



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES



AGRICULTURAL ASSESSMENTS
INTERNATIONAL CORPORATION S A S

AAIC S.A.S

INVESTIGACIÓN - ESTUDIO - CIENCIA - TECNOLOGÍA

CONTRATO 763 DE 2022

INFORME FINAL

DOCUMENTO CON LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL MINISTERIO
TIC RESPECTO DE LOS BIENES
Y SERVICIOS OFRECIDOS

BOGOTÁ, 29 DE DICIEMBRE DE 2022





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL MINISTERIO TIC RESPECTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS OFRECIDOS

BOGOTÁ, 29 DE DICIEMBRE DE 2022

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Sandra Milena Urrutia Pérez

Viceministro de Conectividad
Sergio Octavio Valdés Beltrán

Viceministra de Transformación Digital
Nohora Nubia Mercado Caruso

Secretaria General
Luz Aída Barreto Barreto

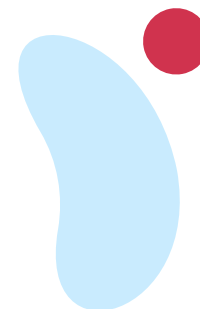
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales
Juddy Alexandra Amado Sierra
Edwin Alberto Cuevas Chaves
Anny Paola Puentes Calderon

Jefe Oficina Asesora de Prensa
Lexy Enerieth Garay Álvarez
Diagramación
Bibiana Natalia Angel Vanegas



colombiatic.mintic.gov.co

TABLA DE CONTENIDO



Introducción

5

1. Antecedentes

2. Objetivos

3. Ficha técnica

4. Cobertura territorial

5. Cobertura poblacional

6. Comparativo 2012-2021

7. Resultados de la encuesta de satisfacción ene – dic 2021

8. Líneas de negocio

9. Grupos de interés

10. Dependencias

11. Servicios

12. Apreciación del mintic

13. Preferencia en los canales de atención

14. Uso de canales de atención

15. Comportamientos deseados

16. Atención a PQRSD

17. Rendición de cuentas

INTRODUCCIÓN



En cumplimiento de los lineamientos estipulados en el Modelo Integrado de Gestión -MIG- del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, sobre seguimiento y medición de la satisfacción de los grupos de interés frente a los servicios que ofrece la entidad, se suscribió el Contrato 763 de 2022 entre AAIC y FONTIC, con el objeto de *“Realizar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés del Ministerio TIC respecto de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad durante el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2021”*.

De acuerdo con el plan de trabajo y cronograma de actividades del contrato en mención, se llevó a cabo el operativo de recolección de información con fecha de inicio 28 de septiembre y de finalización del 8 de noviembre del 2022. La aplicación del instrumento de recolección de información se realizó mediante llamada telefónica y mediante envío de correo electrónico a los usuarios y/o beneficiarios de los bienes y servicios ofrecidos por el MinTic.

Este informe describe los resultados obtenidos en el desarrollo del operativo de recolección de información, así como el detalle de las actividades desarrolladas por los integrantes del equipo, las principales dificultades y las estrategias planteadas para dar solución a estas junto con los valores de los indicadores operativos, temáticos y de calidad.



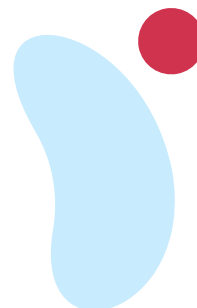
1. ANTECEDENTES

Desde 2012 el MinTic empezó a desarrollar estudios de satisfacción de los grupos de interés usuarios y beneficiarios frente a los bienes y servicios ofrecidos por la entidad en sus distintas líneas misionales.

El resultado de la medición continua ha permitido que el Ministerio haya podido implementar acciones de mejora derivadas de las estimaciones obtenidas por medio del estudio, garantizando el adecuado relacionamiento con cada uno de los grupos de su interés.

El Ministerio adelantó la contratación de un proceso para ***“Realizar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés del MinTic respecto de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad durante el periodo comprendido entre enero 2021 a diciembre 2021”***. A diferencia de las encuestas anteriores, es de subrayar que el Ministerio enfatiza la necesidad de indagar sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés con respecto a bienes y servicios. Para la actualizar la medición de la satisfacción de la vigencia 2021 fue seleccionada la firma AAIC SAS.

2. **OBJETIVOS**



En el contexto del marco normativo que orienta el quehacer del MinTic descrito anteriormente, el objetivo de este contrato es Realizar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés del MinTic respecto de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad durante el periodo comprendido entre enero 2021 a diciembre 2021.

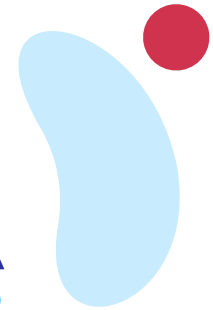
Lo anterior, con el fin de obtener información estratégica que permita medir la satisfacción de los grupos de interés frente a la oferta institucional de la entidad el desarrollo e implementación de las estrategias adoptadas por la entidad y que faciliten la toma de decisiones en cuanto a implementación de procesos, y a partir de ello fortalecer el desarrollo y ejecución de evaluaciones de planes, programas, proyectos, iniciativas, y demás investigaciones que generen información insumo para la toma de decisiones de política pública. Lo anterior, dado que es una prioridad para el MinTic el optimizar los esfuerzos para su mejoramiento continuo y satisfacción de estos grupos, manteniendo la serie histórica de la encuesta de satisfacción a los grupos de interés desde el 2012 hasta el 2020 en los temas en los temas transversales e indagando en esta ocasión sobre el grado de satisfacción de estos mismos grupos con respecto a bienes y servicios.

En concordancia con los términos de referencia, se definieron dos objetivos específicos:

1. Identificar el nivel de satisfacción de los grupos de interés del MinTic con respecto a los bienes y servicios ofrecidos en el periodo enero – diciembre de 2021, así como las fortalezas y oportunidades de mejora.
2. Comparar los resultados obtenidos con las mediciones realizadas anteriormente respecto de la satisfacción de los grupos de interés del MinTic, frente a los bienes y servicios ofrecidos por la Entidad.

FICHA TÉCNICA

ALCANCE METODOLÓGICO



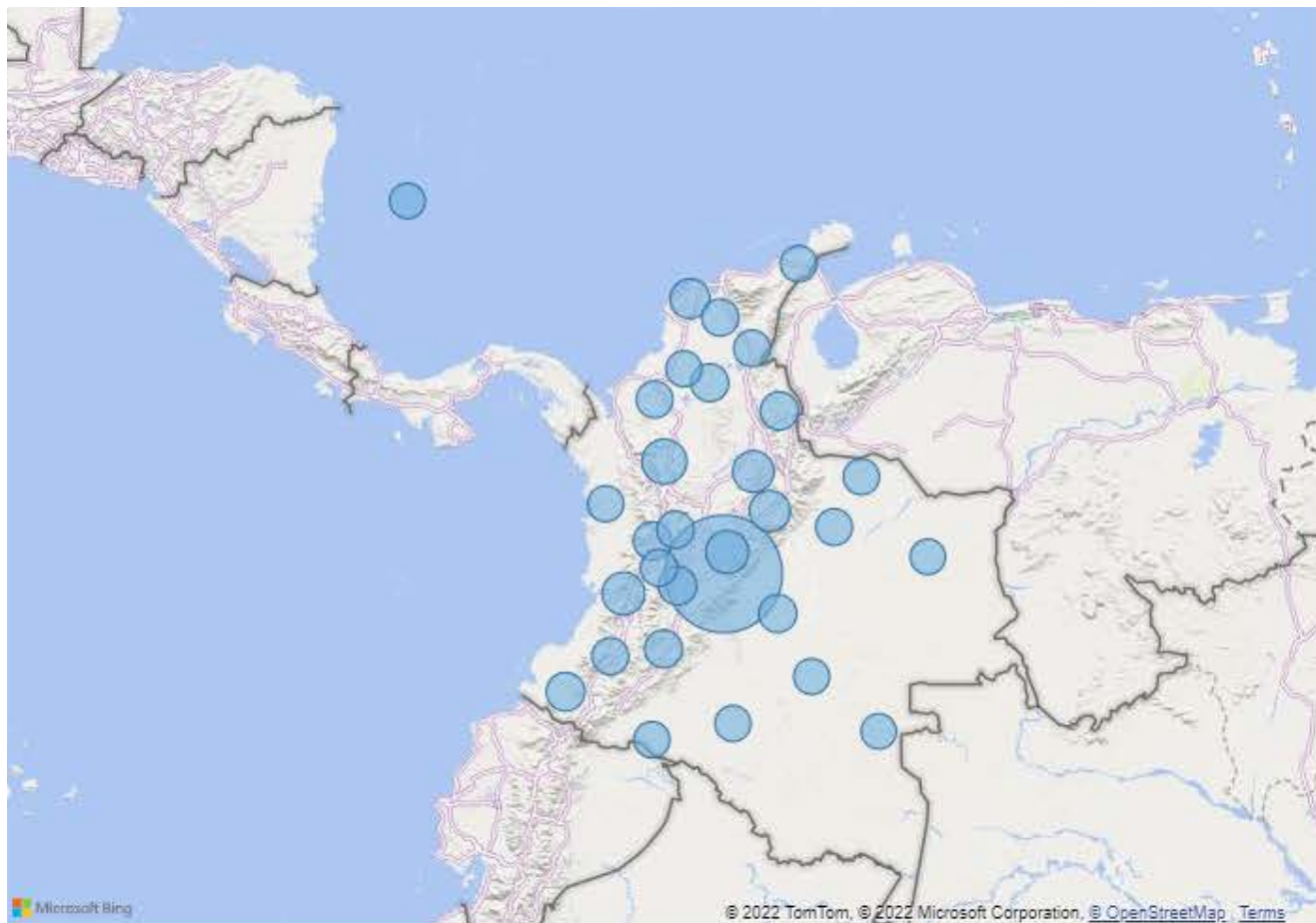
- **Empresa encuestadora**
Agricultural Assessments International Corporation -AAIC SAS-
- **Entidad Contratante**
Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicación –MINTIC
- **Universo**
509.004 Personas naturales y jurídicas, usuarias y/o beneficiarias de 46* bienes y servicios ofrecidos por el MINTIC durante la vigencia 2021.
- **Marco de Muestreo**
Conformado a partir de la base de datos con registros de bienes y/o servicios ofrecidos por el MINTIC y usuarios y/o beneficiarios según dependencias encargadas de la prestación de cada uno de estos durante la vigencia 2021
- **Unidades**
Las unidades estadísticas (observación, análisis y muestreo) son las personas naturales y jurídicas usuarias y/o beneficiarias de los bienes y servicios ofrecidos por MINTIC durante la vigencia 2021
- **Diseño de Muestreo**
Probabilístico y estratificado, donde cada uno de los 46* bienes y servicios ofrecidos por MINTIC representa un estrato.
Cada bien y/o servicio requiere un nivel de precisión específico, por lo cual la muestra para el universo de estudio resulta por adición de las partes: la suma de todas las muestras para representar a cada uno de los bienes y servicios.
- **Tamaño de Muestra**
3.032 encuestas a personas naturales y jurídicas usuarias y/o beneficiarias de los bienes y servicios ofrecidos por MINTIC durante la vigencia 2021
- **Objetivo**
Medir los niveles de satisfacción de los grupos de interés usuarios y beneficiarios de bienes y servicios ofrecidos por MINTIC durante la vigencia 2021
- **Técnica de Recolección**
Encuestas telefónicas y/o web
- **Fecha de Recolección**
29/09/22 - 29/10/22
- **Precisión**
Nivel de confianza: 95%
Margen de error relativo:
± 3,8% para la estimación de una proporción con una prevalencia del 10% en la población, p^h
Desde ± 4% hasta ± 13 % para la estimación de una proporción con una prevalencia del 10% en un estrato, p^h

Nota: *46 bienes y servicios tras la post-estratificación

COBERTURA TERRITORIAL



Cobertura de la encuesta



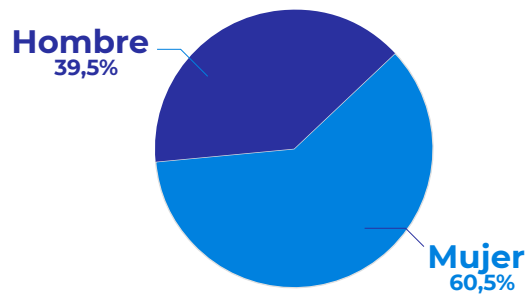
Antioquia
Arauca
Archipiélago de San Andrés
Atlántico
Bogotá
Bolívar
Boyacá
Caldas
Caquetá

Casanare
Cauca
Cesar
Chocó
Córdoba
Cundinamarca
Guaviare
Huila

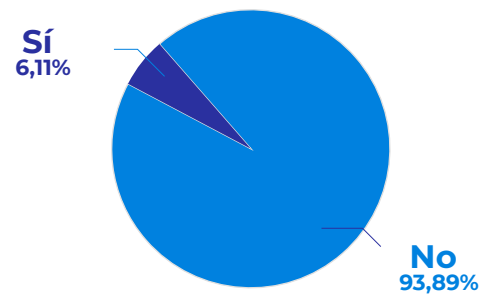


Población de la encuesta

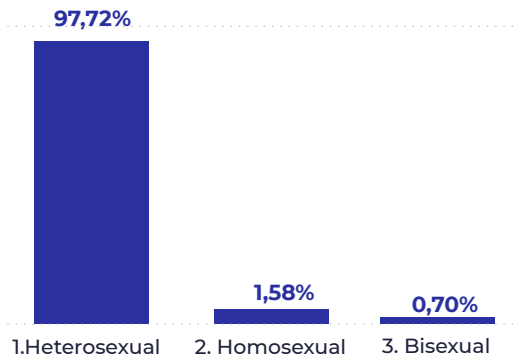
Población por sexo



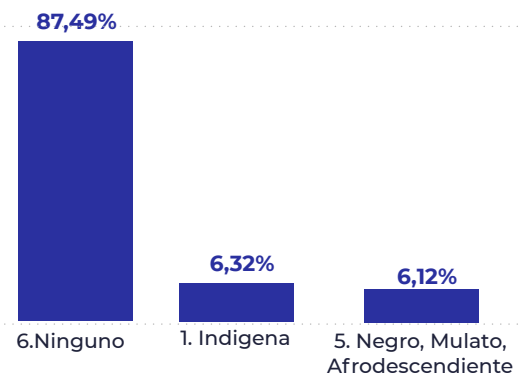
Población con discapacidad física o mental (Persona naturales)



