



MinTIC
Ministerio de Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones

Infométrika
Consultores en información

ESTUDIO DE CONOCIMIENTO Y USO DE SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN CIUDADANOS, EMPRESAS Y ENTIDADES – AÑO 2013

[VER INFORME](#)

En el marco del contrato No. 000873 de 2013

Bogotá D.C., Diciembre de 2013



Introducción

Este informe presenta los resultados de la exploración cuantitativa realizada durante el mes de diciembre de 2013 a ciudadanos y empresas, con el fin de determinar el conocimiento, acceso, uso, necesidades, expectativas de estos dos segmentos, en relación con el uso de los medios electrónicos para interactuar con las entidades públicas y en esta línea identificar acciones de mejora que contribuyan en la permanente construcción de la Estrategia de Gobierno en línea.

Para realizar esta exploración, se diseñó y aplicó la técnica de encuesta presencial, dirigida tanto a ciudadanos como empresas.

El informe presenta
la siguiente
estructura:

- **BOTÓN DE INTRODUCCIÓN:** se accede a la descripción general del informe.
- **BOTÓN DE METODOLOGÍA:** se accede a la consulta de los objetivos del estudio, a la ficha técnica, a la estructura del modelo y a los anexos asociados a los cuestionarios que se diseñaron y aplicaron para este estudio.
- **BOTÓN DE RESULTADOS:** se despliega dos accesos asociados a los resultados cuantitativos de Ciudadanos y Empresas.
- **BOTÓN DE CONCLUSIONES:** se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Objetivos

GENERAL

Realizar el levantamiento y procesamiento de las diferentes variables establecidas en los componentes de insumos, procesos, resultados e impacto de acuerdo a la estructura general de evaluación para ciudadanos y empresas con el propósito de analizar y entender la situación actual de estos actores en su interacción con Gobierno en línea.

ESPECÍFICOS

- Realizar el levantamiento de las diferentes variables establecidas en la estructura general de evaluación para ciudadanos y empresas.
- Apoyar el proceso de recolección de información de las entidades en la herramienta de monitoreo y evaluación de la Dirección Gobierno en línea.
- Identificar las necesidades, expectativas, uso e impacto de la Estrategia Gobierno en línea entre los ciudadanos y empresarios.
- Realizar el procesamiento y cálculo de los diferentes indicadores, atributos, aspectos a medir, componentes e índices establecidos en las estructuras generales de evaluación para cada uno de los actores (ciudadanos, empresarios).
- Analizar la información arrojada por el sistema de monitoreo y evaluación de Gobierno en línea en cuanto a los insumos, procesos, resultados e impacto de los ciudadanos y empresarios.
- Realizar un comparativo entre los resultados obtenidos en la aplicación de la Metodología de Monitoreo y Evaluación de Gobierno en línea para ciudadanos y empresas en los años 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013.

Ficha técnica

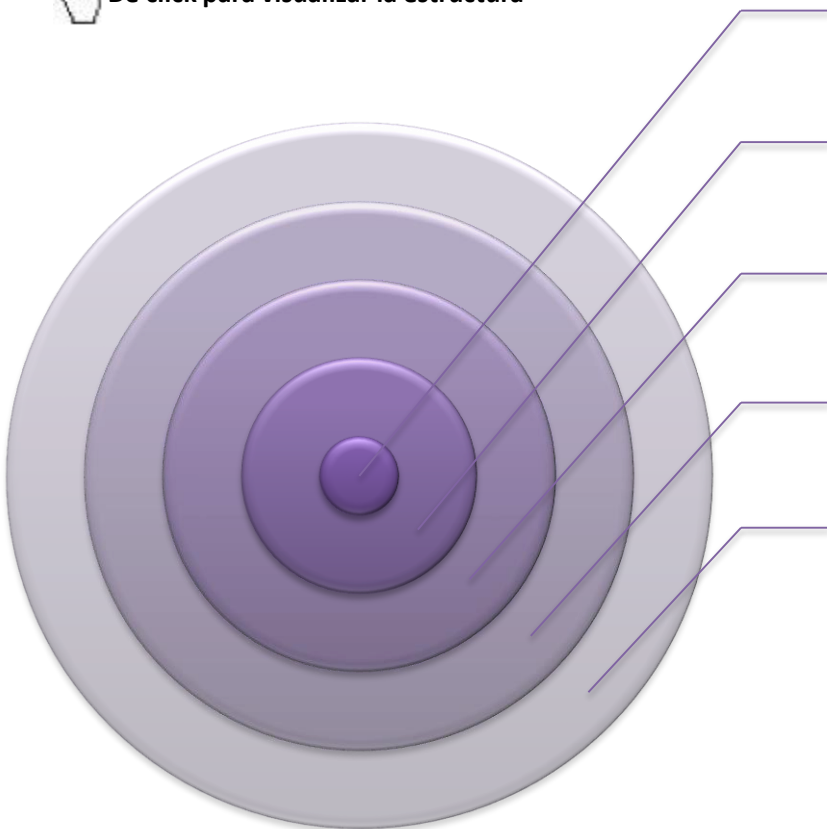
EMPRESA CONTRATANTE		Fondo de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones
EMPRESA CONTRATADA		INFOMETRIKA LTDA.
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	CIUDADANOS	Encuesta presencial en hogares con aplicación de un cuestionario estructurado
	EMPRESAS	Encuesta presencial con aplicación de un cuestionario estructurado
OPERACIÓN ESTADÍSTICA		Muestreo probabilístico, de conglomerados, estratificado y polietápico
UNIVERSO DE ESTUDIO	CIUDADANOS	Hombres y mujeres de 16 años y hasta 70 años, pertenecientes a los niveles socioeconómicos del uno al seis y residentes habituales de las cabeceras municipales. Este universo está conformado por 24.5 millones de empresas personas de acuerdo con la proyección de población para el año 2013 según el Censo de Población y Vivienda año 2005
	EMPRESAS	Unidades empresariales de los sectores comercio, industria y servicios, clasificadas según tamaño en grandes, medianas, pequeñas y microempresas. El universo de estudio lo constituye la información del Censo General 2005 - Información Básica – DANE, complementada con la información de las bases de Cámara de Comercio de Bogotá y de Confecamaras actualizada a 2012 y 2013. Este universo está conformado por 1.3 millones de empresas.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	CIUDADANOS	3237 (representan a 24.535.913 ciudadanos)
	EMPRESAS	1535 (representan a 1.287.169 empresas)
CRITERIOS PARA DISTRIBUIR LA MUESTRA	CIUDADANOS	Categoría de Municipio
	EMPRESAS	Categoría de Municipio, tamaño de la unidad empresarial y actividad económica
COBERTURA GEOGRÁFICA		133 municipios, previa clasificación de los municipios según categorización de acuerdo a su población e ingresos Corrientes de libre destinación (Ley 617 del año 2000)

Estructura del Modelo

El modelo diseñado se construye a través de una estructura de variables indagadas directamente con los actores (ciudadanos, empresas y entidades) bajo el siguiente esquema:



De click para visualizar la estructura



Componentes (CO)

Aspectos finales a medir y reportar. Compuesto por Aspectos a medir

Aspectos a medir (AM)

Elementos que se desean observar, medir y evaluar. Compuesto por atributos

Atributos (AT)

Elementos que determinan las características relevantes a cumplir. Compuesto por Indicadores

Indicadores (IN)

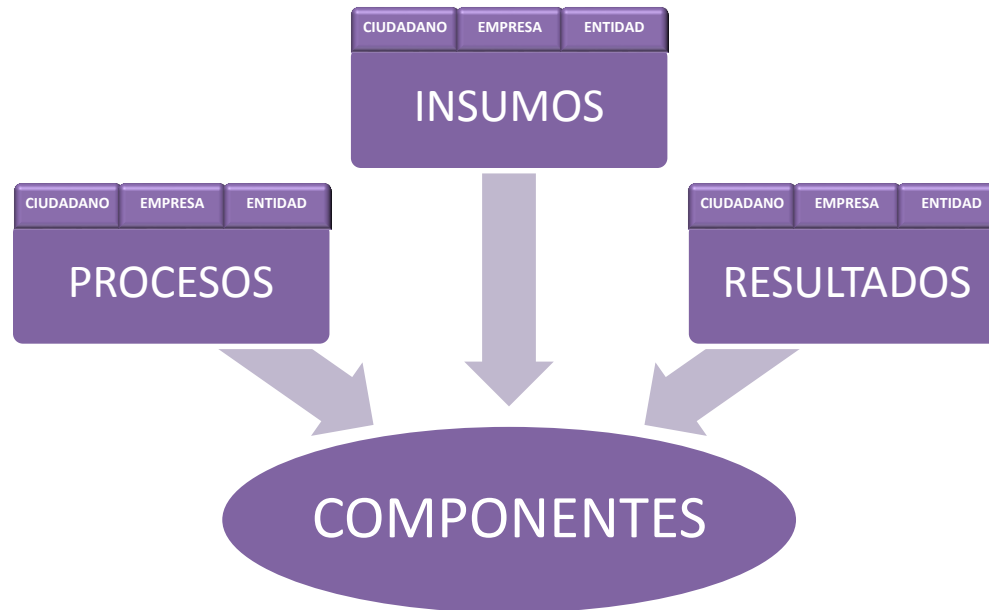
Elementos que reflejan los temas importantes. Compuesto por Variables

Variables (VA)

Elementos sobre los cuales se registra la información directa de la realidad de los actores

Esquema del Modelo

El modelo de monitoreo y evaluación busca analizar los insumos con que cuentan los actores, así como los procesos que realizan para interactuar con el Gobierno en línea, para luego valorar los resultados derivados de esta interacción. Es así como finalmente se hace la medición de insumos, procesos y resultados que se convierten en los COMPONENTES finales del modelo



COMPONENTE INSUMOS

Ciudadanos

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Infraestructura

AM – Capacidad
económica

AM –
Preparación

AM – Sin
barreras

AM – Incentivos

AT – Accesible

AT – Efectiva

AT – Segura

AT – Disponible

AT –
Sensibilizada

AT – Sin barreras
para utilización
del GEL

AT – Con
incentivos para
utilización del
GEL

IN –Acceso

IN –
Disponibilidad y
utilización del
canal

IN –Seguridad
infraestructura

IN – Capacidad
económica

IN – Existencia
GEL

IN – Acceso;
Conocimiento
existencia GEL;
Conocimiento
sobre GEL;
Capacidad
económica;
Seguridad GEL;
Con interés por
GEL; Con
vinculación al
sistema
financiero

IN – Mejor
acceso; Mejor
divulgación;;
Capacitación uso
del GEL; Acceso
más económico;
Trámites y
servicios más
económicos;
Confianza en la
seguridad

COMPONENTE INSUMOS

Empresas

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM –
Infraestructura

AM – Recursos humanos

AM – Barreras

AM – Incentivos

AT – Accesible

AT – Sensibilizados

AT – Capacitados
para el uso de GEL

AT – Sin barreras
para utilización del
GEL

AT – Con incentivos
para utilización del
GEL

IN –Accesibilidad

IN – Existencia GEL

IN – Personal
capacitado

IN – Acceso;
Conocimiento
existencia GEL;
Conocimiento
funcionamiento
GEL; Capacidad
económica;
Seguridad GEL;
Con interés; Otras
barreras

IN – Mejor acceso;
Mejor
divulgación;;
Capacitación uso
GEL; Acceso más
económico;
Trámites y
servicios más
económicos;
Confianza en la
seguridad: Otros
incentivos

COMPONENTE INSUMOS

Entidades

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Eficiencia electrónica

AT – Gobierno en línea está integrado a la gestión de la entidad

AT – Crecimiento tecnológico planeado

AT – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado

AT – Procedimientos internos automatizados y sistemas de gestión de documentos electrónicos implementados

AT – Interoperabilidad en trámites y en procedimientos con otras entidades

IN – Comité o instancia responsable de la implementación de Gobierno en línea;
Planeación institucional y/o sectorial de GEL (Solo NACIONALES);
Plan de acción;
Capacitación en Gobierno en línea

IN – Planeación

IN – Planear

IN – Caracterización

IN – Lenguaje común de intercambio; Identificación; RAVEC (Sólo NACIONALES)

AM – Gobierno abierto

AT – Datos abiertos publicados

AT – Estrategia de participación electrónica definida

AT – Estrategia y normatividad construida con la participación ciudadana

AT – Rendición de cuentas en línea implementada

AT – Solución de problemáticas con la participación abierta de la ciudadanía y la industria

IN – Priorización y plan de apertura de datos

IN – Participación por medios electrónicos

IN – Convocatoria Normatividad; Convocatoria Planeación

IN – Convocatoria

IN – Convocatoria

AM – Servicios

AT – Sede electrónica usable y accesible en nivel AAA, basada en las necesidades de los usuarios

AT – Servicios de consulta y atención interactiva implementados

AT – Certificaciónes, constancias y trámites 100% en línea y organizados de cara al ciudadano

IN – Base de datos de correos autorizados para comunicaciones y notificaciones

IN – Priorización y planeación

COMPONENTE PROCESOS

Ciudadanos

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Aceptación

AM – Apropiación

AM – Participación

AT – Nivel de
aceptación / voluntad

AT – Cultura orientada
al uso del GEL

AT – Nivel de
participación

AT – Asociatividad

IN –Igualdad de
servicio

IN – Preferencia GEL

IN – Exigencia de
derechos

IN – Facilidad de
asociación



COMPONENTE PROCESOS

Empresas

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Aceptación

AM – Cultura empresarial

AT – Nivel de aceptación
/ voluntad

AT – Orientada al uso de
las TIC

AT – Orientada al uso
del GEL

IN – Promoción GEL

IN – Uso de canales TIC

IN – Uso GEL

COMPONENTE PROCESOS

Entidades

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Eficiencia electrónica

AT – Gobierno en línea está integrado a la gestión de la entidad

AT – Crecimiento tecnológico planeado

AT – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado

AT – Procedimientos internos automatizados y sistemas de gestión de documentos electrónicos implementados

AT – Interoperabilidad en trámites y en procedimientos con otras entidades

IN – Promoción y divulgación en la entidad

IN – Análisis y caracterización de la infraestructura

IN – Hacer

IN – Buenas prácticas; Documentos electrónicos; Análisis, priorización y optimización de procesos

IN – Identificación, análisis, priorización y optimización de cadenas de trámites; Conceptualizar los elementos de dato

AM – Gobierno abierto

AT – Datos abiertos publicados

AT – Información pertinente completa y disponible en múltiples canales

AT – Estrategia y normatividad construida con la participación ciudadana

AT – Rendición de cuentas en línea implementada

AT – Solución de problemáticas con la participación abierta de la ciudadanía y la industria

IN – Elaboración del Inventario; Documentación de los datos; Estructuración de los datos

IN – Implementación de la Política editorial y de actualización

IN – Consulta Normatividad; Consulta Planeación

IN – Consulta

IN – Solución

AM – Servicios

AT – Certificaciones, constancias y trámites 100% en línea y organizados de cara al ciudadano

IN – Formularios para descarga; Caracterización, análisis y priorización de los trámites y servicios de la entidad

COMPONENTE RESULTADOS

Ciudadanos

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Eficacia de
GEL

AM – Credibilidad y
confianza en el GEL

AM – Orientación al usuario

AM – Protección de la
información del individuo

AT – Efectiva

AT – Eficiente

AT –
Confiabilidad

AT –
Transparencia

AT –
Usabilidad y
utilidad

AT – Integrado

AT –
Incluyente

AT –
Tratamiento
de los datos
personales

AT –
Percepción de
seguridad de
los datos
personales

AT –
Percepción de
la seguridad
de las
transacciones

IN –
Satisfacción
necesidad de:
Información;
Interacción;
Servicio;
Pagos;
Participación

IN –Ahorro de:
Tiempo;
Dinero;
Aumento de
productividad
/ calidad de
vida; Otros
beneficios;
Estado más
eficiente

IN – Confianza
en:
Información
del GEL;
Interacción;
Servicios del
GEL; Pagos;
Participación

IN –
Seguimiento
gestión
pública

IN –
Interacción
fácil;
Información:
clara;
actualizada;
Útil; Utilidad
en; Relación;
Servicios;
Participación;
Portales
funcionales

IN –
Conocimiento
del PEC;
Intercambio
de
información

IN –
Incluyente

IN –Uso de la
información:
Claro;
Limitado;
Información
veraz;
Disposición a
la
actualización

IN – Política
segura

IN – Sitios
seguros; Pagos
seguros

COMPONENTE RESULTADOS

Empresas

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Eficacia de
GEL

AM – Credibilidad y
confianza en el GEL

AM – Orientación al usuario

AM – Protección de la
información del individuo

AT – Efectiva

AT – Eficiente

AT –
Confiabilidad

AT –
Transparente

AT –
Usabilidad

AT – Integrado

AT –
Incluyente

AT –
Tratamiento
de la
información
de la empresa

AT –
Percepción de
seguridad de
los datos de la
empresa

AT –
Percepción de
la seguridad
de las
transacciones

IN –
Satisfacción
necesidad de:
Información;
Interacción;
Trámites y
servicios;
Pagos;
Participación

IN –Ahorro de:
Tiempo;
Dinero;
Aumento de
productividad
Otros
beneficios

IN – Confianza
en:
Información
del GEL;
Interacción;
Transacciones;
Pagos;
Participación

IN –
Seguimiento
gestión
pública

IN –
Presentación
agradable
Interacción
fácil;
Información:
clara;
actualizada;
Útil; Utilidad
en; Relación;
Servicios;
Participación;
Portales
funcionales

IN –
Conocimiento
del PEC; Uso
del PUC;
Licitaciones
PUC;
Ventanilla
única;
Intercambio
de
información

IN –
Incluyente

IN –Uso de la
información:
Claro;
Limitado;
Trato
igualitario;
Disposición de
actualización

IN – Política
segura

IN – Sitios
seguros; Pagos
seguros

COMPONENTE RESULTADOS

Entidades

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Eficiencia electrónica

AT – Gobierno en línea está integrado a la gestión de la entidad	AT – Crecimiento tecnológico planeado	AT – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado	AT – Procedimientos internos automatizados y sistemas de gestión de documentos electrónicos implementados	AT – Interoperabilidad en trámites y en procedimientos con otras entidades
IN – Mejoramiento; Esquema de monitoreo y evaluación; Reporte de la implementación de la Estrategia GEL	IN – Tecnología verde	IN – Verificar; Actuar	Automatización; Mejoramiento	IN – Automatizar los servicios; Publicar los servicios en el catálogo; Mejoramiento

AM – Gobierno abierto

AT – Datos abiertos publicados	AT – Estrategia de participación electrónica definida	AT – Estrategia y normatividad construida con la participación ciudadana	AT – Rendición de cuentas en línea implementada	AT – Solución de problemáticas con la participación abierta de la ciudadanía y la industria
IN – Publicación del inventario de datos; Publicación de los conjuntos de datos; Mejoramiento	IN – Mejoramiento	IN – Retroalimentación Normatividad; Resultados Normatividad; Retroalimentación Planeación; Resultados Planeación	IN – Retroalimentación; Discusión; Resultados	IN – Promoción del uso de datos abiertos; Resultados

AM – Servicios

AT – Sede electrónica usable y accesible en nivel AAA, basada en las necesidades de los usuarios	AT – Servicios de consulta y atención interactiva implementados	AT – Certificaciones, constancias y trámites 100% en línea y organizados de cara al ciudadano	AT – Sistema integrado de PQRD
IN – Estrategia de Promoción; Nivel de conformidad A; Nivel de conformidad AA (Doble A); Nivel de conformidad AAA (Triple A); Directrices básicas; Directrices complementarias; Estándares del sitio Web	IN – Consulta a bases de datos; Información interactiva; Soporte en línea; Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS; Suscripción a servicios de información al móvil; Encuestas de opinión; Avisos de confirmación; Mejoramiento	IN – Certificaciones y constancias en línea; Automatización; Definición del esquema de atención al ciudadano por múltiples canales; Implementación de canales alternativos para la prestación de trámites y servicios; Mejoramiento; Implementación	IN – Espacio para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias; Mejoramiento; Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias; Integración de canales de comunicación



Anexos



Descargue

los instrumentos utilizados para el estudio de

CONOCIMIENTO Y USO DE SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN CIUDADANOS, EMPRESAS Y ENTIDADES – AÑO 2013

en los siguientes links:

Formulario
CIUDADANOS



Formulario
EMPRESAS



Formulario
ENTIDADES





Conocimiento y
uso de medios
electrónicos
para
relacionarse
con el estado



Resultados del
modelo



Preguntas
específicas



POBLACIÓN OBJETIVO 24.535.913

TOTAL PAÍS

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

90,2%

79,8%

59,5%

b) Obtener información de las entidades públicas

82,8%

64,4%

41,5%

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

80,0%

60,9%

37,5%

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

67,3%

48,3%

26,2%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

73,7%

54,8%

30,1%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

72,9%

53,2%

31,1%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

68,0%

49,7%

27,3%

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

43,7%

28,1%

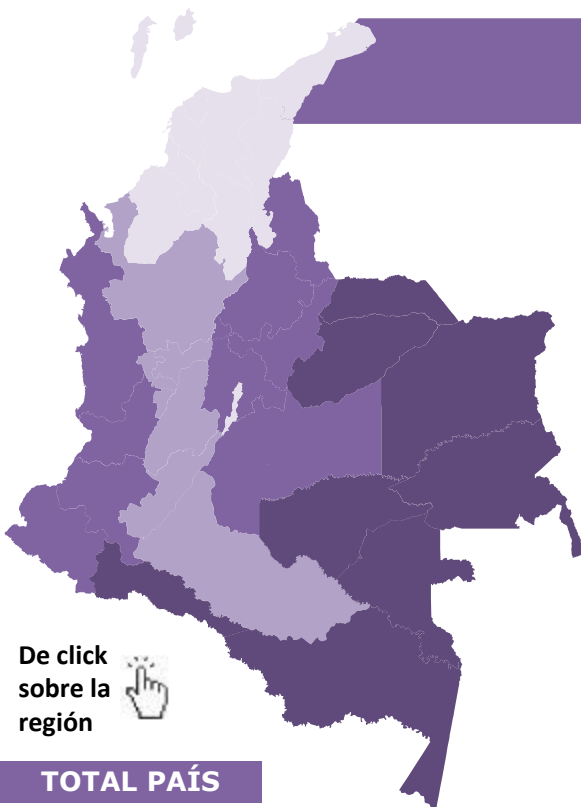
11,9%

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas

41,5%

26,1%

11,5%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



POBLACIÓN OBJETIVO 24.535.913

TOTAL PAÍS

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

90,2%

79,8%

59,5%

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	90,3%
	¿Sabe como... ?	81,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	60,9%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	90,2%
	¿Sabe como... ?	78,6%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	58,1%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	91,2%
	¿Sabe como... ?	83,1%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	61,0%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	91,4%
	¿Sabe como... ?	80,4%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	61,8%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	88,8%
	¿Sabe como... ?	77,3%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	56,8%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	95,5%
	¿Sabe como... ?	86,4%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	64,5%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	93,8%
	¿Sabe como... ?	85,8%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	66,9%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	87,8%
	¿Sabe como... ?	75,8%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	54,9%



POBLACIÓN OBJETIVO 555.988

Antiguos Territorios Nacionales

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

78,3%

58,4%

32,4%

b) Obtener información de las entidades públicas

71,4%

50,4%

25,4%

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

70,7%

45,5%

24,1%

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

39,0%

30,1%

17,5%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

43,7%

27,9%

17,9%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

56,3%

32,5%

15,9%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

44,1%

23,0%

16,2%

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

18,9%

17,0%

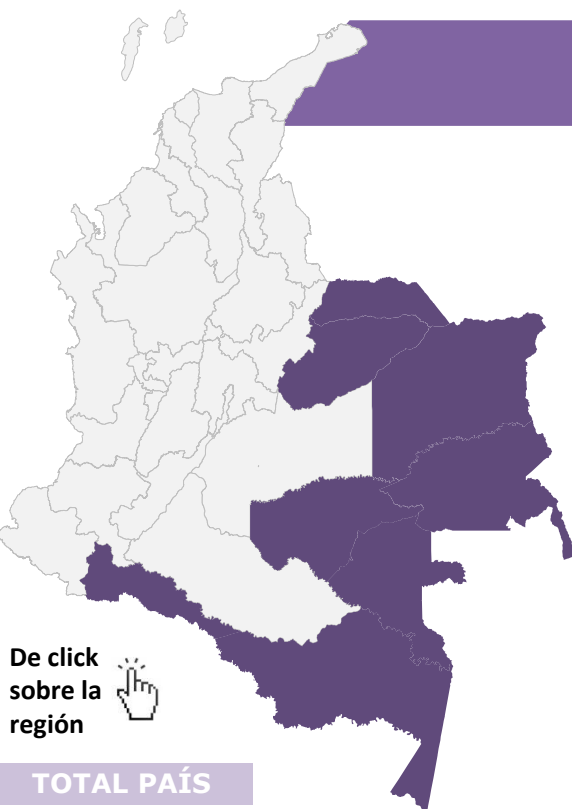
11,4%

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas

11,8%

11,2%

9,8%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



POBLACIÓN OBJETIVO 555.988

Antiguos Territorios Nacionales

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

¿Sabe que puede... ?

