



Gloria Gallego
Sigma Dos Colombia



MINTIC

ESTUDIO NUEVAS HERRAMIENTAS Y PRÁCTICAS DE MEDICIÓN DE CULTURA DIGITAL

DIRECCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA

Piloto – Herramienta NetQuest

CONTRATO N° 0000483 DE 2015

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS
2. HERRAMIENTA
3. RESULTADO DEL PILOTO
4. ANÁLISIS

1. OBJETIVOS

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Identificar y evaluar las estrategias metodológicas, las herramientas y las analíticas apropiadas para la búsqueda, el análisis, la medición y el manejo práctico de datos registrados y transmitidos por medios electrónicos de comunicación (i.e., telefonía digital e Internet), como almacenados en plataformas informáticas de libre disponibilidad y accesibilidad (*Datos Abiertos*) referentes a la cultura digital en la interacción de los ciudadanos y las empresas con el Estado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar pruebas piloto de los paquetes metodológicos identificados en torno a los campos/ temas de interés para la estrategia de Gobierno en línea, según entidades y casos propuestos o sugeridos por la Dirección GEL; e. gr., trámites en línea (pago de impuestos – portal de la DIAN), participación ciudadana (seguimiento a la gestión pública – Urna de Cristal), transparencia (portal de contratación del Estado - SECOP), calidad y uso social de la información pública (Datos Abiertos – DANE).

A background image showing a business meeting. A person in a dark suit is pointing at a laptop screen. Another person in a light blue suit is holding a pen over the laptop keyboard. The scene is dimly lit, focusing on the hands and the laptop.

2. HERRAMIENTA

2. HERRAMIENTA

La Herramienta para realizar este piloto es llamada **Tracker**, la cual consiste en una aplicación informática que, una vez descargada e instalada en un PC, un Smartphone o un Tablet de un individuo, registra su “huella digital”, es decir, los datos de su comportamiento online.

Esta herramienta permite realizar una medición de hábitos online:

- Alta fiabilidad.
- Mirada centrada en el consumidor.
- Visión integral multi-dispositivo.
- Recopilación masiva datos de navegación.
- El panelista puede gestionar fácilmente su aplicación.

Esta tecnología permite capturar:

- Navegador
- *Urls* y dominios
- Términos de búsqueda
- Impactos publicitarios
- Uso de *apps*

Permite realizar una gran variedad de funcionalidades :

1. **REGISTRAR:** Toda la información obtenida en la navegación de los panelistas
2. **ORGANIZAR:** Se puede crear canales (agrupación de webs) para manejar los canales. Ejemplo: *tracking* de las páginas de los ministerios.
3. **CONSULTAR Y EXPORTAR:** la información obtenida en la medición

3. RESULTADOS DEL PILOTO

3. RESULTADOS DEL PILOTO

Para el piloto de la herramienta *Tracker* de *Net Quest* fueron evaluados:

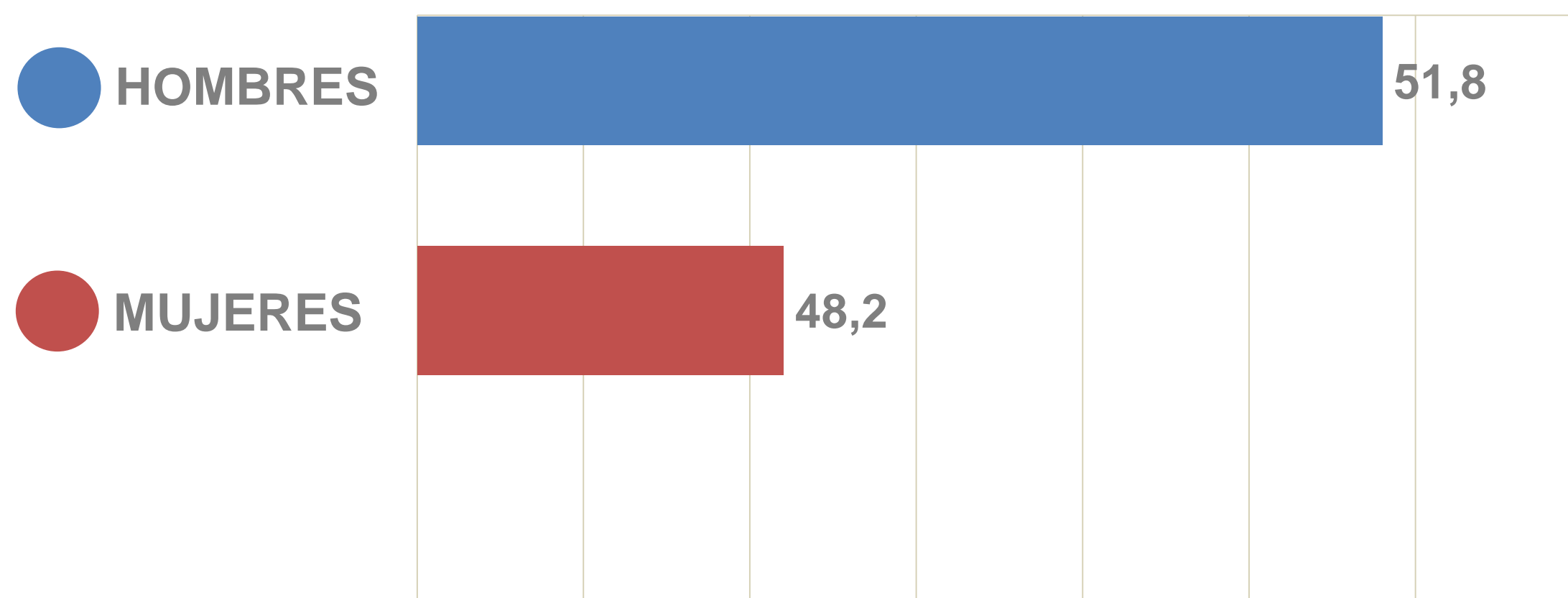
- Universo / panelistas activos: desde 4.811 (al inicio de la medición) hasta 3.312 en diciembre 2015
- Total dispositivos monitoreados: 4.161

LA MUESTRA TIENE REPRESENTATIVIDAD NACIONAL Y POR REGIÓN

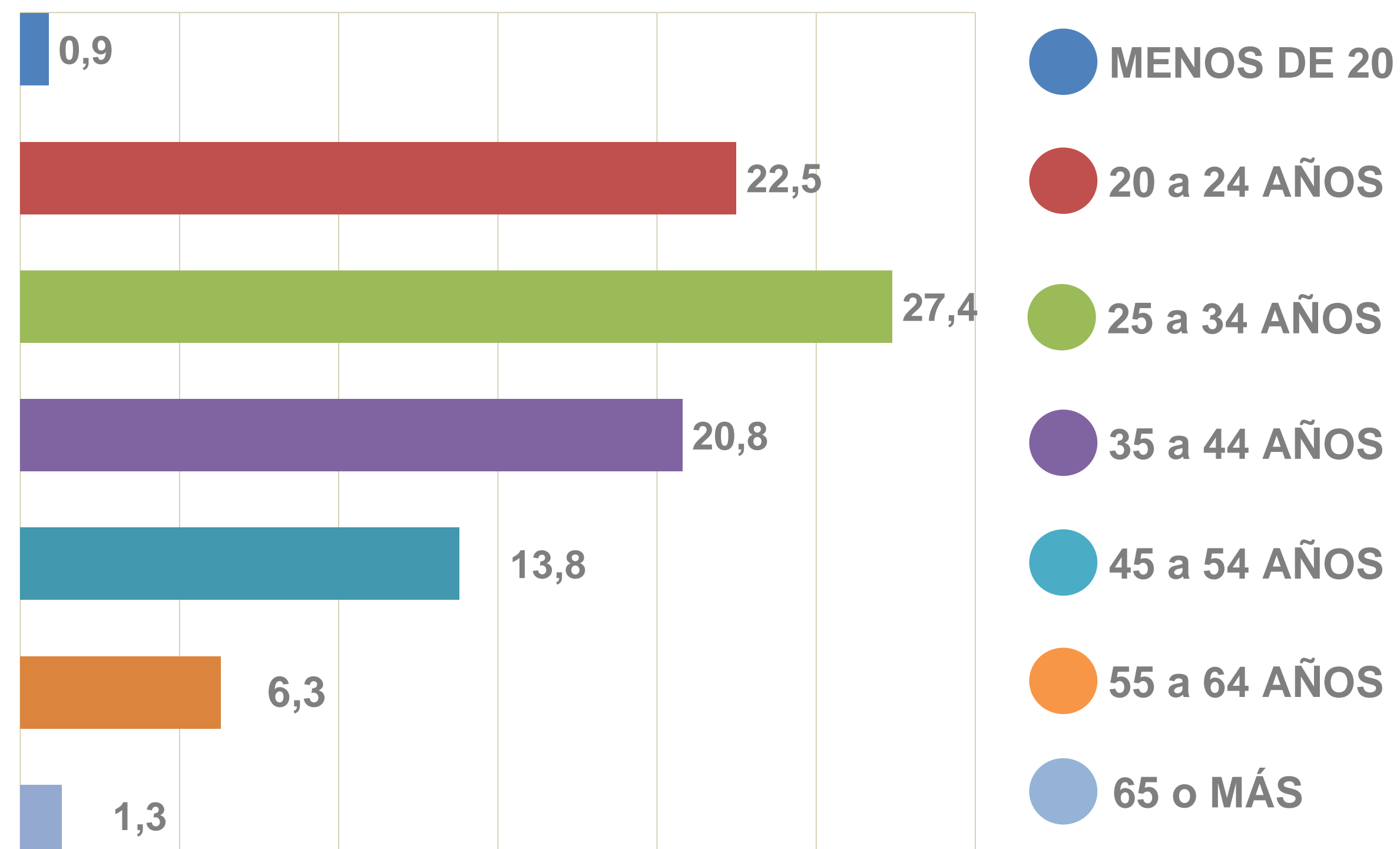
79,6% del panel hizo visitas en páginas del Gobierno

