



## Informe de Resultados

Aplicación de la metodología de  
Monitoreo y Evaluación para  
ciudadanos y empresas  
- 2014 -



[Ver Informe](#)

Presentado a:

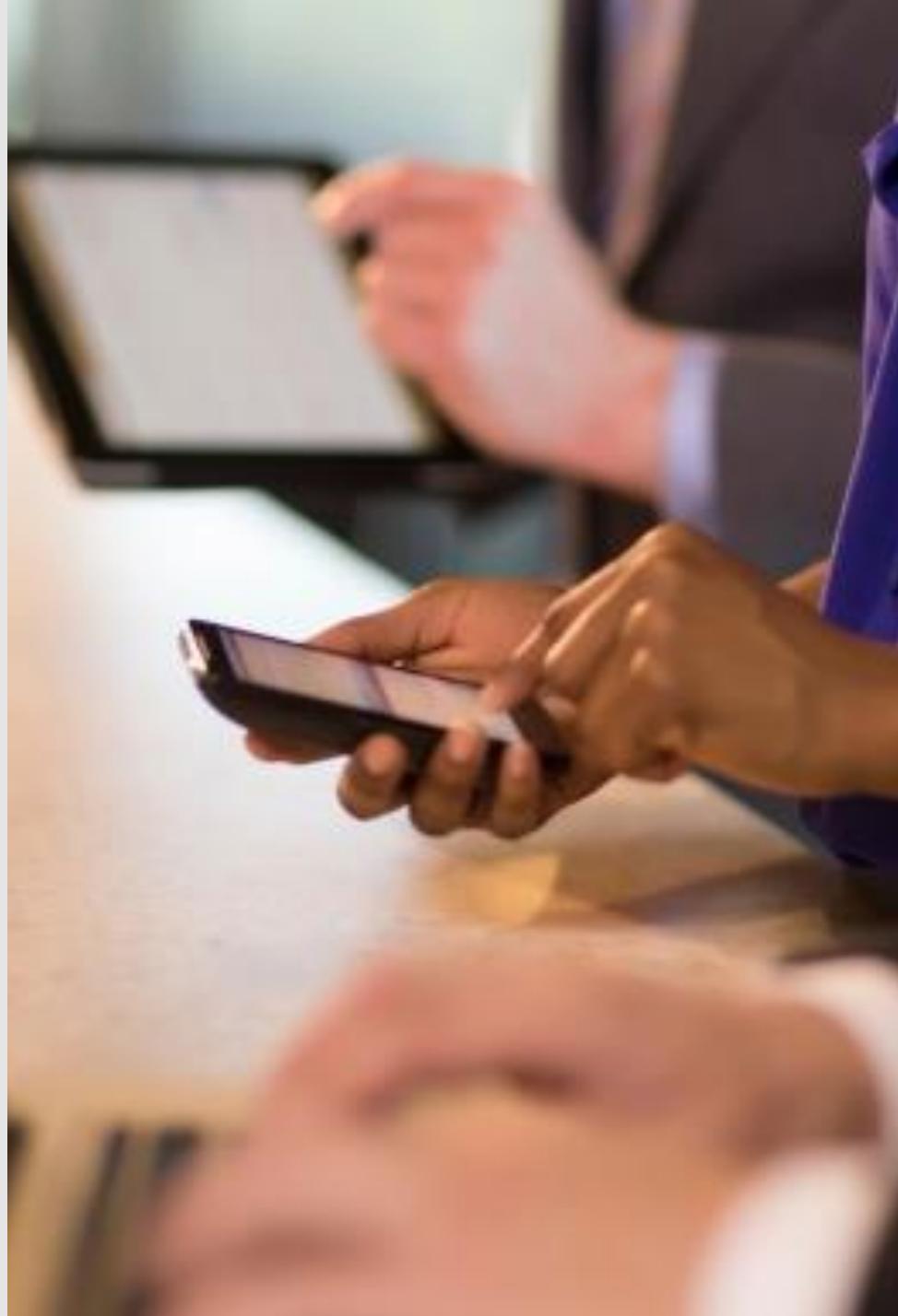


**MINTIC**



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Diciembre, 2014





# Introducción

Este informe presenta los resultados de la exploración cuantitativa realizada durante el mes de diciembre de 2014 a ciudadanos y empresas, con el fin de determinar el conocimiento, acceso, uso, necesidades, expectativas de estos dos segmentos, en relación con el uso de los medios electrónicos para interactuar con las entidades públicas y en esta línea identificar acciones de mejora que contribuyan en la permanente construcción de la Estrategia de Gobierno en línea.

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

El informe presenta  
la siguiente  
estructura:

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



# Objetivos

## GENERAL

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

## ESPECÍFICOS

- Realizar el levantamiento de las diferentes variables establecidas en la estructura general de evaluación para ciudadanos y empresas.
- Apoyar el proceso de recolección de información de las entidades en la herramienta de monitoreo y evaluación de la Dirección Gobierno en línea.
- Identificar las necesidades, expectativas, uso e impacto de la Estrategia Gobierno en línea entre los ciudadanos y empresarios.
- Realizar el procesamiento y cálculo de los diferentes indicadores, atributos, aspectos a medir, componentes e índices establecidos en las estructuras generales de evaluación para cada uno de los actores (ciudadanos, empresarios).
- Analizar la información arrojada por el sistema de monitoreo y evaluación de Gobierno en línea en cuanto a los insumos, procesos, resultados e impacto de los ciudadanos y empresarios.
- Realizar un comparativo entre los resultados obtenidos en la aplicación de la Metodología de Monitoreo y Evaluación de Gobierno en línea para ciudadanos y empresas en los años 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2014 y 2014.



# Ficha técnica

EMPRESA CONTRATANTE		Fondo de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones
EMPRESA CONTRATADA		INFOMETRIKA LTDA.
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	CIUDADANOS	Encuesta presencial en hogares con aplicación de un cuestionario estructurado
	EMPRESAS	Encuesta presencial con aplicación de un cuestionario estructurado
OPERACIÓN ESTADÍSTICA		Muestreo probabilístico, de conglomerados, estratificado y polietápico
UNIVERSO DE ESTUDIO	CIUDADANOS	Hombres y mujeres de 16 años y hasta 70 años, pertenecientes a los niveles socioeconómicos del uno al seis y residentes habituales de las cabeceras municipales. Este universo está conformado por 24.7 millones de personas de acuerdo con la proyección de población para el año 2014 según el Censo de Población y Vivienda año 2005
	EMPRESAS	Unidades empresariales de los sectores comercio, industria y servicios, clasificadas según tamaño en grandes, medianas, pequeñas y microempresas. El universo de estudio lo constituye la información del Censo General 2005 - Información Básica – DANE, complementada con la información de las bases de Cámara de Comercio de Bogotá y de Confecamaras actualizada a 2014. Este universo está conformado por 1.3 millones de empresas.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	CIUDADANOS	3.436 (representan a 24.752.791 ciudadanos)
	EMPRESAS	1.638 (representan a 1.268.177 empresas)
CRITERIOS PARA DISTRIBUIR LA MUESTRA	CIUDADANOS	Categoría de Municipio
	EMPRESAS	Categoría de Municipio, tamaño de la unidad empresarial y actividad económica
COBERTURA GEOGRÁFICA		145 municipios, previa clasificación de los municipios según categorización de acuerdo a su población e ingresos Corrientes de libre destinación (Ley 617 del año 2000)

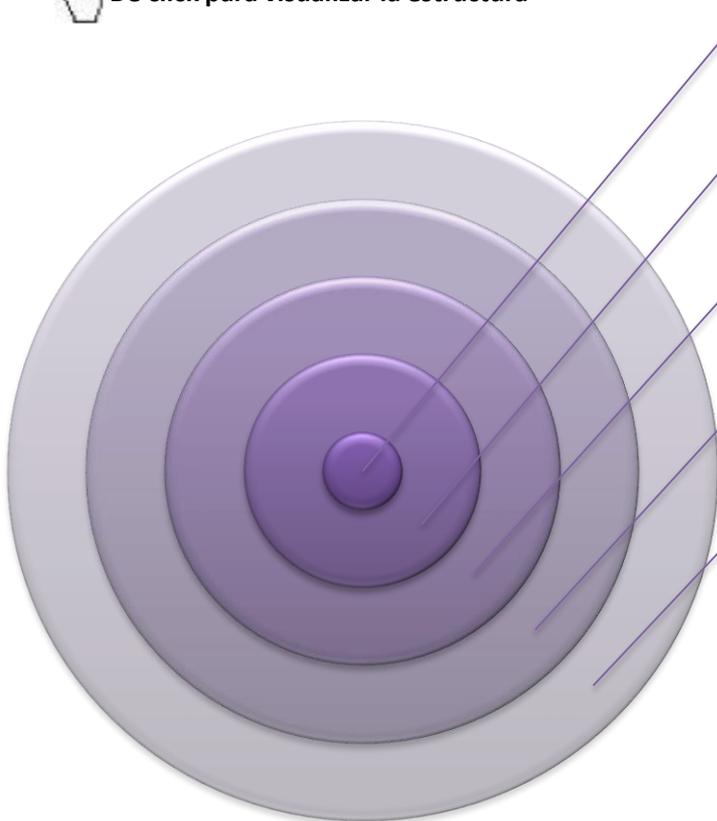


## Estructura del Modelo

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



De click para visualizar la estructura



**Componentes (CO)**

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

**Aspectos a medir (AM)**

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

**Atributos (AT)**

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

**Indicadores (IN)**

Elementos que reflejan los temas importantes. Compuesto por Variables

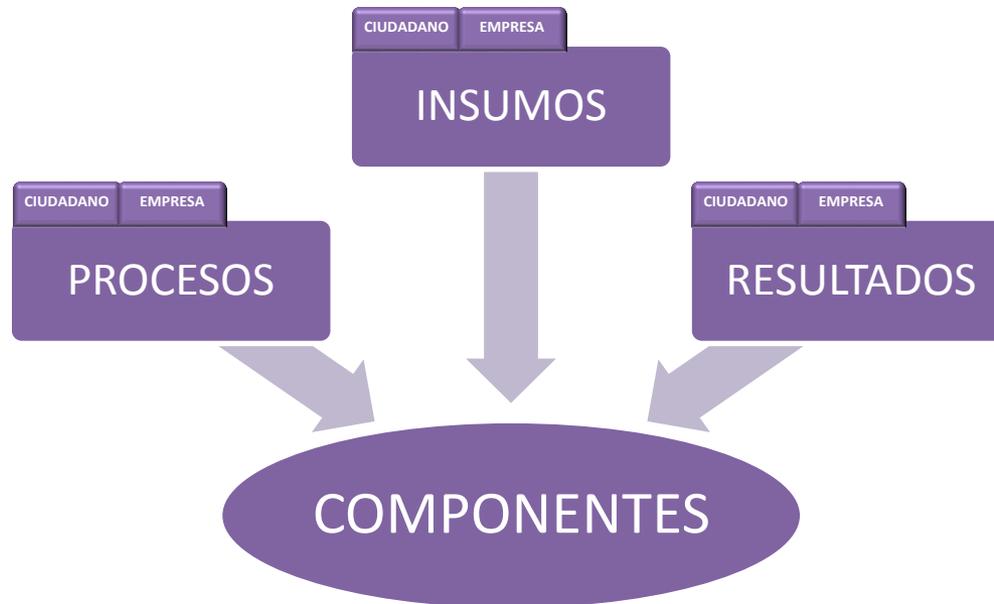
**Variables (VA)**

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



# Esquema del Modelo

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





# COMPONENTE INSUMOS

## Ciudadanos

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Infraestructura

AM – Capacidad económica

AM – Preparación

AM – Sin barreras

AM – Incentivos

AT – Accesible

AT – Efectiva

AT – Segura

AT – Disponible

AT – Sensibilizada

AT – Sin barreras para utilización del GEL

AT – Con incentivos para utilización del GEL

IN – Acceso

IN – Disponibilidad y utilización del canal

IN – Seguridad infraestructura

IN – Capacidad económica

IN – Existencia GEL

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

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



# COMPONENTE INSUMOS

## Empresas

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM –  
Infraestructura

AM – Recursos humanos

AM – Barreras

AM – Incentivos

AT – Accesible

AT – Sensibilizados

AT – Capacitados  
para el uso de GEL

AT – Sin barreras  
para utilización del  
GEL

AT – Con incentivos  
para utilización del  
GEL

IN –Accesibilidad

IN – Existencia GEL

IN – Personal  
capacitado

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

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



# COMPONENTE PROCESOS

## Ciudadanos

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Aceptación

AM – Apropiación

AM – Participación

AT – Nivel de  
aceptación / voluntad

AT – Cultura orientada  
al uso del GEL

AT – Nivel de  
participación

AT – Asociatividad

IN – Igualdad de  
servicio

IN – Preferencia GEL

IN – Exigencia de  
derechos

IN – Facilidad de  
asociación



# COMPONENTE PROCESOS

## Empresas

VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO

AM – Aceptación

AM – Cultura empresarial

AT – Nivel de aceptación  
/ voluntad

AT – Orientada al uso de  
las TIC

AT – Orientada al uso  
del GEL

IN – Promoción GEL

IN – Uso de canales TIC

IN – Uso GEL



# COMPONENTE RESULTADOS

## Ciudadanos

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Eficacia de GEL

AM – Credibilidad y confianza en el GEL

AM – Orientación al usuario

AM – Protección de la información del individuo

AT – Efectiva

AT – Eficiente

AT – Confiabilidad

AT – Transparencia

AT – Usabilidad y utilidad

AT – Integrado

AT – Incluyente

AT – Tratamiento de los datos personales

AT – Percepción de seguridad de los datos personales

AT – Percepción de la seguridad de las transacciones

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

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

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

IN – Seguimiento gestión pública

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

IN – Conocimiento del PEC; Intercambio de información

IN – Incluyente

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

IN – Política segura

IN – Sitios seguros; Pagos seguros



# COMPONENTE RESULTADOS

## Empresas

[VOLVER A ESQUEMA DEL MODELO](#)

AM – Eficacia de GEL

AM – Credibilidad y confianza en el GEL

AM – Orientación al usuario

AM – Protección de la información del individuo

AT – Efectiva

AT – Eficiente

AT – Confiabilidad

AT – Transparente

AT – Usabilidad

AT – Integrado

AT – Incluyente

AT – Tratamiento de la información de la empresa

AT – Percepción de seguridad de los datos de la empresa

AT – Percepción de la seguridad de las transacciones

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

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

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

IN – Seguimiento gestión pública

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

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

IN – Incluyente

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

IN – Política segura

IN – Sitios seguros; Pagos seguros



## Anexos



# Descargue

los instrumentos utilizados para el estudio de

## CONOCIMIENTO Y USO DE SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN CIUDADANOS, EMPRESAS Y ENTIDADES – AÑO 2014

en los siguientes links:

Formulario  
CIUDADANOS



Formulario  
EMPRESAS





Conocimiento y  
uso de medios  
electrónicos  
para  
relacionarse  
con el estado



Resultados del  
modelo



Preguntas  
específicas



DETALLE

POBLACIÓN OBJETIVO 24.752.791

**TOTAL PAÍS**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

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

**93,6%**

**83,1%**

**65,1%**

b) Obtener información de las entidades públicas

88,4%

71,6%

49,6%

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

86,0%

68,5%

46,8%

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

72,8%

54,9%

31,6%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

81,2%

61,5%

33,1%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

79,5%

59,8%

38,0%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

70,2%

47,5%

23,6%

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

44,4%

27,8%

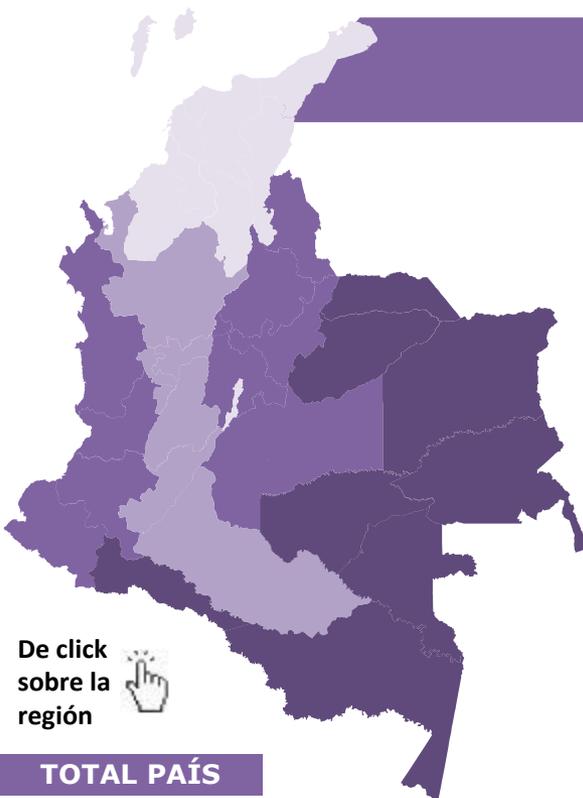
11,6%

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

40,9%

24,8%

10,9%



De click sobre la región

**TOTAL PAÍS**

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



**DETALLE**

**POBLACIÓN OBJETIVO 24.752.791**

**TOTAL PAÍS**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**93,6%**

**83,1%**

**65,1%**

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



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	93,9%
	¿Sabe como... ?	83,7%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	66,3%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	93,3%
	¿Sabe como... ?	82,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	64,1%



De click sobre la región



**TOTAL PAÍS**

**Antiguos Territorios Nacionales**

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	94,5%
	¿Sabe como... ?	88,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	65,7%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	96,4%
	¿Sabe como... ?	86,3%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	72,1%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	90,9%
	¿Sabe como... ?	77,5%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	59,4%

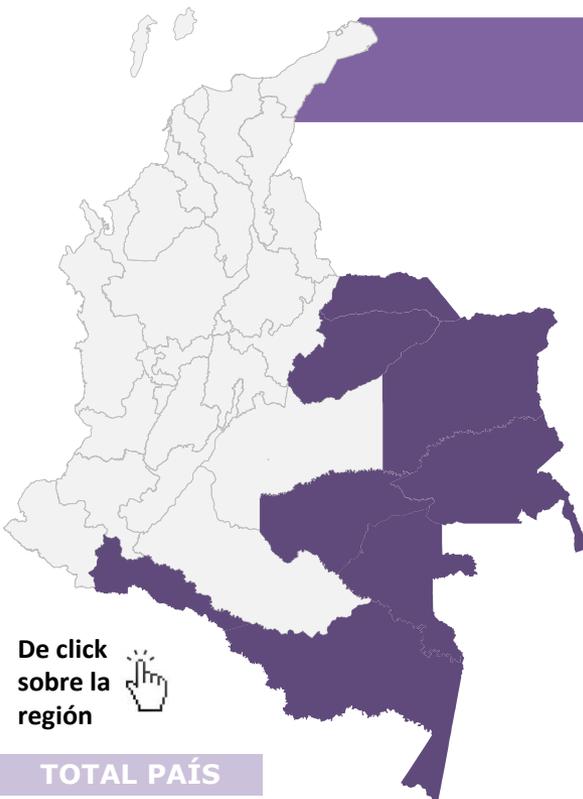
ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	96,4%
	¿Sabe como... ?	96,4%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	92,0%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	96,6%
	¿Sabe como... ?	87,5%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	73,7%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	91,6%
	¿Sabe como... ?	79,2%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	57,5%



POBLACIÓN OBJETIVO 465.427

## Antiguos Territorios Nacionales

	¿Sabe que puede... ?	¿Sabe como... ?	¿Durante el año 2014 ha ... ?
a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos	<b>74,7%</b>	<b>70,4%</b>	<b>35,2%</b>
b) Obtener información de las entidades públicas	72,9%	58,4%	24,8%
c) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.	73,2%	57,5%	23,6%
d) Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas	73,5%	62,3%	28,4%
e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas	70,1%	53,2%	14,2%
f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas	57,5%	52,8%	13,8%
g) Realizar pago de trámites y/o servicios	53,5%	34,9%	5,4%
h) Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas	26,1%	11,5%	1,8%
i) Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas	23,2%	10,2%	0,5%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



POBLACIÓN OBJETIVO 465.427

## Antiguos Territorios Nacionales

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**74,7%**

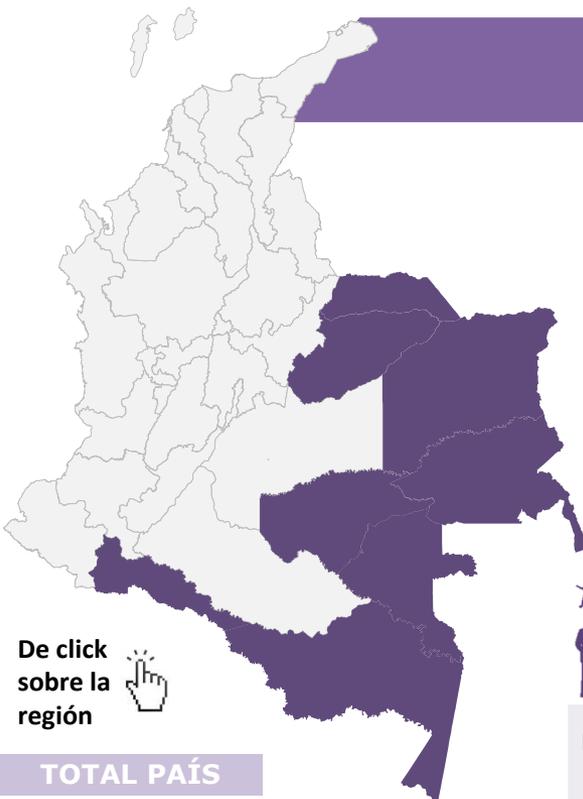
**70,4%**

**35,2%**

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



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	76,0%
	¿Sabe como... ?	72,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	45,3%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	73,2%
	¿Sabe como... ?	68,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	23,5%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	78,3%
	¿Sabe como... ?	71,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	28,3%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	91,0%
	¿Sabe como... ?	82,7%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	56,7%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	62,0%
	¿Sabe como... ?	62,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	27,2%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	-
	¿Sabe como... ?	-
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	-
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	92,3%
	¿Sabe como... ?	92,3%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	70,0%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	72,9%
	¿Sabe como... ?	68,2%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	31,6%



DETALLE

POBLACIÓN OBJETIVO 5.256.526

Región Atlántica

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

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

**94,2%**

**79,4%**

**62,8%**

b) Obtener información de las entidades públicas

88,8%

66,8%

50,6%

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

86,1%

65,9%

48,7%

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

75,2%

55,8%

41,8%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

82,2%

61,5%

43,9%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

83,8%

60,8%

43,0%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

78,5%

55,2%

41,1%

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

57,2%

41,3%

29,4%

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

56,2%

39,7%

27,2%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



**DETALLE**

POBLACIÓN OBJETIVO 5.256.526

**Región Atlántica**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**94,2%**

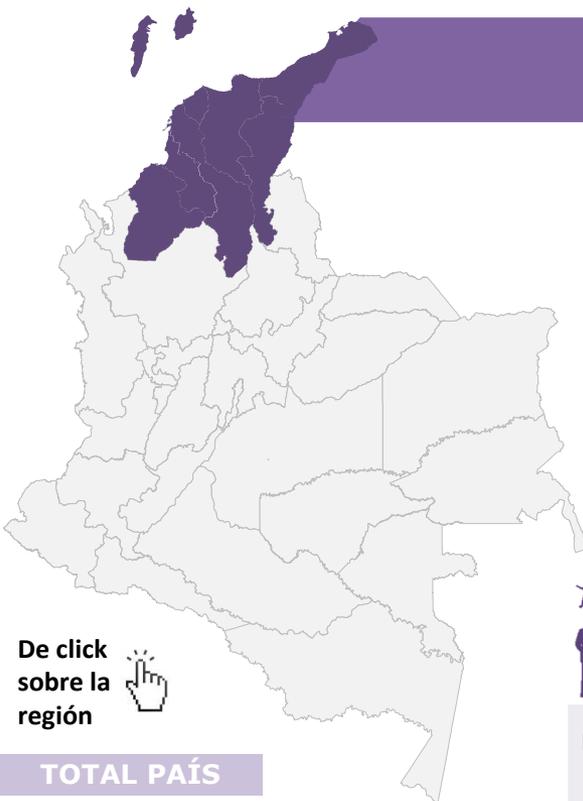
**79,4%**

**62,8%**

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



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	93,3%
	¿Sabe como... ?	80,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	65,9%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	95,3%
	¿Sabe como... ?	78,1%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	59,6%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

**Región Atlántica**

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	91,8%
	¿Sabe como... ?	81,5%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	55,0%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	97,7%
	¿Sabe como... ?	81,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	72,9%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	93,6%
	¿Sabe como... ?	76,9%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	61,5%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	88,8%
	¿Sabe como... ?	88,8%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	85,5%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	96,4%
	¿Sabe como... ?	83,7%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	68,0%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	94,0%
	¿Sabe como... ?	76,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	57,0%



DETALLE

POBLACIÓN OBJETIVO 5.518.469

**Bogotá D.C.**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

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

**93,4%**

**85,0%**

**66,8%**

b) Obtener información de las entidades públicas

87,1%

75,5%

54,5%

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

85,4%

72,5%

49,8%

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

72,8%

58,4%

33,4%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

81,8%

63,2%

27,6%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

78,9%

66,8%

41,8%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

70,4%

55,0%

20,7%

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

41,1%

27,8%

4,6%

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

40,1%

26,3%

9,1%



De click sobre la región



TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

**Bogotá D.C.**

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



**DETALLE**

**POBLACIÓN OBJETIVO 5.518.469**

**Bogotá D.C.**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**93,4%**

**85,0%**

**66,8%**

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



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	95,3%
	¿Sabe como... ?	85,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	66,0%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	91,9%
	¿Sabe como... ?	84,5%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	67,3%



De click sobre la región

**TOTAL PAÍS**

**Antiguos Territorios Nacionales**

**Región Atlántica**

**Bogotá D.C.**

**Región Central**

**Región Oriental**

**Región Pacífica**



DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	91,9%
	¿Sabe como... ?	89,7%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	62,7%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	96,2%
	¿Sabe como... ?	88,4%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	76,7%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	91,7%
	¿Sabe como... ?	80,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	60,5%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	100,0%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	96,8%
	¿Sabe como... ?	89,4%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	72,4%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	87,1%
	¿Sabe como... ?	75,1%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	50,5%



DETALLE

POBLACIÓN OBJETIVO 5.926.090

Región Central

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

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

**97,1%** **88,9%** **69,7%**

b) Obtener información de las entidades públicas

93,8% 76,9% 50,0%

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

92,6% 72,2% 44,7%

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

71,3% 50,6% 18,0%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

84,9% 65,9% 31,5%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

87,0% 58,9% 34,2%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

73,6% 40,7% 16,7%

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

42,5% 24,7% 7,2%

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

38,3% 19,8% 4,1%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

**Región Central**

Región Oriental

Región Pacífica



**DETALLE**

**POBLACIÓN OBJETIVO 5.926.090**

**Región Central**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**97,1%**

**88,9%**

**69,7%**

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



	¿Sabe que puede... ?	96,8%
MASCULINO	¿Sabe como... ?	89,3%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	70,4%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	97,5%
	¿Sabe como... ?	88,5%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	69,0%



De click sobre la región



**TOTAL PAÍS**

**Antiguos Territorios Nacionales**

Región Atlántica

Bogotá D.C.

