



MINTIC **vive digital**
para la gente



Estudio: Cultura de uso de TIC en los
colombianos para relacionarse con el Estado

FICHA TÉCNICA



Ciudadanos

Hombres y mujeres, entre 16 y 70 años, niveles socio económicos del 1 al 6, residentes habituales de las cabeceras municipales.

Tamaño de la muestra: 3.303 personas en 158 municipios.

Error de muestreo esperado máximo de 1,7%

Nivel de confianza: 95%.



Empresas

Empleados de las áreas administrativa/financiera y de recursos humanos responsables de trámites y servicios, en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas

Tamaño de la muestra: 1.203 empresas en 121 municipios.

Error de muestreo esperado máximo de 2,8%

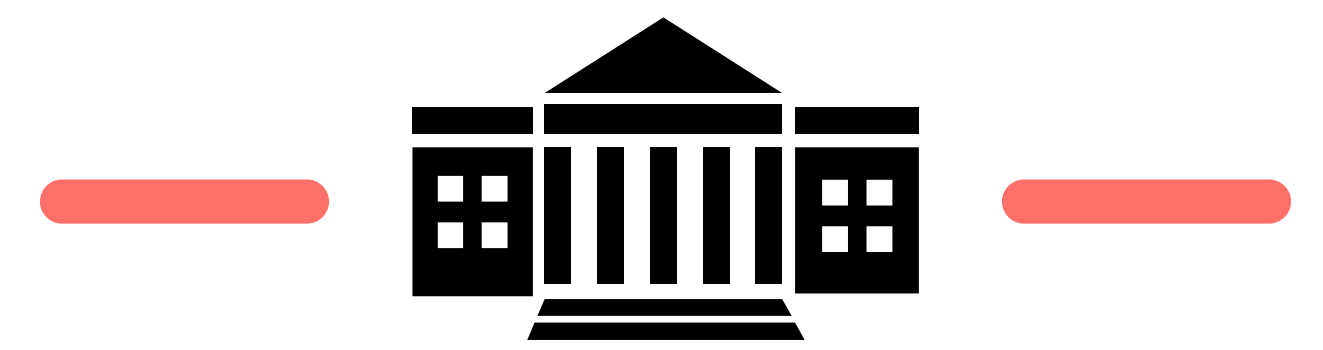
Nivel de confianza del 95%.



Entidades

Funcionarios de entidades del orden nacional y territorial encargados directos de la ejecución de los trámites y/o servicios dentro de las entidades

Tamaño de la muestra: 503 funcionarios públicos en 172 municipios.