3.1. DEMOGRÁFICOS

GÉNERO



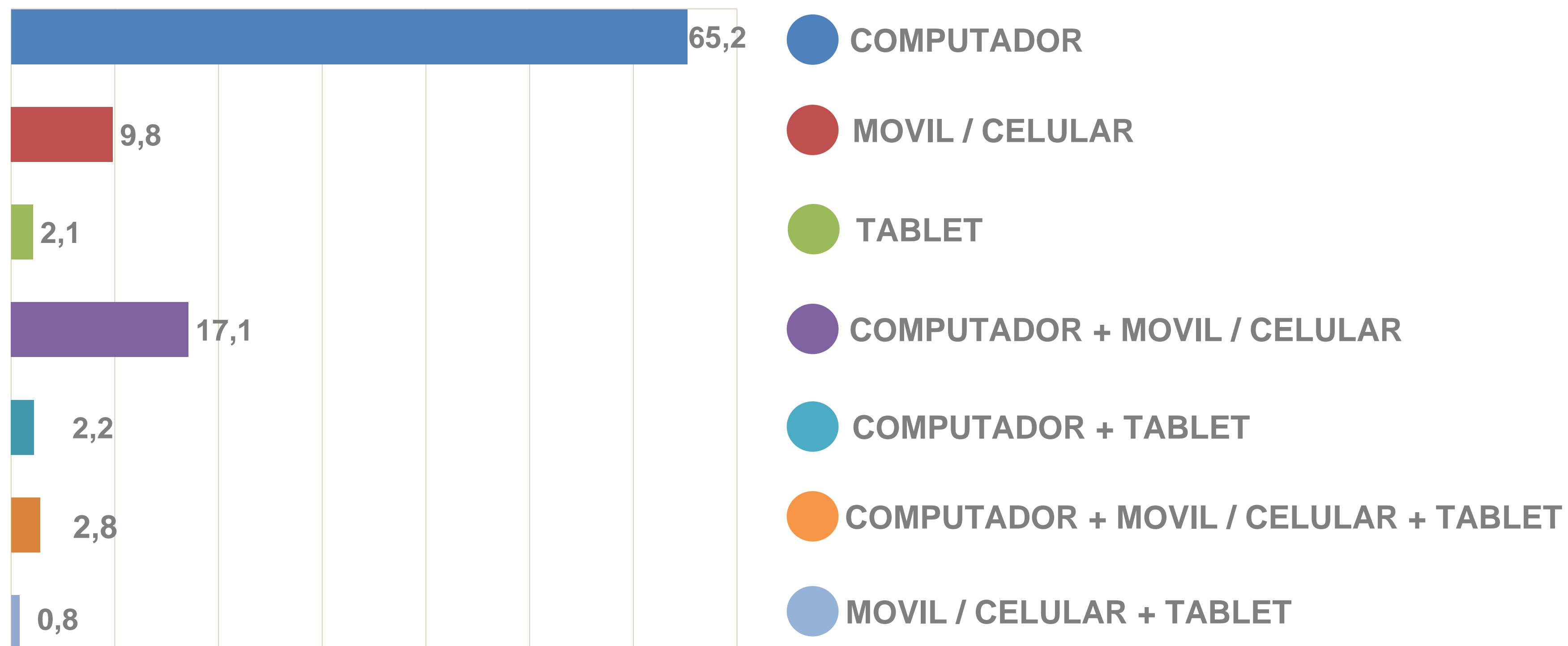
EDAD



TOTAL PANELISTAS : 3.312 – diciembre 2015
TOTAL DISPOSITIVOS MONITOREADOS: 4.161

3.2. DISPOSITIVOS MONITOREADOS

DISPOSITIVOS INSTALADOS

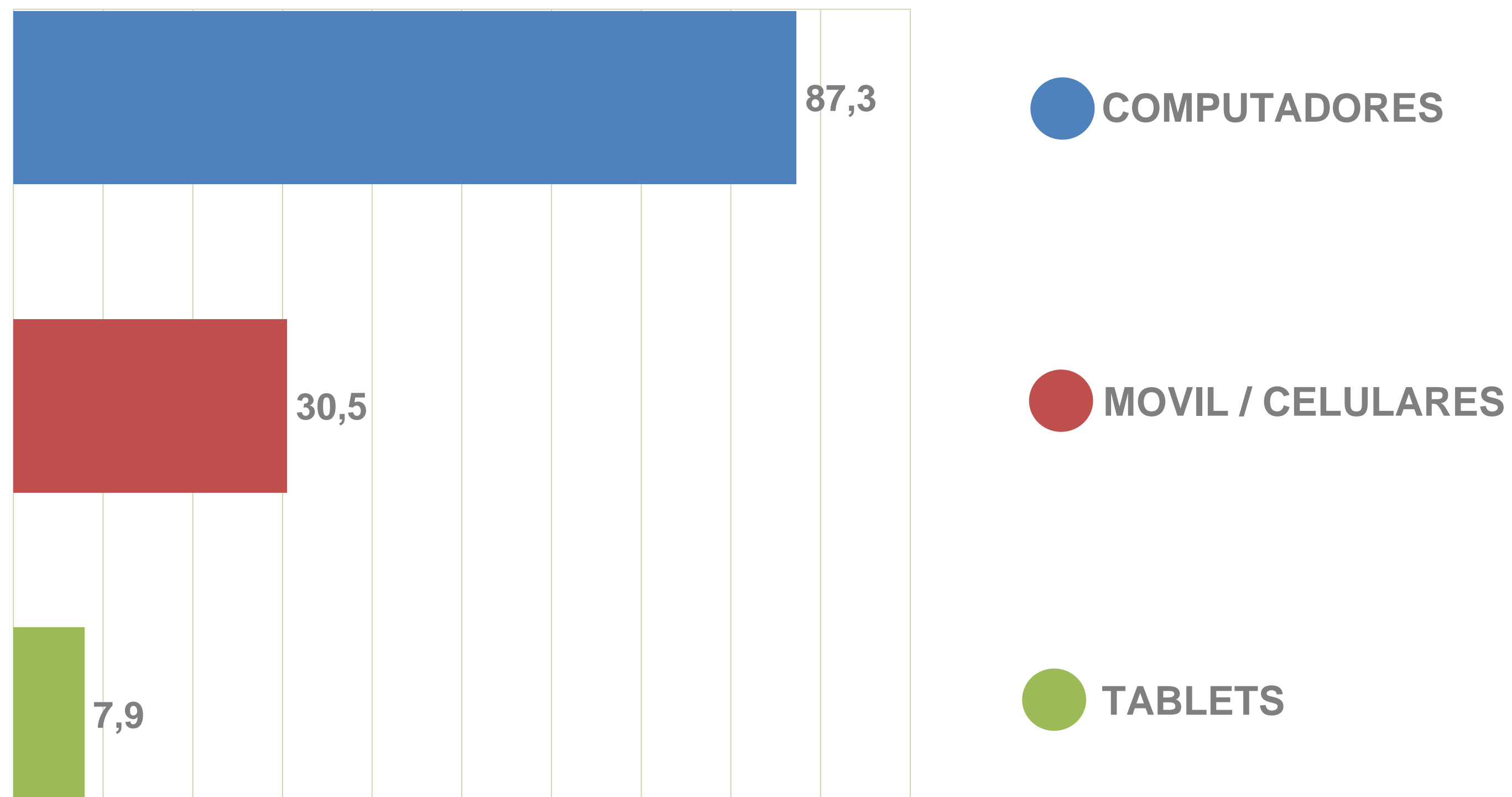


TOTAL PANELISTAS : 3.312 – diciembre 2015
TOTAL DISPOSITIVOS MONITOREADOS: 4.161

3.2. DISPOSITIVOS MONITOREADOS

DISPOSITIVOS AGREGADOS

SUMA DE LOS TIPOS DE DISPOSITIVOS



TOTAL PANELISTAS : 3.312 – diciembre 2015
TOTAL DISPOSITIVOS MONITOREADOS: 4.161

3.3. PÁGINAS MÁS VISITADAS EN 2014

	Total Usuarios únicos
muisca.dian.gov.co/webarquitectura/deflogin.faces	2932
muisca.dian.gov.co/webrutmuisca/definscripcionrutportal.faces	928
procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html	850
gestion.shd.gov.co/liquidadorvehiculos/lvehiculos.jsp	418
snrbotondelpago.gov.co:8080/portal/faces/jsp/politicas.jsp#	307
contratos.gov.co/consultas/inicioconsulta.do	229
cali.gov.co/publicaciones/pago_en_linea_factura_de_impuesto_predial_y_valorizacion_y_megaobras_pub	43

