

Informe de resultados

Estudio de Satisfacción

Presentado a:



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

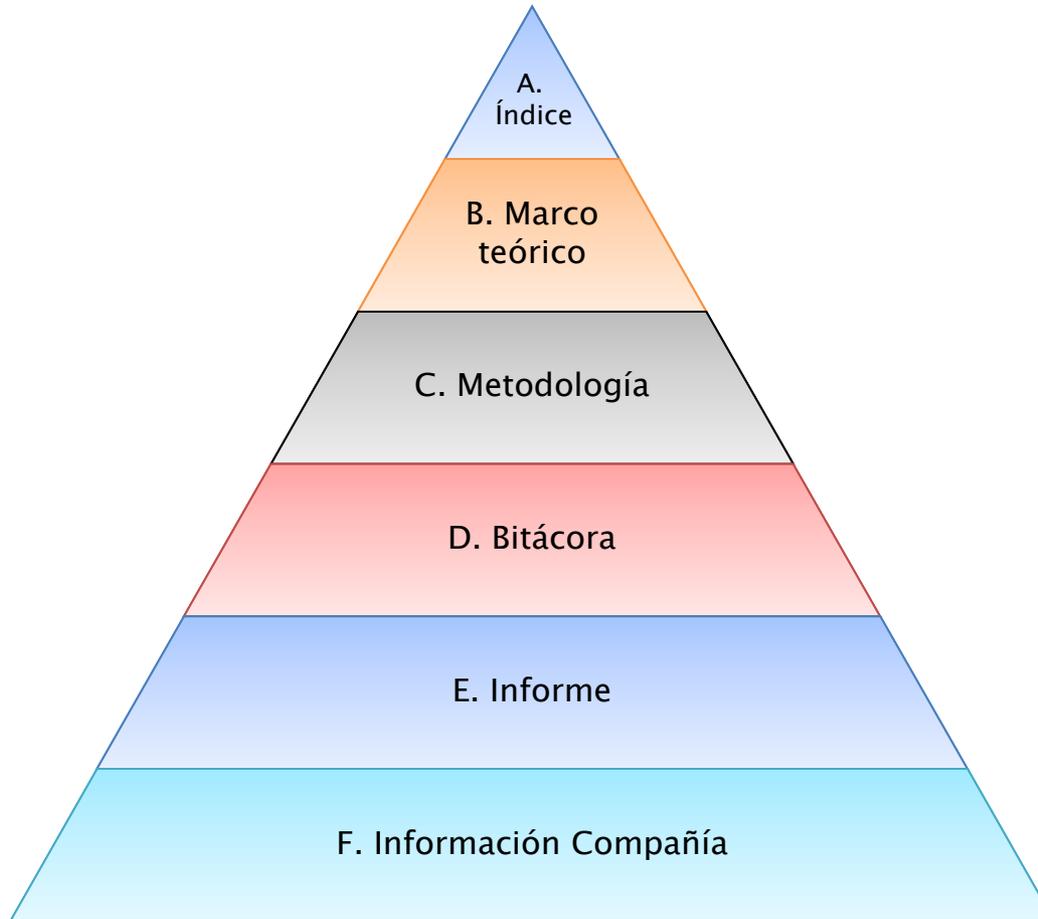


Enero de 2012



A. Tabla de Contenido

A. Índice



B. Marco teórico

1. Objetivo General

2. Objetivos Específicos

1. Objetivo General

Identificar las necesidades y expectativas, el nivel de percepción y el grado de satisfacción en relación a los productos y/o servicios generados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sobre los canales de comunicación que utilizan en el proceso de interacción con el Ministerio.

2. Objetivos Específicos

1. Establecer el índice de satisfacción general del servicio prestado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
2. Establecer el índice de satisfacción específica por proceso.
3. Establecer el índice de satisfacción específica por atributo.
4. Calcular el “FI” factor de importancia por proceso.
5. Calcular “FI” factor de importancia por atributo.
6. Matriz de fidelidad de clientes y ordenación de acuerdo al factor de importancia.
7. Diagramar un semáforo estratégico para la priorización de estrategias realizadas por la ASOCIACIÓN COLOMBIANA PARA EL AVANCE DE LA CIENCIA para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
8. Establecer fundamentos para el desarrollo de estrategias de fidelización para los grupos de interés del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
9. Diferenciar entre los grupos de interés como Gobierno, Ciudadanos y Sectores.
10. 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.

C. Metodología

1. Mapa de investigación

2. Tamaño y Distribución de la muestra

3. Ficha técnica

4. Modelo de Satisfacción

1. Mapa de investigación



2. Tamaño y distribución de la muestra

Status Base de Datos:

Se contaba con una base de datos de 6.300 contactos proveída por el MINTIC, de los cuales 1.416 estaban repetidos, por lo tanto se trabajó sobre una base de datos de **4.884** contactos, donde usuarios efectivos fueron **947** y el cuadro siguiente especifica el estatus de los 3.937 datos restantes.

	Total	Habilitación Servicios TI	Cultura Digital	Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público	Proyecto de Formación en TIC	Informe Sectorial y Social
Volver a llamar (Se intento localizar varias veces)	31,0%	11,6%	79,9%	23,5%	8,0%	29,4%
No contestan (varios intento)	24,8%	14,5%	9,2%	23,5%	55,5%	16,2%
No tiene identificado el contacto (se intento localizar pero nadie sabia en la empresa)	17,4%	43,5%	-	-	-	-
Contestador	7,4%	4,9%	8,5%	20,6%	9,8%	30,9%
Contacto No cumple filtro	5,0%	5,9%	-	32,4%	7,5%	-
Sin número	4,6%	1,9%	-	-	13,9%	-
Número Fuera de Servicio	4,1%	8,7%	-	-	2,1%	-
Número Errado	2,2%	2,4%	1,4%	-	1,6%	20,6%
Contacto Rechazó a realizar la encuesta	2,1%	3,4%	1,0%	-	1,5%	-
Contacto Ocupado (No accedió a atender después la encuesta)	1,2%	2,9%	-	-	-	-
Desertó (Falta de interes)	0,1%	0,2%	-	-	-	-
Contacto fuera de la ciudad (No tenian en la empresa otro contacto con información y/o relación en el Mintic)	0,1%	0,1%	-	-	-	2,9%
Número no esta es uso	0,03%	-	0,1%	-	-	-

Base:

3937

1.581

1154

34

1100

68

2. Tamaño y distribución de la muestra

Muestra Total	Macro-Proceso	Muestra por Proceso	Producto y/o servicio	Muestra por GO	No. Cuestionario	
947	Planeación, formulación, implementación y desarrollo de Políticas TIC	407	Habilitación de Servicios TIC	85	1,1	
				322	1,2	
	Acceso, Uso y Apropiación	505	Proyecto Ciudadano Digital - Cultura Digital	298	2	
				Proyecto Fortalecimiento de Emisoras Indígenas - Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público	27	3
					Proyecto Fortalecimiento de Telecentros - Formación en TIC	180
	Gestión de la Información Sectorial y Social	35	Informe Sectorial	35	5	

947

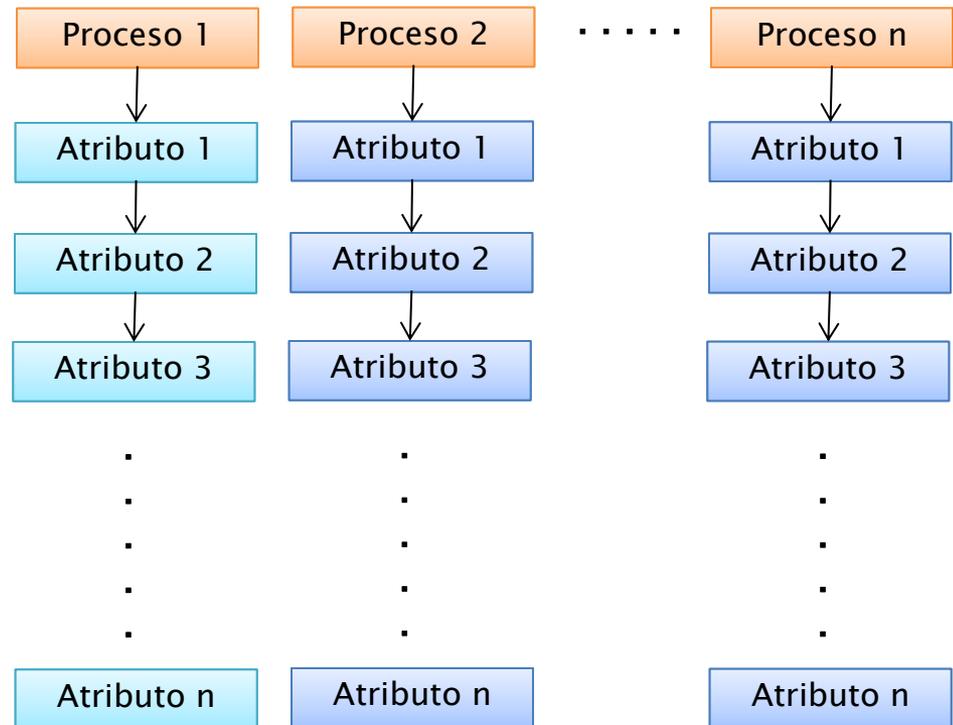
947

FICHA TÉCNICA	
Nombre del proyecto de Investigación:	Estudio de Satisfacción de los productos y/o servicios prestados por el Mintic
Firma Encuestadora:	DATEXCO COMPANY S.A - OPINOMETRO
Fecha de realización de campo:	19 al 26 de diciembre 2011
Persona natural o jurídica que la realizó:	DATEXCO COMPANY S.A
Persona natural o jurídica que la encomendó:	Asociacion Colombiana para el Avance de la Ciencia
Fuente de financiación:	Asociacion Colombiana para el Avance de la Ciencia
Grupo Objetivo:	Usuarios de los productos y/o servicios prestados por el MINTIC
Diseño Muestral:	Cuota por cada Tematica de los productos y/o servicios prestados por el Mintic
Marco Muestral:	los diferentes servicios de los Establecimientos de Sanidad Militares
Tamaño de la muestra:	947 encuestas telefonicas
Técnica de recolección:	Entrevista telefonica
Cobertura Geográfica:	Según base de datos proveida por el Mintic
Márgen de error y confiabilidad (Precisión):	Se observa un error estándar relativo de estimación del 2,2% para proporciones con fenómenos de ocurrencia superiores al 50% y con un nivel de confianza del 95% del total del estudio.
Fecha de entrega del informe:	30 de diciembre de 2011
Personajes e instituciones por quienes se indagó:	Usuarios de los productos y/o servicios prestados por el MINTIC

4. Modelo de Satisfacción

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

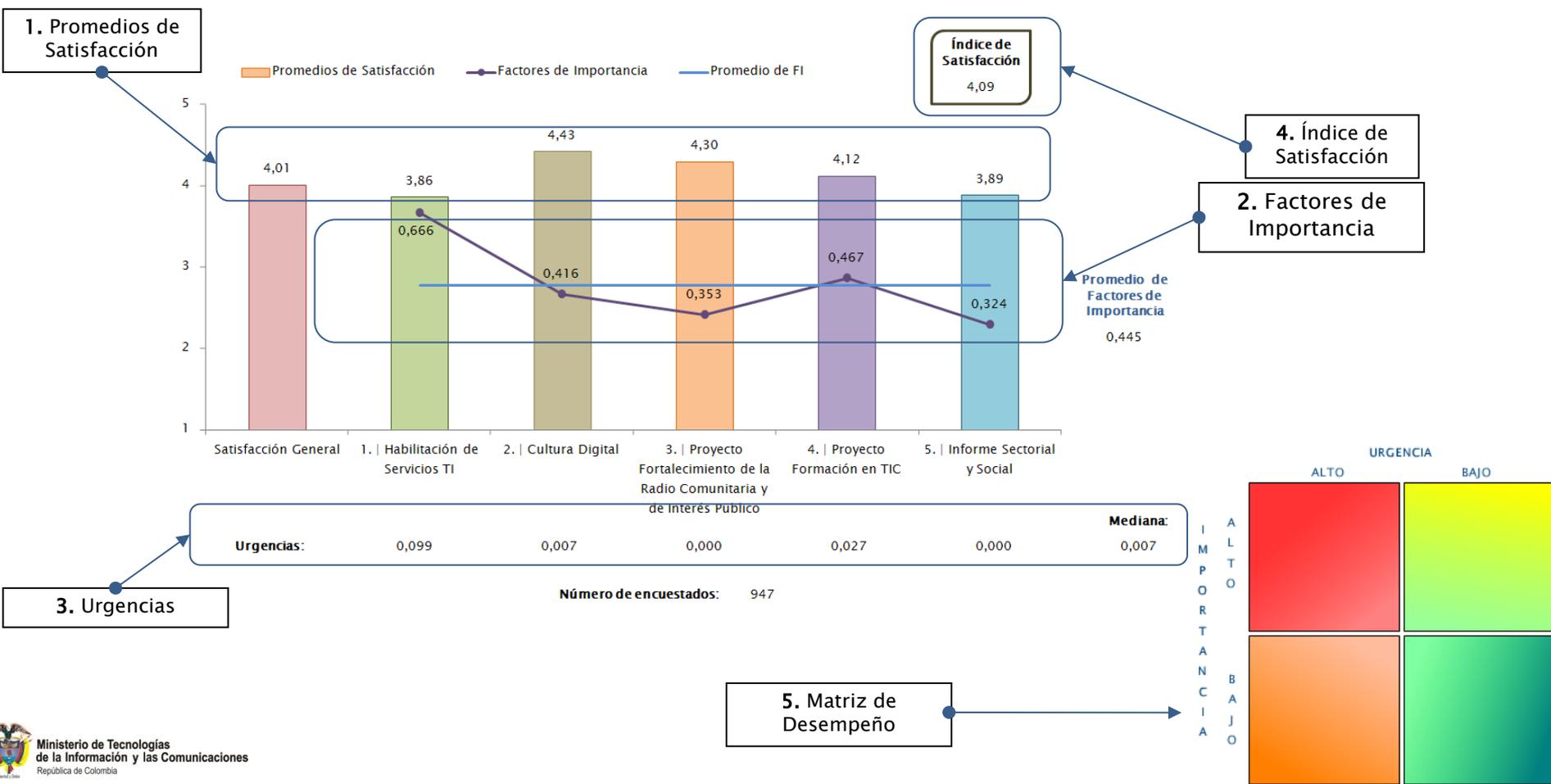
Los estudios de satisfacción se utilizan como método de evaluación de un servicio por parte de sus usuarios, este servicio es visto como un proceso en función de varios atributos. La evaluación se realiza por medio de indicadores cuya construcción depende de la importancia que cada entrevistado asigne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



ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

4. Modelo de Satisfacción

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

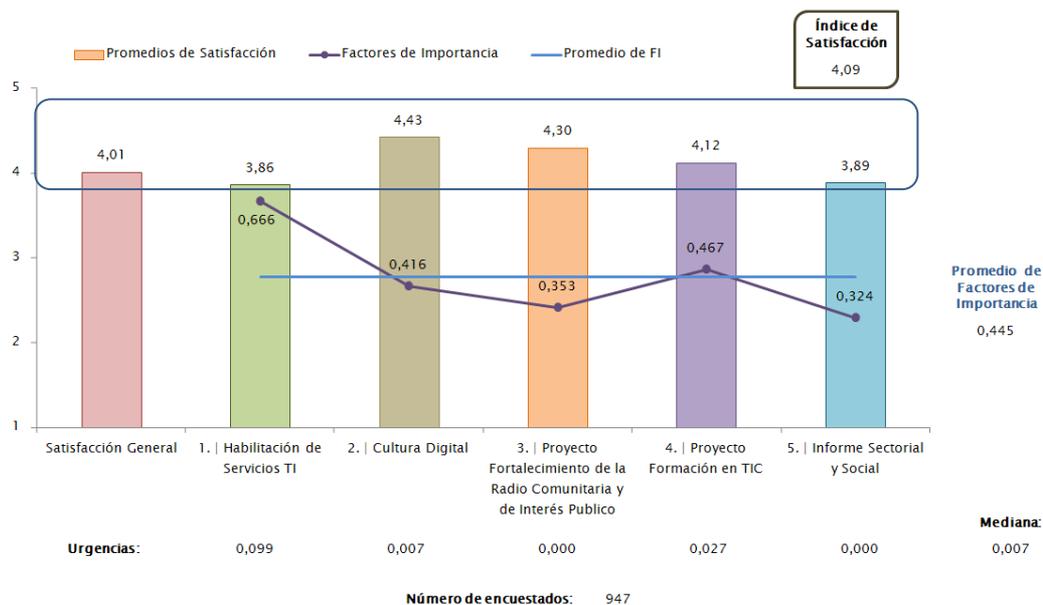


4. Modelo de Satisfacción

1. Promedios de Satisfacción

Construcción: El Promedio de Satisfacción es $\frac{\text{Suma de calificaciones de satisfacción General, del Proceso o del Atributo.}}{\text{Total de personas que contestaron a esa pregunta.}}$

Gráficamente se ubica:



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

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.

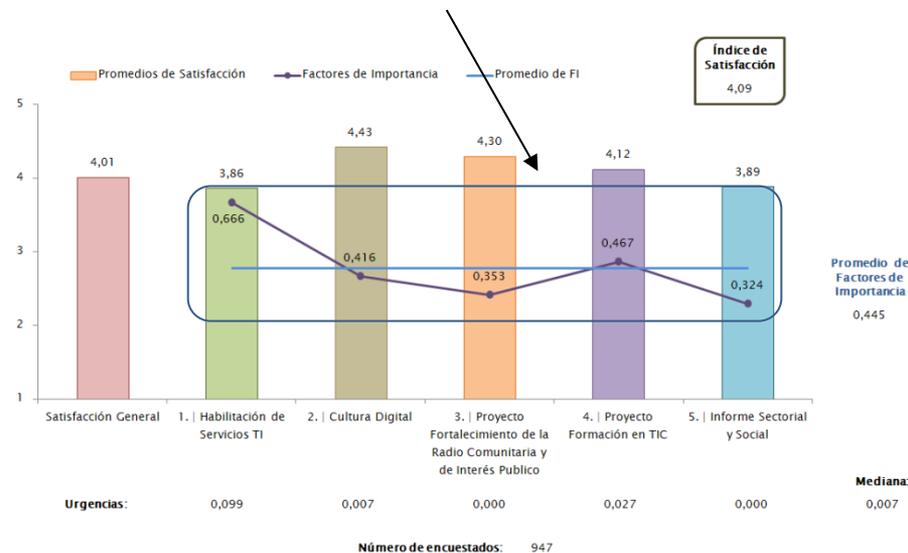
Los Factores de Importancia se clasifican con la siguiente regla para analizar su Nivel de Importancia:

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).

