



Gloria Gallego  
Sigma Dos Colombia



vive digital  
Colombia

# ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE CONCEPTOS Y LEVANTAMIENTO DE LA LÍNEA BASE DE CUATRO PROYECTOS ESTRATÉGICOS PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA

Ciudadanos, Empresas y Funcionarios  
DIRECCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA  
CONTRATO N° 000483 DE 2015  
Bogotá D.C. diciembre 2015  
© República de Colombia - Derechos Reservados

# ANTECEDENTES

# ANTECEDENTES



En el año 2010 las Naciones Unidas (2010) definió el Gobierno Electrónico como el uso y la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para proporcionar a los ciudadanos una gestión pública eficiente, mejorar la prestación de servicios y empoderar a las personas a través del acceso a la información, la participación en la toma de decisiones del Estado.

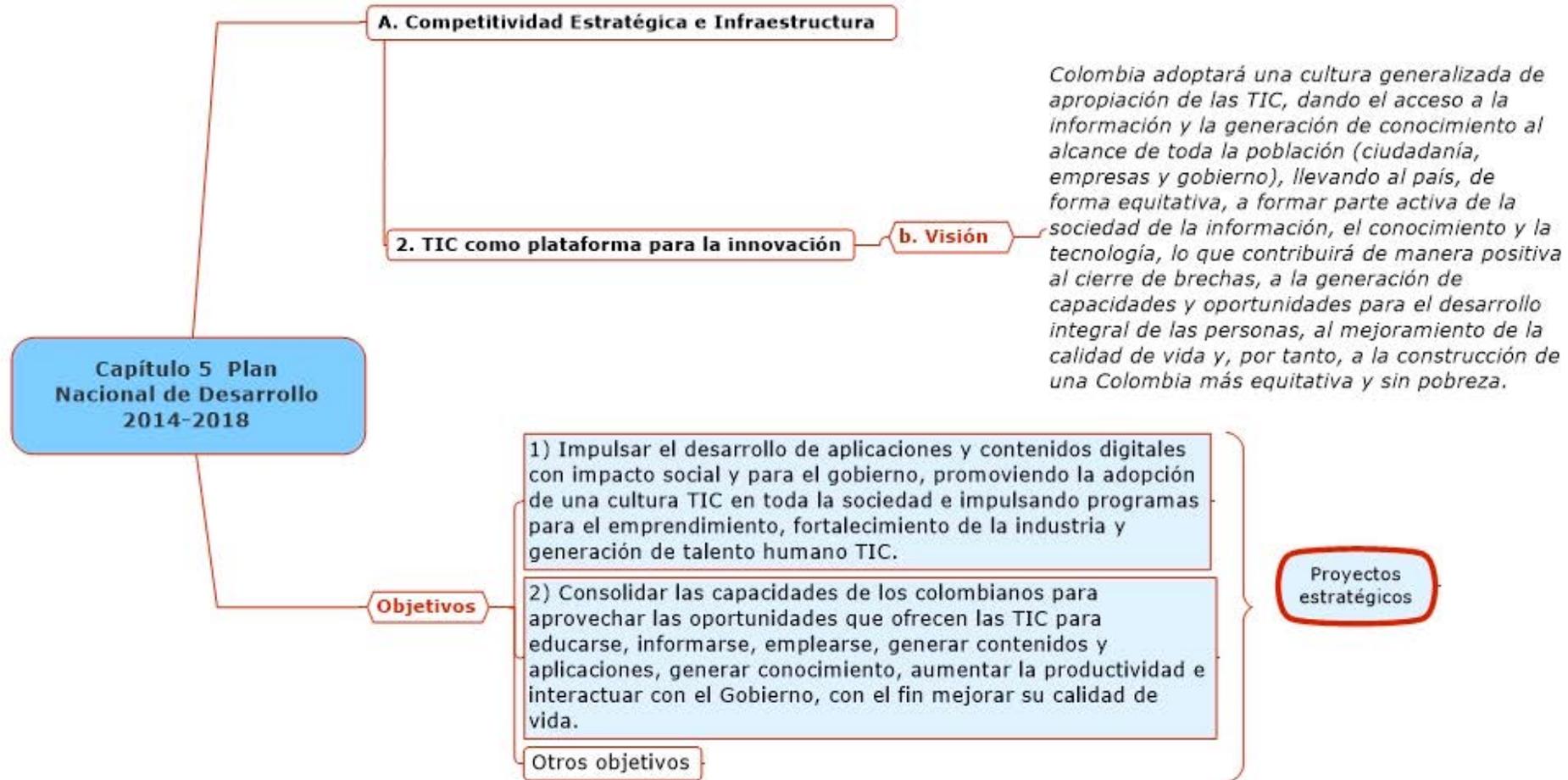
Lo anterior implica que el Gobierno Electrónico debe ser incluyente, desarrollando capacidades y estableciendo oportunidades para todos los grupos de la población. Para lograrlo, las barreras políticas, económicas, tecnológicas y sociales que impiden el acceso a la sociedad de la información por parte de los más pobres, las mujeres, los grupos vulnerables y la población rural, deben ser eliminadas.

En Colombia, a partir de la creación de la Estrategia de Gobierno en Línea en el año 2000, el uso y aplicación de las TIC ha sido acogida por los diferentes planes de desarrollo, también se han

venido observando desarrollos normativos, lo cual dan fe de su importancia hasta consolidarse como “una pieza fundamental de las acciones que se requieren para conformar un mejor Estado al servicio de los ciudadanos”. Evidentemente, Gobierno en Línea hizo parte del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, el Plan Vive Digital, la Política de Buen Gobierno y Eficiencia Administrativa, la Ley de TIC (Ley 1341 de 2009), la Política Anti-Trámites y el Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)

En el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 se plantean las siguientes 5 estrategias transversales: 1. Infraestructura y competitividad estratégicas; 2. Movilidad social; 3. Transformación del campo y crecimiento verde; 4. Consolidación del Estado Social de Derecho y 5. Buen gobierno y como uno de los aspectos importantes para cumplirlas, se menciona la aplicación, implementación, uso y modernización de las TIC. , apareciendo en el cuadro de intervenciones priorizadas, según pilar y eje estratégico. (Gráfico N° 1)

Gráfico 1: Contextualización de nuevos “proyectos estratégicos”



Para el logro de estos objetivos, se implementarán proyectos estratégicos en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, pero para continuar con el proceso de mejoramiento, se requiere evaluar los conceptos de dichos proyectos, con los actores oferentes y demandantes de cada uno de ellos.



# CONSIDERACIONES TÉCNICAS

# METODOLOGÍA

La metodología para este estudio de evaluación de conceptos de cuatro (4) proyectos estratégicos contemplo dos componentes (Tabla N°1), uno cualitativo de entendimiento e identificación de variables y uno cuantitativo que permita medir las variables identificadas en la primera fase cualitativa, entendimiento, aceptación y expectativas que tienen los diferentes actores de interés, frente a las iniciativas.

	PROYECTOS ESTRATÉGICOS	CUBRIMIENTO MUNICIPIOS	GRUPOS OBJETIVO	TÉCNICA CUALITATIVA	TÉCNICA CUANTITATIVA
CARPETA CIUDADANA	Servicio de alojamiento de documentos en Internet, para personas naturales y jurídicas	-Municipios especiales -Municipios categoría 1 a 6	- Ciudadanos de estratos 1 al 6	Grupos focales	Aplicación de encuestas distribuidas en municipios de todas las categorías
			- Ciudadanos población vulnerable (Sisbén I y II)		
			Empresas		
			Entidades	Grupos focales	
AUTENTICACIÓN	Servicio que permite verificar la identidad de un ciudadano para acceder a trámites y servicios del Estado que lo requieran a través de medios electrónicos	-Municipios especiales -Municipios categoría 1 a 6	- Ciudadanos de estratos 1 al 6	Grupos focales	Aplicación de encuestas distribuidas en municipios de todas las categorías
			- Ciudadanos población vulnerable (Sisbén I y II)		
			Empresas		
			Entidades	Grupos focales	
SELLO DE EXCELENCIA	La marca o sello de GEL acredita la alta calidad de los productos y servicios de las entidades públicas en los siguientes ámbitos -TIC para servicios Abierto -TIC para el Gobierno Abierto -TIC para la gestión	-Municipios especiales -Municipios categoría 1 a 6	Ciudadanos de estratos 1 al 6	Grupos focales	Aplicación de encuestas distribuidas en municipios de todas las categorías
			-Empresas		
			-Entidades		
DATOS ABIERTOS	Portal de datos abiertos, promoción de los datos y definición del Ecosistema de Datos Abiertos para Colombia	-Municipios especiales	-Desarrolladores y usuarios de los datos abiertos	Grupos focales	Aplicación de encuestas distribuidas entre investigadores, empresas y entidades
			-Entidades		

Los objetivos específicos para la evaluación de cada uno de los conceptos de servicios evaluados, apuntaron cualitativamente a conocer e identificar cada uno de los temas expresados en las necesidades de información de Gobierno en Línea. Los mismos objetivos fueron objeto de medición en el componente cuantitativo en el cual se midió, determinó, preciso y calculo las proporciones de cada variable identificada, esto con el fin de conocer la incidencia de cada comportamiento, opinión, actitud y percepción identificada durante el proceso cualitativo.

## 2.1 Componente Cualitativo

Se realizó con el fin, de identificar las percepciones, opiniones, sensaciones, imaginarios, motivadores de uso, necesidades, barreras y obstáculos de uso, de los diferentes actores, relacionados con cada uno de los conceptos evaluados, así como establecer los factores que tienen incidencia en la percepción, el conocimiento, uso y expectativas en concordancia con el contexto al cual pertenece cada uno; este entendimiento evidencio expectativas y recomendaciones de los diferentes actores, en las que se debe trabajar para lograr el uso de cada servicio que ofrece cada uno de los conceptos.

Aunque las metodologías cualitativas nos permiten conocer las opiniones, percepciones, imaginarios y sentimientos de los diferentes actores en función de su contexto; su alcance es informativo y no permite la generalización a partir de sus resultados.

La propuesta metodológica planteo una técnica cualitativa: grupos focales.

## 2.2 Componente Cuantitativo

La metodología propuesta permitió medir las variables identificadas durante el entendimiento cualitativo teniendo como fuente a todos los actores de interés para la implementación de los cuatro conceptos de proyectos estratégicos, para los que se propuso la recolección con aplicación de cuestionario para la evaluación de los cuatro conceptos.

1. Carpeta Ciudadana
2. Sello de excelencia
3. Autenticación
4. Datos abiertos

CIUDADANOS:

Tabla 2: Universo ciudadanos

CATEGORÍA MUNICIPIO	POBLACIÓN TOTAL 16 a 70 AÑOS	POBLACIÓN EN CABECERA DE 16 a 70 AÑOS	N° MUNICIPIOS UNIVERSO
Especial	11.316.149	11.205.062	7
Primera	5.048.473	4.675.367	22
Segunda	1.942.627	1.639.022	19
Tercera	906.458	724.239	16
Cuarta	1.506.015	1.059.349	29
Quinta	1.087.049	803.759	34
Sexta	10.035.304	4.645.993	975
<b>Total</b>	<b>31.842.075</b>	<b>24.752.791</b>	<b>1.102</b>

EMPRESAS:

Tabla 3: Universo empresas

CATEGORIA MUNICIPIO	CANTIDAD DE EMPRESAS	No. DE MUNICIPIOS EN EL UNIVERSO (1)
ESPECIAL	569.797	7
Primera	196.059	22
Segunda	94.074	19
Tercera	46.686	16
Cuarta	42.477	29
Quinta	44.313	33
Sexta	274.771	919
<b>Total</b>	<b>1.268.177</b>	<b>1.045</b>

(1)Fuente :Censo General 2005 - Información Básica – DANE – Colombia.  
Procesado con Redatam+SP, CEPAL/CELADE 2007

Tabla 4: Tamaño de empresas según la Ley 590 de 2000 (Modificada por Ley 905 / 2004)

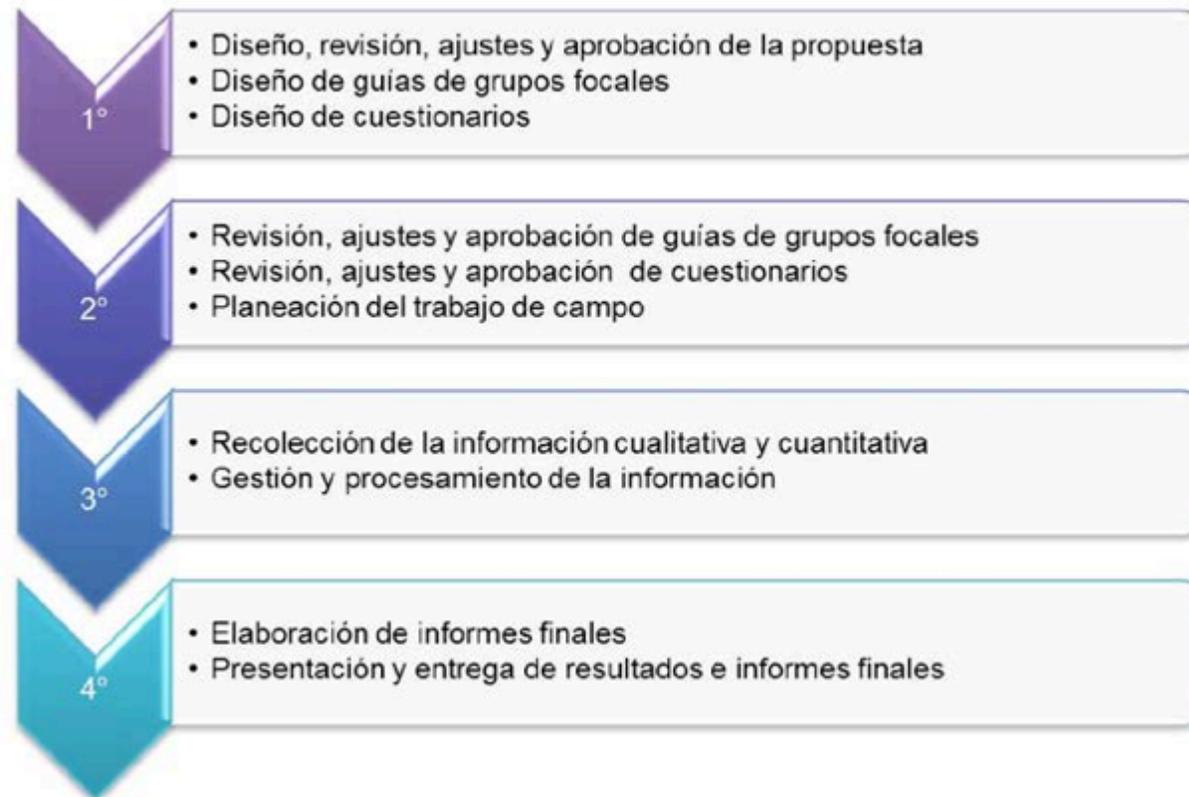
TIPO DE EMPRESA	DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE EMPRESA
Microempresas	Activos: Hasta 500 SMMLV \$283.350.000
	Empleados: No más de 10 empleados
Pequeñas	Activos: Hasta 5000 SMMLV superior a \$283.350.001 y hasta \$2.833.500.000
	Empleados: entre 11 a 50 empleados
Medianas	Activos: Hasta 30.000 SMMLV Superiores a \$2.833.500.001 y hasta \$17.001.000.000
	Empleados: entre 51 a 200 empleados
Grandes	Activos: Mas 30.000 SMMLV superior a \$17.001.000.001
	Empleados: más de 200 empleados

ENTIDADES: El universo de entidades estuvo constituido por 217 entidades del orden nacional y 1.134 del orden territorial (1.102 alcaldías y 32 gobernaciones). El marco estuvo constituido por la base de datos de las entidades del orden nacional por sector y el listado de alcaldías y gobernaciones.

### 2.3 Proceso

Para la realización de la evaluación de cada uno de los conceptos, se desarrollo el siguiente proceso operativo para la planeación, recolección, análisis y presentación de resultados (Gráfico N°2)

Gráfico 2: Proceso de la evaluación de los 4 conceptos de los proyectos estratégicos





## DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

# DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA



A continuación se presentan la muestra y distribución tanto de técnicas cualitativas como cuantitativas.

## 4.1 Técnicas cualitativas

Tabla 13: Muestra y distribución de Grupos focales

			Principales ciudades	Resto de capitales
CIUDADANOS	Población vulnerable Sisbén I y II	Carpeta ciudadana	2	2
		Autenticación electrónica		
	Estrato 1 y 2	Carpeta ciudadana	2	2
		Autenticación electrónica		
		Sello de excelencia		
	Estrato 3 y 4	Carpeta ciudadana	1	1
		Autenticación electrónica		
		Sello de excelencia		
	Estrato 5 y 6	Carpeta ciudadana	1	1
		Autenticación electrónica		
		Sello de excelencia		
	TOTAL			6
			12	

EMPRESAS	TAMAÑO	CONCEPTO	Principales ciudades	Resto de capitales	
	Grandes	Carpeta ciudadana	2		
		Autenticación electrónica			
		Sello de excelencia			
	Medianas y pequeñas	Carpeta ciudadana	2	2	
		Autenticación electrónica			
		Sello de excelencia			
	Micros	Carpeta ciudadana	2	2	
		Autenticación electrónica			
		Sello de excelencia			
	TOTAL			6	4
				10	

ENTIDADES			Principales ciudades	Resto de capitales
	FUNCIONARIOS PUBLICOS	Carpeta ciudadana	6	6
		Autenticación electrónica		
		Sello de excelencia		
		Datos abiertos		
TOTAL			6	6
			12	
ESPECIALES			Principales ciudades	Resto de capitales
	a. DESARROLLADORES b. INVESTIGADORES c. MEDIOS DE COMUNICACIÓN d. EMPRESAS QUE HACEN INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	DATOS ABIERTOS	4	0
	TOTAL			4

## 4.2 Técnicas cuantitativas

A continuación en la tabla 14 se presenta el tamaño de muestra y su distribución, para cada uno de los grupos de interés para los conceptos de: Carpeta Ciudadana, Autenticación y sello de excelencia.

CATEGORIA DE MUNICIPIO	CIUDADANOS	EMPRESAS	ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	ENTIDADES DE ORDEN TERRITORIAL
Especial	165	38	72	49
Primera	104	26	-	34
Segunda	66	25	-	21
Tercera	13	5	-	13
Cuarta	46	11	-	7
Quinta	41	11	-	13
Sexta	165	34	-	43
Total			72	180
<b>Total muestra</b>	<b>600</b>	<b>150</b>	<b>252**</b>	
<b>Margen de error total muestra*</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>6,2%</b>	

\*\*En 94 entidades entrevistadas ver anexo no.1

\* Los errores de muestreo se calcularon asumiendo la varianza máxima ( $P = 0.5$ ) con un nivel de confianza del 95% para el total de la muestra.

A continuación en la tabla 15 Muestra y distribución cuantitativa para datos abiertos

GRUPOS OBJETIVOS	INVESTIGADORES
Entidades	105
Investigadores / Desarrolladores	101
Total	206

Instrumento de medición: Se aplicó un cuestionario estructurado, para cada uno de los grupos objetivo, con las siguientes características

Instrumento / cuestionario para CARPETA CIUDADANA, AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA Y SELLO DE EXCELENCIA:

Cuestionario Ciudadanos, empresa y entidades: Tuvo en cuenta además del bloque de datos demográficos, un bloque para cada uno de los conceptos, cuidando de no exceder los 40 minutos de duración, con máximo 100 preguntas, por ello fue importante tener en cuenta que el número de preguntas abiertas debía ser máximo el 2% de las preguntas. Todas las preguntas estuvieron relacionadas con aceptación beneficios, motivadores e inhibidores y usos.