**Región Central**

Región Oriental

Región Pacífica

DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	98,9%
	¿Sabe como... ?	93,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	69,9%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	97,9%
	¿Sabe como... ?	89,4%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	72,6%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	95,4%
	¿Sabe como... ?	85,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	67,3%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	96,5%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	97,6%
	¿Sabe como... ?	91,8%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	83,6%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	96,6%
	¿Sabe como... ?	86,3%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	59,7%



POBLACIÓN OBJETIVO 3.967.699

## Región Oriental

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

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

**88,0%**

**77,9%**

**55,5%**

b) Obtener información de las entidades públicas

79,3%

61,5%

35,6%

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

75,6%

56,6%

33,0%

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

63,7%

45,1%

21,8%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

73,4%

53,8%

29,4%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

63,8%

44,0%

20,4%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

54,0%

35,7%

16,2%

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

33,1%

17,1%

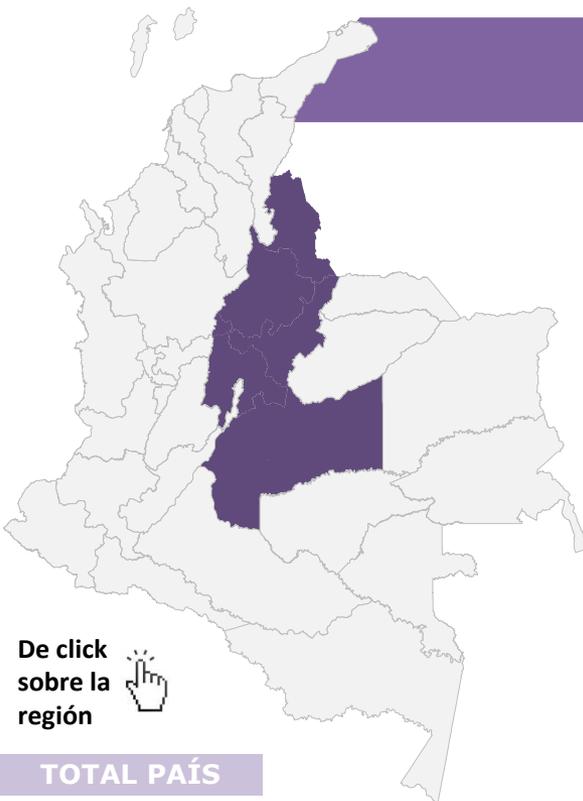
3,8%

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

27,2%

13,9%

2,7%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

**Región Oriental**

Región Pacífica



POBLACIÓN OBJETIVO 3.967.699

## Región Oriental

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**88,0%**

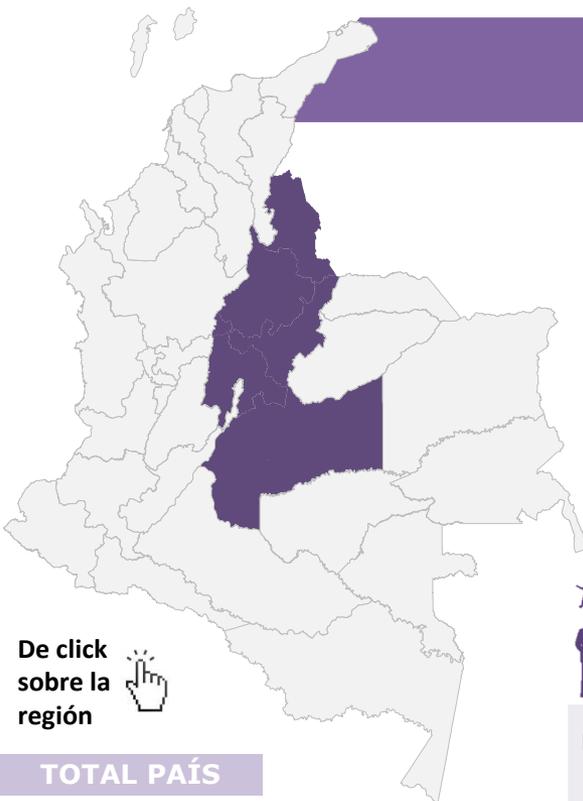
**77,9%**

**55,5%**

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



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	88,8%
	¿Sabe como... ?	80,8%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	58,8%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	87,3%
	¿Sabe como... ?	75,3%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	52,5%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	94,5%
	¿Sabe como... ?	89,3%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	68,4%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	91,3%
	¿Sabe como... ?	83,4%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	58,7%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	80,8%
	¿Sabe como... ?	65,7%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	44,0%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	37,6%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	92,1%
	¿Sabe como... ?	85,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	65,9%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	86,4%
	¿Sabe como... ?	75,1%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	51,7%



POBLACIÓN OBJETIVO 3.618.580

## Región Pacífica

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

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

**95,7%**   **83,4%**   **72,9%**

b) Obtener información de las entidades públicas

92,8%   77,0%   58,7%

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

89,4%   74,5%   60,8%

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

81,7%   65,1%   47,4%

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

82,7%   61,4%   34,6%

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

81,7%   67,3%   53,4%

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

71,9%   50,5%   24,2%

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

49,0%   27,1%   13,4%

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

41,7%   22,7%   11,7%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



POBLACIÓN OBJETIVO 3.618.580

## Región Pacífica

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**94,7%**

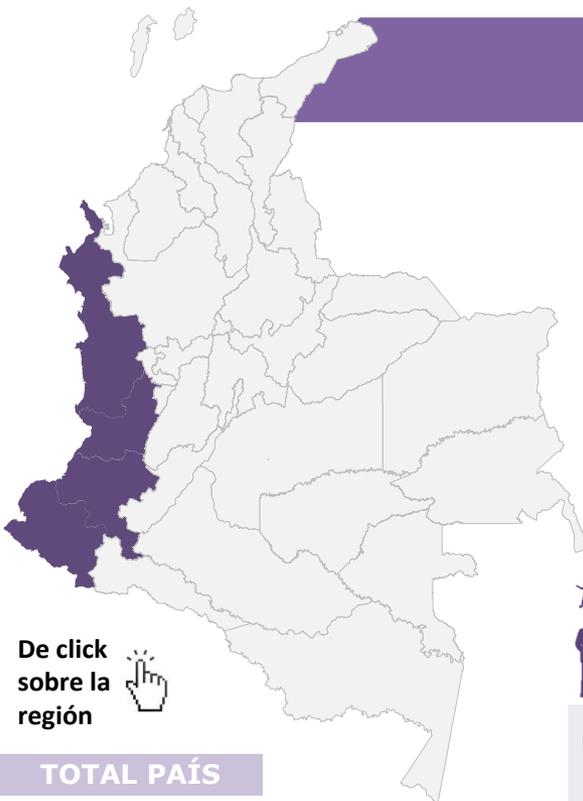
**85,0%**

**66,6%**

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



MASCULINO	¿Sabe que puede... ?	96,1%
	¿Sabe como... ?	80,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	71,4%
FEMENINO	¿Sabe que puede... ?	95,3%
	¿Sabe como... ?	86,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	74,4%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

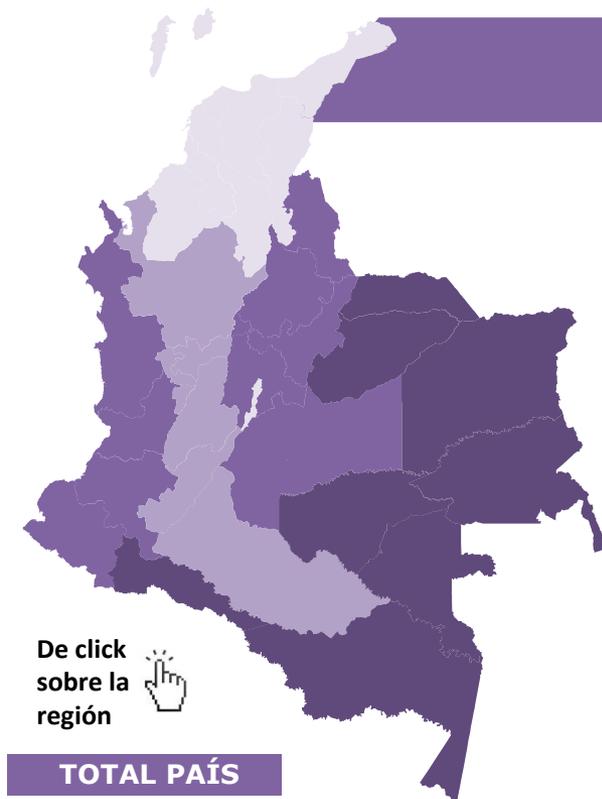
Región Oriental

Región Pacífica



DE 16 A 24 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	97,1%
	¿Sabe como... ?	93,1%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	84,0%
DE 25 A 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	98,4%
	¿Sabe como... ?	87,8%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	78,4%
MÁS DE 40 AÑOS	¿Sabe que puede... ?	92,7%
	¿Sabe como... ?	74,2%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	62,2%

ALTO (5, 6)	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	58,4%
MEDIO (3, 4)	¿Sabe que puede... ?	99,2%
	¿Sabe como... ?	83,2%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	76,1%
BAJO (1, 2)	¿Sabe que puede... ?	94,0%
	¿Sabe como... ?	83,1%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	71,8%



De click sobre la región

**TOTAL PAÍS**

**Antiguos Territorios Nacionales**

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

**TOTAL PAÍS**

**EMPRESAS OBJETIVO 1.268.177**

	¿Sabe que puede... ?	¿Sabe como... ?	¿Durante el año 2014 ha ... ?
a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos	<b>96,5%</b>	<b>92,9%</b>	<b>80,9%</b>
b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas	89,3%	77,2%	55,3%
c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas	86,5%	73,7%	51,8%
d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad	77,4%	62,6%	39,0%
e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas	83,4%	69,3%	40,8%
f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública	81,7%	68,5%	45,0%
g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa	71,9%	53,5%	27,4%
h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros	47,9%	33,5%	14,3%
i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas	47,5%	34,5%	14,4%
j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes	86,1%	80,6%	68,5%



**DETALLE**

**EMPRESAS OBJETIVO 1.268.177**

**TOTAL PAÍS**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

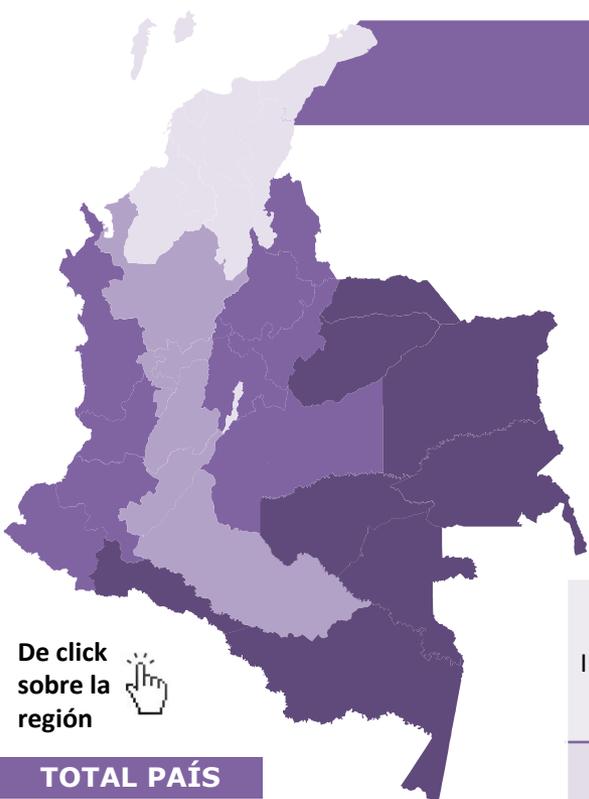
¿Durante el año 2014 ha ... ?

**96,5%**

**92,9%**

**80,9%**

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



De click sobre la región

**TOTAL PAÍS**

**Antiguos Territorios Nacionales**

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

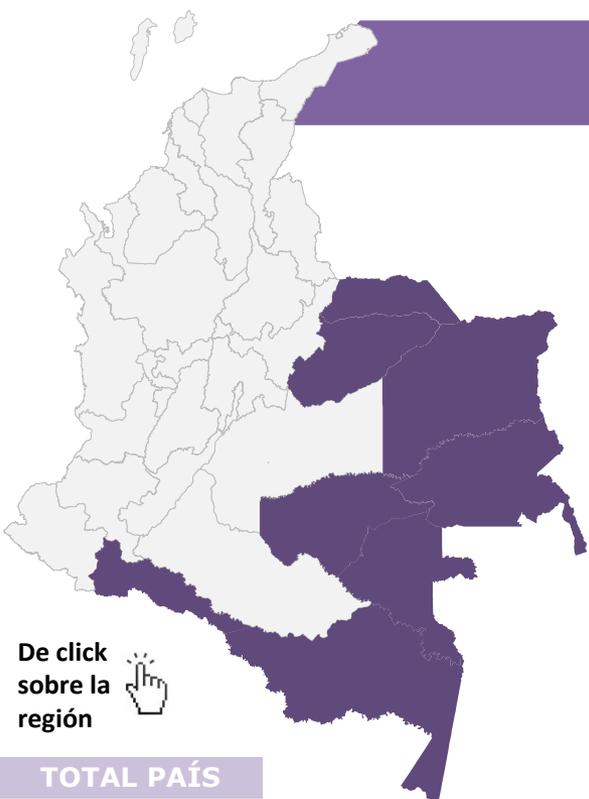
Región Pacífica



	¿Sabe que puede... ?	
INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	95,9%
	¿Sabe como... ?	91,8%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	81,4%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	96,2%
	¿Sabe como... ?	92,5%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	80,4%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	97,2%
	¿Sabe como... ?	93,9%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	81,6%



	¿Sabe que puede... ?	
GRANDE	¿Sabe que puede... ?	96,3%
	¿Sabe como... ?	96,3%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	90,7%
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	99,6%
	¿Sabe como... ?	99,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	90,0%
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	99,0%
	¿Sabe como... ?	96,5%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	88,8%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	95,7%
	¿Sabe como... ?	91,4%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	78,0%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

## Antiguos Territorios Nacionales

EMPRESAS OBJETIVO 25.905

	¿Sabe que puede... ?	¿Sabe como... ?	¿Durante el año 2014 ha ... ?
a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos	<b>86,3%</b>	<b>77,8%</b>	<b>41,0%</b>
b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas	83,0%	63,3%	24,6%
c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas	73,7%	58,2%	24,6%
d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad	73,2%	58,6%	27,4%
e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas	73,0%	57,8%	20,2%
f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública	76,6%	66,6%	5,0%
g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa	64,5%	34,7%	0,9%
h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros	33,2%	12,7%	0,0%
i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas	21,5%	6,9%	0,0%
j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes	55,5%	47,6%	25,4%



**DETALLE**

**EMPRESAS OBJETIVO 25.905**

**Antiguos Territorios Nacionales**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

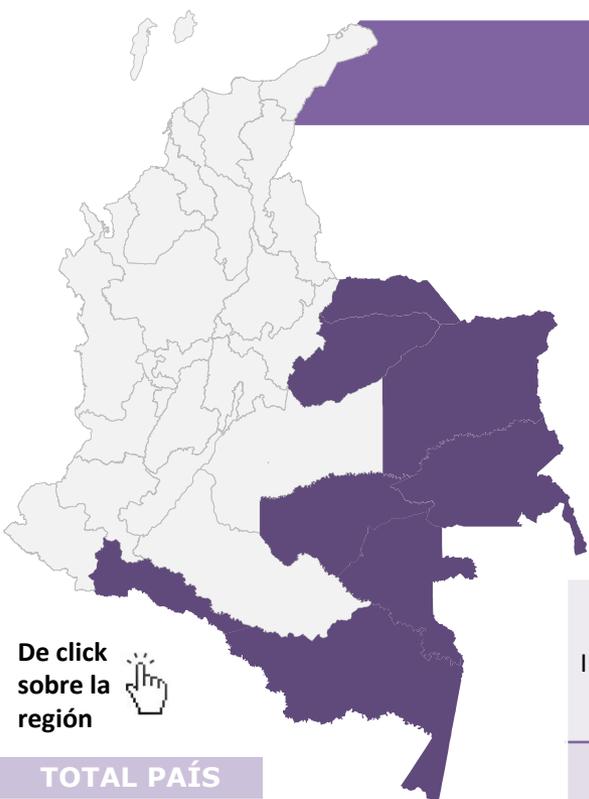
¿Durante el año 2014 ha ... ?

**86,3%**

**77,8%**

**41,0%**

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



De click sobre la región

**TOTAL PAÍS**

**Antiguos Territorios Nacionales**

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



	¿Sabe que puede... ?	
INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	100,0%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	83,0%
	¿Sabe como... ?	72,3%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	29,6%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	82,9%



	¿Sabe que puede... ?	
GRANDE	¿Sabe que puede... ?	-
	¿Sabe como... ?	-
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	-
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	-
	¿Sabe como... ?	-
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	-
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	100,0%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	85,2%
	¿Sabe como... ?	75,9%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	36,1%



De click  
sobre la  
región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

## Región Atlántica

EMPRESAS OBJETIVO 252.695

	¿Sabe que puede... ?	¿Sabe como... ?	¿Durante el año 2014 ha ... ?
a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos	<b>97,9%</b>	<b>91,8%</b>	<b>84,2%</b>
b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas	93,8%	81,7%	65,6%
c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas	93,3%	78,9%	58,4%
d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad	88,8%	75,9%	55,8%
e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas	92,2%	77,6%	56,2%
f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública	90,0%	75,6%	58,0%
g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa	84,2%	68,1%	45,5%
h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros	67,3%	57,2%	38,8%
i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas	63,2%	51,4%	34,0%
j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes	87,5%	79,9%	70,6%



**DETALLE**

**EMPRESAS OBJETIVO 252.695**

**Región Atlántica**

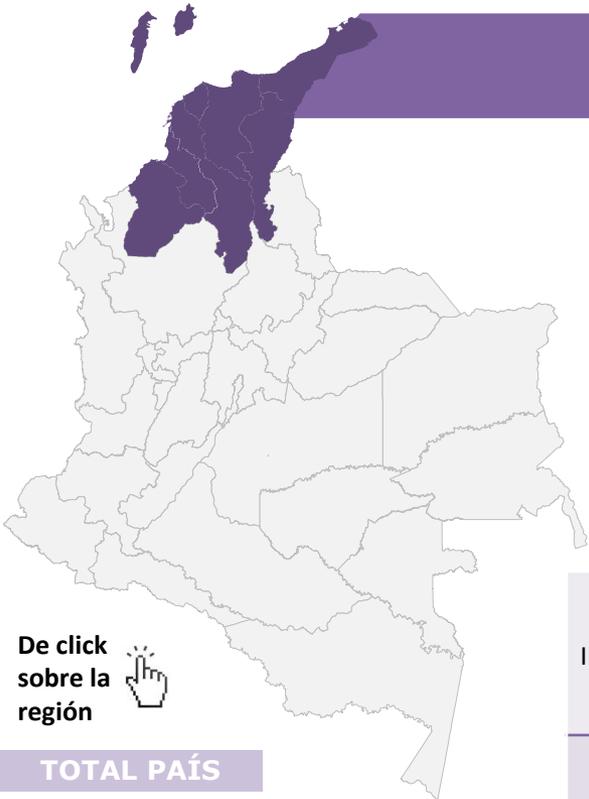
¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**97,9% 91,8% 84,2%**

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



De click sobre la región

**TOTAL PAÍS**

**Antiguos Territorios Nacionales**

**Región Atlántica**

**Bogotá D.C.**

**Región Central**

**Región Oriental**

**Región Pacífica**



	¿Sabe que puede... ?	
INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	96,7%
	¿Sabe como... ?	89,3%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	83,6%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	96,8%
	¿Sabe como... ?	91,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	83,0%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	99,3%
	¿Sabe como... ?	92,8%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	85,6%



	¿Sabe que puede... ?	
GRANDE	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	90,7%
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	96,5%
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	98,0%
	¿Sabe como... ?	95,4%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	90,5%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	97,5%
	¿Sabe como... ?	89,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	80,6%



**EMPRESAS OBJETIVO 262.481**

**Bogotá D.C.**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**94,7% 91,1% 78,0%**

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

85,0% 76,2% 55,3%

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

77,4% 68,0% 49,7%

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

70,1% 57,0% 36,0%

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

78,3% 66,4% 40,2%

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

75,9% 65,0% 43,5%

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

57,6% 48,8% 28,2%

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

32,6% 24,7% 7,4%

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

37,0% 30,1% 9,5%

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

82,7% 78,9% 66,7%

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



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

**Bogotá D.C.**

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



**DETALLE**

**EMPRESAS OBJETIVO 262.481**

**Bogotá D.C.**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**94,7%**

**91,1%**

**78,0%**

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



De click sobre la región

**TOTAL PAÍS**

**Antiguos Territorios Nacionales**

**Región Atlántica**

**Bogotá D.C.**

**Región Central**

**Región Oriental**

**Región Pacífica**



	¿Sabe que puede... ?	
INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	98,0%
	¿Sabe como... ?	96,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	86,0%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	91,9%
	¿Sabe como... ?	87,8%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	78,3%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	97,1%
	¿Sabe como... ?	93,7%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	75,0%



	¿Sabe que puede... ?	
GRANDE	¿Sabe que puede... ?	91,6%
	¿Sabe como... ?	91,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	83,3%
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	98,0%
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	98,7%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	91,3%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	92,3%
	¿Sabe como... ?	87,5%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	71,1%



DETALLE

EMPRESAS OBJETIVO 318.970

Región Central

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

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

**99,5%** **98,0%** **88,8%**

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

94,4% 83,0% 62,1%

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

92,4% 81,7% 58,5%

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

77,5% 57,1% 30,5%

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

89,3% 73,9% 39,6%

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

94,7% 76,6% 49,7%

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

85,4% 55,4% 27,8%

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

52,9% 32,8% 9,3%

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

49,8% 33,0% 7,8%

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

96,0% 92,1% 81,3%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

**Región Central**

Región Oriental

Región Pacífica



EMPRESAS OBJETIVO 318.970

Región Central

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

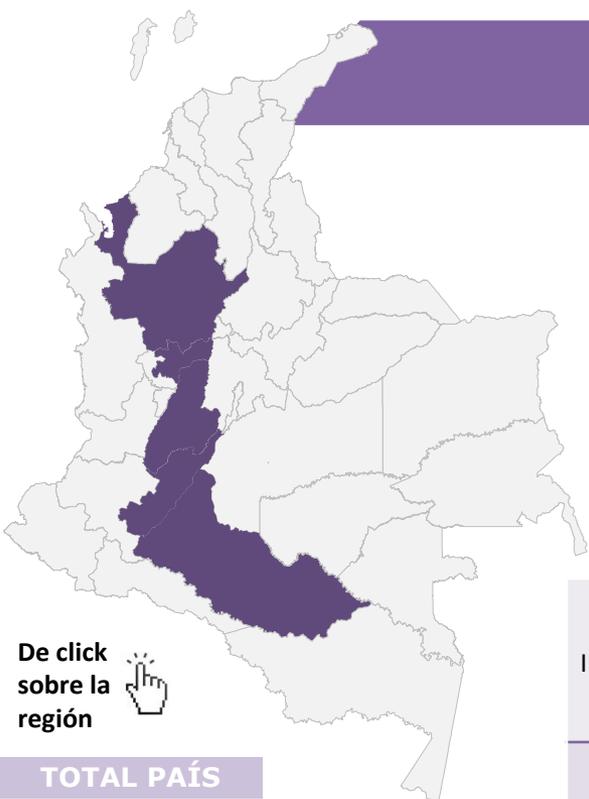
¿Durante el año 2014 ha ... ?

99,5%

98,0%

88,8%

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



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica



	¿Sabe que puede... ?	
INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	99,2%
	¿Sabe como... ?	99,2%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	92,8%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	99,9%
	¿Sabe como... ?	97,7%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	88,4%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	99,2%
	¿Sabe como... ?	98,3%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	88,6%



	¿Sabe que puede... ?	
GRANDE	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	100,0%
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	82,5%
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	97,7%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	87,6%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	99,3%
	¿Sabe como... ?	97,8%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	89,8%



**EMPRESAS OBJETIVO 306.643**

**Región Oriental**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**95,6% 90,8% 73,3%**

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

b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas

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

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

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

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

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

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

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

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

84,9%

67,2%

41,2%

82,4%

64,4%

36,4%

73,4%

59,9%

31,7%

76,8%

60,8%

31,7%

70,0%

58,1%

32,2%

61,7%

45,3%

19,2%

45,3%

30,9%

10,9%

42,2%

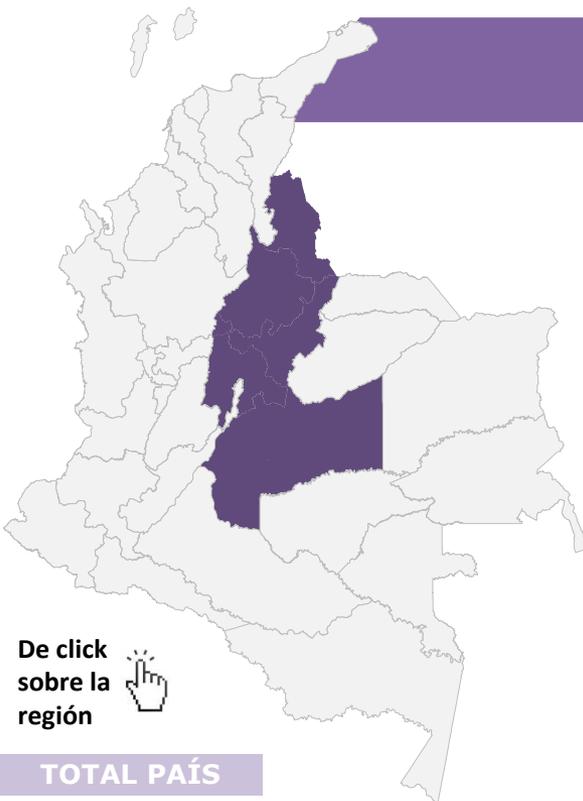
30,4%

11,8%

78,1%

67,8%

52,4%



De click sobre la región

**TOTAL PAÍS**

**Antiguos Territorios Nacionales**

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

**Región Oriental**

Región Pacífica



**EMPRESAS OBJETIVO 306.643**

**Región Oriental**

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

**95,6%**

**90,8%**

**73,3%**

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



De click sobre la región

**TOTAL PAÍS**

**Antiguos Territorios Nacionales**

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

**Región Oriental**

Región Pacífica



	¿Sabe que puede... ?	
INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	90,5%
	¿Sabe como... ?	83,8%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	65,0%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	96,5%
	¿Sabe como... ?	92,2%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	74,7%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	95,6%
	¿Sabe como... ?	90,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	73,7%



	¿Sabe que puede... ?	
GRANDE	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	100,0%
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	97,5%
	¿Sabe como... ?	97,5%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	92,3%
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	95,7%
	¿Sabe como... ?	89,2%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	76,3%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	95,4%
	¿Sabe como... ?	90,6%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	71,8%



DETALLE

EMPRESAS OBJETIVO 160.041



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

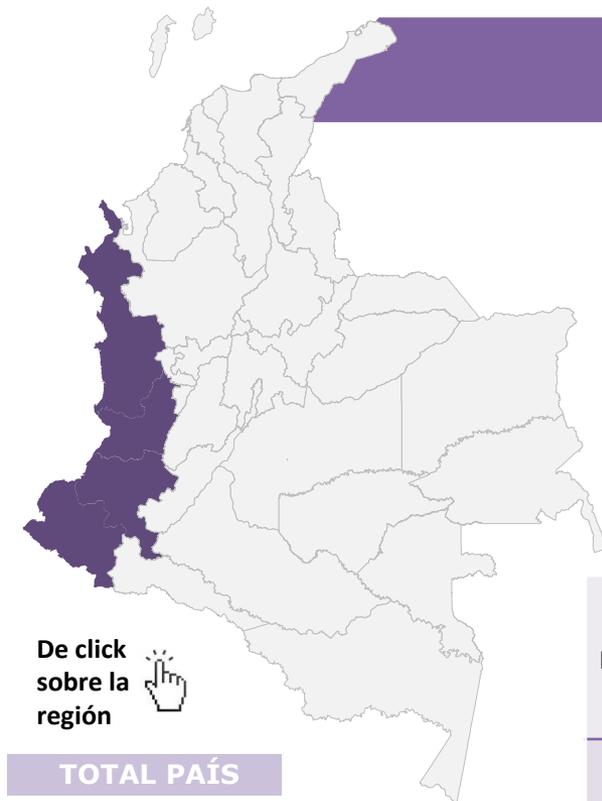
Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

Región Pacífica

	¿Sabe que puede... ?	¿Sabe como... ?	¿Durante el año 2014 ha ... ?
a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos	<b>95,6%</b>	<b>93,7%</b>	<b>87,0%</b>
b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas	90,3%	83,2%	61,2%
c) Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas	91,3%	81,0%	68,0%
d) Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad	83,4%	72,4%	56,3%
e) Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas	83,5%	73,0%	46,2%
f) Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública	78,8%	69,7%	53,5%
g) Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa	74,4%	58,5%	23,5%
h) Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros	46,8%	29,4%	14,5%
i) Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas	55,2%	36,6%	19,1%
j) su EMPRESA manejar las relaciones con los proveedores y clientes	90,9%	90,8%	81,1%



De click sobre la región

TOTAL PAÍS

Antiguos Territorios Nacionales

Región Atlántica

Bogotá D.C.