4. Modelo de Satisfacción

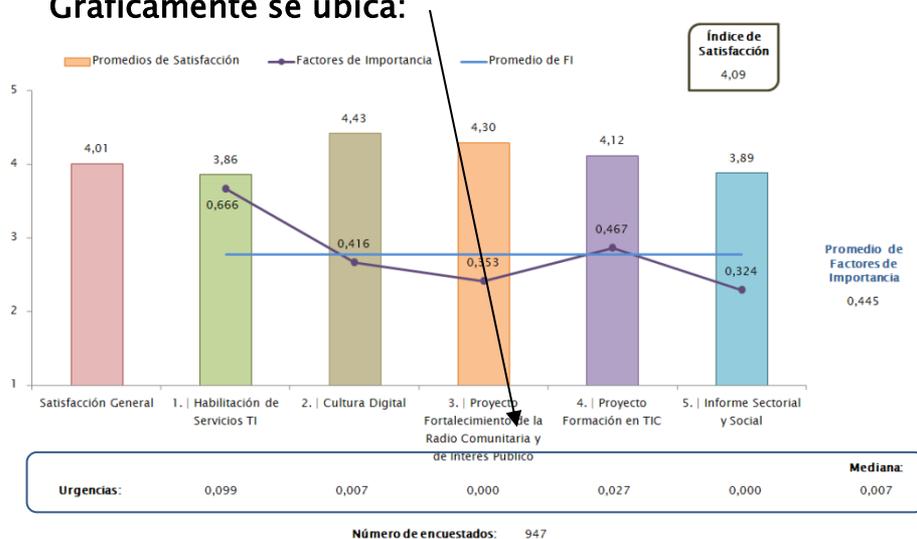
Gráficamente se ubica:



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.

3. Urgencias

Gráficamente se ubica:



Construcción: Se calcula el índice de Urgencia para cada Proceso y Atributo:

$$Urgencia(i) = \frac{\%B2B(i)}{\%T2B(i)}$$

Donde %B2B(i) es el Bottom Two Box (Sumatoria de los % de las dos calificaciones más bajas dentro de la escala de calificación) y %T2B(i) es el Top Two Box (Sumatoria de los % de las dos calificaciones más altas dentro de la escala de calificación) del i-ésimo Proceso o Atributo.

4. Modelo de Satisfacción

Si el %T2B(i) es cero (0) obtenemos una indeterminación, en esos casos se tomará el %B2B(i) como índice de urgencia para este Atributo.

Se halla la mediana de las Urgencias calculadas tanto por proceso como por Atributo.

Los Índices de Urgencia se clasifican con la siguiente regla para analizar su nivel de Urgencia:

Regla	Nivel de Urgencia
Si $U(i) \geq Me$	Alto
Si $U(i) < Me$	Bajo

Donde U(i) es el índice de Urgencia del i-ésimo Proceso o Atributo, y Me es la Mediana de ese Índice Urgencia.

Interpretación: Aquellos Procesos o Atributos que tienen Niveles de Urgencia Altos, son los que requieren pronta atención, y los que están en Niveles de Urgencia Bajos son aquellos que se deben mantener.

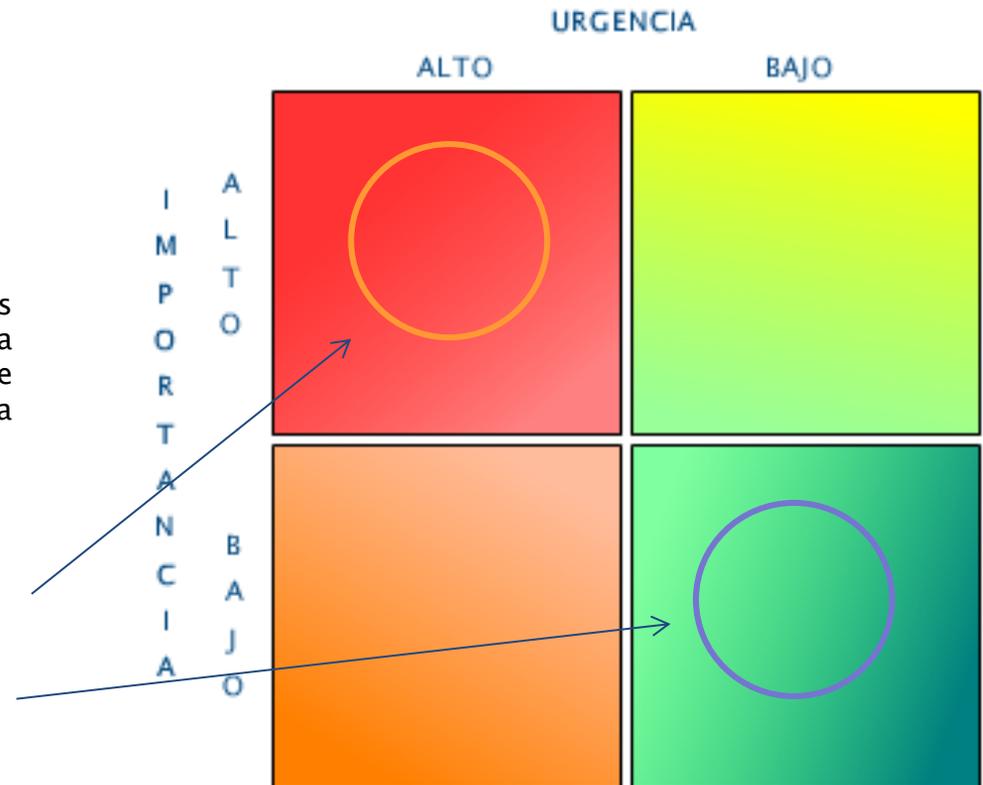
4. Matriz de Desempeño

4. Modelo de Satisfacción

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



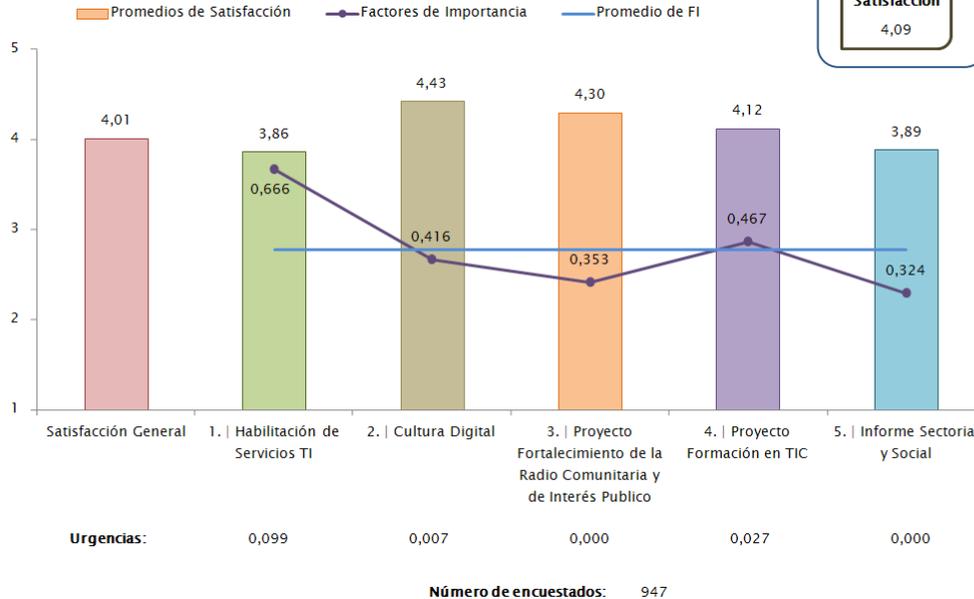
Suma Ponderada de las calificaciones de Procesos o Atributos.

Suma correlaciones de los Atributos o Procesos Asociados.

Gráficamente se ubica:



Índice de Satisfacción
4,09



Interpretación: Grado de satisfacción globalizado de los servicios evaluados.

4. Modelo de Satisfacción

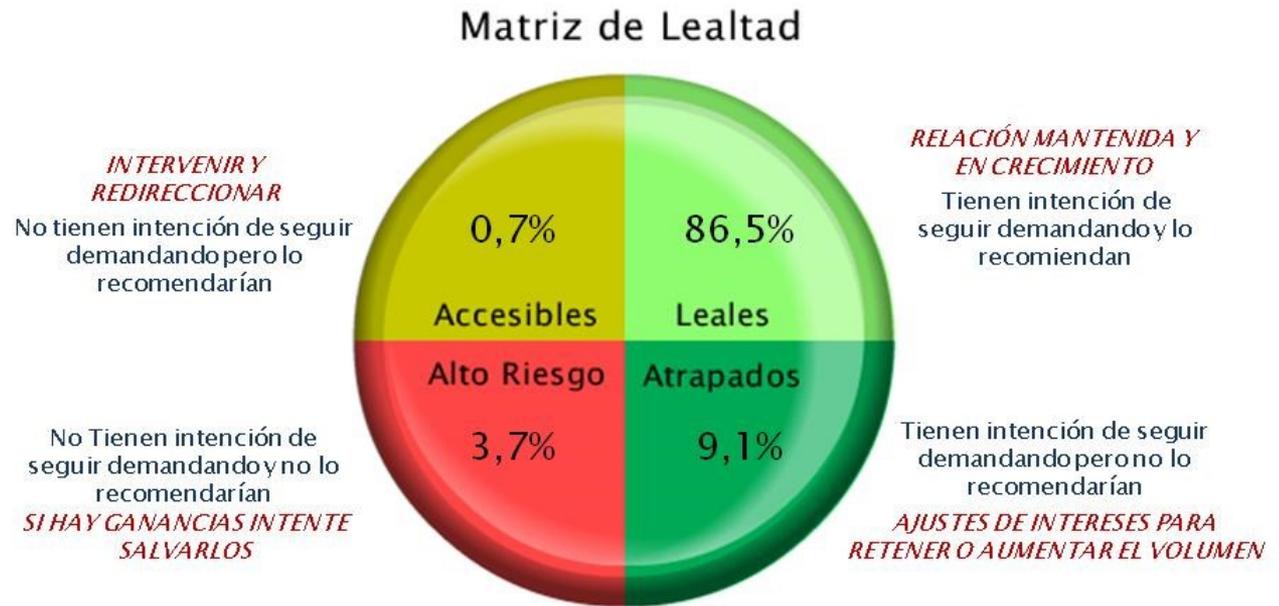
6. Matriz de Lealtad

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:



Procesos de Satisfacción del Servicio MinTIC

1. Satisfacción General

2. | Habilitación de Servicios TI

2.1 | Subdirección Postal

- 2.1.1 | Tiempo de respuesta
- 2.1.2 | Atención al público
- 2.1.3 | Oportunidad en tiempo de atención en trámites
- 2.1.4 | Efectiva solución a solicitudes y/o trámites

2.2 | Subdirección para la Industria TIC

- 3.2.1 | Tiempo de respuesta para la habilitación del registro TIC
- 3.2.2 | Oportunidad en tiempo de atención en trámites
- 3.2.3 | Trato y atención por parte de funcionarios
- 3.2.4 | Efectiva solución a solicitudes y/o trámites
- 3.2.5 | Herramienta en Línea para solucionar las inquietudes
- 3.2.6 | Oportunidad de seguimiento al trámite

3. | Cultura Digital

3.1 | Utilidad de la Certificación Ciudadano

3.2 | Herramienta Utilizada (Internet)

4. | Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

4.1 | Plan de formación "Municipios al Dial"

- 4.1.1 | Pertinencia en la implementación del Plan de Formación "Municipios al Dial"
- 4.1.2 | Contribución del Plan de Formación "Municipios al Dial"
- 4.1.3 | Estrategias de Comunicación

4.2 | Plan de formación emisoras a cargo de la Policía Nacional

- 4.2.1 | Pertinencia en la implementación de los planes de formación
- 4.2.2 | Contribución del Plan para Fortalecer la Gestión

4.3 | Plan de formación emisoras a cargo de Comunidades Indígenas

- 4.3.1 | Pertinencia en la implementación de los planes de formación
- 4.3.2 | Contribución del Plan para Fortalecer la Gestión

5. | Proyecto Formación en TIC

- 5.1 | Planes de formación para los periodistas
- 5.2 | Pertinencia en la implementación de los planes de formación
- 5.3 | Contribución del Plan para fortalecer la gestión
- 5.4 | Contribución de la Red "Periodismo de Hoy"

6. | Informe Sectorial y Social

- 6.1 | Pertinencia del Informe
- 6.2 | Contribución del Informe para la toma de decisiones

D. Bitácora del proyecto

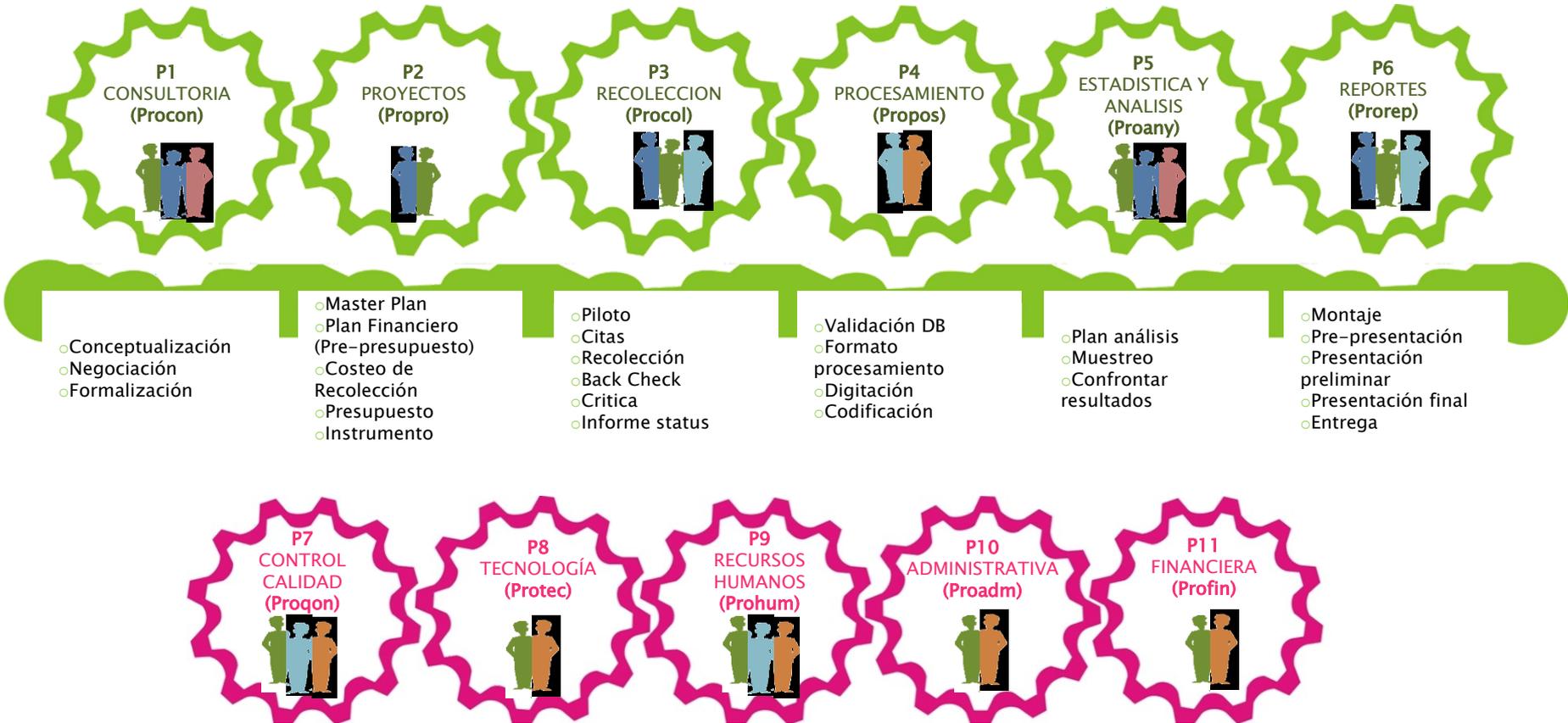
1. ISO 9001-2000 Procesos

2. Equipo de trabajo

3. Cronograma de producción

D. Bitácora del proyecto

1. ISO 9001-2000 Procesos



D. Bitácora del proyecto

2. Equipo de trabajo

Cantidad de participantes para el desarrollo del proyecto

Total 16



2



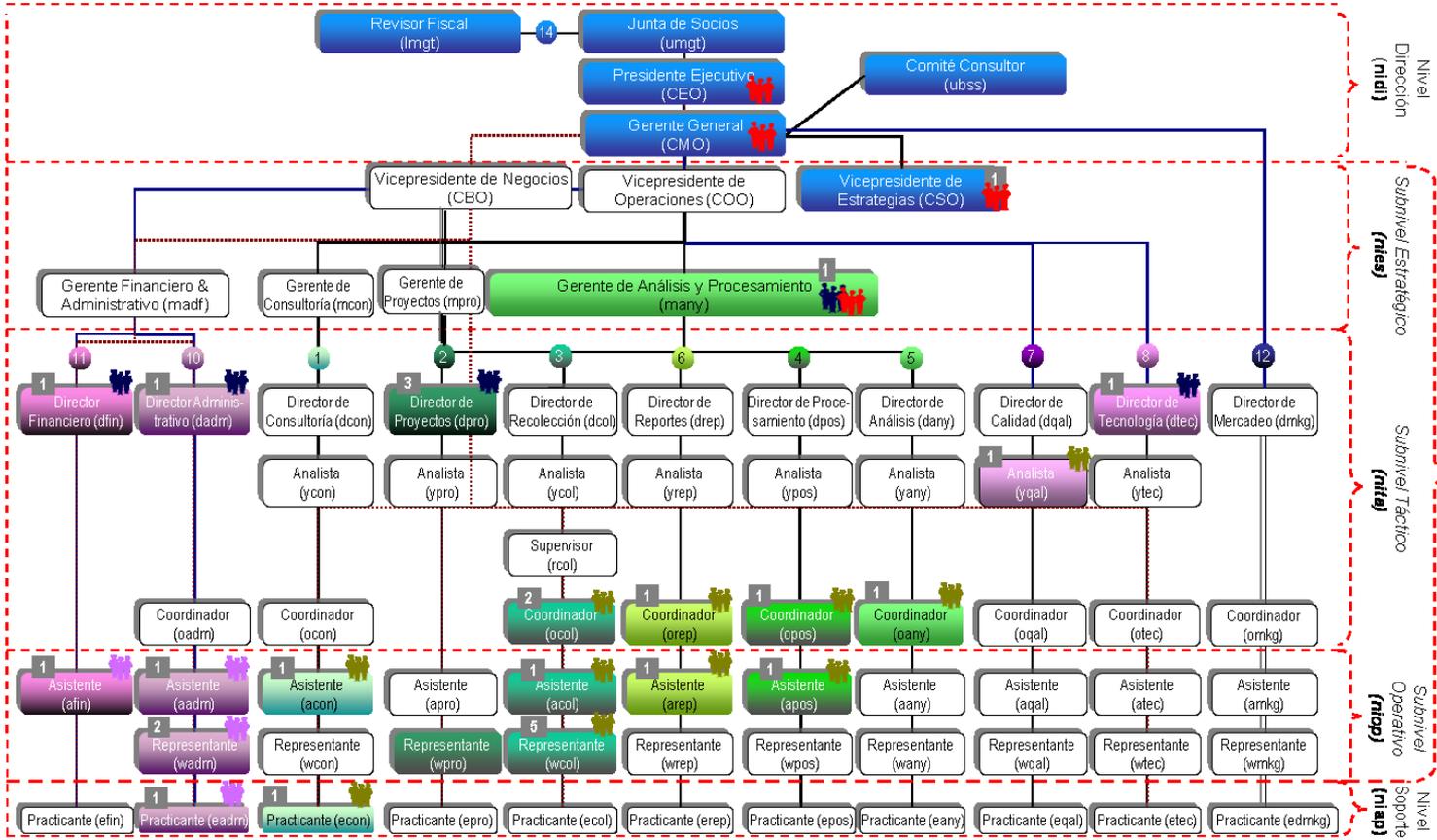
4



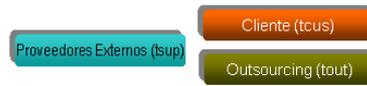
3



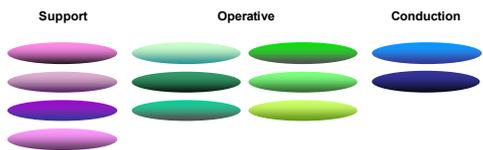
7



Nivel Funcional (fnfu)



