

Presentado por:



*Inspiramos  
Estrategias*

Evaluación del nivel de satisfacción de los grupos de interés con los productos y servicios ofrecidos por el MINTIC para la formulación de oportunidades de mejora en el sector de las TIC

Presentado a:



# Conceptualización de la Investigación



## 1. Conceptualización

2. Evaluación y recomendación general de los servicios del MINTIC

3. Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

4. Evaluación de la calidad de los canales de atención del MINTIC



**Identificar el nivel de satisfacción de los grupos de interés con los productos y servicios ofrecidos a partir de sus proyectos e iniciativas, a fin de generar información estratégica que permita formular oportunidades de mejora en el sector TIC**





- ❑ Determinar el nivel de satisfacción de los grupos de interés con los productos y servicios entregados por el Ministerio TIC.
- ❑ Identificar el nivel de recomendación de los servicios y productos entregados por el Ministerio TIC entre los grupos de interés.
- ❑ Identificar para cada producto evaluado la calidad del servicio ofrecido entre su grupo de interés.
- ❑ Determinar el uso y desempeño de los diferentes canales de atención brindados por el Ministerio TIC





<b>\Técnica</b>	Entrevista telefónica con cuestionario estructurado aprobado por el Ministerio TIC.
<b>\Grupo/Población objetivo</b>	Persona natural, empresa o entidad gubernamental que recibe algún servicio o producto ofrecido por el MINTIC
<b>\Mercado</b>	Nivel nacional según base datos suministrada por el MINTIC
<b>\Características de la técnica de recolección de datos / Captación</b>	Barrido de registros aleatorizados de la base de datos suministrada por el MINTIC
<b>\Características del instrumento</b>	Duración: 15 minutos 20% Preg. Abiertas 80% Preg. Cerradas
<b>\Número total de entrevistas</b>	1708 entrevistas telefónicas
<b>\Método del muestreo</b>	Probabilístico No Probabilístico <input checked="" type="checkbox"/>
<b>\Marco Muestral</b>	Los servicios seleccionados por el MINTIC para ser evaluados.
<b>\Uso de factores de Ponderación</b>	NA
<b>\Cronograma de Campo</b>	21 octubre al 13 diciembre de 2013



### ↘ Distribución de la muestra cuantitativa por procesos y productos

PROCESO	PRODUCTO/ SERVICIO	GRUPO OBJETIVO	MUESTRA	
Investigación, Desarrollo e Innovación en TIC I+D+I	Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del Sector TIC - <b>FITI</b>	Entidades	68	<b>386</b>
	Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del Sector TIC - <b>APPS</b>	Emprendedores (Ciudadanos)	268	
		Empresas	20	
	Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del Sector TIC - <b>Fomento y Ejercicios de Innovación</b>	Entidades	30	
Gestión de las TIC	Gestión del espectro radioeléctrico y los servicios postales y relacionados	Operadores Sector TIC	505	<b>505</b>
Planeación, formulación e implementación de Políticas TIC	Política para el Sector TIC	Entidades	211	<b>211</b>
Acceso, Uso y Apropiación de las TIC	Promoción del Acceso, uso y apropiación de las TIC en el país	Ciudadanía	521	<b>606</b>
		Entidades	85	
<b>TOTAL</b>			<b>1708</b>	



### ↘ Distribución de la muestra cuantitativa por grupo de interés

GRUPO DE INTERÉS	GRUPO OBJETIVO	MUESTRA	
GOBIERNO	Investigación e innovación sector TIC – FITI - Entidades	68	395
	Políticas publicas - Entidades	211	
	Promoción, acceso y uso de las TIC - Entidades	85	
	Investigación e innovación sector TIC-Fomento y ejercicios - Entidades	30	
SECTOR TIC	Gestión espectro radioelectrónico -Operadores	505	505
CIUDADANIA	Promoción, acceso y uso de las TIC - Ciudadanía	521	809
	Investigación e innovación sector Tic- APPS- Ciudadanía	268	
	Investigación e innovación sector Tic- APPS-Empresas	20	
<b>TOTAL</b>		<b>1708</b>	



<b>↘ Técnica</b>	Entrevista en profundidad personal.  En el caso de los entes territoriales, entidades y emprendedores ubicados fuera de la ciudad de Bogotá las entrevistas se realizaron vía skype o telefónicamente.
<b>↘ Grupo/Población objetivo</b>	Persona natural, empresa o entidad gubernamental que recibe algún servicio o producto ofrecido por el MINTIC
<b>↘ Mercado</b>	Ciudades y municipios de Colombia
<b>↘ Características de la técnica de recolección de datos / Captación</b>	Duración : 20 a 30 minutos Entrevistador : persona experta en entrevistas en profundidad
<b>↘ N° de personas entrevistadas</b>	161 entrevistas



### ↘ Distribución de las entrevistas a profundidad cualitativas

PRODUCTO/ SERVICIO	GRUPO DE INTERÉS	CANTIDAD	TOTAL
Política para el Sector TIC	Representantes de entidades públicas que interactúan con el GEL	30	<b>30</b>
Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC en el país	Periodistas	13	<b>41</b>
	Representantes de entes territoriales	28	
	Gobernadores, Alcaldes, CIO - Representantes TIC)		
Gestión del espectro radioeléctrico y los servicios postales y relacionados	Representantes de radiodifusión sonora	6	<b>34</b>
	Representantes de operadores de mensajería expresa	28	
Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo y fomento del Sector TIC	Usuarios de información (Boletín TIC)	20	<b>56</b>
	Emprendedores en distintas fases	36	
<b>TOTAL</b>		<b>161</b>	<b>161</b>



La definición de si un resultado es positivo o negativo, se realiza a partir de la agrupación de calificaciones con base en múltiples estudios de satisfacción con personas naturales y entidades en Colombia, desarrollados por BrandStrat.

### ESCALA DE 1 A 5 (DONDE 5 ES "EXCELENTE" Y 1 ES "PÉSIMO")

<b>CALIFICACIÓN EXCELENTE</b>	→	<b>4.50 - 5.00</b>	
<b>CALIFICACIÓN POSITIVA</b>	→	<b>4.25 - 4,49</b>	
<b>CALIFICACIÓN ACEPTABLE</b>	→	<b>3,75 - 4,24</b>	
<b>CALIFICACIÓN DEFICIENTE</b>	→	<b>1,00 - 3,74</b>	



1. Conceptualización

**2. Evaluación y recomendación  
general de los servicios del  
MINTIC**

3. Evaluación de los productos y  
servicios del MINTIC

4. Evaluación de la calidad de los  
canales de atención del MINTIC



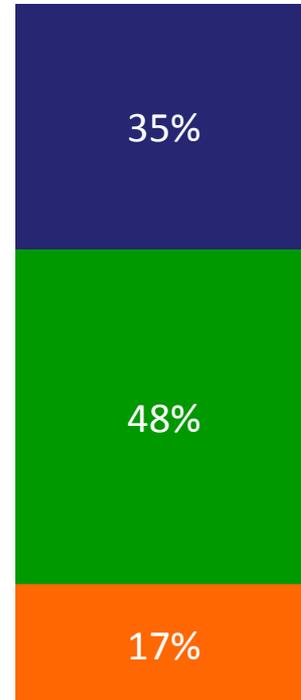
# Evaluación y recomendación de los servicios en general

Evaluación general de los servicios del MINTIC - Total

**Media de satisfacción**

**4,14**

- Excelente (5)
- Bueno (4)
- Deficiente (1 a 3)



Total (B:1708)

Media histórica	
2012	4,01
2013	4,14



# Evaluación y recomendación de los servicios en general

## Evaluación general de los servicios del MINTIC - Grupos de interés y Procesos

MEDIA →

- Excelente (cal. 5)
- Bueno (cal. 4)
- Deficiente (cal. 1-2-3)





# Evaluación y recomendación de los servicios en general

Razones de evaluación Positiva

RAZONES DE CALIFICACIÓN (4 Y 5)	(B:1422)
<b>POSITIVAS</b>	
<b>Buen servicio/ Servicio excelente</b>	<b>30%</b>
<b>Tiene buenas capacitaciones</b>	<b>10%</b>
<b>Información</b>	<b>7%</b>
<i>La información es ágil / rápida</i>	5%
<i>Información clara</i>	2%
<b>Acompañamiento</b>	<b>5%</b>
<i>Mayor seguimiento / acompañamiento</i>	3%
<i>Por el acompañamiento</i>	2%
<b>Buena atención</b>	<b>4%</b>
<b>Colaboración</b>	<b>4%</b>
<i>Ayudan a la gente</i>	3%
<i>Es una ayuda rápida</i>	1%
<b>Mejora de accesibilidad/ servicio de Internet</b>	<b>3%</b>
<b>Mejora de tecnología</b>	<b>3%</b>
<i>Mejora de tecnología en las comunicaciones</i>	1%
<i>Esta a la vanguardia de las tecnologías</i>	1%
<i>Ha brindado mayor efectividad en las herramientas digitales</i>	1%
<b>Ha cumplido con las expectativas</b>	<b>2%</b>
<b>Innovadores</b>	<b>1%</b>



# Evaluación y recomendación de los servicios en general

## Razones de evaluación **Negativa**

RAZONES DE CALIFICACIÓN (1 A 3)	(BASE:283)
<b>NEGATIVAS</b>	
<b>Cobertura</b>	<b>16%</b>
<i>Fallas en la cobertura</i>	11%
<i>Problema con la señal</i>	5%
<b>Información</b>	<b>10%</b>
<i>Problemas con la información</i>	8%
<i>Falta claridad en la información</i>	1%
<i>Muy poca información</i>	1%
<b>Programas/capacitaciones</b>	<b>9%</b>
<i>Deben mejorar y ampliar las capacitaciones</i>	7%
<i>Faltan talleres</i>	1%
<i>Faltó desarrollo del programa</i>	1%
<b>Procesos</b>	<b>8%</b>
<i>Falta organización y logística</i>	4%
<i>Falta control del proceso/ falencias en los procesos</i>	2%
<i>Faltan procesos adecuados y coherentes</i>	1%
<i>No se terminó el proceso</i>	1%
<b>No hay acompañamiento/ Falta acompañamiento</b>	<b>7%</b>
<b>Divulgación</b>	<b>7%</b>
<i>Falta difusión / divulgación</i>	4%
<i>No se tiene un buen conocimiento de ellos</i>	3%

RAZONES DE CALIFICACIÓN (1 A 3)	(B:ASE:283)
<b>NEGATIVAS</b>	
<b>Servicio</b>	<b>6%</b>
<i>Servicio lento</i>	3%
<i>El servicio es tercerizado</i>	3%
<b>Equipos/Herramientas</b>	<b>5%</b>
<i>Problemas con los computadores</i>	3%
<i>No tienen las herramientas ni plataformas</i>	1%
<i>Falta de equipos y materiales</i>	1%
<b>Instructores</b>	<b>5%</b>
<i>Incumplimiento de los instructores</i>	3%
<i>Los instructores no trabajan bien/ no cumplen</i>	2%
<b>Comunicación</b>	<b>2%</b>
<i>No se puede comunicar para adquirir información</i>	1%
<i>La comunicación es complicada / difícil</i>	1%
<b>La atención es mala/ deficiente</b>	<b>1%</b>

2. ¿Por qué da esta calificación?

# Evaluación y recomendación de los servicios en general

Valoración del servicio - Cualitativo



Confianza en su gestión

Se le reconoce al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la mejora significativa en la prestación del servicio frente a lo que venían recibiendo.

