



# MinTIC

Ministerio de Tecnologías de la Información  
y las Comunicaciones

## CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO – CCC

### Informe Cuantitativo



**CIFRAS & CONCEPTOS**  
*Información Inteligente®*



**Bogotá, Diciembre 2012**

# HALLAZGOS

El **(73%)** de los ciudadanos evalúan de manera positiva su contacto con el CCC, en donde para calificar excelente el servicio proponen una atención más eficiente **(33%)** y la respuesta oportuna y clara **(35%)**.

Los atributos más destacados en la evaluación son la amabilidad del personal **(85%)** y el horario de atención **(80%)**, por otra parte los peores evaluados fueron la solución de la inquietud o tramite (64%) y el tiempo de espera **(65%)**.

Adicionalmente preferirían la atención de una operadora **(71%)** que un menú de opciones para elegir y mensajes de interés mientras esperan **(68%)**.



# PREGUNTAS

TTB: Excelente + Muy bueno T3B: Excelente + Muy bueno + Bueno	2012	
	T2B	T3B
P1 En general como califica usted la calidad del servicio que brinda del Centro de Contacto Ciudadano?	73%	88%

P2 ¿Qué aspectos se deberían tener en cuenta para que usted califique como excelentes los servicios ofrecidos por el Centro de Contacto al Ciudadano?	2012
	%
QUE DEN RESPUESTA OPORTUNAMENTE Y QUE SEAN CLARAS	34,6%
ATENCION EFICIENTE	32,7%
MAS INFORMACION DE LAS ENTIDADES Y ACTUALIZADA	11,5%
EL MENU CONFUNDE, FACILIDAD DE ACCESO	3,8%
MEJORAR SEÑAL Y CONECCIÓN	3,8%
OTRAS MENCIONES	3,8%
CONTESTAR LLAMADAS Y NO DEJAR ESPERANDO EN LINEA	3,8%
MEJORAR LA ACTITUD DE LOS FUNCIONARIOS/MAS AMABILIDAD	2,9%
ENLACE DIRECTO CON LA PERSONA REQUERIDA	2,9%
ACTUALIZAR LAS PAGINAS CON INFORMACIÓN DE CONTACTO	1,9%
PUBLICIDAD PARA FOMENTAR USO INTERNET (PÁGINA, CORREO, CHAT)	1,9%
MAYOR COMPROMISO CON EL CIUDADANO	1,9%



## PREGUNTAS

P3 ¿Qué tan probable es que Usted recomiende a alguien llamar al Centro de Contacto Ciudadano para resolver alguna duda relacionada con el estado? Usted

T2B: Extremadamente probable + Muy probable T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Algo probable	2012	
	T2B	T3B
P3 ¿Qué tan probable es que Usted recomiende a alguien llamar al Centro de Contacto Ciudadano para resolver alguna duda relacionada con el estado? Usted diría que es...	69%	86%

T2B: Extremadamente probable + Muy probable T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Algo probable	2012	
	T2B	T3B
P4 ¿Qué tan probable es que Usted vuelva a contactar el Centro de Contacto Ciudadano si tuviera otra consulta? Usted diría que es	78%	93%



# PREGUNTAS

Pregunta	2012	
	T2B	T3B
P5_1 Es fácil establecer contacto	72%	85%
P5_2 La atención es ágil	74%	87%
P5_3 El personal es amable	85%	92%
P5_4 Le dieron solución a su inquietud o trámite	64%	75%
P5_5 La información es clara	78%	87%
P5_6 El Tiempo de espera antes de ser atendido es adecuado	65%	80%
P5_7 El tiempo de la llamada es justo	72%	84%
P5_8 El Conocimiento de la persona que atiende es apropiado	78%	87%
P5_9 El menú de inicio es claro	78%	87%
P5_10 El menú de inicio lo lleva fácilmente a la consulta que busca	76%	85%
P5_11 Tiene un horario de atención adecuado	80%	90%
P5_12 Si no respondieron su consulta lo direccionaron a donde pueden responderla	66%	77%

P6 Cuando usted llama al Centro de Contacto Ciudadano usted prefiere que el contacto inicial sea	%
Una Operadora	71%
Un menú de opciones para elegir la opción deseada	29%



# PREGUNTAS

<b>P7 Antes de utilizar el Centro de Contacto Ciudadano usted prefiere</b>	<b>%</b>
Buscar la información en las paginas web de las entidades	31%
Llamar primero al Centro de Contacto Ciudadano	69%

<b>P8 Que le gustaría escuchar mientras espera ser atendido en la línea:</b>	<b>%</b>
Música	30%
Mensajes de interés	68%
Ns/Nr	2%

<b>Pregunta 9</b>	<b>Media</b>
¿Cuanto es el tiempo máximo que considera usted debería esperar en la línea antes de que sea atendido?	2,84

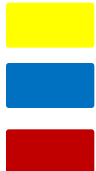




<b>P10 ¿Sabia que existe el numero 100 para contactar el Centro de Contacto Ciudadano?</b>	<b>%</b>
SÍ	12%
No	88%

<b>P11A ¿Cómo se enteró?</b>	<b>%</b>
NOTICIAS TV/ PERIODICO	22,4%
POR PUBLICIDAD/POR PLIEGOS/PROPAGANDA/VOLANTES	14,3%
CORREO, CARTA, MENSAJES, LLAMADAS	12,2%
POR LA PAGINA WEB GOBIERNO EN LINEA.COM, ACCION SOCIAL	12,2%
EN EL TRABAJO/EN LA EMPRESA	12,2%
NO RECUERDO	10,2%
POR INTERNET	10,2%
NOTICIAS TV/ PERIODICO	6,1%
POR LA ULTIMA ENCUESTA	2,0%
POR LA PERSONERA	2,0%

