

HELP FILE LTDA.

FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

CONTRATO N° 586 DE 2015

OBJETO: IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, ACERCA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL MINISTERIO TIC, A PARTIR DE SUS PROYECTOS E INICIATIVAS, A FIN DE GENERAR INFORMACIÓN ESTRATÉGICA QUE PERMITA IDENTIFICAR LA FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL SECTOR TIC.

INFORME FINAL DE RESULTADOS

Bogotá D.C. Diciembre de 2015

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	6
PRUEBA PILOTO.....	13
CALL CENTER	14
Estructura call center	14
Capacitación call center	18
APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	19
HERRAMIENTAS DE CAPTURA.....	19
Instrumento Cuantitativo.....	19
Encuestas telefónicas.....	19
Funcionamiento del Software.....	21
Generalidades	21
Instrumentos Cualitativos	22
Entrevistas a profundidad y Grupos Focales.....	22
Grupos focales.....	24
Cliente incógnito	25
ANÁLISIS DE CONTACTABILIDAD	26
INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS CUANTITATIVO	35
ANÁLISIS CUANTITATIVO POR SERVICIO Y GRUPOS ESPECÍFICOS DE MINTIC.....	40
Evaluación de satisfacción por servicio.....	52
POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC.....	52
SECTOR TIC	52
JEFES DE PLANEACIÓN.....	57
GOBIERNO EN LÍNEA	62
PROMOCIÓN, ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC	75
ACCESO A ENTIDADES	78
FITI.....	83
MI PYMES	87
USO Y APROPIACIÓN A CIUDADANOS.....	88

USO Y APROPIACIÓN A ENTIDADES.....	91
GOBIERNO EN LÍNEA	96
GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS	109
POSTALES.....	110
COMUNICACIONES.....	115
RADIOAFICIONADOS	121
PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC	132
BOLETÍN.....	133
I+D+I	136
ANÁLISIS CUALITATIVO	147
Cliente Incógnito	147
Recepción	150
SALUDO Y ABORDAMIENTO	152
AMABILIDAD Y DISPOSICIÓN.....	154
PERSONAL.....	155
Asesoría de la dependencia	157
SALUDO Y ABORDAMIENTO	160
AMABILIDAD Y DISPOSICIÓN.....	162
CONOCIMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	165
DESPEDIDA	169
PERSONAL.....	170
Asesoría dependencias.....	171
Punto de atención al ciudadano	173
Dimensión Locativa	175
CONDICIONES FÍSICAS Y ASPECTO INTERIOR DE LA OFICINA.....	176
PUBLICIDAD	178
Entrevistas a Profundidad – Grupos Focales.....	179
Comunidad educativa.....	180
Población en condición de discapacidad.....	184

Fortalecimiento de la industria TI (FITI)	187
Mi pyme	189
Comunicaciones	191
Kiosco Vive Digital	193
Radioaficionados	194
CONCLUSIONES	196
GENERALES	196
CONCLUSIONES POR SERVICIO	197
Políticas Públicas	197
Promoción, Acceso, Uso y Apropiación de las TIC	197
Gestión del Espectro Radioeléctrico, Postales y Servicios Relacionados	198
Promoción de la Investigación y la Innovación para el Desarrollo y Fomento del sector TIC.	198
RECOMENDACIONES OPERATIVAS	199

INTRODUCCIÓN

En el marco del contrato No: 586 de 2015, firmado entre Help File Ltda y el FONTIC, que tiene por objeto identificar el nivel de satisfacción de los grupos de interés, acerca de los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a partir de sus proyectos e iniciativas, con el fin de generar información estratégica que permita identificar la fortalezas y oportunidades de mejora en el Sector TIC; se establece la aplicación de herramientas cuantitativas; entrevistas telefónicas y cualitativas; entrevistas a profundidad, grupos focales y cliente incógnito; a nivel nacional y en el punto de Atención al Ciudadano del MINTIC; donde se obtiene la información necesaria para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios, detallando mediante el presente informe los resultados finales de la etapa cualitativa y cuantitativa de la investigación.

Lo anterior dando respuesta a la Norma Técnica de Calidad a la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009 enmarcada en la Ley 872/03, en el decreto 4485/09 y en el modelo ISO 9001/08; el cual en el año 2005 constituyó el Sistema de Gestión de la Calidad que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El contrato 586 de 2015, suscrito entre el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Help File Ltda; para el cumplimiento efectivo del proyecto, establece como herramienta para la medición cuantitativa la realización de 1270 entrevistas a nivel nacional telefónicas y para la medición cualitativa 271 Entrevistas a profundidad, 20 Grupos Focales y 31 sesiones de Clientes Incógnito.

Por tanto, a continuación se desarrollan las actividades según el plan de trabajo, que constituye tanto la etapa cuantitativa como cualitativa de la investigación:

Encuestas telefónicas

En primer lugar se realizó un proceso de recolección y caracterización de la información sobre los diferentes servicios que ofrece la entidad a los usuarios, a saber: Políticas Públicas, Promoción, Acceso, Uso y Apropiación de las TIC, Gestión del Espectro Radioeléctrico, Postales y Servicios Relacionados y Promoción de la Investigación y la Innovación para el desarrollo y fomento del Sector TIC.

Una vez recolectada la información se procede a la elaboración de los formularios, que en total constituyen 13 formatos correspondientes a: A. Políticas Públicas, B. Radiodifusión Sonora; C. Comunicaciones; D. Servicios Postales; E. Estrategia Gobierno en línea; F. Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I); G. Fortalecimiento de la Industria TI (FITI); H. Acceso a las TIC Entidades; I. Acceso a las TIC Ciudadanos; J. Uso y apropiación Entidades; K. Uso y apropiación Ciudadanos; L. Mi pymes y Boletín; M. AVETM. Cada uno de ellos está constituido por un segmento de datos del usuario; evaluación de los servicios en general, evaluación de preguntas específicas, evaluación de los canales de atención, recomendación de los servicios en general, rendición de cuentas y finalmente un segmento de sugerencias.

Posteriormente se ejecuta la prueba piloto, con el fin de validar el contenido de los formularios y realizar los respectivos ajustes, para la aprobación final de la supervisión del contrato.

Para la aplicación de esta prueba piloto se tienen en cuenta criterios como aplicación de los formularios de manera aleatoria a los usuarios que se encuentran en las bases suministradas por el MINTIC, donde se da a conocer la finalidad del estudio y además se aclara la

confidencialidad de la información; tres intentos de llamada por usuario para garantizar el máximo de encuestas efectivas y actualización de datos en casos que así lo requieran.

Una vez validados los formularios se aplican las encuestas telefónicas de acuerdo al diseño muestral establecido, para el cumplimiento efectivo de la meta propuesta, que para el presente proceso de investigación corresponde a un total de 1300 encuestas.

En este sentido se contó con un soporte logístico, como de los equipos de cómputo y comunicaciones, software aprobado por el MINTIC y otros suministros, como la infraestructura física y operativa adecuada para el desarrollo de la aplicación y análisis de las encuestas.

La aplicación de estas encuestas telefónicas se realizó según un diseño muestral, donde por servicio y grupo interés, se discriminó el número de encuestas a realizar; como lo indica la siguiente tabla:

No	SERVICIOS OFRECIDOS POR EL MINTIC	GRUPO DE INTERÉS	Total
1	GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS	SECTOR TIC	355
2	POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC	GOBIERNO	126
3	PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC	CIUDANANÍA	355
		GOBIERNO	379
		SECTOR TIC	5
4	PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC	GOBIERNO	29
		SECTOR TIC	51
		TOTAL	1300

Tabla 1. Distribución de la población y muestras por segmentos y grupos

Fuente: Help File Ltda. 2015

Además cada uno de los formularios que sirve como herramienta de recolección de información, cuenta con una estructura específica, donde se evidencia la evaluación de las particularidades de cada servicio.

FORMULARIO	ESTRUCTURA
A. POLÍTICAS PÚBLICAS	- Datos del entrevistado - Caracterización de la entidad - Evaluación de los servicios en general - Normatividad - Evaluación por etapas en políticas públicas - Evaluación de los canales de atención - Evaluación y recomendación de los servicios en general - Rendición de cuentas - Sugerencias
B. RADIODIFUSIÓN SONORA	- Datos del entrevistado - Caracterización de las emisoras - Evaluación de servicios de radiodifusión sonora - Evaluación de los canales de atención - Evaluación y recomendación de los servicios en general - Rendición de cuentas - Sugerencias
C. COMUNICACIONES	- Datos del entrevistado - Caracterización grupo comunicaciones - Evaluación de los servicios en general - Evaluación servicios de radioaficionados - Evaluación de los servicios de proveedor de capacidad satelital - Evaluación de los servicios en registro TIC - Evaluación registro en selección objetiva - Evaluación de los canales de atención - Evaluación y recomendación de los servicios en general - Rendición de cuentas - Sugerencias
D. SERVICIOS POSTALES	- Datos del entrevistado - Caracterización de la empresa - Evaluación de los servicios en general - Evaluación de los canales de atención - Evaluación y recomendación de los servicios en general - Rendición de cuentas - Sugerencias
E. ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA	- Datos del entrevistado - Caracterización grupo GEL - Evaluación de los servicios en general - Evaluación de la estrategia GEL - Evaluación de los canales de atención

	• Evaluación y recomendación de los servicios en general • Rendición de cuentas • Sugerencias
F. INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN (I+D+I)	• Datos del entrevistado • Caracterización del sector • Evaluación de los servicios en general • Evaluación de los centros de innovación • Evaluación de los canales de atención • Evaluación y recomendación de los servicios en general • Rendición de cuentas • Sugerencias
G. FORTALECIMIENTO DE LA INDUSTRIA TI (FITI)	• Datos del entrevistado • Caracterización de la empresa • Evaluación de los servicios en general • Evaluación fortalecimiento a la industria • Evaluación de los canales de atención • Evaluación y recomendación de los servicios en general • Rendición de cuentas • Sugerencias
H. ACCESO A LAS TIC – ENTIDADES	• Datos del entrevistado • Caracterización grupo acceso • Evaluación de los servicios en general • Evaluación acceso a las TIC • Evaluación gobierno en línea • Evaluación de los canales de atención • Evaluación y recomendación de los servicios en general • Rendición de cuentas • Sugerencias
I. ACCESO A LAS TIC – CIUDADANOS	• Datos del entrevistado • Caracterización de la empresa o sector • Evaluación de los servicios en general • Evaluación de los servicios de acceso • Evaluación de los canales de atención • Evaluación y recomendación de los servicios en general • Rendición de cuentas • Sugerencias
J. USO Y APROPIACIÓN – ENTIDADES	• Datos del entrevistado • Caracterización de la empresa o sector • Evaluación de los servicios en general • Evaluación del servicio de uso y acompañamiento • Usuarios urna de cristal • Usuarios Colciencias • Evaluación de los canales de atención • Evaluación y recomendación de los servicios en general

	• Rendición de cuentas • Sugerencias
K. USO Y APROPIACIÓN - CIUDADANOS	• Datos del entrevistado • Caracterización de la empresa o sector • Evaluación de los servicios en general • Evaluación de los canales de atención • Evaluación y recomendación de los servicios en general • Rendición de cuentas • Sugerencias
L. MI PYMES Y BOLETIN	• Datos del entrevistado • Caracterización de la empresa o sector • Evaluación de los servicios en general • Evaluación de los servicios mi pymes • Evaluación boletín industria TI • Evaluación de los canales de atención • Evaluación y recomendación de los servicios en general • Rendición de cuentas • Sugerencias
M. AVETM	• Datos del entrevistado • Caracterización de la empresa o sector • Evaluación de los servicios en general • Evaluación de los canales de atención • Evaluación y recomendación de los servicios en general • Rendición de cuentas • Sugerencias

Tabla 2. Estructura formularios de encuesta de satisfacción por grupo específico

Fuente: Help File Ltda. 2009

Grupos Focales y Entrevistas a Profundidad

En primer lugar se diseñaron los formatos de aplicación de grupos focales y entrevistas a profundidad, que constituyen 6 guiones en total; para los grupos específicos de Comunidad Educativa; Discapacidad; FITI; Promoción del Acceso, Uso y Apropiación (P.A.U.A); Mi pymes y Radiodifusión Sonora.

En segundo lugar se realiza un proceso de Contactabilidad de los usuarios a través del call center donde se contactó a diferentes grupos específicos que se encontraba en las bases de datos suministradas por la entidad; este proceso se realizó de manera aleatoria; y se indicó a la persona contactada la fecha, hora y lugar del evento para el caso de los grupos focales y para

las entrevistas a profundidad se solicitaron los datos específicos (dirección, teléfono fijo y celular), dando a conocer el objetivo de la actividad.

Posteriormente se realizó un cronograma donde se especificó a cada uno de los profesionales a cargo los horarios establecidos para la aplicación de las entrevistas y grupos focales, los cuales se dividieron por cercanía de la zona en su mayoría. Una vez distribuida la información necesaria, los profesionales a cargo se desplazan a diferentes ciudades a nivel nacional con el fin de aplicar cada una de las herramientas cualitativas.

Para el caso específico de los grupos focales se establecieron dos actividades principales para llevar a cabo la actividad; la primera de ellas una charla entre los participantes, donde un mediador a través preguntas abiertas obtenía información sobre la percepción que los usuarios tienen de los servicios recibidos del MINTIC y la segunda un árbol de ideas donde se recopilaban las fortalezas y oportunidades de mejora de dichos servicios y de la entidad en general.

En la aplicación de estas herramientas metodológicas se registró la información mediante grabaciones de audio y video; con previo consentimiento de los participantes.

Cliente Incógnito

En primer lugar se realizaron los formatos de evaluación de cliente incógnito, que para el presente estudio fueron 3 formularios correspondientes a la evaluación de recepción, dependencia y locativa.

Acto seguido, se hizo la convocatoria del personal que participó como cliente incógnito, se capacitó al personal, informando a las personas sobre las diferentes iniciativas que actualmente el MINTIC ofrece a los usuarios. Así mismo se dio un perfil específico a cada uno de los participantes indicando preguntas específicas y dudas a resolver frente a las iniciativas, que deben ser atendidas por los funcionarios del Punto de Atención al Ciudadano de la entidad.

En este sentido, cada participante se dirigió hasta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para ser atendido por los funcionarios de la entidad, no sólo del P.A.C.O, sino de la dependencia que se dedica a cada una de las iniciativas evaluadas; durante este proceso se registró la información mediante grabaciones de audio, con el fin de validar y analizar la información.

Finalmente se organizó toda la información recolectada en las cuatro herramientas tanto cuantitativas como cualitativas y se procedió al análisis de los resultados.

PRUEBA PILOTO

Para el proceso de la prueba piloto se evaluó el procedimiento general y operativo de las encuestas telefónicas.

El procedimiento general de la prueba piloto se determinó por la realización de los formularios de recolección de la información; los cuales estaban conformados por la siguiente estructura: datos generales de la persona encuestada, caracterización de la población objetivo, evaluación de los servicios generales que ofrece el MINTIC, evaluación de las temáticas propias de cada formulario, evaluación de los canales de atención, evaluación y recomendación de los servicios MINTIC; rendición de cuentas y sugerencias; y la conformación del equipo de trabajo, que constaba de 4 supervisores de campo, 7 encuestadores y 1 Ingeniero de sistemas.

En cuanto al proceso operativo de la prueba piloto, éste se dividió en tres fases principalmente, primero la capacitación del personal encargado de aplicar cada uno de los instrumentos de recolección contemplados para el proceso, donde se contextualizó al personal sobre información general del proyecto; se aplicaron clínicas e improvisaciones mediante caracterización de roles con el propósito de evaluar la fluidez verbal, la apropiación y conocimiento de los formularios.

Como segunda fase se realizó la aplicación de los 13 formularios dispuestos para las encuestas telefónicas, proceso de tuvo lugar desde el 3 de Noviembre de 2015 al 13 de Noviembre de 2015; teniendo como insumo las bases de datos suministradas y la aprobación de los instrumentos por parte del MINTIC. El proceso de aplicación de encuestas telefónicas se realizó de la siguiente manera:

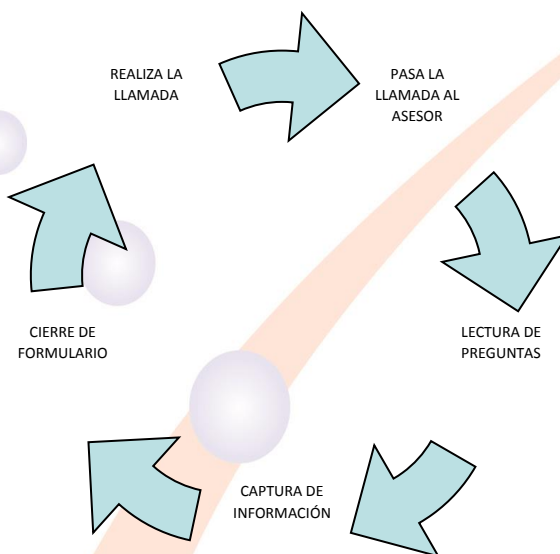


Ilustración 1. Proceso operativo aplicación de formularios

Fuente: Help File Ltda. 2015

Donde se seleccionó aleatoriamente a los usuarios que reciben algún servicio por parte del MINTIC, se les aplicó la encuesta una vez realizados tres intentos de llamada.

Y la última fase de la prueba piloto, fue el análisis de las dificultades técnicas que se evidenciaron durante el proceso de aplicación de la herramienta cuantitativa y sugerencias frente a las oportunidades de mejora encontradas en los formularios.

CALL CENTER

Estructura call center

El área de trabajo consta de 29 computadores y un servidor, de los cuales 20 de ellos están ocupados por un encuestador, 3 por supervisores de campo cuyas funciones son las de realizar monitoreos constantes a los encuestadores; y respecto al servidor, éste es ocupado por el administrador de sistemas. Cada uno de los equipos posee internet de un Router contratado por ETB, el cual brinda 42 Mg de bajada y 20 Mg de subida, la arquitectura de esta instalación se puede observar en la figura 1. El router cisco funciona como puente de configuración del internet como por ejemplo la puerta de salida.

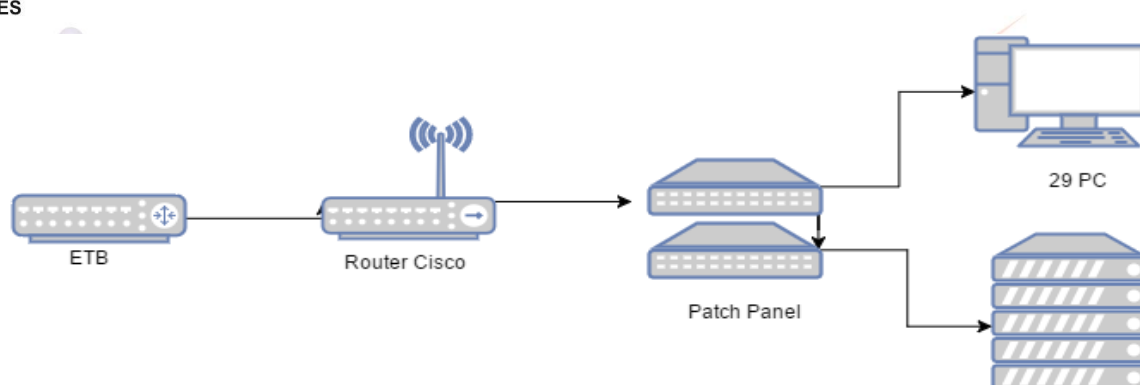


Ilustración 2 Estructura call center

Fuente: Help File Ltda. 2015

El servidor, cuenta con un software gratuito llamado Asterisk para realizar llamadas por voz IP. Asterisk es un software libre bajo licencia GLP que proporciona funcionalidades de una central telefónica (PBX). Se puede conectar un número determinado de teléfonos para hacer llamadas entre sí, e incluso conectar un proveedor de voz IP.

El servicio está conectado gracias a un proveedor de voz IP el cual tiene una configuración por nodos de la siguiente manera figura 2. Es necesario que el cliente tenga internet con una IP fija la cual fue contratada por ETB con su debida seguridad, ahora bien para evitar los ataques informáticos se configura el router y el servidor con un firewall privado y público. Al momento de realizar una llamada, el conducto regular es pasar por el internet atravesando el firewall y llegando a un nodo, para que de esta manera el monitoreo NOC tenga una traza completa de la llamada que se está realizando y devolviendo la respuesta por el mismo nodo al cliente. En forma general esta es la forma en que se realiza una llamada con nuestra plataforma.

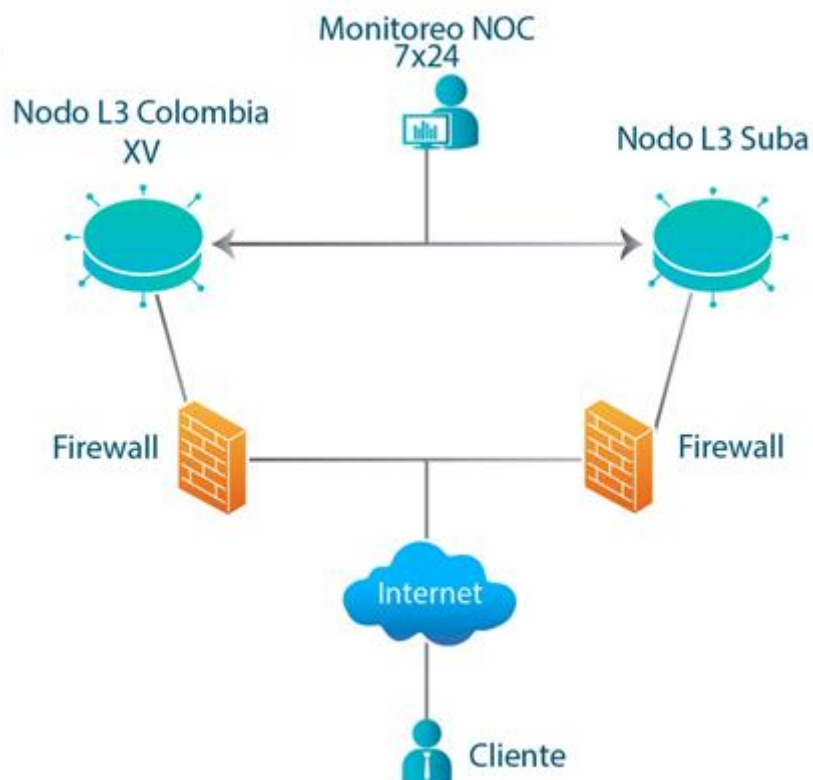


Ilustración 3 Configuración proveedor de voz IP

Fuente: Help File Ltda. 2015

Cada PC tiene un sistema operativo Windows 7 con licencia, junto con el softphone el cual es un software que simula un teléfono. Está totalmente acoplado a la arquitectura tanto de Asterisk como del Call Center figura 3. Este software graba todas las llamadas realizadas sin excepción, facilitando la tarea de los supervisores, los cuales monitorean cada instante a los encuestadores pretendiendo corregir acentos, muletillas o errores en la aplicación de la encuesta. Los supervisores también pueden monitorear en línea, es decir al momento real de la encuesta; lo cual ayuda a corregir los errores en tiempo real.

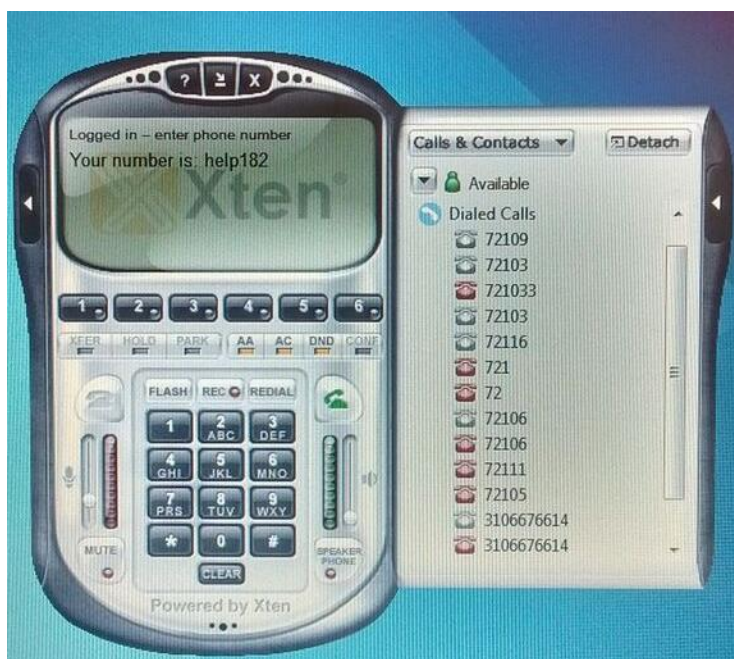


Ilustración 4 Vista del softphone

Fuente: Help File Ltda. 2015

De esta forma funciona el Call center instalado únicamente para la ejecución de este proyecto. Ahora bien, todos los PC tienen una red compartida como lo vemos en la arquitectura, se aprovecha dicha estructura para tener una carpeta compartida donde se almacenarán manuales, links y bases de datos organizadas por tipos de población para cada una de los formularios. De esta forma todos los encuestadores manejan la misma información, evitando así posibles cruces de la misma que alteren la aplicación de los instrumentos correspondientes.



Ilustración 5. Call center Help File

Fuente: Help File Ltda. 2015.

Capacitación call center

El proceso de capacitación de los encuestadores fue realizado en la primera semana del mes de octubre 2015, por medio del uso de ayudas audiovisuales, donde se socializaron los objetivos del proyecto, la caracterización de la población a encuestar, así como también la categorización de cada uno de los formularios y explicación de los mismos haciendo énfasis en cada una de las preguntas con la finalidad de que se comprendiera claramente su contenido.

De igual modo se realizó una capacitación detallada del manejo del Software mediante el cual se efectuó el montaje de los formularios online a través de Survey Monkey, con la finalidad de aplicar la encuesta vía telefónica.

Respecto a la capacitación para la aplicación de los diferentes formularios, se hizo énfasis en el acercamiento adecuado con las personas a encuestar, resaltando el tipo de lenguaje como un aspecto primordial para la realización de las encuestas.

En este sentido también se realizaron clínicas de simulación, las cuales refieren a la lectura y comprensión de los formularios con la finalidad de medir el nivel de fluidez, modulación de la voz y el lenguaje utilizado, mediante la lectura de cada uno de los formularios y la simulación de la aplicación de los instrumentos, implementando posibles situaciones en cuanto a preguntas y respuestas de los encuestados.

De esta manera se contó con un equipo de 20 encuestadores para la aplicación de encuestas telefónicas, 3 profesionales en calidad y 3 supervisores de campo.

APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

HERRAMIENTAS DE CAPTURA

Las herramientas elegidas para la recolección de información fueron de tipo cuantitativo, encuestas telefónicas; y cualitativo, entrevistas a profundidad, grupos focales y cliente incógnito; con el fin de indagar y analizar los niveles de satisfacción y percepciones que los usuarios tienen actualmente de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Instrumento Cuantitativo

Encuestas telefónicas

La encuesta telefónica se realiza en un contexto centralizado, donde los encuestadores se desenvuelven en un espacio unificado para realizar la investigación bajo la supervisión de un coordinador de Campo; por lo general la encuesta telefónica consiste en la obtención de información a través de una conversación entre el entrevistador y la persona seleccionada.

Existen dos tipos de encuestas telefónicas: Encuestas telefónicas tradicionales y las utilizadas en el desarrollo de este proyecto que fueron a través de la metodología denominada CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), consiste en la utilización de un sistema informático que selecciona y realiza aleatoriamente las llamadas y permite al entrevistador o encuestador completar el formulario de encuesta de forma que garantice la efectividad de la misma. (Hernández, 2012)

“La encuesta telefónica se caracteriza porque el entrevistador administra un cuestionario en un período de tiempo a través del teléfono” (De Leeuw, 1992: 3-4; Fernández Nogales, 1997: 80).

Ventajas

- ✓ Técnica de recolección muy rápida y eficaz en el momento de recolectar la información.
- ✓ Se puede utilizar como un medio de herramienta única o combinada con otras técnicas de recolección.

- ✓ Permite tener comunicación con diferentes poblaciones (Ocupadas, importantes, desocupadas entre otras).
- ✓ No se necesita de un número mayor de entrevistadores y permite tener un control adecuado y eficaz del supervisor de campo.

Aspectos a Mejorar

- ✓ Existe un nivel de no respuesta no asociado al muestreo por el hecho de marcar números telefónicos al azar.
- ✓ Es un limitante para tratar temas delicados o preguntas complejas.

Es así como las encuestas telefónicas que se aplicaron a los usuarios con experiencia en el uso de los servicios que ofrece el MINTIC, ubicados en el territorio nacional, donde además se incluyó la caracterización de los segmentos. Esta herramienta cuantitativa se aplicó durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015, teniendo en cuenta un diseño probabilístico aleatorio estratificado de elementos, un nivel de confianza del 95% y error inferior al 5%; así mismo se tienen en cuenta temas generales como el servicio, canales de comunicación, la rendición de cuentas y recomendaciones.

Funcionamiento del Software

Generalidades

El software llamado Survey Monkey es un modelo encargado de realizar la recolección de datos por medio de una encuesta dinámica a partir de dos simples agentes, uno de ellos es el encargado de realizar la encuesta y el otro se encargará de responder a la encuesta.

Modelo Ejecución Encuestas

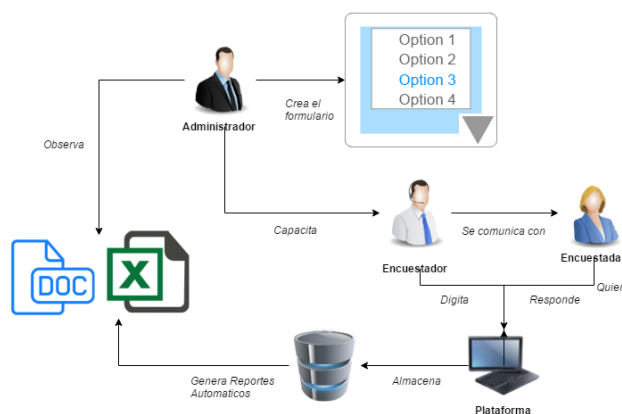


Ilustración 6. Modelo de ejecución de encuestas

Fuente: Help File Ltda. 2015

Esta plataforma Web está diseñada para facilitar el manejo de encuestas y garantizar la calidad de la información. Esta es una plataforma web que trabaja con los siguientes lenguajes de programación: jQuery, Java, JavaScripts, HTML.

Con esta herramienta se ejecuta la encuesta planteada con el equipo de analistas y profesionales de la compañía. Entre los principales beneficios que ofrece el software se encuentra.

- Personalización de la encuesta con el fin de brindar un proceso más amigable al encuestado.
- Administración de un número de respuestas infinitas por dirección IP para diferentes centrales-
- Opciones de validación y respuestas obligatorias.

d. Los informes que presenta el software se manejan en tiempo real, permite utilización de filtros y la facilidad de ver las descargas en Excel u otros archivos planos para realizar el análisis respectivo.

e. Redirección personalizada al finalizar la encuesta.

f. Integración SPSS.

g. Validación de la persona que contesta a través de una contraseña de acceso para realizar la encuesta, por medio de un recopilador.

El modelo del negocio que se utilizará en este proyecto está representado en la figura1 de este apartado, tendremos en cuenta quienes son los actores de este negocio y se representara como abarcaremos a la solución más efectiva.

Formulario M AVETM

Evaluación de los servicios en general

*** 9. En general, ¿Cómo califica los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Vive Digital?**

☐ Muy Satisfecho
☐ Satisfecho
☐ Conforme
☐ Insatisfecho
☐ Muy Insatisfecho
☐ Ns/Nr

*** 10. De acuerdo a la escala, indique cuál es su nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la prestación de los servicios suministrados por MINTIC**

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Ns/Nr
Oportunidad en el servicio prestado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Calidad del servicio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidad y accesibilidad a la información	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Claridad de la Información Suministrada	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ant.

Sig.

Instrumentos Cualitativos

Entrevistas a profundidad y Grupos Focales

Las entrevistas a profundidad entendida como “el seguimiento de un guion de entrevista, donde se plasman todos los tópicos que se desean abordar a lo largo de los encuentros, por lo

que previo a la sesión se deben preparar los temas que se discutirán, con el fin de controlar los tiempos, distinguir los temas por importancia y evitar extravíos y dispersiones por parte del entrevistado” (Roble, 2011).

Los grupos focales como “entrevistas de grupo, donde un moderador guía una entrevista colectiva durante la cual un pequeño grupo de personas discute en torno a las características y las dimensiones del tema propuesto para la discusión” (Mella, 2000).

Generalmente estos grupos se componen de 6 a 8 participantes, que deben poseer características similares o recibir algún servicio en común, con el fin de compartir aquellas experiencias positivas y negativas que han tenido de dicho servicio; por lo general existe un moderador profesional que hace parte del equipo investigativo, el cual a través de preguntas guía logra obtener la información suficiente y precisa que se requiere para el análisis del servicio o caracterización de la población objetivo.

Es así como para el presente estudio tanto las entrevistas a profundidad como los grupos focales como herramientas cualitativas de recolección de información, permitieron dar a conocer de manera detallada la percepción, fortalezas y oportunidades de mejora que tienen los usuarios del MINTIC, frente a los servicios que ofrece la entidad, no solo evaluado por servicios, sino también por grupos poblacionales como discapacidad, comunidad educativa, grupos empresariales, entre otros.

Las entrevistas a profundidad se aplicaron a diferentes grupos de interés que reciben algún servicio por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se desarrollaron a través de la siguiente estructura:

FORMULARIO	ESTRUCTURA DE PREGUNTAS GUÍA
A. COMUNIDAD EDUCATIVA	• Generales del MINTIC • TIC en el sector educativo • Evaluación de los canales de atención • Finalización
B. DISCAPACIDAD	• Generales del MINTIC • Contexto tecnológico discapacidad • Evaluación de los canales de atención • Finalización
C. MI PYMES	• Generales del MINTIC • Mi pymes • Evaluación de los canales de atención • Finalización

D. P.A.U.A	• Generales del MINTIC • Acceso, uso y apropiación de las TIC en entidades públicas • Evaluación de los canales de atención • Finalización
E. RADIODIFUSIÓN SONORA	• Generales del MINTIC • Radiodifusión sonora • Evaluación de los canales de atención • Finalización

Tabla 3. Estructura guiones entrevistas a profundidad por grupo específico

Fuente: Help File Ltda. 2015

Grupos focales

Y los grupos focales que se realizaron a nivel nacional, presentaron la siguiente dinámica:

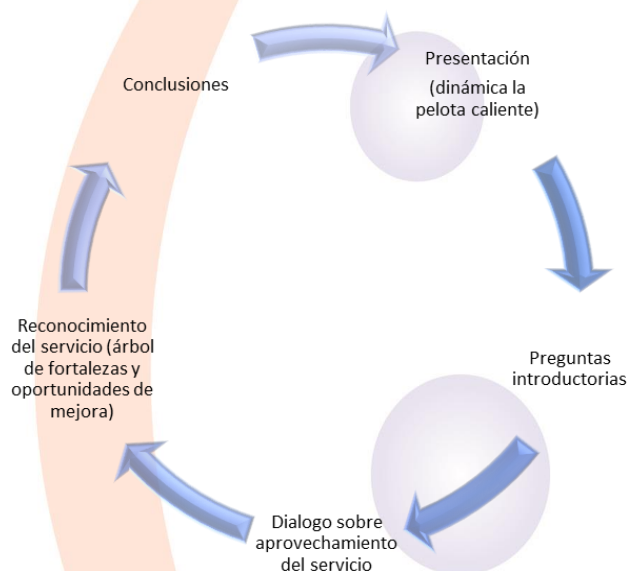


Ilustración 7. Dinámica Grupos Focales MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

Es importante resaltar que la segmentación poblacional ejecutada para la aplicación de Entrevistas a profundidad y Grupos focales se realizó de acuerdo a algunas iniciativas que ofrece cada servicio, donde es pertinente el análisis entendiendo las particularidades que presentan y las necesidades que buscan satisfacer.

Ciente incógnito

Para la evaluación de cliente incógnito se usó un formato de evaluación diseñado a partir del Análisis del manual de Atención al ciudadano de 2015, donde se establecen los parámetros y servicios que ofrece el MINTIC, el cual busca generar una evaluación general y por dimensión, adicionalmente se llevó a cabo un reconocimiento de campo donde se realizaron unas visitas al Ministerio, para conocer los procedimientos para la atención de los usuarios.

El formato utilizado para la aplicación de este instrumento está dividido en tres dimensiones:

A. la evaluación a la recepción, que hace referencia a la primera atención que recibe el usuario, donde se le brinda orientación y se le asigna turno para recibir asesoría personalizada.

B. la evaluación a la dependencia, la cual hace referencia a la persona que brinda información y asesoría sobre el producto o servicio específico que el usuario está solicitando y finalmente una evaluación locativas, que hace referencia a las instalaciones e infraestructura del punto de atención.

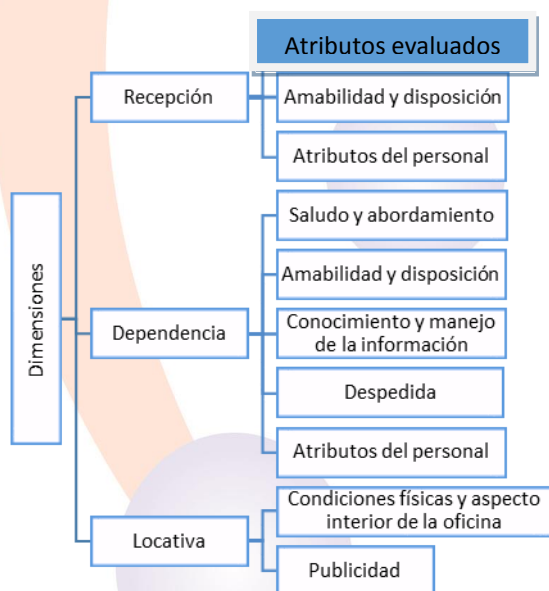
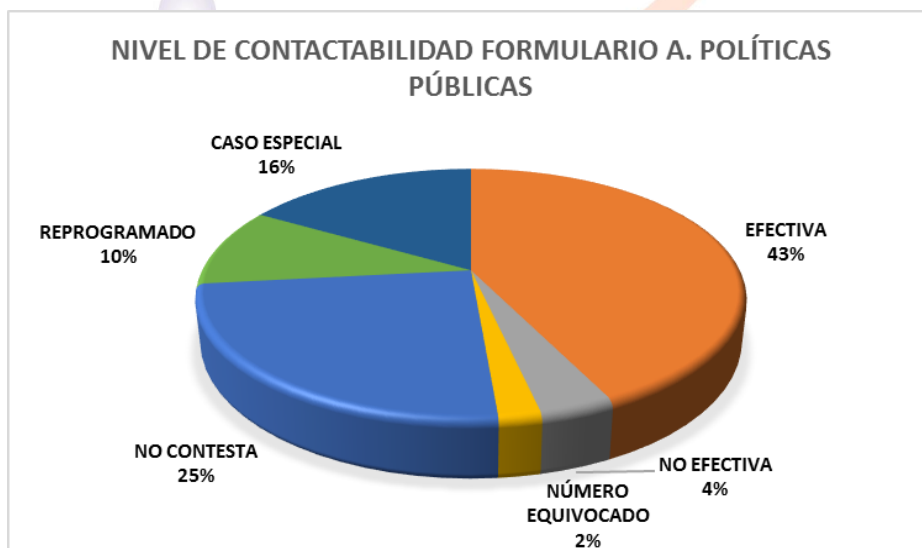


Ilustración 8. Estructura de evaluación cliente incógnito por dimensiones

Fuente: Help File Ltda. 2015

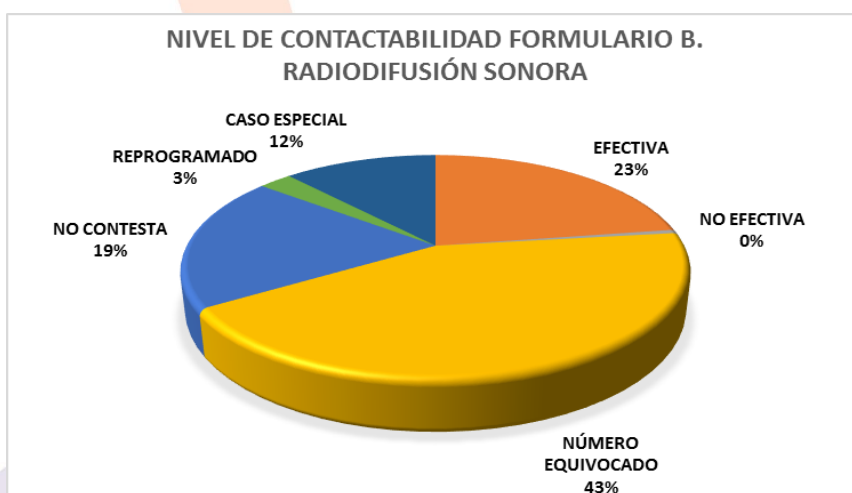
ANÁLISIS DE CONTACTABILIDAD



Gráfica 1. Nivel de Contactabilidad Formulario A. Políticas Públicas

Fuente: Help File Ltda. 2015

Respecto al nivel de contactabilidad de los usuarios que hacen parte del servicio de Políticas Públicas, se evidenció que un 43% de los usuarios de la base de datos respondieron efectivamente la encuesta telefónica; mientras que un 4% no fue efectivo, un 2% no corresponde a la línea telefónica, un 25% de los usuarios no contesta; un 10% reprogramó la aplicación de la encuesta y un 16% de los usuarios presentaron casos especiales como no pertenecer o haber recibido el servicio indicado; además de encontrarse fuera del país.



Gráfica 2. Nivel de Contactabilidad Formulario B. Radiodifusión Sonora

Fuente: Help File Ltda. 2015

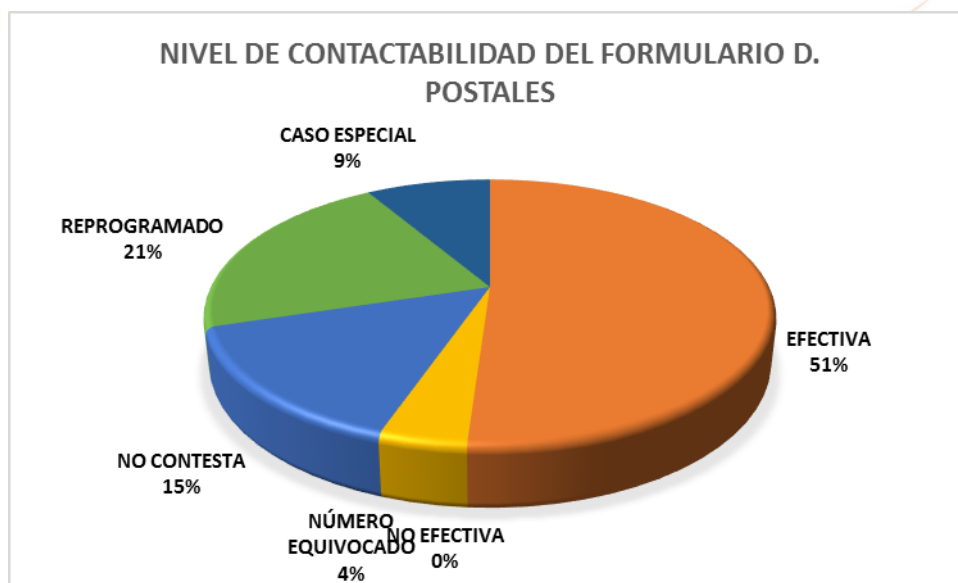
Frente al grupo específico de Radiodifusión sonora, un 23% de los usuarios respondieron satisfactoriamente la encuesta telefónica; un 43% no corresponde a los números que se encuentran registrados en las bases de datos, un 19% de los usuarios no contesta; un 3% de la población reprograma la aplicación de la herramienta principalmente en horas de la tarde y finalmente un 12% son personas con casos especiales como personas que no se encuentran vinculados actualmente con la empresa registrada en la base.



Gráfica 3. Nivel de Contactabilidad Formulario C. Comunicaciones

Fuente: Help file Ltda. 2015

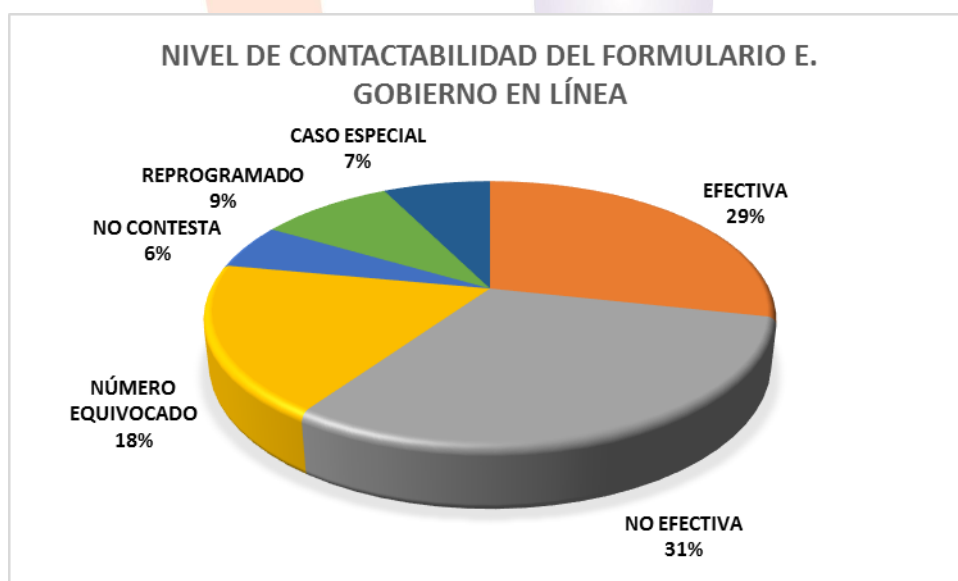
El nivel de contactabilidad para los usuarios que hacen actualmente se beneficia de los diferentes servicios del grupo de comunicaciones indica que un 10% de las personas respondió la encuesta de manera efectiva; un 4% por el contrario no respondió la encuesta o fue incompleta, un 19% fueron números equivocados lo que sugiere actualización constante de datos por parte de la entidad; un 51% de los usuarios registrados en la base de datos no contestó; un 7% reprograma la aplicación de la encuesta y un 9% corresponden a casos especiales como ser menor de edad, cambio de empleo o mayor información sobre el estudio confirmado por medio de un correo electrónico.



Gráfica 4. Nivel de Contactabilidad formulario D. Postales

Fuente: Help file Ltda. 2015

Frente a los servicios de Postales, un 51% de los usuarios fue contactado y respondió efectivamente la encuesta telefónica, un 4% corresponden a números equivocados; un 15% de los usuarios no contestó luego de varios intentos de llamada, un 21% de la población reprogramo la aplicación de la encuesta por motivos de disponibilidad de tiempo principalmente, y finalmente un 9% indica casos especiales como no haber recibido los servicios postales y haberse retirado como operador postal.



Gráfica 5. Nivel de Contactabilidad del formulario E. Gobierno en Línea

Fuente: Help file Ltda. 2015

Frente al grupo específico de Gobierno en Línea, la gráfica señala que un 29% de la población registrada en la base de datos respondió efectivamente la encuesta; en comparación con un 31% de usuarios que manifestaron desinterés en responder la encuesta; un 18% corresponde a números equivocados, un 6% no contestó, mientras que un 9% de los usuarios reprogramo la aplicación de la misma y un 35% presentó situaciones especiales.

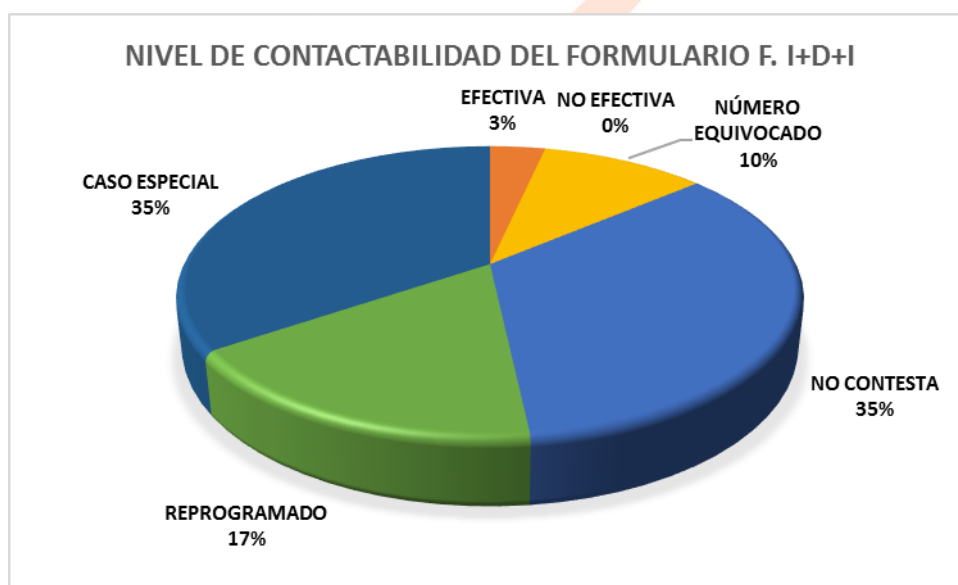
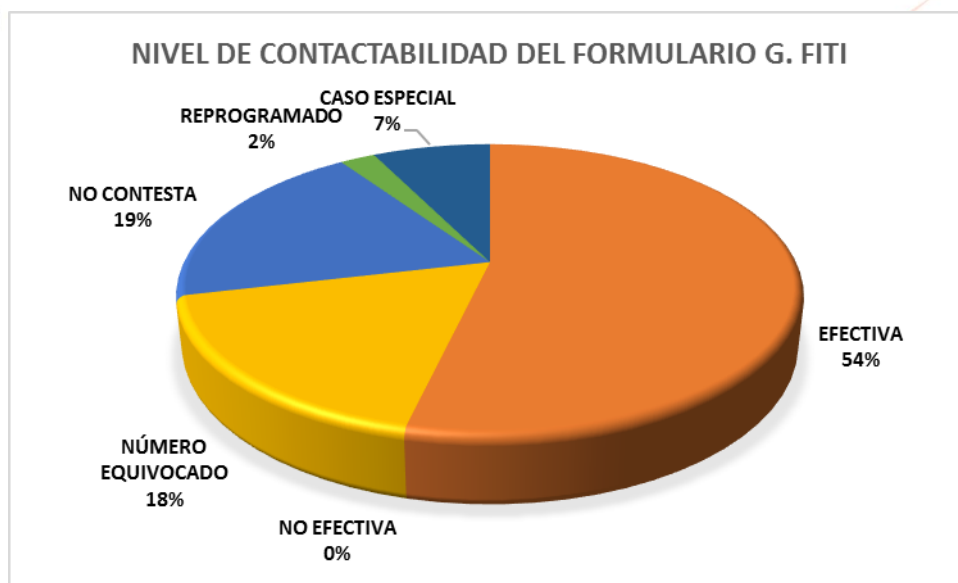


Ilustración 9. Nivel de contactabilidad del formulario F. I+D+I

Fuente: Help file Ltda. 2015

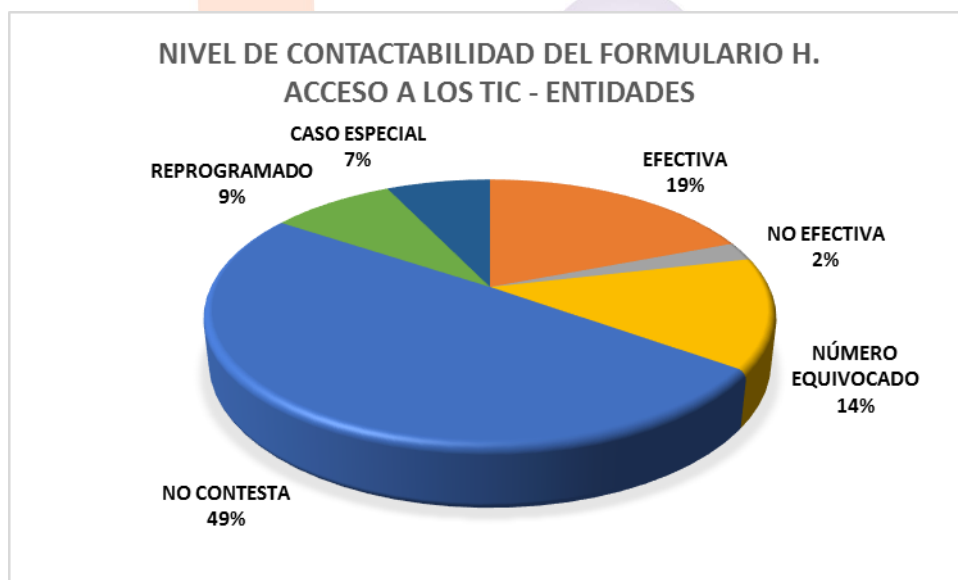
El nivel de contactabilidad del formulario I+D+I, según la gráfica evidencia que solo un 3% de los usuarios respondieron efectivamente la encuesta de satisfacción; El 10% corresponde a números equivocados, el 35% no contestó después de varios intentos de llamada y barridos de la base de datos; lo cual es importante tener en cuenta como una oportunidad de mejora, el 17% de los usuarios reprogramo la aplicación de la encuesta y un 35% presentaron casos especiales como la persona a contactar se encuentra fuera del país, no labora en la entidad, entre otras.



Gráfica 6. Nivel de Contactabilidad del formulario G. FITI

Fuente: Help file Ltda. 2015

La gráfica sugiere que el nivel de contactabilidad respecto al formulario de FITI, tuvo un alto nivel de efectividad, donde el 54% de los usuarios atendió y respondió la encuesta telefónica, el 18% de los usuarios indicó que el número estaba equivocado, el 19% no contestó, el 2% reprogramó la aplicación de la encuesta y el 7% presentó casos especiales como no trabajar en la entidad, ni residir en el país.



Gráfica 7. Nivel de Contactabilidad del formulario H. Acceso a las TIC – Entidades

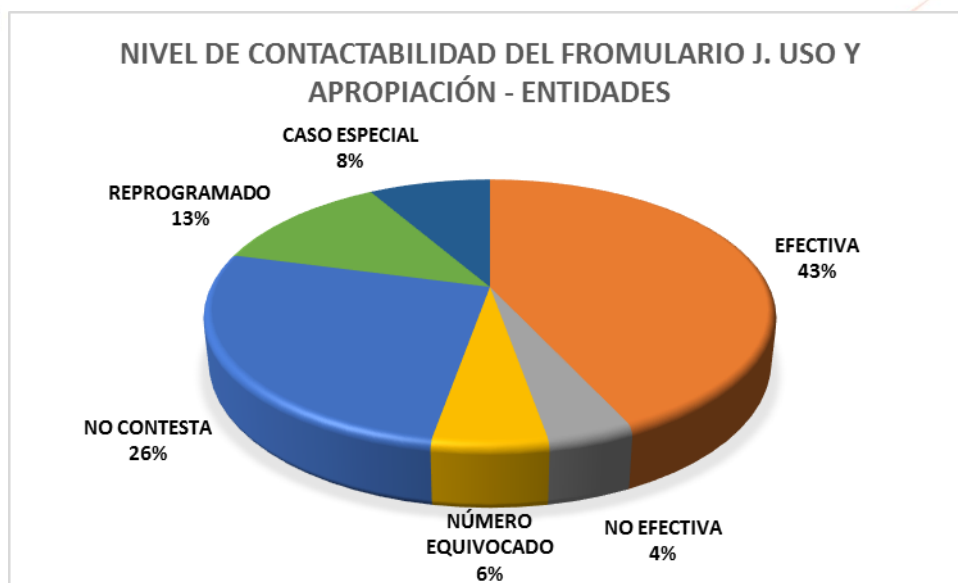
Fuente: Help file Ltda. 2015

Respecto al nivel de contactabilidad en la aplicación del formulario H. Acceso a las TIC – Entidades, el 19% de los usuarios respondió en su totalidad la encuesta; el 2% no la realizó; el 14% de las personas que contestaron aseguraron ser números equivocados; mientras que un 49% de la población no contestó luego de varios intentos de llamada; lo que indica un factor a evaluar de gran importancia; un 9% reprogramó la encuesta telefónica y un 7% de los usuarios indicaron factores como no laborar en la entidad desde ya hace varios años, y no haber gobierno en línea en el lugar donde se comunicó el encuestador.



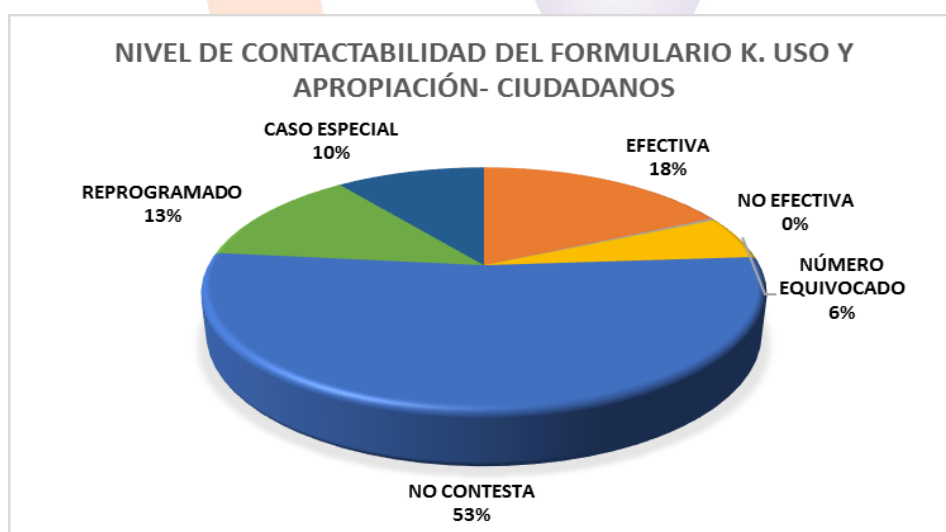
Gráfica 8. Nivel de Contactabilidad del formulario I. Acceso a las TIC – CIUDADANOS
Fuente: Help file Ltda. 2015

De acuerdo con la gráfica, el nivel de contactabilidad del formulario de Acceso a las TIC – Ciudadanos muestra que el 14% de los usuarios realizó la encuesta en su totalidad, así mismo el 14% indicó que el número estaba equivocado; el 29% de la población no contestó y otro 29% reprogramó la aplicación de la herramienta, y un 14% de la población presentó casos especiales como falta de disponibilidad para aplicar a la encuesta.



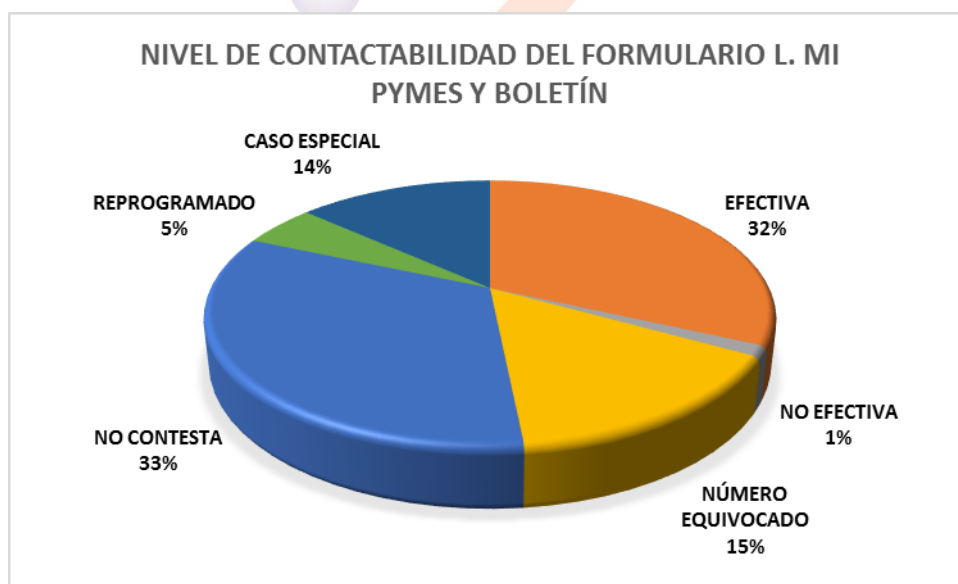
Gráfica 9. Nivel de contactabilidad del formulario J. Uso y apropiación – Entidades
Fuente: Help file Ltda. 2015

Frente al nivel de contactabilidad del formulario de Uso y Apropiación a Entidades, la gráfica sugiere que un 43% de los usuarios respondió efectivamente la encuesta, un 4% no fue efectiva; un 6% aseguraron ser números equivocados; mientras que un 26% de la población no contesta; un 13 % reprogramo para horas de la tarde principalmente la realización de la encuesta y un 8% corresponden a casos especiales como no trabajar actualmente en la entidad; encontrarse delicado de salud y no tener una relación directa con los servicios que ofrece el MINTIC.



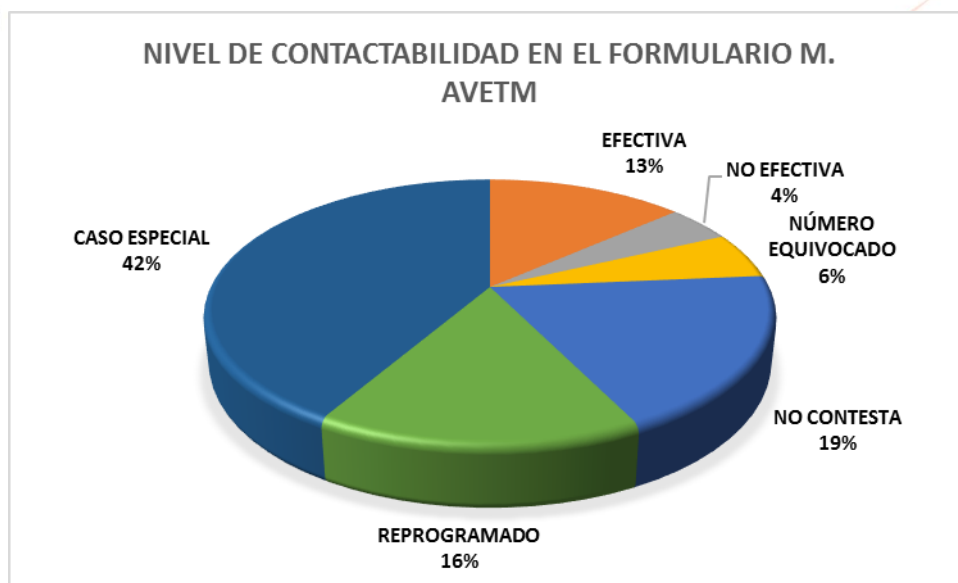
Gráfica 10. Nivel de Contactabilidad del formulario K. Uso y apropiación a Ciudadanos
Fuente: Help file Ltda. 2015

Frente al nivel de contactabilidad del formulario K, la gráfica sugiere que el 18% de la población respondió en su totalidad la encuesta telefónica; el 6% de los usuarios manifestó que el número no correspondía a la persona solicitada por el encuestador, el 53% de la población no respondió después de varios intentos de llamada, el 13% reprogramo la actividad y el 10% presento casos especiales como no tener ningún tipo de contacto con el MINTIC directamente, solo con el proveedor.



