



MINTIC

Informe Total

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Ciudadanos que han usado los productos y servicios ofrecidos por el MinTIC

Precisión: Se realizaron 2067 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

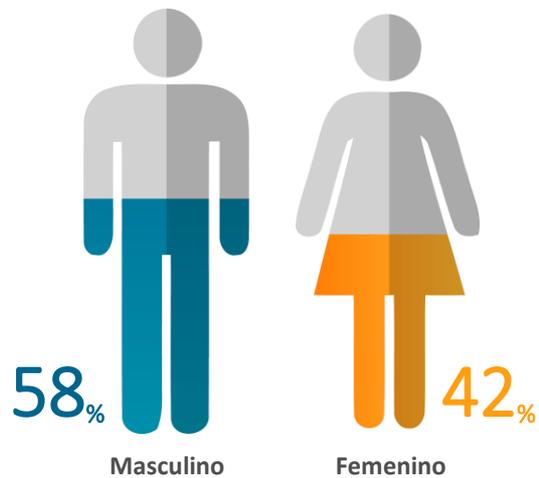
Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Descripción de la muestra total

Grupo	Subgrupo	Encuestas	Entrevistas	Muestra efectiva
Acceso, uso y apropiación	Ciudadanos	652	95	747
	Emprendedores	87	15	102
	Entidades	150	16	166
	KVD	60	10	70
	PVD	100	15	115
	MiPymes	149	20	169
Industria	Comunicaciones	120	20	140
	Radio difusión	280	25	305
	Servicios Postales	13	-	13
Innovación	Innovación	26	-	26
Política Pública	Gobierno y Sector TIC	179	35	214
Total general		1816	251	2067

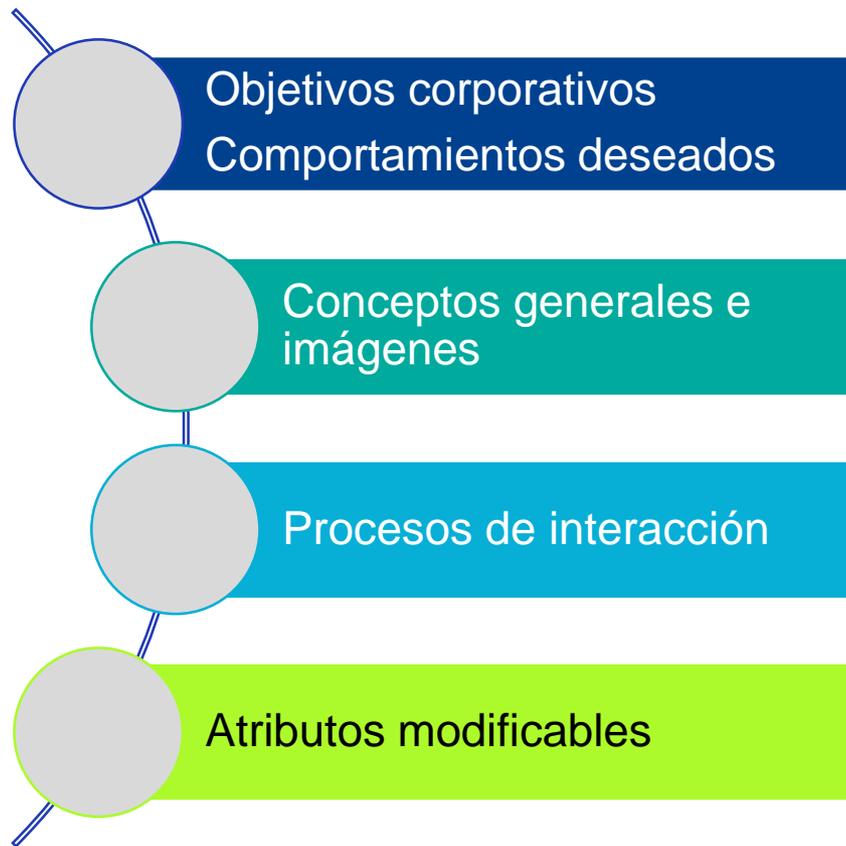


Descripción de la muestra por género



Base: Califican

2067





- > 4 fortaleza de apalancamiento
- 3 – 4 Prioridad secundaria de mejoramiento
- <3 Máxima oportunidad de mejora



MINTIC

Comportamientos deseados



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (5), Muy probable (4), Algo probable (3), Poco probable (2) y Nada probable (1) **¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?**



Probabilidad de hablar bien **3,6**



Base: Total Encuestados

2037



MINTIC

Percepción de los servicios en general



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

3,8



En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

3,2



La claridad de la información suministrada

3,2



La calidad del servicio

3,2



La disponibilidad y accesibilidad de la información

3,2



La oportunidad en el servicio prestado

3,2



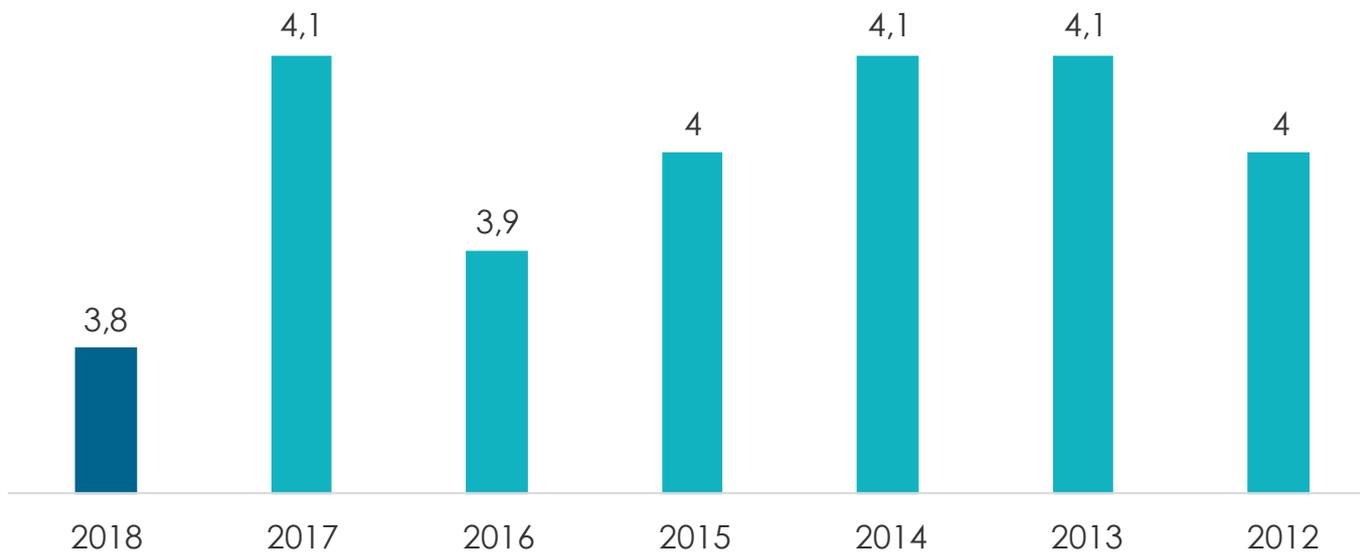
Base: Total Encuestados

2050

Comparativo satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho

Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones





MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Canal 1: Telefónico

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



Base: Total Encuestados

2067

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...



La amabilidad y actitud de respeto del personal	3,9		
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	3,4		
La claridad de la información suministrada	3,3		
El tiempo de espera para que le contesten su llamada	3,0		
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	2,9		

Base: Encuestados

583

En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados

2067

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa?



Base: Encuestados

389



En el último año, ¿Se comunicó por correo electrónico con MINTIC?



Base: Total Encuestados

2067

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



La claridad de la respuesta

3,4



Base: Encuestados

790

Canal 4: Página web

En el último año, ¿Ingresó a la **página WEB** del MINTIC?



Base: Total Encuestados

2067

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),
¿Cómo evalúa...



La confiabilidad de la información	3,5		
El diseño de la página web del MINTIC	3,4		
La facilidad para encontrar la información requerida	3,3		
La actualización de la información	3,3		
La facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad	3,1		

Base: Encuestados

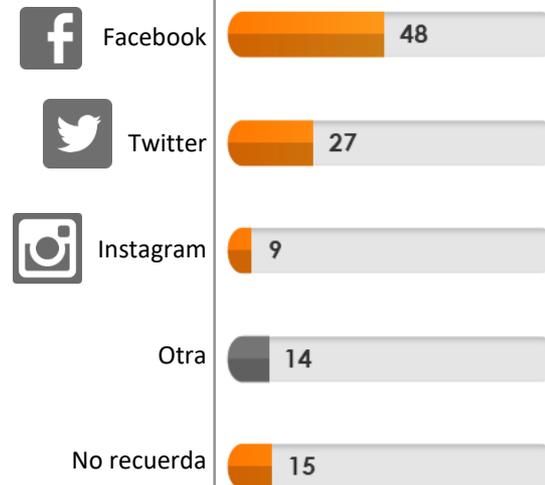
1463

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?



Base: Total Encuestados 2067

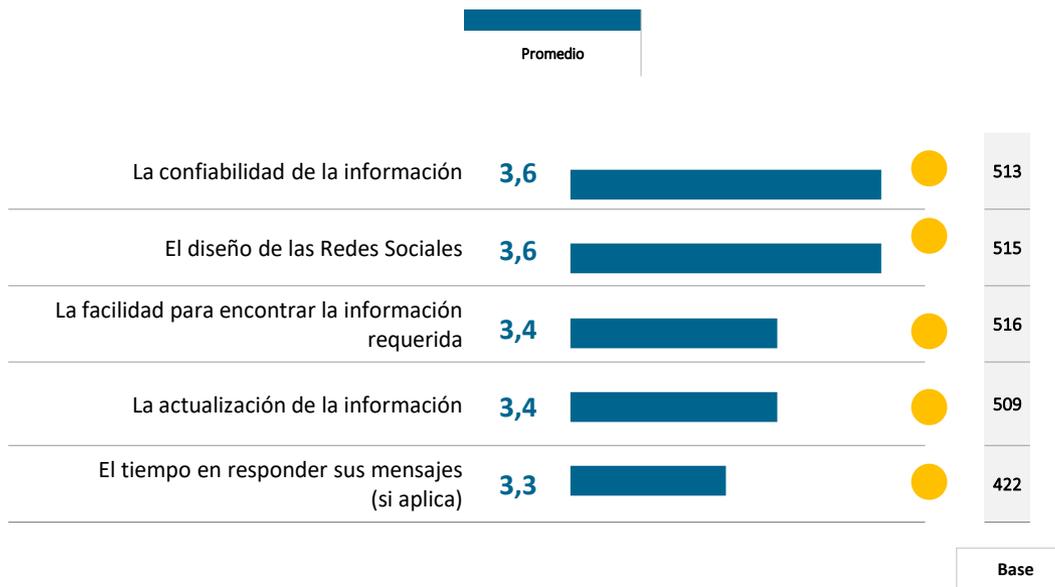
¿A qué red social del MinTIC ingresó?



Base: Encuestados que ingresaron a alguna red social del Mintic 519

Evaluación de las redes sociales

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



Canal de preferencia para acceder a la información

¿Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio?



Virtual (correo electrónico)



Página Web



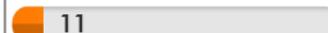
Telefónico



Redes sociales



Presencial



Otro



Base: Total Encuestados

2067



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

Centro Nacional de Consultoría



Atención de quejas y reclamos

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a Mintic en el último año?



En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa?



Base: Total Encuestados 2067

La pertinencia: el texto responde a la pregunta o solicitud realizada	3,3		
La claridad: la respuesta fue comprensible y bien redactada	3,2		
La oportunidad, es decir, la respuesta llegó durante el término en días hábiles establecido por la Ley 1755 de 2015	3,1		

Base: Encuestados 331



MINTIC

Rendición de cuentas



CNC

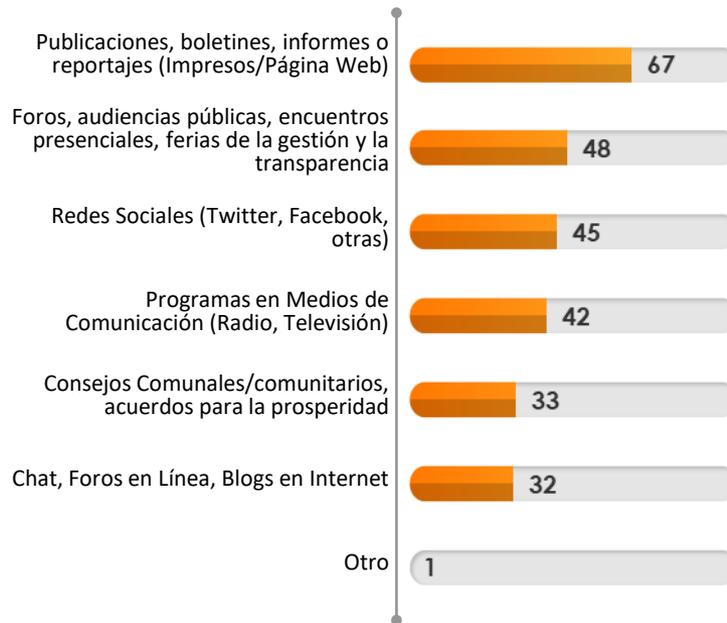
Centro Nacional de Consultoría

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, enténdase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados 2067

¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 501

Participación en mecanismos de rendición de cuentas

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

350

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

242



MINTIC

Informe Acceso, uso y apropiación

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Ciudadanos, entidades y empresas que han usado los productos y servicios ofrecidos por el MinTIC

Precisión: Se realizaron 2067 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Para acceso, uso y apropiación se realizaron 1369 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

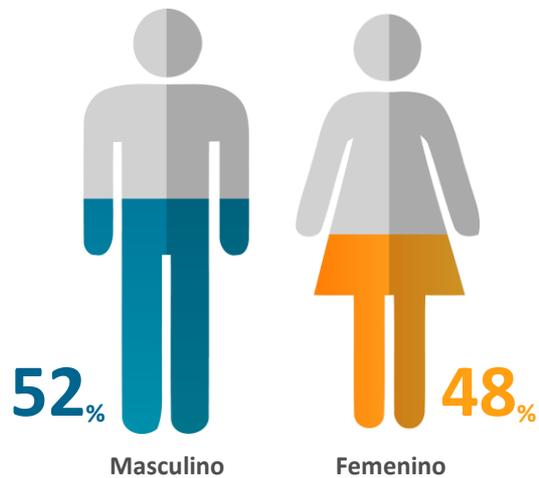
Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Descripción de la muestra total

Grupo	Subgrupo	Encuestas	Entrevistas	Muestra efectiva
Acceso, uso y apropiación	Ciudadanos	652	95	747
	Emprendedores	87	15	102
	Entidades	150	16	166
	KVD	60	10	70
	PVD	100	15	115
	MiPymes	149	20	169
Industria	Comunicaciones	120	20	140
	Radio difusión	280	25	305
	Servicios Postales	13	-	13
Innovación	Innovación	26	-	26
Política Pública	Gobierno y Sector TIC	179	35	214
Total general		1816	251	2067



Descripción de la muestra por género



Base: Califican

1369



MINTIC

Comportamientos deseados



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (5), Muy probable (4), Algo probable (3), Poco probable (2) y Nada probable (1) **¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?**



Probabilidad de hablar bien

3,6



Base: Total Encuestados

1369



MINTIC

Percepción de los servicios en general



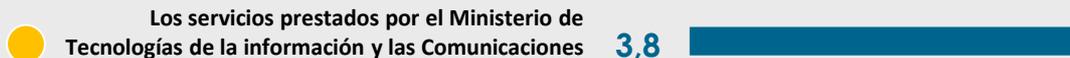
CNC

Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho

2018



En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?

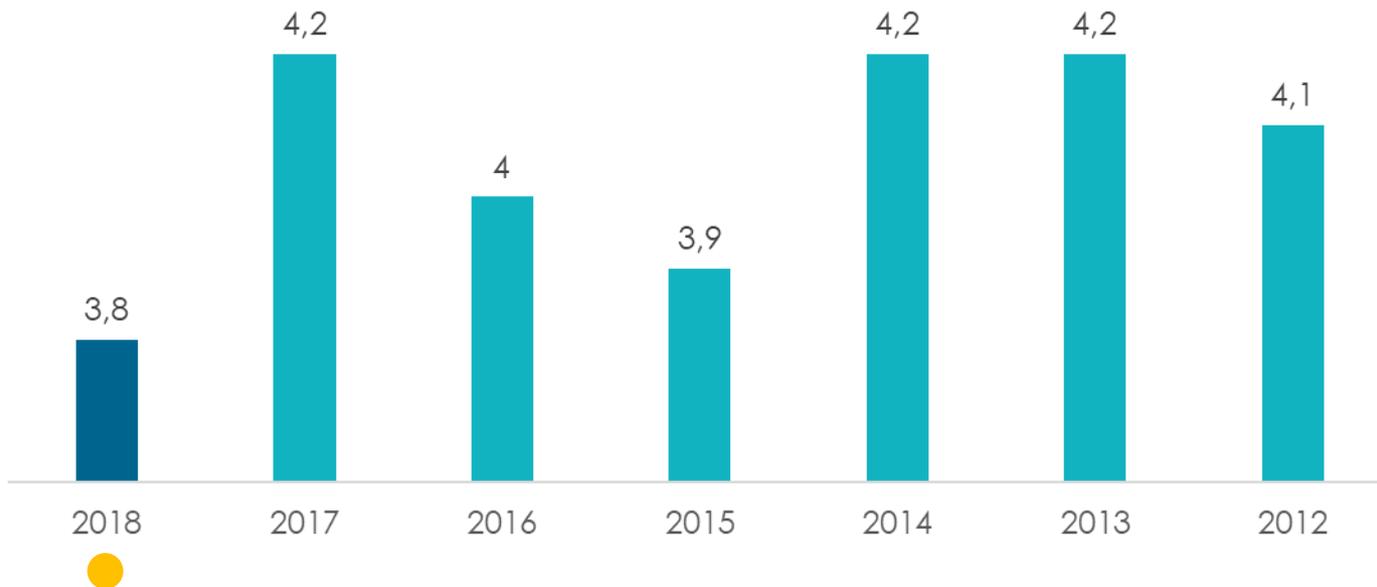


Base: Total Encuestados 1369

Promedio

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho

Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones





Nivel de satisfacción

Promedio: [5] Muy satisfecho + [4] Satisfecho +, [3] Conforme, [2] insatisfecho y [1] Muy insatisfecho

	Total	Segmento					
		PVD	KVD	Entidades	Ciudadanos	Emprendedores	Mipymes
Base: Total Encuestados	1369	115	70	166	747	102	169
Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	3,8	3,5	3,7	4,0	3,8	3,9	3,6

Promedio: [5] Excelente + [4] Muy bueno +, [3] Bueno, [2] regular y [1] Malo

	Total	Segmento					
		PVD	KVD	Entidades	Ciudadanos	Emprendedores	Mipymes
Base: Total Encuestados	1369	115	70	166	747	102	169
Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	3,2	2,8	2,9	3,4	3,2	3,4	3,0
La claridad de la información suministrada	3,2	3,0	3,1	3,3	3,3	3,2	3,0
La calidad del servicio	3,2	2,7	2,8	3,5	3,3	3,4	3,1
La disponibilidad y accesibilidad de la información	3,2	3,0	3,0	3,2	3,3	3,2	3,0
La oportunidad en el servicio prestado	3,2	3,0	3,2	3,5	3,2	3,4	3,0



MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC

Centro Nacional de Consultoría

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



Base: Total Encuestados

1369

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...



La amabilidad y actitud de respeto del personal	3,9		
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	3,5		
La claridad de la información suministrada	3,4		
El tiempo de espera para que le contesten su llamada	3,1		
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	3,1		

Base: Encuestados

282



En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados 1369

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa?



La amabilidad y actitud de respeto del personal	4,0	<div style="width: 80%;"></div>	●
La comodidad de las oficinas	3,6	<div style="width: 72%;"></div>	●
Claridad de la información suministrada	3,6	<div style="width: 72%;"></div>	●
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	3,6	<div style="width: 72%;"></div>	●
Los horarios de atención al público	3,5	<div style="width: 70%;"></div>	●
La facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad	3,2	<div style="width: 64%;"></div>	●

Base: Encuestados 221



En el último año, ¿Se comunicó por correo electrónico con MINTIC?



Base: Total Encuestados 1369

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



La claridad de la respuesta

3,4



Base: Encuestados 376



En el último año, ¿Ingresó a la **página WEB** del MINTIC?



Base: Total Encuestados	1369
-------------------------	------

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),
¿Cómo evalúa...



La confiabilidad de la información	3,4		
El diseño de la página web del MINTIC	3,4		
La facilidad para encontrar la información requerida	3,3		
La actualización de la información	3,3		
La facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad	3,1		

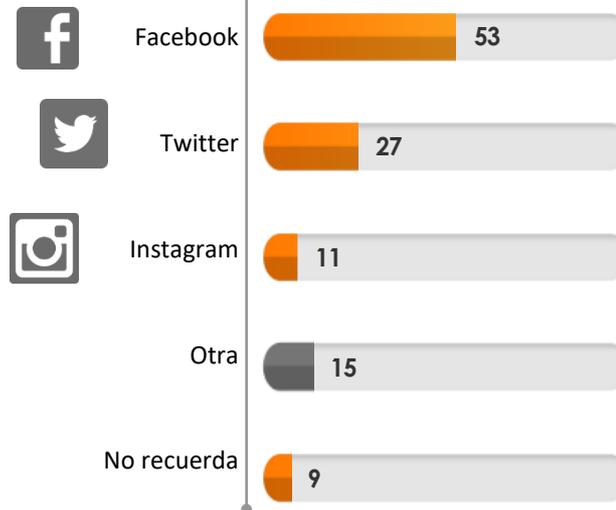
Base: Encuestados	931
-------------------	-----

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?



Base: Total Encuestados 1369

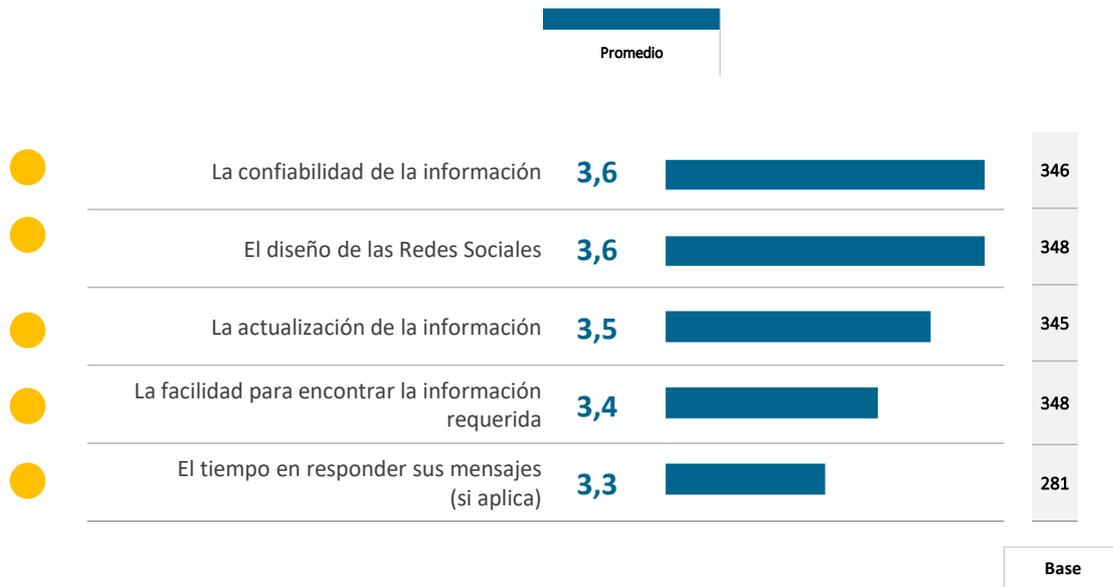
¿A qué red social del MinTIC ingresó?



Base: Encuestados que ingresaron a alguna red social del Mintic 350

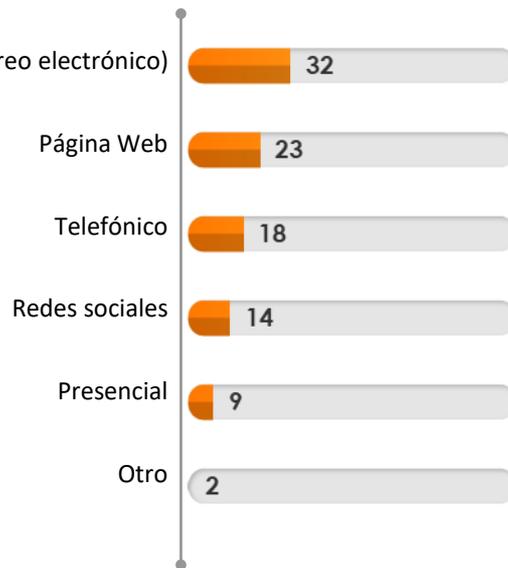
Evaluación de las redes sociales

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



Canal de preferencia para acceder a la información

¿Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio?



Base: Total Encuestados

1369



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

Centro Nacional de Consultoría



Atención de quejas y reclamos

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a Mintic en el último año?



En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa?



Base: Total Encuestados 1369

La pertinencia: el texto responde a la pregunta o solicitud realizada	3,2		
La claridad: la respuesta fue comprensible y bien redactada	3,2		
La oportunidad, es decir, la respuesta llegó durante el término en días hábiles establecido por la Ley 1755 de 2015	3,1		

Base: Encuestados 125



MINTIC

Rendición de cuentas



CNC

Centro Nacional de Consultoría

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados 1369

¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 199

Participación en mecanismos de rendición de cuentas

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

199

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

67



MINTIC

Análisis cualitativo



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Es claro para lo informantes que Mintic es la entidad que regula todos los temas relacionados con las tecnologías y las comunicaciones

Entidad que da permisos para temas de comunicaciones

Organismo que controla y regula la tecnología

Entidad que guía y da herramientas para la comunicación

Entidad que ayuda en la implementación de tecnologías

Entidad que dicta la política pública para el manejo de la información

Entidad que asesora y capacita en uso herramientas digitales

“... Es como la entidad que esta a cargo de la parte de la tecnología”

“...Ministerio de Telecomunicaciones fue el encargado de cómo se llama eso, el operador de contratar a empresas para que hicieran software”

“...MINTIC es la entidad que ha liderado la economía digital de todas las entidades públicas”

Se percibe además como entidad nueva en el Estado que se encarga de regular la información y las comunicaciones

Es una entidad que vela por el **avance del país**

Ayuda en el **desarrollo educativo y empresarial**

Permite la **conexión** con personas de lugares alejados

Acompaña a los ciudadanos en sus crecimiento

Es una fuerza de **innovación**

Es un **aliado estratégico** para las empresas pequeñas y los emprendedores

Tiene la **disposición** necesaria para atender las necesidades tecnológicas de los ciudadanos y empresas

Crea espacios de **aprendizaje tecnológico**

En términos generales la percepción de sus grupos de interés es positiva, argumentada por la capacidad de Mintic para velar, propiciar y generar crecimiento para el país en términos de tecnología e información.

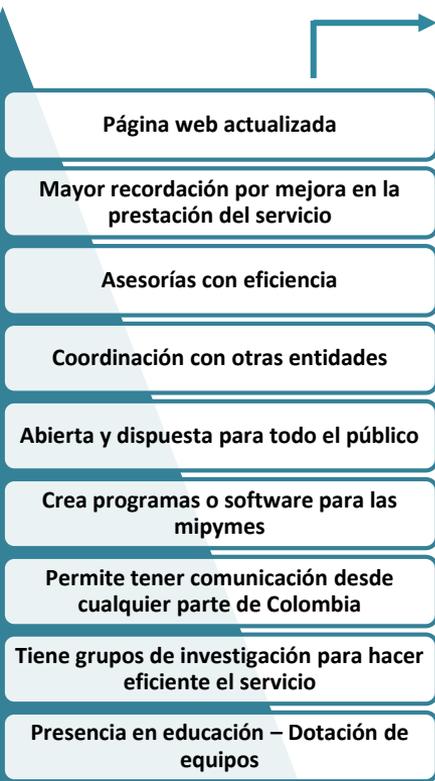


Se identifica el **interés** de la entidad por convertir a Colombia en un país que en términos tecnológicos pueda **compararse** con los otros países del mundo.

“yo creo que el ministerio ha venido buscando actualizarse, innovar y eso es una fortaleza ha cambiado también la razón de ser porque antes del ministerio de comunicaciones ahora todo el mundo habla de las tic de cómo llega a sectores que antes no se llegaba, como hay plataformas diferentes...”



Fortalezas Ministerio TIC



- ✓ Interactiva
- ✓ Dinámica
- ✓ Amigable
- ✓ Chat en línea – Disposición en la atención

La descripción de **fortalezas** está bastante asociada a la capacidad que ha tenido Mintic para generar un **avance a nivel tecnológico y de comunicaciones** en todo el país, sin lugar a dudas, para los informantes ha sido **un logro “muy grande”** llevar internet hasta los municipios más alejados de Colombia y permitir a las diferentes comunidades comunicarse y tener acceso a la tecnología

“Yo quiero resaltar que Mintic como lo mencionaban mis compañeros y es que es la primera institución del país que ha intentado por todos los medios que todo el país acceda a tecnología a información u a comunicaciones”

Usuarios discapacidad visual

“...ya tiene un chat en línea y fácilmente se quedan con uno, una hora en el chat hasta que le solucionan el problema que uno tenga con alguna aplicación, son muy amigables, son muy amigables en ese tema”

Usuarios comunicaciones

“la asesoría de ellos es bastante rápida, positivo también que la pagina ha ido evolucionando demasiado, ya todos los tramites no tiene uno que dirigirse hasta el Murillo Toro, ya lo puede hacer uno vía Internet...”

Usuarios comunicaciones

Debilidades del Ministerio TIC

La mayoría de las percepciones negativas y descripción de debilidades provienen de los usuarios de grupos como **Servicio Postal y discapacidad visual y auditiva**

Se percibe al Ministerio TIC como una entidad poco igualitaria, la relación con todas las instituciones no es horizontal, por lo que los informantes solicitan se informe de la misma forma sobre los lineamientos y estatutos

- ✓ Estructura débil
- ✓ Poca implementación
- ✓ Lineamientos poco claros

Los informantes de servicios postales afirman no sentir apoyo por parte del Ministerio TIC, al contrario, su percepción está enfocada en la idea de Mintic como la entidad que espera que su operación se acabe debido al poco uso de tecnología de estas empresas.

"... su objetivo macro es acabar con la operación física que nosotros realizamos, porque actualmente nuestro negocio es la operación física, nosotros no estamos en el tema tecnológico"

Una oportunidad de mejora está enfocada en hacer presencia dentro de las empresas del Sector Postal

"Yo pienso que Mintic es como cuando uno está criando una hija que va dando pasos, porque el ministerio, no se, como que ellos nos lo retuercen, nosotros somos un hijo adoptado pero no es su fuerte, entonces a veces nos sentimos como que desplazados... Y cuando nos llaman al orden eso es... Yo pienso eso, realmente Mintic está en el lugar equivocado con nosotros"

Grupo servicio postal



Proceso largo y costoso para permitir exportaciones

Poco Desarrollo en programa de Gobierno en línea

Creación de falsas expectativas en charlas

Falta desarrollar programas para ayudar a mipymes

No hay cursos gratuitos para emprendedores

Hay ausencia total en los operadores postales

No hay regulaciones claras para el servicio postal

Poca flexibilidad en normas y regulaciones

Debilidades del Ministerio TIC

Percepciones particulares grupos con discapacidad visual y auditiva



Sus principales opiniones están basadas en la **dificultad para comunicarse** porque no cuentan con una tecnología lo bastante eficiente para lograrlo, el SIEL es una herramienta que consume muchos datos y es costoso pagar el plan, por otro lado, pagar un intérprete es posible solo para algunos por el precio del mismo.



- ✓ Poca independencia
- ✓ Sentimiento de miedo
- ✓ Invalidación social
- ✓ Rechazo en términos laborales y educativos

La Relación con el Ministerio TIC

Lejana con tres grupos de interés específicos:

- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva
- Servicios Postales

Relación
cercana

Se destaca la presencia del Ministerio TIC en empresas, instituciones educativas y ciudadanos por medio de **capacitaciones, asesorías y acompañamientos frecuentes** en proyectos de tecnología y comunicaciones

Relación
positiva y
de valor

Genera **crecimiento y expansión** a empresas de diferentes sectores, así mismo, impulsa el **desarrollo tecnológico** de las instituciones educativas y por lo tanto de los estudiantes, creando valor en sus ofertas.

Relación
efectiva y
eficiente

Permite el **funcionamiento de diferentes actividades** de sus grupos de interés que hacen más **eficiente su operación** en cualquier ámbito, lo cual hace que se fortalezca su relación.

¿El Ministerio TIC responde a sus necesidades?

“Pues el Ministerio nos ofrece y nos da, nosotros ante el Ministerio nos legalizamos y hacemos nuestra contribución económica”

“...la cubre a ese componente que la tecnología avanza y nosotros justamente estamos atados a ese avance, pero quien de nosotros prácticamente no esta en un computador, pero por ejemplo aquí seríamos como al 90 %, digamos que ese componente va de la mano con el avance tecnológico”

LOS QUE SI...

- Aporta valor a las empresas teniendo en cuenta el core de su negocio.
- Permite conexión dentro y fuera de las ciudades, lo cual hace posible la comunicación desde cualquier lugar.
- Da la posibilidad de conocer otras herramientas para implementar en la vida diaria. Es innovadora.
- Responde a los inconvenientes tecnológicos y de comunicaciones de las empresas.

LOS QUE NO...

- No presta los recursos suficientes para lograr la comunicación (Discapacidad).
- No es flexible con las normas y políticas para hacer eficiente la operación (Sector postal).
- No hace cumplir las normas por parte de algunas empresas nuevas.
- Las comunicaciones oficiales en ocasiones no son claras o no llegan a tiempo.
- En momentos falta más presencia de los colaboradores.

“...o sea, se pierden los espacios que van dirigidos a ciertas empresas, pero la gente como mantiene tan ocupada”

“...hace tiempo se tenía un acompañamiento mucho más especializado, porque habían temas específicos y habían asesores especializados en cada tema, pero me imagino por temas de presupuestos, de muchas cosas, ahora hay es divisiones sectoriales o de un solo tema para todo el mundo”

Es importante aclarar que la mayoría de opinión están dirigidas para el lado “Si responde a las necesidades” dado que su presencia es cercana. Se identifica un acompañamiento importante por parte del Ministerio TIC hacia sus grupos de interés



Los servicios solicitados han sido **recibidos sin problemas**, el Ministerio TIC en la mayoría de los casos ha respondido satisfactoriamente, por lo que para los usuarios tanto la entidad como los servicios se convierten en un aporte fundamental para su quehacer diario sea una empresa, una institución educativa o un ciudadano.

1. Confianza en los servicios
2. Seguridad en la información
3. Ofertas de valor
4. Enriquece las actividades cotidianas
5. Mejora la relación con otros

La relación con el Ministerio TIC supera los 3 años

En todos los sentidos, los servicios prestados favorecen su operación tanto a nivel laboral como a nivel personal

“Mira que yo creo que el MINTIC es como el estudiante juicioso, que ha hecho las cosas bien; o por lo menos ha tratado de hacerlas bien, y el cual esperamos que sea mejor aún, cada vez mejor, entonces, de los servicios que por lo menos yo he percibido a través del instituto son muchos los programas en el cual nosotros interactuamos con ellos”



Aunque la experiencia con los servicios ha sido positiva, se describe una oportunidad de mejora que ha sido transversal por parte de todos los grupos de interés

Se proveen los servicios o equipos tecnológicos



No hay capacitación sobre como hacer uso de ellos.

Es necesario contar con esta capacitación

"En nuestro caso la asignación de nueva tecnología, ellos nos acompañaron como hasta la solución, en todo lo eléctrico; de desarrolladores a los diferentes factores usando herramientas... pero una vez empezamos a trabajar los desarrolladores el trabajo con MINTIC quedó a un lado"



Ampliación de frecuencias

Divulgación de la tecnología

Estandarización de estrategias tecnológicas

Relación más cercana y frecuente

Hacer más alianzas o convenios

Ser más flexible en temas normativos

Destinar más recursos económicos y tecnológicos para la discapacidad

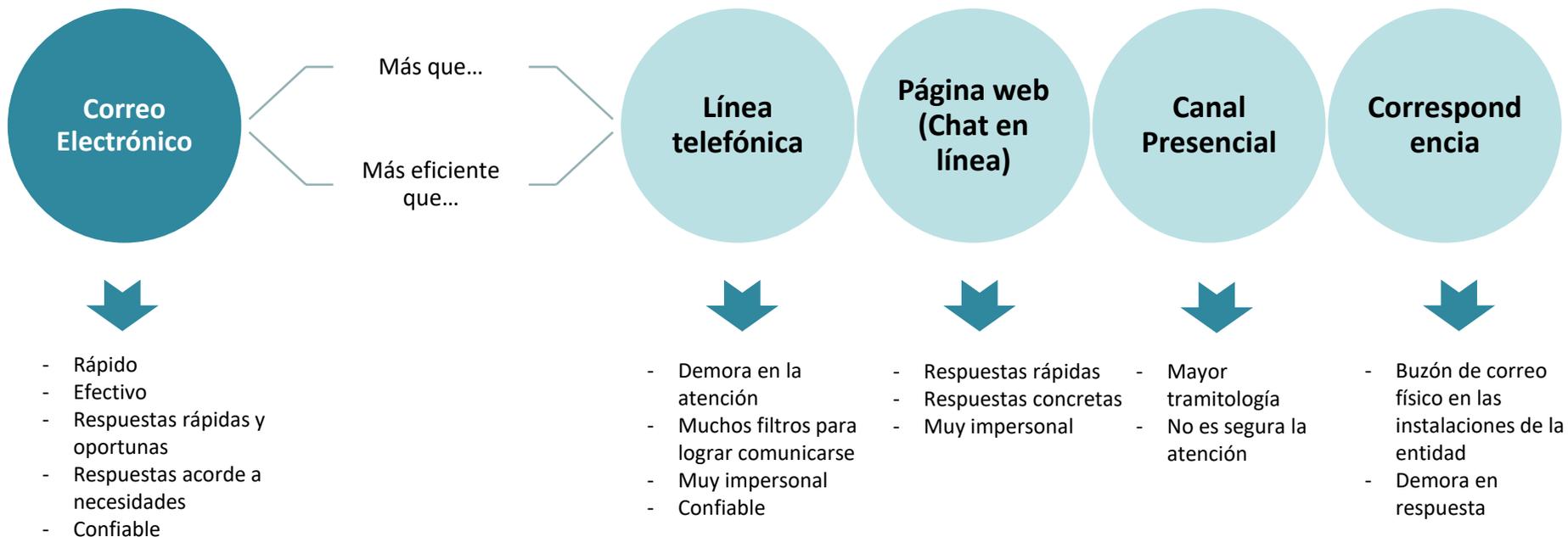
Mayor continuidad en el acompañamiento

Aunque los informantes identifican varias oportunidades de mejora para lograr una mejor experiencia con el Ministerio TIC, la mayoría del tiempo reconocen de forma positiva el trabajo realizado por la entidad, esto, teniendo en cuenta que ha **fortalecido la labor de sus empresas** y por lo tanto, ha permitido un **crecimiento notable en términos tecnológicos** a las mismas.