Instrumento / cuestionario para DATOS ABIERTOS

Cuestionario para grupos especiales (investigadores medios de comunicación y empresas) y entidades, tuvo una duración de máximo 20 minutos, con máximo 35 preguntas, por ello es importante tener en cuenta que el número de preguntas abiertas debe ser máximo el 2%. Todas las preguntas estuvieron relacionadas con aceptación beneficios, motivadores e inhibidores y usos.

# OBJETIVOS

# OBJETIVOS



## Objetivo general

Evaluar cuatro conceptos de proyectos estratégicos y hacer el levantamiento de la línea de base de dichos proyectos estratégicos para el Gobierno en línea.

## Objetivos específicos

Carpeta ciudadana es un servicio de alojamiento de documentos para ciudadanos y empresas a través del cual estos podrán recibir, guardar y compartir gratuitamente documentos personales (historia clínica, certificados, documentos públicos) para la interacción de la ciudadanía con entidades del Estado y la realización de trámites y servicios.

Gráfico 3: Descripción MINTIC de Carpeta Ciudadana

**Carpeta Ciudadana**  
Iniciativa Derechos Digitales

**Definición**

- Un servicio de alojamiento de documentos en la nube para ciudadanos y empresas colombianos con el fin de hacer más fácil y eficiente su interacción con el Estado.
- En este espacio, cada persona podrá recibir y guardar de forma gratuita documentos enviados por entidades públicas y privadas y cargar documentos de interés personal.
- Adicionalmente, compartirlos con las Entidades del Estado cuando se requiera para adelantar trámites o servicios.

MINTIC vive digital

TODOS POR UN NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## Objetivos específicos para ciudadanos y empresas Carpeta Ciudadana

1. Identificar el uso/ no uso de “la nube”, “Dropbox”, portales, y otros espacios en los que los actores guardan /no guardan y comparten/ no comparten información.
2. Conocer la atracción o rechazo frente al concepto Carpeta Ciudadana
3. Conocer la disposición de los ciudadanos y empresas a usar (según el concepto presentado) la Carpeta Ciudadana para su relacionamiento con entidades públicas.
4. Identificar las causas de disposición o no disposición de los ciudadanos y empresas a usar la Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado) para su relacionamiento con entidades públicas.
5. Identificar los tipos de uso que los ciudadanos y empresas darían a la Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado).
6. Identificar si los ciudadanos y empresas interesados en usarla Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado) estarían dispuestos o no a que un tercero consulte sus documentos
7. Conocer los beneficios percibidos respecto al uso de la Carpeta Ciudadana, (según el concepto presentado)

1. Conocer los miedos, temores y barreras respecto al uso de la Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado) y sus respectivas causas
2. Conocer los motivadores que generarían el uso de la Carpeta Ciudadana y sus respectivas causas
3. Evaluar (presentando escenarios posibles (diseñados por GEL) la percepción de funcionalidad, desempeño y seguridad de la Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado)
4. Identificar las razones por las cuales los entrevistados (quienes lo hacen) utilizan “la nube”, “Dropbox” etc. y no se sienten atraídos a usar la Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado)
5. Conocer las necesidades actuales y futuras que satisfecería la Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado)
6. Identificar, conocer, medir los trámites en los que los ciudadanos y empresas desearían que se aplicara inicialmente la Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado)
7. Conocer qué garantías necesitan los ciudadanos para confiar en el servicio Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado).
8. Identificar los elementos que se deberían tener en cuenta para comunicar y divulgar el servicio Carpeta Ciudadana

16. Conocer si existe inquietudes de los usuarios respecto al sitio físico donde se ubiquen los reservorios de información de la Carpeta Ciudadana (Incluir como una opción de respuesta entre los inhibidores, no como objetivo).

17. Conocer sobre el nivel de confianza que le genera al ciudadano las diversas opciones para acceder y usar una aplicación como la Carpeta Ciudadana (internet en casa, en punto público, en el celular, en centro educativo, en la oficina, etc...).

18. Conocer sobre opciones a Carpeta Ciudadana que pudiera preferir el ciudadano para intercambio de documentos con entidades públicas y privadas (v.g. uso de su cuenta de correo, servicios de almacenamiento ya existentes en la nube, buzones privados institucionales, por ejemplo los de los bancos-, etc...).

19. Conocer sus preferencias por algún tipo de entidad o servicio que actualmente use como cabeza visible para una solución de Carpeta Ciudadana (v.g. Pila, sector bancario, etc....).

20. Conocer sobre su eventual disponibilidad de pago por un servicio como Carpeta Ciudadana.

21. Conocer sobre el tipo de elementos de seguridad mínimos que espera el ciudadano en Carpeta Ciudadana.

22. Identificar las inquietudes respecto a la localización de la Carpeta Ciudadana en la nube (espacio nacional / internacional)

## Objetivos específicos para ciudadanos y empresas Carpeta Ciudadana

1. Identificar la atracción o rechazo frente al concepto Carpeta Ciudadana.

2. Identificar los factores que motivarían a las entidades públicas a usar la Carpeta Ciudadana para su relacionamiento con los ciudadanos y sus respectivas causas.

3. Conocer las barreras miedos y temores, personales, culturales e institucionales por parte para la implementación de la Carpeta Ciudadana y sus respectivas causas

4. Identificar qué aspectos de la entidad se solucionarían con la implementación de la Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado).

5. Conocer las necesidades de las entidades que son/serían satisfechas por la iniciativa de la Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado).

6. Identificar las expectativas de los funcionarios respecto a la iniciativa de la Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado) en términos de socialización, capacitación y acompañamiento.

7. Conocer la viabilidad / no viabilidad de la implementación de la Carpeta Ciudadana (según el concepto presentado) en las entidades

8. Identificar, las razones de viabilidad/no viabilidad respecto a la implementación de Carpeta Ciudadana en las entidades

9. Identificar, conocer, medir los Trámites de la entidad en los que los funcionarios consideran factible la implementación de la el Carpeta Ciudadana (según concepto presentado) y sus respectivas causas.
10. Conocer la disposición y validez de recibir documentos electrónicos provenientes de la Carpeta Ciudadana.



# CARPETA CIUDADANA EMPRESAS Y CIUDADANOS

# USO DE LA NUBE



BASE: 600  
CIUDADANOS

Usan la Web para guardar o archivar documentos, imágenes, videos etc.:

30% SI

70% NO

Los sitios en los que guardan la información o los archivos, son:

- 55% Google Drive
- 21% Dropbox
- 27% OneDrive
- 17% Otras menciones

Base:186

Los ciudadanos tienen un alto desconocimiento de este tipo de aplicaciones por lo tanto hay un bajo uso.

Las alternativas que utilizan para almacenar son: CDs, memorias, correo electrónico o discos duros.

*"...Me da inseguridad tener los documentos de manera global, prefiero mi archivo personal"*



BASE: 150  
EMPRESAS

Usan la Web para guardar o archivar documentos, imágenes, videos etc.:

36% SI



59% NO

Los sitios en los que guardan la información o los archivos, son:

- 31% Google Drive
- 18% Dropbox
- 18% Otras menciones
- 17% OneDrive
- 13% Hosting propio

Base: 54

Se observa que el 77% de las empresa micro y el 59% de las pequeñas son quienes menos usan este servicio, posiblemente porque no están tan desarrollados tecnológicamente.

*"...Nosotros no estamos a la vanguardia continuamos manejando de manera tradicional los backup. Almacenando en discos duros y memorias usb."*

# USO DE LA NUBE



## Ciudadanos

El 30% de los ciudadanos que manifiestan usar la web, lo hacen por:

- 59% Espacio de almacenamiento
- 37% Facilidad de manejo
- 19% Portabilidad
- 13% Confianza

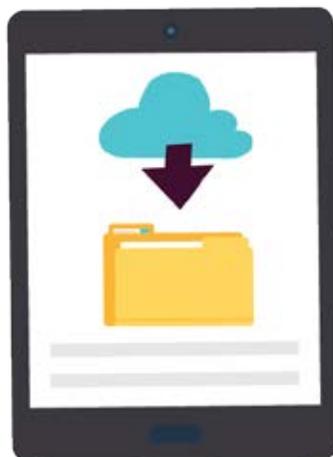
Base: 186

## Empresas

El 36% de las empresas que manifiestan usar la web, lo hacen por:

- 25% Espacio de almacenamiento
- 13% Facilidad de acceso
- 11% Salvaguardar la información
- 8% Se puede compartir

Base: 54



Es importante resaltar que además de la gran capacidad de almacenamiento que tiene la nube y su facilidad de manejo; los ciudadanos valoran la posibilidad de poder usar los archivos desde cualquier lugar o medio, y las empresas resaltan la posibilidad de poder compartir archivos.

En general, en todos los grupos investigados se evidencia un bajo conocimiento de la nube, su utilidad y beneficios; por lo tanto es evidente el bajo uso de la web para guardar o archivar documentos, tan solo tres de cada diez ciudadanos y empresas entrevistadas la usan.

Es importante destacar que la población vulnerable entrevistada no se diferencia del comportamiento del resto de la población bajo análisis.

## DEFINICIÓN DEL CONCEPTO

Es un espacio seguro y gratuito en internet que tendrá cada persona y empresa colombiana, para guardar todos sus documentos e intercambiarlos con entidades públicas en desarrollo de algún trámite o servicio.



### Los ciudadanos y las empresas podrán:

- 1.** Guardar en un único lugar y disponible de manera permanente documentos personales que necesita para acceder a servicios provistos por entidades públicas. Por ejemplo: guardar el registro civil de nacimiento de sus hijos, los certificados de estudios, los recibos de servicios públicos, entre otros.
- 2.** Compartirlos los documentos guardados a las entidades públicas para adelantar trámites y servicios que requieran de dichos documentos. Por ejemplo: compartir el registro civil de sus hijos con el colegio para acceder a un cupo o matricularlo, sin necesidad de ir a entregarlo presencialmente.
- 3.** Recibir el resultado de los trámites y servicios que adelanta frente a las entidades públicas. Por ejemplo: Recibir la confirmación de la asignación de cupo, la matrícula y posteriormente las notas de sus hijos y la certificación de estudios.

De esta manera, los ciudadanos contarán con un lugar propio y seguro para administrar su información, evitando desplazamientos de una entidad a otra para entregar documentos, ahorrando dinero en transporte y fotocopias y disminuyendo el riesgo de extraviar documentos.

# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

BASE: 600  
CIUDADANOS  
TENIENDO EN  
CUENTA  
EL CONCEPTO,  
ESTE SERVICIO:

	No	+/-	Si
Responde a sus necesidades	17%	44%	39%
Es atractivo	15%	49%	36%
Lo utilizaría	22%	50%	28%
Compartiría los documentos	41%	44%	15%

## Porque compartiría

**38%** Ahorro de tiempo  
**31%** Ahorro de dinero  
**26%** Agilidad para realizar trámites  
Base: 91

## Porque NO compartiría

**45%** Son documentos personales  
**28%** Fraude en los documentos  
**27%** No es confiable

Base: 245

### MIEDO

*“... Genera desconfianza de que puedan hacker la información y preocuparía la posibilidad de suplantación”*

**59%**

**Potencial de ciudadanos que compartiría/ usaría la Carpeta Ciudadana**

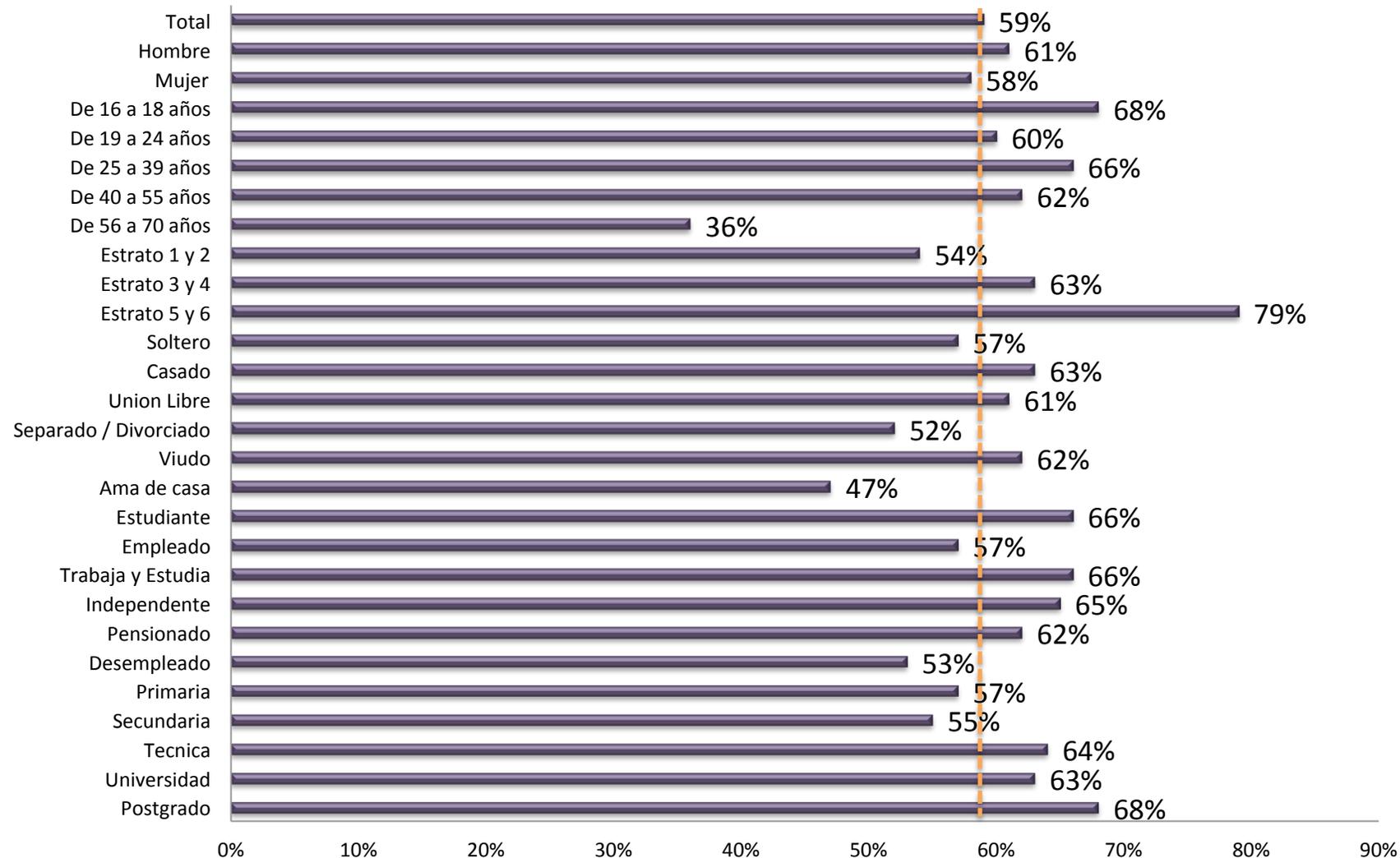


# PERFIL DEL USUARIO POTENCIAL

## CIUDADANOS

Base **355**  
CIUDADANOS

Compartiría y  
usaría



# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

Base 150  
EMPRESAS  
TENIENDO EN  
CUENTA  
EL CONCEPTO,  
ESTE SERVICIO:

	No	+/-	Si
Responde a sus necesidades	23%	53%	25%
Es atractivo	19%	61%	19%
Lo utilizaría	18%	55%	27%
Compartiría los documentos	35%	54%	11%

## Porque compartiría

- 23% Seguridad de los documentos
- 23% Se pueden usar guardar cosas privadas o exclusivas
- 17% Agilidad para realizar trámites

Base: 17

## Porque NO compartiría

71% Falta de confianza

Base: 52

### MIEDO

*"... En la empresa no todos creen ni confían en la seguridad de la red, eso se volvería como un lleva y trae / Hay desconfianza generalizada por los hackers"*

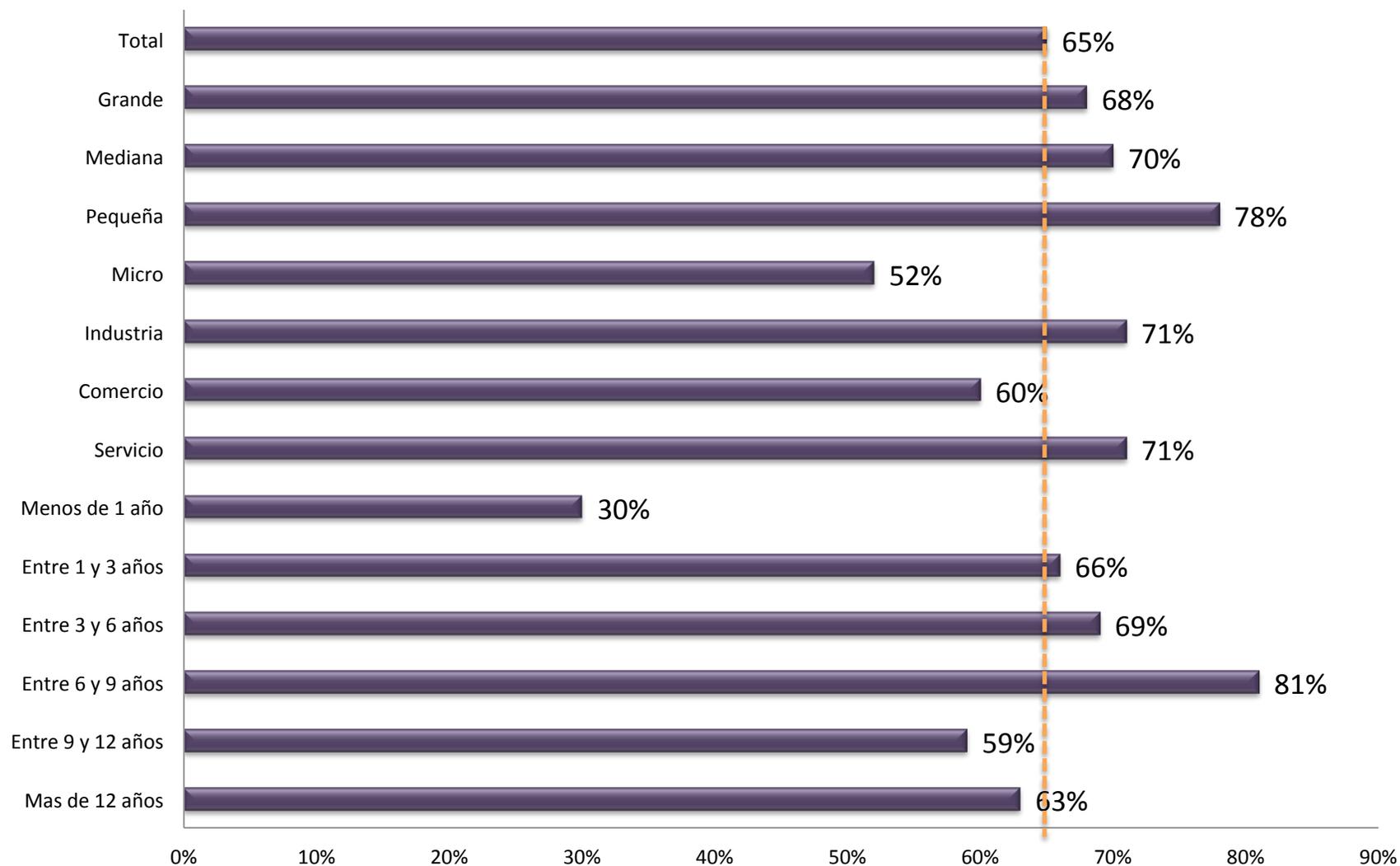
**65%**  
**Potencial de empresas que compartiría/ usaría la Carpeta Ciudadana**



# PERFIL POTENCIAL EMPRESAS

## EMPRESAS

Base **98**  
EMPRESAS



# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

Base 600  
CIUDADANOS

TENIENDO EN CUENTA  
EL CONCEPTO,  
ESTE SERVICIO:

	No	+/-	Si
Es confiable	27%	54%	18%



## Razones por las que es nada confiable

- 30% No es seguro
- 12% No hay privacidad
- 12% Pueden adulterar mis documentos
- 9% Pueden robar mi información
- 7% No confió en las entidades públicas

Base: 164

## Razones por las que es algo confiable:

- 28% Durante el uso se sabrá si es confiable
- 23% No es 100% seguro
- 14% Uso indebido de la información
- 13% Terceros pueden acceder a mi información

Base: 326

## Razones por las que es muy confiable:

- 30% Seguro por ser entidades públicas
- 22% Yo autorizo quien puede acceder
- 21% Ayuda a generar confianza en las entidades
- 15% No se pierden los documentos

Base: 110

# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

Base 600  
CIUDADANOS  
TENIENDO EN CUENTA  
EL CONCEPTO,  
ESTE SERVICIO:

	No	+/-	Si
Pagaría por su uso	50%	27%	7%



## Razones por las que NO pagarían:

- 41% Los trámites con las entidades del estado deben ser gratuitas
  - 27% No lo usaría si tuviera que pagar
- Base: 297

## Razones por las que de pronto pagarían:

- 59% Pagaría dependiendo de la utilidad y garantía
- Base: 165

## Razones por las que SI pagarían:

- 45% Garantizar la seguridad de los documentos
  - 23% Ahorro de tiempo y dinero
  - 23% Me parece un buen servicio
- Base: 40

Vale la pena señalar que el 50% de los ciudadanos no pagarían por el uso del servicio ya que consideran que los trámites con las entidades del estado debe ser gratuitas.

# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

Base 150  
EMPRESAS

TENIENDO EN CUENTA  
EL CONCEPTO,  
ESTE SERVICIO:

	No	+/-	Si
Es confiable	18%	63%	19%



## Razones por las que es nada confiable

- 56% No es seguro
- 19% No hay privacidad
- 11% No lo conozco
- 7% Pueden robar mi información

Base: 27

## Razones por las que es algo confiable:

- 46% No es 100% seguro
- 18% Falta de conocimiento/ información
- 7% No se ha utilizado
- 5% No confía en las entidades públicas

Base: 95

## Razones por las que es muy confiable:

- 32% Seguro por ser entidades públicas
- 18% Agilidad y facilidad en los trámites
- 14% Tiene respaldo del gobierno
- 11% Tendría acceso restringido

Base: 28

# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

Base 150  
EMPRESAS  
TENIENDO EN CUENTA  
EL CONCEPTO,  
ESTE SERVICIO:

	No	+/-	Si
Pagaría por su uso	64%	29%	7%



## Razones por las que NO pagarían:

**69%** Los trámites con las entidades del estado deben ser gratuitas

**14%** No lo usaría

Base: 96

## Razones por las que de pronto pagarían:

**21%** Depende de los beneficios

**19%** Depende del costo

**16%** Depende del trámite

Base: 43

## Razones por las que SI pagarían:

**36%** Es un buen servicio

**18%** Ahorro de tiempo y dinero

**9%** Agilidad

Base: 11

Al igual que los ciudadanos, el 64% de las empresas no pagarían por el uso del servicio ya que consideran que los trámites con las entidades del estado debe ser gratuitas.

## FORTALEZAS / BENEFICIOS DEL CONCEPTO

Las principales  
**FORTALEZAS** y/o  
**BENEFICIOS** del  
concepto se  
relacionan con:



Base 600

### CIUDADANOS

- 42% Acceso fácil y rápido en cualquier momento
- 19% Ahorro de tiempo y dinero
- 13% Compartir Información con entidades públicas y privadas
- 11% Seguridad de la información

*“...Evita desplazamientos ,  
largas filas/ evita filas y  
madrugar, frena la tramitología”*



Base 150

### EMPRESAS

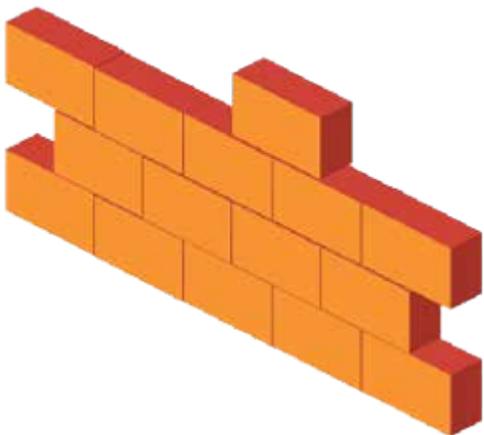
- 31% Facilidad y Agilidad en trámites
- 13% Acceso a los documentos en cualquier momento
- 11% Ahorro de tiempo
- 9% Seguridad/ Confianza

*“...Respondería a la ley del gobierno de  
cero papel y ley antitrámites que hasta  
ahora no se aplica/...poder trabajar en  
lugar de ir a hacer vueltas” Se gana  
tiempo, ahorro en costos, tiempo y  
rapidez, ahorro de papelería y gestión  
mas rápida que personalmente.”*

Este servicio les aporta a los ciudadanos y a las empresas, facilidad y agilidad para hacerlos trámites, optimización del tiempo, además de un ahorro en dinero, permitiendo una mejor relación con el estado.

## BARRERAS DE USO DEL CONCEPTO

Y las principales  
**BARRERAS DE  
USO**, giran  
alrededor de:



Base 600

### CIUDADANOS

- 38%** Robo/ Pérdida de la información
- 18%** Desconfianza
- 13%** Manipulación o uso indebido de la información
- 11%** Pérdida de la privacidad

Base 150

### EMPRESAS

- 33%** Inseguridad/ Desconfianza
- 29%** Robo/ Pérdida de la información
- 11%** Acceso indebido a la información
- 9%** Manipulación indebida



*“...Falta de garantías sobre el derecho a lo privado/ Es más seguro tener el papel en físico que compruebe el trámite/ Este servicio es ideal para investigar la vida de cada persona”*

*“...No estaría interesado en volver público lo privado por miedo al mal uso de la información que puedan darle los funcionarios estatales”*

El temor asociado a robo y suplantación son las principales barrera de uso de este servicio, tanto para los ciudadanos como para las empresas.

Igualmente encontramos a nivel cualitativo, el riesgo sobre la privacidad, pues hay quienes consideran que este servicio es para investigar la vida de las personas. De otra parte, hay quienes manifiestan desconfianza sobre el adecuado manejo de la información, por parte de las entidades del estado.

*“...Genera desconfianza, y no hay garantías sobre el derecho a lo privado, así no tengamos nada que esconder /... Me da miedo que me hackeen mi información”*

## MOTIVADORES DE USO

Los principales motivadores de uso de la Carpeta Ciudadana se relacionan con:



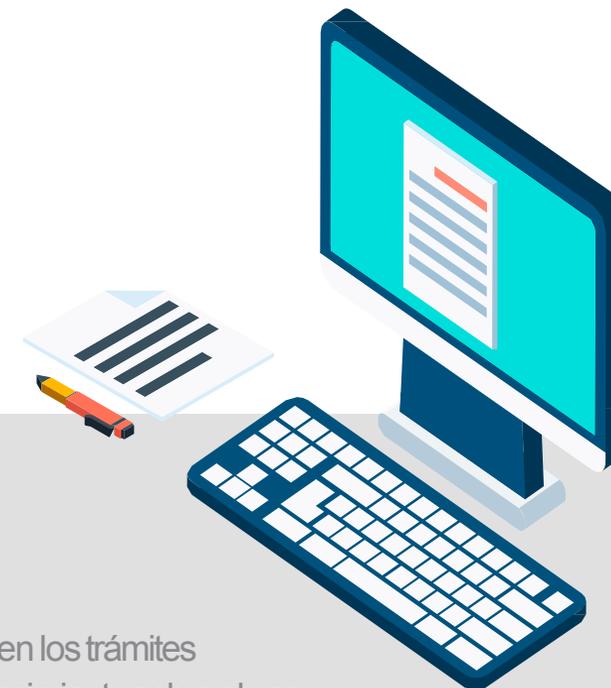
### Base 600 CIUDADANOS

- 33%** Agilidad/ Facilidad al realizar trámites, evitar filas
- 23%** Confiabilidad/ Seguridad/Efectividad para realizar trámites en cualquier lugar y momento
- 12%** Oportunidad de guardar y compartir documentos personales y públicos



### Base 150 EMPRESAS

- 33%** Agilidad y facilidad en los trámites
- 19%** Tener un claro conocimiento sobre el uso
- 12%** Privacidad/ Seguridad
- 9%** Efectividad en la realización del trámite



Las fortalezas y los motivadores de uso de la Carpeta Ciudadana están directamente relacionadas entre sí, evidenciándose que lo que se busca es obtener un trámite fácil, rápido, eficiente y sobre todo seguro.

## USOS DE LA CARPETA CIUDADANA

Base 600  
CIUDADANOS

Los lugares desde donde accedería a la Carpeta Ciudadana :

- 59% Lo usaría en la casa
- 27% Lo usaría en el Trabajo

Los canales electrónicos a través de los que accedería son:

- 65% Computador
- 33% Celular

Los archivos / documentos que guardaría en la carpeta ciudadana son:

- 52% Documento de identificación
- 34% Certificaciones Académicas
- 33% Certificaciones laborales
- 33% Hoja de vida
- 24% Diplomas

Base 150  
EMPRESAS

100% Trabajo

- 100% Computador
- 31% Tablet

- 50% Documento de identificación
- 49% Certificaciones laborales
- 47% Hoja de vida
- 41% Antecedentes disciplinarios
- 41% Historia Laboral
- 40% Antecedentes fiscales



# USOS DE LA CARPETA CIUDADANA



Base 600  
CIUDADANOS

Los trámites/servicios que considera usted le gustaría a la ciudadanía que se implementaran inicialmente en la **CARPETA CIUDADANA** son:

## EDUCACIÓN

- 35% Inscripción, resultados y certificados examen ICFES
- 27% Solicitud, otorgamiento y legalización de crédito Educativo ICETEX
- 23% Copia del diploma de bachiller/ acta de grado

## IDENTIFICACIÓN

- 28% Obtención, copia del Registro Civil
- 23% Obtención, copia del documento de identidad
- 19% Solicitud, corrección, renovación o duplicado de la cédula de ciudadanía

## IMPUESTOS

- 18% Pago del impuesto predial
- 17% Registro/ actualización/ expedición de copias del RUT
- 12% Declaración de renta

## SALUD

- 27% Solicitud de citas médicas
- 17% Solicitud de certificados (médico, de incapacidad)

## POBLACIÓN VULNERABLE

- 23% Actualización del SISBEN
- 20% Registro del SISBEN
- 16% Revisión del SISBEN

## SEGURIDAD SOCIAL

- 15% Afiliación a sistema de seguridad social.
- 12% Solicitud/ reclamaciones/ información de pensiones

# USOS DE LA CARPETA CIUDADANA



Base 150  
EMPRESAS

Los trámites/ servicios que considera usted le gustaría a la ciudadanía que se implementaran inicialmente en la **CARPETA CIUDADANA** son:

Se refleja un mayor interés por parte de las empresas para iniciar a usar la carpeta ciudadana, ya que los porcentajes de trámites que usarían están por encima del 50% mientras que los ciudadanos se mueven en el 20%.

## IDENTIFICACIÓN

57% Registro único de Empresa (Registro en Cámara de Comercio)

## IMPUESTOS

54% Registro Único Tributario (RUT)

50% Declaración/ pago del impuesto de renta

49% Declaración, liquidación, pago de otros impuestos

47% Liquidación y pago del impuesto predial

## EMPRESARIAL

47% Aplicación al programa de Capitalización Microempresarial

43% Creación de empresa

## VEHÍCULO

47% Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)

35% Matrícula de vehículo

## SERVICIOS PÚBLICOS

45% Servicios Públicos (acueducto, electricidad, gas, telefonía)

## AMBIENTAL

43% Licencias Ambientales

## FINANCIERA

42% Información sobre ruedas sociales de negocios

## NOTARIALES

40% Escrituras

# ARGUMENTOS DE COMUNICACIÓN

Los aspectos que se deben comunicar y divulgar, para motivar a la población a utilizar la CARPETA CIUDADANA, son:



Base 600

## CIUDADANOS

**35%** Beneficios que ofrece el servicio

- Ahorro de tiempo
- Ahorro de Dinero
- Carpetas para guardar archivos personales
- Servicio gratuito

**28%** Nivel de seguridad con el que cuenta

**9%** Facilidad para realizar trámites

Base 150

## EMPRESAS

**34%** Confidencialidad/ Seguridad

**25%** Facilidad y agilidad para realizar trámites

**8%** Beneficios que ofrece el servicio

**6%** Garantías de lograr realizar el trámite

# ARGUMENTOS DE COMUNICACIÓN

Los aspectos que se deben comunicar y divulgar, para motivar a la población a utilizar la **CARPETA CIUDADANA**, son:



Vale la pena señalar como en las sesiones de grupo algunos entrevistados manifestaron que es imperioso poder comunicar y divulgar los procesos de cómo las entidades van a acceder a la información, quien accede, que seguridad van a ofrecer y como se mitigan los riesgos de que un funcionario público pueda usar los datos en beneficio propio.

*“...Hay que dar las garantías de seguridad necesarias y reales por ser documentación personal importante /... el Estado se debe responsabilizar del buen uso de la información”*





# CARPETA CIUDADANA ENTIDADES

## CARPETA CIUDADANA - ENTIDADES

# 73%

De los funcionarios públicos consideran que el servicio de la Carpeta Ciudadana, es muy atractivo



### MOTIVADORES

- 41% Agiliza procesos
- 17% Facilidad de almacenamiento y gestión de documentos
- 15% Ahorro de dinero
- 12% Ahorro de tiempo
- 10% Rapidez y seguridad

Base 252

En las sesiones de grupo los funcionarios resaltaron que este servicio permitiría darle trazabilidad al trámite para responder a los ciudadanos en los tiempos adecuados.

Igualmente, hay quienes mencionaron que va a ser una base de datos que permitirá guardar los archivos de manera virtual facilitando la búsqueda de los documentos en caso de requerirlo.

Otros resaltaron que este servicio va a ser útil para los funcionarios, ya que no tendrían que lidiar con las quejas y reclamos que hacen los usuarios debido a la congestión y poca agilidad de los procesos.

**"Da agilidad a los trámites"**

**"Usualmente se pierde mucha información, pero con un sistema así habría más control de la información" "Pienso que es excelente, es una modernización del estado"**

**"La idea es muy buena/ es un banco de datos que facilita la gestión de las entidades"**

# CARPETA CIUDADANA - ENTIDADES

Las principales barreras y miedos se relacionan con:

## BARRERAS

- 23% Falta capacitación
- 17% Barreras culturales
- 15% No hay accesos a internet
- 15% Desconocimiento tecnológico
- 8% Desconfianza/falsificaciones

Base 252

## MIEDOS

- 38% Suplantación
- 22% Falta capacitación
- 11% Desconocimiento
- 6% Resistencia al cambio

Base 252



Es importante mencionar como para algunos funcionarios un gran temor que expresaron cualitativamente, era la reducción de personal que este nuevo servicio podría traer a las entidades. Mientras que para otros existe una preocupación por la recarga laboral, ya que no solo tendrían que atender trámites presenciales sino virtuales para la Carpeta Ciudadana.

# CARPETA CIUDADANA - ENTIDADES



## Para los funcionarios públicos este servicio aportaría HOY a :

- 38%** Agilidad en los trámites
- 21%** Acceso permanente a la información
- 15%** Mejor servicio al usuario
- 15%** Ahorro en tiempo

Base 252

## A FUTURO solucionaría :

- 25%** Eficiencia en los trámites
- 21%** Organización y optimización del sistema
- 13%** Ahorro de dinero
- 7%** Mejor atención al usuario

Base 252



Esto traería una eficiencia real en los trámites para las entidades y por ende para los ciudadanos

# CARPETA CIUDADANA - ENTIDADES

Para los entrevistados las áreas claves que deben ser involucradas para el uso de la Carpeta Ciudadana son:

- 26% Atención al usuario
- 25% Gestión TI
- 13% Gestión jurídica
- 13% Gestión Administrativa
- 12% Gestión documental
- 11% Gestión de comunicaciones

Base 252



Las áreas involucradas van a permitir la veracidad y la legalidad del trámite de igual manera que si el trámite se realizara de forma presencial.

## CARPETA CIUDADANA - ENTIDADES

Los medios más apropiados para comunicar a los funcionarios sobre la Carpeta Ciudadana son:

**45%** Capacitaciones/charlas

**35%** Correo electrónico

**13%** Internet

**8%** Televisión

Base 252



Las expectativas que tiene los funcionarios respecto a la Carpeta Ciudadana en términos de acompañamiento son:

**40%** Asesoría / mesas de ayuda / Acompañamiento permanente

**18%** Cumplimiento

**14%** Calidad de los servicios

Base 252



## CARPETA CIUDADANA - ENTIDADES

Para el 68% de los funcionarios del Estado el servicio de la Carpeta Ciudadana es ...



