MinTIC

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

CIFRAS & CONCEPTOS

Información Inteligente®

Infométrika

Consultores en información

Bogotá, Diciembre 2012

ESTUDIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE EL PROGRAMA GOBIERNO EN LÍNEA PRESTA A SUS CLIENTES

ÍNDICE

1. Introducción
2. Hallazgos
3. Productos Evaluados
4. Explicación metodológica
5. Ficha técnica
6. Recomendaciones

1. INTRODUCCIÓN

Estudio de Satisfacción

Qué es?

Un estudio de satisfacción de los productos y servicios que ofreció el Programa Gobierno en línea durante el 2012

Por qué se hizo?

Porque se requiere evaluar entre los clientes que tuvieron contacto con el Programa Gobierno en línea la percepción de la calidad de los productos y de la prestación de los servicios recibidos.

Para qué se hizo?

Para identificar las fortalezas y áreas de mejora y comparar los resultados obtenidos con las mediciones de los años 2007, 2008, 2009 y 2011.

Cómo se hizo?

Se realizó en dos fases: Una cuantitativa y otra cualitativa.

La cuantitativa, se dividió en dos partes:

1. Se realizaron encuestas vía WEB a una muestra no probabilística de funcionarios o usuarios del Programa Gobierno en línea .

UNIVERSO

Servidores públicos que recibieron o hicieron uso durante el año 2012 de los productos y/o servicios que ofrece el Programa Gobierno en línea. (*)

MUESTRA

742 servidores públicos (*)

(*)= El tamaño fue diferencial por cada servicio o producto ofrecido por el programa Gel

Cómo se hizo?

2. Se realizaron encuestas telefónicas a una muestra probabilística de usuarios del CCC del mes de septiembre.

UNIVERSO

397.000
Personas que se comunicaron al CCC durante el mes de septiembre del 2012

MUESTRA

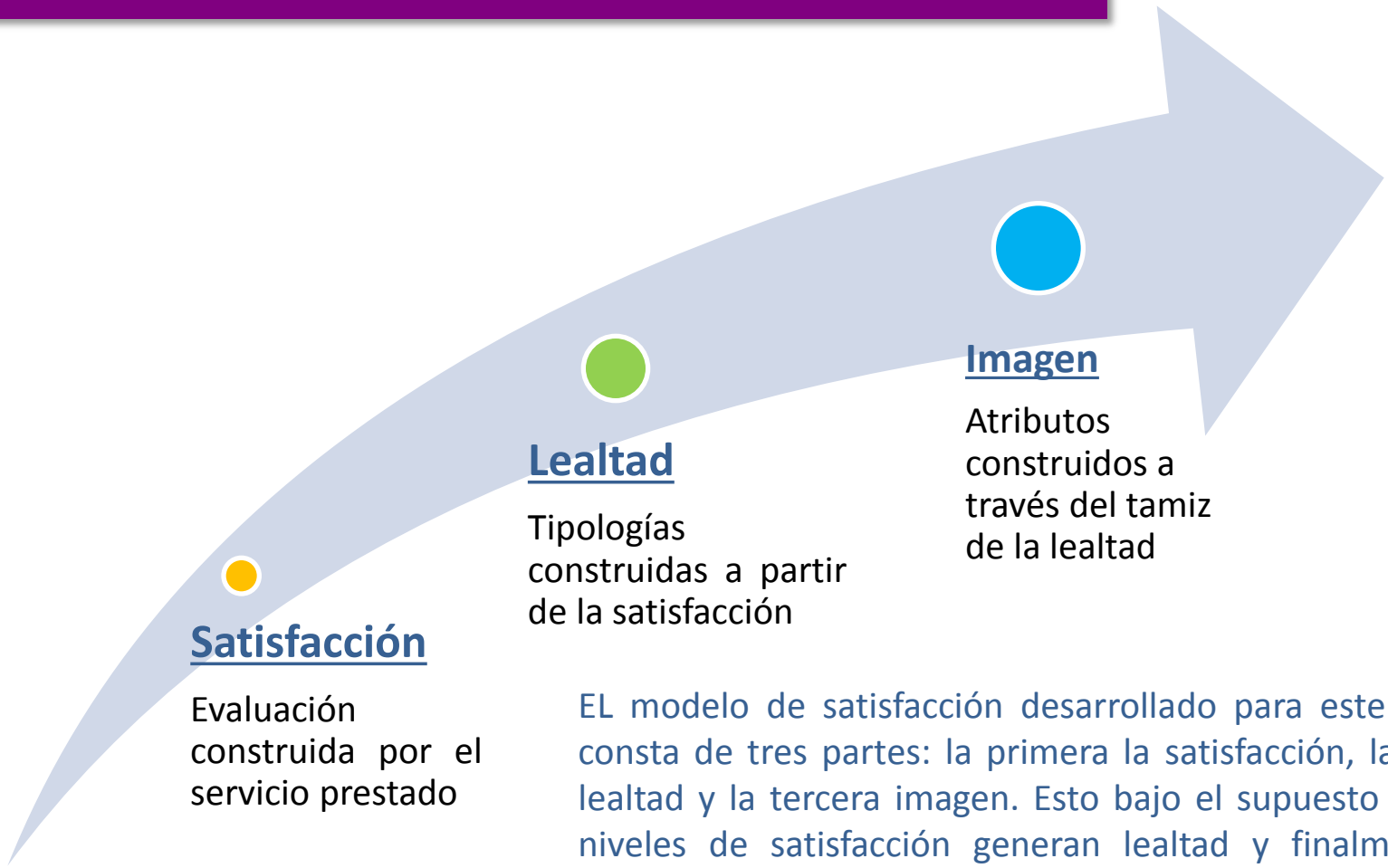
836 (*)
Llamadas telefónicas

(*)= 401 Llamadas directas a usuarios del CCC y 435 Llamadas auditadas

En la parte cualitativa, adicional a la cuantitativa para CCC, se realizaron 6 grupos focales.

Para RAVEC se realizaron 30 entrevistas en profundidad a funcionarios de entidades públicas

MODELO GENERAL



Satisfacción

Evaluación construida por el servicio prestado

Lealtad

Tipologías construidas a partir de la satisfacción

Imagen

Atributos construidos a través del tamiz de la lealtad

EL modelo de satisfacción desarrollado para este proyecto consta de tres partes: la primera la satisfacción, la segunda lealtad y la tercera imagen. Esto bajo el supuesto que altos niveles de satisfacción generan lealtad y finalmente una imagen positiva de la empresa prestadora del servicio.

ANÁLISIS DE ACCIONES

MATRICES
INFORMACIÓN
CONDENSADA

El análisis de acciones identifica prioridades claves basándose en la importancia y el desempeño. En este análisis se clasifican en cuatro categorías todos los procesos y los atributos que tienen impacto sobre la satisfacción.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
DESEMPEÑO	**SUPERIOR** al promedio del momento de verdad o **INFERIOR** al promedio
IMPORTANCIA	**SUPERIOR** al promedio del momento de verdad o **INFERIOR** al promedio
PRIORIDAD	**UNO Y DOS,** son atributos relevantes los cuales deben ser los primeros en accionar por la empresa; **TRES** son aspectos de alto desempeño pero importancia baja, estos se deben mantener; y prioridad **CUATRO,** son atributos a monitorear, porque de estos pueden haber algunos mandatorios para el servicio.
VARIACIÓN % VS 2011	Cuando aumento o disminuyó el atributo respecto al año anterior

RESUMEN PROCESOS O MOMENTOS DE VERDAD

Momentos de verdad

En esta MIC, se puede observar que las áreas de divulgación y articulación son prioridad uno, lo que implica que son áreas muy importantes en mantener o mejorar la satisfacción, mientras que infraestructura, soluciones e infraestructura son momentos de verdad a monitorear.