“No hay flexibilidad, eso te dicen cómo tiene que ser tu guía, te dicen los reglamentos, te dicen cómo tiene que atender al cliente”

“Es un tema de divulgación, pero yo creería que es la parte con más empresas y lo que más ha venido rezagando”

“En el caso de nosotros creo que hay un tema de continuidad con MINTIC, y es que entre más trabajas con ellos como que al principio bien... después que ya se acabó y que no sé qué más”



Las redes sociales son mencionadas pero únicamente como un canal para obtener información sobre un asunto específico, no como un medio de comunicación por el cual se pueda obtener respuesta sobre algo

Sugerencias generales al Ministerio TIC

Estar en constante actualización



Mejorar la conectividad de los canales de comunicación



Orientar mejor la política digital

Mejorar los tiempos de respuesta



Generar más recursos para más herramientas tecnológicas



Expandir más la prestación de los servicios



MINTIC

Acceso, uso y apropiación Ciudadanos

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Ciudadanos que han usado los productos y servicios ofrecidos por el MinTIC

Precisión: Se realizaron 1816 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Para Ciudadanos se realizaron 652 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Tipo de supervisión:

- Monitorización: 10%

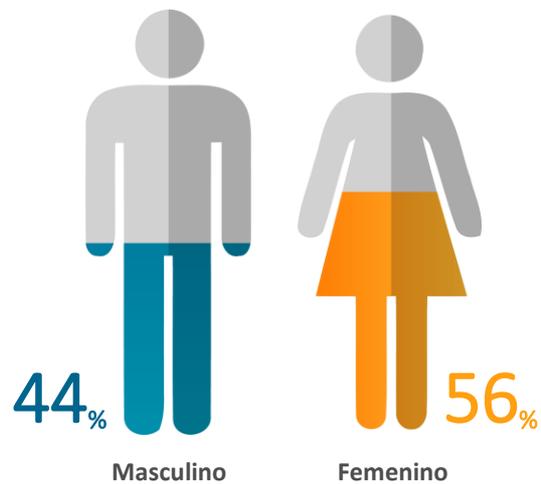
Procedimiento de ponderación: No aplica**Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica**Cuestionario:** Adjunto**Número de encuestadores:** 17**Número de supervisores:** 1**Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”



Descripción de la muestra por género



Base: Califican

652



MINTIC

Comportamientos deseados

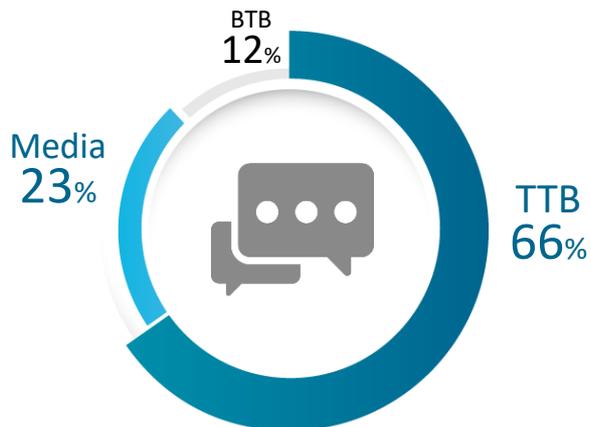


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (EP), Muy probable (MP), Algo probable (AP), Poco probable (PP) y Nada probable (NP) **¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?**



Base: Total Encuestados 641



MINTIC

Percepción de los servicios en general

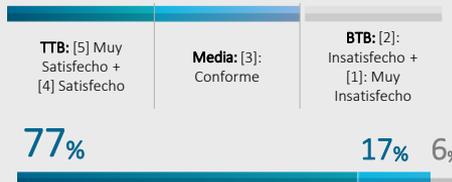


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI), qué tan satisfecho



1. En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Base: Total Encuestados 652



MINTIC

Evaluación de los servicios de uso y acompañamiento

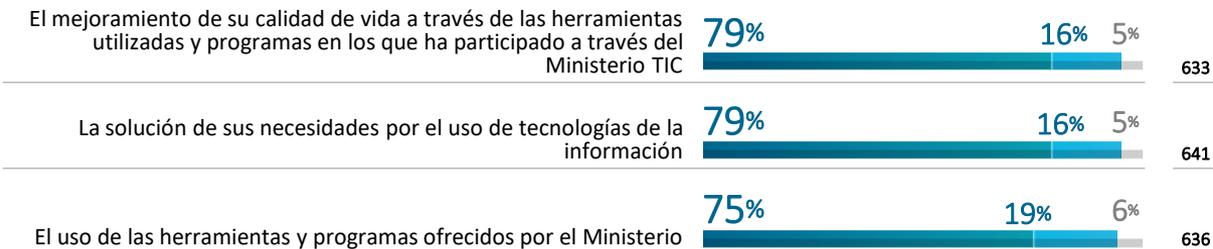


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Evaluación de los servicios de uso y acompañamiento

En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), Insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI) ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los aspectos relacionados con...?





MINTIC

Participación en las iniciativas TIC



CNC

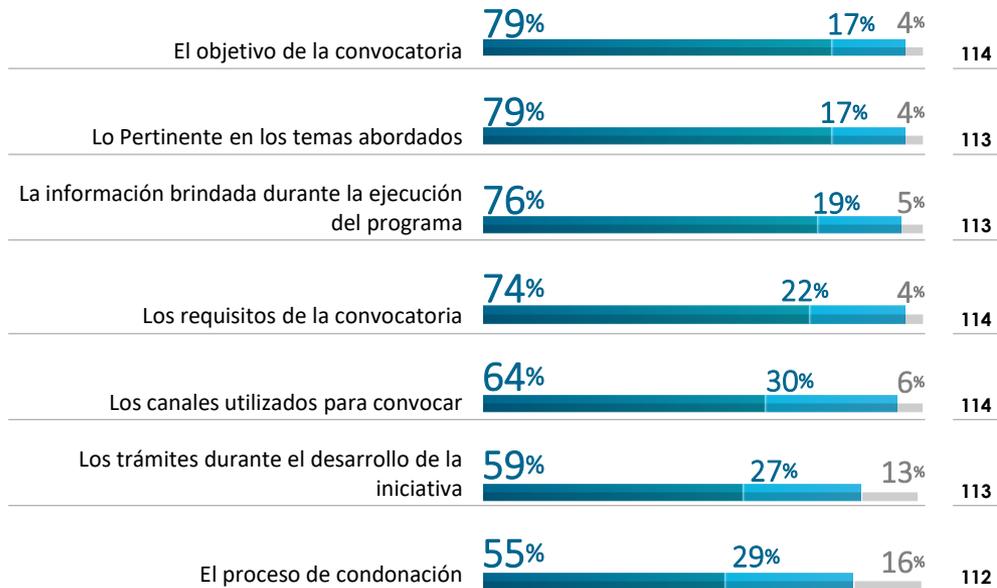
Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción en las iniciativas TIC

En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), Insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI) ¿Cuál es el nivel de satisfacción con...?



TTB: [5] Muy satisfecho + [4] Satisfecho **Media:** [3]: Conforme **BTB:** [2]: Insatisfecho + [1]: Muy insatisfecho





MINTIC

Acompañamiento del Ministerio en la Formación con el uso de las TIC

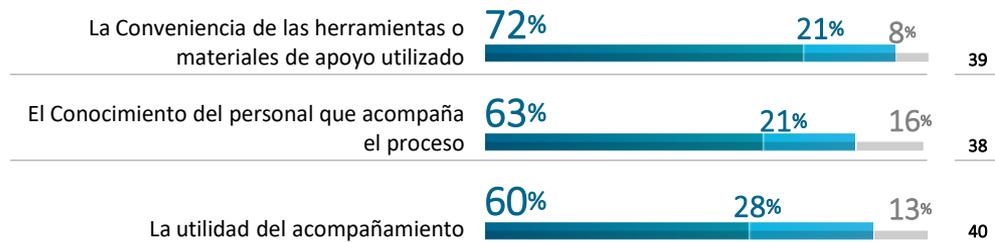


CNC

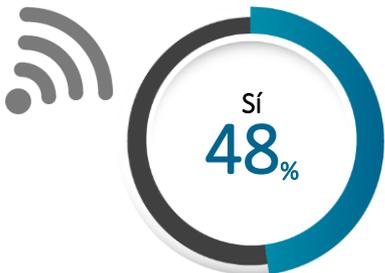
Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción en el acompañamiento de Min TIC

En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), Insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI)
 ¿Cuál es el nivel de satisfacción con...?



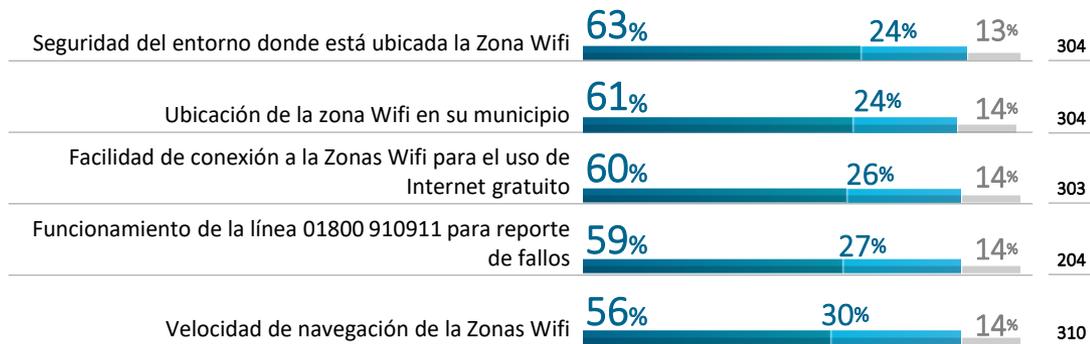
¿Ha utilizado las zonas Wifi de Mintic?



Base: Total Encuestados

652

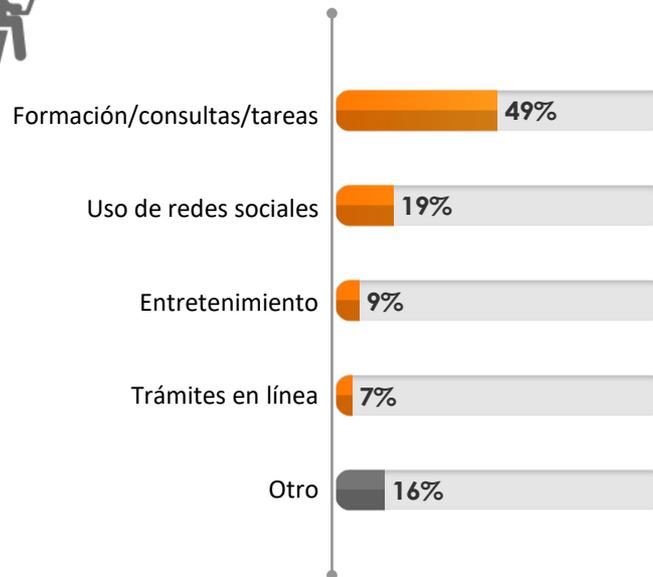
En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), Insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI) ¿Cuál es el nivel de satisfacción con... ?



Uso de las zonas WiFi



¿Cuál es su principal uso de la Zona Wifi?



Base: Total Encuestados 652



MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC

Centro Nacional de Consultoría

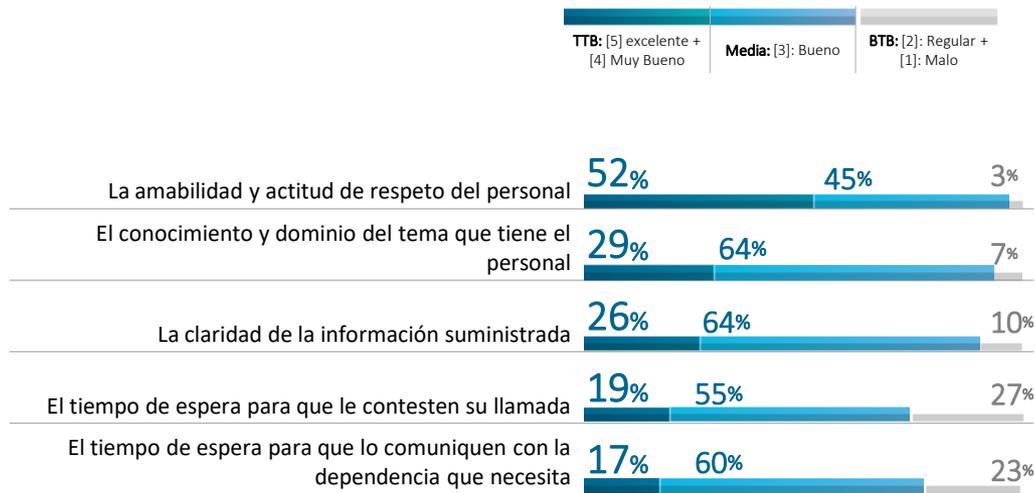
Canal 1: Telefónico

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



Base: Total Encuestados 652

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 110

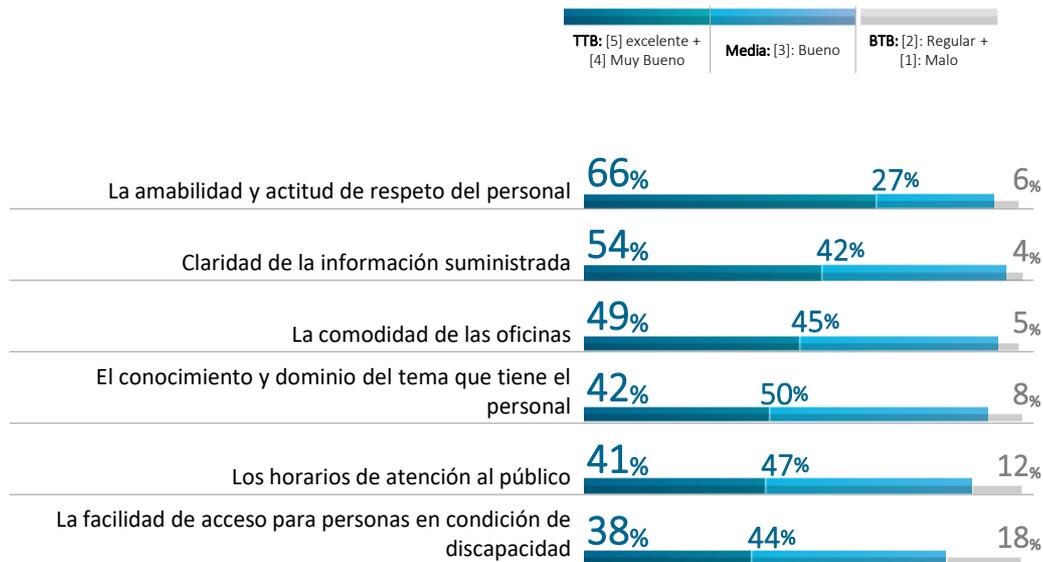
Canal 2: Presencial

En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



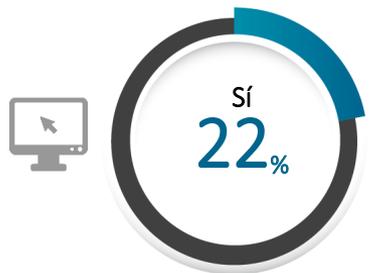
Base: Total Encuestados 652

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa?



Base: Encuestados 95

En el último año, ¿Se comunicó por correo electrónico con MINTIC?



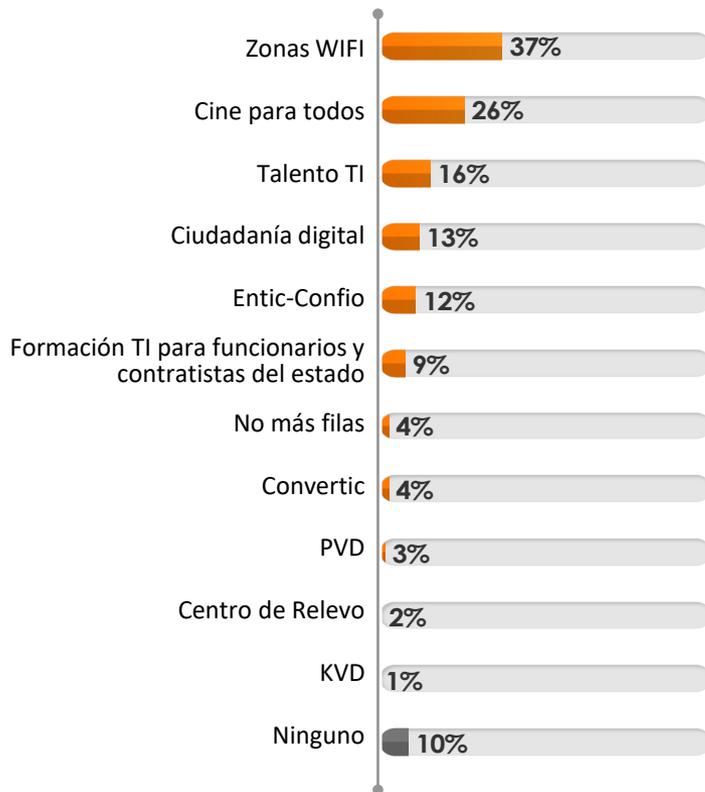
Base: Total Encuestados 652

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Base: Encuestados 143

¿Cuál o cuáles de los siguientes sitios específicos de la página web del MinTIC ha consultado



Base: Total Encuestados 652

Evaluación página web MinTIC

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M)
 ¿Cómo evalúa el sitio específico de la página web de MinTIC ...?



TTB: [5] excelente +
[4] Muy Bueno

Media: [3]: Bueno

BTB: [2]: Regular +
[1]: Malo

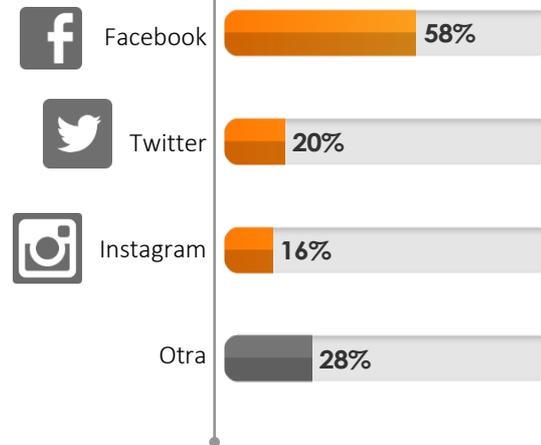


En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?



Base: Total Encuestados 652

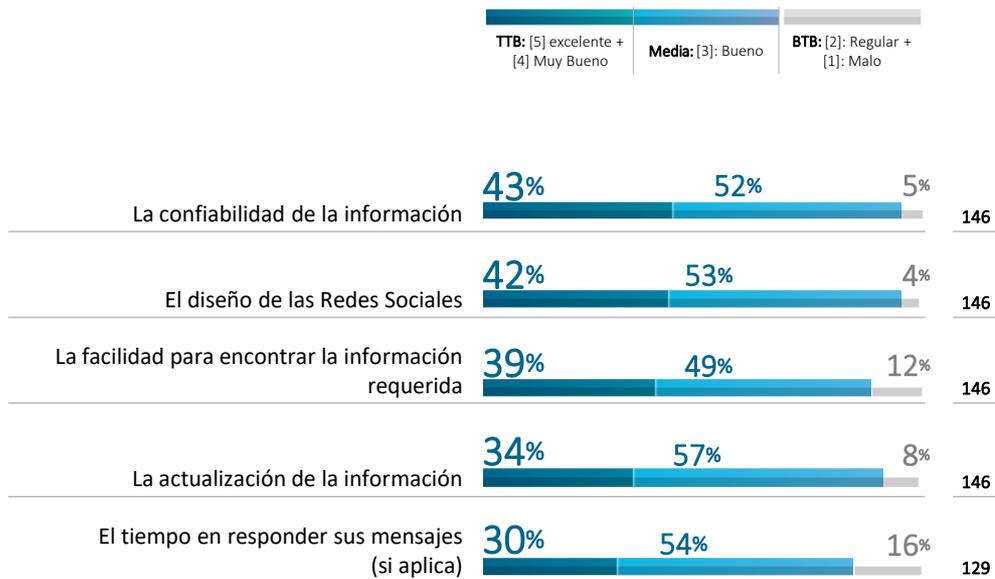
¿A qué red social del MinTIC ingresó?



Base: Encuestados que ingresaron a alguna red social del Mintic 146

Evaluación de las redes sociales

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Canal de preferencia para acceder a la información

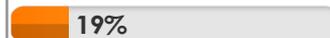
Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio



Virtual (correo electrónico)



Página Web



Telefónico



Redes sociales



Presencial



Otro



Base: Total Encuestados

652



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Atención de quejas y reclamos

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a Mintic en el último año?



Base: Total Encuestados 652

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa?



Base: Encuestados 43



MINTIC

Rendición de cuentas



CNC

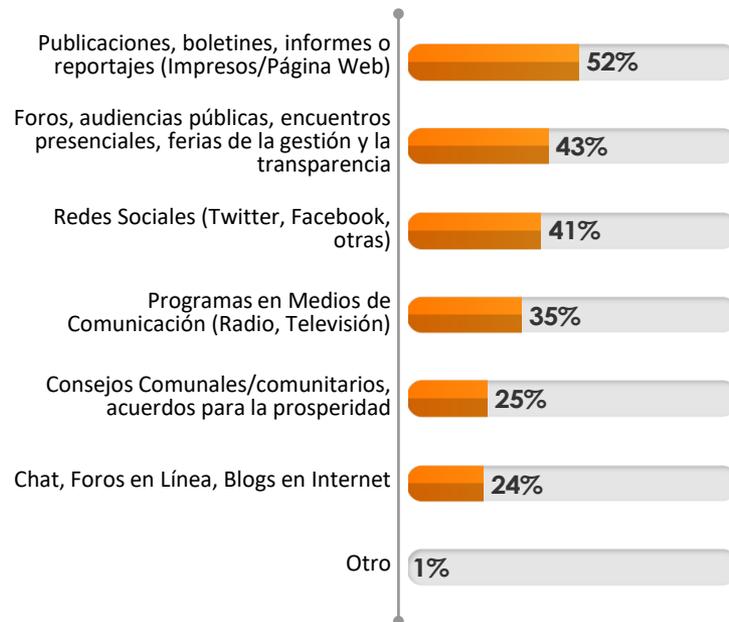
Centro Nacional de Consultoría

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados 652

¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 83

Participación en mecanismos de rendición de cuentas

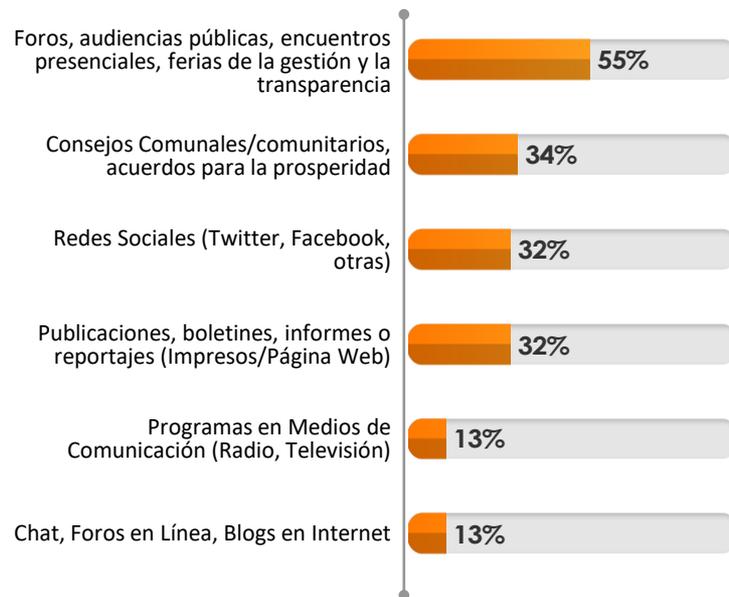
¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

83

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

38



MINTIC

Análisis Cualitativo



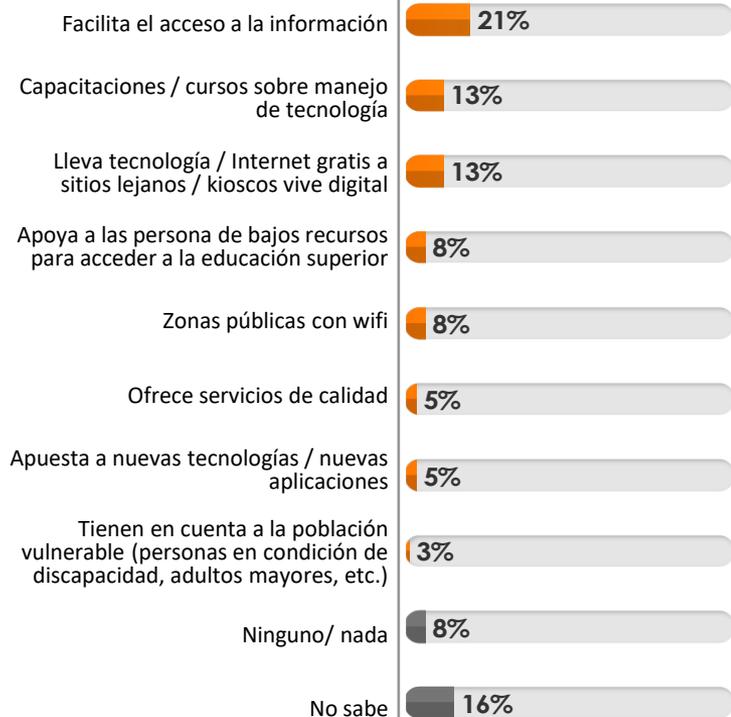
CNC

Centro Nacional de Consultoría

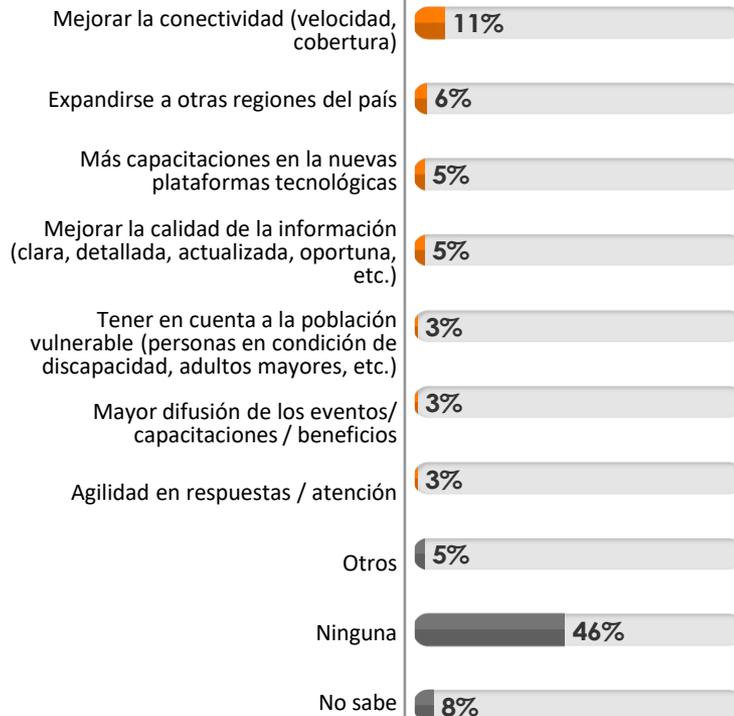
Fortalezas y sugerencias para el Min TIC



¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?





MINTIC

Acceso, uso y apropiación Emprendedores

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Empresas y ciudadanos que tienen una de productos y/o servicios TIC en proyectos de video juegos, apps y crecimiento

Precisión: Se realizaron 1816 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Para Emprendedores se realizaron 87 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Tipo de supervisión:

- Monitorización: 10%

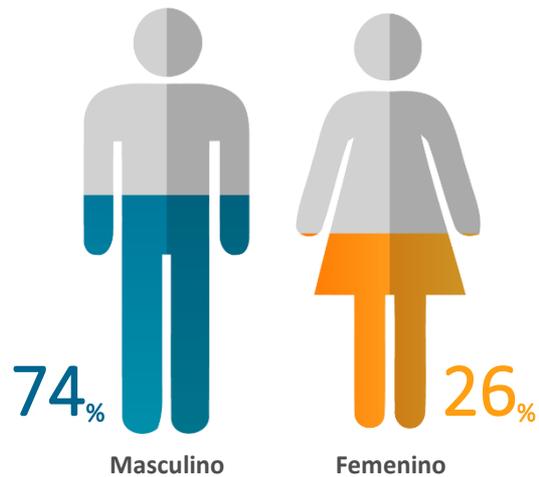
Procedimiento de ponderación: No aplica**Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica**Cuestionario:** Adjunto**Número de encuestadores:** 17**Número de supervisores:** 1**Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”



Descripción de la muestra por género



Base: Califican

87



MINTIC

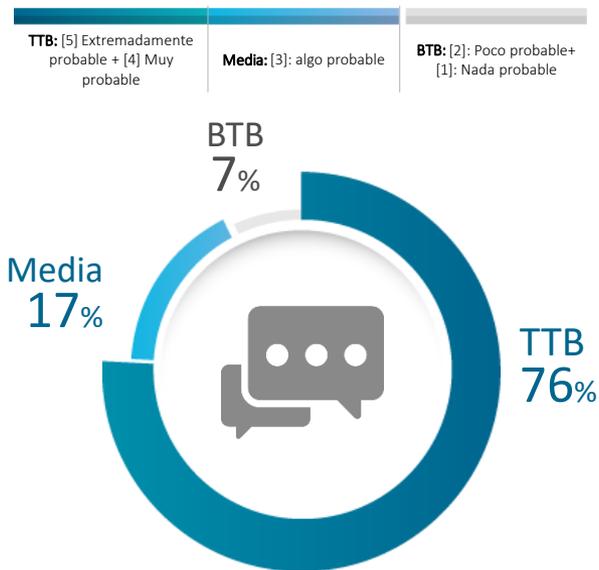
Comportamientos deseados



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (EP), Muy probable (MP), Algo probable (AP), Poco probable (PP) y Nada probable (NP)
¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?



Base: Total Encuestados

87



MINTIC

Percepción de los servicios en general

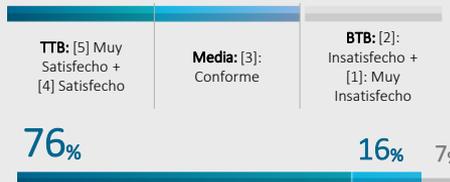


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI), qué tan satisfecho



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Base: Total Encuestados 85



MINTIC

Evaluación de la calidad percibida del servicio

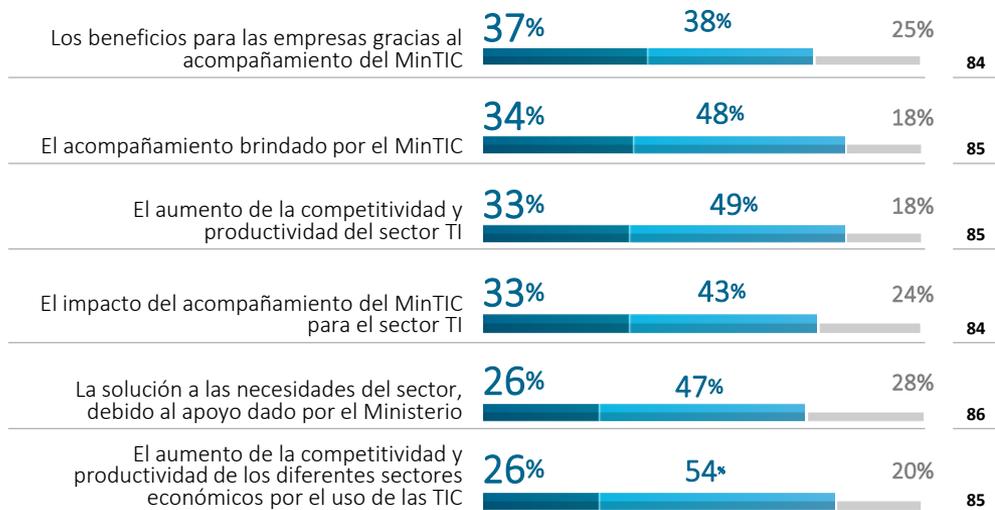


CNC

Centro Nacional de Consultoría

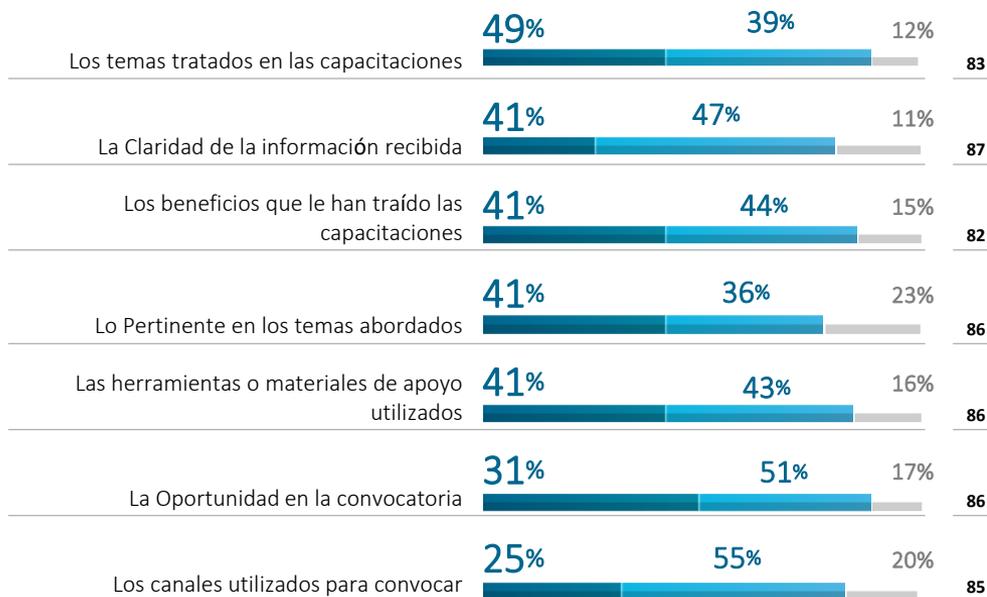
Evaluación de la calidad del servicio

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
¿Cómo evalúa a?



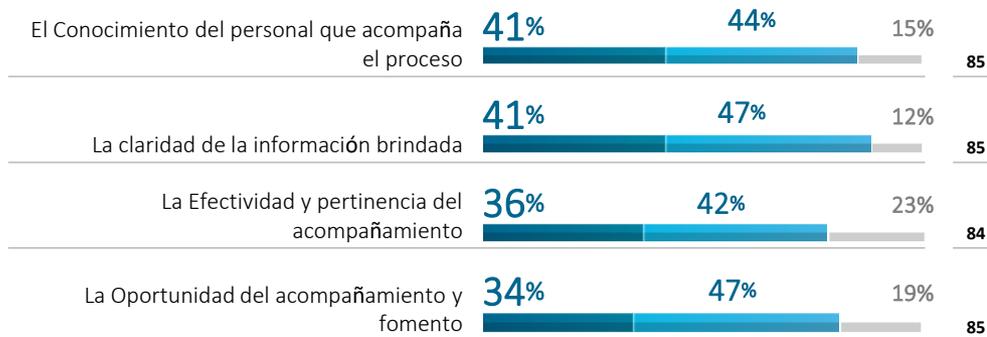
Evaluación de las capacitaciones

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
¿Cómo evalúa la participación de las capacitaciones TIC en cuanto a...?



Evaluación del acompañamiento del MinTIC

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa el acompañamiento del MinTIC en la formación con el uso de las TIC en cuanto a...?





MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC

Centro Nacional de Consultoría

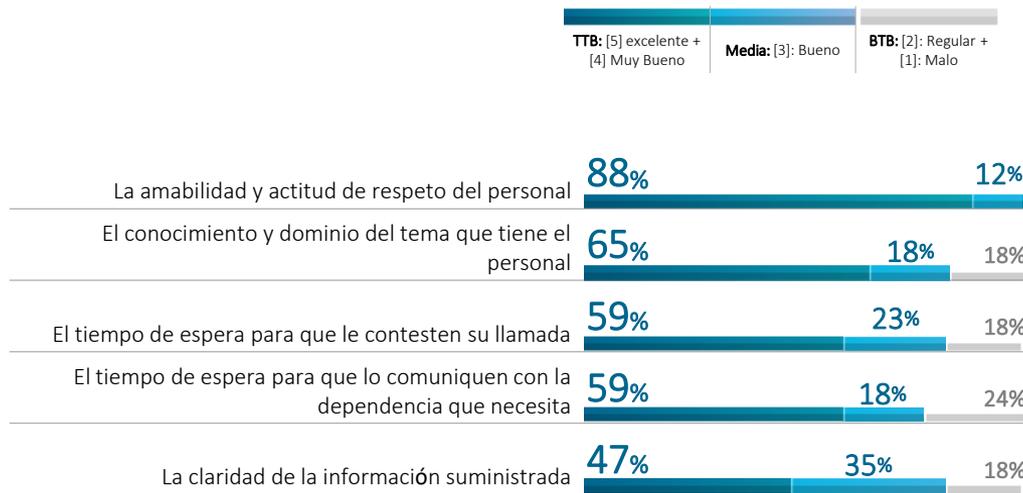
Canal 1: Telefónico

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



Base: Total Encuestados 87

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 17

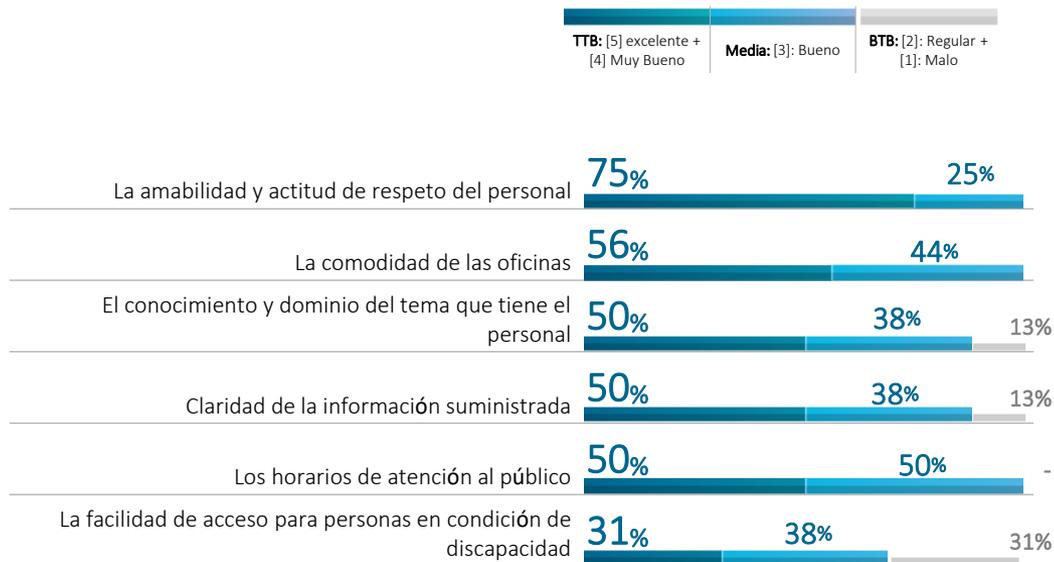
En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados

87

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados

16

En el último año, ¿Se comunicó por correo electrónico con MINTIC?



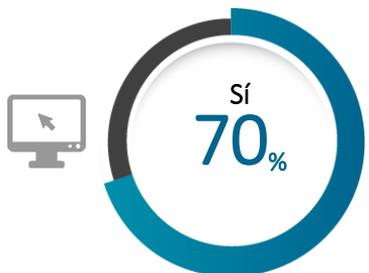
Base: Total Encuestados 87

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



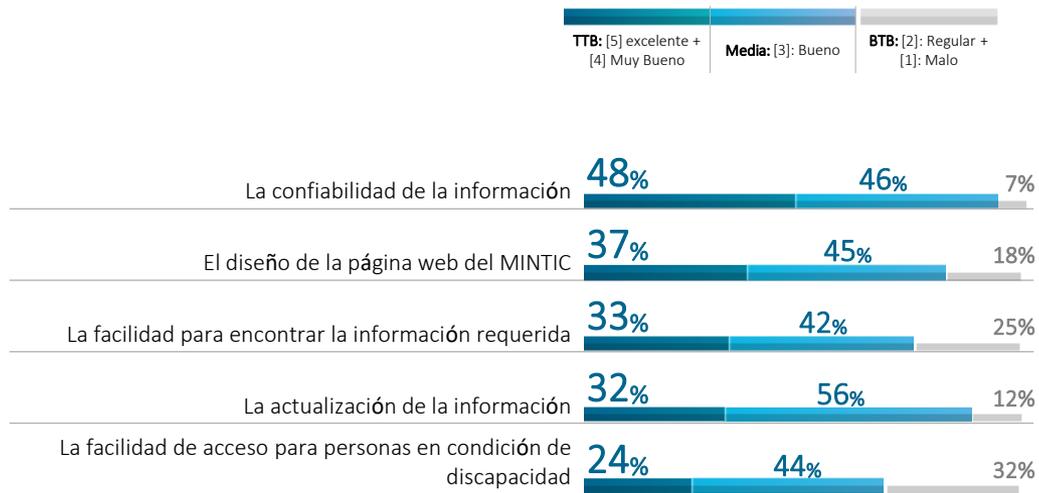
Base: Encuestados 31

En el último año, ¿Ingresó a la **página WEB del MINTIC?**



Base: Total Encuestados 87

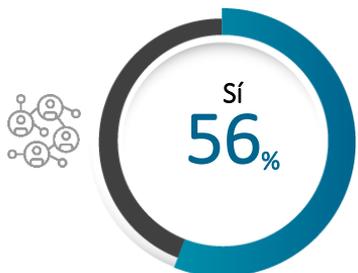
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 61

Canal 5: Redes sociales

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?



Base: Total Encuestados 87

¿A qué red social del MinTIC ingresó?

- 57%** Facebook
- 53%** Twitter
- 6%** Instagram
- 2%** No Recuerda

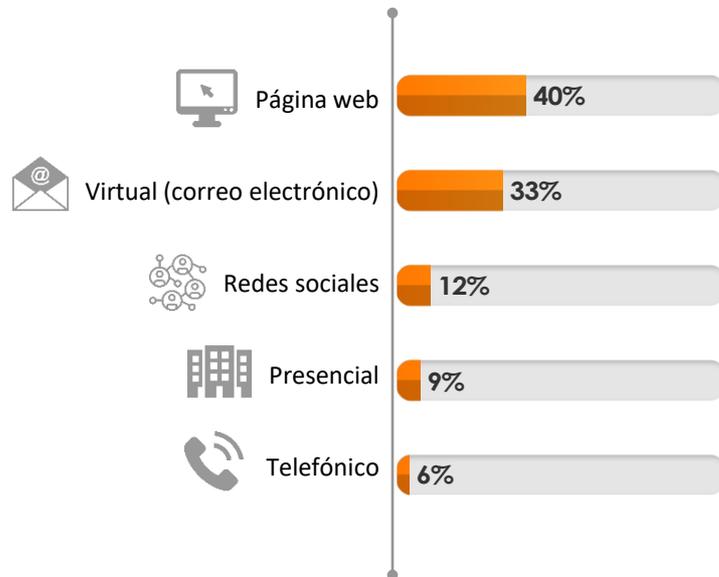
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),, ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 49

Canal de preferencia para acceder a la información

Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio



Base: Total Encuestados

87



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

Centro Nacional de Consultoría

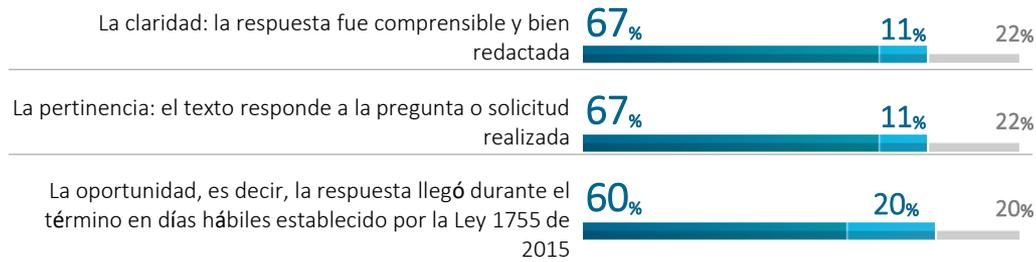


¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a Mintic en el último año?