Región Central

Región Oriental

Región Pacífica

## Región Pacífica

EMPRESAS OBJETIVO 160.041

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

¿Sabe que puede... ?

¿Sabe como... ?

¿Durante el año 2014 ha ... ?

95,6%

93,7%

87,0%



	¿Sabe que puede... ?	
INDUSTRIA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	97,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	97,0%
COMERCIO	¿Sabe que puede... ?	97,4%
	¿Sabe como... ?	95,5%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	88,4%
SERVICIOS	¿Sabe que puede... ?	91,3%
	¿Sabe como... ?	89,5%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	83,0%



	¿Sabe que puede... ?	
GRANDE	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	100,0%
MEDIANA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	84,0%
PEQUEÑA	¿Sabe que puede... ?	100,0%
	¿Sabe como... ?	100,0%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	98,1%
MICRO	¿Sabe que puede... ?	94,2%
	¿Sabe como... ?	91,7%
	¿Durante el año 2014 ha ... ?	84,3%



DE CLICK SOBRE LA OPCIÓN  
QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

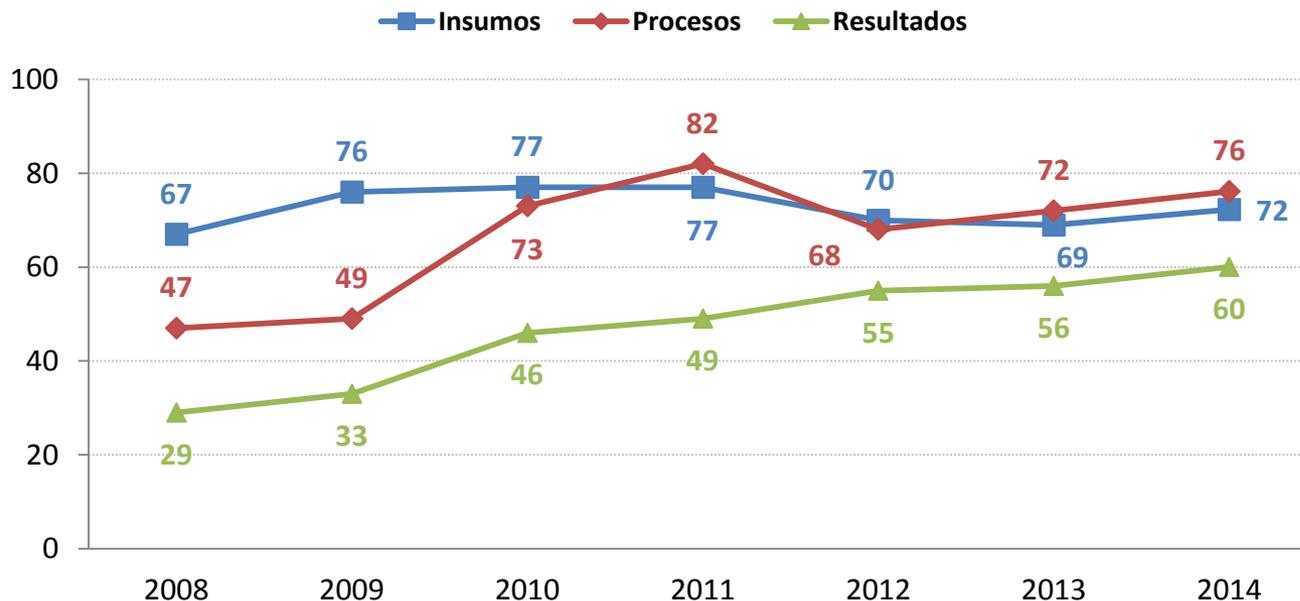
■ Bajo - Entre 0 y 33   
 ■ Medio - Entre 34 y 66   
 ■ Alto - Más de 66

Crecimiento sostenido en todos los componentes, en **INSUMOS** el mayor incremento esta en el aspecto «incentivos» en tanto que «sin barreras» presenta un descenso importante; en los componentes de **PROCESOS** y **RESULTADOS** todos los aspectos subieron su percepción.

	INSUMOS DETALLES	PROCESOS DETALLES	RESULTADOS DETALLES
2013	69	72	56
2014	72	76	60
Variación 14/13	▲	▲	▲



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Crecimiento en todos los componentes. En INSUMOS se destaca el aspecto de «infraestructura» en el atributo de segura, en PROCESOS el aspecto de «apropiación» y en RESULTADOS son relevantes los aspectos de «credibilidad y confianza en GEL» y «orientación al usuario».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

69

72

56

2014

76

82

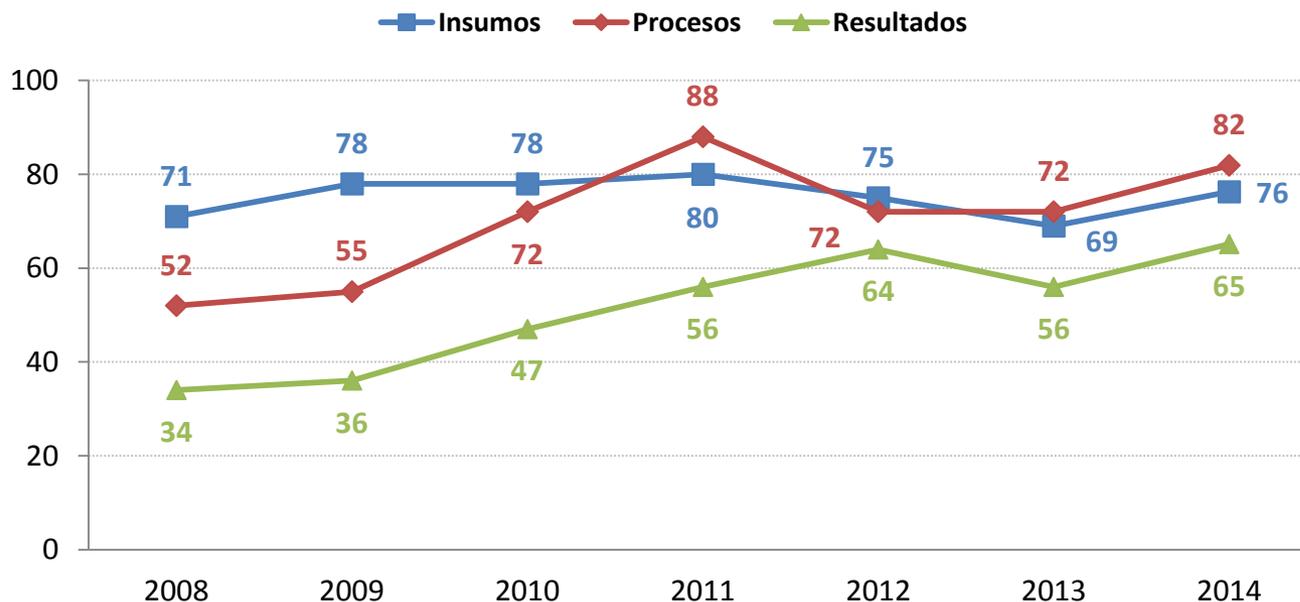
65

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

INSUMOS y RESULTADOS muestran crecimiento frente al 2013 en tanto que PROCESOS se mantiene. En INSUMOS explicado por «incentivos». En PROCESOS por la «apropiación. En RESULTADOS LA «CREDIBILIDAD Y CONFIANZA DEL gel».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

69

71

54

2014

72

73

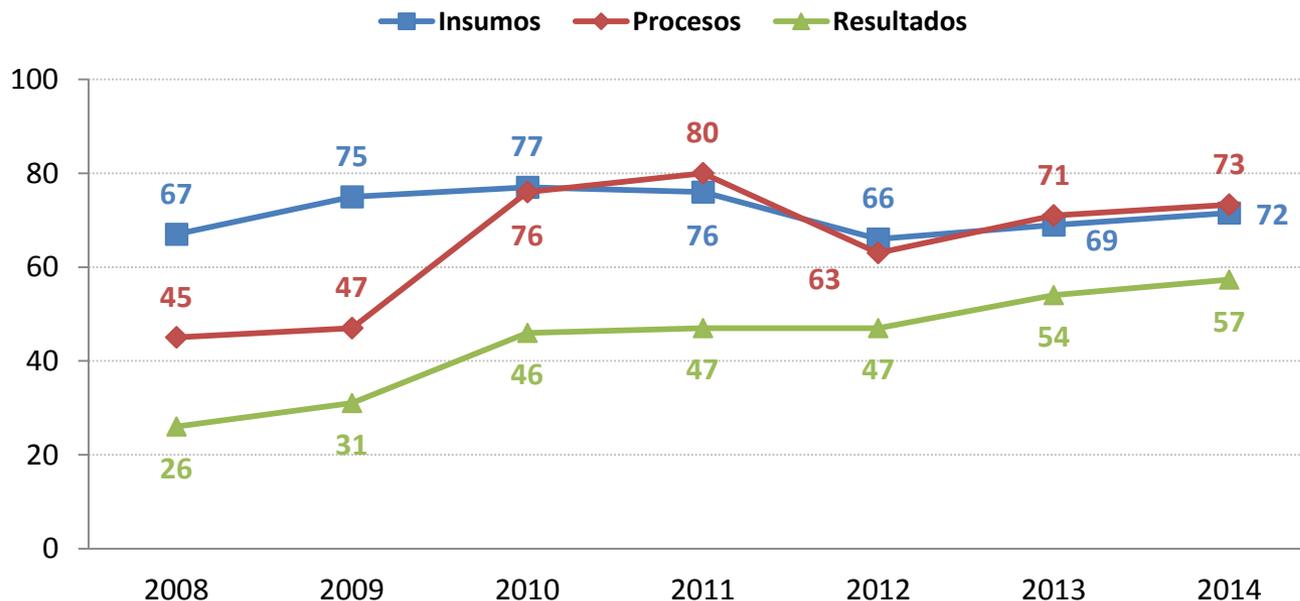
57

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Frente al año anterior los 3 componentes caen en sus cifras. En INSUMOS por el aspecto «preparación», en PROCESOS y RESULTADOS en los todos los aspectos que los componen.

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

70

74

56

2014

66

68

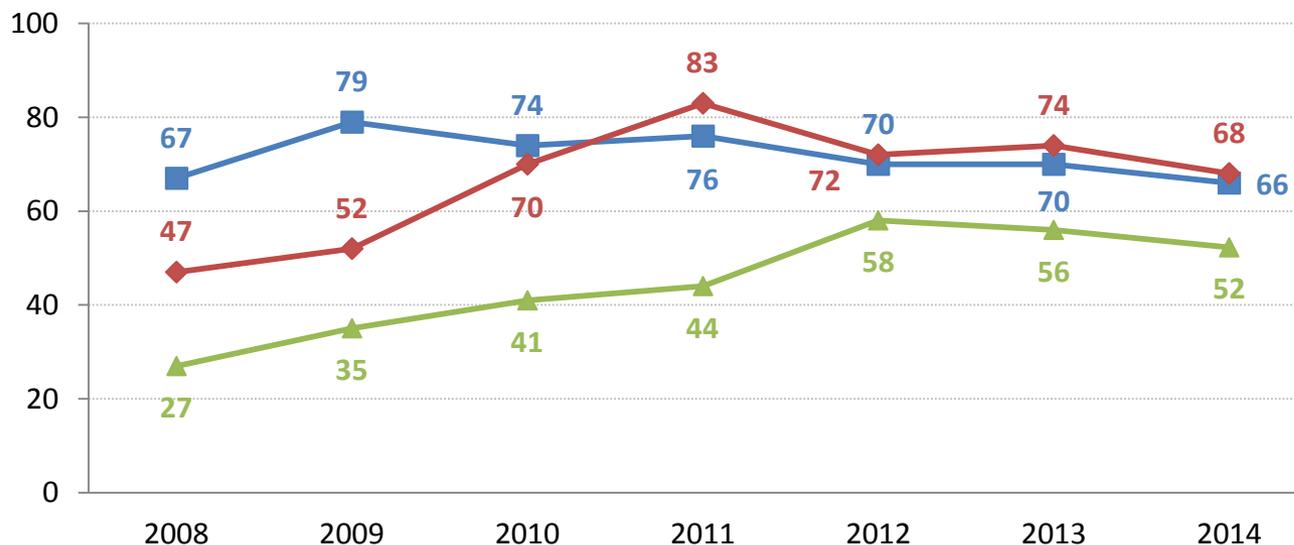
52

DETALLES

Variación 14/13



■ Insумos
 ◆ Procesos
 ▲ Resultados



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR



# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

**Tercera**

Cuarta

Quinta

Sexta

Frente al año anterior los 3 componentes caen en sus cifras. En INSUMOS a excepción de «incentivos» los demás aspectos descienden, en PROCESOS «apropiación» presenta la caída más alta y en RESULTADOS todos los aspectos bajan sus cifras.

**INSUMOS**

**PROCESOS**

**RESULTADOS**

**2013**

68

74

58

**2014**

64

65

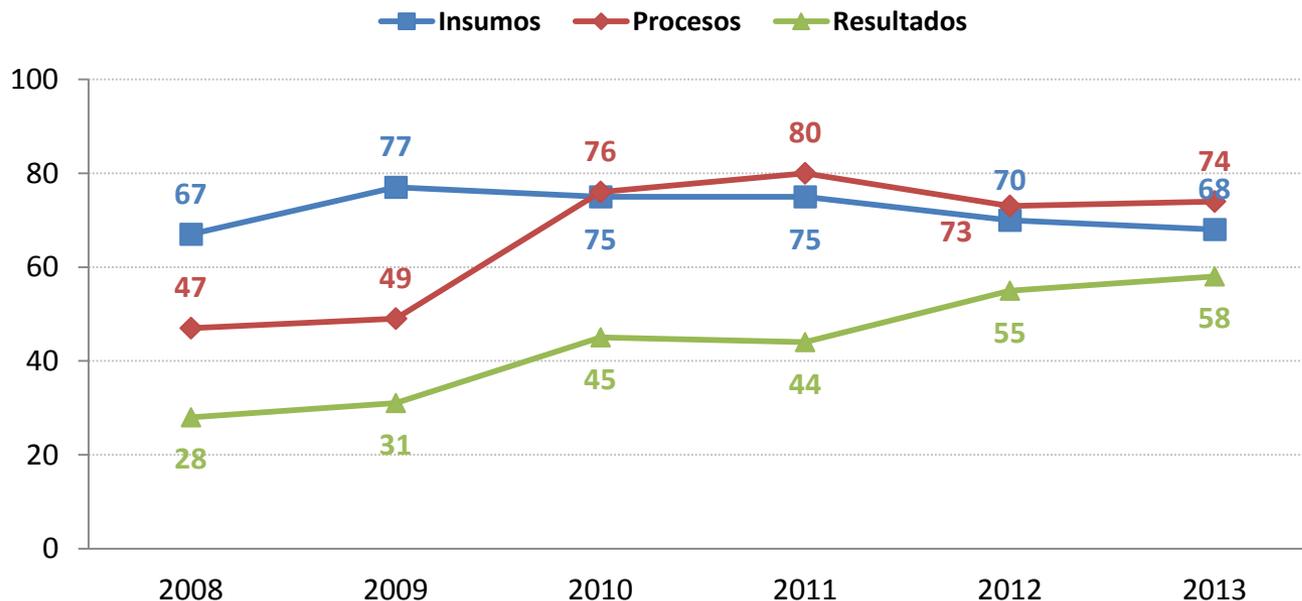
50

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

**Cuarta**

Quinta

Sexta

INSUMOS mantiene su tendencia, en tanto que PROCESOS cae explicado por «apropiación» y RESULTADOS muestra un ligero incremento explicado por la «protección de la información del individuo».

**INSUMOS**

**PROCESOS**

**RESULTADOS**

**2013**

66

72

53

**2014**

68

68

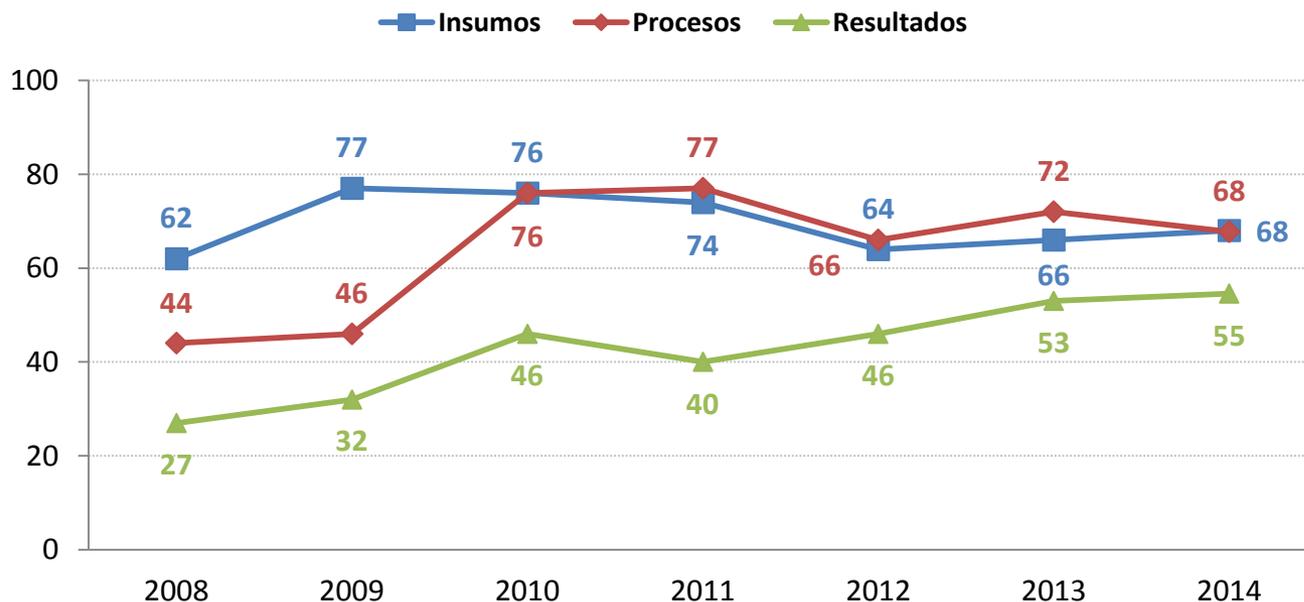
55

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

INSUMOS y PROCESOS muestran incremento frente a la medición anterior, explicado principalmente por los aspectos de «preparación» para el primer caso y «participación» en el segundo. El componente de RESULTADOS se mantiene en sus indicadores.

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

68

70

56

2014

71

73

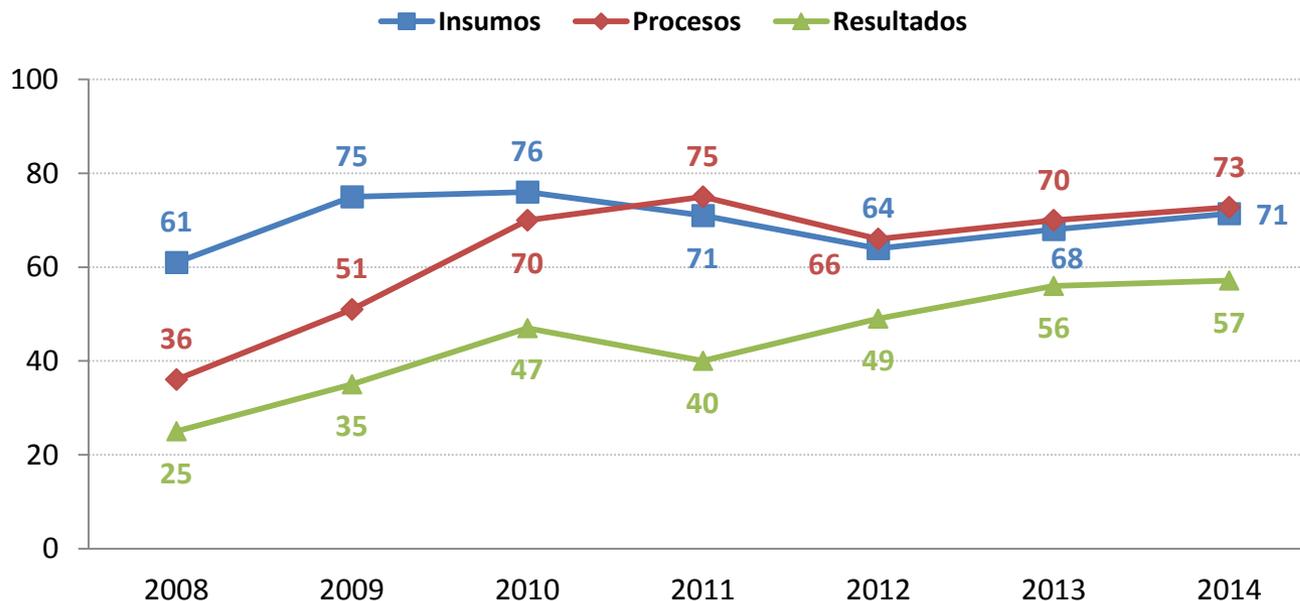
57

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

A pesar que los 3 componentes muestran incremento en INSUMOS se ve el contraste de una subida alta en el aspecto «capacidad económica» y un descenso notable en «sin barreras», en PROCESOS el aspecto de «participación» es el que sube y en RESULTADOS quien explica el incremento es «protección de la información del individuo».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

61

66

50

2014

68

72

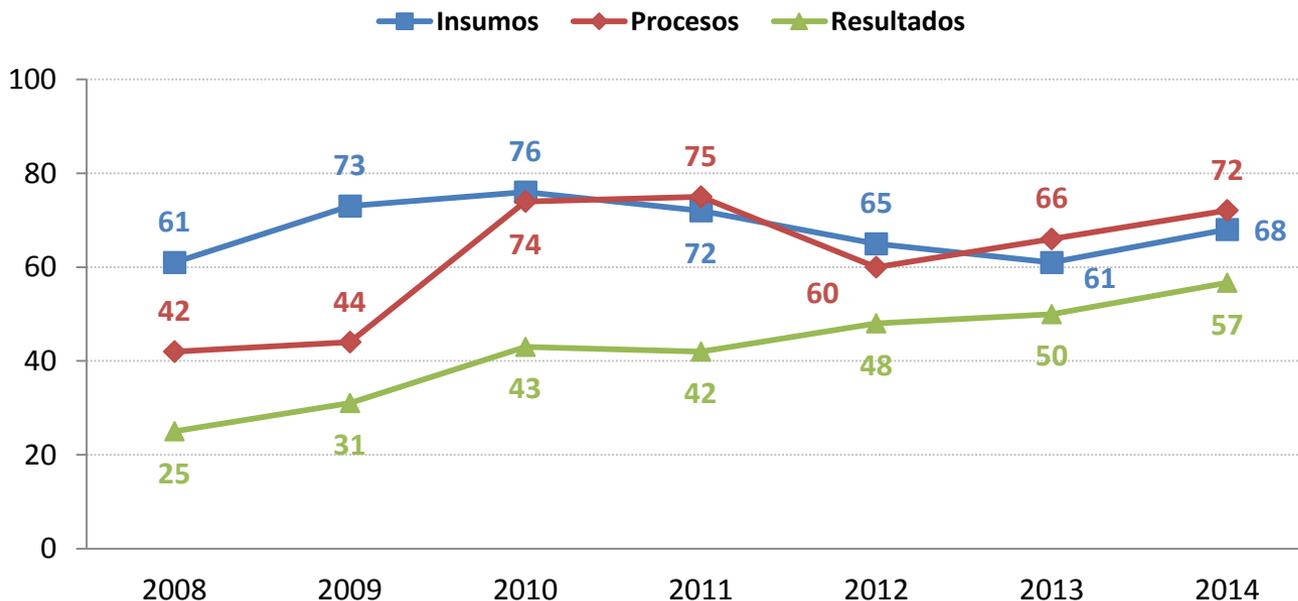
57

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA  
OPCIÓN QUE DESEA  
CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Bajo

Medio

Alto

Mantenimiento en los componentes de INSUMOS y RESULTADOS y un crecimiento en PROCESOS en todos sus aspectos