Gráfica 11. Nivel de Contactabilidad del formulario L. Mi pymes y Boletín
Fuente: Help file Ltda. 2015

Frente a los servicios de Mi Pymes y Boletín; un 32% de la población registrada en la base de datos respondió satisfactoriamente la encuesta; en comparación con un 1% que no la respondió; un 15% corresponde a números equivocados; un 33% no contesto luego de varios intentos de llamadas y barridos que se le hizo a la base de datos suministrada por la entidad, un 5% de los usuarios reprogramo la actividad y un 14% presentaron casos especiales como no trabajar en la entidad y en la empresa no conocen a la persona solicitada por el encuestador.



Gráfica 12. Nivel de Contactabilidad del formulario M. AVETM

Fuente: Help file Ltda. 2015

El nivel de contactabilidad del servicio AVETM, según la gráfica indica que un 13% de los usuarios respondió la encuesta, un 4% no lo hizo, un 6% corresponden a números equivocados; un 19% de la población no contesta, mientras que un 16% de los usuarios manifestó realizar la encuesta en otra ocasión y finalmente un 42% presentaron casos especiales; siendo esta última cifra una oportunidad de mejora primordial para la entidad

INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS CUANTITATIVO

A partir de los datos obtenidos se realizó un análisis estadístico de la información en el que se identificaron tendencias generales sobre los temas investigados y oportunidades de mejora.

El análisis de la información recopilada durante el trabajo de campo se realizó con la implementación de la metodología SERVIQUAL con algunas modificaciones de acuerdo con las necesidades específicas del Ministerio de Educación Nacional, esta metodología permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios (NSU).

Autor: Jesús Alfredo Pulido C.- Estadístico U.N.

El Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) se basa en sus expectativas, demandas, percepciones y experiencias frente a los servicios recibidos en la entidad. Hay que observar que el umbral de satisfacción plena no es igual para todos los usuarios. Las mediciones se refieren tanto a percepciones individuales, como a un juicio global que se aplica a la calidad del servicio recibido durante las utilidades de los servicios.

El NSU del Ministerio de Educación Nacional depende del resultado de sus múltiples experiencias con los servicios prestados por la entidad. Esta propuesta busca responder de manera satisfactoria a los requerimientos de las características específicas del servicio que presta el Ministerio de Educación Nacional, entidad de servicio público que desea obtener respuestas de sus usuarios para ofrecer un mejor servicio.

ATRIBUTOS QUE VAMOS A MEDIR

Existen varios atributos a medir y estos varían para los usuarios dependiendo especialmente del grado de experiencias y frecuencias que tienen frente al sistema y los servicios que se requieren. Sin embargo existen atributos comunes, que con variantes mínimas, ya que el sistema es bastante homogéneo en sus características funcionales y se pueden aplicar para todos los usuarios de igual manera. La escala denominada SERVQUAL ha sido medida para una amplia variedad de organizaciones de todas las categorías, esta escala (con algunas modificaciones) se enfoca en cinco dimensiones:

Componente 1.- Elementos tangibles (aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal e infraestructura).

Componente 2.- Fiabilidad (Confiabilidad – la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa).

Componente 3.- Capacidad de respuesta (Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al usuario y proporcionar el servicio)

Componente 4.- Seguridad (Conocimiento y atención mostrada por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, cumplimiento de las normas financieras).

Componente 5.- Amabilidad (Atención personalizada).

En estas cinco dimensiones consideradas debemos tener en cuenta por ejemplo, en atención al usuario la disponibilidad, accesibilidad, cortesía, agilidad, confianza, competencia y comunicabilidad.

Adicional a las dimensiones relacionadas debemos considerar los atributos considerados como significativos por el usuario.

ESCALAS DE MEDICION CUANTITATIVA DE CALIFICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS.

1. La escala de calificación utilizada para medir percepción de atributos intangibles es:

Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Ns/Nr
5	4	3	2	1	0

Tabla 4. Escala de satisfacción

Fuente: Help File Ltda. 2015

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN.

Las mediciones de índice de satisfacción del usuario se pueden evaluar de acuerdo a dos dimensiones, por un lado el grado de URGENCIA y por el otro el grado de IMPORTANCIA que se quiere en cada uno de los atributos y componentes para los usuarios. Esto nos permite cuantificar y determinar los comportamientos en los usuarios y encontrar indicadores e índices de satisfacción que establezcan las directrices para construir estrategias de mejoramiento en los atributos específicos del servicio.

I. CÁLCULO DEL INDICADOR "Top Two Box" SATISFACCIÓN DEL USUARIO" - %T2B.

La metodología Top Two Box, se calcula para mantener realizar el comparativo con las mediciones realizadas en los diferentes segmentos y zonas, se calcularon las calificaciones con el Top Two Box correspondiente a la información mostrada en la gráfica.

El Top Two Box consiste en calcular el porcentaje total de Satisfacción que corresponde a la suma de los valores porcentuales de las dos calificaciones más altas dentro de la escala de calificación.

	Calificación	Cantidad	%	% T2B
MS	5 – Muy Satisfecho	N ₅	%MS	$(N_5 + N_4) / \sum N_i$
S	4 – Satisfecho	N ₄	%S	
C	3 – Conforme	N ₃		
IS	2 – Insatisfecho	N ₂		
MIS	1 – Muy Insatisfecho	N ₁		

Tabla 5. Cálculo del indicador “Top Two Box”

Fuente: Help File Ltda. 2015

Calculamos los Índices de satisfacción o insatisfacción agrupados como el promedio geométrico de los **%T2B o %B2B**

Los indicadores se categorizan según la importancia se clasificaran en Altos, Normales y Bajos, para analizar su grado de incidencia, la fórmula para clasificar su nivel de importancia se calcula así:

Si %T2B >= 70% Importancia de satisfacción Alta.

Si %T2B <= 70% Y >= 50% Importancia de satisfacción Media.

Si %T2B < 50% se considera que es de satisfacción Baja.

Donde %I. S(i) es la i-ésima Satisfacción del Proceso o Atributo (i).

II. CÁLCULO DEL INDICADOR “Bottom Two Box” INSATISFACCIÓN DEL USUARIO” - %B2B.

La metodología Bottom Two Box, es el índice de urgencia para el atributo o la pregunta, se calcula igualmente para mantener el comparativo de las mediciones realizadas para el FNA, se calcularon las series de las calificaciones con el Bottom Two Box correspondiente a la información mostrada en la gráfica.

El Bottom Two Box consiste en calcular el porcentaje total de Insatisfacción que corresponde a la suma de los valores porcentuales de las dos calificaciones más bajas dentro de la escala de calificación.

	Calificación	Cantidad	%	% B2B
MS	5 – Muy Satisfecho	N_5		
S	4 – Satisfecho	N_4		
C	3 – Conforme	N_3		
IS	2 – Insatisfecho	N_2	%IS	$(N_5+N_4)/\sum N_i$
MIS	1 – Muy Insatisfecho	N_1	%MIS	

Tabla 6. Cálculo del indicador "Botom Two Box"

Fuente: Help File Ltda. 2015

Calculamos los índices de insatisfacción **%I.IS = %B2B**

Los valores se clasificaran en Altos, Medios y Bajos, para analizar su grado de incidencia para clasificar su nivel de insatisfacción, se calcula así:

$\%I.IS(i) \geq 70\%$ Promedio Geométrico %BTB de Incidencia Alta.

$\%I.IS(i) \leq 70\%$ y $\geq 50\%$ Promedio Geométrico %BTB(i) incidencia Media

$\%I.IS(i) \leq$ Promedio Geométrico %BTB(i) de Incidencia baja.

Donde $\%I.IS(i)$ es la i -ésima insatisfacción para el Proceso o Atributo (i).

ANÁLISIS CONCEPTUAL:

El cálculo de los índices de satisfacción y los de insatisfacción tienen comparación de Base el índice porcentual de satisfacción promedio geométrico cuyo resultado depende de la distribución de todas las respuestas o las calificaciones de respuesta para la evaluación del atributo o la pregunta. Por esta razón se presenta en las mismas condiciones en los dos factores, solo que están en sentido proporcional contrario, con la virtud de que sus valores siempre son mayores a cero.

ESCALA DE VALORACIÓN

METODOLOGÍA DE INDICADORES			
✓	Nivel alto de satisfacción	70 - 100%	Continuidad y fortalecimiento
⚠	Nivel medio de satisfacción	50 - 69%	Planes de mejora
✗	Nivel bajo de satisfacción	1 - 49 %	Priorización de acciones correctivas

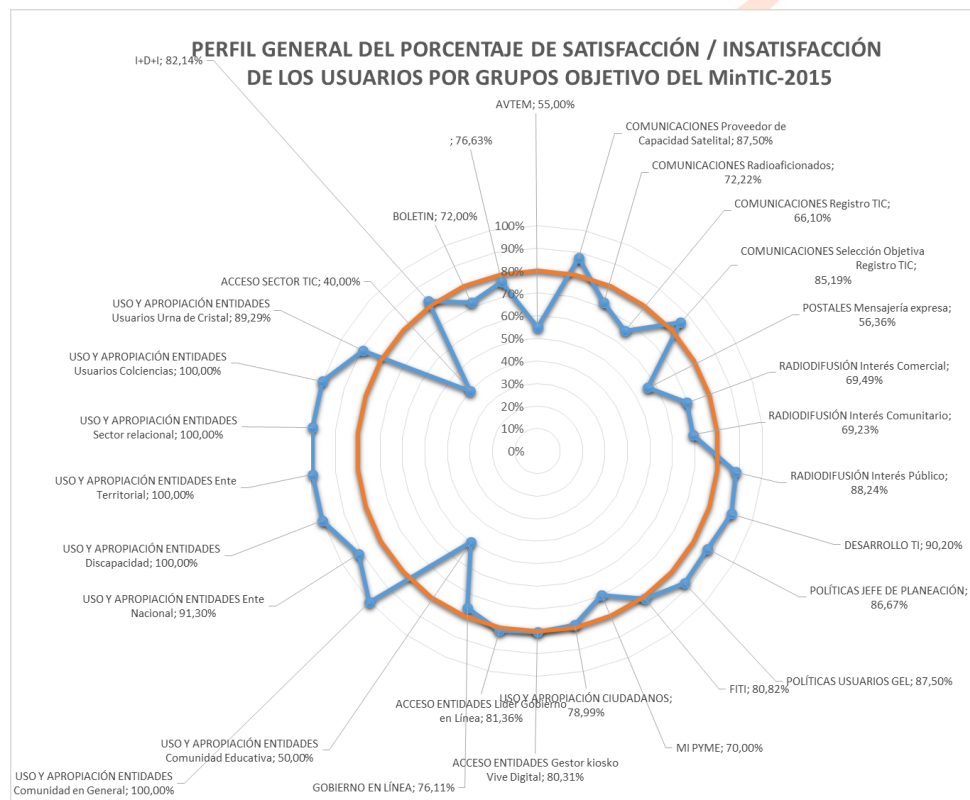
Tabla 7. Metodología de indicadores

Fuente: Help File Ltda. 2015

ANÁLISIS CUANTITATIVO POR SERVICIO Y GRUPOS ESPECÍFICOS DE MINTIC



Gráfica 13. Evaluación general del porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de los usuarios por grupo objetivo del MINTIC



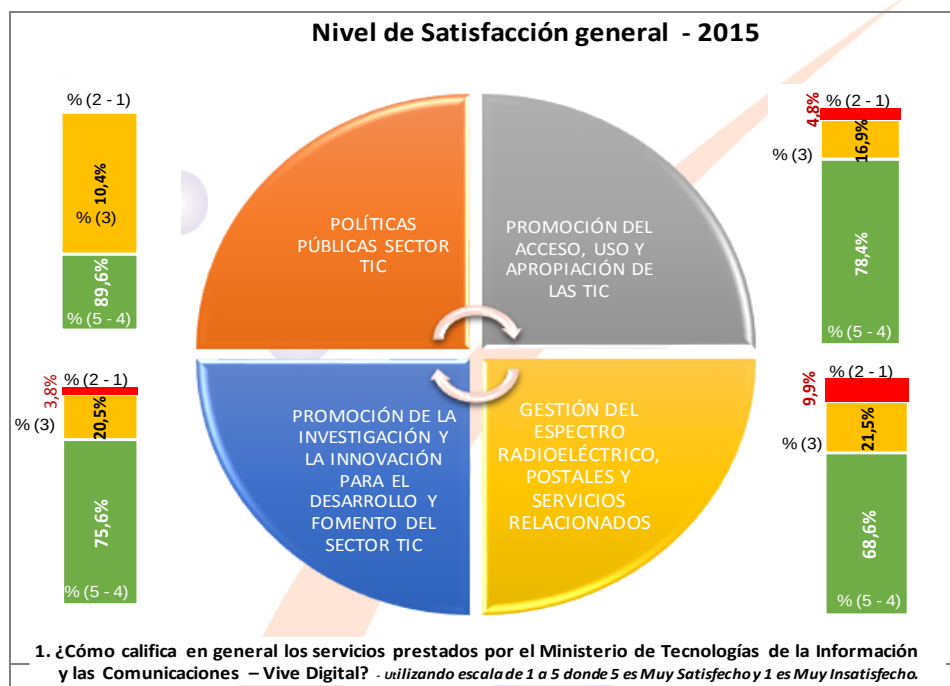
Gráfica 14. Perfil general del porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de los usuarios por grupo objetivo del MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica anterior permite identificar el perfil general de satisfacción de cada uno de los grupos objetivo enmarcado en los cuatro servicios ofrecidos por el Ministerio.

Contando con un promedio general positivo de satisfacción correspondiente al 80% se pueden visibilizar que los grupos objetivos con oportunidades de mejora corresponden a los que se ubican por debajo del promedio señalado.

Estos grupos corresponden a: Boletín, Acceso Sector TIC, Uso y Apropiación Comunidad Educativa, Gobierno en Línea, Uso y Apropiación Ciudadanos, Mi Pymes, Radiodifusión Interés Comercial, Radiodifusión Interés Comunitario, Postales, Comunicaciones Registro TIC y AVTEM.



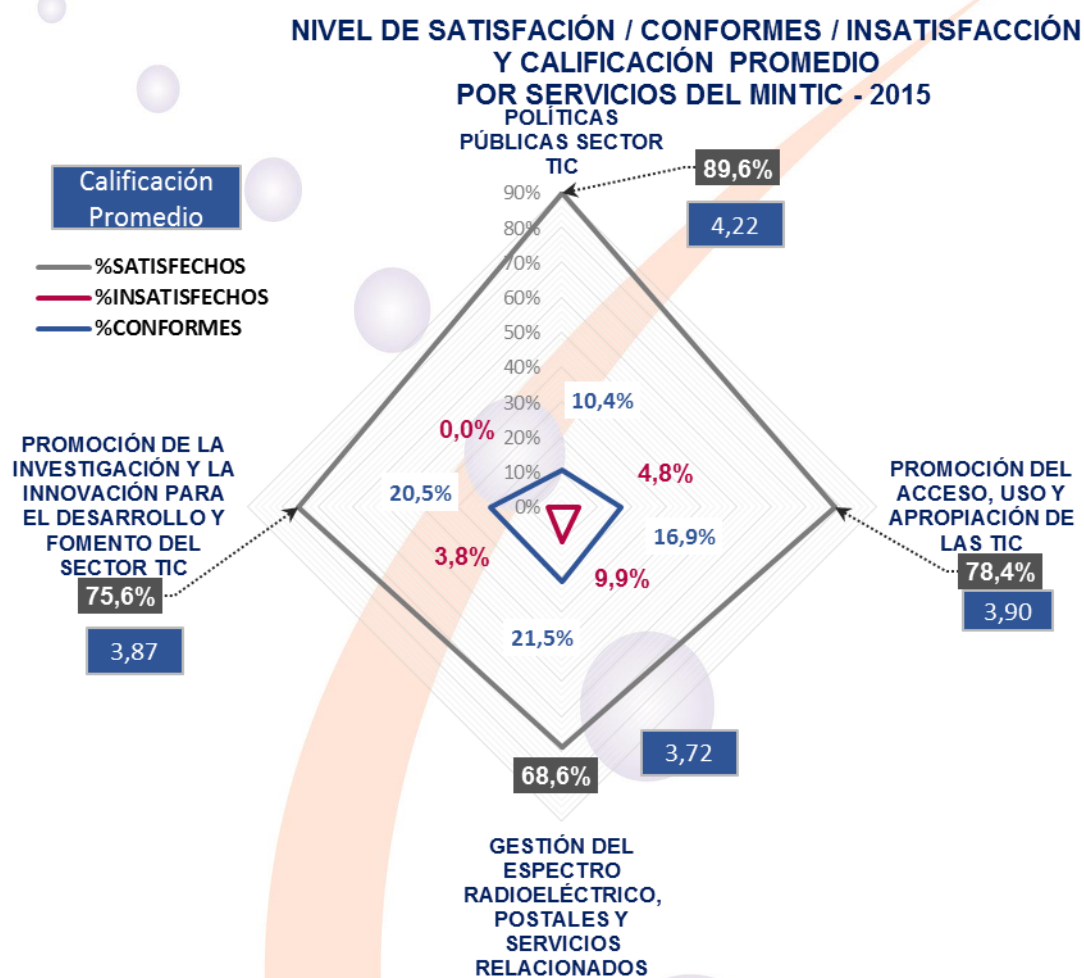
Gráfica 15. Perfil general del porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de los grupos de interés
MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica permite identificar los niveles de satisfacción e insatisfacción de los encuestados por servicio de MINTIC. Se puede resaltar que el servicio con el nivel más alto de satisfacción es el correspondiente a Políticas Públicas que cuenta con un porcentaje de 89,6%.

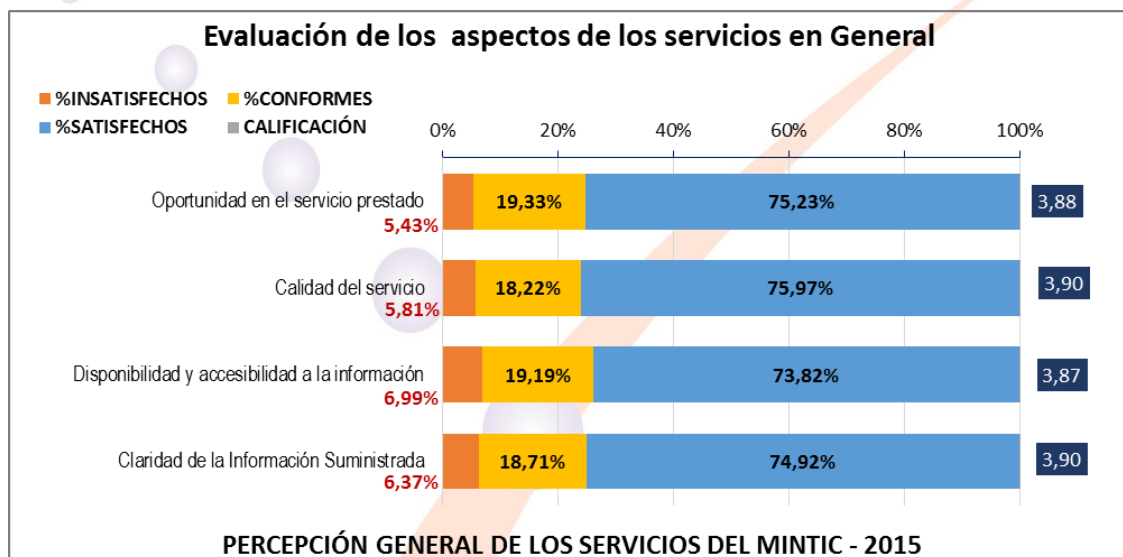
Posteriormente se encuentran los servicios de Promoción del Acceso, Uso y Apropiación de las TIC 78,4% de satisfacción seguido de I+D+I con un 75,6% de satisfacción.

Por último se encuentra el servicio de Gestión del Espectro Radioeléctrico, Postales y Servicios relacionados con un porcentaje de 68,6% de satisfacción general, lo que permite inferir que este servicio en particular es el que más requiere de implementación de estrategias que mejoren su gestión.



Gráfica 16. Nivel de satisfacción/ insatisfacción y calificación promedio por servicios del MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

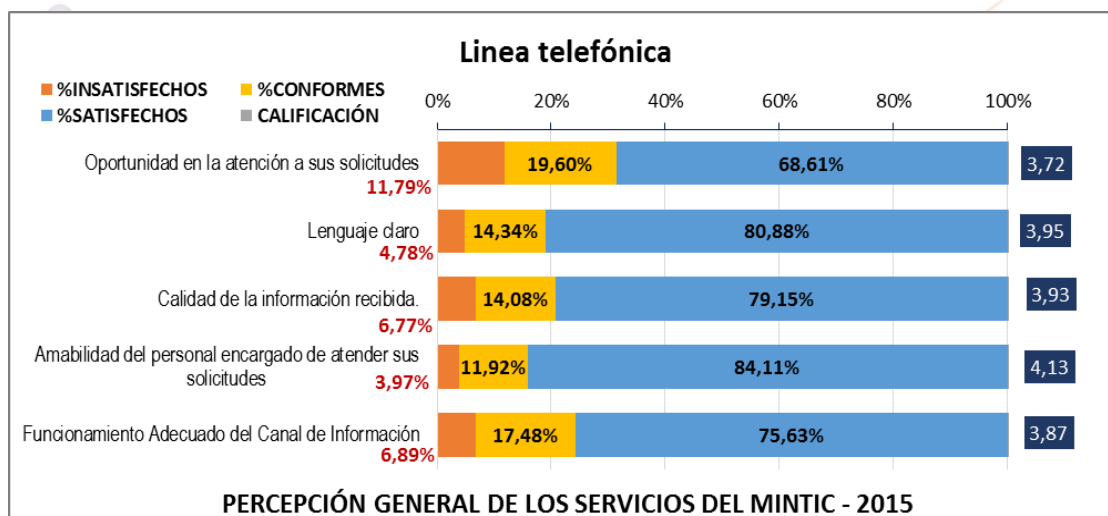


Gráfica 17. Evaluación de los servicios en general

Fuente: Help File Ltda. 2015

En general los usuarios del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se encuentran satisfechos frente los servicios que ofrece la entidad, la gráfica muestra que un 76,63% de los afirmó un nivel de satisfacción frente al aspecto de los servicios prestados. 75,97% se encuentran satisfechos frente a la calidad del servicio; de igual modo el 75,23% afirmó estar satisfecho respecto a las oportunidades en el servicio prestado; un 74,92% frente a la claridad de la información suministrada y finalmente un 73,82% de los usuarios mostro su satisfacción frente a la disponibilidad y accesibilidad a la información.

El nivel de conformidad más alto fue del 19,33% en el aspecto de oportunidad en el servicio prestado, seguido con un porcentaje del 19,19% la disponibilidad y accesibilidad de la información, en cuanto a la claridad en la información suministrada el porcentaje fue del 18,71% y por último la calidad del servicio tiene un porcentaje de 18,22%.

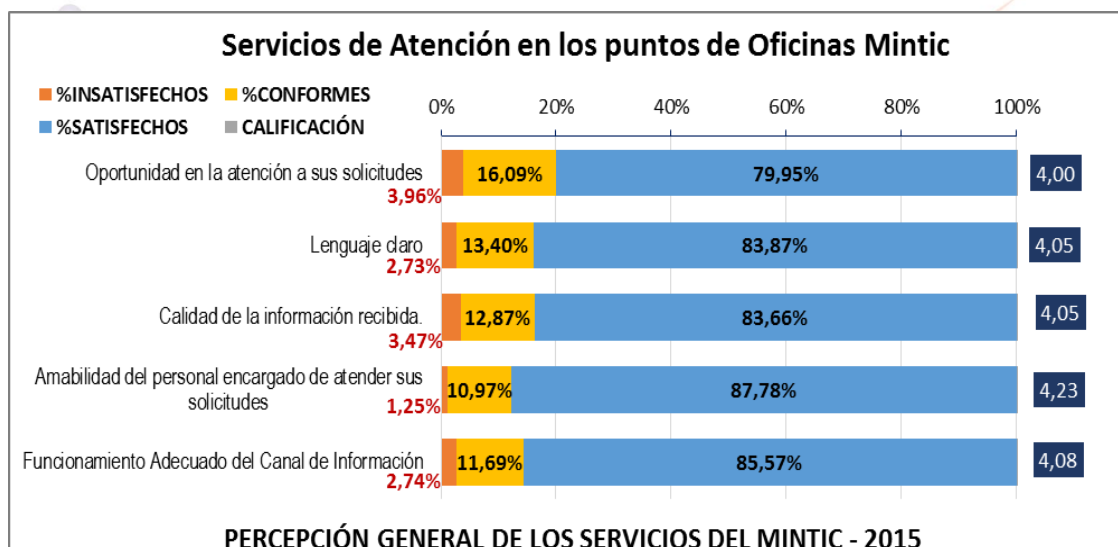


Gráfica 18. Evaluación canales de atención: Línea telefónica

Fuente: Help File Ltda. 2015

En cuanto a la línea telefónica los usuarios en general contemplaron este mecanismo como un buen canal de información, evidenciando un 84,11% de los usuarios que dicen sentirse satisfechos con la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes; el 80,88% presenta satisfacción con el lenguaje claro de los funcionarios para brindar información; el 79,15% con la claridad de la información recibida; el 75,63% con el funcionamiento adecuado del canal de información y finalmente un 68,61% con la oportunidad en la atención a las solicitudes, siendo este último aspecto un referente importante de oportunidad de mejora.

La oportunidad en la atención a sus solicitudes obtuvo un porcentaje de conformidad del 19.60%, el funcionamiento adecuado del canal de información obtuvo un porcentaje de 17,48%; lenguaje claro obtuvo un porcentaje del 14,34%; calidad de la información recibida tiene un nivel de conformidad del 14,08% y la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes obtuvo un porcentaje de conformidad del 11,92%.

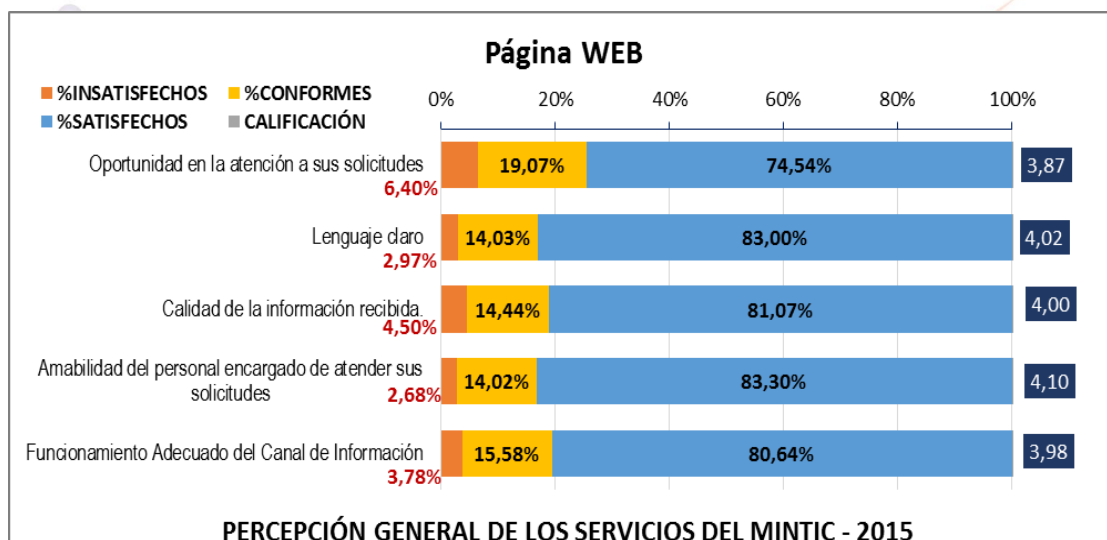


Gráfica 19. Evaluación del servicio de atención en los puntos de oficinas Mintic

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica indica que las instalaciones u oficinas del MINTIC son vistas de manera positiva por parte de los usuarios, y frente al servicio en general se encuentran satisfechos; es así como de forma descendente el nivel de satisfacción evidencia que el 87,78% de los usuarios se encuentra satisfecho frente a la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes; el 85,57% frente al funcionamiento adecuado del canal de información; el 83,87% frente al aspecto del lenguaje claro; el 83,66% frente a la claridad de la información recibida y finalmente el 79,95% frente a la oportunidad en la atención a sus solicitudes.

El nivel de conformidad para la oportunidad en la atención a sus solicitudes se encuentra en 16,09%; el lenguaje claro tiene un nivel de conformidad del 13,40%; calidad de la información recibida obtuvo un porcentaje de conformidad del 12,87%; el funcionamiento adecuado del canal de la información obtuvo un nivel de conformidad del 11,69% y la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes tiene un porcentaje de conformidad del 10,97%.



Gráfica 20. Evaluación canales de atención: Página web

Fuente: Help File Ltda. 2015

La Página Web es un canal de información de gran acogida por los usuarios de la entidad, reflejando un nivel de satisfacción alto; un 83,30% de los usuarios se encuentran satisfechos frente a la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes; un 83% frente al lenguaje claro de los funcionarios en el momento de brindar alguna información; un 81,07% respecto a la claridad de la información recibida y por último un 74,54% frente a la oportunidad en la atención a las solicitudes de los usuarios.

El nivel de conformidad de los usuarios encuestados se encuentra en 19,07% para el aspecto de oportunidad en la atención a sus solicitudes; el nivel de conformidad para el funcionamiento adecuado del canal de la información fue del 15,58%; la calidad de la información recibida tiene un nivel de conformidad del 14,44%; el lenguaje claro tiene un nivel de conformidad del 14,03% y la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes obtuvo un nivel de conformidad del 14,02%.

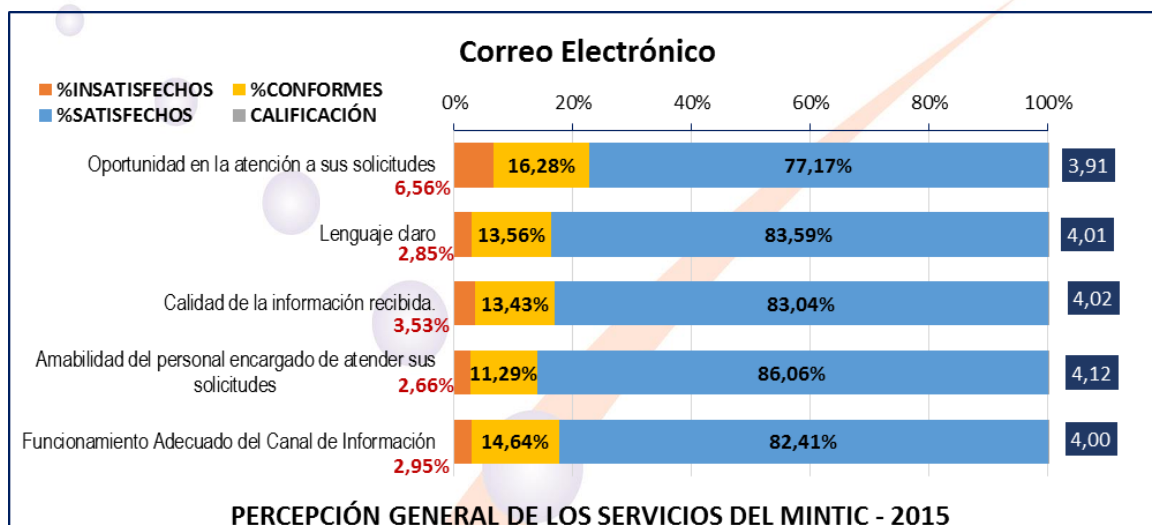


Gráfica 21. Evaluación canales de atención: Redes Sociales

Fuente: Help File Ltda. 2015

En general el canal de información de Redes Sociales es percibido por los usuarios del Ministerio de forma positiva, donde la gráfica muestra que un 89,20% de los usuarios se encuentran satisfechos frente a la amabilidad del personal encargado de atender las solicitudes; un 87,97% frente a la calidad de la información recibida, un 87,06% frente al funcionamiento adecuado del canal de información; así mismo un 86,45% indicó estar satisfecho con el lenguaje claro de los funcionarios y finalmente un 82,40% con la oportunidad en la atención a sus solicitudes.

El nivel de conformidad para la oportunidad en la atención a sus solicitudes es de 15,08%; con un porcentaje de conformidad del 12,20% se encuentra el lenguaje claro; el funcionamiento adecuado del canal de la información obtuvo un porcentaje de conformidad del 11,86%; la calidad de la información recibida tiene un porcentaje de conformidad del 10,70% y la amabilidad del personal encargado de atender solicitudes obtuvo un 9,76% de nivel de conformidad.

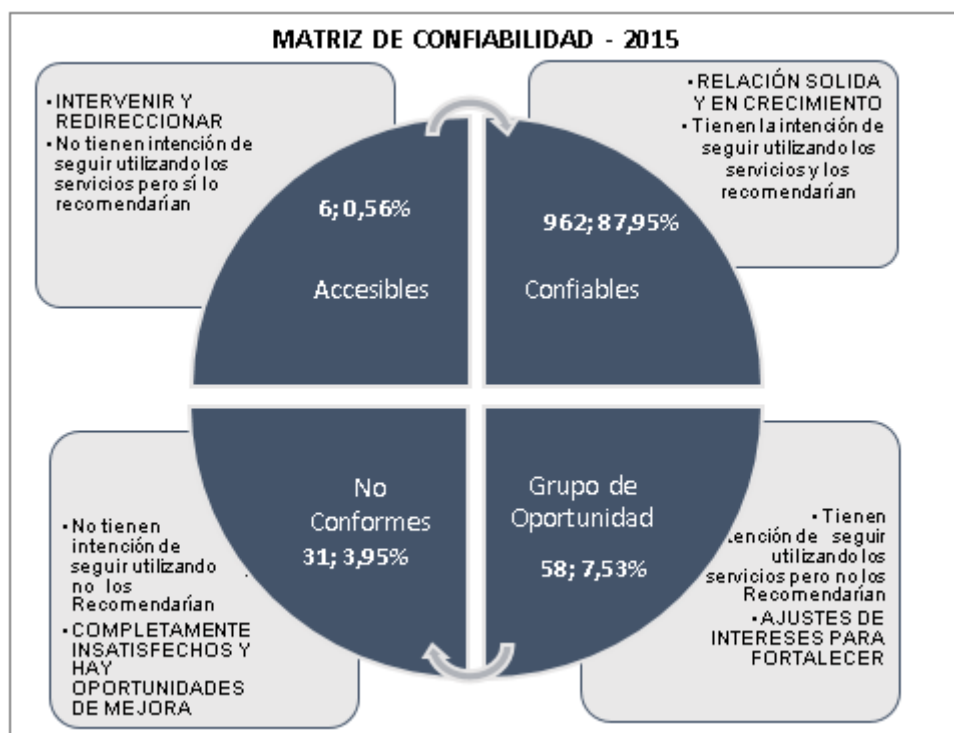


Gráfica 22. Evaluación canales de atención: Correo electrónico

Fuente: Help File Ltda. 2015

En cuanto al correo electrónico, los usuarios en general ven este mecanismo como un buen canal de información, reconociendo un 86,06% de los usuarios sentirse satisfechos de la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes; el 83,59% del lenguaje claro de los funcionarios para brindar información; el 83,04% de la claridad de la información recibida; el 82,41% del funcionamiento adecuado del canal de información y finalmente un 77,17% de la oportunidad en la atención a las solicitudes, siendo este último aspecto un referente importante de oportunidad de mejora.

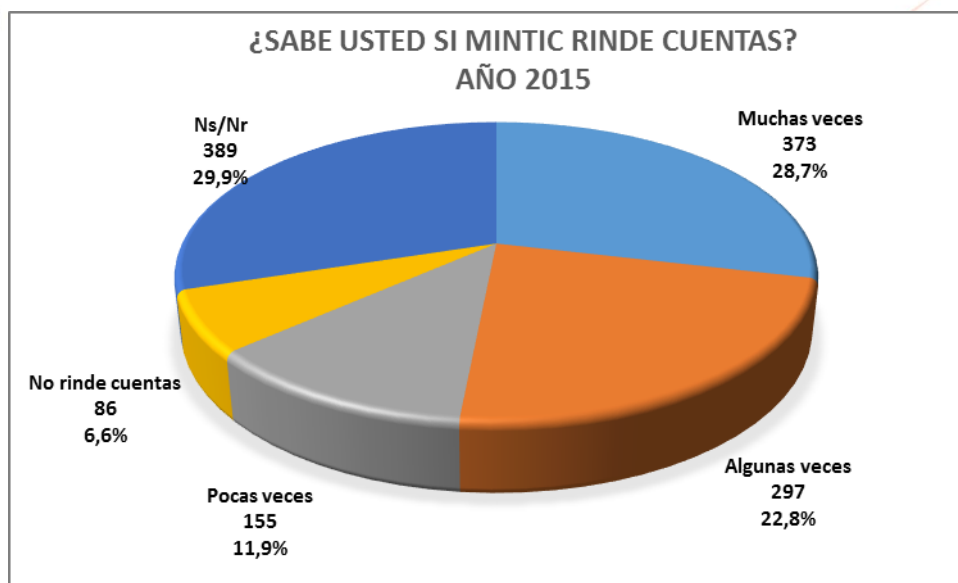
Oportunidad en la atención a sus solicitudes obtuvo un porcentaje de 16,28% de nivel de conformidad; en cuanto al funcionamiento adecuado del canal de información obtuvo un nivel de conformidad del 14,64%; el lenguaje claro tiene un nivel de conformidad del 13,56%; la calidad de la información recibida obtuvo un porcentaje de conformidad del 13,43% y con un 11,29% de nivel de conformidad se encuentra la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes.



Gráfica 23. Matriz de Confiabilidad

Fuente: Help File Ltda. 2015

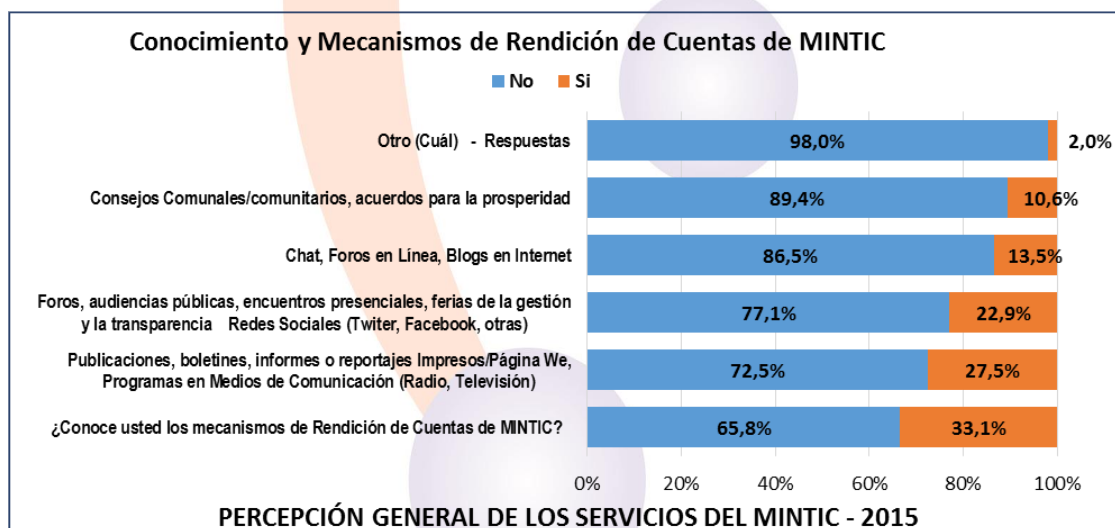
Esta gráfica infirió que la población encuestada recomendó y continuó utilizando los servicios ofrecidos por el MINTIC en un 87,95%; sin embargo, un 7,53% difirió al enunciar que, no siguieron utilizando el servicio y no lo recomendaron; por otra parte, un 3,95% afirmó no haberlo usado y ni recomendado y un 0,56% no tuvo la intención de utilizarlo, pero si, de recomendarlo.



Gráfica 24. Rendición de cuentas MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

Esta gráfica indicó que la población encuestada en un 28,7% tuvo conocimiento de que el MINTIC rinde cuentas; sin embargo un 22,8% afirmó que algunas veces lo hizo y un 11,9% menciona que pocas veces; por otra parte, un 29,9% no sabe sobre este proceso y un 6,6% asegura que no rinde cuentas. Siendo esto una de las posibles oportunidades de mejora para la entidad.



Gráfica 25. Conocimiento y mecanismos de rendición de cuentas de MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

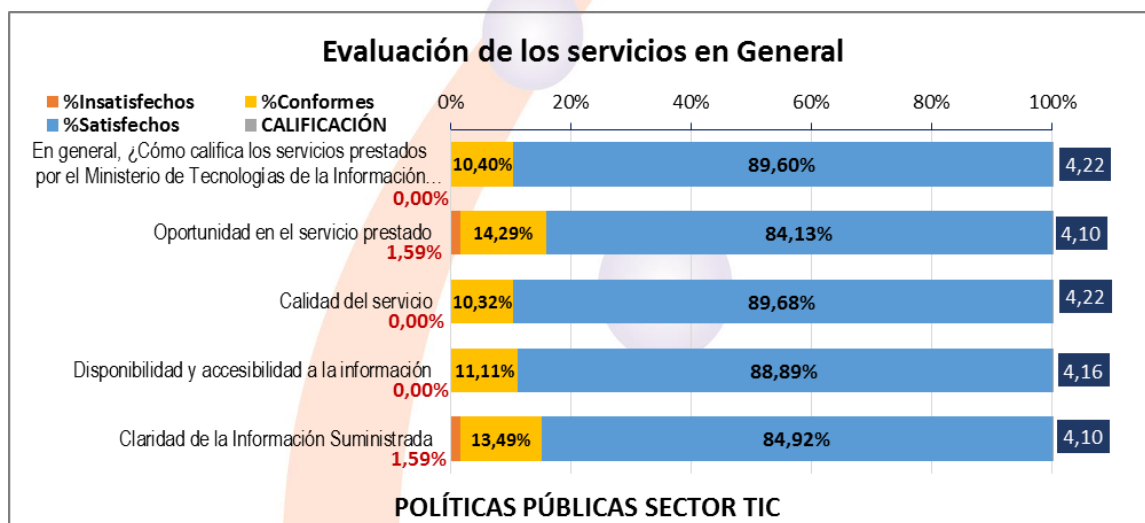
En esta gráfica se observó que el más de la mitad de los usuarios que afirman conocer la rendición de cuentas que realiza el MINTIC desconocen los mecanismos por los cuales MINTIC

realiza la respectiva rendición de cuentas, por tanto es importante fortalecer la difusión de los diferentes mecanismos que tiene a su disposición la entidad para la rendición de cuentas.

Evaluación de satisfacción por servicio

POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC

SECTOR TIC



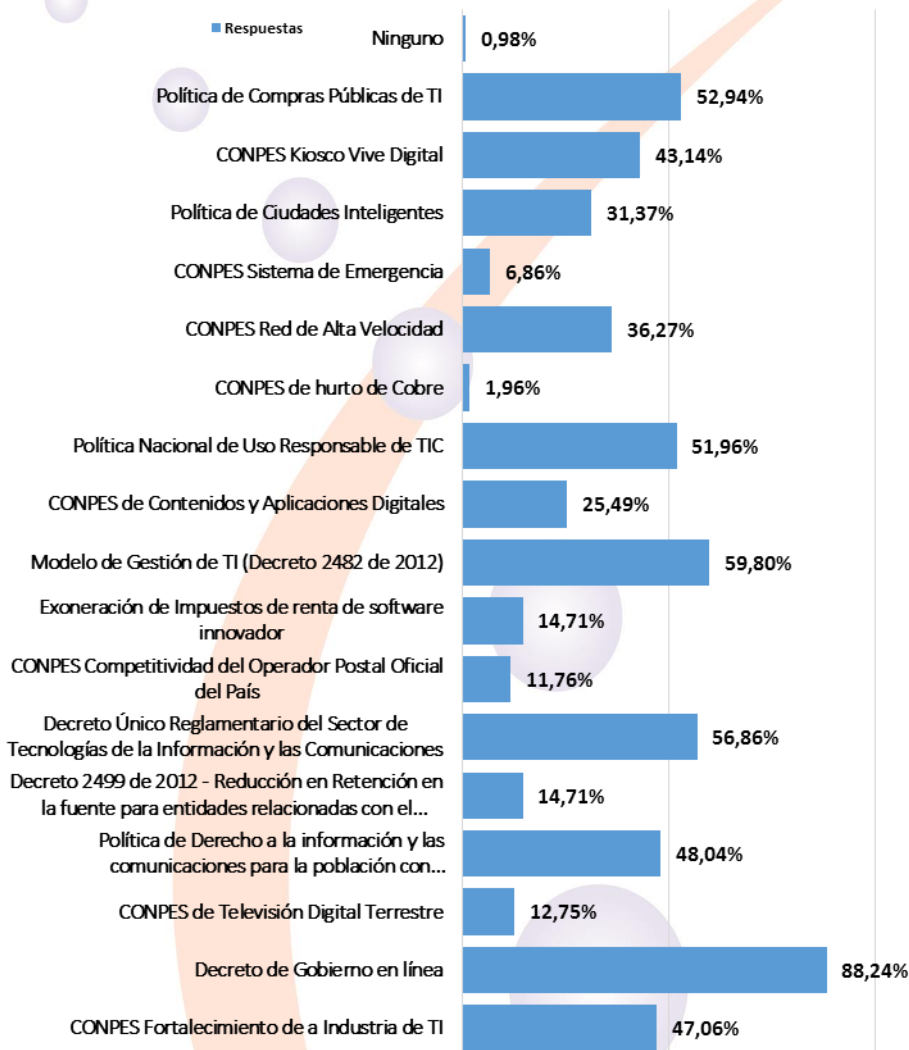
Gráfica 26. Evaluación de los servicios en general

Fuente: Help File Ltda. 2015

Esta Gráfica permitió identificar el nivel de bienestar frente a los servicios en general del sector TIC, es así que en un 89,68% de la población encuestada se encontró satisfecha por la calidad del servicio; de igual manera, el 88,89% afirmaron que la disponibilidad y accesibilidad a la información fue oportuna, en cuanto a la calidad de la misma un 84,92% dijo estar de acuerdo; y por último, calificaron el servicio prestado como indicado en un 84,13%.

El nivel de conformidad para el aspecto de oportunidad en el servicio prestado fue del 14,29%; la claridad de la información suministrada obtuvo un nivel de conformidad del 13,49, seguido de la disponibilidad y accesibilidad de la información con un porcentaje del 11,11% y la calidad del servicio obtuvo un porcentaje de conformidad del 10,32%.

¿Conoce usted alguno de los siguientes documentos de Política Pública?



Gráfica 27. Conocimiento de documentos de políticas públicas

Fuente: Help File Ltda. 2015

La mayoría de la población encuestada indicó que el documento de Política Pública que más conocen es el documento de Gobierno en línea con un 88,24%, seguido de Modelo de Gestión TI, Decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, política nacional de uso responsable de TIC Con porcentajes superiores al 50%.

Los documentos que en el conocimiento de la población encuestada se encuentran por encima del 40% fueron: CONPES Fortalecimiento de la industria TI, Política de derecho a la información y las comunicaciones para la población con discapacidad sensorial y CONPES Vive Digital.

Por debajo del 40% de conocimiento de la población encuestada se encuentra: La política de ciudadanía inteligente, CONPES Red de alta velocidad, CONPES de contenidos y aplicaciones digitales, CONPES de televisión digital terrestre. Por último el documento que no tiene gran conocimiento sobre la población encuestada es el CONPES de hurto de cobre con un 1,96%.



Gráfica 28. Nivel de satisfacción frente a los aspectos de construcción de proyectos enmarcados en las políticas públicas

Fuente: Help File Ltda. 2015

En la construcción de proyectos enmarcados en las Políticas Públicas TIC, la gráfica indica que la mayoría se encuentran satisfechos con la correspondencia de las políticas públicas respecto a las necesidades y/o problemáticas, alineación de las políticas públicas nacionales con las tendencias internacionales y mejores prácticas de la industria TIC ya que presentan porcentajes del 61,9% y 64,6% respectivamente.

A su vez con el 62,4% la población encuestada se encuentra satisfecha con el uso de medios electrónicos en la consulta de los grupos de interés para la formulación de las políticas públicas y con la evaluación de la viabilidad e impacto de las políticas públicas en el sector.

Los aspectos que se encuentran por debajo del 60% en niveles de satisfacción fueron: Divulgación de la política pública con la ciudadanía, el gobierno y el sector TIC y la consulta e involucramiento de los grupos de interés en la formulación de las políticas públicas.

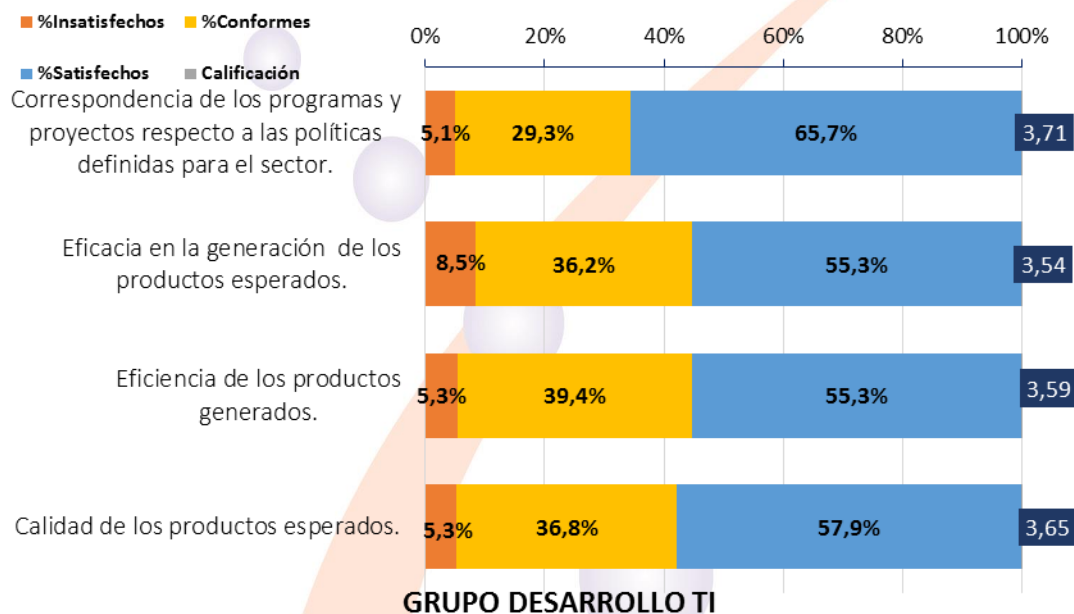


Gráfica 29. Divulgación de las observaciones y aportes de la ciudadanía respecto a la construcción de políticas públicas

Fuente: Help File Ltda. 2015

En cuanto a la divulgación de las observaciones y los aportes de la ciudadanía respecto a la construcción de políticas públicas el 52,9% de la población encuestada indicó que si frente a un 47,1% que indicó que no han sido divulgados.

Nivel de satisfacción frente a los aspectos de implementación y evaluación de los Proyectos de Políticas Públicas del MINTIC



Gráfica 30. Nivel de satisfacción frente a los aspectos de implementación y evaluación de los proyectos de políticas públicas del MINTIC

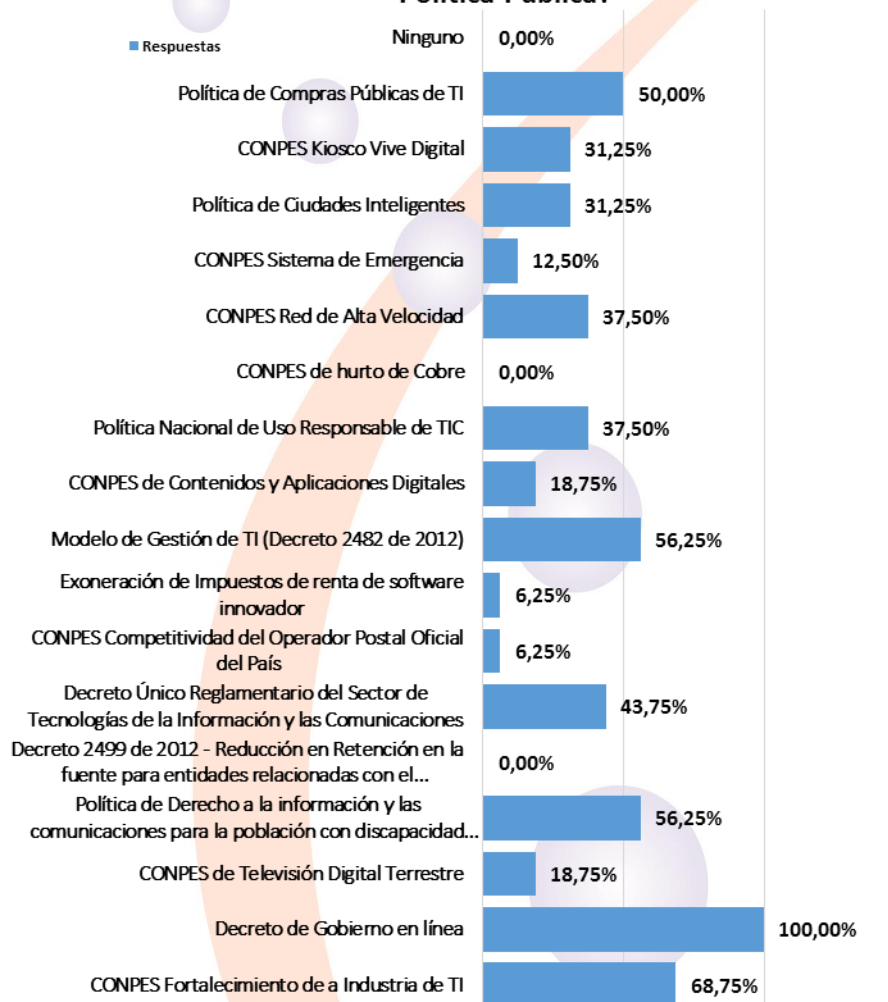
Fuente: Help File Ltda. 2015

El nivel de satisfacción frente a los aspectos de implementación y evaluación de los proyectos de Políticas Públicas mostraron que el 65,7% de la población encuestada se encuentra satisfecha con la correspondencia de los programas y proyectos respecto a las políticas definidas para el sector.

Los demás aspectos se encuentran entre el 55,3 % y el 58% de satisfacción lo que indica que el Ministerio puede mejorar estos aspectos para tener una gran eficacia, eficiencia y calidad en el momento de implementar y evaluar los proyectos de políticas públicas.

JEFES DE PLANEACIÓN

¿Conoce usted alguno de los siguientes documentos de Política Pública?

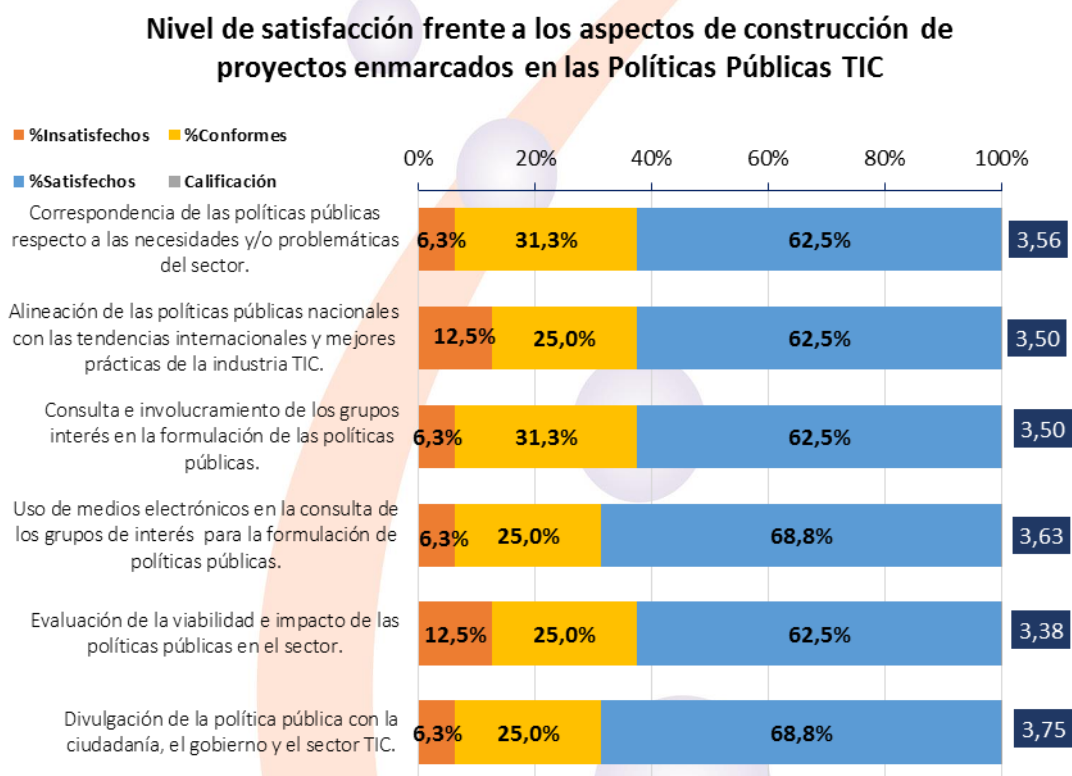


Gráfica 31. Conocimiento de los documentos de política pública

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica indica que para el grupo objetivo correspondiente a Jefes de Planeación, el documento de políticas públicas que la mayoría conoce es el documento de Gobierno en Línea. Seguido del CONPES Fortalecimiento de la industria de TI con un porcentaje del 68,75% por encima del 50% se encuentran los siguientes documentos: Políticas de Derecho a la información y las comunicaciones para la población con discapacidad sensorial, Modelo de Gestión de TI y modelo de compras Públicas de TI.

Por otra parte los documentos que indicaron con menor conocimiento por parte de los Jefes de Planeación fueron: CONPES de televisión digital terrestre, CONPES Competitividad del operador Postal y CONPES sistema de emergencia y el documento el cual el grupo objetivo encuestado indicó que jamás han tenido conocimiento fue el Decreto 2499 del 2012.

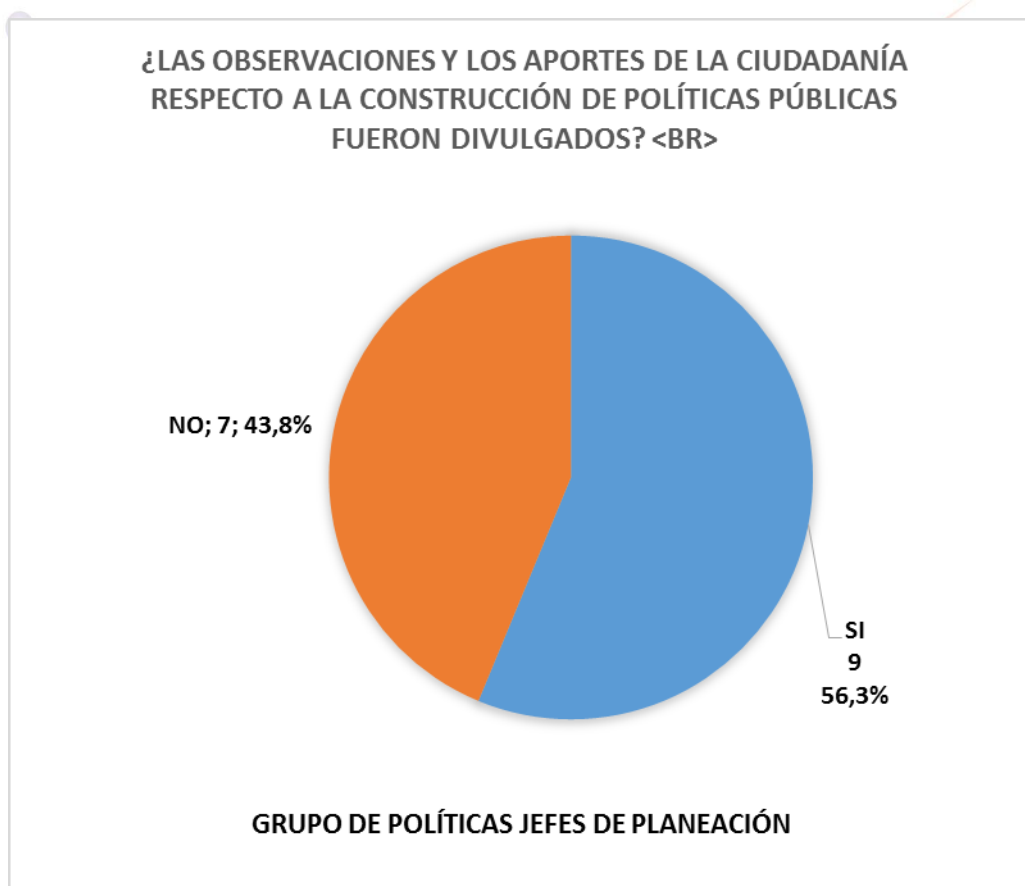


GRUPO DE POLÍTICAS JEFES DE PLANEACIÓN

Gráfica 32. Nivel de satisfacción frente a los aspectos de construcción de proyectos enmarcados en las políticas públicas TIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

El nivel de satisfacción que mostró el grupo de Jefes de Planeación en Políticas Públicas fue superior al 60% pero no sobrepasó el 70% en ninguno de sus aspectos, siendo así que los aspectos que se destacaron de este grupo fueron: la divulgación de la política pública con la ciudadanía, el gobierno y el sector TIC y el uso de medios electrónicos en la consulta de grupos de interés para la formulación de políticas públicas los cuales tienen correlación entre sus respectivos usos.