Base: Total Encuestados 87

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 10



MINTIC

Rendición de cuentas



CNC
Centro Nacional de Consultoría

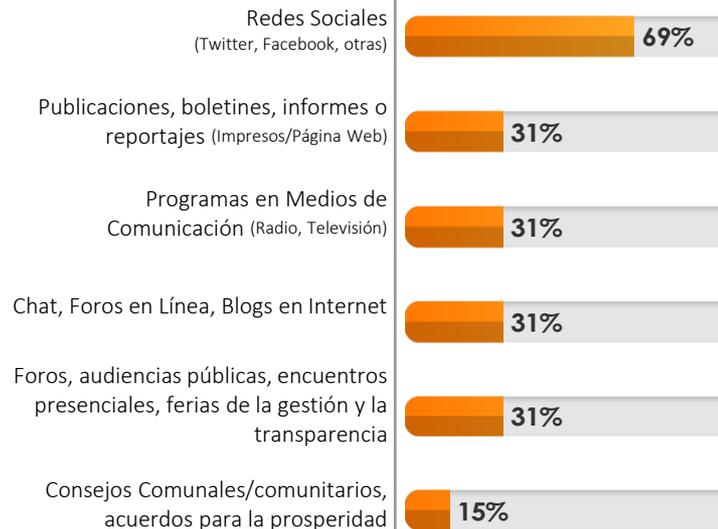
Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados 87

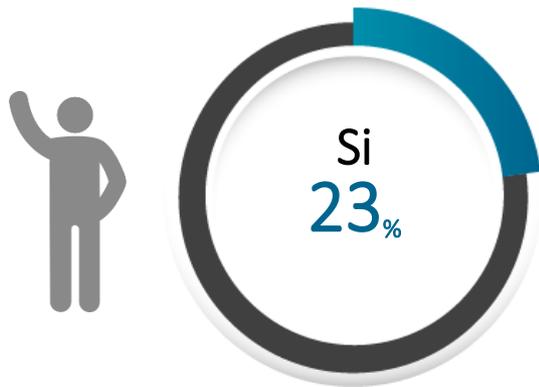
¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 13

Participación en mecanismos de rendición de cuentas

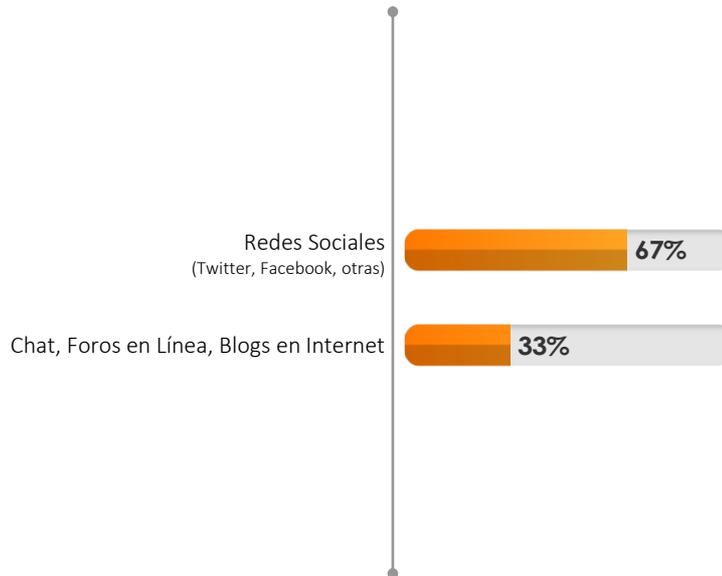
¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

13

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?

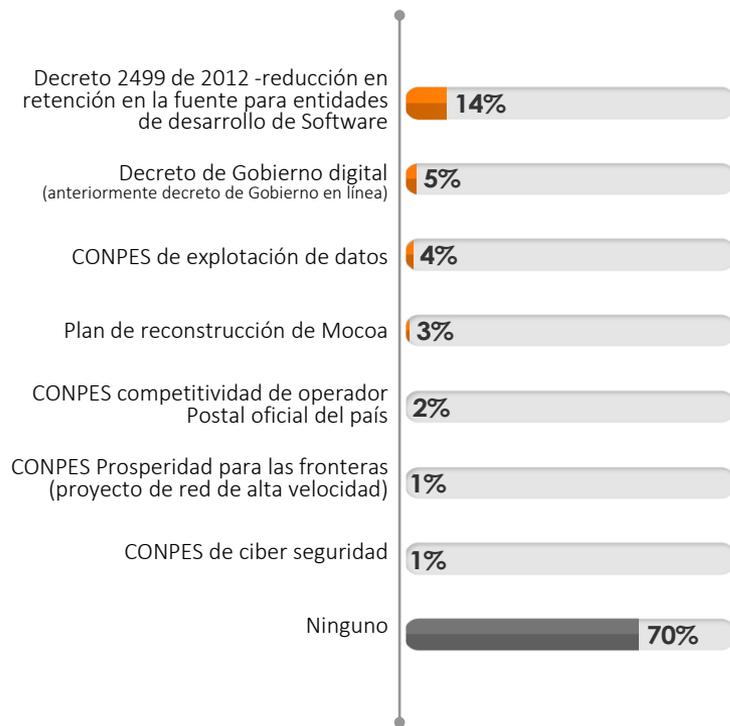


Base: Encuestados que se conocen y han participado en algún mecanismo de rendición de cuentas

3

Conocimiento de los documentos de política pública

¿Conoce usted alguno de los siguientes documentos de política pública?



Base: Total Encuestados 14



MINTIC

Análisis Cualitativo



CNC

Centro Nacional de Consultoría

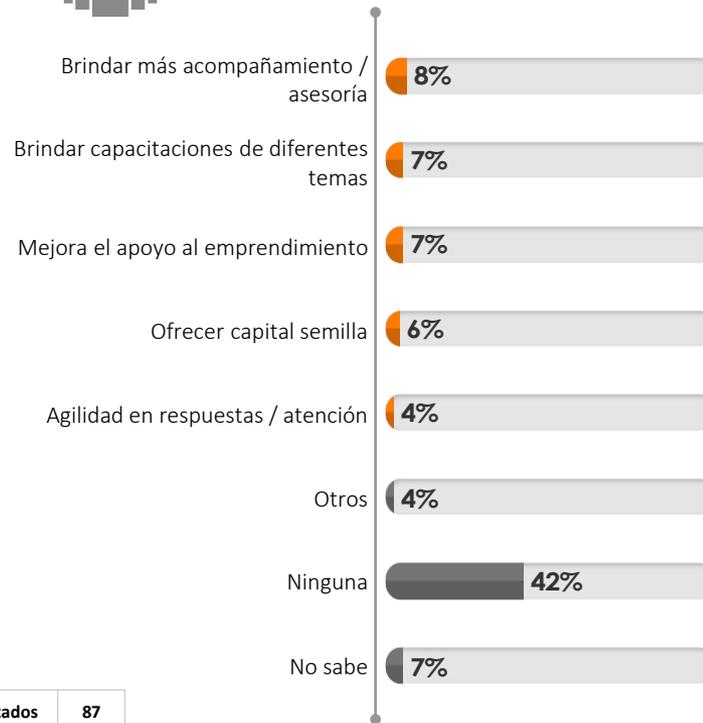
Fortalezas y sugerencias para el MinTIC



¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?



Base: Total Encuestados 87



MINTIC

Acceso, uso y apropiación Entidades

Diciembre de 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Entidades del sector TIC y postal que reciben servicios del Ministerio TIC

Precisión: Se realizaron 1816 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Para Entidades se realizaron 150 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Tipo de supervisión:

- Monitorización: 10%

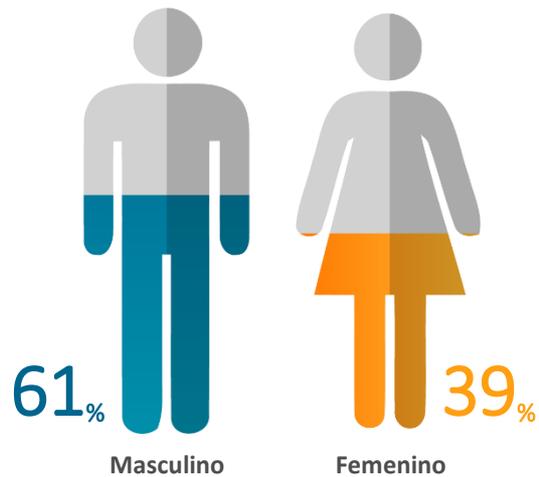
Procedimiento de ponderación: No aplica**Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica**Cuestionario:** Adjunto**Número de encuestadores:** 17**Número de supervisores:** 1**Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”



Descripción de la muestra por género



Base: Total Encuestados

150



MINTIC

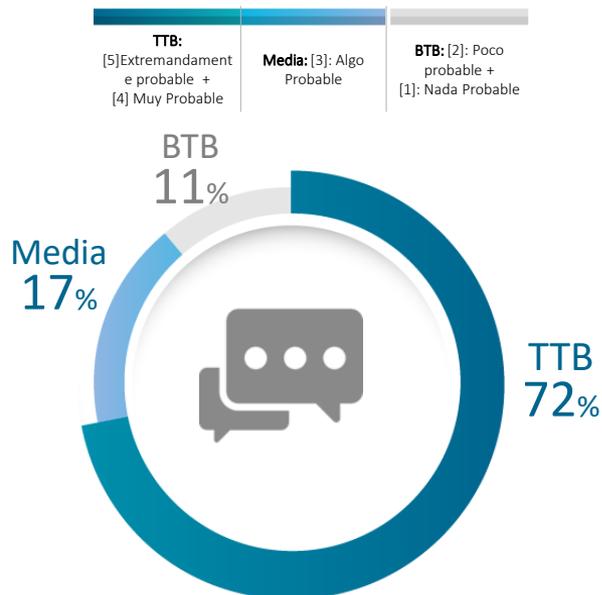
Comportamientos deseados



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Si le preguntan su opinión, ¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?



Base: Encuestados

150



MINTIC

Percepción de los servicios en general



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción



En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI), qué tan satisfecho



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Base: Total Encuestados 150



MINTIC

Evaluación de los servicios de proveedores de capacidad satelital

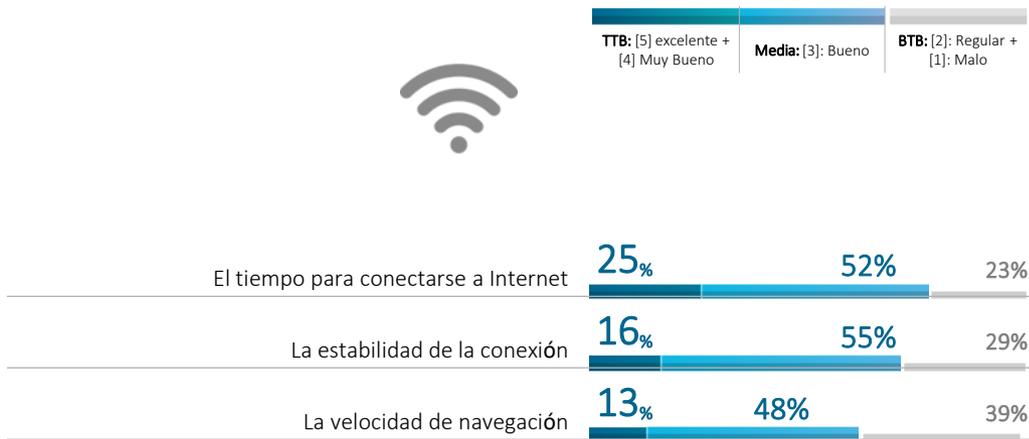


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Evaluación de la calidad del servicio

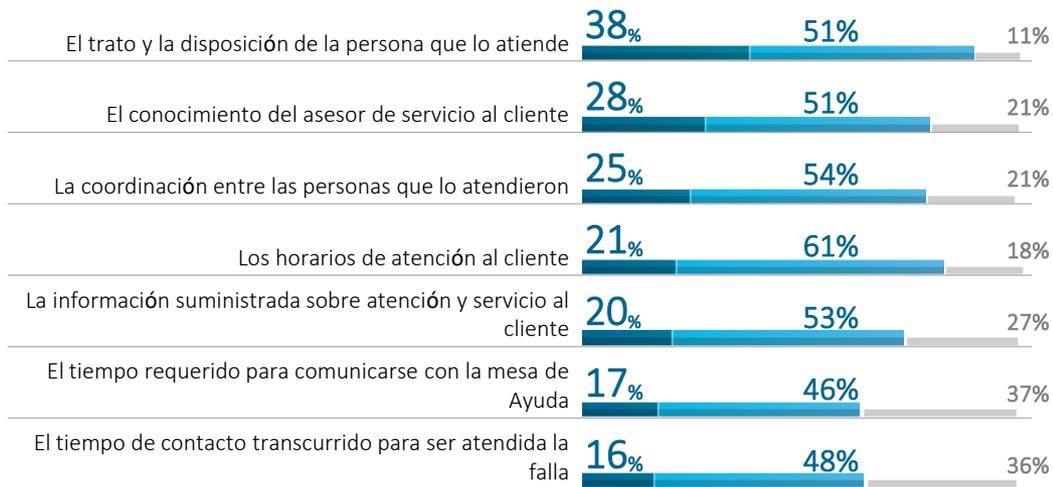
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa la calidad del servicio del MinTIC en cuanto a ...?



Base: Total Encuestados 150

Evaluación del soporte técnico

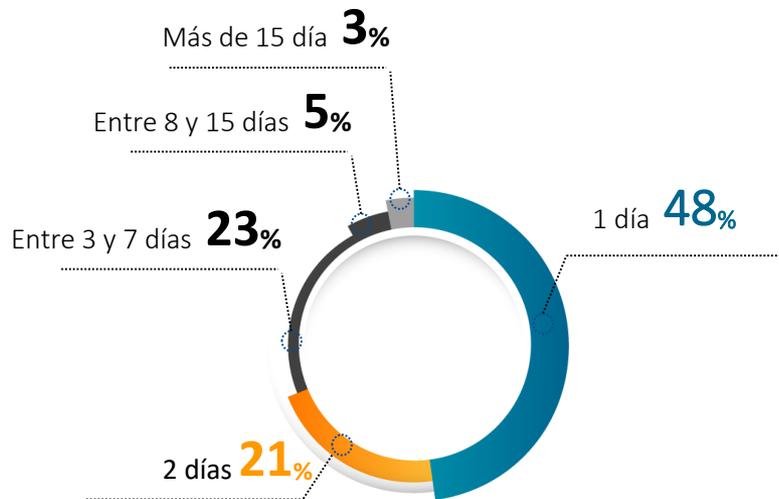
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa el soporte técnico en cuanto a ...?



Base: Total Encuestados	150
-------------------------	-----

Eficiencia servicio de internet

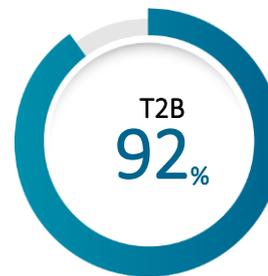
¿En cuánto tiempo le restablecen el servicio cuando se presentan fallas?



Base: Total Encuestados 150

¿Qué tan de acuerdo está con decir que **la llegada de Internet a su Institución, ha mejorado la eficiencia** en las labores que usted y sus compañeros de trabajo desempeñan, usted diría que está?

T2B: [5] Totalmente de acuerdo + [4] De acuerdo,



Base: Encuestados 142

Escala: [5] Totalmente de acuerdo, [4] De acuerdo, [3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo [2] En desacuerdo, [1] Totalmente en desacuerdo



MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Canal 1: Telefónico

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



Base: Total Encuestados 150

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



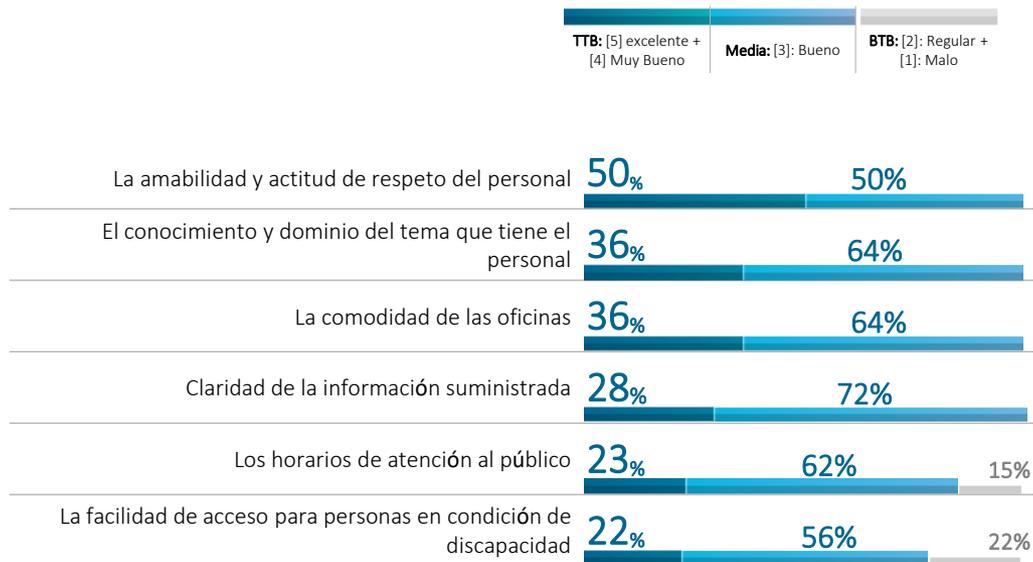
Base: Encuestados 48

En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados 150

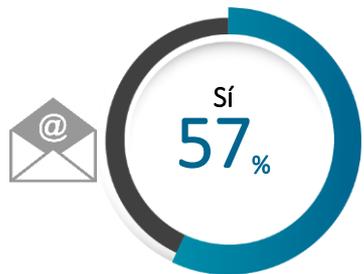
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 14



En el último año, ¿Se comunicó por correo electrónico con MINTIC?



Base: Total Encuestados 150

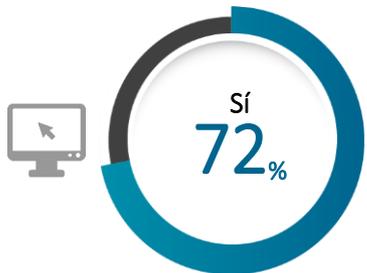
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 86

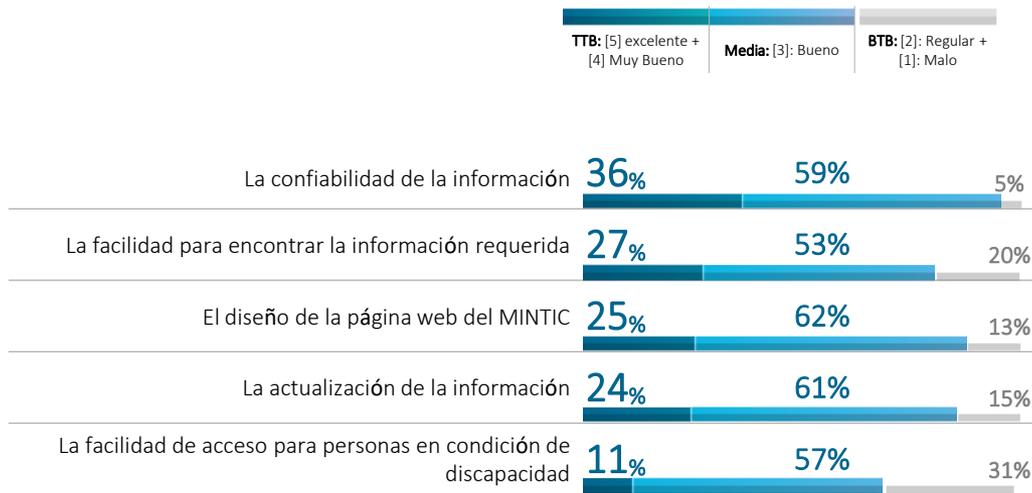
Canal 4: Página web

En el último año, ¿Ingresó a la **página WEB del MINTIC?**



Base: Total Encuestados 150

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 108

Canal 5: Redes sociales

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?



Base: Total Encuestados 150

¿A qué red social del MINTIC ingresó?

52% Facebook

32% Twitter

4% Instagram

2% LinkedIn

6% Otra

4% No recuerda

Base :encuestados que ingresaron a alguna red social del MINTIC 52

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),, ¿Cómo evalúa...

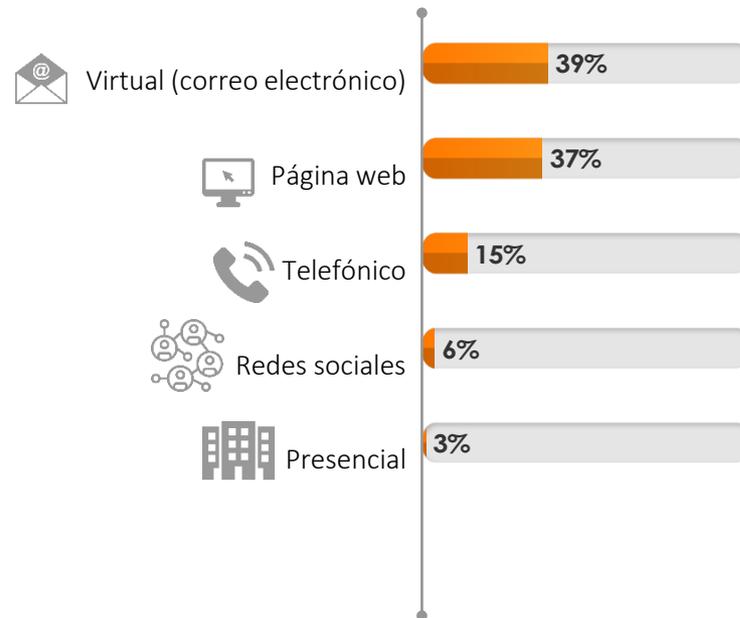
TTB: [5] excelente + [4] Muy Bueno
Media: [3]: Bueno
BTB: [2]: Regular + [1]: Malo



Base: Encuestados 51

Canal de preferencia para acceder a la información

¿Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio?



Base: Total Encuestados

150



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Atención de quejas y reclamos

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a Mintic en el último año?



Base: Total Encuestados 150

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...

TTB: [5] excelente + [4] Muy Bueno **Media:** [3]: Bueno BTB: [2]: Regular + [1]: Malo



Base: Encuestados 19



MINTIC

Rendición de cuentas

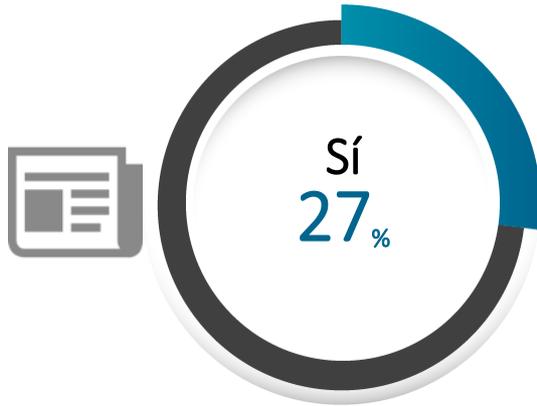


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados

150

¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?

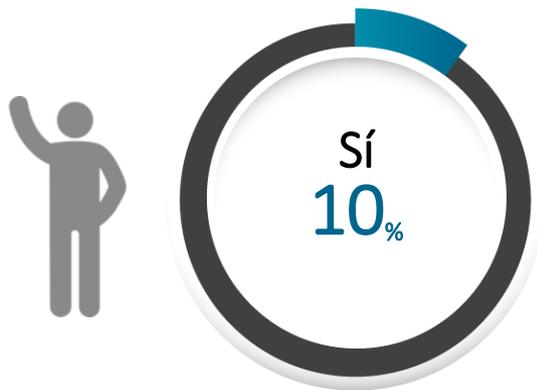


Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

40

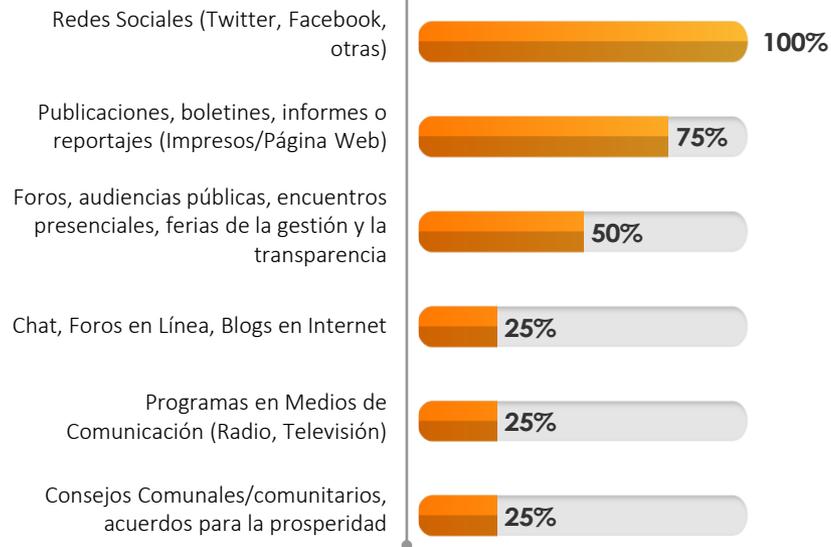
Participación en el mecanismo de rendición de cuentas

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, enténdase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas	40
--	----

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas	4
--	---



MINTIC

Análisis Cualitativo

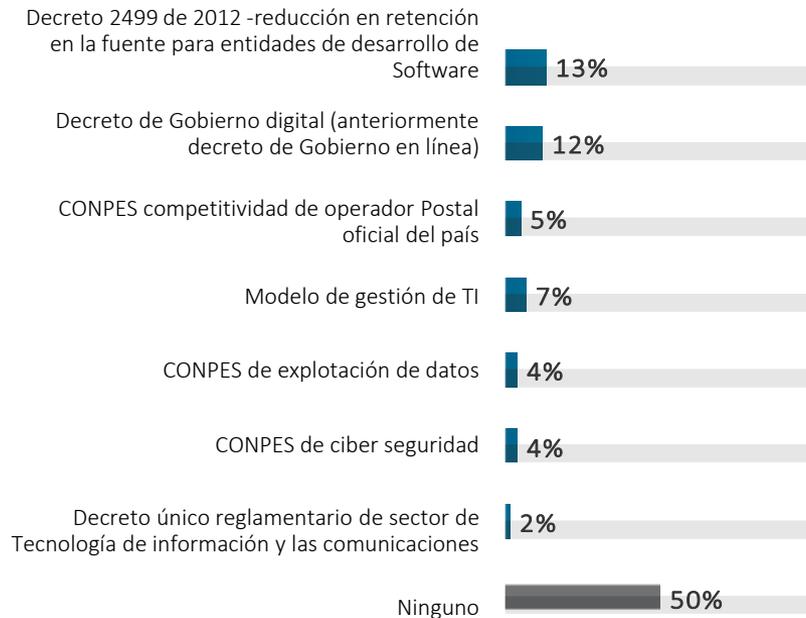


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Conocimiento de los documentos de política pública

¿Conoce usted alguno de los siguientes documentos de política pública?



Base: Encuestados 150



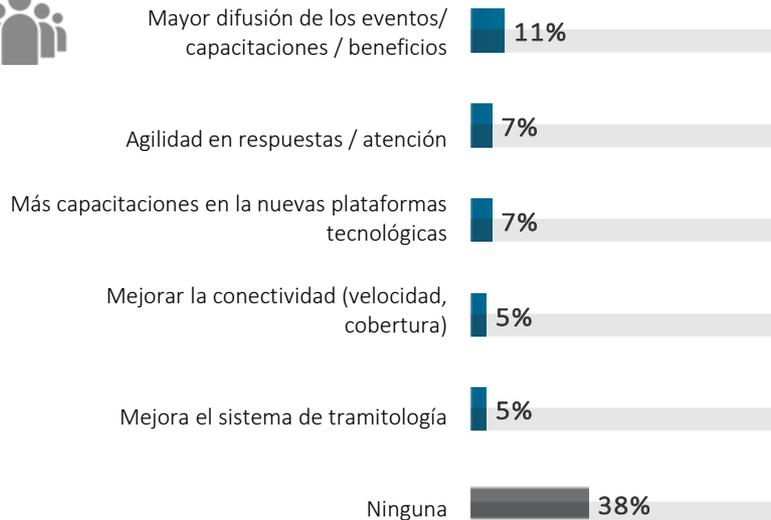
¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



Base: Encuestados 150

Sugerencias de los servicios ofrecidos

¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?



Base: Encuestados 150



MINTIC

Acceso, uso y apropiación KVD Encuesta

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Precisión: Se realizaron 1816 encuestas

- Margen de error: 2,29%
- Nivel de Confianza: 95%

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Población objetivo: Usuarios de los servicios de los kioscos vive digital

Tipo de supervisión:

- Monitorización: 10%

Procedimiento de ponderación: No aplica**Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica**Fechas de trabajo de campo:** 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.**Cuestionario:** Adjunto**Número de encuestadores:** 17**Número de supervisores:** 1**Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”

Descripción de la Muestra

Grupo	Subgrupo	Marco	Muestra
Acceso, uso y apropiación	Ciudadanos	271467	652
	Emprendedores	345	75
	Entidades	5365	150
	KVD	170	60
	PVD	618	100
Industria	Comunicaciones	3818	120
	Radio difusión	1593	200
	Servicios Postales	193	100
Mipymes e innovación	Innovación	284	45
	MiPymes	7283	130
Política Pública	Gobierno	5007	150
	Sector TIC	64	30
Total general		284475	1812



MINTIC

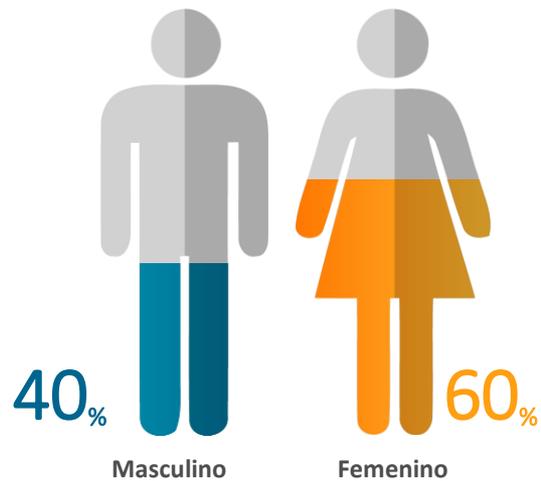
Datos del entrevistado



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Género

Género





MINTIC

Comportamientos Deseados

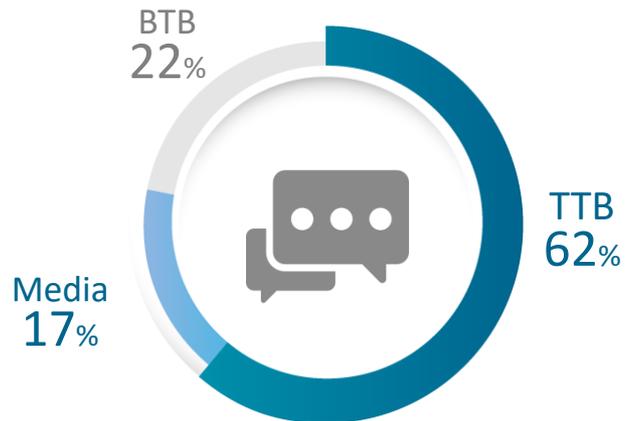


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (EP), Muy probable (MP), Algo probable (AP), Poco probable (PP) y Nada probable (NP)
¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?



Base: Total Encuestados

60



MINTIC

Percepción de los servicios en general



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI), qué tan satisfecho



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Base: Total Encuestados 60



MINTIC

Evaluación de los servicios delos Kioscos Vive Digital



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Evaluación de la calidad del servicio

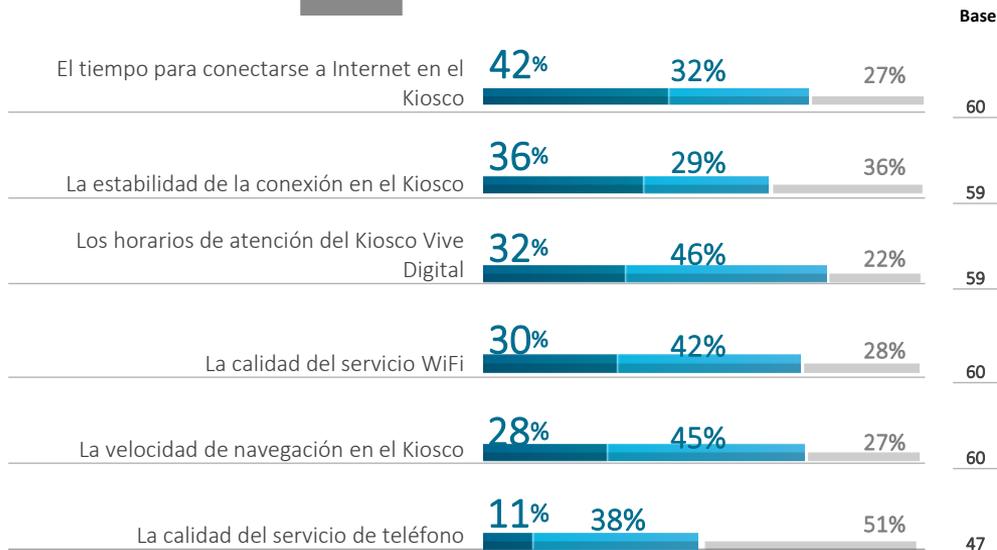
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿¿Cómo evalúa la calidad del servicio de los Kioscos Vive Digital en cuanto a ...?



TTB: [5] excelente +
[4] Muy Bueno

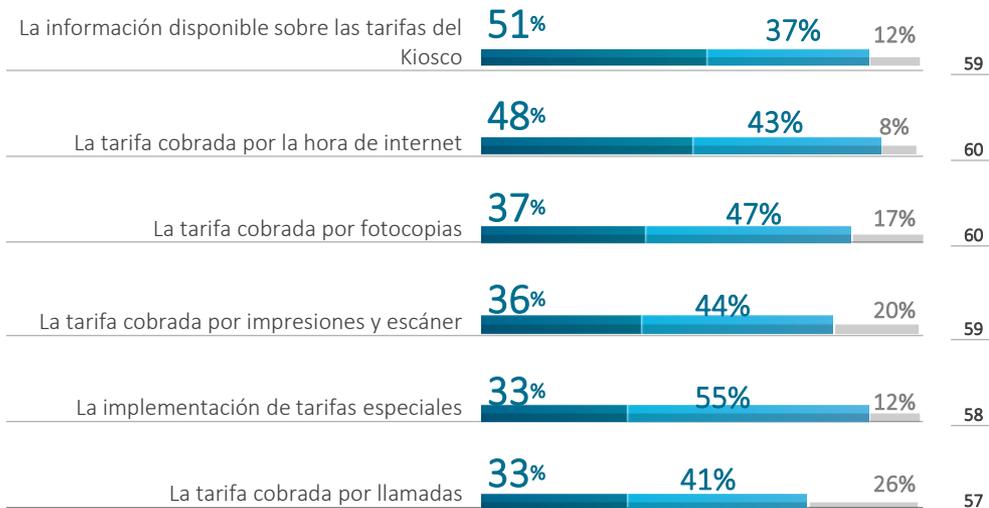
Media: [3]: Bueno

BTB: [2]: Regular +
[1]: Malo



Evaluación tarifas

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa las tarifas de los Kioscos Vive Digital en cuanto a ...?

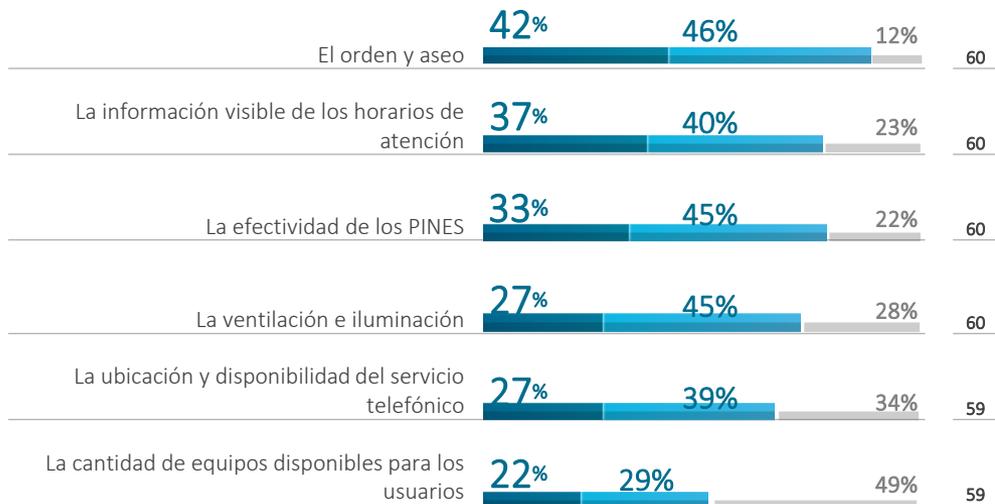


Evaluación instalaciones y equipos

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa las instalaciones y los equipos de los Kioscos Vive Digital en cuanto a ...?

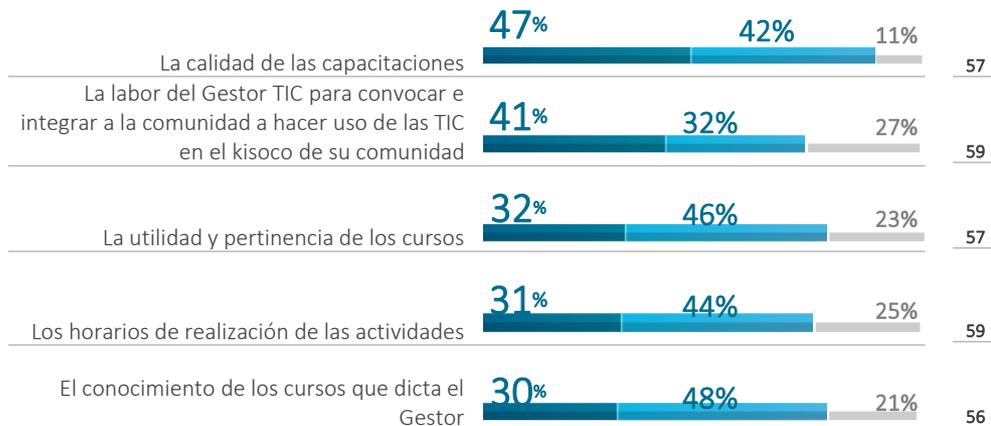


TTB: [5] excelente + [4] Muy Bueno **Media:** [3]: Bueno **BTB:** [2]: Regular + [1]: Malo



Apropiación TIC y beneficios KVD

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa la apropiación de las TIC y los beneficios en los Kioscos Vive Digital en cuanto a ...?





MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC

Centro Nacional de Consultoría

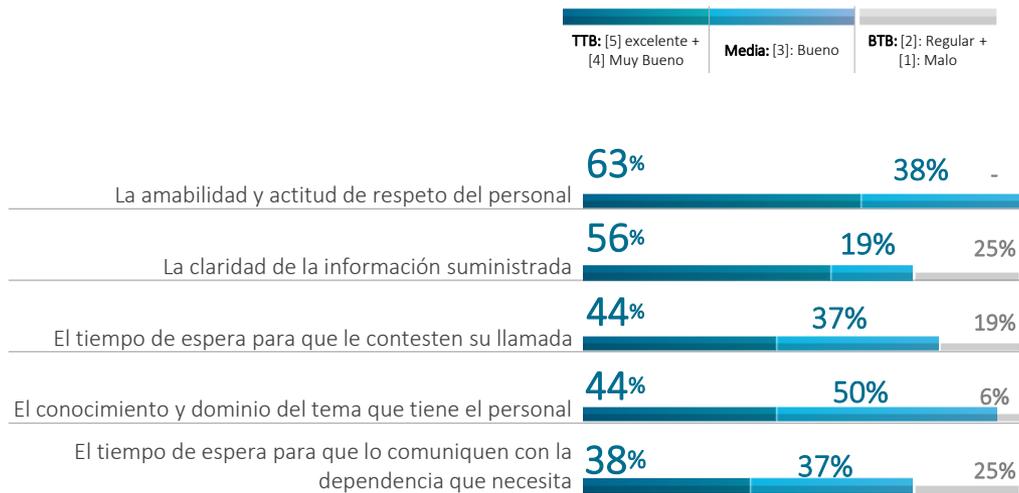
Canal 1: Telefónico

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



Base: Total Encuestados 60

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 16

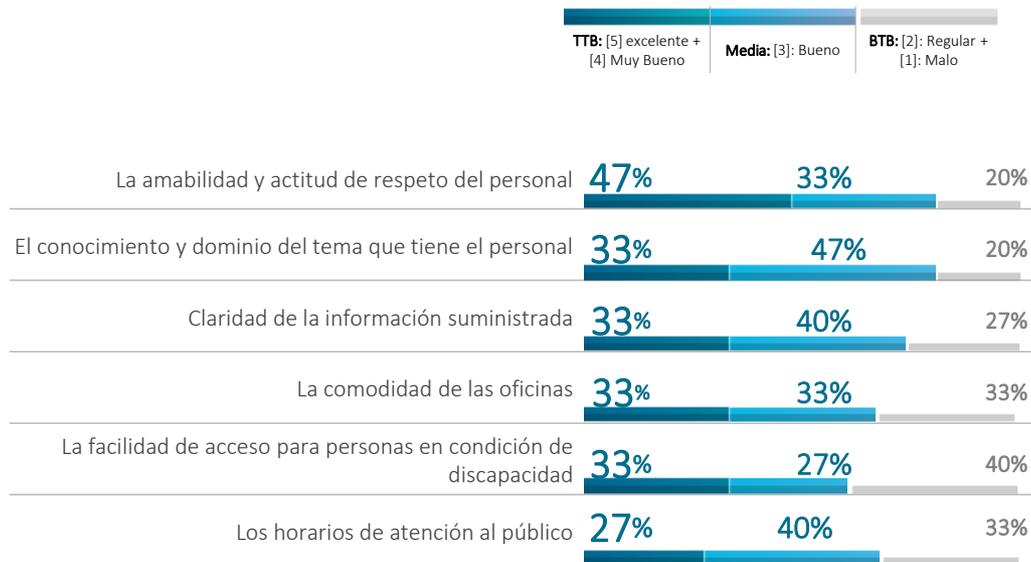
Canal 2: Presencial

En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados 60

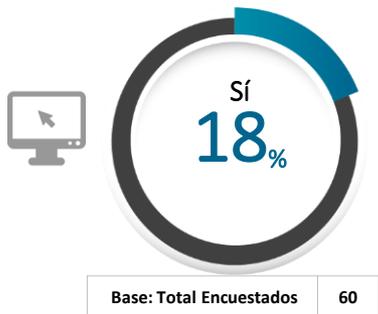
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados

15

En el último año, ¿Ingresó a la **página WEB** del MINTIC?



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



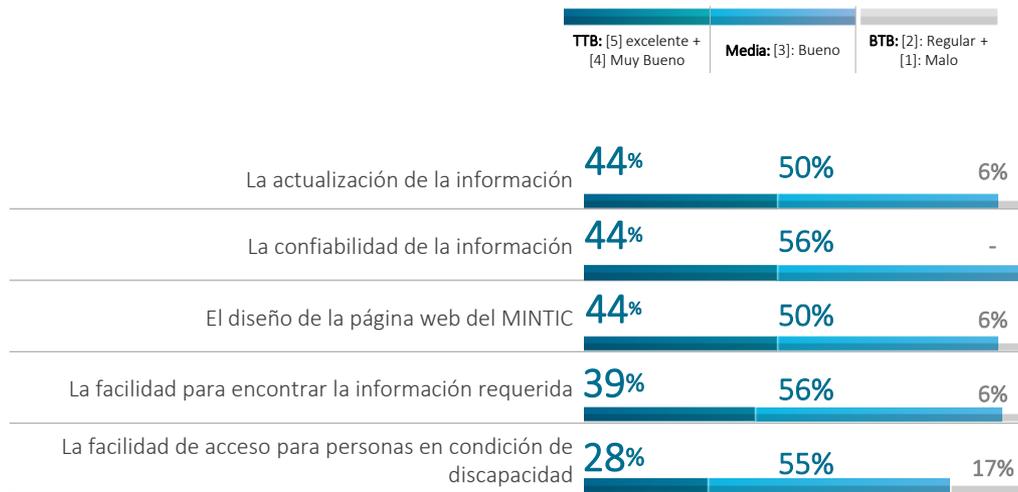
Canal 4: Página web

En el último año, ¿Ingresó a la página WEB del MINTIC?



Base: Total Encuestados 60

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados

18

Canal 5: Redes sociales

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?



Base: Total Encuestados 60

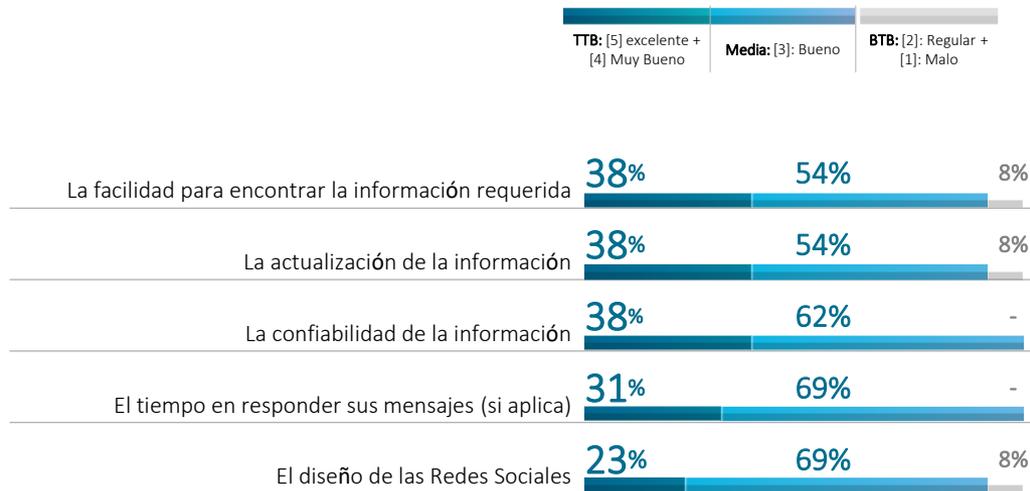
16. ¿A qué red social del MinTIC ingresó?

46% Facebook

15% Otra

39% No Recuerda

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),, ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 13

Canal preferido

Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio



Base: Total Encuestados 60



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

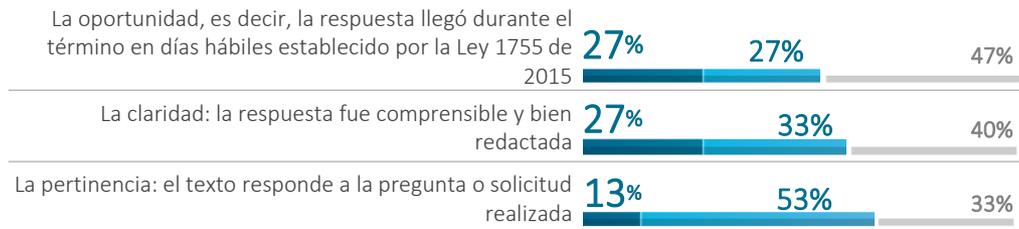
Centro Nacional de Consultoría

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a Mintic en el último año?



Base: Total Encuestados 60

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 15

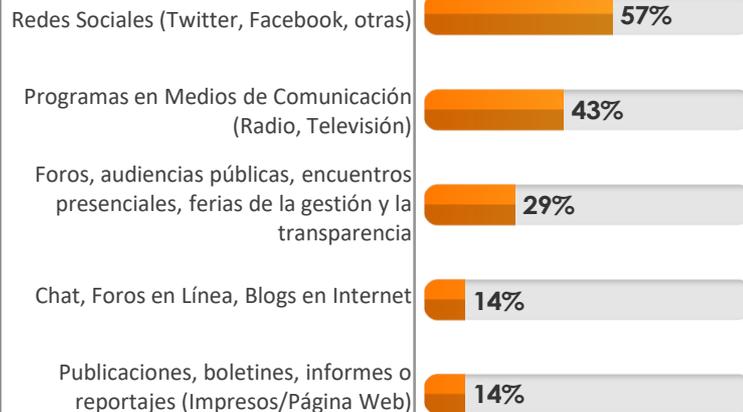
Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados 60

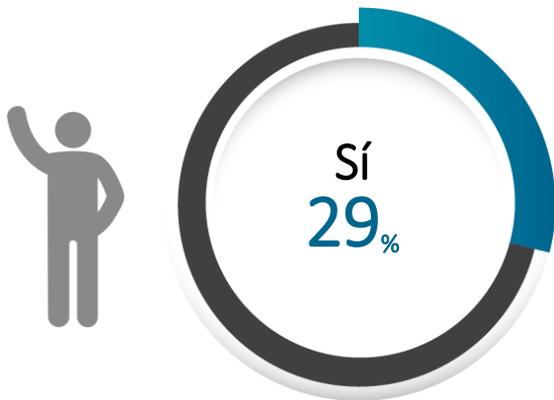
¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 7

Participación en mecanismos de rendición de cuentas

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, enténdase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

7

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?



Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)

50%

Chat, Foros en Línea, Blogs en Internet

50%

Foros, audiencias públicas, encuentros presenciales, ferias de la gestión y la transparencia

50%

Base: Encuestados que se conocen Y han participado en algún mecanismo de rendición de cuentas

2



MINTIC

Análisis Cualitativo



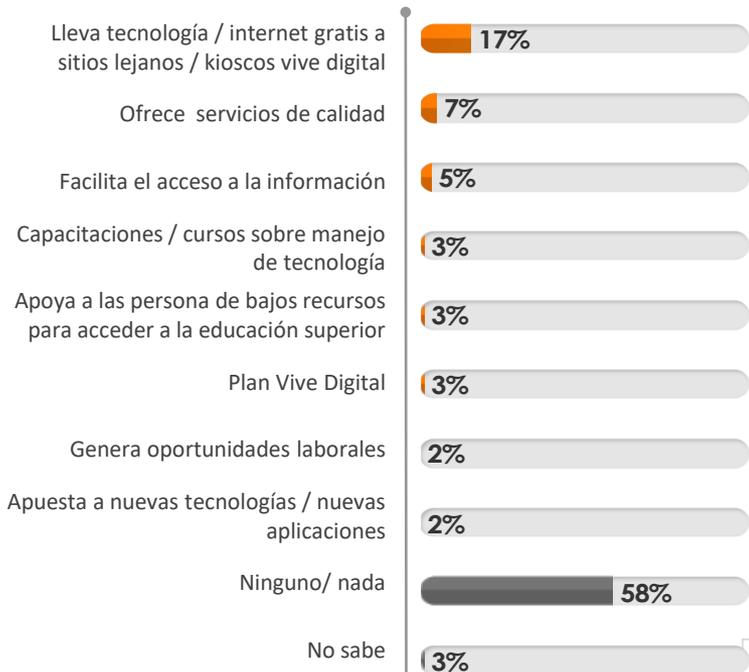
CNC

Centro Nacional de Consultoría

Fortalezas del MinTIC y sugerencias



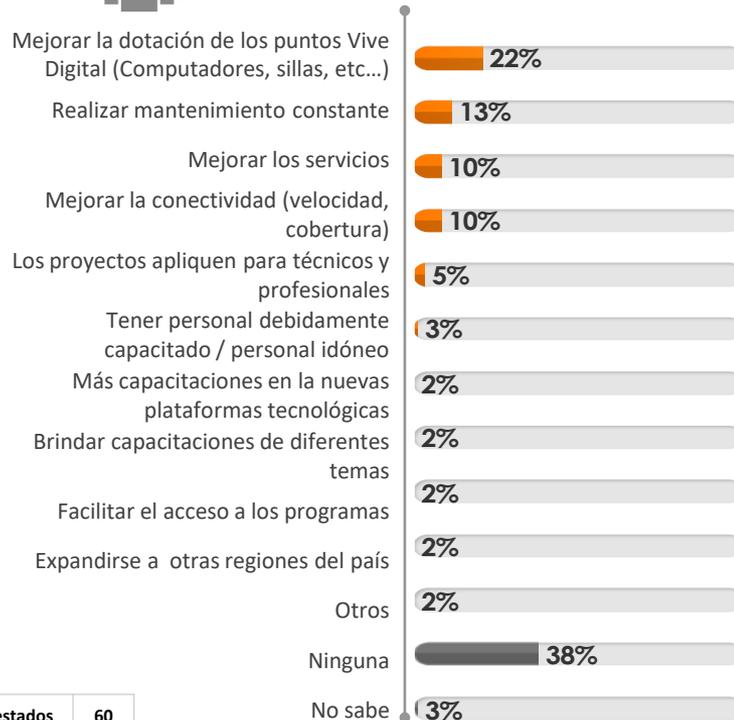
¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



Base: Total Encuestados 60



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?





MINTIC

Acceso, uso y apropiación PVD

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Usuarios de los servicios de los puntos vive digital

Precisión: Se realizaron 1816 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Para PVD se realizaron 100 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Tipo de supervisión:

- Monitorización: 10%

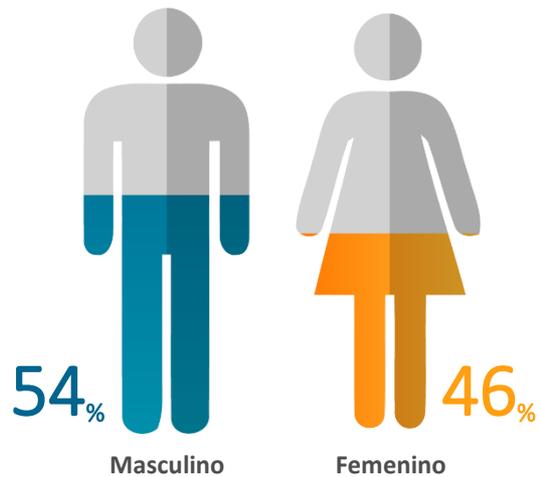
Procedimiento de ponderación: No aplica**Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica**Cuestionario:** Adjunto**Número de encuestadores:** 17**Número de supervisores:** 1**Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”



Descripción de la muestra por género



Base: Califican

100



MINTIC

Comportamientos deseados

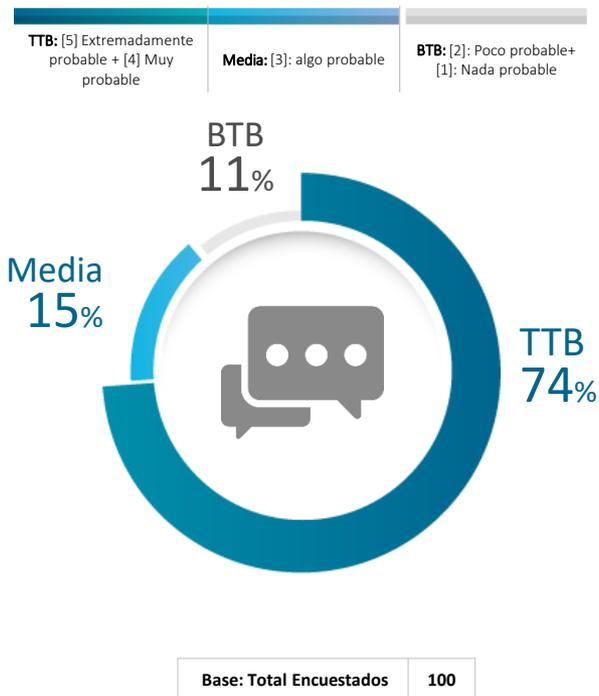


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (EP), Muy probable (MP), Algo probable (AP), Poco probable (PP) y Nada probable (NP)
¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?





MINTIC

Percepción de los servicios en general



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI), qué tan satisfecho



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Base: Total Encuestados 100



MINTIC

Evaluación de la calidad percibida del servicio

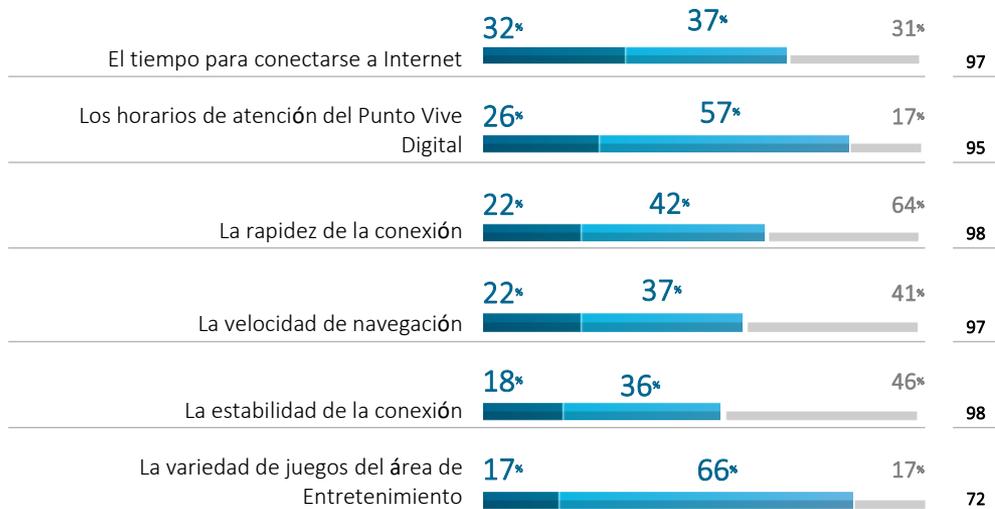


CNC

Centro Nacional de Consultoría

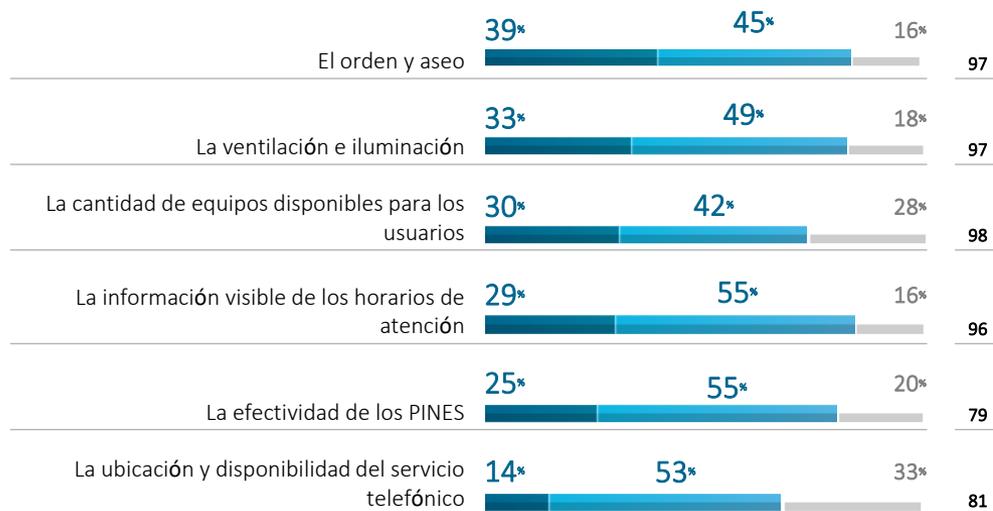
Evaluación de la calidad del servicio

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa la calidad del servicio de los Puntos Vive Digital en cuanto a ...?



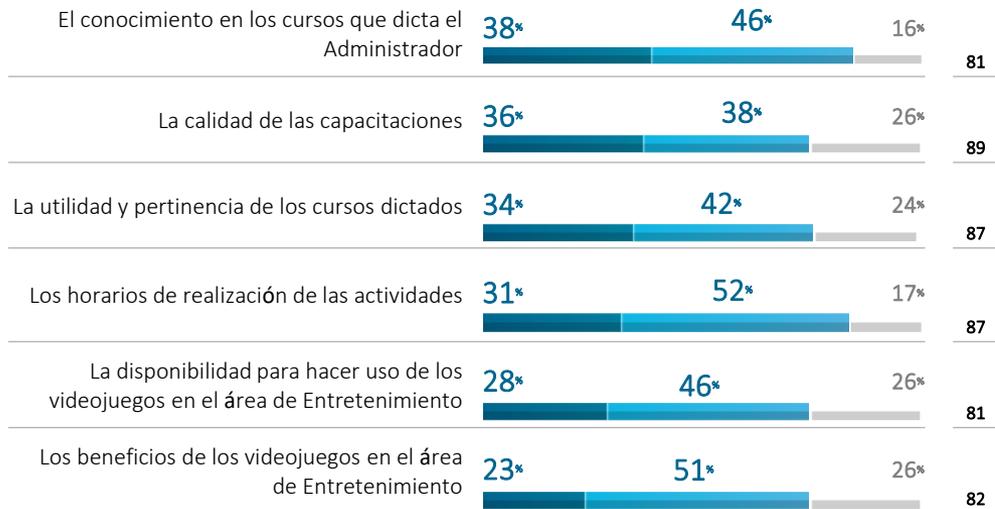
Evaluación de las instalaciones y equipos

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa las instalaciones y los equipos de los Puntos Vive Digital en cuanto a ...?



Evaluación apropiación TIC y Puntos vive digital

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa la apropiación de las TIC y los beneficios en los Puntos Vive Digital en cuanto a ...?





MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC
Centro Nacional de Consultoría

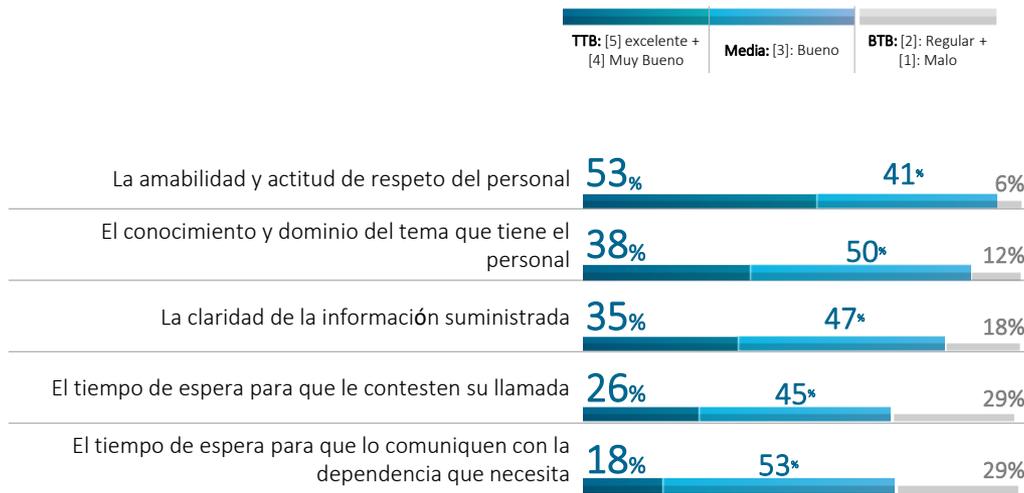
Canal 1: Telefónico

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



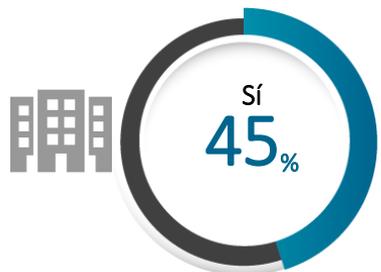
Base: Total Encuestados 100

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



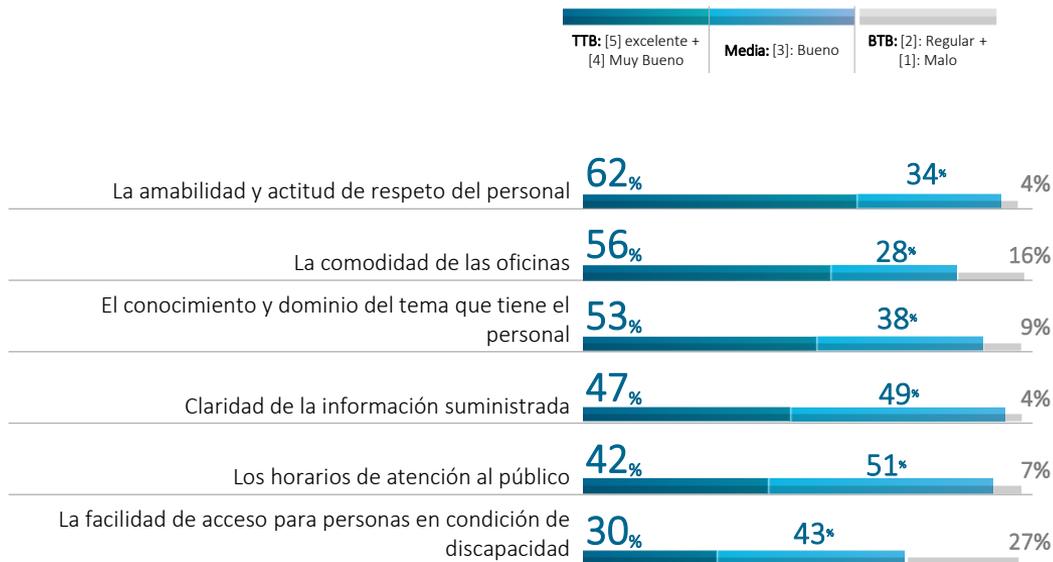
Base: Encuestados 34

En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados 100

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 45

En el último año, ¿Se comunicó por correo electrónico con MINTIC?



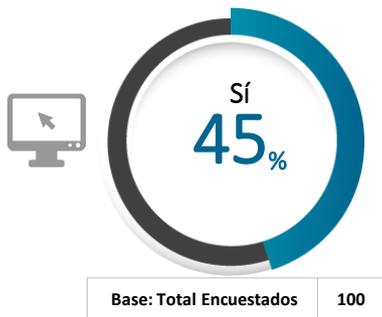
Base: Total Encuestados 100

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...

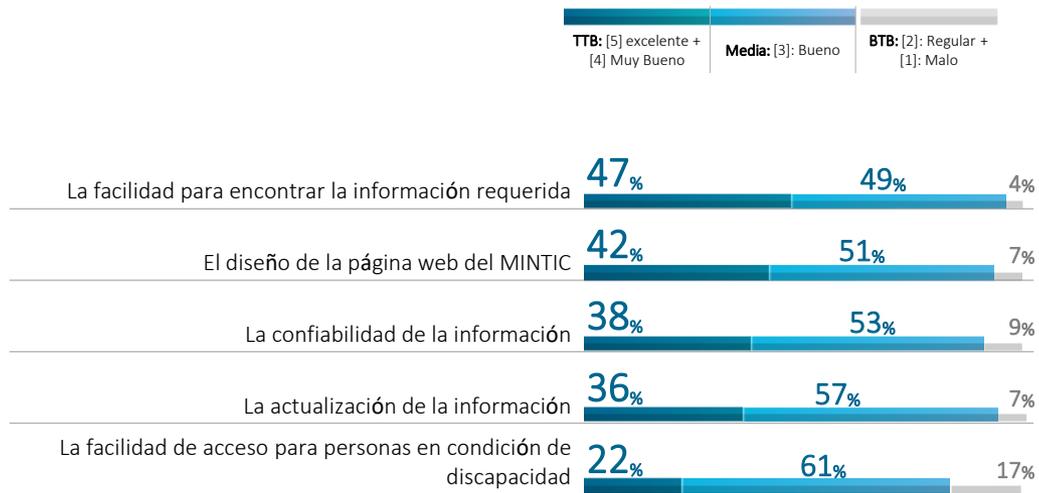


Base: Encuestados 21

En el último año, ¿Ingresó a la **página WEB del MINTIC?**



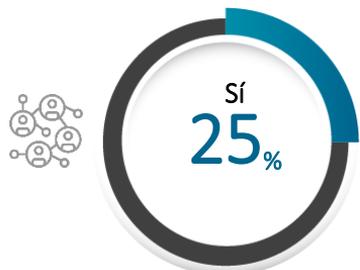
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 45

Canal 5: Redes sociales

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?



Base: Total Encuestados 100

¿A qué red social del MinTIC ingresó?



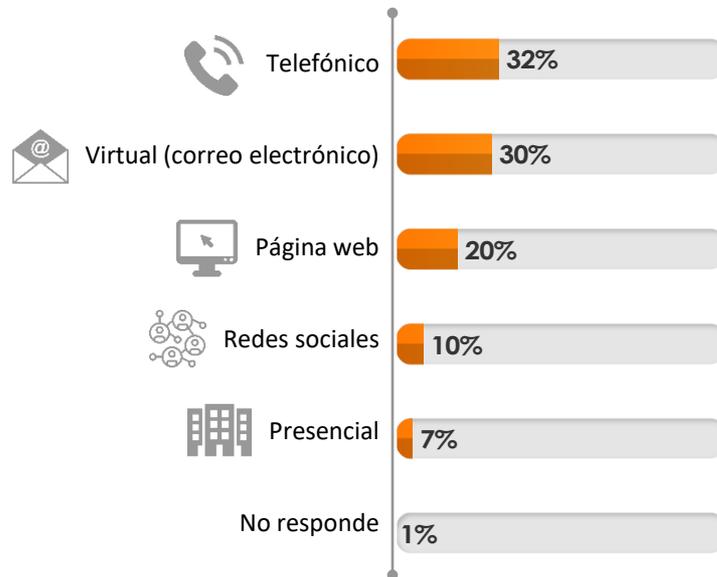
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),, ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 25

Canal de preferencia para acceder a la información

Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio



Base: Total Encuestados 100



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

Centro Nacional de Consultoría



Atención de quejas y reclamos

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a MinTIC en el último año?



Base: Total Encuestados 100

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
¿Cómo evalúa?



Base: Encuestados 17



MINTIC

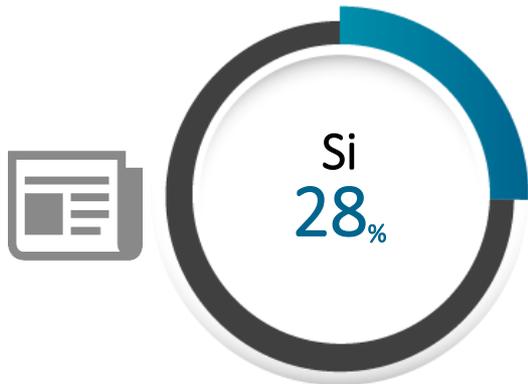
Rendición de cuentas



CNC
Centro Nacional de Consultoría

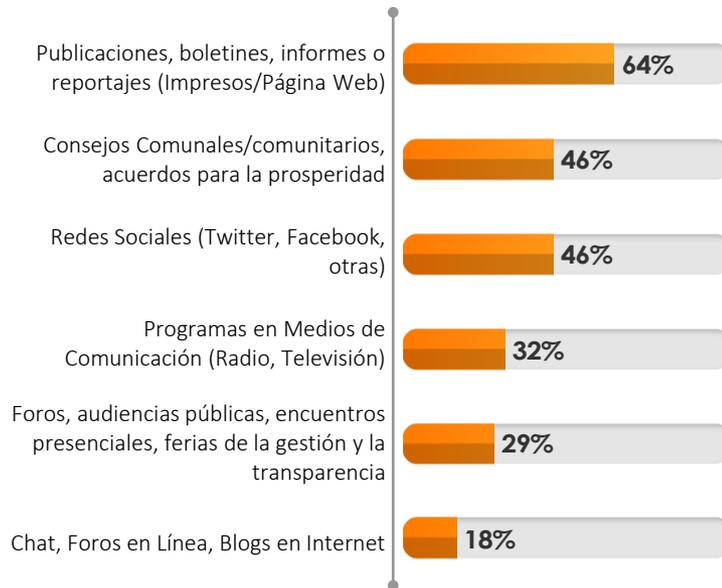
Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados 100

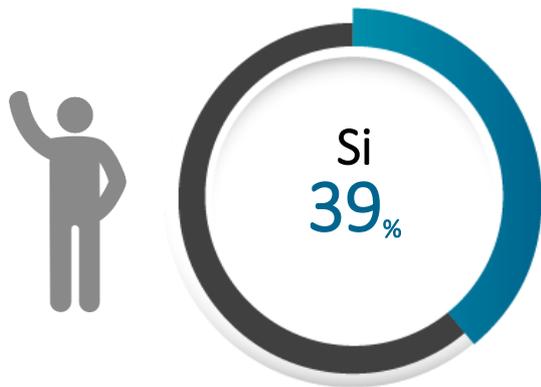
¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 28

Participación en mecanismos de rendición de cuentas

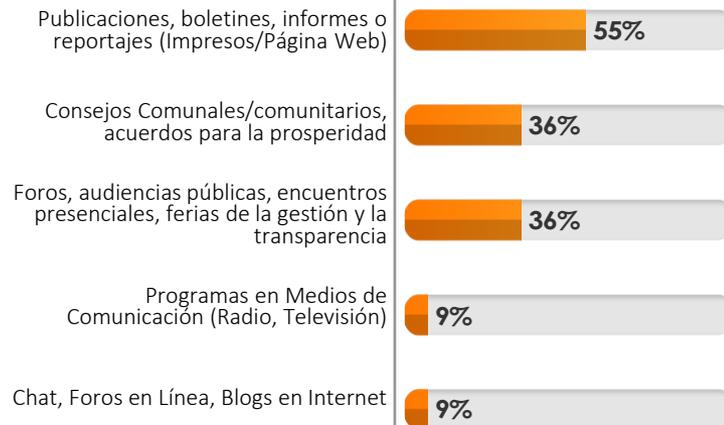
¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

28

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?



Base: Encuestados que se conocen y han participado en algún mecanismo de rendición de cuentas

11



MINTIC

Análisis Cualitativo



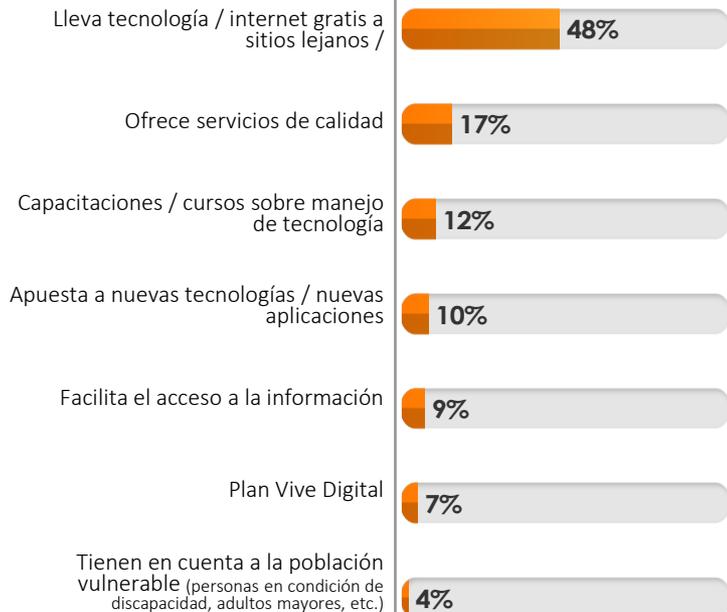
CNC

Centro Nacional de Consultoría

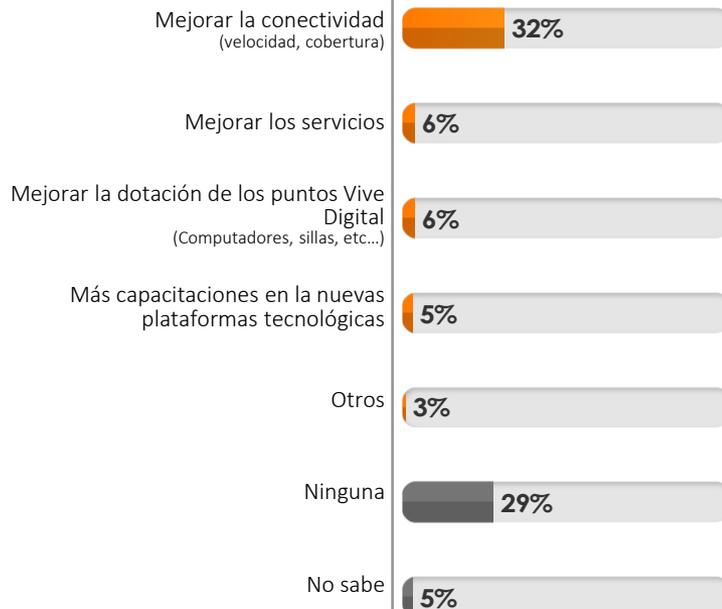
Fortalezas y sugerencias para el MinTIC



¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?



Base: Total Encuestados 100



MINTIC

Acceso, uso y apropiación MiPymes

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Empresas MiPymes que han usado los productos y servicios ofrecidos por el MinTIC

Precisión: Se realizaron 1816 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Para el segmento de Mi pymes se realizaron 179 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Tipo de supervisión:

- Monitorización: 10%

Procedimiento de ponderación: No aplica**Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica**Cuestionario:** Adjunto**Número de encuestadores:** 17**Número de supervisores:** 1**Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

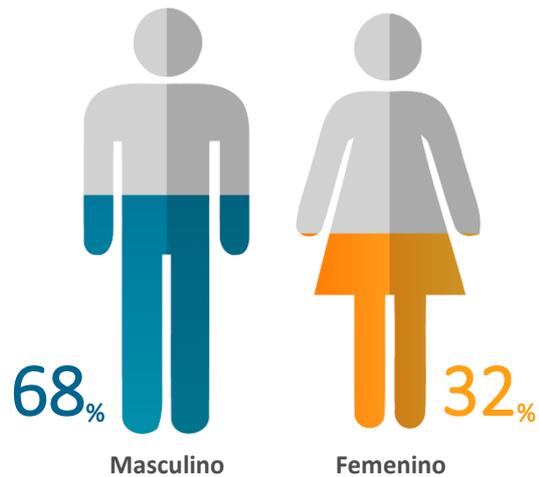
“El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”



Descripción de la Muestra

Grupo	Subgrupo	Muestra efectiva
Acceso, uso y apropiación	Ciudadanos	652
	Emprendedores	87
	Entidades	150
	KVD	60
	PVD	100
	MiPymes	149
Industria	Comunicaciones	120
	Radio difusión	280
	Servicios Postales	13
Innovación	Innovación	26
Política Pública	Gobierno y Sector TIC	179
Total general		1816

Descripción de la muestra por género



Base: Califican

149



MINTIC

Comportamientos deseados

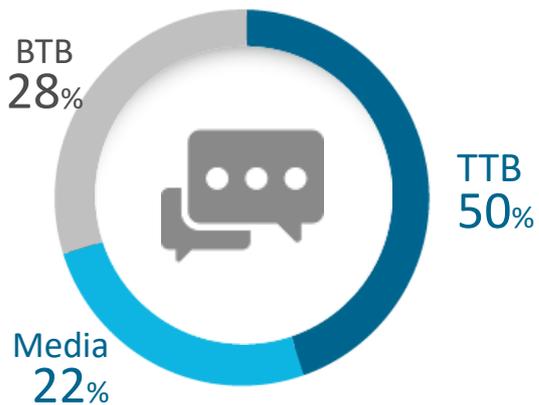


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (EP), Muy probable (MP), Algo probable (AP), Poco probable (PP) y Nada probable (NP)
¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?



Base: Total Encuestados

149



MINTIC

Percepción de los servicios en general



CNC

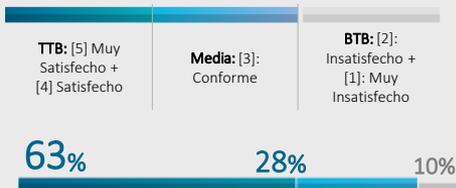
Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI), qué tan satisfecho



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Base: Total Encuestados 141



MINTIC

Evaluación de la calidad percibida del servicio

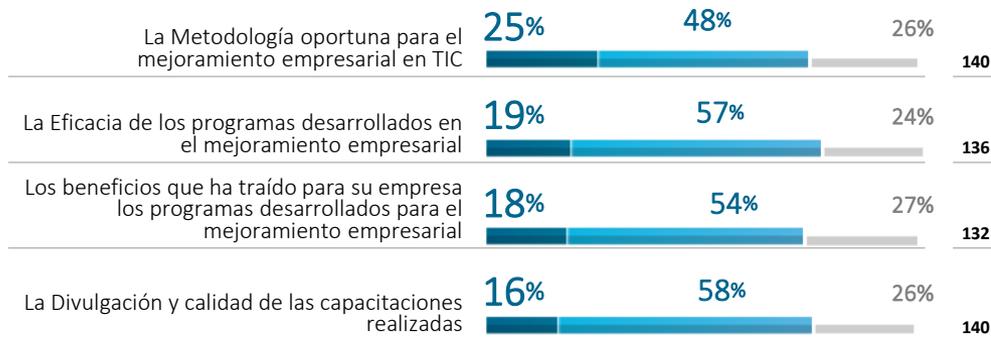
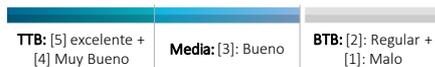


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Evaluación de la calidad de la capacitación

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa la calidad de los siguientes aspectos relacionados con la capacitación de las empresas...?





MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC
Centro Nacional de Consultoría

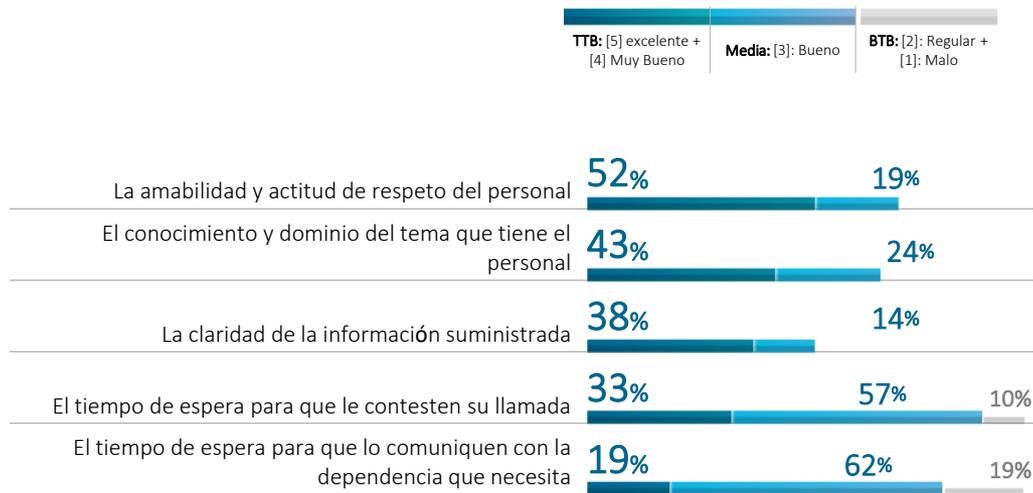
Canal 1: Telefónico

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



Base: Total Encuestados 149

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



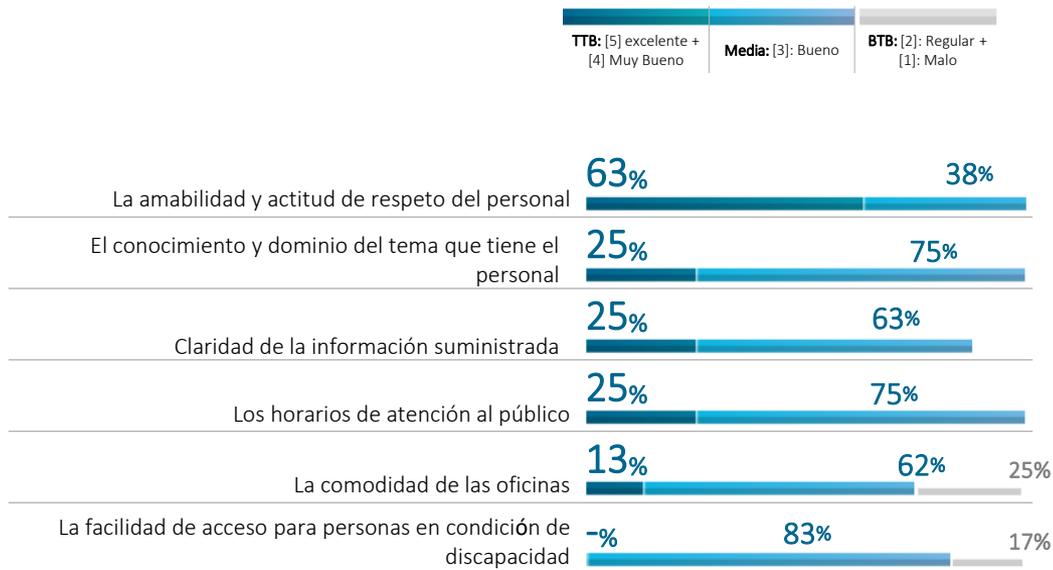
Base: Encuestados 21

En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados 149

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados

8

En el último año, ¿Se comunicó por correo electrónico con MINTIC?



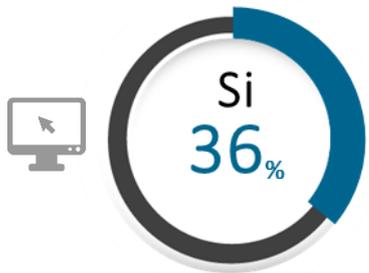
Base: Total Encuestados 149

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



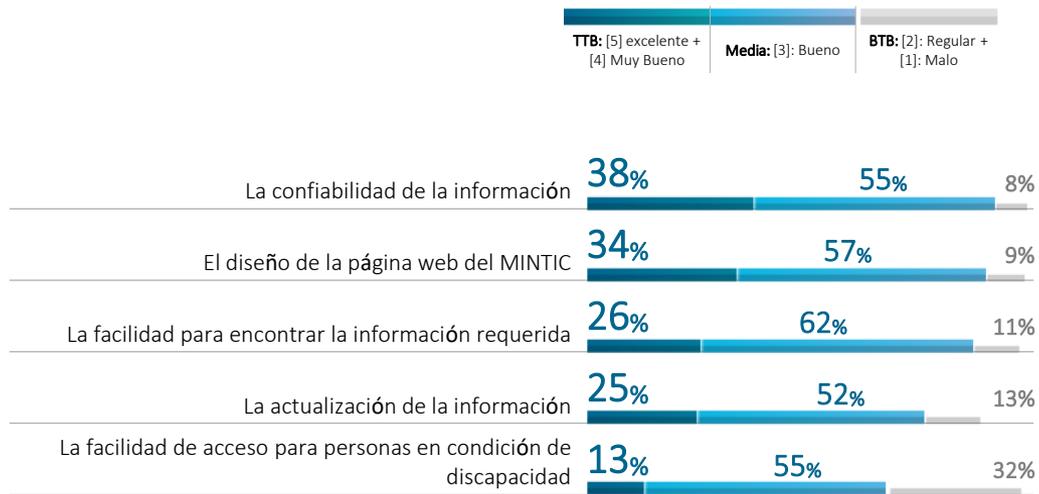
Base: Encuestados 30

En el último año, ¿Ingresó a la **página WEB del MINTIC?**



Base: Total Encuestados 149

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 56

Canal 5: Redes sociales

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?



Base: Total Encuestados 149

¿A qué red social del MinTIC ingresó?



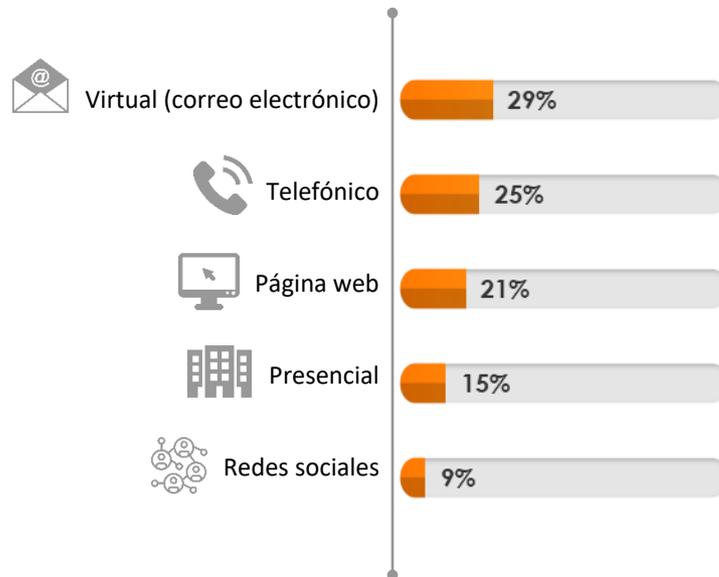
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),, ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 18

Canal de preferencia para acceder a la información

Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio



Base: Total Encuestados 149



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Atención de quejas y reclamos

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a Mintic en el último año?



Base: Total Encuestados 149

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 10



MINTIC

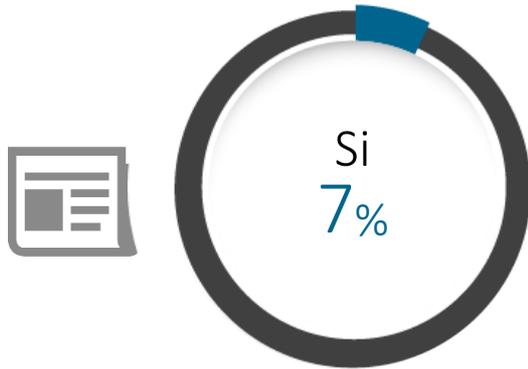
Rendición de cuentas



CNC
Centro Nacional de Consultoría

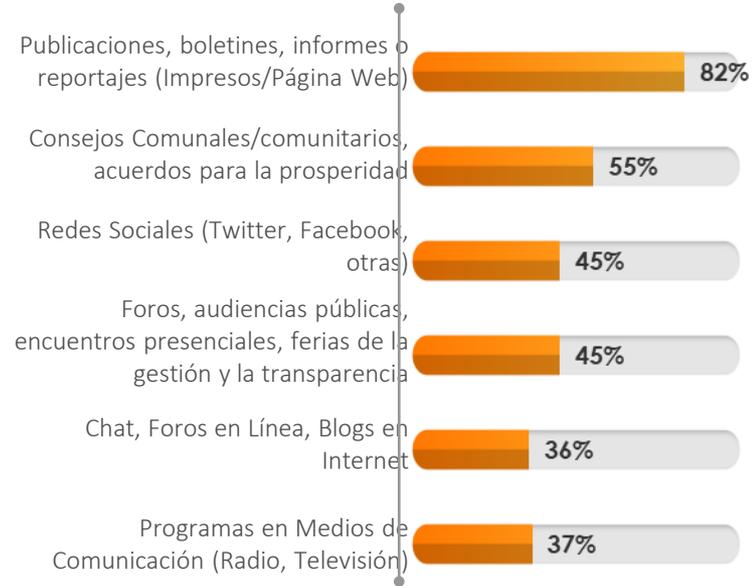
Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



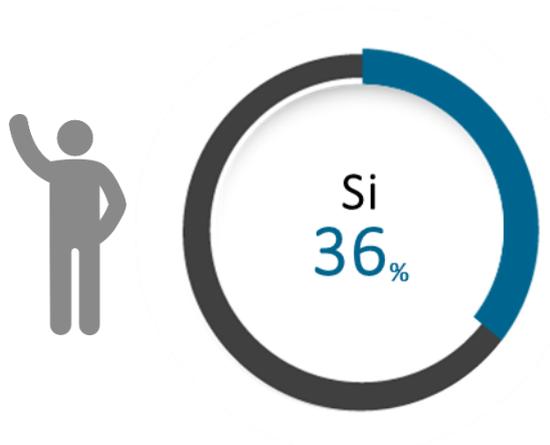
Base: Total Encuestados 149

¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 11

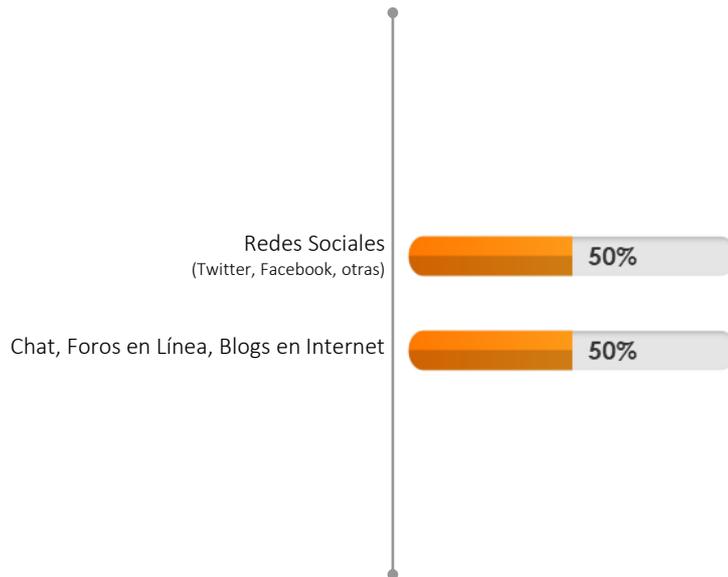
¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, enténdase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

13

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?

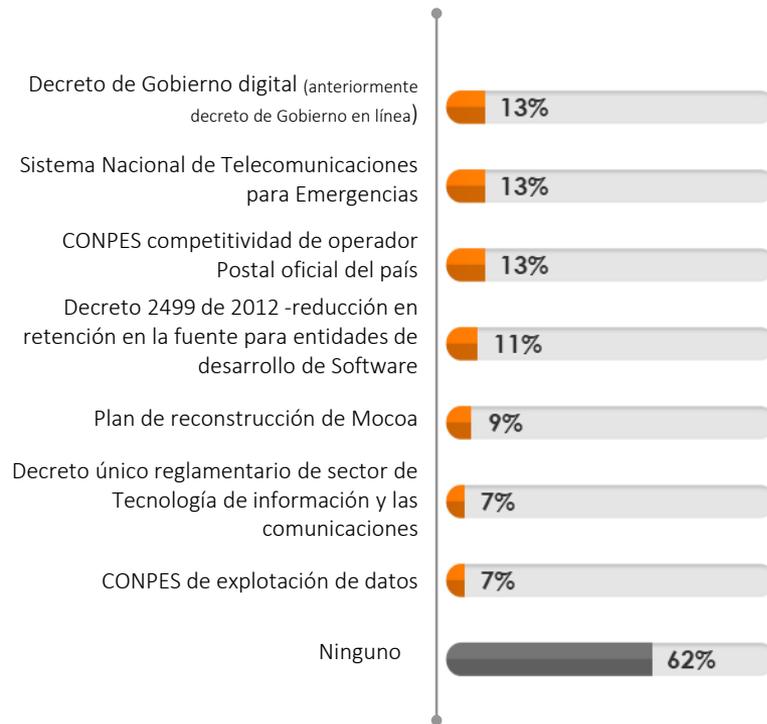


Base: Encuestados que se conocen y han participado en algún mecanismo de rendición de cuentas

4

Conocimiento de los documentos de política pública

¿Conoce usted alguno de los siguientes documentos de política pública?



Base: Total Encuestados

149



MINTIC

Análisis Cualitativo

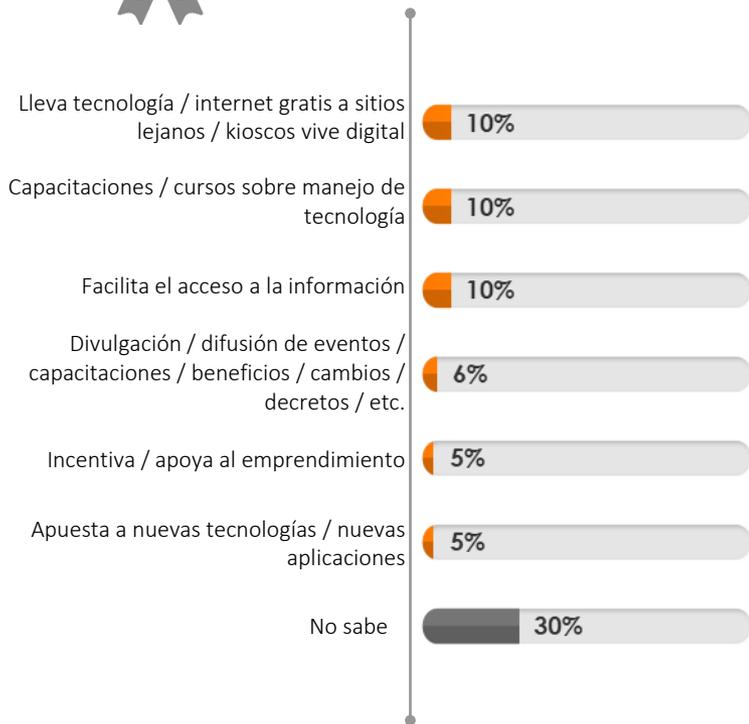


CNC
Centro Nacional de Consultoría

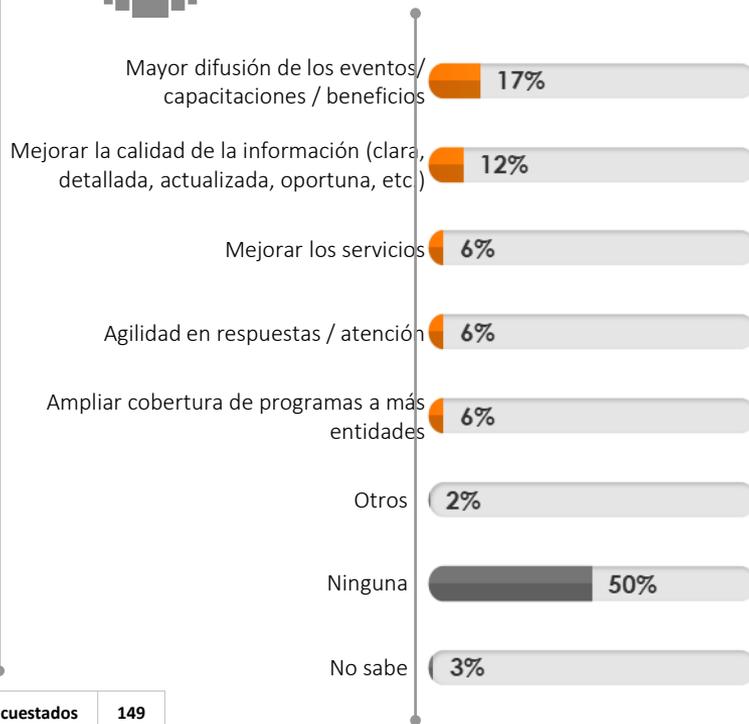
Fortalezas y sugerencias para el Min TIC



¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?



Base: Total Encuestados 149



MINTIC

Gestión del espectro, servicios postales y relacionados

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo:

- Empresas de mensajería y servicios postales
- Empresas y ciudadanos que trabajan en el sector de la radiodifusión sonora
- Entidades del gobierno, sector privado y ciudadanos que trabajan en el área de las comunicaciones

Precisión: Se realizaron 2067 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

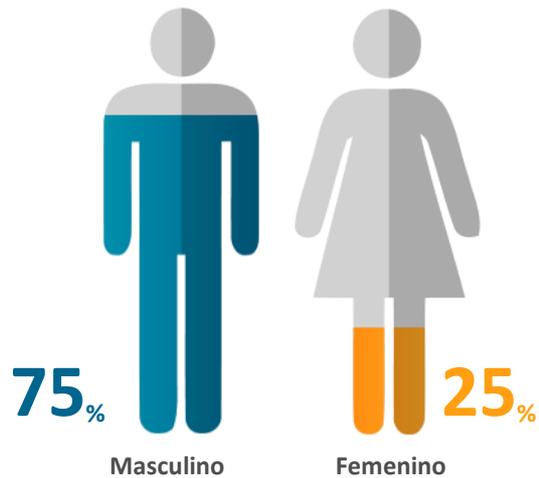
Para el segmento de industria se realizaron 458 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas



Descripción de la muestra por género



Base: Califican

458



MINTIC

Comportamientos deseados



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (5), Muy probable (4), Algo probable (3), Poco probable (2) y Nada probable (1) **¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?**



Probabilidad de hablar bien **3,7**

Base: Total Encuestados	452
-------------------------	-----



MINTIC

Percepción de los servicios en general



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

3,7



En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

3,2



La claridad de la información suministrada

3,2



La calidad del servicio

3,2



La oportunidad en el servicio prestado

3,2



La disponibilidad y accesibilidad de la información

3,1



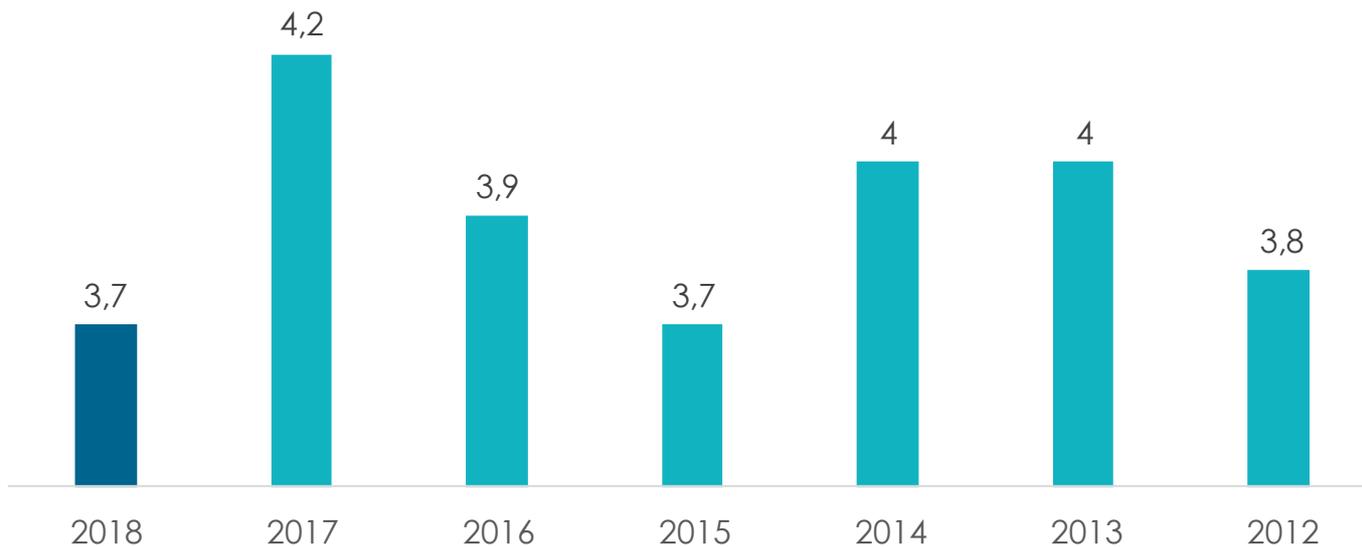
Base: Total Encuestados

458

Comparativo satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho

Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones



Nivel de satisfacción

Promedio: [5] Muy satisfecho + [4] Satisfecho +, [3] Conforme, [2] insatisfecho y [1] Muy insatisfecho

	Total	Segmento		
		Comunicaciones	Radio difusión	Servicios postales
Base: Total Encuestados	458	140	305	13
Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	3,7	3,8	3,7	3,8



Promedio: [5] Excelente + [4] Muy bueno +, [3] Bueno, [2] regular y [1] Malo

	Total	Segmento		
		Comunicaciones	Radio difusión	Servicios postales
Base: Total Encuestados	458	140	305	13
Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	3,2	3,3	3,1	3,3
La claridad de la información suministrada	3,2	3,4	3,2	3,5
La calidad del servicio	3,2	3,3	3,2	3,2
La oportunidad en el servicio prestado	3,2	3,3	3,1	3,2
La disponibilidad y accesibilidad de la información	3,1	3,3	3,0	3,2



MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC

Centro Nacional de Consultoría

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



Base: Total Encuestados

458

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...



Promedio



Base: Encuestados

223

En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados

458

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa?



Base: Encuestados

130



En el último año, ¿Se comunicó por correo electrónico con MINTIC?



Base: Total Encuestados 458

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



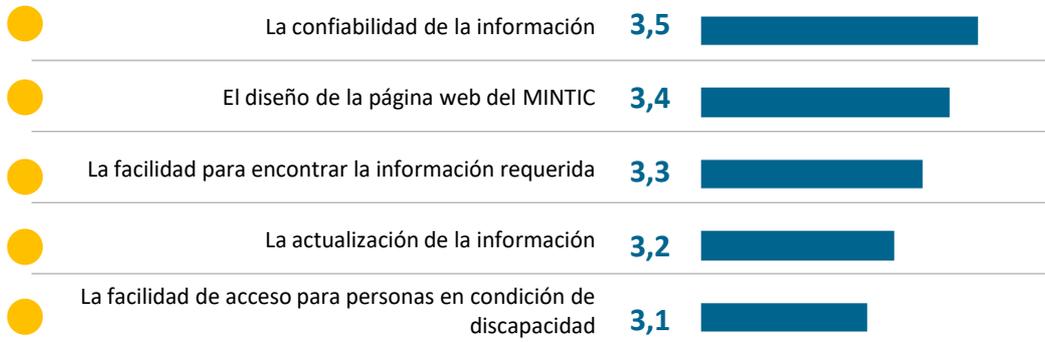
Base: Encuestados 301

En el último año, ¿Ingresó a la **página WEB del MINTIC**?



Base: Total Encuestados 458

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),
¿Cómo evalúa...



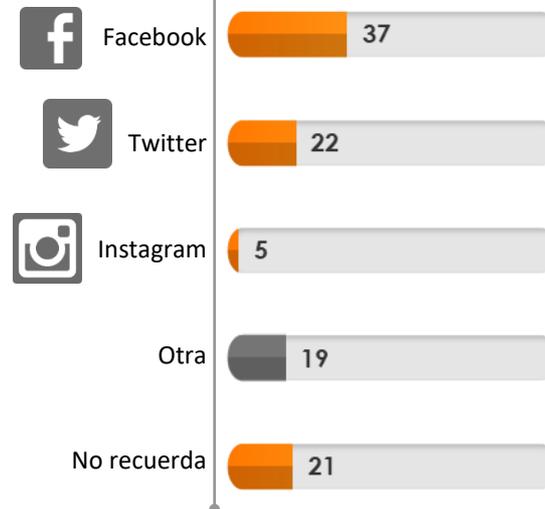
Base: Encuestados 344

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?



Base: Total Encuestados 458

¿A qué red social del MinTIC ingresó?



Base: Encuestados que ingresaron a alguna red social del Mintic 104

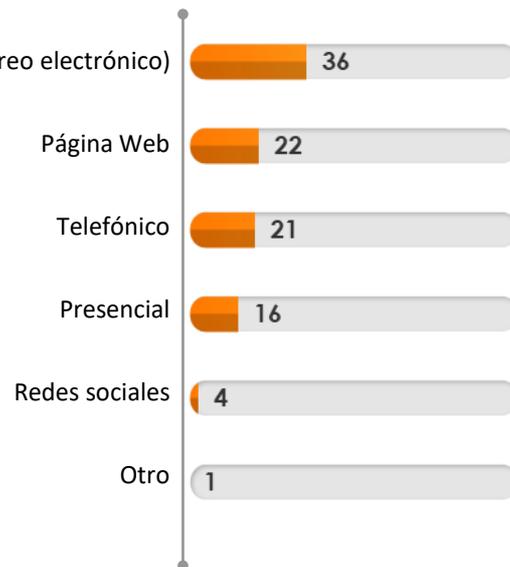
Evaluación de las redes sociales

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



Canal de preferencia para acceder a la información

¿Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio?



Base: Total Encuestados

458



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Atención de quejas y reclamos

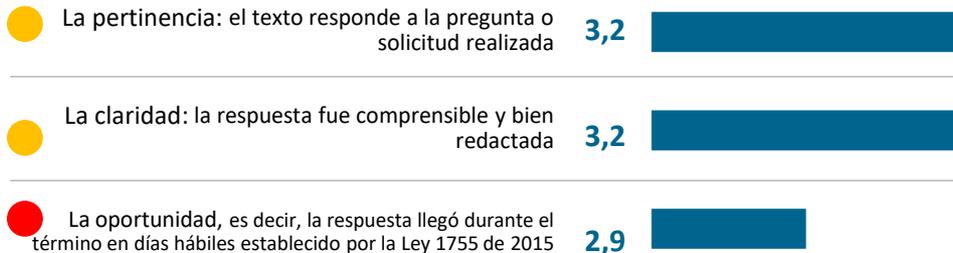
¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a Mintic en el último año?



Base: Total Encuestados

458

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa?



Base: Encuestados

160



MINTIC

Rendición de cuentas



CNC

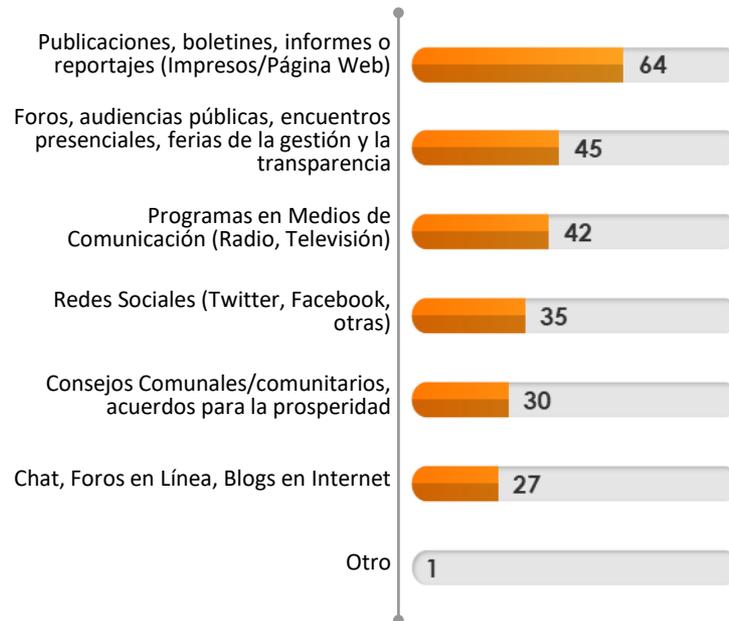
Centro Nacional de Consultoría

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados 458

¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 132

Participación en mecanismos de rendición de cuentas

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

132

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

58



MINTIC

Análisis cualitativo



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Comunicaciones

¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?



Radiodifusión

¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?

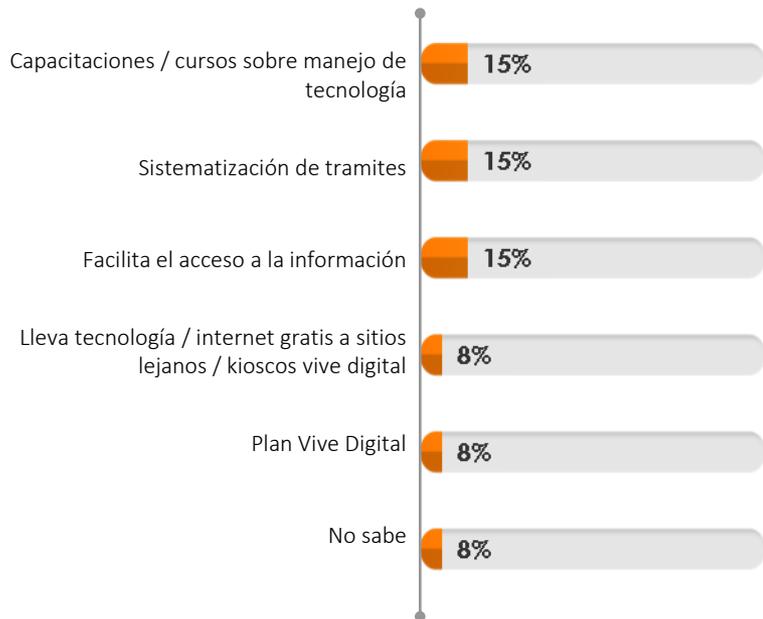


¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?

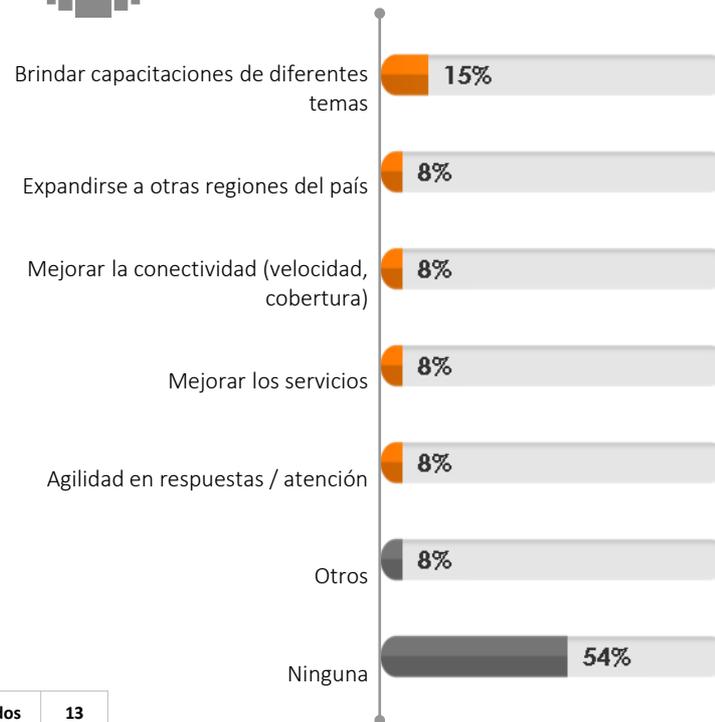


Servicios postales

¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?



Base: Total Encuestados 13



MINTIC

Industria Comunicaciones

Noviembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Entidades del gobierno, sector privado y ciudadanos que trabajan en el área de las comunicaciones y han usado los productos y servicios ofrecidos por el MinTIC

Precisión: Se realizaron 1816 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Para Comunicaciones se realizaron 120 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Tipo de supervisión:

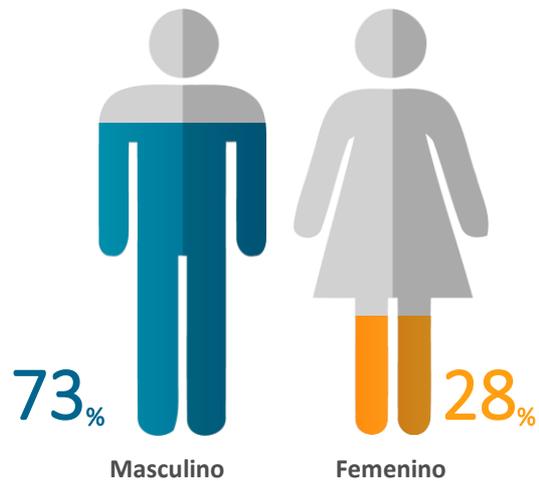
- Monitorización: 10%

Procedimiento de ponderación: No aplica**Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica**Cuestionario:** Adjunto**Número de encuestadores:** 17**Número de supervisores:** 1**Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”

Descripción de la muestra por género



Base: Califican

120



MINTIC

Comportamientos deseados

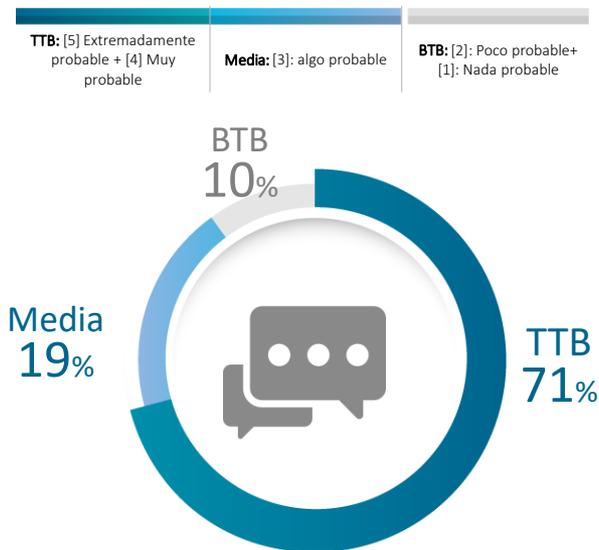


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (EP), Muy probable (MP), Algo probable (AP), Poco probable (PP) y Nada probable (NP)
¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?



Base: Total Encuestados 120



MINTIC

Percepción de los servicios en general



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

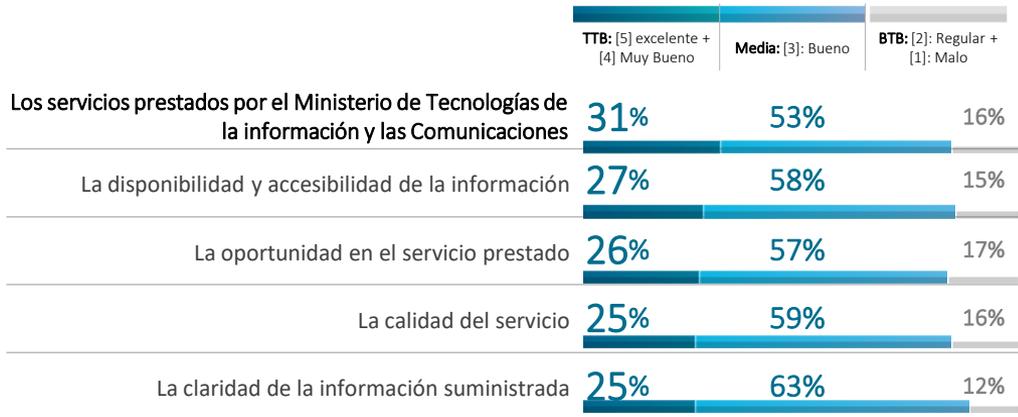
En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI), qué tan satisfecho



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Base: Total Encuestados 120



MINTIC

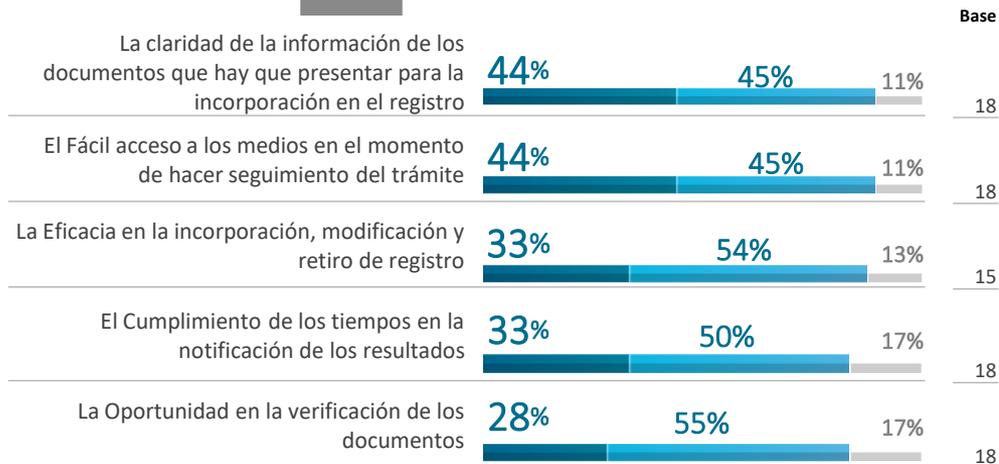
Evaluación de los servicios Vive Digital



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Evaluación del registro de proveedor

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa el registro de proveedor de capacidad satelital en cuanto a?





MINTIC

Evaluación de los servicios de Autorización Venta de equipos terminales móviles, AVETM



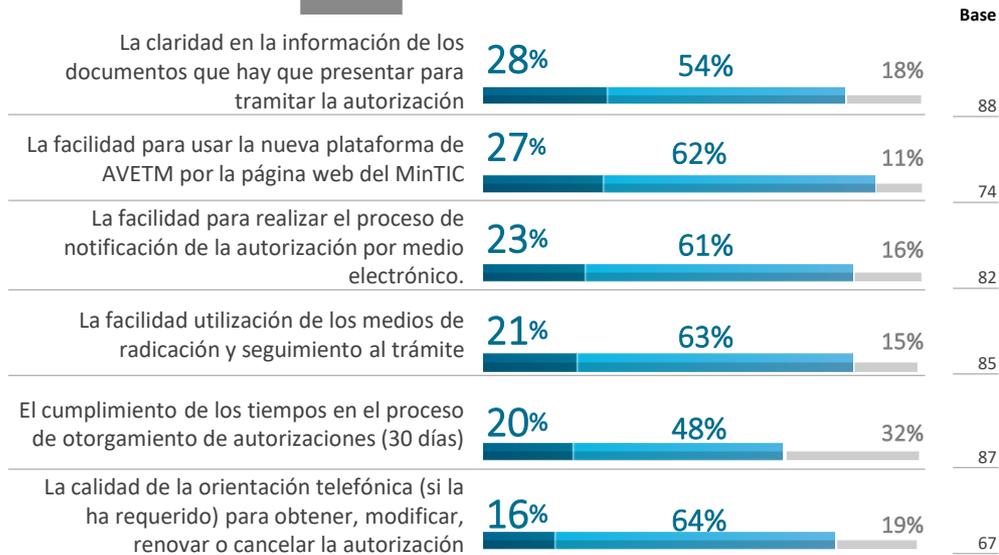
CNC

Centro Nacional de Consultoría

Evaluación en el otorgamiento de AVETM

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),

¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con el otorgamiento de AVETM(Autorización venta de equipos terminales móviles)?





MINTIC

Evaluación de los servicios de incorporación de registro de TIC



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Evaluación en la incorporación de registro TIC

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados la incorporación de registro TIC?





MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC

Centro Nacional de Consultoría

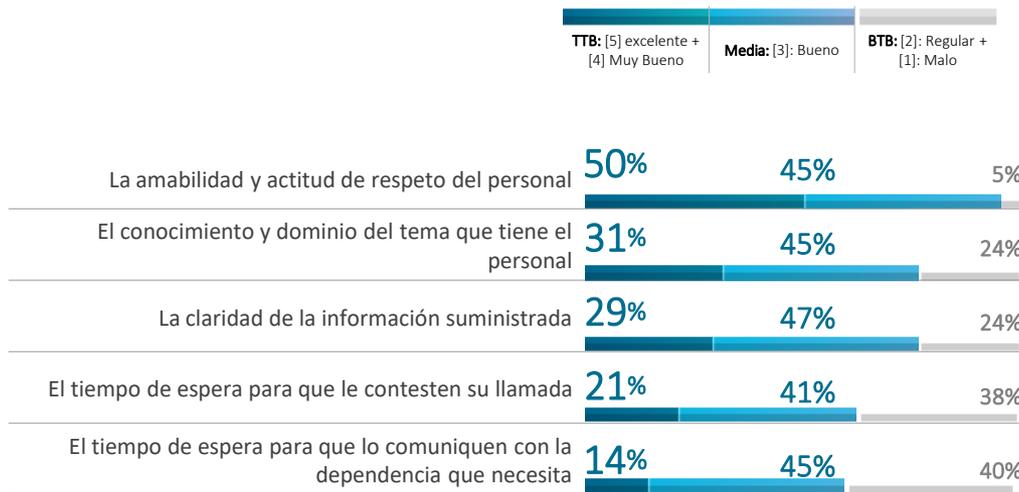
Canal 1: Telefónico

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



Base: Total Encuestados 120

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



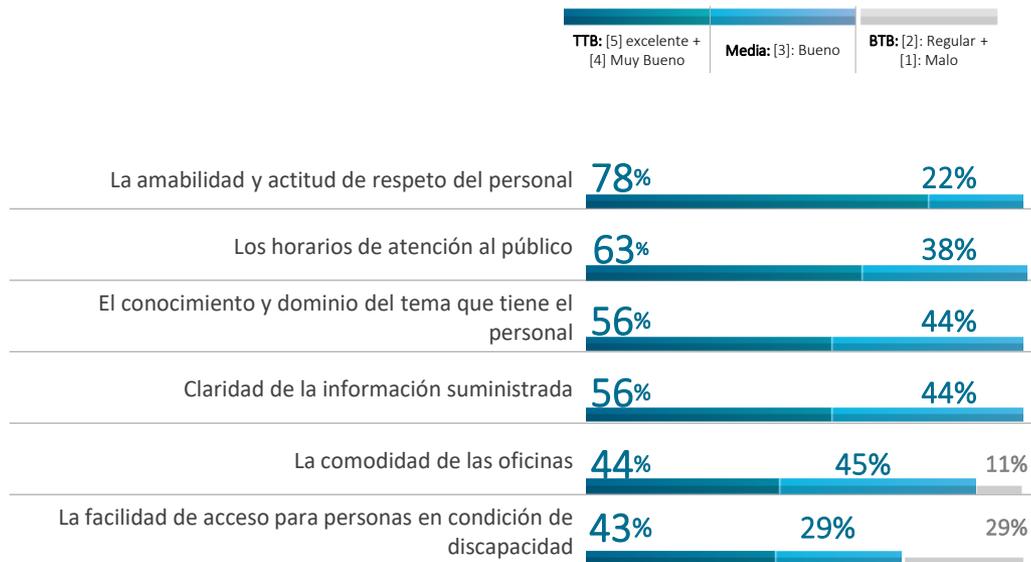
Base: Encuestados 43

En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados 120

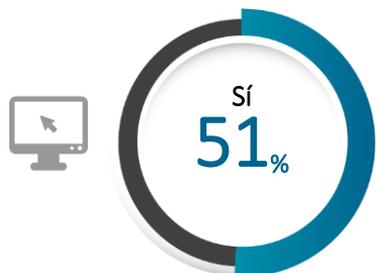
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



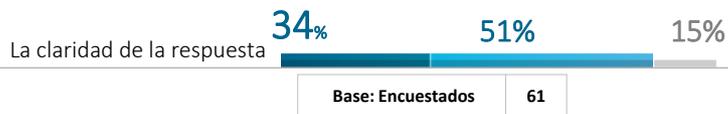
Base: Encuestados

9

¿En el último año se comunicó por **correo electrónico** con MINTIC?



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



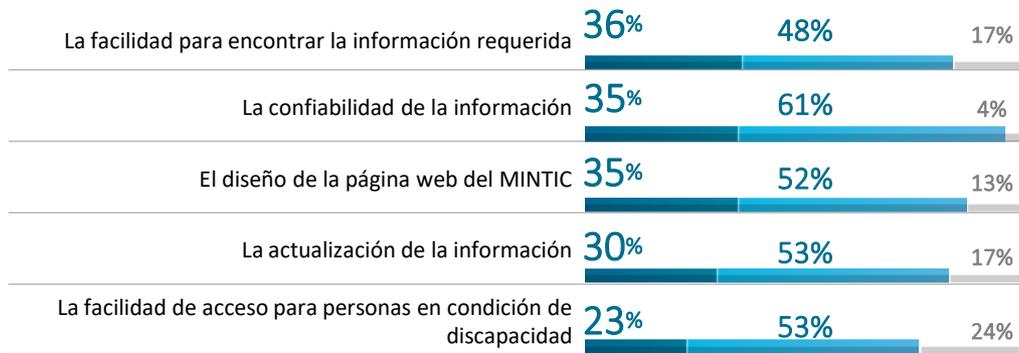
Canal 4: Página web

En el último año, ¿Ingresó a la página WEB del MINTIC?



Base: Total Encuestados 120

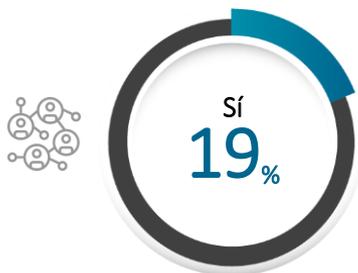
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 84

Canal 5: Redes sociales

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?

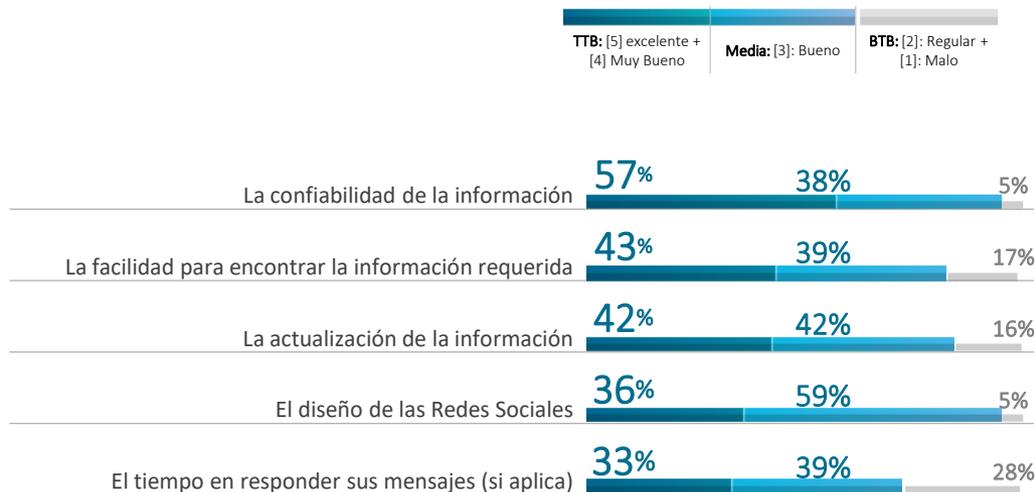


Base: Total Encuestados 120

¿A qué red social del MINTIC ingresó?

- 48%** Facebook
- 13%** Twitter
- 39%** No Recuerda

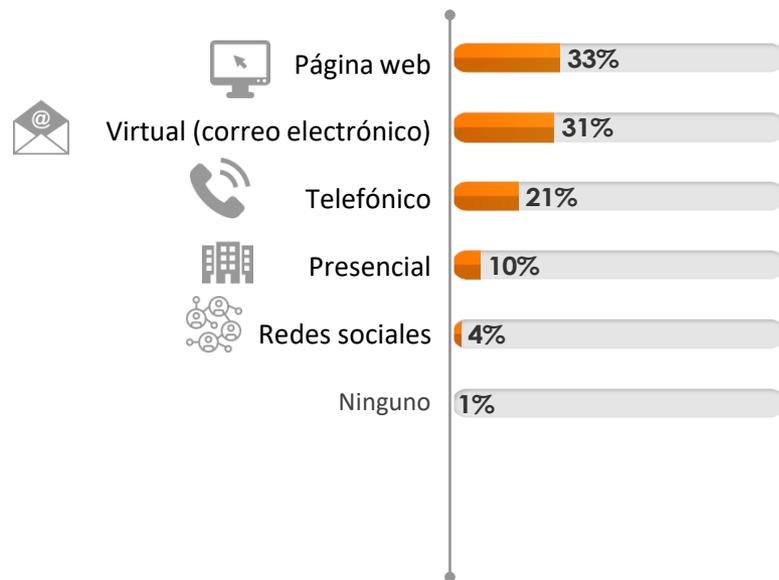
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),, ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 23

Canal de preferencia para acceder a la información

Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio



Base: Total Encuestados 120



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

Centro Nacional de Consultoría



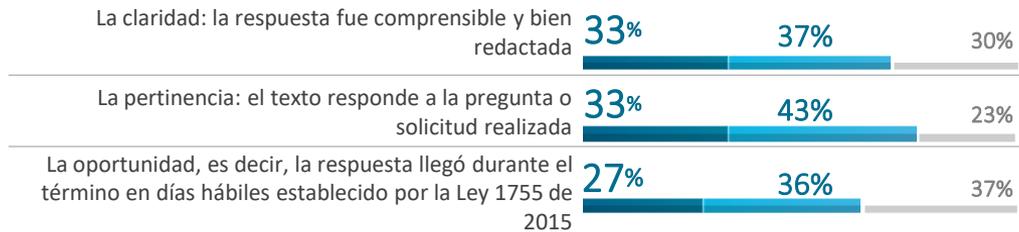
Atención de quejas y reclamos

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a Mintic en el último año?



Base: Total Encuestados 120

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 30

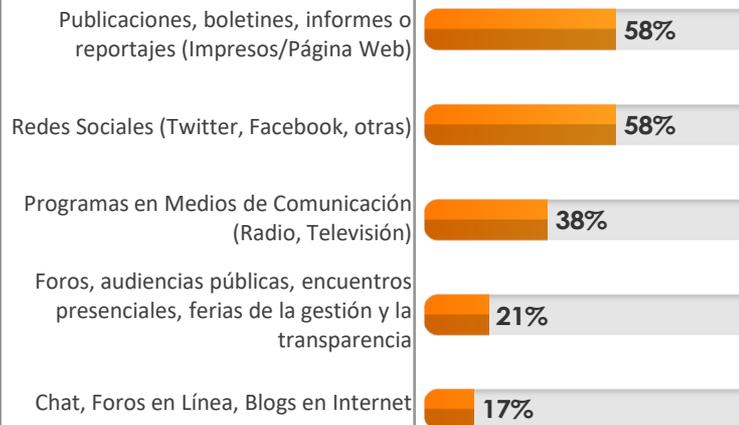
Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados 120

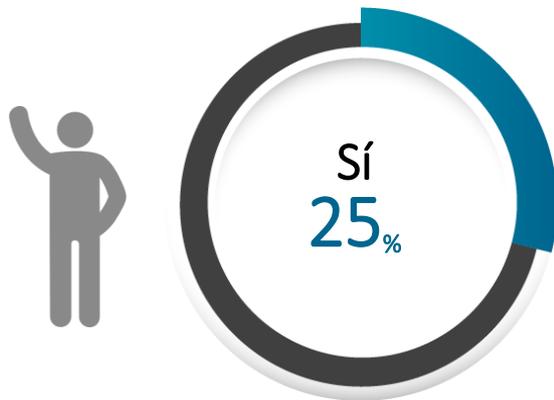
¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 24

Participación en mecanismos de rendición de cuentas

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, enténdase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

24

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?



Redes Sociales (Twitter, Facebook, otras)

50%

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

33%

Programas en Medios de Comunicación (Radio, Televisión)

17%

Base: Encuestados que se conocen Y han participado en algún mecanismo de rendición de cuentas

6

Conocimiento de documentos de política pública



¿Conoce usted alguno de los siguientes documentos de política pública?





MINTIC

Análisis Cualitativo



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Fortalezas y sugerencias para el Min TIC



¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?





MINTIC

Industria Radio difusión

Noviembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Empresas y ciudadanos que trabajan en el sector de la radiodifusión sonora comercial, comunitaria o de interés público

Precisión: Se realizaron 1816 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Para Comunicaciones se realizaron 280 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Tipo de supervisión:

- Monitorización: 10%

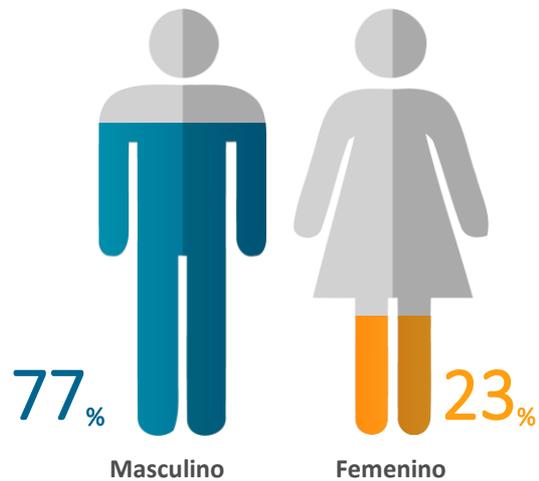
Procedimiento de ponderación: No aplica**Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica**Cuestionario:** Adjunto**Número de encuestadores:** 17**Número de supervisores:** 1**Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”



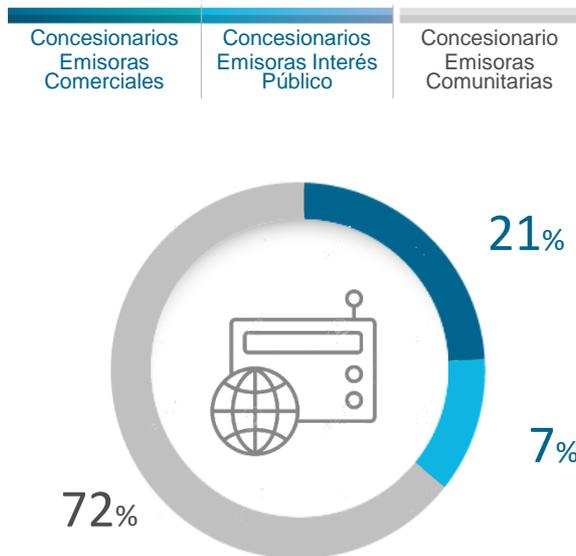
Descripción de la muestra por género



Base: Califican

280

Descripción de la muestra por población objetivo



Base: Califican

280



MINTIC

Comportamientos deseados

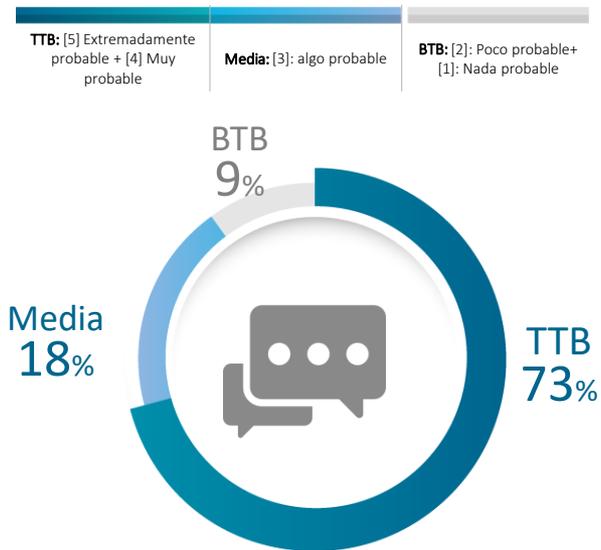


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (EP), Muy probable (MP), Algo probable (AP), Poco probable (PP) y Nada probable (NP)
¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?



Base: Total Encuestados

280



MINTIC

Percepción de los servicios en general



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

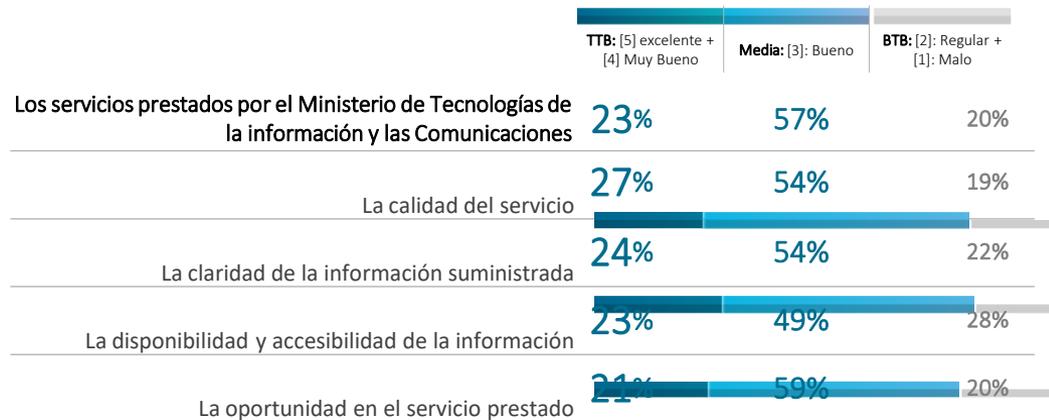


En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI), qué tan satisfecho

Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Base: Total Encuestados 280



MINTIC

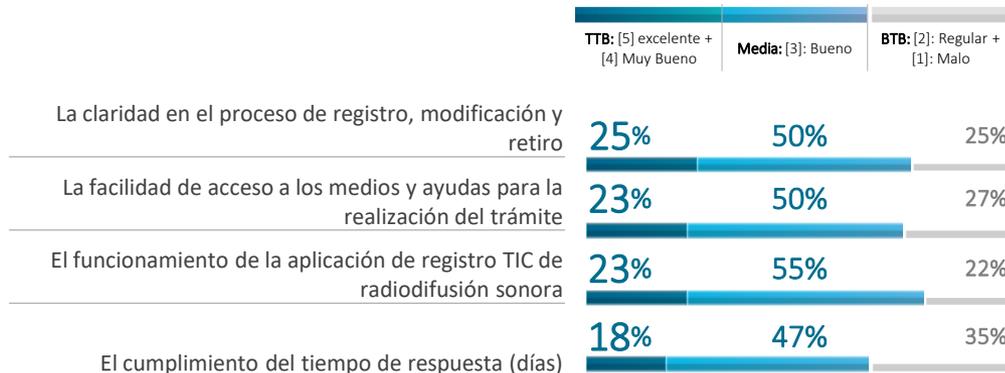
Evaluación de los servicios de radiodifusión



CNC
Centro Nacional de Consultoría



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con el trámite de registro TIC de Radiodifusión Sonora?



Base: Total Encuestados 280

Calificación de solicitudes y tramites

¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con las solicitudes o trámites que realiza relacionados con la concesión de Radiodifusión Sonora?

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),



Base: Total Encuestados 280



MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC

Centro Nacional de Consultoría



En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Total Encuestados 280



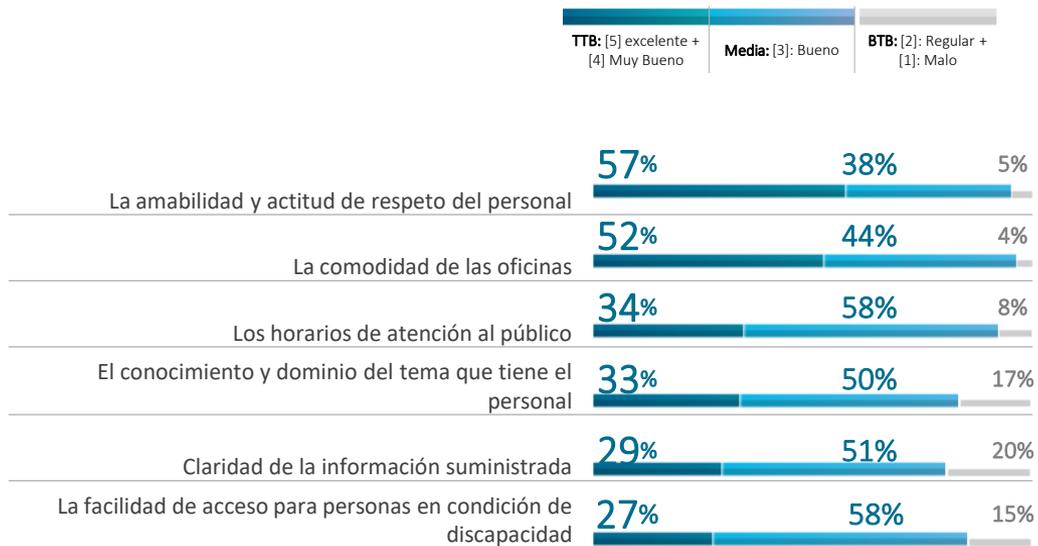
Base: Encuestados 152

En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados 280

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 108

¿En el último año se comunicó por **correo electrónico** con MINTIC?



Base: Total Encuestados

280

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



La claridad de la respuesta

29%

54%

17%

Base: Encuestados

200

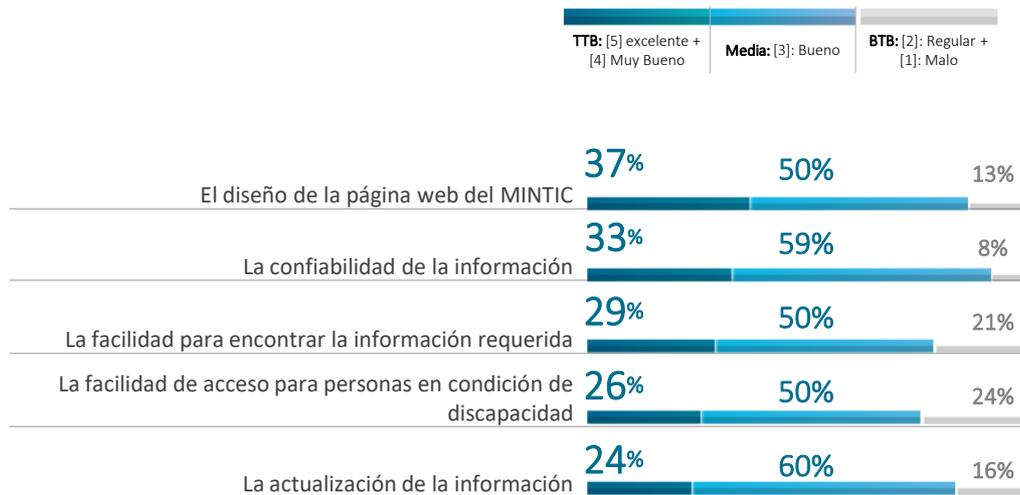
Canal 4: Página web

En el último año, ¿Ingresó a la página WEB del MINTIC?



Base: Total Encuestados 280

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



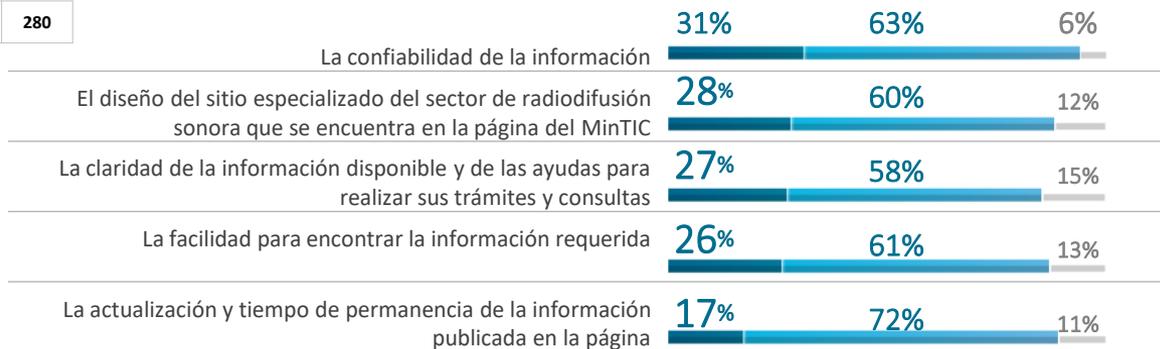
Base: Encuestados 221

En el último año, ¿Ingresó a la página WEB www.mintic.gov.co/radio?



Base: Total Encuestados 280

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 144

Canal 5: Redes sociales

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?

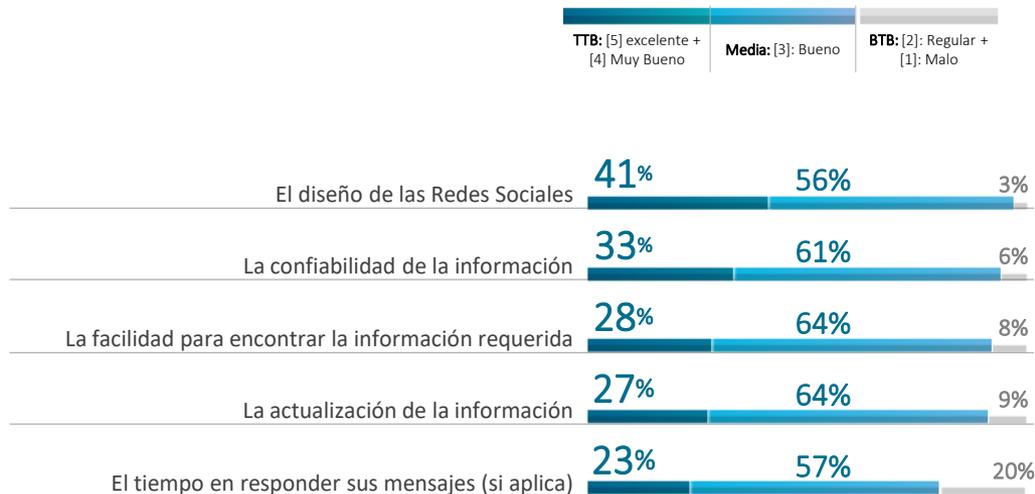


Base: Total Encuestados 280

¿A qué red social del MINTIC ingresó?



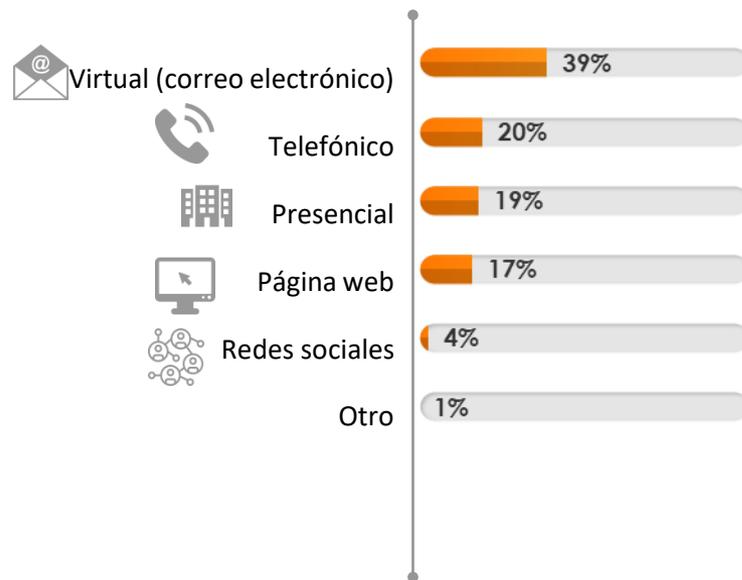
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),, ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 70

Canal de preferencia para acceder a la información

Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio



Base: Total Encuestados 280



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

Centro Nacional de Consultoría

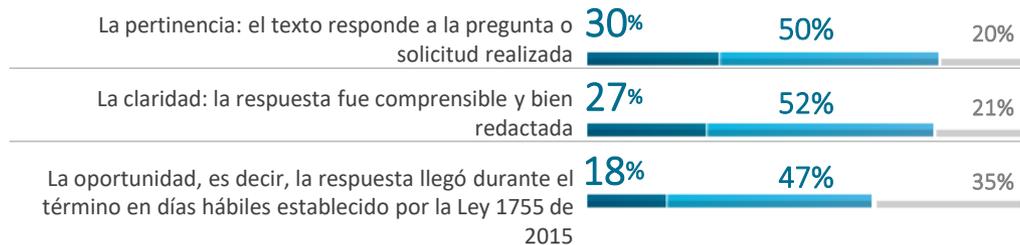
Atención de quejas y reclamos

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a Mintic en el último año?



Base: Total Encuestados 280

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 121

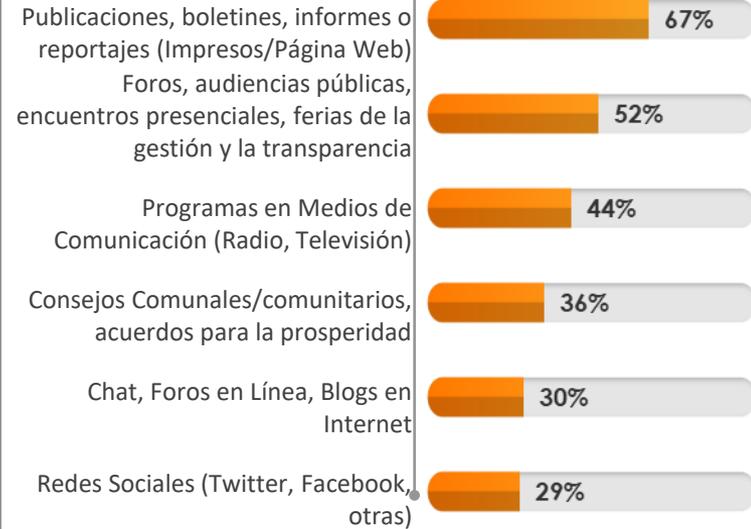
Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados 280

¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 96

Participación en mecanismos de rendición de cuentas

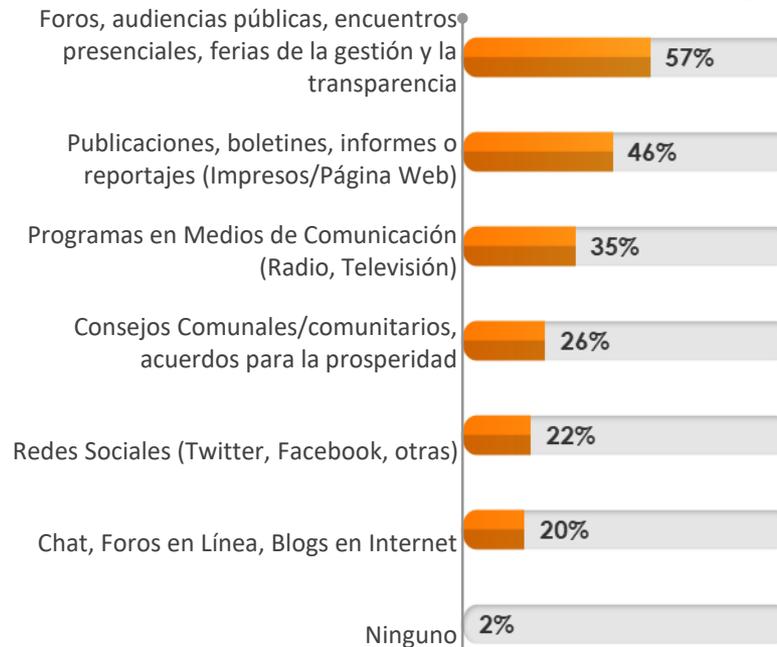
¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, enténdase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

96

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?



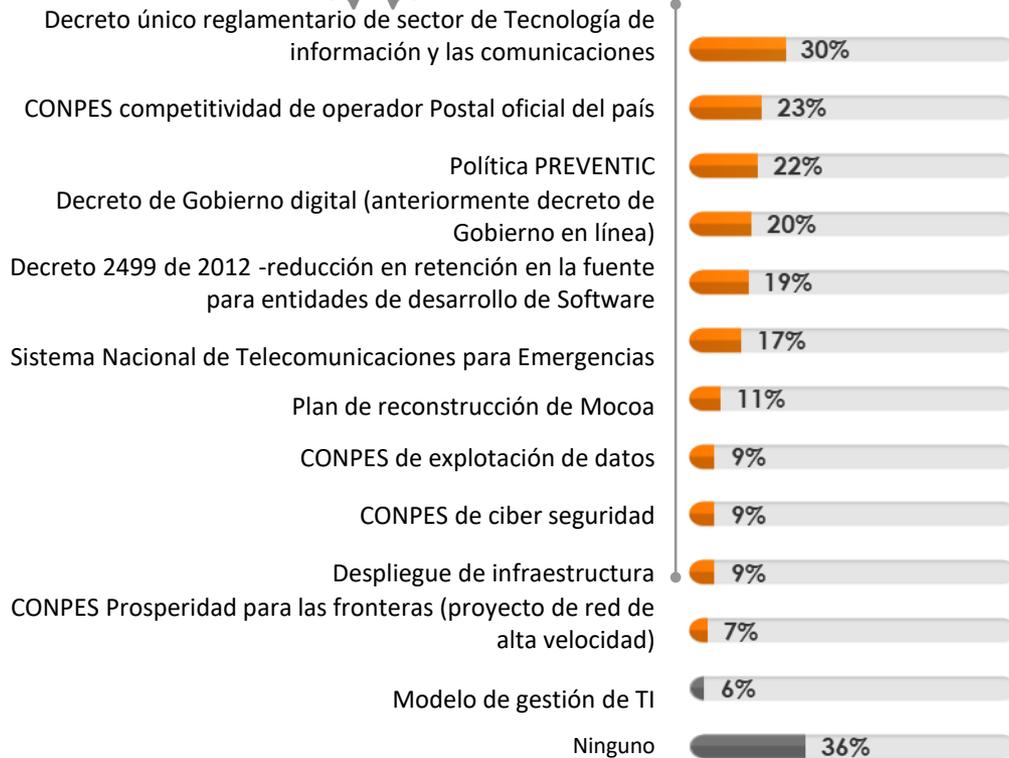
Base: Encuestados que se conocen Y han participado en algún mecanismo de rendición de cuentas

46

Conocimiento de documentos de política pública



¿Conoce usted alguno de los siguientes documentos de política pública?





MINTIC

Análisis Cualitativo



CNC

Centro Nacional de Consultoría

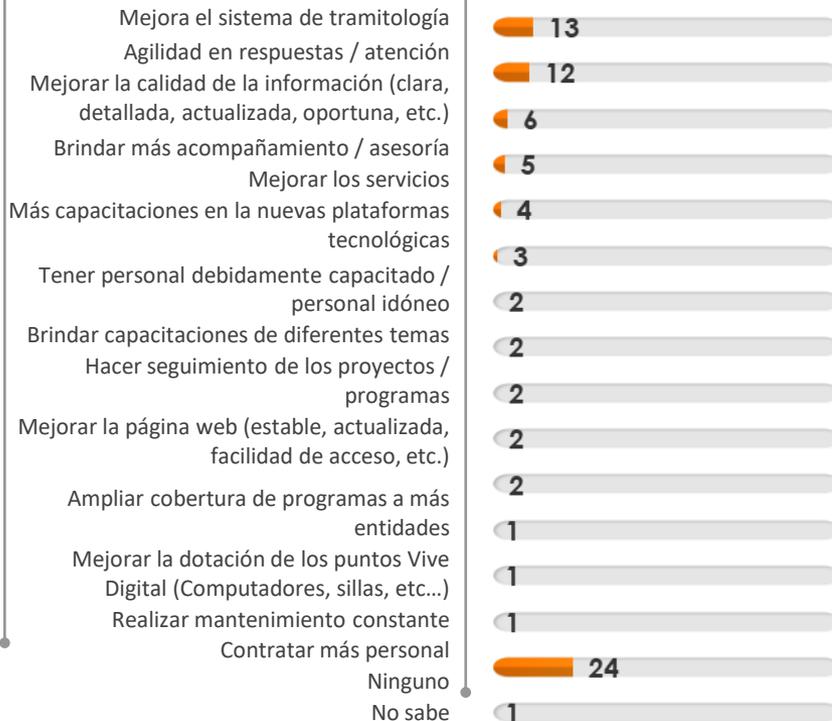
Fortalezas y sugerencias para el Min TIC



¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?





MINTIC

Industria Servicios Postales

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Empresas de mensajería y servicios postales que han usado los productos y servicios ofrecidos por el MinTIC

Precisión: Se realizaron 1816 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Para Servicios postales se realizaron 13 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Tipo de supervisión:

- Monitorización: 10%

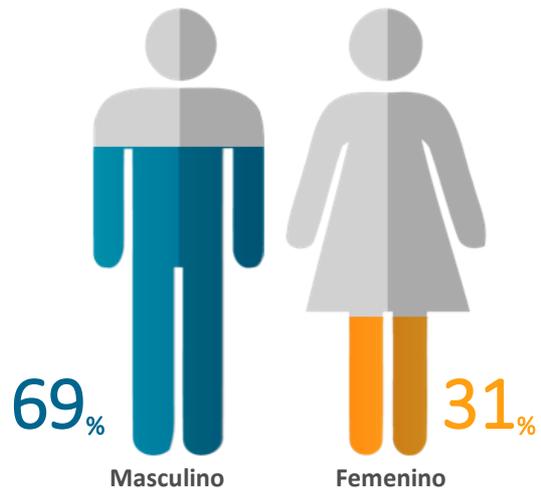
Procedimiento de ponderación: No aplica**Procedimientos de estimación o imputación:** No aplica**Cuestionario:** Adjunto**Número de encuestadores:** 17**Número de supervisores:** 1**Tipo de incentivos:** No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”

Descripción de la muestra por género

Género



Base: Califican	13
-----------------	----



MINTIC

Comportamientos deseados

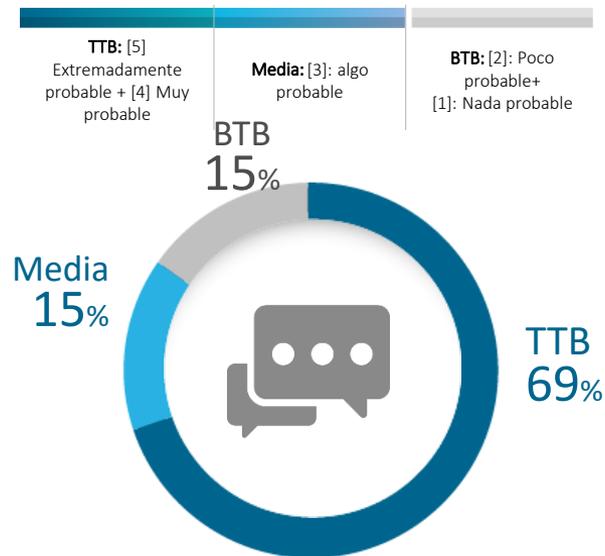


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (EP), Muy probable (MP), Algo probable (AP), Poco probable (PP) y Nada probable (NP)
¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?



Base: Total Encuestados 13



MINTIC

Percepción de los servicios en general



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Conforme (C), insatisfecho (I) y Muy insatisfecho (MI), qué tan satisfecho



En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Base: Total Encuestados 13



MINTIC

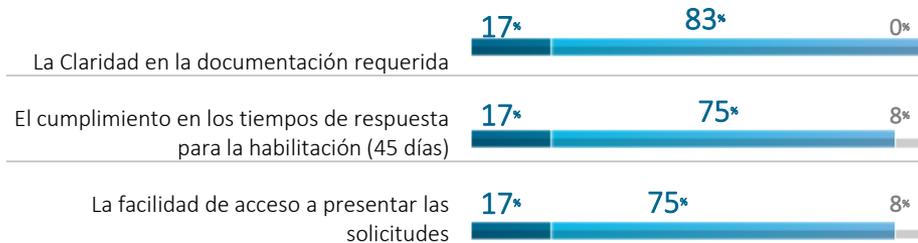
Evaluación de los servicios postales



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Evaluación de los trámites de habilitación

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con los trámites de habilitación?

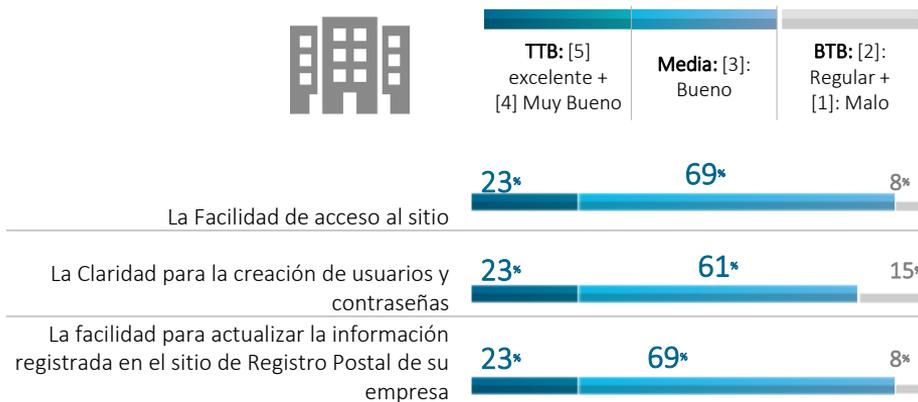


Base: Total Encuestados 13

Evaluación del registro postal

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),

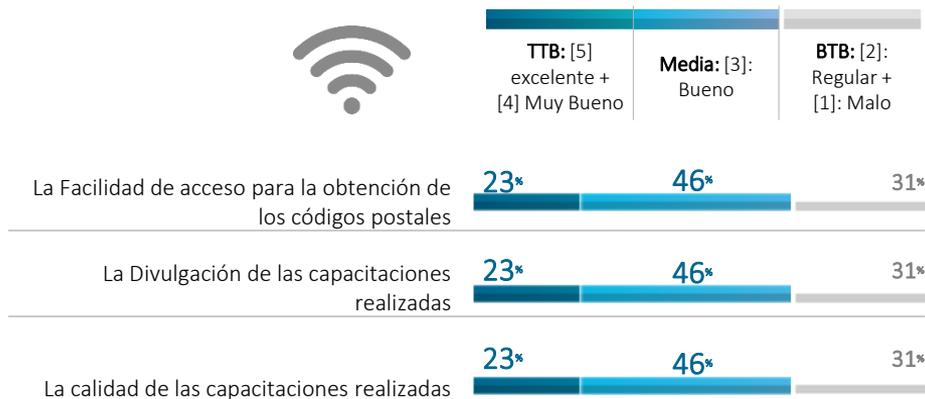
¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con las solicitudes o trámites que realiza relacionados con el registro postal?



Base: Total Encuestados 13

Evaluación en la asignación de códigos postales

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
 ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con la asignación de códigos postales?