Sin embargo, la mayoría no le da la excelencia opinando que el Ministerio todavía puede superar lo ofrecido en la actualidad al mostrar las capacidades, el conocimiento e interés para dar lo mejor a todos los grupos de interés.

*“Bueno, pues la gestión digamos que en sí, es muy buena porque tenían personas expertas en varias temáticas que ayudaron a fortalecer en sí unas falencias que teníamos nosotros como equipo” / “ Buena, siempre hay una respuesta rápida y cordial.” / “ Están madurando positivamente, quizás falte un poco más de difusión y quizás también personas que se encarguen de esto, aunque la brigada digital ha apoyado mucho estas iniciativas”*



FORTALEZAS  
DEL SERVICIO

competitivos  
modernización  
gestión  
recursos  
gratis  
adaptables  
organización  
profesionales



# Evaluación y recomendación de los servicios en general

Valoración del servicio entre el Target evaluado- Cualitativo

## En qué puede seguir mejorando?

Quieren una oportunidad

### **Emprendedores**

- Apoyo a corto plazo.
- Acompañamiento más técnico.
- Se unan otras entidades.
- Mentores comprometidos.
- Seguimiento a ideas que no pasan a etapa 2.
- Segmentar los grupos.

Trato personalizado

### **Mensajería**

- Posibilidad de hacer autoliquidación por página web.
- Segmentar empresas de mensajería y diseñar a cada una estrategias.
- Tener sedes alternas.
- Fortalecer área de vigilancia y control.

Quieren profundización

### **Periodistas clientes**

- Segmentar los participantes y de acuerdo a esto profundizar en los temas.
- Generar mayor interacción en la plataforma.
- Servicio dinámico en canales.
- Crear espacios para debatir.

Continuidad

### **Entidades públicas - GEL**

- Fortalecer política "cero papel".
- Fortalecer la regulación de la implementación de las normas.
- Aumentar puntos digitales para que la comunidad tenga mayor contacto con las TIC.
- Personal fijo que no roten.
- Sea una política de estado para seguridad de continuidad.
- Información constante
- Apoyo permanente

Conozcan sus necesidades

### **Entes territoriales-Líderes tic-Entidades**

- Descentralizar proyectos
- Conocer naturaleza de la región para que vaya de la mano con proyecto.
- Asesorar a las ciudades pequeñas para que participen en las convocatorias.
- No hacer todo con terceros.
- Terceros tengan mejor relación con las regiones.
- Acompañamiento a ciudades pequeñas.
- Fortalecer canales de comunicación para dar mayor continuidad a los proyectos.

Mantener lo conocido

### **Radiodifusión sonora**

- No hacer cambios de personal que ya son conocedores del tema y que tienen comunicación cercana con el cliente.



# Evaluación y recomendación de los servicios en general

## Índice de Promotores Netos – Total, Grupos de interés y Procesos

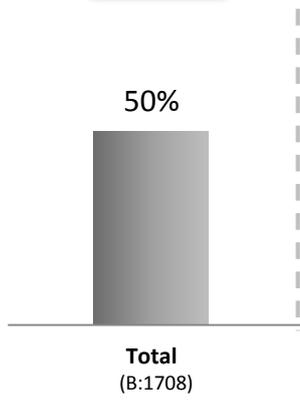
### ÍNDICE DE PROMOTORES NETOS



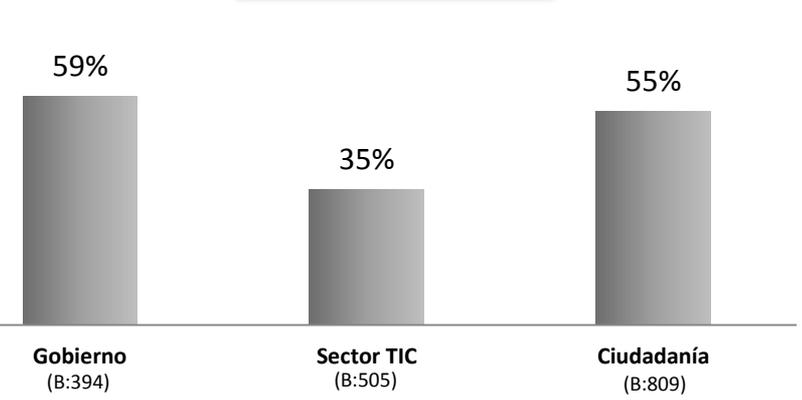
Uno de los resultados de los esfuerzos de fidelización es el nivel de promotores netos que ha desarrollado el Ministerio.

**Cálculo:**  $\frac{\text{Calificación de 5} - \text{Calificación entre 1 y 3}}{\text{en el nivel de recomendación}} = \text{Índice de promotores}$

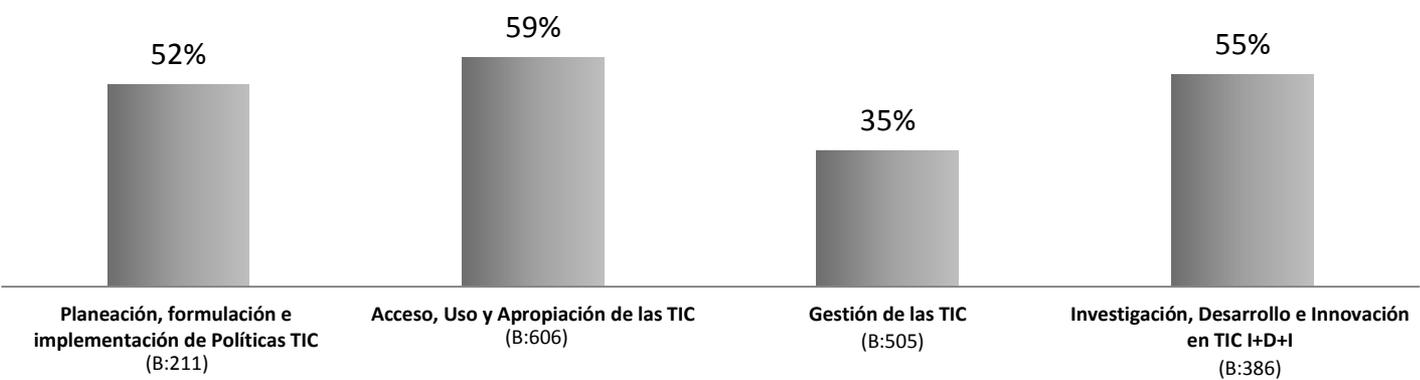
### TOTAL



### GRUPO DE INTERÉS



### PROCESOS



P- Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es «Definitivamente no lo recomendaría» y 5 es «definitivamente lo recomendaría», ¿qué tanto le recomendaría a sus conocidos los servicios del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones-Vive Digital?



1. Conceptualización

2. Evaluación y recomendación  
general de los servicios del  
MINTIC

**3. Evaluación de los productos y  
servicios del MINTIC**

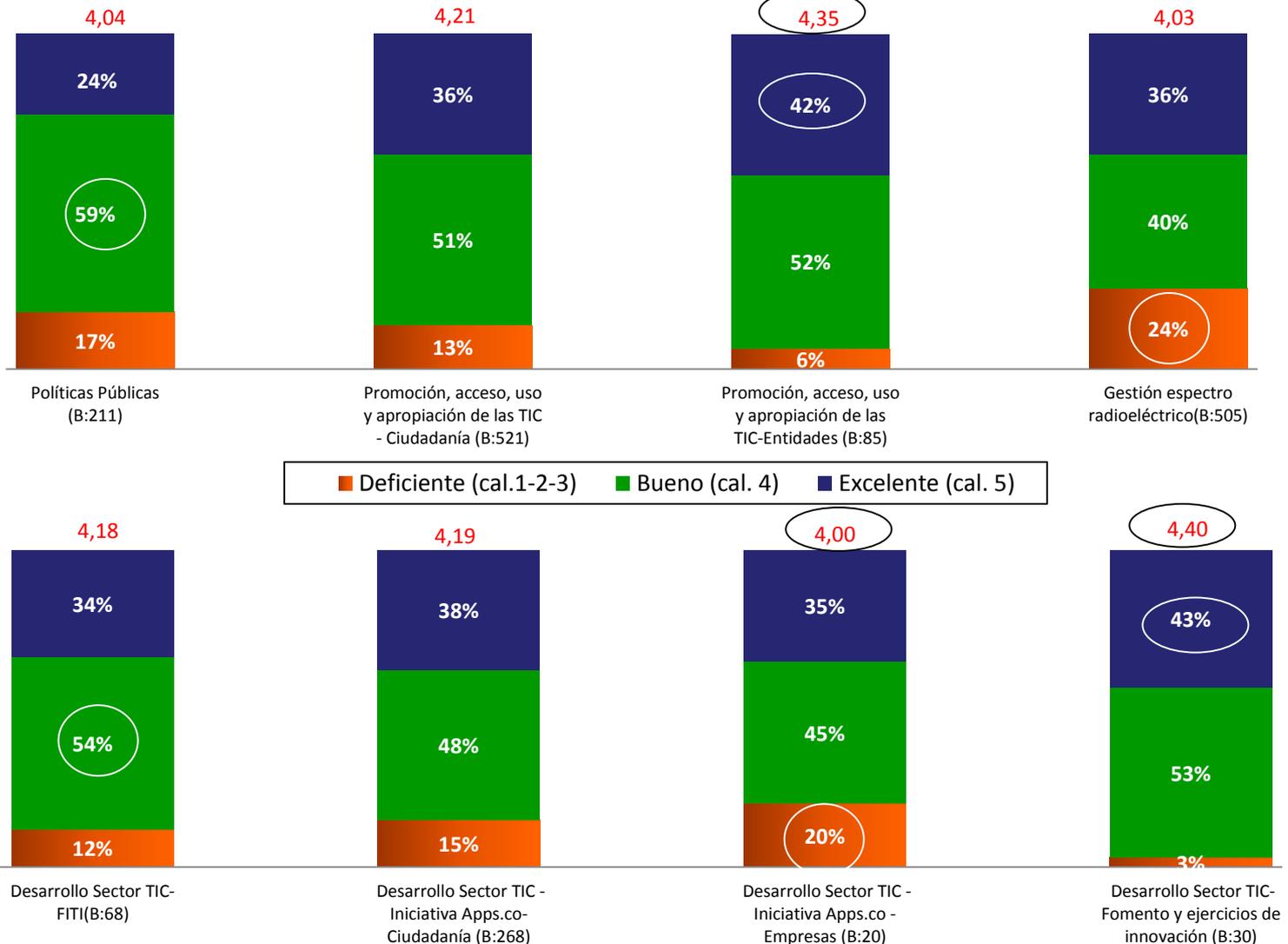
4. Evaluación de la calidad de los  
canales de atención del MINTIC

5. Estrategias



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación Servicios MINTIC- Productos





**Políticas Públicas**

**Entidades**



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación de las Políticas Públicas

### Perfil de las personas evaluadas

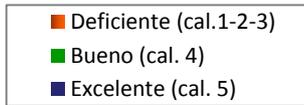


GRUPO OBJETIVO	Base: 211
Líderes de TI de entidades públicas	24%
Líderes GEL y Entidades de orden nacional y territorial	66%
Entidades, instituciones, agencias	10%

