

Estudio de Satisfacción

Informe: 9397
Proyecto:
10810

Presentado a:



Libertad y Orden

**Ministerio de Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones**
República de Colombia



DATEXCO

15
Años

1. Objetivos Específicos:

- Establecer el nivel de calidad de la respuesta, a partir de la determinación del grado en que las solicitudes de los grupos de interés han sido resueltas en el momento de contactar al Ministerio TIC por cualquiera de los canales habilitados.
- Matriz de fidelidad de clientes y ordenación de acuerdo al factor de importancia.
- Diagramar un semáforo estratégico para la priorización de estrategias para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Establecer fundamentos para el desarrollo de estrategias de fidelización para los grupos de interés del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Diferencias o GAP's entre los grupos de interés entre Gobierno, ciudadanos y sectores.
- Determinar cómo es la percepción por parte de los grupos de interés acerca del servicio prestado por el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones.

1. Mapa de Investigación



3. Ficha Técnica

Nombre del proyecto de Investigación:	Nivel de percepción y grado de satisfacción
Firma Encuestadora:	DATEXCO COMPANY S.A.
Fecha de realización de campo:	Del 21 al 27 de Diciembre de 2012
Persona natural o jurídica que la realizó:	DATEXCO COMPANY S.A.
Persona natural o jurídica que la encomendó:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones
Fuente de financiación:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones
Grupo Objetivo:	Clientes.
Diseño Muestral:	Muestreo aleatorio simple de lista
Marco Muestral:	Base de datos proveída por el cliente
Tamaño de la muestra:	1500 Encuestas.
Técnica de recolección:	Entrevista Telefónica
Cobertura Geográfica:	20 ciudades es: Armenia, Manizales, Pasto, Tunja, Barranquilla, Montería, Neiva, Santa Marta, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Pereira, Yopal, Bucaramanga, Cartagena, Valledupar, Villavicencio, Cali, Bogotá, Medellín.
Margen de error y confiabilidad (Precisión):	Se observa un error estándar relativo de estimación del 2.53% para proporciones con fenómeno de ocurrencia superiores al 50% y con un nivel de confianza del 95%.
Fecha de entrega del informe:	28 de Diciembre de 2012

4. Modelo de Satisfacción

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Los estudios de satisfacción se utilizan como método de evaluación de un servicio por parte de sus usuarios, este servicio es visto como un proceso en función de varios atributos. La evaluación se realiza por medio de indicadores cuya construcción depende de la importancia que cada entrevistado asigne indirectamente a los atributos que

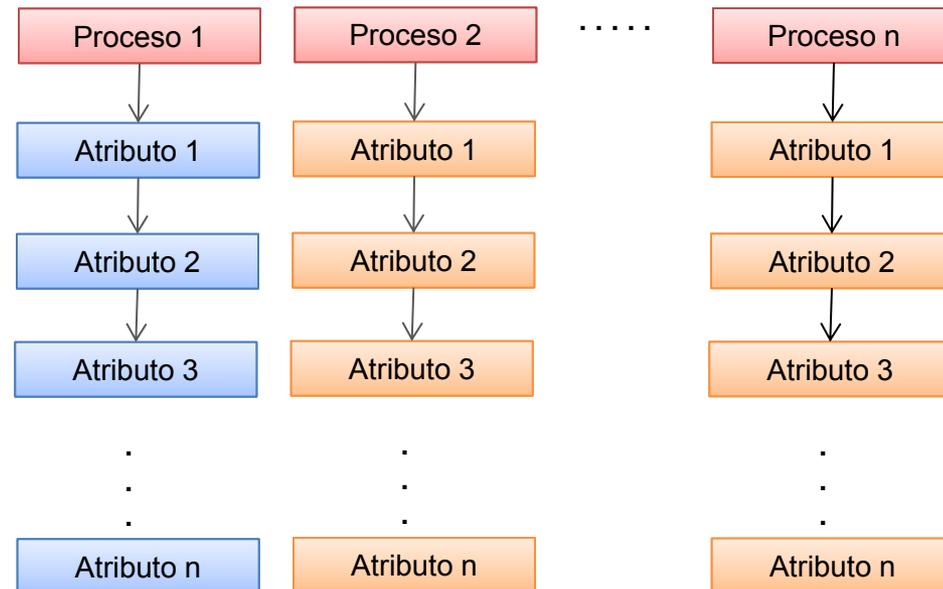


Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
República de Colombia

Satisfacción General (P3)

Evaluación línea de atención (P4)
Evaluación de los asesores comerciales (P6)

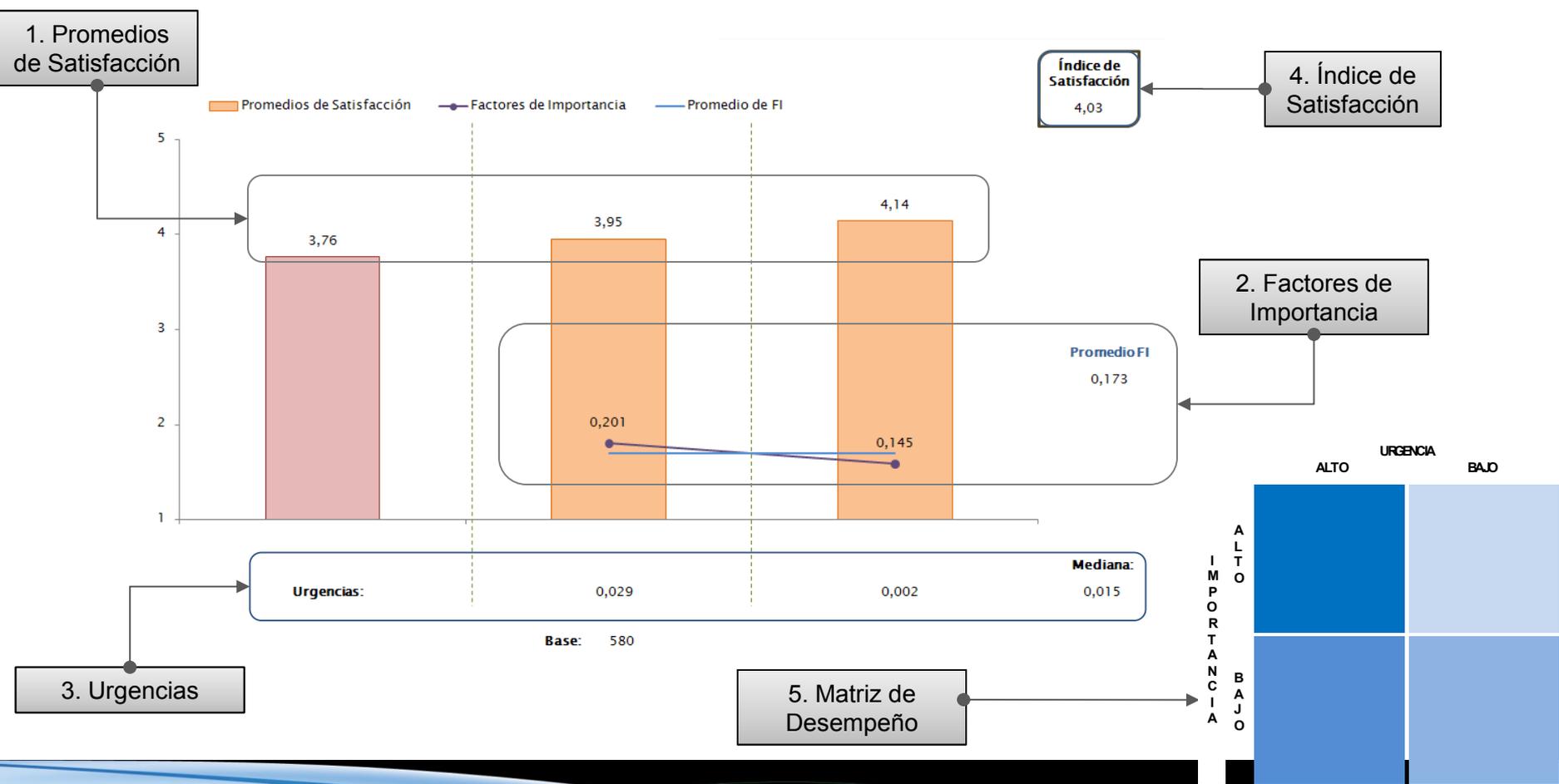
Procesos que afectan la Satisfacción del Servicio



4. Modelo de Satisfacción

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Para comprender de una manera más clara los estudios de Satisfacción, hay que tener clara la siguiente terminología:



4. Modelo de Satisfacción

1. Promedios de Satisfacción

Construcción:

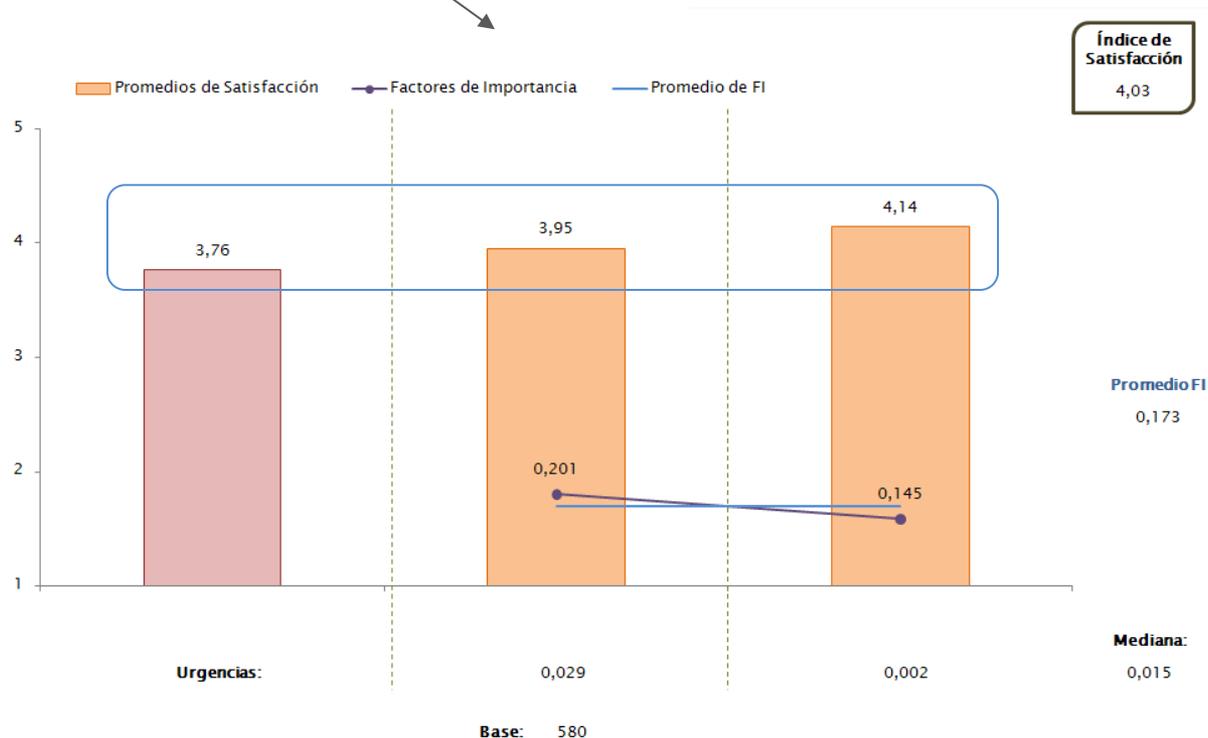
El Promedio de Satisfacción es



Suma de calificaciones de satisfacción General, del Proceso o del Atributo.

Total de personas que contestaron a esa pregunta.

Gráficamente se ubica:



Interpretación: Es el valor central de las calificaciones dadas a un servicio.

4. Modelo de Satisfacción

2. Factores de Importancia

Construcción: Se calculan las correlaciones evaluadas por el *Tau de Kendall* entre las calificaciones obtenidas para la satisfacción general de cada proceso y las calificaciones obtenidas para cada Atributo.

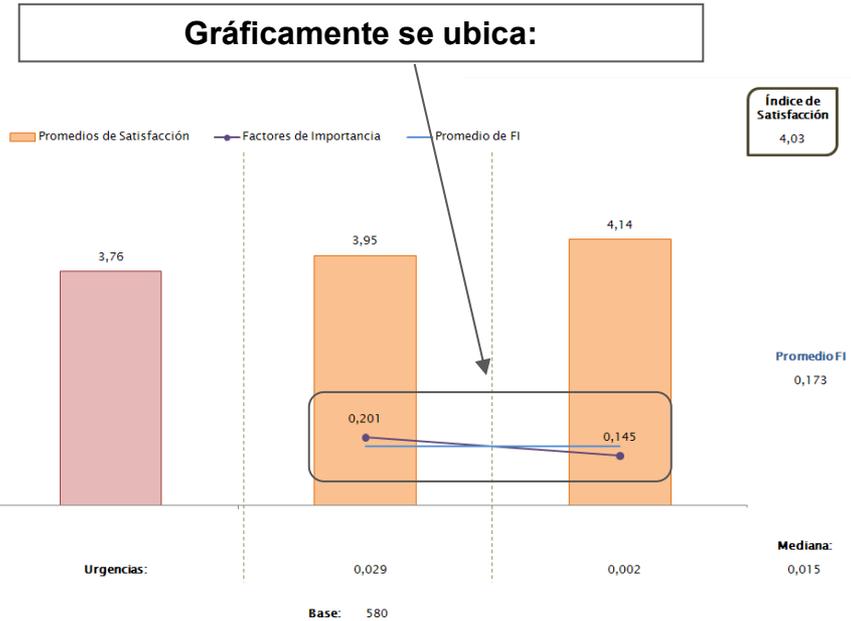
En el caso en que las correlaciones sean negativas se tomará el valor cero (0) para el cálculo del método.

Se calcula el **promedio de las Correlaciones** (Factores de Importancia) calculados tanto por proceso como por Atributo.

Los Factores de Importancia se clasifican con la siguiente regla para analizar su Nivel de Importancia:

Regla	Nivel de Importancia
Si $X(i) \geq \bar{X}$	Alto
Si $X(i) < \bar{X}$	Bajo

Donde $X(i)$ es la i -ésima correlación (Factor de Importancia) de cada Proceso o Atributo, y \bar{X} es el Promedio de las Correlaciones (Factores de Importancia).



Interpretación: Aquellas correlaciones que tienen niveles Altos de Importancia son los que más contribuyen a la *Satisfacción General del Proceso evaluado*, y son los que se deben mantener, puesto que son primordiales para la construcción de la calificación general del proceso, las que están en un nivel Bajo de Importancia de igual manera se deben mantener.