1

**LOS CIUDADANOS Y LAS EMPRESAS
ESTÁN USANDO MÁS LAS TIC PARA
INVOLUCRARSE EN LOS TEMAS DEL
ESTADO**

2

**LOS CIUDADANOS Y EMPRESAS
RECONOCEN LOS BENEFICIOS DE
USAR LAS TIC PARA RELACIONARSE
CON EL ESTADO**

3

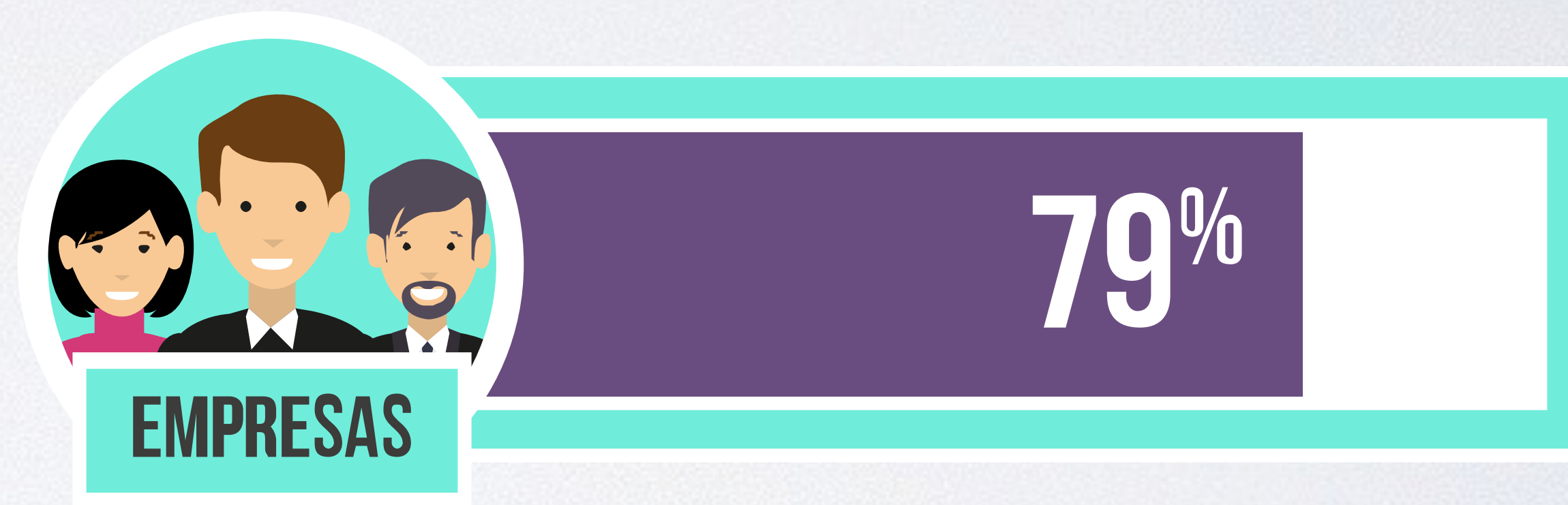
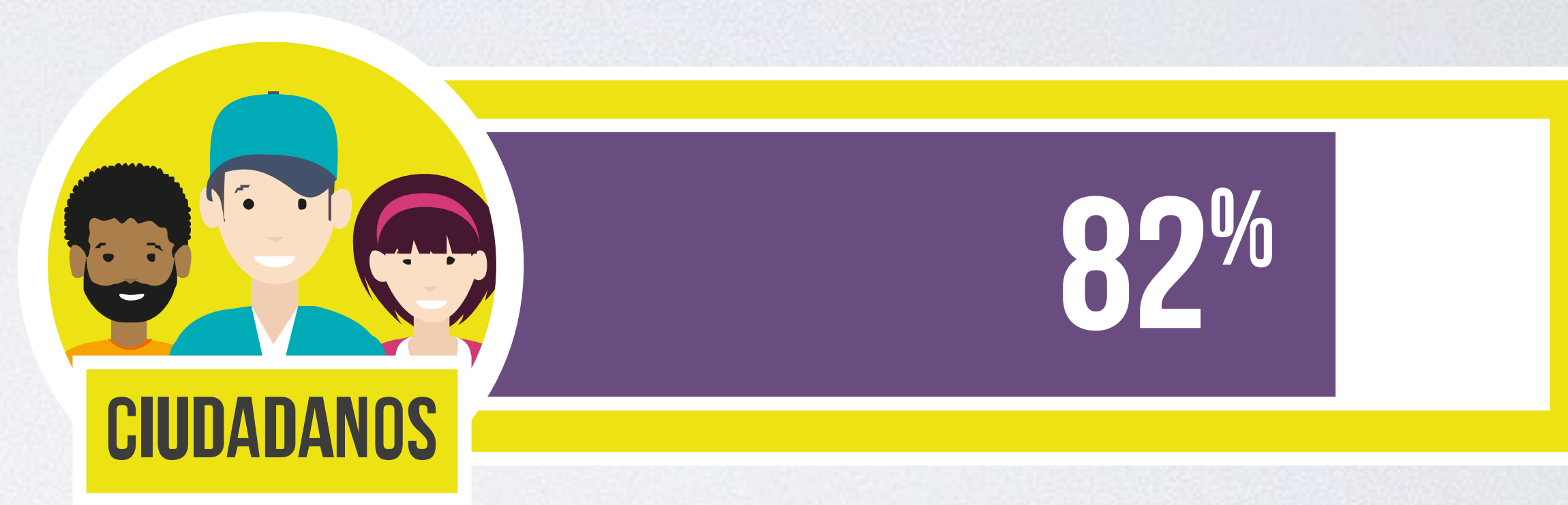
**LOS SERVIDORES PÚBLICOS
RECONOCEN LOS BENEFICIOS DEL
USO DE LAS TIC PARA SU GESTIÓN**