Base: Total Encuestados

13



MINTIC

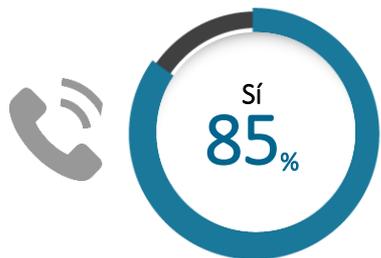
Evaluación de los canales de atención



CNC
Centro Nacional de Consultoría

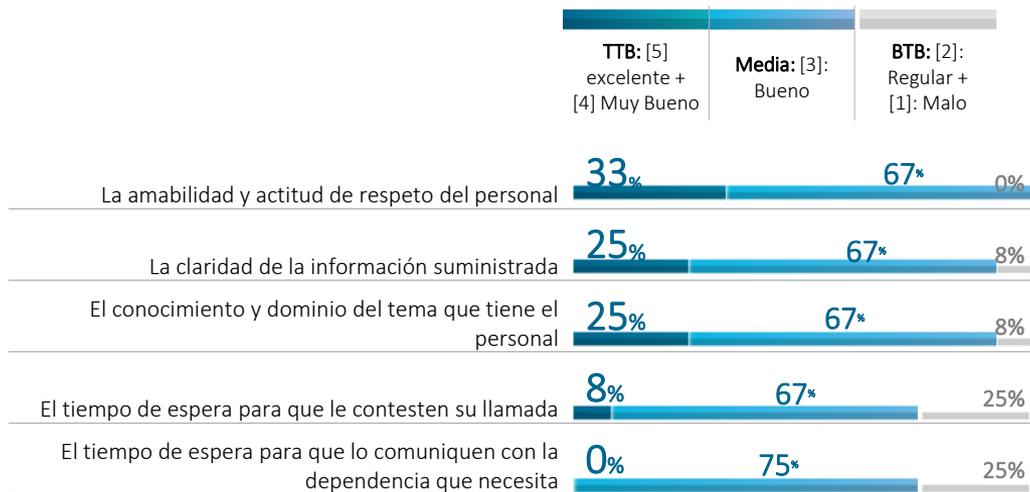
Canal 1: Telefónico

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



Base: Total Encuestados 13

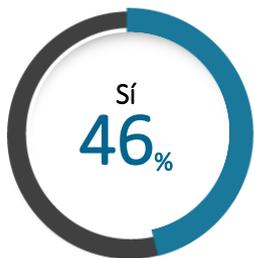
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 12

Canal 2: Presencial

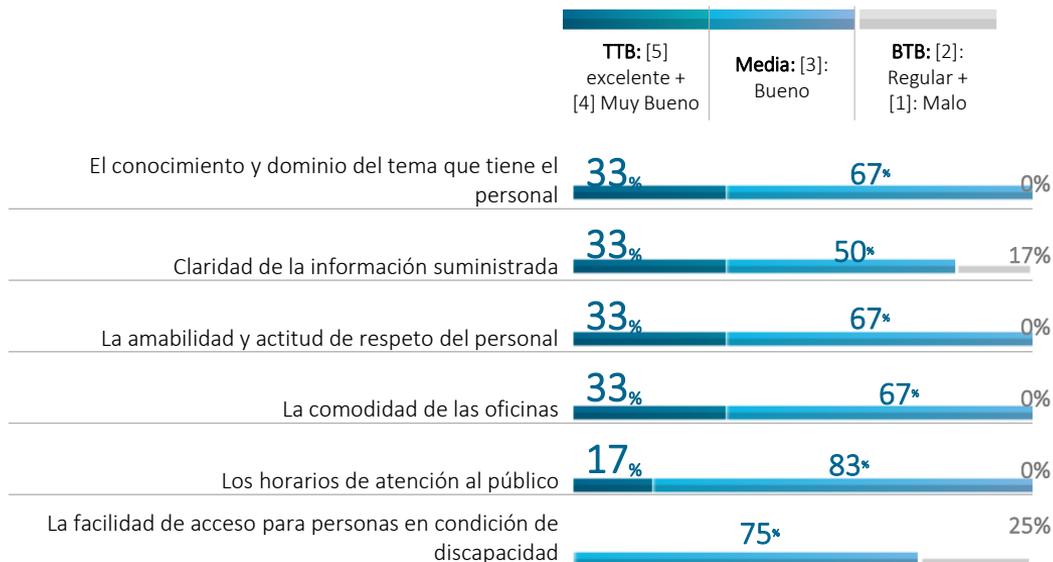
En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados

13

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados

6

En el último año, ¿Se comunicó por correo electrónico con MINTIC?



Base: Total Encuestados 13

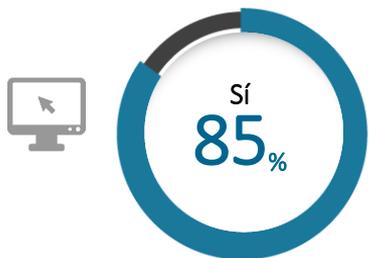
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



La claridad de la respuesta

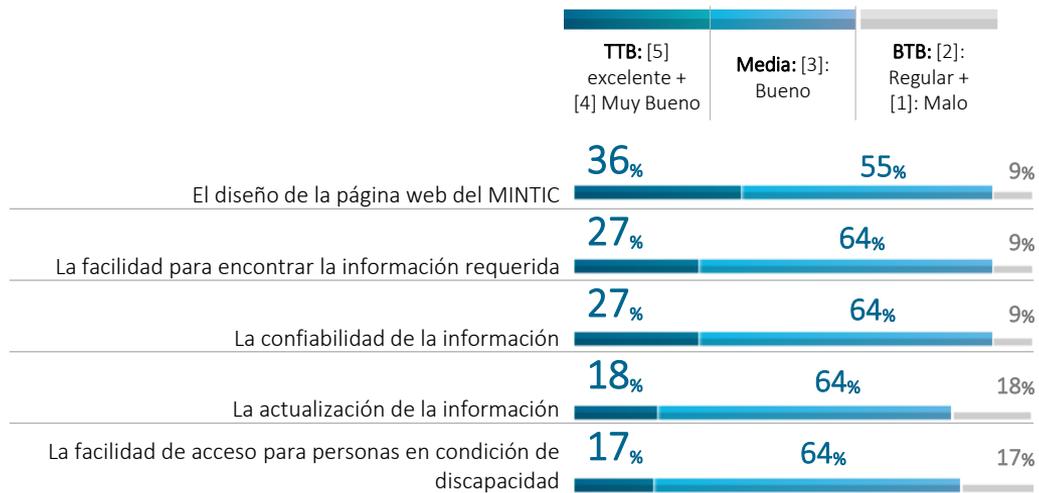
Base: Encuestados 10

En el último año, ¿Ingresó a la **página WEB** del MINTIC?



Base: Total Encuestados 13

En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 11

Canal 5: Redes sociales

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?

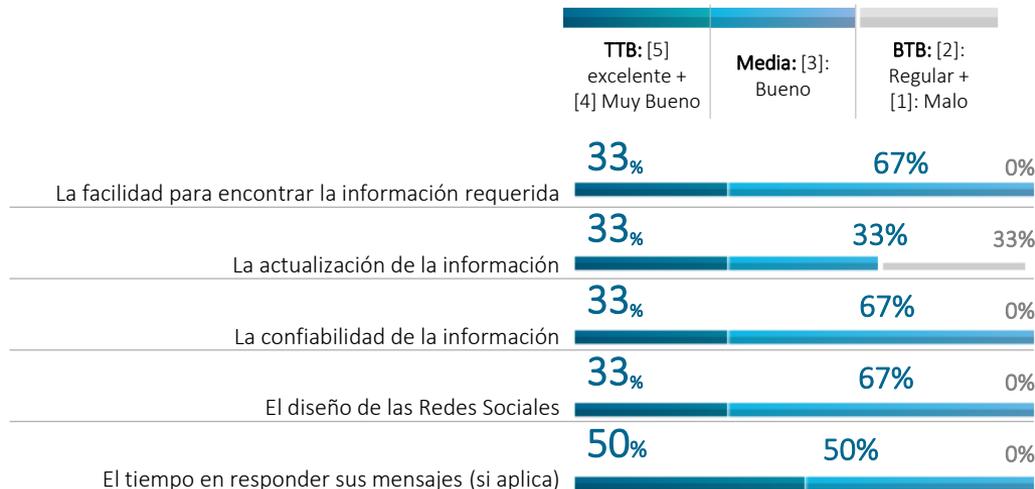


Base: Total Encuestados 13

¿A qué red social del MinTIC ingresó?

33% Twitter
67% No Recuerda

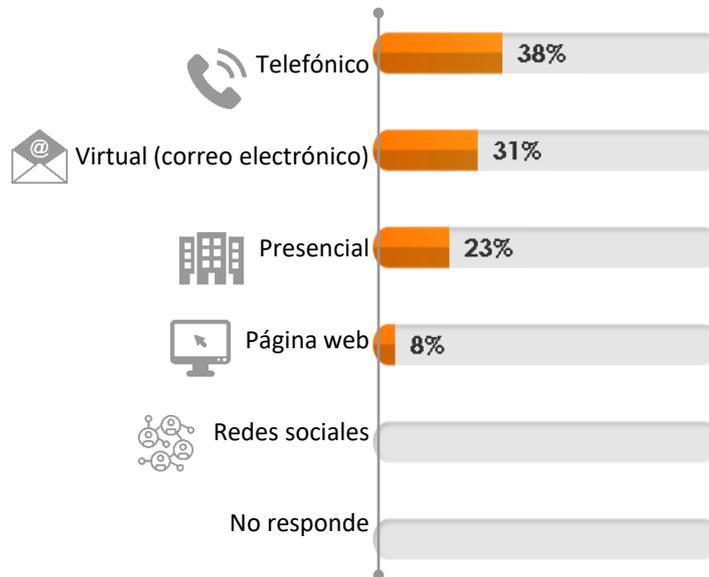
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...



Base: Encuestados 3

Canal de preferencia para acceder a la información

Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio



Base: Total Encuestados

13



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

Centro Nacional de Consultoría



Atención de quejas y reclamos

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a MinTIC en el último año?



Base: Total Encuestados	13
-------------------------	----

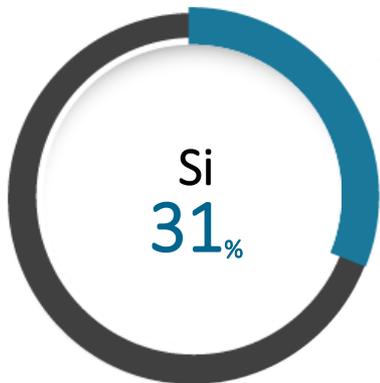
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M),
¿Cómo evalúa?



Base: Encuestados	1
-------------------	---

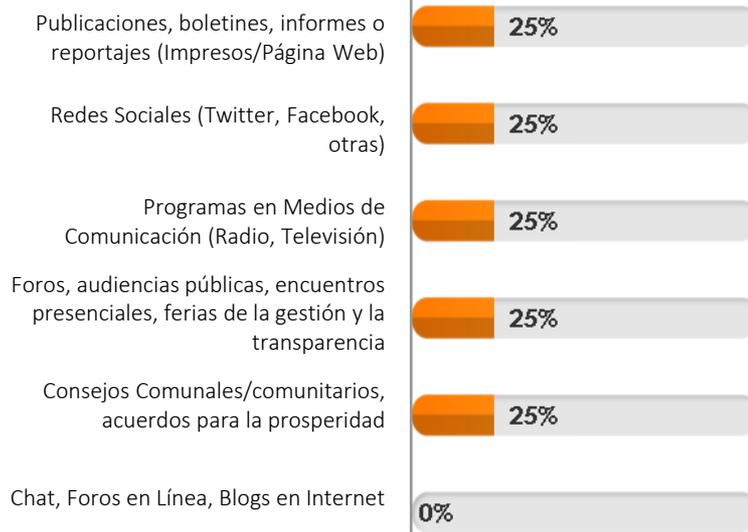
Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados 13

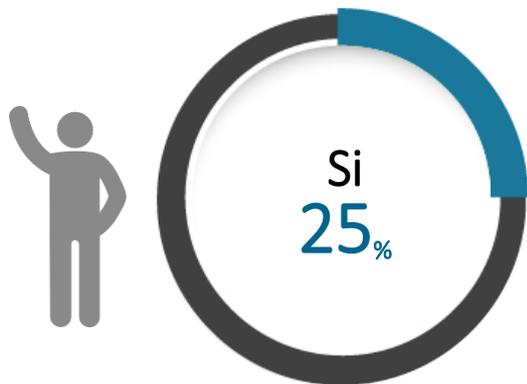
¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 4

Participación en mecanismos de rendición de cuentas

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, entiéndase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

4

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?



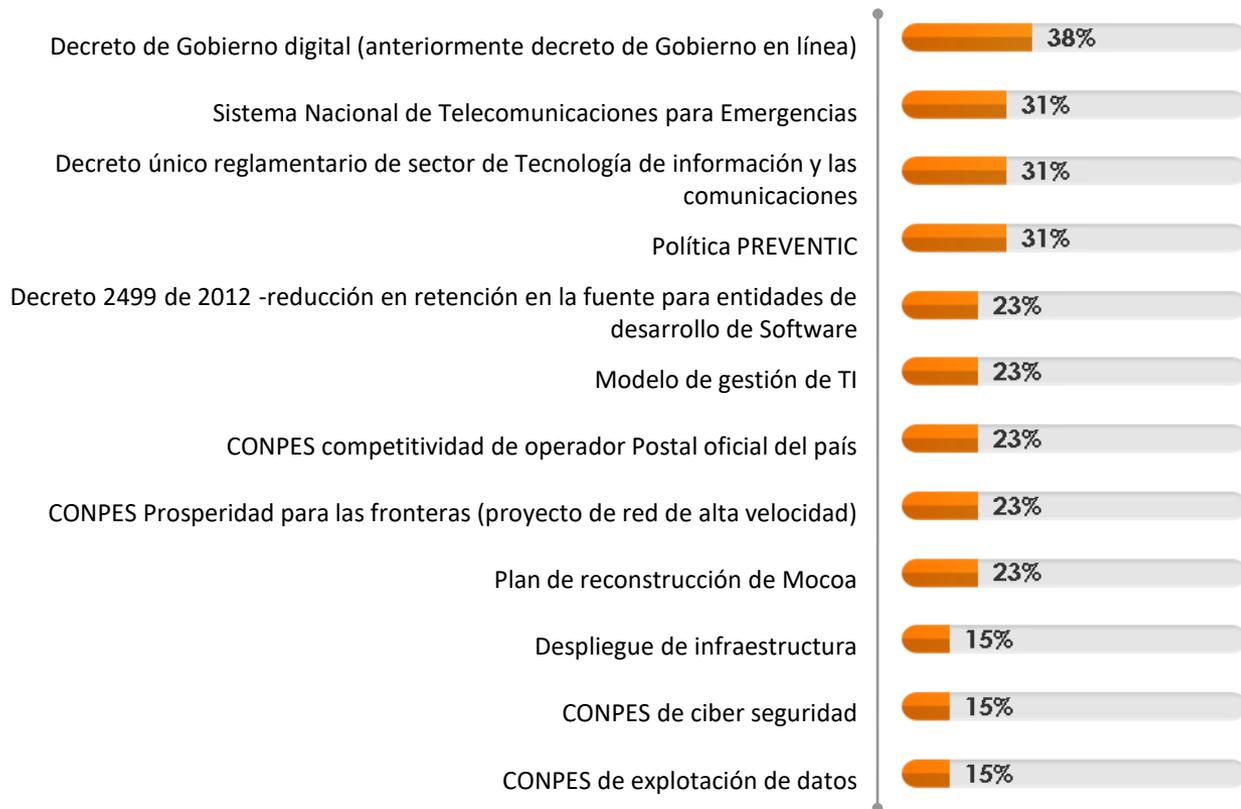
Base: Encuestados que se conocen y han participado en algún mecanismo de rendición de cuentas

1



Conocimiento de documentos de política pública

¿Conoce usted alguno de los siguientes documentos de política pública?





MINTIC

Análisis Cualitativo



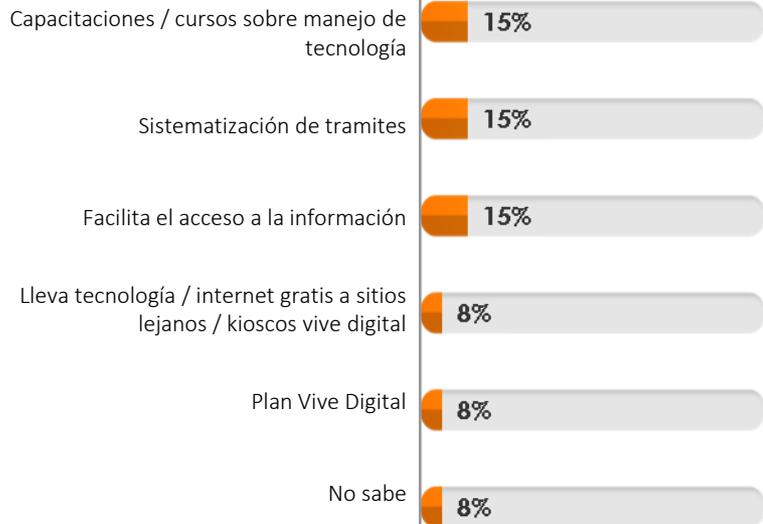
CNC

Centro Nacional de Consultoría

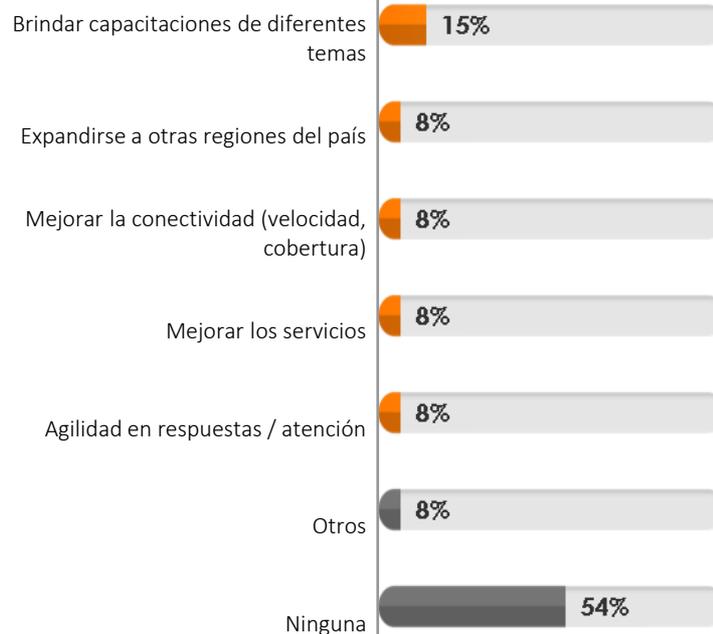
Fortalezas y sugerencias para el Min TIC



¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?



Base: Total Encuestados 13



MINTIC

Promoción de la investigación, desarrollo e innovación de TIC

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Entidades del gobierno, sector privado y ciudadanos que trabajan en el área de Investigación, Desarrollo e Innovación en TIC I+D+i

Precisión: Se realizaron 2067 encuestas.

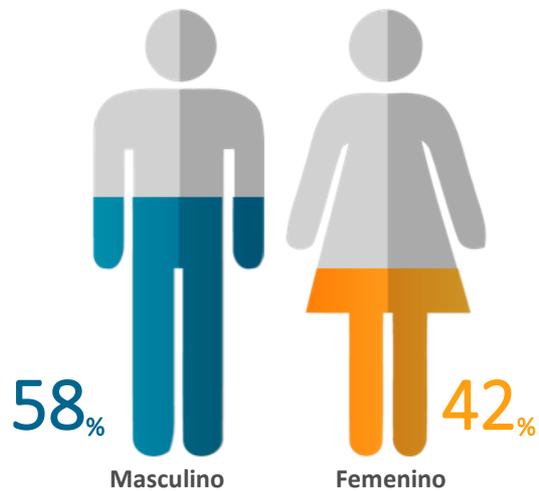
- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Para Innovación se realizaron 26 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

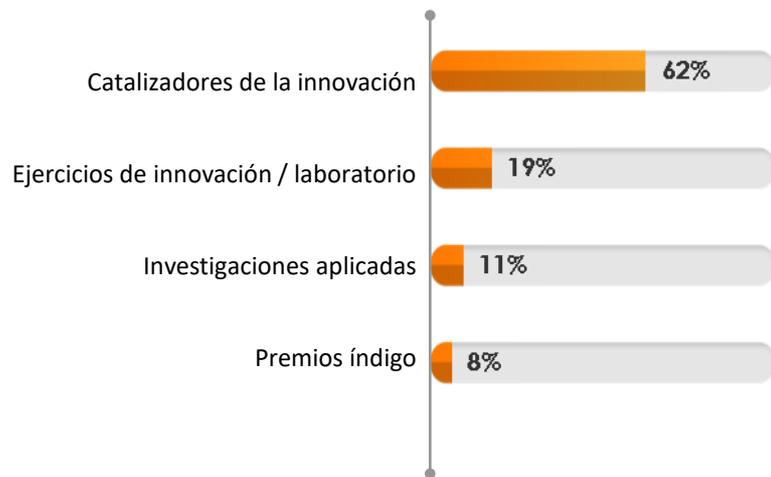
Descripción de la muestra por género



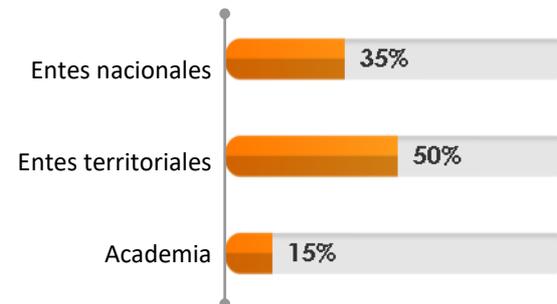
Base: Califican	26
-----------------	----

Descripción de la muestra por segmento y grupo objetivo

Segmento



Grupo Objetivo



Base: Califican

26



MINTIC

Comportamientos deseados



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (5), Muy probable (4), Algo probable (3), Poco probable (2) y Nada probable (1)
¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?



Probabilidad de hablar bien **4,2**



Base: Total Encuestados	26
-------------------------	----



Probabilidad de Recomendar

En una escala de Extremadamente probable (5), Muy probable (4), Algo probable (3), Poco probable (2) y Nada probable (1)

¿Recomendaría ...



Probabilidad de recomendar

4,5



Base: Total Encuestados

26

Probabilidad de volver a usar los servicios

En una escala de Extremadamente probable (5), Muy probable (4), Algo probable (3), Poco probable (2) y Nada probable (1)

¿Volvería a usar los servicios prestados por...?



Probabilidad de continuar **4,5**



Base: Total Encuestados

26



MINTIC

Percepción de los servicios en general



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

4,1



En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

3,8



La calidad del servicio

3,7



La claridad de la información suministrada

3,6



La oportunidad en el servicio prestado

3,6



La disponibilidad y accesibilidad de la información

3,5

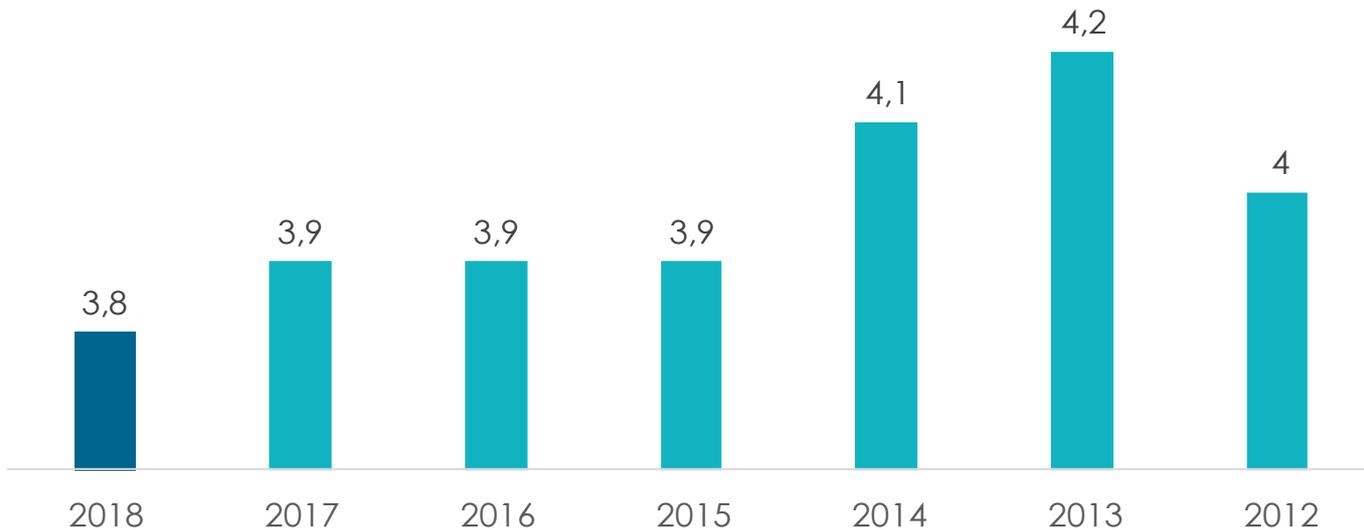


Base: Total Encuestados

26

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho

Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones





MINTIC

Catalizadores de la innovación



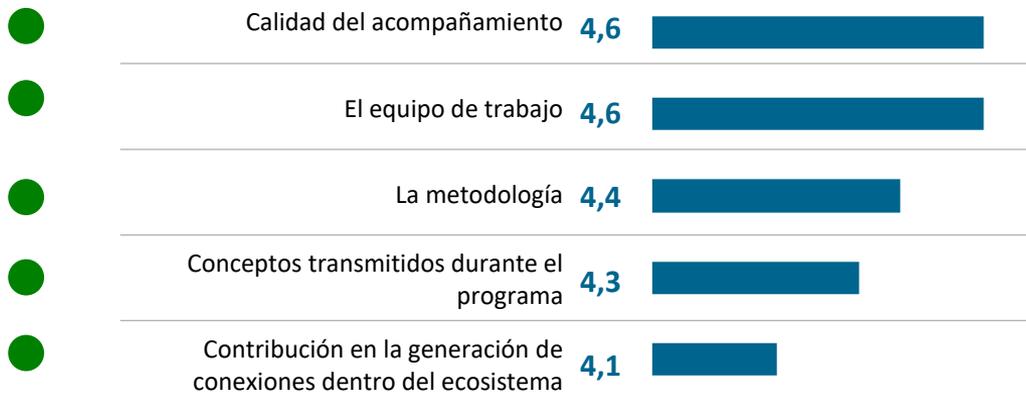
CNC
Centro Nacional de Consultoría

Evaluación del programa de Catalizadores de la Innovación

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),
¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con el programa Catalizadores de la Innovación?



Promedio



Base: Total Encuestados

16



MINTIC

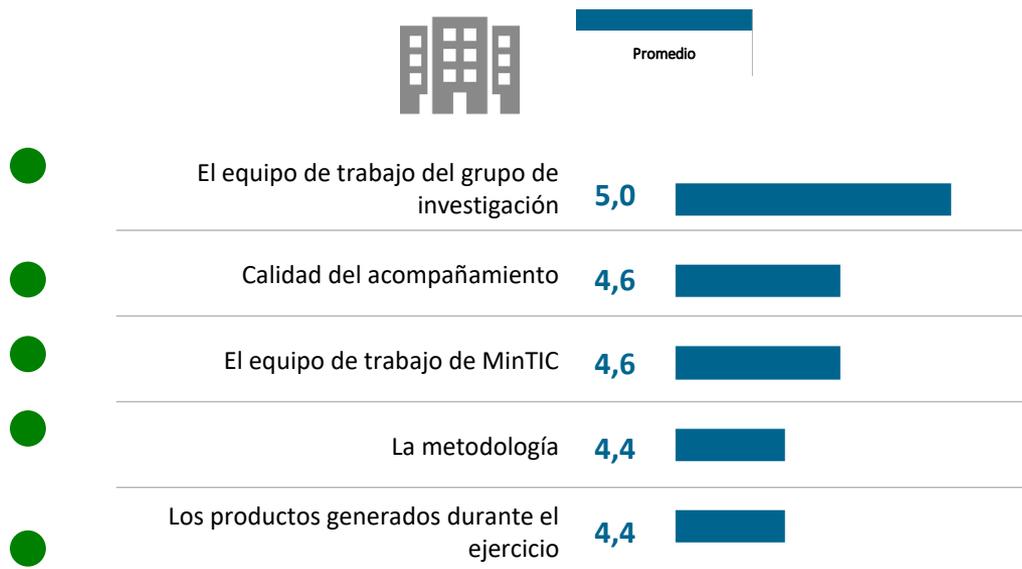
Ejercicios de Innovación / Laboratorio



CNC
Centro Nacional de Consultoría

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),

¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con el programa Ejercicios de Innovación / Laboratorio?



Base: Total Encuestados

5



MINTIC

Investigaciones Aplicadas

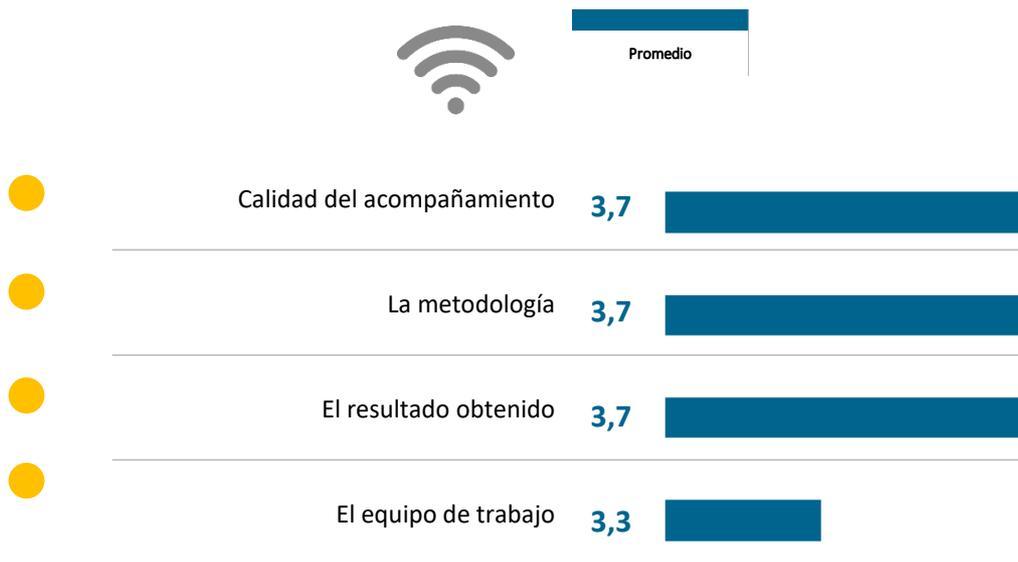


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Evaluación del programa de Investigaciones aplicadas

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),
¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con el programa INVESTIGACIONES APLICADAS?



Base: Total Encuestados

3



MINTIC

Premios Índigo

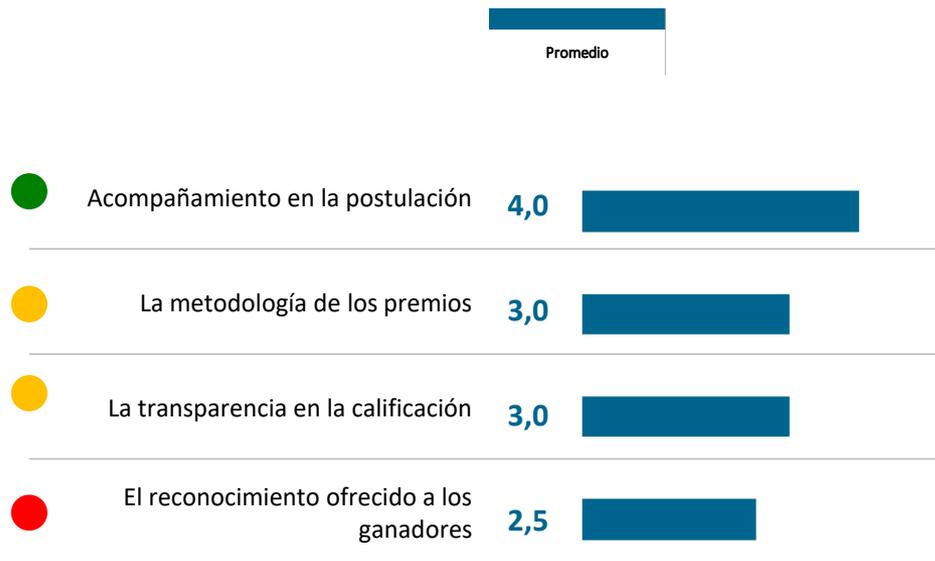


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Evaluación del programa Premios Índigo

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),
¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con el programa PREMIOS ÍNDIGO?



Base: Total Encuestados

2



MINTIC

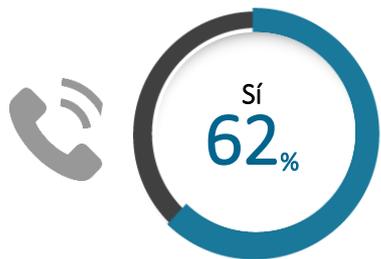
Evaluación de los canales de atención



CNC

Centro Nacional de Consultoría

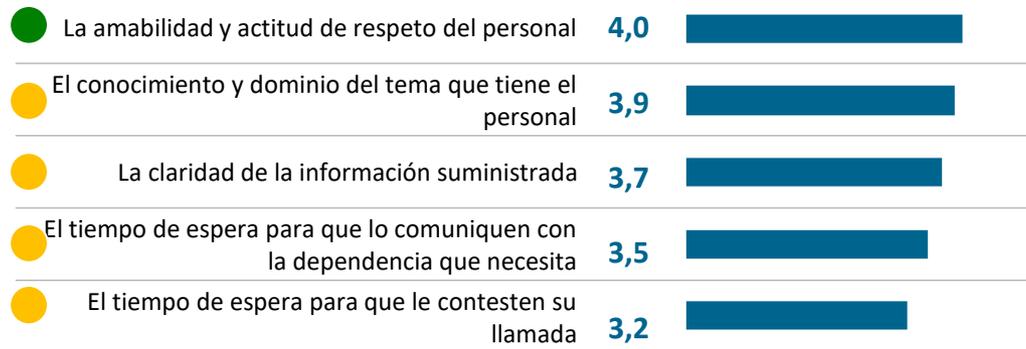
En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...



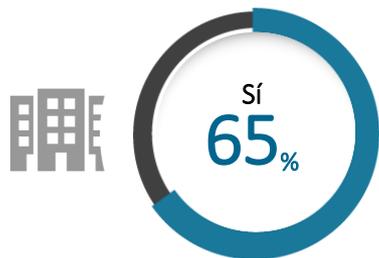
Base: Total Encuestados 26



Base: Encuestados

16

En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados

26

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa?

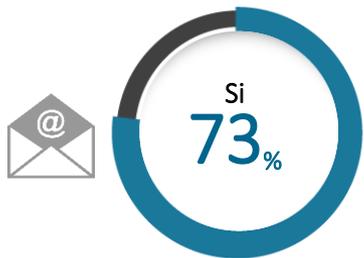


La amabilidad y actitud de respeto del personal	4,1		
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	3,9		
Claridad de la información suministrada	3,9		
La comodidad de las oficinas	3,8		
Los horarios de atención al público	3,7		
La facilidad de acceso para personas en condición de discapacidad	3,4		

Base: Encuestados

6

En el último año, ¿Se comunicó por correo electrónico con MINTIC?



Base: Total Encuestados 26

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



La claridad de la respuesta **3,8**

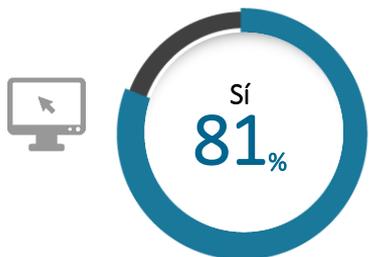


Base: Encuestados 18

Canal 4: Página web

En el último año, ¿Ingresó a la **página WEB** del MINTIC?

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),
¿Cómo evalúa...



Base: Total Encuestados

26

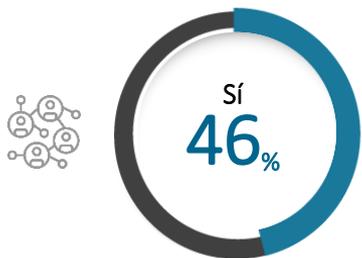


Base: Encuestados

21

Canal 5: Redes sociales

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?

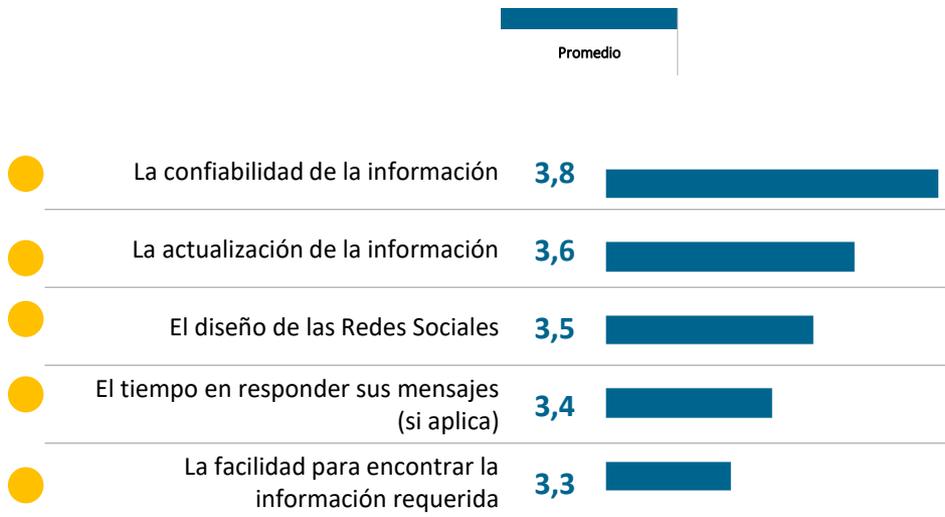


Base: Total Encuestados 26

¿A qué red social del MinTIC ingresó?



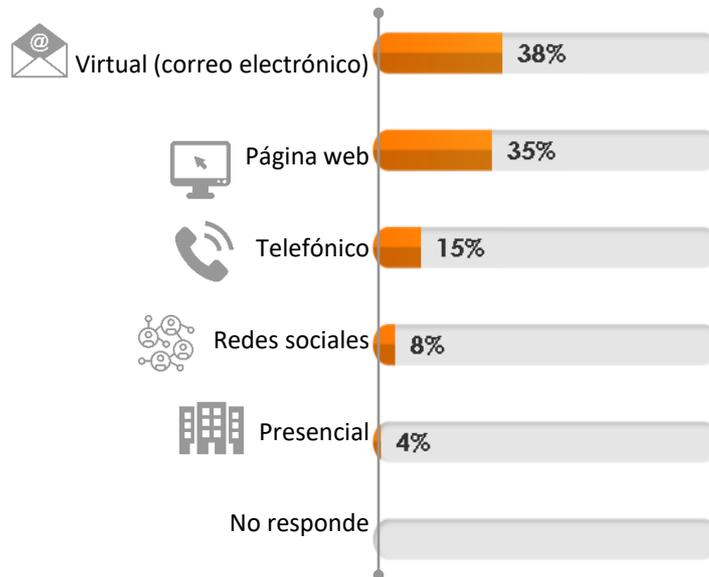
En una escala de Excelente (E), Muy bueno (MB), Bueno (B), Regular (R) y Malo (M), ¿Cómo evalúa...?



Base: Encuestados 12

Canal de preferencia para acceder a la información

¿Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio?



Base: Total Encuestados

26



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Atención de quejas y reclamos

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a MinTIC en el último año?



Base: Total Encuestados

26

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa?



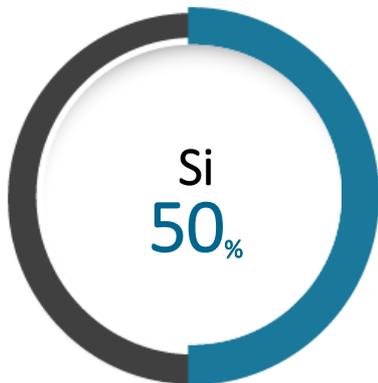
La pertinencia: el texto responde a la pregunta o solicitud realizada	3,6		
La claridad: la respuesta fue comprensible y bien redactada	3,6		
La oportunidad, es decir, la respuesta llegó durante el término en días hábiles establecido por la Ley 1755 de 2015	3,4		

Base: Encuestados

5

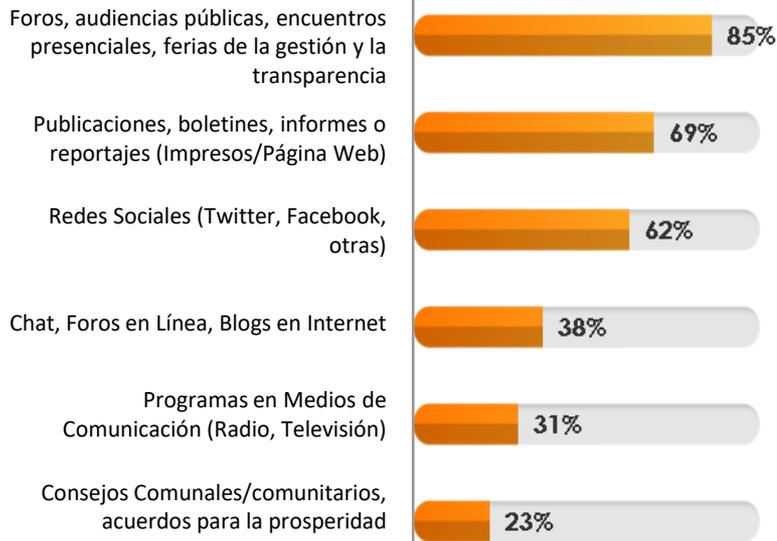
Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, entendiéndose como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados 26

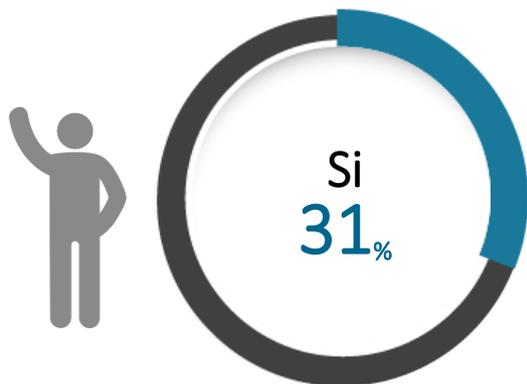
¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas 13

Participación en mecanismos de rendición de cuentas

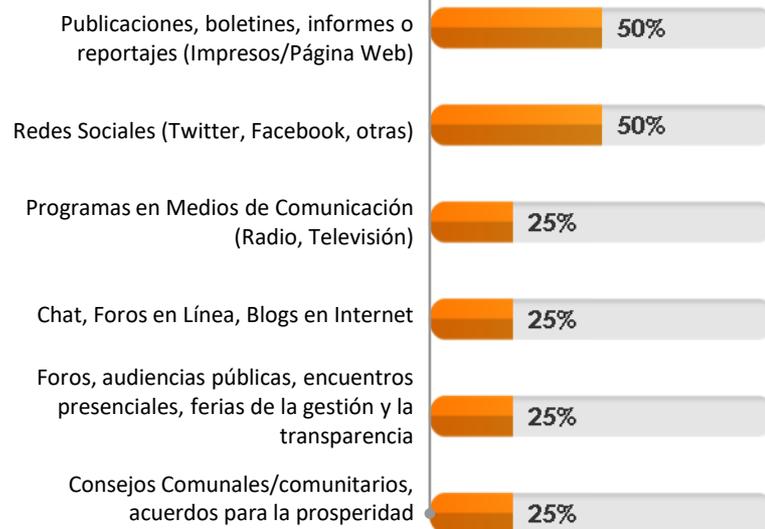
¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, entendiéndose como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

13

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?