Nivel Cliente Externo (nlex)



D. Bitácora del proyecto

3. Cronograma de producción

PROCESO	DICIEMBRE												
	Mié	Jue	Vie	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie
	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28	29	30
Planeación y Alistamiento*	■	■											
Capacitación			■										
Recolección				■	■	■	■	■					
Crítica								■					
Procesamiento									■	■			
Análisis y Reportes											■	■	
Informe Final													■

E. Informe

1. Satisfacción General

2. Habilitación de Servicios TI

3. Cultura Digital

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

5. Proyecto de Formación en TIC

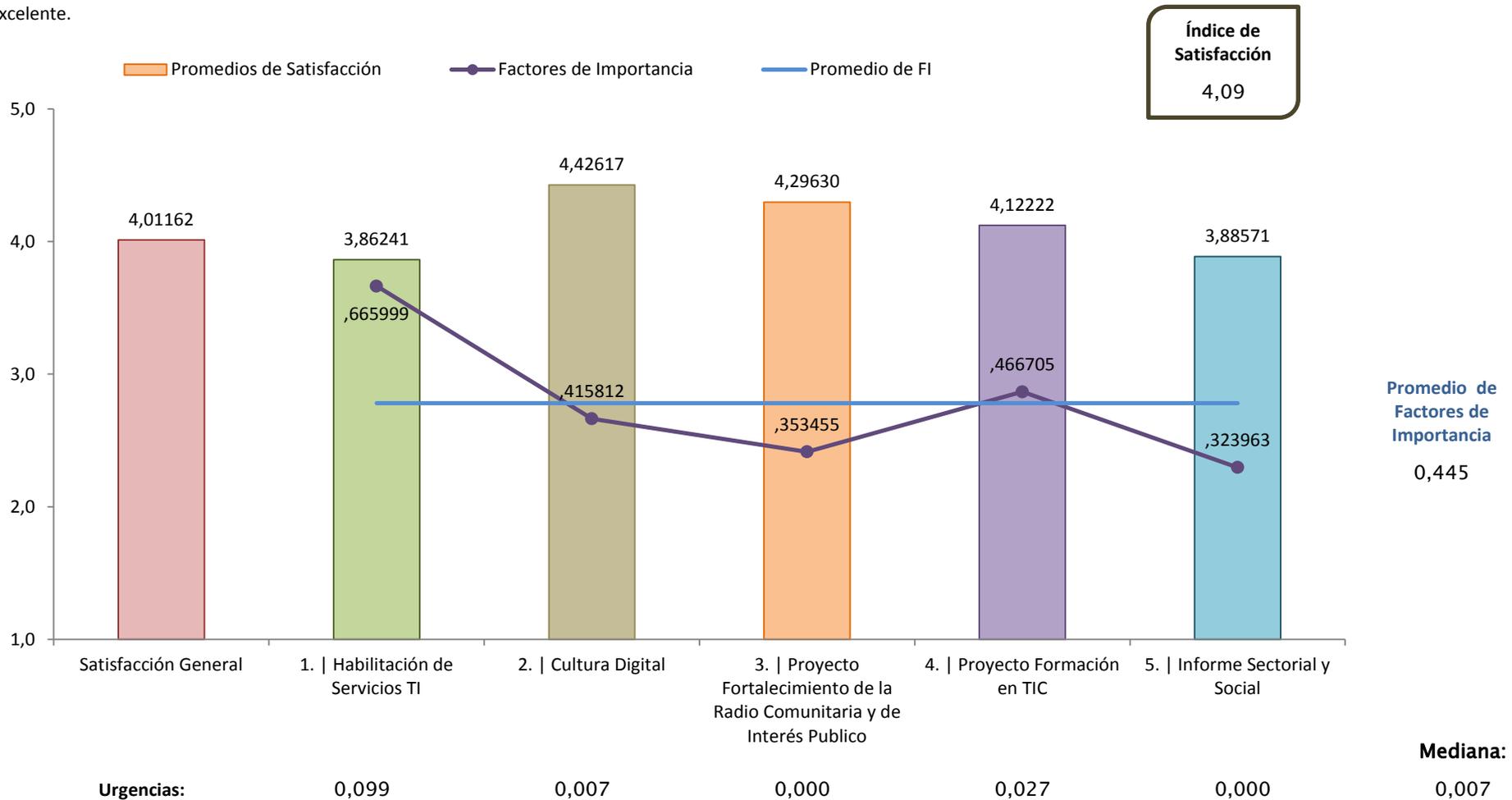
6. Informe Sectorial y Social

7. Conclusiones



1. Satisfacción General

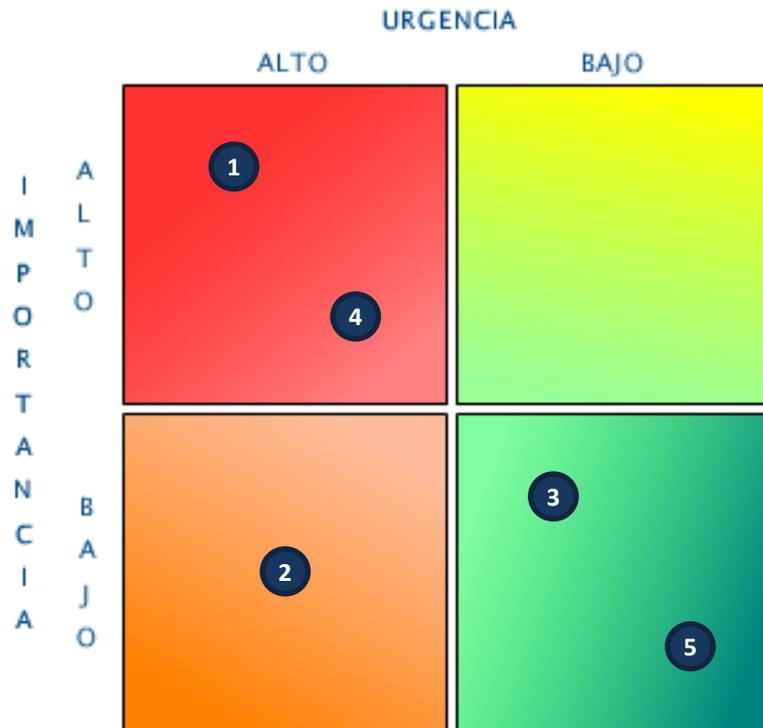
P1, P2, P15, P20, P42, P52. (i) Califique en general los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo y 5 es excelente.



1. Satisfacción General

P1, P2, P15, P20, P42, P52. (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.

Matriz de Desempeño



PROCESOS DE SATISFACCIÓN

Proceso 1: Habilitación de Servicios TI.

Proceso 2: Cultura Digital.

Proceso 3: Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público.

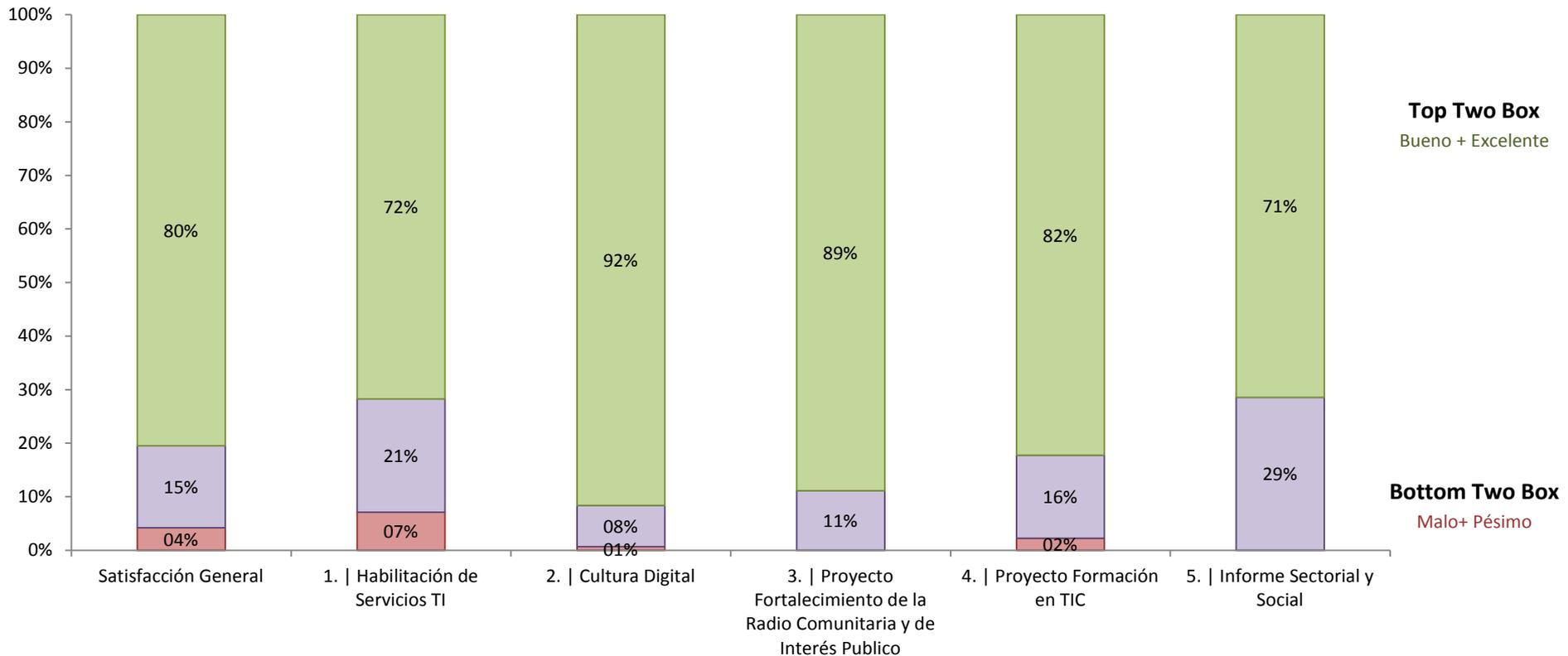
Proceso 4: Proyecto Formación en TIC.

Proceso 5: Informe Sectorial y Social.

1. Satisfacción General

P1, P2, P15, P20, P42, P52. (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.

■ Bottom Two Box ■ Regular ■ Top Two Box



E. Informe

1. Satisfacción General

2. Habilitación de Servicios TI

3. Cultura Digital

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

5. Proyecto de Formación en TIC

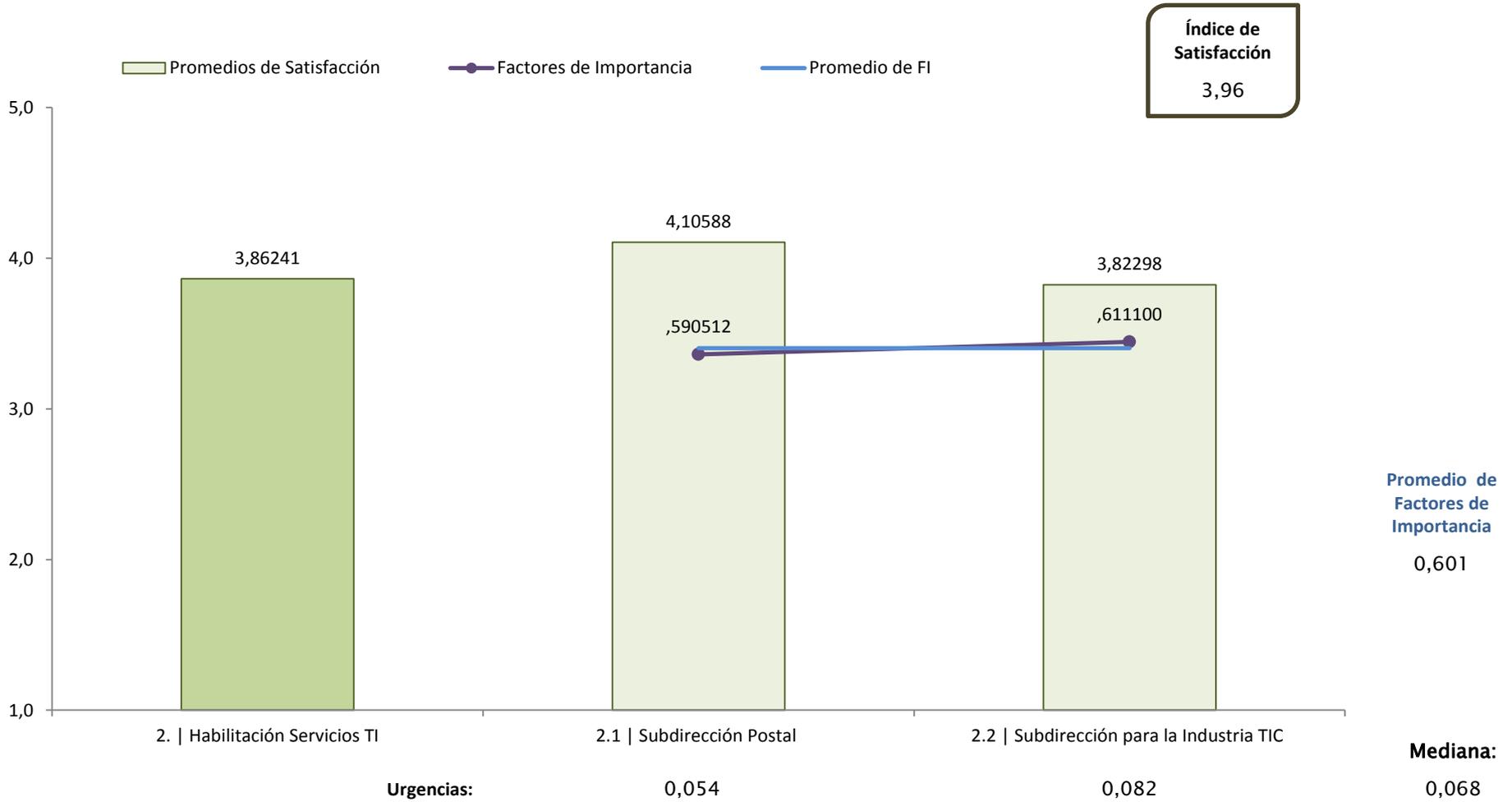
6. Informe Sectorial y Social

7. Conclusiones



2. Habilitación Servicios TI

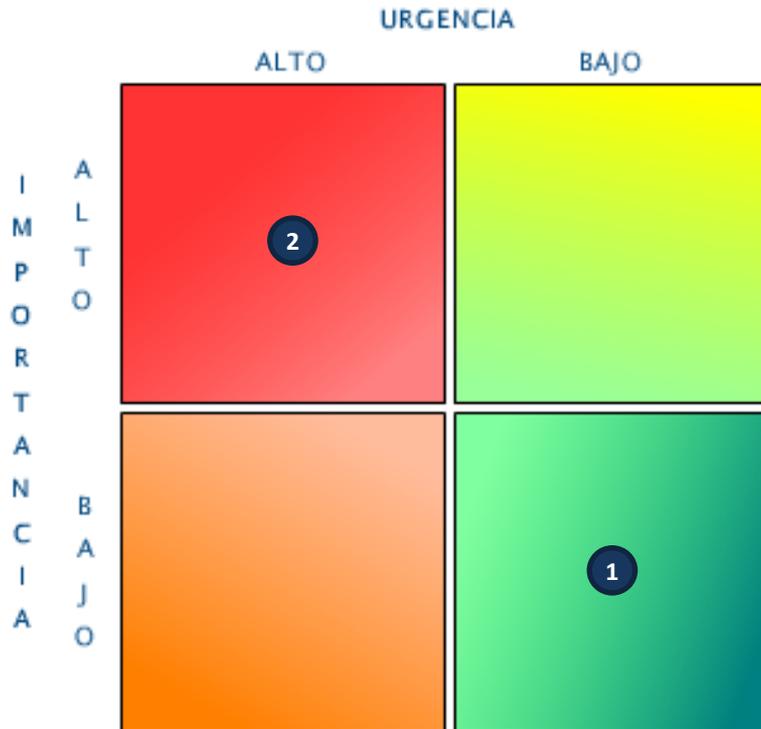
P2, P3, P10. (i) Califique en general La **Habilitación de Servicios de TI**, en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo y 5 es excelente.



2. Habilitación Servicios TI

Matriz de Desempeño

P2, P3, P10. (i) Califique en general **La Habilitación de Servicios de TI**, en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo y 5 es excelente.



Habilitación Servicios TI

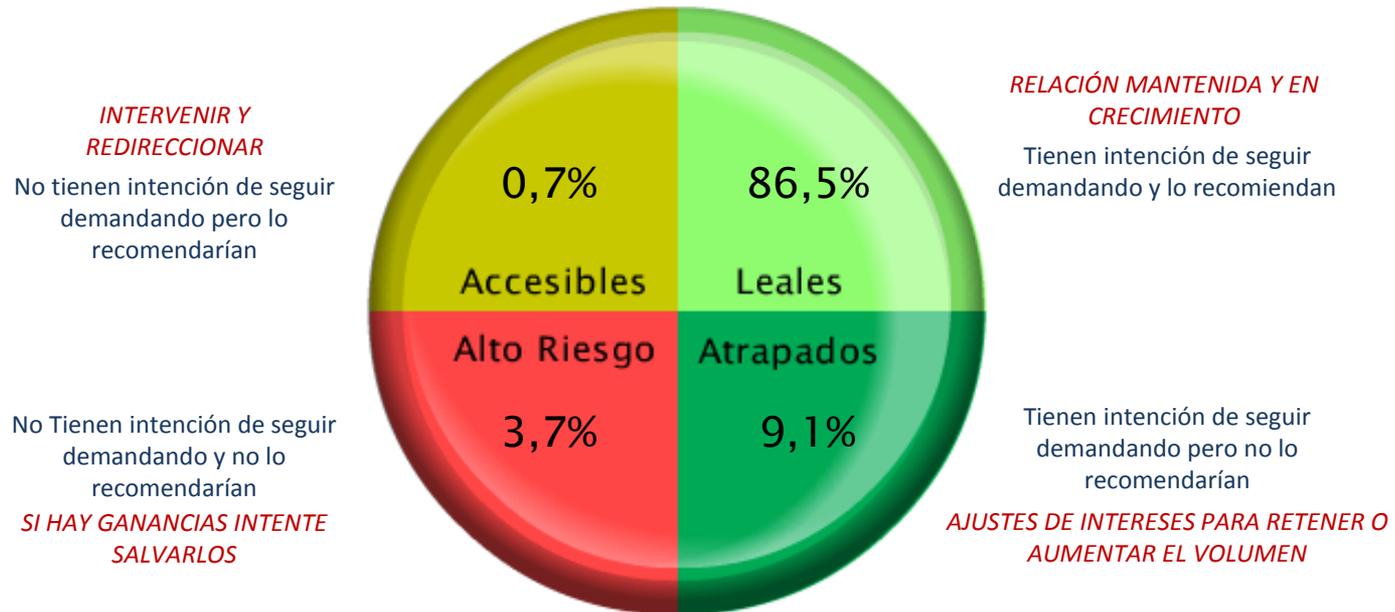
2.1 | Subdirección Postal.

2.2 | Subdirección para la Industria TIC.

P6. ¿Usted recomendaría la **habilitación de Servicios de TI**?

P7. ¿Usted continuaría utilizando la **habilitación de Servicios TI**?