**MUY VIABLE**

Por:  
32% Agiliza los trámites  
14% Mejora la calidad del servicio  
9% Mejora la atención al usuario  
9% Hay modernización tecnológica

Base 172

*"Pienso que es excelente, es una modernización del estado"*

En las sesiones de grupo encontramos que este servicio es viable en la medida en que se tengan:

- Sistemas robustos
- Los procesos estén optimizados
- Haya una acercamiento con los ciudadanos
- Porque ayuda a la comunicación de dependencias
- Hayan instructivos de uso



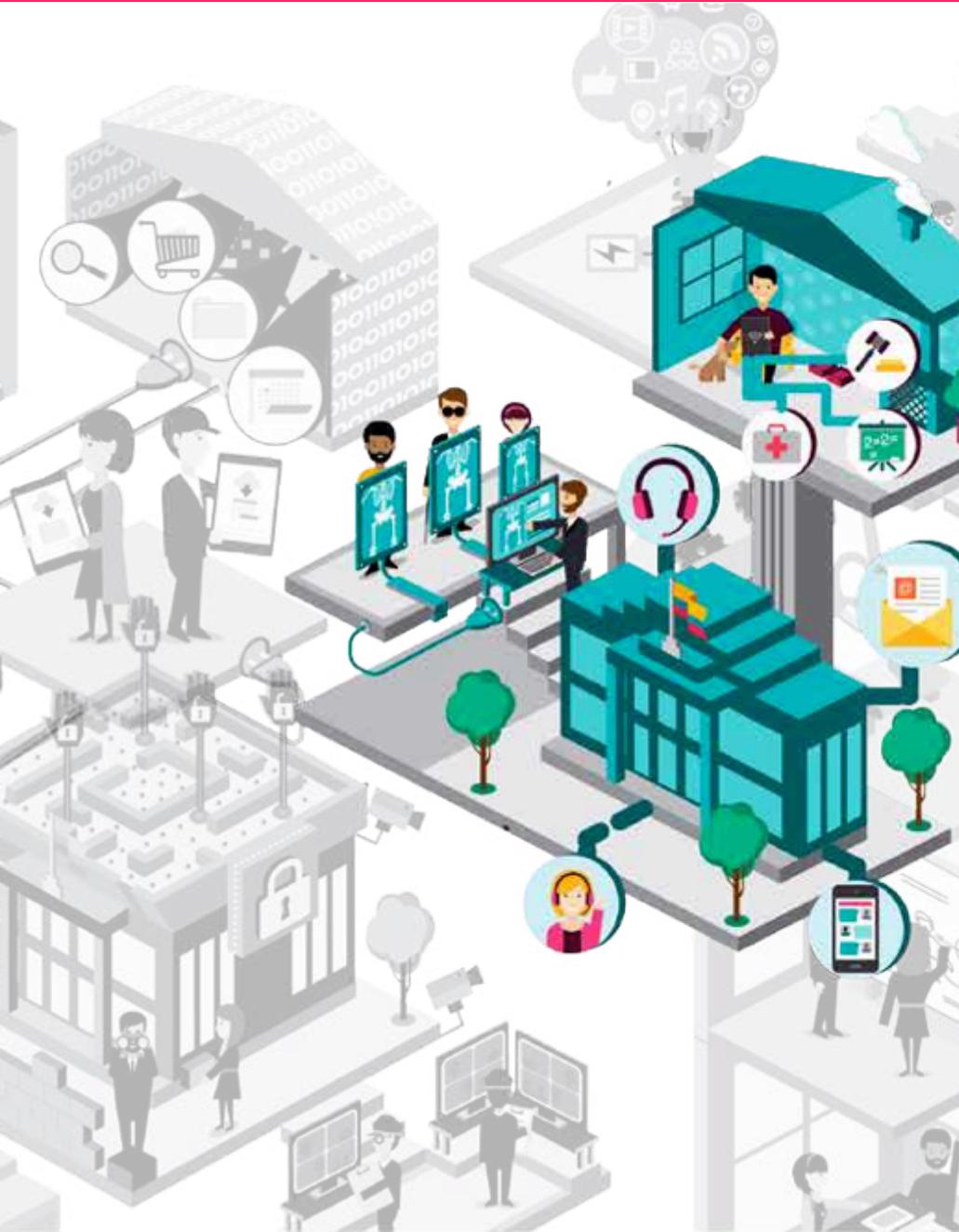
## CARPETA CIUDADANA - ENTIDADES



**Los trámites  
que se  
deberían  
implementar  
son:**

<b>21%</b>	Contratación
<b>13%</b>	Certificaciones
<b>18%</b>	Todos los trámites
<b>8%</b>	Impuestos
<b>7%</b>	Matrículas
<b>6%</b>	Administración de documentos
<b>6%</b>	Salud
<b>5%</b>	Atención al usuario

**Base 252**



# AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA EMPRESAS Y CIUDADANOS

# USO DE LA AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA

Base 600  
CIUDADANOS

El **45%** usa algún tipo de Autenticación Electrónica

**59%** Contraseña/ código / PIN  
**28%** Correo electrónico  
**15%** Token / SMARTCARD / SIM  
**13%** Firma digital

Base:267

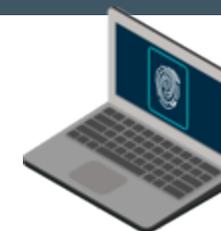


Base 150  
EMPRESAS

El **28%** usa algún tipo de Autenticación Electrónica

**62%** Contraseña / código / PIN  
**36%** Firma digital  
**29%** Correo electrónico  
**12%** Token/ SMARTCARD / SIM

Base:42



	Nada	+/-	Muy
Contraseña/ Código/PIN	4%	62%	34%
Token/ SMARTCARD/ SIM	8%	18%	74%
Correo electrónico	5%	62%	32%
Firma digital	3%	9%	89%

Base:267

	Nada	+/-	Muy
Contraseña/ Código/PIN		35%	54%
Token/ SMARTCARD/ SIM		20%	80%
Correo electrónico		33%	67%
Firma digital		27%	73%

Base:42

Como se puede observar, hay un subregistro con relación al termino autenticación electrónica pues tan solo el 45% en ciudadanos y el 28% de empresas manifiestan usarlo, lo que evidencia que las personas no relacionan ese termino con usuarios, claves y contraseñas, pues el 60% de ciudadanos usan redes sociales, y el 53% de empresas usan correo electrónico. El token y la firma digital son los mecanismos de autenticación electrónica percibidos como los más seguros tanto para los ciudadanos como para las empresas

# USO DE LA AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA

Base 267  
CIUDADANOS **Los usos de la Autenticación  
Electrónica, giran en torno**

- 66%** Entrar a cuentas de Internet/ Redes sociales/ Correo electrónico
- 28%** Para hacer transacciones bancarias.
- 17%** Para relacionarse con entidades públicas

Base 267

Base 42  
EMPRESAS

- 57%** Entrar a cuentas de Internet / Redes sociales / Correo electrónico
- 24%** Para entrar a sitios donde guarda archivos personales y oficiales
- 19%** Para hacer transacciones con bancos
- 19%** Para relacionarse con entidades públicas

Base 42

**Un 18% de quienes la usan pagan por el servicio**

**Un 26% de quienes la usan pagan por el servicio**



En general, las personas y las empresas están ampliamente habituadas al uso de usuarios y contraseñas, lo que le facilita al gobierno la inclusión de este servicio en sus actividades.

# USO DE LA AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA

Base 267  
CIUDADANOS

Base 42  
EMPRESAS

**Para evitar la suplantación estos mecanismos deben ofrecer :**



- 35%** Confirmación telefónica / Celular
- 27%** Huella Digital/ Control Biométrico
- 23%** Preguntas de seguridad
- 22%** Contraseñas de alta seguridad

Base: 267



- 17%** Huella Digital/ Control Biométrico
- 17%** Contraseñas de alta seguridad
- 12%** Certificación de calidad
- 12%** Diseñado estratégicamente

Base: 42

## DEFINICIÓN DEL CONCEPTO

¿Usted se ha preguntado si otra persona lo ha suplantado en internet?

Es la manera como las personas se identifican en internet para realizar trámites y servicios con entidades públicas.

Las personas y las empresas podrán:

**1.** Reducir el riesgo de suplantación en internet y realizar con mayor confianza los trámites y servicios frente a entidades públicas. Por ejemplo: Cuando las personas se identifican con cédula, huella o firma ante las notarías para realizar declaraciones extrajudiciales.

**2.** No tendrán que memorizar varias claves o contraseñas para realizar trámites y servicios por internet. Por ejemplo: Las personas cuentan con un usuario y contraseña para ingresar a Facebook a subir fotos y enviar mensajes.



Es importante mencionar que este concepto toma sentido y se vuelve relevante en la medida en que ofrece una seguridad a los documentos, archivos, e imágenes que se encuentran en la carpeta ciudadana

# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

Base 600  
CIUDADANOS  
TENIENDO EN CUENTA EL CONCEPTO, ESTE SERVICIO PARA RELACIONARSE Y HACER TRAMITES Y SERVICIOS CON ENTIDADES DEL GOBIERNO:



	No	+/-	Si
Responde a sus necesidades	18%	49%	33%
Es atractivo	15%	58%	27%
Lo utilizaría	16%	58%	26%

## Razones de NO uso

- 40% No lo conoce/falta información
- 21% No confío en las entidades del estado
- 21% Prefiero relacionarme presencialmente

Base: 93

## Razones de uso

- 51% Garantiza mayor seguridad
- 19% Facilidad para hacer trámites
- 15% Agilidad en los trámites
- 14% Evita el hurto de identidad
- 14% Ahorro de tiempo

Base: 158

*“...Da seguridad por ser algo que lo identifica a uno plenamente”*

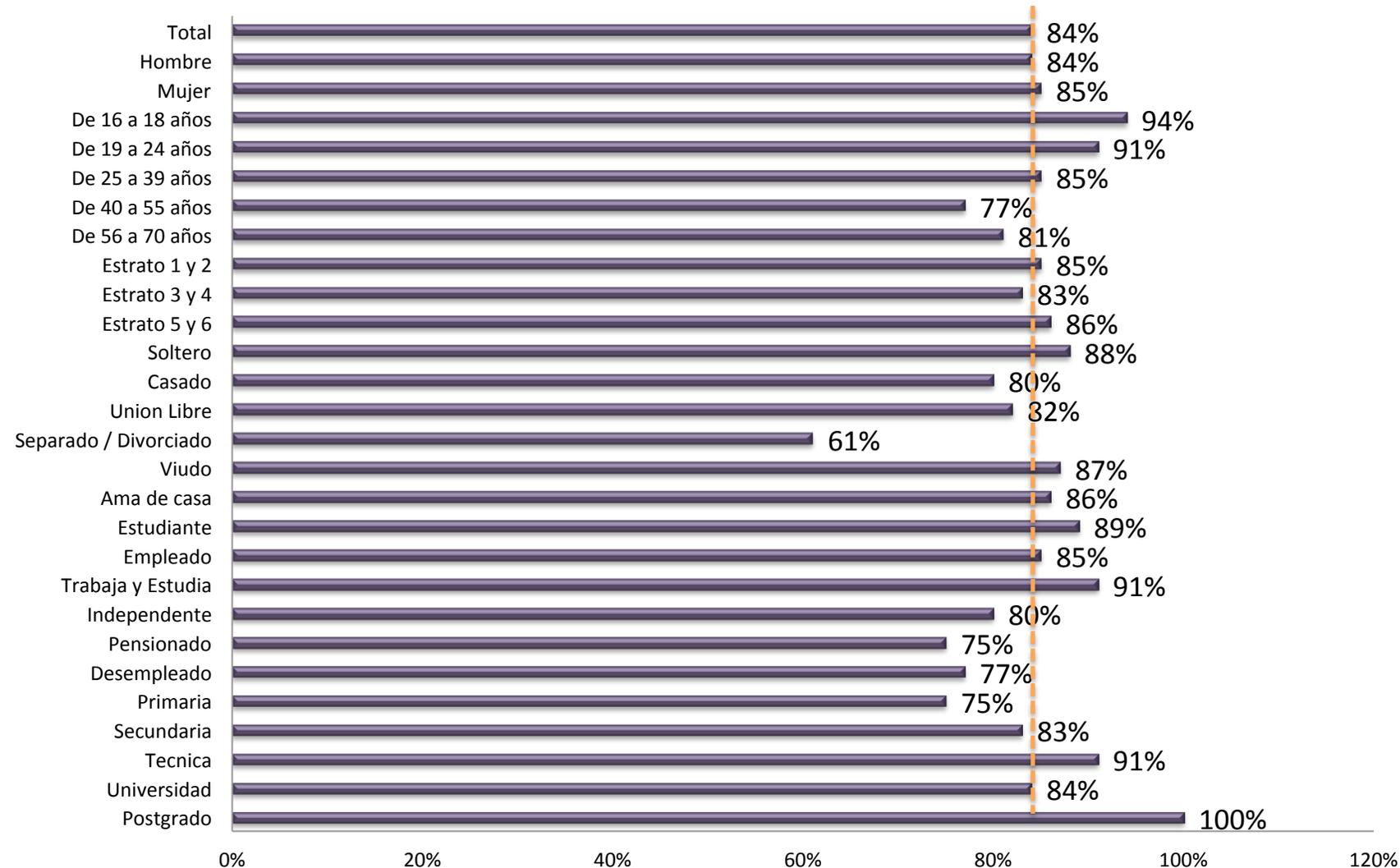
**84%**  
**Potencial de ciudadanos que usaría la Autenticación Electrónica**

# PERFIL DEL USUARIO POTENCIAL

## CIUDADANOS

Base **507**  
CIUDADANOS

Compartiría y  
usaría



# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

Base 150  
EMPRESAS  
TENIENDO EN  
CUENTA  
EL CONCEPTO,  
ESTE SERVICIO  
PARA  
RELACIONARSE Y  
HACER TRAMITES Y  
SERVICIOS CON  
ENTIDADES DEL  
GOBIERNO:



	No	+/-	Si
Responde a sus necesidades	13%	45%	41%
Es atractivo	11%	41%	47%
Lo utilizaría	15%	43%	41%

## Razones de uso

- 32% Agilidad en los trámites
- 29% Evita el hurto de identidad
- 12% Por necesidad
- 11% Ahorro de tiempo

Base: 158

## Razones de NO uso

- 34% No es seguro
- 35% Falta de conocimiento

Base: 23

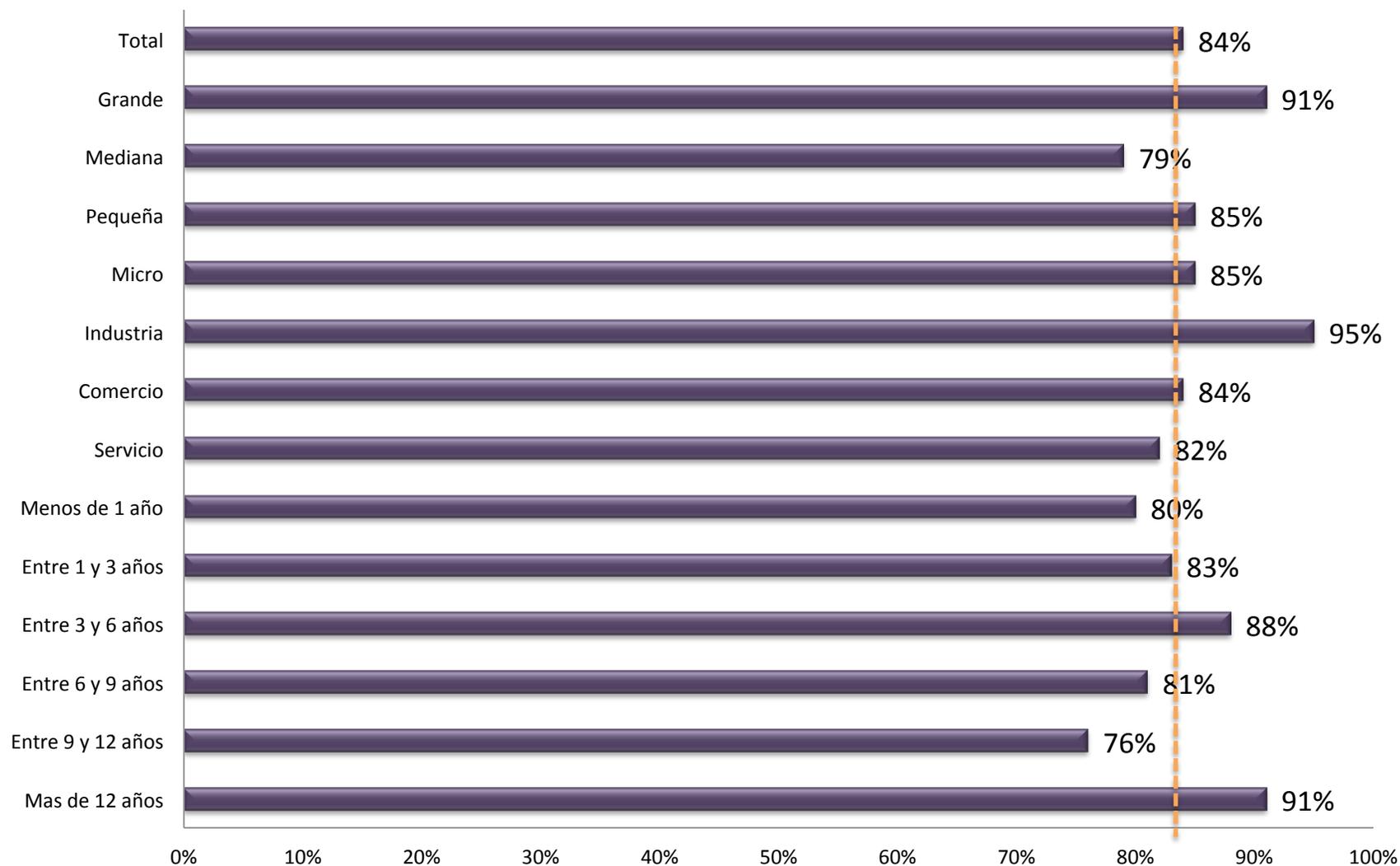
*“...Sería garantía de un sistema seguro/  
Garantiza la individualidad/ permite  
constatar la identidad de la empresa”*

**84%**  
**Potencial de empresas  
que usaría la  
Autenticación Electrónica**

# PERFIL POTENCIAL EMPRESAS

## EMPRESAS

Base **127**  
EMPRESAS



# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

Base 600  
CIUDADANOS

TENIENDO EN CUENTA  
**EL CONCEPTO,**  
ESTE SERVICIO  
PARA RELACIONARSE Y  
HACER TRAMITES Y  
SERVICIOS CON  
ENTIDADES DEL  
GOBIERNO:

	No	+/-	Si
Pagaría por este servicio	60%	34%	7%



*“...Se usaría y más si es gratis”*

## Razones por las que NO pagarían:

**100%** Debe ser gratis

Base: 360

## Razones por las que de pronto pagarían:

**47%** Para que garanticen seguridad

**31%** No pagaría por la autenticación electrónica pero si por algunos

Base: 201

## Razones por las que SI pagarían:

**41%** Para que garanticen seguridad

**33%** Mejorar la calidad de atención

**28%** Mayor agilidad en los trámites

Base: 39

# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

Base 150  
EMPRESAS

TENIENDO EN CUENTA  
**EL CONCEPTO,**  
**ESTE SERVICIO**  
PARA RELACIONARSE Y  
HACER TRAMITES Y  
SERVICIOS CON  
ENTIDADES DEL  
GOBIERNO:

	No	+/-	Si
Pagaría por este servicio	65%	25%	10%



Tanto los ciudadanos como para las empresas no estarían dispuestos a pagar por el servicio de autenticación electrónica; ya que por ser del estado debería ser gratis, y adicionalmente el trámite de por sí ya tiene un costo.

## Razones por las que NO pagarían:

- 72% Debe ser gratis
- 6% Porque es del gobierno
- 4% No me genera confianza

Base: 98

## Razones por las que de pronto pagarían:

- 24% Dependiendo del costo del servicio
- 11% Depende de la utilidad

Base: 37

## Razones por las que SI pagarían:

- 40% Es útil
- 27% Brinda seguridad en los trámites
- 7% Facilidad para hacer trámites

Base: 15

# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

EN CUANTO A LA PRACTICIDAD DE CADA UNO DE LOS MECANISMOS DE AUTENTICACION ELECTRÓNICA OBTUVIMOS:

Base 600  
CIUDADANOS

	No	+/-	Si
Contraseña / código / pin	14%	37%	43%
Token / SMARTCARD / SIM	17%	38%	23%
Firma digital	13%	29%	<b>46%</b>
Correo electrónico	17%	34%	36%
Lectura de huella	10%	25%	<b>54%</b>

Base 150  
EMPRESAS

	No	+/-	Si
Contraseña/código/pin	5%	19%	44%
Token/SMARTCARD/SIM	7%	22%	31%
Firma digital	5%	15%	<b>45%</b>
Correo electrónico	8%	15%	44%
Lectura de huella	7%	11%	<b>50%</b>

A nivel digital, la firma y la huella son los mecanismos más seguros y prácticos.



# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

EN CUANTO A LA  
SEGURIDAD LOS  
ASPECTOS QUE HAY  
QUE CUMPLIR EN LA  
AUTENTICACION  
ELECTRÓNICA  
SON:

Base 600

## CIUDADANOS

- 46%** Contraseñas/Códigos de seguridad
- 36%** Control biométrico
- 18%** Que sea un servicio confidencial

Base 150

## EMPRESAS

- 29%** Servicio confiable
- 13%** Contraseñas
- 12%** Agilidad para realizar el trámite
- 12%** Confiabilidad



*“...La contraseña debe ser la huella  
por eso no nos pueden suplantar”*

# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

TENIENDO EN CUENTA EL CONCEPTO AUTENTICACION ELECTRÓNICA... ÉSTA HERRAMIENTA...

Base 600  
CIUDADANOS

**SI**

- 67% Aseguraría la identidad de la empresa/Ciudadano
- 64% Aseguraría la identidad del funcionario
- 66% Garantiza la validez de un acto administrativo
- 62% Responsabilizaría a los funcionarios públicos por sus actos
- 60% Garantizaría que la información contenida en el documento publico suyo no sea alterado
- 65% Garantizaría el conocimiento y aceptación del contenido de un documento público por parte de quien lo firma

Base 150  
EMPRESAS

**SI**

- 59% Aseguraría la identidad de la empresa/Ciudadano
- 59% Aseguraría la identidad del funcionario
- 59% Garantiza la validez de un acto administrativo
- 59% Responsabilizaría a los funcionarios públicos por sus actos
- 59% Garantizaría que la información contenida en el documento publico suyo no sea alterada
- 59% Garantizaría el conocimiento y aceptación del contenido de un documento público por parte de quien lo firma



Como se puede observar, 6 de cada 10 ciudadanos y empresas entrevistadas reconocen que la autenticación electrónica es una herramienta que garantiza la identidad de las personas y los funcionario, al igual que la validez de los trámites.



# FORTALEZAS / BENEFICIOS DEL CONCEPTO

LAS PRINCIPALES FORTALEZAS Y/O BENEFICIOS DEL CONCEPTO SE RELACIONAN CON:

Base 600  
CIUDADANOS

- 33% Garantiza la Seguridad/Confiabilidad
- 27% Evita la suplantación / Evita el fraude
- 23% Agilidad para realizar trámites
- 15% Ahorro de tiempo
- 11% Facilidad para realizar trámites

Base 150  
EMPRESAS

- 25% Garantiza la Seguridad/Confiabilidad
- 13% Agilidad para realizar trámites
- 11% Facilidad para realizar trámites
- 10% Ahorro de tiempo



Este mecanismo apunta directamente a la seguridad de las personas y las empresas, ayudando a su vez a agilizar los procesos.

## BARRERAS DE USO DEL CONCEPTO

Y LAS  
PRINCIPALES  
BARRERAS DE  
USO, GIRAN  
ALREDEDOR DE:

Base 600  
CIUDADANOS

- 53%** Robo de identidad/ Fraude/ Suplantación
- 15%** Desconfianza con los medios electrónicos
- 13%** Falta de información sobre el tema
- 11%** Que el trámite quede mal hecho

Base 150  
EMPRESAS

- 23%** Desconfianza/ Inseguridad
- 21%** Perdida y robo de la información
- 18%** Suplantación de identidad
- 13%** Falsificación / Fraude



El mayor temor es la facilidad a la suplantación es por esto que en el cualitativo las personas mencionaron que sería muy importante tener mensajes de texto que informen y alerten al momento de ser usada la autenticación electrónica.

Otra forma de asegurar la identidad es el manejo de preguntas que ayuden en la validación de las personas y/o empresas.

# MOTIVADORES DE USO

LOS PRINCIPALES  
MOTIVADORES DE  
USO DE LA  
AUTENTICACIÓN  
ELECTRÓNICA,  
SON:

Base 600  
CIUDADANOS

- 37% Son trámites seguros/ Confiables
- 37% Facilidad para realizar los trámites
- 10% Beneficios de utilizar medios electrónicos
- 9% Que es gratis

Base 150  
EMPRESAS

- 19% Son trámites seguros/ Confiables
- 15% Agilidad y facilidad en los trámites privados
- 14% Fácil manejo de la aplicación
- 13% Garantizar claridad de procesos



# USOS DEL SERVICIO AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA

Base 600

CIUDADANOS

Los principales usos que le darían al servicio de autenticación electrónica son:

<b>61%</b>	Hacer trámites
<b>46%</b>	Solicitud de información pública
<b>44%</b>	Pagar trámites
<b>33%</b>	Solicitar subsidios
<b>29%</b>	Hacer denuncias
<b>26%</b>	Presentar quejas

Base 150

EMPRESAS

<b>69%</b>	Hacer trámites
<b>65%</b>	Pagar un trámite
<b>53%</b>	Solicitud de información pública
<b>46%</b>	Hacer una denuncia
<b>39%</b>	Presentar una queja
<b>39%</b>	Solicitar un subsidio

Los canales que utilizarían serían los siguientes:

<b>69%</b>	Internet
<b>55%</b>	Presencialmente
<b>31%</b>	Llamada telefónica

<b>73%</b>	Internet
<b>60%</b>	Presencialmente
<b>43%</b>	Llamada telefónica



# USOS DEL SERVICIO ATENTICACIÓN ELECTRÓNICA

Base 600

CIUDADANOS

Los trámites/servicios que se deberían implementar con el uso de la **AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA** son:



## EDUCACIÓN

- 93% Inscripción, resultados y certificados del Examen de Estado (ICFES)
- 91% Certificado de matrícula escolar
- 91% Matrícula escolar
- 91% Consulta de resultados de la prueba saber 11
- 91% Solicitud, otorgamiento y legalización de Crédito Educativo – ICETEX
- 91% Copia del diploma de bachiller/Acta de grado
- 91% Inscripción a programas de formación profesional – SENA
- 91% Convalidación de títulos educativos

## POBLACIÓN VULNERABLE

- 92% Revisión puntaje SISBEN
- 92% Actualización del SISBEN
- 92% Registro en el SISBEN

## IDENTIFICACIÓN

- 92% Obtención libreta militar
- 92% Obtención certificado de antecedentes judiciales
- 91% Obtención, copia del documento de identidad
- 91% Obtención, copia del registro civil de nacimiento
- 91% Obtención copia del registro civil (nacimiento, matrimonio o defunción)
- 91% Solicitud, corrección, renovación o duplicado de la cédula de ciudadanía
- 91% Obtención certificado de la Contraloría
- 91% Obtención/ Renovación de pasaporte
- 91% Obtención de licencia de conducción
- 90% Obtención certificado de Procuraduría

## TRANSITO

- 92% Matriculas de vehículo
- 91% Pago de multas y consultas sobre infracciones de tránsito
- 91% Solicitar/ Reclamación del SOAT

# USOS DEL SERVICIO AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA

Base 600

CIUDADANOS

Los trámites/servicios que se deberían implementar con el uso de la **AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA** son:



## IMPUESTOS

- 91% Pago del impuesto predial
- 91% Registro/ Actualización/ Expedición de copias del RUT
- 91% Declaración/ Pago de impuestos de industria y comercio
- 91% Declaración de otros impuestos
- 91% Declaración del impuesto de renta

## SALUD

- 91% Solicitud de citas médicas
- 91% Solicitud de certificados (médico, de incapacidad)
- 90% Autorización de servicios médicos y medicamentos

## SEGURIDAD SOCIAL

- 91% Afiliación a sistema de seguridad social
- 90% Solicitud/ Reclamaciones/ Información de pensiones

## VIVIENDA

- 91% Subsidio de vivienda
- 91% Certificado de tradición y libertad de inmuebles
- 90% Crédito para vivienda por Ahorro Voluntario

## OTROS

- 91% Notificación del lugar de votación
- 91% Inscripción, apertura de cuenta en el Fondo Nacional del Ahorro
- 91% Pago de servicios públicos/ Reclamaciones/ Solicitudes de servicios públicos
- 91% Autenticaciones
- 91% Denuncia de delitos electorales
- 90% Notificación sobre la designación como jurado de votación

# USOS DEL SERVICIO AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA

Base 150  
EMPRESAS

Los trámites/servicios que se deberían implementar con el uso de la **AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA** son:



## IMPUESTOS

- 53% Liquidación y pago del impuesto de industria y comercio
- 49% Liquidación y pago del impuesto predial
- 48% Declaración/ pago del impuesto de renta
- 47% Registro Único Tributario (RUT)
- 43% Declaración, liquidación, pago de otros impuestos

## IDENTIFICACIÓN

- 53% Registro único de Empresa (Registro en Cámara de Comercio)

## AMBIENTE

- 47% Registro de publicidad exterior visual
- 41% Licencias ambientales

## COMERCIO EXTERIOR

- 45% Trámites de Comercio Exterior
- 14% Aprobación de Unidades Sectoriales de Normalización
- 13% Ventanilla Única de Comercio Exterior

## EMPRESARIAL

- 43% Creación de empresa
- 13% Aplicación al programa de Capitalización empresarial
- 13% Registro en el Programa Desarrollo Proveedores (PDP)

## SERVICIOS PÚBLICOS

- 40% Servicios Públicos (acueducto, electricidad, gas, telefonía)

## FINANCIERA

- 40% Información sobre ruedas sociales de negocios

## TRABAJO

- 35% Inscripción en el Servicio Público de Empleo

## VIVIENDA

- 34% Certificado de Tradición y Libertad de inmuebles
- 34% Licencia de Construcción

# USOS DEL SERVICIO AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA

Base 150  
EMPRESAS

Los trámites/servicios que se deberían implementar con el uso de la **AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA** son:



## NOTARIAL

10% Escrituras

## VEHÍCULOS

10% Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)

10% Matrícula de vehículo

## OTROS

9% Derechos de Autor

# USOS DEL SERVICIO AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA

USO DE  
AUTENTICACION  
ELECTRÓNICA,  
CON ENTIDADES  
DEL ESTADO:

Base 600  
CIUDADANOS  
**SI 13%**

Base 150  
EMPRESAS  
**SI 42%**

**33%** Bancos  
**26%** Dian  
**21%** Registraduría  
Base:80

**27%** Dian  
**19%** Ministerios  
**19%** Policía  
**11%** Contraloría  
**10%** ICBF  
Base:63



*“...Las personas están familiarizadas con las claves lo que facilitaría el uso de la autenticación electrónica”*

Llama la atención como algunos ciudadanos incluyen a los bancos dentro de las entidades del estado, esto se debe a que ellos entienden que todo lo que se llame entidad pública está asociado a flujo de gente en un establecimiento público.

Sin embargo, hay que reconocer la labor que han realizado los bancos en cuanto autenticación electrónica ya que al hablar de este tema los bancos es lo primero que viene a la mente de los ciudadanos.

# ARGUMENTOS DE COMUNICACIÓN

LOS ASPECTOS QUE SE DEBEN COMUNICAR Y DIVULGAR, PARA MOTIVAR A LA POBLACIÓN A UTILIZAR LA AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA SON:

Base 600  
CIUDADANOS

- 37% Divulgación en medios de comunicación
- 28% Capacitación a los ciudadanos
- 24% Brindar un servicio seguro
- 18% Demostrar que es un servicio fácil de usar
- 10% Demostrar agilidad en los trámites

Base 150  
EMPRESAS

- 31% Divulgación en medio de comunicación
- 19% Capacitación a los ciudadanos
- 15% Demostrar lo fácil y seguro que es el servicio
- 12% Demostrar que en verdad funciona



*“...Este servicio requiere una capacitación / La divulgación se debe hacer a través de los medios de comunicación pero también podrían usar las facturación de los servicio públicos”*



# AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA ENTIDADES

# AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA-ENTIDADES

Los mecanismos de seguridad y autenticación que manejan las entidades para interacción con los ciudadanos son:



## Mecanismos

	Conocen	Usan	Más efectivo
Contraseña	77%	52%	53%
Firma digital	23%	4%	9%
Características Biométrico	29%	6%	31%
Token	27%	5%	5%
Base252			

La contraseña y las características biométricas son los mecanismos de autenticación más efectivos según los funcionarios.

# AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA-ENTIDADES

# 76%

De los servidores públicos consideran que la herramienta de Autenticación Electrónica, es muy atractiva



## MOTIVADORES

- 41% Seguridad/Confiabilidad
- 25% Agilidad en trámites
- 6% Efectividad
- 5% Evita suplantaciones
- 4% Ahorro de tiempo

Base 252

En la fase cualitativa los servidores públicos agregaron que un gran motivador de uso de esta herramientas, es el poder tener la certeza de que se esta realizando el trámite con la persona correcta.

*"...Es una buena herramienta para evitar suplantación / ... Es una manera a través de la cual las entidades pueden "curarse en salud" con sus procesos. Es la manera de garantizar que los trámites se realicen con los ciudadanos que son."*

# AUTENTICACION ELECTRÓNICA ENTIDADES

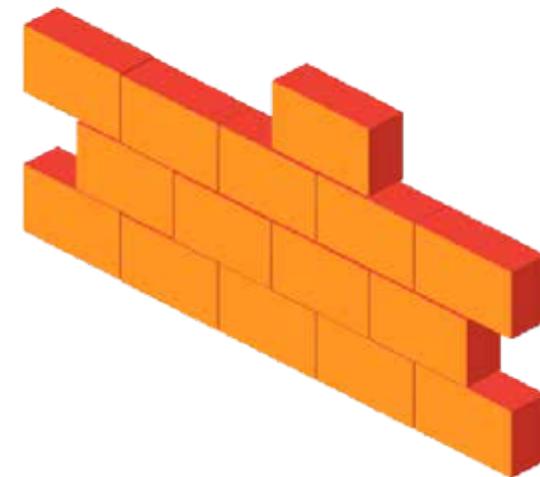
Las principales barreras y miedos se relacionan con:

## BARRERAS

- 33% Falta capacitación
  - 20% Bajos recursos / Presupuesto
  - 16% Miedo al cambio
  - 16% Ninguna barrera
  - 14% Falta de infraestructura
  - 4% Falta de accesos a internet
- Base 252

## MIEDOS

- 32% No se realicen capacitaciones
  - 21% No confiable
  - 18% Ningún temor
  - 13% Cambios tecnológicos
  - 7% No se cumplan los procesos con éxito
- Base 252



A nivel cualitativo pudimos detectar que una barrera es la falta de conocimiento y manejo de la tecnología por parte de los ciudadanos y algunos servidores públicos, hacia los medios digitales.

Hay quienes manifiestan que hay una deficiencia en la cobertura de internet a nivel nacional lo que afectaría que muchos municipios y/o regiones no puedan acceder a este servicio.

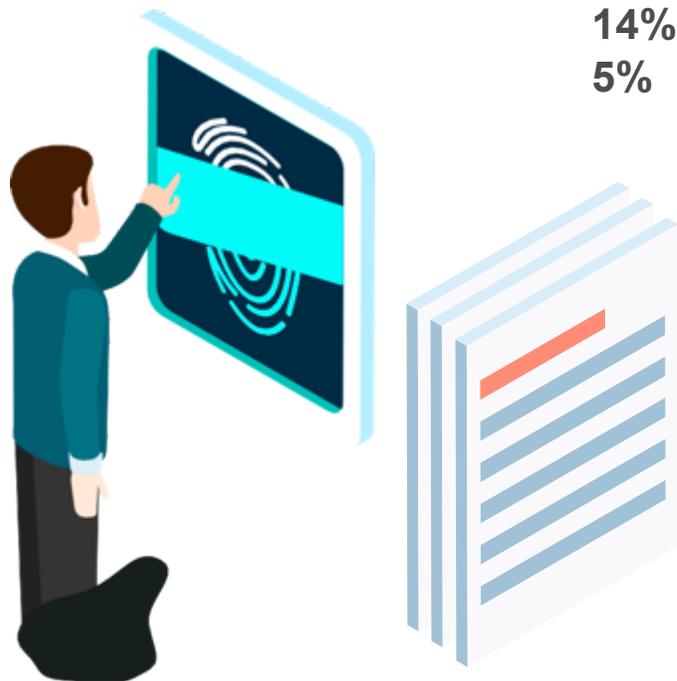
*"...Hay que educar a la gente para que sepa como utilizar las contraseñas."*

# AUTENTICACION ELECTRÓNICA ENTIDADES

## Para los servidores públicos este servicio aportaría HOY a :

- 36%** Agilidad y facilidad en los trámites
- 32%** Seguridad/Confianza
- 13%** Ahorro de tiempo
- 6%** Mejora tecnología

Base 252



## A FUTURO solucionaría :

- 24%** Agilidad y facilidad en trámites
- 23%** Seguridad /Confianza
- 16%** Organización y optimización de la información
- 14%** Mejora en los servicio
- 5%** Descongestión de las oficinas

# AUTENTICACION ELECTRÓNICA ENTIDADES

**Para los entrevistados las áreas claves que deben ser involucradas para el uso de la autenticación electrónica, son:**

- 25%** Gestión TI
- 15%** Gestión de comunicaciones
- 13%** Atención al usuario
- 13%** Direccionamiento y planeación estratégica
- 12%** Gestión documental
- 12%** Gestión administrativa
- 11%** Gestión jurídica

**Base 252**



# AUTENTICACION ELECTRÓNICA ENTIDADES

**Los medios más apropiados para comunicar a los servidores públicos sobre la Autenticación Electrónica son:**

- 42%** Capacitaciones/Charlas
- 30%** Correo electrónico
- 11%** Internet / Intranet
- 7%** Redes sociales
- 6%** Televisión

Base 252



**Las expectativas que tiene los servidores públicos respecto a la Autenticación Electrónica en términos de acompañamiento son:**

- 25%** Capacitación
- 20%** Soporte técnico
- 13%** Mejora de servicio
- 12%** Agilidad y facilidad de trámites y procesos
- 8%** Fácil acceso

Base 252

# AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA-ENTIDADES

Para el **63%**  
de los servidores  
públicos la  
herramienta de  
Autenticación  
Electrónica es ...

## MUY VIABLE

*"...Para que sea viable este sistema se debe implementar o adicionar unos estándares de seguridad/ ... es viable pero debe ser claro que no es para todo el país"*

- 26% Mayor Agilidad / facilidad del tramite
  - 21% Por seguridad / confianza
  - 8% Mejor atención al usuario
  - 5% Modernización / actualización
- Base 59

Cualitativamente se detecto que esta herramienta para ser viable, requiere de optimización de procesos, niveles de seguridad importantes, y tecnología de punta.

*".. Hay unos procesos que requieren mayor seguridad que otros"*



# AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA-ENTIDADES



**Los trámites que se deberían implementar son:**

- 24%** Todos los trámites
- 17%** Contratación
- 12%** Tributarios
- 8%** Pago de impuestos
- 7%** Documentos e informes
- 6%** Expedición de documentos personales

**Base 252**



# SELLO DE EXCELENCIA EMPRESAS Y CIUDADANOS

# ASOCIACIONES LIBRES

Las principales asociaciones que se generan al hablar de Sellos de Excelencia son:



Base 600

## CIUDADANOS

- 51% Garantía de un buen servicio
- 27% Certificación de excelencia
- 25% Seguridad/Confianza
- 8% Certificaciones /Icontec

Base 150

## EMPRESAS

- 41% Calidad de producto
- 31% Seguridad/Confianza
- 9% Acreditación
- 7% Garantía de un buen servicio

**49%** Compra productos / servicio con sellos de calidad

### Razones..

- 55% Le generan confianza
- 31% Son productos y servicios de calidad
- 14% Son productos y servicios diseñados pensando en el cliente/ Usuario

Base: 293

**61%** Compra productos / servicio con sellos de calidad

### Razones..

- 70% Son productos y servicios de calidad
- 62% Le generan confianza
- 53% Son productos y servicios diseñados pensando en el cliente/ Usuario

Base: 92

Cinco de cada diez personas compran productos o servicios con sellos de calidad, ya que este certificado les inyecta mayor confianza y tranquilidad frente al producto que se va a consumir o el servicio que se va a utilizar

## DEFINICIÓN DEL CONCEPTO



**El sello de excelencia es la garantía que tienen las personas y empresas de contar con trámites y servicios en internet de calidad así como el reconocimiento a las entidades públicas del gobierno que realizan un buen trabajo y logran prestar un buen servicio por internet.**

**Las personas y las empresas que vean un sello de excelencia en un trámite o servicio podrán saber:**

1. Que se pueden realizar fácilmente y en cualquier momento
2. Que cuentan con ayuda permanente en caso de requerir asistencia
3. Que se pueden realizar pagos por internet en caso de ser necesario
4. Que es seguro entregar información y pagar en línea.