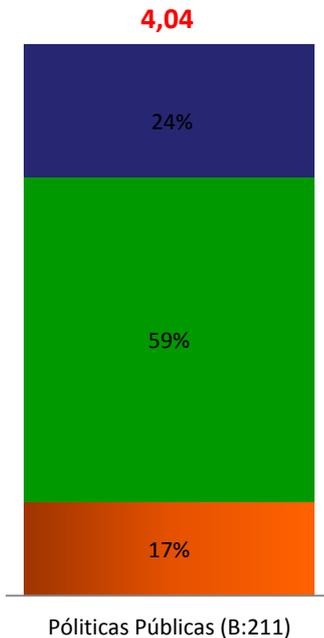


# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación de las Políticas Públicas



MEDIA →



- Caracterización adecuada de las problemáticas para el desarrollo o formulación de proyectos e iniciativas ...**3.98**
- Las políticas generadas son articuladas/coherentes con otras políticas/ legislación vigente... **3.91**
- La divulgación ha sido adecuada... **3.86**
- Utilidad de las herramientas/ ayudas generadas para la implementación ....**3.84**
- Los mecanismos e instrumentos de participación para la formulación han sido adecuados y de fácil acceso ...**3.82**
- Los lineamientos de acompañamiento para la implementación han sido comunicados...**3.81**



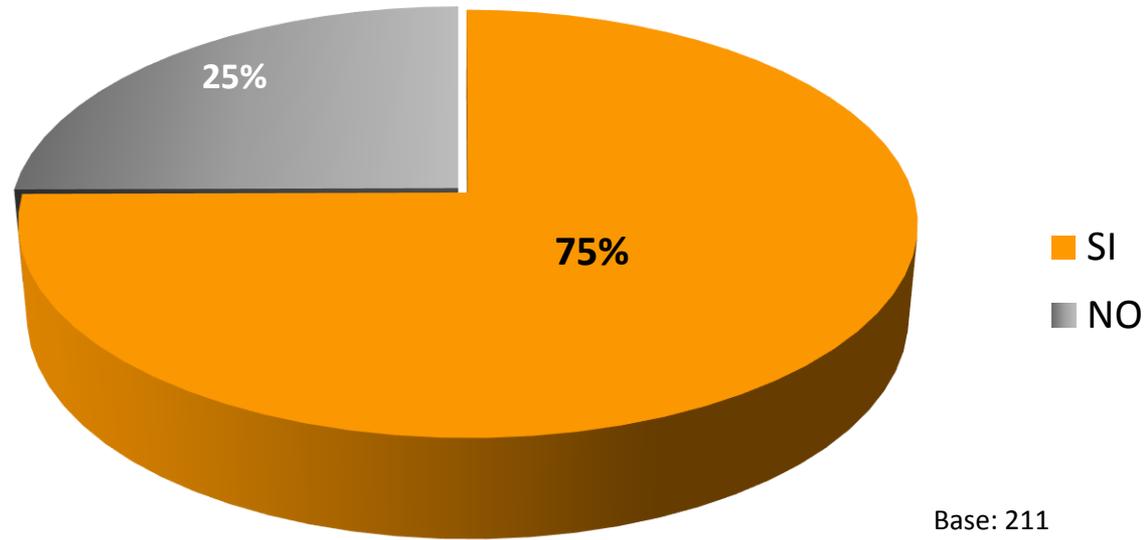
- Ha sido involucrado en la caracterización de proyectos e iniciativas ...**3.60**

P. Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es "pésimo" y 5 es "excelente" ¿Cómo calificaría en general los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones?

P. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "pésimo" y 5 "excelente" por favor califique cada uno de los aspectos.



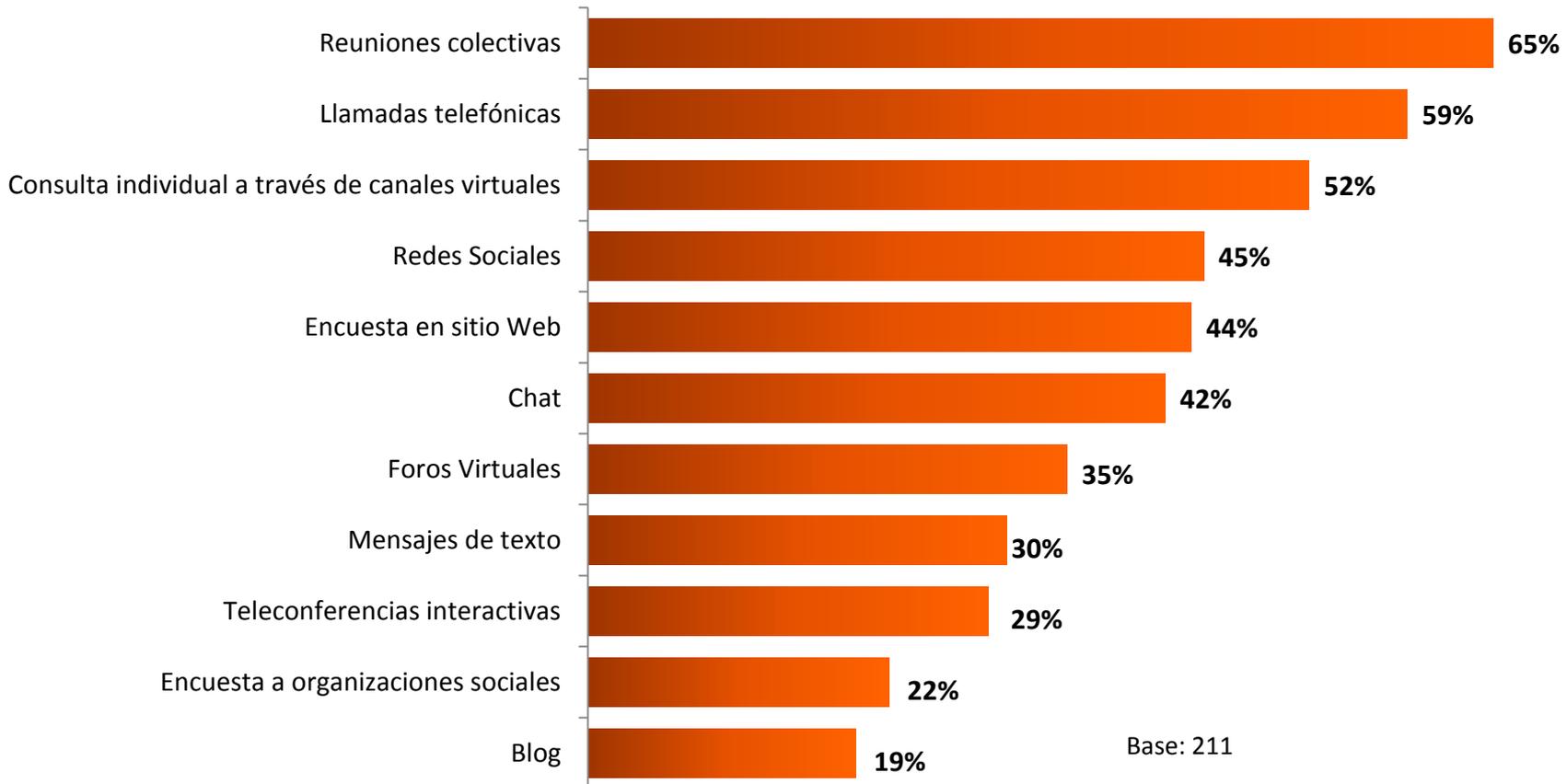
Conocimiento de la existencia de herramientas para la implementación de las políticas públicas



Base: 211



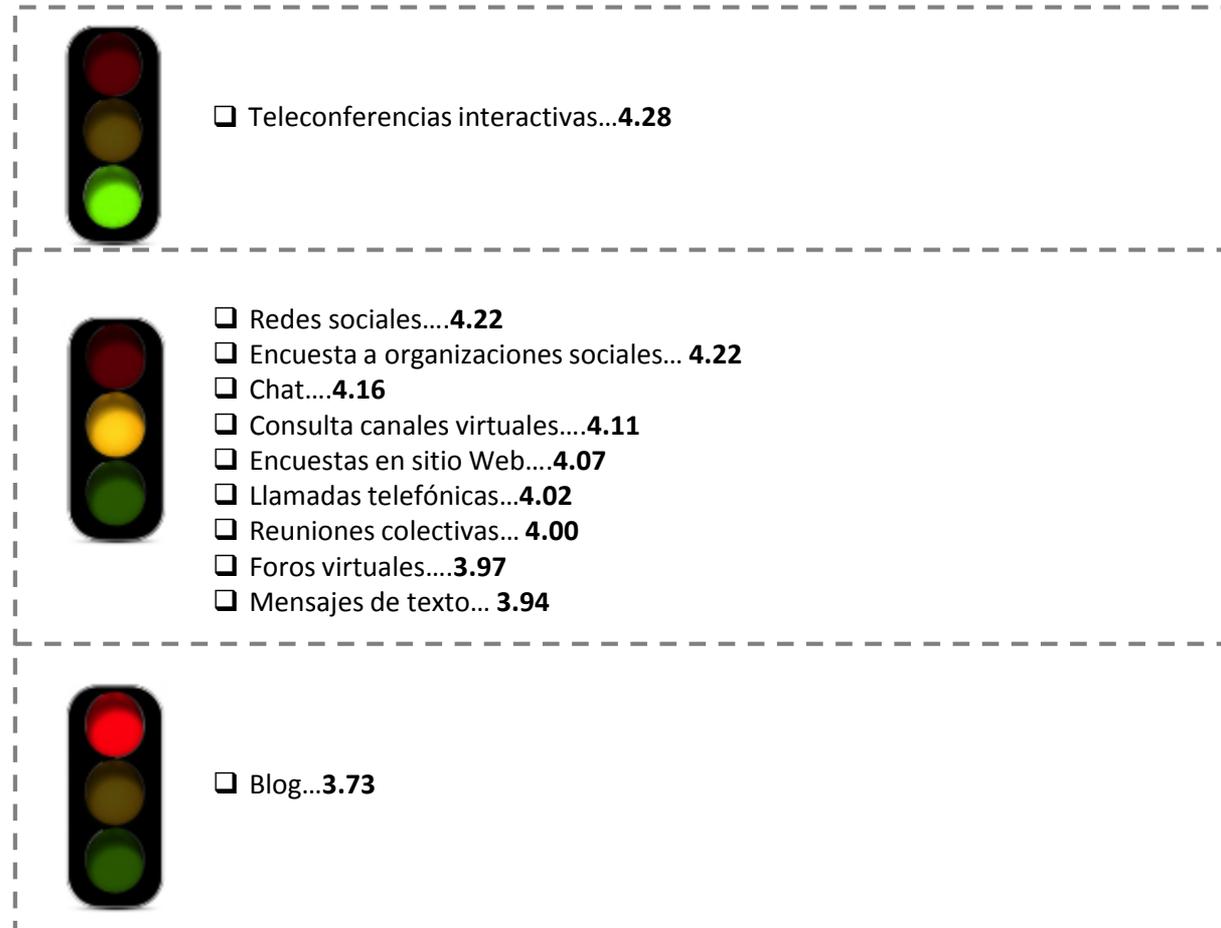
### Nivel de uso de los medios con los que cuenta el MINTIC para **participación en procesos de formulación e implementación** de proyectos e iniciativas (políticas públicas)





### Evaluación de los medios con los que cuenta el MINTIC para participación en procesos de formulación e implementación de proyectos e iniciativas (políticas públicas)