78,3%

¿Sabe como... ?

58,4%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

32,4%



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	71,8%
	¿Sabe como... ?	56,7%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	29,9%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	83,2%
	¿Sabe como... ?	59,7%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	34,3%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	75,7%
	¿Sabe como... ?	61,5%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	14,5%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	82,1%
	¿Sabe como... ?	62,9%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	51,5%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	74,9%
	¿Sabe como... ?	50,3%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	17,5%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	-
	¿Sabe como... ?	-
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	-
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	95,0%
	¿Sabe como... ?	81,6%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	46,6%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	73,8%
	¿Sabe como... ?	52,1%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	28,5%



POBLACIÓN OBJETIVO 5.162.563

Región Atlántica

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

91,7%

83,3%

64,9%

b) Obtener información de las entidades públicas

84,1%

67,6%

48,9%

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

82,4%

65,5%

46,9%

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

72,4%

55,8%

35,7%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

77,9%

61,4%

37,6%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

77,2%

62,2%

43,6%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

68,5%

54,8%

35,5%

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

51,1%

33,9%

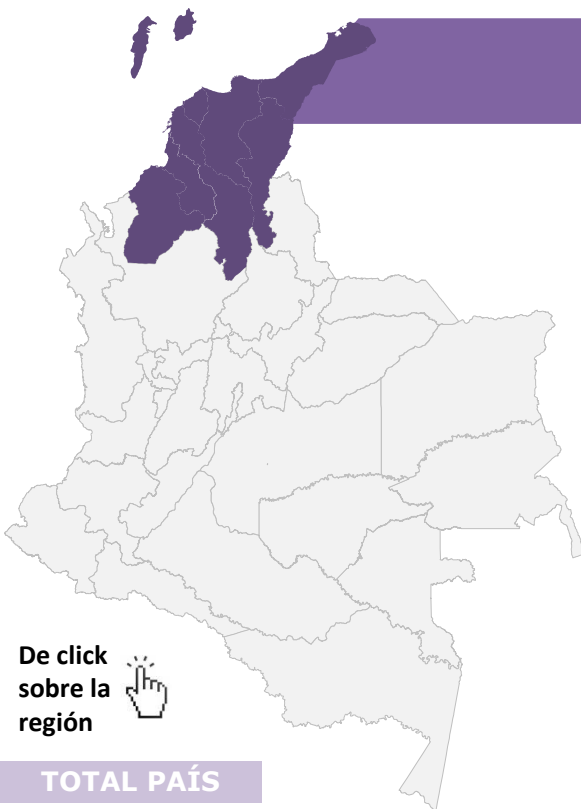
18,1%

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas

47,7%

33,5%

19,9%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



POBLACIÓN OBJETIVO 5.162.563

Región Atlántica

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

¿Sabe que puede... ?

91,7%

¿Sabe como... ?

83,3%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

64,9%



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	91,1%
	¿Sabe como... ?	81,8%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	64,1%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	92,3%
	¿Sabe como... ?	85,1%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	66,2%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	90,5%
	¿Sabe como... ?	81,5%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	60,5%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	94,8%
	¿Sabe como... ?	85,8%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	69,5%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	90,2%
	¿Sabe como... ?	82,9%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	64,6%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	98,9%
	¿Sabe como... ?	92,8%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	73,0%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	95,8%
	¿Sabe como... ?	90,2%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	74,0%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	89,7%
	¿Sabe como... ?	80,3%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	61,2%



POBLACIÓN OBJETIVO 5.044.464

Bogotá D.C.

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

93,9%

82,2%

52,1%

b) Obtener información de las entidades públicas

85,7%

65,1%

35,9%

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

81,6%

58,3%

26,3%

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

68,9%

41,6%

17,5%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

74,8%

47,4%

18,7%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

70,1%

43,4%

14,5%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

68,5%

40,1%

13,6%

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

41,0%

20,1%

4,4%

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas

35,7%

17,1%

2,0%

De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



POBLACIÓN OBJETIVO 5.044.464

Bogotá D.C.

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

93,9%

82,2%

52,1%



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	93,1%
	¿Sabe como... ?	84,2%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	54,4%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	94,6%
	¿Sabe como... ?	80,1%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	49,7%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	96,2%
	¿Sabe como... ?	84,3%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	53,2%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	93,6%
	¿Sabe como... ?	83,8%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	52,2%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	92,6%
	¿Sabe como... ?	79,9%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	51,3%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	92,8%
	¿Sabe como... ?	73,4%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	38,6%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	96,3%
	¿Sabe como... ?	87,7%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	62,1%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	91,4%
	¿Sabe como... ?	78,2%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	44,3%



POBLACIÓN OBJETIVO 5.812.558

Región Central

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

89,8%

77,7%

62,7%

b) Obtener información de las entidades públicas

82,6%

61,1%

41,5%

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

81,8%

59,2%

39,4%

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

69,7%

49,4%

29,4%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

76,6%

55,4%

35,3%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

75,0%

51,1%

33,0%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

67,8%

49,2%

33,4%

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

44,5%

28,3%

15,2%

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas

46,0%

27,0%

15,4%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



POBLACIÓN OBJETIVO 5.812.558

Región Central

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

¿Sabe que puede... ?

89,8%

¿Sabe como... ?

77,7%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

62,7%



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	89,0%
	¿Sabe como... ?	76,8%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	64,1%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	90,6%
	¿Sabe como... ?	78,5%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	61,6%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	89,9%
	¿Sabe como... ?	82,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	65,4%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	90,3%
	¿Sabe como... ?	77,7%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	62,4%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	89,5%
	¿Sabe como... ?	75,6%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	61,8%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	95,7%
	¿Sabe como... ?	94,3%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	81,5%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	91,8%
	¿Sabe como... ?	79,1%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	65,9%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	88,2%
	¿Sabe como... ?	75,4%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	59,3%



POBLACIÓN OBJETIVO 4.097.114

Región Oriental

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

82,0%

73,1%

53,9%

b) Obtener información de las entidades públicas

72,3%

57,1%

34,4%

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

68,3%

52,5%

31,7%

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

57,2%

42,5%

20,9%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

63,5%

50,0%

25,9%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

59,9%

46,5%

22,3%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

59,9%

46,9%

23,1%

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

34,7%

23,1%

10,7%

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas

32,2%

21,4%

9,6%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



POBLACIÓN OBJETIVO 4.097.114

Región Oriental

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

¿Sabe que puede... ?

82,0%

¿Sabe como... ?

73,1%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

53,9%



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	85,3%
	¿Sabe como... ?	77,8%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	58,8%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	78,9%
	¿Sabe como... ?	68,8%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	49,6%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	85,7%
	¿Sabe como... ?	82,2%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	62,6%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	84,4%
	¿Sabe como... ?	73,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	54,8%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	77,7%
	¿Sabe como... ?	67,2%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	47,7%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	93,7%
	¿Sabe como... ?	90,3%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	66,3%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	85,8%
	¿Sabe como... ?	79,5%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	58,9%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	79,8%
	¿Sabe como... ?	69,5%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	51,3%



POBLACIÓN OBJETIVO 3.863.227

Región Pacífica

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

94,7%

85,0%

66,6%

b) Obtener información de las entidades públicas

90,0%

73,7%

48,8%

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

85,8%

71,6%

45,0%

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

69,7%

53,8%

27,0%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

77,3%

63,5%

33,2%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

83,8%

67,0%

44,7%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

78,9%

62,9%

31,0%

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

49,5%

37,2%

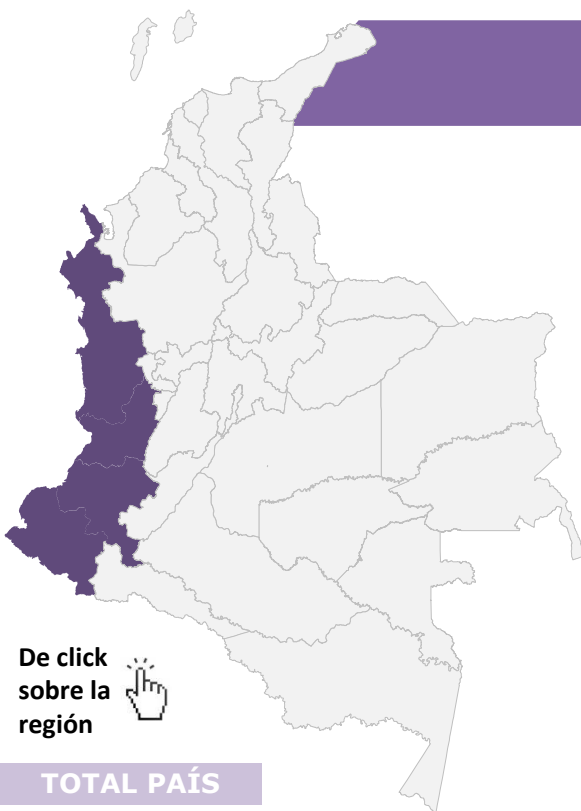
9,3%

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas

48,1%

33,6%

9,0%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



POBLACIÓN OBJETIVO 3.863.227

Región Pacífica

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

¿Sabe que puede... ?

94,7%

¿Sabe como... ?

85,0%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

66,6%



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	94,7%
	¿Sabe como... ?	87,6%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	66,4%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	94,5%
	¿Sabe como... ?	81,8%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	66,3%



De click
sobre la
región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	95,5%
	¿Sabe como... ?	88,8%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	71,4%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	94,6%
	¿Sabe como... ?	84,2%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	69,1%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	93,9%
	¿Sabe como... ?	83,1%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	60,1%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	96,6%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	94,8%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	97,1%
	¿Sabe como... ?	93,9%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	78,8%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	92,8%
	¿Sabe como... ?	79,2%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	57,7%



EMPRESAS OBJETIVO 1.287.169

TOTAL PAÍS

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

96,1%

90,8%

79,4%

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

87,3%

72,9%

54,3%

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

84,5%

71,2%

49,7%

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

75,5%

61,3%

40,1%

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

80,4%

65,5%

39,6%

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

82,2%

66,4%

47,3%

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

73,3%

56,9%

39,5%

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

47,5%

34,3%

17,2%

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

50,2%

37,4%

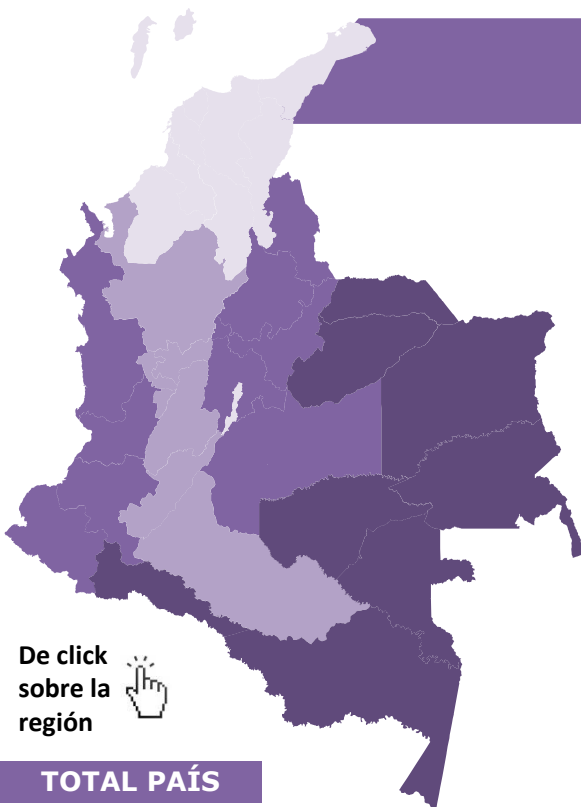
21,4%

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes

79,3%

70,1%

59,9%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



EMPRESAS OBJETIVO 1.287.169

TOTAL PAÍS

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

96,1%

90,8%

79,4%

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

INDUSTRIA

¿Sabe que puede... ?

96,0%

¿Sabe como... ?

91,0%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

82,8%

COMERCIO

¿Sabe que puede... ?

95,7%

¿Sabe como... ?

89,3%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

76,1%

SERVICIOS

¿Sabe que puede... ?

96,8%

¿Sabe como... ?

92,7%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

82,7%

GRANDE

¿Sabe que puede... ?

95,8%

¿Sabe como... ?

94,5%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

86,4%

MEDIANA

¿Sabe que puede... ?

97,9%

¿Sabe como... ?

97,8%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

88,2%

PEQUEÑA

¿Sabe que puede... ?

99,0%

¿Sabe como... ?

97,3%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

89,8%

MICRO

¿Sabe que puede... ?

95,0%

¿Sabe como... ?

87,7%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

74,6%



EMPRESAS OBJETIVO 14.305

Antiguos Territorios Nacionales

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

94,8%

92,9%

84,5%

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

85,4%

68,0%

48,9%

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

90,3%

77,4%

61,1%

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

81,4%

75,0%

59,3%

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

85,9%

75,6%

56,6%

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

88,4%

83,9%

62,2%

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

79,5%

71,1%

43,0%

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

57,9%

39,4%

32,2%

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

54,1%

44,6%

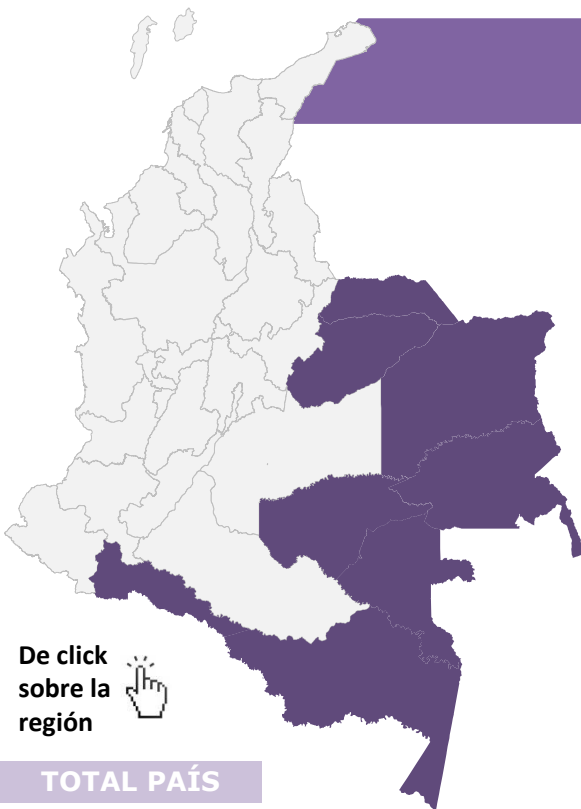
44,6%

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes

92,9%

84,5%

77,3%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



Antiguos Territorios Nacionales

EMPRESAS OBJETIVO 14.305

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

¿Sabe que puede... ?

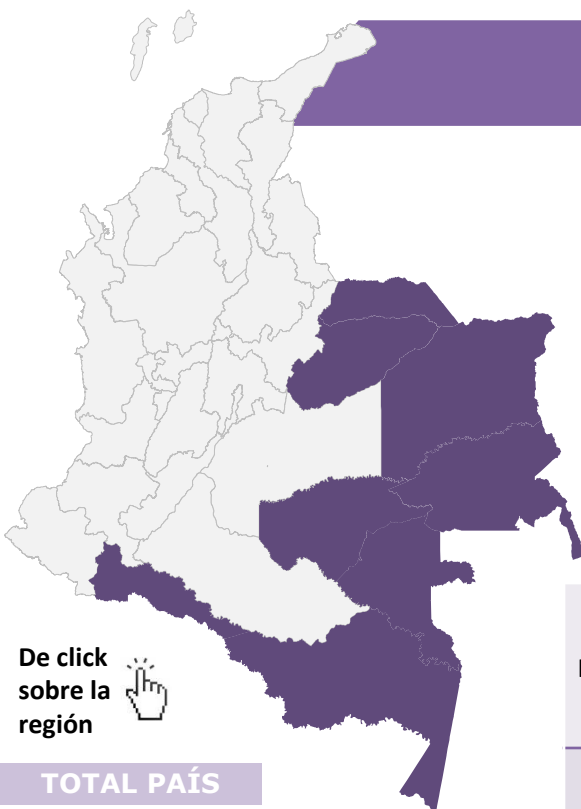
94,8%

¿Sabe como... ?

92,9%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

84,5%



De click
sobre la
región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	100,0%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	96,3%
	¿Sabe como... ?	92,6%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	84,1%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	89,1%



GRANDE	¿Sabe que puede... ?	-
	¿Sabe como... ?	-
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	-
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	100,0%
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	100,0%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	97,5%
	¿Sabe como... ?	94,9%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	83,7%



EMPRESAS OBJETIVO 252.695

Región Atlántica

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

97,2%

94,3%

90,3%

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

93,3%

88,1%

85,0%

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

91,5%

86,3%

79,9%

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

89,3%

83,5%

76,0%

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

90,3%

84,6%

77,8%

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

94,2%

87,0%

79,8%

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

73,3%

67,4%

61,0%

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

52,8%

46,6%

33,0%

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

57,6%

52,4%

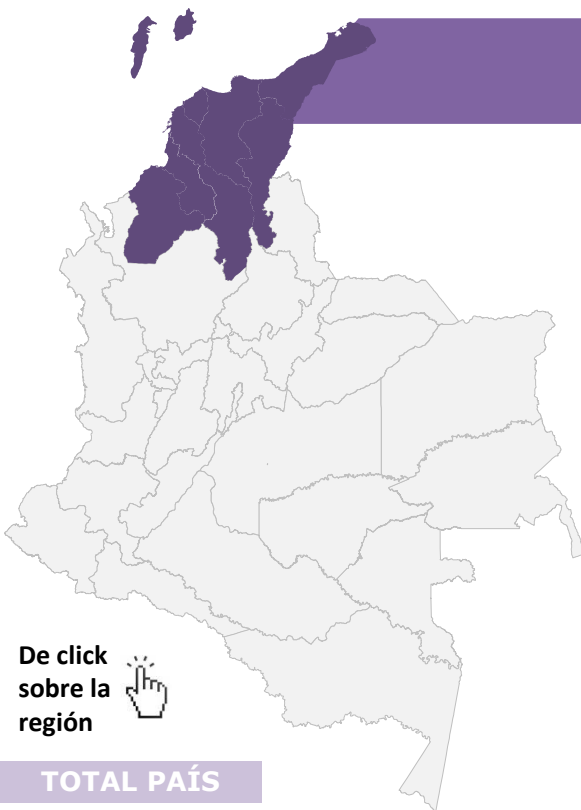
44,1%

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes

89,7%

86,3%

78,8%



De click
sobre la
región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



EMPRESAS OBJETIVO 252.695

Región Atlántica

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

¿Sabe que puede... ?

97,2%

¿Sabe como... ?

94,3%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

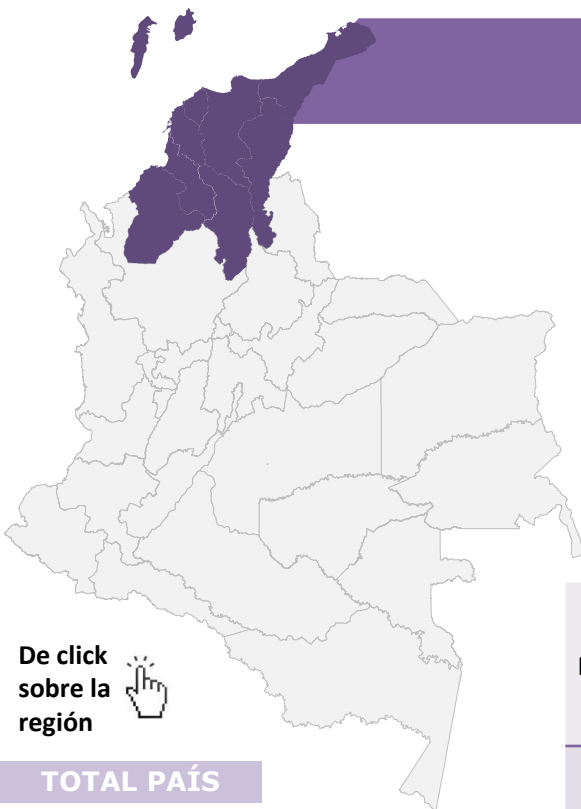
90,3%



INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	99,1%
	¿Sabe como... ?	98,1%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	96,1%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	96,7%
	¿Sabe como... ?	93,1%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	88,6%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	99,0%
	¿Sabe como... ?	96,1%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	92,3%



GRANDE	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	99,3%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	99,3%
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	98,8%
	¿Sabe como... ?	98,4%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	95,7%
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	99,3%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	96,3%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	95,8%
	¿Sabe como... ?	90,4%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	85,3%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



EMPRESAS OBJETIVO 171.215

Bogotá D.C.

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

96,1%

93,1%

66,8%

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

84,0%

68,5%

34,1%

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

75,0%

60,5%

21,4%

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

64,1%

43,8%

9,4%

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

72,1%

53,3%

12,7%

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

71,9%

53,3%

19,7%

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

78,7%

56,9%

29,8%

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

32,6%

13,4%

1,7%

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

34,2%

15,0%

2,0%

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes

70,6%

54,3%

37,6%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



EMPRESAS OBJETIVO 171.215

Bogotá D.C.

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

¿Sabe que puede... ?

96,1%

¿Sabe como... ?

93,1%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

66,8%



INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	93,5%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	63,0%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	95,6%
	¿Sabe como... ?	91,7%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	63,5%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	96,7%
	¿Sabe como... ?	96,7%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	77,3%



GRANDE	¿Sabe que puede... ?	96,2%
	¿Sabe como... ?	92,4%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	71,5%
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	61,1%
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	94,7%
	¿Sabe como... ?	93,2%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	68,3%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	96,6%
	¿Sabe como... ?	92,6%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	67,2%



De click
sobre la
región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



EMPRESAS OBJETIVO 349.762

Región Central

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

97,8%

89,9%

79,2%

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

90,0%

72,1%

50,4%

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

89,8%

69,3%

46,9%

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

81,4%

63,8%

39,0%

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

84,4%

65,7%

37,0%

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

88,7%

70,2%

48,0%

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

78,9%

58,3%

40,6%

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

56,5%

37,1%

22,5%

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

59,7%

40,1%

24,4%

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes

84,8%

69,3%

59,4%

De click
sobre la
región


TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



DETALLE

EMPRESAS OBJETIVO 349.762

Región Central

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

¿Sabe que puede... ?

97,8%

¿Sabe como... ?

89,9%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

79,2%



De click
sobre la
región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	98,7%
	¿Sabe como... ?	93,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	88,9%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	97,5%
	¿Sabe como... ?	88,4%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	75,2%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	97,6%
	¿Sabe como... ?	90,6%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	81,5%



GRANDE	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	100,0%
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	90,6%
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	99,7%
	¿Sabe como... ?	94,3%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	90,0%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	97,1%
	¿Sabe como... ?	88,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	75,9%



EMPRESAS OBJETIVO 327.328

Región Oriental

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

91,5% 83,5% 70,7%

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

78,9%

57,3%

36,5%

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

75,9%

60,7%

37,0%

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

62,0%

44,7%

26,5%

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

71,6%

51,8%

22,2%

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

67,2%

47,8%

29,3%

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

56,9%

38,2%

22,4%

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

34,9%

23,2%

9,9%

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

34,5%

26,7%

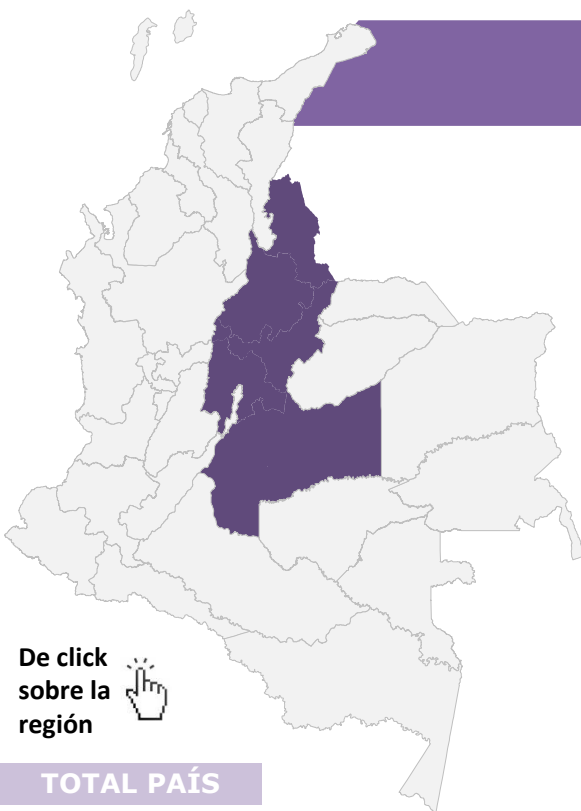
11,7%

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes

61,5%

55,1%

43,9%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



EMPRESAS OBJETIVO 327.328

Región Oriental

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

¿Sabe que puede... ?