Matriz de Lealtad



Número de encuestados:

407

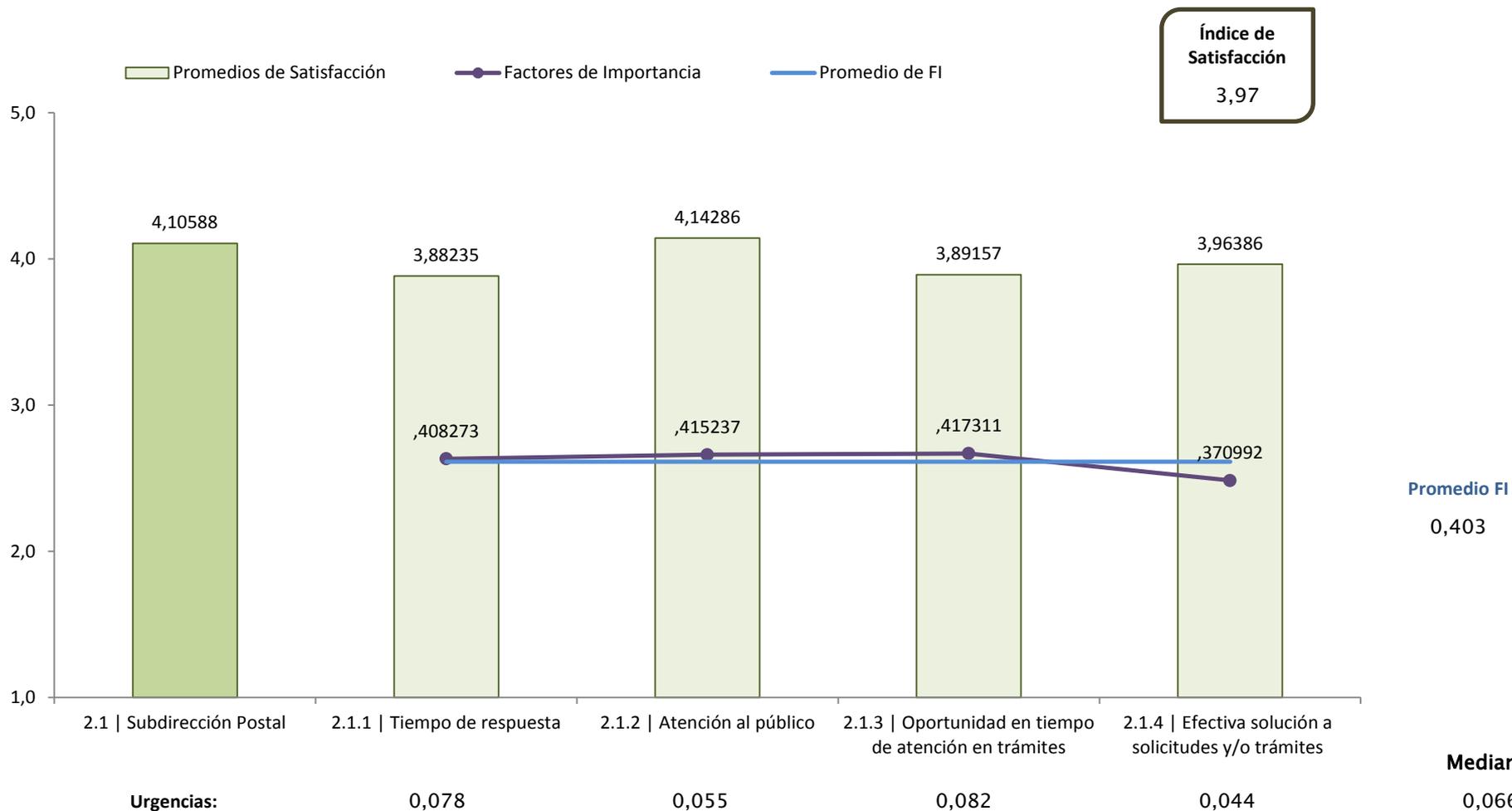
2. Habilidad Servicios TI

2.1 Subdirección Postal

E. Informe

2. Habilidad Servicios TI

P3, P4, P5.1-P5.3, (i) Califique en general los servicios prestados por la **Subdirección Postal**, en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo y 5 es excelente.



Urgencias:

0,078

0,055

0,082

0,044

Mediana:

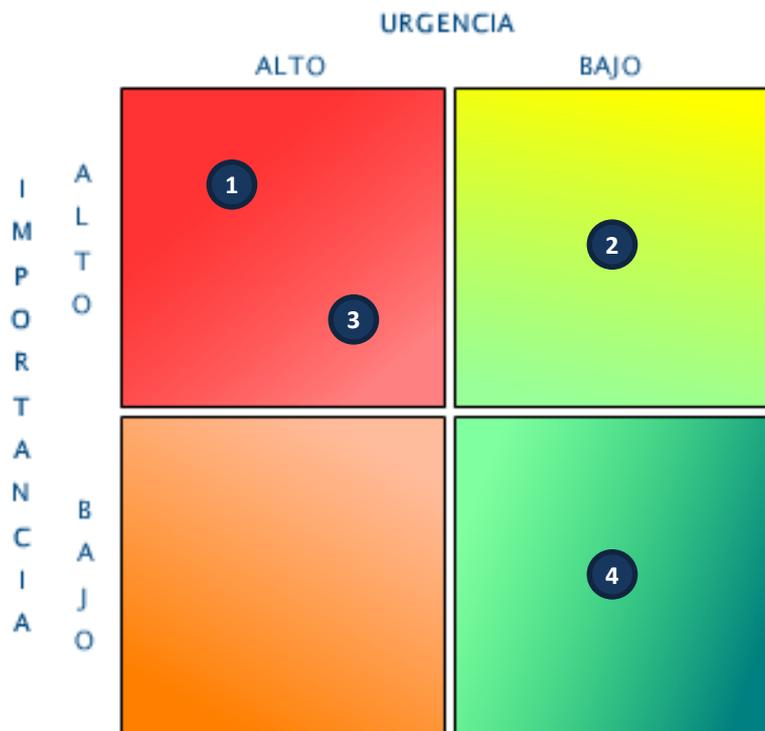
0,066

Número de encuestados:

85

Matriz de Desempeño

P3, P4, P5.1-P5.3, (i) Califique en general los servicios prestados por la **Subdirección Postal**, en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo y 5 es excelente.



Subdirección Postal.

2.1.1 | Tiempo de respuesta.

2.1.2 | Atención al público.

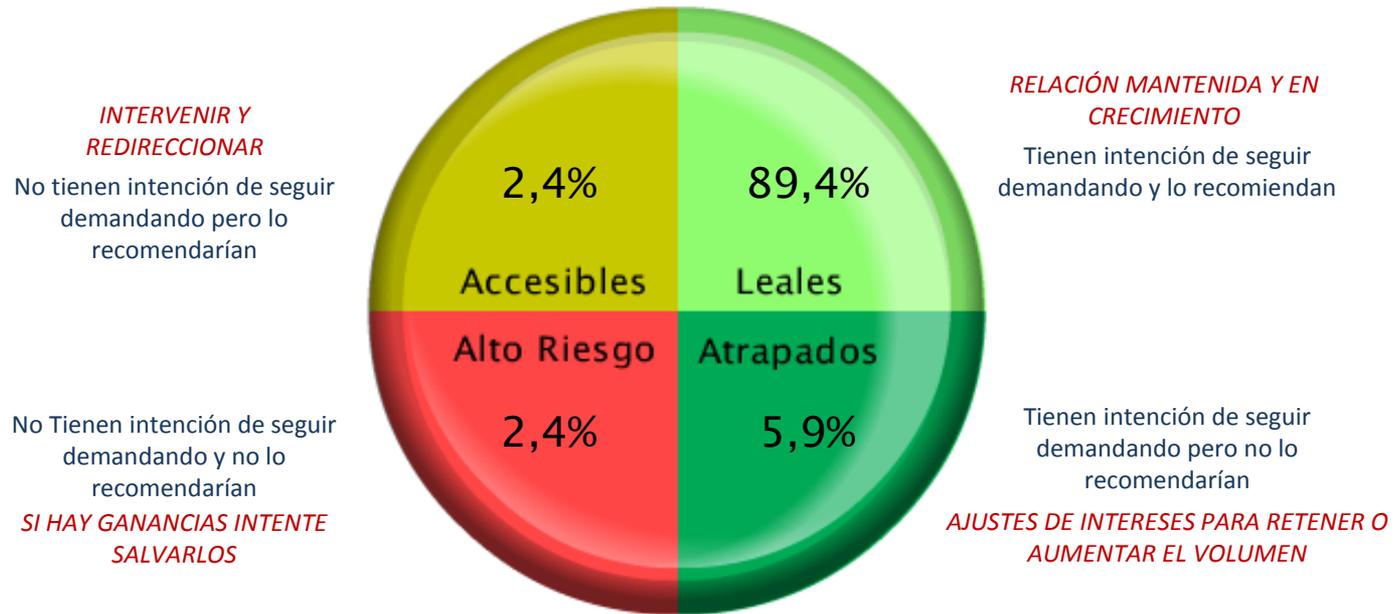
2.1.3 | Oportunidad en tiempo de atención en trámites.

2.1.4 | Efectiva solución a solicitudes y/o trámites.

P8. ¿Usted recomendaría la **Subdirección Postal**?

P9. ¿Usted continuaría utilizando la **Subdirección Postal**?

Matriz de Lealtad



Número de encuestados:

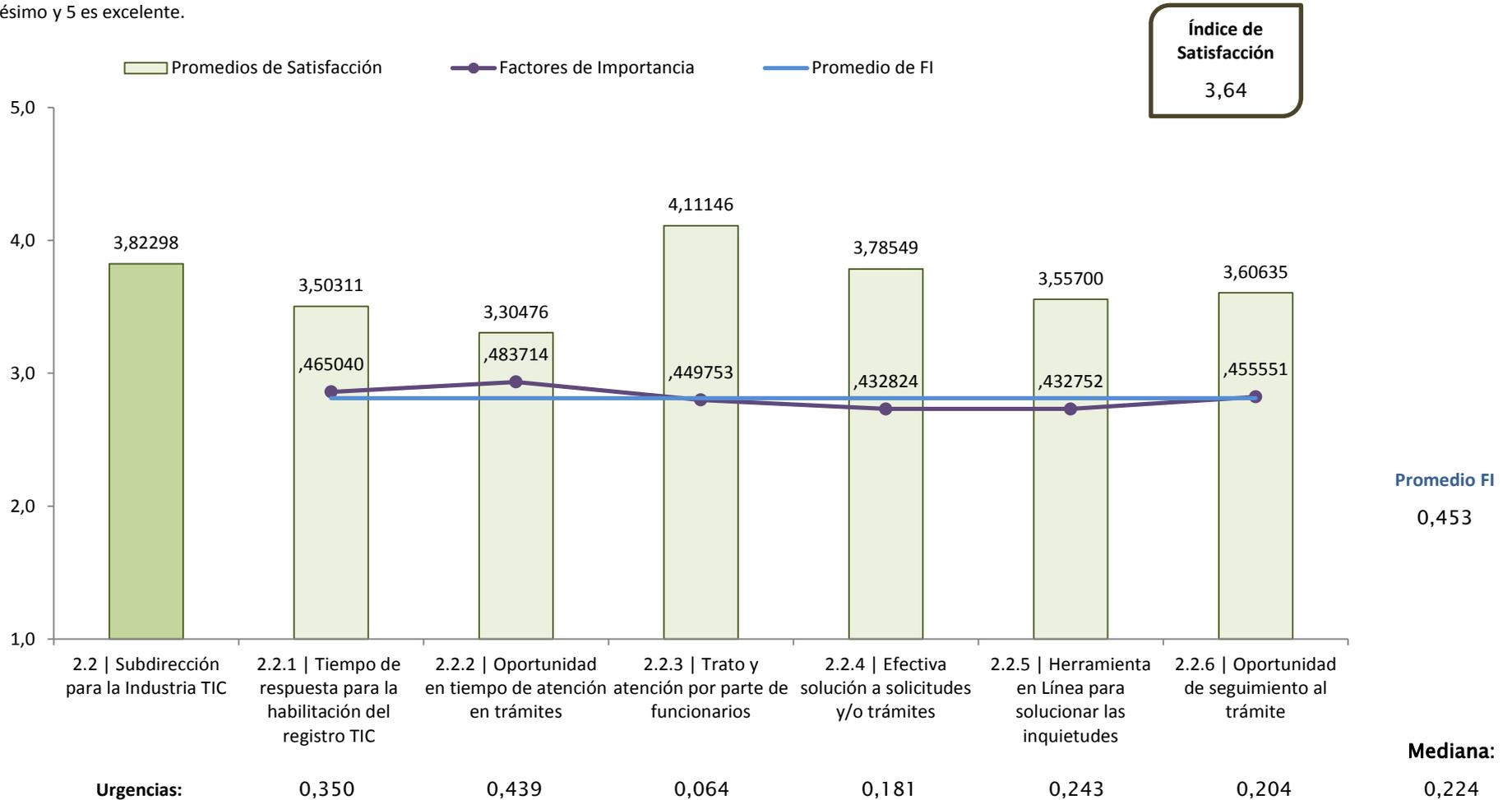
85

2. Habilitación Servicios TI

2.2 Subdirección para la industria TIC

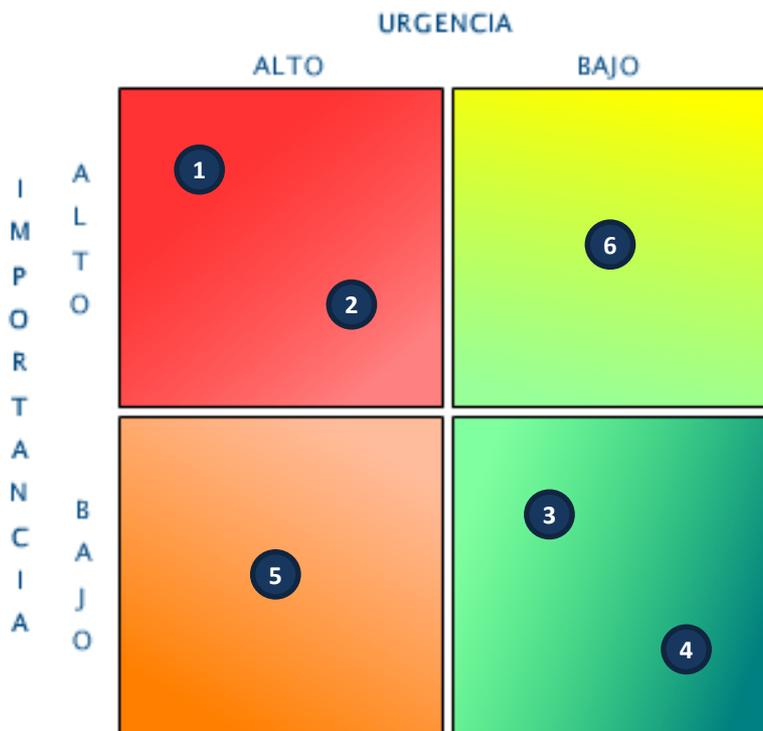
2. Habilitación Servicios TI

P10, P11, P12.1 – P12.5, (i) Califique en general los servicios prestados por la **Subdirección para la industria TIC** (Tecnología de la Información y las Comunicaciones), en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



P10. P11, P12.1 – P12.5, (i) Califique en general los servicios prestados por la **Subdirección para la industria TIC** (Tecnología de la Información y las Comunicaciones), en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.

Matriz de Desempeño



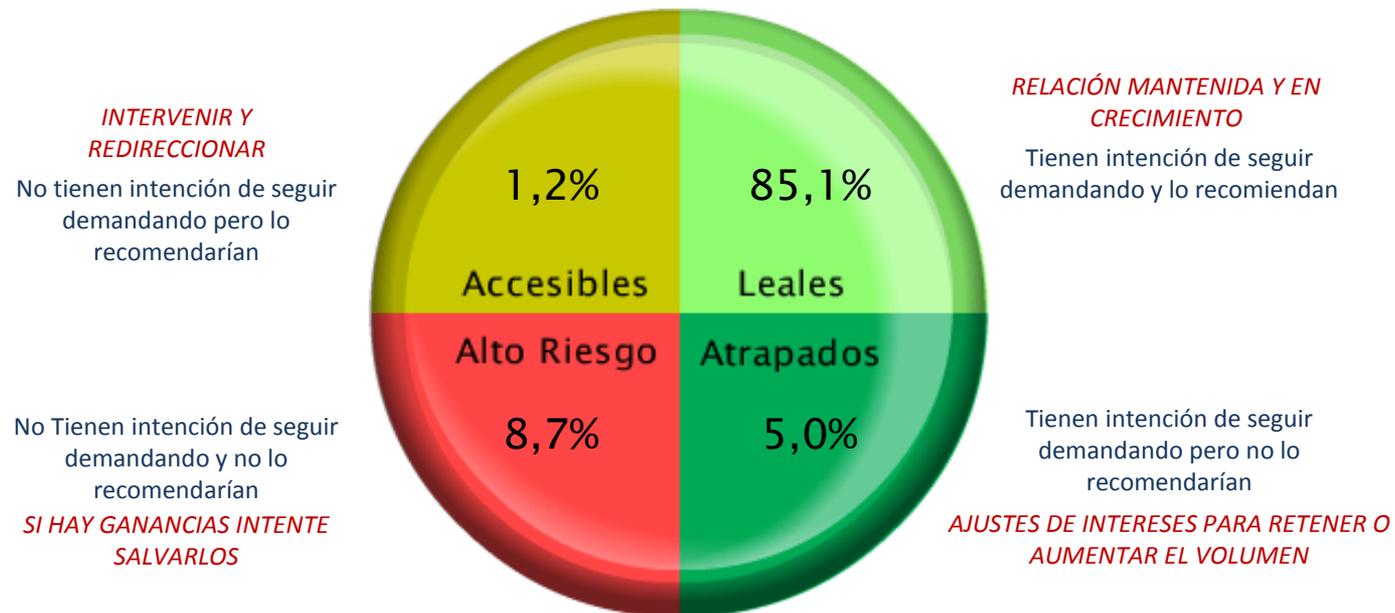
Subdirección para la Industria TIC.

- 2.2.1 | Tiempo de respuesta para la habilitación del registro TIC .
- 2.2.2 | Oportunidad en tiempo de atención en trámites.
- 2.2.3 | Trato y atención por parte de funcionarios.
- 2.2.4 | Efectiva solución a solicitudes y/o trámites.
- 2.2.5 | Herramienta en Línea para solucionar las inquietudes.
- 2.2.6 | Oportunidad de seguimiento al trámite.

P13. ¿Usted recomendaría la **Subdirección para la Industria TIC**?

P14 ¿Usted continuaría utilizando la **Subdirección para la Industria TIC**?