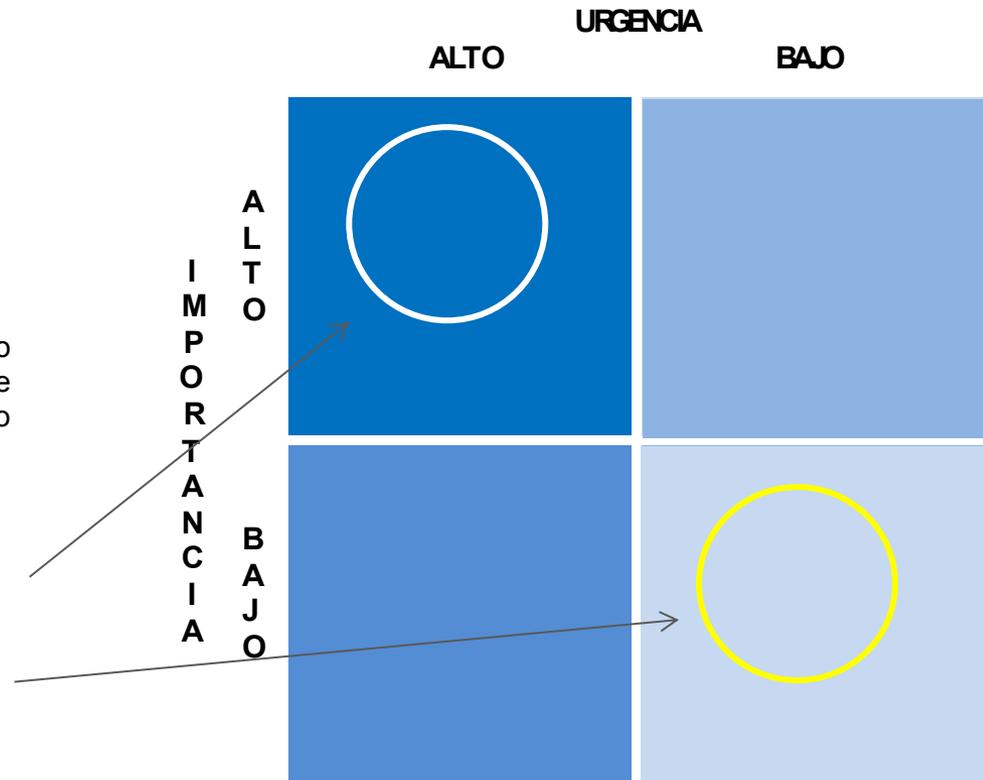
4. Modelo de Satisfacción

4. Matriz de Desempeño

Definición: Es una herramienta que permite clasificar o agrupar de forma cuantitativa y estadística los atributos de acuerdo a las respuestas obtenidas, a partir de los procesos anteriores (Importancia y urgencia).

Construcción: La importancia de cada uno de los atributos o procesos se ordenan de menor a mayor y la urgencia se ordenan de mayor a menor después se cruzan en un plano cartesiano dando como resultado la siguiente grafica.

Interpretación: Los atributos o procesos de alta IMPORTANCIA y alta URGENCIA quedan ubicados en el cuadrante 1 esto indica que son las atributos o procesos críticos que primero deberán ser atendidos y así en lo sucesivo hasta llegar al cuadrante 4 donde estos atributos o procesos deberán tener estrategias de mantenimiento.



4. Modelo de Satisfacción

5. Índice de satisfacción.

Construcción:

Índice de Satisfacción



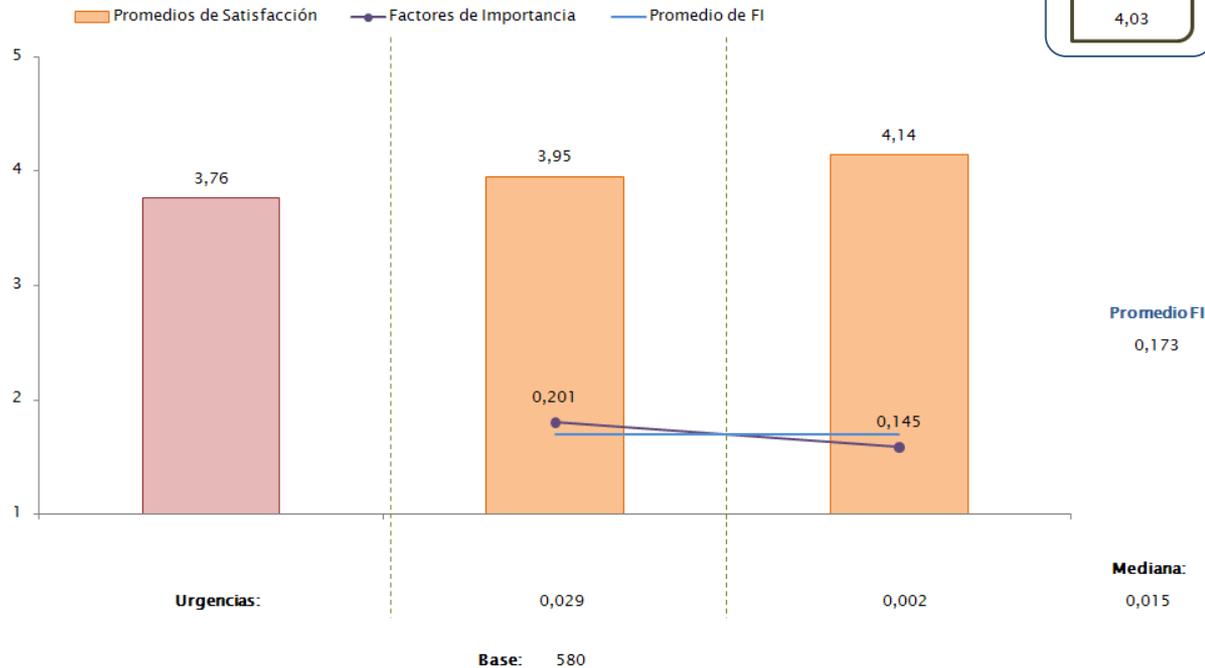
Suma Ponderada de las calificaciones de Procesos o Atributos.

Suma correlaciones de los Atributos o Procesos Asociados.

Gráficamente se ubica:



Índice de Satisfacción
4,03



Interpretación: Grado de satisfacción globalizado de los servicios evaluados

4. Modelo de Satisfacción

6. Matriz de Lealtad

Intervenir y re direccionar

No tienen intención de seguir demandando y lo recomendarían



Si hay ganancias intente salvarlos

No Tienen intención de seguir demandando y lo recomendarían

Relación mantenida y en crecimiento

Tienen intención de seguir demandando y lo recomendarían

Ajustes de interés para retener aumentar el volumen

Tienen intención de seguir demandando pero no lo recomendarían

La Matriz de Lealtad busca establecer la participación en cuatro diferentes posiciones basados en dos variables de lealtad.

Una de las variables es emocional y la segunda es de comportamiento.

La primera mide el grado de apego y el nivel de recomendación de los clientes, y la segunda mide la intencionalidad de seguir siendo clientes.

Para encontrar la posición en la Matriz de Lealtad se usan los resultados de la combinación de las variables: **Emocional** y de **Comportamiento**. Como lo veremos a continuación:

1. Satisfacción General

2. Calidad de la atención

3. Calidad de la respuesta

4. Conocimiento de sector TIC

5. Políticas Públicas

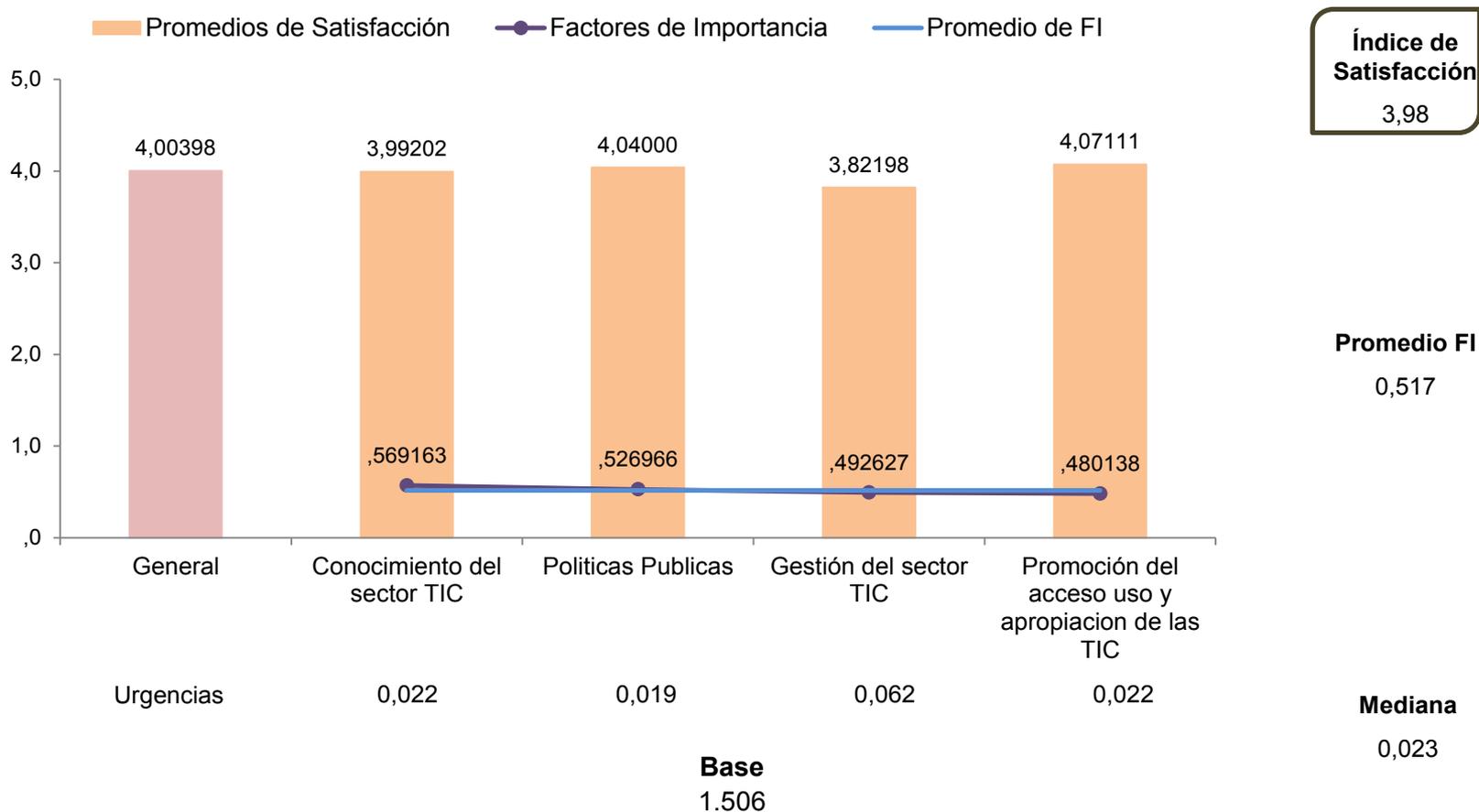
6. Gestión del sector TIC

7. Promoción del acceso uso y apropiación de las TIC

8. Conclusiones

1. Satisfacción General

1. (i) Califique en general los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



1. Satisfacción General

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente., califique:

1. Conocimiento del sector TIC.

2. Políticas Publicas.

3. Gestión del sector TIC.

4. Promoción del acceso uso y apropiación de las TIC.

		URGENCIA	
		ALTO	BAJO
I M P O R T A N C I A	A L T O	1	2
	B A J O	3	4

Base
1.506

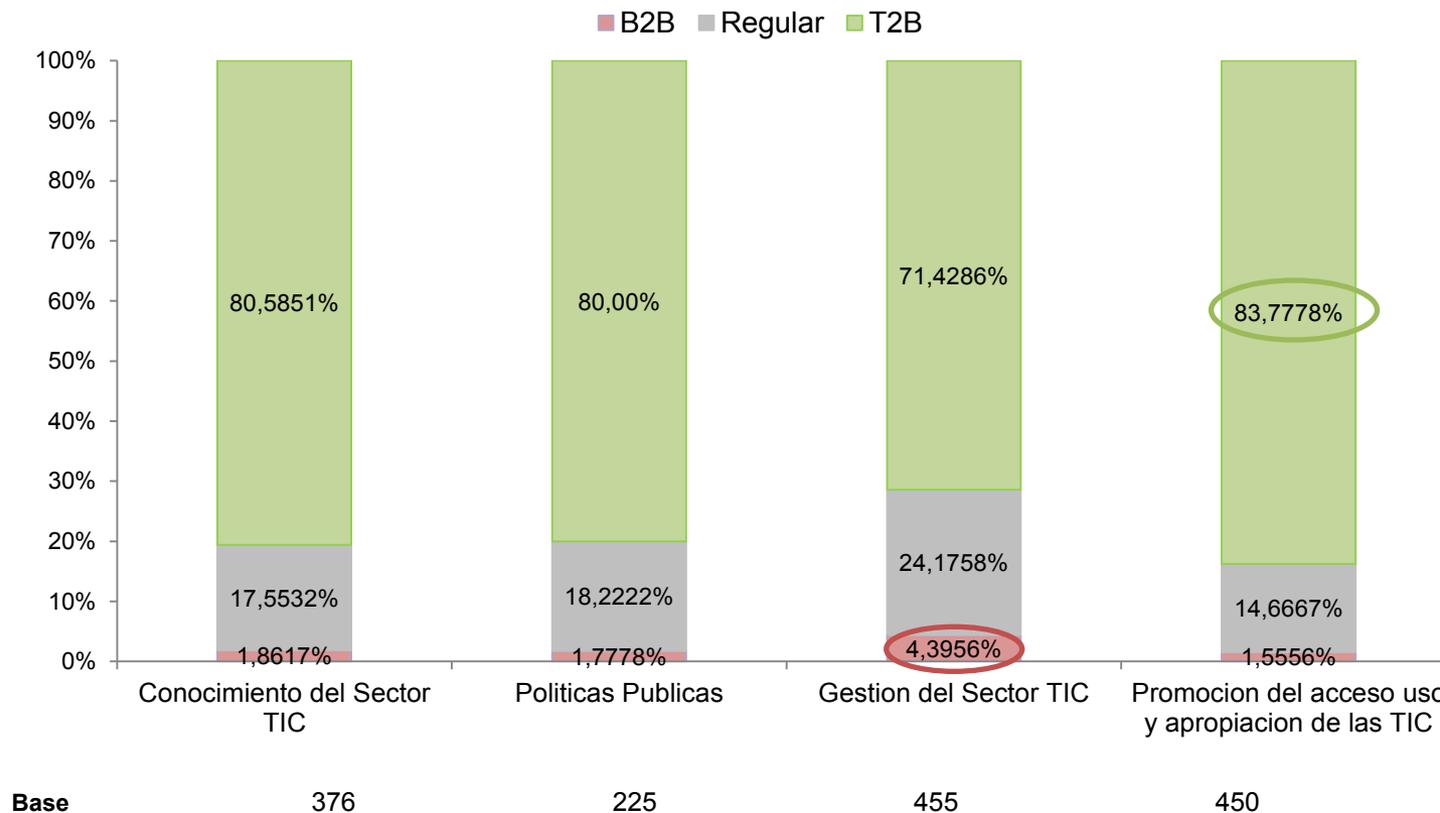
Sumatoria de %

[T2B] Top Two Box:
5 - Excelente + 4 - Bueno

[B2B] Bottom Two Box:
1 - Pésimo + 2 - Malo

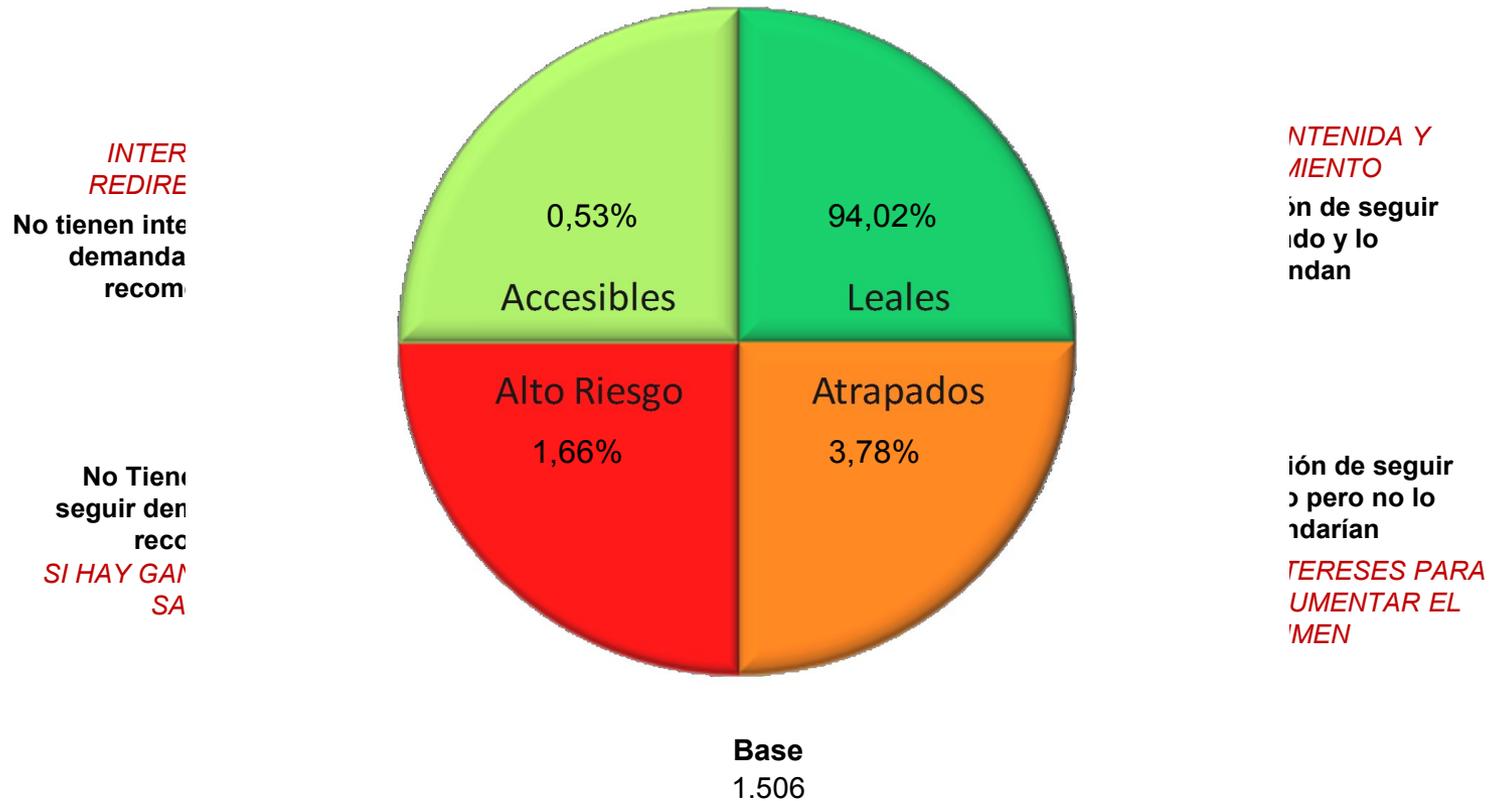
Satisfacción de los servicios

1. (i) Califique en general los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



1. Satisfacción General

Matriz de lealtad general



1. Satisfacción General

2. Calidad de la atención

3. Calidad de la respuesta

4. Conocimiento de sector TIC

5. Políticas Públicas

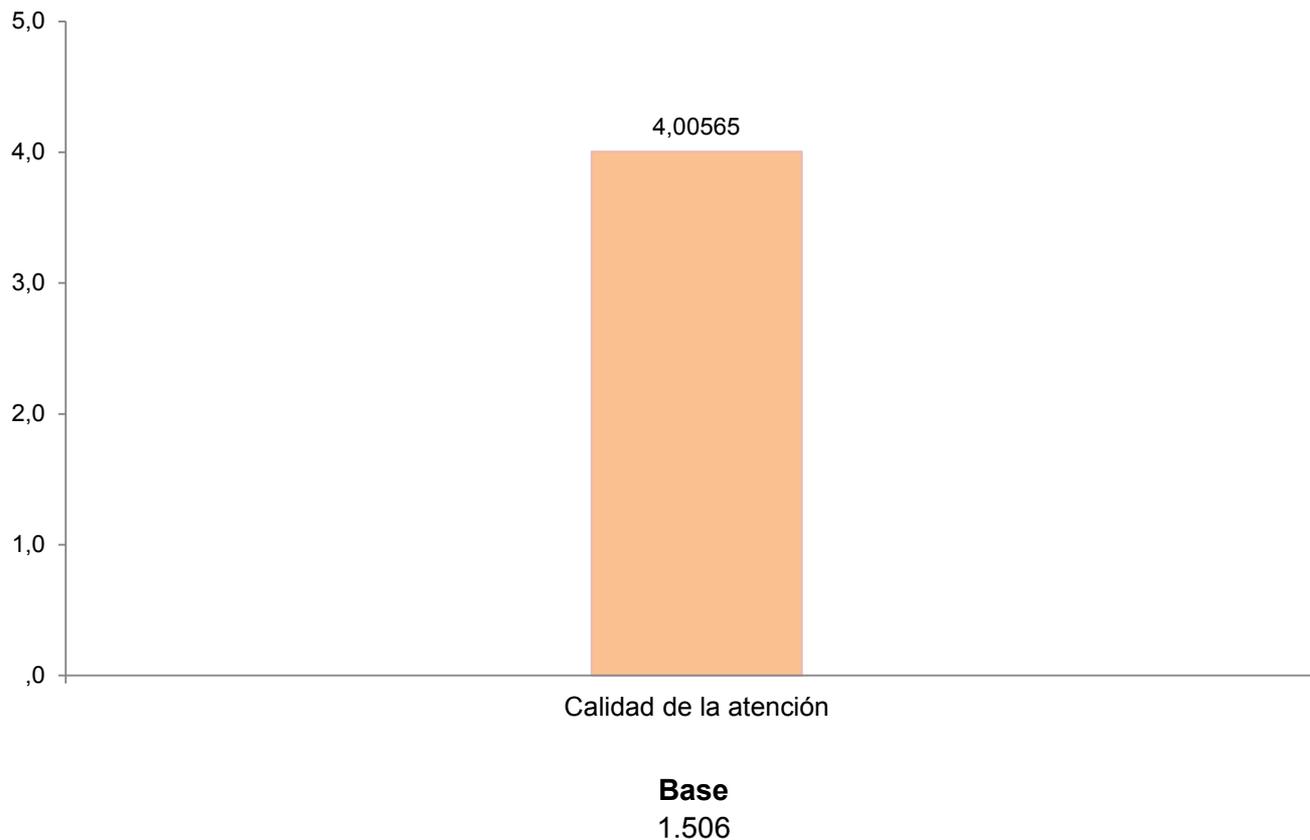
6. Gestión del sector TIC

7. Promoción del acceso uso y apropiación de las TIC

8. Conclusiones

2. Calidad de la Atención

Califique en general la calidad de la atención recibida por los diferentes canales con los que usted se comunica con el Ministerio TIC, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente



2. Calidad de la Atención

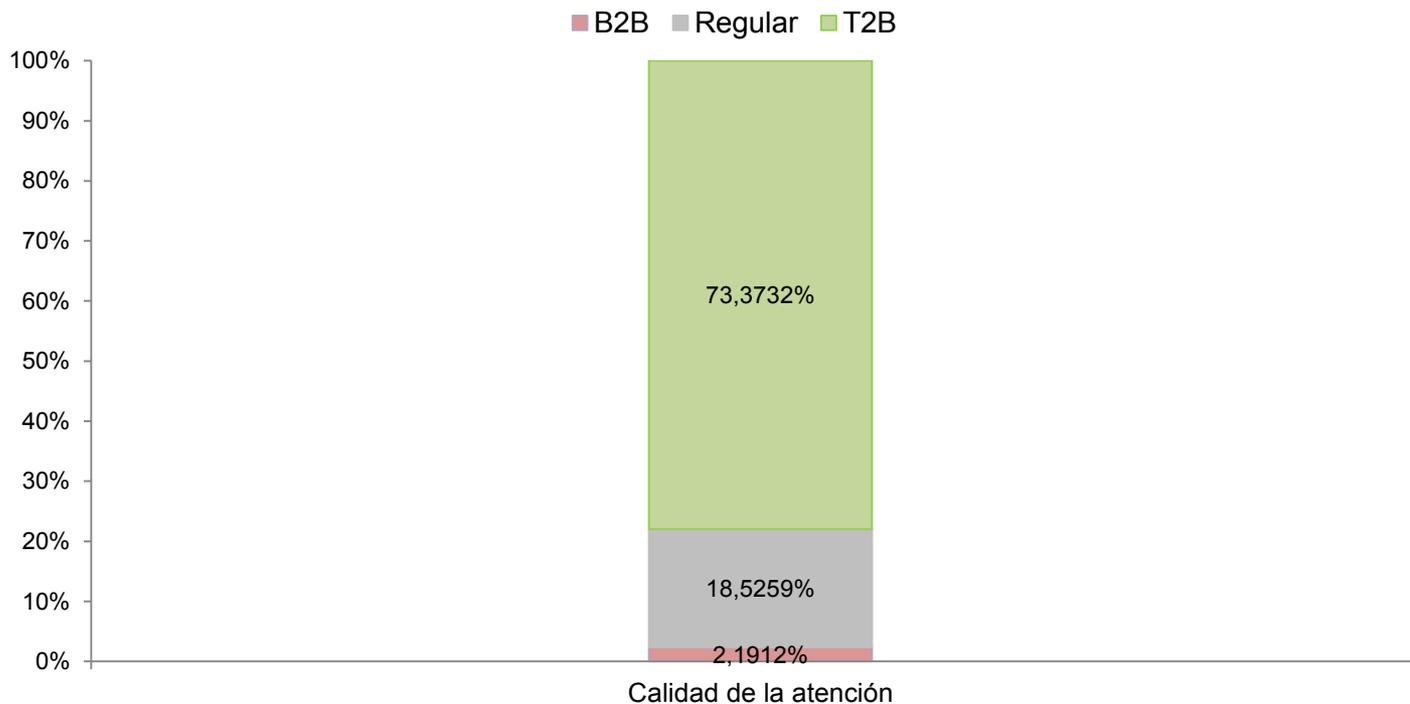
Sumatoria de %

[T2B] Top Two Box:

5 - Excelente + 4 -
Bueno[B2B] Bottom Two
Box:

1 - Pésimo + 2 - Malo

Califique en general la calidad de la atención recibida por los diferentes canales con los que usted se comunica con el Ministerio TIC, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente



Base
1.506

Nota: los porcentajes de no sabe y no responde no se tomaron en cuenta

1. Satisfacción General

2. Calidad de la atención

3. Calidad de la respuesta

4. Conocimiento de sector TIC

5. Políticas Públicas

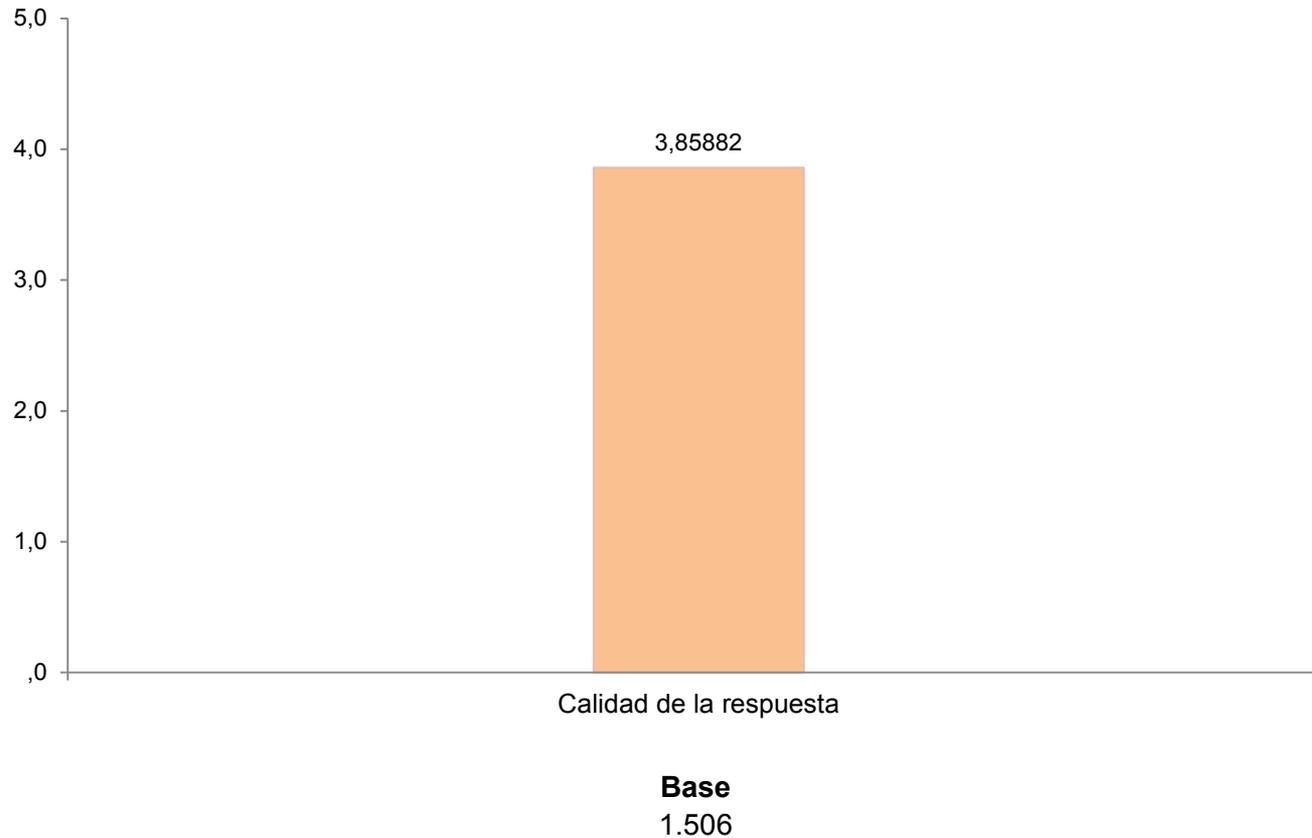
6. Gestión del sector TIC

7. Promoción del acceso uso y apropiación de las TIC

8. Conclusiones

3. Calidad de la Respuesta

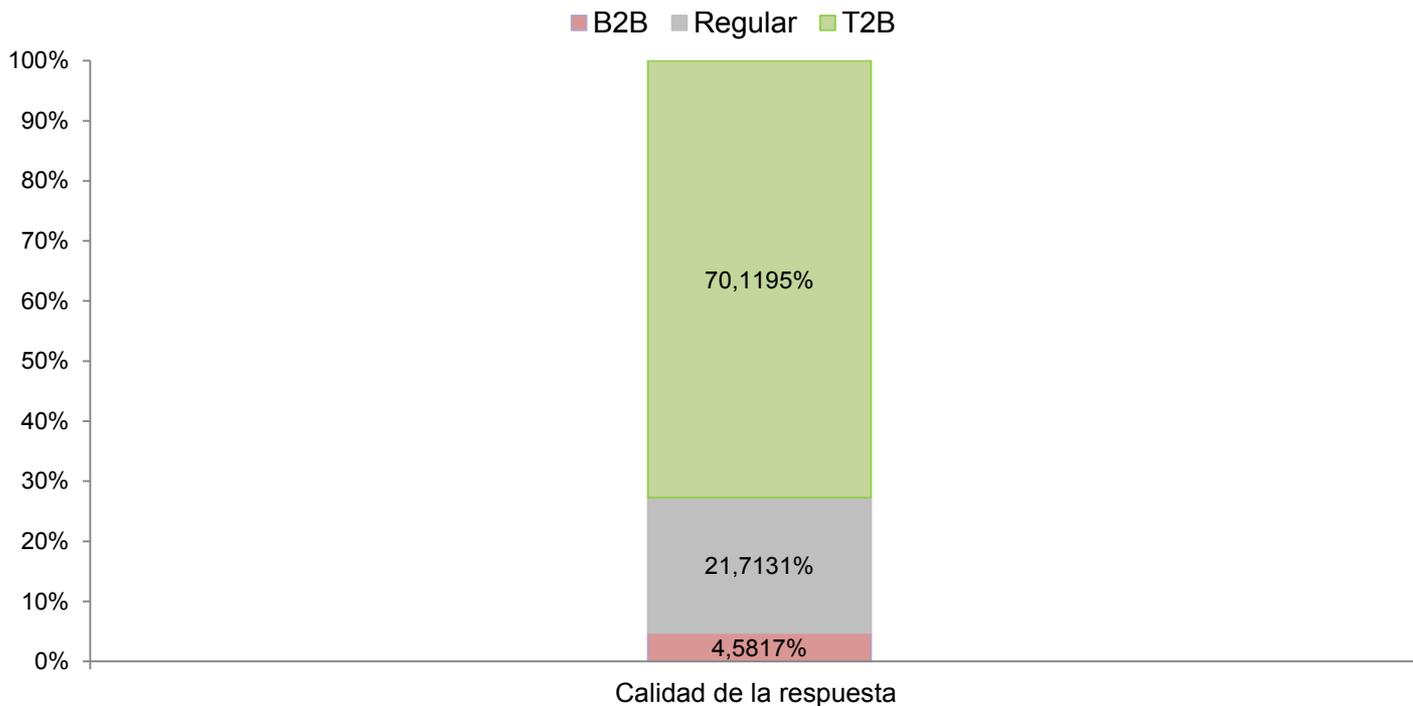
Califique en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente la calidad de la respuesta por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



3. Calidad de la Respuesta

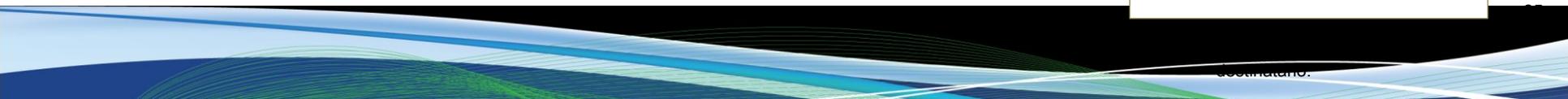
Sumatoria de %
[T2B] Top Two Box:
 5 - Excelente + 4 - Bueno
[B2B] Bottom Two Box:
 1 - Pésimo + 2 - Malo

Califique en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente la calidad de la respuesta por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



Base
1.506

Nota: los porcentajes de no sabe y no responde no se tomaron en cuenta



1. Satisfacción General

2. Calidad de la respuesta

3. Calidad de la atención

4. Conocimiento de sector TIC

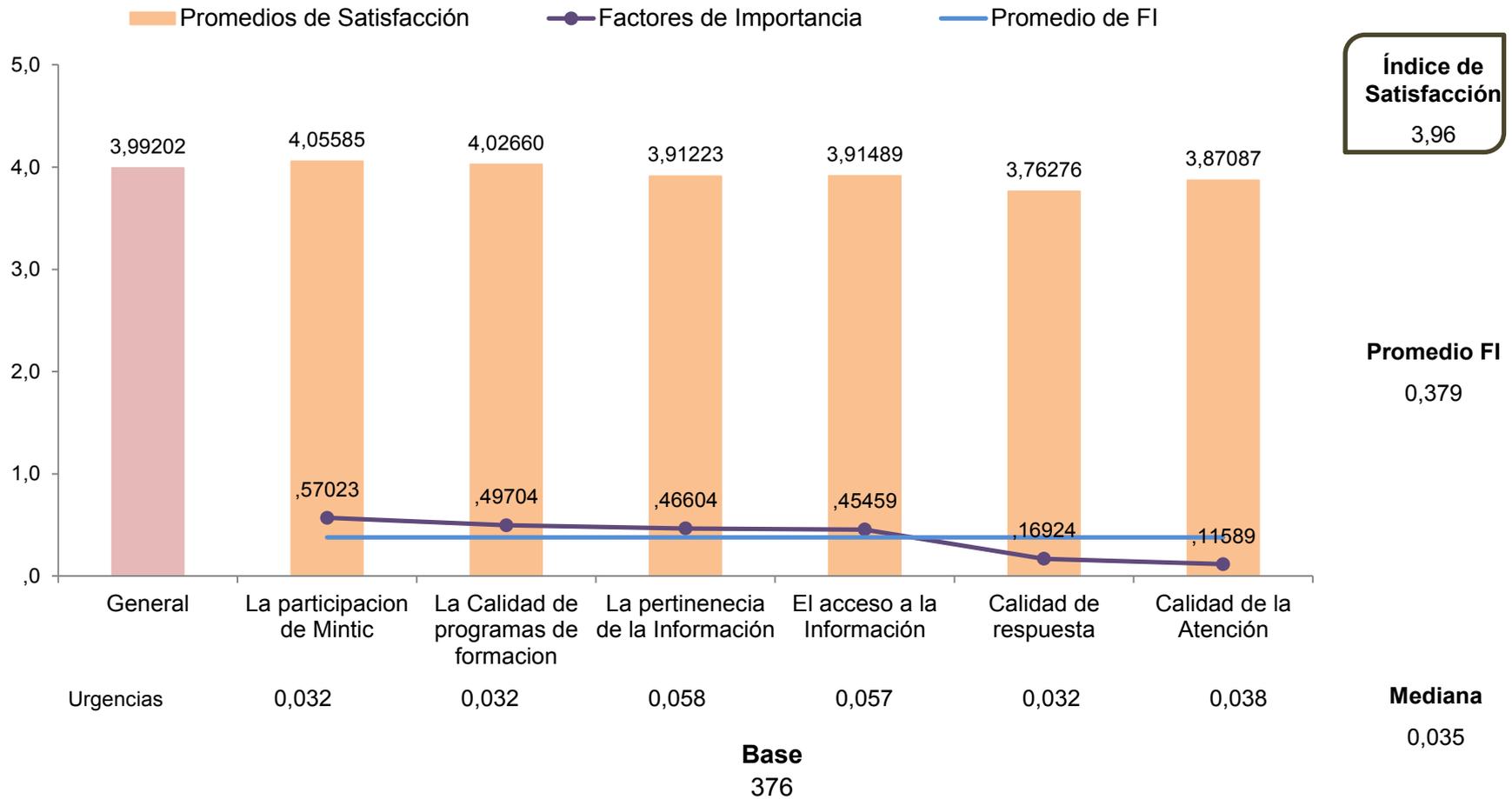
5. Políticas Públicas

6. Gestión del sector TIC

7. Promoción del acceso uso y apropiación de las TIC

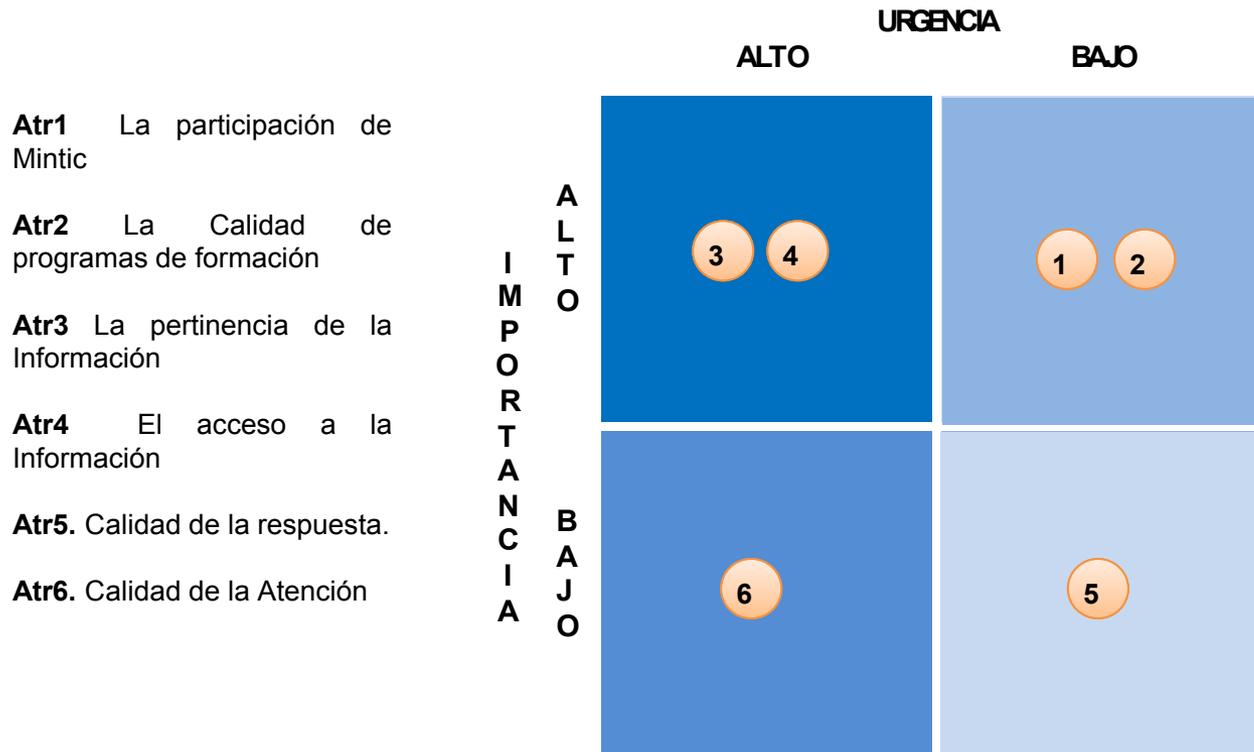
8. Conclusiones

4. Conocimiento del sector TIC



4. Conocimiento del sector TIC

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente., califique:

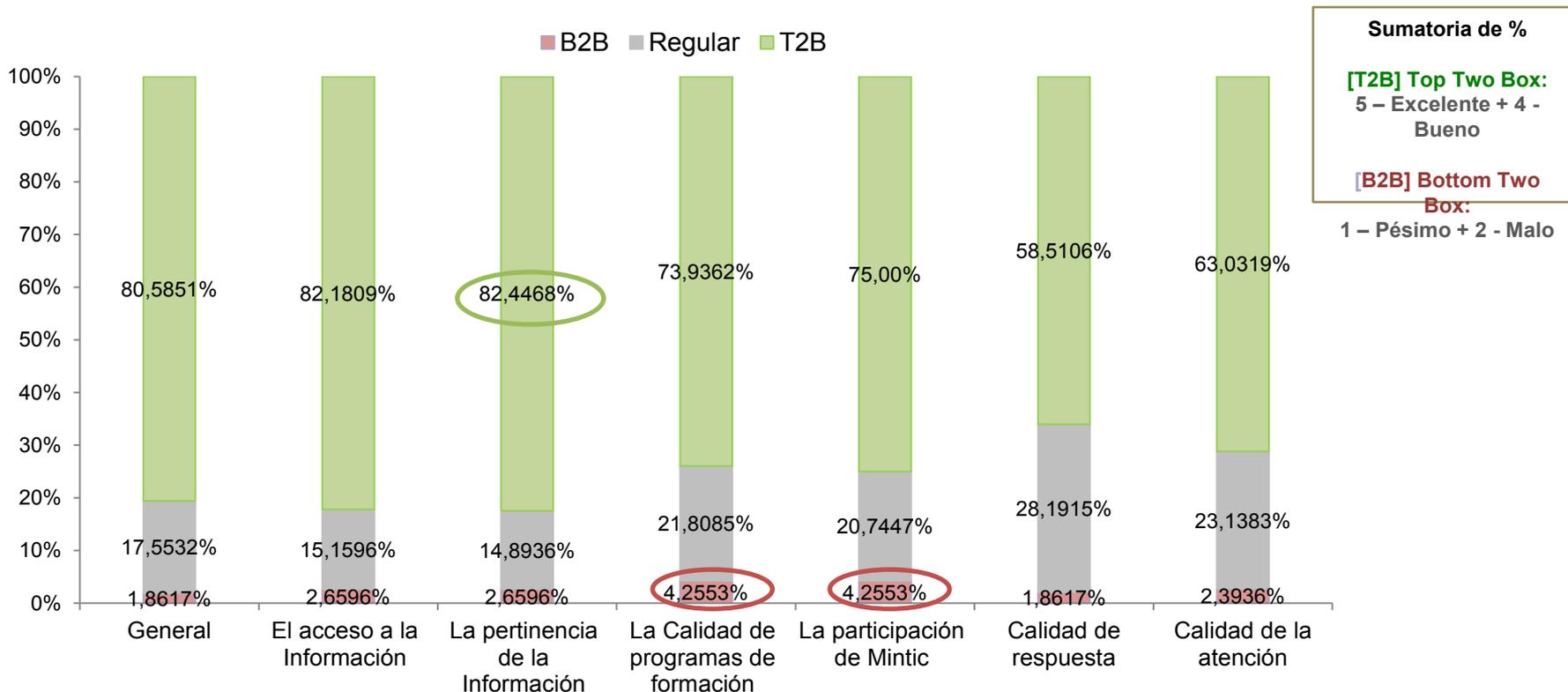


Base

376

4. Conocimiento del sector TIC

2. (i) Califique en general la información que brinda el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones sobre el sector TIC, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente



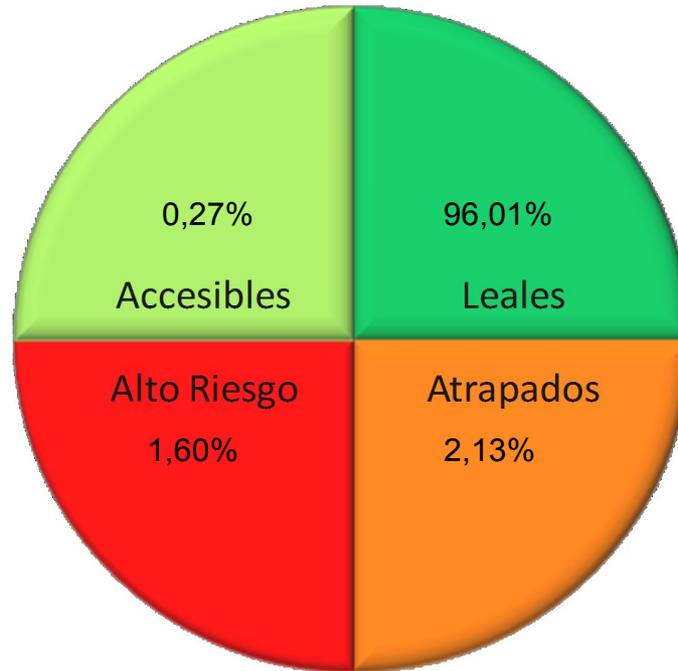
Base
376

4. Conocimiento del sector TIC

Matriz de lealtad

*INTER
REDIRE*
No tienen inte
demanda
recom

No Tien
seguir den
recc
*SI HAY GAI
SA*



*NTENIDA Y
MIENTO*
ión de seguir
ido y lo
ndan

ión de seguir
o pero no lo
rdarían
*TERESES PARA
UMENTAR EL
'MEN*

Base
376

1. Satisfacción General

2. Calidad de la respuesta

3. Calidad de la atención

4. Conocimiento de sector TIC

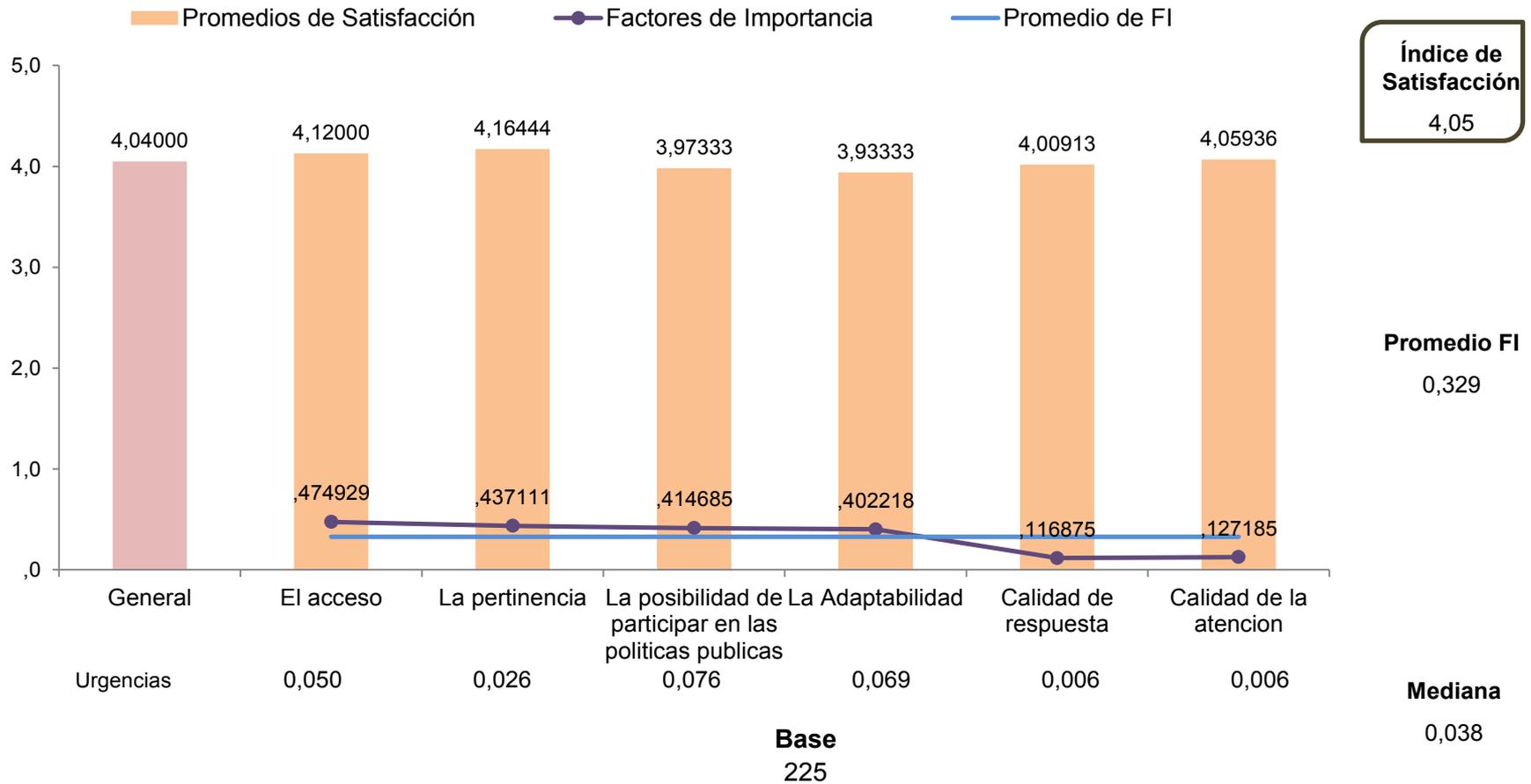
5. Políticas Publicas

6. Gestión del sector TIC

7. Promoción del acceso uso y apropiación de las TIC

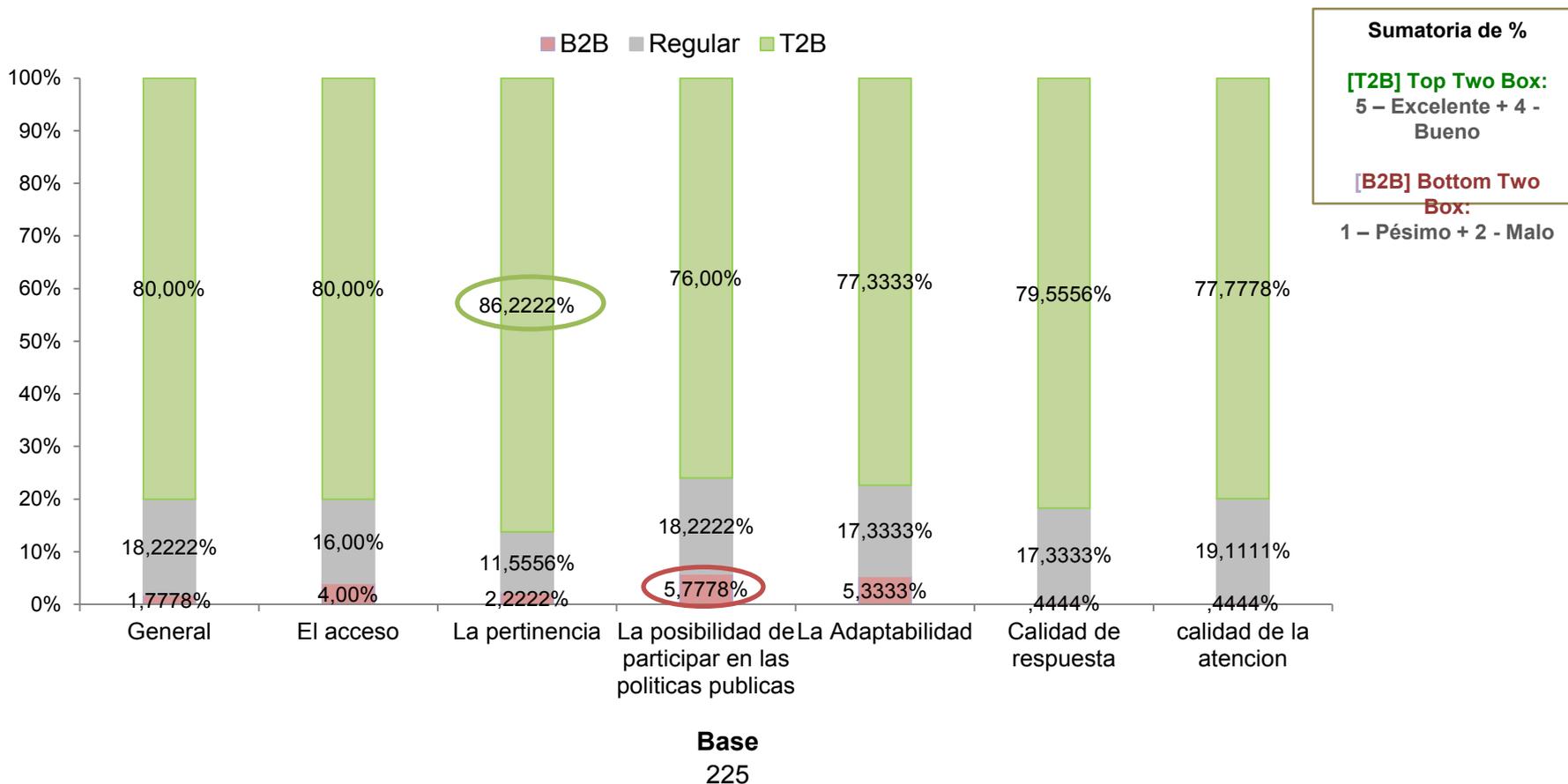
8. Conclusiones

5. Políticas Públicas



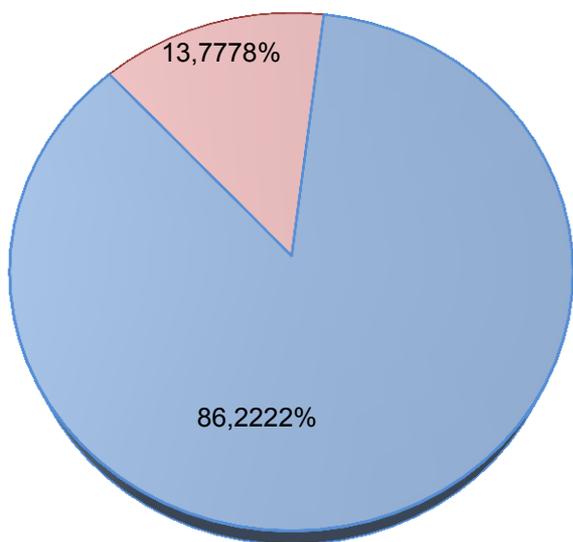
5. Políticas Públicas

2. (i) Califique en general el servicio de políticas públicas prestado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



5. Políticas Publicas

7. (i) ¿Usted conoce la política pública “Vive Digital?”



■ Si

■ No

Base
225

Pregunta aplica solo para quienes respondieron si en P7

8. (e) ¿Cuál o cuáles son los servicios que usted conoce de la política pública “Vive Digital”?