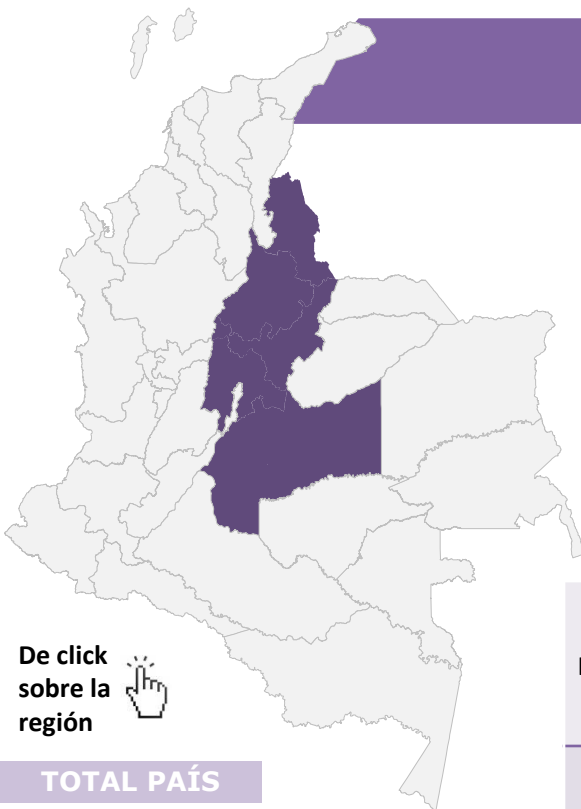
91,5%

¿Sabe como... ?

83,5%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

70,7%



De click
sobre la
región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	88,3%
	¿Sabe como... ?	80,3%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	71,1%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	91,3%
	¿Sabe como... ?	81,6%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	67,5%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	92,1%
	¿Sabe como... ?	86,0%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	72,8%



GRANDE	¿Sabe que puede... ?	83,6%
	¿Sabe como... ?	83,6%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	76,8%
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	93,5%
	¿Sabe como... ?	93,5%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	84,4%
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	98,4%
	¿Sabe como... ?	97,2%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	88,5%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	90,1%
	¿Sabe como... ?	80,1%
	¿Durante el año 2013 ha ... ?	65,8%



EMPRESAS OBJETIVO 171.864

Región Pacífica

¿Sabe que
puede... ?

¿Sabe
como... ?

¿Durante el
año 2013 ha
... ?

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

99,8%

98,8%

92,1%

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

92,7%

86,2%

71,5%

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

89,1%

82,8%

62,5%

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

80,1%

71,6%

44,4%

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

81,6%

74,3%

47,4%

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

89,6%

75,2%

58,2%

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

86,8%

72,9%

47,6%

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

59,6%

52,0%

11,5%

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

65,5%

51,6%

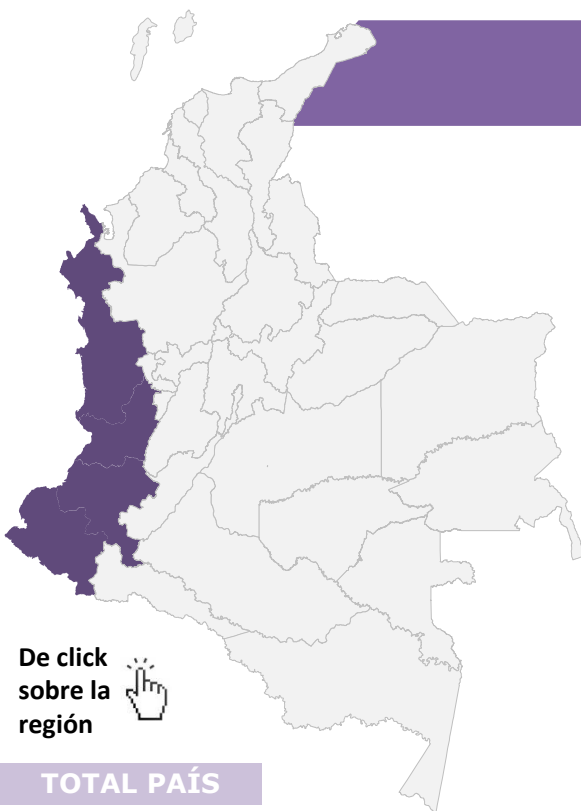
18,2%

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes

94,3%

91,2%

84,0%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



EMPRESAS OBJETIVO 171.864

Región Pacífica

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

¿Sabe que puede... ?

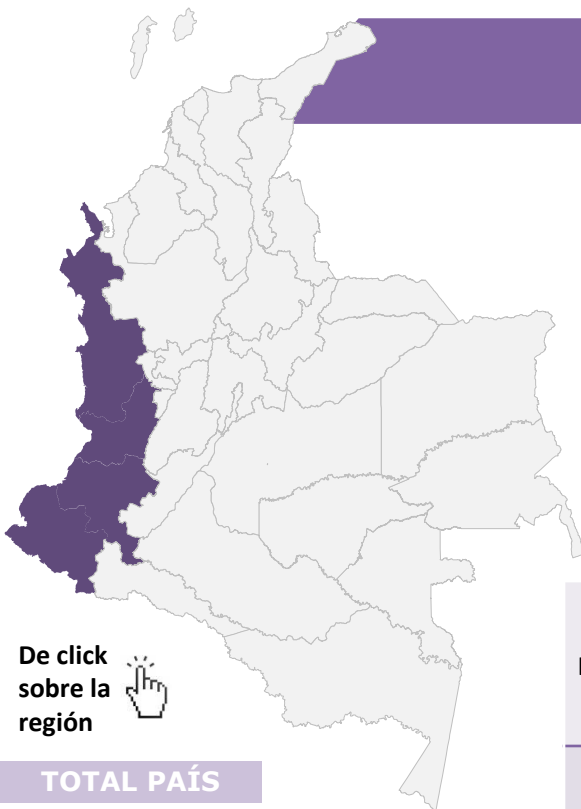
99,8%

¿Sabe como... ?

98,8%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

92,1%



De click
sobre la
región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



INDUSTRIA

¿Sabe que puede... ?

96,4%

¿Sabe como... ?

91,4%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

91,4%

COMERCIO

¿Sabe que puede... ?

100,0%

¿Sabe como... ?

98,4%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

91,8%

SERVICIOS

¿Sabe que puede... ?

100,0%

¿Sabe como... ?

100,0%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

92,6%



GRANDE

¿Sabe que puede... ?

100,0%

¿Sabe como... ?

100,0%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

88,8%

MEDIANA

¿Sabe que puede... ?

97,8%

¿Sabe como... ?

97,8%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

92,3%

PEQUEÑA

¿Sabe que puede... ?

100,0%

¿Sabe como... ?

99,2%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

94,1%

MICRO

¿Sabe que puede... ?

100,0%

¿Sabe como... ?

98,5%

¿Durante el año 2013 ha ... ?

90,7%



DE CLICK SOBRE LA OPCIÓN
QUE DESEA CONSULTAR



CIUDADANOS



ENTIDADES



EMPRESAS



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Importante crecimiento en el componente de **Procesos** donde los dos aspectos a medir que más influyeron fueron: Aceptación y Apropiación, donde el primero se mantuvo y el segundo aumentó con respecto al año anterior.

INSUMOS

DETALLES

2012

70

2013

69

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

68

72



RESULTADOS

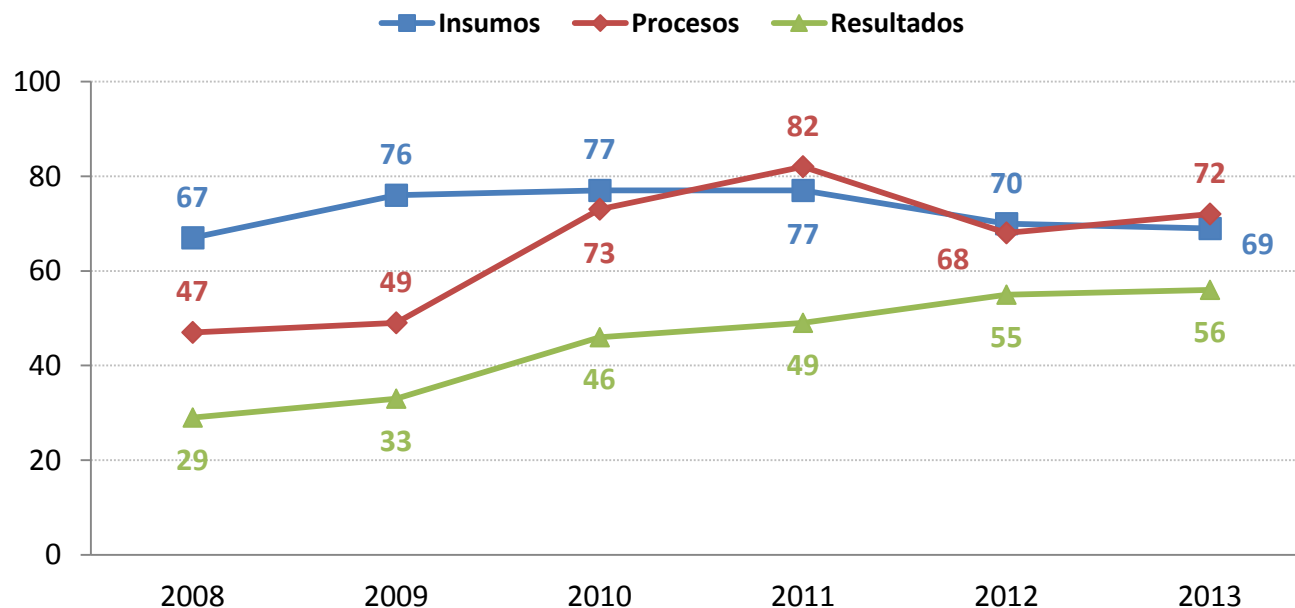
DETALLES

55

56



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Se observa una caída en los componentes **Insumos y Resultados** al comparar con el año anterior. El primero se explica por los aspectos de Infraestructura, Capacidad Económica, Preparación e Incentivos. En el segundo componente por los aspectos de Eficiencia, Credibilidad y confianza, Orientación al usuario y Protección de la información al individuo.

INSUMOS

DETALLES

2012

75

2013

69

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

72

72



RESULTADOS

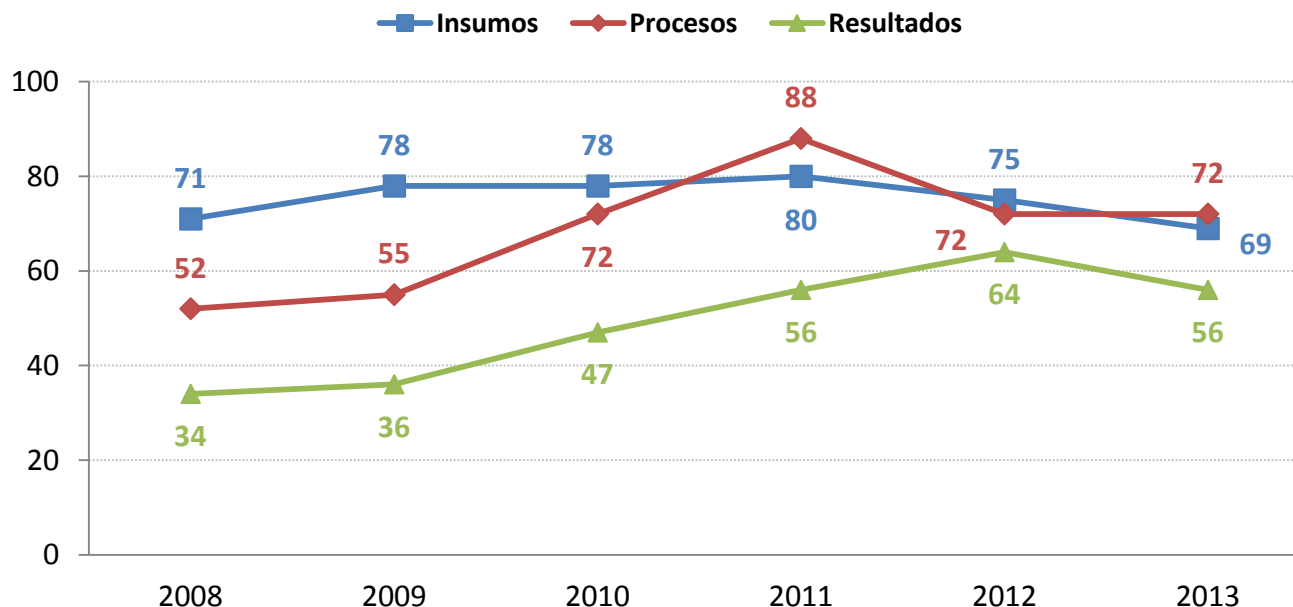
DETALLES

64

56



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Los tres componentes muestra crecimiento frente al 2012. En insumos explicado por Infraestructura, Capacidad económica y sin barreras. En procesos principalmente por el aspecto de aceptación y en Resultados por los aspectos de Credibilidad y confianza, Orientación al usuario y Protección de la información del individuo.

INSUMOS

DETALLES

2012

66

2013

69

Variación 13/12

PROCESOS

DETALLES

63

71

RESULTADOS

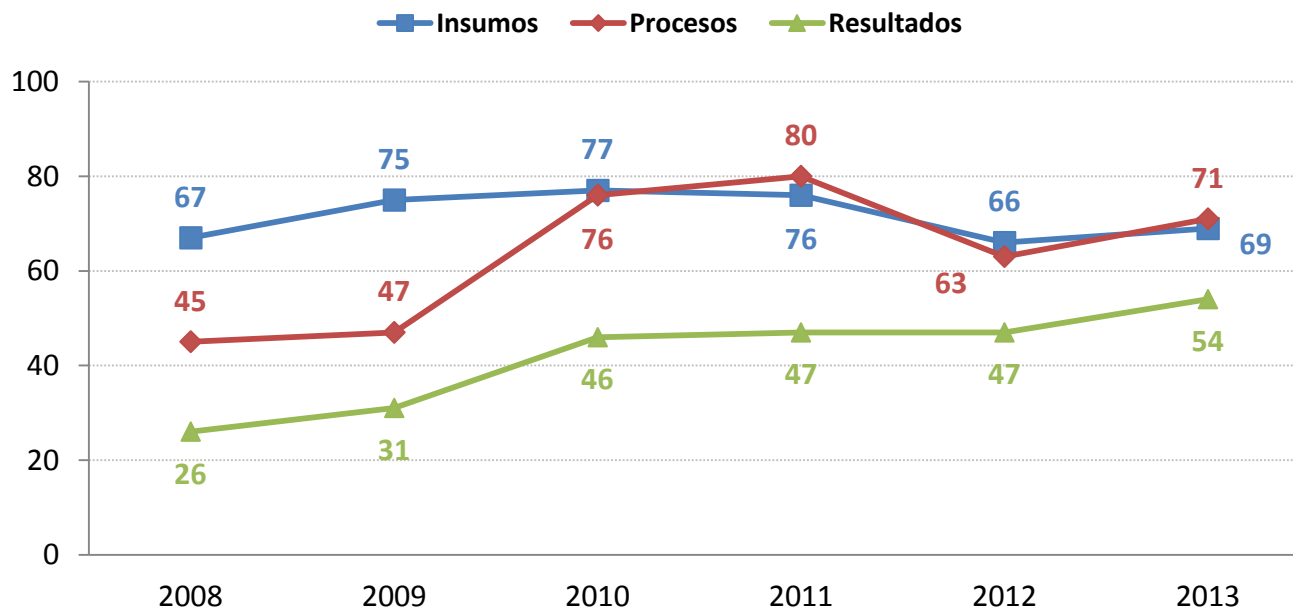
DETALLES

47

54



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

No se presentaron cambios significativos en los tres componentes frente al año 2012.

INSUMOS

DETALLES

2012

70

2013

70

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

72

74

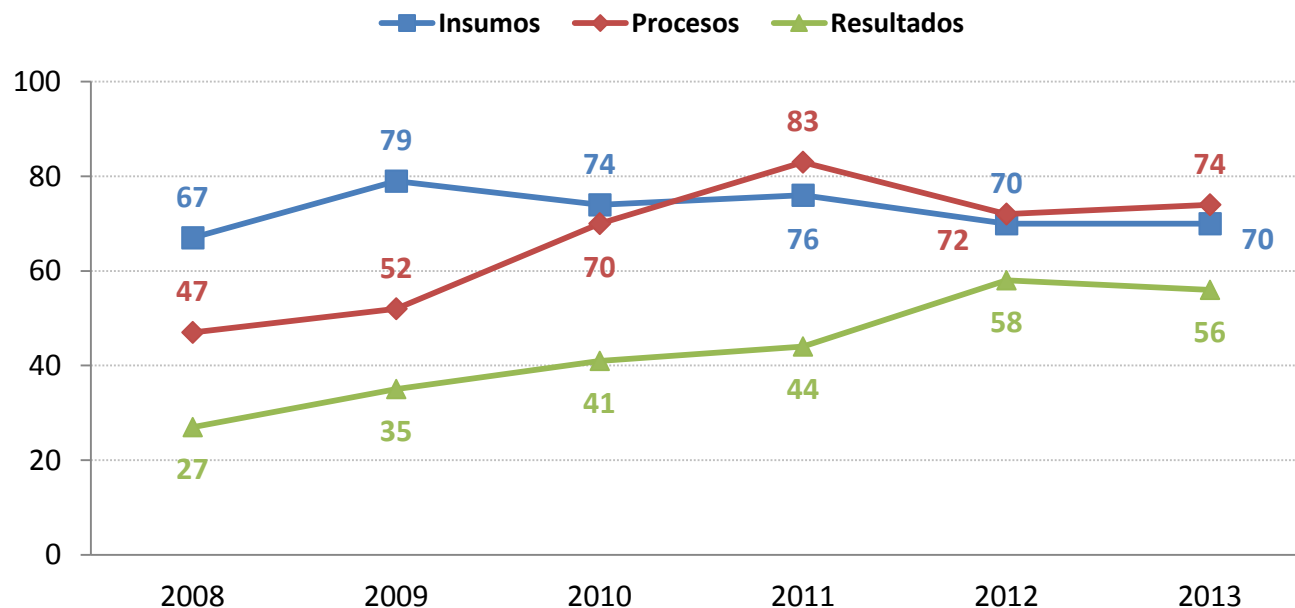


RESULTADOS

DETALLES

58

56



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

El componente **Resultados**, muestra un crecimiento frente al año 2012, explicado principalmente por el aspecto de Protección de la información del individuo, donde el atributo de mayor representatividad fue la Percepción de seguridad de los datos personales.

INSUMOS

DETALLES

2012

70

2013

68

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

73

74



RESULTADOS

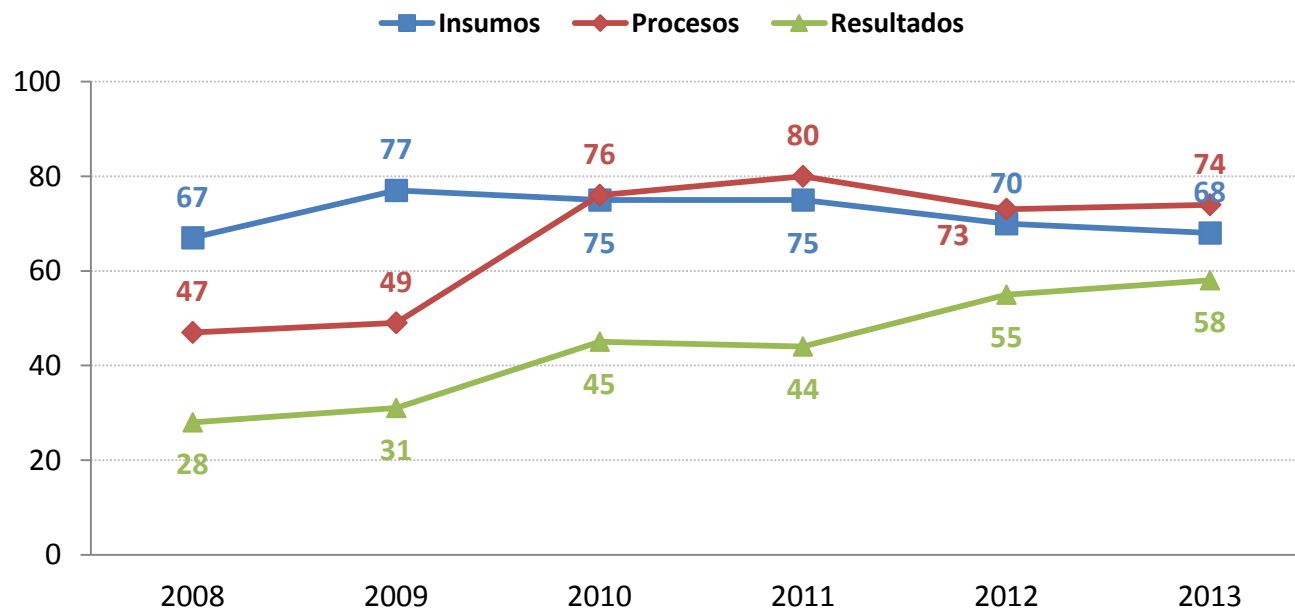
DETALLES

55

58



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Los componentes **Procesos** y **Resultados** fueron los que más incidieron en esta categoría explicado por: En el primero por los aspectos de Aceptación y Apropiación y en el segundo por los aspectos de Credibilidad y confianza y Orientación al usuario principalmente.

INSUMOS

DETALLES

2012

64

2013

66

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

66

72



RESULTADOS

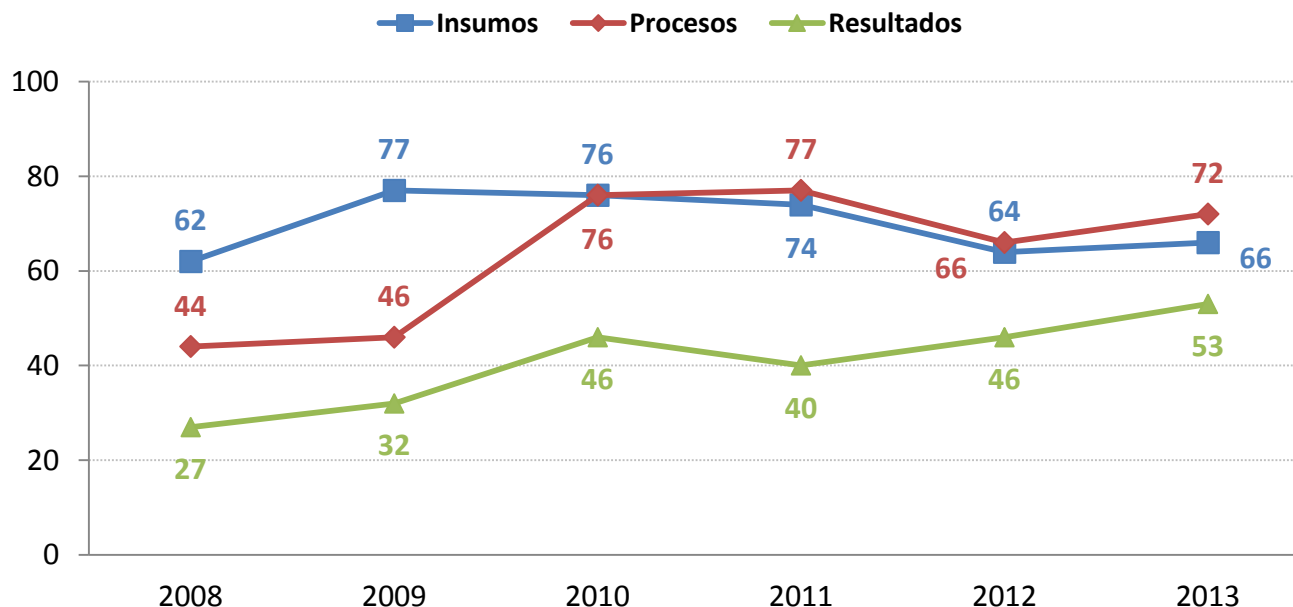
DETALLES

46

53



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

En la categoría quinta, los tres componentes muestran un crecimiento frente al año 2012. **En insumos** explicado por Capacidad económica, **en Procesos** por el aspecto de Apropiación y **en Resultados** por los aspectos de Credibilidad y confianza y Orientación al usuario.