Matriz de Lealtad



Número de encuestados:

322

E. Informe

1. Satisfacción General

2. Habilitación de Servicios TI

3. Cultura Digital

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

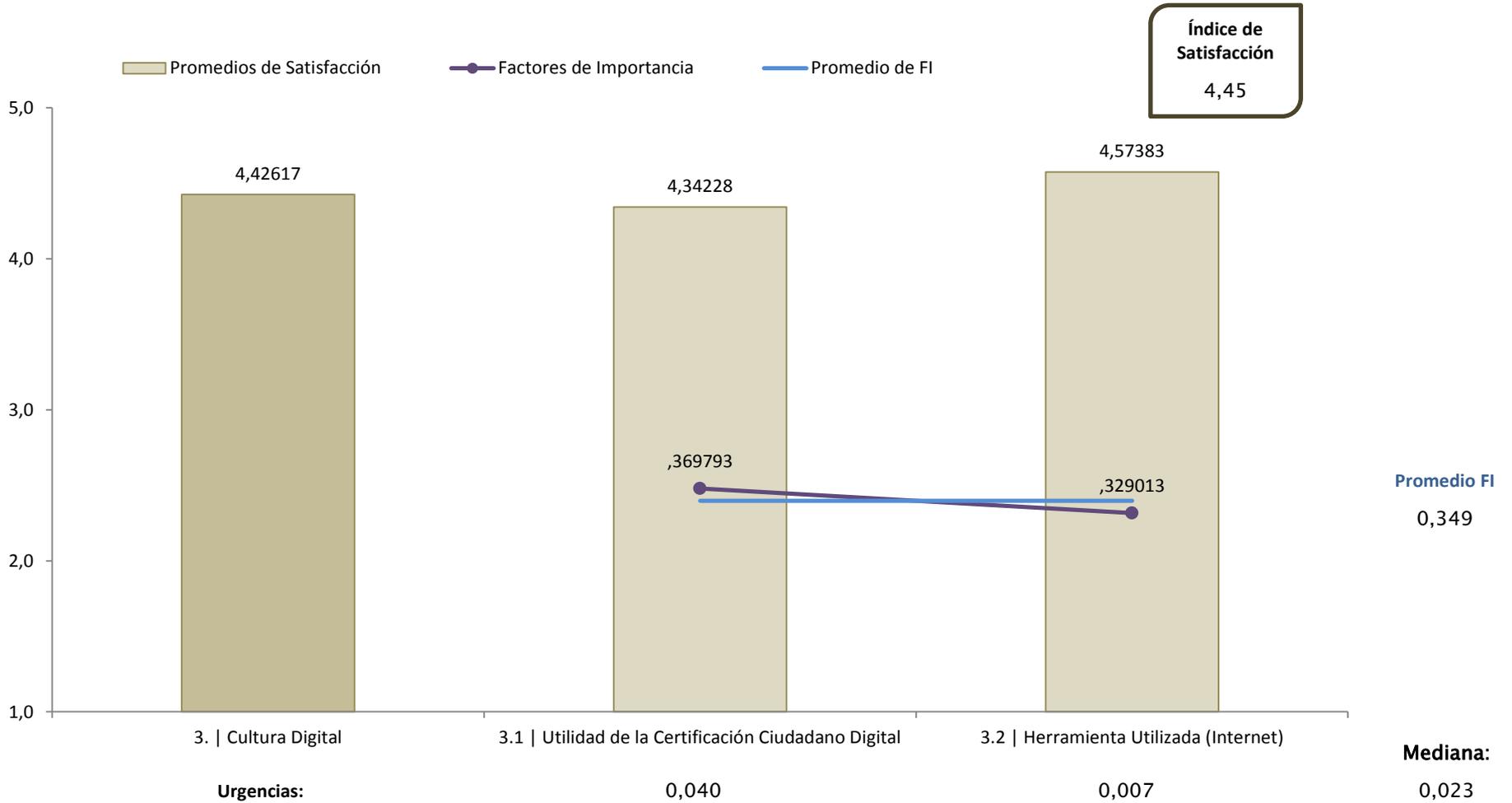
5. Proyecto de Formación en TIC

6. Informe Sectorial y Social

7. Conclusiones

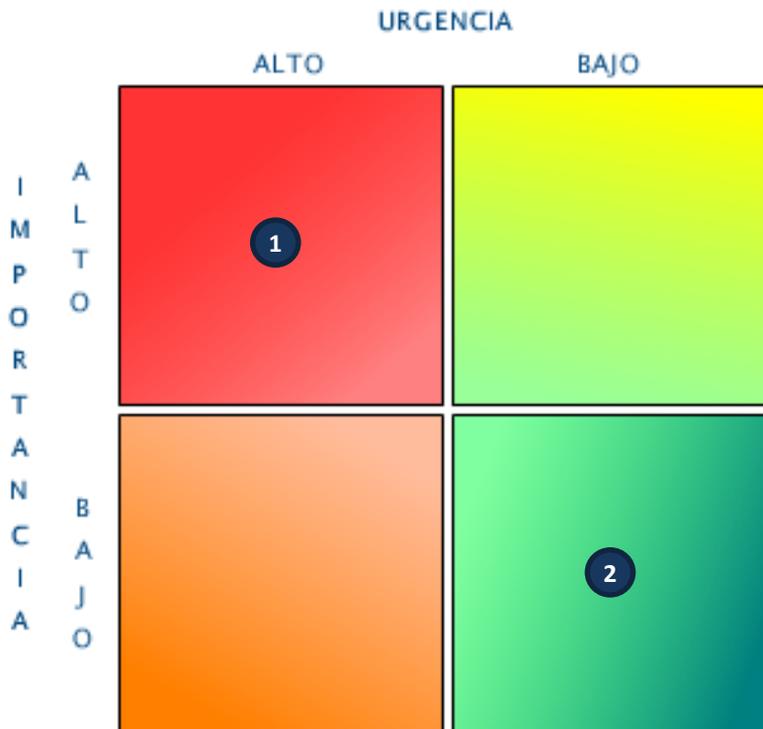


P15. P16. P17, (i) En general, cómo califica usted el proyecto de **Cultura Digital**, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



P15. P16. P17, (i) En general, cómo califica usted el proyecto de **Cultura Digital**, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.

Matriz de Desempeño



Cultura Digital.

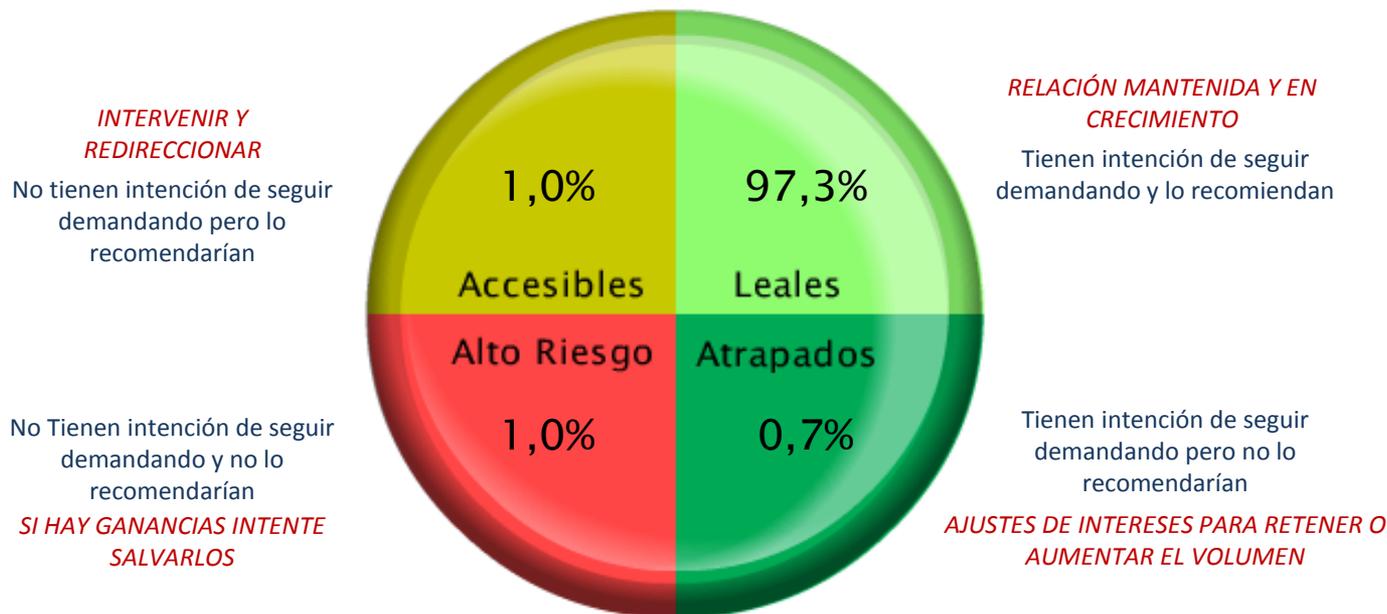
3.1 | Utilidad de la Certificación Ciudadano Digital.

3.2 | Herramienta Utilizada (Internet)

P13. ¿Usted recomendaría el Proyecto **Cultura Digital**?

P14 ¿Usted continuaría utilizando el Proyecto **Cultura Digital**?

Matriz de Lealtad



Número de encuestados: 298

E. Informe

1. Satisfacción General

2. Habilitación de Servicios TI

3. Cultura Digital

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

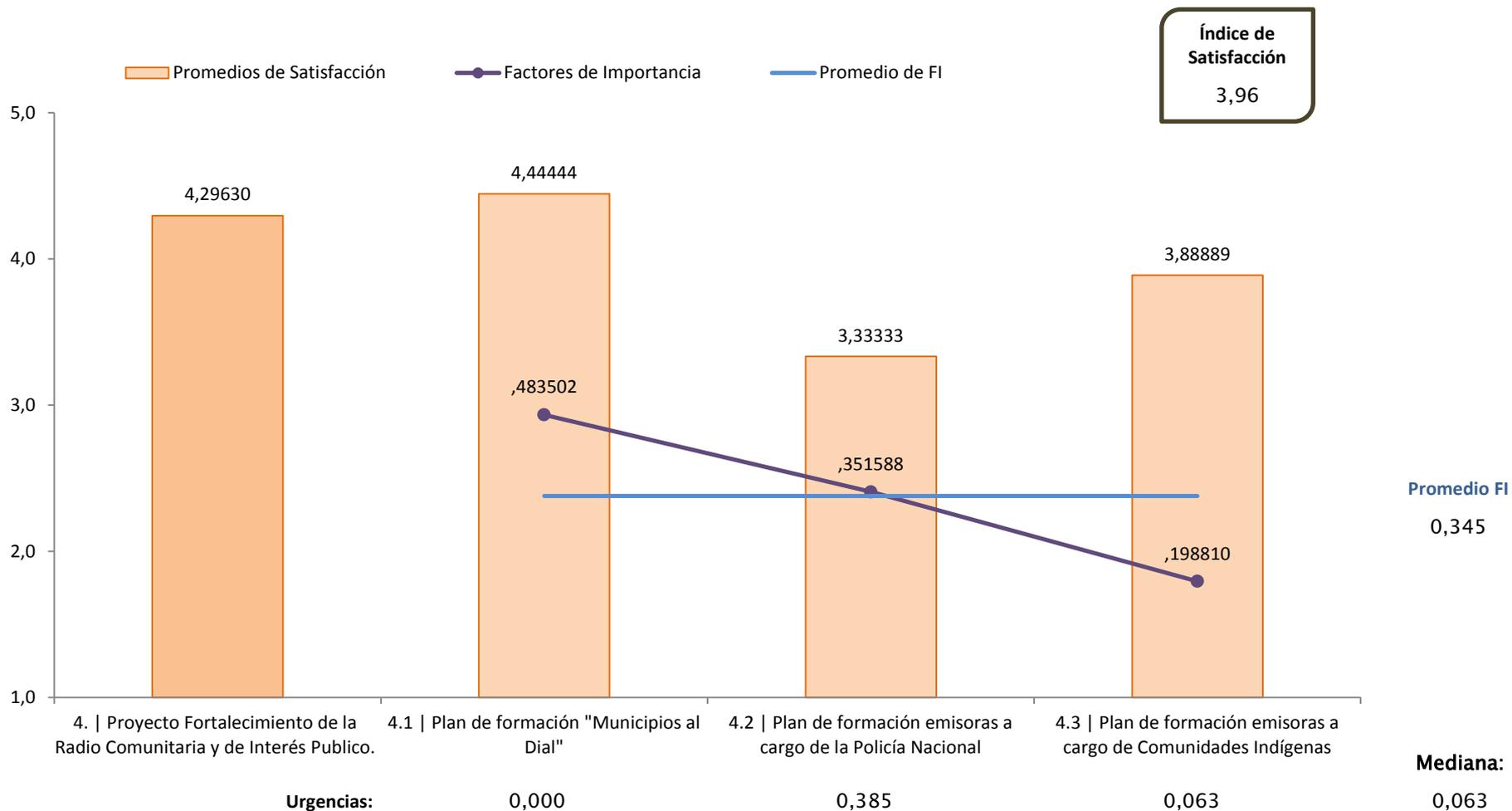
5. Proyecto de Formación en TIC

6. Informe Sectorial y Social

7. Conclusiones



P20. P21. P29. P34. (i) Califique en general el **Proyecto de Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de interés público**, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



Urgencias:

0,000

0,385

0,063

Número de encuestados:

27

P20. P21. P29. P34. (i) Califique en general el **Proyecto de Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de interés público**, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.

Matriz de Desempeño

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

Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público.

4.1 | Plan de formación municipios al Dial.

4.2 | Plan de formación emisoras a cargo de la Policía Nacional.

4.3 | Plan de formación emisoras a cargo de Comunidades Indígenas.

P40. ¿Usted recomendaría el Proyecto de Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de interés Público?

P41 ¿Usted continuaría utilizando Proyecto de Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de interés Público?

Matriz de Lealtad



Número de encuestados:

27

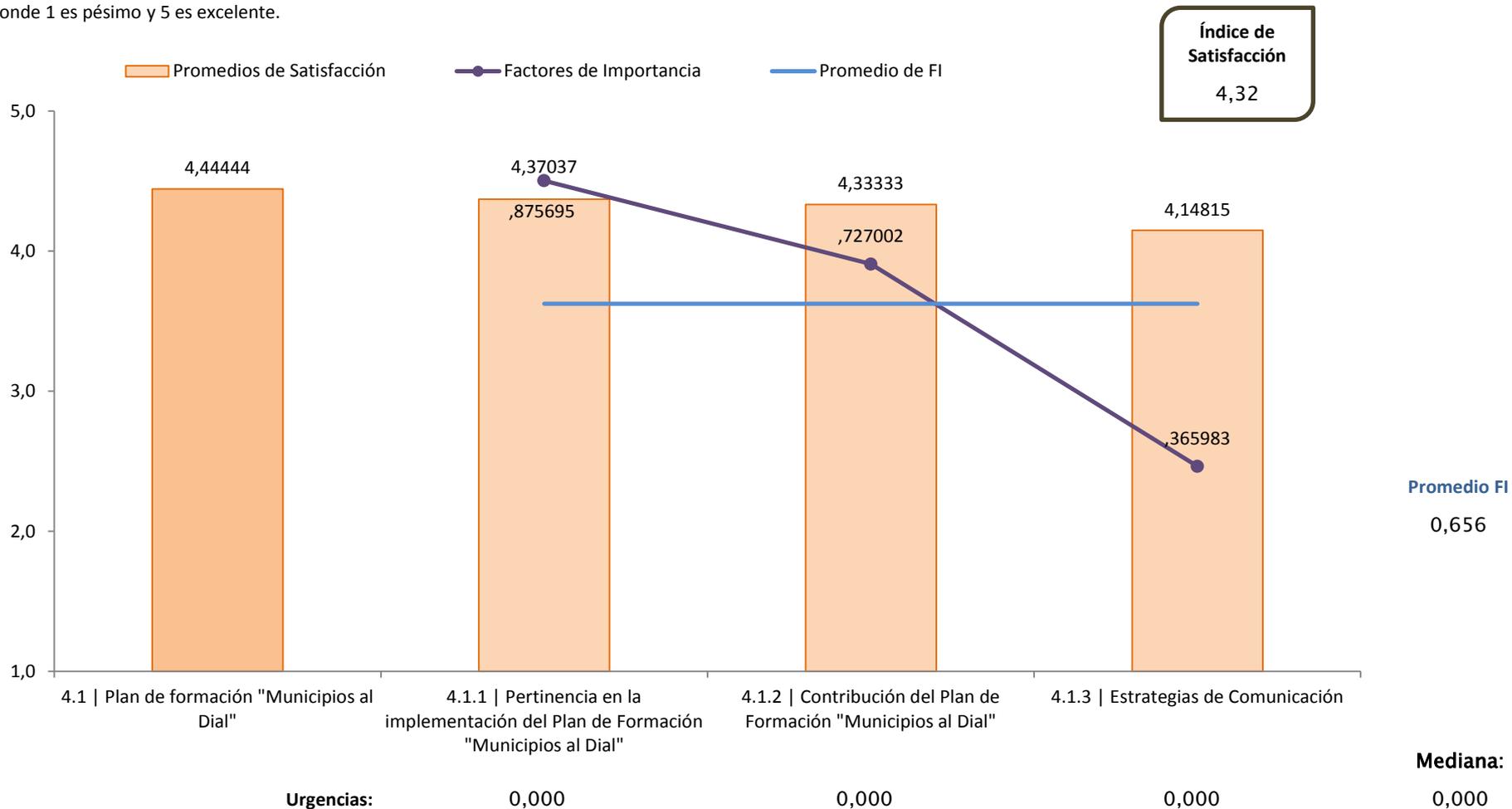
4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público.

4.1 Plan de Formación "Municipios al Dial"

E. Informe

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

P21. - P24. (i) Califique en general el **Plan de Formación "Municipios al Dial"**, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



P21. - P24. (i) Califique en general el **Plan de Formación "Municipios al Dial"**, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.

Matriz de Desempeño

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

Plan de formación municipios al Dial

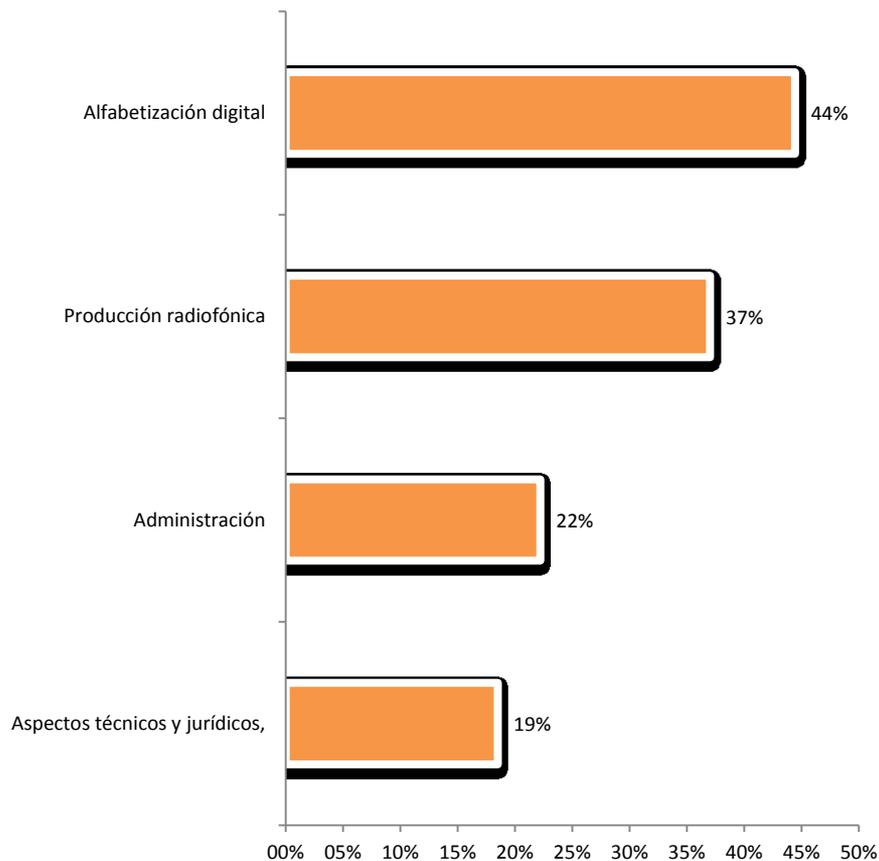
4.1 | Plan de formación municipios al Dial

4.1.1 | Pertinencia en la implementación del Plan de Formación "Municipios al Dial".

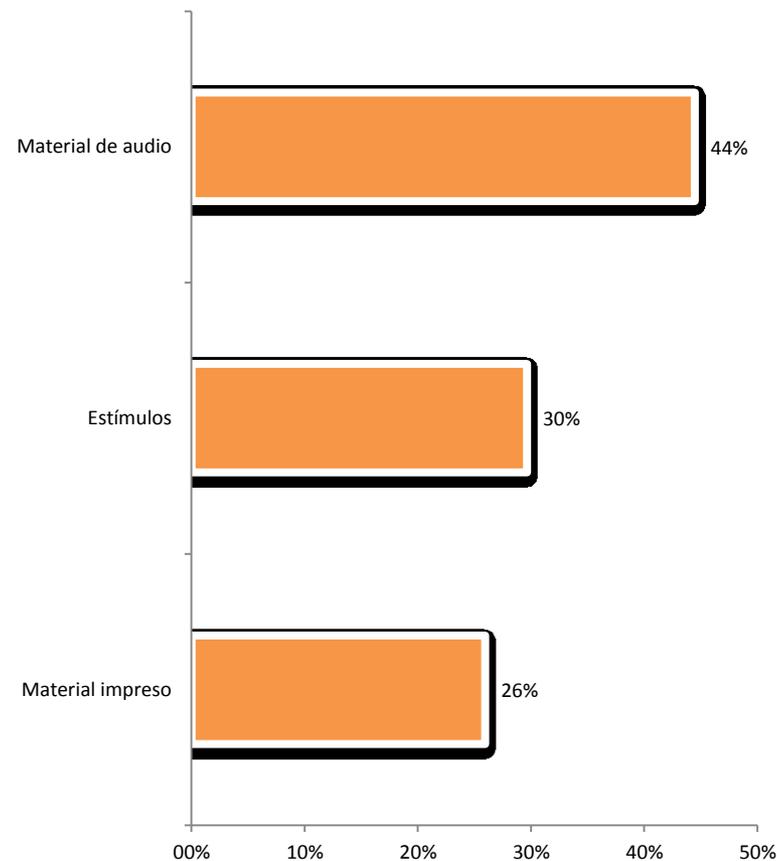
4.1.2 | Contribución del Plan de Formación "Municipios al Dial".

4.1.3 | Estrategias de Comunicación.

P25. (e) ¿Qué nuevas necesidades en materia de formación demandan las emisoras?



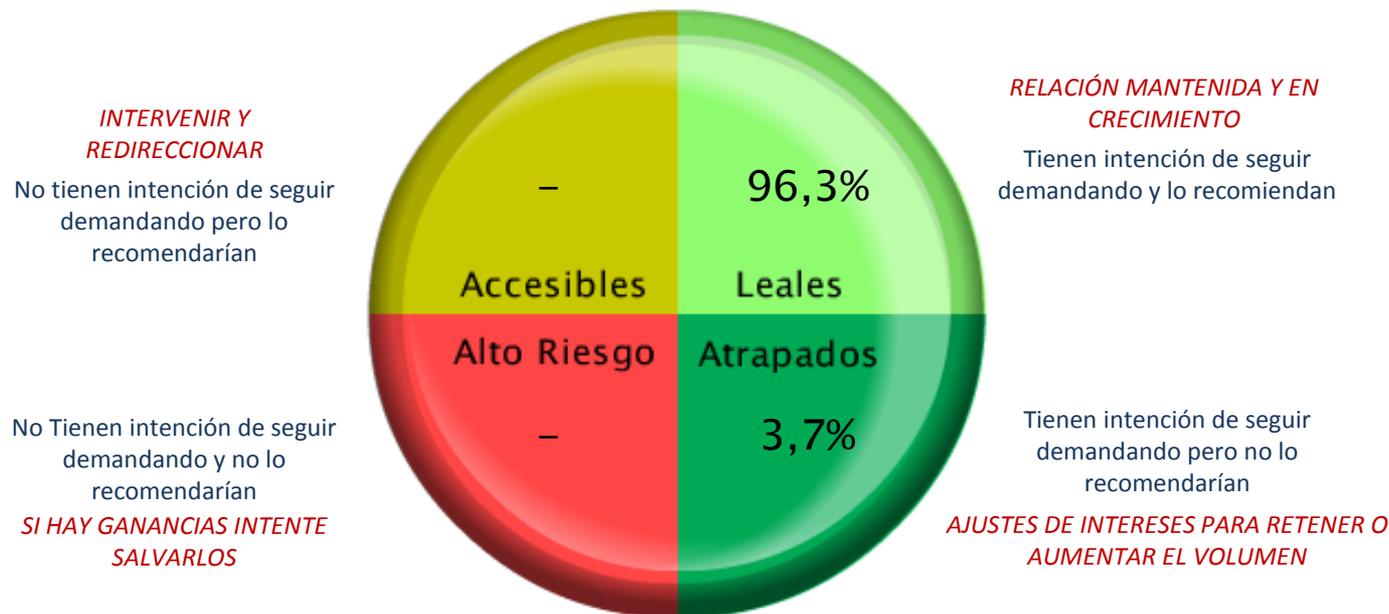
P26. (e) ¿Qué otro tipo de apoyo diferente a capacitaciones esperarían las emisoras del Ministerio para fortalecer la gestión y parrillas de programación?



P27. ¿Usted recomendaría el **Plan de Formación "Municipios al Dial"**?

P28 ¿Usted continuaría utilizando el **Plan de Formación "Municipios al Dial"**?

Matriz de Lealtad



Número de encuestados:

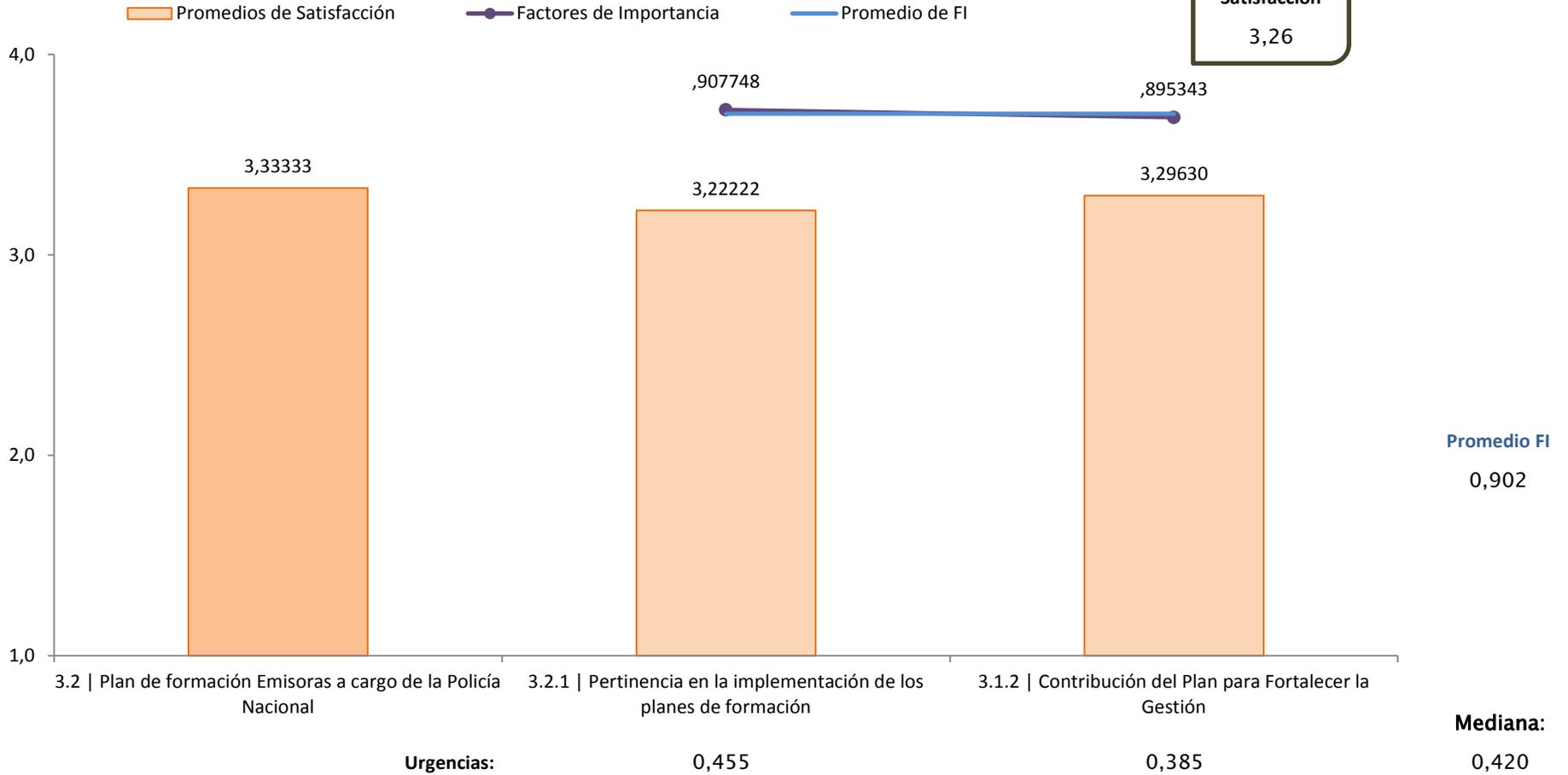
27

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público.

4.2 Plan de formación emisoras a cargo de la Policía Nacional.

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

P29. – P31. (i) Califique en general la implementación de los **planes de Formación** para fortalecer la gestión de las **emisoras** de interés público **a cargo de la Policía Nacional**, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



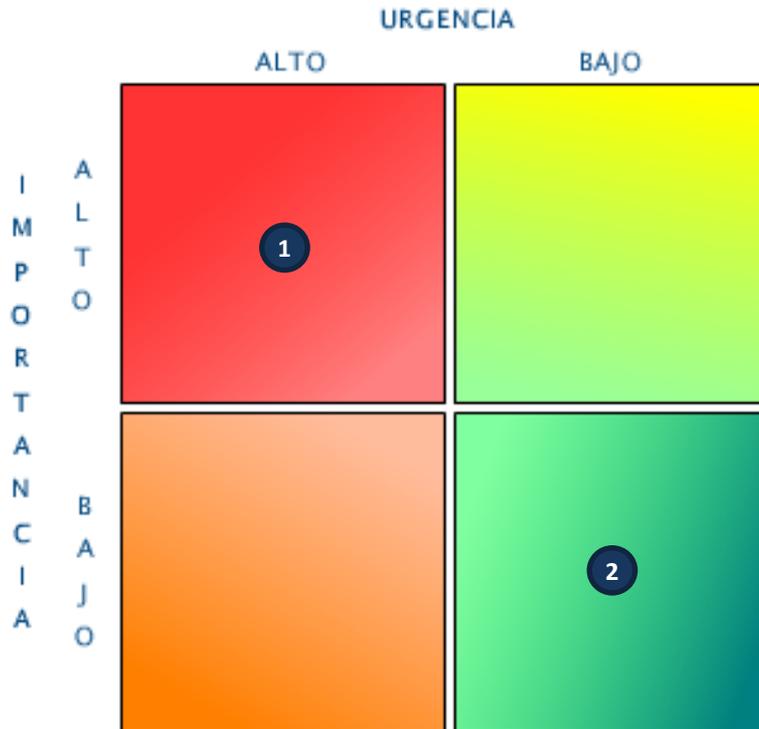
4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público.

4.2 Plan de formación emisoras a cargo de la Policía Nacional.

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

Matriz de Desempeño

P29. – P31. (i) Califique en general la implementación de los **planes de Formación** para fortalecer la gestión de las **emisoras** de interés público **a cargo de la Policía Nacional**, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



Plan de formación Emisoras a cargo de la Policía Nacional.

4.2.1 | Pertinencia en la implementación de los planes de formación.

4.2.2 | Contribución del Plan para Fortalecer la Gestión.

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público.

4.2 Plan de formación emisoras a cargo de la Policía Nacional.

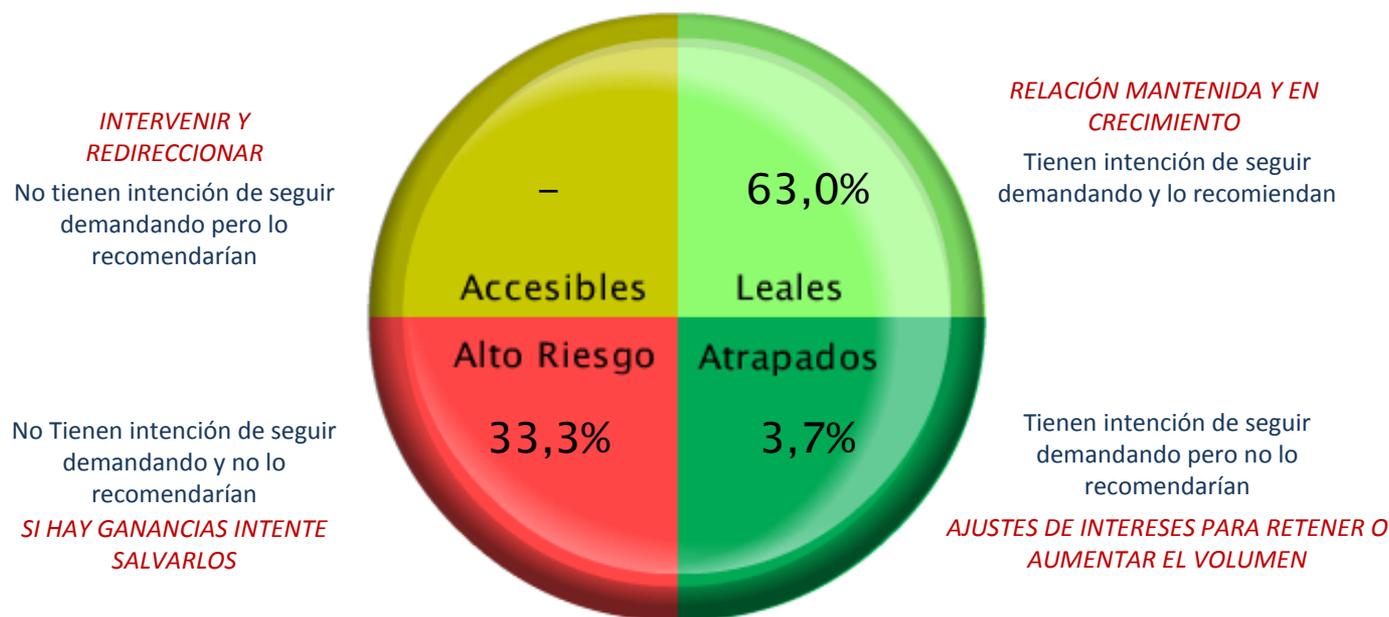
E. Informe

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

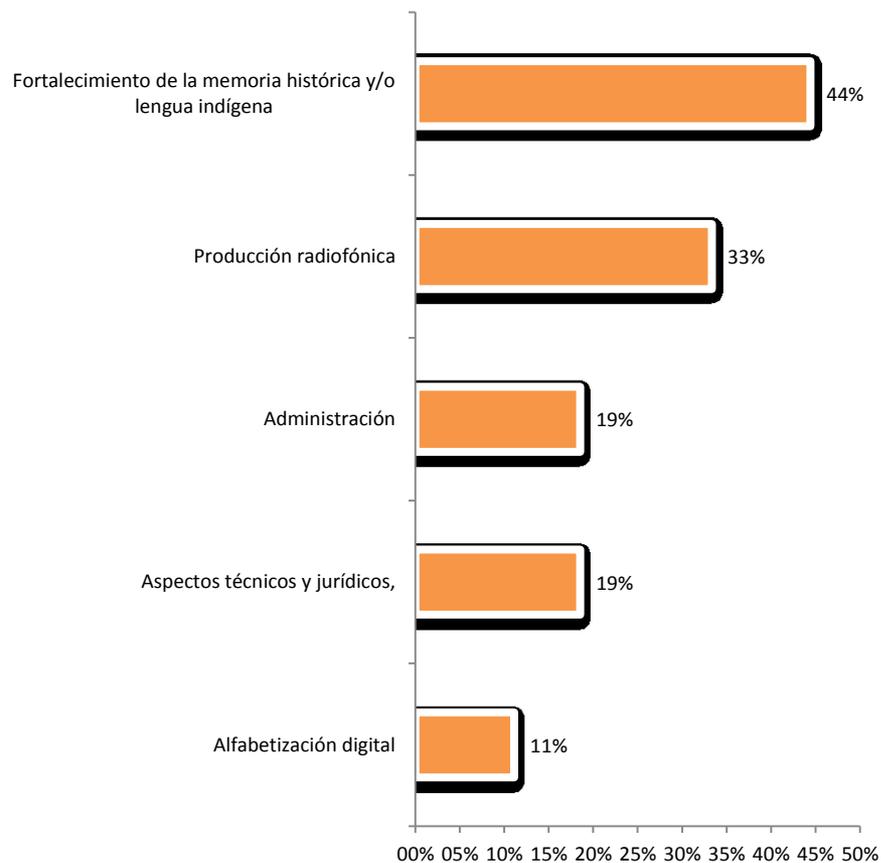
P32. ¿Usted recomendaría los **planes de formación** para fortalecer la gestión de las **emisoras** de interés público **a cargo de la Policía Nacional**?

P33. ¿Usted continuaría utilizando los **planes de formación** para fortalecer la gestión de las **emisoras** de interés público **a cargo de la Policía Nacional**?

Matriz de Lealtad



P37. (i) ¿Qué nuevas necesidades en materia de formación demandan las emisoras asignadas a la Policía?

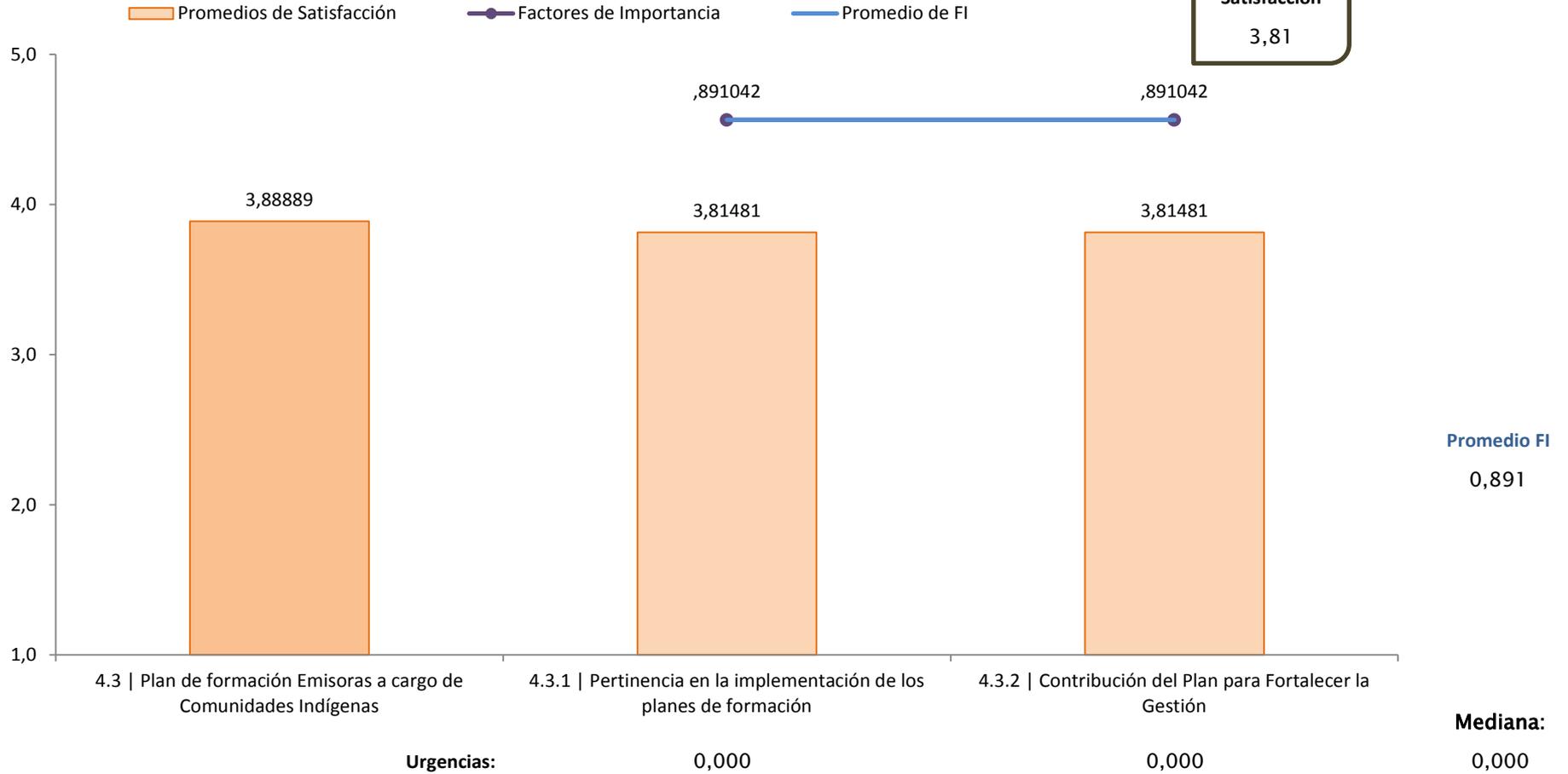


4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público.

4.3 Plan de formación emisoras a cargo de Comunidades Indígenas.

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

P34. – P36. (i) Califique en general la implementación de los **planes de Formación** para fortalecer la gestión de las **emisoras** de interés público **a cargo de las comunidades indígenas**, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



Urgencias:

0,000

0,000

Mediana:
0,000

Número de encuestados:

27

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público.

4.3 Plan de formación emisoras a cargo de Comunidades Indígenas.

P34. – P36. (i) Califique en general la implementación de los **planes de Formación** para fortalecer la gestión de las **emisoras** de interés público **a cargo de las comunidades indígenas**, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.

E. Informe

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

Matriz de Desempeño

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

Plan de formación Emisoras a cargo de Comunidades Indígenas.

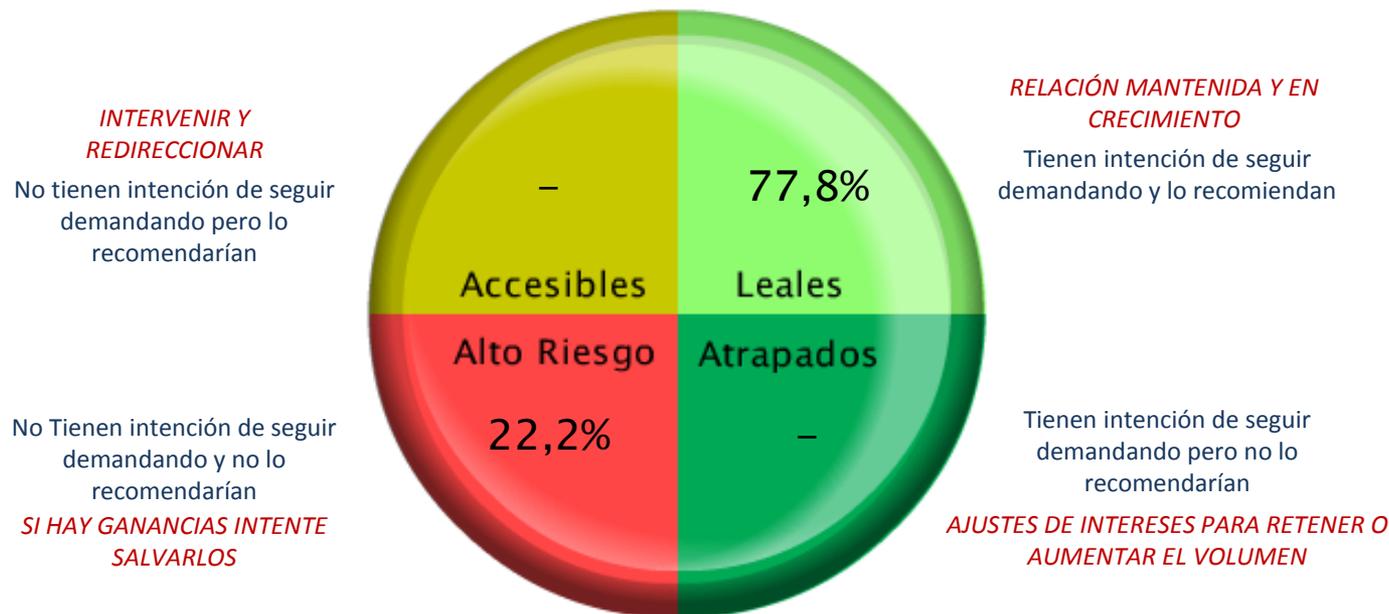
4.3.1 | Pertinencia en la implementación de los planes de formación.

4.3.2 | Contribución del Plan para Fortalecer la Gestión.

P38. ¿Usted recomendaría los **planes de formación** para fortalecer la gestión de las **emisoras** de interés público **a cargo de Comunidades Indígenas**?

P39. ¿Usted continuaría utilizando los **planes de formación** para fortalecer la gestión de las **emisoras** de interés público **a cargo de Comunidades Indígenas**?

Matriz de Lealtad



E. Informe

1. Satisfacción General

2. Habilitación de Servicios TI

3. Cultura Digital

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

5. Proyecto de Formación en TIC

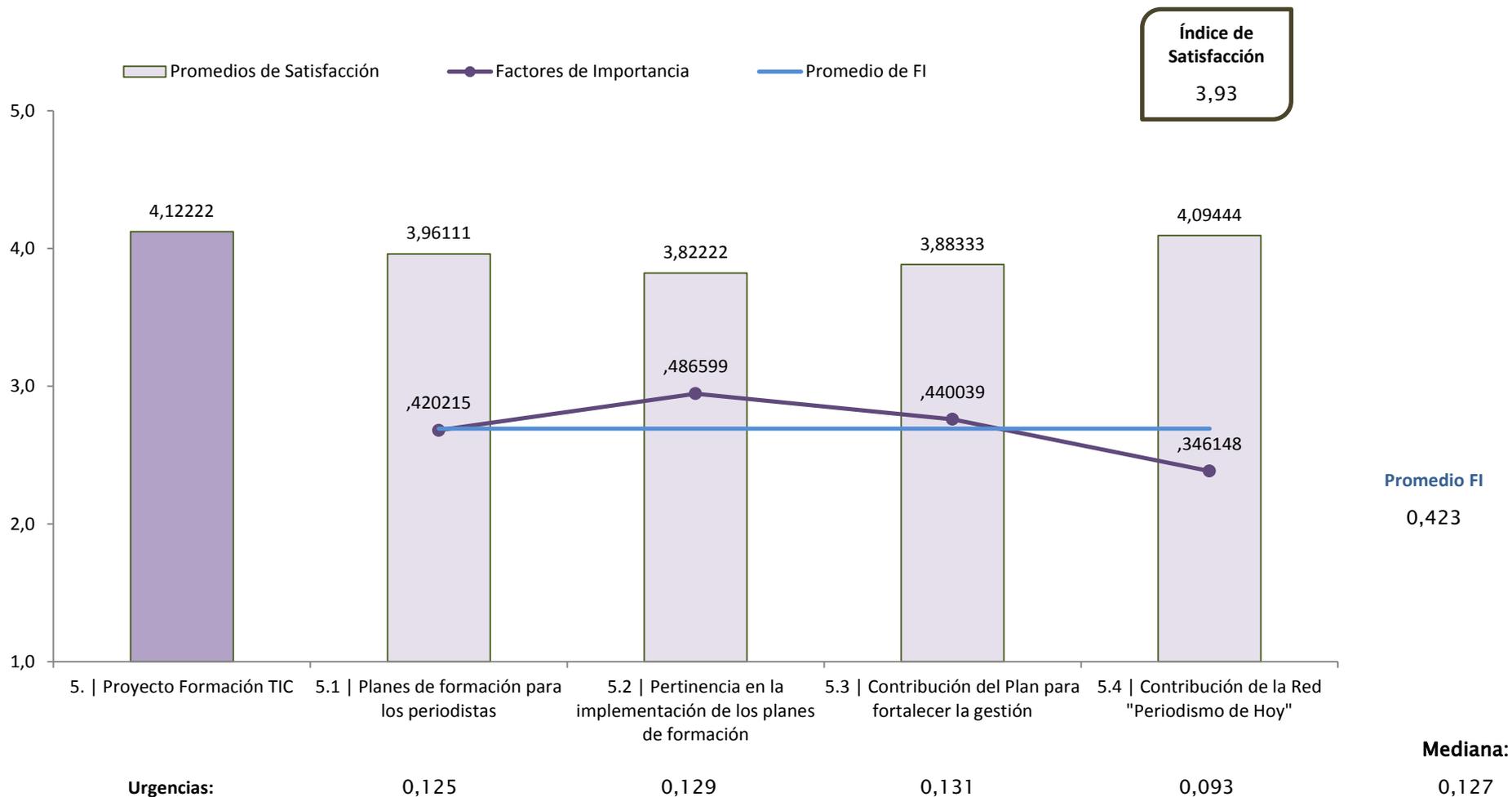
6. Informe Sectorial y Social

7. Conclusiones



P42. – P46. (i) Califique en general el **Proyecto Formación en TIC**, en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo y 5 es excelente.

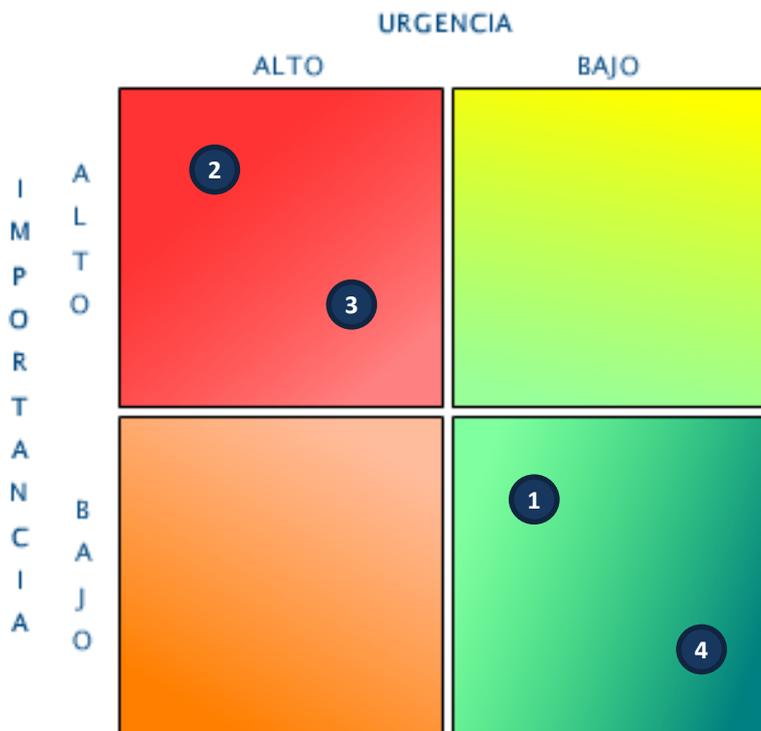
5. Proyecto Formación en TIC



P3, P4, P5.1-P5.3, (i) Califique en general los servicios prestados por la **Subdirección Postal**, en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo y 5 es excelente.

5. Proyecto Formación en TIC

Matriz de Desempeño



Proyecto Formación TIC.

5.1 | Planes de formación para los periodistas.

5.2 | Pertinencia en la implementación de los planes de formación.

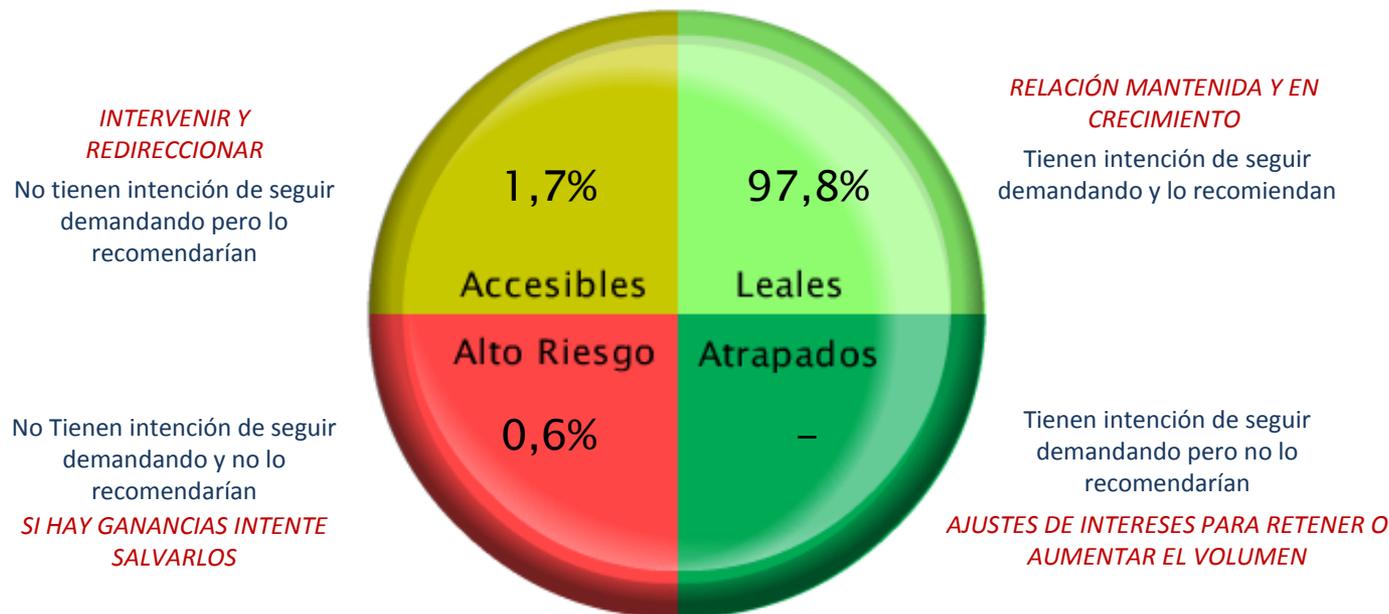
5.3 | Contribución del Plan para fortalecer la gestión.

5.4 | Contribución de la Red "Periodismo de Hoy".

P50. ¿Usted recomendaría el Proyecto Formación en TIC?

P51. ¿Usted continuaría utilizando el Proyecto Formación en TIC?

Matriz de Lealtad



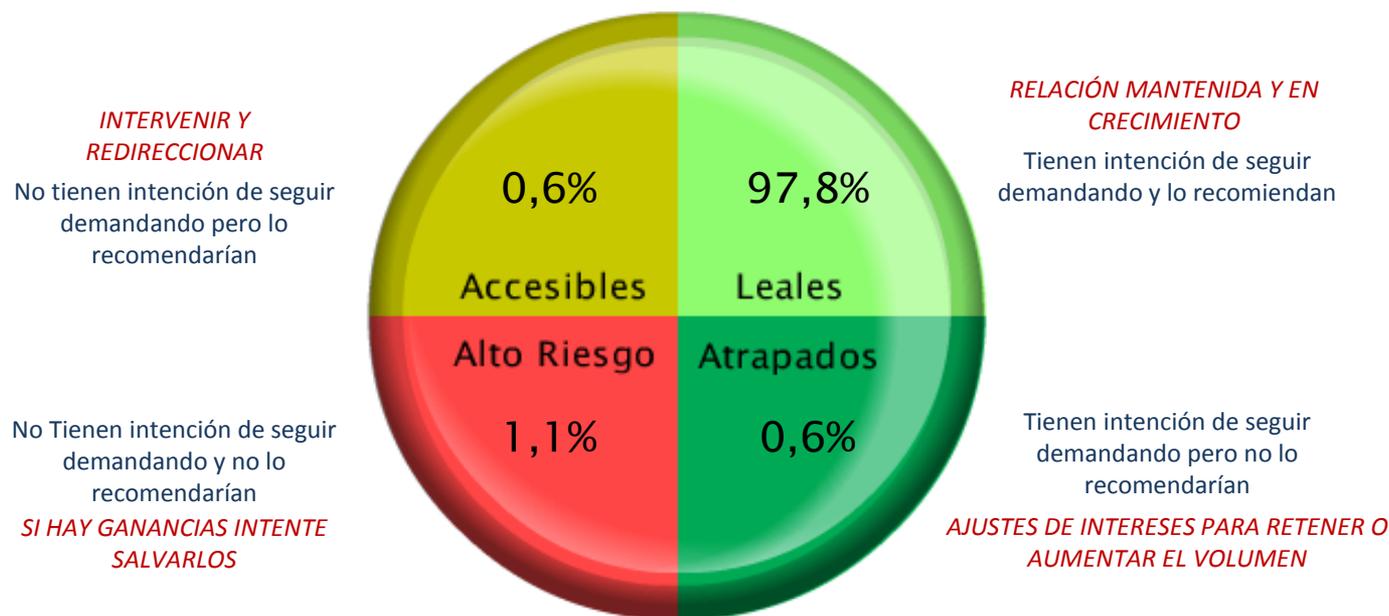
Número de encuestados:

180

P48. ¿Usted recomendaría los Planes de Formación para los Periodistas?

P49. ¿Usted continuaría utilizando los Planes de Formación para los Periodistas?

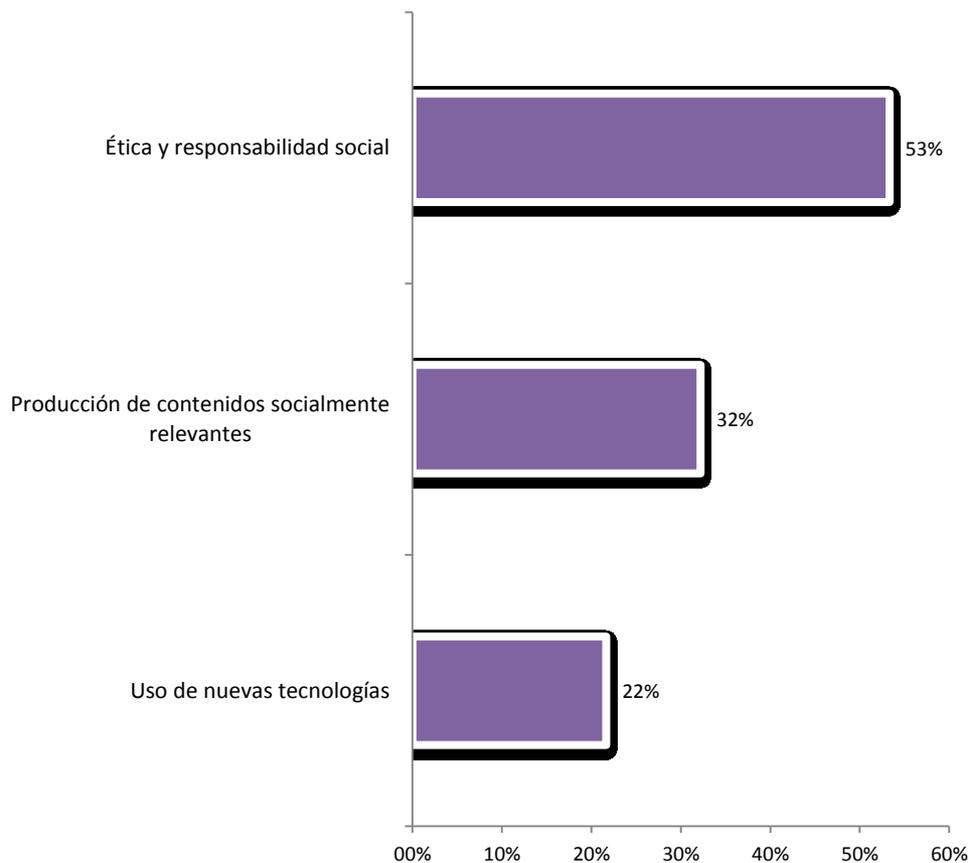
Matriz de Lealtad



Número de encuestados:

180

P47. (i) ¿Qué nuevas necesidades en materia de formación demandan los periodistas del Ministerio para fortalecer su labor?



E. Informe

1. Satisfacción General

2. Habilitación de Servicios TI

3. Cultura Digital

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

5. Proyecto de Formación en TIC

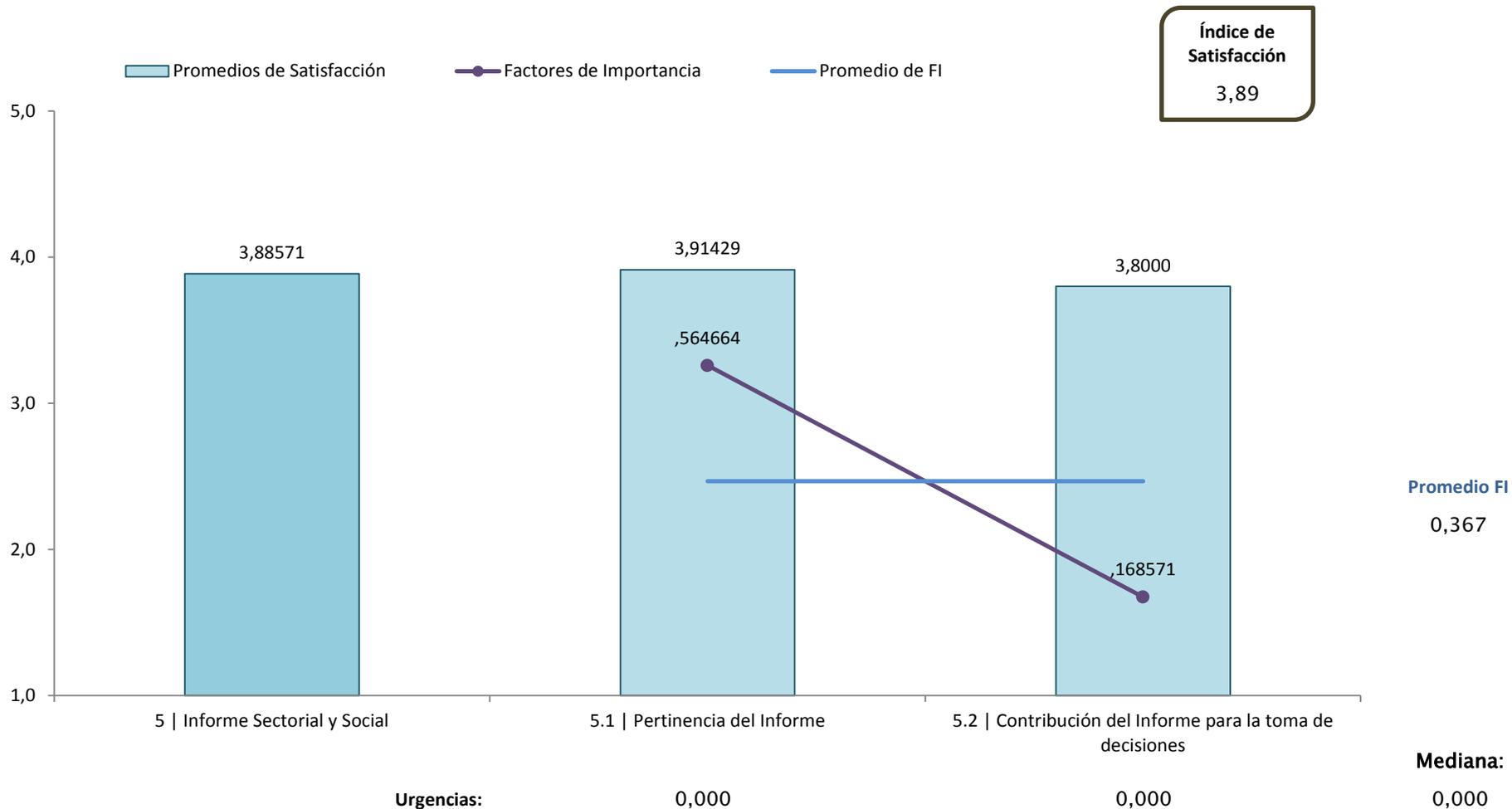
6. Informe Sectorial y Social

7. Conclusiones



6. Informe Sectorial y Social

P52. – P54. (i) Califique en general el “Informe Sectorial y Social” que desarrolla MINTIC, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



Urgencias:

0,000

0,000

Mediana:

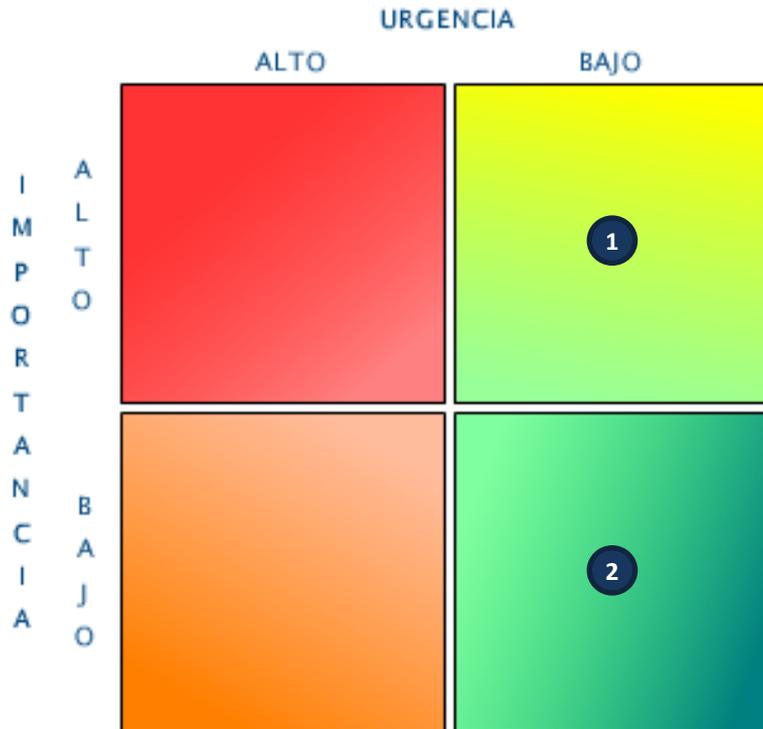
0,000

Número de encuestados:

35

Matriz de Desempeño

P52. – P54. (i) Califique en general el “Informe Sectorial y Social” que desarrolla MINTIC, en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



Informe Sectorial y Social.

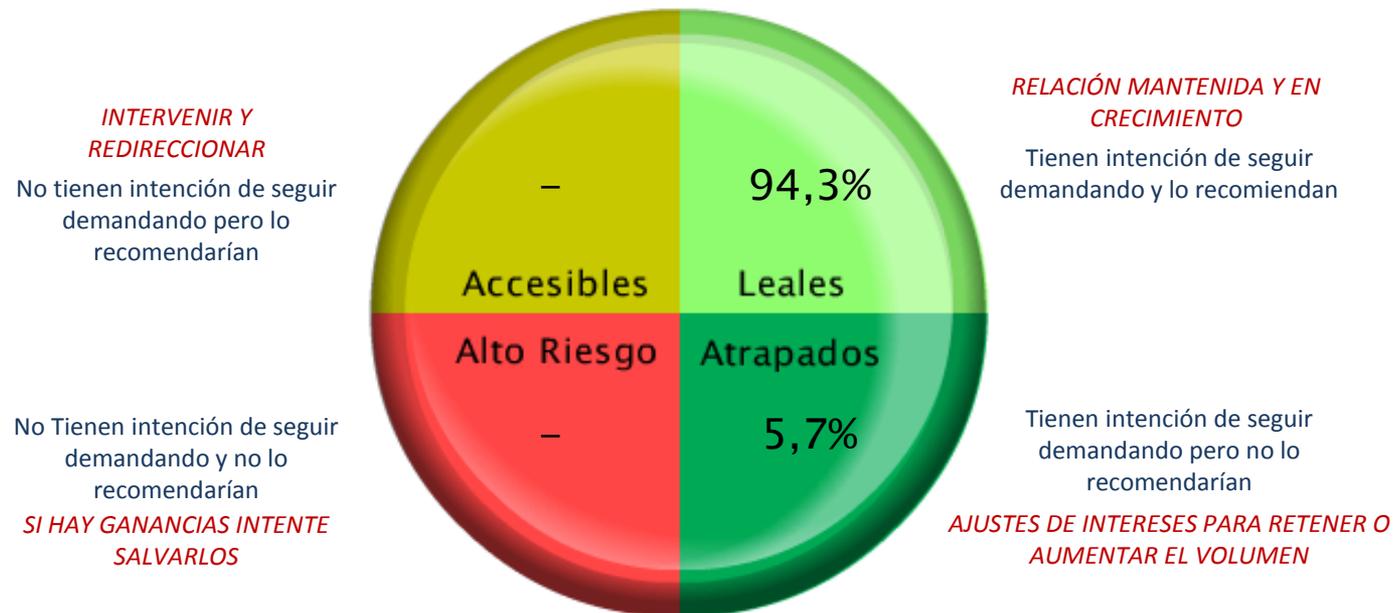
5.1 | Pertinencia del Informe.

5.2 | Contribución del Informe para la toma de decisiones.

P55. ¿Usted recomendaría el “Informe Sectorial y Social”?

P56. ¿Usted continuaría utilizando el “Informe Sectorial y Social”?

Matriz de Lealtad



Número de encuestados:

35

E. Informe

1. Satisfacción General

2. Habilitación de Servicios TI

3. Cultura Digital

4. Proyecto Fortalecimiento de la Radio Comunitaria y de Interés Público

5. Proyecto de Formación en TIC

6. Informe Sectorial y Social

7. Conclusiones



Satisfacción General:

- El índice de satisfacción general de los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es de **4.09**, teniendo en cuenta que se calificó en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.
- Para medir la satisfacción de los usuarios de los productos y/o servicios prestados por el ministerio se encuestaron 947 personas.
- Se puede identificar en general que los servicios de “Habilitación de servicios TIC” y “proyecto formación en TIC”, son los que tienen un factor de importancia alto para los usuarios y urgencia alta, es decir son los que necesitan ser atendidos de inmediato.
- El Proceso de “Habilitación de Servicios TI” es el que presenta más usuarios insatisfechos con un 7.1% de los usuarios encuestados.

Índice de Satisfacción por proceso

Habilitación de Servicio de TIC:

- Para medir la satisfacción de los usuarios de Habilitación de Servicio de TIC se encuestaron 407 personas.
- El índice de satisfacción general de la “Habilitación de Servicio de TIC” es de **3.96**, teniendo en cuenta que se calificó en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.
- De este servicio se evaluaron las dos siguientes temáticas, subdirección postal y subdirección para la industria TIC. Donde se identifica en general que la temática con factor de importancia alto para los usuarios y urgencia alta es “subdirección para la industria TIC”.
- De los usuarios encuestados por este servicio se identifica que el 86.5% son leales, el 0.7% son accesibles, el 9.1% son atrapados y el 3.7% son de alto riesgo.
- Para medir la satisfacción de los usuarios de subdirección postal se encuestaron 85 personas, donde se identifica un índice de satisfacción general de **3.97**, en esta temática se tuvieron en cuenta los siguientes atributos:
 - Tiempo de respuesta.
 - Atención al público.
 - Oportunidad en tiempo de atención en trámites.
 - Efectiva solución a solicitudes y/o trámites.

Índice de Satisfacción por proceso

Habilitación de Servicio de TIC:

En donde se identifica que el Tiempo de respuesta y la Oportunidad en tiempo de atención en trámites son los atributos con factor de importancia para los usuarios y urgencia alta.

•Para medir la satisfacción de los usuarios de subdirección postal se encuestaron 322 personas, donde se identifica un índice de satisfacción general de **3.64**, en esta temática se tuvieron en cuenta los siguientes atributos:

- Tiempo de respuesta para la habilitación del registro TIC.
- Oportunidad en tiempo de atención en trámites.
- Trato y atención por parte de los funcionarios.
- Efectiva solución a solicitudes y/o trámites.
- Herramienta en Línea para solucionar las inquietudes.
- Oportunidad de seguimiento al trámite.

En donde se identifica que el Tiempo de respuesta para la habilitación del registro TIC y la Oportunidad en tiempo de atención en trámites son los atributos con factor de importancia para los usuarios y urgencia alta.

Índice de Satisfacción por proceso

Cultura Digital:

Para medir la satisfacción de los usuarios en el proyecto de “Cultura Digital” se encuestaron 298 personas.

El índice de satisfacción general de el proyecto de “Cultura Digital” es de **4.45**, teniendo en cuenta que se califico en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.

De este proyecto se evaluaron los dos siguientes atributos, utilidad de la certificación ciudadano digital y la herramienta utilizada (internet). Donde se identifica según la matriz de desempeño que el atributo con factor de importancia alto para los usuarios y urgencia alta es “utilidad de la certificación ciudadano digital”.

De los usuarios encuestados por este servicio se identifica que el 97.3% son leales, el 1.0% son accesibles, el 0.7% son atrapados y el 1.0% son de alto riesgo.

Índice de Satisfacción por proceso

Proyecto Fortalecimiento de la radio comunitaria y de interés público:

- Para medir la satisfacción de los usuarios del Proyecto Fortalecimiento de la radio comunitaria y de interés público se encuestaron 27 personas.
- El índice de satisfacción general del “Proyecto Fortalecimiento de la radio comunitaria y de interés público” es de **3.96**, teniendo en cuenta que se califico en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.
- De este proyecto se evaluaron las tres siguientes temáticas, plan de formación “Municipios al dial”, plan de formación emisoras a cargo de la policía nacional y plan de formación emisoras a cargo de las comunidades indígenas. Donde se identifica que de los tres “el plan de formación emisoras a cargo de la policía nacional “tiene factor de importancia alto para los usuarios y urgencia alta.
- El índice de satisfacción general del plan de formación “Municipios al dial” es de **4.32**, donde se evaluaron los siguientes atributos:
 - Pertinencia en la implementación del plan
 - Contribución del plan al fortalecimiento de la gestión.
 - Estrategias de comunicación
- En esta temática no se encuentran atributos con urgencia alta, lo que indica que ninguno fue evaluado entre malo y pésimo. Los atributos con factor de importancia alto para los usuarios son Pertinencia en la implementación del plan y Contribución del plan al fortalecimiento de la gestión.
- En materia de formación las nuevas necesidades mas relevantes que demandan las emisoras son alfabetización digital (44.4%) y Producción radiofónica (37.0%). Además aparte de las capacitaciones el apoyo que esperan las emisoras del ministerios para fortalecer la gestión y parrillas de programación son material de audio (44.4%) y estímulos 29.6%.

Índice de Satisfacción por proceso

Proyecto Fortalecimiento de la radio comunitaria y de interés público:

El índice de satisfacción general del plan de formación emisoras a cargo de la policía nacional es de **3.26**, donde se evaluaron los siguientes atributos:

- Pertinencia en la implementación de los planes de formación.
- Contribución del plan al fortalecimiento de la gestión.

•Donde se identifica que la Pertinencia en la implementación de los planes de formación tiene factor de importancia alto para los usuarios y urgencia alta en atención.

•En materia de formación las nuevas necesidades principales que demandan las emisoras a cargo de la policía nacional son fortalecimiento de la memoria histórica y/o lengua indígena (44.4%), producción radiofónica (33.3%) y administración (18.5%).

•El índice de satisfacción general del plan de formación emisoras a cargo de las comunidades indígenas es de **3.81**, donde se evaluaron los siguientes atributos:

- Pertinencia en la implementación del plan.
- Contribución del plan al fortalecimiento de la gestión.

•Ningún atributo presenta urgencia alta, lo que indica que ninguno fue evaluado entre malo y pésimo, pero los dos atributos evaluados tienen factor de importancia alto para los usuarios.

Índice de Satisfacción por proceso

Proyecto de Formación en TIC:

- Para medir la satisfacción de los usuarios del de Formación en TIC se encuestaron 180 personas.
- El índice de satisfacción general del “Proyecto de Formación en TIC” es de **3.93**, teniendo en cuenta que se califico en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.
- De este proyecto se evaluaron los siguientes atributos:
 - Planes de formación para los periodistas.
 - Pertinencia en la implementación de los planes de formación
 - Contribución del plan al fortalecimiento de la gestión
 - Contribución de la red “Periodismo de hoy”.
- Donde se identifica que la Pertinencia en la implementación de los planes de formación y Contribución del plan al fortalecimiento de la gestión son los atributos que tienen factor de importancia alto para los usuarios y urgencia alta en atención.
- En materia de formación las nuevas necesidades más relevantes que demandan los periodistas del ministerio para fortalecer la gestión son ética y responsabilidad social (53.3%) y Producción de contenidos socialmente relevantes (32.2%).

Índice de Satisfacción por proceso

Informe Sectorial y Social:

Para medir la satisfacción de los usuarios con el Informe Sectorial y Social se encuestaron 35 personas. Las cuales muestran que el índice de satisfacción general de éste es de **3.89**, teniendo en cuenta que se califico en una escala de 1 a 5 donde, 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.

•Se evaluaron los siguientes atributos:

- Pertinencia del informe.
- Contribución del informe para la toma de decisiones.

•No se identifica ningún atributo con urgencia alta, lo que indica que ninguno fue evaluado entre malo y pésimo, pero la Pertinencia del informe tiene un factor de importancia alto.

G. Información de la compañía



1. Company Profile

- Razón Social: Datexco Company. S.A.
- Marcas: Datexco® Opinómetro®
Hispanómetro®
- NIT: 830.012.785-6
- Actividad Económica: 7413
- IVA: Régimen común
- TEL / fax: (571) 4852111 – (571)4851561
- Dirección: Cra 11 73-44 Oficina: 408
- Ciudad: Bogotá – Colombia
- Internet: www.datexco.com
- E mail: servicio@datexco.com
sales@datexco.net

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

Datexco Company S.A., reconoce y protege los derechos de propiedad de la información desarrollada mediante esta investigación y aquí contenida especialmente para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

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.

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.

Para DATEXCO, es fundamental, mantener procesos y procedimientos en conocimiento permanente del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 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.



(3130)3132303838313952323534

Para verificar la autenticidad de éste informe, Ingrese a:

www.datexco.com