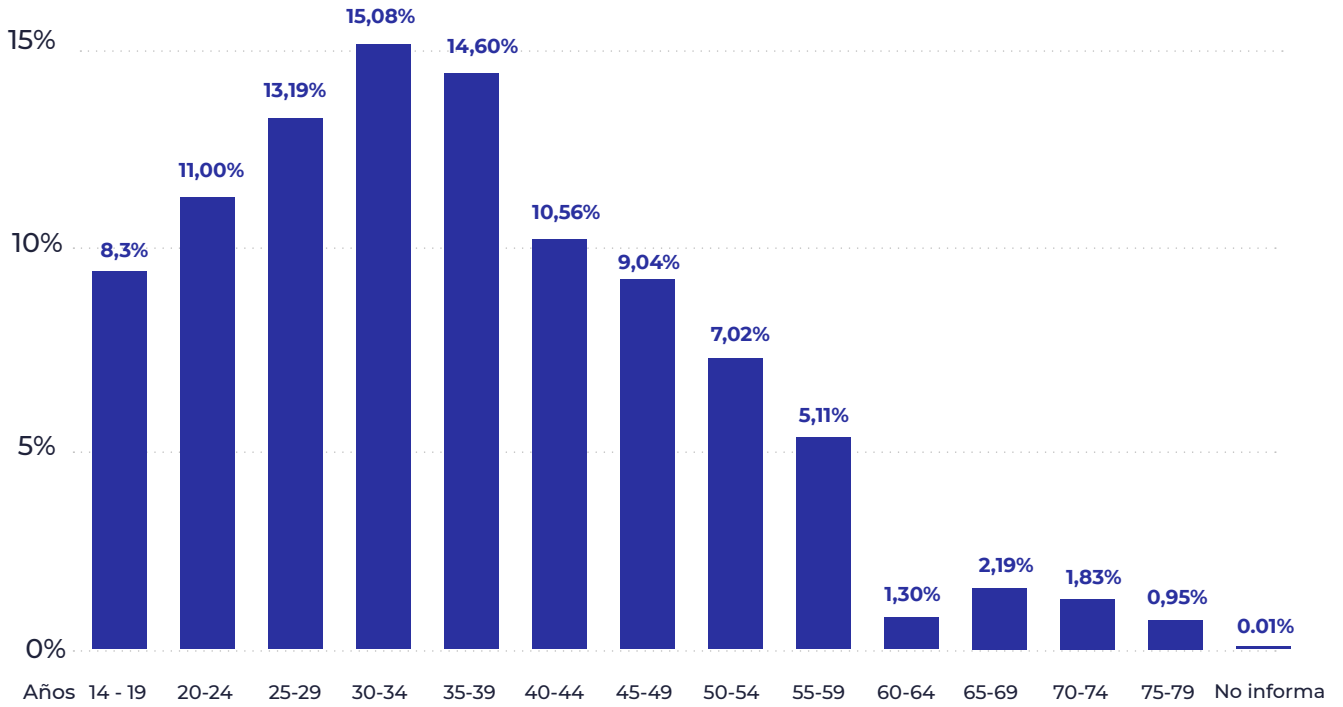
Población por orientación Sexual



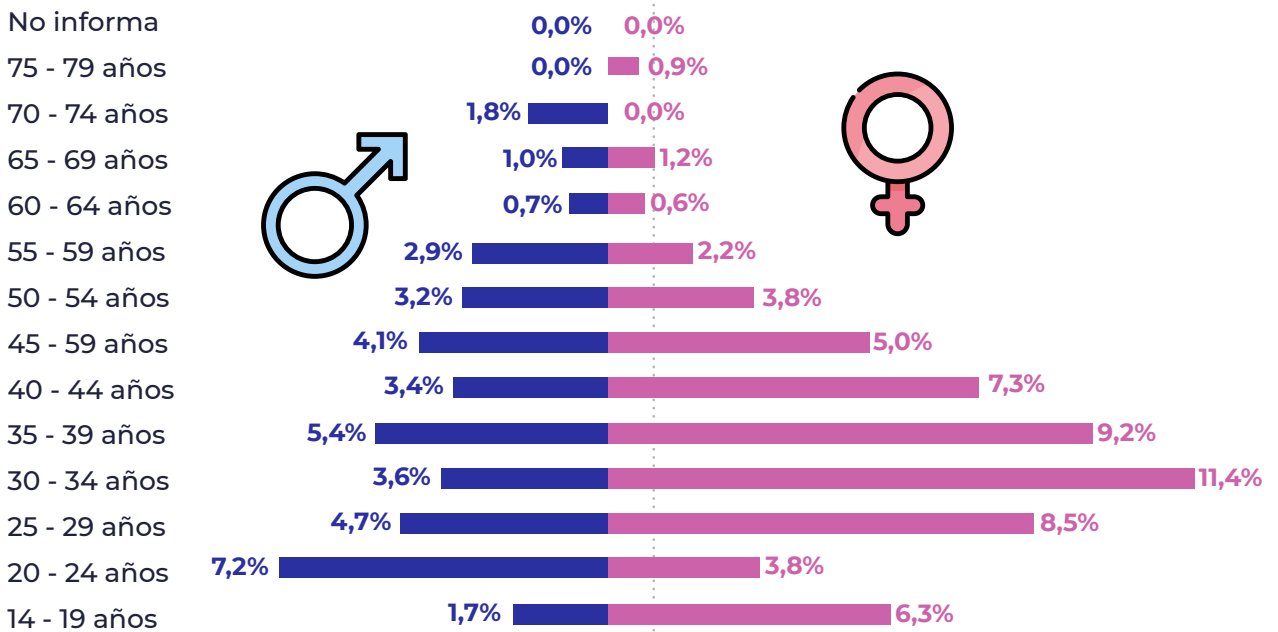
Población por autoreconocimiento étnico



Población por Rangos de Edad

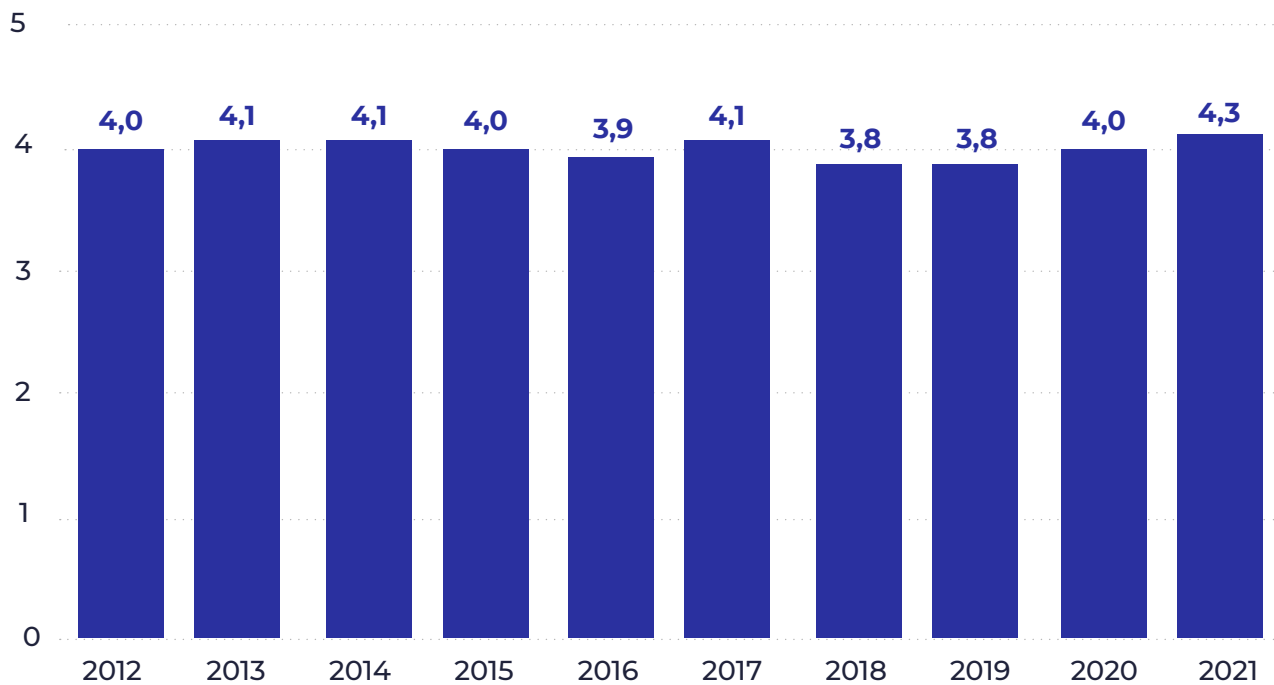


Población por Sexo y Rangos de Edad



Calidad de los servicios

Comparativo del nivel de satisfacción
de los grupos de interés 2012 -2021



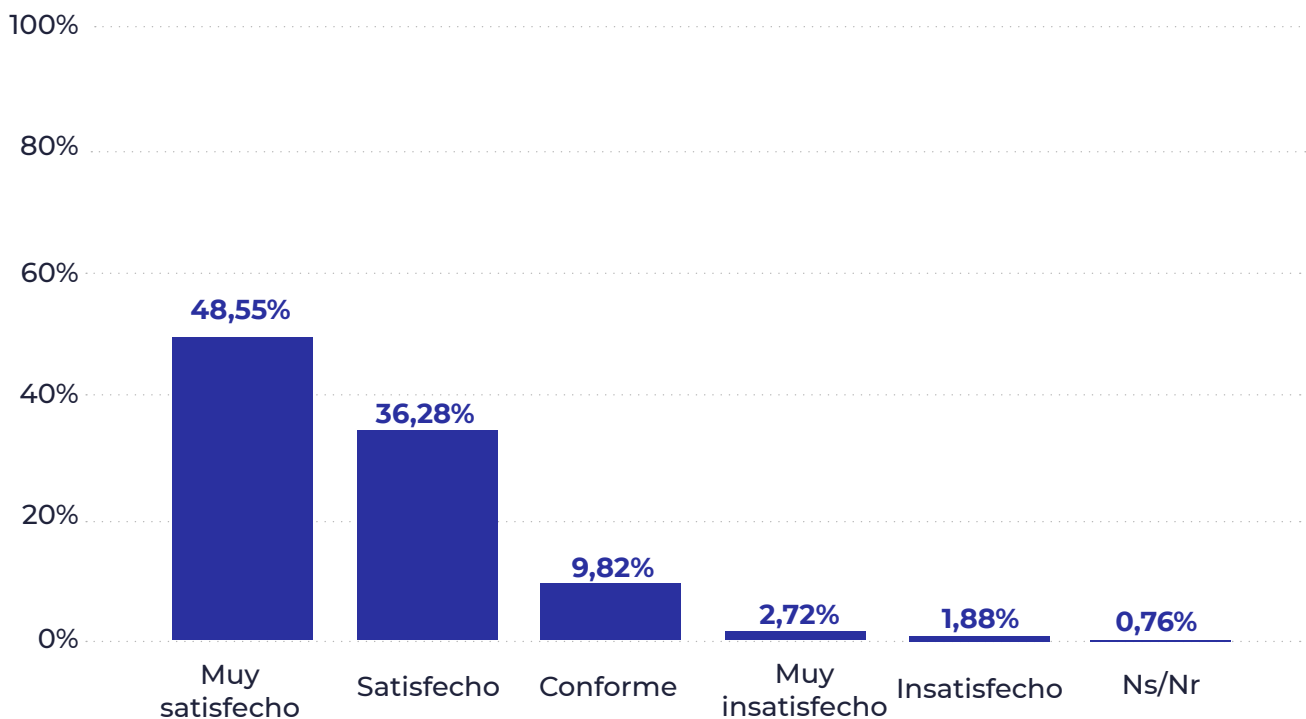
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ENERO - DICIEMBRE 2021

Satisfacción General Calidad de los servicios

4,3

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,3
Oportunidad en la prestación del Servicio

4,3
Utilidad del Servicio

4,3
Calidad de la información

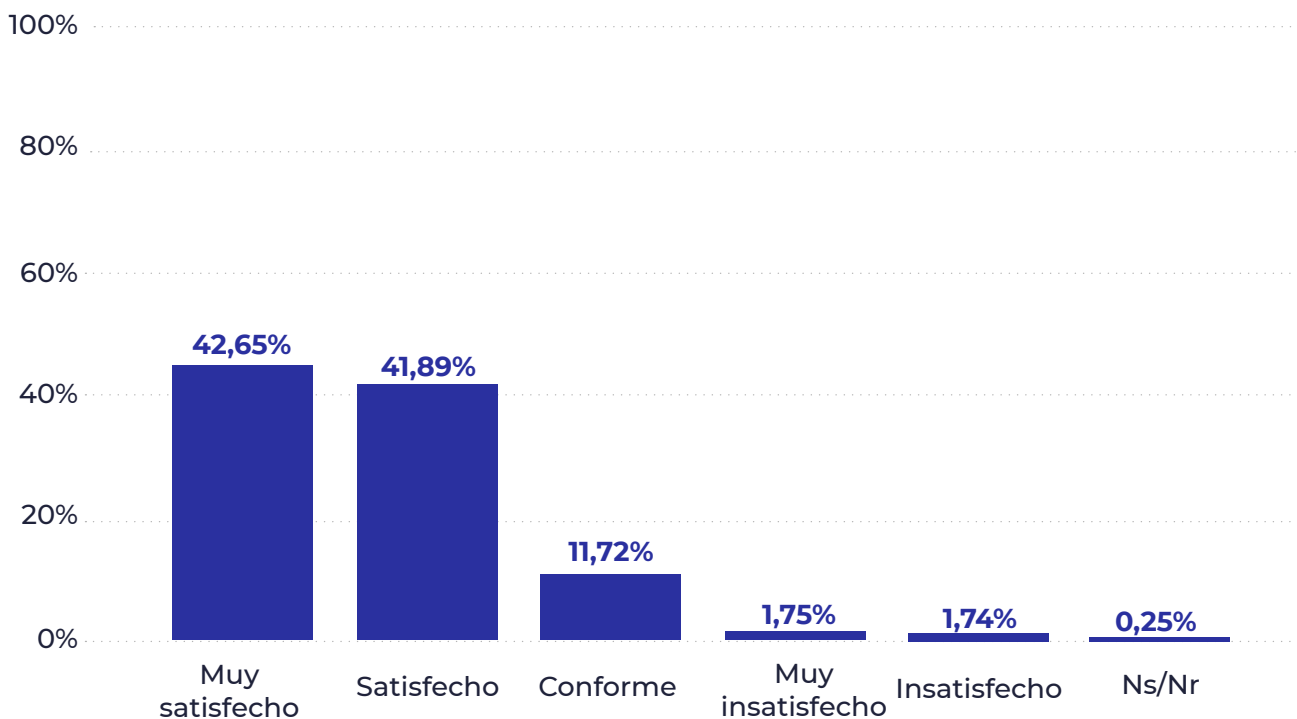
4,7
Amabilidad y actitud de respeto del personal

Satisfacción General

Calidad de los servicios - Hombres

4,2

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,3
Oportunidad en la prestación del Servicio

4,3
Utilidad del Servicio

4,2
Calidad de la información

4,7
Amabilidad y actitud de respeto del personal

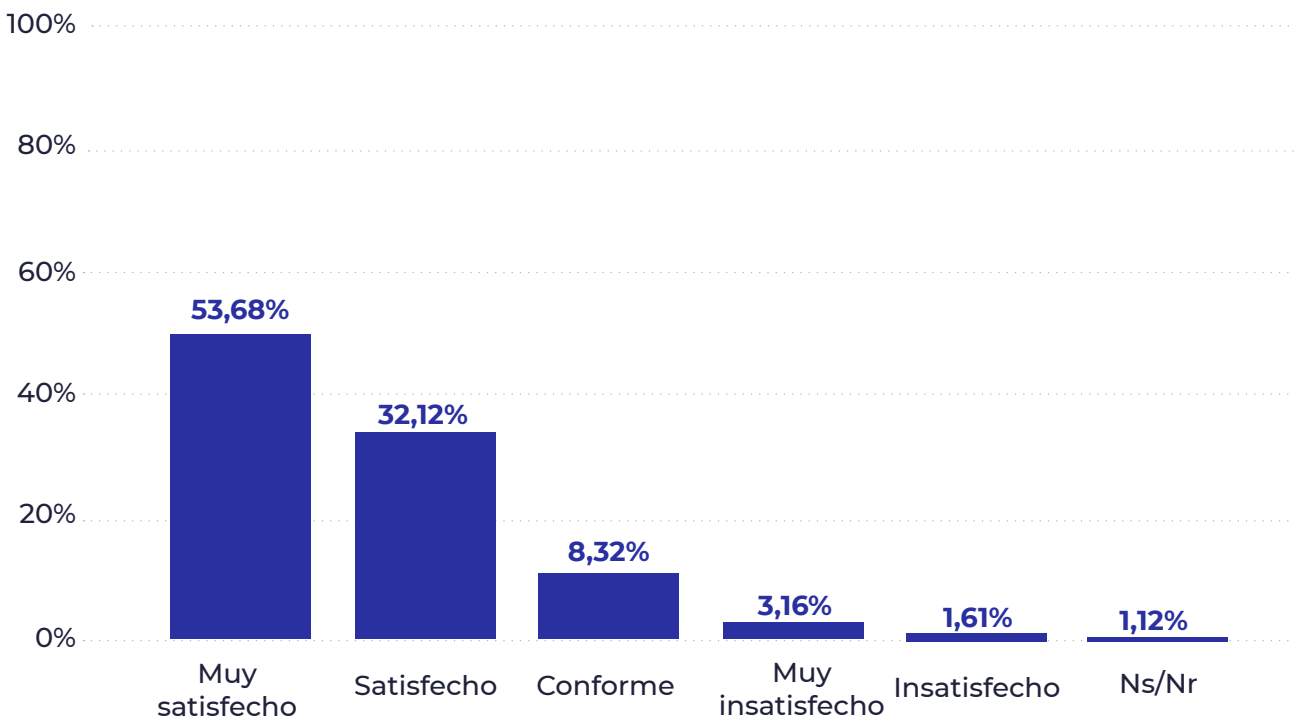
Satisfacción General

Calidad de los servicios - Mujeres



4,3

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,4
Oportunidad en
la prestación
del Servicio