INSUMOS

DETALLES

2012

64

2013

68

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

66

70

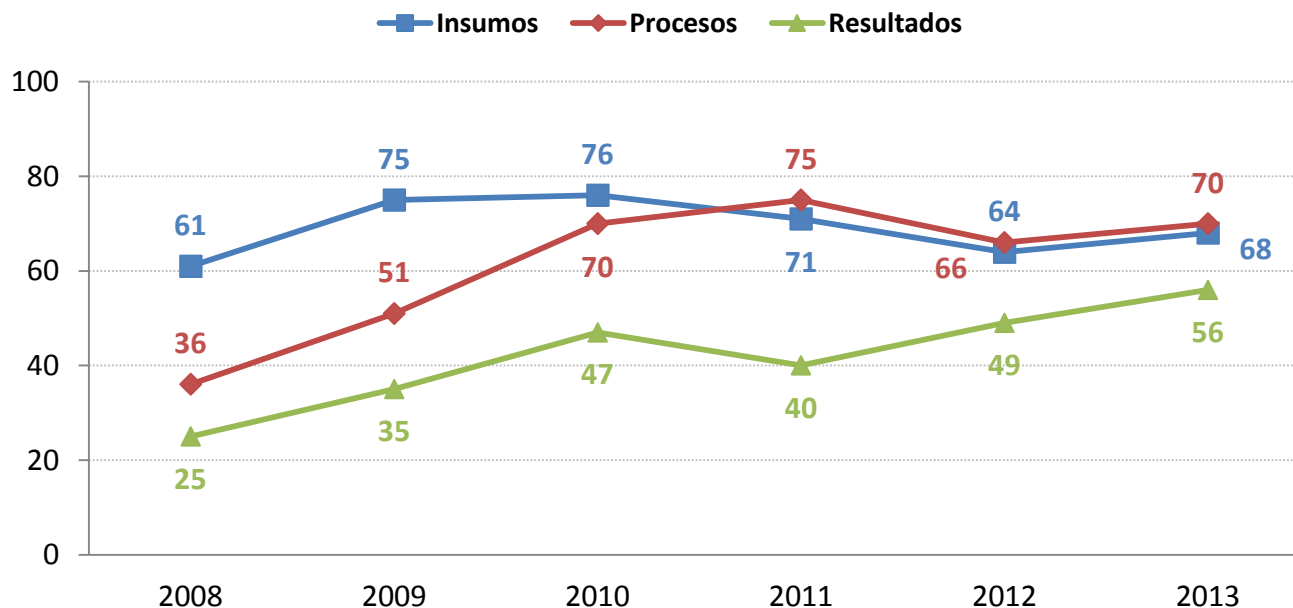


RESULTADOS

DETALLES

49

56



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR

COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

En la categoría sexta el componente **Insumos** bajo explicado principalmente por los aspectos de Infraestructura, Capacidad Económica e Incentivos. De otra parte, el componente **Procesos** mostró un crecimiento importante explicado por los aspecto de Apropiación y Aceptación .

INSUMOS

DETALLES

2012

65

2013

61

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

60

66



RESULTADOS

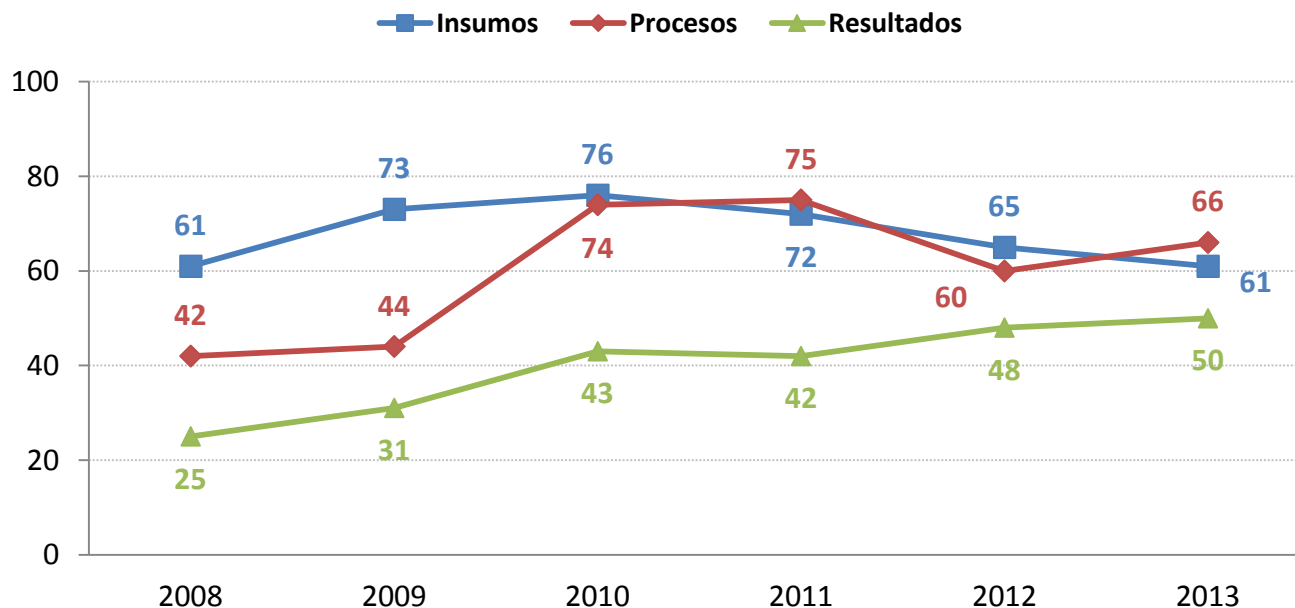
DETALLES

48

50



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Bajo

Medio

Alto

Para el estrato bajo se observa que los componentes **Insumo y Resultados** aumentaron frente al 2012, explicado para el primero por los aspectos de Infraestructura, Capacidad económica y Preparación principalmente, y para el componente de Resultados, por Credibilidad y confianza, Orientación al usuario y Protección de la información del individuo.

INSUMOS

DETALLES

2012

67

2013

70

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

64

63



RESULTADOS

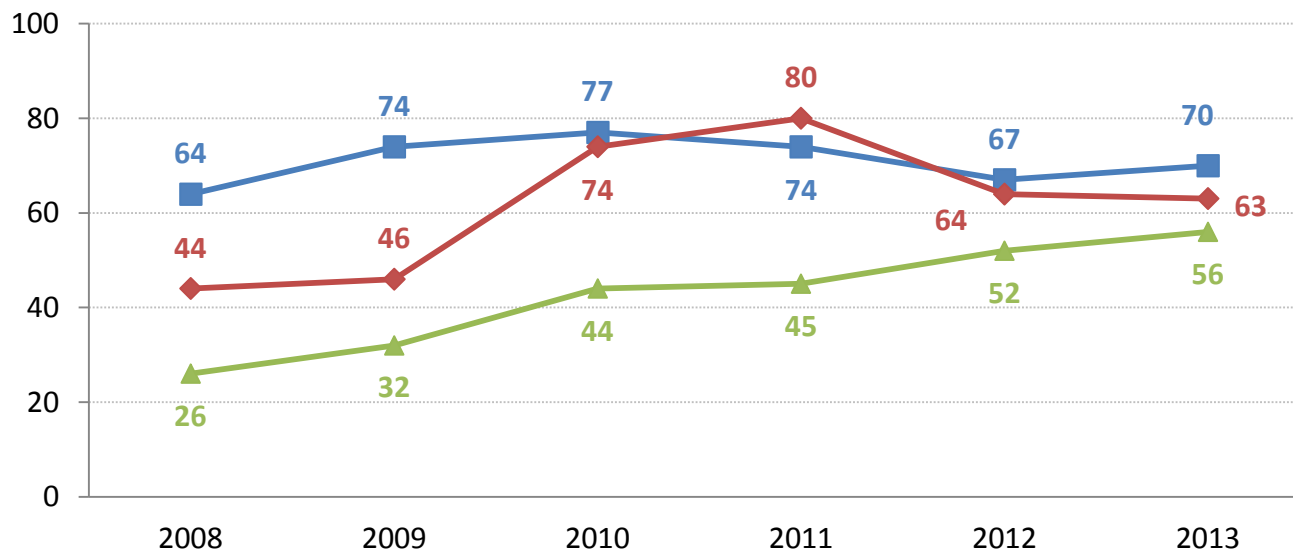
DETALLES

52

56



Insumos Procesos Resultados



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR

COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Bajo

Medio

Alto

Para el estrato medio el componente **Procesos** muestra un crecimiento frente al año 2012, el cual obedece al aspecto de Apropiación (explicado por la cultura orientada al uso de Gobierno en Línea) y por Participación (con énfasis en el atributo de Asociatividad).

INSUMOS

DETALLES

2012

73

2013

73

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

71

75



RESULTADOS

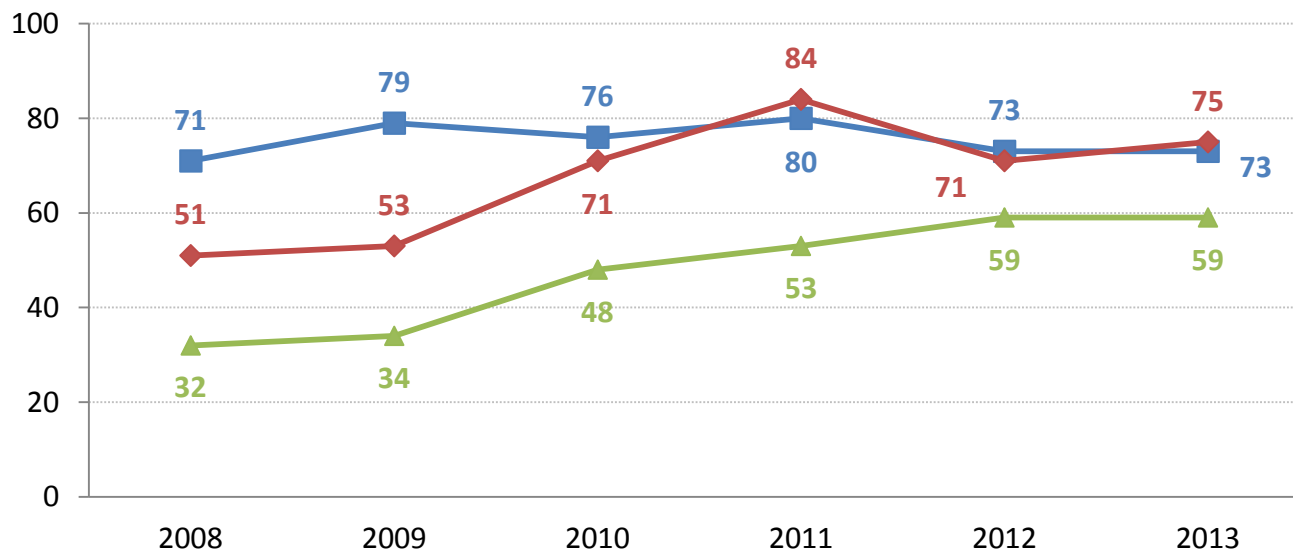
DETALLES

59

59



■ Insumos ◆ Procesos ▲ Resultados



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR

COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Bajo

Medio

Alto

Para el estrato alto se observa que los tres componentes caen frente al año 2012. Para **Insumos** el aspecto que más incidió fue Capacidad económica, en **Procesos** el aspecto de Aceptación y en **Resultados** fue Orientación al usuario.

INSUMOS

DETALLES

2012

82

2013

76

Variación 13/12

PROCESOS

DETALLES

82

78

RESULTADOS

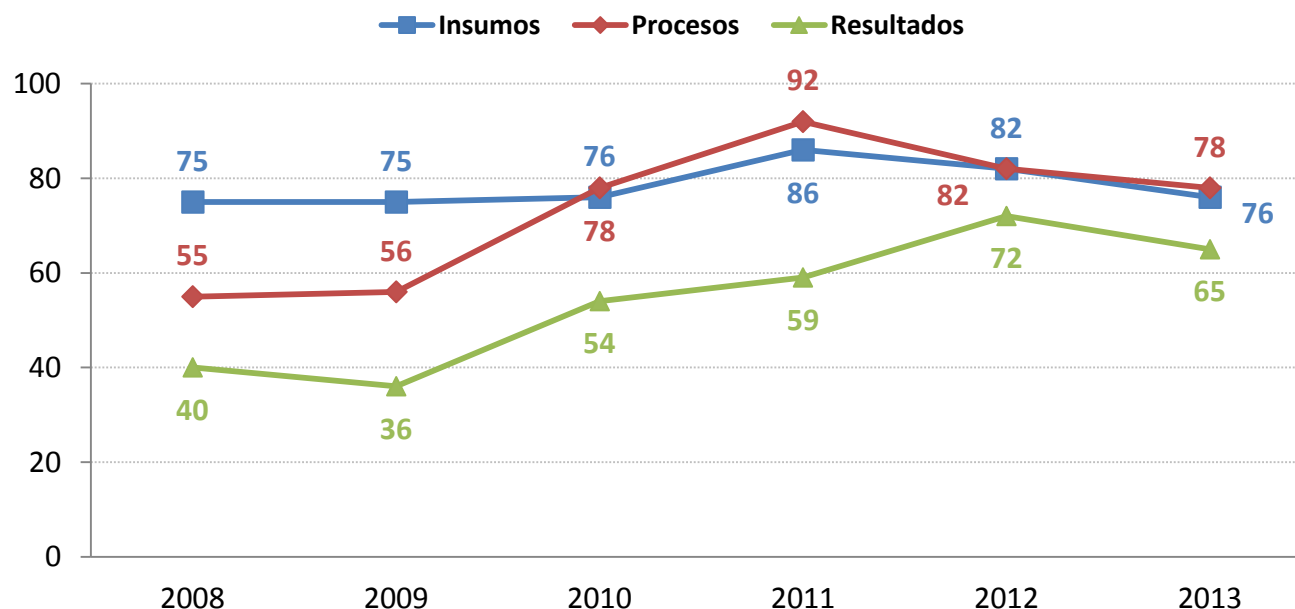
DETALLES

72

65



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Masculino

Femenino

Para el género masculino el componente de **Procesos** presentó un crecimiento explicado por los aspectos de Apropiación, entendida como la Cultura orientada al uso de Gobierno en Línea y la Participación asociada a los crecimientos de los atributos de Nivel de participación y Asociatividad.

INSUMOS

DETALLES

2012

71

2013

70

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

69

73



RESULTADOS

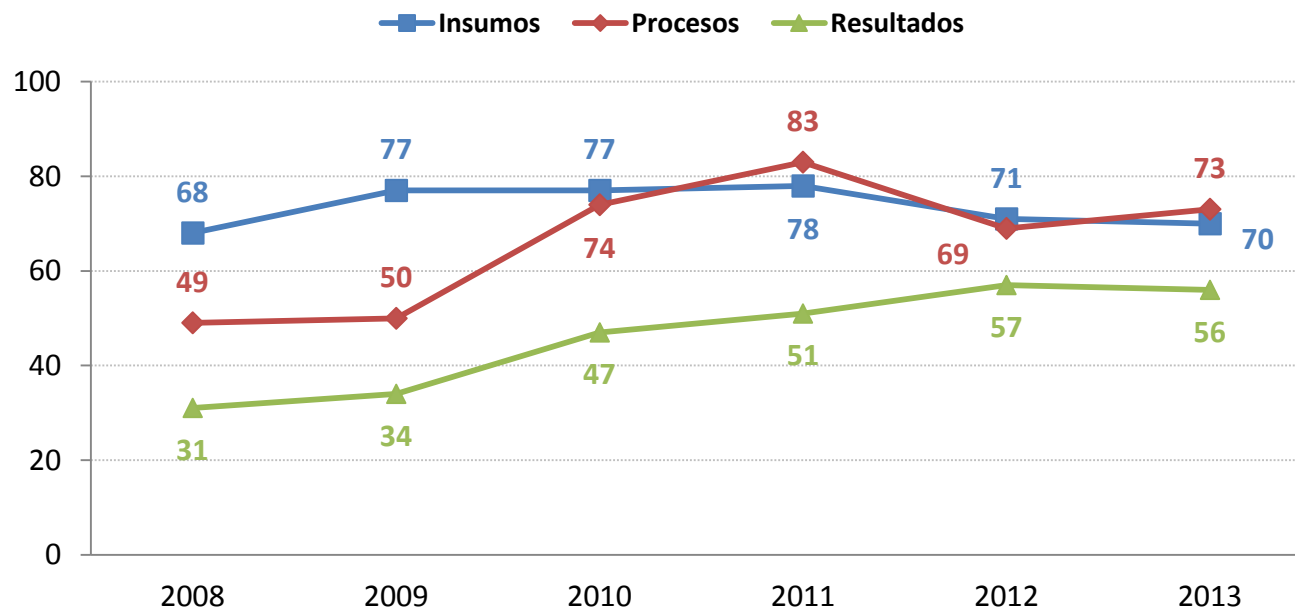
DETALLES

57

56



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Masculino

Femenino

Para el género femenino el componente de **Procesos** presentó un crecimiento explicado por los aspectos de Apropiación, entendida como la Cultura orientada al uso de Gobierno en Línea y la Participación asociada a los crecimientos de los atributos de Nivel de participación y Asociatividad.

INSUMOS

DETALLES

PROCESOS

DETALLES

RESULTADOS

DETALLES

2012

68

67

54

2013

68

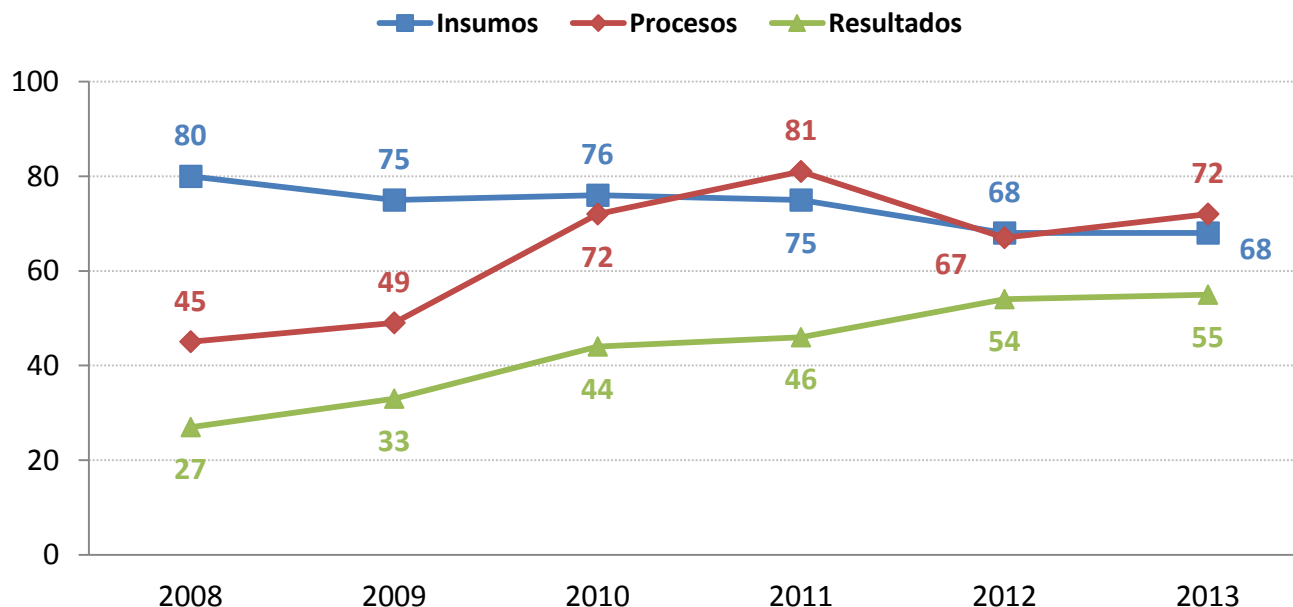
72

55

Variación 13/12



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

16 - 18

19 - 24

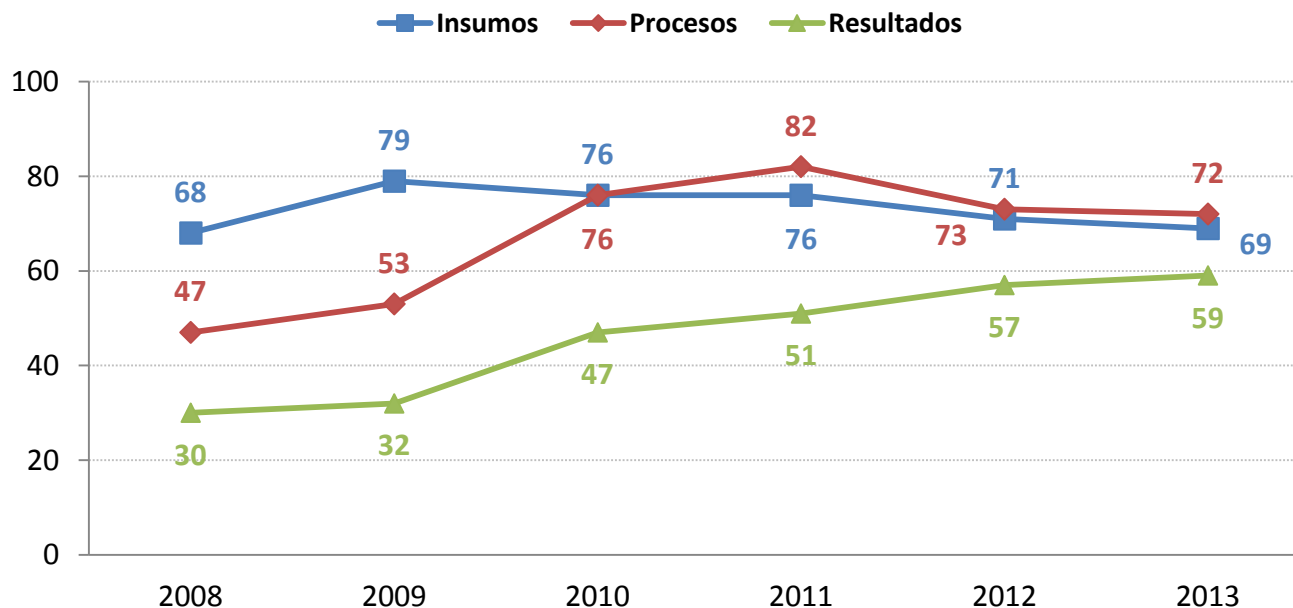
25 - 39

40 - 55

56 - 70

Por rango de edad entre los 16 y los 18 años se observa un comportamiento estable al analizar los resultados entre el periodo 2012 y 2013.

	INSUMOS	PROCESOS	RESULTADOS
	DETALLES	DETALLES	DETALLES
2012	71	73	57
2013	69	72	59
Variación 13/12			



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

16 - 18

19 - 24

25 - 39

40 - 55

56 - 70

Por rango de edad entre los 19 y los 24 años se observa un crecimiento para los componentes de **Insumos y Procesos** principalmente. El primero explicado por los aspectos de Capacidad económica y Sin barreras. El segundo componente explicado por Apropiación y Participación.

