

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CIUDADANA INTERNA Y EXTERNA 2019

INFORME NACIONAL





- Medir el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

| | |
|--|---|
| Empresa contratante: | Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones MINTIC |
| Empresa contratada: | PROYECTAMOS COLOMBIA SAS |
| Metodología: | Estudio cuantitativo y cualitativo |
| Instrumentos de medición: | Cuestionarios semi estructurados y guías de entrevistas |
| Grupo objetivo: | Ciudadanos, empresas, emprendedores, entidades que han usado los productos y servicios ofrecidos por el MINTIC |
| Técnica de recolección de datos: | Encuesta telefónica, Encuestas web, grupos focales y entrevistas. |
| Alcance del estudio: | 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. |
| Fecha de aplicación de la encuesta: | Noviembre 2019- Diciembre 2019 |
| Precisión | Nivel de confianza: 98% Error: 3% |

| LÍNEA | SEGMENTO | GRUPO DE INTERÉS | NÚMERO DE ENCUESTAS |
|---|---|-----------------------------------|---------------------|
| GESTIÓN DEL ESPECTRO, SERVICIOS POSTALES Y RELACIONADOS | Industria de comunicaciones | AVETM | 311 |
| | | Capacidad satelital - PCS | 1 |
| | | Radioaficionados | 52 |
| | | Registro TIC | 103 |
| | | Selección objetiva - PSO | 47 |
| | Servicios postales | 19 | |
| | Radiodifusión sonora | 131 | |
| PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC | Kiosco Digital | | 131 |
| | Transformación digital | Centros de transformación digital | 100 |
| | | Comercio electrónico | 78 |
| | Gobierno digital | | 117 |
| | Dirección de Apropiación Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DATIC | Ciudadanía digital | 121 |
| | | Centro relevo | 30 |
| POLÍTICAS PÚBLICAS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | Políticas públicas | | 431 |
| PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACION Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR TIC | App | | 16 |
| TOTAL GENERAL | | | 1688 |

| POBLACIÓN OBJETIVO | GRUPOS DE INTERÉS DEL MINISTERIO |
|--|---|
| Método de trabajo de campo | Grupo focal u entrevistas semiestructuradas |
| Sesiones | En total, se realizaron 20 grupos focales [3 en Bogotá, 4 en Bucaramanga, 3 en Cali, 6 en Medellín, 4 en Santa Marta] |
| Participantes | En total, 128 participantes. |
| Gestión del Espectro, Servicios Postales y relacionados | 67 participantes (9 grupos focales) |
| Acceso y Uso de Apropiación de TIC | 44 participantes (8 grupos focales) |
| Políticas Públicas TIC | 9 participantes (2 grupos focales) |
| Investigación e Innovación | 5 participantes (1 grupo focal) |
| Fechas del trabajo de campo | 16 al 23 de diciembre de 2019 |
| Método de reclutamiento | Reclutamiento profesional |
| Número de moderadores | 6 |
| Métodos de supervisión de moderadores | Supervisión directa y escucha posterior de las grabaciones (100% de supervisión) |

Dimensiones de análisis

Comportamientos deseados

Conceptos generales e imagen

Procesos de interacción

Atributos Modificables



Calificación promedio del servicio



> 4 Fortaleza de apalancamiento



3-4 Prioridad secundaria de mejoramiento



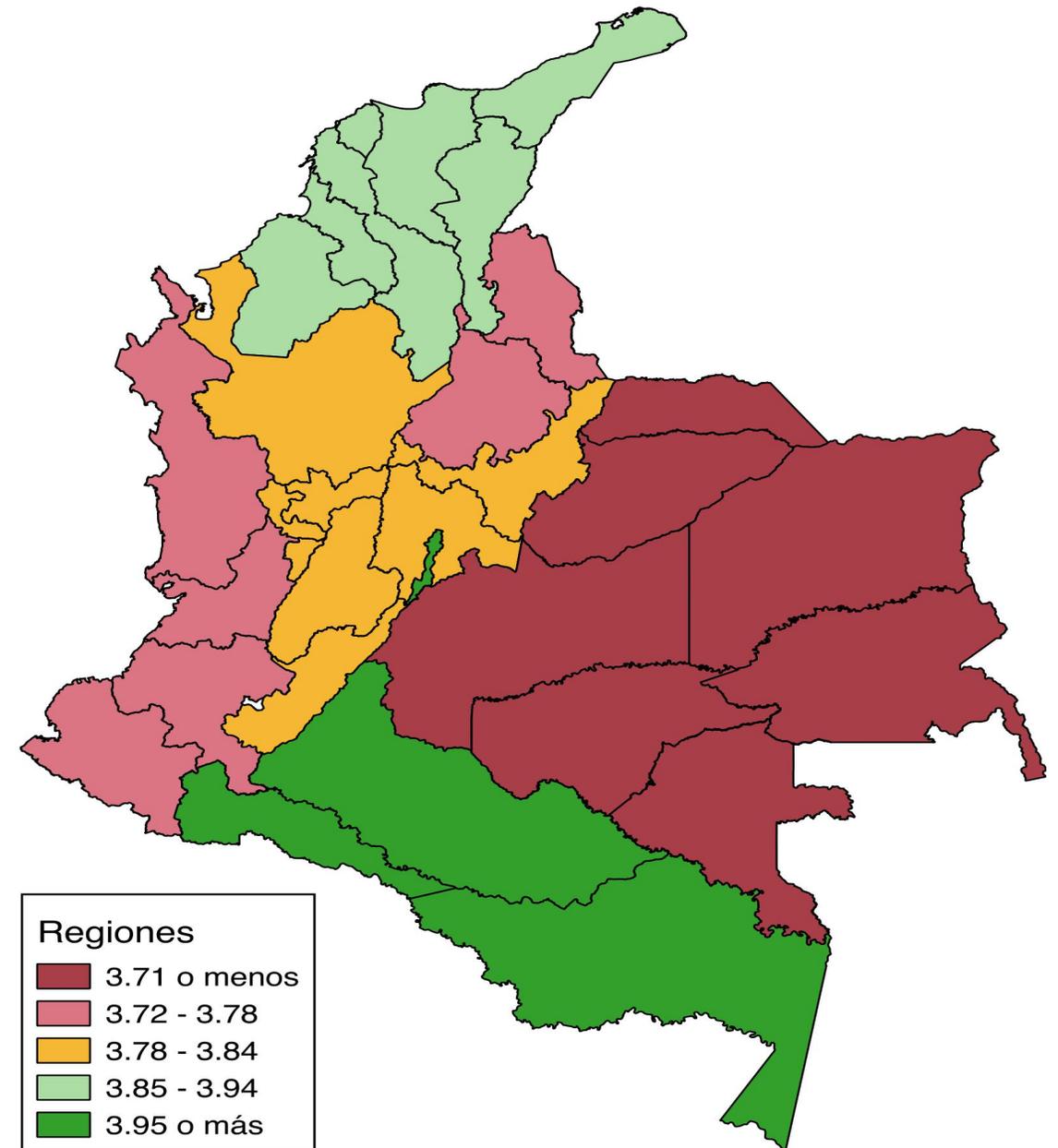
< 3 Máxima oportunidad de mejora

INFORME GENERAL

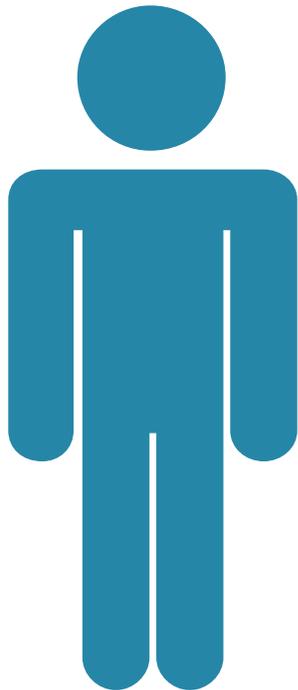
Diciembre de 2019



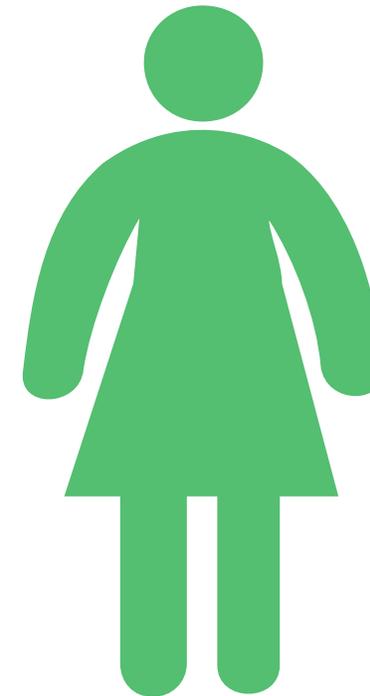
RESULTADO ESPACIAL SATISFACCIÓN USUARIOS MINTIC



Descripción de la muestra por género



58%



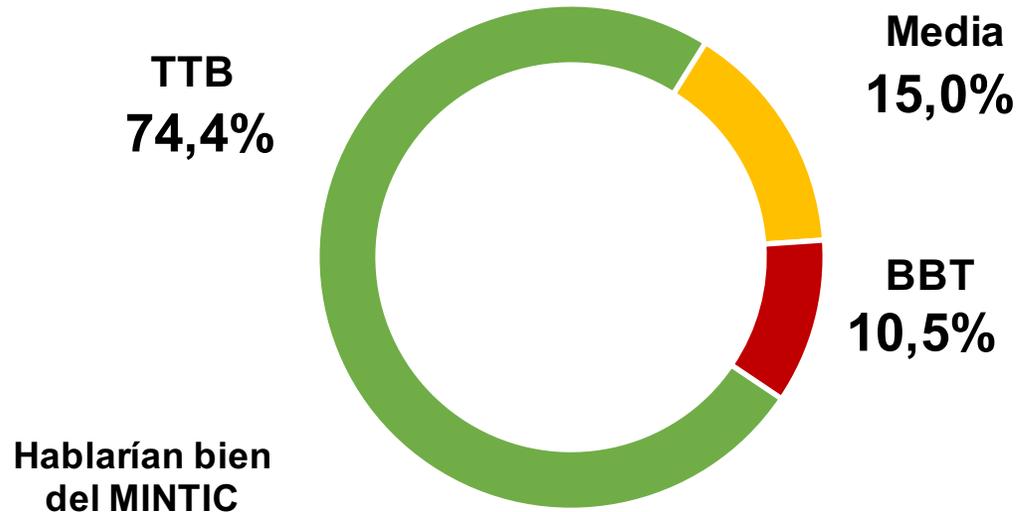
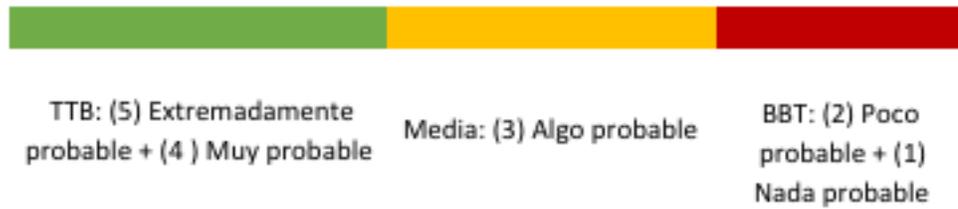
42%

Base total encuestados:
1688

INFORME GENERAL

COMPORTAMIENTO DESEADOS

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

3.93

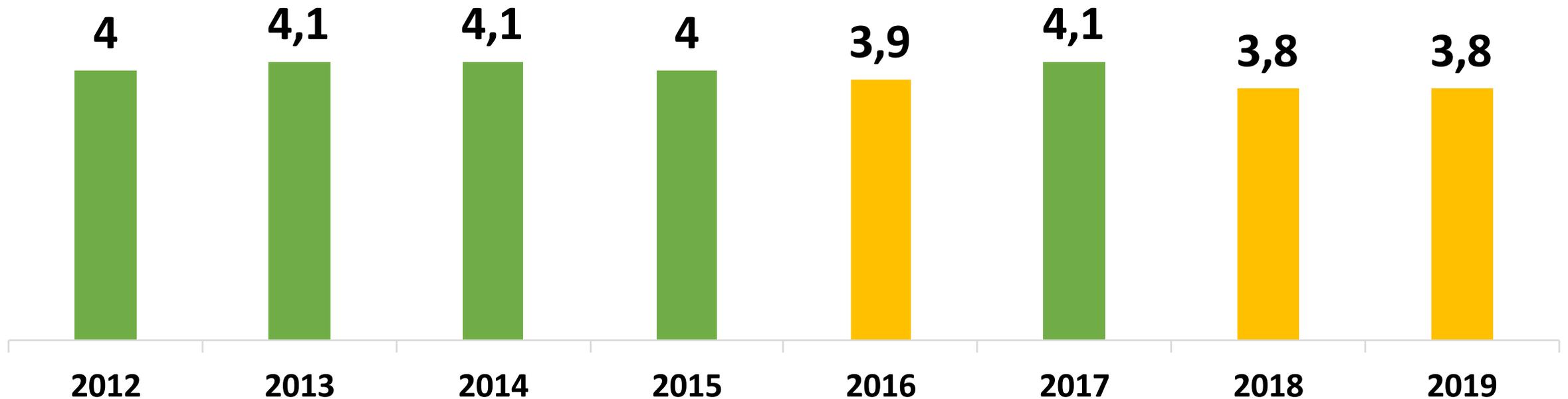
Base total encuestados:
1688

INFORME GENERAL

PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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

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



Base total encuestados:
1688

PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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

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

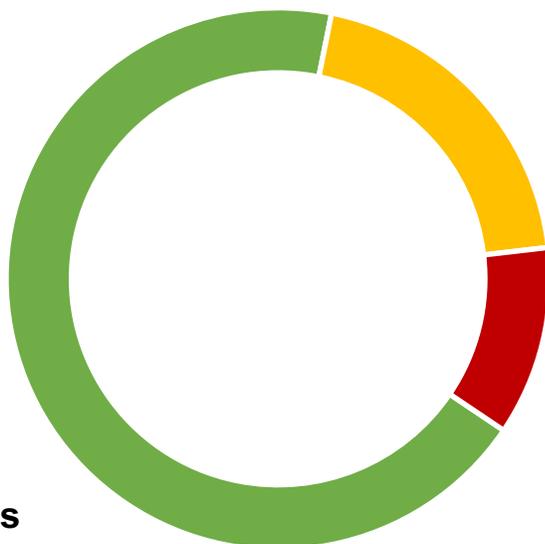


TTB: (5) Excelente+ (4) Muy Bueno

Media: (3) Bueno

BBT: (2) Regular + (1) Malo

TTB
68,7%



20,0%
Media

BBT
11,3%

Están satisfechos con los servicios que presta el MINTIC

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

La claridad de la información suministrada

3,89

La oportunidad en el servicio prestado

3,88

La calidad del servicio

3,88

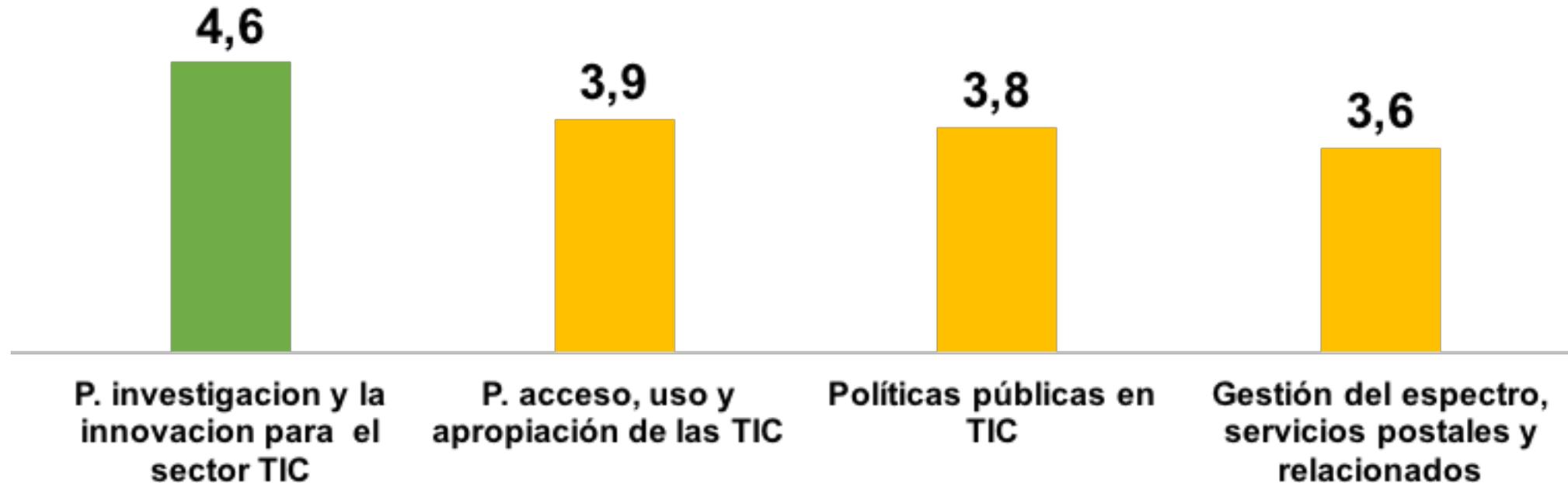
La disponibilidad y accesibilidad de la información

3,85

Base total encuestados:
1688

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

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

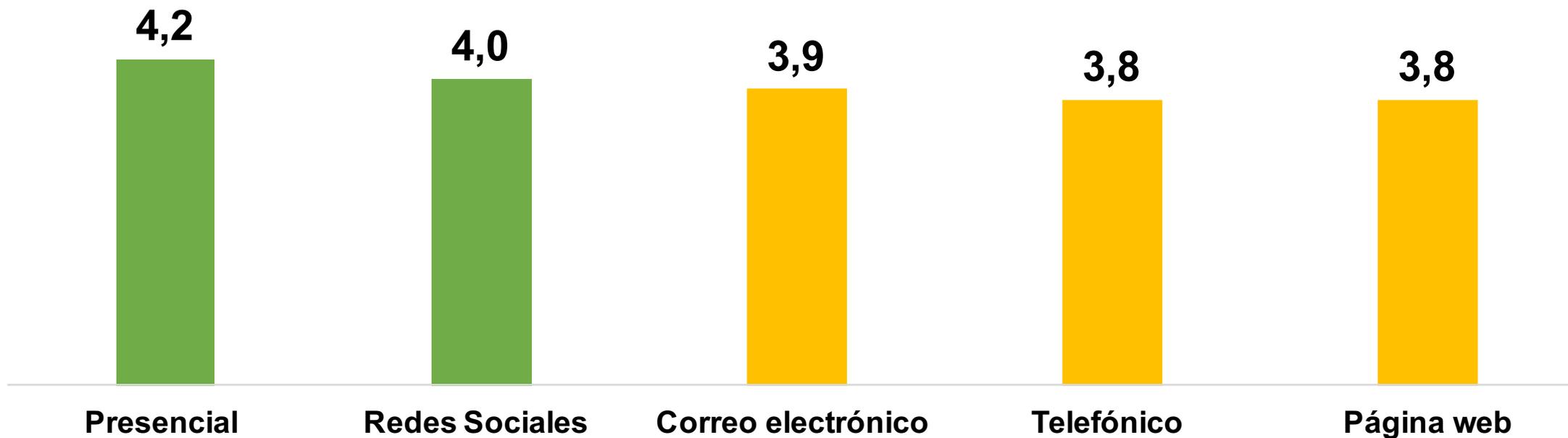


Base total encuestados:
1688

INFORME GENERAL

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

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



Base total encuestados:
1688

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



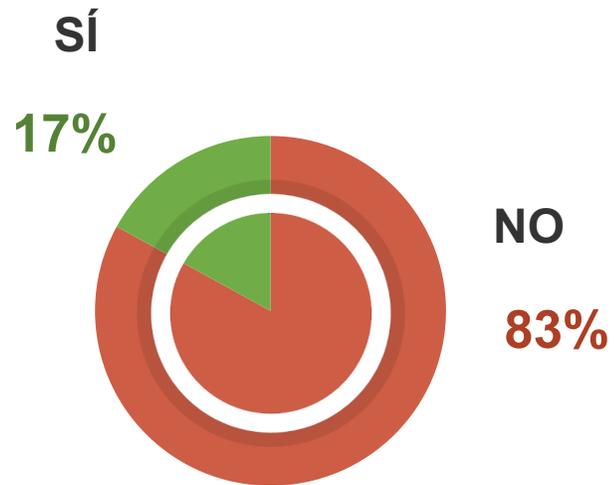
Base total encuestados:
1688

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



Encuestados que
responden sí : 641

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



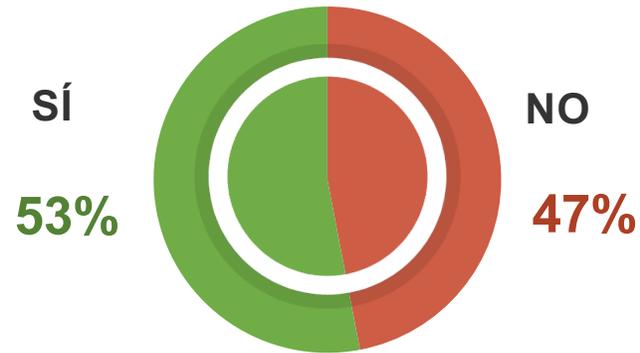
Base total encuestados:
1688

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



Encuestados que
responden sí : 287

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



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

La claridad de la respuesta

3,93

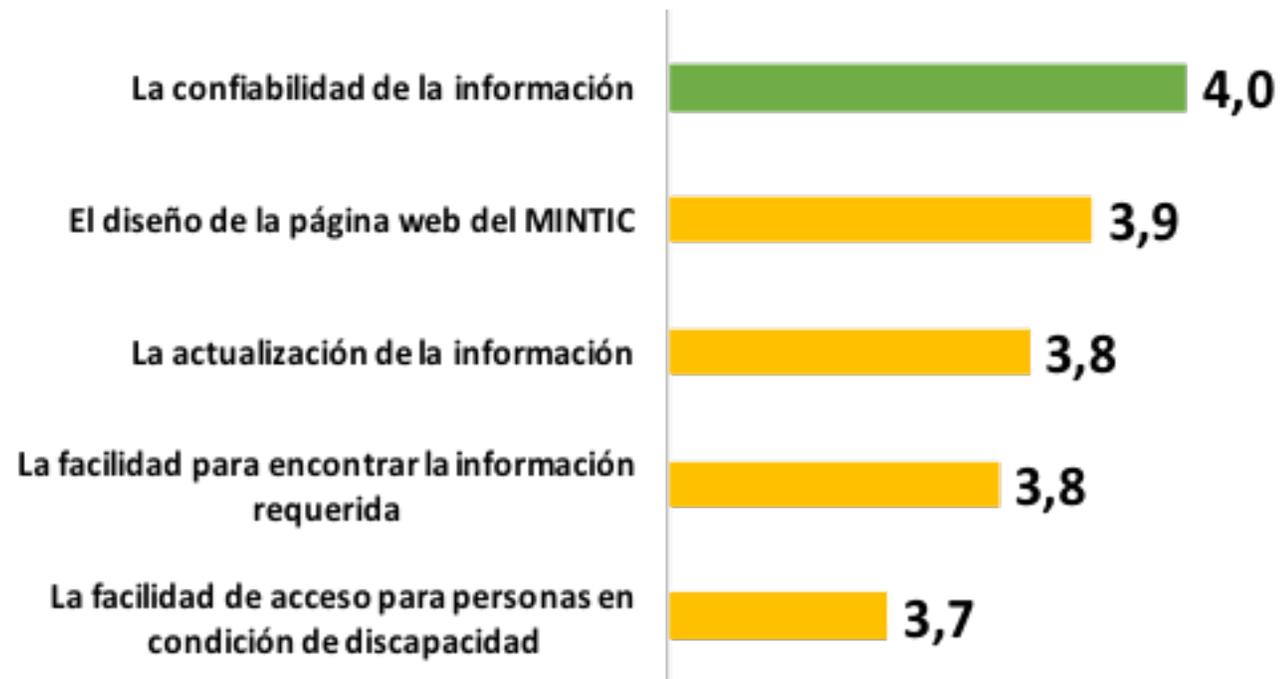
Base total encuestados:
1688

Encuestados que
responden sí: 895

En el último año, ¿ ingresó a la página web del MINTIC?



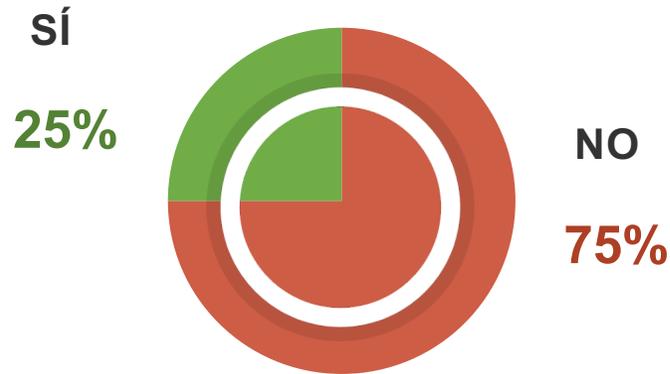
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



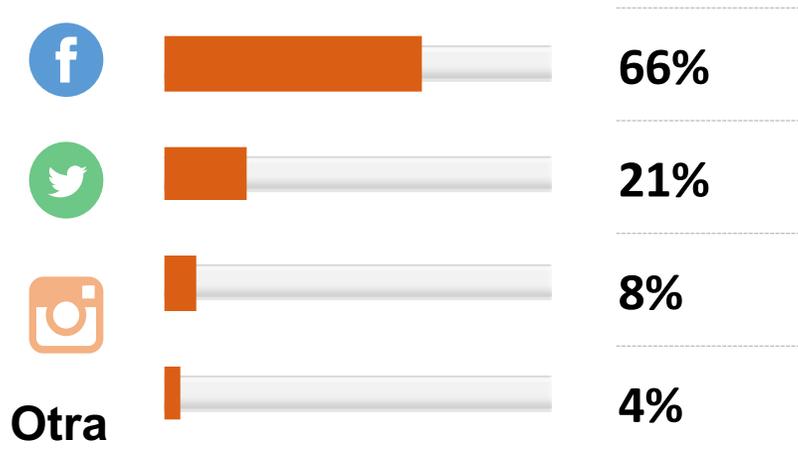
Base total encuestados:
1688

Encuestados que
responden sí: 1300

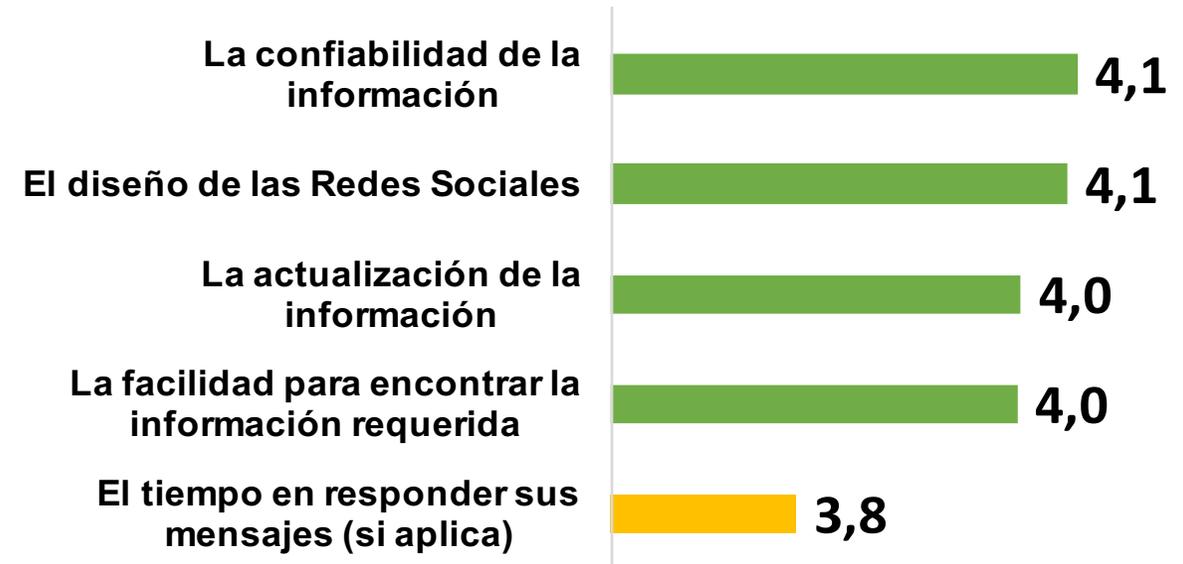
En el último año, ¿ ingresó a alguna red social del MINTIC?



¿A qué red social del MINTIC ingresó?

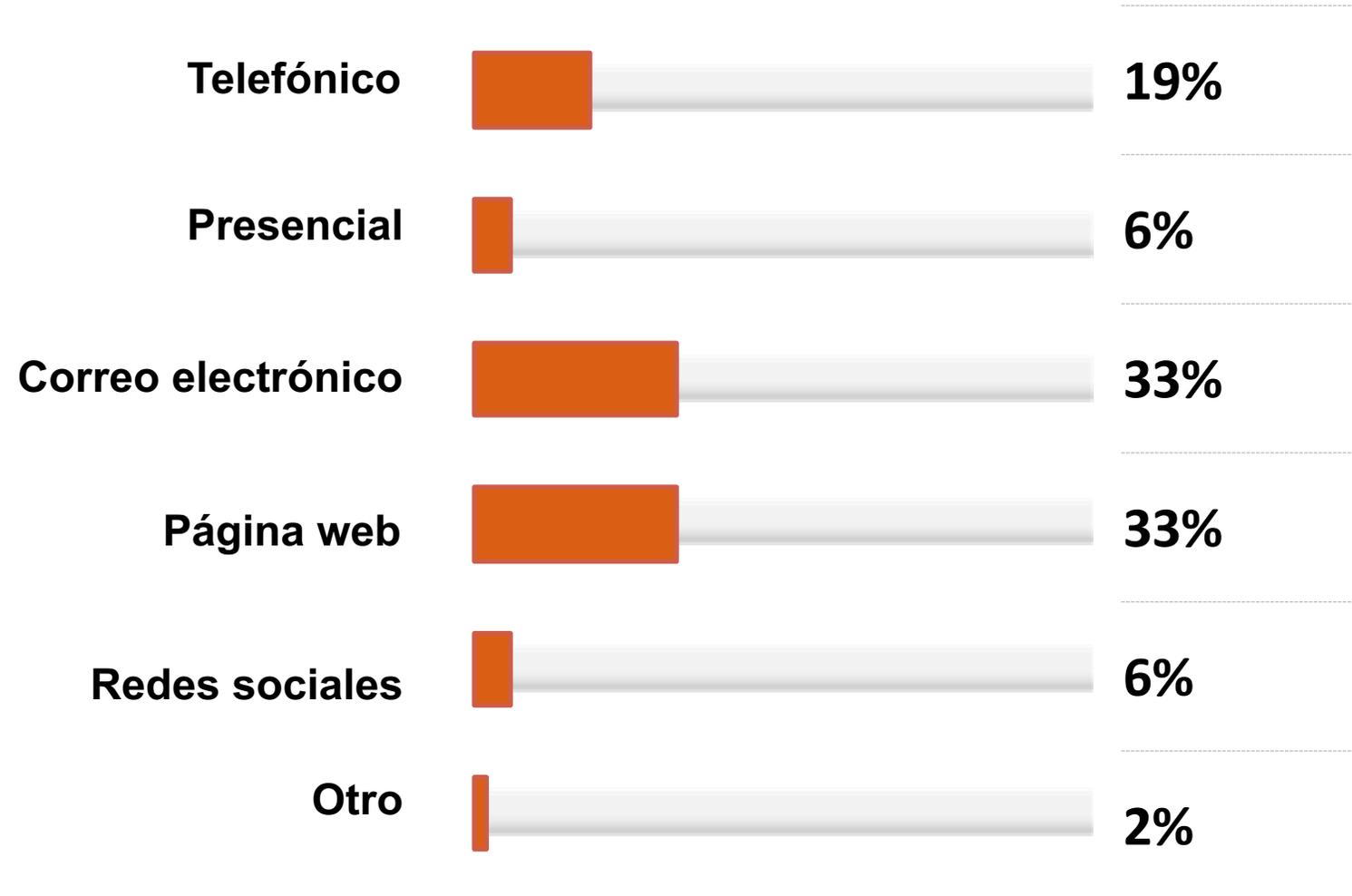


En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Base total encuestados:
422

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



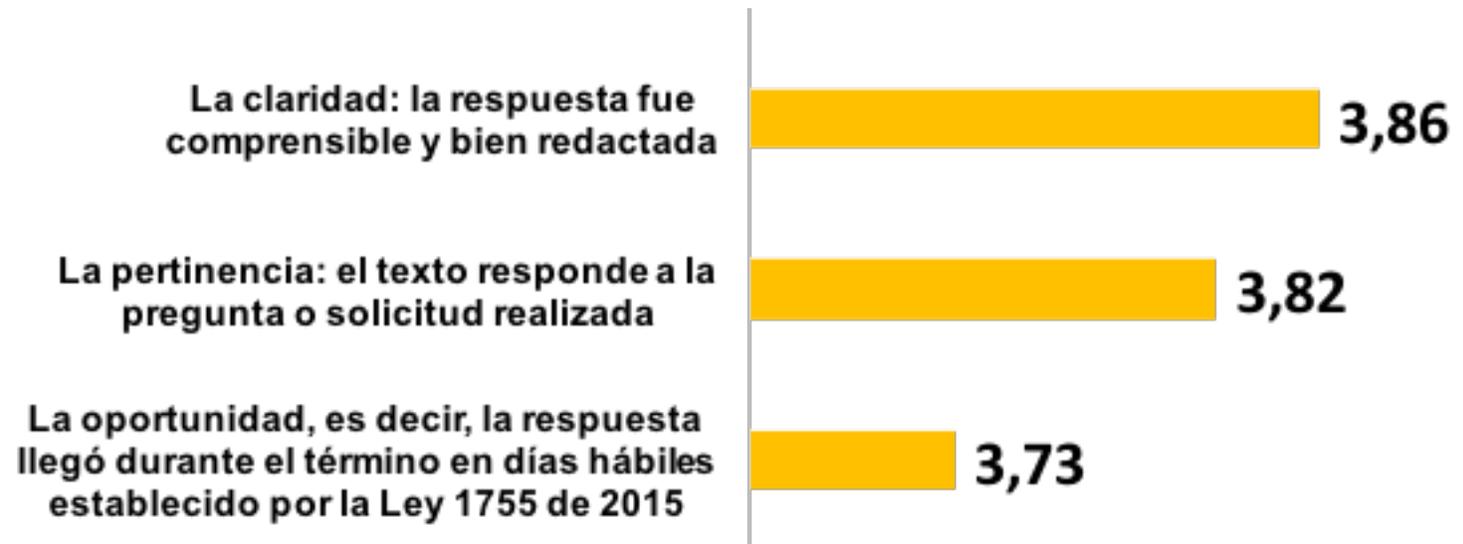
Base total encuestados:
1688

INFORME GENERAL ATENCIÓN A PQRSD

¿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:
1688

Encuestados que responden Sí :
304

INFORME GENERAL

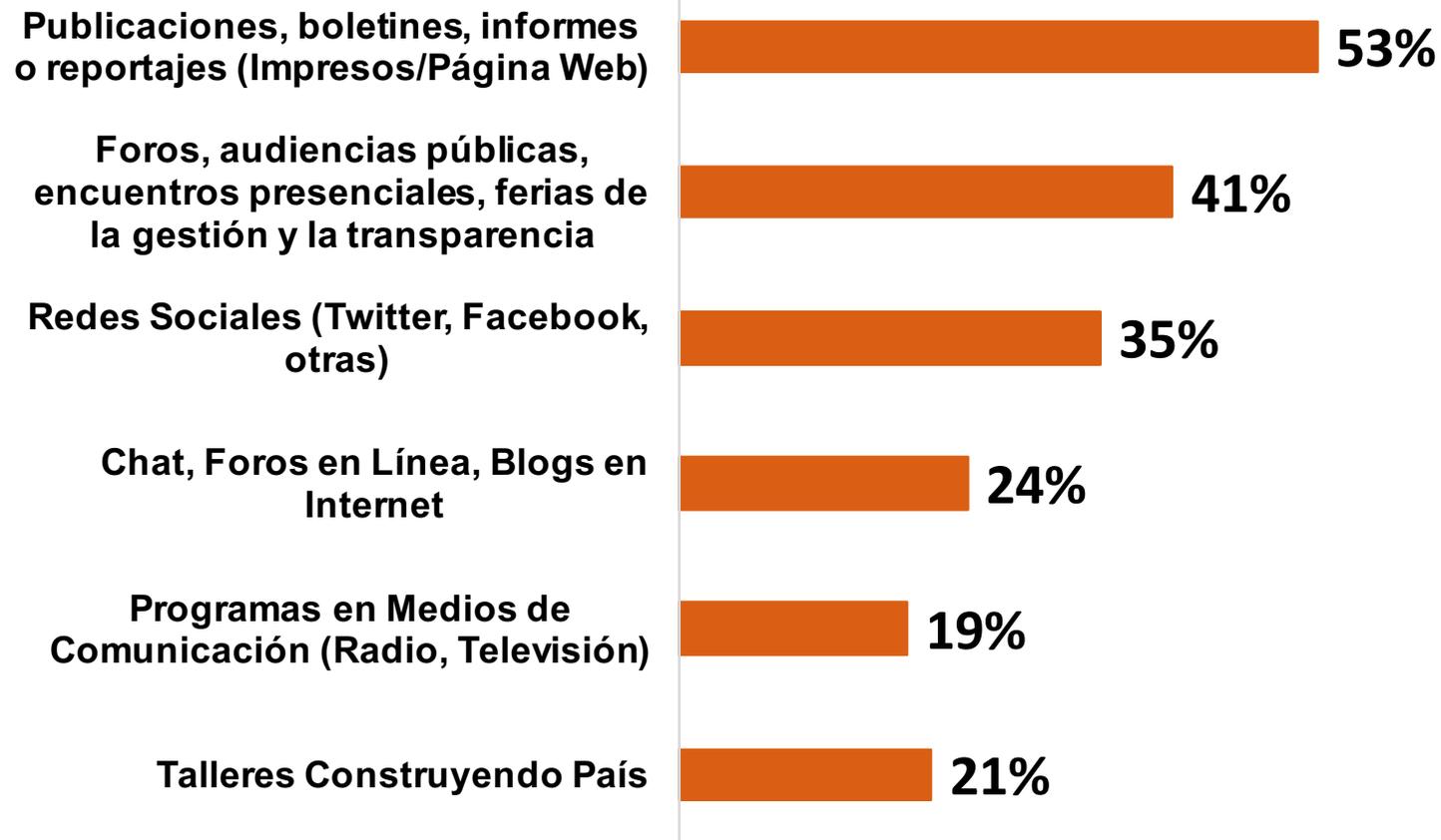
RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas?



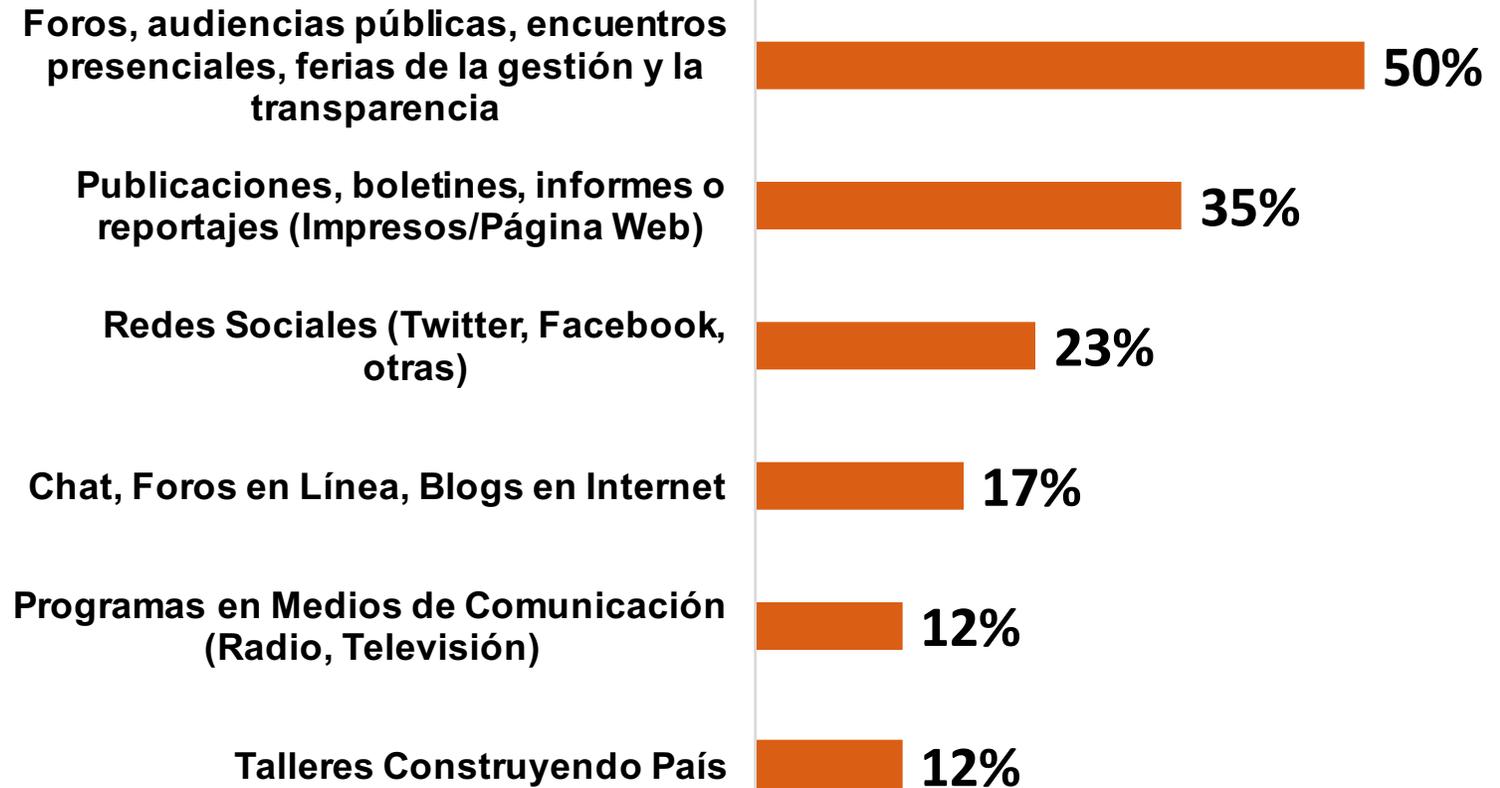
Base total encuestados:
1688

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



Encuestado que responden sí: 439

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:
439

Encuestados que responden sí:
154

INFORME GENERAL

CUALITATIVO

Todos los participantes reconocen la función regulatoria que ejerce la entidad. El conocimiento que se tienen sobre otras iniciativas y programas es poco.

“Es el Ministerio y el ente rector y regulador de las telecomunicaciones. El que asigna los espectros a los grandes operadores”. Participante grupo focal. Gestión del Espectro. 2019

“Procesos de desarrollo tecnológico en el país. Acercar la tecnología, las redes y el internet a toda la población en el país.” Participante grupo focal. Acceso, Uso y Apropiación de TIC. 2019

“Tiene la feria que hace todos los años, Colombia 4.0” Participante grupo focal. Acceso, Uso y Apropiación de TIC. 2019

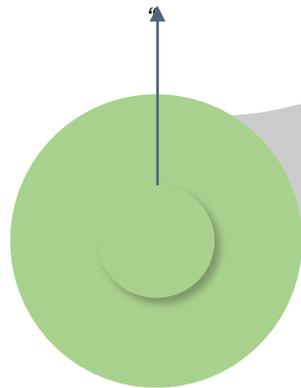
“En los últimos años ha tenido un viraje. No solamente al tema regulatorio sino también al tema de emprendimiento, un liderazgo en los últimos años donde ha hecho mucho énfasis en apoyar el emprendimiento para apoyar esas iniciativas.” Participante grupo focal. Políticas Públicas. 2019



La percepción que tienen los participantes del Ministerio TIC es entre positiva y neutral, aunque mencionan muchas oportunidades de mejora no la califican de manera negativa.

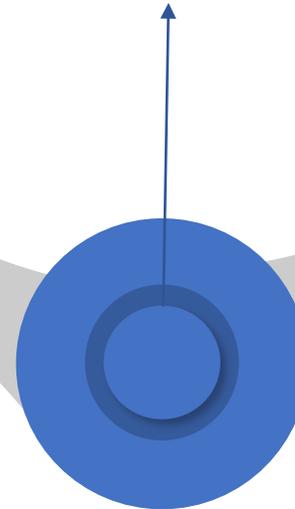
Relacionamiento distante

- No existe un enlace directo con el Ministerio TIC.
- No se conocen todos los canales de atención.
- Los canales de comunicación no son efectivos, en cuanto a la claridad de la información y la estandarización de esta misma.



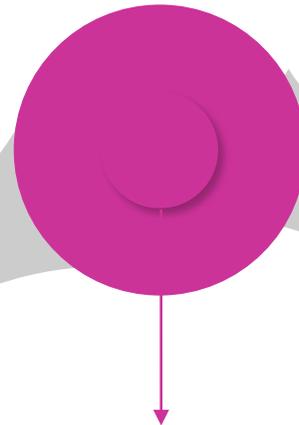
Programas de formación

- Constantes convocatorias, cursos y capacitaciones.
- Temas actuales e innovadores



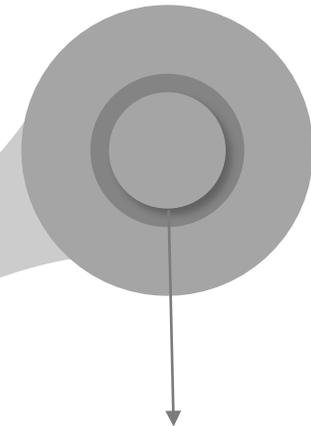
Apoya al emprendedor y empresario

- Se nota el esfuerzo del Ministerio TIC sin embargo las expectativas no cumplen con el resultado final.



Conectividad

- Puntos Digital
- Cobertura en todo el territorio colombiano



Se destaca el esfuerzo y la inversión del Ministerio TIC en términos de acceso, uso y apropiación de las TIC.

Programas de formación

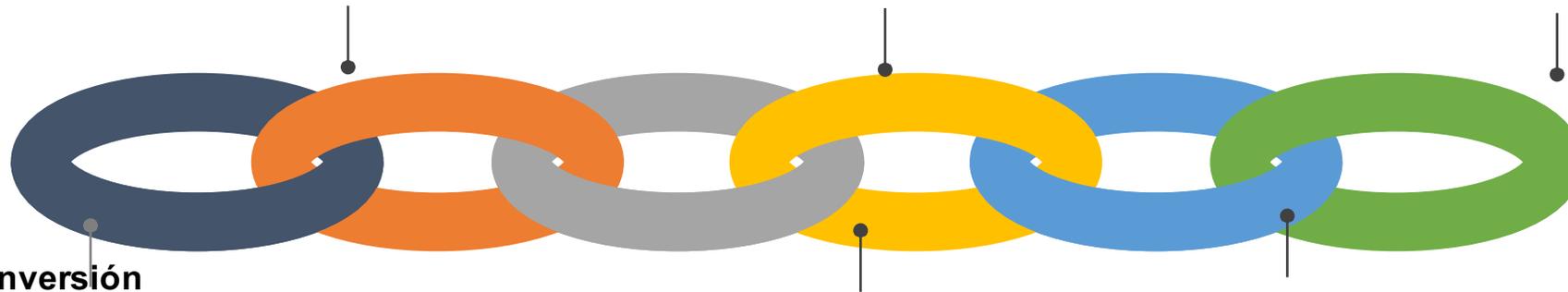
“Proyectos, y programas que están dirigidas a las entidades de articulación con los ciudadanos, diferentes niveles, porque son interesantes para instituciones de educación superior, emprendedores y empresarios.” Participante Grupo Focal, Acceso, Uso y Apropiación TIC 2019.

Ente regulador

“Yo no puedo tener páginas abiertas, ellos me regulan a mí y me dicen que puedo tener. El internet es algo muy delicado y no puede ser libremente.” Participante Grupo Focal, Gestión del Espectro 2019.

Innovador

“Sí, porque digamos que están al día de los temas de importancia en el mundo. Si hay algún proyecto que se está dando...busco en la página y es muy posible que el Ministerio ya está trabajando en esos temas.” Participante Grupo Focal, Gestión del Espectro 2019.



Inversión

“El montaje que han hecho a nivel de comunicación y de difusión es muy bueno.” Participante Grupo Focal, Acceso, Uso y Apropiación TIC , 2019.

“Inversión, le meten plata al tema. Los facilitadores no son de MINTIC sino contratados. Le invierten al tema de emprendimiento y apoyan al empresario.” Participante Grupo Focal, Investigación e Innovación, 2019.

Articulación

“Aunque se suponen que son los líderes en tecnologías de la información y la comunicación, se alían con otras entidades para dar un mejor servicio, como el SENA,” Participante Grupo Focal Investigación e Innovación 2019.

Internet

“Se aseguran que todos tengamos acceso a internet”. Participante Grupo Focal, Acceso, Uso y Apropiación TIC 2019.

Divulgación y segmentación

- Falta promoción de la oferta de programas y servicios y segmentar según el grupo de interés y necesidades.

Canales de atención

- Difícil acceso a los canales de información e imprecisión y falta de claridad en la información.
- Según algunos interesados, la información llega más por voz a voz.
- No existe contacto directo o enlace en las ciudades

Control y seguimiento

- Según los participantes, el Ministerio TIC no está presente en los programas o proyectos que ejecutan los proveedores.
- La experiencia con algunos operadores es negativa.
- No hay continuidad en las iniciativas

“Lo que conocemos es lo de ley porque nos toca pero a parte de eso ni idea”.

Participante Grupo Focal. Gestión del Espectro, 2019

“Como estudiante de informática mal, porque sabía que existía el Ministerio TIC pero no sabía cómo se relacionaba conmigo.”

Participante Grupo focal. Acceso, Uso y Apropiación 2019

“Empecé el proceso para que quedara legal. Hasta ahí pues conozco esa parte pero la verdad no conozco mucho. Hasta ahora que empecé con la empresa investigando por internet. Con un amigo. Me dijo que el Ministerio TIC regulaba todo eso. Empecé a averiguar todo y lo hice.”

Participante Grupo focal. Acceso, Uso y Apropiación . 2019

“Uno siempre llama y le dicen haga tal cosa y métase pero no hay una cara visible. Y una persona le explica una cosa y luego otra persona otra cosa. En capacitaciones uno tiene que ir todo a Bogotá y uno no puede siempre.”

Participante Grupo focal. Políticas Públicas 2019

“En las ciudades, no tenemos a quien buscar. Nos toca buscar en la plataforma y no es amigable. Si a nosotros nos sucede algo...la comunicación no es fácil. Escribo en la página y nunca he recibido respuestas a mis solicitudes. Contar con el apoyo físico de alguien del Ministerio aquí.”

Participante Grupo focal. Acceso, Uso y Apropiación . 2019

Poco acercamiento a los grupos de interés

- La mayoría de los participantes aseguran que no hay una gran relación con el Ministerio TIC. Para algunos participantes, se limita a procedimientos normativos y legales.
- Conocer la realidad y necesidades de cada grupo de interés.

Programas de capacitación

- Los presenciales no son frecuentes y únicamente se ofrecen en Bogotá.
- Algunos interesados consideran que los programas son muy básicos y generalizados.

“Realmente a veces nos tienen olvidados en el sector que estamos que es la radiodifusión. En el sector, sentimos una ausencia del estado y solo están realmente para cobrar los impuestos, vemos una ausencia en la regulación de derechos de autor.”

Participante Grupo focal. Radiodifusión Sonora. 2019

“Sin embargo, sería muy importante que hubiera continuidad porque generan los cursos de distintas temáticas pero que en algún momento ocupamos esos cargos lo hicimos...a las nuevas personas no les aceptan su solicitud. Dar cursos abiertos para que en el momento que llegue persona nueva pueda tomarlo. Como especie Youtube”

. Participante Grupo focal. Acceso, Uso y Apropiación de TIC. 2019

“Con la Industria Cultural y Creativa (en adelante ICC)...como ellos no tienen definido que son las ICC y mencionan los videojuegos y tienen su estándar y lo tienen muy relegado y no conoce. Esto es en general, las mismas personas del Gobierno no comprenden que es, y si no conoces no puedes satisfacer sus necesidades.”

Participante Grupo focal. Investigación e Innovación. 2019

El relacionamiento que se tiene es distante, según la mayoría de los grupos de interés.

Indirecta

“Me gusta recopilar información y muchas veces la información que tienen en la página web es interesante, pero ¿a quién está enfocado? ¿Cómo lo hacen? ¿Qué continuidad tiene?. A veces está enfocado a pequeña empresa, otras veces en microempresa.” Participante Grupo focal. Acceso, Uso y Apropiación de TIC 2019

Lejana

“En este proceso, hicimos cercanía con los facilitadores pero ellos son externos del Ministerio TIC. En el proceso nunca vimos a alguien del Ministerio. Inclusive en la graduación...” Participante Grupo focal. Investigación e Innovación 2019

Poca

“Pues siempre que hemos necesitado han estado. Me dieron el acompañamiento para subir los documentos, luego me mandaron la notificación y que ya tenía la licencia. Y pare de contar”. Participante Grupo focal. Gestión del Espectro 2019



Relacionamiento distante

“La defino como seca y fría. Esta es la primera llamada que recibo del Ministerio TIC. Pensé que era mentiras.”

Participante Grupo focal. Acceso, Uso y Apropiación 2019.

“Pues no tengo como ningún contacto con la gente del Ministerio sino con la gente que nos brinda la capacitación, que le hacen el servicio a ellos. De resto no he tenido ningún contacto así personal.”

Participante Grupo focal. Acceso, Uso y Apropiación 2019.

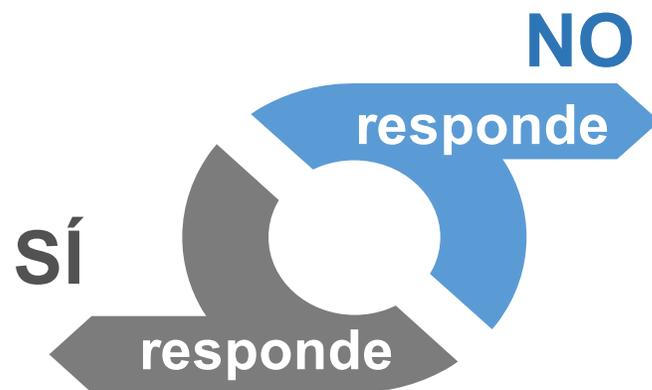
“Están empezando a ver...para ellos nosotros no existimos, simplemente existimos cuando vamos a hacer el pago. Somos un gremio un poco apartado de esos, y está tenido en cuenta hasta ahora.”

Participante Grupo focal. Políticas Públicas 2019.

En la mayoría de los casos, el Ministerio no responde con las necesidades de los interesados, principalmente por: falta de cercanía del Ministerio con ellos y poca información sobre las iniciativas y programas que lideran.

Entrega de información

“Pues siempre que hemos necesitado han estado. Me dieron el acompañamiento para subir los documentos, luego me mandaron la notificación y que ya tenía la licencia.” Participante Grupo focal. Gestión del Espectro. 2019



Otorgamiento de licencias y permisos

“Más de 1000 usuarios activos y estamos ofreciendo internet con un proyecto que es social, comunitario y estamos entregando este servicio para que estos sectores de estratos bajos puedan adquirir este servicio.” Participante Grupo focal. Gestión del Espectro. 2019

Difícil acceso a la información

“La verdad no veo cómo responde porque ni siquiera puedo encontrar información, no sé en qué esta, donde está que ofrece...” Participante Grupo focal. Acceso, Uso y Apropiación TIC. 2019

Segmentación de la información

Falta, hay algo muy general pero no está segmentado a quien le van a llegar. El Ministerio no sabe lo que el mercado necesita. Me parece que ese análisis lo tienen que hacer, enfocarse en la parte de uno como empresario y estudiante. Participante Grupo focal. Investigación e Innovación 2019

Bajo impacto de las iniciativas/programas

“En ocho semanas. Es más corriendo y no generan un impacto. Estás cumpliendo con cosas...generan conocimiento pero impacto personal o laboral no.” Participante Grupo focal. Investigación e Innovación. 2019

Los cursos son súper básicos. Le dan ciertas ideas pero no se puede aplicar. Me gustaría mucho que el ministerio me diga acá ofrecemos becas, descuentos, alianzas con centros de tecnología y que tengan validez en el mercado. Participante Grupo focal. Investigación e Innovación. 2019

Ente regulador únicamente

“No pues en cuanto a mi experiencia no - ...soy formal pero ellos me han generado un crecimiento. En mi organización es por cumplir...no he recibido capacitaciones por parte del ministerio o un elemento que me haya hecho crecer profesionalmente o como persona.” Participante Grupo focal. Gestión del Espectro. 2019

Wi-fi gratis

Capacitaciones

Los temas de las capacitaciones siempre están actualizados sin embargo algunos consideran que son muy básicas.

Licencias/Permisos

Permite que los interesados proveen un servicio de internet, televisión y radio a la comunidad. Por otro lado, el Ministerio TIC no vela por sus intereses ya que hay quienes ofrecen este servicio de Manera ilegal.

Software

La experiencia con el operador fue negativa. Por otro lado, nunca se les dio Capacitación de cómo utilizar el software.

Convocatorias de base tecnológica

No hay continuidad con estas iniciativas.

La relación con el Ministerio varía, desde 2 meses hasta 12 años. Esta relación también depende del Gobierno en turno. En algunos se ha tenido mayor acercamiento y la comunicación ha sido más clara y precisa.

Página web

La experiencia con el operador fue negativa. No se cumplieron sus expectativas.

Respecto a los canales de atención, en orden de uso, están: las redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube), correo electrónico, línea de atención y la página web. A continuación algunos hallazgos por cada uno de estos canales de atención.

Redes sociales

- Los jóvenes utilizan mayoritariamente este canal para mantenerse informado o para una PQR.
- Se utiliza por facilidad y en la pronta respuesta.
- En cuanto a las desventajas, se destaca la informalidad.

Correo electrónico

- Se utiliza principalmente para solicitar información. Los tiempos de respuesta en ocasiones no son los esperados.

Línea de atención

- El adulto mayor y los adultos prefieren el contacto directo con un colaborador del Ministerio TIC, específicamente por la línea de atención.
- Manifiestan que el acceso es difícil y no existe una unificación en criterios, la información que se le da al usuario es distinta cada vez que se comunica.

Página web

- No todos aseguran conocer la página web o haber navegado en ella. Aquellos que sí la han utilizado mencionan que no es fácil encontrar la información que se necesita.

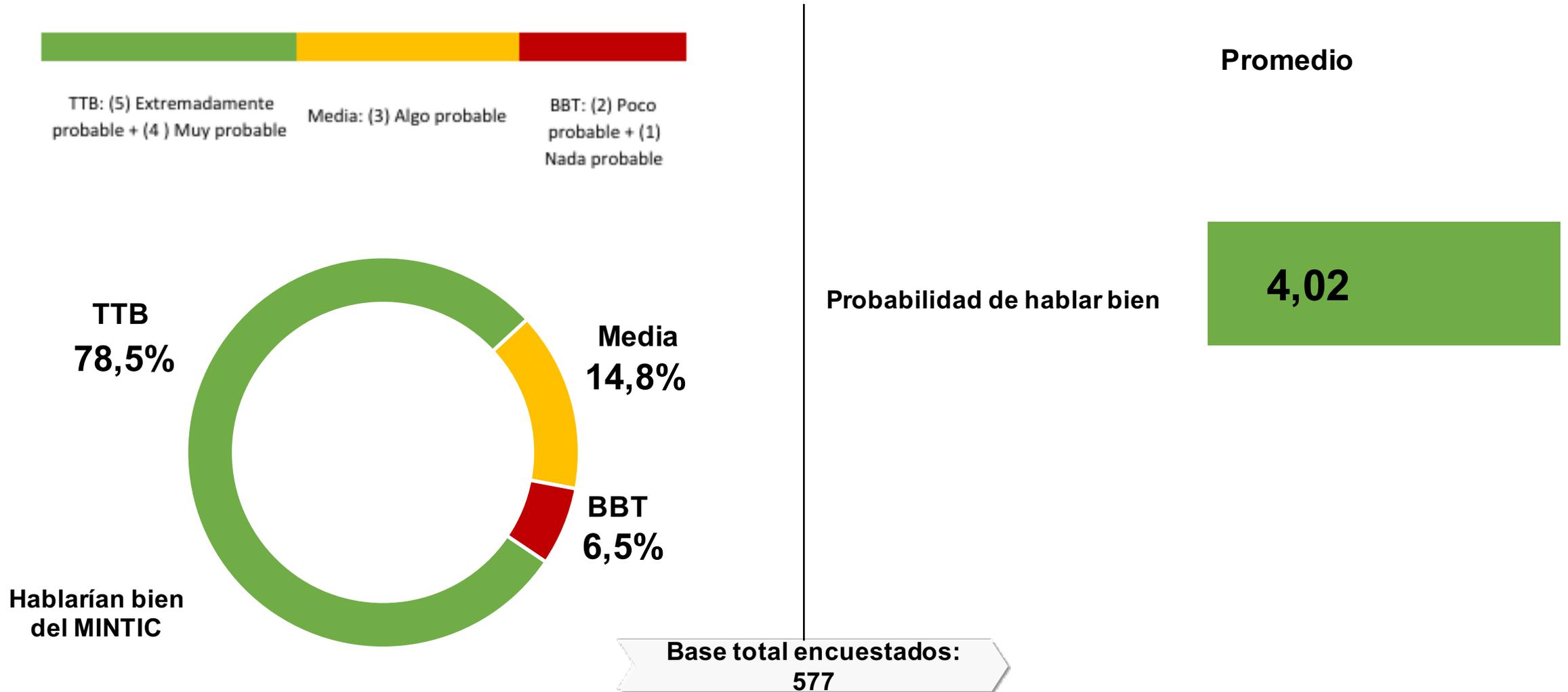
Sugerencias: i) Un canal de atención presencial en las ciudades para un contacto directo; ii) aprovechar todos los canales de atención que tienen para divulgar información, cambios en la normatividad, portafolio de servicios y programas de la entidad y convocatorias; iii) seguimiento por parte del Ministerio TIC recordando, por mensaje de texto o correo electrónico, sobre fechas de vencimiento de licencias o autorizaciones, para renovación y por último; iv) hicieron alusión al desarrollo de un Chat BOT, un canal que esté disponible 24/7.

INFORME PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC



COMPORTAMIENTO DESEADOS

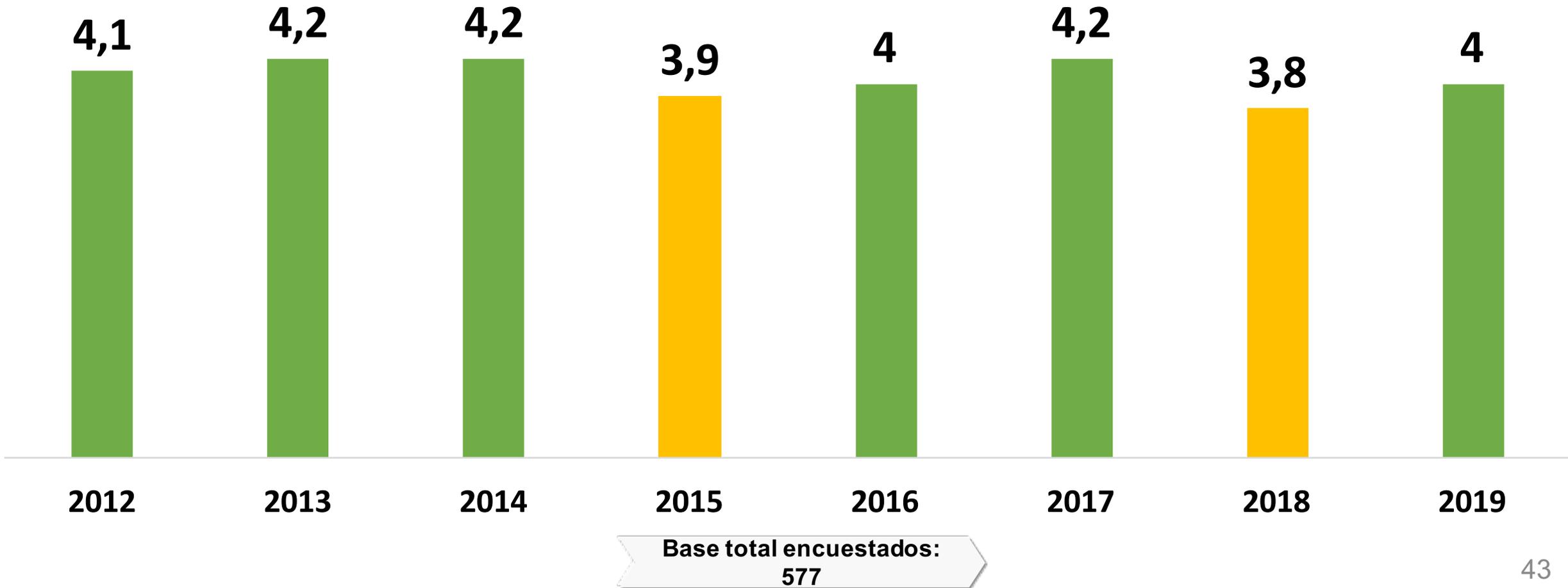
En una escala de extremadamente probable (5), Muy probable (4), Algo probable (3), poco probable (2) y nada probable (1), ¿qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?



PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

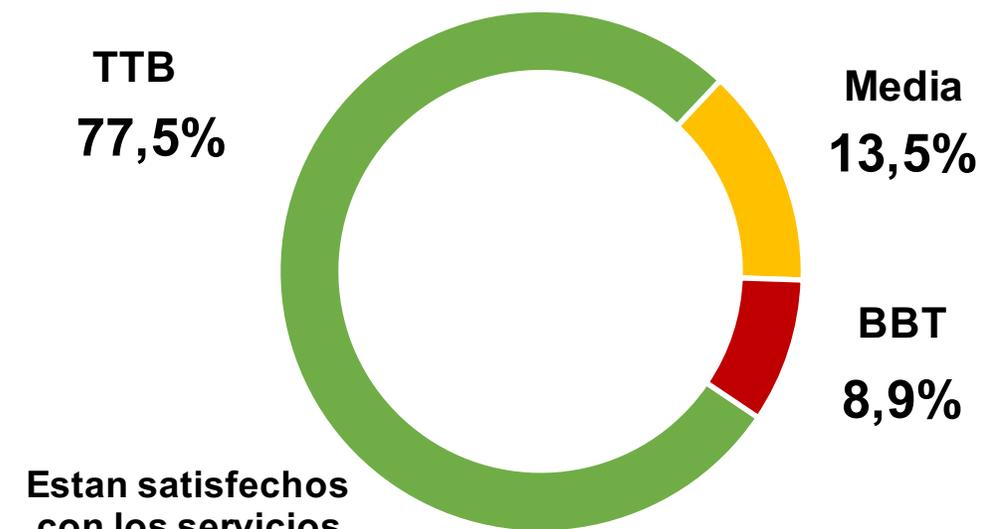
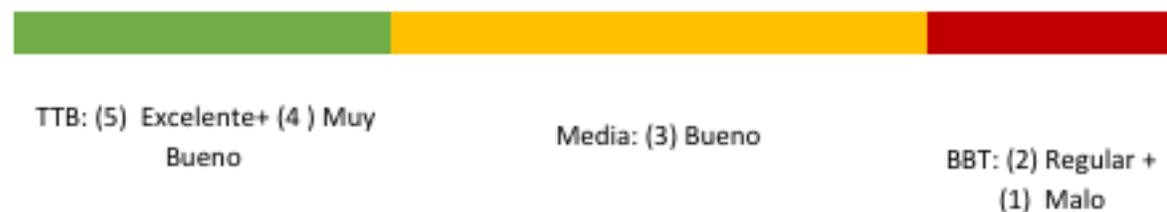
En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), Insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho se encuentra con...