	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	PRIORIDAD	VARIACIÓN % VS 2011
Calidad general del programa gobierno en línea				-14
Acompañamiento y asesoría	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	-12
Infraestructura tecnológica de la intranet gubernamental	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-10
Soluciones de Gobierno en línea	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-11
Capacitación	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-12
Articulación y gestión	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-7
Divulgación y promoción de los productos y/o servicios de Gobierno en línea	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-2

Importancia superior por encima del promedio de Impactos: 17%

Desempeño superior por encima del promedio en Top Two Boxes (repuestas excelente + muy bueno): 52%

2. HALLAZGOS

Índice

La imagen general de programa disminuye pero siendo **positiva (85%)** respecto a los años anteriores, en lo relacionado con la lealtad frente al programa las calificaciones son menores respecto al año anterior pero aun **positivas (86%),** sin embargo la calificación general del programa disminuyó de manera mas acentuada hasta un **(55%).**

En cuanto a los momentos de verdad evaluados el único que mantiene su evaluación respecto al año anterior es la **divulgación (58%)** siendo el segundo mejor evaluado, los demás momentos de verdad disminuyeron su calificación sin embargo **la capacitación (62%)** continua siendo la mejor evaluada.

A nivel de divulgación tanto **el portal (62%)** como **la intranet (66%)** mantienen sus evaluaciones y a nivel de infraestructura la **RAVEC (61%)**aumenta mientras que el tanto **CCC (60%)** como el **centro de datos (33%)**disminuyen.

3. PRODUCTOS EVALUADOS

Índice

1. Divulgación y Promoción de los Productos/Servicios de Gobierno en línea
2. Infraestructura Tecnológica de la Intranet Gubernamental
3. Soluciones de Gobierno en línea
4. Acompañamiento y asesoría para la especificación, diseño, desarrollo, implementación y/u operación de soluciones de gobierno en línea e Intranet gubernamental
5. Capacitación en Gobierno en línea
6. Articulación y Gestión para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea
7. Estrategia de Acompañamiento Orden Territorial
8. Modelo de Evaluación de los Servicios del Programa Gobierno en línea – Resultados – Imagen y lealtad.

Ravec

C.C.C

Índice

DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS PRODUCTOS/ SERVICIOS DE GOBIERNO EN LÍNEA

CAPÍTULO 3

DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN

Índice

SUB PRODUCTOS

	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	PRIORIDAD	VARIACIÓN % VS 2011
Divulgación y promoción de los productos y/o servicios de Gobierno en línea	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-2
Portal de la Intranet Gubernamental	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	+3
Portal del Programa Gobierno en línea	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-3

Importancia superior por encima del promedio de Impactos: 17%

Desempeño superior por encima del promedio en Top Two Boxes (repuestas excelente + muy bueno): 52%

Calidad general del sitio Web del Programa Gobierno en línea

Índice

Aspectos

	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	PRIORIDAD	VARIACIÓN % VS 2011
Calidad General del sitio Web del Programa Gobierno en línea				-3
Veracidad de la información	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	+2
Utilidad de los contenidos	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	+3
La disponibilidad de la información	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	+5
Volumen de información	INFERIOR	SUPERIOR	DOS	+6
Funcionamiento de los enlaces	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	+8
Diseño (buena relación figura fondo)	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	+10
Facilidad de navegación	INFERIOR	SUPERIOR	DOS	+7
Diseño (tipografía adecuada)	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	+10
Diseño (visualización agradable)	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	+10

Importancia superior por encima del promedio de Impactos: 11%

Desempeño superior por encima del promedio en Top Two Boxes (repuestas excelente + muy bueno): 63%

Calidad general del sitio Web de la Intranet Gubernamental

Índice

Aspectos

	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	PRIORIDAD	VARIACIÓN % VS 2011
Calidad General del sitio Web del Intranet Gubernamental				+3
Veracidad de la información	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	+14
Utilidad de los contenidos	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	
La disponibilidad de la información	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	+19
Lenguaje	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	+9
Volumen de información	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	+17
Actualización de información	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	+10
Funcionamiento de los enlaces	INFERIOR	SUPERIOR	DOS	+14
Diseño (buena relación figura fondo)	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	+14
Facilidad de navegación	INFERIOR	SUPERIOR	DOS	+13
Diseño (tipografía adecuada)	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	+13
Diseño (visualización agradable)	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	+12

Importancia superior por encima del promedio de Impactos: 9%

Desempeño superior por encima del promedio en Top Two Boxes (repuestas excelente + muy bueno): 64%

Índice

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA INTRANET GUBERNAMENTAL

CAPÍTULO 4

Índice

MATRIZ – INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA INTRANET GUBERNAMENTAL

SUB PRODUCTOS

	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	PRIORIDAD	VARIACIÓN % VS 2011
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA INTRANET GUBERNAMENTAL	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-10
RAVEC - Red de Alta Velocidad Estudio Cualitativo	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	+3
Centro de Datos	INFERIOR	SUPERIOR	UNO	-10
Centro de contacto al ciudadano Estudio ciudadanos	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	-3

Importancia superior por encima del promedio de Impactos: 33%

Desempeño superior por encima del promedio en Top Two Boxes (repuestas excelente + muy bueno): 51%

Índice

SOLUCIONES DE GOBIERNO EN LÍNEA

CAPÍTULO 5

Índice

MATRIZ – SOLUCIONES DE GOBIERNO EN LÍNEA

SUB PRODUCTOS

	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	PRIORIDAD	VARIACIÓN % VS 2011
Soluciones de Gobierno en línea	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-11
Los portales territoriales (Gobernaciones y Alcaldías)	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	-24
El lenguaje estándar de intercambio de información (GEL - XML)	INFERIOR	SUPERIOR	DOS	-20

Importancia superior por encima del promedio de Impactos: 33%

Desempeño superior por encima del promedio en Top Two Boxes (repuestas excelente + muy bueno): 51%

Percepción general de la solución – Portal de alcaldes y gobernadores

Índice

Momentos de verdad > Soluciones Gobierno en Línea

50.¿Qué tan de acuerdo está Usted en decir que los siguientes productos de las soluciones de Gobierno en línea …

TTB: [5] Totalmente de acuerdo + [4] De Acuerdo	2012
Cumplen con las especificaciones técnicas y/o características ofrecidas.	68%
Ofrecen beneficios que superan los costos que ha asumido la entidad.	63%
Han cubierto las necesidades de la entidad.	61%
Han representado para la entidad ahorros.	55%
Tienen buena aceptación al interior de la entidad.	66%
Han superado las expectativas de la entidad.	61%
Cuentan con el adecuado nivel de soporte y/o apoyo técnico por parte del Programa Gobierno en línea.	63%
Tienen en el Programa Gobierno en línea un equipo que le atiende de forma oportuna y eficiente.	64%

* Solución no evaluada en los años 2007 y 2008

Calidad acompañamiento lenguaje común intercambio de información

Índice

Momentos de verdad

Soluciones Gobierno en Línea

50. ¿Cómo considera que ha sido el acompañamiento para la conceptualización y certificación de la información de su entidad en el lenguaje común de intercambio de información?