4

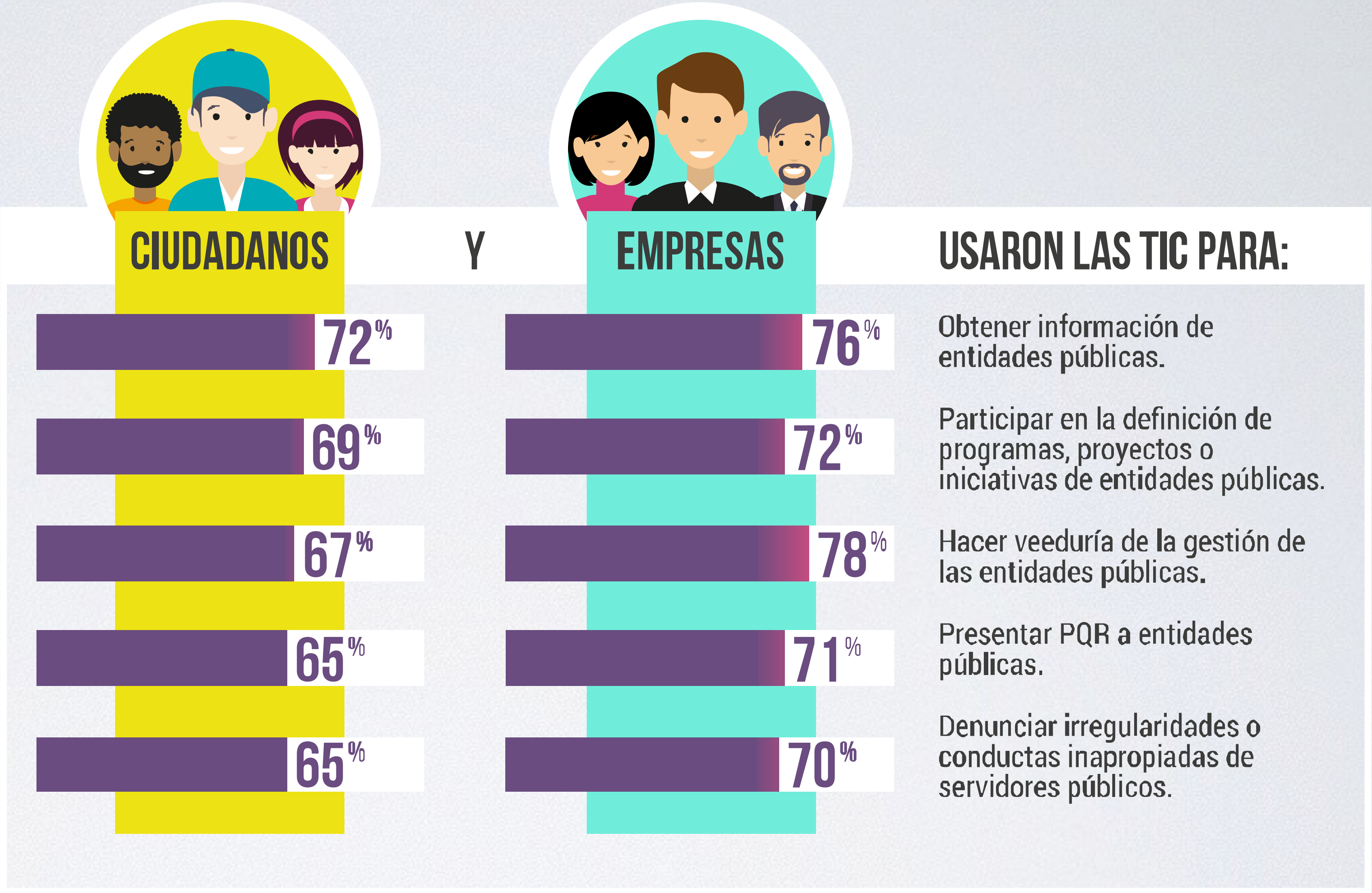
**CIFRAS PARA
ENTIDADES PÚBLICAS**

USO DE LAS TIC PARA RELACIONARSE CON LAS ENTIDADES PÚBLICAS

La forma como los
ciudadanos y las
empresas se relacionan
con el Estado está
cambiando.



USO DE LAS TIC PARA INVOLUCRARSE EN TEMAS DEL ESTADO



Estas cifras fueron calculadas sobre la base de respuestas de ciudadanos y empresas que realizaron cada una de estas actividades en el 2015.

USO DE LAS REDES SOCIALES POR CIUDADANOS PARA INVOLUCRARSE EN TEMAS DEL ESTADO



48%

Expresar sus ideas u opiniones sobre hechos o temas de interés público.

15%

Interactuar con entidades públicas / oficiales / del Estado.

11%

Respaldar alguna iniciativa de una entidad pública.

15%

Reportar delitos u otros hechos que afecta la seguridad ciudadana.

14%

Quejarse por la atención o el servicio de alguna entidad pública.

12%

Reportar accidentes.