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



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

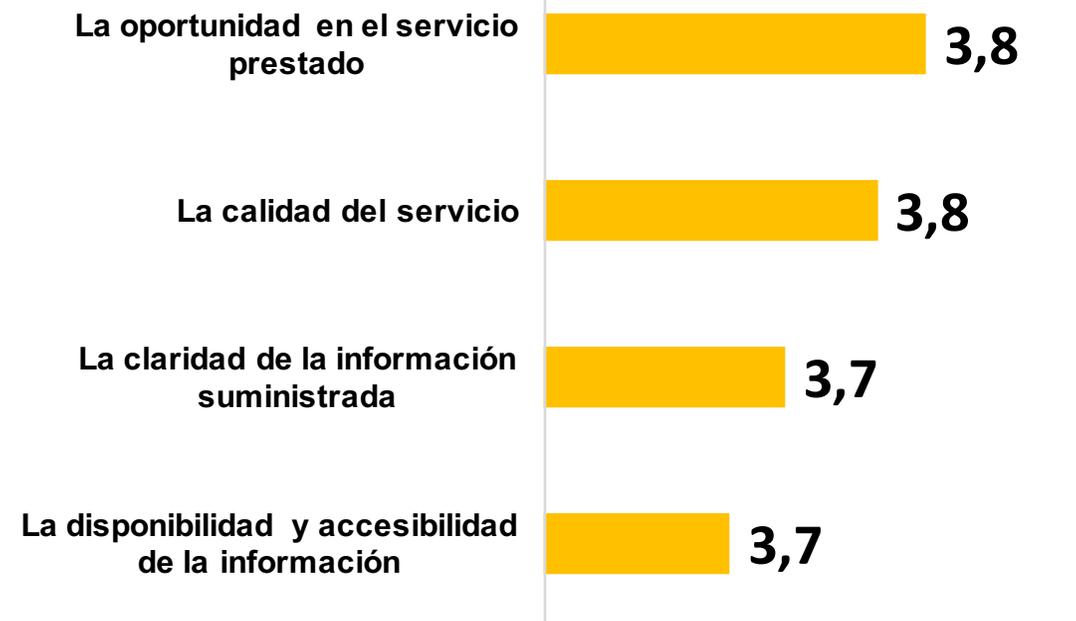
Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



Están satisfechos con los servicios que presta el MINTIC

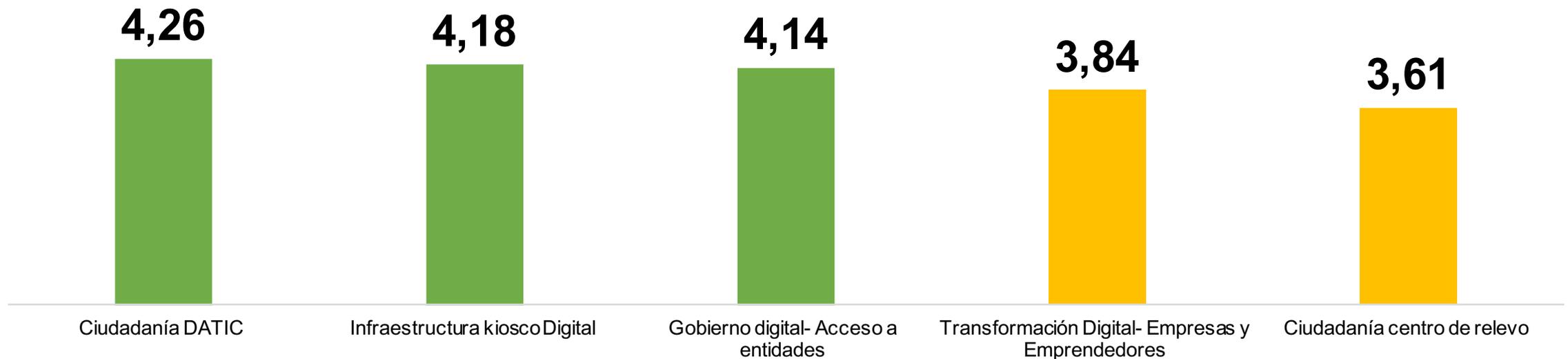
Base total encuestados:
577

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



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

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



| Segmento | Infraestructura Punto Digital | Transformación Digital- Empresas y Emprendedores | Gobierno digital- acceso entidades | Ciudadanía DATIC | Ciudadanía Centro de relevo |
|---|----------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 3,9 | 3,8 | 3,9 | 4,0 | 3,6 |
| La oportunidad en el servicio prestado | 3,9 | 3,8 | 3,9 | 4,0 | 3,4 |
| La calidad del servicio | 3,6 | 3,8 | 4,0 | 4,0 | 3,6 |
| La disponibilidad y accesibilidad de la información | 3,8 | 3,7 | 4,0 | 3,5 | 3,5 |
| La claridad de la información suministrada | 4,0 | 3,8 | 3,8 | 3,5 | 3,6 |

Base total encuestados:
439

PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

INFRAESTRUCTURA PUNTO DIGITAL

Línea estratégica: Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC

Productos y/o servicios: Infraestructura Punto Digital

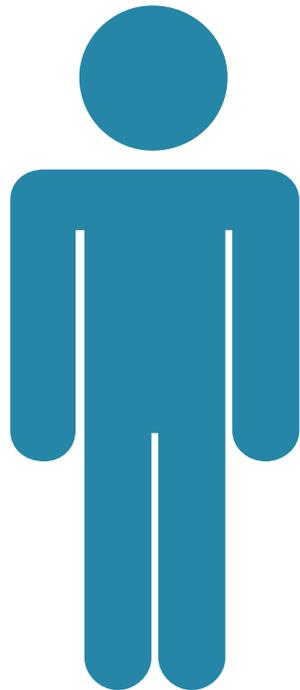
Población objetivo: Ciudadanos que han usado el servicio ofrecido por el MINTIC

Precisión: De las realizadas 1668 encuestas, **131** - *Infraestructura Punto Digital*

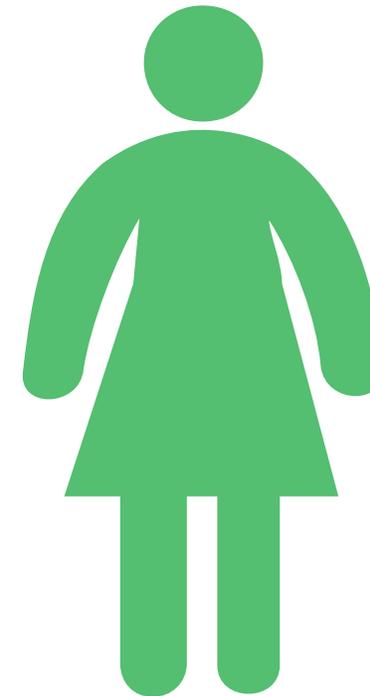
Fechas de trabajo de recolección: 25 al 30 de noviembre de 2019

Técnica de recolección: Encuesta telefónica

Descripción de la muestra por género



32%



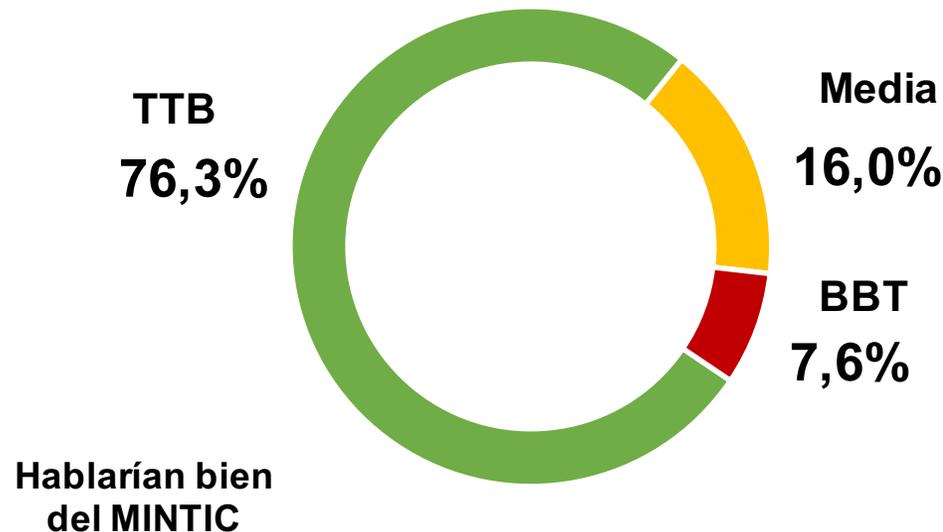
68%

Base total encuestados:

131

COMPORTAMIENTO DESEADOS

¿Qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?



Probabilidad de hablar bien

3,95

Base total encuestados:
131

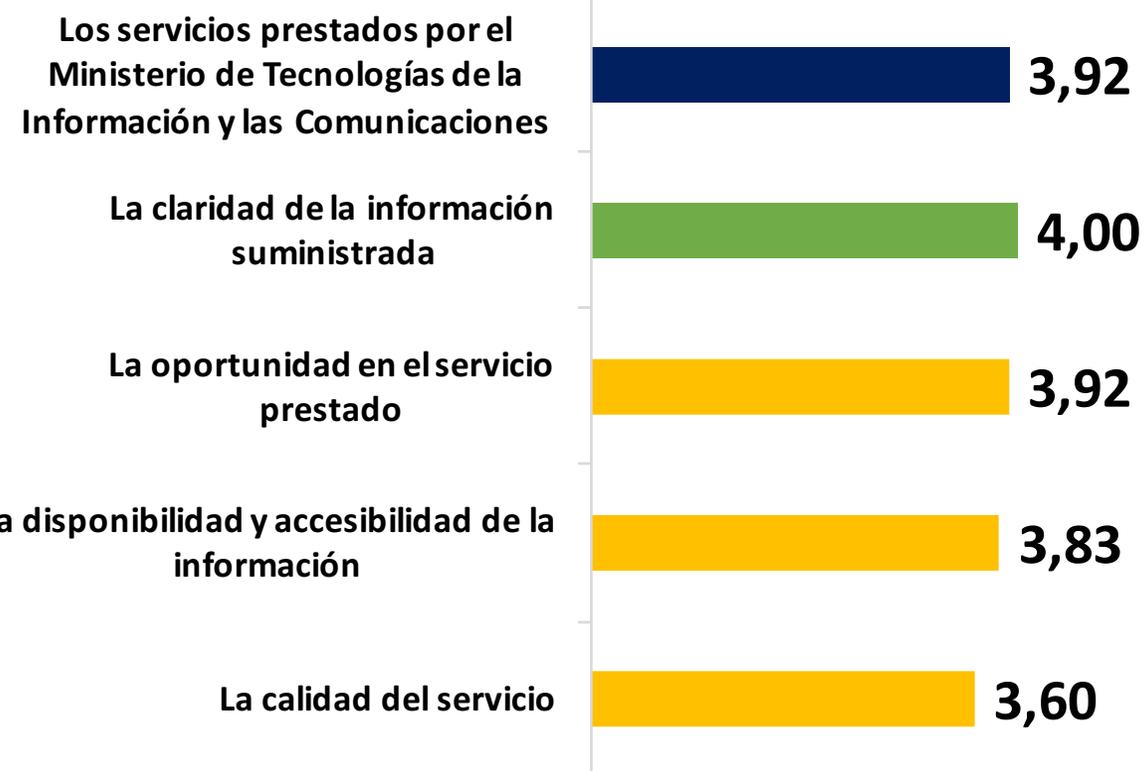
PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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



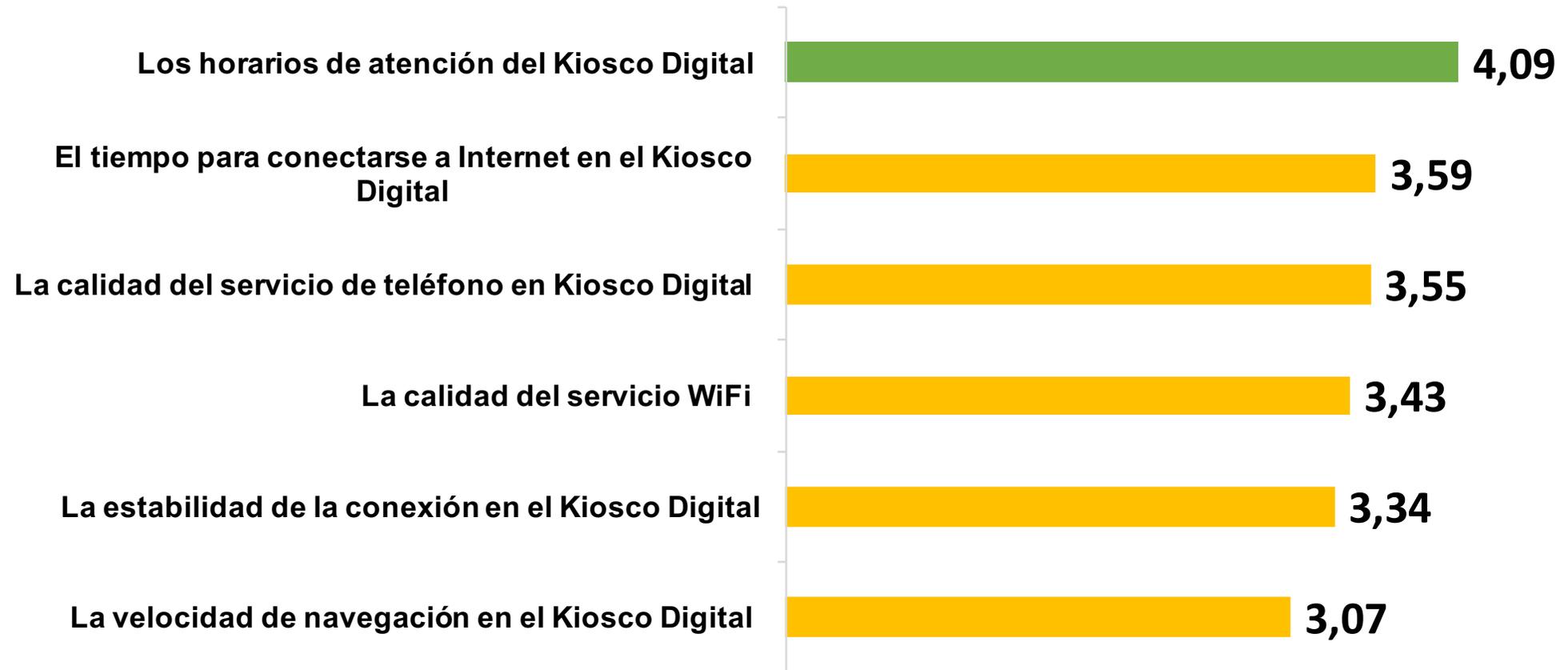
Están satisfechos con los servicios que presta el MINTIC



Base total encuestados: 131

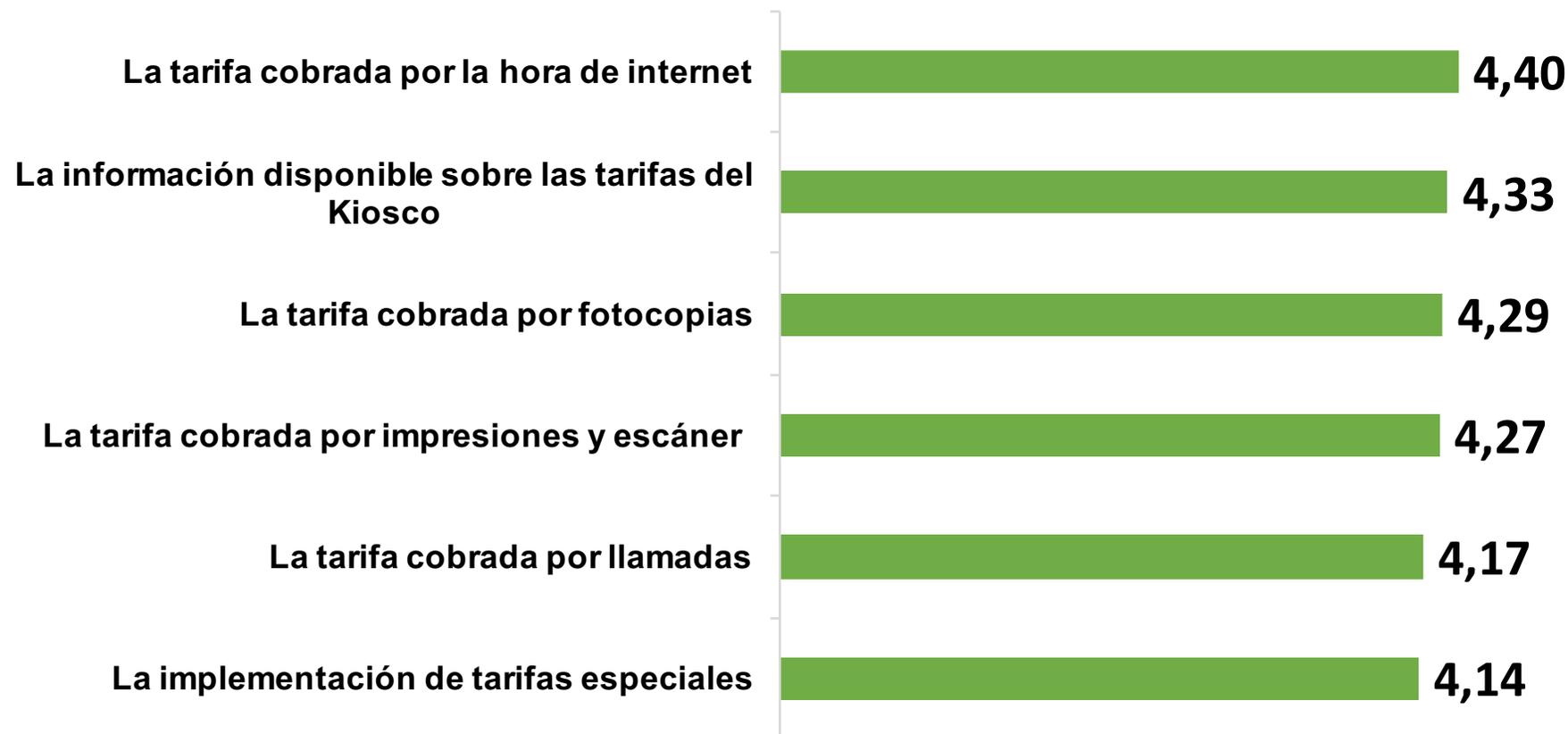
En una escala de Excelente (5), Muy bueno 4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1)

¿Cómo evalúa la calidad del servicio de los Kioscos Digitales en cuanto a ...?



Base total encuestados:
131

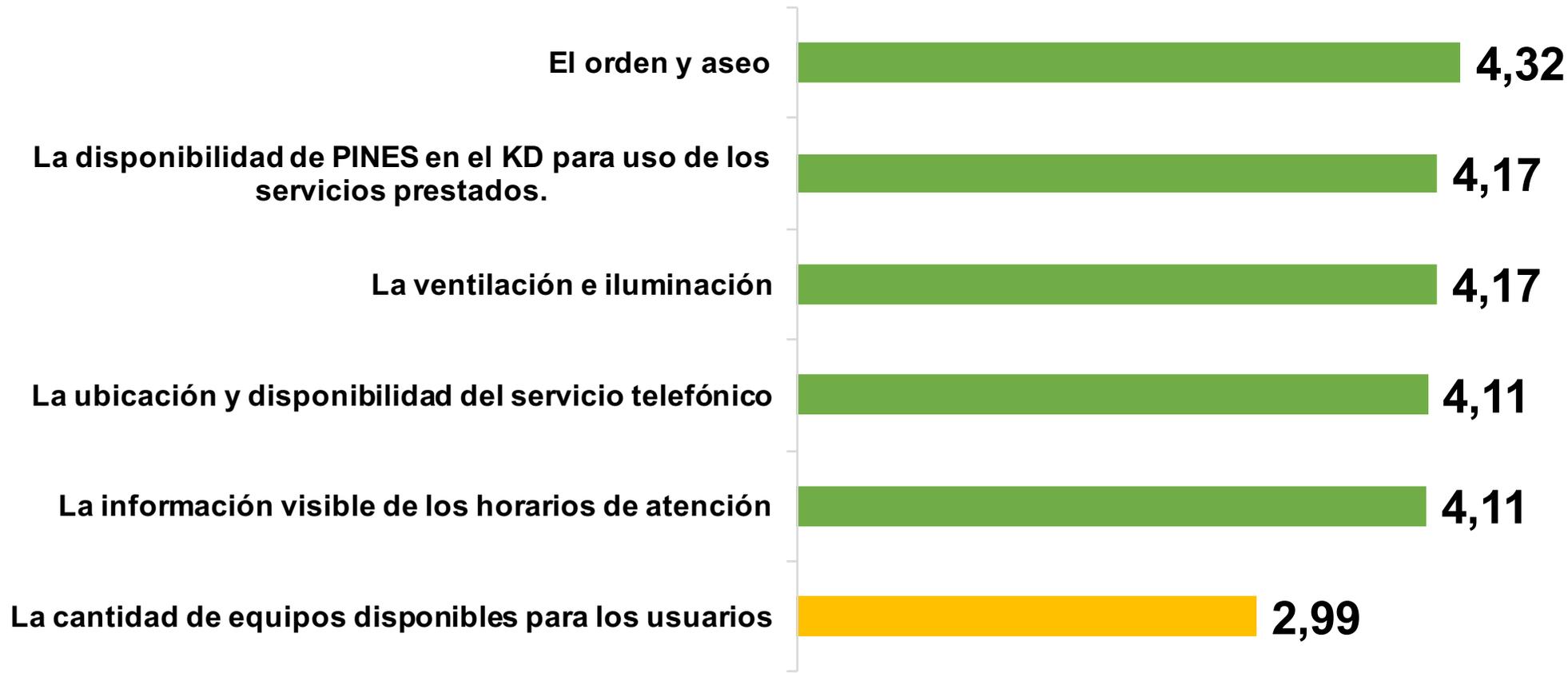
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1)
¿Cómo evalúa las tarifas de los Kioscos Digitales en cuanto a ...?



Base total encuestados:
131

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

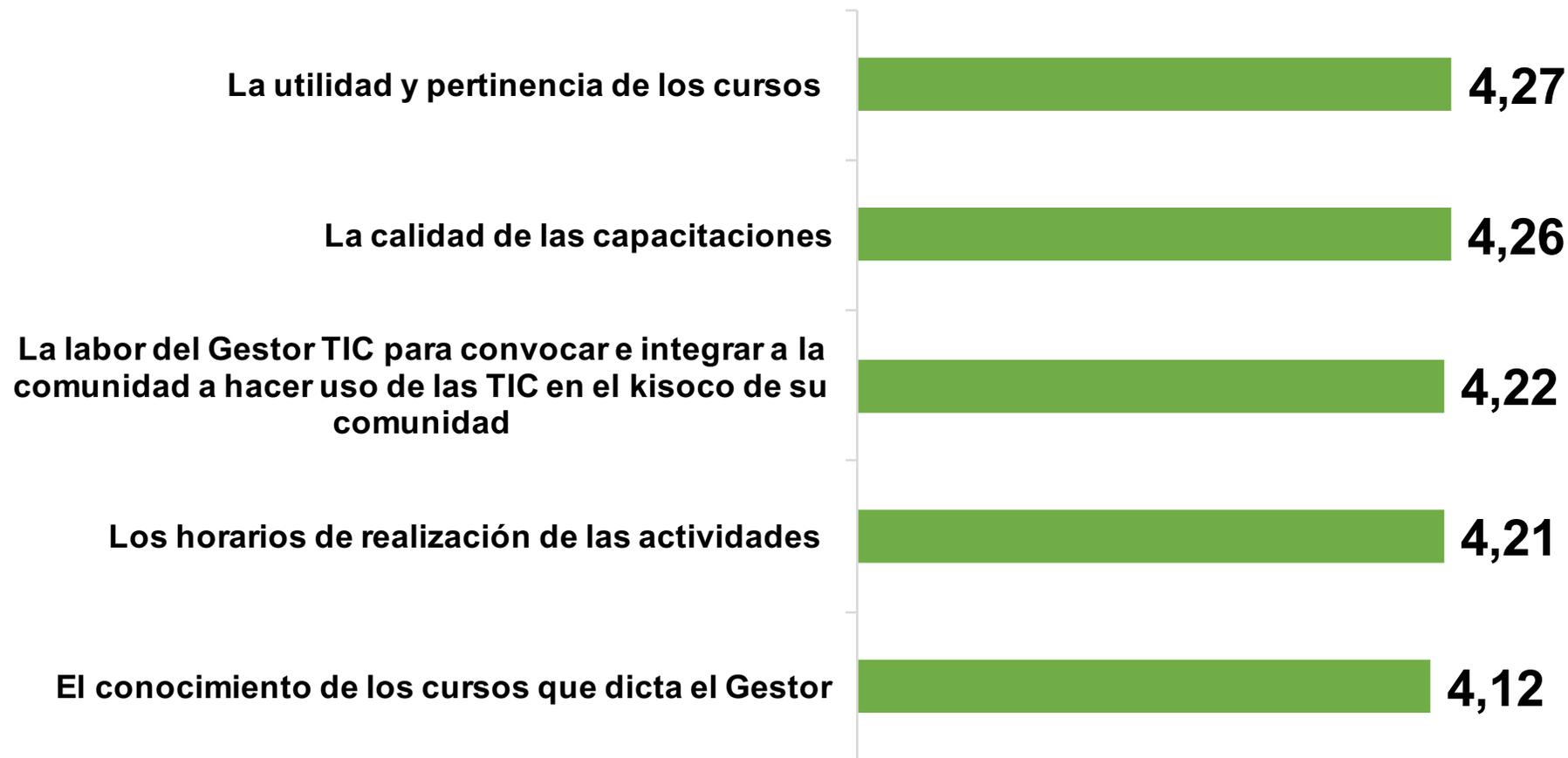
¿Cómo evalúa las instalaciones y los equipos de los Kioscos Digitales en cuanto a ...?



Base total encuestados:
131

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

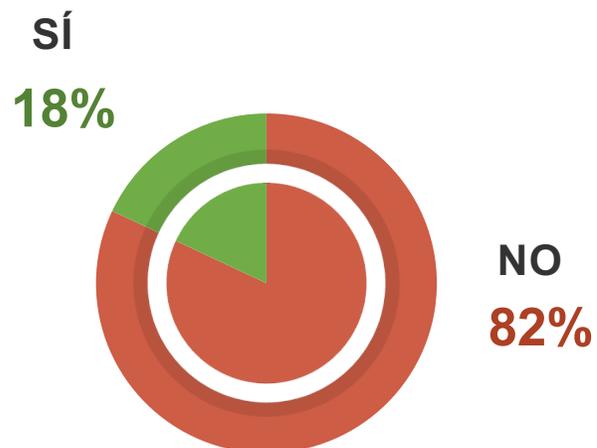
¿Cómo evalúa la apropiación de las TIC y los beneficios en los Kioscos Digitales en cuanto a ...?



Base total encuestados:
131

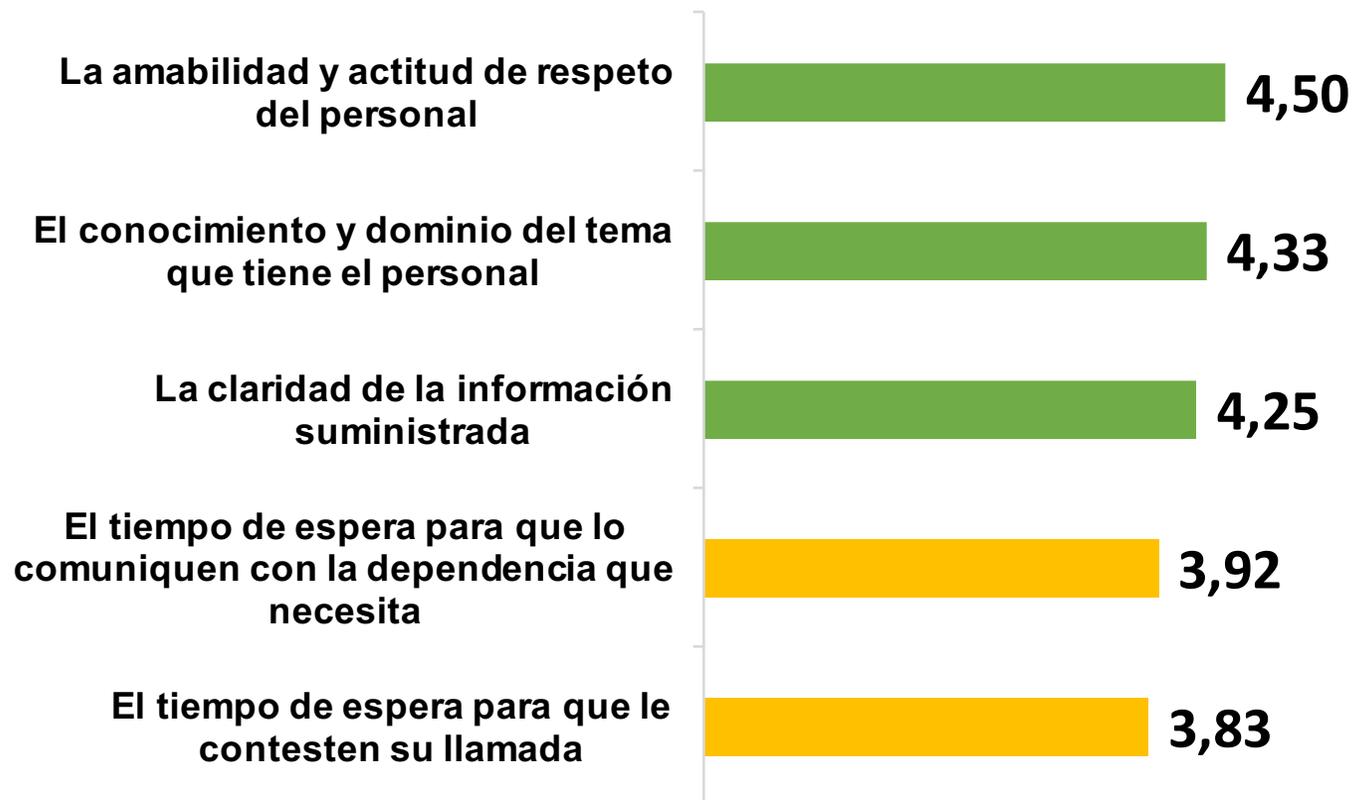
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

En el último año, ¿Se comunicó vía telefónica con la línea 01-800-0910911 de Punto Digital?



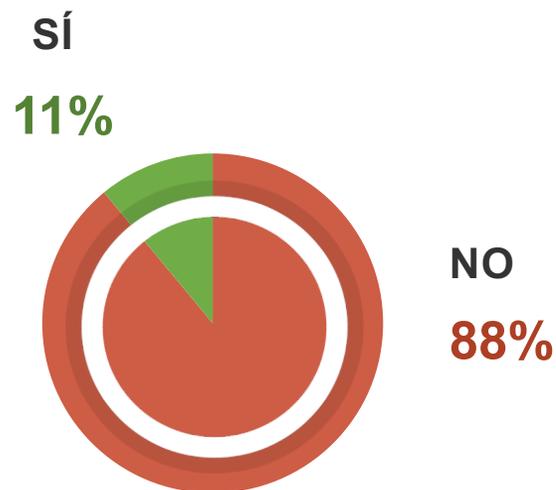
Base total encuestados:
131

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

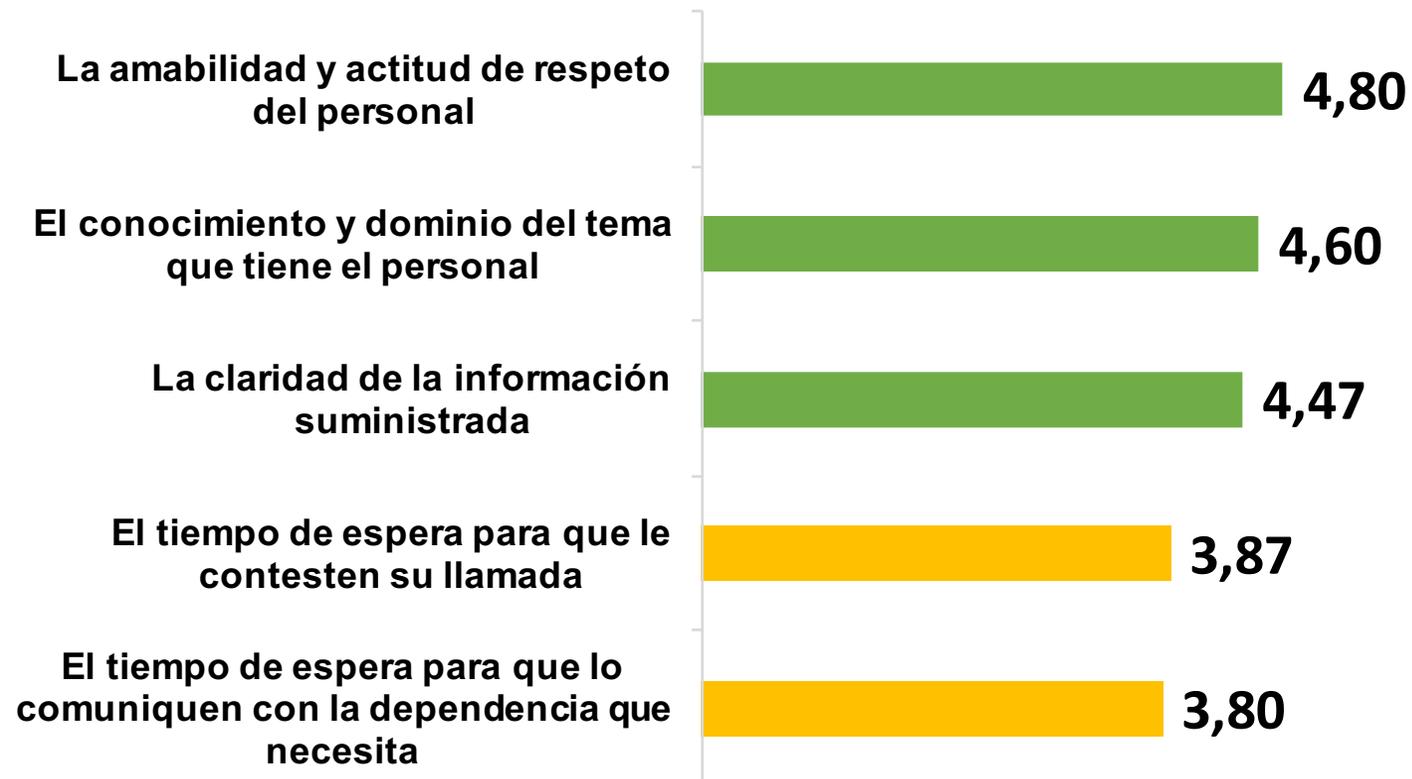


Encuestados que responden si:
54

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



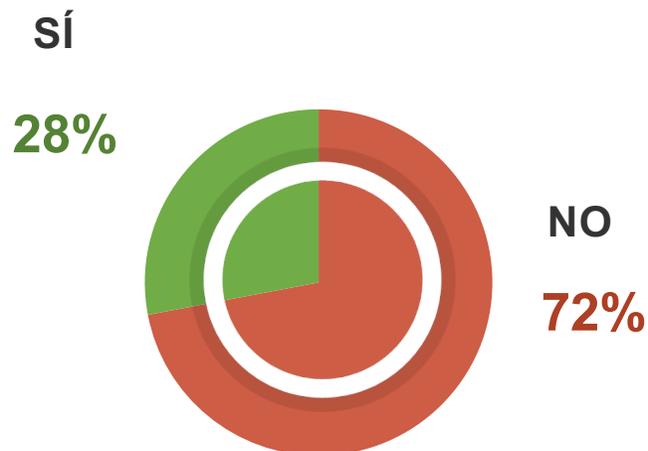
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Base total encuestados:
131

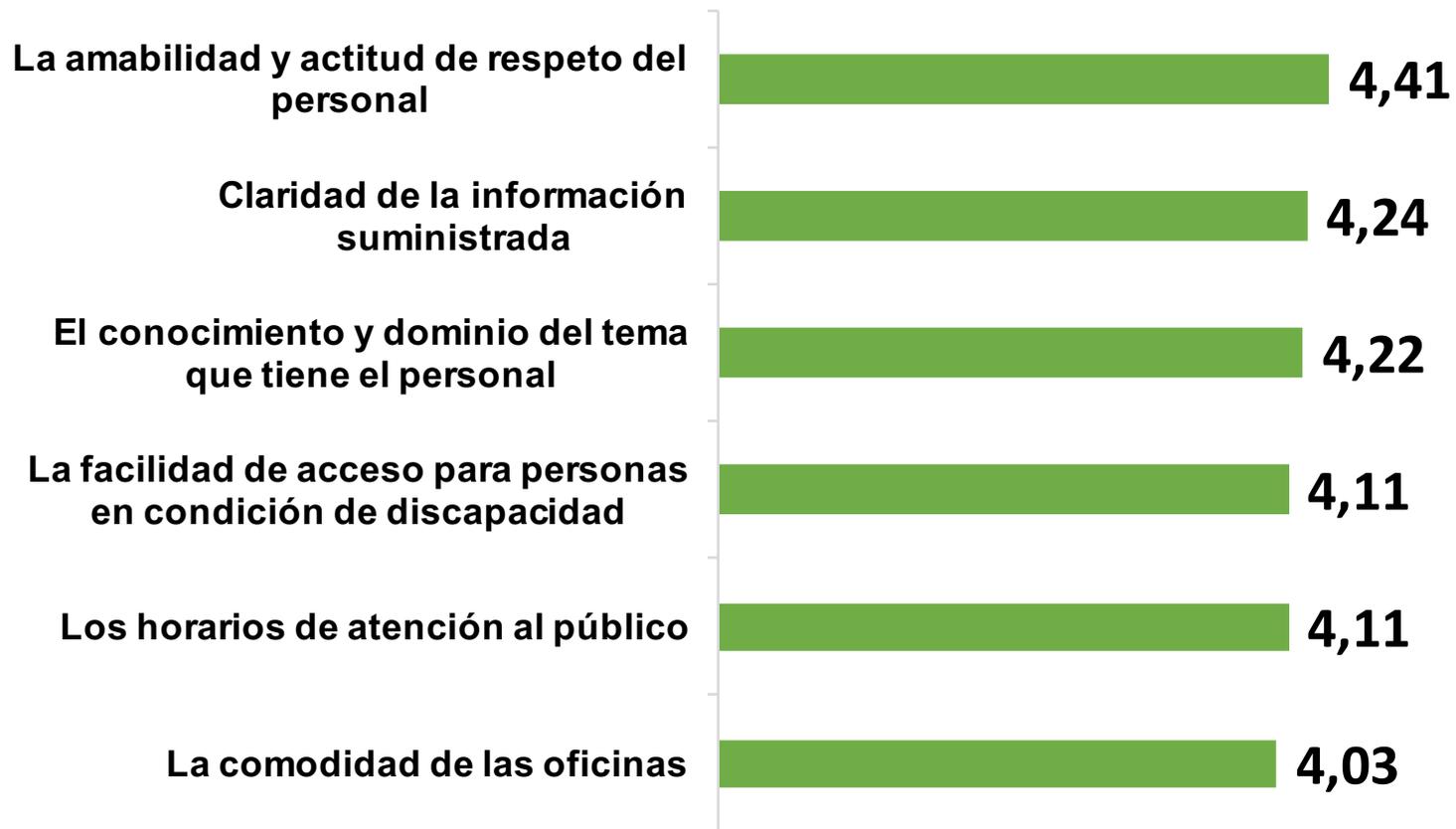
Encuestados que responden sí :14

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



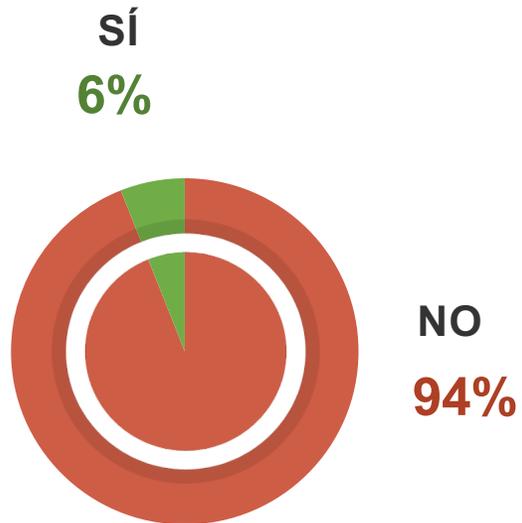
Base total encuestados:
131

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



Encuestados que
responden sí: 37

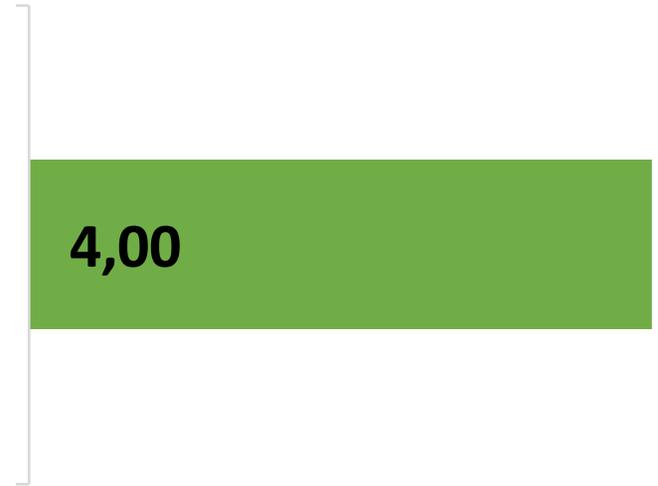
En el último año, ¿Se comunicó vía correo electrónico con el MINTIC?



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

La claridad de la respuesta

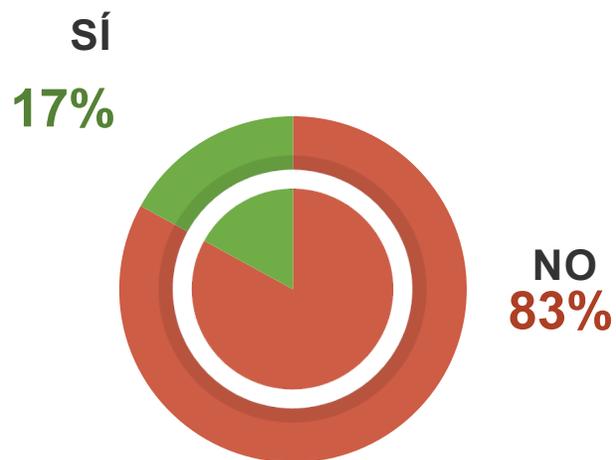
4,00



Base total encuestados:
131

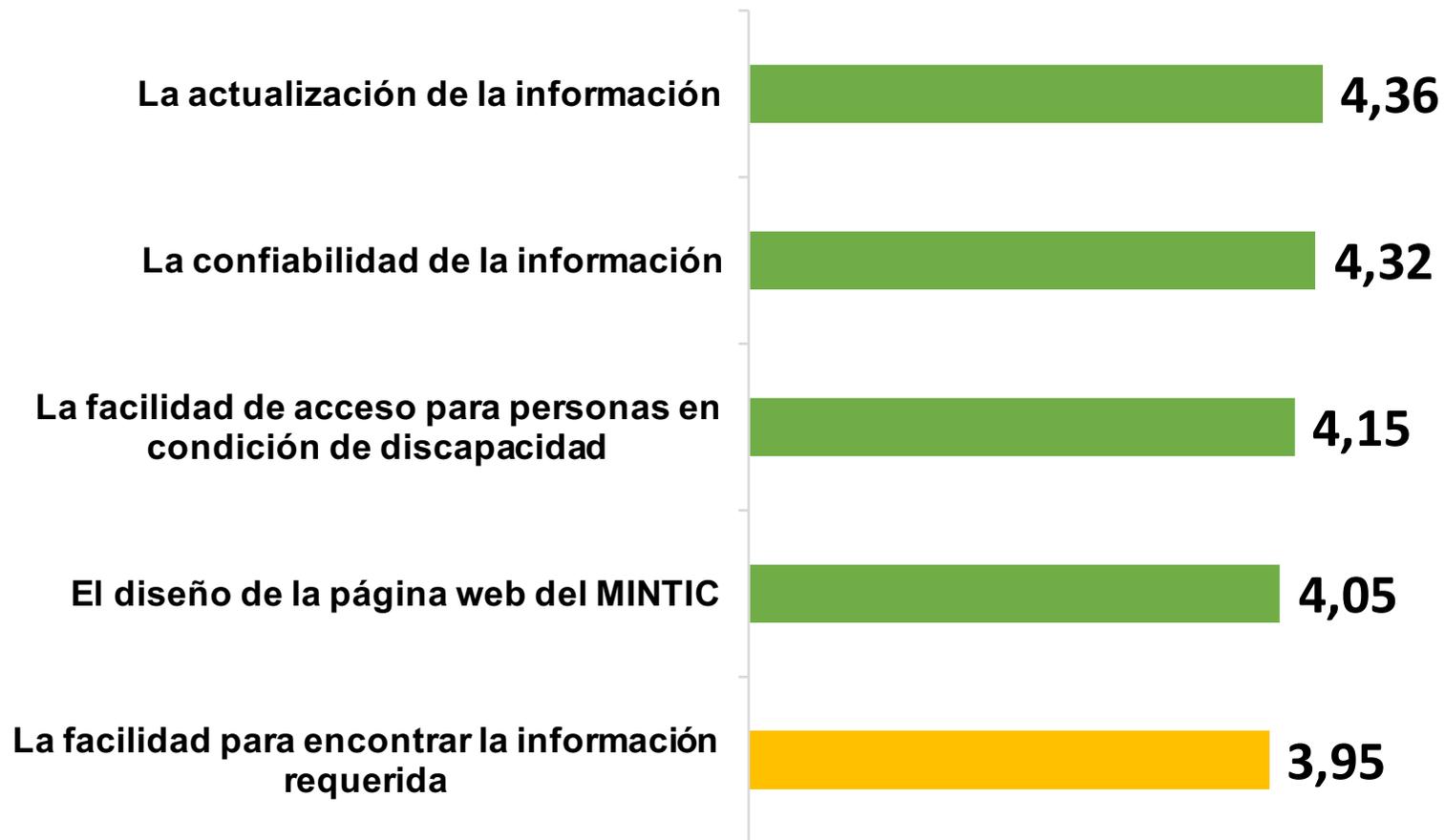
Encuestados que responden
Sí:8

En el último año, ¿ ingresó a la página web del MINTIC?



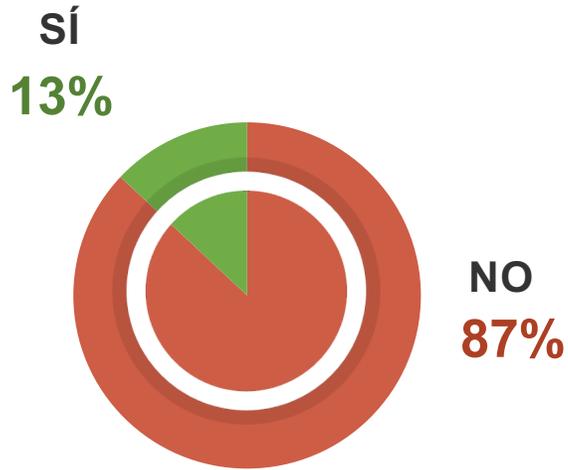
Base total encuestados:
131

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

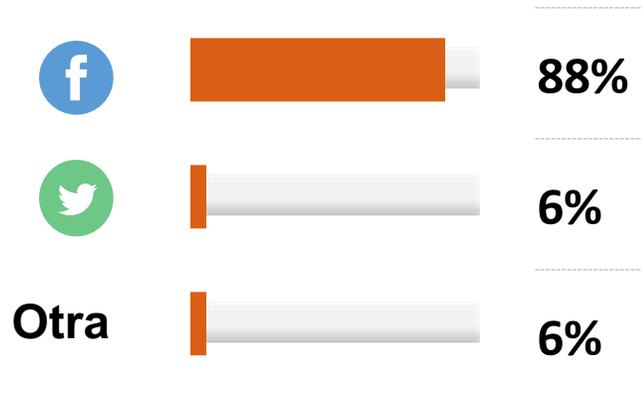


Encuestados que responden sí:
22

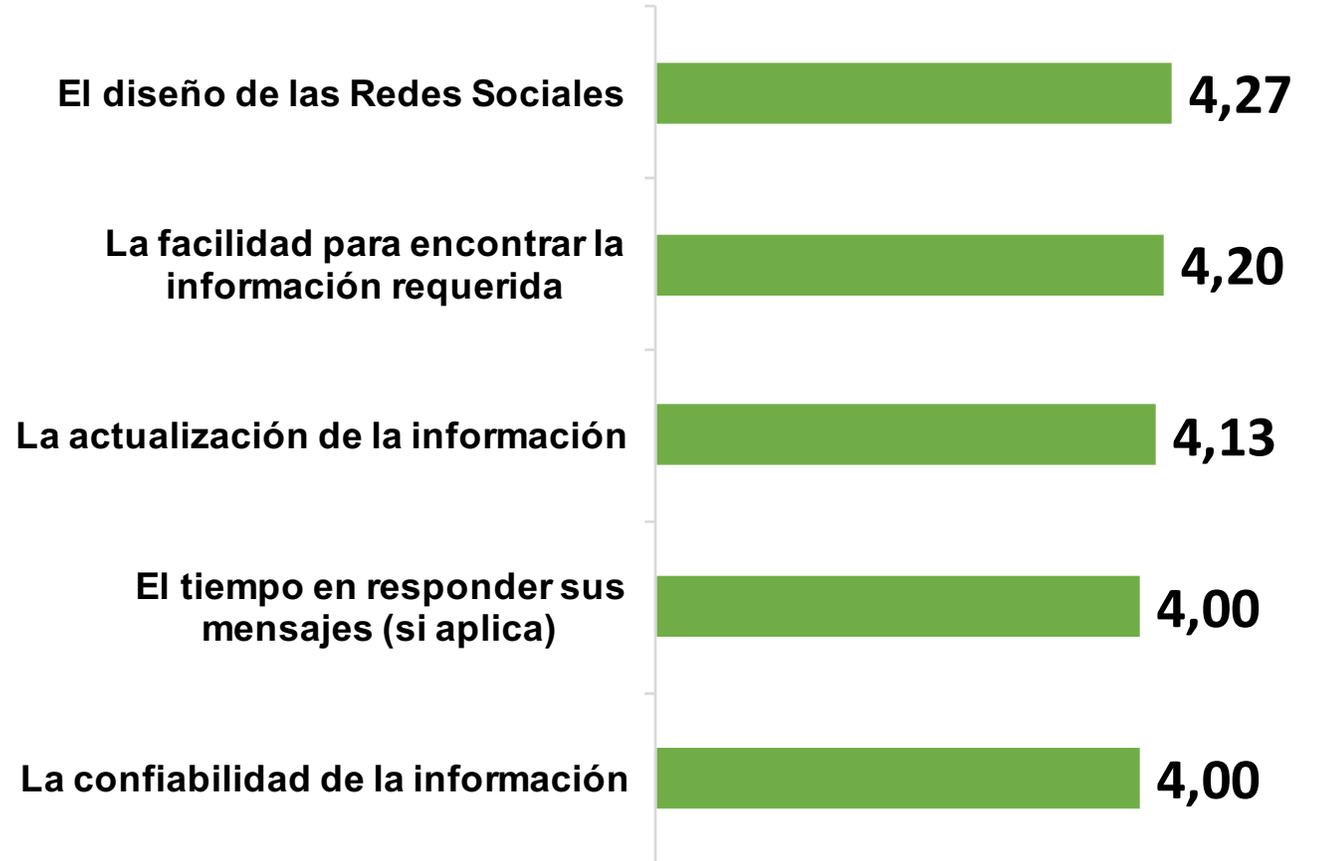
En el último año, ¿ ingresó a alguna red social del MINTIC?



Á que red social del MINTIC ingresó?

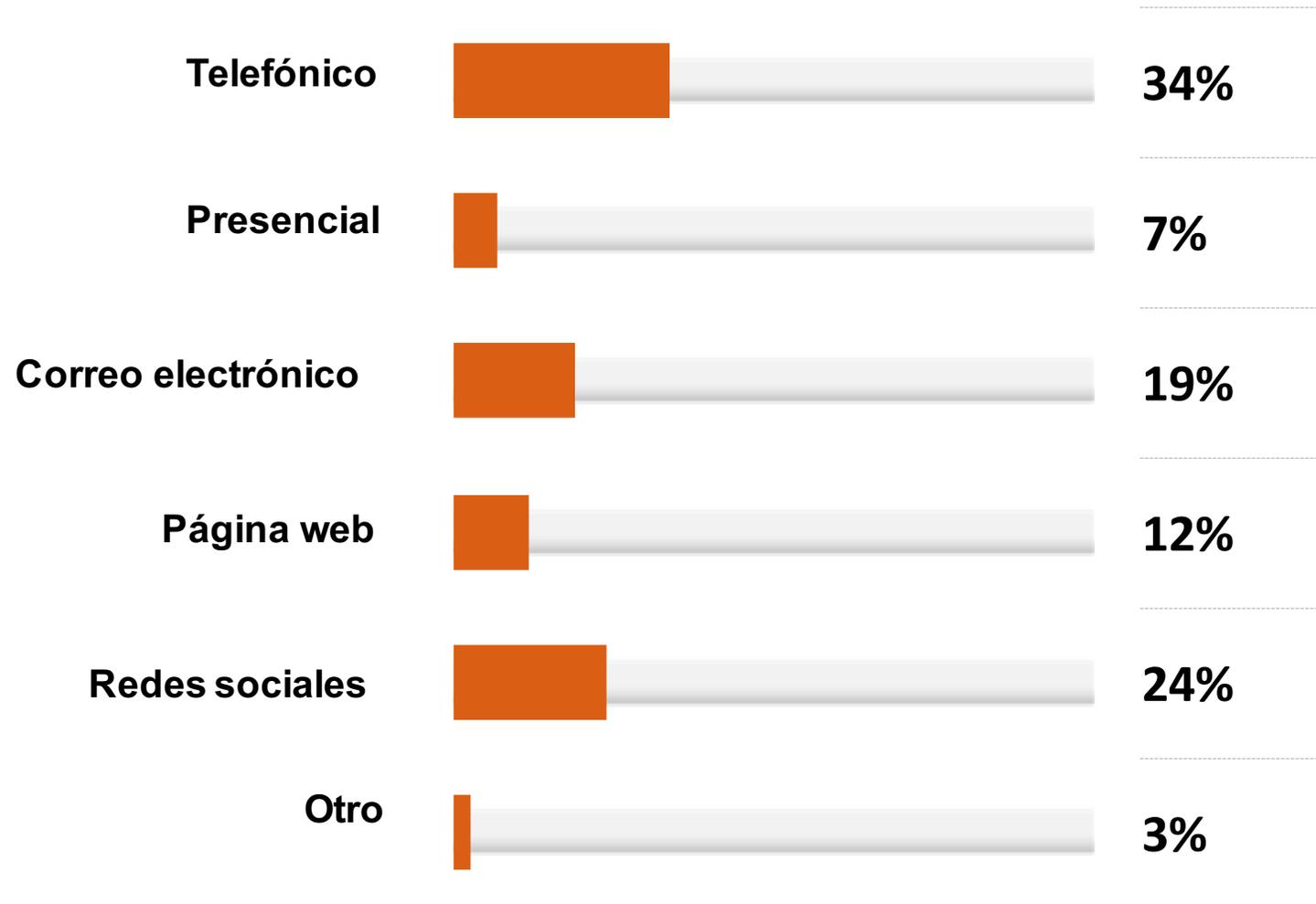


En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Base total encuestados:
17

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

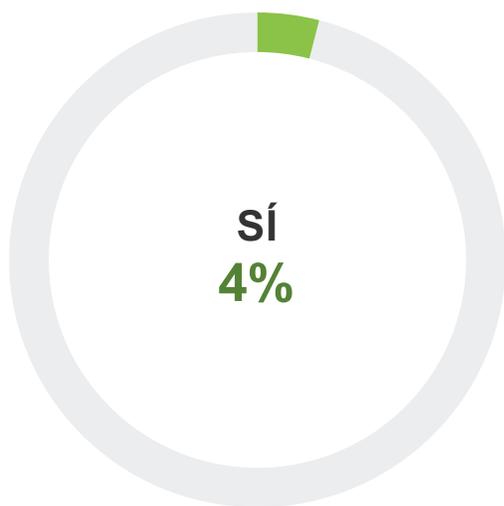


Base total encuestados:

131

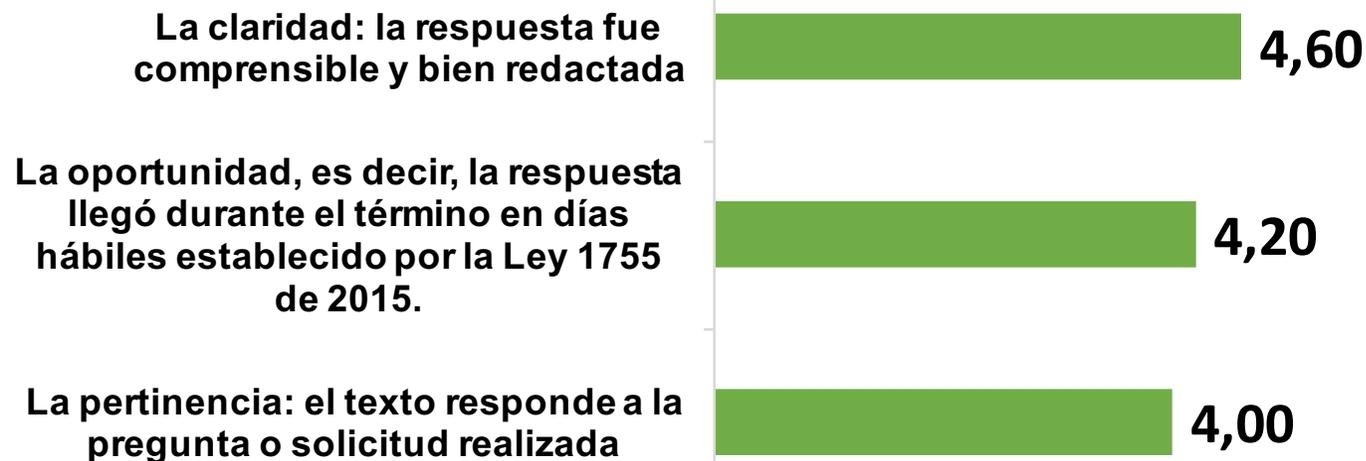
ATENCIÓN A PQRSD

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



Base total encuestados:
131

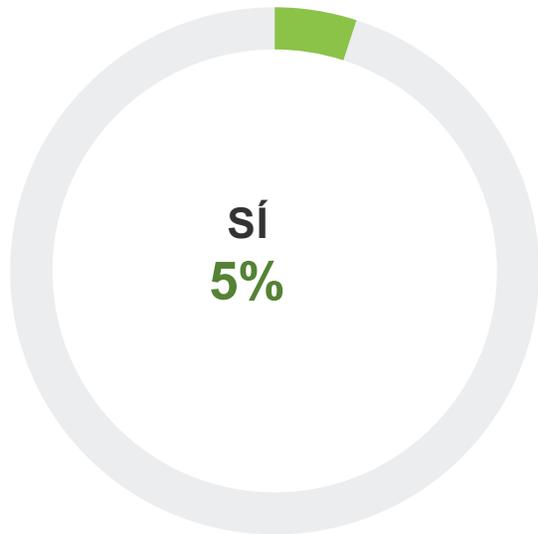
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Encuestados que responden sí:
5

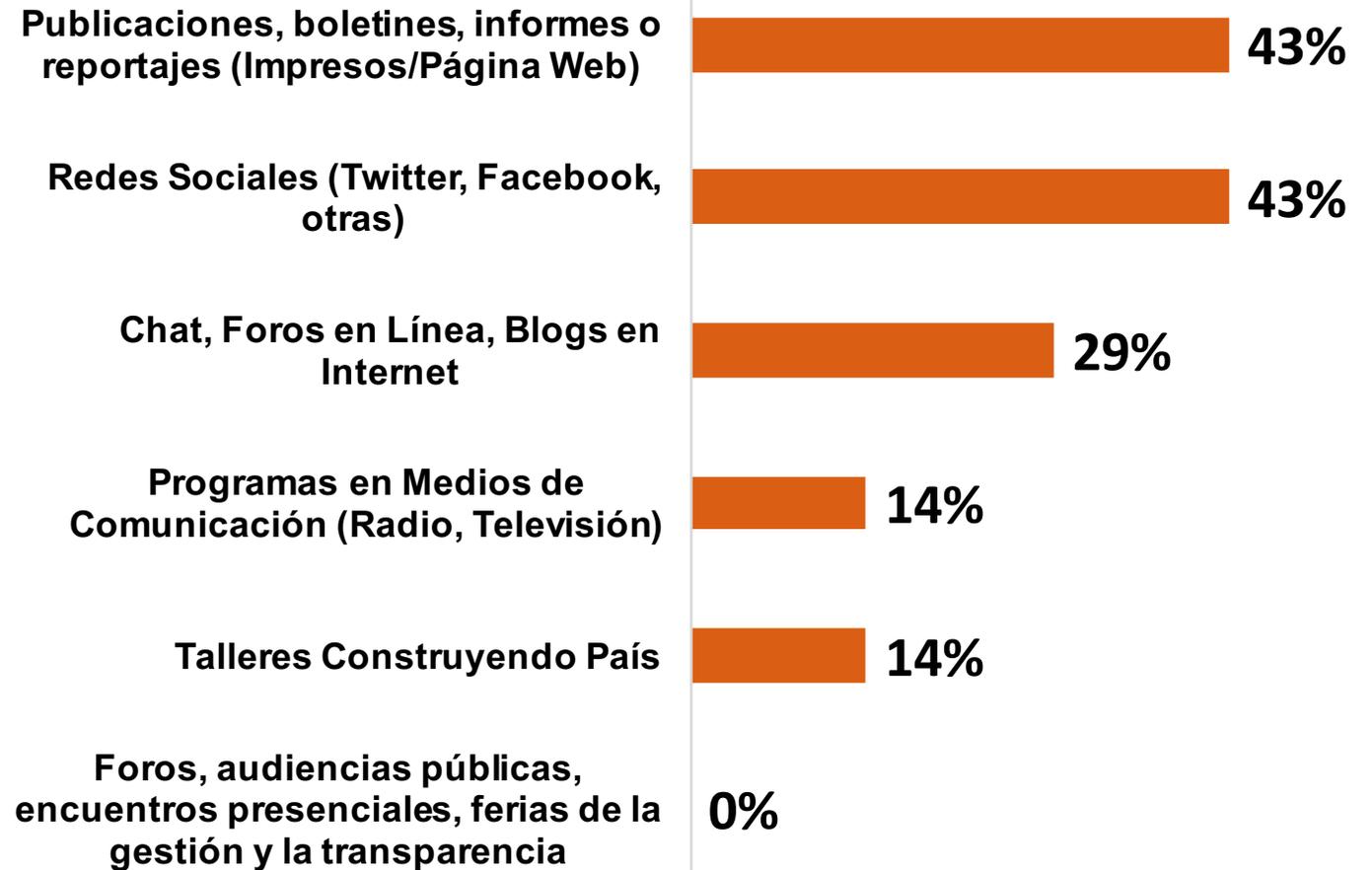
RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:
131

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



Encuestado que
responden sí: 6

PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

TRANSFORMACIÓN DIGITAL- EMPRESAS Y EMPRENDEDORES

Línea estratégica: Promoción, del acceso, uso y apropiación de las TIC

Productos y/o servicios: Transformación digital.

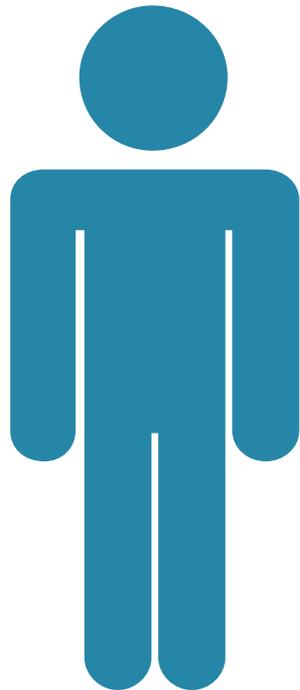
Población objetivo: Empresas y emprendedores, que han usado los servicios y productos ofrecidos por el MINTIC.

Precisión: De las realizadas 1668 encuestas, **178** corresponden a *Promoción, acceso, uso y apropiación - Transformación Digital*.

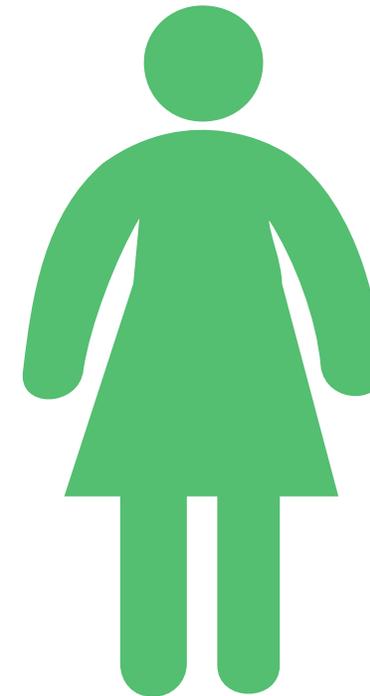
Fechas de trabajo de recolección: 27 al 10 de diciembre de 2019

Técnica de recolección: Encuesta telefónica

Descripción de la muestra por género



53%

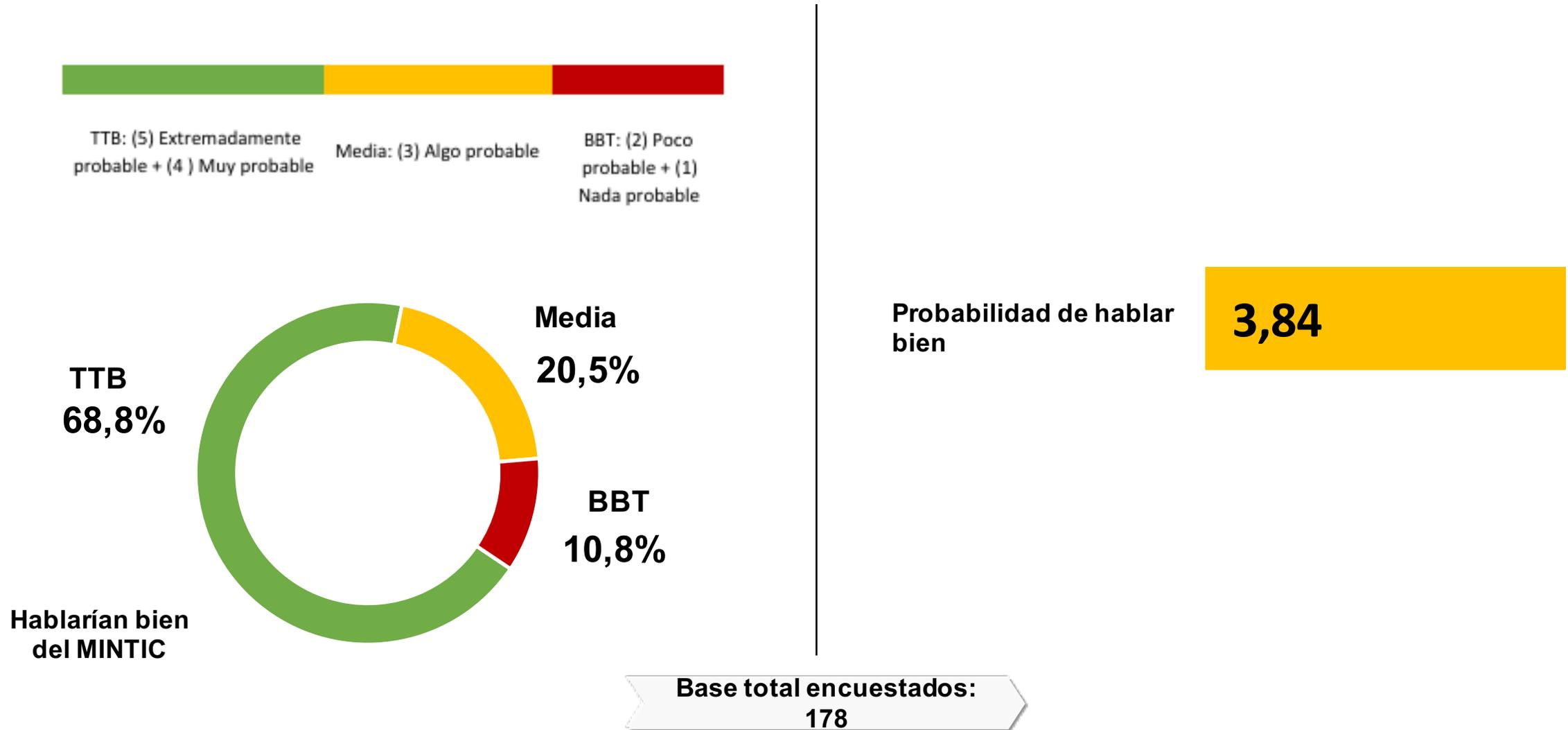


46%

Base total encuestados:
178

COMPORTAMIENTO DESEADOS

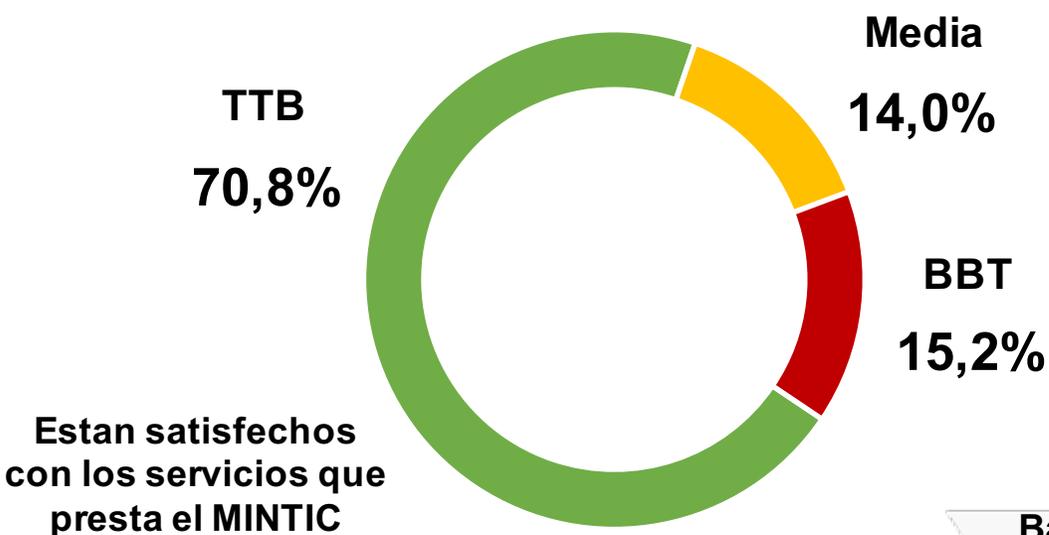
¿Qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?



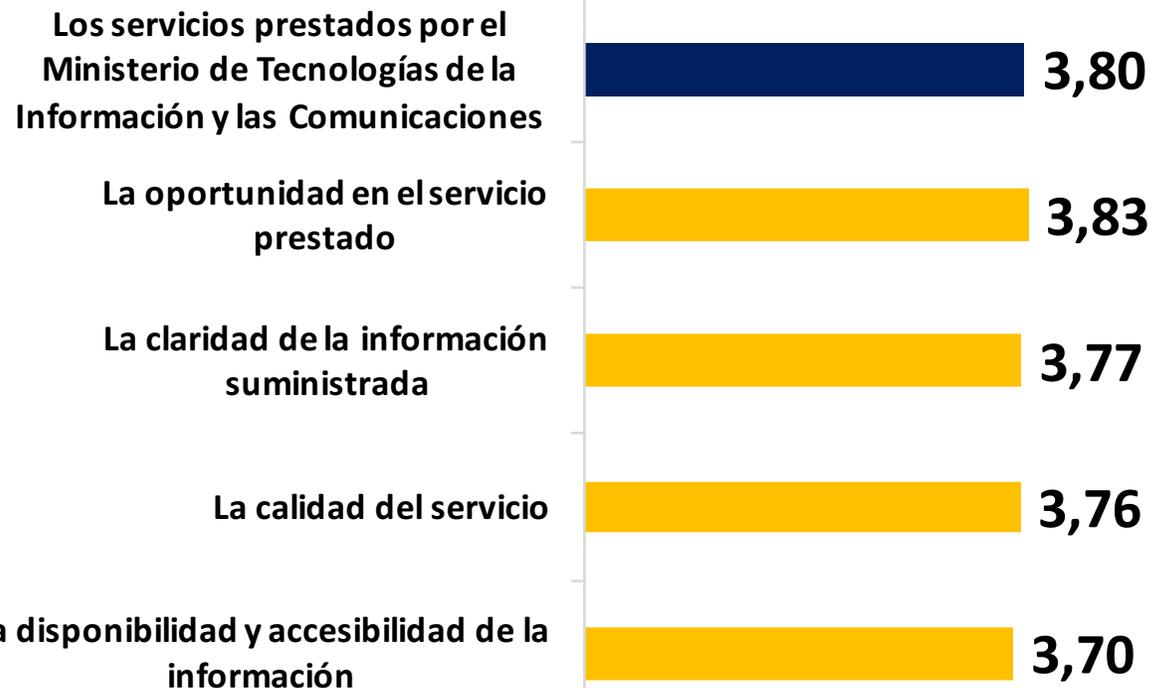
PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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



Base total encuestados:
178



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

¿Cómo evalúa?



Base total encuestados:
178

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

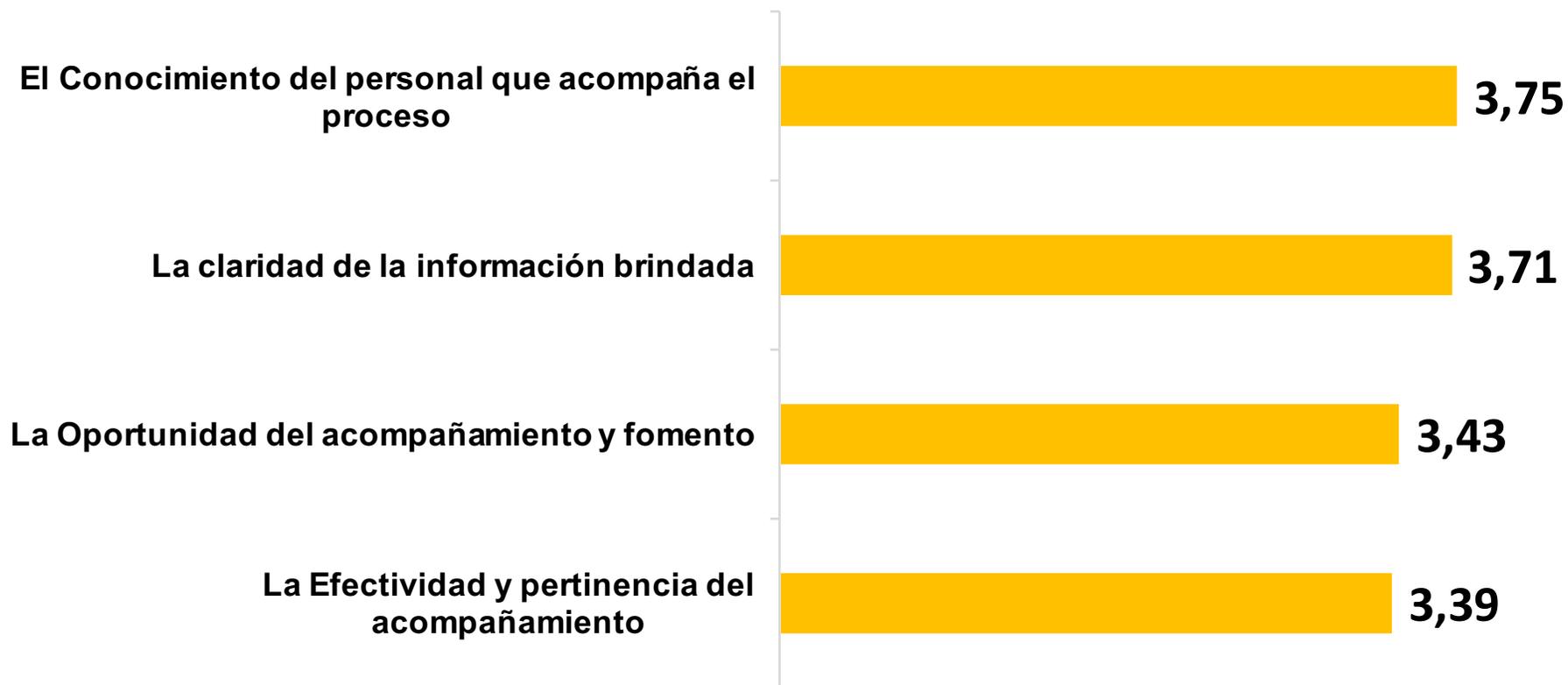
¿Cómo evalúa la participación de las capacitaciones TIC en cuanto a...?



Base total encuestados:
178

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

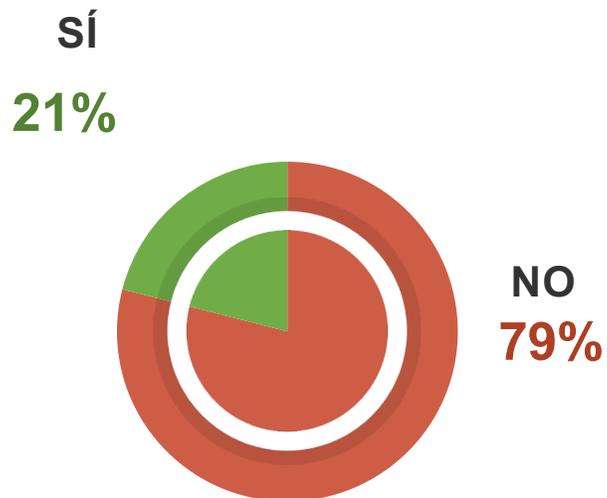
¿Cómo evalúa el acompañamiento del MINTIC en la formación con el uso de las TIC en cuanto a...?



Base total encuestados:
178

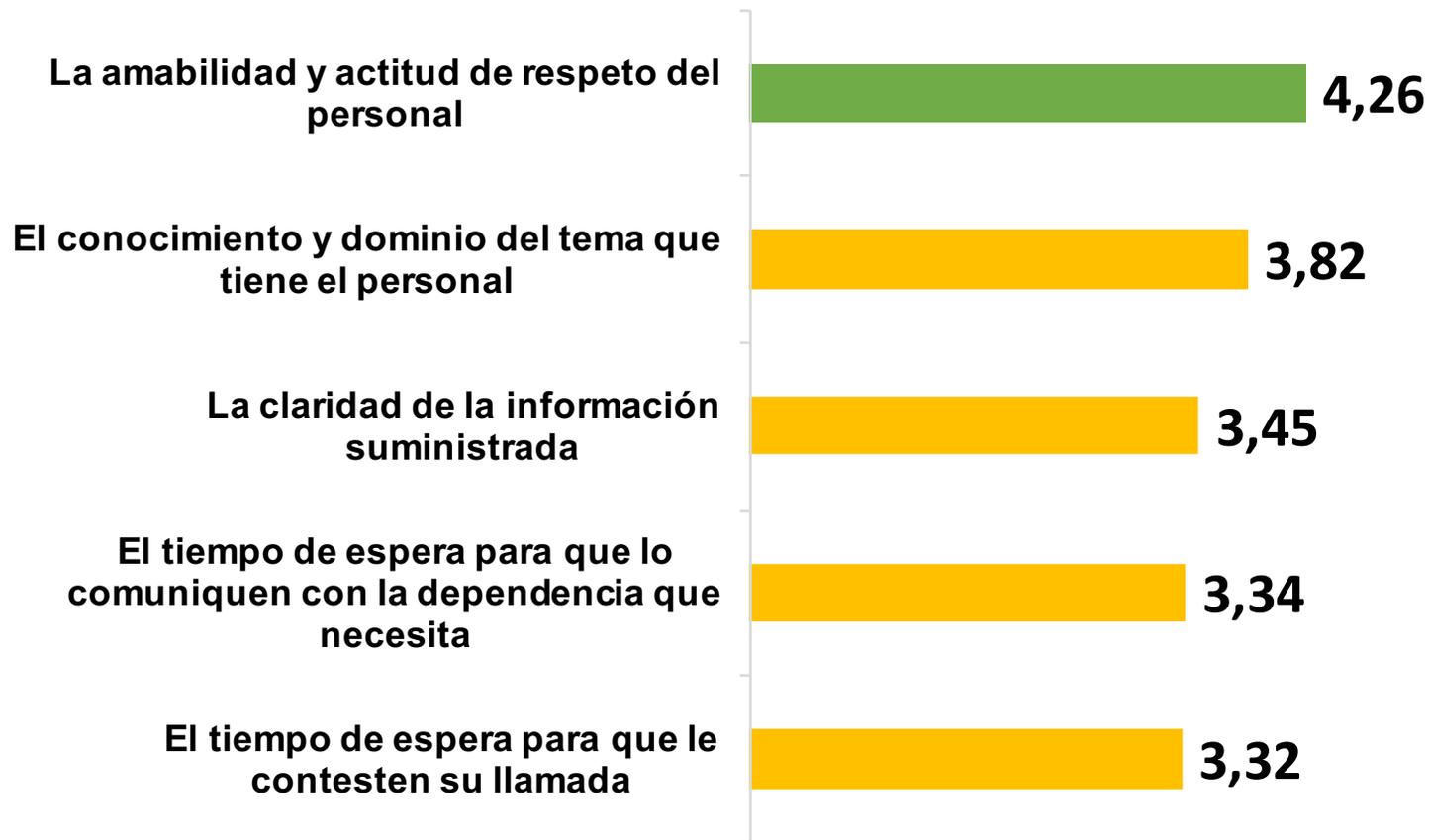
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

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



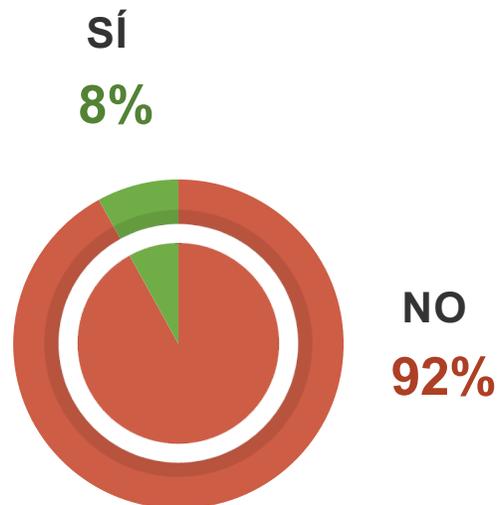
Base total encuestados:
178

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



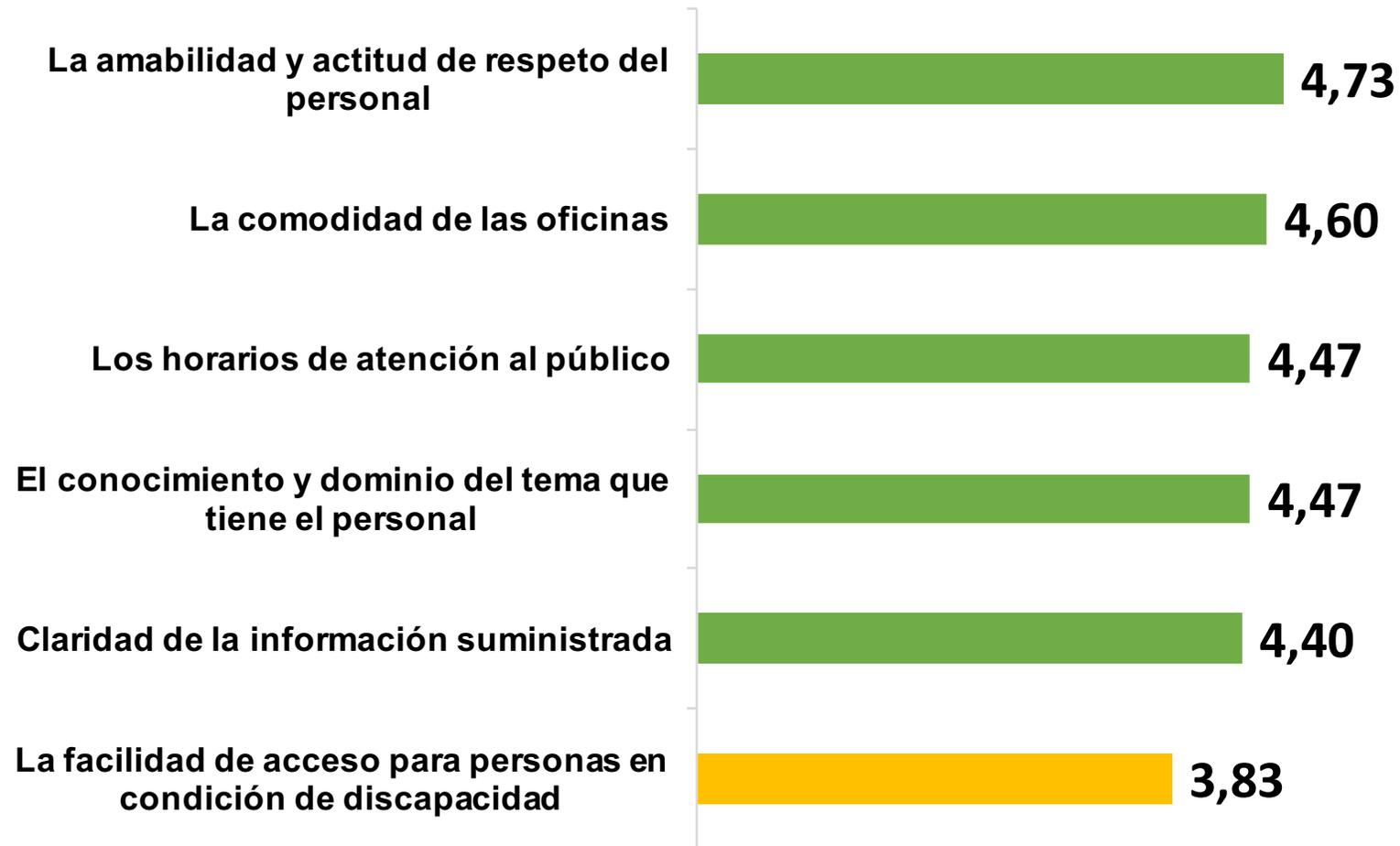
Encuestados que responden sí:37

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



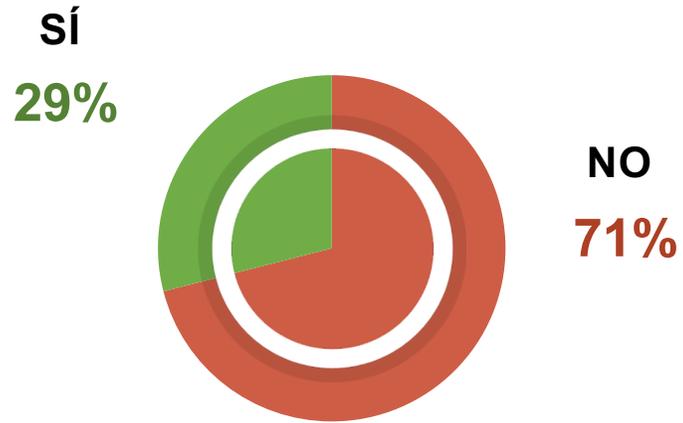
Base total encuestados:
178

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



Encuestados que responden sí: 14

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



Base total encuestados:
178

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

La claridad de la respuesta

3,77

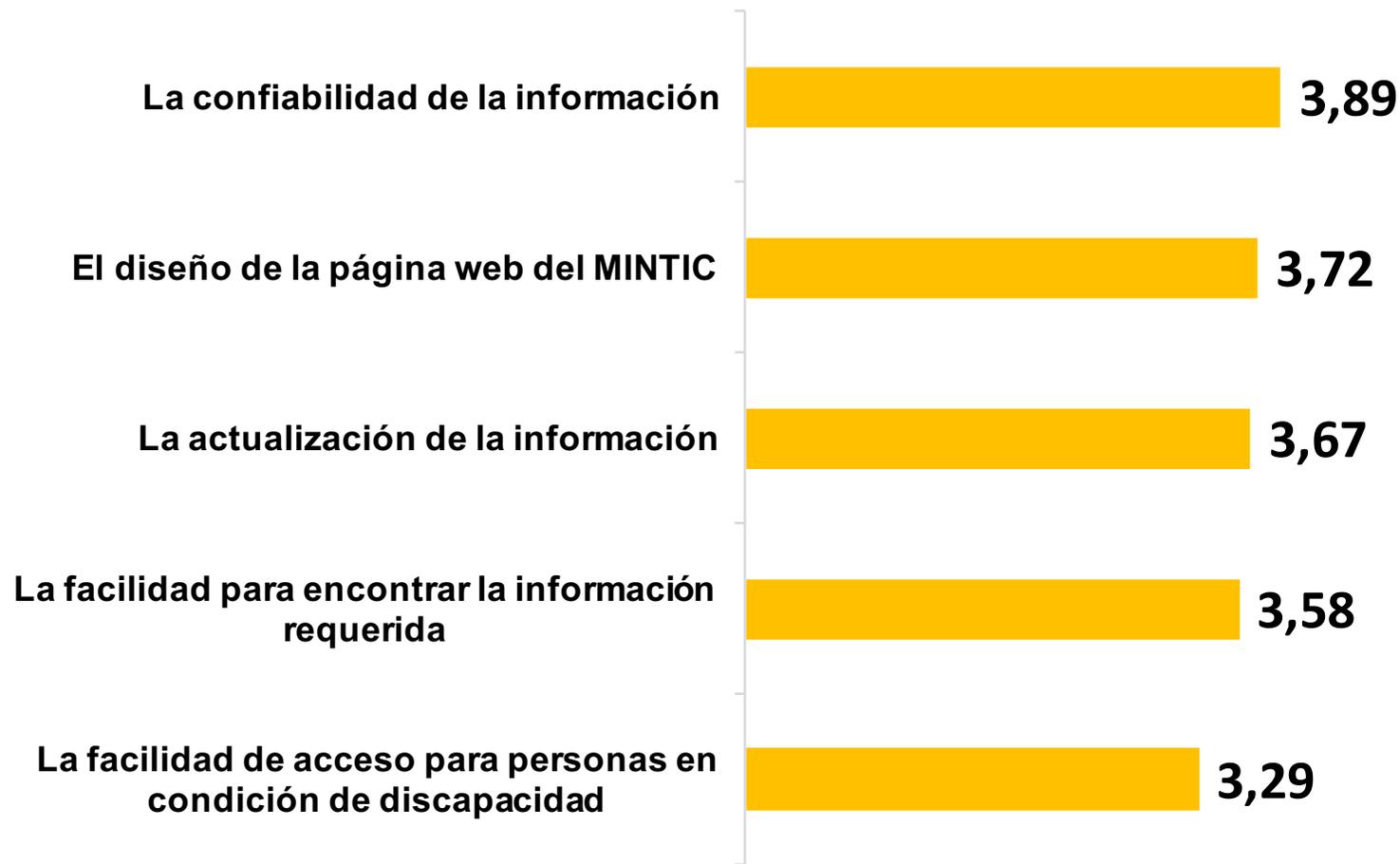
Encuestados que
responden sí: 52

En el último año, ¿ ingresó a la página web del MINTIC?



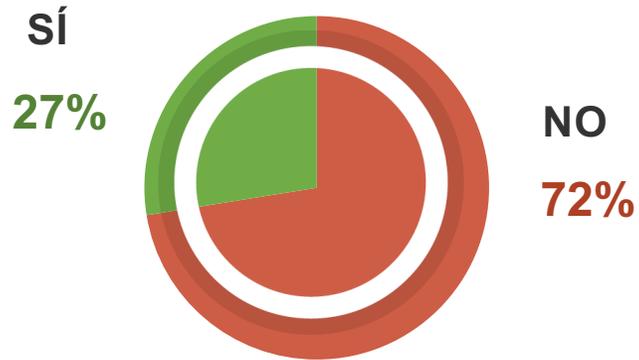
Base total encuestados:
178

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

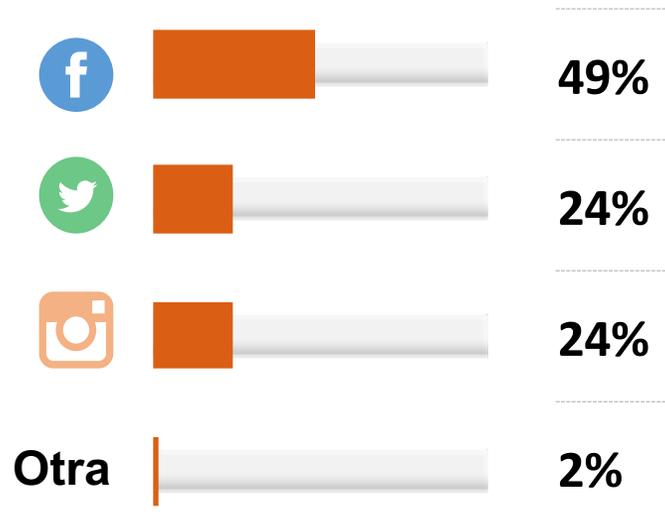


Encuestados que
responden sí: 109

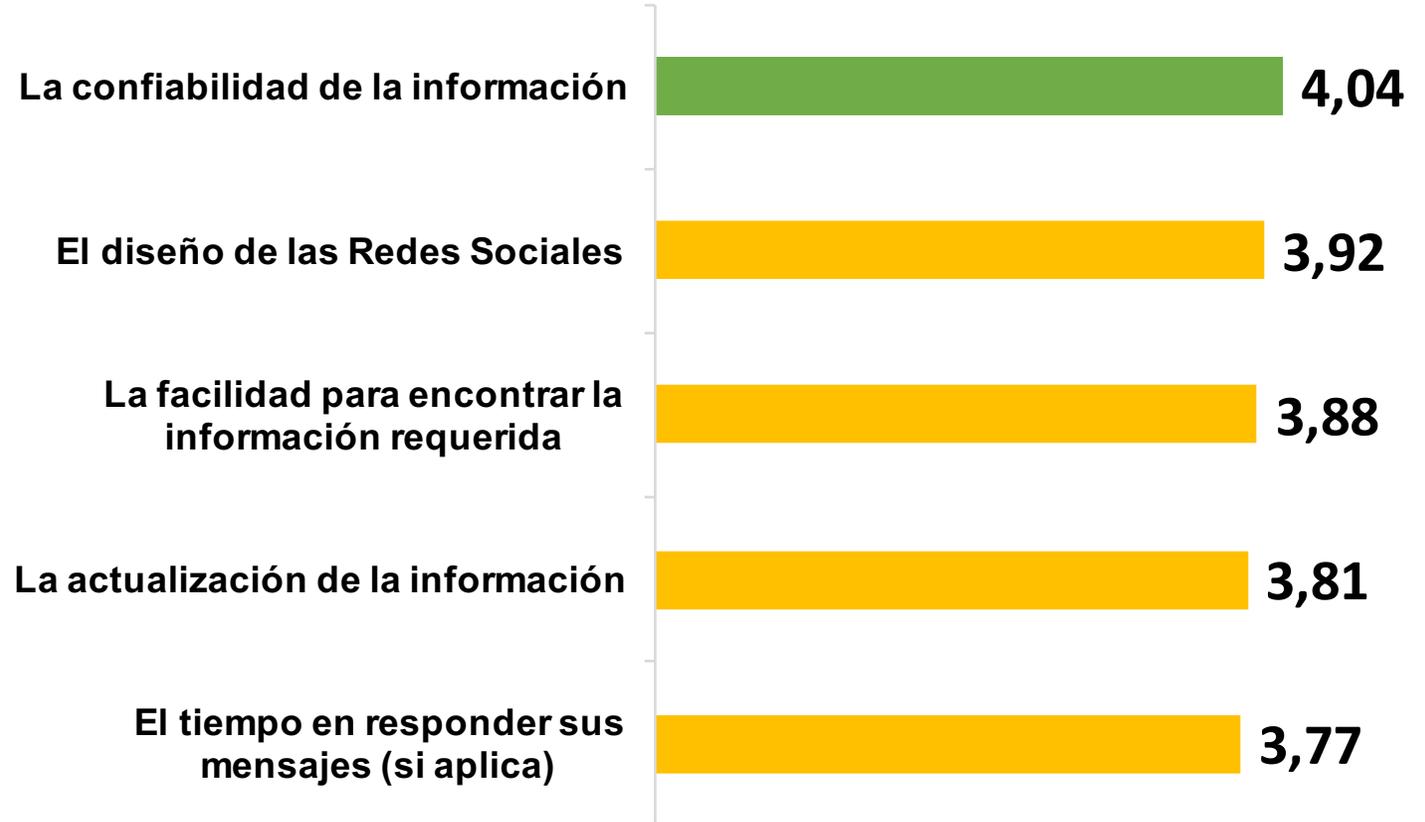
En el último año, ¿ ingresó a alguna red social del MINTIC?



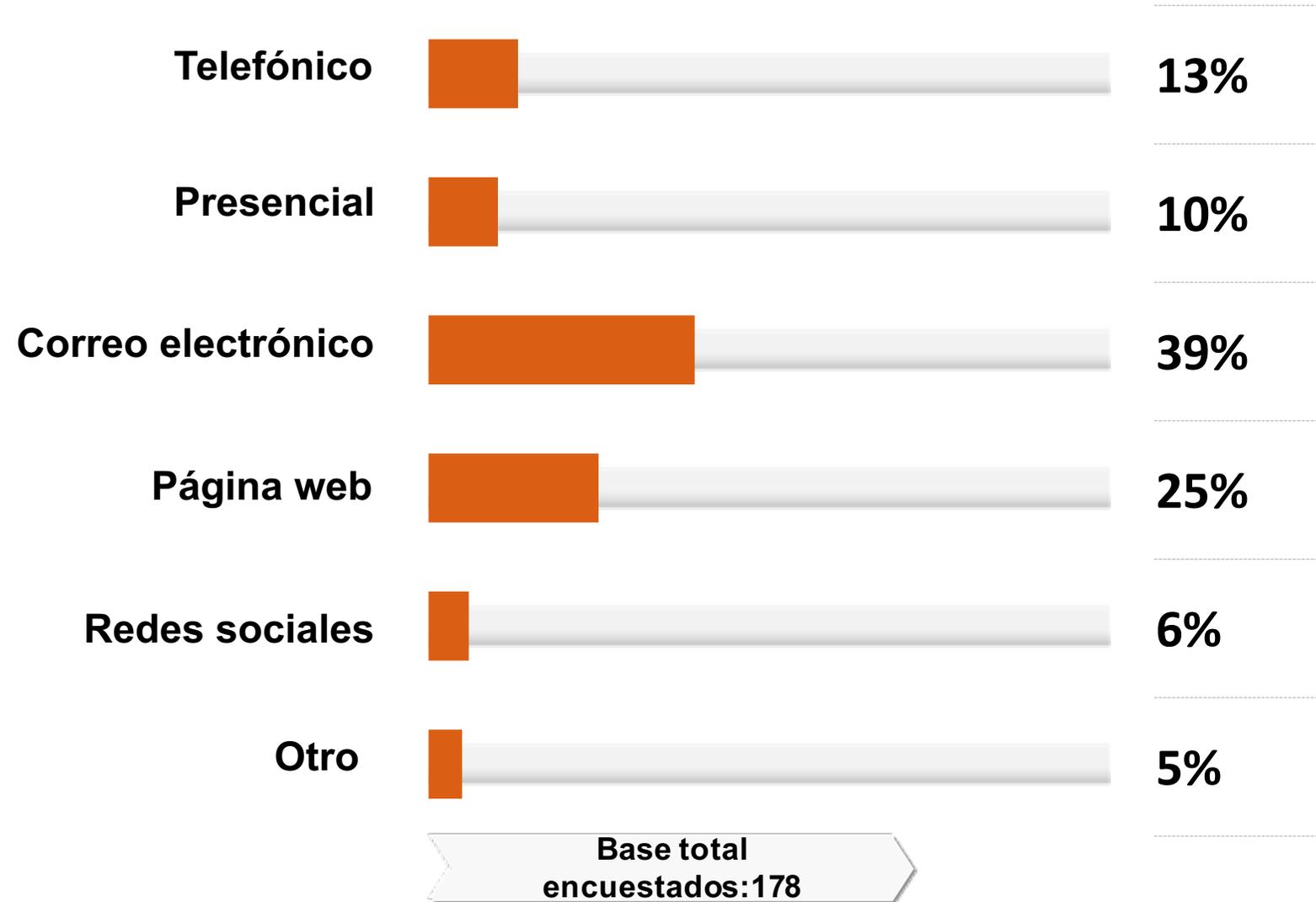
A qué red social del MINTIC ingresó?



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



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



ATENCIÓN A PQRSD

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



Base total encuestados:
178

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



Encuestados que responden sí:
7

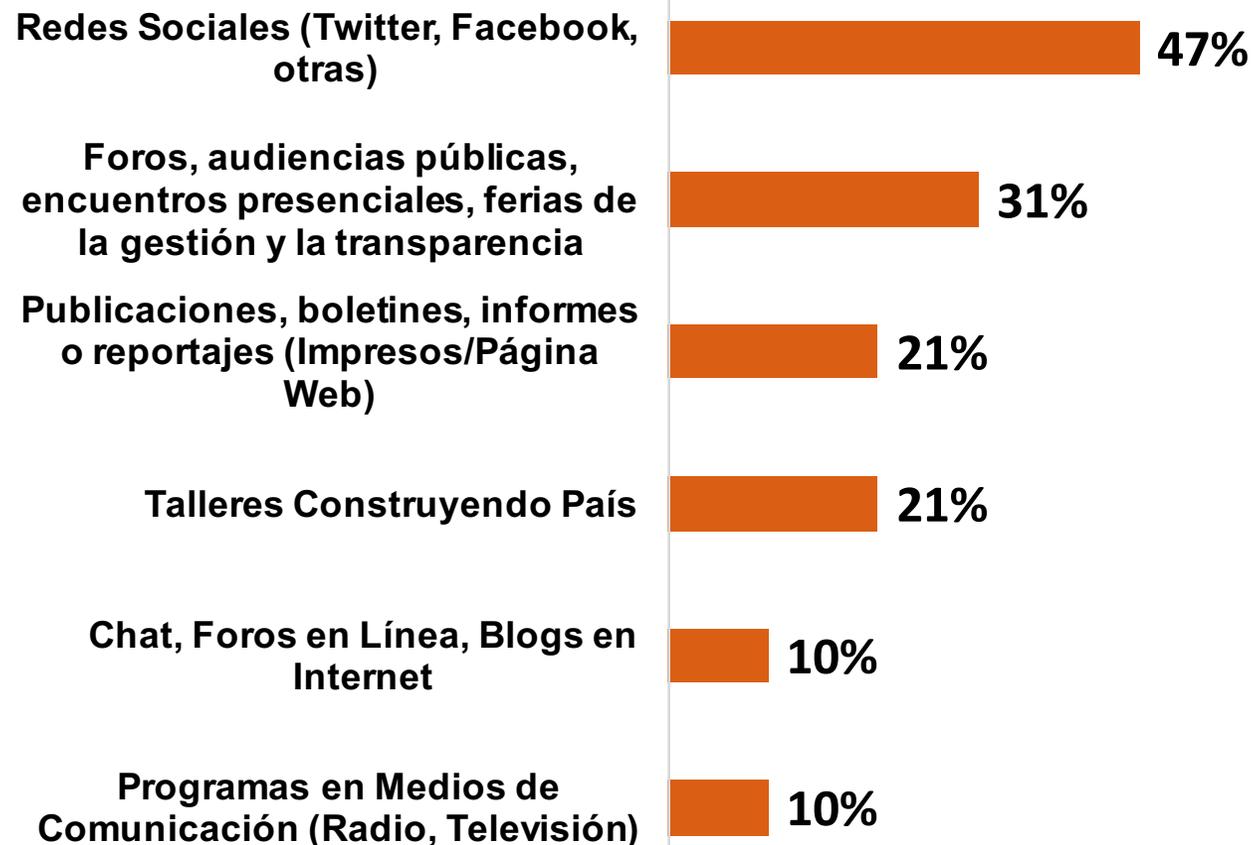
RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:
178

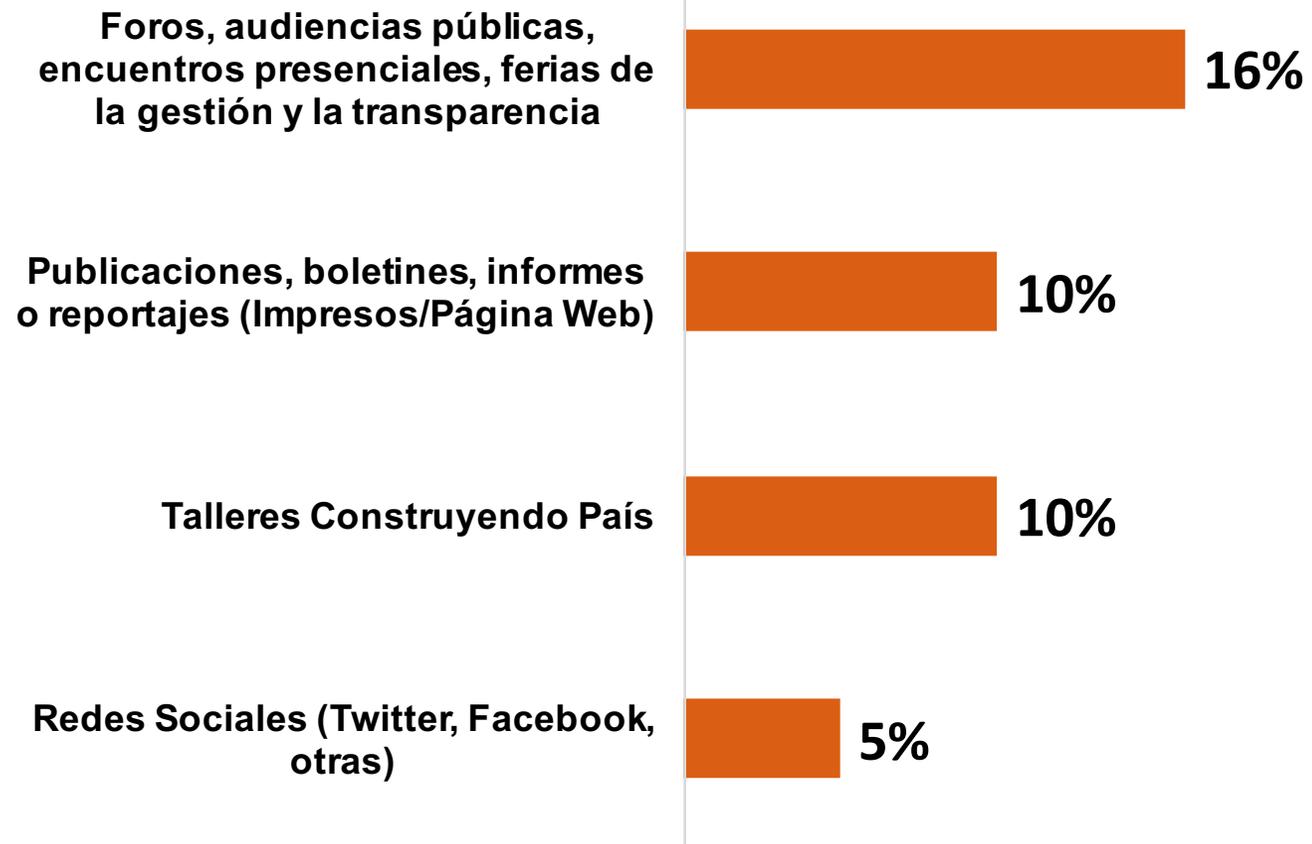
¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Encuestado que
responden sí: 20

PARTICIPACIÓN EN MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:
20

Encuestados que responden
Sí: 6

PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

GOBIERNO DIGITAL - ENTIDADES

Línea estratégica: Promoción del Acceso, Uso y Apropiación de las TIC

Productos y/o servicios: Gobierno digital.

Población objetivo: Entidades que han usado los productos y servicio KD ofrecido por el MINTIC.

Precisión: De las realizaron 1668 encuestas, **117** *corresponden a Promoción, acceso, uso y apropiación - Gobierno Digital.*

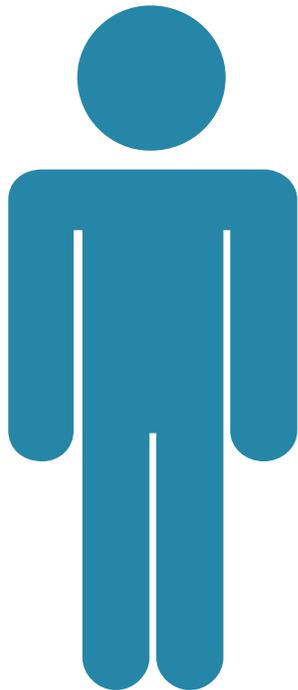
Margen de error: 98%

Nivel de Confianza: 3%

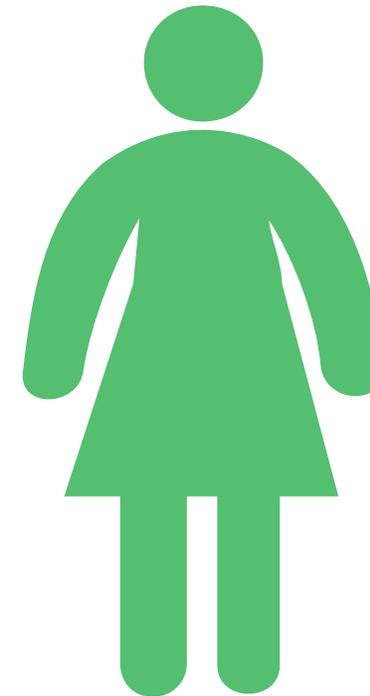
Fechas de trabajo de recolección: 3 al 10 de diciembre de 2019

Técnica de recolección: Encuesta telefónica

Descripción de la muestra por género



68%



32%

Base total
encuestados: 117

COMPORTAMIENTO DESEADOS

¿Qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?

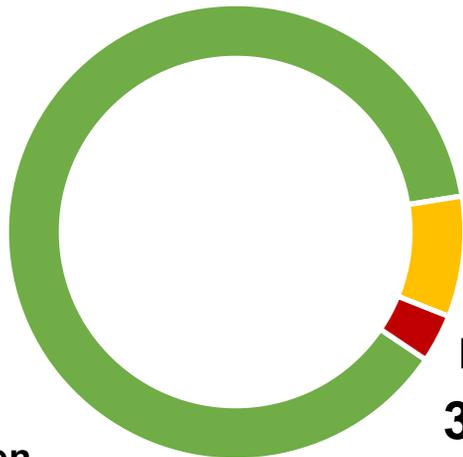


TTB: (5) Extremadamente probable + (4) Muy probable

Media: (3) Algo probable

BBT: (2) Poco probable + (1) Nada probable

TTB
88,0%



Media
8,5%

BBT
3,4%

Hablarían bien
del MINTIC

Probabilidad de hablar bien

Promedio

4,13

Base total
encuestados: 117

PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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

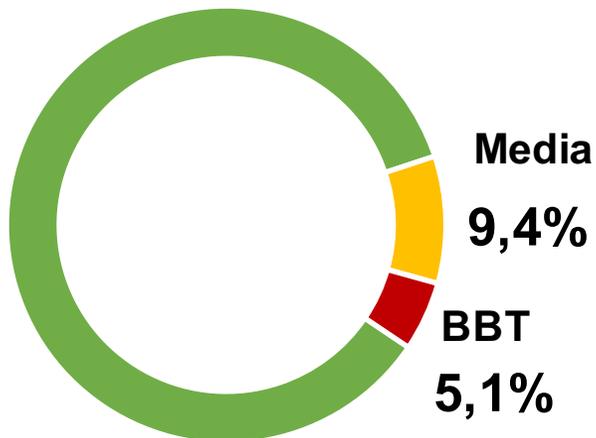


TTB: (5) Excelente+ (4) Muy Bueno

Media: (3) Bueno

BBT: (2) Regular + (1) Malo

TTB
85,5%



Están satisfechos con los servicios que presta el MINTIC



Base total encuestados: 117

Frente a las nuevas herramientas actualizadas por la Dirección de Gobierno digital: Modelo de Madurez del marco de Interoperabilidad, Lenguaje Común, Construcción de PETI, lineamientos de Servicio al Ciudadano y Arquitectura Empresarial

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

¿Cómo evalúa?



Base total
encuestados:117

Frente las sensibilizaciones, talleres y capacitaciones sobre LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD – CSIRT En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa...?



Base total
encuestados:117

Frente al tema de SOFTWARE PÚBLICO

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



Base total
encuestados: 117

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

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



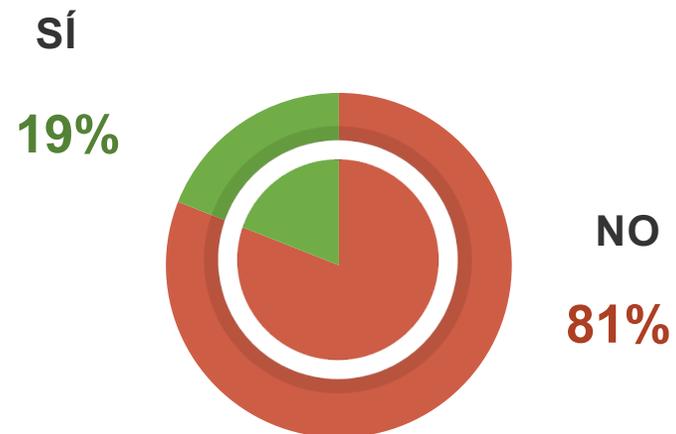
Base total encuestados:
117

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



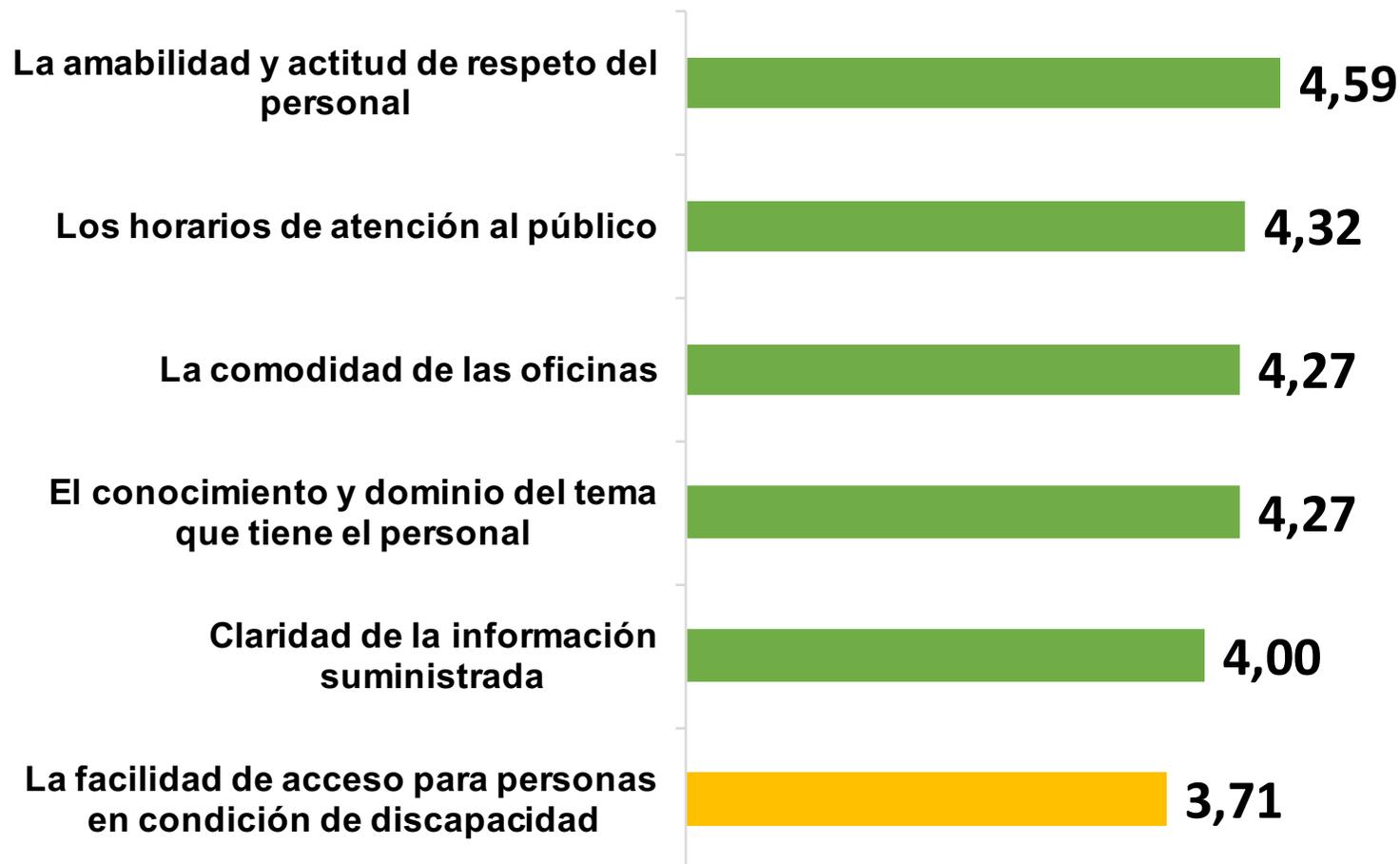
Encuestados que
responden sí: 53

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



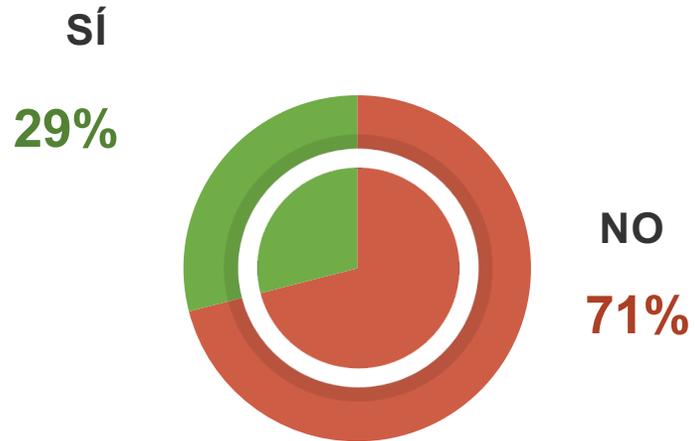
Base total encuestados:
117

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



Encuestados que
responden sí: 22

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



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

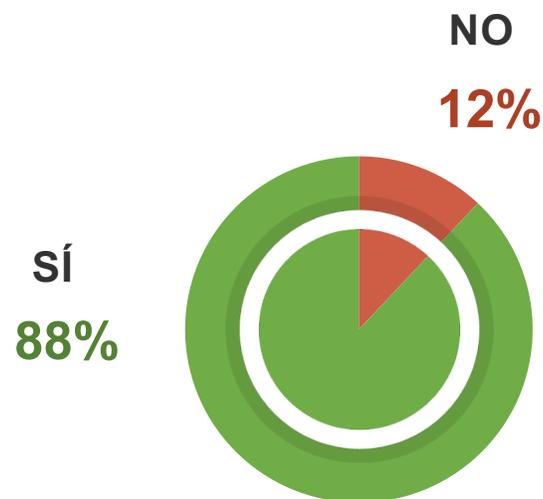
La claridad de la respuesta

3,86

Base total encuestados:
117

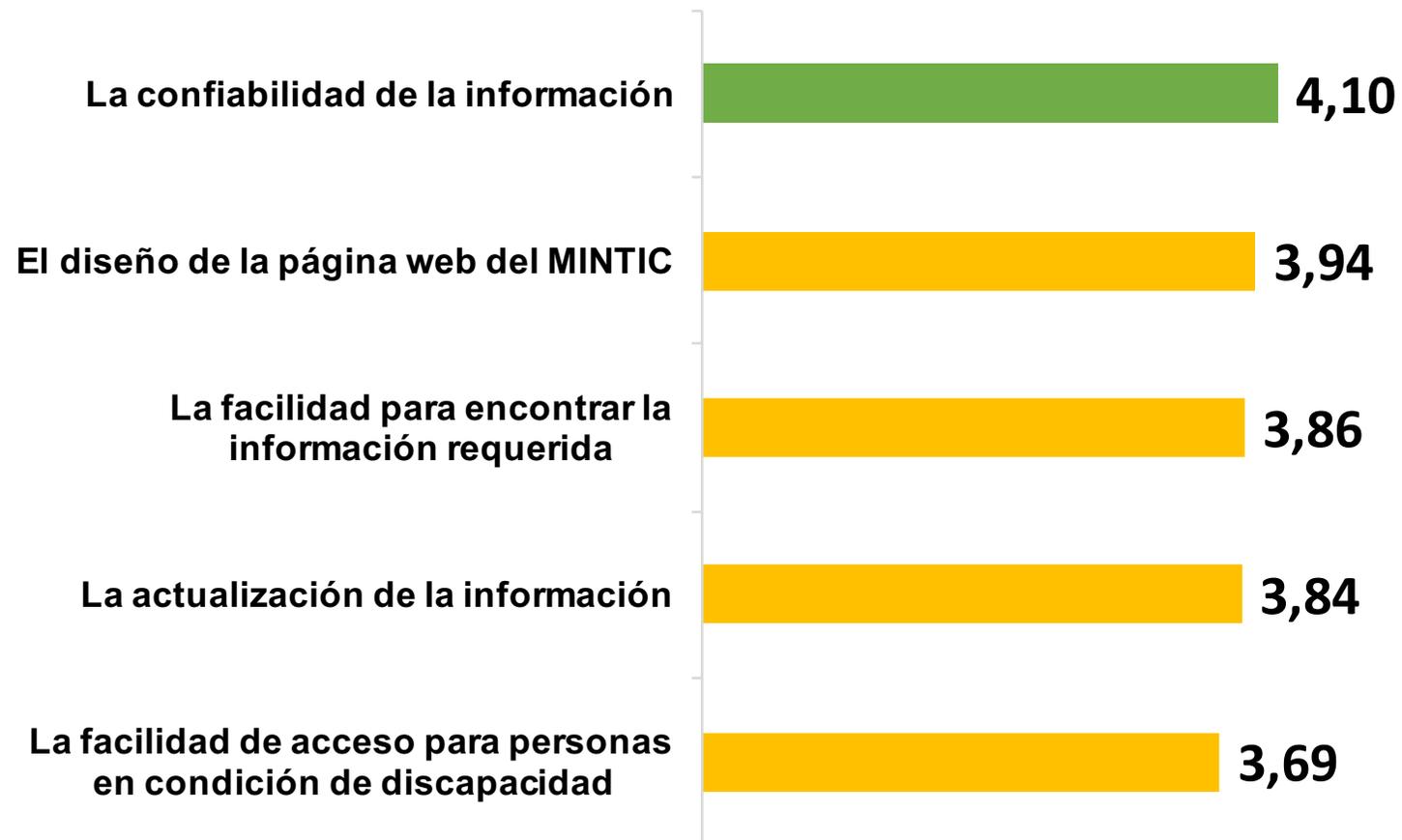
Encuestados que
responden sí: 34

En el último año, ¿ ingresó a la página web del MINTIC?



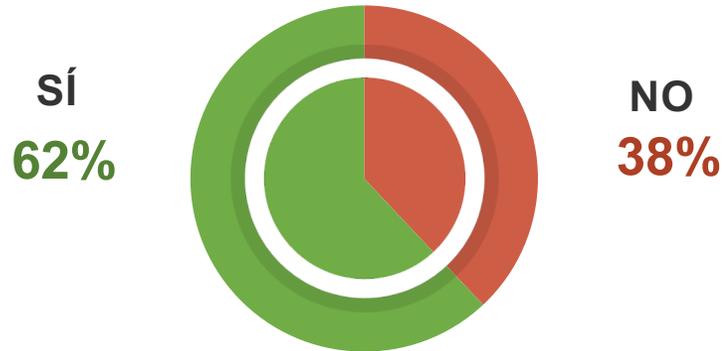
Base total encuestados:
117

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

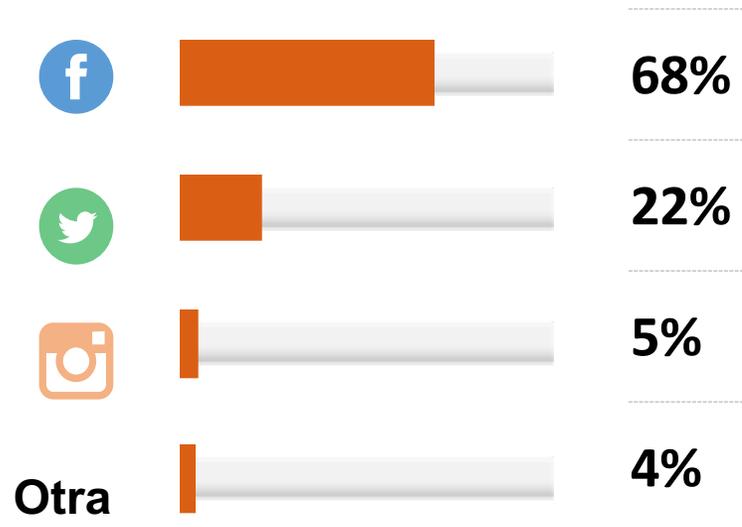


Encuestados que
responden sí: 102

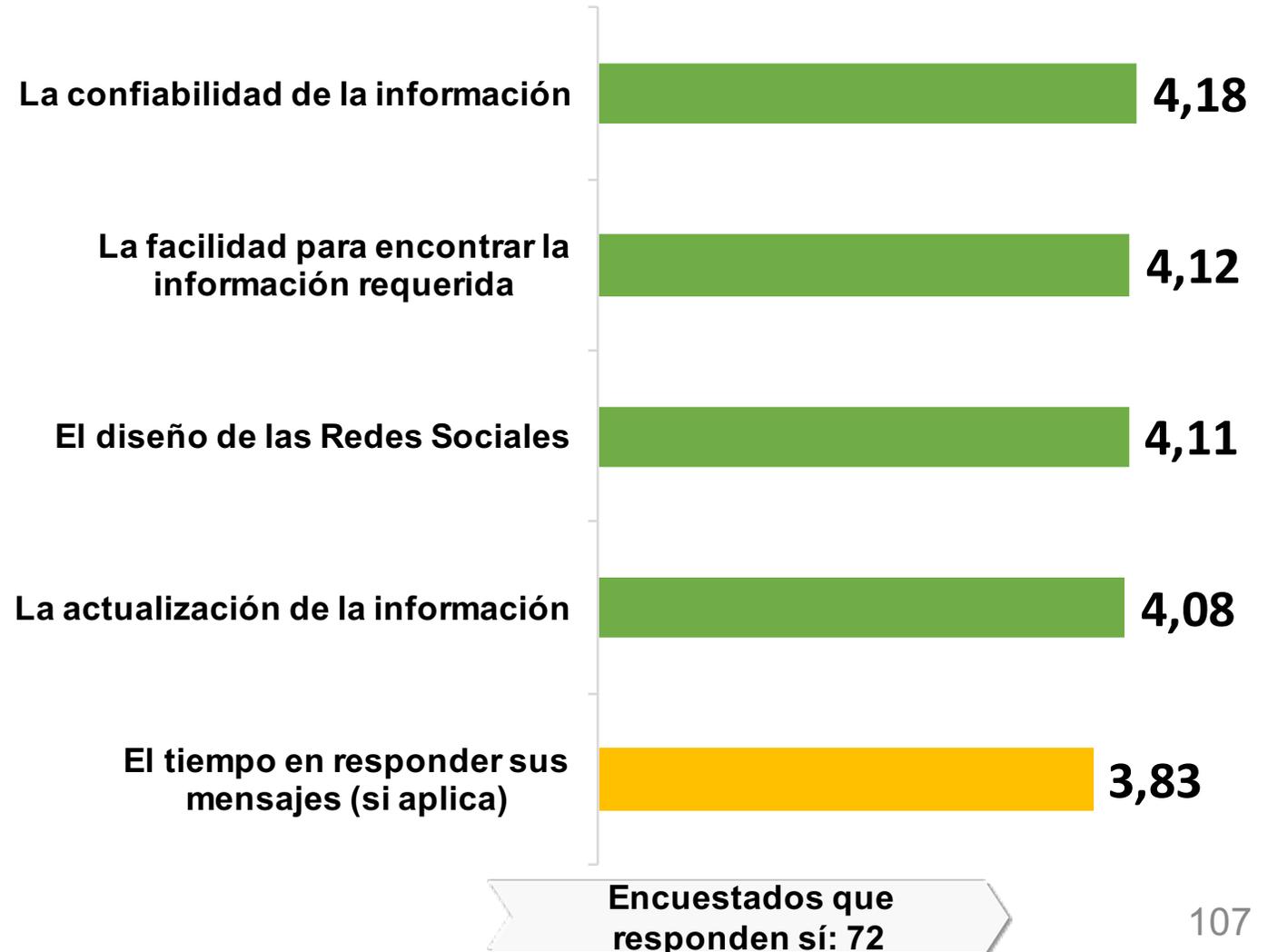
En el último año, ¿ingresó a alguna red social del MINTIC?



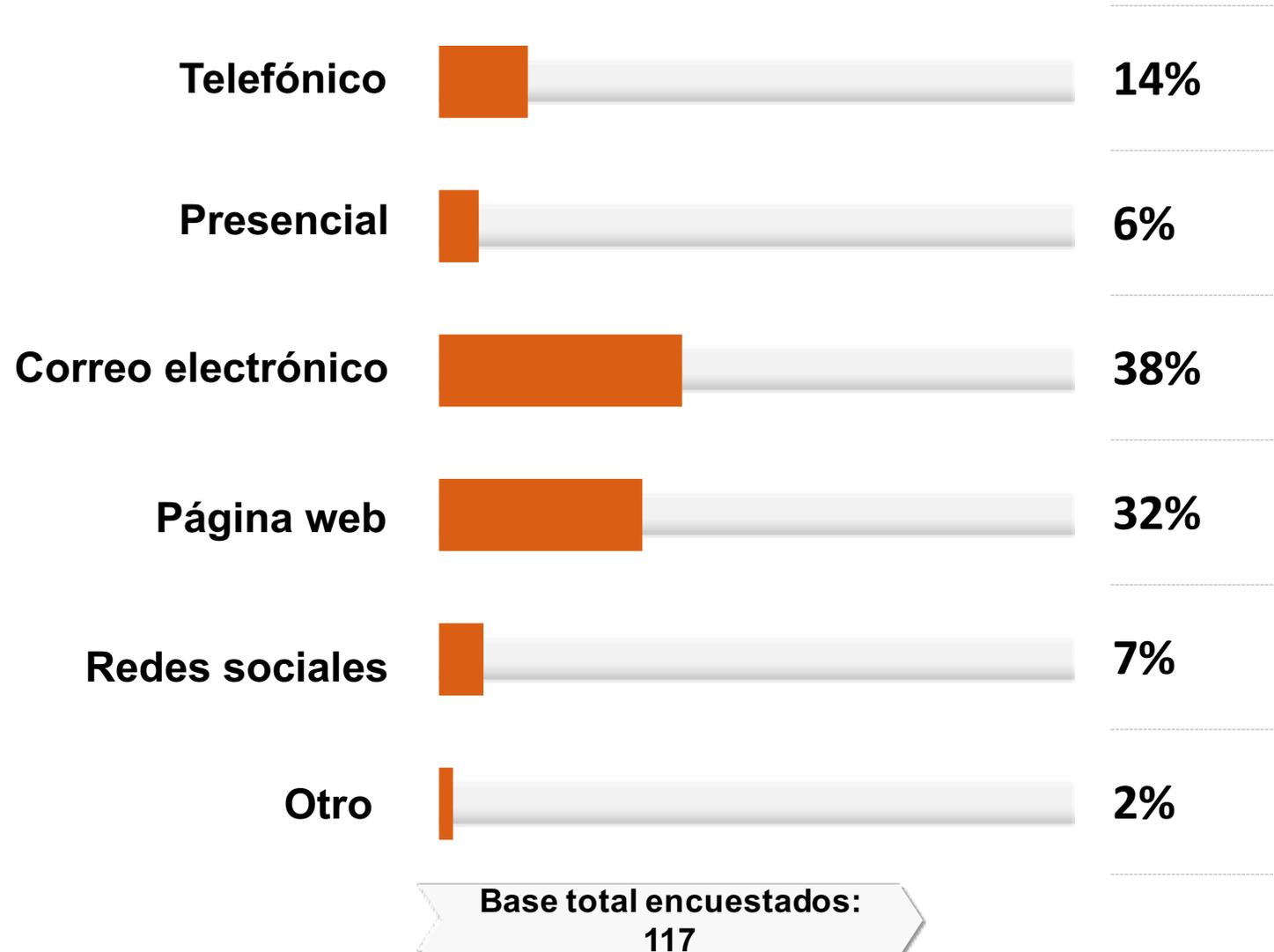
A qué red social del MINTIC ingresó?



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



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



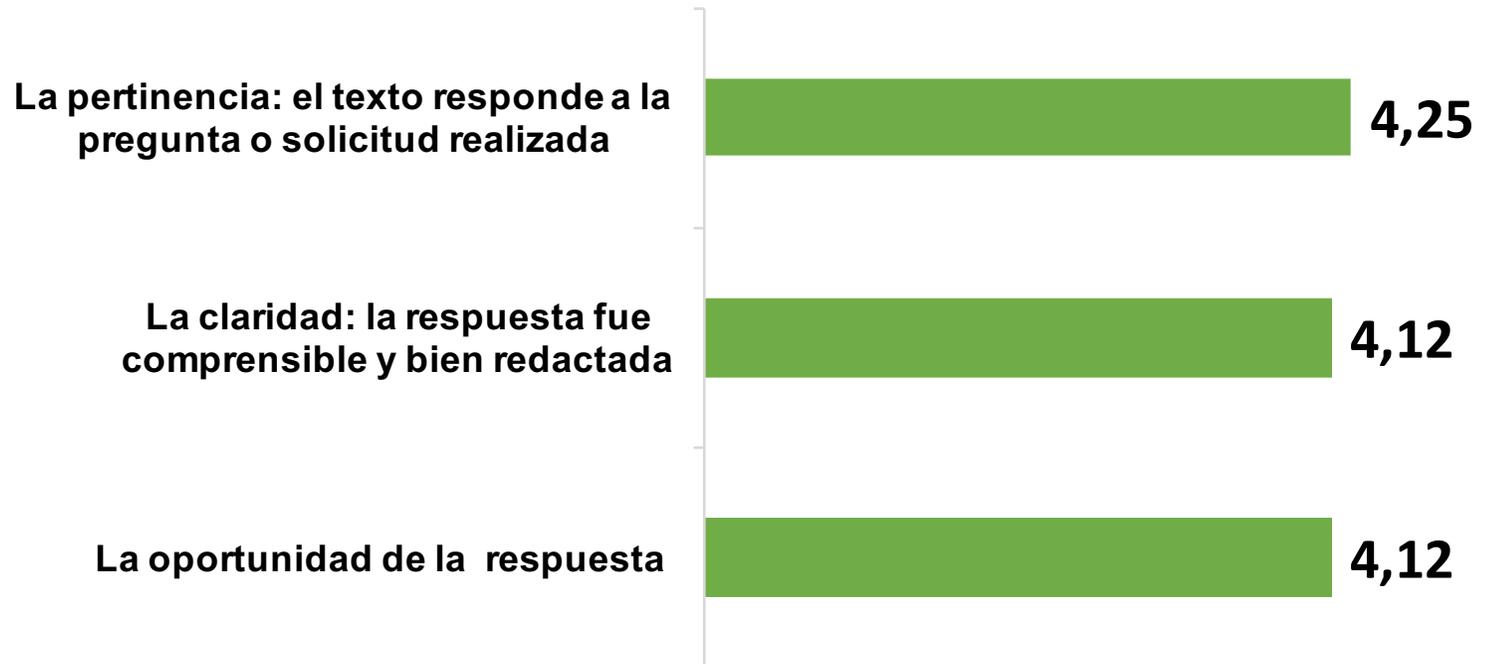
ATENCIÓN A PQRSD

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



Base total encuestados:
117

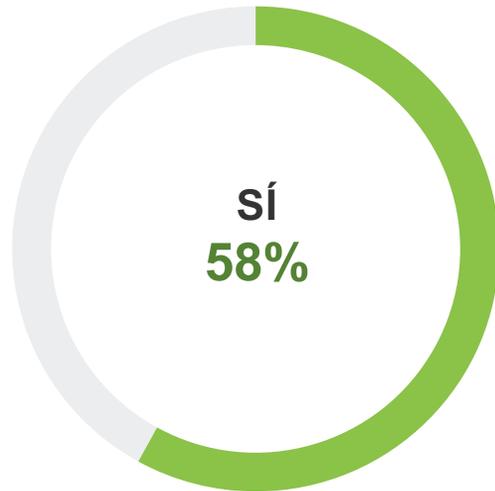
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Encuestados que responden Sí:
17

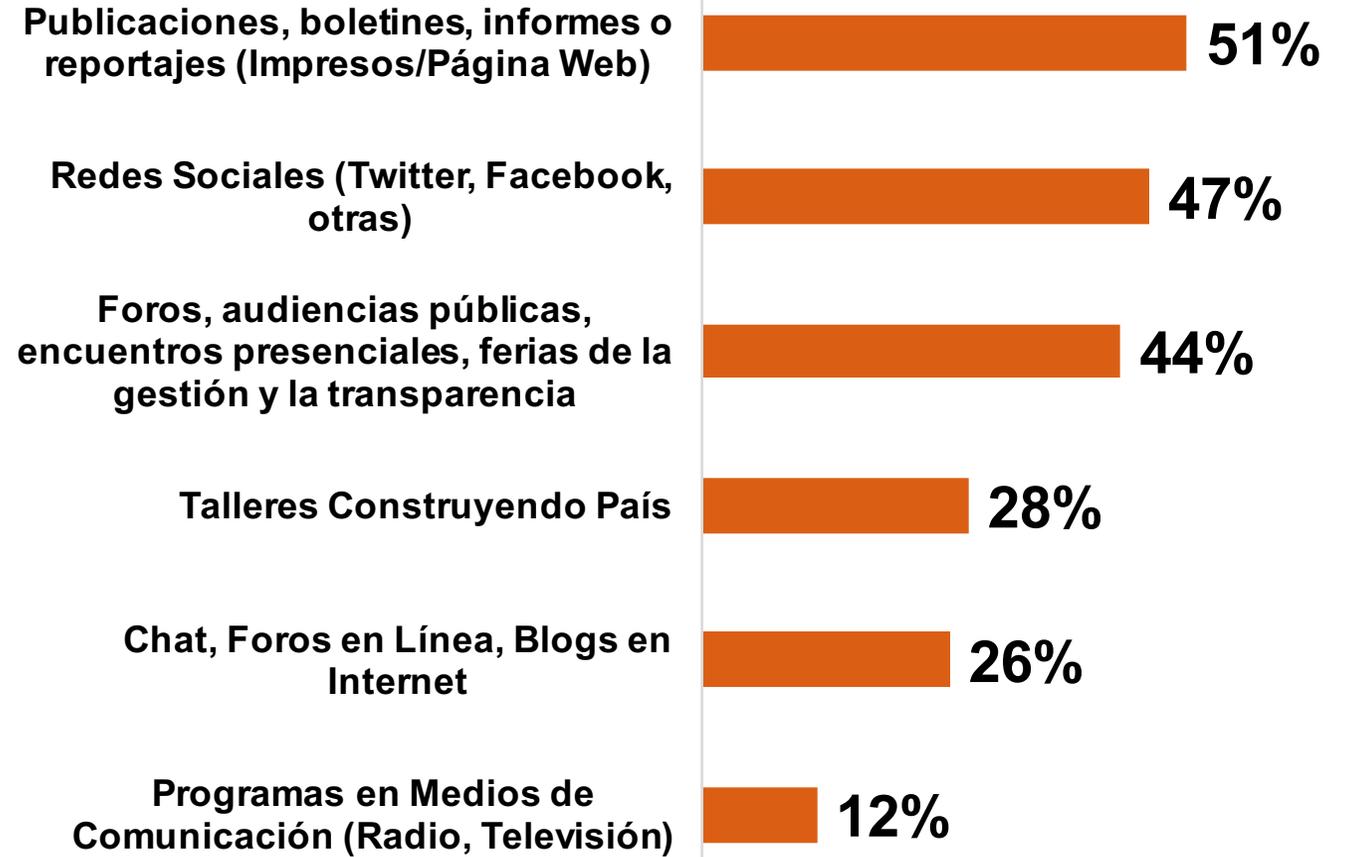
RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas?



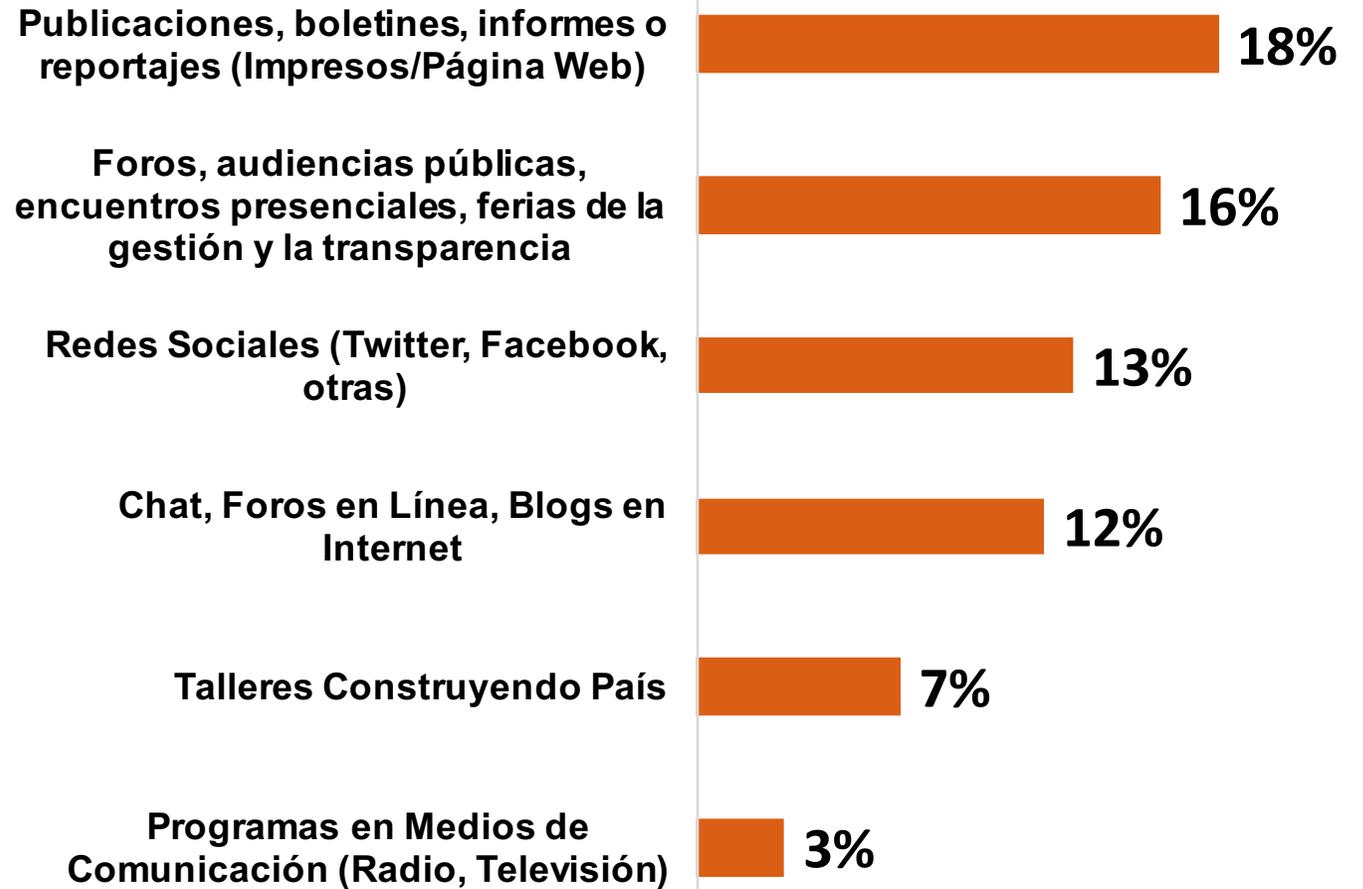
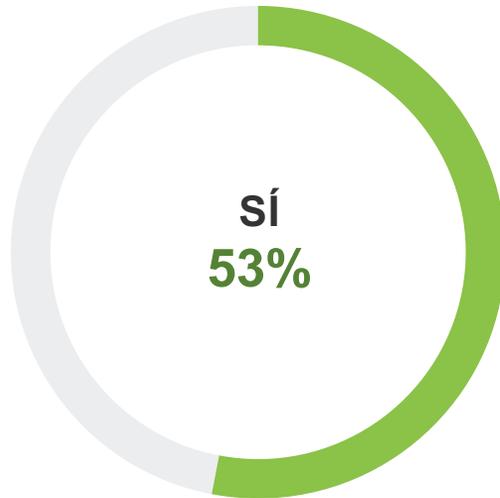
Base total encuestados:
117

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



Encuestado que
responden sí:68

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:
68

Encuestados que responden
Sí: 36

PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC. DIRECCIÓN DE APROPIACIÓN

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - DATIC

Línea estratégica: Promoción, del acceso, uso y apropiación de las TIC

Productos y/o servicios: Dirección de Apropiación Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – DATIC (Talento TI, No más filas, Zonas WIFI, Ciudadanía digital, Formación TI para funcionarios y contratistas del estado).

Población objetivo: Entidades y ciudadanía que han usado los productos y servicio puntos digitales ofrecido por el MINTIC

Precisión: De las realizaron 1668 encuestas, **151** corresponden a *Promoción, acceso, uso y apropiación - DATIC.*

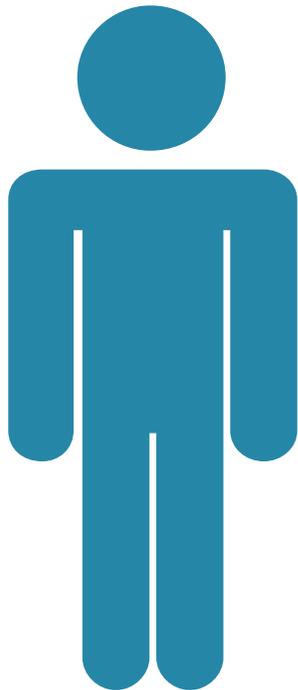
Margen de error: 98%

Nivel de Confianza: 3%

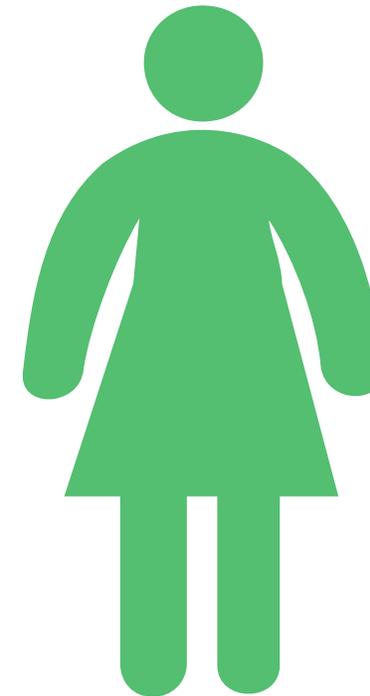
Fechas de trabajo de recolección: 5 al 10 de diciembre de 2019

Técnica de recolección: Encuesta telefónica

Descripción de la muestra por género



49%



51%

Base total
encuestados: 151

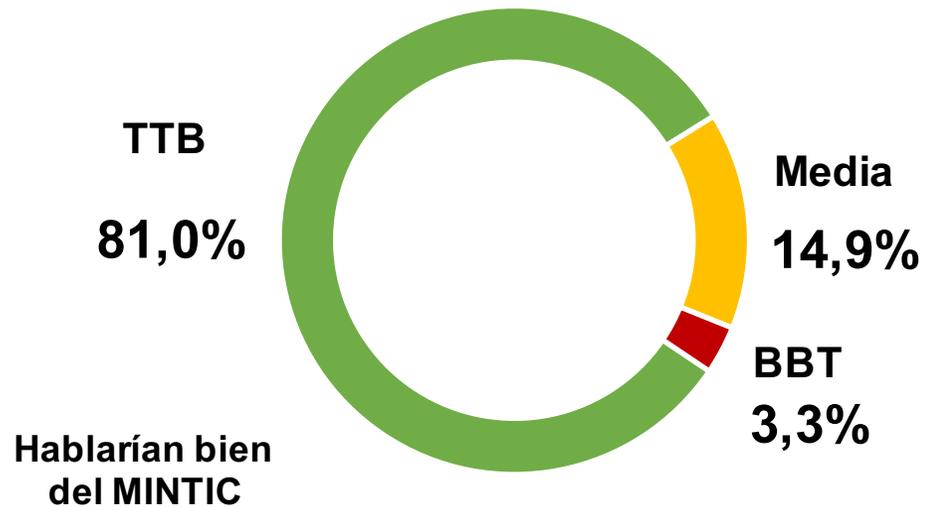
¿Qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?



TTB: (5) Extremadamente probable + (4) Muy probable

Media: (3) Algo probable

BBT: (2) Poco probable + (1) Nada probable



Probabilidad de hablar bien

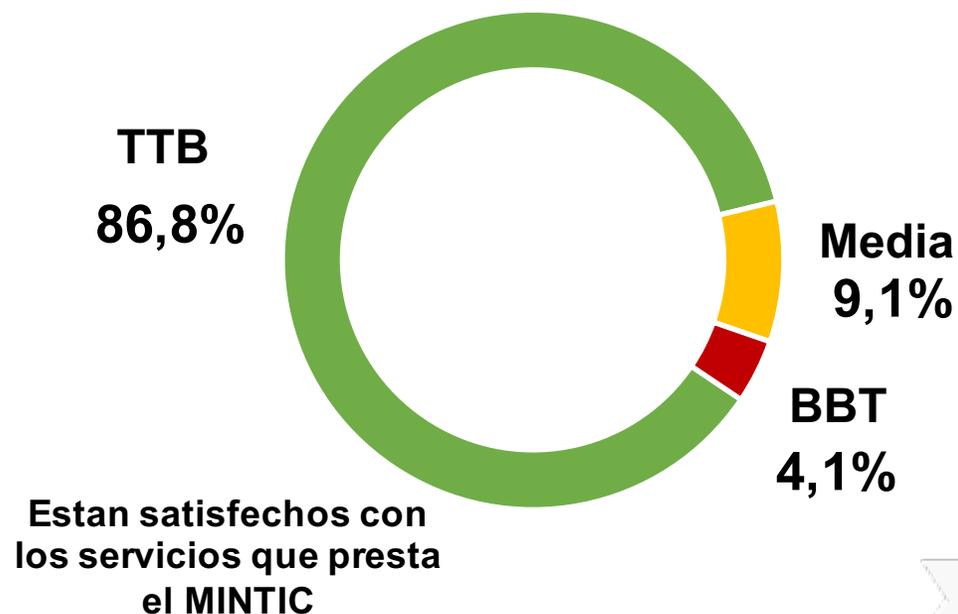
4,10

Base total encuestados:
151

PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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



Base total encuestados: 151

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

4,12

La claridad de la información suministrada

4,37

La disponibilidad y accesibilidad de la información

4,21

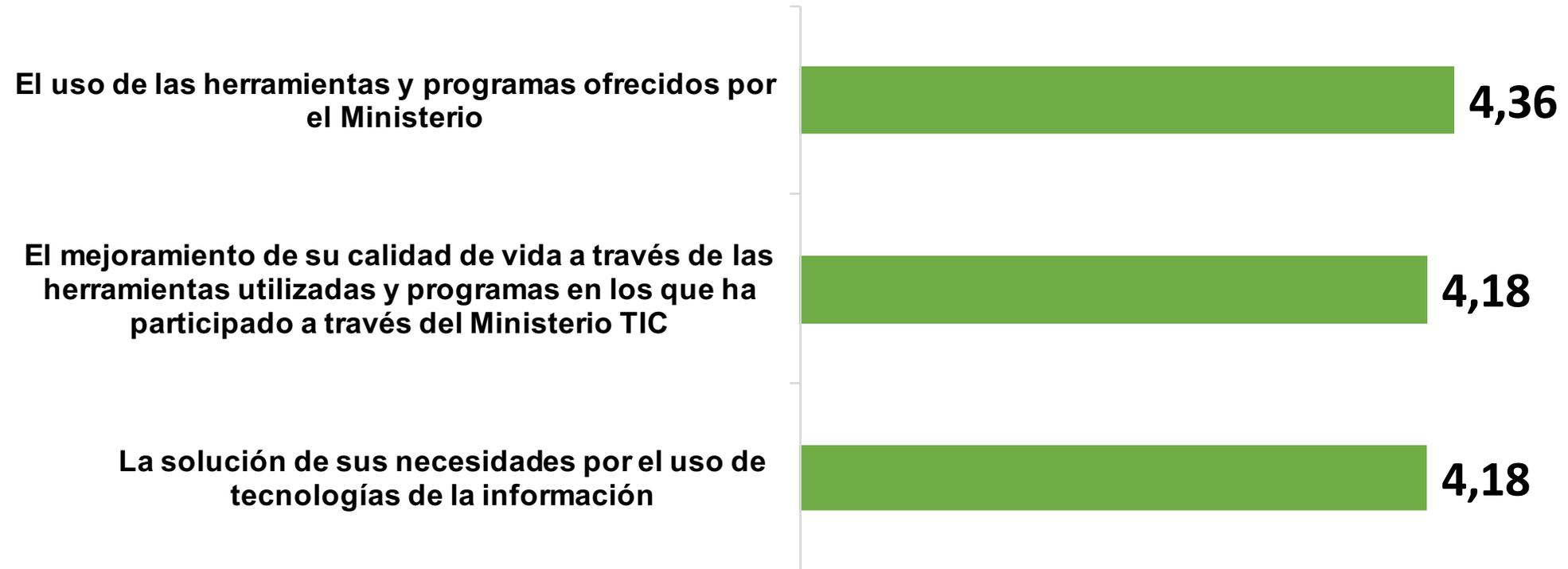
La oportunidad en el servicio prestado

4,19

La calidad del servicio

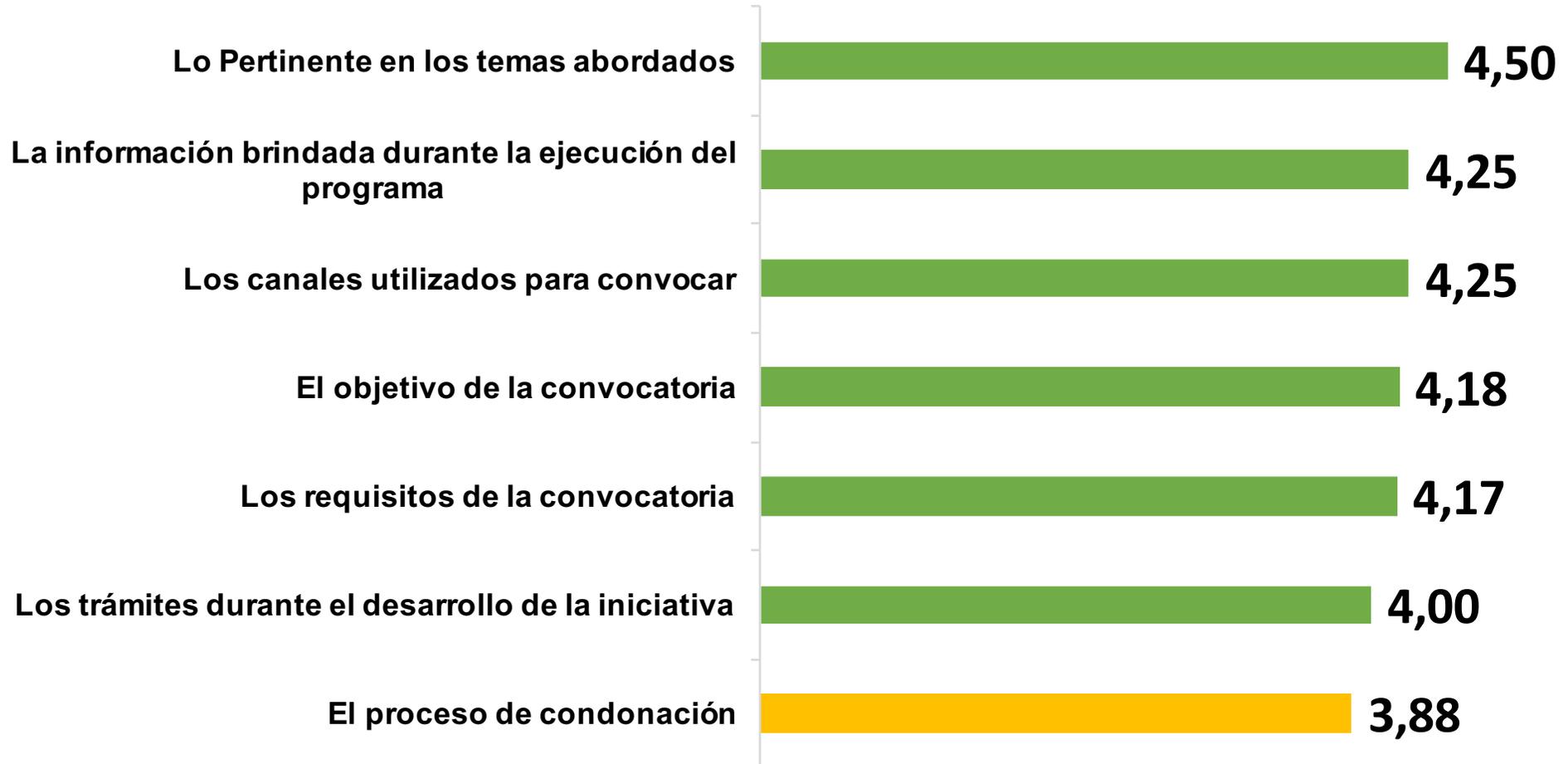
4,18

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), Insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los aspectos relacionados con...?



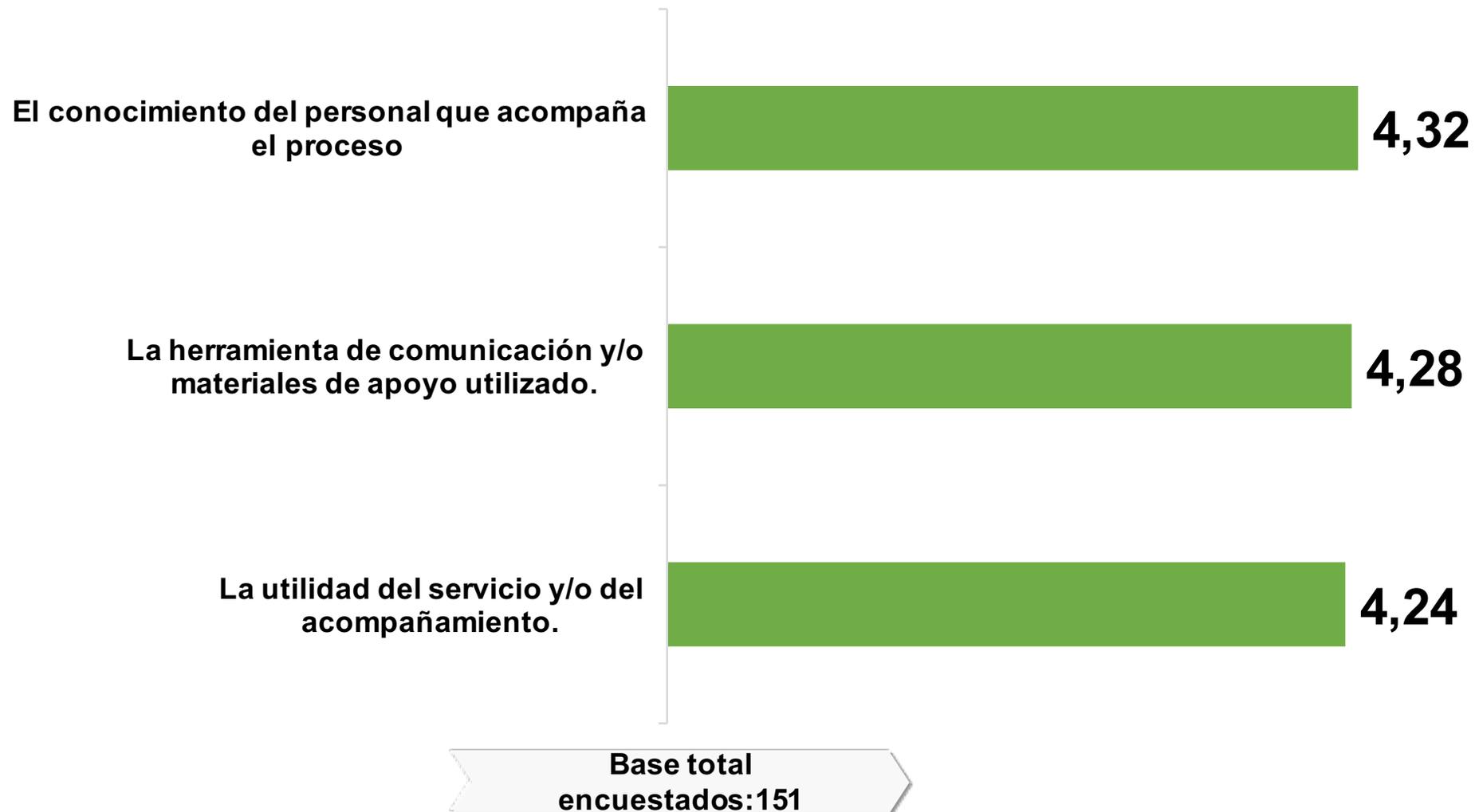
Base total
encuestados:151

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), Insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción con...?

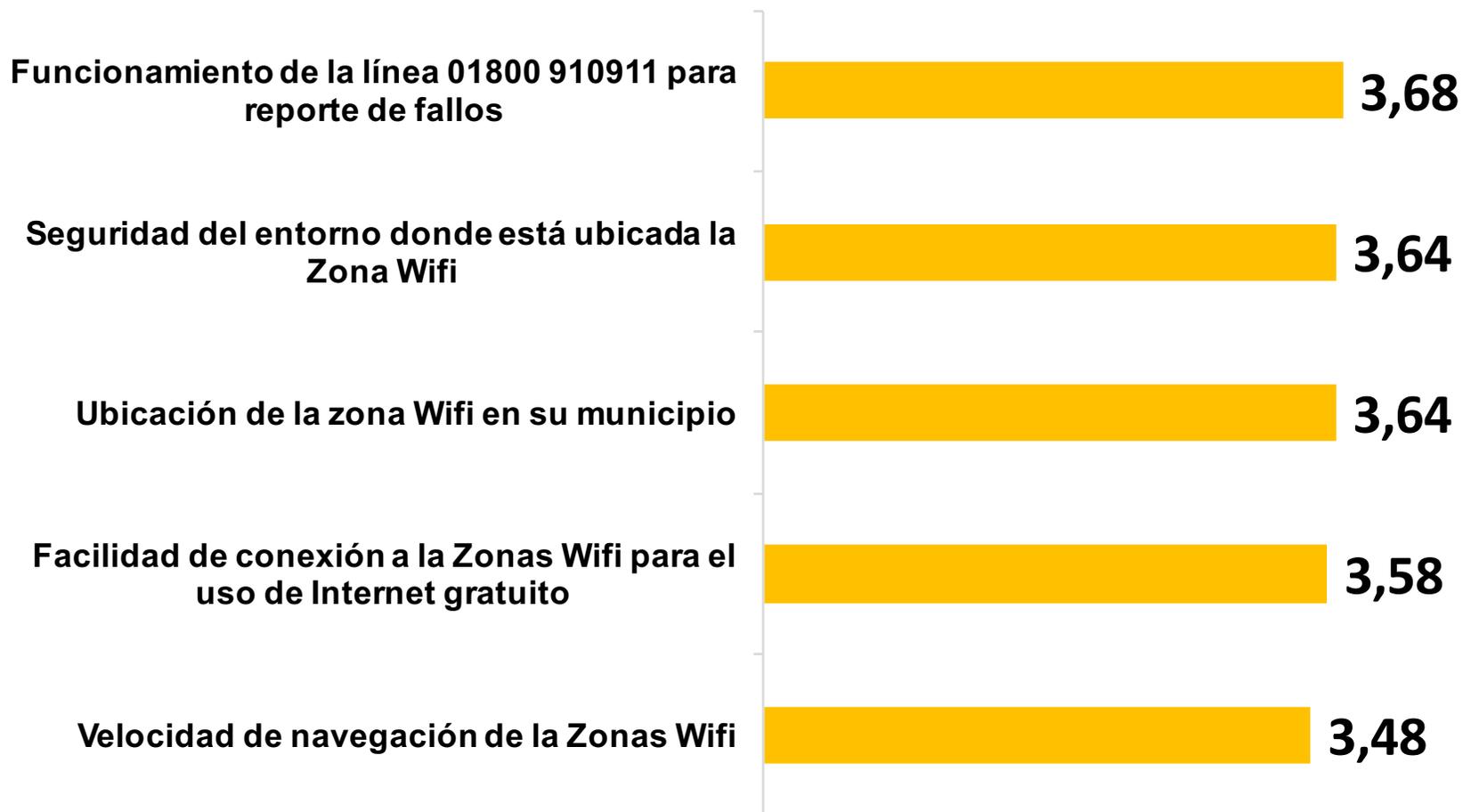


Base total
encuestados:151

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), Insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción con...?

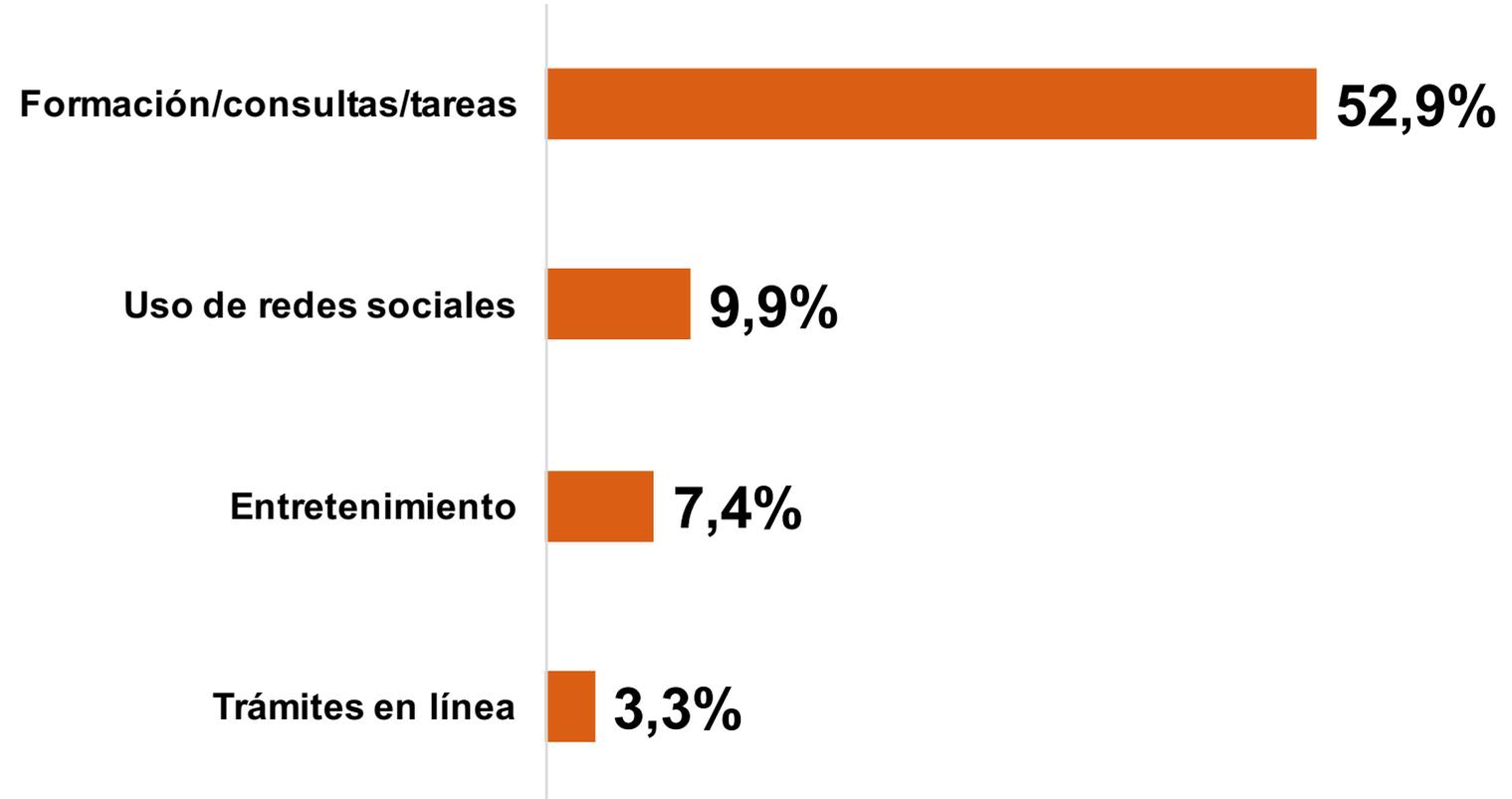


En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),
¿Cuál es el nivel de satisfacción con...?



Base total
encuestados: 151

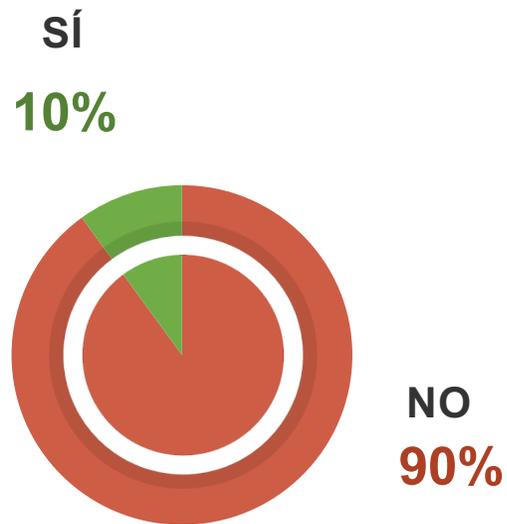
¿Cuál es su principal uso de la Zona Wifi?



Base total
encuestados:151

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

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



Base total encuestados:
151

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



Encuestados que responden sí: 11

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



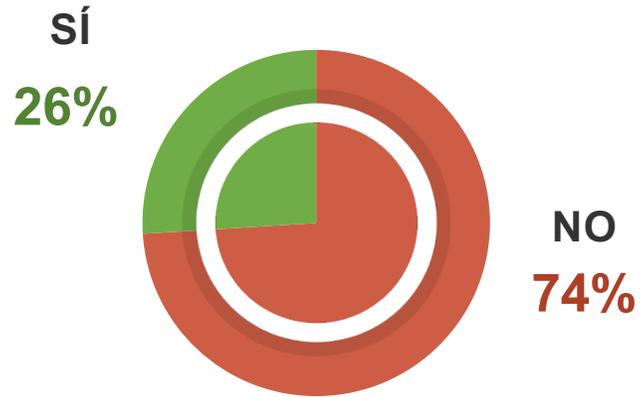
Base total encuestados:
151

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



Encuestados que
responden sí: 15

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



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

La claridad de la respuesta

4,29

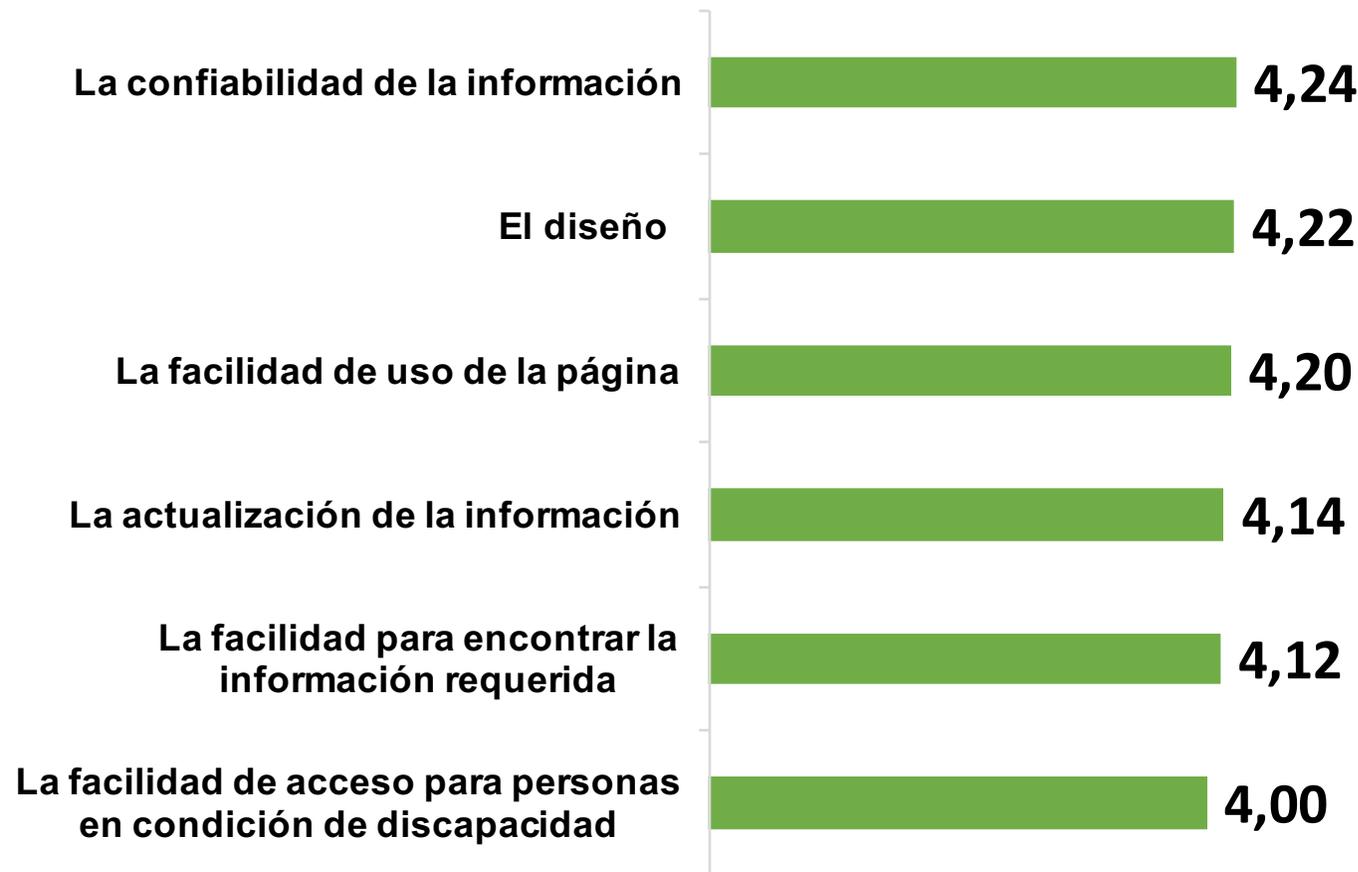
Base total encuestados:
151

Encuestados que
responden sí : 39

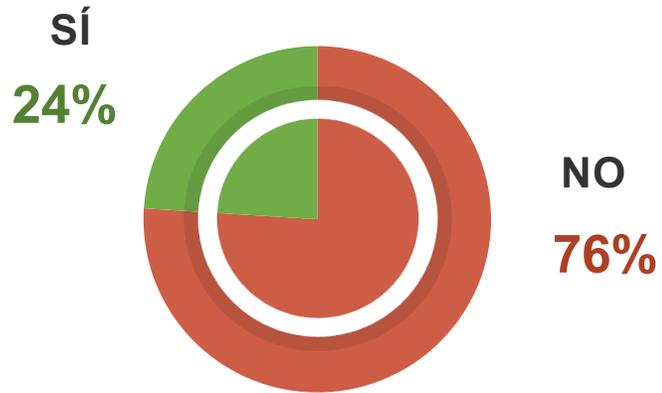
En el último año, ¿ ingresó a la página web del MINTIC?



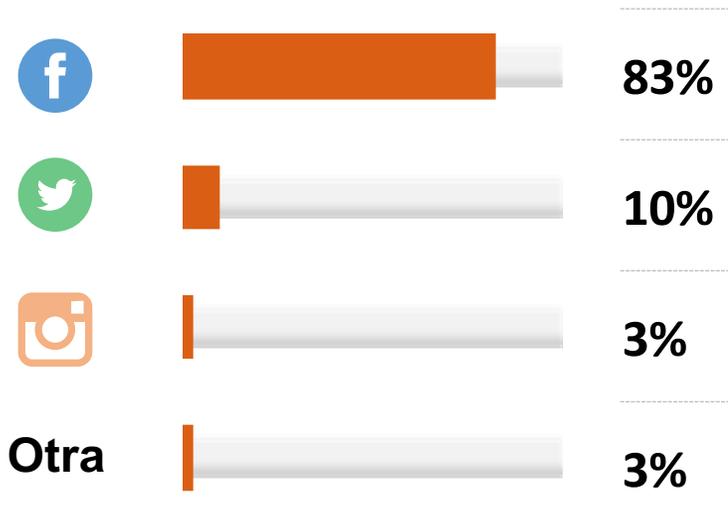
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



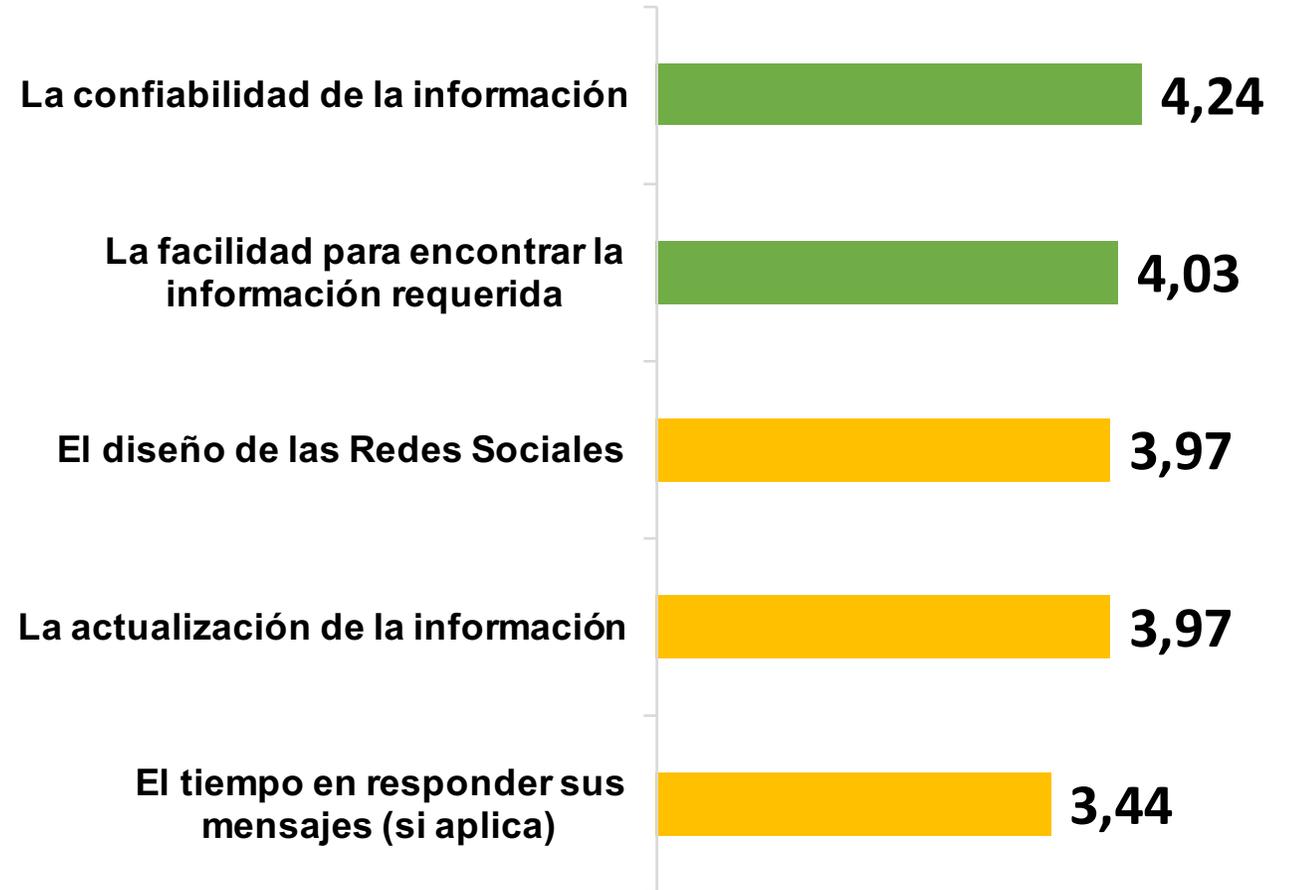
En el último año, ¿ ingresó a alguna red social del MINTIC?



¿A qué red social del MINTIC ingresó?

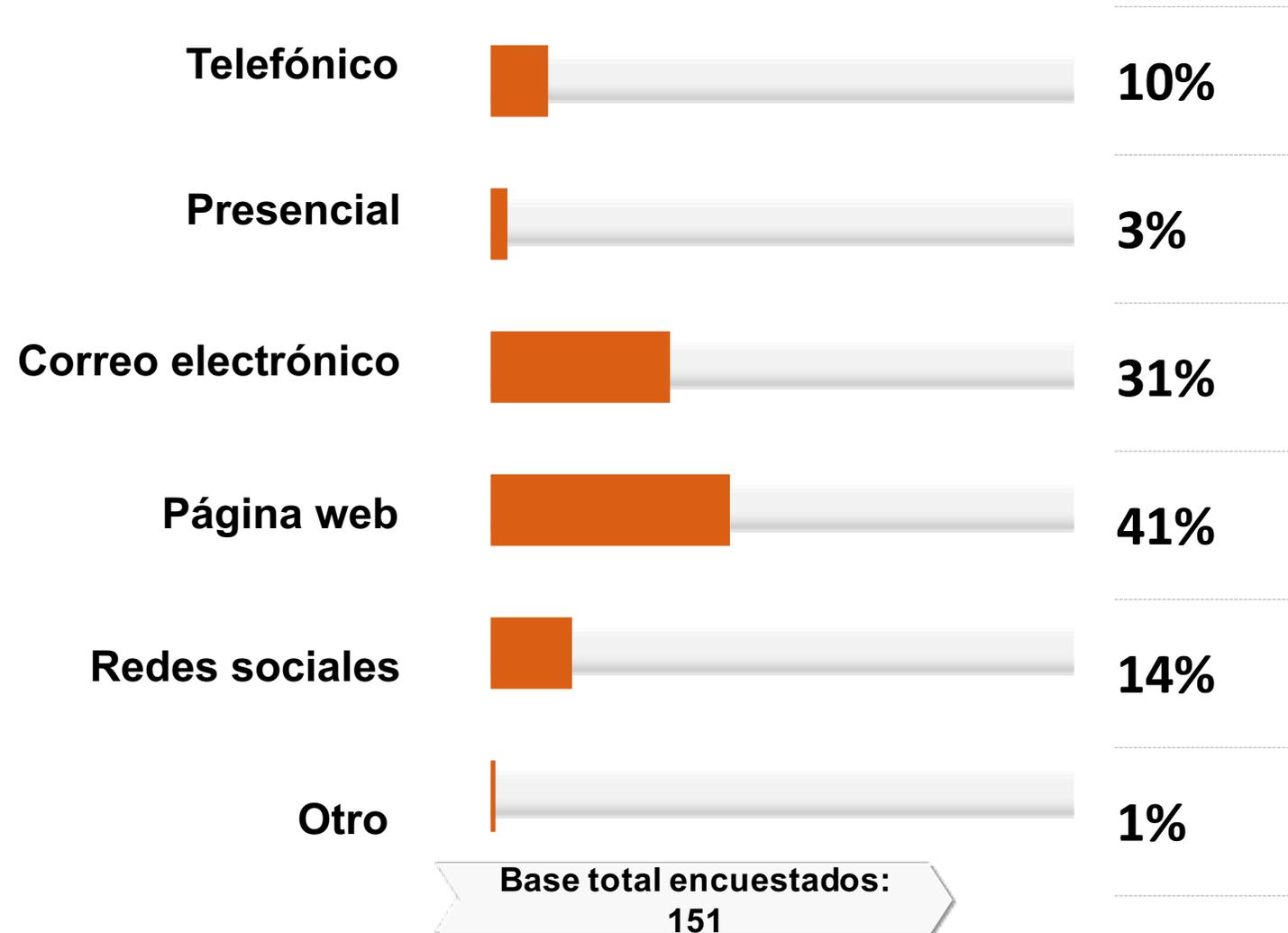


En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



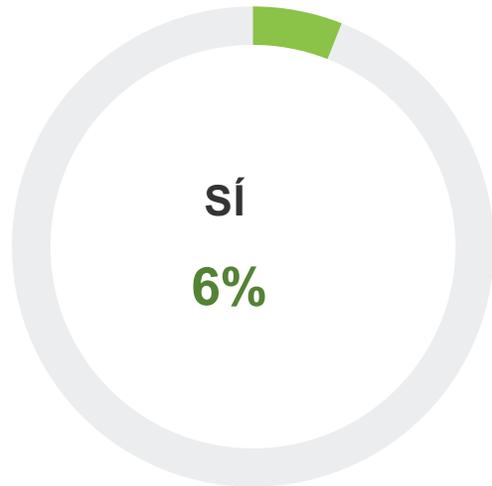
Base total encuestados:
36

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



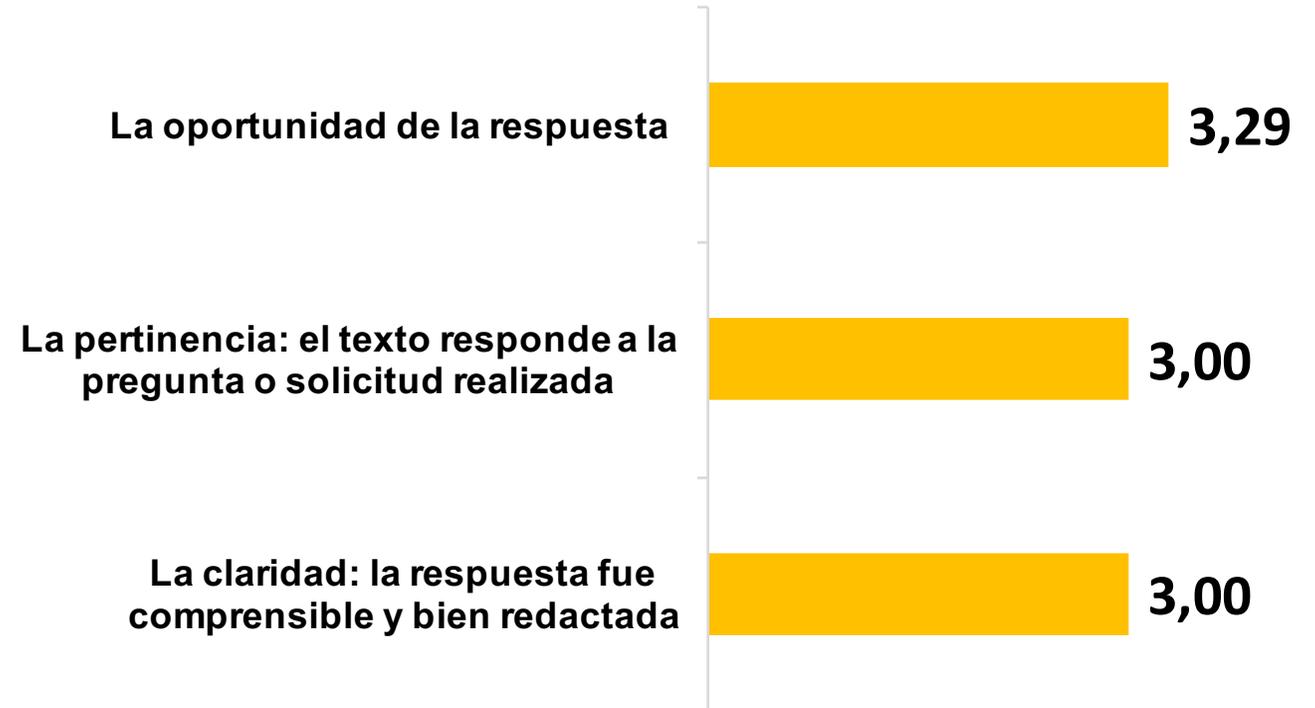
ATENCIÓN A PQRSD

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



Base total encuestados:
151

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



Encuestados que responden
sí:9

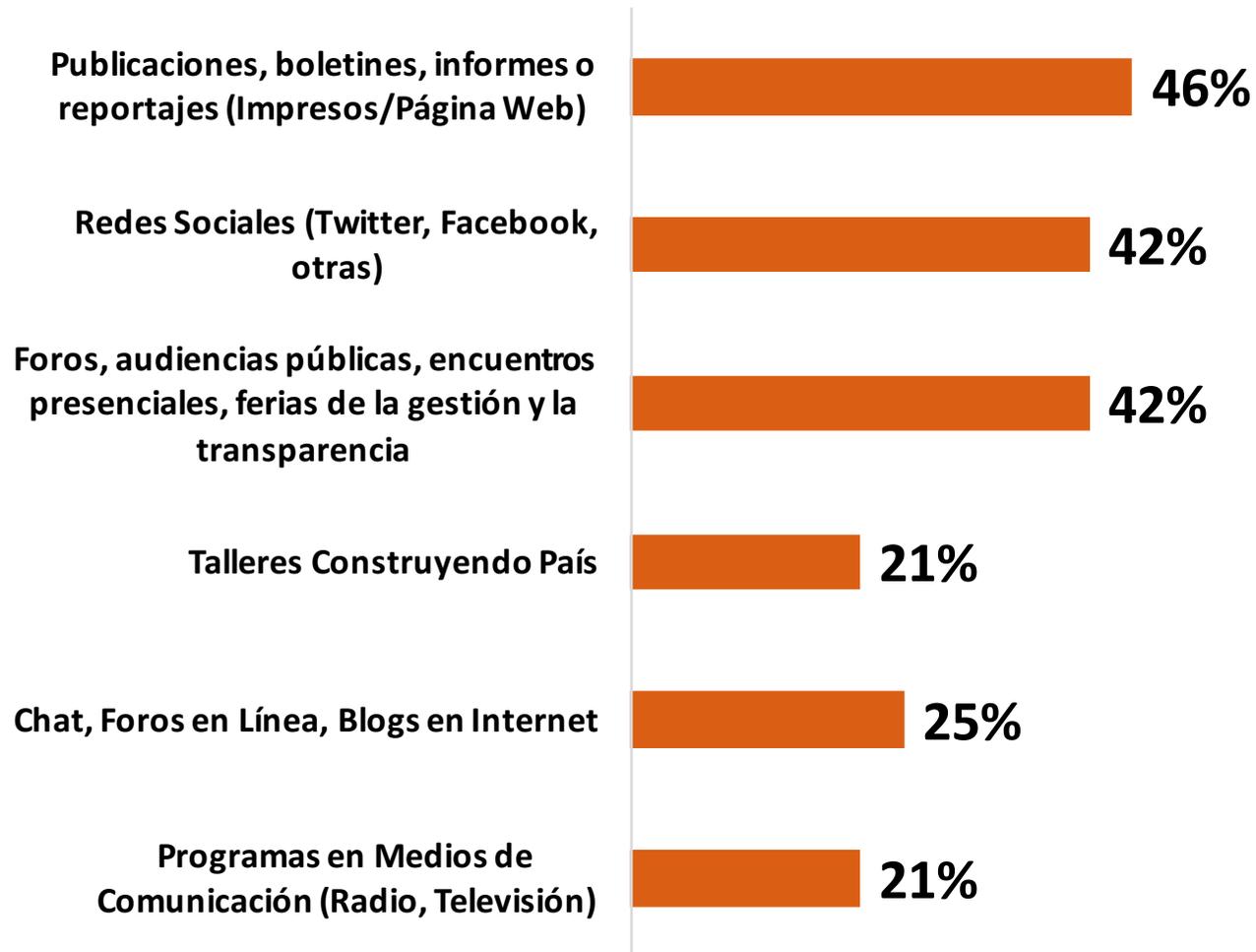
RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas?



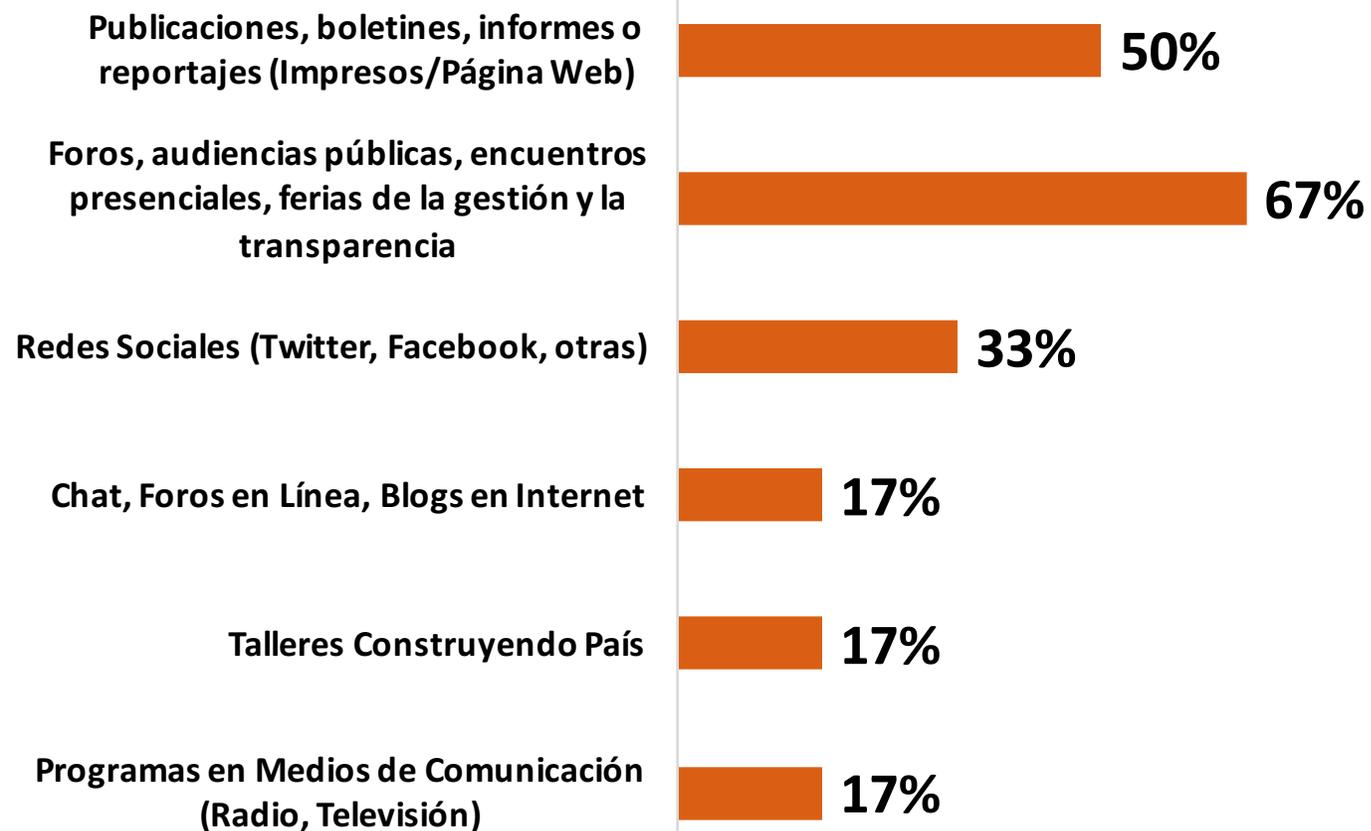
Base total encuestados:
151

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



Encuestado que
responden sí: 30

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas?



PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

CIUDADANÍA – CENTRO DE RELEVO

Línea estratégica: Promoción, del acceso, uso y apropiación de las TIC

Productos y/o servicios: DATIC Centro de relevo

Población objetivo: Entidades y ciudadanía que han usado los productos y servicio de DATIC
Centro de relevo

Precisión: De las realizadas 1668 encuestas, **30** corresponden a *Promoción, acceso, uso y apropiación – DATIC CENTRO DE RELEVO*

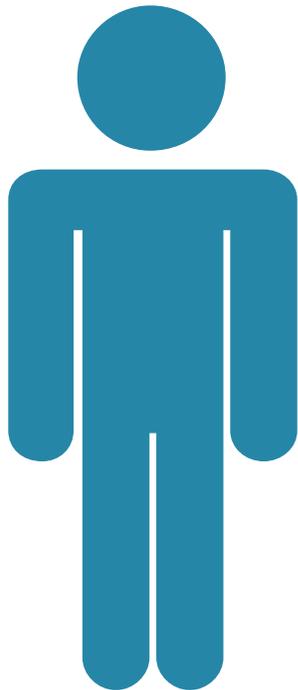
Margen de error: 98%

Nivel de Confianza: 3%

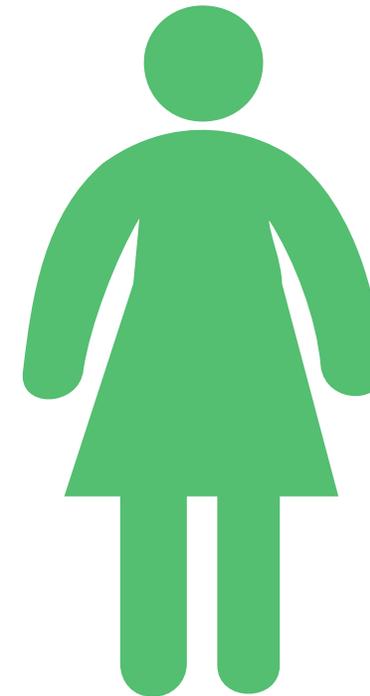
Fechas de trabajo de recolección: 5 al 10 de diciembre de 2019

Técnica de recolección: Encuesta Web

Descripción de la muestra por género



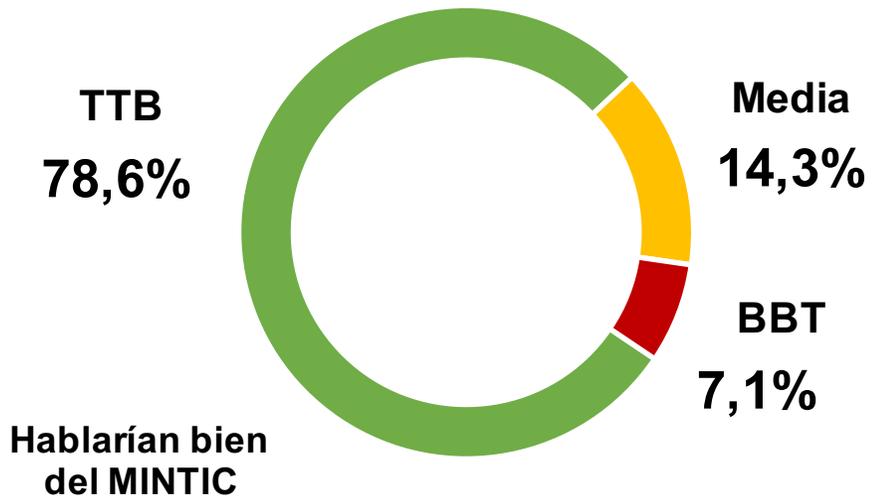
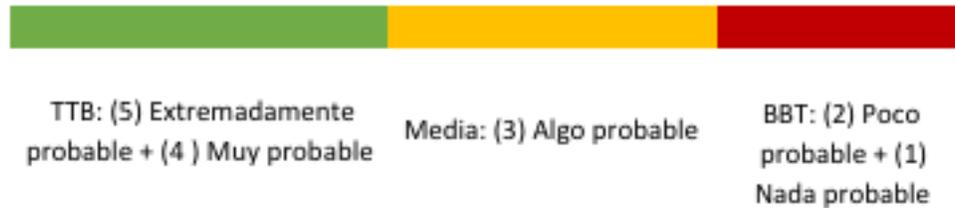
32%



68%

Base total encuestados:
30

¿Qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?



Promedio

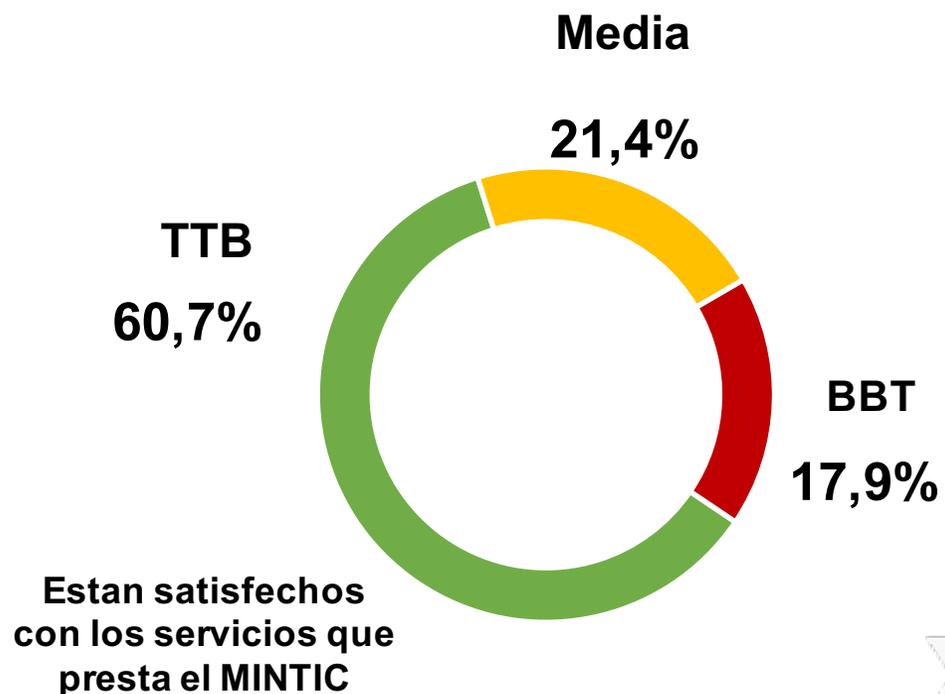
Probabilidad de hablar bien

4,07

Base total encuestados:
30

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

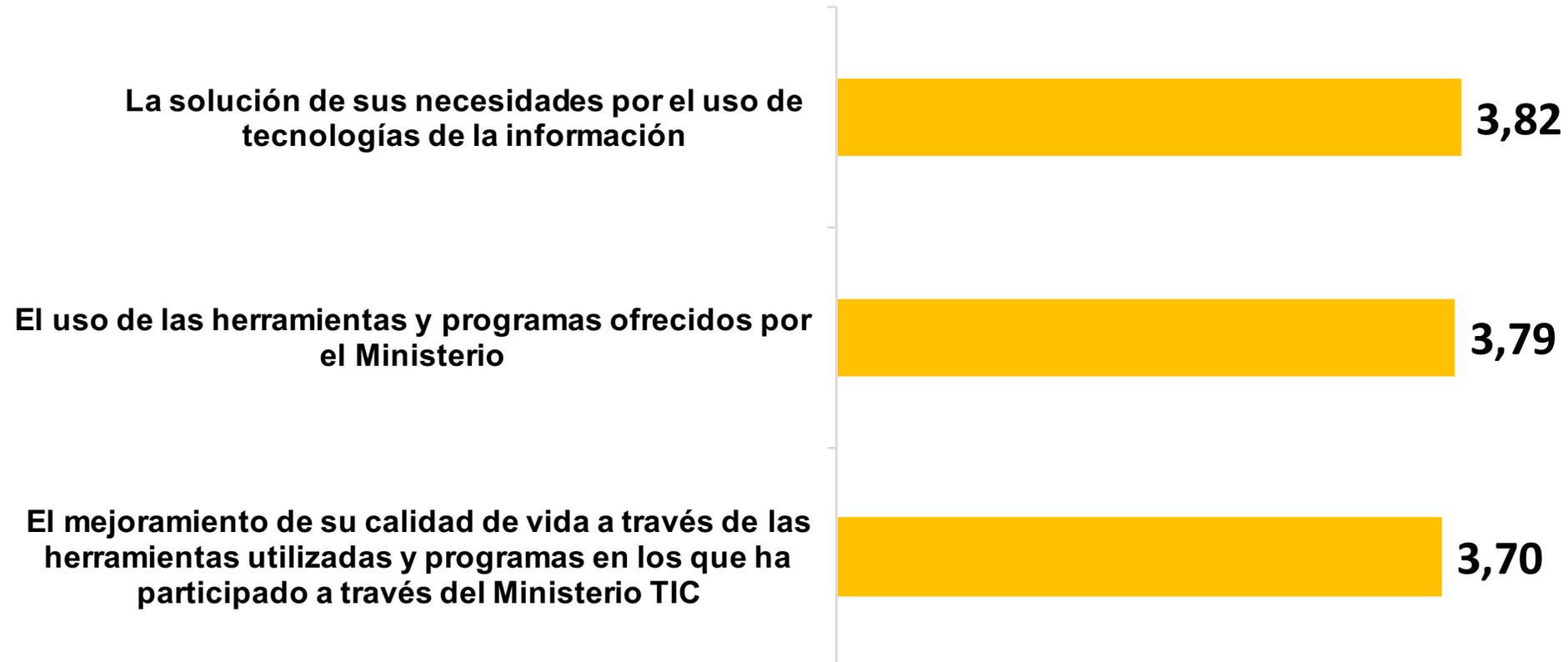
Los servicios prestados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



Base total encuestados:
30

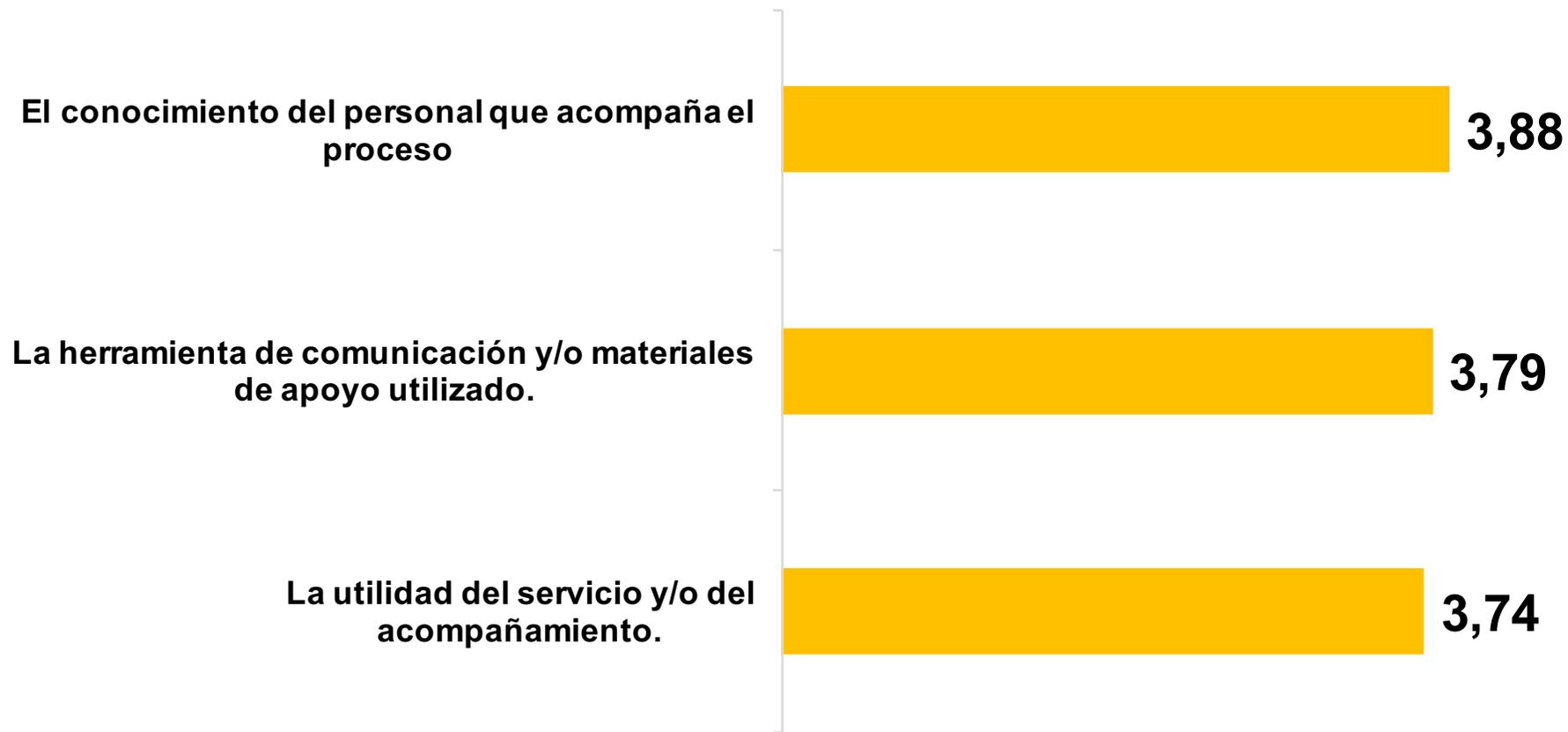


En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), Insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los aspectos relacionados con...?



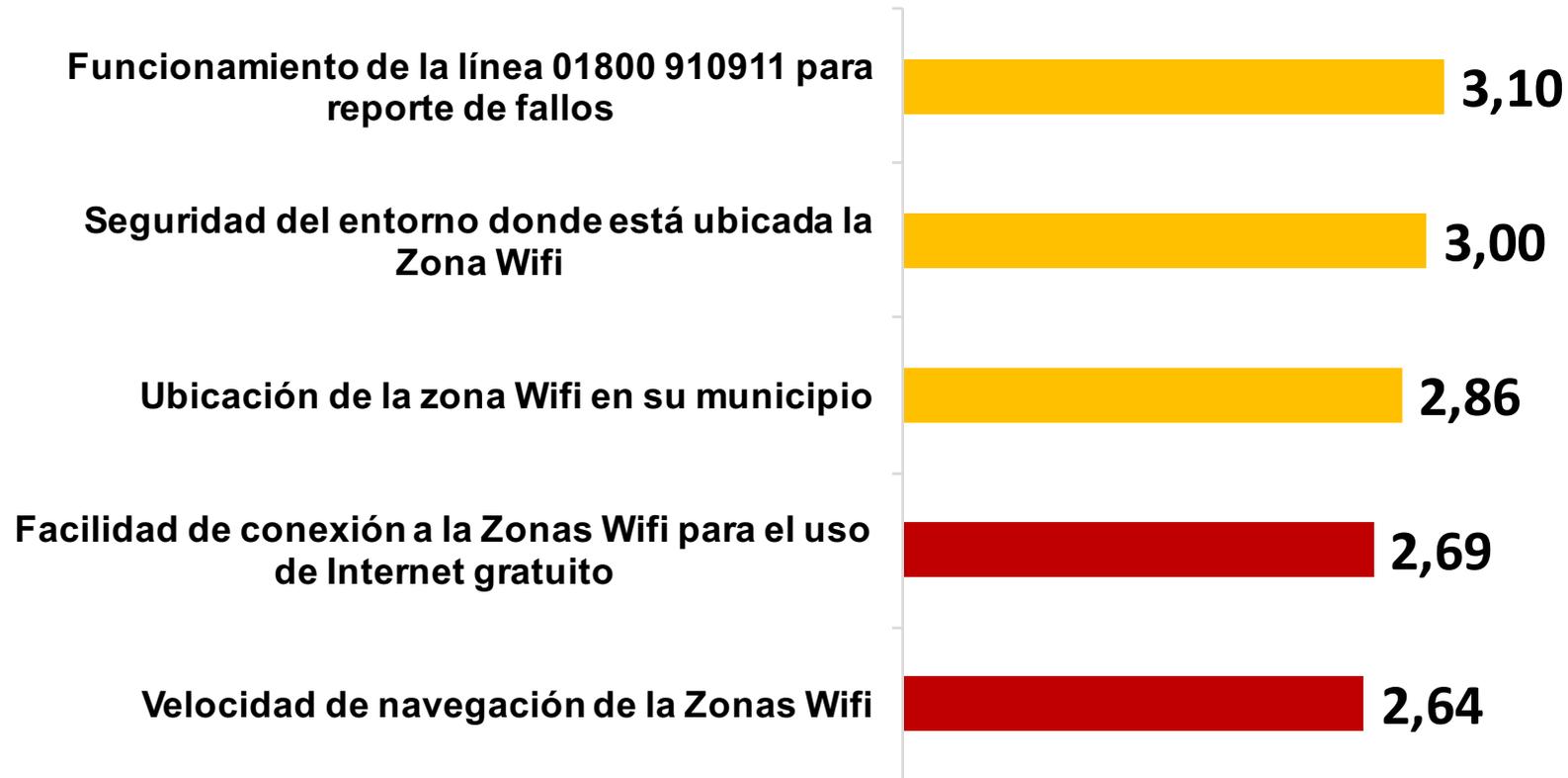
Base total encuestados:
30

En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), Insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción con...?



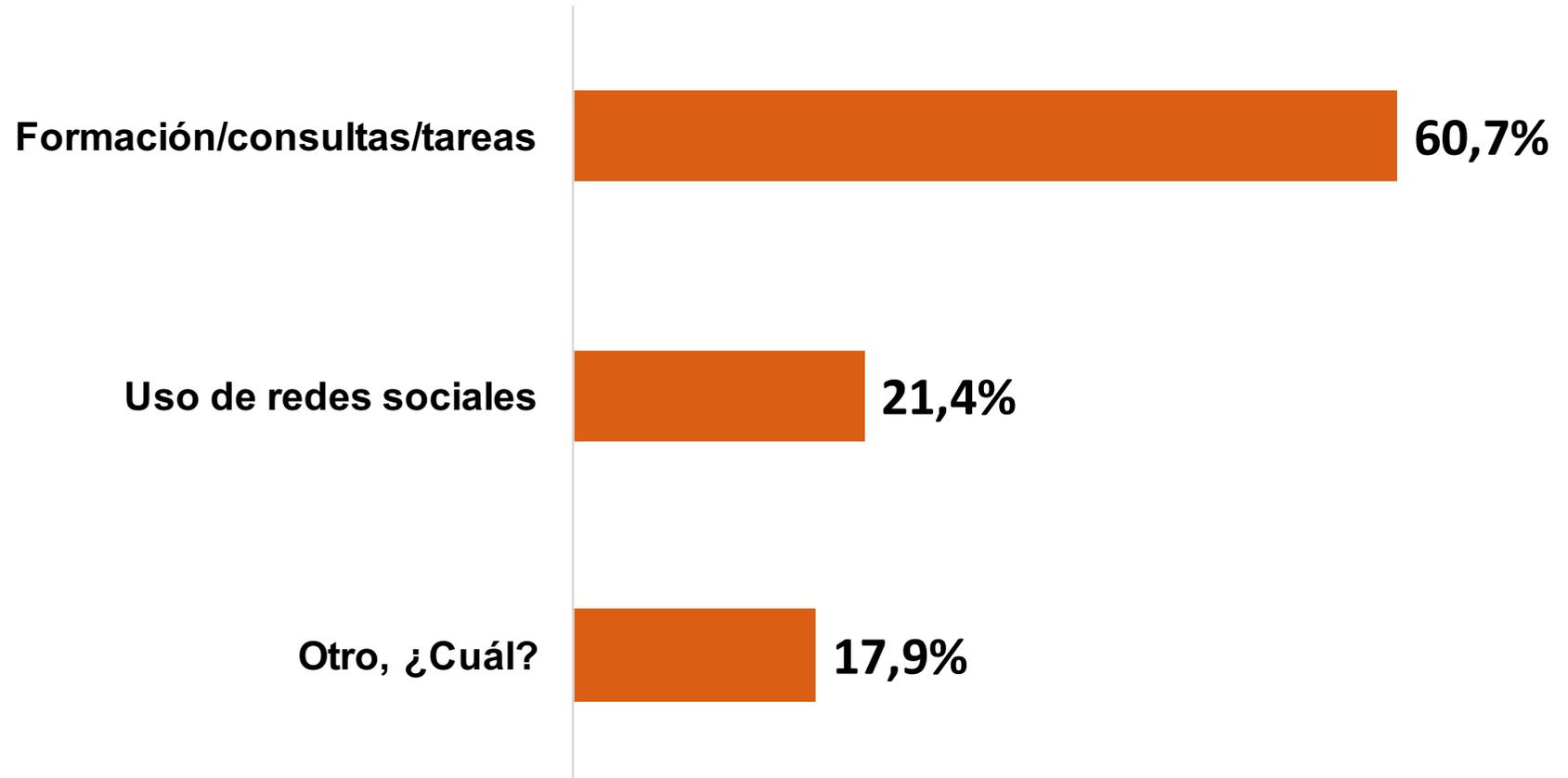
Base total encuestados:
30

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1),
¿Cuál es el nivel de satisfacción con...?



Base total encuestados:
30

¿Cuál es su principal uso de la Zona Wifi?



Base total encuestados:
30

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

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



Base total encuestados:
30

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



Encuestados que responden
sí: 8

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



Base total encuestados:
30

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

La claridad de la respuesta

4,29

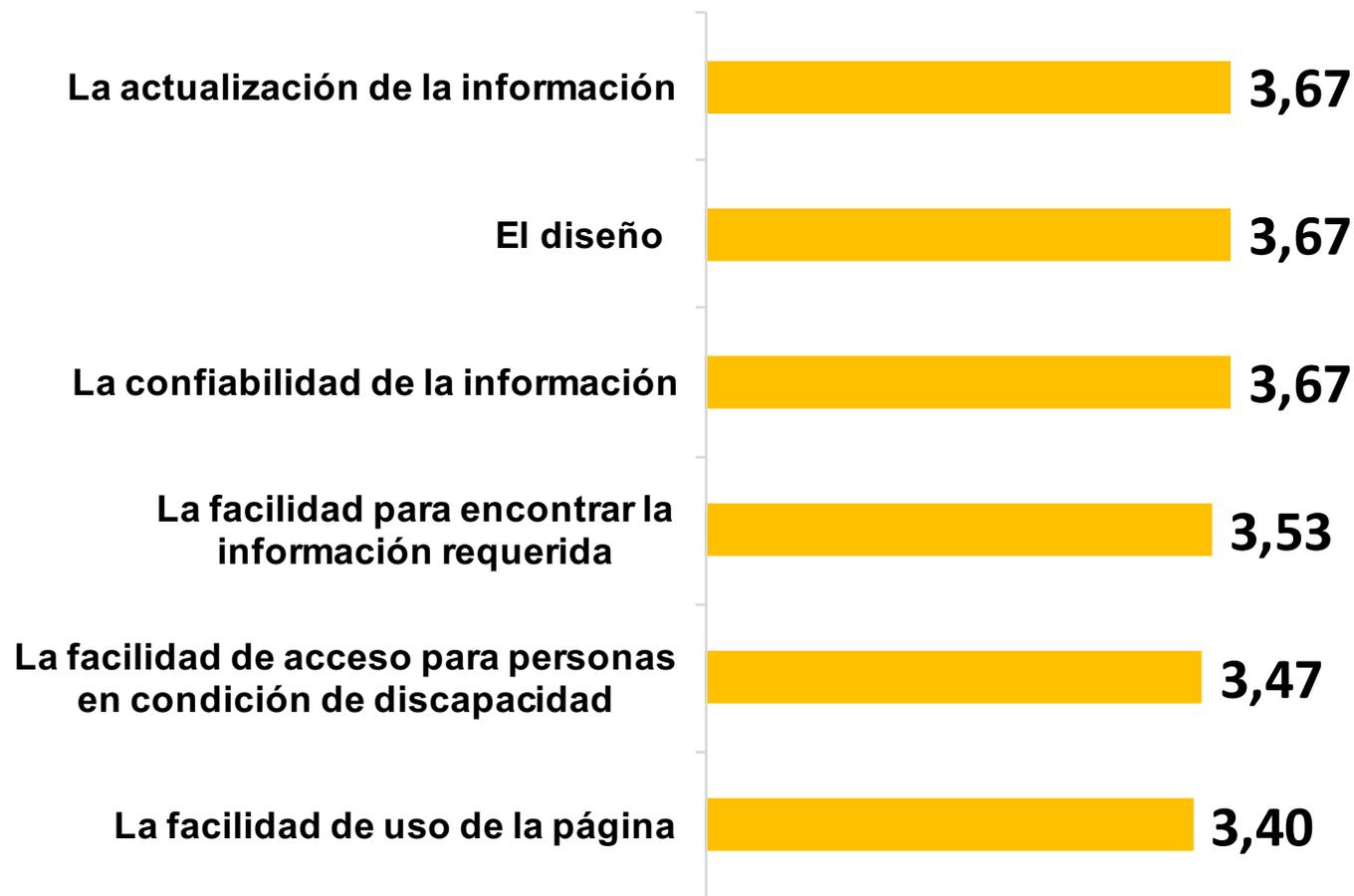
Encuestados que
responden si : 7

En el último año, ¿ ingresó a la página web del MINTIC?



Base total encuestados:
30

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

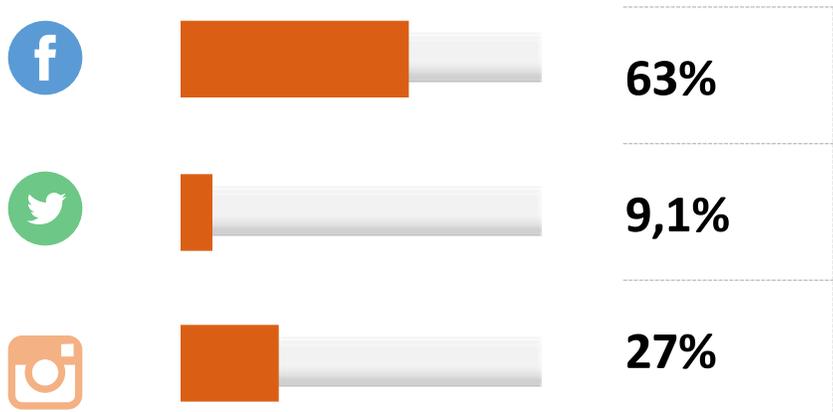


Encuestados que
responden sí: 16

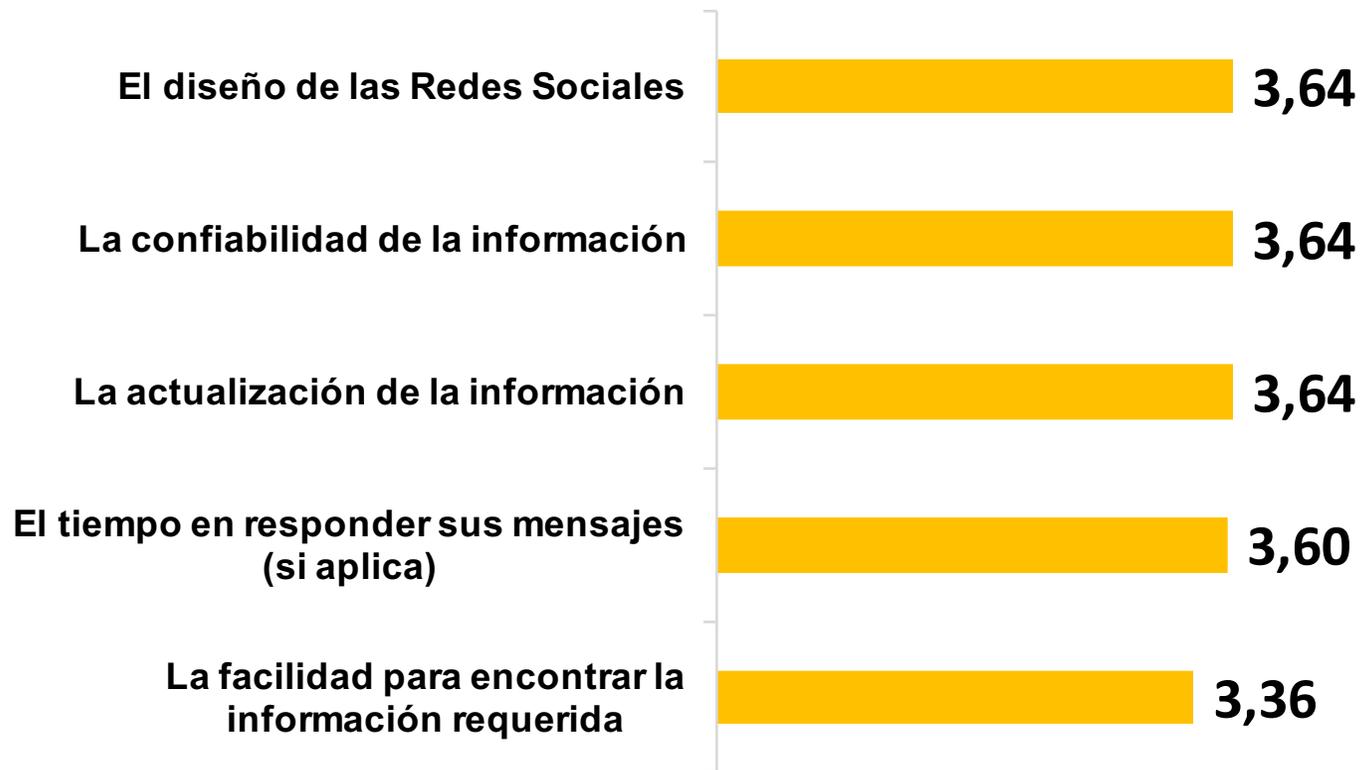
En el último año, ¿ ingresó a alguna red social del MINTIC?



A qué red social del MINTIC ingresó?

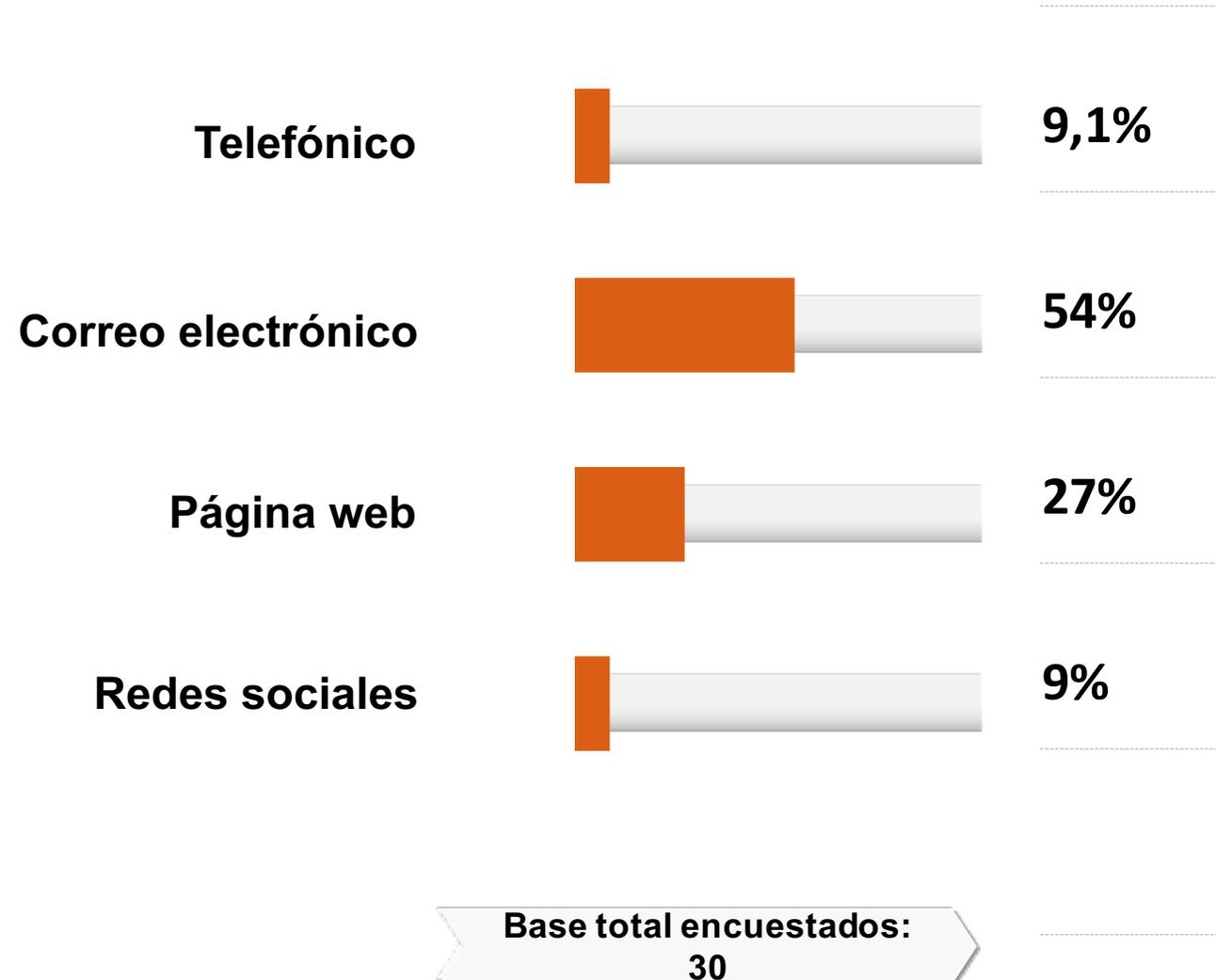


En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Base total encuestados:
12

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



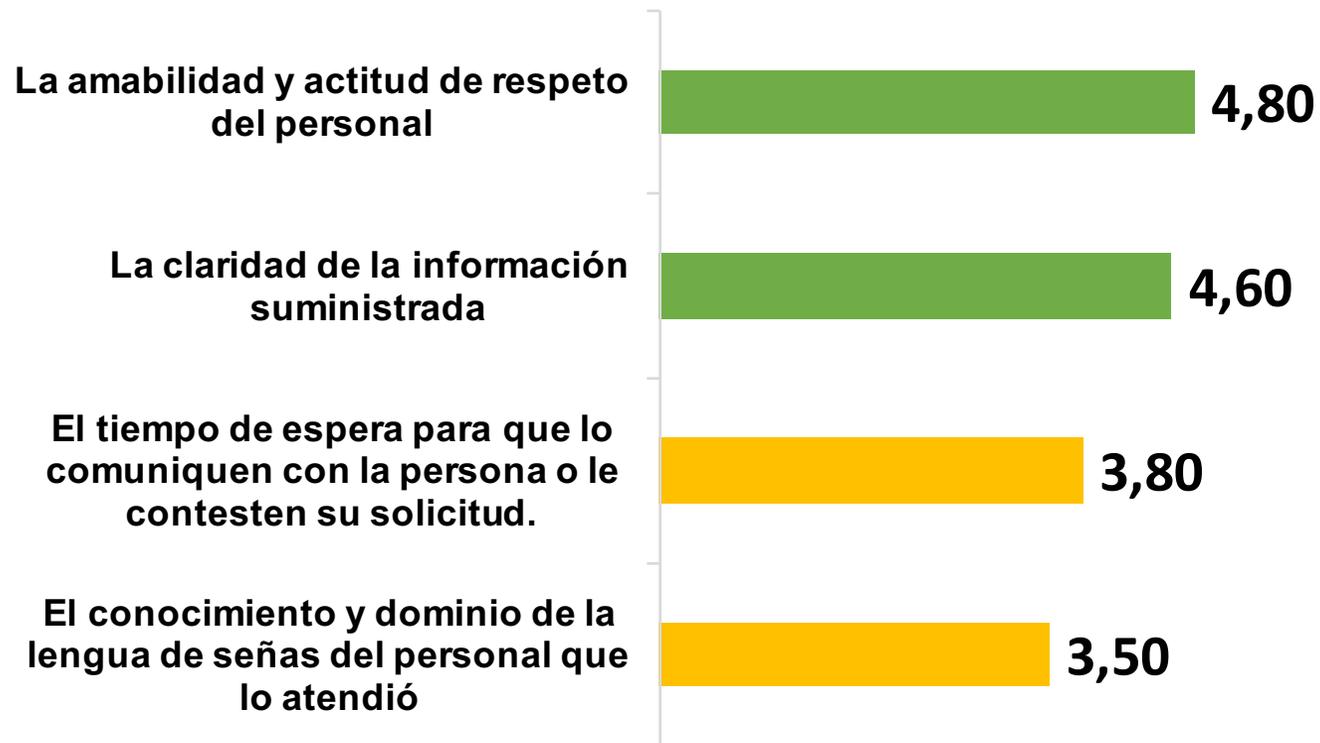
CENTRO DE RELEVO

En el último año ¿se comunicó por el canal virtual del centro de relevo?



Base total encuestados:
30

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



Encuestados que responden Sí: 7

INFORME CUALITATIVO

PROMOCIÓN DEL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC

| Línea | Servicios recibidos | Percepción e imagen Ministerio TIC | Fortalezas | Oportunidades de mejora | Relación | Responde a sus necesidades | Sugerencia |
|--|--|------------------------------------|--|--|---|---|---|
| Promoción del Acceso, Uso y Apropiación de las TIC | <ul style="list-style-type: none"> • Wi-fi gratis • Cursos • Página web • Software tecnológico • Acompañamiento y capacitaciones en temas de ciberseguridad, internet, etc. | Neutral-Positiva | <ul style="list-style-type: none"> • Puntos Digital | <ul style="list-style-type: none"> • Difusión de oferta de servicios y programas a todos las Administraciones Municipales • Control y seguimiento a operadores | <ul style="list-style-type: none"> • Indirecta | A nivel personal sí, se capacitan sobre ciertos temas sin embargo a nivel laboral no. | <ul style="list-style-type: none"> • Difusión de oferta de servicios y programas. • Acompañamiento • Cursos más especializados o avanzados |

“En las ciudades, no tenemos a quien buscar. Nos toca buscar en la plataforma y no es amigable. Si a nosotros nos sucede algo...la comunicación no es fácil. Escribo en la página y nunca he recibido respuestas a mis solicitudes. Contar con el apoyo físico de alguien del Ministerio aquí.”

Participante Grupo focal. Acceso, Uso y la Apropiación de TIC. 2019

INFORME GESTIÓN DEL ESPECTRO, SERVICIOS POSTALES Y RELACIONADOS



GESTIÓN DEL ESPECTRO, SERVICIOS POSTALES Y RELACIONADOS

INDUSTRIA DE COMUNICACIONES

Línea estratégica: Gestión del espectro, servicios postales y relacionados

Productos y/o servicios: Industria comunicaciones

Población objetivo: Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, personas naturales o jurídicas (Proveedor de Capacidad Satelital, Radioaficionados, AVETM (Autorización venta de equipos terminales móviles), Selección Objetiva, Registro TIC), que han usado los servicios y productos ofrecidos por el MINTIC.

Precisión: De las realizadas se realizaron 1668 encuestas, **514** corresponden a *Gestión del espectro – Industria Comunicaciones.*

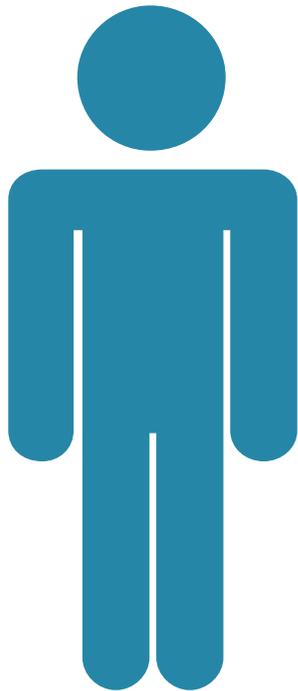
Margen de error: 98%

Nivel de Confianza: 3%

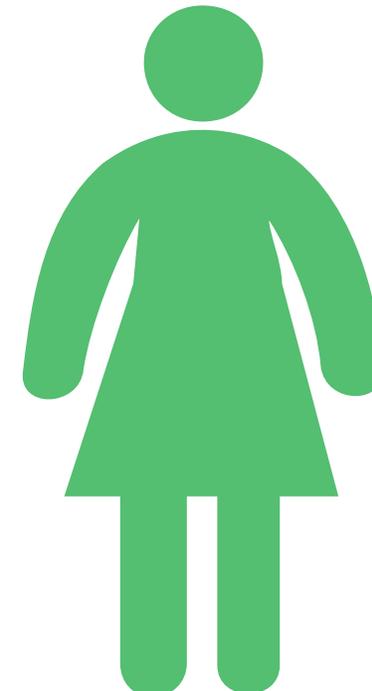
Fechas de trabajo de recolección: 15 al 30 de noviembre de 2019

Técnica de recolección: Encuesta telefónica

Descripción de la muestra por género



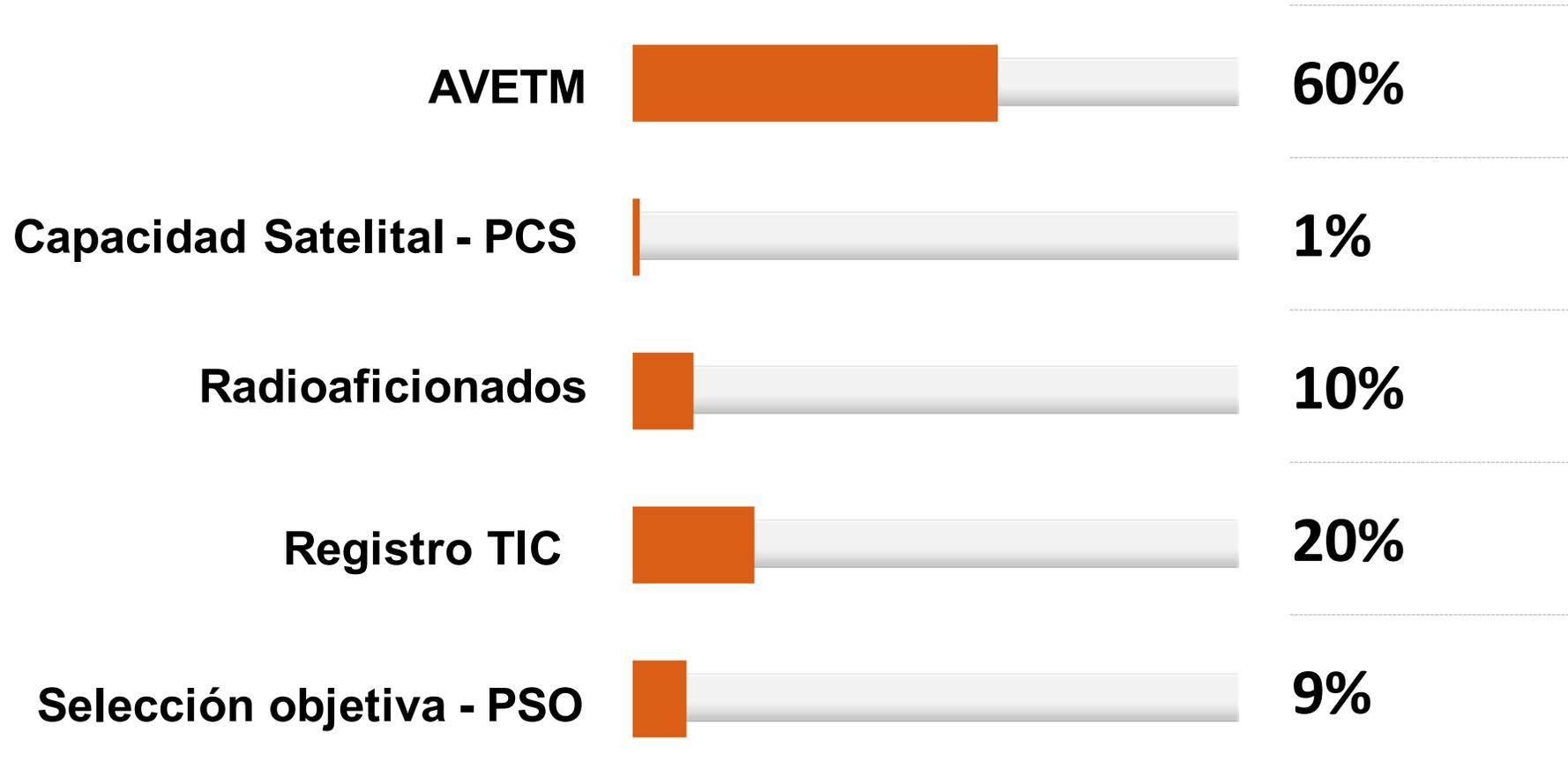
70%



30%

Base total encuestados:
514

Grupo de interés



Base total encuestados:
514

COMPORTAMIENTO DESEADOS

¿Qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?

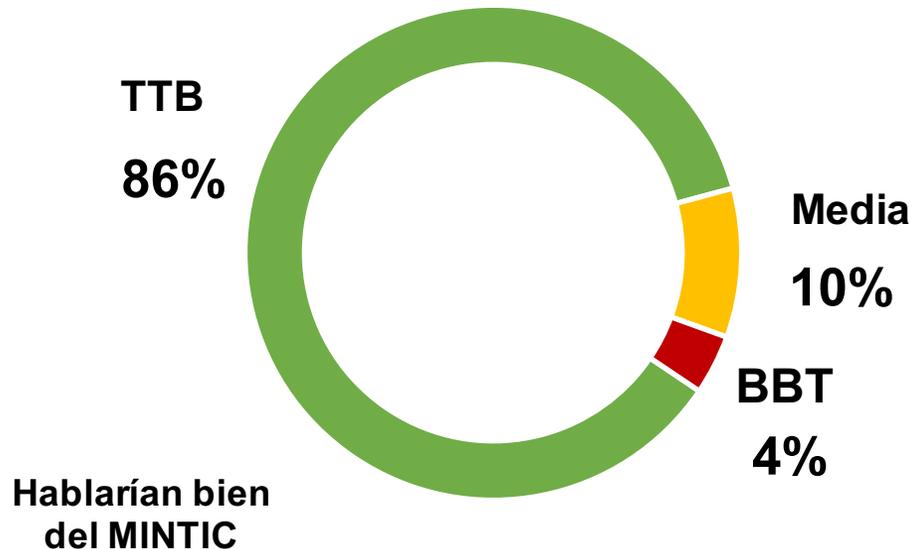


TTB: (5) Extremadamente probable + (4) Muy probable

Media: (3) Algo probable

BBT: (2) Poco probable + (1) Nada probable

Promedio



Probabilidad de hablar bien

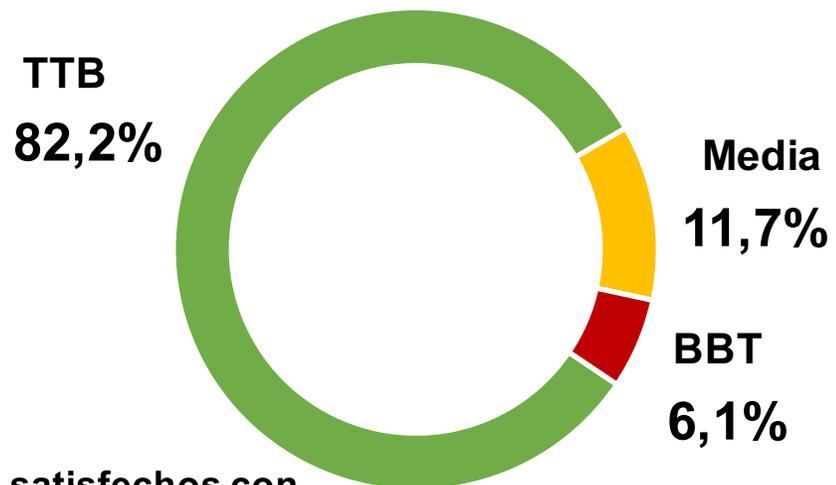
4,15

Base total encuestados:
514

PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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



Están satisfechos con los servicios que presta el MINTIC

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

4,08

La calidad del servicio

4,11

La oportunidad en el servicio prestado

4,08

La claridad de la información suministrada

4,04

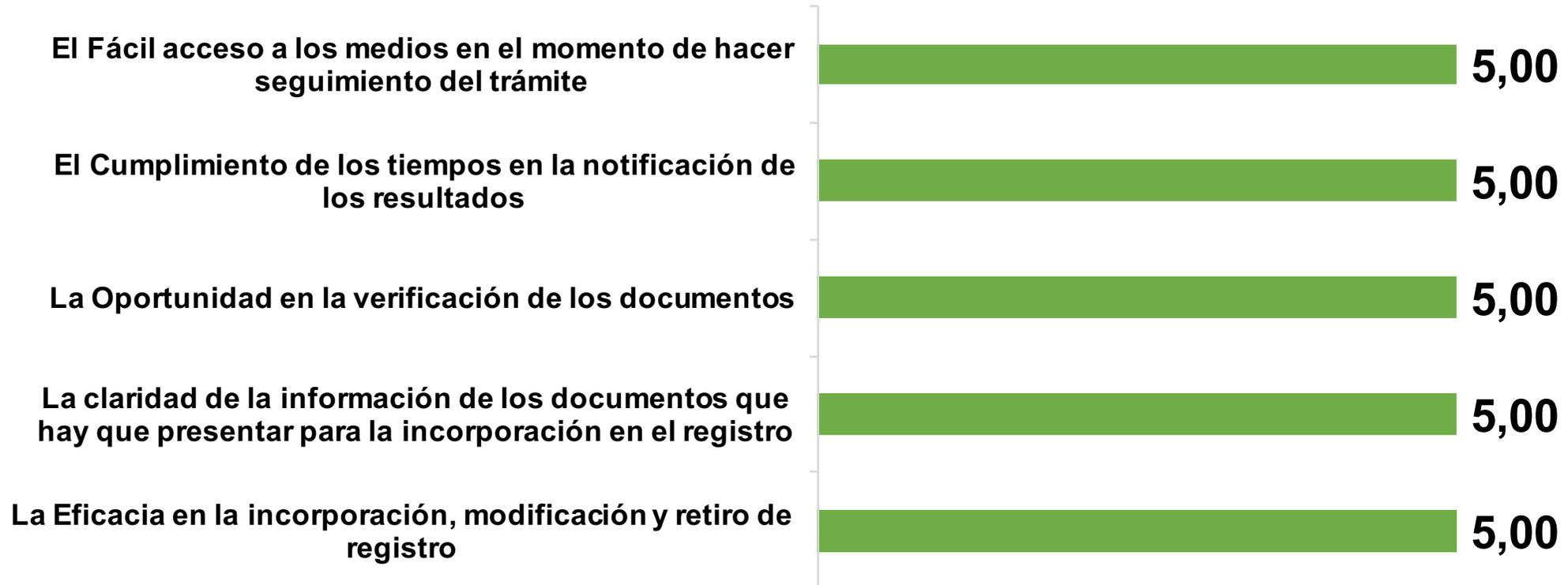
La disponibilidad y accesibilidad de la información

3,99

Base total encuestados:
514

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

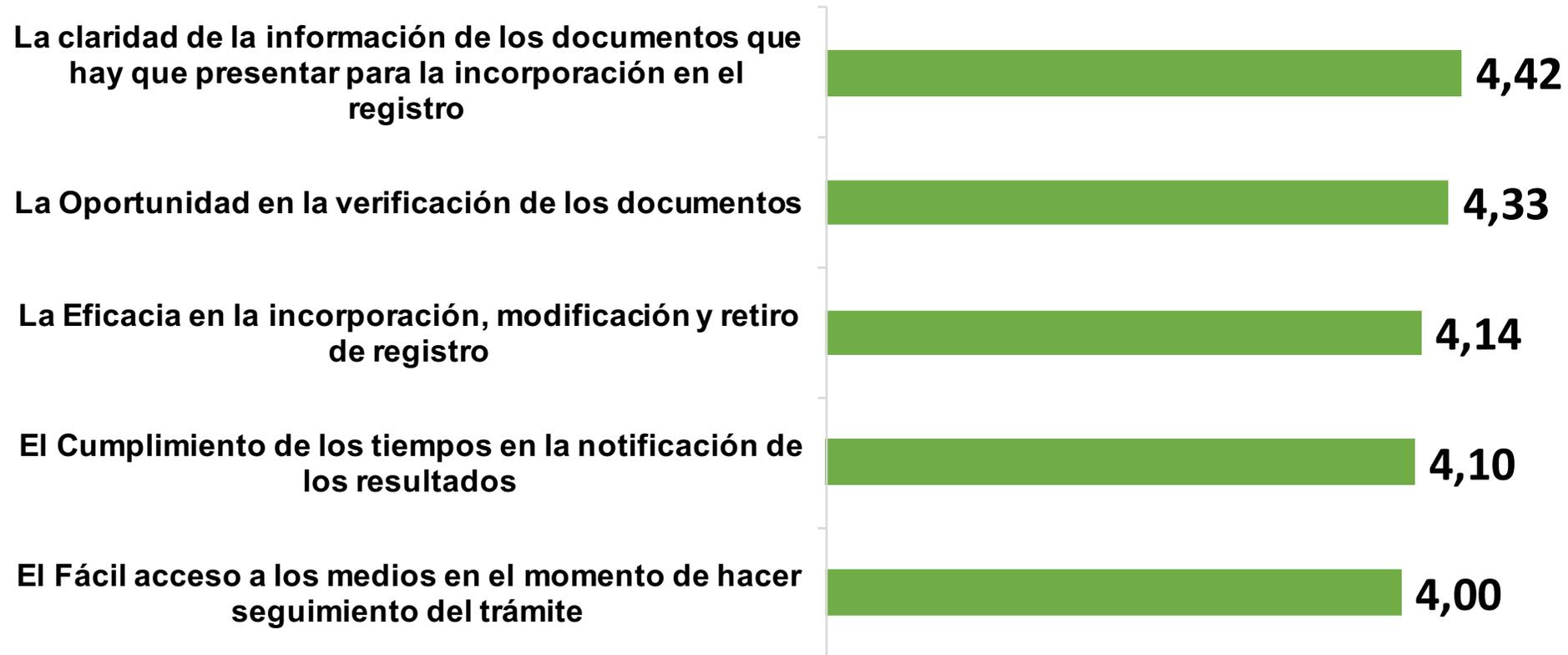
¿Cómo evalúa el registro de proveedor de capacidad satelital en cuanto a?



Base total encuestados:
514

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

¿Cómo evalúa el registro de radioaficionados en cuanto a..?

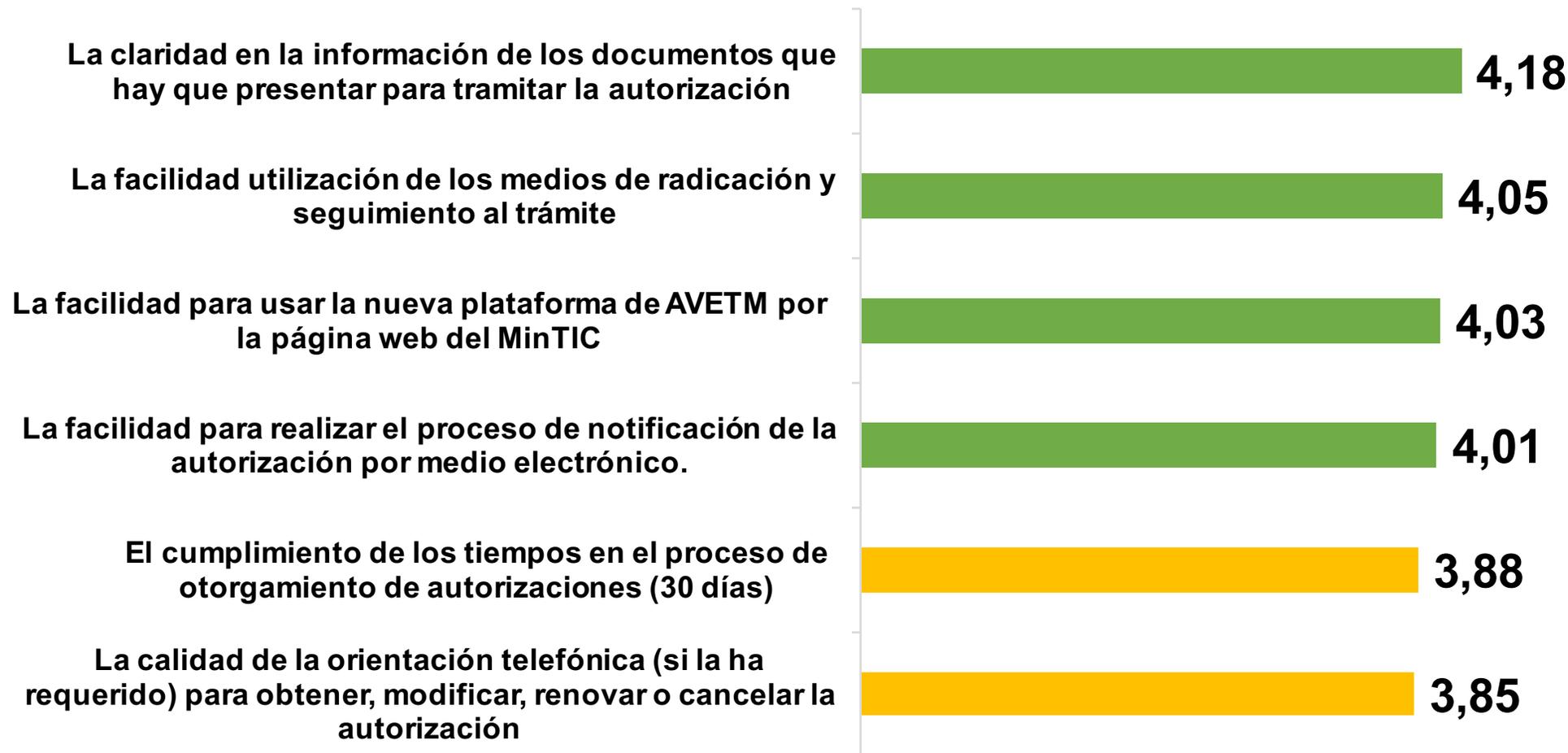


Base total encuestados:
514

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUTORIZACIÓN VENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES - AVETM

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

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

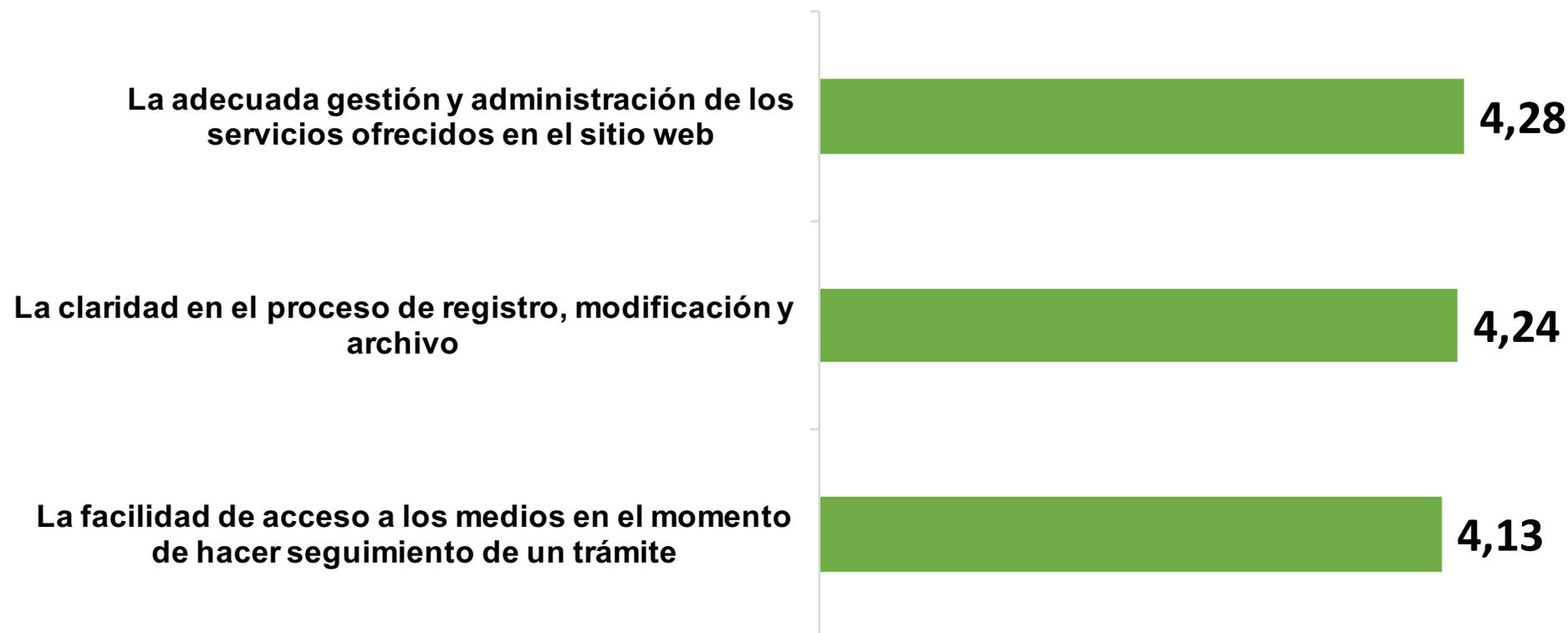


Base total encuestados:

514

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

¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados la incorporación de registro TIC?



Base total encuestados:
514

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

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



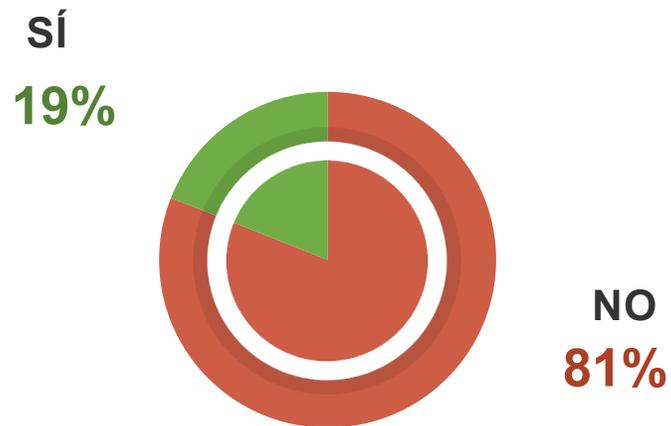
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Base total encuestados:
514

Encuestados que
responden sí: 226

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



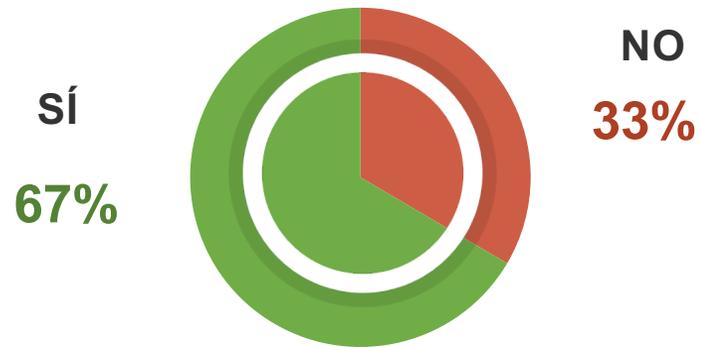
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Base total encuestados:
514

Encuestados que
responden Sí: 98

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



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

La claridad de la respuesta

4,10

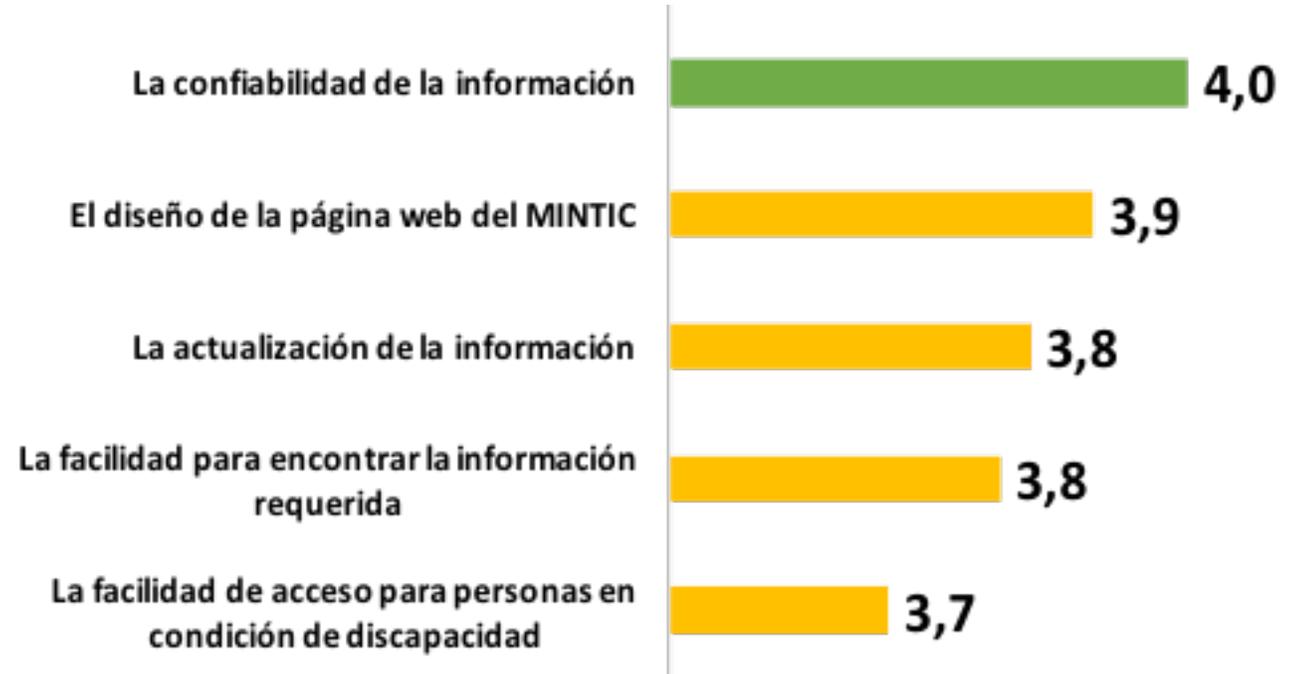
Base total encuestados:
514

Encuestados que
responden sí: 344

En el último año, ¿ ingresó a la página web del MINTIC?



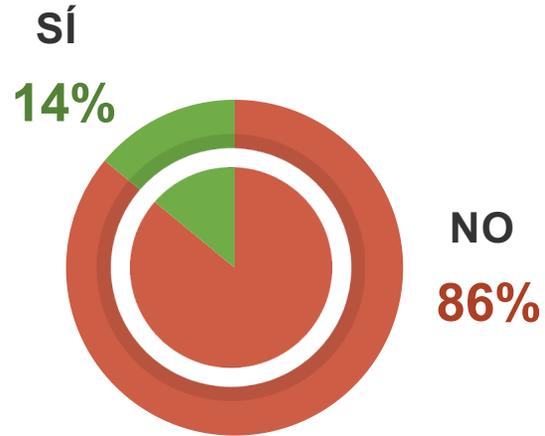
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



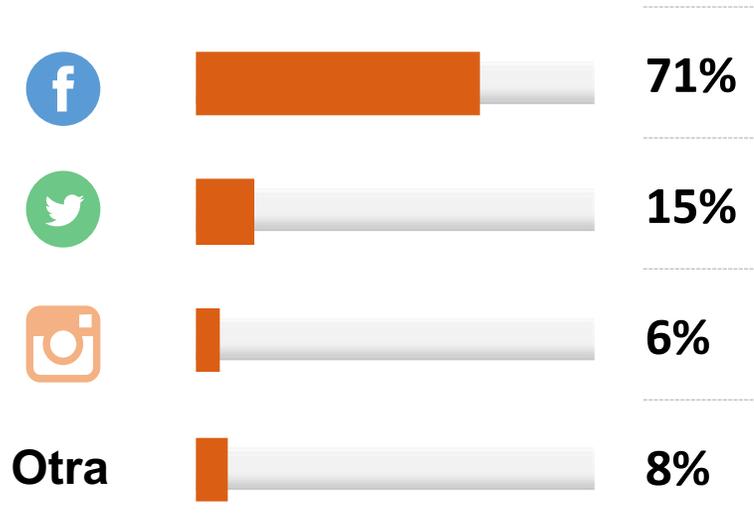
Base total encuestados:
514

Encuestados que
responden sí : 61

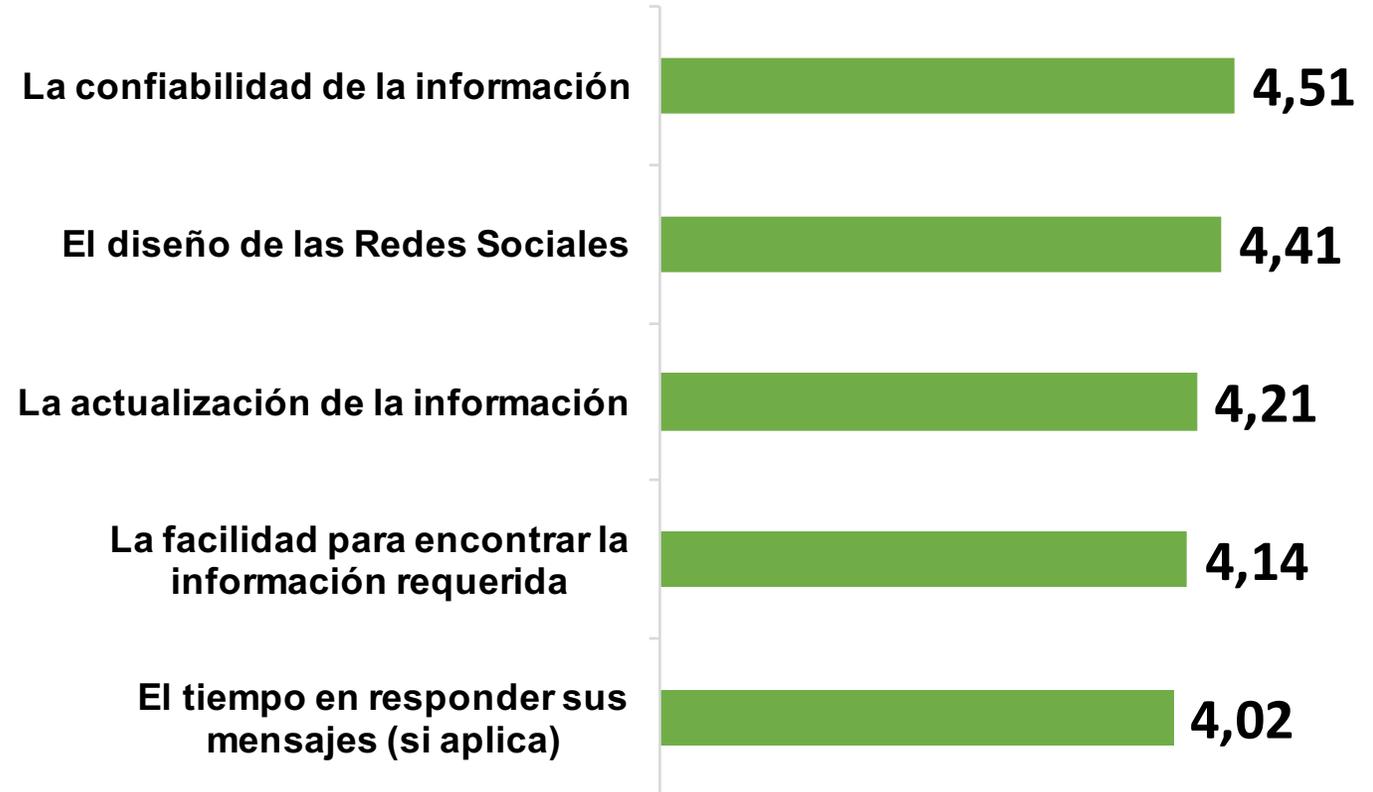
En el último año, ¿ ingresó a alguna red social del MINTIC?



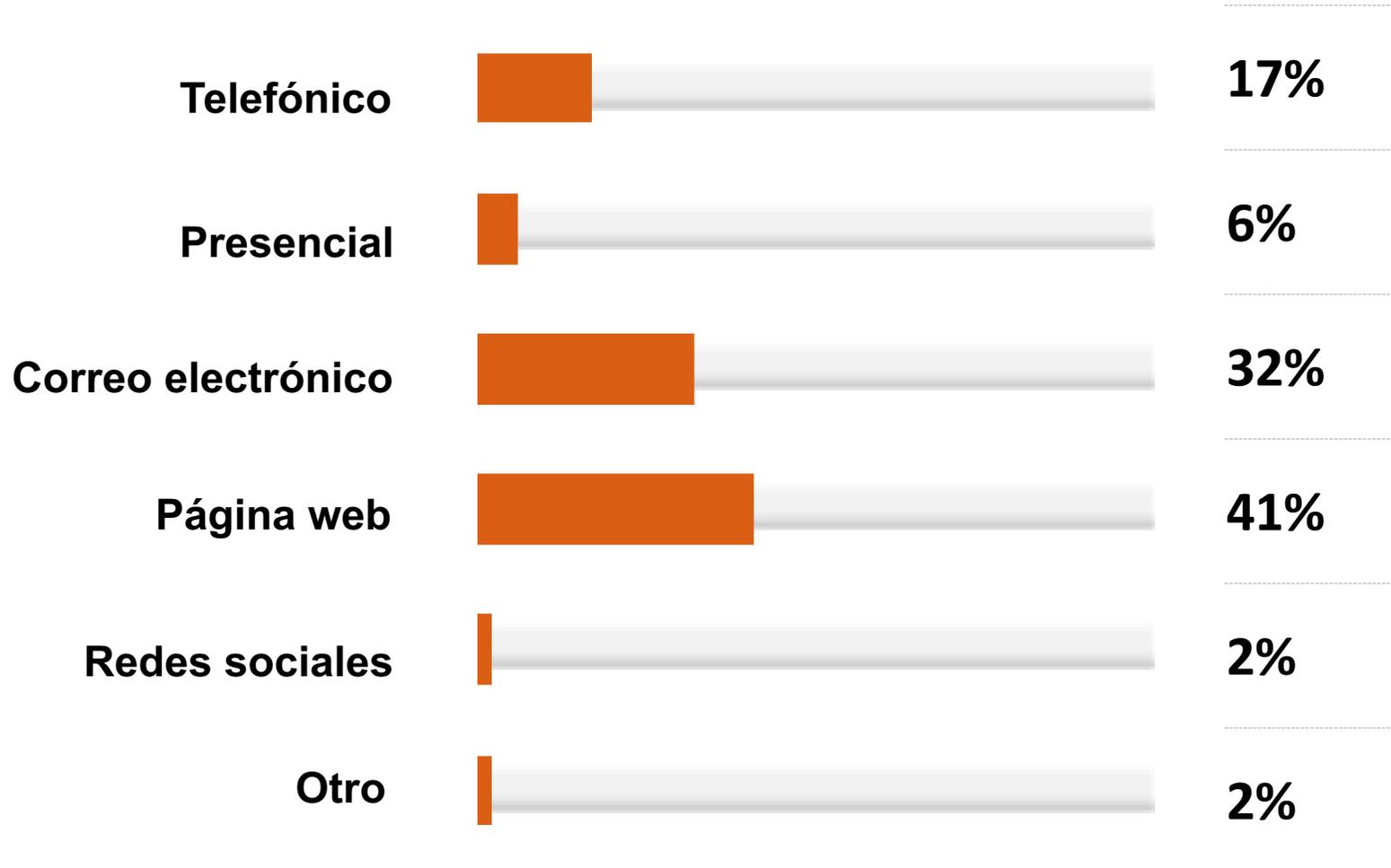
¿A qué red social del MINTIC ingresó?



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



Base total encuestados:
72



Base total encuestados:
514

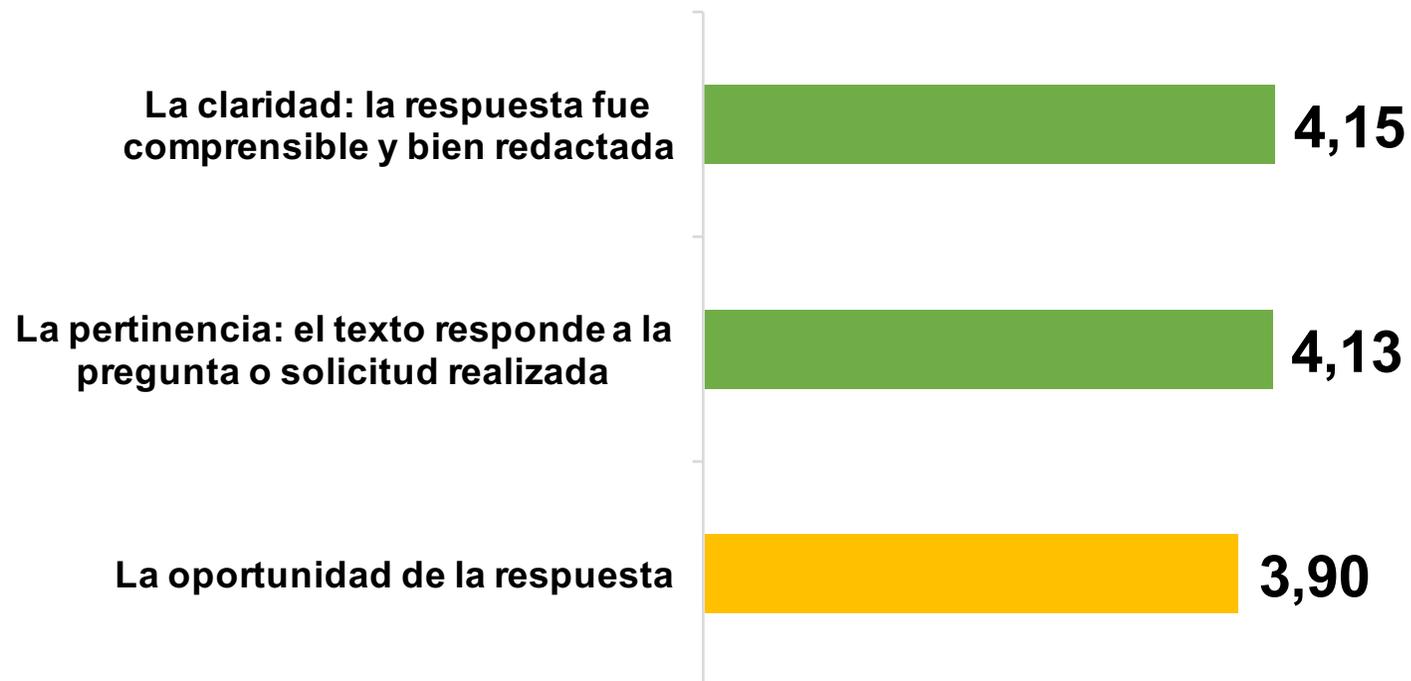
ATENCIÓN A PQRSD

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



Base total encuestados:
514

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



Encuestados que responden sí
108

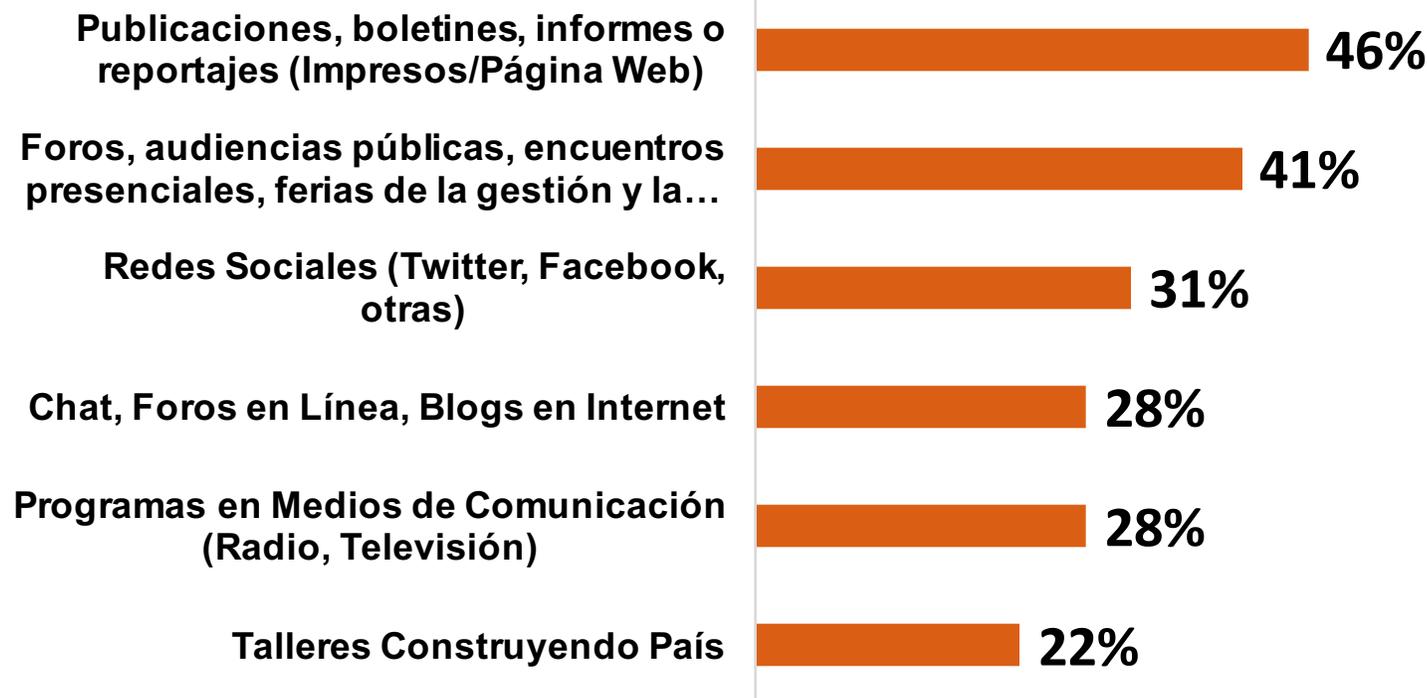
RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas?



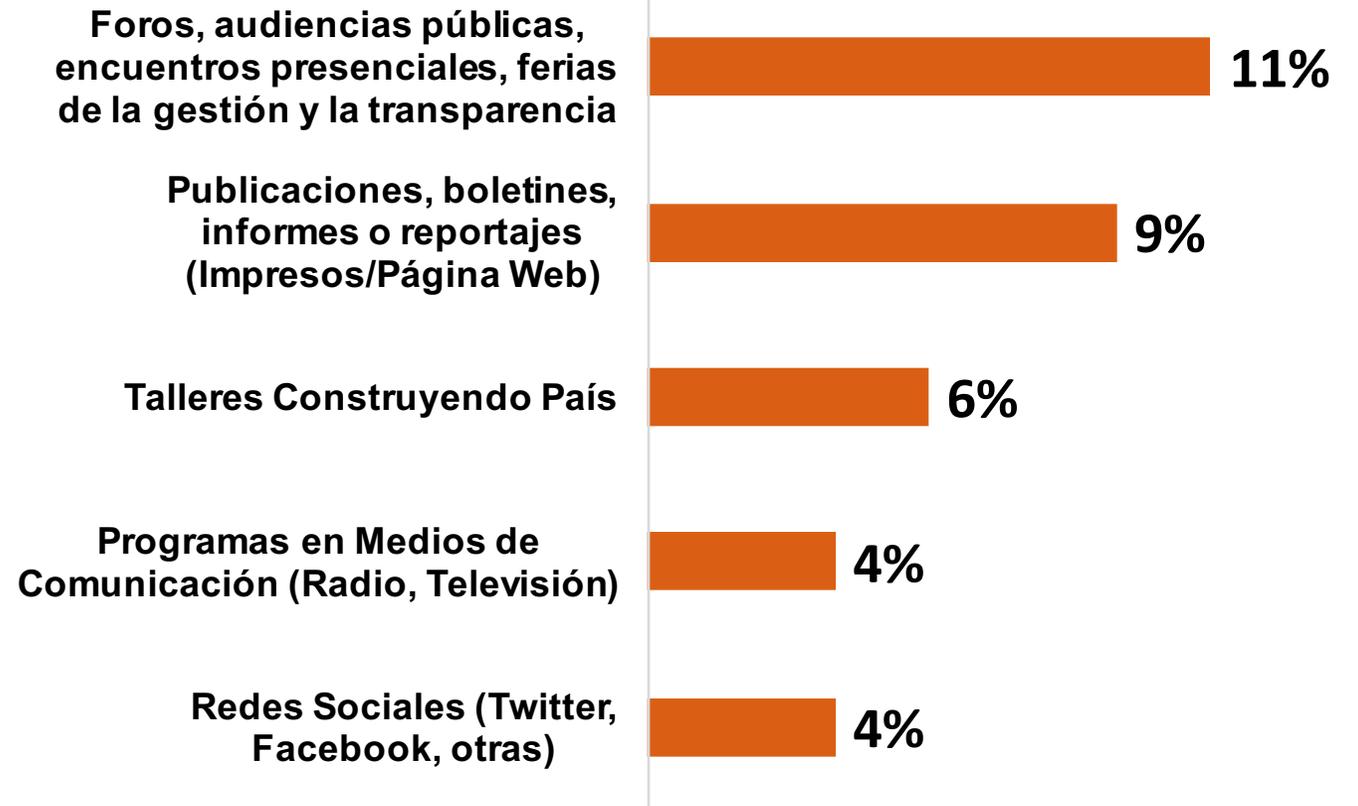
Base total encuestados:
514

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



Encuestado que
responden sí: 51

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:
51

Encuestados que responden sí: 10

GESTIÓN DEL ESPECTRO, SERVICIOS POSTALES Y RELACIONADOS

RADIODIFUSIÓN SONORA

Línea estratégica: Gestión del espectro, servicios postales y relacionados

Productos y/o servicios: Radiodifusión sonora

Población objetivo: Concesionarios Emisoras Comerciales, Concesionarios Emisoras Interés Público, Concesionarios Emisoras Comunitarias, que han usado los servicios y productos ofrecidos por el MINTIC.

Precisión: De las realizadas 1668 encuestas, **131** corresponden a *Gestión del espectro – Radiodifusión Sonora*.

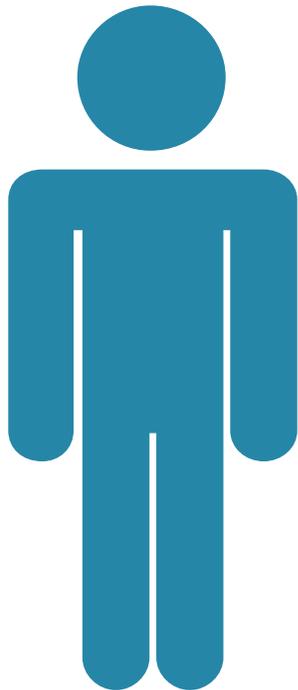
Margen de error: 98%

Nivel de Confianza: 3%

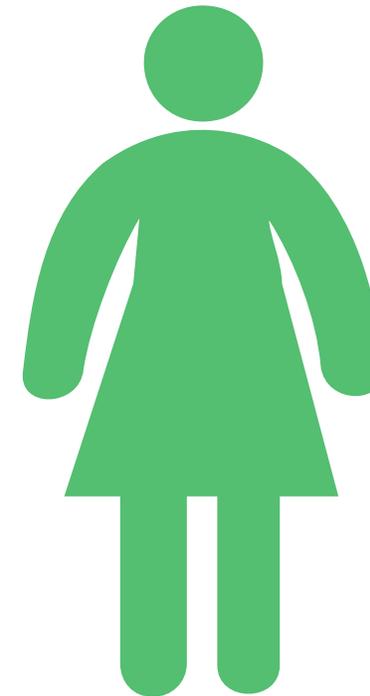
Fechas de trabajo de recolección: 25 al 30 de noviembre de 2019

Técnica de recolección: Encuesta telefónica

Descripción de la muestra por género



72%

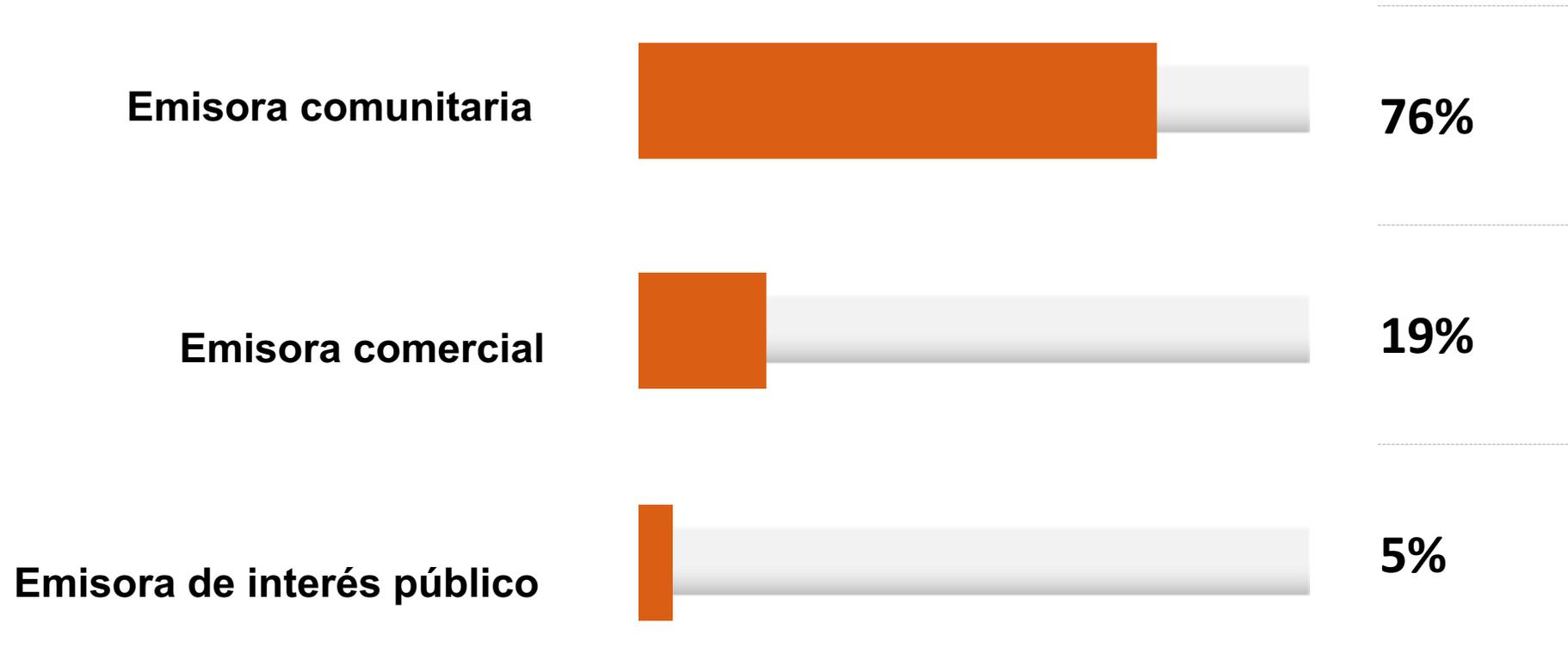


28%

Base total encuestados:

131

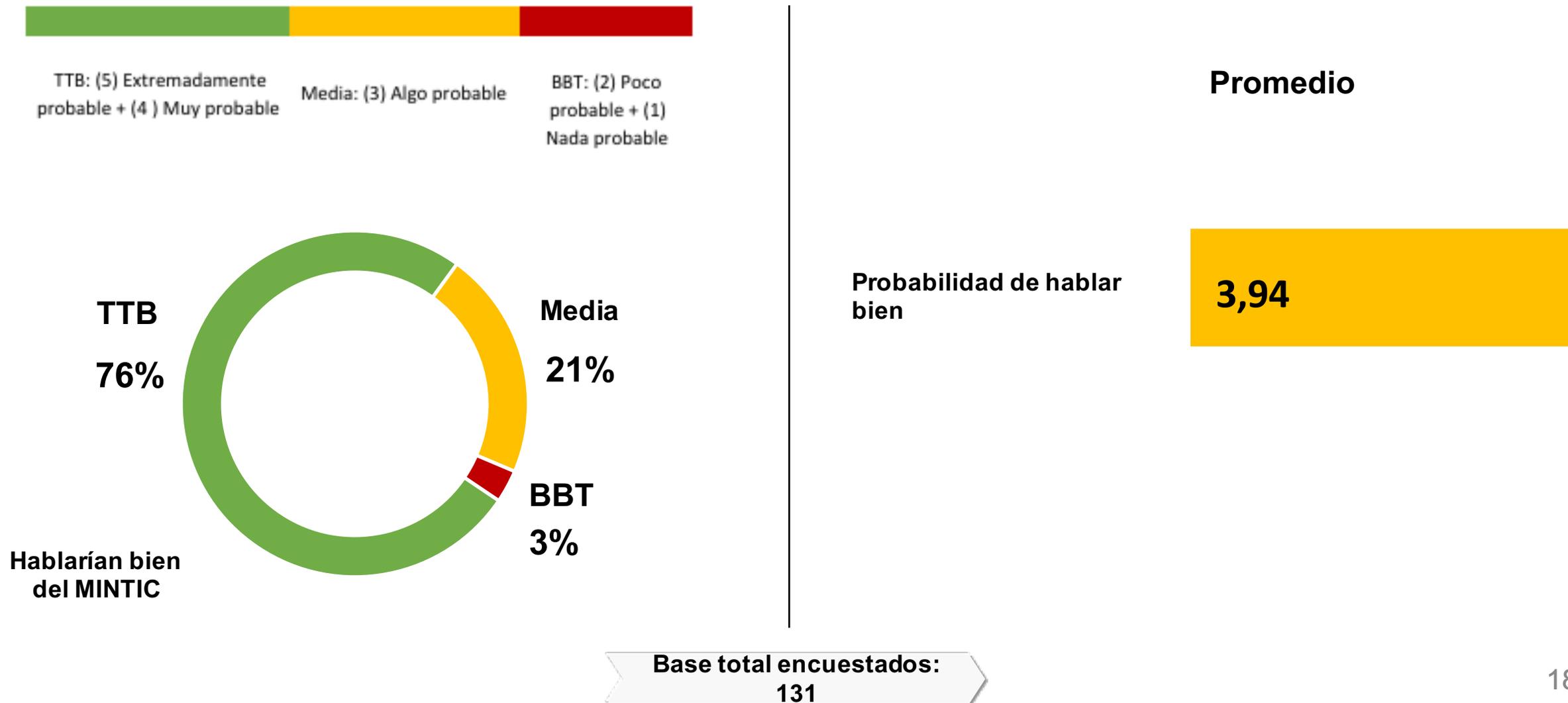
Grupo de interés



Base total encuestados:
131

COMPORTAMIENTO DESEADOS

¿Qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?



PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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

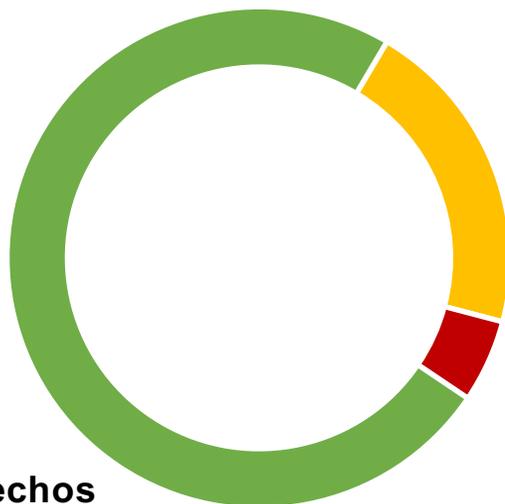


TTB: (5) Excelente+ (4) Muy Bueno

Media: (3) Bueno

BBT: (2) Regular + (1) Malo

TTB
74,0%



Media
20,6%

BBT
5,3%

Están satisfechos con los servicios que presta el MINTIC

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

La claridad de la información suministrada

3,70

La calidad del servicio

3,73

La oportunidad en el servicio prestado

3,63

La disponibilidad y accesibilidad de la información

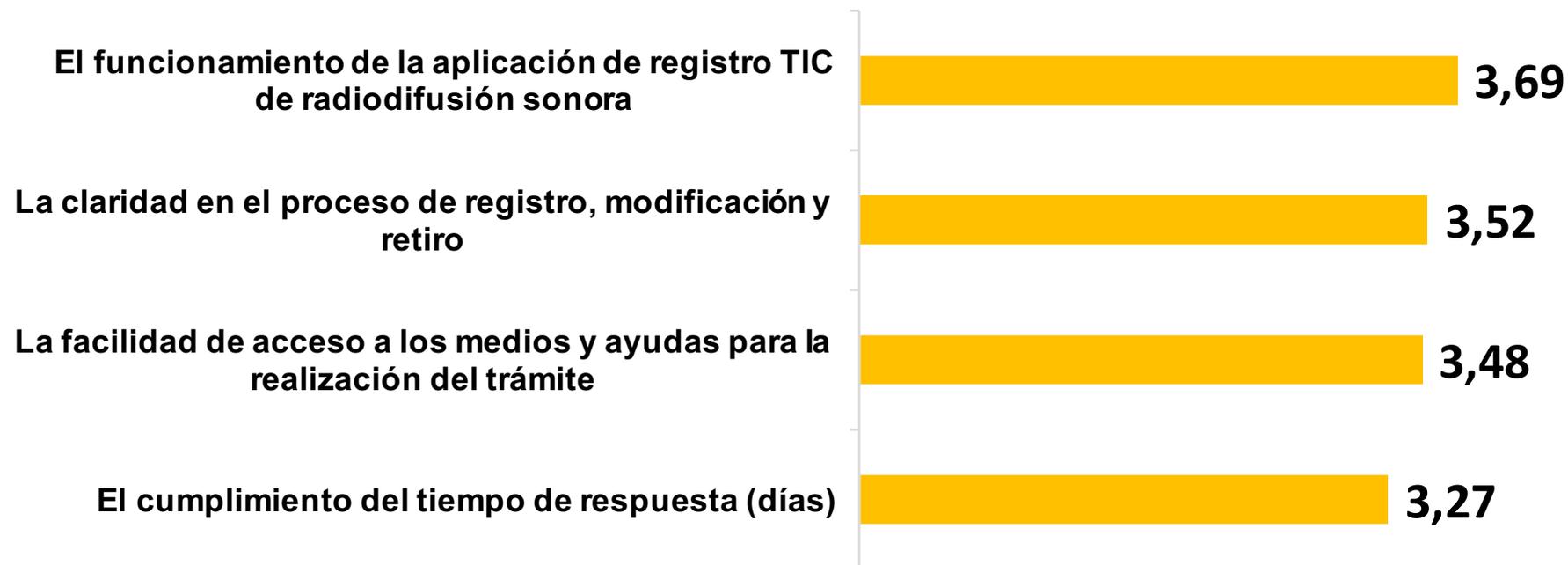
3,57

Base total encuestados:
131

EVALUACIÓN DEL TRÁMITE DE REGISTRO DE RADIODIFUSIÓN SONORA

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

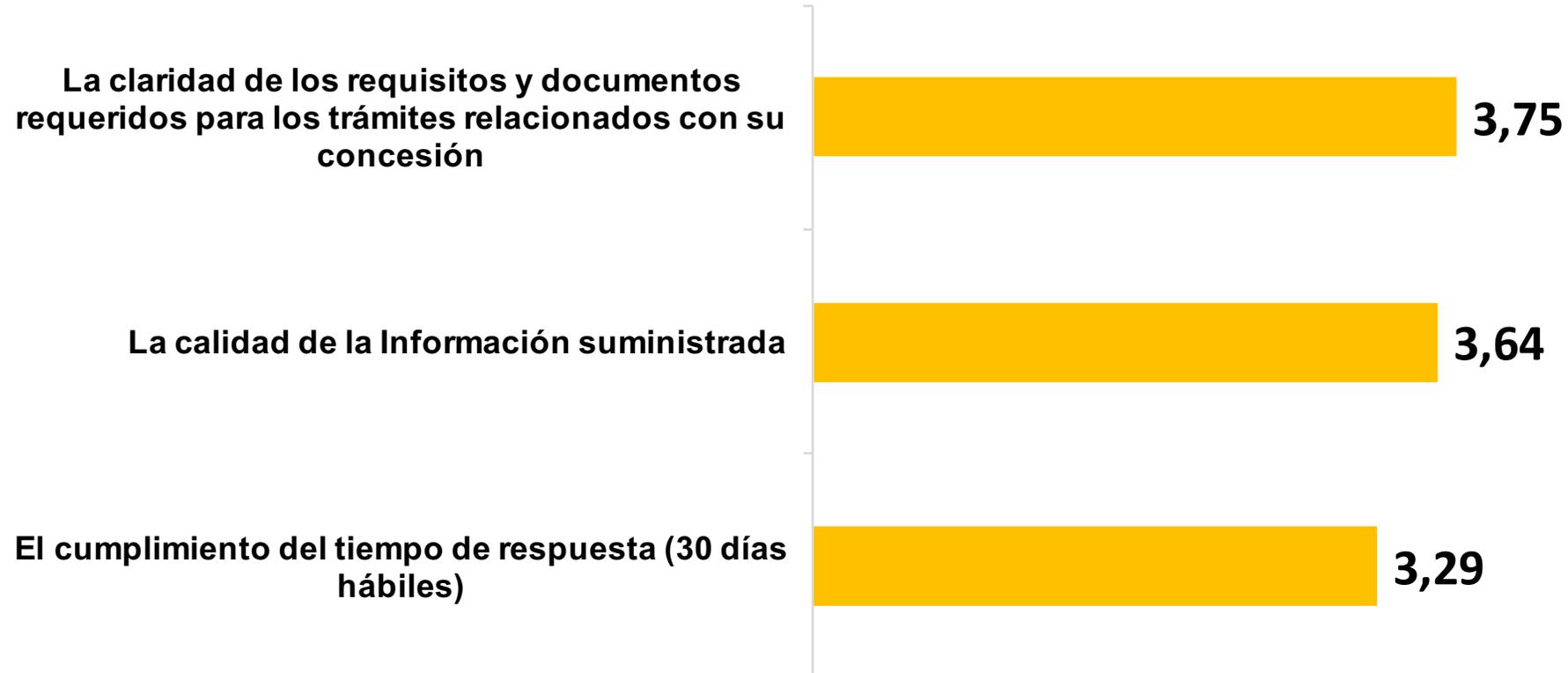
¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con el trámite de registro TIC de Radiodifusión Sonora?



Base total encuestados:
131

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

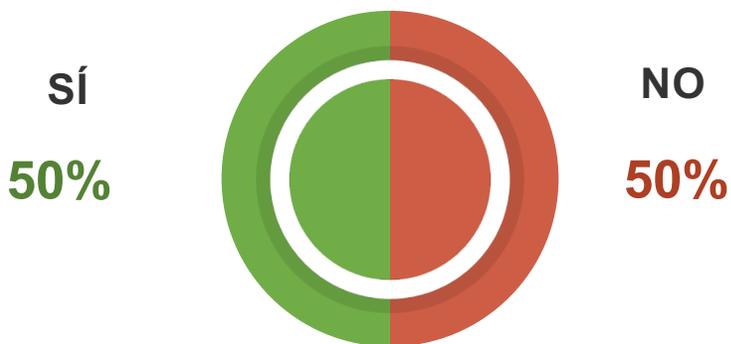
¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con las solicitudes o trámites que realiza relacionados con la concesión de Radiodifusión Sonora?



Base total encuestados:
131

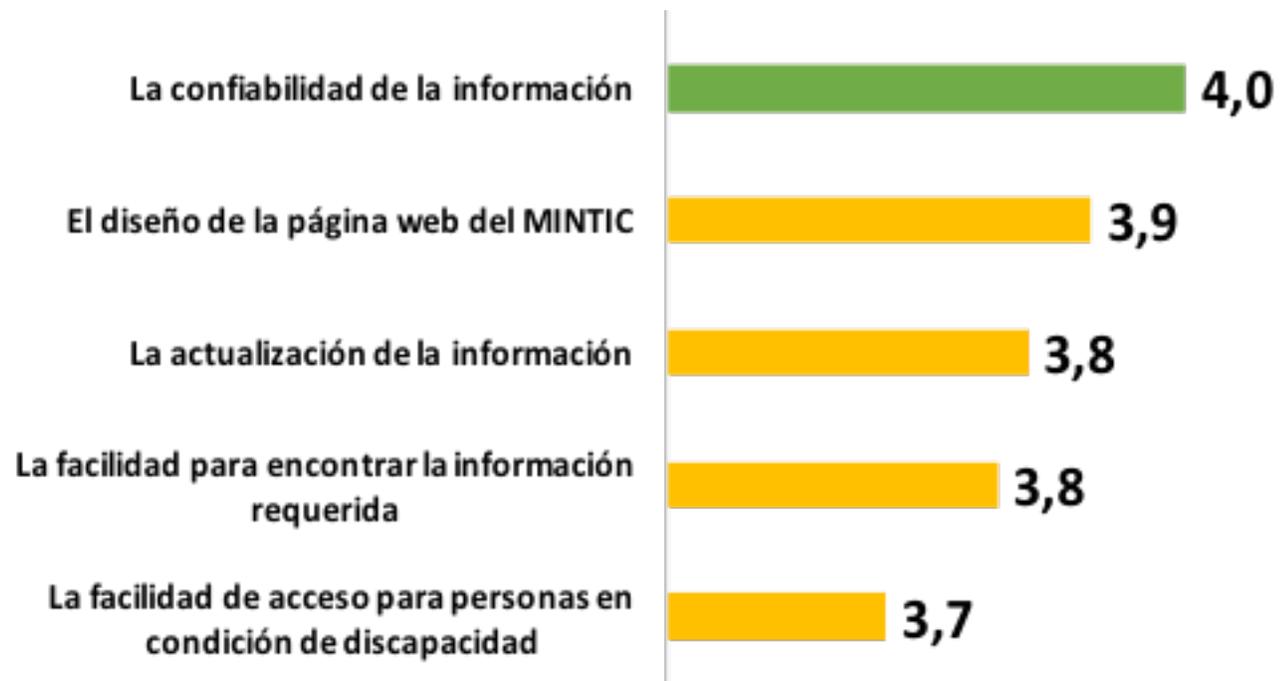
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

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



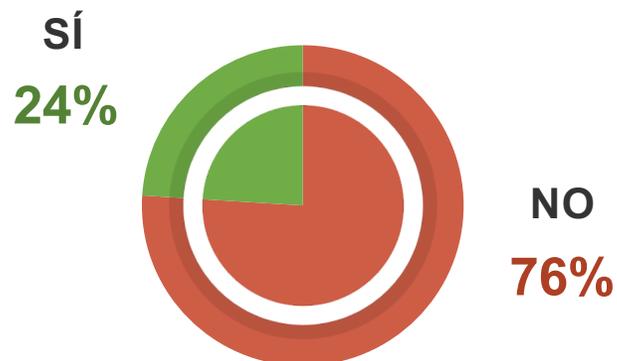
Base total encuestados:
131

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

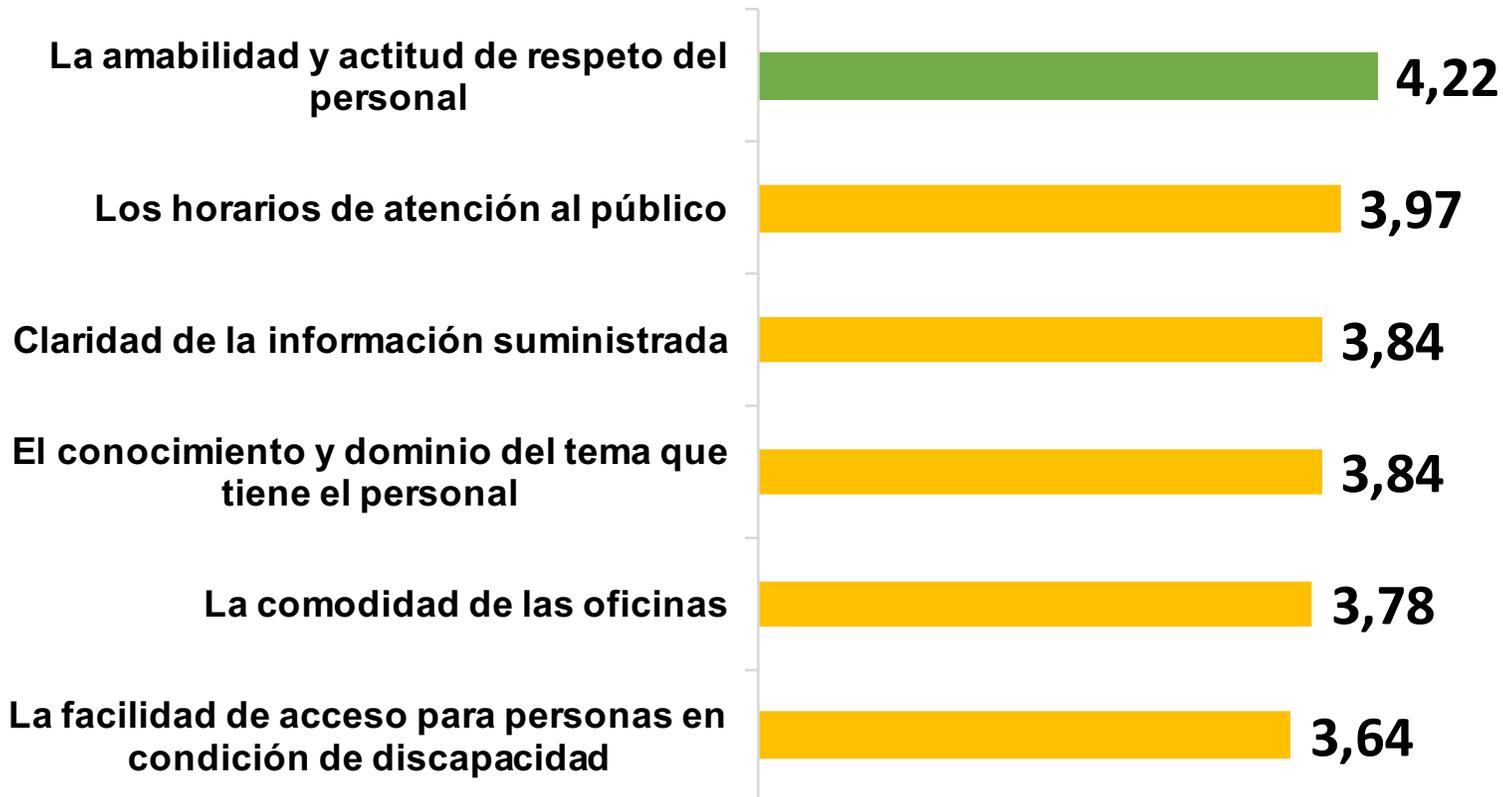


Encuestados responden
Sí: 65

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



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



Base total encuestados:
131

Encuestados que
responden sí: 31

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



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

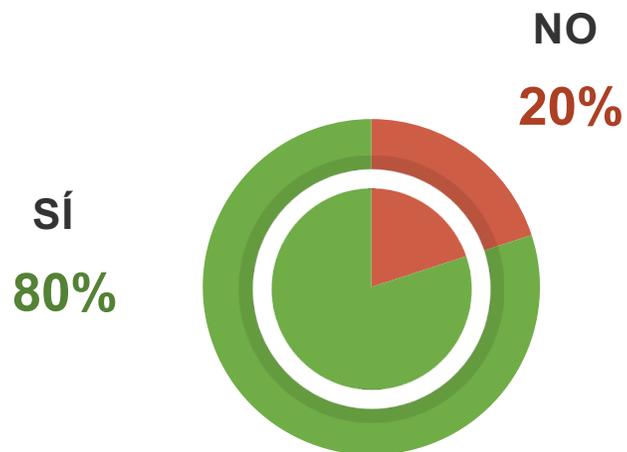
La claridad de la respuesta

3,72

Base total encuestados:
131

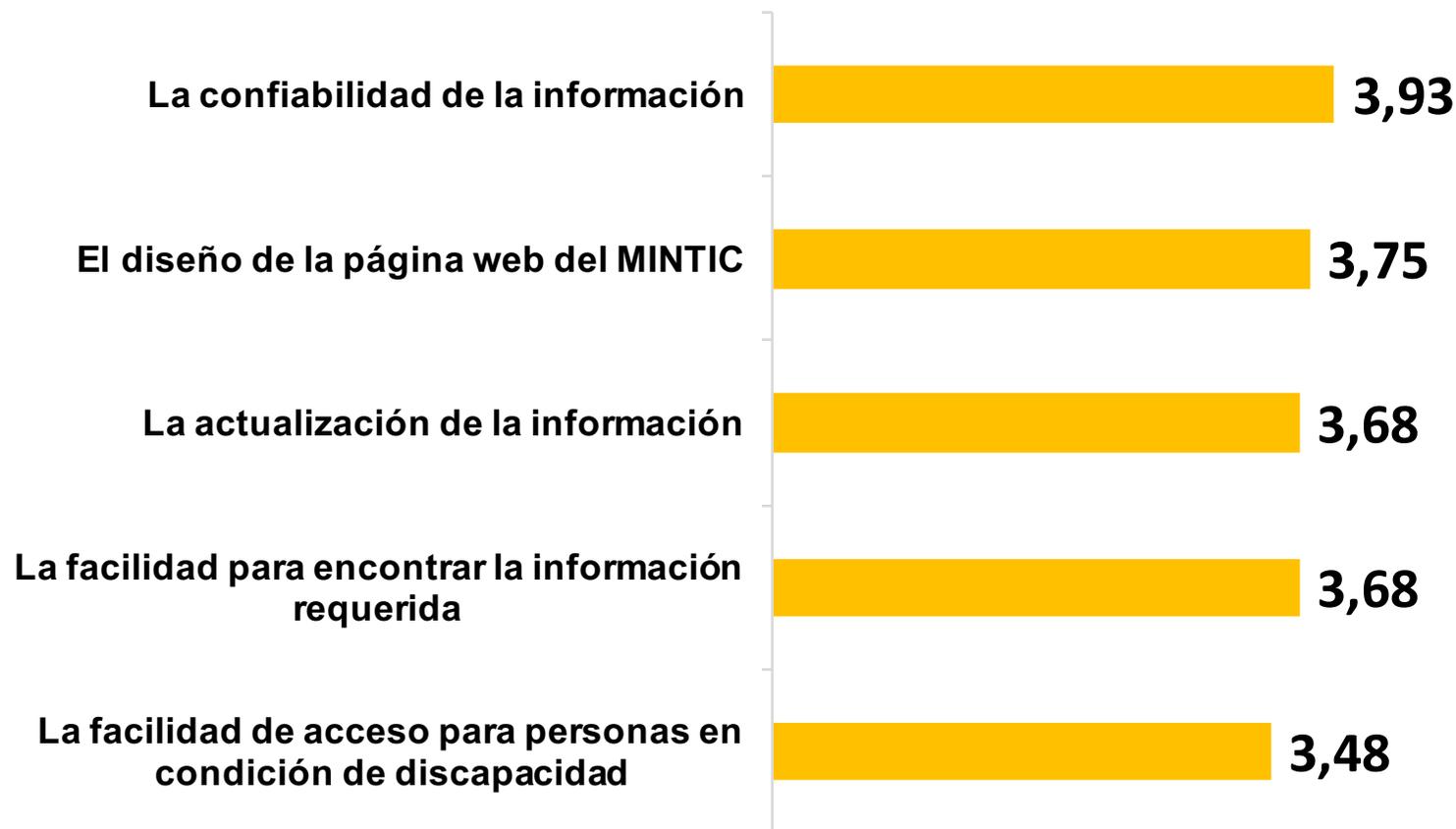
Encuestados que
responden sí: 90

En el último año, ¿ingresó a la página web del MINTIC?



Base total encuestados:
131

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



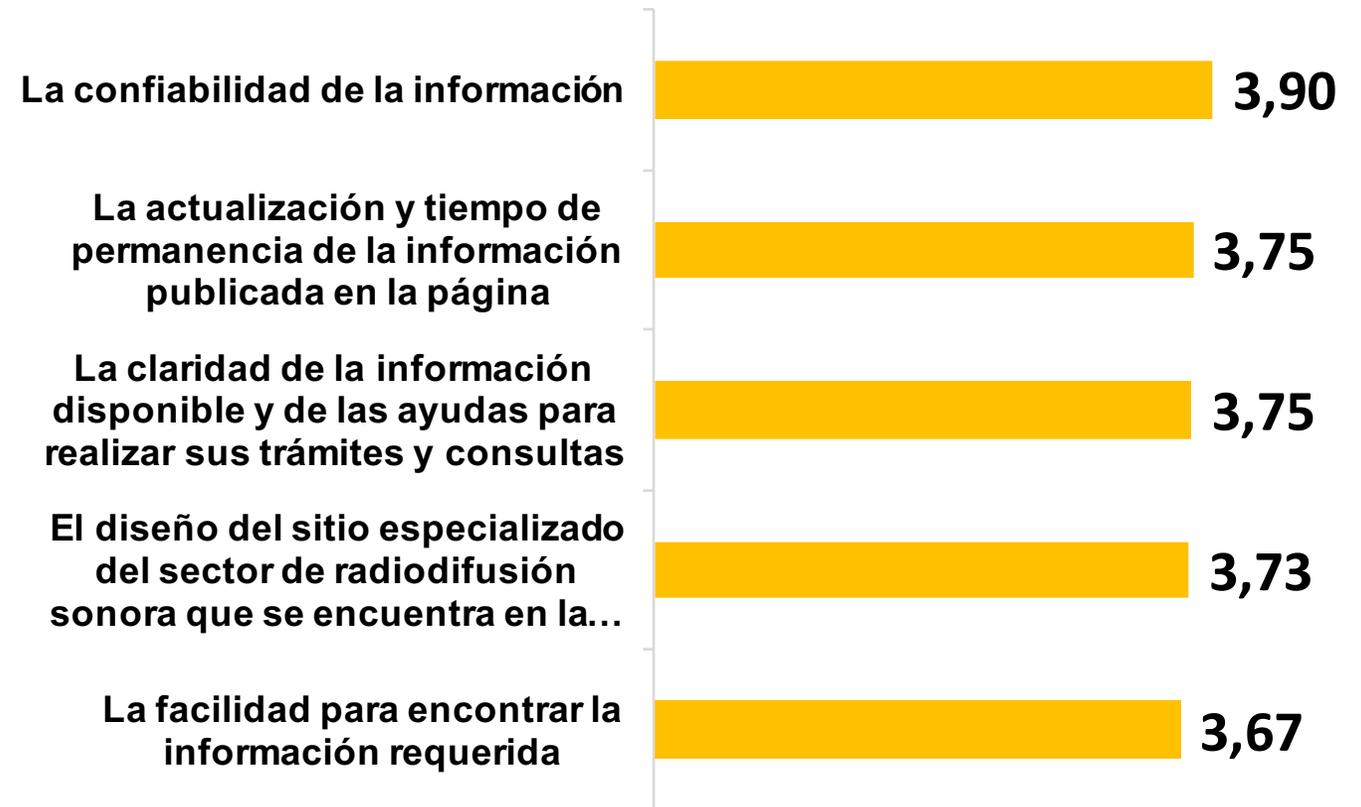
Encuestados que
responden sí: 105

¿Ha consultado el enlace especializado del sector de radiodifusión sonora VUTIC que se encuentra en la página del Ministerio: www.mintic.gov.co/radio?



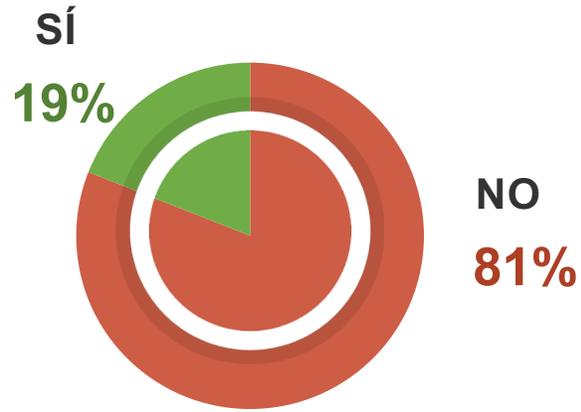
Base total encuestados:
131

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

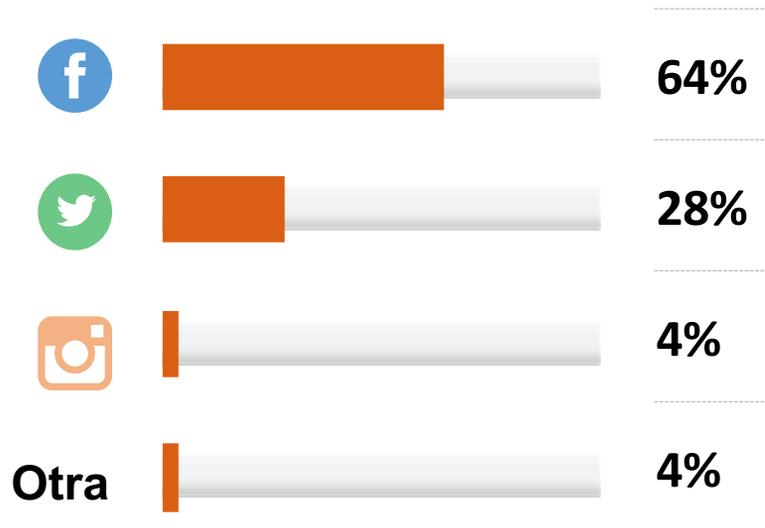


Encuestados que
responden sí: 86

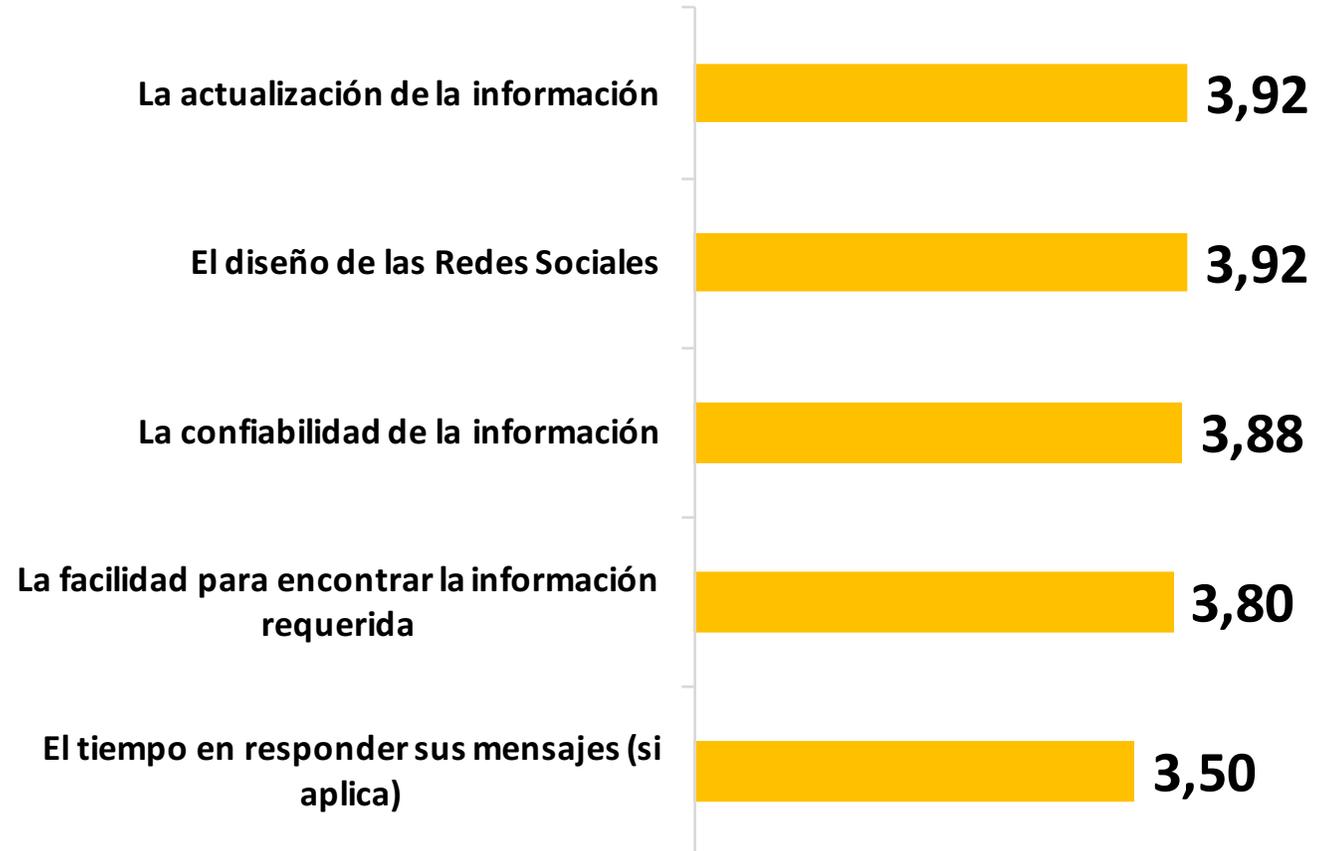
En el último año, ¿ ingresó a alguna red social del MINTIC?



¿A qué red social del MINTIC ingresó?

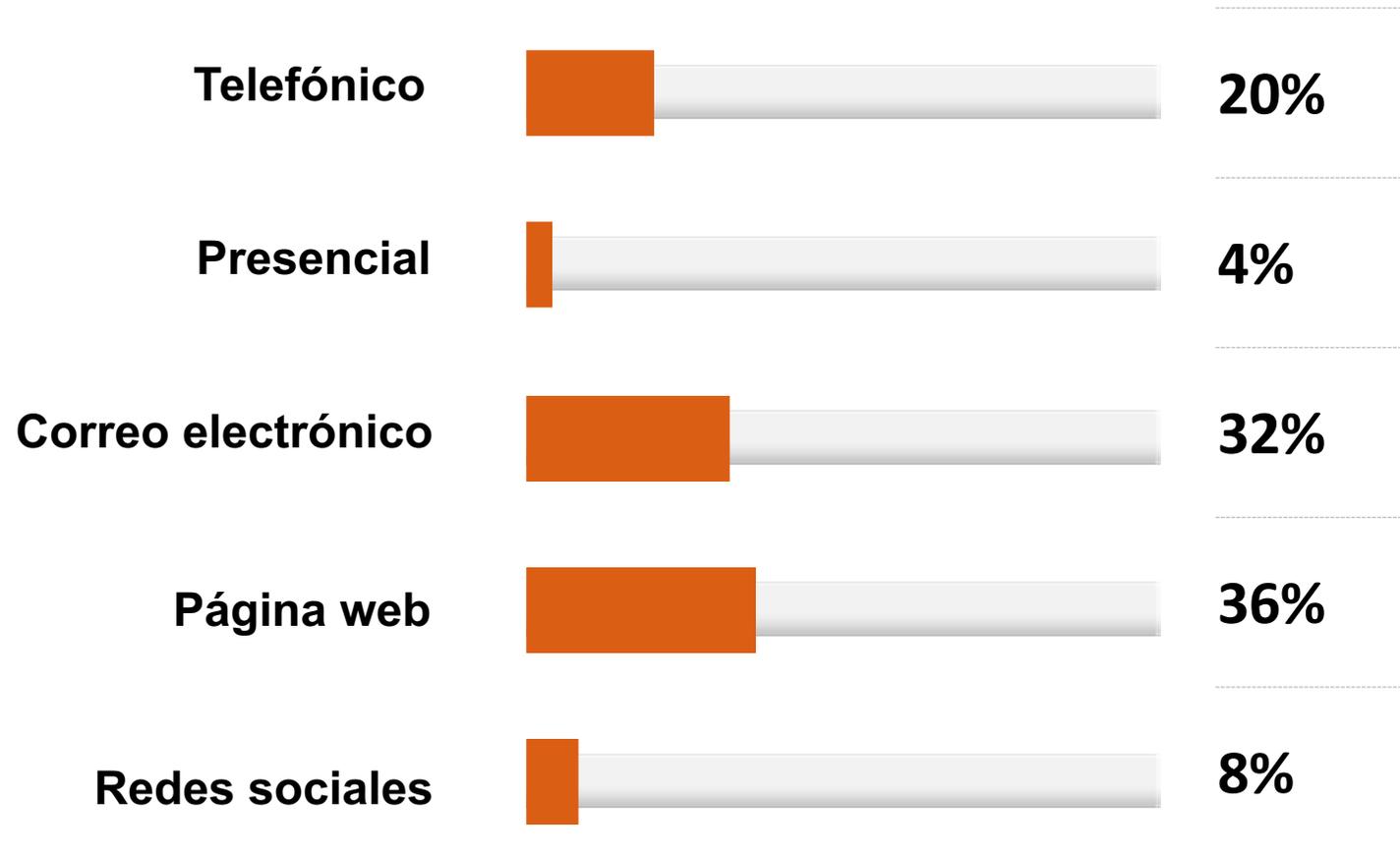


En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Encuestados que responden sí: 25

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



Base total encuestados:

131

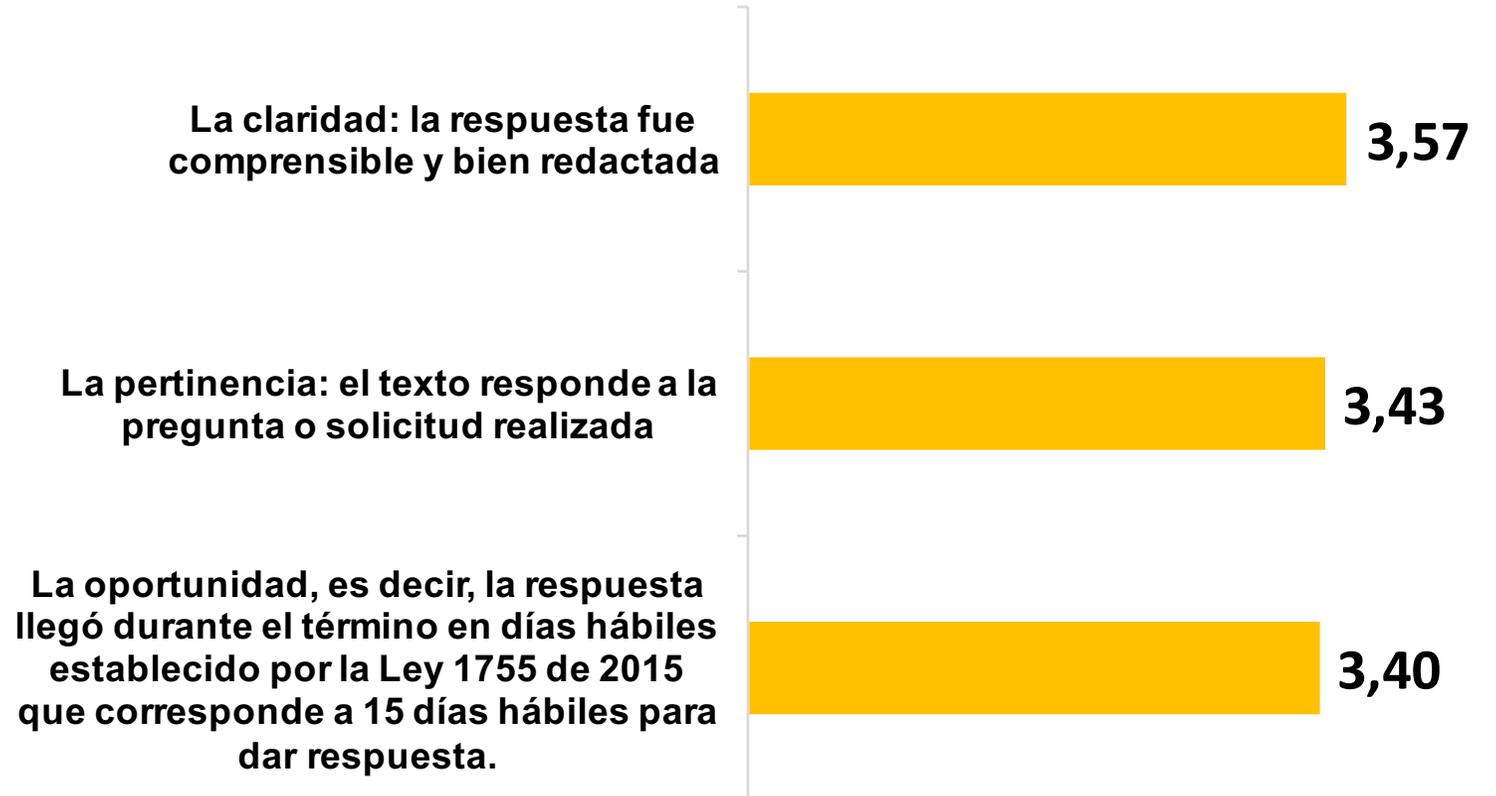
ATENCIÓN A PQRSD

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



Base total encuestados:
131

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



Encuestados que responden
sí: 55

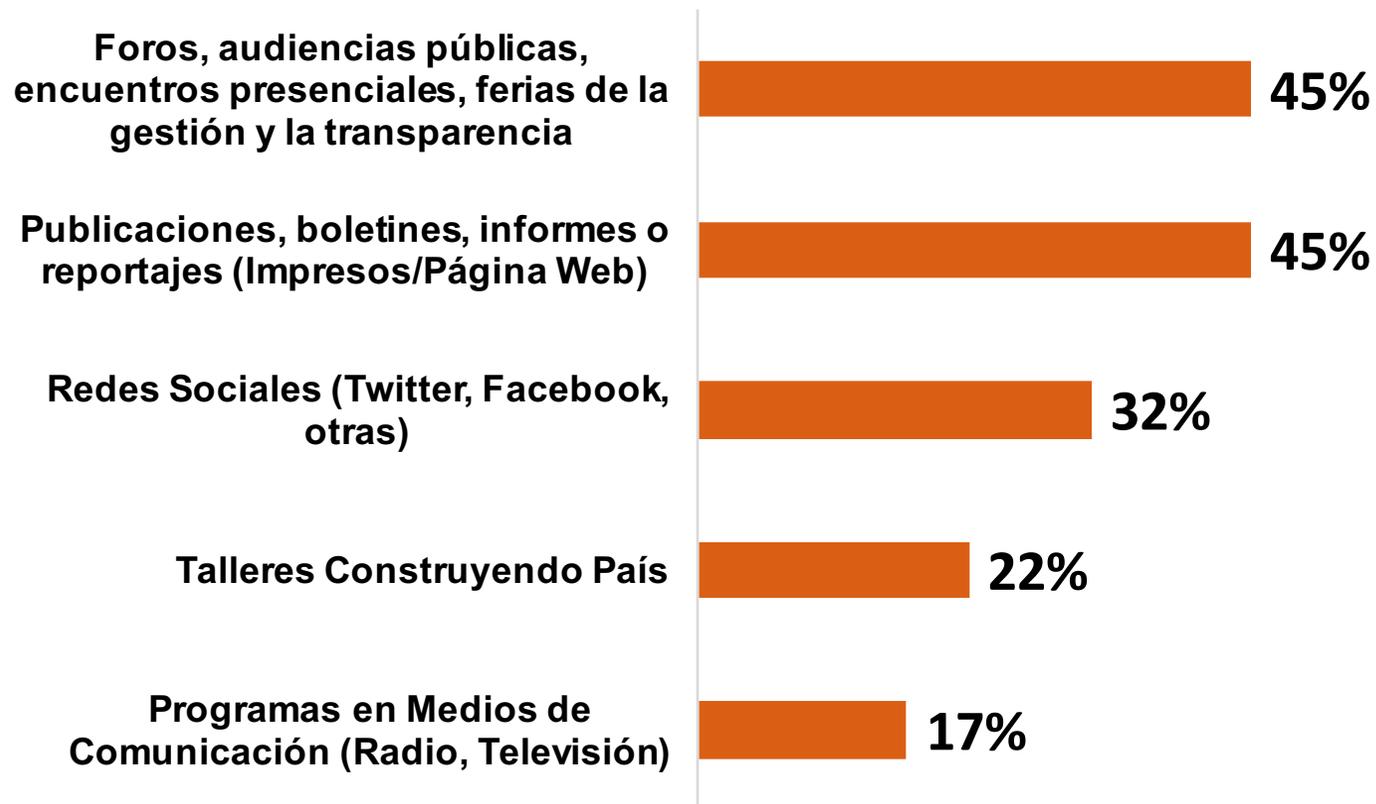
RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:
131

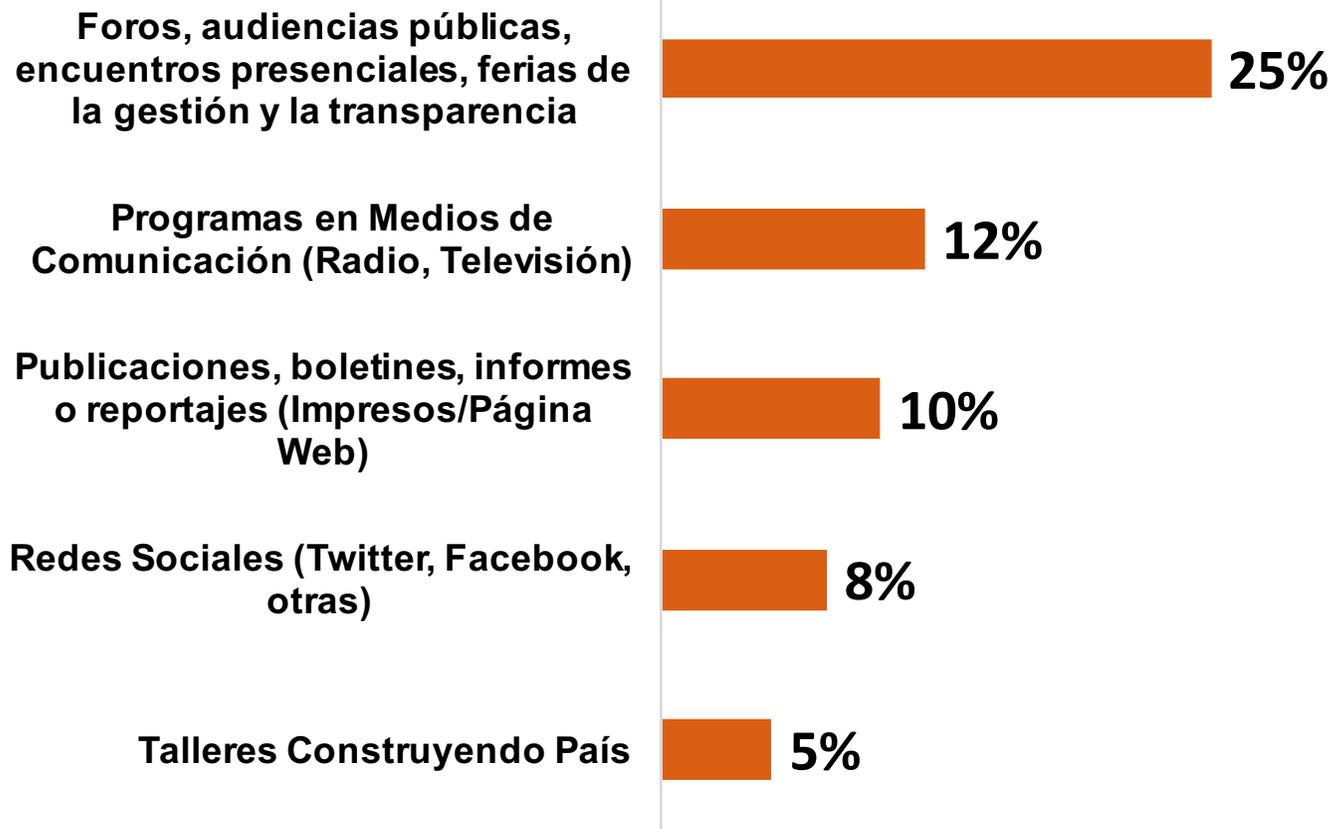
¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas conoce?



Encuestado que
responden sí: 39

PARTICIPACIÓN EN MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:
39

Encuestados que responden
sí: 14

GESTIÓN DEL ESPECTRO, SERVICIOS POSTALES Y RELACIONADOS

SERVICIOS POSTALES

Línea estratégica: Gestión del espectro, servicios postales y relacionados

Productos y/o servicios: Servicios postales

Población objetivo: Empresas de mensajería expresa y postales de pago, que han usado los servicios y productos ofrecidos por el MINTIC

Precisión: De las realizadas 1668 encuestas, **19** corresponden a *Gestión del espectro – Servicios Postales*.

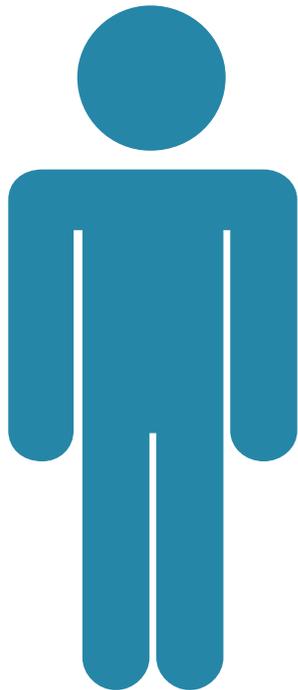
Margen de error: 3%

Nivel de Confianza: 98%

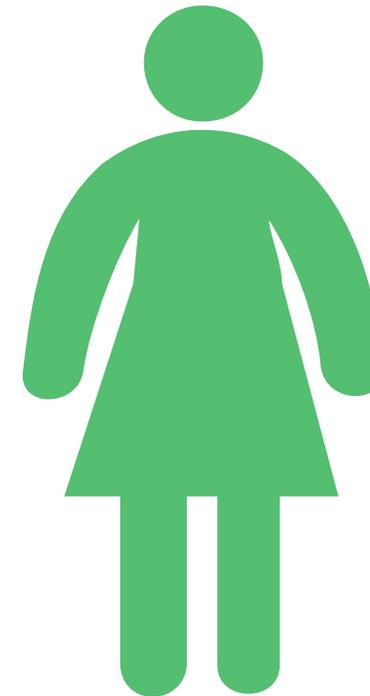
Fechas de trabajo de recolección: 25 al 30 de noviembre de 2019

Técnica de recolección: Encuesta telefónica

Descripción de la muestra por género



63%



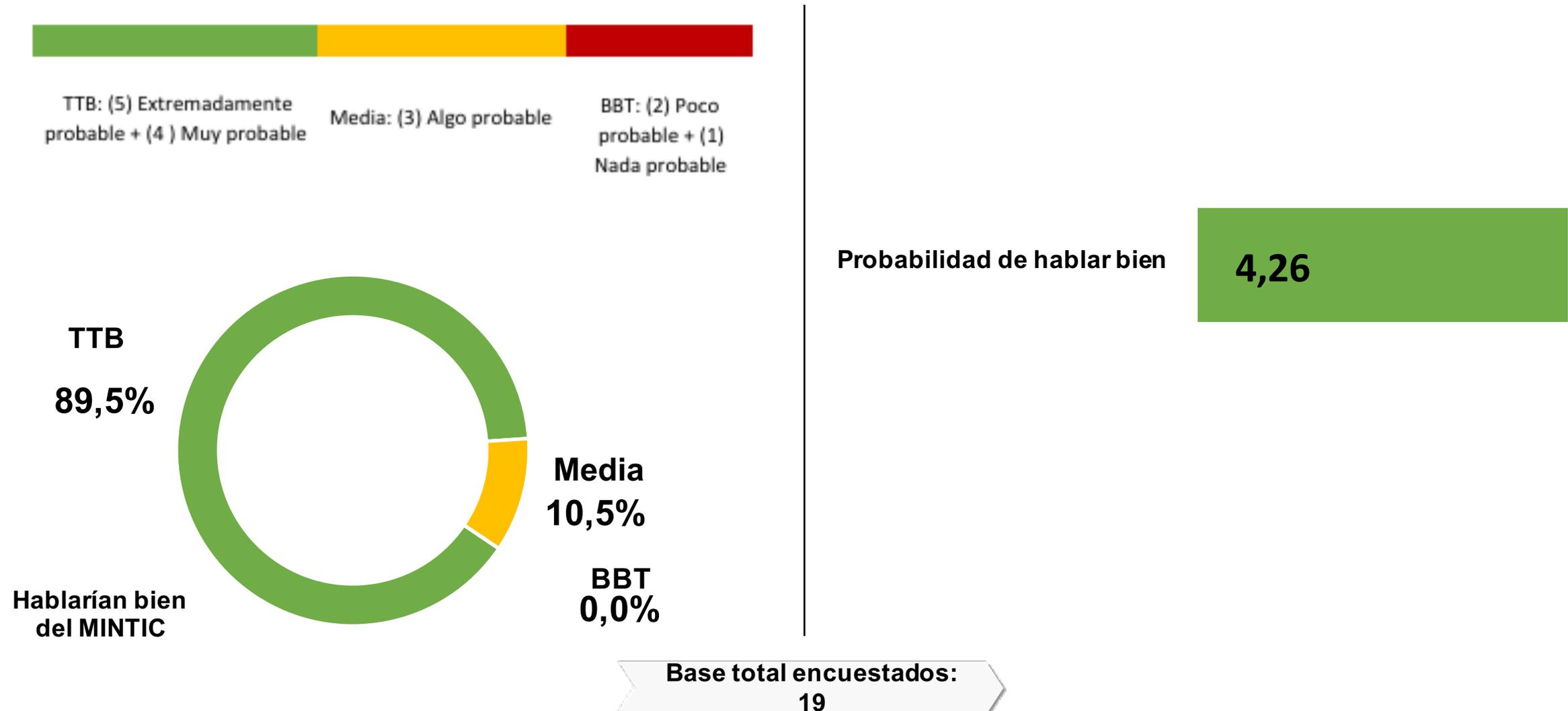
17%

Base total encuestados:

19

COMPORTAMIENTO DESEADOS

¿Qué tan probable es que hable bien del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones?



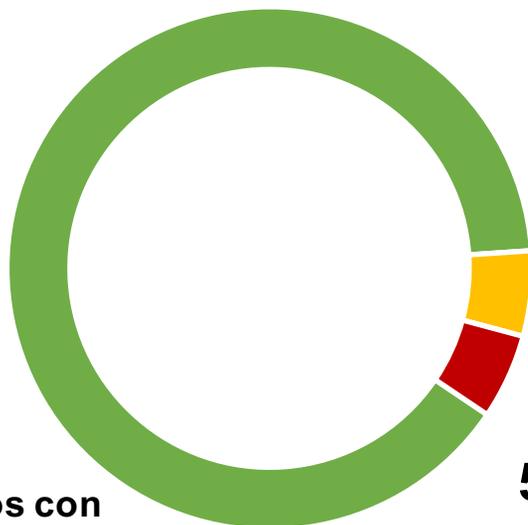
PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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



TTB
89,5%



Media
5,3%

BBT
5,3%

Están satisfechos con los servicios que presta el MINTIC

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

La calidad del servicio

4,11

La oportunidad en el servicio prestado

4,17

La claridad de la información suministrada

3,95

La disponibilidad y accesibilidad de la información

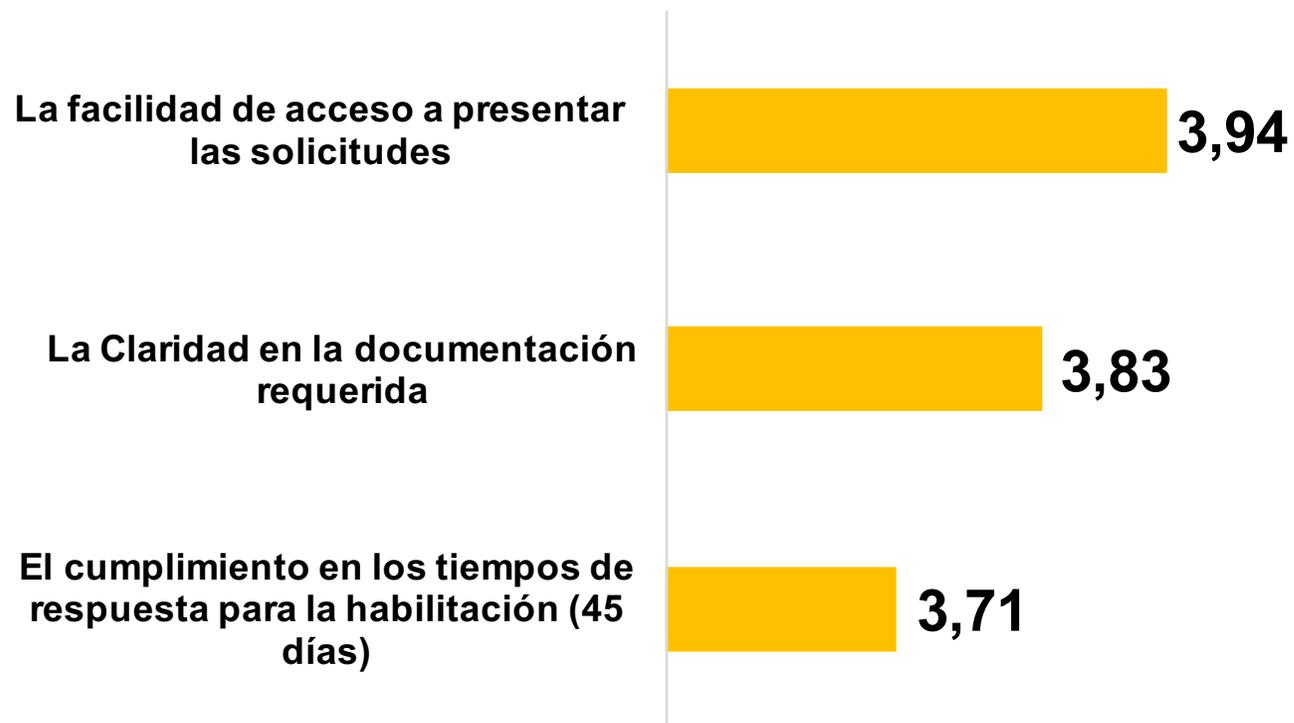
3,84

Base total encuestados:

19

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

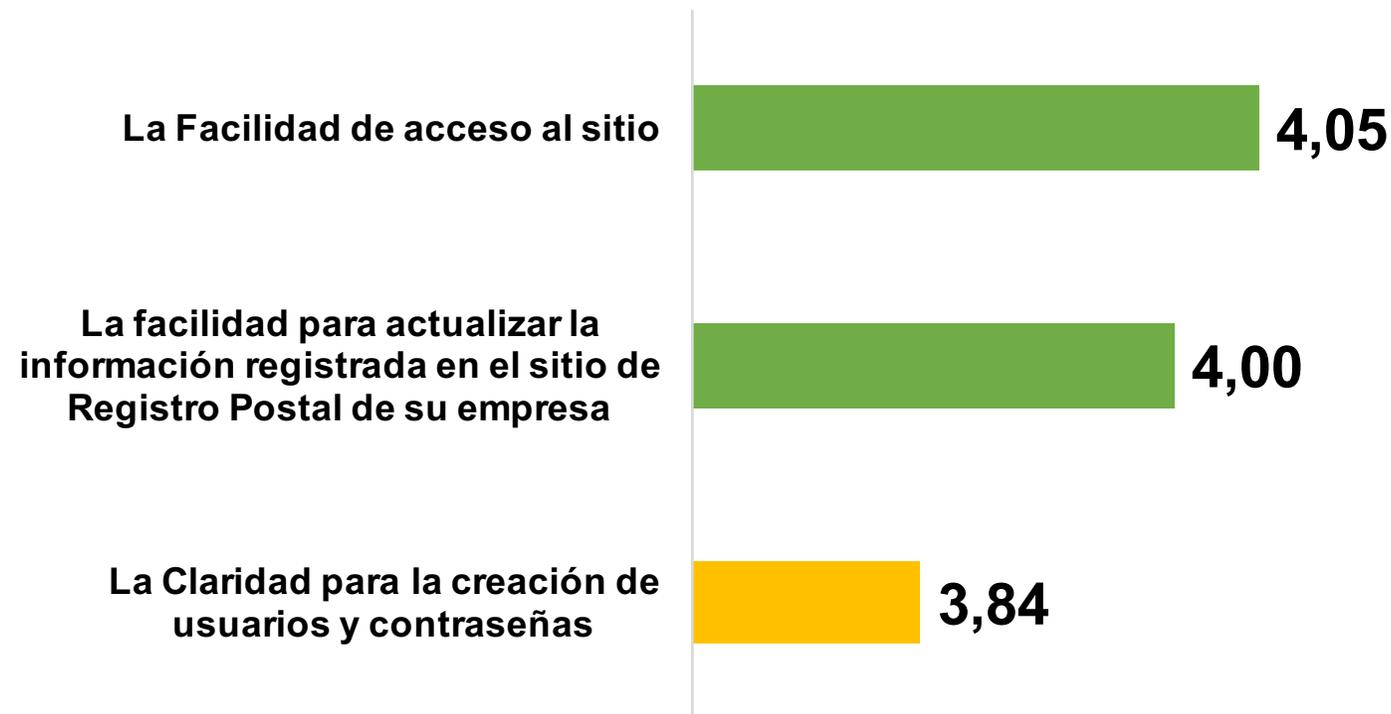
¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con los trámites de habilitación?



Base total encuestados:
19

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

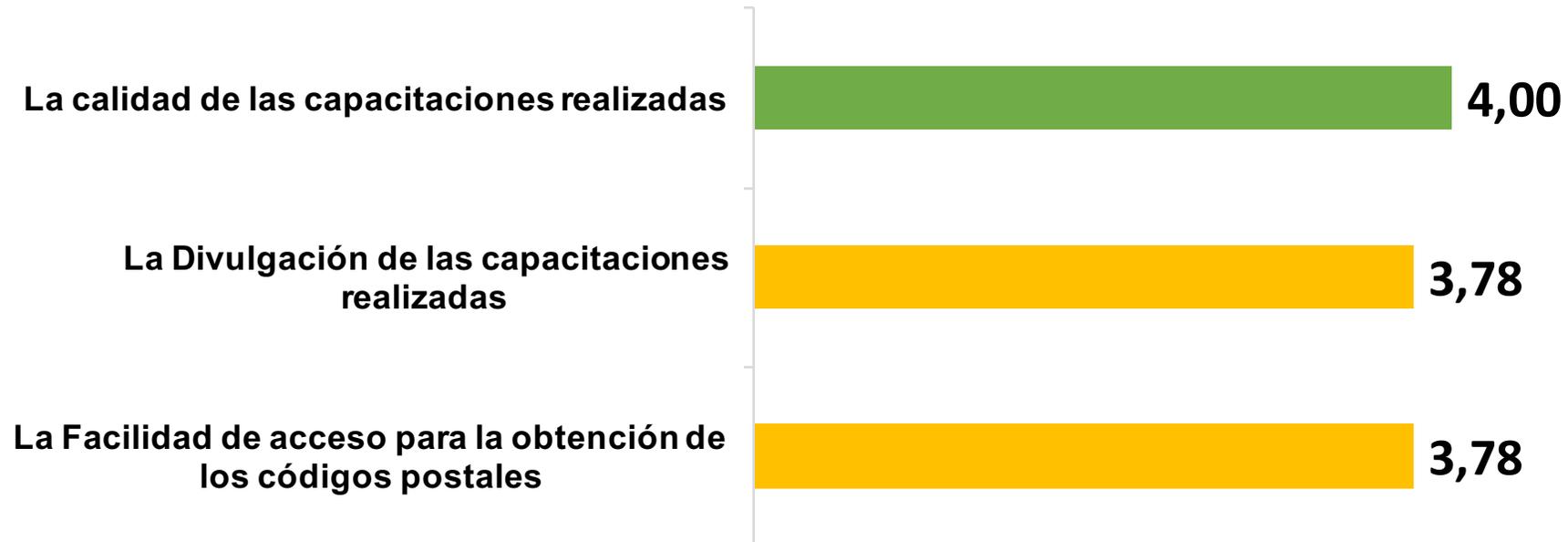
¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con las solicitudes o trámites que realiza relacionados con el registro postal?



Base total encuestados:
19

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

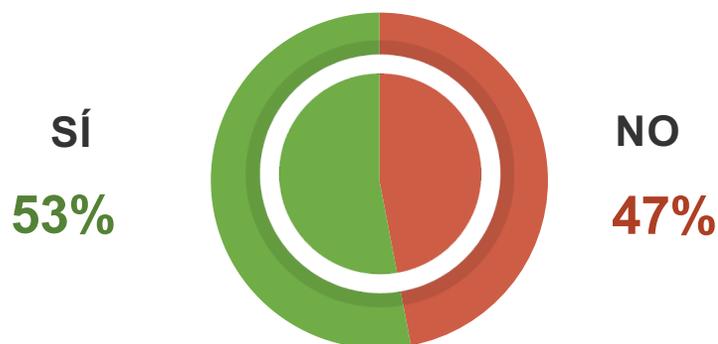
¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con la asignación de códigos postales?



Base total encuestados:
19

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

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



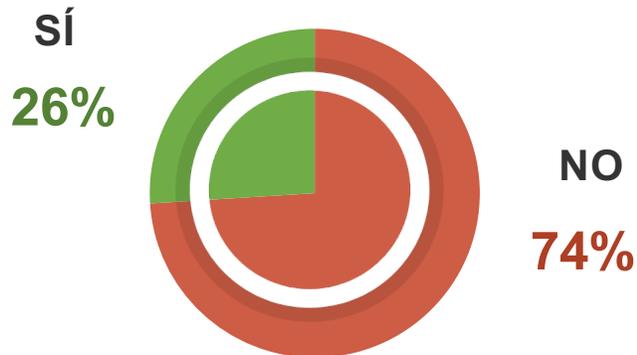
Base total encuestados:
19

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



Encuestados que responden sí: 10

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



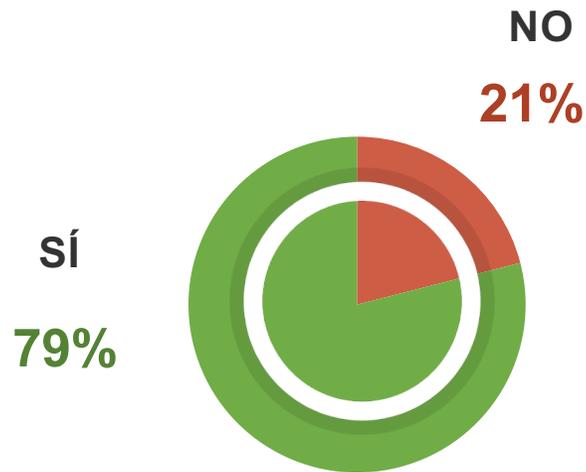
Base total encuestados:
19

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



Encuestados que
responden sí: 5

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



Base total encuestados:
19

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

La claridad de la respuesta

3,93

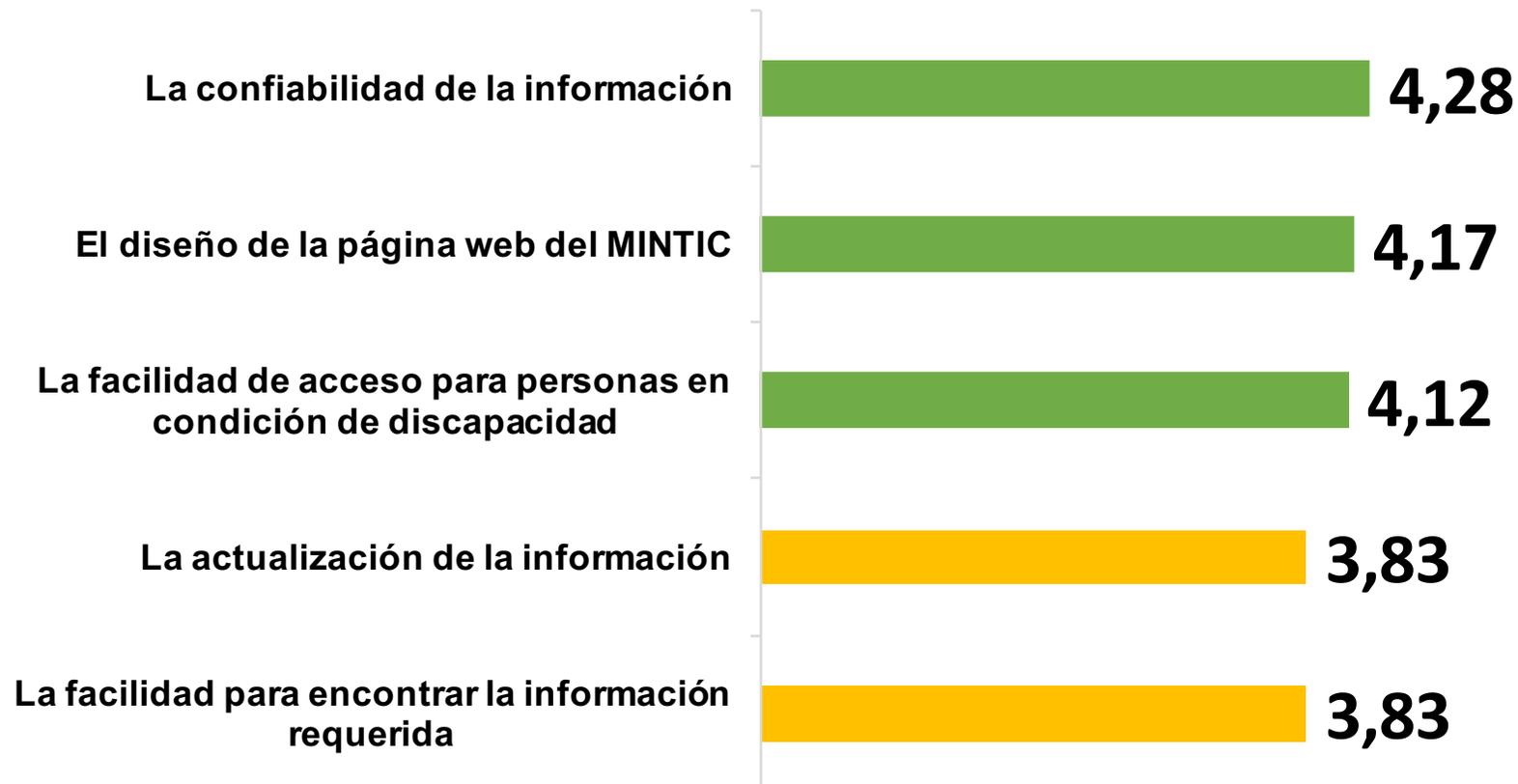
Encuestados que
responden sí: 15

En el último año, ¿ ingresó a la página web del MINTIC?



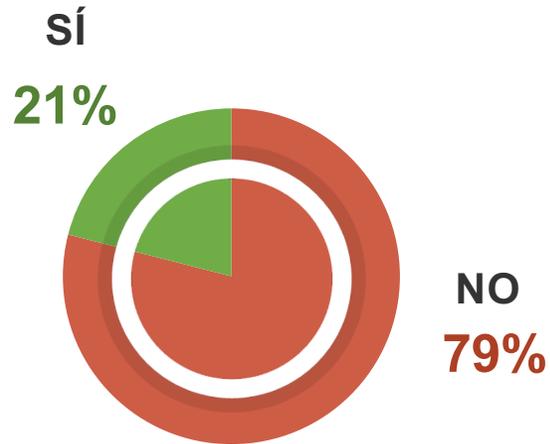
Base total encuestados:
19

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



Encuestados que
responden sí: 18

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



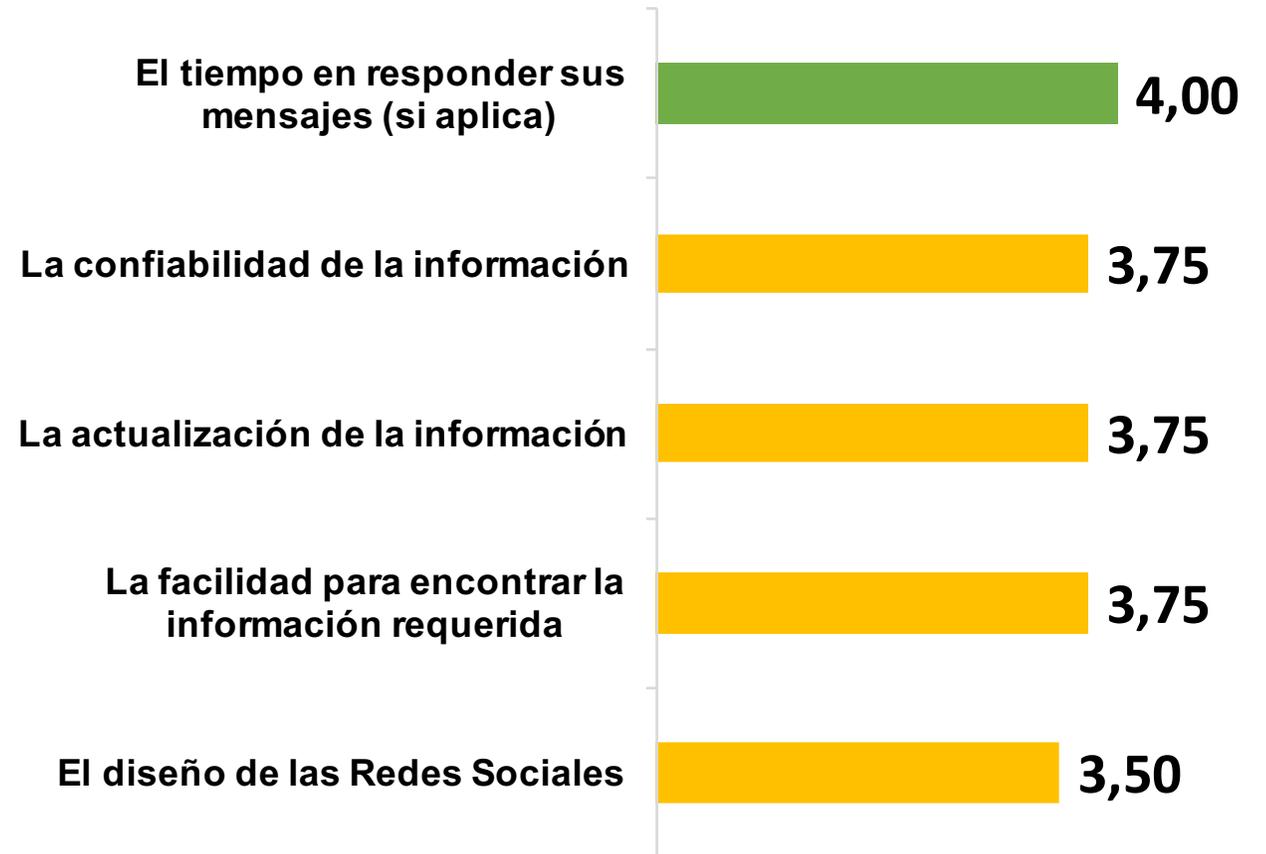
Á que red social del MINTIC ingresó?



100 %

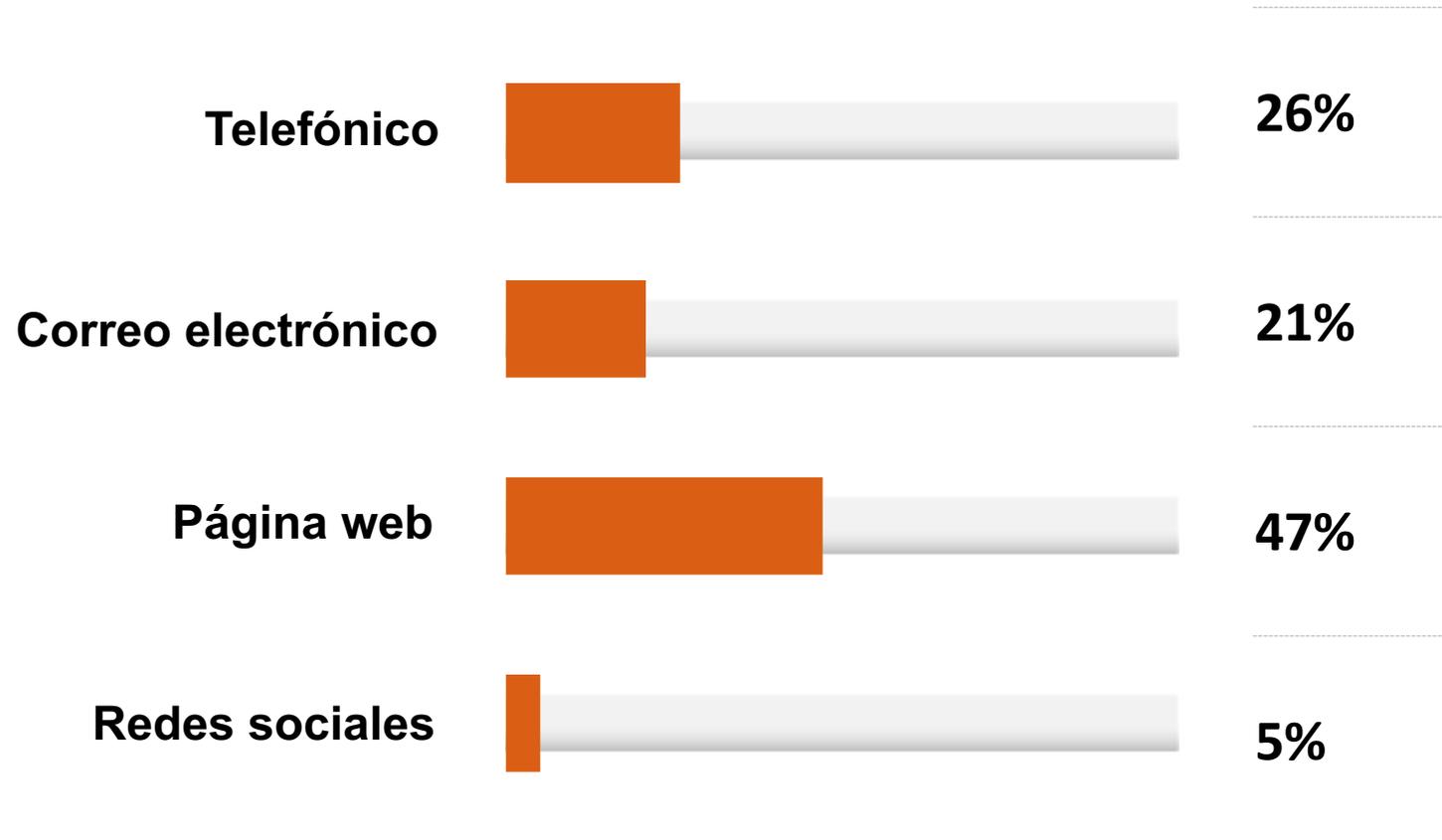
Base total encuestados:
19

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



Encuestados que
responden sí: 4

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



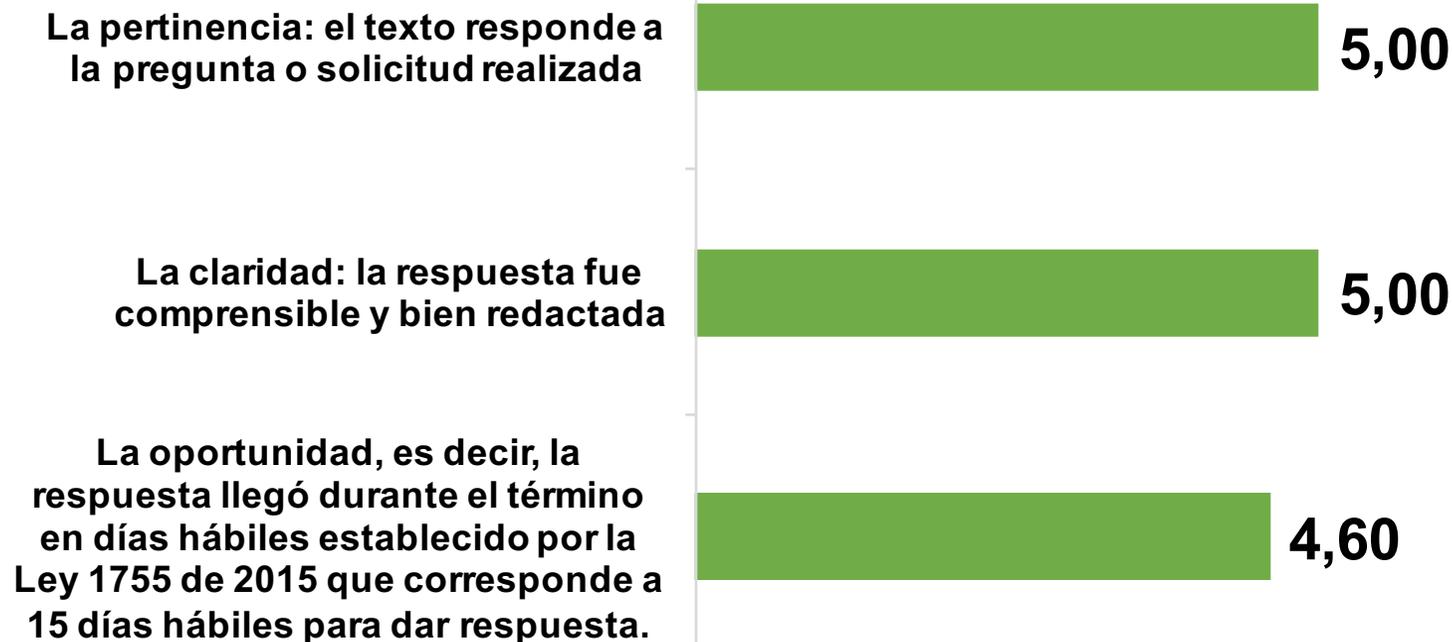
Base total encuestados:
19

ATENCIÓN A PQRS

¿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:
19

Encuestados que responden sí
5

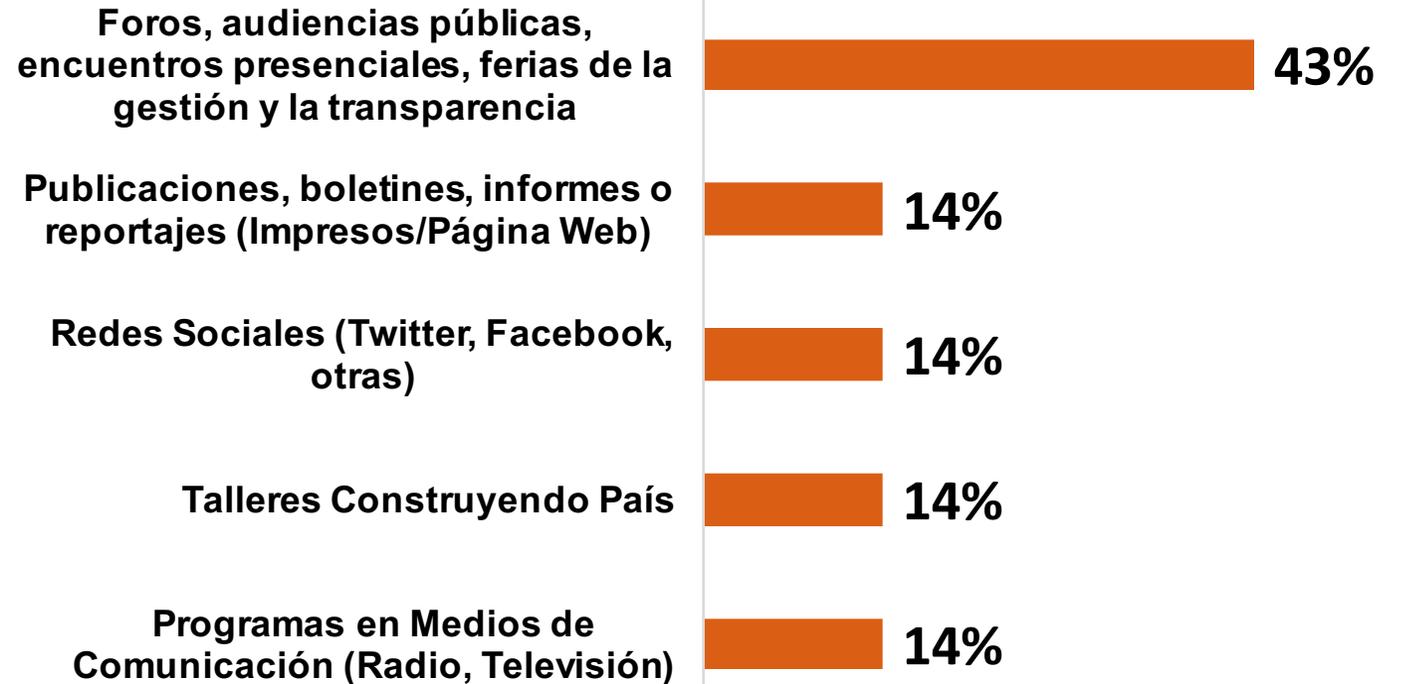
RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas?



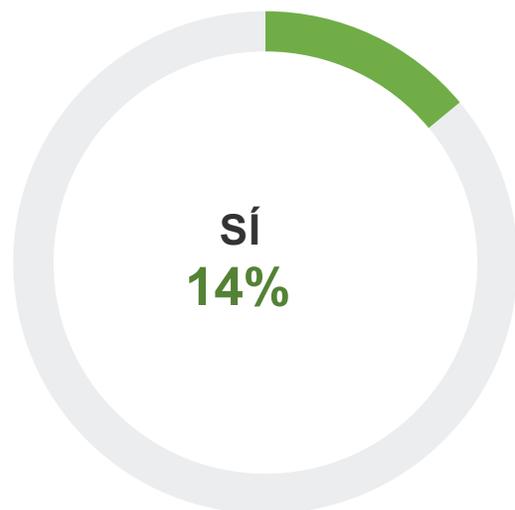
Base total encuestados:
19

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



Encuestados que
responden sí: 7

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:

7

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

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

100%

Encuestados que responden sí:

1

INFORME CUALITATIVO

GESTIÓN DEL ESPECTRO, SERVICIOS POSTALES Y RELACIONADOS

| Línea | Servicios recibidos | Percepción e imagen Ministerio TIC | Fortalezas | Oportunidades de mejora | Relación | Responde a sus necesidades | Sugerencia |
|----------------------|--|------------------------------------|---|--|----------|---|--|
| Gestión del Espectro | <ul style="list-style-type: none"> • Permisos/Licencias para prestación del servicio (radio, internet y televisión) • Autorizaciones para venta de terminales móviles • Capacitaciones sobre seguridad de la información. | Neutral-Negativa | <ul style="list-style-type: none"> • Regula las telecomunicaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Enlace directo para solucionar inquietudes • Acompañamiento • Acceso a la información (cambio en normativa, requerimientos, etc). • Medir a los ISP de una forma distinta por el tamaño de empresa y el impacto en la comunidad | Distante | <p>En cierta manera (Se benefician con el otorgamiento de la licencia únicamente) Consideran que la relación es únicamente administrativo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento y ofrecer el portafolio de servicios y programas, no limitar la relación a la parte regulatoria únicamente. • Atacar la piratería y la informalidad. |

“Le falta ser más humano. No ser un Ministerio de formalidades, apegados a la norma por cumplirla simplemente. “

Participante Grupo focal. Gestión del Espectro. 2019

INFORME

PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACION Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR TIC



Línea estratégica: Promoción de la investigación y la innovación para el desarrollo del sector TIC

Productos y/o servicios: APPS

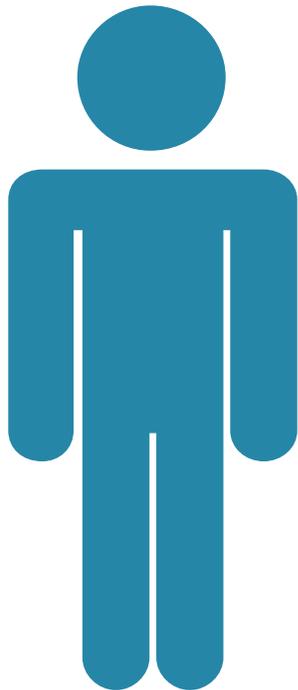
Población objetivo: Empresas y emprendedores, que han usado los servicios y productos ofrecidos por el MINTIC

Precisión: De las realizadas 1668 encuestas, **16** corresponden a *Investigación e innovación – APPS*.

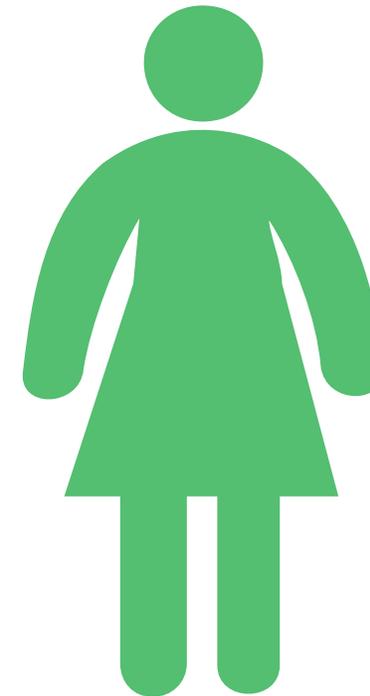
Fechas de trabajo de recolección: 2 al 9 de diciembre de 2019

Técnica de recolección: Encuesta telefónica

Descripción de la muestra por género



69%



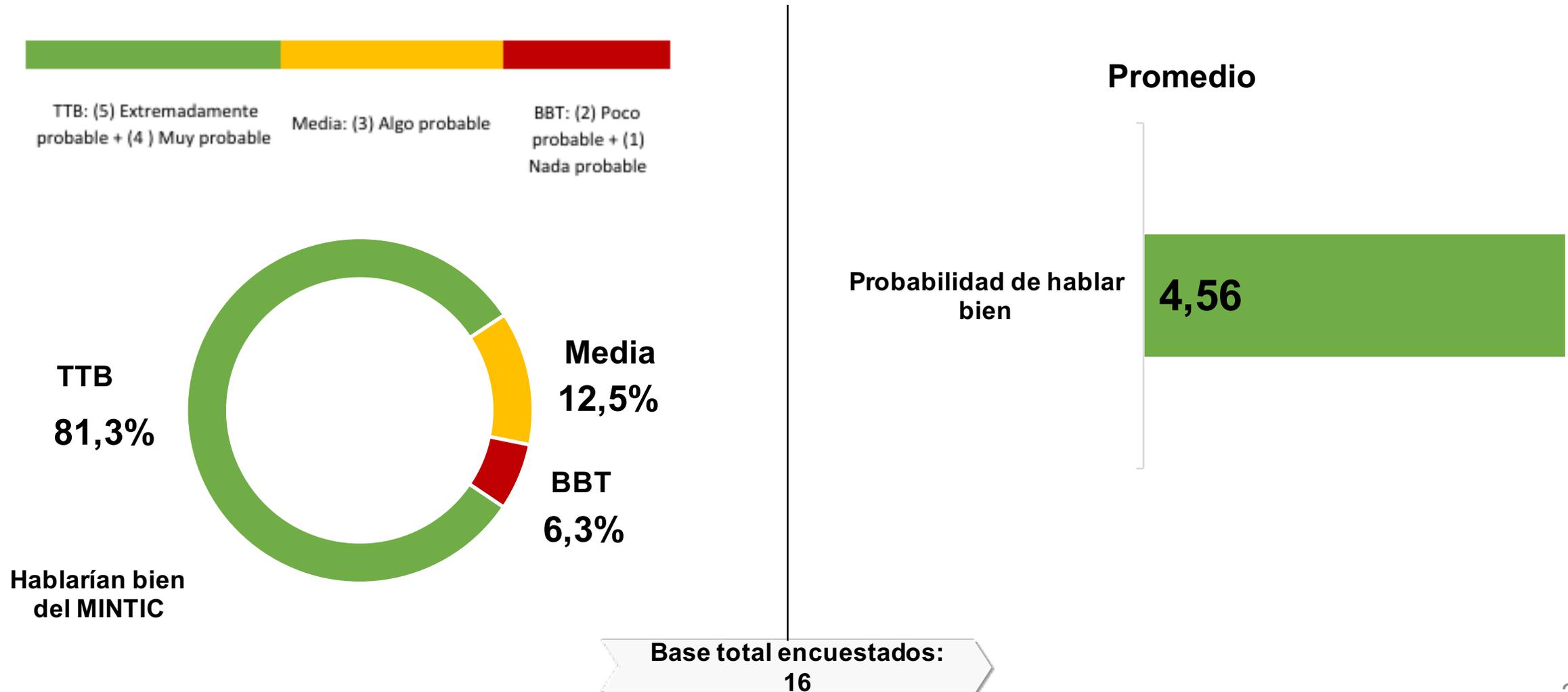
31%

Base total encuestados:

16

COMPORTAMIENTO DESEADOS

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?



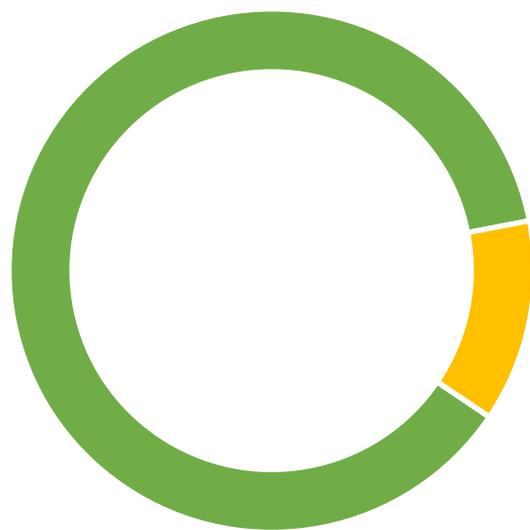
PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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



TTB
87,5%



Media
12,5%

BBT
0,0%

Están satisfechos con los servicios que presta el MINTIC

Base total encuestados:
16

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

La calidad del servicio

4,56

La oportunidad en el servicio prestado

4,38

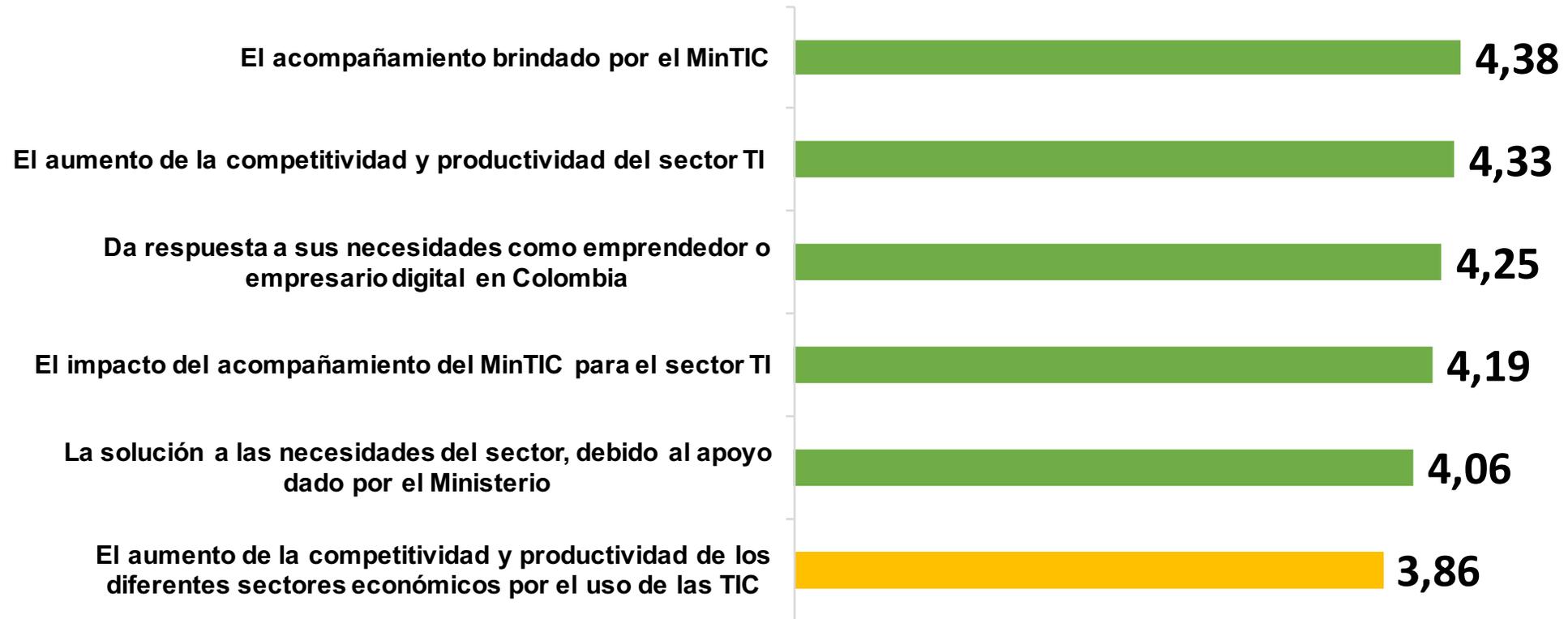
La disponibilidad y accesibilidad de la información

3,94

La claridad de la información suministrada

1,88

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



Base total encuestados:

16

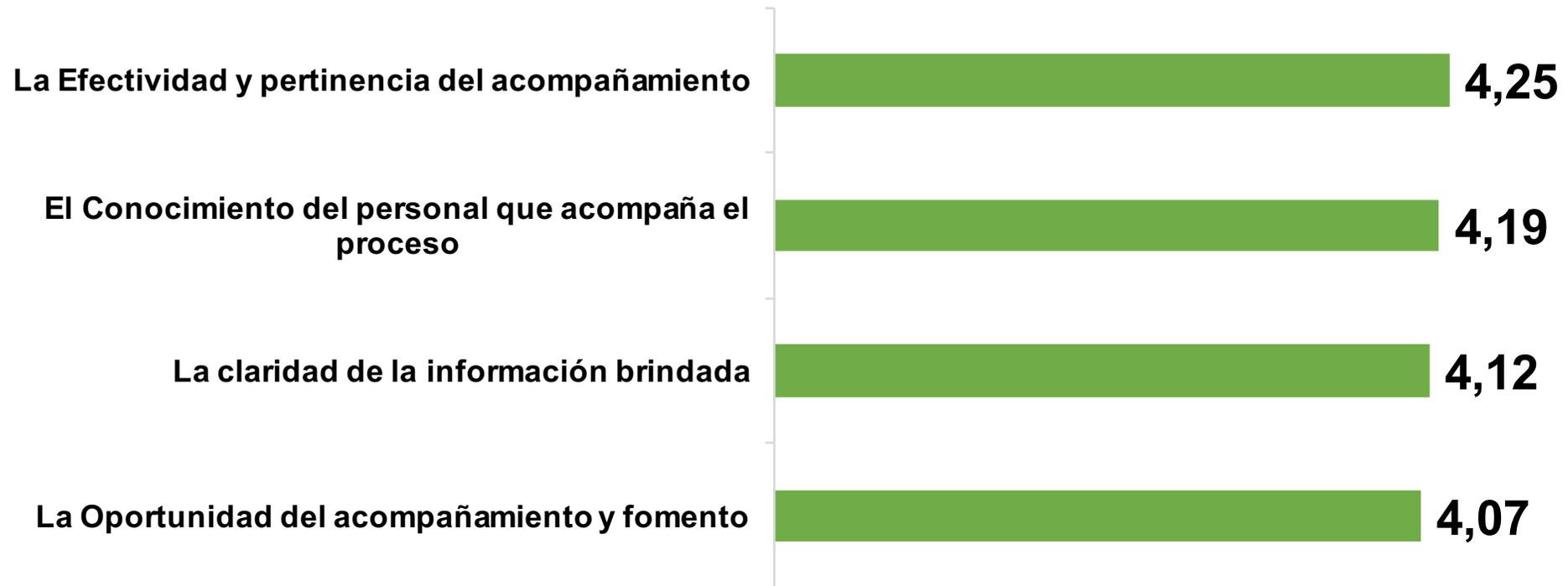
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa la participación de las capacitaciones TIC en cuanto a...?



Base total encuestados:

16

En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa el acompañamiento del MINTIC en la formación con el uso de las TIC en cuanto a...?

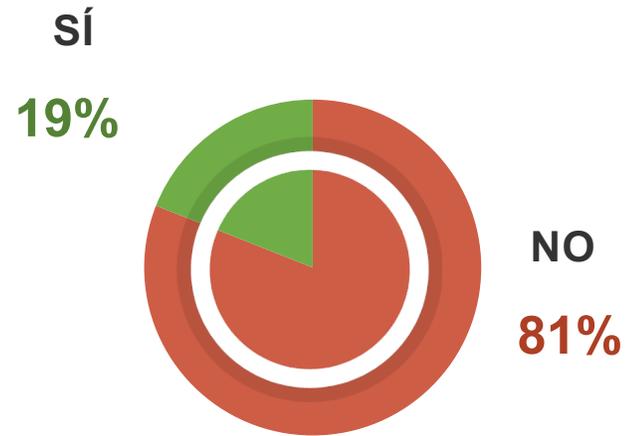


Base total encuestados:

16

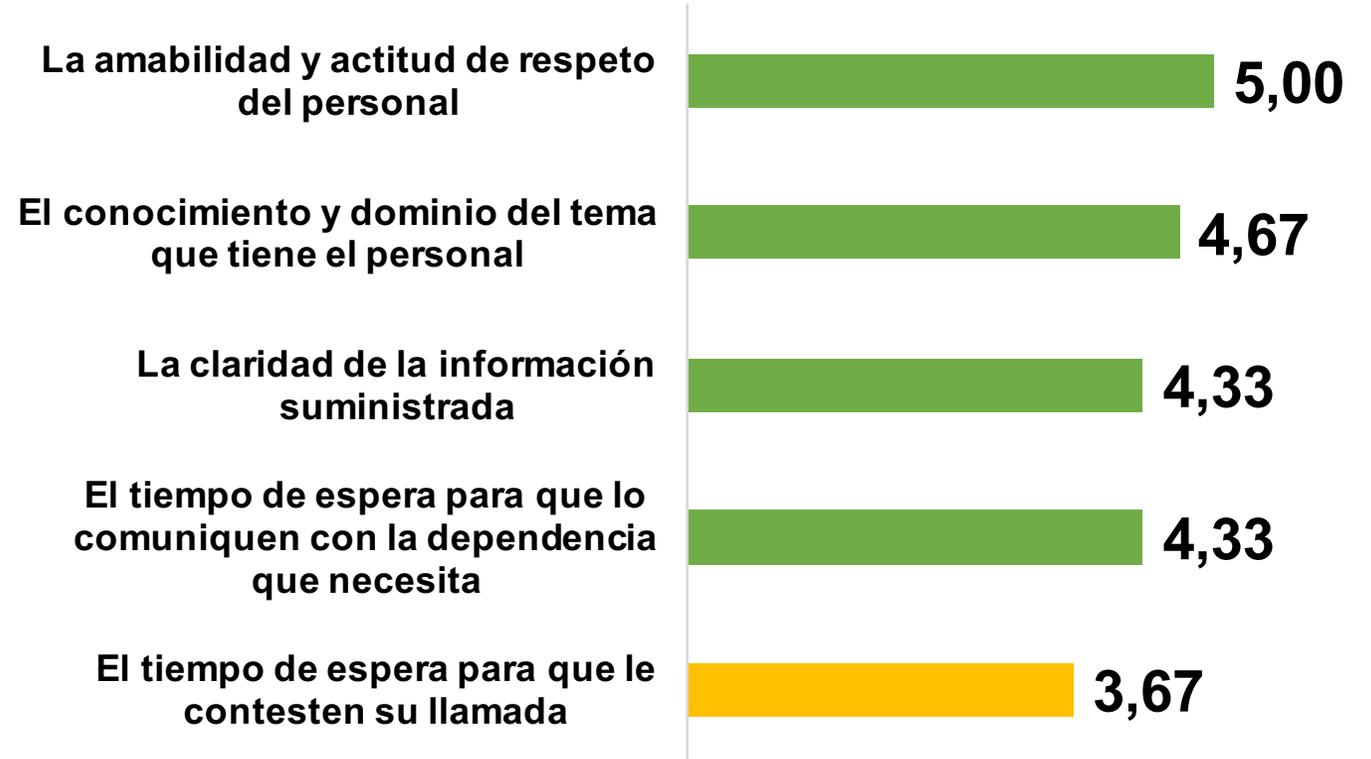
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

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



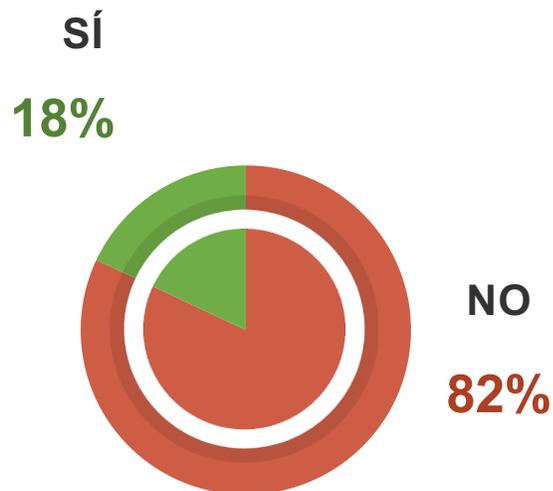
Base total encuestados:
16

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



Encuestados que
responden sí: 3

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



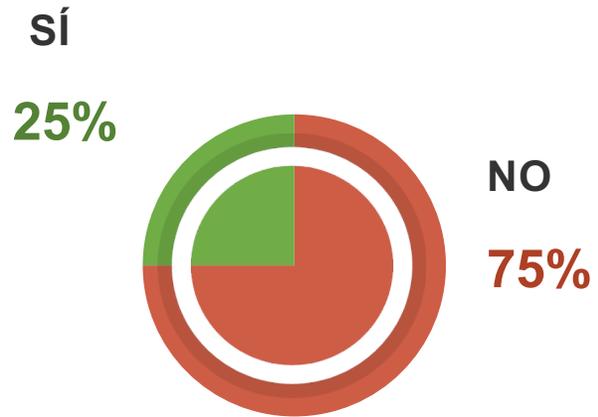
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Base total encuestados:
16

Encuestados que
responden sí: 3

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



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

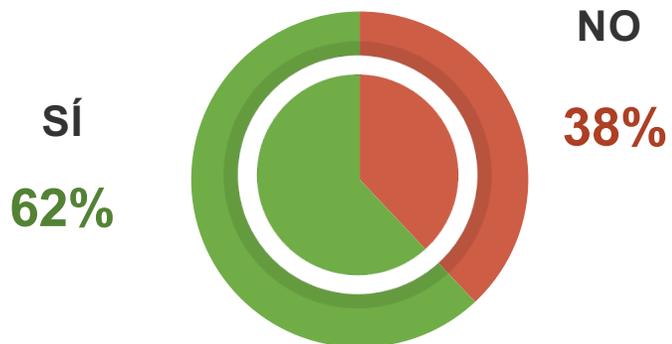
La claridad de la respuesta

4,00

Base total encuestados:
16

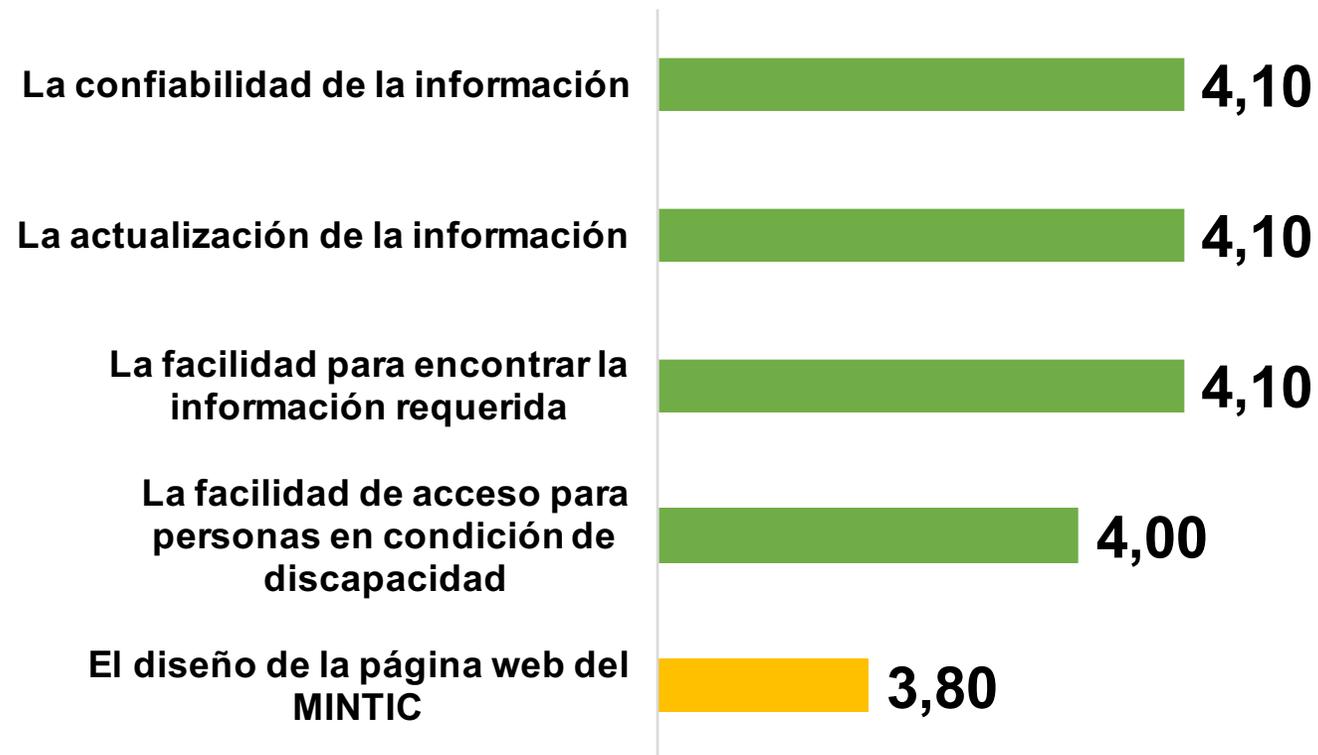
Encuestados que
responden sí: 4

En el último año, ¿ ingresó a la página web del MINTIC?



Base total encuestados:
16

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

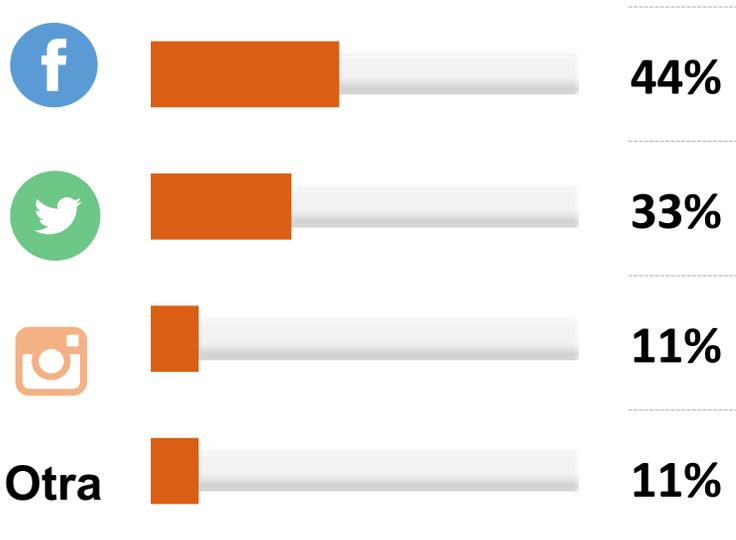


Encuestados que
responden sí: 6

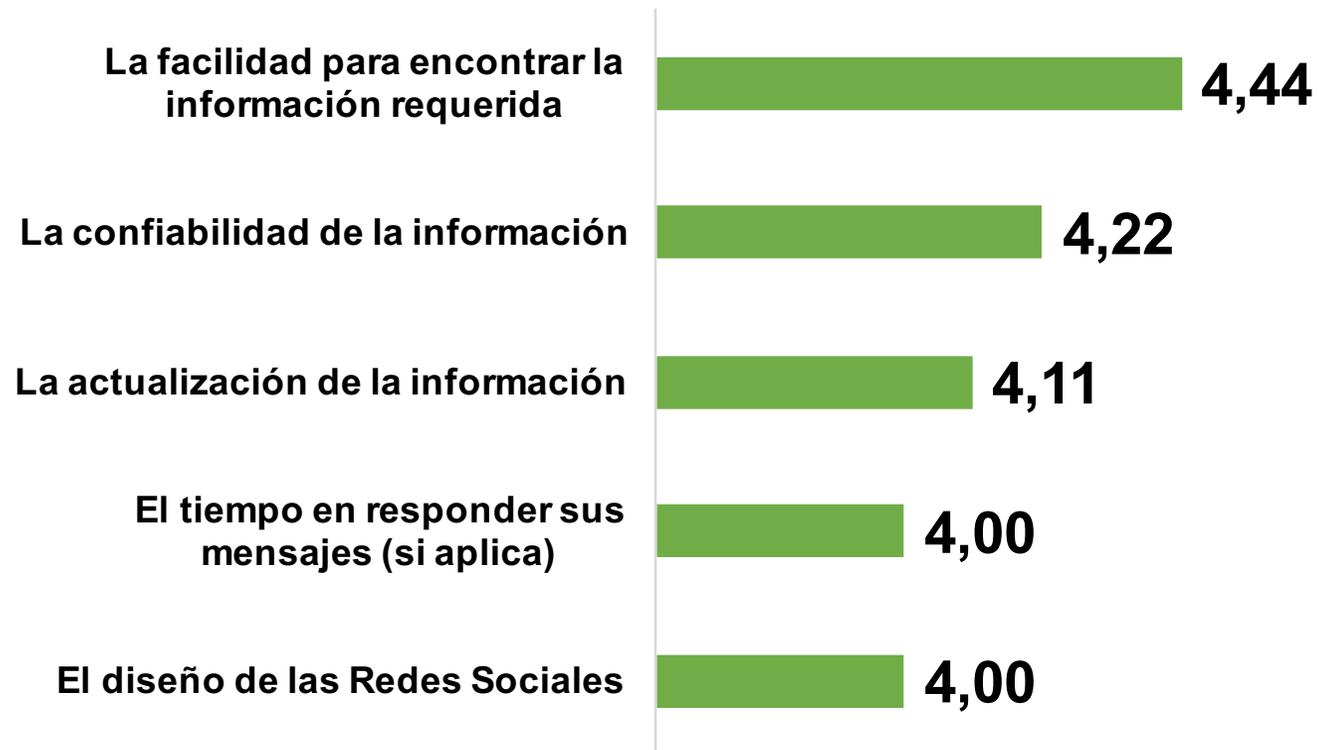
En el último año, ¿ ingresó a alguna red social del MINTIC?



¿A qué red social del MINTIC ingresó?



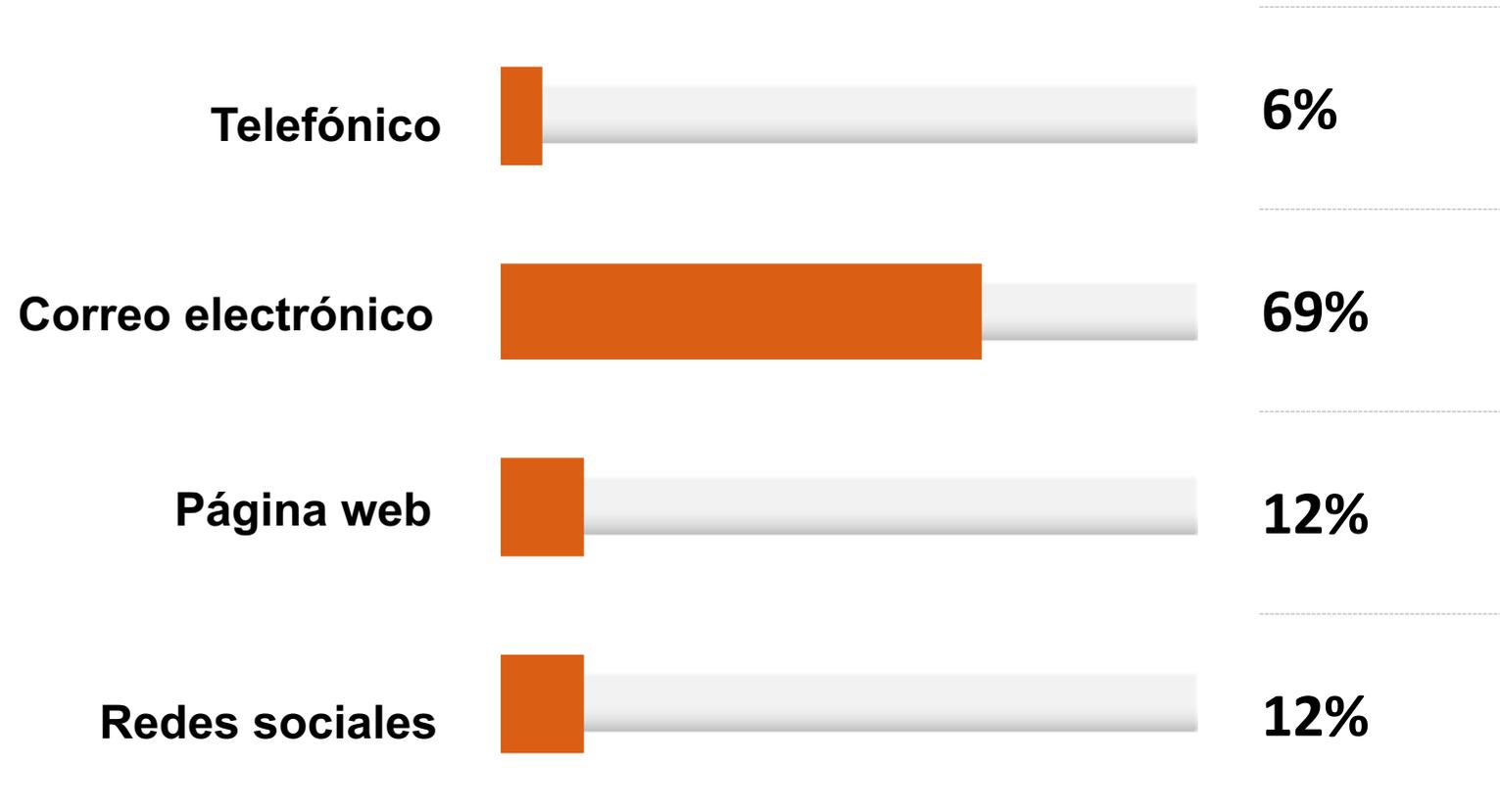
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Base total encuestados:

9

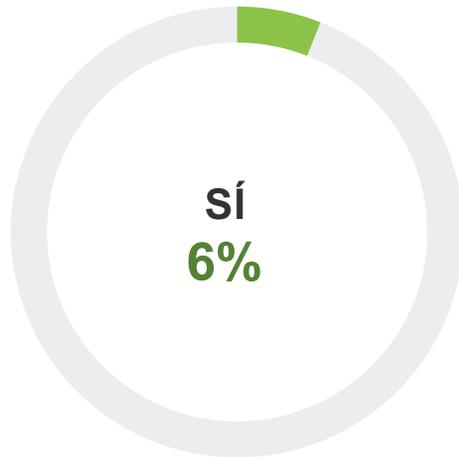
Qué canal prefiere para acceder a información y a la gestión de trámites y servicios con el Ministerio



Base total encuestados:
16

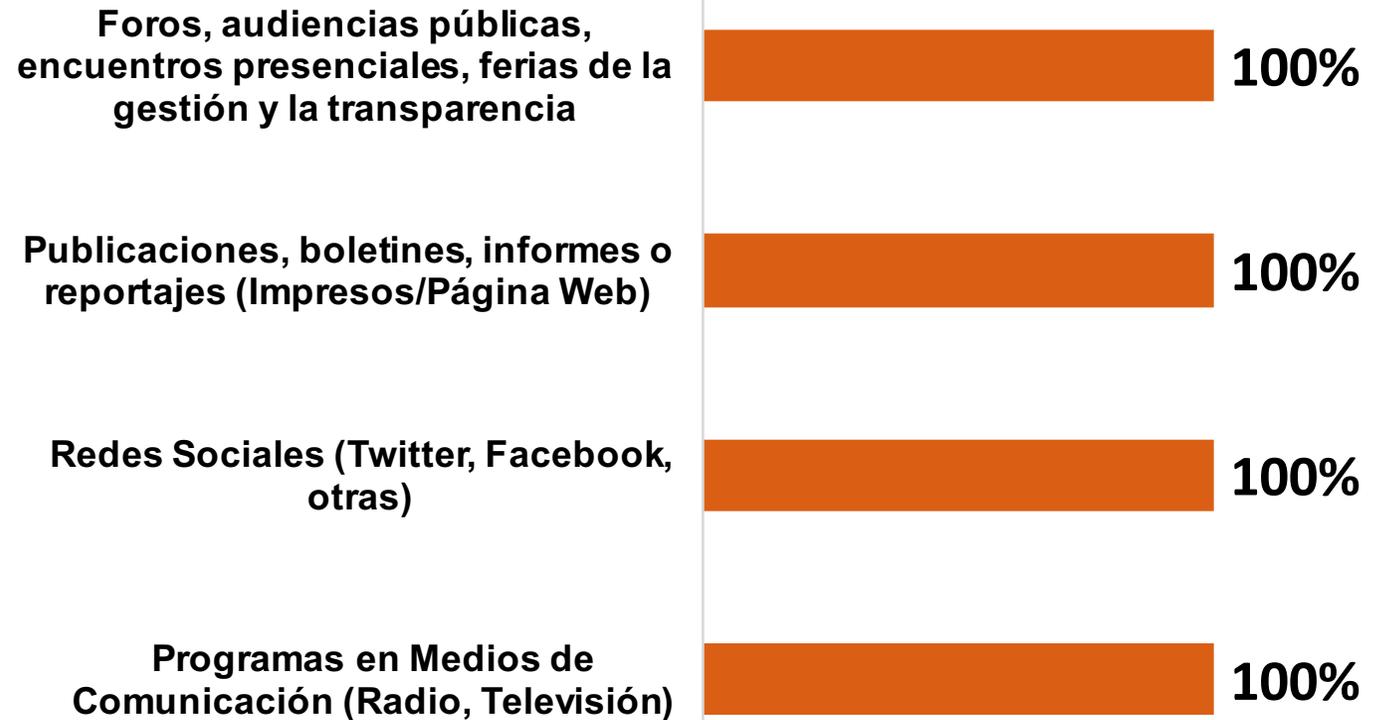
RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:
16

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



Encuestados que
responden sí : 1

* La persona encuestada Indica que no ha participado en un algún mecanismo de rendición de cuentas

INFORME CUALITATIVO

PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR TIC

| Línea | Servicios recibidos | Percepción e imagen Ministerio TIC | Fortalezas | Oportunidades de mejora | Relación | Responde a sus necesidades | Sugerencia |
|----------------------------|---------------------|------------------------------------|---|--|---|----------------------------|---|
| Investigación e Innovación | Kit Digital | Neutral-Positiva | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativas de base tecnológica • Cursos y programas | <ul style="list-style-type: none"> • Control y Seguimiento a Operadores • Comunicación • Conocer los subgrupos de interesados • Seguimiento a las iniciativas para potenciar iniciativas | <ul style="list-style-type: none"> • Lejana (Se tuvo contacto solamente con el SENA y otro la empresa de mercadeo) | No completamente | <ul style="list-style-type: none"> • Segmentar la información según interesado (estudiante, emprendedor, empresario, ciudadano) • Alianzas estratégicas con otras entidades |

- *“Qué bueno sería que nosotros que estuvimos 8 semanas en eso....que nos dieran un impulso con Innpulsa....o sea seguimiento...”*

Participante Grupo focal. Investigación e Innovación. 2019

INFORME POLÍTICAS PÚBLICAS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES



Línea estratégica: Políticas públicas en tecnologías de la información y las comunicaciones

Productos y/o servicios: Industria TI, Seguimiento y evaluación, Gestión de la información sectorial

Población objetivo: Entidades del gobierno y del sector TIC que han usado los productos y servicios

ofrecidos por el MINTIC

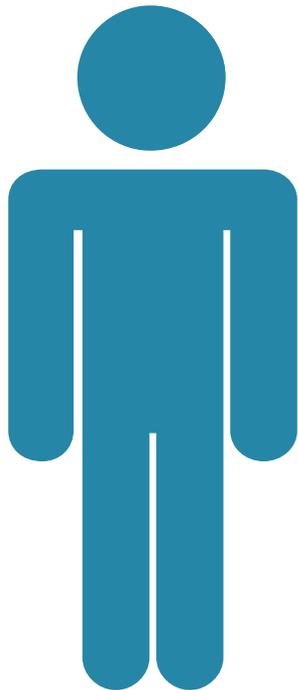
Precisión: De las realizadas 1668 encuestas, **431** corresponden a *Política públicas*.

Fechas de trabajo de recolección: 30 de noviembre al 10 de diciembre de 2019

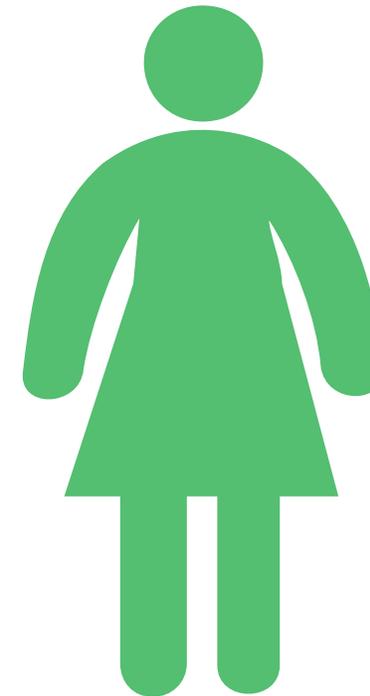
Técnica de recolección: Encuesta telefónica

COMPORTAMIENTO DESEADOS

Descripción de la muestra por género



63%



37%

Base total encuestados:
431

Grupo de interés



Base total encuestados:
431

PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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?

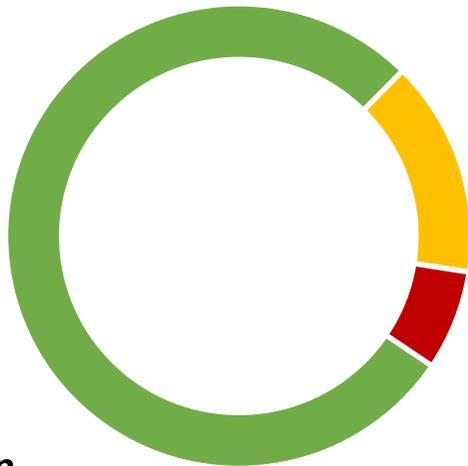


TTB: (5) Extremadamente probable + (4) Muy probable

Media: (3) Algo probable

BBT: (2) Poco probable + (1) Nada probable

TTB
78,0%



Media
15,1%

BBT
7,0%

Hablarían bien del MINTIC

Probabilidad de hablar bien

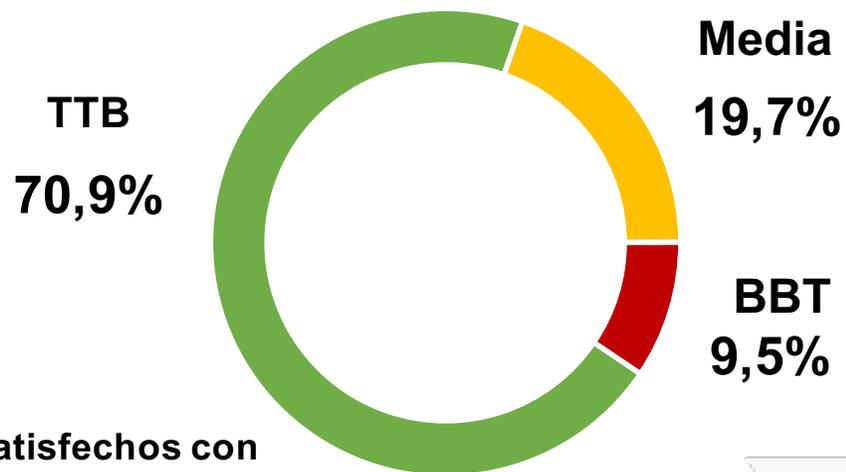
3,9

Promedio

Base total encuestados:
431

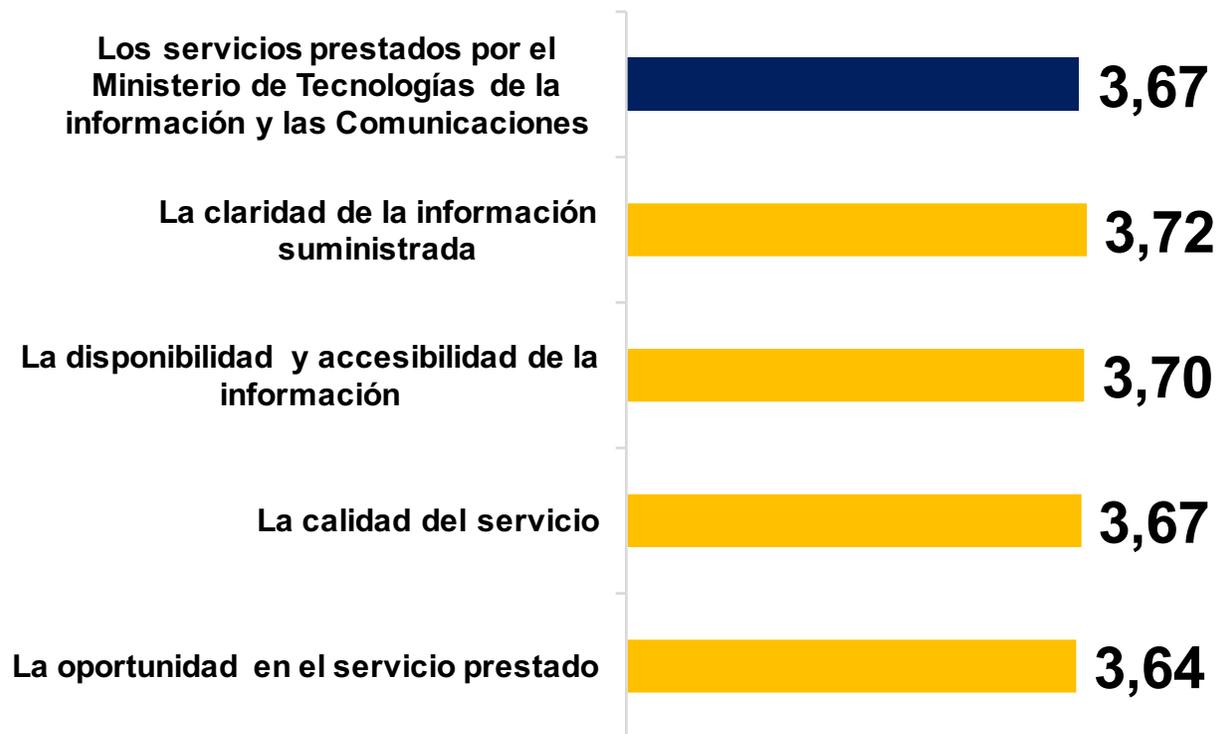
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa..?

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



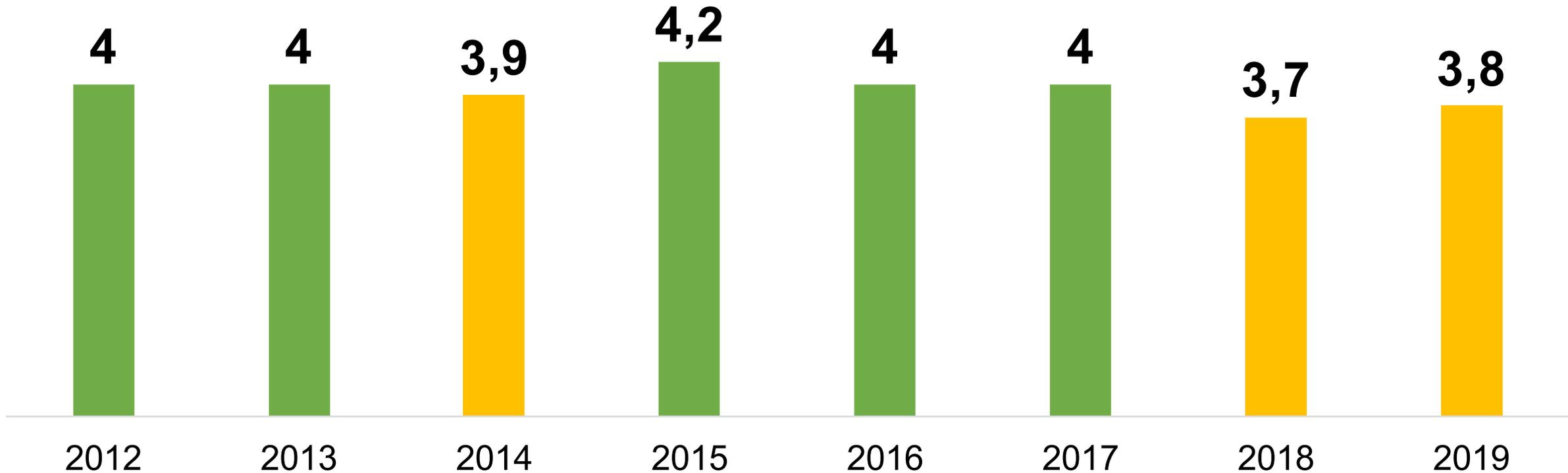
Estan satisfechos con los servicios que presta el MINTIC

Base total encuestados:
431



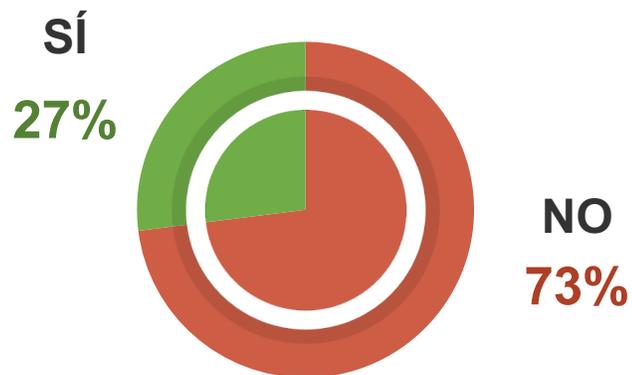
En una escala de Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Conforme (3), Insatisfecho (2) y Muy insatisfecho (1), qué tan satisfecho se encuentra con...

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



Base total encuestados:
431

¿Participó en la formulación de gobierno digital?



Base total encuestados:
431

¿Cómo evalúa el seguimiento de las políticas de Gobierno Digital?



Base total encuestados:
116

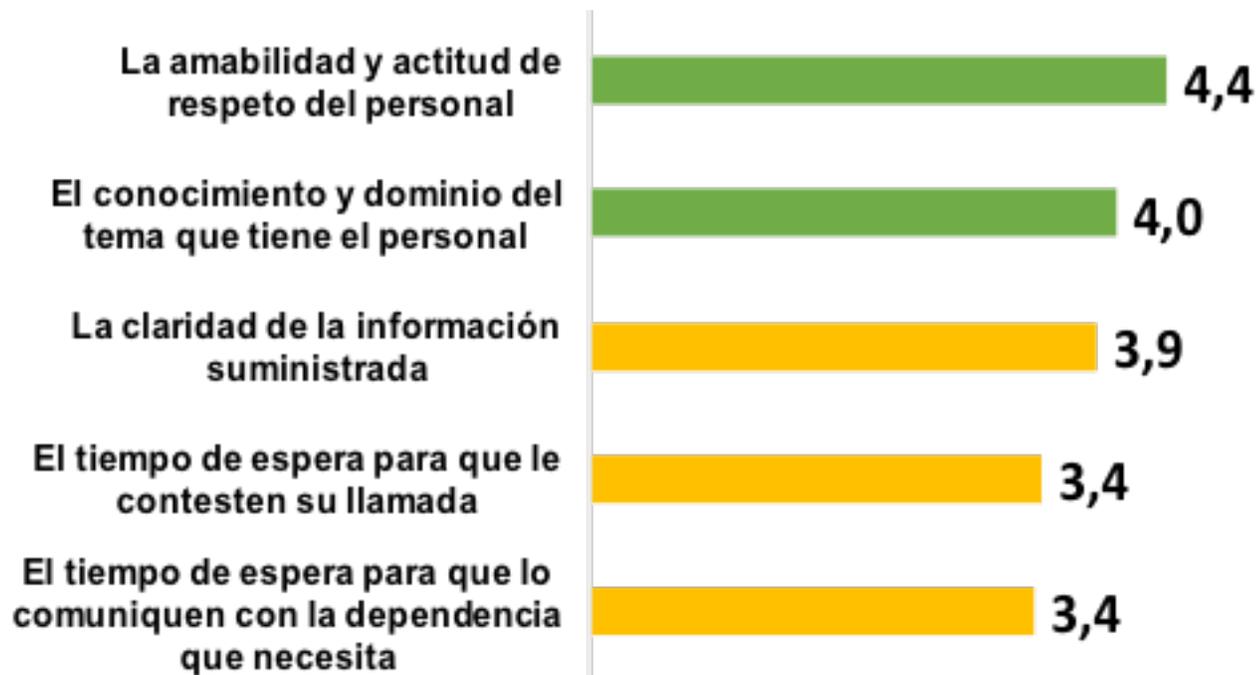
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

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



Base total encuestados:
431

¿Cómo evalúa el seguimiento de las políticas de Gobierno Digital?



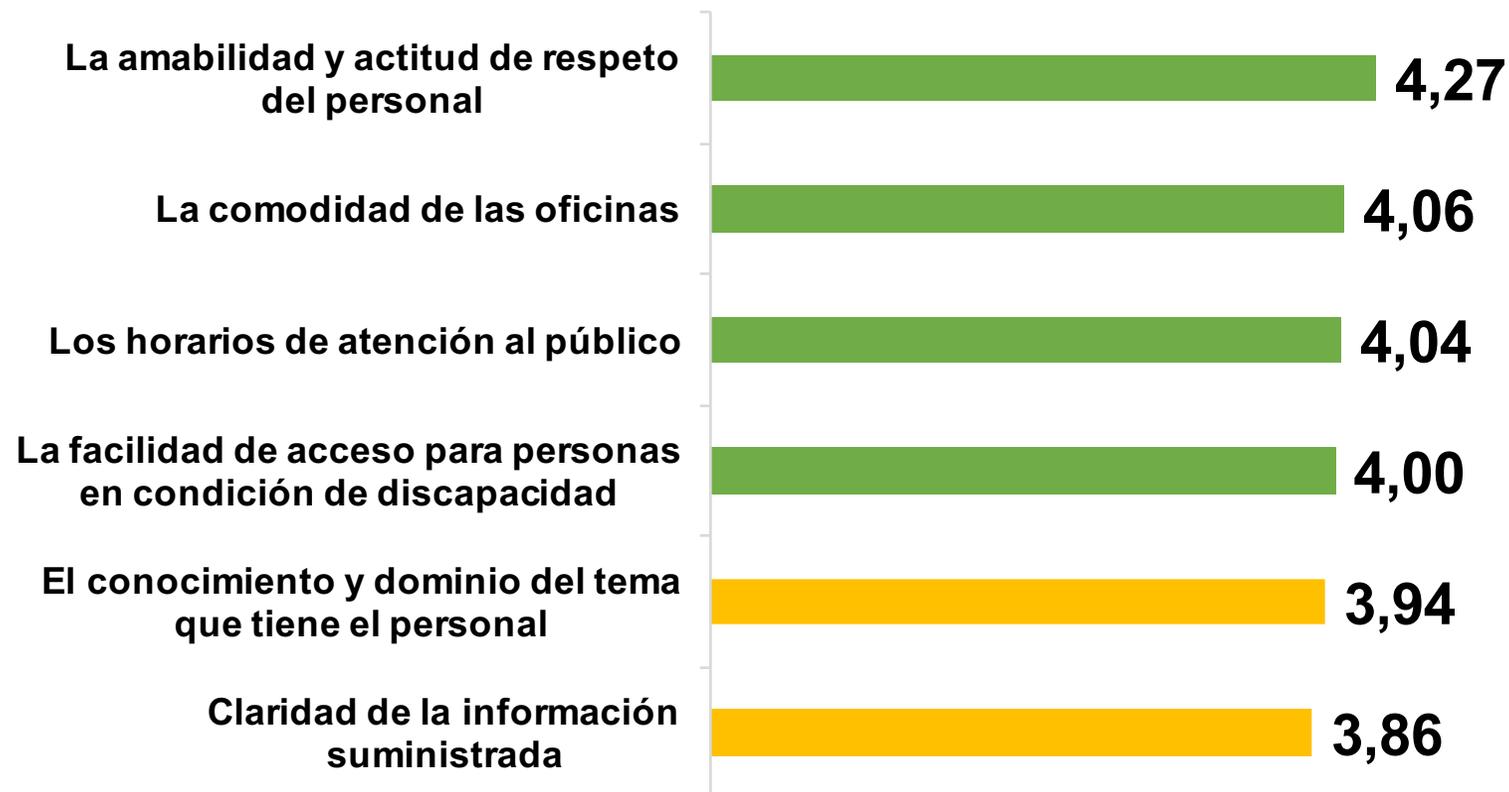
Encuestados que
responden sí: 211

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



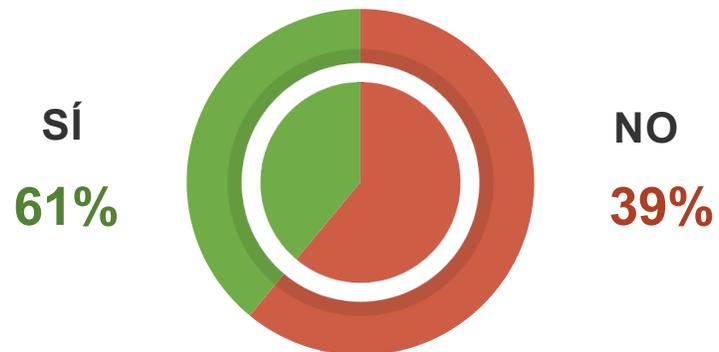
Base total encuestados:
431

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



Encuestados que
responden sí: 47

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



Base total encuestados:
431

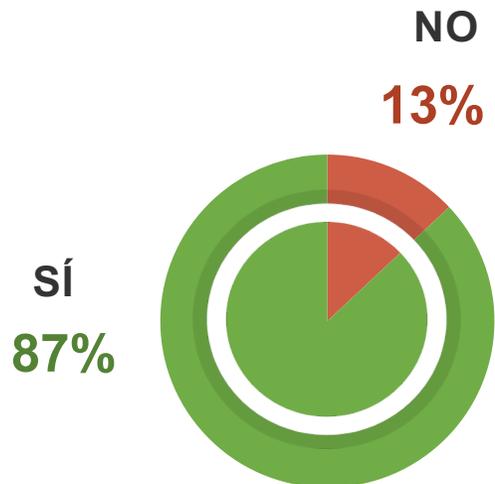
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?

La claridad de la respuesta

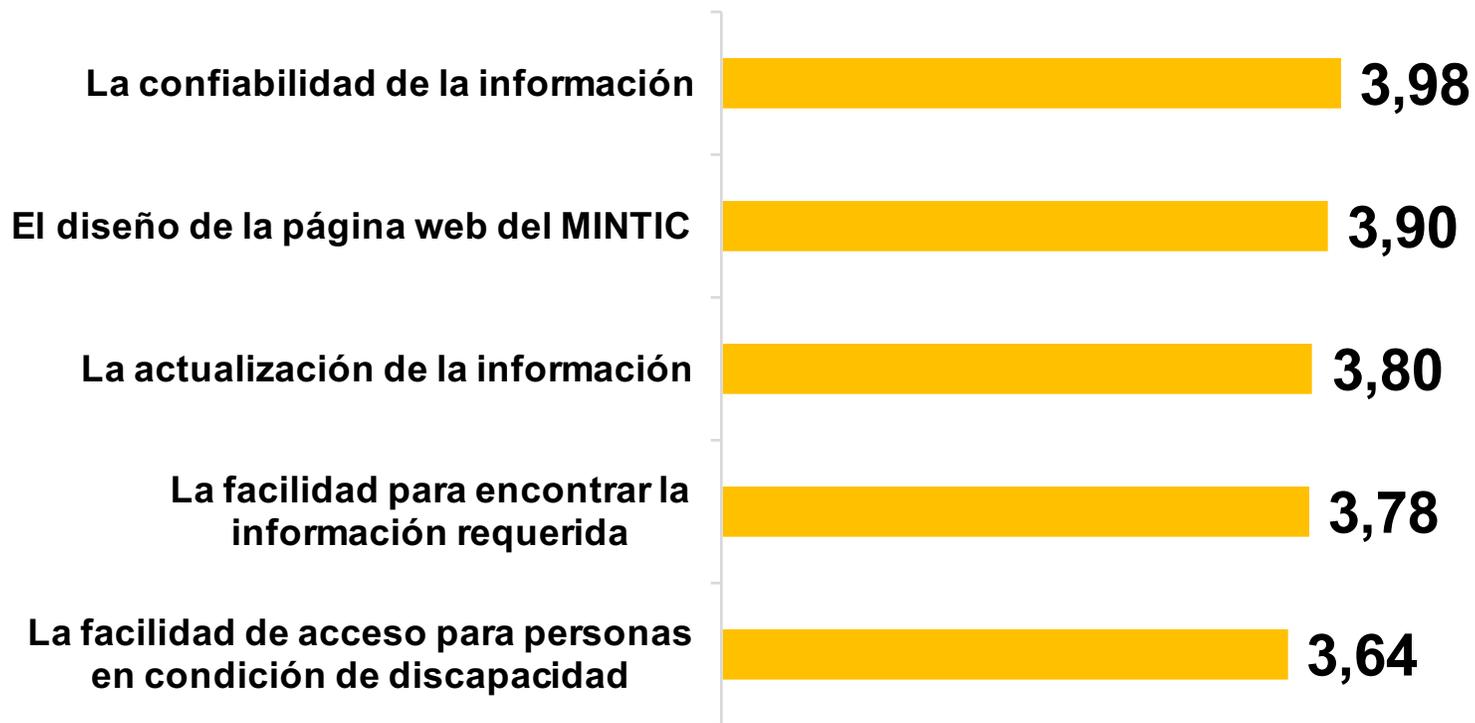
3,78

Encuestados que
responden sí: 263

En el último año, ¿ ingresó a la página web del MINTIC?



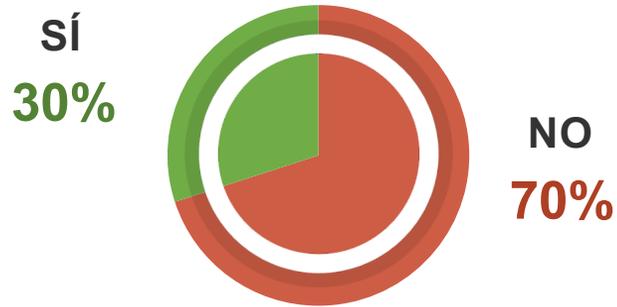
En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



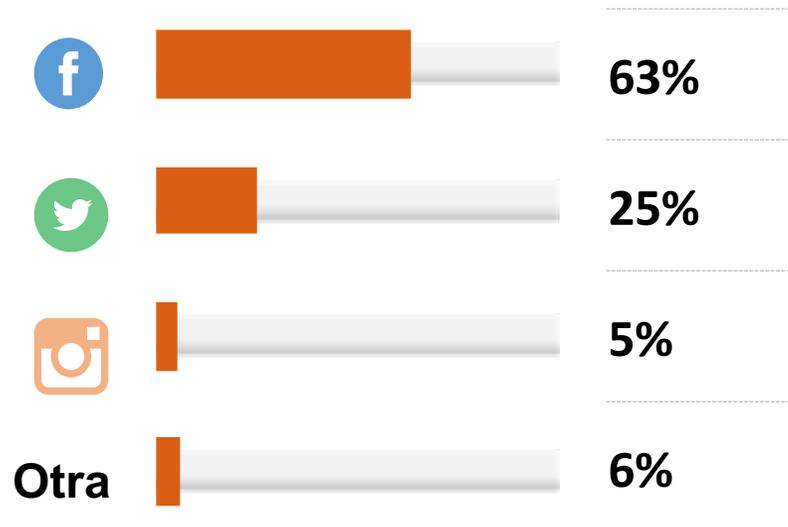
Base total encuestados:
431

Encuestados que
responden sí: 374

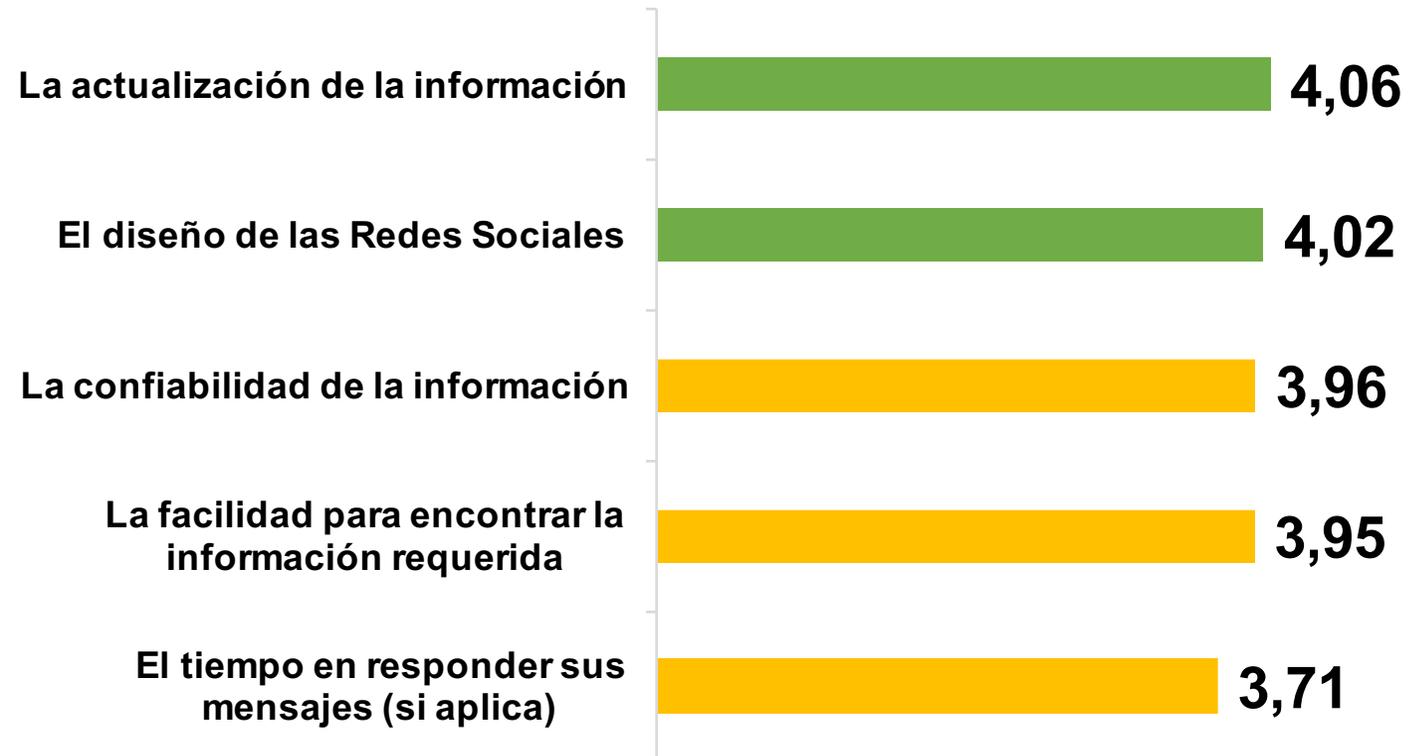
En el último año, ¿ ingresó a alguna red social del MINTIC?



¿ A que red social del MINTIC ingresó?

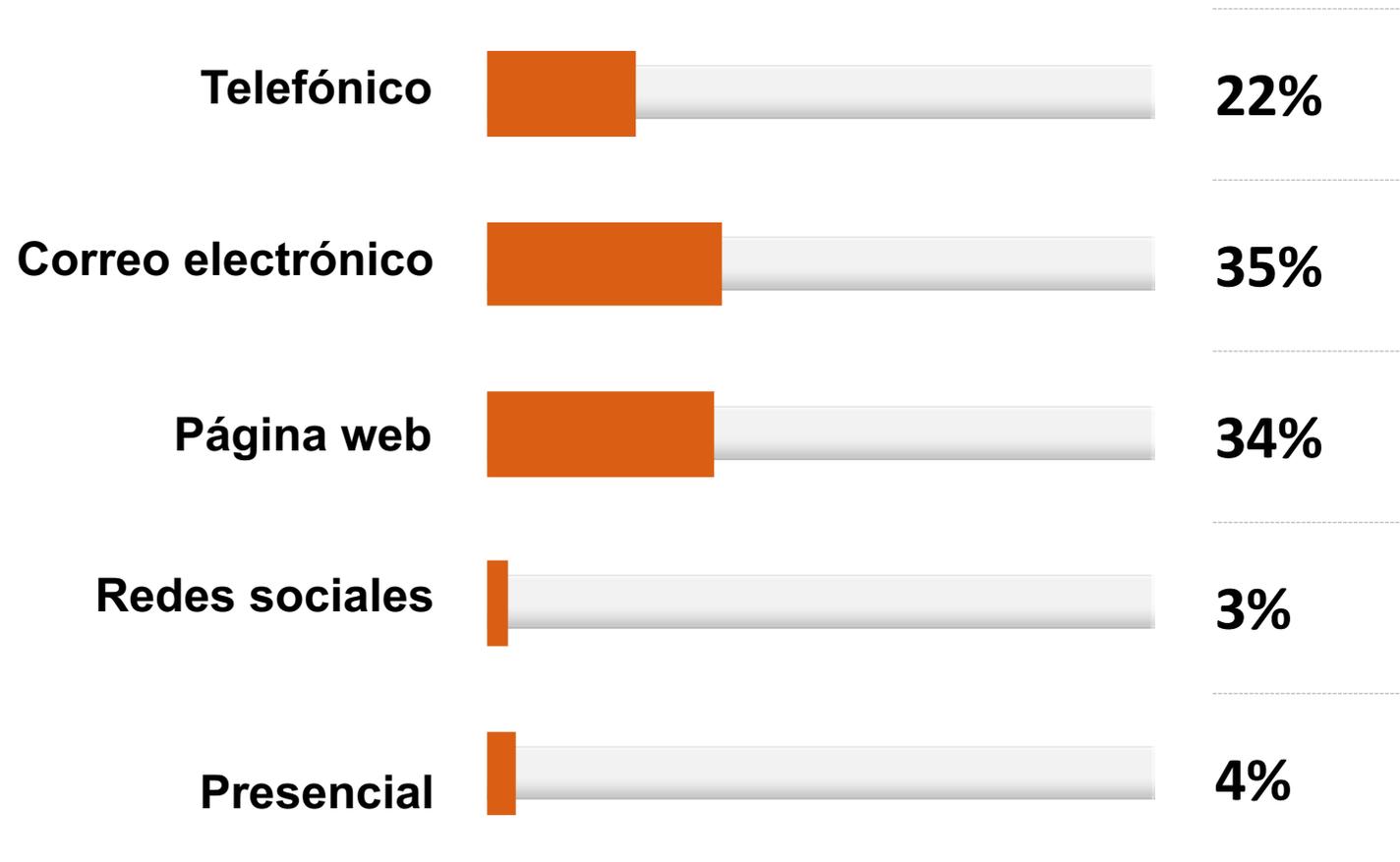


En una escala de Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Malo (1), ¿Cómo evalúa ..?



Base total encuestados:
129

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



Base total encuestados:
431

ATENCIÓN A PQRSD

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



Base total encuestados:
431

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

La oportunidad, es decir, la respuesta llegó durante el término en días hábiles establecido por la Ley 1755 de 2015

3,73

La claridad: la respuesta fue comprensible y bien redactada

3,72

La pertinencia: el texto responde a la pregunta o solicitud realizada

3,72

Encuestado que responden sí:
90

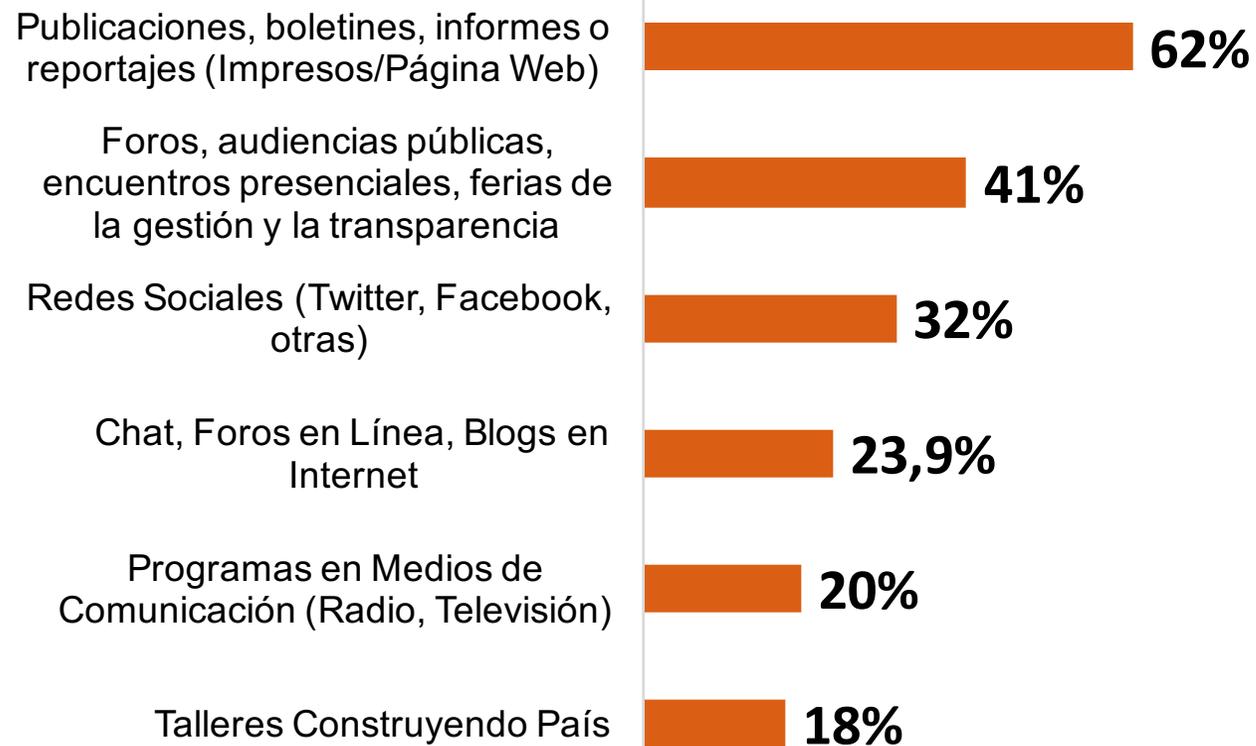
RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Conoce algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:
431

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



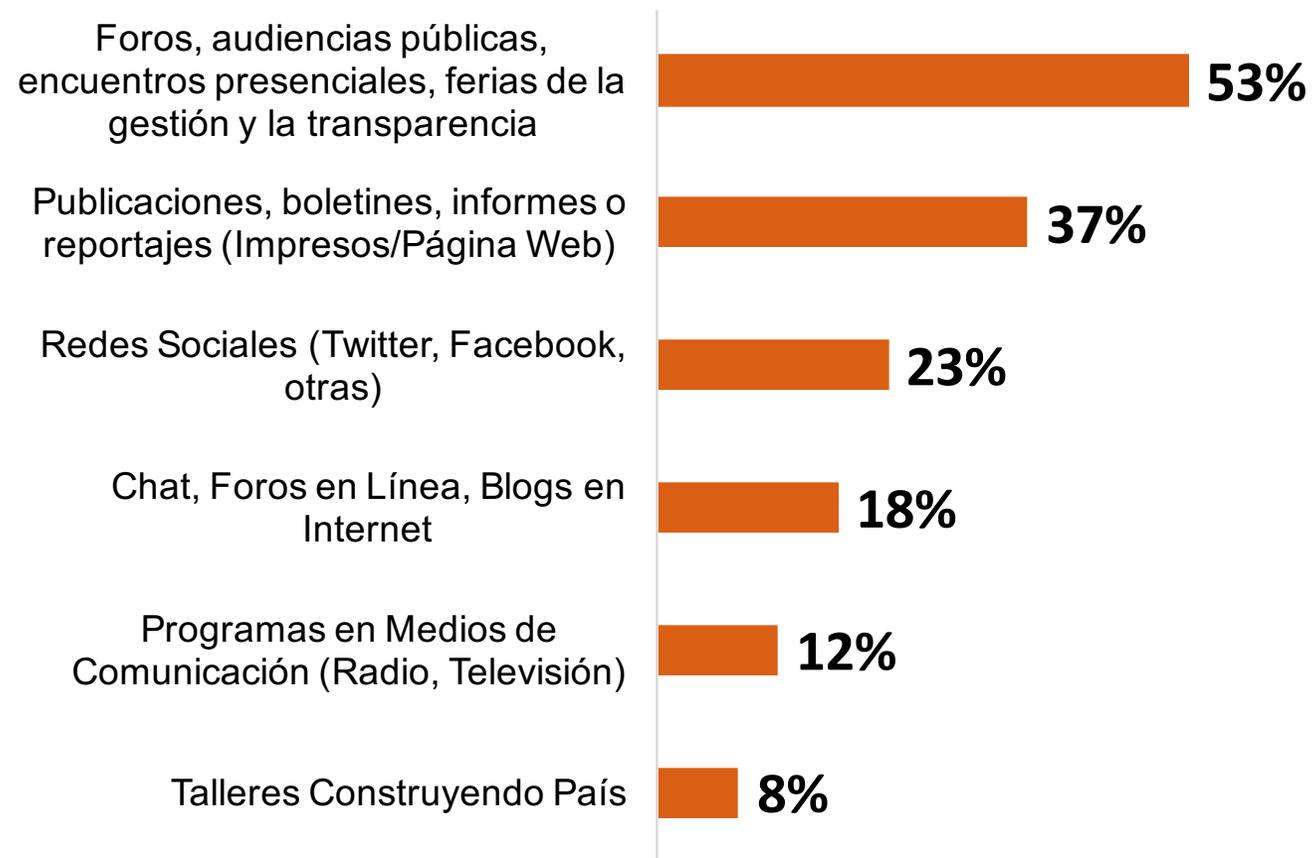
Encuestados que
responden sí: 206

¿Ha participado en algún mecanismo de rendición de cuentas?



Base total encuestados:
206

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



Encuestados que responden sí:
76

INFORME CUALITATIVO

PÓLITICAS PÚBLICAS

GOBIERNO Y SECTOR TIC

| Línea | Percepción e imagen Ministerio TIC | Fortalezas | Oportunidades de mejora | Relación | Sugerencia |
|--------------------|------------------------------------|---|--|---|---|
| Políticas Públicas | Neutral-Positiva | <ul style="list-style-type: none"> Regula las telecomunicaciones | <ul style="list-style-type: none"> Canales de comunicación Capacitación al empresario Entrega de licencias y autorizaciones sin mayor estudio | <ul style="list-style-type: none"> Varía | <ul style="list-style-type: none"> Difusión sobre oferta de servicios y programas Trabajar de la mano de los ISP Atacar la piratería y la informalidad de aquellas empresas que prestan el servicio de Internet, radio y televisión. |

“El Ministerio TIC debe mejorar los canales de comunicación con las empresas porque nosotros no podemos estar detrás del Ministerio...si uno tiene un problema mande un correo, ¿pero cuando lo contestan? A mí me ha llegado después de 15 días entonces le toca a uno posponer. Y de pronto en la manera que nos tratan, no somos un Claro o Une...no somos tan grandes.”

Participante Grupo focal. Políticas Públicas 2019

INFORME

CLIENTE INTERNO



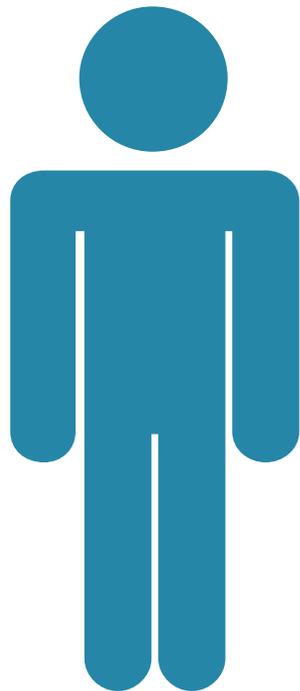
Población objetivo: Funcionarios y contratistas del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones

Precisión: Se realizó censo de respondientes. No hay error muestral pues no hubo selección de las personas a entrevistar. Para los funcionarios y contratistas se realizaron *133 encuestas*

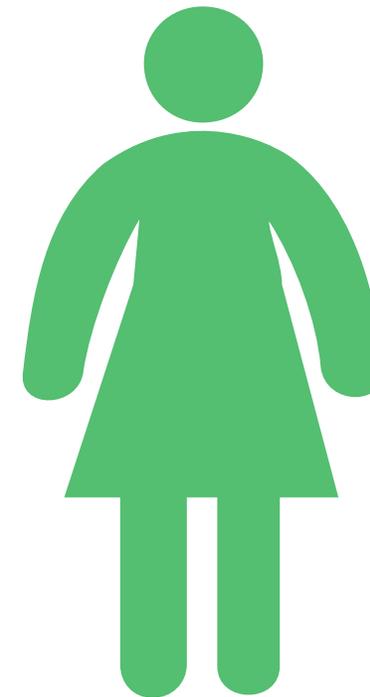
Fechas de trabajo de recolección: 30 de noviembre al 10 de diciembre de 2019

Técnica de recolección: Presencial

Descripción de la muestra por género



46%

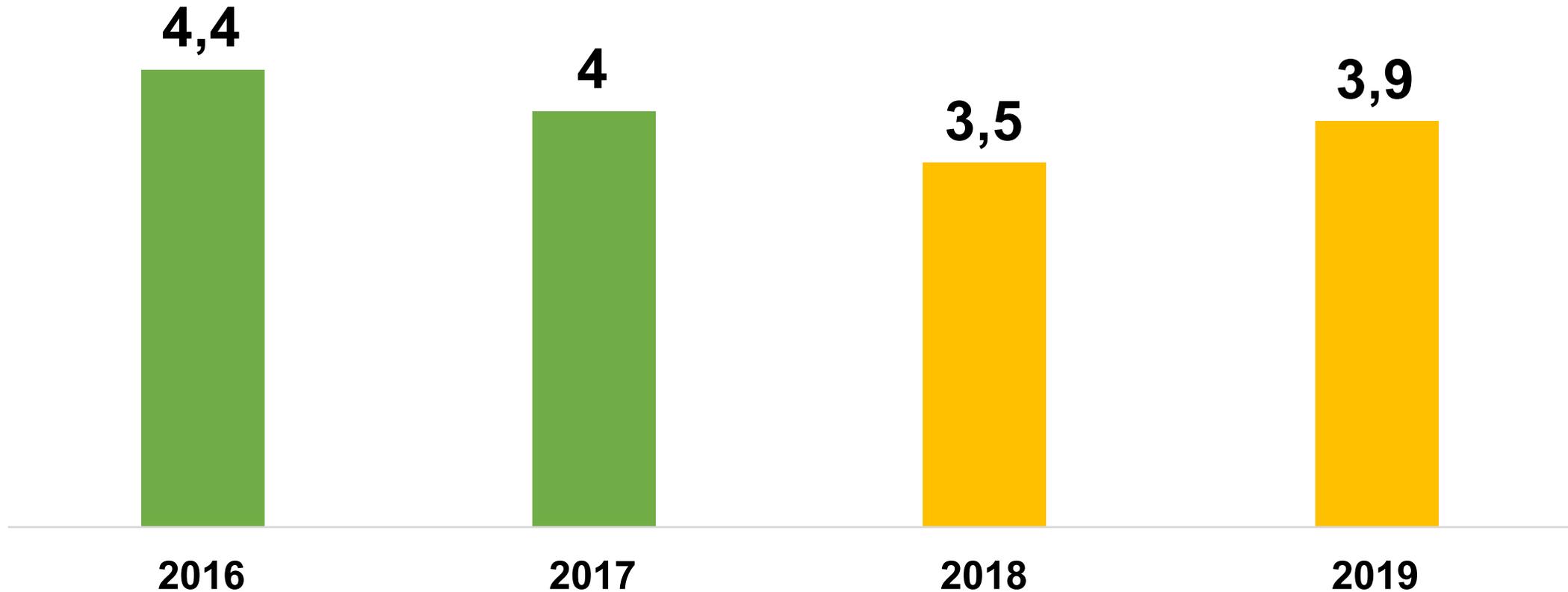


54%

Base total encuestados:
133

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

Servicios administrativos relacionados con infraestructura



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



Muebles y equipo de trabajo

- Mantenimiento con mayor frecuencia de la sillas y estanterías.**

“Mantenimiento de las sillas deberían hacerse más seguido por parte del grupo de trabajo de servicios administrativos”

Servicio de vigilancia

- Satisfacción con el servicio de vigilancia**

“Muy bueno, mejorar el sistema de control de acceso de los equipos de computo”

Servicio de aseo

- Mayor frecuencia en el servicio de aseo**

“Se sugiere el aseo diario de los puestos de trabajo para quienes no somos directivos.”

- Realizar las jornadas de aseo en horas que no afecten las laborales de los empleados**
- Mejorar el servicio de aseo en los baños**
- Campañas del uso adecuado de los baños**

Máquinas dispensadoras de café y aromática

- Mejorar la calidad de los productos**

“Malas aromáticas, muy artificiales”

“A veces sale agua en lugar de té”

- Ampliar diversidad productos**

“Que existan mas opciones de bebidas calientes”

“Que haya agua caliente”

“Se acaba muy rápido el servicio de café”

- Mantenimientos más frecuentes**

Máquinas dispensadoras de alimentos

- Variedad de los productos (Alimentos naturales)**

“Más alimentos naturales menos alimentos procesados o en paquetes”

- Mejorar la frecuencia del Mantenimientos de las máquinas**

“Debería surtirse con más frecuencia”

“Que se haga entrega del producto. En ocasiones se queda atascado y la máquina no devuelve el dinero o cambio completo”

Adecuación de la cafetería

- Mayor número de microondas
- Manteamiento preventivo de los microondas
- Campaña para el uso adecuado de los microondas

“Ampliar mas microondas y hacerse mantenimiento, realizar campaña para su uso por parte del personal”

Hacer mantenimiento preventivo a los hornos microondas, porque muchos se han dañado y no los han reparado o reemplazado.

Levantamiento y actualización del inventario

- Actualización automática/ en línea

“Deberían implementarse un sistema tecnológico ya que se hace manual para control de bienes”

- Asignación exclusiva y personal

“Que los inventarios sean asignados de forma exclusiva y de uso personal y que los funcionarios no sean responsables del inventario de sus jefes”

Levantamiento y actualización del inventario

❑ Mayor eficiencia y rapidez en la actualización.

“Verificar antes de realizar el inventario. Se presentan cambios de ubicación en el puestos de trabajo que se pueden resolver al momento sin hacer nuevo levantamiento”

“Mayor orden en el proceso”

“Que los equipos sean retirados a la fecha de terminación de los contratadas”

❑ Capacitaciones sobre al manejo y control de los inventarios a cargo

“Deberían realizar charlas a los funcionario sobre el manejo del mobiliario”

“Se deberían hacer inducciones al personal sobre manejo del mobiliario”

Disponibilidad de las salas

Mejorar el esquema de asignación de las salas

“El nuevo esquema por áreas no es eficiente, funcionaba mejoramiento por asignación según demanda”

“Facilitar el agendamiento y cambiar el sistema de quien tiene las llaves”

“Que salas estén a cargo de bienes como se hacía anteriormente, para que los servicios sean más eficiente y oportuna

Que las salas se puedan reservar a través del outlook. Es muy difícil conseguir una sala.

Disponibilidad de las salas

Disminuir los días de reservación

“Es importante mejorar la disponibilidad y el tiempo de apertura de las salas”

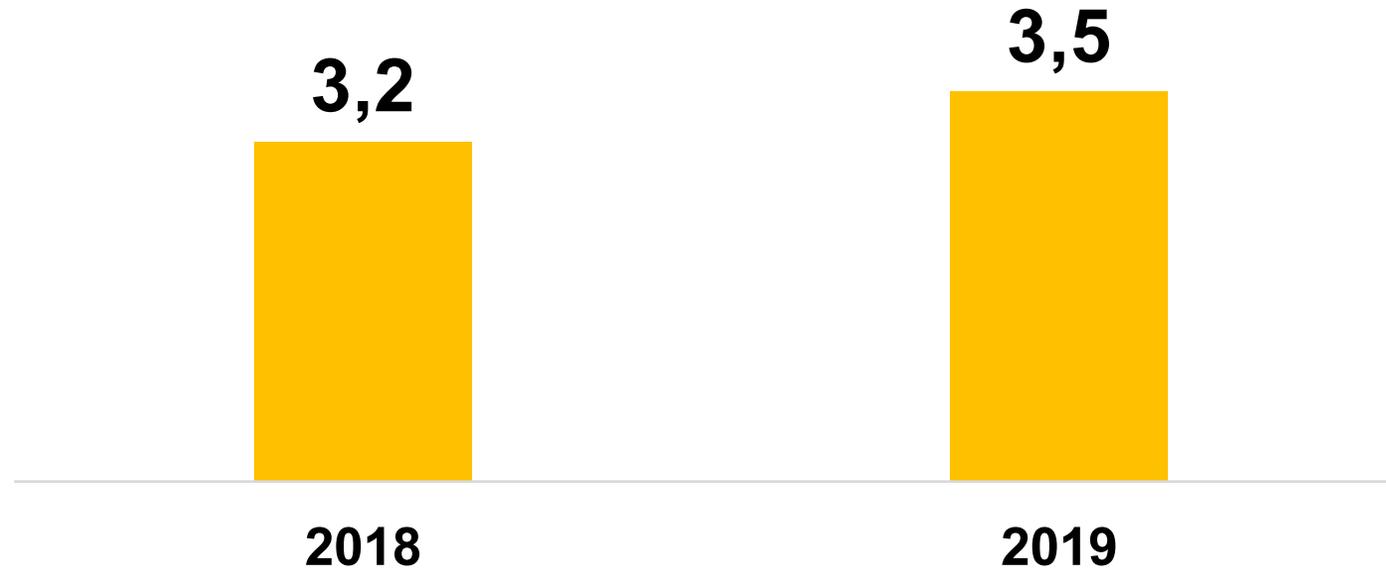
“No hay disponibilidad y toca reservar con mucho tiempo de anticipación”

Mayor frecuencia en el mantenimiento de los video beam y sillas

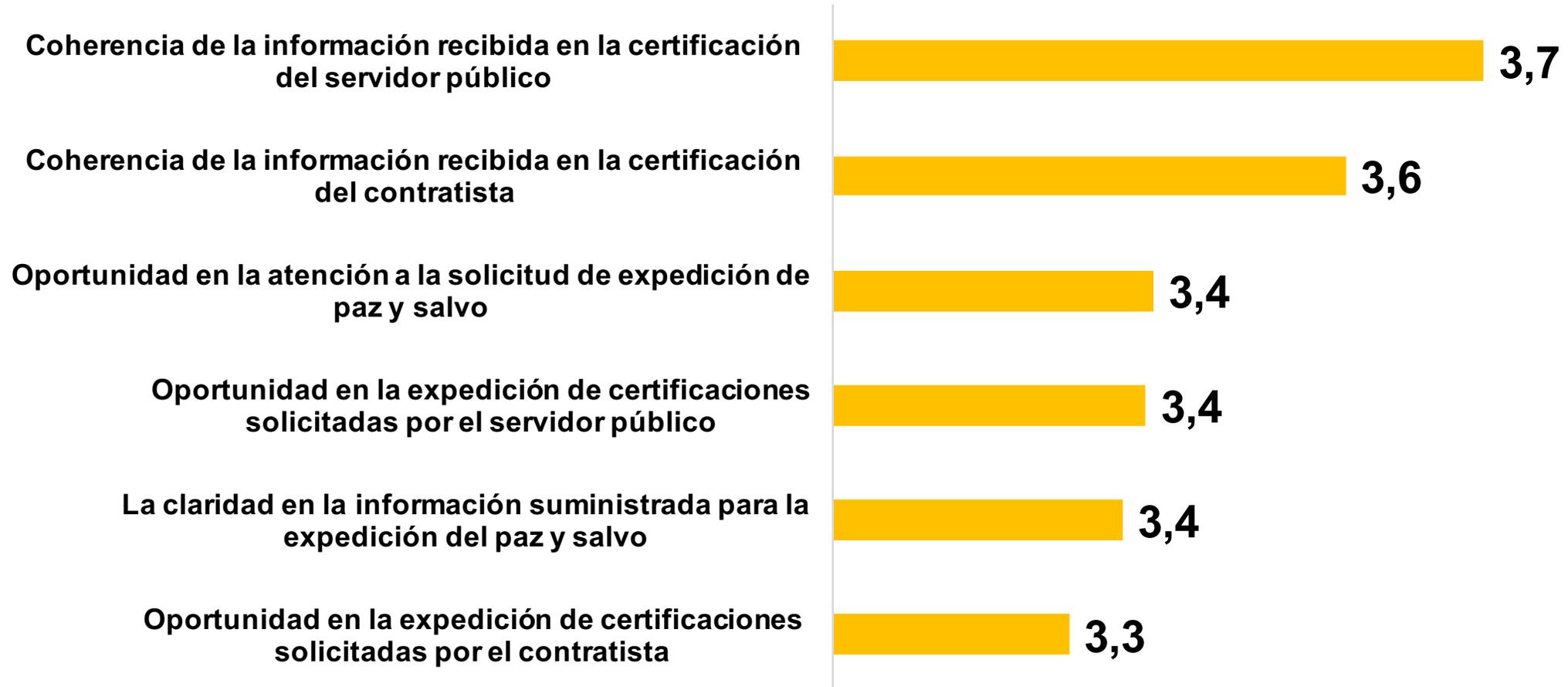
“Son muy cómodas, pero en algunos casos los dispositivos electrónicos fallan, y las luces del video beam son muy débiles”

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

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...?



Mejorar los tiempos de respuesta

“Se solicitan con muchas tiempo y se demoran”

“Deberían asignar a otra personas que colabore en la expedición ya que solo atiende una

“Se solicitó una certificación y no llego al plazo establecido aún tienen 40 de retraso”

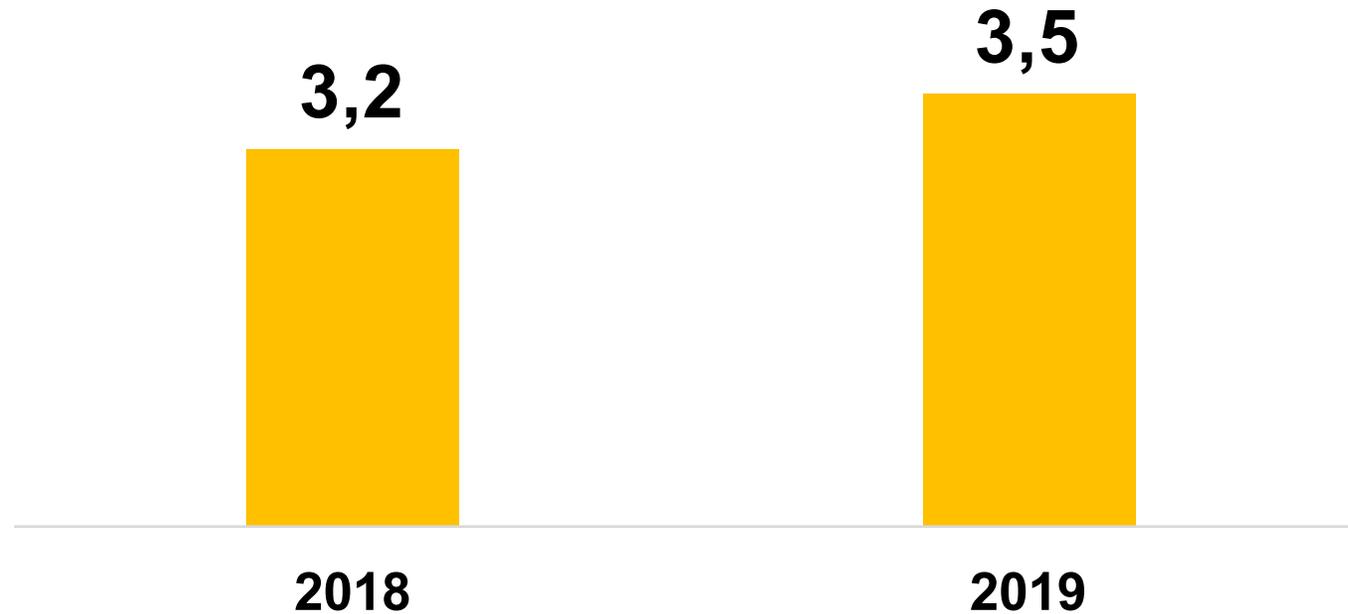
“Debería cumplirse con el procedimiento establecido”

Automatizar el procedimiento

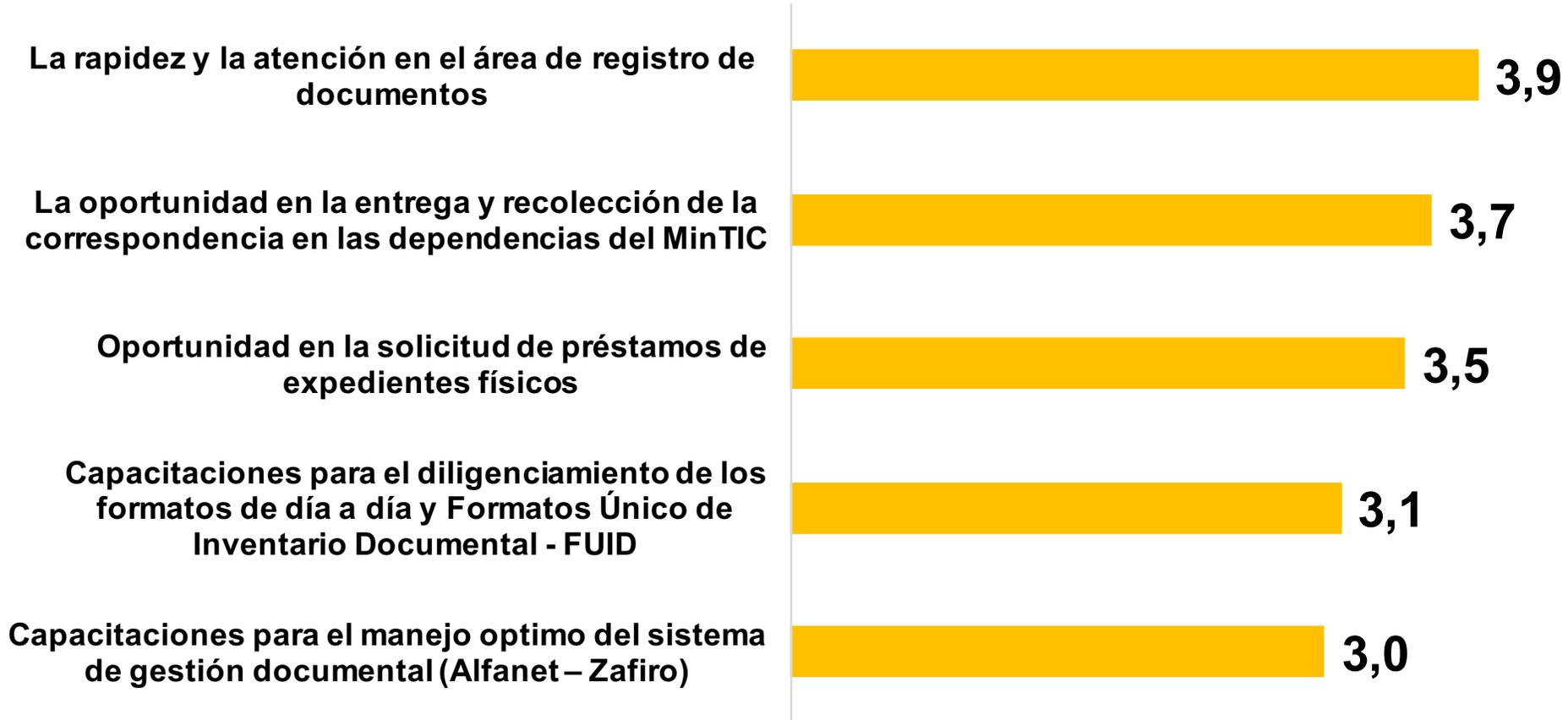
“Aplicar un sistema tecnológico para emitir paz y salvo por medio de firma electrónica”

“Que se electrónicamente en un portal para mayor agilidad”

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



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



CLIENTE INCÓGNITO

Fecha de aplicación



Diciembre de 2019

Canales evaluados

10 Canal virtual

10 Canal telefónico

10 Atención presencial

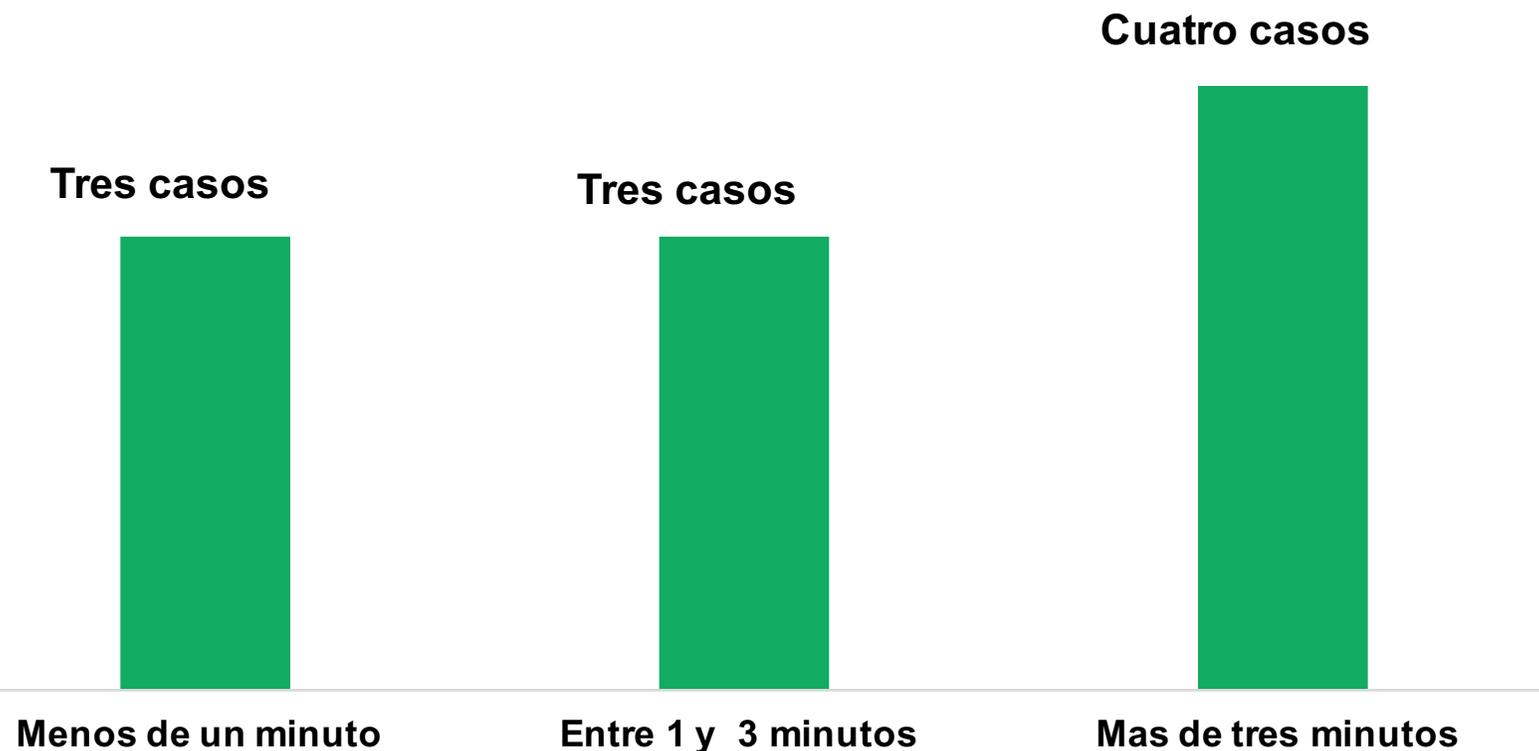
30 encuestas de cliente incógnito

Trámites evaluados

- ✓ Solicitud de información de convocatorias vigentes
- ✓ Solicitud de información SIUST
- ✓ Solicitud de información sobre Venta de Equipos de Comunicaciones -Autorización de Venta Equipos Terminales Móviles AVETM
- ✓ Solicitud de Información sobre registro TIC
- ✓ Solicitud de Información Bonos Pensionales

CLIENTE INCÓGNITO TELEFÓNICO

Tiempo de espera en línea para que lo comuniquen con la dependencia



Casos críticos (más de tres minutos de espera)

- Línea de atención **3443460**. Solicitud de información sobre Venta de Equipos de Comunicaciones - Autorización de Venta Equipos Terminales Móviles AVETM (**9 minutos de espera**)
- Línea de atención **01-800-0914014**. Solicitud de información sobre Venta de Equipos de Comunicaciones - Autorización de Venta Equipos Terminales Móviles AVETM (**14 minutos de espera**)

¿La llamada se cortó?



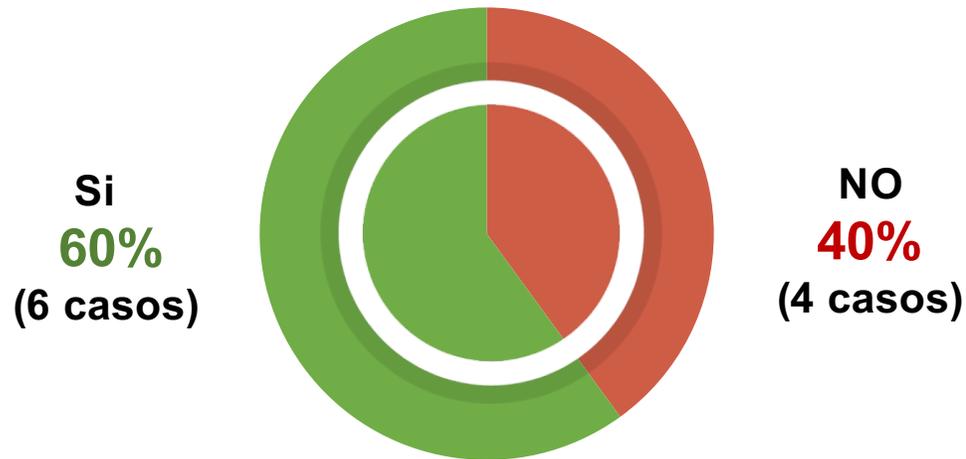
¿Cuántas veces tuvo que volver a llamar para completar la información?

- **Cuatro veces. Línea 3443460**
Solicitud de Información Bonos Pensionales
- **Tres veces. Línea 3443460**
Solicitud de información sobre Venta de Equipos de Comunicaciones - Autorización de Venta Equipos Terminales Móviles AVETM
- **Dos veces. Línea 01-800-0914014**
Solicitud de información sobre Venta de Equipos de Comunicaciones - Autorización de Venta Equipos Terminales Móviles AVETM

- ❑ A nivel general, los funcionarios cumplen con los protocolos de atención al usuario
- ❑ Se presenta un caso en donde el funcionario no utilizó expresiones del protocolo de atención, no fue amable y no comprendió la situación del usuario. (Caso: LÍNEA 3443460.Solicitud de Información Bonos Pensionales)



¿La información brindada fue completa?

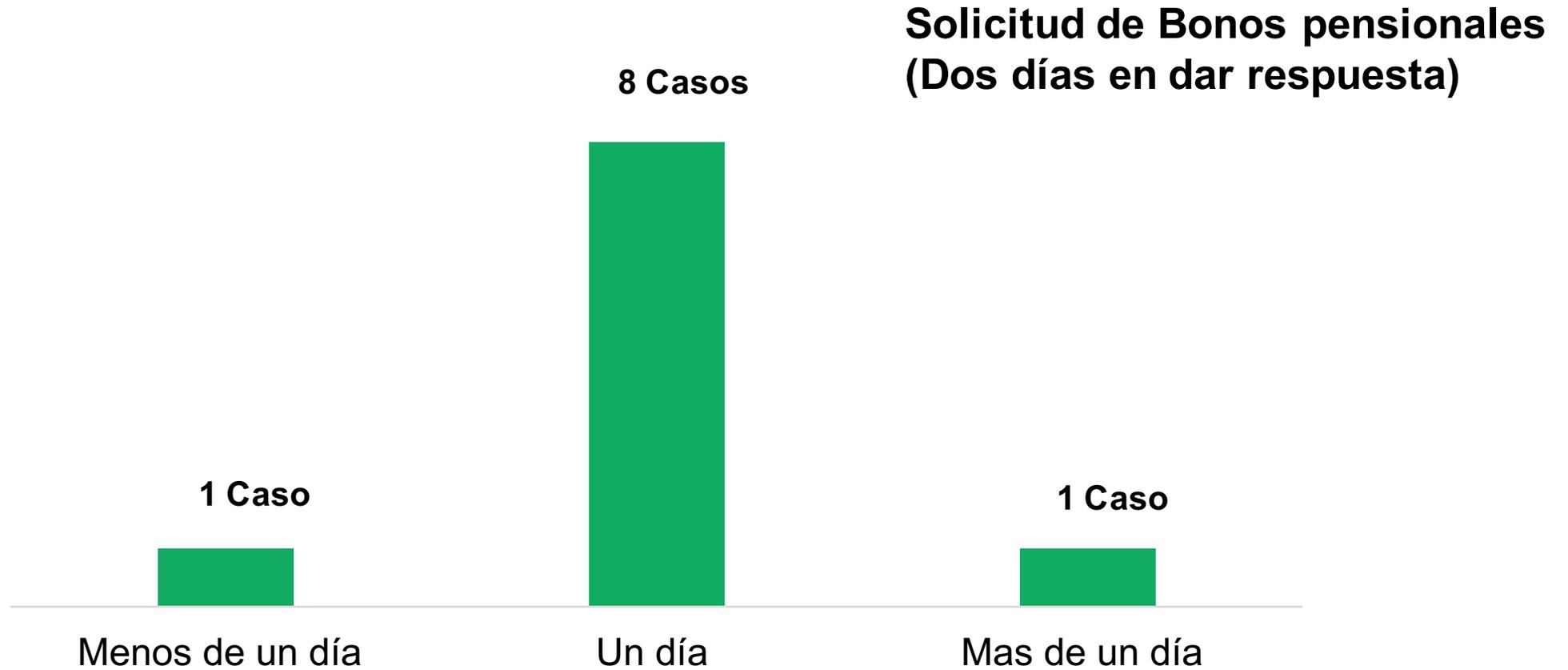


En cuatros casos el funcionario remitió a otra línea de atención o consultar información vía web.

- Caso1: Solicitud de información SIUST. LÍNEA **3443460**
- Caso 2: Solicitud de información de convocatorias vigentes. LÍNEA **01-800-0914014**.
- Caso 3: Solicitud de información sobre Venta de Equipos de Comunicaciones - Autorización de Venta Equipos Terminales Móviles AVETM. LÍNEA **01-800-0914014**
- Caso 4: Solicitud de Información Bonos Pensionales. LÍNEA **01-800-0914014**

CLIENTE INCOGNITO VIRTUAL

¿Cuánto tiempo transcurrió desde que realizó la consulta y recibió respuesta?



- No se presentan inconvenientes en el envío y recepción de los correos electrónicos
- La información suministrada sobre el procedimiento a seguir fue clara
- En todos los casos se indicó el número de radicado



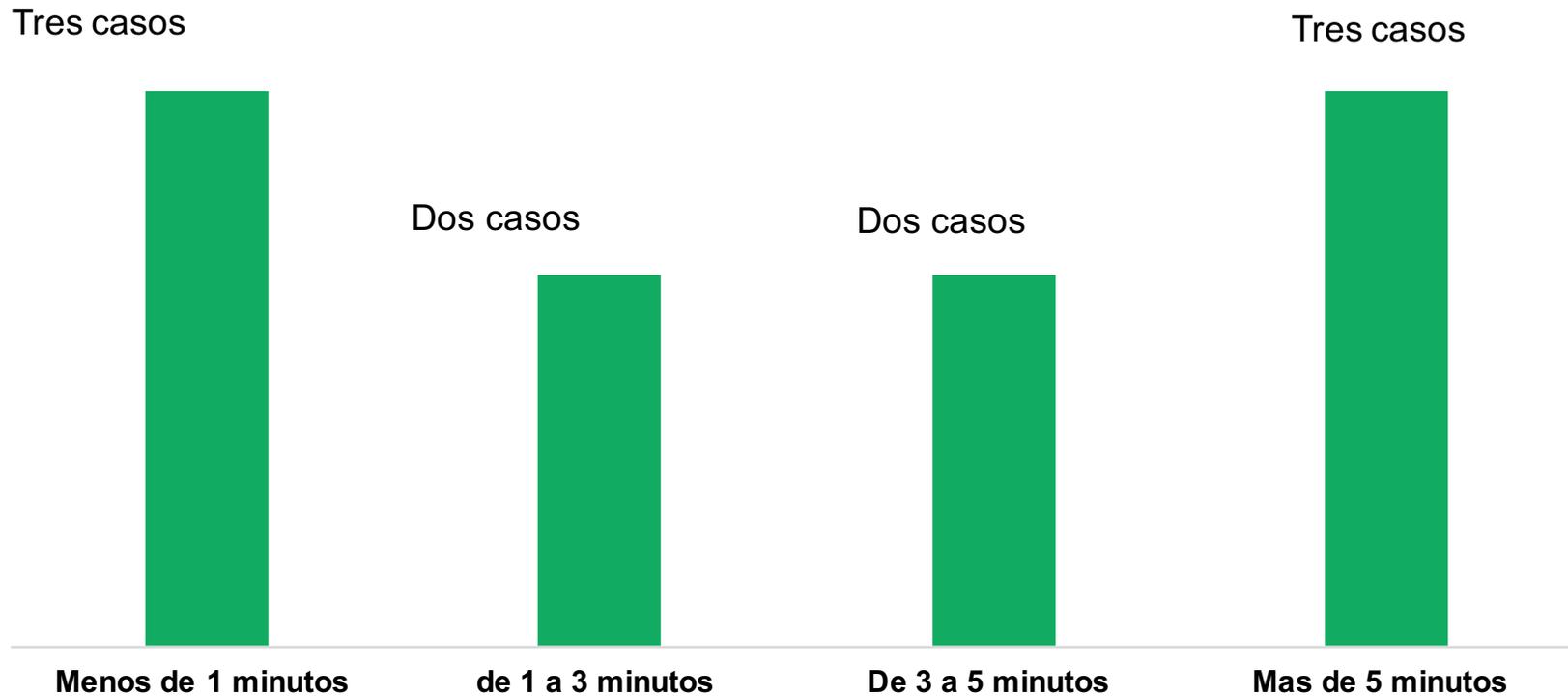
En la página web ...

- En todos los casos se encuentra con facilidad el correo al que se debe enviar la consulta
- En cinco casos no se informa en la página web el tiempo de respuesta de las consultas
- En tres casos no hay claridad de la información que se puede consultar a través del correo electrónico



CLIENTE INCOGNITO PRESENCIAL

Tiempo de espera para ser atendido por un funcionario en piso



Más de 5 minutos de espera

- Solicitud de Información Bonos Pensionales. Oficinas MINTIC Piso 4 (15M de espera)
- Solicitud de información de convocatorias vigentes. Oficina MINTIC piso 5 (7 Minutos de espera)
- Solicitud de Información sobre registro TIC. Oficina Mintic Piso 3 (6 minutos de espera)

En los puntos de atención no se identifica fácilmente la señalización de los servicios ofrecidos



- A nivel general, la atención de los funcionarios cumple con los protocolos de atención establecidos. Solo se presenta un caso en el que el funcionario no realizó contacto visual con el usuario.
- No se hace entrega de certificados de atención al usuario



- ❑ El índice general de satisfacción de usuarios externos del MINTIC fue de 3,8 puntos, lo cual da cuenta de un nivel de satisfacción “moderado”. El índice de satisfacción presentó un comportamiento estable respecto al último año.
- ❑ A nivel general, los usuarios del MINTIC están satisfechos con los canales de atención de la entidad. El Canal que obtuvo la mejor calificación fue el presencial (4,2 puntos), mientras que el la página web y el canal telefónico obtuvieron la calificación más baja con 3,8 puntos, respectivamente.
- ❑ El desempeño satisfactorio del canal presencial está asociado principalmente a la amabilidad y el respeto de los funcionarios del MINTIC.

- ❑ La baja calificación del canal telefónico está asociada principalmente a la insatisfacción de los usuarios con el tiempo de espera para que le contesten las llamadas y con el tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia.
- ❑ El canal que más usan los usuarios del MITIC es la página web; el 77% de los encuestados manifestaron que han ingresado a la Página web del Ministerio, sin embargo, los usuarios presentan inconformidad con la facilidad para encontrar la información requerida y en el acceso para personas con discapacidad.

WWW.PROYECTAMOSCOLOMBIA.COM