INSUMOS

DETALLES

2012

70

2013

73

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

70

75

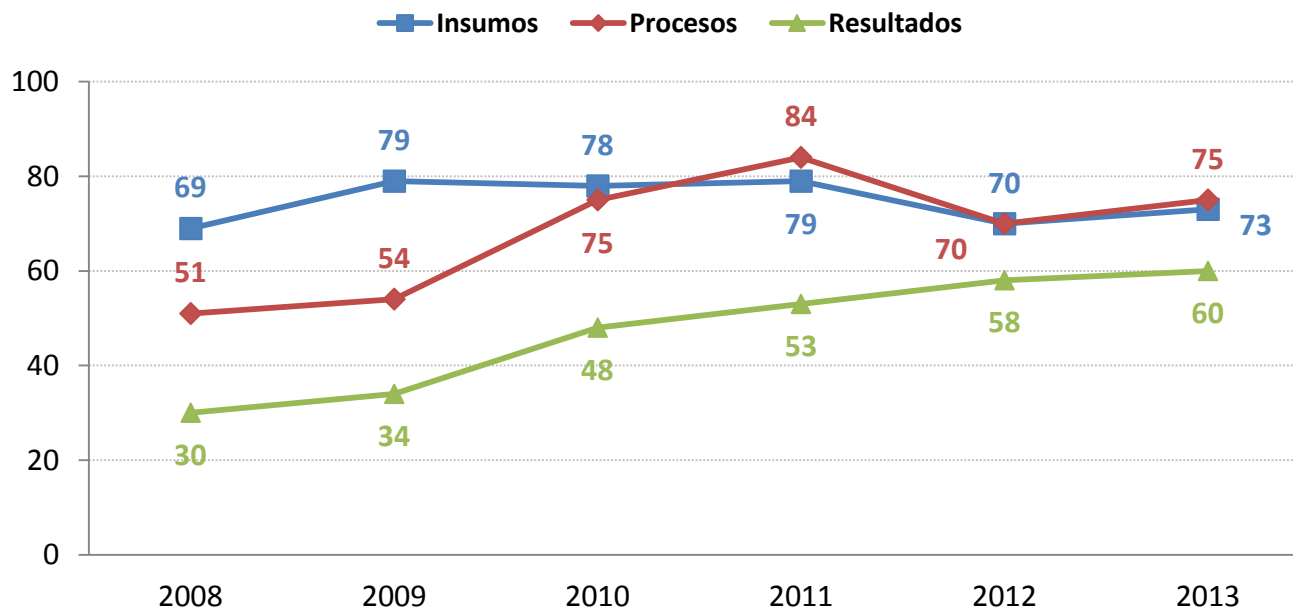


RESULTADOS

DETALLES

58

60



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR

COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

16 - 18

19 - 24

25 - 39

40 - 55

56 - 70

Por rango de edad entre los 25 y los 39 años se observa un crecimiento en el comportamiento de **Procesos**, explicado por los aspectos de: Apropiación (asociada a la Cultura orientada al uso de Gobierno en Línea) y Participación (asociada a Nivel de participación y Asociatividad).

INSUMOS

DETALLES

2012

72

2013

71

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

69

75



RESULTADOS

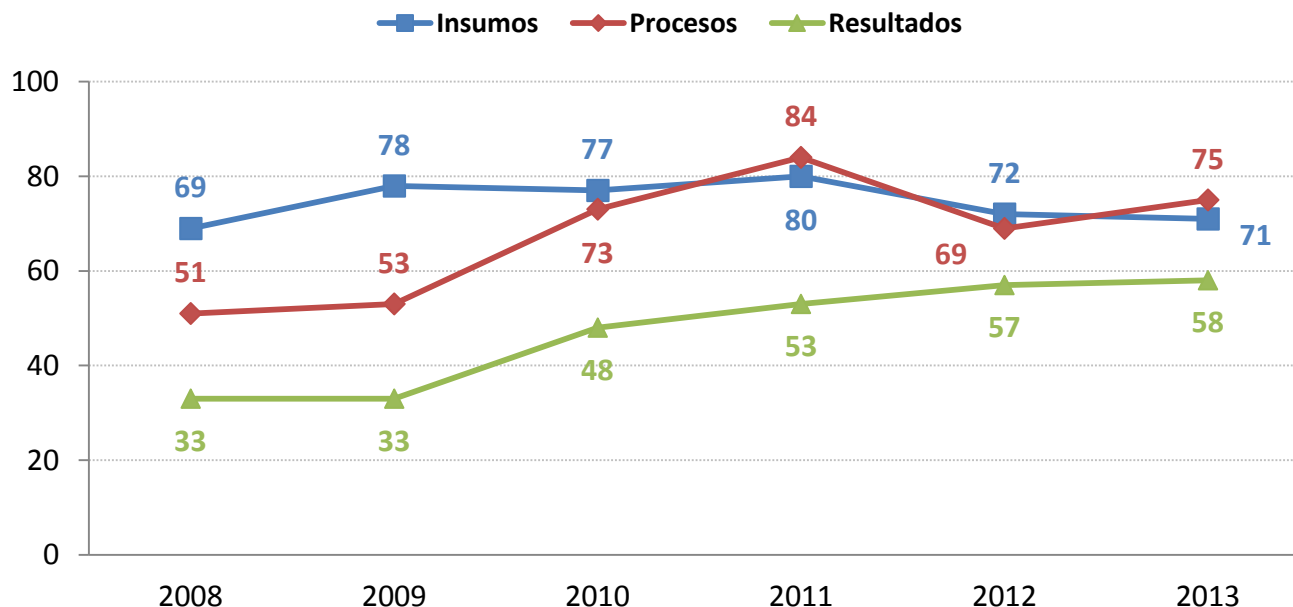
DETALLES

57

58



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

16 - 18

19 - 24

25 - 39

40 - 55

56 - 70

Por rango de edad entre los 40 y los 55 años se observa un crecimiento en el comportamiento de **Procesos**, explicado por los aspectos de: Apropiación (asociada a la Cultura orientada al uso de Gobierno en Línea) y Participación (con énfasis en la Asociatividad).

INSUMOS

DETALLES

2012

69

2013

68

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

67

70



RESULTADOS

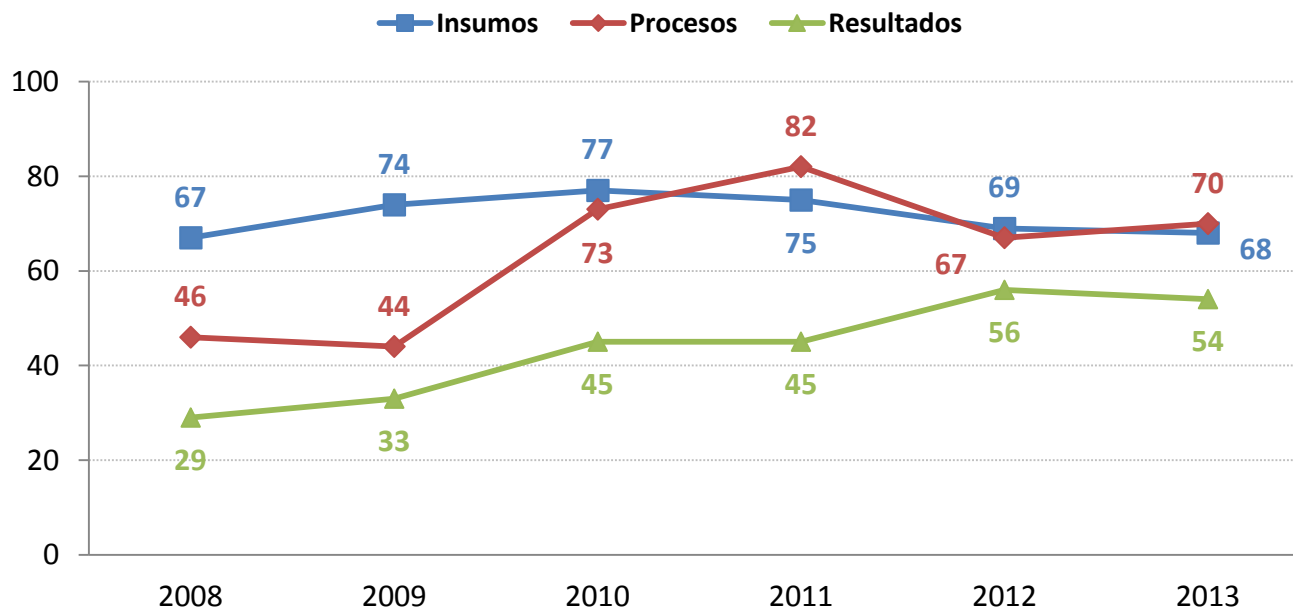
DETALLES

56

54



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

16 - 18

19 - 24

25 - 39

40 - 55

56 - 70

Por rango de edad entre los 56 y los 70 años se observa un crecimiento en el comportamiento de **Procesos**, explicado por el comportamiento positivo de los tres asptos a medir: Aceptación, Apropiación y Participación.

INSUMOS

DETALLES

2012

64

2013

64

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

60

68



RESULTADOS

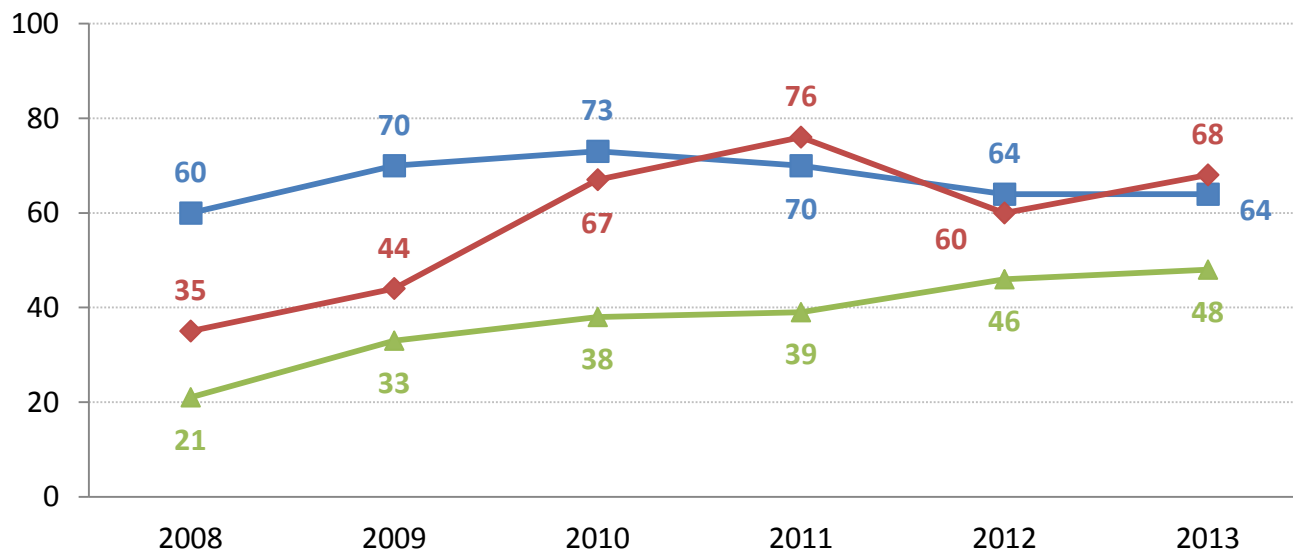
DETALLES

46

48



Insumos Procesos Resultados



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR

COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

A nivel de Total País, se observa que los componentes de **Insumos** y **Procesos** permanecieron estables y el componente de **Resultados** creció, cuyo resultado se explica por el comportamiento positivo de los aspectos de Credibilidad y confianza en el GEL, Orientación al usuario (empresa) y Protección de la información del a empresa.

INSUMOS

DETALLES

2012

78

2013

78

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

51

49



RESULTADOS

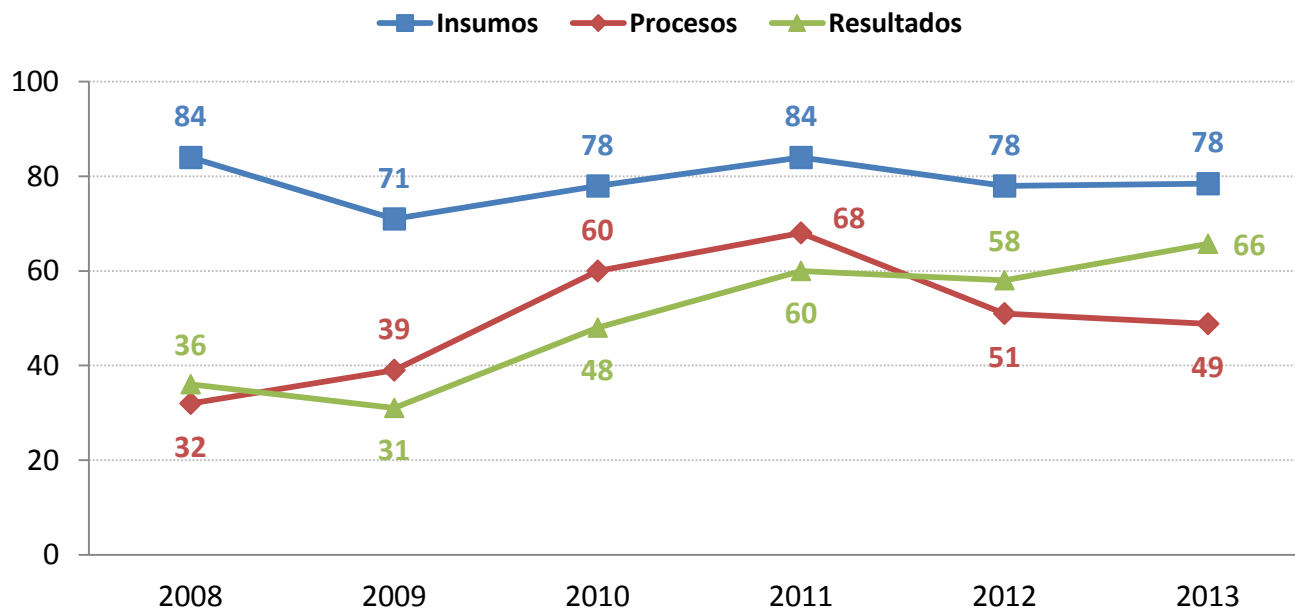
DETALLES

58

66



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Para la categoría Especial el componente de **Procesos** presenta una caída frente al año 2012 explicada por el aspecto de Cultura empresarial. De otra parte, el componente **Resultados** creció en razón al comportamiento positivo del aspecto de Credibilidad y Confianza en GEL.

INSUMOS

DETALLES

2012

78

2013

79

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

53

47



RESULTADOS

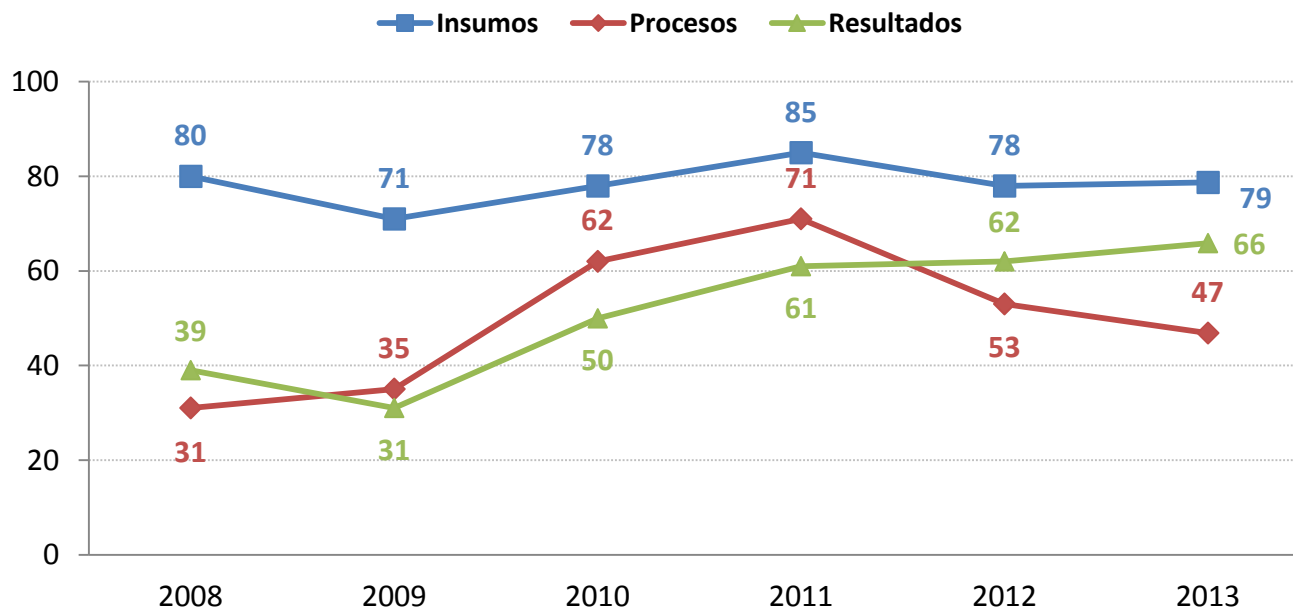
DETALLES

62

66



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Para la categoría Primera el componente de **Procesos** presenta un crecimiento frente al año 2012 explicado por el aspecto de Aceptación. De otra parte, el componente **Resultados** creció en razón al comportamiento positivo de los aspectos de Credibilidad y Confianza en GEL, Orientación al usuario y Protección de la información de la empresa.

INSUMOS

DETALLES

2012

79

2013

79

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

51

54



RESULTADOS

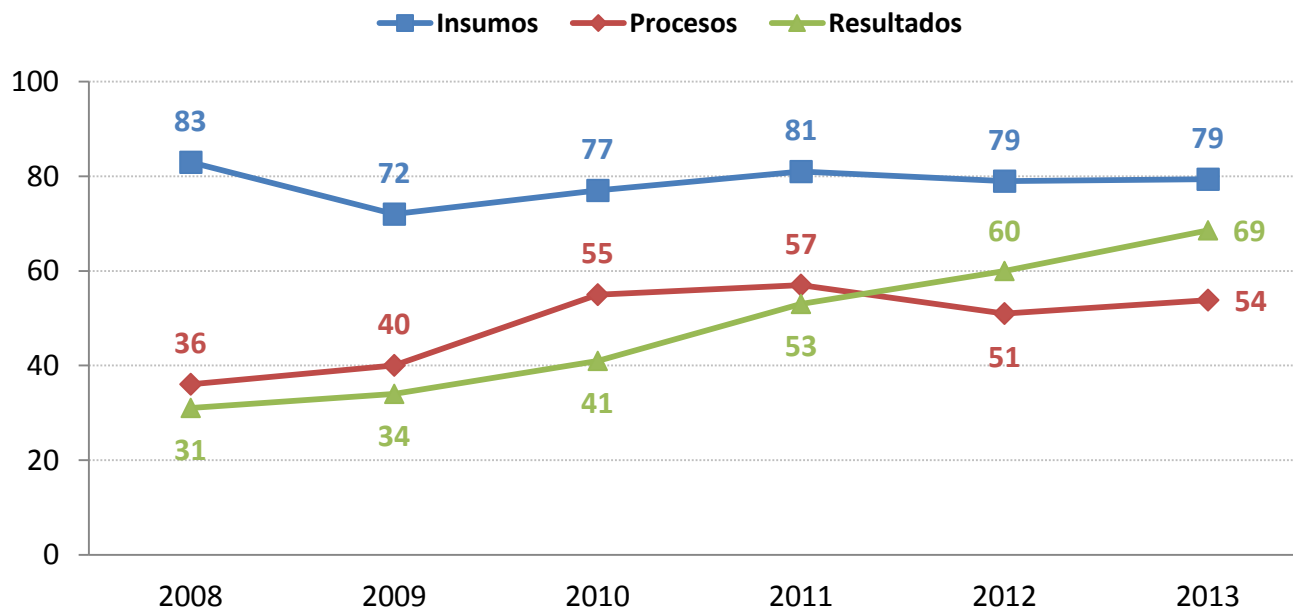
DETALLES

60

69



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Para la categoría Segunda los componentes de **Insumos** y **Procesos** permanecieron estables y el de **Resultados** aumentó, explicado por los aspectos de Credibilidad y confianza en GEL, Orientación al usuario y Protección de la información de la empresa.

INSUMOS

DETALLES

2012

78

2013

78

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

47

47



RESULTADOS

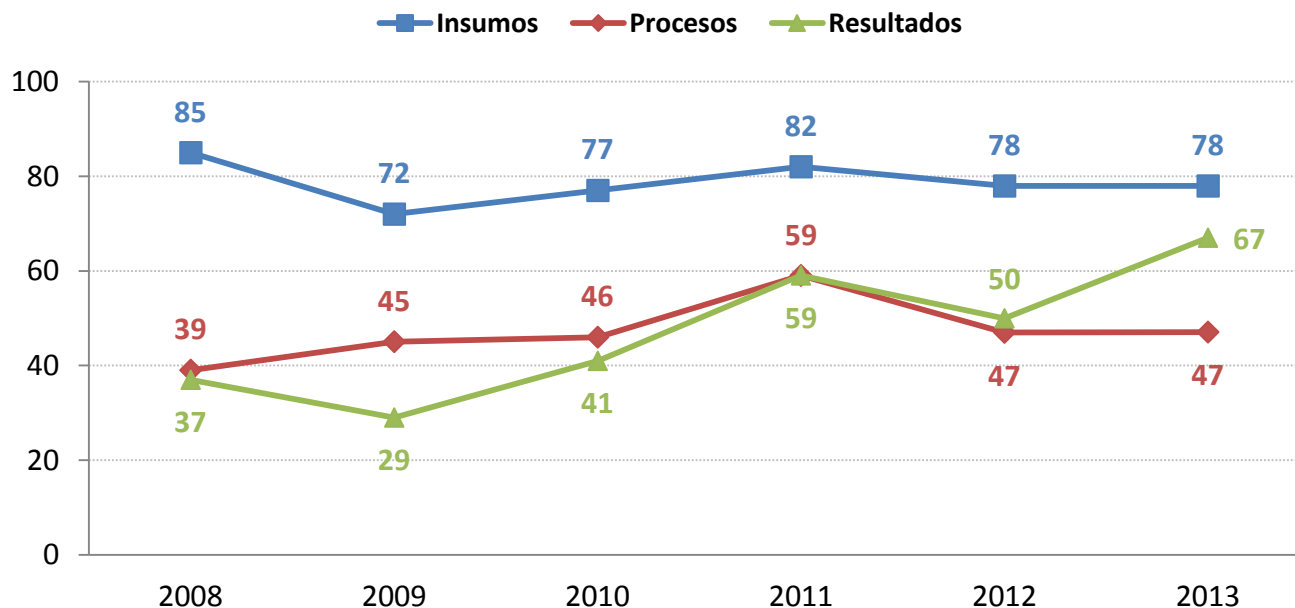
DETALLES

50

67



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Para la categoría Tercera los componentes de **Insumos** y **Resultados** permanecieron estables y el de **Procesos** bajó, explicado por el aspecto de Cultura empresarial.

INSUMOS

DETALLES

2012

77

2013

76

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

60

51



RESULTADOS

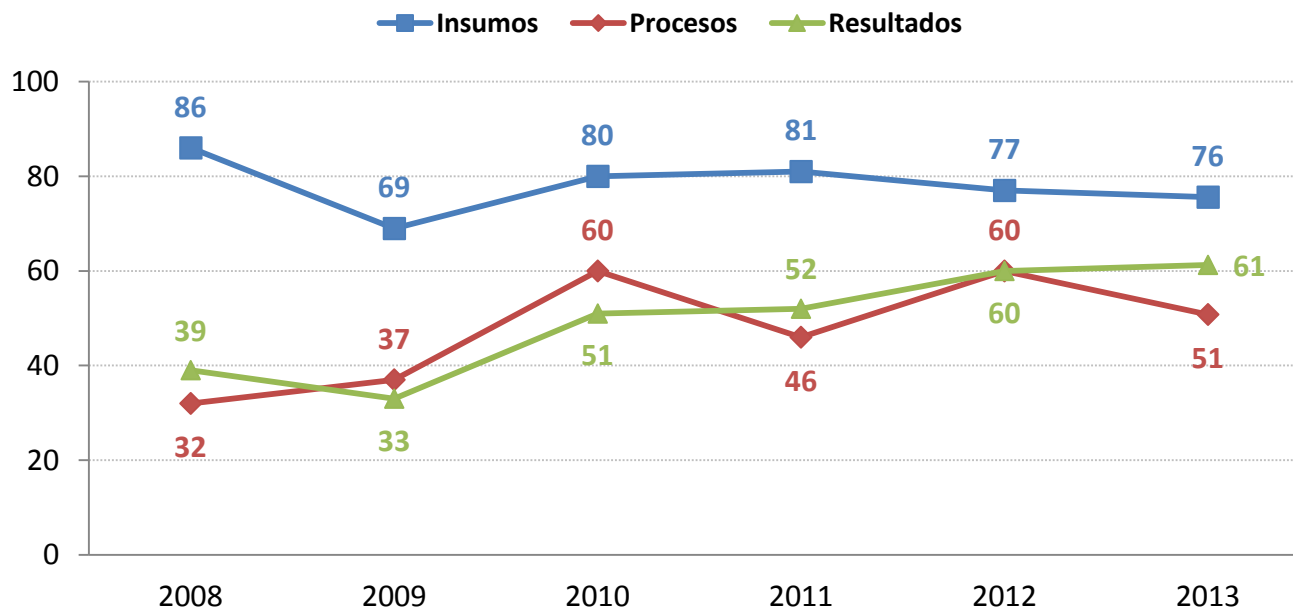
DETALLES

60

61



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Para la categoría Cuarta los componentes de **Insumos** y **Resultados** crecieron frente al año anterior y el de **Procesos** permaneció estable. En Insumos se explica por el crecimiento de dos de los cuatro aspectos: Infraestructura y Barreras. En Procesos por el aspecto de Aceptación.