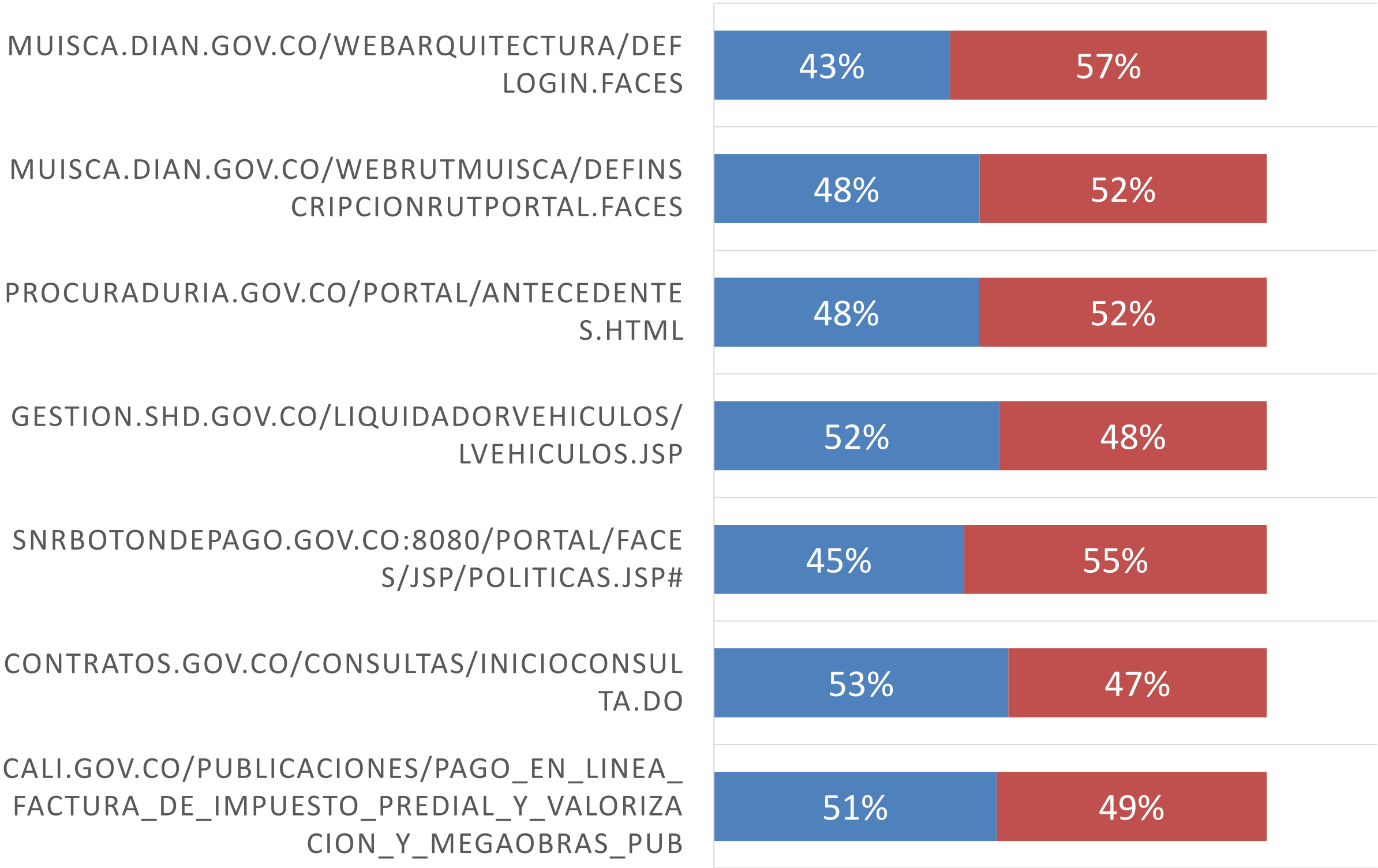
TOTAL USUARIOS UNICOS: 5.707

El número de usuarios de cada página son únicos, o sea, si un mismo usuario ha visitado la misma página varias veces en el puntaje es considerado solamente una visita.
No obstante un mismo usuario puede haber visitado varias páginas listadas.

3.3. PÁGINAS MÁS VISITADAS EN 2014

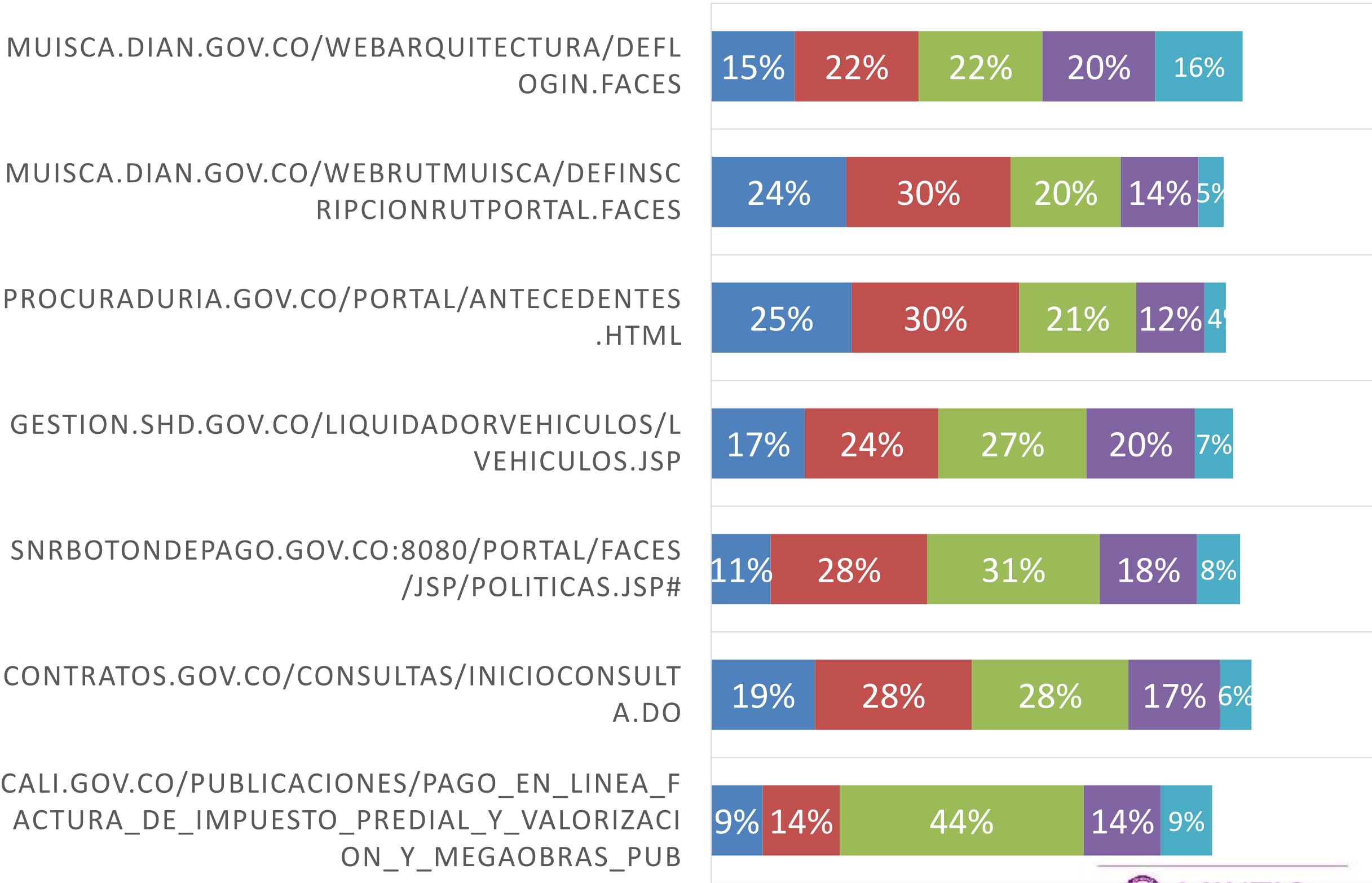
GÉNERO

■ Hombre ■ Mujer



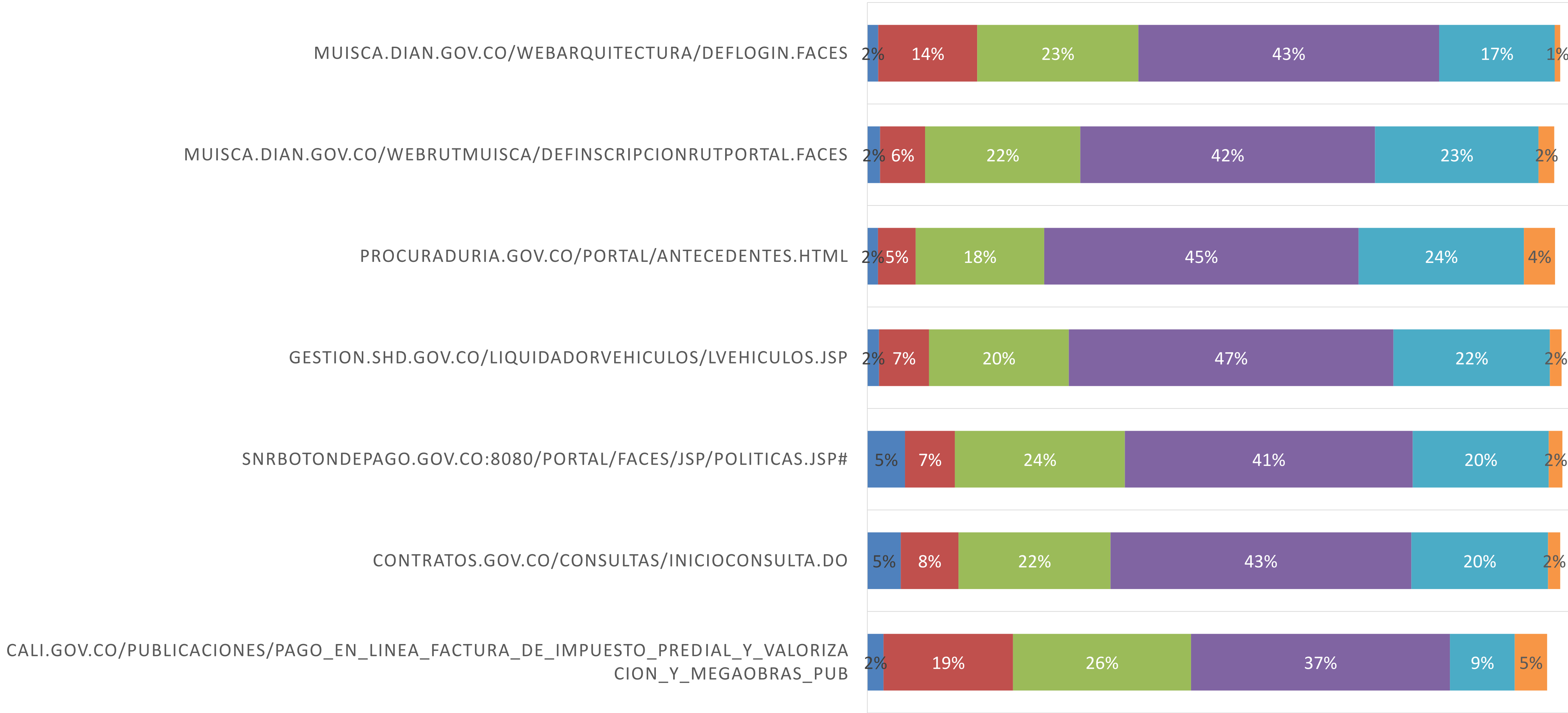
EDAD

■ 20 a 24 ■ 25 a 34 ■ 35 a 44 ■ 45 a 54 ■ 55 a 64



NIVEL SOCIOECONÓMICO

Estrato 6 (alto) Estrato 5 (medio-alto) Estrato 4 (medio) Estrato 3 (medio-bajo) Estrato 2 (bajo) Estrato 1 (bajo-bajo)



3.3. PÁGINAS MÁS VISITADAS EN 2014

CIUDAD

Barranquilla Bogotá Bucaramanga Cali Ibagué Medellín Pereira Villavicencio Resto

muiscad.an.gov.co/webarquitectura/deflogin.faces



muiscad.an.gov.co/webutmuiscad/definscripcionrutportal.faces



procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html



gestion.shd.gov.co/liquidadorvehiculos/lvehiculos.jsp



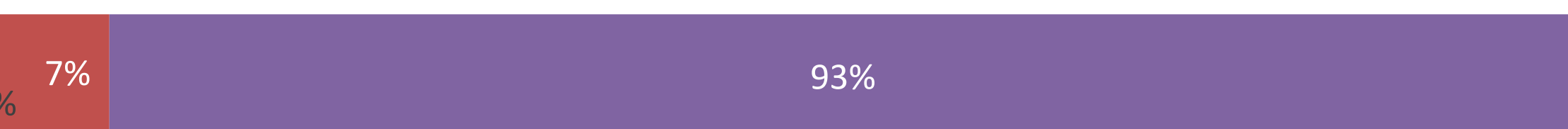
snrbotondopago.gov.co:8080/portal/faces/jsp/politicas.jsp#



contratos.gov.co/consultas/inicioconsulta.do

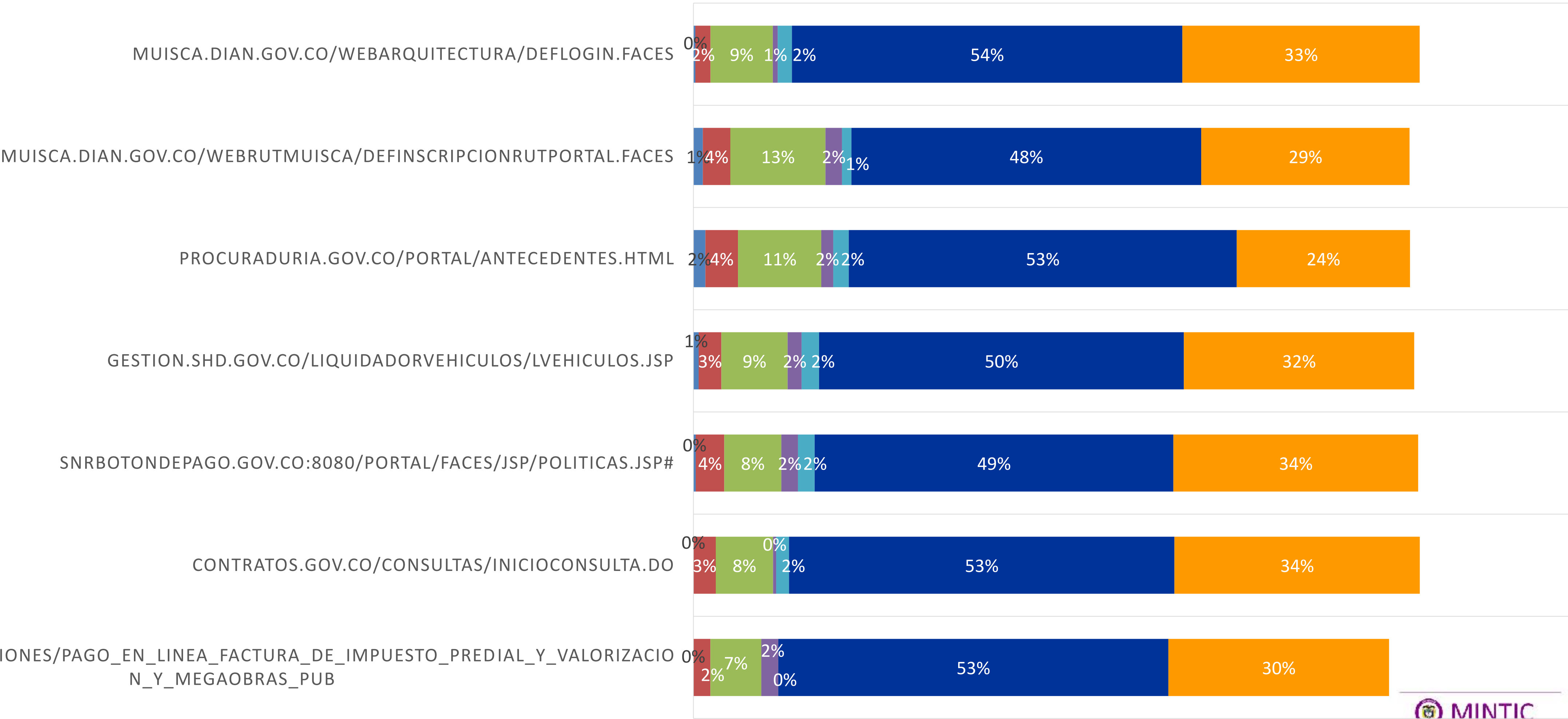


cali.gov.co/publicaciones/pago_en_linea_factura_de_impuesto_predial_y_valorizacion_y_megaobras_pub



OCUPACIÓN

- Desempleado, busco primer empleo
- Desempleado, he trabajado anteriormente
- Estudiante (sin trabajar)
- Labores del hogar
- Pensionista
- Trabajo actualmente como empleado
- Trabajo actualmente por cuenta propia



3.4. PÁGINAS VISITADAS EN EL MONITOREO DE LA PRUEBA PILOTO

TOTAL USUARIOS UNICOS: 5.119
VISITA PROMEDIO 1.55 POR PERSONA

	bancoagrario. gov.co	cali.gov.co	cancilleria. gov.co	colpensiones. gov.co	migracioncolombia. gov.co	mincultura. gov.co	mininterior. gov.co	mintrabajo. gov.co	superfinanciera. gov.co	villavicencio .gov.co
Total Usuarios únicos	254	621	922	909	176	183	146	1315	525	68
Hombre	49%	50%	47%	49%	48%	50%	45%	46%	50%	43%
Mujer	51%	50%	53%	51%	52%	50%	55%	54%	50%	57%
14 a 19	9%	6%	6%	5%	9%	8%	8%	8%	4%	10%
20 a 24	30%	24%	26%	18%	20%	32%	26%	26%	21%	26%
25 a 34	24%	24%	26%	24%	32%	27%	29%	30%	30%	31%
35 a 44	17%	23%	20%	21%	18%	21%	16%	20%	21%	13%
45 a 54	13%	15%	13%	19%	14%	8%	16%	12%	15%	15%
55 a 64	6%	6%	7%	11%	7%	3%	3%	4%	7%	3%
65 o mas	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%

3.4. PÁGINAS VISITADAS EN EL MONITOREO DE LA PRUEBA PILOTO

	bancoagrario. gov.co	cali.gov.co	cancilleria .gov.co	colpensiones. gov.co	migracioncolombia. gov.co	mincultura. gov.co	mininterior. gov.co	mintrabajo. gov.co	superfinanciera .gov.co	villavicencio. gov.co
Total Usuarios únicos	254	621	922	909	176	183	146	1315	525	68
Estrato 6 (alto)	3%	4%	4%	2%	3%	5%	2%	3%	4%	1%
Estrato 5 (medio-alto)	5%	13%	10%	8%	9%	9%	5%	6%	5%	4%
Estrato 4 (medio)	20%	20%	25%	21%	27%	24%	27%	22%	25%	18%
Estrato 3 (medio-bajo)	45%	40%	39%	44%	36%	38%	45%	42%	44%	34%
Estrato 2 (bajo)	22%	18%	19%	20%	22%	19%	17%	24%	19%	35%
Estrato 1 (bajo-bajo)	4%	3%	2%	3%	3%	3%	4%	3%	3%	6%
Barranquilla Metro	9%	4%	7%	7%	6%	4%	9%	9%	6%	10%
Bogota Metro	45%	21%	51%	49%	46%	45%	45%	47%	54%	50%
Bucaramanga Metro	9%	3%	5%	5%	7%	7%	3%	7%	6%	3%
Cali Metro	11%	60%	13%	12%	15%	15%	12%	12%	10%	7%
Medellin Metro	17%	5%	15%	18%	14%	20%	18%	15%	15%	4%
Pereira Metro	3%	2%	2%	3%	3%	3%	5%	3%	3%	1%
Resto	5%	3%	4%	3%	5%	3%	5%	4%	3%	7%

3.4. PÁGINAS VISITADAS EN EL MONITOREO DE LA PRUEBA PILOTO

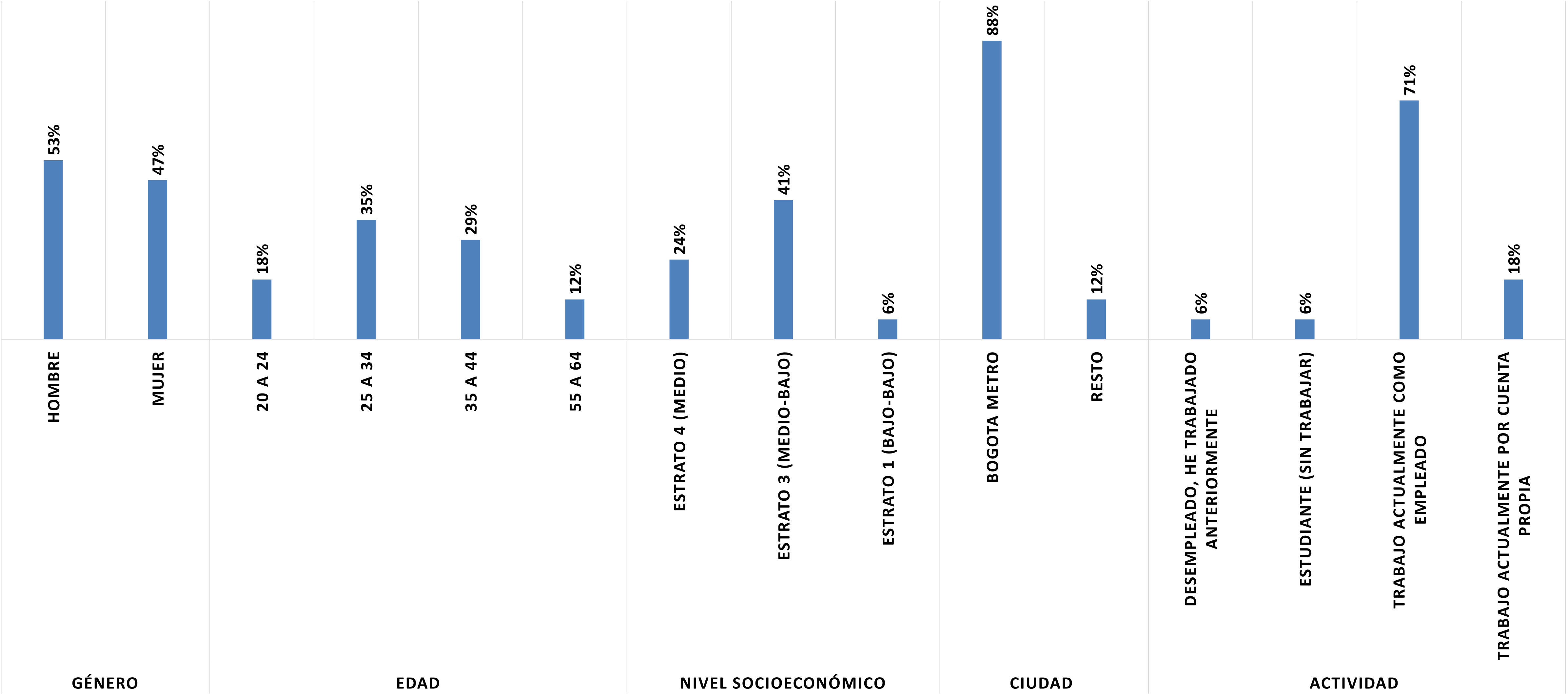
	bancoagrario.g ov.co	cali.gov.co	cancilleria.gov. co	colpensiones.g ov.co	migracioncolo mbia.gov.co	mincultura.gov .co	mininterior.go v.co	mintrabajo.gov .co	superfinancier a.gov.co	villavicencio.g ov.co
Total Usuarios únicos	254	621	922	909	176	183	146	1315	525	68
Desempleado, busco primer empleo	1%	1%	1%	1%	2%	4%	2%	2%	1%	0%
Desempleado, he trabajado anteriormente	6%	6%	4%	5%	4%	4%	3%	5%	4%	3%
Estudiante	15%	13%	15%	9%	15%	15%	18%	14%	10%	19%
Labores del hogar	2%	3%	3%	3%	1%	1%	1%	2%	3%	0%
Pensionista	2%	3%	2%	4%	1%	2%	1%	1%	3%	3%
Trabajo actualmente como empleado	46%	47%	49%	49%	48%	42%	42%	52%	53%	43%
Trabajo actualmente por cuenta propia	27%	26%	24%	27%	28%	31%	32%	23%	26%	28%
Promedio segundos activos	204,34	180,82	299,69	507,21	158,24	170,90	140,84	201,03	178,85	126,34
Promedio páginas vistas	9,11	4,67	7,37	12,97	4,00	6,89	4,68	4,76	5,31	2,86

3.5. TRÁMITES REALIZADOS

Trámite	Codigo	Total Usuarios únicos
Pasaporte Electrónico	T7601	17
Duplicado de la cédula de ciudadanía	T44	16
Copia de la inscripción en el registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción	T126	11
Afiliación Ahorro Voluntario Contractual	T523	9
Certificado de ingresos y retenciones	T15732	7
Crédito para vivienda por Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	T526	6
Licencia de inhumación de cadáveres	T2924	6
Consulta en línea de los extractos de cesantías	T14626	5
Certificado de tradición y libertad de inmuebles	T420	5
Curso de manipulación higiénica de alimentos	T19727	4

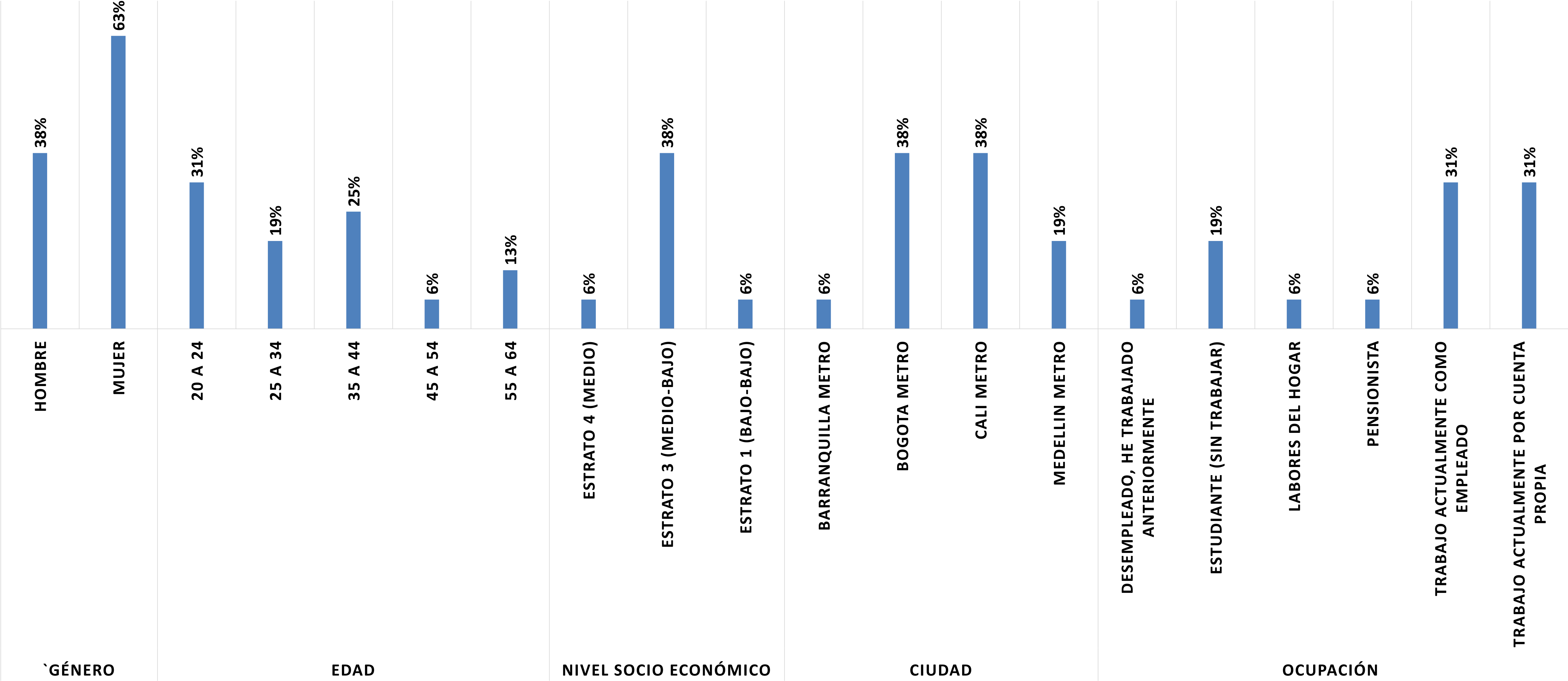
TOTAL PANELISTAS : 3.312
TOTAL DISPOSITIVOS MONITOREADOS: 4.161

PASAPORTE ELECTRÓNICO



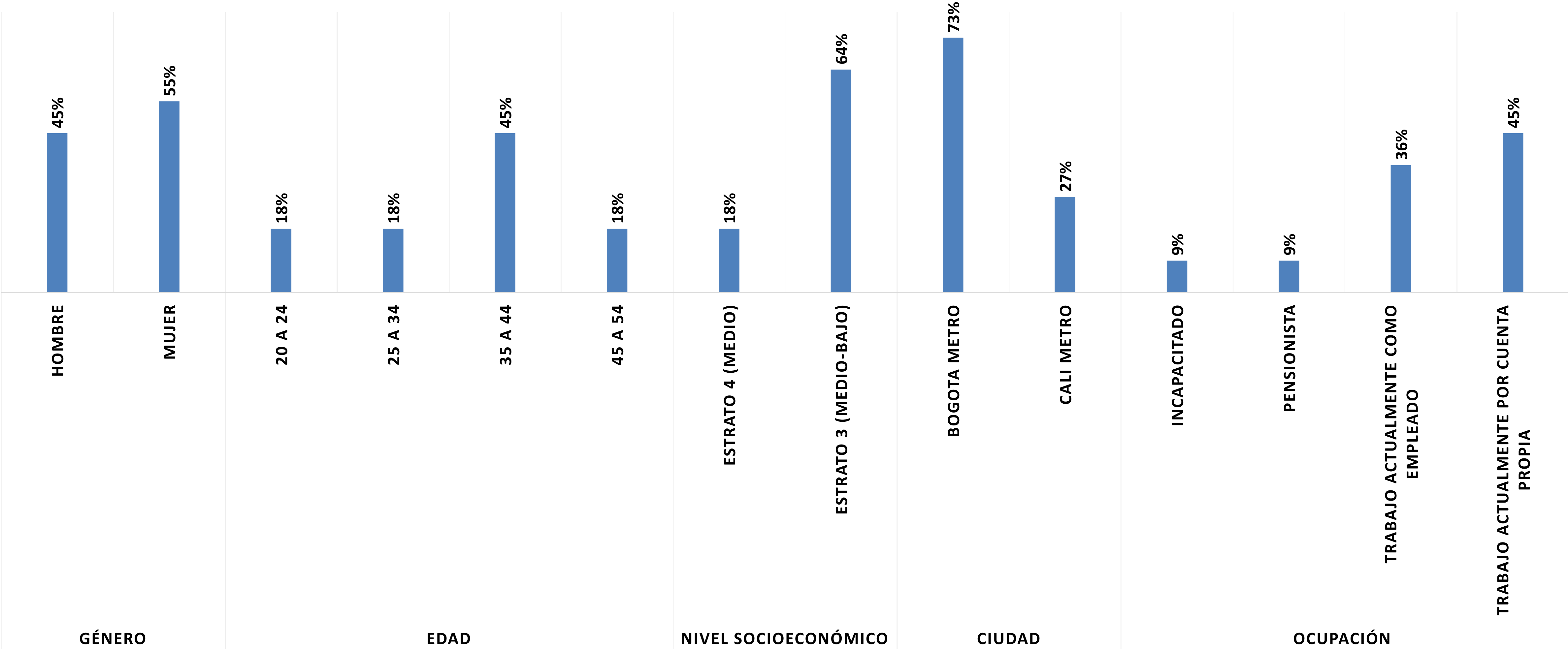
TOTAL USUARIOS ÚNICOS: 17

DUPLICADO DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA



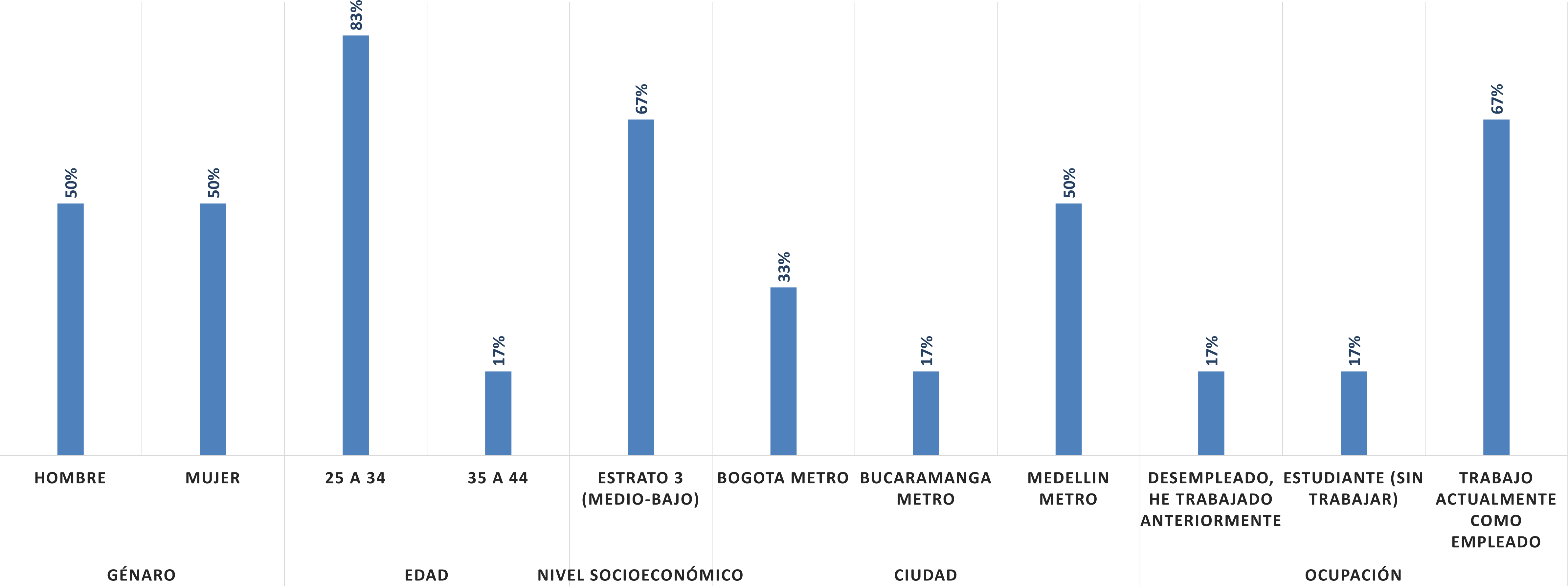
TOTAL USUARIOS ÚNICOS: 16

COPIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO, MATRIMONIO O DEFUNCION



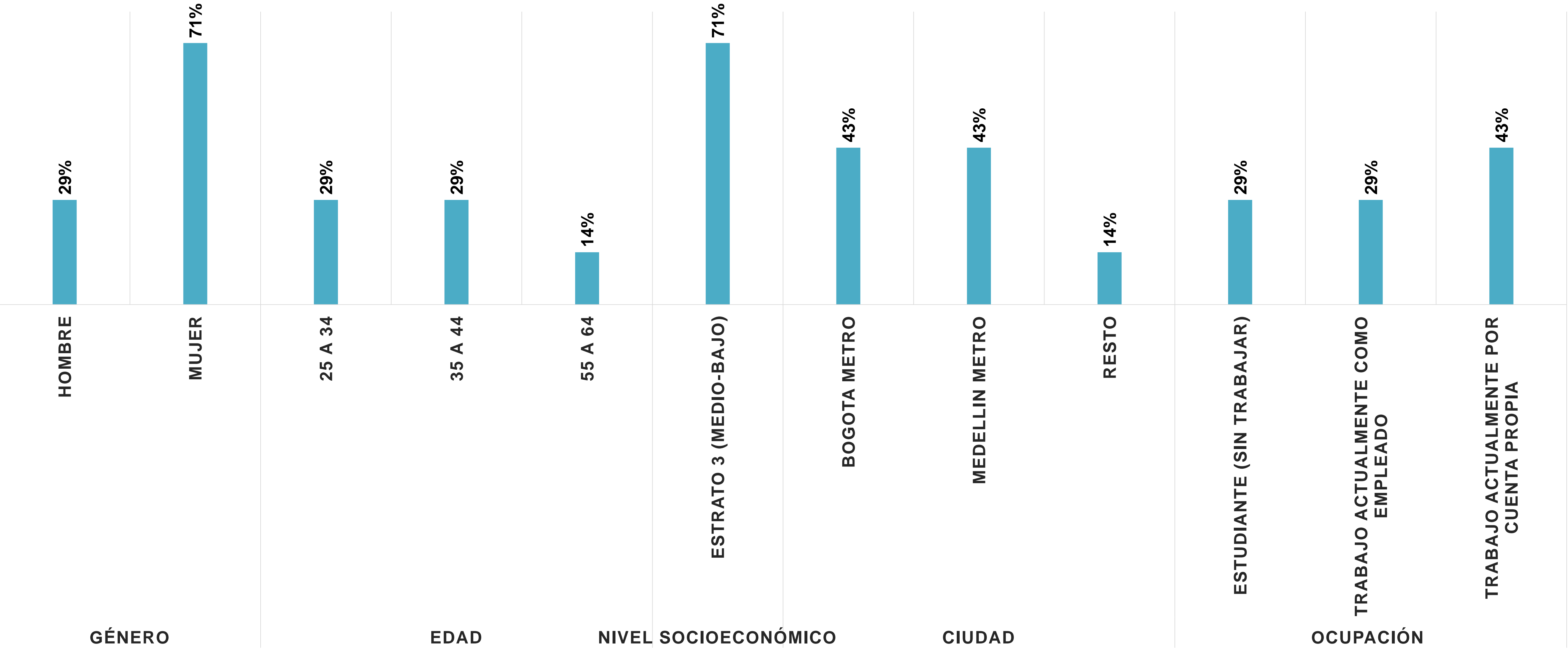
TOTAL USUARIOS ÚNICOS: 11

CRÉDITO PARA VIVIENDA POR AHORRO VOLUNTARIO CONTRACTUAL (AVC)



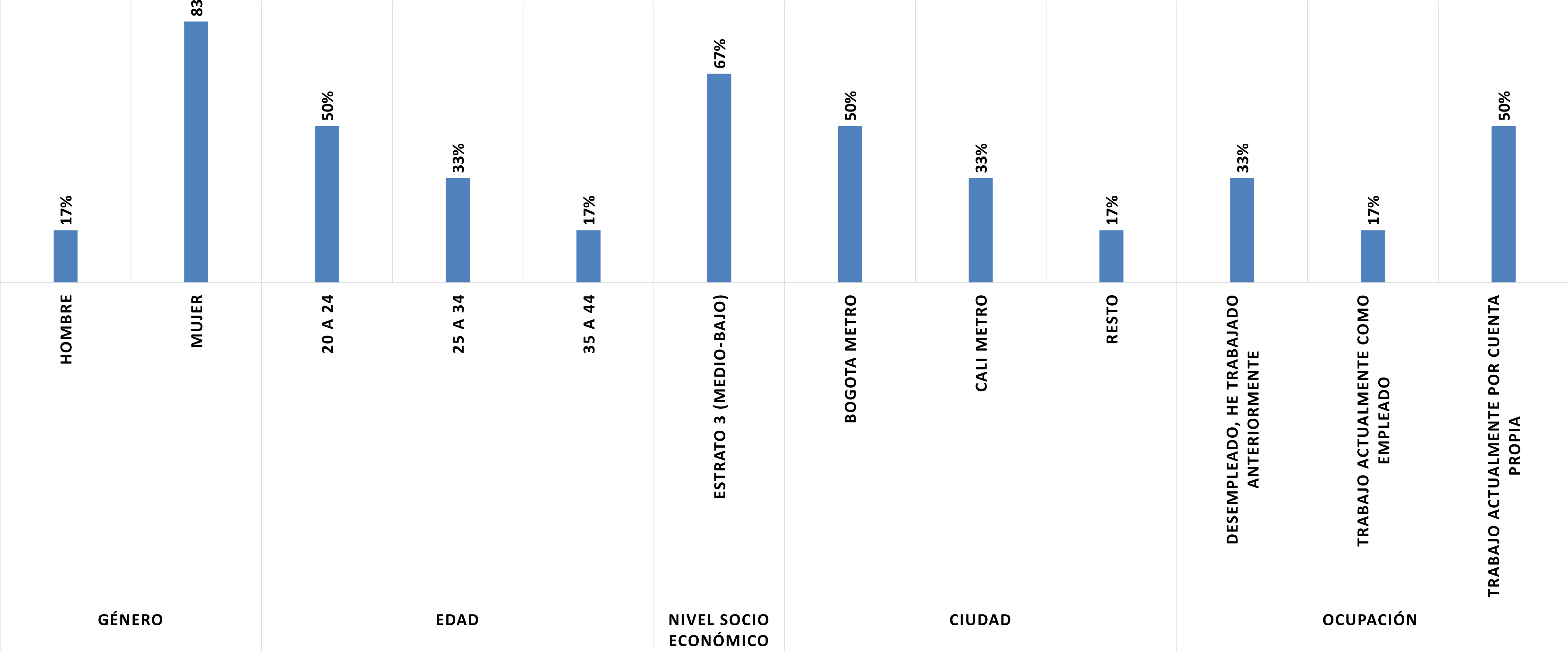
TOTAL USUARIOS ÚNICOS: 9

CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES



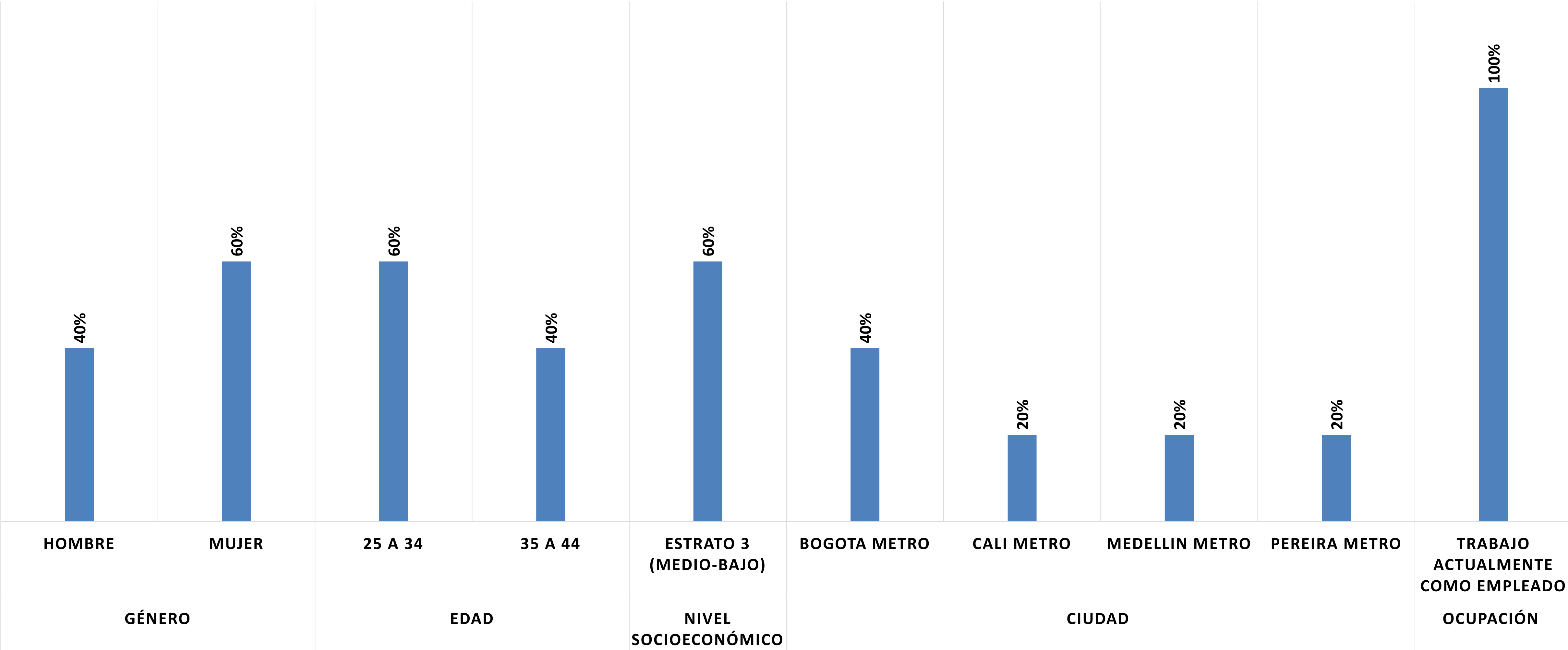
TOTAL USUARIOS ÚNICOS: 7

LICENCIA DE INHUMACIÓN DE CADÁVERES



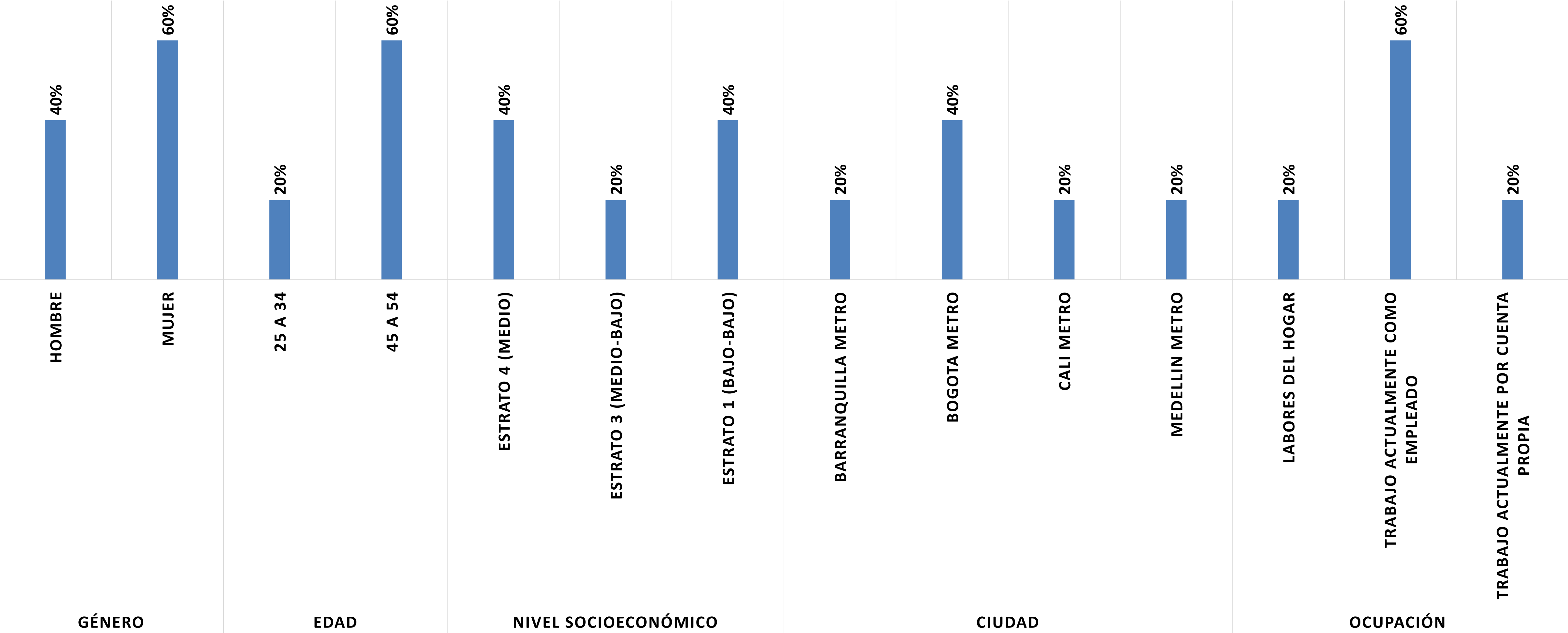
TOTAL USUARIOS ÚNICOS: 6

CONSULTA EN LÍNEA DE LOS EXTRACTOS DE CESANTÍAS



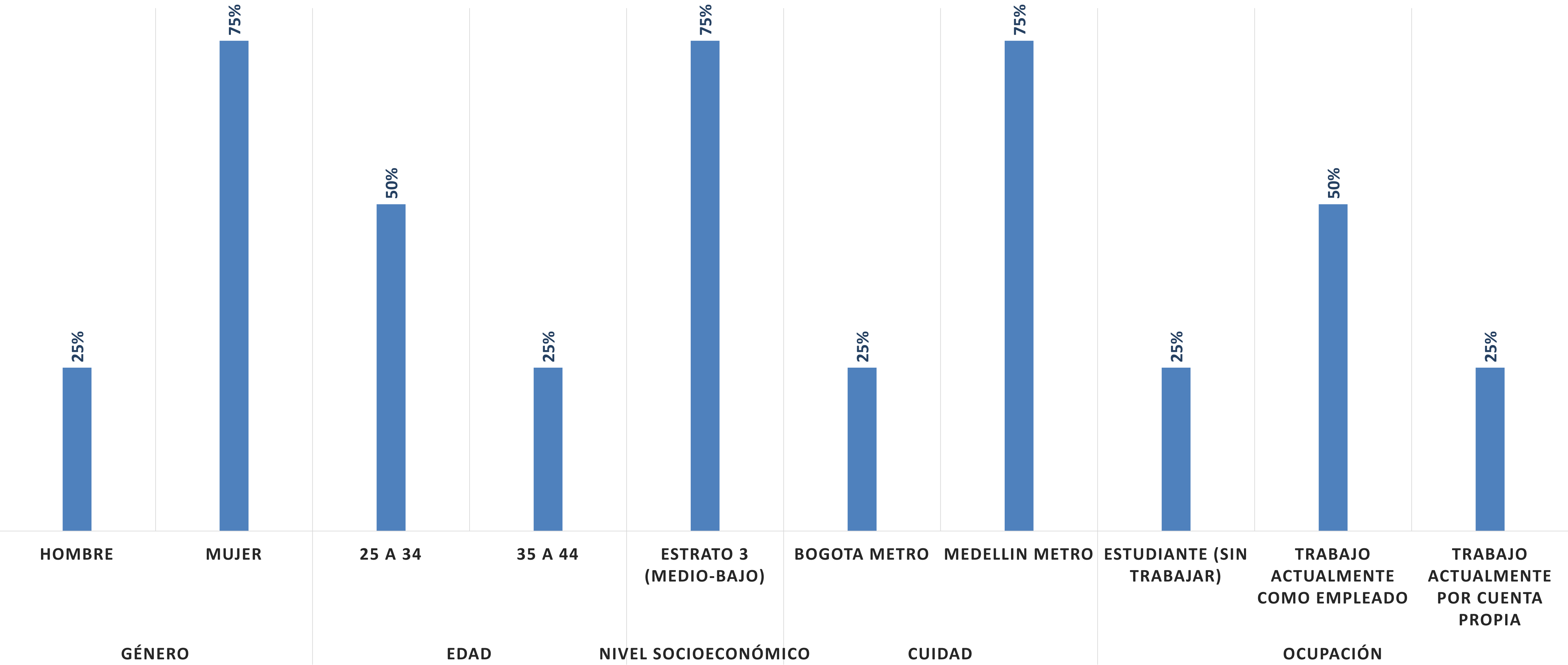
TOTAL USUARIOS ÚNICOS: 5

CERTIFICADO DE TRADICIÓN Y LIBERTAD DE INMUEBLE



TOTAL USUARIOS ÚNICOS: 5

CURSO DE MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE ALIMENTOS



TOTAL USUARIOS ÚNICOS: 4

4. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

4. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Con la web 2.0 los usuarios se han convertido en creadores de contenido gracias a su interacción con el sitio. Generamos una gran cantidad de datos cuando navegamos por internet, nuestros movimientos quedan registrados cuando pasamos en cada página y cuándo las visitamos. Este nuevo paradigma nos permite encontrar en el mercado muchas herramientas de tracking que ofrecen cómo diferencial frente a la investigación tradicional la fiabilidad o potencialidad real de los resultados obtenidos a través de los datos automáticos.

El piloto realizado de la herramienta *Tracker* de *Net Quest* presenta **soluciones** interesantes para el monitoreo de visitas de las páginas web del gobierno de Colombia, ofreciendo la posibilidad de:

- **Monitorear en tiempo real las visitas en las páginas del gobierno y entidades y la realización de trámites.**
- **Conocer las páginas del gobierno más visitadas, por cuales dispositivos, perfil de usuarios (demográfico, socioeconómico: ciudad, ocupación, género, edad, estrato).**
- **Conocer los trámites más realizados en un determinado período de tiempo, por cual perfil de usuario (demográfico, socioeconómico: ciudad, ocupación, género, edad, estrato) y a través de cuales tipo de dispositivos (Computador, Tablet, Movil/Celular).**
- **Conocer el tiempo de visita en cada página web, cuál información buscan, evaluando el proceso de navegación en la página.**
- **Identificar las ciudades y perfil de usuarios que más se realizan trámites o que más visitan páginas del gobierno.**

A través del análisis de los siguientes cruces la información brindada puede resultar en interesantes conclusiones para direccionar acciones estratégicas :

- **Página X Perfil del Visitante:** si el uso de la página está siendo realizado por el perfil de usuario correcto y posibilidad de direccionar esfuerzos de comunicación para aquellos usuarios que más buscan (saber opiniones y mejorías) y que menos usan (campana para aumentar el uso).