Calificación	
Excelente (5)	19%
Muy Buena (4)	28%
Buena (3)	25%
Regular (2)	11%
Mala (1)	3%
Ns/Nr	14%

Calidad herramienta de monitoreo y evaluación

Índice

Momentos de verdad > Soluciones Gobierno en Línea

50.¿Cómo considera la calidad general de la herramienta de monitoreo y evaluación?

Calificación	
Excelente (5)	4%
Muy Buena (4)	36%
Buena (3)	46%
Regular (2)	4%
Mala (1)	0%
Ns/Nr	10%

Calidad herramienta de monitoreo y evaluación

Índice

Momentos de verdad > Soluciones Gobierno en Línea

50c. ¿Cómo califica la herramienta de monitoreo y evaluación, en cuanto a la…?

Atributos	**TTB:** Excelente + Muy bueno
Claridad de las preguntas	43%
Relación de las preguntas con los criterios del Manual	39%
Claridad de la sección de preguntas y respuestas	41%
Facilidad de acceso y claves	45%
Soporte recibido por parte del Centro de Contacto Ciudadano	39%
Soporte recibido por parte del Programa Gobierno en línea	39%
Utilidad de la herramienta para el seguimiento al avance de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea	37%
Tiempo para responder	36%
Facilidad de diligenciamiento	36%
Facilidad de interacción con la herramienta	38%
Claridad de las instrucciones de diligenciamiento	36%

56 encuestados

Índice

ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA PARA LA ESPECIFICACIÓN, DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y/U OPERACIÓN DE SOLUCIONES DE GOBIERNO EN LÍNEA E INTRANET GUBERNAMENTAL

CAPÍTULO 6

Calidad general del sitio Web del Programa Gobierno en línea

Índice

Aspectos

	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	PRIORIDAD	VARIACIÓN % VS 2011
Calidad General del acompañamiento y asesoría	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	-12
La facilidad en el contacto inicial con personal del Programa	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	8
La competencia del personal asignado para la ejecución de las diferentes actividades	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	20
Soporte en la identificación de necesidades	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	20
El seguimiento en la ejecución de actividades estipuladas	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	31
La calidad en los productos obtenidos	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	31
La asignación de recursos para la ejecución de las actividades	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	22
La asesoría en la especificación de la solución	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	22
El cumplimiento de los compromisos estipulados	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	42
La atención oportuna de solicitudes	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	33

Importancia superior por encima del promedio de Impactos: 11,11%

Desempeño superior por encima del promedio en Top Two Boxes (repuestas excelente + muy bueno): 61%

Calidad general del acompañamiento y asesoría que presta el Programa Gobierno en línea

Índice

Momentos de verdad > Calidad general del Acompañamiento y Asesoría

1. ¿Cómo califica usted la calidad general del acompañamiento y asesoría que presta el Programa Gobierno en línea para la especificación, diseño, desarrollo e implementación y/u operación de soluciones de Gobierno en línea e Intranet Gubernamental?

	2007		2008		2009		2011		2012		iMPORTANCIA
Base: Entrevistados que han tenido acompañamiento y asesoría del programa gobierno en línea	156		156		17		12		11		
T2B: Excelente + Muy bueno T3B: Excelente + Muy bueno + Bueno	T2B	T3B	T2B	T3B	T2B	T3B	T2B	T3B	T2B	T3B	
Calidad General del acompañamiento y asesoría	39%	92%	54%	94%	65%	94%	67%	89%	55%	73%	30
La facilidad en el contacto inicial con personal del Programa	43%	89%	47%	91%	57%	100%	56%	100%	64%	64%	11,20%
La competencia del personal asignado para la ejecución de las diferentes actividades	44%	97%	54%	90%	44%	94%	44%	100%	64%	73%	11,20%
Soporte en la identificación de necesidades	35%	84%	57%	86%	53%	93%	44%	100%	64%	64%	11,20%
El seguimiento en la ejecución de actividades estipuladas	34%	86%	49%	92%	47%	100%	33%	78%	64%	64%	11,20%
La calidad en los productos obtenidos	39%	93%	53%	96%	43%	93%	33%	89%	64%	73%	11,20%
La asignación de recursos para la ejecución de las actividades	32%	91%	35%	86%	43%	100%	33%	89%	55%	64%	11,01%
La asesoría en la especificación de la solución	35%	84%	57%	86%	53%	93%	33%	89%	55%	64%	10,82%
El cumplimiento de los compromisos estipulados	38%	93%	49%	92%	60%	87%	22%	78%	64%	73%	11,20%
La atención oportuna de solicitudes	31%	86%	44%	84%	47%	100%	22%	100%	55%	64%	11,01%

I:impacto: importancia del proceso sobre la percepción de calidad

Consideraciones frente a las soluciones desarrolladas

Índice

Momentos de verdad > Calidad general del Acompañamiento y Asesoría

53A. Respecto a las soluciones desarrolladas considera usted que

	2011	2012
Base: Entrevistados que han tenido acompañamiento y asesoría del programa Gobierno en línea:	**12**	**11**
La entidad tiene los códigos fuente y objetos de la solución	50%	73%
Se documentó el proceso de desarrollo utilizado	75%	73%
Se identificó y documentó la arquitectura software de la solución	75%	82%
Se identificó y documentó la arquitectura hardware de la solución	75%	73%
La entidad fue orientada de manera adecuada durante el proceso de desarrollo	59%	82%
Se realizó una entrega formal de la solución incluyendo los aspectos relacionados sobre los derechos de autor	34%	55%
Se recibió la documentación de procesos de mantenimiento y operación adecuados para la solución	59%	55%
La entidad recibió capacitación sobre la operación de la solución para los funcionarios que la utilizarían	75%	73%
La entidad recibió capacitación sobre la operación técnica de la solución	67%	73%
La entidad recibió capacitación y documentación sobre el desarrollo realizado con el fin de poder asumir la operación y mantenimiento de la solución	67%	46%
La entidad ha podido replicar el proceso de desarrollo utilizado	50%	46%
La entidad pudo verificar la solución desarrollada	67%	73%
La entidad participó en la construcción de los escenarios de prueba de la solución	75%	73%

Consideraciones frente a las soluciones desarrolladas

Índice

Momentos de verdad > Calidad general del Acompañamiento y Asesoría

53A. Respecto a las soluciones desarrolladas considera usted que

Base: Entrevistados que han tenido acompañamiento y asesoría del programa Gobierno en línea:	2011 12	2012 11
La entidad suministró la información necesaria utilizada durante el proceso de pruebas e implementación	75%	73%
El proceso de pruebas y certificación de la solución antes de la puesta en producción fue documentado y se identificaron los mecanismos utilizados	75%	64%
La entidad ha logrado hacer mantenimiento sobre la solución	59%	27%
La entidad ha logrado poner en producción la solución	58%	46%
La entidad no ha logrado poner en producción la solución debido a fallas en el diseño	50%	0%
El proceso de desarrollo de la solución requiere de mejoras	67%	55%
La entidad puede identificar las posibles mejoras y/o ajustes a la solución	88%	83%
La entidad tiene identificados procesos de mantenimiento mínimos necesarios documentados por el fabricante de la solución	42%	73%
Se tienen identificados por parte de la entidad procesos de control de cambios (urgentes o programados)	50%	46%
Se tienen identificados procedimientos para la aplicación de ventanas de mantenimiento	42%	55%
Los mantenimientos los realiza directamente la entidad	50%	46%
La solución desarrollada cumple con los requerimientos funcionales solicitados	67%	64%
Se cumplió con las expectativas de la solución	67%	73%
El proceso de desarrollo de la solución fue el adecuado	67%	64%
La entidad genera estadísticas sobre la operación y uso de la solución	59%	42%