INSUMOS

DETALLES

2012

75

2013

78

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

43

43



RESULTADOS

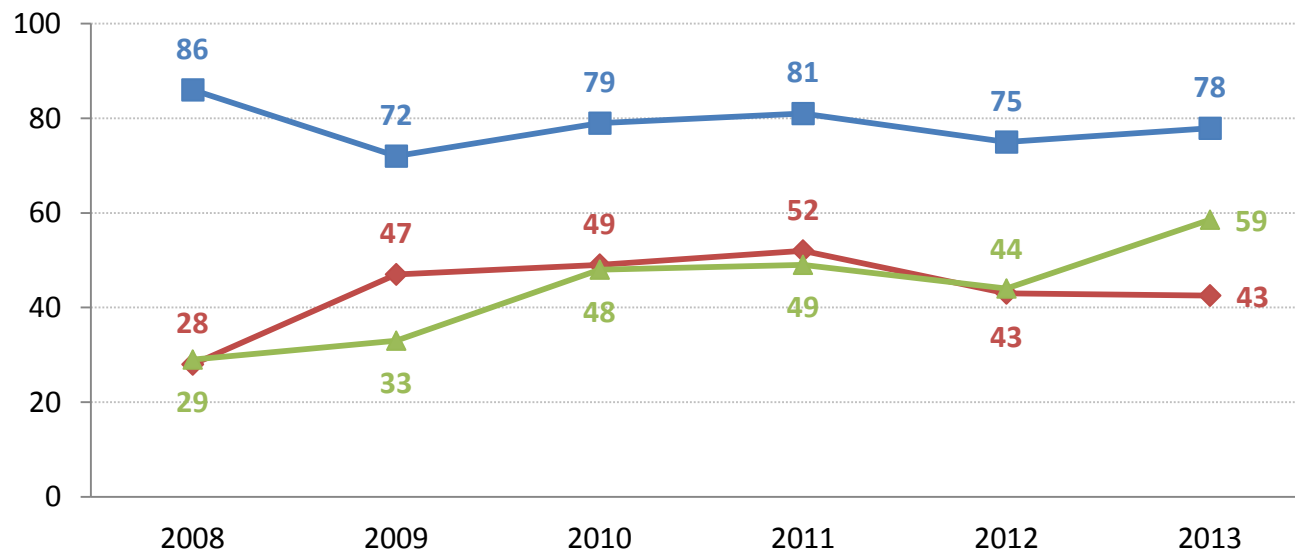
DETALLES

44

59



■ Insumos ■ Procesos ▲ Resultados



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR

COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Para la categoría Quinta el componente **Procesos** bajo explicado por la Cultura empresarial. En el componente de **Resultados** al contrario el crecimiento fue positivo explicado por el aumento de los cuatro aspectos que lo componen: Eficiencia de GEL, Credibilidad y Confianza en el GEL, Orientación al usuario (empresa) y Protección de la información de la empresa

INSUMOS

DETALLES

2012

75

2013

77

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

55

35



RESULTADOS

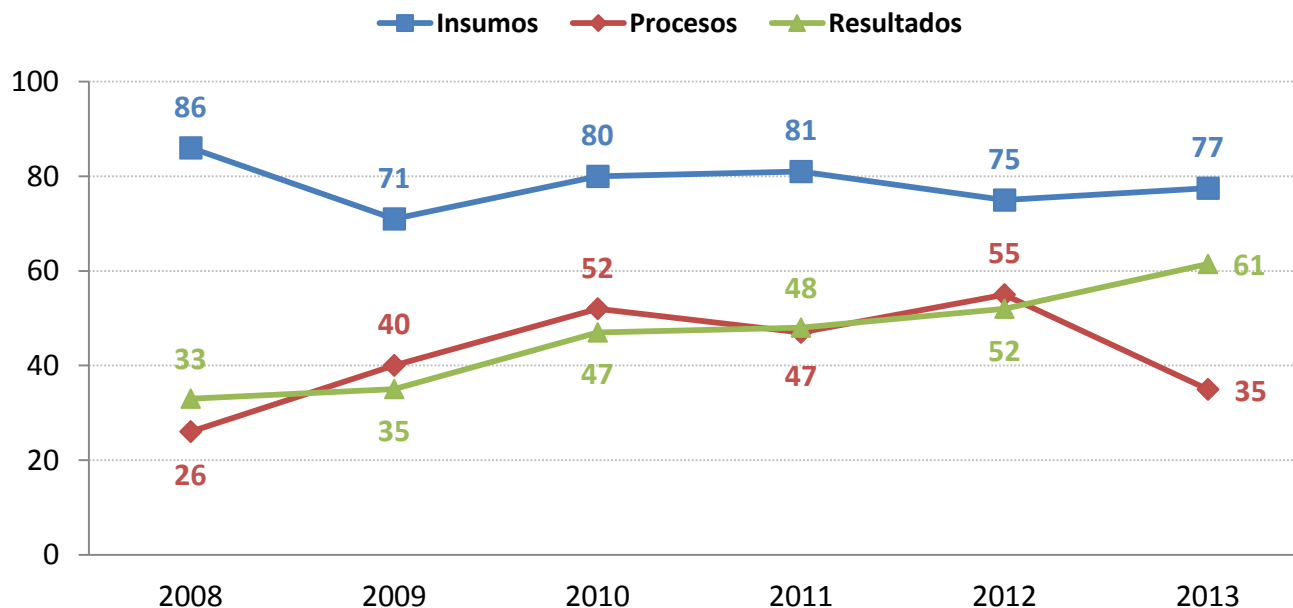
DETALLES

52

61



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Para la categoría Sexta el componente **Procesos** bajo debido al aspecto de Cultura empresarial. Los demás componentes permanecieron estables.

INSUMOS

DETALLES

2012

77

2013

77

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

45

31

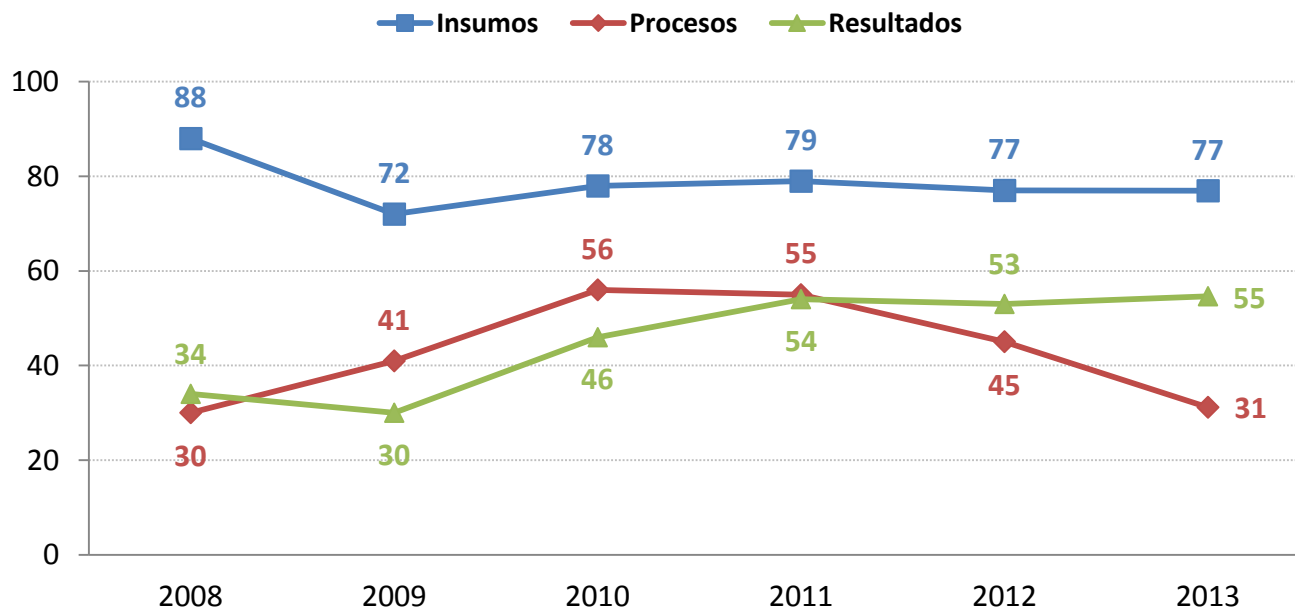


RESULTADOS

DETALLES

53

55



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Industria

Comercio

Servicios

El sector industria presenta para los componentes de **Insumos y Procesos**, un comportamiento estable. Para el componente de **Resultados** este aumentó frente al año 2012, en razón a que sus 4 aspectos crecieron: Eficiencia del GEL, Credibilidad y Confianza en el GEL, Orientación al usuario (empresa) y Protección de la información de la empresa.

INSUMOS

DETALLES

2012

78

2013

79

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

49

51



RESULTADOS

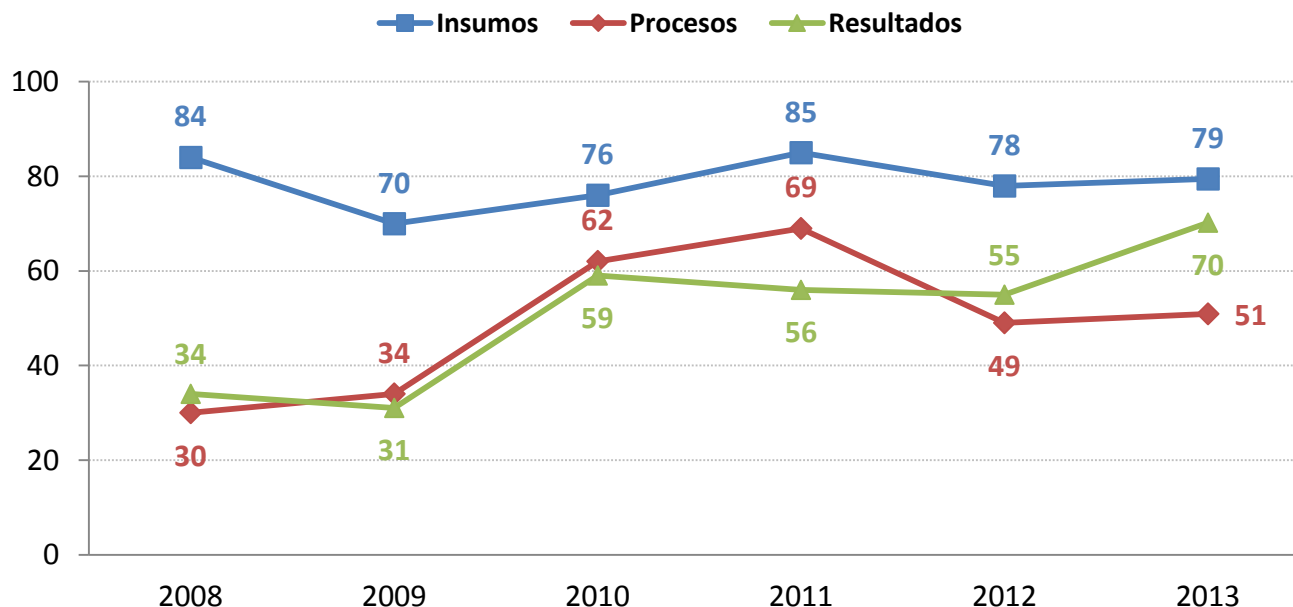
DETALLES

55

70



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Industria

Comercio

Servicios

El sector comercio el comportamiento fue variado: En **Insumos** permanecio estable, en **Procesos** bajo y en **Resultados** aumento, estos dos ultimos explicados por: El primero asociado al aspecto de Aceptación y en el segundo por tres de los cuaro aspectos a saber: Credibilidad y confianza en el GEL, Orientación al usuario (empresa) y Protección de la información de la empresa.

INSUMOS

DETALLES

2012

78

2013

77

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

50

46



RESULTADOS

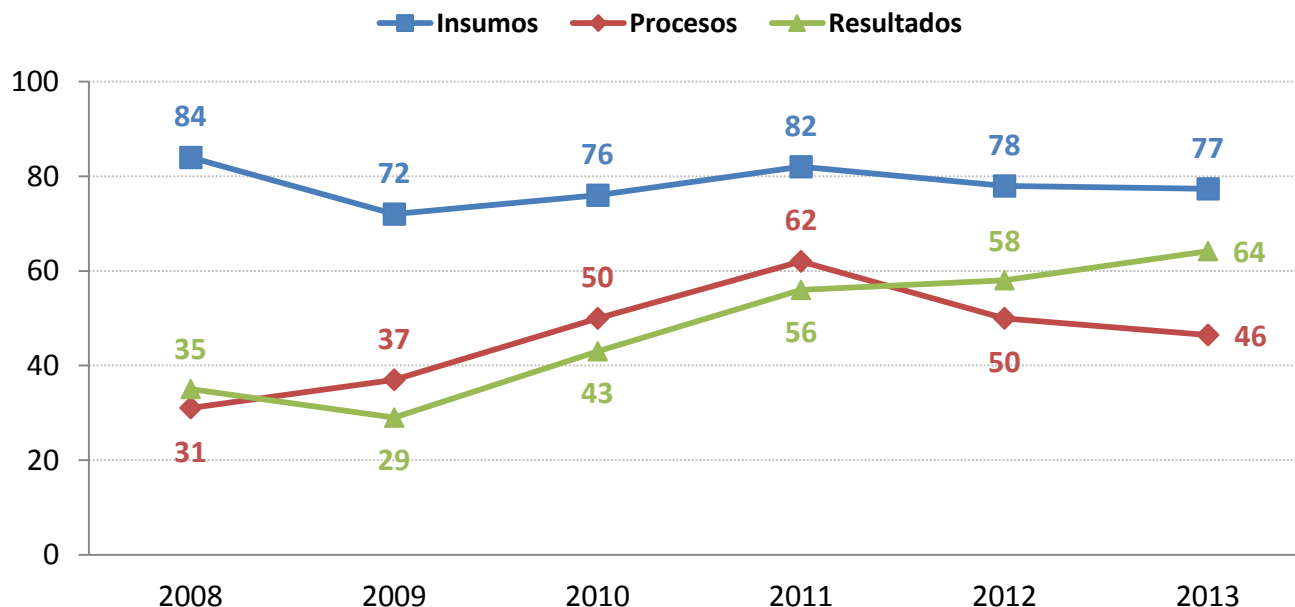
DETALLES

58

64



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Industria

Comercio

Servicios

El sector servicios el comportamiento **en Insumos y Procesos** permanecio estable, en **Resultados** fue positivo, el cual obedecio a tres de los cuatro aspectos que lo componen: Credibilidad y confianza en el GEL, Orientación al usuario (empresa) y Protección de la información de la empresa.

INSUMOS

DETALLES

2012

78

2013

80

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

52

52



RESULTADOS

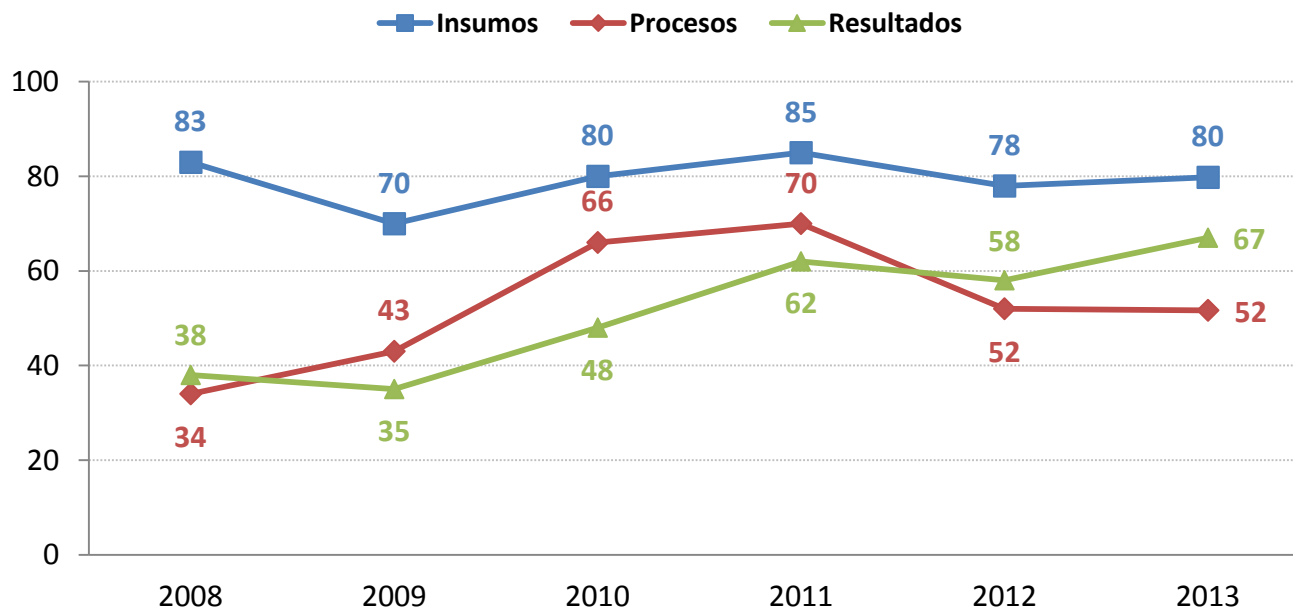
DETALLES

58

67



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Micro

Pequeña

Mediana

Grande

Por tamaño de empresa se observa que en Micro los componentes de **Procesos** bajo y en **Resultados** aumento. En el primero se explica por el aspecto de Cultura empresarial y en el segundo por el aumento de tres de los cuatro aspectos que lo componen.

INSUMOS

DETALLES

2012

77

2013

77

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

47

44



RESULTADOS

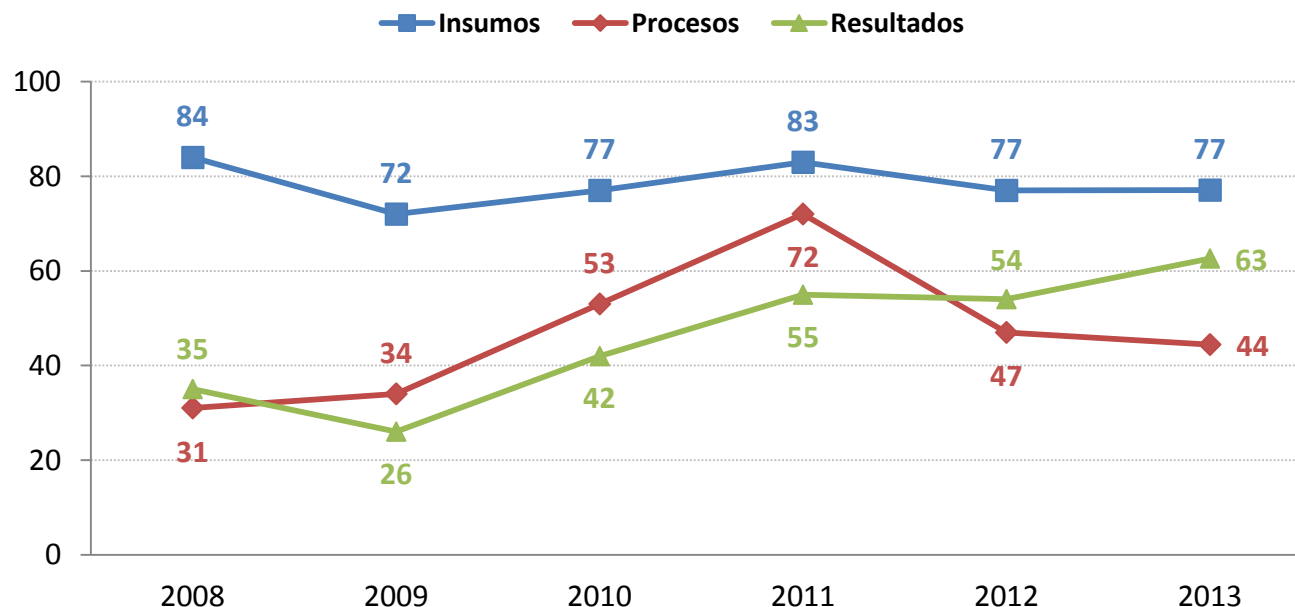
DETALLES

54

63



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Micro

Pequeña

Mediana

Grande

Por tamaño de empresa se observa que en Pequeña, los componentes de **Insumos y Procesos** permanecieron estables, en **Resultados** se presentó un crecimiento explicado por dos de los cuatro aspectos que lo conforman: Credibilidad y confianza en el GEL y Protección de la información de la empresa.

INSUMOS

DETALLES

2012

80

2013

82

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

59

57



RESULTADOS

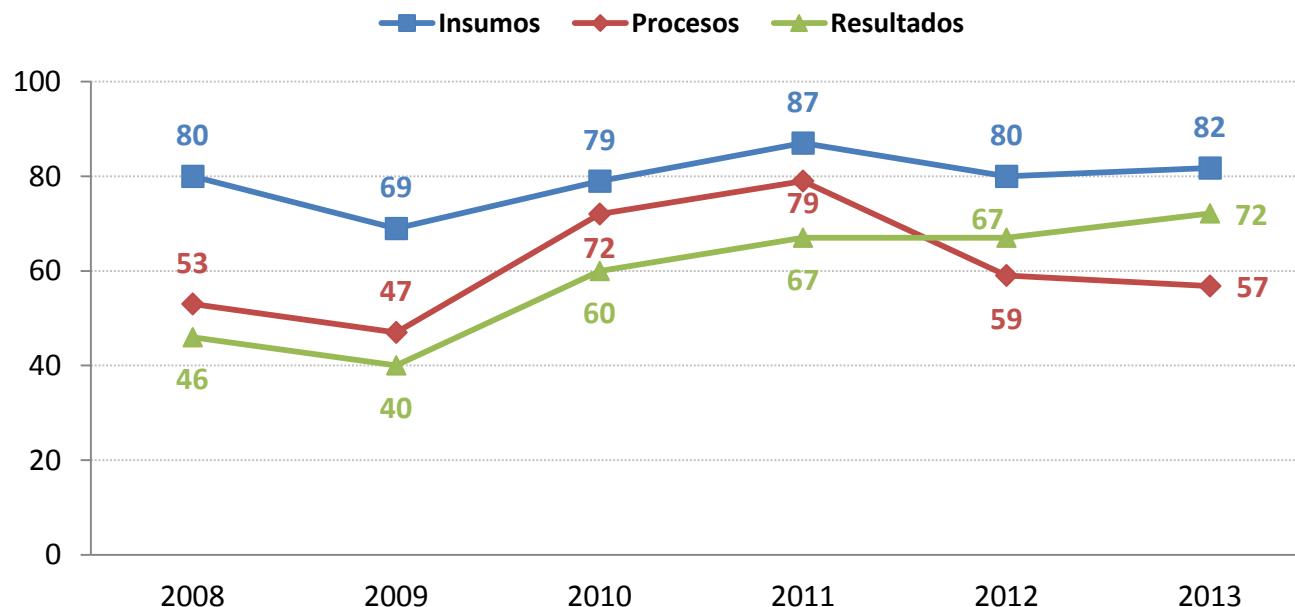
DETALLES

67

72



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33 Medio - Entre 34 y 66 Alto - Más de 66

Micro

Pequeña

Mediana

Grande

Por tamaño de empresa se observa que en Mediana, los componentes de **Insumos y Procesos** permanecieron estables, en **Resultados** se presentó un crecimiento positivo explicado por tres de los cuatro aspectos que lo conforman: Credibilidad y confianza en el GEL, Protección de la información de la empresa y Orientación del usuario (empresa)

INSUMOS

DETALLES

2012

79

2013

81

Variación 13/12



PROCESOS

DETALLES

64

62



RESULTADOS

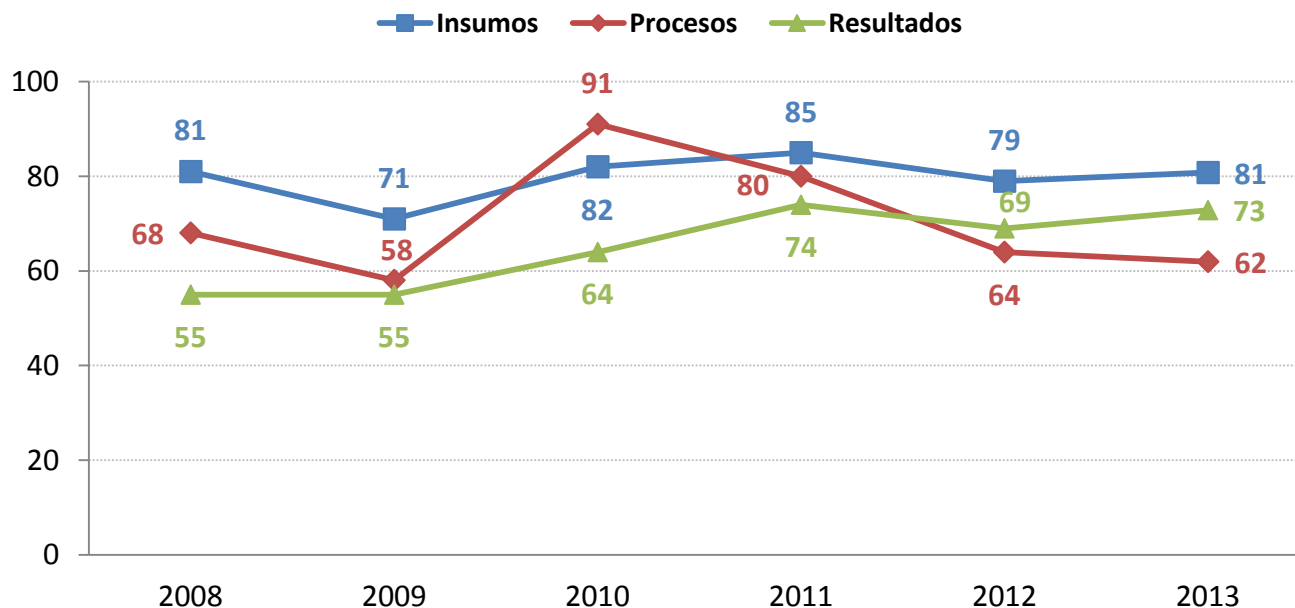
DETALLES

69

73



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Micro

Pequeña

Mediana

Grande

Por tamaño de empresa se observa que en Grande, los componentes tres componentes presentan una tendencia a la baja entre los años 2012 y 2013.