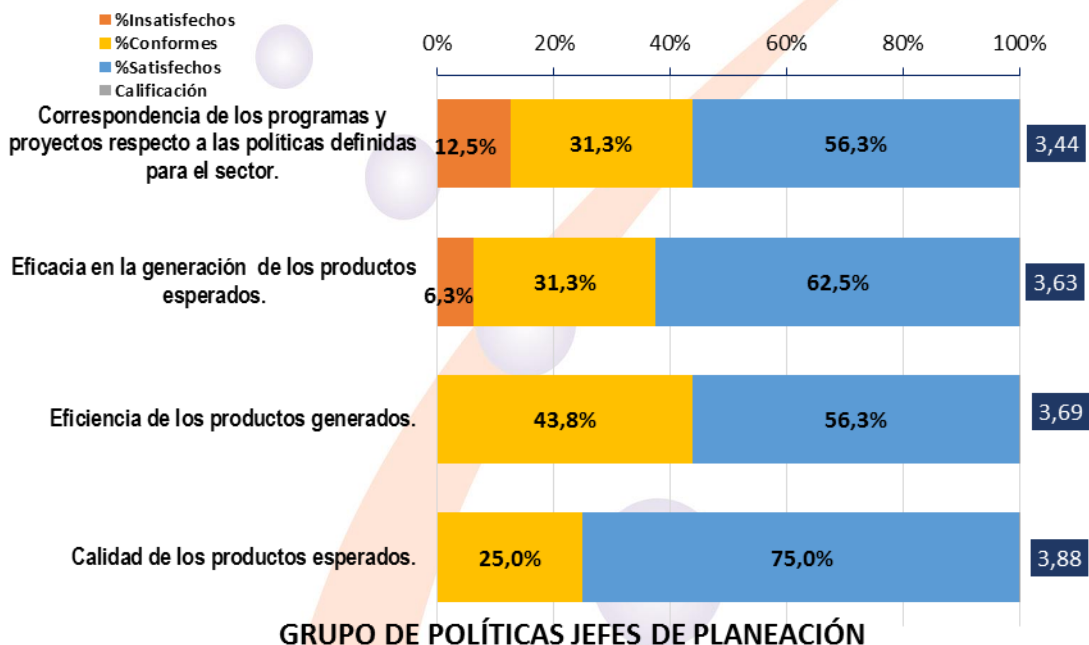


Gráfica 33. Divulgación de observaciones y aportes de la ciudadanía respecto a la construcción de políticas públicas

Fuente: Help File Ltda. 2015

El grupo objetivo de Jefes de Planeación indicó en un 43,8% que si se tienen en cuenta las observaciones y los aportes de la ciudadanía respecto a la construcción de políticas públicas mientras que el 56,3% indicó que no, con lo cual el Ministerio debe entrar a comunicarse sobre los posibles efectos de respuesta entregados por los Jefes de Planeación en intervenir de forma eficaz sobre ellos.

Nivel de satisfacción frente a los aspectos de implementación y evaluación de los Proyectos de Políticas Públicas del MINTIC

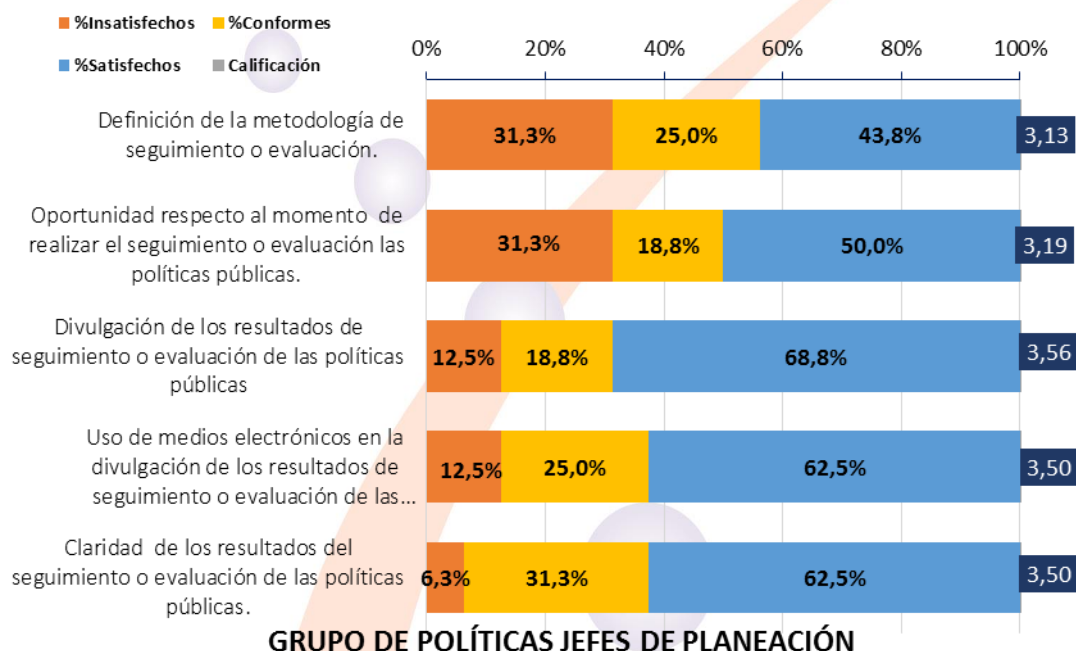


Gráfica 34. Nivel de satisfacción frente a los aspectos de implementación y evaluación de los proyectos de políticas públicas del MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica indicó que los Jefes de Planeación se encuentran satisfechos en un 75% en la calidad de los productos esperados frente a la implementación y evaluación de los proyectos de Políticas Públicas del MINTIC, siendo este el aspecto con alto puntaje; los demás aspectos se encuentran entre el 53% y el 63% de nivel de satisfacción.

Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas de Gobierno en Línea



GRUPO DE POLÍTICAS JEFES DE PLANEACIÓN

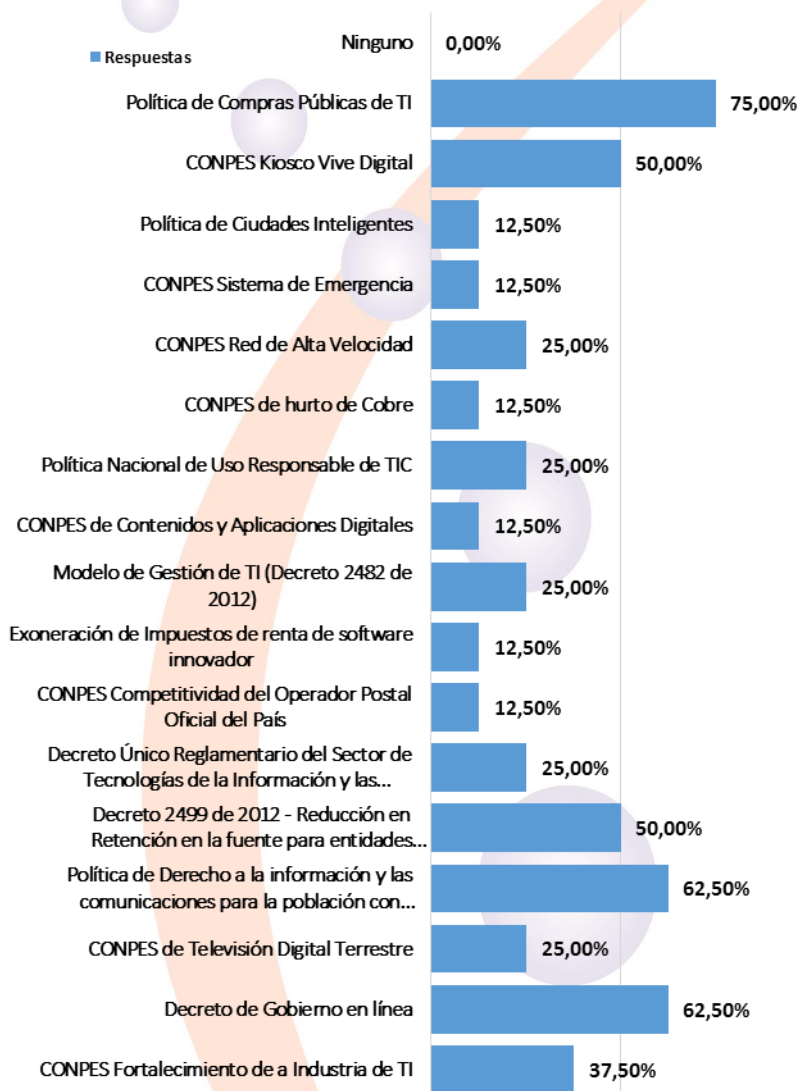
Gráfica 35. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas de Gobierno en Línea

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica representa el nivel de satisfacción de los Jefes de Planeación en cuanto la implementación, seguimiento y evaluación de las Políticas Públicas, siendo para ellos la divulgación de los resultados, seguimiento o evaluación de políticas públicas la que más nivel de satisfacción ofrece con un 62,5%.

Con un 62,5% de Jefes de Planeación satisfechos se encuentran: uso de los medios electrónicos en la divulgación de los resultados y claridad de los resultados del seguimiento y evaluación de las políticas públicas. El 50% se encuentra satisfecho con la oportunidad respecto al momento de realizar el seguimiento o evaluación mientras que el 43,8% se encuentra satisfecho con la definición de la metodología de seguimiento o evaluación, lo cual indica que hay que intervenir sobre el aspecto de menor nivel de satisfacción para mejorar el servicio frente a los Jefes de Planeación.

¿Conoce usted alguno de los siguientes documentos de Política Pública?

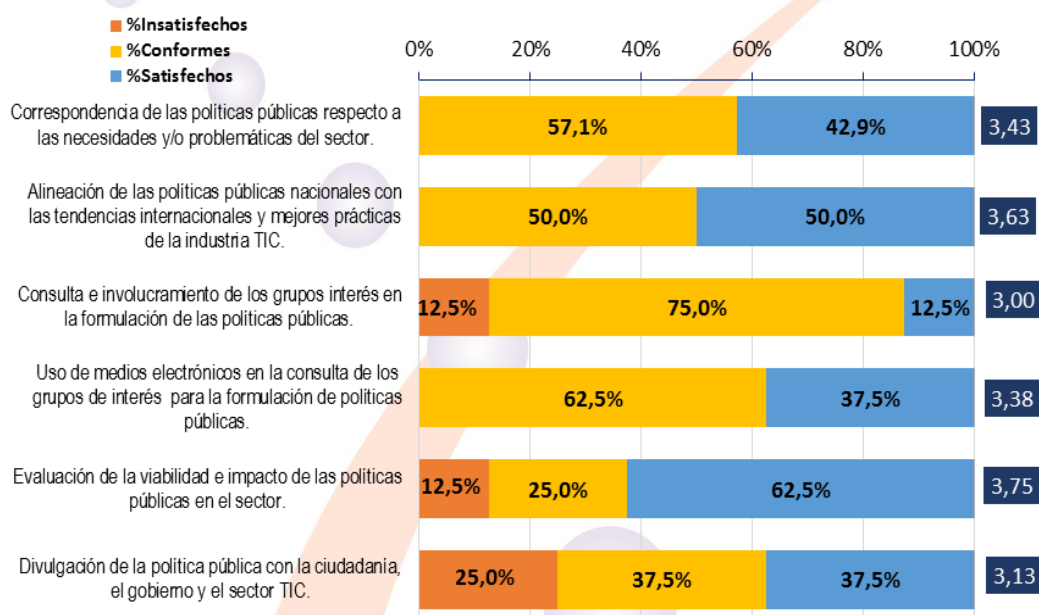


Gráfica 36. Conocimiento de documentos de política pública

Fuente: Help File Ltda. 2015

El 75% de los usuarios Gel conoce el documento de la política de compras públicas TI. Se destacan los documentos: Decreto de Gobierno en línea, Política de derecho a la información y las comunicaciones para la población con discapacidad sensorial. El 50% de Usuarios Gel indicó que conocía los siguientes documentos: Decreto 2499 del 2012 y CONPES Vive Digital.

Nivel de satisfacción frente a los aspectos de construcción de proyectos enmarcados en las Políticas Públicas TIC



GRUPO DE POLÍTICAS USUARIOS GEL

Gráfica 37. Nivel de satisfacción frente a los aspectos de construcción de proyectos enmarcados en las políticas públicas TIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

El 62,5% de los Usuarios Gel se encuentran satisfechos con la evaluación de la viabilidad e impacto de las políticas públicas en el sector. El 50% se encuentra satisfecho con la alineación de las políticas públicas nacionales con las tendencias internacionales y mejores prácticas de la industria TIC. Los demás aspectos se encuentran por debajo del 50% y deben ser atendidos por el Ministerio para lograr que los Usuarios Gel tengan un nivel de satisfacción más alto sobre ellos.

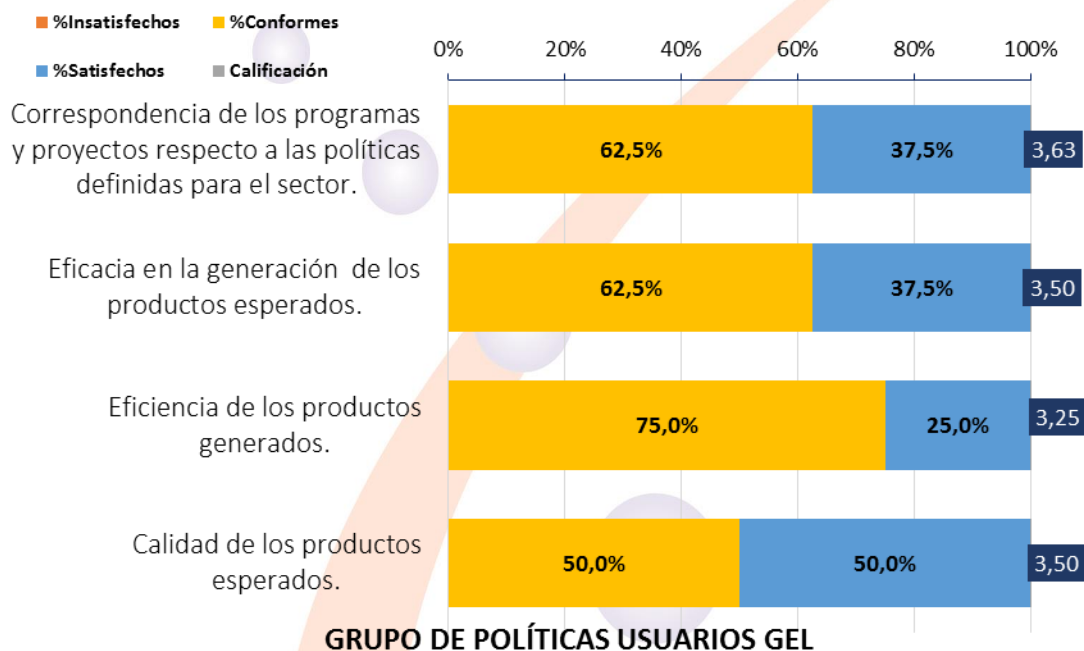


Gráfica 38. Divulgación de observaciones y aportes de la ciudadanía respecto a la construcción de políticas públicas

Fuente: Help File Ltda. 2015

Los Usuarios Gel manifestaron que si divulgan las observaciones y los aportes de la ciudadanía respecto a la construcción de políticas públicas con un 37,5% de afirmación mientras que el 62,5% de los Usuarios Gel manifestaron que no se hacen divulgaciones al respecto.

Nivel de satisfacción frente a los aspectos de implementación y evaluación de los Proyectos de Políticas Públicas del MINTIC

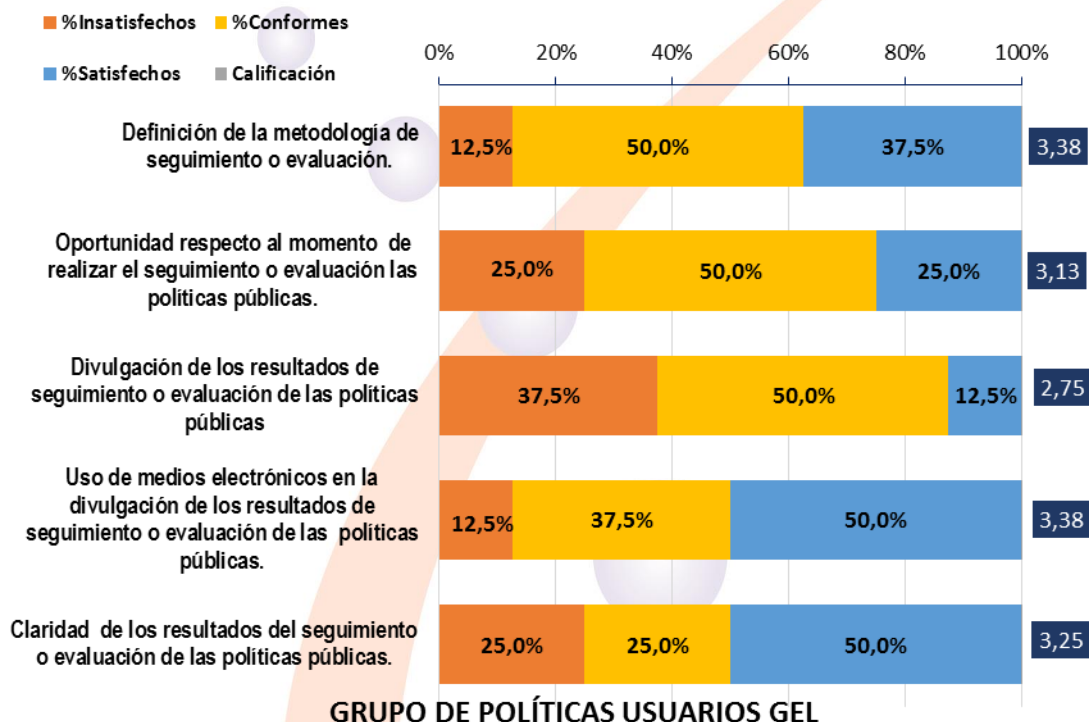


Gráfica 39. Nivel de satisfacción frente a los aspectos de implementación y evaluación de los proyectos de políticas públicas del MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

El 50% de los Usuarios Gel se encuentran satisfechos con la calidad de los productos esperados en la implementación y evaluación de los proyectos de políticas públicas. El 37,5% se encuentran satisfechos con los aspectos: correspondencia de los programas y proyectos respecto a las políticas definidas para el sector y con la eficacia en la generación de los productos esperados, mientras que un 25% se encuentra satisfecho con la eficiencia de los productos generados.

Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas de Gobierno en Línea

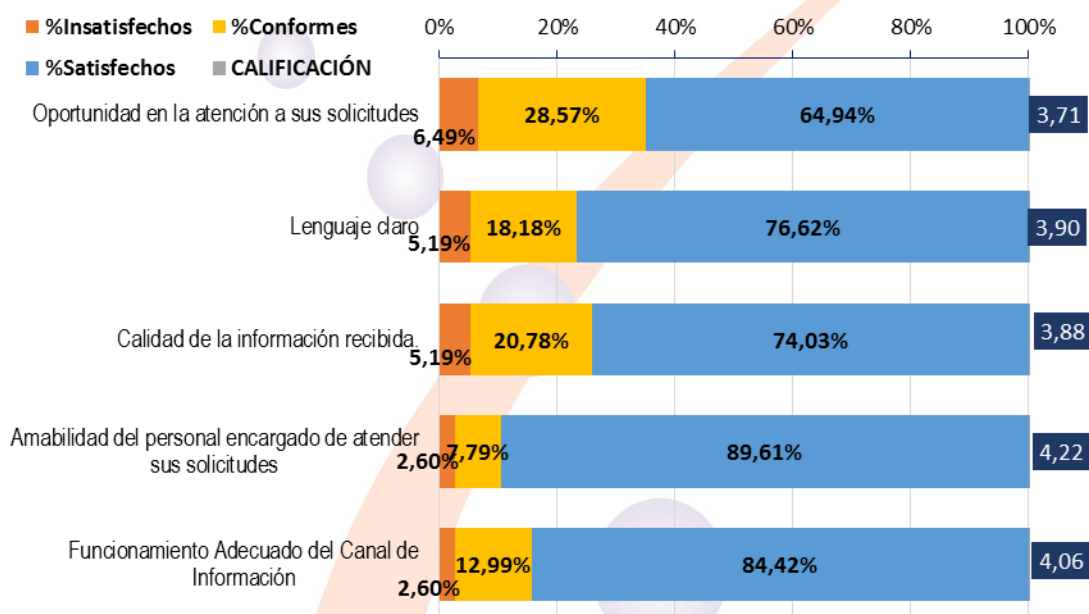


Gráfica 40. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas de gobierno en línea

Fuente: Help File Ltda. 2015

El 50% de los Usuarios Gel manifestaron que se encontraban satisfechos con el uso de medios electrónicos y la claridad de los resultados. El 25% se encuentra satisfecho con la oportunidad respecto al momento de realizar el seguimiento o evaluación a las políticas públicas. El 12,5% se encuentran satisfechos frente a la divulgación de los resultados y el 37,5% se encuentran Satisfechos frente a la definición de la metodología, aspecto en el cual se debe entrar a intervenir para aumentar los niveles de satisfacción por parte de los Usuarios Gel.

Linea telefónica



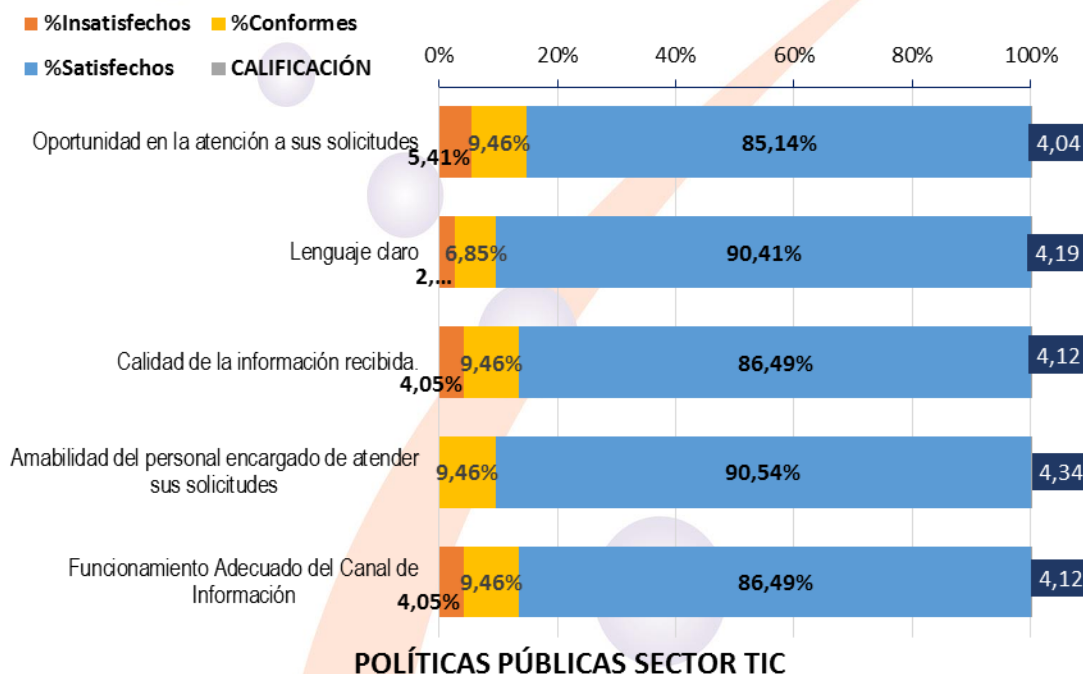
POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC

Gráfica 41. Evaluación canales de atención: Línea telefónica

Fuente: Help File Ltda. 2015

En la gráfica se observó que la población encuestada evaluó de manera positiva el servicio de línea telefónica ofrecido por el sector TIC, es así que, un 89,61 se encontró muy satisfecho con el trato amable del personal encargado de atender sus solicitudes; por otra parte, el 84,42% de la población asegura un buen funcionamiento del canal de información; como un 76,62% reconoció que el lenguaje fue claro; en cuanto a la calidad de la información recibida un 74,03% fue considerado oportuno; y un 64,94% afirmó haber sido asertiva la atención a sus solicitudes. El nivel de conformidad en la oportunidad en la atención a sus solicitudes fue del 28,57%; la calidad de la información recibida obtuvo un nivel de conformidad del 20,78%; el lenguaje claro tiene un porcentaje de conformidad del 18,18%; el funcionamiento adecuado del canal de la información obtuvo un nivel de conformidad del 12,99% y la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes tiene un nivel de conformidad del 7,79%.

Servicios de Atención en los puntos de Oficinas Mintic



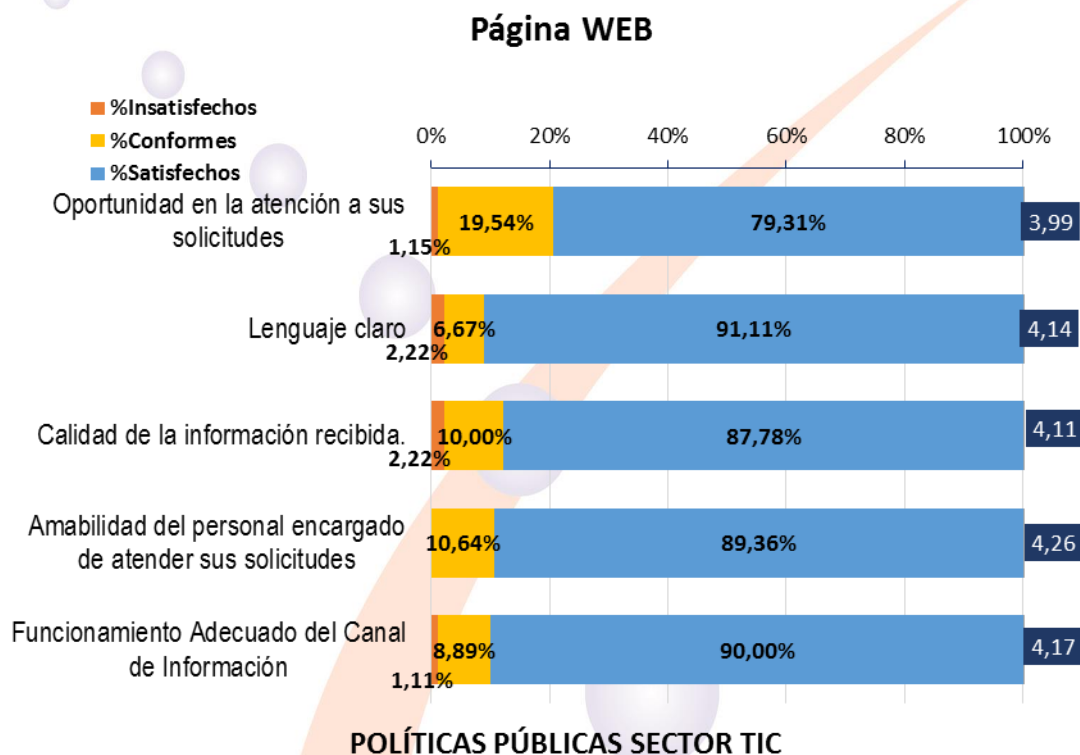
POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC

Gráfica 42. Evaluación servicios de atención en los puntos de oficinas MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

Esta tabla refleja el nivel de satisfacción que la población encuestada tuvo respecto a los servicios ofrecidos en las instalaciones del MINTIC, considerando en un 90,54% la amabilidad del personal encargado en atender su solicitud como eficiente; en un 90,41% consideró oportuno el lenguaje utilizado; así mismo, encontraron que el canal y la calidad de la información fue el adecuado para un 86,49% de los usuarios; y un 85,14% afirmó que la atención a sus solicitudes fue la apropiada.

La oportunidad en la atención a sus solicitudes, la calidad de la información recibida, la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes y el funcionamiento adecuado del canal de información se encuentran con un nivel de conformidad del 9,46% y el lenguaje claro obtuvo un porcentaje de nivel de conformidad del 6,85%.



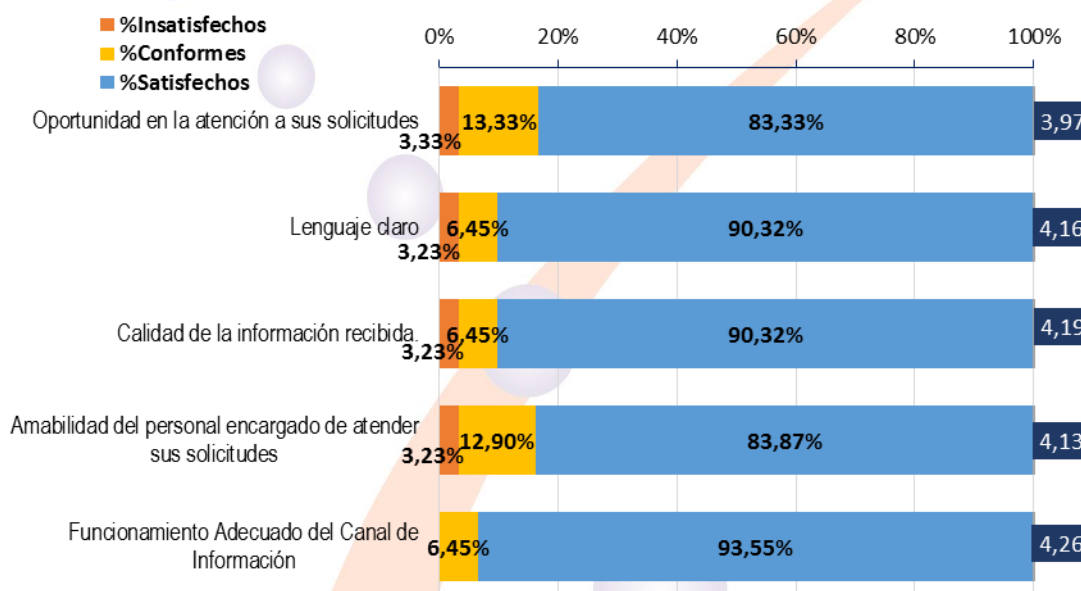
Gráfica 43. Evaluación canales de atención: página web

Fuente: Help File Ltda. 2015

En la gráfica se observó que la población encuestada se encontró satisfecha con el servicio de la página web ofrecido por MINTIC, es así que en un 90,54% considero oportuna la amabilidad del personal encargado de atender su solicitud y así mismo, la claridad en el lenguaje utilizado en un 90,41%; por otra parte, un 86,49% considero que el canal y la calidad de la información fue la adecuada; y en cuanto a la atención a sus solicitudes fue pertinente.

El nivel de conformidad para la oportunidad en la atención a sus solicitudes fue del 19,54%; la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes obtuvo un nivel de conformidad del 10,64%; la calidad de la información recibida tiene un porcentaje de conformidad del 10,00% y el nivel de conformidad para el lenguaje claro fue del 6,67%.

Redes Sociales



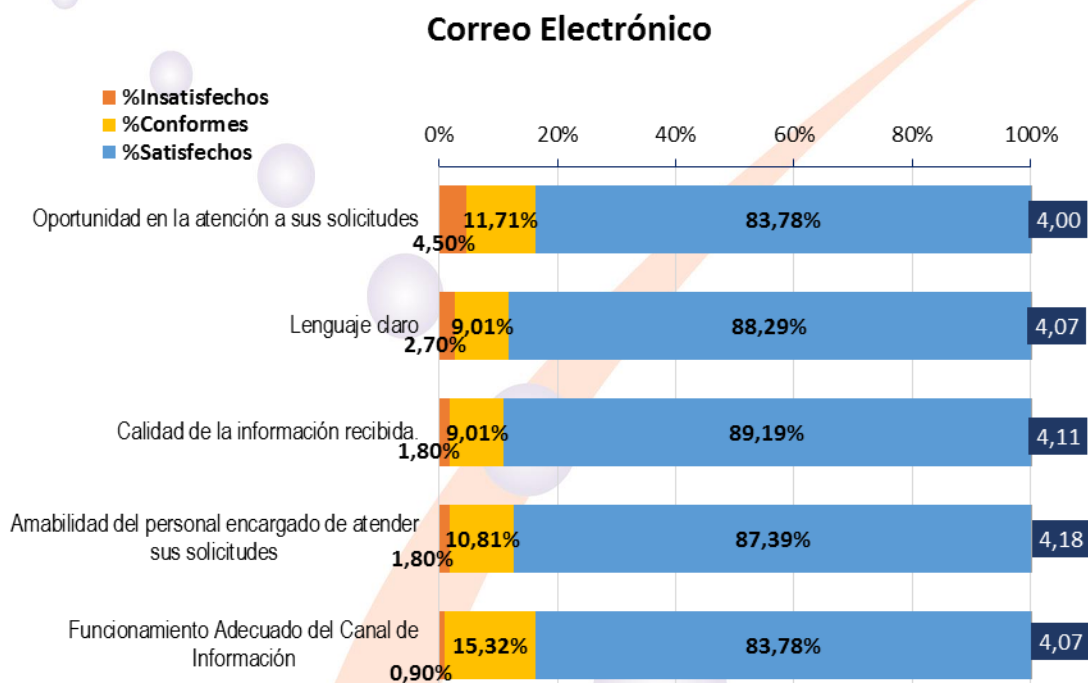
POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC

Gráfica 44. Evaluación canales de atención: Redes sociales

Fuente: Help File Ltda. 2015

En esta gráfica se mostró los niveles de satisfacción de los usuarios del MINTIC frente a las redes sociales, en donde un 93,55% de la población que fue encuestada consideró adecuado el canal de información; así mismo un 90,32% afirmó oportuna la calidad y la claridad del lenguaje de la información recibida; en un 83,87% encontraron un trato amable por parte del personal encargado de atender sus solicitudes; y un 83,33% estuvo satisfecho con la atención recibida para realizar sus solicitudes.

El nivel de conformidad para la oportunidad en la atención a sus solicitudes fue del 13,33%; la amabilidad del personal en atender las solicitudes obtuvo un porcentaje de nivel de conformidad del 12.90%, seguido de un porcentaje de nivel de conformidad del 6,45% para los aspectos de lenguaje claro, calidad de la información recibida y funcionamiento adecuado del canal de información.



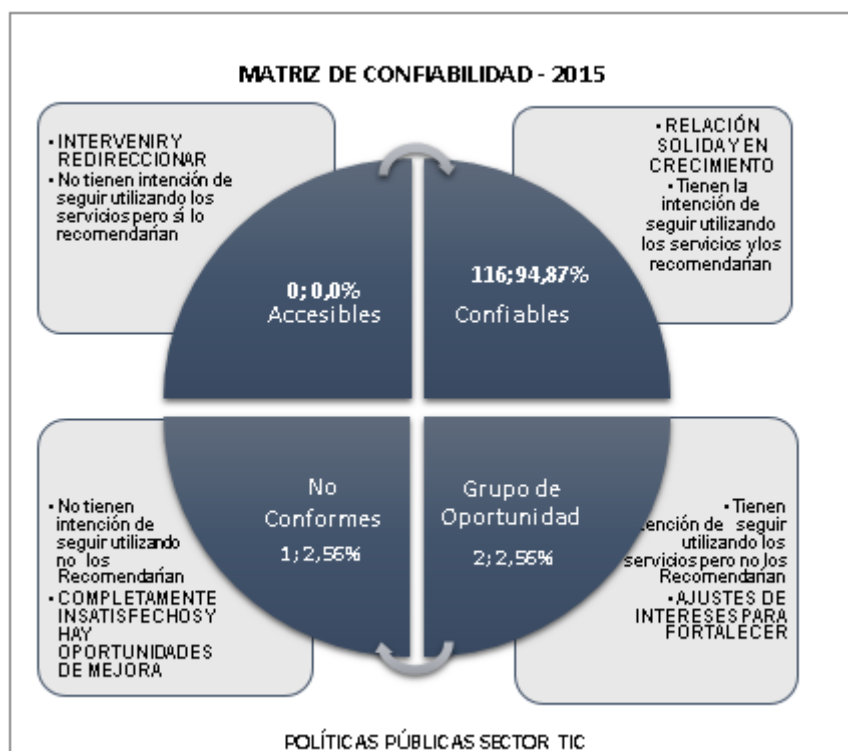
POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC

Gráfica 45. Evaluación canales de atención: Correo electrónico

Fuente: Help File Ltda. 2015

En la gráfica se infirió que la población encuestada se encontró satisfecha con el servicio de correo electrónico ofrecido por MINTIC, es así que en un 89,19% considero oportuna la calidad de la información recibida y así mismo, la claridad en el lenguaje en un 88,29%; por otra parte, un 87,39% considero que el personal encargado de atender su solicitud fue amable; y en 83,78% se encontró de acuerdo con el canal de la información y la atención recibida para realizar sus solicitudes.

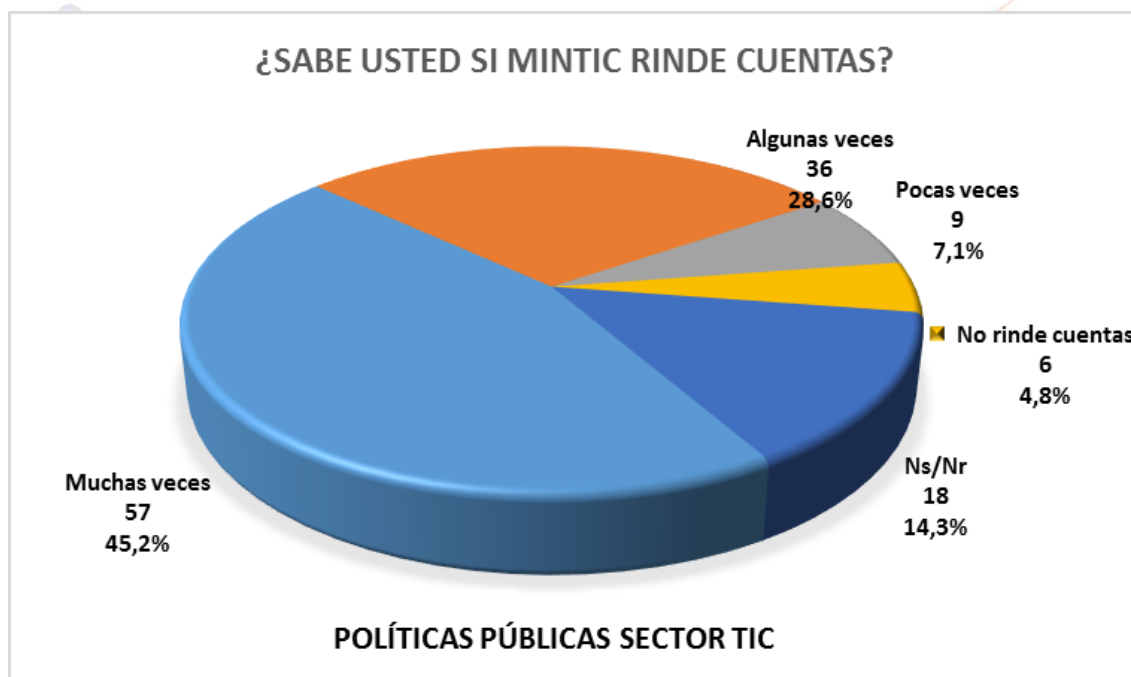
El nivel de conformidad más alto corresponde para el aspecto de funcionamiento adecuado del canal de información con un porcentaje del 15,32% y el porcentaje más bajo de nivel de conformidad corresponde a los aspectos de lenguaje claro y calidad de la información con un 9,01%.



Gráfica 46. Matriz de lealtad

Fuente: Help File Ltda. 2015

Esta gráfica indicó que la población encuestada recomendó y siguió utilizando los servicios ofrecidos por el sector TIC en un 94,87%; sin embargo, un 2,56% difirió al enunciar que continuará usando el servicio pero no lo recomendaría.

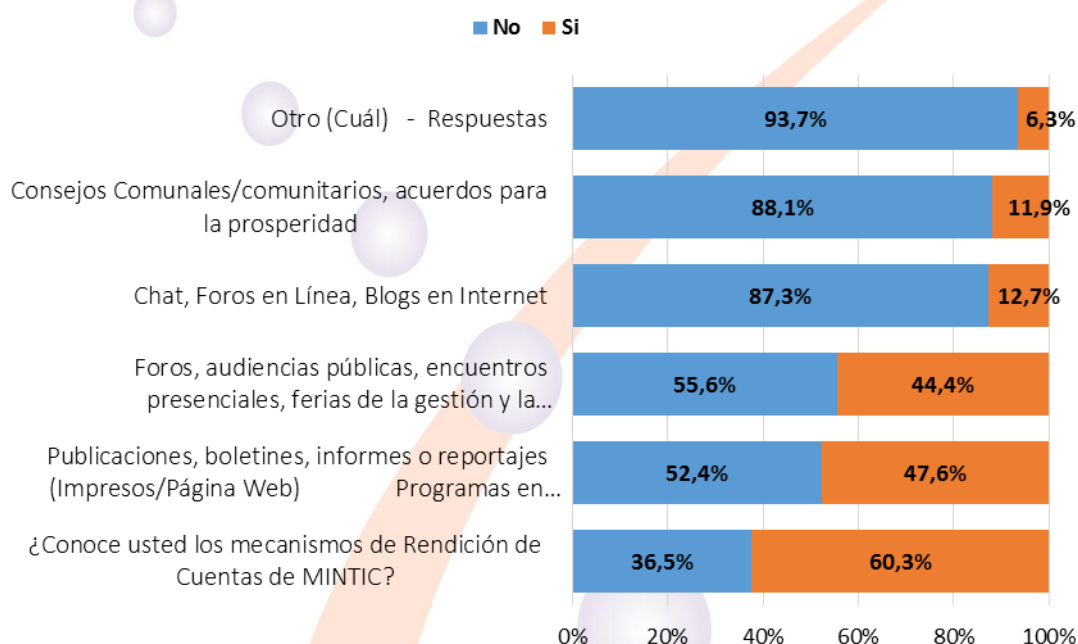


Gráfica 47. Rendición de cuentas del MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

Esta gráfica indicó que la población encuestada en un 45,2% tuvo conocimiento de que el MINTIC rinde cuentas; sin embargo un 28,6% afirmó que algunas veces lo hizo y un 7,1% menciona que pocas veces lo ha realizado; por otra parte, un 14,3% no sabe sobre este proceso y un 4,8% asegura que no rinde cuentas. Siendo esto una de las posibles oportunidades de mejora para la entidad.

Conocimiento y Mecanismos de Rendición de Cuentas de MINTIC



POLÍTICAS PÚBLICAS SECTOR TIC

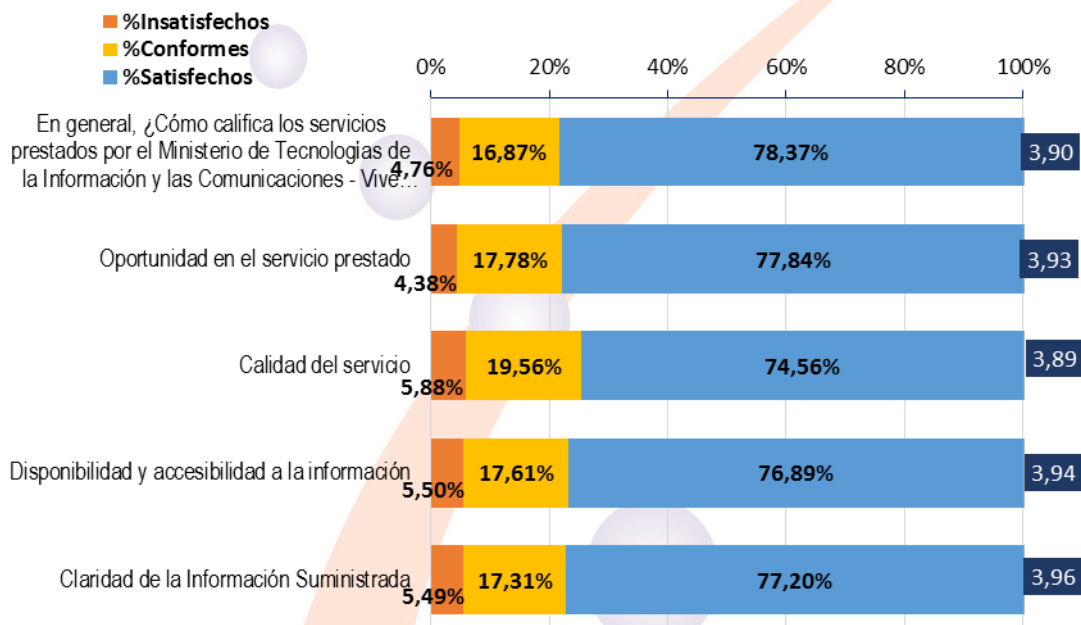
Gráfica 48. Conocimiento y mecanismos de rendición de cuentas del MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

En esta gráfica se observó el conocimiento respecto a los mecanismos de Rendición de cuentas de MINTIC donde el 60,3% de los encuestados afirman conocer algún medio de Rendición de Cuentas. De igual manera se puede observar que los medios que más se conocen son los Consejos Comunales/Comunitarios, y acuerdos para la prosperidad. Un factor clave para el fortalecimiento de estos mecanismos son los que menos se señalaron.

PROMOCIÓN, ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

Evaluación de los servicios en General



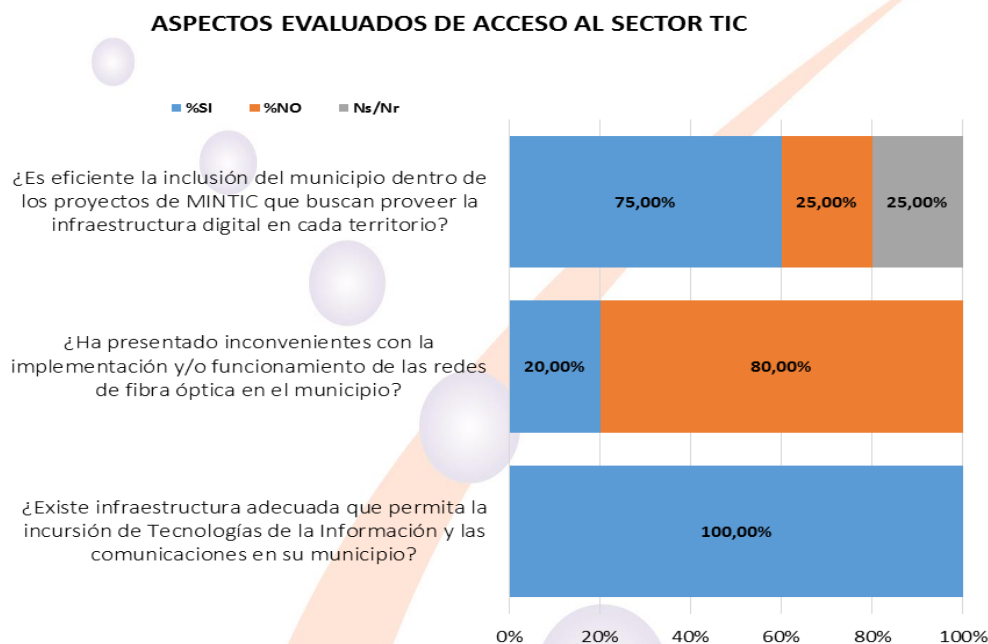
PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

Gráfica 49. Evaluación de los servicios en general

Fuente: Help File Ltda. 2015

Frente a la evaluación general de los servicios ofrecidos de P.A.U.A, la gráfica muestra un alto nivel de satisfacción con una calificación de 3,90, que equivale a un 78,83% de usuarios satisfechos. Así mismo indica que el aspecto con mayor acogida es la oportunidad en el servicio prestado con un 77, 84%; seguido de claridad de la información suministrada (77,20%), disponibilidad y accesibilidad a la información (76,89%) y finalmente claridad del servicio (74,56%).

El nivel de conformidad para la oportunidad en el servicio prestado tiene un porcentaje del 17,78%; la disponibilidad y accesibilidad de la información obtuvo un nivel de conformidad del 17,61%; la claridad de la información suministrada obtuvo un nivel de conformidad y el aspecto que obtuvo un nivel de conformidad alto fue la calidad del servicio con un porcentaje del 19,56%.



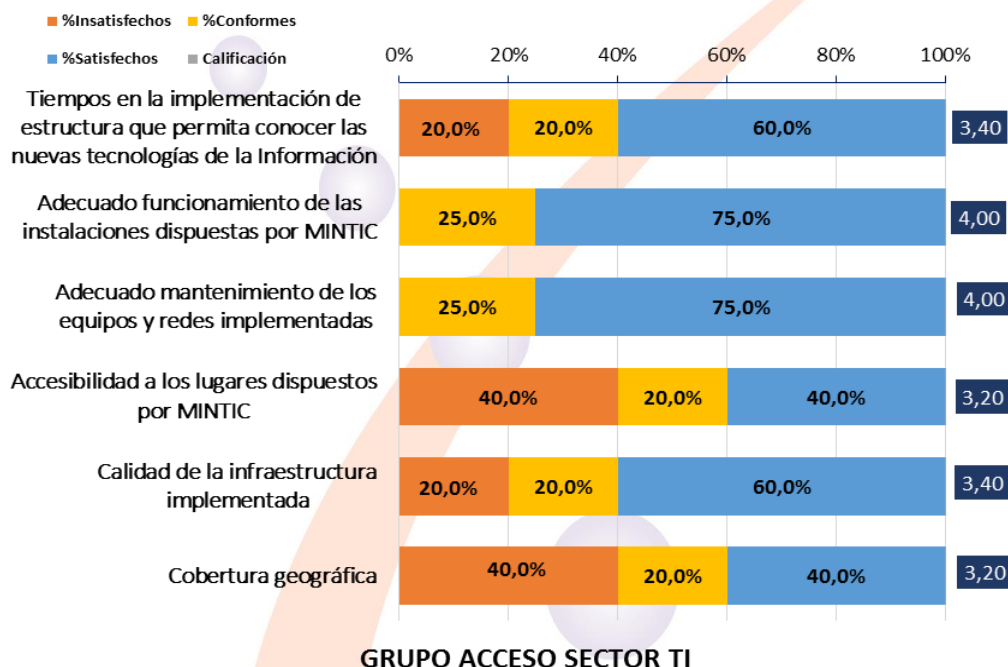
Gráfica 50. Aspectos evaluados de acceso al sector TIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

Esta gráfica muestra los aspectos de acceso al tic para el 2015; de los cuales la población encuestada indicó que si existe infraestructura adecuada que permita la incursión de Tecnologías de la información y las comunicaciones en su Municipio, aunque un 80% indica que ha tenido inconvenientes con la implementación y/ o funcionamiento de las redes de fibra óptica en el Municipio lo que permite afirmar que estos inconvenientes pueden estar vinculados con la posición geográfica de la región encuestada.

Por otra parte en el aspecto de eficiencia de inclusión del Municipio en los proyectos del MINTIC el 75% informó que si existe tal eficiencia, lo cual indica que el servicio se encuentra en su mayoría en niveles altos de calificación por parte de la población encuestada.

De acuerdo a la escala, indique cuál es su nivel de satisfacción frente a los aspectos de Acceso a las TIC del Ministerio



Gráfica 51. Nivel de satisfacción frente a los aspectos de acceso a las TIC del Ministerio

Fuente: Help File Ltda. 2015

Según la gráfica los aspectos con niveles de satisfacción del 75% frente al acceso a las TIC'S del Ministerio fueron: Adecuado funcionamiento de las instalaciones dispuestas por MINTIC y Adecuado mantenimiento de los equipos y redes implementadas. Con el 60% de niveles de satisfacción se encuentra el aspecto de tiempos en implementación de estructura que permita conocer las nuevas tecnologías de la comunicación y el aspecto de calidad en la infraestructura implementada.

Con niveles de satisfacción del 40% se encuentran aspectos como accesibilidad a los lugares dispuestos por MINTIC y cobertura Geográfica lo que permite inferir que son aspectos en los cuales el Ministerio debe prestar más atención para lograr una mayor cobertura y lograr una infraestructura de calidad.

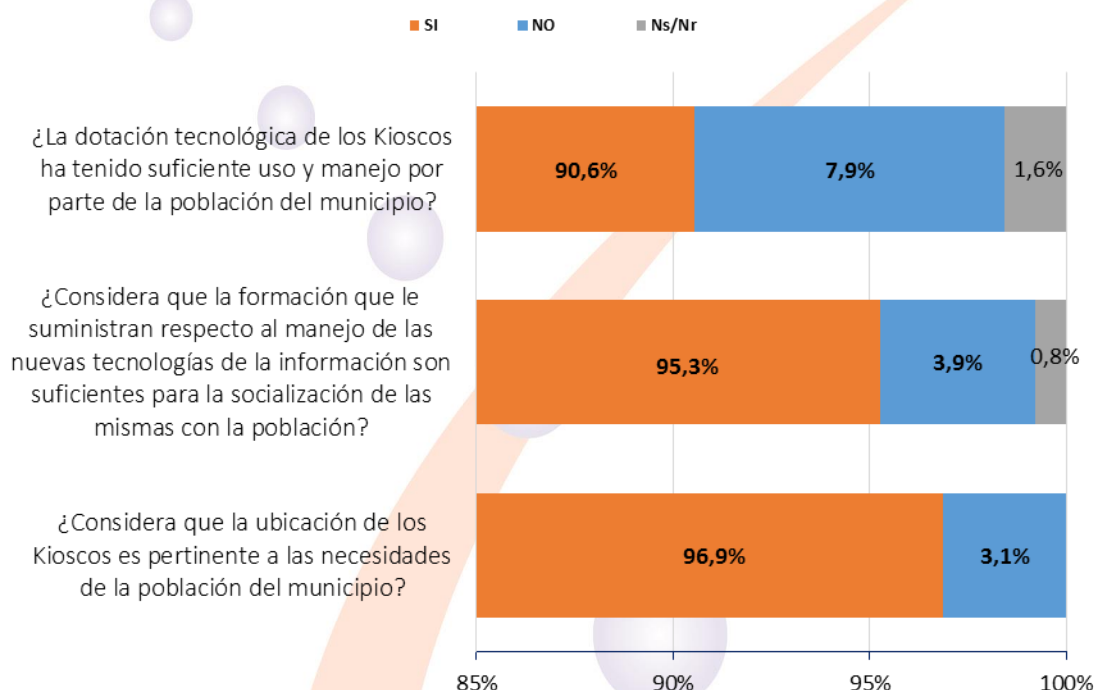


Gráfica 52. Grupo objetivo

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica permite visibilizar el grupo objetivo que fue encuestado, de esta forma se observa que el 68.3% corresponden a la población Gestor Kiosco Vive Digital mientras que el 31.7% corresponden a la población Líder Gobierno en Línea.

PERCEPCIÓN DEL IMPACTO DE LAS TIC'S



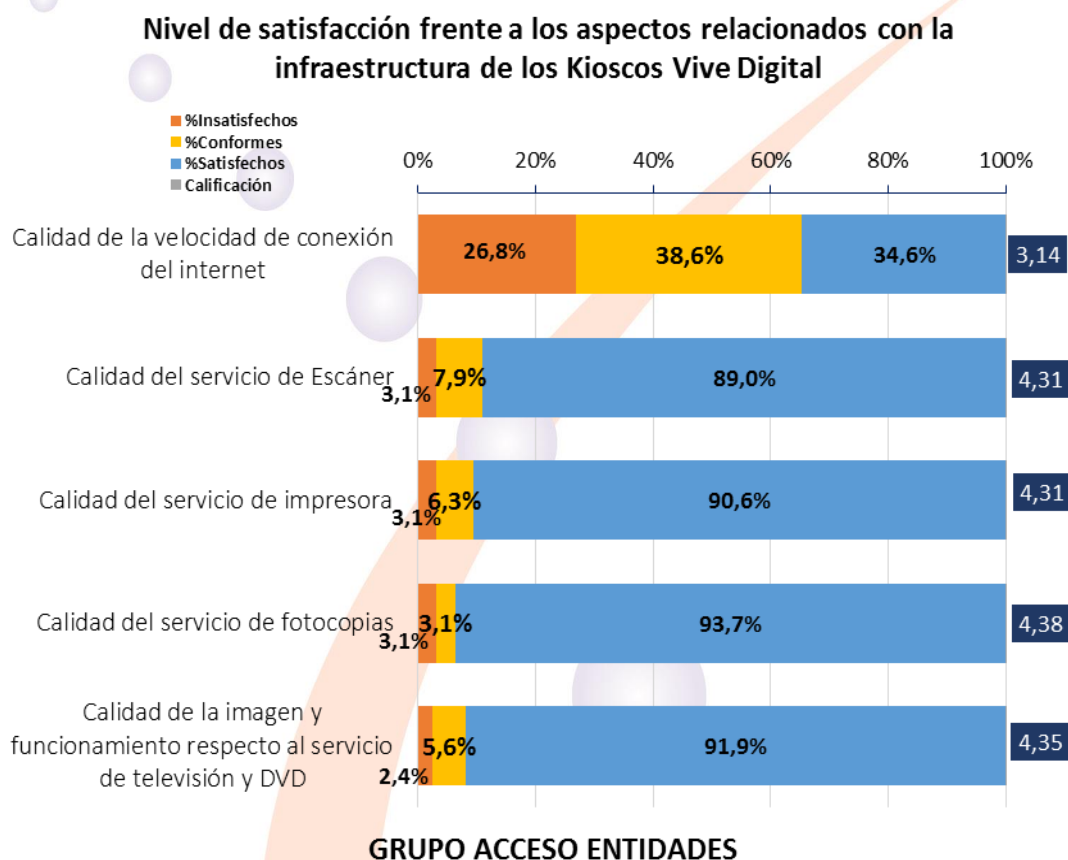
GRUPO ACCESO ENTIDADES

Gráfica 53. Percepción del impacto de las TIC's

Fuente: Help File Ltda. 2015

En cuanto a la percepción del impacto de las Tic's el 96,9% considera que la ubicación de los kioscos es pertinente a las necesidades de la población del Municipio. El 95,3% indica que la formación que le suministran respecto al manejo de las tecnologías es suficiente para la socialización con la población mientras que el 90.6% indican que si hay suficiente uso y manejo de la dotación tecnológica de los kioscos.

Lo que permite informar que hay altos niveles de percepción del impacto sobre el conocimiento del servicio en el grupo objetivo encuestado.



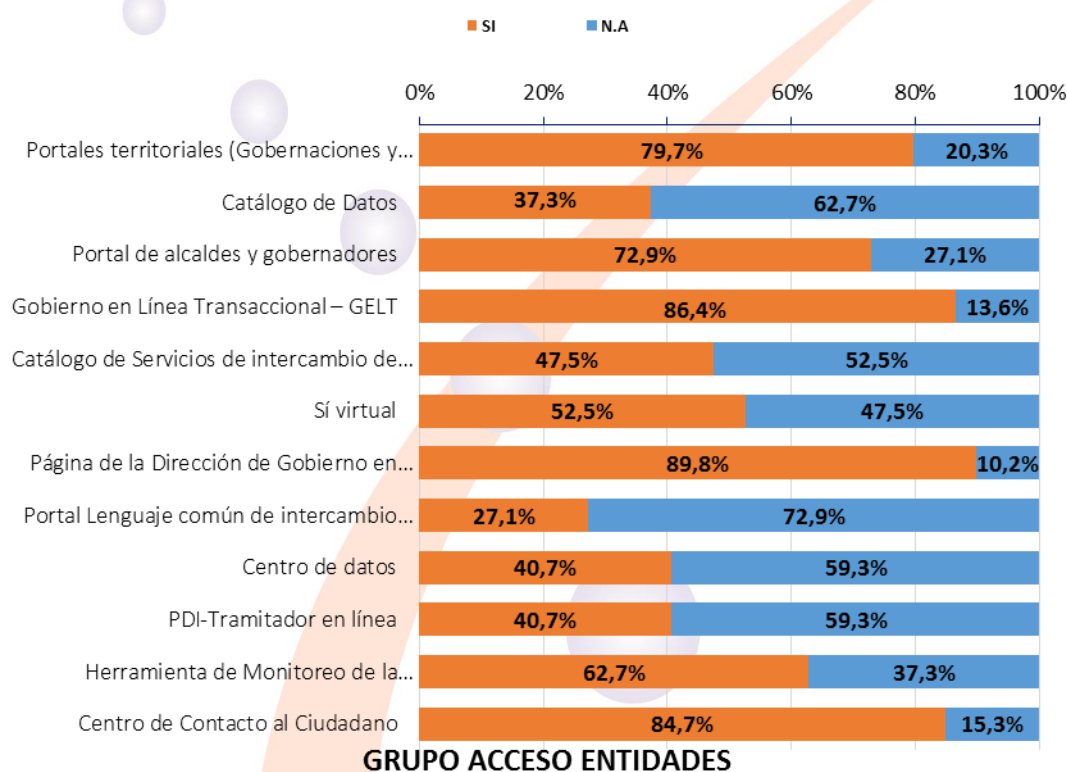
Gráfica 54. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la infraestructura de los Kioscos Vive Digital

Fuente: Help File Ltda. 2015

En cuanto a los niveles de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la infraestructura de los kioscos Vive Digital se obtuvo que la mayoría de la población encuestada se encuentra muy satisfecha con la calidad de la imagen y funcionamiento respecto al servicio de televisión y DVD; Por otra parte también se destacan aspectos como la calidad del servicio de escáner, calidad del servicio de Impresora y calidad del servicio de fotocopias con niveles de satisfacción superiores al 90%.

Sin embargo en el aspecto de la velocidad de conexión del internet el nivel de satisfacción fue del 34,6%. Dependiendo al territorio encuestado y a su posición espacial, se puede dar este nivel de satisfacción, por lo cual es necesario tomar medidas sobre este aspecto.

SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE GOBIERNO EN LÍNEA



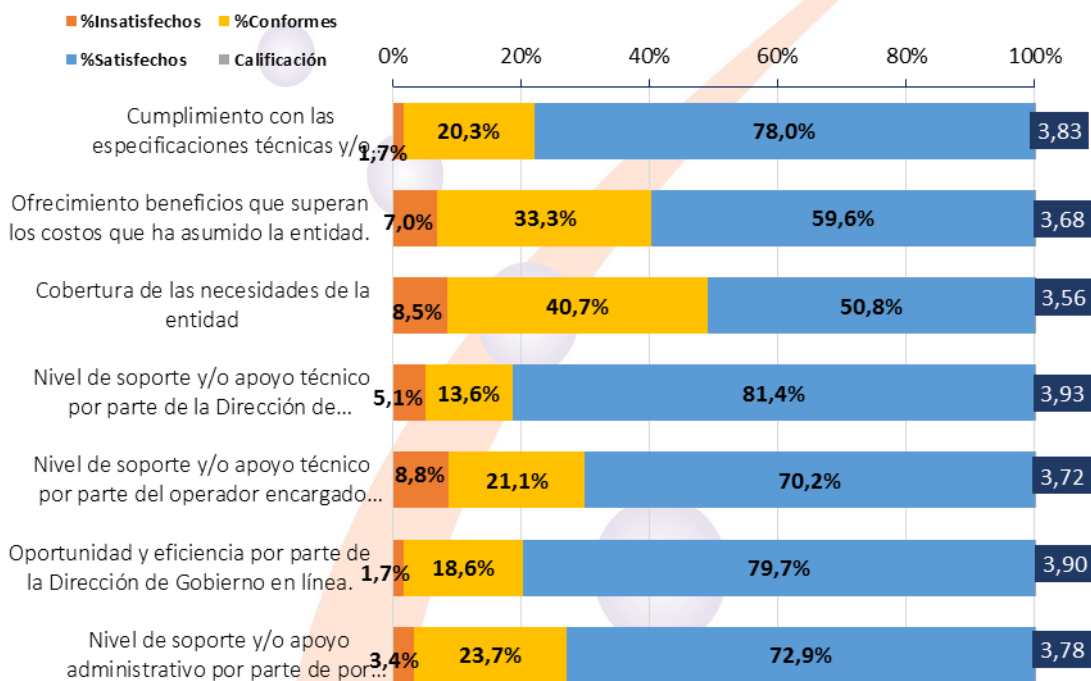
Gráfica 55. Soluciones tecnológicas de gobierno en línea

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica indicó que en soluciones tecnológicas de gobierno en línea el grupo objetivo conoce en un 84,7% el centro de contacto al ciudadano. El 79,7% conoce los portales territoriales (Gobernaciones y Alcaldías), seguido con un 72,9% se encuentran los portales de Alcaldes y Gobernadores. La solución que más se destaca por su acceso es la página de la dirección de Gobierno en Línea con un 89,8%. Por debajo del 40% se encuentran el catálogo de datos y el portal del lenguaje común de intercambio de información.

Por encima del 40% se encuentran el centro de datos, PDI – Tramitador en línea, Catálogo d servicios de intercambio de Información. Entre el 50% y el 60% de soluciones tecnológicas se encuentran: Si virtual y Herramientas de Monitoreo de la estrategia de Gobierno en línea (FURAG/Formulario Territorial).

Nivel de satisfacción frente a los siguientes aspectos y con relación a las soluciones tecnológicas señaladas anteriormente



GRUPO ACCESO ENTIDADES

Gráfica 56. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados a las soluciones tecnológicas

Fuente: Help File Ltda. 2015

De la evaluación de las soluciones tecnológicas sugeridas anteriormente, se encontró que el aspecto con mayor puntaje de nivel de satisfacción fue el soporte y/o apoyo técnico por parte de la dirección de gobierno en línea con un 81,4%.

Los aspectos que obtuvieron niveles de satisfacción entre el 70 y 80% fueron: el nivel de soporte y/o apoyo técnico por parte del operador encargado de la infraestructura, nivel de soporte y/o apoyo administrativo por parte de la dirección de gobierno en línea, cumplimiento con las especificaciones técnicas y/o características requeridas y nivel de soporte y/o apoyo técnico por parte de la dirección de gobierno en línea.

Los aspectos que se encuentran por debajo del 60% de nivel de satisfacción en cuanto soluciones tecnológicas fueron: cobertura de las necesidades de la entidad y ofrecimiento beneficios que superan los costos que ha asumido la entidad.

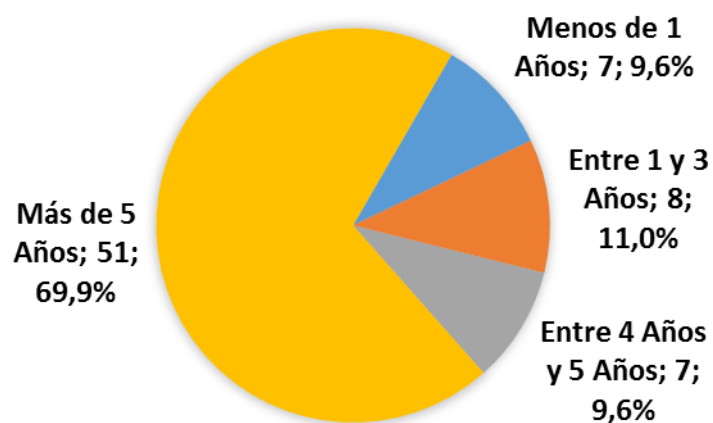


Gráfica 57. Tipo de empresa

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica anterior permite evidenciar que el 93,2% de los encuestados pertenecen a empresas desarrolladoras de Software representando la mayoría de población participante en la evaluación del fortalecimiento de la industria TI; y el 6,8% corresponde a empresas desarrolladoras de hardware.

AÑOS EN EL MERCADO



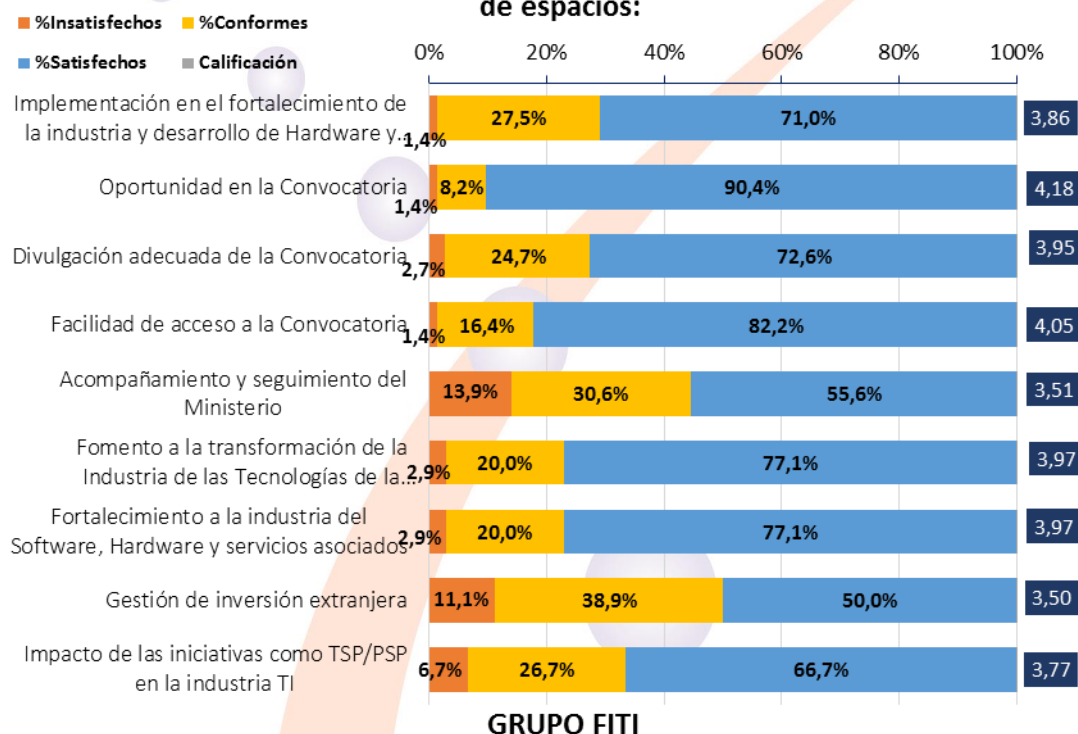
GRUPO FITI

Gráfica 58. Años en el mercado

Fuente: Help File Ltda. 2015

En la gráfica se puede identificar que la gran mayoría de las empresas llevan más de 5 años de actividad con un 69,9% de los encuestados seguido de un 9,6% que corresponden a las empresas entre 4 y 5 años de actividad, 11% de las que llevan entre 1 y 3 años y el 9,6% de las que llevan menos de 1 año.

Nivel de satisfacción frente a la aplicación de la iniciativa FITI con relación a los siguientes aspectos de fortalecimiento y generación de espacios:



Gráfica 59. Nivel de satisfacción frente a la aplicación de la iniciativa FITI con relación a los aspectos de fortalecimiento y generación de espacios.

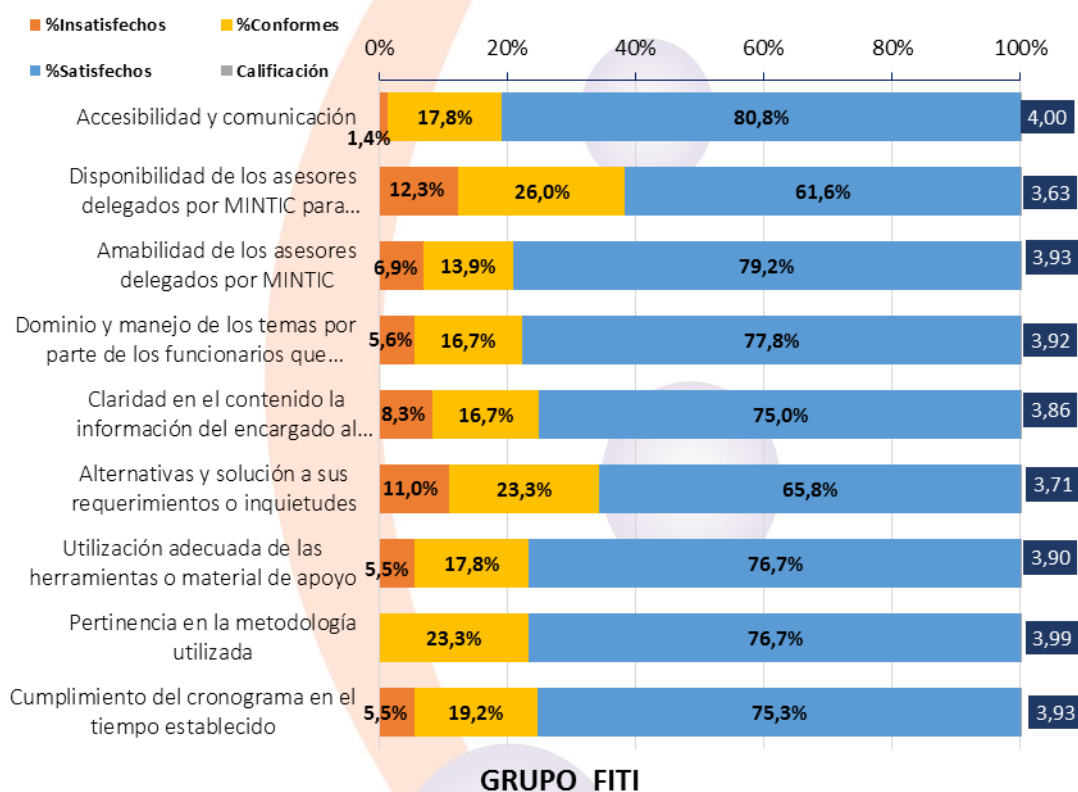
Fuente: Help File Ltda. 2015

Respecto al fortaleciendo que brinda MINTIC al sector TIC, la gráfica anterior permite indicar que:

1. Se han realizado procesos de fortalecimiento involucrando a las empresas desarrolladoras de Hardware y Software, contando así con un 71% de satisfacción
2. Los procesos oportunos de convocatoria para la realización de capacitaciones cuentan con una satisfacción del 90,4% de los encuestados, es decir existe un buen canal de información respecto a la publicación de estos procesos, contando este aspecto con un 72,6% de satisfacción.
3. Un aspecto positivo es la accesibilidad de las empresas interesadas y participantes de las capacitaciones realizadas por el Ministerio, el cual cuenta con un 82,2% de la satisfacción
4. Sin embargo se hace evidente una oportunidad de mejora respecto al acompañamiento que brinda el Ministerio luego de finalizadas las capacitaciones, ya que los encuestados manifestaron estar satisfechos en un 55,6%, lo cual es un

- indicador que permite inferir que este tipo de procesos requieren atención y constancia.
- 5. El aspecto referente a la inversión extranjera, cuenta con un 50% de satisfacción, lo que permite inferir que la gestión del Ministerio relacionado a este aspecto tiene que implementar planes de mejora que permita generar proyecciones internacionales y fortalecer la industria TI.
- 6. Por último y evaluando las iniciativas como TSP y PSP que cuentan con un 66,7% de satisfacción inferen la necesidad de contar con este tipo de capacitaciones.

Nivel de satisfacción frente a los siguientes aspectos, con relación a la prestación de los servicios:



Gráfica 60. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la prestación de servicios

Fuente: Help File Ltda. 2015

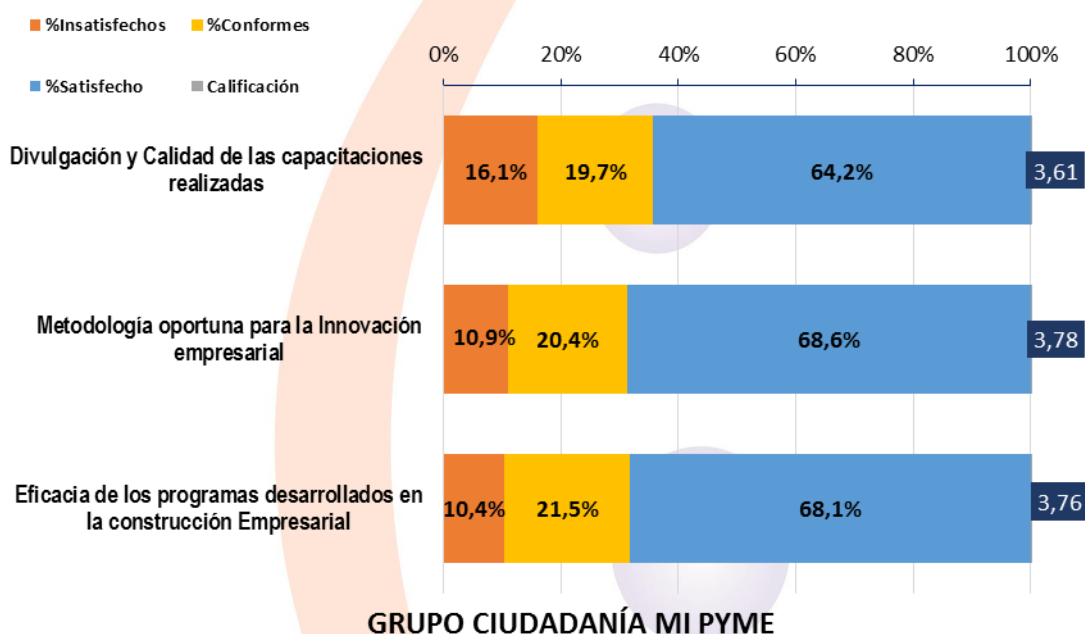
Con relación a los servicios que ofrece MINTIC a la industria TI, la gráfica permite observar una satisfacción generalizada frente a los aspectos de: accesibilidad a la información con un 80,8% de satisfacción, disponibilidad de los asesores con un 61,6%, amabilidad de los asesores con un 79,2%, dominio del tema de quien atiende una solicitud con un 77,8%, claridad de la

información con un 75,5%, alternativas de solución de inquietudes con un 65,8%, uso de material de apoyo con un 76,7% y un cumplimiento de cronogramas con un 75,3%.

En este sentido, es destacable que el nivel de satisfacción de los encuestados respecto a las metodologías implementadas corresponde al 76,7% y que cuenta con un 0% de insatisfacción.

MI PYMES

Nivel de satisfacción frente a los aspectos de capacitación a las empresas.



Gráfica 61. Nivel de satisfacción frente a los aspectos de capacitación a las empresas.

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica anterior permite visualizar que con relación a las capacitaciones que ofrece el Ministerio para fortalecer las Micro, pequeñas y medianas empresas, los encuestados respondieron estar satisfechos en un 64,2% con la divulgación para la realización de las mismas; un 68,6% respecto a las metodologías implementadas durante las capacitaciones; y un 68,1% respecto a la eficacia de cada una de ellas. Esto infiere que hay que seguir fortaleciendo este tipo de procesos porque representan aspectos positivos para el fortalecimiento empresarial.

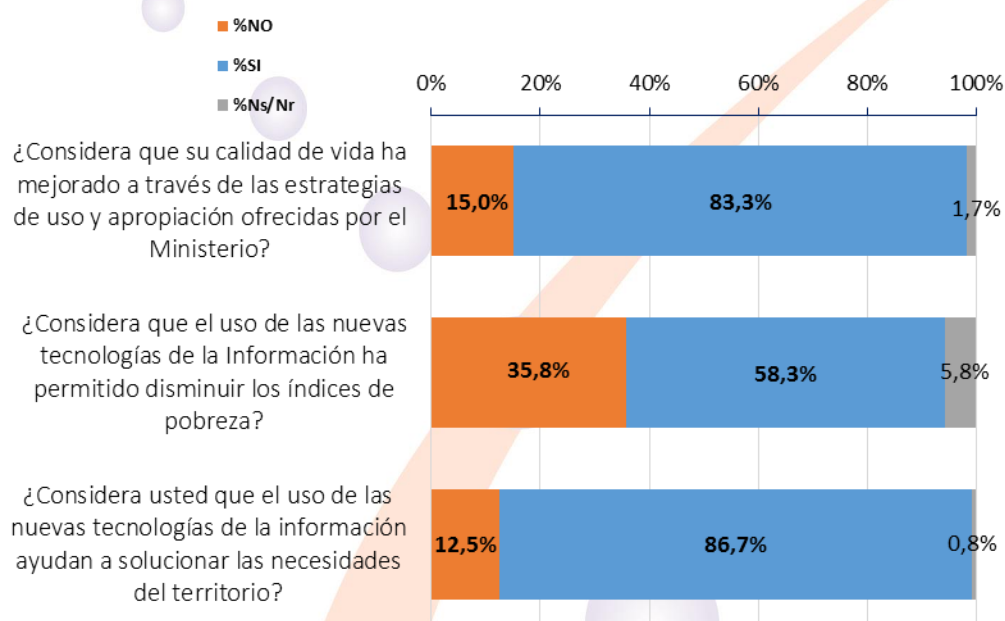


Gráfica 62. Grupo objetivo

Fuente: Help File Ltda. 2015

Respecto a la categorización poblacional para evaluar las estrategias de Uso y Apropiación de los Ciudadanos, se puede observar que el 74,2% de los encuestados corresponde a comunidad educativa, evidenciando una alta participación dentro del proceso. Así mismo se cuenta con un 17,5% de los encuestados que corresponden a Población que trabaja el tema de discapacidad, seguido de 4,2% de empleados del Sena con un mismo porcentaje Comunidad en General.

PERCEPCIÓN DEL IMPACTO DE LAS TIC'S

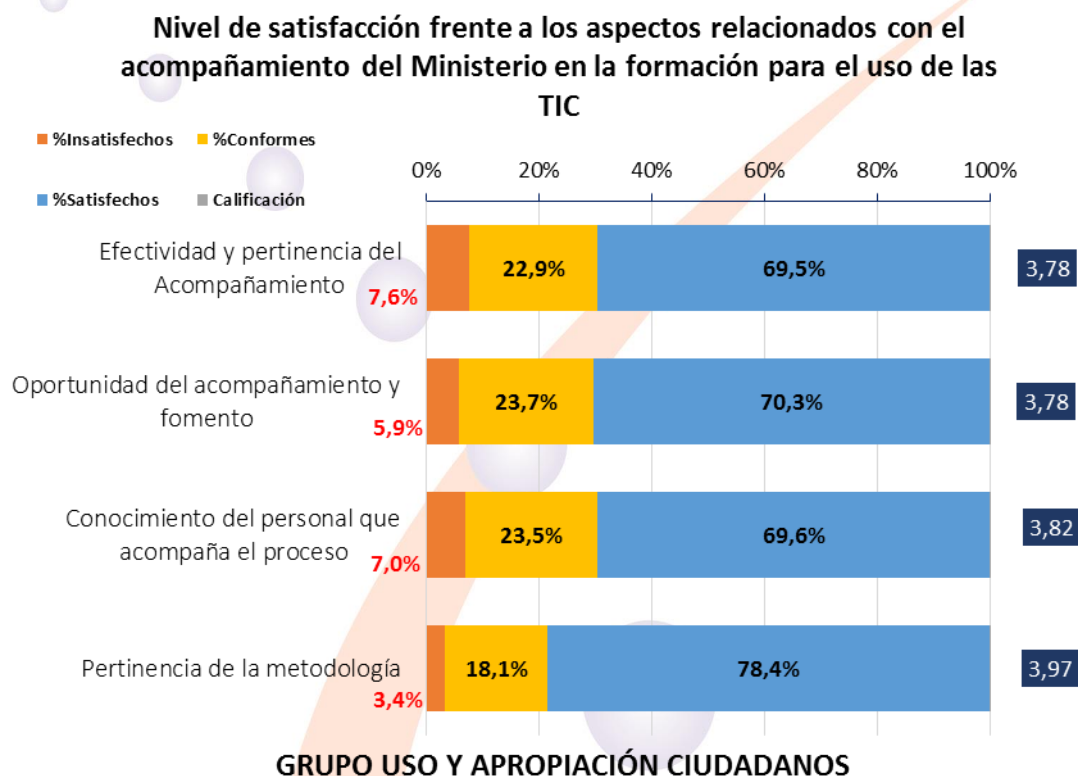


GRUPO USO Y APROPIACIÓN CIUDADANOS

Gráfica 63. Percepción del impacto de las TIC'S

Fuente: Help File Ltda. 2015

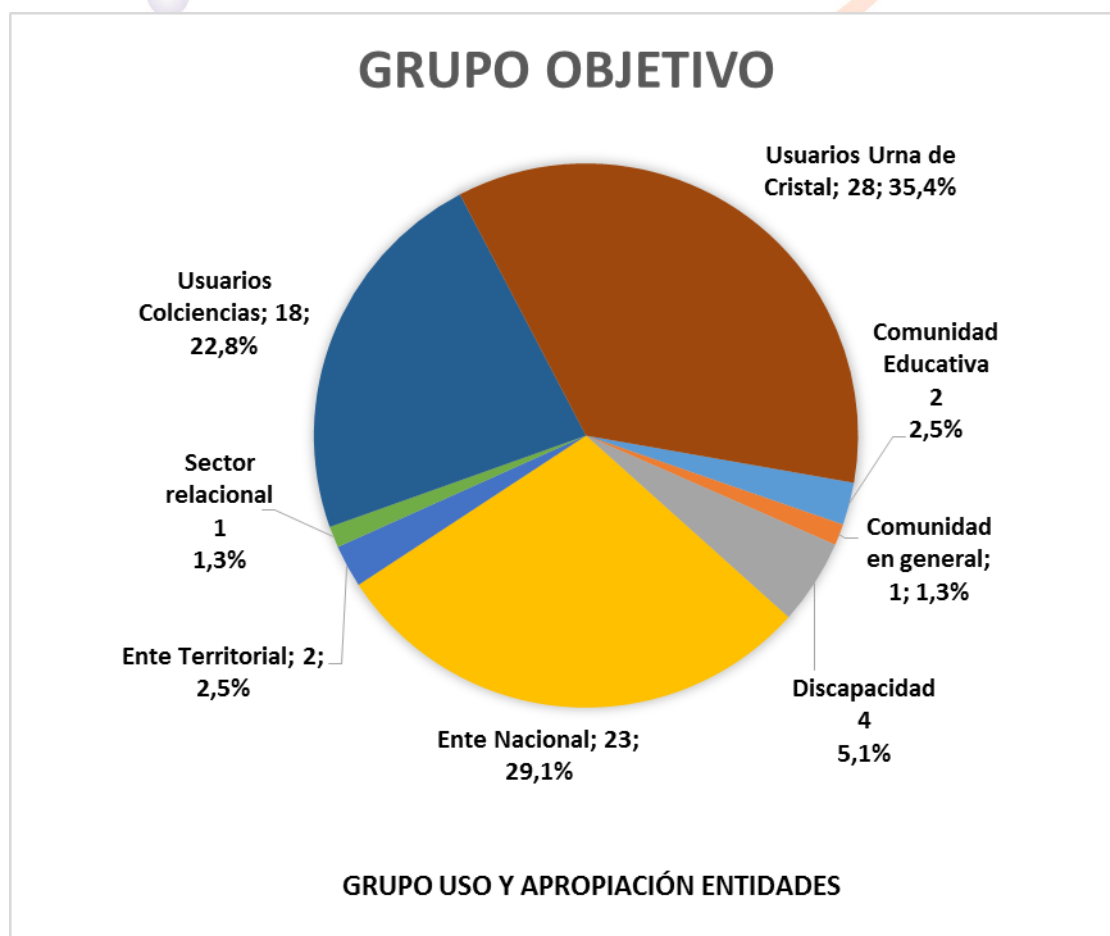
La gráfica anterior evalúa la percepción respecto al impacto de las TIC en la ciudadanía. De esta manera se cuenta con una aprobación del 83,3% de los encuestados que afirmaron que la implementación de TIC en las dinámicas diarias de la población ha permitido mejorar su calidad de vida, evidenciando estas herramientas como apoyo para los ciudadanos; el 86,7% afirma que el uso de TIC ayuda a solucionar las necesidades del territorio, siendo estos dos factores positivos. Sin embargo, el 35,8 de los encuestados afirman que las TIC no permiten disminuir los índices de pobreza, por lo cual se hace necesario plantear estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas y a superar la segregación que conlleva al aumento de pobreza.



Gráfica 64. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con el acompañamiento del Ministerio en la formación para el uso de las TIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

Con relación a las iniciativas de formación de las TIC el 69,5% de los ciudadanos indican estar satisfechos respecto a la efectividad y el acompañamiento de MINTIC, el 70,3% frente a la oportunidad del acompañamiento, el 69,6% se siente satisfecho respecto al personal que imparte los procesos de formación y el 78,4% presenta satisfacción con relación a las metodologías implementadas. Estos factores permiten inferir que es pertinente fortalecer los procesos de formación y mejorar su ejecución, con el fin de que sus aspectos puedan presentar mejores niveles de satisfacción.

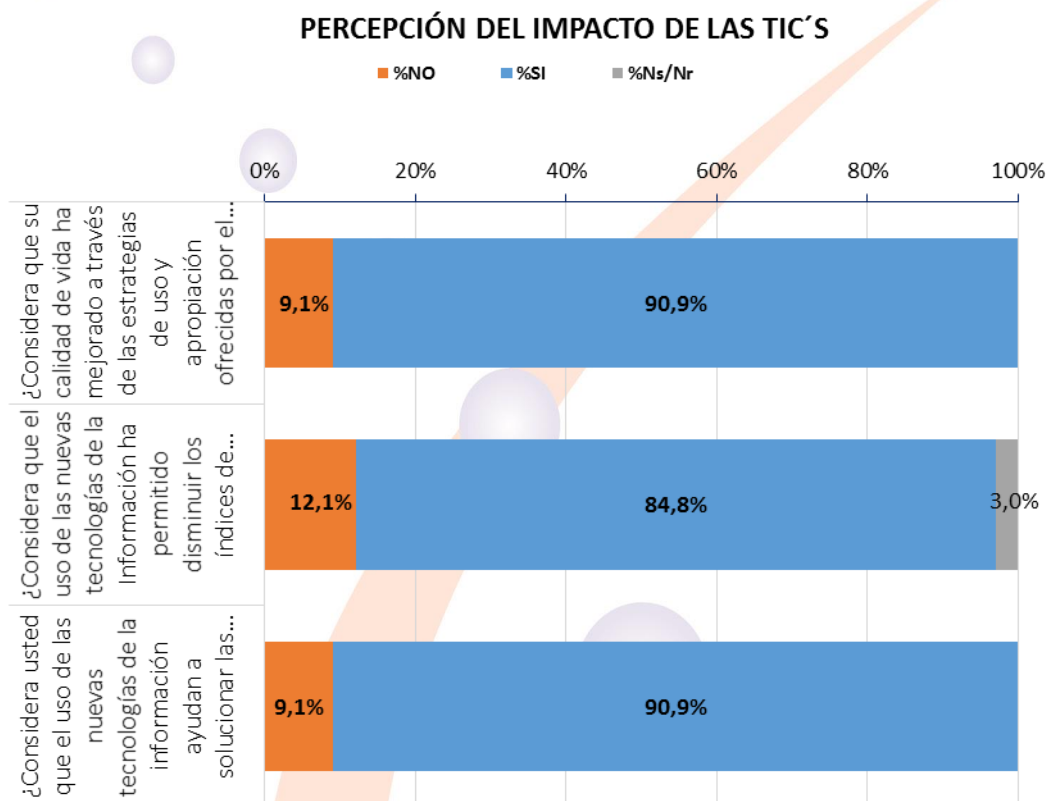


Gráfica 65. Grupo Objetivo

Fuente: Help File Ltda. 2015

Respecto a la población participante en este grupo podemos visualizar que la mayoría de los encuestados pertenecen a usuarios de Urna de Cristal con un 35.4%, seguido de encuestados de entes nacionales con un 29,1% y usuarios de Colciencias con un 22,8%.

De igual manera se contó con la participación de entidades que trabajan los temas de discapacidad con un 5% de participación seguido de entes territoriales y comunidad educativa con un 2,5% cada uno y finalizando con la participación de entidades de sector relacional y comunidad en general con un 1,3% de participación cada uno.



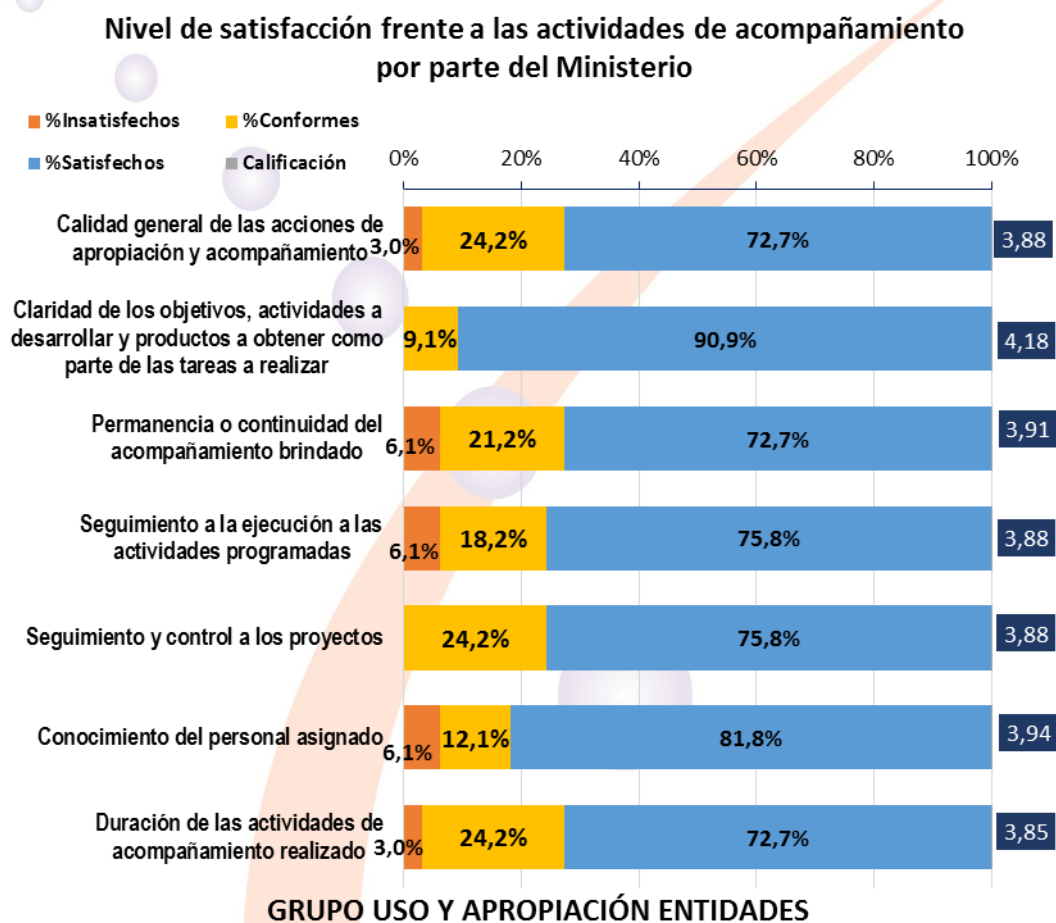
GRUPO USO Y APROPIACIÓN ENTIDADES

Gráfica 66. Percepción del impacto de las TIC'S

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica anterior permite evaluar la percepción del impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que tienen las entidades del sector gubernamental, obteniendo resultados muy positivos como pueden observarse, de un 90,9% de aprobación de las TIC como herramientas de aumento de competitividad y productividad de la población; un 84,8% que menciona que las TIC han permitido disminuir las brechas de pobreza en los diferentes territorios y un 90,9% de los encuestados, que afirman que el uso e implementación de TIC permiten solucionar las diferentes necesidades que surgen en el sector.

Evidenciando así que la percepción respecto al uso de TIC por parte de las entidades, permite transformar las dinámicas de la población en general de manera positiva y acorde al comportamiento de los territorios, siendo además herramientas de apoyo para la solución de problemáticas.



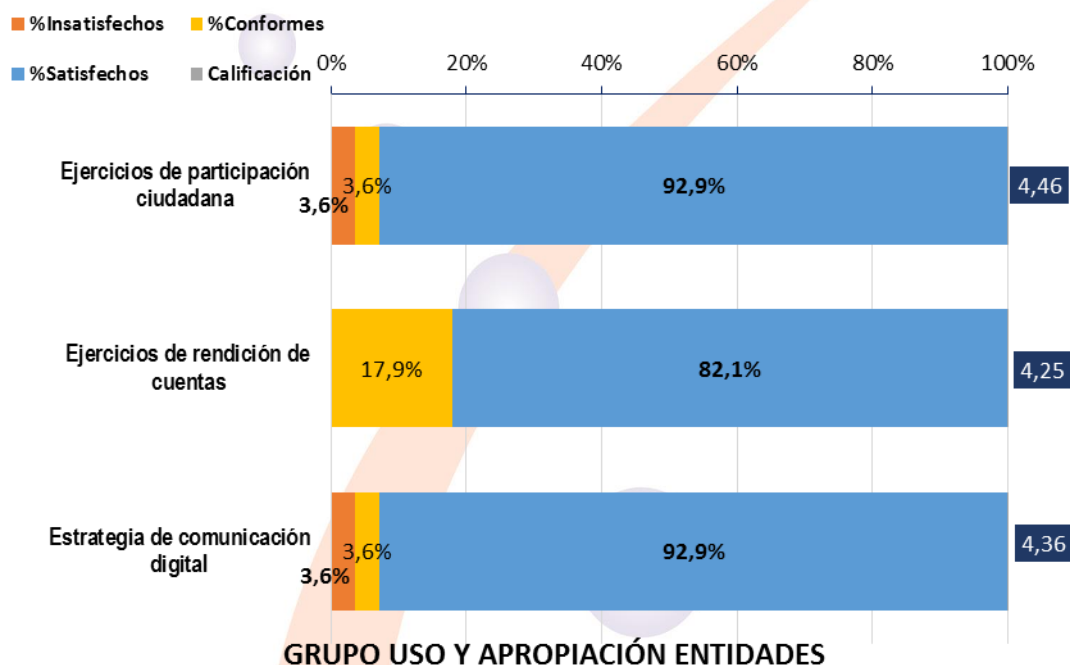
Gráfica 67. Nivel de satisfacción frente a las actividades de acompañamiento por parte del Ministerio

Fuente: Help File Ltda. 2015

En general la satisfacción de las entidades del sector gobierno respecto al acompañamiento de MINTIC a las actividades realizadas por la entidad es de un 77,5%, siendo ello un indicador positivo. No obstante, es importante resalta que la calidad respecto a los objetivos a desarrollar en estas actividades, cuentan con un 90,9% de satisfacción siendo esta evaluación un aspecto destacable, además de que no cuenta con ningún tipo de insatisfacción.

Otro aspecto relevante es el conocimiento de las personas encargadas de realizar los acompañamientos respectivos, quienes cuentan con una aprobación del 81,8% de los encuestados.

Nivel de satisfacción frente las actividades de la Urna de Cristal y la Fuerza de Tarea Digital

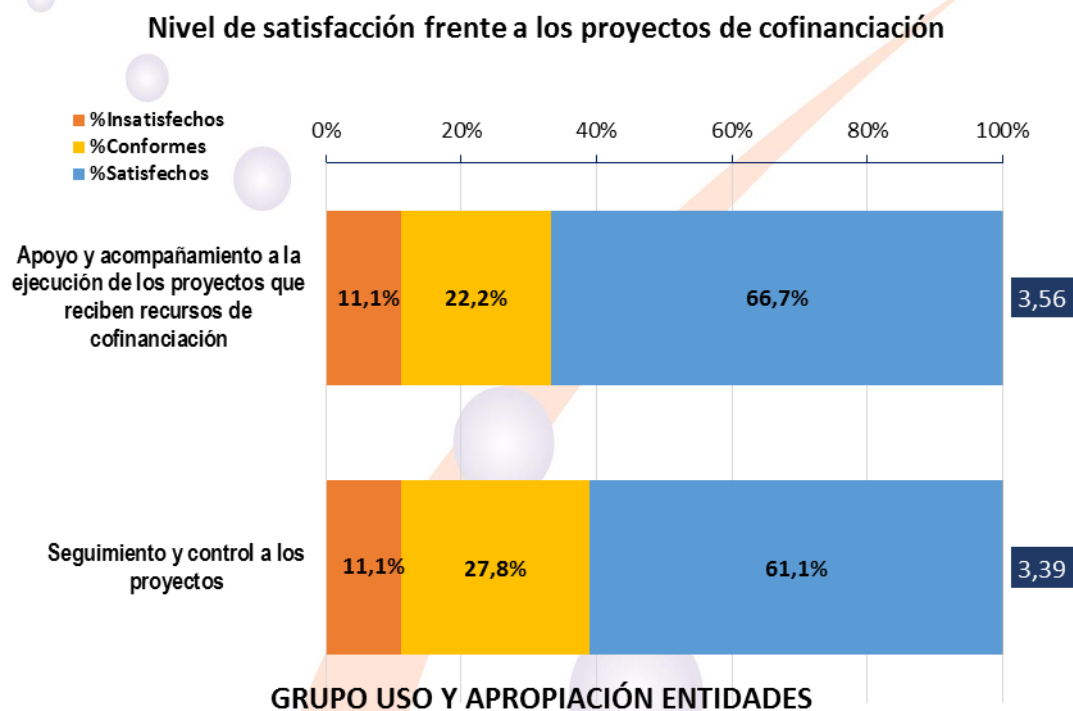


GRUPO USO Y APROPIACIÓN ENTIDADES

Gráfica 68. Nivel de satisfacción frente a las actividades de la urna de cristal y la fuerza de tarea digital.

Fuente: Help File Ltda. 2015

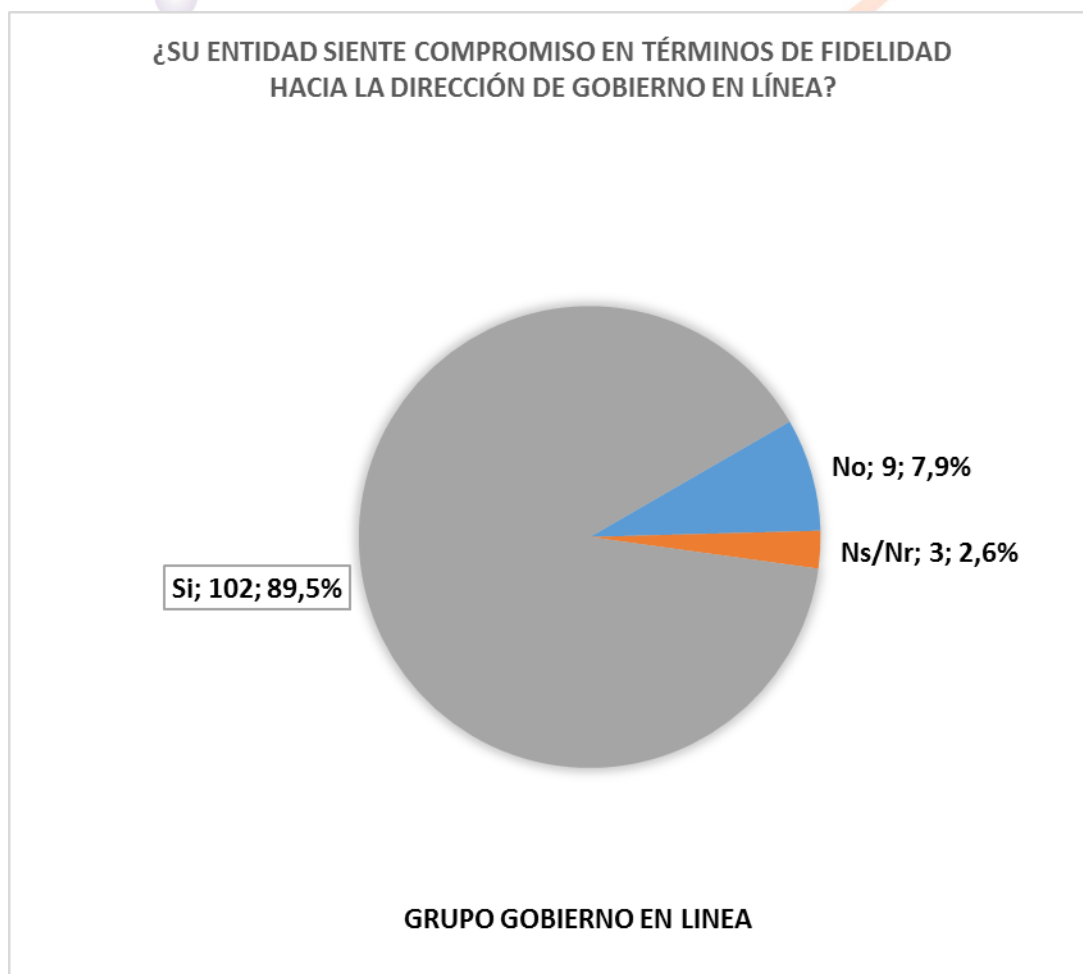
Con relación a la efectividad de la plataforma de Urna de Cristal, la población encuestada mencionó que se sienten satisfechos respecto a los ejercicios implementados para la participación ciudadana con un 92,9%, es decir este aspecto se identifica como positivo al igual que el correspondiente a la estrategia de comunicación digital que cuenta con el mismo porcentaje de satisfacción. Los ejercicios de rendición de cuentas también cuentan con una satisfacción positiva por parte de los encuestados que tiene un 82,1%. Lo que permite evidenciar que la herramienta cuenta con una satisfacción bastante positiva y eficiente para la población que accede a ella.



Gráfica 69. Nivel de satisfacción frente a los proyectos de cofinanciación.

Fuente: Help File Ltda. 2015

Con relación a los proyectos cofinanciados con Colciencias, se puede observar en la gráfica anterior que tanto el seguimiento y control a los proyectos como el apoyo y acompañamiento de los proyectos cuentan con un porcentaje de satisfacción de 61,1% y 66,7% respectivamente, lo cual son indicadores que permiten inferir que es necesario mejorar estas actividades.

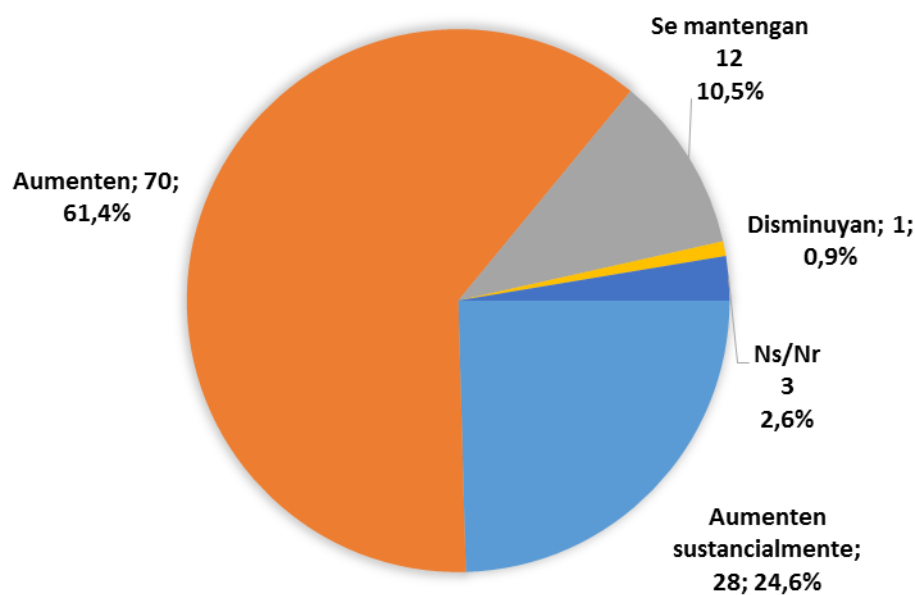


Gráfica 70. Compromiso de la entidad en términos de fidelidad hacia la dirección de Gobierno en Línea.

Fuente: Help File Ltda. 2015

Respecto a la fidelidad que cada una de las entidades siente frente a la estrategia de Gobierno en Línea, el 89,5% de los encuestados respondieron que si siente compromisos frente a un 7,9% de encuestados que indican que no. De igual manera un 2,6% no respondieron esta pregunta.

PENSANDO EN LAS ACTIVIDADES ADELANTADAS POR SU ENTIDAD DE MANERA CONJUNTA CON LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA DURANTE EL AÑO 2015, USTED ESPERA QUE PARA FUTURAS OPORTUNIDADES DICHAS ACTIVIDADES Y ACCIONES.



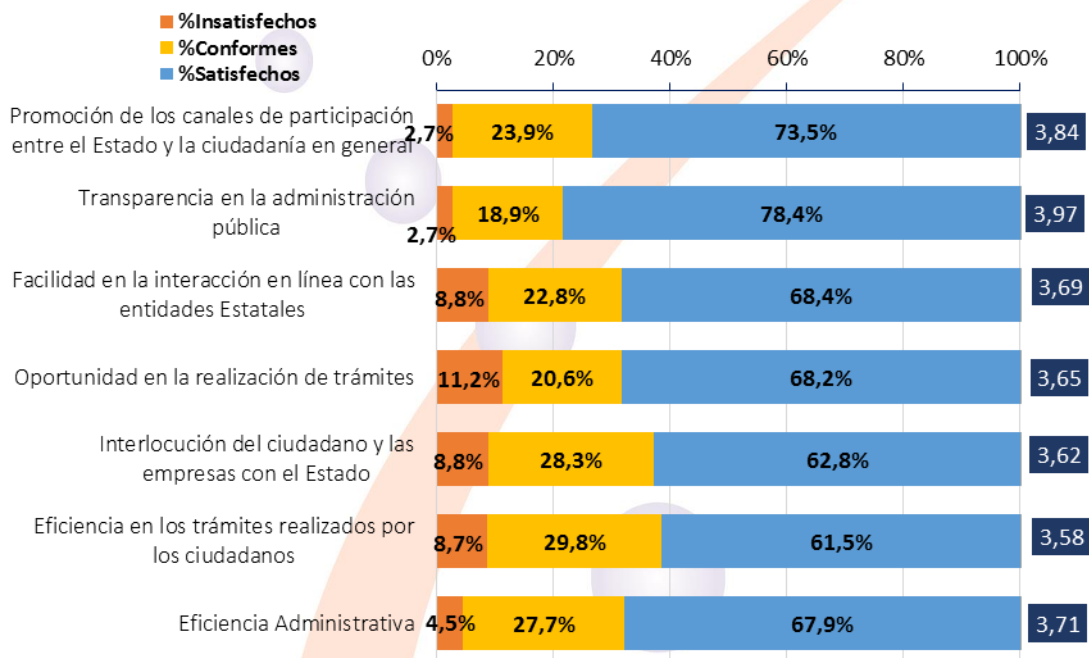
GRUPO GOBIERNO EN LINEA

Gráfica 71. Proyección de futuras oportunidades de acciones y actividades conjuntas entre las entidades y la dirección de Gobierno en Línea.

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica anterior permite indicar que el 61,4% de los encuestados esperan que las acciones desarrolladas por el área de Gobierno en Línea aumenten, seguida de un 24,6% que indican que esperan que aumenten sustancialmente; el 10,5% esperan que estas acciones se mantengan, y un 0,9% esperan que disminuyan. Para este indicador no respondieron el 2,6% de los encuestados.

Nivel de satisfacción frente a los siguientes aspectos relacionados con la estrategia GEL



GRUPO GOBIERNO EN LÍNEA

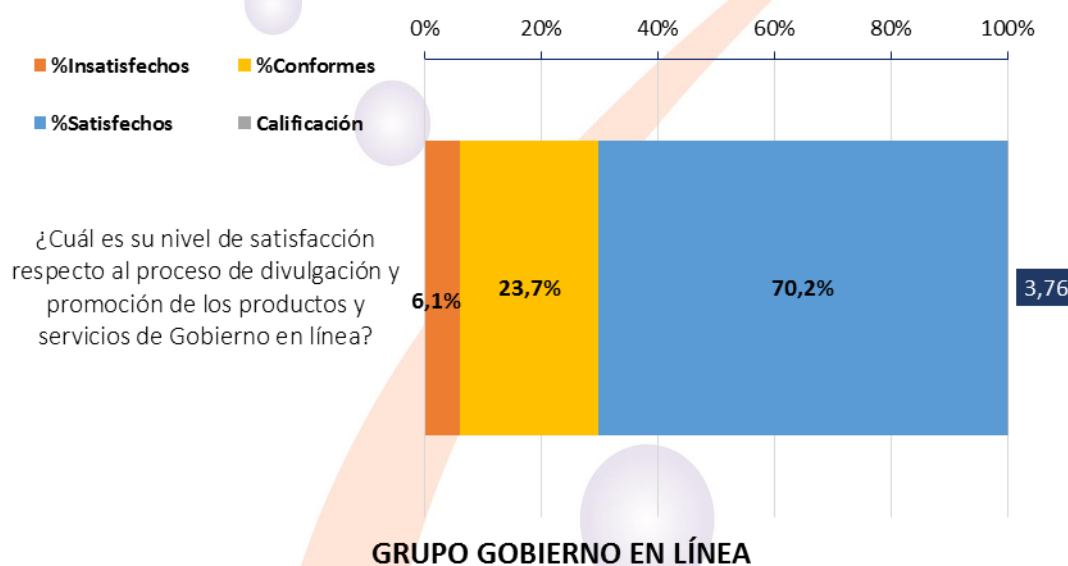
Gráfica 72. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la estrategia GEL.

Fuente: Help File Ltda. 2015

La anterior gráfica evidencia que el 73,5% de los encuestados dice estar satisfecho con la promoción de los canales de atención que permiten el acceso a la participación ciudadana; el 78,4% se encuentran satisfechos frente al aspecto de transparencia, el cual es uno de los principales objetivos de la estrategia GEL, así como la facilidad de interacción entre las ciudadanía y las entidades estatales, contando este factor con un 68,4% de los encuestados.

Respecto a la oportunidad en la realización de trámites el 68,2% de los encuestados dice estar satisfecho al igual que el 62,8% con la interlocución del ciudadano y empresas con el Estado. En consecuencia el 61,5% dice estar satisfecho con la eficiencia en la realización de trámites que realizan los ciudadanos y un 67,9% con la eficiencia administrativa. Si bien la mayoría de los encuestados mencionaron sentirse satisfechos, es necesario fortalecer las acciones de la estrategia con el fin de aprovechar al máximo las herramientas que ofrece para la interlocución de la ciudadanía con el Estado.

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al proceso de divulgación y promoción de los productos y servicios de Gobierno en línea?

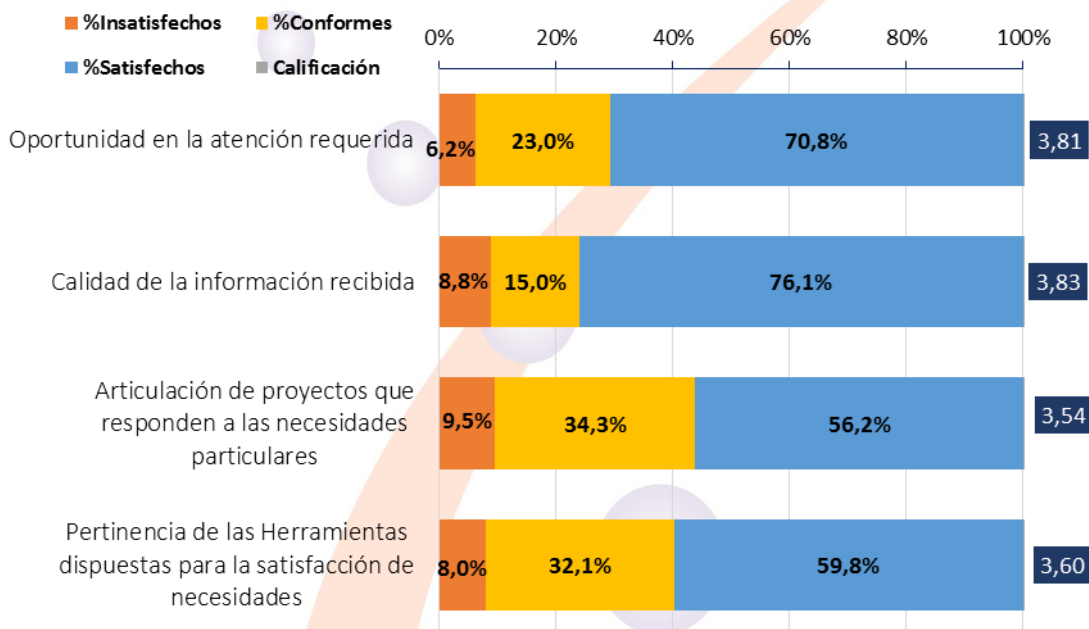


Gráfica 73. Nivel de satisfacción respecto al proceso de divulgación y promoción de los productos y servicios de Gobierno en Línea.

Fuente: Help File Ltda. 2015

La satisfacción general de la divulgación y promoción de los servicios que ofrece el área de Gobierno en Línea presenta un factor positivo, contando con un 70,2% de los encuestados que mencionan estar satisfechos. Lo anterior demuestra que existe una buena comunicación de los servicios y productos que ofrece GEL.

Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la Dirección de Gobierno en Línea de Mintic



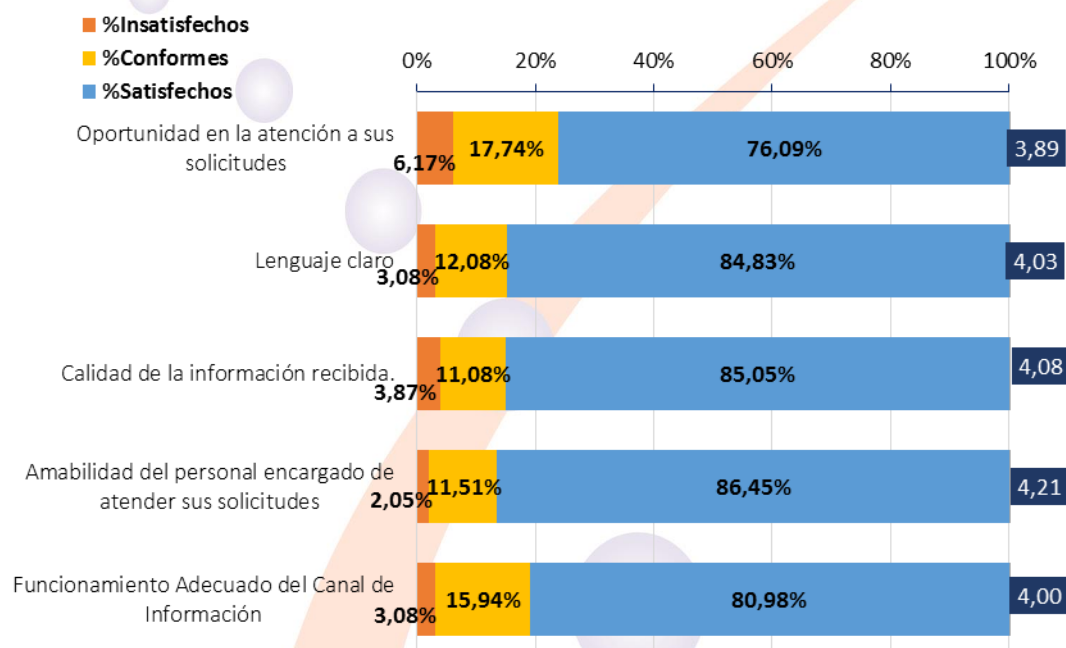
GRUPO GOBIERNO EN LÍNEA

Gráfica 74. Nivel de satisfacción con los aspectos relacionados con la dirección de Gobierno en Línea de MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

Respecto a la Oportunidad en la atención y calidad de la información recibida el 70,8% y 76,1% respectivamente se encuentran satisfechos con la Dirección de Gobierno en Línea. El 56,2% menciona estar satisfecho con la articulación de proyectos que responden a necesidades particulares, contando este mismo factor con un 9,5% de insatisfacción; el 59,8% con la pertinencia de las herramientas de satisfacen distintas necesidades. Estos dos últimos aspectos requieren de atención por parte de la Dirección de Gobierno en Línea, con el fin de mejorarlos y brindar estrategias eficientes hacia las entidades que participan en sus procesos.

Linea telefónica



PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

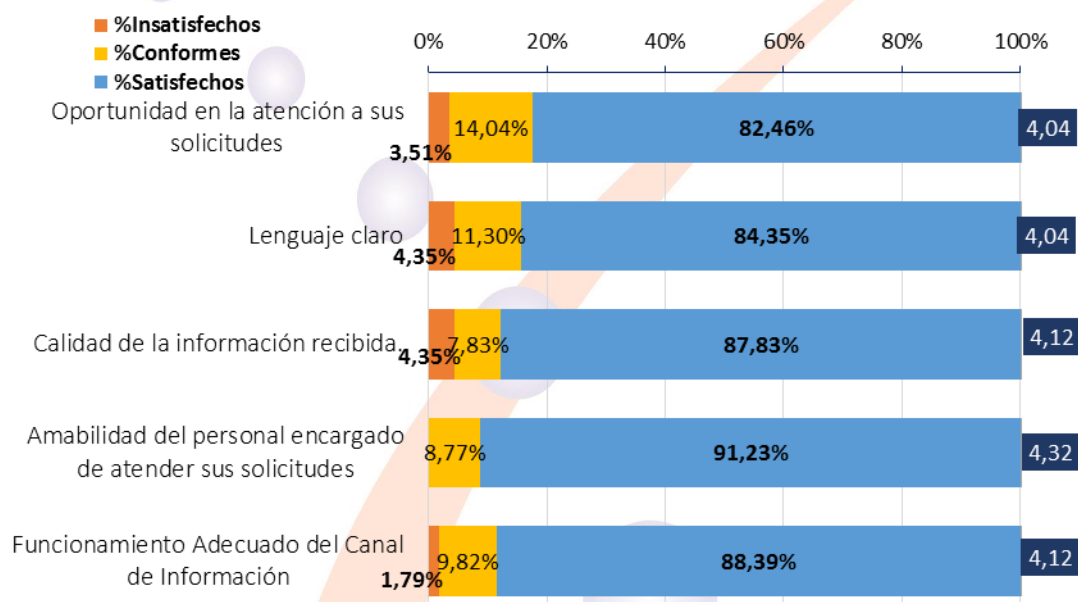
Gráfica 75. Evaluación canales de atención: Línea telefónica

Fuente: Help File Ltda. 2015

La línea telefónica, fue evaluada como un canal de comunicación eficiente entre la entidad y los usuarios que en general la calificaron satisfactoriamente, indicando la amabilidad del personal encargado de atender las solicitudes como el aspecto con mayor porcentaje de satisfacción (86,45%), seguido de la claridad de la información recibida (85,05%); el lenguaje claro de los funcionarios para brindar información (84,83%); el funcionamiento adecuado del canal de información (80,90%) y finalmente la oportunidad en la atención de sus solicitudes; proponiendo como oportunidad de mejora frente al último aspecto mejorar los tiempos de respuesta.

El nivel de conformidad para la oportunidad en la atención a las solicitudes fue del 17,74%; el funcionamiento adecuado del canal de información obtuvo un nivel de conformidad del 15,94%; el lenguaje claro obtuvo un porcentaje de conformidad del 12,08%; la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes tiene un porcentaje de conformidad del 11,51% y la calidad de la información recibida obtuvo un porcentaje de conformidad del 11,08%.