**INSUMOS**

**PROCESOS**

**RESULTADOS**

2013

70

63

56

2014

69

72

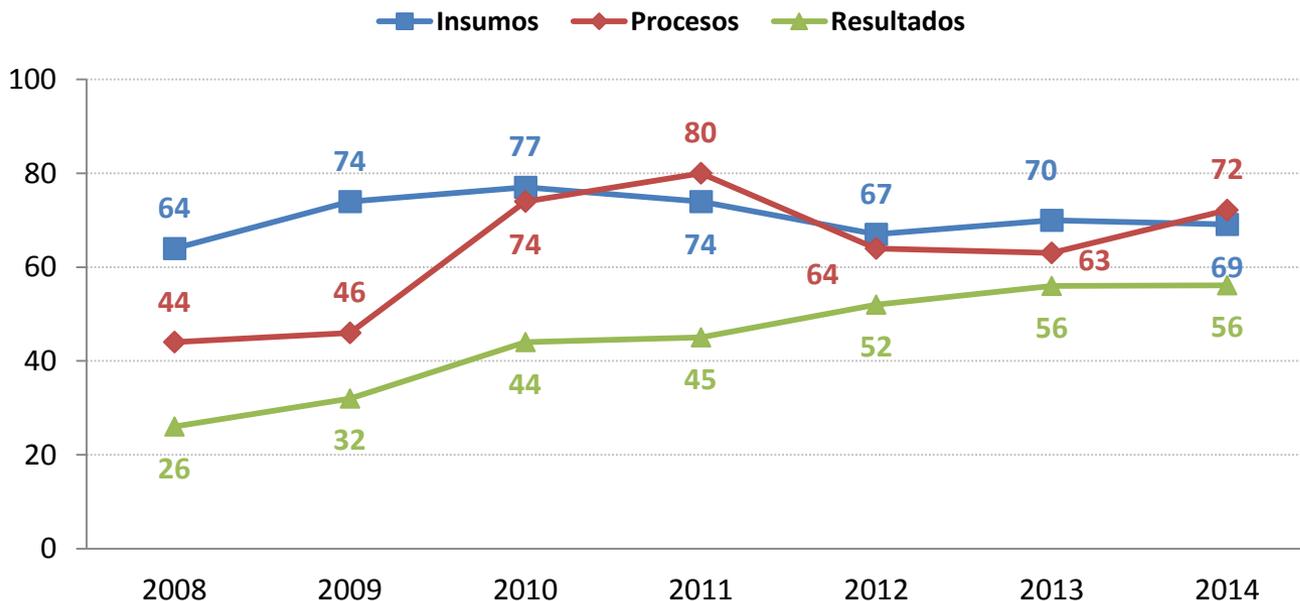
56

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Bajo

Medio

Alto

Tendencia de crecimiento en las cifras de los 3 componentes dado que todos los aspectos incluidos dentro de los mismos presentan aumento en las cifras

**INSUMOS**

**PROCESOS**

**RESULTADOS**

2013

73

75

59

2014

76

80

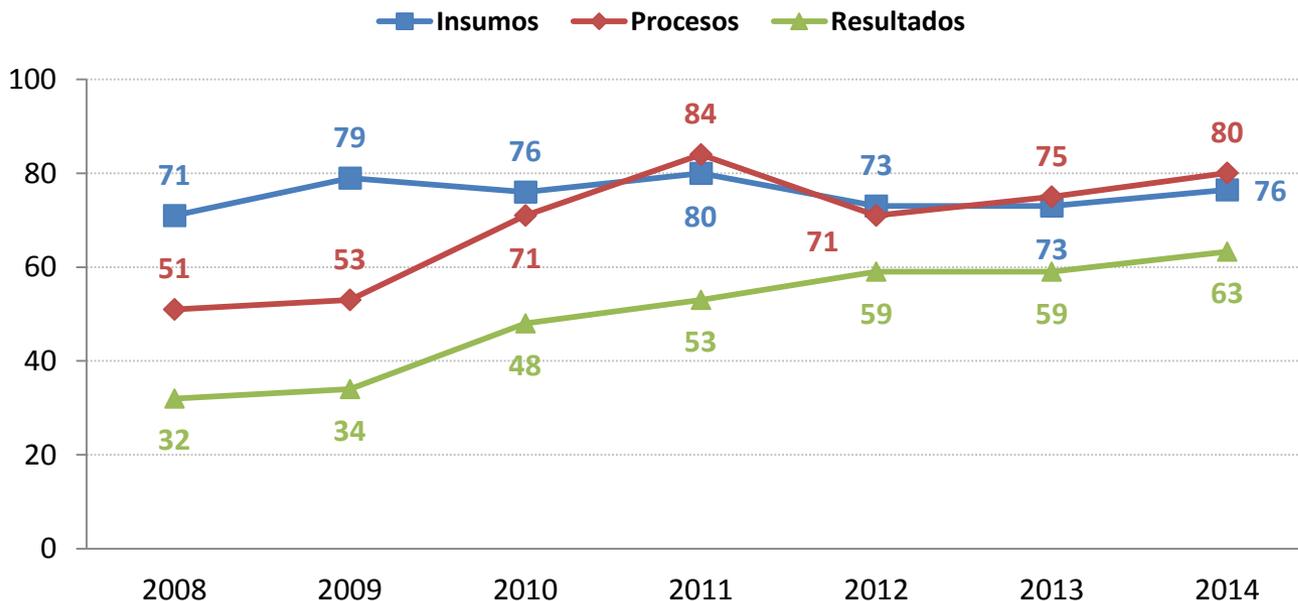
63

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA  
OPCIÓN QUE DESEA  
CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Bajo

Medio

Alto

Aumento en las cifras en todos los componentes sobresaliendo dentro de RESULTADOS el aspecto «credibilidad y confianza en GEL».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

76

78

65

2014

80

93

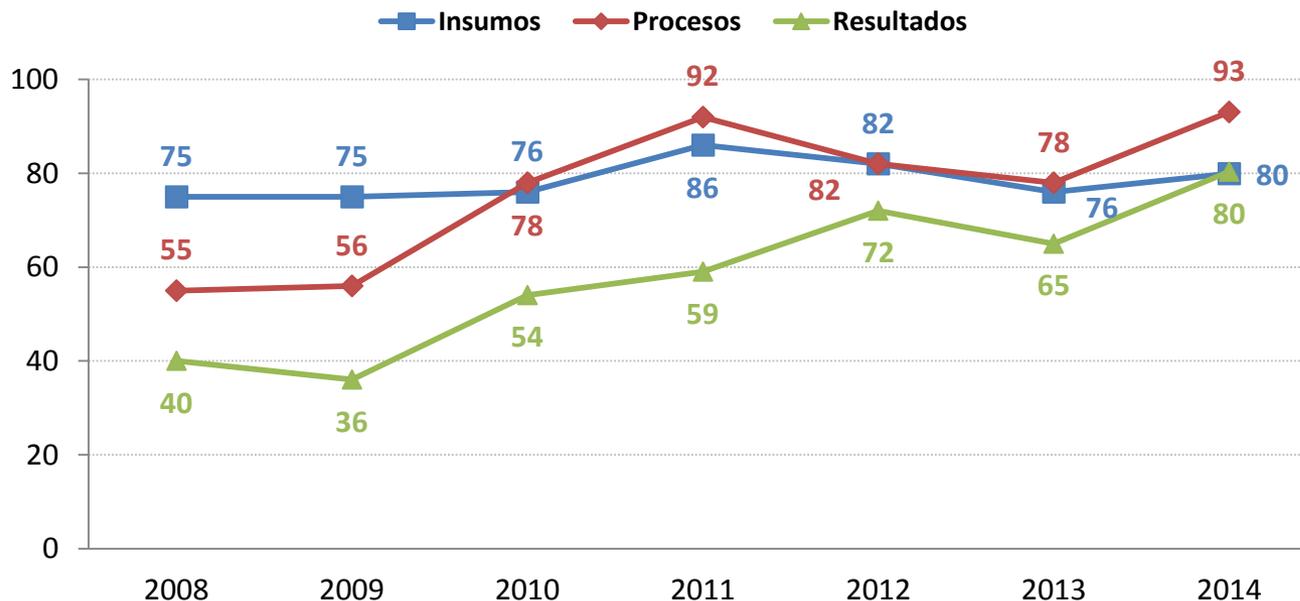
80

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA  
OPCIÓN QUE DESEA  
CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Masculino

Femenino

Los componentes de PROCESOS y RESULTADOS muestran incremento en sus cifras, explicado por los aspectos de «participación» para el primer caso y «eficiencia del Gobierno en Línea» para el segundo».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

70

73

56

2014

72

76

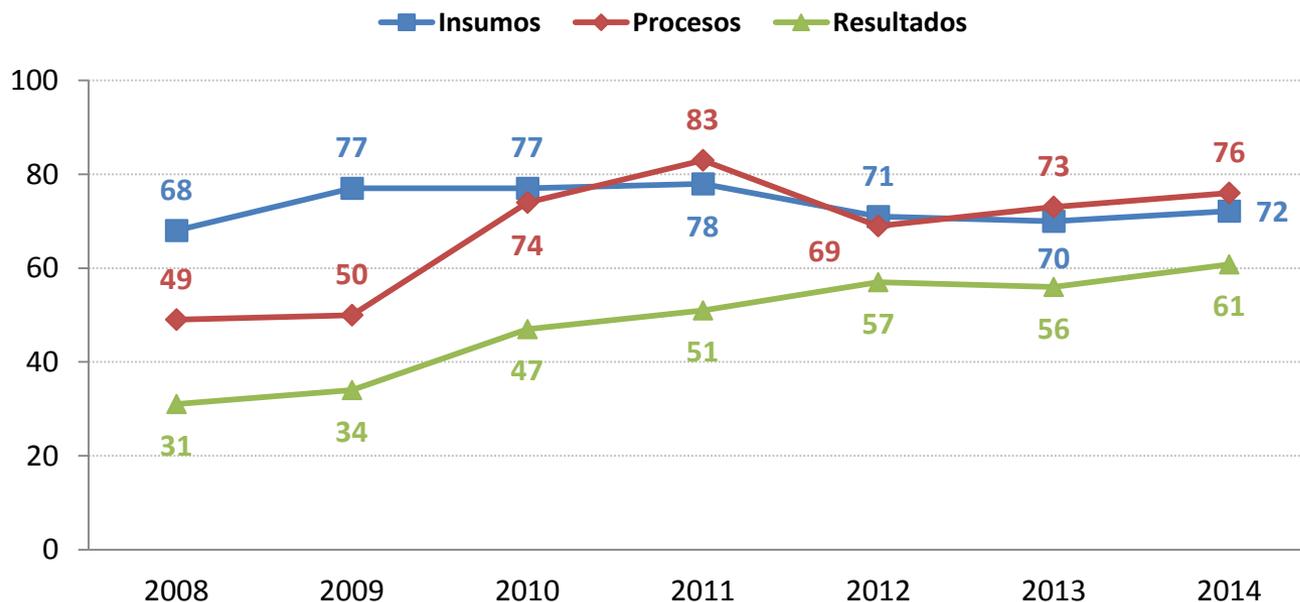
61

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Masculino

Femenino

Aumento en las cifras frente a la medición anterior en todos los componentes evaluados. Para INSUMOS EL ASPECTO DE «INFRAESTRUCTURA» ES EL QUE MÁS APORTA, EN procesos «APROPIACIÓN» Y EN resultados «CREDIBILIDAD Y CONFIANZA DN gel» Y «ORIENTACIÓN AL USUARIO» SON LOS DE MAYOR CRECIMIENTO.

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

68

72

55

2014

72

76

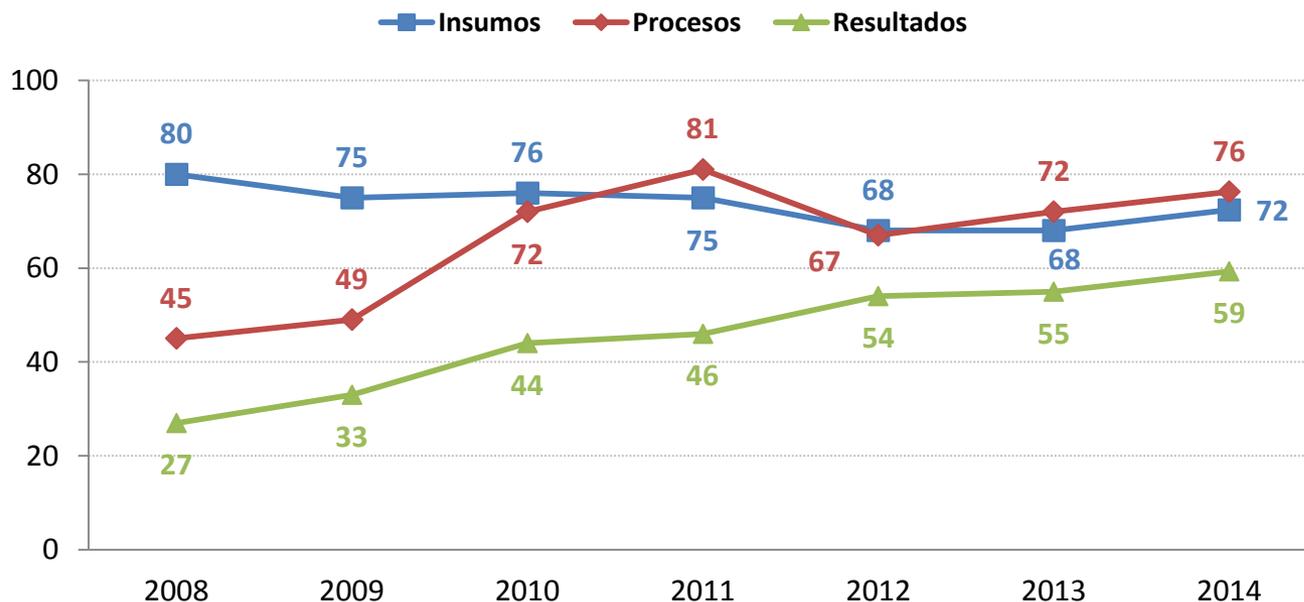
59

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

16 - 18

19 - 24

25 - 39

40 - 55

56 - 70

Incremento en el componente de PROCESOS por el ascenso del aspecto de «participación».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

69

72

59

2014

70

80

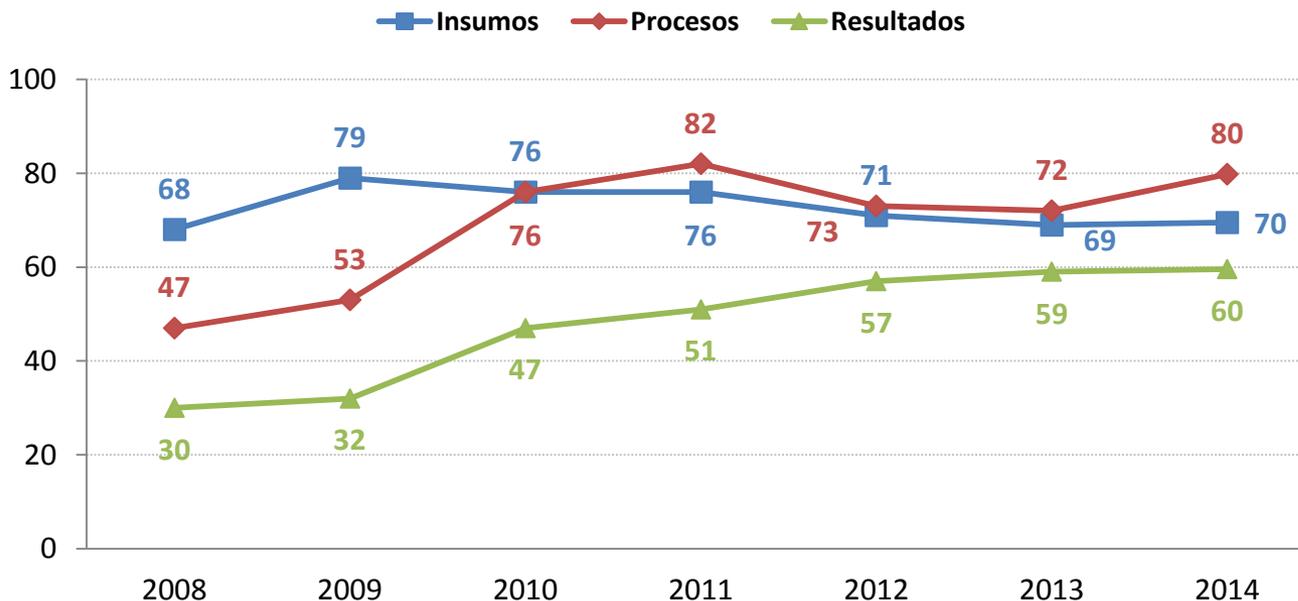
60

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

16 - 18

19 - 24

25 - 39

40 - 55

56 - 70

Los componentes de PROCESOS y RESULTADOS muestran aumento en las cifras explicado por el aspecto de «participación» en el primer caso y «orientación al usuario en el segundo».

## INSUMOS PROCESOS RESULTADOS

2013

73

75

60

2014

75

81

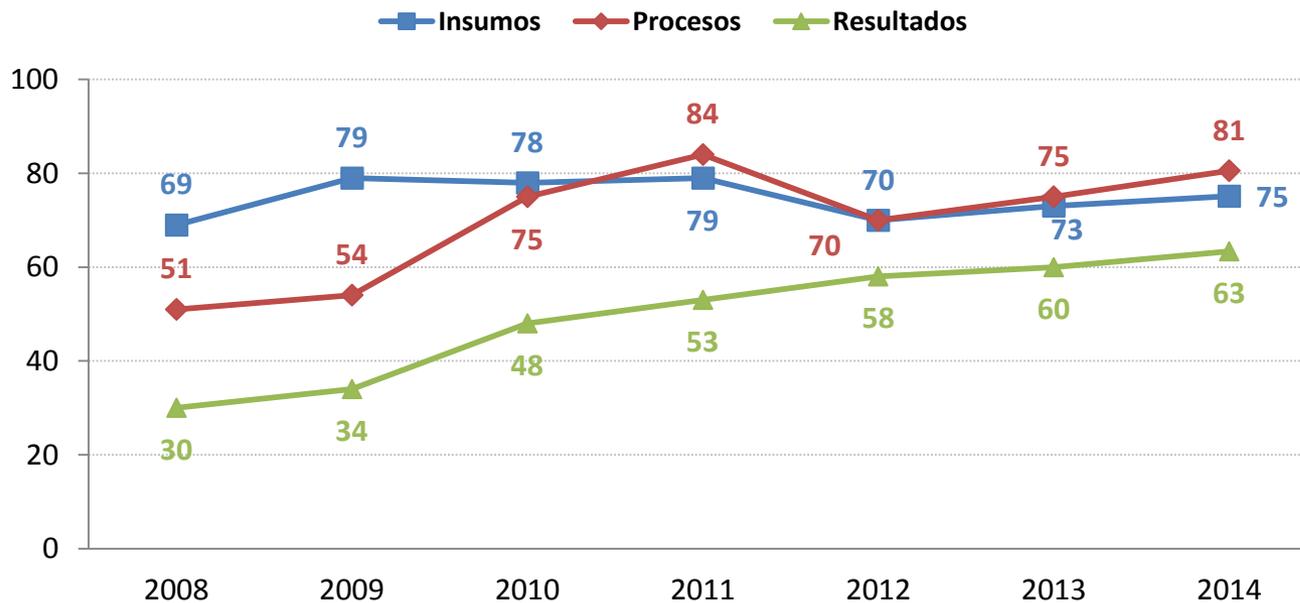
63

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

16 - 18

19 - 24

25 - 39

40 - 55

56 - 70

Se muestra incremento en todos los componentes frente a 2013. Los aspectos que aportan a este crecimiento son «infraestructura» en INSUMOS, «participación» en PROCESOS y «orientación al usuario» en RESULTADOS.

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

71

75

58

2014

75

79

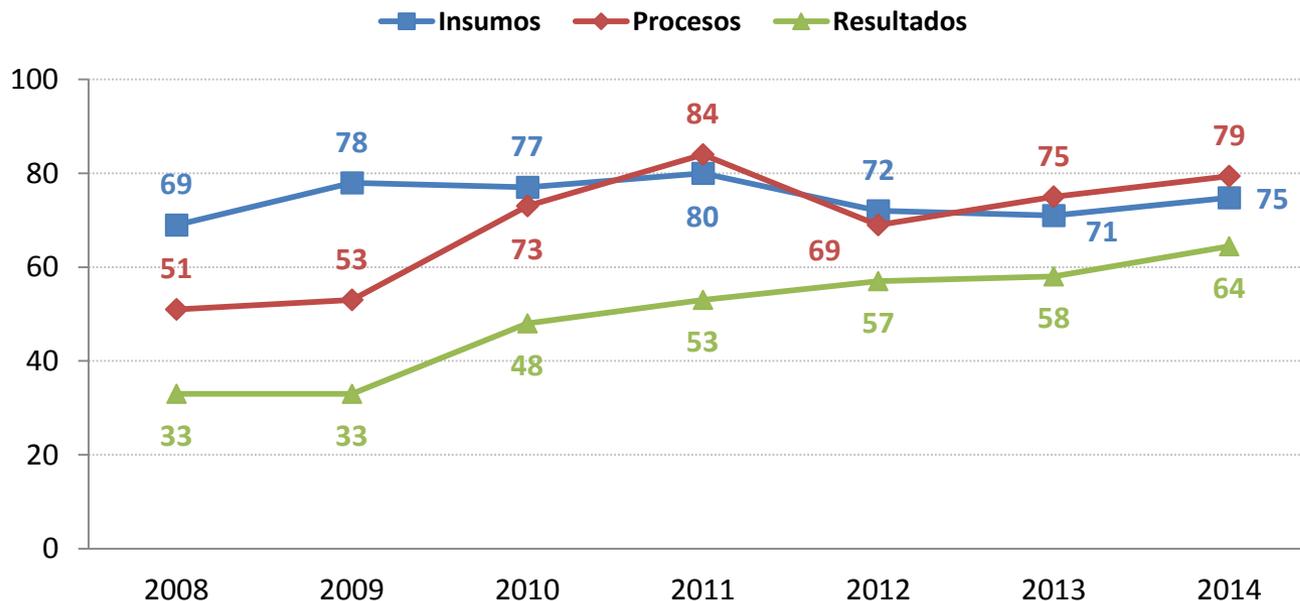
64

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

16 - 18

19 - 24

25 - 39

40 - 55

56 - 70

Se muestra incremento en todos los componentes frente a la medición anterior. Los aspectos que aportan a este crecimiento son «preparación» en INSUMOS, «apropiación» en PROCESOS y para RESULTADOS «eficiencia del Gobierno en Línea» y «credibilidad y confianza en GEL».

## INSUMOS

## PROCESOS

## RESULTADOS

2013

68

70

54

2014

72

74

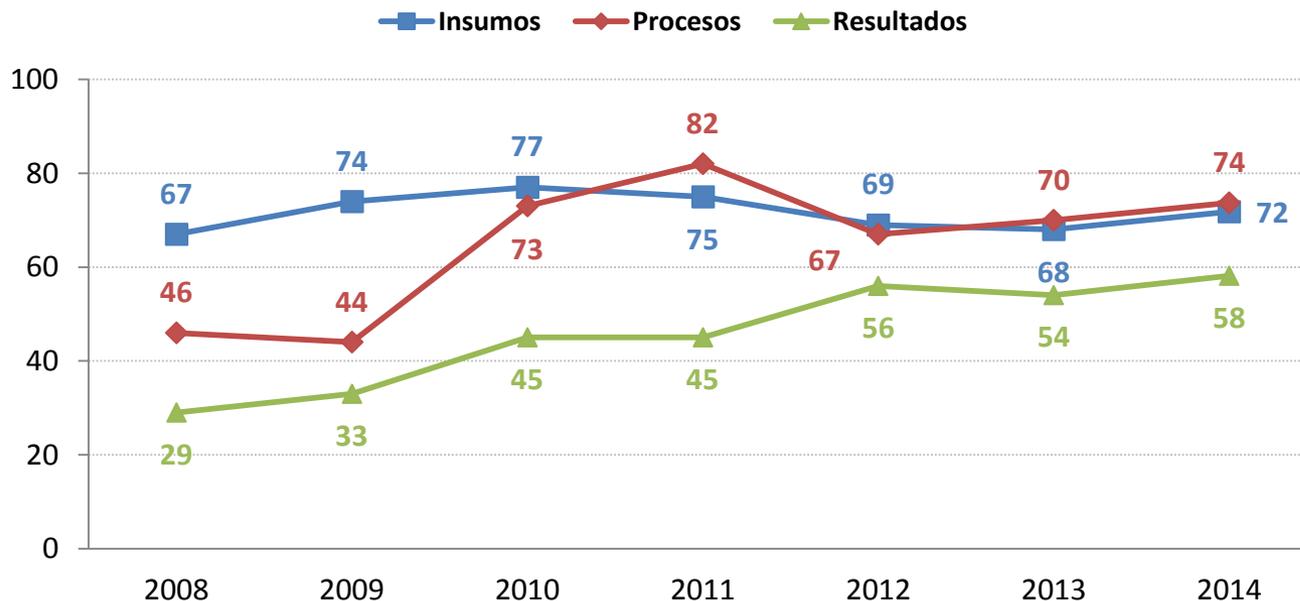
58

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

16 - 18

19 - 24

25 - 39

40 - 55

56 - 70

Frente a la medición de 2013 se presenta un mantenimiento en las cifras reportadas

## INSUMOS PROCESOS RESULTADOS

2013

64

68

48

2014

66

66

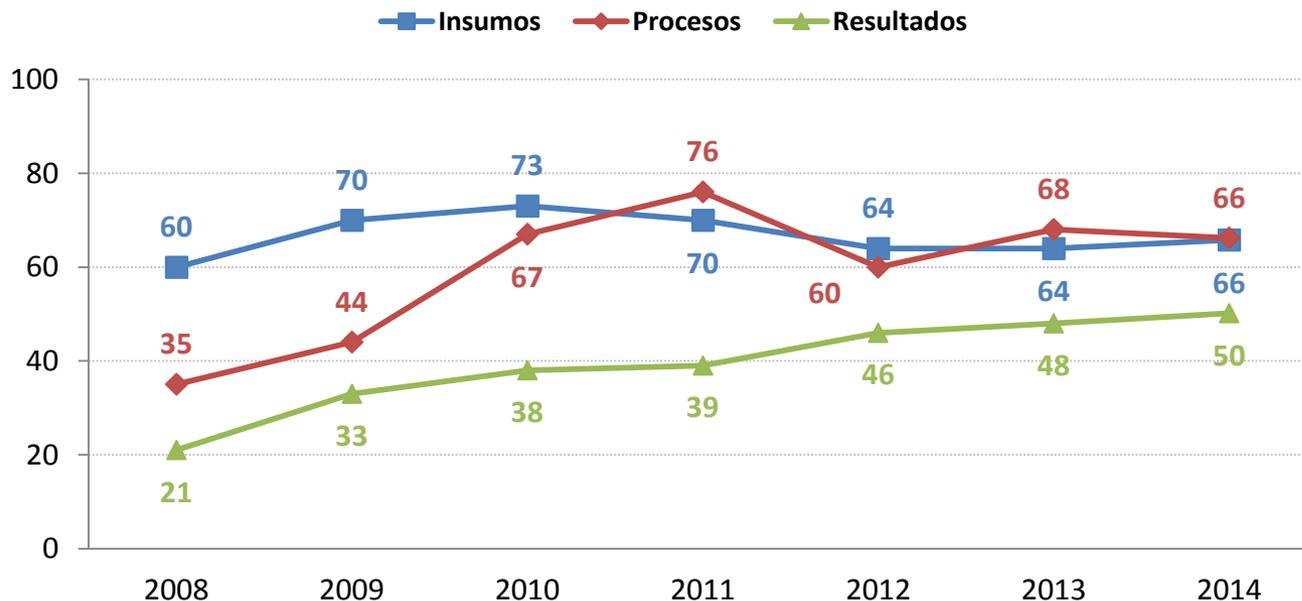
50

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA  
OPCIÓN QUE DESEA  
CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

El componente de PROCESOS presenta un descenso frente a la medición de 2013, explicado por el aspecto de «aceptación»

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

78

49

66

2014

78

43

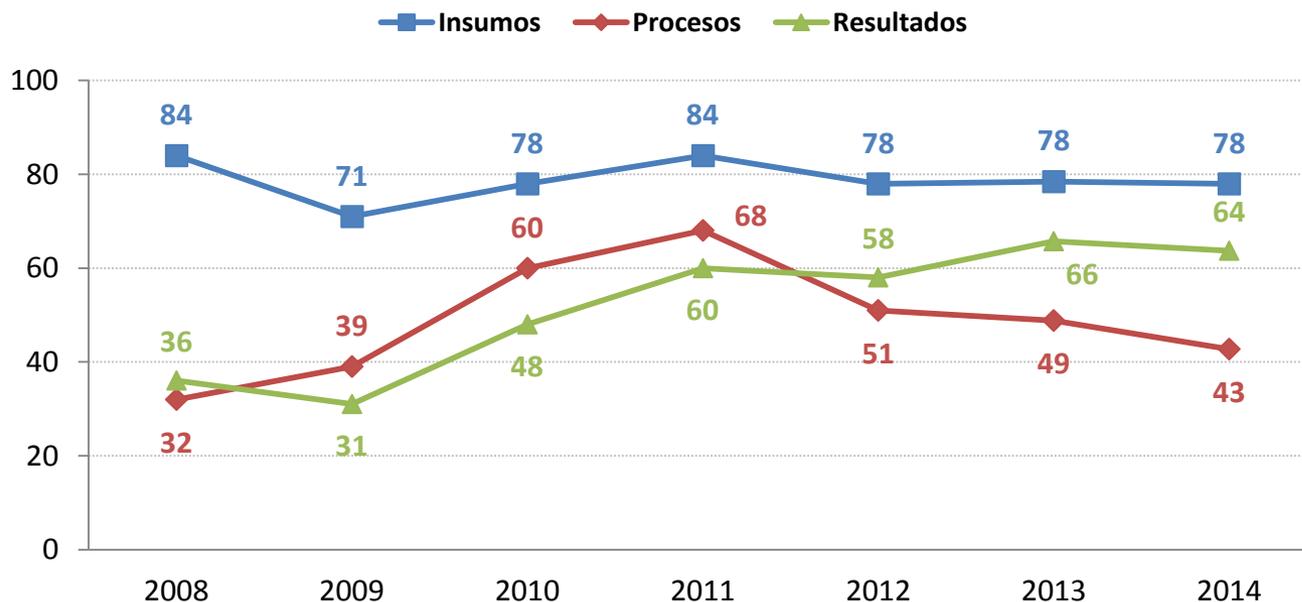
64

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Tendencia de mantenimiento en todos los componentes evaluados.