**Algo similar a lo que se tiene con la estampilla de licores que garantizan que no esté adulterado pero aplicado a los trámites y servicios que los ciudadanos realizan con el gobierno.**

## PERCEPCIÓN FRENTE AL CONCEPTO

En general, para los entrevistados los sellos aportan valor a las entidades, ya que el tenerlas requiere haber pasados unos filtros, cumplir unos parámetros, y tener estándares altos para lograr certificarse.

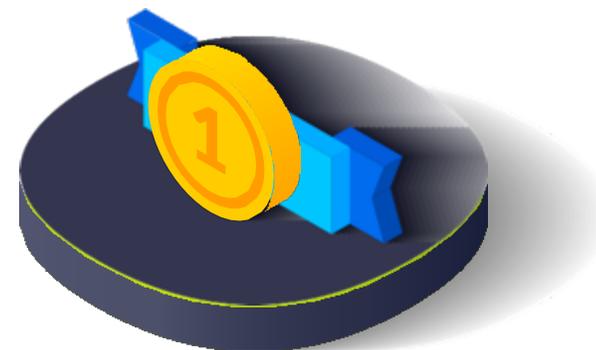
Los sellos son sinónimo de garantía y seguridad para el usuario al momento de realizar un trámite ya que hay una entidad que esta avalando las buenas prácticas del negocio.

Sin embargo, hay quienes consideran que si no se les hace la suficiente divulgación a los sellos éstos pierden relevancia.

Por otro lado, para los entrevistados tanto los ciudadanos como para las empresas, el voz a voz seria el mejor referente y esperan que en la página de la entidad haya un espacio para que los usuarios puedan comentar sus experiencia y esto a su vez serviría para fomentar el uso y darle credibilidad al sello.

***“... Seria creíble gente contando su experiencia/ el sello es un plus de calidad/ “Nos garantiza que se pueden hacer los trámites de forma segura /... El sello daría confianza para acceder al trámite, y se podría pensar que si la entidad tiene el sello, es porque ha han evaluado el servicio, y este es eficiente y válido.”***

Este sello ayudaría a vencer la resistencia frente a la inseguridad en la red, por sentir un respaldo, y favorecería el comienzo de una cultura virtual de trámites en línea.



# EVALUACIÓN AL CONCEPTO

Teniendo en cuenta el concepto ...Este Sello de Excelencia ...

BASE 600

CIUDADANOS

Base 150

EMPRESAS

	NO	+/-	SI		NO	+/-	SI
Responde a sus necesidades	17%	44%	40%	Responde a sus necesidades	17%	30%	53%
Es atractivo	16%	46%	39%	Es atractivo	13%	37%	50%

En la fase cualitativa, encontramos que los sellos de excelencia aportan valor a los entrevistados para incentivar el uso de hacer trámites en línea.

Además, esta certificación les garantiza que el trámite es original, seguro, efectivo y confiable, ya que el tener el sello, es el reconocimiento a la calidad, pues la entidad tuvo que escalar varias exigencias para llegar a la excelencia.

*“... El sello de excelencia en la entidad ,me transmitiría que el tramite es bueno, eficiente, excelente y adecuado”*  
*“..Es un aval que me permite saber con seguridad que hay calidad y buen servicio por internet en el tramite en línea.”*



# FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL CONCEPTO

Las principales  
**FORTALEZAS Y DEBILIDADES**  
del concepto  
giran en torno a:

## Fortalezas

- Seguridad
- Credibilidad
- Confianza
- Es un elemento que motivaría al usuario para realizar el trámite
- Dar tranquilidad al usuario final para realizar el trámite con esa entidad

## Debilidades

- Que pierda la esencia de lo que es y se vuelva un sello más



*“...Tener el sello de excelencia sería como dar confianza y garantía a los usuarios que la entidad trabaja bien y cumple”*

# TRAMITES QUE DEBERÍAN TENER SELLO DE EXCELENCIA

BASE 600

CIUDADANOS

Los trámites/ servicios en que considera usted, se debería implementar el **SELLO DE EXCELENCIA** son:



## EDUCACIÓN

- 48% Inscripción, resultados y certificados del Examen de Estado (ICFES)
- 41% Solicitud, otorgamiento y legalización de Crédito Educativo - ICETEX
- 41% Inscripción a programas de formación profesional - SENA
- 38% Matrícula escolar
- 38% Copia del diploma de bachiller/Acta de grado

## IDENTIFICACIÓN

- 45% Solicitud, corrección, renovación o duplicado de la cédula de ciudadanía
- 40% Obtención, copia del documento de identidad
- 39% Obtención, copia del registro civil (de nacimiento, matrimonio o defunción)
- 39% Obtención certificado de contraloría
- 37% Obtención/Renovación de pasaporte
- 37% Obtención, copia del registro civil de nacimiento

## IMPUESTOS

- 37% Pago del impuesto predial
- 37% Declaración del impuesto de renta

## POBLACIÓN VULNERABLE

- 40% Registro en el SISBEN

## SALUD

- 39% Solicitud de citas médicas
- 39% Autorización de servicios médicos y medicamentos

## TRANSITO

- 39% Pago de multas y consultas sobre infracciones de tránsito
- 37% Matriculas del vehículo

## VIVIENDA

- 38% Subsidio de vivienda

## OTROS

- Autenticaciones

# TRAMITES QUE DEBERÍAN TENER SELLO DE EXCELENCIA

BASE 150  
EMPRESAS

Los trámites/servicios en que considera usted, se debería implementar el **SELLO DE EXCELENCIA** son:



## IDENTIFICACIÓN

55% Registro único de Empresa (Registro en Cámara de Comercio)

## IMPUESTOS

51% Liquidación y pago del impuesto de industria y comercio

50% Liquidación y pago del impuesto predial

48% Declaración/ pago del impuesto de renta

47% Declaración, liquidación, pago de otros impuestos

43% Registro Único Tributario (RUT)

## AMBIENTE

48% Registro de publicidad exterior visual

## SERVICIOS PÚBLICOS

44% Servicios Públicos (acueducto, electricidad, gas, telefonía)

## EMPRESARIAL

42% Creación de empresa

37% Aplicación al programa de Capitalización Microempresaria

## FINANCIERA

39% Información sobre ruedas sociales de negocios

## AVAL DEL SELLO DE EXCELENCIA

Para algunos entrevistados el aval del sello de excelencia para la entidades estatales debe ser otorgado por MINTIC porque es la entidad que tiene la experiencia en tecnología e innovación.

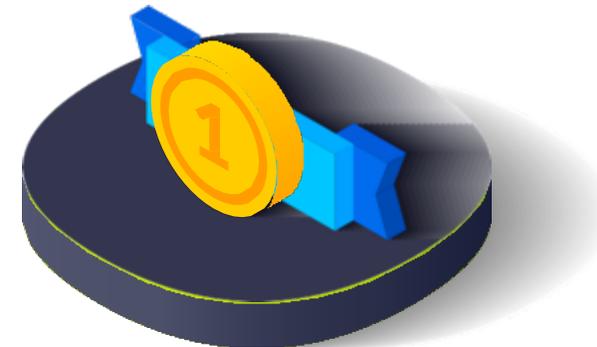
Sin embargo, hay quienes consideran que una empresa privada nacional o extranjera especializada en estos asuntos es más objetiva generando una mayor confianza y seguridad al ciudadano.

*“...Dudarían si el sello de excelencia es la misma entidad quien lo da/... El gobierno no puede ser juez y parte”.*



## ARGUMENTOS DE COMUNICACIÓN

Los aspectos que se deben comunicar y divulgar, para motivar a la población a utilizar la **TRAMITES CON SELLOS DE EXCELENCIA** son:



### BASE 600

#### CIUDADANOS

- 28%** Son trámites seguros/Confiables
- 24%** Facilidad para realizar los trámites
- 12%** Capacitación sobre uso de medios electrónicos
- 12%** Beneficios de usar medios electrónicos

### BASE 150

#### EMPRESAS

- 21%** Agilidad en los trámites
- 15%** Ahorro de tiempo
- 14%** Garantía de seguridad/ Confianza
- 12%** Garantiza la calidad del servicio

# EXPECTATIVAS FRENTE A LOS TRAMITES CON SELLO DE EXCELENCIA

BASE 600  
CIUDADANOS

LA POSIBILIDAD  
DE TENER  
TRAMITES CON  
SELLOS DE  
EXCELENCIA:



	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo
Realizar un tramite con sellos de excelencia de una entidad del gobierno genera total confianza y transparencia	22%	41%	38%
Los trámites con SELLO DE EXCELENCIA son efectivos a través de los canales electrónicos.	20%	42%	37%
Los trámites y servicios con sello de excelencia realizados a través de los canales electrónicos generan satisfacción al usuario	20%	43%	38%
Confío plenamente en la calidad de los trámites y servicios realizados a través de canales electrónicos (computador, Tablet, celular) porque tienen SELLO DE EXCELENCIA	21%	43%	36%
Para confiar en la efectividad y seguridad de los trámites con SELLO DE EXCELENCIA, los sellos deben tener certificaciones internacionales	21%	42%	37%
Los sellos nacionales son suficientemente seguros para que yo me motive a realizar trámites con SELLO DE EXCELENCIA por canales electrónicos.	23%	43%	33%
De ahora en adelante más ciudadanos van a realizar trámites, con entidades del gobierno, que tengan Sello de Excelencia, por canales electrónicos.	21%	42%	37%

# EXPECTATIVAS FRENTE A LOS TRAMITES CON SELLO DE EXCELENCIA

BASE 150  
EMPRESAS  
LA POSIBILIDAD  
DE TENER  
TRAMITES CON  
SELLOS DE  
EXCELENCIA:



	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo
Realizar un trámite con SELLO DE EXCELENCIA de una entidad del gobierno, genera total confianza y transparencia	12%	36%	52%
Los trámites con SELLO DE EXCELENCIA son efectivos a través de los canales electrónicos	19%	41%	40%
Los trámites y servicios con sello de excelencia realizados a través de los canales electrónicos generan satisfacción al usuario	19%	39%	43%
Mi EMPRESA confía plenamente en la calidad de los trámites y servicios realizados a través de canales electrónicos porque tienen SELLO DE EXCELENCIA	16%	41%	43%
Para confiar en la efectividad y seguridad de los trámites con SELLO DE EXCELENCIA, los sellos deben tener certificaciones internacionales.	15%	42%	43%
Los sellos nacionales son suficientemente seguros para que mi EMPRESA se motive a realizar trámites con SELLO DE EXCELENCIA por canales electrónicos.	19%	42%	39%
De ahora en adelante, más EMPRESAS van a realizar trámites, con entidades del gobierno, que tengan sello de Excelencia, por canales electrónicos.	17%	43%	40%



# SELLO DE EXCELENCIA ENTIDADES

## SELLO DE EXCELENCIA- ENTIDADES

# 80%

De los servidores públicos consideran muy atractivo implementar el Sello de Excelencia

**MUY ATRACTIVO**

- 30%** Da seguridad al usuario
- 28%** Mejora la calidad del servicio
- 25%** Mejora la calidad en los procesos

Base 201

Para los servidores públicos es de gran utilidad este sello ya que transmite seguridad, tranquilidad y confianza al ciudadano.

*"...Todas las entidades debería contar con eso/ Es algo que ayuda a calificar y es necesario porque da un buen nivel de confianza/Es una buena forma de darle credibilidad a las entidades, todas las empresas deberían contar con eso."*



# SELLO DE EXCELENCIA- ENTIDADES

Las principales barreras y miedos se relacionan con:

## BARRERAS

- 25% Desconocimiento a los avances tecnológicos
- 20% Ninguna
- 28% Falta capacitación
- 15% Falta de información

Base 252

## MIEDOS

- 25% Ninguno
- 21% Falta de capacitación
- 13% Inseguridad del uso de los medios electrónicos
- 10% Desconocimiento a las herramientas tecnológicas
- 8% Que no funcione

Base 252



A nivel cualitativo pudimos detectar que una barrera es la falta de infraestructura dentro de las entidades, por lo que se dificultara el desarrollo de los servicios anteriormente evaluados para lograr llegar a la obtención del sello de excelencia de trámites en línea.

*"...Las entidades no cuenta con una infraestructura robusta para poder implementar todos estos servicios en línea.."*

# SELLO DE EXCELENCIA- ENTIDADES

## Para los servidores públicos este servicio aportaría HOY a :

- 29%** Agilidad y facilidad en los trámites
- 19%** Seguridad / Confianza
- 10%** Implementar otros procesos electrónicos que hoy en día no se realizan
- 7%** Flujo de información
- 6%** Garantizar la calidad de los trámites
- 4%** Actualización tecnológica

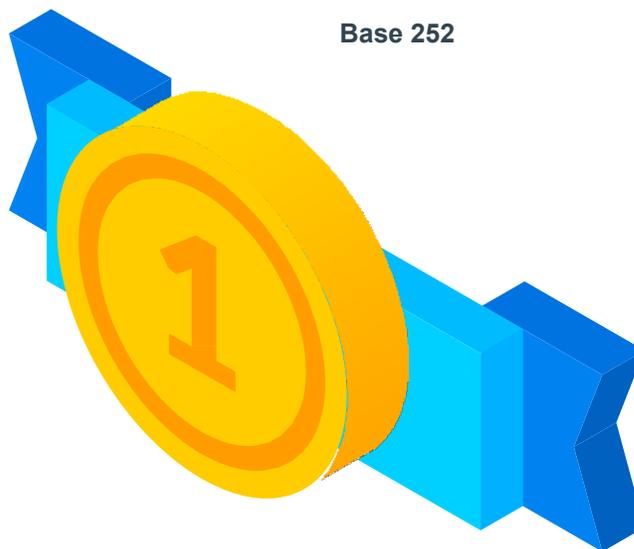
Base 252

## A FUTURO solucionaría :

- 18%** Agilidad y facilidad en trámites
- 15%** Seguridad / Confianza
- 15%** Organización/orden
- 10%** Mejorar la atención al usuario
- 6%** Efectividad / eficiencia
- 6%** Disminución de falsificaciones

Base 252

*"...Éste sello mataría la desconfianza.."*



## SELLO DE EXCELENCIA - ENTIDADES

Para los entrevistados las áreas claves que deben ser involucradas para el uso de la autenticación electrónica son:

- 23% Gestión TI
- 21% Direccionamiento y planeación estratégica
- 17% Gestión de comunicaciones
- 15% Gestión Administrativa / Talento humano
- 12% Gestión documental
- 12% Gestión jurídica

Base 252



## SELLO DE EXCELENCIA- ENTIDADES

**Los medios más apropiados para comunicar a los servidores públicos sobre la Autenticación Electrónica son:**

- 37%** Capacitaciones / cursos
- 23%** Correo electrónico
- 17%** Charlas / reuniones / foros
- 16%** Internet / Intranet

Base 252

**Las expectativas que tiene los servidores públicos respecto a la Autenticación Electrónica en términos de acompañamiento son:**

- 22%** Soporte técnico
- 21%** Capacitaciones
- 17%** Mejorar los procesos
- 13%** Prestar un servicio de calidad
- 7%** Acompañamiento constante

Base 252



## SELLO DE EXCELENCIA- ENTIDADES

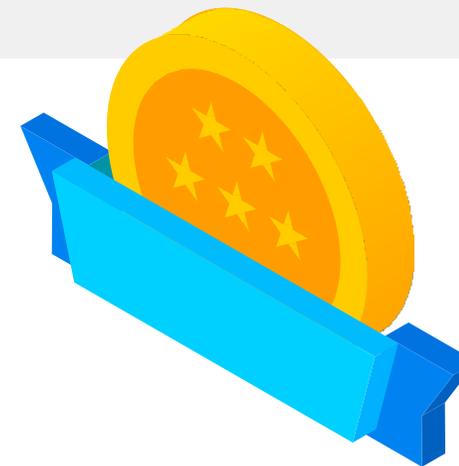
Para el **66%**  
de los servidores públicos el  
Sello de Excelencia es ...

**MUY VIABLE**

**22%** Calidad en el servicio  
**19%** Veracidad de los trámites  
**18%** Genera confianza y seguridad  
**15%** Agilidad en los trámites  
Base 167

*"...Para que sea viable este sistema se debe implementar o adicionar unos estándares de seguridad/ ... es viable pero debe ser claro que no es para todo el país"*

Cualitativamente se detectó que esta herramienta puede ser viable si la entidad cumple con todos los protocolos de servicio y de seguridad. Para otros este sello toma fuerza en la medida que cuente con los estándares internacionales para el otorgamiento de este tipo de certificaciones.



## SELLO DE EXCELENCIA- ENTIDADES



**Los trámites  
que se deberían  
implementar  
son:**

<b>29%</b>	Todos los trámites
<b>12%</b>	Contratación
<b>10%</b>	Documentos e informes
<b>9%</b>	Tributarios
<b>8%</b>	Certificaciones

Base 252



# DATOS ABIERTOS

INVESTIGADORES,  
DESARROLLADORES, MEDIOS DE  
COMUNICACIÓN Y EMPRESAS QUE  
HACEN INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

## USOS DE DATOS ABIERTOS

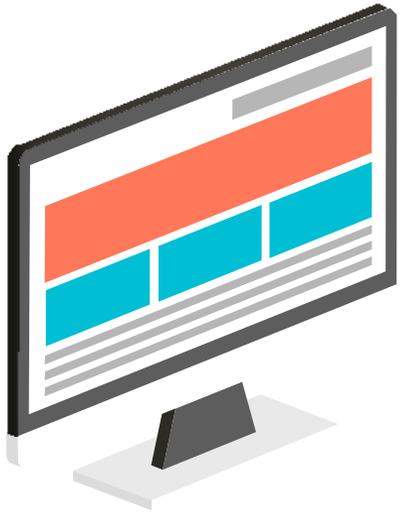


Las fuentes de información que usan para el trabajo son:

- 59%** Buscadores comunes (Google, Yahoo, etc.)
- 33%** Agencias de noticias
- 29%** Buscadores especializados ( google académico)
- 27%** Centros de investigación
- 11%** Centros de documentación de gremios y universidades

Base 101

# CONOCIMIENTO DEL PORTAL DE DATOS ABIERTOS DEL GOBIERNO



## 80%

de los Investigadores **NO CONOCE** el portal de los datos abiertos del gobierno

Base81

## 20%

de los Investigadores **CONOCE** el portal de los datos abiertos del gobierno

Base20

Aunque algunos la conocen, pocos los usan porque:

- No se encuentran datos relevantes
- La información es muy general
- Tiene falencias
- La información es restringida
- Información desactualizada
- La calidad de la información es mala
- La información no está disponible en la web, hay que solicitar información por otros medios y eso retrasa cualquier proyecto

# CONOCIMIENTO DEL PORTAL DE DATOS ABIERTOS DEL GOBIERNO

Quienes las consultan, usan los datos abiertos de las siguientes entidades...