INSUMOS

DETALLES

2012

84

2013

81

Variación 13/12

PROCESOS

DETALLES

76

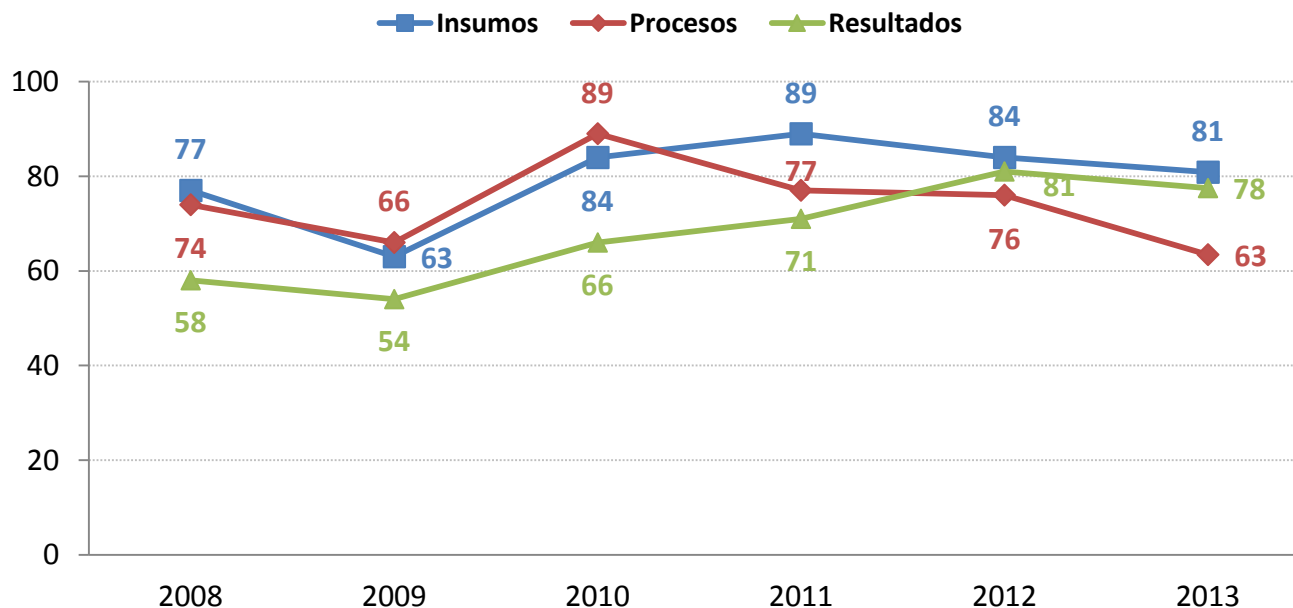
63

RESULTADOS

DETALLES

81

78



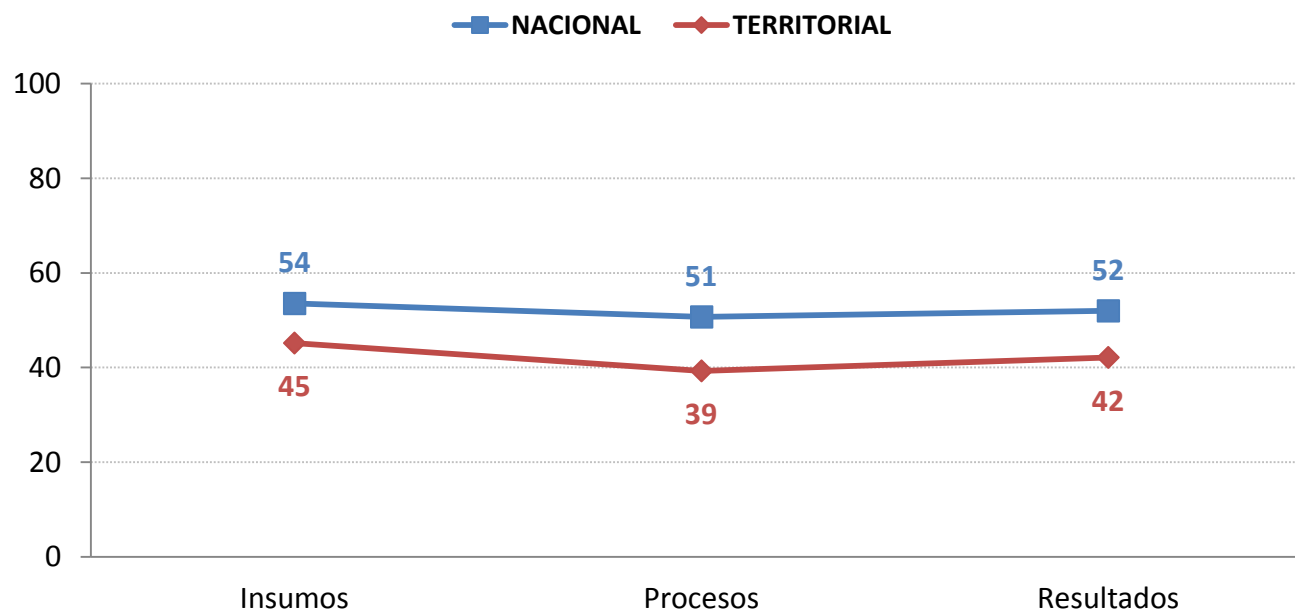
NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

	INSUMOS DETALLES	PROCESOS DETALLES	RESULTADOS DETALLES
NACIONAL	54	51	52
TERRITORIAL	45	39	42



NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

NACIONAL

INSUMOS

DETALLES

54

PROCESOS

DETALLES

51

RESULTADOS

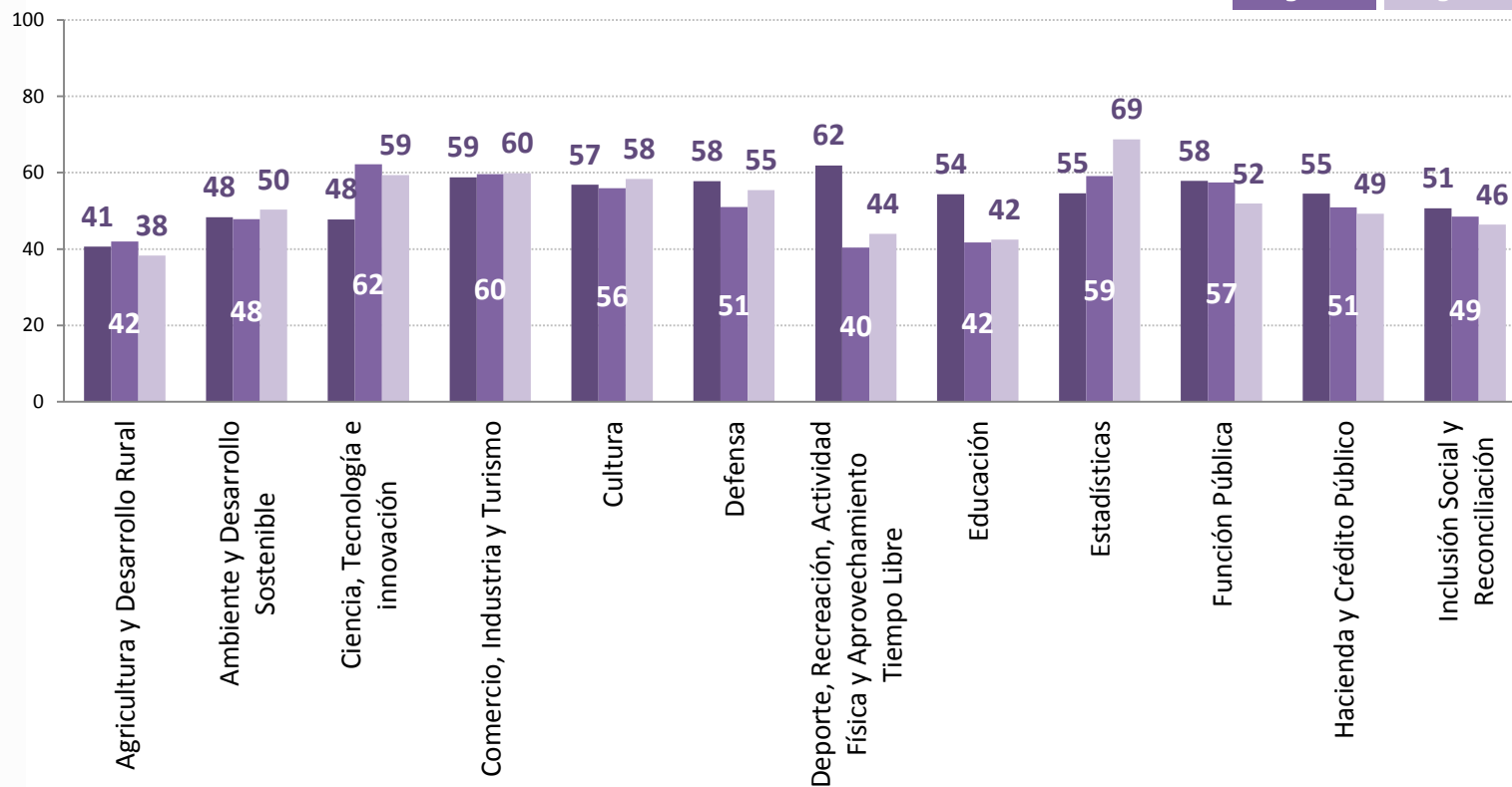
DETALLES

52

■ Insumos ■ Procesos ■ Resultados

1ª gráfica

2ª gráfica



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

NACIONAL

INSUMOS

DETALLES

54

PROCESOS

DETALLES

51

RESULTADOS

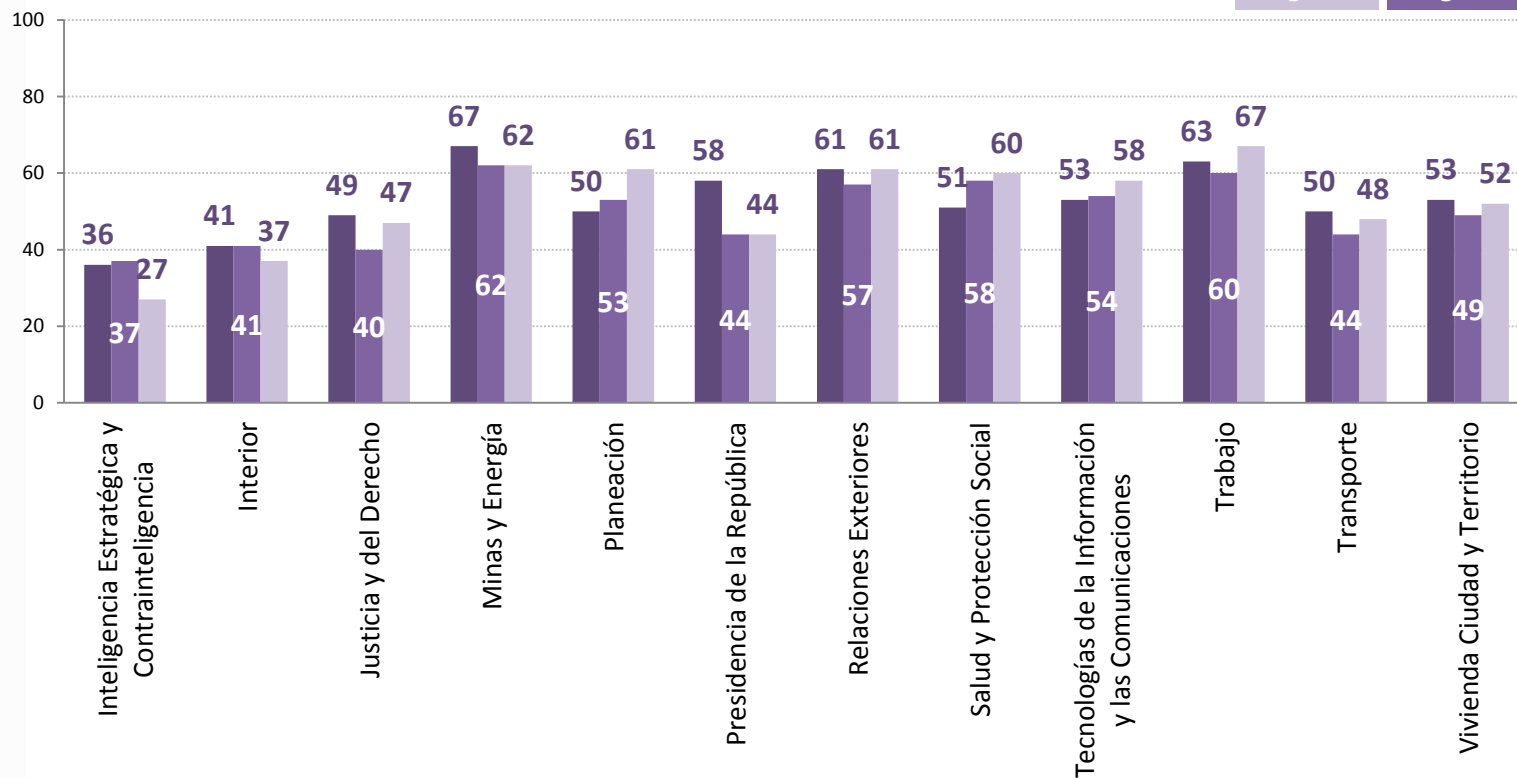
DETALLES

52

■ Insumos ■ Procesos ■ Resultados

1ª gráfica

2ª gráfica



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

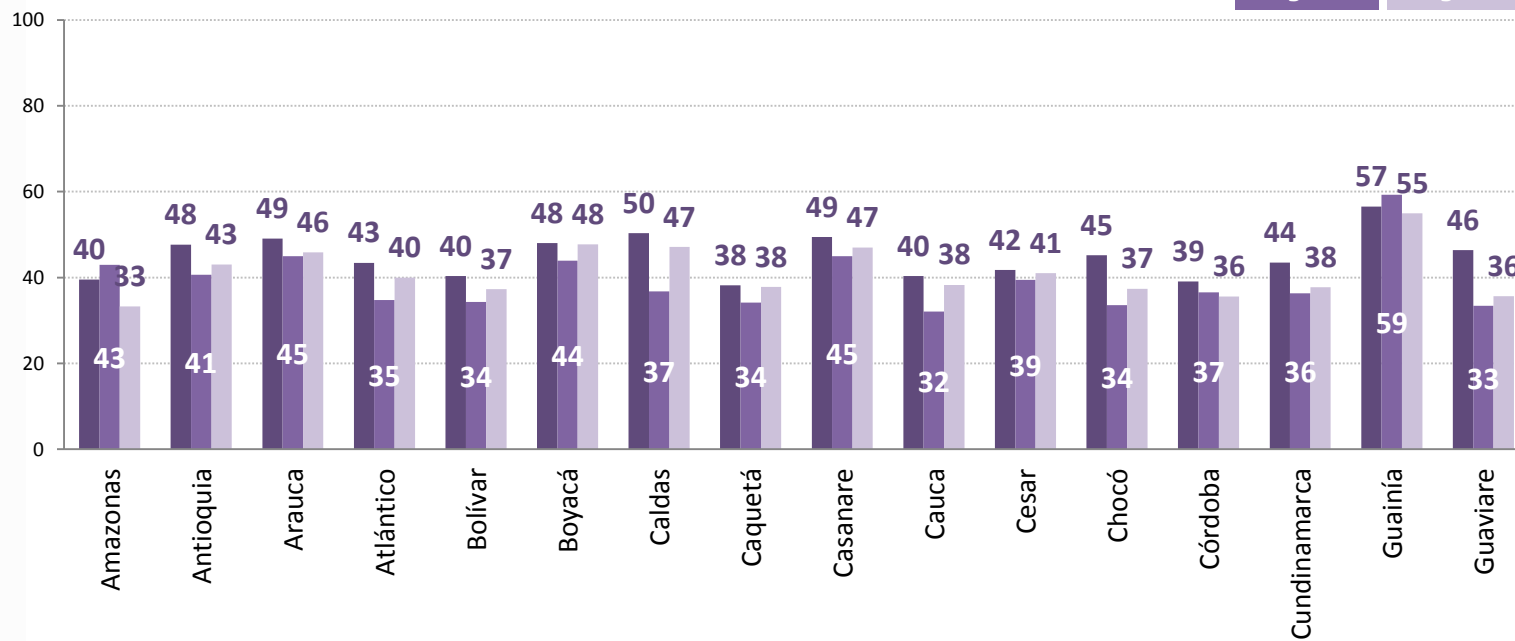
TERRITORIAL

	INSUMOS DETALLES	PROCESOS DETALLES	RESULTADOS DETALLES
	45	39	42

■ Insumos ■ Procesos ■ Resultados

1ª gráfica

2ª gráfica



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

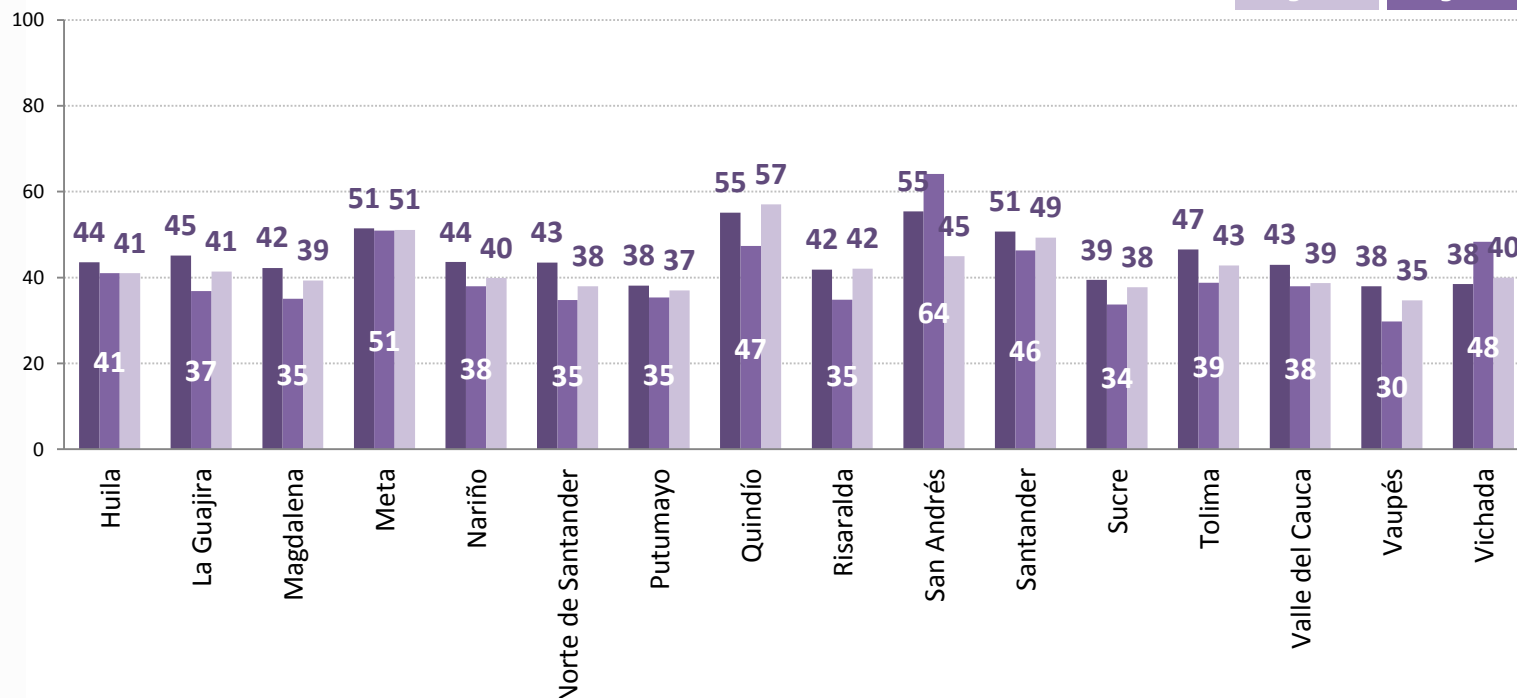
TERRITORIAL

	INSUMOS DETALLES	PROCESOS DETALLES	RESULTADOS DETALLES
	45	39	42

■ Insumos ■ Procesos ■ Resultados

1ª gráfica

2ª gráfica



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR

NIVELES DEL DATO

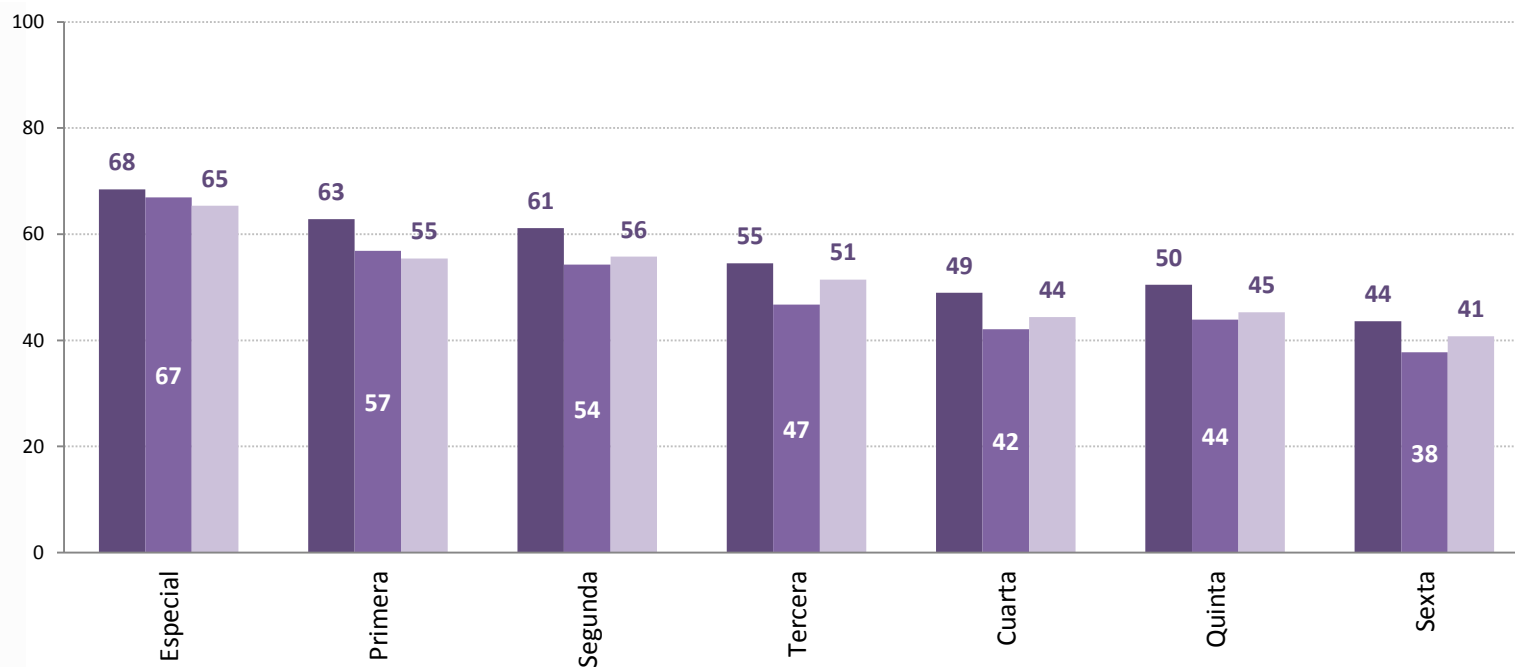
Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

	INSUMOS	PROCESOS	RESULTADOS
	DETALLES	DETALLES	DETALLES
TERRITORIAL	45	39	42

■ Insumos ■ Procesos ■ Resultados



DE CLICK EN LA
OPCIÓN QUE DESEA
CONSULTAR



DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR

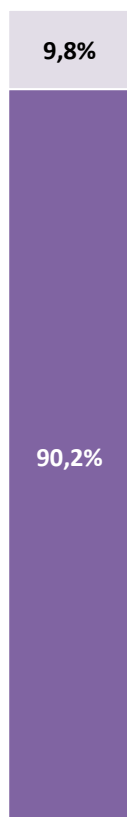


Sabía usted que
puede...
Base 24.535.913

Usted sabe como...
Base 24.535.913

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...
Base 24.535.913

■ Si
■ No



a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener información de las entidades públicas

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas



**CONOCIMIENTO
Y USO**

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

**DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR**



■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 24.535.913

Usted sabe como...