4,3
Utilidad
del Servicio

4,3
Calidad
de la información

4,7
Amabilidad y
actitud de respeto
del personal

LÍNEAS DE NEGOCIO: RESULTADOS DE LA ENCUESTA

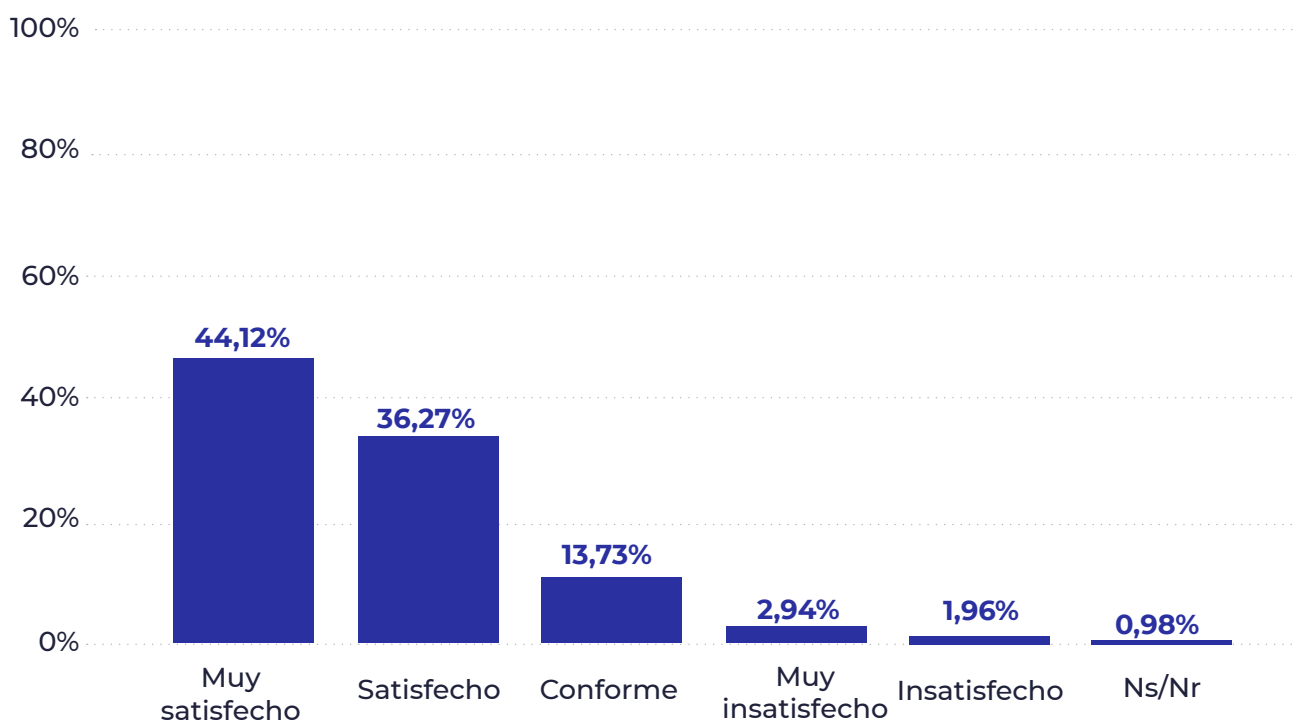
ENERO - DICIEMBRE 2021

Satisfacción General de la Línea de Negocios Acceso, Uso y Apropiación - Acceso -

Calidad de los servicios

4,2

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,4
Oportunidad en
la prestación
del Servicio

4,4
Utilidad
del Servicio

4,2
Calidad
de la información

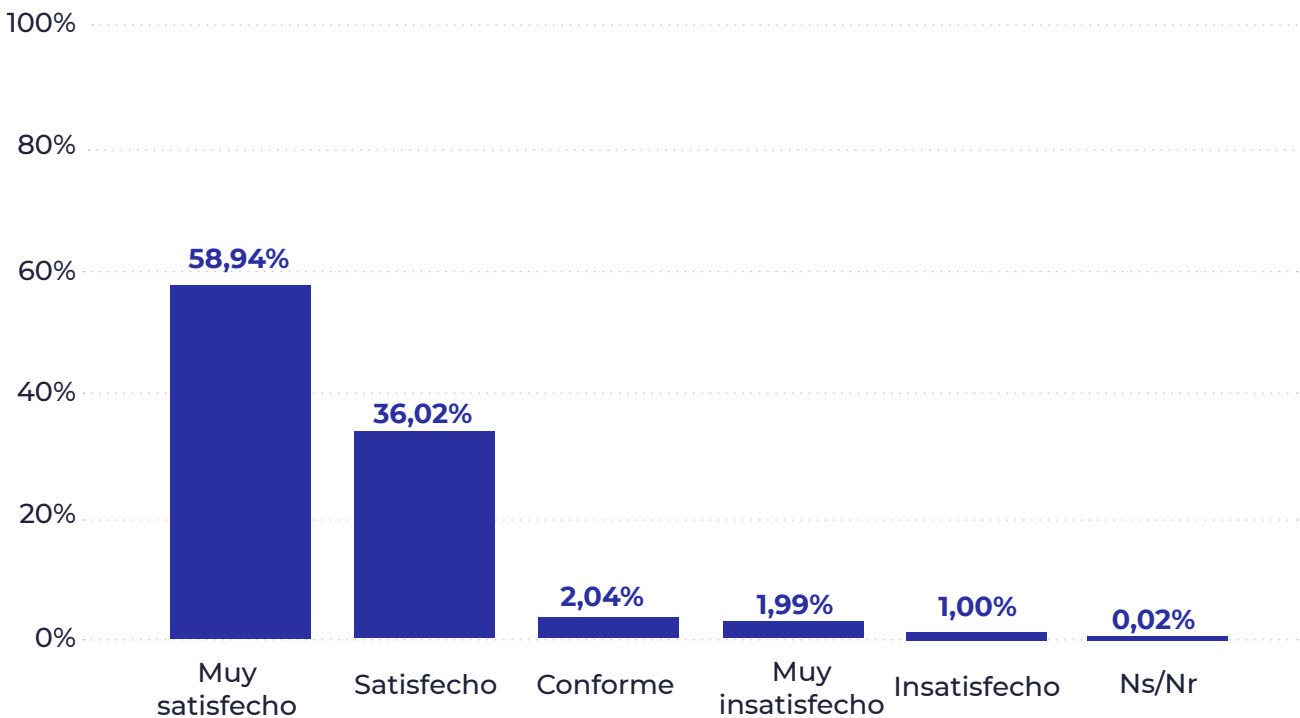
4,7
Amabilidad y
actitud de respeto
del personal

Satisfacción General de la Línea de Negocios Acceso, Uso y Apropiación - Ciudadanos -

Calidad de los servicios

4,5

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,3
Oportunidad en
la prestación
del Servicio

4,1
Utilidad
del Servicio

4,4
Calidad
de la información

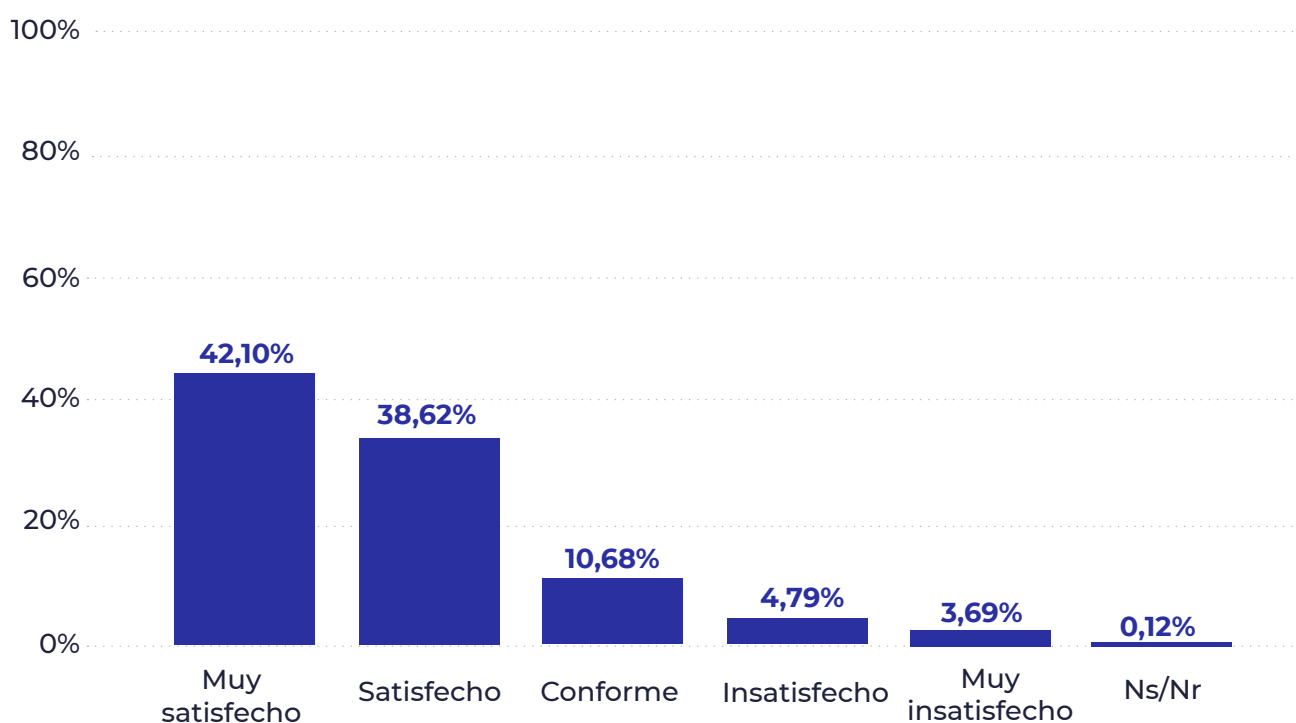
4,7
Amabilidad y
actitud de respeto
del personal

Satisfacción General de la Línea de Negocios Acceso, Uso y Apropiación - Empresas y Emprendedores -

Calidad de los servicios

4,1

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,1
Oportunidad en
la prestación
del Servicio

3,9
Utilidad
del Servicio

4,1
Calidad
de la información

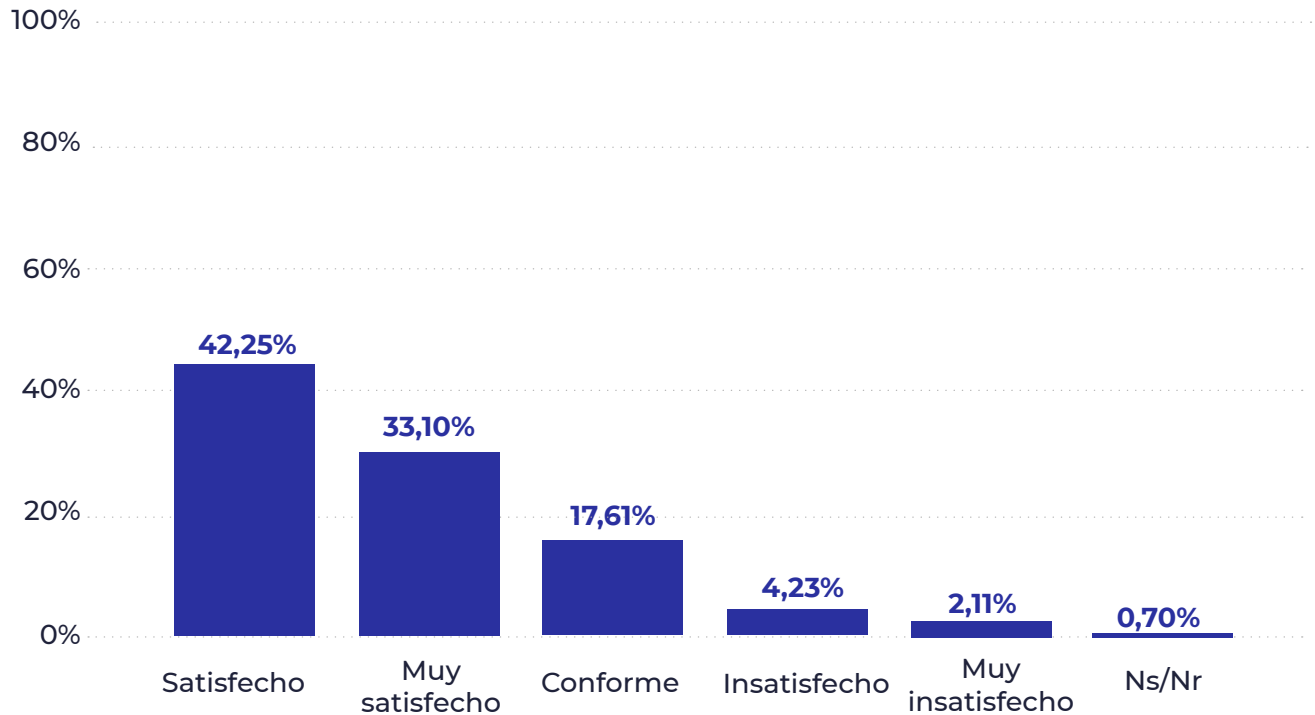
4,6
Amabilidad y
actitud de respeto
del personal

Satisfacción General de la Línea de Negocios Acceso, Uso y Apropiación - Estado -

Calidad de los servicios

4,0

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,1
Oportunidad en
la prestación
del Servicio

4,0
Utilidad
del Servicio

4,1
Calidad
de la información

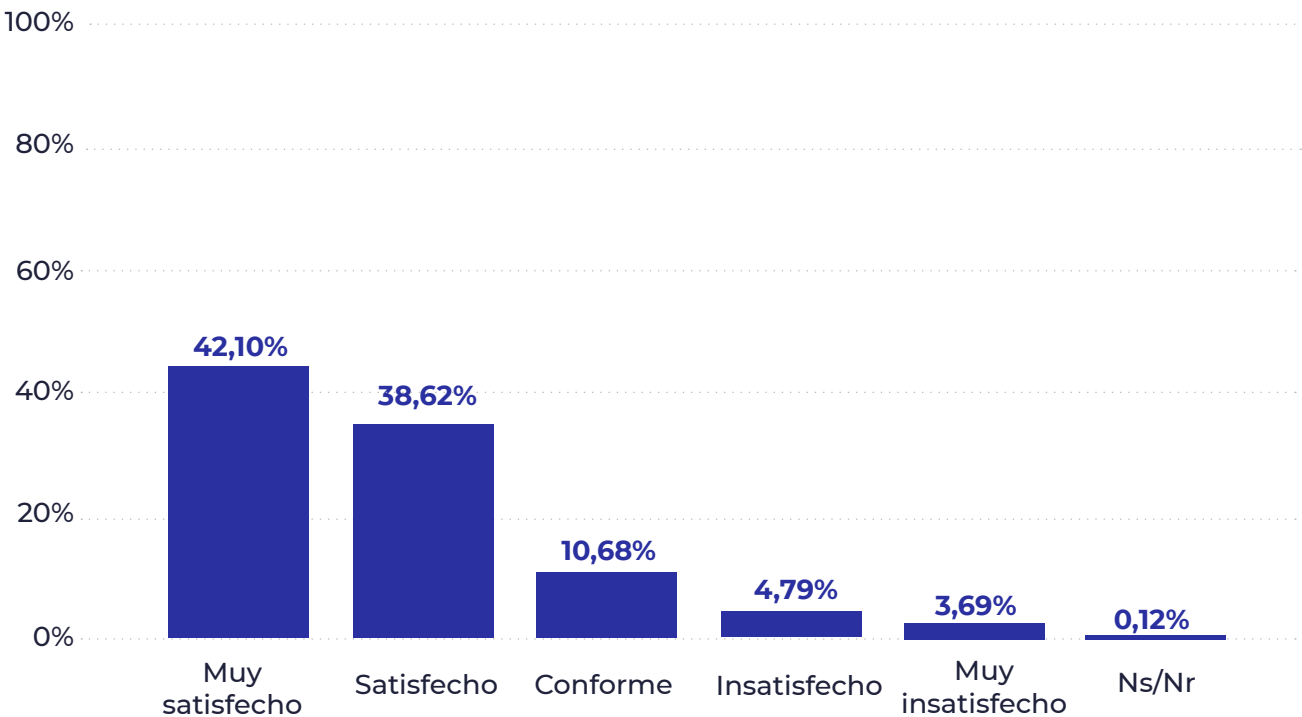
4,4
Amabilidad y
actitud de respeto
del personal

Satisfacción General de la Línea de Negocios - Gestión del Espectro Radioeléctrico, Servicios Postales y Relacionados -

Calidad de los servicios

4,2

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,3
Oportunidad en
la prestación
del Servicio

4,2
Utilidad
del Servicio

4,2
Calidad
de la información

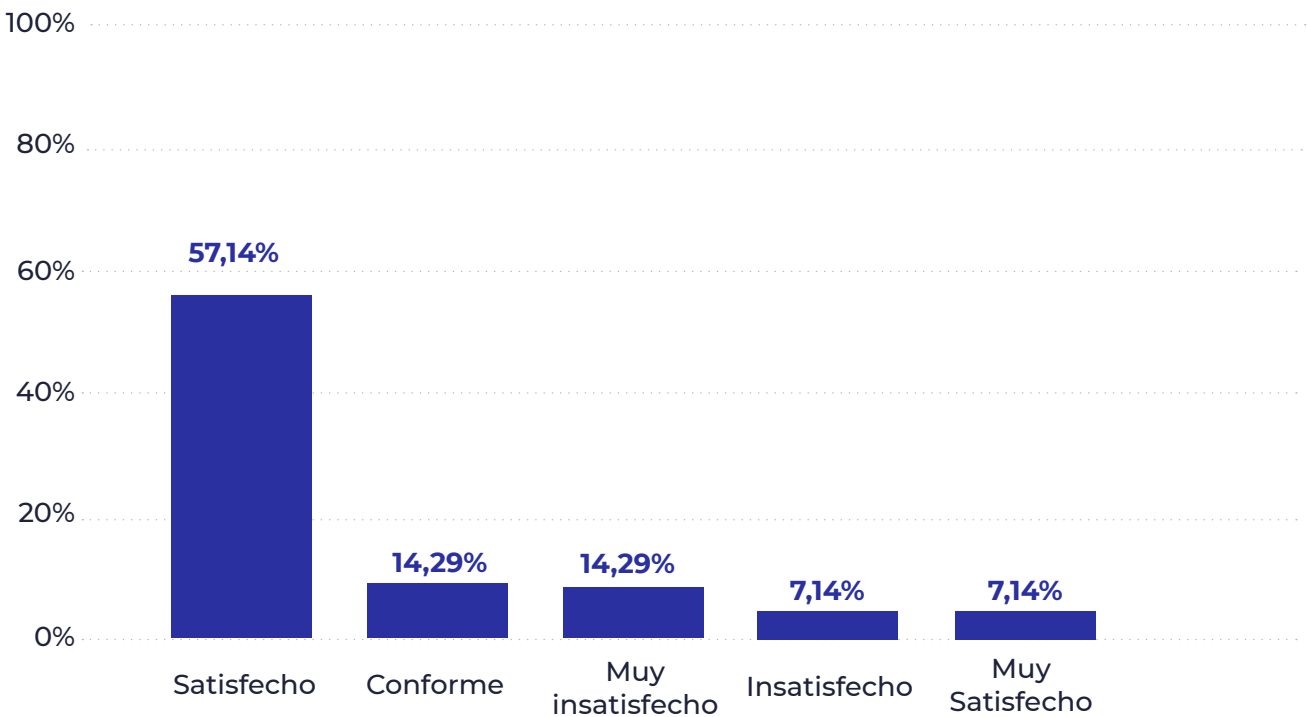
4,6
Amabilidad y
actitud de respeto
del personal

Satisfacción General de la Línea de Negocios - Políticas Públicas (Seguimiento)* -

Calidad de los servicios

3,4

Distribución de la población por Calidad del Servicio



3,2
Oportunidad en la prestación del Servicio

3,4
Utilidad del Servicio

3,4
Calidad de la información

3,7
Amabilidad y actitud de respeto del personal

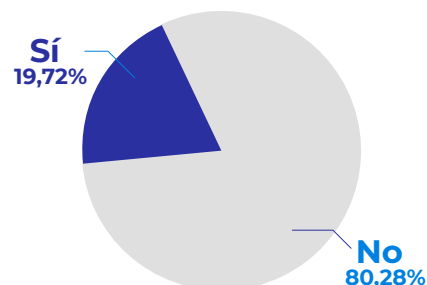
*Este resultado se incluye en la presentación de resultados pero no es representativo. Se recomienda una segunda medición para la toma de decisiones y dependiendo de los resultados, un posible plan de mejora.

Satisfacción General de la Línea de Negocios - Investigación, Desarrollo e Innovación de TIC - Apreciación del portal Colombia TIC

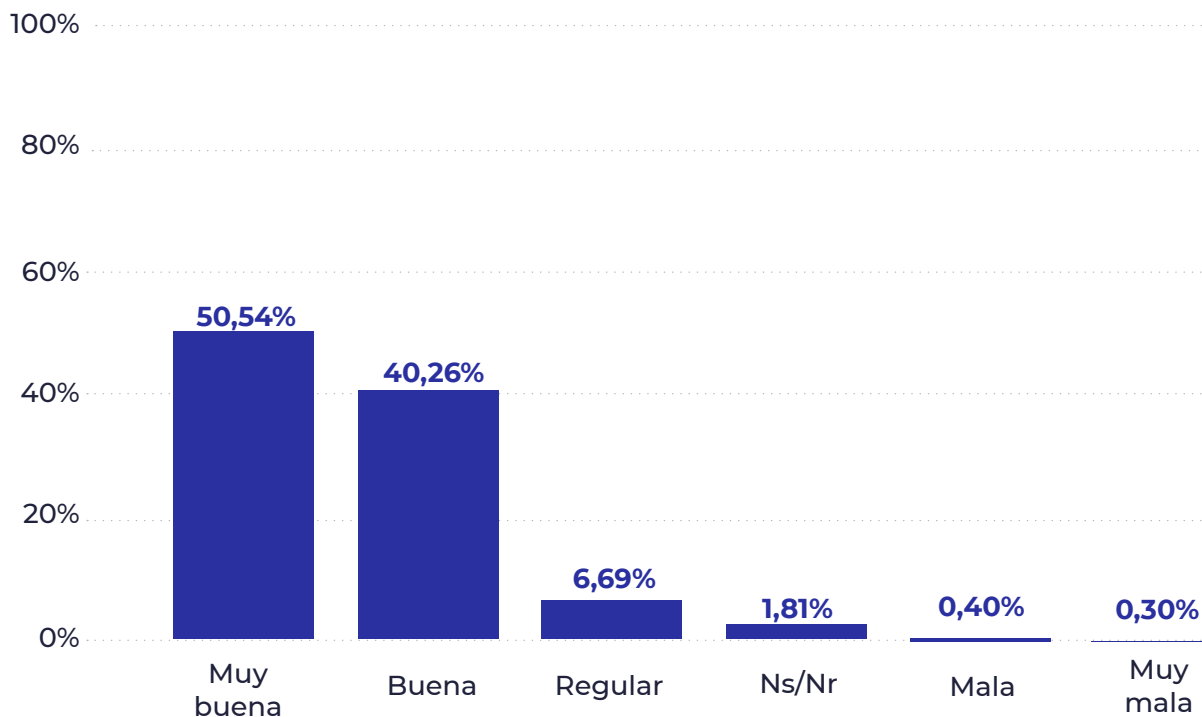
Calidad de la
información publicada

4,4

Conocimiento del
Portal Colombia TIC



¿Cómo evalúa la calidad de la información
publicada en el Portal Colombia TIC?

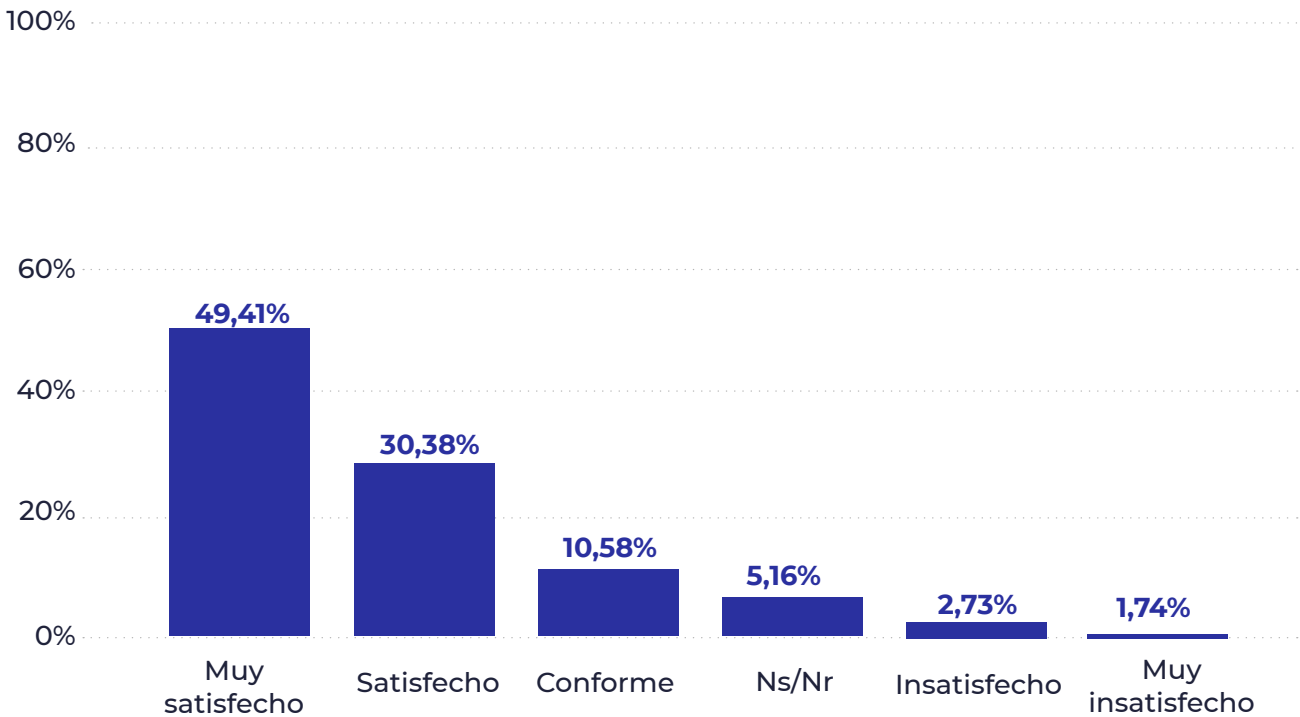


Satisfacción General de la Línea de Negocios - Transversal -

Calidad de los Servicios

4,3

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,3
Oportunidad en
la prestación
del Servicio

4,3
Utilidad
del Servicio

4,3
Calidad
de la información

4,7
Amabilidad y
actitud de respeto
del personal

GRUPOS DE INTERÉS:

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

ENERO - DICIEMBRE 2021



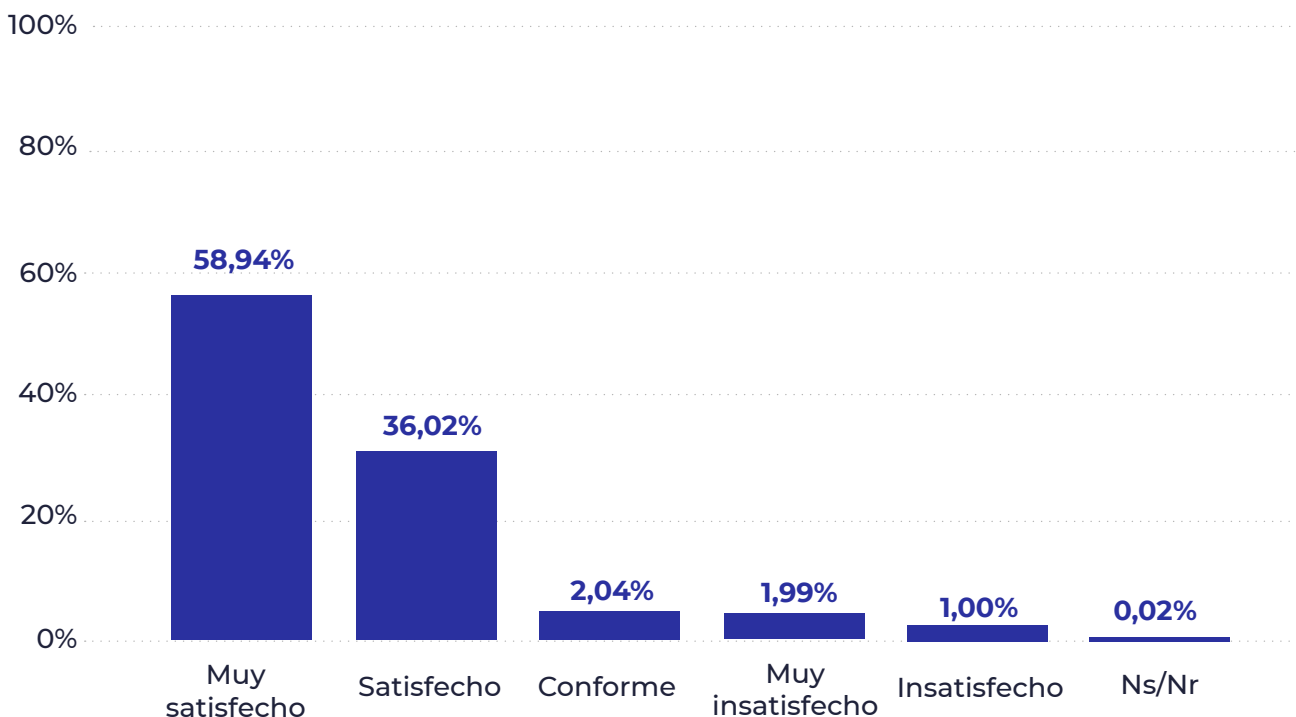
Satisfacción

- Grupo de Interés Ciudadanos -

Calidad de los servicios

4,5

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,3
Oportunidad en la prestación del Servicio

4,1
Utilidad del Servicio

4,4
Calidad de la información

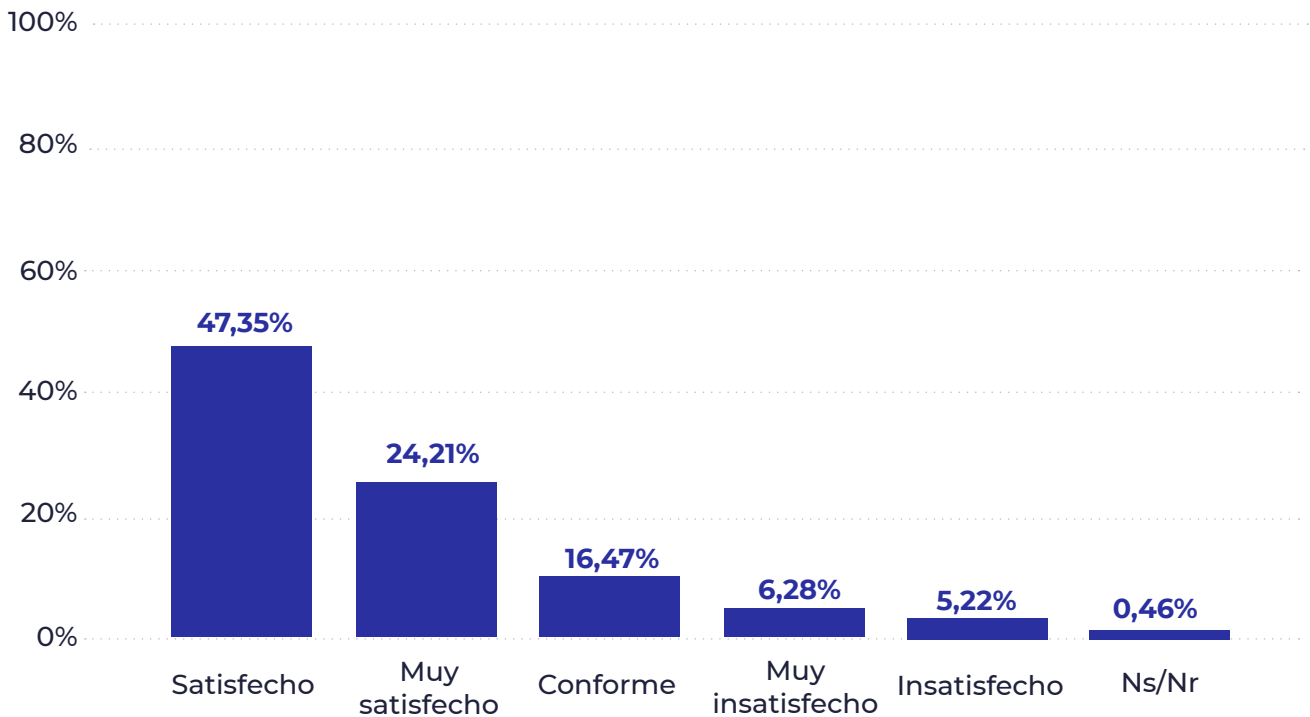
4,7
Amabilidad y actitud de respeto del personal

Satisfacción - Grupo de Interés Gobierno Nacional -

Calidad de los servicios

3,8

Distribución de la población por Calidad del Servicio



3,8
Oportunidad en
la prestación
del Servicio

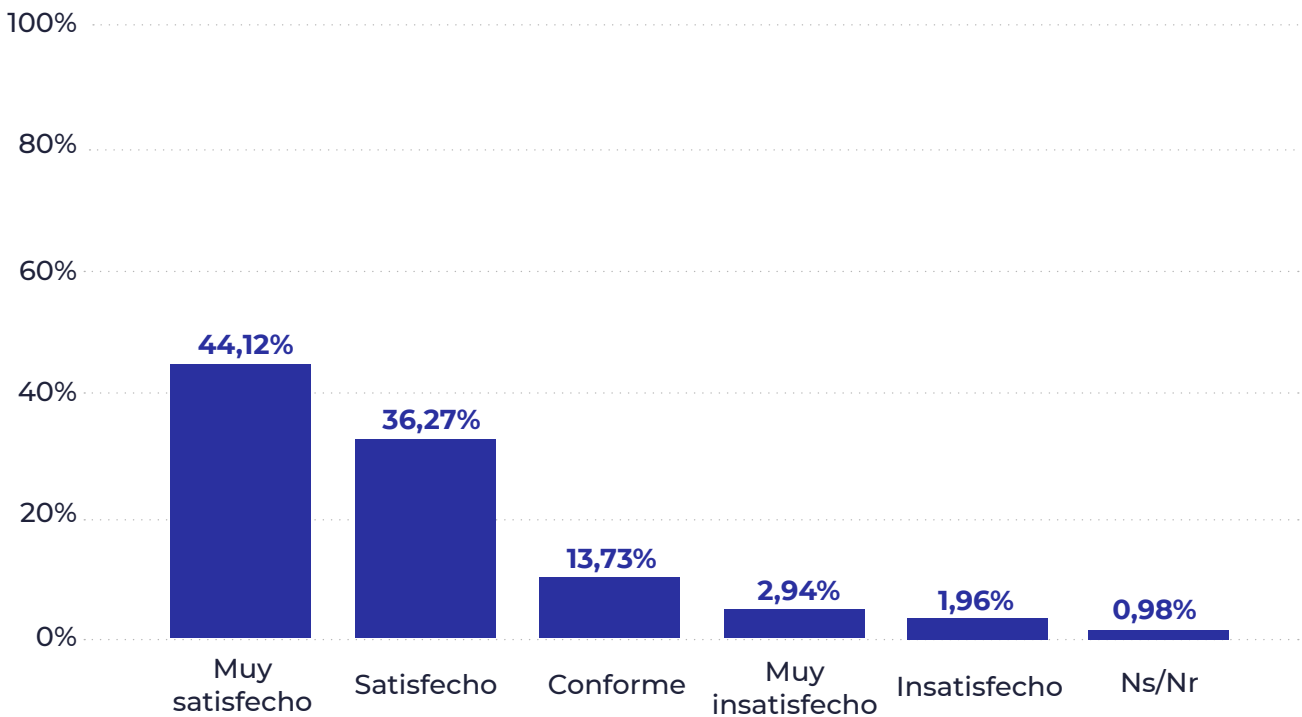
3,8
Utilidad
del Servicio

3,8
Calidad
de la información

4,2
Amabilidad y
actitud de respeto
del personal

Satisfacción
- Grupo de Interés Gobierno Nacional
Sector TIC Ciudadanos -
Calidad de los servicios
4,2

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,4
Oportunidad en la prestación del Servicio

4,4
Utilidad del Servicio

4,2
Calidad de la información

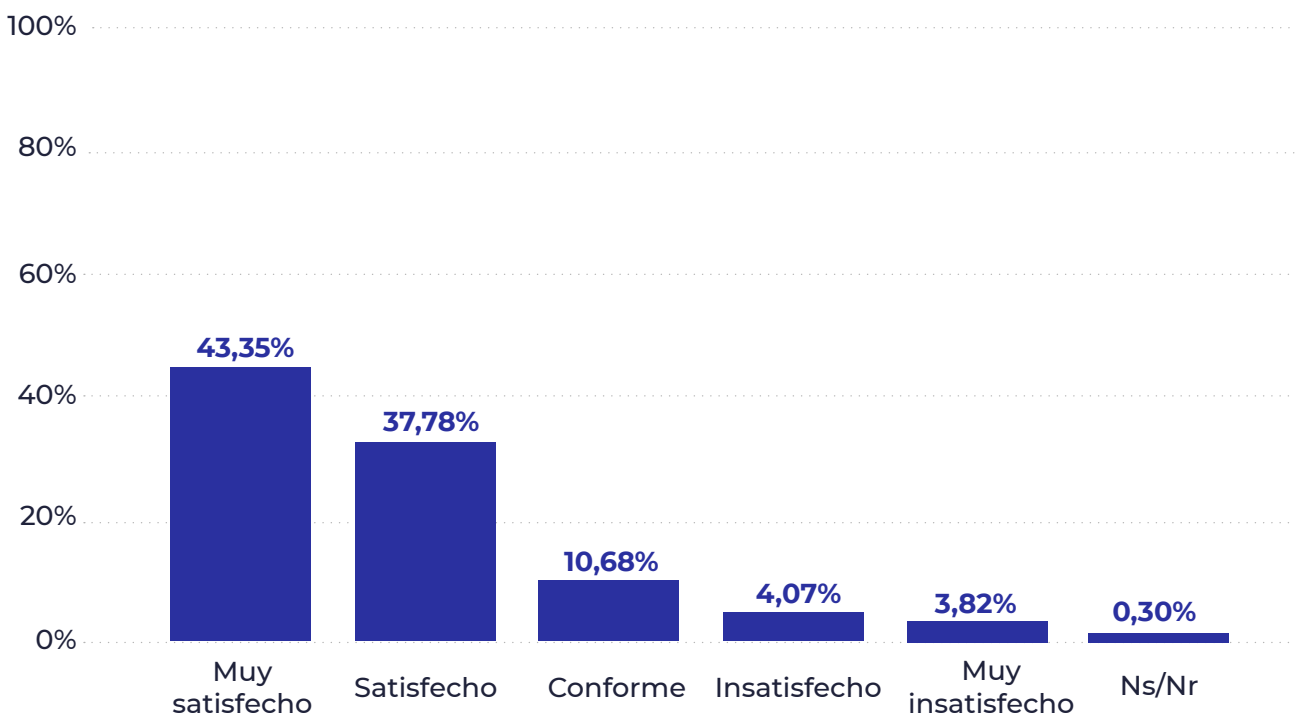
4,7
Amabilidad y actitud de respeto del personal

Satisfacción - Grupo de Interés Sector TIC -

Calidad de los servicios

4,1

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,2
Oportunidad en
la prestación
del Servicio

4,0
Utilidad
del Servicio

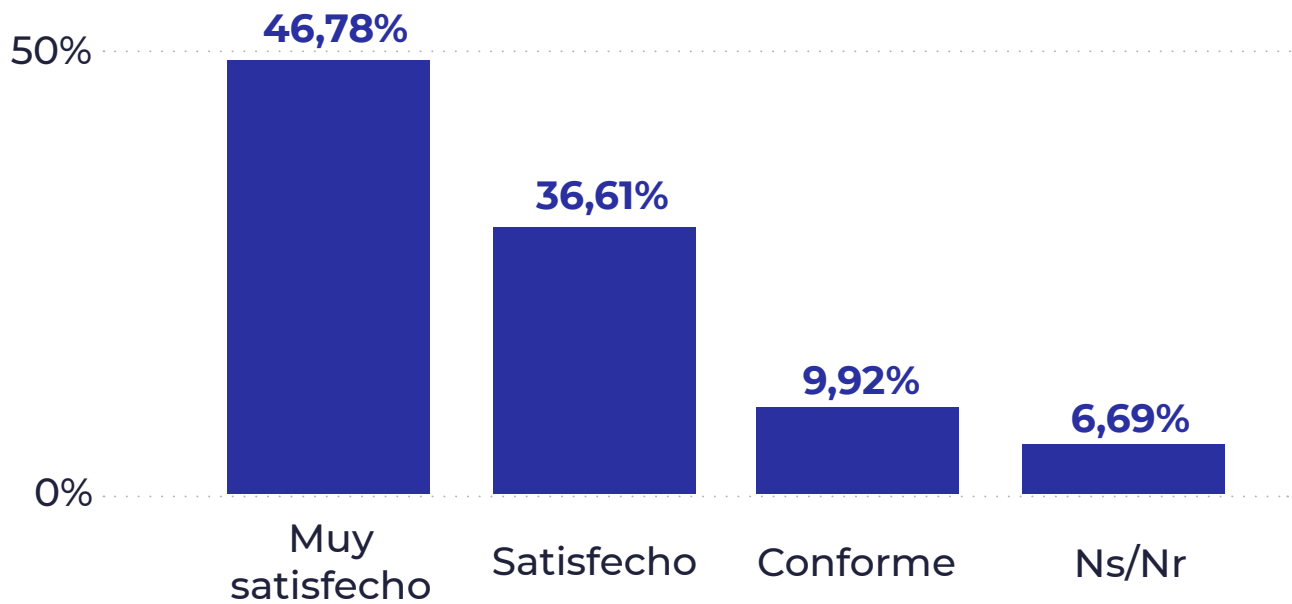
4,1
Calidad
de la información

4,6
Amabilidad y
actitud de respeto
del personal

Satisfacción
- Grupo de Interés Sector TIC
Servidores Públicos -
Calidad de los servicios

4,4

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,4
Oportunidad en
la prestación
del Servicio

4,4
Utilidad
del Servicio

4,3
Calidad
de la información

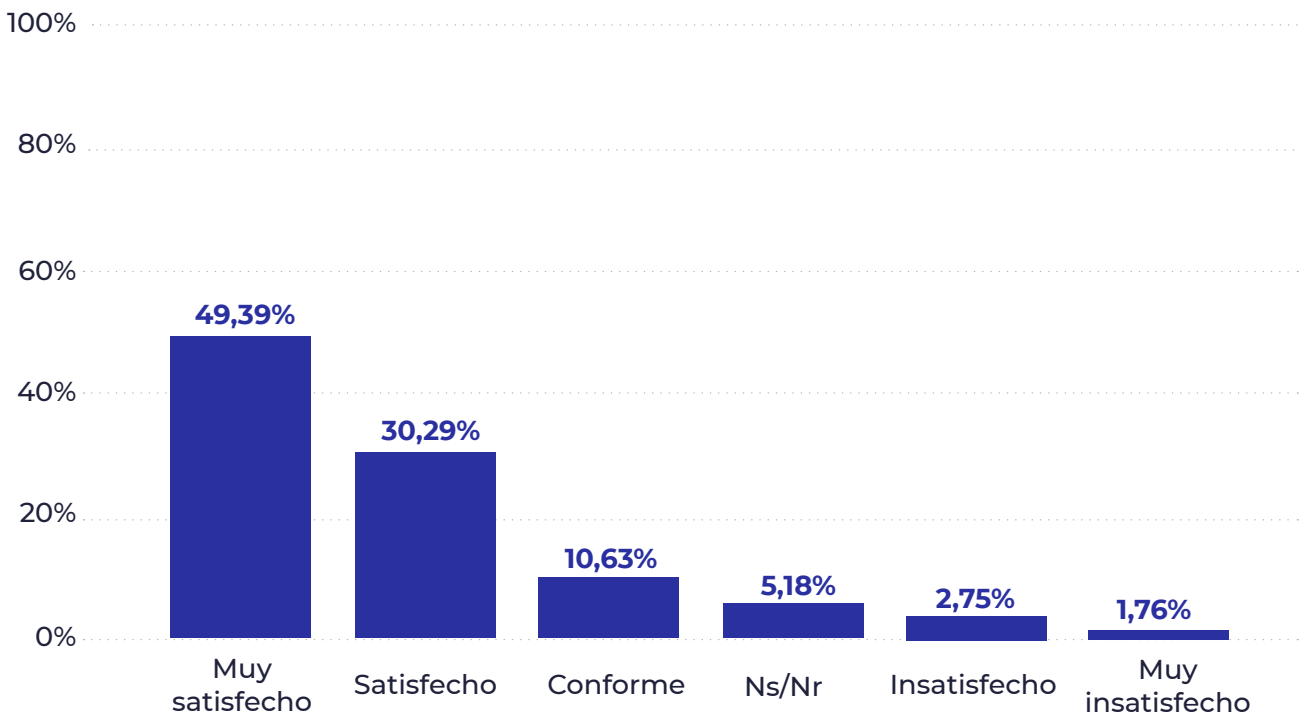
4,6
Amabilidad y
actitud de respeto
del personal

Satisfacción - Grupo de Interés Servidores Públicos -

Calidad de los servicios

4,3

Distribución de la población por Calidad del Servicio



4,3
Oportunidad en
la prestación
del Servicio

4,3
Utilidad
del Servicio

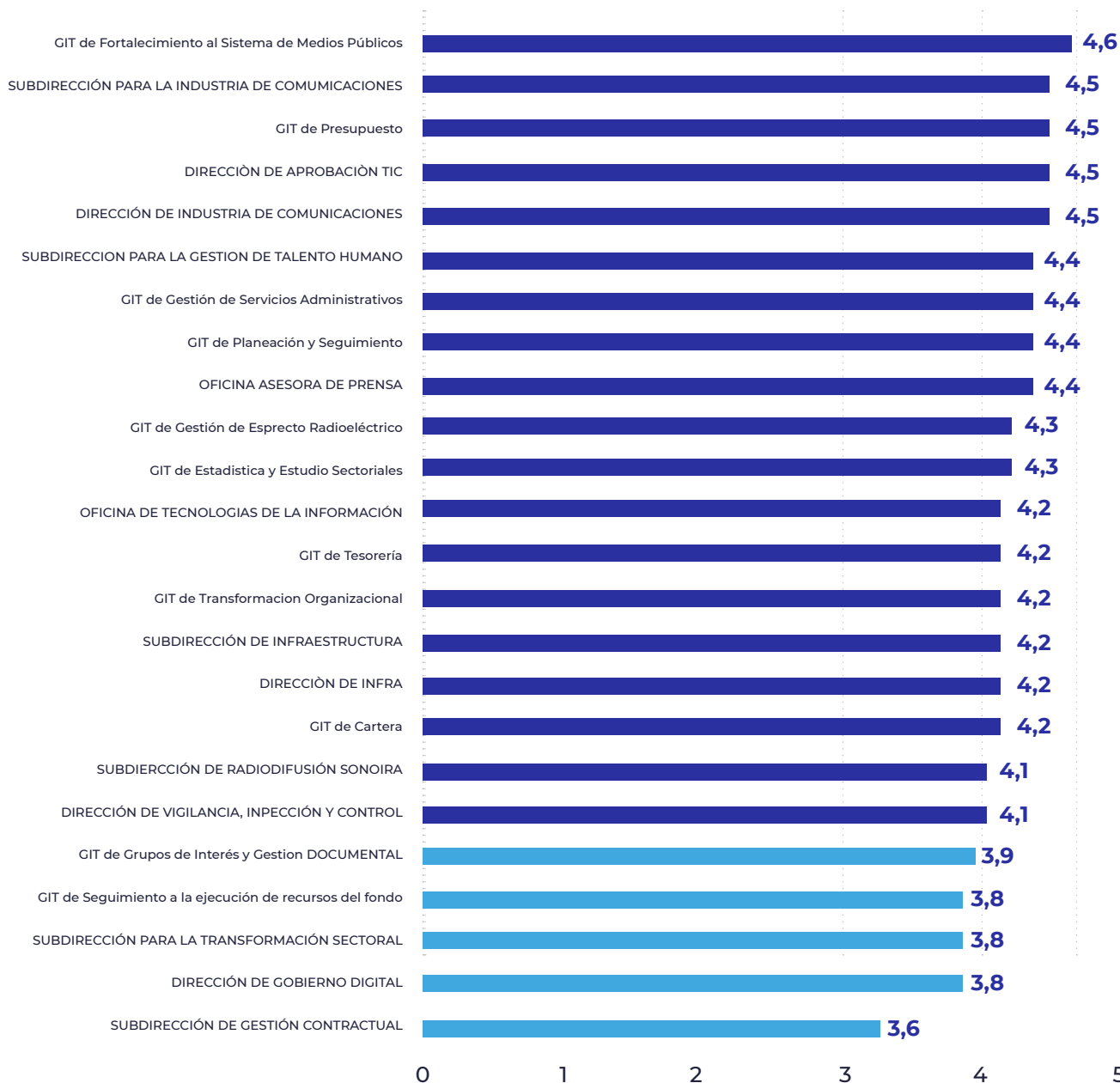
4,3
Calidad
de la información

4,7
Amabilidad y
actitud de respeto
del personal

DEPENDENCIAS: RESULTADOS DE LA ENCUESTA

ENERO - DICIEMBRE 2021

Ranking de Calidad de los servicios por Dependencia



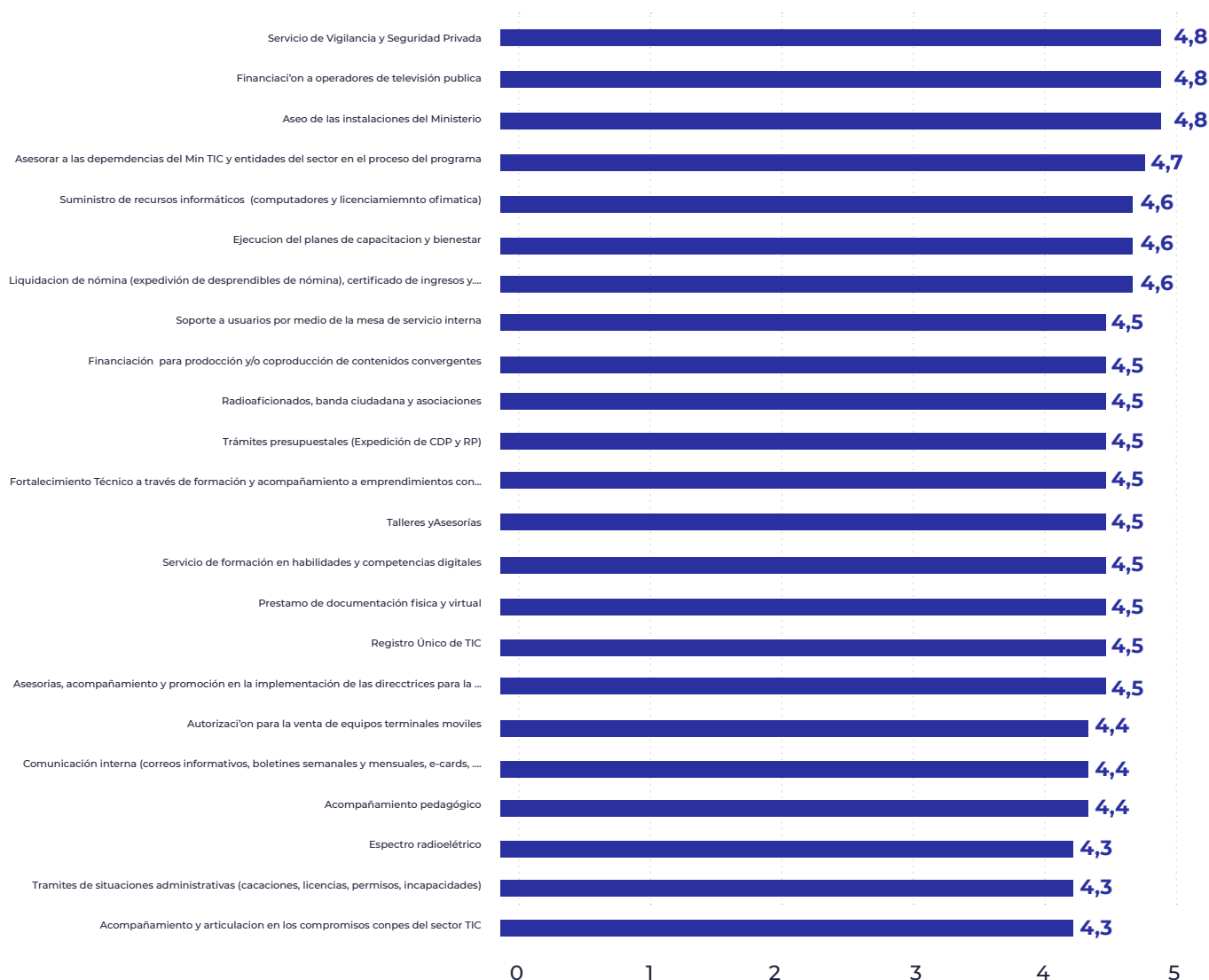
SERVICIOS:

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

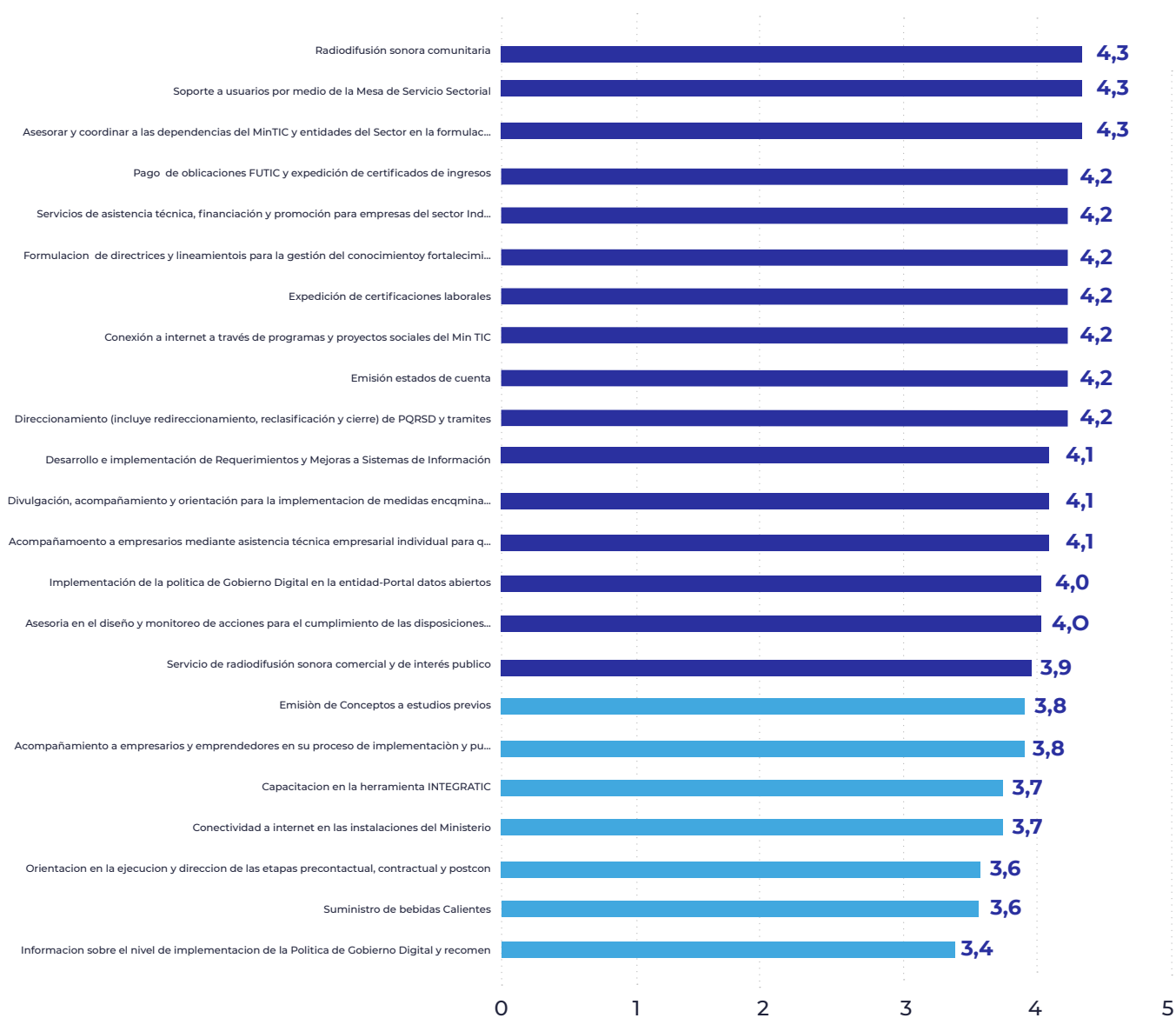
ENERO - DICIEMBRE 2021



Ranking de Calidad de los servicios



Ranking de Calidad de los servicios



APRECIACIÓN DEL MINTIC

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

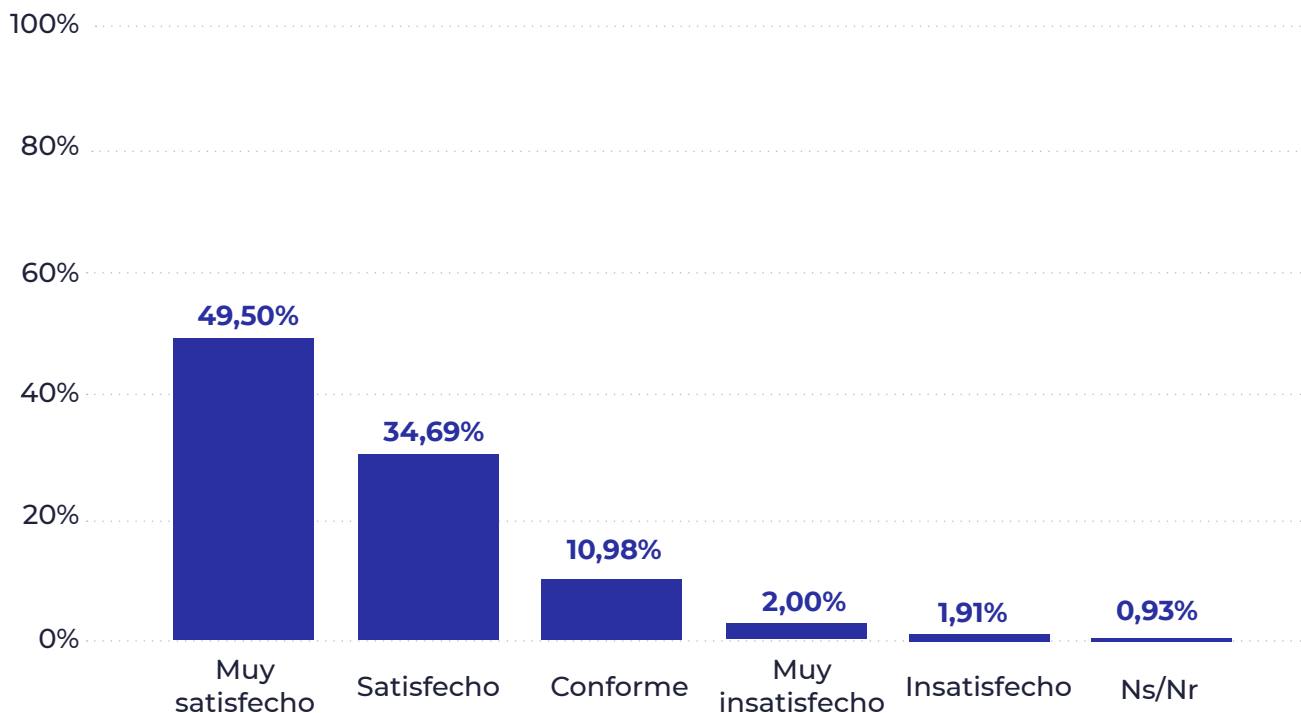
ENERO - DICIEMBRE 2021



Satisfacción con MINTIC

4,3

¿Qué tan satisfecho, está con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones - MinTIC?



PREFERENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

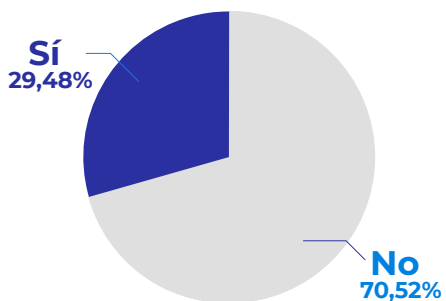
ENERO - DICIEMBRE 2021



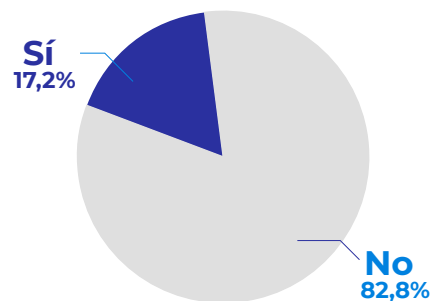
Evaluación de los canales de Atención - Preferencia -

¿Cuáles de los siguientes canales de atención
prefiere para acceder a la información y a la gestión
de trámites y servicios con el Ministerio?

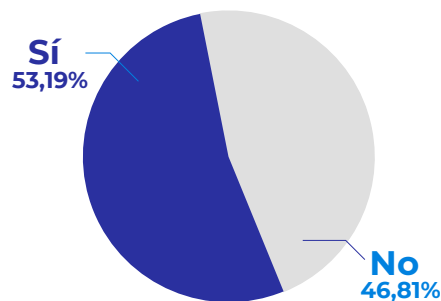
Preferencia Canal Telefónico



Preferencia Canal Presencial



Preferencia canal Virtual (Correo electrónico, página web, redes sociales)



