CULTURA DIGITAL 2015

Gloria Gallego
Sigma Dos Colombia

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN
MINTIC vive digital

CONTEXTO

DEMANDA

Medios electrónicos con que cuentan los ciudadanos

- 90% Teléfono celular
- 38% Internet por computador de escritorio
- 37% Teléfono fijo
- 31% Internet por computador portátil
- 27% Internet en su celular o tablet

Actividades por internet

Ciudadanos

- 72% Buscar información
- 53% Acceder a redes sociales
- 42% Usar correo electrónico
- 37% Chatear
- 32% Leer/ ver noticias
- 25% Actividades de entretenimiento
- 23% Ver películas o videos
- 22% Actividades académicas

Empresas

- 64% Buscar información
- 53% Usar correo electrónico
- 32% Chatear
- 26% Compartir archivos
- 23% Hacer transacciones en línea
- 22% Acceder a redes sociales
- 20% Actividades de promoción
- 19% Atender PQR

Sub-utilización de Internet

Ciudadanos

- 90 % Tienen acceso a Internet
- 50 % Tienen conexión permanente

Bajo aprovechamiento

Internet es un recurso sub-utilizado con fines de información, comunicación y relacionamiento con el mundo en general, y con el Estado en particular.

Compras y pagos por internet

- 18% Ciudadanos
- 32% Empresas

Registro en redes sociales

- 66% Ciudadanos
- 32% Empresas

OFERTA

Canales utilizados por servidores públicos para relacionarse con usuarios

- 69% Computador de escritorio con Internet
- 54% Teléfono fijo
- 34% Teléfono celular con Internet
- 16% Computador portátil con Internet
- 9% Celular sin plan de datos
- 9% Otros

Canales con que cuentan los servidores públicos para realizar su trabajo

- 73% Computador de escritorio con Internet
- 52% Teléfono fijo
- 45% Teléfono celular con Internet
- 22% Computador portátil con Internet
- 10% Celular sin plan de datos
- 8% Otros

Acceso de la entidad a medios electrónicos

- 78% Internet
- 56% Sitio WEB interactivo
- 54% Intranet
- 42% Correos individuales
- 40% Mecanismos de almacenamiento
- 35% Plataformas para trámites
- 32% Plataformas para video conferencias

Interacción en redes sociales

- 77 % Entidades
- Están en redes sociales
- Ciudadanos: 48 % opinan sobre temas de interés público
- Solo 15% Interactúan con ellas.

Servidores públicos
Actividades por redes sociales

- 55% Informar sobre planes, proyectos y resultados
- 31% Comunicar noticias relacionadas con su objeto misional
- 29% Expresar su concepto sobre temas de interés público
- 28% Dar respuesta a PQR
- 26% Promover la participación ciudadana

Servidores públicos
Califican el avance de la entidad como...

BAJO

- 20% Capacitación técnica para desarrollar procesos en línea
- 16% Disponibilidad de la información para que los usuarios interactúen en línea con la entidad
- 16% Disponibilidad de la información para desarrollar procesos en línea

ALTO

- 63% Mejor imagen del Estado por el uso de TIC
- 58% Mayor interacción de su entidad con otras entidades por el uso de TIC
- 58% Mejor ambiente organizacional por el uso de TIC
- 58% Mayor bienestar y satisfacción laboral por el uso de TIC

CONFIANZA / SEGURIDAD

CULTURA DEL MIEDO

Desconocimiento

INSEGURIDAD por no poder realizar el trámite
- 23% Ciudadanos
- 38% Empresas

INSEGURIDAD Temor de hacer las cosas de una manera nueva y diferente
- 41% Ciudadanos
- 48% Empresas

Casi la mitad de los usuarios temen no poder realizar o completar los trámites sin cometer errores por desconocimiento.

Desprestigio Estatal

Mediante el uso de C.E. no confían en que sus datos serán utilizados de forma segura y para fines autorizados
- 51% Ciudadanos
- 38% Empresas

Requerirían para tener SEGURIDAD sello o garantía que de cuenta de la calidad de los trámites y servicios en línea
- 24% Ciudadanos
- 38% Empresas

Una proporción significativa de los usuarios temen ser víctimas de dinámicas corruptas.
Desprestigio e imagen negativa del Estado inciden en la interacción por C.E. generando desconfianza.

Inseguridad al hacer trámites

INSEGURIDAD por no poder comprobar la realización del trámite
- 27% Ciudadanos
- 40% Empresas

Para tener SEGURIDAD al usar C.E. requerirían
- Documento electrónico de soporte que pueda ser guardado/ impreso: 25% Ciudadanos, 43% Empresas
- Aviso en la pantalla indicando que el trámite fue realizado exitosamente: 23% Ciudadanos, 34% Empresas

No poder hacer seguimiento al proceso a través de C.E. genera desconfianza.