La base de personas que evaluaron los medios fueron aquellas que lo usaron





**Promoción, acceso,  
uso y apropiación de  
las TIC**

**Ciudadanía**



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación de la Promoción, acceso, uso y apropiación de las TIC - Ciudadanía



### Perfil de los ciudadanos evaluados

GRUPO OBJETIVO	Base: 521
Ciudadanía Digital	26%
Capacitación en TIC	19%
Servidores públicos	15%
Ciudadanos en formación	10%
Formación Radio	7%
Personas con proceso de apropiación	6%
Periodistas	5%
Hogares Digitales	4%
Sede Educativa	4%
Usuarios de campañas de uso de GEL	2%
Formadores FSC	2%
Biblioteca	1%
Capacitados FSC -Personas mayores y con discapacidad	0,2%

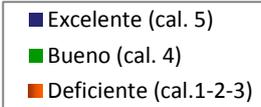
EDAD	Base: 521
18 a 25 años	15%
25 a 34 años	26%
35 a 44 años	22%
45 a 54 años	23%
55 a 64 años	11%
Mayor de 64 años	2%

SEXO	Base: 521
Masculino	42%
Femenino	58%



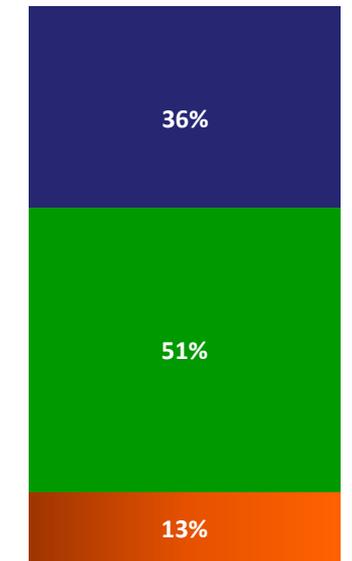
# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación de la Promoción, acceso, uso y apropiación de las TIC - Ciudadanía



MEDIA →

4,21



Promoción, acceso, uso y apropiación de las TIC - Ciudadanía (B:521)



- Calidad de los contenidos de la formación...4.48
- Calidad del personal que imparte las capacitaciones...4.48
- Las iniciativas dan respuesta a sus necesidades...4.33
- Claridad sobre la oferta institucional...4.27
- Oportunidad en las convocatorias de formación...4.22



- Duración de las sesiones de formación...4.17
- Presencia institucional...4.19
- Articulación de la Oferta Institucional... 4.14

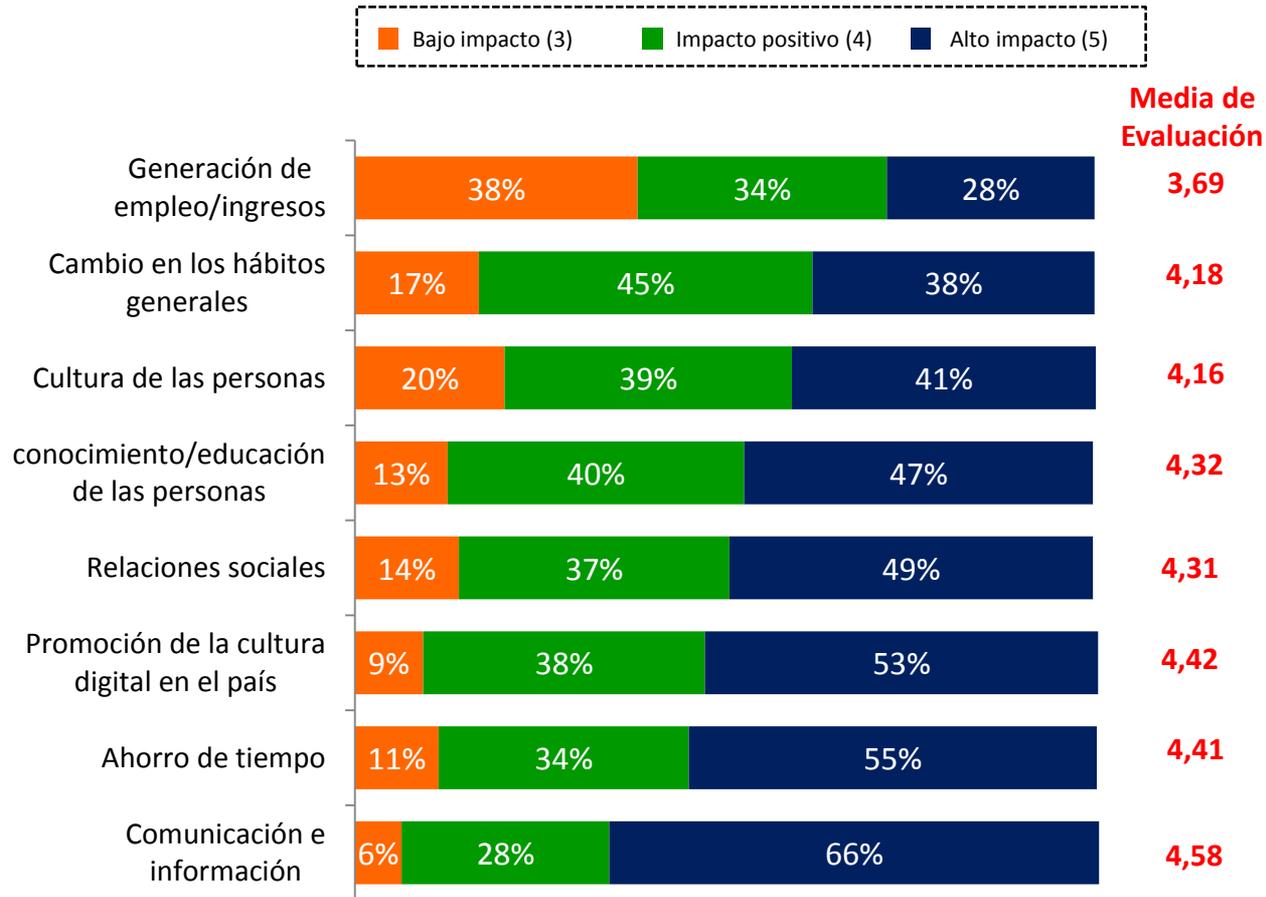
P. Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es "pésimo" y 5 es "excelente" ¿Cómo calificaría en general los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones?

P. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "pésimo" y 5 "excelente" por favor califique cada uno de los aspectos.



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación de la Promoción, acceso, uso y apropiación de las TIC - Ciudadanía Impacto de las Iniciativas relacionadas con la apropiación



Base: 521

P12. A continuación le voy a leer algunos aspectos sobre como las iniciativas del MINTIC relacionadas con la apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones buscan tener un impacto. Para cada aspecto califique el nivel de impacto utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "No lo han impactado para nada" y 5 "lo han impactado totalmente". Empecemos...



# Promoción, acceso, uso y apropiación de las TIC

**Entidades**



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación de la Promoción, Acceso y Apropiación de las TIC - Entidades

### Perfil de las entidades evaluadas



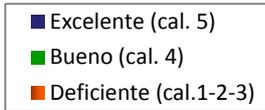
GRUPO OBJETIVO	Base: 85
Usuarios de servicios y soluciones de GEL	37%
Institución de Salud	24%
Seguridad ciudadana	20%
Estación de Policía	8%
Entidades participantes Web	6%
Televisión pública	4%
Ente Territorial	2%

ENTIDAD DEL ORDEN	Base: 85
Nacional	61%
Municipal	26%
Departamental	9%
Privada	2%
Territorial	1%

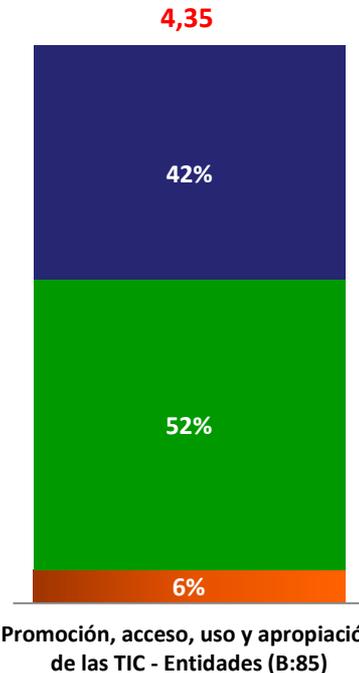


# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación de la Promoción, acceso, uso y apropiación de las TIC - Entidades



MEDIA →



- Calidad del personal que imparte las capacitaciones....4.51
- Calidad de los contenidos de la formación....4.50
- Presencia institucional....4.40
- Claridad sobre la oferta institucional...4.40
- Duración de las sesiones de formación....4.32
- Oportunidad en las convocatorias de formación...4.31
- Las iniciativas dan respuesta a las necesidades de su entidad...4.30



- Articulación de la Oferta Institucional....4.20

P. Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es "pésimo" y 5 es "excelente" ¿Cómo calificaría en general los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones?

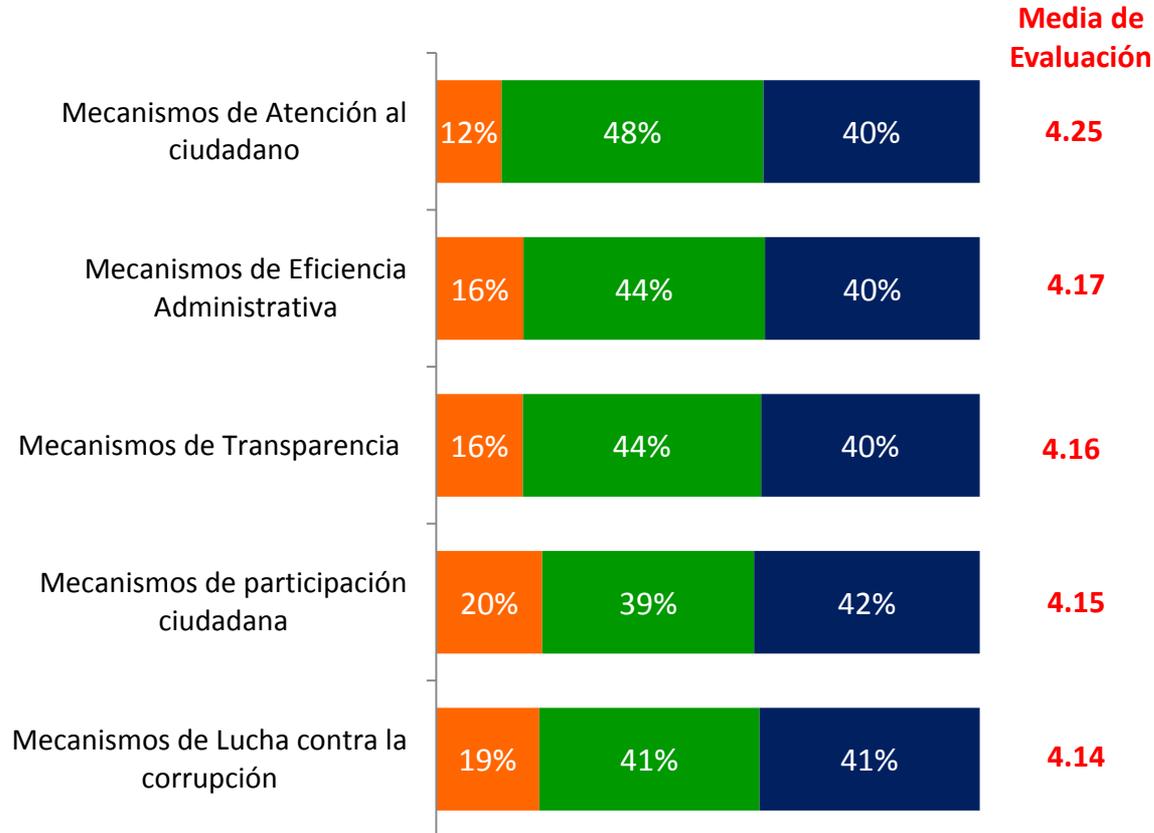
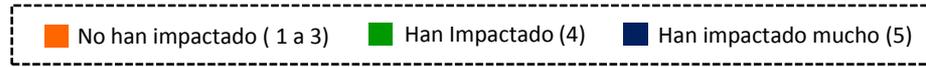
P. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "pésimo" y 5 "excelente" por favor califique cada uno de los aspectos.



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación de la Promoción, acceso, uso y apropiación de las TIC - Entidades

### Nivel de impacto de las iniciativas en determinados aspectos



Base: 85



# Gestión del espectro radioeléctrico

**Operadores de radio y  
servicios postales**



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación de la Gestión del espectro radioeléctrico

Perfil de los operadores de radio y servicios postales evaluados



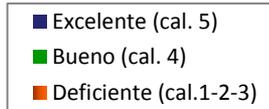
GRUPO OBJETIVO	Base: 505
Registro TIC	59%
Autorización Venta de Equipos Terminales Móviles-AVETM	36%
Operadores del Servicio de Mensajería Expresa	4%
Proveedor de Capacidad satelital	1%

SECTOR	Base: 505
Telecomunicaciones	96%
Postal	4%



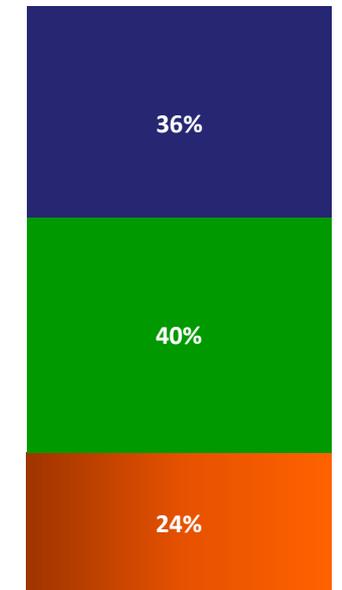
# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación de la Gestión del espectro radioeléctrico



MEDIA →

4,03



Gestión espectro radioeléctrico  
(B:505)



- Calidad de los parámetros de los documentos generados (datos básicos y/o datos técnicos)...**4.14**
- Claridad en las condiciones para el pago de las contraprestaciones....**3.98**
- Oportunidad en los tiempos de respuesta para la asignación... **3.89**



- Comunicación oportuna de las novedades y estado de los procesos, tramites y solicitudes...**3.79**

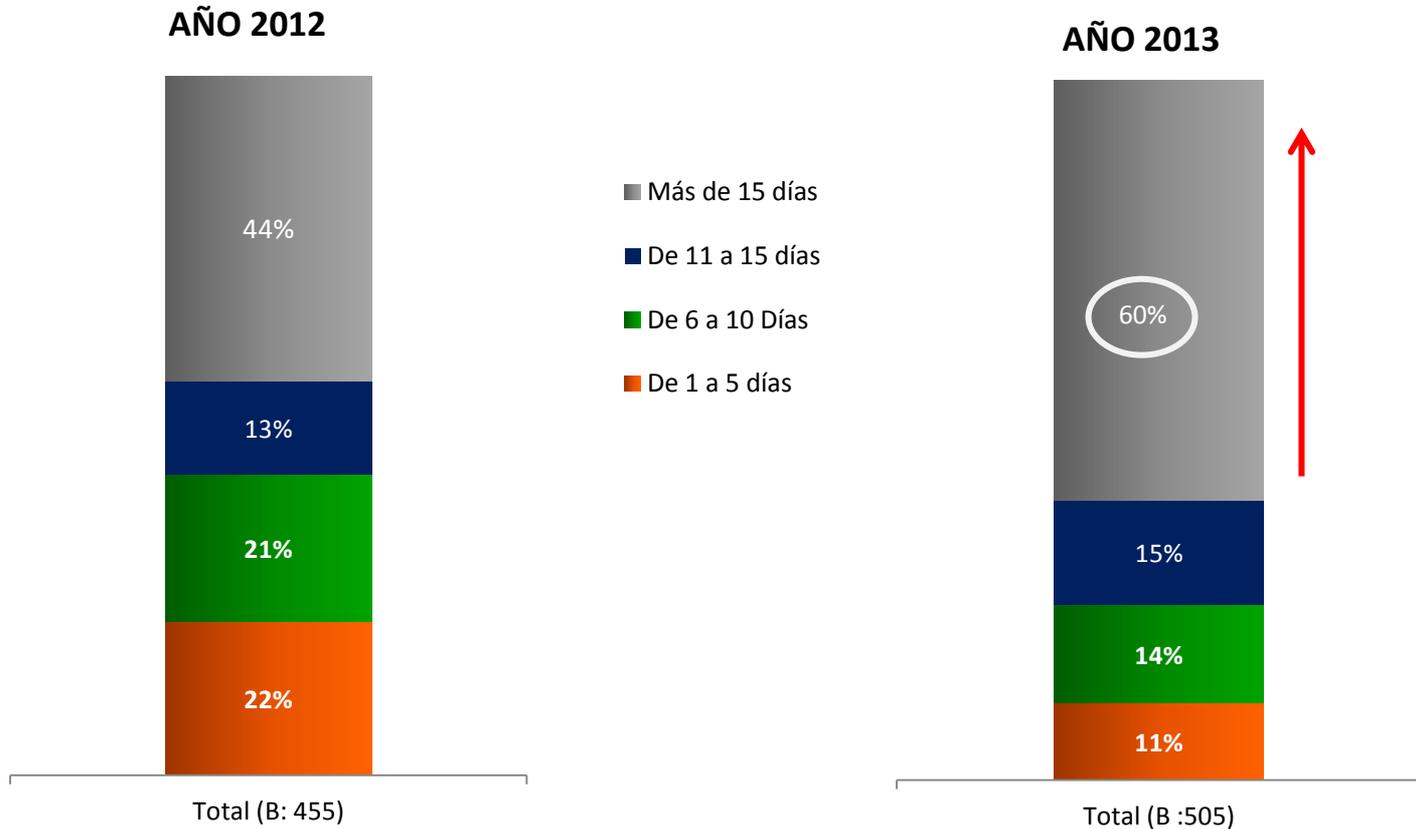
P. Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es "pésimo" y 5 es "excelente" ¿Cómo calificaría en general los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones?

P. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "pésimo" y 5 "excelente" por favor califique cada uno de los aspectos.



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

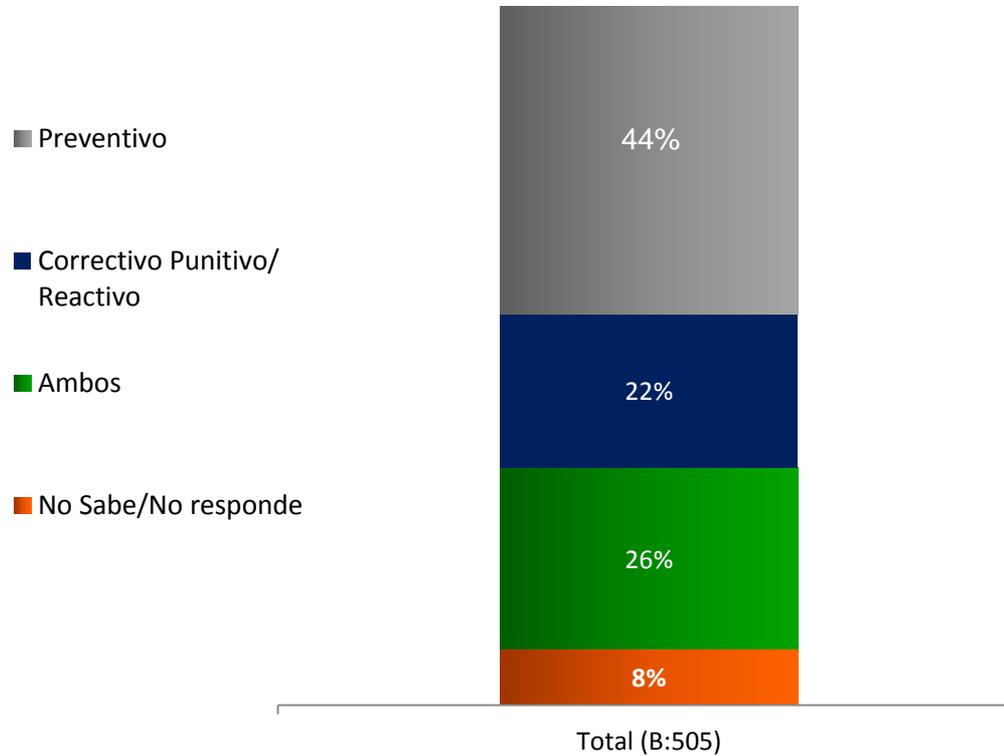
Evaluación de la **Gestión del espectro radioeléctrico**  
Tiempo de respuesta a solicitudes / tramites





# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

Evaluación de la **Gestión del espectro radioeléctrico**  
Percepción del proceso de vigilancia y control del Ministerio



vive  
digital  
FiTi

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

FITI

**Entidades**



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

Evaluación Promoción de la investigación e innovación para el desarrollo del sector TIC - FITI

Perfil de las entidades evaluadas



GRUPO OBJETIVO	Base: 68
Empresa desarrolladora de software	93%
Empresa desarrolladora de hardware	6%
Comisión Regional de Competitividad	2%

AÑOS EN EL MERCADO	Base: 68
Menos de 1 año	7%
Ente 1 y 3 años	12%
Entre 3 años 1 día y 5 años	16%
Más de 5 años	65%



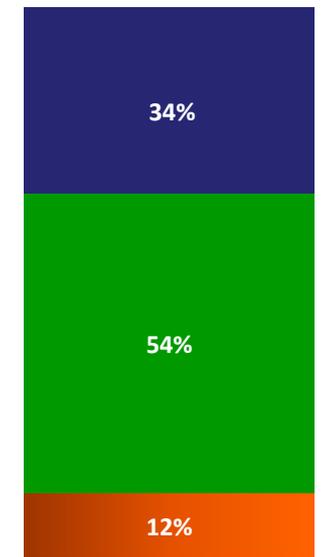
# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación Promoción de la investigación e innovación para el desarrollo del sector TIC - FITI

- Deficiente (cal.1-2-3)
- Bueno (cal. 4)
- Excelente (cal. 5)

MEDIA →

4,18



Desarrollo Sector TIC  
FITI(B:68)



- Oportunidad en la convocatoria.. **4.40**
- Facilidad en el proceso de inscripción de la convocatoria... **4.40**
- Disponibilidad adecuada de medios/ canales para información y contacto...**4.20**



- Acompañamiento del Ministerio....**4.06**
- Divulgación adecuada de la convocatoria... **4.00**

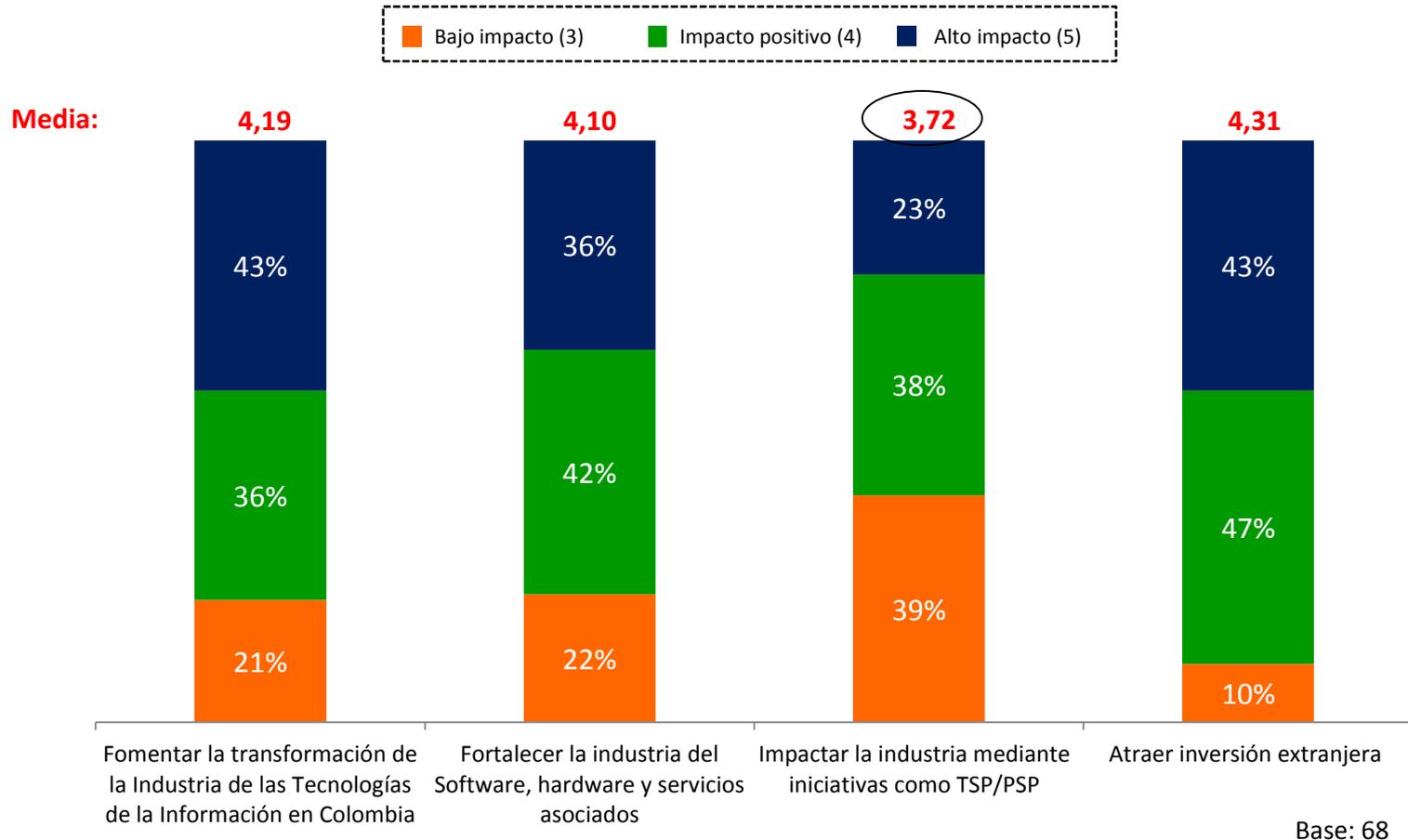
P. Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es "pésimo" y 5 es "excelente" ¿Cómo calificaría en general los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones?

P. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "pésimo" y 5 "excelente" por favor califique cada uno de los aspectos.



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación Promoción de la investigación e innovación para el desarrollo del sector TIC - FITI Impacto percibido de los aspectos que forman parte de la Iniciativa FITI



P8B. A continuación le voy a leer algunos aspectos sobre los que la iniciativa para fortalecer la industria de hardware y de software (FITI) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Vive Digital) busca tener un impacto. Para cada aspecto califique el nivel de impacto que usted considere ha generado la iniciativa utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "No lo han impactado para nada" y 5 "lo han impactado totalmente". Empecemos...



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

**Iniciativa apps.co**

**Empresas**



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación Promoción de la investigación e innovación para el desarrollo del sector TIC Iniciativa Apps.co Empresas

### Perfil de las empresas evaluadas



GRUPO OBJETIVO	Base: 20*
Emprendedor fase ideación	80%
Emprendedor fase aceleración	20%

SECTOR TIC AL QUE SE DEDICA	Base:20 *
Desarrollador de aplicaciones web y móviles	65%
Desarrollador de hardware y software	25%
Comercializador de hardware y software	10%

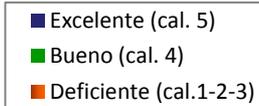
\***NOTA:** Dado el reducido universo de usuarios del servicios la muestra realizada no es representativa estadísticamente y debe interpretarse de forma cualitativa que evidencia una tendencia. Esto aplica para todos los análisis de este capítulo (Promoción de la investigación y la innovación – Iniciativa Apps.co).



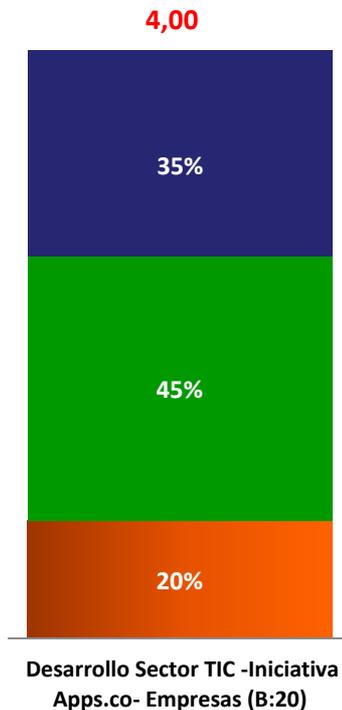
# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación Promoción de la investigación e innovación para el desarrollo del sector TIC

### Iniciativa Apps.co Empresas



MEDIA →



- Facilidad en el proceso de inscripción de la convocatoria...**4.25**
- Oportunidad en la convocatoria...**3.95**
- Calidad de las actividades que dan a conocer el desarrollo y uso de aplicaciones Web y móviles ... **3.75**
- Experticia del personal que imparte la capacitación... **3.75**
- Presencia institucional.. **3.75**
- Claridad sobre el proceso y tiempos de las distintas etapas de la iniciativa...**3.75**



- Efectividad del acompañamiento...**3.65**
- Calidad de los contenidos de la formación... **3.65**
- La iniciativa da respuesta a las necesidades de su entidad...**3.60**
- Oportunidad del acompañamiento...**3.50**
- Articulación de la Oferta Institucional... **3.47**

P. Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es "pésimo" y 5 es "excelente" ¿Cómo calificaría en general los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones?

P. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "pésimo" y 5 "excelente" por favor califique cada uno de los aspectos.

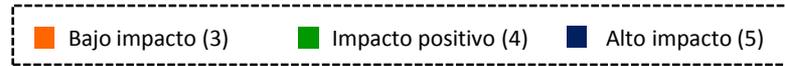


# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

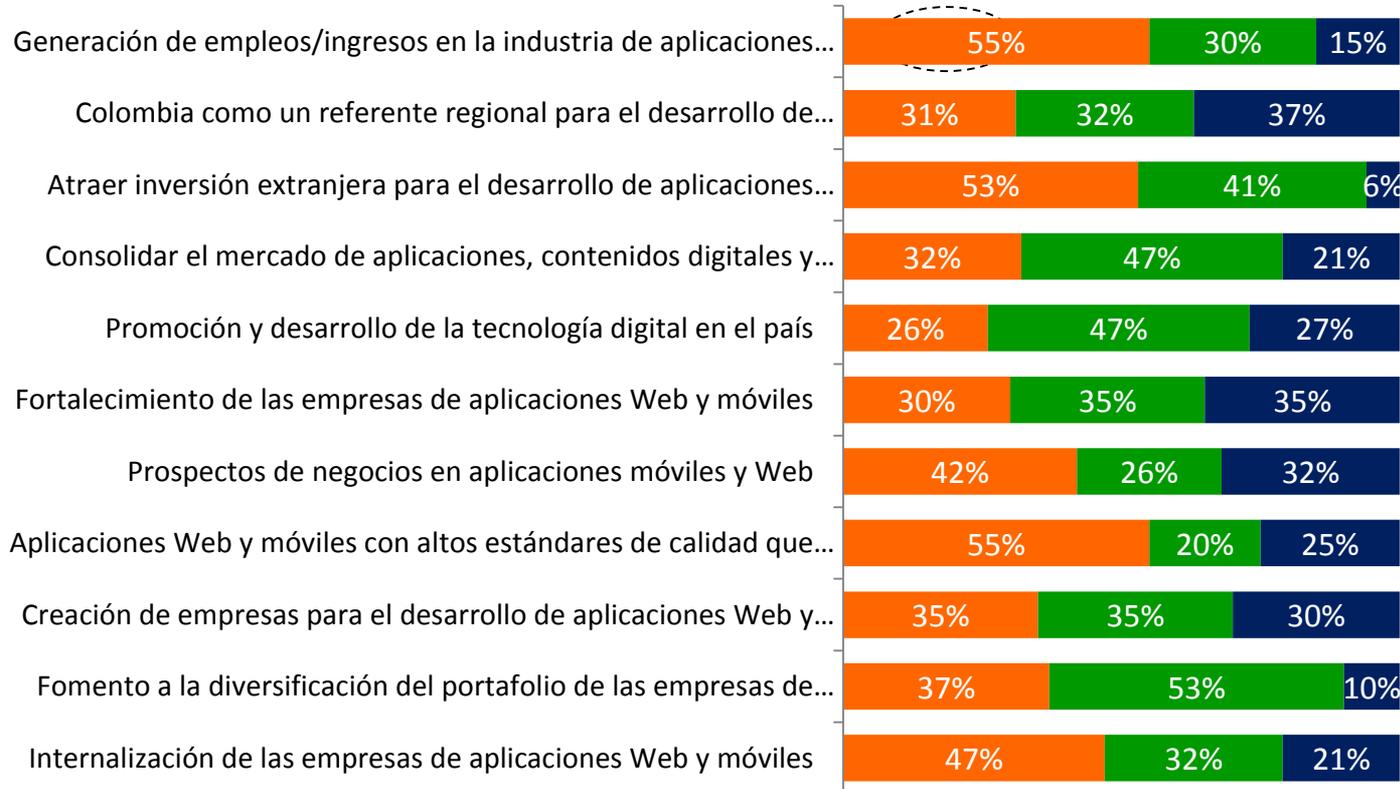
## Evaluación Promoción de la investigación e innovación para el desarrollo del sector TIC

### Iniciativa Apps.co Empresas

#### Impacto de los aspectos que forman parte de la Iniciativa



**Media de Evaluación**



Base: 20



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

**Iniciativa Apps.co**

**Ciudadanía**





# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

Evaluación Promoción de la investigación e innovación para el desarrollo del sector TIC

Iniciativa Apps.co Ciudadanía

Perfil de los ciudadanos evaluados

GRUPO OBJETIVO	Base: 268
Emprendedor fase ideación, prototipado y validación	91%
Emprendedor fase consolidación	5%
Emprendedor fase aceleración	4%

EDAD	Base: 268
18 a 25 años	33%
25 a 34 años	44%
35 a 44 años	17%
45 a 54 años	5%
55 a 64 años	1%
Mayor de 64 años	0%

SEXO	Base: 268
Masculino	8%
Femenino	11%

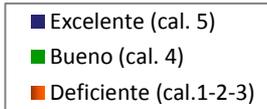




# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

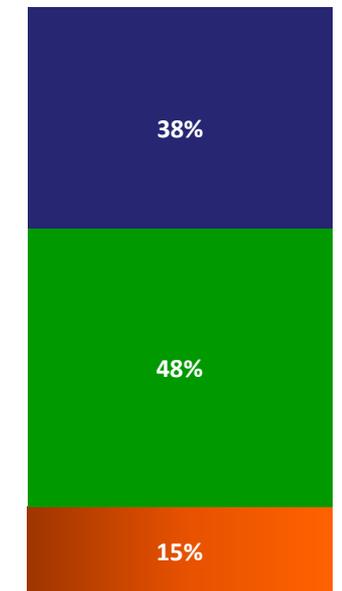
## Evaluación Promoción de la investigación e innovación para el desarrollo del sector TIC

Iniciativa Apps.co Ciudadanía



MEDIA →

4,19



Desarrollo Sector TIC -Iniciativa Apps.co- Ciudadanía (B:268)



- Divulgación adecuada de la convocatoria...**4.50**
- Oportunidad en la convocatoria...**4.46**
- La iniciativa da respuesta a sus necesidades...**4.30**
- Experticia del personal que imparte la capacitación... **4.30**
- Calidad de los contenidos de la formación ...**4.29**



- Presencia institucional.. **4.20**
- Articulación de la Oferta Institucional... **4.20**
- Claridad sobre el proceso y tiempos de las distintas etapas de la iniciativa...**4.13**

P. Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es "pésimo" y 5 es "excelente" ¿Cómo calificaría en general los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones?

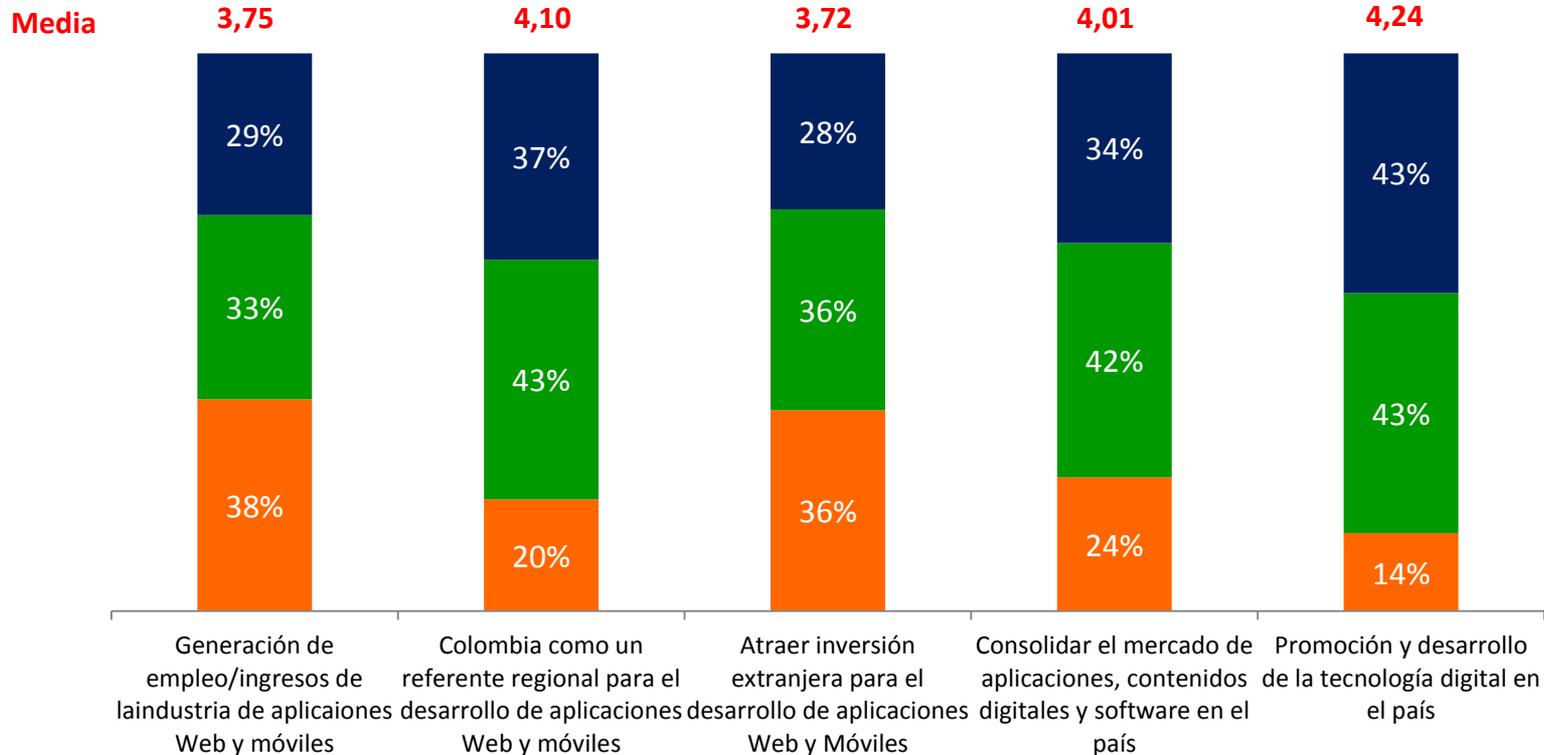
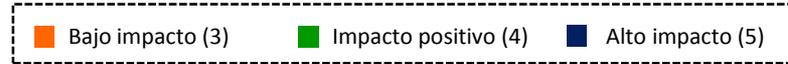
P. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "pésimo" y 5 "excelente" por favor califique cada uno de los aspectos.



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación Promoción de la investigación e innovación para el desarrollo del sector TIC Iniciativa Apps.co Ciudadanía

### Impacto de los aspectos que forman parte de la Iniciativa



Base:268

P14. A continuación le voy a leer algunos aspectos sobre los que la iniciativa Apps.co del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Vive Digital busca tener un impacto. Para cada aspecto califique el nivel de impacto que usted considere ha generado la iniciativa utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es “No lo han impactado para nada” y 5 “lo han impactado totalmente”. Empecemos...



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

**FOMENTO Y EJERCICIOS  
DE INNOVACIÓN**

**Entidades**



# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación Promoción de la investigación e innovación para el desarrollo del sector TIC Fomento y ejercicios de innovación

### Perfil de las entidades evaluadas



GRUPO OBJETIVO	Base: 30*
Entidades de orden nacional y territorial - Entidades beneficiarias de actividades de innovación- Ejercicios Innovación I+D+I GEL	60%
Entidades de orden nacional y territorial- entidades beneficiarias de actividades de innovación- Fomento GEL	40%

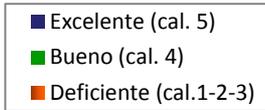
TIPO ENTIDAD	Base: 30*
Ente gubernamental	57%
Ente territorial	27%
Entidad pública	17%

**\*NOTA:** Dado el reducido universo de usuarios del servicios la muestra realizada no es representativa estadísticamente y debe interpretarse de forma cualitativa que evidencia una tendencia. Esto aplica para todos los análisis de este capítulo (Fomento y ejercicios de innovación).

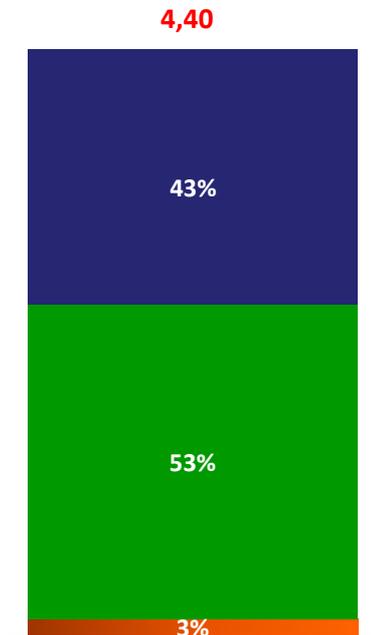


# Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

## Evaluación Promoción de la investigación e innovación para el desarrollo del sector TIC Fomento y ejercicios de innovación



MEDIA →



Desarrollo Sector TIC- Fomento y ejercicios de innovación (B:30)



- Proyectos estructurados a las necesidades para el fomento de las TIC ...4.37
- Recursos asignados a la innovación...4.35
- Acompañamiento brindado en los ejercicios de innovación... 4.30



- Capacidad de articulación de los diferentes actores para la innovación...4.20
- Pertinencia de los mecanismos de comunicación utilizados... 4.13
- Generador de empleos en la industria TIC... 4.04
- Herramientas, procesos y metodologías... 4.03

P. Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es "pésimo" y 5 es "excelente" ¿Cómo calificaría en general los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones?

P. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "pésimo" y 5 "excelente" por favor califique cada uno de los aspectos.



1. Conceptualización

2. Evaluación y recomendación general de los servicios del MINTIC

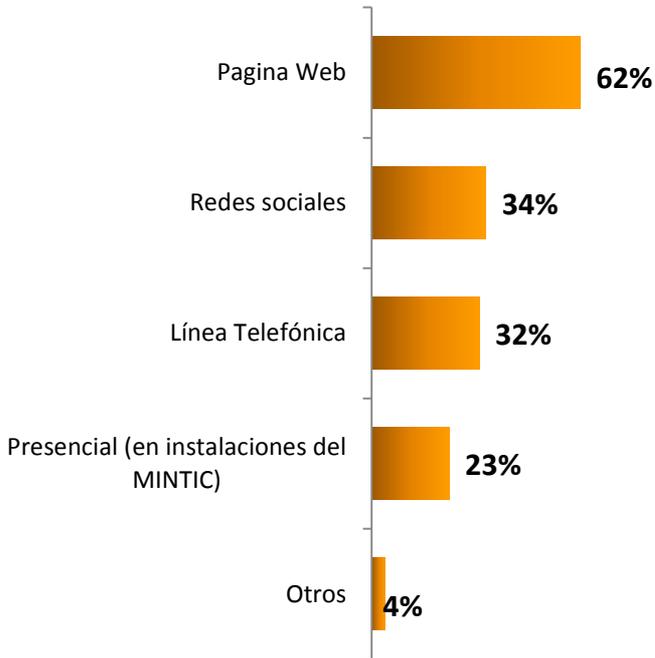
3. Evaluación de los productos y servicios del MINTIC

**4. Evaluación de la calidad de los canales de atención del MINTIC**



# Evaluación de la calidad de los canales de atención

## Medios de comunicación o consulta de información del MINTIC



Base: 1497  
(No incluye Políticas del sector TIC)

	GESTION DEL ESPECTRO	INVESTIGACION Y LA INNOVACION	PROMOCION, ACCESO, USO Y APROPIACION TIC
<b>BASE</b>	505	386	606
Página Web	57%	78%	55%
Redes sociales	2%	53%	49%
Línea Telefónica	43%	19%	31%
Presencial (en instalaciones del MINTIC)	34%	14%	19%
Otros	4%	4%	4%

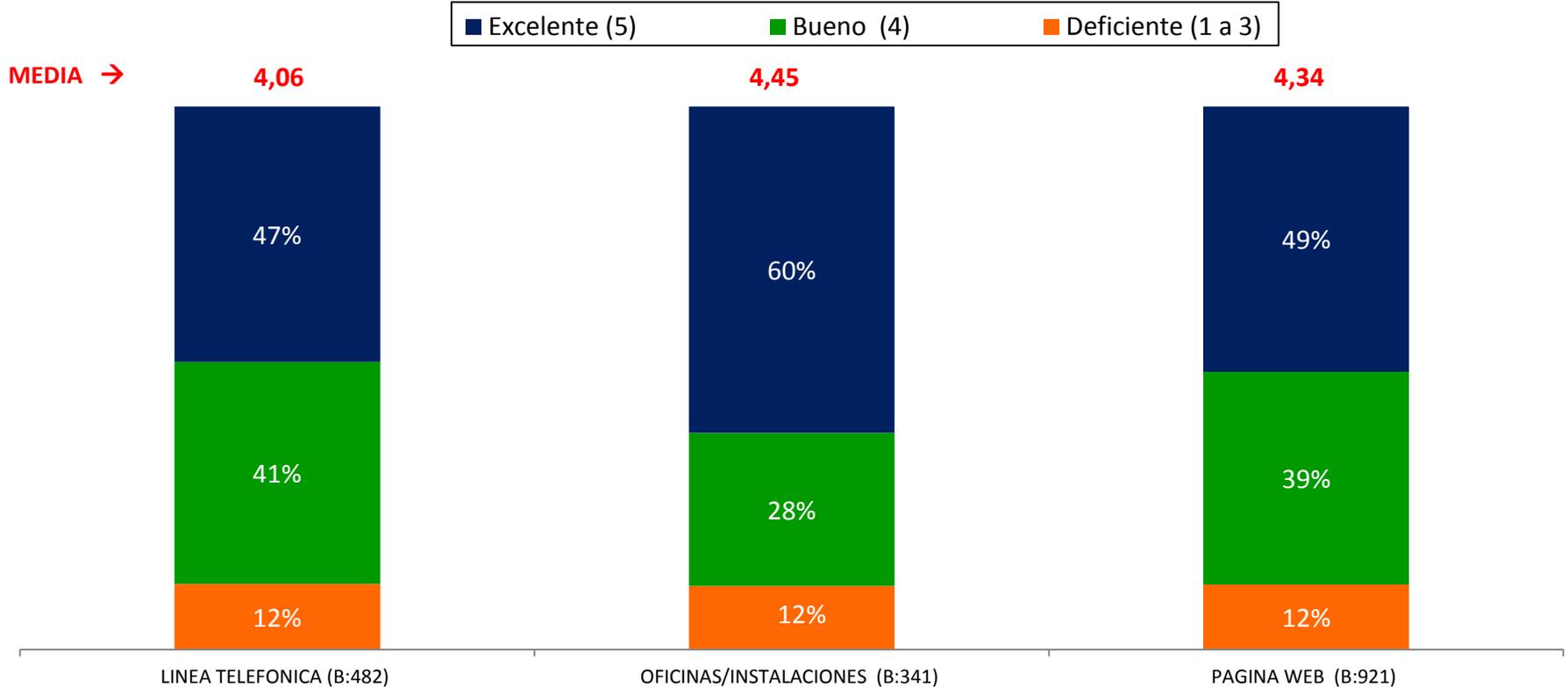
	GOBIERNO	SECTOR TIC	CIUDADANIA
<b>BASE</b>	183	505	809
Página Web	71%	57%	63%
Redes Sociales	21%	2%	57%
Línea telefónica	36%	43%	25%
Presencial (en instalaciones del MINTIC)	20%	34%	16%
Otros	4%	4%	4%

**NOTA:** El cuestionario G que midió Políticas Públicas no evaluó el bloque de canales, razón por lo cual baja la base total.



# Evaluación de la calidad de los canales de atención

## Evaluación del servicio de los CANALES

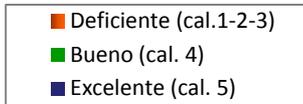


P- Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es "pésimo" y 5 es "excelente" ¿Cómo calificaría en general el servicio brindado por \_\_\_\_\_ (CANAL USADO) del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MINTIC)?



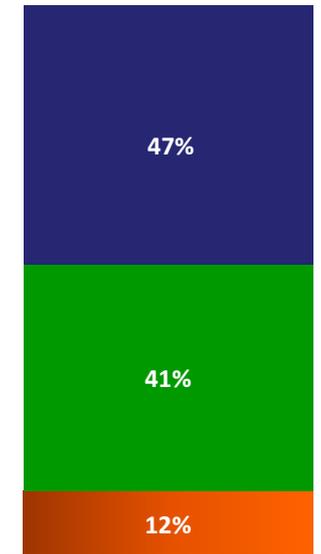
# Evaluación de la calidad de los canales de atención

## Evaluación del servicio de la LÍNEA TELEFÓNICA



MEDIA →

4,22



Línea Telefónica (B:482)



Amabilidad en la atención... 4.50

Disposición de las personas que lo atienden... 4.30



Claridad para comunicar la información...4.23

Respuesta adecuada a sus solicitudes...4.17

Tiempo de atención...4.10

Facilidad de comunicación... 4.00

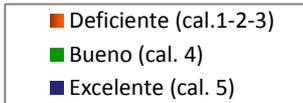
P- Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es "pésimo" y 5 es "excelente" ¿Cómo calificaría en general el servicio brindado por la Línea Telefónica de Atención del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MINTIC) ?

P. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "pésimo" y 5 "excelente" por favor califique cada uno de los aspectos.



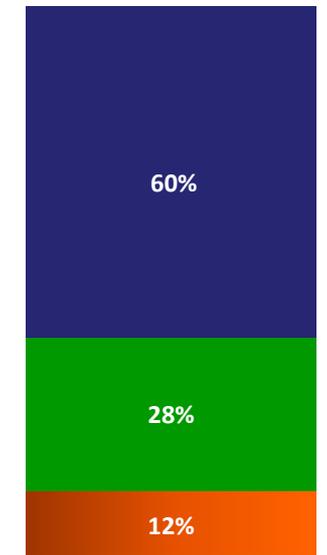
# Evaluación de la calidad de los canales de atención

## Evaluación del servicio de las OFICINAS/ INSTALACIONES



MEDIA →

4,45



Oficinas/ Instalaciones  
(B:341)



- Amabilidad en la atención... **4.55**
- Disposición de las personas que lo atienden ... **4.45**
- Facilidad de acceso... **4.43**
- Claridad para comunicar la información...**4.41**
- Respuesta adecuada a sus solicitudes...**4.34**
- Organización para la atención...**4.33**
- Tiempo de atención...**4.31**

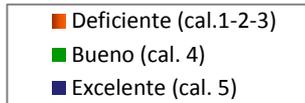
P- Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es "pésimo" y 5 es "excelente" ¿Cómo calificaría en general el servicio brindado en las oficinas/ instalaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MINTIC) ?

P. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "pésimo" y 5 "excelente" por favor califique cada uno de los aspectos.



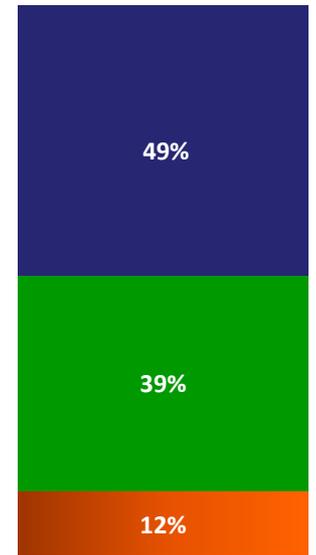
# Evaluación de la calidad de los canales de atención

## Evaluación del servicio de la PÁGINA WEB

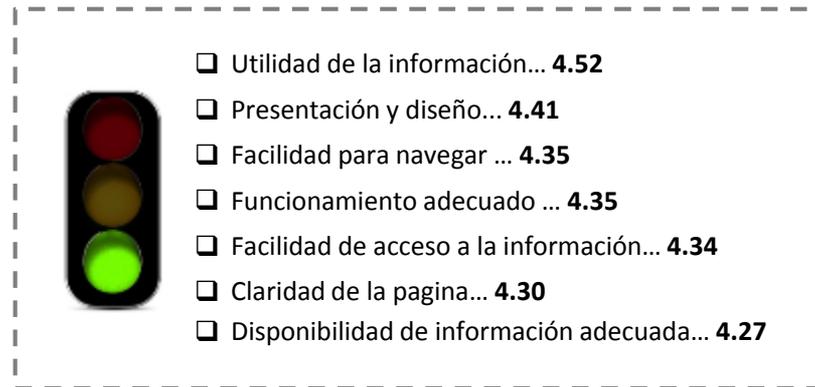


MEDIA →

4,34



Página Web (B:921)



P- Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es “pésimo” y 5 es “excelente” ¿Cómo calificaría en general el servicio brindado en la Página/ Sitio Web del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MINTIC) ?

P. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es “pésimo” y 5 “excelente” por favor califique cada uno de los aspectos.



- Son varias las sugerencias de mejora que dan los clientes para que el servicio ofrecido por el MINTIC sea cada vez más competitivo. Se **destacan cuatro aspectos** que se presentan de forma repetitiva entre los diferentes grupos objetivos y son de gran relevancia:

1- **Los clientes solicitan que sean segmentados** para que las estrategias, capacitaciones y requerimientos vayan de acuerdo a las características propias de cada segmento. Es así como el periodista desea que se diseñe cursos por niveles en donde el cliente sea clasificado de acuerdo a sus conocimientos y aptitudes y en el caso de los emprendedores se clasifiquen teniendo en cuenta el nivel en el que se encuentra desarrollada la idea de producto.

También están los entes territoriales y entidades públicas, especialmente las ubicadas en municipios y regiones de poco desarrollo, que son evaluadas y deben cumplir requerimientos al mismo nivel que las grandes ciudades.

2- **El acompañamiento es indispensable**, dado que Colombia es un país que está en proceso de apropiación de las tecnologías y los municipios siempre están retrasados con respecto a las ciudades principales.



3- **Vigilancia y control necesarios para el cumplimiento de calidad,** el proyecto de la implementación y apropiación de las TIC es muy amplio y requiere de varios protagonistas que participen para el logro de las metas. Sin embargo, es importante que el MINTIC esté en constante vigilancia haciendo presencia:

- Primero, porque el cliente va a reconocerlo como el autor de este gran proyecto, principalmente la ciudadanía.
- Segundo, porque los operadores / proveedores que llevan a cabo este proyecto no se van a sentir solos para hacerlo a su “manera”.
- Tercero, el cliente va a sentir el respaldo frente a cualquier eventualidad.

4- **Mejorar las comunicación del estado de los procesos** y tiempos de las distintas etapas de las iniciativas, aspecto que de forma transversal a varios de los productos evaluados obtuvo calificaciones que denotan oportunidad de mejora.



---

**! Empresa**

**Nombre: BrandStrat S.A.**

**Nit: 830.100.700-8**

**! Datos de contacto**

**Teléfono: 6220838/37**

**FAX: 6228480**

**Email: [contactenos@brandstrat.com](mailto:contactenos@brandstrat.com)**

**Dirección: Cll 95 No 11A-37 , en Bogotá**

**[www.brandstrat.com](http://www.brandstrat.com)**