,00%

30,00%

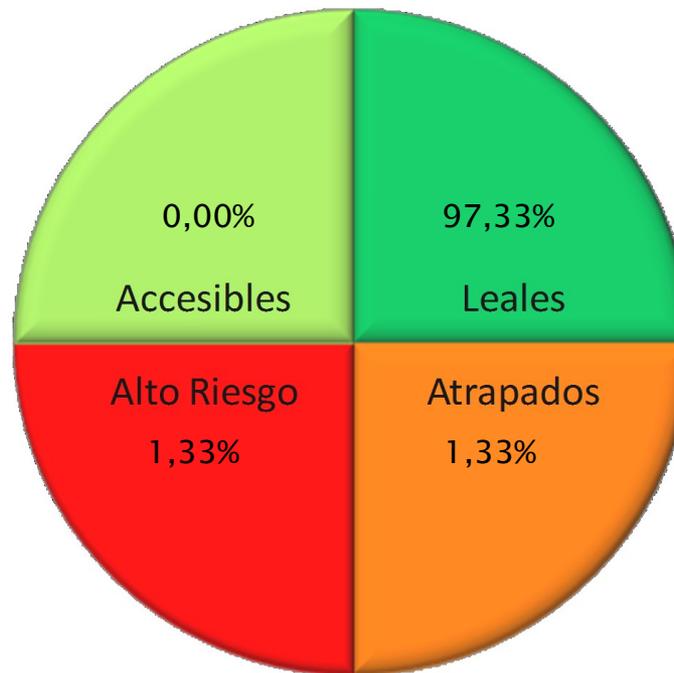
Base
194

5. Políticas Publicas

Matriz de lealtad

*INTER
REDIRE*
No tienen inte
demanda
recom

No Tien
seguir den
recc
*SI HAY GA
SA*



*NTENIDA Y
MIENTO*
ión de seguir
ido y lo
ndan

ión de seguir
o pero no lo
ndarían
*TERESES PARA
UMENTAR EL
'MEN*

Base
225

1. Satisfacción General

2. Calidad de la respuesta

3. Calidad de la atención

4. Conocimiento de sector TIC

5. Políticas Públicas

6. Gestión del sector TIC

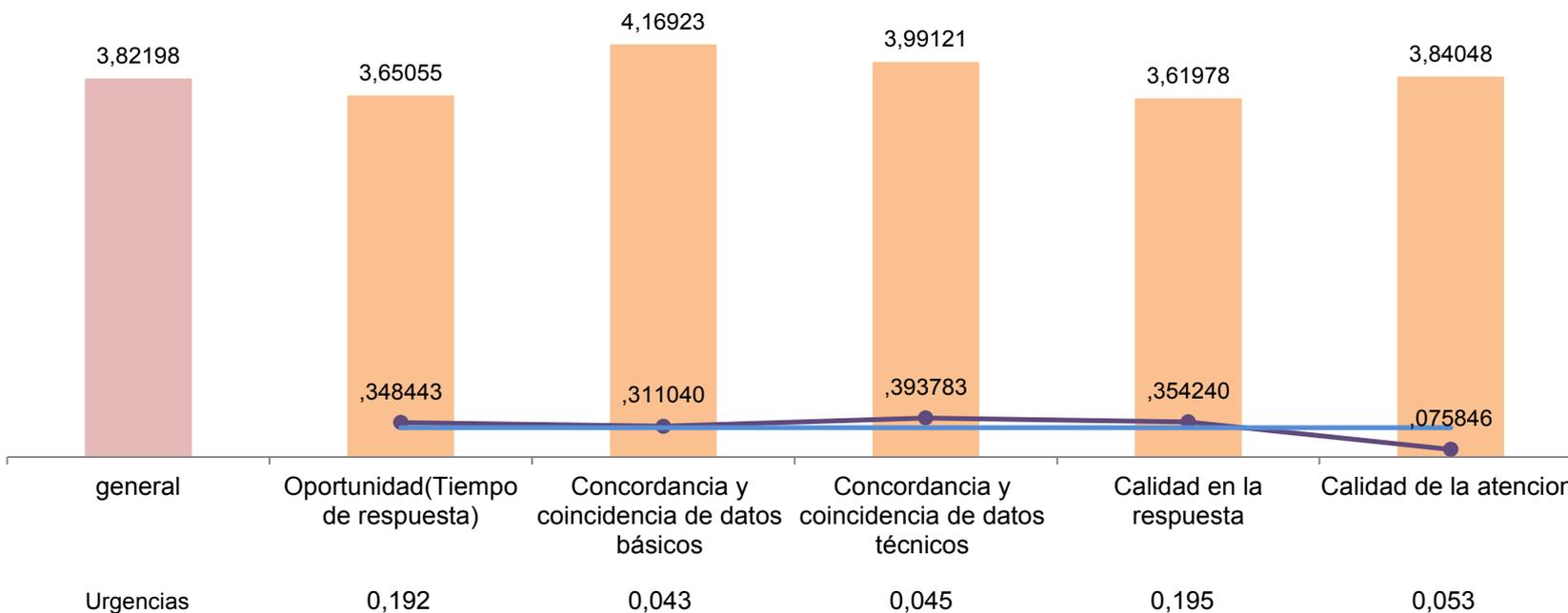
7. Promoción del acceso uso y apropiación de las TIC

8. Conclusiones

6. Gestión del sector TIC

■ Promedios de Satisfacción
 ● Factores de Importancia
 — Promedio de FI

Índice de Satisfacción
 3,85



Promedio FI
 0,297

Mediana
 0,053

Base
 455

6. Gestión del sector TIC

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente., califique:

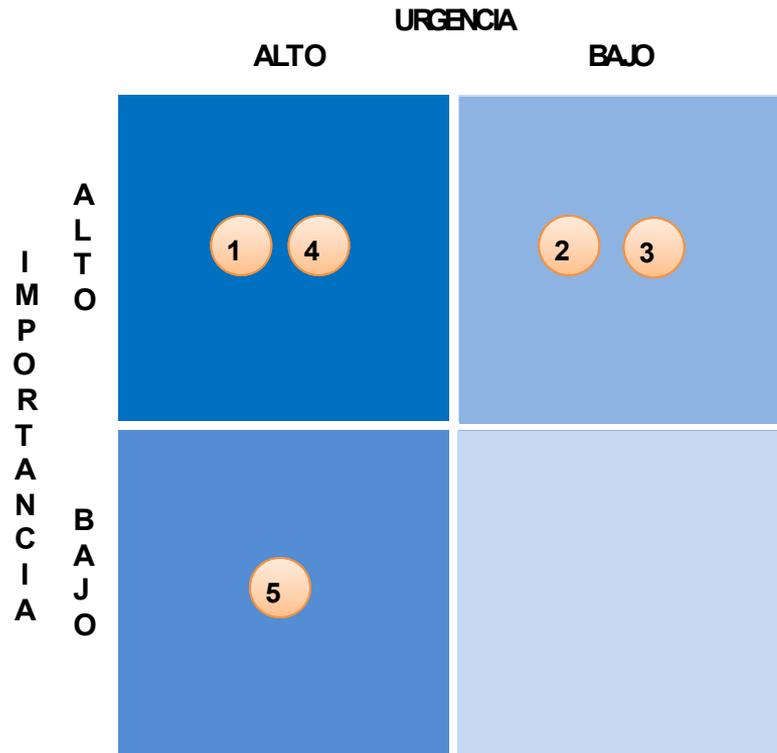
Atr1 Oportunidad (Tiempo de respuesta)

Atr2 Concordancia y coincidencia de datos básicos

Atr3 Concordancia y coincidencia de datos técnicos

Atr4 Calidad en la respuesta

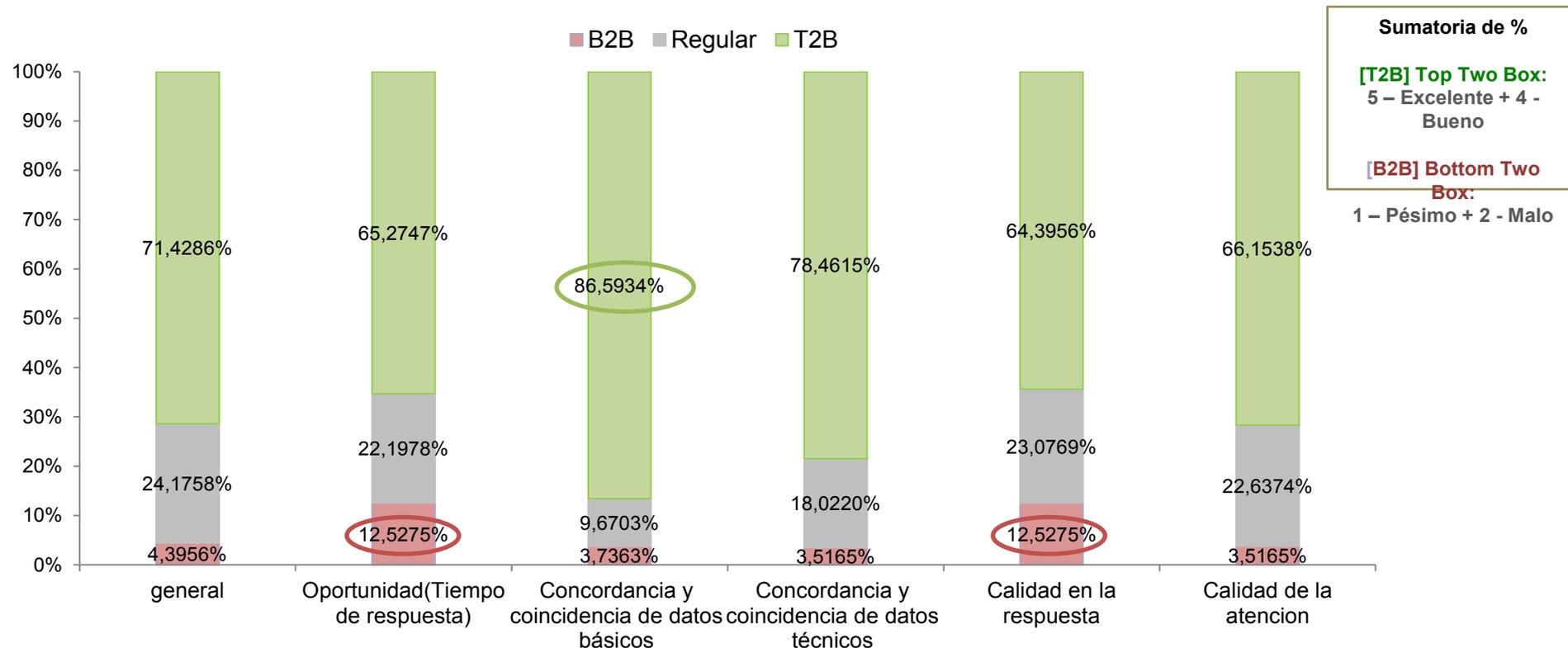
Atr5 Calidad de la atención



Base
455

6. Gestión del sector TIC

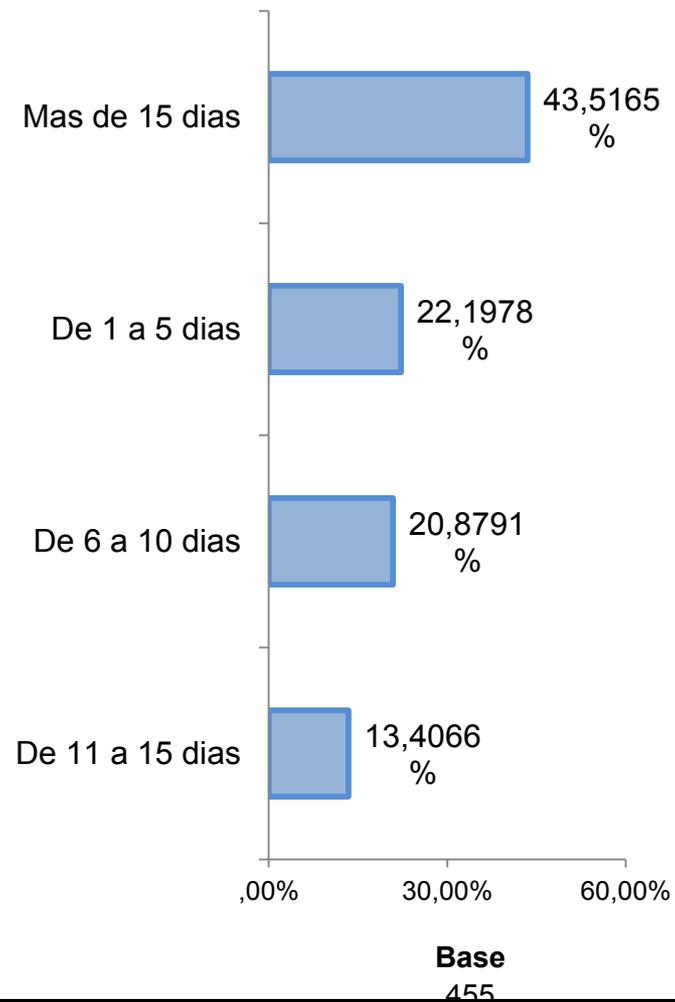
2. (i) Califique en general el servicio de políticas públicas prestado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



Base
455

6. Gestión del sector TIC

7. ¿En cuánto tiempo el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones le dio respuesta a su solicitud?