Servicios de Atención en los puntos de Oficinas Mintic



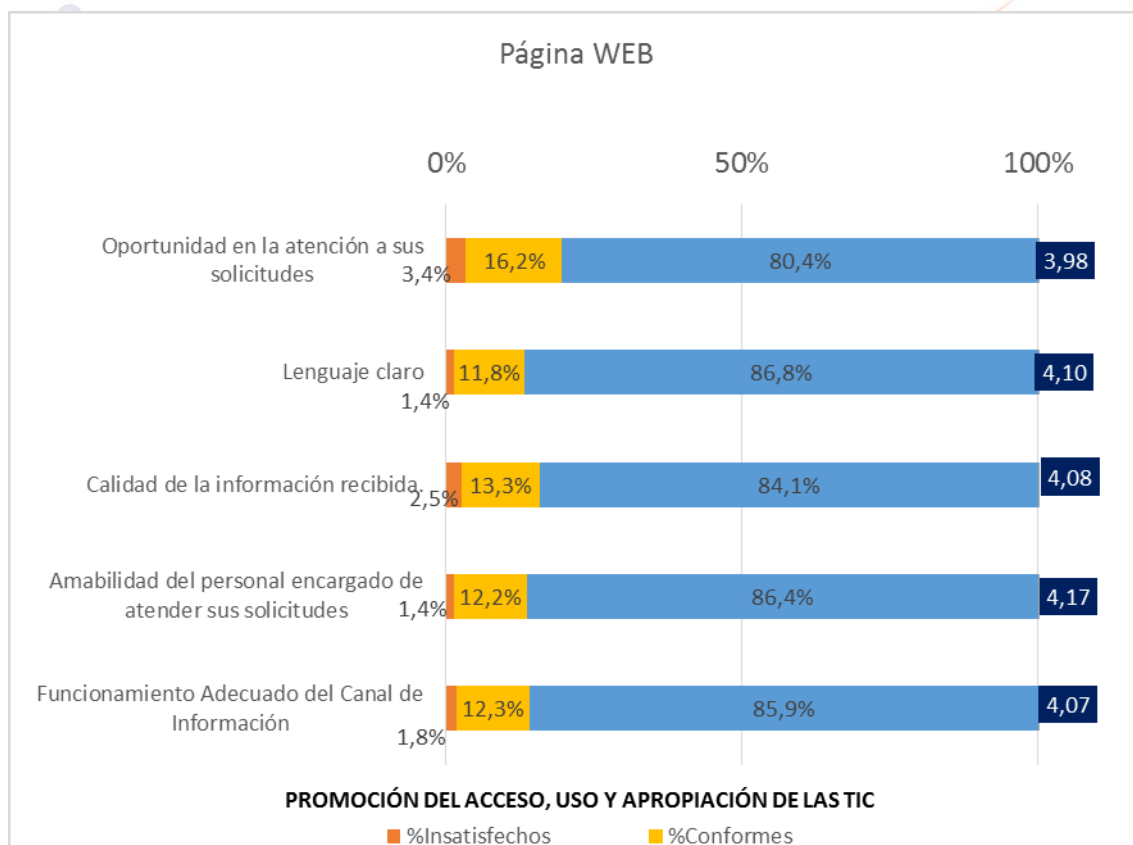
PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

Gráfica 76. Evaluación de servicios de atención en los puntos de oficinas Mintic

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica indica que en general la infraestructura física del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las telecomunicaciones se encuentra en buenas condiciones razón por la cual el servicio fue calificado satisfactoriamente, donde la amabilidad del personal encargado de atender las solicitudes corresponde a un 91,23% de satisfacción de los usuarios; el funcionamiento adecuado del canal de información a un 88,39%; la claridad de la información recibida a un 87,83%; el lenguaje claro de los funcionarios para brindar información a un 84,35% y la oportunidad en la atención de las solicitudes con un 82,46%.

El nivel de conformidad para la oportunidad en la atención a sus solicitudes con un porcentaje del 14,04%; el lenguaje claro obtuvo un porcentaje de conformidad del 11,30%, seguido del funcionamiento adecuado de canal de información del 9,82%; en cuanto a la amabilidad del personal encargado de atender a sus solicitudes obtuvo un porcentaje de conformidad del 8,77% y la calidad de la información suministrada obtuvo un porcentaje de conformidad del 7,83%.



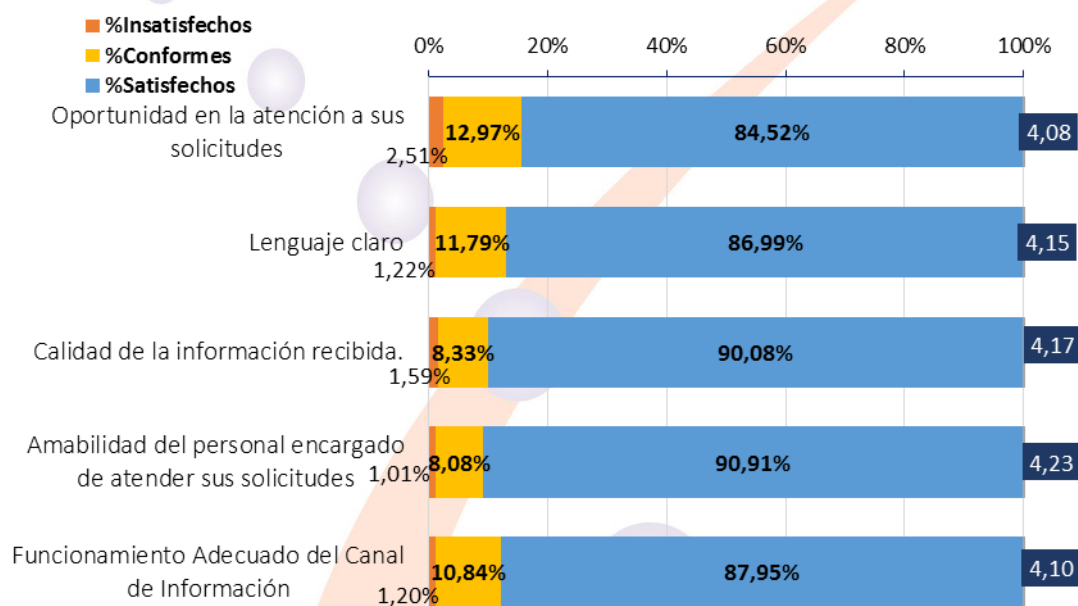
Gráfica 77. Evaluación canales de atención: Página web

Fuente: Help File Ltda. 2015

Frente al canal de comunicación de la Página Web la calificación por parte de los usuarios fue satisfactoria, indicando en orden descendente; el lenguaje claro con un porcentaje de 86,77%, la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes 86, 41%, el funcionamiento adecuado del canal de información 85, 88%; la claridad de la información suministrada el 84.14% y finalmente la oportunidad en la atención a las solicitudes con un 80,39%.

El porcentaje de conformidad para la oportunidad en la atención a sus solicitudes fue del 16,22%; la calidad de la información recibida obtuvo un porcentaje de conformidad del 13,33%; el funcionamiento adecuado del canal de información obtuvo un porcentaje de conformidad del 12,30% seguido de la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes con un porcentaje de 12,20% y por último se encuentra el lenguaje claro con un porcentaje de conformidad del 11,83%.

Redes Sociales



PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

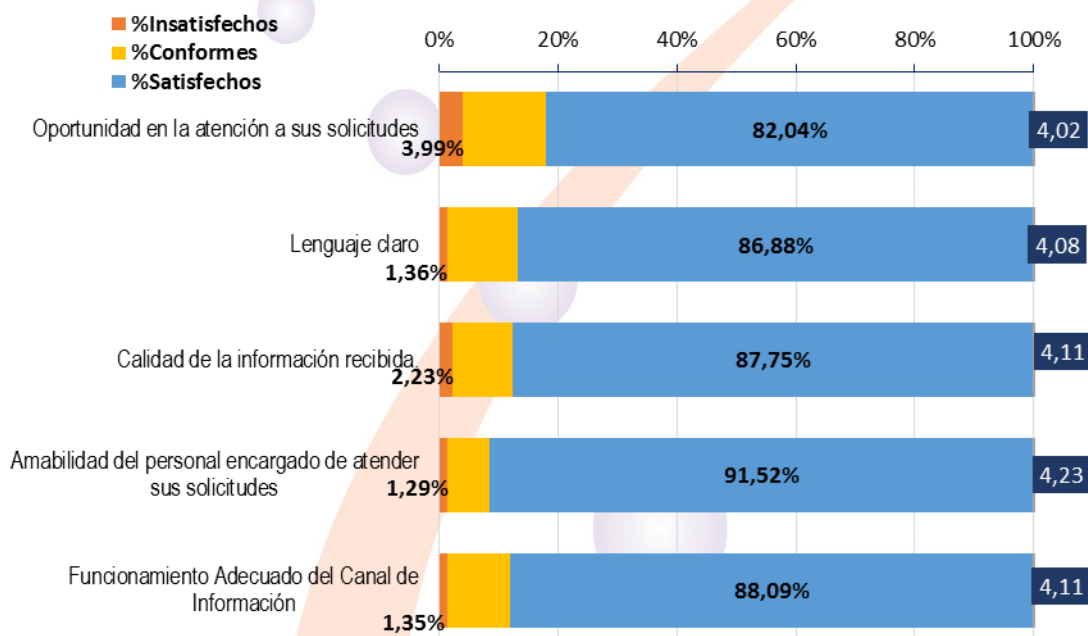
Gráfica 78. Evaluación canales de atención: Redes sociales

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica indica que las Redes Sociales de la entidad son un canal de información de gran acogida por parte de los usuarios, quienes calificaron satisfactoriamente dicho canal, evidenciando que el 90, 91 de los usuarios se encuentra muy satisfecho en el aspecto de amabilidad del personal encargado de atender las solicitudes, seguido de la claridad de la información recibida con 90.08%, el funcionamiento adecuado del canal de información con 87,95%; el lenguaje claro con 86,99% y por último la oportunidad en la atención a las solicitudes con un 84,52%.

El nivel de conformidad para la oportunidad en la atención a sus solicitudes fue del 12,97%; el lenguaje claro obtuvo un porcentaje de conformidad del 11,79%; el funcionamiento adecuado del canal de información fue del 10,84%; la calidad de la información recibida obtuvo un porcentaje de conformidad del 8,33% y amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes tiene un porcentaje de conformidad del 8,08%.

Correo Electrónico

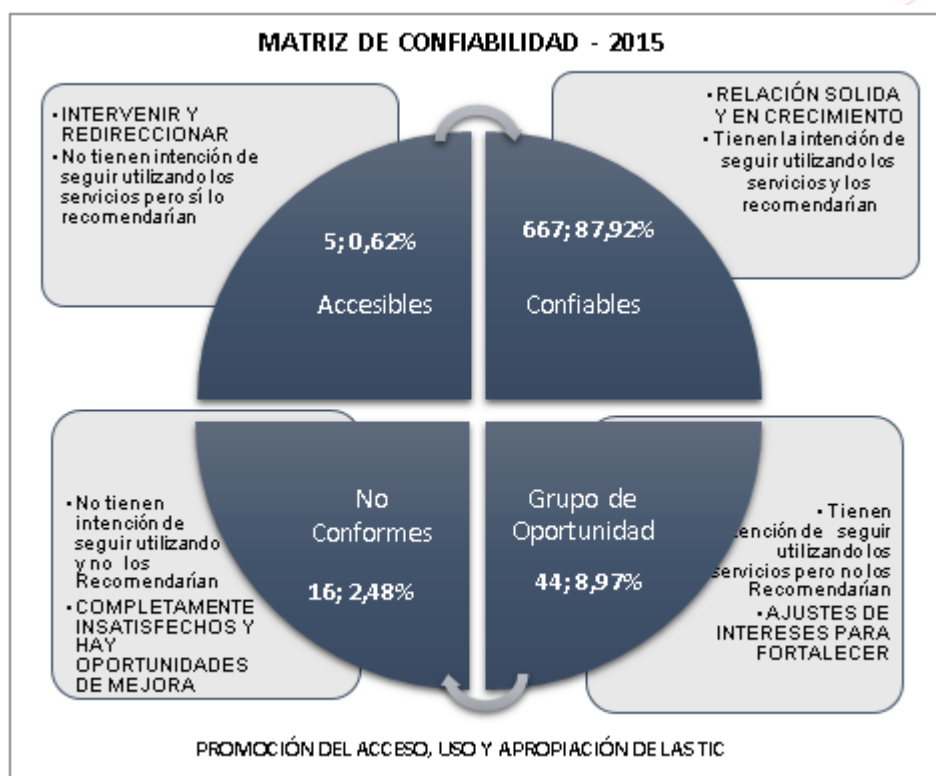


PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

Gráfica 79. Evaluación canales de atención: Correo electrónico

Fuente: Help File Ltda. 2015

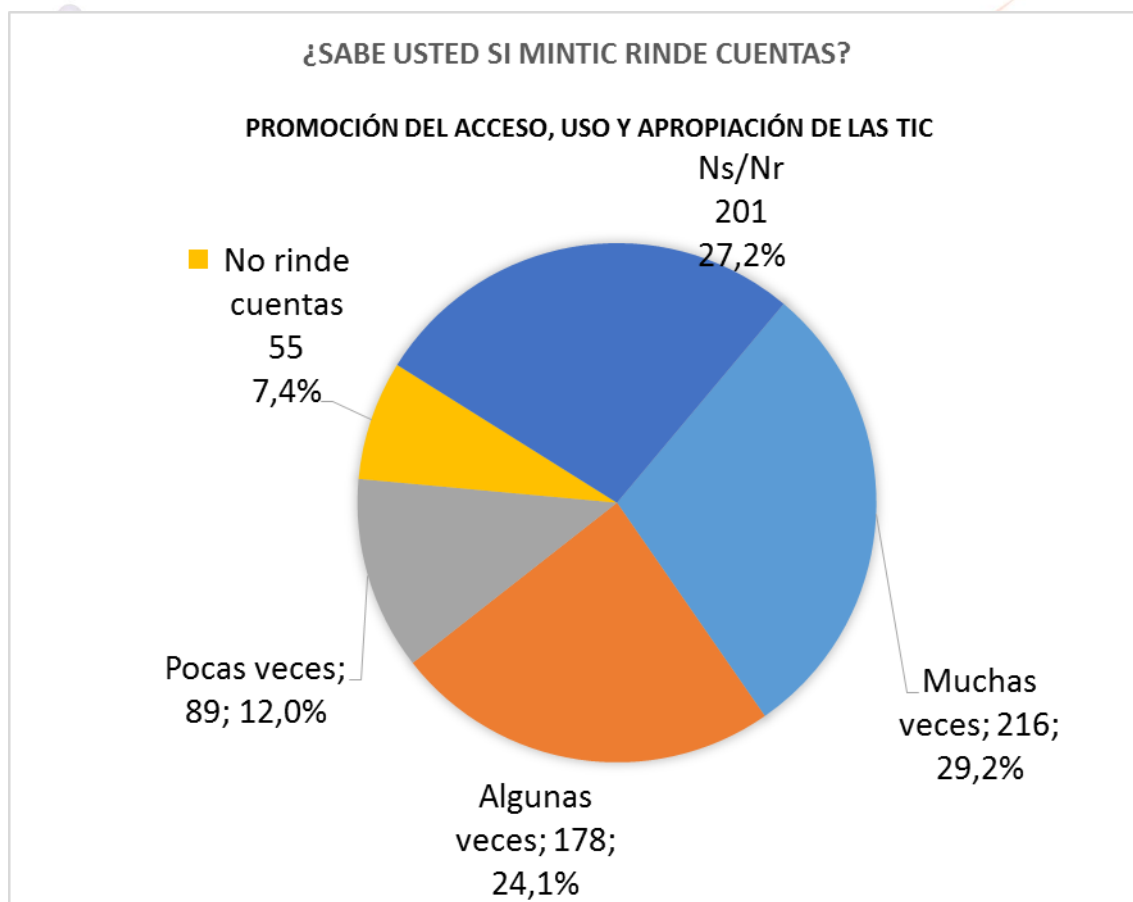
Frente al canal de información Correo Electrónico, el 91,52% de los usuarios se encuentra muy satisfecho con el aspecto de amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes; el 88,09% frente al funcionamiento adecuado del canal de información; el 87,75% frente a la claridad de la información recibida, el 86,88% frente al lenguaje claro de los funcionarios para brindar información; y finalmente el 82,04% frente a la oportunidad en la atención a las solicitudes, evidenciando una tendencia de calificación baja de este último aspecto en los diferentes canales de información que maneja la entidad.



Gráfica 80. Matriz de lealtad

Fuente: Help File Ltda. 2015

La matriz de lealtad del servicio de Promoción, Acceso, Uso y Apropiación de las TIC frente a si recomendaría usar los servicios que ofrece la entidad y continuaría usando los servicios, indica que un 87,92% de los usuarios tienen una relación sólida y en crecimiento siendo leales y reconocimiento de manera positiva el servicio ofrecido; un 8,97% de los usuario tiene alguna intención de continuar recibiendo los servicios pero no lo recomendarían; un 2, 48% de los usuarios no continuarían, ni recomendarían los servicios ofrecidos por la entidad y un 0,62% no tienen intención de continuar con los servicios pero los recomendarían.

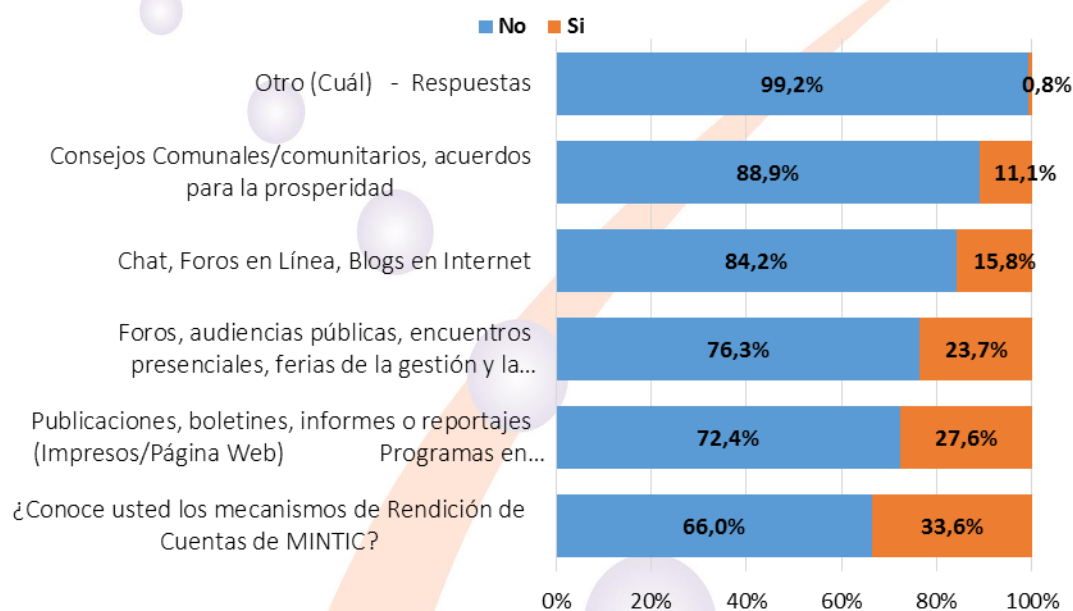


Gráfica 81. Rendición de cuentas de MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

De acuerdo con la gráfica un 29,2 % de los usuarios opina que la entidad rinde cuenta muchas veces; un 24,1% de los usuarios considera que lo hace algunas veces; un 12% indica que rinde cuentas pocas veces; mientras que un 7,4% de los usuarios opina que el MINTIC no rinde cuentas y un 27,2% de los usuarios no sabe si rinde o no cuentas la entidad. Frente a estos porcentajes es importante indagar el gran porcentaje de usuarios que respondió no saber frente al tema y priorizarlo como una oportunidad de mejora.

Conocimiento y Mecanismos de Rendición de Cuentas de MINTIC



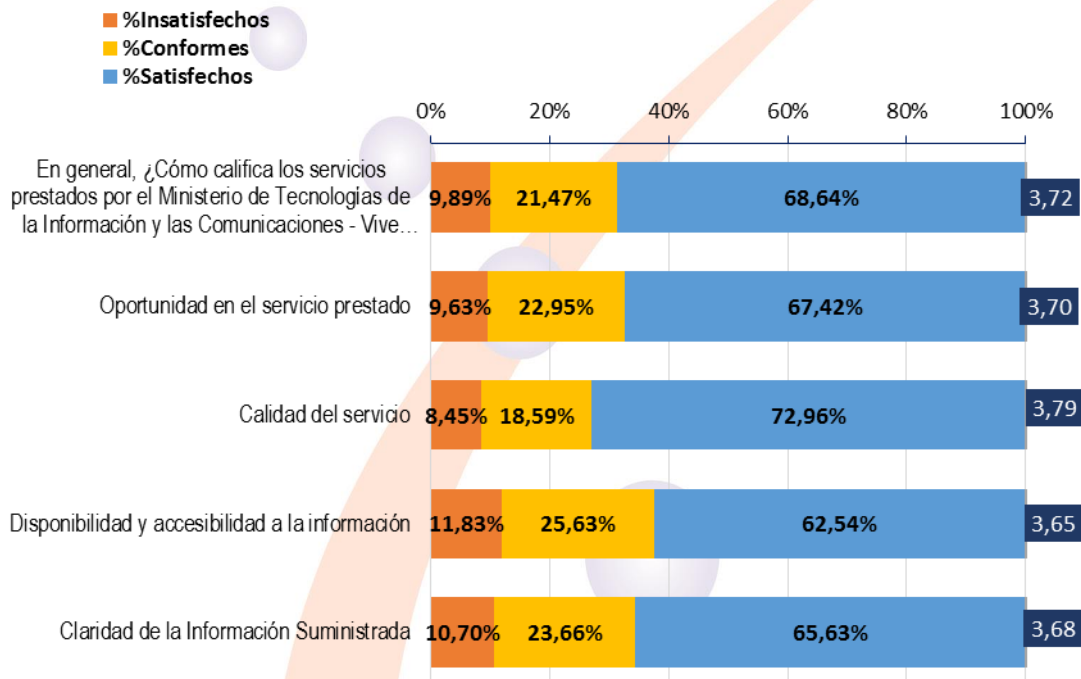
PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

Gráfica 82. Conocimiento y mecanismos de rendición de cuentas

Fuente: Help File Ltda. 2015

Frente al conocimiento y mecanismo de rendición de cuentas del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el 33,6% de los encuestados indicaron conocer los mecanismos de Rendición de Cuenta destacándose los Consejo Comunales y Chat en Línea. Siendo este servicio el que más implementa iniciativas de apoyo a la ciudadanía, debe fortalecer la divulgación de estos mecanismos con el fin de que la población en general esté al tanto del funcionamiento de la Entidad con relación a la ejecución de los diferentes proyectos.

Evaluación de los servicios en General



GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS

Gráfica 83. Evaluación de los servicios en general

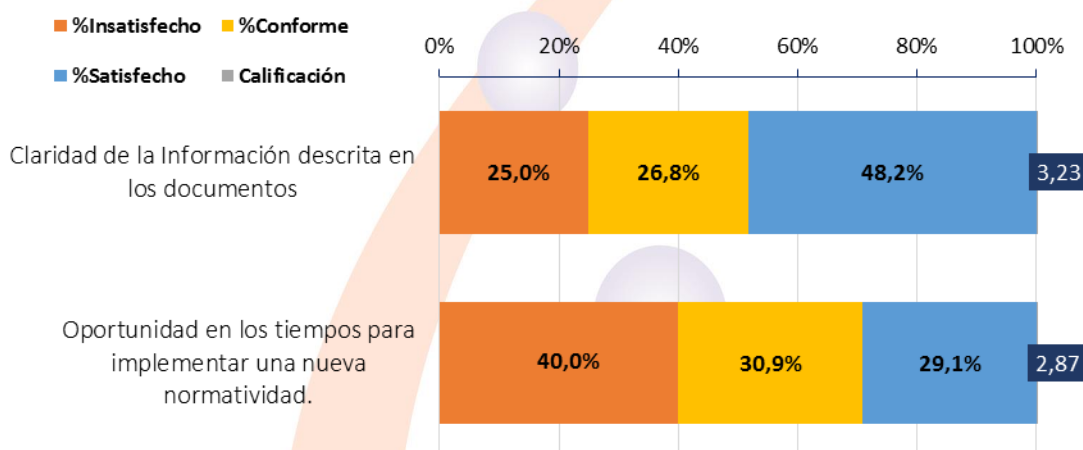
Fuente: Help File Ltda. 2015

Esta Gráfica permitió identificar el nivel de bienestar frente a los servicios en general del espectro radioeléctrico, postales y servicios relacionados, es así que un 68,64% de la población encuestada considero estar satisfecho con el servicio en general; de igual manera el 72,96% estuvo satisfecho con su calidad y un 67,42% afirmó que es oportuno; por otro lado, el 65,63% encontró claridad en la información suministrada y un 62,54% en la disponibilidad y accesibilidad a la información.

El nivel de conformidad para el aspecto de disponibilidad y accesibilidad de la información fue del 25,63%; la claridad de la información suministrada obtuvo un porcentaje de conformidad del 23,66%; la oportunidad en el servicio prestado obtuvo un nivel de conformidad del 22,95 y el nivel de conformidad para la calidad del servicio fue del 18,59%.

POSTALES

Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con las Normatividades del sector postal



GRUPO POSTALES

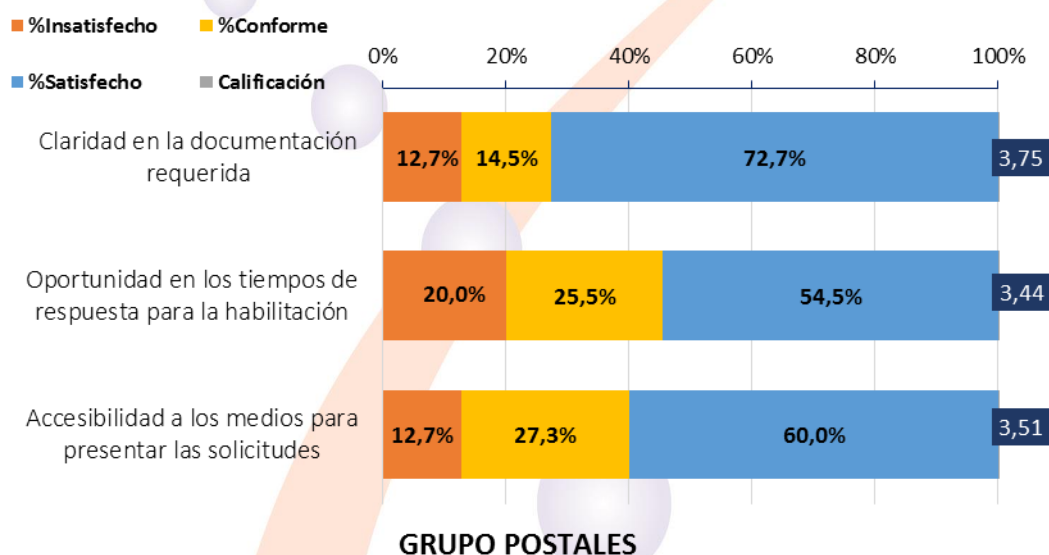
Gráfica 84. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con las normatividades del sector postal

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica anterior permite indicar que la insatisfacción respecto a los aspectos de Normatividades del sector Postal son altos y representan a casi la mitad de la población encuestada, contando con un 25,0% los encuestados insatisfechos respecto a la claridad de la información descrita en las normatividades frente a un 48,2% de satisfechos.

De igual manera el 40% de los encuestados se sienten insatisfechos frente a los tiempos en los que se implementa una normatividad, por lo cual es necesario que se haga un debido proceso de divulgación para que el sector postal pueda estar al tanto de los cambios o nuevas regulaciones a implementar.

Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con los trámites de habilitación



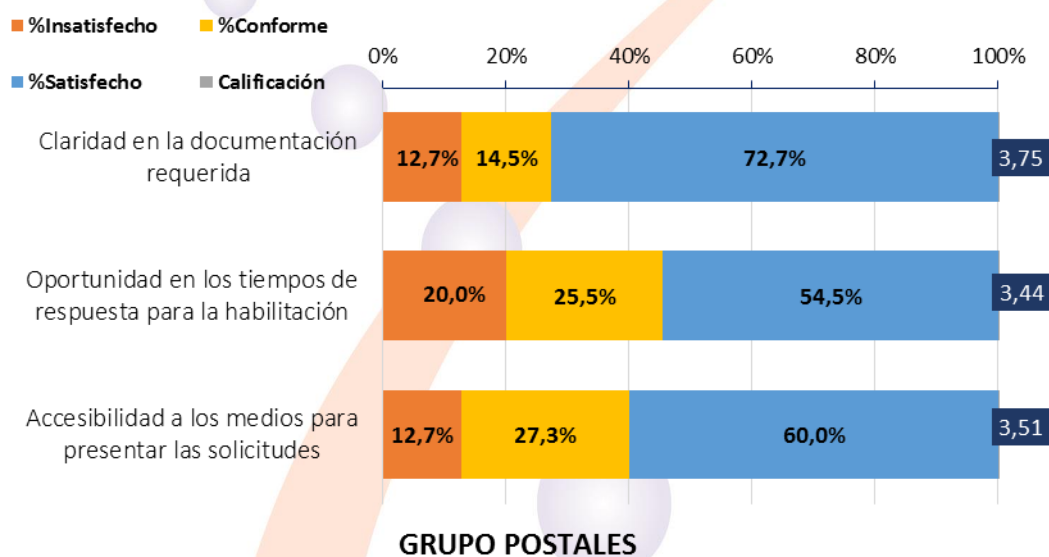
Gráfica 85. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con los trámites de habilitación

Fuente: Help File Ltda. 2015

Frente a los aspectos que evalúan los trámites de habilitación del sector postal se puede observar que:

1. El 72.7% de los encuestados se encuentran satisfechos con la claridad de la información recibida
2. Respeto a la oportunidad en los tiempos de respuesta el 54,5% de los encuestados se encuentra satisfecho frente a un 20% que se encuentra insatisfechos, siendo este uno de los factores identificado como oportunidad de mejora.
3. El 60% de los encuestados menciona estar satisfecho frente a la accesibilidad para la realización de los trámites.

Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con los trámites de habilitación

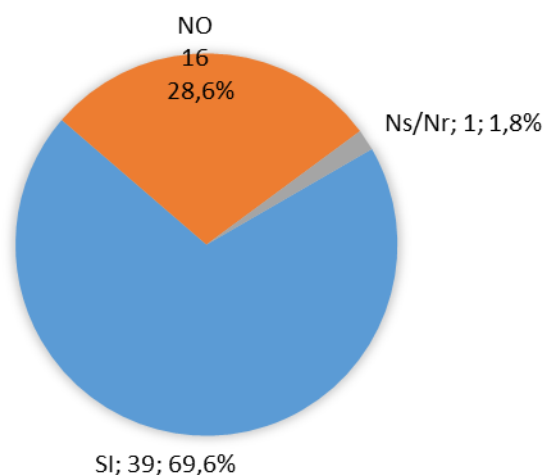


Gráfica 86. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con el registro postal.

Fuente: Help File Ltda. 2015

En general la población encuestada se encuentra satisfecha con el funcionamiento del registro postal evaluando aspectos de facilidad de acceso al sitio y claridad para la creación de usuarios y contraseñas presentando satisfacción del 57,1% y 51,9% frente a una insatisfacción del 16,1% y 16,7% respectivamente, lo que infiere la necesidad de mejorar el sitio con el fin de facilitar su gestión.

**¿ACTUALIZA SU EMPRESA DE MANERA FRECUENTE LA
INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SITIO DE REGISTRO
POSTAL?**



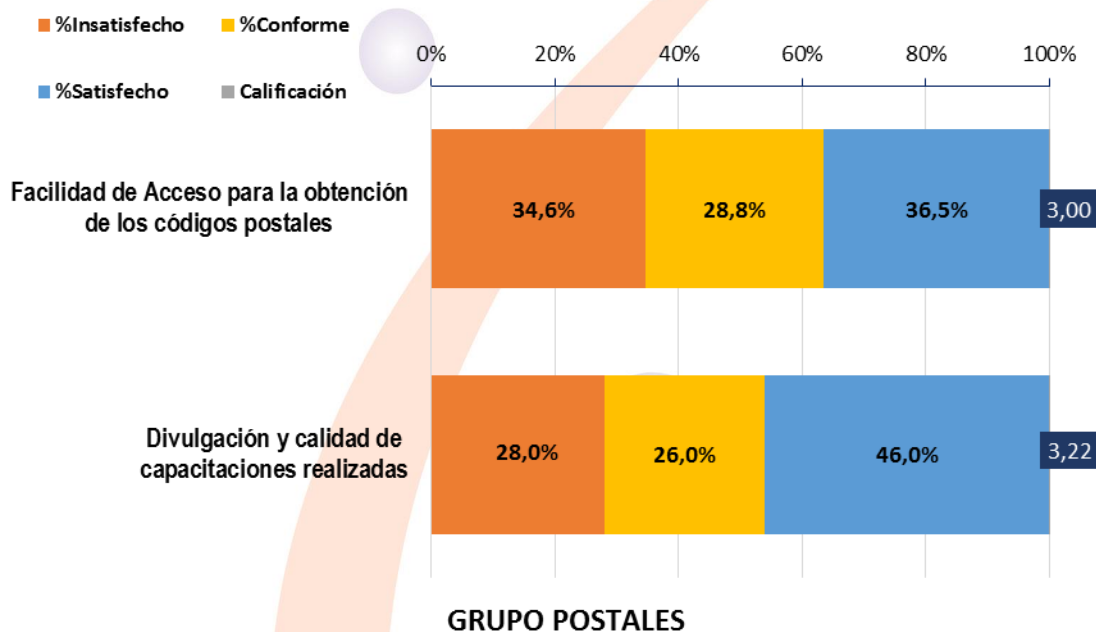
GRUPO POSTALES

Gráfica 87. Actualización de la información registrada en el sitio de registro postal.

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica anterior permite evidencias que el 69,6% de los encuestados afirman actualizar frecuentemente la información que se registra en el sitio de Registro Postal frente a un 28,6% que afirma no hacerlo. Por tanto se hace evidente implementar estrategias que fomenten la actualización de estos datos.

Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la asignación de Códigos Postales



Gráfica 88. Nivel de satisfacción de los aspectos relacionados con la asignación de códigos postales

Fuente: Help File Ltda. 2015

Con relación a los aspectos de asignación de los códigos postales los niveles de satisfacción se ven parciales, es decir respecto al indicador de facilidad de acceso para la obtención de los códigos se evidencia una satisfacción de un 36,5% frente a un 34,6% de insatisfacción presentado este aspecto resultados similares que permiten inferir que este tipo de procesos necesita implementar planes de mejora.

En este sentido el 28% de los encuestados dicen estar insatisfechos frente a la divulgación y capacitaciones realizadas, y un 46% menciona estar satisfechos, siendo este factor otra oportunidad de mejora identificada.

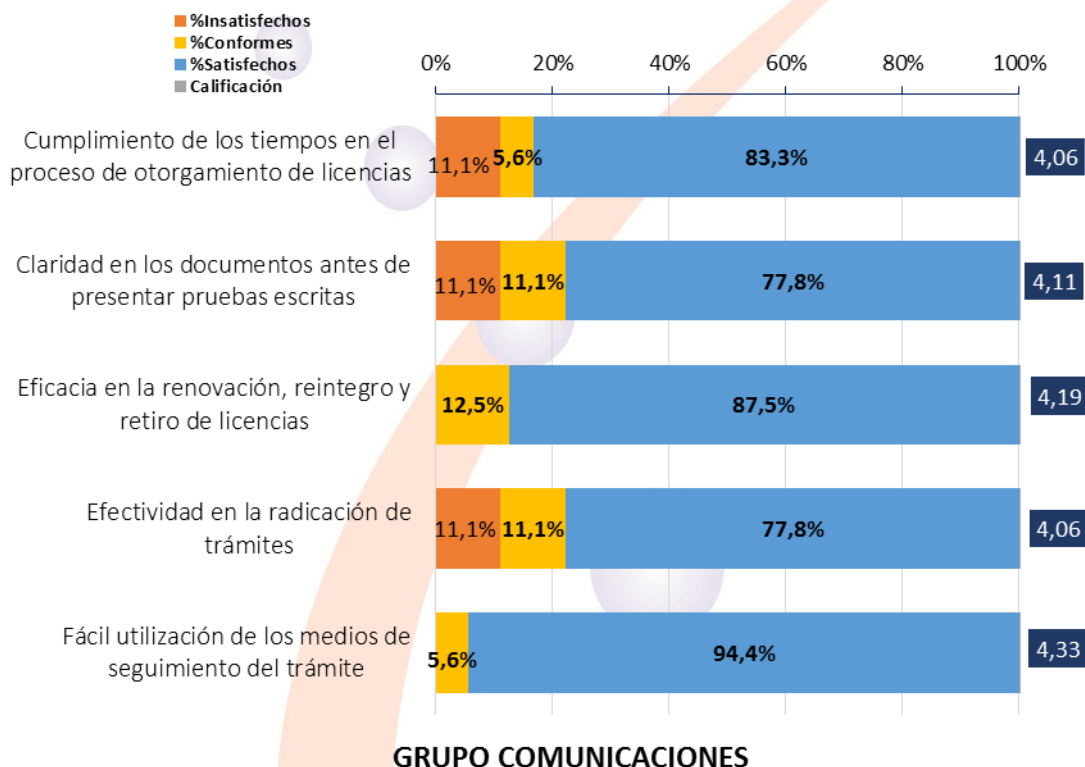


Gráfica 89. Grupo objetivo

Fuente: Help File Ltda. 2015

Respecto a la categorización poblacional del grupo de Comunicaciones y de acuerdo a los lineamientos de priorización planteados por MINTIC se puede evidenciar la participación de un 52,7% de las empresas de comunicación correspondientes al Registro TIC, seguido de un 24,1% de selección objetiva, un 16,1% de Radioaficionados y un 7,1% de los proveedores de capacidad satelital.

Nivel de satisfacción frente al otorgamiento de licencias para radioaficionados.

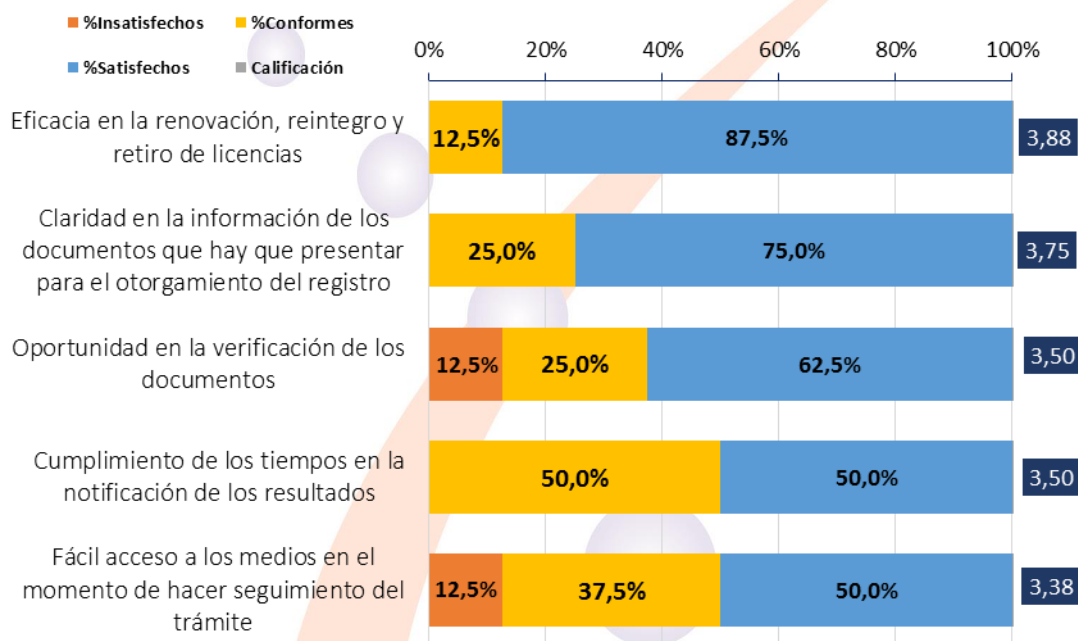


Gráfica 90. Nivel de satisfacción frente al otorgamiento de licencias para radioaficionados

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica anterior, permite evidenciar que respecto a los servicios que MINTIC ofrece a los Radioaficionados en general presentan unos niveles de satisfacción positiva donde un 83,3% de los encuestados dicen sentirse satisfechos con el cumplimiento para el otorgamiento de licencias, un 77,8% se encuentran satisfechos con la claridad e los documentos para la presentación de pruebas escritas, así como con la facilidad de los medios que permiten obtener efectividad en la realización de trámites. En este sentido, son destacables la eficacia para la renovación, reintegro y retiro de licencias y la facilidad de los medios para realizar el seguimiento a los trámites contando con niveles de satisfacción del 87,5% y 94,4% respectivamente, y que además no cuentan con ningún tipo de insatisfacción.

Nivel de satisfacción frente al registro de Proveedor de Capacidad Satelital.



GRUPO COMUNICACIONES

Gráfica 91. Nivel de satisfacción frente al registro de proveedor de capacidad satelital.

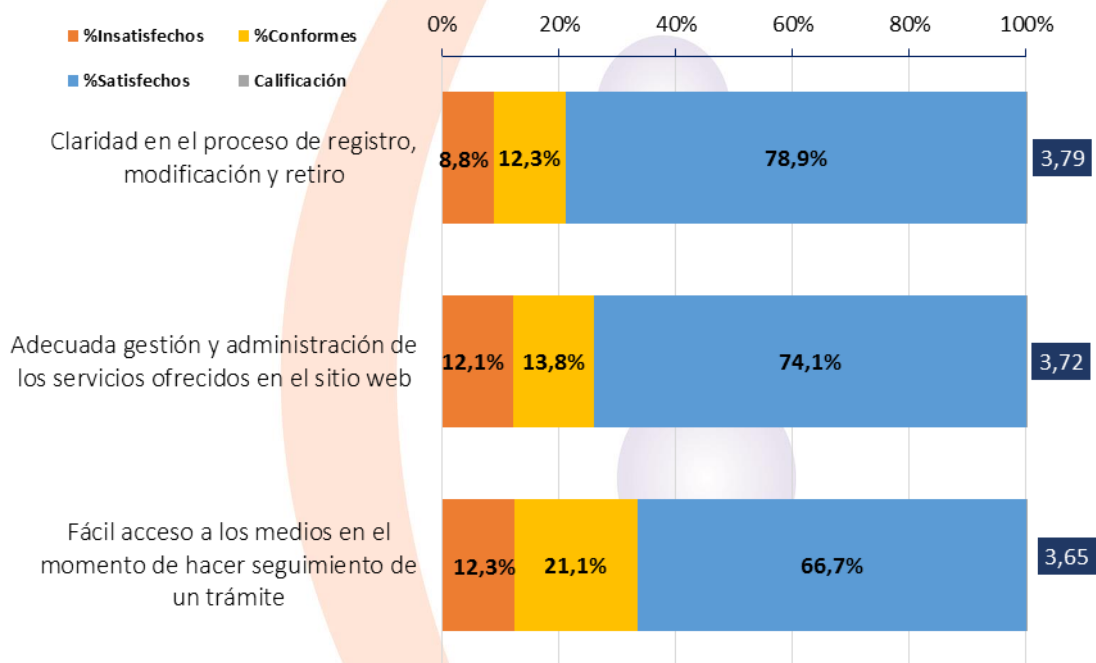
Fuente: Help File Ltda. 2015

Respecto a los aspectos de los servicios que fueron evaluados por los proveedores de capacidad satelital:

1. La eficacia en la renovación, reintegro y retiro de licencias cuenta con un nivel de satisfacción del 87,5% y no cuenta con ningún tipo de insatisfacción lo que permite inferir que este es un proceso que se realiza positivamente.
2. Frente al aspecto de Claridad en la información de los documentos que hay que presentar para el otorgamiento del registro, se cuenta con una satisfacción de 75% de los encuestados y no presenta ninguna insatisfacción.
3. La oportunidad en la verificación de los documentos cuenta con un 62,5% de satisfacción y un 12,5% de insatisfacción siendo este un indicador que requiere de implementación de planes de mejora.

4. Con relación al Cumplimiento de los tiempos en la notificación de los resultados se cuenta con una satisfacción del 50% de los encuestados, y aunque no tiene insatisfacción, es otro indicador a mejorar.
5. Por último el 50% de los encuestados se encuentran satisfechos con la facilidad en el acceso a los medios en el momento de hacer seguimiento del trámite frente a un 12,5% de insatisfechos, siendo este aspecto que se identifica como oportunidad de mejora.

Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la inscripción de Registro TIC



GRUPO COMUNICACIONES

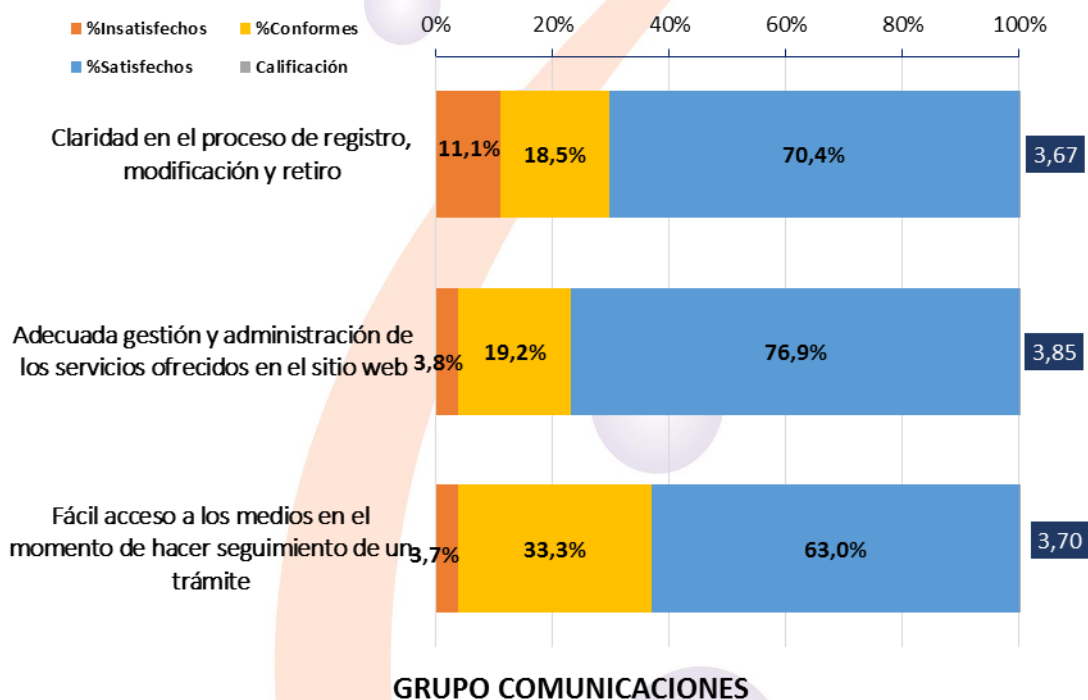
Gráfica 92. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la inscripción de registro TIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica indica que el 78,9 % de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la claridad en el proceso de registro, modificación y retiro, el 74,1% de los usuarios encuestados indicaron que se encuentran satisfechos con la gestión y administración de los servicios ofrecidos en el sitio web y el 66,7% de los usuarios encuestados indicaron que se encontraban

satisfechos con el fácil acceso a los medios en el momento de hacer seguimiento de un trámite.

Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la inscripción selección objetiva de Registro TIC



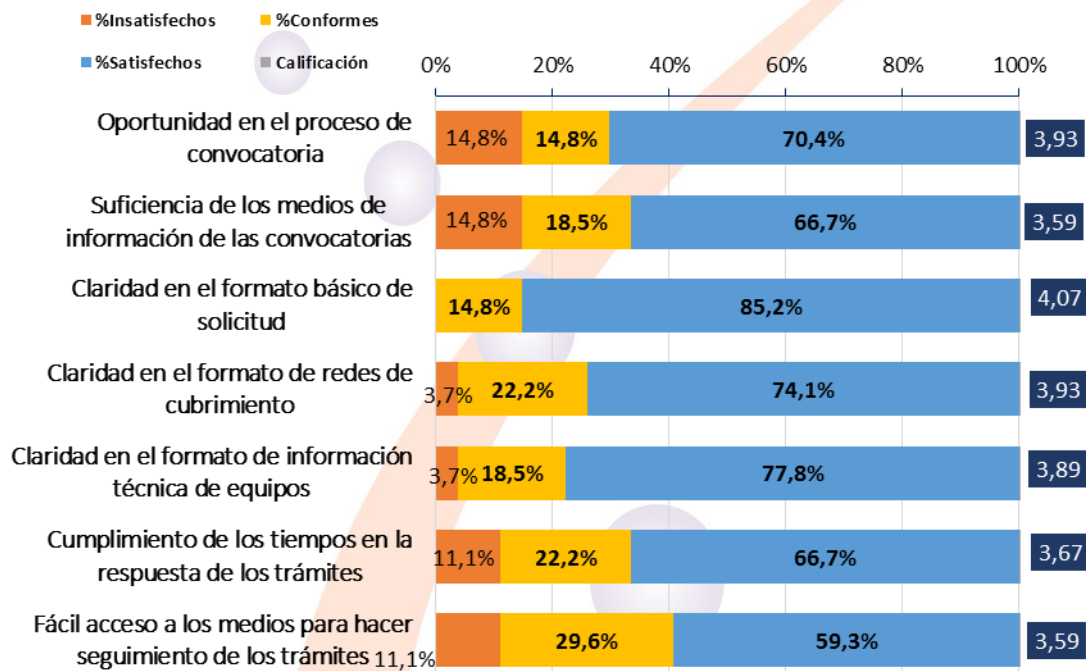
GRUPO COMUNICACIONES

Gráfica 93. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la inscripción selección objetiva de registro TIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

En cuanto a los aspectos relacionados con la inscripción de selección objetiva de registro tic, la gráfica indica un 76,9% de usuarios encuestados satisfechos con la adecuada gestión y administración de los servicios ofrecidos en el sitio web. 70,4% de usuarios satisfechos con la claridad en el proceso de registro, modificación y retiro y un 63,0% de usuarios encuestados satisfechos con el fácil acceso a los medios en el momento de hacer seguimiento de un trámite.

Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con el registro de selección objetiva



GRUPO COMUNICACIONES

Gráfica 94. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con el registro de selección objetiva

Fuente: Help File Ltda. 2015

En cuanto al registro de Selección Objetiva el 77,8% se encuentra satisfecho con la claridad en el formato de información técnica de equipos. El 74,1% se encuentra satisfecho con la claridad del formato de redes de cubrimiento. El aspecto que se destaca con un 85,2% de nivel de satisfacción es la claridad en el formato básico de solicitud. El aspecto que se encuentra por debajo del 60% en niveles de satisfacción es: fácil acceso a los medios para hacer seguimiento de los trámites.

RADIOAFICIONADOS



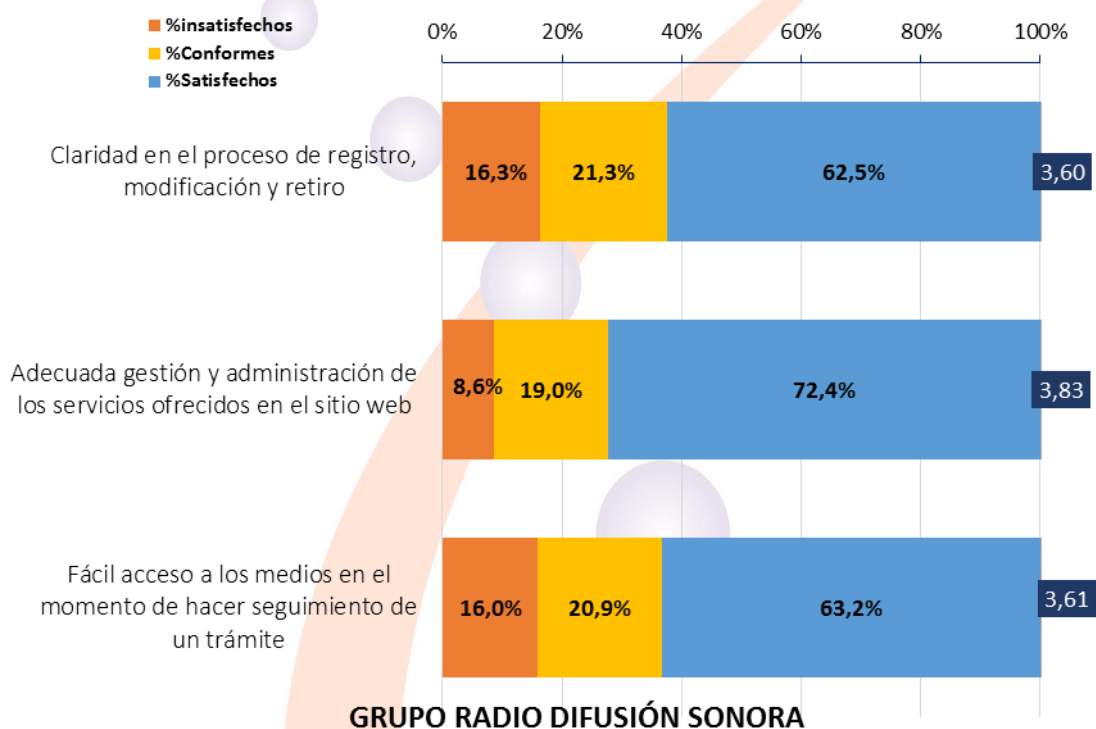
Gráfica 95. Caracterización de la emisora

Fuente: Help File Ltda. 2015

De la gráfica anterior, se puede identificar las emisoras que hicieron parte del estudio de investigación cuantitativa por categorías, contando así con:

1. Un 54.5% de participación de las emisoras de Interés Comunitario, siendo éstas más de la mitad de la población de radiodifusión sonora encuestada.
2. Un 35,3% de las emisoras de Interés Comercial participantes.
3. Por último y con una participación del 10,2% de los encuestados pertenecientes a las emisoras de Interés Público.

Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la inscripción y uso de Registro TIC de radiodifusión sonora

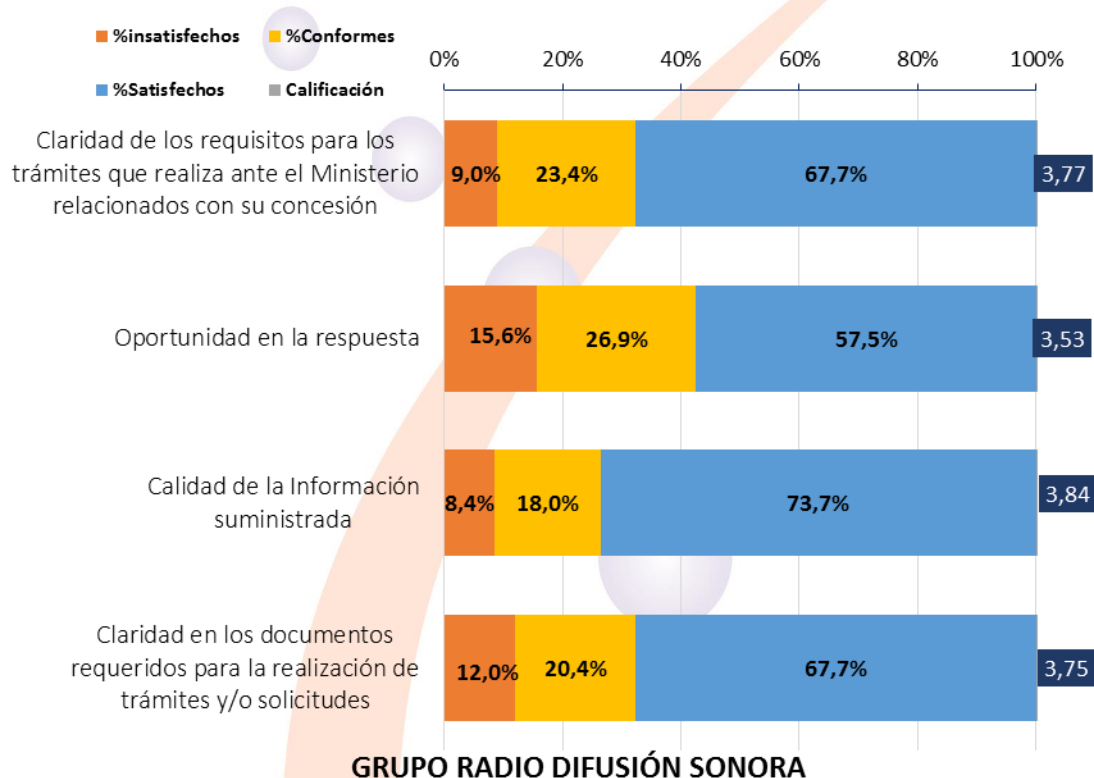


Gráfica 96. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la inscripción y uso de registro TIC de radiodifusión sonora

Fuente: Help File Ltda. 2015

Con relación a la inscripción y uso de Registro TIC, el 62,5% de la población indicó está satisfecha respecto a la claridad de proceso de registro; el 72,4% mencionó estar satisfecho con el funcionamiento del sitio web de registro TIC para la realización de trámites y el 63,2% afirmó estar satisfecho respecto a la facilidad y seguimiento para la realización de los trámites. Lo anterior permite inferir que estos aspectos requieren de un fortalecimiento por parte del Ministerio para mejorar su gestión.

Nivel de satisfacción frente a las solicitudes y/o trámites que realiza relacionados con la concesión de Radiodifusión Sonora.

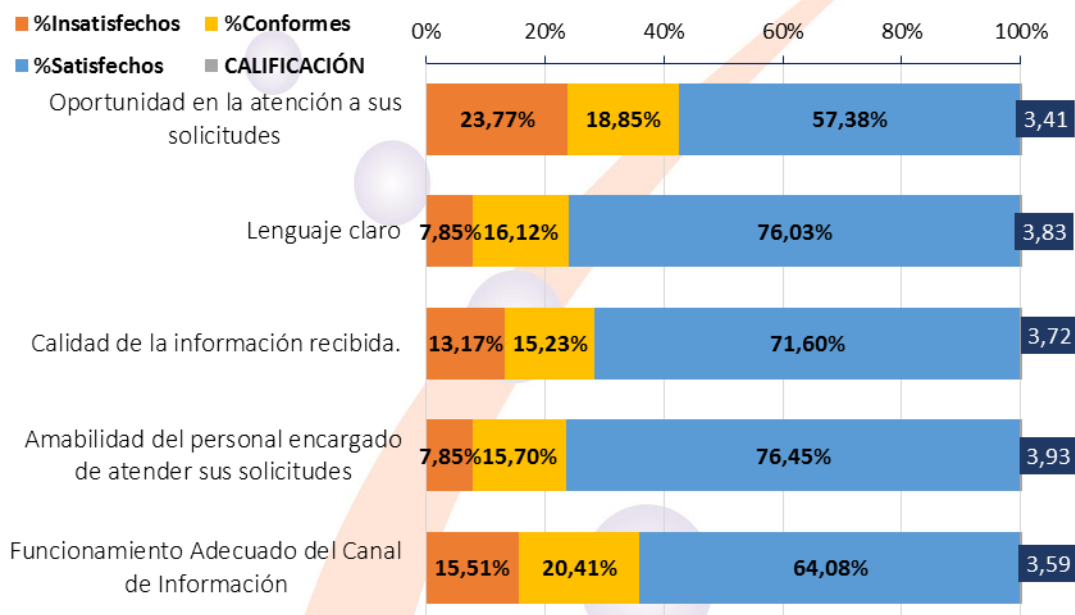


Gráfica 97. Nivel de satisfacción frente a las solicitudes y/o trámites que realiza relacionados con la concesión de radiodifusión sonora

Fuente: Help File Ltda. 2015

Con relación a los trámites específicos para la población perteneciente a radiodifusión sonora, se puede evidenciar una satisfacción promedio de 66,6%, destacando como aspecto positivo la claridad e la información suministrada que cuenta con un 73,7% de satisfacción. De igual forma uno de los aspectos a mejorar, es la oportunidad en la respuesta que cuenta con un 57,5% de satisfacción y un 15,6% de insatisfacción, es decir que la respuesta a los trámites no se está realizando de una manera eficaz y están tardando en dar solución.

Linea telefónica



GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS

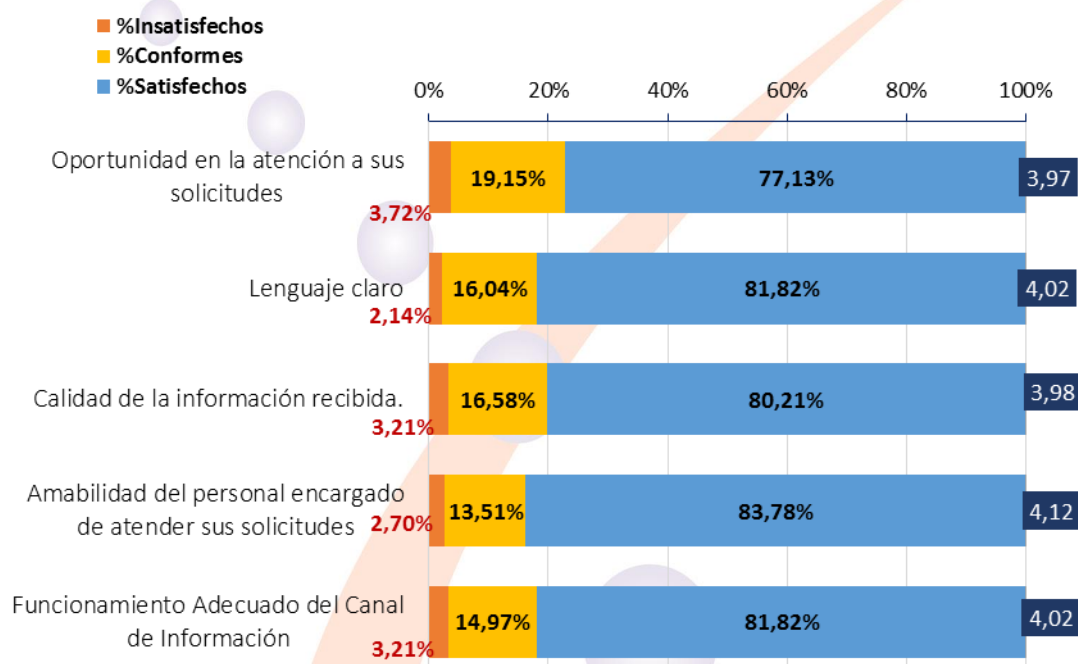
Gráfica 98. Evaluación canales de atención: Línea telefónica

Fuente: Help File Ltda. 2015

En esta gráfica se evidenció que los usuarios del servicio de Gestión del Espectro Radioeléctrico, Postales y Servicios Relacionados tuvieron una percepción positiva del servicio de línea telefónica prestado por le MINTIC, razón por la cual un 76,45% afirma que la amabilidad del personal encargado de atender su solicitud fue el adecuado; así mismo, un 76,03% que hubo claridad en el lenguaje y calidad de la información recibida en un 71,60%; por otro lado, un 64,08% considero apropiado el funcionamiento del canal de la información y un 57,38%, una oportuna atención a sus solicitudes.