**INSUMOS**

**PROCESOS**

**RESULTADOS**

2013

79

47

66

2014

79

45

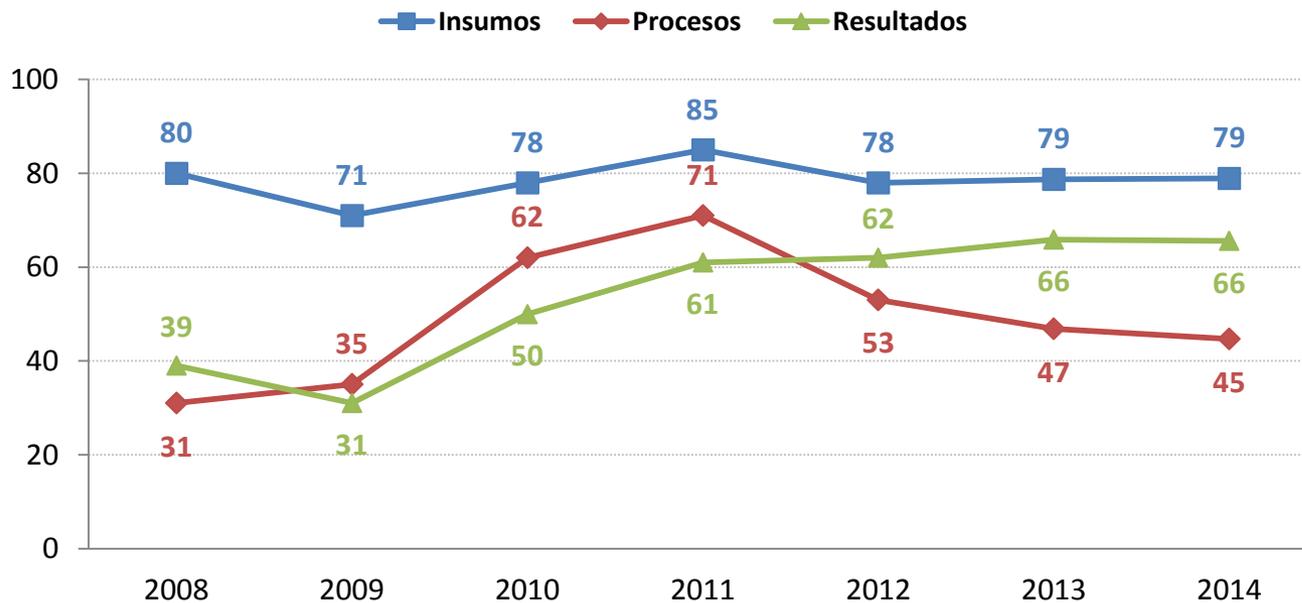
66

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

PROCESOS y RESULTADOS muestran baja en los indicadores frente a la evaluación anterior, principalmente explicada por los aspectos de «aceptación» para el primer caso y «protección de la información de la empresa» para el segundo.

**INSUMOS**

**PROCESOS**

**RESULTADOS**

2013

79

54

69

2014

78

41

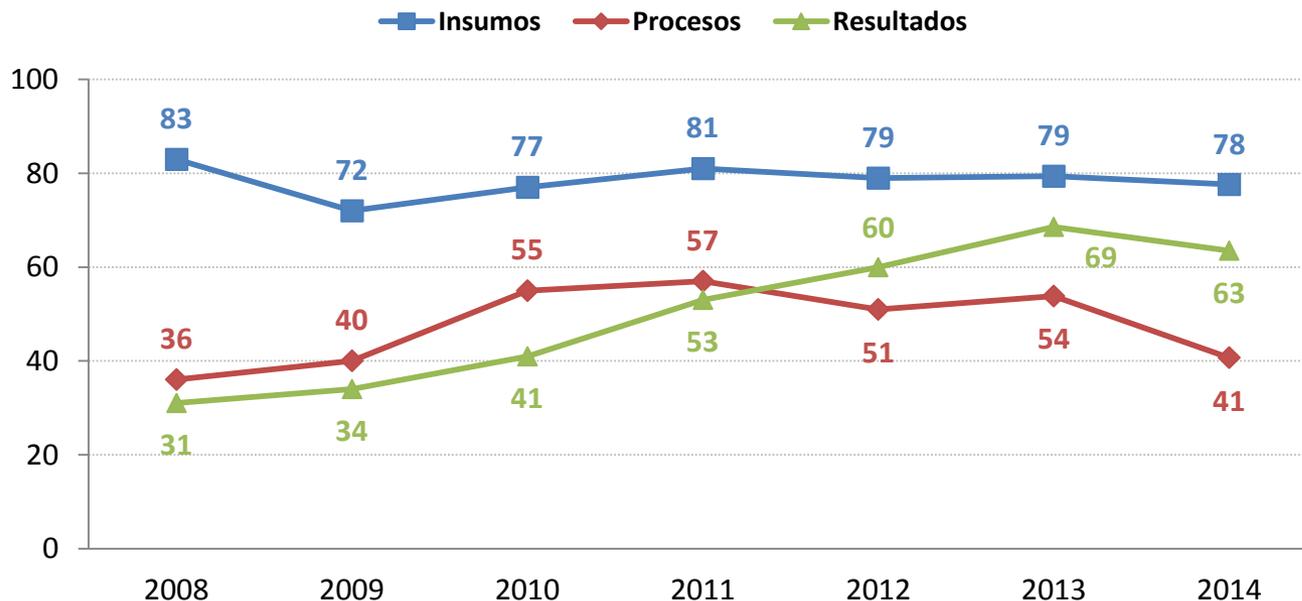
63

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Descenso en los componentes de PROCESOS y RESULTADOS. Para el caso de PROCESOS EL ASPECTO DE «ACEPTACIÓN» fue el que más influye, en tanto que «credibilidad y confianza en GEL» y «protección de la información de la empresa» fueron los que contribuyeron en RESULTADOS.

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

78

47

67

2014

79

44

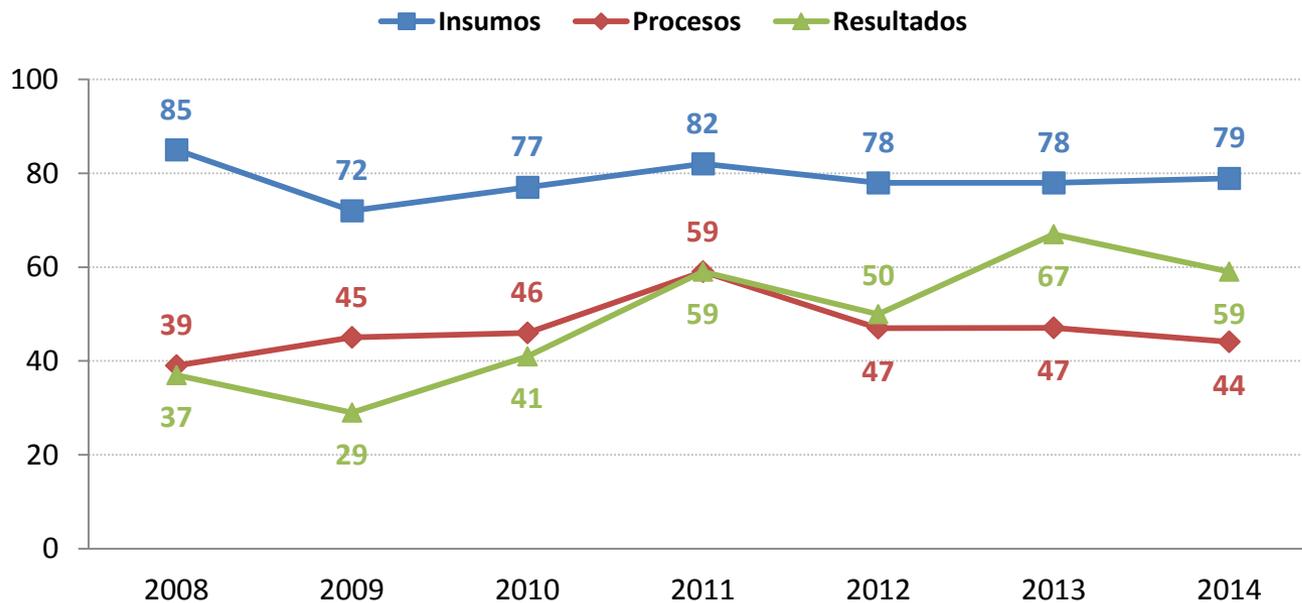
59

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

PROCESOS muestra un descenso en las cifras, donde el aspecto de «cultura empresarial» es el que más influye. De la misma manera se presenta una baja en RESULTADOS influenciada por el aspecto de «protección de la información de la empresa».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

76

51

61

2014

78

26

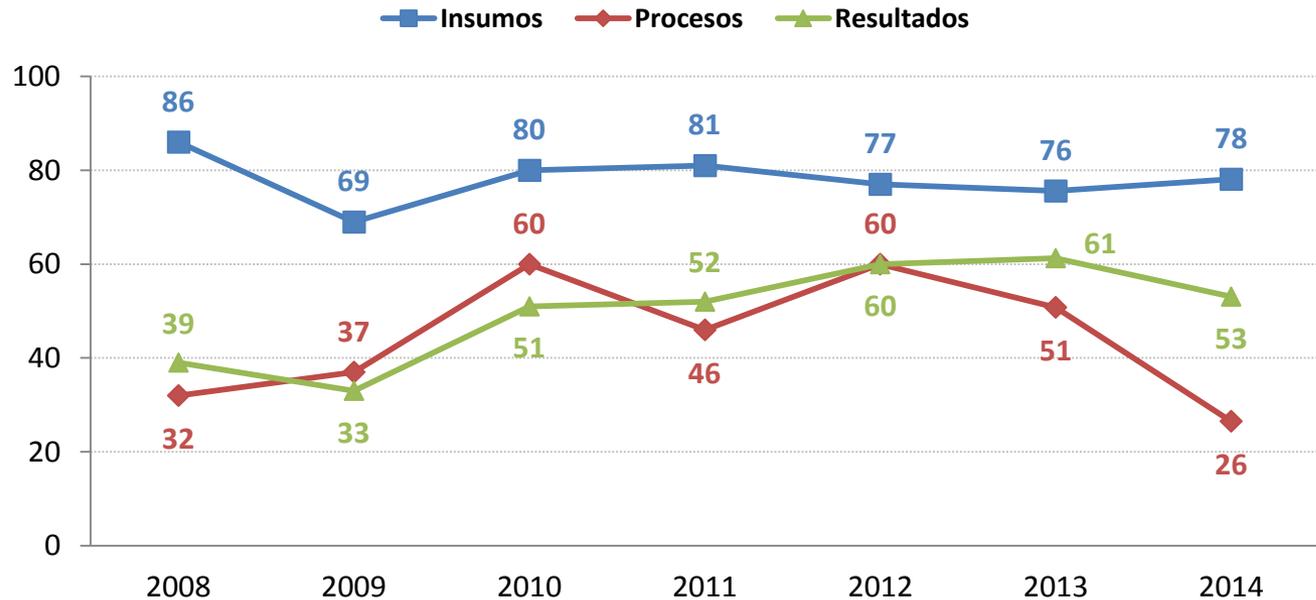
53

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

**Cuarta**

Quinta

Sexta

Tendencia de mantenimiento en todos los componentes evaluados.

## INSUMOS PROCESOS RESULTADOS

2013

78

43

59

2014

77

45

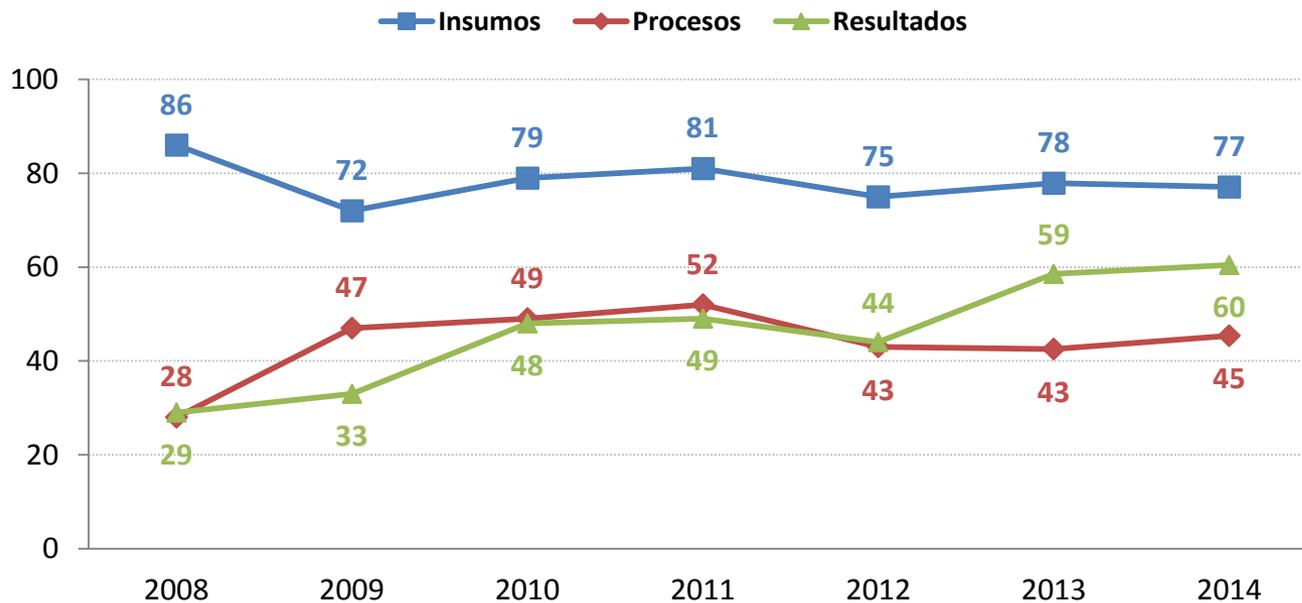
60

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

El componente de PROCESOS cae frente a la medición anterior, afectado por el aspecto «aceptación». RESULTADOS por su parte muestra una subida en la métrica explicada por la subida en el aspecto de «orientación al usuario» y «protección de la información de la empresa».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

77

35

61

2014

78

44

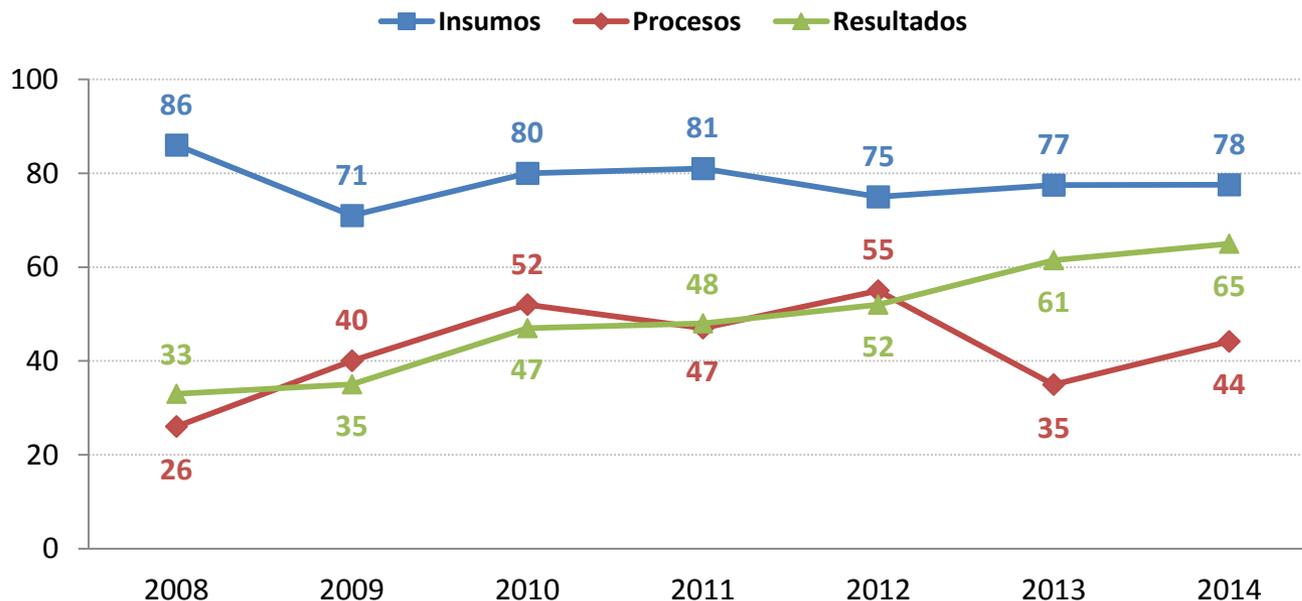
65

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA  
OPCIÓN QUE DESEA  
CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Especial

Primera

Segunda

Tercera

Cuarta

Quinta

Sexta

Crecimiento en los componentes de PROCESOS y RESULTADOS, explicado por los aspectos de «cultura empresarial» para el primero y «protección de la información de la empresa» para el segundo.

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

77

31

55

2014

76

44

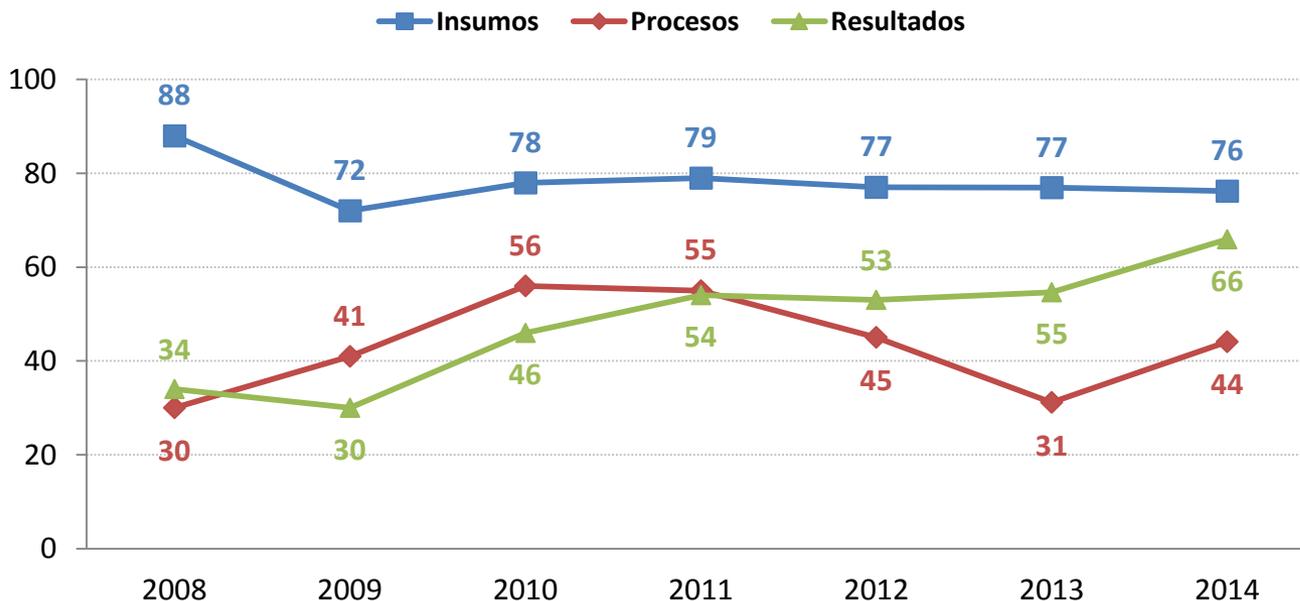
66

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Industria

Comercio

Servicios

Se presenta una caída en las cifras de los componentes PROCESOS y RESULTADOS, donde los aspectos de «aceptación» y «protección de la información» en su orden para cada componente son las que más influyen

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

79

51

70

2014

78

40

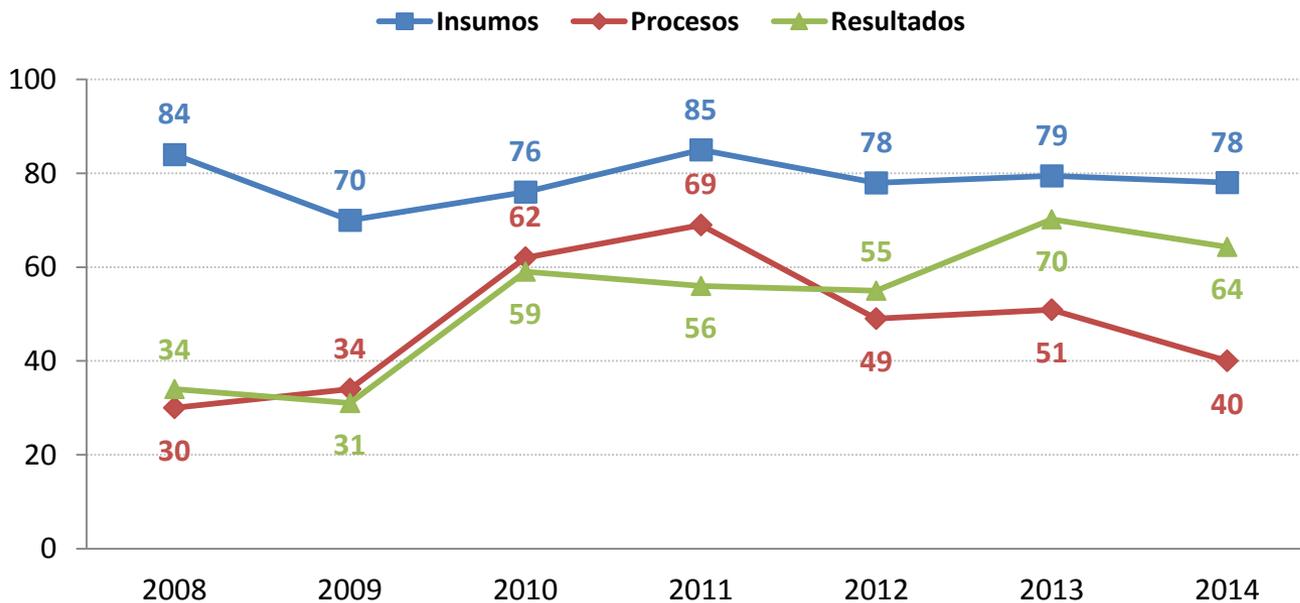
64

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Industria

Comercio

Servicios

Descenso en el componente PROCESOS afectado principalmente por el aspecto de «ACEPTACIÓN».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

77

46

64

2014

78

43

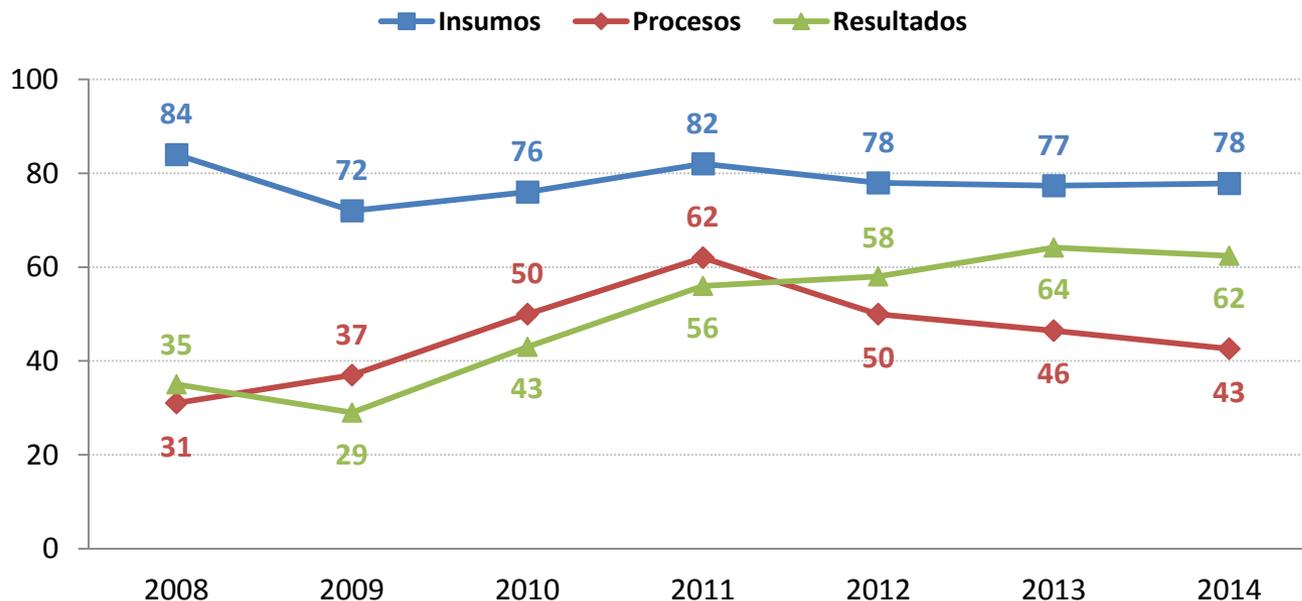
62

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA  
OPCIÓN QUE DESEA  
CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Industria