- Dane
- Dian
- BancodelaRepública

Para que usan los datos de las entidades públicas ...

- Para investigaciones de mercado
- Para investigaciones de proyectos
- Para desarrollar aplicaciones
- Para fines comerciales



# PERCEPCIÓN DE DATOS ABIERTOS DE LAS PÁGINAS DEL ESTADO

Hay quienes consideran que la información de datos abiertos que está disponible en las páginas institucionales de las entidades públicas, son desactualizadas.

*“... Lo que en el mundo se esta haciendo a nivel de gobierno nosotros vamos 20 años atrás”*

- No se encuentran datos relevantes
- La información es muy general
- Tiene falencias
- La información es restringida
- Información desactualizada
- La calidad de la información es mala
- La información no esta disponible en la web, hay que solicitar información por otros medios y eso retrasa cualquier proyectos

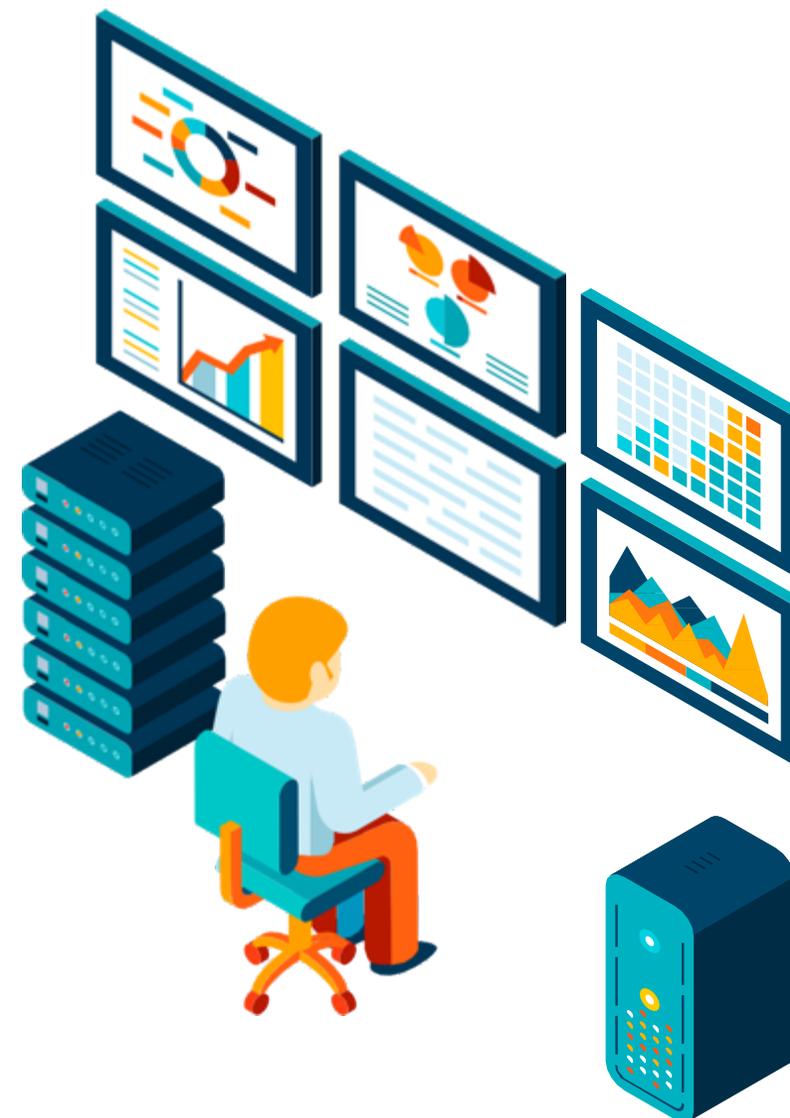


# EXPECTATIVAS

Lo que los investigadores esperan que se desarrollen en mayor medida en los datos abiertos y las fuentes de información es:

- 72% Mayor cantidad de información
- 46% Mayor variedad de información
- 28% Mayor actualización
- 27% Mejor integración de los datos
- 26% Mayor cantidad de soporte bibliográfico
- 24% Mejor soporte científico
- 23% Aseguramiento de la veracidad de la información
- 21% Mayor soporte de fuentes primarias
- 18% Mayor posibilidad de cruce de datos y variables

Base 101



# DEFINICIÓN DEL CONCEPTO



Datos abiertos, es una iniciativa que tiene como propósito aumentar la publicación de datos en formato abierto por parte de las entidades públicas, los cuales pueden ser usados, para desarrollar aplicaciones o servicios de valor agregados, para hacer análisis e investigación, ejercer labores de control o para cualquier actividad de tipo comercial.

Los datos abiertos se caracterizan por ser datos suministrados por la fuente primaria de información y sin ningún tipo de procesamiento y por estar publicados en formatos abiertos (Por ejemplo : XLS, XLM, TXT) para ser accedidos, distribuidos y reutilizados sin necesidad de un registro solicitud o pago por parte de los usuarios.

# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

Base 101  
INVESTIGADORES  
TENIENDO EN CUENTA  
EL CONCEPTO,  
ÉSTE SERVICIO:

	No	+/-	Si
Responde a sus necesidades	8%	46%	46%
Es atractivo	5%	52%	47%
Lo utilizaría	12%	45%	43%



**88%**  
Potencial de investigadores  
que usarían Datos Abiertos

## Porque no lo usaría:

- No le interesa
- Prefiere otras fuentes

Base: 12

## Porque lo usaría solo en algunos casos:

- Bueno para algunos documentos
- Es solo para información oficial
- La información es limitada

Base: 46

## Porque lo usaría:

- Le parece interesante
- Le parece útil
- La información es de fuentes primarias
- La información es garantizada
- La información es confiables

Base: 43

# FORTALEZAS / BENEFICIOS DEL CONCEPTO

## BENEFICIOS

- 16% Seguridad / Confiabilidad
- 12% Facilidad para encontrar información
- 11% Agilización de trámites con las entidades publicas
- 10% Tener información en bruto para otros estudios
- 9% Honestidad
- 9% Velocidad / agilidad
- 7% Tener información sobre diferentes temas

Base 101



En la fase cualitativa los investigadores agregaron que esta información que dan las entidades permiten hacer un control político del país. Los datos abiertos ayudan a potencializar la investigación en Colombia y a contribuir a impulsar una mayor transparencia por parte de las entidades públicas. Adicionalmente, el hecho de poner en una plataforma pública los datos, se convierte en una forma de presión, ya que las entidades van a estar vigiladas por la comunidad en general.

*“... Es una iniciativa muy valida y muy productiva que daría un montón de beneficios para todo el mundo desde el punto de vista industrial, comercial y social”*

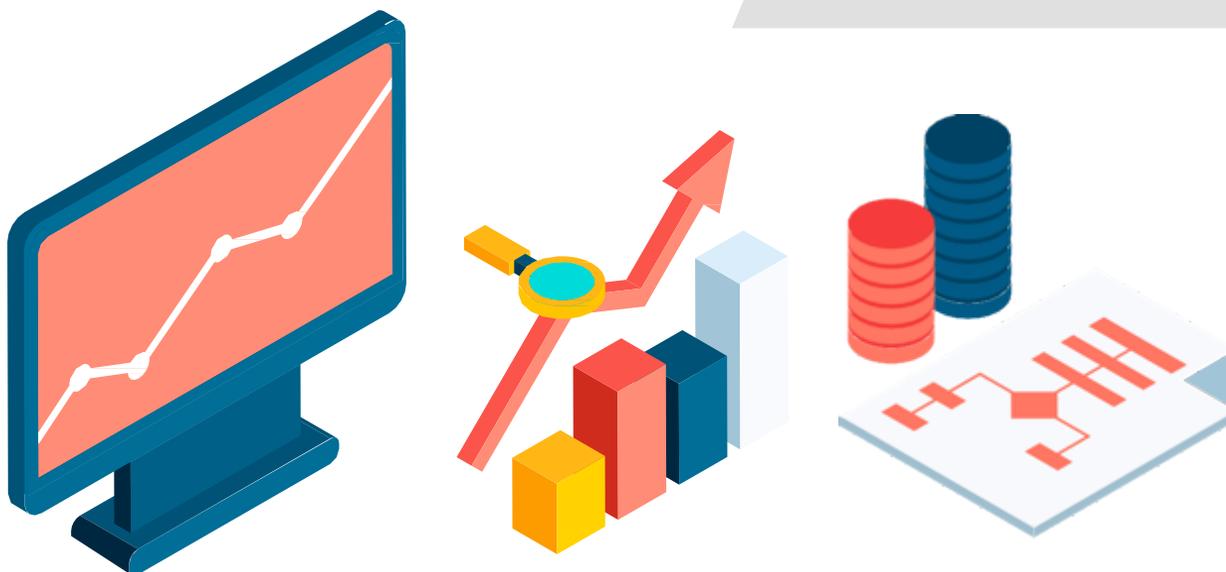
# MOTIVADORES DEL CONCEPTO

Las entidades públicas deberían motivar a los investigadores y los desarrolladores a usar los datos abiertos, teniendo en cuenta lo siguiente:

## MOTIVADORES

- 45% Promocionar el servicio
- 18% Ofrecer buena información
- 14% Que los datos sean confiables
- 12% Que los datos sean gratis
- 6% Capacitaciones

Base  
101



# BARRERAS DEL CONCEPTO

## BARRERAS

- 47%** Los términos y condiciones de uso establecen restricciones para procesar, distribuir o reutilizar los datos
- 42%** Los datos no son accesibles de formas gratuitas
- 23%** Los datos están en formatos que no permiten que sean legibles por máquinas
- 23%** Los datos no están disponibles en lote, sino que están particionados

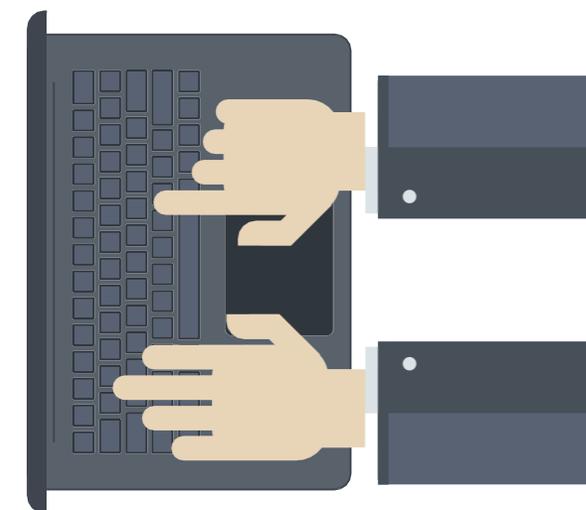
Base 101

Cualitativamente encontramos que una barrera del concepto es el hecho de estar abierto incluso hasta las actividades de tipo comercial ya que los investigadores consideran que la información puede ser mal usada.

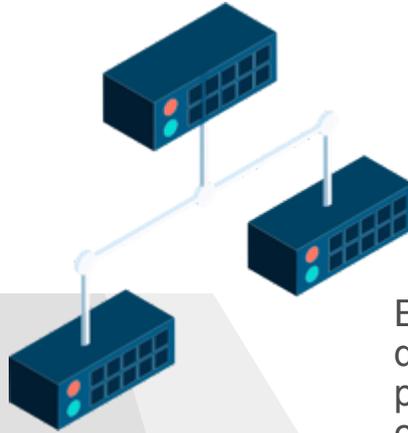
Hay quienes manifiestan que en algunas oportunidades la información viene cifrada lo que solo podría ser usada por los ingenieros, encontrándose una desigualdad con otros profesiones para acceder a la información.

Otros aluden que se necesitan una infraestructura tecnológica para estar actualizando permanentemente el repositorio de los datos, y ese proceso es costoso.

***"...Es que esto puede ser usado para fines ilícitos/...se puede hacer mucho con todo tipo de información, los hackers saben hacer mucho con todo tipo de información incluso labores de sabotaje."***



## USOS DEL SERVICIO



### Los datos abiertos que necesitan para el trabajo son:

- 30% Base de datos de información
- 23% Estadísticas de comercio
- 10% Base de datos información educativa

Base 101

En la fase cualitativa los entrevistadores manifestaron que estos archivos deberían estar separados por comas, o sea en TXT, con el fin de que una persona que no use Excel los pueda usar fácilmente en cualquier hoja de cálculo.

*"...Para descargar grandes cantidades de información yo creo que lo mejor si sería un archivo separado por comas es lo más conveniente".*

Sin embargo, otros consideran que sería mejor un tipo de datos como Jason o XML donde uno descarga no solamente los datos sino también la estructura de los datos.

### Para que los investigadores confíen en los datos abiertos de las entidades públicas se hace imperioso:

- 73% Seguridad en la información
- 18% Cuenta con sello de certificación
- 9% Veracidad en la información

Base 101

Igualmente, cualitativamente hicieron énfasis en que es importante conocer quien actualiza la información, de que entidad proviene y el método que se usa, con el fin de garantizar confiabilidad en los datos.

*"...Garantizar que los datos que se están presentando son confiables/ Estabilidad de la información, de donde proviene y si se va a centralizar que se garantice que sea la misma fuente de origen"*

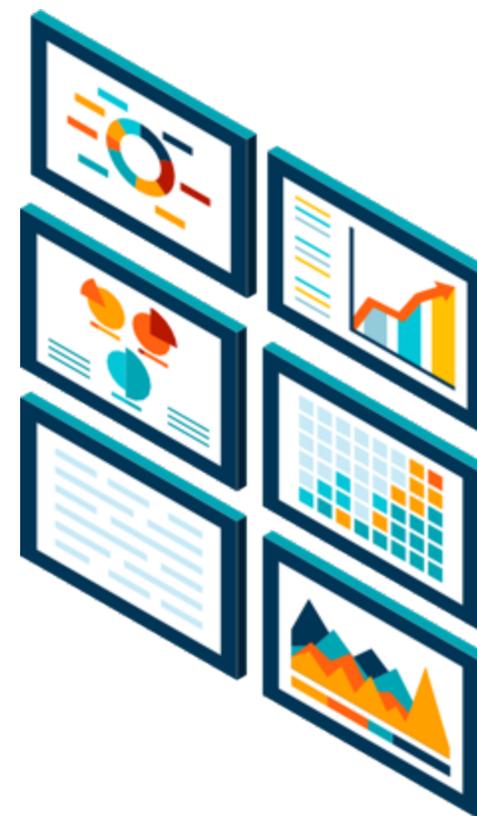
## USOS DEL SERVICIO

El tipo de conjunto de datos que se deberían abrir son:

- 36% Educación
- 35% Agricultura y desarrollo
- 30% Economía y comercial
- 25% Comercio
- 23% Estadísticas
- 22% Trabajo y empleo
- 21% Ambiente
- 21% Ciencia
- 21% Cultura
- 21% Datos administrativos
- 20% Geografía
- 17% Finanzas
- 16% Salud
- 15% Movilidad y Transporte
- 13% Prosperidad social

De las siguientes entidades los investigadores requerirían datos abiertos:

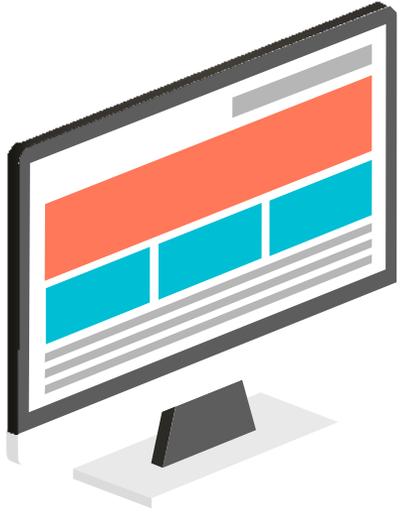
- 42% Secretarías territoriales
- 41% Ministerios
- 40% Gobernaciones
- 33% Alcaldías
- 28% Presidencia de la república
- 26% procuraduría
- 19% Contraloría
- 18% ICETEX
- 17% Fiscalía
- 15% Superintendencias
- 15% Colciencias
- 13% DPS
- 10% Dane
- 10% DNP
- 9% ICBF
- 8% Fonade





# DATOS ABIERTOS ENTIDADES

## ¿USTED MANEJA DATOS ABIERTOS?



**53%**

de los funcionarios públicos **NO MANEJAN** datos abiertos

Base 56

**47%**

de los funcionarios Públicos **MANEJAN** datos abiertos del gobierno

Base 49

Formatos en que manejan los datos abiertos:

- 41% TXT
- 25% CSV
- 20% XML
- 16% PDF
- 6% HTML
- 8% Otros formatos

## DATOS ABIERTOS - ENTIDADES

# 41%

La entidad abre datos de toda la información que produce

# 21%

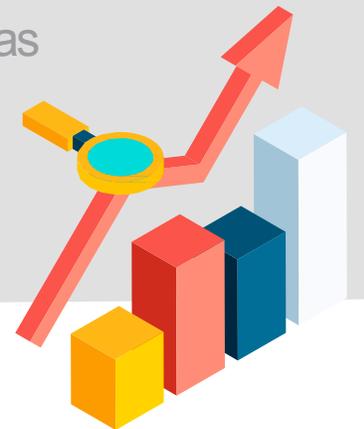
La entidad abre solo datos de la información general

# 35%

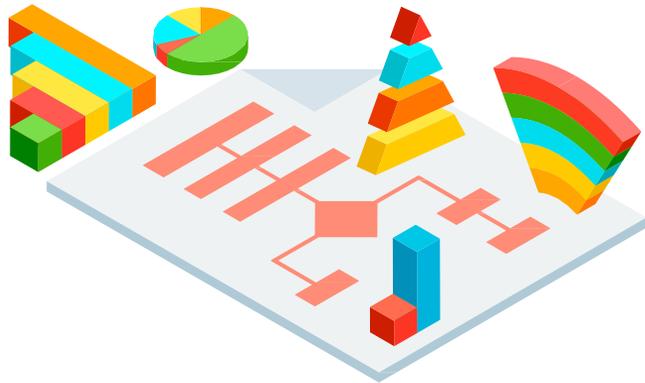
La entidad abre solo datos de mayor impacto para los grupos de interés

- 45% Temas de la entidad
- 27% Todos los temas de interés
- 10% Información general
- 6% Directorio de entidades publicas
- 4% Gestión de la entidad

Base 49



# DATOS ABIERTOS - ENTIDADES



	<b>SI</b>	<b>NO</b>
La entidad realiza actividades de comunicación de datos abiertos	71%	29%
La entidad promueve el uso de datos abiertos A través de acciones que incentiven su Aprovechamiento	63%	37%
La entidad mantiene actualizados los conjuntos De datos abiertos publicados	82%	18%
Los términos y condiciones de uso del sitio Web donde se encuentran publicados los datos abiertos de la entidad, especifican claramente el tipo de licencia de uso de los datos abiertos	63%	37%
La entidad hace monitoreo de uso de datos abiertos	65%	35%
La entidad hace monitoreo de la satisfacción de los usuarios con los datos abiertos de su entidad	59%	41%

# EVALUACIÓN DE CONCEPTO

Base 49  
ENTIDADES

TENIENDO EN CUENTA  
EL CONCEPTO,  
DATOS ABIERTOS

	No	+/-	Si
Es atractivo	6%	35%	59%



## Razones de nada atractivo

- Porque esto podría revelar secretos de producción de la empresa

Base: 3

## Razones más o menos atractivo

- Mejora la información
- La comunidad se mantiene informada mediante este medio
- Mejora la percepción de los usuarios con la entidad
- Tener la información sin modificar para que seas mas verídica
- El desarrollo de aplicaciones que facilitan la vida de los ciudadanos

Base: 17

## Razones de muy atractivo

- Mejora la percepción de los usuarios con la entidad
- Se realizaría todo lo concemiente con la entidad
- Es muy interesante
- Compartir información con entidades del estado
- Permite tener información actualizada y veraz
- Genera desarrollo
- Mayor visibilidad a la institución

Base: 29

*“...Esta bien porque los ciudadanos tiene el derecho ha acceder libremente a la información de las entidades públicas/... da la posibilidad a los ciudadanos de desarrollar análisis con esa información”*

## MOTIVADORES DEL CONCEPTO

Los factores que motivarían a las entidades abrir los datos son:

### MOTIVADORES

- 71% Informar a los ciudadanos
  - 16% Transparencia
  - 8% Aumentar el recurso humano
  - 4% Facilitar acceso a servicios
- Base 49

Según los servidores públicos, en la fase cualitativa manifestaron como principales motivadores para abrir los datos, el poder mostrar eficiencia, rapidez y facilidad del manejo de los datos.