El nivel de conformidad en el funcionamiento adecuado del canal de información fue del 20,41%; la oportunidad en la atención a sus solicitudes obtuvo un porcentaje de conformidad del 18,85%; el lenguaje claro obtuvo un porcentaje de conformidad del 16,12%; la amabilidad del personal encargado de atender a sus solicitudes obtuvo un nivel de conformidad del 15.70% y por último se encuentra la calidad de la información suministrada con un nivel de conformidad del 15,23%.

Servicios de Atención en los puntos de Oficinas Mintic



GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS

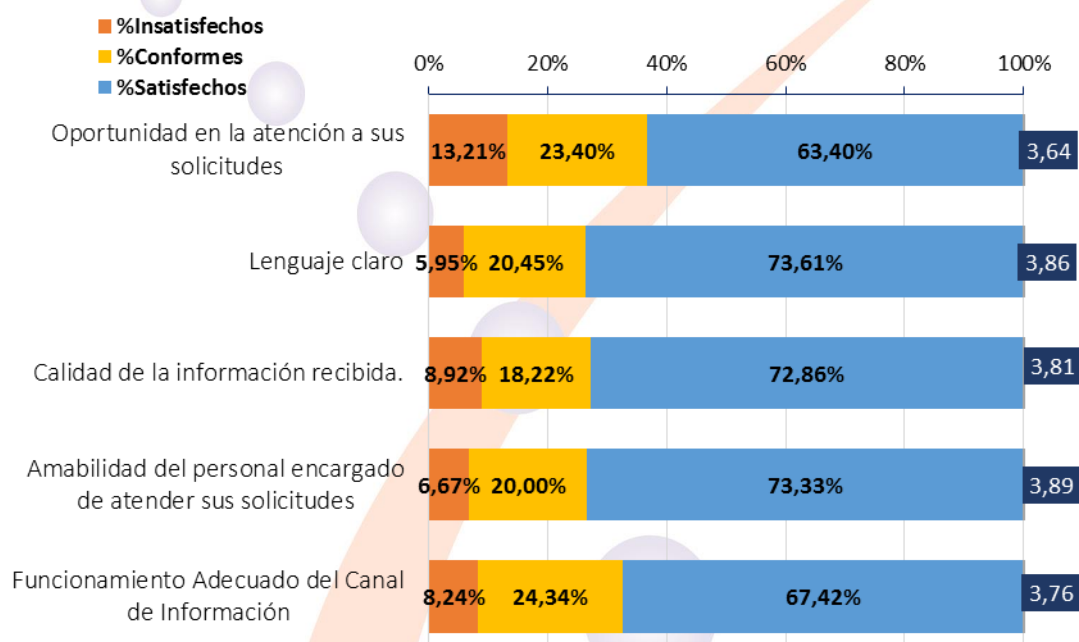
Gráfica 99. Evaluación servicios de atención en los puntos de oficinas Mintic

Fuente: Help File Ltda. 2015

Esta tabla refleja el nivel de satisfacción que la población encuestada tuvo respecto a la servicio ofrecido en las instalaciones del MINTIC, considerando en un 83,78% estar satisfechos frente a la amabilidad del personal encargado en atender su solicitud; en un 80,21% considero la calidad de la información utilizada como adecuada; así mismo, encontraron que el canal y el lenguaje de la información suministrada fue oportuno para un 81,82% de los usuarios; y un 77,13% afirmo que la atención a sus solicitudes fue efectiva.

El aspecto con mayor porcentaje de nivel de conformidad fue la oportunidad en la atención a sus solicitudes con un porcentaje de 19,15% y el de menor porcentaje de nivel de conformidad fue la amabilidad del personal encargada de atender a sus solicitudes con un 13,51%.

Página WEB



GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS

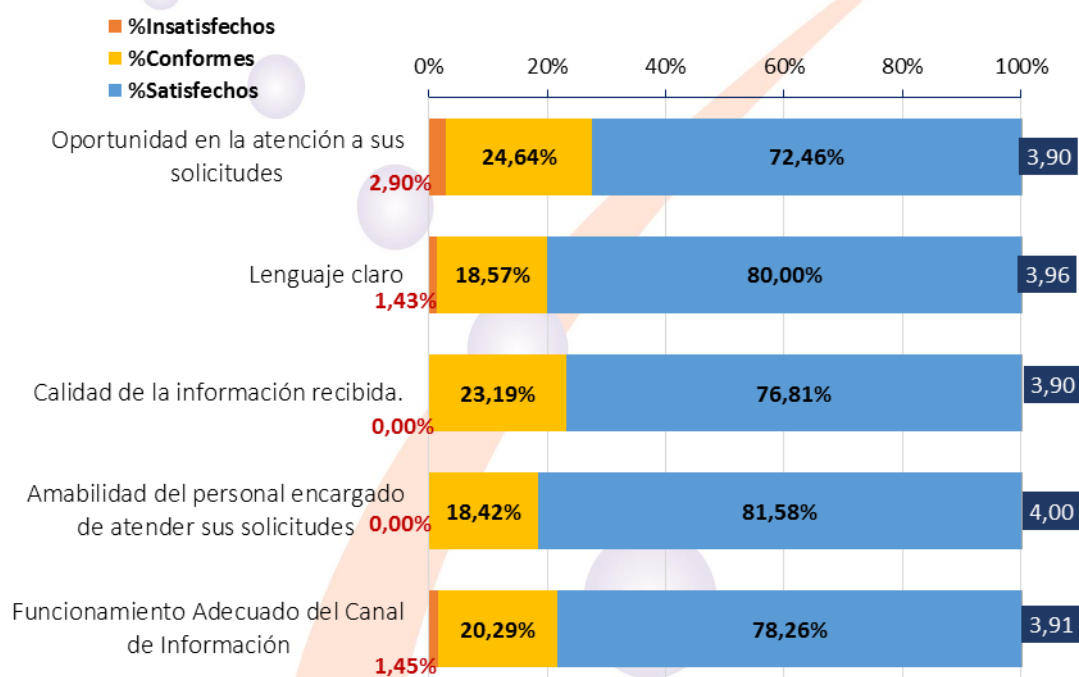
Gráfica 100. Evaluación canales de atención: Página web

Fuente: Help File Ltda. 2015

En la gráfica se observó que la población encuestada se encontró satisfecha con el servicio de la página web ofrecido por MINTIC, es así que en un 73,33% considero oportuna la amabilidad del personal encargado de atender su solicitud y así mismo, la claridad en el lenguaje en un 73,61%; por otra parte, un 67,42% considero que el canal y la calidad de la información en un 72,82% como los adecuados; y en cuanto a la atención a sus solicitudes estuvieron de acuerdo en un 63,40%.

El nivel de conformidad para el funcionamiento adecuado del canal de información fue del 24,34%; la oportunidad en la atención a sus solicitudes obtuvo un nivel de conformidad del 23,40%; la amabilidad del personal encargado de atender a sus solicitudes fue del 20,00% y la calidad de la información suministrada obtuvo un porcentaje de nivel de conformidad del 18,22%.

Redes Sociales



GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS

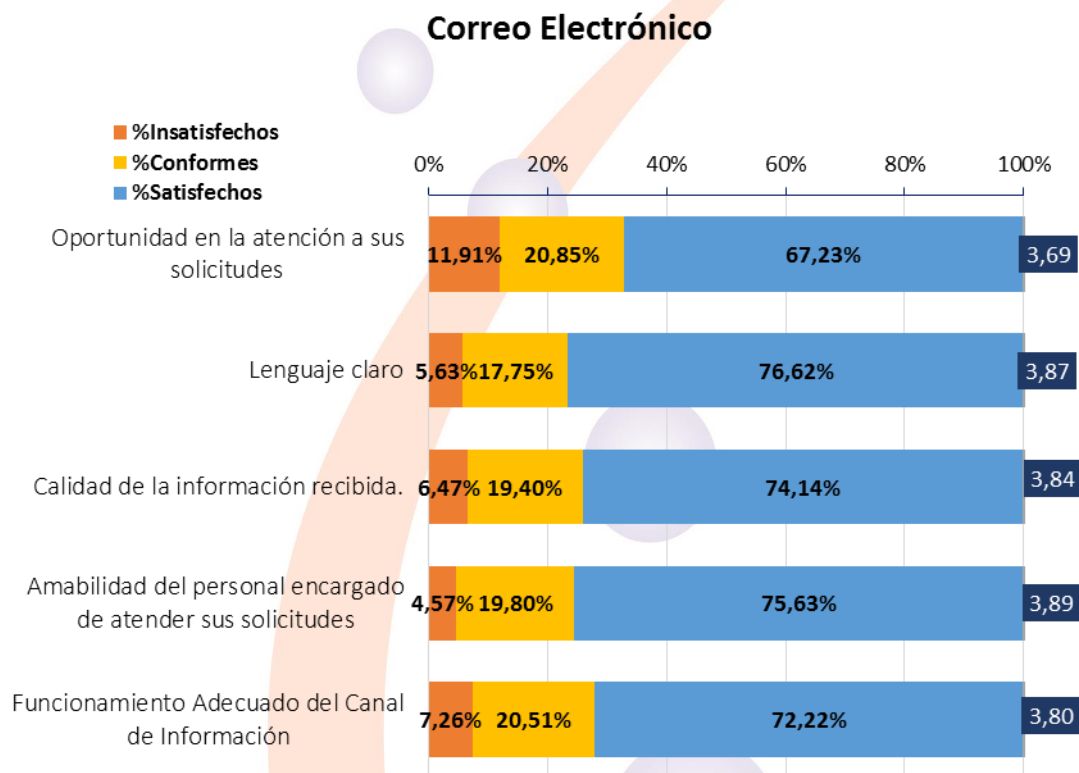
Gráfica 101. Evaluación canales de atención: Redes sociales

Fuente: Help File Ltda. 2015

En esta gráfica se observó los niveles de satisfacción de los usuarios del MINTIC frente a las redes sociales, en donde un 78,26% de la población que fue encuestada consideró adecuado el canal de información; así mismo un 76,81% afirmó oportuna la calidad y un 80,00% que el lenguaje de la información recibida fue claro; en un 81,58% encontraron un trato amable por parte del personal encargado de atender sus solicitudes; y un 72,46% estuvo satisfecho con la atención recibida para realizar sus solicitudes.

En esta gráfica se observó los niveles de satisfacción de los usuarios del MINTIC frente a las redes sociales, en donde un 78,26% de la población que fue encuestada consideró adecuado el canal de información; así mismo un 76,81% afirmó oportuna la calidad y un 80,00% que el lenguaje de la información recibida fue claro; en un 81,58% encontraron un trato amable por parte del personal encargado de atender sus solicitudes; y un 72,46% estuvo satisfecho con la atención recibida para realizar sus solicitudes.

El aspecto que obtuvo un porcentaje significativo de conformidad fue la oportunidad en la atención a sus solicitudes con un porcentaje del 24,64% y el aspecto que obtuvo el menor porcentaje en nivel de conformidad fue la amabilidad del personal encargado de atender a sus solicitudes con un 18,42%.



GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, POSTALES Y SERVICIOS RELACIONADOS

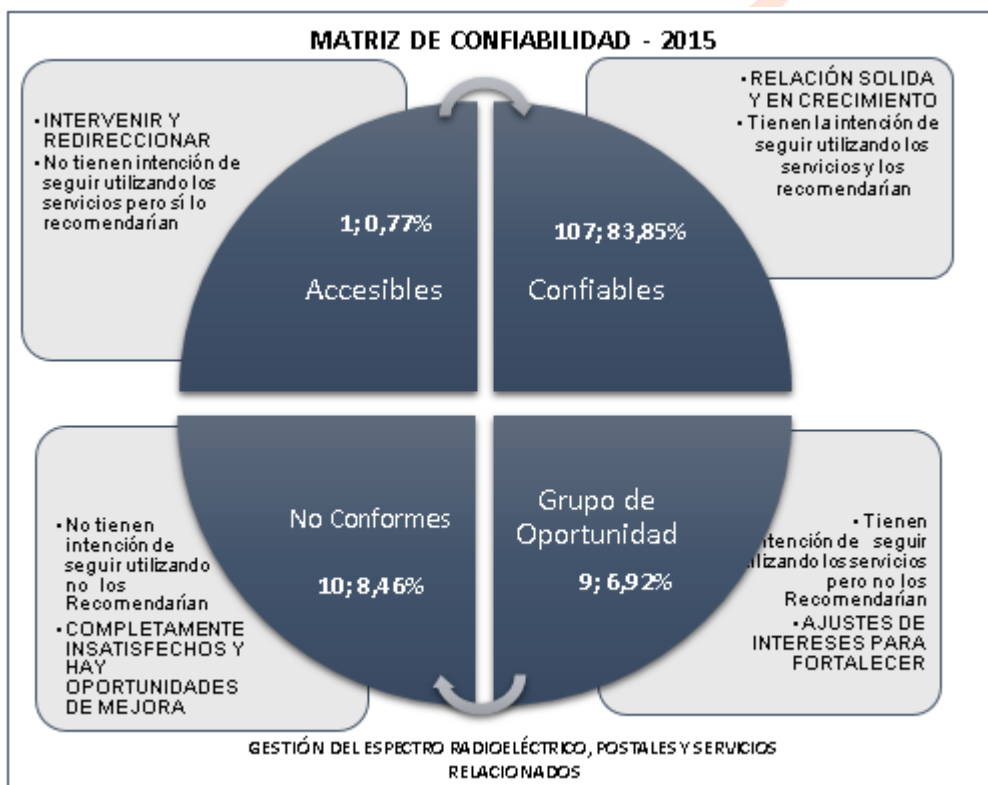
Gráfica 102. Evaluación canales de atención: Correo electrónico

Fuente: Help File Ltda. 2015

En la gráfica se observó que la población encuestada se encontró satisfecha con el servicio de correo electrónico ofrecido por MINTIC, es así que en un 74,14% considero oportuna la calidad de la información recibida y así mismo, la claridad en el lenguaje en un 76,62%; por otra parte, un 75,63% considero que el personal encargado de atender su solicitud fue amable; y en 72,22% se encontró de acuerdo con el canal de la información y la atención a sus solicitudes fue la adecuada en un 67,23%.

El nivel de conformidad para el aspecto de oportunidad en la atención a sus solicitudes fue del 20.85%; el funcionamiento adecuado del canal de la información obtuvo un nivel de conformidad del 20,51%; la amabilidad del personal encargado de atender a sus solicitudes obtuvo un nivel de conformidad del 19,80% seguido de la calidad de la información recibida

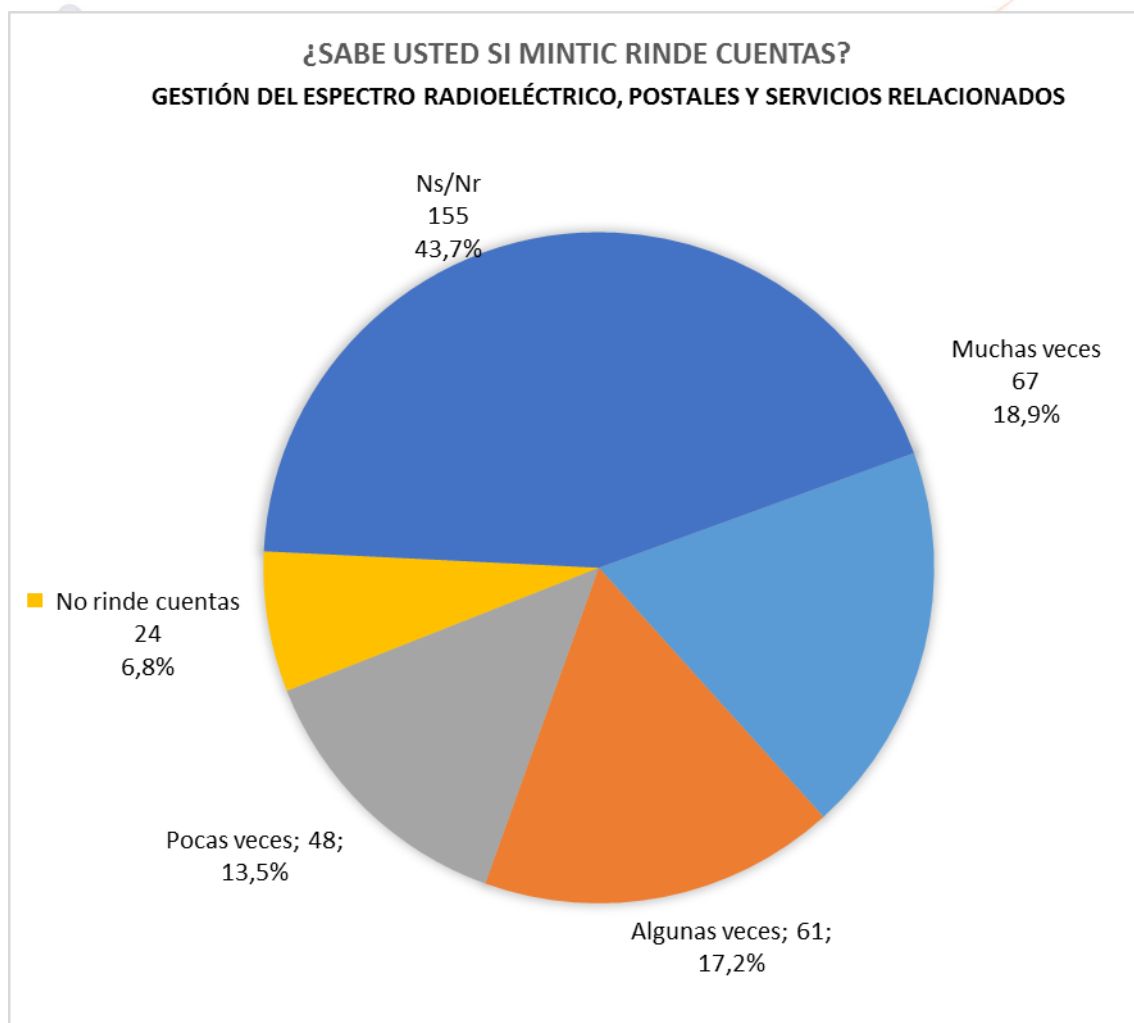
con un porcentaje de nivel de conformidad del 19,40% y el lenguaje claro obtuvo un nivel de conformidad del 17,75%.



Gráfica 103. Matriz de lealtad

Fuente: Help File Ltda. 2015

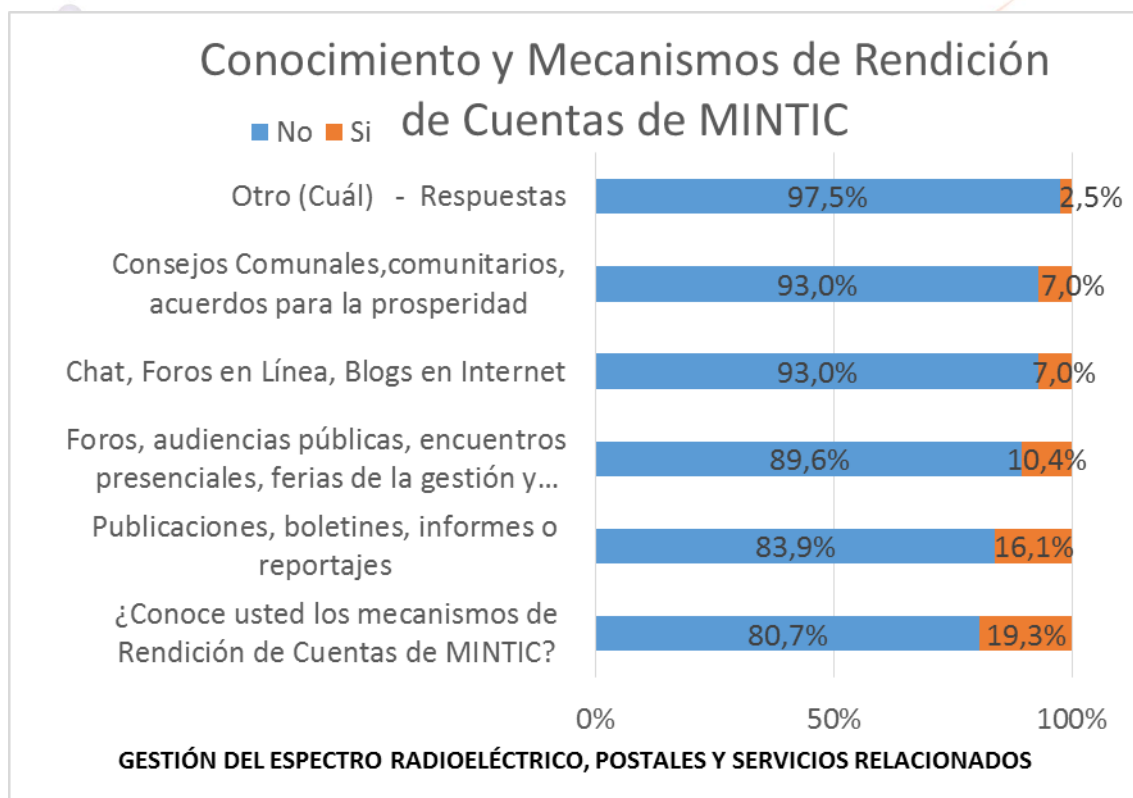
Esta gráfica infirió que los usuarios de Gestión del Espectro Radioeléctrico, Postales y Servicios Relacionados tienen una relación sólida y en crecimiento con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el 6,92% es necesario fortalecer la relación con el Ministerio.



Gráfica 104. Rendición de cuentas MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

Esta gráfica indicó que la población encuestada, en un 18,9% tuvo conocimiento de que el MINTIC rindió cuentas; sin embargo un 17,2% afirmó que algunas veces lo hizo y un 13,5% menciona que pocas veces; por otra parte, un 43,7% no sabe sobre este proceso y un 6,8% aseguró que no rinde cuentas. Siendo esto una de las posibles oportunidades de mejora para la entidad.



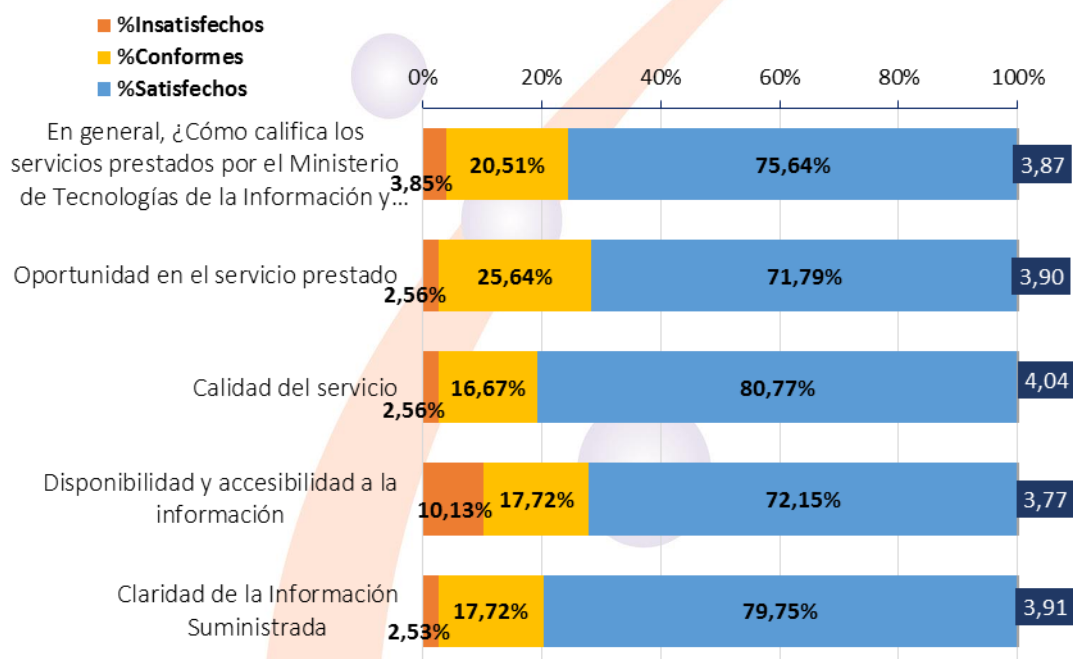
Gráfica 105. Conocimiento y mecanismos de rendición de cuentas de MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

En esta gráfica se puede evidenciar que el 79% de la población encuestada afirma no conocer los Mecanismos de Rendición de Cuentas dispuestos por MINTIC, lo cual es un indicador que necesita un plan de mejoramiento con el fin de contribuir y fomentar la participación del Sector TIC.

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

Evaluación de los servicios en General



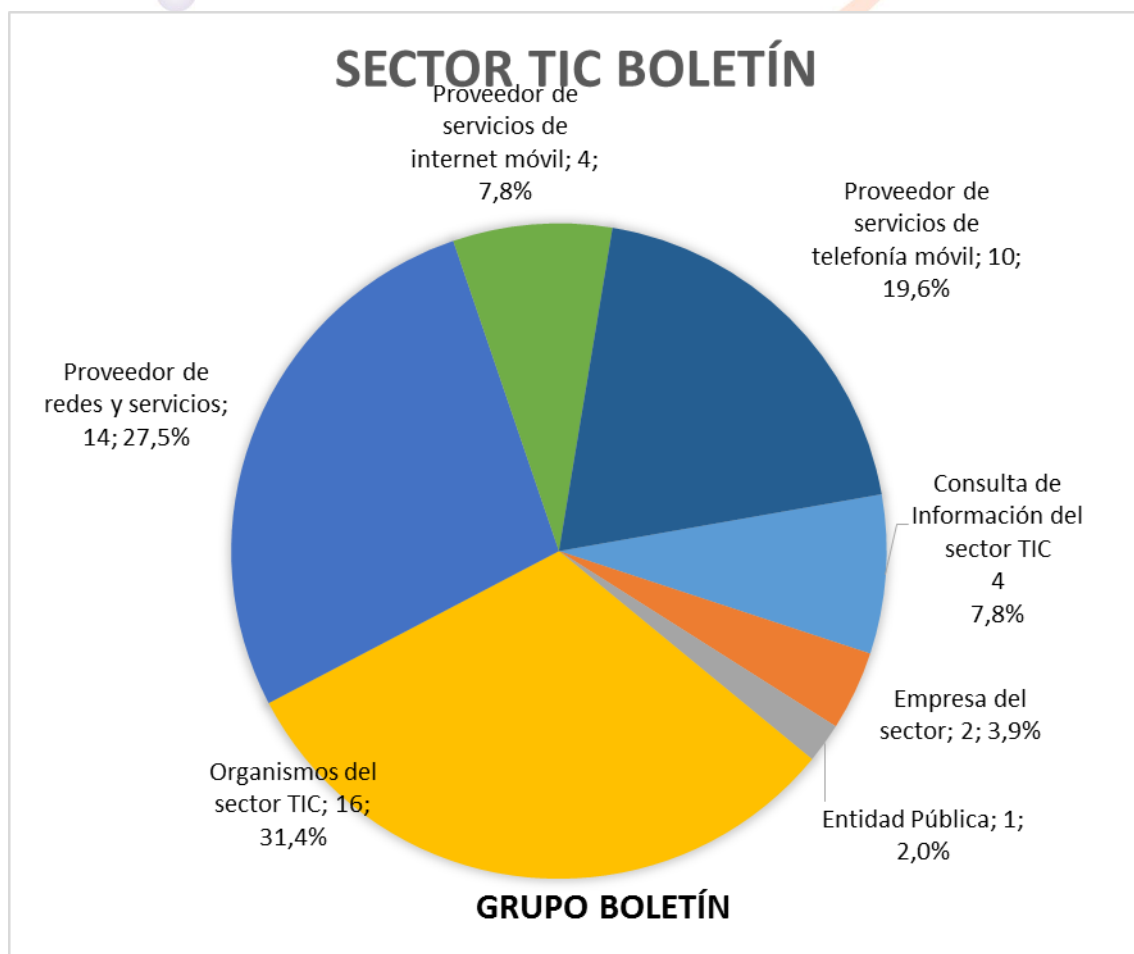
PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC

Gráfica 106. Evaluación de los servicios en general

Fuente: Help File Ltda. 2015

En general el servicio I+D+I muestra altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios del Ministerio; indicando un 80,77% estar satisfecho frente a la calidad del servicio, y siendo este aspecto el más positivo; seguido de un 79,75% de satisfacción frente a la claridad de la información suministrada; un 75,64% frente el programa Vive Digital; un 72,15% frente a la disponibilidad y accesibilidad a la información y finalmente un 71,79% frente a la oportunidad en el servicio prestado.

El nivel de conformidad para el aspecto de la oportunidad en el servicio prestado fue del 25,64%; la disponibilidad y accesibilidad a la información y la claridad de la información suministrada obtuvieron un nivel de conformidad del 17,72% y la calidad de la información obtuvo un porcentaje de nivel de conformidad del 16,67%.

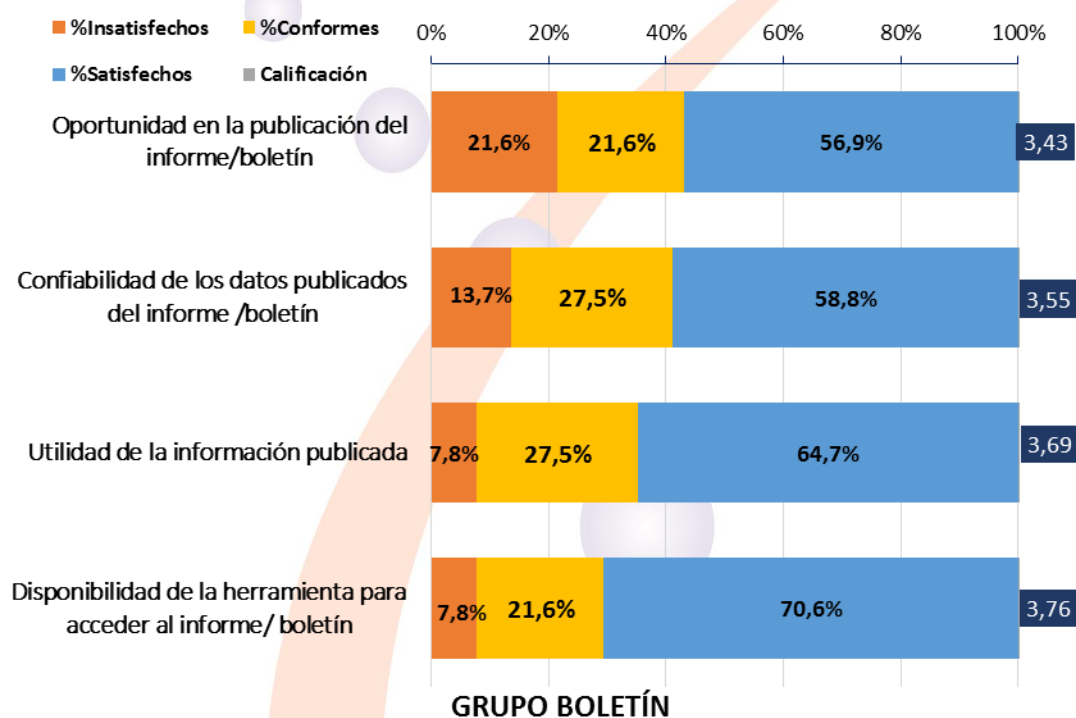


Gráfica 107. Sector TIC boletín

Fuente: Help File Ltda. 2015

La distribución poblacional encuestada sobre el conocimiento del boletín fue de la siguiente manera: 31,4% organismos del Sector TIC; 27,5% proveedores de redes y servicios; 19,6% Proveedor de servicios de telefonía móvil; 7,8% Proveedores de servicios de internet móvil; 7,8% Consulta de información del sector TIC; 3,9% Empresa del sector y 2 % Entidad Pública.

Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la información publicada en el boletín trimestral de las TIC a través del portal de estadísticas del sector de las TIC.

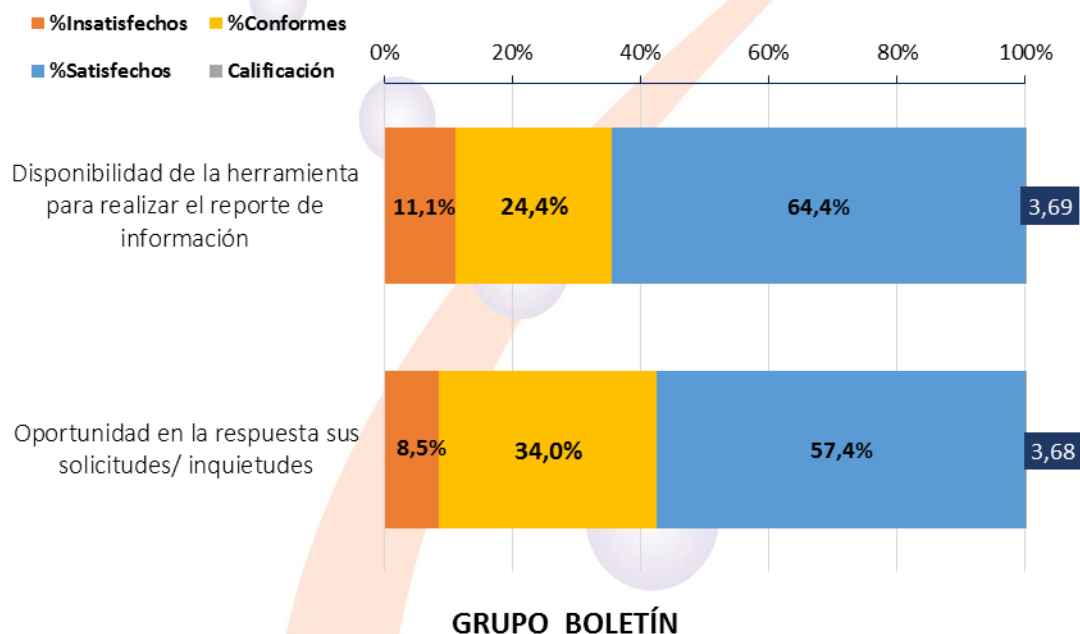


Gráfica 108. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con la información publicada en el boletín trimestral de las TIC a través del portal de estadísticas del sector de las TIC'S

Fuente: Help File Ltda. 2015

El 70,6% indica estar satisfecha con la disponibilidad de la herramienta para acceder al informe/ boletín. 64,7% se encuentran satisfechos con la utilidad de la información publicada en el boletín trimestral. El 58,8% indicó satisfacción frente a la confiabilidad de los datos publicados del informe/ boletín y un 56,9% indicó satisfacción sobre la oportunidad en la publicación del informe/ boletín.

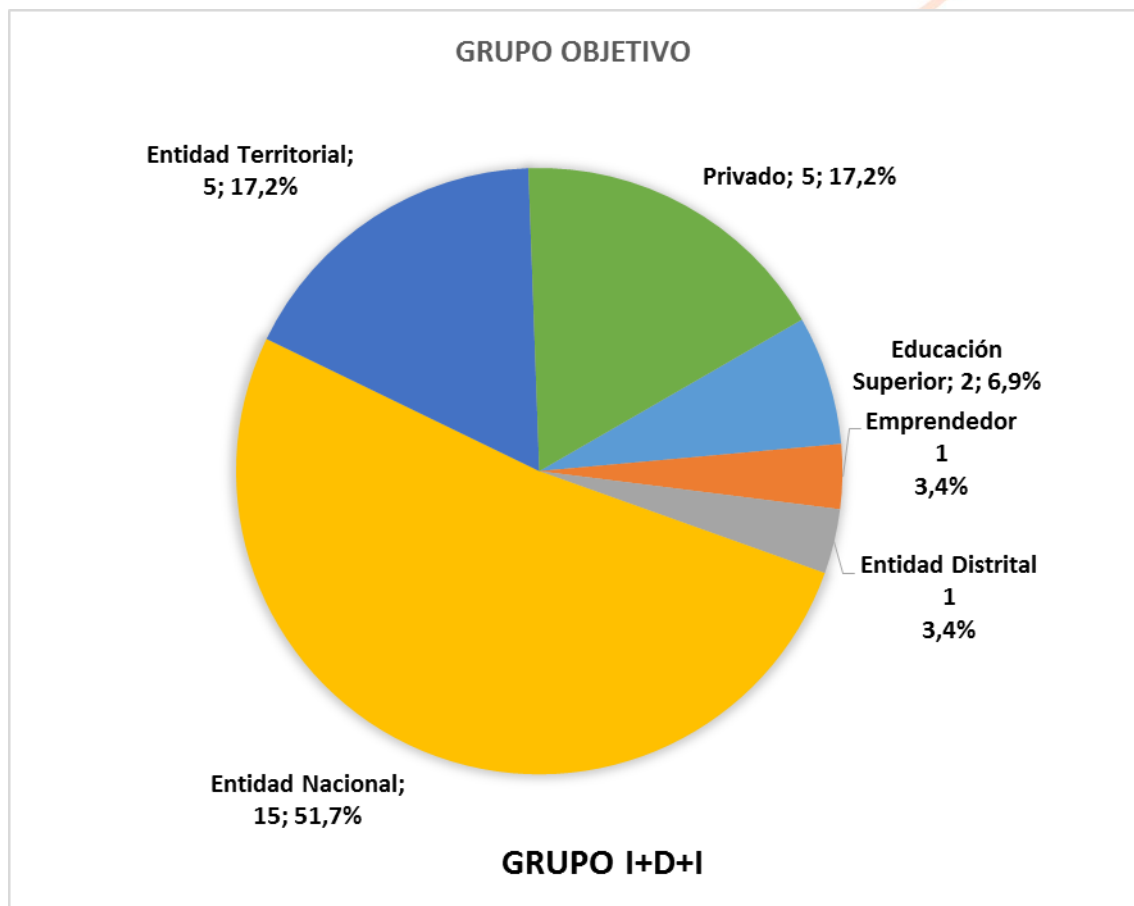
Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con el reporte de información realizado por los Proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.



Gráfica 109. Nivel de satisfacción frente a los aspectos relacionados con el reporte de información realizado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones

Fuente: Help File Ltda. 2015

Frente al reporte de información realizado por los Proveedores de redes y servicios de telecomunicación, los grupos objetivos encuestados indicaron que se encuentran satisfechos en un 64,4% en la disponibilidad de las herramientas para realizar el reporte de información. 57,4% se encuentran satisfechos con la oportunidad de la respuesta a sus solicitudes / inquietudes.

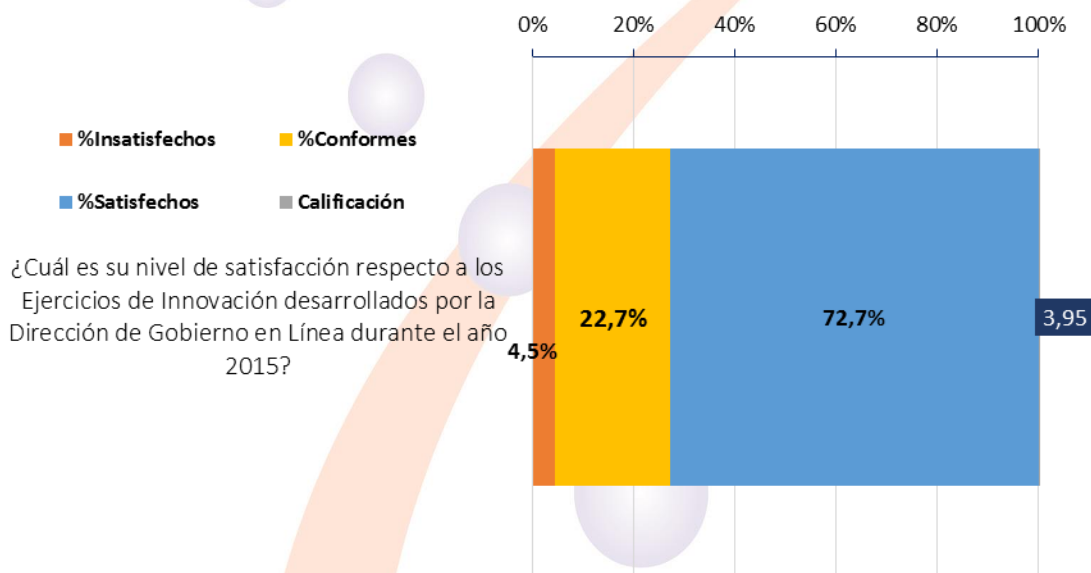


Gráfica 110. Grupo objetivo

Fuente: Help File Ltda. 2015

La distribución de los grupos objetivos encuestados para el servicio de Investigación, Desarrollo e Innovación fue: 51.7% Entidad Nacional. 17.2% Entidad Territorial. 17,2% Privado. Con el 3,4% se encontraron: Emprendedor y Entidad Distrital. Con el 6,9% se encontró la Educación Superior.

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los Ejercicios de Innovación desarrollados por la Dirección de Gobierno en Línea durante el año 2015?

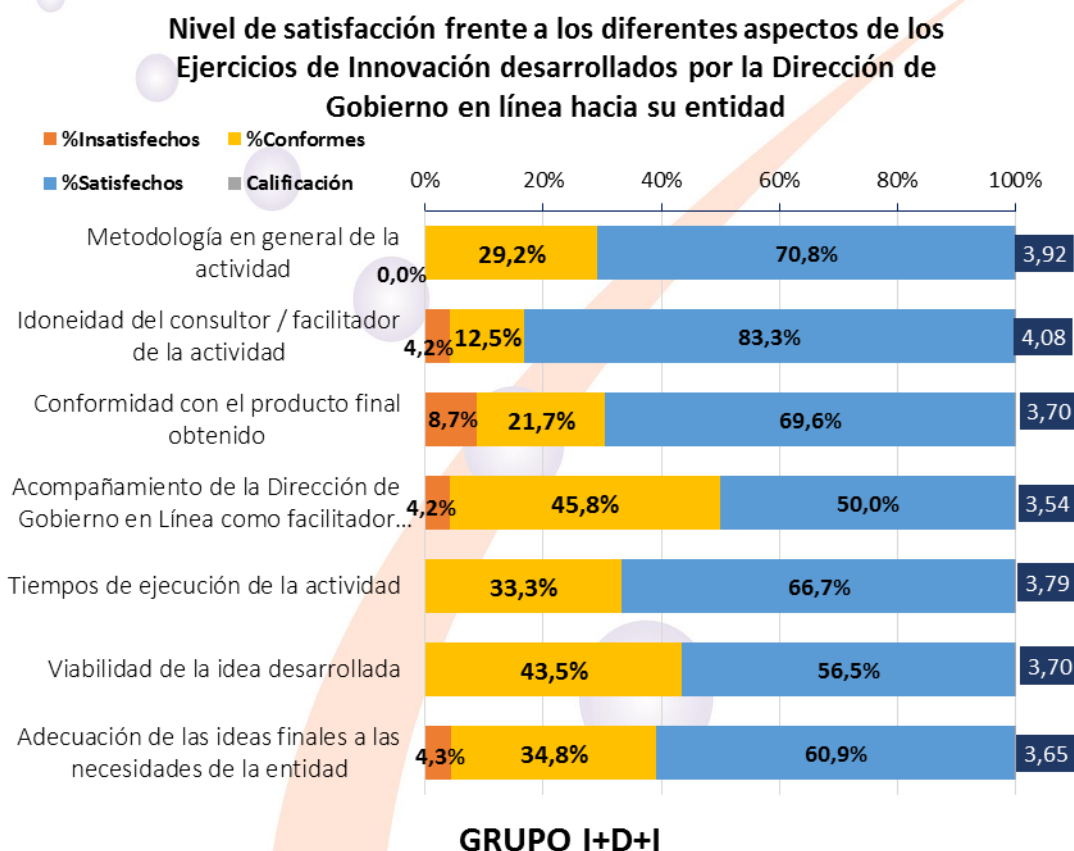


GRUPO I+D+I

Gráfica 111. Nivel de satisfacción respecto a los ejercicios de innovación desarrollados por la dirección de gobierno en línea durante el año 2015.

Fuente: Help File Ltda. 2015

El 72,7% del grupo objetivo encuestado indicó estar satisfecho con el servicio de los ejercicios de Innovación desarrollados por la dirección de Gobierno en Línea en el año 2015, lo cual indica que el Ministerio se encuentra en altos niveles de satisfacción por parte de sus usuarios en este servicio específico.



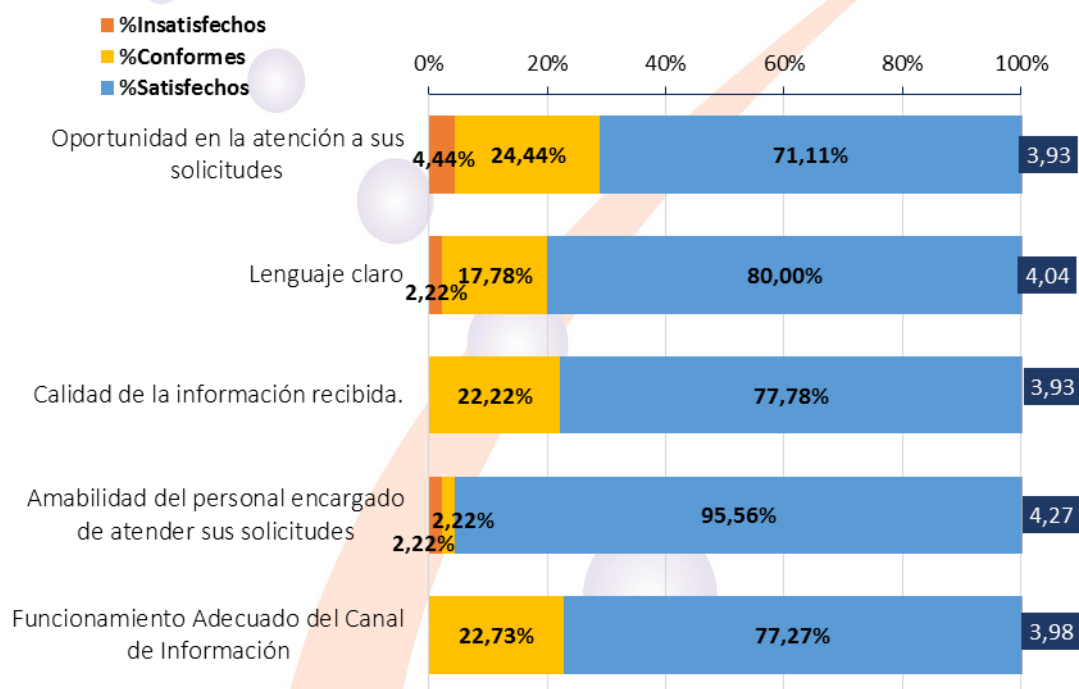
Gráfica 112. Nivel de satisfacción frente a los diferentes aspectos de los ejercicios de innovación desarrollados por la dirección de Gobierno en Línea hacia su entidad

Fuente: Help File Ltda. 2015

El 83,3% de los usuarios encuestados indicó que se encuentra satisfecho con la idoneidad del consultor/ Facilitador de la actividad en el servicio de Investigación, Desarrollo e Innovación. El 70,8% se encuentra satisfecho con la metodología. 69,6% se encuentran satisfechos con el producto final obtenido. 66,7% se encuentran satisfechos con los tiempos de ejecución y el 60,9% se encuentran satisfechos con la adecuación de las ideas finales a las necesidades de la entidad.

Los aspectos que el Ministerio debe entrar a intervenir puesto que se encuentran por debajo del 60% son: Acompañamiento de la dirección de gobierno en línea como facilitador de ideas y viabilidad de las ideas desarrolladas.

Linea telefónica



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

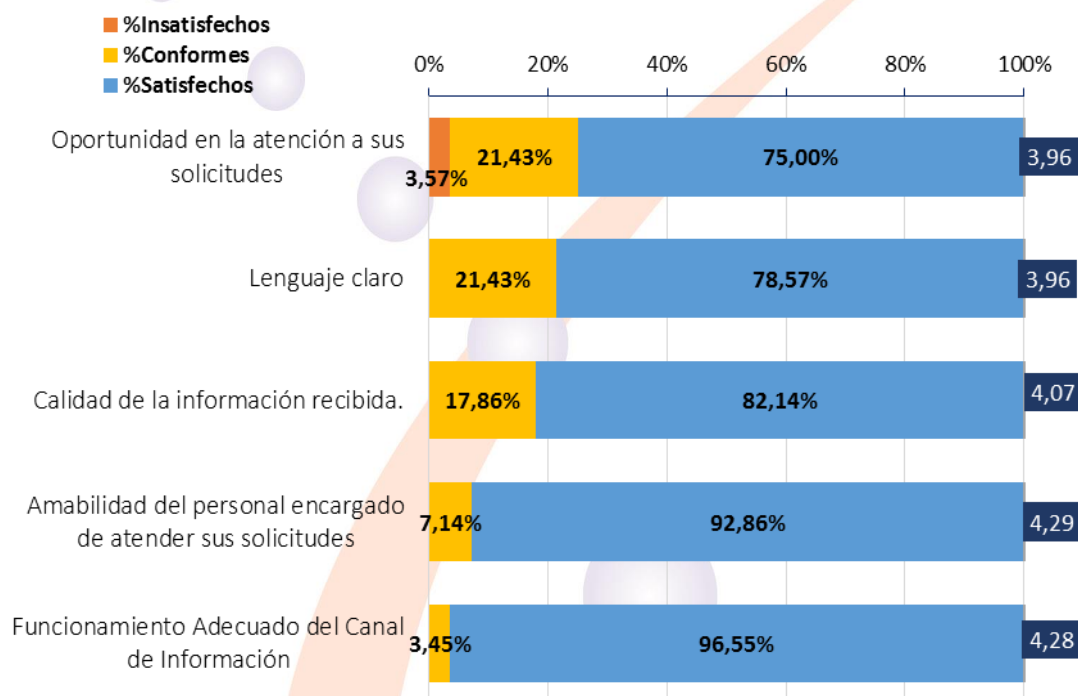
Gráfica 113. Evaluación canales de atención: Línea telefónica

Fuente: Help File Ltda. 2015

Frente a la Línea telefónica los usuarios del MINTIC en este servicio, el 95,56% de los usuarios manifestó estar muy satisfecho frente a la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes; el 80% frente a la claridad del lenguaje; mientras que los aspectos de funcionamiento adecuado del canal de información, calidad de la información y oportunidad en la atención a sus solicitudes a pesar de tener un nivel de satisfacción, esta es básica y requiere de algunos ajustes para aumentar dicho nivel.

El nivel de conformidad que obtuvo la oportunidad en la atención a sus solicitudes fue del 24,44%, el funcionamiento adecuado del canal de información obtuvo un nivel de conformidad del 22,73%; la calidad de la información recibida tiene un porcentaje de conformidad del 22,22% seguido del lenguaje claro que presenta un nivel de conformidad del 17,78% y por último se encuentra la amabilidad del personal encargado de atender solicitudes con un porcentaje de nivel de conformidad del 2,22%.

Servicios de Atención en los puntos de Oficinas Mintic



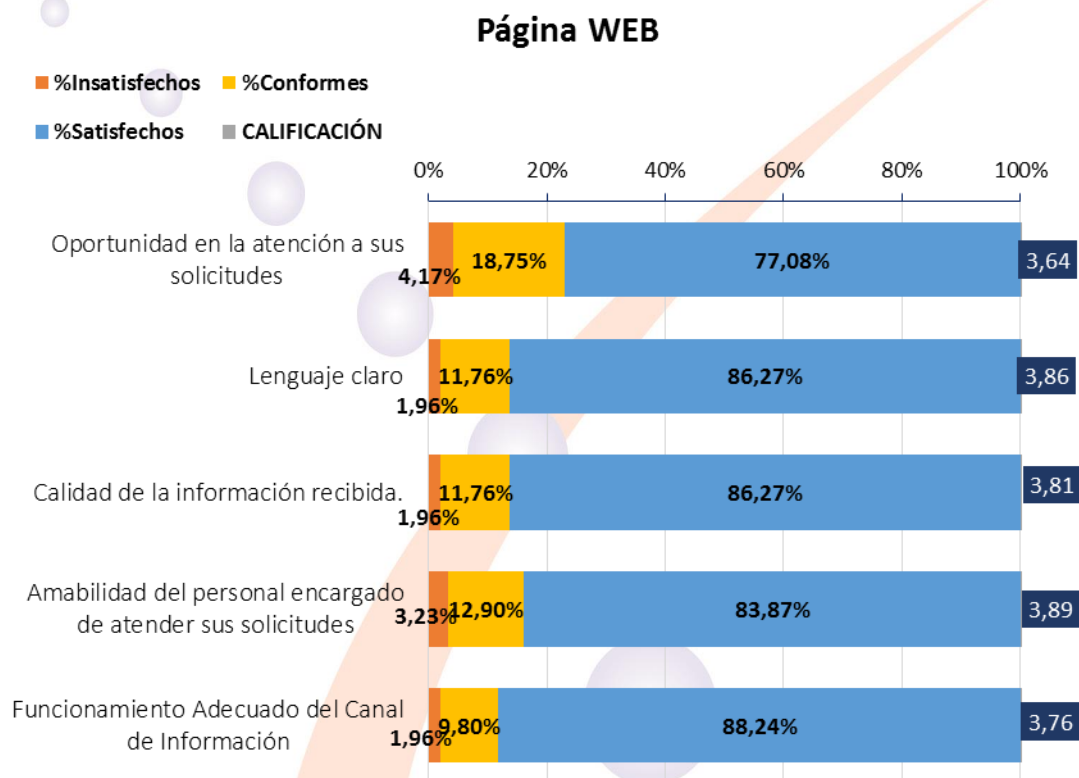
PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC

Gráfica 114. Evaluación canales de atención: Instalaciones oficinas MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica indica que las instalaciones u oficinas de la entidad fueron el canal de información con mayor índice de satisfacción por los usuarios del MINTIC, evidenciando que un 96, 55% se siente muy satisfecho con el funcionamiento adecuado; un 92,86% con la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes; un 82,14% con la calidad de la información recibida; un 78,57% con el lenguaje claro y por último un 75% frente a la oportunidad en la atención a sus solicitudes.

El nivel de conformidad en el aspecto de oportunidad en la atención a sus solicitudes y del lenguaje claro fue del 21,43%; la calidad de la información recibida obtuvo un nivel de conformidad del 17,86%, seguido de un porcentaje del 7,43% de nivel de conformidad en amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes y por último se encuentra el funcionamiento adecuado del canal de información con un porcentaje de nivel de conformidad del 3,45%.



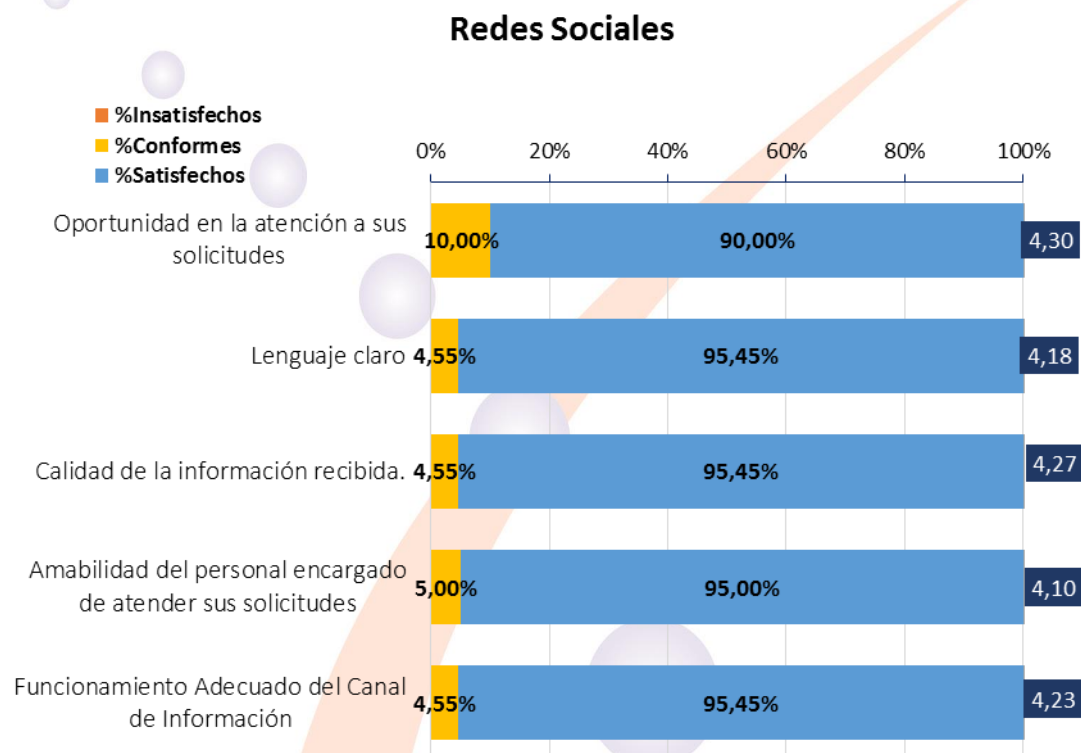
PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC

Gráfica 115. Evaluación canales de atención: Página web

Fuente: Help File Ltda. 2015

Frente a la página web, los usuarios de este servicio indicaron estar en un nivel de satisfacción alto; demostrando la gráfica que el 88,24% de los usuarios se encuentra satisfecho frente al funcionamiento adecuado del canal de información; el 86,27% frente a los aspectos de la claridad del lenguaje y la información recibida; el 83,87% frente a la amabilidad del personal encargado de atender las solicitudes y por último un 77,08% de los usuarios indicaron estar satisfechos frente a la oportunidad en la atención a sus solicitudes, siendo este último un aspecto importante por mejorar.

El aspecto que presenta mayor porcentaje de nivel de conformidad fue la oportunidad en la atención a sus solicitudes con un 18,75% y el aspecto identificado con menor porcentaje de nivel de conformidad fue el funcionamiento adecuado del canal de información con un 9,80%.



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

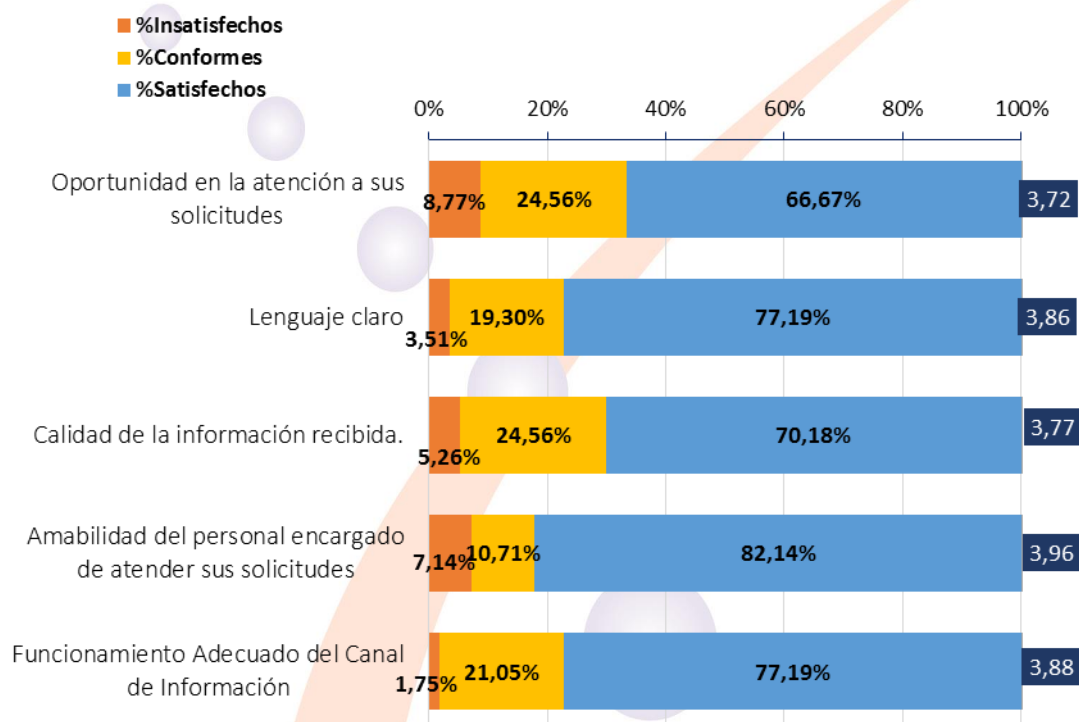
Gráfica 116. Evaluación canales de atención: Redes sociales

Fuente: Help File Ltda. 2015

En cuanto a las Redes Sociales, los usuarios del MINTIC evidenciaron encontrarse muy satisfechos con el canal de información, indicando un 95,45 estar satisfechos respecto al buen funcionamiento de este canal, la calidad de la información recibida y el lenguaje claro; así mismo un 95% se encuentra satisfecho con la amabilidad del personal encargado de atender la solicitudes y un 90% frente a la oportunidad en la atención a las solicitudes.

El nivel de conformidad para la oportunidad en la atención suministrada fue del 10% , seguido de aspectos como: lenguaje claro, calidad de la información suministrada y funcionamiento adecuado del canal de la información que obtuvieron un porcentaje de conformidad del 4,55%.