Un tercio de los usuarios requieren soporte virtual o físico no modificable y de fácil almacenamiento.

Prevalencia del medio presencial

Prefieren relacionarse con entidades públicas por C.E.

	2015	2014	2013
Ciudadanos	56%	40%	30%
Empresas	65%	40%	

No obstante,

Sigue siendo la mejor alternativa hacer los trámites directamente en una oficina de la entidad.

De acuerdo	2015	2014	2013
Ciudadanos	34%	45%	43%
Empresas	45%		
Entidades	49%		

El uso de C.E. para relacionarse con las entidades públicas no va a cambiar la tradición de hacerlo de manera presencial.

De acuerdo	2015	2014
Ciudadanos	32%	
Empresas	45%	
Entidades	49%	

El medio presencial sigue acompañando el uso de C.E.

1. Muchos trámites no se pueden realizar o completar exclusivamente de forma virtual.
2. Las entidades públicas no le otorgan la misma importancia a los procesos realizados por C.E. que a aquellos realizados presencialmente.

"Uno siente que cuando envía por internet se envía a allá y allá se queda. No es tan formal como cuando lo haces en físico y tienes el radicado" (empleada de empresa grande)

PARTICIPACIÓN

Accesibilidad a la información y seguimiento de la gestión pública aumenta por C.E.

"Hay muchas formas de poder acceder a la información que no existían antes, salían solo reportes impresos pero hay la facilidad de poder hacerle seguimiento a todos esos mecanismos de rendición de cuentas que si hacen que sea un poco más participativo de lo que era antes" (ejecutivo de empresa grande).

Sin embargo, el ACCESO aún es BAJO

Inhibidores de C.E. para trámites y servicios

Falta de asesoría (Internet y teléfono)

	2015	2014	2013
Ciudadanos	43%	30%	38%
Empresas	39%	26%	40%
Entidades	56%		

Falta de conocimiento (Internet)

	2015	2014	2013
Ciudadanos	37%		
Empresas	27%		
Entidades	36%		

Demora en la atención (Internet y teléfono)

	2015	2014	2013
Ciudadanos	41%	30%	34%
Empresas	37%	30%	39%
Entidades	48%		

Falta capacitación en el proceso de realización de trámites al servidor público y al usuario sobre el manejo de C.E.

"Los procesos de implementación e incorporación de nuevas tecnologías son bastante lentos e inoportunos. Por consiguiente, así sont también las capacitaciones y procesos formativos de los funcionarios" (servidor público).

También se requieren mejoras en la atención al usuario.

Percepción de comunicación en una sola vía

Confían en que al realizar PQR recibirán una respuesta de las entidades

	2015	2014
Ciudadanos	56%	65%
Empresas	67%	65%
Entidades	92%	

Confían en que sus opiniones serán tenidas en cuenta por las entidades

	2015	2014
Ciudadanos	50%	43%
Empresas	64%	40%
Entidades	95%	

La mitad de los entrevistados consideran que la participación por C.E. para incidir en el Estado no tiene un impacto real.
Las entidades no proporcionan herramientas de seguimiento tales como un número de radicado o un chat en línea. Sin embargo, 9 de cada 10 entidades consideran que las opiniones de los ciudadanos sí son tenidas en cuenta y que recibirán una respuesta de su parte al realizar PQR.

"Eso por lo general es de una sola vía, uno no ve que pase algo. No responden o si responden, responden no como lo que es o lo que uno necesita" (ejecutivo de empresa grande).

ÍNDICES

Usando canales electrónicos...

	Ciudadanos 2015 (%)	Ciudadanos 2014 (%)	Ciudadanos 2013 (%)	Ciudadanos 2012 (%)	Empresas 2015 (%)	Empresas 2014 (%)	Empresas 2013 (%)	Empresas 2012 (%)
• Obtuvieron información de las entidades públicas	72	50	70	68	76			
• Presentaron PQR	65	33	50	54	71	50	50	47
• Realizaron trámites u obtuvieron servicios en línea con entidades públicas	62	38	52	49	37	56	60	51
• Hicieron seguimiento o veeduría de la gestión de las entidades públicas	67	12	20	19	78	18	27	16
• Denunciaron irregularidades o conductas inapropiadas de los servidores públicos	65				70			
• Participaron en la definición de programas, proyectos o iniciativas de las entidades públicas	69	11	20	17	71	18	22	15
• Realizaron pagos de trámites o servicios	27	24	46	34	38	34	49	34
• Se relacionaron con las entidades públicas	82	65	59		79	81	79	

Satisfacción (Satisfechos o muy satisfechos)

	Ciudadanos 2015 (%)	Ciudadanos 2014 (%)	Ciudadanos 2013 (%)	Empresas 2015 (%)	Empresas 2014 (%)	Empresas 2013 (%)
	54	73	67	65	76	73
	38	63	64	50	69	70
		74	67		72	72
	36	66	66	52	69	75
	51			51		
	46	68	62	54	74	63

La mitad de los usuarios se muestran satisfechos al relacionarse con las entidades públicas a través de canales electrónicos. Sin embargo, hay una proporción que se sienten insatisfechos y otra que aún no se relacionan.