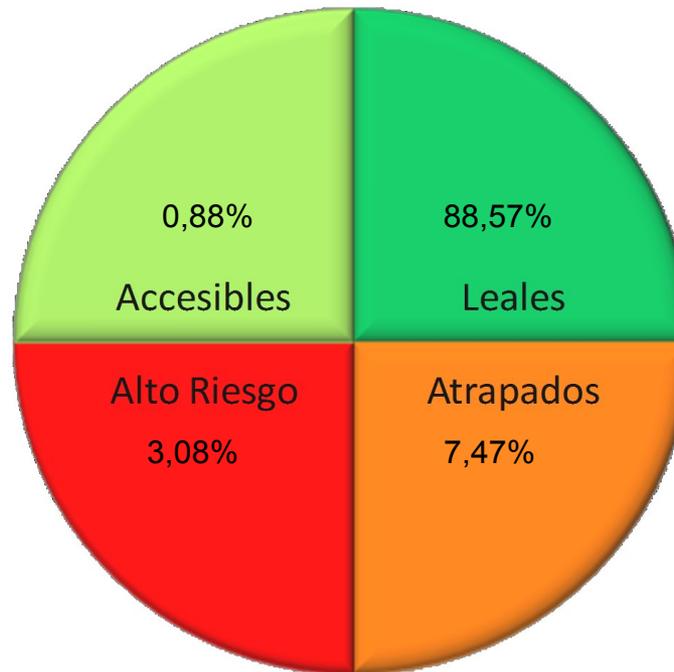


6. Gestión del sector TIC

Matriz de lealtad

*INTER
REDIRE*
No tienen inte
demanda
recom

No Tien
seguir den
recc
*SI HAY GAI
SA*



*NTENIDA Y
MIENTO*
ión de seguir
ido y lo
ndan

ión de seguir
o pero no lo
ndarían
*TERESES PARA
UMENTAR EL
'MEN*

1. Satisfacción General

2. Calidad de la respuesta

3. Calidad de la atención

4. Conocimiento de sector TIC

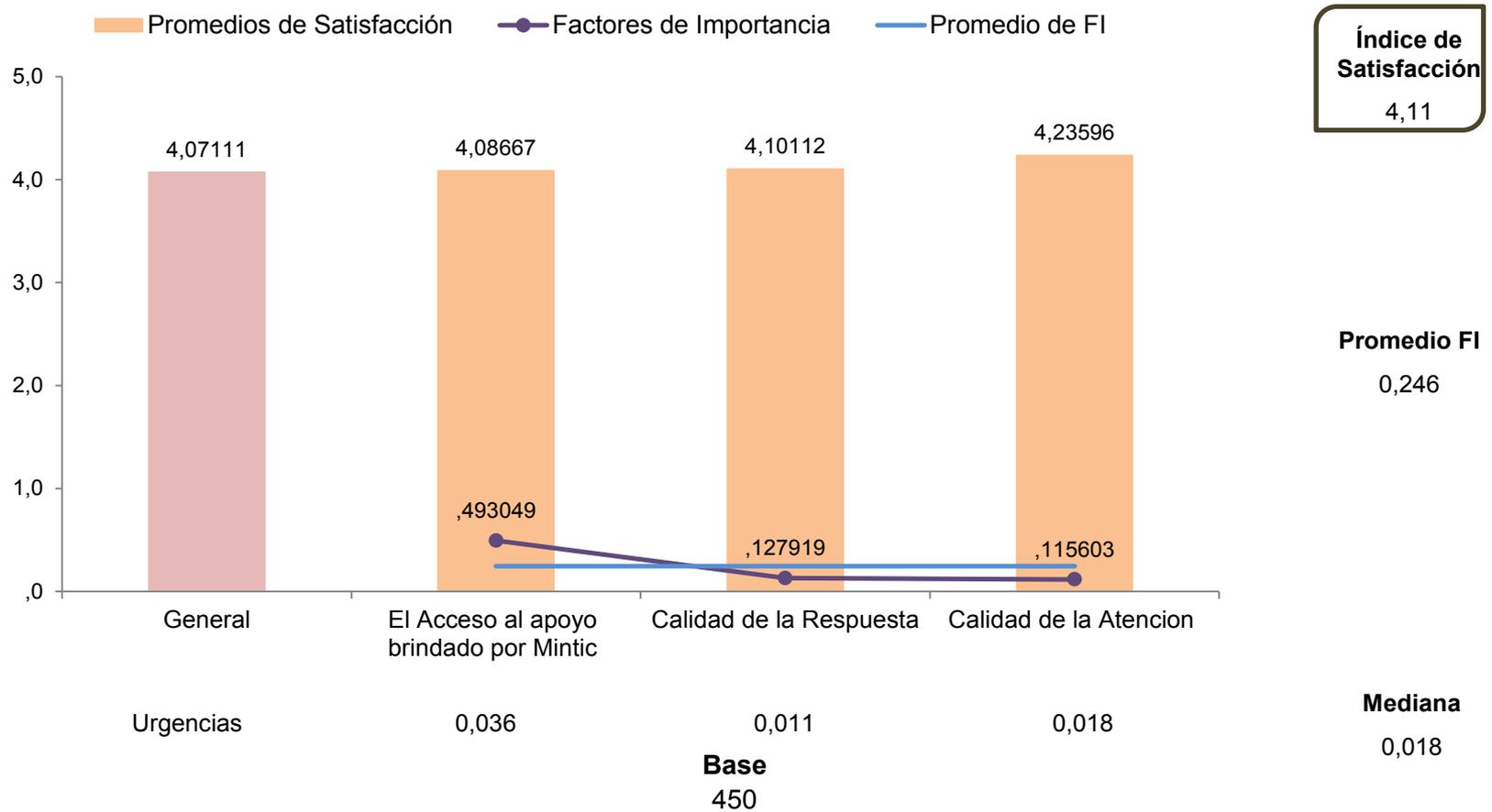
5. Políticas Públicas

6. Gestión del sector TIC

7. Promoción del acceso uso y apropiación de las TIC

8. Conclusiones

7. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC



7. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente., califique:

Atr1 . El acceso al apoyo brindado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC)

Atr2. Calidad de la respuesta.

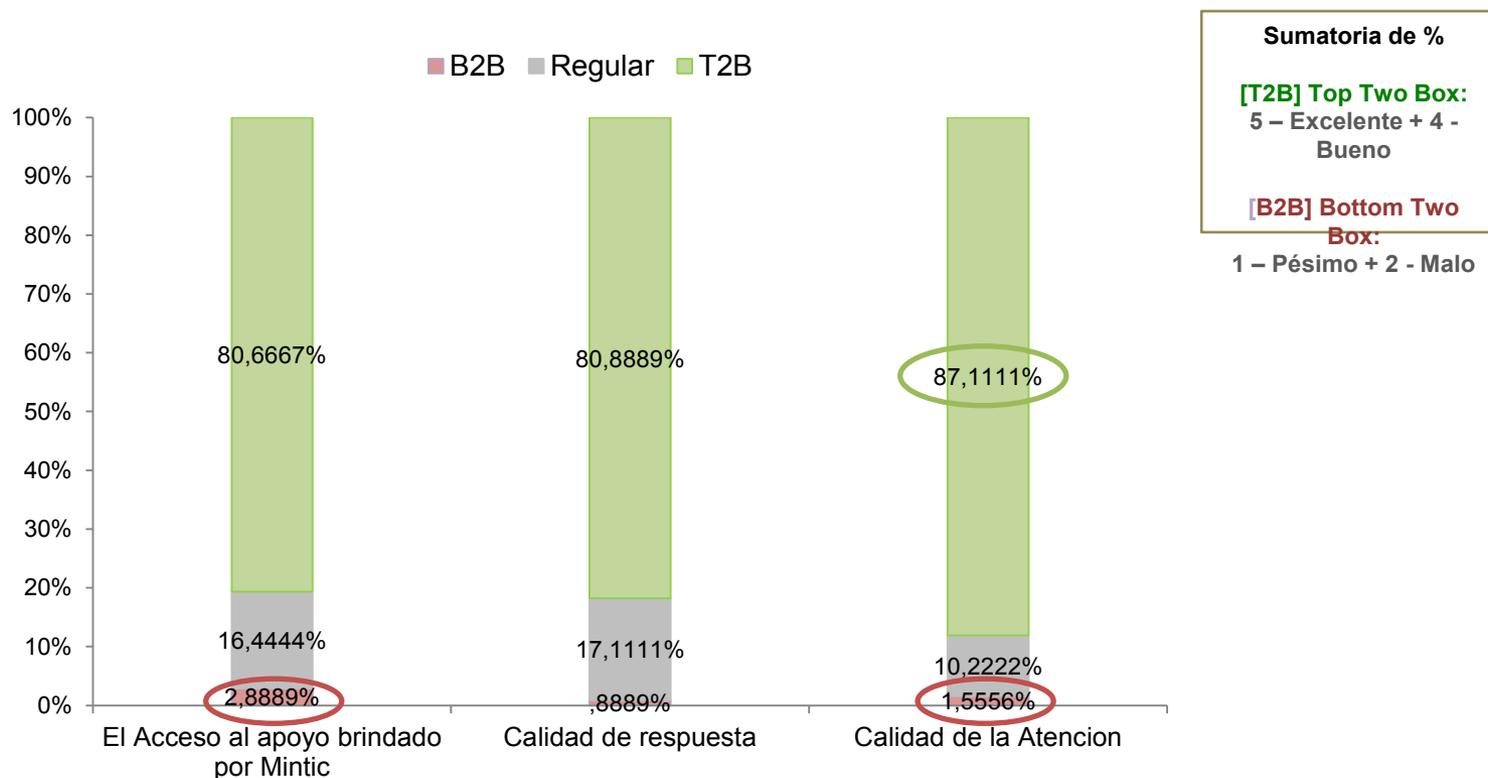
Atr3. Calidad de la atención

		URGENCIA	
		ALTO	BAJO
I M P O R T A N C I A	ALTO	1	
	BAJO	3	2

Base
450

7. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC

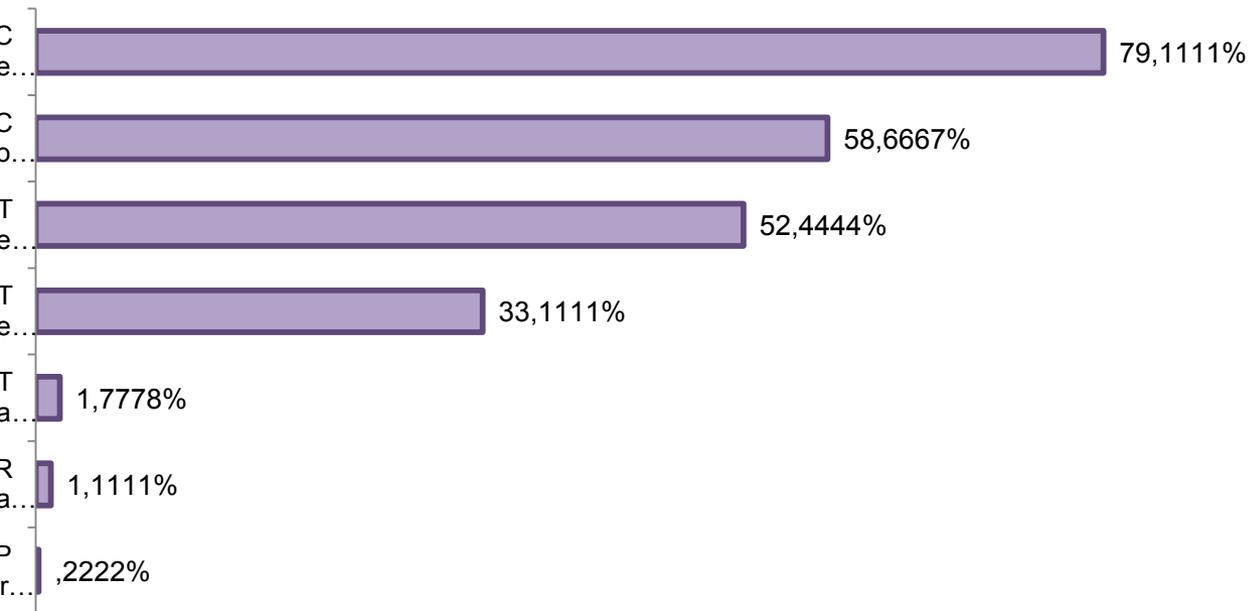
2. (i) Califique en general el servicio de políticas públicas prestado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



Base
450

7. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC

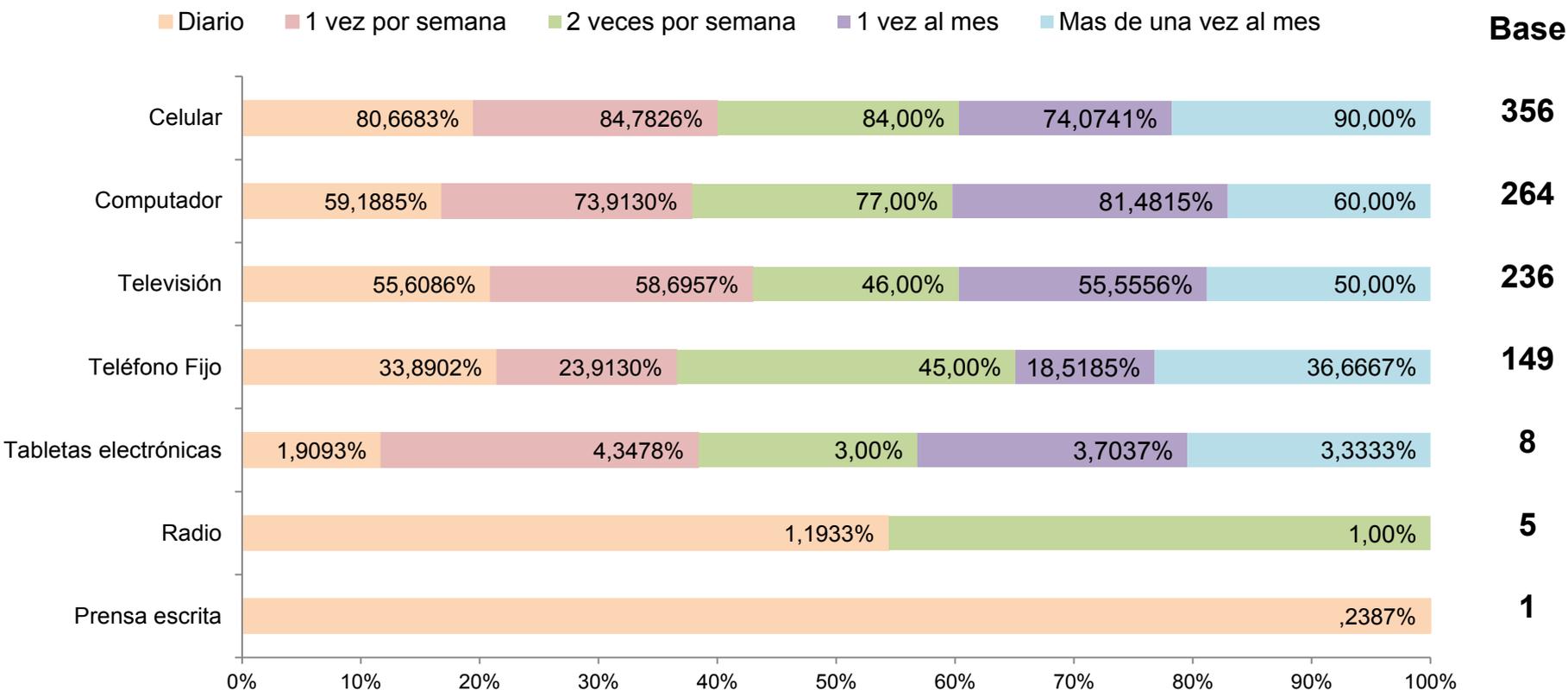
4. (e) ¿Cuál o cuáles medios utiliza usted para comunicarse e informarse?
RM