Correo Electrónico



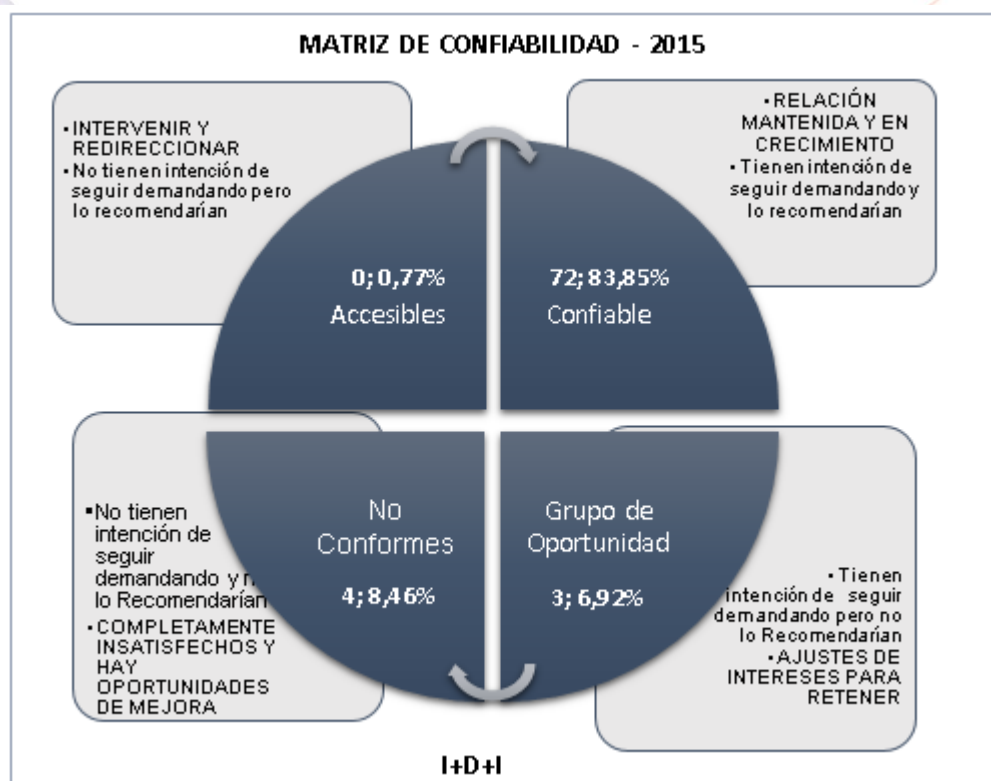
PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FOMENTO DEL SECTOR TIC

Gráfica 117. Evaluación canales de atención: Correo electrónico

Fuente: Help File Ltda. 2015

La gráfica muestra que el correo electrónico es un buen canal de información, sin embargo es importante considerar algunas propuestas como oportunidades de mejora para mejorar este canal en comparación con los otros canales que ofrece la entidad.

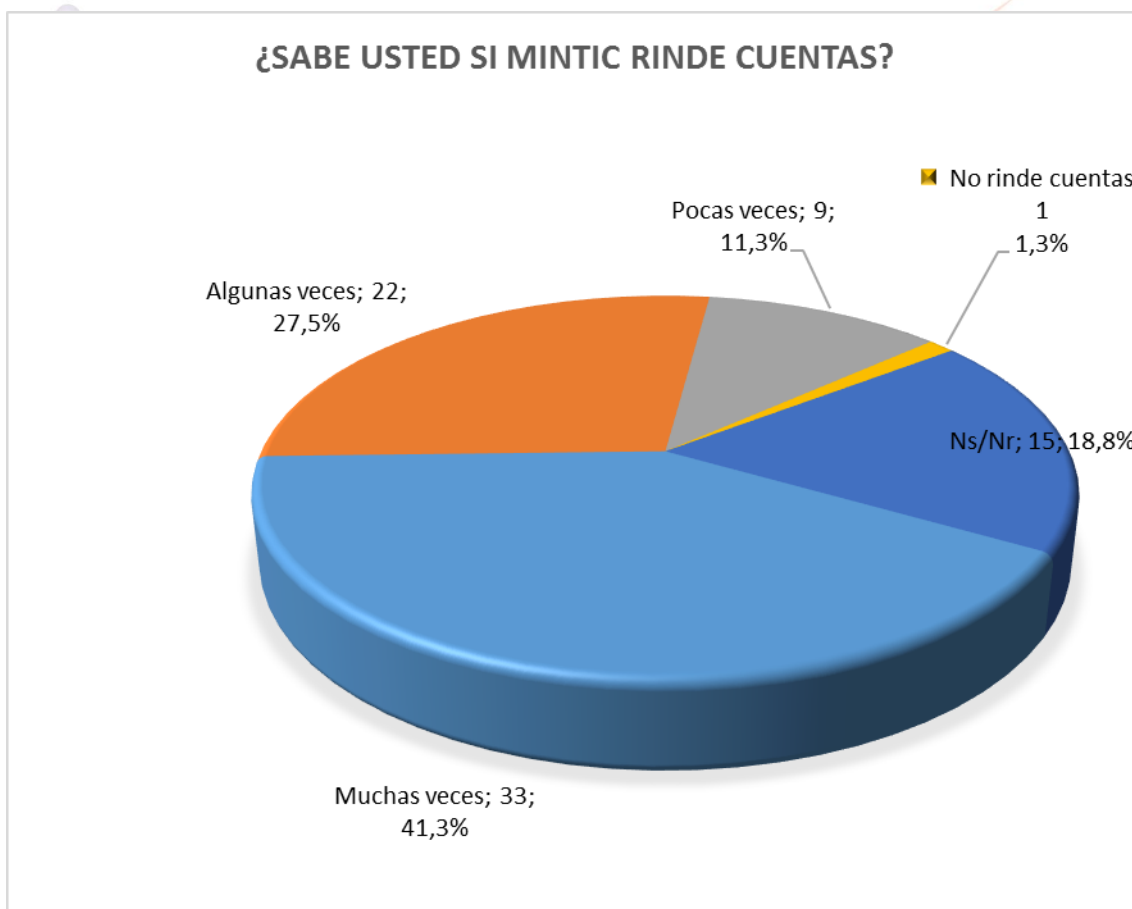
El porcentaje mayor para el nivel de conformidad lo obtuvo el aspecto de oportunidad en la atención a sus solicitudes con un porcentaje del 24,56% y el aspecto que obtuvo un menor porcentaje de conformidad fue la amabilidad del personal encargado de atender sus solicitudes con un porcentaje del 10,71%.



Gráfica 118. Matriz de lealtad

Fuente: Help File Ltda. 2015

El nivel de lealtad respecto al servicio de I+D+I, muestra que un 83,85% de los usuarios tienen alguna intención de continuar con los servicios y además lo recomendaría a familiares y conocidos.

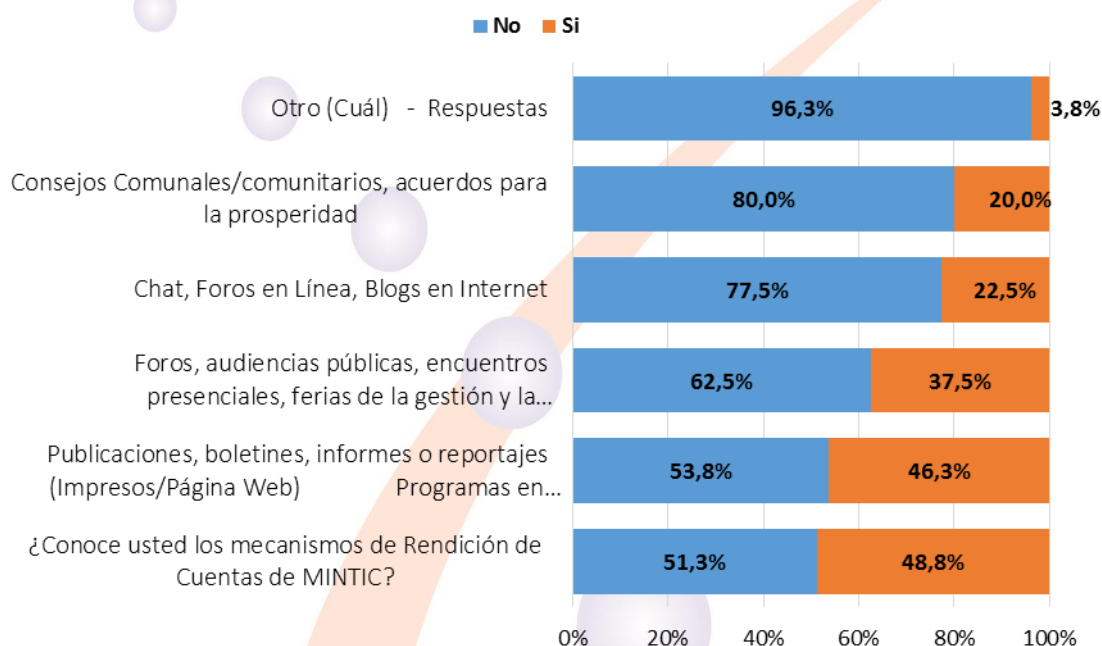


Gráfica 119. Rendición de cuentas

Fuente: Help File Ltda. 2015

Respecto al tema de rendición de cuentas, el 41,3% de los usuarios indican que la entidad lo hace muchas veces; el 27,5% que se realiza algunas veces, el 11,3% de los usuarios manifestó que el MINTIC pocas veces rinde cuentas, mientras que el 1,3% y el 18,8% indicaron que dicha entidad no rinde cuentas o no saben frente al tema respectivamente.

Conocimiento y Mecanismos de Rendición de Cuentas de MINTIC



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

Gráfica 120. Conocimiento y mecanismos de rendición de cuentas

Fuente: Help File Ltda. 2015

Frente al conocimiento y mecanismos de rendición de cuentas del MINTIC, la gráfica refleja que 48,8% personas manifestaron conocer algún mecanismo; 46,3% usuarios reconoce que la entidad realiza el proceso mediante publicaciones, boletines, informes o reportajes; 37% usuarios mediante foros, audiencias públicas, encuentro presenciales, ferias de la gestión y la transparencia, entre otros; 22% usuarios mediante recursos virtuales como chat, foros en línea o blogs de internet; 80% usuarios mediante los consejos comunales o comunitarios o acuerdos para la prosperidad y 3,8% usuarios indicaron otros tipos de mecanismos.

ANÁLISIS CUALITATIVO

Cliente Incógnito

CIUDAD	PUNTO DE ATENCIÓN	TEMÁTICAABORDADA	N° SESIONES
Bogotá	Edificio Murillo Toro (MINTIC) Línea telefónica	Discapacidad	3
		Kiosco Vive Digital	3
		Programa "En TIC confió"	4
		AVETM	4
		Radiodifusión Sonora	3
		FITI	6
		Beneficio internet estrato 1 y 2	3
		Mipymes	3
		Información General	1
		Total	31

Tabla 8. Distribución sesiones de cliente incógnito

Fuente: Help File Ltda. 2015

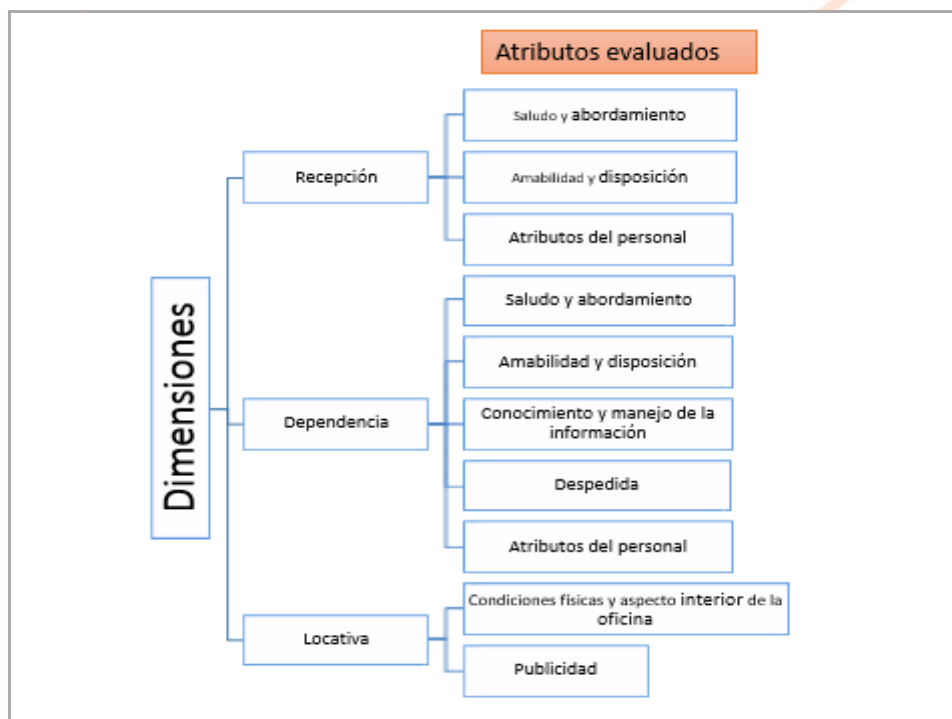


Tabla 9. Metodología de los indicadores

Fuente: Help File Ltda. 2015

CRITICO	BAJO	SATISFACTORIO	
		ACEPTABLE	ALTO
0,00 - 6,99	7,00 - 7,99	8,00 - 8,99	9,00 - 10,00

Tabla 10. Calificación de los indicadores

Fuente: Help File Ltda. 2015

PONDERACIÓN	
DIMENSIONES	%
Recepción	20 %
Asesoría - Dependencia	70 %
Locativa	10 %

Tabla 11. Ponderación de las dimensiones evaluadas por porcentaje

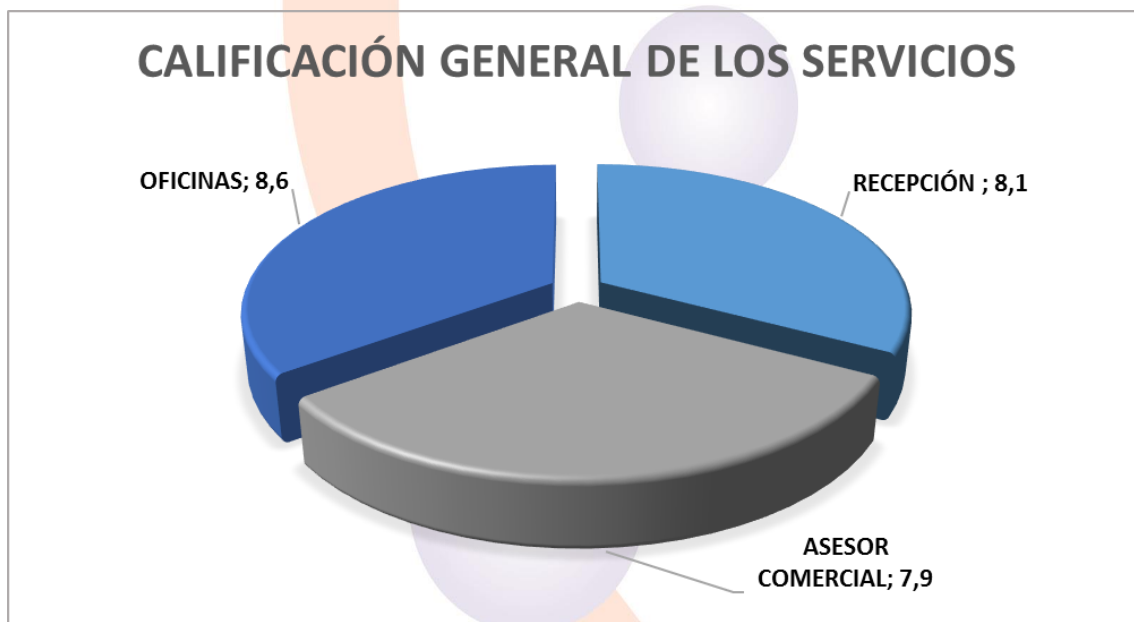
Fuente: Help File Ltda. 2015

CALIFICACIÓN GENERAL: 8,0	
DIMENSIONES	CALIFICACIÓN
Recepción	8,1
Asesoría - Dependencia	7,9
Locativa	8,9

Tabla 12. Calificación general de los servicios que brinda el MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015

La calificación general incluye la evaluación de todos los puntos y los segmentos establecidos para el presente estudio. Se puede evidenciar que de acuerdo a la escala de calificación, el servicio prestado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el punto de atención se encuentra en un nivel aceptable dentro de la escala de valoración satisfactorio, lo que indica que la entidad brinda un buen servicio a la Ciudadanía, sin embargo es importante crear planes de acción para una calificación excelente del servicio ofrecido.



Gráfica 121. Calificación general de los servicios

Fuente: Help File Ltda. 2015

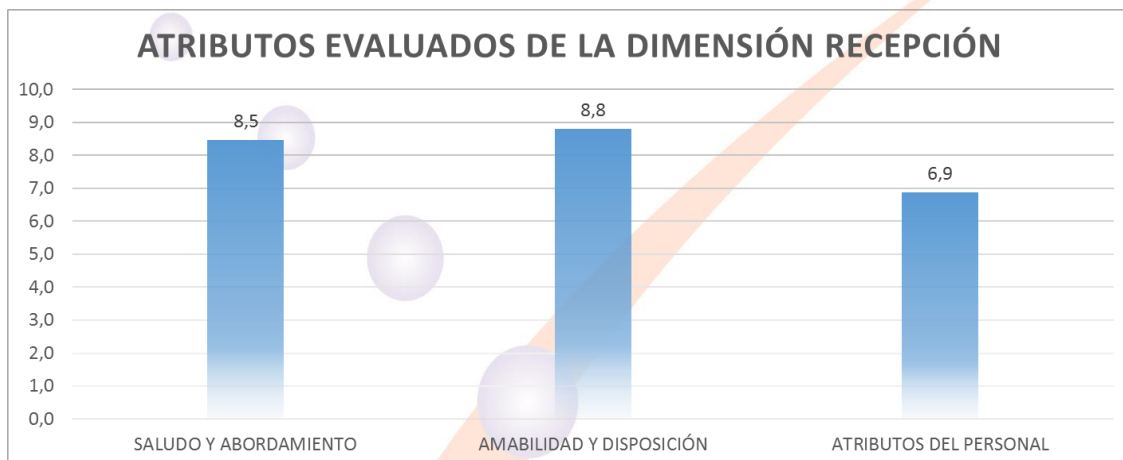
Se evidencia un nivel de satisfacción alto frente a los servicios generales que ofrece el Ministerio de Tecnologías de la Información y las telecomunicaciones, donde la infraestructura física (oficinas) obtuvo la calificación más alta con un 8,6; mientras recepción 8,1 y asesoría comercial 7,9 respectivamente.

Recepción

ATRIBUTOS	CALIFICACIÓN
SALUDO Y ABORDAMIENTO	8,5
¿El funcionario utiliza un llamado de turno: "Siga por favor"?	7,7
¿El funcionario utilizó un saludo adecuado: "buenos días, tardes"?	9,4
¿El saludo del funcionario fue amable y cálido?	8,3
¿El funcionario hizo conexión visual en el momento del abordamiento?	8,6
AMABILIDAD Y DISPOSICIÓN	8,8
¿El funcionario mantuvo una postura adecuada?	9,1
Si el funcionario tuvo que retirarse por alguna causa justificada, ¿se disculpa informándole el motivo de su ausencia y al volver, le agradece la espera al Ciudadano?	9,7
¿El funcionario fue amable durante la interacción?	9,2
¿El funcionario por algún motivo utilizó el celular durante la interacción?	8,6
¿El funcionario deja de hacer actividades y se concentra en el Ciudadano?	7,4
ATRIBUTOS DEL PERSONAL	6,9
Presentación personal: pocos accesorios, maquillajes de colores suaves, afeitado reciente, sin barba ni bigote en crecimiento (si tiene barba o bigote deben estar bien arreglados), manos con uñas limpias.	8,2
¿El funcionario porta el carné en un lugar visible para el Ciudadano?	3,6
¿El funcionario cuenta con todos los elementos necesarios para realizar su labor y evitar interrupciones?	8,8

Tabla 13. Calificación por dimensiones

Fuente: Help File Ltda. 2015

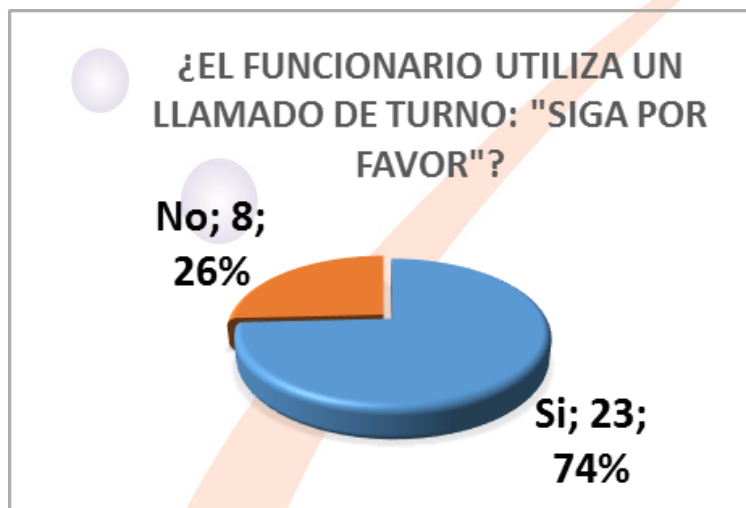


Gráfica 122. Atributos evaluados de la dimensión recepción

Fuente: Help File Ltda. 2015

Frente a los atributos evaluados por los clientes incógnitos frente a la atención en Recepción, la gráfica sugiere que el tema de amabilidad y disposición de los funcionarios es el aspecto evaluado con mayor puntuación (8,8), seguido del saludo y abordamiento (8,5) y los atributos del personal (6,9).

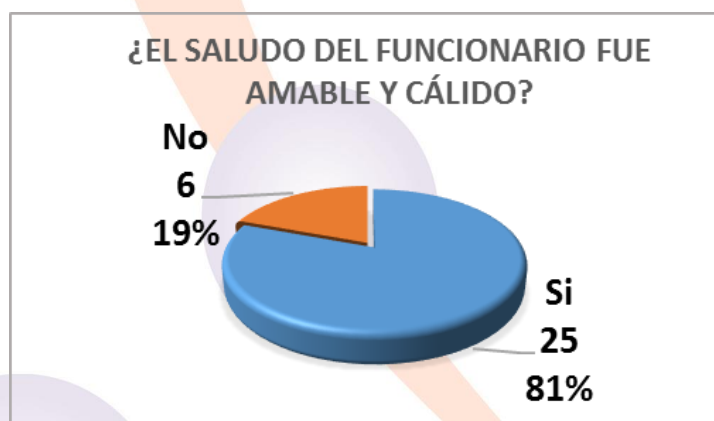
SALUDO Y ABORDAMIENTO



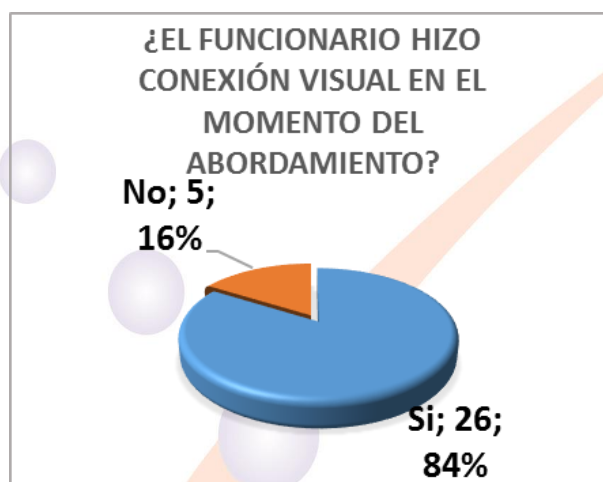
Gráfica 123. Uso del llamado de turno por parte del funcionario
Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 124. Uso del estándar de bienvenida por parte del funcionario
Fuente: Help File Ltda. 2015



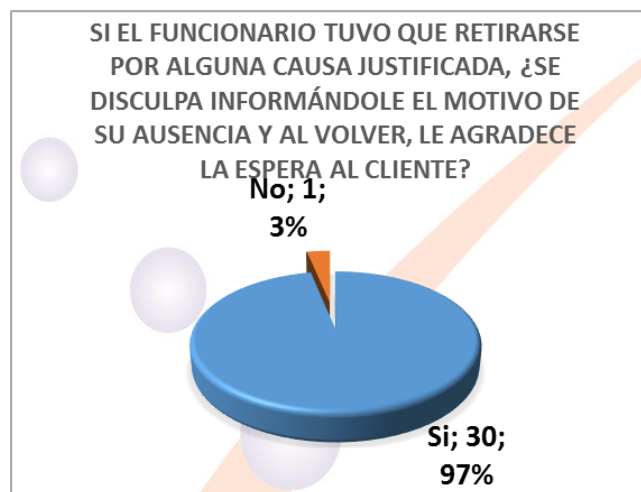
Gráfica 125. Saludo del funcionario
Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 126. Conexión visual del funcionario en el momento del abordamiento
Fuente: Help File Ltda. 2015



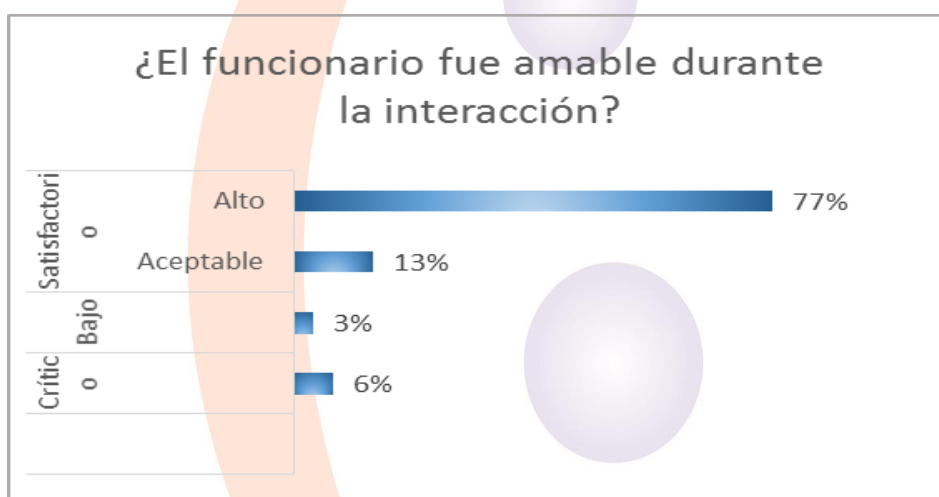
Gráfica 127. Postura adecuada del funcionario
Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 128. Justificación del funcionario en caso de retirarse durante la atención al usuario

Fuente: Help File Ltda.2015

AMABILIDAD Y DISPOSICIÓN



Gráfica 129. Amabilidad del funcionario

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 130. Concentración del funcionario para atender al usuario

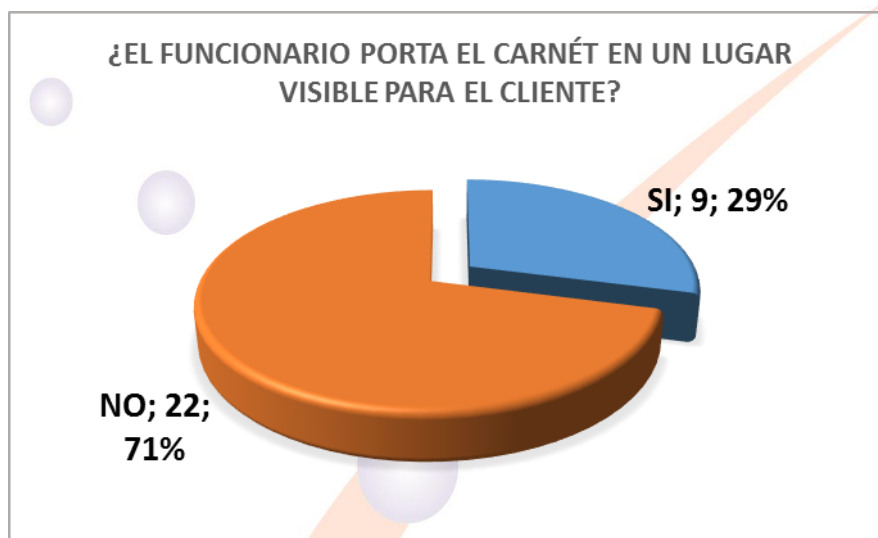
Fuente: Help File Ltda. 2015

PERSONAL



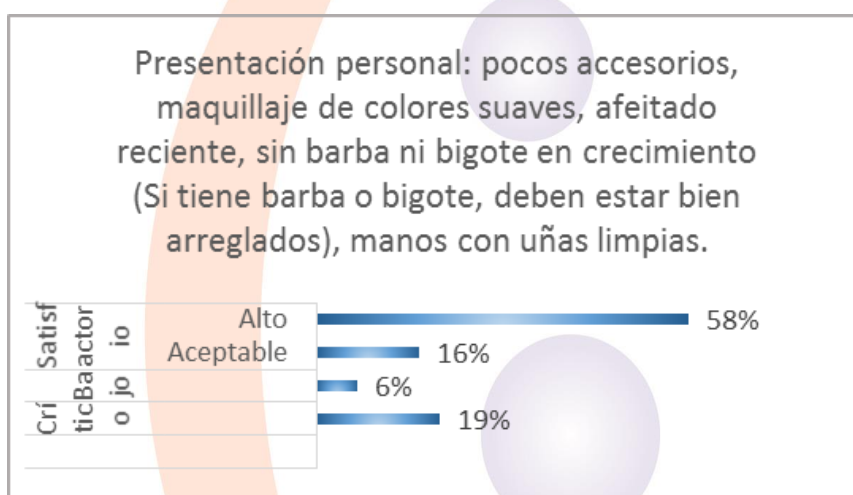
Gráfica 131. Uso de elementos necesarios para atender al usuario sin interrupciones

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 132. Porte del carné por parte del funcionario

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 133. Presentación personal del funcionario

Fuente: Help File Ltda. 2015

Asesoría de la dependencia

ATRIBUTOS	CALIFICACIÓN
SALUDO Y ABORDAMIENTO	8,2
¿El funcionario utilizó el estándar de bienvenida “Buenos días/tardes/noches. Mi nombre es (nombre y apellido del funcionario), ¿ En que le puedo colaborar?	7,7
¿ El saludo del funcionario fue amable y cálido?	8,9
¿El funcionario invita al ciudadano a tomar asiento?	7,1
¿El funcionario hizo conexión visual en el momento del abordamiento?	9,1
AMABILIDAD Y DISPOSICIÓN	8,9
¿El funcionario mantuvo contacto visual durante la interacción?	8,5
¿El funcionario mantuvo una postura adecuada?	8,8
Si el funcionario tuvo que retirarse por alguna causa justificada ¿Se disculpa informándole el motivo de su ausencia y al volver, le agradece la espera al ciudadano?	9,4
¿El funcionario fue amable durante la interacción?	9,5
¿El funcionario por algún motivo usa el celular dentro de la interacción?	8,8
¿El funcionario deja de hacer actividades y se concentra en el ciudadano?	8,9
CONOCIMIENTO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN	8,2
¿El funcionario utilizó un lenguaje claro y adecuado hacia el Ciudadano?	9,3

ATRIBUTOS	CALIFICACIÓN
¿El funcionario hizo preguntas para esclarecer con profundidad la necesidad del Ciudadano?	7,7
¿El funcionario informó y orientó de manera adecuada al Ciudadano para resolver sus requerimientos?	9,1
¿ El funcionario solucionó las dudas del Ciudadano con celeridad y prontitud?	8,2
¿El funcionario explicó al Ciudadano los diferentes canales de interacción con la entidad?	8,3
¿El funcionario escuchó atentamente las inquietudes del Ciudadano?	9,4
¿El funcionario indagó en profundidad por sus requerimientos y necesidades?	7,1
Como apoyo a su gestión ¿El funcionario utilizó la intranet para aclarar dudas o tener una ayuda adicional?	7,1
¿El funcionario logró resolver la inquietud de forma clara y precisa?	8,0
Informó al ciudadano en caso de ser necesario enviarlo a una dependencia en específico el motivo por lo cual lo van a transferir y el nombre de la persona que va a recibir su consulta (número de extensión)	8,0
DESPEDIDA	6,9
¿El funcionario se despidió cordialmente?	8,8
¿Agradeció haber acudido al MINTIC para resolver su problema si le puede servir en algo más?	5,1
ATRIBUTOS DEL PERSONAL	7,1
Presentación personal: pocos accesorios, maquillaje de colores suaves, afeitado reciente, sin barba ni bigote en crecimiento (si tiene barba o bigote, deben estar bien arreglados) manos con uñas limpias.	9,4
¿El funcionario porta el carnet en un lugar visible para el Ciudadano?	4,8

Tabla 14. Calificación general

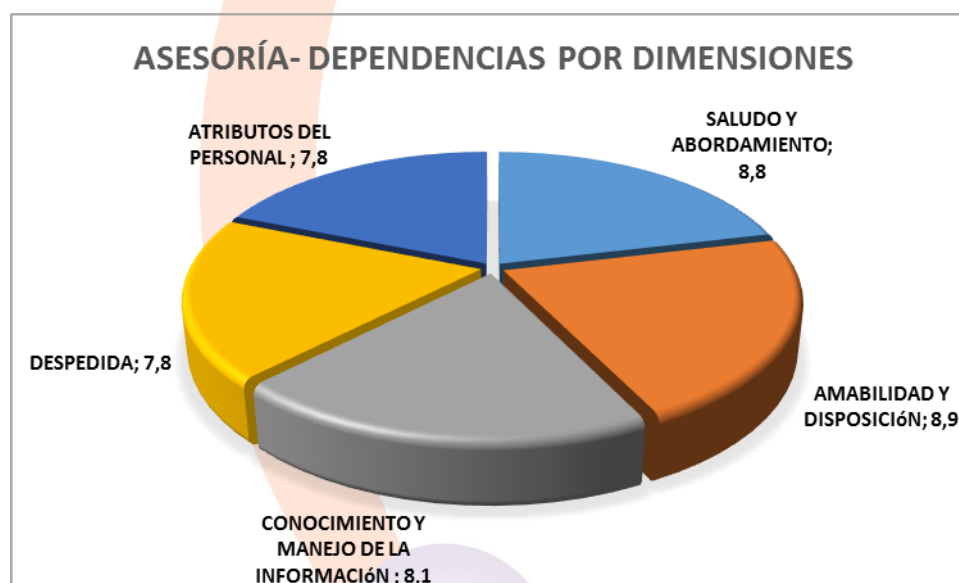
Fuente: Help File Ltda. 2015

CALIFICACIÓN GENERAL: 8,3	
DIMENSIONES	CALIFICACIÓN
Saludo y Abordamiento	8,8
Amabilidad y Disposición	8,9
Conocimiento y Manejo de la Información	8,1
Despedida	7,8
Atributos del personal	7,8

Tabla 15. Calificación general del atributo de asesoría en la dependencia

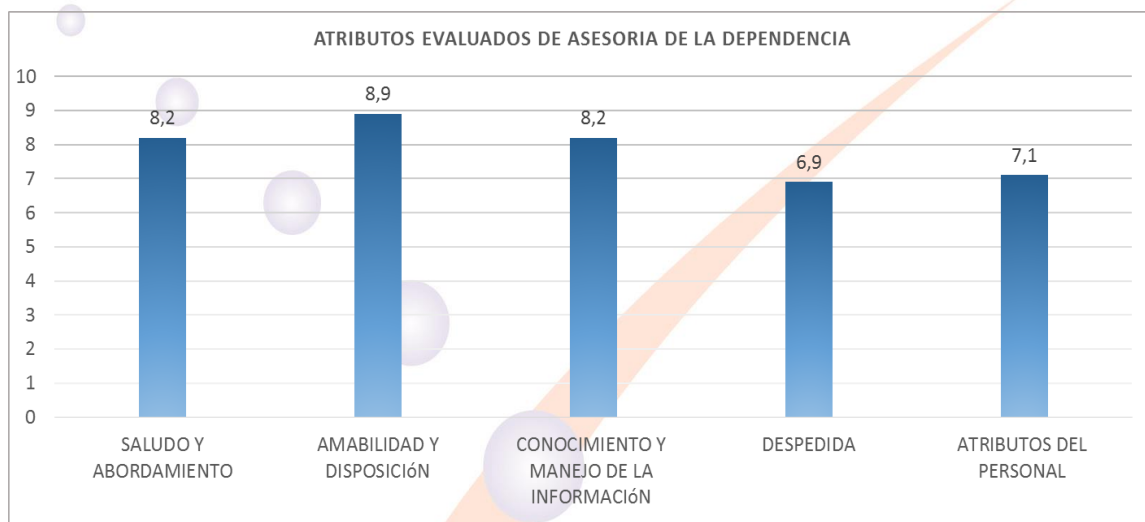
Fuente: Help File Ltda. 2015

La calificación general obtenida en las dependencias fue de 8,3 una calificación satisfactoria aceptable.



Gráfica 134. Asesoría de dependencia por dimensiones

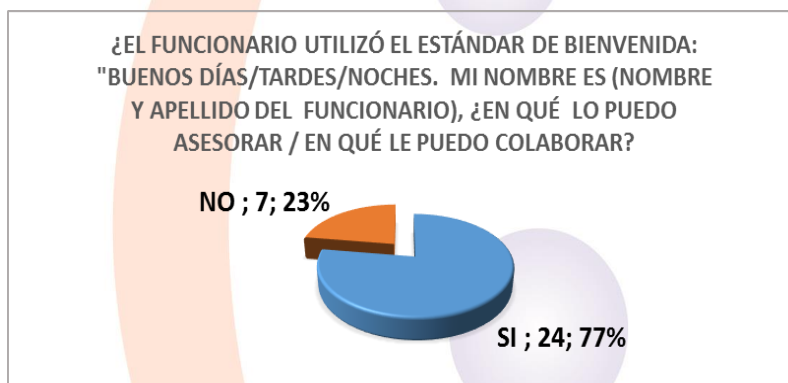
Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 135. Atributos evaluados de asesoría de la dependencia

Fuente: Help File Ltda. 2015

SALUDO Y ABORDAMIENTO



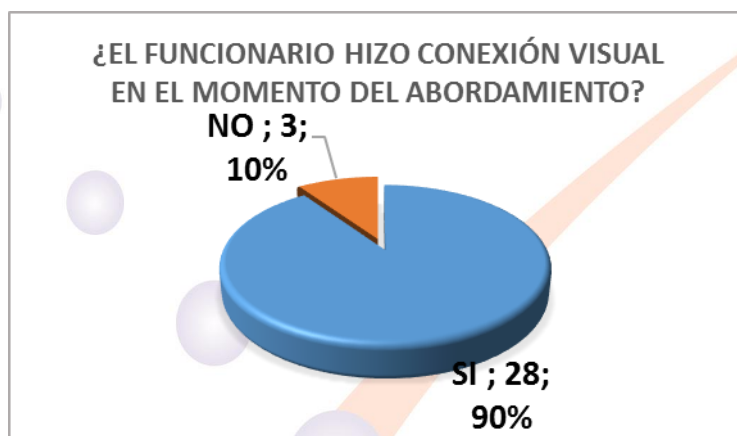
Gráfica 136. Uso del estándar de bienvenida por parte del funcionario

Fuente: Help File Ltda. 2015



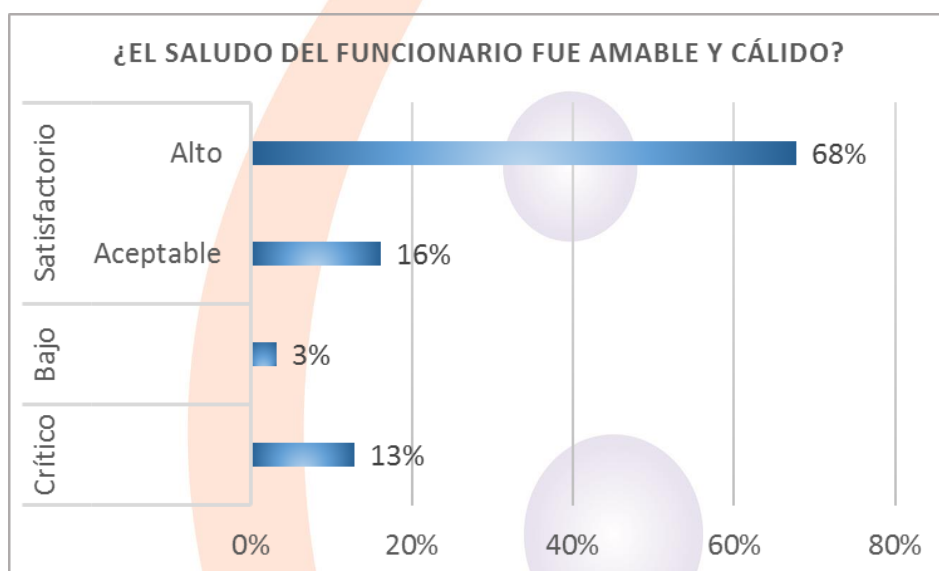
Gráfica 137. El funcionario invitó al usuario a tomar asiento

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 138. Conexión visual del funcionario con el usuario

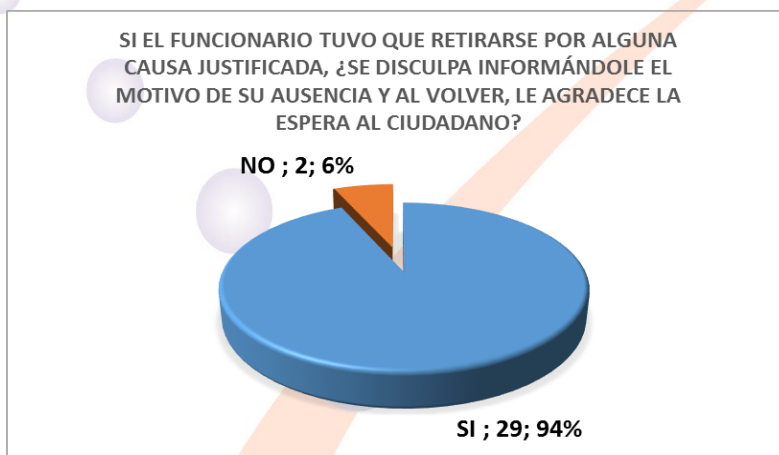
Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 139. Saludo del funcionario

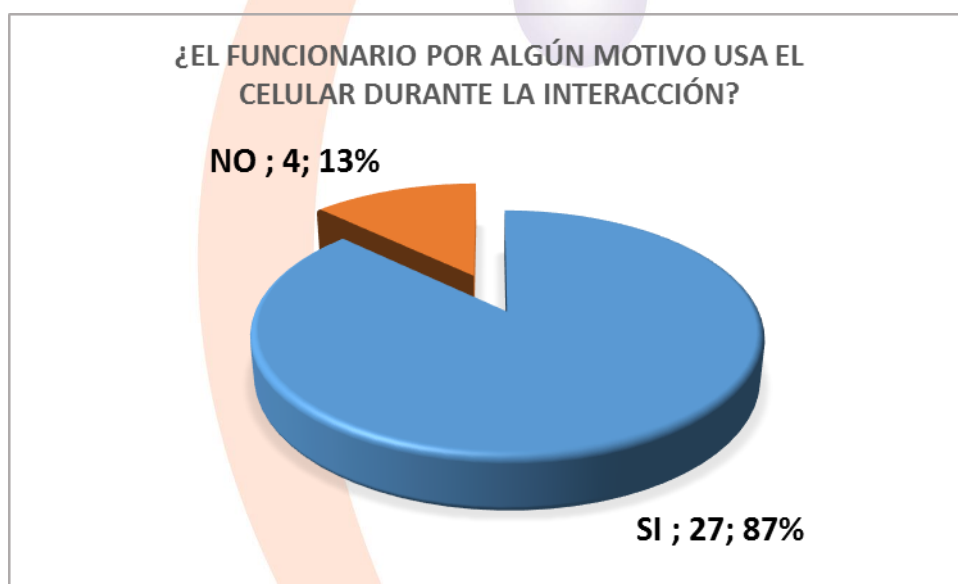
Fuente: Help File Ltda. 2015

AMABILIDAD Y DISPOSICIÓN



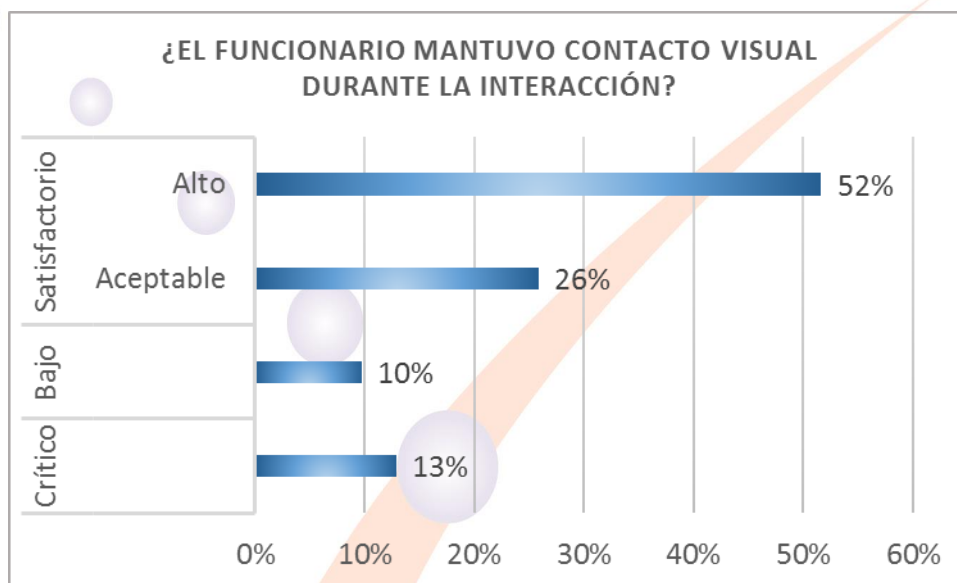
Gráfica 140. Justificación del funcionario en caso de retirarse del punto de atención

Fuente: Help File Ltda. 2015



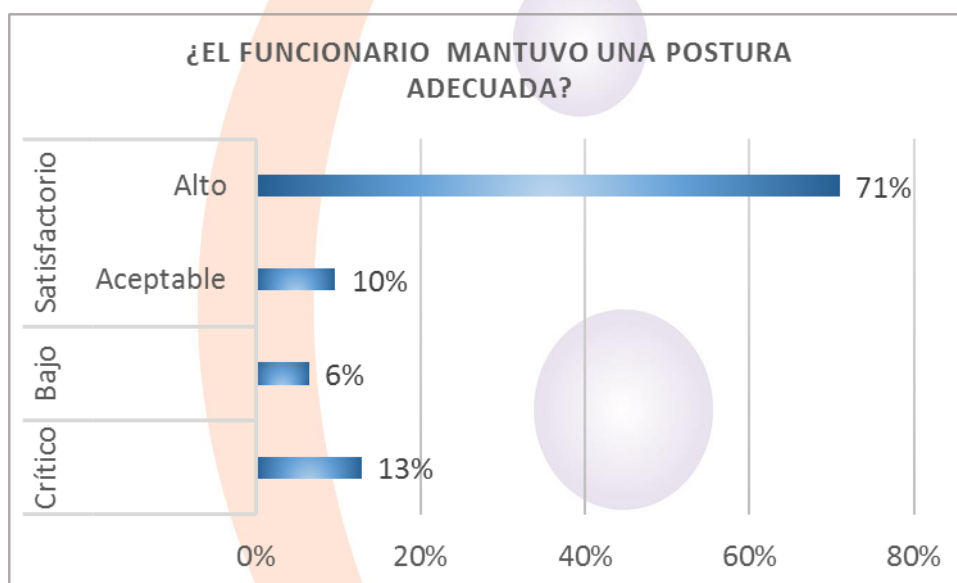
Gráfica 141. Uso del celular durante la atención por parte del funcionario

Fuente: Help File Ltda. 2015



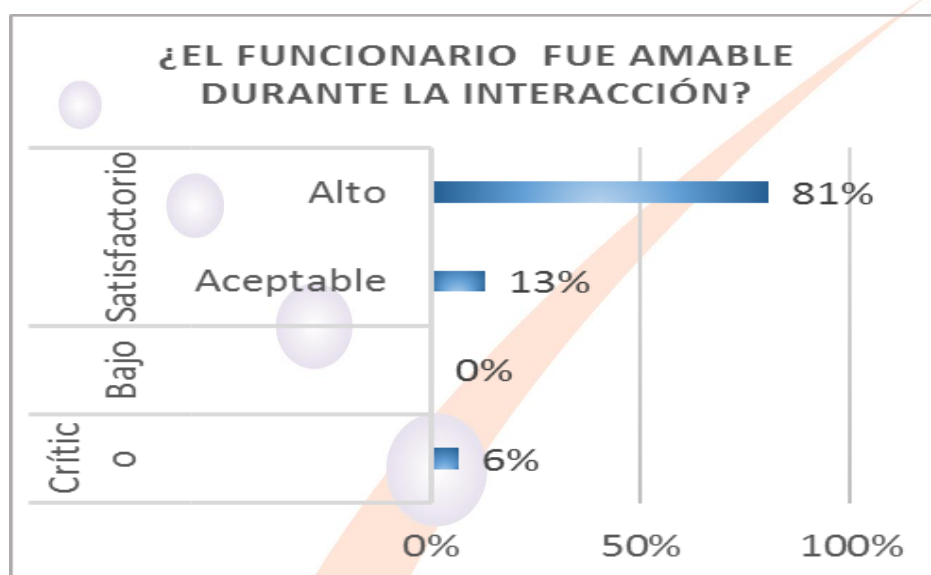
Gráfica 142. Contacto visual entre el funcionario y el usuario

Fuente: Help File Ltda. 2015



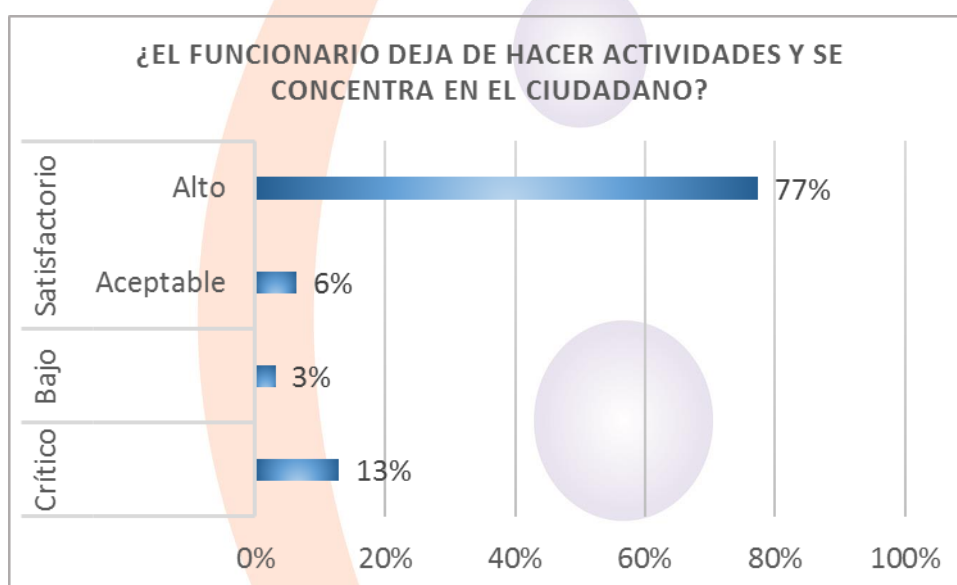
Gráfica 143. Postura adecuada del funcionario

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 144. Amabilidad del usuario durante la atención

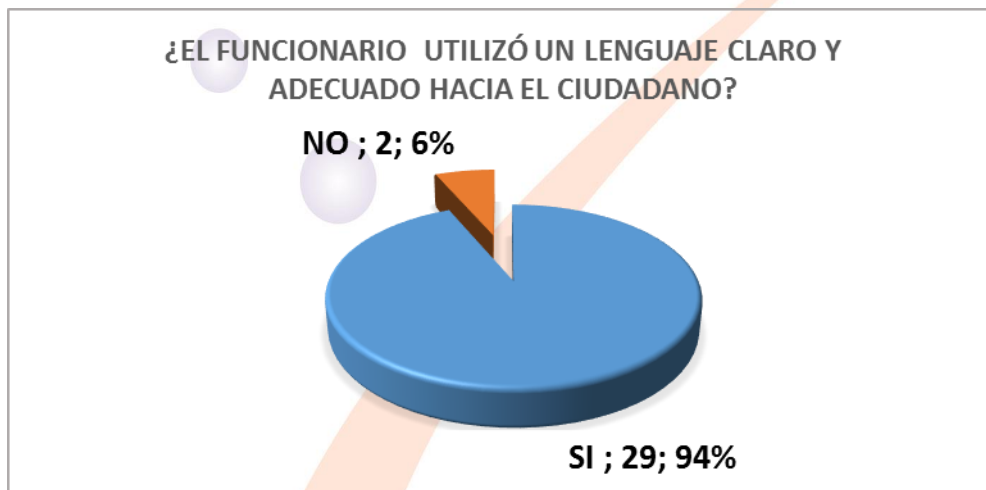
Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 145. Concentración del funcionario en el momento de la atención del usuario

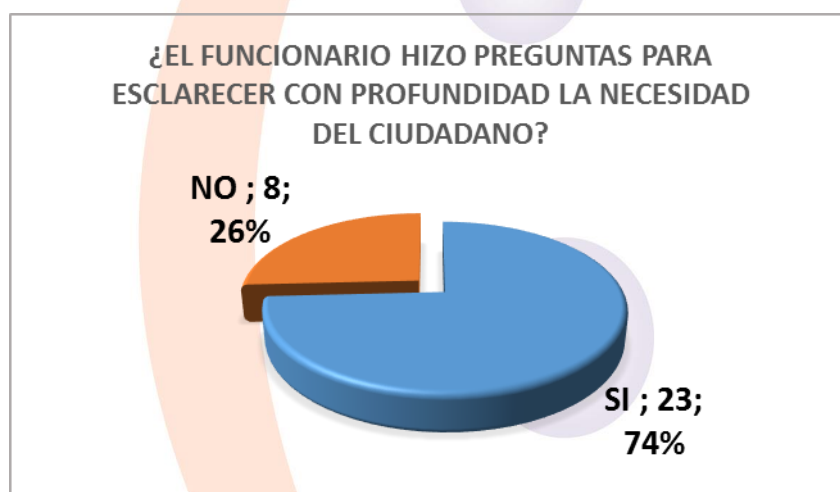
Fuente: Help File Ltda. 2015

CONOCIMIENTO DE LA INFORMACIÓN



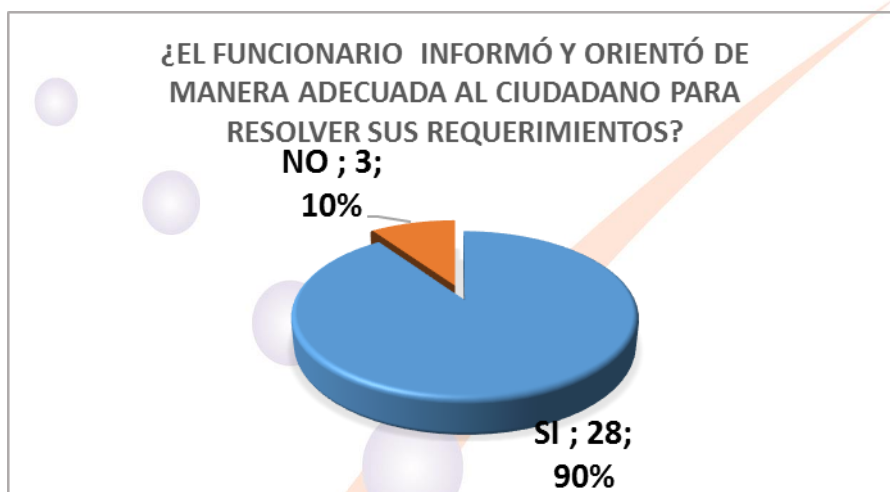
Gráfica 146. Uso de lenguaje claro y adecuado con el ciudadano

Fuente: Help File Ltda. 2015



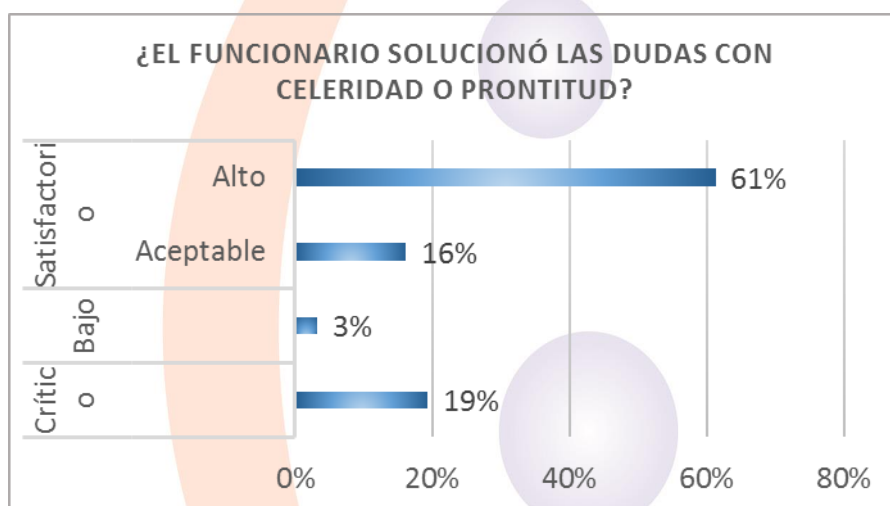
Gráfica 147. Uso de preguntas por parte del funcionario para esclarecer con profundidad la necesidad del ciudadano

Fuente: Help File Ltda. 2015



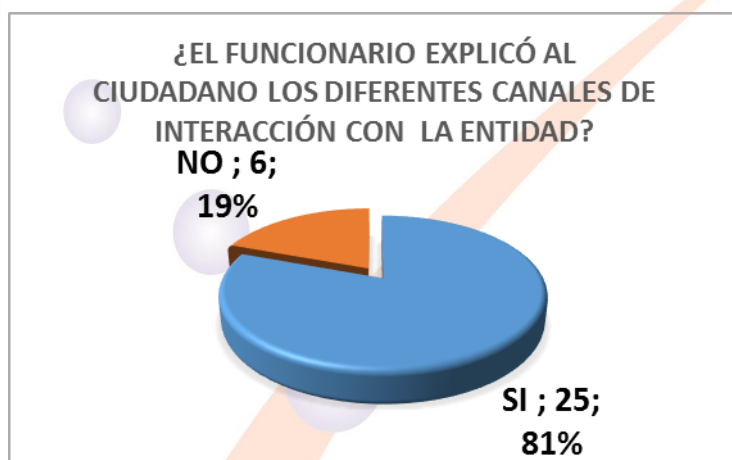
Gráfica 148. Orientación e información adecuada del funcionario para resolver los requerimientos del ciudadano

Fuente: Help File Ltda. 2015



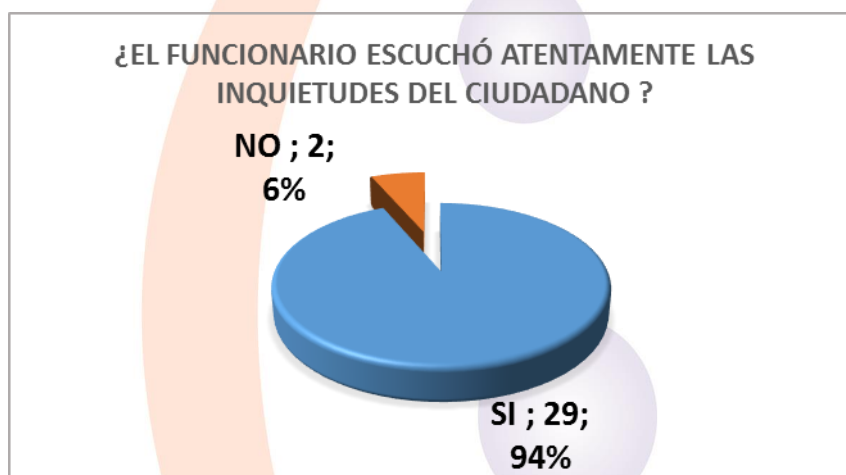
Gráfica 149. Solución de dudas por parte del funcionario

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 150. Explicación del funcionario sobre los diferentes canales de interacción con la entidad

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 151. Atención por parte del funcionario frente a las inquietudes del ciudadano

Fuente: Help File Ltda. 2015

COMO APOYO A SU GESTIÓN, ¿EL
FUNCIONARIO UTILIZÓ LA INTRANET PARA
ACLARAR DUDAS O TENER UNA AYUDA
ADICIONAL?

NO ; 10;
32%

SI ; 21;
68%

Gráfica 152. Uso de la intranet para aclarar dudas y como ayuda adicional

Fuente: Help File Ltda. 2015

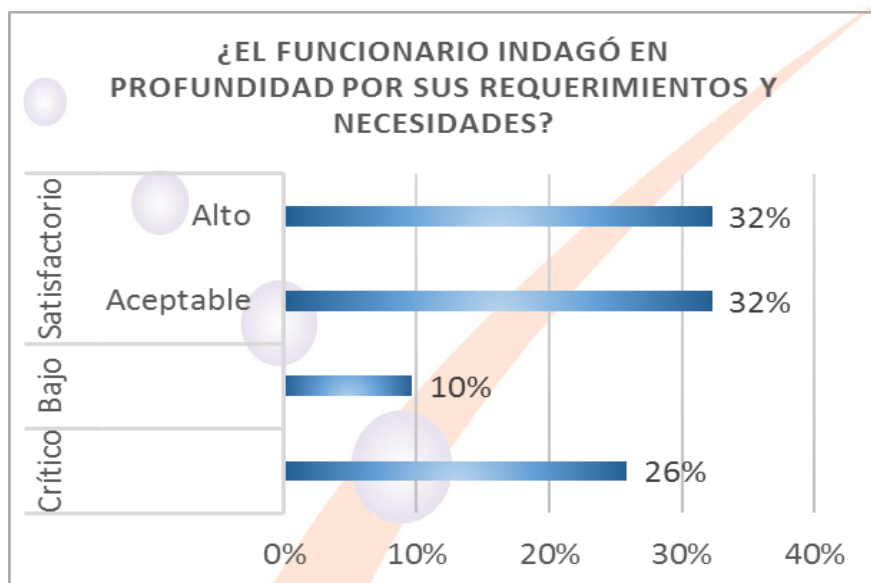
INFORMÓ AL CIUDADANO EN CASO DE SER NECESARIO
ENVIARLO A UNA DEPENDENCIA EN ESPECÍFICO EL
MOTIVO POR EL CUÁL LO VAN TRANSFERIR Y EL
NOMBRE DE LA PERSONA QUE VA A RECIBIR SU
CONSULTA. (NÚMERO DE EXTENSIÓN).