¿Por qué?

EFICIENCIA

Motivadores para realizar trámites a través de C.E.

	Ciudadanos 2015	Ciudadanos 2014	Ciudadanos 2013	Empresas 2015	Empresas 2014	Empresas 2013	Entidades 2015
Ahorro de tiempo	52%	45%	47%	48%	41%	54%	67%
Ahorro de dinero	47%	37%	39%	38%	38%	50%	60%
Evitar filas	44%	52%	47%	49%	50%	46%	60%

Sin embargo, los índices no crecen, por plataformas que no son 100% funcionales.

Entre **18% y 25%** de los **usuarios** consideran que no es fácil navegar en las plataformas.

24% de los **ciudadanos** y **48%** de las **empresas** consideran que los enlaces no se visualizan bien y no facilitan la exploración.

28% de los **ciudadanos** y **52%** de las **empresas** consideran que la información no llena sus expectativas.

32% de los **ciudadanos** y **68%** de las **empresas** consideran que los portales no son visualmente atractivos.

"Se genera una limitación en la entrega de información, al contar con plataformas obsoletas y confusas que no son amigables con el usuario y presentan información poco clara" (servidor público).

TRANSPARENCIA

Los usuarios y los servidores públicos identifican un aumento en los niveles de transparencia.

Los C.E. han hecho más democrática o igualitaria la gestión de las entidades públicas

De acuerdo	2015
Ciudadanos	30%
Empresas	37%
Entidades	51%

La información que ofrecen las entidades públicas a través de Internet es más clara que la que se recibe en una oficina de la entidad

De acuerdo	2015
Ciudadanos	34%
Empresas	41%
Entidades	45%

La información que ofrecen las entidades públicas a través de Internet es más precisa que la información que dan en las oficinas

De acuerdo	2015
Ciudadanos	32%
Empresas	38%
Entidades	42%

Los canales electrónicos han influido para que cada vez más personas hagan sus propios trámites sin recurrir a intermediarios

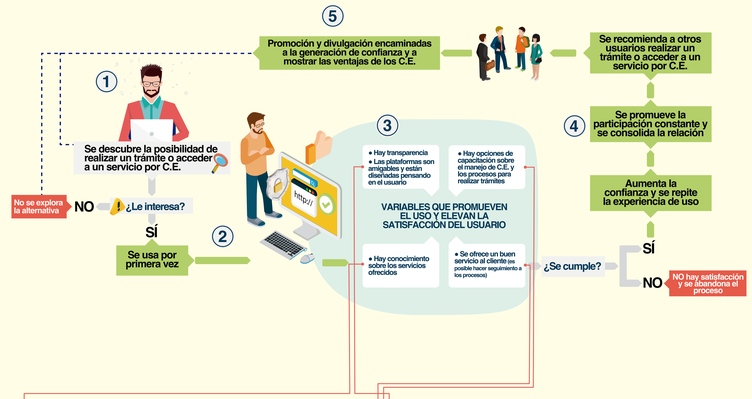
De acuerdo	2015
Ciudadanos	37%
Empresas	46%
Entidades	55%

"El uso de medios electrónicos ha permitido una mayor eficiencia administrativa a través del desarrollo de nuevas plataformas, las que a su vez han posibilitado una comunicación directa y transparente de las entidades y la ciudadanía" (servidor público).

Para aumentar la transparencia es necesario el seguimiento al proceso por parte de un servidor público que brinde respuestas rápidas, personalizadas y de manera permanente.

"Sería muy bueno que si yo me comunico con una entidad me respondan «tu solicitud, tu queja, tu reclamo será entendida con el código tal, si le quieres hacer seguimiento, te responderá Paola Pérez, en tantos días deberías estar recibiendo una respuesta por medio telefónico, por el correo». Que haya una confirmación, que no sienta uno que es comunicación de una sola vía. Cuando a ti te responden tu quedas tranquilo" (ejecutivo de empresa grande).

PROSPECCIÓN



Aumentar la divulgación y promoción de los servicios ofrecidos a través de C.E.

	2015	2014	2013
Ciudadanos	33%	55%	44%
Empresas	43%	50%	67%

Conocen publicidad o divulgación sobre trámites y servicios que se ofrecen a través de C.E.

	2015	2014	2013
Ciudadanos	47%	35%	41%
Empresas	47%	34%	47%
Entidades	64%		

Consideran que hay que aumentar la divulgación y promoción de los servicios ofrecidos por C.E.

"Hace falta una mayor difusión de estos servicios en línea, así como también el desarrollo de herramientas de mercadeo que den a conocer los productos del Estado y permitan un posicionamiento organizacional" (servidor público).

Divulgación y promoción

¿Para quién?

Identificar usuarios actuales, potenciales y quienes realmente no utilizarán estos canales teniendo en cuenta que no todos los colombianos necesitan interactuar con las entidades por C.E.

¿Para qué?

1. Aumentar el conocimiento y promover el uso.
2. Disminuir el temor a interactuar con las entidades por C.E., promoviendo las capacitaciones.
3. Desestimular el uso de medio presencial como único para interactuar con entidades, haciendo énfasis en ventajas de los C.E.
4. Contrarrestar imagen negativa que tienen algunos ciudadanos del Estado.

"La ciudadanía debe poder percibir que los mecanismos del Estado son positivos y funcionan. Garantizar que los Medios Electrónicos son seguros, presentando sus ventajas frente a medios presenciales" (servidor público).

¿Por qué canales?

1. Principalmente televisión y radio.
2. Sección de noticias de cada página web, siempre y cunado se actualicen permanentemente.
3. Redes sociales. Constituyen una forma de comunicación veloz y efectiva, que contribuye al posicionamiento de marca.
4. Voz a voz. Aumenta la confianza y motiva al usuario a utilizar las plataformas en línea. Se sugiere utilizar éstas para compartir experiencias positivas de uso.
5. Acercamiento presencial: Aprovechamiento pedagógico para actividades demostrativas de uso de C.E. desde las propias sedes de las entidades.

"Hay que tocar a la gente para que use los medios que se están generando, ir a llevarles la tecnología, la experiencia" (ejecutivo de empresa grande).

Reforzar eficiencia y transparencia

1. Realizar un seguimiento permanente de la calidad de la información para garantizar que:
   - Esté en formatos de fácil acceso y descarga
   - Esté actualizada
   - Esté completa y sea clara
   - Esté consolidada a nivel global
   - Incluya una ficha técnica sobre los datos y su fuente
2. Realizar una revisión periódica de contenidos y links rotos.
3. Diseñar páginas web coherentes y estéticamente agradables:

"Si de entrada ves que es un mismo desarrollo, si hay un sub portal de un ministerio, hay confianza. Pero si ves que empieza a volverse decadente la forma en que se está presentando la información en cuanto a la calidad, sí genera desconfianza" (ejecutivo de empresa grande).

4. Simplificar las plataformas, que se piense en el usuario al construirlas y reconstruirlas:

"Es necesario que la labor funcional que realiza el ingeniero se complemente con el criterio estético y la practicidad en el manejo de los medios electrónicos que puede aportar un diseñador. Así mismo, es importante validar las ideas e instrumentos creados con personas del común" (servidor público).

"Qué tan intuitiva sea una página te va a alimentar mucho la confianza en cuanto a que si tú mas adelante necesitas hacer una consulta pues puedes dirigirte a la página y lo vas a poder hacer" (ejecutivo de empresa grande).

Capacitar tanto a la oferta como a la demanda para incentivar la pérdida de miedo y el uso adecuado de los C.E. para relacionarse con entidades públicas.

	2015	2014	2013
Ciudadanos	35%	41%	41%
Empresas	30%	44%	45%
Entidades	45%		

Consideran que se debe ofrecer capacitación a los usuarios sobre la realización de trámites por C.E.

1. Generar manuales y tutoriales para el usuario.
2. Instalar equipos en los puntos de realización de trámites para que los usuarios se familiaricen con la modalidad virtual.
3. Abogar por una mayor participación de los directivos en la transición y la introducción de nuevas herramientas digitales en entidades y empresas.
4. La difusión, la atención al usuario y la capacitación deben realizarse con un lenguaje sencillo, fácil de comprender y pensado para el usuario.

Implementar mecanismos para hacer seguimiento al proceso de forma efectiva y permanente.

	2015	2014	2013
Ciudadanos	51%	47%	46%
Empresas	41%	45%	51%
Entidades	56%		

Consideran que se debe mejorar la atención al cliente por C.E.

1. Que el usuario pueda tener comunicación directa con un asesor.
2. Brindar respuestas rápidas, personalizadas y de manera permanente. Principalmente a través de chat en línea, notificaciones en tiempo real y correos electrónicos.
3. Brindar información detallada sobre la solicitud hecha por el usuario (fecha, nombre del asesor, tiempos de respuesta y pasos a seguir).

"Un cliente satisfecho es la mejor estrategia de crecimiento" ***Michael LeBoeuf.***