Base
450

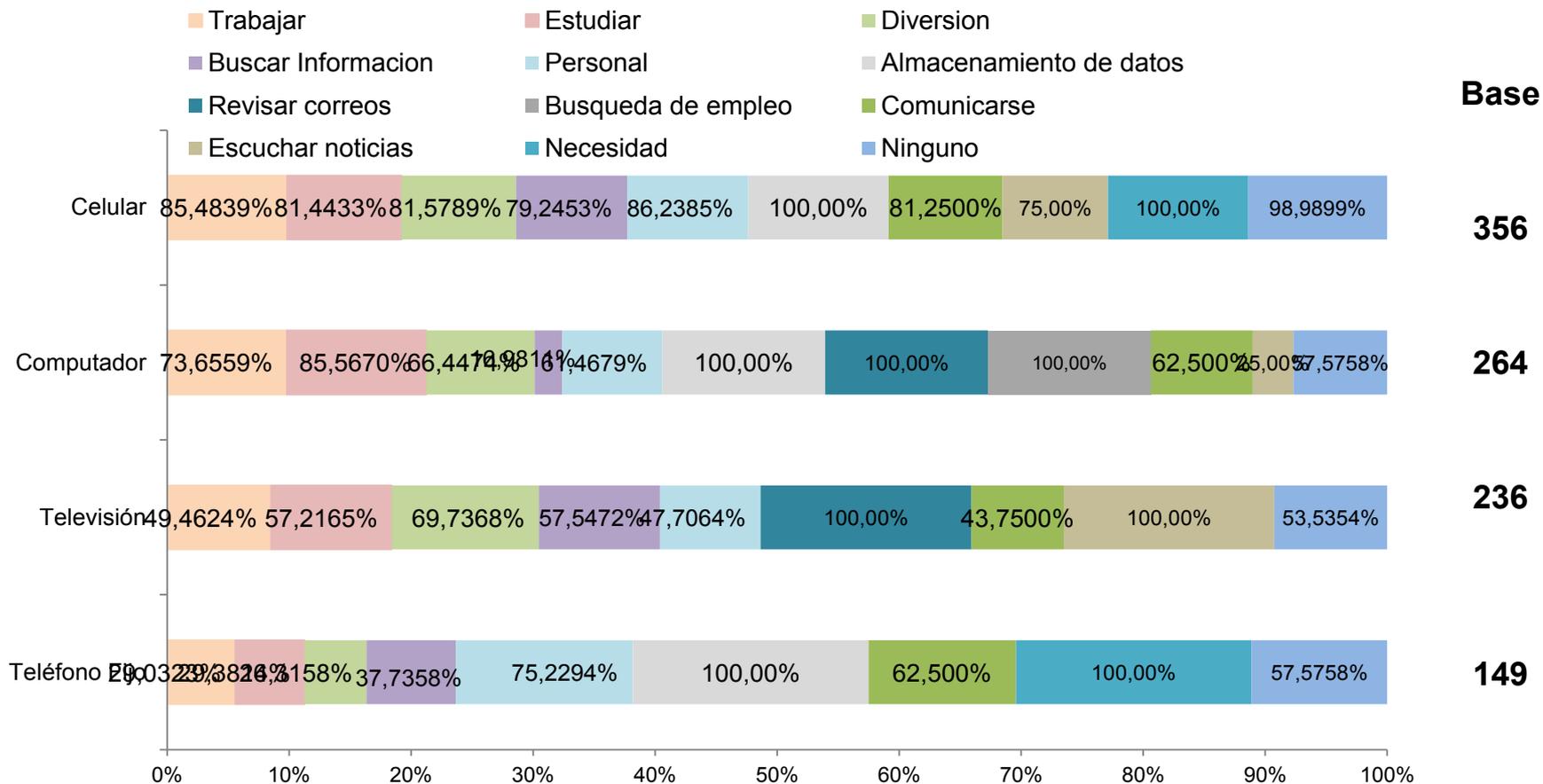
7. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC

5. (i) ¿Con qué frecuencia usa usted ese medio? RU



7. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC

6. (e) ¿Qué otro uso le da usted a ese medio? RM



7. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC

6. (e) ¿Qué otro uso le da usted a ese medio? RM

	Trabajar	Estudiar	Diversion	Buscar Informaci on	Personal	Escuchar noticias	Ninguno
Radio	0,5%	0,5%	1,3%	1,9%	0,9%	25,0%	1,0%
Prensa escrita	0,5%	0,5%	0,3%	-	-	-	-
Tabletas electrónic as	2,7%	3,6%	2,6%	0,5%	-	-	-

Base

5

1

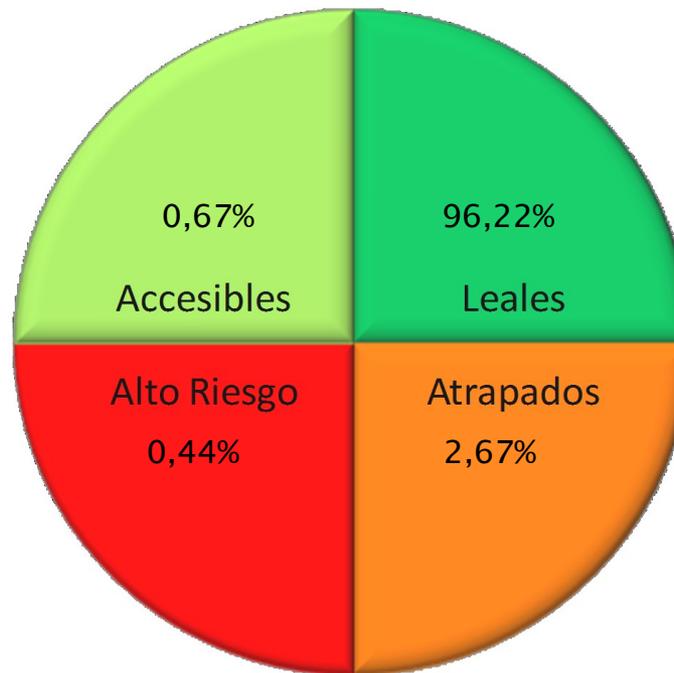
8

7. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC

Matriz de lealtad

*INTER
REDIRE*
No tienen inte
demanda
recom

No Tien
seguir den
recc
*SI HAY GAI
SA*



*NTENIDA Y
MIENTO*
ión de seguir
ido y lo
ndan

ión de seguir
o pero no lo
ndarían
*TERESES PARA
UMENTAR EL
'MEN*

Base
450

1. Satisfacción General

2. Calidad de la respuesta

3. Calidad de la atención

4. Conocimiento de sector TIC

5. Políticas Públicas

6. Gestión del sector TIC

7. Promoción del acceso uso y apropiación de las TIC

8. Conclusiones

8. Conclusiones

Satisfacción general

El promedio de satisfacción general para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones percibido por los usuarios es de 4.

Calidad de la atención y calidad de la respuesta

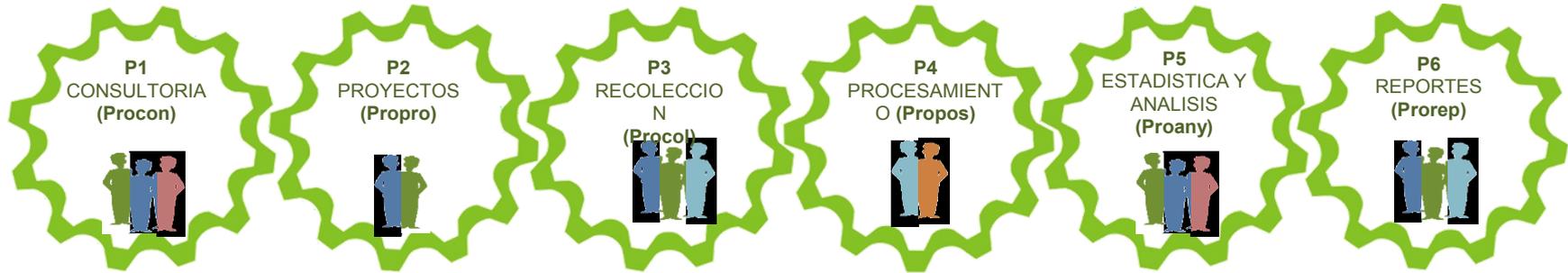
La calidad de la atención en general está evaluada con un promedio de 4 por los usuarios. En general, la calidad de la respuesta está evaluada por los usuarios con un promedio de 3.86.

Conocimiento de sector TIC

Este servicio en general está evaluado con un promedio de 3.99.

Los atributos que fueron evaluados en este servicio son la participación que da el MINTIC en la construcción de estrategias para el fomento de la industria, la calidad de los programas de información, la pertinencia de la información, el acceso a la información, la calidad de la respuesta y la calidad de la atención. Los que están mejor calificados son la participación del Ministerio con 4.06 y la calidad en los programas de información con 4.03.

1. ISO 9001 – 2008 Procesos



P1
CONSULTORIA
(Procon)



P2
PROYECTOS
(Propro)



P3
RECOLECCIO
N
(Procol)



P4
PROCESAMIENT
O (Propos)



P5
ESTADISTICA Y
ANALISIS
(Proany)



P6
REPORTES
(Prorep)



- Conceptualización.
- Negociación.
- Formalización.

- Master Plan.
- Plan Financiero (Pre-presupuesto)
- Costeo de Recolección.
- Presupuesto.
- Instrumento.

- Piloto.
- Citas.
- Recolección.
- Back Check.
- Critica.
- Informe Status.

- Validación DB.
- Formato procesamiento.
- Digitación.
- Codificación .

- Plan análisis.
- Muestreo.
- Confrontar resultados.

- Montaje .
- Pre-presentación.
- Presentación preliminar.
- Presentación final.
- Entrega.



P7
CONTROL
CALIDAD
(Progal)



P8
TECNOLOGIA
(Protec)



P9
RECURSOS
HUMANOS
(Prohum)



P10
ADMINISTRATIVA
(Proadm)



P11
FINANCIERA
(Profin)



Especialista externo



Especialista



Profesional



Tecnólogo o Técnico Profesional



Técnico

2. Equipo de trabajo

Cantidad de participantes para el desarrollo del proyecto

Total 26



3



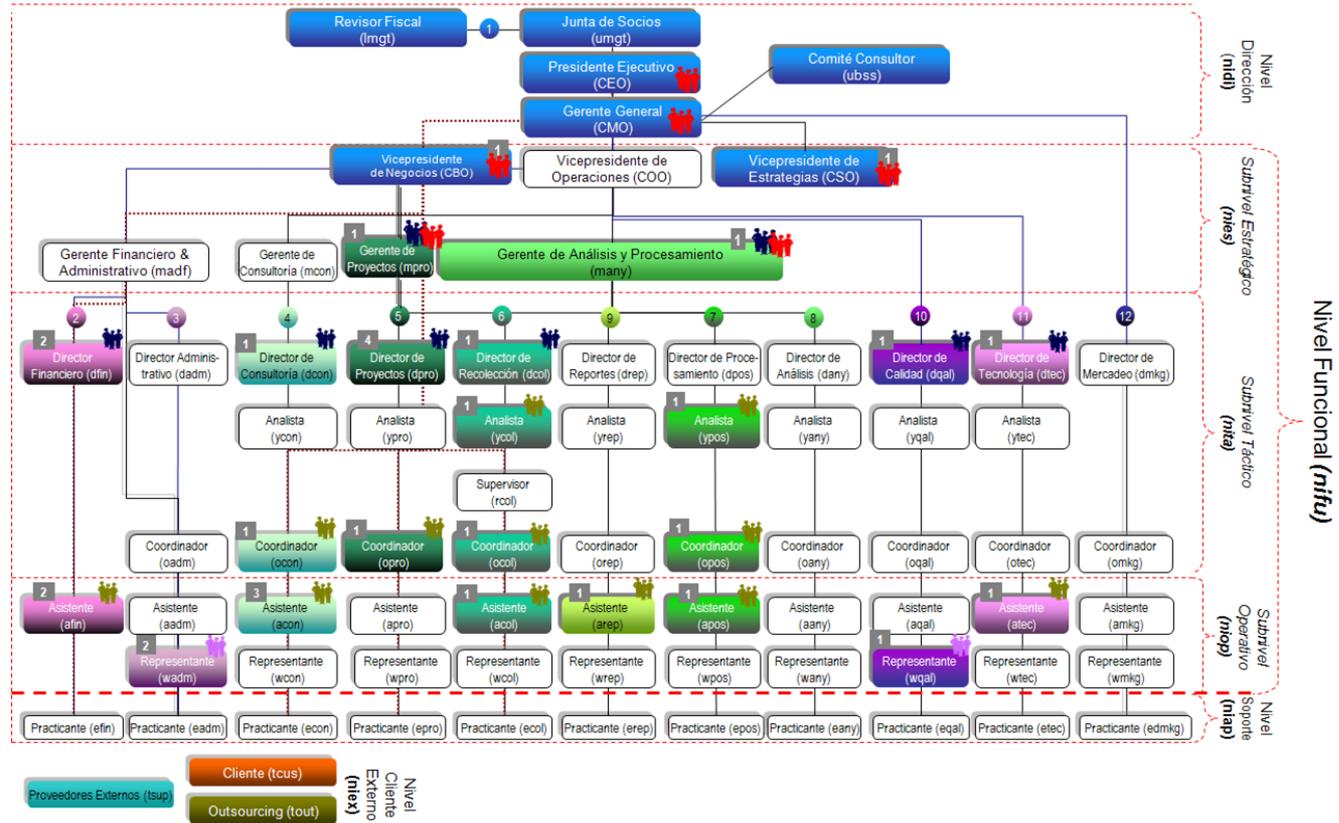
4



4



15



Especialistas



Profesionales



Tecnólogos y Técnicos Profesionales

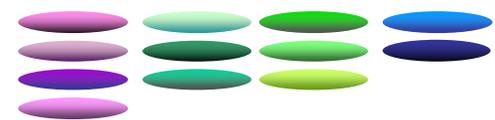


Técnicos (entrenados)

Support

Operative

Conduction



3. Company Profile

Razón Social:	Datexco Company S.A.
Marcas:	Datexco® Opinómetro® Hispanómetro®
NIT:	830.012.785-6
Actividad Económica:	7413
IVA:	Régimen Común
Teléfono / Fax Colombia:	(5)(71) 485 21 11 - (5)(71) 485 15 61
Teléfono Miami:	(1) 305 407 3899
Dirección Colombia:	Carrera 11 No. 73 - 44 Oficina: 40
Ciudad:	Bogotá - Colombia
Sitio Web:	www.datexco.com
Correo Electrónico:	servicio@datexco.com sales@datexco.net

Todas las marcas Datexco®, Opinómetro®, Hispanómetro® registradas, son propiedad de Datexco Corp.

4. Derechos.

Datexco Company S.A., reconoce y protege los derechos de propiedad de la información desarrollada mediante esta investigación y aquí contenida especialmente para Mintic.

La propiedad intelectual de las técnicas de análisis y los desarrollos metodológicos específicos utilizados en el desarrollo del presente proyecto son de propiedad y autoría exclusiva de Datexco Company S.A., de sus filiales o matriz.

5. Confidencialidad.

DATEXCO, manifiesta expresamente su compromiso (Acuerdo de Confidencialidad) de mantener estricta reserva y en confidencialidad absoluta, de toda la información aquí contenida.

Por acuerdo expreso o tácito o solicitud de Mintic, este informe y apartes de este serán enviados a Mintic, a través de medios electrónicos o publicada en nuestra página Web, en estos casos DATEXCO solo se hace responsable por actuaciones dolosas o negligentes.

Aunque no nos encontramos exentos de violaciones o intromisiones en nuestras comunicaciones o en nuestra página Web, realizamos controles y auditorias de acceso a nuestra página dentro de la mayor diligencia posible con nuestras capacidades.

6. Transparencia.

Para DATEXCO, es fundamental, mantener procesos y procedimientos en conocimiento permanente de Mintic por esta razón, nuestra política, es invitar al cliente para que valide y participe en cualquiera de los procesos a los que la investigación ha estado expuesta.

Gracias por contar con



No es solamente un proyecto, son personas...

No es solamente información, es conocimiento...

No es solamente un cliente, es un compromiso...

No es solamente desempeño, es método, experiencia y profesionalismo.



Para verificar la autenticidad de éste informe, Ingrese a:

www.datexco.com