Igualmente, hay quienes expresaron que se mejora la visibilidad, confianza y transparencia de la entidad frente a la ciudadanía.

El poder poner a disposición de los usuarios este servicio es un motivador ya que actualmente es muy dispendioso este trámite para darle la información al usuario.

Vale la pena señalar que la transparencia es el eje motivador para este servicio.



## BARRERAS Y MIEDOS DEL CONCEPTO

### BARRERAS INSTITUCIONALES

**75%** Aspectos legales  
**33%** Falta de voluntad política  
**29%** Baja confiabilidad de los datos que maneja la entidad  
Base 49

Para algunos servidores públicos el mal uso de la información por parte de los ciudadanos es una barrera del servicio.

### BARRERAS CULTURALES

**45%** Normatividad de la entidad  
**31%** Desconocimiento de los funcionarios  
**14%** Falta de capacitación  
**6%** Cambio cultural  
Base 49

Otro miedo es que no se conoce la regulación del uso de datos abiertos, generándoles desconfianza entre los funcionarios

Hay documentos que no puede ser modificados por sus usuarios, aspecto negativo ya que dificultan el objetivo que es poder analizar y/o manipular la información.

### MIEDOS

**45%** Ninguno  
**31%** No hay claridad sobre los datos que se puede abrir  
**14%** Problemas legales por la responsabilidad de la información  
**10%** Perdida de información  
Base 49

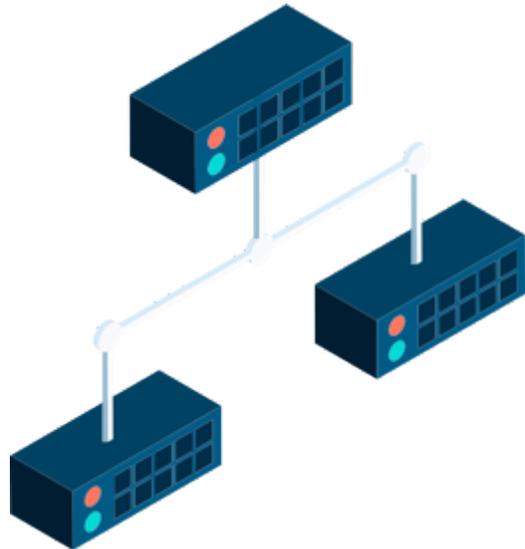
No hay personal en las instituciones dedicado a actualizar las bases de datos y mantener el servicio vigente.

# DATOS ABIERTOS

## Para los funcionarios públicos este servicio aportaría HOY a :

- 47% Facilidad para los investigadores
- 45% Mejoraría la atención al ciudadano
- 8% Agilidad en consultas

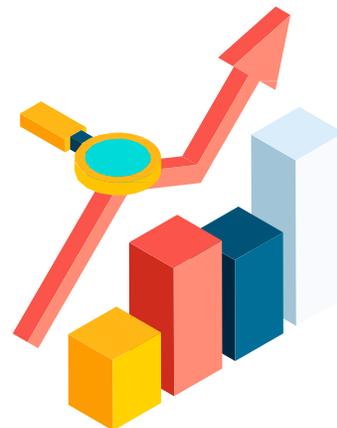
Base 49



## A FUTURO solucionaría :

- 53% Ninguna
- 18% Poder caracterizar los grupos de interés
- 14% Agilidad en trámites
- 10% Transparencia

Base 49



# DATOS ABIERTOS

**Los medios más apropiados para difundir la apertura de datos, son:**

**63%** Medios Electrónicos

**20%** Reunión y capacitaciones con los grupos de interés

Base 49

Cualitativamente también mencionaron la intranet y los correos electrónicos

**Las expectativas que tiene los servidores públicos respecto a la apertura de datos abiertos, términos de acompañamiento, son:**

**25%** Acompañamiento del Mintic en su implementación

**22%** Capacitaciones de los conceptos para definir cuales son los datos a abrir y cuales no

**14%** Mejorar la difusión de la información

Base 49



## VIABILIDAD DEL CONCEPTO DATOS ABIERTOS

**41%**  
Muy viable

- Se genera información valiosa al público
  - Ya se realiza
  - Es una obligación del sector público
  - Mientras se sepa clasificar la información
- Base 20**

**43%**  
Mas o menos viable

- Temas jurídicos
  - Desconocimiento de los funcionarios
  - No hay el recurso humano
  - Hay otras necesidades en la entidad
- Base 21**

**16%**  
Nada viable

- Temas jurídicos
- Base 8**



# DATOS ABIERTOS

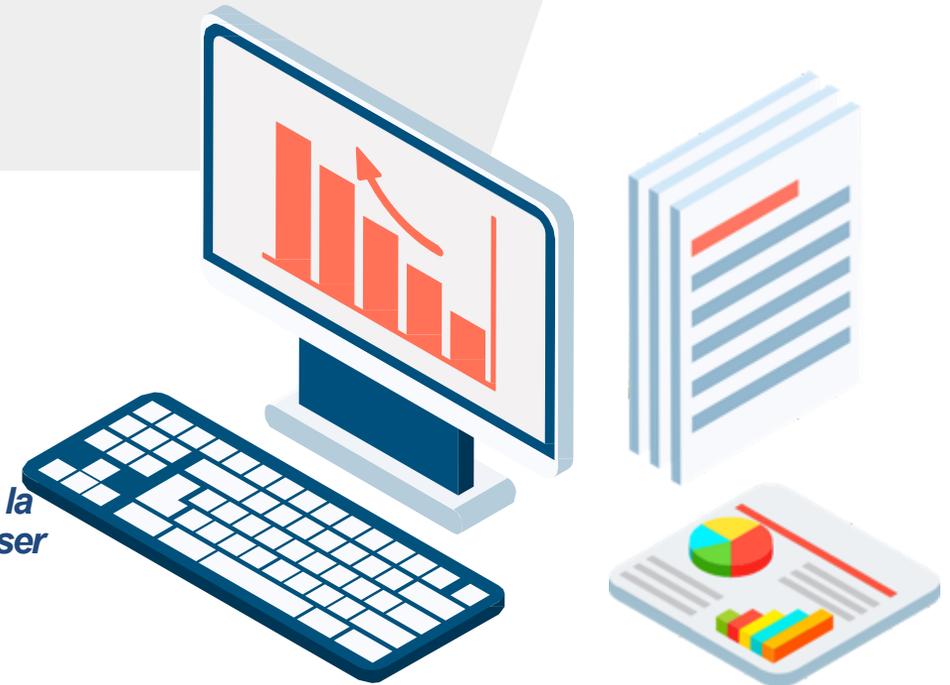
El tipo de información que se puede abrir es:

- 22% Información general
- 14% Todo lo que sea público
- 8% Informes de gestión
- 6% Turismo

Base 49

La información que es difícil de publicar en formato abierto es toda aquella que se refiera a actos administrativos, oficiales o datos personales.

*"... Todo lo que no tenga que ver con las disposiciones administrativas que emite la entidad/... Los documentos oficiales y los documentos que tiene firmas no pueden ser modificables, pero todos pueden ser de dominio público"*





# Conclusiones y Recomendaciones

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez analizada la información se puede concluir lo siguiente:

- Tres de cada diez personas y empresas usan la web para guardar o archivar documentos, imágenes y videos, evidenciándose un altísimo desconocimiento y por ende un bajísimo uso de este tipo de aplicaciones, su utilidad y beneficios.
- Con respecto al concepto de **Carpeta Ciudadana**, encontramos que un 59% de los ciudadanos serían potenciales usuarios del servicio, ya que les permitiría un ahorro en tiempo, un ahorro en dinero por desplazamientos y agilidad para realizar los trámites.
- El perfil de los ciudadanos potenciales son hombres de 16 a 18 años y de 25 a 39 años de estratos 3, 4, 5 y 6, estudiantes. Personas que trabajan y estudian a la vez, independientes y pensionados. Personas con estudios superiores en su mayoría, técnicos, universidad y postgrados.
- Con respecto a las empresas hay un 65% de usuarios potenciales pues consideran que es un servicio muy útil, seguro, que les permitiría tener todos los documentos agrupados en un solo espacio.
- El perfil de las empresas potenciales son grandes, medianas y pequeñas, del sector industria y servicios principalmente entre 1 a 9 años de funcionamiento de la empresa.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Tan solo el 7% de los entrevistados tanto ciudadanos como empresas, pagarían por este servicio pues eso les garantizaría la seguridad en los documentos; pero vale la pena señalar que la mayoría consideran que por tratarse de un servicio del estado debe ser gratuito
- Con respecto a las entidades el 73% considera que el servicio es muy atractivo ya que va a permitir no solo agilizar los procesos sino una facilidad de almacenamiento y gestión documental.
- Por lo expuesto anteriormente, la Carpeta Ciudadana es un servicio de **buen recibo y aceptación** entre los grupo objetivos bajo análisis.
- Sin embargo, para los ciudadanos y las empresas las tres principales barreras son:

## 1. Desconocimiento

Por lo que hay que hacer capacitaciones, campañas publicitarias y de socialización mostrando como se usa el servicio, en que consiste y cuales son los beneficios que ofrece la Carpeta Ciudadana.

### Incentivos de uso

- Descuentos en el trámite si se hace en línea
- Establecer un programa de puntos para el usuario frecuente

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 2. Inseguridad / Desconfianza

Vale la pena señalar que el miedo y la inseguridad se dan, porque el ciudadano no quiere que su información sea mal usada por parte de los servidores públicos ni del estado.

Es aquí donde el concepto de **Autenticación Electrónica** toma relevancia, ya que es un servicio que aporta a combatir la inseguridad y desconfianza que sienten los usuarios para poder interactuar con las entidades estatales.

Es por esto, que el mecanismo de autenticación debe reducir el riesgo de suplantación, por lo que se considera pertinente, que la autenticación además de usuario y contraseña debe contar con preguntas de verificación.

Aun más, si al momento de acceder a los documentos le llegan notificaciones a los usuarios de que alguien esta ingresando, se generarían sentimientos de tranquilidad y confianza entre los ciudadanos. (servicio que ofrecen actualmente los bancos)

De otra parte, el usuario es quien debe decidir a quien y que documentos comparte con las entidades estatales.

Para el 76% de los servidores públicos La Autenticación Electrónica es una herramienta muy atractiva porque aporta a la seguridad, agilidad y evita la suplantación.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 3. Resistencia al Cambio

Otra barrera que se observa es la resistencia al cambio, ya que para los entrevistados los trámites de manera presencial son considerados más certeros, validos y hay respaldo del proceso, ya sea un sello o un papel.

Es por esto, que para lograr que los entrevistados realicen sus tramites en línea, estos deben ser fáciles de obtener, validos ante cualquier entidad y con soportes que garanticen la trazabilidad del trámite.

Por lo anterior, se recomienda empezar con trámites sencillos que permitan que los entrevistados los puedan realizar fácilmente y con resultados positivos

- En síntesis, Los servicios de ***Carpeta Ciudadana y Autenticación Electrónica*** van ayudar a que los ciudadanos y las empresas tengan una mejor relación con las entidades del estado.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## Sello de Excelencia

- El Sello de Excelencia luce como un atractivo interesante tanto para los ciudadanos como para las empresas, ya que el tenerlo es el aval de las buenas prácticas de la entidad. Sin embargo, la dimensión del sello dependerá de la claridad que consiga su difusión y entendimiento.
- Sus principales fortalezas se relaciona con la seguridad, credibilidad y confianza que este sello va a brindar a los usuarios y sus principal debilidad es que se vuelva un sello más.
- El 80% de los servidores públicos, consideran que el sello de excelencia es una herramienta muy atractiva, ya que va a dar seguridad al usuario, ayudara a mejorar la calidad en el servicio y contribuirá a mejorar los procesos internos.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## Datos Abiertos

- El 43% de los entrevistados usaria el concepto de Datos Abiertos porque les parece útil e interesante. Además de ser información de fuentes primarias y confiables.
- Con respecto a las entidades tan solo el 41% abre datos de toda la información que produce, evidenciándose una necesidad de poder encontrar una mayor cantidad de información que podría abrirse y ser reutilizable por otros.
- Para el 46% de las entidades es atractivo el contar con los datos abiertos ya que va a aportar a mejorar la percepción de los usuarios con la entidad. Además, este servicio mejorara la visibilidad, confianza y transparencia de la entidad frente a la ciudadanía.
- Sin embargo, se evidencian algunas barreras tales como el mal uso de la información, la falta de conocimiento de los aspectos legales, hay documentos que no pueden ser modificación por sus usuarios y algunas entidades no mantiene actualizada la información.
- Finalmente, las entidades deben promocionar su uso ofreciendo buena información y datos confiables para que los investigadores puedan contar con datos que les permitan desarrollar sus propios proyectos.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Finalmente, se recomienda a nivel publicitario:

- Tener un chat en cada página de las entidades estatales, con un interlocutor que responda a todas las inquietudes de los usuarios, con un horario establecido y que este horario se cumpla.
- Hacer virales por internet o programas didácticos que logren enseñar paso a paso la forma de crear y usar los productos bajo análisis. Esos videos deben contener un lenguaje claro, sencillo y fácil de entender.
- Hacer cartillas educativas que se pueden adjuntar en los recibos de los servicios públicos
- En el caso de espacios publicitarios por televisión se recomienda emitirlos en horarios prime. Tipo boletín del consumidor
- Igualmente se sugiere hacer comerciales de televisión tipo comercial de DIRECTV (como se hace para grabar) que es instructivo, claro, directo y fácil de entender.
- Tener un espacio en el noticiero de la mañana en donde un representante del ministerio haga un espacio educativo didáctico, es decir, hable acerca de los productos y explique las ventajas y beneficios de poder acceder a los productos. ( Ministerio de educación, Gina Parody)

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En las entidades donde se realicen los tramites deben haber computadores y personas entrenadas para que asistan a los ciudadanos en la realización del tramite vía medios electrónicos, como lo hace por ejemplo Claro cuando una va a pagar el recibo en la oficina y te enseñan a usar las maquinas de pago o e-ticket de Avianca)



# Anexo No. 1 Entidades entrevistadas

Entidades por Estudio MINTIC  
Febrero 4 de 2016

Entidad	Tipo	GEL
		Conceptos
Alcaldía de Anolaima	Territorial	X
Alcaldía de Arcabuco	Territorial	X
Alcaldía de Armenia	Territorial	X
Alcaldía de Armero	Territorial	X
Alcaldía de Barichara	Territorial	X
Alcaldía de Belalcázar	Territorial	X
Alcaldía de Bojacá	Territorial	X
Alcaldía de Cajicá	Territorial	X
Alcaldía de Caldas	Territorial	X
Alcaldía de Caldon	Territorial	X
Alcaldía de Cartagena	Territorial	X
Alcaldía de Chinchiná	Territorial	X
Alcaldía de Circasia	Territorial	X
Alcaldía de Cóbbita	Territorial	X
Alcaldía de Corozal	Territorial	X
Alcaldía de Coveñas	Territorial	X
Alcaldía de Dosquebradas	Territorial	X
Alcaldía de Duitama	Territorial	X
Alcaldía de El Guamo	Territorial	X
Alcaldía de Filandia	Territorial	X
Alcaldía de Fresno	Territorial	X
Alcaldía de Gachantiva	Territorial	X
Alcaldía de Girardot	Territorial	X
Alcaldía de Girón	Territorial	X
Alcaldía de Girón	Territorial	X
Alcaldía de Granada	Territorial	X
Alcaldía de Ibagué	Territorial	X
Alcaldía de la Celia	Territorial	X
Alcaldía de la Mesa	Territorial	X
Alcaldía de la Virginia	Territorial	X
Alcaldía de Madrid	Territorial	X
Alcaldía de Monguí	Territorial	X
Alcaldía de Monquirá	Territorial	X
Alcaldía de Mosquera	Territorial	X
Alcaldía de Paipa	Territorial	X
Alcaldía de Palestina	Territorial	X
Alcaldía de Palmira	Territorial	X
Alcaldía de Pasto	Territorial	X
Alcaldía de Pereira	Territorial	X
Alcaldía de Samacá	Territorial	X
Alcaldía de San Cayetano	Territorial	X
Alcaldía de San Gil	Territorial	X
Alcaldía de San Luis	Territorial	X
Alcaldía de Santiago de Cali	Territorial	X
Alcaldía de Siachoque	Territorial	X
Alcaldía de Sincelejo	Territorial	X

Alcaldía de Socha	Territorial	X
Alcaldía de Sogamoso	Territorial	X
Alcaldía de Sopó	Territorial	X
Alcaldía de Sora	Territorial	X
Alcaldía de Tabio	Territorial	X
Alcaldía de Tocancipá	Territorial	X
Alcaldía de Tolú	Territorial	X
Alcaldía de Tolú Viejo	Territorial	X
Alcaldía de Tumaco	Territorial	X
Alcaldía de Tunja	Territorial	X
Alcaldía de Tuta	Territorial	X
Alcaldía de Valledupar	Territorial	X
Alcaldía de Villa de Leyva	Territorial	X
Alcaldía de Zipaquirá	Territorial	X
Almacenes la 14	Territorial	X
Apuestas Chucuta 75 - SU RED	Territorial	X
Biblioteca Municipal Solon Wilches	Territorial	X
Capecrom	Territorial	X
Comunicación Y Sistemas	Nacional	X
Creartes	Territorial	X
Cuerpo de Bomberos	Territorial	X
Electrificadora Santander	Territorial	X
Empresa de Acueducto Y Alcantarillado Y Aseo	Territorial	X
Ferretería Cordilleras	Territorial	X
Fiscalía	Territorial	X
Gobernación de Antioquia	Territorial	X
Gobernación de Arauca	Territorial	X
Gobernación de Boyacá	Territorial	X
Gobernación de Manizales	Territorial	X
Gobernación de San Andrés Y Providencia	Territorial	X
Gobernación del Valle del Cauca	Territorial	X
Gobernación del Vichada	Territorial	X
Hotel Pozo de Donato	Territorial	X
Instituto Financiero de Boyacá	Territorial	X
Ministerio de las Tecnología Información Y Telecomunicaciones	Nacional	X
MINTIC	Nacional	X
Notaria	Territorial	X
Personería	Territorial	X
Policía Nacional	Nacional	X
Secretaría de Transito Y Transporte	Territorial	X
Secretaría General Concejo Municipal	Territorial	X
Servicio Nacional de Aprendizaje . Sena	Nacional	X
Superintendencia de Notariado Y Registro	Nacional	X
Unidades Tecnológicas de Santander	Territorial	X