Comercio

Servicios

Cae el indicador en el componente de PROCESOS, específicamente por el descenso en la cifra en el aspecto de «aceptación».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

80

52

67

2014

78

44

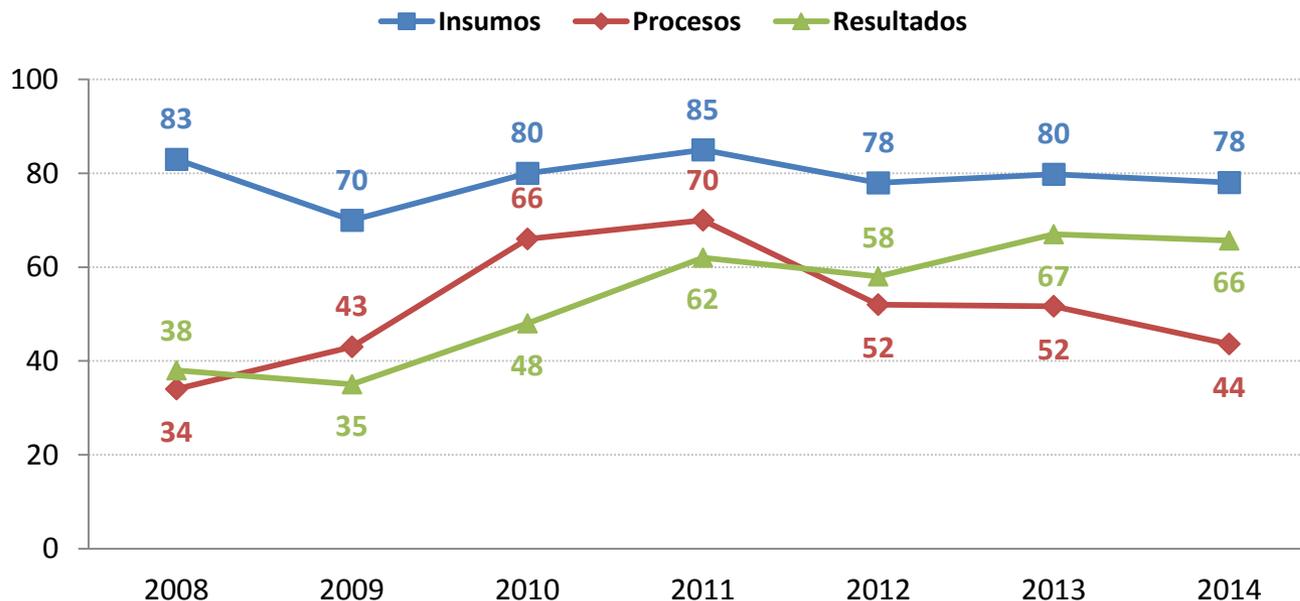
66

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA  
OPCIÓN QUE DESEA  
CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Micro

Pequeña

Mediana

Grande

El componente de PROCESOS presenta una caída, específicamente en el aspecto «aceptación».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

77

44

63

2014

77

39

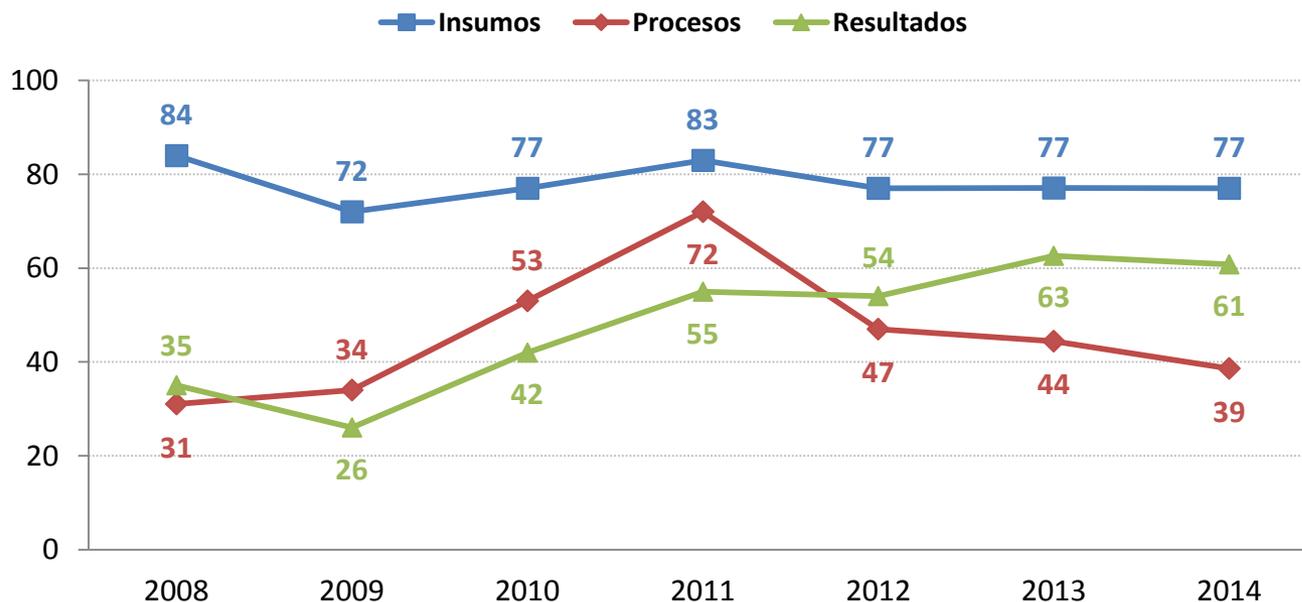
61

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

Bajo - Entre 0 y 33

Medio - Entre 34 y 66

Alto - Más de 66

Micro

Pequeña

Mediana

Grande

Descenso en las cifras de PROCESOS, tanto en «aceptación» como en «cultura empresarial».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

82

57

72

2014

80

54

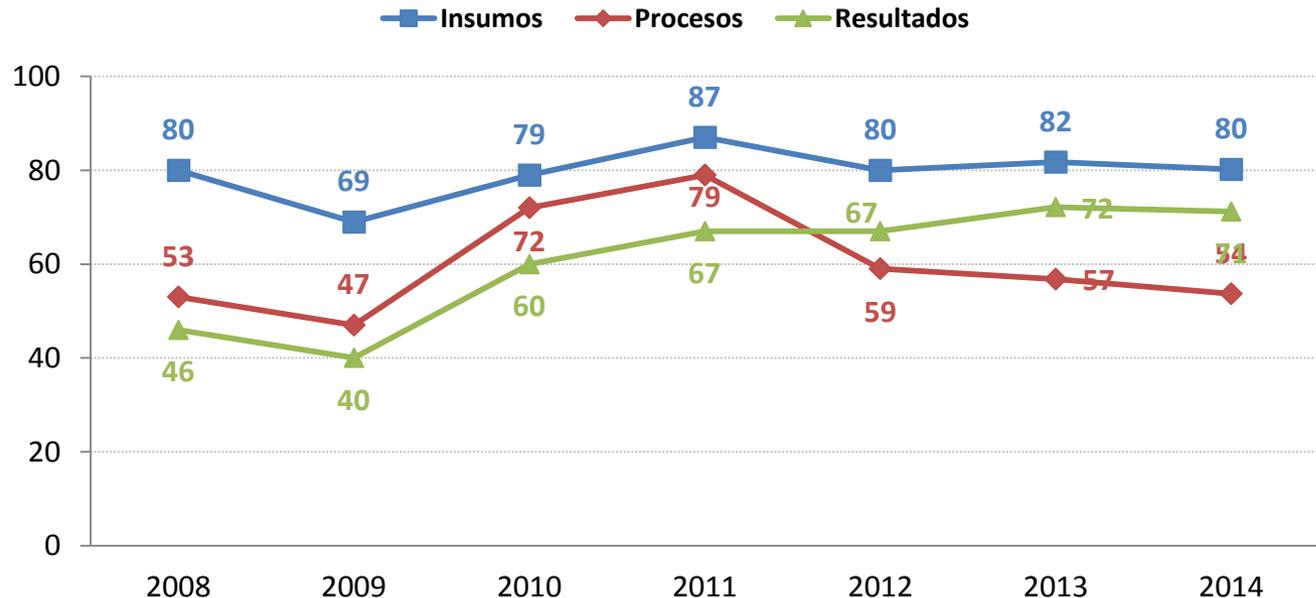
71

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Micro

Pequeña

Mediana

Grande

PROCESOS presenta disminución en el indicador explicado por el aspecto de «aceptación».

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

81

62

73

2014

82

56

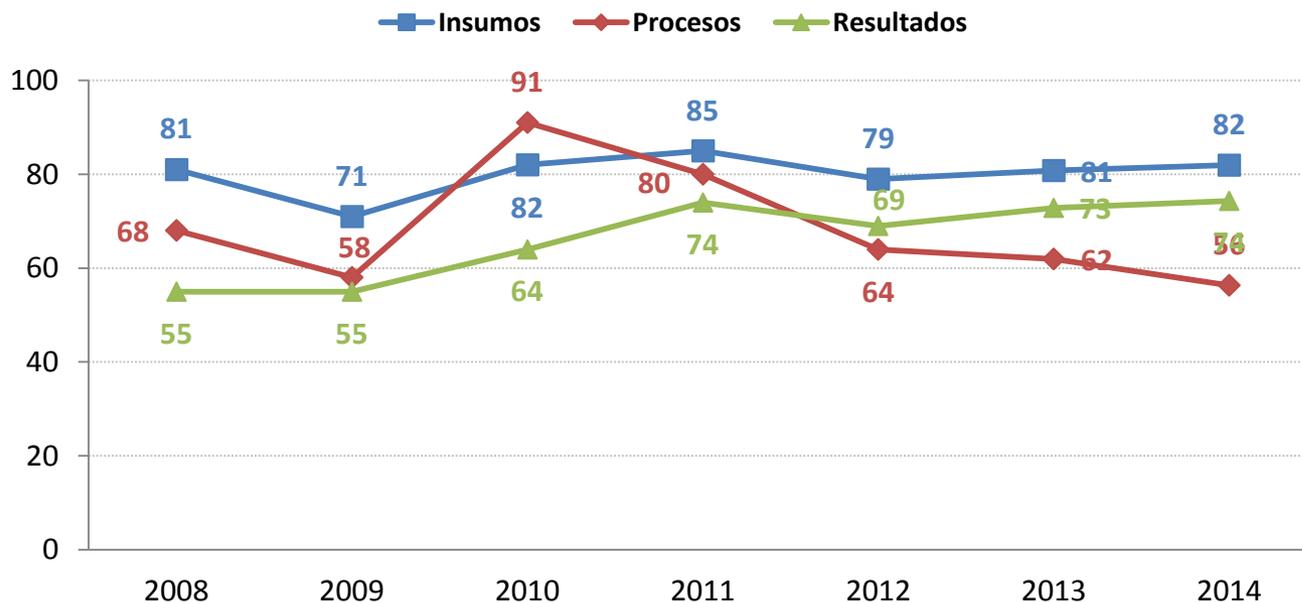
74

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





# COMPONENTES (CO)

NIVELES DEL DATO

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

Micro

Pequeña

Mediana

Grande

Los componentes de PROCESOS y RESULTADOS presentan disminución frente a la medición de 2013, donde los aspectos que más caída registran son «aceptación» para el caso de PROCESOS y «protección de la información de la empresa» en el caso de RESULTADOS.

INSUMOS

PROCESOS

RESULTADOS

2013

81

63

78

2014

80

57

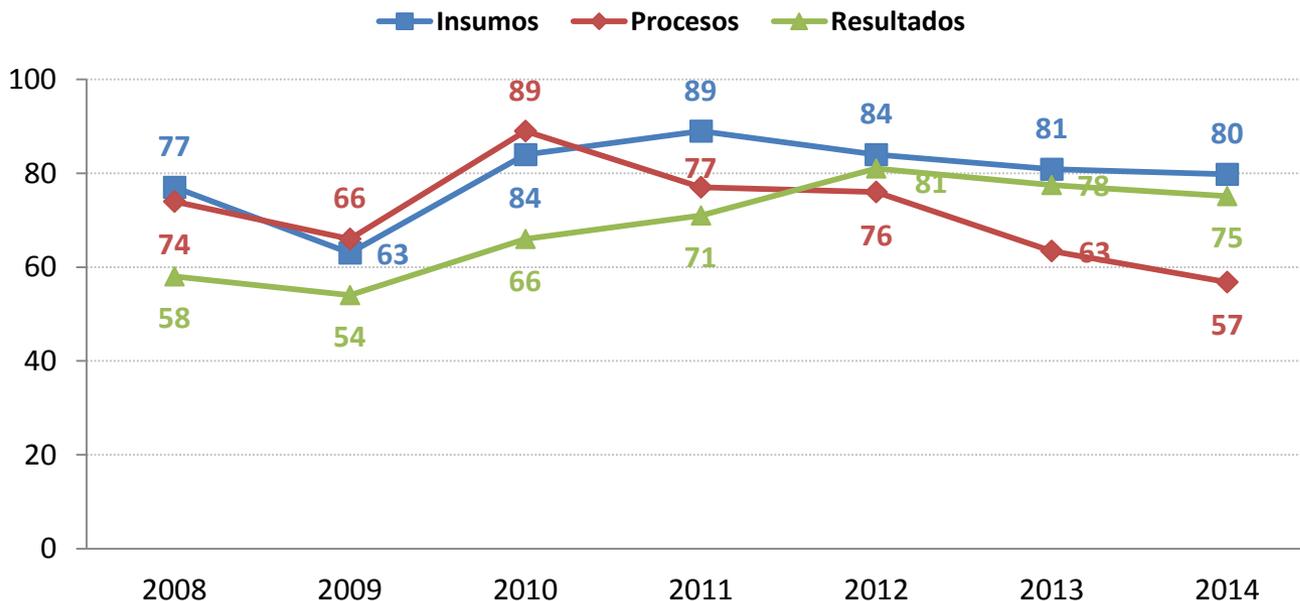
75

DETALLES

Variación 14/13



DE CLICK EN LA OPCIÓN QUE DESEA CONSULTAR





DE CLICK SOBRE EL ATRIBUTO A CONSULTAR

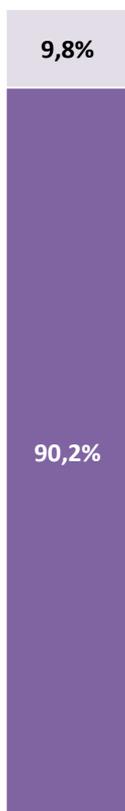


Sabía usted que puede...  
Base 24.752.791

Usted sabe como...  
Base 24.752.791

Durante 2014 ha hecho uso de (medio) para...  
Base 24.752.791

■ Si  
■ No



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

b) Obtener información de las entidades públicas

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

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

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

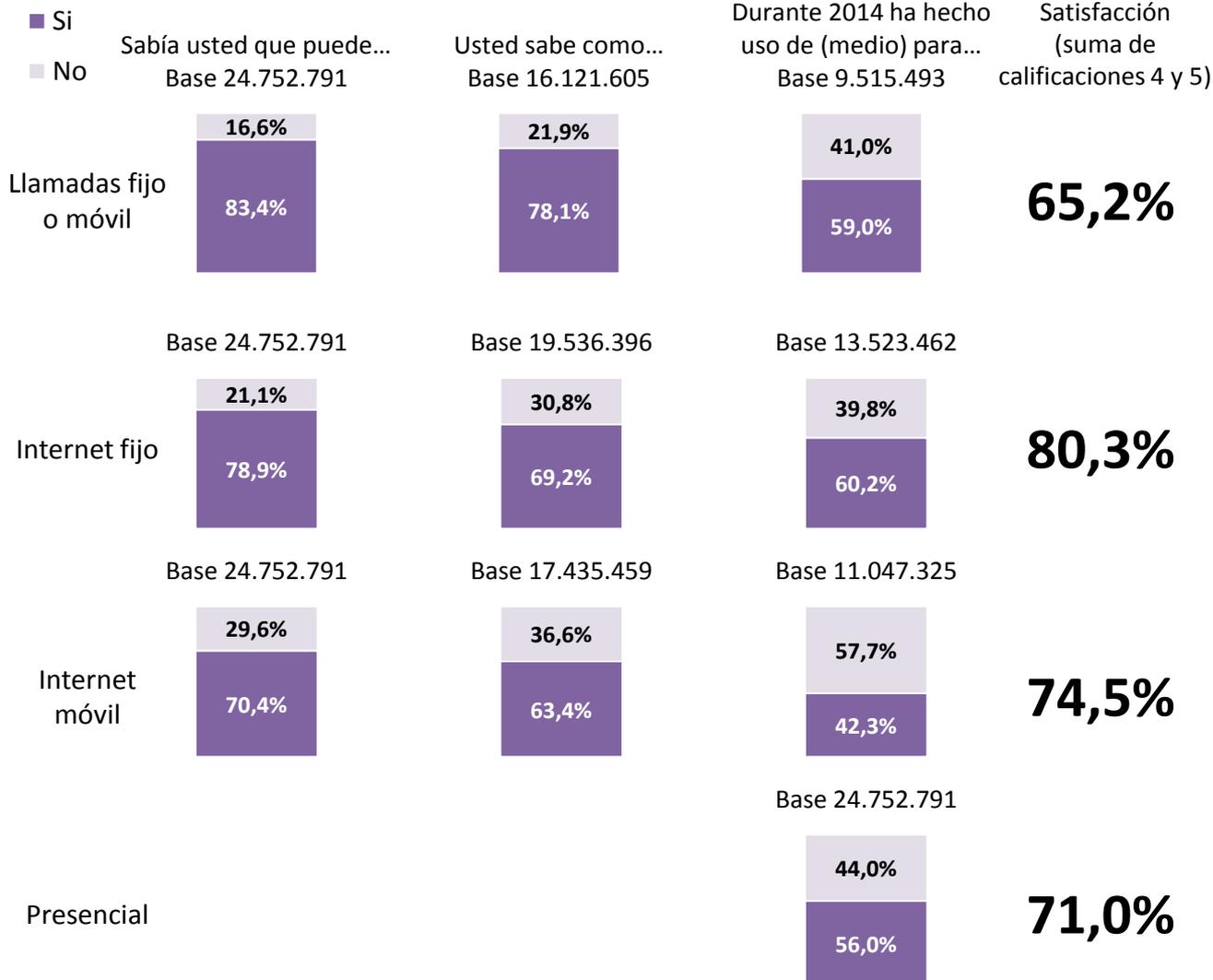
g) Realizar pago de trámites y/o servicios

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

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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



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

**b) Obtener información de las entidades públicas**

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

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

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

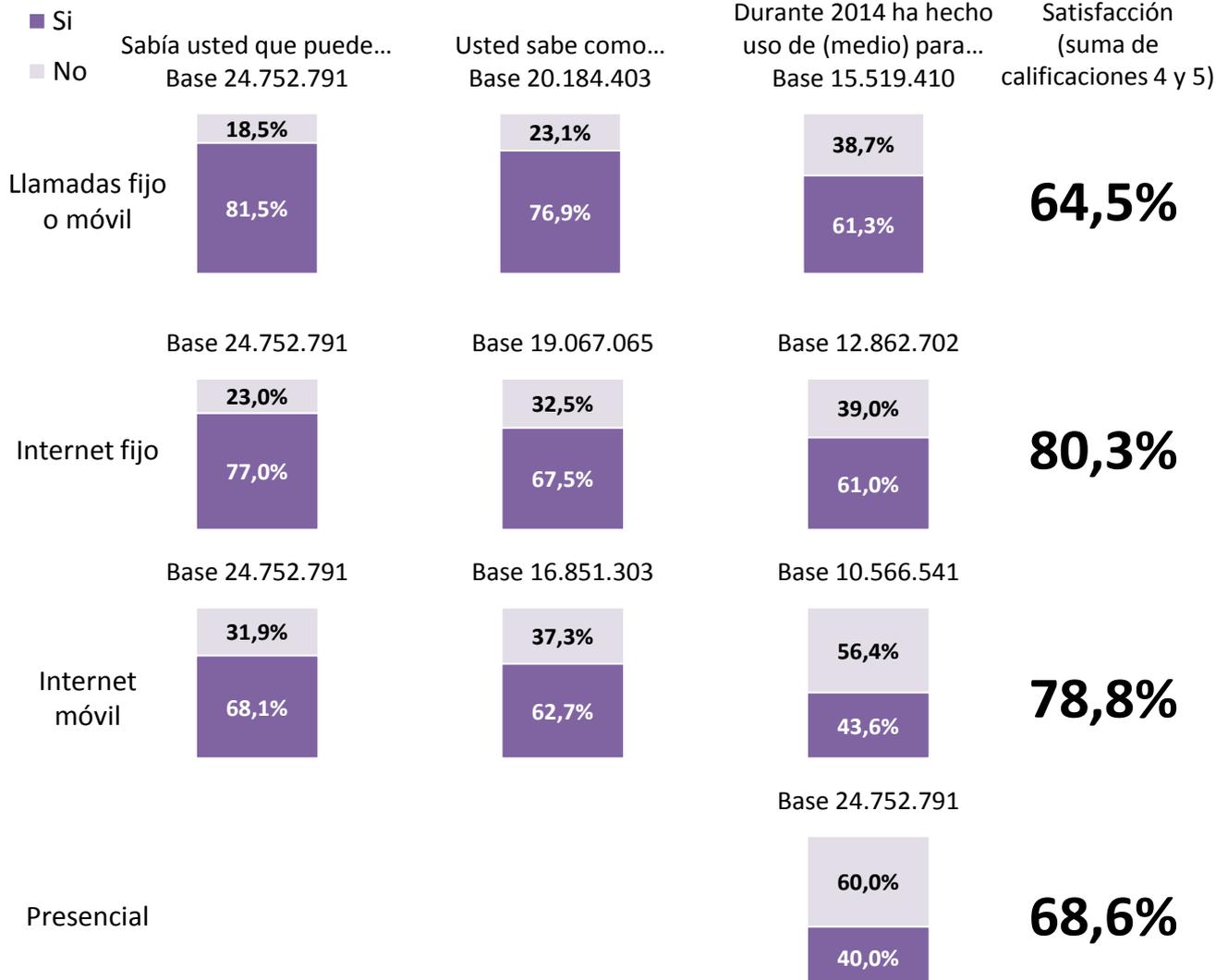
g) Realizar pago de trámites y/o servicios

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

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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



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

b) Obtener información de las entidades públicas

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

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

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

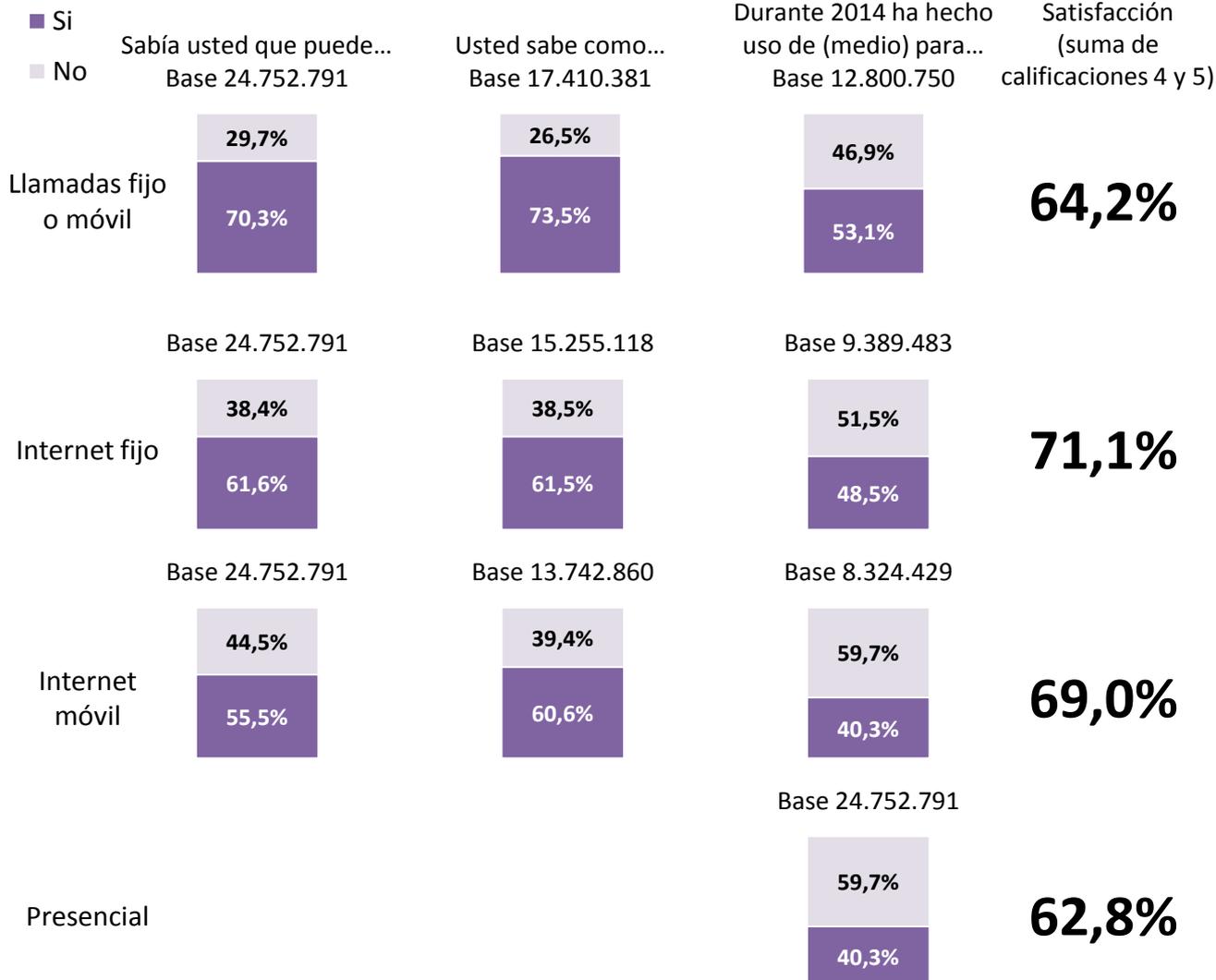
g) Realizar pago de trámites y/o servicios

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

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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