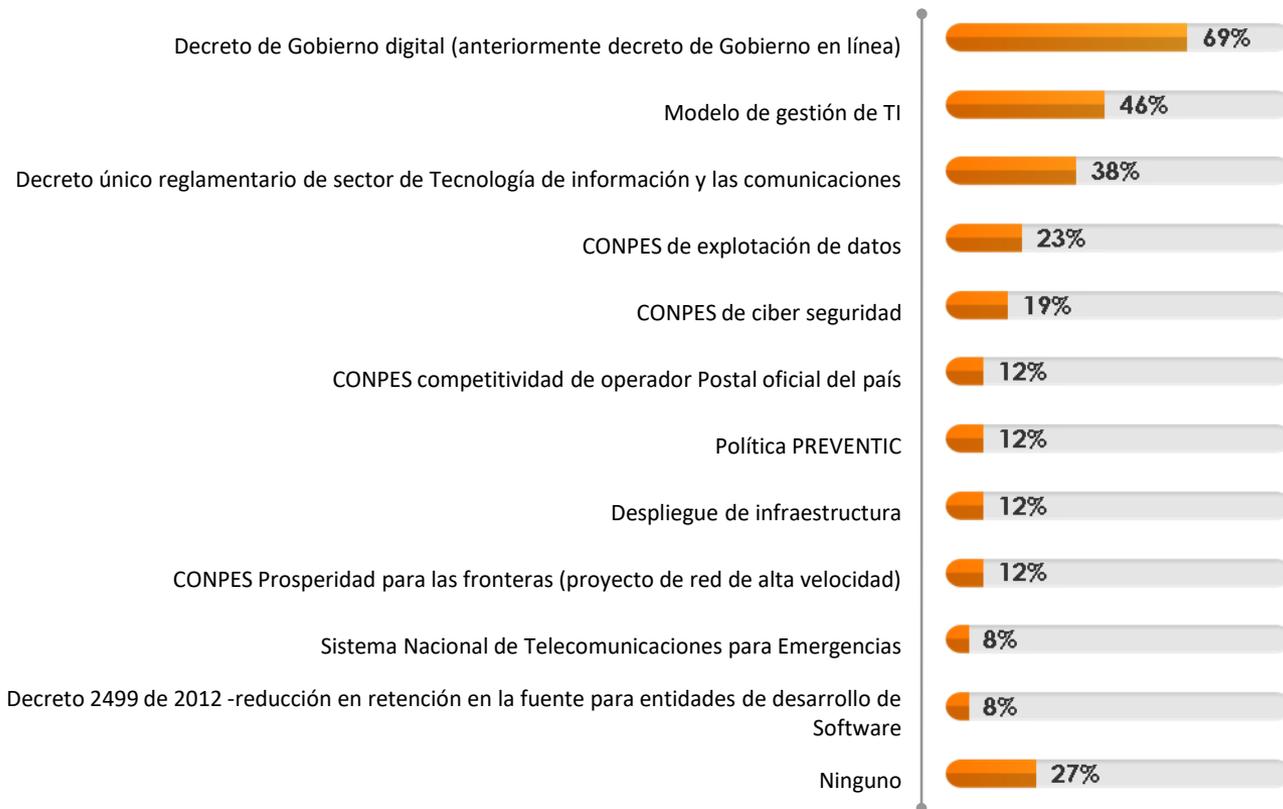


Base: Encuestados que se conocen y han participado en algún mecanismo de rendición de cuentas

4

Conocimiento de documentos de política pública

¿Conoce usted alguno de los siguientes documentos de política pública?





MINTIC

Análisis Cualitativo



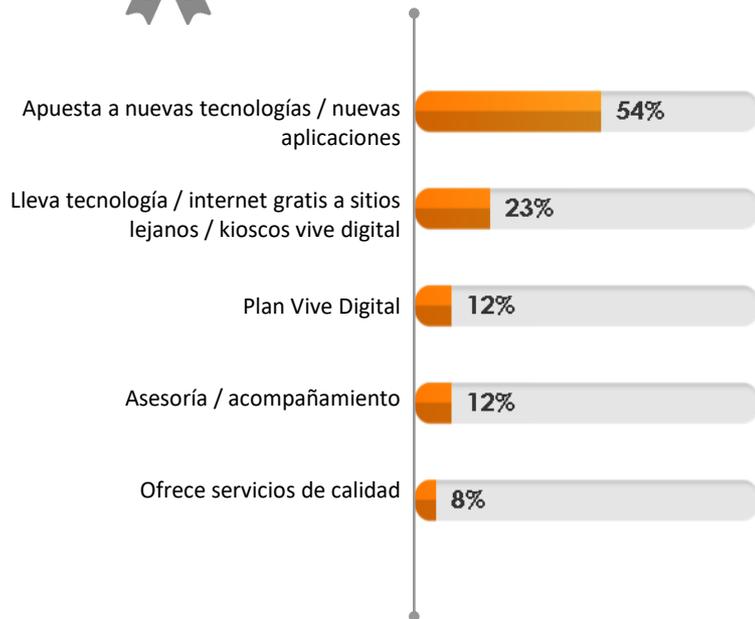
CNC

Centro Nacional de Consultoría

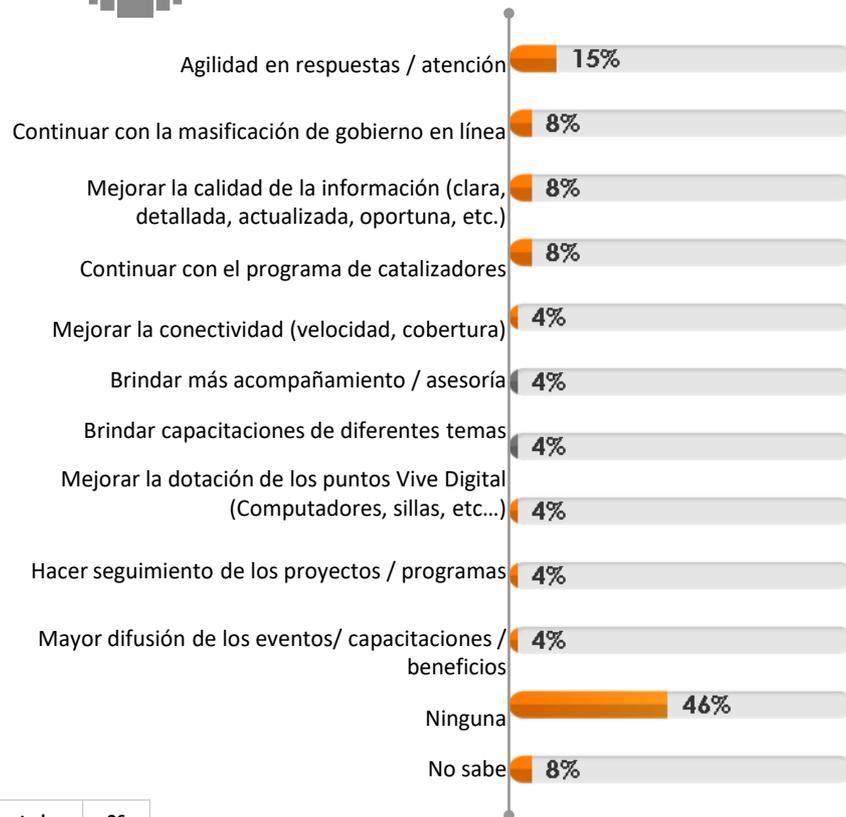
Fortalezas y sugerencias para el Min TIC



¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?





MINTIC

Política Pública Gobierno y Sector TIC

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Entidades del gobierno y del sector TIC que han usado los productos y servicios ofrecidos por el MinTIC

Precisión: Se realizaron 2067 encuestas.

- Margen de error: 2,29 %
- Nivel de Confianza: 95%

Para el segmento de políticas públicas se realizaron 214 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 24 de octubre al 07 de diciembre de 2018.

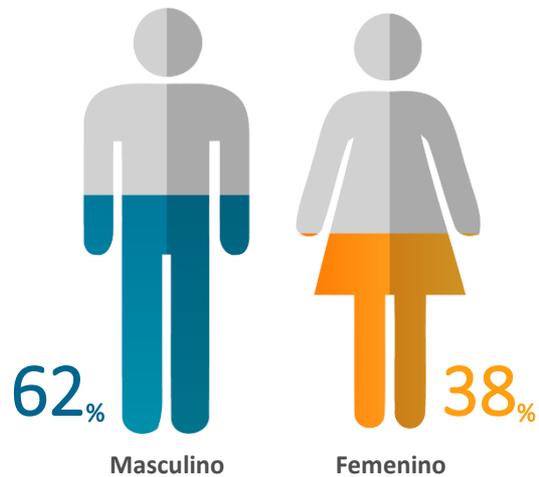
Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Descripción de la muestra total

Grupo	Subgrupo	Encuestas	Entrevistas	Muestra efectiva
Acceso, uso y apropiación	Ciudadanos	652	95	747
	Emprendedores	87	15	102
	Entidades	150	16	166
	KVD	60	10	70
	PVD	100	15	115
	MiPymes	149	20	169
Industria	Comunicaciones	120	20	140
	Radio difusión	280	25	305
	Servicios Postales	13	-	13
Innovación	Innovación	26	-	26
Política Pública	Gobierno y Sector TIC	179	35	214
Total general		1816	251	2067



Descripción de la muestra por género



Base: Total Encuestados

214



MINTIC

Comportamientos deseados



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Probabilidad de hablar bien

En una escala de Extremadamente probable (5), Muy probable (4), Algo probable (3), Poco probable (2) y Nada probable (1) **¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?**



Probabilidad de hablar bien **3,7**

Base: Total Encuestados

209



MINTIC

Percepción de los servicios en general



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Nivel de satisfacción

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

3,7

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

3,3



La claridad de la información suministrada

3,3



La calidad del servicio

3,3



La disponibilidad y accesibilidad de la información

3,2



La oportunidad en el servicio prestado

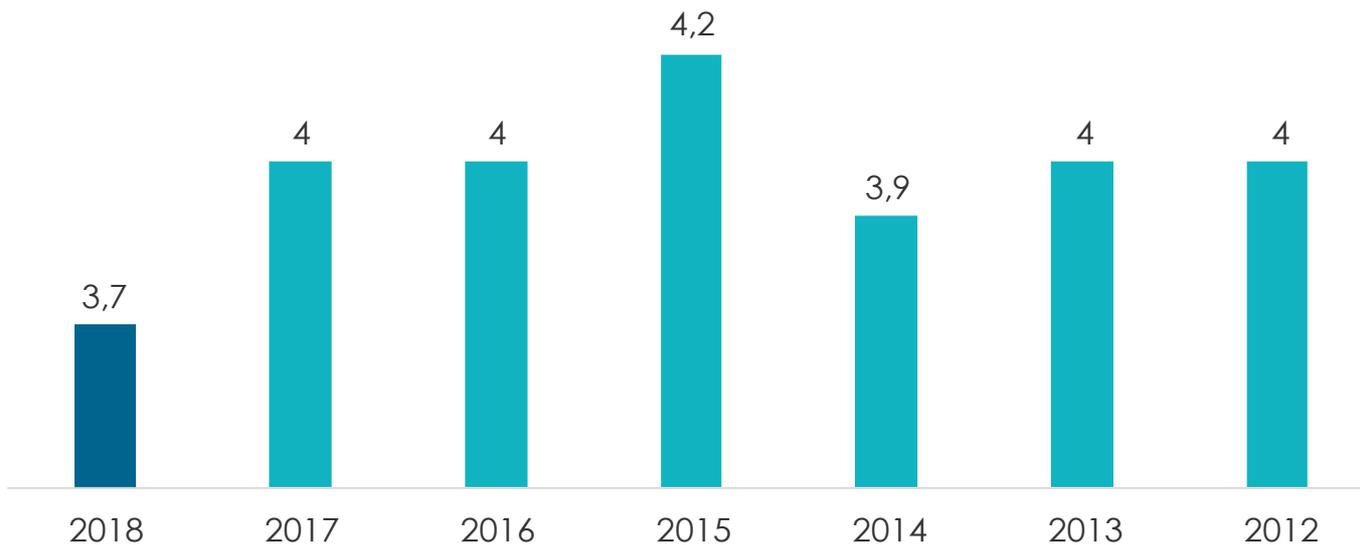
3,2

Base: Total Encuestados

214

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho

Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones



Nivel de satisfacción

Promedio: [5] Muy satisfecho + [4] Satisfecho +, [3] Conforme, [2] insatisfecho y [1] Muy insatisfecho

	Total	Grupo de interés	
		Sector TIC	Gobierno
Base: Total Encuestados	214	13	201
Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	3,7	3,8	3,7
			

Promedio: [5] Excelente + [4] Muy bueno +, [3] Bueno, [2] regular y [1] Malo

	Total	Grupo de interés	
		Sector TIC	Gobierno
Base: Total Encuestados	214	13	201
Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	3,3	3,4	3,3
La claridad de la información suministrada	3,3	3,2	3,3
La calidad del servicio	3,3	3,5	3,3
La disponibilidad y accesibilidad de la información	3,2	3,1	3,3
La oportunidad en el servicio prestado	3,2	3,3	3,2



MINTIC

Normatividad



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Participación

¿Participó en la formulación de gobierno digital?



¿Participó en el seguimiento de Preventic?



¿Participó en el seguimiento de gobierno en línea



Base: Total Encuestados

214



MINTIC

Evaluación por etapas de las políticas públicas MINTIC



CNC

Centro Nacional de Consultoría



En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?





MINTIC

Seguimiento de las políticas públicas de Gobierno en línea y Preventic



CNC
Centro Nacional de Consultoría



En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?

Promedio





MINTIC

Evaluación de los canales de atención



CNC

Centro Nacional de Consultoría

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con el MINTIC?



Base: Total Encuestados 214

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...



La amabilidad y actitud de respeto del personal	4,0		
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal	3,7		
La claridad de la información suministrada	3,6		
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita	3,3		
El tiempo de espera para que le contesten su llamada	3,2		

Base: Encuestados 62

Canal 2: Presencial

En el último año, ¿Asistió a las instalaciones de MINTIC?



Base: Total Encuestados 214

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa?



Base: Encuestados 21



En el último año, ¿Se comunicó por **correo electrónico con MINTIC?**



Base: Total Encuestados 214

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), **¿Cómo evalúa...?**



La claridad de la respuesta

3,5



Base: Encuestados 95

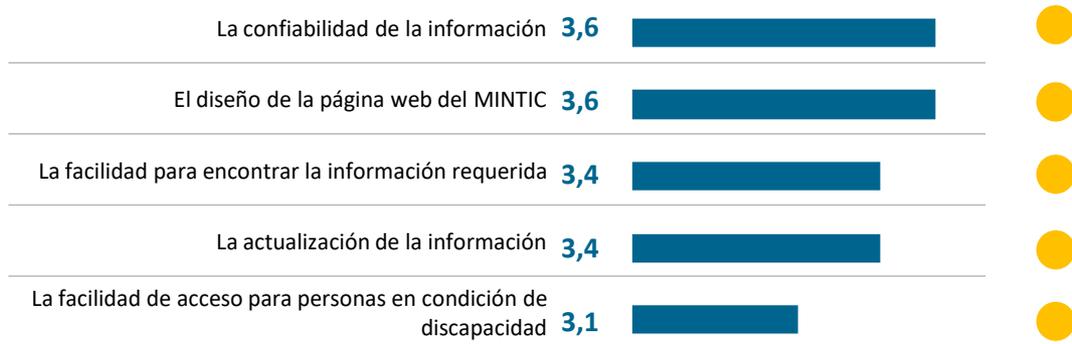
Canal 4: Página web

En el último año, ¿Ingresó a la **página WEB** del MINTIC?

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),
¿Cómo evalúa...



Base: Total Encuestados 214



Base: Encuestados 167

Canal 5: Redes sociales

En el último año, ¿Ingresó a alguna red social del MINTIC?



Base: Total Encuestados 214

¿A qué red social del MINTIC ingresó?

41% Facebook

34% Twitter

5% Instagram

2% Otra

36% No recuerda

Base: encuestados que ingresaron a alguna red social del MINTIC 53

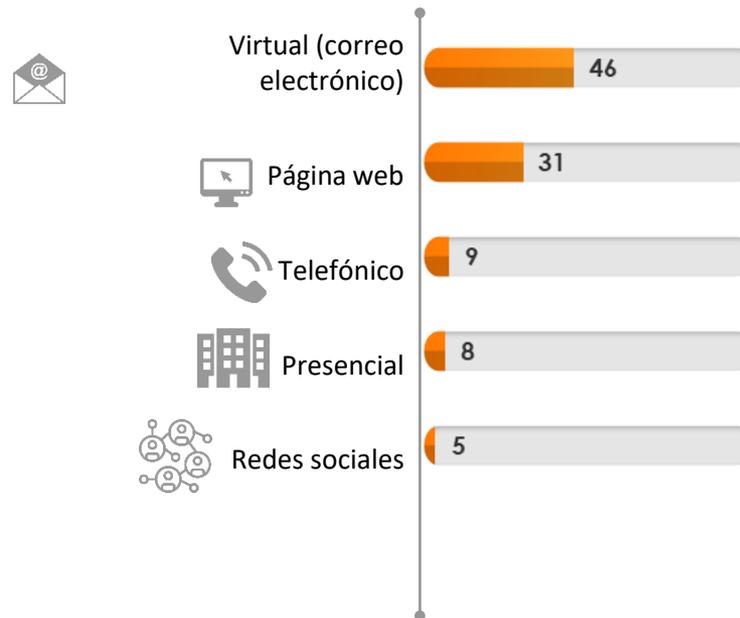
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



Base

Canal de preferencia para acceder a la información

¿Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio?



Base: Total Encuestados

214



MINTIC

Atención a PQRSD



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Atención de quejas y reclamos

¿Ha interpuesto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias a Míntic en el último año?



Base: Total Encuestados 214

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa?



Base: Encuestados 41



MINTIC

Rendición de cuentas



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Mecanismos de rendición de cuentas

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas, enténdase como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Total Encuestados	214
-------------------------	-----

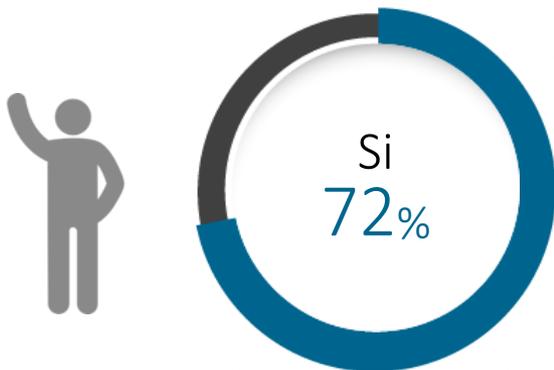
¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas	157
--	-----

Participación en el mecanismo de rendición de cuentas

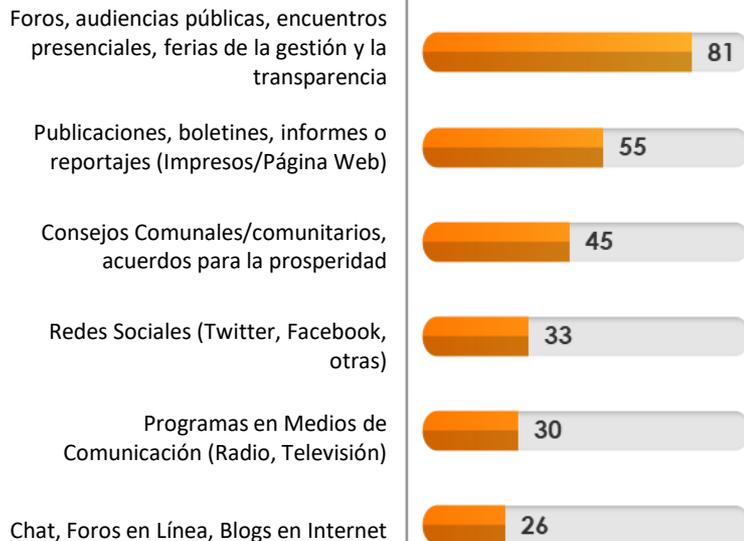
¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas, entendiéndose como la obligación que tiene el MINTIC de presentar informes respecto a la Gestión realizada?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

157

¿En cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha participado?



Base: Encuestados que se conocen algún mecanismo de rendición de cuentas

113

Conocimiento de los documentos de política pública

¿Conoce usted alguno de los siguientes documentos de política pública?





MINTIC

Análisis Cualitativo



CNC

Centro Nacional de Consultoría



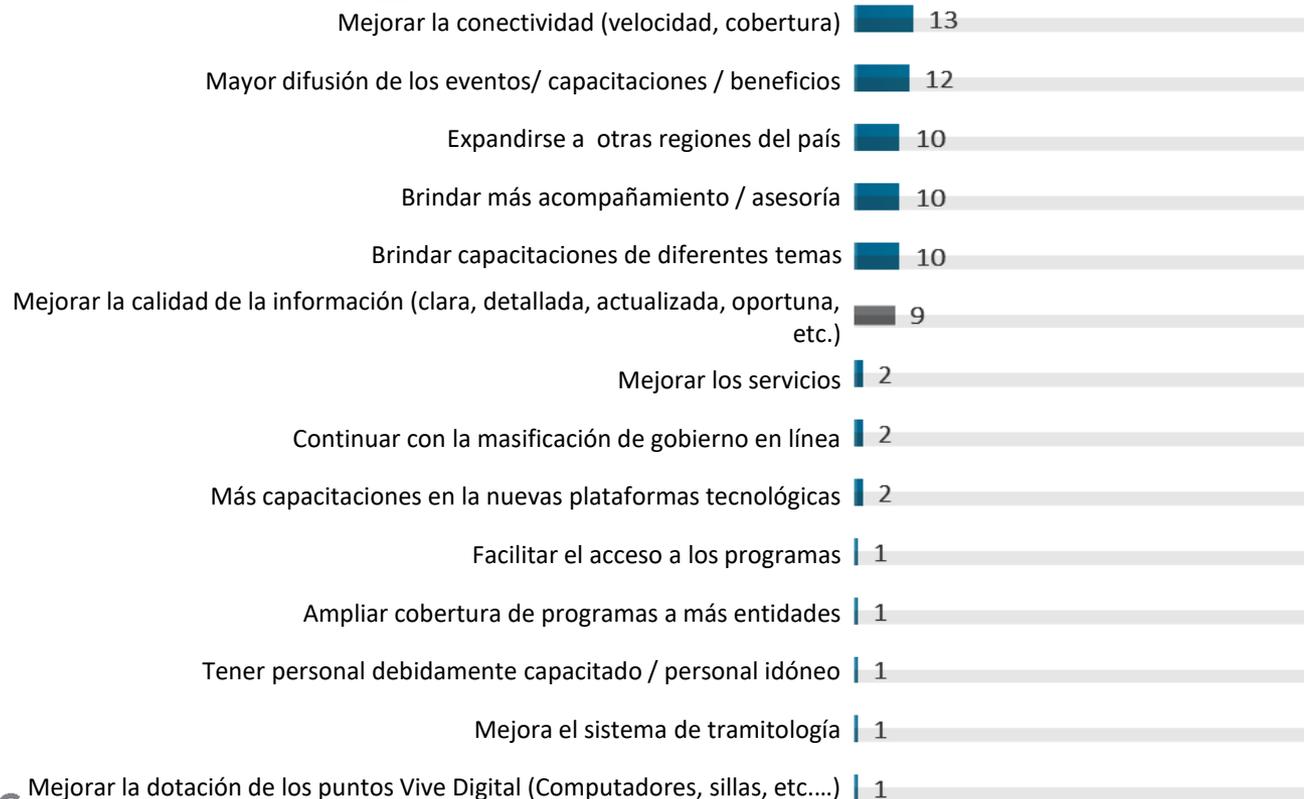
¿Qué fortalezas reconoce o qué está haciendo bien el MinTIC?



Lo que debe mejorar Min TIC



¿Qué sugerencias tiene respecto de los servicios ofrecidos por el MINTIC?





MINTIC

Servidores

Diciembre 2018



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Objetivo:

- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales.

Población objetivo: Empleados - Servidores del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

Precisión: Se realizó censo. No hay error muestral pues no hubo selección de las personas a entrevistar.

Para los servidores se realizaron 112 encuestas

Fechas de trabajo de campo: 23 de noviembre al 07 de diciembre de 2018.

Técnica de recolección: Encuestas auto diligenciadas vía web

Tipo de supervisión: No aplica

Procedimiento de ponderación: No aplica

Procedimientos de estimación o imputación: No aplica

Cuestionario: Adjunto

Número de encuestadores: No aplica

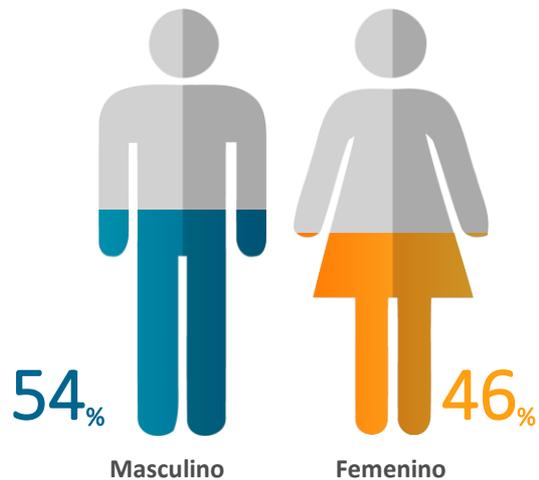
Número de supervisores: No aplica

Tipo de incentivos: No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”

Descripción de la muestra por género



Base: Califican

112



MINTIC

**Servicios administrativos
relacionados con
infraestructura**



CNC

Centro Nacional de Consultoría



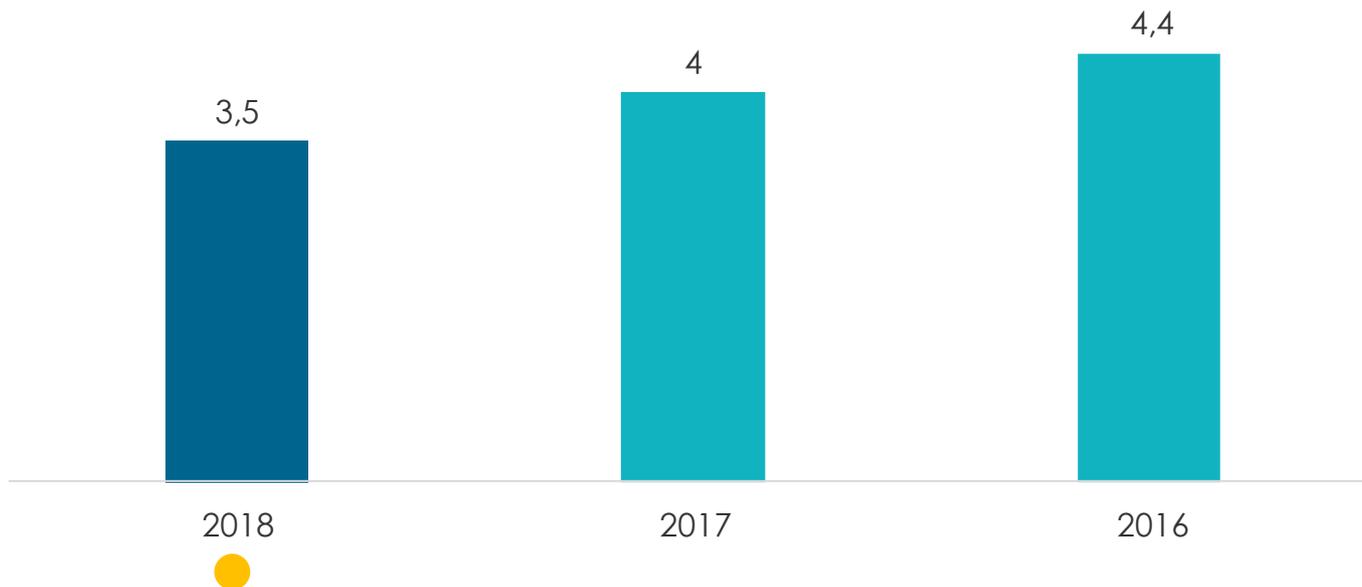
Servicios que recibe

¿Cuál de los siguientes servicios ha recibido usted?



En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?

Los servicios administrativos relacionados con infraestructura



En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



Promedio

La eficiencia del servicio de vigilancia	4,0		87	
El servicio de aseo que se presta en las instalaciones de la entidad	3,9		97	
La reciente adecuación de la cafetería dispuesta para los colaboradores de la entidad	3,9		50	
La comodidad de las salas o sitios de reunión	3,7		68	
Oportunidad en la programación y levantamiento del inventario	3,3		50	
Atención frente a novedades de actualización de los inventarios	3,2		46	
El mantenimiento de los muebles y equipos de los puestos de trabajo	3,2		50	
Disponibilidad de las salas de reunión (asignación oportuna y entrega de llaves)	3,2		66	
El servicio dispuesto por medio de las máquinas dispensadoras de café y aromática	3,2		79	
El servicio dispuesto por medio de las máquinas dispensadoras de alimentos	3,1		61	
Sensibilizaciones frente al manejo y control de los inventarios a cargo	3,1		19	

Base

¿Qué recomendaciones o sugerencias le haría usted al MINTIC en relación a...?

Vigilancia



- Automatizar la entrada y salida de equipos
- Amabilidad del personal
- Atención al usuario

Aspectos positivos

“Excelente el trabajo, recomendación automatizar la entrada y salida de equipos, si esta no se ve. Sigo firmando libros y los guardas consultando autorizaciones”

“Es excelente el servicio de las dos entradas de la carrera 7 y 8 , podrían mejorar en la recepción del piso 6”

Aseo



- Mayor frecuencia en el aseo de oficinas
- El aseo debe ser más intensivo. *“El aseo de mi puesto es muy superficial”*
- Realizar las jornadas de aseo en horas que no afecten las laborales de los empleados
- Mejorar el servicio de aseo en los baños

“la limpieza es muy superficial, rara vez se ve que aspiran”

“a veces lo realizan cuando uno ya esta en su jornada laboral, deberían hacerlo mas temprano o en horarios que no interrumpan las actividades”

¿Qué recomendaciones o sugerencias le haría usted al MINTIC en relación a...?

Adecuación de la cafetería



- “Tener más microondas”
- Asegurar el funcionamiento de los microondas

“Realizar reemplazo de microondas industriales anualmente.. Solo sirve el 35% de los hornos instalados”

“Que se mantengan los hornos nuevos, que se hagan los mantenimientos preventivos programados”

Comodidad de las salas



- Mejorar la logística de la asignación de salas
- Mantenimiento de los equipos
- Mayor aseo en las salas

“La confirmación de las mismas debe ser inmediata y que el personal de seguridad sea el encargado en abrir, porque en muchas áreas hay un responsable y muchas veces no se encuentran al momento de la reunión”

“Necesario el mantenimiento de las conexiones a TV o videobeam. Así mismo, cambio de algunos videobeam. Disponer de las salas que están convertidas en oficinas, pues hacen falta para el desarrollo de reuniones”

¿Qué recomendaciones o sugerencias le haría usted al MINTIC en relación a...?

Programación y levantamiento del inventario

Reducir tramitología

Consultas en línea

Mejorar en el seguimiento y levantamiento de información

“Debe de ser más oportunos en los levantamientos de los inventarios y evitar tanta tramitología”

“Mantener actualizados los formatos y no solicitar tantas firmas sobre el mismo tema”

“En el año, hay muchas modificaciones, aparecen equipos cargados a nombre de uno, sin que realmente estén. Cambian los elementos y en su oportunidad no hacen las modificaciones en el sistema”

Actualización de inventarios

Actualización en línea

Levantamiento de información más frecuente

Mayor eficiencia y rapidez en la actualización

“Deben hacerse al momento que existan cambio en los elementos, y no esperar meses a que eso ocurra”

“Actualizar los sistemas con mayor oportunidad”

“Diseñar un sistema en línea que permita la actualización por parte del funcionario cuando haya traslado y/o retiro, con un control del área pertinente”

¿Qué recomendaciones o sugerencias le haría usted al MINTIC en relación a...?

Mantenimiento de los muebles y equipos

Actualizar los equipos de computo

Dar solución rápida a los cambios solicitados: “sillas”, “escritorios”

Realizar los mantenimientos con mayor frecuencia

“que le entreguen a cada funcionario llaves del escritorio. No es posible que hagan entrega de los mismos sin llaves, ni que den visto bueno a las personas que salen sin que las entreguen. Los escritorios sin llave son un foco de inseguridad”

“Mejor oportunidad. Por ejemplo, pedí cambio de chapa o solicitud de llave de uno de los cajones del escritorio y me tocó por mi propia cuenta. Tampoco hay solucionado el de otros. Las instalaciones de redes de telefonía en mi puesto no está bien”

Disponibilidad de las salas de reunión

Ampliar el acceso a las salas. *“El préstamo no puede depender de alguna área en particular”*

Mayor disponibilidad en las salas

Mejorar la logística de la entrega de las salas

“Es necesario un mecanismo de asignación de salas mejor, ya que no se pueden utilizar aunque estén desocupadas”

“El servicio desmejoró cuando dejaron de realizar la asignación automática, ahora es en papel, se debe buscar a personas en horarios específicos”

“El modelo de asignación de salas actual es pésimo, era mejor cuando se podían agendar reuniones en cualquier sala del ministerio y por Outlook”

¿Qué recomendaciones o sugerencias le haría usted al MINTIC en relación a...?

Máquinas dispensadoras de café y aromática

- Mejorar la calidad del café: sabor, color
- Mantener con productos las máquinas
- Ampliar el menú de bebidas

“Que se hagan suministros con más periodicidad y variar el sabor de las aromáticas”

“La calidad del café no es la mejor y las máquinas fallan continuamente”

“tener siempre cargadas las maquinas dispensadoras de café y te”

Máquinas dispensadoras de alimentos

- Renovar las máquinas
- Ampliar variedad en los alimentos
- Mantenimientos más frecuentes

“Deben ser máquinas con mejor tecnología, ya que las actuales no dispensan el alimento y se quedan con el dinero”

“Sugiero incluir mayor variedad y tener alguien de contacto para reclamaciones cuando no hay entrega de los productos, incluir opción saludable como el queso y la fruta”

“A veces las maquinas reciben el dinero y no entregan los productos. Deberían realizar mantenimiento mas frecuente a las maquinas para que eso no suceda.”



MINTIC

Expedición de paz y salvo y certificaciones



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Evaluación de la expedición de paz y salvo, y certificaciones

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),
 ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con la expedición de paz y salvo y certificaciones?



Coherencia de la información recibida en la certificación del servidor público de acuerdo con los solicitado	3,4		99	
Coherencia de la información recibida en la certificación del contratista de prestación de servicios de acuerdo con lo solicitado	3,3		91	
Oportunidad en la expedición de certificaciones solicitadas por el servidor público	3,2		98	
La claridad en la información suministrada para la expedición del paz y salvo	3,1		93	
Oportunidad en la atención a la solicitud de expedición de paz y salvo	3,1		92	
Oportunidad en la expedición de certificaciones solicitadas por el contratista de prestación de servicios	3,0		91	

¿Qué debería hacer el MINTIC en relación a...?

Coherencia de la información recibida en la certificación del contratista



Agilizar los tiempos de respuesta

“Automatizar el proceso”

“Este trámite interno debería ser automatizado o por lo menos digitalizado”

“Evitar solicitar información que ya tienen y aceptar colaboración cuando se requiere rapidez”

“Se recomienda que la certificación venga con todos los contratos que se solicite por parte del Contratista”

“Cargar la información de los contratos y contratistas para generar los certificados en línea”

Oportunidad en la expedición de certificaciones solicitadas por el servidor público



Agilizar los tiempos de respuesta

“Automatizar el proceso”

“Realizar de manera electrónica estos paz y salvos”

“Deberían ser todas en línea como el de nómina”

“Los tiempos para la generación del documento requerido es muy lento”

“No presentar tanta demora en la expedición, cuando se requiere una certificación con las funciones específicas.”



¿Qué recomendaciones o sugerencias le haría usted al MINTIC en relación a...?

Oportunidad en la expedición de certificaciones solicitadas por el contratista de prestación de servicios

Mejorar en los tiempos de respuesta

Realizar este procedimiento a través de un software

“al ser pocas personas las que atienden este requerimiento, se hace que el tramite sea demorado”

“Conocer el proceso para la solicitud y tiempos de entrega ”

“Se podría implementar un software, una plataforma digital para que cada servidor o contratista pueda descargar el certificado según solicitud, pues hay una espera de 8 a 10 días hábiles y muchas veces se expide con la fecha de solicitud y no cuando ellos la realizan, entonces se vence muy rápido”

Oportunidad en la atención a la solicitud de expedición de paz y salvo

Agilizar los tiempos de respuesta

“Automatizar el proceso”

Organización en las actividades del área

“organización en la recepción del mismo a través de un funcionario que los tramite”

“Más organización interna para las firmas. En ocasiones se debe solicitar todas las firmas nuevamente porque hay cambio de persona encargada”

“ponen a la gente a patinar por las diferentes áreas, a veces los que firman no están y los plazos son cortos”

“Debería ser por un sistema tecnológico”



MINTIC

Gestión Documental



CNC

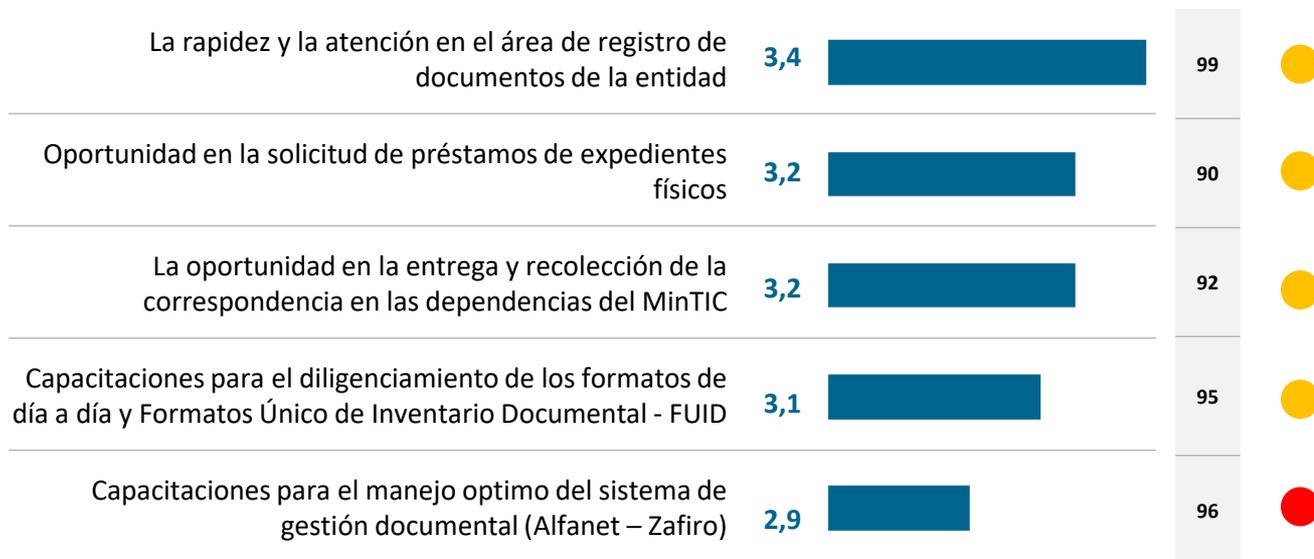
Centro Nacional de Consultoría

Evaluación de la gestión documental

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con la gestión documental?



Promedio



Base