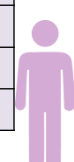
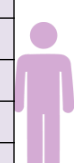
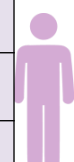
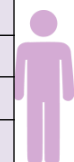
<b>P11B ¿A través de que medios le gustaría enterarse?</b>	<b>%</b>
NO SABE/NO RESPONDE	31,4%
POR TELEVISION/NOTICIEROS ,COMERCIALES	24,1%
POR CORREO ELECTRONICO/CORREO	17,8%
POR NINGUNO	6,2%
POR RADIO	5,9%
POR INTERNET	5,4%
POR EL TELEFONO/POR LA OPERADORA/LLAMADAS/FAX/CELULAR	4,8%
POR MENSAJES DE TEXTO	4,0%
POR LA PAGINA WEB/VIA WEB/POR LA PAGINA DEL GOBIERNO	3,4%
EN VALLAS PUBLICITARIAS/PUBLICIDAD	3,1%
POR PRENSA/POR EL PERIODICO/IMPRESIONES	2,5%
POR LAS REDES SOCIALES/POR TWITTER	0,8%
POR LOS RECIBOS PUBLICOS	0,3%



# PREGUNTAS

<b>P11 En su opinión, que otros servicios debería contemplar el Centro de Contacto Ciudadano adicionales al contacto por teléfono, fax y correo electrónico</b>	<b>%</b>
NINGUNO/NADA/NO SE ME OCURRE OTRA OPCION/CUALQUIERA QUE SEA MAS PRECISO Y MAS FACIL	37,4%
ESTA BIEN ASI/ES SUFICIENTE/AHÍ ESTAN TODOS LOS MEDIOS	21,2%
NO SABE/NO RESPONDE	10,7%
TELEVISION	8,2%
POR LAS REDES SOCIALES/POR FACEBOOK/TWITTER	7,2%
MENSAJES DE TEXTO/SMS/POR EL CELULAR/APLICACIÓN MOVIL	3,7%
RADIO/COMERCIALES EN LA RADIO	3,2%
POR PAGINAS WEB/INTERNET	3,0%
QUE SEA PERSONALIZADO/EN LA SUCURSAL DIRECTAMENTE/PRESENCIAL/PERSONAL/OFICINAS OFICIALES	2,2%
PERIODICOS/IMPRESIONES	1,5%
QUE TENGAN UN CHAT/CHAT EN SKYPE/ASESORES EN LINEA/OPERADOR ON LINE	1,5%
PUBLICIDAD INFORMATIVA/INFORMACION POR MEDIOS PUBLICITARIOS/INFORMACION POR BOCINAS Y VOLANTES/PANCARTA PUBLICITARIA	1,2%
POR ESCRITO/POR CARTA/INFORMACION DOMICILIARIA	1,0%
CENTROS DE ATENCION/PUNTOS DE ATENCION	0,5%
INFORMACION EN LAS ALCALDIAS MUNICIPALES	0,2%

<b>P12 ¿Que le debería ofrecer el centro de contacto ciudadano ideal, además de lo ya presentado?</b>	<b>%</b>
NADA, EN GENERAL PRESTAN UN BUEN SERVICIO	41,4%
NO SABE/NO RESPONDE	13,7%
INFORMACION DE LAS ENTIDADES CLARA Y ACTUALIZADA	11,5%
MEJOR SERVICIO Y ATENCION	8,7%
MAS AGILIDAD Y RESPUESTAS EFECTIVAS	6,7%
ASESORIA, ORIENTACION/CAPACITACION AL USUARIO DE LA UTILIZACION DE LA PAGINA	3,0%
MEJORAR EL SERVICIO DE LLAMADAS CON SERVICIOS ADICIONALES/QUE CONTESTEN RAPIDO LAS LLAMADAS	3,0%
BRINDAR INFORMACION SOBRE LA CIUDAD/CULTURA/PROGRAMAS DISTRITALES	3,0%
TENER MAS PUNTOS DE ATENCION E INFORMACION	2,2%
MAYOR COMPROMISO CON EL CIUDADANO/AYUDA A LOS DESPLAZADOS/TENER EN CUENTA LAS NECESIDADES DEL USUARIO	1,7%
QUE AL CORREO ENVIARAN INFORMACION IMPORTANTE/ENVIAR NOTIFICACIONES A LA CASA	1,2%
MAS CLARIDAD EN EL MENU	1,2%
MAS PRESENCIAL EL SERVICIO/QUE SEAN PERSONALIZADOS TODOS LOS TRAMITES	1,0%
QUE HUBIERAN LINEAS GRATUITAS DE ATENCION AL USUARIO	0,7%
ENLACE DIRECTO CON LA PERSONA REQUERIDA	0,5%
QUE EL SERVICIO SEA AGIL LOS FINES DE SEMANA	0,5%
CONTAR CON PERSONAL CAPACITADO/QUE SEAN BILINGUES	0,2%
MAS CLARIDAD EN LA RESPUESTA	0,2%
TENER UNA PAGINA WEB DONDE HAYA UNA INFORMACION CLARA	0,2%
RECIBIR INFORMACION POR LAS REDES SOCIALES	0,2%





# PREGUNTAS

<b>P13 ¿Nos permitiría usted agregar su nombre y demás datos personales a estas respuestas al entregar la información a MinTic?</b>	<b>%</b>
Sí	63%
No	37%