Índice

CAPACITACIÓN EN GOBIERNO EN LÍNEA

CAPÍTULO 7

CAPACITACIÓN EN GOBIERNO EN LÍNEA

Índice

Subprocesos

	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	PRIORIDAD	VARIACIÓN % VS 2011
Capacitación presencial	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-12
Convocatoria	INFERIOR	SUPERIOR	DOS	-8
Inscripción	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	-1
Ejecución	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	-9

Importancia superior por encima del promedio de Impactos: 33%

Desempeño superior por encima del promedio en Top Two Boxes (repuestas excelente + muy bueno): 61%

CAPACITACIÓN EN GOBIERNO EN LÍNEA - CONVOCATORIA

Índice

Aspectos

	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	PRIORIDAD	VARIACIÓN % VS 2011
•CALIDAD GENERAL DEL PROCESO DE CONVOCATORIA	INFERIOR	SUPERIOR	DOS	-8
La claridad de la información del lugar	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-6
La divulgación del evento	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-9
La claridad de la información del horario	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	-3
La oportunidad de recepción de la convocatoria	INFERIOR	SUPERIOR	DOS	-9
La claridad de la información de los conferencistas	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-7
La claridad de la información del tema	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-3
La claridad de la información de la convocatoria	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	-6
La claridad de la información y público objetivo	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-6
El nivel de detalle de la información	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-6
Lo variedad de medios utilizados para difundir la convocatoria	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-7

Importancia superior por encima del promedio de impactos: 11%

Desempeño superior por encima del promedio en Top Two Boxes (repuestas excelente + muy bueno): 63%

CAPACITACIÓN EN GOBIERNO EN LÍNEA - REALIZACIÓN

Índice

Aspectos

	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA	PRIORIDAD	VARIACIÓN % VS 2011
* Calidad General de la realización del evento	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	-9
La relevancia de los temas tratados	SUPERIOR	INFERIOR	TRES	-9
*El dominio de lo los temas por parte de los conferencistas	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-15
*El conocimiento de los conferencistas para dar respuesta a sus inquietudes.	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-12
La calidad de los conferencistas	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-17
*La utilidad de la capacitación para sus labores	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-10
La logística en la realización de las actividades	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-9
*La disponibilidad de recursos o material de apoyo (Video Beam, templetes)	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-6
*La concordancia entre lo prometido y lo recibido en la capacitación	INFERIOR	SUPERIOR	DOS	-8
*El cumplimiento de la agenda de capacitación programada	SUPERIOR	SUPERIOR	UNO	-9
*El nivel de profundidad de los temas tratados	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-4
*La duración de la capacitación	INFERIOR	SUPERIOR	DOS	-5
*El material suministrado	INFERIOR	INFERIOR	CUATRO	-1

Importancia superior por encima del promedio de Impactos: 7,7%

Desempeño superior por encima del promedio en Top Two Boxes (repuestas excelente + muy bueno): 53%

Calidad general de la capacitación virtual

Índice

Momentos de verdad

Capacitaciones que adelanta el Programa Gobierno en línea

56. ¿Cómo califica usted la calidad general de la capacitación virtual en cuanto a…

	Auto-asistido	Asistido
¿Qué tipo de modalidad de capacitación virtual prefiere?	52%	48%
	Si	No
¿Durante la capacitación, ha tenido la oportunidad de interactuar con funcionarios de otras entidades?		
	Si	No
¿Dicha interacción ha sido productiva en su trabajo?		

La calidad didáctica y metodológica del curso (materiales y herramientas)	65%
El acompañamiento que brindan los monitores (prestan una adecuada atención a las inquietudes)	65%
El conocimiento de los monitores de la estructura de los cursos y sus actividades	65%
La claridad de la metodología y objetivos del curso	63%
La utilidad y relevancia del curso	70%
La calidad general de los materiales del curso	67%
La adecuación del material al curso virtual (claro y fácil de seguir.)	66%
La organización del curso y el soporte de la plataforma	65%
La metodología de evaluación del curso	64%

Expectativas relacionadas con la participación en la capacitación *

Índice

Momentos de verdad

Capacitaciones que adelanta el Programa Gobierno en línea

61. ¿Usted considera que la capacitación lo formó, es decir le ofreció la posibilidad de aplicar los conceptos en su trabajo?

		2009	2011	2012
Base: Entrevistados que participaron en las capacitaciones ofrecidas por el Programa Gobierno en línea		190	302	302
Permite aplicar los conceptos en su trabajo	Si	89%	89%	90%
	No	10%	11%	10%
	Ns/Nr	1%	0%	0%

* Aplica sólo para el sondeo de 2009 y 2011

62. ¿A usted le gustaría especializarse en un solo tema de Gobierno en línea o tener un conocimiento general de varios temas?

		2009	2011	2012
Base: Entrevistados que participaron en las capacitaciones ofrecidas por el Programa Gobierno en línea		190	302	302
Le gustaría especializarce en un solo tema de Gobierno en línea/ tener conocimiento general de varios temas	Si	89%	89%	57%
	No	10%	11%	43%
	Ns/Nr	1%	0%	0%

Nivel de acuerdo con los atributos en cuanto a la capacitación en general

Índice

Momentos de verdad > Capacitaciones que adelanta el Programa Gobierno en línea

62a, ¿Qué tan de acuerdo está usted con que …

	TTB: Excelente + Muy bueno
Debe tener realimentación	89%
Debe ser permanente	86%
Debe tener diferentes niveles de profesionalismo	86%
Cumple con los objetivos expuestos	84%
Debe tener una evaluación	84%
Debe ajustarse a las necesidades de las funciones de los asistentes	84%
Tiene contenidos son pertinentes	83%
Cumple con las expectativas del participante	83%
Tiene un diseño curricular apropiado	80%
Se debe verificar el uso de la capacitación recibida	80%

Índice

ARTICULACIÓN Y GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

CAPÍTULO 8

índice

Modelo de evaluación de los productos/servicios del Programa Gobierno en línea

TTB: Excelente + Muy bueno	2007	2008	2009	2011	2012
Articulación y gestión adelantadas por el Programa	44%	47%	65%	65%	55%

Total encuestados 2012 : 33

Percepción de la ejecución de acciones de articulación y gestión adelantadas por el Programa

índice

Momentos de verdad > Articulación y gestión adelantadas por el Programa

65. Pensando en su trabajo conjunto con el Programa Gobierno en línea para la ejecución de acciones orientadas a la implementación de la Estrategia en su entidad, qué tan de acuerdo está con ?

TTB: [5] Totalmente de acuerdo + [4] De Acuerdo	2007	2008	2009	2011	2012
Los productos generados son de buena calidad	90%	94%	96%	90%	76%
Se fijan claramente los objetivos, actividades a desarrollar y productos a obtener como parte de las tareas a realizar	89%	87%	88%	90%	79%
Tienen buena aceptación al interior de la entidad	-	90%	90%	85%	67%
El personal asignado por parte del Programa para la ejecución de las diferentes actividades cuenta con las competencias requeridas	93%	91%	86%	84%	79%
Hay seguimiento en la ejecución a las actividades programadas	85%	82%	81%	84%	73%
Hay cumplimiento en los compromisos adquiridos por parte del Programa	87%	83%	84%	83%	73%
Se brinda un acompañamiento permanente	78%	77%	66%	76%	58%

Total encuestados 2012 : 33

Productos y servicios de mayor interés para las entidades entrevistadas

índice

Momentos de verdad → Articulación y gestión adelantadas por el Programa

80. ¿En qué productos y servicios cree que su entidad tendría interés en el 2012?

Total encuestados	579	1388	742
	2009	**2011**	**2012**
ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA PARA LA ESPECIFICACION DE SOLUCIONES DE GOBIERNO	44**	83**	
Desarrollo de servicios sectoriales	29%	54%	28%
Desarrollo de cadenas de trámites	37%	71%	58%
CAPACITACION EN GOBIERNO EN LINEA	70**	97**	
Capacitaciones presenciales	64%	86%	63%
Cursos virtuales	54%	74%	63%
ARTICULACION Y GESTION PARA LA IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA	45**	88**	
Líderes GEL Nacional	32%	59%	38%
Líderes GEL Territorial	28%	65%	44%

* Aplica sólo para los sondeos de 2009 y 2011

** Porcentaje de personas que están interesadas en al menos uno de los servicios ofrecidos.

Percepción de la ejecución de acciones de articulación y gestión adelantad por el Programa

índice

Momentos de verdad

RELACION CON EL EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO

65. Pensando en su trabajo conjunto con el Programa Gobierno en línea para la ejecución de acciones orientadas a la implementación de la Estrategia en su entidad, qué tan de acuerdo está con ?

TTB: [5] Totalmente de acuerdo + [4] De Acuerdo	2012
El contacto previo con el Gobernador o el Alcalde para el inicio del proceso	50%
La programación de reuniones	46%
La convocatoria	45%
El conocimiento sobre el modelo de acompañamiento	48%
La utilidad del acompañamiento para implementar la Estrategia de Gobierno en línea.	52%

Total encuestados 2012 : 56

índice

ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO ORDEN TERRITORIAL

CAPÍTULO 9

Percepción de la ejecución de acciones de articulación y gestión adelantad por el Programa

índice

Momentos de verdad > Articulación y gestión adelantadas por el Programa

65. Pensando en su trabajo conjunto con el Programa Gobierno en línea para la ejecución de acciones orientadas a la implementación de la Estrategia en su entidad, qué tan de acuerdo está con ?

TTB: [5] Totalmente de acuerdo + [4] De Acuerdo	2007	2008	2009	2011	2012
Calidad general de las acciones	90%	94%	96%	90%	47%
Se fijan claramente los objetivos, actividades a desarrollar y productos a obtener como parte de las tareas a realizar	89%	87%	88%	90%	82%
Tienen buena aceptación al interior de la entidad	-	90%	90%	85%	86%
El personal asignado por parte del Programa para la ejecución de las diferentes actividades cuenta con las competencias requeridas	93%	91%	86%	84%	75%
Hay seguimiento en la ejecución a las actividades programadas	85%	82%	81%	84%	80%
Hay cumplimiento en los compromisos adquiridos por parte del Programa	87%	83%	84%	83%	77%
Se brinda un acompañamiento permanente	78%	77%	66%	76%	71%

Total encuestados 2012 : 56

índice

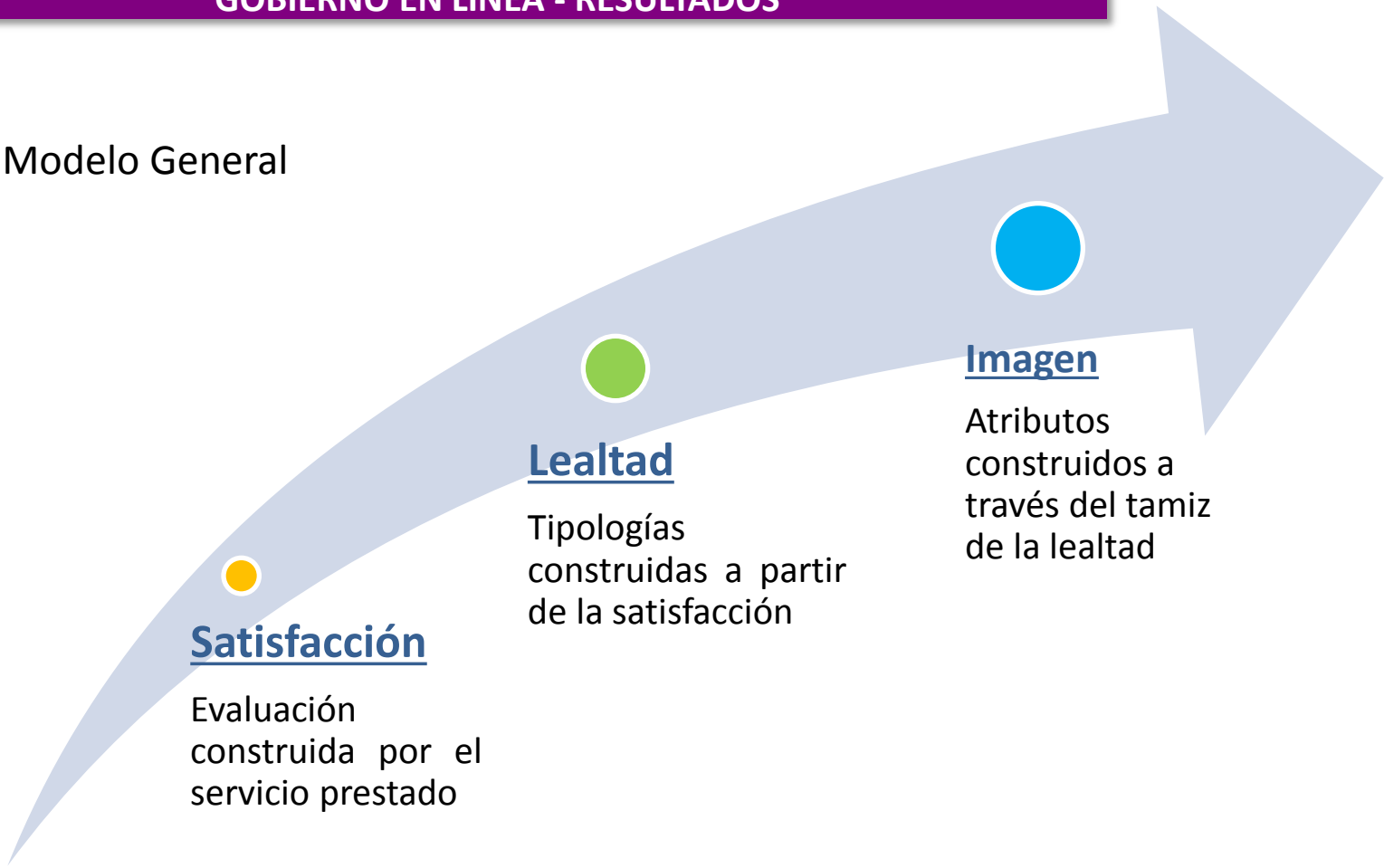
MODELO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA GOBIERNO EN LÍNEA LEALTAD IMAGEN - RESULTADOS

CAPÍTULO 10

MODELO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA GOBIERNO EN LÍNEA - RESULTADOS

índice

Modelo General



Índice

Modelo de evaluación - Comportamientos deseados

Comportamientos deseados

T2B	2007	2008	2009	2011	2012
Recomendar a otros	85%	90%	90%	91%	81%
Continuar	92%	94%	97%	97%	91%
Aumento de la relación para este año	82%	75%	83%	87%	86%
Usar más servicios y productos	73%	67%	81%	88%	80%

Aunque los indicadores de lealtad son positivos se muestra una disminución en todos estos

Índice

Segmentación de usuarios por lealtad

La lealtad se construye a partir de la satisfacción del cliente

LEALTAD AUTÉNTICA Existe alta posibilidad de repetición de compra y un alto compromiso con la marca (P14 (4 O5) y P8 (4 0 5)) (MANTENER)

LEALTAD OCULTA Existe baja posibilidad de repetición de compra y un alto compromiso con la marca (P14 (1 0 2 0 3) y P8 (4 0 5)) (INCENTIVAR)

LEALTAD INACTIVA Existe alta posibilidad de repetición de compra y un bajo compromiso con la marca (P14 (4 o 5) y P8 (1 0 2 0 3)) (MEJORAR IMAGEN)

NO LEALTAD Existe baja posibilidad de repetición de compra y un bajo compromiso con la marca (P14 (1 0 2 0 3) y P8 (1 0 2 0 3))

Índice

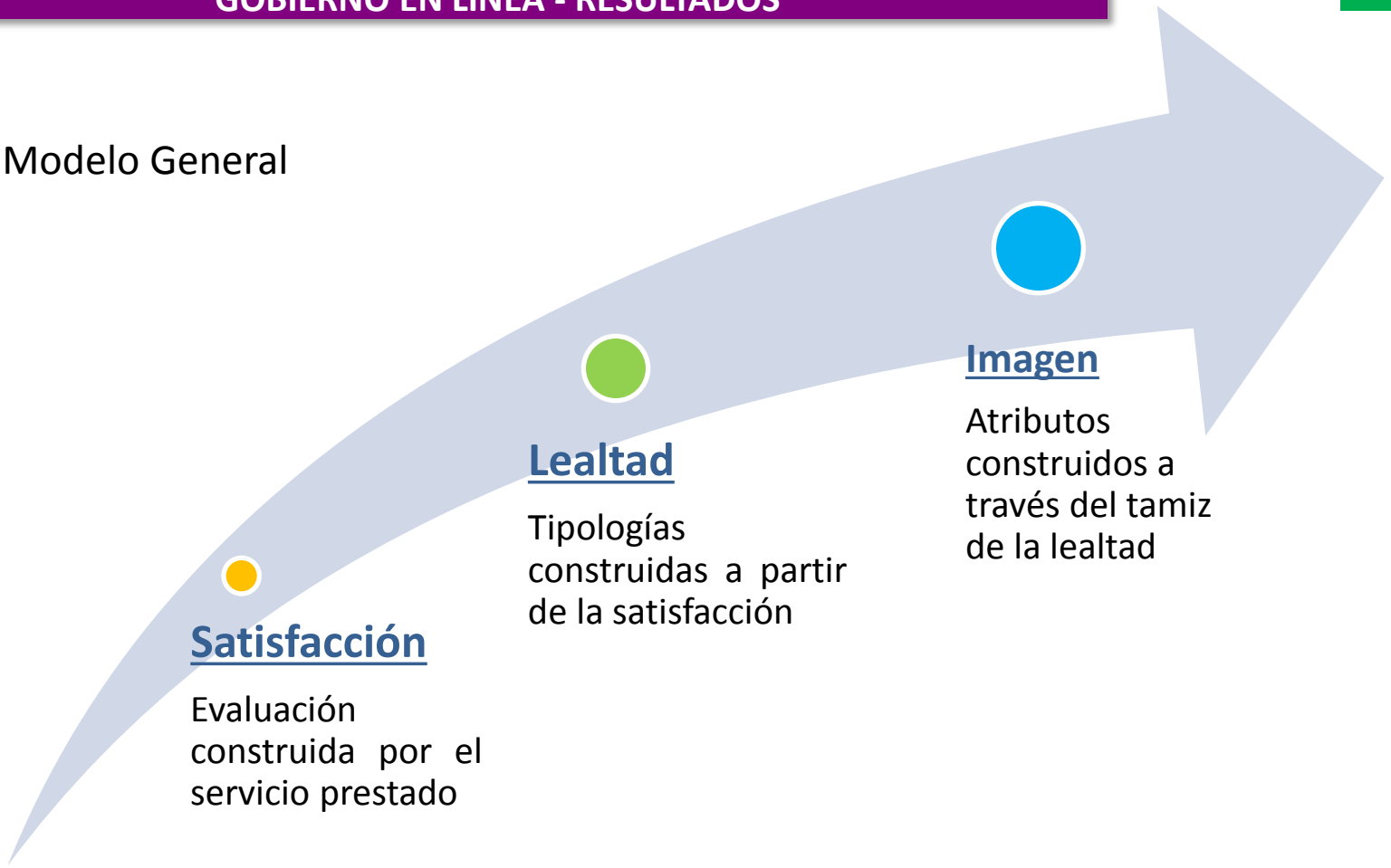
SEGMENTACIÓN DE USUARIOS POR LEALTAD

COMPROMISO REPETICIÓN DE COMPRA	Bajo	Alto
Baja	*No lealtad* 2%	*Lealtad* 5% *Oculta*
Alta	*Lealtad Inactiva* 1%	*Lealtad* *92%* *Auténtica*

MODELO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA GOBIERNO EN LÍNEA - RESULTADOS

Índice

Modelo General



Índice

Modelo de evaluación de los productos/servicios del Programa Gobierno en línea

Percepciones generales

** TTB - Muy Bajos + Bajos (2008) - 35%*
No se tiene el dato disponible del T3B

T2B	2007	2008	2009	2011	2012
Calidad general del Programa Gobierno en línea	50%	63%	69%	69%	55%
Costos que representan para su entidad	91%	*	88%	92%	78 %
Costos Vs. Beneficios	49%	62%	76%	74%	92 %

Sentimientos/Actitudes e imágenes

T2B	2007	2008	2009	2011	2012
Reputación excelente	89%	92%	91%	90%	83%
Imagen excelente	89%	92%	92%	90%	85 %
Marca Líder en Estrategia Gobierno en Línea Preferencia para Interactuar	91%	92%	93%	94%	83 %
Enfocada a Clientes Interactuar fácilmente Importancia a su entidad y a su proyecto	89%	92%	89%	89%	89 %

Índice

Modelo de evaluación - Sentimientos/Actitudes e imágenes

Percepciones generales > Imágenes del programa

P6.¿Qué tan de acuerdo está usted con que el Programa Gobierno en línea...

T2B	2012
Contribuye con la transformación del Estado.	96%
Está enfocado hacia sus clientes.	89%
Cuenta con un recurso humano calificado.	84%
Es innovador.	89%
Ofrece una amplia gama de productos y servicios respecto a la implementación de Estrategia de Gobierno en línea.	83%
Realiza su trabajo en el marco de aplicación de mejores prácticas.	87%
Atiende de manera oportuna las solicitudes de información respecto a la Estrategia de Gobierno en línea.	76%
Atiende con calidad las solicitudes de información respecto a la Estrategia de Gobierno en línea.	79%
Tiene un recurso humano comprometido.	82%
Articula de manera eficaz proyectos que buscan satisfacer las necesidades de sus clientes y partes interesadas.	79%
Cuenta con las herramientas adecuadas para satisfacer las necesidades de sus clientes.	77%
Mejora continuamente su gestión.	82%

Índice

Modelo de evaluación - Sentimientos/Actitudes e imágenes

Percepciones generales > Imágenes del programa

5. Voy a leer unas frases acerca de sus sentimientos generales hacia el Programa Gobierno en línea Por favor dígame su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones

T2B: Totalmente de acuerdo + de acuerdo	2007	2008 *	2009	2011	2012
Base: Total	**500**	**350**	**579**	**1388**	**742**
Es líder en el desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea.	94%		95%	95%	83%
Es con quien prefiere interactuar su entidad para temas de desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea	87%		91%	92%	85%
Es un programa con imagen excelente	89%	92%	92%	90%	85%
Es un programa con reputación excelente	89%	92%	91%	90%	83%
Es un programa con el que se puede interactuar fácilmente	88%	95%	87%	89%	82%
Da a la entidad y a los proyectos la importancia y prioridad requerida	89%		88%	85%	79%
Da pronta respuesta a solicitudes relacionadas con la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea				81%	75%

* Solamente están estos datos disponibles del sondeo 2008

Índice

Modelo de evaluación - Sentimientos/Actitudes e imágenes

Percepciones generales > Imágenes del programa

6. ¿Qué tan de acuerdo está usted con que el Programa Gobierno en línea…?

T2B: Totalmente de acuerdo + de acuerdo	2007	2008 *	2009	2011	2012
Base: Total	**500**	**350**	**579**	**1388**	**742**
Contribuye con la transformación del Estado	97%		97%	98%	96%
Realiza su trabajo en el marco de la aplicación de mejores prácticas	92%	92%	93%	92%	87%
Está enfocado hacia sus clientes	90%	95%	91%	92%	89%
Es innovador	93%	95%	91%	91%	88%
Mejora continuamente su gestión	83%	85%	87%	88%	82%
Ofrece una amplia gama de productos y servicios respecto a la implementación de Estrategia de Gobierno en línea	88%		86%	88%	83%
Cuenta con un recurso humano calificado	87%	86%	87%	87%	84%

* Solamente están estos datos disponibles del sondeo 2008

Índice

Modelo de evaluación - Sentimientos/Actitudes e imágenes

Percepciones generales > Imágenes del programa

6. ¿Qué tan de acuerdo está usted con que el Programa Gobierno en línea…?

TTB: Excelente + Muy bueno	2007	2008	2009	2011	2012
Base: Total	**500**	**350**	**579**	**1388**	
Tiene un recurso humano comprometido	87%		87%	86%	81%
Atiende con calidad las solicitudes de información respecto a la Estrategia de Gobierno en línea	82%		86%	89%	79%
Articula de manera eficaz proyectos que buscan satisfacer las necesidades de sus clientes y partes interesadas	84%		86%	86%	79%
Atiende de manera oportuna las solicitudes de información respecto a la Estrategia de Gobierno en línea	82%		82%	84%	76%
**Cuenta con las herramientas adecuadas para satisfacer las necesidades de sus clientes				82%	77%

*No hay datos disponibles del sondeo 2008

** Solo está el dato disponible para el sondeo 2011

Índice

Conocimiento acerca del Programa Gobierno en línea *

7. Sabía usted que el Programa Gobierno en línea

	2007		2009			2011		2012	
Base: Total	500		579			1388			
	Sí	No	Sí	No	Ns/ Nr	Sí	No	Sí	No
Es un programa de inversión del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	90%	10%	94%	6%		96%	4%	96%	4%
Lidera y coordina la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea	91%	9%	94%	6%		96%	4%	99%	1%
Es el responsable de la conceptualización, diseño, implementación y operación de la Intranet Gubernamental	88%	12%	88%	12%		85%	15%	85%	15%
Ha liderado la implementación de los servicios de Gobierno en línea, al interior de la Administración Pública	88%	12%	93%	7%		92%	8%	92%	8%
Realiza actividades de acompañamiento a las entidades en la coordinación e implementación de la Estrategia de Gobierno en línea	85%	15%	89%	11%		90%	10%	92%	8%
Propende por la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo que preste más y mejores servicios a los ciudadanos, empresarios y entidades mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	97%	3%	97%	2%	1%	97%	3%	97%	3%

* No hay dato disponible del sondeo 2008, pregunta no asociada al modelo de satisfacción

4. EXPLICACIÓN METODOLÓGICA

índice

1. Ficha técnica
2. Objetivos
3. Metodología

5. FICHA TÉCNICA

Índice

Satisfacción

Empresa Contratante	Fondo de tecnologías de la información y las comunicaciones	
Empresa Contratada	UT Cifras y Conceptos - Infometrika	
Ciudadanos:		
Técnica de recolección	Cualitativa: Grupos focales	Cuantitativa : encuesta telefónica
Operación estadística	Selección por conveniencia	Muestreo probabilístico aleatorio simple, de elementos
Tamaño de muestra	6	836
Criterios, sociodemográficos, para selección.	Ciudadanos que se han comunicado con el CCC	Ciudadanos que se han comunicado con el CCC
Criterios geográficos para seleccion	Bogotá	Regiones geográficas
Entidades:		
Técnica de recolección	Cualitativa: Entrevistas en profundidad	Cuantitativa : encuesta WEB
Operación estadística	Selección funcionarios usuarios RAVEC	Muestreo probabilístico de elementos y censo algunos servicios
Tamaño de muestra	30	742
Criterio para distribución de muestra	Entidad nacional	Servicios ofrecidos
Desagregación geográfica	Bogotá	Nacional
Fecha recolección de campo	Noviembre 15 a diciembre 14 de 2012	

OBJETIVOS GENERALES ENTIDADES

Índice

Evaluar entre los clientes que tuvieron contacto con el Programa Gobierno en línea durante el año 2012 la percepción de la calidad de los productos y la prestación de los servicios recibidos, con el propósito de identificar las fortalezas y áreas de mejora y comparar los resultados obtenidos con las mediciones de los años 2007, 2008, 2009 y 2011.

OBJETIVOS GENERALES USUARIOS RAVEC

Índice

Determinar comportamiento asociados al uso de la RAVEC y explorar acerca de las necesidades y expectativas que no han sido satisfechas hasta el momento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS ENTIDADES

Índice

Evaluar la percepción de los clientes sobre la calidad de los productos y la prestación de los servicios ofrecidos por el Programa Gobierno en línea durante el año 2012.

Determinar la imagen / posicionamiento del Programa Gobierno en línea entre los funcionarios que hicieron uso de los productos y/o servicios durante el año 2012.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS ENTIDADES

Índice

Identificar los procesos y atributos que tienen mayor impacto sobre la satisfacción de los clientes para plantear estrategias de mejoramiento en la calidad del servicio.

Establecer el grado de lealtad de los clientes del Programa como una base para realizar una segmentación de las entidades que permita tomar acciones puntuales de mejora con cada actor.

Realizar un análisis comparativo con los resultados obtenidos en las mediciones adelantadas en el 2007, 2008, 2009 y 2011 para medir el impacto de las acciones de mejora sobre la satisfacción de los clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS USUARIOS RAVEC

Índice

Identificar los comportamientos asociados con el uso del RAVEC, en términos de:

Concepto y actitud general que tienen las entidades frente a la RAVEC versus la red pública de internet.

Reconocimiento de los servicios que puede cursar a través de la RAVEC

Servicios cursados a través de la RAVEC al interior de la entidad. Razones

Acceso a aplicativos gubernamentales (.gov.co) que se requieren al interior de la entidad. Razones

Necesidades no satisfechas y expectativas no cubiertas por la RAVEC.

METODOLOGÍA

Índice

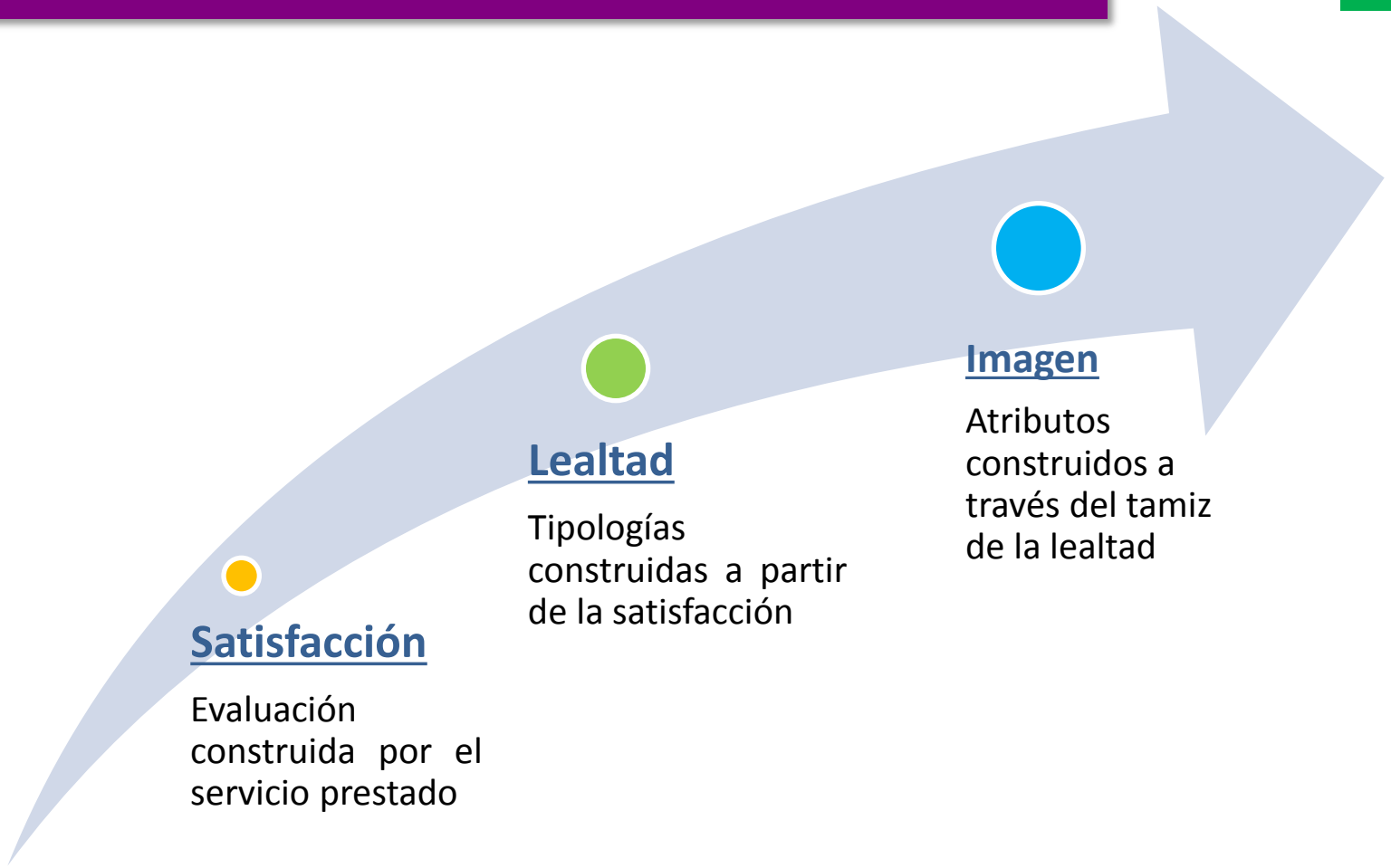
EL modelo de satisfacción desarrollado para este proyecto consta de tres partes la primera la satisfacción, la segunda lealtad y la tercera imagen, esto bajo el supuesto que altos niveles de satisfacción generan lealtad y finalmente una imagen positiva de la empresa prestadora del servicio.

El modelo responde las siguientes preguntas:

¿Cómo me va?
Cómo le esta yendo – al examinar los resultados de desempeño.
¿Por qué soy percibido de esa manera?
Por qué tienen esas percepciones los clientes – en un análisis de profundidad de "motivadores claves" dado por la importancia mostrará los factores influyen en el desempeño .
¿Cómo puedo mejorar?
Cómo puede mejorar una organización – la matriz de información condensada **(MIC)** es útil para ayudar a una organización a apuntar esfuerzos de mejoras y medir su desempeño.

MODELO GENERAL

Índice



Satisfacción

Evaluación construida por el servicio prestado

Lealtad

Tipologías construidas a partir de la satisfacción

Imagen

Atributos construidos a través del tamiz de la lealtad

Efectos Totales

Índice

El modelo explica la calidad general como una función de la calidad general de los momentos de verdad y la calidad general de los momentos de verdad como una función de la calidad de los atributos de cada **momento de verdad**.

Esto es:

Calidad general: f (MV1, MV2, …, MVn)1

Muchos expertos en modelos de medición, han probado que una función lineal explica satisfactoriamente la relación entre la calidad general y la calidad general con los momentos de verdad y de ésta última con la satisfacción con los **atributos** de cada momento de verdad. O sea que la forma de las funciones es:

MV1: f (atributo1, atributo2, …, atributo M)

Los **coeficientes** de correlación de spearman, representan la importancia que tiene cada uno de los atributos de los momentos de verdad en la percepción de calidad general.

Calidad general: B1 x MV1 + B2 x MV2 + … + Br x MVr

6. Recomendaciones

Índice

Se debe trabajar sobre las dos áreas de prioridad uno articulación- gestión y divulgación – promoción, haciendo especial énfasis en el portal de la intranet gubernamental, esto con el objetivo de aumentar la satisfacción ya que son los momentos de verdad que más la afectan y así poder incidir sobre los indicadores de lealtad e imagen.

En lo relacionado con la RAVEC, se considera que la promoción de los servicios de esta es fundamental para incentivar la apropiación e implementación de las herramientas que ofrece. Adicionalmente se deben promover las herramientas específicas para cada una de las entidades, teniendo en cuenta las particularidades de cada una de estas para incentivar el uso de la RAVEC, apoyándose en las experiencias exitosas que ha tenido para fomentar su uso.

Finalmente en lo referente al CCC, aunque se observa un nivel bueno de satisfacción se debe trabajar en el tiempo de respuesta para ser atendido junto con la calidad de las respuestas entregadas a los usuarios.