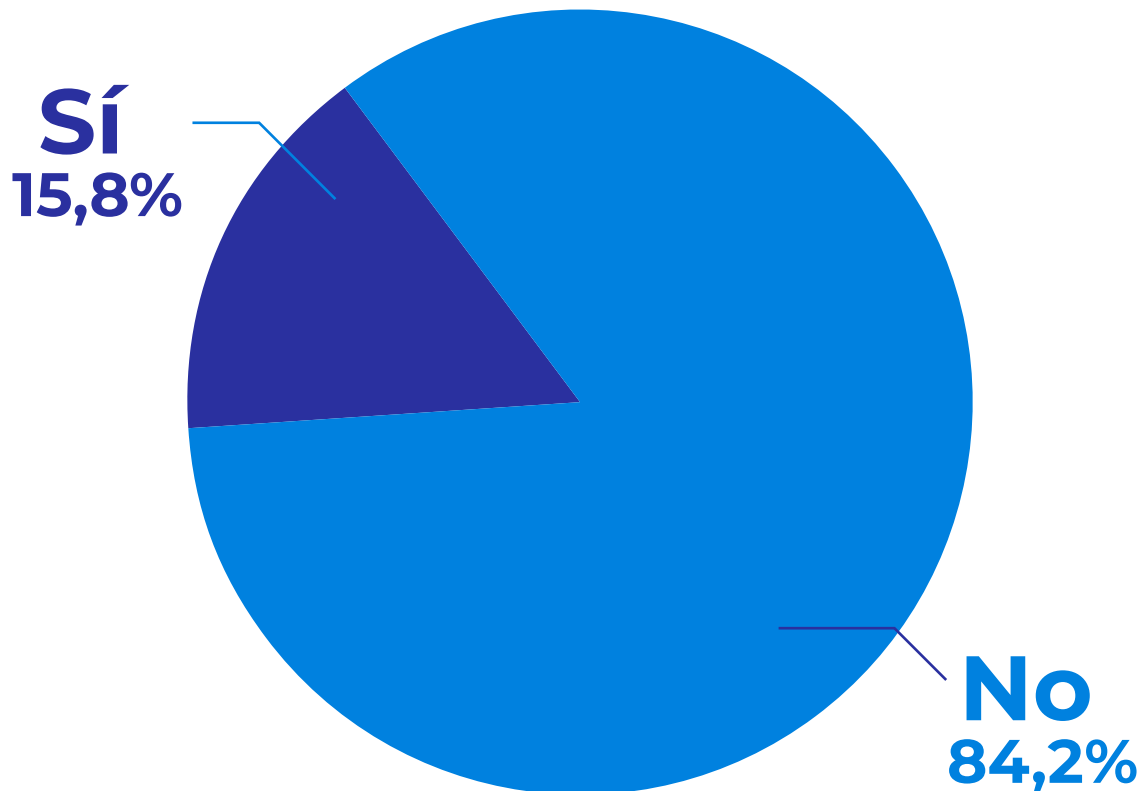
USO DE CANALES DE ATENCIÓN

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

ENERO - DICIEMBRE 2021

Evaluación de los canales de Atención - Canal Telefónico -

Se comunicó con MinTIC por Vía Telefónica _____



3,7
Tiempo de espera en línea para ser atendido

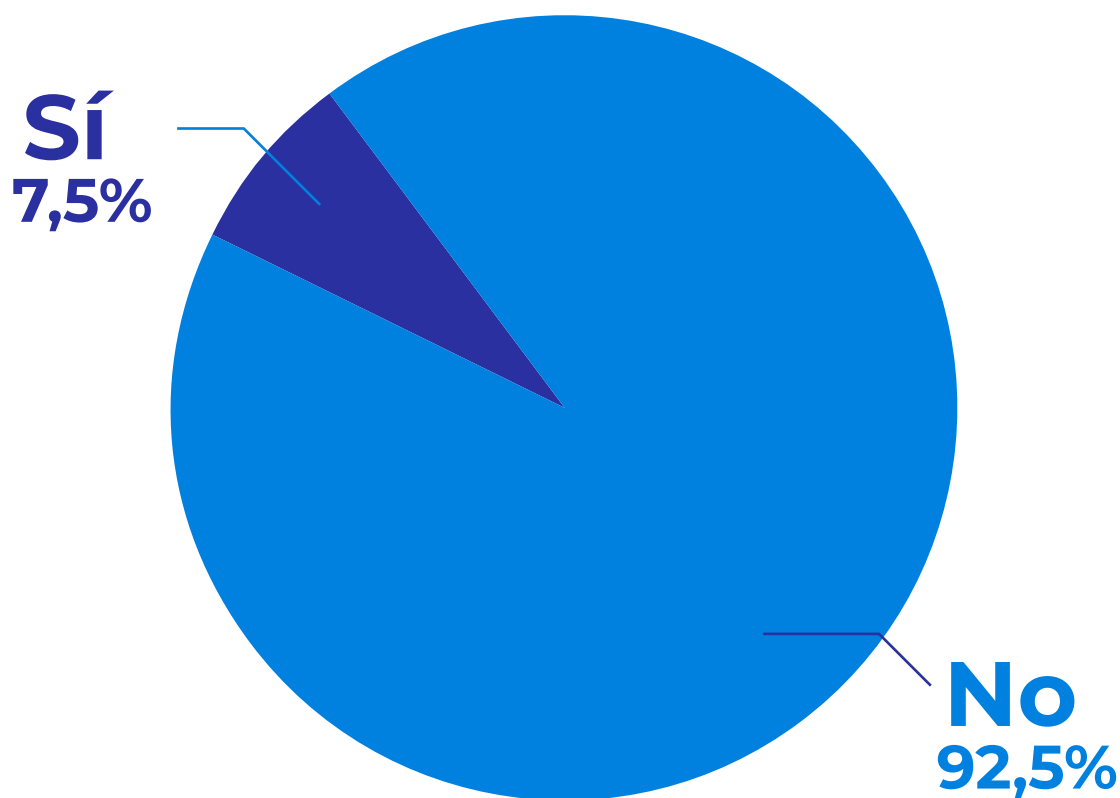
4,4
Claridad en información suministrada

4,4
Conocimiento y dominio del tema que tiene el personal

4,7
Amabilidad y actitud de respeto del personal

Evaluación de los canales de Atención - Canal Presencial -

Asistió a las instalaciones del MinTIC _____



4,4
Conocimiento y dominio del tema que tiene el personal

4,3
Claridad de la información suministrada

4,7
Amabilidad y actitud de respeto del personal

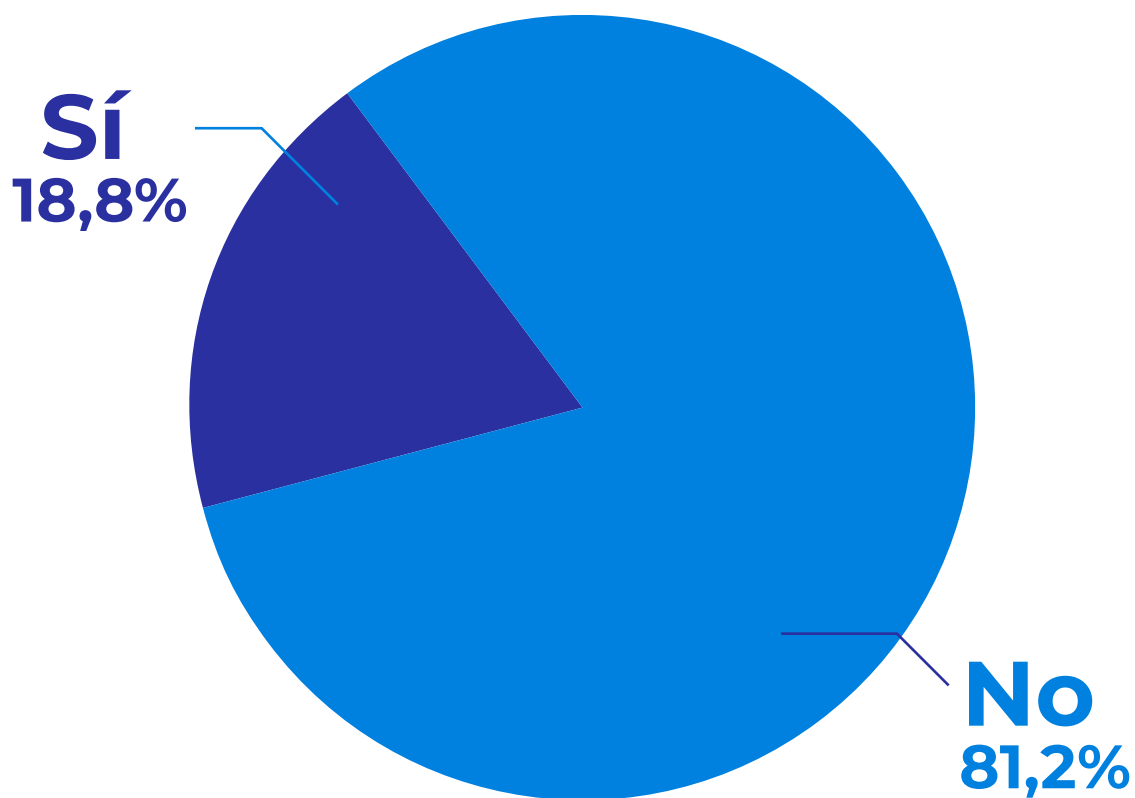
4,3
Comodidad de las Oficinas

4,3
Horarios de atención al público

4,5
Facilidad de acceso a personas en condición de discapacidad

Evaluación de los canales de Atención - Canal Virtual - Correo Electrónico -

Se comunicó por correo electrónico con MinTIC _____

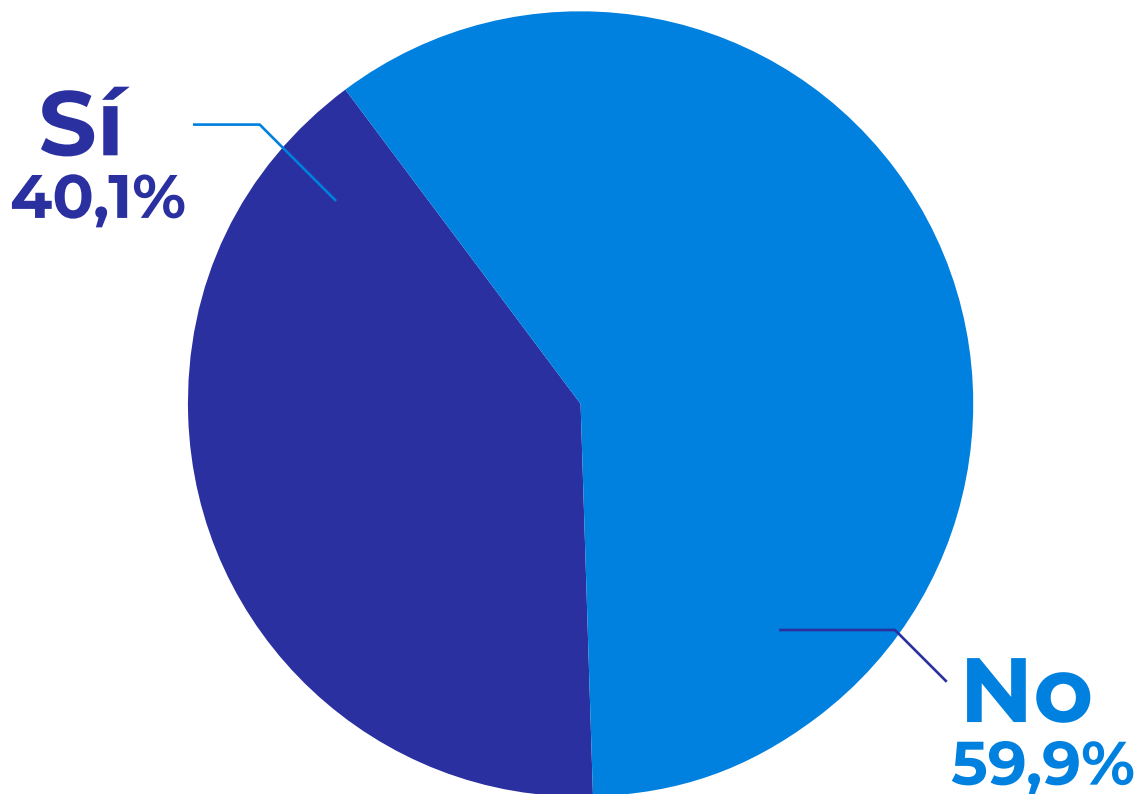


4,2
Oportunidad
de la respuesta

4,3
Claridad
de la respuesta

Evaluación de los canales de Atención - Canal Virtual- Página Web -

Ingresó a la página Web del MinTIC _____



4,1
Facilidad para encontrar la información requerida

4,4
Confiabilidad de la información

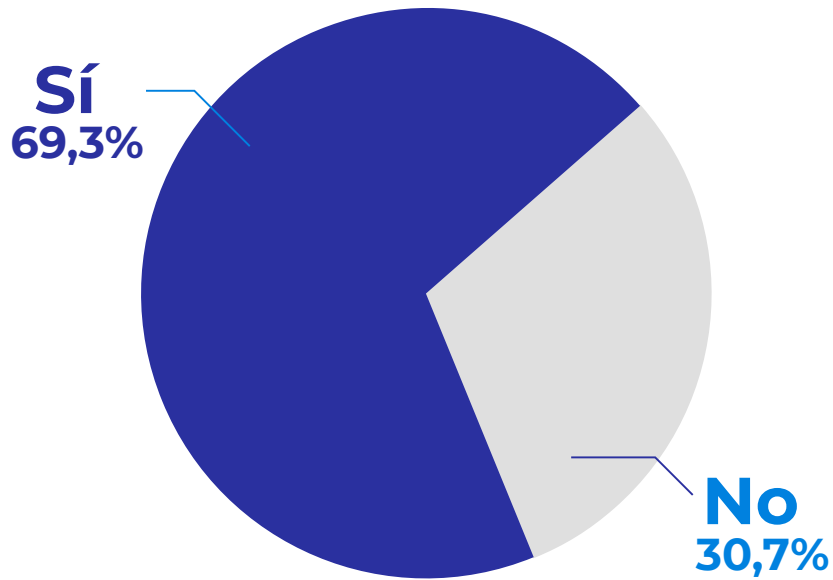
4,2
Actualización de la información

4,3
Diseño de la página web del MINTIC

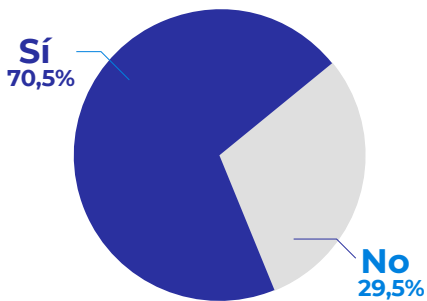
4,2
Ayuda en el acceso para personas en condición de discapacidad

Evaluación de los canales de Atención - Canal Virtual - Redes sociales -

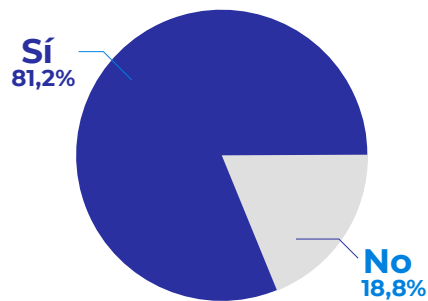
Ingresó alguna red social del MinTIC _____



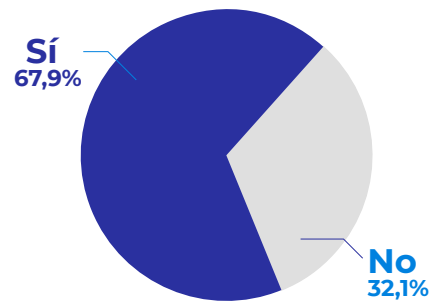
Facebook



Twitter



Instagram



4,3
Confiabilidad
de la información

4,3
Contenido de
redes sociales

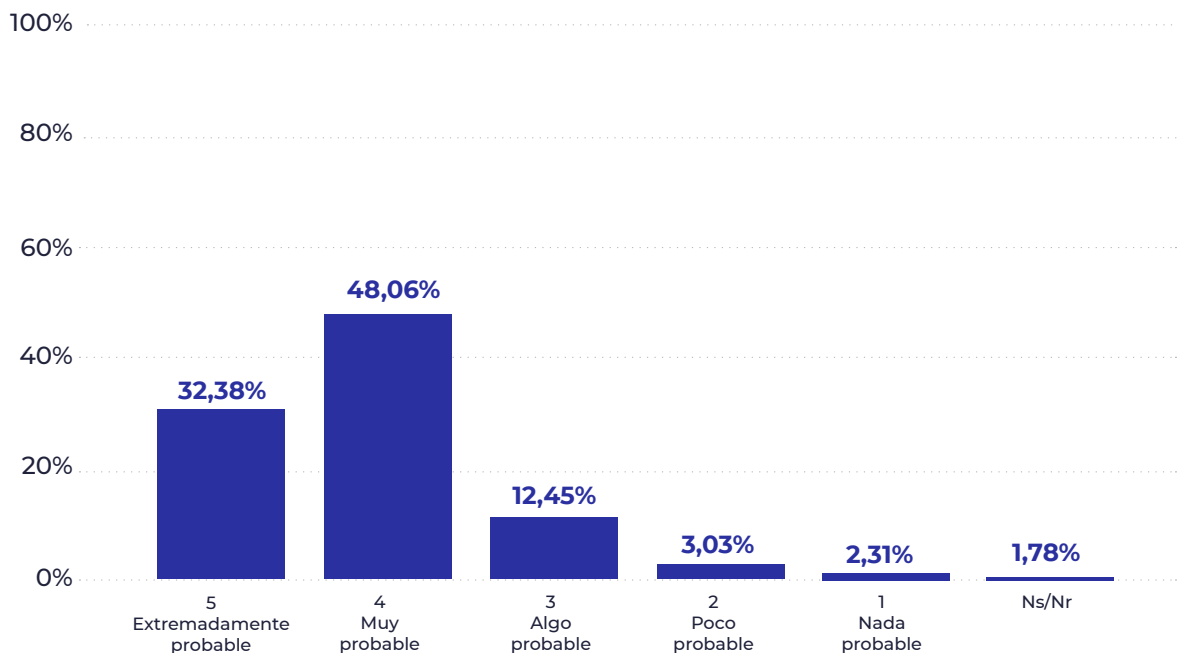
4,3
Oportunidad en la
publicación de
contenido de redes

COMPORTAMIENTOS DESEADOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

ENERO - DICIEMBRE 2021

¿Qué tan probable es que hable positivamente del ministerio de tecnologías de la Información y las Comunicaciones? _____



Net Promoter Score -NPS



Net Promoter Score o *Marcador de promoción neto*, es una fórmula utilizada en marketing para evaluar el índice de lealtad de los consumidores o clientes hacia una marca. Clasifica a los clientes en tres categorías: "Detractores" (1, 2, 3), "Pasivos" (4) y "Promotores" (5). Cálculo NPS: % de Promotores - % de Detractores. El resultado es un número que oscila entre el -100 y el 100. Si el resultado es positivo se considera un nivel de lealtad y fidelidad bastante aceptable, si es > 50 puntos es excelente. Creado por Frederick Reichheld (1952)

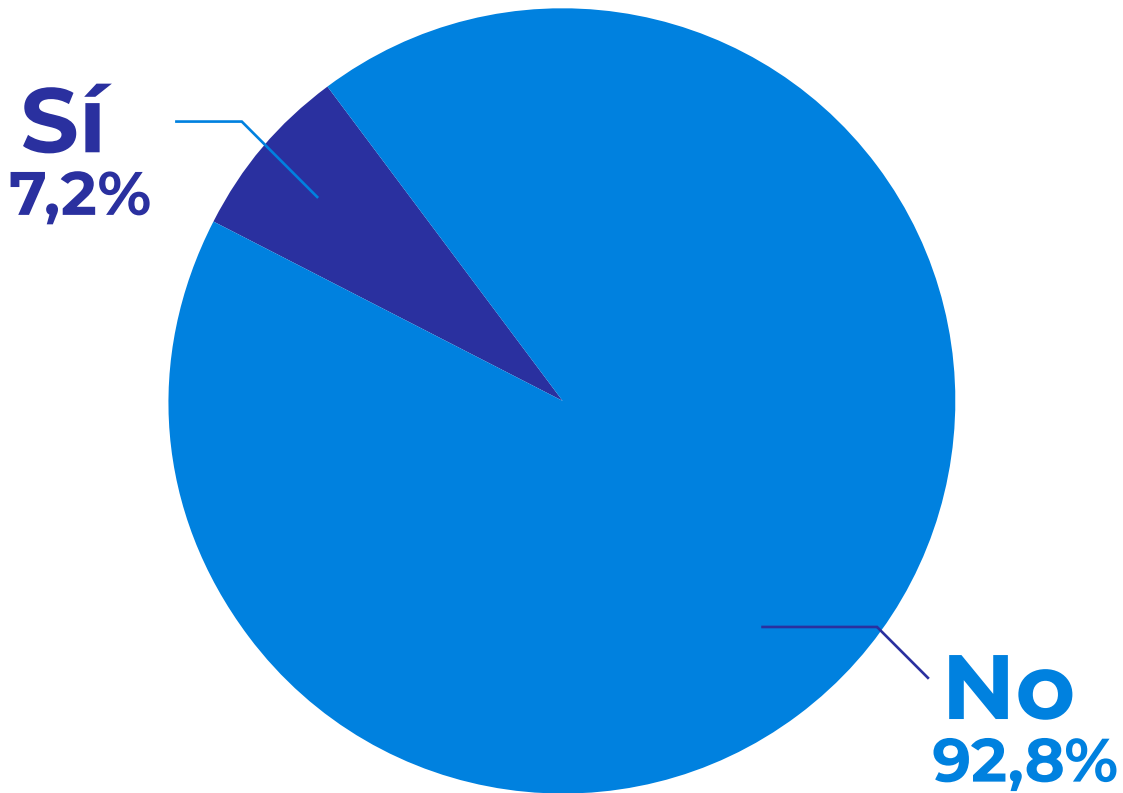
ATENCIÓN A PQRS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

ENERO - DICIEMBRE 2021

- Atención a PQRS -

Interpuso peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias al MinTIC _____



3,6
Oportunidad
de la respuesta

3,9
Claridad
de la respuesta

3,9
Coherencia
de la respuesta

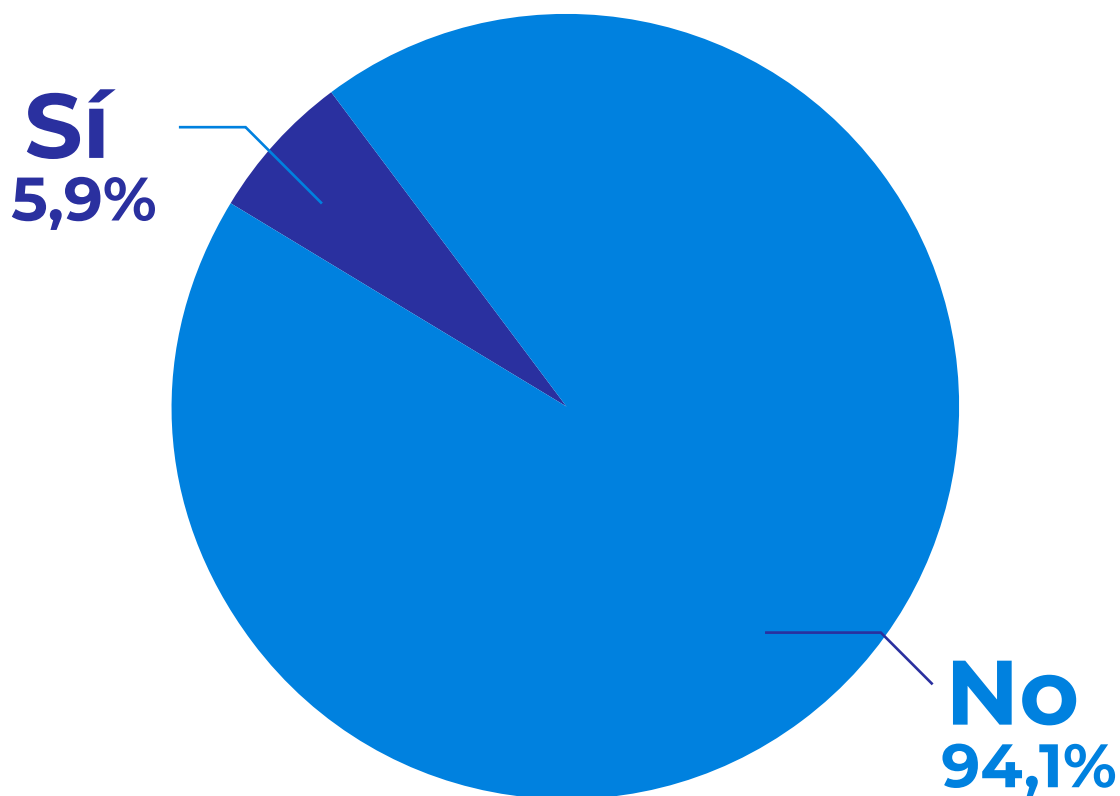
RENDICIÓN DE CUENTAS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

ENERO - DICIEMBRE 2021

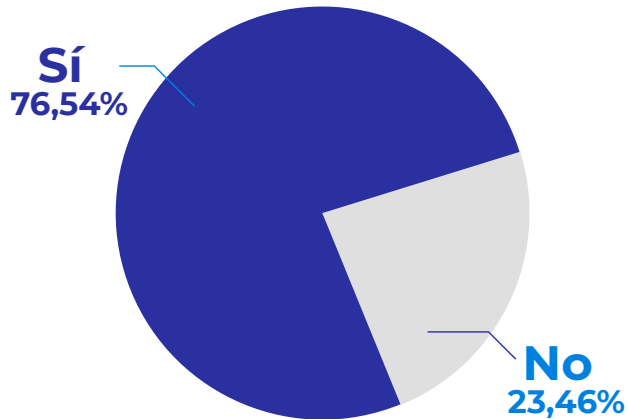


Participó en alguna jornada de rendición
de cuentas de la gestión del MinTIC _____

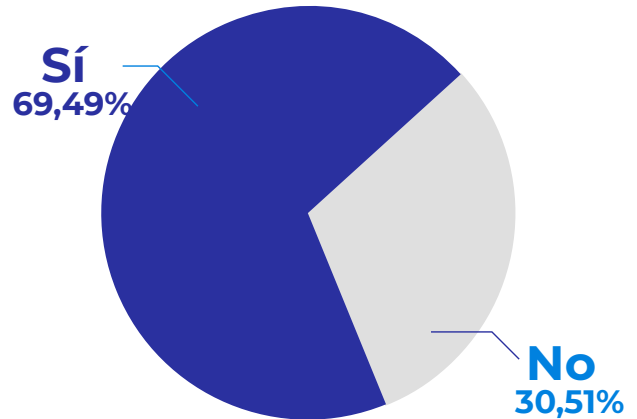


Mecanismos de Rendición de Cuentas - Información Previa relacionada con la Gestión del MINTIC -

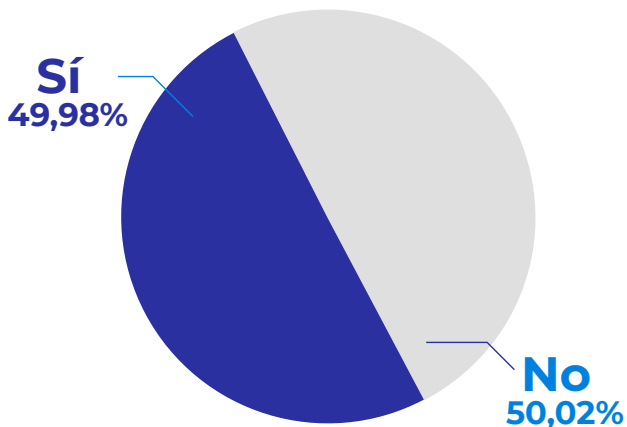
Publicaciones, boletines, informes o reportajes (Impresos/Página Web)



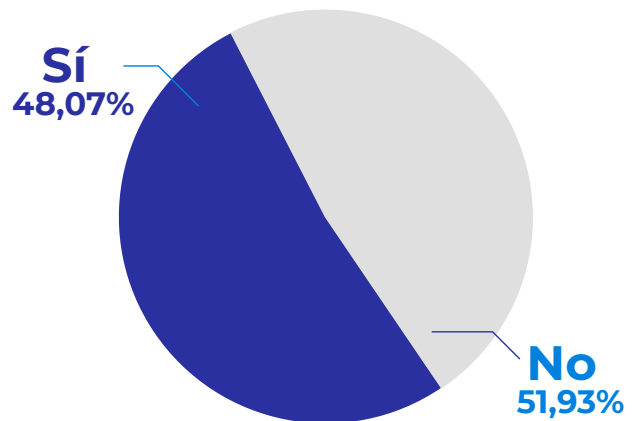
Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)



Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)

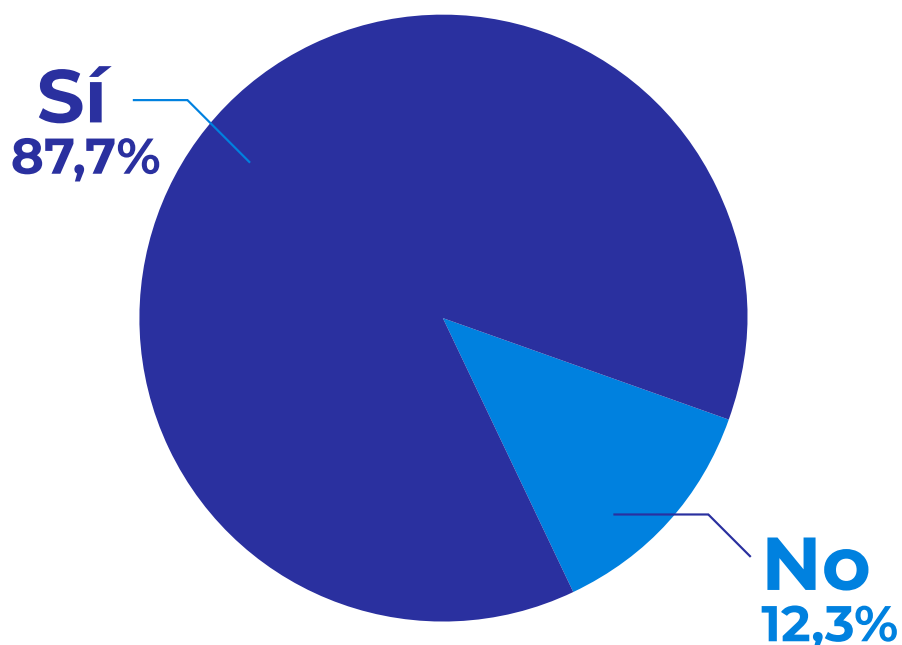


Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet

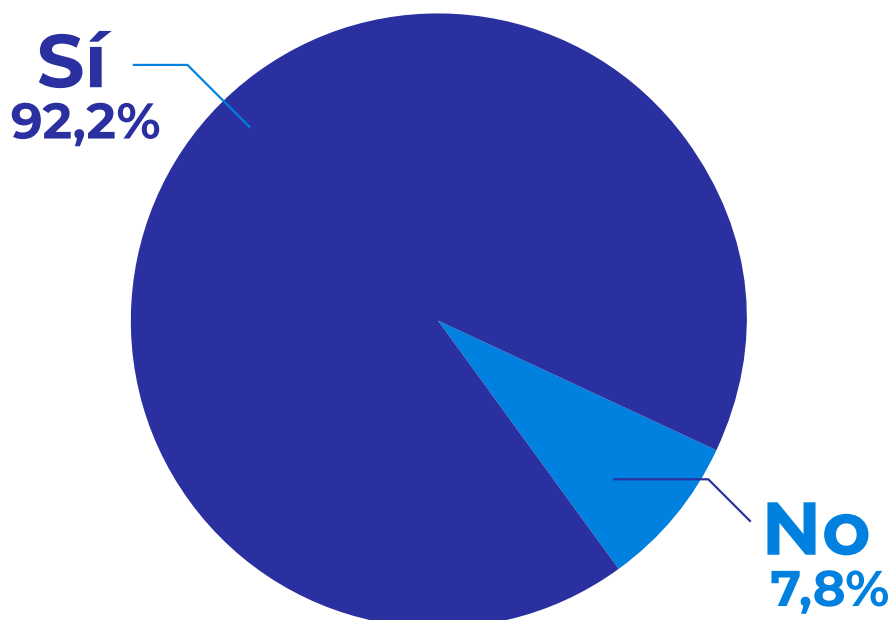


Satisfacción Rendición de Cuentas

¿En la jornada que participó, se dieron a conocer los temas de su interés sobre la gestión del MinTIC durante 2021? _____



¿En la jornada que participó, Considera que la información se entregó completa y con lenguaje claro? _____

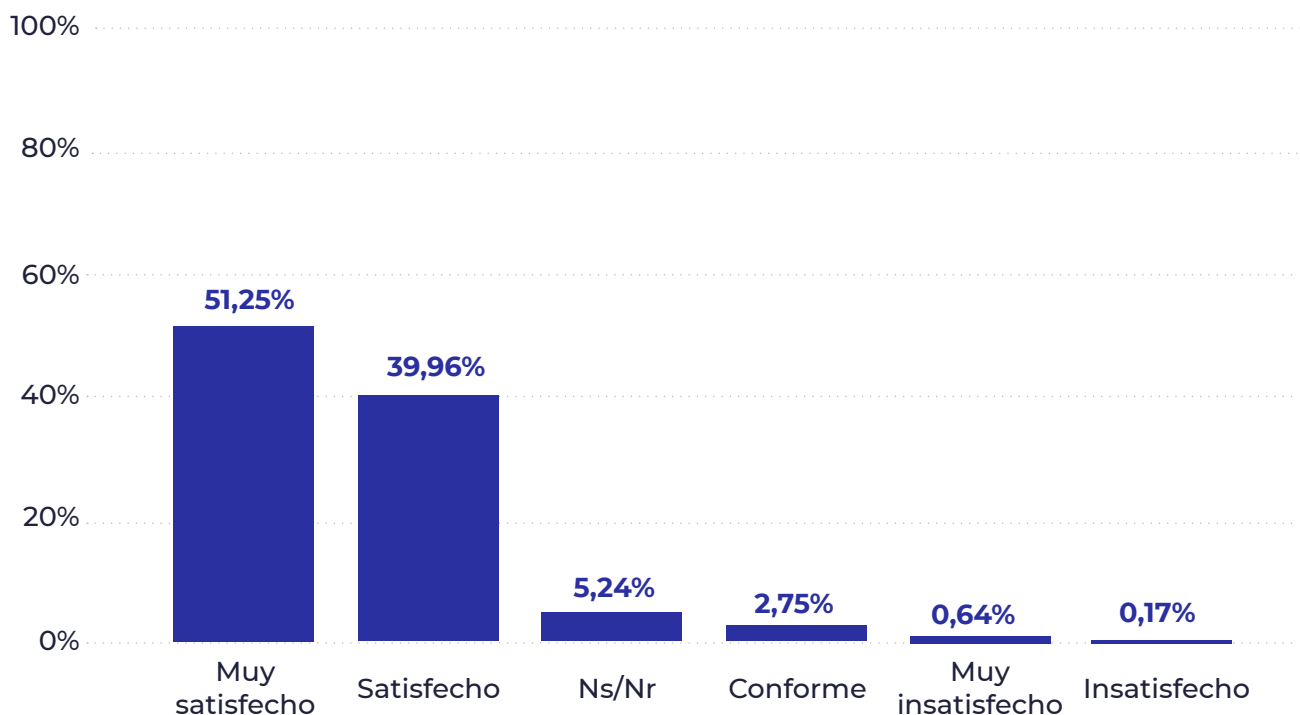


Satisfacción Rendición de Cuentas

Satisfacción frente al ejercicio de rendición de cuentas

4,5

Satisfacción frente al ejercicio de rendición de cuentas del MinTIC





MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PARA TIC

ELABORADO POR LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

REPÚBLICA DE COLOMBIA

www.mintic.gov.co/colombiatic

2023