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

b) Obtener información de las entidades públicas

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

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

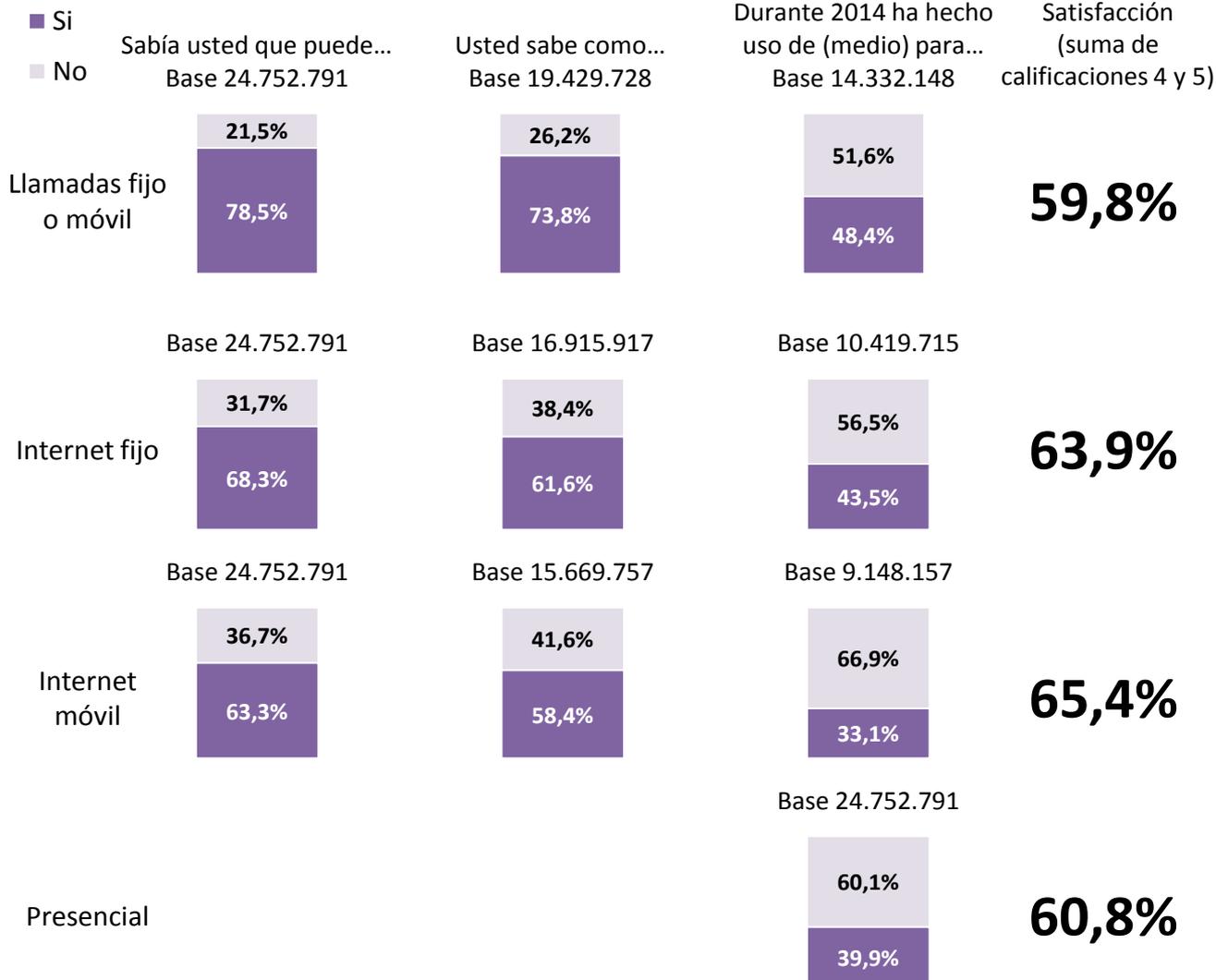
e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

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

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



DE CLICK SOBRE EL ATRIBUTO A CONSULTAR



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

b) Obtener información de las entidades públicas

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

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

**e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas**

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

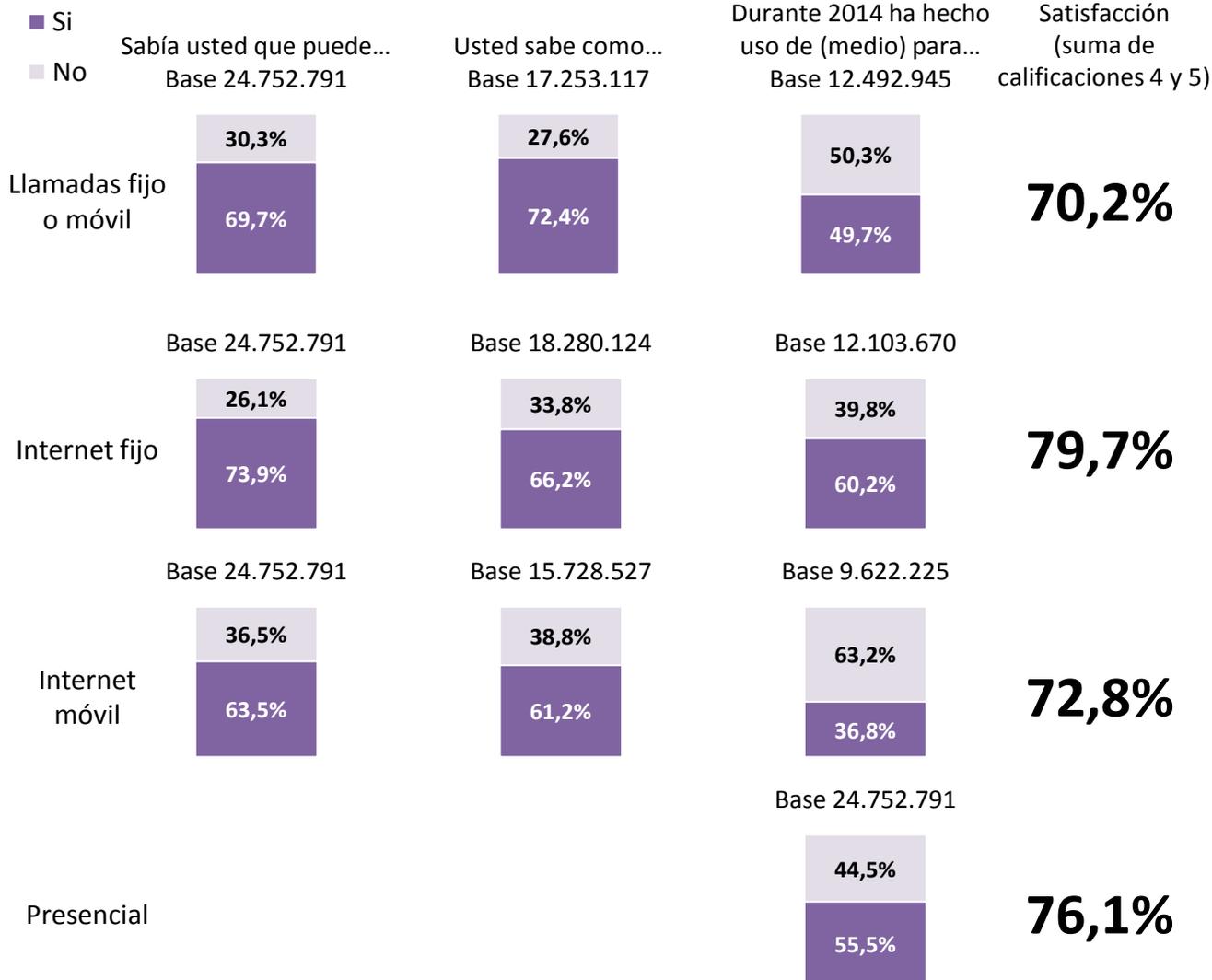
g) Realizar pago de trámites y/o servicios

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

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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



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

b) Obtener información de las entidades públicas

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

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

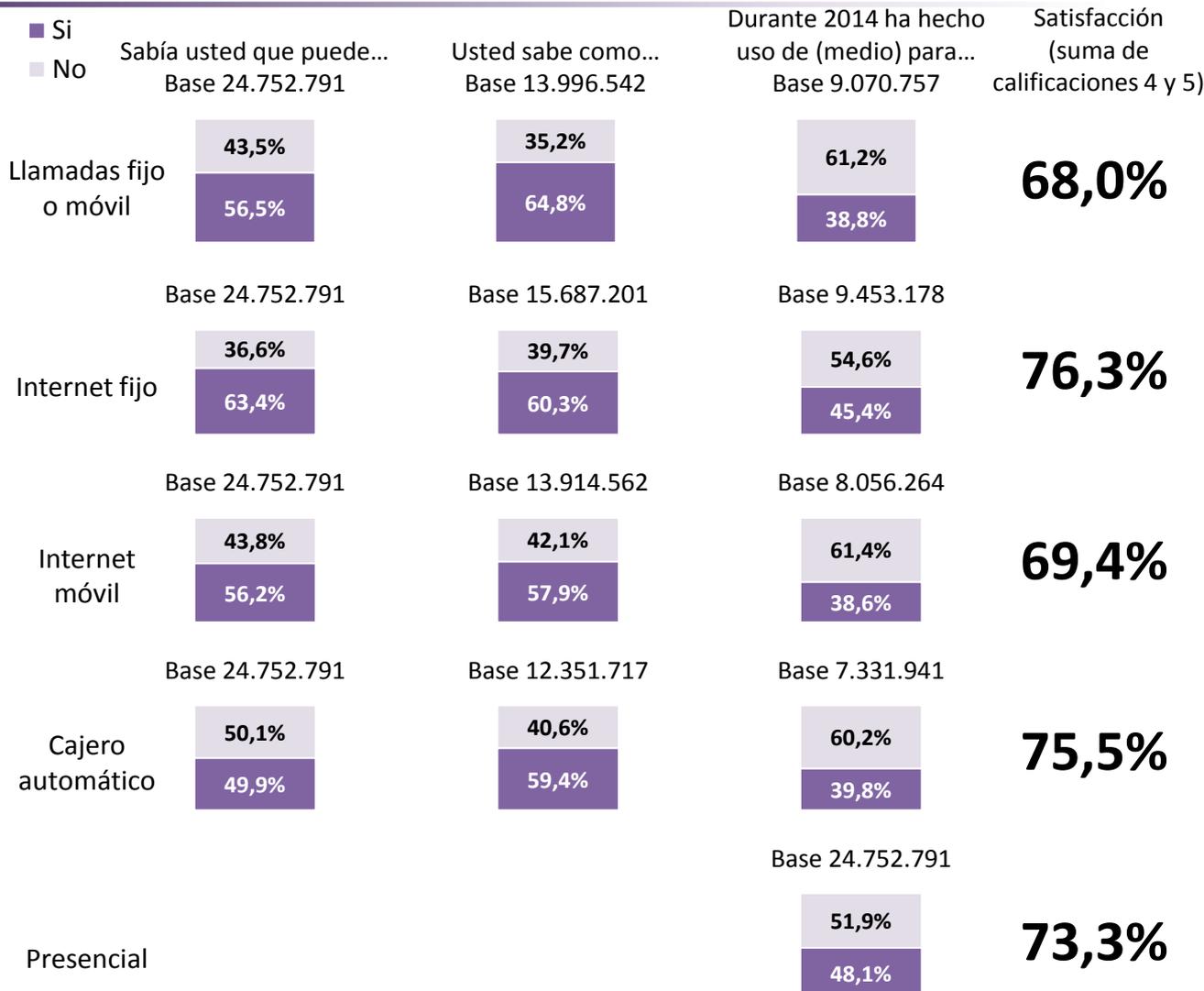
e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

**f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas**

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

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

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



DE CLICK SOBRE EL ATRIBUTO A CONSULTAR



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

b) Obtener información de las entidades públicas

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

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

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

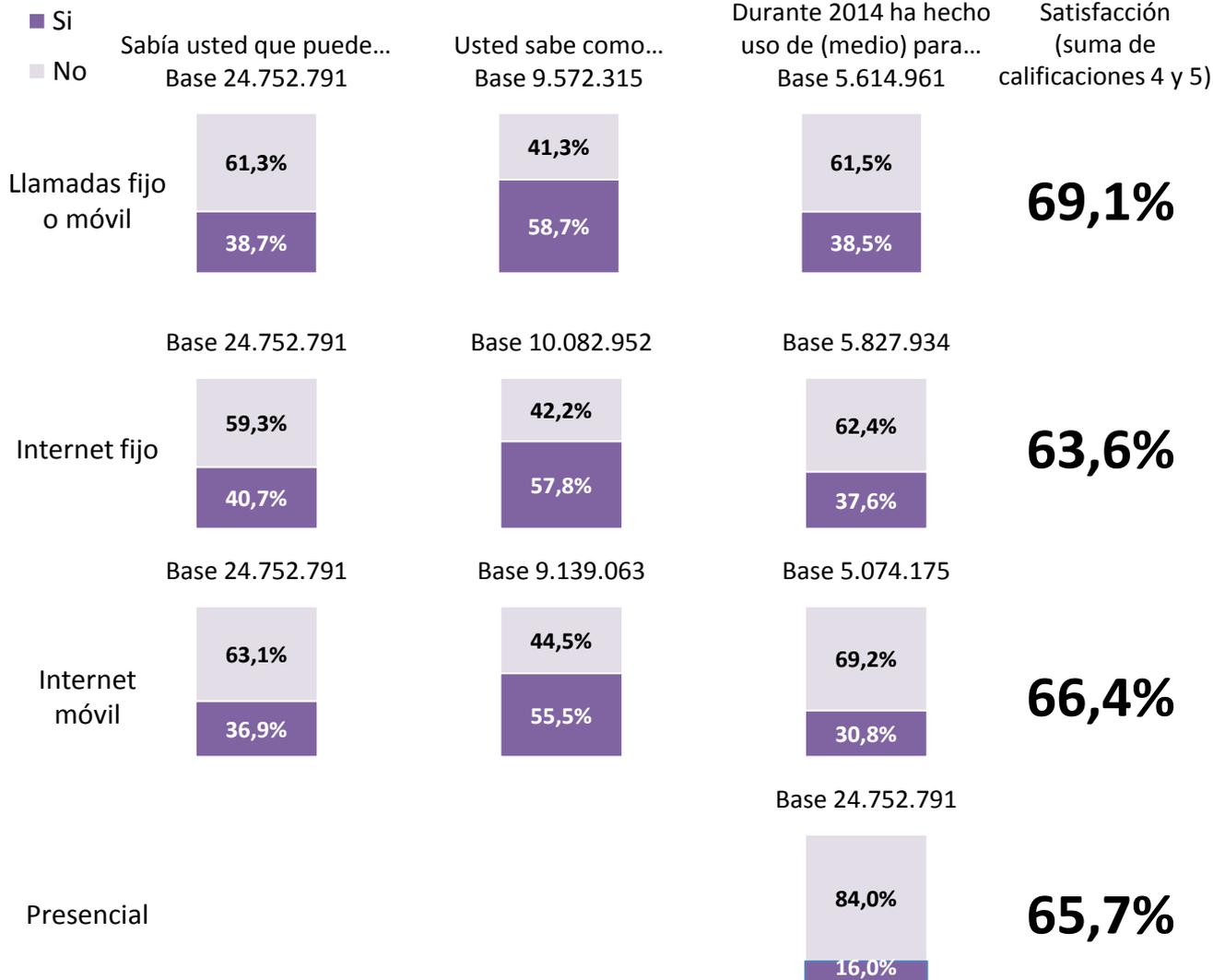
**g) Realizar pago de trámites y/o servicios**

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

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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



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

b) Obtener información de las entidades públicas

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

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

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

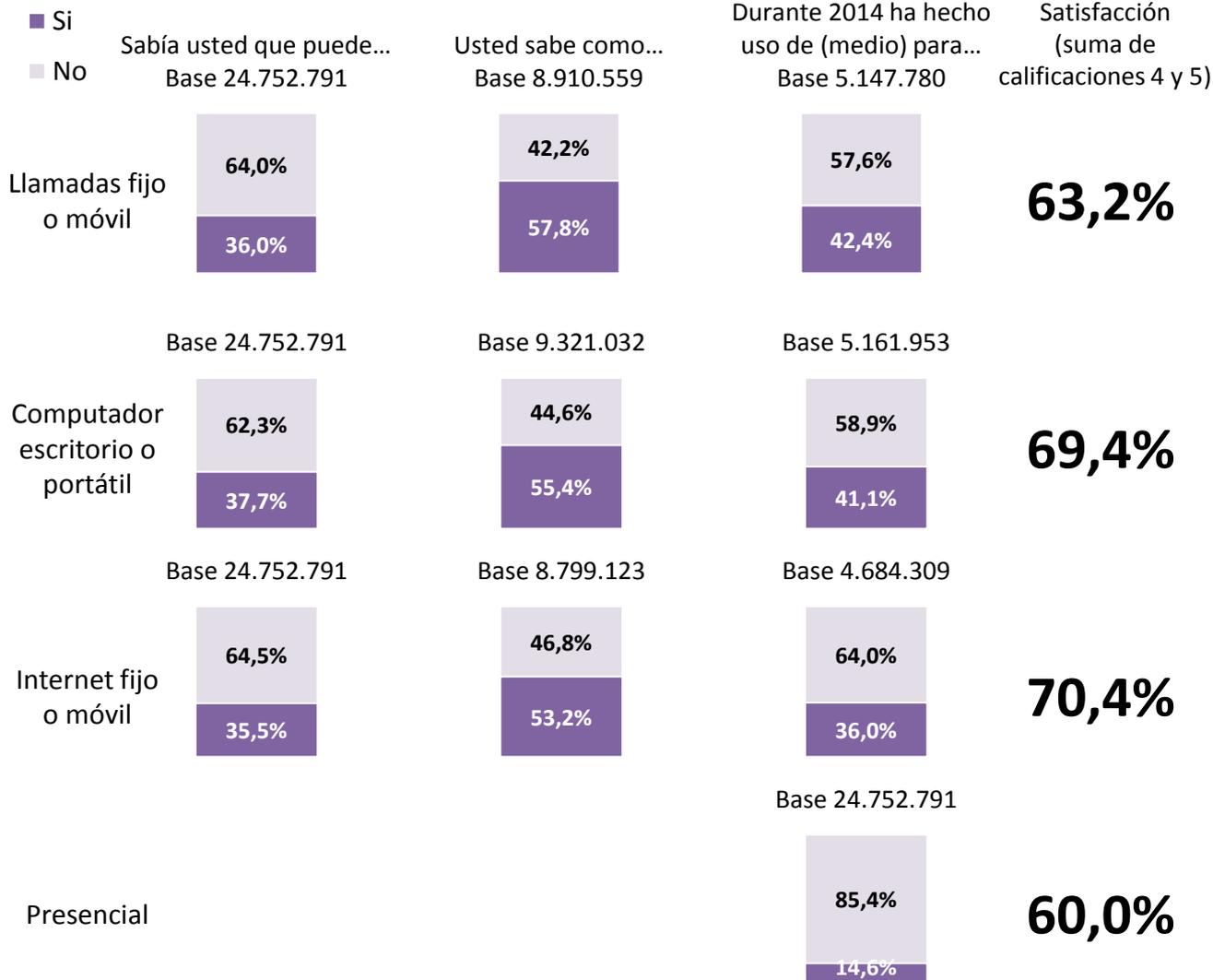
g) Realizar pago de trámites y/o servicios

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

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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



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

b) Obtener información de las entidades públicas

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

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

e) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas

f) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas

g) Realizar pago de trámites y/o servicios

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

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

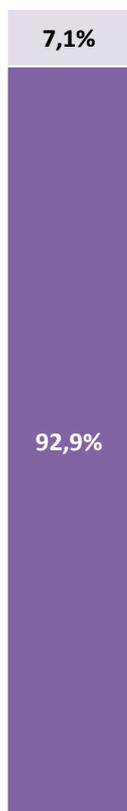


Sabía usted que puede...  
Base 1.268.177

Usted sabe como...  
Base 1.268.177

Durante 2014 ha hecho uso de (medio) para...  
Base 1.268.177

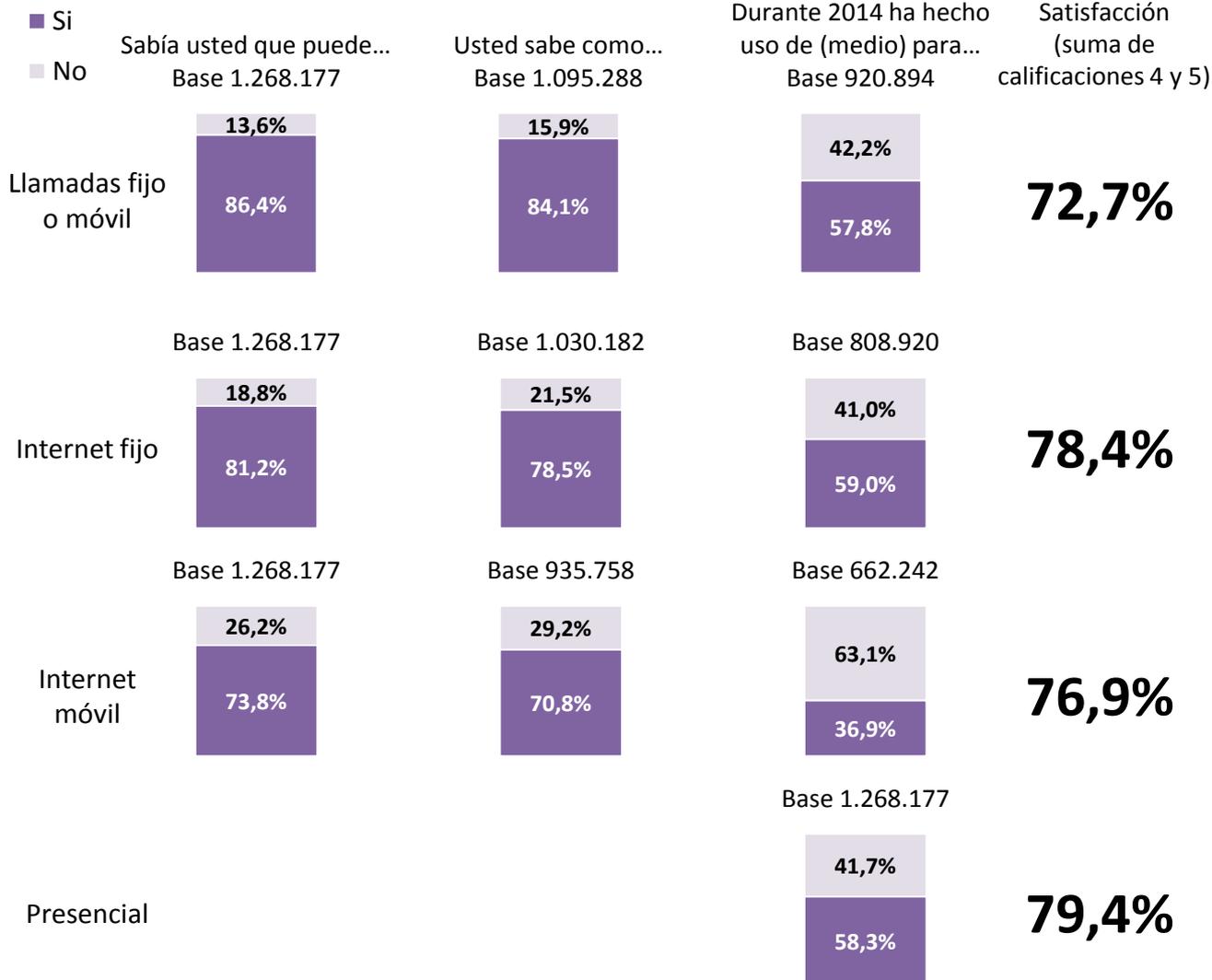
■ Si  
■ No



DE CLICK SOBRE EL ATRIBUTO A CONSULTAR



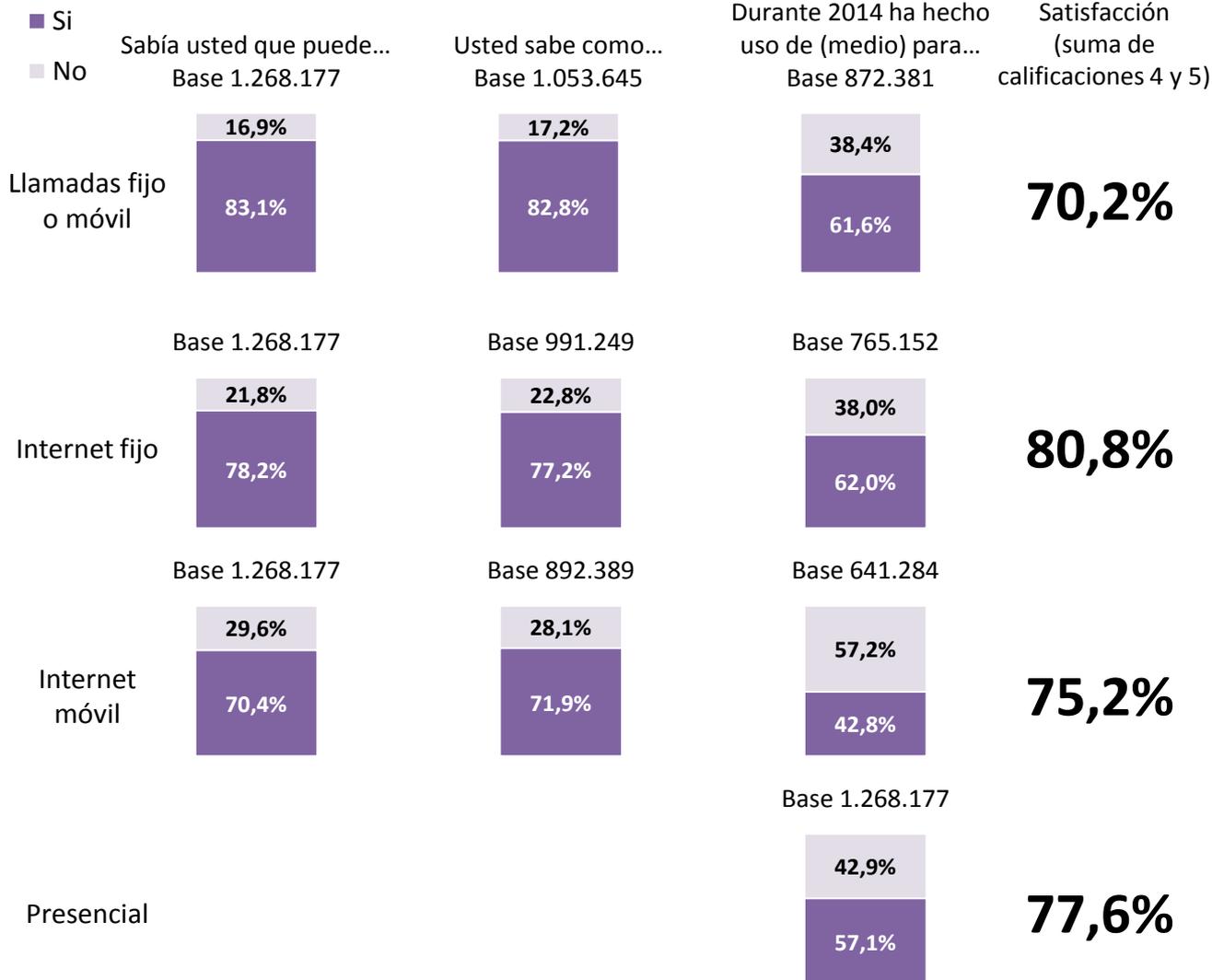
- a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos
- b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas
-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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



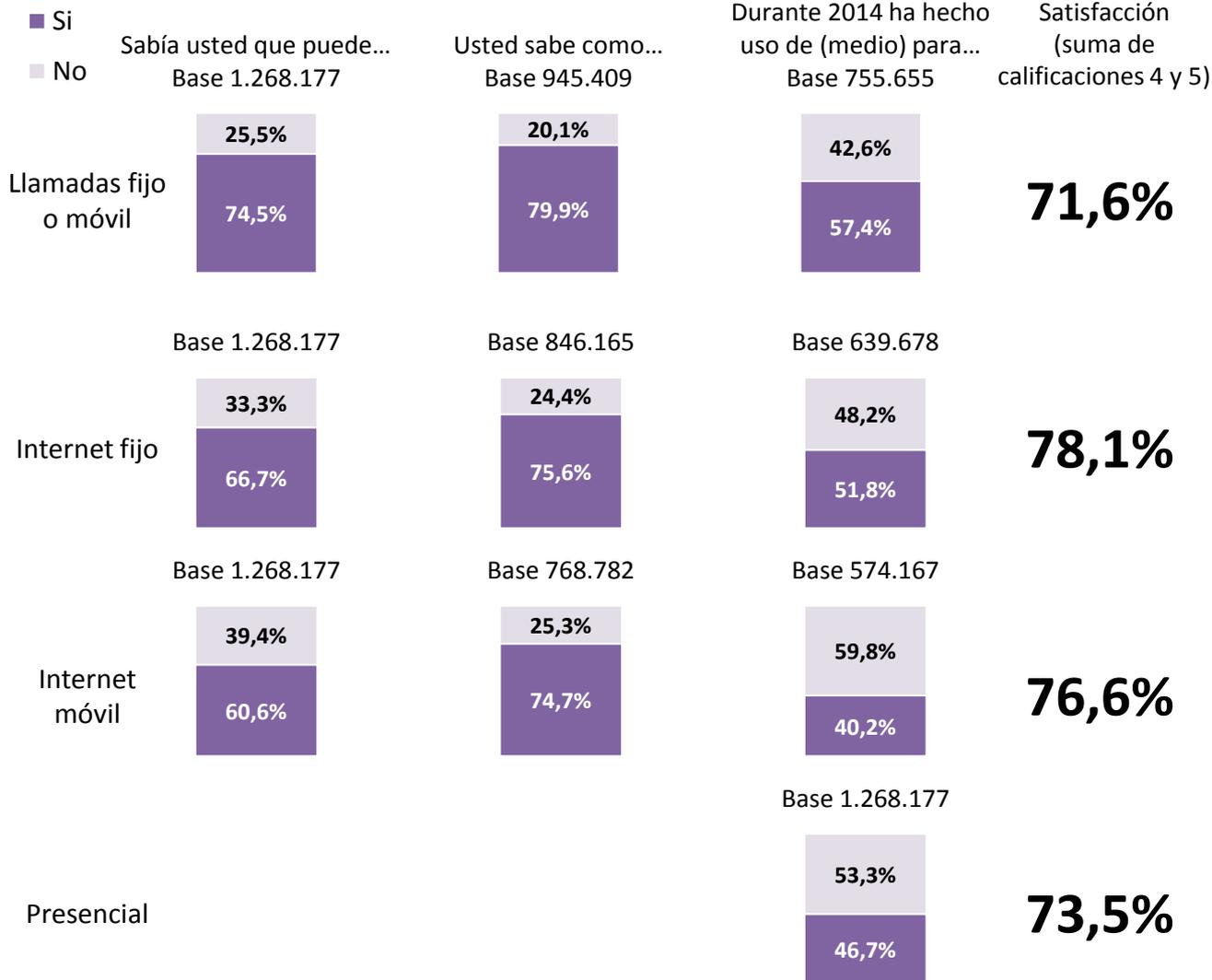
- a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos
- b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas**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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



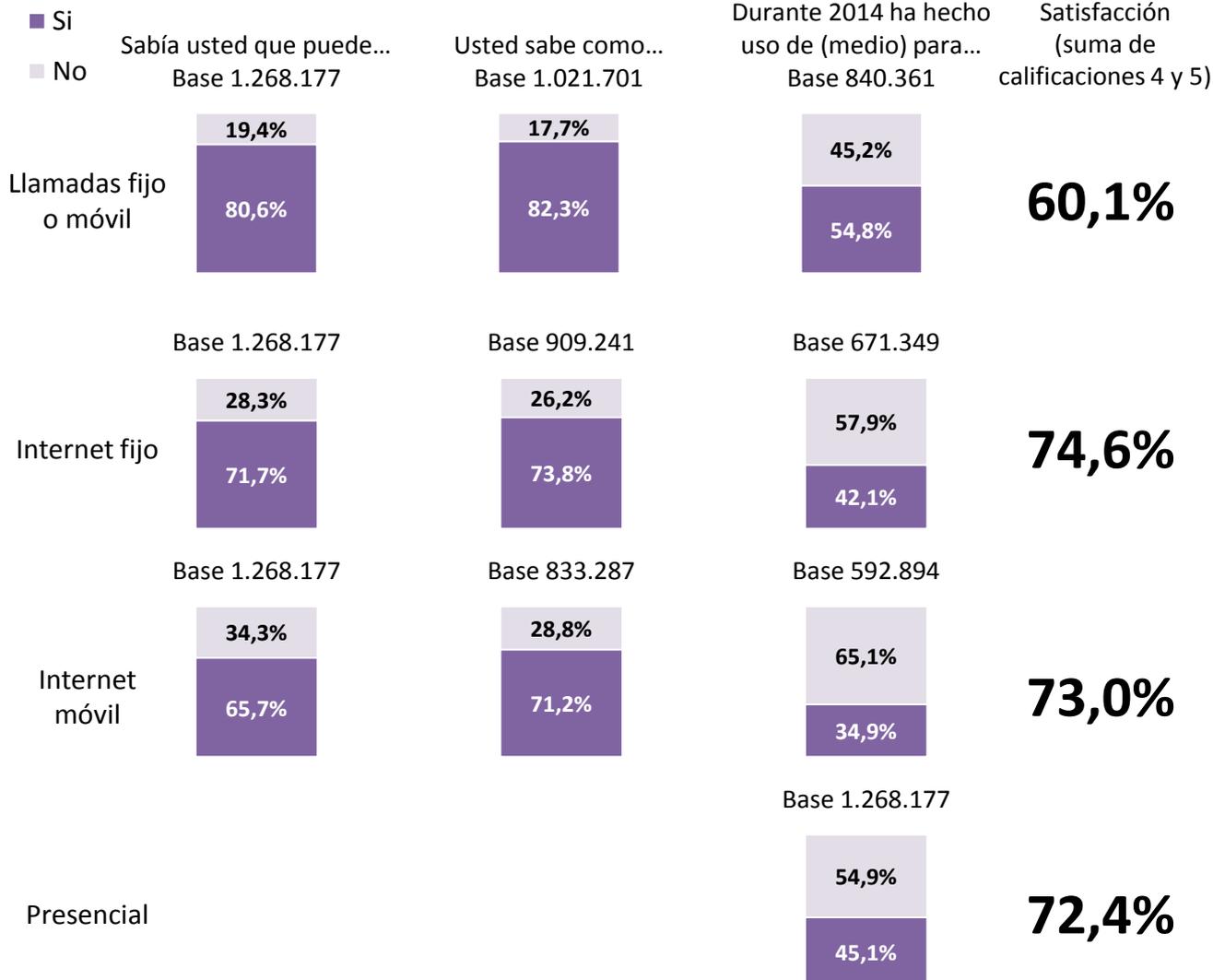
- a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos
- b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas
-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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



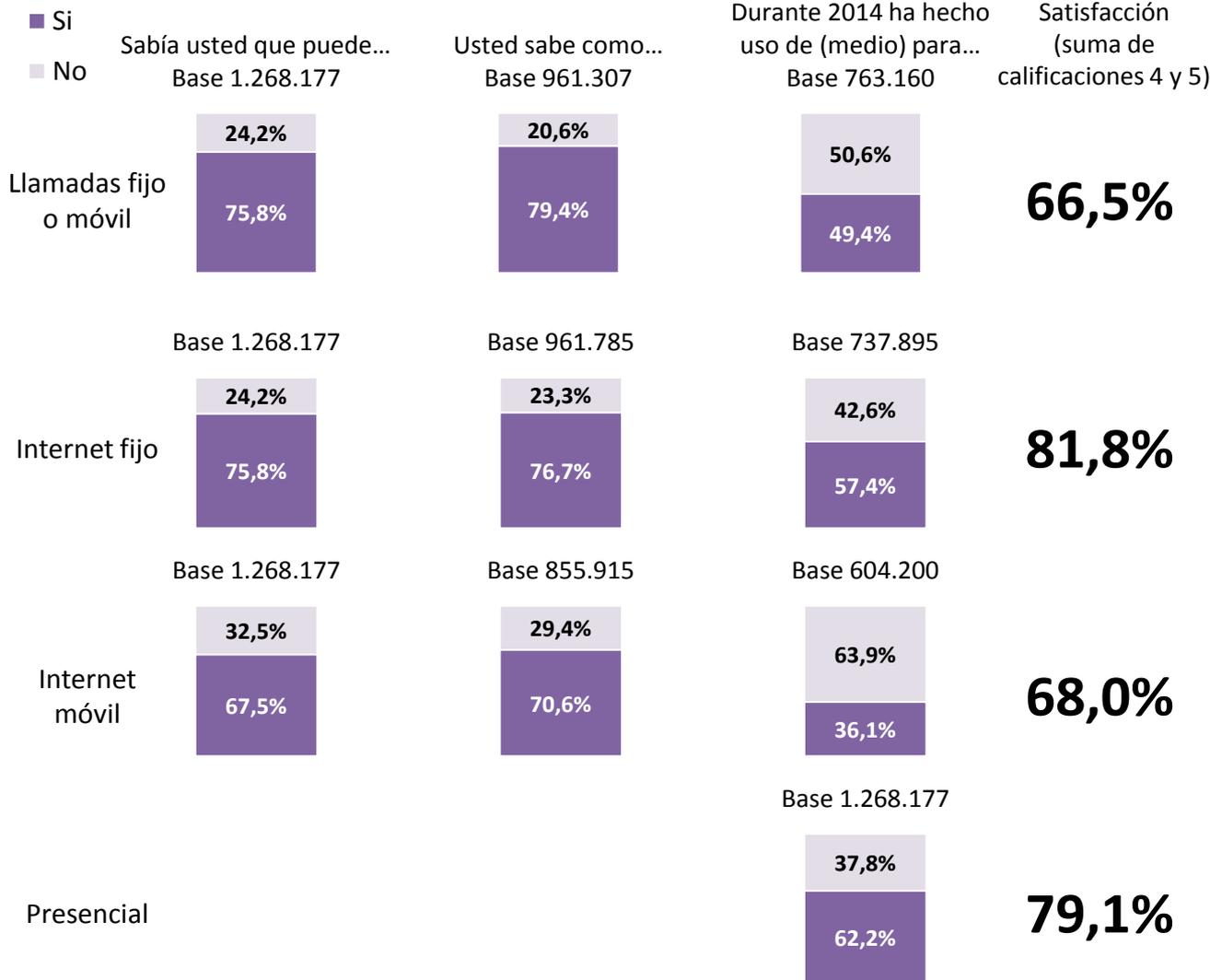
- a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos
- b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas
-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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



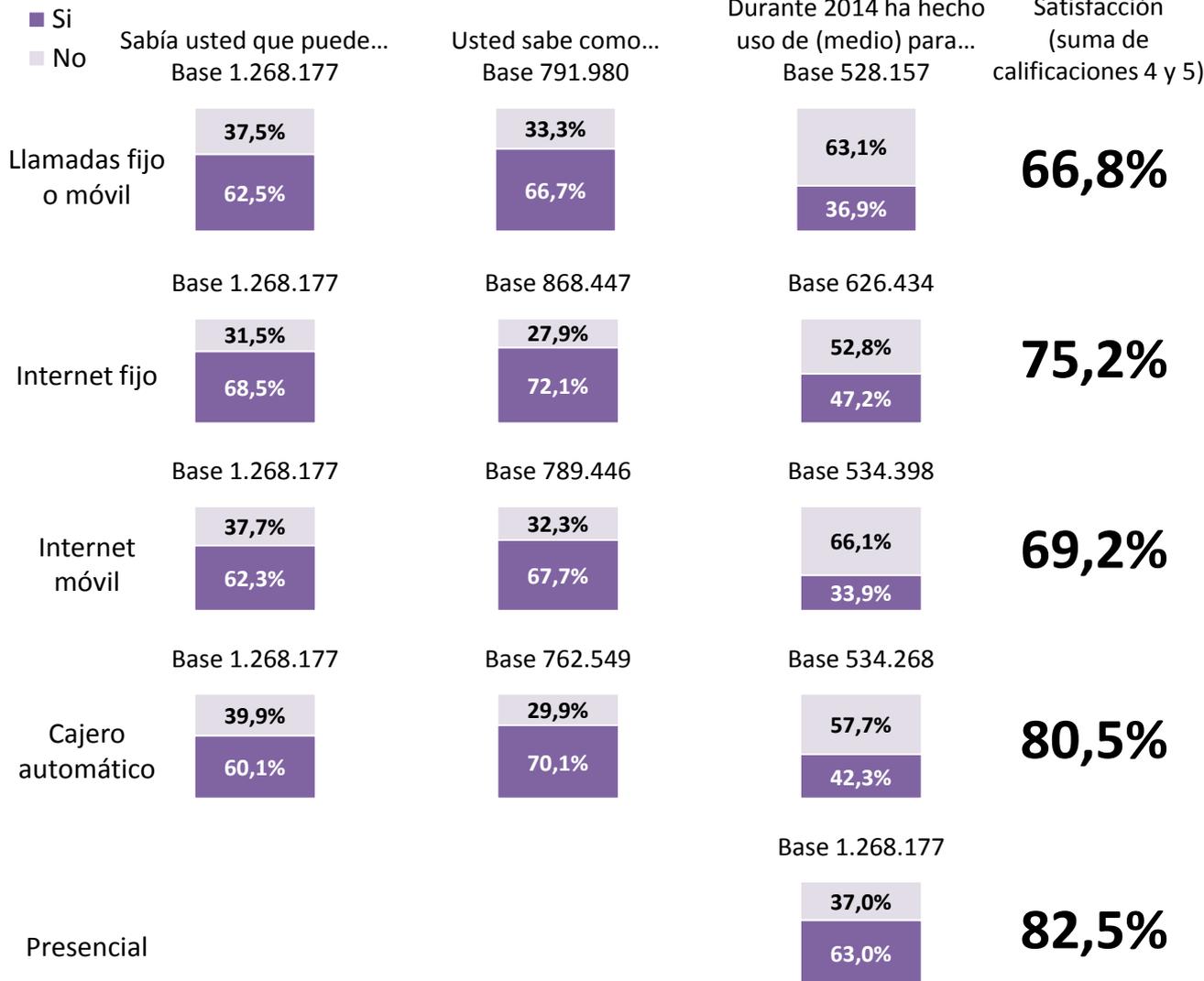
- a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos
- b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas
-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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



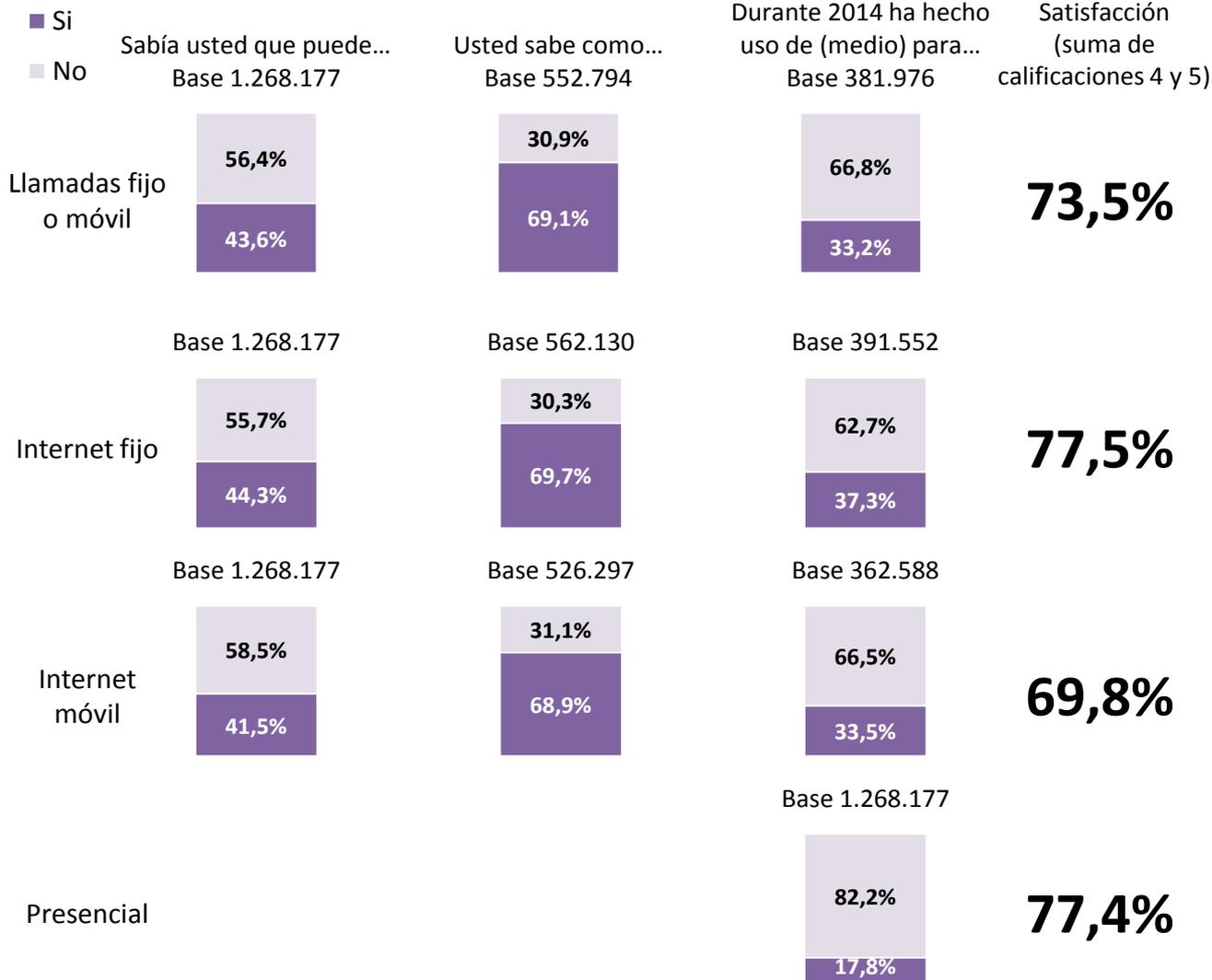
- a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos
- b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas
-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



DE CLICK SOBRE EL ATRIBUTO A CONSULTAR



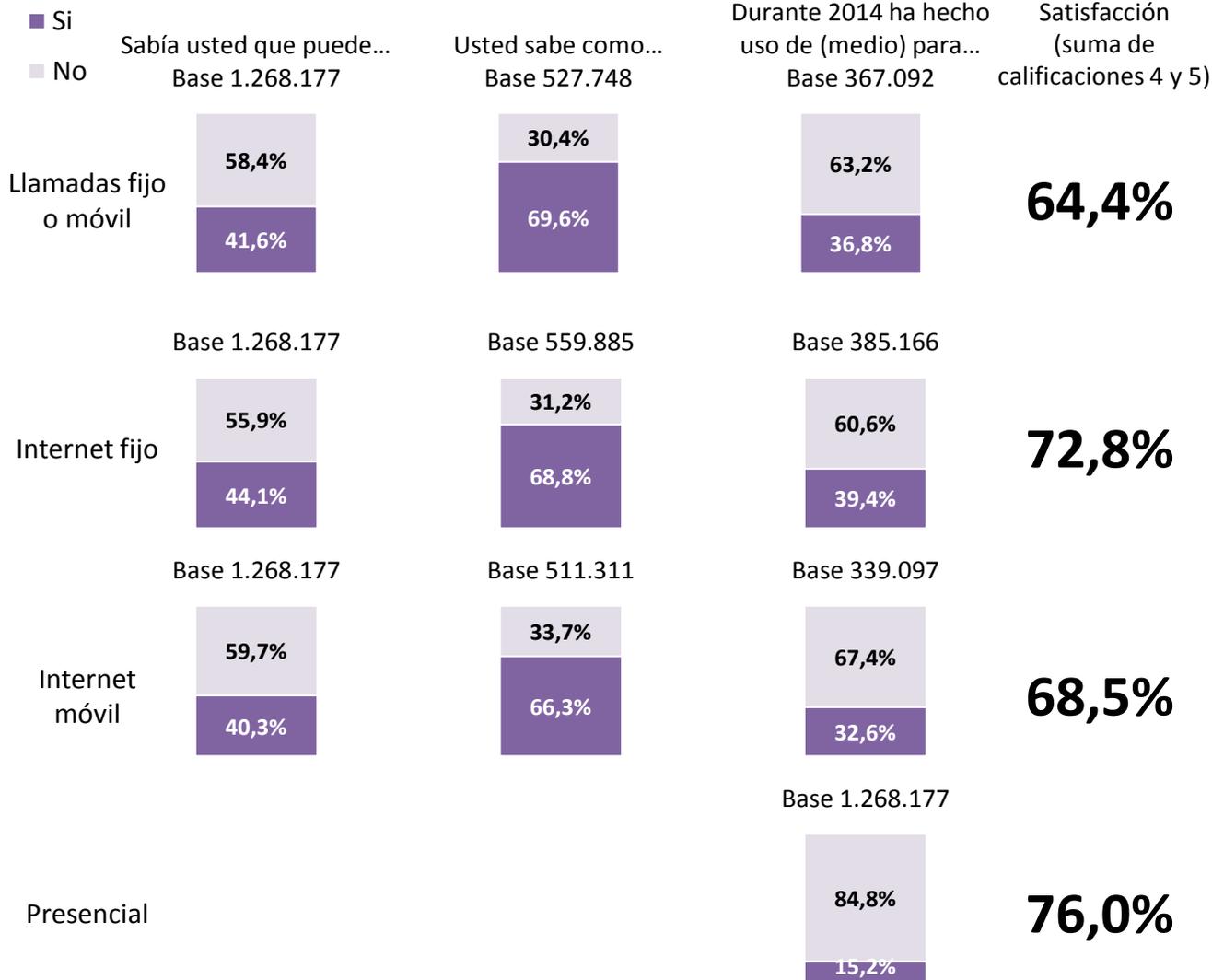
- a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos
- b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas
-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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



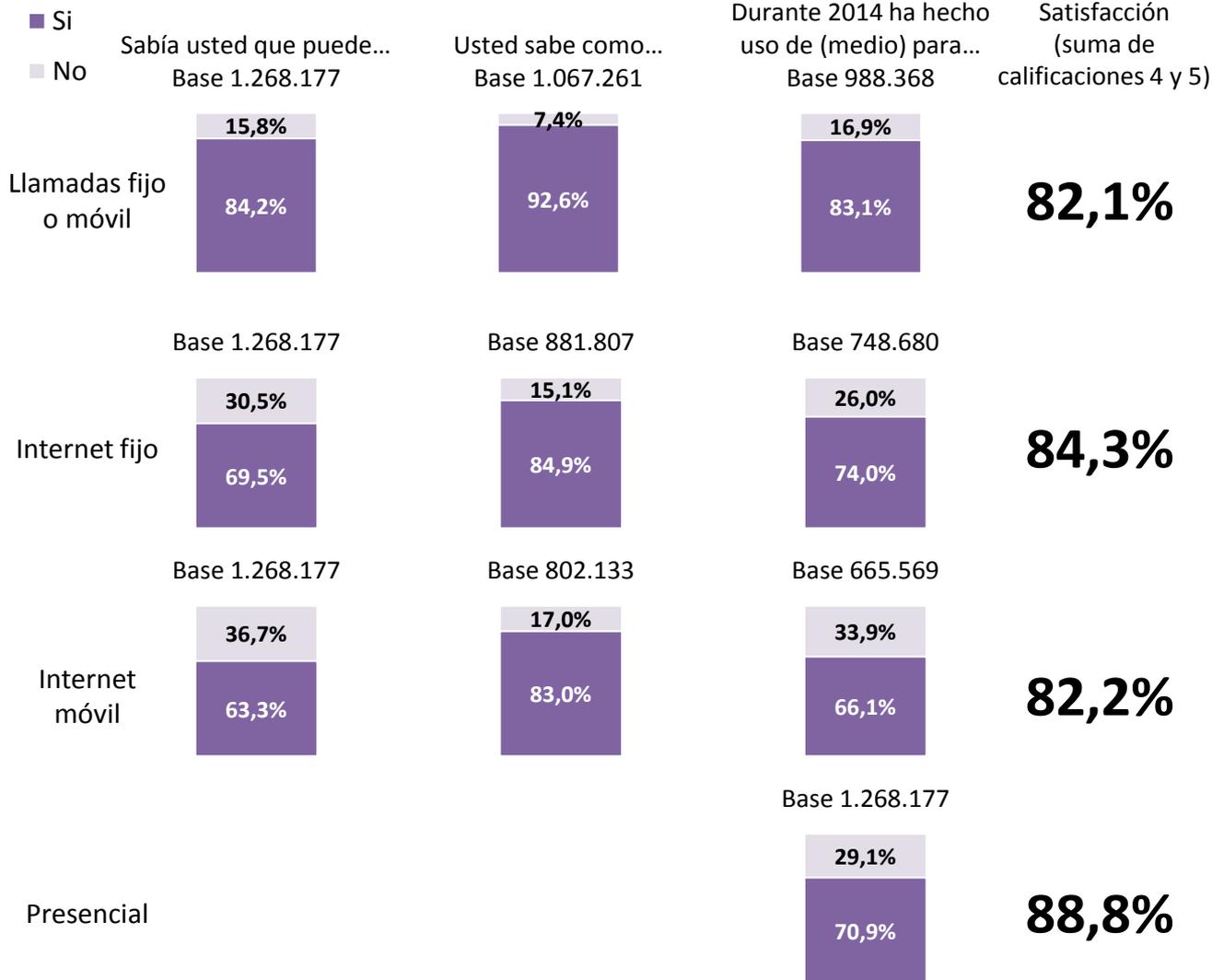
- a) Relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones haciendo uso de canales o medios electrónicos
- b) Obtener para la empresa información de las entidades públicas
-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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



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



DE CLICK SOBRE EL  
ATRIBUTO A CONSULTAR



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