NO ; 7; 23%

SI ; 24; 77%

Gráfica 153. Transferencia de dependencia

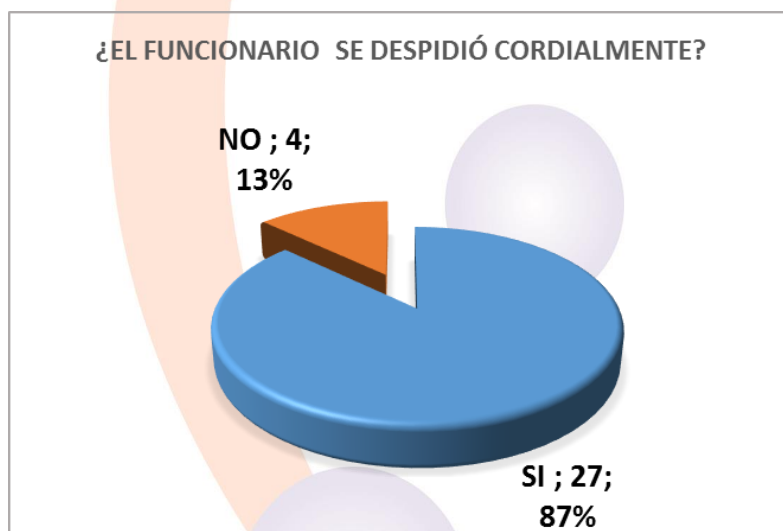
Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 154. Indagación a profundidad de los requerimientos y necesidades del usuario por parte del funcionario

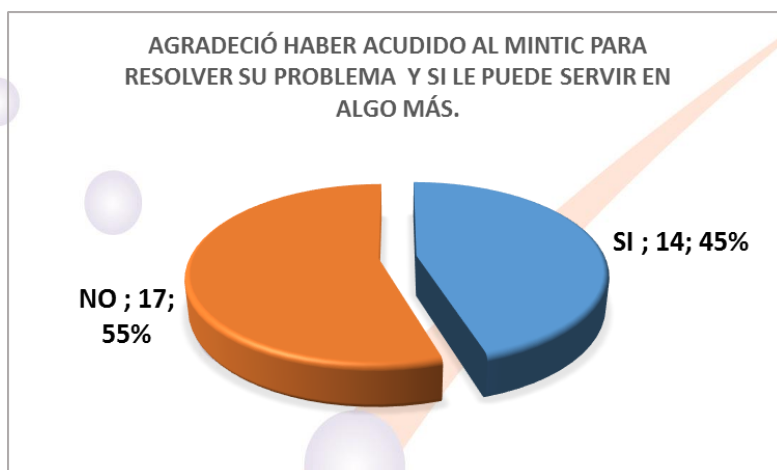
Fuente: Help File Ltda. 2015

DESPEDIDA



Gráfica 155. El funcionario se despidió cordialmente

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 156. Agradecimiento del funcionario

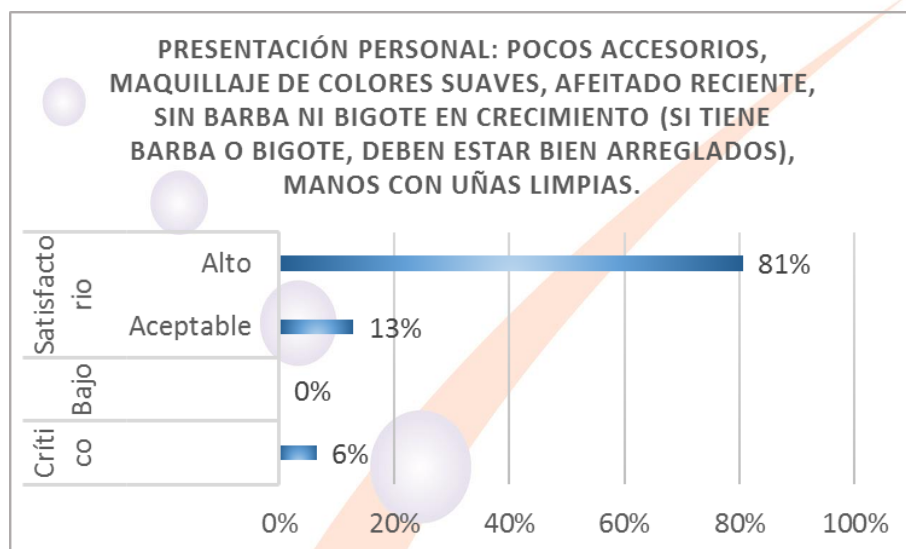
Fuente: Help File Ltda. 2015

PERSONAL



Gráfica 157. Uso del carnét por parte del funcionario

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 158. Presentación personal del funcionario

Fuente: Help File Ltda. 2015

Asesoría dependencias

ATRIBUTOS	CALIFICACIÓN
SALUDO Y ABORDAMIENTO	8,8
¿El funcionario utilizó el estándar de bienvenida “Buenos días/tardes/noches. Mi nombre es (nombre y apellido del funcionario), ¿ En que le puedo colaborar?	8,9
¿ El saludo del funcionario fue amable y cálido?	9,9
¿ El funcionario invita al ciudadano a tomar asiento?	6,6
¿ El funcionario hizo conexión visual en el momento del abordamiento?	10,0
AMABILIDAD Y DISPOSICIÓN	8,9
¿ El funcionario mantuvo contacto visual durante la interacción?	9,3
¿ El funcionario mantuvo una postura adecuada?	9,6
Si el funcionario tuvo que retirarse por alguna causa justificada ¿Se disculpa informándole el motivo de su ausencia y al volver, le agradece la espera al ciudadano?	10,0
¿ El funcionario fue amable durante la interacción?	9,8
¿ El funcionario por algún motivo usa el celular dentro de la interacción?	6,6
¿ El funcionario deja de hacer actividades y se concentra en el ciudadano?	8,4
CONOCIMIENTO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN	8,1
¿ El funcionario utilizó un lenguaje claro y adecuado hacia el Ciudadano?	8,9

ATRIBUTOS	CALIFICACIÓN
¿El funcionario hizo preguntas para esclarecer con profundidad la necesidad del Ciudadano?	7,8
¿El funcionario informó y orientó de manera adecuada al Ciudadano para resolver sus requerimientos?	10,0
¿El funcionario solucionó las dudas del Ciudadano con celeridad y prontitud?	7,1
¿El funcionario explicó al Ciudadano los diferentes canales de interacción con la entidad?	7,8
¿El funcionario escuchó atentamente las inquietudes del Ciudadano?	10,0
¿El funcionario indagó en profundidad por sus requerimientos y necesidades?	7,4
Como apoyo a su gestión ¿El funcionario utilizó la intranet para aclarar dudas o tener una ayuda adicional?	6,6
¿El funcionario logró resolver la inquietud de forma clara y precisa?	7,4
Informó al ciudadano en caso de ser necesario enviarlo a una dependencia en específico el motivo por lo cual lo van a transferir y el nombre de la persona que va a recibir su consulta (número de extensión)	7,8
DESPEDIDA	7,8
¿El funcionario se despidió cordialmente?	10,0
¿Agradeció haber acudido al MINTIC para resolver su problema si le puede servir en algo más?	5,5
ATRIBUTOS DEL PERSONAL	7,8
Presentación personal: pocos accesorios, maquillaje de colores suaves, afeitado reciente, sin barba ni bigote en crecimiento (si tiene barba o bigote, deben estar bien arreglados) manos con uñas limpias.	10,0
¿El funcionario porta el carnet en un lugar visible para el Ciudadano?	5,5

Tabla 16. Evaluación de asesorías de las dependencias del MINTIC

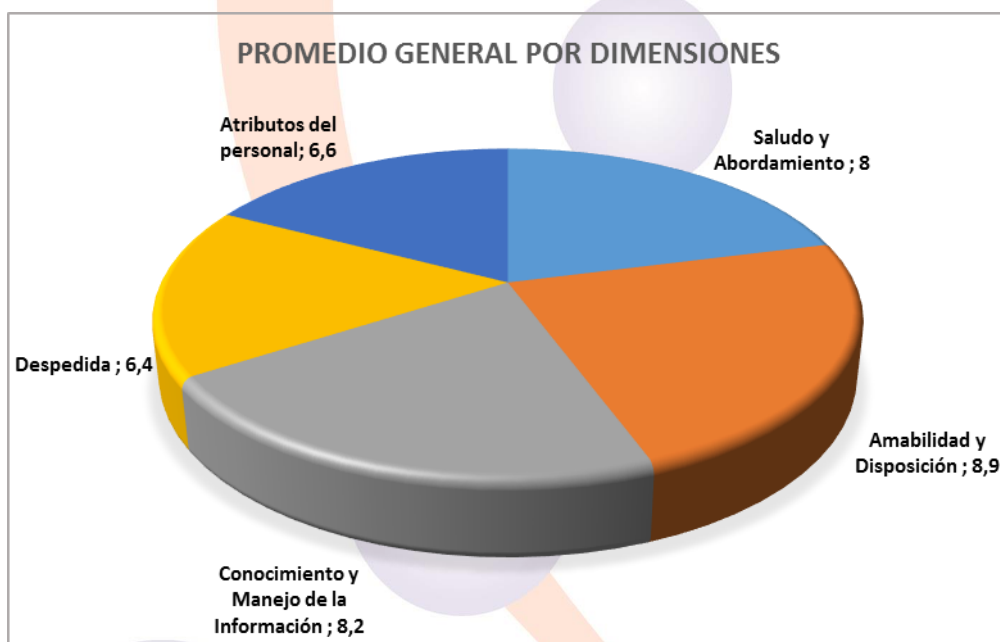
Fuente: Help File Ltda. 2015

Punto de atención al ciudadano

CALIFICACIÓN GENERAL: 7,6	
DIMENSIONES	CALIFICACIÓN
Saludo y Abordamiento	8,0
Amabilidad y Disposición	8,9
Conocimiento y Manejo de la Información	8,2
Despedida	6,4
Atributos del personal	6,6

Tabla 17. Calificación general del punto de atención al ciudadano

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 159. Promedio general por dimensiones del punto de atención al ciudadano

Fuente: Help File Ltda. 2015

ATRIBUTOS	CALIFICACIÓN
SALUDO Y ABORDAMIENTO	8,0
¿El funcionario utilizó el estándar de bienvenida “Buenos días/tardes/noches. Mi nombre es (nombre y apellido del funcionario), ¿ En que le puedo colaborar?	7,4
¿ El saludo del funcionario fue amable y cálido?	8,7
¿El funcionario invita al ciudadano a tomar asiento?	7,0
¿El funcionario hizo conexión visual en el momento del abordamiento?	8,7
AMABILIDAD Y DISPOSICIÓN	8,9
¿El funcionario mantuvo contacto visual durante la interacción?	8,2
¿El funcionario mantuvo una postura adecuada?	8,3
Si el funcionario tuvo que retirarse por alguna causa justificada ¿Se disculpa informándole el motivo de su ausencia y al volver, le agradece la espera al ciudadano?	9,6
¿El funcionario fue amable durante la interacción?	9,3
¿El funcionario por algún motivo usa el celular dentro de la interacción?	9,1
¿El funcionario deja de hacer actividades y se concentra en el ciudadano?	9,0
CONOCIMIENTO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN	8,2
¿El funcionario utilizó un lenguaje claro y adecuado hacia el Ciudadano?	9,6

ATRIBUTOS	CALIFICACIÓN
¿El funcionario hizo preguntas para esclarecer con profundidad la necesidad del Ciudadano?	7,4
¿El funcionario informó y orientó de manera adecuada al Ciudadano para resolver sus requerimientos?	9,1
¿ El funcionario solucionó las dudas del Ciudadano con celeridad y prontitud?	8,4
¿El funcionario explicó al Ciudadano los diferentes canales de interacción con la entidad?	8,7
¿El funcionario escuchó atentamente las inquietudes del Ciudadano?	9,1
¿El funcionario indagó en profundidad por sus requerimientos y necesidades?	6,9
Como apoyo a su gestión ¿El funcionario utilizó la intranet para aclarar dudas o tener una ayuda adicional?	7,0
¿El funcionario logró resolver la inquietud de forma clara y precisa?	8,0
Informó al ciudadano en caso de ser necesario enviarlo a una dependencia en específico el motivo por lo cual lo van a transferir y el nombre de la persona que va a recibir su consulta (número de extensión)	7,9
DESPEDIDA	6,4
¿El funcionario se despidió cordialmente?	8,3
¿Agradeció haber acudido al MINTIC para resolver su problema si le puede servir en algo más?	4,4
ATRIBUTOS DEL PERSONAL	6.6
Presentación personal: pocos accesorios, maquillaje de colores suaves, afeitado reciente, sin barba ni bigote en crecimiento (si tiene barba o bigote, deben estar bien arreglados) manos con uñas limpias.	9,1
¿El funcionario porta el carnet en un lugar visible para el Ciudadano?	4,0

Tabla 18. Evaluación de atributos del punto de atención al ciudadano

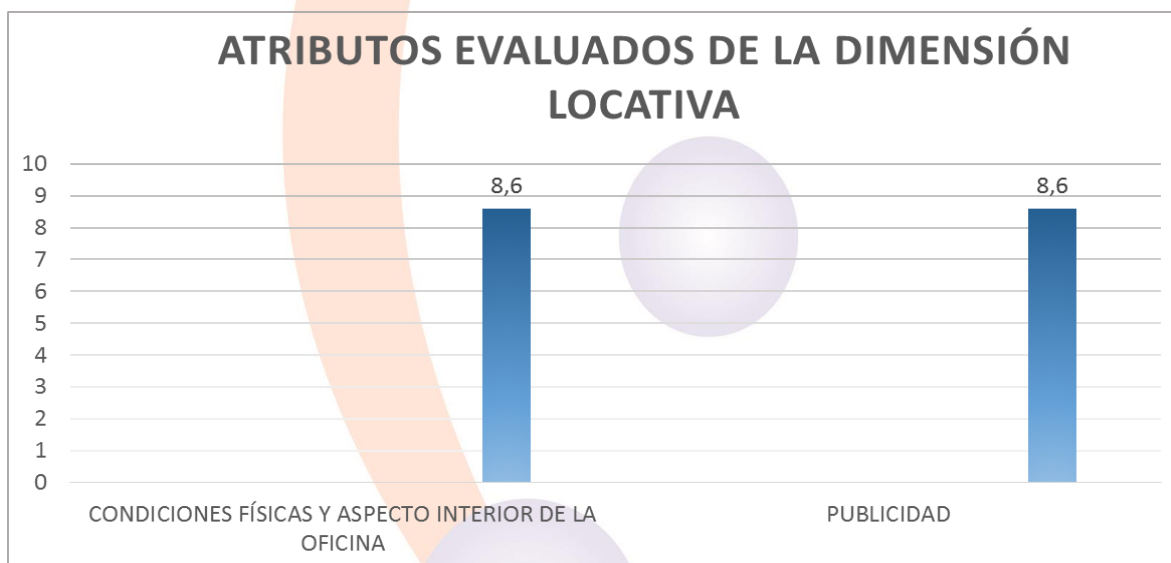
Fuente: Help File Ltda. 2015

Dimensión Locativa

ATRIBUTOS	CALIFICACIÓN
CONDICIONES FÍSICAS Y ASPECTO INTERIOR DE LA OFICINA	8,7
Orden de la Oficina	8,5
Limpieza (pisos, escritorios, vidrios externos)	8,6
Iluminación (suficiente, adecuada, sí es del caso todos los bombillos o focos en buen estado)	9,4
Aviso del MINTIC (estado físico y limpieza)	8,9
Ruido / Gritos entre funcionarios	7,7
Instalaciones físicas (estado de la pintura, desgaste de pisos, desgaste de muebles y enseres)	8,9
PUBLICIDAD	8,6
Avisos, volantes y plegables	8,5
Estado de los afiches que se encuentran exhibidos (no están deteriorados, rotos o sucios)	8,6

Tabla 19. Evaluación de atributos de la dimensión locativa

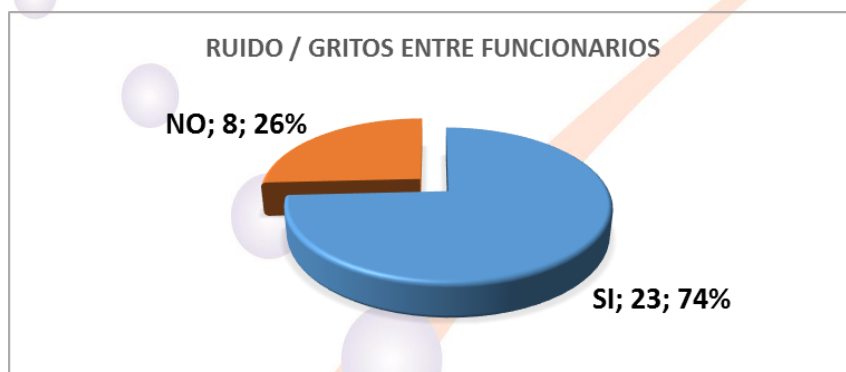
Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 160. Atributos evaluados de la dimensión locativa

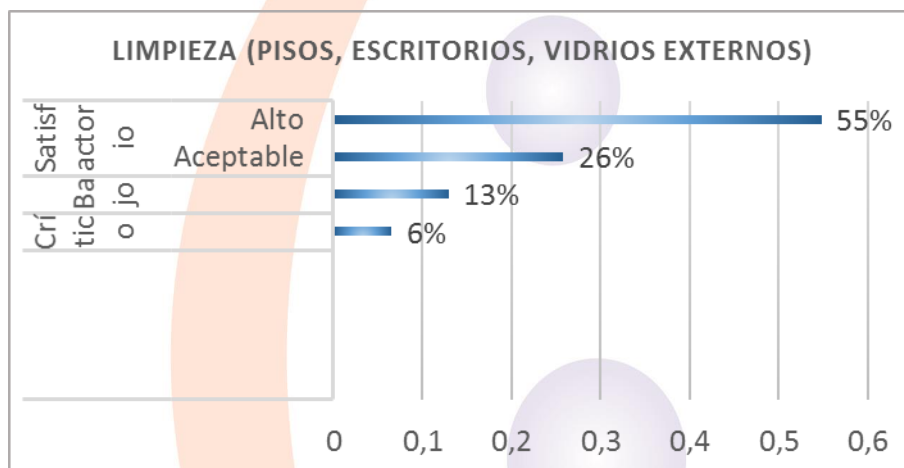
Fuente: Help File Ltda. 2015

CONDICIONES FÍSICAS Y ASPECTO INTERIOR DE LA OFICINA



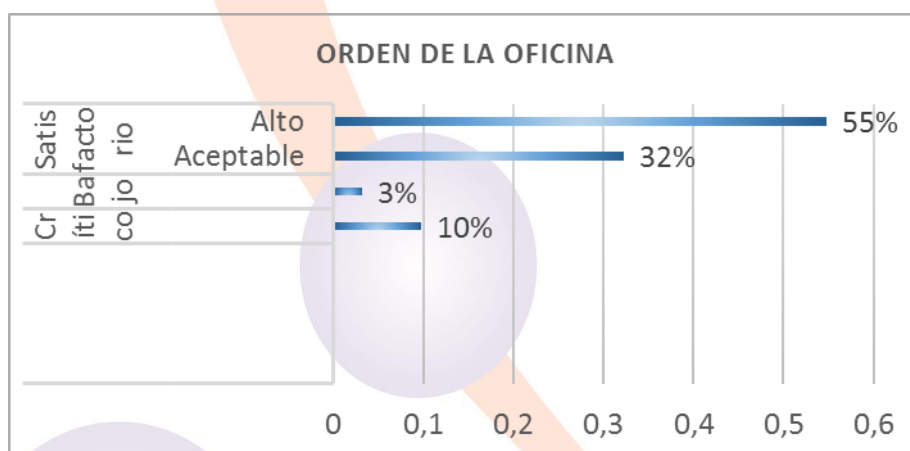
Gráfica 161. Ruido o gritos entre los funcionarios

Fuente: Help File Ltda. 2015



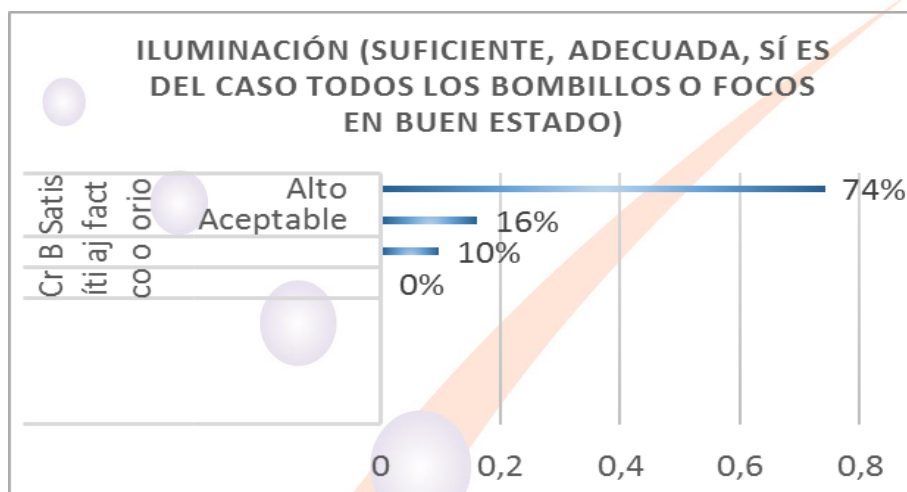
Gráfica 162. Limpieza en pisos, escritorios y vidrios externos

Fuente: Help File Ltda. 2015



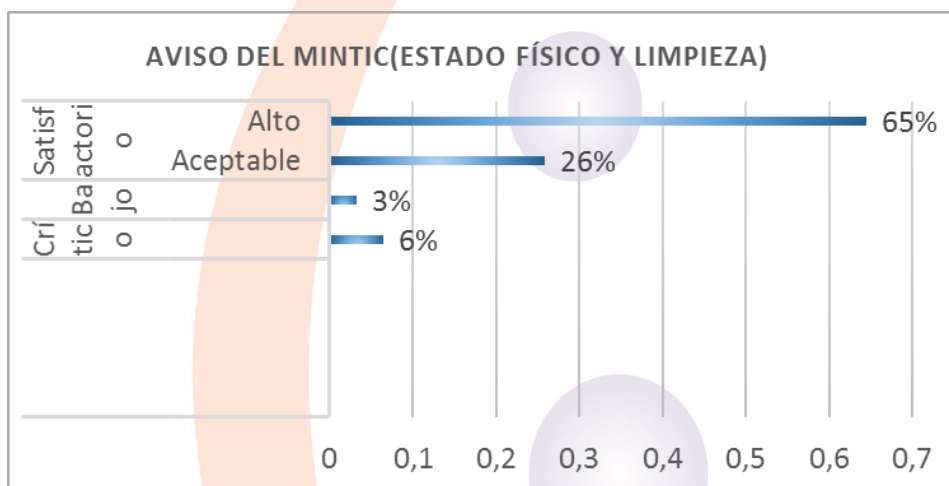
Gráfica 163. Orden de la oficina

Fuente: Help File Ltda. 2015



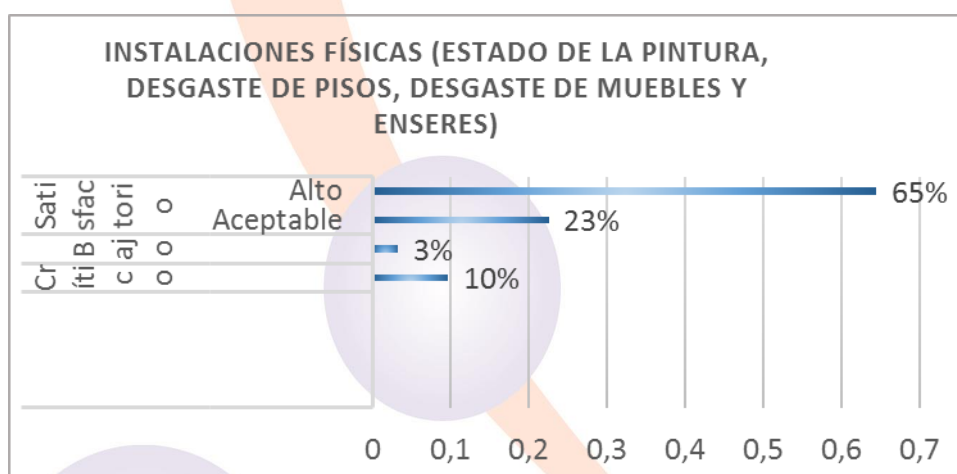
Gráfica 164. Iluminación de las instalaciones y oficinas del MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015



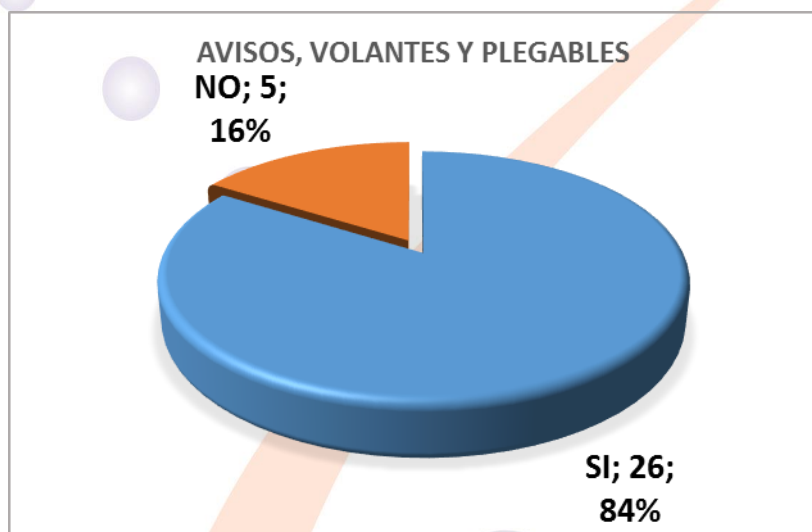
Gráfica 165. Avisos del MINTIC

Fuente: Help File Ltda. 2015



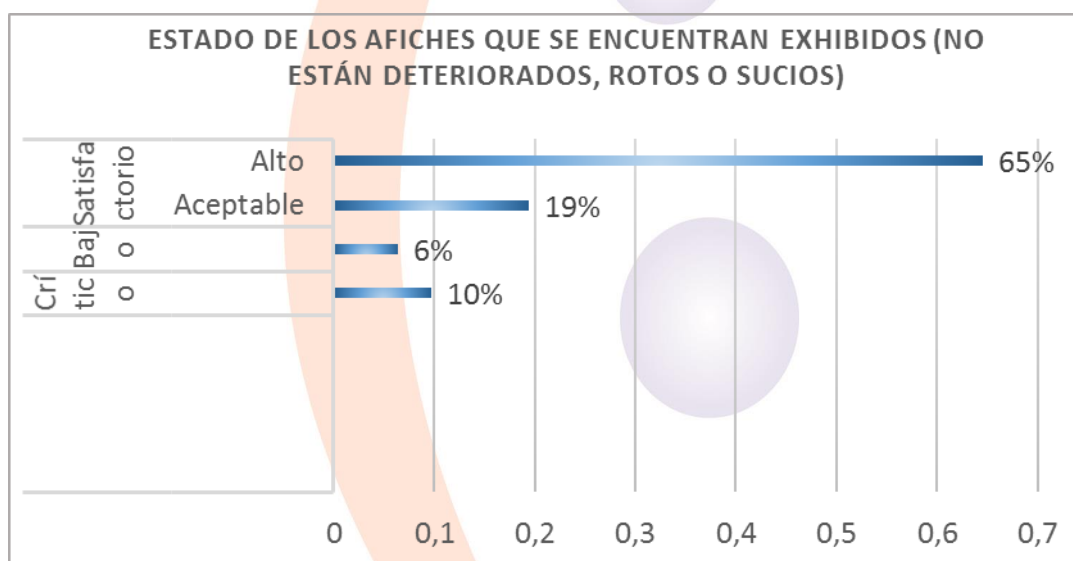
Gráfica 166. Instalaciones físicas

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 167. Avisos, volantes y plegables

Fuente: Help File Ltda. 2015



Gráfica 168. Estado de los afiches que se encuentran exhibidos

Fuente: Help File Ltda. 2015

Entrevistas a Profundidad – Grupos Focales

Los servicios ofrecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en general fueron evaluados de manera positiva, las iniciativas propuestas desde la entidad son importantes para los diferentes sectores que aplican a capacitaciones, talleres y/o programas sociales, ya que permiten a la población conocer de manera más profunda temas que son de gran relevancia para la realidad social y mantienen actualizados a los usuarios frente a las tendencias que actualmente se mueven dentro del campo digital.

Dichas iniciativas están logrando que cierto porcentaje de la población se vincule a programas para mejorar notoriamente su calidad de vida, permitiendo capacitarse para incurrir en mejores oportunidades laborales y educativas principalmente; y en otros casos han generado el acceso a población que por la zona donde habita se dificulta el uso de las TIC's. Así mismo se ha tenido en cuenta el enfoque diferencial por medio de la aplicación de herramientas a población en condición de discapacidad, quienes consideraron que estos instrumentos han brindado mejores oportunidades para desenvolverse con autonomía.

Sin embargo, los usuarios argumentaron que la entidad debe realizar un proceso de caracterización por zona y grupo de interés, que permita cubrir diferentes necesidades de la población a través de iniciativas mejor planeadas, donde se tenga acceso a la información y a los procesos que se deben llevar a cabo para participar en las iniciativas propuestas. Así mismo debe generar estrategias de visibilización de la entidad, debido a que en la mayoría de programas el operador es visible pero el Ministerio no tiene reconocimiento como generador y financiador de proyectos.

De igual manera se evidenció el interés por parte de los usuarios para que exista mayor continuidad de los servicios que ofrece el MINTIC, que estos programas no dependan de las administraciones de paso y logren metas a mediano y largo plazo; así como un seguimiento de control y vigilancia constante por parte de la entidad sobre la calidad y eficacia de los programas que ofrecen.

Además se evidenció la importancia de mejorar la relación existente entre el MINTIC y algunos grupos de interés que hacen parte de los servicios que ofrece la entidad, con el objetivo de potencializar las iniciativas que se están ofreciendo y lograr un bienestar para las partes involucradas.

Con la finalidad de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en las diferentes regiones a continuación se describen los resultados obtenidos:

Comunidad educativa

Los usuarios pertenecientes al grupo de interés de Comunidad educativa, entre los que se encontraban docentes, directivos y profesionales de apoyo psicosocial de iniciativas entre el MINTIC y otras entidades; manifestaron en general conocer y haber participado de la iniciativa “En Tic confió”, donde por medio de talleres informan a diferentes sectores de la comunidad educativa en temas de bullying cibernético, sexting y buen uso de redes sociales.

Varios de los usuarios afirmaron que el acercamiento a esta iniciativa fue auto gestionado desde la comunidad educativa, donde, gracias a la labor docente que ubico al personal que realiza los talleres se pudieron llevar a cabo, debido en parte a que dichas instituciones se encuentran en zonas rurales principalmente.

La iniciativa “En Tic confió”, fue reconocida por ser una estrategia de gran impacto tanto para instituciones de carácter privado como público; donde se evidenció por medio de talleres y/o breves charlas pero con un alto contenido educativo, el panorama actual del uso de las redes sociales, las consecuencias y posibles sanciones de su mal uso.



Ilustración 10. Grupo Focal Help File

Fuente: Help File Ltda. 2015.

Las fortalezas reconocidas por los participantes fueron; el buen uso de metodologías para llevar a cabo los talleres, los cuales se aplicaron a diferentes sectores de la comunidad educativa como docentes, orientadores, estudiantes de primaria y bachillerato y padres de familia, dicha metodología permitió dar a conocer la información, por medio del uso de herramientas audiovisuales sobre experiencias reales de Cyberbullying y sexting; que captaron la atención del público y permitió generar procesos de reconocimiento de las problemáticas dentro de las Instituciones Educativas, barrios y experiencias cercanas y aterrizar a los usuarios sobre la realidad. También se manifestó que dentro de las capacitaciones los funcionarios encargados de las charlas manejaron un lenguaje claro, se expusieron varios ejemplos para dar soporte a la teoría.

Los temas que se abordaron dentro de la iniciativa fueron de gran interés para la comunidad en general y permitió por una parte informar y prevenir a docentes y padres de familia sobre el accionar de niños, niñas y adolescentes frente al uso de las redes sociales y cuándo y cómo intervenir adecuadamente, así como que conducto regular a seguir en caso de presenciar algún tipo de situación, y por otra parte generar en los jóvenes conciencia del buen uso de las redes sociales para evitar incurrir en consecuencias jurídicas o ser víctimas de situaciones que atentan contra su integridad.

Frente a las necesidades u oportunidades de mejora se evidenció la falta de compromiso de algunas entidades estatales con las zonas rurales, las cuales se ven afectadas por diferentes coyunturas como falta de ofertas de capacitación para la comunidad educativa, además de problemas en conectividad y difícil acceso a herramientas tecnológicas. Así mismo se reconoció que algunos de los expositores no estaban lo suficientemente capacitados para dictar los talleres o charlas y les faltaba manejo de grupo, principalmente cuando se trataba de brindar a los estudiantes el taller, motivo por el cual docentes que apoyaban la iniciativa se vieron en la obligación de intervenir e incluso concluir los talleres propuestos.

Respecto al tema del capacitador se dio a conocer la experiencia de uno de los usuarios, donde el funcionario no asistió al taller programado previamente y decidió cancelar varias capacitaciones, dejando una mala imagen de la entidad que ofrece los servicios y desmotivando a los usuarios a participar en este tipo de iniciativas.

Se hizo énfasis en la necesidad de capacitar más a los docentes en este tipo de temas y en tendencias que se estén presentando, para estar al nivel de conocimiento de tecnologías e

información con los estudiantes, los cuales se encuentran en constante proceso de aprendizaje y relación de las herramientas tecnológicas.

Una vez establecidas las fortalezas y oportunidades de mejora frente a dicha iniciativa, los usuarios recomendaron:

- Romper la brecha de desigualdad entre las zonas rurales y las urbanas, en aspectos como conectividad, cobertura real de redes, acceso a diferentes herramientas digitales y mayor oferta de participación en capacitaciones, talleres y charlas propuestos desde el MINTIC.
- Tener en cuenta las condiciones de las instituciones y priorizar aquellas que se encuentran menos avanzadas frente al uso de recursos tecnológicos e infraestructura para acceder a dichos recursos.
- Brindar la oportunidad de tener un equipo por estudiante, para maximizar el uso de la herramienta y mejorar la calidad de vida de los estudiantes.
- Brindar una pedagogía holística, es decir, integradora, en la que se le permita al estudiante utilizar de manera ética y segura las herramientas virtuales para una adecuada pedagogía virtual, sin restricción de ningún tipo, puesto que el problema no se encuentra en la cantidad de información que tiene la internet, sino en el uso que se le da a la información.
- Hacer un continuo proceso de capacitación en las TIC's, ya que solo se queda en una capacitación por parte de un funcionario designado, pero no hay continuidad en el proceso con un número apropiado de capacitaciones que certifiquen un avance en el uso y apropiación de las tecnologías.
- Si bien el Ministerio protege y le da sentido a la ley 1078 de infancia y adolescencia con el buen uso y apropiación de las TIC's mediante capacitaciones; se hace necesario la visibilidad de este proceso en la práctica puesto que las capacitaciones no son suficientes en el momento de brindar un fortalecimiento del uso apropiado.
- Para un buen uso y fortalecimiento de las TIC's, se debe motivar a los docentes proporcionándoles las herramientas didácticas adecuadas, de esta forma se asegura un buen aprovechamiento pedagógico en el momento de usar la información digital.

Otro de los aspectos expuesto es la falta de convocatorias por parte del Ministerio a los docentes que están interesados en fortalecer su conocimiento en las TIC's, indican que esto genera desmotivación, además la falta de inversión en computadores de alta gama en zonas de Antioquia que están muy abandonadas por el Estado genera un reto amplio al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, puesto que es en estos lugares donde debe llegar la apropiación de las TIC's y las herramientas informáticas.

Frente a las particularidades que se evidenciaron en las diferentes ciudades donde se aplicaron las metodologías cualitativas se puede destacar que, en Medellín, se mencionó la iniciativa "Media Técnica" que se realiza con alianzas como Futuro Digital; que consiste en el desarrollo de software, la enseñanza va dirigida a estudiantes de décimo grado que son motivados por diversos aliados, entre ellos: Técnico Isaza Cadavid, Inter grupo y Universidad de Medellín, con el fin de brindar alternativas después de terminar el período académico y fortalecer la parte técnica en grado once que permita al estudiante buscar un proyecto de vida en una Institución Politécnica.

Y en La ciudad de Cali los usuarios manifestaron haber participado adicionalmente en programas como (A) "TITA", una iniciativa que busca capacitar a docentes formadores; (B) "Datos cerrados", una iniciativa donde docentes universitarios, analizan la forma de normatizar los documentos que tienen datos restringidos con el fin de poder utilizar dicha información con fines principalmente investigativos; (C) "Punto vive digital plus"; una sala de innovaciones tecnológicas, que contienen diferentes herramientas como cabinas de sonido y grabación, además de un espacio interactivo de entretenimiento para los estudiantes de la institución educativa donde se encuentra ubicado; (D) la iniciativa "Ciudadano digital" que capacita principalmente a docentes sobre temas relacionados con el buen uso de las tecnologías y por último (E) "Computadores para educar", convenio entre MINTIC y Secretarías de educación.

Población en condición de discapacidad

El discurso dado por los participantes del grupo objetivo de discapacidad, aportó ideas, pensamientos y conclusiones concertadas que llevan a percibir la satisfacción del servicio hacia el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En primer orden, indicaron que han participado de las diferentes iniciativas que ha aportado MINTIC, entre ellas comentaron el “proyecto CONVER TI” o “Licencia país”, el cual es una iniciativa del estado para facilitar el acceso a las personas con discapacidad visual a través de dos software denominados “JAWS” y “Magic” para población en condición de discapacidad visual y baja visión; otra de las iniciativas mencionadas fueron los “Centros de Relevo” esta iniciativa encaminada para población con discapacidad auditiva a través de una plataforma.

Los participantes mencionaron las siguientes características que permitieron un fortalecimiento del servicio:

Gran aporte con la licencia de “JAWS” y “Magic”, puesto que parte de la población con discapacidad visual pasó de la ilegalidad a la legalidad al tener un software libre y eso es un avance en cuanto al enfoque diferencial.



Ilustración 11. Grupo Focal Help File

Fuente: Help File Ltda. 2015.

Sin embargo también manifestaron que el MINTIC no ofrece todos los servicios que la población con discapacidad necesita, entre sus percepciones se encuentran las distancias significativas entre el Ministerio y la población puesto que se basan en supuestos sobre las necesidades, sin confrontar la verdadera problemática y las necesidades reales de la población, es decir, los usuarios sienten que los servicios ofrecidos no han sido integradores con todo tipo de discapacidad, el abordamiento a la población ha sido superficial, la investigación cognoscitiva que ha realizado el Ministerio ha sido asertiva pero puede mejorar en el momento de la formulación de proyectos a través de la herramienta “Vive Digital”.

En la discusión sobre las oportunidades de Mejora, concertaron que se debe empezar por mejorar las Iniciativas existentes, puesto que la iniciativa “Cine para todos” que a pesar de tener una buena estrategia de comunicación; es una denominación que no acota la población a la que va dirigida, los usuarios perciben que no es para todos, es para aquellos que tienen una discapacidad visual y aun así no se tiene en cuenta que cierta población con discapacidad auditiva, no maneja los subtítulos que son incluidos en las pantallas, se refieren a esto con la intención de informar que una persona con discapacidad auditiva no conoce todo el lenguaje español y su vocabulario es limitado.

En cuanto a las licencias “JAWS” y “Magic” concertaron en que las licencias deben ser ampliadas puesto que hasta el momento están limitadas, además la renovación de la licencia debería ser online, resaltaron que hasta el momento es inexistente.



Ilustración 12. Grupo Focal Help File

Fuente: Help File Ltda. 2015.

Además, estas iniciativas son importantes llevarlas a otro tipo de escenarios, como por ejemplo cajeros automáticos u otros recursos que hacen parte de la vida cotidiana de las personas para generar mayor impacto y utilidad. Las licencias además deberían tener mayor cobertura en entidades educativas que no necesariamente manejen población con baja visión o ciegos, ya que se ampliaría el uso de la herramienta y permitiría mayor capacitación de la población del uso de la misma en caso de que se requiera replicar el conocimiento.

Frente al centro de relevos consideraron que es una iniciativa que a pesar de ser joven aún, ha tenido un impacto importante en la población en condición de discapacidad auditiva, ha permitido involucrarse con las necesidades de comunicación y está velando por entender los procesos cognitivos de esta población, ya que deben ser diferentes los procesos de aprendizaje y los tiempos en lo que se enseñan los temas; sin embargo, al ser una iniciativa de tan poco recorrido falta mayor capacitación de las personas que brindan este tipo de servicio.

Para finalizar, de forma sucinta ofrecieron más ideas sobre oportunidad de mejora para el MINTIC, entre ellas se encuentran:

- Si bien el MINTIC ha hecho una inversión significativa para llegar a la población con discapacidad, es necesario que la población tenga más acceso a esos recursos con iniciativas propias, son conscientes de que todo es un proceso, pero su proyección a futuro indica la consolidación de una política pública para la población discapacitada.
- Es necesario la presencia y acompañamiento de MINTIC con otros Ministerios con el fin de que las propuestas dadas se visibilicen en la realidad a través del concepto “colaboración armónica” en corresponsabilidad con la población discapacitada.
- Se debe incluir todo tipo de población con discapacidad, no solo darle prioridad a discapacidad visual y auditiva, sino a discapacidad cognoscitiva y física.
- El teletrabajo debe ser visto como una iniciativa donde se aseguren los derechos laborales e incluyentes de la población con discapacidad y deben ser divulgados a poblaciones que no tienen acceso a medios digitales a través de consejos comunales, JAL, asociaciones y fundaciones.
- Debe existir un mejoramiento de accesibilidad para la población con discapacidad en la página de Gobierno en línea, las percepciones indican que el Ministerio ha sido excluyente puesto que no hay manera de acceder a esta herramienta si hay una discapacidad visual.

- Debe existir la posibilidad de un vínculo académico con diferentes entidades nacionales e internacionales a través del uso de lo digital.
- Que los proyectos no sean temporales, que tengan cierta continuidad y progresos a medida que se tengan en cuenta las necesidades reales de la población y que estas iniciativas puedan generar posibilidades de inclusión laboral en diferentes escenarios.
- En el momento de consolidar una ejecución de proyectos, los participantes indican que se los debe tener en cuenta en el momento de la ejecución.
- Se deben mejorar las herramientas tecnológicas; hacer un mejoramiento en el uso de la información y en el acceso a las herramientas, puesto que hasta el momento perciben la falta de organización para empoderarse de estos recursos.
- En el momento de crear o consolidar una política para población discapacitada, esta debe ser aterrizada a las necesidades que tiene la población discapacitada.
- Capacitaciones para la población discapacitada en el momento de acceder a una página web.

Adicionalmente en la ciudad de Cali se mencionó el “Programa de inclusión para jóvenes sordos”, una estrategia que se está implementando desde hace aproximadamente tres años, y hasta el momento consideran los usuarios ha tenido un impacto significativo en los estudiantes de los colegios públicos, ya que la herramienta ha permitido el acceso a diferentes grupos poblacionales, sin embargo, sería importante que esta cobertura se ampliara.

Finalmente, en la ciudad de Bogotá se mencionó el programa “Fútbol para todos”, donde principalmente la población en condición de discapacidad visual, tiene la oportunidad de acceder a escuchar los partidos de la liga suramericana a través del audio descripción.

Fortalecimiento de la industria TI (FITI)

Los usuarios recibieron principalmente las certificaciones de Scrum Master, Scrum Owner, PMP e ITIL, una serie de capacitaciones sobre metodologías ágiles a través de Seonti, operador que brindo el taller. El tema de la certificación se realizó además en convenio con ICETEX, por

medio de un crédito condonable, donde los usuarios debían cumplir con determinados requisitos para aplicar a esta iniciativa.

Frente a la certificación recibida los usuarios evaluaron los diferentes momentos del proceso de acuerdo con las experiencias personales de cada uno.

En primer lugar se analizó el *proceso de inscripción y conocimiento* de las capacitaciones, donde reconocieron que dicho proceso es bastante engorroso, por la cantidad de documentos que solicitan para aplicar al crédito condonable, además los tiempos no son oportunos en términos de agilidad y respuestas de recibido de los documentos, en varias ocasiones el operador es quien permitió dar a conocer a los participantes en que momento iban del proceso, considerando que falta mayor comunicación entre MINTIC – ICETEX y los usuarios.

En cuanto al *proceso de capacitación*, en general existe una percepción y nivel de satisfacción alta frente al servicio recibido, consideran los usuarios que el operador y el capacitador brindaron la información suficiente sobre el tema, el uso de metodologías fue el adecuado porque se realizó una parte teórica y otra práctica donde se pudieron establecer ejemplos reales sobre el uso de las metodologías ágiles para el diseño de proyectos; así mismo hubo flexibilidad horaria para participar dentro de los talleres y se hizo entrega de un material de soporte, que brinda información suficiente y oportuna sobre el tema de la capacitación.

El *proceso de replicar la información* para poder hacer condonable el crédito, para gran parte de los usuarios es una experiencia positiva que permite involucrar y generar redes de conocimientos entre diferentes sectores que en la actualidad desenvuelven sus labores a través del uso de metodologías ágiles. Además de ser una acción interactiva y de fácil realización.

Finalmente, y como oportunidad de mejora se manifestaron los usuarios frente al *proceso de condonación del crédito*, debido a la falta de claridad y demora en los tiempos de respuesta sobre la decisión tomada por las entidades de condonar o no el crédito; el canal por el cual se brinda la información a los usuarios; y la falta de reconocimiento de que entidad es la encargada de dar dicha respuesta, ya que en su mayoría coincidieron de no saber si es realmente el MINTIC o ICETEX, el que evalúa los productos requeridos y aprueba la certificación. Y la demora en condonar el crédito que es aproximadamente un año después de haber recibido la capacitación; lo cual para los usuarios resulta bastante molesto al no poder aplicar a otras capacitaciones por no cerrarse el proceso en un tiempo prudente.

Respecto a los retos que tiene MINTIC destacados por la población FITI se encuentran:

- Fomentar el trabajo colaborativo entre los empresarios, ya que de esta forma se contribuiría a trabajar mancomunadamente para el fortalecimiento de la industria TI.
- Aumentar la calidad de las iniciativas a través de la perfilación de los posibles participantes, ya que por un lado se evidencia que la población interesada en estos programas requiere de continuidad de los mismos, y por otro no se discrimina a las personas por sus conocimientos y capacidades y algunos de ellos ya manejan los contenidos de los cursos, por lo cual es necesario perfilar los participantes y ofrecer programas que cuenten con diferentes niveles en cuanto a contenidos.
- Otro de las oportunidades de mejora para este grupo en particular es el aumento de la conectividad en los municipios, ya que si bien se resalta la labor del gobierno nacional en la ampliación de la cobertura de internet este proceso requiere de seguimiento normativo puesto que los problemas de redes afectan la comunicación de las ciudades centrales con otros municipios, perdiendo así posibles demandantes de las iniciativas del MINTIC por desconocimiento de las diferentes ofertas.

Además, se identificó a las Tics como herramientas de facilitación y optimización de procesos que permiten dinamizar y mejorar la calidad de vida de las personas, es gracias a ello y a las capacitaciones que las réplicas de estas iniciativas permiten que más personas busquen ser noticiadas de los diferentes proyectos, agrandando así a demanda de conocimientos para el fortalecimiento de la industria TI.

Respecto a los Clusters, se evidencio que particularmente para la ciudad de Pereira se han gestado alianzas que han permitido la movilización de población a favor del fortalecimiento de la industria de las Tecnologías de la Información en la convocatoria para las diferentes iniciativas, se identifica así mismo la marca TI como una herramienta de posicionamiento de las empresas ti del país siendo ello una de las fortalezas exaltadas en este territorio.

Mi pyme

Los usuarios pertenecientes al grupo de micro, pequeña y mediana empresa reconocieron haber hecho parte de los programas “Tecno tendero” , “servi restaurante”, “servi tienda” o “Trolls”, los cuales son unas iniciativa llevadas a cabo entre el MINTIC Y diferentes operadores como Jhon Restrepo, Cámara de Comercio y UNE, que consiste en la entrega de una serie de herramientas como una tablet con un software específico, una caja registradora, un lector de

barras y un procesador de facturas con el objetivo de potencializar las mi pymes y permitir el registro y administración adecuada de los productos que maneja los diferentes tipos de establecimientos comerciales. Además, incluía una serie de capacitaciones a los tenderos con el objetivo de instruirlos en el uso de las herramientas dadas.

Entre las fortalezas encontradas, se mencionó el fortalecimiento de la unidad entre tenderos, lo que permite proyectarse a futuro en nuevas iniciativas, además destacaron el apoyo que el Ministerio brinda a la población vulnerable.

Otra fortaleza fue el contacto que el operador realizó con cada uno de los participantes, ya que varios funcionarios se acercaron hasta el lugar de la tienda, restaurante o local, con el fin de registrar a los usuarios y brindar la herramienta; además en algunos casos se realizó un continuo seguimiento por parte del funcionario encargado y suministro información necesaria sobre el uso de la herramienta y el debido proceso de administración de los insumos que se manejan dentro de los establecimientos.



Ilustración 13. Grupo Focal Help File

Fuente: Help File Ltda. 2015.

Sin embargo, consideraron que no hay flexibilidad horaria para asistir a las capacitaciones agendadas, igualmente gran parte de los usuarios por temas de recorridos han decidido no asistir; esta falta de capacitación a su vez ha impedido el uso eficiente de los insumos entregados y muchos usuarios decidieron devolverlos, en general se evidenció que la iniciativa no cubre las necesidades reales de los dueños de los establecimientos y el proceso es demasiado complicado. No existe un reconocimiento del MINTIC como entidad promotora de la iniciativa.

Motivo por el cual los usuarios recomendaron realizar las capacitaciones en horarios más flexibles, que se realicen en lugares de mayor acceso a la población y que se realice un debido diagnóstico con las necesidades de los usuarios para una estrategia que permita cubrir dichas necesidades.

Por último, afirmaron que el Ministerio tiene oportunidad de mejora en aspectos como:

- Permitir que los procesos presenten una continuidad lógica de acuerdo a las necesidades del usuario
- El Ministerio debe brindar un mejor acompañamiento en el momento de ofrecer las iniciativas, la percepción que tiene el usuario resalta descuido por parte del MINTIC en el ofrecimiento y durante el proceso de ejecución de la iniciativa.
- Se deben mejorar los canales de atención puesto que hay percepción de molestia por parte de los usuarios ya que mencionan que la información no se suministra de forma correcta y no es clara en el momento de resolver una inquietud.

Comunicaciones

Con relación al sector de comunicaciones, la población que participó del presente proceso investigativo fueron: AVETM, Procesos de Selección Objetiva, Registro TIC y Radiodifusión:

Frente a la población perteneciente al grupo de interés AVETM, por un lado, no reconocen tener una relación directa con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sin embargo, con los operadores que realizan los procesos de licencias evidenciaron tener una buena percepción de los servicios recibidos.

Se evidencia falta de conocimiento de esta población hacia las iniciativas que se están proponiendo desde el MINTIC, y como se está llevando a cabo el proceso; es importante frente a dicha situación generar planes de contingencia que permita a los usuarios mantenerse

actualizados frente a los programas que se están ofreciendo y se brinde información clara y oportuna de dichas herramientas.

Sin embargo, es importante reconocer que existe una iniciativa particularmente de servicio a la comunidad a través del uso de herramientas tecnológicas que busca generar una red de seguridad de gran alcance comunitario y sería importante potenciar dicha iniciativa a través de programas que integren este tipo de actividades en diferentes zonas.

Frente a la población de radiodifusión, principalmente de emisoras comunitarias se evidenciaron varias oportunidades de mejora frente a la relación que existe actualmente entre esta población y el MINTIC, los usuarios manifestaron varios descontentos frente a la falta de oportunidades y poca claridad por parte de la entidad de cómo deben operar este tipo de emisoras en los diferentes territorios, dado que la mayoría de las operaciones y uso de espectro radioeléctrico se da en zonas de difícil acceso y con fines de ayuda a la comunidad, sin embargo las condiciones y requisitos para poder realizar esta actividad dadas por parte del MINTIC son contradictorias a las necesidades reales de las emisoras comunitarias.

Manifestaron que las cuestiones legales y de licencias se han complicado debido a diferentes procesos y que se espera mayor comprensión por parte del Ministerio para que se regulen de manera eficaz los requisitos dados por el MINTIC; adicionalmente consideran que los mecanismos de control y vigilancia deberían ser más acordes a las actividades que se realizan dentro de una emisora comunitaria que está en función de la comunidad, principalmente en zonas rurales y corregimientos lejos de las ciudades centrales del país.

Frente a las oportunidades de mejora y fortalezas los usuarios en general indicaron:

- Uno de los aspectos positivos es la claridad de los requisitos para la realización de los trámites, evidenciando la importancia y facilidad a la información a través de la página web del MINTIC, para algunas emisoras de ciudades secundarias del país.
- Con relación a la prestación de los servicios a las emisoras, se pudo establecer que la principal oportunidad de mejora es la descentralización del Ministerio, ya que el hecho de no contar con espacios físicos por lo menos en las principales ciudades dificulta la realización de trámites. Si bien la estrategia de trámites online permite reducir tiempos y espacios, no siempre esta herramienta resulta ser eficiente en cuanto a las respuestas.

- Con relación a los servicios de AVETM se resalta la labor del Ministerio por regular la acción de los negocios de venta de celulares. Por tanto, el reto evidenciado es el acompañamiento a estos negocios y su fortalecimiento para erradicar la venta ilegal de celulares.
- Una de las necesidades evidenciadas es la socialización de políticas públicas de comunicaciones a través de conferencias o conversatorios más allá de la publicación de las mismas por medios escritos.
- Específicamente y con relación a los servicios para los radioaficionados, se exalta la celeridad respecto a trámite de las licencias evidenciando así una buena gestión por parte del Ministerio. Sin embargo, mencionan que es necesario contar con políticas más detalladas que enuncien los alcances de la acción de los radioaficionados con base en las leyes internacionalmente estandarizadas ya que el desconocimiento de éstas por parte de las autoridades ha contribuido a generar percepciones erradas, exaltando que el radioaficionado tiene una acción experimental avalada, más no actos ilegales.

Kiosco Vive Digital

Es una iniciativa que busca generar acceso a las tecnologías a comunidades donde es difícil encontrar herramientas tecnológicas; por medio de la adecuación de un espacio tipo sala de internet, localizada principalmente en veredas cercanas a la ciudad de Cali, donde la comunidad en general puede acceder al servicio de internet a un bajo costo, así como a llamadas y además sirve de centro de entretenimiento a los niños, niñas y adolescentes que hacen parte de la comunidad; brindando un servicio de capacitación a quienes lo requieran a través de un gestor vive digital, quien es el encargado de atender el espacio.

Las fortalezas que los usuarios evidenciaron son las posibilidades de contar con internet para poder realizar actividades escolares, documentos y diferentes actividades para el buen uso libre, principalmente de los niños que viven dentro de las veredas; además de la posibilidad laboral que se ofrece al gestor vive digital que por lo general es un miembro activo de la comunidad.

Dentro de las oportunidades de mejoras, se reconoce la dificultad para poder acceder a esta iniciativa, ya que los requisitos en muchos casos frente a estructura son difíciles de acceder en zonas alejadas de las ciudades principales.

Radioaficionados

Los usuarios pertenecientes a este grupo de interés manifestaron que, a pesar de ser una red amplia a nivel nacional, que brinda apoyo principalmente en temas de seguridad y apoyo a cuadrantes en barrios, se han visto perjudicados por diferentes decisiones que se han tomado desde el MINTIC, frente al uso adecuado de este tipo de espacios y del espectro radioeléctrico en diferentes zonas del país.

En primer lugar, aseguran que en la parte del registro TIC que se debe realizar para consolidarse como radioaficionado, por una parte, el proceso es un poco demorado y por otra parte manifiestan los usuarios que las bases de datos están desactualizadas y eso es una oportunidad de mejora para el MINTIC, ya que debe tener claridad de los usuarios activos para poder brindar una atención adecuada y brindar mejores oportunidades frente a los servicios que ofrece.



Ilustración 14. Grupo Focal Help File

Fuente: Help File Ltda. 2015.

Otro de los temas que se abordó como relevantes fue el manejo de licencias para el uso adecuado del espectro y la adecuación de espacios, como por ejemplo la zona donde los radioaficionados ejercen sus actividades, las cuales requieren de unos equipos específicos y la adecuación de una antena. Se hace necesaria la consolidación de una norma que permita la

adecuación de estos espacios sin que existan consecuencias legales y/o jurídicas que perjudiquen a los radioaficionados en el momento de cumplir con sus actividades.

Además, manifestaron la necesidad y oportunidad de generar mayor vínculo con otras entidades estatales como por ejemplo, los cuadrantes de seguridad de la policía para que el tipo de actividades que se organiza desde la labor de radioaficionados sea más eficaz, ya que, por el contrario, estas entidades no reconocen sus actividades y se han presentado bastantes trabas debido a la falta de divulgación y conocimiento de este grupo de interés.

Finalmente, los usuarios pertenecientes a este grupo de interés indicaron como oportunidades de mejora:

- Mayor difusión de las actividades que los radioaficionados ejercen dentro de su labor a nuevas generaciones con el propósito de dar continuidad a estas actividades que benefician a la comunidad.
- Estrategias de comunicación frente a la normatización y estandarización frente a los procesos de registro TIC y demás acciones legales y jurídicas que son necesarias para poder hacer uso del espectro.

CONCLUSIONES

Del contrato No: 586 de 2015 Suscrito entre el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se establecieron una conclusiones a nivel general y otras específicas por cada uno de los servicios del MINTIC.

GENERALES

Es necesario un acompañamiento continuo por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones en los procesos que lleve a cabo, puesto que no hay presencia Institucional constante en el desarrollo de las iniciativas, por esta razón no se evidencia un impacto social que permita fortalecer a futuro los procesos.

Una oportunidad de mejora es la divulgación del proceso de rendición de cuentas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Aunque los usuarios encuestados respondieron de manera positiva a la rendición de cuentas que brinda el Ministerio, se presentó contradicción en la indagación sobre la utilización de los mecanismos por los cuales el Ministerio brinda la información, puesto que hay desconocimiento sobre estos; Por lo tanto se necesita del fortalecimiento explicativo y pedagógico del concepto de rendición de cuentas.

Se evidenció la necesidad de que el Ministerio TIC tenga mayor presencia en las regiones del país, la implementación de oficinas del Mintic descentraliza la figura estatal de la entidad, se hace acompañamiento constante, hay accesibilidad y facilidad en el momento de hacer un trámite específico y permite un costo/beneficio de carácter económico y temporal en los usuarios.

La ciudadanía solicitó una mayor inclusión en la formulación y ejecución de proyectos liderados por el Ministerio TIC. Los procesos deben tener una articulación desde la formulación y deben ser apoyados por la ciudadanía constantemente, debido a que no hay un diagnóstico participativo coherente con las necesidades y problemáticas de la población.

Es necesario que el Ministerio tenga mayor presencia en las iniciativas ya que El Ministerio no es la figura visible para la ciudadanía en las iniciativas, este rol lo toma el operador o ejecutor de los proyectos, es importante que el Ministerio se visibilice y se empodere de los procesos en los territorios.

CONCLUSIONES POR SERVICIO.

Políticas Públicas

El Servicio de Políticas Públicas en general, cuenta con niveles de satisfacción positivos en sus diferentes aspectos, siendo el servicio de MINTIC mejor evaluados por la población encuestada.

Se identifica la necesidad de incluir a la ciudadanía durante los procesos de formulación, implementación y seguimiento de las políticas públicas y no solo a actores pertenecientes al sector gubernamental.

Es necesario fortalecer el sistema de divulgación de las Políticas Públicas del Sector TIC con la finalidad de que estos parámetros sean claros para su implementación.

Si bien es cierto que éste servicio conto con los niveles de satisfacción más positivos, se hace evidente dentro del estudio el gran porcentaje de conformidad en cada uno de los atributos evaluados para cada servicio; razón por la que es importante fortalecer cada una de las acciones que contribuyan a incrementar los niveles de satisfacción.

Promoción, Acceso, Uso y Apropiación de las TIC

El servicio cuenta con un nivel de satisfacción positivo, el cual requiere de fortalecimiento con el fin de mejorar su eficiencia y así disminuir niveles de conformidad e insatisfacción.

Se identifica la necesidad implementar nuevas iniciativas TIC que permita ampliar y fortalecer las dinámicas del sector.

Es necesario fortalecer los medios a través de los cuales se realizan las convocatorias a las diferentes iniciativas con el fin de ampliar la cobertura y permitir la inclusión de nuevos actores.

Se identifica la necesidad de visibilizar al Ministerio como ente de formulación y financiación de las diferentes iniciativas enfocadas a la comunidad, ya que se suele recordar al operador, pero no se tiene presente la figura del Ministerio.

Gestión del Espectro Radioeléctrico, Postales y Servicios Relacionados.

Se identificó la necesidad de mejorar las plataformas de registro puesto que en algunos casos la información contenida se encuentra desactualizada y no corresponde a la realidad.

Se evidenció oportunidad de mejor en los canales de atención y la claridad respecto a los documentos necesarios para realizar los diferentes trámites debido a que éstos no son eficientes.

Se evidenció la necesidad de implementar estrategias que permitan aumentar la satisfacción del Servicio puesto que fue el que menos nivel de satisfacción obtuvo.

Promoción de la Investigación y la Innovación para el Desarrollo y Fomento del sector TIC.

Se identifica la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta a los diferentes trámites.

Se evidencia la necesidad de contar con un acompañamiento más constante y eficiente por parte del equipo de Gobierno en Línea.

Se identifica el factor de la eficiencia de los canales de atención como una oportunidad de mejora, puesto que no contar con respuestas concordante y dadas para los tiempos acordados, impide el acceso a la información.

RECOMENDACIONES OPERATIVAS

- ❖ Se recomienda a la entidad depurar periódicamente las bases de datos de los usuarios, debido a la difícil contactabilidad de las personas en el momento de gestionar las bases y aplicar la herramienta cuantitativa; ya que se evidenciaron casos de personas que no tenían ningún vínculo con la entidad; desde varios años ya no laboraban con las empresas o se encontraban fuera del país.
- ❖ Es importante que exista una recordación de la imagen del MINTIC, como entidad que promueve diferentes servicios a grupos específicos, ya que un porcentaje significativo de los usuarios no asociaron el servicio del cual se están beneficiando con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.