- **Segundos activos X páginas vistas:** posible identificar si el visitante se detuvo mucho tiempo en la página buscando la información que deseaba, evaluando así la facilidad de navegación.
- **Cantidad de usuarios que visitaran X Cantidad de usuarios que han realizado trámites:** identificar el número de visitantes que solamente buscan información y el número de visitantes que van a la pagina para realizar trámites.

También a través de la creación de un histórico de tracking es posible evaluar el alcance de las campañas de gobierno o entidades a través del aumento de número de visitas en el período de la campaña. Y también hacer un estudio de la eficacia de todas las páginas gubernamentales existentes, a través de un análisis de las páginas más visitadas y las páginas menos visitadas.

4. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Cómo puntos negativos podemos entender que, por ser una herramienta de datos automáticos, o sea, datos creados por los usuarios, **nos hace falta conocer información importante para el gobierno para un mejor análisis, por ejemplo:**

- ¿Cómo identificar cómo los ciudadanos que no poseen computador, tablet o móvil/celular realizan los trámites o hacen uso de las páginas web?
- Entender la satisfacción y opinión del usuario después de visitar la página: ¿La información brindada le quedó clara? ¿Ha quedado satisfecho con la realización del trámite online?
- No es posible identificar entre los usuarios que realizan trámites cuales son ciudadanos y cuales son funcionarios públicos. Para esto es necesaria un análisis del MinTic de acuerdo con el trámite realizado.
- La herramienta no ofrece un análisis de los datos, siendo necesario un analista para evaluar los datos y proveer conclusiones estratégicas.

Además de esto el documento entregado por *Net Quest* es una plantilla en *Excel*, de la cual es necesario extraer los datos para diseñar las gráficas de acuerdo con el piloto presentado.

Cómo conclusión podemos observar que a pesar de la herramienta Tracker se presentar **muy útil para monitorear con más agilidad y en tiempo real las páginas y trámites realizados** es recomendado **complementar estos resultados con una investigación** que permita conocer mejor la opinión de satisfacción de los usuarios con el objetivo de obtener datos estratégicos para que el gobierno y entidades evalúen la eficacia y posibles mejoras en sus servicios.



GRACIAS