Base 18.573.782

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 13.891.122

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

24,3%

75,7%

25,2%

74,8%

43,6%

56,4%

62,3%

Base 24.535.913

Base 16.471.084

Base 11.124.990

32,9%

67,1%

32,5%

67,5%

42,6%

57,4%

68,8%

Internet fijo

Base 24.535.913

Base 13.650.424

Base 8.458.149

44,4%

55,6%

38,0%

62,0%

57,4%

42,6%

70,9%

Internet
móvil

Base 24.535.9133

53,7%

46,3%

71,1%

Presencial

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener información de las entidades públicas

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas



**CONOCIMIENTO
Y USO**

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

**DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR**



■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 24.535.913

Usted sabe como...

Base 18.102.025

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 13.092.007

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

26,2%

73,8%

27,7%

72,3%

45,7%

54,3%

64,0%

Base 24.535.913

Base 15.742.543

Base 10.549.059

35,8%

64,2%

33,0%

67,0%

43,3%

56,7%

69,6%

Internet fijo

Base 24.535.913

Base 12.865.460

Base 8.071.584

47,6%

52,4%

37,3%

62,7%

60,4%

39,6%

71,6%

Internet
móvil

Base 24.535.9133

55,8%

44,2%

70,4%

Presencial

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener información de las entidades públicas

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

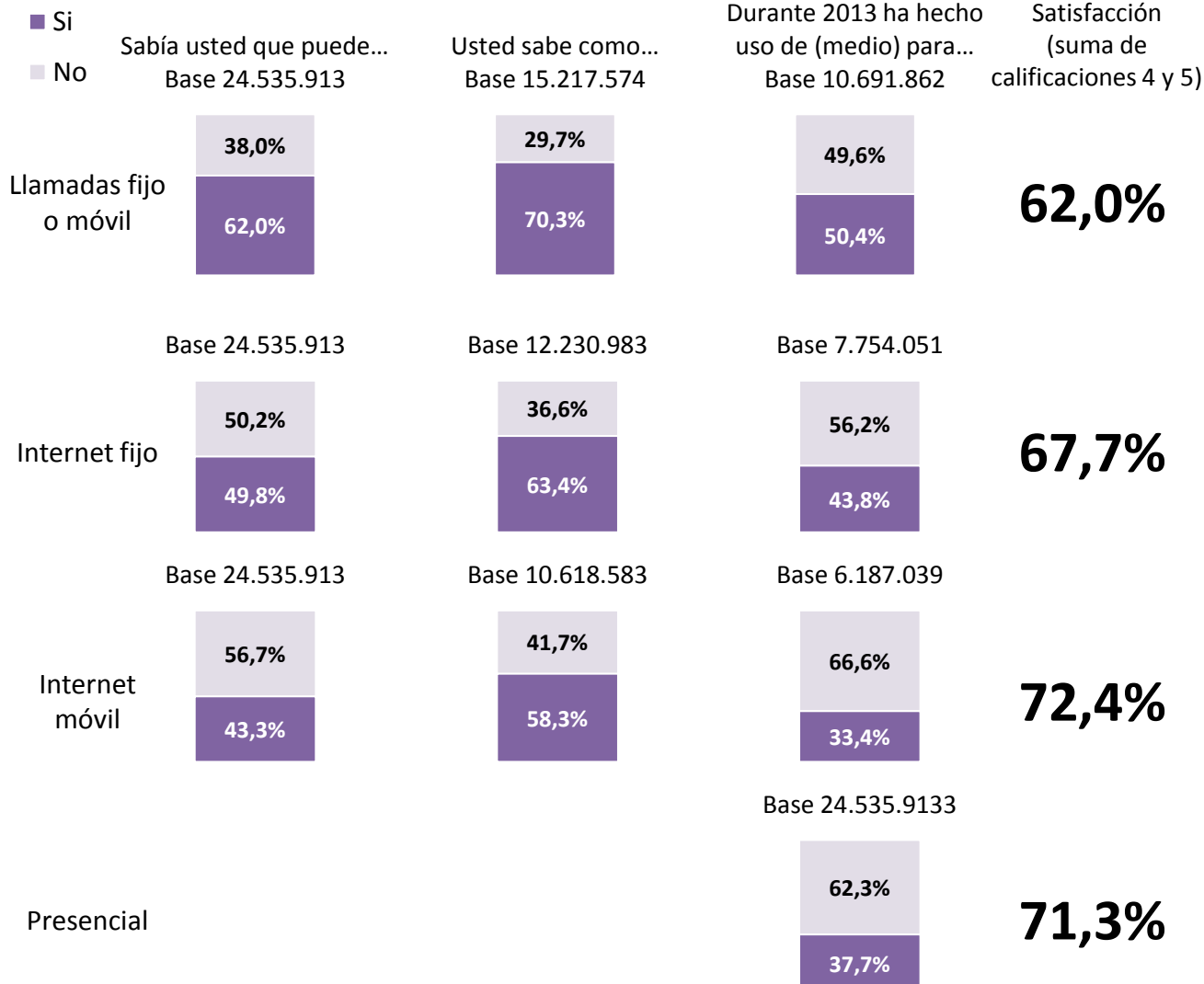
e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas



DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR



a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener información de las entidades públicas

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas



**CONOCIMIENTO
Y USO**

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

**DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR**



■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 24.535.913

Usted sabe como...

Base 16.789.061

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 12.169.909

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

31,6%

68,4%

27,5%

72,5%

50,9%

49,1%

59,0%

Base 24.535.913

Base 13.340.581

Base 8.652.311

45,6%

54,4%

35,1%

64,9%

54,3%

45,7%

63,5%

Internet fijo

Base 24.535.913

Base 11.599.731

Base 6.895.115

52,7%

47,3%

40,6%

59,4%

64,4%

35,6%

70,1%

Internet
móvil

Base 24.535.9133

61,1%

38,9%

70,7%

Presencial

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener información de las entidades públicas

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas



**CONOCIMIENTO
Y USO**

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

**DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR**



■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 24.535.913

Usted sabe como...

Base 15.178.046

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 10.770.575

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

38,1%

61,9%

29,0%

71,0%

53,3%

46,7%

61,6%

Base 24.535.913

Base 14.748.002

Base 9.914.160

39,9%

60,1%

32,8%

67,2%

47,1%

52,9%

72,8%

Internet fijo

Base 24.535.913

Base 11.821.721

Base 7.299.466

51,8%

48,2%

38,3%

61,7%

69,7%

30,3%

67,3%

Internet
móvil

Base 24.535.9133

60,7%

39,3%

73,1%

Presencial

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener información de las entidades públicas

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas



CONOCIMIENTO
Y USO

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR



	■ Si ■ No	Sabía usted que puede...	Usted sabe como...	Durante 2013 ha hecho uso de (medio) para...	Satisfacción (suma de calificaciones 4 y 5)
		Base 24.535.913	Base 12.689.952	Base 8.391.541	
Llamadas fijo o móvil	48,3% 51,7%		33,9% 66,1%	61,3% 38,7%	57,1%
		Base 24.535.913	Base 12.842.788	Base 8.352.132	
Internet fijo	47,7% 52,3%		35,0% 65,0%	58,7% 41,3%	71,8%
		Base 24.535.913	Base 10.955.978	Base 6.498.329	
Internet móvil	55,3% 44,7%		40,7% 59,3%	67,8% 32,2%	66,0%
		Base 24.535.913	Base 9.889.063	Base 6.844.725	
Cajero automático	59,7% 40,3%		30,8% 69,2%	49,6% 50,4%	73,0%
				Base 24.535.9133	
Presencial				57,0% 43,0%	75,8%

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener información de las entidades públicas

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas



DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR



■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 24.535.913

Usted sabe como...

Base 9.296.633

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 5.796.546

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

62,1%

37,9%

37,6%

62,4%

63,1%

36,9%

62,2%

Base 24.535.913

Base 8.294.488

Base 5.047.844

Internet fijo

66,2%

33,8%

39,1%

60,9%

63,3%

36,7%

67,7%

Base 24.535.913

Base 7.041.941

Base 4.016.357

Internet
móvil

71,3%

28,7%

43,0%

57,0%

67,4%

32,6%

69,1%

Presencial

Base 24.535.9133

82,0%

18,0%

72,7%

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener información de las entidades públicas

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas



**CONOCIMIENTO
Y USO**

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

**DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR**



■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 24.535.913

Usted sabe como...

Base 8.349.359

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 4.976.211

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

66,0%

34,0%

40,4%

59,6%

61,9%

38,1%

61,8%

Base 24.535.913

Base 8.305.540

Base 4.681.208

Computador
escritorio o
portátil

66,1%

33,9%

43,6%

56,4%

61,6%

38,4%

63,7%

Base 24.535.913

Base 7.261.427

Base 2.726.038

Internet fijo
o móvil

70,4%

29,6%

42,9%

57,1%

65,8%

34,2%

60,3%

Presencial

Base 24.535.9133

82,9%

17,1%

72,4%

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener información de las entidades públicas

c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.

d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas



Sabía usted que
puede...

Base 1.287.169

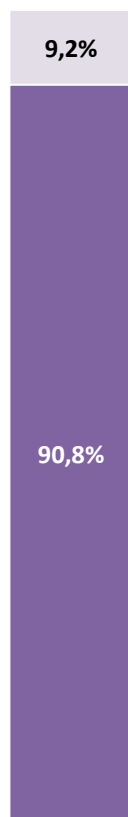
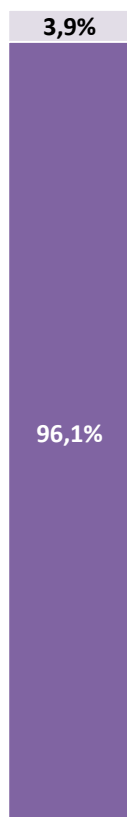
Usted sabe como...

Base 1.287.169

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 1.287.169

■ Si
■ No



DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR



a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes



**CONOCIMIENTO
Y USO**

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 1.287.169

Usted sabe como...

Base 1.036.799

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 850.136

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

19,5%

80,5%

18,0%

82,0%

33,5%

66,5%

71,7%

Base 1.287.169

Base 920.884

Base 725.549

28,5%

71,5%

21,2%

78,8%

29,2%

70,8%

76,4%

Internet fijo

Base 1.287.169

Base 734.081

Base 547.652

43,0%

57,0%

25,4%

74,6%

51,5%

48,5%

71,9%

Internet
móvil

Base 1.287.169

47,7%

52,3%

72,8%

Presencial

**DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR**



a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes



**CONOCIMIENTO
Y USO**

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 1.287.169

Usted sabe como...

Base 1.010.846

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 812.957

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

21,5%

78,5%

19,6%

80,4%

40,0%

60,0%

72,7%

Base 1.287.169

Base 904.601

Base 717.557

29,7%

70,3%

20,7%

79,3%

31,9%

68,1%

75,4%

Internet fijo

Base 1.287.169

Base 736.822

Base 548.001

42,8%

57,2%

25,6%

74,4%

54,8%

45,2%

70,7%

Internet
móvil

Base 1.287.169

47,8%

52,2%

70,7%

Presencial

**DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR**



a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes



**CONOCIMIENTO
Y USO**

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 1.287.169

Usted sabe como...

Base 913.374

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 717.074

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

29,0%

71,0%

Base 1.287.169

39,2%

60,8%

Base 1.287.169

50,7%

49,3%

Internet fijo

Base 782.609

23,9%

76,1%

Base 634.931

27,5%

72,5%

Internet
móvil

Base 595.512

39,3%

60,7%

Base 460.204

56,3%

43,7%

Base 1.287.169

43,8%

56,2%

Presencial

69,1%

72,9%

66,3%

72,8%

**DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR**



a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

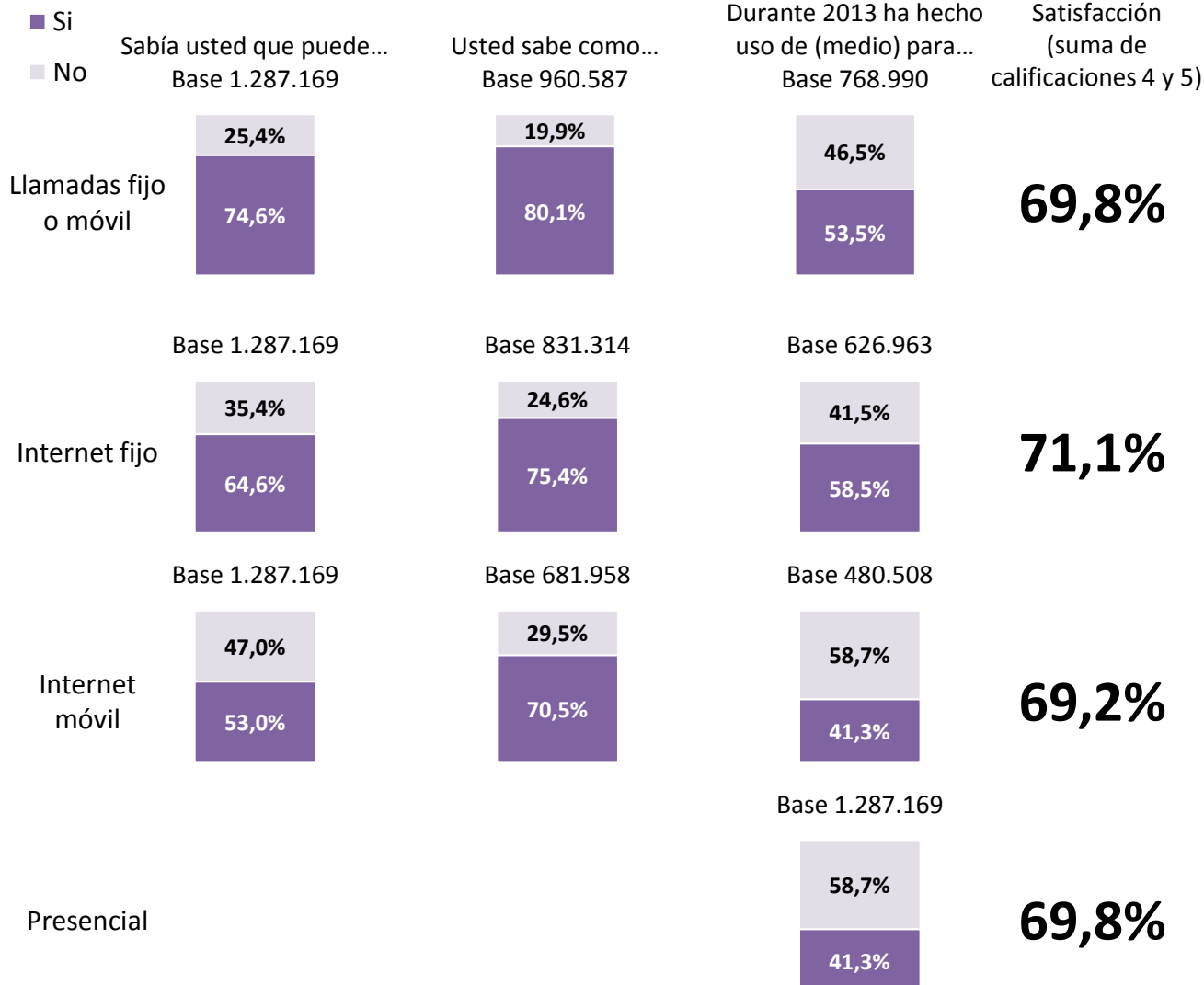
f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes



DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR



- a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos
- b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas
- c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas
- d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad
- e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas
- f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública
- g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa
- h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros
- i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas
- j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes



CONOCIMIENTO
Y USO

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 1.287.169

Usted sabe como...

Base 936.750

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 734.759

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

27,2%

72,8%

Base 1.287.169

31,4%

68,6%

Internet fijo

Base 882.454

23,1%

76,9%

Base 710.958

30,7%

69,3%

Internet
móvil

Base 1.287.169

44,8%

55,2%

Presencial

Base 1.287.169

49,1%

50,9%

72,6%

76,7%

68,1%

76,0%

DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR



a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes



**CONOCIMIENTO
Y USO**

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

■ Si
■ No

Sabía usted que puede...
Base 1.287.169

Usted sabe como...
Base 708.737

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...
Base 510.298

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

**DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR**



Llamadas fijo
o móvil

44,9%

55,1%

Base 1.287.169

39,2%

60,8%

Base 1.287.169

48,7%

51,3%

Base 1.287.169

48,3%

51,7%

Cajero
automático

Presencial

28,0%

72,0%

Base 782.482

29,0%

71,0%

Base 659.924

35,6%

64,4%

Base 665.017

27,8%

72,2%

49,2%

50,8%

Base 555.604

39,1%

60,9%

Base 425.132

52,3%

47,7%

Base 480.334

39,0%

61,0%

Base 1.287.169

42,9%

57,1%

69,7%

75,4%

69,5%

73,8%

73,4%

a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes



**CONOCIMIENTO
Y USO**

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 1.287.169

Usted sabe como...

Base 536.385

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 367.375

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

58,3%

41,7%

31,5%

68,5%

57,6%

42,4%

63,5%

Base 1.287.169

Base 509.409

Base 351.712

Internet fijo

60,4%

39,6%

31,0%

69,0%

51,9%

48,1%

65,7%

Base 1.287.169

Base 438.408

Base 297.813

Internet
móvil

65,9%

34,1%

32,1%

67,9%

61,6%

38,4%

59,8%

Presencial

Base 1.287.169

73,6%

26,4%

71,9%

**DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR**



a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

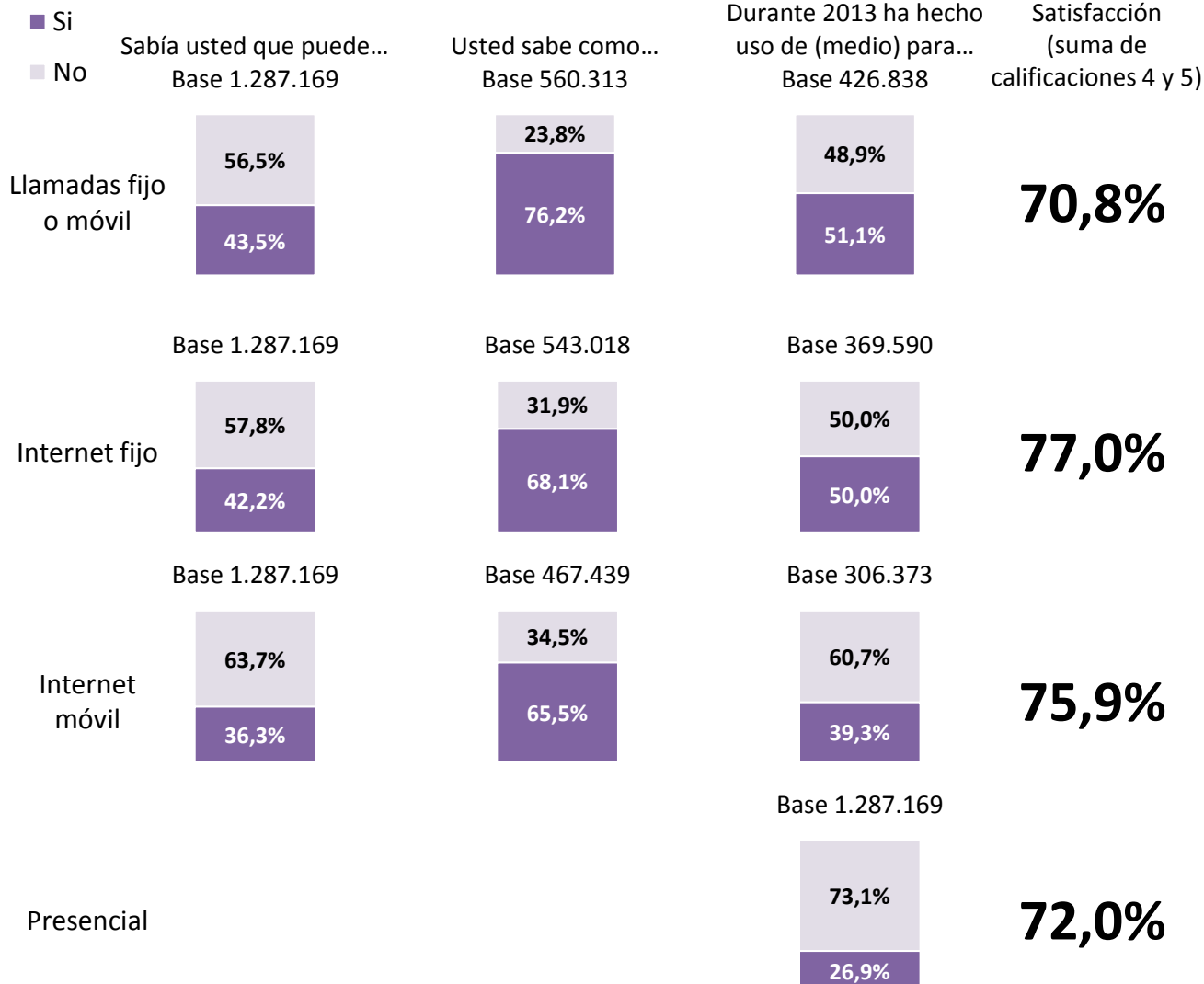
f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes



DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR



- a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos
- b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas
- c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas
- d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad
- e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas
- f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública
- g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa
- h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros
- i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas**
- j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes



**CONOCIMIENTO
Y USO**

MODELO

ESPECÍFICAS

CIUDADANOS

EMPRESAS

■ Si

■ No

Sabía usted que puede...

Base 1.287.169

Usted sabe como...

Base 964.312

Durante 2013 ha hecho
uso de (medio) para...

Base 846.553

Satisfacción
(suma de
calificaciones 4 y 5)

Llamadas fijo
o móvil

25,1%

74,9%

Base 1.287.169

40,2%

59,8%

Base 1.287.169

53,9%

46,1%

Internet fijo

Base 769.361

16,0%

84,0%

Base 593.063

21,1%

78,9%

Internet
móvil

Base 646.351

18,9%

81,1%

Base 467.765

35,3%

64,7%

Base 1.287.169

40,2%

59,8%

Presencial

79,6%

82,1%

77,5%

84,3%

**DE CLICK SOBRE EL
ATRIBUTO A CONSULTAR**



a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas

d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad

e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública

g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa

h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros

i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas

j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes