de CONSENSO S.A.S., bajo las normas ISO 9001:2008 y la norma ISO 20252:2012 "Investigación de mercados, social" y de la opinión"

Carrera. 35 No.15B-35
Centro de Negocios Prisma
Oficina 9801, Vía las palmas, Poblado
Teléfonos: (57-4) 312 57 57 - 300 320 0080
E-mail consenso@consenso.com.co
Medellín, Colombia
www.consenso.com.co

CONTENIDO

Contexto de la Investigación

Satisfacción General Con Los Servicios Del MINTIC (Síntesis ejecutiva)

Servicio Política Pública

Servicio de Promoción, Acceso, Uso y Apropiación de las Tic

Servicio Gestión del Espectro Radioeléctrico, Postales y Servicios Relacionados

Servicio Promoción de la Investigación y la Innovación para el Desarrollo y Fomento del Sector TIC

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO

Identificar el **nivel de satisfacción de los grupos de interés**, frente a los productos 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.

FICHA TÉCNICA

Tipo de encuesta	Encuesta telefónica → Duración aproximada: 10 min|
Metodología	Cuantitativa
Instrumento	Se aplicaron 13 cuestionarios (ver anexos)
Elemento muestral	Ciudadanos que hayan utilizado los Servicios ofrecidos por el MINTIC en todo territorio nacional
Muestreo	Probabilístico teniendo como marco muestral las bases de datos provista por MINTIC
Número de encuestas	Se realizaron 1.830 encuestas telefónicas.
Margen de error	Para el total (1.830 encuestas) se ofrecen resultados con un margen de error **del 2,3%** y un nivel de confianza del 95%
Trabajo campo	Del 26 de octubre al 15 de diciembre de 2016

Nota: *Para una mayor ilustración de las razones de satisfacción, el presente informe cuantitativo se complementa con la información cualitativa de las 250 entrevistas a profundidad.*

MUESTRA

Se realizaron 1.830 encuestas telefónicas, distribuidas de la siguiente manera:

POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC	**111**
Políticas públicas	111
PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC	**1158**
Uso y apropiación - Entidades	171
Estrategia Gobierno en Línea	122
Uso y apropiación - Ciudadanos	345
Acceso a las TIC - Entidades	220
Fortalecimiento a la Industria TI - FITI	180
Acceso a la TIC -Ciudadanos	120
GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS	**355**
Comunicaciones	127
Servicios postales	44
Radiodifusión sonora	184
PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC	**206**
I+D+I	130
MiPymes	50
Boletín	26
Total	**1830**

Para recolección de la información cuantitativa se utilizaron 13 cuestionarios (una por cada producto)

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO PARA CALCULAR EL INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Para recolección de la información cuantitativa se utilizaron 13 cuestionarios (una por cada producto), los cuales tiene la siguiente estructura:

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN GENERAL

- En general **¿Cuál es su nivel de satisfacción** con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Vive Digital?
- **Cual es su nivel de satisfacción con__?**
  A. La **Oportunidad** en servicio prestado.
  B. La **Calidad** del servicio.
  C. La **Disponibilidad** y accesibilidad a la información.
  D. La **Claridad** de la Información Suministrada

EVALUACIÓN PARTICULAR DEL SERVICIO

- **Cual es su nivel de satisfacción con__?**
  Atributos Particulares

PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA (PQRSD)

- En los últimos 12 meses ¿**Usted ha presentado a MINTIC** una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?
- ¿**En cuánto tiempo** el Ministerio de la de Tecnología de la Información y las comunicaciones dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?

EVALUACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- **¿Cuál es su nivel de satisfacción con__?**
  - Canal **Telefónico**
  - Canal **Presencial**
  - Canal **E-mail** o correo electrónico
  - Canal **página web**
  - Canal **Redes Sociales**

INTENCIÓN DE RECOMENDACIÓN Y DE VOLVER A UTRILIZAR LOS SERVICIOS

- ¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?
- ¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

RENDICIÓN DE CUENTAS

- ¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___ (leer alternativas)?
- ¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?
- ¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

SUGERENCIAS

- Por último y de manera breve ¿qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

INTERPRETACIÓN DE LA ESCALA

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Los encuestados calificaron el servicio del MINTIC, utilizando una escala de 1 a 5.



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El Indicador de Nivel de Satisfacción se obtiene a partir del promedio simple (excluyendo la no repuesta) a la pregunta ¿**Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?**

-Satisfacción declarada-

INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador es interpretado de acuerdo a los siguientes estándares, construidos por Consenso S.A.S. a partir del análisis de investigaciones realizadas a diferentes organizaciones en Colombia.



MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

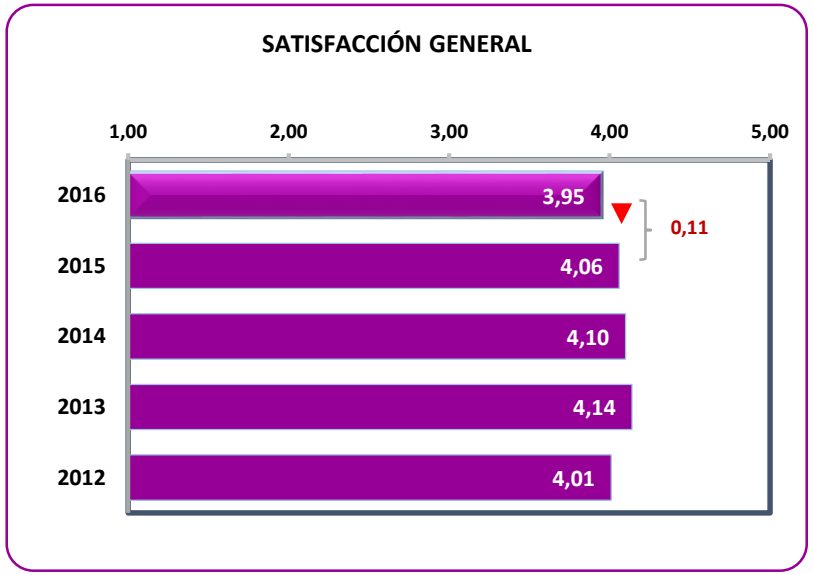


SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS DEL MINTIC

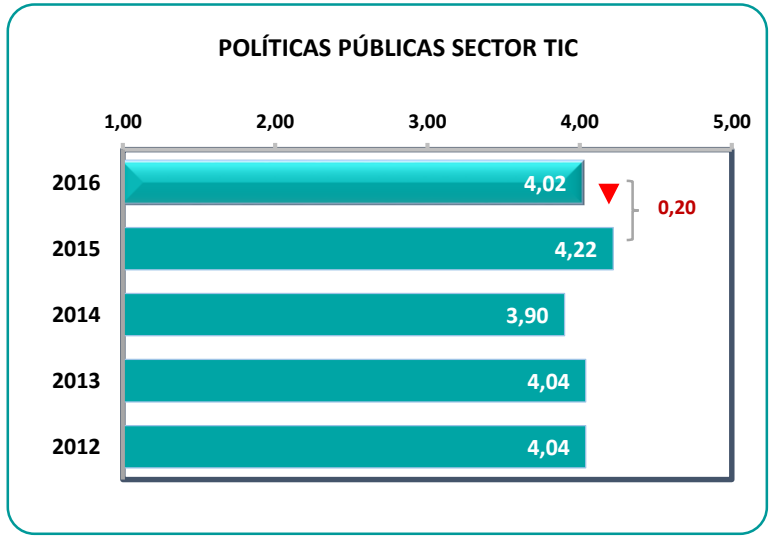
Síntesis Ejecutiva

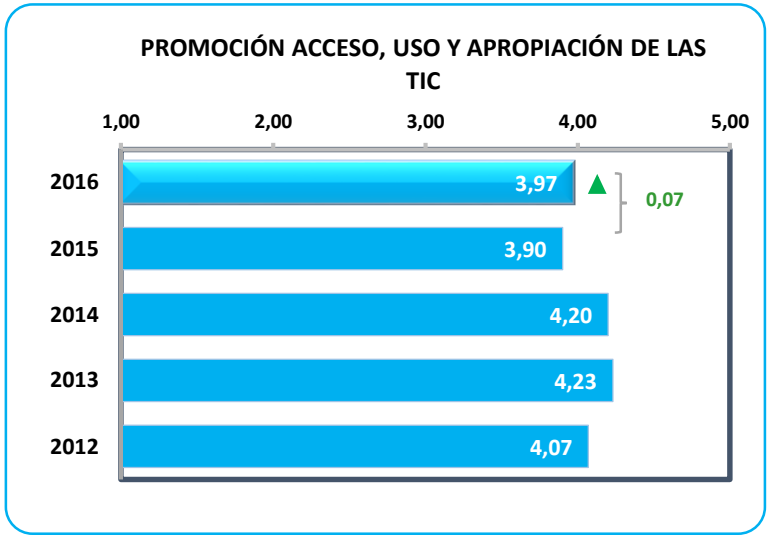
SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

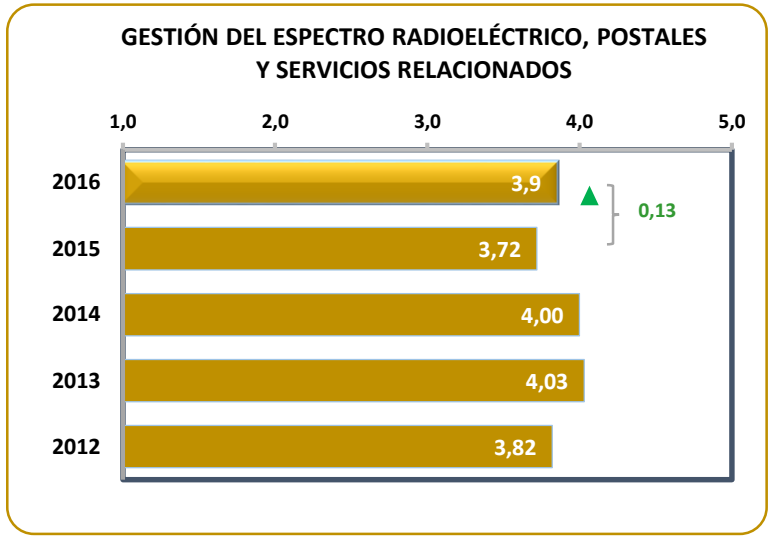
Indicadores de satisfacción -Históricos-



El Indicador de Nivel de Satisfacción se obtiene a partir del promedio simple (excluyendo la no repuesta) a la pregunta ***¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones? - Satisfacción declarada-***









SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Indicador de Satisfacción 2016

¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Vive Digital?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho

MINTIC **3,95**

CALIFICACIÓN PROMEDIO

POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC	**4,02**
Políticas públicas	4,02
PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC	**3,97**
Uso y apropiación - Entidades	4,12
Estrategia Gobierno en Línea	4,08
Uso y apropiación - Ciudadanos	4,08
Acceso a las TIC - Entidades	4,06
Fortalecimiento a la Industria TI - FITI	3,98
Acceso a la TIC - Ciudadanas	3,17
GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS	**3,85**
Comunicaciones	4,00
Servicios postales	3,82
Radiodifusión sonora	3,76
PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACION PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC	**3,94**
Investigación, Desarrollo e Innovación - I+D+I	3,98
MiPymes	3,96
Boletín	3,69

El Indicador de Nivel de Satisfacción se obtiene a partir del promedio simple (excluyendo la no repuesta) a la pregunta ***¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones? - Satisfacción declarada-***

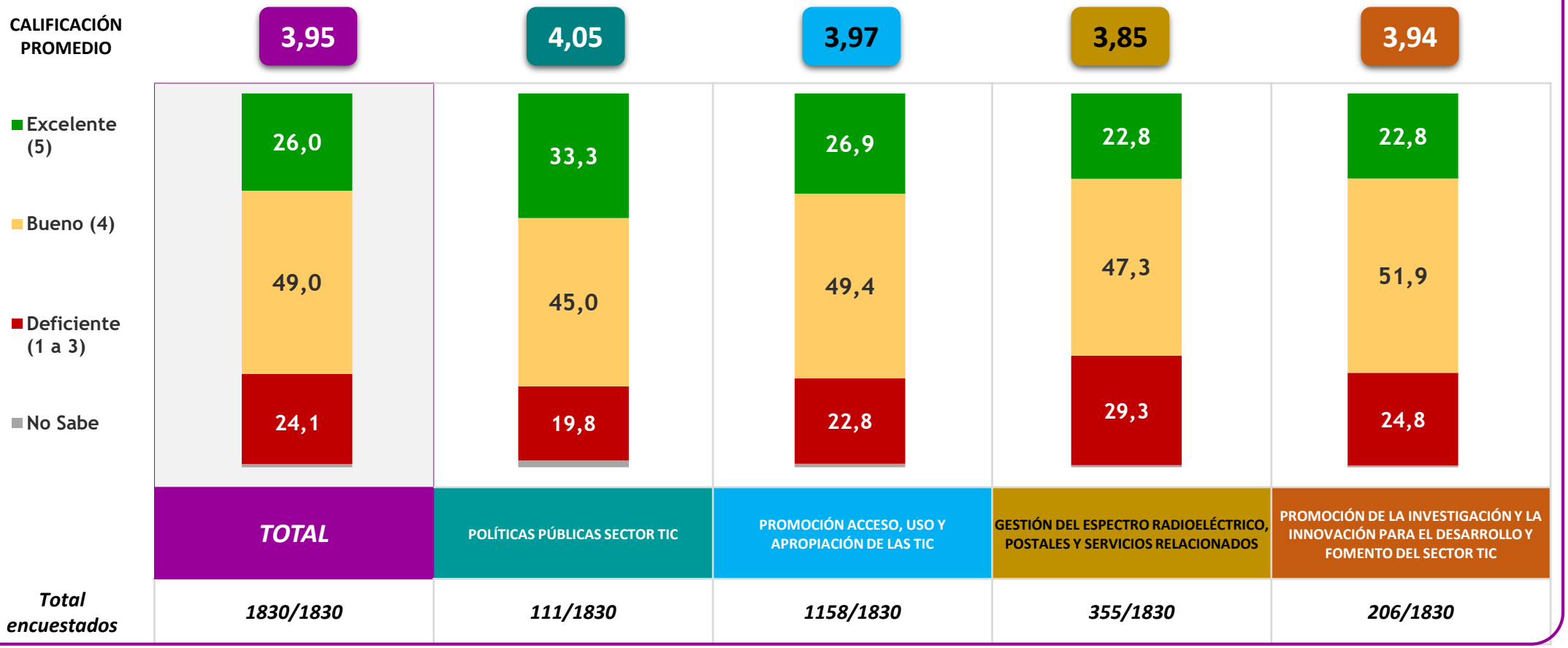
SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Evaluación general por servicios

EVALUACIÓN GENERAL POR SERVICIO

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el MINTIC?

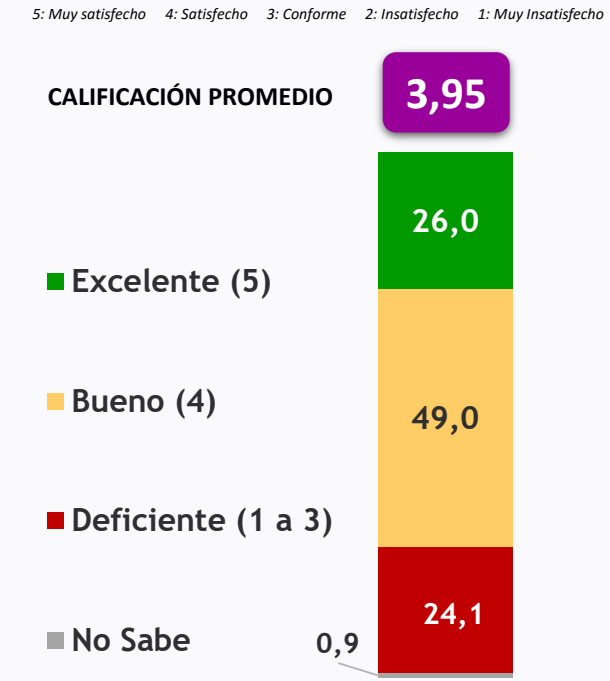
5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho



La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN GENERAL

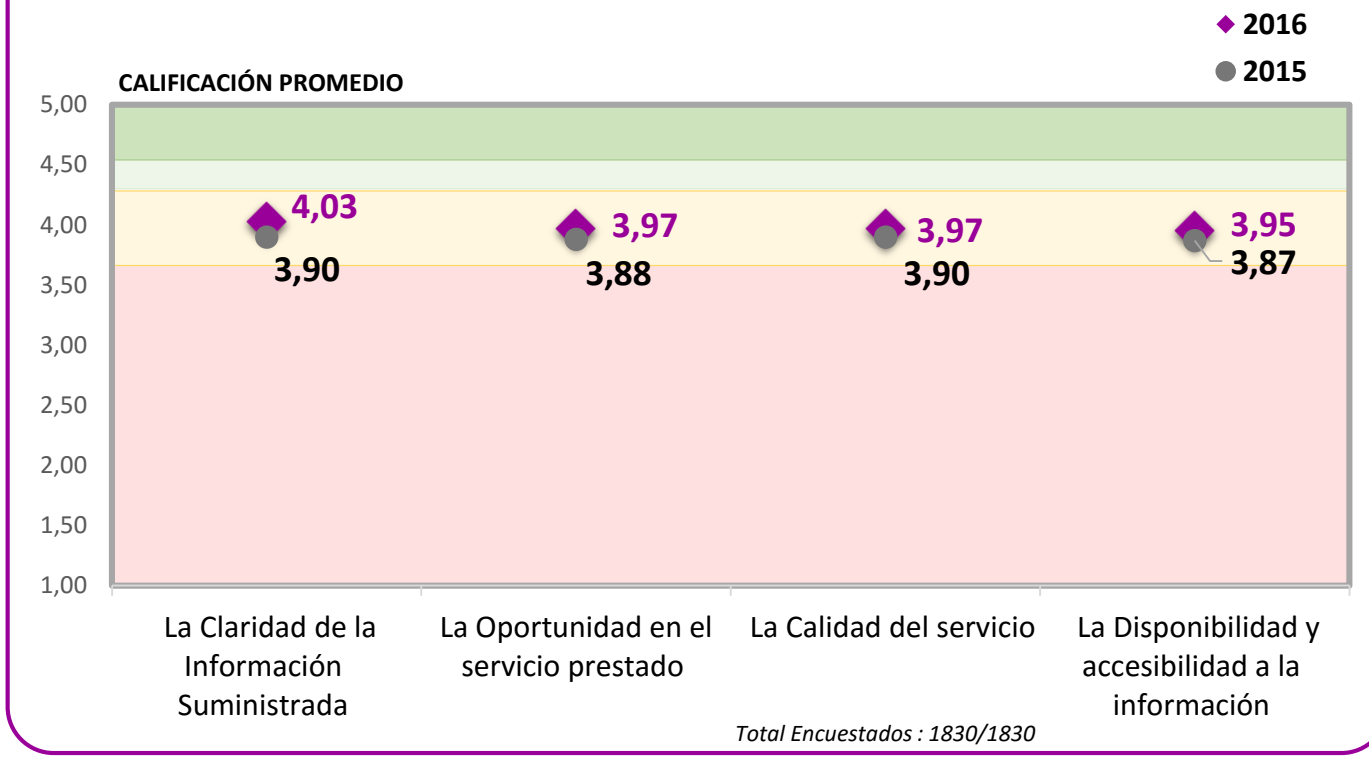
En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por MINTIC?



Total Encuestados : 1830/1830

EVALUACIÓN GENERAL POR ATRIBUTOS

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la prestación de servicios del MINTIC en cuanto a ___?



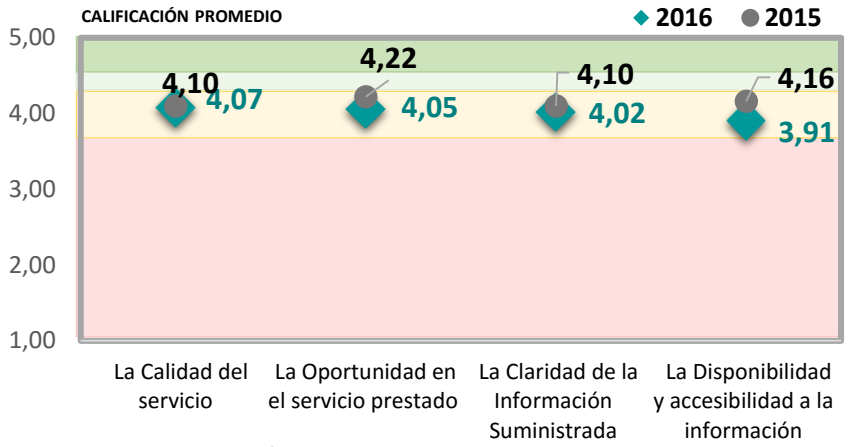
Total Encuestados : 1830/1830

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Evaluación general atributo - servicio

POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC



Total Encuestados : 111/111

PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC



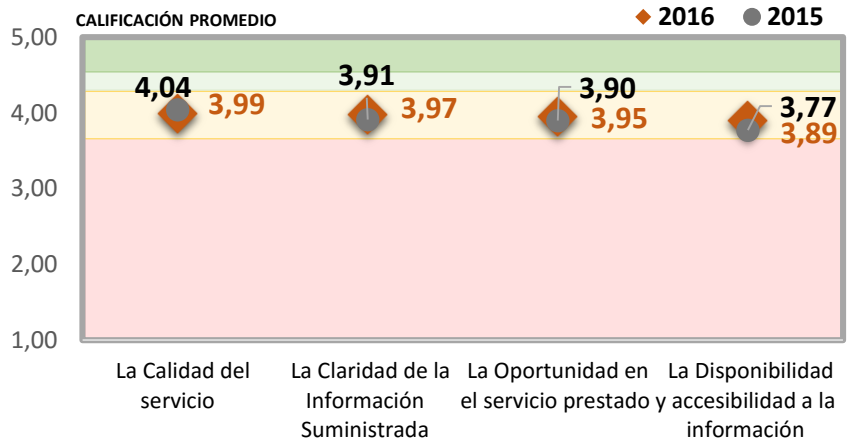
Total Encuestados : 1158/1158

GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS



Total Encuestados : 355/355

PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACION PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC



Total Encuestados : 206/206

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

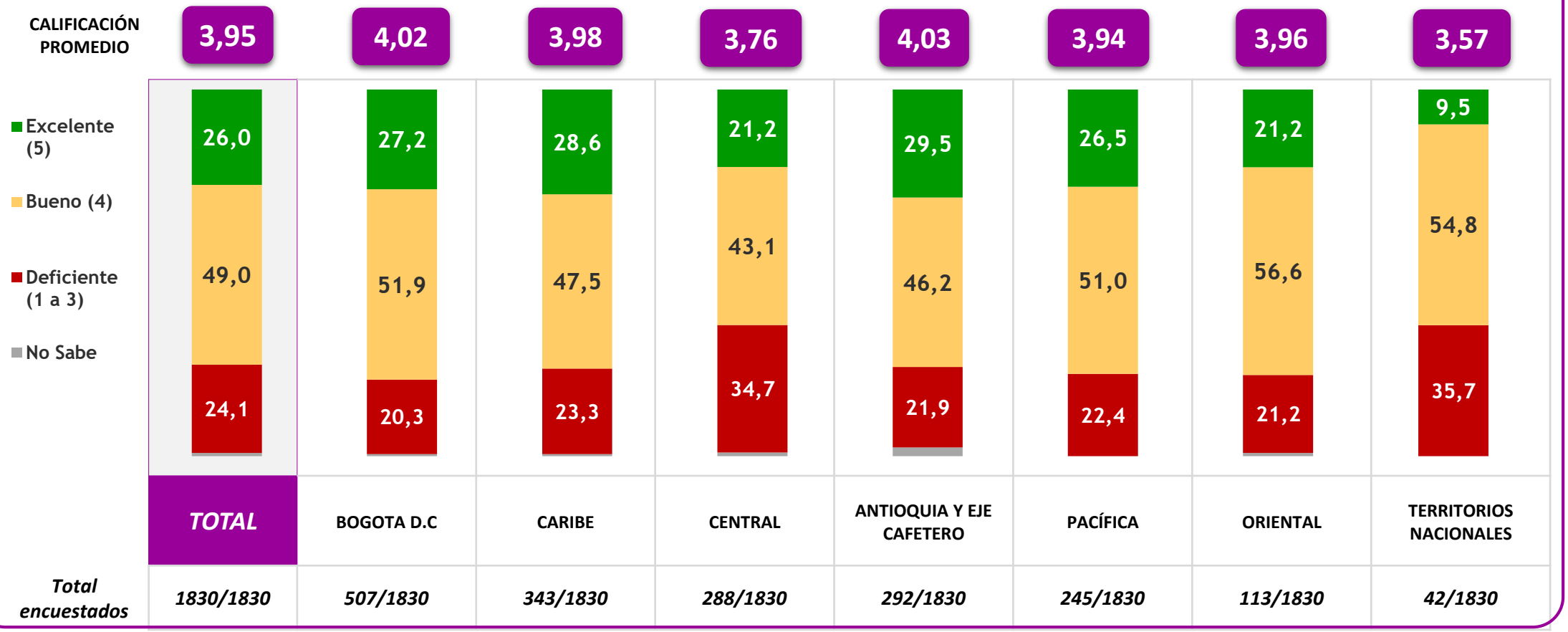
SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Evaluación general por regiones

EVALUACIÓN GENERAL POR REGIONES

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el MINTIC?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho



Caribe: *Atlántico, Bolívar , Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Sucre*
Central: *Cundinamarca, Meta, Tolima, Huila, Boyaca*
Antioquia Eje cafetero: *Antioquia, Risaralda, Caldas, Quindio*
Pacífica: *Cauca, valle del cauca, Nariño, Choco*
Oriental: *Norte de Santander, Santander,Arauca, Casanare*
Territorios nacionales: *Amazonas, Caquetá, Guaviare, Putumayo, San Andrés, Vichada*

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Evaluación general canales de comunicación

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **42,4**

Total Encuestados : 1830/1830

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,05**
La amabilidad y actitud de respeto del personal	4,52
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	4,25
La claridad de la información suministrada	4,23
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	3,65
El tiempo de espera para que le contesten su llamada	3,62

Total Encuestados que han utilizado el canal :776/1830

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **27,8**

Total Encuestados : 1830/1830

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,48**
La amabilidad y actitud de respeto del personal	4,59
La comodidad de las oficinas	4,51
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	4,49
Los horarios de atención al público	4,46
Claridad de la información suministrada	4,35

Total Encuestados que han utilizado el canal: 509/1830

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **75,6**

Total Encuestados : 1830/1830

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,32**
La confiabilidad de la información	4,42
El diseño de la página web del MINTIC	4,34
El tiempo de permanencia de la información publicada en la página	4,29
La actualización de la información	4,28
La facilidad para encontrar la información requerida	4,25

Total Encuestados que han utilizado el canal:1384/1830

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **37,3**

Total Encuestados : 1830/1830

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,35**
El diseño de las Redes Sociales	4,39
La confiabilidad de la información	4,39
La actualización de la información	4,33
La facilidad para encontrar la información requerida	4,31
El tiempo de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	4,30

Total Encuestados que han utilizado el canal : 682/1830

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **49,9**

Total Encuestados : 1830/1830

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,92**
La claridad de la respuesta	3,95
El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,89

Total Encuestados que han utilizado el canal : 914/1830

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Sugerencias desde la perspectiva de los encuestados

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	**10,7%**
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	**8,1%**
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	**7,3%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	**6,6%**
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	**5,6%**
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	**5,6%**
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	5,4%
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	4,7%
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	4,6%
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	4,3%
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	2,7%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	2,7%
Cumplir con las promesas de servicio/ cumplir con lo pactado	1,4%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	0,7%

El 34,3% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 1830/1830

SATISFACCIÓN GENERAL MINTIC

Oportunidades de mejora

De manera general las principales oportunidades de mejora están relacionadas con el producto/servicios ofrecido, la atención al cliente y el servicio de capacitaciones:

PRODUCTO/SERVICIO

Mejorar calidad de los servicios

Señal de internet deficiente, particularmente en las horas de la tarde

(Kioscos Vive digital)

Señal inestable, poco continua y su capacidad es limitada

(Ciudadanos de estratos 1 y 2)

Dar a conocer los servicios ofrecidos

Divulgar de forma masiva los servicios que ofrece y como la ciudadanía puede acceder a ellos- se pierden cupos y oportunidades por desconocimiento –

(Gobierno en línea, I+D+I, FITI, Entidades)

Ampliar cobertura de los servicios

Llegar a más instituciones educativas, en puntos alejados y comunidad en estado de discapacidad.

(***Redvolución, Entic-Confio, Convertic Cine para todos, Centro de Relevo)***

Expandir los servicios a más municipios retirados de las zonas urbanas. ***(gobierno en línea y políticas públicas)***

Cumplir con las promesas de servicio pactadas

Las promesas de servicio en calidad y cantidad que se ofrecieron a la comunidad no se cumplen a cabalidad

Gestores de kioscos vive digital e instituciones educativas

Incumplimiento en las fechas de pago.

Gestores (Kioscos Vive digital)

ATENCIÓN/ SERVICIO AL CLIENTE

Mejorar el servicio al cliente

- Poco oportuno, pasa demasiado tiempo para comunicarse con la persona idónea (Telefónico).
- El ingreso a oficinas es complejo y no siempre se obtiene una respuesta satisfactoria (Presencial)
- Falta articular el chat en línea y las redes sociales, desactualizadas o mal estructuradas.

Mayor acompañamiento

Se sienten solos y necesitan más respaldo por parte del ministerio

(Uso y apropiación-Entidades y Ciudadanos)

Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD

- Respuesta inoportunas. Demasiado tardías (incluso de un año)
- La respuesta no es útil

Emisoras y Comunicaciones (Proveedor de capacidad satelital, Radioaficionados, AVETM, Selección objetiva, Registro TIC).

Mayor claridad en las instrucción dadas para realizar tramites

- MINTIC no es claro con los pasos a seguir y regulaciones a cumplir.
- Hace falta mayor claridad en las normas. Solo sanciona, no capacita sobre la legislación
- Poca claridad en la información de convocatorias, tramites y requerimientos de inscripción.

SERVICIOS DE CAPACITACIÓN/FORMACIÓN

Realizar más actividades formativas/ educativas

- Mayor cantidad de capacitaciones al año.
- Programas dirigidos a más públicos

(Gobierno en línea/I+D+I/Kioscos/Servidores entidades públicas/Profesores, padres de familia/Personas con discapacidad/).

Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones

- Horarios inadecuados en las capacitaciones chocan con los horarios laborales
- Incumplimiento en los cronogramas
- Las convocatorias son restringidas

Fortalecimiento de la industria (FITI)

Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema

- Los funcionarios no son expertos en temas técnicos y asuntos específicos.
- Necesidad de que en las capacitaciones o programas impartan formación más acorde a las necesidades del público al cual va dirigido

OTRAS RECOMENDACIONES

Trabajar en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado

- Trabajar más en equipo con entidades del estado
- Buscar alianzas con el sector privado para fortalecer el impacto de los servicios.

Uso y apropiación de las TIC, Fortalecimiento de la industria (FITI)

Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales

- Portales obsoletos, poco útiles y difíciles de manejar.
- Mejorar la estructura, permanencia, actualización y calidad de la información e interactividad de la web.

(Emisoras, comunicaciones, administradores de kioscos vive digital)

Mejorar el mantenimiento (equipos, herramientas, instalaciones)

- Mala calidad de los equipos/mantenimiento inadecuado
- Herramientas inadecuadas
- Espacios pequeños, no permiten el disfrute del servicio
- Equipos insuficientes para la demanda.

(Acceso a las TIC- Entidades y Uso y apropiación – Ciudadanos)

- **Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet, telefonía, TDT)**

  Los públicos que más se refieren a la calidad de los servicios son los gestores de kioscos Vive Digital y los ciudadanos de estratos 1 y 2.

  Las molestias de los primeros están orientadas básicamente a que en los kioscos Vive Digital la señal de internet es muy mala, en especial en las horas de la tarde. Muchos denuncian que la señal es intermitente, lo que no permite tener un buen servicio y genera bastante inconformidad.

  Con respecto a los ciudadanos de estratos 1 y 2, las personas dicen que muchas veces la señal de internet suministrada es bastante inestable y poco continua. Además, según ellos, la capacidad de la misma es bastante limitada y aunque tengan computadores óptimos, no sirve de nada porque la red es insuficiente.

  Esta misma sensación se percibe de manera generalizada por otros públicos, como la comunidad educativa o los empresarios MiPymes.

- **Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC**

  El reclamo por una mejor divulgación es generalizado. Hace alusión a la necesidad de conocer de forma masiva todos los servicios que ofrece el Ministerio y cómo la ciudadanía puede acceder a ellos. Muchos encuestados están inconformes porque a veces se pierden cupos y oportunidades de aprovechamiento porque las personas no saben de la existencia de los servicios.

  Particularmente, hacen alusión a este tema con más fuerza los públicos que tienen que ver con cursos o capacitaciones (Gobierno en Línea, I+D+I, FITI, Entidades), porque dicen que se puede sacar más provecho de los mismos si se hace una labor de divulgación a gran escala.

- **Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura).**

  Los públicos relacionados con los programas para la comunidad educativa (Redvolución, Entic-Confio) y la población en discapacidad (Convertic Cine para todos, Centro de Relevo) reclaman que los servicios del MINTIC deben llegar a más instituciones educativas del país, en especial aquellas que están en puntos alejados de la geografía nacional y más personas en estado de discapacidad.

  Otros grupos entre los que se encuentran Gobierno en Línea y políticas públicas, también manifiestan la necesidad de expandir los servicios prestados por el MINTIC y desean que estos lleguen a más municipios, principalmente los retirados de las zonas urbanas.

- **Cumplir con las promesas de servicio/ cumplir con lo pactado**

  Los gestores de kioscos Vive Digital e instituciones educativas señalan que las promesas de servicio en calidad y cantidad que se ofrecieron a la comunidad no se cumplen a cabalidad, y que algunos obsequios prometidos no se han entregado. Por otra parte, los Gestores de KVD se quejan por el incumplimiento en las fechas de pago.

- **Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)**

  Un reclamo que realizan casi todos los públicos –y con más fuerza las emisoras– es el servicio al cliente. Afirman que es muy poco oportuno porque pasa demasiado tiempo para que los comuniquen con la persona idónea (telefónico). Además, entrar a las oficinas es bastante complejo y no siempre se les entrega una respuesta satisfactoria (presencial), hace falta articular un chat en línea de calidad y las redes sociales no entregan respuestas claras a las inquietudes comunes, ya que están desactualizadas o mal estructuradas.

- **Mayor acompañamiento por parte del MINTIC**

  Los encuestados en Uso y apropiación-Entidades y Ciudadanos se sienten solos y necesitan más respaldo por parte del Ministerio. No se está haciendo un acompañamiento detallado y los involucrados en los programas se están sintiendo abandonados en el proceso de mejoramiento, al igual que poco respaldados en las toma de decisiones.

  Esta queja es respaldada por otros públicos como el de radiodifusión sonora, GEL , FITI y gestores de kioscos que también muestran su molestia por la falta de seguimiento por parte del Ministerio.

- **Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD**

  Según las emisoras, principalmente, las respuestas del MINTIC frente a PQRSD son demasiado tardías, están enmarcadas en intervalos de tiempo demasiados largos (incluso 1 año). Por otra parte, cuando se responde de forma rápida, el contenido de la respuesta, en palabras de ellos “no sirve para nada”. Así, si la respuesta es rápida por lo general no es útil y si es buena no es oportuna porque ha pasado demasiado tiempo. Otro público bastante inconforme con este tema es el de comunicaciones (Proveedor de capacidad satelital, Radioaficionados, AVETM, Selección objetiva, Registro TIC).

- **Más claridad en las instrucción dadas para realizar trámites**

  Desde dos frentes, radiodifusión sonora y comunicaciones (proveedor de capacidad satelital, radioaficionados, AVETM, selección objetiva, Registro TIC), ambos involucrados con los trámites y cumplimientos de normas, sale el reclamo de que el Ministerio no es claro con los pasos a seguir y las regulaciones a cumplir. Según ellos, hace falta mucha claridad en las normas y el MINTIC solo se dedica a sancionar, en vez de entregar capacitación sobre la legislación y como cumplirla.

  Otros públicos como el sector postal, FITI e I+D+I también se quejan por la poca claridad en la información de las convocatorias, trámites y requerimientos de inscripción.

- **Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)**

  Se presenta la necesidad de que las capacitaciones, conferencias, foros, convocatorias, ruedas de negocio, proyectos u otras actividades se lleven a cabo en mayores cantidades durante el año. Además, se quiere que estos programas estén dirigidos a más públicos involucrados directa o indirectamente con los servicios del MINTIC (Gobierno en Línea/I+D+I/Kioscos/Servidores entidades públicas/Profesores, padres de familia/Personas con discapacidad/). Esta sugerencia se nota con más fuerza en los grupos que reciben formación por parte del Ministerio.

- **Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones**

  Los públicos que tienen que ver con capacitaciones o cursos, principalmente los encuestados de fortalecimiento de la industria (FITI), afirman que estos horarios chocan con los horarios laborales y no son durante fin de semana, lo que les impide aprovechar mejor los cursos. Además, no se cumplen los cronogramas y las convocatorias no son tan amplias como quisieran, o no son tan claras como deberían.

- **Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema**

  En todos los grupos –a excepción del involucrado con el boletín– se afirma que muchos funcionarios del Ministerio no son expertos en temas técnicos y bastante específicos. El público que más se refiere al tema es el relacionado con el fortalecimiento de la industria (FITI), porque según ellos los funcionarios no están lo suficientemente capacitados para brindar soporte y resolver dudas.

  Otros públicos que hablan del tema, advierten la necesidad de que en las capacitaciones o programas las personas encargadas sean más idóneas y en casos particulares que sean más los funcionarios involucrados, porque en ocasiones se quedan cortos de personal.

- **Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado**

  No es una sugerencia generalizada. Está liderada por las entidades relacionadas con el uso y apropiación de las TIC, quienes piden junto a otras como el FITI que el Ministerio debería trabajar más en equipo con entidades del Estado o buscar alianzas con el sector privado para fortalecer el impacto de los servicios.

- **Mejorar la web, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolucion)**

  El mejoramiento de la estructura, duración, actualización y calidad de la información e interactividad de la web es una sugerencia generalizada. Sin embargo, los públicos que más se quejan son los que tienen que hacer trámites online (emisoras, comunicaciones, administradores de kioscos Vive Digital). Estos públicos no solo se quejan de la página web sino de las plataformas adjuntas que utilizan para la realización de dichos trámites. Dicen que estos portales son obsoletos, poco útiles y difíciles de manejar.

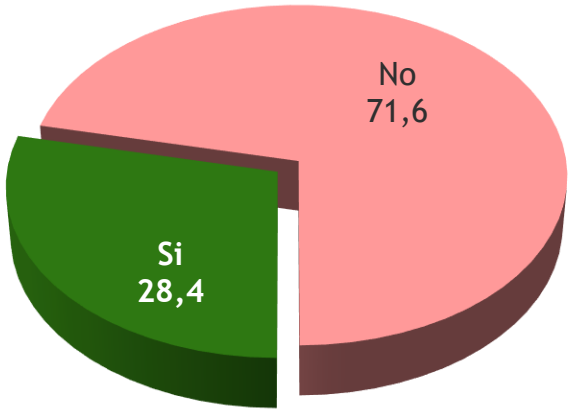
- **Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones**

  Los grupos de Acceso a las TIC- Entidades y Uso y apropiación – Ciudadanos que son los públicos que utilizan equipos de cómputo y demás herramientas para la prestación del servicio a la comunidad o al sector educativo, dicen que la calidad de los equipos deja mucho que desear, que las herramientas como las impresoras que se les entregan no son las adecuadas, que los espacios son pequeños y no permiten el buen disfrute del servicio, y que en ocasiones esos equipos son insuficientes para la demanda que se presenta. Además, afirman que el mantenimiento a los distintos equipos no es el adecuado.

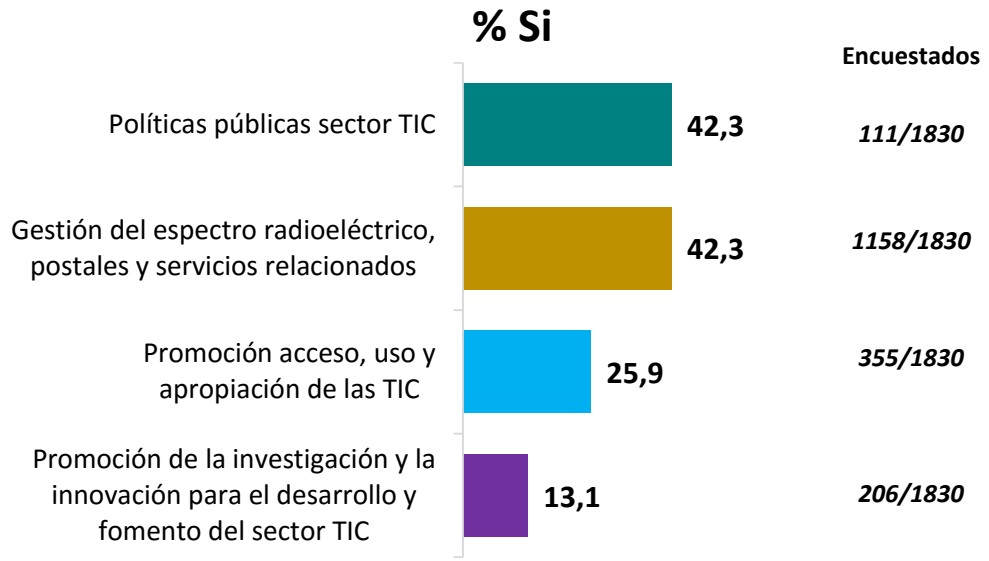
OTROS ASPECTOS EVALUADOS
PQRSD

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



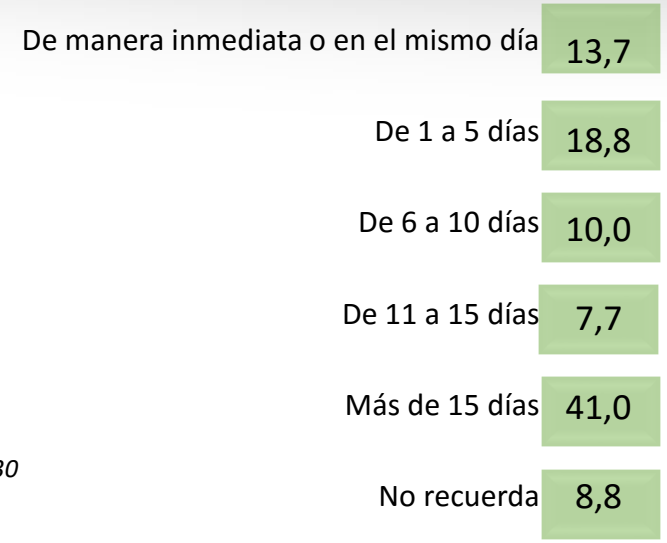
Total Encuestados : 1830/1830



Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 520/1830

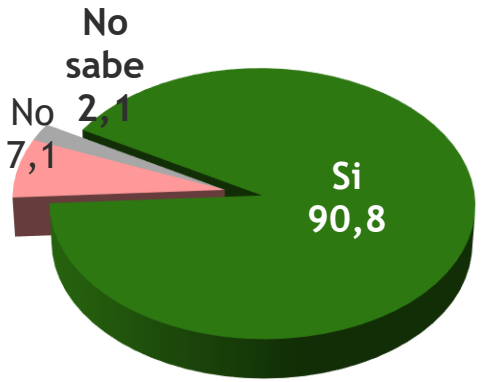


Tiempo promedio de respuesta PQRSD (Moda)

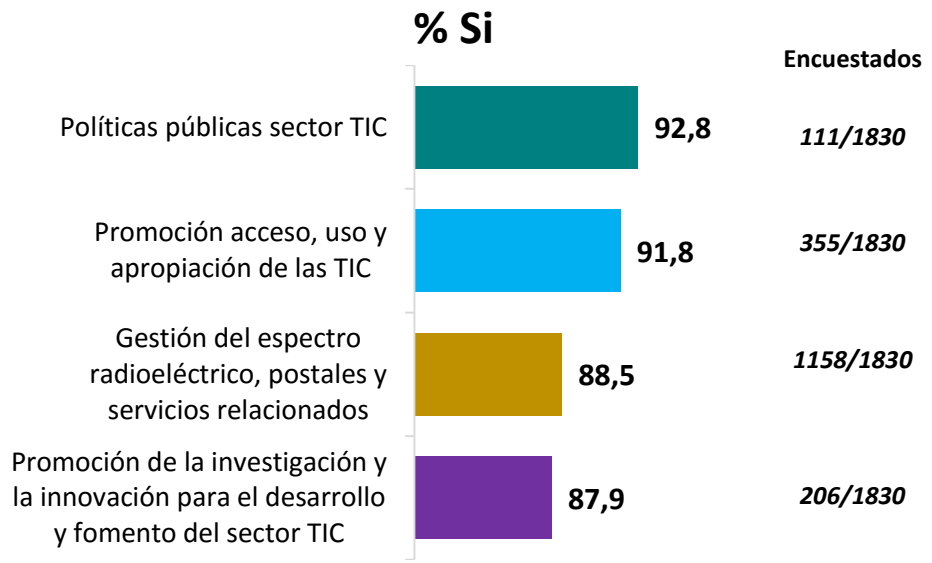
Políticas públicas sector TIC	**Más de 15 días (44,2%)**
Gestión del espectro radioeléctrico, postales y servicios relacionados	Más de 15 días (59,3%)
Promoción acceso, uso y apropiación de las TIC	Más de 15 días (32,0%)
Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del sector TIC	Más de 15 días (33,3%)

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

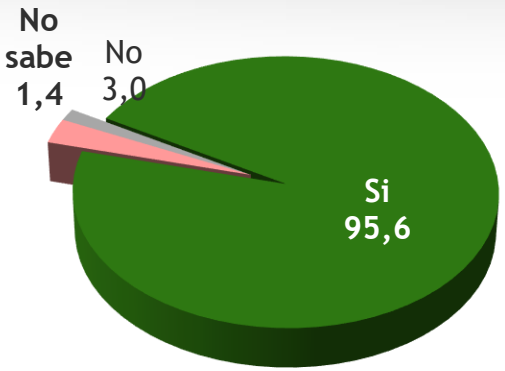


Total Encuestados : 1830/1830

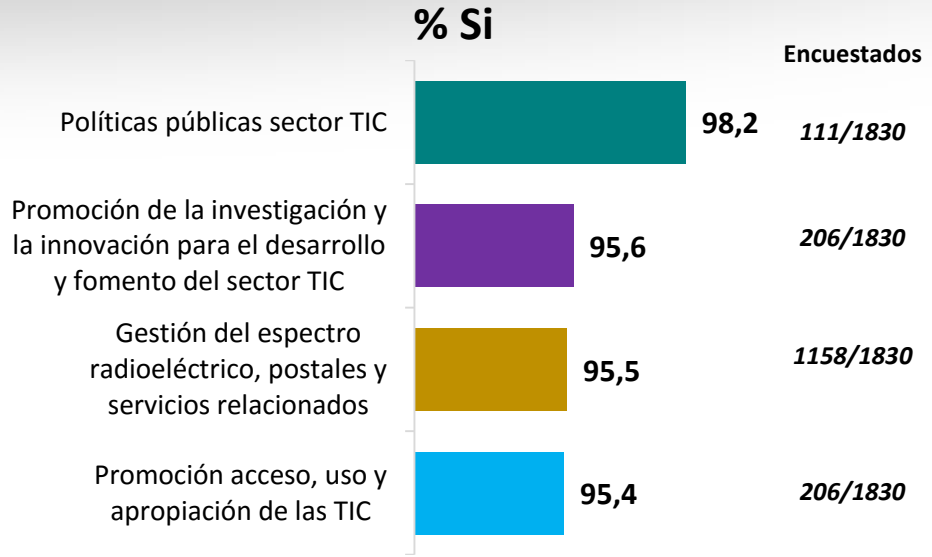


Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

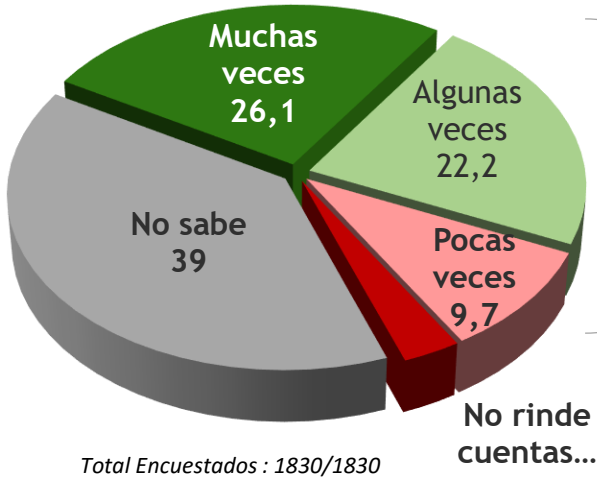


Total Encuestados : 1830/1830



Conocimiento rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___?

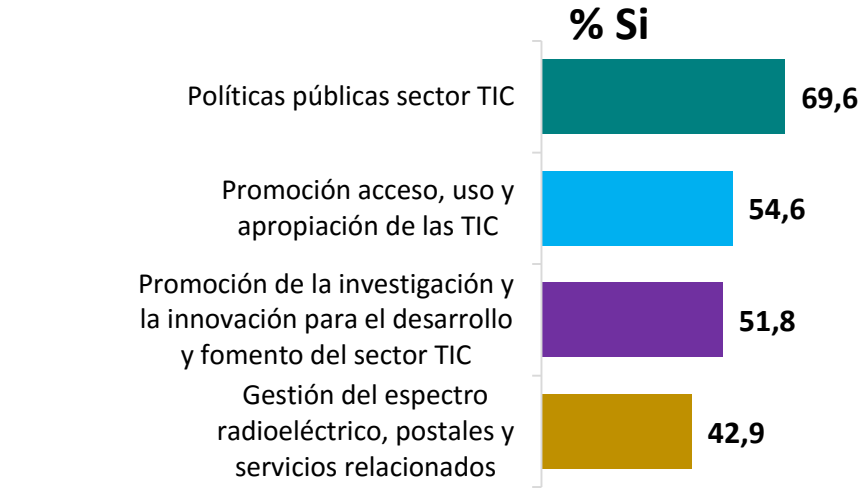


Total Encuestados : 1830/1830

Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?

SI	NO	No sabe
53,7%	38,9%	7,4%



Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 1062/1830

[+]: Mayores menciones

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 570/1830

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

63,5	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	*Promoción acceso, uso y apropiación de las TIC*
36,8	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	*Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del sector TIC*
35,6	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	*Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del sector TIC*
33,5	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	*Políticas públicas sector TIC*
23,2	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	*Políticas públicas sector TIC*
8,1	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	*Políticas públicas sector TIC*
7,0	Otro	*Gestión del espectro radioeléctrico, postales y servicios relacionados*

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



EVALUACIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN CON PRODUCTOS Y SERVICIOS del MINTIC

Políticas públicas del Sector TIC

Promoción acceso, uso y apropiación de las TIC

Gestión del espectro radioeléctrico, postales y servicios relacionados

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

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



SERVICIO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Políticas públicas



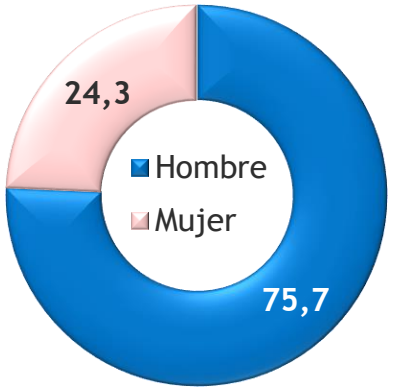
POLÍTICAS PÚBLICAS

Satisfacción General con el MINTIC

Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

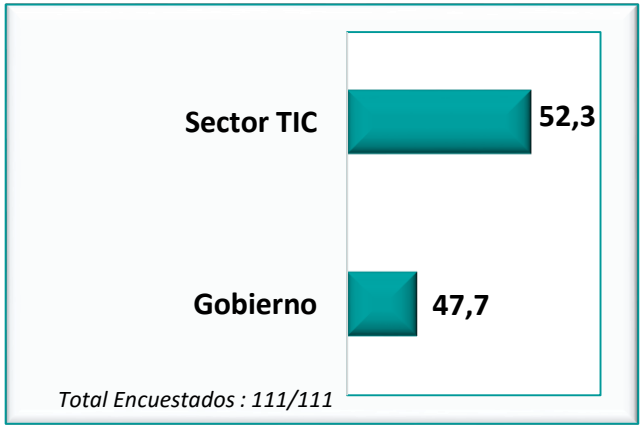
POLÍTICAS PÚBLICAS
Perfil de los encuestados

Género



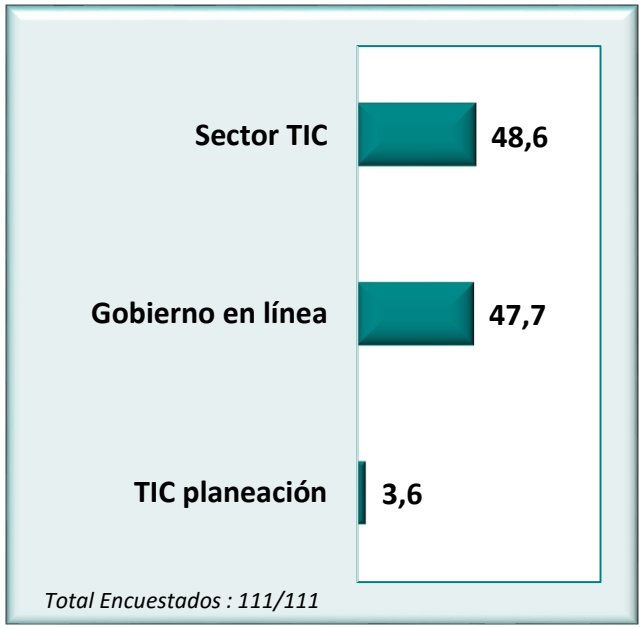
Total Encuestados : 111/111

GRUPO DE INTERÉS



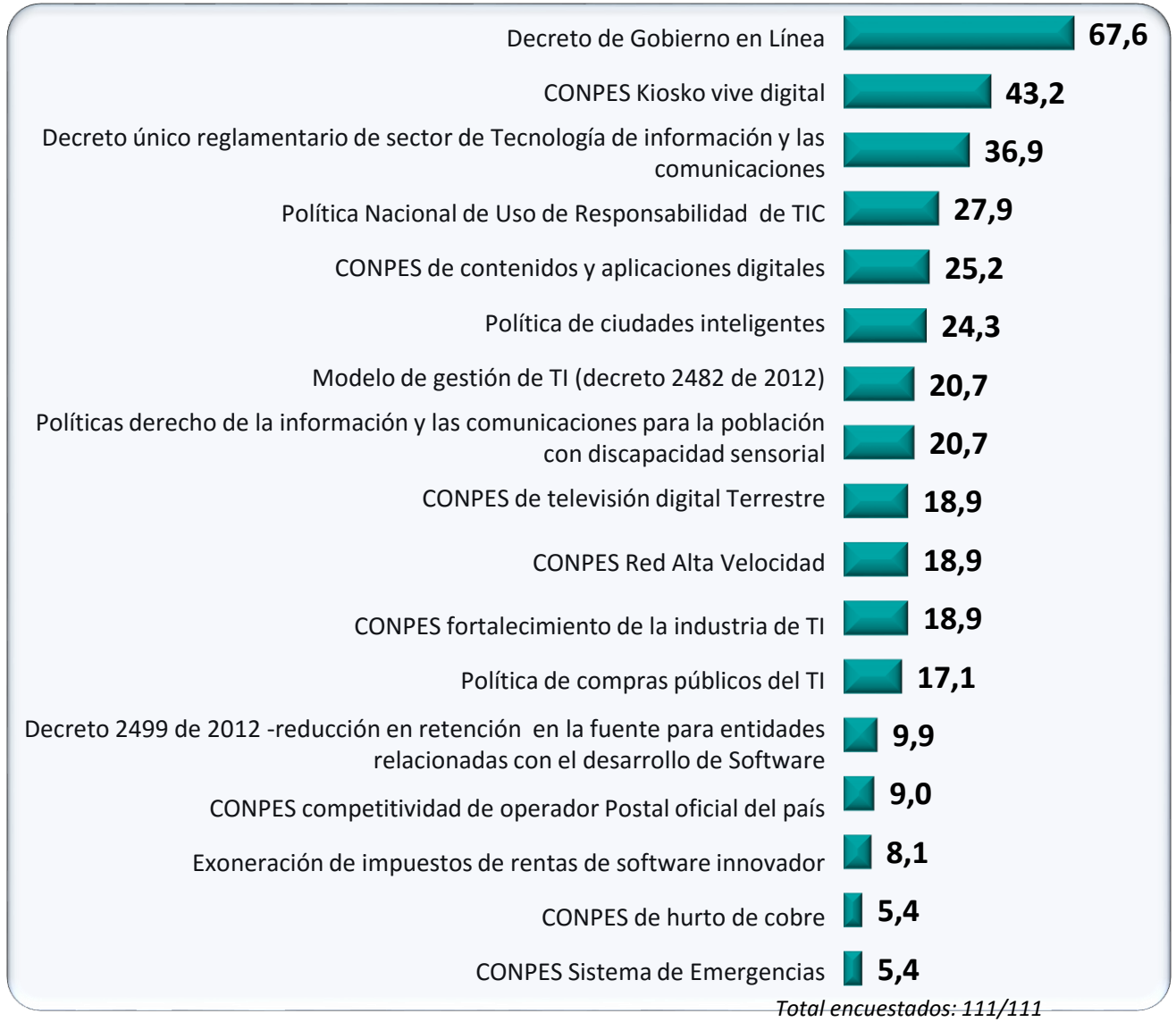
Total Encuestados : 111/111

GRUPO OBJETIVO



Total Encuestados : 111/111

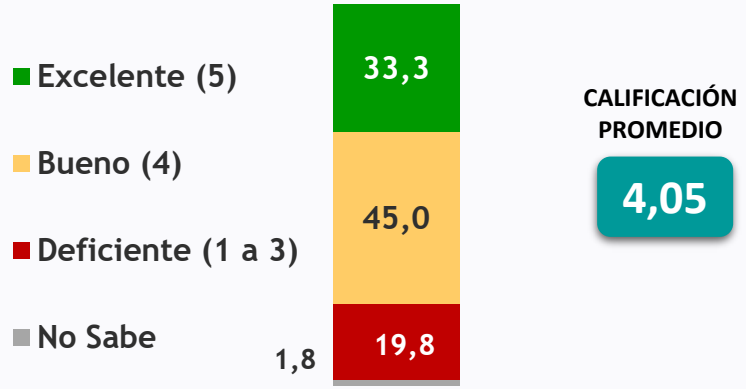
DOCUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA QUE CONOCE



Total encuestados: 111/111

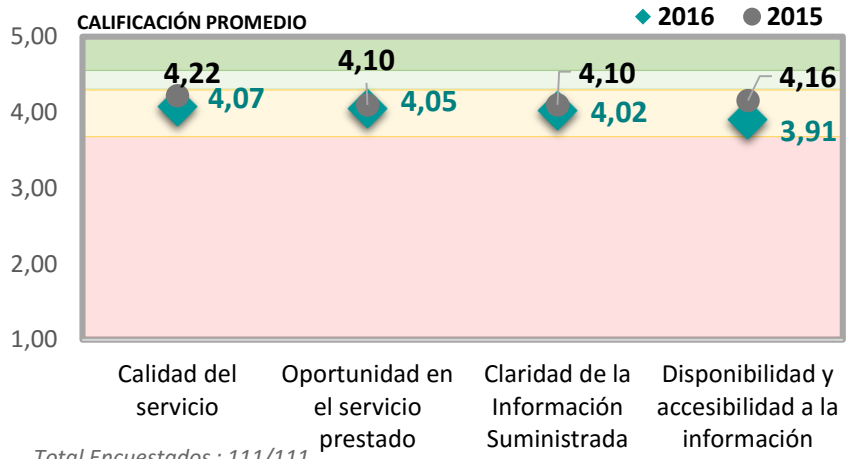
¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



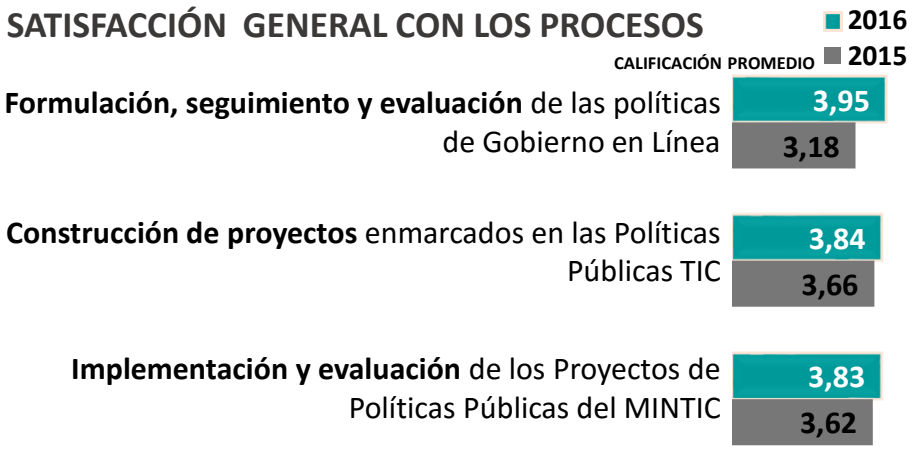
Total Encuestados : 111/111

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO

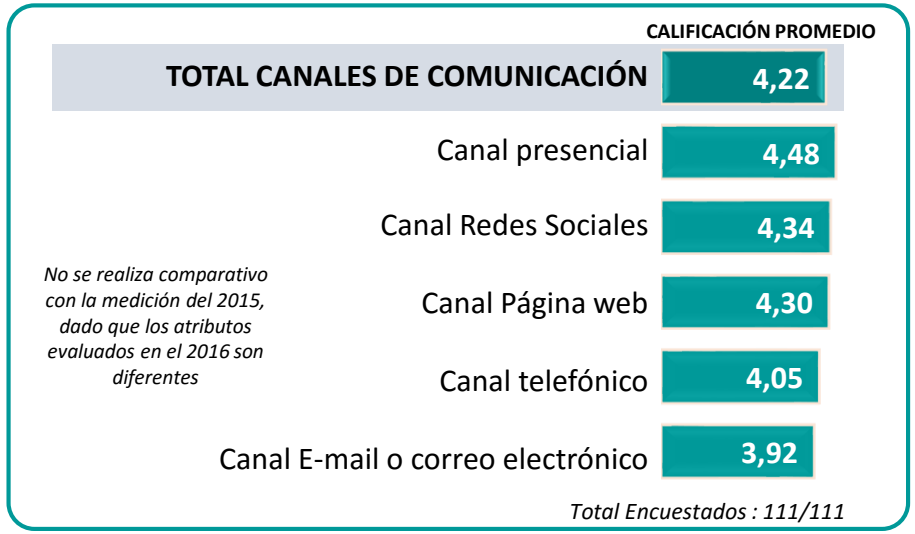


Total Encuestados : 111/111

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS



Total Encuestados : 111/111



No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

Total Encuestados : 111/111

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

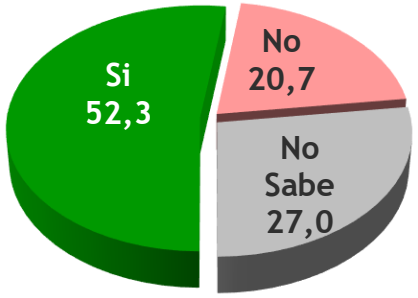
POLÍTICAS PÚBLICAS
Evaluación General del servicio

CALIFICACIÓN PROMEDIO — 2016 / 2015

	2016	2015
TOTAL CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS	3,84	3,66
Alineación de las políticas públicas nacionales con las tendencias internacionales mejores prácticas de la industria TIC	3,72	3,66
Uso de medios electrónicos en la consulta de los grupos de interés para la formulación de políticas públicas	3,97	3,84
Evaluación de la viabilidad e impacto de las políticas públicas en el sector	3,76	3,57
Divulgación de la política pública con la ciudadanía, el gobierno y el sector TIC	3,95	3,71
Consulta e involucramiento de los grupos interés en la formulación de las políticas públicas	3,83	3,63
Correspondencia de las políticas públicas respecto a las necesidades y/o problemáticas del sector	3,82	3,55

Total Encuestados : 111/111

¿Las observaciones y los aportes de la ciudadanía respecto a la construcción de políticas públicas fueron divulgados?



CALIFICACIÓN PROMEDIO — 2016 / 2015

	2016	2015
TOTAL IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	3,83	3,62
La **Calidad** de los productos esperados	3,92	3,65
La **Eficiencia** de los productos generados	3,85	3,59
La **Correspondencia de los programas** y **proyectos** respecto a las políticas definidas para el sector	3,80	3,71
La **Eficacia** en la generación de los productos esperados	3,76	3,54

Total Encuestados : 111/111

CALIFICACIÓN PROMEDIO — 2016 / 2015

	2016	2015
EVALUACIÓN POLÍTICAS PÚBLICAS GEL	3,95	3,18
El **Uso de medios electrónicos** en la **divulgación** de resultados de seguimiento o evaluación de las políticas públicas	4,12	3,38
La **Definición** de la **metodología** de seguimiento o evaluación	3,99	3,38
La **Claridad de los resultados** del seguimiento o evaluación de las políticas públicas	3,93	3,25
La **Divulgación de los resultados** de seguimiento o evaluación de las políticas públicas	3,91	2,75
La Oportunidad respecto al momento de realizar el seguimiento o evaluación las políticas públicas	3,81	3,13

Total Encuestados : 111/111

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

POLÍTICAS PÚBLICAS
Evaluación General del servicio

	TOTAL	GRUPO DE INTERES		GRUPO OBJETIVO		
		GOBIERNO	SECTOR TIC	SECTOR TIC	TIC PLANEACIÓN	GOBIERNO EN LÍNEA
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**4,02**	4,15	3,89	3,85	4,50	4,15
TOTAL SATISFACCIÓN SERVICIOS	**4,01**	**4,21**	**3,84**	**3,86**	**3,56**	**4,21**
Calidad del servicio	4,07	4,27	3,90	3,89	4,00	4,27
Oportunidad en el servicio prestado	4,05	4,27	3,86	3,87	3,75	4,27
Claridad de la Información Suministrada	4,02	4,17	3,88	3,91	3,50	4,17
Disponibilidad y **accesibilidad** a la información	3,91	4,11	3,72	3,78	3,00	4,11
CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS	**3,84**	**4,05**	**3,65**	**3,63**	**3,88**	**4,05**
Alineación políticas públicas nacionales con las **tendencias internacionales** mejores prácticas de la industria TIC	3,97	4,18	3,76	3,71	4,25	4,18
Uso de medios electrónicos en la consulta de los grupos de interés para la formulación de políticas públicas	3,95	4,19	3,74	3,74	3,75	4,19
Evaluación de la viabilidad e **impacto** de las políticas públicas en el sector	3,83	4,00	3,66	3,61	4,25	4,00
Divulgación de la política pública con la ciudadanía, el gobierno y el sector TIC	3,82	4,00	3,65	3,67	3,50	4,00
Consulta e involucramiento de los grupos interés en la formulación de las políticas públicas	3,76	3,96	3,57	3,56	3,75	3,96
Correspondencia de las políticas públicas respecto a las necesidades y/o problemáticas del sector	3,72	3,96	3,49	3,47	3,75	3,96
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	**3,83**	**3,96**	**3,71**	**3,68**	**4,17**	**3,96**
Calidad de los productos esperados	3,92	4,04	3,80	3,76	4,33	4,04
Eficiencia de los productos generados	3,85	3,94	3,76	3,75	4,00	3,94
Correspondencia de los programas y proyectos respecto a las políticas definidas para el sector	3,80	3,96	3,64	3,60	4,33	3,96
Eficacia en la generación de los productos esperados	3,76	3,88	3,64	3,61	4,00	3,88
EVALUACIÓN POLÍTICAS PÚBLICAS GEL	**3,95**	**4,04**	**3,87**	**3,86**	**3,90**	**4,04**
Uso de medios electrónicos en la **divulgación** de resultados de seguimiento o evaluación de las políticas públicas	4,12	4,20	4,04	4,02	4,25	4,20
Definición de la metodología de seguimiento o evaluación	3,99	4,08	3,91	3,90	4,00	4,08
Claridad de los resultados del seguimiento o evaluación de las políticas públicas	3,93	4,02	3,84	3,85	3,75	4,02
Divulgación de los resultados de seguimiento o evaluación de las políticas públicas	3,91	4,00	3,82	3,85	3,50	4,00
Oportunidad respecto al momento de realizar el **seguimiento** o evaluación las políticas públicas	3,81	3,89	3,73	3,71	4,00	3,89
Total encuestados	***111/111***	***53/111***	***58/111***	***54/111***	***4/111***	***53/111***

POLÍTICAS PÚBLICAS
Canales de Comunicación

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **46,8**

Total Encuestados : 111/111

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	4,05
La **amabilidad** y **actitud** de respeto del personal	4,52
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,25
La **claridad de la información** suministrada	4,23
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,65
El **tiempo** de **espera** para que le **contesten** su llamada	3,62

Total Encuestados que han utilizado el canal : 52/111

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **33,3**

Total Encuestados : 111/111

TOTAL CANAL PRESENCIAL	4,48
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,59
La **comodidad** de las oficinas	4,51
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,49
Los **horarios de atención** al público	4,46
Claridad de la información suministrada	4,35

Total Encuestados que han utilizado el canal : 37/111

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **83,8**

Total Encuestados : 111/111

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	4,30
La **confiabilidad** de la información	4,42
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,34
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	4,29
La **actualización** de la información	4,28
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,25

Total Encuestados que han utilizado el canal : 93/111

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **45,9**

Total Encuestados : 111/111

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	4,34
El **diseño** de las Redes Sociales	4,39
La **confiabilidad** de la información	4,39
La **actualización** de la información	4,33
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,31
El **tiempo de permanencia** de la **información** publicada en las Redes Sociales	4,30

Total Encuestados que han utilizado el canal : 51/111

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **67,6**

Total Encuestados : 111/111

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	3,92
La **claridad** de la respuesta	3,95
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,89

Total Encuestados que han utilizado el canal : 75/111

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

	TOTAL	GRUPO DE INTERES		GRUPO OBJETIVO		
		GOBIERNO	SECTOR TIC	SECTOR TIC	TIC PLANEACIÓN	GOBIERNO EN LÍNEA
TOTAL CANALES DE ATENCIÓN	**4,22**	**4,34**	**4,11**	**4,13**	**3,87**	**4,34**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,05**	**4,33**	**3,81**	**3,82**	**3,73**	**4,33**
Amabilidad y actitud de respeto del personal	4,52	4,79	4,29	4,28	4,33	4,79
Conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	4,25	4,63	3,93	4,00	3,33	4,63
Claridad de la información suministrada	4,23	4,38	4,11	4,16	3,67	4,38
Tiempo de espera para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,65	3,83	3,50	3,36	4,67	3,83
Tiempo de espera para que le **contesten** su llamada	3,62	4,04	3,25	3,32	2,67	4,04
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,48**	**4,53**	**4,44**	**4,48**	**4,10**	**4,53**
Amabilidad y **actitud** de respeto del personal	4,59	4,82	4,40	4,39	4,50	4,82
Comodidad de las oficinas	4,51	4,47	4,55	4,56	4,50	4,47
Conocimiento y **dominio** del tema que tiene el personal	4,49	4,53	4,45	4,56	3,50	4,53
Horarios de atención al público	4,46	4,47	4,45	4,44	4,50	4,47
Claridad de la información suministrada	4,35	4,35	4,35	4,44	3,50	4,35
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,92**	**4,08**	**3,80**	**3,84**	**3,33**	**4,08**
Claridad de la respuesta	3,95	4,03	3,88	3,90	3,67	4,03
Tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,89	4,13	3,72	3,78	3,00	4,13
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,30**	**4,33**	**4,27**	**4,30**	**3,70**	**4,33**
Confiabilidad de la información	4,42	4,47	4,37	4,39	4,00	4,47
Diseño de la página web del MINTIC	4,34	4,26	4,44	4,51	3,00	4,26
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	4,29	4,41	4,15	4,19	3,50	4,41
La **actualización** de la información	4,28	4,35	4,21	4,24	3,50	4,35
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,25	4,28	4,21	4,20	4,50	4,28
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,34**	**4,41**	**4,22**	**4,19**	**4,50**	**4,41**
El **diseño** de las Redes Sociales	4,39	4,39	4,39	4,38	4,50	4,39
La **confiabilidad** de la información	4,39	4,42	4,33	4,25	5,00	4,42
La **actualización** de la información	4,33	4,45	4,11	4,06	4,50	4,45
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,31	4,39	4,17	4,19	4,00	4,39
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,30	4,41	4,11	4,06	4,50	4,41
Total encuestados	***111/111***	***53/111***	***58/111***	***54/111***	***4/111***	***53/111***

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS	
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	**9,0%**
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	**9,0%**
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	**5,4%**
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	**4,5%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	**3,6%**
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	3,6%
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	2,7%
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	2,7%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	1,8%
Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	0,9%
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	0,9%
Cumplir con las promesas de servicio/ cumplir con lo pactado	0,9%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	0,9%

El 48,6% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 111/111



La **Correspondencia de las políticas públicas** respecto a las necesidades y/o problemáticas del sector

Las políticas *"no se plasman en la realidad"*

Las cosas no ocurren según lo esperado

"El Gobierno se sobra a hablar bonito por escrito, pero la parte real no se aplica lo hermoso que dice en el papel", "Una [cosa] es la pretensión del Gobierno y otra es la situación real".

La valoración de los atributos corresponde a la calificación promedio obtenida

La principal debilidad es la poca divulgación y el desconocimiento.

En el discurso sobre la satisfacción de los servicios del MINTIC, los encuestados de políticas públicas resaltan que **las estrategias de atención han tenido recientemente un cambio positivo**, aunque no precisan el momento en que ocurrió dicho cambio. A modo de ejemplo, cuando se les indaga por PQRSD, espontáneamente expresan: *"ahora están más atentos a lo que uno les presenta o solicita".*

Cabe destacar que –como se observa en el análisis cuantitativo– **la mayoría de los encuestados** de políticas públicas expresan **estar satisfechos con los servicios del MINTIC**.

Sin embargo, al pedirles que **sustenten su valoración positiva**, dan pocos argumentos al respecto; en contraste, **quienes están insatisfechos elevan amplios comentarios y sugerencias** que describen su inconformismo. Es decir, el discurso de quienes tienen reparos es más amplio que el de quienes consideran que todo está bien.

- Quienes expresan **estar satisfechos** con los servicios prestados por MINTIC, fundamentalmente resaltan dos **aspectos**: **Apoyo constante e información útil:**

- **Apoyo constante.** A pesar de que mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna) es una de las sugerencias notorias, hay algunos que manifiestan sentir un apoyo en los canales de comunicación/atención al cliente.

  Los mejores comentarios se los dedican a las **redes sociales y a la página web**, dado que son percibidos como herramientas efectivas, rápidas para estar informados y/u obtener respuestas por parte del Ministerio.

  "Es fácil el acceso [a la página web], no ha habido ningún problema […] es muy clara y tiene muy buena accesibilidad".

Desde la perspectiva de algunos participantes, el apoyo también es notorio en la **atención presencial**.

- Resaltan la **rapidez y la amabilidad del personal,** como también el conocimiento y dominio en los temas o asuntos relacionados con la entidad.

- Algunos entrevistados indican que si bien técnicamente los servidores del Ministerio son idóneos, se **les cuestiona que no siempre saben orientar o guiar** a las personas, es decir, no los dirigen hacia las dependencias que pueden atender o dar respuesta a las consultas, inquietudes, sugerencias o reclamos.

Para unos participantes del estudio, la efectividad de los canales de comunicación o de atención al cliente, bien sea presenciales o virtuales, es lo que **mantiene la cercanía entre usuarios y MINTIC** al momento de hacer una consulta, solicitud, sugerencia o de elevar una queja o reclamo. Rescatan el fácil acceso a estos canales.

- **Información útil.** Otros valoran de manera positiva la información brindada por el Ministerio, dado que **les permite solucionar problemas de manera rápida**.

En la medida en que las herramientas o canales de comunicaciones/atención que MINTIC pone a disposición del público en general, les ayudan a solucionar problemas, **ellos sienten el apoyo de la institución** en sus labores cotidianas.

➢ Quienes se muestran inconformes básicamente aluden a los siguientes inconvenientes: **Poca divulgación**, **lentitud en la respuesta, mala calidad y poca profundización de la información suministrada y la incomodidad de las oficinas.**

- **Poca divulgación**. Los entrevistados cuestionan la manera en que se comunican las políticas públicas, así como el énfasis que se hace en cómo estas impactan o resuelven las necesidades y problemas del sector TIC.

Si bien la mayoría de los participantes del estudio se muestran conformes con la política, a la que califican de *"espectacular"* o de *"muy buena"*, quienes no están de acuerdo argumentan que **el principal problema es la poca divulgación y el desconocimiento**, lo que hace que los ciudadanos no participen.

"Una de las grandes falencias es la divulgación. Si se trabaja con esto habrá mayor participación del ciudadano […]. [Se necesita] más divulgación y apropiación por parte del MINTIC, y acompañamiento […] Hay falta de asesoramiento falta de capacitaciones".

- **Lentitud en la respuesta.** Para algunos usuarios resulta **frustrante la cantidad de tiempo que pasa para que MINTIC responda a sus dudas o sugerencias**.

Durante ese lapso, los usuarios olvidan que tenían un problema o lo resuelven por su cuenta, en la medida de lo posible. Por esta razón comienzan a percibir a la **entidad ajena a sus labores y que no tiene en consideración sus particularidades y necesidades**.

"Presentamos una queja en abril y nos respondieron en julio, con una información muy breve. Hemos presentado este año 3 solicitudes y [MINTIC] ha dado mucha vuelta, de hecho esperábamos una prórroga desde 2008, se archivó el proceso y todavía estamos esperando. La verdad es muy tardío, no se cumplen los términos".

- **Mala calidad y poca profundización de la información suministrada.** Algunos entrevistados sienten que la información entregada por el Ministerio ante una consulta, solicitud, queja o reclamo, es errada o superficial, lo que les resulta molesto. En este sentido verbalizan que **MINTIC simplemente brinda información**, pero no tiene un interés real en conocer a fondo su problema o disposición a ayudarles a resolverlo o acompañarlos en la solución.

"Mediante el correo [electrónico] se responde, pero no oportuna ni acertadamente a lo que se requiere en la emisora, hablan de una política pública pero no se empoderan del caso. Si yo pregunto algo no se me da una buena respuesta".

- En lo que respecta a la atención en **las oficinas del MINTIC**, argumentan que **las instalaciones son pequeñas tanto para el usuario como para los funcionarios**, por lo que el espacio es *"incómodo"*. *"Deberían implementar otras oficinas, más organizadas"*, sugieren.

De acuerdo con los ciudadanos, la implementación de políticas públicas genera muchas dudas, sugerencias e inquietudes en ellos, principalmente porque argumentan que **hay una desconexión entre dichas políticas y la realidad.**

El procedimiento **para presentar** las dudas o sugerencias al MINTIC relacionadas con la política pública es descrito como **fácil y rápido**, sin inconvenientes para ellos.

Sin embargo, entre la **recepción de la sugerencia o duda y la emisión de la respuesta** por parte de la entidad, se presentan dos problemas principales: la lentitud para dar la respuesta y la poca o imprecisa información asociada a la misma.

La falta de divulgación, la lentitud y la poca o errada información es el principal foco de insatisfacción de los entrevistados de las políticas públicas del MINTIC. Quienes asumen una posición más crítica al respecto, cuestionan principalmente las respuestas dadas a través del correo electrónico.

- Así, desde la perspectiva de los entrevistados, el **MINTIC debería focalizar la atención** en: **Mejorar la divulgación**, **mejorar la efectividad de los canales de comunicación/atención**, **y facilitar la implementación de la política pública.**

- **Mejorar la divulgación.** Los entrevistados consideran que para la mejora de la divulgación de las políticas públicas es necesario **acercar** más a MINTIC a los ciudadanos.

  Es por ello que **reclaman *"réplicas más constantes"* de la información**, enfocadas en resaltar la contribución de la política pública en la solución de las necesidades de la comunidad, ello con la finalidad de crear escenarios para que la gente se interese por conocer las políticas públicas del MINTIC.

"Más divulgación sobre la información normativa, rendición de cuentas, medios y canales de comunicación, y servicios ofrecidos al público a través de diferentes canales. [Es necesario] mayor publicidad y más difusión".

- **Mejorar** la efectividad de los canales de comunicación/atención. En este sentido, los participantes en el estudio demandan **disminuir** el tiempo de respuesta frente a una duda o sugerencia.

- **Facilitar la implementación.** Los usuarios indican que **la etapa de implementación de políticas públicas tiene inconvenientes** en esta fase, pues **la gente no muestra interés**.

  Insisten en que las políticas *"no se plasman en la realidad"*, a modo de ejemplo, relatan que hay quejas en el uso de los kioscos de Vive Digital, y la sensación de desconexión entre las políticas y coyuntura reales es evidente para ellos.

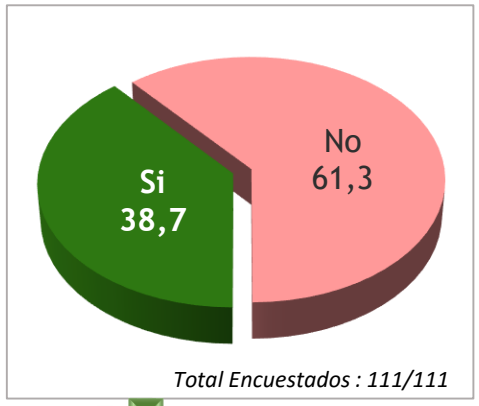
  Al respecto, los entrevistados son explícitos en señalar que **las cosas no ocurren según lo esperado**. Algunos comentarios son: *"El Gobierno se sobra a hablar bonito por escrito, pero la parte real no se aplica lo hermoso que dice en el papel"*, *"Una [cosa] es la pretensión del Gobierno y otra es la situación real".*

  Esta percepción de desconexión hace que los usuarios, en este caso trabajadores de emisoras comunitarias, **se sientan menospreciados** en comparación a las emisoras comerciales, con las que el Gobierno –afirman– tiene mayor interés y prioridad.

  Es importante señalar que los participantes en el estudio reconocen el compromiso del MINTIC y –aunque es necesario mejorar en los aspectos mencionados anteriormente– en general afirman que "el Ministerio **va por buen camino", admiten que perciben una notable evolución**: *"en el actualidad hay más interés* y *"apoyo"*.

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



Total Encuestados : 111/111

		Si	No
GRUPO INTERES	Gobierno	35,8	64,2
	Sector TIC	41,4	58,6
GRUPO OBJETIVO	Sector TIC	42,6	57,4
	TIC planeación	25,0	75,0
	Gobierno en Línea	35,8	64,2

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 43/111

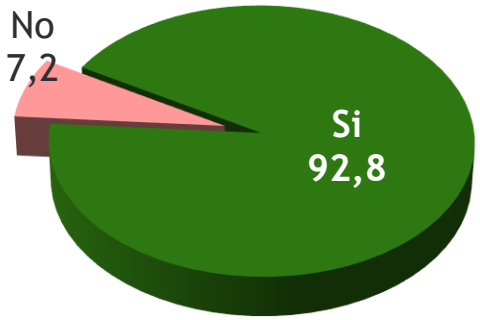
De manera inmediata o en el mismo día	7,0
De 1 a 5 días	23,3
De 6 a 10 días	4,7
De 11 a 15 días	14,0
Más de 15 días	44,2
No recuerda	7,0

		Promedio días
GRUPO INTERES	Gobierno	10,4
	Sector TIC	14,5
GRUPO OBJETIVO	Sector TIC	14,3
	TIC planeación	20,0
	Gobierno en Línea	10,4

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 111/111

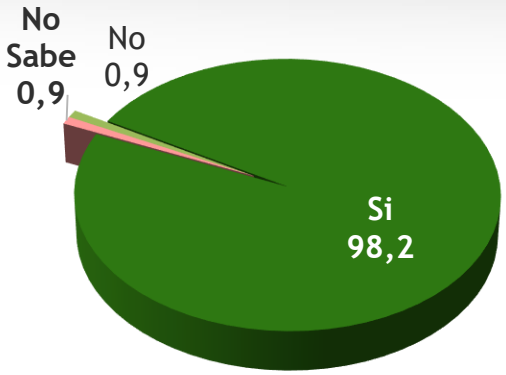


		Si	No
GRUPO INTERES	Gobierno	98,1	1,9
	Sector TIC	87,9	12,1
GRUPO OBJETIVO	Sector TIC	87,0	13,0
	TIC planeación	100,0	-
	Gobierno en Línea	98,1	1,9

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

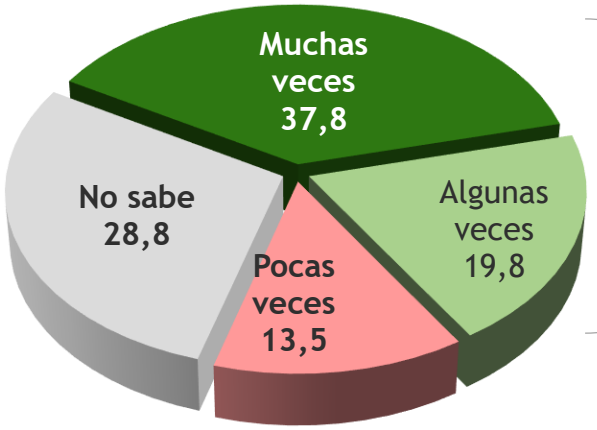
Total Encuestados : 111/111



		SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES	Gobierno	100,0	-	-
	Sector TIC	96,6	1,7	1,7
GRUPO OBJETIVO	Sector TIC	96,3	1,9	1,9
	TIC planeación	100,0	-	-
	Gobierno en Línea	100,0	-	-

Conocimiento rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___?



Total Encuestados : 111/111

Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?

SI	NO	No sabe
69,6%	22,8%	7,6%

	SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES			
Gobierno	77,3	22,7	-
Sector TIC	60,0	22,9	17,1
GRUPO OBJETIVO			
Sector TIC	61,3	19,4	19,4
TIC planeación	50,0	50,0	-
Gobierno en Línea	77,3	22,7	-

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 79/111

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 55/111

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

[+]

67,3	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***TIC planeación***
43,6	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Sector TIC***
41,8	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Sector TIC***
40,0	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Gobierno y Gobierno en Línea***
38,2	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Gobierno y Gobierno en Línea***
12,7	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	***Gobierno y Gobierno en Línea***
7,3	Otro	***Gobierno y Gobierno en Línea***

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



SERVICIOS DE PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

Satisfacción General del Servicio

Estrategia Gobierno en Línea

Fortalecimiento a la Industria TI - FITI

Acceso a las TIC- Entidades

Acceso a la TIC -Ciudadanos

Uso y apropiación - Entidades

Uso y apropiación - Ciudadanos

SERVICIOS DE PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC



SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

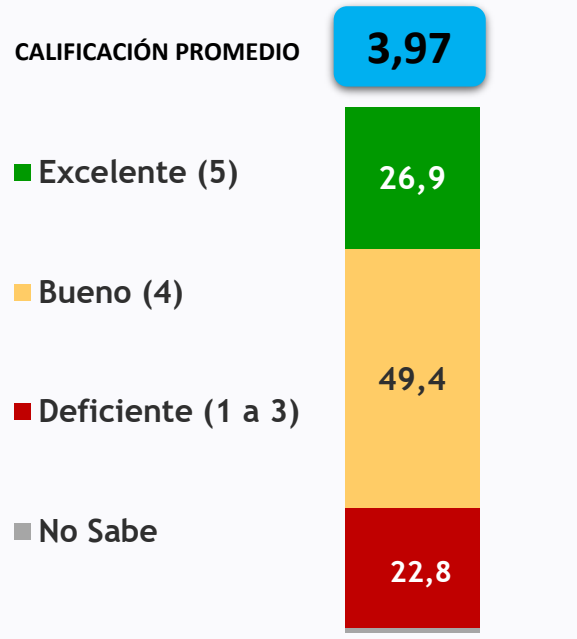
Satisfacción General con el MINTIC

Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por MINTIC?

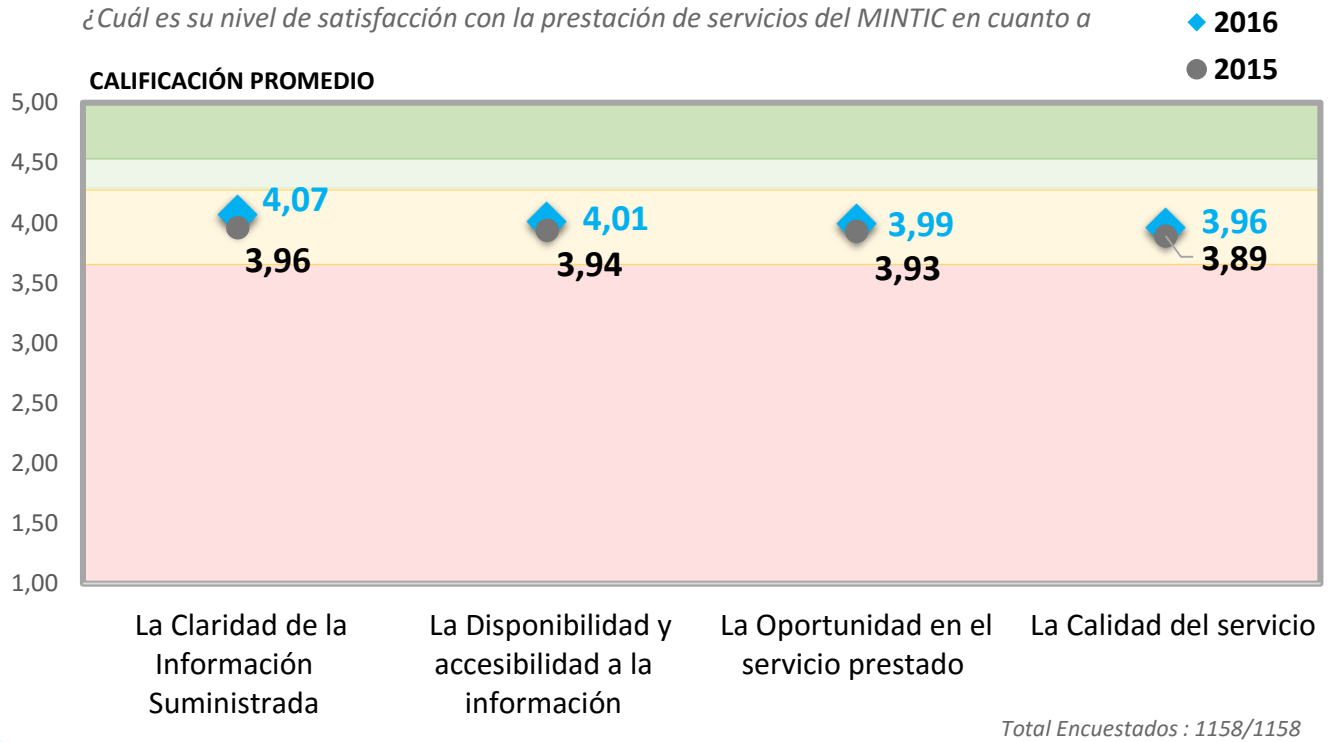
5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho



Total Encuestados : 1158/1158

TOTAL MINISTERIO DE LAS TELECOMUNICACIONES

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la prestación de servicios del MINTIC en cuanto a



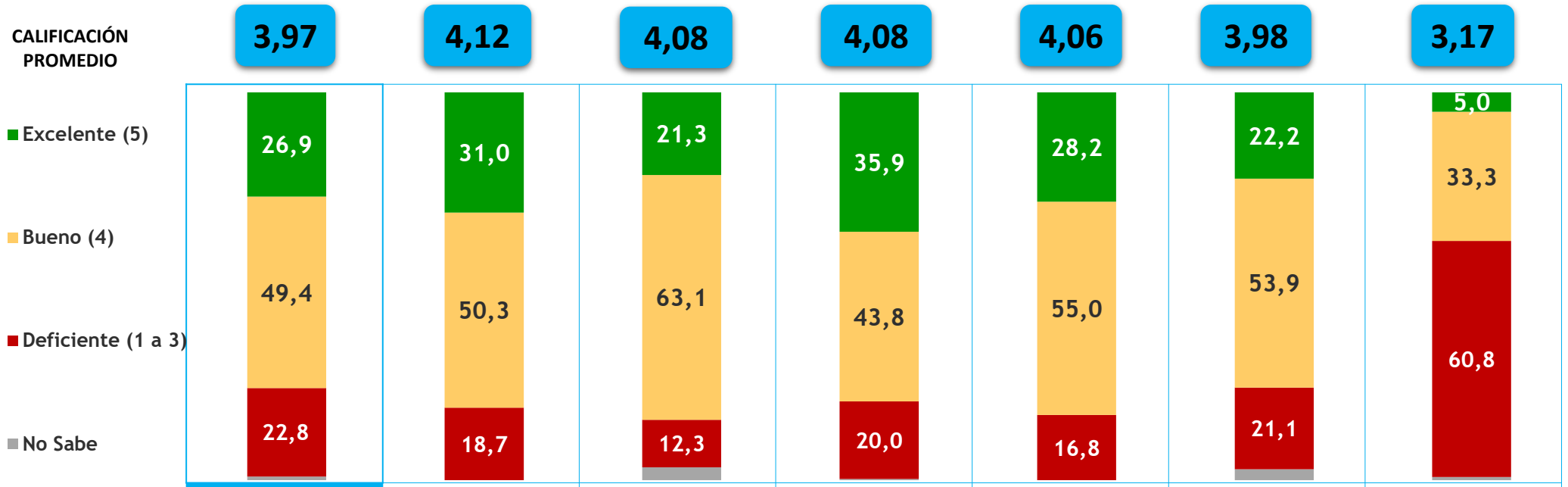
Total Encuestados : 1158/1158

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC

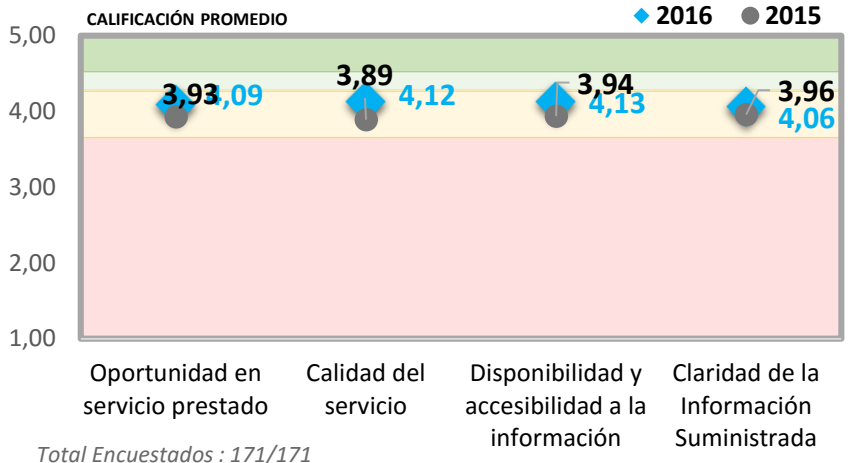
En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el MINTIC?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho



La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

USO Y APROPIACIÓN -ENTIDADES -



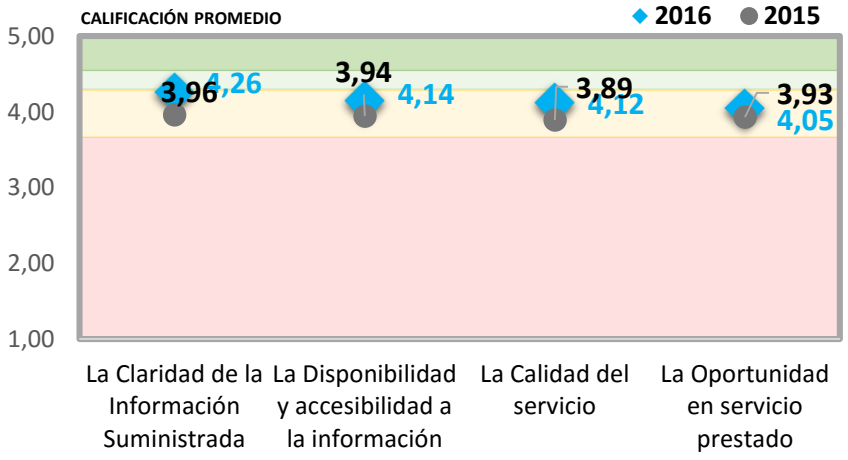
Total Encuestados : 171/171

ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA



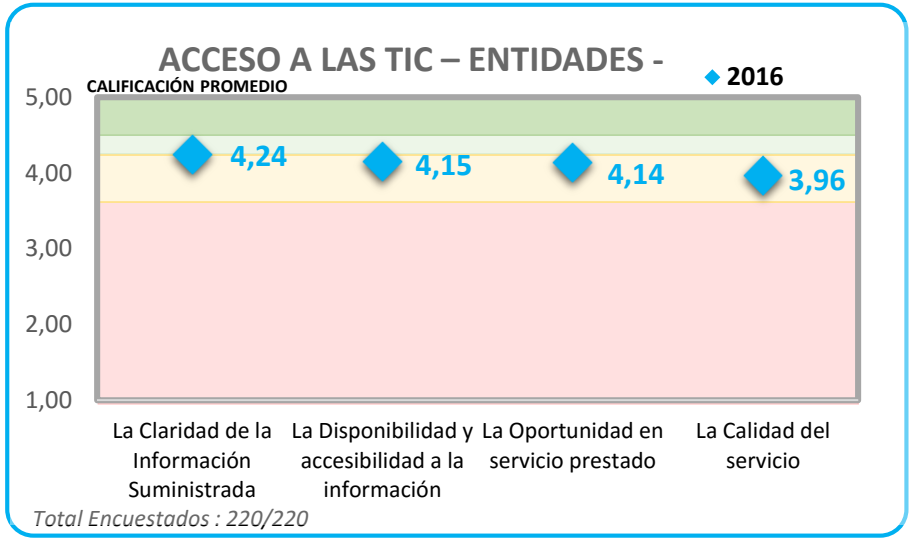
Total Encuestados : 122/122

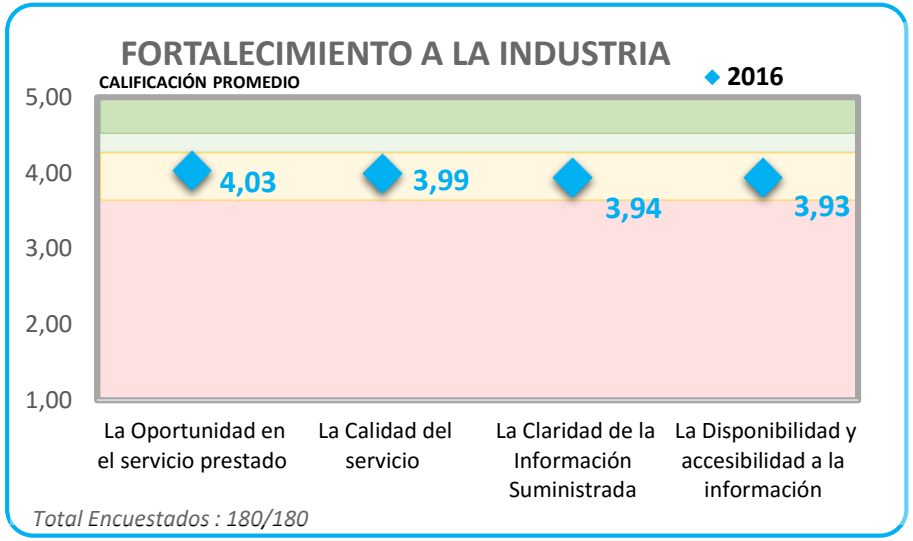
USO Y APROBACIÓN - CIUDADANOS -

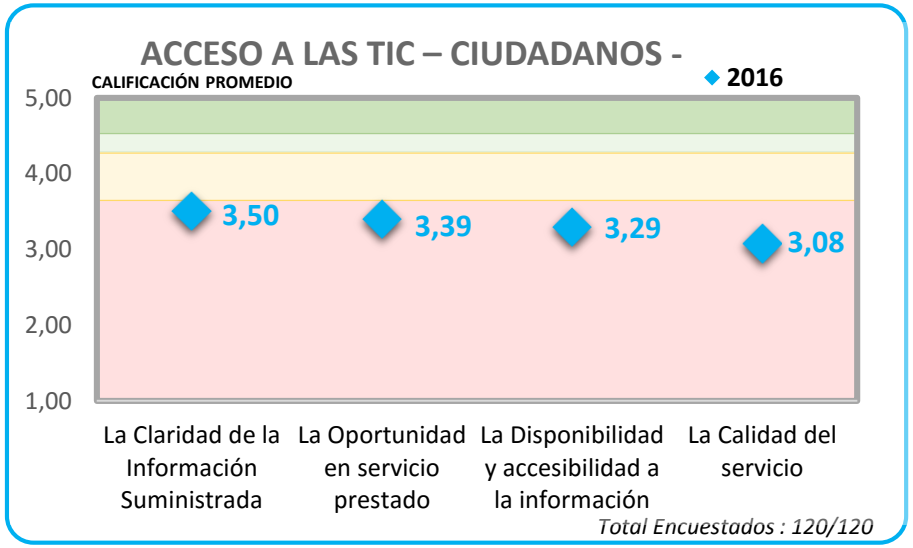


Total Encuestados : 345/345

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe







No se tiene ningún dato disponible de la medición 2015

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **39,6**

Total Encuestados : 1158/1158

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,06**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,39
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,16
La **claridad** de la información suministrada	4,03
El **tiempo** de **espera** para que le **contesten** su llamada	3,90
El **tiempo** de **espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,80

Total Encuestados que han utilizado el canal :459/1158

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **24,4**

Total Encuestados : 1158/1158

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,27**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,45
La **comodidad** de las oficinas	4,31
Los **horarios** de atención al público	4,25
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,19
Claridad de la información suministrada	4,16

Total Encuestados que han utilizado el canal: 283/1158

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **74,5**

Total Encuestados : 1158/1158

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,15**
La **confiabilidad** de la información	4,26
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,17
El **tiempo** de **permanencia** de la información publicada en la página	4,12
La **actualización** de la información	4,11
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,10

Total Encuestados que han utilizado el canal: 863/1158

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **43,8**

Total Encuestados : 1158/1158

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,23**
El **diseño** de las Redes Sociales	4,29
La **confiabilidad** de la información	4,27
La **actualización** de la información	4,23
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,22
El **tiempo** de **permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,16

Total Encuestados que han utilizado el canal : 507/1158

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **46,7**

Total Encuestados : 1158/1158

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,95**
La **claridad** de la respuesta	3,99
El **tiempo** en **responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,92

Total Encuestados que han utilizado el canal : 541/1158

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	**15,5%**
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	**10,1%**
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	**8,5%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	**8,5%**
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	**7,2%**
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	6,9%
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	3,6%
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	3,0%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	2,9%
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	2,7%
Cumplir con las promesas de servicio/ cumplir con lo pactado	2,0%
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	1,9%
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	1,3%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	0,9%

El 31,5% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados :1158 /1158

PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

Oportunidades de mejora-Atributos con baja calificación

Uso y apropiación - Entidades-

- 3,6 — La **Permanecía** o **continuidad** del acompañamiento brindado
- 3,6 — El **Seguimiento** y **control** a los proyectos
- 3,7 — La **Duración de la actividades** de acompañamiento realizado
- 3,7 — El **Seguimiento a la ejecución** a las actividades programadas

Estrategia Gobierno en línea

- 3,6 — **La Medición y evaluación de la estrategia de Gobierno en Línea**
- 3,7 — **El Apoyo al desarrollo de soluciones tecnológicas**

Acceso a las TIC -Entidades-

- 3,6 — La **Calidad de la velocidad** de conexión del internet
- 3,6 — El **Soporte y/o apoyo técnico** por parte del operador encargado de la infraestructura
- 3,7 — La **Cobertura** de las necesidades de la entidad

Fortalecimiento a la Industria TI - FITI

- 3,6 — La **Gestión de inversión** extranjera
- 3,6 — El **Fortalecimiento a la industria** del Software, Hardware y servicios asociados
- 3,7 — La **Divulgación adecuada** de la Convocatoria

La valoración de los atributos corresponde a la calificación promedio obtenida

Acceso a la TIC –Ciudadanos-

- **3,1** La **Calidad** del servicio
- **3,3** La **Disponibilidad** y accesibilidad a la información
- **3,4** La **Oportunidad** en servicio prestado
- **3,5** La **Claridad** de la Información Suministrada

- **3,2** El **Adecuado mantenimiento** de los equipos y redes implementadas
- **3,2** Los **Tiempos en la implementación** de estructura que permite conocer las nuevas tecnologías de la información
- **3,2** La **Accesibilidad a los lugares dispuestos** por MINTIC

- **3,3** La **Calidad de la infraestructura** implementada
- **3,3** La **Cobertura geográfica**
- **3,4** El Adecuado **funcionamiento** de las **instalaciones** dispuestas por el MINTIC

La valoración de los atributos corresponde a la calificación promedio obtenida

Este es el servicio más amplio de los analizados y, por ende, el que más sugerencias tiene en variedad y cantidad. Se puede decir que es el eje de lo que los usuarios esperan del MINTIC, y sirve también como representante de los demás servicios, pues contempla casi todas las sugerencias que los otros expresan.

Sin embargo, cabe resaltar que una parte de los usuarios no tiene sugerencias, pues considera que el servicio es bueno:

"Estoy satisfecho con lo que tiene [MINTIC] […] la experiencia fue muy grata […] no tengo una sugerencia, lo que tengo un mensaje de agradecimiento y este servicio nos ha servido bastante […] me parece muy excelente la experiencia y la oportunidad estar allí".

Las siguientes son las principales oportunidades de mejora:

- **Mejorar la calidad de los servicios y la infraestructura. Una de las principales oportunidades de mejora, según los entrevistados, es la velocidad del internet**. Es una sugerencia repetitiva en este servicio (incluso en los demás), que, según ellos, afecta cada uno de sus trabajos. Sin embargo, entienden que muchas veces la baja velocidad se debe a factores climáticos como las lluvias.

  Además, **un internet lento o intermitente influye negativamente en la educación de los menores**, quienes lo necesitan para estudiar y realizar labores académicas. Esta problemática también afecta a los estudiantes en condición de discapacidad.

"La conectividad en las instituciones está muy mala, la persona [el funcionario] trabaja con niños sordos y todo es muy visual. Para ellos [el espacio] está dotado de todos los equipos: computador tablets, pero la conectividad en las instituciones no sirve".

  En esa misma línea, es necesario mejorar la calidad tanto de los programas educativos, como de la infraestructura necesaria para el funcionamiento de los mismos. Además, **el mejoramiento de la infraestructura les ayudaría con sus labores cotidianas**.

- **Mayor acompañamiento por parte del MINTIC.** Principalmente los encuestados en Uso y apropiación-Entidades y Ciudadanos, se sienten solos y necesitan más respaldo por parte del Ministerio. No se está haciendo un acompañamiento detallado y los involucrados en los programas se están sintiendo abandonados en el proceso de mejoramiento y poco respaldados en las toma de decisiones.

- **Realizar mantenimiento a los equipos del MINTIC.** Gran parte de los ciudadanos esperan del Ministerio que **los equipos funcionen correctamente**, es decir, que estén en adecuadas condiciones para su uso.

  Esta medida tiene que ver principalmente con **los kioscos Vive Digital, los cuales a veces tienen equipos en mal estado y el técnico encargado aún no los repara**. Además, reclaman por la actualización de los equipos y la presencia de otras herramientas como **escáneres y fotocopiadoras**, las cuales son frecuentemente exigidas por los usuarios.

  Para este tipo de situaciones en concreto, **algunos usuarios proponen**:

  "Contratar el servicio técnico para todos los equipos […] ampliar el número de equipos, y con los servicios como telefonía tener capacitaciones permanentes […] agilizar la visitas de los técnicos para el mantenimiento de los equipos […] dotación de los computadores: no hay cómo trabajar, hay mucha demanda de usuarios".

- **Realizar más actividades educativas, como capacitaciones.** Esta otra sugerencia tiene implícito el reconocimiento del buen trabajo del MINTIC, **pues se trata de usuarios pidiendo que el Ministerio realice con más intensidad algo que ya hace muy bien**, en este caso las capacitaciones u otro tipo de estrategias educativas.

  Para los usuarios, **es importante que haya una mayor oferta de los servicios del MINTIC durante todo el año** *"y no solo el fin de año"*, es decir *"invertir más en proyectos o en convocatorias cada seis meses y no cada año"*, precisa uno de los encuestados.

En esa misma línea, **esperan que las capacitaciones sean más completas**. En otras palabras, que no sean solo académicas sino prácticas, *"por el lado de la inversión"*, sugiere un usuario.

Esperan que haya **capacitaciones en temas como**: a) pedagogía digital, b) administración de páginas web, c) herramientas de Gobierno en Línea y d) TIC a padres de familia. Incluso algunos usuarios esperan *"que vuelvan a repetir los programas anteriormente ofrecidos"*.

Por lo anterior, **los usuarios esperan una continuidad en los programas**, que las actividades educativas no finalicen con los años, sino que se actualicen. Esperan:

"Que los programas sean más a menudo, que tengan más frecuencia y que sean más amplios. Que lleguen a las escuelas permanentemente".

- **Ampliar la cobertura.** Esta sugerencia implica un **reclamo sobretodo de las zonas rurales**, las cuales, a juicio de los encuestados, requieren más atención y, por ende, esperan que MINTIC llegue a esos sectores de la geografía nacional.

En concreto, ampliar la cobertura se traduce en:

- **Trabajo con los municipios.** *"Más visitas a municipios"* y una **mayor cobertura tanto de infraestructura como de programas educativos o capacitaciones**.
- **Más kioscos Vive Digital. Abrir más de estos puntos en zonas apartadas** y garantizarles el suministro constante de internet, ya que "*el internet en lugares apartados del territorio nacional es muy malo, debería de mejorar la calidad del internet"*, precisa un usuario.
- **Incluir personas en condición de discapacidad.** La ampliación de cobertura no solo implica la extensión de los servicios a toda Colombia, sino también a todos sus ciudadanos. En ese sentido, es necesario **reforzar los programas y la infraestructura para personas en condición de discapacidad**. *"Ellos también necesitan espacios de trabajo"*, señala un usuario.

- **Divulgar los servicios ofrecidos por el Ministerio.** Es otra sugerencia notoria, según los ciudadanos, **los servicios deben ser divulgados porque son buenos** y es primordial que lleguen a todas las comunidades.

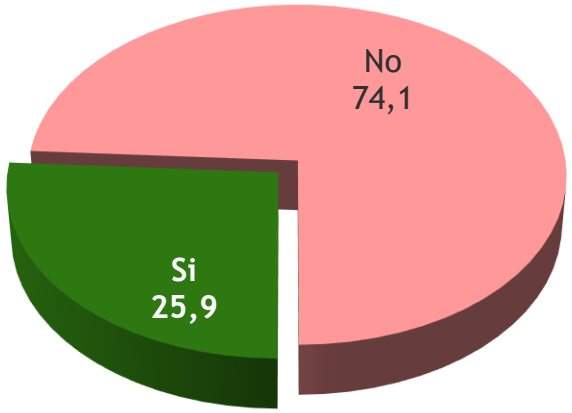
  Además, los usuarios quisieran **que MINTIC esté más atento a informar cuestiones como fechas de entrega, apertura de convocatorias, etc.**, para ellos estar al tanto y acceder a todas las ofertas del Ministerio.

  De esta manera, también se rompería una percepción frecuente de los usuarios: **la idea de que MINTIC es un ente centralizado con preferencia en lo que ocurre en la capital del país**. Así, una mayor divulgación ayudaría a:

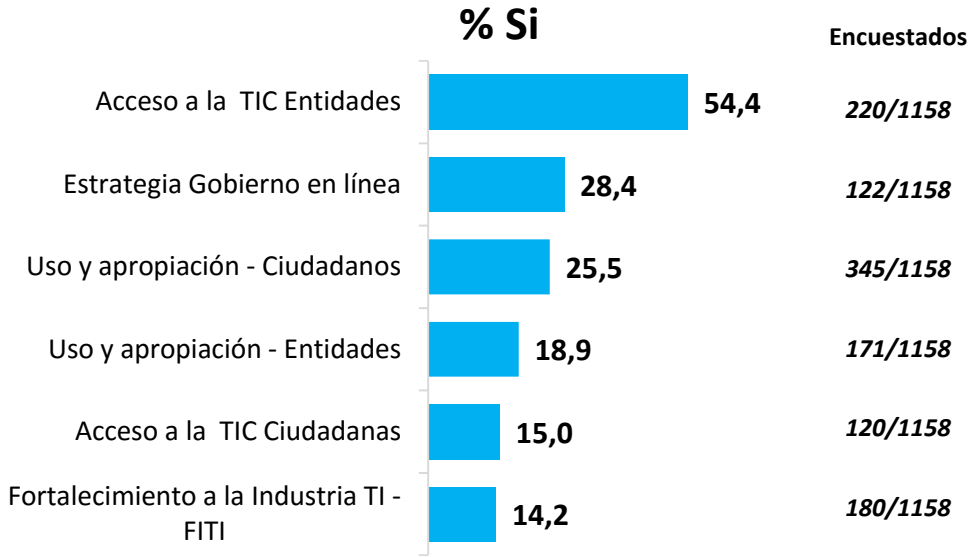
"[…] una mayor interacción con las entidades territoriales, que MINTIC no sea como una república independiente: ellos trabajan en Bogotá y uno aquí […] que haya más interacción para que los programas tengan alto impacto como ellos quieren […] los programas son buenos, la falla está es en la interacción, en cómo MINTIC se vincula con las personas del común, con las personas en las entidades territoriales, esa es la parte del vínculo que está rota".

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



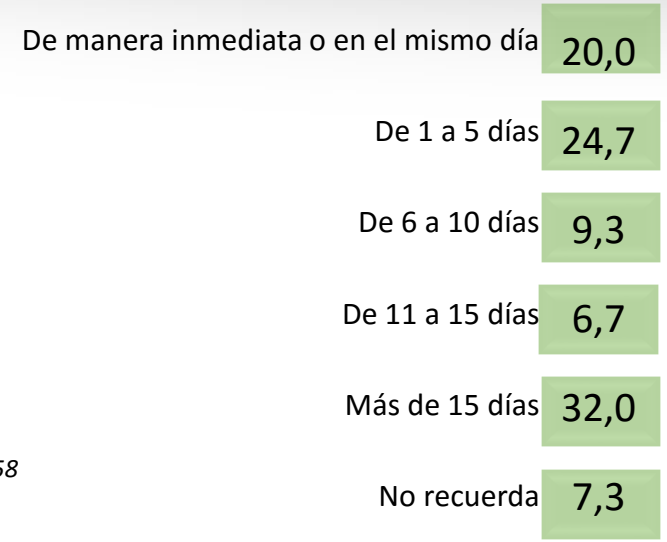
Total Encuestados : 1158/1158



Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 300/1158

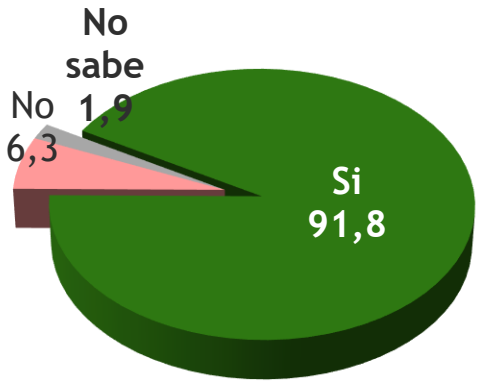


Tiempo promedio de respuesta PQRSD (Moda)

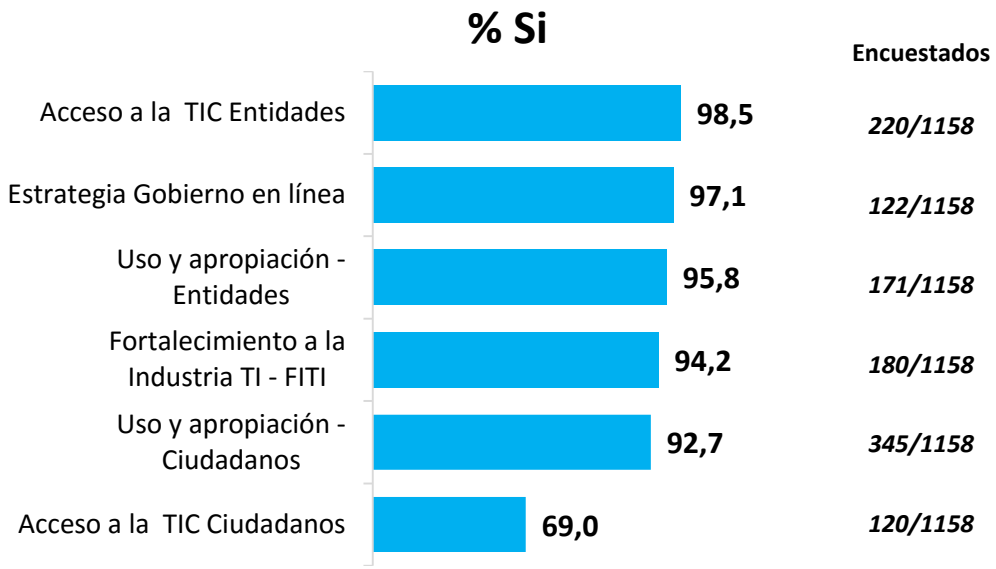
Acceso a la TIC Entidades	Más de 15 días (29,2%)
Estrategia Gobierno en Línea	De 1 a 5 días (41,4%)
Uso y apropiación - Ciudadanos	Más de 15 días (42,9%)
Uso y apropiación - Entidades	Más de 15 días (55,6%)
Acceso a la TIC Ciudadanos	Más de 15 días (46,7%)
Fortalecimiento a la Industria TI - FITI	De 1 a 5 días (27,3%)

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

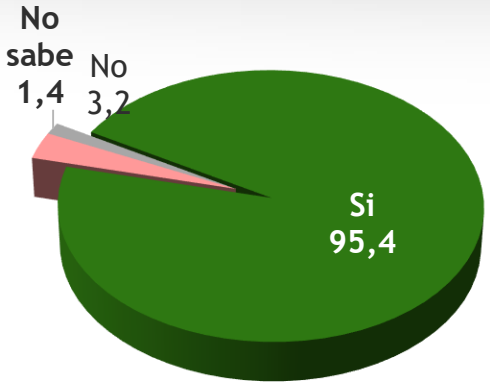


Total Encuestados : 1158/1158

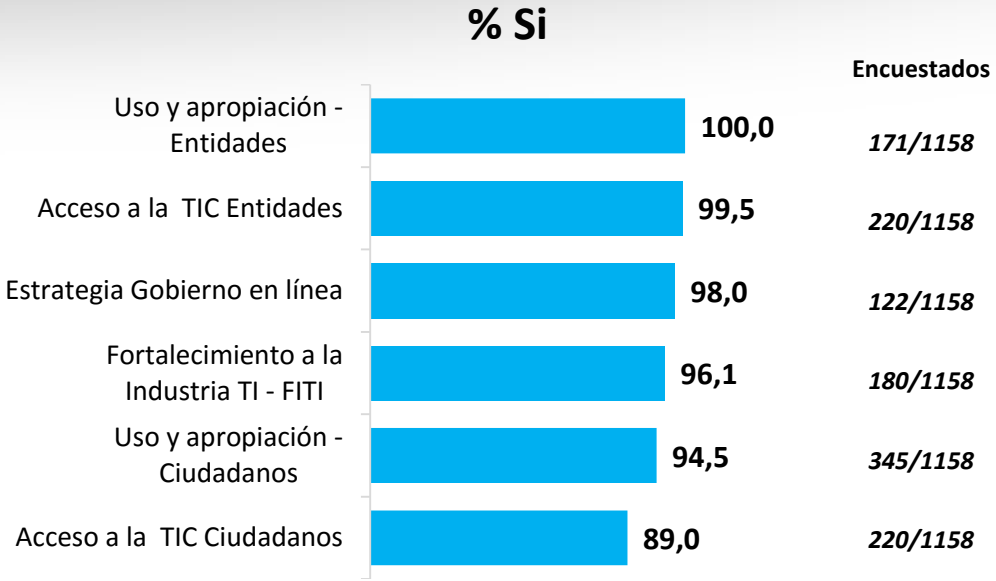


Intención de uso de los servicios

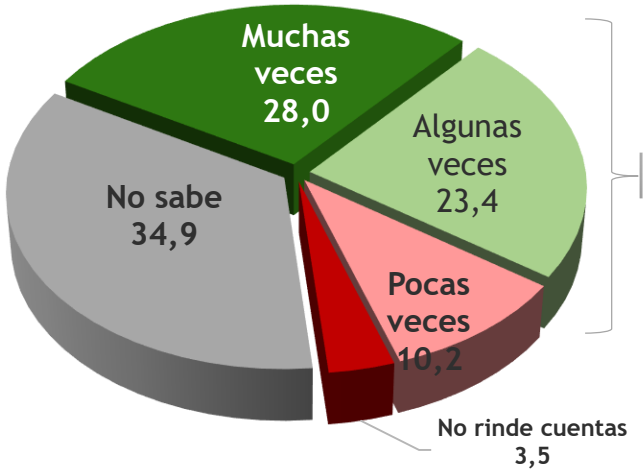
¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?



Total Encuestados : 1158/1158

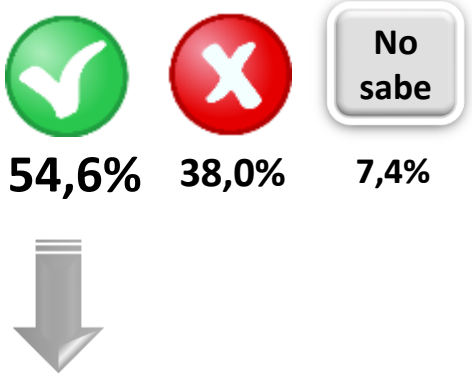


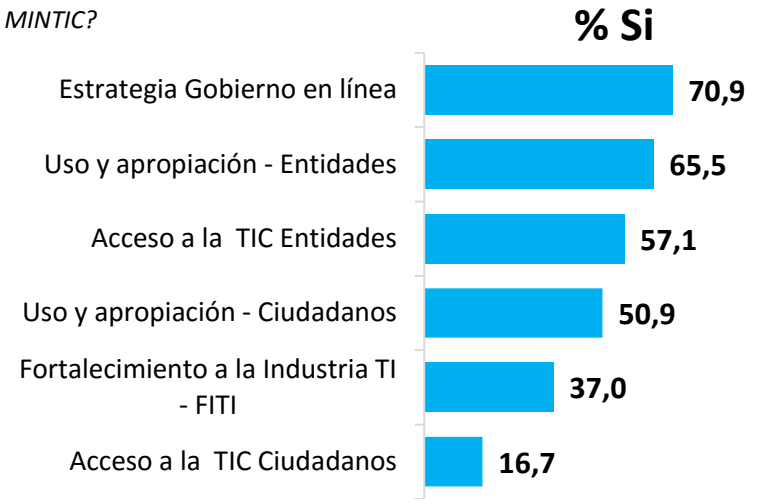
¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___?



Total Encuestados : 1158/1158

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?





Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 1062/1830

[+]

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 389/1158

67,6	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Uso y apropiación - Entidades***
38,3	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Fortalecimiento a la Industria TI - FITI***
35,0	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Estrategia Gobierno en Línea***
33,2	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Uso y apropiación - Ciudadanos***
20,3	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Acceso a las TIC – Entidades***
8,7	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	***Acceso a la TIC Ciudadanos***
7,2	Otro	***Uso y apropiación - Entidades***

SERVICIOS DE PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

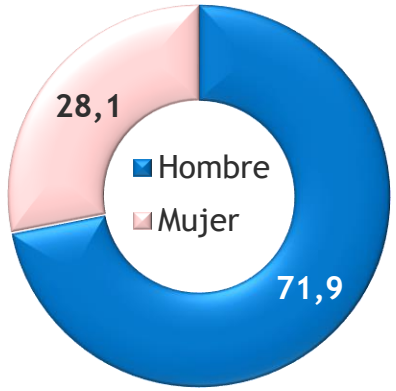


USO Y APROPIACIÓN -ENTIDADES-

Satisfacción General con el MINTIC

Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

Género



Total Encuestados : 171/171

GRUPO DE INTERÉS

Gobierno

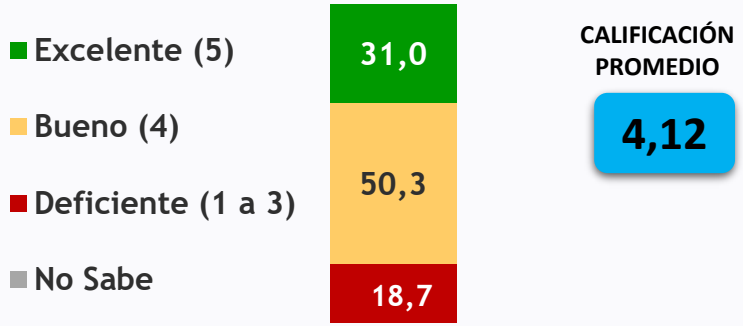
GRUPO OBJETIVO



Total Encuestados : 171/171

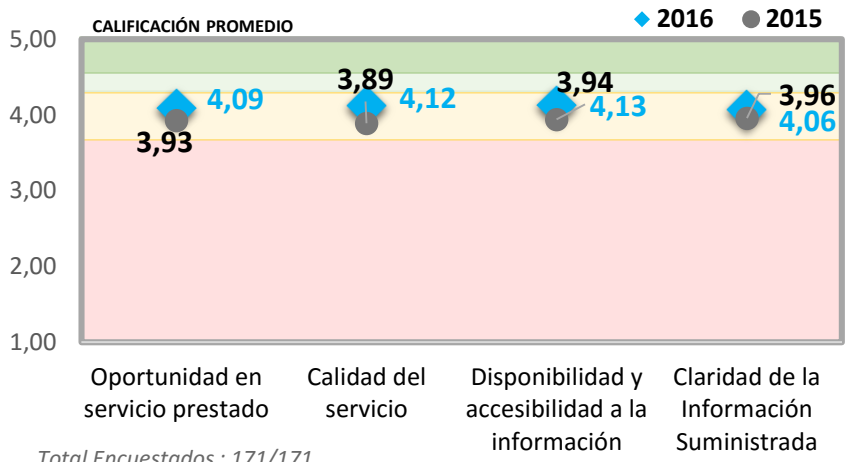
¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



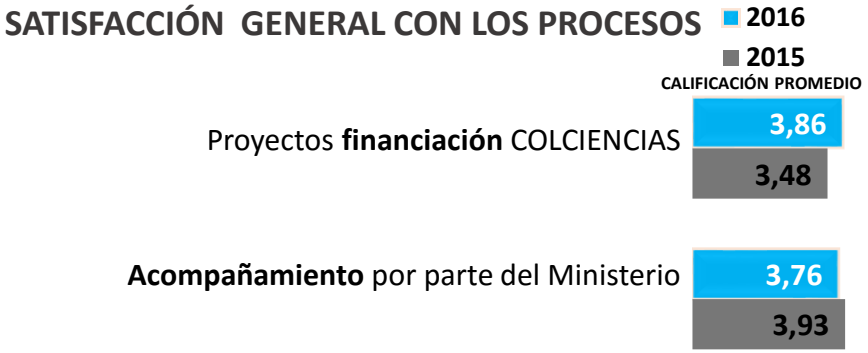
Total Encuestados : 171/171

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO

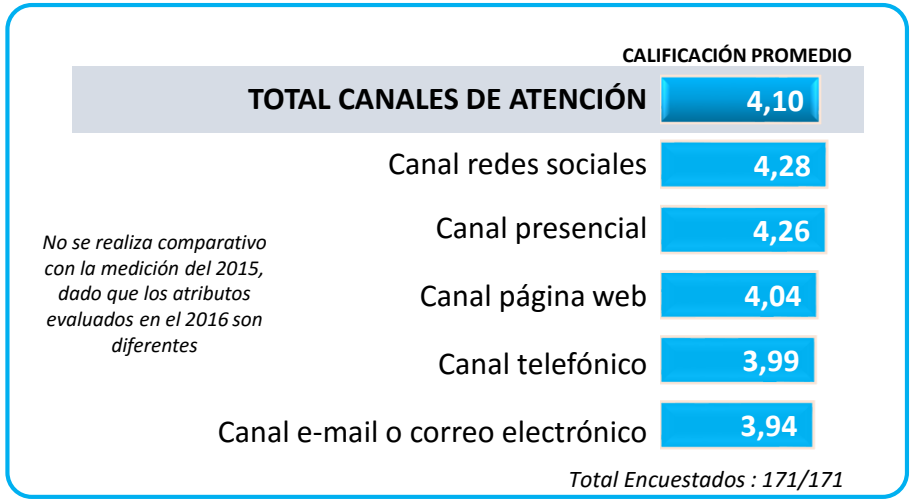


Total Encuestados : 171/171

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS



Total Encuestados : 171/171



No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

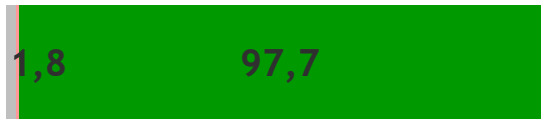
Total Encuestados : 171/171

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

No Sabe No Si

Inclusión herramienta TIC

¿Considera que la inclusión de la herramienta TIC en el territorio aumentan la competitividad y productividad de la población?



Total Encuestados: 171/171

Tecnología/ disminución pobreza

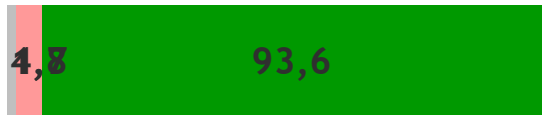
¿Considera que el uso de las nuevas tecnologías de la información ha permitido disminuir los índices de pobreza?



Total Encuestados: 171/171

Tecnología/Solución necesidades

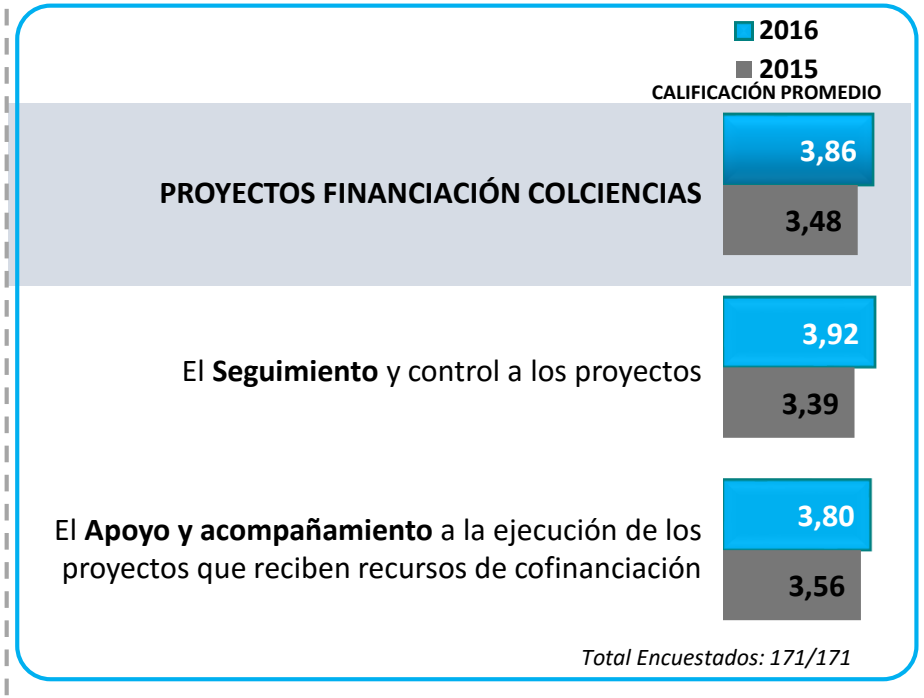
¿Considera usted que el uso de las nuevas tecnologías de la información ayudan a solucionar las necesidades del territorio?



Total Encuestados: 171/171



Total Encuestados: 171/171



Total Encuestados: 171/171

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

USO Y APROPIACIÓN -ENTIDADES-

Evaluación General del servicio

	TOTAL	GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO					
		GOBIERNO	DIRECCIÓN PROMOCIÓN	CAPACITACIÓN EN GESTIÓN TI Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	LÍDERES DE TECNOLOGÍA DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS	ENTIDADES RAMA EJECUTIVA	GOBIERNO	COFINANCIACIÓN COLCIENCIAS
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**4,12**	4,12	4,20	4,46	3,77	4,03	3,93	4,15
TOTAL SATISFACCIÓN SERVICIOS	**4,10**	**4,10**	**4,12**	**4,33**	**3,98**	**4,02**	**3,97**	**4,17**
La Disponibilidad y accesibilidad a la información	4,13	4,13	4,00	4,28	4,38	4,00	4,03	4,38
La Calidad del servicio	4,12	4,12	4,27	4,41	3,85	4,08	3,93	4,00
La Oportunidad en servicio prestado	4,09	4,09	4,13	4,41	3,54	4,05	3,93	4,15
La Claridad de la Información Suministrada	4,06	4,06	4,07	4,23	4,15	3,97	3,97	4,15
ACOMPAÑAMIENTO POR PARTE DEL MINISTERIO	**3,76**	**3,76**	**3,98**	**4,02**	**3,53**	**3,58**	**3,68**	**3,95**
El Conocimiento del personal asignado	4,02	4,02	4,20	4,17	3,69	3,97	4,00	4,00
La Claridad de los objetivos, actividades a desarrollar y productos a obtener como parte de las tareas a realizar	3,92	3,92	4,00	4,32	3,54	3,75	3,83	4,08
La Claridad general de las acciones de apropiación y acompañamiento	3,86	3,86	4,00	4,21	3,54	3,68	3,83	3,92
El Seguimiento a la ejecución a las actividades programadas	3,69	3,69	3,93	3,86	3,54	3,52	3,66	3,92
La Duración de la actividades de acompañamiento realizado	3,66	3,66	3,93	4,05	3,62	3,44	3,43	3,85
El Seguimiento y control a los proyectos	3,57	3,57	3,73	3,77	3,33	3,37	3,61	4,00
La Permanecía o continuidad del acompañamiento brindado	3,57	3,57	4,07	3,79	3,46	3,33	3,45	3,85
PROYECTOS FINANCIACIÓN COLCIENCIAS	**3,86**	**3,86**						**3,86**
El Seguimiento y control a los proyectos	3,92	3,92						3,92
El Apoyo y acompañamiento a la ejecución de los proyectos que reciben recursos de cofinanciación	3,80	3,80						3,80
Encuestados	***171/171***	***171/171***	***15/171***	***39/171***	***13/171***	***62/171***	***29/171***	***13/171***

USO Y APROPIACIÓN -ENTIDADES-

Canales de Comunicación

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **54,4**

Total Encuestados : 171/171

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,99**
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	3,83
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,73
La **claridad** de la información suministrada	3,96
El **conocimiento** y **dominio** del tema que tiene el personal	4,11
La **amabilidad** y **actitud** de respeto del personal	4,31

Total Encuestados que han utilizado el canal :93/171

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **63,2**

Total Encuestados : 171/171

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,26**
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,19
Claridad de la información suministrada	4,14
La **amabilidad** y **actitud** de respeto del personal	4,44
La **comodidad** de las oficinas	4,28
Los **horarios** de atención al público	4,26

Total Encuestados que han utilizado el canal:108/171

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **93,6**

Total Encuestados : 171/171

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,05**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,01
La **actualización** de la información	3,95
La **confiabilidad** de la información	4,19
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	4,01
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,04

Total Encuestados que han utilizado el canal:160/171

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **33,9**

Total Encuestados : 171/171

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,28**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,24
La **actualización** de la información	4,26
La **confiabilidad** de la información	4,29
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,26
El **diseño** de las Redes Sociales	4,34

Total Encuestados que han utilizado el canal:58/171

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **60,8**

Total Encuestados : 171/171

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,94**
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,88
La **claridad** de la respuesta	3,99

Total Encuestados que han utilizado el canal:104/171

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

USO Y APROPIACIÓN -ENTIDADES-

Canales de Comunicación

	TOTAL	GRUPO DE INTERES		GRUPO OBJETIVO				
		GOBIERNO	DIRECCIÓN PROMOCIÓN	CAPACITACIÓN EN GESTIÓN TI Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	LÍDERES DE TECNOLOGÍA DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS	ENTIDADES RAMA EJECUTIVA	GOBIERNO	COFINANCIACIÓN COLCIENCIAS
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**4,12**	**4,12**	**4,20**	**4,46**	**3,77**	**4,03**	**3,93**	**4,15**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,99**	**3,99**	**4,32**	**4,24**	**4,11**	**3,82**	**3,75**	**4,23**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,31	4,31	4,50	4,69	4,56	4,10	4,27	4,38
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,11	4,11	4,50	4,42	4,22	3,83	4,27	4,25
La **claridad** de la información suministrada	3,96	3,96	4,40	4,31	4,11	3,79	3,55	4,13
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	3,83	3,83	4,20	3,92	3,89	3,74	3,36	4,25
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,73	3,73	4,00	3,85	3,78	3,64	3,30	4,13
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,26**	**4,26**	**4,77**	**4,47**	**4,36**	**4,17**	**4,12**	**4,40**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,44	4,44	4,86	4,58	4,46	4,37	4,33	4,50
La **comodidad** de las oficinas	4,28	4,28	4,57	4,33	4,54	4,22	4,07	4,50
Los **horarios** de atención al público	4,26	4,26	4,71	4,50	4,17	4,22	4,07	4,50
El **conocimiento** y **dominio** del tema que tiene el personal	4,19	4,19	4,86	4,50	4,38	4,03	4,13	4,00
Claridad de la información suministrada	4,14	4,14	4,86	4,42	4,23	4,00	4,00	4,50
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,94**	**3,94**	**4,06**	**3,97**	**4,05**	**3,74**	**3,97**	**4,50**
La **claridad** de la respuesta	3,99	3,99	4,11	4,00	4,30	3,74	4,06	4,56
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,88	3,88	4,00	3,93	3,80	3,74	3,88	4,44
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,04**	**4,04**	**4,41**	**4,22**	**3,93**	**3,81**	**4,02**	**4,44**
La **confiabilidad** de la información	4,19	4,19	4,57	4,34	4,33	3,95	4,16	4,45
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,04	4,04	4,43	4,19	3,67	3,85	4,04	4,45
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	4,01	4,01	4,23	4,10	3,92	3,89	3,88	4,45
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,01	4,01	4,50	4,30	3,75	3,72	3,96	4,36
La **actualización** de la información	3,95	3,95	4,31	4,19	4,00	3,62	4,04	4,45
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,28**	**4,28**	**4,55**	**4,36**	**4,40**	**3,99**	**4,18**	**4,58**
El **diseño** de las Redes Sociales	4,34	4,34	4,75	4,38	5,00	3,94	4,20	4,78
La **confiabilidad** de la información	4,29	4,29	4,50	4,31	5,00	4,06	4,20	4,56
La **actualización** de la información	4,26	4,26	4,50	4,25	4,00	4,00	4,20	4,67
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,26	4,26	4,50	4,38	5,00	3,94	4,20	4,44
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,24	4,24	4,50	4,46	3,00	4,00	4,10	4,44
Encuestados	***171/171***	***171/171***	***15/171***	***39/171***	***13/171***	***62/171***	***29/171***	***13/171***

USO Y APROPIACIÓN -ENTIDADES-

Sugerencias desde la perspectiva de los encuestados

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS	
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	**15,8%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	**9,9%**
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	**8,8%**
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	**4,7%**
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	**4,7%**
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	3,5%
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	2,9%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	2,3%
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	1,8%
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	1,2%
Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	1,2%
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	1,2%
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	0,6%

El 41,5% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 171/171

Aunque están satisfechos con los contenidos, los entrevistados esperan más acompañamiento

- Los miembros de las entidades relacionadas con uso y apropiación, en general, **están satisfechos con los servicios prestados** por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. L**es agrada la calidad del servicio prestado por la entidad.** A modo de ejemplo, señalan: *"Hemos tenido un servicio muy acorde a las necesidades de cada uno de ellos",* además añaden que "*el ambiente laboral es lo que más me gusta*".

"El curso como tal [fue satisfactorio], la temática fue abordada de manera adecuada, hubo mucha parte práctica por lo cual fue satisfactorio y el conocimiento fue fácil de adquirir".

Además, los participantes **resaltan la oportunidad en el servicio** y consideran que *"es claro"*:

"Las aclaraciones que nos han dado han sido muy claras, el tema técnico, hemos entendido muy bien cada uno de los componentes del tema Vive Digital y las inquietudes han sido resueltas con respecto a tema técnico, que es lo que se maneja directamente acá. Todos los requerimientos y las llamadas han sido acordes a lo que hemos necesitado".

- Por su parte, aunque algunos usuarios consideran que el acompañamiento que ha brindado MINTIC ha sido *"bueno"* y *"adecuado"*. Quienes tienen reparos, lo hacen principalmente porque **esperan más acompañamiento y seguimiento personalizado por parte del MINTIC**. *"Falta más interacción con el usuario, con nosotros los beneficiarios",* señala uno.

Otros afirman que **en años anteriores el acompañamiento era más cercano**, por lo que esperan que continúe así. *"Uno necesita ese contacto personal que teníamos antes y ahorita no"*, precisa un usuario.

Incluso algunos no saben que existía. A modo de ejemplo, alguien expresa: *"No ha habido mucha claridad de cuales son los acompañamientos en algunas áreas como antes lo hacíamos".*

Otro elemento relacionado con el acompañamiento y las capacitaciones es ampliar esta oferta a otros territorios, es decir, **ampliar la cobertura a más municipios y públicos en todo Colombia**. *"[Se] debe chequear muy bien a los municipios que están apartados, que tienen más dificultad, [para que] estén conectados permanentemente"*, precisa un usuario.

También, tienen la expectativa de que aspectos como **la logística continúen mejorando**, al igual que los contenidos y la ejecución de los talleres.

"Realmente ellos agendaron todas las actividades de todo el año, enviaron cronogramas y temas para que uno se fuera preparando para preguntas, e ir a los talleres con temas específicos […] MINTIC cada mes hace una reunión donde pide los avances y cada trimestre pide avance de los productos […] Están siempre mensualmente pidiendo los adelantos".

En la misma línea de los talleres, desean que los futuros sean más extensos, con otros temas, como *"arquitectura empresarial" y que el* **Ministerio les dé más tiempo** para implementarlos, pues ***"son cortos"***.

- Casi todos los usuarios consideran que **la inclusión de la herramienta TIC en el territorio aumenta la competitividad y productividad de la población**. Tienen varias razones al respecto:

- **Acceso a la información.** Comprenden que **las TIC son una gran herramienta para el desarrollo personal y social**. *"la tecnología ayuda a mejorar el acceso a la información, la información genera conocimiento y el conocimiento genera innovación"*. Según ellos, l**as personas más informadas adquieren más conocimientos**.

  Sin embargo, no ven muy claro cómo esto puede ayudar a reducir la pobreza en términos económicos. "*La verdad no sabría como medirlo"*, indica un usuario.

- **Construcción de ciudadanía.** El acceso a la información que ofrecen las TIC genera personas *"apropiadas que pueden competir y emprender"*, **ser más productivas, automatizar procesos** *"utilizando mucho la tecnología en todos los aspectos labores"*, explica un encuestado.

También destacan que **los objetivos planteados desde el inicio se cumplieron a cabalidad**. *"El Ministerio tiene muy buenas intenciones y lo importante es que quiere llegar a las comunidades"*, dice un usuario en relación a los objetivos trazados por la institución.

Además, aunque para algunos participantes del estudio *"hay buena asesoría"*, quisieran **más asesores** y que las actividades de la institución fueran **más extensas**, pues por su duración las perciben como *"incompletas"*.

- En lo que respecta al **uso del PQRSD**, solo 5 usuarios entrevistados han presentado alguna y describen que a pesar de que veces puede tardar un poco, **los funcionarios responden a las solicitudes, son atentos y el servicio es personalizado**.

"Las veces que hemos solicitado ayuda de inmediato nos solucionan el tema, me comunican con el operador del proyecto y pudimos tomar las acciones pertinentes. Contestan y solucionan el inconveniente".

Página web: el canal más usado

- **Teléfono.** Poco menos de la mistad de los usuarios encuestados opinó sobre este canal. **Subrayan que el contacto es *"permanente y óptimo"*, la atención rápida y los funcionarios capacitados**. "Son muy claros en la información", precisan. *"Las llamadas han tenido buena atención y es personalizada"*, explica otro usuario.

- **Presencial.** Aproximadamente la mitad de los usuarios opinó sobre este canal. **Resaltan la atención *"pertinente"* de los funcionarios**, aunque algunos indicaron que no todos poseen los mismos conocimientos. Sugieren **mejorar el ingreso al edificio**, pues es solo hay dos recepcionistas y eso es una *"locura"*. *"El ingreso es muy difícil, se demora uno mucho"*, precisa un usuario. En general, este canal está *"muy bien"*.

- **Página web.** Es el canal más usado y a pesar de que mejorar la Web es una sugerencia notoria, para algunos, el diseño de la página y su accesibilidad son aspectos positivos. *"Veo clara la información, veo claro todo lo que uno tiene, expectativas, la veo bien"*, resume un usuario. Además, otros **suelen encontrar la información que necesitan de manera rápida.**

"Muy eficiente, muy sencillo pero se encuentra fácilmente la información […] fue fácil encontrar lo que necesitaba, fue entendible […] con lo que estaba buscando me fue bien, me gusta la organización […] muy amigable y fácil de encontrar y ubicar la información".

En contraste, quienes expresan inconformidad, afirman que **la información está desactualizada, lo que los confunde** y los pone a *"dar vueltas"*. Hay temas, como el de la plataforma GEL, que *"no son tan fáciles"*, por lo que esperan que mejore la *"usabilidad"*.

- **Redes sociales.** Menos de la mitad de los usuarios opinaron sobre este canal. Quienes lo hicieron, **destacan la facilidad para acceder a la información**, ya que *"le llega a uno al Face[book]"*. **La información es actualizada**, y el funcionamiento del canal es bueno. No tienen quejas al respecto.

"Las redes sociales del MINTIC nos han enseñado incluso a las regiones cómo debe ser el tema de la información, recoge todo el tema de tecnología, hay noticias muy interesantes que suben de estudios, investigaciones que a nosotros nos ayudan a tomar decisiones en la región, la calidad de las imágenes que se montan es muy buena, la facilidad para acceder a los enlaces es muy buena".

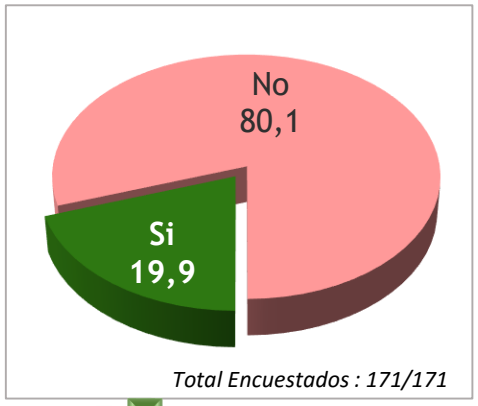
- **Correo electrónico.** Lo primero que destacan la mayoría de los usuarios es **la rapidez en la respuesta y la atención de los funcionarios**, ya que *"contestan muy bien"*. Quienes tienen reparos en el canal lo hacen por las mismas razones: por su experiencia personal, consideran que no responden, o responden muy lento, y no solucionan el inconveniente. Aún así, son más los satisfechos que aprecian la *"buena comunicación"*. Quienes están inconformes no plantearon sugerencias de mejora.

Usuarios si recomendarían los servicios

- Prácticamente todos los usuarios recomendarían los servicios del MINTIC. **Sugieren que se continúe con lo positivo**, es decir, con aspectos como la calidad, y que en lo posible sea mayor la oferta. *"Cuando estaba anterior ministro se tenia un poco más de agilidad en el trabajo relacionado 100% con las TIC"*, recuerda un usuario.

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



Total Encuestados : 171/171

		Si	No
GRUPO INTERES	Gobierno	19,9	80,1
GRUPO OBJETIVO	Dirección Promoción	26,7	73,3
	Capacitación en Gestión TI y Seguridad de la Información	12,8	87,2
	Líderes de tecnología de las entidades públicas	23,1	76,9
	Entidades Rama Ejecutiva	19,4	80,6
	Gobierno	20,7	79,3
	Cofinanciación Colciencias	30,8	69,2

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 34/171

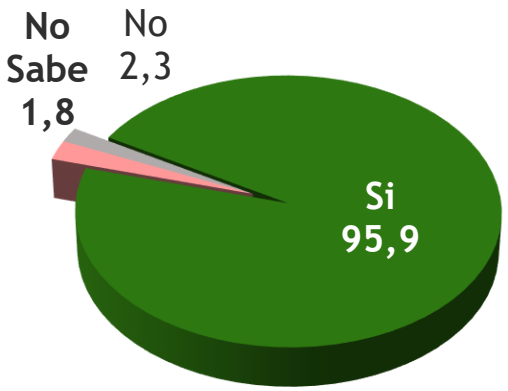
De manera inmediata o en el mismo día	17,6
De 1 a 5 días	14,7
De 6 a 10 días	5,9
De 11 a 15 días	2,9
Más de 15 días	38,2
No recuerda	20,6

		Promedio días
GRUPO INTERES	Gobierno	11,5
GRUPO OBJETIVO	Dirección Promoción	1,7
	Capacitación en Gestión TI y Seguridad de la Información	10,5
	Líderes de tecnología de las entidades públicas	16,0
	Entidades Rama Ejecutiva	18,3
	Gobierno	5,6
	Cofinanciación Colciencias	6,3

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 171/171



GRUPO INTERES

	SI	NO	No sabe
Gobierno	95,9	2,3	1,8

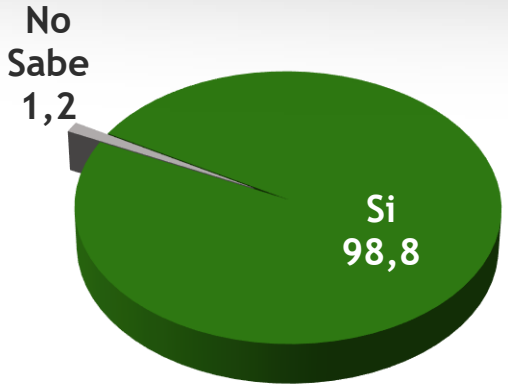
GRUPO OBJETIVO

Dirección Promoción	100,0	-	-
Capacitación en Gestión TI y Seguridad de la Información	97,4	2,6	-
Líderes de tecnología de las entidades públicas	100,0	-	-
Entidades Rama Ejecutiva	95,2	3,2	1,6
Gobierno	93,1	-	6,9
Cofinanciación Colciencias	92,3	7,7	-

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 171/171



GRUPO INTERES

	SI	No sabe
Gobierno	98,8	1,2

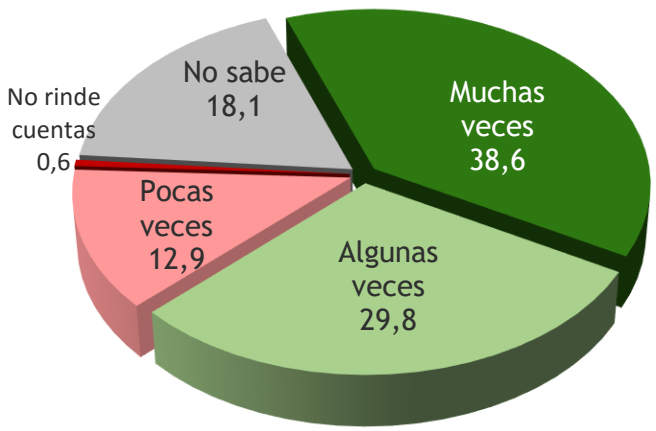
GRUPO OBJETIVO

Dirección Promoción	100,0	-
Capacitación en Gestión TI y Seguridad de la Información	100,0	-
Líderes de tecnología de las entidades públicas	100,0	-
Entidades Rama Ejecutiva	100,0	-
Gobierno	93,1	6,9
Cofinanciación Colciencias	100,0	-

USO Y APROPIACIÓN -ENTIDADES-

Rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___ (leer alternativas)?



Total Encuestados : 171/171

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?

SI	NO	No sabe
65,5%	31,7%	2,9%

GRUPO INTERES

GRUPO OBJETIVO

	SI	NO	No sabe
Gobierno	65,5	31,7	2,9
Dirección Promoción	78,6	14,3	7,1
Capacitación en Gestión TI y Seguridad de la Información	46,2	50,0	3,8
Líderes de tecnología de las entidades públicas	69,2	30,8	
Entidades Rama Ejecutiva	66,0	32,0	2,0
Gobierno	72,0	28,0	

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 139/171

[+]

Mecanismos de rendición de cuentas

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

73,6	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Gobierno***
36,3	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Entidades Rama Ejecutiva***
33,0	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Entidades Rama Ejecutiva***
24,2	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Gobierno***
11,0	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Entidades Rama Ejecutiva***
4,4	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	***Gobierno***
13,2	Otro	***Entidades Rama Ejecutiva***

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 91/171

SERVICIOS DE PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

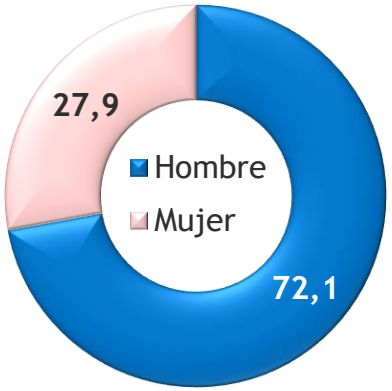


ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA

Satisfacción General con el MINTIC

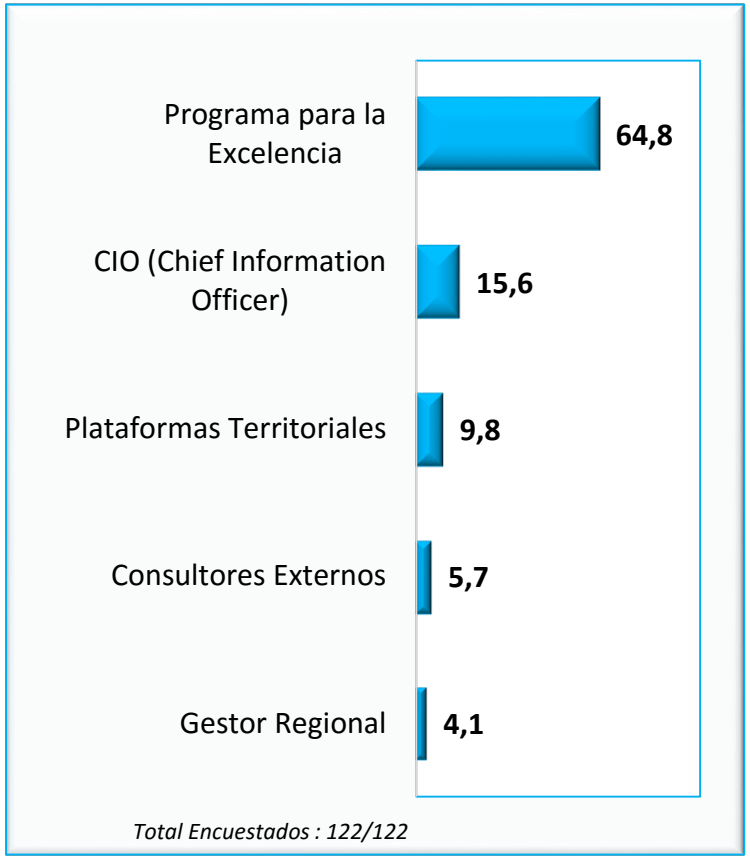
Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

Género



Total Encuestados : 122/122

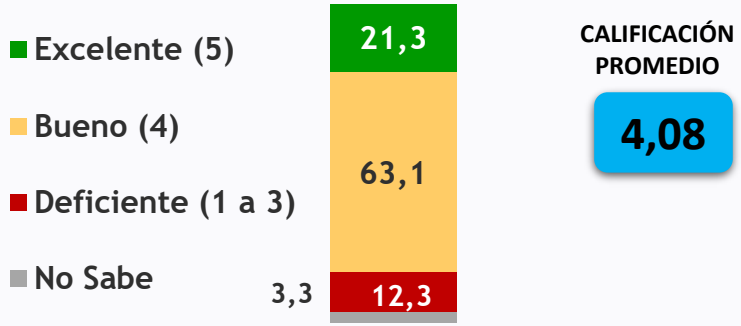
GRUPO OBJETIVO



Total Encuestados : 122/122

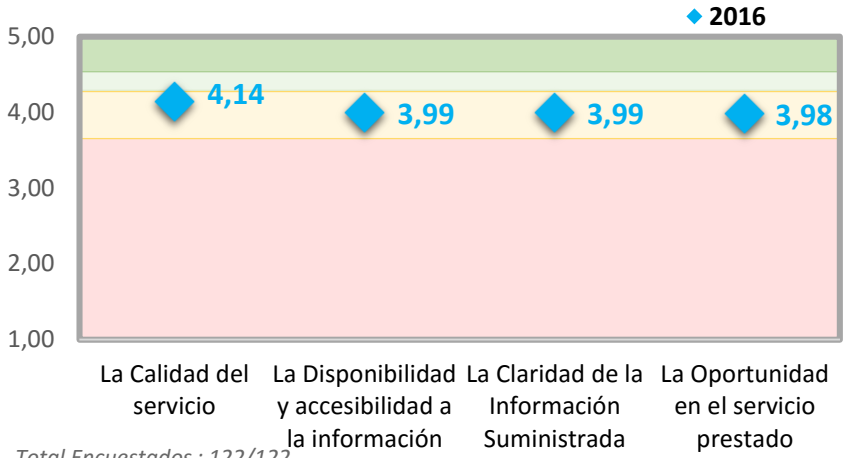
¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



Total Encuestados : 122/122

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO



Total Encuestados : 122/122

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS

	2016 CALIFICACIÓN PROMEDIO
Servicios prestados por la Dirección de Gobierno en Línea	4,06
Aspectos relacionados con la **Dirección** de Gobierno en Línea	3,84
Proceso de **divulgación y promoción** de los productos relacionados con el Gobierno en Línea	3,82
Aspectos relacionados con el **Gobierno en Línea**	3,76

No existen datos disponibles para realizar comparativo con el año 2015

Total Encuestados : 122/122

	CALIFICACIÓN PROMEDIO
TOTAL CANALES DE ATENCIÓN	4,15
Canal Presencial	4,35
Canal Redes Sociales	4,17
Canal Página web	4,11
Canal Telefónico	4,06
Canal E-mail o correo electrónico	4,03

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

Total Encuestados : 122/122

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

EVALUACIÓN DE ESTRATEGIA GEL

2016

CALIFICACIÓN PROMEDIO

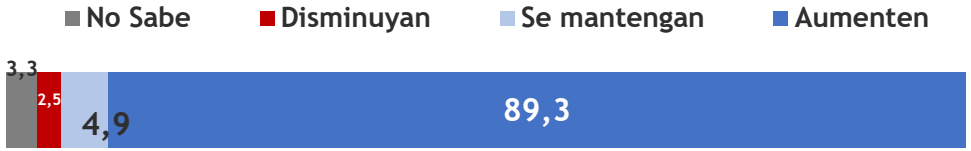
Los **servicios prestados** por la Dirección de **Gobierno en Línea** 4,1

No existen datos disponibles para realizar comparativo von el año 2015

Total Encuestados : 122/122

ACTIVIDADES Y ACCIONES

¿Pensando en las actividades adelantadas por su entidad de manera conjunta con la Dirección de Gobierno En línea durante el año 2016, usted espera que para las futuras oportunidades dichas actividades y acciones ?



Total Encuestados : 122/122

DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS GEL

CALIFICACIÓN PROMEDIO 2016

Proceso de **divulgación y promoción** de los productos y servicios de Dirección de Gobierno en Línea 3,8

No existen datos disponibles para realizar comparativo von el año 2015

Total Encuestados : 122/122

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL GOBIERNO EN LÍNEA

CALIFICACIÓN PROMEDIO

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL GOBIERNO EN LÍNEA	3,8
Los **Manuales y guías** de la estrategia de Gobierno en Línea	4,0
La **utilidad** de las soluciones tecnológicas	3,8
Las **Actividades de sensibilización** y apropiación de Gobierno en Línea	3,8
El **Apoyo** al desarrollo de **soluciones tecnológicas**	3,7
La **Medición** y **evaluación** de la estrategia de Gobierno en Línea	3,6

Total Encuestados : 122/122

No existen datos disponibles para realizar comparativo con el año 2015

DIRECCIÓN GOBIERNO EN LINEA

2016 2017

CALIFICACIÓN PROMEDIO

	2016	2017
DIRECCIÓN GOBIERNO EN LINEA	3,8	3,7
La **Calidad** de la información recibida	4,0	3,8
Los **proyectos desarrollados** responden a las necesidades de las entidades	3,8	3,5
La **Oportunidad** en la atención requerida	3,8	3,8
La **Capacidad** para resolver o solucionar las inquietudes o necesidades de la entidad	3,8	3,6

Total Encuestados : 122/122

ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA

Evaluación General del servicio

		GRUPO DE INTERÉS	GRUPO OBJETIVO				
	TOTAL	GOBIERNO	CIO (CHIEF INFORMATION OFFICER)	CONSULTORES EXTERNOS	GESTOR REGIONAL	PROGRAMA PARA LA EXCELENCIA	PLATAFORMAS TERRITORIALES
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**4,08**	**4,08**	**4,00**	**3,71**	**4,60**	**4,12**	**4,00**
TOTAL SATISFACCIÓN SERVICIOS	**4,03**	**4,03**	**3,96**	**3,79**	**4,70**	**4,02**	**4,05**
La **Calidad** del servicio	4,14	4,14	4,06	3,71	4,80	4,18	4,00
La **Disponibilidad y accesibilidad** a la información	3,99	3,99	4,00	3,71	4,60	3,96	4,09
La **Claridad de la Información** Suministrada	3,99	3,99	3,83	3,86	5,00	3,94	4,27
La **Oportunidad** en el servicio prestado	3,98	3,98	3,94	3,86	4,40	4,00	3,82
Los **servicios prestados** por la Dirección de **Gobierno en Línea**	**4,06**	**4,06**	**4,05**	**3,71**	**4,40**	**4,01**	**4,42**
ASPECTOS GOBIERNO EN LÍNEA	**3,76**	**3,76**	**3,58**	**3,69**	**4,27**	**3,75**	**3,97**
Los **Manuales y guías** de la estrategia de Gobierno en Línea	3,99	3,99	3,84	4,00	4,75	3,96	4,17
La **utilidad de las soluciones** tecnológicas	3,79	3,79	3,63	3,86	4,20	3,76	4,00
Las **Actividades de sensibilización y apropiación** de Gobierno en Línea	3,75	3,75	3,74	3,71	4,40	3,65	4,17
El **Apoyo** al desarrollo de soluciones tecnológicas	3,68	3,68	3,39	3,71	3,80	3,71	3,83
La **Medición y evaluación** de la estrategia de Gobierno en Línea	3,60	3,60	3,32	3,14	4,20	3,68	3,67
Proceso de **divulgación y promoción** de los productos y servicios de Dirección de Gobierno en Línea	**3,82**	**3,82**	**3,79**	**4,14**	**4,40**	**3,68**	**4,33**
ASPECTOS DIRECCIÓN GOBIERNO EN LÍNEA	**3,84**	**3,84**	**3,75**	**3,82**	**4,40**	**3,79**	**4,10**
La **Calidad de la información** recibida	4,02	4,02	3,95	4,14	4,60	3,93	4,33
Los **proyectos desarrollados** responden a las necesidades de las entidades	3,81	3,81	3,74	3,43	4,60	3,79	3,92
La **Oportunidad** en la atención requerida	3,79	3,79	3,68	3,71	4,20	3,69	4,42
La **Capacidad** para resolver o solucionar las inquietudes o necesidades de la entidad	3,76	3,76	3,63	4,00	4,20	3,75	3,75
Total encuestados	***122/122***	***122/122***	***19/122***	***7/122***	***5/122***	***79/122***	***12/122***

ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA

Canales de Comunicación

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **50,8**

Total Encuestados : 122/122

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,06**
La **amabilidad y actitud** de **respeto** del personal	4,37
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,21
La **claridad de la información** suministrada	4,05
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	3,89
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la dependencia que necesita	3,82

Total Encuestados que han utilizado el canal : 62/122

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **45,1**

Total Encuestados : 122/122

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,35**
La **amabilidad y actitud** de **respeto** del personal	4,56
La **comodidad** de las oficinas	4,44
Los **horarios** de atención al público	4,33
Claridad de la información suministrada	4,27
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,20

Total Encuestados que han utilizado el canal : 55/122

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **95,9**

Total Encuestados : 122/122

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,11**
La **confiabilidad** de la información	4,20
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,12
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	4,11
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,06
La **actualización** de la información	4,05

Total Encuestados que han utilizado el canal : 117/122

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **49,2**

Total Encuestados : 122/122

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,17**
La **confiabilidad** de la información	4,31
La **actualización** de la información	4,22
El **diseño** de las Redes Sociales	4,15
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,14
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,04

Total Encuestados que han utilizado el canal : 60/122

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **73,0**

Total Encuestados : 122/122

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**4,03**
El **tiempo** en **responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	4,03
La **claridad** de la respuesta	4,03

Total Encuestados que han utilizado el canal : 89/122

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA

Canales de Comunicación

		GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO				
	TOTAL	GOBIERNO	CIO (CHIEF INFORMATION OFFICER)	CONSULTORES EXTERNOS	GESTOR REGIONAL	PROGRAMA PARA LA EXCELENCIA	PLATAFORMAS TERRITORIALES
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**4,08**	**4,08**	**4,00**	**3,71**	**4,60**	**4,12**	**4,00**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,07**	**4,07**	**3,91**	**4,40**	**4,80**	**3,91**	**4,46**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,37	4,37	4,42	4,67	4,80	4,23	4,57
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,21	4,21	4,00	4,33	4,80	4,12	4,57
La **claridad** de la información suministrada	4,05	4,05	3,92	4,67	4,80	3,83	4,57
El **tiempo** de **espera** para que le **contesten** su llamada	3,89	3,89	3,67	4,33	4,80	3,71	4,29
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,82	3,82	3,55	4,00	4,80	3,66	4,29
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,36**	**4,36**	**4,40**	**4,55**	**4,90**	**4,28**	**4,20**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,56	4,56	4,60	5,00	5,00	4,44	5,00
La **comodidad** de las oficinas	4,44	4,44	4,30	4,75	4,75	4,43	4,00
Los **horarios** de atención al público	4,33	4,33	4,40	4,75	5,00	4,20	4,00
Claridad de la información suministrada	4,27	4,27	4,40	4,00	5,00	4,19	4,00
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,20	4,20	4,30	4,25	4,75	4,11	4,00
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**4,03**	**4,03**	**4,06**	**4,00**	**4,60**	**3,95**	**4,15**
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	4,03	4,03	4,00	4,00	4,60	3,96	4,20
La **claridad** de la respuesta	4,03	4,03	4,13	4,00	4,60	3,94	4,10
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,11**	**4,11**	**3,94**	**4,34**	**4,64**	**4,07**	**4,28**
La **confiabilidad** de la información	4,20	4,20	4,12	4,43	4,80	4,13	4,50
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,12	4,12	4,00	4,43	4,60	4,06	4,33
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	4,11	4,11	3,81	4,29	4,80	4,09	4,33
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,06	4,06	3,94	4,29	4,40	4,05	4,00
La **actualización** de la información	4,05	4,05	3,83	4,29	4,60	4,03	4,22
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,17**	**4,17**	**4,07**	**4,27**	**4,68**	**4,09**	**4,33**
La **confiabilidad** de la información	4,31	4,31	4,33	4,00	4,80	4,19	4,83
La **actualización** de la información	4,22	4,22	4,33	4,67	4,60	4,17	4,00
El **diseño** de las Redes Sociales	4,15	4,15	3,33	4,33	4,80	4,07	4,50
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,14	4,14	4,33	4,67	4,40	4,05	4,17
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,04	4,04	4,00	3,67	4,80	3,95	4,17
Total encuestados	***122/122***	***122/122***	***19/122***	***7/122***	***5/122***	***79/122***	***12/122***

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS	
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	**12,3%**
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	**12,3%**
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	**11,5%**
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	**4,9%**
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	**4,1%**
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	**4,1%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	3,3%
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	3,3%
Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	3,3%
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	1,6%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	1,6%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	1,6%
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	1,6%

El 32% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 122/122

Aunque los entrevistados están satisfechos , esperan más capacitaciones

Los entrevistados relacionados con la estrategia de Gobierno en Línea **en general se encuentran satisfechos** con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Vive Digital. Algunos **resaltan la calidad de las capacitaciones** hechas por el Ministerio y **la rapidez con la que responden** a sus inquietudes o sugerencias.

"MINTIC ha hecho unas grandes labores […] las actividades no han tenido inconvenientes, siempre que he solicitado ayuda inmediatamente la he tenido […] las respuestas son rápidas, atienden bien cuando uno tiene alguna sugerencia".

- Como oportunidades de mejora, los entrevistados **esperan que este trabajo del MINTIC se refleje aún más en las regiones y los municipios de todo el país**, es decir, ampliar la cobertura. En este sentido, quisieran que los servicios de la institución sean ampliamente divulgados.

"[…] en la página web divulgar un poco más de lo que ellos [MINTIC] se encargan, porque generalmente uno mira y solamente ve lo de los quioscos de internet como si fuese lo más relevante, pero realmente MINTIC tiene muchas cosas más de servicios hacia la comunidad".

Además, **esperan que el Ministerio haga más pedagogía sobre cómo usar las TIC**, de manera que se pueda *"llegar más a la gente"*, algo que aún falta, de acuerdo con algunos usuarios.

- También resaltan que **es necesario incrementar la cantidad y la intensidad horaria de las conferencias** que se realizan, las cuales son *"súper buenas, súper completas"*.

- **Otro punto a mejorar es el estado de la conectividad**, pues en algunos proyectos es difícil acceder a internet:

"Ellos [agricultores participantes de un proyecto] están muy insatisfechos porque no tienen las redes móviles ni redes telefónicas suficientes para poder utilizar equipos, lo que les pueda servir para su labor productiva".

- A pesar de que la calidad de los servicios les parece *"buena"*, algunos se quejan por **el poco acompañamiento** brindado por la entidad, les resulta interesante que MINTIC *"[…] sepa qué es lo que le falta al sector rural, que ellos sepan qué está sucediendo"*.

- En adición a lo anterior, los participantes del estudio esperan que la disponibilidad de la información requerida mejore, pues **a veces *"hay que dar muchas vueltas"* para conseguir la información solicitada**.

- Igualmente, **esperan que mejore el tratamiento que se le da a la información** que envía MINTIC, pues a veces es *"muy general"* o presenta *"inconsistencias"*, lo que los confunde y disminuye la calidad de la misma. **Esto ocurre principalmente con la página web**.

Los manuales de GEL son una buena herramienta de información

➢ La evaluación de la estrategia Gobierno en Línea (GEL) para la mayoría de los entrevistados **es positiva, en especial en lo que respecta los manuales y guías relacionadas con GEL**.

Los manuales *"están bien documentados"* y los elementos teóricos *"son claros"*. Sin embargo, aquí también hay una oportunidad de mejora.

"[Los manuales son] muy buenos, pero incompletos. Los que nos entregaron son excelentes, pero les faltó, iba todo perfecto hasta que de un momento a otro ya no produjeron más manuales ni protocolos ni nada de esas cosas".

Sin embargo, **reclaman de GEL concordancia con los tiempos**, pues los decretos tienen unos plazos que no se cumplen. Reclaman también más ***"acompañamiento"*** durante las evaluaciones, *"a ver cómo vamos"*, así como una mejor organización de la página web, que es extensa y confunde y *"hay que dar muchas vueltas"*.

➢ Los usuarios no han enviado muchas PQRSD a MINTIC y **quienes lo han hecho consideran satisfactorio este servicio**, ya que *"dan la solución inmediata"* y *"oportuna"*, además de estar *"dentro de los términos de Ley"*. *"Me fue súper bien"*, resumen.

Satisfacción con los canales de atención, en especial telefónico y página web

- **Teléfono.** Poco menos de la mitad de los encuestados dio su opinión sobre este canal. Quienes lo hicieron **resaltaron su rapidez y amabilidad**. Los funcionarios son *"atentos"*. *"Estuvo muy bien"*, señala un usuario.

"Yo he llamado, a mí me atienden de una forma bastante rápida. Muy buena la atención, manejan el tema. La amabilidad cuando uno llama, la atención es muy buena, personas muy atentas, lo que uno les pregunta, la facilidad con que hacen ver la cosas".

Los participantes en el estudio que expresaron oportunidades de mejora dijeron que **es necesario disminuir los tiempos de respuesta**, porque *"se demora un poco"* y ellos a veces esperan respuestas *"inmediatas"*.

- **Presencial.** Aquí, también menos de la mitad de los encuestados dio su opinión sobre este canal. **Están satisfechos porque el servicio es *"muy bueno"***, y **destacan las mejoras a la infraestructura**, es decir, las *"remodelaciones"* que ha realizado MINTIC. *"Fluye más la comunicación cuando es presencial"*, agrega un usuario. Esperan que el Ministerio amplíe el horario de atención de este canal.

- **Correo electrónico.** Resaltan que la comunicación a través de este canal es *"rápida y clara"*, pues les **responden sus correos sin inconvenientes**. A algunos usuarios no les parece que el servicio sea lo suficientemente rápido, así que esperan que mejore en este aspecto. **Destacan la atención de los funcionarios de este canal**, pues sus actitudes son *"proactivas"*. También quisieran que las respuestas que se dan por este medio fueran más específicas.

- **Página web.** Todos los usuarios encuestados han utilizado y evaluado este canal. **En general, les parece *"claro"*, *"conciso"* y *"fácil"* al momento de buscar la información**, la cual es abundante. Toda la información que ahí está es *"la palabra de Dios"*, en referencia a la importancia de la misma. Les parece una página completa y bien diseñada en todos los aspectos.

"Yo creo que es fácil de poderla usar, cada día van saliendo más técnicas pero es fácil y yo la veo mucho, visito la página y ahí está toda la información y la gente queda satisfecha, nunca me han llamado a decir es que no encuentro tal [información], entonces es de fácil acceso. Es una página que está nutrida de información, es donde uno puede remitirse a encontrar los proyectos, programas, y sobretodo las convocatorias".

Son pocos los usuarios que tienen sugerencias. Algunos indican que **puede ser complicada para quien no esté familiarizado con su contenido** o no sepa de entrada qué buscar. *"La interfaz no es muy compleja pero si un poquito difícil para quien no maneja bien los accesos"*, señala un usuario.

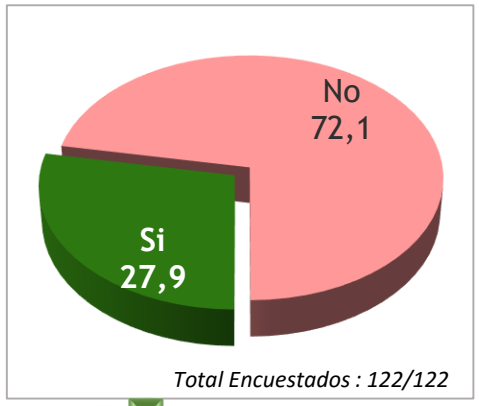
- **Redes sociales.** A los entrevistados les parece que **reciben noticias *"oportunas"* por este canal, en especial por Facebook y Twitter**, los cuales están actualizados todo el tiempo. *"La parte de comunicación y divulgación ha llegado de manera muy satisfactoria a los ciudadanos"*, expresa un usuario. También **les parece "*muy buena*" la facilidad que tienen los usuarios para acceder a la información de este canal**. Así lo resumen:

"La información que dan ahí es la información que está sucediendo en el día o en la semana, es información actual. La información que se ve es confiable, uno la encuentra rápido, la permanencia es adecuada y la parte gráfica está bien".

- **Todos los usuarios encuestados recomendarían los servicios del MINTIC**. El servicio es *"bueno"* y la forma como divulgan la información *"es el éxito"* del Ministerio. *"Estoy satisfecho con lo que tiene"*, agrega un usuario.

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



Total Encuestados : 122/122

GRUPO INTERES

	Si	No
Gobierno	27,9	72,1

GRUPO OBJETIVO

	Si	No
CIO (Chief Information Officer)	15,8	84,2
Consultores Externos	14,3	85,7
Gestor Regional	40,0	60,0
Programa para la Excelencia	25,3	74,7
Plataformas Territoriales	66,7	33,3

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 34/122

De manera inmediata o en el mismo día	14,7
De 1 a 5 días	38,2
De 6 a 10 días	2,9
De 11 a 15 días	14,7
Más de 15 días	29,4

GRUPO INTERES

	Promedio días
Gobierno	9,3

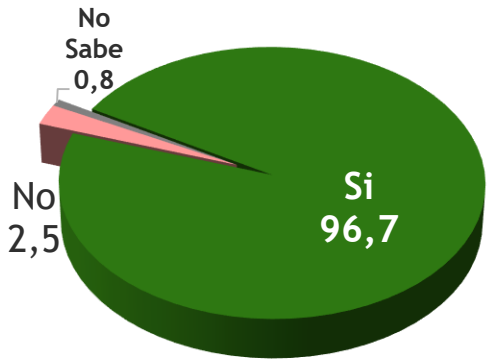
GRUPO OBJETIVO

	Promedio días
CIO (Chief Information Officer)	12,0
Consultores Externos	3,0
Gestor Regional	2,0
Programa para la Excelencia	12,4
Plataformas Territoriales	3,4

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 122/122



GRUPO INTERES

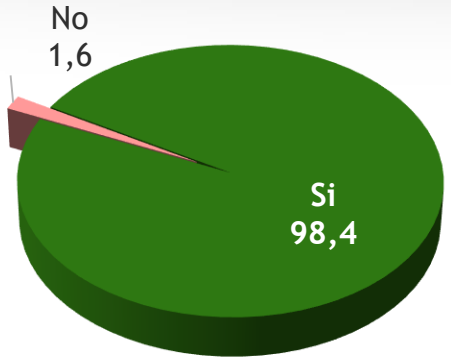
GRUPO OBJETIVO

	SI	NO	No sabe
Gobierno	96,7	2,5	0,8
CIO (Chief Information Officer)	94,7	-	5,3
Consultores Externos	100,0	-	-
Gestor Regional	100,0	-	-
Programa para la Excelencia	96,2	3,8	-
Plataformas Territoriales	100,0	-	-

Intención de uso de los servicios

P20.B. ¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 122/122

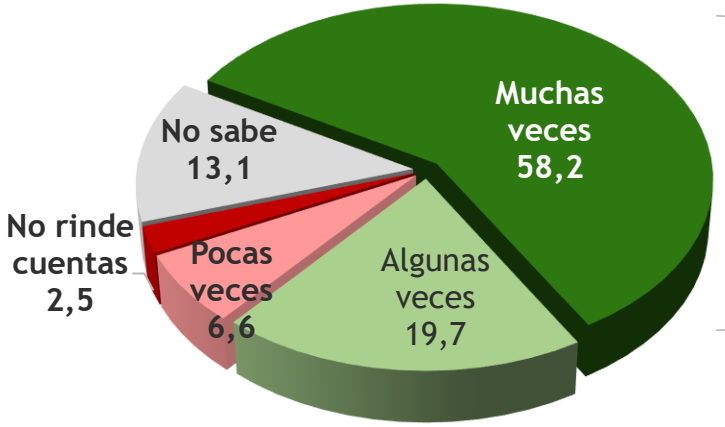


GRUPO INTERES

GRUPO OBJETIVO

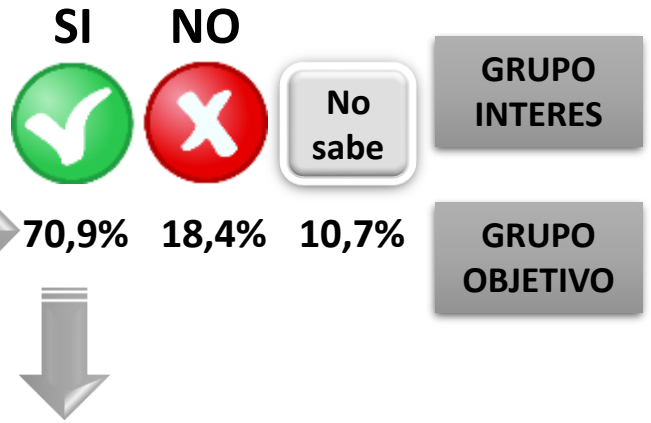
	SI	NO
Gobierno	98,4	1,6
CIO (Chief Information Officer)	100,0	-
Consultores Externos	100,0	-
Gestor Regional	100,0	-
Programa para la Excelencia	97,5	2,5
Plataformas Territoriales	100,0	-

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___?



Total Encuestados : 122/122

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?



	SI	NO	No sabe
Gobierno	70,9	18,4	10,7
CIO (Chief Information Officer)	85,7	14,3	-
Consultores Externos	85,7	14,3	-
Gestor Regional	100,0	-	-
Programa para la Excelencia	67,6	20,6	11,8
Plataformas Territoriales	44,4	22,2	33,3

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 103/122

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 73/122

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

[+]

72,6	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***CIO (Chief Information Officer)***
53,4	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Concesionarios Emisoras Interés Público Comunitaria***
39,7	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***CIO (Chief Information Officer)***
37,0	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Concesionarios Emisoras Interés Público Comunitaria***
30,1	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Concesionarios Emisoras Comunitaria***
12,3	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	***Concesionarios Emisoras Interés Público Comunitaria***
4,1	Otro	***CIO (Chief Information Officer)***

SERVICIOS DE PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC



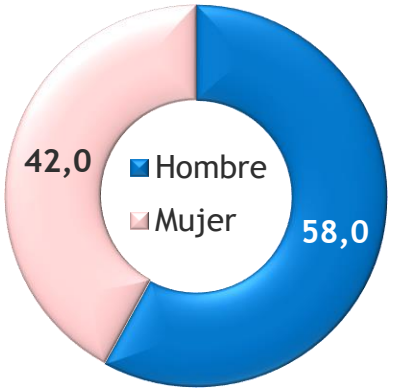
USO Y APROPIACIÓN -CIUDADANOS -

Satisfacción General con el MINTIC

Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

USO Y APROPIACIÓN-CIUDADANOS -
Perfil de los encuestados

Género

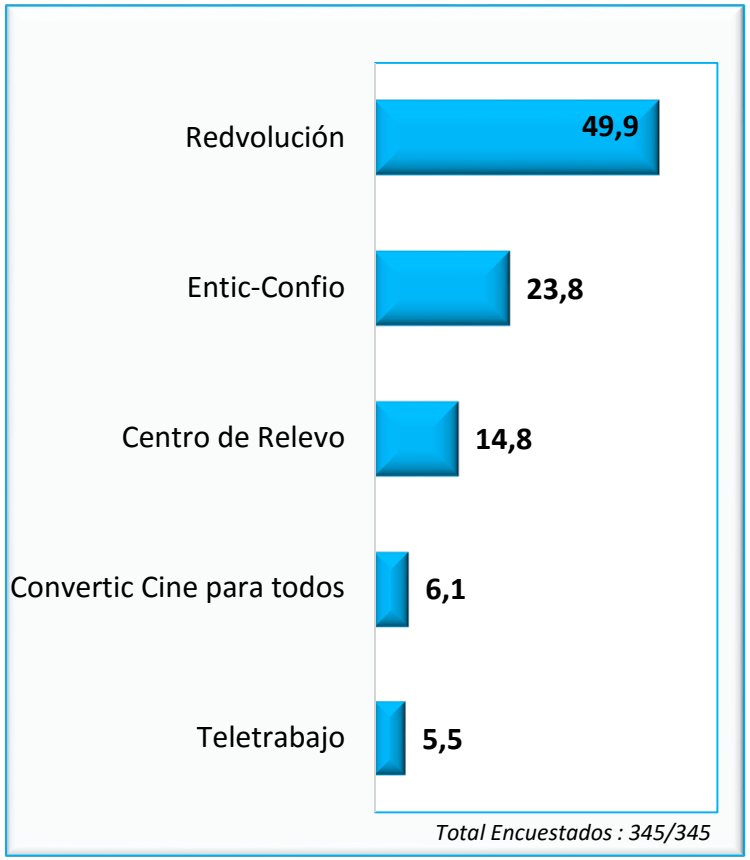


Total Encuestados : 345/345

GRUPO DE INTERÉS

Ciudadanía

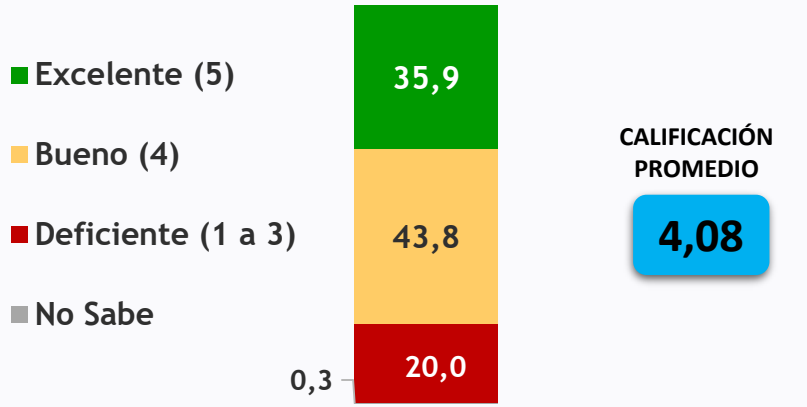
GRUPO OBJETIVO



Total Encuestados : 345/345

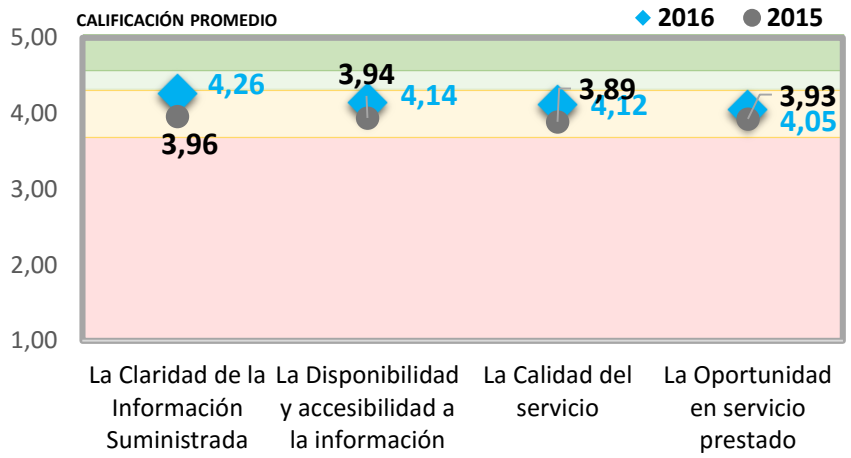
¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



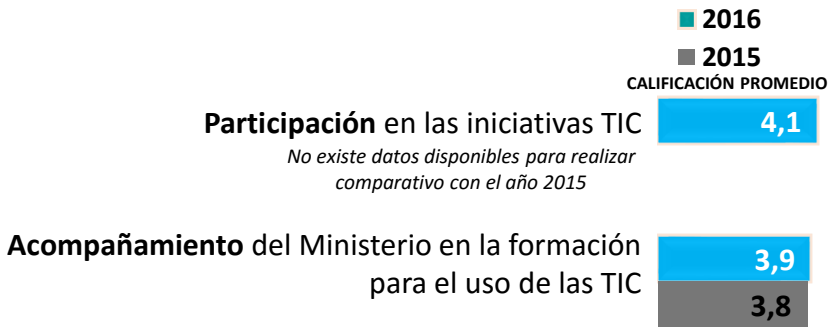
Total Encuestados : 345/345

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO

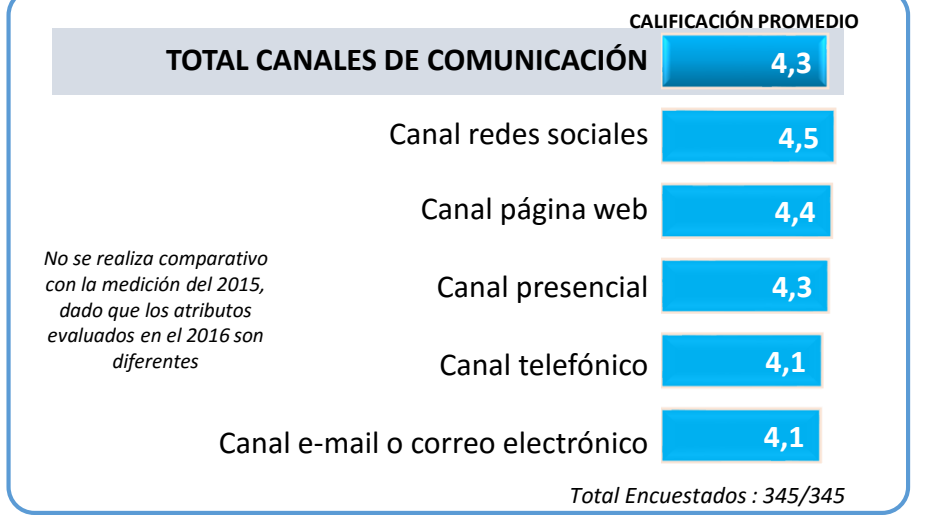


Total Encuestados : 345/345

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS



Total Encuestados : 345/345



Total Encuestados : 345/345

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

USO Y APROPIACIÓN-CIUDADANOS -
Evaluación General del servicio

No Sabe No Si

Estrategias uso y apropiación

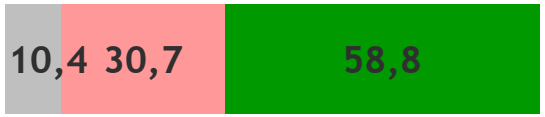
¿Considera que su calidad de vida ha mejorado a través de las estrategias de uso y apropiación ofrecidas por el Ministerio?



Total Encuestados: 345/345

Tecnología/ disminución pobreza

¿Considera que el uso de las nuevas tecnologías de la información ha permitido disminuir los índices de pobreza?



Total Encuestados: 345/345

Tecnología/Solución necesidades

¿Considera usted que el uso de las nuevas tecnologías de la información ayudan a solucionar las necesidades de territorio?



Total Encuestados: 345/345

CALIFICACIÓN PROMEDIO

PARTICIPACIÓN EN LAS INICIATIVAS TIC	4,10
Claridad de la información recibida	4,17
Conveniencia de las herramientas y/o materiales de apoyo utilizado	4,12
Pertinente en los temas abordados	4,10
Oportunidad en la convocatoria	4,03

Total Encuestados: 345/345

No existen datos disponibles para realizar comparativo con el año 2015

2016
2015

CALIFICACIÓN PROMEDIO

	2016	2015
ACOMPAÑAMIENTO MINISTERIO	3,94	3,84
El **Conocimiento** del personal que acompaña el proceso	4,09	3,82
La **Pertinencia** de la metodología	3,99	3,97
La **Oportunidad** del **acompañamiento** y fomento	3,85	3,78
La **Efectividad** y **pertinencia** del acompañamiento	3,81	3,78

Total Encuestados: 345/345

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

USO Y APROPIACIÓN-CIUDADANOS -
Evaluación General del servicio

	TOTAL	GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO				
		CIUDADANÍA	REDVOLUCIÓN	ENTIC-CONFIO	CONVERTIC CINE PARA TODOS	CENTRO DE RELEVO	TELETRABAJO
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**4,08**	**4,08**	**3,96**	**4,29**	**3,95**	**4,14**	**4,21**
TOTAL SATISFACCIÓN SERVICIOS	**4,14**	**4,14**	**4,01**	**4,41**	**3,92**	**4,22**	**4,21**
La Claridad de la Información Suministrada	4,26	4,26	4,17	4,57	4,10	4,11	4,26
La Disponibilidad y accesibilidad a la información	4,14	4,14	4,02	4,43	3,86	4,26	4,11
La Calidad del servicio	4,12	4,12	3,94	4,39	3,90	4,33	4,26
La Oportunidad en servicio prestado	4,05	4,05	3,92	4,27	3,81	4,18	4,21
PARTICIPACIÓN EN LAS INICIATIVAS TIC	**4,10**	**4,10**	**4,03**	**4,41**	**3,75**	**3,98**	**4,14**
La Claridad de la información recibida	4,17	4,17	4,10	4,51	3,76	4,02	4,11
La Conveniencia de las herramientas y/o materiales de apoyo utilizado	4,12	4,12	4,02	4,44	4,00	4,04	3,95
Lo Pertinente en los temas abordados	4,10	4,10	4,05	4,39	3,57	3,92	4,33
La Oportunidad en la convocatoria	4,03	4,03	3,95	4,30	3,67	3,96	4,17
ACOMPAÑAMIENTO MINISTERIO	**3,94**	**3,94**	**3,84**	**4,22**	**3,51**	**3,97**	**3,97**
El Conocimiento del personal que acompaña el proceso	4,09	4,09	3,98	4,44	3,65	4,07	4,11
La Pertinencia de la metodología	3,99	3,99	3,92	4,24	3,62	4,00	3,95
La Oportunidad del acompañamiento y fomento	3,85	3,85	3,75	4,16	3,33	3,89	3,95
La Efectividad y pertinencia del acompañamiento	3,81	3,81	3,72	4,02	3,43	3,91	3,89
Encuestados	***345/345***	***345/345***	***345/345***	***345/345***	***345/345***	***345/345***	***345/345***

USO Y APROPIACIÓN-CIUDADANOS -
Canales de Comunicación

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **27,0**

Total Encuestados : 345/345

SATISFACCIÓN TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,13**
La **amabilidad** y **actitud** de respeto del personal	4,41
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,24
La **claridad** de la información suministrada	4,18
El **tiempo de espera** para que le contesten su llamada	3,99
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,87

Total Encuestados que han utilizado el canal : 93/345

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **13,6**

Total Encuestados : 345/345

SATISFACCIÓN TOTALCANAL PRESENCIAL	**4,30**
La **amabilidad** y **actitud** de respeto del personal	4,43
La **comodidad** de las oficinas	4,35
Los **horarios** de atención al público	4,28
Claridad de la información suministrada	4,26
El **conocimiento** y **dominio** del tema que tiene el personal	4,20

Total Encuestados que han utilizado el canal: 47/345

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **73,6**

Total Encuestados : 345/345

SATISFACCIÓN TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,38**
La **confiabilidad** de la información	4,46
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,45
La **actualización** de la información	4,34
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,34
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en la página	4,31

Total Encuestados que han utilizado el canal: 254/345

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **42,0**

Total Encuestados : 345/345

SATISFACCIÓN TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,47**
El **diseño** de las Redes Sociales	4,55
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,49
La **confiabilidad** de la información	4,49
La **actualización** de la información	4,47
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	4,35

Total Encuestados que han utilizado el canal :145/345

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **42,0**

Total Encuestados : 345/345

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**4,10**
La **claridad** de la respuesta	4,13
El **tiempo** en **responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	4,06

Total Encuestados que han utilizado el canal : 145/345

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

USO Y APROPIACIÓN-CIUDADANOS -
Canales de Comunicación

	TOTAL	GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO				
		CIUDADANÍA	REDVOLUCIÓN	ENTIC-CONFIO	CONVERTIC CINE PARA TODOS	CENTRO DE RELEVO	TELETRABAJO
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**4,08**	**4,08**	**3,96**	**4,29**	**3,95**	**4,14**	**4,21**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,14**	4,14	4,29	4,39	3,60	3,90	3,87
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,41	4,41	4,64	4,79	4,00	3,93	4,29
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,24	4,24	4,40	4,63	3,60	3,80	4,14
La **claridad** de la información suministrada	4,18	4,18	4,32	4,50	3,40	3,85	4,14
El **tiempo** de espera para que le **contesten** su llamada	3,99	3,99	4,16	4,07	3,60	3,92	3,63
El **tiempo** de espera para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,87	3,87	3,92	3,96	3,40	4,00	3,17
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,30**	4,30	4,63	4,45	4,10	4,14	4,55
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,43	4,43	4,71	4,75	4,50	4,20	4,75
La **comodidad** de las oficinas	4,35	4,35	4,57	4,63	4,00	4,16	4,75
Los **horarios** de atención al público	4,28	4,28	4,57	4,13	4,00	4,24	4,50
Claridad de la información suministrada	4,26	4,26	4,71	4,50	4,00	4,05	4,25
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,20	4,20	4,57	4,25	4,00	4,04	4,50
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**4,10**	4,10	4,04	4,38	3,29	3,80	4,27
La **claridad** de la respuesta	4,13	4,13	4,04	4,51	3,14	3,83	4,27
El **tiempo** en **responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	4,06	4,06	4,04	4,26	3,43	3,76	4,27
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,38**	4,38	4,51	4,41	4,02	4,01	4,20
La **confiabilidad** de la información	4,46	4,46	4,58	4,56	4,13	3,89	4,40
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,45	4,45	4,66	4,45	3,94	4,04	4,06
La **actualización** de la información	4,34	4,34	4,45	4,36	3,87	4,04	4,33
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,34	4,34	4,48	4,26	4,25	4,04	4,13
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en la página	4,31	4,31	4,40	4,40	3,93	4,04	4,07
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,47**	4,47	4,55	4,51	4,48	4,19	4,32
El **diseño** de las Redes Sociales	4,55	4,55	4,70	4,52	4,50	4,26	4,40
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,49	4,49	4,54	4,56	4,63	4,17	4,40
La **confiabilidad** de la información	4,49	4,49	4,59	4,56	4,38	4,17	4,20
La **actualización** de la información	4,47	4,47	4,51	4,49	4,63	4,30	4,40
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,35	4,35	4,44	4,43	4,25	4,04	4,20
Encuestados	***345/345***	***345/345***	***345/345***	***345/345***	***345/345***	***345/345***	***345/345***

USO Y APROPIACIÓN-CIUDADANOS -
Sugerencias desde la perspectiva de los encuestados

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS	
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	**13,9%**
Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	**13,6%**
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	**11,9%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	**11,6%**
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	**9,6%**
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	7,0%
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	3,2%
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	2,6%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	2,6%
Cumplir con las promesas de servicio/ cumplir con lo pactado	1,7%
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	1,7%
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	0,9%
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	0,3%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	0,3%

El 29 % de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 345/345

Aunque los ciudadanos están satisfechos esperan más acompañamiento

- Los entrevistados correspondientes al uso y apropiación de las TIC **en general están satisfechos con los servicios prestados** por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Destacan **el interés del MINTIC para capacitar** a la ciudadanía y enseñar por ejemplo sobre *"redes sociales"*, algo que les parece valioso.

  Además, **la atención por parte de los funcionarios involucrados en las prestaciones de los servicios es calificada por la mayoría como *"oportuna"*,** y también según ellos, están muy capacitados para desempeñar su labor, y solucionan cualquier inconveniente que se presente. *"Han sido muy claros y específicos"*, expresa un ciudadano.

- En lo que respecta a **las actividades realizadas, les parecen *"muy buenas"***, aunque algunos usuarios **recomiendan una mejor logística y un mayor acompañamiento**. De igual manera, **esperan que se realicen más programas**, pues son importantes sobre todo para los estudiantes, ya que les enseñan *"[…] que a veces existen ciertas necesidades en el entorno que ellos mismos pueden ayudar a suplir*". Así, los programas:

  "Generan diferentes herramientas para medir el estado de avance en los diferentes temas tecnológicos, me parece bien, pero hace falta más acompañamiento a las entidades que necesiten énfasis en algunos de los temas".

  Como se mencionó antes, muchos insisten en que **sea ampliado el acompañamiento de los funcionarios**. A modo de ejemplo alguien comenta: *"solo tuvimos el acompañamiento para ver cómo estaba la plataforma ahora y no más"*.

  "Es la primera vez que el Ministerio nos acompaña, que recibimos una charla. A lo largo [de lo] que yo llevo en la empresa, el acompañamiento que hemos tenido ha sido simplemente ese. Yo digo que sí es bueno tenerlos cerca […] eran rápidos, se preocupaban por máximo en un día estar en contacto, estar preguntando [por] lo que pasaba".

También quisieran **profundizar otros temas** como *"[…] estilos de liderazgo, cultura organizacional, el tema de indicadores, de seguimiento y control, de estrategias de medición de productividad"*, precisa un usuario.

Otra queja notoria es ampliar la cobertura y mejorar la calidad del servicio de internet. Esperan que **mejore la conectividad y que se dote a los estudiantes con los equipos necesarios para acceder a las TIC**, *"para que no pierdan el norte con las nuevas tecnologías"*, precisa un ciudadano.

Además, varios entrevistados lamentan que –a su juicio– llegue poca gente**,** por lo que hay que **mejorar la divulgación delas convocatorias**. *"Hay que ser más llamativos para que la gente se anime más a asistir"*, sugiere.

- Gran parte de los participantes en el estudio consideran que **su calidad de vida ha mejorado a través de las estrategias de uso y apropiación ofrecidas por el Ministerio**, esto ocurre en la medida en que los ciudadanos, en especial *"los estudiantes chicos"* tengan acceso a las TIC. Para las personas mayores, por su parte, las actividades les **han servido para comprender que la tecnología no los va a *"atropellar"***.

"El yo tener que mirar el hecho de que mi papá tenga que aprender a usar el computador, de pronto yo no lo vería fundamental, pero creo que sí se vuelve una necesidad porque él debe estar actualizado. Al darte cuenta de eso los hace ser un poquito más humanos, en un medio en el que cada vez los chicos son más tecnológicos".

- En contraste, **la mayoría no cree que este tipo de estrategias les ayuden a disminuir la pobreza**, y los que consideran que sí, lo ven como un proceso *"muy lento"*, pero que rinde sus frutos en especial por elementos como el acceso a la información y el teletrabajo, el cual constituye una nueva forma de relación con la producción.

"El hecho de que se acceda hace que se bajen más los costos, sobretodo para las personas que no tienen muchos recursos, […] pienso que el uso de las TIC baja costos, lo que pasa es que la gente desgraciadamente no lee, entonces para eso sí se tendría que hacer una campaña tanto para el uso de las TIC como para cambiarle la cultura un poco a la gente […].

Las razones que esgrimen sobre cómo las TIC ayudan a disminuir la pobreza aplican también a la solución de las necesidades del territorio. *"Las nuevas tecnologías acortan distancias entonces agilizan tiempos"*, precisa un ciudadano. Además, **facilitan la interacción y la comunicación entre las personas**.

- **Solo un entrevistado ha presentado un PQRSD**. Indica que manda sus quejas a un funcionario en concreto, y si no es competencia de él, *"me las remite donde el profesional que le compete"*, precisa.

Los canales no son usados por la mayoría de los ciudadanos

- **Teléfono.** Seis personas, es decir, menos de la mitad de los entrevistados, opinaron al respecto. **Les parece que el canal es rápido y los funcionarios idóneos**. *"Súper buenas personas, muy charras, muy chéveres"*, comenta un usuario sobre su experiencia con algunos funcionarios. **A uno de los usuarios el canal les pareció lento, pero le resulta comprensible por la burocracia de las entidades públicas**. Por lo demás, los usuarios están satisfechos.

- **Presencial.** Tres personas opinaron sobre este canal. **Les parece difícil el ingreso, y las oficinas no son *"acogedoras"***. En este sentido, es necesario *"hacer mas amables las instalaciones, no se, salas ergonómicas, mas iluminación"*, precisa un usuario.

- **Correo electrónico.** La mitad de los participantes opinó sobre este canal. A la mayoría de ellos **les pareció un canal muy rápido**, pues responden en 48 horas o menos y las respuestas que emiten los funcionarios son claras; sin embargo, para otros la respuesta llegó hasta seis meses después, en caso de haber llegado.

"se demoraron aproximadamente 15 días para responder, se demoraron mucho tiempo. En cuanto a la claridad en la respuesta fue buena, aclararon las dudas […] ha sido clara y ha dado solución a la dificultad que tenia".

- **Página web.** La mayoría de los usuarios consideran que la página es *"dinámica"*. *"Da hasta envidia"*, señala uno de ellos. **Les parecen agradables *"los contenidos, la navegación que se tiene, el lenguaje y la línea gráfica"***, además de ser fácil encontrar la información.

  En contraste, para algunos ciudadanos es complicado hallar la información que requieren, por lo que **esperan que la página tenga un buscador más potente**. *"Es muy completa, pero si vas a buscar una cosa específica no la encuentras tan fácil, te toca navegar bastante para poder encontrar los temas"*, explica un usuario.

- **Redes sociales.** Menos de la mitad de los usuarios usó este canal y opinó al respecto. Quienes lo hicieron están satisfechos, pues es un canal que brinda información *"a la mano"* y actualizada: *"se ve constantemente los cambios que hacen, cómo se desarrolla todo, está al día siempre"*, describe un ciudadano. Les parece un canal con *"dinámica"*. *"Se puede visibilizar ese alcance que tienen las redes y el posicionamiento que tienen las redes sociales del Ministerio"*, explica un usuario.

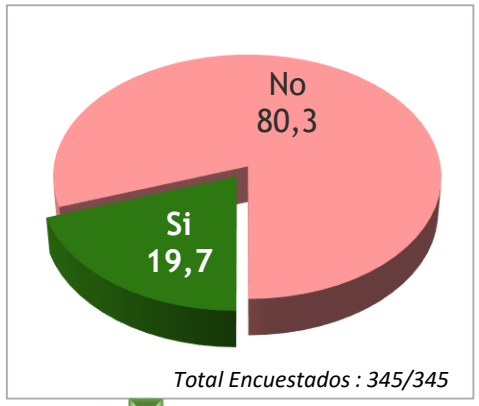
  La única sugerencia que tienen es referente a las personas en condición de discapacidad. Quisieran un:

"[…] programa de motivación a personas sordas para uso de redes y socialización de programas para ciegos. Hay muchas personas que quieren estar en eso y el problema es que no tienen ni los equipos ni los medios".

- **Un gran porcentaje de los usuarios recomiendan los servicios del MINTIC,** a pesar de sugerencias y comentarios, todos coinciden en que los diferentes programas ayudan a la integración de la población en *"este mundo globalizado"* y valoran el esfuerzo de querer acercar las tecnologías.

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



Total Encuestados : 345/345

		Si	No
GRUPO INTERES	Gobierno	35,8	64,2
GRUPO OBJETIVO	Redvolución	14,0	86,0
	Entic-Confio	17,1	82,9
	Convertic Cine para todos	28,6	71,4
	Centro de Relevo	43,1	56,9
	Teletrabajo	10,5	89,5

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 43/345

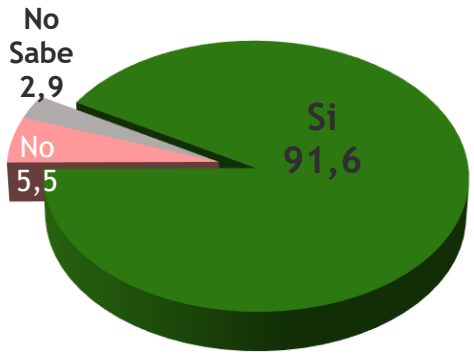
De manera inmediata o en el mismo día	19,1
De 1 a 5 días	11,8
De 6 a 10 días	13,2
De 11 a 15 días	8,8
Más de 15 días	35,3
No recuerda	11,8

		Promedio días
GRUPO INTERES	Ciudadanía	11,1
GRUPO OBJETIVO	Redvolución	14,8
	Entic-Confio	6,9
	Convertic Cine para todos	18,6
	Centro de Relevo	7,1
	Teletrabajo	8,0

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 345/345



GRUPO INTERES

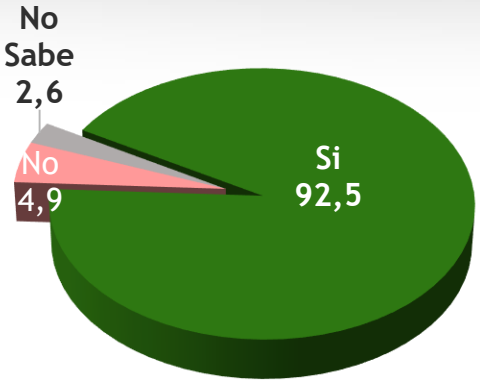
GRUPO OBJETIVO

	SI	NO	No sabe
Ciudadanía	91,6	5,5	2,9
Redvolución	94,8	4,1	1,2
Entic-Confio	97,6	2,4	-
Convertic Cine para todos	95,2	4,8	-
Centro de Relevo	66,7	17,6	15,7
Teletrabajo	100,0	-	-

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 345/345



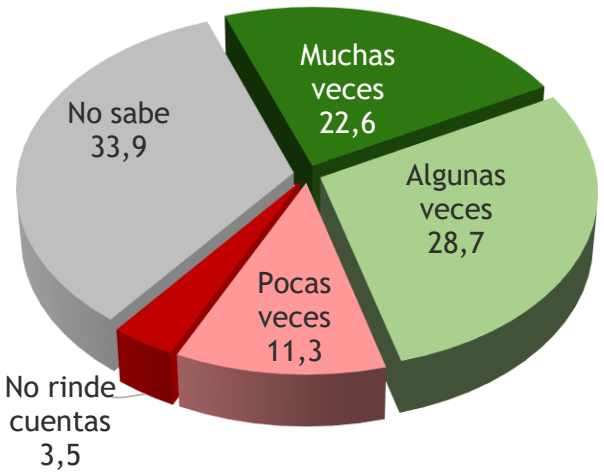
GRUPO INTERES

GRUPO OBJETIVO

	SI	NO	No sabe
Ciudadanía	92,5	4,9	2,6
Redvolución	97,7	2,3	-
Entic-Confio	98,8	1,2	-
Convertic Cine para todos	95,2	4,8	-
Centro de Relevo	60,8	21,6	17,6
Teletrabajo	100,0	-	-

Conocimiento rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___ (leer alternativas)?



Total Encuestados : 220/345

Mecanismos de rendición de cuentas

SI	NO	No sabe
50,9%	32,4%	16,7%

GRUPO INTERES

GRUPO OBJETIVO

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?

	SI	NO	No sabe
Ciudadanía	50,9	32,4	16,7
Redvolución	61,9	24,7	13,4
Entic-Confio	42,1	40,4	17,5
Convertic Cine para todos	61,5	38,5	-
Centro de Relevo	30,6	41,7	27,8
Teletrabajo	53,8	23,1	23,1

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 216/345

[+]

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 110/345

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

59,1	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Redvolución***
39,1	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Centro de Relevo***
37,3	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Entic-Confio***
23,6	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Centro de Relevo***
10,9	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Centro de Relevo***
7,3	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	***Convertic Cine para todos***
4,5	Otro	***Convertic Cine para todos***

SERVICIOS DE PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

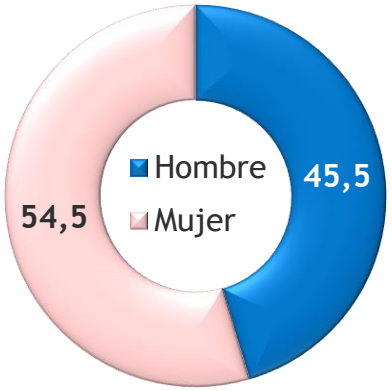


ACCESO A LAS TIC – ENTIDADES -

Satisfacción General con el MINTIC

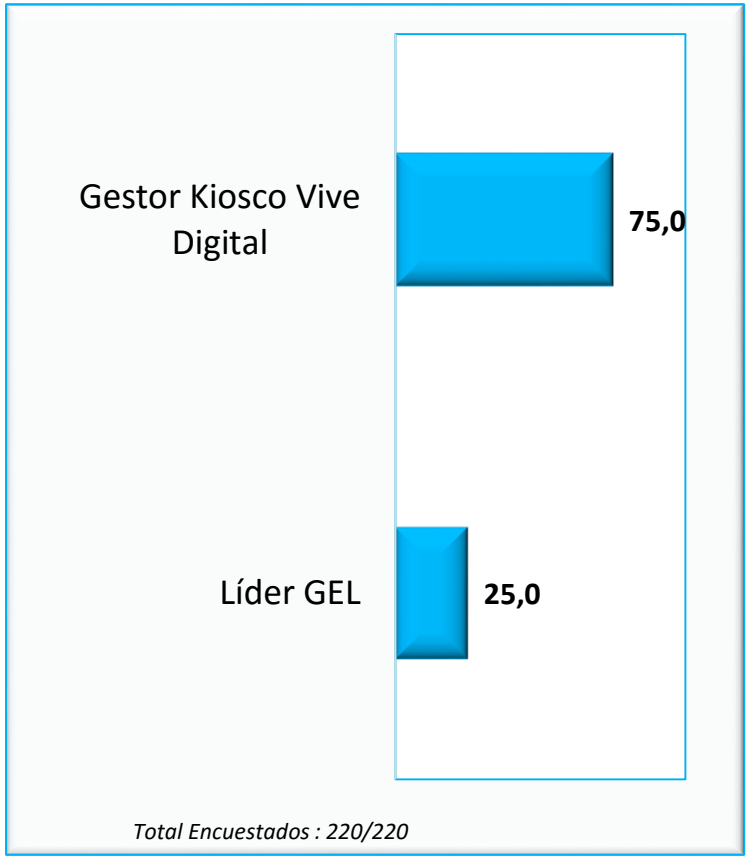
Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

Género



Total Encuestados : 220/220

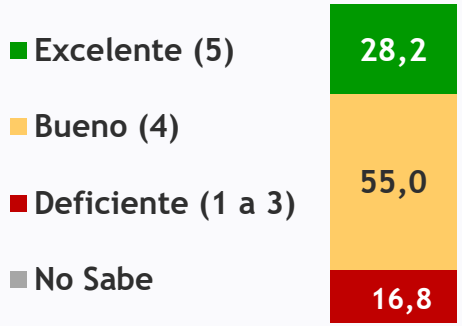
GRUPO OBJETIVO



Total Encuestados : 220/220

¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



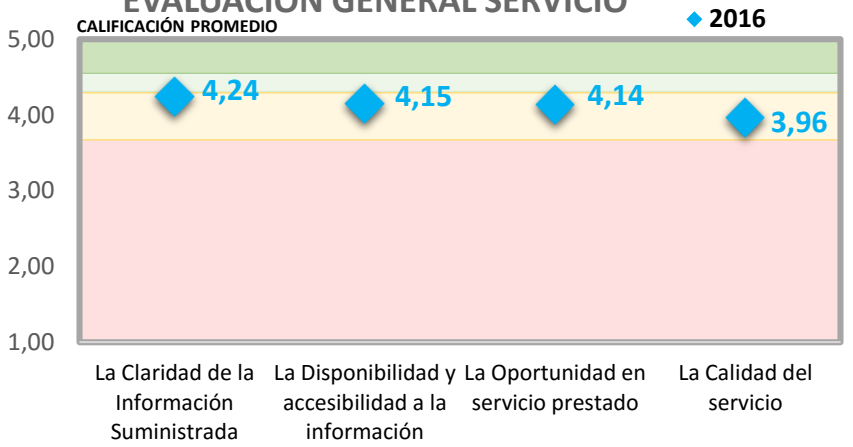
CALIFICACIÓN PROMEDIO

4,06

Promedio dado en una escala de 1 a 5, donde 1: Muy insatisfecho y 5: Muy Satisfecho. Calculado excluyendo quienes no saben o se niegan a responder

Total Encuestados : 220/220

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO



Total Encuestados : 220/220

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS



CALIFICACIÓN PROMEDIO

	2016	2015
Aspectos relacionados con la **infraestructura** de los **kioscos Vive Digital**	4,00	4,10
Soluciones tecnológicas de Gobierno en Línea	3,80	3,75

No existen datos disponibles para realizar comparativo von el año 2015

Total Encuestados : 220/220

CALIFICACIÓN PROMEDIO

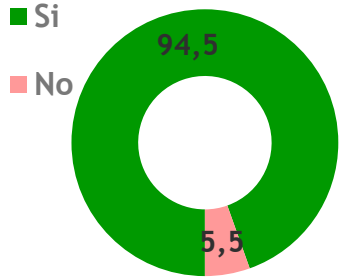
TOTAL CANALES DE ATENCIÓN	4,26
Canal Presencial	4,45
Canal Redes Sociales	4,36
Canal Página web	4,27
Canal Telefónico	4,20
Canal E-mail o correo electrónico	4,00

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

Total Encuestados : 220/220

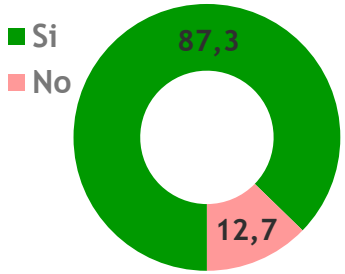
La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

¿Considera que la ubicación de los Kioscos es pertinente a las necesidades de la población del municipio?



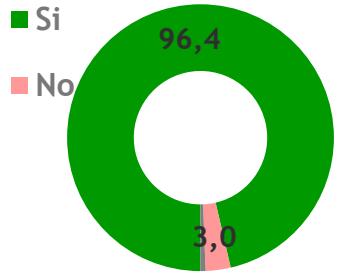
Encuestados gestores kioscos vive digital*: 165/220*

¿Considera que la formación que le suministran respecto al manejo de las nuevas tecnologías de la información son suficientes para la socialización de las mismas con la población?

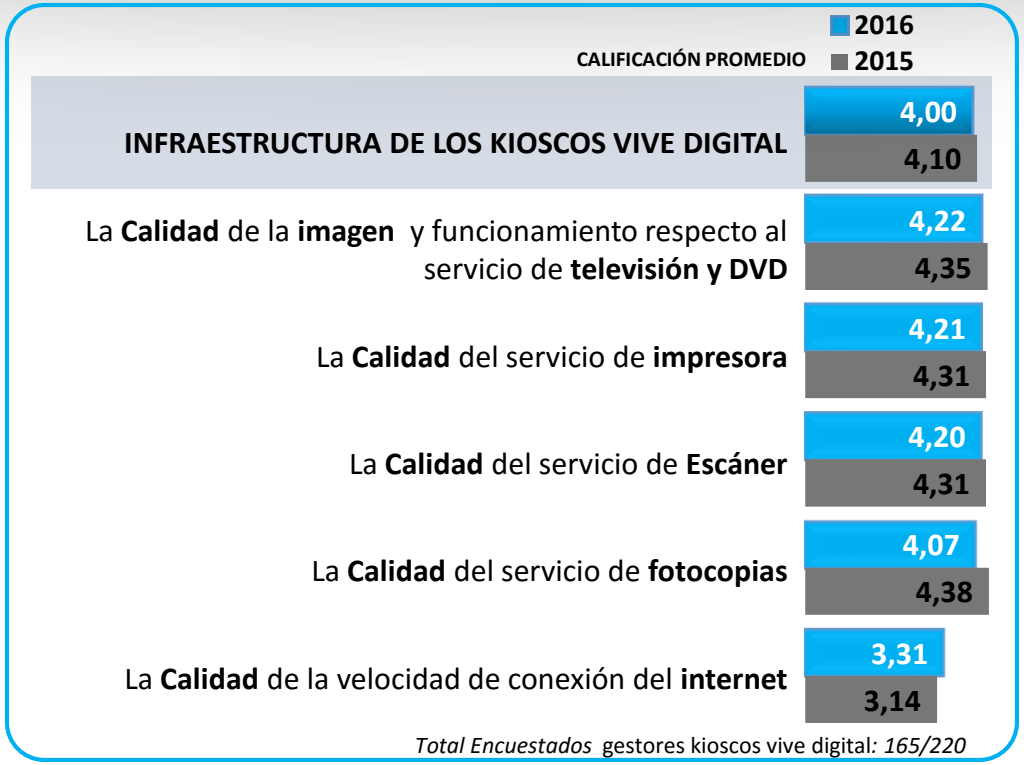


Encuestados gestores kioscos vive digital*: 165/220*

¿La dotación tecnológica de los Kioscos ha tenido suficiente uso y manejo por parte de la población del municipio?



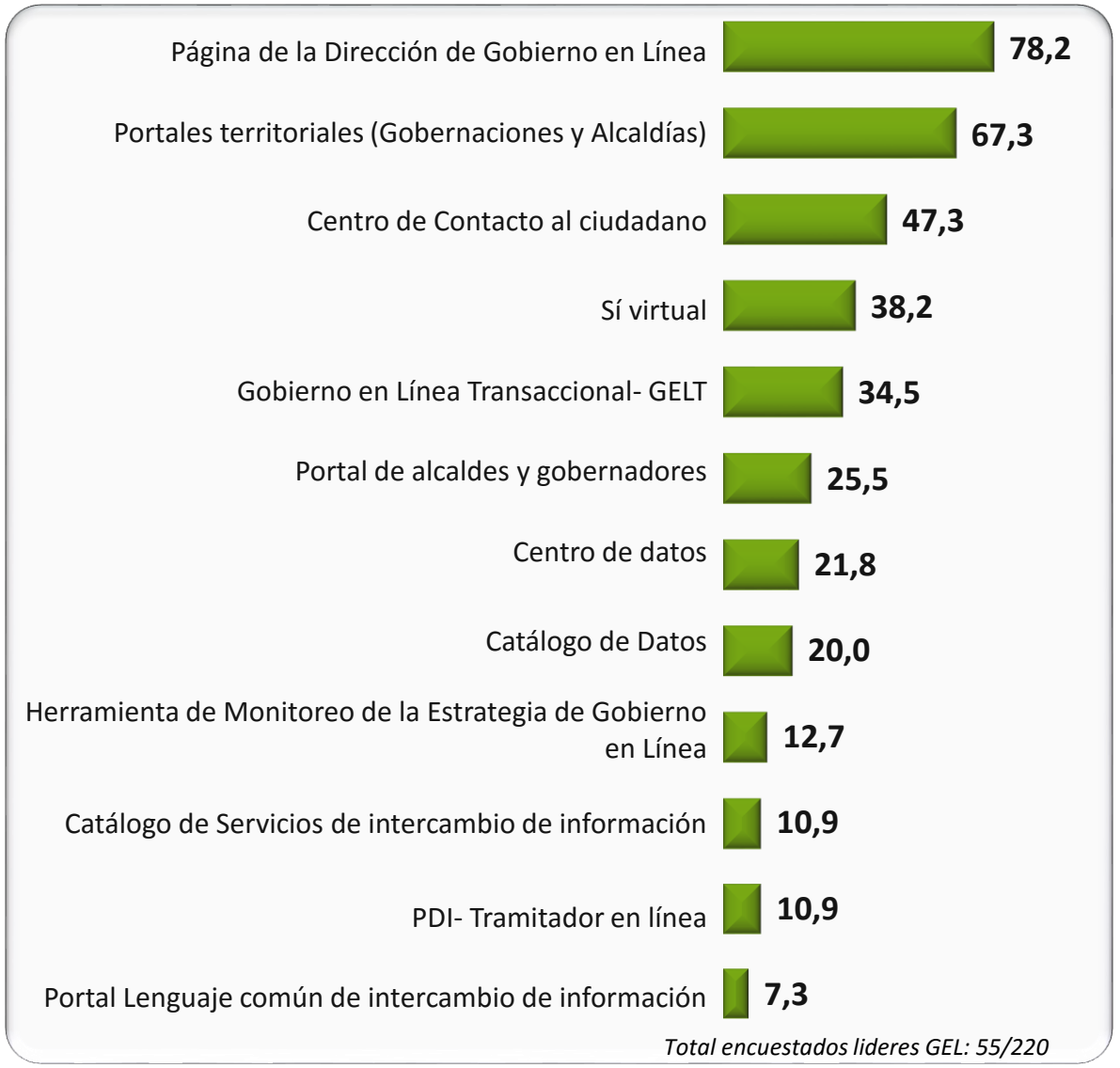
Encuestados gestores kioscos vive digital*: 165/220*



Total Encuestados gestores kioscos vive digital*: 165/220*

ACCESO A LAS TIC – ENTIDADES -
Evaluación General del servicio

SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE HA UTILIZADO



Total encuestados lideres GEL: 55/220



Total encuestados lideres GEL: 55/220

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

ACCESO A LAS TIC – ENTIDADES -
Evaluación General del servicio

		GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO	
	TOTAL	GOBIERNO	GESTOR KIOSCO VIVE DIGITAL	LÍDER GEL
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**4,06**	**4,06**	**4,08**	**4,00**
TOTAL SATISFACCIÓN SERVICIOS	**4,12**	4,12	4,17	3,97
La **Claridad** de la Información Suministrada	4,24	4,24	4,31	4,02
La **Disponibilidad** y **accesibilidad** a la información	4,15	4,15	4,23	3,91
La **Oportunidad** en servicio prestado	4,14	4,14	4,18	4,00
La **Calidad** del servicio	3,96	3,96	3,96	3,96
INFRAESTRUCTURA DE LOS KIOSCOS VIVE DIGITAL	**4,00**	4,00	4,00	
La **Calidad** de la **imagen** y funcionamiento respecto al servicio de **televisión y DVD**	4,22	4,22	4,22	
La **Calidad** del servicio de **impresora**	4,21	4,21	4,21	
La **Calidad** del servicio de **Escáner**	4,20	4,20	4,20	
La **Calidad** del servicio de **fotocopias**	4,07	4,07	4,07	
La **Calidad** de la velocidad de conexión del **internet**	3,31	3,31	3,31	
TOTAL SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE GOBIERNO EN LÍNEA	**3,80**	3,80		3,80
El **Soporte y/o apoyo técnico** por parte de la Dirección de Gobierno en Línea	3,98	3,98		3,98
El Sopo**rte y/o apoyo administrativo** por parte de la Dirección de Gobierno en Línea	3,93	3,93		3,93
El **Cumplimiento** con las **especificaciones técnicas** y/o características ofrecidas	3,89	3,89		3,89
La **Relación** de los **costos** y los **beneficios**	3,86	3,86		3,86
La **Cobertura** de las necesidades de la entidad	3,58	3,58		3,58
El **Soporte y/o apoyo técnico** por parte del operador encargado de la **infraestructura**	3,54	3,54		3,54
Total encuestados	***220/220***	***220/220***	***165/220***	***55/220***

ACCESO A LAS TIC – ENTIDADES -
Canales de Comunicación

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **71,8**

Total Encuestados : 220/220

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,20**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,52
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,30
La **claridad** de la información suministrada	4,15
El **tiempo** de **espera** para que le **contesten** su llamada	4,05
El **tiempo** de **espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,98

Total Encuestados que han utilizado el canal :158/220

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **12,3**

Total Encuestados : 220/220

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,45**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,63
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,48
La **comodidad** de las oficinas	4,44
Los **horarios** de atención al público	4,44
Claridad de la información suministrada	4,26

Total Encuestados que han utilizado el canal :27/220

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **83,8**

Total Encuestados : 220/220

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,27**
La **confiabilidad** de la información	4,34
La actualización de la información	4,27
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,27
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,25
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	4,25

Total Encuestados que han utilizado el canal :164/220

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **59,5**

Total Encuestados : 220/220

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,36**
El **diseño** de las Redes Sociales	4,41
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,36
La **confiabilidad** de la información	4,36
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,33
La **actualización** de la información	4,32

Total Encuestados que han utilizado el canal:131/220

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **67,6**

Total Encuestados : 220/220

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**4,00**
La **claridad** de la respuesta	4,02
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,97

Total Encuestados que han utilizado el canal :129/220

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

ACCESO A LAS TIC – ENTIDADES -
Canales de Comunicación

		GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO	
	TOTAL	GOBIERNO	GESTOR KIOSCO VIVE DIGITAL	LÍDER GEL
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**4,06**	**4,06**	**4,08**	**4,00**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,20**	4,20	4,20	4,20
La **amabilidad** y actitud de respeto del personal	4,52	4,52	4,48	4,63
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,30	4,30	4,33	4,20
La **claridad** de la información suministrada	4,15	4,15	4,16	4,12
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	4,05	4,05	4,08	3,98
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,98	3,98	3,94	4,10
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,45**	4,45	4,46	4,45
La **amabilidad** y actitud de respeto del personal	4,63	4,63	4,57	4,69
El **conocimiento** y dominio del tema que tiene el personal	4,48	4,48	4,50	4,46
La **comodidad** de las oficinas	4,44	4,44	4,43	4,46
Los **horarios** de atención al público	4,44	4,44	4,43	4,46
Claridad de la información suministrada	4,26	4,26	4,36	4,15
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**4,00**	4,00	4,00	3,99
La **claridad** de la respuesta	4,02	4,02	4,02	4,02
El **tiempo** en **responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,97	3,97	3,98	3,96
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,27**	4,27	4,34	4,11
La **confiabilidad** de la información	4,34	4,34	4,38	4,24
La **actualización** de la información	4,27	4,27	4,33	4,12
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,27	4,27	4,38	4,02
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,25	4,25	4,32	4,10
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	4,25	4,25	4,32	4,07
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,36**	4,36	4,37	4,29
El **diseño** de las Redes Sociales	4,41	4,41	4,43	4,32
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,36	4,36	4,39	4,24
La **confiabilidad** de la información	4,36	4,36	4,37	4,32
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,33	4,33	4,34	4,28
La **actualización** de la información	4,32	4,32	4,33	4,28
Total encuestados	***220/220***	***220/220***	***165/220***	***55/220***

ACCESO A LAS TIC – ENTIDADES -

Sugerencias desde la perspectiva de los encuestados

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS	
Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	**35,9%**
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	**22,3%**
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	**7,3%**
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	**7,3%**
Cumplir con las promesas de servicio/ cumplir con lo pactado	**6,8%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	5,0%
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	4,5%
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	3,2%
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	2,3%
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	0,9%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	0,9%
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	0,5%
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	0,5%

El 22,3 % de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 220/220

Destacan la pertinencia pero reclaman más calidad en el internet

- La mayoría de los entrevistados de Acceso a las TIC- Entidades **se encuentran satisfechos** con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Vive Digital. Quienes declaran una valoración positiva se refieren al servicio en términos halagadores:

  "El servicio es súper excelente, no tenemos una queja, se resalta todas estas oportunidades que le da a la comunidad, ya mucha gente ha aprendido a manejar las tecnologías y se actualizan".

- **Destacan la pertinencia del servicio**, ya que *"[…] son muy buenos para la comunidad. [internet] es una herramienta que le da accesibilidad a todo la comunidad hacia la tics"*. Rescatan mucho el valor del internet y las TIC en sus comunidades.

  El proyecto asociado a las TIC representa una gran oportunidad, pues **lo que aprenden lo extienden luego a *"los demás"***. Las capacitaciones son *"buenas"* y los funcionarios *"muy atentos"*: *"[…] están muy pendientes de todo y que todo esté al día, me ha tocado un buen operador"*. Destacan la puntualidad que tienen.

- Además, resaltan **la atención de los funcionarios del MINTIC** para resolver sus dudas e inquietudes. *"He tenido respuesta de los temas que avanzamos en común, [una] respuesta oportuna"*, precisa un usuario.

- La principal oportunidad de mejora, según los participantes del estudio, es **la calidad del internet, el cual es *"lento"* para muchos usuarios, aunque ellos mismos reconocen que muchas veces es por cuestiones ambientales**, como el invierno: *"[…] uno sabe que con las lluvias se va la luz, ahí no tiene nada que ver el kiosco sino [que son] fallas naturales"*, explican.

  Otros usuarios sugieren un mejor tratamiento de la información asociada, la cual **no siempre es fácil de encontrar por la web**; sin embargo, la mayoría está satisfecha porque *"[…] la información suministrada es muy clara en lo que le brindan a uno, [son] muy puntuales en la información".*

Los kioscos: una gran herramienta para la comunidad

- Los kioscos Vive Digital en general **son bien valorados por los encuestados**, porque *"es bueno para mucha gente pobre y [ellos] necesitan el servicio, es de fácil acceso"*. Son de gran utilidad, según ellos, porque **ayudan a los usuarios a obtener información** para resolver tareas y e**speran que la comunidad se *"anime"* a usarlos más**, que les sirvan para hacer cursos en el Sena, y que haya más equipos para que accedan más usuarios.

  "Han llegado como una bendición de Dios porque antes era muy costoso, y ya ellos [los usuarios] no tienen que trasladarse a otro corregimiento para hacer sus trabajos […] Están muy satisfechos y cuando tienen alguna pregunta se acercan a mí para resolverla".

- No obstante, algunos afirman que el inconveniente con los kioscos es que **algunos quedan *"retirados"* o en sectores que, de noche, *"quedan muy solos"***, por lo que a la gente le da *"pereza"* acudir.

  Además, para varios entrevistados **el internet es *"lento"*, pero insisten en que es por las lluvias**. Otros esperan impresoras de mejor calidad y un *"telón para una mejor proyección"*; no obstante, en general consideran que *"los equipos [son] de buena calidad, confiables para todas las tareas"*. Otro usuario corrobora esa idea:

  "Los servicios son eficientes, y la calidad es buenísima. los equipos son modernos. La única diferencia es que los equipos fallan un poco porque no son actualizados, pero no es todo el tiempo".

- Pocos usuarios han presentado alguna PQRSD. **Quienes lo han hecho, han recibido *"buena atención"* por parte de los funcionarios**, quienes explican claramente los procedimientos y despejan dudas. *"Me siento satisfecha con el servicio prestado. Hasta el momento todo está bien"*, resume un usuario.

  Aunque otros se quejaron del tiempo de respuesta, que suele ser exagerado. *"He enviado varias notificaciones por internet y por equipo, y estoy hablando de más de 6 meses sin respuesta"*, explica el afectado.

Canales de comunicación: satisfechos con todos

- **Teléfono.** Los entrevistados están satisfechos. Quienes atienden son *"formales"* e *"inmediatamente contestan"*. **Resuelven las dudas rápidamente y su trato es el mejor**.

"Atienden muy bien y le dan la solución al problema que uno tenga […] atención muy respetuosa y oportuna, de 20 llamadas que he realizado solo una no me dio solución".

La única crítica provino de un **usuario que asegura que no todos los funcionarios manejan la información**, lo que enlentece el proceso de respuesta.

- **Presencial.** Quienes utilizaron este canal de atención afirman que **es bastante apropiado, y destacan las instalaciones del MINTIC**:

"Buenas condiciones en las instalaciones […] Las instalaciones buenas, todo muy bien […] Las veces que he tenido interacción en las instalaciones del Ministerio me he sentido satisfecha y conforme […] Atienden bien en la oficina, instalaciones agradables, muy buenos equipos y tienen todo lo que se requiere para las capacitaciones".

- **Correo electrónico.** Es otro canal valorado positivamente por la mayoría de los entrevistados. A pesar de que hay usuarios que reportan demoras en las respuestas de hasta 10 días, **a la mayoría le parece que este canal es *"rápido"* y *"claro"*. Los funcionarios son asertivos, lo que hace que los usuarios se sientan escuchados por MINTIC.** *"Estoy satisfecha con la respuesta que me dan"*, resume un usuario.

- **Página web.** Para una parte de los participantes es **una página muy *"llamativa"* y útil, con información *"clara y precisa"***. *"Es fácil usar la página, está muy clara la información, están los proyectos, entonces es una forma de documentarse"*, agrega un usuario.

Sin embargo para muchos otros, la página está saturada de información, lo que dificulta su uso:

"Hay cositas en el sitio web que uno se pierde, temas que no son fáciles de encontrar […] la verdad, la información dentro la página casi no se encuentra, muy difícil acceder a ella, me toca entrar a google y este me envía [a la página]".

- **Redes sociales.** Solo la mitad de los entrevistados usa este canal. **Están satisfechos porque es un canal con mucha información *"clara y precisa"***, desde el cual se pueden ver los avances del MINTIC. No hay comentarios negativos o sugerencias.

"Los administradores tiene actualizaciones al instante, información al día del país, diseños de las redes muy llamativos […] La información es más rápida , lo he vivido, colocan la información muy rápido".

Recomiendan ampliamente los servicios del MINTIC

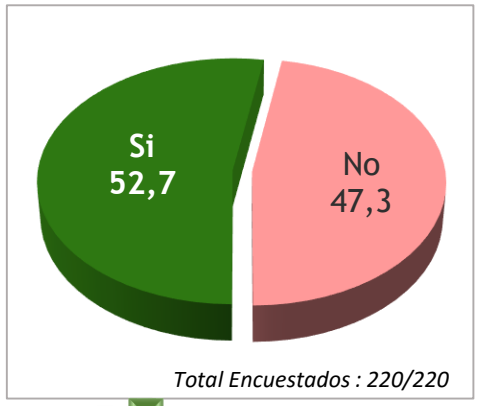
Todos los usuarios recomendarían los servicios del MINTIC. Sin embargo, esperan principalmente dos cosas:

- **Más equipos.** Quisieran que **los kioscos tuvieran más computadores e impresoras**, lo que significaría una mejora en los equipos, herramientas e instalaciones para uso de los beneficiarios.

- **Ampliación de servicios.** Esperan que haya en un futuro más kioscos de Vive Digital, es decir, ampliar la cobertura a más municipios. **También quieren que se amplíen las capacitaciones y demás actividades formativas**.

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



Total Encuestados : 220/220

		Si	No
GRUPO INTERES	Gobierno	52,7	47,3
GRUPO OBJETIVO	Gestor Kiosco Vive Digital	50,9	49,1
	Líder GEL	58,2	41,8

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 116/220

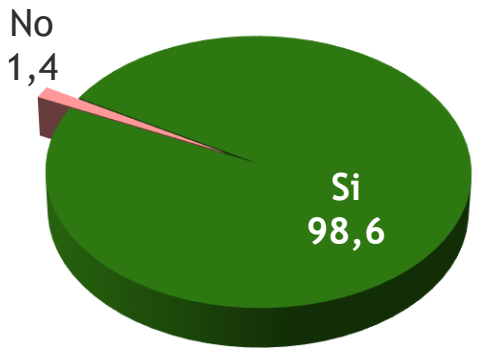
De manera inmediata o en el mismo día	27,6
De 1 a 5 días	32,8
De 6 a 10 días	7,8
De 11 a 15 días	0,9
Más de 15 días	30,2
No recuerda	0,9

		Promedio días
GRUPO INTERES	Gobierno	8,1
GRUPO OBJETIVO	Gestor Kiosco Vive Digital	8,8
	Líder GEL	6,1

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 220/220



GRUPO INTERES

	SI	NO
Gobierno	98,6	1,4

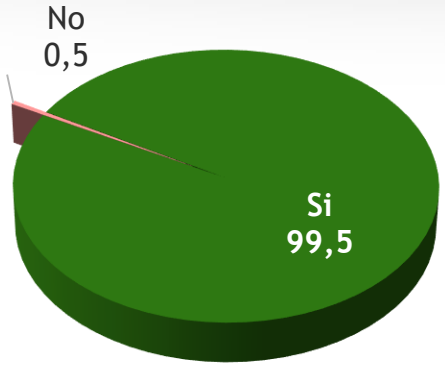
GRUPO OBJETIVO

	SI	NO
Gestor Kiosco Vive Digital	98,2	1,8
Líder GEL	100,0	-

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 220/220



GRUPO INTERES

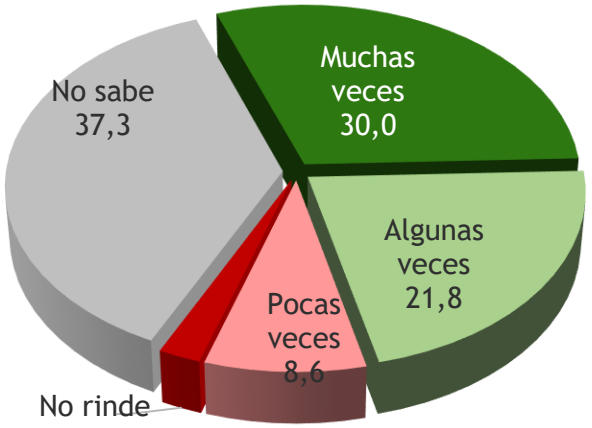
	SI	NO
Gobierno	99,5	0,5

GRUPO OBJETIVO

	SI	NO
Gestor Kiosco Vive Digital	99,4	0,6
Líder GEL	100,0	

ACCESO A LAS TIC – ENTIDADES -
Rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___ (leer alternativas)?



Total Encuestados : 220/220

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?



57,1% **42,1%** **0,8%**

	SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES			
Gobierno	57,1	42,1	0,8
GRUPO OBJETIVO			
Gestor Kiosco Vive Digital	46,5	52,3	1,2
Líder GEL	76,6	23,4	-

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 133/220

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

[+]

Mecanismos de rendición de cuentas

73,7	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Líder GEL***
39,5	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Líder GEL***
34,2	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Gestor Kiosco Vive Digital***
32,9	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Gestor Kiosco Vive Digital***
32,9	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Líder GEL***
11,8	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	***Líder GEL***
9,2	Otro	***Gestor Kiosco Vive Digital***

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 76/220

SERVICIOS DE PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

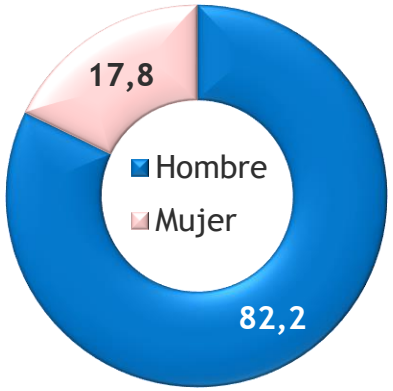


FORTALECIMIENTO A LA INDUSTRIA

Satisfacción General con el MINTIC

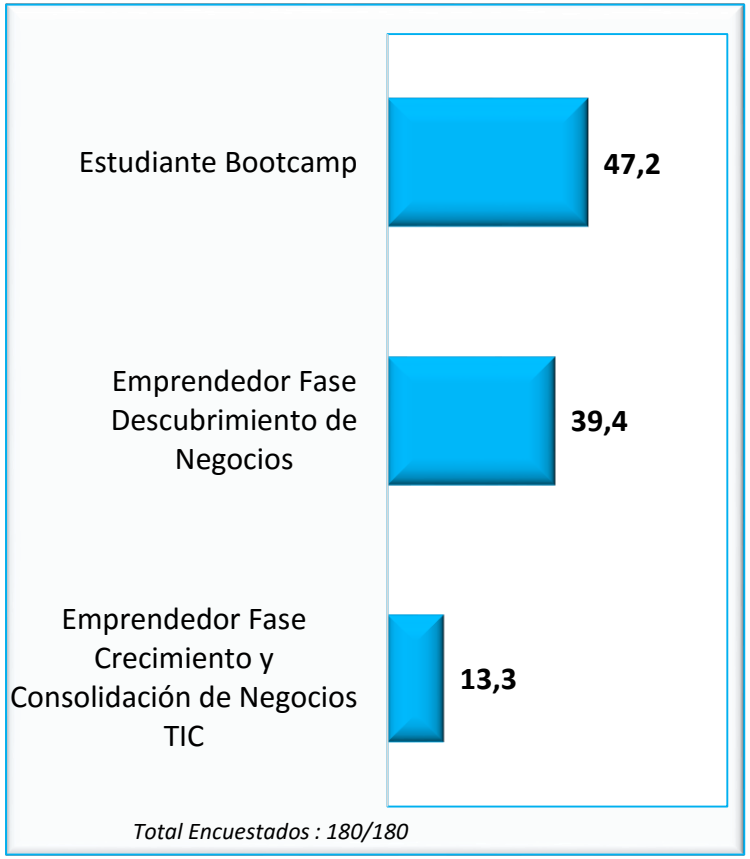
Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

Género



Total Encuestados : 180/180

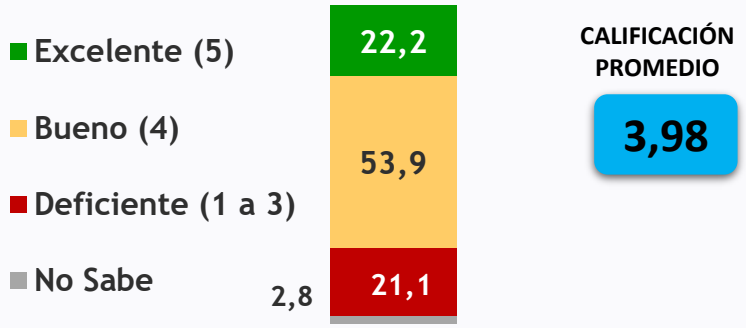
GRUPO OBJETIVO



Total Encuestados : 180/180

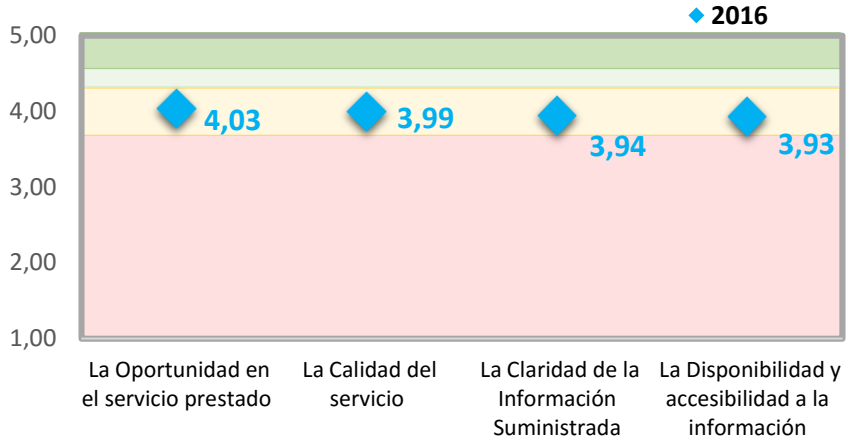
¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



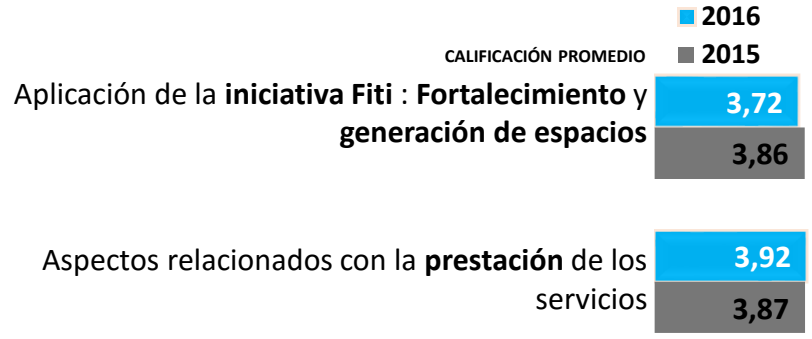
Total Encuestados : 180/180

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO



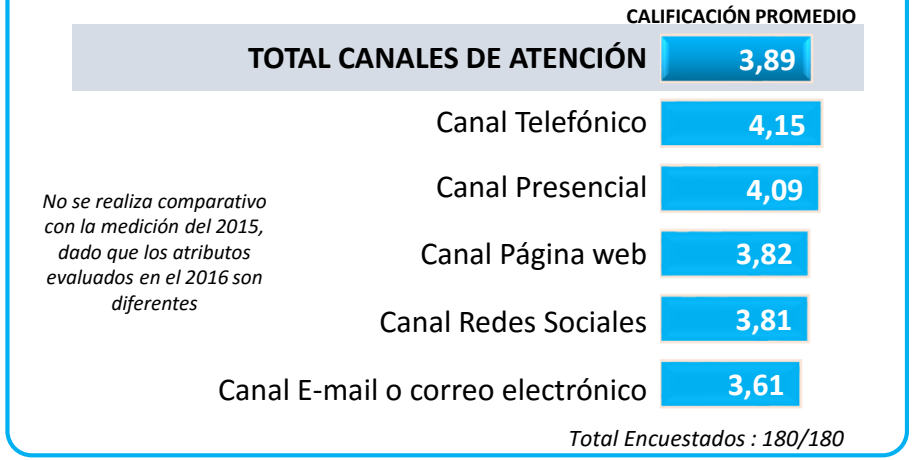
Total Encuestados : 180/180

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS



No existen datos disponibles para realizar comparativo von el año 2015

Total Encuestados : 180/180



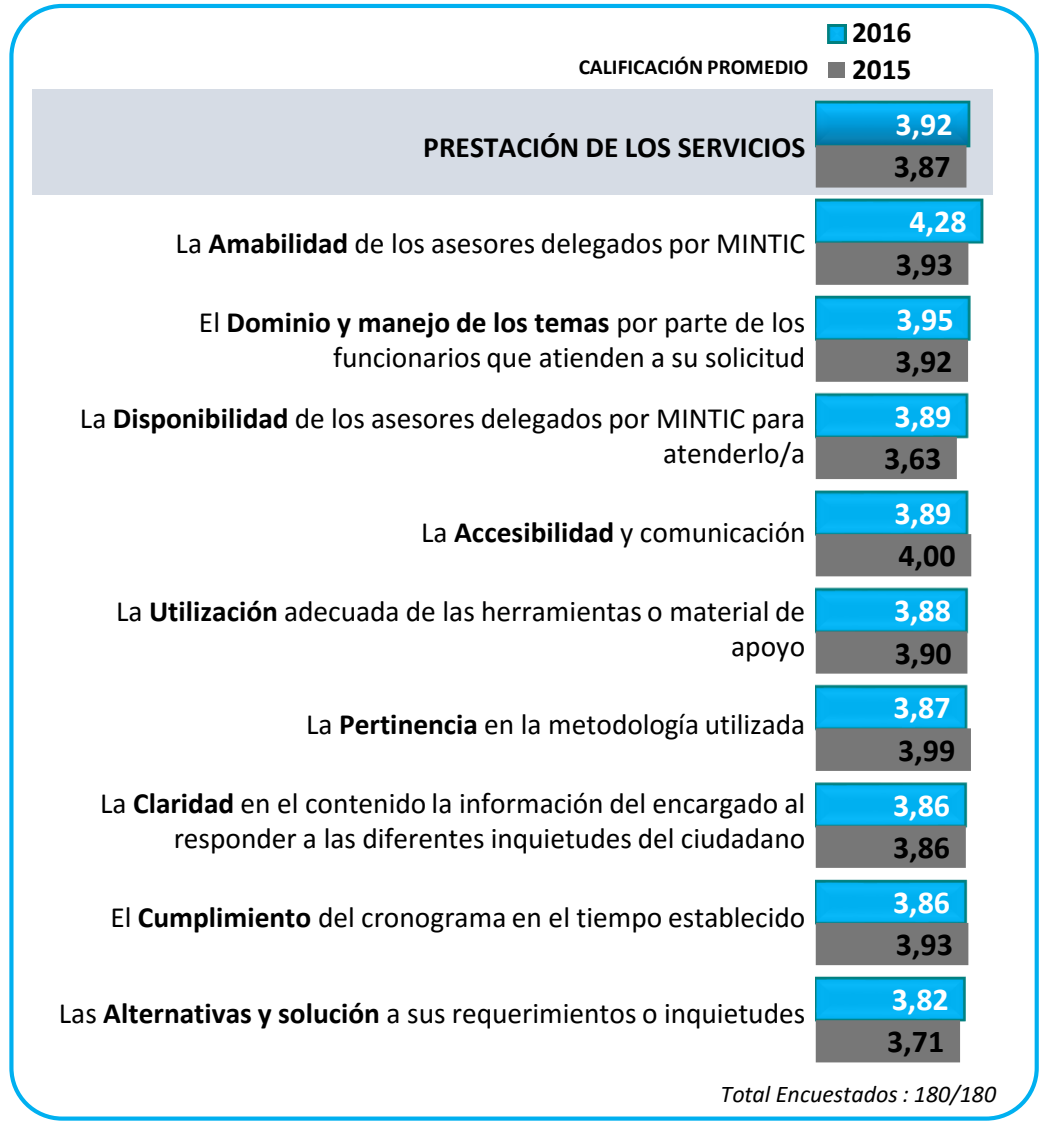
No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

Total Encuestados : 180/180

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

FORTALECIMIENTO A LA INDUSTRIA
Evaluación General del servicio





FORTALECIMIENTO A LA INDUSTRIA
Evaluación General del servicio

		GRUPO DE INTERÉS	GRUPO OBJETIVO		
	TOTAL	CIUDADANÍA	EMPRENDEDOR FASE CRECIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN DE NEGOCIOS TIC	EMPRENDEDOR FASE DESCUBRIMIENTO DE NEGOCIOS	ESTUDIANTE BOOTCAMP
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,98**	**3,98**	**4,19**	**4,23**	**3,73**
PRESTACIÓN DE SERVICIOS del MINTIC	**3,97**	3,97	4,15	4,15	3,78
La Oportunidad en el servicio prestado	4,03	4,03	4,04	4,24	3,86
La Calidad del servicio	3,99	3,99	4,08	4,27	3,73
La Claridad de la Información Suministrada	3,94	3,94	4,13	4,13	3,73
La Disponibilidad y accesibilidad a la información	3,93	3,93	4,33	3,96	3,80
APLICACIÓN DE LA INICIATIVA FITI	**3,72**	3,72	3,82	4,01	3,41
El Fomento a la transformación de la Industria de las Tecnologías de la Información en Colombia	3,87	3,87	3,82	4,12	3,65
La Oportunidad en la Convocatoria	3,86	3,86	3,95	4,23	3,49
El Acompañamiento y seguimiento del Ministerio	3,84	3,84	3,94	4,21	3,44
La Implementación en el fortalecimiento de la industria y desarrollo de Hardware y Software	3,80	3,80	3,56	4,10	3,58
El Impacto de las iniciativas como TSP/PSP en la industria TI	3,75	3,75	4,00	3,91	3,56
La Facilidad de acceso a la Convocatoria	3,75	3,75	4,06	4,10	3,34
La Divulgación adecuada de la Convocatoria	3,74	3,74	3,88	4,12	3,36
El Fortalecimiento a la industria del Software, Hardware y servicios asociados	3,59	3,59	3,71	3,84	3,32
La Gestión de inversión extranjera	3,23	3,23	3,50	3,48	2,97
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	**3,92**	3,92	4,08	4,13	3,68
La Amabilidad de los asesores delegados por MINTIC	4,28	4,28	4,46	4,55	3,96
El Dominio y manejo de los temas por parte de los funcionarios que atienden a su solicitud	3,95	3,95	3,88	4,21	3,72
La Disponibilidad de los asesores delegados por MINTIC para atenderlo/a	3,89	3,89	4,21	4,23	3,47
La Accesibilidad y comunicación	3,89	3,89	4,30	4,08	3,62
La Utilización adecuada de las herramientas o material de apoyo	3,88	3,88	4,08	3,99	3,74
La Pertinencia en la metodología utilizada	3,87	3,87	3,92	4,14	3,63
La Claridad en el contenido la información del encargado al responder a las diferentes inquietudes del ciudadano	3,86	3,86	3,92	3,99	3,72
El Cumplimiento del cronograma en el tiempo establecido	3,86	3,86	3,96	3,94	3,75
Las Alternativas y solución a sus requerimientos o inquietudes	3,82	3,82	3,96	4,07	3,55
Total encuestados	***180/180***	***180/180***	***24/180***	***71/180***	***85/180***

FORTALECIMIENTO A LA INDUSTRIA
Canales de Comunicación

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **50,8**

Total Encuestados : 180/180

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,06**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,37
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,21
La **claridad** de la información suministrada	4,05
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	3,89
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la dependencia que necesita	3,82

Total Encuestados que han utilizado el canal : 20/180

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **45,1**

Total Encuestados : 180/180

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,35**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,56
La **comodidad** de las oficinas	4,44
Los **horarios** de atención al público	4,33
Claridad de la información suministrada	4,27
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,20

Total Encuestados que han utilizado el canal : 38/180

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **95,9**

Total Encuestados : 180/180

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,11**
La **confiabilidad** de la información	4,20
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,12
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	4,11
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,06
La **actualización** de la información	4,05

Total Encuestados que han utilizado el canal :150/180

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **49,2**

Total Encuestados : 180/180

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,17**
La **confiabilidad** de la información	4,31
La **actualización** de la información	4,22
El **diseño** de las Redes Sociales	4,15
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,14
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,04

Total Encuestados que han utilizado el canal : 100/180

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **73,0**

Total Encuestados : 180/180

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**4,03**
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	4,03
La **claridad** de la respuesta	4,03

Total Encuestados que han utilizado el canal : 61/180

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

FORTALECIMIENTO A LA INDUSTRIA
Canales de Comunicación

		GRUPO DE INTERÉS	GRUPO OBJETIVO		
	TOTAL	CIUDADANÍA	EMPRENDEDOR FASE CRECIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN DE NEGOCIOS TIC	EMPRENDEDOR FASE DESCUBRIMIENTO DE NEGOCIOS	ESTUDIANTE BOOTCAMP
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,98**	**3,98**	**4,19**	**4,23**	**3,73**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,14**	4,14	4,20	4,70	3,93
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,55	4,55	4,50	4,75	4,50
La **claridad** de la información suministrada	4,15	4,15	4,50	4,75	3,83
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	4,10	4,10	4,00	4,75	3,92
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	3,95	3,95	4,00	4,75	3,67
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,95	3,95	4,00	4,50	3,73
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,08**	4,08	4,11	4,16	3,98
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,26	4,26	4,15	4,58	4,08
La **comodidad** de las oficinas	4,14	4,14	4,38	3,82	4,15
Los **horarios** de atención al público	4,08	4,08	4,15	4,08	4,00
Claridad de la información suministrada	3,97	3,97	3,92	4,17	3,85
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	3,97	3,97	3,92	4,17	3,85
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,60**	3,60	3,73	4,16	3,26
La **claridad** de la respuesta	3,64	3,64	3,85	4,06	3,34
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,56	3,56	3,62	4,25	3,17
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**3,81**	3,81	4,08	3,96	3,66
La **confiabilidad** de la información	4,01	4,01	4,31	4,24	3,79
El **diseño** de la página web del MINTIC	3,81	3,81	3,83	3,88	3,76
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	3,77	3,77	3,88	4,00	3,59
La **facilidad** para encontrar la información requerida	3,74	3,74	4,21	3,79	3,62
La **actualización** de la información	3,74	3,74	4,17	3,91	3,55
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**3,80**	3,80	3,85	3,98	3,64
La **confiabilidad** de la información	3,90	3,90	4,00	4,17	3,64
El **diseño** de las Redes Sociales	3,87	3,87	3,91	4,00	3,74
La **actualización** de la información	3,81	3,81	3,91	3,95	3,66
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	3,72	3,72	3,78	3,90	3,57
La **facilidad** para encontrar la información requerida	3,72	3,72	3,67	3,90	3,57
Total encuestados	***180/180***	***180/180***	***24/180***	***71/180***	***85/180***

FORTALECIMIENTO A LA INDUSTRIA

Sugerencias desde la perspectiva de los encuestados

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	**12,8%**
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	**10,6%**
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	**8,3%**
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	**6,7%**
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	**6,1%**
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	5,6%
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	4,4%
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	3,3%
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	2,2%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	1,7%
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	1,7%
Cumplir con las promesas de servicio/ cumplir con lo pactado	0,6%
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	0,6%

El 33,3 % de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 180/180

Satisfechos porque MINTIC es una institución de confianza

- Los participantes del estudio relacionados con el Fortalecimiento a la industria TI-FITI, en general, **se encuentran satisfechos** con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Vive Digital. Han notado que MINTIC es una institución transparente, recta, apegada a la ley y no a intereses personales, lo que les ha generado **confianza**:

"Yo pensé que era mentira que lo ayudaban a uno. Yo me presenté a la convocatoria y pensé que era por rosca y pues pasamos, y eso me pareció muy chévere y volví a confiar en un país".

Además, les parece que **están bien las capacitaciones** y los mentores que las imparten, aunque algunos esperan que haya un trabajo **más *"articulado"* con los participantes**, pues son procesos que necesitan mucha comunicación y menos formatos rígidos que terminen siendo "camisas de fuerza".

- No obstante, para próximas capacitaciones, **esperan mejoras en la logística y los procesos**, *"que estén más pendientes con quién contratan"*, pues al inicio, según ellos, hubo fallas que finalmente se solucionaron. **Sugieren que haya mucha más interacción con los mentores.**

- **Debe haber más acompañamiento, retroalimentación y apoyo por parte de los mentores y del MINTIC**. Que el material de apoyo sea oportuno, constante y diferenciado: *"Si uno está en esa convocatoria es porque realmente necesita apoyo, no que lo estén presionando con todo lo que se debe entregar"*, recalca un usuario. Además, un usuario indicó que los manuales tenían "faltas de ortografía".

- **También, estarían más satisfechos si el Ministerio abriera más cupos y cursos y optimizara los que ya existen**, para que más usuarios pudieran acceder a ellos.

Sugieren ampliar la divulgación y hacer alianzas

- Por otra parte, **los usuarios sugieren que haya una mayor comunicación**, es decir, que se den a conocer más los servicios ofrecidos por MINTIC. *"**Divulgar** más la información y dar más cursos de programación"*, precisa un usuario.

- De igual forma, según los entrevistados, es necesario crear alianzas con los usuarios y también con otras organizaciones, es decir, **que haya más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado**. *"Mejorar las alianzas para los que quieren o tienen emprendimientos"*, explica un usuario.

- **Casi todos los usuarios recomiendan los servicios del MINTIC.** Quienes no, lo hacen movidos por experiencias personales negativas. De acuerdo con un usuario.

"Las expectativas no son las que uno esperaría en el desarrollo de los programas. Tenía como expectativa que [MINTIC me] acompañara en las falencias, y ellos teniendo las herramientas para facilitar las cosas no las brindaban".

Esperan que las capacitaciones sean más extensas

En la evaluación al fortalecimiento a la industria, tienen opiniones encontradas. Consideran que **el proceso es bueno**, con *"buenos asesores"* y *"muy buenas cosas"*, pero **el acompañamiento debe ser más amplio e intenso**. Algunos usuarios manifestaron no tener asesores, o verlos muy poco, y es preciso modificar ese punto:

"A veces la agenda de ellos [los asesores] era muy apretada porque había que esperar hasta un mes por una asesoría. [Hay que] aumentar las horas porque hay cosas muy interesantes y se le debe dar más tiempo".

- **Sienten que hay una excesiva tramitología**, *"muchos requisitos, mucha papelería"*, lo cual disminuye la participación de los usuarios en estas convocatorias. *"Le falta agilidad"*, agrega un usuario.

Esta tramitología hace que el proceso sea lento. *"Se están demorando mucho en el tiempo de implementación"*, dice un usuario.

Así, salvo el acompañamiento por parte del MINTIC, que les parece que debe ser fortalecido, **las capacitaciones del Ministerio les resultan oportunas, pertinentes y satisfactorias**.

Por otra parte, menos de la mitad de los usuarios evaluó el **servicio PQRSD**. Quienes lo hicieron manifiestan que **es difícil que MINTIC responda sus peticiones**. *"Nunca respondieron a través de uno de los correos que ellos tienen de contáctenos, nunca se pudo contactar directamente con el Ministerio"*, explica un usuario.

Usan poco los canales de comunicación

- **Teléfono.** Menos de la mitad de los usuarios hizo comentarios sobre este canal. Para quienes lo hicieron, l**a atención es satisfactoria y *"todo estuvo bien"* al momento de responder sus inquietudes**; sin embargo, otros se quejan de la lentitud en la atención, a modo de ejemplo un usuario señala: *"[…] no me gusta es el tiempo de espera para que me comuniquen de manera correcta, en cuanto a la claridad todo ha sido muy bueno"*

- **Presencial.** Menos de la mitad de los usuarios hizo comentarios sobre este canal. Consideran que **debe ser ampliado el tiempo de atención, así como mejorar la logística al ingresar a las instalaciones**, pues *"los procesos de seguridad son muy manuales"* y cosas como **registrar un portátil resultan demoradas**. Además, es preciso revisar que las instalaciones cuenten con los implementos de trabajo necesarios, ya que en ocasiones *"[…] no estaban los implementos, estaban pero no habían suficientes"*.

- **Correo electrónico.** Menos de la mitad de los usuarios encuestados hizo comentarios sobre este canal. **Les parece un servicio *"bueno"* y *"ágil"* al momento de dar las respuestas.** *"En general está bien porque después de dos o tres correos todo se resuelve"*, resume un usuario.

- **Página web.** Es un canal usado por casi todos los usuarios. En general **están satisfechos porque consideran que con la página *"se ha escuchado a la ciudadanía"***, lo que quiere decir que la información del sitio *"es acorde y cumple los objetivos"*.

  "[La página] es muy moderna, la información es clara. Toda la experiencia con la página ha sido muy buena, me gusta mucho, es una página bonita".

  Para mejorar, es necesario profundizar en dos aspectos:

  - **Actualización. Hay mucha información desactualizada referente a convocatorias de procesos realizados en el pasado**. *"La mayoría están vencidas"*, señala un usuario. Como tienen tanta información, según ellos, se dificulta encontrar lo que se está buscando.

  - **Accesibilidad.** Algunos consideran que la página **debería ser adecuada para personas en condición de discapacidad**: *"una persona ciega entra y no hay un botón de escucha o un botón de guía"*, explica un usuario.

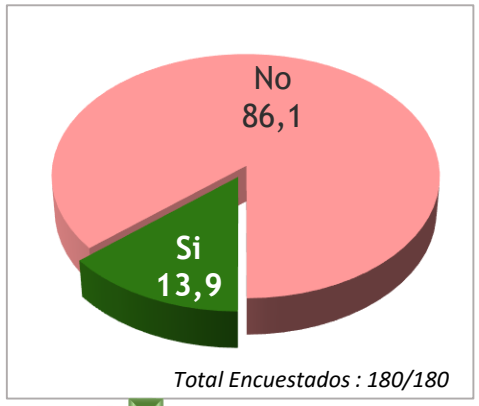
- **Redes sociales.** Menos de la mitad de los usuarios encuestados hizo comentarios sobre este canal. **Consideran que hay buena información y *"actualizada"*, pero no usan mucho este servicio**; aún así, expresan que *"son mejores que el 95% [de las redes sociales] del gobierno*.

  Además, **en redes sociales solo se expone información, no hay interacción con los usuarios** y los encargados no responden sus comentarios por Twitter o Facebook, o cuando lo hacen es mucho tiempo después.

"Por Facebook yo les mando mensajes pero me contestan por ahí a las 3 semanas, montan fotos y ponen cosas, pero uno les escribe y no responden. Por Twitter sí se está moviendo bastante esa información. [La información] es confiable porque es en tiempo real. El diseño de estas redes es muy bueno, son muy buenos".

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



		Si	No
GRUPO INTERES	Ciudadanía	13,9	86,1
GRUPO OBJETIVO	Emprendedor Fase Crecimiento y Consolidación de Negocios TIC	20,8	79,2
	Emprendedor Fase Descubrimiento de Negocios	8,5	91,5
	Estudiante Bootcamp	16,5	83,5

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 25/180

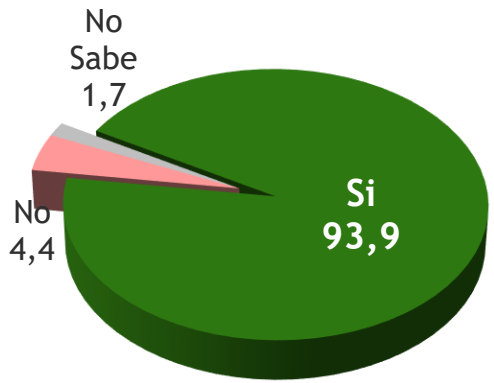
De manera inmediata o en el mismo día	8,0
De 1 a 5 días	24,0
De 6 a 10 días	8,0
De 11 a 15 días	8,0
Más de 15 días	28,0
No recuerda	24,0

		Promedio días
GRUPO INTERES	Ciudadanía	10,6
GRUPO OBJETIVO	Emprendedor Fase Crecimiento y Consolidación de Negocios TIC	5,7
	Emprendedor Fase Descubrimiento de Negocios	14,3
	Estudiante Bootcamp	10,9

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 180



GRUPO INTERES

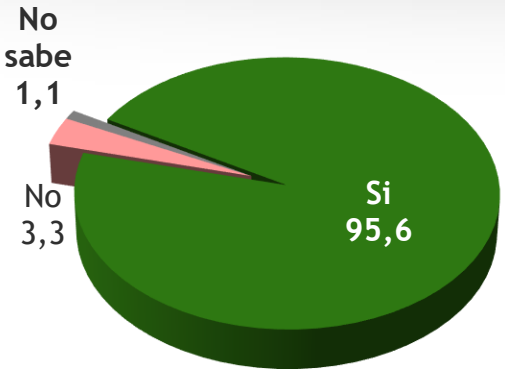
GRUPO OBJETIVO

	SI	NO	No sabe
Ciudadanía	93,9	4,4	1,7
Emprendedor Fase Crecimiento y Consolidación de Negocios TIC	91,7	4,2	4,2
Emprendedor Fase Descubrimiento de Negocios	98,6	-	1,4
Estudiante Bootcamp	90,6	8,2	1,2

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 180

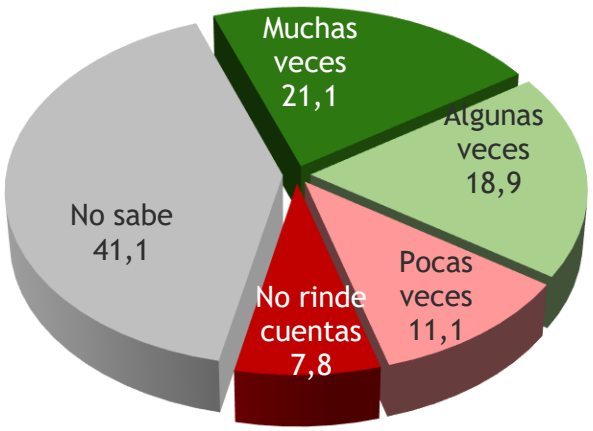


GRUPO INTERES

GRUPO OBJETIVO

	SI	NO	No sabe
Ciudadanía	95,6	3,3	1,1
Emprendedor Fase Crecimiento y Consolidación de Negocios TIC	91,7	4,2	4,2
Emprendedor Fase Descubrimiento de Negocios	100,0	-	-
Estudiante Bootcamp	92,9	5,9	1,2

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___ (leer alternativas)?



Total Encuestados : 180

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?

SI	NO	No sabe
37,0%	62,0%	1,1%

	SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES			
Ciudadanía	37,0	62,0	1,1
GRUPO OBJETIVO			
Emprendedor Fase Crecimiento y Consolidación de Negocios TIC	54,5	45,5	-
Emprendedor Fase Descubrimiento de Negocios	34,3	62,9	2,9
Estudiante Bootcamp	34,8	65,2	-

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 92

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 34

P20. ¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

[+]

61,8	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Emprendedor Fase Crecimiento y Consolidación de Negocios TIC***
44,1	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Emprendedor Fase Descubrimiento de Negocios***
32,4	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Emprendedor Fase Descubrimiento de Negocios***
26,5	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Emprendedor Fase Descubrimiento de Negocios***
26,5	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Emprendedor Fase Descubrimiento de Negocios***
8,8	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	***Emprendedor Fase Descubrimiento de Negocios***
2,9	Otro	***Emprendedor Fase Descubrimiento de Negocios***

SERVICIOS DE PROMOCIÓN ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

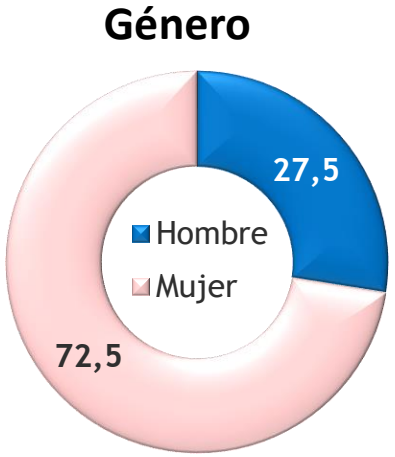


ACCESO A LAS TIC – CIUDADANOS -

Satisfacción General con el MINTIC

Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

ACCESO A LAS TIC – CIUDADANOS -
Perfil de los encuestados



Total Encuestados : 120/120

GRUPO DE INTERÉS

Ciudadanía

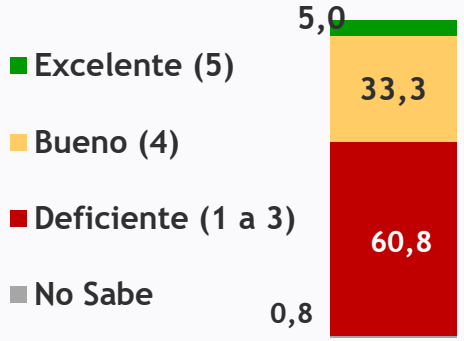
GRUPO DE OBJETIVO

Hogares de Estratos 1 y 2, de Viviendas de Interés Prioritario

Total Encuestados : 120/120

¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



CALIFICACIÓN PROMEDIO: **3,17**

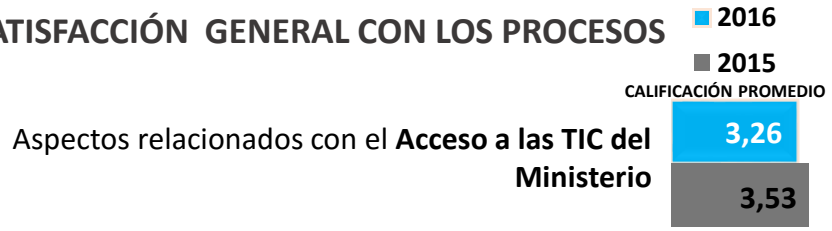
Total Encuestados : 120/120

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO

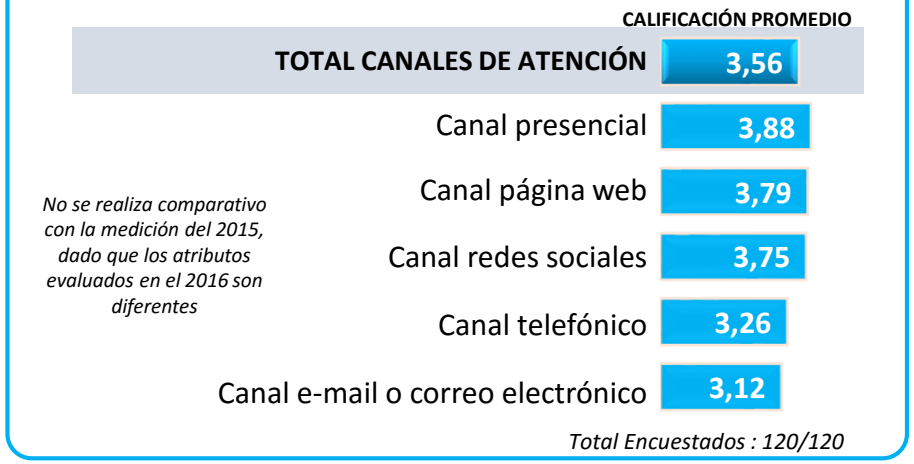


Total Encuestados : 120/120

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS



Total Encuestados : 120/120



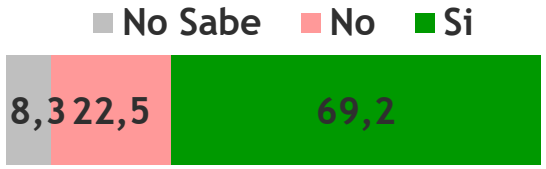
No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

Total Encuestados : 120/120

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

Infraestructura adecuada

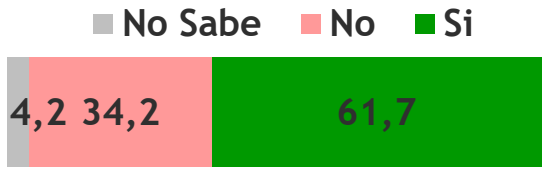
*¿Existe **infraestructura adecuada** que permite la inclusión de tecnologías de la información y las comunicaciones en su municipio?*



Total Encuestados: 120/120

Inconveniente implementación

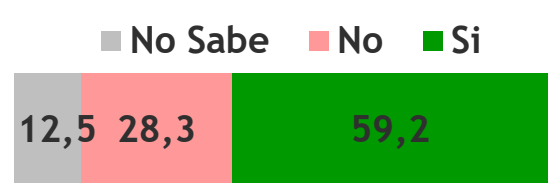
*¿Ha presentado inconvenientes con la **implementación y/o funcionamiento de las redes de fibra óptica** en el municipio?*



Total Encuestados: 120/120

Inclusión proyectos MINTIC

*¿Es eficiente la **inclusión del municipio** dentro de los proyectos del MINTIC que buscan proveer infraestructura digital en cada territorio?*



Total Encuestados: 120/120



Total Encuestados : 120/120

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

ACCESO A LAS TIC – CIUDADANOS -
Evaluación General del servicio

	TOTAL	GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO
		CIUDADANÍA	HOGARES DE ESTRATOS 1 Y 2, DE VIVIENDAS DE INTERÉS PRIORITARIO
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,17**	**3,17**	**3,17**
TOTAL SATISFACCIÓN SERVICIOS	**3,32**	**3,32**	**3,32**
La **Claridad** de la Información Suministrada	3,50	3,50	3,50
La **Oportunidad** en servicio prestado	3,39	3,39	3,39
La **Disponibilidad** y **accesibilidad** a la información	3,29	3,29	3,29
La **Calidad** del servicio	3,08	3,08	3,08
ACCESO TIC	**3,26**	**3,26**	**3,26**
El **Adecuado funcionamiento** de las instalaciones dispuestas por el MINTIC	3,35	3,35	3,35
La **Cobertura** geográfica	3,30	3,30	3,30
La **Calidad** de la infraestructura implementada	3,25	3,25	3,25
La **Accesibilidad** a los lugares dispuestos por MINTIC	3,25	3,25	3,25
Los **Tiempos en la implementación** de estructura que permite conocer las nuevas tecnologías de la información	3,23	3,23	3,23
El **Adecuado mantenimiento** de los equipos y redes implementadas	3,16	3,16	3,16
Total encuestados	***120/120***	***120/120***	***120/120***

ACCESO A LAS TIC – CIUDADANOS -
Canales de Comunicación

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **27,5**

Total Encuestados : 120/120

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,25**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	3,82
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	3,47
La **claridad** de la información suministrada	3,15
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	3,06
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	2,82

Total Encuestados que han utilizado el canal :33/120

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **6,7**

Total Encuestados : 120/120

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**3,88**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,13
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	3,88
Claridad de la información suministrada	3,88
La **comodidad** de las oficinas	3,88
Los **horarios** de atención al público	3,63

Total Encuestados que han utilizado el canal : 8/120

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **15,0**

Total Encuestados : 120/120

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**3,70**
La **actualización** de la información	3,88
El **diseño** de la página web del MINTIC	3,82
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	3,81
La **facilidad** para encontrar la información requerida	3,72
La **confiabilidad** de la información	3,71

Total Encuestados que han utilizado el canal: 18/120

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **10,8**

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**3,77**
La facilidad para encontrar la información requerida	3,85
La **actualización** de la información	3,85
La **confiabilidad** de la información	3,69
El **diseño** de las Redes Sociales	3,69
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	3,67

Total Encuestados que han utilizado el canal: 13/120

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **10,8**

Total Encuestados : 120/120

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,12**
La **claridad** de la respuesta	3,23
El **tiempo** en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,00

Total Encuestados que han utilizado el canal: 13/120

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

ACCESO A LAS TIC – CIUDADANOS -
Canales de Comunicación

		GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO
	TOTAL	CIUDADANÍA	HOGARES DE ESTRATOS 1 Y 2, DE VIVIENDAS DE INTERÉS PRIORITARIO
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,17**	**3,17**	**3,17**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,26**	3,26	3,26
La **amabilidad** y **actitud** de respeto del personal	3,82	3,82	3,82
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	3,47	3,47	3,47
La **claridad** de la información suministrada	3,15	3,15	3,15
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	3,06	3,06	3,06
El tie**mpo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	2,82	2,82	2,82
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**3,88**	3,88	3,88
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,13	4,13	4,13
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	3,88	3,88	3,88
Claridad de la información suministrada	3,88	3,88	3,88
La **comodidad** de las oficinas	3,88	3,88	3,88
Los **horarios** de atención al público	3,63	3,63	3,63
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,12**	3,12	3,12
La **claridad** de la respuesta	3,23	3,23	3,23
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,00	3,00	3,00
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**3,79**	3,79	3,79
La **actualización** de la información	3,88	3,88	3,88
El **diseño** de la página web del MINTIC	3,82	3,82	3,82
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	3,81	3,81	3,81
La **facilidad** para encontrar la información requerida	3,72	3,72	3,72
La **confiabilidad** de la información	3,71	3,71	3,71
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**3,75**	3,75	3,75
La **facilidad** para encontrar la información requerida	3,85	3,85	3,85
La **actualización** de la información	3,85	3,85	3,85
La **confiabilidad** de la información	3,69	3,69	3,69
El **diseño** de las Redes Sociales	3,69	3,69	3,69
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	3,67	3,67	3,67
Total encuestados	***120/120***	***120/120***	***120/120***

ACCESO A LAS TIC – CIUDADANOS -

Sugerencias desde la perspectiva de los encuestados

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	**40,0%**
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	**7,5%**
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	**5,0%**
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	**5,0%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	**2,5%**
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	1,7%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	1,7%
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	1,7%
Cumplir con las promesas de servicio/ cumplir con lo pactado	0,8%

El 38,3 % de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 120/120

La mayoría de ciudadanos están insatisfechos con el servicio de internet

- Gran parte de los ciudadanos encuestados acerca los servicios prestados por MINTIC no hacen una valoración positiva. **Muchos se quejan de que es intermitente** y a modo de ejemplo alguien expresa: *"[…] se va y se queda por ahí una semana sin servicio, yo quería retirar eso pero mis hijos no me han dejado, pero la verdad no estoy satisfecha"*.

  Además, muchos **califican el servicio de internet de *"pésimo"***, que funciona *"por horas"*, en especial cuando llueve y **cuando quieren reclamar, según ellos, los canales de atención tardan mucho en responder**, incluso hasta cinco meses en arreglar el servicio.

- En contraste, hay unos pocos a los que el internet les parece veloz y sin inconvenientes. Quienes están satisfechos indican que:

  "Me dieron la oportunidad de tenerlo, tengo el internet al menos […] ahí pueden hacer los niños las tareas […] es una oportunidad que le dan a las personas que no tienen un alto costo para pagar internet […] me siento contento con el servicio que me están prestando".

Poca satisfacción con los servicios de acceso

- Al igual que con el internet, **los ciudadanos están poco satisfechos con los servicios de acceso**. Sin embargo, pocos usuarios esgrimen comentarios al respecto. Quienes lo hacen, consideran que el servicio es *"deficiente"* y se necesita *"mejor infraestructura […] no sé si antenas"*.

  En general, **desconocen si se necesitan adecuaciones en infraestructura para la excelencia del servicio**, pero indican que algo hay que hacer. *"Yo creo que el problema es de la fibra óptica"*, añade otro ciudadano.

Otro aspecto relacionado con el servicio es que **muchos ciudadanos desconocen el funcionamiento de los mismos**, o quiénes son los responsables, lo que hace que no sepan qué hacer en caso de inconvenientes.

"No sé ni en dónde quedan ni en dónde existen [las oficinas] […] lo que te diga es mentira, no sé la verdad […] no estoy enterada de eso [la accesibilidad de los lugares dispuestos por MINTIC] […] yo no las conozco [las instalaciones del MINTIC]".

- Sin embargo, rescatan que, **aunque el servicio de internet es intermitente, los funcionarios hacen lo posible para solucionar los problemas** y así su funcionamiento sea *"regular"*, muchos reconocen que es *"un gran beneficio"*, en especial para *"los niños que están estudiando"*.

  Valoran también que **el servicio es económico**, y los funcionarios *"no son groseros, son amables, son chéveres"*, al momento de recibir quejas o sugerencias.

- Menos de la mitad de los encuestados dijo haber enviado una PQRSD. Quienes lo han hecho, indican que **los funcionarios reciben las quejas, pero no se soluciona el inconveniente**, el cual suele ser relacionado con el internet. Otro usuarios no tienen quejas con la recepción de PQRSD, aunque el *"arreglo del daño"* puede tardar hasta una semana.

Los ciudadanos usan poco los canales de comunicación

- **Telefónico.** Algunos consideran que **este canal tiene funcionarios que contestan *"rápido"***, aunque hay muchos otros usuarios que comentan **que demoraron incluso *"una hora"* en contestar la llamada**.

  Una vez la llamada es atendida, los ciudadanos **emitieron opiniones ambiguas**: para unos sí les respondieron de forma clara y después *"nos arreglaron el sistema rápido"*, pero otros indicaron que *"nunca dieron una respuesta correcta"*.

- **Presencial.** Solo dos personas entrevistadas afirmaron haber ido y **les parece un servicio *"excelente",* en especial la atención de los encargados**.

  "Cuando se me dañó o averió fui a ver si me solucionaban y a los dos días vinieron y me solucionaron el problema".

- **Correo electrónico.** Cuatro personas opinaron al respecto. **Para ellos, es el canal más satisfactorio**. No presenta inconvenientes, **las respuestas son *"claras"* y resuelven las inquietudes de los ciudadanos**. *"Satisfecha porque me respondieron bien"*, indica una ciudadana. Solo un participante se quejó de que *"nunca responden"*.

- **Página web.** Dos entrevistados opinaron al respecto. **Están satisfechos con el servicio**. "En el momento que yo lo utilicé todo fue eficiente", indica uno de ellos. La información de la página es *"necesaria"* y su acceso *"inmediato"*.

- **Redes sociales.** Solo un ciudadano opinó sobre este canal. *"Ojala se mantenga bien actualizadas las redes"*, expresó.

Muchos ciudadanos no recomendarían los servicios del MINTIC

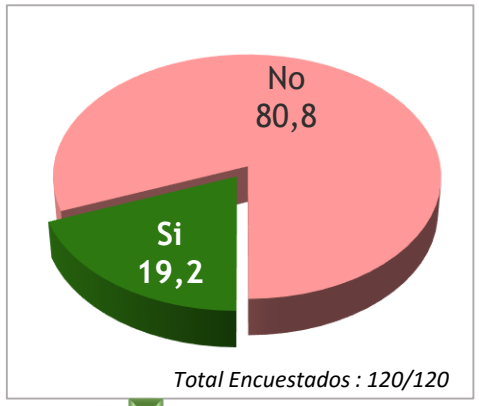
Si bien algunos de los usuarios recomendaría el servicio a terceros, hay una parte significativa que no lo haría. Esa valoración negativa se debe a que el servicio les parece "malo" y los operadores no cumplen lo que prometen en relación a un mejor funcionamiento del servicio. Si bien insisten en que el precio es *"barato"*, eso no justifica la mala calidad del servicio.

"Cuando un servicio es de [calificación] 3 creo que no puedo recomendarlo a nadie, es como si yo recomendara en la empresa a alguien que no trabaja, entonces para qué, puede quedar uno mal así […] ¿Cómo voy a recomendar un servicio si a mí me falla? ¿Cómo voy a andar yo fallándole a la gente?"

Sin embargo, llama la atención que **muchos usuarios a pesar de su inconformidad no opinan y dicen no tener sugerencias para mejorar los servicios del MINTIC**. Los que sí lo hacen esperan un *"mejor servicio"*, relacionado con la velocidad y la constancia del internet, lo cual, suponen, se puede mejorar *"con infraestructura"* para que no se *"caiga tanto"*.

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



Total Encuestados : 120/120

		Si	No
GRUPO INTERES	Ciudadanía	19,2	80,8
GRUPO OBJETIVO	Hogares de Estratos 1 y 2, de Viviendas de Interés Prioritario	19,2	80,8

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 23/120

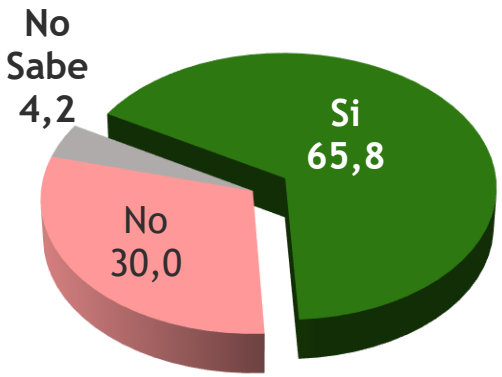
De manera inmediata o en el mismo día	8,7
De 1 a 5 días	17,4
De 6 a 10 días	21,7
De 11 a 15 días	21,7
Más de 15 días	30,4

		Promedio días
GRUPO INTERES	Ciudadanía	11,3
GRUPO OBJETIVO	Hogares de Estratos 1 y 2, de Viviendas de Interés Prioritario	11,3

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 120/120

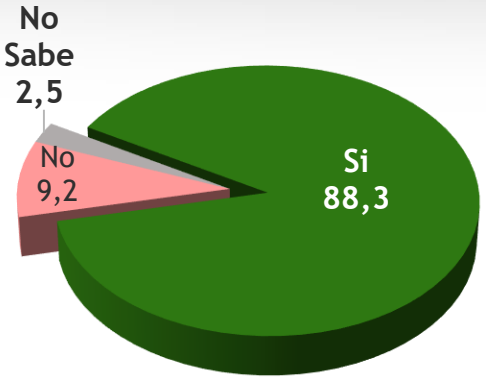


		SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES	Ciudadanía	65,8	30,0	4,2
GRUPO OBJETIVO	Hogares de Estratos 1 y 2, de Viviendas de Interés Prioritario	65,8	30,0	4,2

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

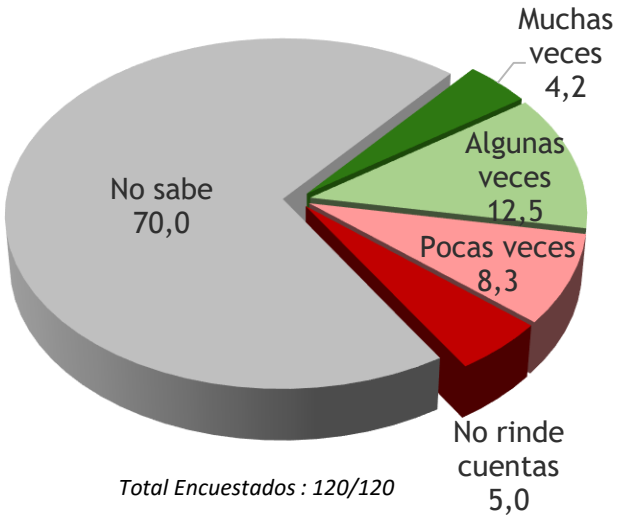
Total Encuestados : 120/120



		SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES	Ciudadanía	88,3	9,2	2,5
GRUPO OBJETIVO	Hogares de Estratos 1 y 2, de Viviendas de Interés Prioritario Sector TIC	96,3	1,9	1,9

ACCESO A LAS TIC – CIUDADANOS -
Rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___ (leer alternativas)?



Total Encuestados : 120/120

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?



16,7% **83,3%**

		SI	NO
GRUPO INTERES	Ciudadanía	16,7	83,3
GRUPO OBJETIVO	Hogares de Estratos 1 y 2, de Viviendas de Interés Prioritario	16,7	83,3

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 30/120

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 5/120

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

80,0	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)
40,0	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia
40,0	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)
20,0	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad
20,0	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet
20,0	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



SERVICIO GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS

Radiodifusión sonora

Comunicaciones

Servicios postales

SERVICIO GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS



SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Satisfacción General con el MINTIC

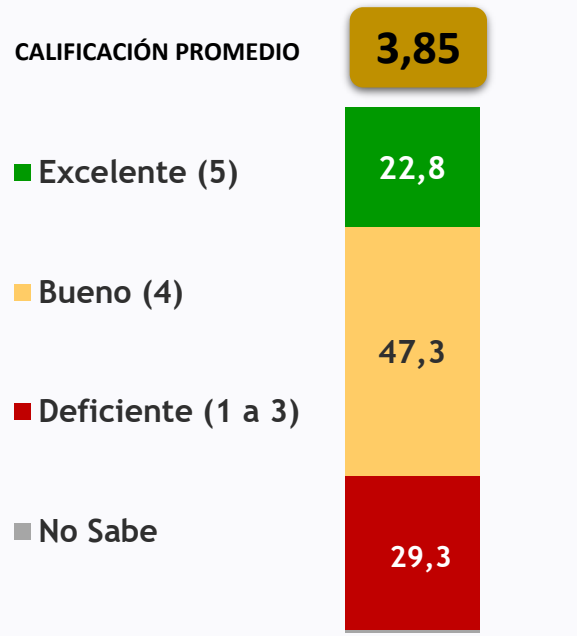
Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por MINTIC?

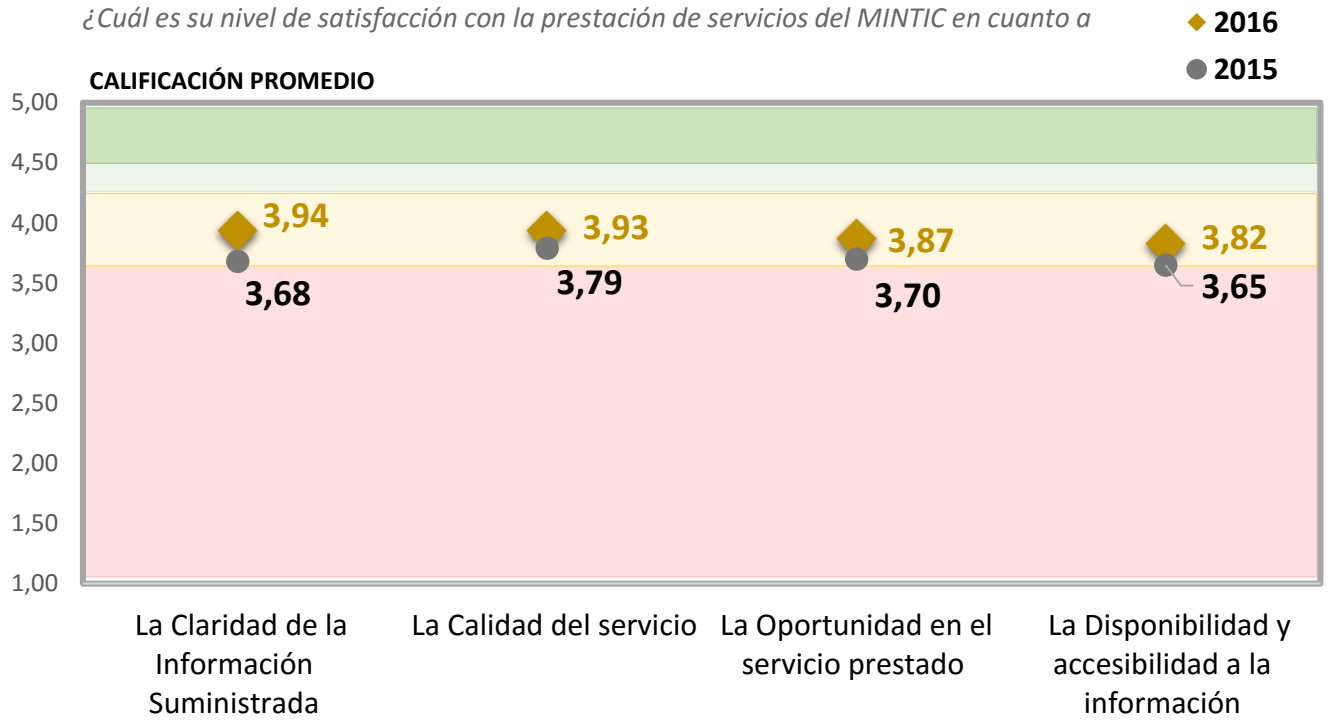
5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho



Total Encuestados : 355/355

TOTAL MINISTERIO DE LAS TELECOMUNICACIONES

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la prestación de servicios del MINTIC en cuanto a



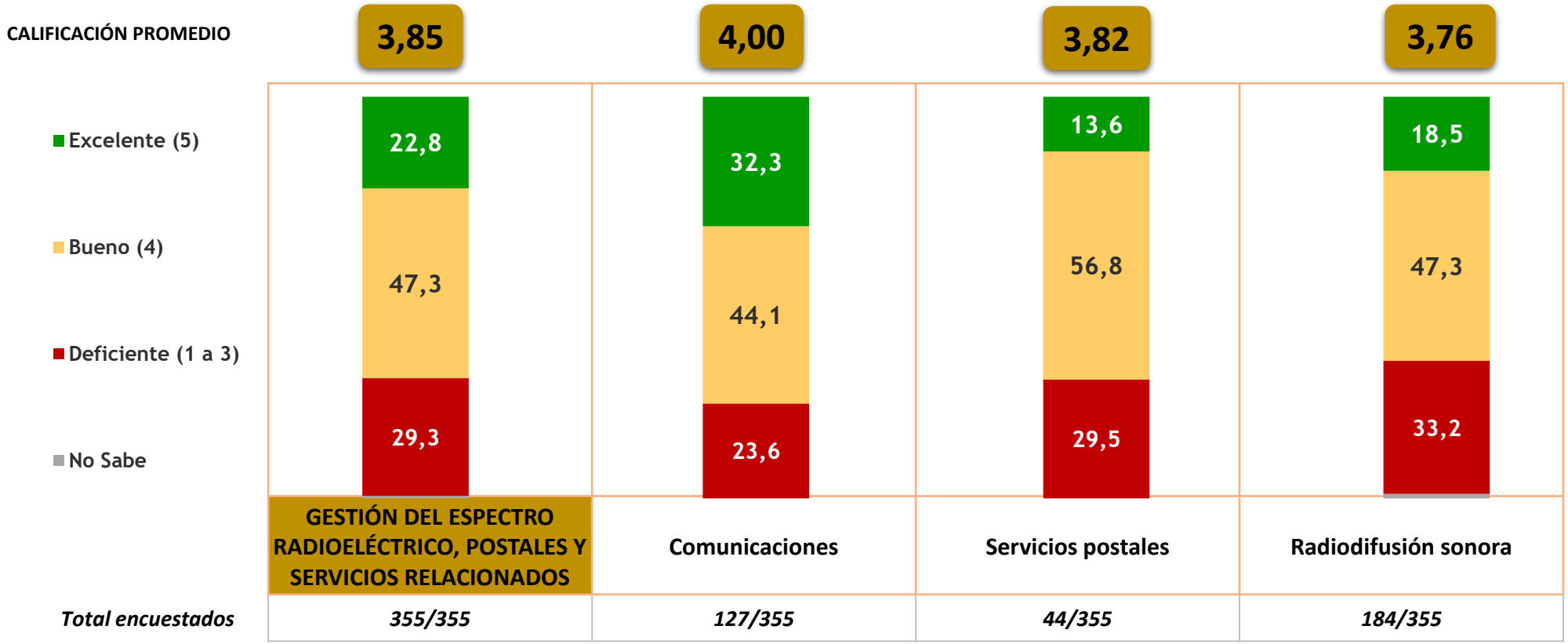
Total Encuestados : 355/355

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC

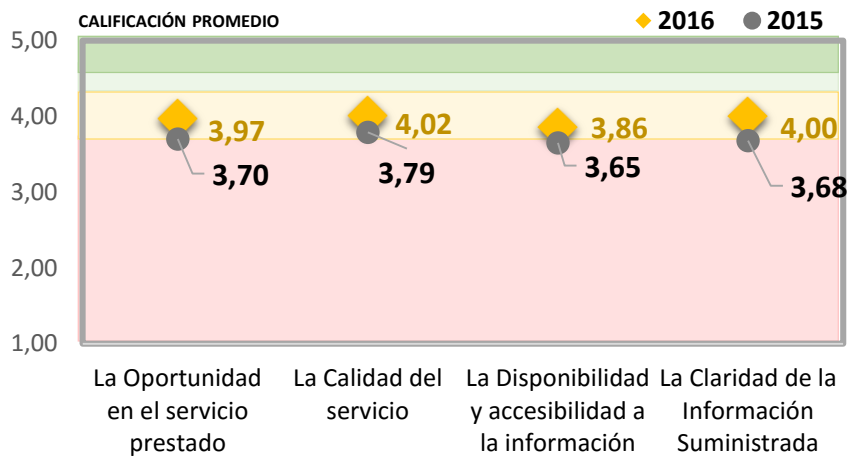
En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el MINTIC?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho



La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

COMUNICACIONES



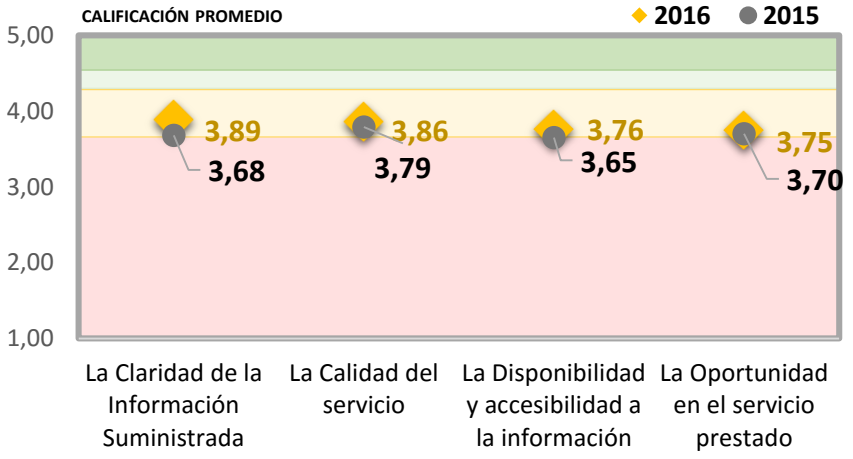
Total Encuestados : 127/127

SERVICIOS POSTALES



Total Encuestados : 44/44

RADIODIFUSIÓN SONORA



Total Encuestados : 184/184

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **60,8**

Total Encuestados : 355/355

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,79**
La **amabilidad** y **actitud** de respeto del personal	**4,36**
El **conocimiento** y **dominio** del tema que tiene el personal	**4,15**
La **claridad** de la información suministrada	**3,94**
El **tiempo** de espera para que le **contesten** su llamada	**3,31**
El **tiempo** de **espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	**3,22**

Total Encuestados que han utilizado el canal : 216/355

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **36,3**

Total Encuestados : 355/355

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,27**
La **comodidad** de las oficinas	**4,42**
La **amabilidad** y **actitud** de respeto del personal	**4,41**
Los **horarios** de atención al público	**4,20**
El **conocimiento** y **dominio** del tema que tiene el personal	**4,16**
Claridad de la información suministrada	**4,15**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 129/355

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **82,5**

Total Encuestados : 355/355

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,08**
La **confiabilidad** de la información	**4,24**
El **diseño** de la página web del MINTIC	**4,16**
La **actualización** de la información	**4,02**
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en la página	**4,01**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	**3,96**

Total Encuestados que han utilizado el canal:293/355

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **16,6**

Total Encuestados : 355/355

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,28**
El **diseño** de las Redes Sociales	**4,36**
La **confiabilidad** de la información	**4,33**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	**4,31**
La **actualización** de la información	**4,23**
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	**4,18**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 59/355

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **63,4**

Total Encuestados : 355/355

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,90**
La **claridad** de la respuesta	**3,98**
El **tiempo** en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	**3,82**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 225/355

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	**18,6%**
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	**15,8%**
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	**11,0%**
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	**7,6%**
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	**6,8%**
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	4,8%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	2,8%
Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	1,7%
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	1,4%
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	1,4%
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	0,8%
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	0,3%
Cumplir con las promesas de servicio/ cumplir con lo pactado	0,3%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	0,3%

El 30,1% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 355 /355

Este servicio es uno de los que más sugerencias tiene, y al mismo tiempo el más estructurado al momento de expresarlas, es decir, son claros al momento de emitirlas.

Aun así, sus sugerencias son similares a las de los demás servicios y se describen en orden de importancia así:

- **Disminuir tiempos de respuesta.** Esto aplica tanto para PQRSD como para los demás canales de comunicación. Si bien reconocen que los canales virtuales como el correo electrónico han facilitado la gestión y disminuido los tiempos de respuesta, aún **el tiempo de respuesta sigue siendo lento** a juicio de ellos.

  Una posible solución que dan algunos entrevistados es aprovechar la página web, que es un muy buen canal, e instalarle un chat en línea *"para poder interactuar"*. En todo caso, ven bien hacer aún más interactiva la página web, acercarla al usuario. Además, sugieren tener como ejemplo los servicios de otras páginas web del Estado.

"Que tengan en la página web […] más contacto con el operador, pero un contacto amable. No sé si sea posible que dentro de la página web haya acceso a información de emisoras para ver el estado que le hace falta […] que cada usuario del MINTIC pueda revisar la información de alertas, como la Dian, que en su página web se pueden ver las novedades como una torta, con las cosas que hacen falta".

- **Mayor acompañamiento del MINTIC.** Los usuarios de este servicio se sienten bastante solos al momento de requerir asesoramientos, perciben que **la atención no siempre es personalizada** y por ende, en ocasiones, no resuelven sus problemas particulares, que suelen estar asociados al pago de obligaciones referentes a la radiodifusión.

- **Claridad al momento de hacer trámites y pagos.** Es otra sugerencia frecuente de los usuarios de este servicio, quienes consideran que **es dispendioso el modelo de cobro**. *"Me he topado con fallas en el sistema, es un sistema que no se entiende entre sí"*, comenta un usuario de radiodifusión sonora.

  Mejorar este aspecto **ayudaría a eliminar la excesiva tramitología que perciben** *"en las diligencias y solicitudes de prorrogas"*, por ejemplo, algo que les impide *"estar al día"* con sus obligaciones.

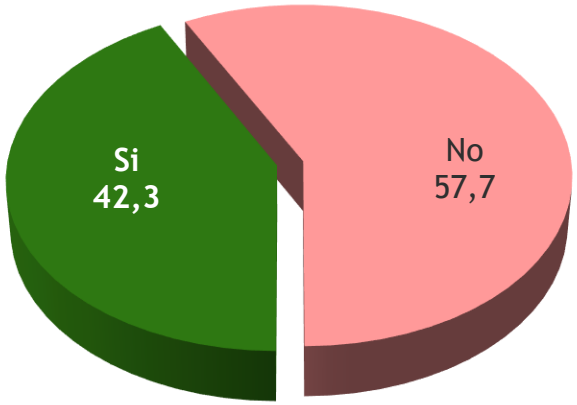
- **Atención diferenciada. Los participantes precisan que la atención sea más acorde a sus necesidades y particularidades**. Por ejemplo, los encargados de emisoras comunitarias se sienten desamparados porque dicen que el Ministerio está más enfocado en las emisoras comerciales, y el trato no debería ser el mismo, pues se trata de organizaciones diferentes.

  - Una atención personalizada haría que MINTIC y los usuarios **se centren en sacar adelante los procesos y no en imponer sanciones o multas**. Para ello es precisa la interacción entre las partes afectadas:

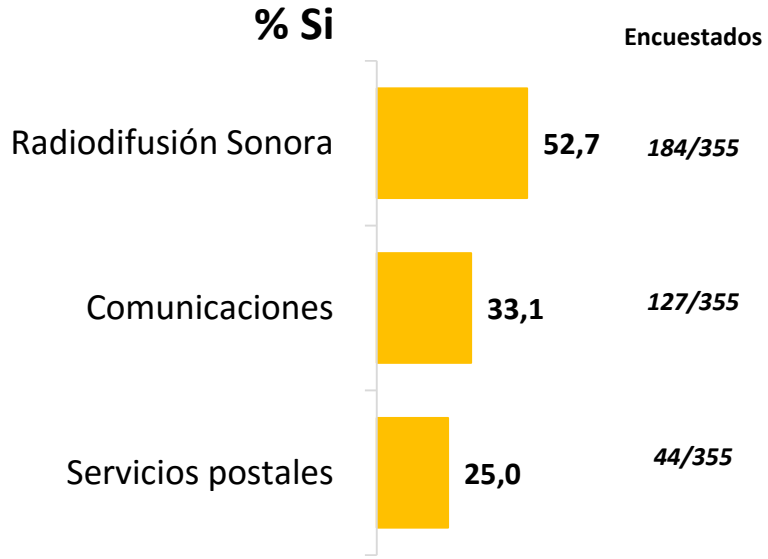
"Yo creo es esencial la interacción entre MINTIC y las empresas de comunicaciones, porque las comunicaciones de Colombia son algo que nos incumbe a todos. Debe ser una interacción total porque estamos jugando es por los canales de Colombia, por los cuales todos nos comunicamos y nos informamos, Debe haber una coordinación o sincronización de las empresas con el Ministerio para que todos podamos trabajar bien, sin afectar lo que realmente es el canal general de Colombia".

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



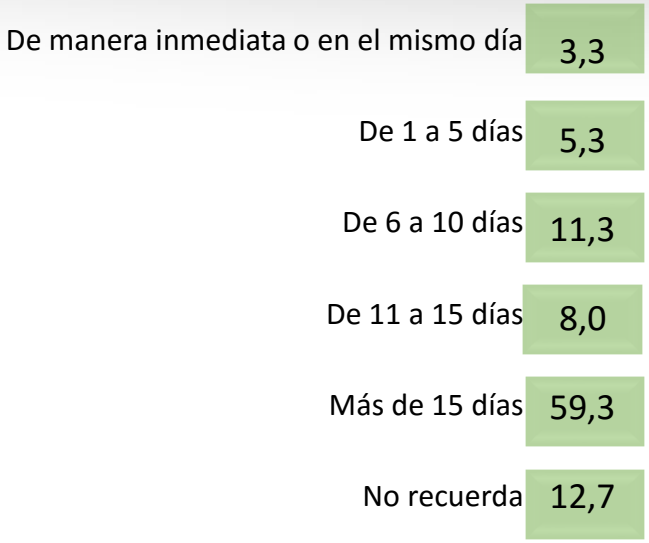
Total Encuestados : 355/355



Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 150/355

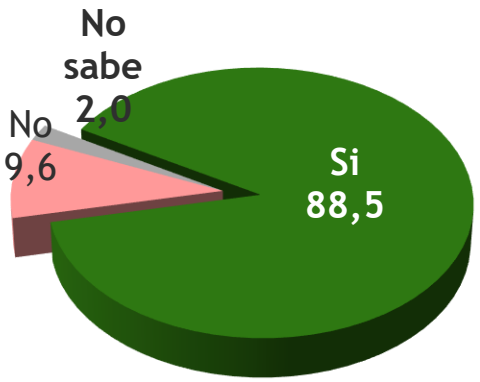


Tiempo promedio de respuesta PQRSD (Moda)

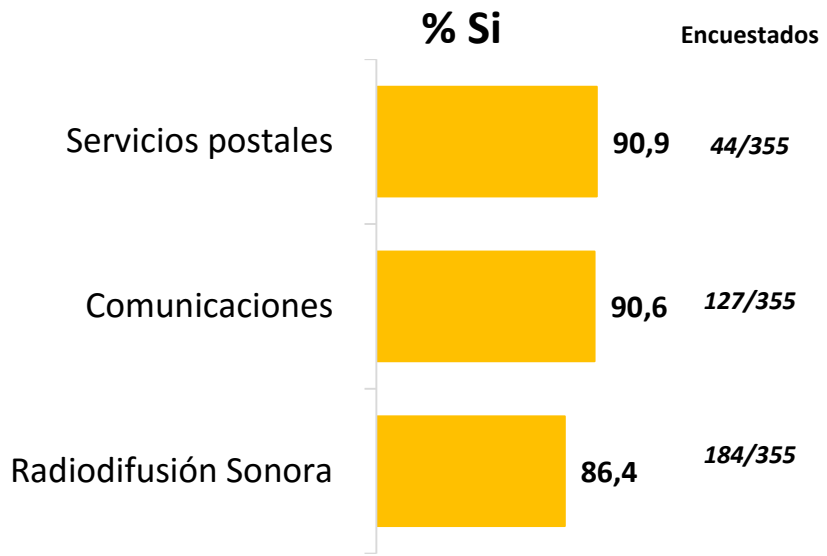
Radiodifusión Sonora	Más de 15 días (66,0%)
Comunicaciones	Más de 15 días (35,7%)
Servicios postales	Más de 15 días (90,9%)

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

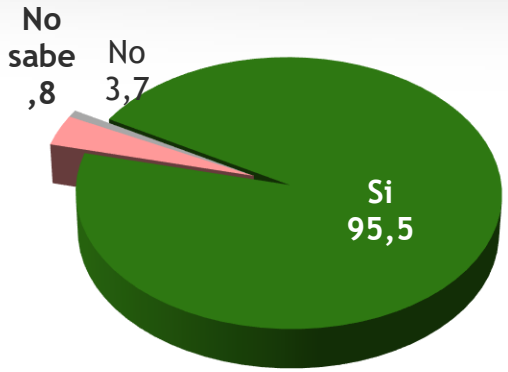


Total Encuestados : 355/355

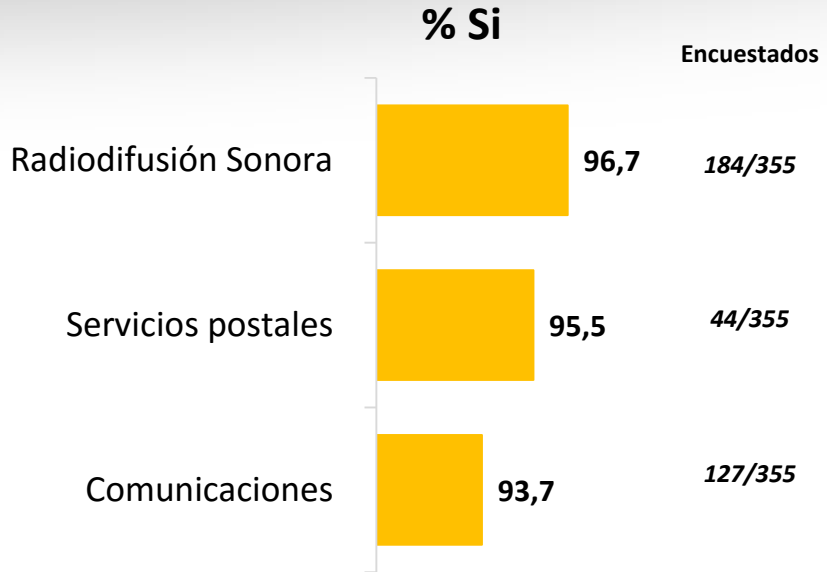


Intención de uso de los servicios

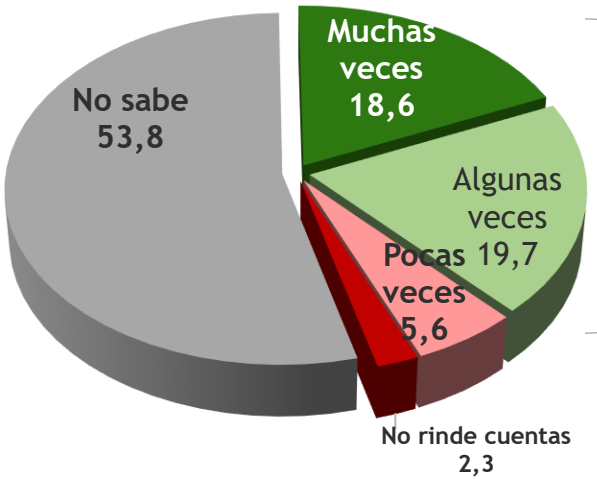
¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?



Total Encuestados : 355/355

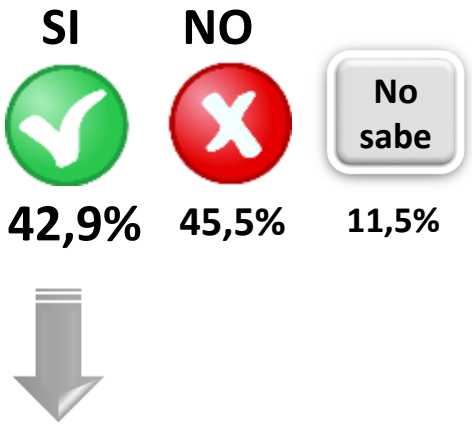


¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___?

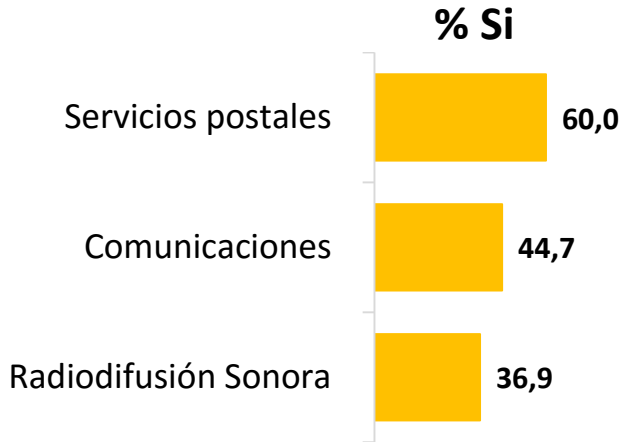


Total Encuestados : 355/355

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?



¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?



Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 156/355

[+]

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 67/355

52,2	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Comunicaciones***
32,8	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Comunicaciones***
29,9	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Radiodifusión Sonora***
19,4	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Radiodifusión Sonora***
11,9	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Radiodifusión Sonora***
4,5	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	***Radiodifusión Sonora***
11,9	Otro	***Servicios Postales***

SERVICIO GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS

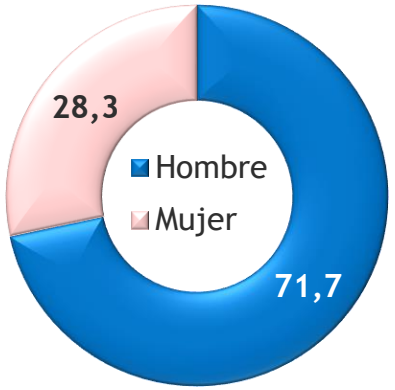


COMUNICACIONES

Satisfacción General con el MINTIC

Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

Género

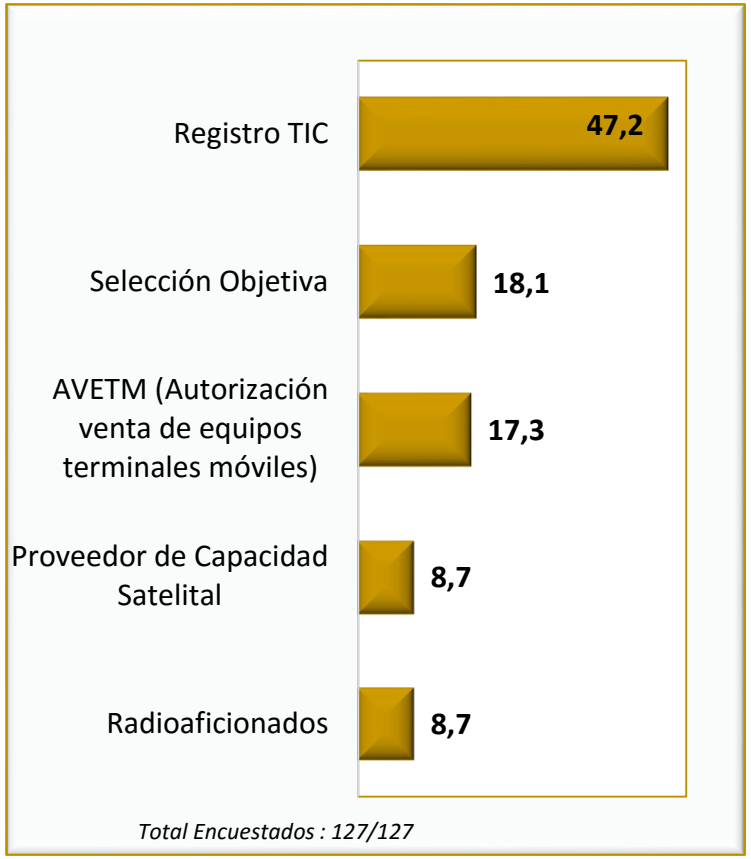


Total Encuestados : 127/127

GRUPO DE INTERÉS

Sector TIC

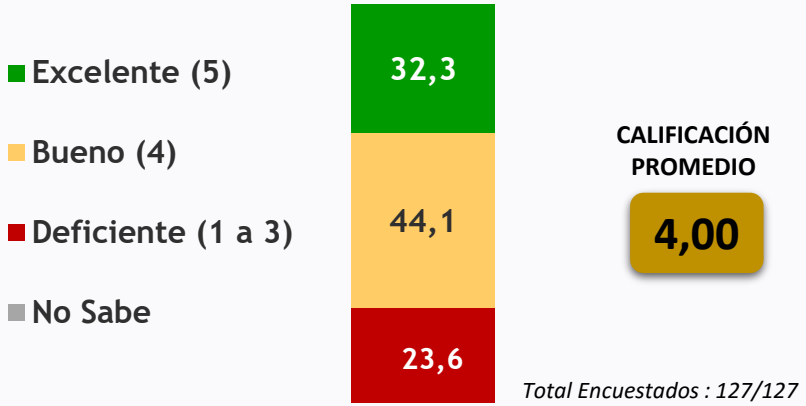
GRUPO OBJETIVO



Total Encuestados : 127/127

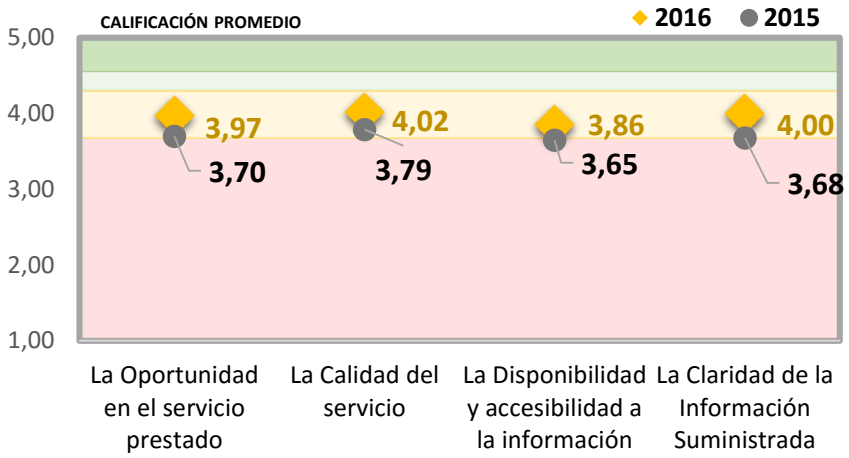
¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



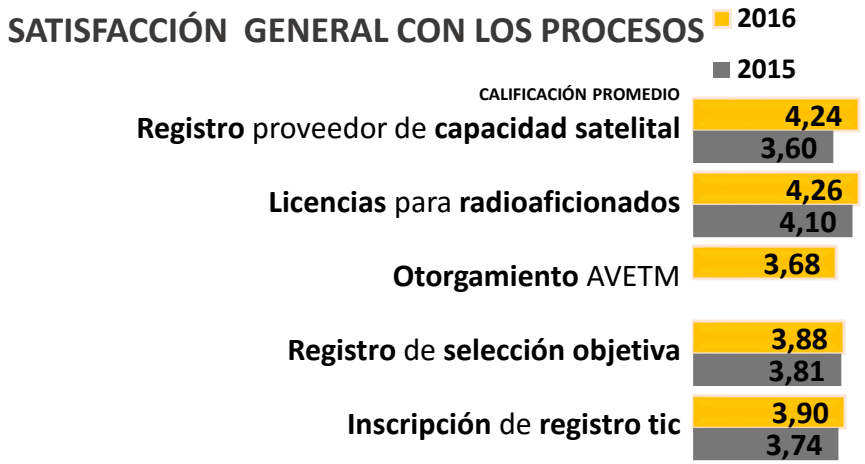
Total Encuestados : 127/127

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO



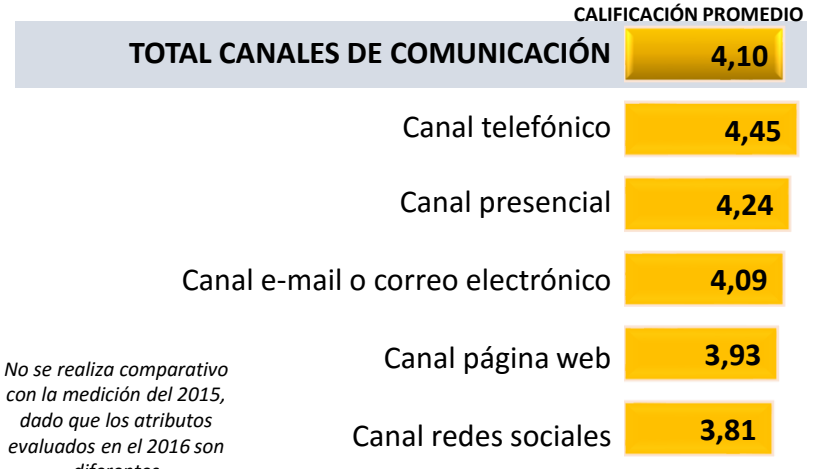
Total Encuestados : 127/127

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS



Total Encuestados : 127/127

TOTAL CANALES DE COMUNICACIÓN



No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

Total Encuestados : 127/127

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

CALIFICACIÓN PROMEDIO	2016	2015
REGISTRO PROVEEDOR DE CAPACIDAD SATELITAL	4,24	3,60
La **Eficacia en la renovación**, reintegro y retiro de licencias	4,25	3,88
La Claridad **en la información** de los documentos que hay que presentar para el otorgamiento del registro	4,09	3,75
La **Oportunidad en la verificación** de los documentos	4,36	3,50
El **Cumplimiento de los tiempos** en la notificación de los resultados	4,18	3,50
El **Fácil acceso a los medios** en el momento de hacer seguimiento del trámite	4,30	3,38

Total Encuestados : 11/127

CALIFICACIÓN PROMEDIO	2016	2015
LICENCIAS PARA RADIOAFICIONADOS	4,26	4,10
La **Eficacia en la renovación**, reintegro y retiro de licencias	4,40	4,19
La Clar**idad en los documentos** antes de presentar pruebas escritas	4,45	4,11
La **Efectividad en la radicación** de trámites	4,55	4,06
El **Cumplimiento de los tiempos** en el proceso de otorgamiento de licencias	4,09	4,06
El **Fácil utilización de los medios** de seguimiento del trámite	3,82	4,06

Total Encuestados : 11/127

CALIFICACIÓN PROMEDIO	
OTORGAMIENTO AVETM	3,68
La **Claridad en la información** de los documentos que hay que presentar para el otorgamiento del registro	4,00
La **Efectividad en la radicación** de trámites	3,55
El **Cumplimiento de los tiempos** en el proceso de otorgamiento de autorizaciones	3,50
El **Fácil utilización de los medios** de seguimiento del trámite	3,68

Total Encuestados : 22/127

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe





La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

COMUNICACIONES
Evaluación General del servicio

		GRUPO DE INTERÉS	GRUPO OBJETIVO				
	TOTAL	SECTOR TIC	PROVEEDOR DE CAPACIDAD SATELITAL	RADIOAFICIONADOS	AVETM (AUTORIZACIÓN VENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES)	SELECCIÓN OBJETIVA	REGISTRO TIC
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**4,00**	**4,00**	**4,18**	**4,36**	**4,09**	**4,00**	**3,87**
TOTAL SATISFACCIÓN SERVICIOS	**3,96**	3,96	4,25	4,35	3,90	3,91	3,88
La **Calidad** del servicio	4,02	4,02	4,36	4,45	3,95	3,78	3,98
La **Claridad de la Información** Suministrada	4,00	4,00	4,27	4,36	4,14	4,00	3,83
La **Oportunidad** en el servicio prestado	3,97	3,97	4,18	4,27	3,86	4,04	3,88
La **Disponibilidad** y accesibilidad a la información	3,86	3,86	4,18	4,30	3,64	3,83	3,82
Total encuestados	***127/127***	***127/127***	***11/127***	***11/127***	***22/127***	***23/127***	***60/127***

No se presenta relación de los bloques particulares por grupo objetivo dado que corresponden a los mismos datos presentados en la diapositiva anterior.

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **63,0**

Total Encuestados : 127/127

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,80**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	**4,39**
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	**4,18**
La **claridad** de la información suministrada	**3,98**
El **tiempo** de **espera** para que le **contesten** su llamada	**3,28**
El **tiempo** de **espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	**3,23**

Total Encuestados que han utilizado el canal : 80/127

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **29,1**

Total Encuestados : 127/127

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,46**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	**4,61**
La **comodidad** de las oficinas	**4,60**
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	**4,46**
Claridad de la información suministrada	**4,33**
Los **horarios** de atención al público	**4,26**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 37/127

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **85,8**

Total Encuestados : 127/127

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,08**
La **confiabilidad** de la información	**4,24**
El **diseño** de la página web del MINTIC	**4,23**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	**4,01**
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en la página	**3,99**
La **actualización** de la información	**3,98**

Total Encuestados que han utilizado el canal:109/127

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **15,7**

Total Encuestados : 127/127

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,20**
La **confiabilidad** de la información	**4,37**
El **diseño** de las Redes Sociales	**4,30**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	**4,26**
La **actualización** de la información	**4,21**
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	**4,06**

Total Encuestados que han utilizado el canal:20/127

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **63,8**

Total Encuestados : 127/127

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,85**
La **claridad** de la respuesta	**4,04**
El **tiempo** en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	**3,82**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 81/127

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

COMUNICACIONES
Canales de Comunicación

	TOTAL	GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO				
		SECTOR TIC	PROVEEDOR DE CAPACIDAD SATELITAL	RADIOAFICIONADOS	AVETM (AUTORIZACIÓN VENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES)	SELECCIÓN OBJETIVA	REGISTRO TIC
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**4,00**	**4,00**	**4,18**	**4,36**	**4,09**	**4,00**	**3,87**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,81**	3,81	4,16	3,53	3,49	3,82	3,80
La amabilidad y actitud de respeto del personal	4,39	4,39	4,78	4,00	4,00	4,33	4,42
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	4,18	4,18	4,38	4,00	3,57	4,35	4,19
La claridad de la información suministrada	3,98	3,98	4,22	4,00	3,57	3,78	4,07
El tiempo de espera para que le contesten su llamada	3,28	3,28	3,44	2,67	3,29	3,39	3,23
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	3,23	3,23	4,00	3,00	3,00	3,22	3,12
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,45**	4,45	4,64	4,05	4,88	4,53	4,22
La amabilidad y actitud de respeto del personal	4,61	4,61	4,78	4,25	4,80	4,67	4,50
La comodidad de las oficinas	4,60	4,60	4,78	4,25	4,80	4,83	4,36
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	4,46	4,46	4,70	4,00	5,00	4,67	4,08
Claridad de la información suministrada	4,33	4,33	4,33	3,75	5,00	4,33	4,25
Los horarios de atención al público	4,26	4,26	4,63	4,00	4,80	4,17	3,92
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,93**	3,93	4,13	4,30	3,50	4,21	3,86
La claridad de la respuesta	4,04	4,04	4,25	4,20	3,55	4,43	3,97
El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,82	3,82	4,00	4,40	3,45	4,00	3,75
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,09**	4,09	4,41	4,39	3,98	4,04	4,04
La confiabilidad de la información	4,24	4,24	4,78	4,63	4,08	4,10	4,19
El diseño de la página web del MINTIC	4,23	4,23	4,44	4,38	4,36	4,16	4,17
La facilidad para encontrar la información requerida	4,01	4,01	4,00	4,25	4,14	3,90	3,98
El tiempo de permanencia de la información publicada en la página	3,99	3,99	4,71	4,29	3,17	4,11	4,00
La actualización de la información	3,98	3,98	4,11	4,43	4,17	3,95	3,87
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,24**	4,24	4,00	4,60	4,54	4,50	4,00
La confiabilidad de la información	4,37	4,37	5,00	4,50	4,50	5,00	4,10
El diseño de las Redes Sociales	4,30	4,30	3,00	4,50	5,00	4,50	4,00
La facilidad para encontrar la información requerida	4,26	4,26		5,00	4,20	4,50	4,10
La actualización de la información	4,21	4,21	4,00	5,00	5,00	4,00	3,80
El tiempo de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	4,06	4,06		4,00	4,00	4,50	4,00
Total encuestados	***127/127***	***127/127***	***11/127***	***11/127***	***22/127***	***23/127***	***60/127***

COMUNICACIONES

Sugerencias desde la perspectiva de los encuestados

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	**15,0%**
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	**15,0%**
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	**11,0%**
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	**9,4%**
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	**7,1%**
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	3,1%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	3,1%
Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	1,6%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	0,8%
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	0,8%
Cumplir con las promesas de servicio/ cumplir con lo pactado	0,8%

El 34,6 % de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 127/127

Proponen mejorar mediante un chat en línea.

- En general, los entrevistados del producto de comunicaciones **se encuentran satisfechos** con los servicios ofrecidos por el Ministerio. Algunos, expresan que no han tenido ningún problema con la entidad, pues la atención ha sido *"muy buena"*, *"muy clara"*, *"satisfactoria"* y *"diligente"*.

> *"Yo me siento satisfecho, me ha ido súper bien en tiempo y en todo lo que he hecho […] los trámites se hicieron y todo fue rápido, excelente; a mi todo me pareció muy excelente […] las veces que hemos requerido actualizar o cambiar de frecuencias nos hemos sentido satisfecho con la asignación de las mismas, ha sido oportuno, nos ha parecido bueno el servicio que presta MINTIC en la concepción del uso de las frecuencias".*

- Sin embargo, existen otros entrevistados que tienen objeciones para con el servicio. Estos reclamos están relacionados con malas experiencias vividas, en las que **les han rechazado solicitudes o han tenido inconvenientes para hacer pagos**. A pesar de estos percances, consideran que el servicio es *"satisfactorio"*. Un usuario comenta su contrariedad:

> *"Tuve un inconveniente para el último pago debido a que en la plataforma no me aparecía facturado el mes del último semestre, ahí siempre dimos vueltas, que mandara un correo y lo mandé, y lo cierto es que el último día fue que me solucionaron y cuando fui al banco ya no había disponibilidad porque cayó un día de fiesta, no alcancé a pagar. Ese es el único inconveniente que he tenido. No se ha podido solucionar porque no estoy en la ciudad, pero quedé de llamar para que no haya una multa o algo".*

- La satisfacción de los servicios se evalúa teniendo como referencia cuatro aspectos del mismo: **oportunidad, calidad, disponibilidad, y claridad**, cada uno con aspectos positivos y oportunidades de mejora:

- **Oportunidad.** Algunos participantes destacan la **facilidad** que implica hacer todo por web, pues *"no hay que ir a ningún lado"*, lo que contribuye a la oportunidad del servicio.

  En contraste, quienes están insatisfechos indican que se presentan **demoras en la atención**, y sugieren que hay que acortar los tiempos de respuesta.

"La máquina me atendió muy bien, todo se hizo virtual como se está acostumbrando en todo, el contacto face to face no es muy usado, ya se hace todo por computador, entonces el internet estaba bien. La comunicación entre puertos es rápida, veloz y es clara para que la gente no tenga que estar llamando y preguntando".

- **Calidad.** Este es el aspecto que, al parecer de los ciudadanos, más **ha evolucionado,** pues los funcionarios atienden *"de mejor forma" y "ha mejorado bastante la calidad de la información que entregan".*

- **Disponibilidad.** En este punto algunos entrevistados consideran que **la información disponible en la web está incompleta o no es precisa**, lo que enlentece el uso del sistema y el tiempo de respuesta. Señalan que *"es muy enredada la página"*, o *"poco amigable"* y no se sabe la ruta de búsqueda de información específica. Otros participantes del estudio aluden que se debe mejorar en el **diseño de los sistemas de información**, pues existe información "que no se encuentra fácil", y eso los afecta.

- **Claridad.** Es uno de los puntos menos positivos. Si bien hay ciudadanos que manifiestan que **la información es clara**, muchos otros han tenido dificultades para comprenderla, por lo que **piden una mayor asesoría presencial para aclarar dudas**, o *"un chat dentro del mismo sistema"* que facilite la obtención de respuestas.

"En algún momento las respuestas no son claras, en cuanto uno trata de comunicarse para hacer las cosas de la mejor forma. Falta como capacitar, informar más a los proveedores de las compañías".

En lo que respecta concretamente a la evaluación de los servicios de proveedores de capacidad satelital, **la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos**, aunque hacen observaciones.

El tiempo de respuesta les parece *"muy bueno"*; sin embargo, en lo que respecta a la renovación, se quejaron de la **poca claridad y de la dificultad en la tramitología de los documentos**. En ese sentido, quisieran recibir capacitaciones, en especial en renovación y acceso a la página web, para acelerar procesos en el futuro.

- La evaluación de servicios AVETM también es calificada de **satisfactoria**, sin *"queja alguna"*, aunque **creen que puede mejorarse el tiempo de atención.**

- La evaluación de los servicios en registros TIC también es **positiva**. Destacan la **claridad y el diseño de la página**, y en palabros de los participantes *"es rapidito por la plataforma"*. En caso de dudas, llaman telefónicamente y les colaboran con rapidez.

"Nunca tuvimos una caída de página, siempre estuvo disponible, nunca hubo una desconexión imprevista a menos que fuera por inactividad, y en realidad la información y las preguntas que nos hicieron fueron claras y directas".

- **Los canales de comunicación también son valorados positivamente**, en especial el correo electrónico. En cada uno de ellos, los usuarios mencionan ventajas y dejan expresado qué debe mejorarse.

- **Teléfono.** A pesar de que muchos usuarios señalan **su rapidez**, es el canal con más críticas.

  Argumentan que **es difícil comunicarse con el funcionario indicado** para responder su solicitud, y si eso ocurre tarda mucho tiempo. *"Le toca llamar a uno varias veces"*, se quejan, y cuando les contestan deben hablar con dos o tres funcionarios hasta dar con la dependencia correcta para atenderlos. Además, no todos los funcionarios tienen el mismo conocimiento y, en ese sentido, las respuestas varían.

- **Presencial.** Les parece una *"experiencia positiva"* y destacan la **atención de los funcionarios** y el esfuerzo del MINTIC por adecuar las instalaciones: ahora *"son oficinas buenas y renovadas, han cambiado ciento por ciento"*; en ese sentido, reconocen que **el servicio ha mejorado mucho**. Para mejorar, sugieren la instalación de pantallas informativas.

- **Correo electrónico.** Lo consideran **eficiente y bueno**, con respuestas oportunas cuando se les consulta. Es *"rápido y efectivo"*.

"Si fueron ágiles, fueron oportunas, puse el correo y me respondieron de una vez, dejé mis números y me llamaron, me colaboraron con todo el trámite".

Las sugerencias para con el correo electrónico tienen que ver con la claridad, pues varios usuarios expresan que **las respuestas por este medio son muy generales**. Sin embargo, consideran que el canal es rápido y resulta ser un apoyo para la diligencia de trámites.

- **Página Web.** Los usuarios que han usado la página web consideran que es de *"fácil navegabilidad"*, con la información necesaria para realizar trámites o resolver dudas. *"Está bien la página"*, aseguran.

  Quienes tienen alguna sugerencia se refieren a que **el contenido no está totalmente actualizado** o es mucho, por lo que **un mejor buscador o un chat en línea** para resolver dudas seria apropiado.

Además, sienten que en la medida en que usan con frecuencia la página, se les hace más fácil usar la información y encontrar las respuestas que buscan.

- **Redes sociales.** Son bien valoradas, pues están permanentemente actualizadas y tienen *"toda la información"*. De manera ilustrativa mencionan *"A cada rato publican cosas, encuentro lo que necesito saber"*. Solo un entrevistado se quejó, argumentando que no fue capaz de encontrar la información.

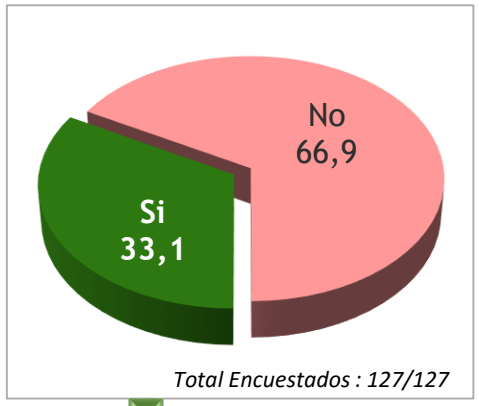
➢ De manera general, las sugerencias de los usuarios de comunicaciones tienen que ver con **los tiempos**. Ni siquiera piden que MINTIC sea más rápido, **sino que sea preciso con los tiempos que estipula.**

"Pueden ser muy largos pero que le digan a uno: "le contestamos en 1 o 2 meses", mejor dicho como vigencias, tiempos de respuesta".

Sugieren también **una mayor interacción con funcionarios**, para no sentirse solos mientras realizan sus diligencias. *"Con alguien personalizado va a tener conocimiento o manejo del cliente"*, argumentan, o también con **la ayuda de un chat en línea**. Sin embargo, la mayoría de los usuarios **sienten que los servicios que usan del MINTIC están bien**, y que los cambios por hacer son mínimos. Están satisfechos con los servicios prestados.

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



Total Encuestados : 127/127

		Si	No
GRUPO INTERES	Sector TIC	33,1	66,9
GRUPO OBJETIVO	Proveedor de Capacidad Satelital	36,4	63,6
	Radioaficionados	45,5	54,5
	AVETM (Autorización venta de equipos terminales móviles)	31,8	68,2
	Selección Objetiva	43,5	56,5
	Registro TIC	26,7	73,3

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 42/127

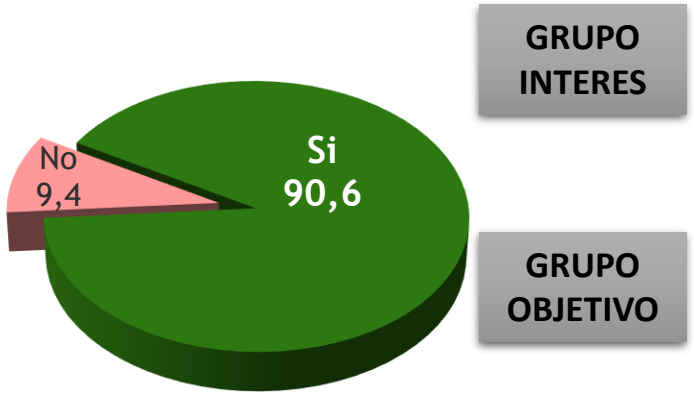
De manera inmediata o en el mismo día	2,4
De 1 a 5 días	11,9
De 6 a 10 días	21,4
De 11 a 15 días	16,7
Más de 15 días	35,7
No recuerda	11,9

		Promedio días
GRUPO INTERES	Sector TIC	12,9
GRUPO OBJETIVO	Proveedor de Capacidad Satelital	17,0
	Radioaficionados	12,8
	AVETM (Autorización venta de equipos terminales móviles)	13,9
	Selección Objetiva	11,6
	Registro TIC	12,1

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 127/127

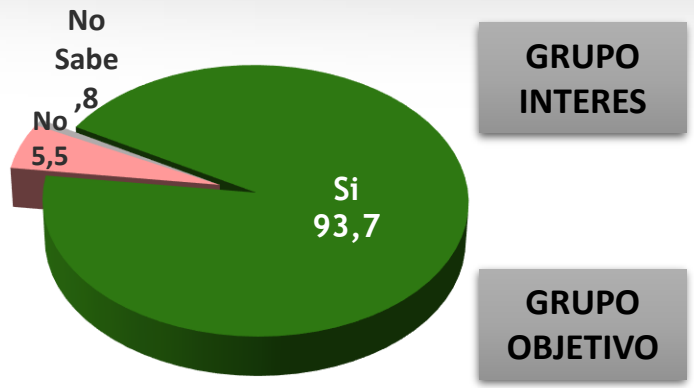


	Si	No
Sector TIC	90,6	9,4
Proveedor de Capacidad Satelital	90,9	9,1
Radioaficionados	90,9	9,1
AVETM (Autorización venta de equipos terminales móviles)	90,9	9,1
Selección Objetiva	82,6	17,4
Registro TIC	93,3	6,7

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

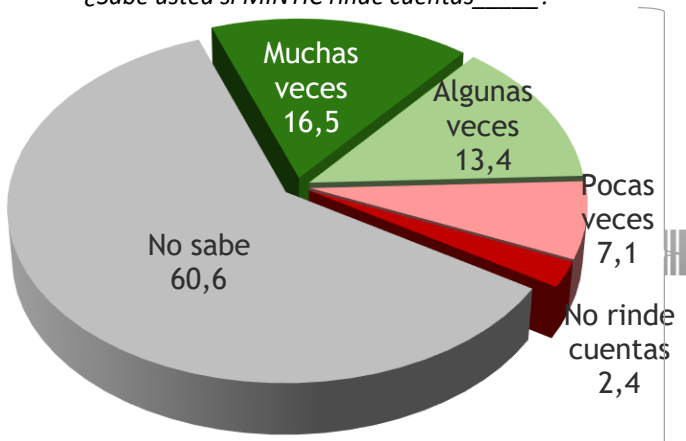
Total Encuestados : 127/127



	SI	NO	No sabe
Sector TIC	93,7	5,5	0,8
Proveedor de Capacidad Satelital	100,0	-	-
Radioaficionados	100,0	-	-
AVETM (Autorización venta de equipos terminales móviles)	90,9	9,1	-
Selección Objetiva	87,0	8,7	4,3
Registro TIC	95,0	5,0	-

Conocimiento rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas_____?



Total Encuestados : 127/127

Mecanismos de rendición de cuentas



¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?

	SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES			
Sector TIC	44,7	44,7	10,6
GRUPO OBJETIVO			
Proveedor de Capacidad Satelital	66,7	33,3	-
Radioaficionados	50,0	50,0	-
AVETM (Autorización venta de equipos terminales móviles)	25,0	75,0	-
Selección Objetiva	37,5	50,0	12,5
Registro TIC	44,0	40,0	16,0

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 47/127

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce? [+]

Mecanismos de rendición de cuentas

71,4	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Registro TIC***
38,1	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Registro TIC***
33,3	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Registro TIC***
14,3	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Registro TIC***
14,3	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Registro TIC***

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 21/127

SERVICIO GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS

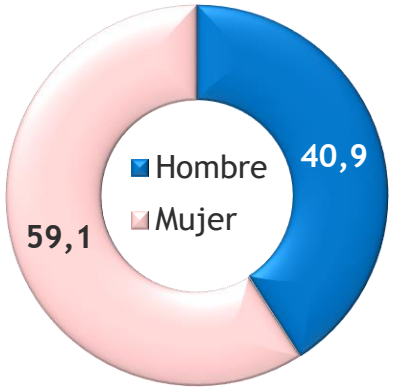


SERVICIOS POSTALES

Satisfacción General con el MINTIC

Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

Género

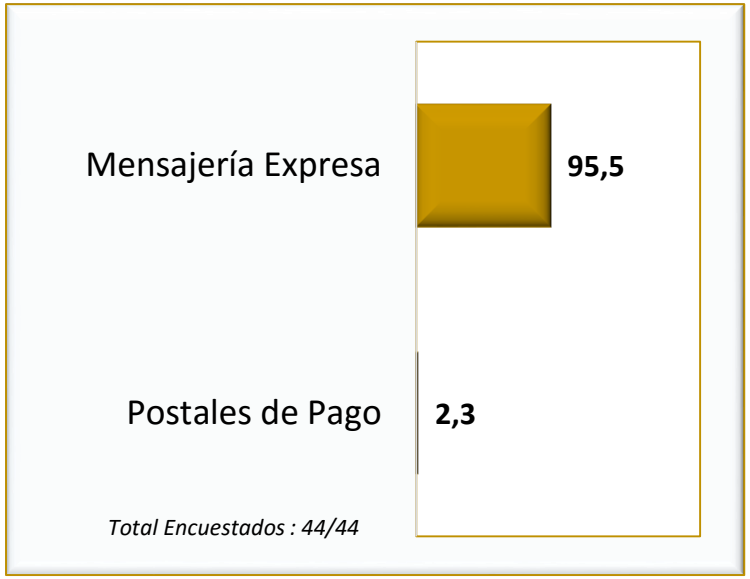


Total Encuestados : 44/44

GRUPO DE INTERÉS

Sector TIC

GRUPO OBJETIVO

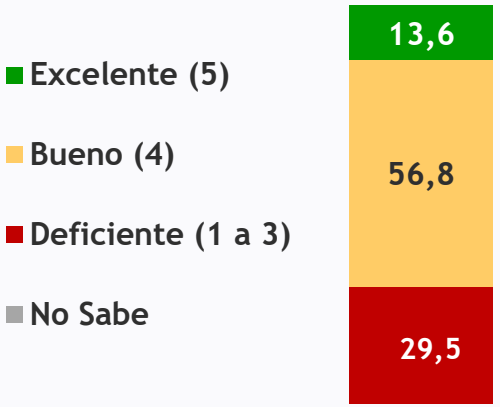


Total Encuestados : 44/44

SERVICIOS POSTALES
Evaluación General del servicio

¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

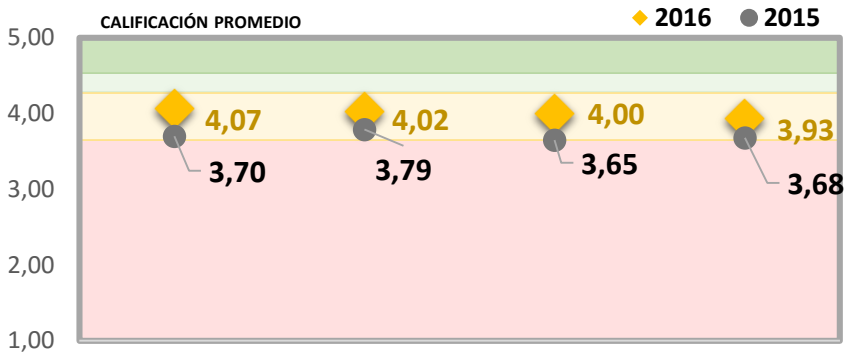
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



CALIFICACIÓN PROMEDIO: **3,82**

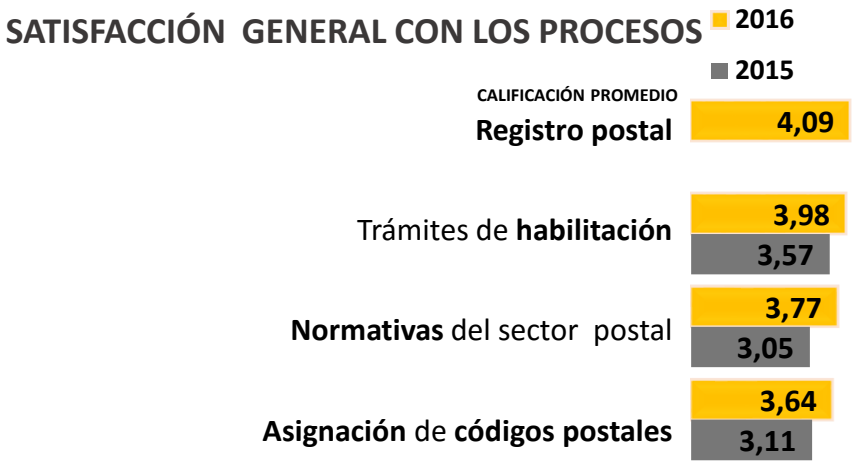
Total Encuestados : 44/44

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO



Total Encuestados : 44/44

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS



Total Encuestados : 44/44

TOTAL CANALES DE COMUNICACIÓN

CALIFICACIÓN PROMEDIO: **3,97**

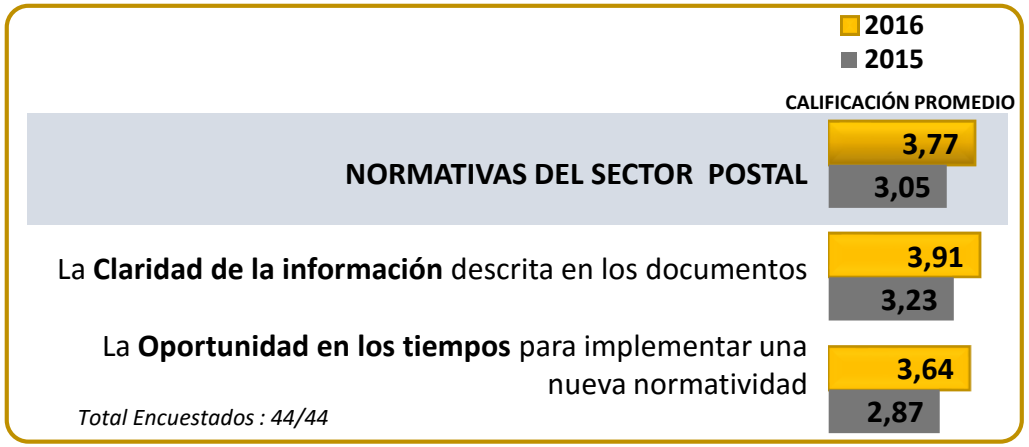
No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

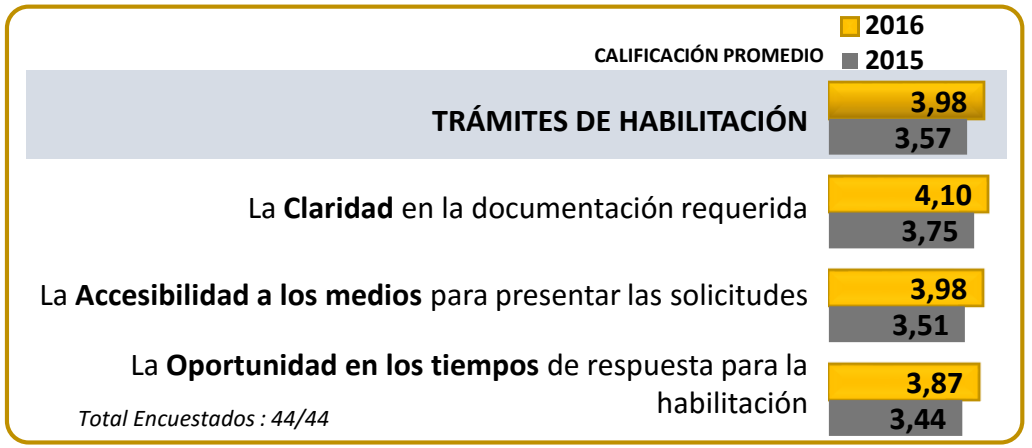
Canal página web	4,13
Canal presencial	4,01
Canal redes sociales	4,00
Canal e-mail o correo electrónico	3,87
Canal telefónico	3,83

Total Encuestados : 44/44

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SERVICIOS POSTALES
Evaluación General del servicio









La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SERVICIOS POSTALES
Evaluación General del servicio

	TOTAL	GRUPO DE INTERÉS	GRUPO OBJETIVO		
		SECTOR TIC	MENSAJERÍA EXPRESA	POSTALES DE PAGO	472
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,82**	**3,82**	**3,81**	**4,00**	**4,00**
TOTAL SATISFACCIÓN SERVICIOS	**4,01**	4,01	3,98	4,00	5,00
La **Oportunidad** en el servicio prestado	4,07	4,07	4,05	4,00	5,00
La **Calidad** del servicio	4,02	4,02	4,00	4,00	5,00
La **Disponibilidad y accesibilidad** a la información	4,00	4,00	3,98	4,00	5,00
La **Claridad** de la Información Suministrada	3,93	3,93	3,90	4,00	5,00
NORMATIVAS DEL SECTOR POSTAL	**3,77**	3,77	3,77	3,00	4,50
La **Claridad** de la información descrita en los documentos	3,91	3,91	3,90	3,00	5,00
La **Oportunidad** en los tiempos para implementar una nueva normatividad	3,64	3,64	3,63		4,00
TRÁMITES DE HABILITACIÓN	**3,98**	3,98	3,96	4,33	5,00
La **Claridad** en la documentación requerida	4,10	4,10	4,08	4,00	5,00
La **Accesibilidad** a los medios para presentar las solicitudes	3,98	3,98	3,95	4,00	5,00
La **Oportunidad** en los tiempos de respuesta para la habilitación	3,87	3,87	3,84	5,00	
REGISTRO POSTAL	**4,09**	4,09	4,10		3,50
La **Facilidad** de acceso al sitio	4,10	4,10	4,15		2,00
La **Claridad** para la creación de usuarios y contraseñas	4,08	4,08	4,05		5,00
ASIGNACIÓN DE CODIGOS POSTALES	**3,64**	3,64	3,62	3,00	5,00
La **Oportunidad** en la atención requerida	3,84	3,84	3,83	3,00	5,00
La **Calidad** de la información recibida	3,44	3,44	3,41	3,00	5,00
Total encuestados	***44/44***	***4444***	***42/44***	***1/44***	***1/44***

SERVICIOS POSTALES
Canales de Comunicación

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **46,8**

Total Encuestados : 44/44

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,83**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	**4,38**
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	**4,08**
La **claridad** de la información suministrada	**3,92**
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	**3,38**
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	**3,38**

Total Encuestados que han utilizado el canal : 39/44

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **40,9**

Total Encuestados : 44/44

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,01**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	**4,22**
La **comodidad** de las oficinas	**4,11**
Los **horarios** de atención al público	**4,11**
Claridad de la **información** suministrada	**3,83**
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	**3,78**

Total Encuestados que han utilizado el canal :18 /44

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **93,2**

Total Encuestados : 44/44

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,13**
La **confiabilidad** de la información	**4,27**
El **diseño** de la página web del MINTIC	**4,18**
La **actualización** de la información	**4,13**
El **tiempo** de **permanencia** de la información publicada en la página	**4,08**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	**4,02**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 41/44

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **4,5**

Total Encuestados : 44/44

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,00**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	**4,00**
La **actualización** de la información	**4,00**
La **confiabilidad** de la información	**4,00**
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	**4,00**
El **diseño** de las Redes Sociales	**4,00**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 2/44

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **70,5**

Total Encuestados : 44/44

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,87**
La **claridad** de la respuesta	**3,97**
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	**3,77**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 31/44

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

SERVICIOS POSTALES
Canales de Comunicación

	TOTAL	GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO		
		SECTOR TIC	MENSAJERÍA EXPRESA	POSTALES DE PAGO	472
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,82**	**3,82**	**3,81**	**4,00**	**4,00**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,83**	3,83	3,80	3,80	5,00
La amabilidad y actitud de respeto del personal	4,38	4,38	4,38	4,00	5,00
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	4,08	4,08	4,03	5,00	5,00
La claridad de la información suministrada	3,92	3,92	3,89	4,00	5,00
El tiempo de espera para que le contesten su llamada	3,38	3,38	3,35	3,00	5,00
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	3,38	3,38	3,35	3,00	5,00
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,01**	4,01	3,95		5,00
La amabilidad y actitud de respeto del personal	4,22	4,22	4,18		5,00
La comodidad de las oficinas	4,11	4,11	4,06		5,00
Los horarios de atención al público	4,11	4,11	4,06		5,00
Claridad de la información suministrada	3,83	3,83	3,76		5,00
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	3,78	3,78	3,71		5,00
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,87**	3,87	3,88	3,50	
La claridad de la respuesta	3,97	3,97	3,97	4,00	
El tiempo en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,77	3,77	3,80	3,00	
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,13**	4,13	4,11	4,00	5,00
La confiabilidad de la información	4,27	4,27	4,26	4,00	5,00
El diseño de la página web del MINTIC	4,18	4,18	4,16	4,00	5,00
La actualización de la información	4,13	4,13	4,11	4,00	5,00
El tiempo de permanencia de la información publicada en la página	4,08	4,08	4,03	5,00	5,00
La facilidad para encontrar la información requerida	4,02	4,02	4,03	3,00	5,00
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,0**	**4,0**	**4,0**	-	-
La facilidad para encontrar la información requerida	4,0	4,0	4,0	-	-
La actualización de la información	4,0	4,0	4,0	-	-
La confiabilidad de la información	4,0	4,0	4,0	-	-
El tiempo de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	4,0	4,0	4,0	-	-
El diseño de las Redes Sociales	4,0	4,0	4,0	-	-
Total encuestados	***44/44***	***4444***	***42/44***	***1/44***	***1/44***

SERVICIOS POSTALES

Sugerencias desde la perspectiva de los encuestados

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	**20,5%**
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	**9,1%**
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	**9,1%**
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	**4,5%**
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	**4,5%**
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	2,3%
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	2,3%
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	2,3%

El 50% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 44/44

El producto con más sugerencias dentro del servicio de Gestión del espectro radioeléctrico, postales y servicios relacionados.

- Los participantes en el estudio relacionados con los servicios postales en general están **satisfechos con los servicios prestados** por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) - Vive Digital. De los tres productos que componen el servicio de Gestión del espectro radioeléctrico, postales y servicios relacionados, **son los que identifican más oportunidades de mejora**. Sin embargo, son parcos a la hora de emitir respuestas, limitándose a señalar lo positivo o lo crítico sin muchas palabras o profundidad.

- Los usuarios **sienten que los servicios del MINTIC son lentos o difíciles de manejar** para ellos al momento de realizar algún trámite, que la comunicación telefónica es *"complicada"*, y que la plataforma web presenta *"inconsistencias".*

- Además, perciben una ***"falta de apoyo"*** por parte de la institución. *"No hay acompañamiento"*, indican, lo que, según los entrevistados, se evidencia en que las respuestas no son claras y en lo difícil que es llevar a buen curso una solicitud hecha por teléfono.

"Se deben hacer mejoras continuas con soporte tecnológico, por fallas en pagos y plataforma de registro de firmas electrónicas. En el Sius no se actualiza información".

De hecho, los usuarios que **consideran satisfactorio el servicio**, lo hacen porque sienten dicho apoyo y claridad en la atención: *"Han brindado buena atención con asesoría, siempre hay alguien para atender.*

- Otros resaltan que el envío de información por correo físico o electrónico es *"oportuna"* y clara, pero consideran que **el proceso de radicación y respuesta de un trámite puede ser más rápido** si se estandariza, es decir, si hay formatos más rigurosos para estos procesos, pues ***"no hay formatos a llenar, no hay modelos de trámite, cada quien lo presenta a su manera".***

Aún así, reconocen los esfuerzos del MINTIC para mejorar el servicio, del cual esperan *"seguir teniendo herramientas para seguir haciendo trámites sin obstáculos"*.

- **Con los canales de comunicación también están satisfechos**, aunque esperan que mejore este servicio en cuanto a tiempos de respuesta y claridad. Cada canal tiene sus comentarios particulares:

- **Teléfono.** La crítica constante tiene que ver con **el tiempo de atención y de respuesta a la solicitud**. La demora inicia con la atención, pues deben esperar mucho tiempo y pasar de extensión en extensión, lo cual puede tardar entre 10 y 15 minutos. Cuando los atienden, no los comunican con el funcionario indicado, o con uno que tenga un amplio conocimiento.

"En el área de sistemas es un solo funcionario el que maneja el tema, y su extensión no la puede contestar. Se debe mejorar con más funcionarios de atención a soporte".

- **Presencial.** El canal presencial es valorado positivamente. *"Sin ningún problema, hay buen servicio"*, expresan varios entrevistados, quienes también destacan el amplio conocimiento de los funcionarios y la amable atención.

Las sugerencias van en relación a la mejora de la atención y el tiempo de espera.

- Se quejan de que **los funcionarios son pocos y les es muy difícil atenderlos**, por lo que se hace necesario **aumentar el número de funcionarios**.

- Sugieren **mejorar el tiempo de los cambios entre dependencias**, pues demoran de 10 a 15 minutos. Además, consideran que los espacios físicos nos son los adecuados.

"No hay espacio cómodo y privado para la atención […] No es un lugar apropiado, sobre todo la sede principal".

- **Correo electrónico.** Les parece que es un canal efectivo, el cual responde de *"inmediato"* y de forma *"clara"*. Según varios usuarios, **es el canal de comunicación más oportuno, con información precisa**.

  Sugieren que **mejore el tiempo de respuesta**, el cual según los usuarios puede variar entre 2 y 20 días, aunque la respuesta siempre llega. La *"respuesta es eficiente, satisfactoria y efectiva"*, señalan.

- **Página web.** Es el canal más satisfactorio de todos. La consideran *"amigable"* en su uso, aspecto que resaltaron en varias ocasiones; además, **es actualizada y de fácil acceso a la información**. Las ayudas de video explicando procedimientos son bien valorados.

"Hicieron actualización, es mas amigable uso […] la información fue fácil de ubicar […] es un aplicativo de fácil ingreso y es amigable, no lo cambiaría […] la información que se encuentra es oportuna".

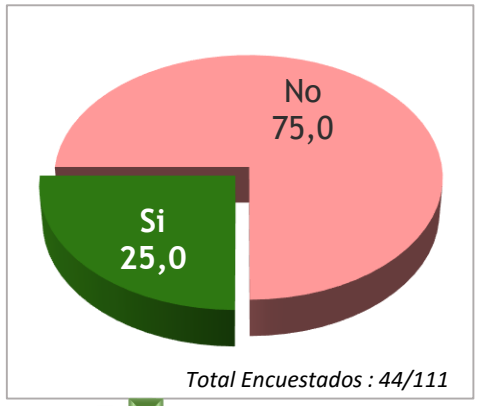
Quienes se quejan de la página web manifiestan que la página se satura o *"no sale lo que se busca"*, lo que los confunde cuando navegan en ella.

- **PQRSD. Se quejan de las demoras para responder las solicitudes**, por cuestiones internas. En un caso concreto, *"no hay respuesta a un proceso que lleva un año. Hay asesoría, pero ha pasado mucho tiempo y no hay solución definitiva"*. En otra situación, la respuesta ha tardado más cuatro meses.

- De manera generalizada, las sugerencias para la mejora del servicio tienen que ver con la **implementación de asesorías, acompañamiento y acercamiento del MINTIC a los encargados de los servicios postales**, para ayudarlos a tener todo en regla y no caer en sanciones. Así, esperan del MINTIC *"acompañamiento preventivo, visitas para sanear fallas y no solo para auditar y castigar"*.

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



		Si	No
GRUPO INTERES	Sector TIC	25,0	75,0
GRUPO OBJETIVO	Mensajería Expresa	26,2	73,8
	Postales de Pago		100,0

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Más de 15 días	90,9
No recuerda	9,1

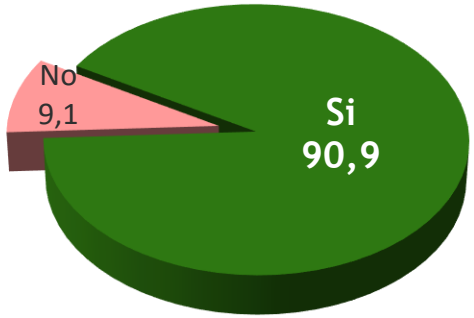
		Promedio días
GRUPO INTERES	Sector TIC	20
GRUPO OBJETIVO	Mensajería Expresa	20

Encuestados que han presentado PQRSD: 43/111

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 44/44

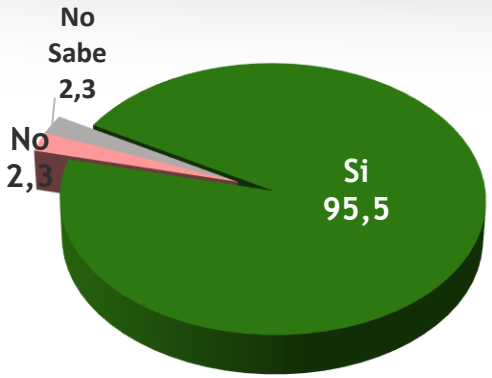


		Si	No
GRUPO INTERES	Sector TIC	90,9	9,1
GRUPO OBJETIVO	Mensajería Expresa	90,5	9,5
	Postales de Pago	100,0	

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

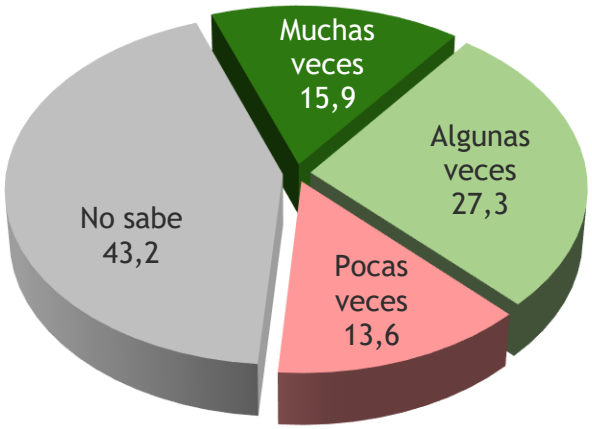
Total Encuestados : 44/44



		SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES	Sector TIC	95,5	2,3	2,3
GRUPO OBJETIVO	Mensajería Expresa	95,2	2,4	2,4
	Postales de Pago	100,0		

Conocimiento rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___ (leer alternativas)?



Total Encuestados : 44/44

Mecanismos de rendición de cuentas



60,0% **36,0%** **4,0%**

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?

		SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES	Sector TIC	60,0	36,0	4,0
GRUPO OBJETIVO	Mensajería Expresa	60,9	34,8	4,3
	Postales de Pago		100,0	

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas:25 /44

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

[+]

Mecanismos de rendición de cuentas

33,3	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Mensajería Expresa***
33,3	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Mensajería Expresa***
20,0	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Mensajería Expresa***
40,0	Otro	***Mensajería Expresa***

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 15/44

SERVICIO GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS

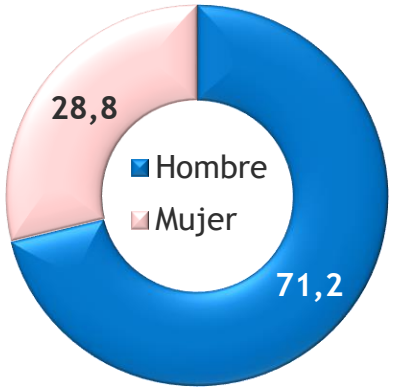


RADIODIFUSIÓN SONORA

Satisfacción General con el MINTIC

Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

Género

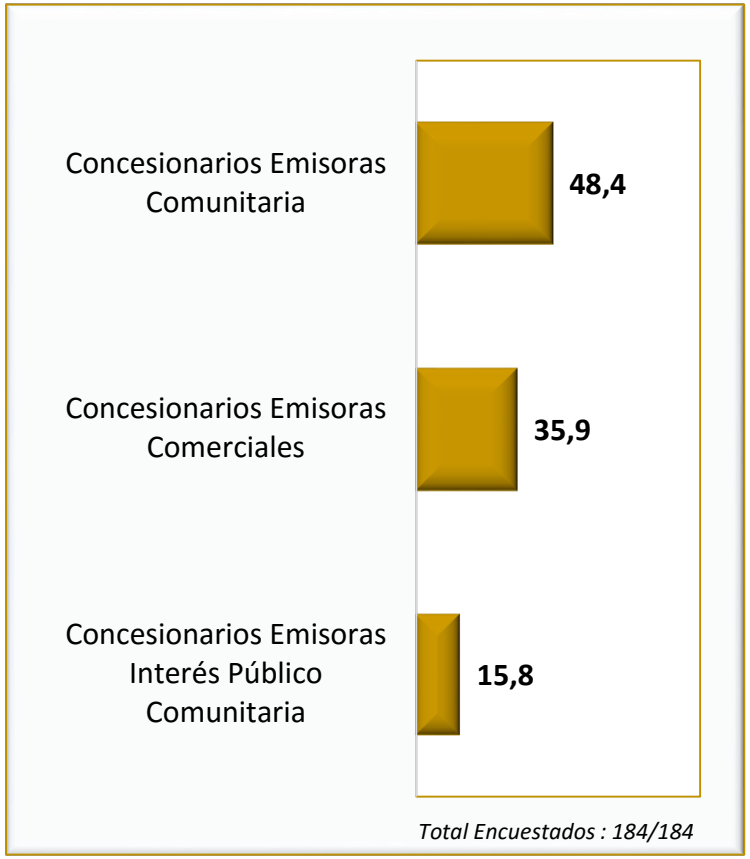


Total Encuestados : 184/184

GRUPO DE INTERÉS

Sector TIC

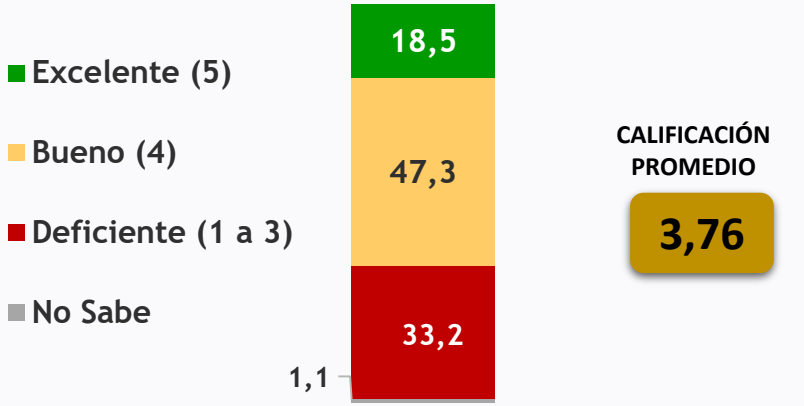
GRUPO OBJETIVO



Total Encuestados : 184/184

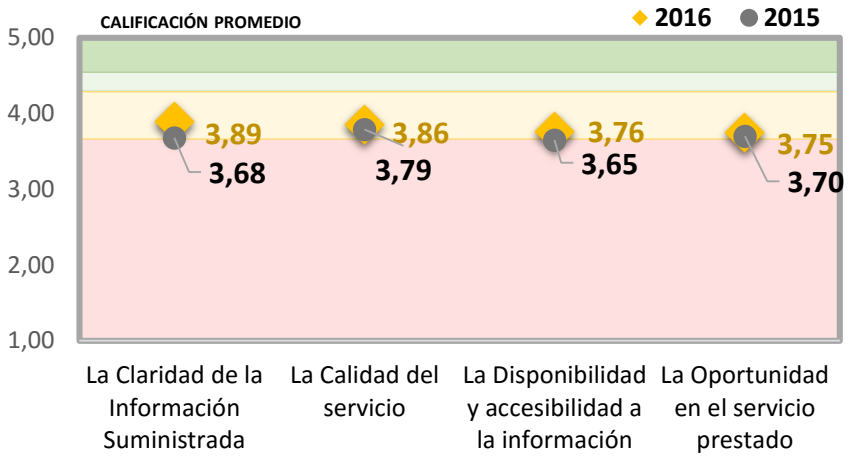
¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



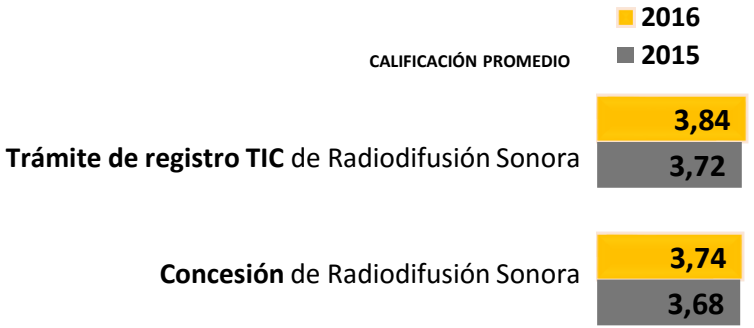
Total Encuestados : 184/184

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO



Total Encuestados : 184/184

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS



Total Encuestados : 184/184

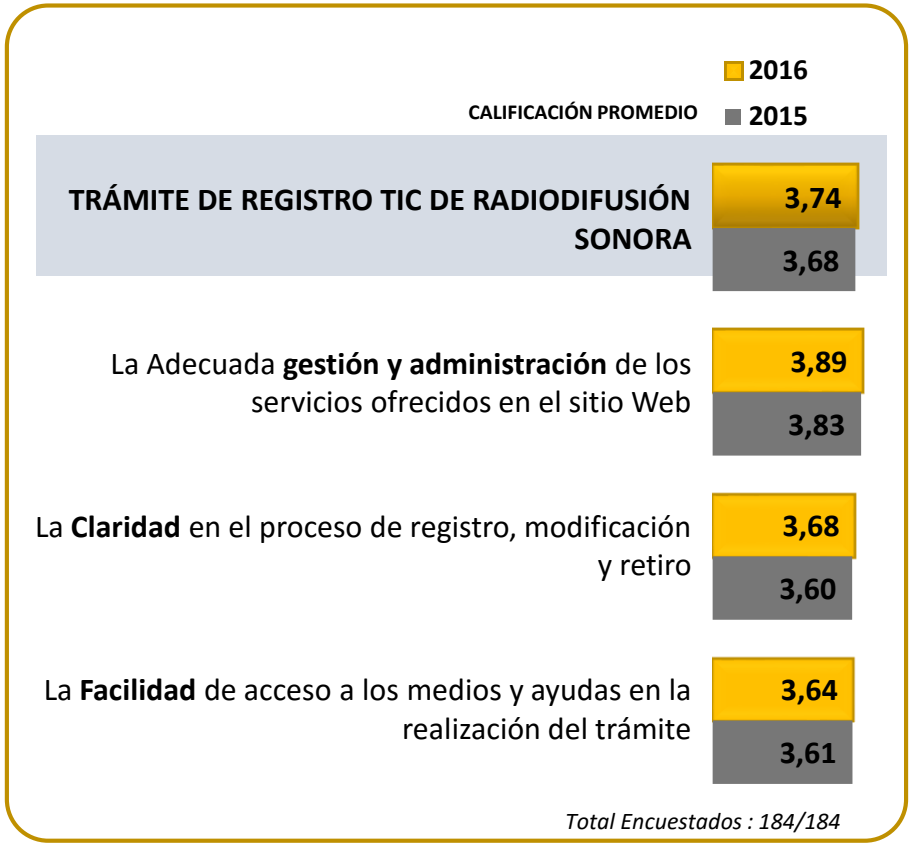
CALIFICACIÓN PROMEDIO

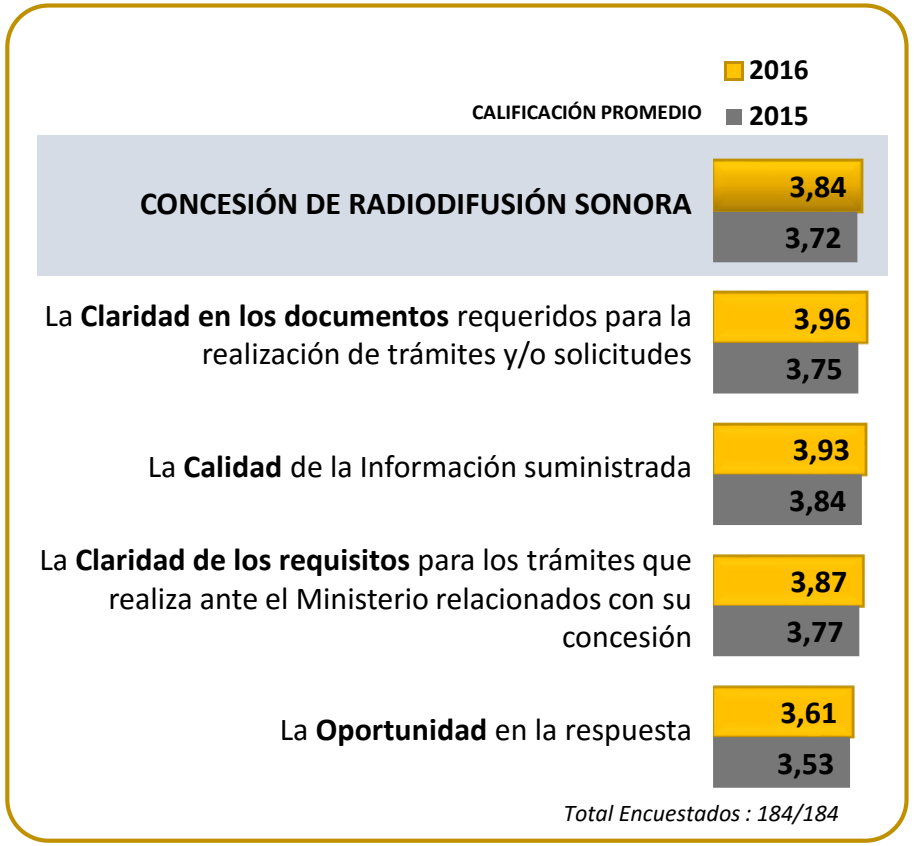
TOTAL CANALES DE COMUNICACIÓN	**4,05**
Canal redes sociales	4,32
Canal presencial	4,24
Canal página web	4,05
Canal e-mail o correo electrónico	3,88
Canal telefónico	3,77

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

Total Encuestados : 184/184





La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

RADIODIFUSIÓN SONORA
Evaluación General del servicio

	TOTAL	GRUPO DE INTERÉS	GRUPO OBJETIVO		
		SECTOR TIC	CONCESIONARIOS EMISORAS COMERCIALES	CONCESIONARIOS EMISORAS COMUNITARIA	CONCESIONARIOS EMISORAS INTERÉS PÚBLICO COMUNITARIA
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,76**	**3,76**	**3,71**	**3,77**	**3,82**
TOTAL SATISFACCIÓN SERVICIOS	**3,81**	3,81	3,63	3,89	4,00
La **Claridad** de la Información Suministrada	3,89	3,89	3,67	4,01	4,04
La **Calidad** del servicio	3,86	3,86	3,69	3,91	4,07
La **Disponibilidad y accesibilidad** a la información	3,76	3,76	3,58	3,82	4,00
La **Oportunidad** en el servicio prestado	3,75	3,75	3,59	3,82	3,89
TRÁMITE DE REGISTRO TIC DE RADIODIFUSIÓN SONORA	**3,74**	3,74	3,54	3,81	3,95
La **Adecuada gestión** y administración de los servicios ofrecidos en el sitio Web	3,89	3,89	3,67	3,97	4,11
La **Claridad** en el proceso de registro, modificación y retiro	3,68	3,68	3,50	3,75	3,88
La **Facilidad de acceso** a los medios y ayudas en la realización del trámite	3,64	3,64	3,46	3,71	3,85
CONCESIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA	**3,84**	3,84	3,74	3,90	3,92
La **Claridad** en los documentos requeridos para la realización de **trámites** y/o solicitudes	3,96	3,96	3,85	4,01	4,07
La **Calidad** de la Información suministrada	3,93	3,93	3,77	4,02	4,04
La **Claridad** de los requisitos para los trámites que realiza ante el **Ministerio** relacionados con su concesión	3,87	3,87	3,86	3,89	3,81
La **Oportunidad** en la respuesta	3,61	3,61	3,48	3,66	3,74
Encuestados	***184/184***	***184/184***	***66/184***	***89/184***	***29/184***

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **52,7**

Total Encuestados : 184/184

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,78**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	**4,33**
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	**4,15**
La **claridad** de la información suministrada	**3,92**
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	**3,31**
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	**3,14**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 97/184

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **40,2**

Total Encuestados : 184/184

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,24**
La **comodidad** de las oficinas	**4,42**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	**4,36**
Los **horarios** de atención al público	**4,20**
Claridad de la información suministrada	**4,14**
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	**4,10**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 74/184

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **77,7**

Total Encuestados : 184/184

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,04**
La **confiabilidad** de la información	**4,23**
El **diseño** de la página web del MINTIC	**4,11**
La **actualización** de la información	**4,01**
El **tiempo** de **permanencia** de la información publicada en la página	**4,01**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	**3,91**

Total Encuestados que han utilizado el canal :143/184

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **20,1**

Total Encuestados : 184/184

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,30**
El **diseño** de las Redes Sociales	**4,42**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	**4,35**
La **confiabilidad** de la información	**4,32**
La **actualización** de la información	**4,25**
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	**4,25**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 37/184

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **61,4**

Total Encuestados : 184/184

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,88**
La **claridad** de la respuesta	**3,95**
El **tiempo** en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	**3,82**

Total Encuestados que han utilizado el canal:113/184

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

	TOTAL	GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO		
		SECTOR TIC	CONCESIONARIOS EMISORAS COMERCIALES	CONCESIONARIOS EMISORAS COMUNITARIA	CONCESIONARIOS EMISORAS INTERÉS PÚBLICO COMUNITARIA
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,76**	**3,76**	**3,71**	**3,77**	**3,82**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,77**	3,77	3,56	3,96	3,82
La **amabilidad** y actitud de respeto del personal	4,33	4,33	4,10	4,54	4,43
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,15	4,15	3,90	4,34	4,29
La **claridad** de la información suministrada	3,92	3,92	3,83	4,07	3,73
El **tiempo** de espera para que le contesten su llamada	3,31	3,31	3,15	3,46	3,29
El **tiempo de espera** para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	3,14	3,14	2,82	3,37	3,36
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,24**	4,24	4,24	4,20	4,40
La **comodidad** de las oficinas	4,42	4,42	4,46	4,33	4,60
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,36	4,36	4,30	4,39	4,40
Los **horarios** de atención al público	4,20	4,20	4,12	4,21	4,40
Claridad de la información suministrada	4,14	4,14	4,21	4,06	4,20
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,10	4,10	4,11	4,00	4,40
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,88**	3,88	3,75	3,89	4,16
La **claridad** de la respuesta	3,95	3,95	3,86	3,93	4,19
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,82	3,82	3,64	3,85	4,13
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,05**	4,05	3,86	4,07	4,43
La **confiabilidad** de la información	4,23	4,23	4,11	4,24	4,48
El **diseño de la página** web del MINTIC	4,11	4,11	3,76	4,23	4,58
La **actualización** de la información	4,01	4,01	3,90	3,97	4,38
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	4,01	4,01	3,81	4,02	4,39
La **facilidad** para encontrar la información requerida	3,91	3,91	3,72	3,91	4,33
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,32**	4,32	4,34	4,18	4,90
El **diseño** de las Redes Sociales	4,42	4,42	4,67	4,25	4,83
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,35	4,35	4,57	4,13	5,00
La **confiabilidad** de la información	4,32	4,32	4,14	4,21	5,00
La **actualización** de la información	4,25	4,25	4,14	4,13	5,00
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,25	4,25	4,17	4,17	4,67
Encuestados	***184/184***	***184/184***	***66/184***	***89/184***	***29/184***

RADIODIFUSIÓN SONORA

Sugerencias desde la perspectiva de los encuestados

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	**23,4%**
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	**15,2%**
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	**13,6%**
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	**8,7%**
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	**7,1%**
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	3,8%
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	2,7%
Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	2,2%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	2,2%
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	1,6%
Mejorar el mantenimiento de los equipos, herramientas, instalaciones	1,6%

El 22,3 % de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 184/184

"Pasamos una modificación técnica y lleva unos seis meses que no responden"

- **Buena atención.** Al respecto señalan *"Siempre he contado con muy buena colaboración".*

- **Rapidez en la respuesta.** Según un pequeño sector de los ciudadanos, el Ministerio es diligente al dar respuesta cuando se tienen dudas sobre las solicitudes y requerimientos. Para el grueso de los entrevistados, por el contrario, el tiempo de respuesta es un rubro a mejorar.

"Siempre veo que el Ministerio está atento a enviar las comunicaciones cuando uno tiene una duda, a informarnos de todo lo que sucede allá. En eso no tengo ningún inconveniente".

➢ Si bien la mayoría expresa satisfacción con el servicio ofrecido por MINTIC, algunos ciudadanos se muestran inconformes fundamentalmente por la **demora en ciertos trámites**, **la lentitud en las respuestas, poco acompañamiento y disposición al diálogo y la tardanza en la modificación del Plan Nacional de Radiodifusión Sonora.**

- **Demora en ciertos trámites**. Los participantes en el estudio relatan que pueden tardar dos, tres o cuatro meses. A modo de ejemplo, *"Pasamos una modificación técnica y lleva unos seis meses que no responden"*, expresa un usuario.

- En esa misma línea, otra deficiencia notoria, según los entrevistados, es **la lentitud en las respuestas** por parte del MINTIC, sumado a una excesiva tramitología o burocracia que resulta molesta e incluso frustrante.

Los participantes de radio difusión sonora que no están del todo satisfechos sugieren que sería necesario y *"espectacular"* **aumentar la rapidez de la respuesta** y **disminuir la tramitología**, es decir, que haya agilidad para que las inquietudes o dudas sean respondidas en un plazo máximo de un mes. Esto implica, por ejemplo, "mejorar la comunicación directa vía telefónica con los concesionarios".

"El tema de la comunicación de los concesionarios que estamos fuera de Bogotá se debe mejorar, en el sentido de la oportunidad de la información, los tiempos de respuesta, los funcionarios que atienden las diferentes situaciones, y tener funcionarios destinados para cada región del país".

- También genera malestar la **poca disposición al diálogo.** Algunos participantes en el estudio ven al Ministerio como un **ente sancionatorio e incluso *"represivo"*** que no es abierto al diálogo y reclaman **más acompañamiento por parte de la entidad.**

- Otra insatisfacción expresada por algunos encuestados, tiene que ver con **la tardanza en la modificación del Plan Nacional de Radiodifusión Sonora**. A modo ilustrativo, *"desde mayo lleva dos años sin que se modifique"*, indican.

➢ Es importante señalar que existen **<u>diversas posiciones</u>** alrededor de **la oportunidad, calidad, disponibilidad y claridad del servicio** y se describe de la siguiente manera:

- **Oportunidad.** Principalmente se resalta la **entrega oportuna de información de manera física**. Algunos participantes destacan además la atención de los funcionarios y la rapidez de sus diligencias a pesar de que hay trámites que por naturaleza son lentos y que en general el servicio al cliente es un ítem a mejorar.

"El Ministerio ahora informa oportunamente todas las medidas, nuevas disposiciones, está informando oportunamente".

- **Calidad.** Aunque el servicio al cliente es un reclamo generalizado, también es cierto que los entrevistados consideran que la calidad del servicio **ha mejorado sustancialmente, al igual que la accesibilidad**; además, otros pocos valoran positivamente la página web del MINTIC.

  Quienes no están satisfechos, lo hacen aludiendo a la **incertidumbre que sienten con los procesos y las respuestas de la institución**; consideran además que los procesos son lentos y centralizados desde Bogotá, lo que dificulta su resolución.

  "Todo se hace por cartas y muchas veces las cartas son demoradas. Es más fácil ir hasta Bogotá".

  Sugieren que haya más *"agilidad"* y síntesis de la información que se maneja. Admiten que el hecho de que ahora todo *"se está haciendo por internet o correo"* hace que el servicio sea más rápido, es por ello que los aspectos a mejorar también pasan por hacer más cercana la atención.

  El diseño y usabilidad de la web es bien valorada por algunos y así lo comunican, independientemente de si tienen o no sugerencias de mejora. Sin embargo, lo que sí es generalizado es el **reclamo para que todos los procesos se hagan desde la web.**

  "Me gustaría que muchos procesos se puedan adelantar por la página, por ejemplo, cuando solicitamos traslados que se puedan enviar los estudios técnicos y los de la aeronáutica […] a veces uno piensa que llevándolo hasta las oficinas es más fácil de un proceso que demoró 2 años […] uno entiende que son procesos complejos, pero si me gustaría que fueran hasta de 5 meses por los estudios".

- **Disponibilidad.** Los usuarios indican que **no siempre tienen acceso continuo a las publicaciones del MINTIC**, lo que dificulta estar al tanto de todo lo que hace la institución.

  Sin embargo, al respecto algunos perciben una evolución positiva, pues consideran que **ahora tienen más acceso a la información del MINTIC**, en sus palabras, "*la información está más a la mano", "están comunicando más"*

- **Claridad.** Una parte de los ciudadanos, expresan que la información sobre pagos y liquidaciones del uso del espectro **es bastante precisa** y al haber claridad en el manejo de la información, **sienten confianza**.

  En contraste, para algunos usuarios las respuestas que da MINTIC a las inquietudes no son claras y por el contrario afirman que **se envía mucha información**, lo que no permite identificar con precisión lo que se requiere.

➢ Haciendo referencia a los canales de atención y comunicación, según los entrevistados de radiodifusión sonora **el canal telefónico es el más rápido en la atención**.

También destacan por su **eficiencia el canal presencial y la página web**, y las **redes sociales y al correo electrónico los califican como buenos**, sin agregar más al respecto. *"Me parece que el canal de correo electrónico está bien".*

Se puede resumir los **aspectos positivos y oportunidades de mejora** de los canales de atención/ comunicación de la siguiente manera:

- **Canal Telefónico.** Para algunos encuestados, la atención telefónica **es rápida y no presenta problemas**. Destacan que esta percepción es nueva, ya que en el pasado los usuarios tuvieron *"experiencias negativas"*.

  Ahora, según ellos, los empleados son más amables al contestar y la actitud de los asesores está *"muy bien"*. La atención es buena.

"Afortunadamente me han tocado empleados muy amables y que nos atienden de manera muy agradable. Antes habíamos tenido experiencias negativas: nos dejaban [esperando] en el teléfono y yo contaba más de 5 minutos y nadie nos decía nada. Últimamente no nos ha tocado esto, hemos tenido la experiencia de personas amables. Se ha visto el cambio".

Quienes se muestran inconformes con el canal Telefónico, afirman que el tiempo de espera es mucho, **tardan hasta 15 minutos en pasar al funcionario adecuado**, por lo que sugieren que la espera no debería tardar más de 5 minutos. Además, **no contestan de inmediato** y hay que llamar hasta 5 veces. En ocasiones, cuando contestan dicen que **hay que marcar a otro número**, lo que dificulta la comunicación.

- **Canal Presencial.** Algunos usuarios han tenido *"una relación satisfactoria"* con MINTIC, sin quejas o reclamos. En este sentido valoran de manera positiva que cuando hay necesidad de algún trámite, **cuentan con un abogado externo** que lleva el caso. A modo de ejemplo, *"Estamos satisfechos con la atención y la claridad"*, agrega un usuario.

  En contraste, quienes están insatisfechos con canal presencial, expresan su malestar al señalar que cuando se dirigen a más de una dependencia, **es notorio que entre ellas no hay comunicación**.

  Además, los horarios de atención deberían ser más amplios, a modo de ejemplo, *"solo atienden los miércoles y eso limita el acceso de usuarios, solo es un día a la semana y no dan alternativa"*, en especial para quienes viven fuera de Bogotá, argumentan.

  También cuestionan la dificultad para acceder a internet (Wi-Fi) mientras permanecen en las instalaciones del Ministerio.

- **Página web.** Para algunos es fácil manejar la página, eso gracias a la capacitación que realizaron, la cual esperan que sea profundizada más adelante. **Consiguen la información que necesitan sin problemas**. En este punto sienten que últimamente MINTIC está comprometido con ellos. *"Las comunicaciones son buenas y certeras"*, aseguran.

No obstante, un grupo grande de participantes señala que a veces es difícil encontrar lo que se busca. Además, dicen que **la información no siempre está actualizada**. En ese sentido, les parece que la página tiene excesiva información, por lo que es fácil perderse en ella. Consideran que es necesario capacitar a los usuarios.

"Falta, desde la parte pedagógica, explicarle a la gente cómo funciona la página, porque si uno no tiene claridad para meterse a solicitar un formulario o algo, uno se pierde".

- **Correo electrónico.** Algunos entrevistados consideran que es necesario mejorar la comunicación entre las emisoras y el MINTIC.

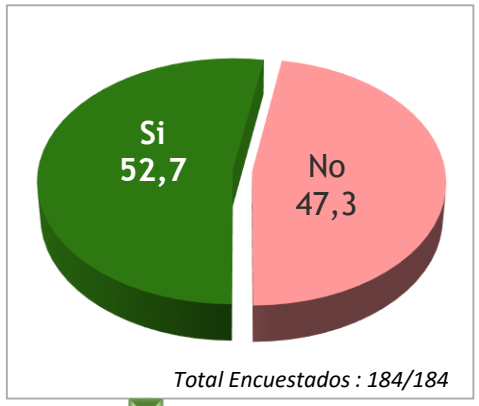
  Es preciso mejorar la calidad de las respuestas, pues **las que envían son muy genéricas** y se necesita más *"precisión"*.

  Por otra parte, expresan la necesidad de que dicha comunicación sea rápida ya que se tardan mucho en dar las respuestas, meses incluso.

- **Redes sociales.** Al respecto indican *"No tienen nada que mejorar, ya en esa parte están muy actualizados"*

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



Total Encuestados : 184/184

	Si	No
Sector TIC	52,7	47,3
Concesionarios Emisoras Comerciales	62,1	37,9
Concesionarios Emisoras Comunitaria	49,4	50,6
Concesionarios Emisoras Interés Público Comunitaria	41,4	58,6

GRUPO INTERES

GRUPO OBJETIVO

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 97/184

De manera inmediata o en el mismo día	4,1
De 1 a 5 días	3,1
De 6 a 10 días	8,2
De 11 a 15 días	5,2
Más de 15 días	66,0
No recuerda	13,4

GRUPO INTERES

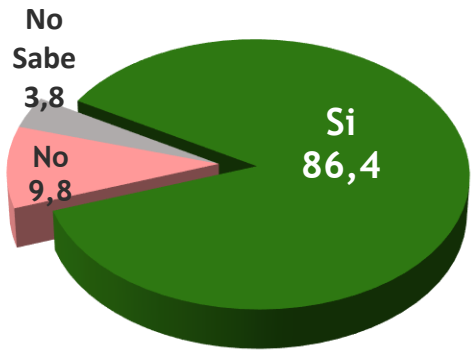
GRUPO OBJETIVO

	Promedio días
Sector TIC	16,9
Concesionarios Emisoras Comerciales	16,4
Concesionarios Emisoras Comunitaria	18,7
Concesionarios Emisoras Interés Público Comunitaria	12,8

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 184/184



GRUPO INTERES

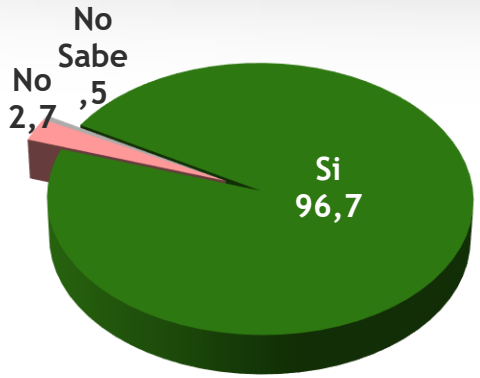
GRUPO OBJETIVO

	SI	NO	No sabe
Sector TIC	86,4	9,8	3,8
Concesionarios Emisoras Comerciales	77,3	13,6	9,1
Concesionarios Emisoras Comunitaria	93,3	5,6	1,1
Concesionarios Emisoras Interés Público Comunitaria	86,2	13,8	-

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 184/184



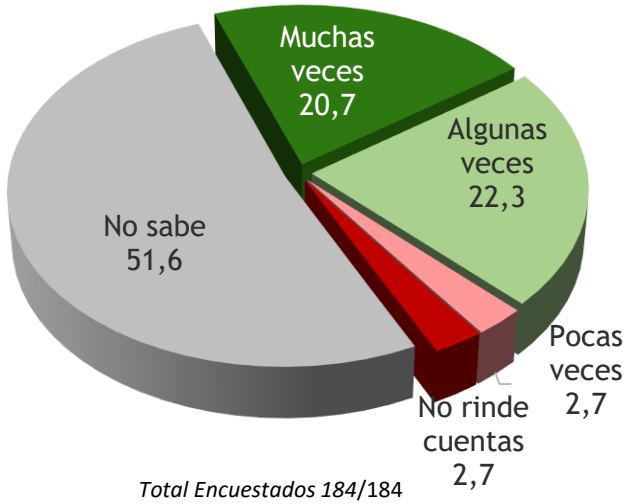
GRUPO INTERES

GRUPO OBJETIVO

	SI	NO	No sabe
Sector TIC	100,0	2,7	0,5
Concesionarios Emisoras Comerciales	97,0	1,5	1,5
Concesionarios Emisoras Comunitaria	97,8	2,2	-
Concesionarios Emisoras Interés Público Comunitaria	93,1	6,9	-

Conocimiento rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas____?



Total Encuestados 184/184

Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?

SI	NO	No sabe
36,9%	48,8%	14,3%

	SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES			
Sector TIC	36,9	48,8	14,3
GRUPO OBJETIVO			
Concesionarios Emisoras Comerciales	40,6	40,6	18,8
Concesionarios Emisoras Comunitaria	40,5	51,4	8,1
Concesionarios Emisoras Interés Público Comunitaria	20,0	60,0	20,0

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 84/184

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 31/184

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

[+]

48,4	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Concesionarios Emisoras Comunitaria***
32,3	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Concesionarios Emisoras Comunitaria***
32,3	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Concesionarios Emisoras Comerciales***
29,0	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Concesionarios Emisoras Interés Público Comunitaria***
16,1	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Concesionarios Emisoras Interés Público Comunitaria***
9,7	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	***Concesionarios Emisoras Comunitaria***
6,5	Otro	***Concesionarios Emisoras Comunitaria***

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC

Investigación, Desarrollo E Innovación

Boletín

MiPymes

SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC



SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

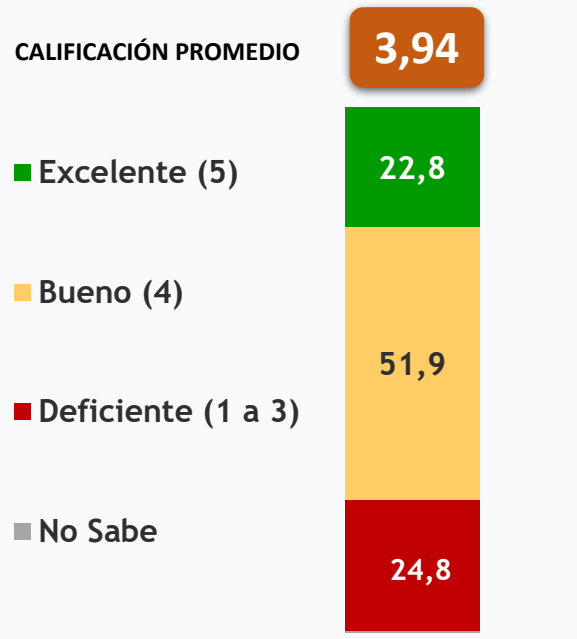
Satisfacción General con el MINTIC

Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por MINTIC?

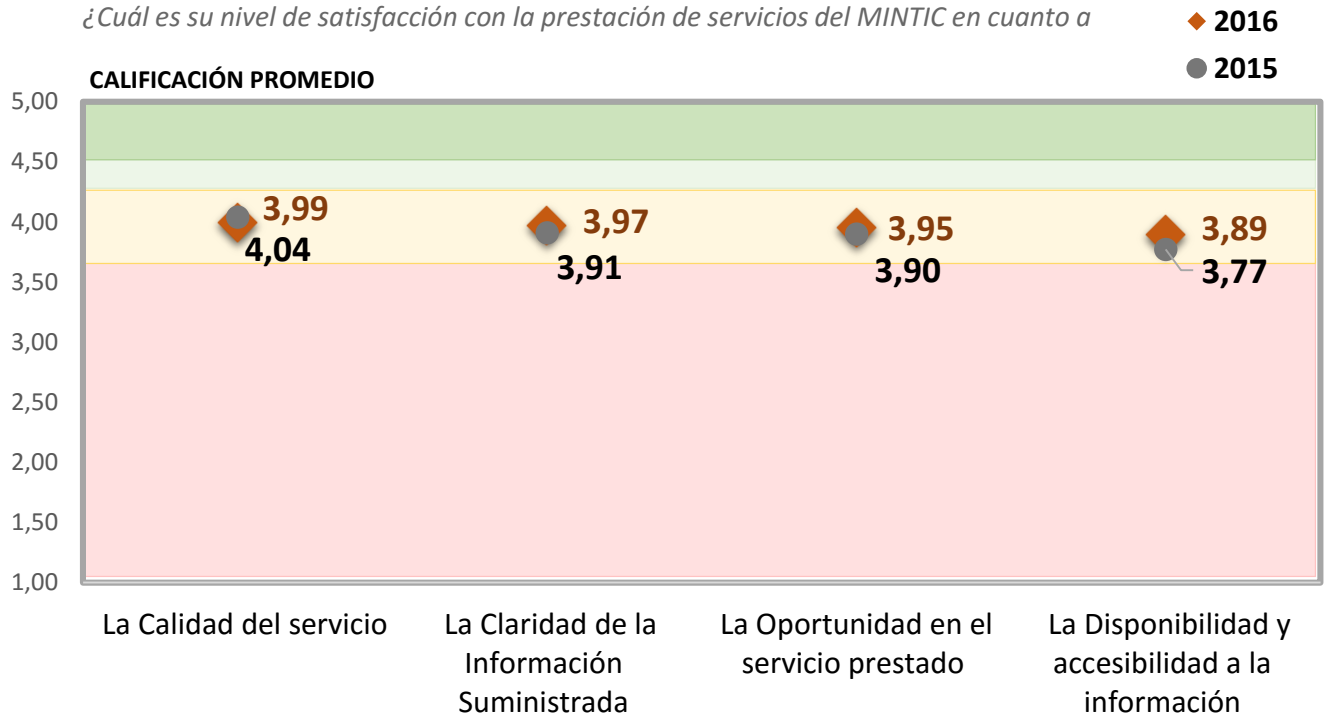
5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho



Total Encuestados : 206/206

TOTAL MINISTERIO DE LAS TELECOMUNICACIONES

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la prestación de servicios del MINTIC en cuanto a



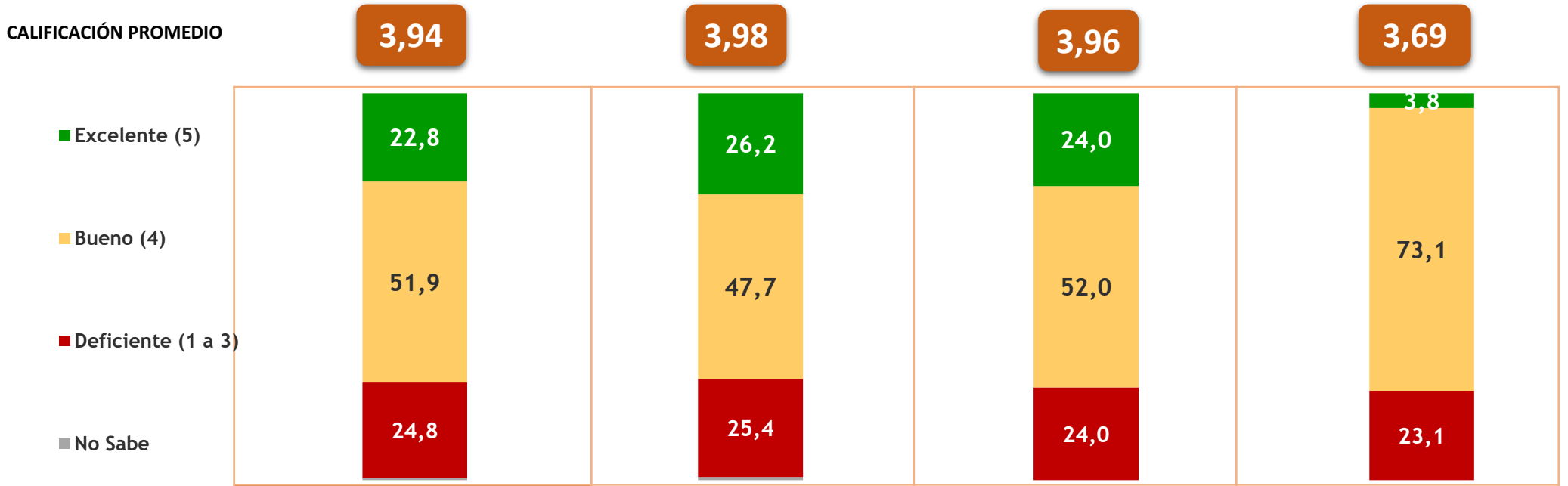
Total Encuestados : 206/206

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC

En general ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios prestados por el MINTIC?

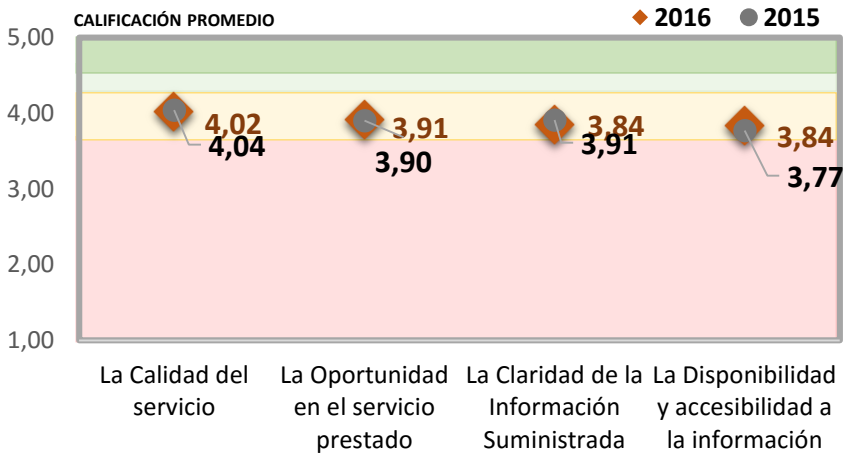
5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho



	PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC	Investigación, Desarrollo e Inovación - I+D+I	MiPymes	Boletín
Total encuestados	*206/206*	*130/206*	*50/206*	*26/206*

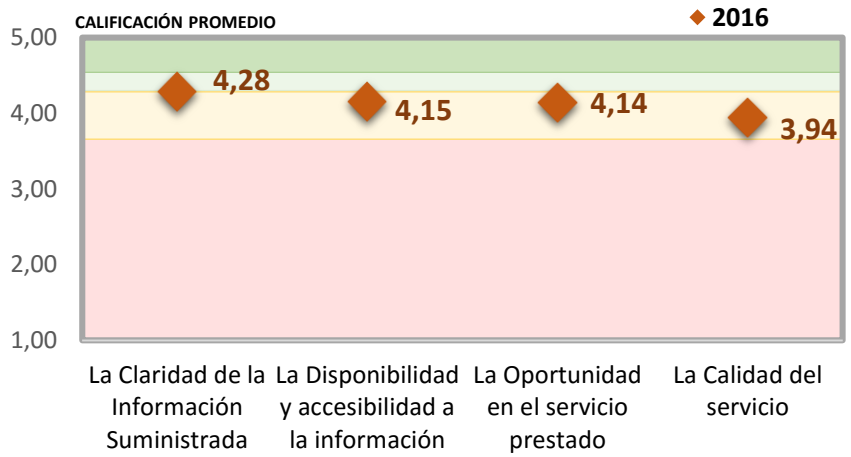
La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN - I+D+I



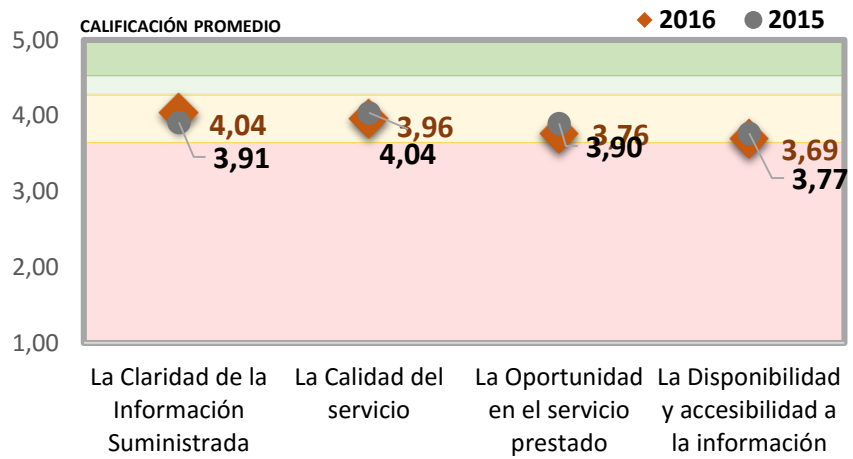
Total Encuestados : 130/130

MIPYMES



Total Encuestados : 50/50

BOLETÍN



Total Encuestados : 26/26

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **23,8**

Total Encuestados : 206/206

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	4,04
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,57
La **claridad** de la información suministrada	4,10
El **conocimiento** y **dominio** del tema que tiene el personal	4,06
El **tiempo** de **espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	3,79
El **tiempo** de **espera** para que le **contesten** su llamada	3,67

Total Encuestados que han utilizado el canal : 49/206

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **29,1**

Total Encuestados : 206/206

TOTAL CANAL PRESENCIAL	4,39
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,57
La **comodidad** de las oficinas	4,48
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,32
Claridad de la información suministrada	4,29
Los **horarios** de atención al público	4,27

Total Encuestados que han utilizado el canal: 60/206

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **65,5**

Total Encuestados : 206/206

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	4,03
La **confiabilidad** de la información	4,25
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en la página	4,10
El **diseño** de la página web del MINTIC	3,99
La **actualización** de la información	3,91
La **facilidad** para encontrar la información requerida	3,89

Total Encuestados que han utilizado el canal:135/206

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **31,6**

Total Encuestados : 206/206

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	4,20
La **confiabilidad** de la información	4,28
El **diseño** de las Redes Sociales	4,23
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	4,19
La **actualización** de la información	4,17
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,14

Total Encuestados que han utilizado el canal: 65/206

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **35,4**

Total Encuestados : 206/206

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	3,91
La **claridad** de la respuesta	3,97
El **tiempo** en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,85

Total Encuestados que han utilizado el canal: 73/206

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	**13,1%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	**6,3%**
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	**6,3%**
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	**5,8%**
Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	**4,4%**
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	3,9%
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	3,9%
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	1,9%
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	1,9%
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	1,9%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	1,5%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	0,5%

El 49% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 206/206

I+D+I **3,6** El **Acompañamiento** de la Dirección de Gobierno en Línea como **facilitador** en la generación de ideas

Boletín **3,7** La **Disponibilidad y accesibilidad** a la información

La valoración de los atributos corresponde a la calificación promedio obtenida

Los usuarios de este servicio son los que menos sugerencias emitieron, bien porque consideraron que el servicio es bueno.

Aún así, se distinguen las siguientes quejas:

- El reclamo por una **mejor divulgación** hace alusión a la necesidad de conocer de forma masiva todos los servicios que ofrece el Ministerio y como la ciudadanía puede acceder a ellos. En muchos encuestados se encuentra una inconformidad porque muchas veces se pierden cupos y oportunidades de aprovechamiento porque las personas no saben de la existencia de los servicios. Dicen que **se puede sacar más provecho de los mismos si se hace una labor de divulgación a gran escala**.

- **Realizar más actividades formativas, como capacitaciones.** Se presenta la necesidad de que las capacitaciones, convocatorias, proyectos u otras actividades se lleven a cabo en mayores cantidades durante el año y **tener en cuenta el tiempo de cada asistente**, que no es el mismo y, por ende, no puede ser generalizable. Se infiere que por eso no todos los usuarios pueden asistir a las capacitaciones.

"La capacitación debería ser más seguida [Quisiéramos] más capacitaciones, más convocatorias, [con] temas específicos: cómo manejar los negocios, las finanzas, mercadeo […] Me gustaría contar con el tiempo respectivo para cada persona, [pues] el tiempo de cada persona no es el mismo".

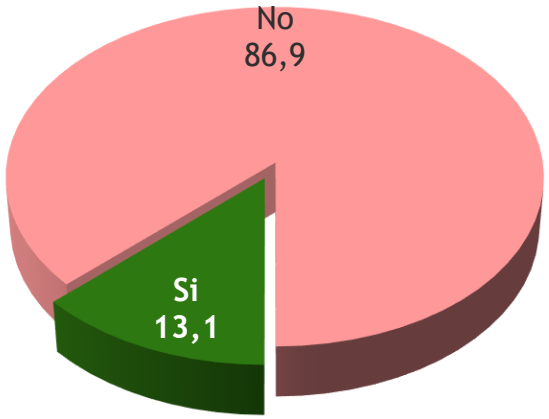
- **El mejoramiento de la estructura, duración, actualización y calidad de la información e interactividad de la web** es otra sugerencia generalizada dentro de este público.

- Otra sugerencia significativa en este servicio, es que **esperan un mayor acompañamiento por parte del MINTIC**. Acompañamiento que, al igual que las capacitaciones, sugieren que sea personalizado, ya que así sí se resolverían dudas específicas.

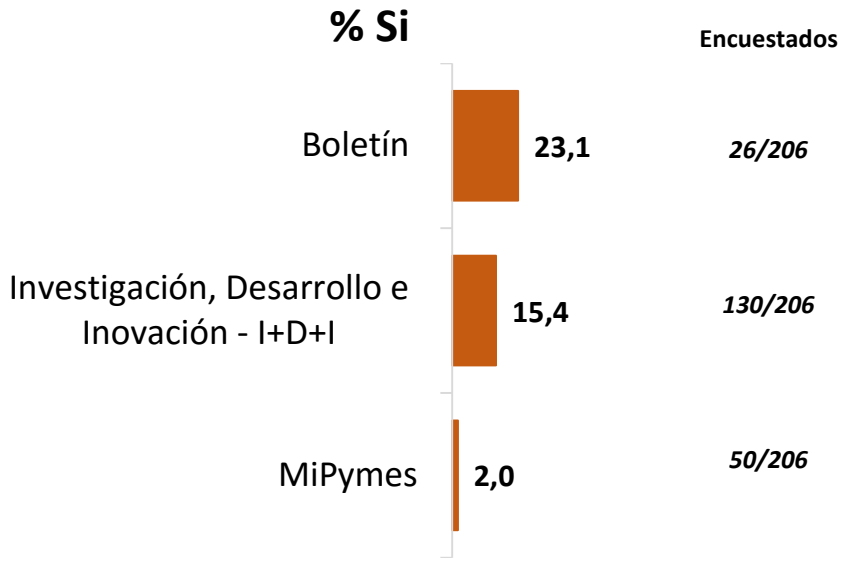
  Un acompañamiento así ayudaría a cerrar una brecha que los usuarios perciben: **la desconexión entre las políticas del MINTIC y la cotidianidad de estos grupos y sus usuarios**, algo que afecta negativamente la implementación de los proyectos del Ministerio. *"[…] Muchas veces no saben la realidad de las entidades de los entes territoriales […] es complicado, entonces como dar un mayor apoyo a las entidades"*, precisa uno de los encuestados.

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



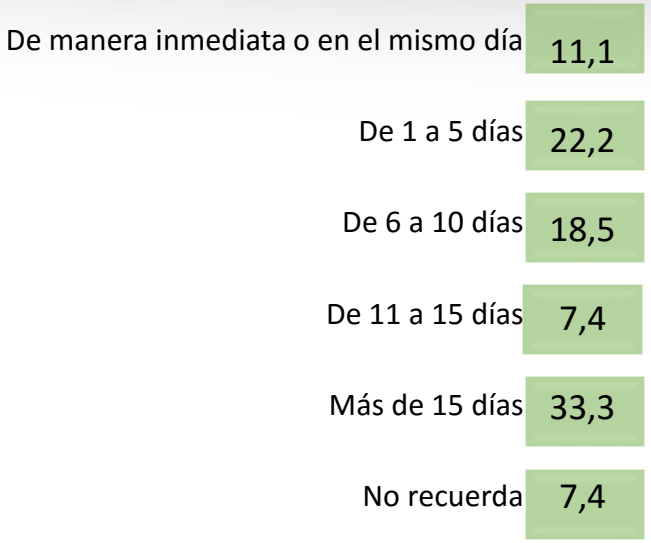
Total Encuestados : 206/206



Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: 27/206

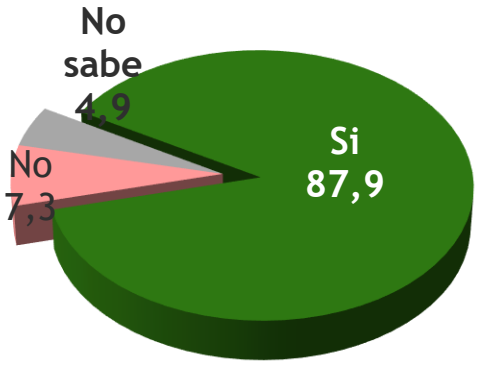


Tiempo promedio de respuesta PQRSD (Moda)

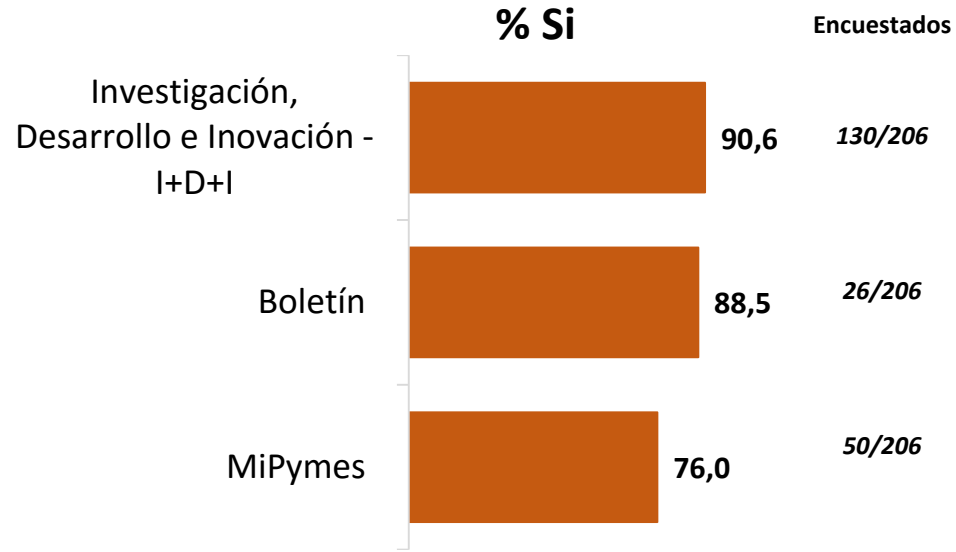
Boletín	De 1 a 5 días (33,3%) Más de 15 días (33,3%)
Investigación, Desarrollo e Inovación - I+D+I	Más de 15 días (35,0%)
MiPymes	Solo un encuestado ha presentado PQRSD ante el MINTIC no recuerda el tiempo de respuesta.

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

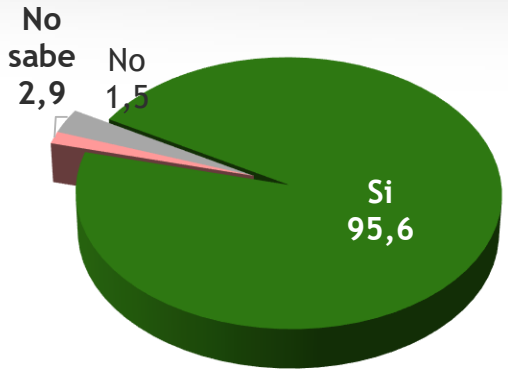


Total Encuestados : 206/206

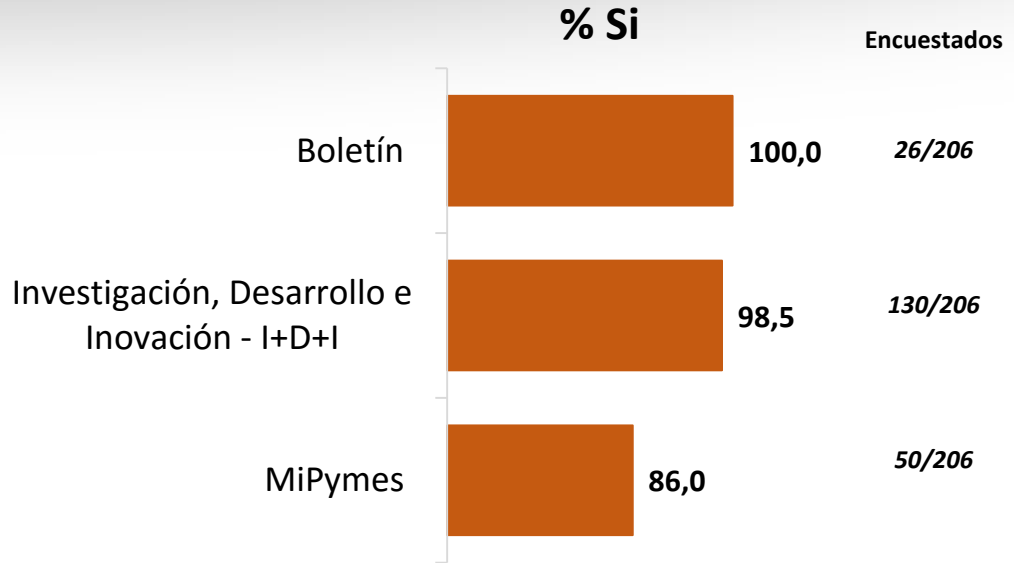


Intención de uso de los servicios

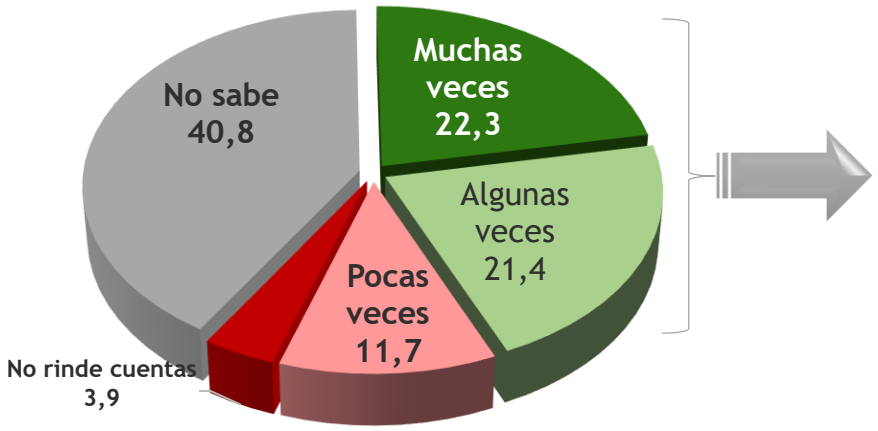
¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?



Total Encuestados : 206/206

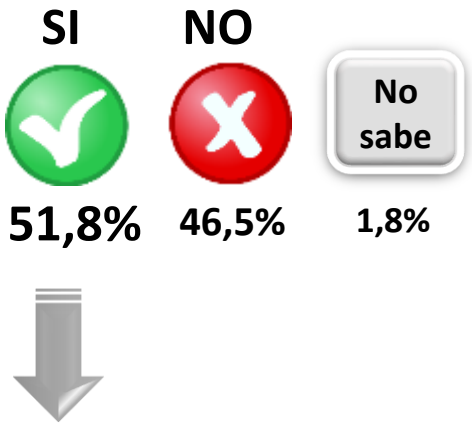


¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___?



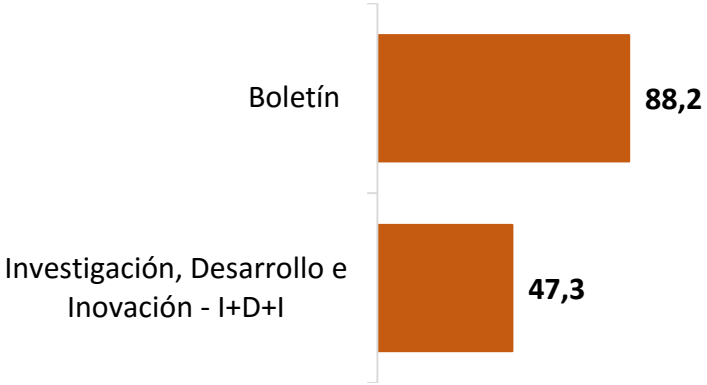
Total Encuestados : 206/206

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?



¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

% Si



Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 59/206

[+]

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 59/206

45,8	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Boletín***
44,1	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Investigación, Desarrollo e Inovación - I+D+I***
44,1	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Boletín***
35,6	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Investigación, Desarrollo e Inovación - I+D+I***
28,8	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Boletín***
3,4	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	***Investigación, Desarrollo e Inovación - I+D+I***

SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC

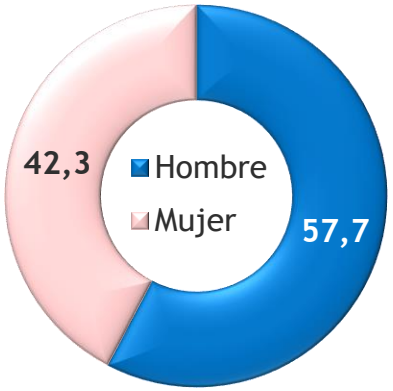


INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

Satisfacción General con el MINTIC

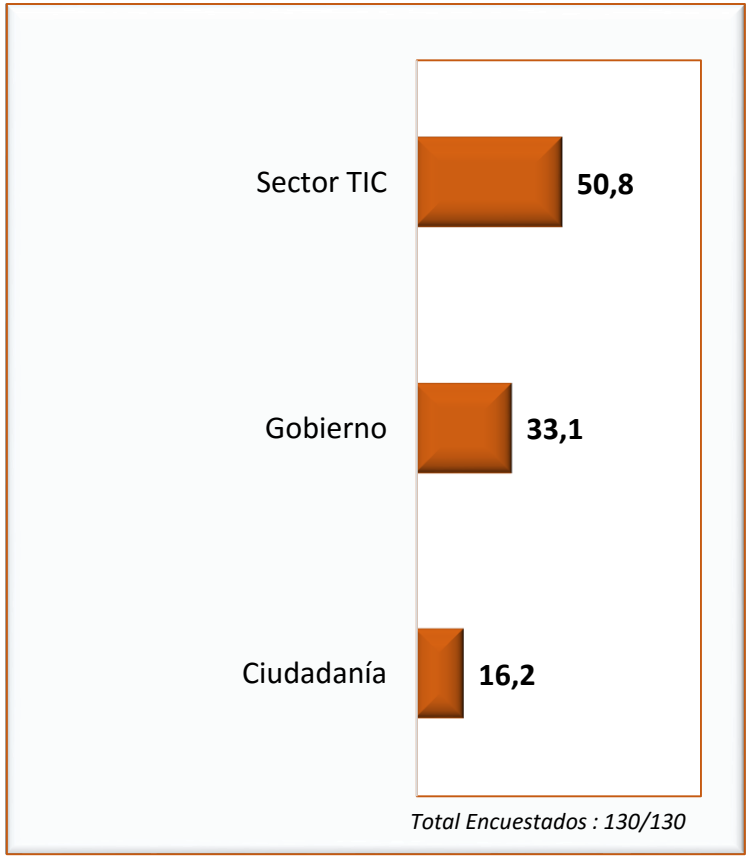
Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

Género



Total Encuestados : 130/130

GRUPO DE INTERÉS



Total Encuestados : 130/130

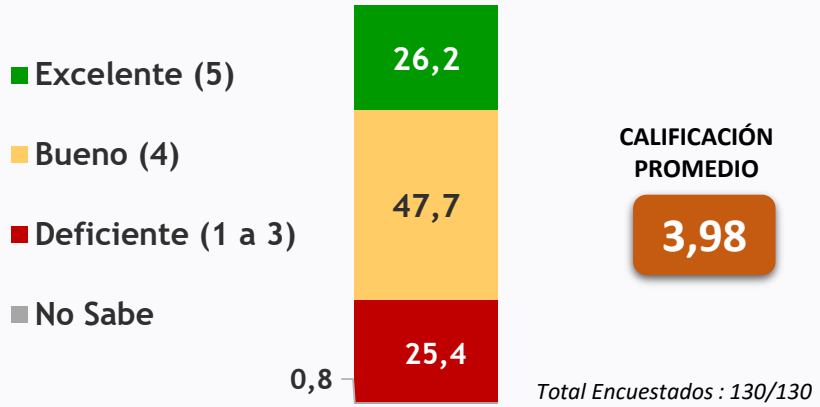
GRUPO OBJETIVO



Total Encuestados : 130/130

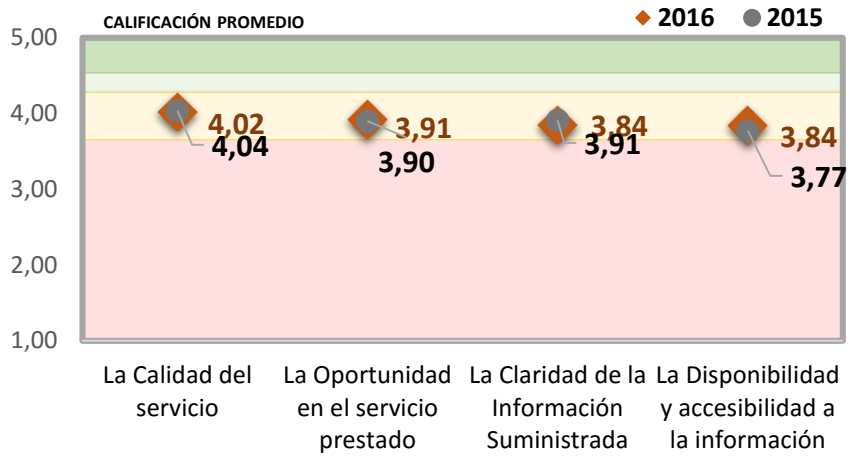
¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



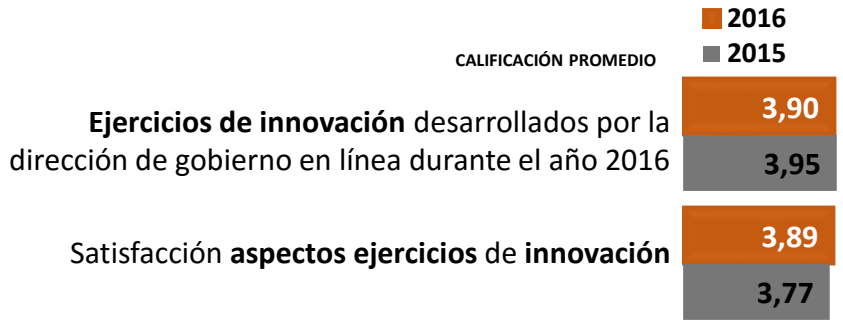
Total Encuestados : 130/130

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO



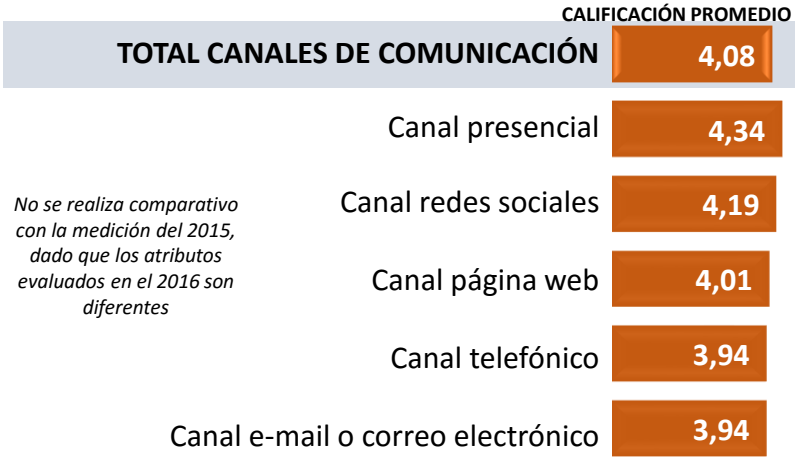
Total Encuestados : 130/130

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS



Total Encuestados : 130/130

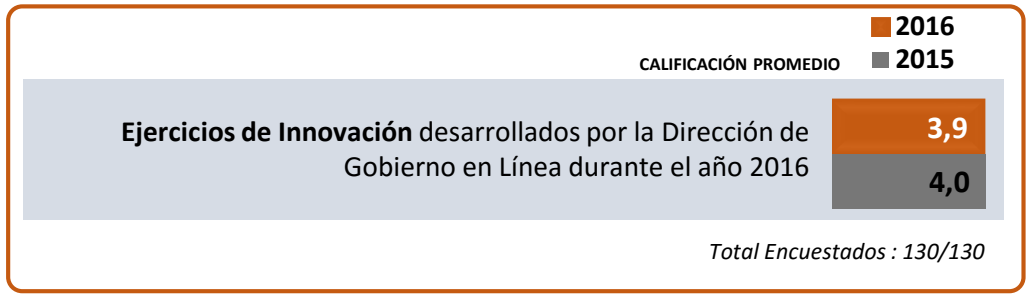
TOTAL CANALES DE COMUNICACIÓN



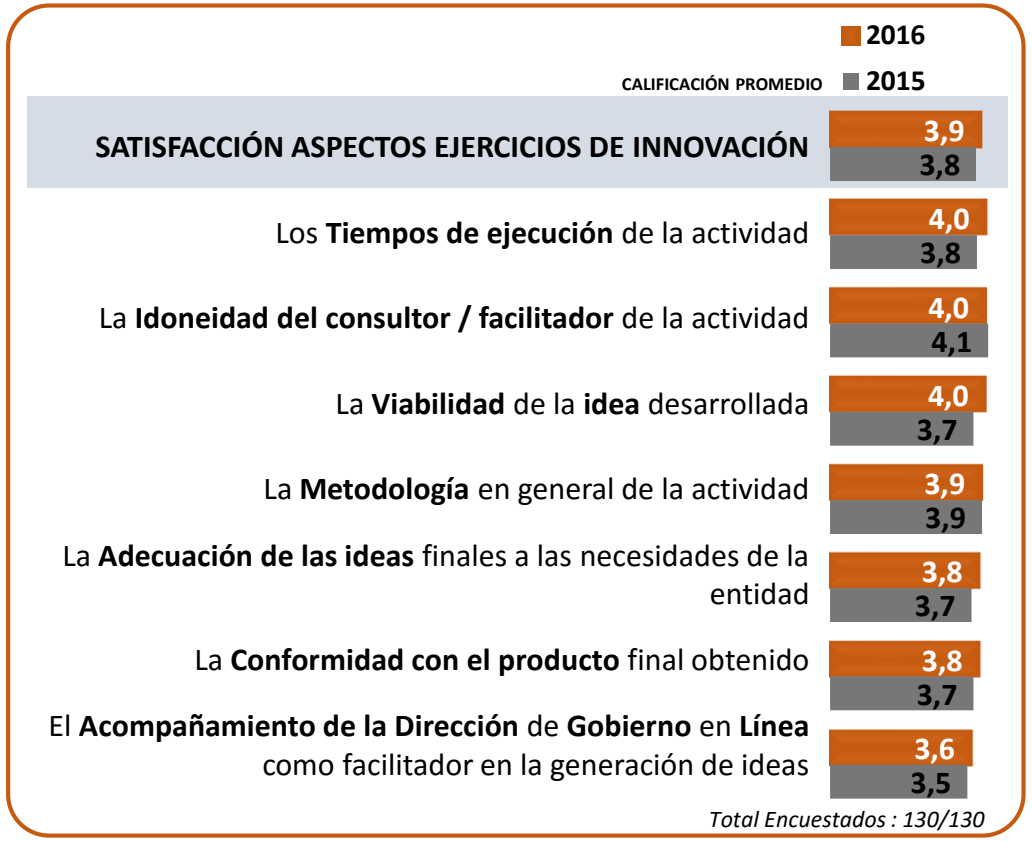
No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

Total Encuestados : 130/130

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe



Total Encuestados : 130/130



Total Encuestados : 130/130

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN
Evaluación General del servicio

	TOTAL	GRUPO DE INTERES			GRUPO OBJETIVO							
		GOBIERNO	SECTOR TIC	CIUDADANÍA	CENTRO DE INVESTIGACIÓN	INDUSTRIA TIC	UNIVERSIDAD	TOMADOR DE DECISIONES	EDUCATIVO / ACADÉMICO / CONOCIMIENTO	PRIVADO	ENTIDAD SECTOR TIC	NACIONAL
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,98**	**3,79**	**4,12**	**3,95**	**5,00**	**4,50**	**4,00**	**5,00**	**3,95**	**4,05**	**3,60**	**3,80**
TOTAL SATISFACCIÓN SERVICIOS	**3,90**	3,78	4,02	3,80	5,00	4,50	3,85	5,00	3,89	3,87	3,50	4,00
La **Calidad** del servicio	4,02	3,90	4,15	3,81	5,00	4,50	4,00	5,00	3,97	3,98	3,80	4,30
La **Oportunidad** en el servicio prestado	3,91	3,79	4,03	3,81	5,00	4,50	4,00	5,00	3,89	3,91	3,20	4,10
La **Claridad** de la Información Suministrada	3,84	3,72	3,95	3,76	5,00	5,00	3,80	5,00	3,85	3,79	3,40	3,80
La **Disponibilidad y accesibilidad** a la información	3,84	3,70	3,94	3,81	5,00	4,00	3,60	5,00	3,86	3,81	3,60	3,80
SATISFACCIÓN EJERCICIOS DE INNOVACIÓN	**3,90**	3,79	3,98	3,85	4,00	4,50	4,25	5,00	3,88	3,92	3,20	3,88
Ejercicios de Innovación desarrollados por la Dirección de **Gobierno en Línea** durante el año 2016	3,90	3,79	3,98	3,85	4,00	4,50	4,25	5,00	3,88	3,92	3,20	3,88
SATISFACCIÓN ASPECTOS EJERCICIOS DE INNOVACIÓN	**3,89**	3,79	3,99	3,77	4,86	4,71	3,54	5,00	3,88	3,88	3,43	3,91
Los **Tiempos** de ejecución de la actividad	4,01	3,70	4,18	4,05	5,00	5,00	4,00	5,00	3,97	4,02	4,00	3,78
La **Idoneidad** del consultor / facilitador de la actividad	4,00	3,93	4,16	3,67	4,00	5,00	3,33	5,00	3,97	4,05	3,20	4,33
La **Viabilidad** de la idea desarrollada	3,99	4,03	3,89	4,24	5,00	5,00	2,67	5,00	4,07	3,85	3,80	4,25
La **Metodología** en general de la actividad	3,90	3,80	4,09	3,48	5,00	4,50	3,25	5,00	3,85	3,95	3,20	4,22
La **Adecuación** de las ideas finales a las necesidades de la entidad	3,83	3,95	3,81	3,71	5,00	4,50	3,50	5,00	3,92	3,66	3,40	4,00
La **Conformidad** con el producto final obtenido	3,83	3,65	3,95	3,80	5,00	4,50	4,00	5,00	3,90	3,80	3,20	3,33
El **Acompañamiento** de la Dirección de Gobierno en Línea como facilitador en la generación de ideas	3,64	3,46	3,83	3,43	5,00	4,50	4,00	5,00	3,51	3,79	3,20	3,43
Total encuestados	***130/130***	***43/130***	***66/130***	***21/130***	***1/130***	***2/130***	***5/130***	***1/130***	***63/120***	***43/120***	***5/120***	***10/120***

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN
Canales de Comunicación

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **25,4**

Total Encuestados : 130/130

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,94**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,55
La **claridad de la información** suministrada	4,06
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	3,97
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la dependencia que necesita	3,64
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	3,48

Total Encuestados que han utilizado el canal: /130

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **30,8**

Total Encuestados : 130/130

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,33**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	4,55
La **comodidad** de las oficinas	4,38
Los **horarios** de atención al público	4,26
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	4,26
Claridad de la información suministrada	4,25

Total Encuestados que han utilizado el canal: /130

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **80,8**

Total Encuestados : 130/130

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,00**
La **confiabilidad** de la información	4,28
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en la página	4,10
La **actualización** de la información	3,92
El **diseño** de la página web del MINTIC	3,90
La **facilidad** para encontrar la información requerida	3,85

Total Encuestados que han utilizado el canal: /130

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **43,8**

Total Encuestados : 130/130

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,18**
La **confiabilidad** de la información	4,29
El **diseño** de las Redes Sociales	4,25
La **actualización** de la información	4,14
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,14
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,11

Total Encuestados que han utilizado el canal: /130

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **43,8**

Total Encuestados : 130/130

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,94**
La **claridad** de la respuesta	3,98
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,89

Total Encuestados que han utilizado el canal: /130

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN
Canales de Comunicación

	TOTAL	GRUPO DE INTERÉS			GRUPO OBJETIVO							
		GOBIERNO	SECTOR TIC	CIUDADANÍA	CENTRO DE INVESTIGACIÓN	INDUSTRIA TIC	UNIVERSIDAD	TOMADOR DE DECISIONES	EDUCATIVO / ACADÉMICO / CONOCIMIENTO	PRIVADO	ENTIDAD SECTOR TIC	NACIONAL
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,98**	**3,79**	**4,12**	**3,95**	**5,00**	**4,50**	**4,00**	**5,00**	**3,95**	**4,05**	**3,60**	**3,80**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**3,94**	3,89	3,98	3,80		5,00	4,20		3,87	3,88	4,40	3,85
La **amabilidad** y actitud de respeto del personal	4,55	4,29	4,64	4,50		5,00	4,50		4,44	4,56	5,00	4,50
La **claridad** de la información suministrada	4,06	4,43	3,95	4,00		5,00	4,00		4,00	3,94	5,00	4,25
El **conocimiento** y dominio del tema que tiene el personal	3,97	4,00	4,00	3,75		5,00	4,50		3,67	3,94	4,00	4,25
El **tiempo de espera** para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	3,64	3,43	3,68	3,75		5,00	4,00		3,78	3,50	4,00	3,25
El **tiempo de espera** para que le contesten su llamada	3,48	3,29	3,64	3,00		5,00	4,00		3,44	3,44	4,00	3,00
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,34**	4,15	4,47	4,25	4,80	5,00	4,47	5,00	4,20	4,33	3,33	4,48
La **amabilidad** y actitud de respeto del personal	4,55	4,43	4,59	4,75	5,00	5,00	4,33	5,00	4,47	4,54	4,00	4,80
La **comodidad** de las oficinas	4,38	4,43	4,45	3,75	5,00	5,00	4,67	5,00	4,20	4,23	3,00	5,00
Los **horarios** de atención al público	4,26	4,25	4,36	3,75	4,00	5,00	4,67	5,00	4,07	4,33		4,20
El **conocimiento** y dominio del tema que tiene el personal	4,26	3,85	4,45	4,50	5,00	5,00	4,33	5,00	4,13	4,31		4,00
Claridad de la información suministrada	4,25	3,79	4,50	4,50	5,00	5,00	4,33	5,00	4,13	4,23	3,00	4,40
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,94**	3,75	4,08	3,75		5,00	3,83		3,67	4,20	4,17	3,67
La **claridad** de la respuesta	3,98	3,79	4,12	3,80		5,00	4,00		3,71	4,17	4,00	4,00
El **tiempo** en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,89	3,71	4,03	3,70		5,00	3,67		3,62	4,22	4,33	3,33
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,01**	3,95	4,01	4,14	4,20	4,60	4,12	5,00	4,07	3,91	3,40	4,02
La **confiabilidad** de la información	4,28	4,21	4,30	4,35	5,00	5,00	4,25	5,00	4,35	4,22	4,00	4,00
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en la página	4,10	4,03	4,13	4,13	5,00	5,00	4,33	5,00	4,06	4,00	3,67	4,50
La **actualización** de la información	3,92	3,79	3,98	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,80	3,33	3,71
El **diseño** de la página web del MINTIC	3,90	3,94	3,83	4,06	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,76	3,00	4,25
La **facilidad** para encontrar la información requerida	3,85	3,76	3,80	4,18	3,00	4,00	4,00	5,00	3,96	3,78	3,00	3,63
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,19**	4,05	4,23	4,25		4,00	5,00	5,00	4,16	4,19	3,80	4,10
La **confiabilidad** de la información	4,29	4,31	4,32	4,17		4,00	5,00	5,00	4,27	4,26	4,00	4,50
El **diseño** de las Redes Sociales	4,25	4,13	4,31	4,25		4,00	5,00	5,00	4,20	4,30	4,00	4,00
La **actualización** de la información	4,14	4,13	4,14	4,17		4,00	5,00	5,00	4,10	4,16	4,00	4,00
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	4,14	3,81	4,25	4,33		4,00	5,00	5,00	4,13	4,05	4,00	4,50
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,11	3,88	4,14	4,33		4,00	5,00	5,00	4,10	4,20	3,00	3,50
Total encuestados	***130/130***	***43/130***	***66/130***	***21/130***	***1/130***	***2/130***	***5/130***	***1/130***	***63/120***	***43/120***	***5/120***	***10/120***

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

Sugerencias desde la perspectiva de los encuestados

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	**14,6%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	**6,9%**
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	**6,9%**
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	**6,9%**
Mejorar el servicio al cliente (respuesta oportuna)	**6,2%**
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	4,6%
Mayor acompañamiento por parte del MINTIC	3,1%
Llevar servicios a más municipios y públicos (ampliar cobertura)	3,1%
Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	1,5%
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	1,5%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	0,8%
Más trabajo en equipo con las demás entidades del estado y el sector privado	0,8%

El 43,8 % de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 130/130

Admiten mejoría en agilidad y acompañamiento en el servicio.

- En general, los usuarios del producto I+D+I **se encuentran satisfechos** con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Vive Digital. Destacan dos aspectos principales:

- **Agilidad.** Desde la presentación de las propuestas hasta la evaluación, los usuarios **sienten que los procesos con MINTIC han sido *"rápidos"***. Incluso quienes consideran que el servicio debe ser aún más ágil, admiten que desde hace un tiempo ha mejorado.

- **Acompañamiento.** El Ministerio está *"pendiente"* y envía información pertinente de manera oportuna. Además, **los funcionarios son atentos** y tienen *"la mejor disposición"* con los usuarios. A modo de ejemplo: *"me mandaban la información a tiempo para que yo me pudiera inscribir y asistir a los eventos y era fácil"*.

- Quienes manifestaron alguna inconformidad lo hicieron principalmente por el deseo de que **se divulguen más las actividades formativas, que se realicen más programas y que se adecuen los horarios.**

"Bacano estar ahí y aprender de lo que tenían ellos para proponer a los demás dirigentes deportivos, clubes, o los que tienen ese mismo enfoque. Puede ser un poquito más de tiempo y que sea uno o dos días [...] Son charlas gratuitas y de calidad, deberían darlas a conocer más".

Además, para algunos entrevistados **no hubo acompañamiento o expresaron que los procedimientos del Ministerio son lentos**. *"Usé los servicios pero no hay acompañamiento de este con las entidades"*, expresan.

Otra sugerencia relevante es **mejorar la *"organización"* de la información manejada por MINTIC en la página web**, pues les resulta tanto amplia como confusa.

"Trabajar un poco mas en la parte para acceder a la información, que sea más asequible. A veces uno se pierde buscando la información o datos. [Hay que] Aumentar un poquito los servicios que tiene en los centros de innovación".

- En lo que respecta a los **centros de innovación hay opiniones variadas** sobre los aspectos positivos y a mejorar, siendo lo satisfactorio algo mucho más amplio.

Lo más generalizado es **destacar el conocimiento del funcionario que las dicta.**

"[La actividad] Tenía algo que ver con lo que nosotros estábamos haciendo acá y me abrió más el campo de investigación y todo eso. De pronto puede ser un poco más didáctica. Todo fue muy claro y me pareció que [el funcionario] sí sabía del tema, no que se estaba inventando sus cosas".

- Algunos participantes que han interpuesto una PQRSD, consideran que es la repuesta es *"rápida"* y *"no hay ningún problema"*. De hecho, les parece que **este servicio del MINTIC es rápido en comparación a similares ofrecidos por otras entidades del Estado**. *"La del MINTIC fue la de la respuesta más rápida y digamos que fue la más formal frente a la solicitud"*, señala un usuario.

- Los canales de comunicación fueron valorados de la siguiente manera:

- **Teléfono.** Cabe destacar que poco menos de la mitad de los encuestados dio su opinión sobre este canal. A unos les parece que **la información que reciben por este medio es clara y *"ordenada"***, y **los funcionarios son amables y atentos**, aunque a veces es lenta la atención. Sobre este último punto:

"Comunicarse es complicadito allá. A veces transfiriendo las llamadas se toman bastante tiempo y cuando uno llama desde las regiones el tiempo es escaso. La información sí es clara para lo que hemos solicitado y han sido respetuosos en las respuestas. Deben responder más rápido a las llamadas, pero en general es bastante bien".

- **Presencial.** Algunos ciudadanos resaltan positivamente **la calidad de las oficinas**, las cuales son *"confortables"* y la atención y el conocimiento de los funcionarios, aunque aclaran que hay unos que saben más que otros.

  Como idea para mejorar, consideran que **es necesario hacer más rápido el ingreso a MINTIC**: *"a veces hay muchas personas y solo hay dos [funcionarios] permitiendo el acceso, a veces hay filas de 15 o 20 minutos"*, señalan.

- **Correo electrónico.** Menos de la mitad de los encuestados dio su opinión sobre este canal. Es un canal valorado positivamente, pues perciben que **la atención es rápida y eficiente**. *"El funcionario nos dio la información que le solicitamos, y fue inmediata la respuesta por correo"*, asegura un usuario. La información es rápida porque apenas tarda 2 o 3 días en llegar, todo gracias a que los funcionarios son *"diligentes"* y *"atentos"*.

- **Página web.** Es el canal con más sugerencias por parte de los usuarios. Consideran que **debe ser más *"intuitiva"*, y actualizar con frecuencia el contenido**. Con intuitivo se refieren a más amigable.

"[Debe tener] como una lógica mental para encontrar información. La lógica que aplica la página no es muy fácil, no es intuitiva, es de casi conocer el manual al detalle […] la lógica para organizar la información no es intuitiva, están revueltos los temas y no deberían estar revueltos, como arquitectura en información y gobierno electrónico. Deberían ser espacios diferentes, con nexos del uno hacia al otro pero no revueltos porque son cosas distintas. El que sabe harto de la estrategia encuentra las cosas, pero el que apenas está empezando a mirar el asunto le es más difícil".

- **Redes sociales.** Menos de la mitad de los encuestados dio su opinión sobre este canal. De hecho, **no parecen estar muy familiarizados con él**. *"No he buscado mucha información"*, dicen varios usuarios. Mencionan que las redes sociales suelen publicar *"propaganda"*, es decir, información sobre presidencia o vicepresidencia y eso es algo *"[…] que no necesita el usuario porque para eso siguen sus perfiles personales"*. Además, **es más fácil buscar en la web que por este canal**.

➢ Los participantes en el estudio sugieren que para mejorar el servicio ofrecido por MINTIC, es necesario **aumentar las capacitaciones tanto en número como en extensión**, es decir, que *"demoren un poquito más, un día, dos o tres"*.

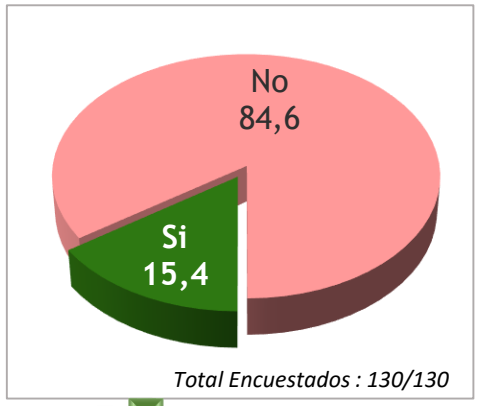
Eso ayudaría a la divulgación de las políticas y proyectos del Ministerio, algo que también debe hacerse.

Para ello también es necesario **generar una cultura digital más fuerte, algo que según los usuarios ya se está haciendo, pues reconocen los esfuerzos del MINTIC para modernizarse**:

"Siento una transformación del Ministerio, [pasó de ser] una institución supremamente burocrática a una institución mucho más moderna, innovadora, y eso se siente en todos los aspectos, incluso en la gente: uno los ve más jóvenes, [usan] otros modelos, metodologías, y eso me parece supremamente importante".

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



Total Encuestados : 130/130

GRUPO INTERES

GRUPO OBJETIVO

	Si	No
Gobierno	9,3	90,7
Sector TIC	18,2	81,8
Ciudadanía	19,0	81,0
Centro de Investigación	-	100,0
Industria TIC	-	100,0
Universidad	20,0	80,0
Tomador de decisiones	-	100,0
Educativo / Académico / Conocimiento	12,7	87,3
Privado	20,9	79,1
Entidad sector TIC	20,0	80,0
Nacional	10,0	90,0

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

Encuestados que han presentado PQRSD: /130

De manera inmediata o en el mismo día	10,0
De 1 a 5 días	20,0
De 6 a 10 días	25,0
De 11 a 15 días	10,0
Más de 15 días	35,0

GRUPO INTERES

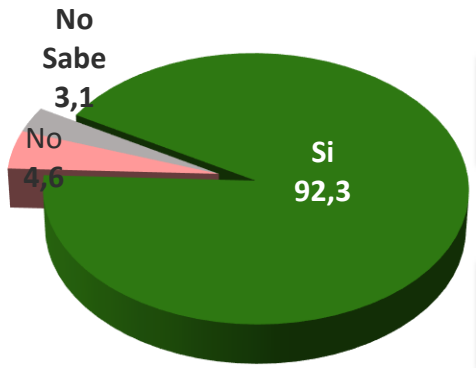
GRUPO OBJETIVO

	Promedio días
Gobierno	12,3
Sector TIC	9,6
Ciudadanía	14,0
Universidad	8,0
Educativo / Académico / Conocimiento	13,1
Privado	9,6
Entidad sector TIC	1,0
Nacional	20,0

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 130/130



GRUPO INTERES

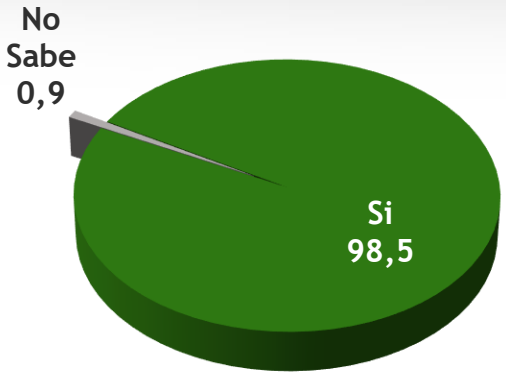
GRUPO OBJETIVO

	SI	NO	No sabe
Gobierno	88,4	4,7	7,0
Sector TIC	95,5	3,0	1,5
Ciudadanía	90,5	9,5	-
Centro de Investigación	100,0	-	-
Industria TIC	100,0	-	-
Universidad	100,0	-	-
Tomador de decisiones	100,0	-	-
Educativo / Académico / Conocimiento	90,5	4,8	4,8
Privado	95,3	4,7	-
Entidad sector TIC	80,0	20,0	-
Nacional	90,0	-	10,0

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 130/130



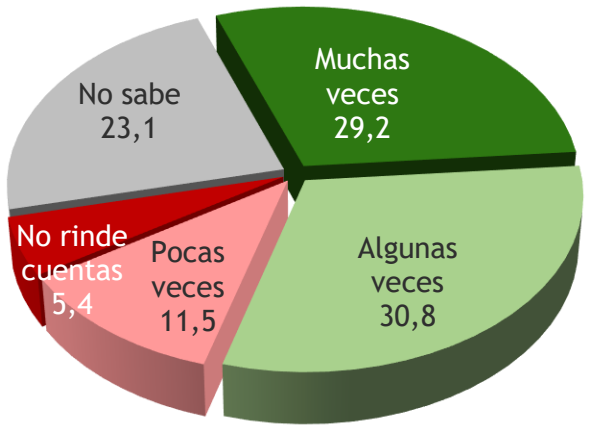
GRUPO INTERES

GRUPO OBJETIVO

	SI	No sabe
Gobierno	97,7	2,3
Sector TIC	100,0	-
Ciudadanía	95,2	4,8
Centro de Investigación	100,0	-
Industria TIC	100,0	-
Universidad	100,0	-
Tomador de decisiones	100,0	-
Educativo / Académico / Conocimiento	96,8	3,2
Privado	100,0	-
Entidad sector TIC	100,0	-
Nacional	100,0	-

Conocimiento rendición de cuentas

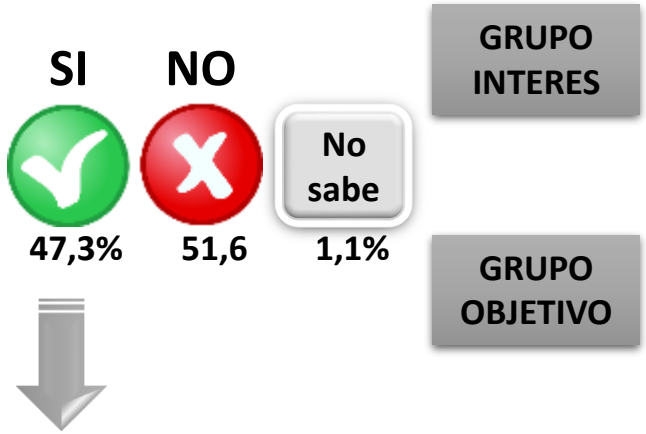
¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___



Total Encuestados : 130/130

Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?



	SI	NO	No sabe
Gobierno	46,7	53,3	-
Sector TIC	52,0	46,0	2,0
Ciudadanía	30,8	69,2	-
Centro de Investigación	-	100,0	-
Industria TIC	100,0	-	-
Universidad	60,0	40,0	-
Tomador de decisiones	100,0	-	-
Educativo / Académico / Conocimiento	39,0	58,5	2,4
Privado	55,9	44,1	-
Entidad sector TIC	66,7	33,3	-
Nacional	28,6	71,4	-

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas: 93/130

[+]

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

Mecanismos de rendición de cuentas

45,5	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Educativo / Académico / Conocimiento***
43,2	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Educativo / Académico / Conocimiento***
43,2	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Educativo / Académico / Conocimiento***
36,4	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Educativo / Académico / Conocimiento***
27,3	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Educativo / Académico / Conocimiento***
4,5	Consejos Comunales/comunitarios, acuerdos para la prosperidad	***Educativo / Académico / Conocimiento***

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 44/130

SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC



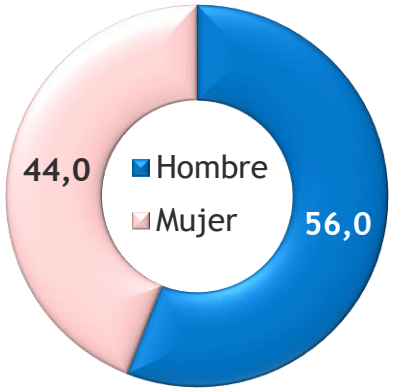
MIPYMES

Satisfacción General con el MINTIC

Satisfacción con los Servicios ofrecidos por MINTIC

MIPYMES
Perfil de los encuestados

Género



Total Encuestados : 50/50

GRUPO DE INTERÉS

Ciudadanía

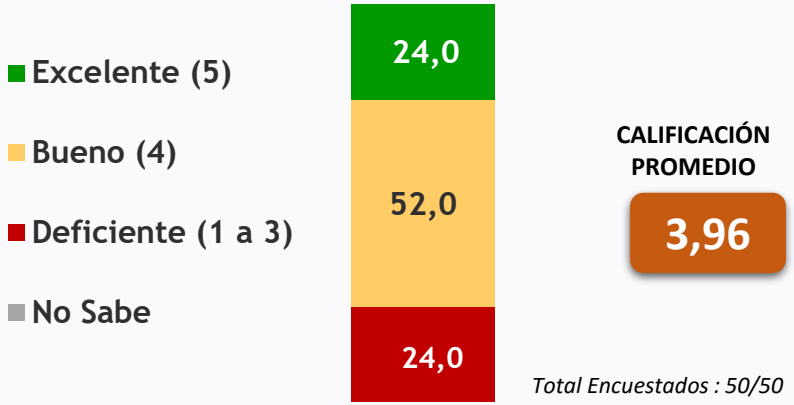
GRUPO DE OBJETIVO

Empresarios MiPymes

Total Encuestados : 50/50

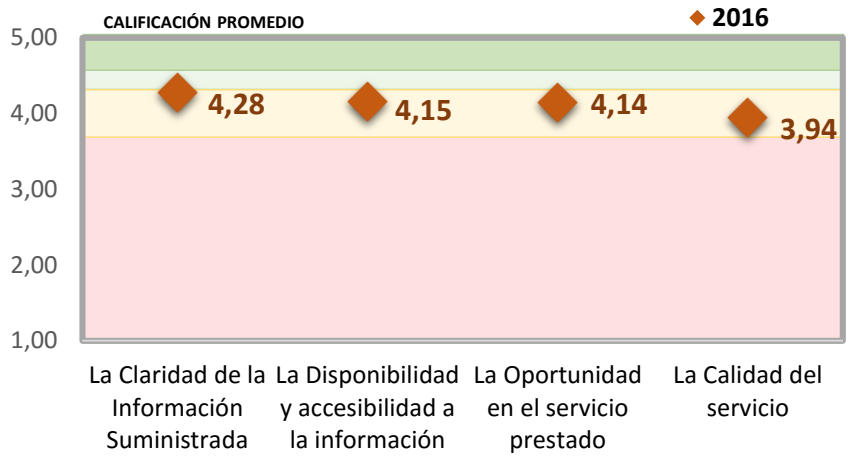
¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



Total Encuestados : 50/50

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO

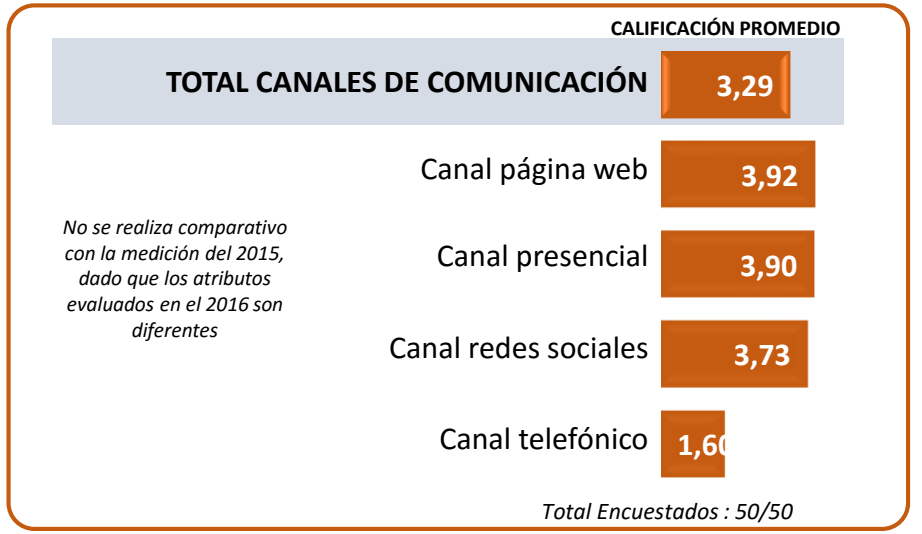


Total Encuestados : 50/50

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS

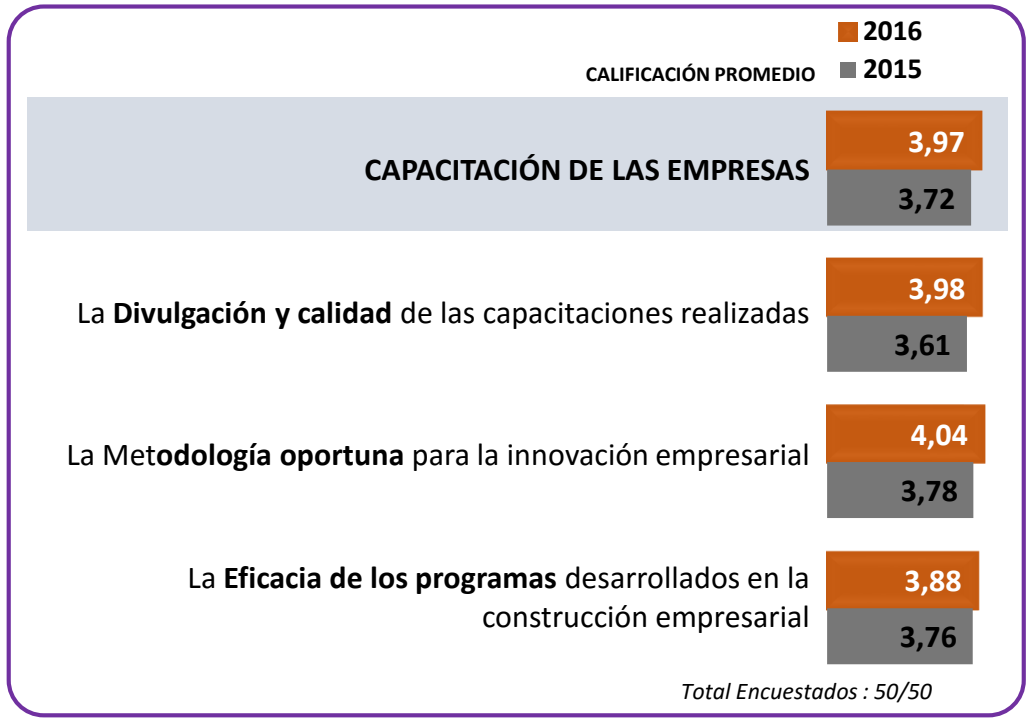


Total Encuestados : 50/50



Total Encuestados : 50/50

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe



La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** 2,0

Total Encuestados : 50/50

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	1,60
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	2,00
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	2,00
La **amabilidad y actitud de respeto** del personal	2,00
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	1,00
La **claridad** de la información suministrada	1,00

Total Encuestados que han utilizado el canal : 1/50

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** 4,0

Total Encuestados : 50/50

TOTAL CANAL PRESENCIAL	3,85
La **comodidad** de las oficinas	5,00
El **conocimiento** y dominio del tema que tiene el personal	4,00
La **amabilidad** y **actitud** de respeto del personal	4,00
Los **horarios** de atención al público	3,50
Claridad de la información suministrada	3,00

Total Encuestados que han utilizado el canal : 2/50

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** 10,0

Total Encuestados : 50/50

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	3,92
La **actualización** de la información	4,00
La **confiabilidad** de la información	4,00
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,00
La **facilidad** para encontrar la información requerida	3,80
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en la página	3,80

Total Encuestados que han utilizado el canal: 5/50

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** 6,0

Total Encuestados : 50/50

CANAL REDES SOCIALES	3,73
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,00
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	4,00
La **actualización** de la información	3,67
La **confiabilidad** de la información	3,67
El diseño de las Redes Sociales	3,33

Total Encuestados que han utilizado el canal: 3/50

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO

Ninguno de los encuestados ha utilizado el canal de correo electrónico para comunicarse con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Mejorar calidad (continuidad, velocidad de internet ,telefonía, TDT)	**14,0%**
Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	**8,0%**
Realizar más actividades formativas/ educativas (capacitaciones, foros, conferencias, ruedas de negocios)	**8,0%**
Replantear la metodología y horarios de cursos y capacitaciones	**8,0%**
Más claridad en las instrucción dadas para realizar tramites	4,0%
Mayor preparación técnica del personal/ evidenciar conocimiento del tema	4,0%
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	2,0%

El 56% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 50/50

Con mayor presencia, los usuarios estarían más satisfechos

- Los entrevistados del sector MiPymes de manera general **se encuentran satisfechos** con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Vive Digital. *"Me parece bien el servicio […] Todo está súper"*, resumen algunos usuarios.

  Esa satisfacción se expresa especialmente **con el contenido de las capacitaciones, el cual encuentran útil y *"novedoso"***. *"La capacitación es exitosa por los conocimientos que se adquirieron allí, me ayudó para el manejo del negocio, de los inventarios"*, concluye un usuario.

  Otra razón de su valoración positiva, es **la atención de los funcionarios**, en especial los de la empresa **Tronex**, quienes **incluso les extendieron material pedagógico a los usuarios**. *"Fuera de que explican todo, me dejaron una cartillita"*, comentan. Con ellos y otros funcionarios, los usuarios aprendieron a *"manejar"* su negocio de forma fácil: *"lo que enseñaban lo aprendimos"*, dicen, en especial lo referente a inventarios.

- Sin embargo, hay algunos que esperan que la institución mejore en los siguientes aspectos:

- **Divulgación y duración de los cursos.** Varios usuarios señalan **que la mayoría de la población no conoce los cursos impartidos por MINTIC y que la duración de los mismos es muy corta**, y si bien los funcionarios son atentos, se necesita más tiempo para las capacitaciones.

  "[…] Para una persona que apenas está comenzando con eso –como en mi caso– fue bastante incompleto. El señor [funcionario] trataba de ayudarle y colaborarle a uno en lo posible. Si uno no tiene práctica se queda atrasado"

- Esperan, además, que durante estas capacitaciones **el internet sea más veloz**, pues tuvieron algunos inconvenientes con la conexión.

- **Acompañamiento del MINTIC.** Por la brevedad de los cursos, **los usuarios sienten que la presencia del MINTIC en su trabajo no es completa**. Hay asesorías que a su juicio son demasiado breves, como las de manejar un negocio o llevar un inventario. *"Faltaría más acompañamiento para las personas"*, señalan. Aún así, varios usuarios destacan el servicio *"personalizado"* de los funcionarios durante las capacitaciones.

Sugieren más capacitaciones sobre negocios

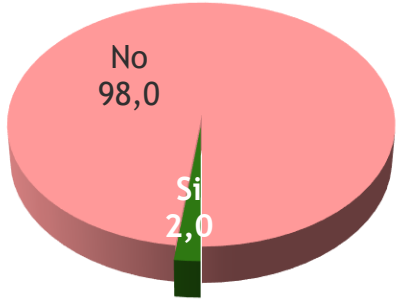
Los entrevistados de manera general manifiestan haber tenido una "*excelente experiencia*", razón por la que recomendarían los servicios. No obstante, esperan en un futuro cercano, **tener capacitaciones aún más eficientes y personalizadas**, relacionadas con sus labores cotidianas.

"La capacitación debería ser más seguida [Quisiéramos] más capacitaciones, más convocatorias, [con] temas específicos: cómo manejar los negocios, las finanzas, mercadeo […] Me gustaría contar con el tiempo respectivo para cada persona, [pues] el tiempo de cada persona no es el mismo".

Sobre PQRSD, canal telefónico, canal presencial, correo electrónico y página web no tienen comentarios, pues no han usado estos canales. Solo **un entrevistado visitó el canal de redes sociales** y considera que *"todo está muy bien, muy contento con el servicio"*.

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



Total Encuestados : 50/50

		Si	No
GRUPO INTERES	Ciudadanía	2,0	98,0
GRUPO OBJETIVO	Empresarios MiPymes	2,0	98,0

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

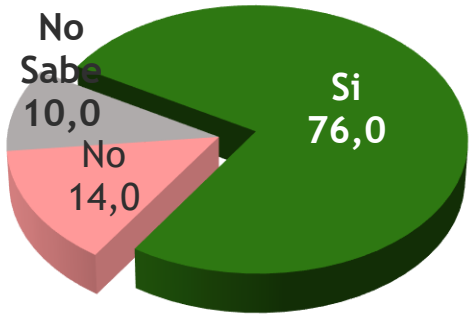
Encuestados que han presentado PQRSD: 1/50

Solo un encuestado menciona haber presentado una queja, relamo, sugerencia o denuncia ante el Ministerio de telecomunicaciones y al indagar por el tiempo de respuesta menciona no recordar.

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 50/50

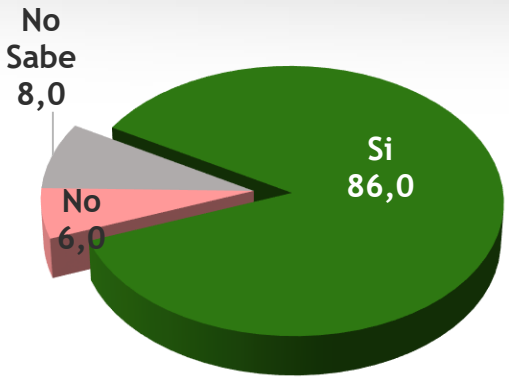


		SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES	Ciudadanía	76,0	14,0	10,0
GRUPO OBJETIVO	Empresarios MiPymes	76,0	14,0	10,0

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

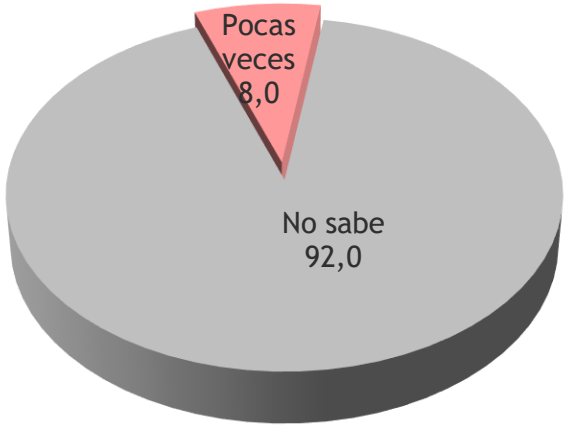
Total Encuestados : 50/50



		SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES	Ciudadanía	86,0	6,0	8,0
GRUPO OBJETIVO	Empresarios MiPymes	86,0	6,0	8,0

Conocimiento rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___?



Total Encuestados : 50/50

Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?

Cuatro (4) encuestados mencionan que el MINTIC rinde cuentas a veces, ninguno de ellos menciona conocer algún mecanismos utilizado por el Ministerio para tal fin.

SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC

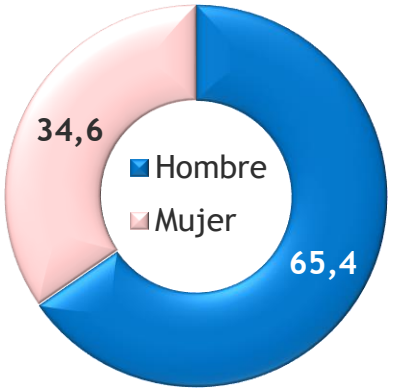


BOLETÍN

Satisfacción General con el MINTIC

Satisfacción con los Servicio ofrecidos por MINTIC

Género

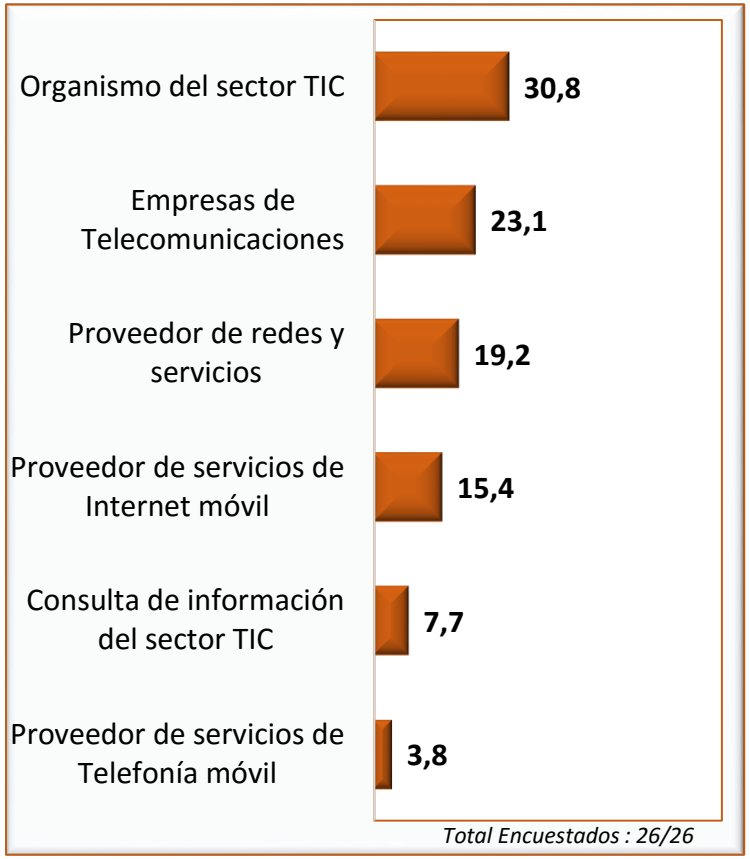


Total Encuestados : 26/26

GRUPO DE INTERÉS

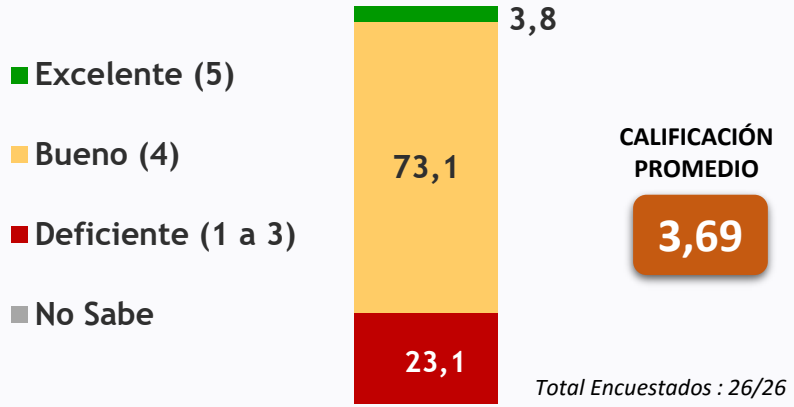
Sector TIC

GRUPO OBJETIVO



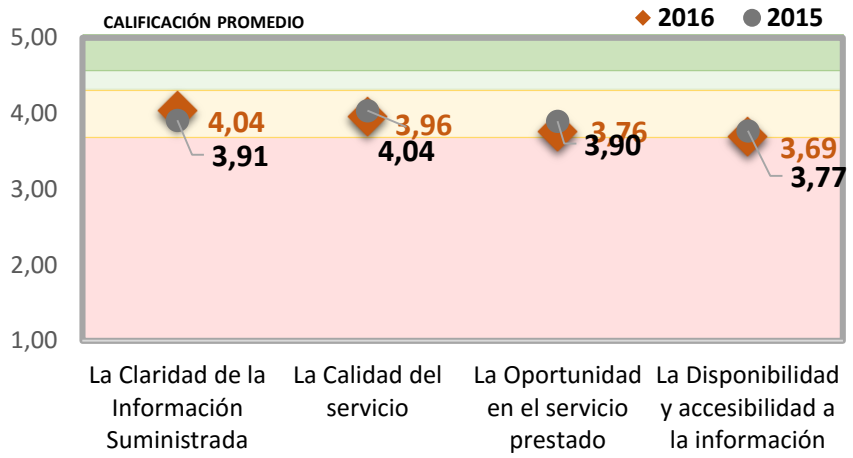
¿Cuál es su nivel de satisfacción con ____?

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC



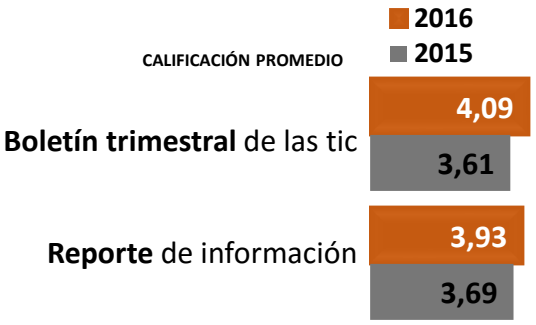
Total Encuestados : 26/26

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO OFRECIDO



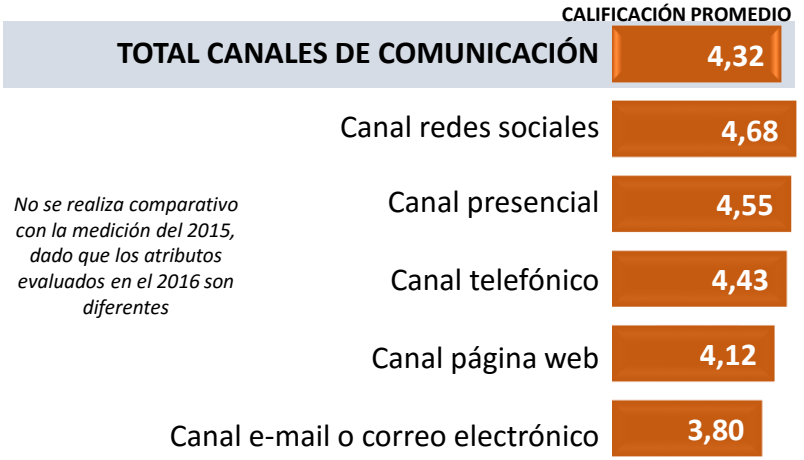
Total Encuestados : 26/26

SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROCESOS



Total Encuestados : 26/26

TOTAL CANALES DE COMUNICACIÓN

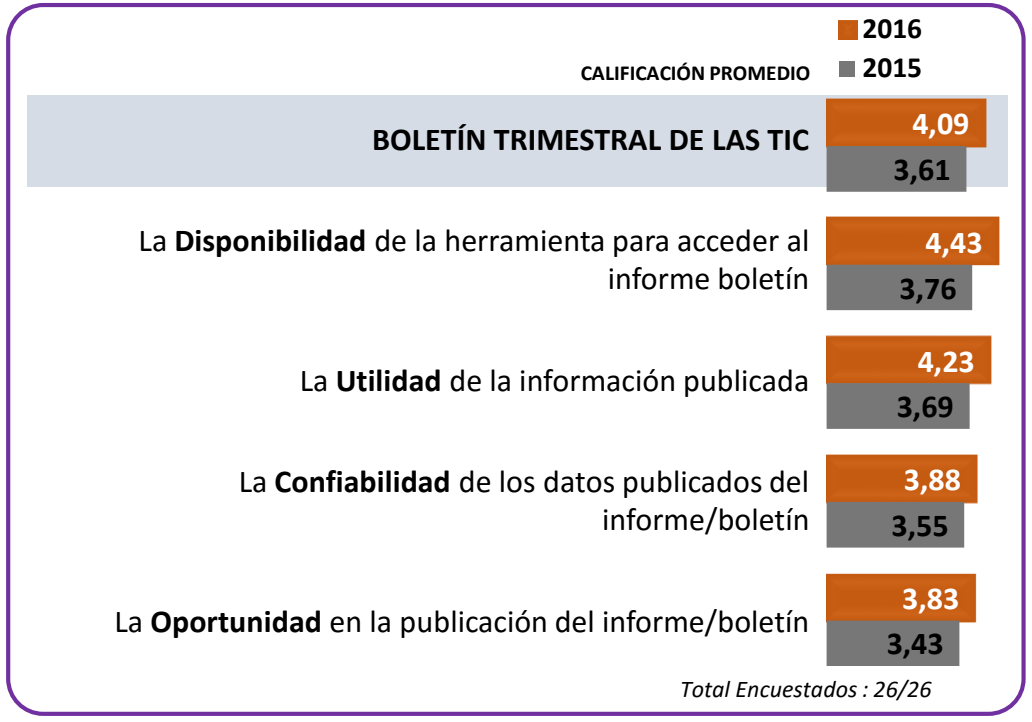


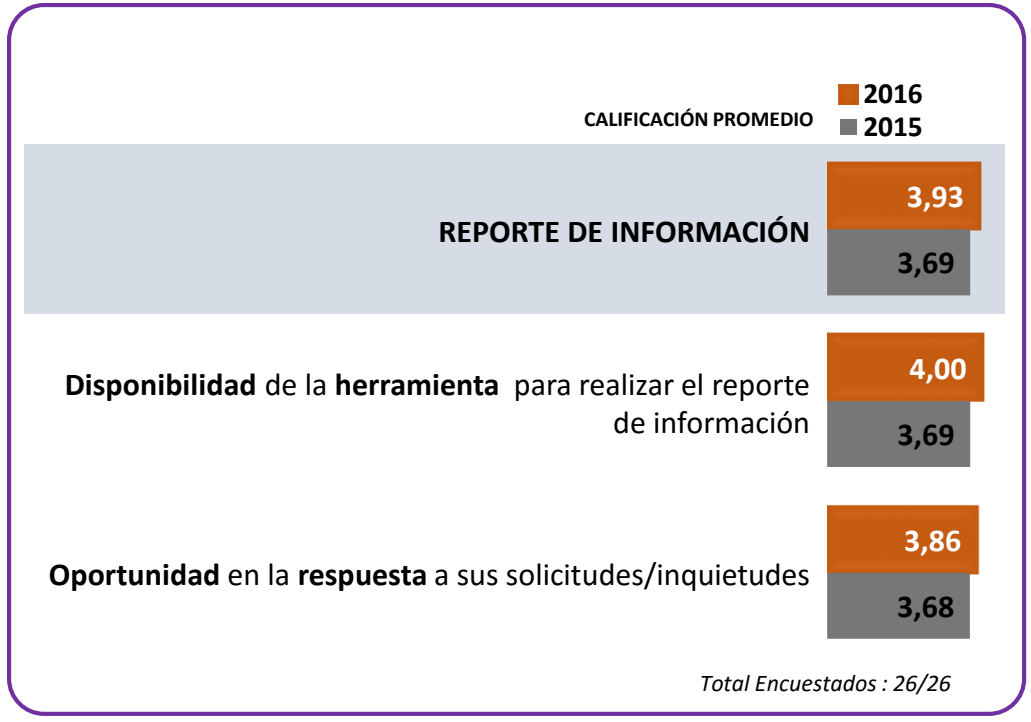
No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

Total Encuestados : 26/26

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

BOLETÍN
Evaluación General del servicio





La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

BOLETÍN
Evaluación General del servicio

	TOTAL	GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO					
		SECTOR TIC	CONSULTA DE INFORMACIÓN DEL SECTOR TIC	PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	ORGANISMO DEL SECTOR TIC	PROVEEDOR DE REDES Y SERVICIOS	PROVEEDOR DE SERVICIOS DE INTERNET MÓVIL	EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,69**	3,69	4,00	3,00	4,00	3,60	3,75	3,33
TOTAL SATISFACCIÓN SERVICIOS	**3,86**	3,86	3,88	4,00	3,97	3,46	4,19	3,79
La **Claridad** de la Información Suministrada	4,04	4,04	3,50	4,00	4,00	3,80	4,25	4,33
La **Calidad** del servicio	3,96	3,96	4,50	4,00	4,13	3,40	4,50	3,67
La **Oportunidad** en el servicio prestado	3,76	3,76	4,00	4,00	4,00	3,25	4,00	3,50
La **Disponibilidad** y accesibilidad a la información	3,69	3,69	3,50	4,00	3,75	3,40	4,00	3,67
BOLETÍN TRIMESTRAL DE LAS TIC	**4,09**	4,09	4,38	3,75	4,37	3,40	4,19	4,04
La **Disponibilidad** de la herramienta para acceder al informe boletín	4,43	4,43	4,00	4,00	4,86	4,00	4,75	4,17
La **Utilidad** de la información publicada	4,23	4,23	4,50	4,00	4,38	3,60	4,50	4,33
La **Confiabilidad** de los datos publicados del informe/boletín	3,88	3,88	4,50	4,00	4,00	3,33	4,25	3,50
La **Oportunidad** en la publicación del informe/boletín	3,83	3,83	4,50	3,00	4,25	2,67	3,25	4,17
REPORTE DE INFORMACIÓN	**3,93**	3,93		4,00	4,08	4,00	3,83	3,75
Disponibilidad de la herramienta para realizar el reporte de información	4,00	4,00		4,00	4,17	4,00	3,67	4,00
Oportunidad en la respuesta a sus solicitudes/inquietudes	3,86	3,86		4,00	4,00	4,00	4,00	3,50
Total encuestados	***26/26***	***26/26***	***2/26***	***1/26***	***8/26***	***5/26***	***4/26***	***6/26***

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía telefónica con el MINTIC? **SI** **57,7**

Total Encuestados : 26/26

TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,43**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	**4,80**
La **claridad** de la información suministrada	**4,40**
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	**4,40**
El **tiempo de espera** para que lo **comuniquen** con la **dependencia** que necesita	**4,29**
El **tiempo de espera** para que le **contesten** su llamada	**4,27**

Total Encuestados que han utilizado el canal :15/26

En los últimos 12 meses ¿Usted acudió a las Instalaciones/Oficinas del MINTIC? **SI** **69,2**

Total Encuestados : 26/26

TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,53**
La **amabilidad y actitud** de respeto del personal	**4,67**
La **comodidad** de las oficinas	**4,67**
Claridad de la información suministrada	**4,53**
El **conocimiento y dominio** del tema que tiene el personal	**4,47**
Los **horarios** de atención al público	**4,40**

Total Encuestados que han utilizado el canal: 18/26

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado la página Web del MINTIC? **SI** **96,2**

Total Encuestados : 26/26

TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,14**
El **diseño de la página** web del MINTIC	**4,32**
El tiempo **de permanencia** de la información publicada en la página	**4,17**
La **confiabilidad** de la información	**4,17**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	**4,08**
La **actualización** de la información	**3,87**

Total Encuestados que han utilizado el canal:25/26

En los últimos 12 meses ¿Usted ha visitado las Redes Sociales del MINTIC? **SI** **19,2**

Total Encuestados : 26/26

TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,68**
La **actualización** de la información	**4,80**
El **tiempo de permanencia** de la información publicada en las Redes Sociales	**4,80**
La **facilidad** para encontrar la información requerida	**4,60**
La **confiabilidad** de la información	**4,60**
El **diseño** de las Redes Sociales	**4,60**

Total Encuestados que han utilizado el canal : 5/26

En los últimos 12 meses ¿Usted se comunicó vía E-mail o correo electrónico con el MINTIC? **SI** **61,5**

Total Encuestados : 26/26

TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,80**
La **claridad** de la respuesta	**3,93**
El **tiempo en responder** su petición, queja, reclamo o sugerencia	**3,67**

Total Encuestados que han utilizado el canal :16/26

No se realiza comparativo con la medición del 2015, dado que los atributos evaluados en el 2016 son diferentes

	TOTAL	GRUPO DE INTERES	GRUPO OBJETIVO					
		SECTOR TIC	CONSULTA DE INFORMACIÓN DEL SECTOR TIC	PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	ORGANISMO DEL SECTOR TIC	PROVEEDOR DE REDES Y SERVICIOS	PROVEEDOR DE SERVICIOS DE INTERNET MÓVIL	EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON MINTIC (DECLARADA)	**3,69**	**3,69**	**4,00**	**3,00**	**4,00**	**3,60**	**3,75**	**3,33**
TOTAL CANAL TELEFÓNICO	**4,43**	4,43	4,40	4,00	4,66	4,10	4,40	4,40
La **amabilidad** y actitud de respeto del personal	4,80	4,80	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	4,67
La **claridad** de la información suministrada	4,40	4,40	5,00	4,00	4,50	4,00	4,50	4,33
El **conocimiento** y dominio del tema que tiene el personal	4,40	4,40	4,00	4,00	4,50	4,50	4,50	4,33
El **tiempo de espera** para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	4,29	4,29	4,00	4,00	4,80	3,50	4,00	4,33
El **tiempo de espera** para que le contesten su llamada	4,27	4,27	4,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,33
TOTAL CANAL PRESENCIAL	**4,55**	4,55	4,60	4,00	4,62	4,60	4,47	4,50
La **amabilidad** y actitud de respeto del personal	4,67	4,67	5,00	4,00	4,71	4,67	4,67	4,50
La **comodidad** de las oficinas	4,67	4,67	5,00	4,00	4,57	5,00	4,67	4,50
Claridad de la información suministrada	4,53	4,53	4,50	4,00	4,50	4,67	4,67	4,50
El **conocimiento** y dominio del tema que tiene el personal	4,47	4,47	4,50	4,00	4,50	4,67	4,33	4,50
Los **horarios** de atención al público	4,40	4,40	4,00		4,83	4,00	4,00	4,50
TOTAL CANAL E-MAIL O CORREO ELECTRÓNICO	**3,80**	3,80	5,00		4,08	3,25	5,00	3,17
La **claridad** de la respuesta	3,93	3,93	5,00		4,17	3,75	5,00	3,00
El **tiempo** en responder su petición, queja, reclamo o sugerencia	3,67	3,67	5,00		4,00	2,75	5,00	3,33
TOTAL CANAL PÁGINA WEB	**4,12**	4,12	4,10		4,05	3,76	4,50	4,27
El **diseño** de la página web del MINTIC	4,32	4,32	4,00		4,50	4,00	4,75	4,17
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en la página	4,17	4,17	4,00		3,88	4,00	4,67	4,50
La **confiabilidad** de la información	4,17	4,17	4,00		4,13	3,75	4,50	4,33
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,08	4,08	4,00		4,13	3,80	4,25	4,17
La **actualización** de la información	3,87	3,87	4,50		3,63	3,25	4,33	4,17
TOTAL CANAL REDES SOCIALES	**4,68**	4,68	4,80		5,00		4,80	4,40
La **actualización** de la información	4,80	4,80	5,00		5,00		5,00	4,50
El **tiempo** de permanencia de la información publicada en las Redes Sociales	4,80	4,80	5,00		5,00		5,00	4,50
La **facilidad** para encontrar la información requerida	4,60	4,60	5,00		5,00		4,00	4,50
La **confiabilidad** de la información	4,60	4,60	5,00		5,00		5,00	4,00
El **diseño** de las Redes Sociales	4,60	4,60	4,00		5,00		5,00	4,50
Total encuestados	***26/26***	***26/26***	***2/26***	***1/26***	***8/26***	***5/26***	***4/26***	***6/26***

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Mayor divulgación/ Dar a conocer los servicios ofrecidos por MINTIC	**15,4%**
Disminuir tiempo de respuestas a PQRSD	7,7%
Mejorar la WEB, plataformas, herramientas digitales (GEL /Apps/Fragatas /portales territoriales/Redvolución)	7,7%

El 61,5% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

Total Encuestados : 26/26

Algunos usuarios quieren que la atención sea más rápida

La mayoría de los encuestados del sector boletín **se encuentran satisfechos** con los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Vive Digital. Sin embargo, **tienen inconvenientes fundamentalmente con la labor de divulgación de los servicios prestados por el MINTIC y con la rapidez del servicio**, pues quisieran que *"[…] lo atiendan a uno más rápido"*.

- **Quisieran más rapidez para la atención presencial y virtual**. Esta última, según ellos, mejoraría con un *"chat de interacción con el Ministerio"*.

"[Se deben] abrir más canales de comunicación, más aprovechamiento de las redes sociales, implementar un canal en YouTube, que creo que no tienen o no lo he visto. Ese por ejemplo sería uno interesante".

- **La calidad de la información es un punto destacado** de la satisfacción. Los usuarios creen que la información que envía MINTIC es precisa y clara. *"Me parece buena"*, señalan, además de que hay "bastante".

Que haya bastante información es algo que algunos participantes califican como positivo, pero tienen el inconveniente de que, al ser tanta, **no es fácil discernir cuál es la más relevante**. Por eso los usuarios le piden a MINTIC que se *"concentren en lo relevante"* y que no envíen tantos formatos.

"[…] Que publiquen con mayor periodicidad la información más relevante. Hay una que debería ser [no] anual [sino] trimestral. Hay una que nunca publican, entonces le falta como una revisión, enfocarse en la información más relevante y dejar de pedir información irrelevante".

Piden que mejore la herramienta para el reporte de información

Algunos no están satisfechos con la herramienta para realizar el reporte de información. Las anécdotas relacionadas con el tema, se refieren principalmente al **bloqueo de la herramienta durante su uso**.

"A veces se cae y no actualizan los formatos", señalan varios usuarios, por lo que **el proceso se hace lento**. Esto es *"muy complicado"* porque no es funcional estar llamando o escribiendo a MINTIC para la solución de este problema, y **esto los desespera**.

> *"Tenemos poco tiempo para reportar y eso es lo que hace que [aumente] el desespero de nosotros. Quisiéramos que la plataforma estuviera al cien por cien".*

Correo electrónico y página web: los canales más satisfactorios

Los usuarios, en general, valoraron positivamente los canales de atención del MINTIC, cada uno con ventajas y sugerencias de mejora.

- **Teléfono.** Poco menos de la mitad de los encuestados dio su opinión sobre este canal. **Están satisfechos** porque *"uno los llama y lo atienden muy bien"*. Para mejorar, **sugieren ser enviados con el funcionario idóneo en poco tiempo**, pues a veces tardan mucho tiempo en dar con el funcionario indicado para resolver la solicitud.

- **Presencial.** Resaltan **el buen estado de las oficinas**, pues *"quedaron muy bonitas"*, así como la atención de los funcionarios. *"Es agradable ir a las oficinas, la gente lo ayuda a uno con lo que necesite"*. **Esperan que mejore la facilidad al ingreso**, pues tarda mucho y es engorroso y suele estar *"congestionado"*. *"Las personas que atendieron el ingreso estaban atendiendo como muchos eventos al tiempo"*, señalan.

- **Correo electrónico.** Poco menos de la mitad de los encuestados dio su opinión sobre este canal; aun así, **es el canal mejor valorado**, los usuarios están satisfechos con la comunicación por esta vía.

"Está muy bien […] me respondieron oportunamente y con la claridad que yo necesitaba".

Entienden que, por tratarse de respuestas escritas, sin contacto en vivo con el asesor**, a veces necesitan de varios mensajes por correo para solucionar el problema**.

- **Página web.** Quienes lo valoran positivamente consideran que está *"súper bien"*.

"Lo que he utilizado me ha facilitado el trabajo, que en últimas es lo que le interesa al usuario final. Hasta el momento [con] las estadísticas –que es el tema que yo reviso– he tenido la información que he necesitado".

Sin embargo, los entrevistados que se muestran inconformes, **perciben la página como *"densa"*, con mucha información, con *"muchos tópicos"* que dificultan su uso. Sugieren mejorar la navegabilidad.**

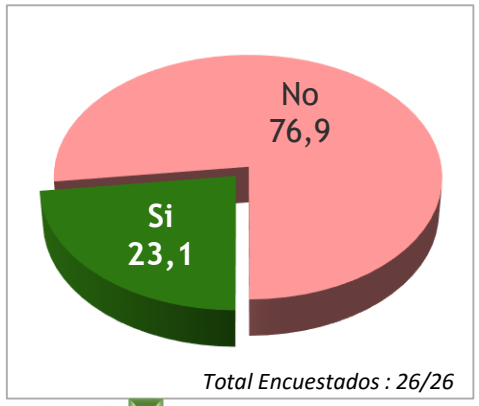
- **Redes sociales.** Solo dos de los encuestados dieron su opinión sobre este canal. Están satisfechos con las redes sociales. **Resaltan que siempre está actualizada y es de fácil acceso.**

"Todo te direcciona a la página. Todo está bien, lo que mas me gusta son las invitaciones que hacen a los eventos como charlas y eso".

En resumen, como sugerencias generales con respecto a los canales de atención, los participantes del estudio esperan que MINTIC **potencie aún más la página web, así como hacer más accesible el contacto con las personas que pueden resolver los problemas de los usuarios**. Incluso, proponen el diseño de *"un aplicativo en el cual sea fácil consultar la información a través del celular"*.

Ha presentado PQRSD

En los últimos 12 meses ¿Usted ha presentado a MINTIC una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) ?



Total Encuestados : 26/26

GRUPO INTERES

	Si	No
Sector TIC	23,1	76,9

GRUPO OBJETIVO

	Si	No
Consulta de información del sector TIC	-	100,0
Proveedor de servicios de Telefonía móvil	-	100,0
Organismo del sector TIC	12,5	87,5
Proveedor de redes y servicios	60,0	40,0
Proveedor de servicios de Internet móvil	-	100,0
Empresas de Telecomunicaciones	33,3	66,7

Tiempo de respuesta a la PQRSD

¿En cuánto tiempo el MINTC dio respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)?
Respuesta espontánea

De manera inmediata o en el mismo día	16,7
De 1 a 5 días	33,3
Más de 15 días	33,3
No recuerda	16,7

Encuestados que han presentado PQRSD: 6/26

GRUPO INTERES

	Promedio días
Sector TIC	9,4

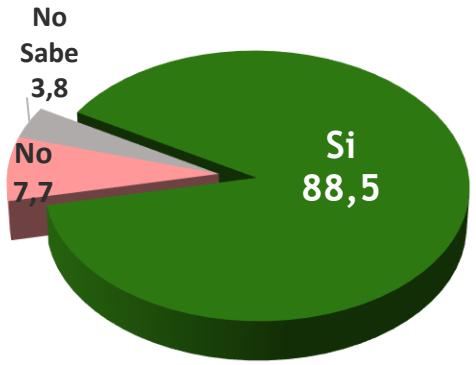
GRUPO OBJETIVO

	Promedio días
Proveedor de redes y servicios	8,7
Empresas de Telecomunicaciones	10,5

Intención de Recomendación

¿Recomendaría a un familiar, amigo o conocido los Servicios Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 26/26



GRUPO INTERES

	SI	NO	No sabe
Sector TIC	88,5	7,7	3,8

GRUPO OBJETIVO

	SI	NO	No sabe
Consulta de información del sector TIC	100,0	-	-
Proveedor de servicios de Telefonía móvil	100,0	-	-
Organismo del sector TIC	87,5	-	12,5
Proveedor de redes y servicios	80,0	20,0	-
Proveedor de servicios de Internet móvil	100,0	-	-
Empresas de Telecomunicaciones	83,3	16,7	-

Intención de uso de los servicios

¿Volvería a usar los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Vive Digital?

Total Encuestados : 26/26



GRUPO INTERES

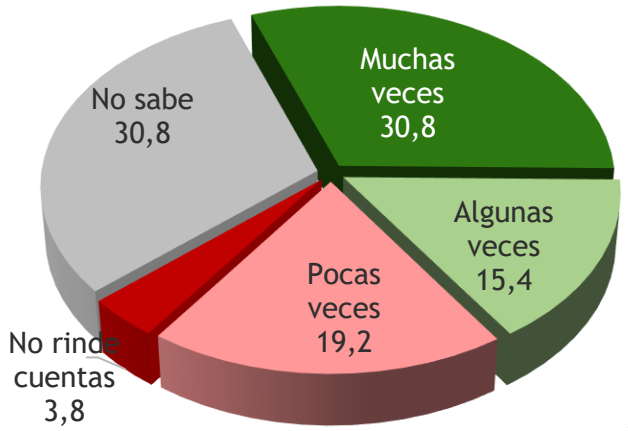
	SI
Sector TIC	100,0

GRUPO OBJETIVO

	SI
Consulta de información del sector TIC	100,0
Proveedor de servicios de Telefonía móvil	100,0
Organismo del sector TIC	100,0
Proveedor de redes y servicios	100,0
Proveedor de servicios de Internet móvil	100,0
Empresas de Telecomunicaciones	100,0

Conocimiento rendición de cuentas

¿Sabe usted si MINTIC rinde cuentas ___?



Total Encuestados : 26/26

Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce usted los mecanismos de Rendición de Cuentas del MINTIC?



88,2% **5,9%** **5,9%**

	SI	NO	No sabe
GRUPO INTERES			
Sector TIC	88,2	5,9	5,9
GRUPO OBJETIVO			
Consulta de información del sector TIC	50,0	-	50,0
Proveedor de servicios de Telefonía móvil	100,0	-	-
Organismo del sector TIC	100,0	-	-
Proveedor de redes y servicios	100,0	-	-
Proveedor de servicios de Internet móvil	100,0	-	-
Empresas de Telecomunicaciones	75,0	25,0	-

Encuestados que mencionan que el MINTIC rinde cuentas:17 /26

Mecanismos de rendición de cuentas

Encuestados que conocen algún mecanismo de redición de cuentas: 15/26

¿Cuáles de los siguientes mecanismos de Rendición de Cuentas Conoce?

[+]

73,3	Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web	***Organismo del sector TIC***
46,7	Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia	***Organismo del sector TIC***
40,0	Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)	***Empresas de Telecomunicaciones***
33,3	Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)	***Organismo del sector TIC***
13,3	Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet	***Empresas de Telecomunicaciones***

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, FRENTE A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL MINTIC

Cliente Oculto

Bogotá, Diciembre 2016

ISO 9001 icontec

ACEI

ESOMAR WORLD RESEARCH

La presente investigación se ejecutará aplicando los códigos éticos de ICC/ESOMAR, La ley 1581 de 2012 de protección de datos y siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de CONSENSO S.A.S., bajo las normas ISO 9001:2008 y la norma ISO 20252:2012 "Investigación de mercados, social" y de la opinión"

Carrera. 35 No.15B-35
Centro de Negocios Prisma
Oficina 9801, Vía las palmas, Poblado
Teléfonos: (57-4) 312 57 57 - 300 320 0080
E-mail consenso@consenso.com.co
Medellín, Colombia
www.consenso.com.co

CONTENIDO

Contexto de la investigación
Calificación General
Presentación personal
Instalaciones
Actitud de servicio
Saludo y abordaje
Despedida
Oportunidades de mejora



CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO

Identificar el **nivel de satisfacción de los grupos de interés**, frente a los productos 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.

FICHA TÉCNICA

Técnica	⇨	Visita cliente oculto
Metodología	⇨	Cualitativa
Instrumento	⇨	Se diseñaron guiones para la realización de las visitas e instrumento para ser diligenciado posteriormente
Número de visitas	⇨	Se realizaron 40 visitas de cliente oculto
Trabajo de campo	⇨	Del 1 al 15 de diciembre

CALIFICACIÓN GENERAL

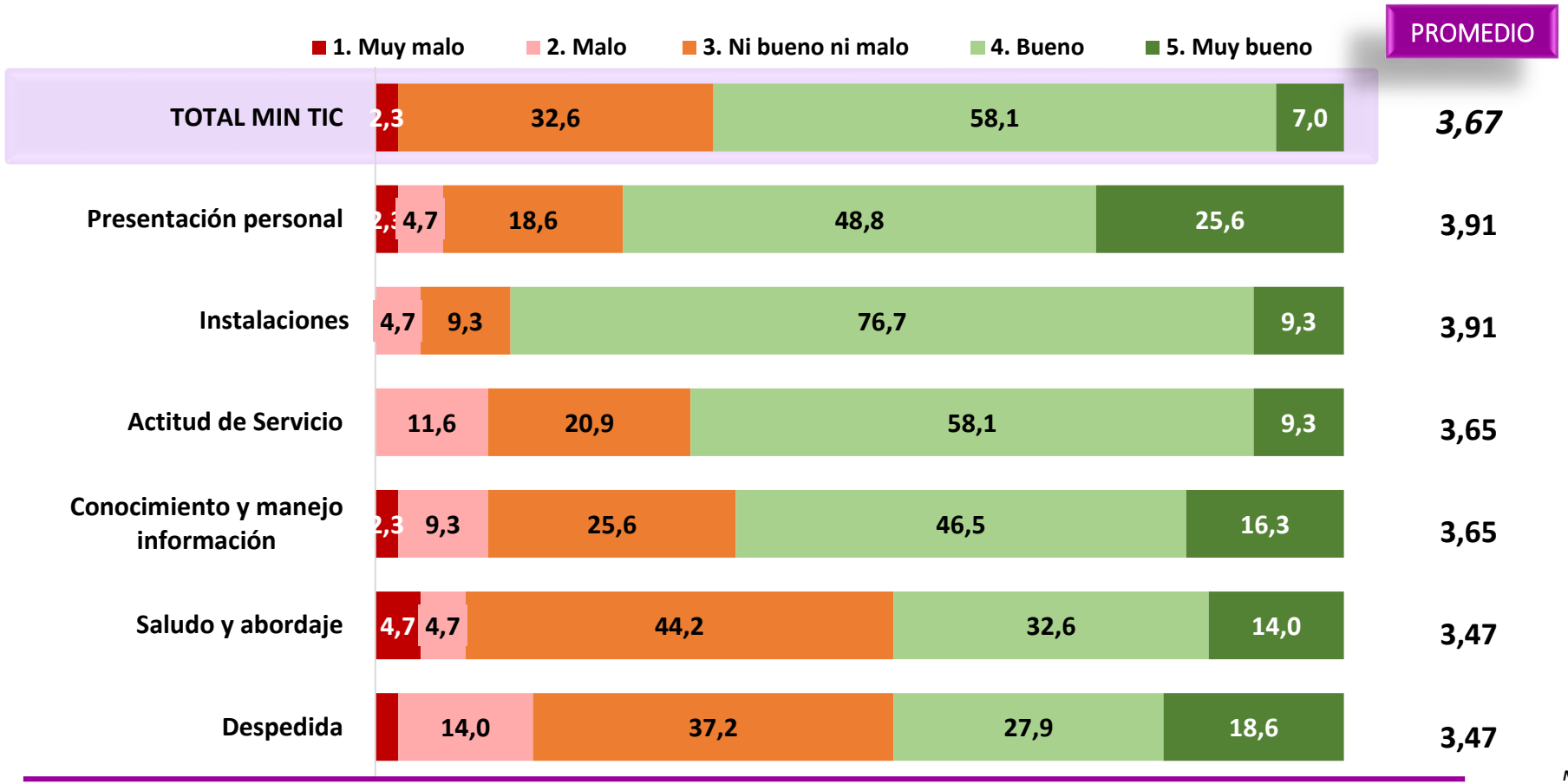


PERCEPCIÓN CLIENTE OCULTO

Calificación General

De manera global, ¿Cómo califica el servicio ofrecido por MINTIC?

Los atributos son presentados de mayor a menor calificación promedio



Totales calculadas a partir de las calificaciones dadas por los ciudadanos ocultos en cada un de los aspectos evaluados

Total visitas simuladas: 43
Total tramites simulados: 20

Nota: *Si bien se presentan cifras, la precisión estadística es baja, dado tamaño de muestra, por lo tanto estas solo se presentan a modo de referente.*

Datos ordenados de mayor a menor por el promedio calculado en cada uno de los bloques

Promedio de Calificación, según escala dada del 1 al 5

PRESENTACIÓN PERSONAL

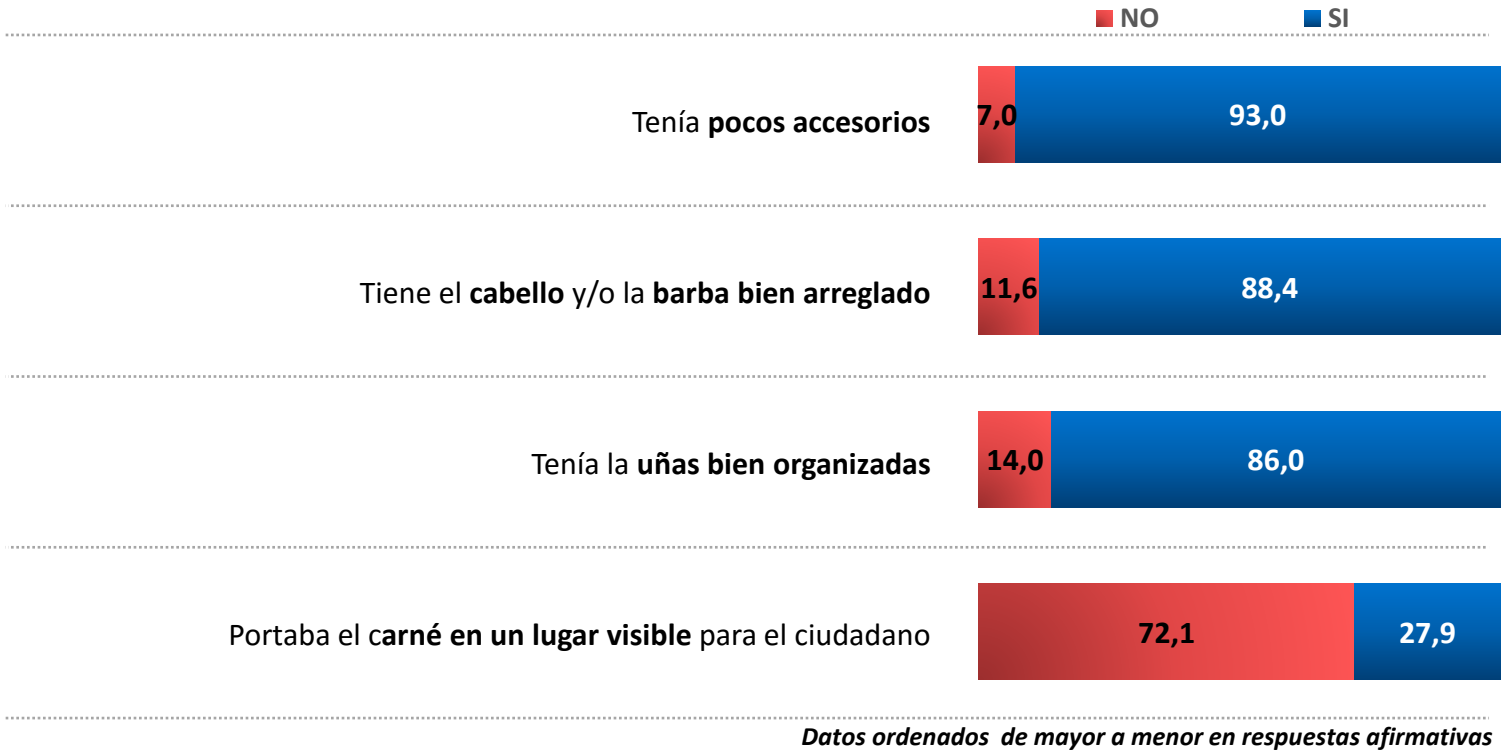


¿Cómo califica la presentación personal del servidor público/ funcionario?





Promedio de Calificación, según escala dada del 1 al 5



Datos ordenados de mayor a menor en respuestas afirmativas

Nota: *Si bien se presentan cifras, la precisión estadística es baja, dado tamaño de muestra, por lo tanto estas solo se presentan a modo de referente.*

Total visitas simuladas: 43

La presentación personal del servidor público es de gran importancia en la percepción que tiene el usuario cuando busca la asesoría y atención sobre los servicios que le presta el Ministerio. Hay una sensibilidad particular frente a la vestimenta, la presentación de las uñas y del cabello.

Es común que la presentación personal sea asociada por el usuario con la atención que recibe, de forma que, cuando encontró algún aspecto en desorden, fue asociado con poca o nula disposición en la atención por parte del funcionario.

El usuario valora fuertemente el uso del carnet en un lugar visible, dado que este le permite acercarse al funcionario, llamarlo por su nombre y sentirse en una relación más cómoda, cordial y abierta para hacer preguntas y comentarios de manera más espontánea. De allí que sea uno de los aspectos a mejorar más señalados por los usuarios incógnitos; entre tanto, en la mayoría de los casos, los funcionarios no parecen prestar atención a su carnet de identificación, manteniéndolo en un lugar más visible, evitando que accesorios o prendas de vestir lo cubran.

«El carnet se cubría con la corbata, le dije pero no me hizo caso»

«No portaba carnet ni nada que lo relacionara con el Ministerio»

En general, los funcionarios hacen un uso adecuado de sus accesorios. En casos aislados, los usuarios incógnitos perciben ciertos accesorios como exagerados, como con bufandas y manillas, ya que el color de estas prendas no parece acorde con la vestimenta –en el caso de la bufanda–, o hay un número excesivo –en el caso de las manillas–.

Es importante que el funcionario sea consiente de que sus accesorios son percibidos por los usuarios como parte de su presentación personal, pero también como parte de la atención. Un ejemplo es cuando un usuario señala el movimiento de las manos del funcionario mientras es asesorado, recordando los accesorios que llevaba.

Para los visitantes incógnitos, el cuidado del cabello, es decir, que luzca sano, limpio y ordenado, es un aspecto importante en la presentación personal del funcionario. Allí se fijan muchas veces las miradas mientras se escucha atentamente o se espera una consulta. El usuario no parece dar importancia a asuntos como el largo del cabello, tenerlo recogido o no, o al uso de la barba en el caso de los hombres.

El usuario espera que el funcionario que lo atiende lleve su cabello con naturalidad, que no le cubra el rostro y que refleje lo cuidadoso con este aspecto. Esto hace que el cliente perciba a un funcionario dispuesto, cálido y agradable, presto a atenderle.

«Tiene un muy buen arreglo personal y eso hace agradable la asesoría»

Por lo general, el usuario nota el manejo y cuidado de las uñas de los funcionarios, asociando este aspecto a la personalidad del servidor, y de manera especial a la imagen de la institución.

En la mayoría de los casos, los usuarios valoran positivamente la forma en que los funcionarios llevan sus uñas y el cuidado de sus manos. Algunos calificativos «pulcritud, impecable, clásico», dan cuenta de la gran importancia que las personas atribuyen al cuidado de las uñas.

En definitiva, los clientes incógnitos valoran que los funcionarios lleven sus uñas cortas y maquilladas de una forma moderada, esto es, lo que denominaron «clásico», aspecto que es asociado con valores como orden, limpieza y agrado.

Es de anotar que los usuarios notan el cuidado de manos y uñas tanto en hombres como en mujeres. Consideran que la «buena presentación» corresponde con uñas cortas y maquilladas de colores claros.

Aisladamente, un usuario señala la manía un funcionario en comerse las uñas, asunto asociado con ansiedad, poca disposición y desorden. En algunos usuarios esto resulta desagradable y signo de suciedad. Esta misma percepción aparece cuando un funcionario come mientras presta asesoría, generando incomodidad e inconformidad en la atención que percibe el usuario.

Cuando se trata de servicio al cliente, los usuarios sienten que la presentación personal es muy importante porque hace parte de las disposiciones para el servicio del funcionario y la institución.

En el caso del MINTIC, los usuarios ven una institución importante, elegante y formal. Esperan que sus funcionarios se vean ordenados, aseados y vistan trajes formales. Incluso hay quienes proponen el uso de uniforme para los funcionarios.

«Tenía traje y eso da confianza y credibilidad»

El uso de la corbata en los hombres es muy bien valorado. Se recomienda cuidar que ésta no oculté el carnet de identificación.

Además, esperan que el funcionario evite recoger las mangas de su camisa, pues esto genera una imagen desordenada y desagradable para el usuario.

«Vestía de paño los puños recogidos, parecía que estuviera haciendo aseo»

Para los usuarios, el maquillaje es indispensable en la presentación personal de las mujeres. Esperan encontrar rostros maquillados de manera moderada, utilizando colores suaves que ayuden a expresiones amables y cordiales.

El uso de jeans y tenis no es bien valorado. Para los usuarios, a pesar de ser consientes de la época de vacaciones (diciembre), sienten que la forma de vestir debe mantenerse acorde a la formalidad y seriedad que le atribuyen a la institución. El uso de prendas deportivas o de apariencia informal, definitivamente genera una percepción negativa asociada con el desorden y mala presentación en la atención.

«Estaba muy mal vestida, en sudadera, como si fuera a hacer deporte»

INSTALACIONES



PERCEPCIÓN CLIENTE OCULTO

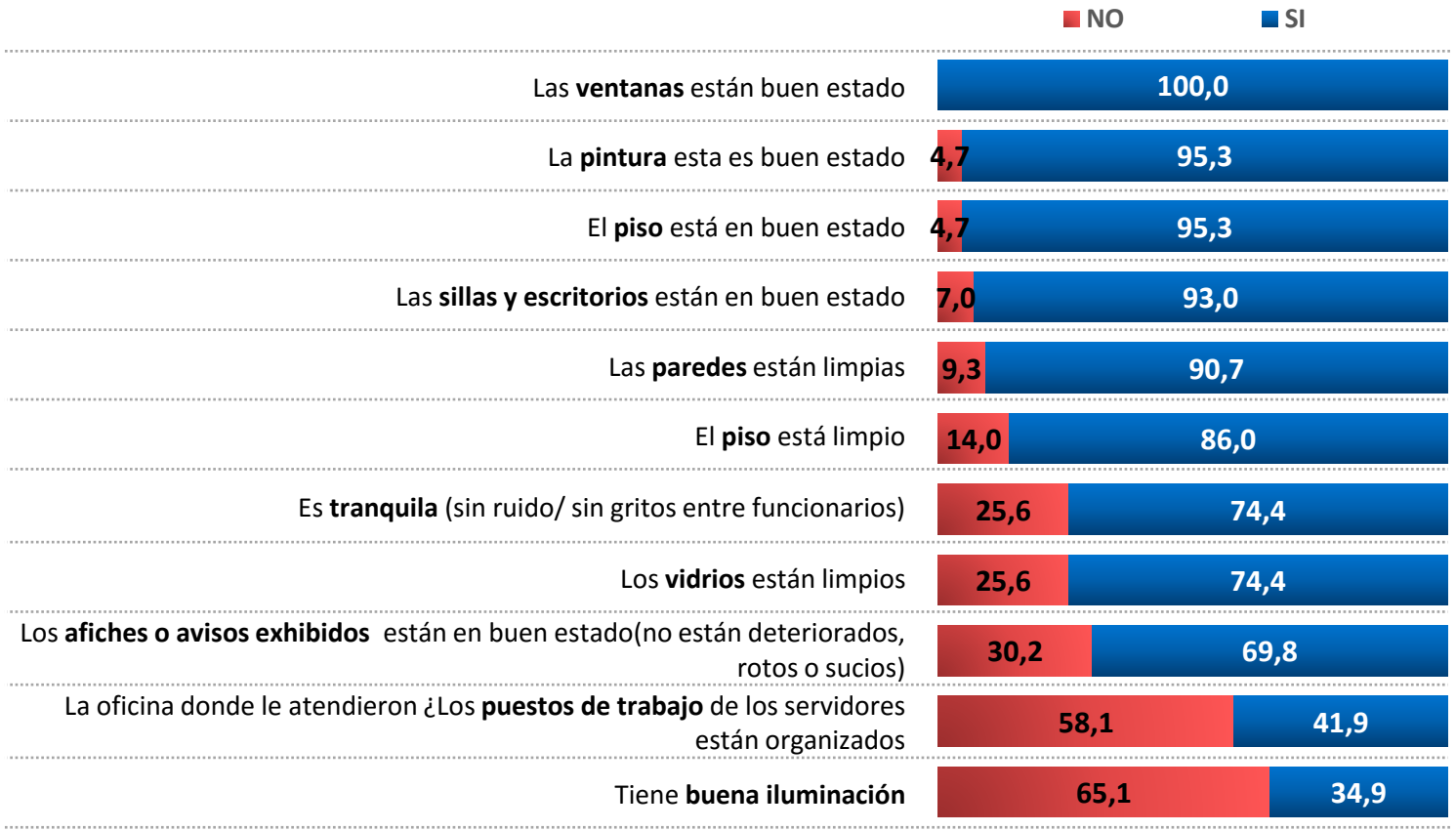
Instalaciones

¿Cómo califica las instalaciones de MINTIC donde le atendieron?





Promedio de Calificación, según escala dada del 1 al 5



Nota: *Si bien se presentan cifras, la precisión estadística es baja, dado tamaño de muestra, por lo tanto estas solo se presentan a modo de referente.*

Total visitas simuladas: 43

Datos ordenados de mayor a menor en respuestas afirmativas

La iluminación de las oficinas y puntos de atención es un elemento clave para generar un ambiente agradable en la experiencia del usuario. En muchos casos, este aspecto no fue bien valorado porque hay oficinas que se perciben oscuras y eso genera sensaciones negativas como ansiedad, aburrimiento, desolación e indiferencia por parte de la institución.

En el caso de las oficinas, estas se perciben oscuras. Los usuarios suelen asociar esta característica con actitudes de apatía y desinterés en la atención. Valoran positivamente la instalación de fuentes naturales de iluminación y por el contrario, valoran muy negativamente las bombillas apagadas: sienten que dan un mensaje de mal estado y descuido.

Con respecto al ruido en las instalaciones, afirman que en la mayoría de los casos son lugares tranquilos y cálidos. No obstante, en aquellos momentos en que se percibe más ruido como a la hora del almuerzo, se nota un aumento considerable, sumado al desplazamiento de funcionarios. Esto hace que el usuario se sienta desubicado, angustiado y desorientado.

El usuario espera que los funcionarios se muestren dispuestos y concentrados para la atención. Cuando hay conversaciones entre ellos, fuera del puesto de trabajo, sienten que es una actitud displicente e irrespetuosa. De manera particular manifiestan su inconformidad por el ruido que se genera en las oficinas internas, desde donde logran percibir la mayor fuente de desorden y distracción.

La poca iluminación en algunos de los puestos de atención, junto con el color de las paredes, generan un ambiente pesado y adormecedor que en ocasiones se asocia con actitudes negativas en la atención del funcionario.

«Estaba oscuro porque algunos bombillos estaban apagados o no servían»

Algunos lugares donde se da mayor contacto de las personas con las paredes –por ejemplo, donde está ubicado el dispensador de turnos– presentan marcas de manos y manchas que generan una sensación de descuido y desaseo. Dicha sensación hace que el usuario sienta que la institución no se esmera por brindar una mejor atención.

Para sentirse bien durante el ingreso y la permanencia en las instalaciones, el usuario espera encontrar un lugar iluminado y aseado, que refleje el cuidad e interés en la atención que prestan y sobre todo la importancia con la que reciben al usuario.

La presencia de personas aseando mientras el usuario espera a ser atendido, es bien valorada. Da la percepción de una atención más cercana, humana y familiar. Resaltan su labor, en especial cuando en el exterior llueve y ellas se encargan de mantener aseados los pisos.

La cantidad de papeles sobre los escritorios de los funcionarios, como envolturas de comida, vasos desechables y pocillos, generan una impresión negativa en los usuarios. De manera recurrente expresan el desagrado porque las oficinas parecen sucias y desordenadas, así como un ambiente de trabajo caótico.

«En los escritorios había papeles de comida y papeles de oficina o de trabajo, se veía mucho desorden y mal aspecto con las envolturas de papas, encima y sin producto. Parece que faltan papeleras para depositar la basura»

En general, pisos, paredes y ventanas se perciben en buen estado, aseados y sin daños, aspectos que más llaman la atención de los usuarios. En el caso de las sillas, algunos usuarios notan cierto deterioro y antigüedad, lo que les parece desagradable y a veces desconcertante, porque esperan encontrar un lugar bonito y moderno, atributos que asocian con la importancia de la institución que los atiende.

En el caso de los vidrios, los usuarios perciben descuidos en el aseo. Aseguran que en muchos de ellos se evidencian manchas. Notan además que algunas ventanas tienen acrílicos en vez de vidrios, y que las persianas en la mayoría de los casos hacen que se perciba un ambiente más oscuro.

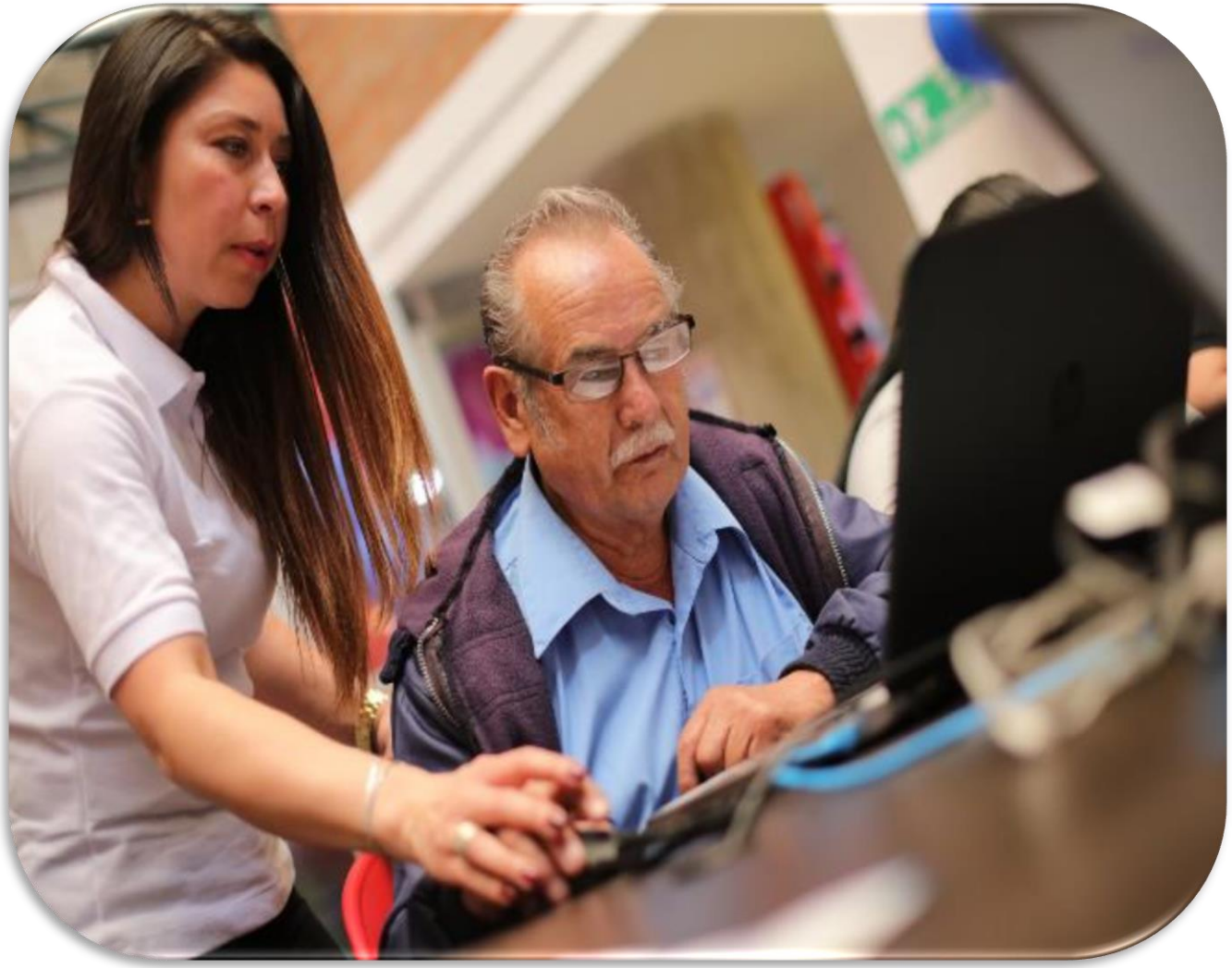
«Falta que entre luz natural, las ventanas están tapadas con una lamina amarilla que no permite que entre luz solar, la oficina se torna fría»

Frente a la localización de carteles y letreros en las oficinas, se valora positivamente la disponibilidad y acceso al buzón de sugerencias. No obstante, algunos usuarios manifiestan que no hay claridad en la señalización de las rutas de entrada y salida, ni de los letreros que identifiquen los servicios que presta cada uno de los puestos, generando confusión y desorientación.

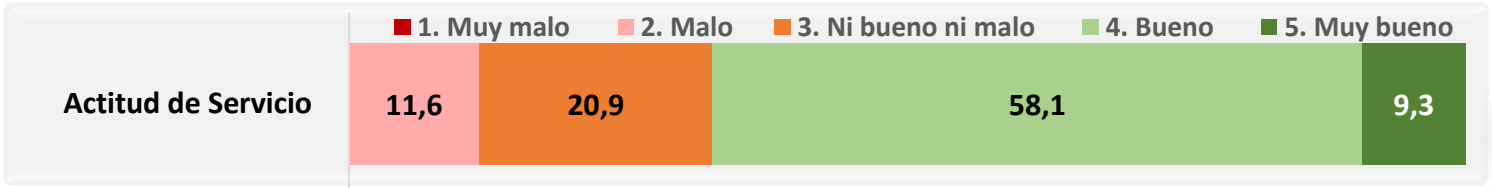
«Deben poner más señalización para ubicar mejor al usuario. Por ejemplo, por donde se sale, se entra, se sube, o para qué sirve cada cubículo o escritorio».

De manera particular, algunos usuarios expresan inconformidad cuando el dispensador de turnos no está en funcionamiento, porque los funcionarios deben hacer un llamado verbal. Esto, además de sentirse extraño o extravagante, genera una impresión de desorden y ansiedad para el usuario, quien siente que puede pasar desapercibido o perder la oportunidad de ser atendido con agilidad.

ACTITUD DE SERVICIO

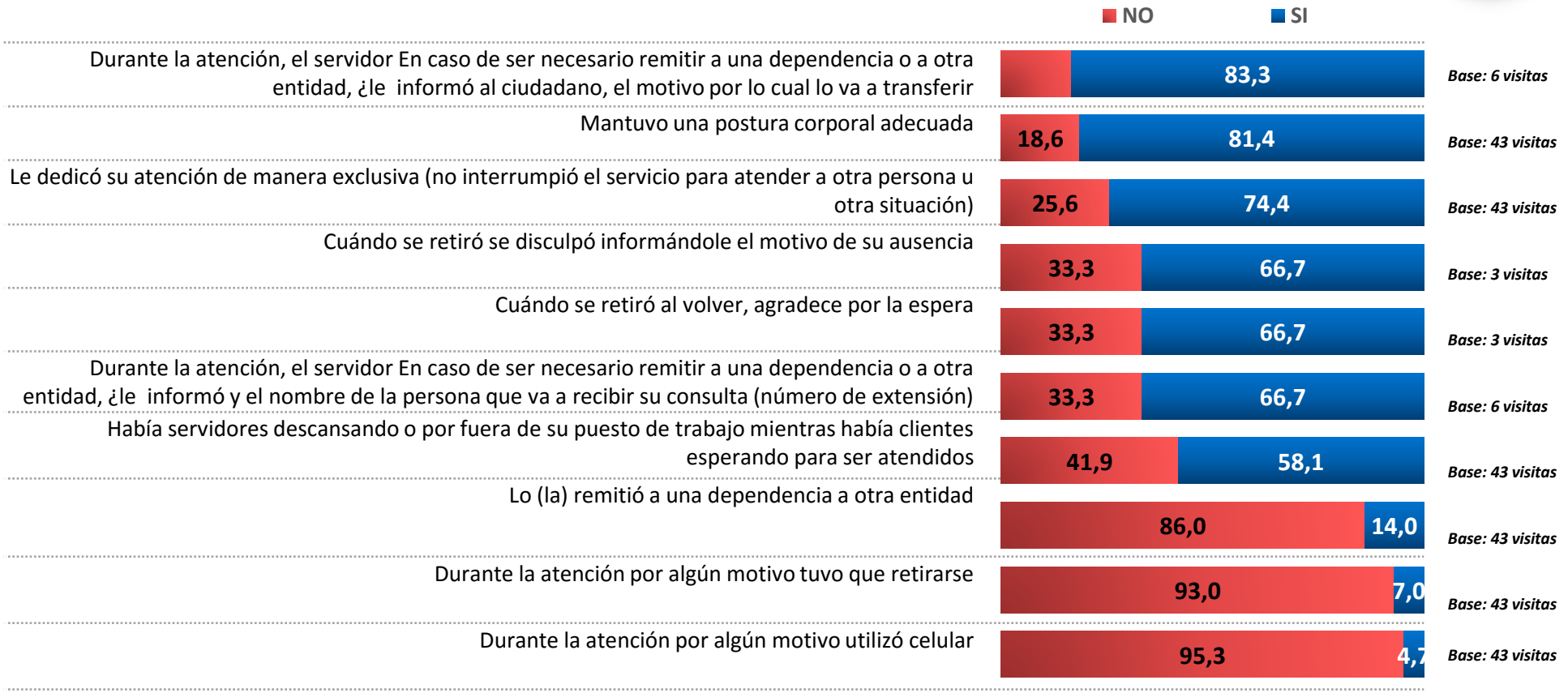


¿Cómo califica la actitud de servicio del servidor público/ funcionario?





Promedio de Calificación, según escala dada del 1 al 5



Nota: *Si bien se presentan cifras, la precisión estadística es baja, dado tamaño de muestra, por lo tanto estas solo se presentan como modo de referente.*

Total visitas simuladas: 43

Datos ordenados de mayor a menor en respuestas afirmativas

La postura corporal cumple una función muy importante en la atención que percibe el usuario. A través de esta, siente que el funcionario comunica su interés y disposición en satisfacer su necesidad.

De allí que valore positivamente que el funcionario disponga su cuerpo de una manera erguida y que brinde una mirada fija, con lo cual el usuario siente que está siendo escuchado de manera atenta y amable y, en especial, que su presencia es importante para la institución.

«Estaba recta, demostrando respeto y atención»

«Acercó su silla para escucharme con atención»

Algunas actitudes como, sentarse de lado, colocar el cuerpo de manera arqueada, poner los codos sobre el escritorio mientras se escucha al usuario, mecerse en la silla, entre otras, son percibidas como negativas por los usuarios porque sienten que no hay una disposición ni interés en resolver sus inquietudes. Por el contrario, el usuario desea encontrar un funcionario dispuesto a atenderlo y que disfrute su trabajo; en este sentido, la postura corporal es el primer lenguaje que interpreta el usuario.

«Todo el tiempo se movía en la silla, parecía una mecedora, la giraba de un lado a otro»

«Mostraba como sueño o pereza, desinterés para dar la información que se le pedía, me dio la impresión que estaba cansada y no quería trabajar. Eran las 11:30 a.m.»

El contacto visual es uno de los elementos más impactantes para el usuario. A través de la mirada establece un vínculo que le permite comunicarse con el funcionario; de allí que sea uno de los aspectos de mayor impacto en las percepciones de la atención.

De igual manera, el usuario da importancia al tono de voz del funcionario porque siente que de acuerdo a este se le transmite un mensaje, ya sea de amabilidad e interés en su inquietud, o de molestia y cansancio. Aunque de forma aislada, este asunto fue valorado positivamente en las visitas realizadas.

«La funcionaria debe mejorar su atención porque hablaba muy pasito y le faltaba actitud enérgica, daba la sensación de que estaba aburrida en su trabajo»

En varias ocasiones, los usuarios narran situaciones incómodas porque perciben a los funcionarios ocupados, ansiosos y atareados, lo que los hace sentir impertinentes. No obstante, observan que los funcionarios están conversando entre ellos sobre asuntos que no tienen relación directa con su función, escuchan risas y comentarios subidos de tono.

«Estaba de pie, queriendo sacarme rápido para seguir hablando con su compañero»

«La noté un poco molesta por mi falta de información sobre el tema, me hizo sentir que yo le estaba haciendo perder el tiempo, me sentí regañado y muy mal atendido»

A pesar del uso generalizado y permanente que las personas hacen del teléfono celular, los usuarios reconocen el buen uso que la mayoría de los funcionarios hacen de este dispositivo en las instalaciones del Ministerio. Sólo de forma aislada, algunos funcionarios utilizaron su celular de una manera que fue percibida por los usuarios como poco cortés.

Lo anterior es ocurre porque el funcionario no ofrece excusas al usuario, no le solicita consentimiento ni le informa qué tipo de comunicación realiza. Estos gestos lo harían sentir más cómodo, al tiempo que sentiría que es importante para el funcionario y que no hay en ese momento otra prioridad en su trabajo, es decir, que la atención es exclusiva, además, esto es importante para sentir que la atención es personalizada y más humana.

«No sé si miraba el Whathsapp, la hora, o algo más, pero revisó el celular varias veces»

Los usuarios narran cómo, en varias ocasiones los funcionarios interrumpen el servicio que prestan. En la mayoría de los casos, el usuario no tiene clara la razón; en otras, nota que se trata de asuntos informales, lo que genera decepción e inconformidad porque sienten que le funcionario valora muy poco su presencia en ese momento.

De acuerdo con los usuarios, es común que durante la atención deba ser remitido a otra dependencia. Cuando esto sucede, en la mayoría de los casos, los usuarios no sienten que se les informe de manera detallada o respetuosa por qué deben dirigirse a otro lugar.

En los casos en que se les informa el nombre o datos de quien les brindará la asesoría que necesitan, no parece satisfacer la expectativa del usuario, pues sienten que han sido remitidos de forma ligera y sin un compromiso con su necesidad de atención.

«Simplemente dijo que fuera allá y cuando le pedí un número de contacto dijo: "¿para qué se lo doy, si nadie le va a contestar?"»

La ubicación y disposición del funcionario en su puesto de trabajo, parece ser el aspecto más crítico en la presentación personal. En varias ocasiones fue común encontrar grupos o parejas de funcionarios conversando mientras los usuarios esperaban a ser atendidos, situación que generó incomodidad y ansiedad en los usuarios.

Es importante que el funcionario cuide sus comentarios y comportamientos, dado que los «corrillos» de conversaciones, las risas exageradas, la ausencia del puesto de trabajo, entre otras actitudes, son percibidas de manera negativa por los usuarios, porque sienten que son muestras del poco interés en la atención y las desmotivación del trabajo que realizan. Además, hacen que la oficina se perciba desordenada y el usuario un poco desorientado.

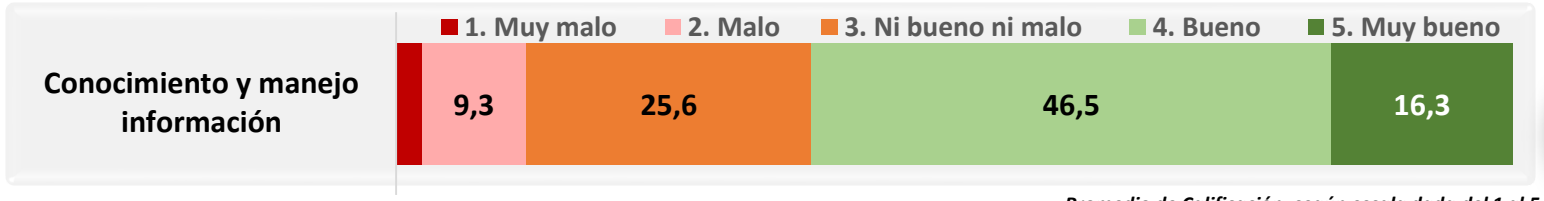
En otras ocasiones se evidenciaron varios puestos de trabajo desocupados, especialmente en horas de almuerzo, esto, aunque es entendible para los usuarios, genera sentimientos de abandono y desolación dado que estan en el horario de atención al cliente. El usuario espera encontrar una oficina en movimiento, con la totalidad de puestos de trabajos funcionando, porque esto le hace sentir más cómodo, que el servicio es más ágil y sobre todo, porque siente que hay mayor disposición para atenderle.

«Mejorar el aspecto personal, preocuparse por estar arreglados para atender sin estar comiendo, despeinados en el caso de las mujeres y con pereza al trabajo»

CONOCIMIENTO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

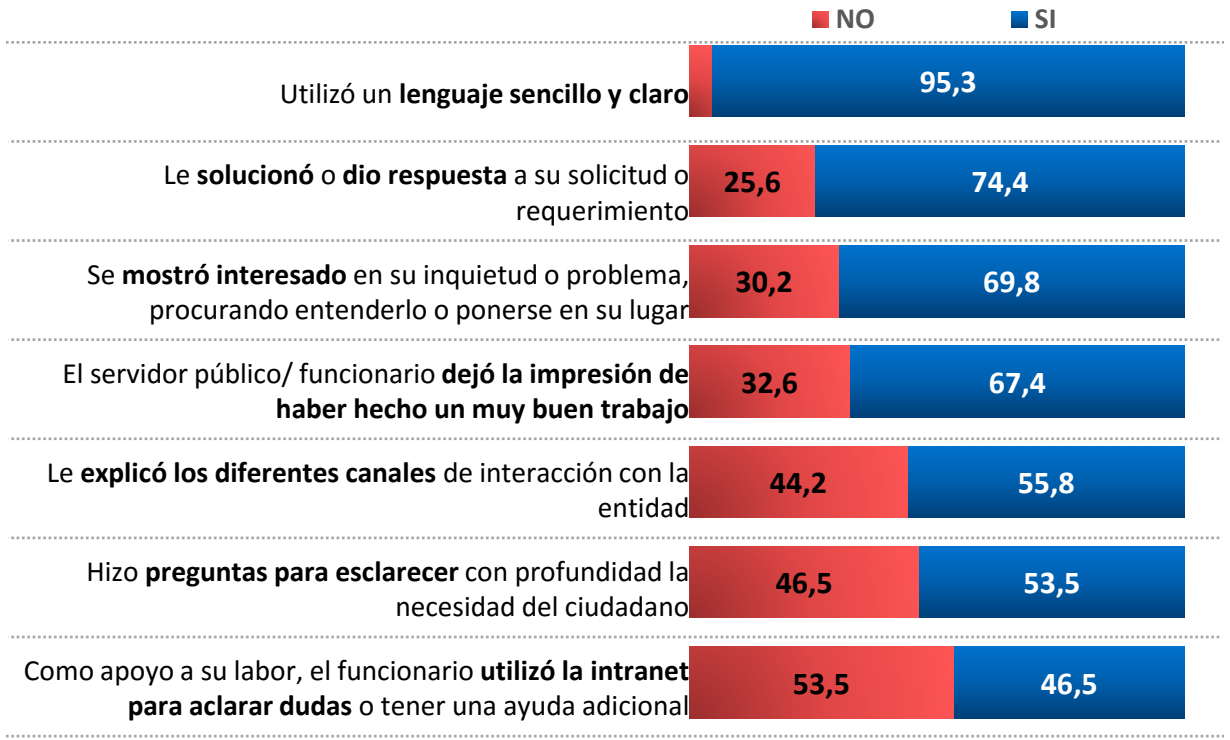


¿Cómo califica el conocimiento y manejo de información del servidor público/ funcionario?





Promedio de Calificación, según escala dada del 1 al 5



Nota: *Si bien se presentan cifras, la precisión estadística es baja, dado tamaño de muestra, por lo tanto estas solo se presentan a modo de referente.*

Datos ordenados de mayor a menor en respuestas afirmativas

Total visitas simuladas: 43
Total tramites simulados: 20

El usuario espera que los funcionarios brinden información completa, confiable y consistente. También considera primordial que su necesidad o inquietud sea resuelta de manera efectiva en el momento en que realiza la consulta. Cuando es remitido a otras dependencias se siente decepcionado, porque sus expectativas están puestas en la satisfacción plena e inmediata de su solicitud.

«Ni se interesó en mi inquietud, viajé hasta allá para que me dijera que no supe manejar la página web»

Este atributo del servicio generó una percepción negativa por la falta de interés que los usuarios perciben en los funcionarios, sintiendo que no realizan un buen trabajo. Esta es una actitud que asocian, de un lado, con un desconocimiento de los servicios e información con que cuenta el Ministerio; y de otro, con la poca valoración que le dan a la presencia del usuario en las instalaciones, en especial a la oportunidad de acercarlo a los servicios que presta la institución y favorecer la percepción que los ciudadanos tienen.

«La impresión que me dejó fue que quería deshacerse de mí»

«No se observó interés por atender al usuario, ni conocimiento para informar en los requerimientos al ciudadano»

«Sólo respondía lo que yo le preguntaba y no más»

Hay que señalar, además, frente al conocimiento y manejo de la información, como los usuarios sienten que los funcionarios se conforman con brindar información elemental, que no supera sus expectativas y de forma inesperada para ellos, no hay un interés en ratificar la satisfacción o comprensión del usuario sobre la respuesta a su requerimiento.

«Al parecer él se sintió satisfecho pero yo no quedé satisfecha con la información»

De manera general, los funcionarios usan un lenguaje adecuado, sencillo, claro y respetuoso. No obstante, la utilización de un lenguaje escueto hace que el usuario sienta la falta de una actitud abierta y positiva, que le invite a conocer a profundidad los servicios y productos que la entidad ofrece.

«Hablaba pasito y casi no hablaba, porque todo el tiempo se la pasó escribiendo en una hoja el informe de mi solicitud»

«Aunque respondía en monosílabas: “sí, no, no sé”, veamos, me dio información»

«Respondió mis preguntas de manera superficial y dijo que si necesitaba algo más buscara en la página web»

Entre todos los mecanismos de contacto y la multiplicidad de servicios y productos con que cuenta el Ministerio, los funcionarios no logran brindar una atención de acuerdo con las expectativas del usuario, quienes, en algunas ocasiones, tienen la sensación de no haber resuelto su inquietud y en otros casos, sienten que la atención «no va más allá». Por ejemplo, no se aprovecha la atención para explicar los diferentes canales de interacción con la entidad.

Las consultas relacionadas con los servicios técnicos y de innovación son las que generan mayor desconcierto, pues los funcionarios no parecen estar bien informados ni transmitir la información con claridad y coherencia.

«No sabía mucha información, sólo me atendió y me dijo que entrara a la página web porque ahí estaba todo»

«Sólo me dio una dirección para que averiguara allá lo que yo necesitaba»

«No mostró ni explicó los diferentes canales que tiene el programa, no dio respuestas completas ni satisfactorias»

En aquellos casos en que no hay una solución a la solicitud o requerimiento del usuario, no se evidencia una comunicación clara que le permita al ciudadano comprender por qué debe ser transferido, la estructura de los procesos y/o cómo su solicitud supera el alcance de las funciones de quien lo atiende en primer momento. Esta ausencia el usuario la interpreta como desconocimiento y desorden en la atención, y que podría superarse con una disposición del funcionario a ampliar la información de contexto y referentes del servicio, así como verificar la satisfacción del usuario.

«Carolina se puso a comentar con Ángela sobre el tema de las capacitaciones para sordos, pero ninguna supo nada, ni me dieron información satisfactoria. Perdí el tiempo»

«Sólo habló de la página web, pero no me habló de más canales de interacción»

La mayoría de funcionarios utilizan la intranet para responder las inquietudes del usuario. Esto tiene un impacto positivo: se trata de un apoyo y se le comparte al usuario la consulta, ruta e información que se encuentra en ella.

«Tienen buena información y la funcionaria manejaba bien el tema, el apoyo con la página web deja claro el tramite que tengo que hacer»

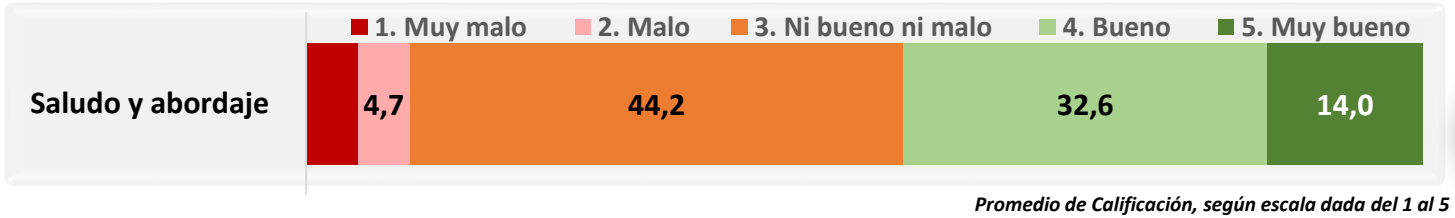
En varias ocasiones, los usuarios manifiestan que los funcionarios abusan del recurso de la página web: los remiten a ella sin brindar una asesoría sobre su funcionamiento y navegación, desaprovechando la oportunidad para acercarlos a este canal. Adicionalmente, se sienten abandonados al ser remitidos de manera irresponsable porque el funcionario no se asegura de la comprensión y competencias del usuario para consultar a través de este medio.

«Sólo miraba la página de internet y me decía que no era necesario que yo hubiera ido hasta allá»
«Sólo me dio una página web y dijo que allí se respondían mis preguntas»
«No me dio una respuesta concreta porque sólo se limitó a darme un papel con la página web para buscar la información, y no me dijo si podía hacer algo más»

SALUDO Y ABORDAJE

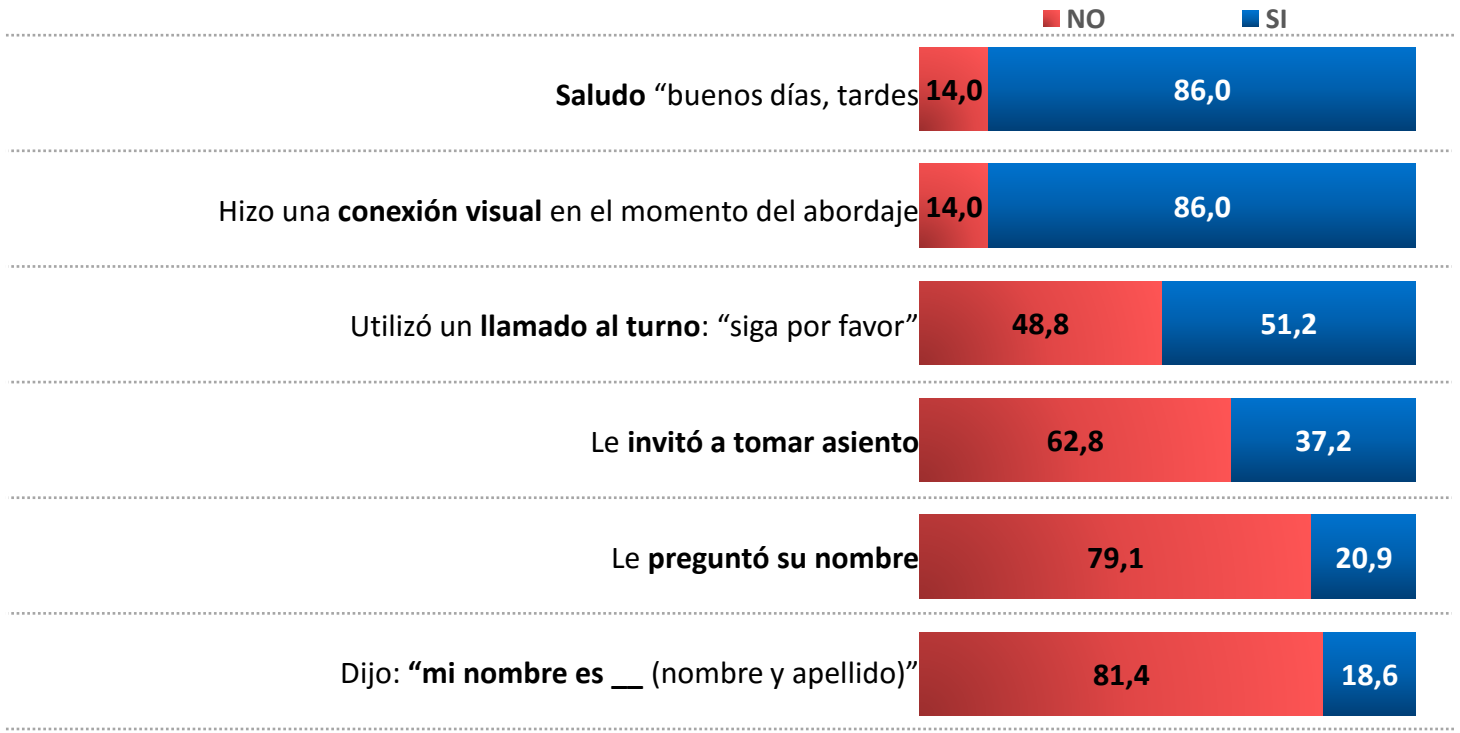


¿Cómo califica el saludo y el abordaje por parte del servidor público/ funcionario?





Promedio de Calificación, según escala dada del 1 al 5



Nota: *Si bien se presentan cifras, la precisión estadística es baja, dado tamaño de muestra, por lo tanto estas solo se presentan a modo de referente.*

Datos ordenados de mayor a menor en respuestas afirmativas

Total visitas simuladas: 43
Total tramites simulados: 20

Para muchos usuarios, no es claro el procedimiento a seguir al llegar a las oficinas, de allí que se sientan desorientados y no ubiquen rápidamente el dispensador de turnos. En otras ocasiones, los usuarios señalan que este dispositivo está fuera de servicio o no tiene papel, por lo que son llamados por los funcionarios con señas o a «viva voz», actitud que no es del agrado de los usuarios, ya que los hace sentir desorientados y da la impresión de una atención muy informal.

Estas situaciones, además de la dispersión que se genera con el desplazamiento de los funcionarios por los puestos de trabajo, hacen que los usuarios se sientan desorientados y perciban que la atención es un poco desordenada. La utilización de frases y expresiones que demuestren el interés y disposición del funcionario, mejorarían el impacto que este momento genera en los usuarios.

«El puesto estaba solo, me senté en el modulo y ella llegó después»

«La funcionaria no estaba en el puesto de trabajo, una compañera de ella tuvo que llamarla para que me atendiera»

«Yo pasé inmediatamente porque no había nadie en la fila y el módulo estaba solo»

«Mi hijo tuvo que preguntar sí me atenderían porque duramos más de 20 minutos esperando el llamado»

A su llegada a las oficinas, el usuario espera la iniciativa del funcionario con un recibimiento cordial y atento. El uso de expresiones como «buenos días», «buenas tardes», «¿en qué le puedo ayudar?», «tome asiento», hacen que se sienta más cómodo y dispuesto a dirigirse al puesto de atención, al tiempo que disminuye la sensación de distanciamiento que le genera este momento.

Los usuarios resaltan que si bien no se presenta el uso de estas expresiones con frecuencia, se da un contacto visual a través del cual los funcionarios manifiestan su disposición para escuchar y atender su solicitud.

La falta de identificación del funcionario, que en su mayoría no informa su nombre al usuario, ni le pregunta por el suyo, es un asunto de gran impacto negativo que hace que, en algunos casos, el usuario deba tomar la iniciativa. Esta situación dificulta la comunicación porque el usuario siente que no hay un interés real ni un compromiso en resolver su necesidad; además, asocia este comportamiento a una cultura institucional que no da importancia a sus usuarios.

«Supe su nombre porque lo llamaron de otra oficina»
«No tenia identificación ni carnet visible, yo le pregunté el nombre»

El tiempo de espera es un asunto primordial en la valoración que hacen lo usuarios sobre la atención que reciben en las oficinas. En varios casos expresan su inconformidad por tiempos muy prolongados; además, observan varios puestos de atención sin funcionarios, o a algunos funcionarios conversando, de manera que no se les recibe oportunamente ni se les comunica el tiempo promedio de espera.

En algunos casos, los usuarios manifiestan que al llegar a las oficinas no hay un servidor, funcionario o vigilante que se haga cargo de una recepción efectiva que les permita ubicarse para recibir asesoría. En este caso, sienten que sería necesario demostrar la importancia del usuario y a modo de bienvenida, orientarlo oportunamente y ofrecerle una experiencia positiva mientras espera.

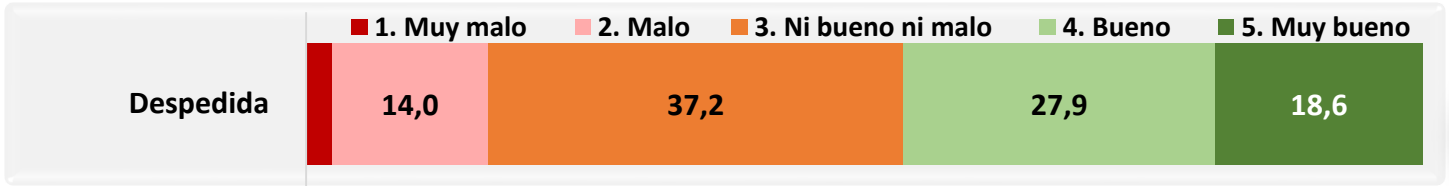
«Me hizo esperar bastante porque estaba distraída hablando con otra funcionaria»

«No se disculpó por durar más de veinte minutos hablando con un compañero»

DESPEDIDA

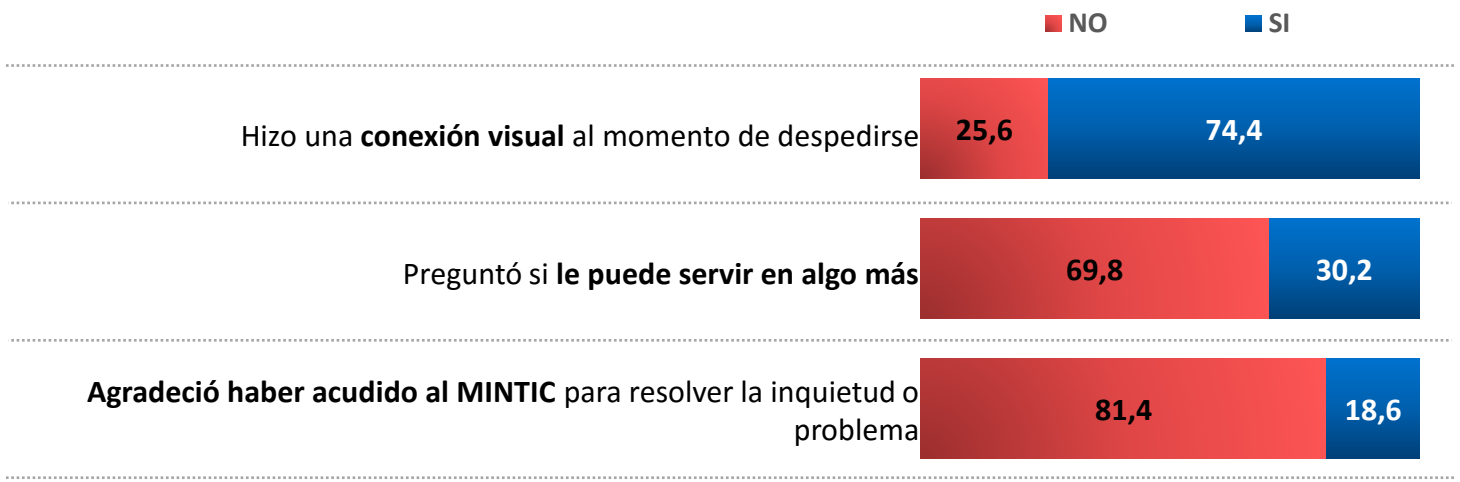


¿Cómo califica la despedida del servidor público/ funcionario?





Promedio de Calificación, según escala dada del 1 al 5



Total visitas simuladas: 43
Total tramites simulados: 20

Datos ordenados de mayor a menor en respuestas afirmativas

Nota: *Si bien se presentan cifras, la precisión estadística es baja, dado tamaño de muestra, por lo tanto estas solo se presentan a modo de referente.*

La despedida completa la experiencia de los usuarios. En este momento se crea un vinculo, a modo de un recuerdo con el cual evocan su visita y al que se asocia la imagen de la entidad. Un gesto, como agradecer el haber acudido al MINTIC para resolver su inquietud, hace que el usuario establezca un vinculo a través del cual se siente cerca del Ministerio, le genera un sentimiento de complacencia al comprobar que era el lugar adecuado para satisfacer su necesidad.

«El agradecer la visita hace sentir confianza para que volvamos»

«Debe tener un protocolo al despedirse para que el cliente recuerde que estuvo en el MINTIC»

En varias ocasiones, los funcionarios descuidan gestos como agradecer la visita al Ministerio, ofrecer un servicio adicional y realizar preguntas que le permitan saber la satisfacción y claridades con que sale el usuario de las oficinas. Estos descuidos están generando sentimientos de enojo y malestar, que hacen que la experiencia del usuario no sea positiva y que en sus comentarios frente a los funcionarios y la institución no reconozcan la labor y los servicios que se presta a la ciudadanía. Esto no solo limita al usuario para conocer otros servicios y productos que ofrece el Ministerio, sino que lo inhibe a realizar las preguntas que le permitan una amplia comprensión y solución sobre su inquietud.

«Sí pregunta si necesito algo más, le hubiera hecho más preguntas, pero no da confianza, sólo se limita a utilizar monosílabas»

«Terminó de hablar y se quedó callada, con eso entendí que habíamos terminado, no me preguntó si quedó aclarada mi inquietud o si necesitaba algo más»

Al igual que en la llegada, durante la despedida el usuario experimenta un momento singular: sabe que debe abandonar el lugar y es el momento en que, de manera rápida, evalúa su paso por la oficina, la atención recibida, el trato del funcionario y la eficacia de la información suministrada. Es un momento crucial, porque es la última oportunidad de «llevarse algo» y necesita nombrarlo.

Los usuarios esperan que los funcionarios les ayuden en la necesidad de identificar cómo fue resuelta su inquietud o solicitud. Es un momento para capitalizar la información recibida, ya sea a través de una afirmación, un gesto, una pregunta, un signo en el que puedan palpar o notar claramente que «no se perdió el tiempo» y que «valió la pena» dirigirse hasta allí, esperar y aprender con el funcionario.

«Al despedirse debe ser más amable porque si no le responde a uno todas las dudas, al menos uno debe sentirse bien atendido»

«No me dieron información satisfactoria, perdí el tiempo»

Gestos como una mirada, ofrecer la mano y llamar al usuario por el nombre, hacen que la despedida tenga un carácter más humano, cortés y agradable. Algunos usuarios alcanzan a experimentar un sentimiento de nostalgia, el cual es superado cuando la despedida genera una conciencia de la experiencia que han vivido y reconoce algo positivo en ella; por ejemplo, sentir que «las puertas del Ministerio quedan abiertas» y que inicia una relación en la cual él es importante, porque tendrá una razón para volver. Además, la información, servicios y productos que recibirá le serán de utilidad y siempre habrá un funcionario dispuesto a atenderle.

«Dijo que el MINTIC me podía colaborar si después tenía más dudas»

«Al despedirse debe ser más amable porque si no le responde a uno todas las dudas, al menos uno debe sentirse bien atendido»

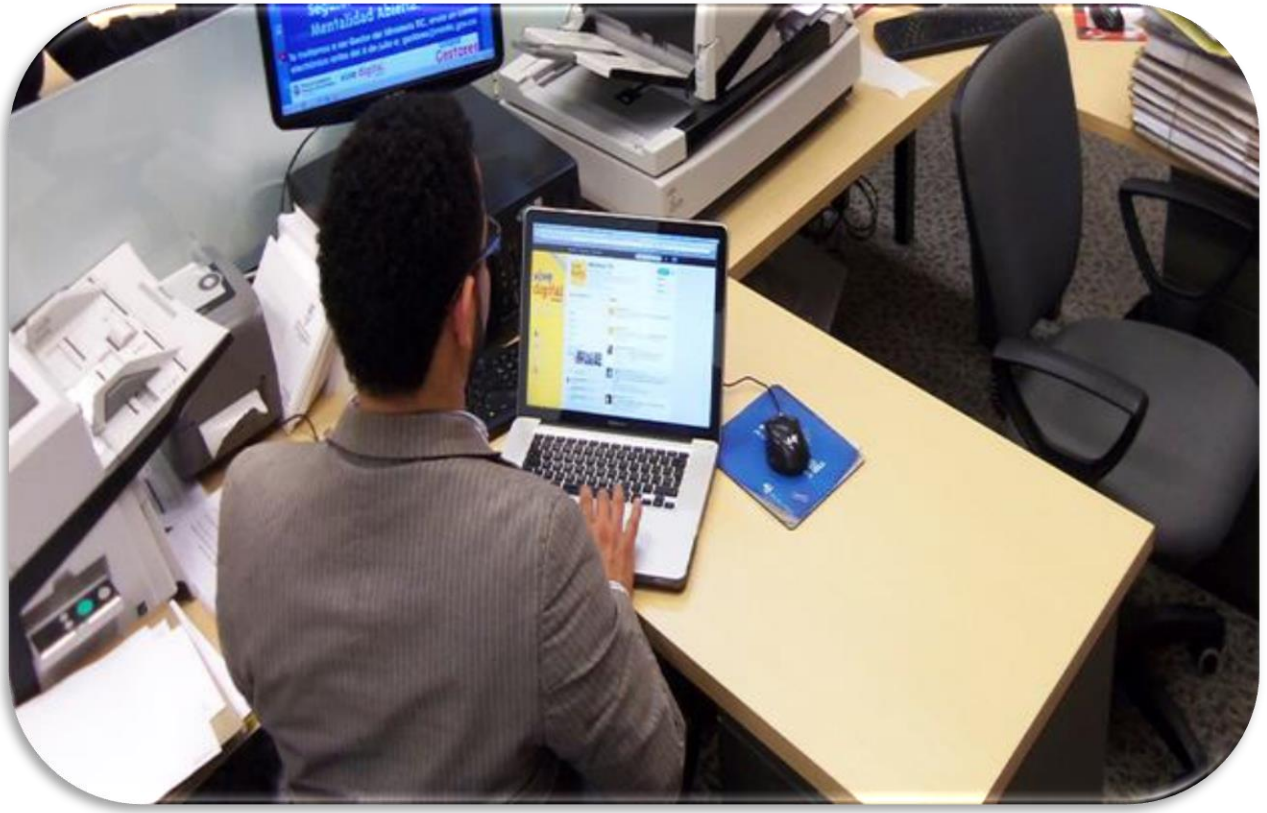
«Me dijo que si no me atendían en el quinto piso, que regresara»

Es importante que los funcionarios cuiden sus comportamientos y expresiones en momentos particulares como ciertas horas del día, épocas de vacaciones, fin de semana, entre otros. En ocasiones los usuarios sienten que éstos influyen negativamente en el tipo de atención que reciben: se les percibe ansiosos, poco dispuestos y hasta molestos. Es común que esto genere sentimientos de frustración, aburrimiento y sofoco en los usuarios, indisponiéndolos y haciendo de su experiencia algo muy negativo.

«Hace falta más cordialidad al momento de despedir al usuario, son muy secos y da la impresión de que lo quieren despachar rápido»

«No se despidió porque tenia mucho afán de irse a la Novena, al finalizar se despidió extendiéndome la mano. Me pareció un gesto de mucho respeto por el ciudadano, estaba de buen humor»

OPORTUNIDADES DE MEJORA



PERCEPCIÓN CLIENTE OCULTO

Oportunidades de mejora

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

Presentación personal

- Cuidar **no cubrir el carnet** de identificación.
- **Evitar conversaciones, desplazamientos** de servidores por los puestos de trabajo
- **Llevar** adecuadamente las **mangas de las camisas**, recoger con mayor cuidado
- **Manejo adecuado de comidas** y bebidas en los puestos de trabajo

Instalaciones

- **Iluminar adecuadamente** los espacios
- Permitir entrada de **iluminación natural**, ambiente más agradable, amplio y fresco.
- Evitar **ruidos, tonos altos de voz**
- Disponer de espacios que propicien la lectura para que el tiempo de **espera** del usuario sea más **ameno**
- **Manejo más adecuado de basuras**, utensilios y papeles

Actitud de Servicio

- **Evitar interrupciones** en la **atención** para conversar con otros servidores
- **No atender a varios usuarios al mismo tiempo**
- **Asegurarse** que el usuario **comprende** la **razón** por la cual es **transferido a otras dependencias o canales**

Conocimiento y manejo información

- **Indagar** a profundidad sobre las **inquietudes** del usuario, **hacer preguntas** que le ayuden a explicitar la necesidad de atención o servicio
- Hacer un adecuando **acompañamiento** cuando se remite al usuario a la **página web**
- **Ayudar** al **usuario** a valorar el trabajo realizado, evidenciando que se efectuó un acompañamiento adecuado

PERCEPCIÓN CLIENTE OCULTO

Oportunidades de mejora

Saludo y abordaje



Utilizar gestos de bienvenida que expresen placer y disposición del servidor.

Ser conscientes de la importancia de presentarse, informando su nombre al usuario y preguntando por el suyo, generando un ambiente más cordial y cercano

Despedida



Agradecer siempre al usuario por su visita, manifestar la importancia de contar con sus inquietudes y comentarios

Indagar por otros servicios o información que se le pueda brindar, es importante para el usuario porque siente que hay un funcionario dispuesto a atenderle

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES DEL MINISTERIO TIC FRENTE A LOS ELEMENTOS DE SERVICIO

Cliente Interno

Bogotá, Diciembre 2016

La presente investigación se ejecutará aplicando los códigos éticos de ICC/ESOMAR, La ley 1581 de 2012 de protección de datos y siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de CONSENSO S.A.S., bajo las normas ISO 9001:2008 y la norma ISO 20252:2012 "Investigación de mercados, social" y de la opinión"

Carrera. 35 No.15B-35
Centro de Negocios Prisma
Oficina 9801, Vía las palmas, Poblado
Teléfonos: (57-4) 312 57 57 - 300 320 0080
E-mail consenso@consenso.com.co
Medellín, Colombia
www.consenso.com.co

CONTENIDO

Contexto de la Investigación

Satisfacción general de los servidores del MINTIC

Los servidores

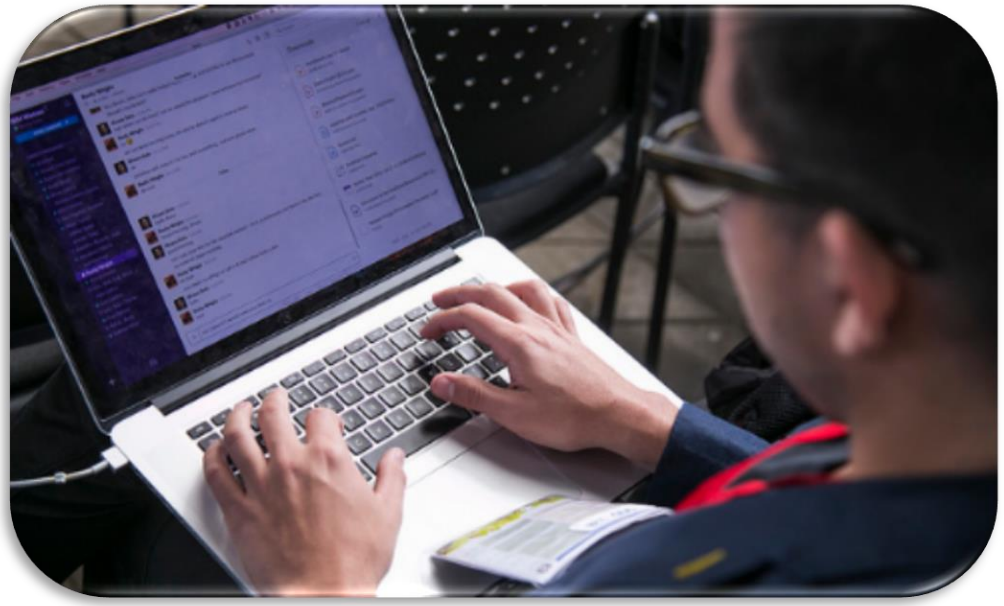
Proveedores y contratistas

Compras y contratación

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Identificar el **nivel de satisfacción de los grupos de interés**, frente a los productos 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

FICHA TÉCNICA

Técnica	Encuesta telefónica → Duración aproximada: 10 min
Metodología	Cuantitativa
Instrumento	Se aplicaron un cuestionario estructurado (ver anexos)
Elemento muestral	Servidores de MINTIC
Muestreo	Probabilístico teniendo como marco muestral las bases de datos provista por MINTIC con 762 registros
Número de encuestas	Se realizaron 200 encuestas telefónicas.
Margen de error	Para el total de encuestas (200) se ofrecen resultados con un margen de error **del 5%** y un nivel de confianza del 95% para población finita de 762.
Trabajo campo	Del 26 de octubre al 15 de diciembre de 2016

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Los encuestados calificaron el servicio del MINTIC, utilizando una escala de 1 a 5.

Escala numérica	
5	Muy Satisfecho
4	Satisfecho
3	Conforme
2	Insatisfecho
1	Muy Insatisfecho

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El Indicador de Nivel de Satisfacción se obtiene a partir del promedio simple (excluyendo la no repuesta) a la pregunta **¿Cuál es su nivel de satisfacción con la entidad?**

-Satisfacción declarada-

INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN

El indicador es interpretado de acuerdo a los siguientes estándares, construidos por Consenso S.A.S. a partir del análisis de investigaciones realizadas a diferentes organizaciones en Colombia.



MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS SERVIDORES DEL MINTIC

CLIENTE INTERNO

SATISFACCIÓN GENERAL DE SERVIDORES MINTIC

Indicador general de Satisfacción

CONSENSO Investigaciones

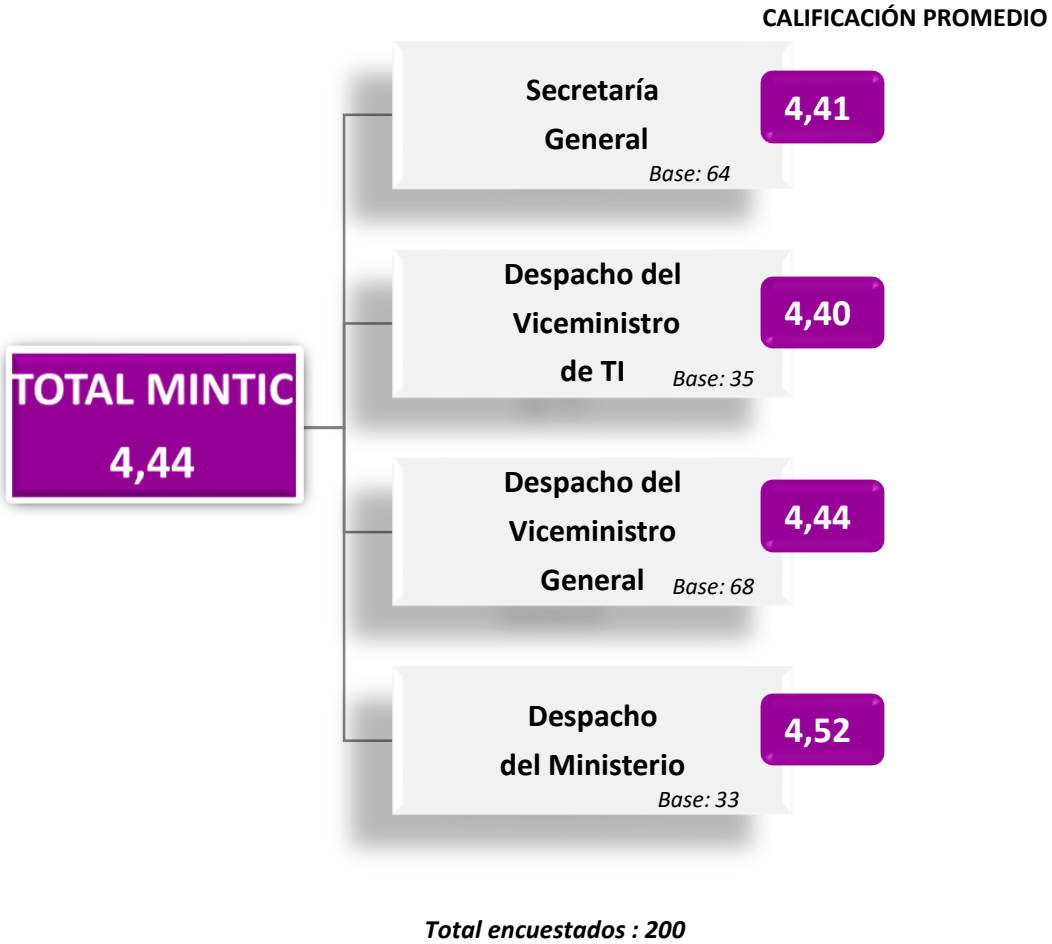
Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la entidad?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho

MINTIC — TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN — **4,44**

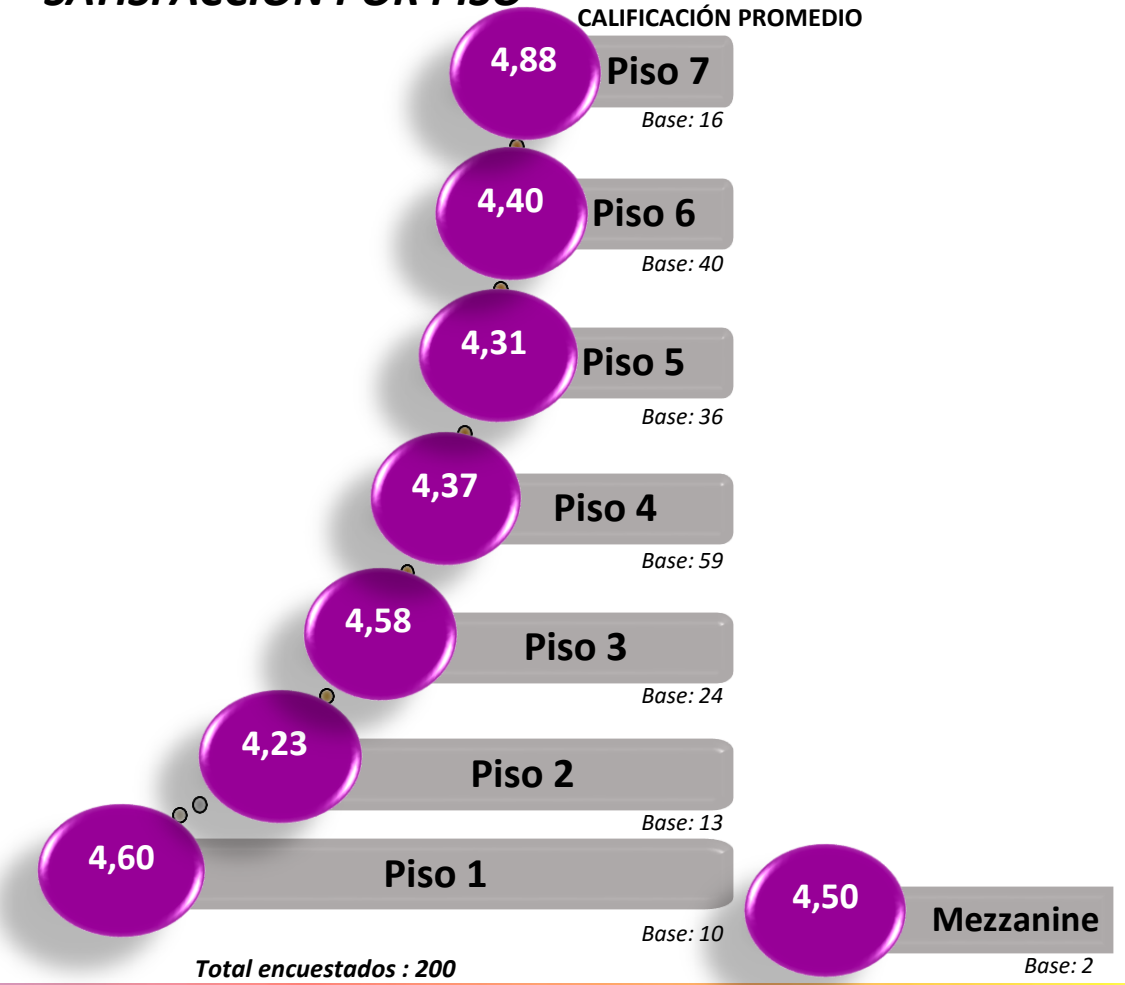
SATISFACCIÓN POR DEPENDENCIAS



Total encuestados : 200

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN POR PISO



Total encuestados : 200

SATISFACCIÓN GENERAL DE SERVIDORES MINTIC

Indicador general de Satisfacción

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la entidad?

MINTIC **4,44**

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho

INFRAESTRUCTURA	**4,06**
Estado de los muebles y equipos de los puestos de trabajo	4,46
Gestión que se realiza sobre los elementos de uso diario en su trabajo	4,44
Comodidad de las salas o sitios de reunión	4,43
Servicio de aseo que se presta en las instalaciones de la entidad	4,31
Servicio dispuesto por medio de las máquinas dispensadoras de café	4,15
Adecuación de la cafetería dispuesta para los servidores	3,73
Eficiencia del servicio de vigilancia	3,66
Oportunidad en el suministro de los implementos de oficina	3,32
SERVIDORES	**4,18**
La coordinación y el trabajo en equipo de lo servidores para realizar tareas compartidas entre las dependencias	4,35
La amabilidad y respeto por parte de los servidores	4,22
La actitud de servicio, es decir la pasión y gusto por servir de los servidores de MINTIC	3,98
COMPRAS Y CONTRATACIÓN	**3,55**
La agilidad en los trámites de compras y contratación	3,70
El apoyo del áreas de compras y contratación	3,40
GESTIÓN DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	**3,96**
La oportunidad en la entrega y recolección de la correspondencia en las dependencias del MINTIC	4,35
La rapidez y la atención en el área de registro de documentos de la entidad	3,98
La actualización de los expedientes	3,94
La orientación en temas relacionados con archivo y gestión documental	3,58
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	**4,05**
La oportunidad en la recepción de los cuentas de cobro de proveedores y contratistas	4,13
La agilidad en los trámites de los cuentas de cobro de proveedores y contratistas	4,10
El apoyo en lo relacionado con los proveedores y contratistas	3,93

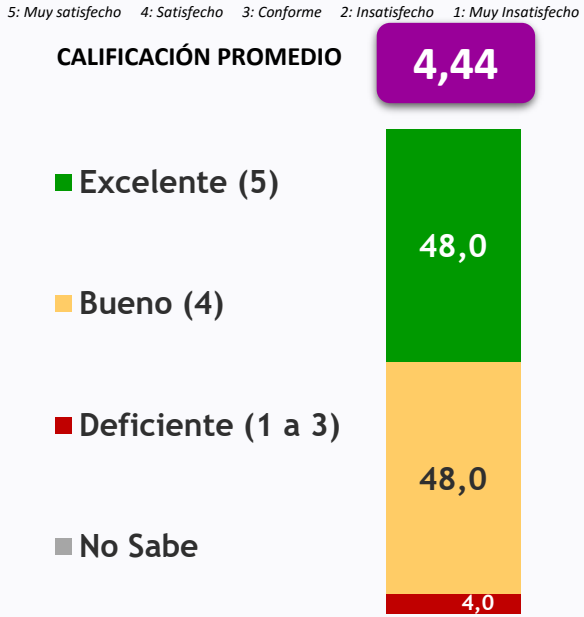
Total encuestados : 200

SATISFACCIÓN GENERAL DE SERVIDORES MINTIC

Indicador general de Satisfacción

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL MINTIC

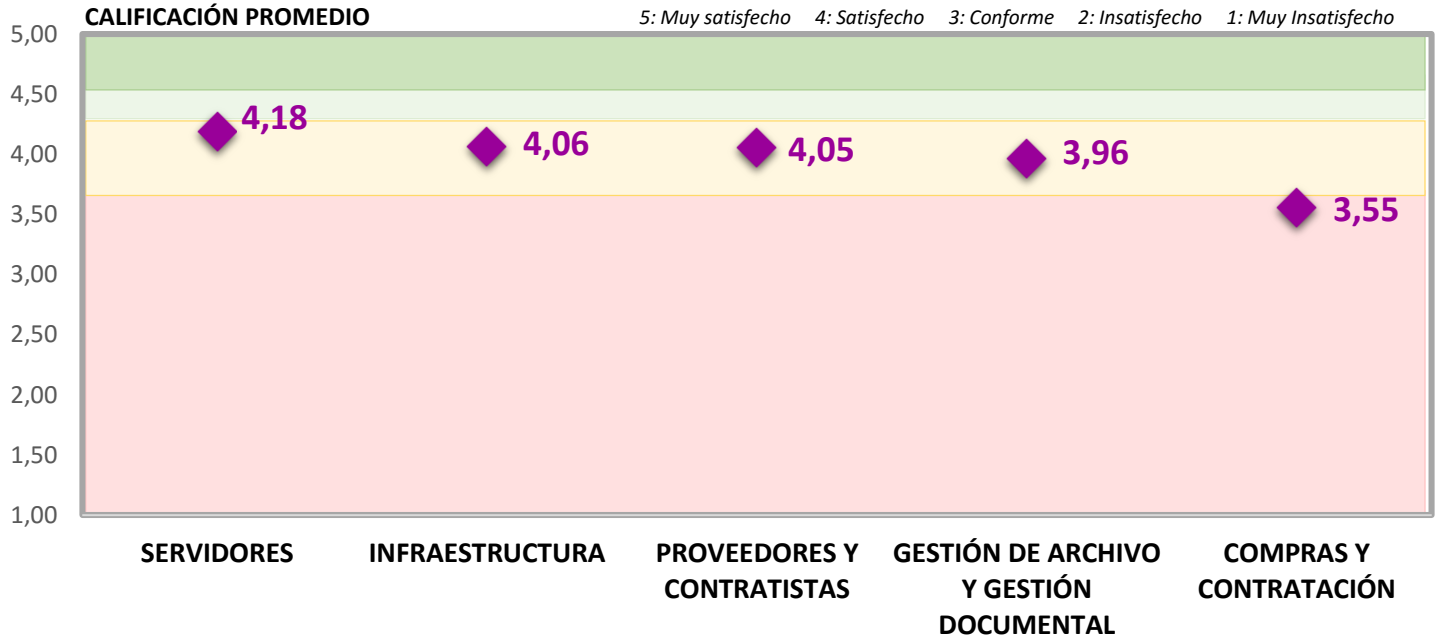
De manera general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la entidad?



Total Encuestados : 200/200

TOTAL MINISTERIO DE LAS TELECOMUNICACIONES

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la prestación de servicios de MINTIC en cuanto a



Total Encuestados : 200/200

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

SUGERENCIAS

Mejorar el trabajo en equipo/ ambiente laboral	**9,5%**
Sistematizar más los procesos/Mejorar las plataformas	**9,0%**
Incrementar la eficiencia en los trámites internos	**8,0%**
Mejorar el mobiliario de las oficinas/Instalaciones	**7,0%**
Ofrecer más capacitación	**4,0%**
Agilizar el proceso de Contratación	3,5%
Brindar más beneficios sin discriminar por tipo de contratación	3,0%
Mejorar la cafetería (maquinas/mobiliario)	3,0%
Implementar rutas de transporte (Similar a otros ministerios)	2,5%
Flexibilizar los horarios laborales	2,5%
Mejorar escalas salariales	2,0%
Disminuir el procedimiento para el ingreso (equipos, visitantes)	2,0%
Mayor estabilidad laboral	1,5%
Otro	2,0%

Total Encuestados : 200/200

El 45% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia

SATISFACCIÓN GENERAL DE SERVIDORES MINTIC

Oportunidades de mejora

SERVIDORES

Mejorar Actitud

- No todas las dependencias tienen la misma disposición al trabajo en equipo
- Falta de entusiasmo en los servidores más antiguos

Más trabajo en equipo

- No se comparte información
- Las funciones no están bien distribuidas

Ser más amables

- Falta más atención y cordialidad entre servidores

INFRAESTRUCTURA

Mejorar máquinas dispensadoras de café y comida

- Las máquinas de comida no suelen tener muchos productos
- La máquina del café "mantiene mala", se queda con el cambio y no siempre hay café

Más continuidad en el servicio de aseo

- Es "irregular". "No hay continuidad en el aseo pasan de 3 a 4 días",

Aumentar servicio de vigilancia

- Poco personal, sugieren incluir más vigilantes por piso.

Cafetería más grande y con mayor oferta

- Durante la hora de almuerzo la cafetería colapsa por la gran afluencia de servidores

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Agilizar los pagos

- Demorado y "tedioso" por el papeleo

Más funcionarios

- Hay muy pocos para atender y no atienden bien.
- Solo reciben cuentas de cobro hasta las 11:30 a.m

GESTIÓN DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Mayor agilidad del servicio

- No hay suficientes servidores
- Atención lenta

Acabar con la dependencia al papel (sistematizar más los procesos)

COMPRAS Y CONTRATACIONES

Más rapidez

- Son demorados para dar una respuesta
- Modifican constantemente los procedimientos y estos confunden

Mejorar apoyo

- Consecuencia de la falta de personal – exceso de carga laboral-

Disminuir gasto de papel

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



SERVIDORES

SERVIDORES
Indicador general de Satisfacción

¿Cuál es su nivel de satisfacción _____?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho

TOTAL SERVIDORES **4,18**

SATISFACCIÓN POR DEPENDENCIAS

TOTAL MINTIC 4,18

CALIFICACIÓN PROMEDIO

Secretaría General	*Base: 64*	4,18
Despacho del Viceministro de TI	*Base: 35*	4,07
Despacho del Viceministro General	*Base: 68*	4,16
Despacho del Ministerio	*Base: 33*	4,36

Total encuestados : 200

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

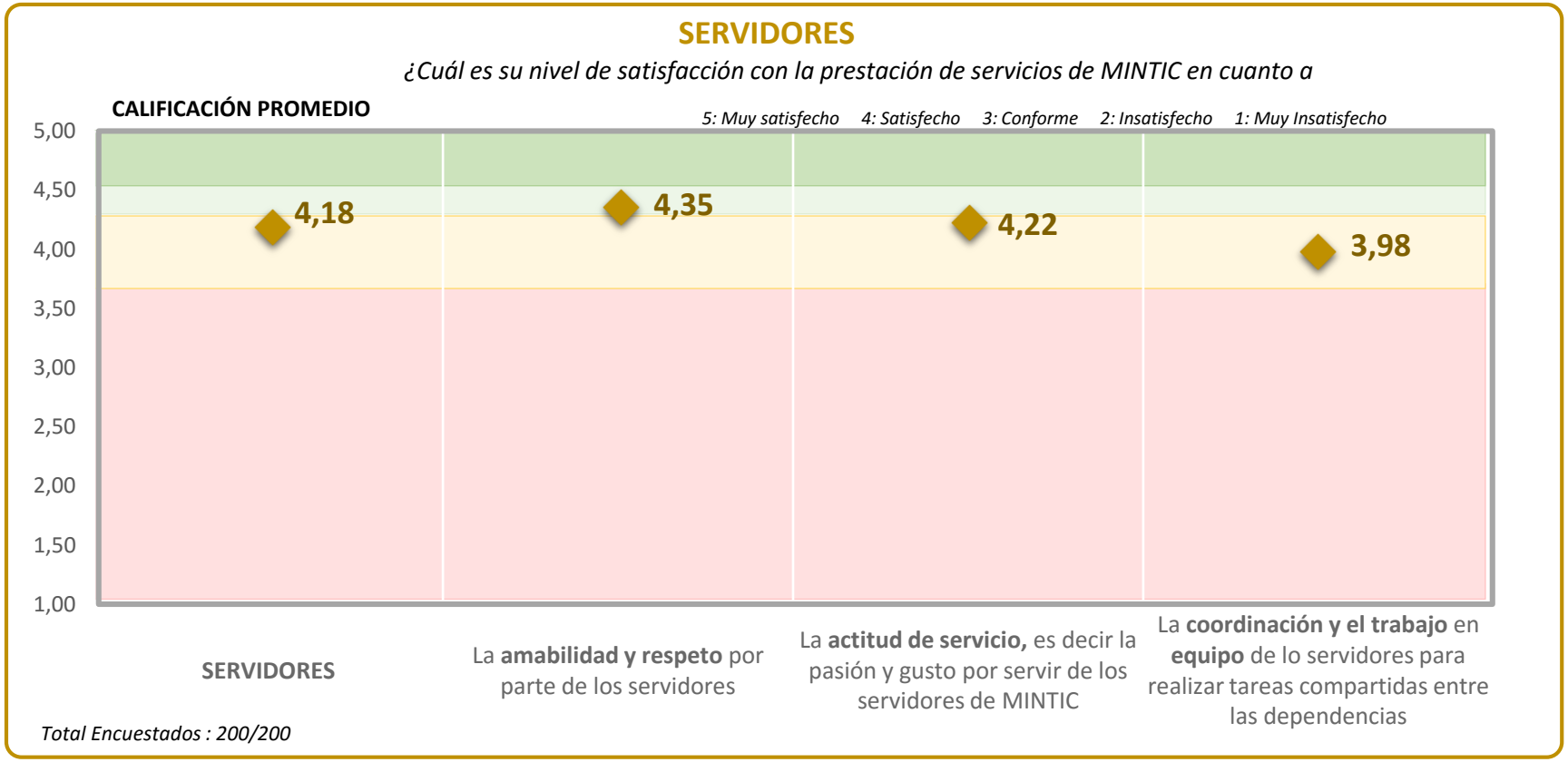
SATISFACCIÓN POR PISO

CALIFICACIÓN PROMEDIO

Piso 7	*Base: 16*	4,58
Piso 6	*Base: 40*	4,07
Piso 5	*Base: 36*	4,13
Piso 4	*Base: 59*	4,17
Piso 3	*Base: 24*	4,13
Piso 2	*Base: 13*	4,15
Piso 1	*Base: 10*	4,41
Mezzanine	*Base: 2*	4,17

Total encuestados : 200

SERVIDORES
Atributos evaluados



La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SERVIDORES
Atributos evaluados

	TOTAL	DEPENDENCIA				PISO							
		Despacho del Ministerio	Despacho del Viceministro de TI	Despacho del Viceministro General	Secretaria General	Piso 1	Piso 2	Piso 3	Piso 4	Piso 5	Piso 6	Piso 7	Mezzanine
SERVIDORES	**4,18**	4,36	4,07	4,16	4,18	4,41	4,15	4,13	4,17	4,13	4,07	4,58	4,17
La amabilidad y respeto por parte de los servidores	4,35	4,58	4,20	4,35	4,31	4,60	4,31	4,25	4,34	4,42	4,25	4,63	3,50
La actitud de servicio, es decir la pasión y gusto por servir de los servidores de MINTIC	4,22	4,38	4,11	4,15	4,28	4,40	4,23	4,04	4,25	4,11	4,13	4,69	4,50
La coordinación y el trabajo en equipo de lo servidores para realizar tareas compartidas entre las dependencias	3,98	4,13	3,88	3,98	3,95	4,22	3,92	4,09	3,93	3,86	3,84	4,44	4,50
Total encuestados	***200***	***33***	***35***	***68***	***64***	***10***	***13***	***24***	***59***	***36***	***40***	***16***	***2***

"Se rescata toda su calidez humana, sus trabajadores son excelentes", resume un encuestado para referirse a los empleados de MINTIC.

La gran mayoría de los empleados destaca el **buen servicio, la coordinación, amabilidad y respeto entre servidores**. *"Hay mejoramiento continuo"*, explica un usuario, además de compañerismo y roles definidos entre ellos al momento de desempeñar tareas. *"Se les nota que les gusta trabajar"*, resalta otro.

> *"Siempre hay atención, nunca ha habido quejas o problemas con alguien […] orgulloso de trabajar en la empresa, ya que cuento con mucho apoyo […] la gente es muy amable y abierta a escuchar y ayudar […] trabajan con mucha disposición todos".*

Algunos de los comentarios o sugerencias de mejora, hacen alusión a:

- **Actitud.** A juicio de algunos clientes *"hay empleados que no distinguen espacios de trabajo"*, lo que incomoda a los demás.

  Para otro usuario, **los empleados colaboran poco entre sí**, es decir, son muy *"individualistas"*. Además, a veces **no se apropian de los trabajos**, lo cual disminuye su entusiasmo, de acuerdo con un cliente; *"no todas las dependencias tienen la misma disposición [al trabajo]"*. Esta falta de entusiasmo la perciben principalmente en los servidores más antiguos:

"No todos los servidores están dispuestos a ayudar, algunos porque son nuevos y no tienen todo el conocimiento, por las rotaciones que se hacen, y los que llevan más tiempo ya no quieren hacer tanto".

- **Falta de apoyo mutuo** (no hay trabajo en equipo), de acuerdo a varios funcionarios, se debe a que *"se guarda la información por miedo a perder el puesto de trabajo"*, no la comparten, lo que afecta negativamente la coordinación al momento de trabajar con otras dependencias. Y esto quizá de deba a que unos funcionarios *"cargan"* a otros, es decir, sienten que **las funciones no están bien distribuidas**.

  En este sentido también reclaman una **mejor *"la relación entre jefe y colaborador"*.**

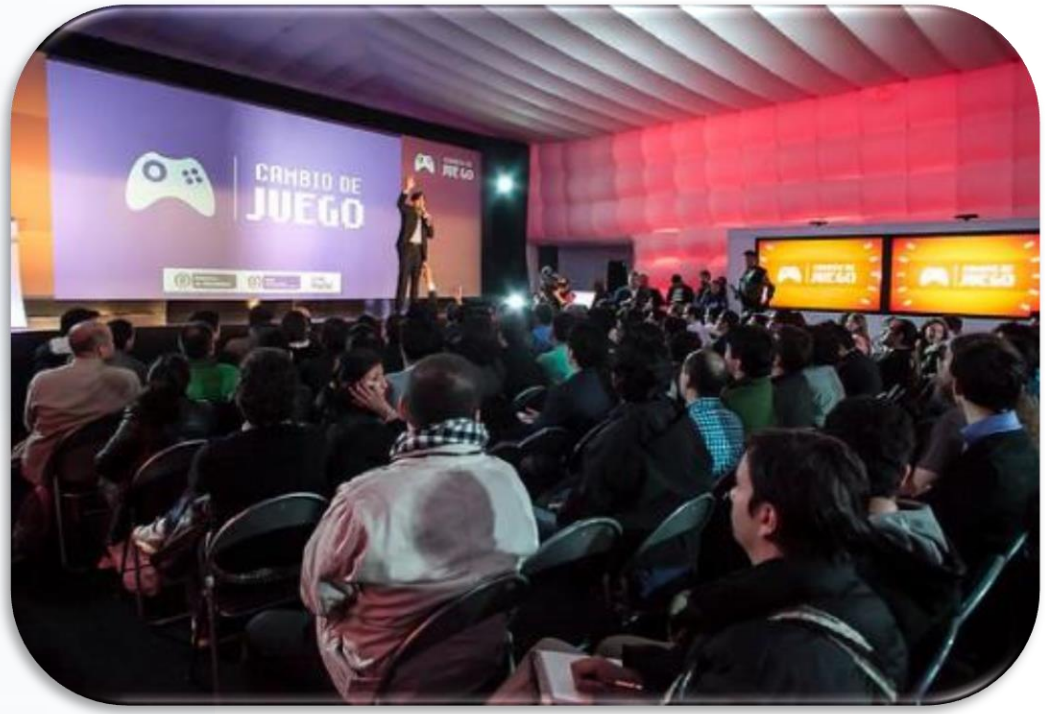
- **Amabilidad.** Algunos pocos clientes consideran que **se han perdido las buenas costumbres**, que los empleados *"ya no saludan"*, por lo que falta más atención y cordialidad. Incluso un entrevistado se menciona haber sido insultado durante una reunión de trabajo. Sugieren una reinducción para los empleados; sin embargo, cabe reiterar que **la mayoría considera que los funcionarios son atentos y *"serviciales.*** En general, este tipo de dificultades laborales son identificadas e intervenidas por MINTIC.

"Desde que intervino el grupo de transformación institucional ve uno un ambiente diferente, se ve más formalismo, trabajo en equipo y nos han motivado a servir con pasión".

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



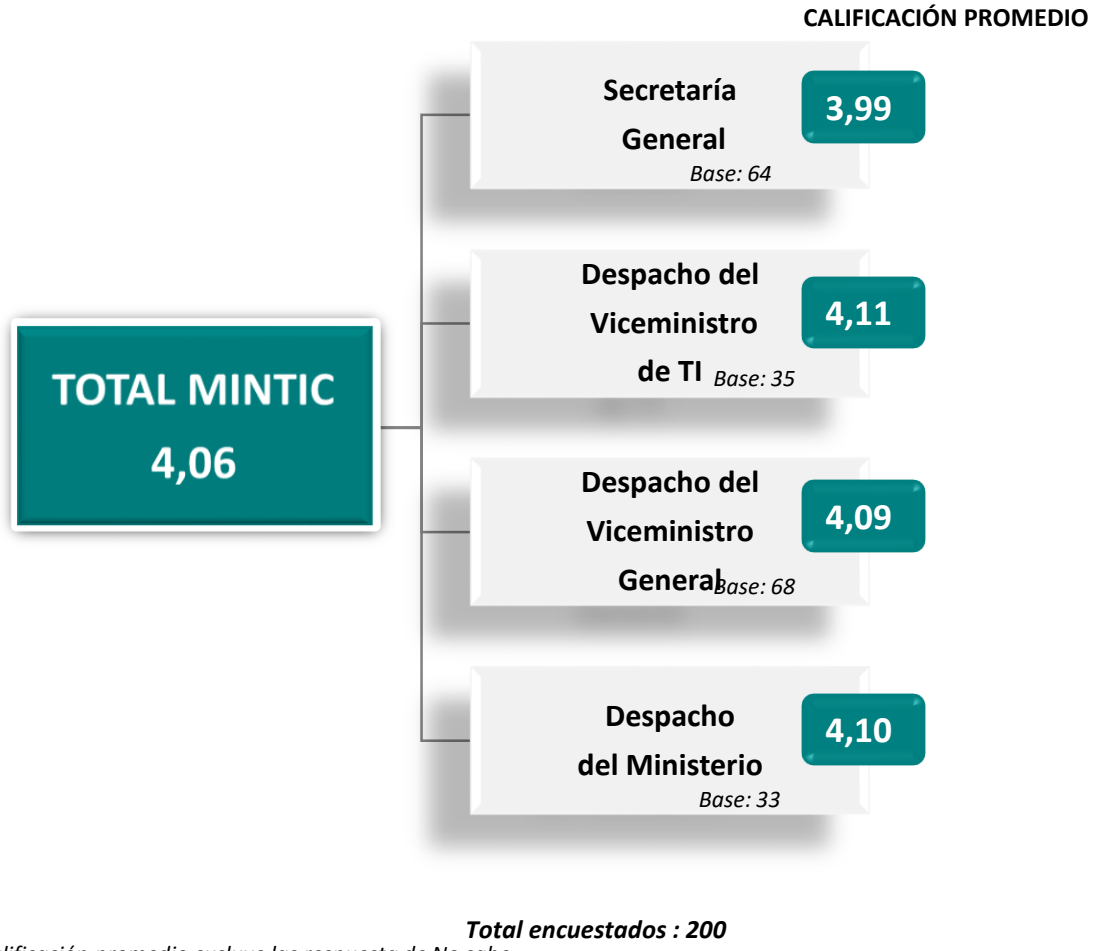
INFRAESTRUCTURA

¿Cuál es su nivel de satisfacción _____?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho

TOTAL INFRAESTRUCTURA **4,06**

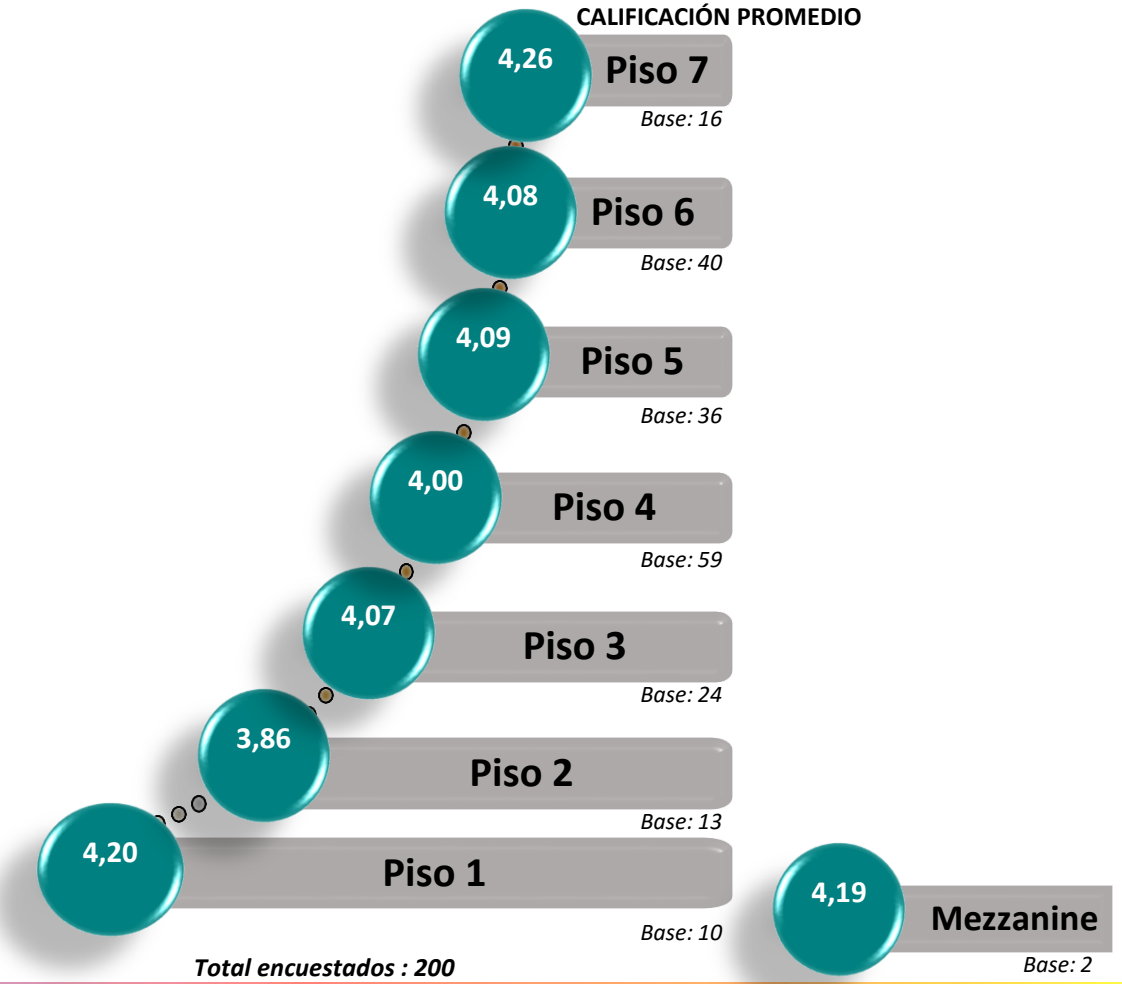
SATISFACCIÓN POR DEPENDENCIAS



Total encuestados : 200

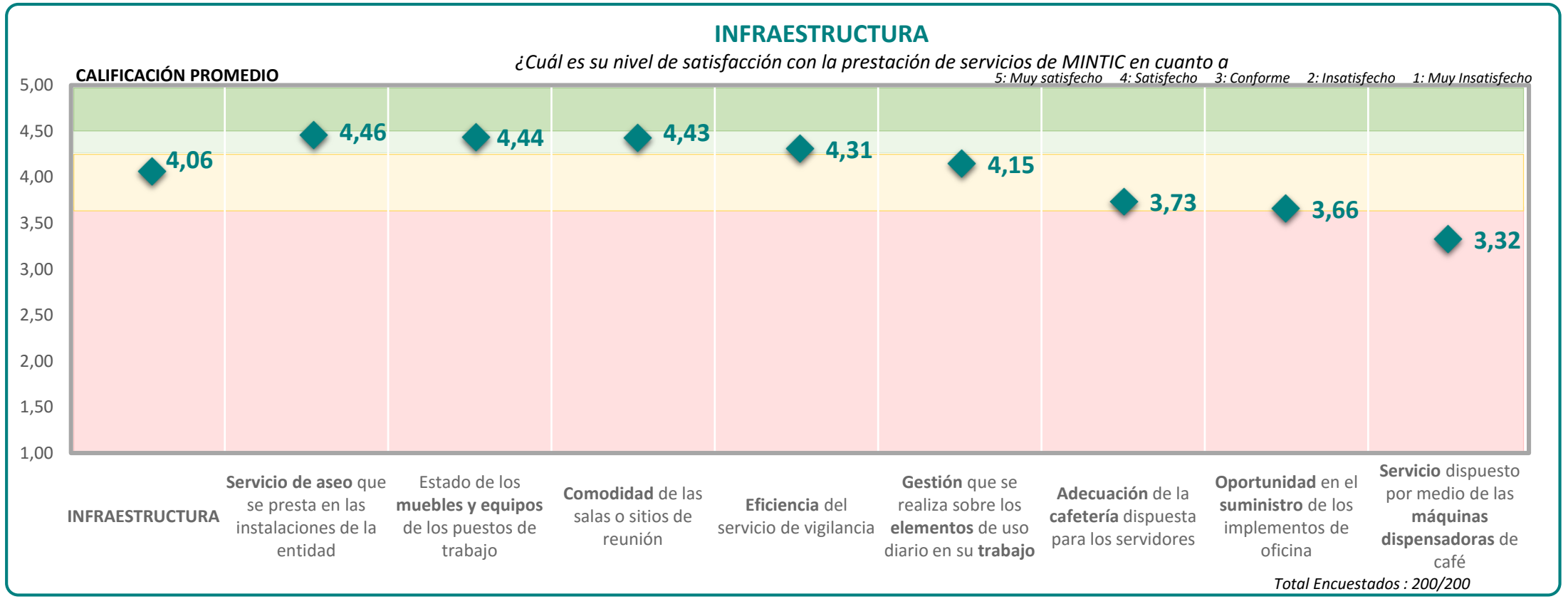
La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN POR PISO



Total encuestados : 200

INFRAESTRUCTURA
Atributos evaluados



La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

INFRAESTRUCTURA
Atributos evaluados

	TOTAL	DEPENDENCIA				PISO							
		Despacho del Ministerio	Despacho del Viceministro de TI	Despacho del Viceministro General	Secretaria General	Piso 1	Piso 2	Piso 3	Piso 4	Piso 5	Piso 6	Piso 7	Mezzanine
INFRAESTRUCTURA	**4,06**	**4,10**	**4,11**	**4,09**	**3,99**	**4,20**	**3,86**	**4,07**	**4,00**	**4,09**	**4,08**	**4,26**	**4,19**
Servicio de aseo que se presta en las instalaciones de la entidad	4,46	4,58	4,54	4,50	4,31	4,50	4,38	4,42	4,32	4,53	4,55	4,69	4,50
Estado de los muebles y equipos de los puestos de trabajo	4,44	4,48	4,66	4,44	4,28	4,20	4,08	4,42	4,31	4,47	4,73	4,63	4,00
Comodidad de las salas o sitios de reunión	4,43	4,55	4,44	4,38	4,41	4,40	4,31	4,25	4,42	4,53	4,49	4,44	4,50
Eficiencia del servicio de vigilancia	4,31	4,39	4,29	4,43	4,15	4,60	4,08	4,46	4,19	4,28	4,30	4,63	4,00
Gestión que se realiza sobre los elementos de uso diario en su trabajo	4,15	4,22	4,23	4,15	4,06	4,20	3,85	3,96	4,10	4,31	4,28	4,06	4,50
Adecuación de la cafetería dispuesta para los servidores	3,73	3,68	3,87	3,76	3,66	4,30	3,54	3,91	3,63	3,67	3,64	4,00	4,00
Oportunidad en el suministro de los implementos de oficina	3,66	3,53	3,68	3,67	3,70	3,80	3,42	4,00	3,65	3,54	3,63	3,56	4,00
Servicio dispuesto por medio de las máquinas dispensadoras de café	3,32	3,33	3,20	3,36	3,35	3,60	3,25	3,18	3,35	3,43	3,00	4,10	4,00
Total encuestados	***200***	***33***	***35***	***68***	***64***	***10***	***13***	***24***	***59***	***36***	***40***	***16***	***2***

En general, los servidores **están satisfechos con la infraestructura**. *"Es bueno, todo está bien"*, señalan. No obstante, plantean sugerencias relacionadas con los siguientes aspectos:

- **Máquinas dispensadoras de café y comida. Es la demanda más recurrente**. La máquina *"mantiene mala"*, se queda con el cambio y no siempre hay café. *"Eran mejor las grecas"*, recuerda un cliente. *"Pierde unos las moneditas si no está pendiente del muchacho que las administran [a las máquinas]. "El café no es tan bueno"*, comenta otro. A veces no tiene azúcar, o el producto se riega.

  Las máquinas de comida no suelen tener muchos productos, lo cual es negativo porque a algunos clientes no les gusta salir de MINTIC a comprar porque consideran que la zona *"es peligrosa"*.

- **Servicio de aseo.** Para los encuestados, **el servicio de aseo es "irregular"**. *"No hay continuidad en el aseo, pasan de 3 a 4 días"*, señala un cliente, por lo que esperan que sea más frecuente.

  Este servicio, de acuerdo con algunos servidores, **ha desmejorado**. Además, perciben que **funciona mejor para los directivos que para los funcionarios**.

  Otro indica que los encargados no dejan papel higiénico los sábados, un día en el que va mucha gente a trabajar. Además, hacen aseo por las mañanas con aspiradora, *"y eso es bastante molesto"*.

  Pese al malestar que genera los aspectos anteriormente mencionados, resaltan de manera positiva que **las personas encargadas del aseo son muy atentas**, *"súper lindas"* y hacen bien su trabajo.

- **Servicio de vigilancia**. Consideran que **hay poco personal**, lo cual causa problemas, por lo que sugieren incluir más vigilantes por piso.

  "Entre los guardias de seguridad de recepción y los de cada piso se pierde la comunicación cuando llega alguien a la entidad".

- **Cafetería pequeña y con poca oferta.** Durante la hora de almuerzo la cafetería colapsa por la **gran afluencia de servidores**, quienes además no colaboran con el puesto donde almuerzan y se quedan hablando en las mesas; aparte, *"no cuenta con el número adecuado de hornos para calentar"*, dice un cliente. **Sugieren ampliarla**.

  "Que hagan una ampliación en la cafetería, ya que a veces uno ni encuentra sillas o mesas para poder comer, y que pongan un extractor de olores porque a veces huele mucho a comida".

- También están **inconformes con el suministro de implementos de oficina**, como hojas y separadores, pues es demorado pedirlos y suelen quedarse sin ellos. *"Cuando uno los pide, por lo general se demoran un poco más de lo normal"*, explica un cliente.

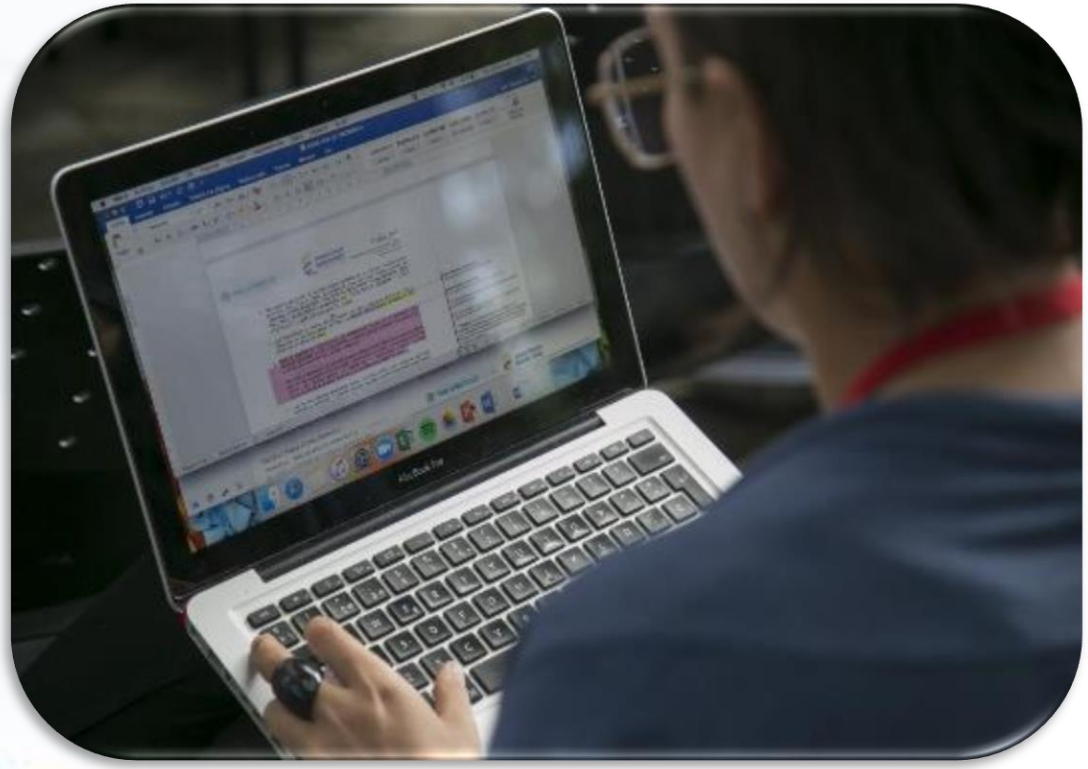
- Sugieren además un **mantenimiento constante de los equipos de cómputo**.

Aún así, varios clientes reconocen que **estos servicios han mejorado últimamente**. *"La entidad se esfuerza en esos temas"*, reconocen.

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Indicador general de Satisfacción

¿Cuál es su nivel de satisfacción _____?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho

TOTAL PROVEEDORES Y CONTRATISTAS **4,05**

SATISFACCIÓN POR DEPENDENCIAS

CALIFICACIÓN PROMEDIO

TOTAL MINTIC 4,05

- Secretaría General **4,27** *Base: 64*
- Despacho del Viceministro de TI **3,89** *Base: 35*
- Despacho del Viceministro General **3,97** *Base: 68*
- Despacho del Ministerio **3,98** *Base: 33*

Total encuestados : 200

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN POR PISO

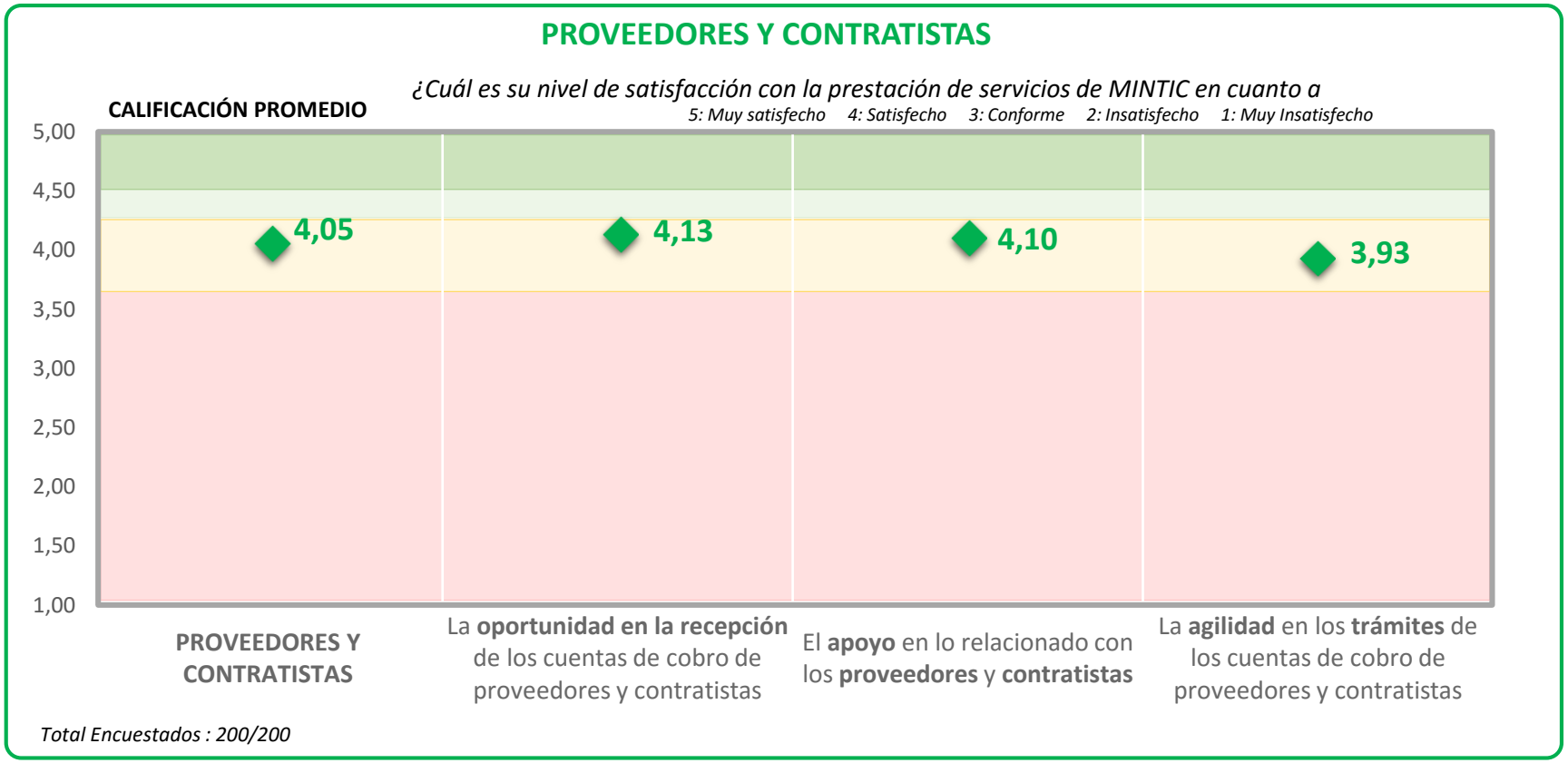
CALIFICACIÓN PROMEDIO

- Piso 7 **4,22** *Base: 16*
- Piso 6 **3,94** *Base: 40*
- Piso 5 **3,80** *Base: 36*
- Piso 4 **4,29** *Base: 59*
- Piso 3 **4,13** *Base: 24*
- Piso 2 **3,87** *Base: 13*
- Piso 1 **3,96** *Base: 10*
- Mezzanine **4,17** *Base: 2*

Total encuestados : 200

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Atributos evaluados



La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Atributos evaluados

	TOTAL	DEPENDENCIA				PISO							
		Despacho del Ministerio	Despacho del Viceministro de TI	Despacho del Viceministro General	Secretaria General	Piso 1	Piso 2	Piso 3	Piso 4	Piso 5	Piso 6	Piso 7	Mezzanine
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	**4,05**	**3,98**	**3,89**	**3,97**	**4,27**	**3,96**	**3,87**	**4,13**	**4,29**	**3,80**	**3,94**	**4,22**	**4,17**
La oportunidad en la recepción de los cuentas de cobro de proveedores y contratistas	4,13	4,13	4,00	3,96	4,39	4,50	4,10	4,13	4,33	3,82	3,96	4,36	4,50
El apoyo en lo relacionado con los proveedores y contratistas	4,10	4,04	3,91	4,06	4,27	4,00	3,80	4,13	4,31	3,90	4,04	4,30	4,00
La agilidad en los trámites de los cuentas de cobro de proveedores y contratistas	3,93	3,76	3,75	3,89	4,15	3,38	3,70	4,13	4,23	3,70	3,81	4,00	4,00
Total encuestados	***200***	***33***	***35***	***68***	***64***	***10***	***13***	***24***	***59***	***36***	***40***	***16***	***2***

Con este aspecto **están satisfechos, pero consideran que podría ser mucho mejor**. Destacan la rapidez de los pagos y la atención hacia las cuentas de cobro: *"son ocho días para el pago, está bien, además están pendientes en revisarla y que todo esté bien"*, señala un cliente. Muchos de los encuestados **no tienen relación con esa área**, y la mayoría de los que sí la tienen **manifiestan no tener problema alguno**:

"No he tenido problemas con ellos, los tiempos de pago me parecen los adecuados y son normales […] es muy buen [servicio], pagan a tiempo […] funciona bien, uno si quisiera que inmediatamente entregue la cuenta de cobro paguen, pero normalmente se demoran lo que indique la política de la entidad".

Los servidores que dicen tener inconvenientes lo hacen principalmente por la **demora en los pagos**, algo que tiene que ver con que no se cumplen los tiempos, y por una **excesiva tramitación** que puede ser evitada con la **creación de una plataforma digital** para agilizar este proceso.

- **Demora en los pagos.** Para algunos servidores, cobrar no es tan sencillo. **Es demorado y *"tedioso"* por el papeleo**: *"deberían disminuir tanta cosa para pasar una cuenta de cobro, porque ya nos conocemos [los contratistas]"*, sugiere uno de los encuestados. Además, **tardan hasta diez días extra para pagar las cuentas**. El hecho de que haya mucho papeleo lo dificulta, pero **es un aspecto que ha mejorado**, según comentan.

"[…] para agilizar los pagos, ya que para la recepción de las cuentas de cobro nos piden una cantidad de documentos y nos devuelven cualquier cuenta de cobro, así sea por un error en un número, lo que genera reprocesos y demora para los pagos".

- **Funcionarios.** Consideran que hay muy pocos para atender y que además no atienden bien. A ello se le suma que **reciben cuentas de cobro hasta las 11:30 a.m.**, lo que le molesta a quienes deben hacer este trámite: *"Debería ser todo el día"*, sugiere un usuario, o *"automatizar procesos"*, para que cada quien lo haga cuando tenga el tiempo.

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



GESTIÓN DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

GESTIÓN DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Indicador general de Satisfacción

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

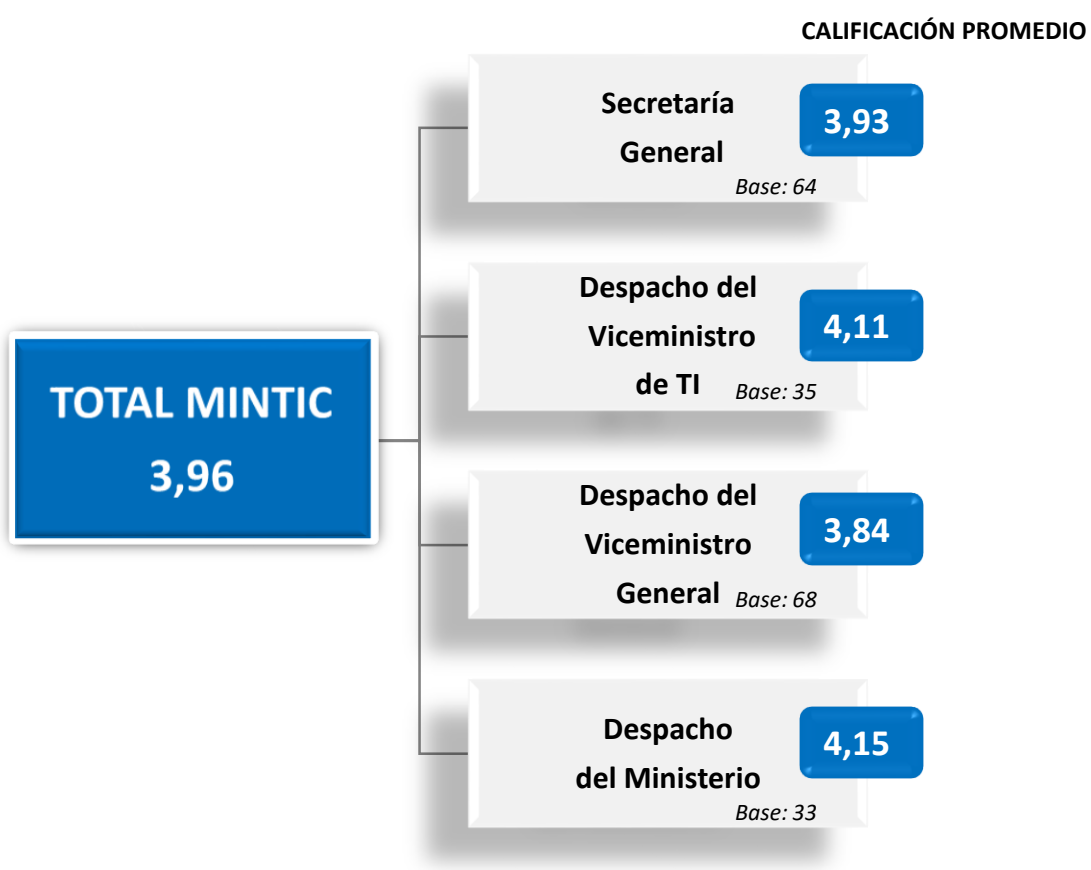
Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!

¿Cuál es su nivel de satisfacción _____?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho

TOTAL GESTIÓN ARCHIVO Y DOCUMENTAL **3,96**

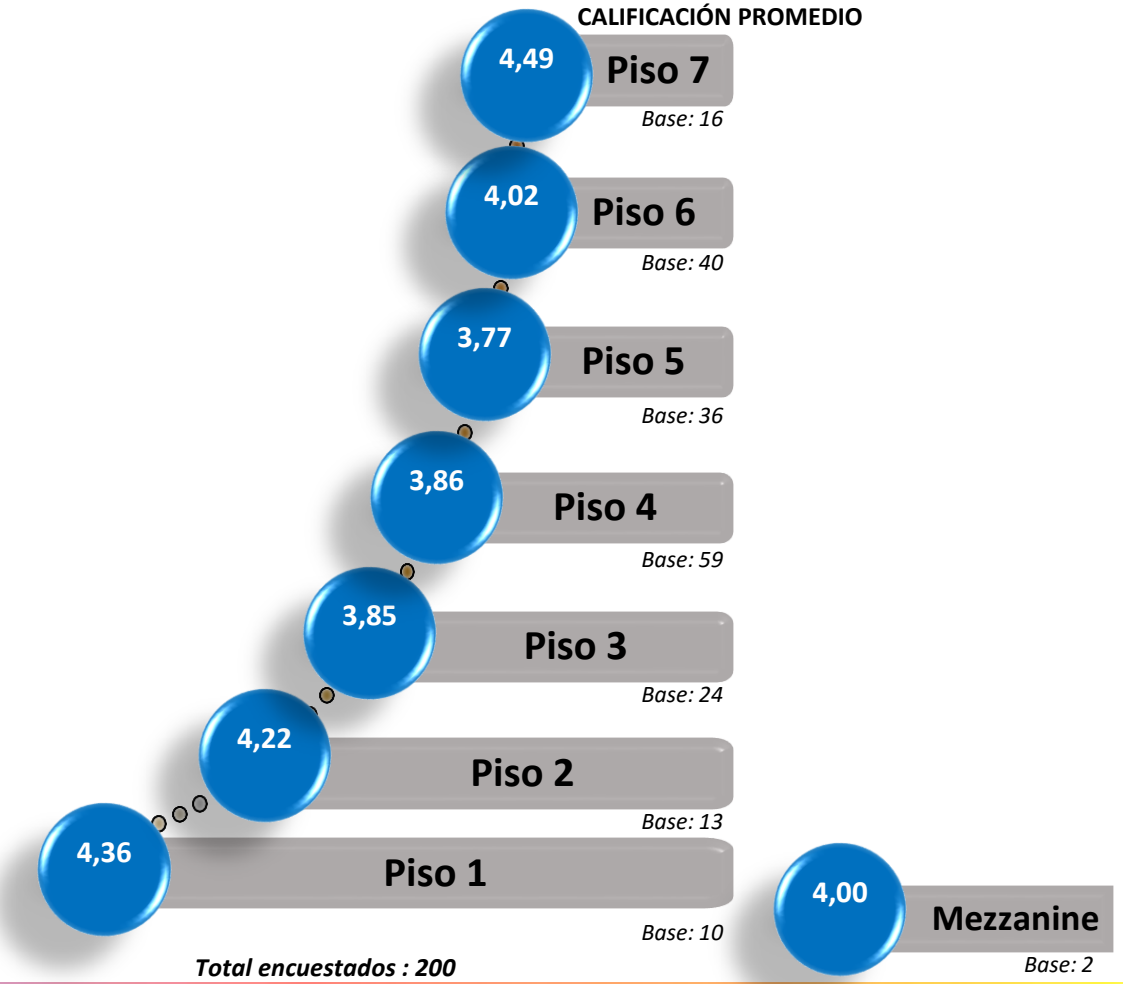
SATISFACCIÓN POR DEPENDENCIAS



Total encuestados : 200

La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

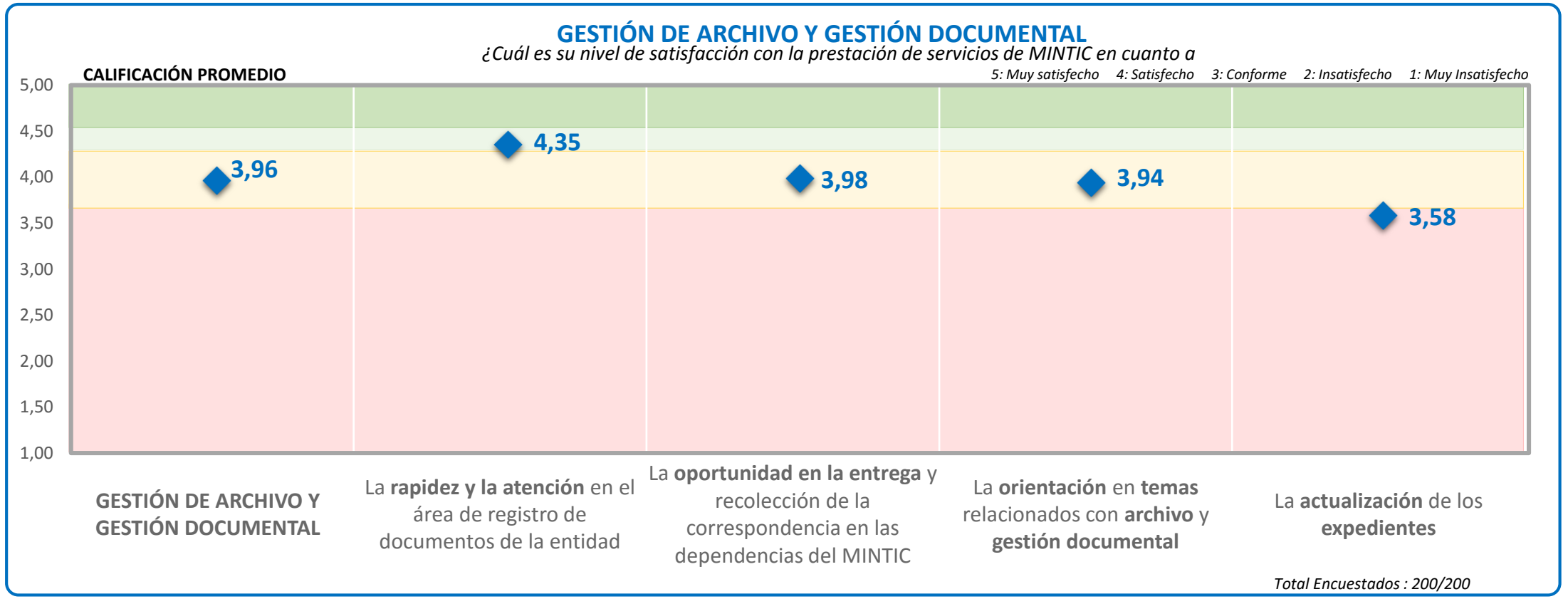
SATISFACCIÓN POR PISO



Total encuestados : 200

GESTIÓN DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Atributos evaluados



La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

GESTIÓN DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Atributos evaluados

	TOTAL	DEPENDENCIA				PISO							
		Despacho del Ministerio	Despacho del Viceministro de TI	Despacho del Viceministro General	Secretaria General	Piso 1	Piso 2	Piso 3	Piso 4	Piso 5	Piso 6	Piso 7	Mezzanine
GESTIÓN DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	**3,96**	**4,15**	**4,11**	**3,84**	**3,93**	**4,36**	**4,22**	**3,85**	**3,86**	**3,77**	**4,02**	**4,49**	**4,00**
La **rapidez y la atención** en el área de registro de documentos de la entidad	4,35	4,52	4,44	4,22	4,35	4,50	4,42	4,23	4,34	4,18	4,43	4,64	4,00
La **oportunidad en la entrega** y **recolección** de la **correspondencia** en las dependencias del MINTIC	3,98	4,14	4,19	3,76	4,02	4,25	4,40	3,79	3,94	3,58	4,08	4,60	
La **orientación** en **temas** relacionados con **archivo** y **gestión documental**	3,94	4,15	4,00	3,86	3,89	4,33	4,20	3,91	3,79	3,93	3,95	4,20	4,00
La **actualización** de los **expedientes**	3,58	3,78	3,81	3,51	3,47	4,38	3,88	3,48	3,38	3,41	3,62	4,50	
Total encuestados	***200***	***33***	***35***	***68***	***64***	***10***	***13***	***24***	***59***	***36***	***40***	***16***	***2***

En general, **los funcionarios** han notado que este servicio ha mejorado últimamente, en especial la parte documental.

El principal aspecto a mejorar tiene que ver con la agilidad del servicio, el cual para muchos servidores internos es lento y eso se debe, en parte, a una inadecuada gestión de archivo que impide la rapidez del mismo.

- **Más agilidad.** Algunos servidores ven este servicio poco ágil, en especial en *"correspondencia y trámites"*; al igual que con contratación, argumentan que **esto ocurre porque no hay todos los funcionarios que se requieren** para estas tareas. *"Hay mucho usuario y hay veces no hay abasto"*, precisan. Para algunos es excesivamente lento: *"se pueden tardar hasta 2 días para entregar [los documentos] y también el horario para radicar hasta las 4:30 p.m., no me parece"*, se queja un funcionario.

En concreto, señalan que **la correspondencia tarda en llegar**.

> *"La parte de documentación es muy desorganizada, ya que se pide que se recoja y siempre ponen problema […] se demoran mucho en entrega de expedientes, en una digitalización se demoran más de ocho días, [se necesita] más agilidad en el área".*

Señalan que el servicio sería más ágil **si se potenciara un archivo general, o algún método de archivo más eficiente**, aunque no precisan una forma concreta de hacer esto.

En ese sentido, también indican que **los expedientes deben ser actualizados**: *"podemos tener tiempos superiores a cinco meses para la actualización de los expedientes"*, señala un usuario.

Otra recomendación es capacitar a los funcionarios de esta área, aunque un funcionario reconoce que ya *"[…] han hecho capacitaciones"*.

Respecto a lo anterior, **el manejo de expedientes suele ser un problema**. *"no están actualizados y ha sido una pesadilla"*, señala un usuario, quien cree conveniente hacer seguimiento a las empresas contratadas para este aspecto. Otra sugerencia es digitalizar todo lo relacionado con gestión de archivo.

También hay clientes internos satisfechos que **destacan la agilidad del servicio**, independientemente del formato:

"Todo rápido, muy bien, sea digital o físico el papeleo o correspondencia […] los pocos documentos que tengo que radicar siempre han estado bien […] los muchachos son muy serviciales, no todo es perfecto, tratan de resolver dudas, se consideran por el volumen de trabajo q ellos tienen".

Sugieren insistentemente **acabar con la dependencia del papel**, pues no es coherente con el objetivo general de MINTIC.

Reconocen que el ministerio ya se encuentra trabajando en ello, pero les parece que de forma muy lenta.

Lograr hacer un cambio total a lo digital **agilizaría muchos procesos que hoy por hoy no son del todo satisfactorios** y que mencionaron a lo largo de la encuesta.

MINTIC

CONSENSO Investigaciones

Escuchar, Ver, Sentir, Comprender, Saber hacer!!!



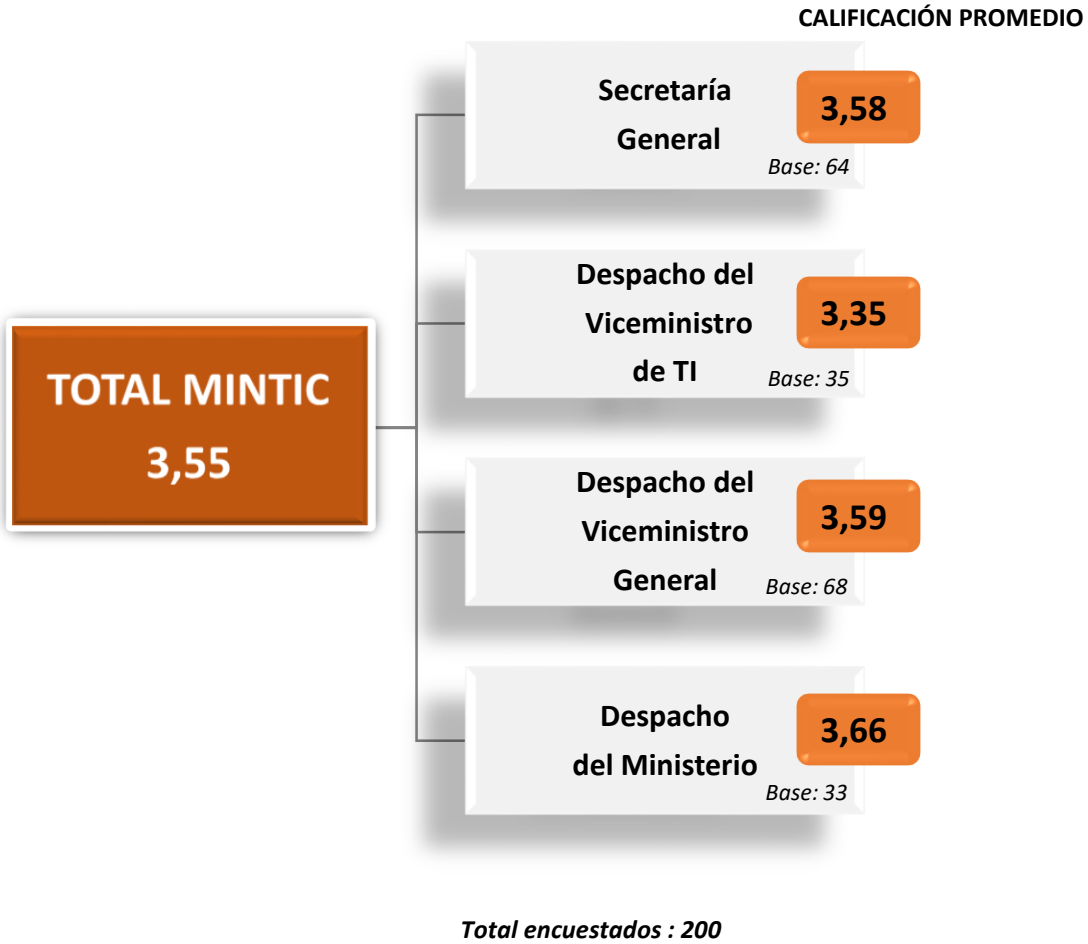
COMPRAS Y CONTRATACIÓN

¿Cuál es su nivel de satisfacción _____?

5: Muy satisfecho 4: Satisfecho 3: Conforme 2: Insatisfecho 1: Muy Insatisfecho

TOTAL SERVIDORES **3,55**

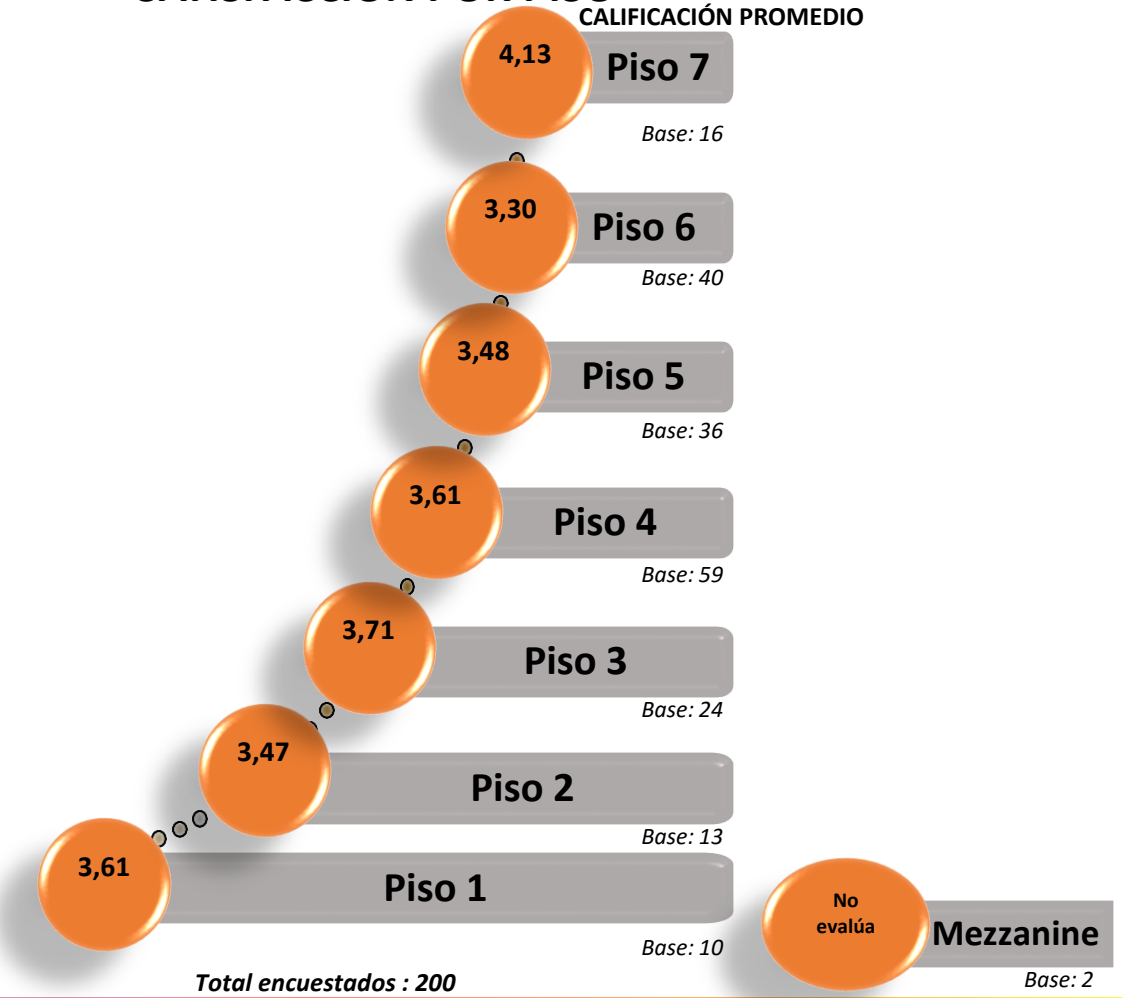
SATISFACCIÓN POR DEPENDENCIAS



Total encuestados : 200

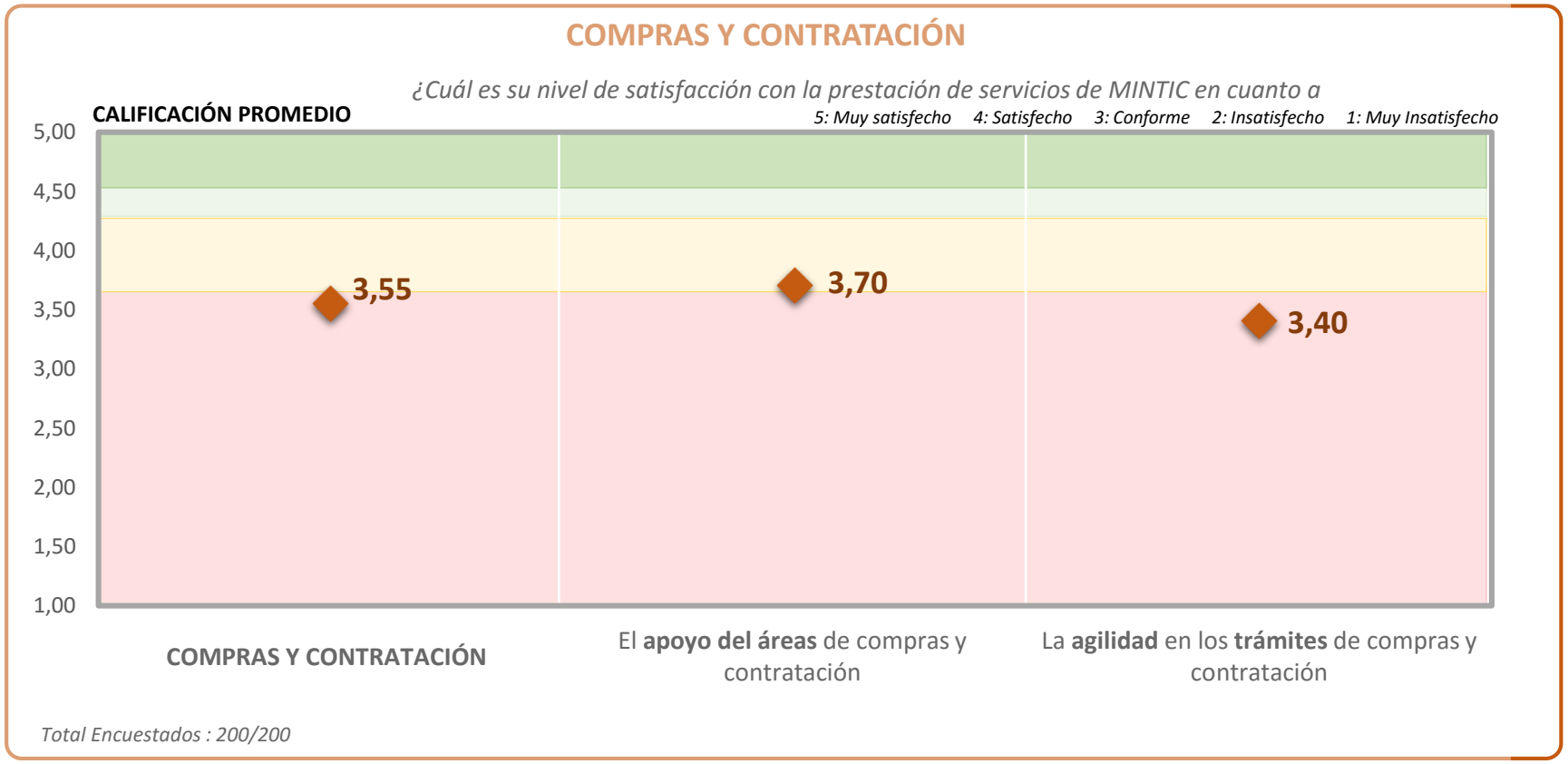
La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

SATISFACCIÓN POR PISO



Total encuestados : 200

COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Atributos evaluados



La calificación promedio excluye las respuesta de No sabe

COMPRAS Y CONTRATACIÓN

Atributos evaluados

	TOTAL	DEPENDENCIA				PISO							
		Despacho del Ministerio	Despacho del Viceministro de TI	Despacho del Viceministro General	Secretaria General	Piso 1	Piso 2	Piso 3	Piso 4	Piso 5	Piso 6	Piso 7	Mezzanine
COMPRAS Y CONTRATACIÓN	**3,55**	**3,66**	**3,35**	**3,59**	**3,58**	**3,61**	**3,47**	**3,71**	**3,61**	**3,48**	**3,30**	**4,13**	
El **apoyo del áreas** de compras y contratación	3,70	3,76	3,61	3,65	3,77	3,71	3,80	3,83	3,76	3,52	3,56	4,13	
La **agilidad en los trámites** de compras y contratación	3,40	3,56	3,09	3,53	3,40	3,50	3,14	3,58	3,45	3,43	3,04	4,14	
Total encuestados	***200***	***33***	***35***	***68***	***64***	***10***	***13***	***24***	***59***	***36***	***40***	***16***	***2***

Este es **el punto menos satisfactorio para los clientes**, de acuerdo con sus comentarios. De manera recurrente señalan que **se demoran mucho los trámites de compra y contratación** y **no sienten apoyo por parte de las áreas encargadas**. Reconocen varias dificultades como:

- **Lentitud.** *"Son demorados para dar una respuesta"*, describe un usuario, lo que quizá se deba a que **modifican constantemente los procedimientos y estos los confunde**. *"Se trabaja muy despacio"*, reconocen otros servidores. Es necesario que se optimicen los procedimientos, *"hay mucho trámite; dice una servidor"*, **ser más ágiles, en especial con la contratación**.

- **Falta de apoyo.** Para algunos servidores, esto es **consecuencia de la falta de personal**, y no de la atención de los mismos; en otras palabras, están cargados de trabajo aunque ellos hacen lo que pueden. Por ello recomiendan revisa las cargas laborales. Así lo resume un usuario.

"Tienen un alto volumen [de trabajo] y poco personal para atender tanta demanda, las personas tienen toda la disponibilidad, pero el tiempo no les da".

Otra crítica hace referencia a**l excesivo gasto de papel**: *"siempre se entregan los mismos documentos para los mismos contratos, debería ser automático",* señala un cliente. *"Piden muchos papeles"*, resalta otro.

En menor medida, también hay funcionarios satisfechos con el servicio, destacan de manera positiva precisamente los puntos que para la mayoría presentan problemas:

"Tienen buen servicio, solucionan a la brevedad […] cuando necesito algo me lo traen […] son ágiles y hacen su trabajo muy bien […] hasta ahora todo bien".



www.consenso.com.co
consenso@consenso.com.co
PBX: (574) 3125757 Fax: 3127373
Cra. 35A No. 15B - 35 Of. 9801
Centro de Negocios Prisma
Vía las Palmas - El Poblado - Medellín - Colombia