1

LOS CIUDADANOS Y LAS EMPRESAS
ESTÁN USANDO MÁS LAS TIC PARA
INVOLUCRARSE EN LOS TEMAS DEL
ESTADO

2

LOS CIUDADANOS Y EMPRESAS
RECONOCEN LOS BENEFICIOS DE
USAR LAS TIC PARA RELACIONARSE
CON EL ESTADO

3

LOS SERVIDORES PÚBLICOS
RECONOCEN LOS BENEFICIOS DEL
USO DE LAS TIC PARA SU GESTIÓN

4

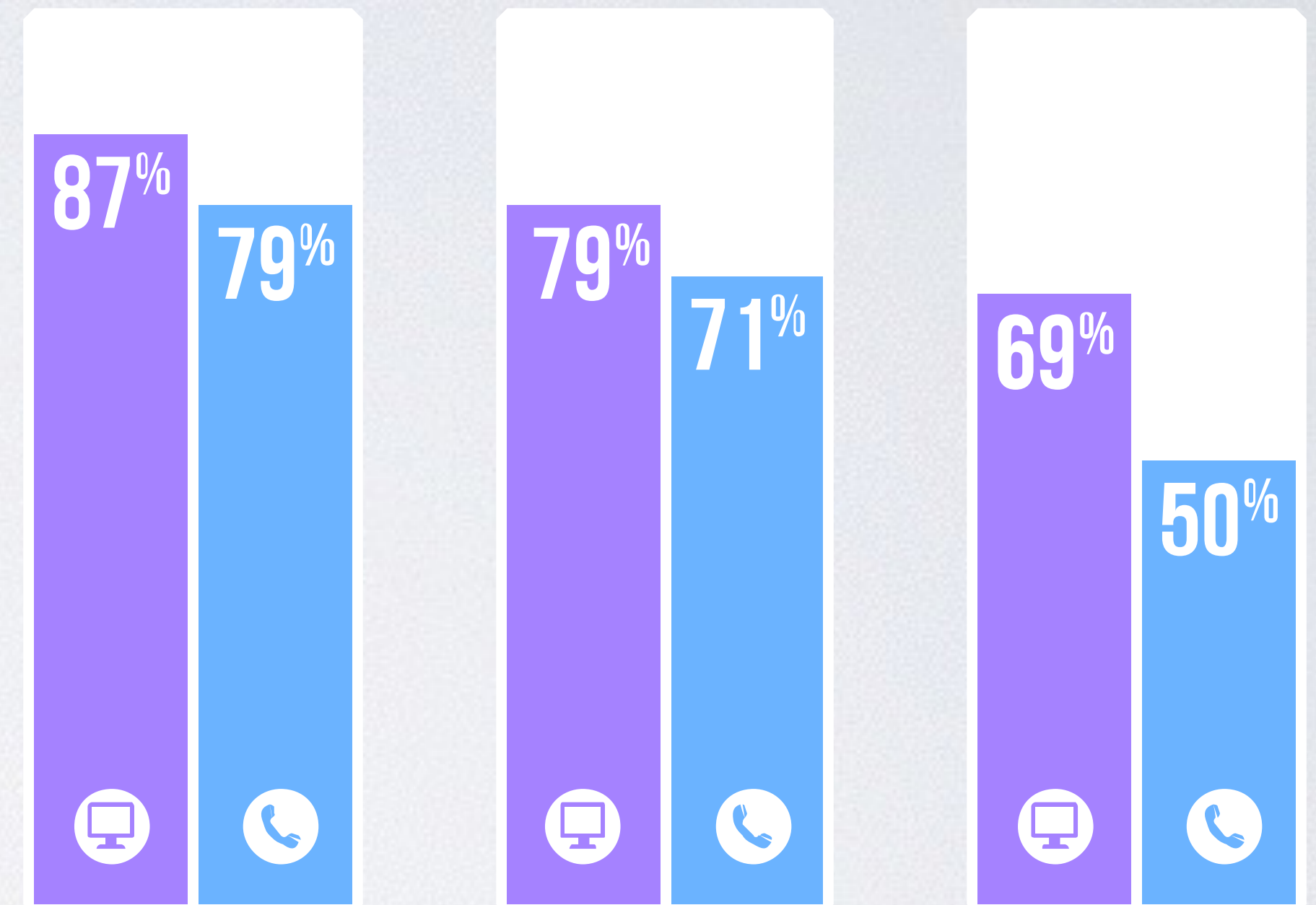
CIFRAS PARA
ENTIDADES PÚBLICAS

USO DE LAS TIC POR CIUDADANOS PARA INVOLUCRARSE EN TEMAS DEL ESTADO



62% de los ciudadanos que obtuvieron servicios o hicieron trámites con entidades públicas usaron TIC.

Este porcentaje se calculó sobre la base de respuestas de los 15 servicios y trámites más demandados de una lista de 41 servicios y trámites.



Ahorra
tiempo

Ahorra
dinero

Mejora la
calidad de vida

 Internet

 Teléfono

USO DE LAS TIC POR EMPRESAS PARA INVOLUCRARSE EN TEMAS DEL ESTADO

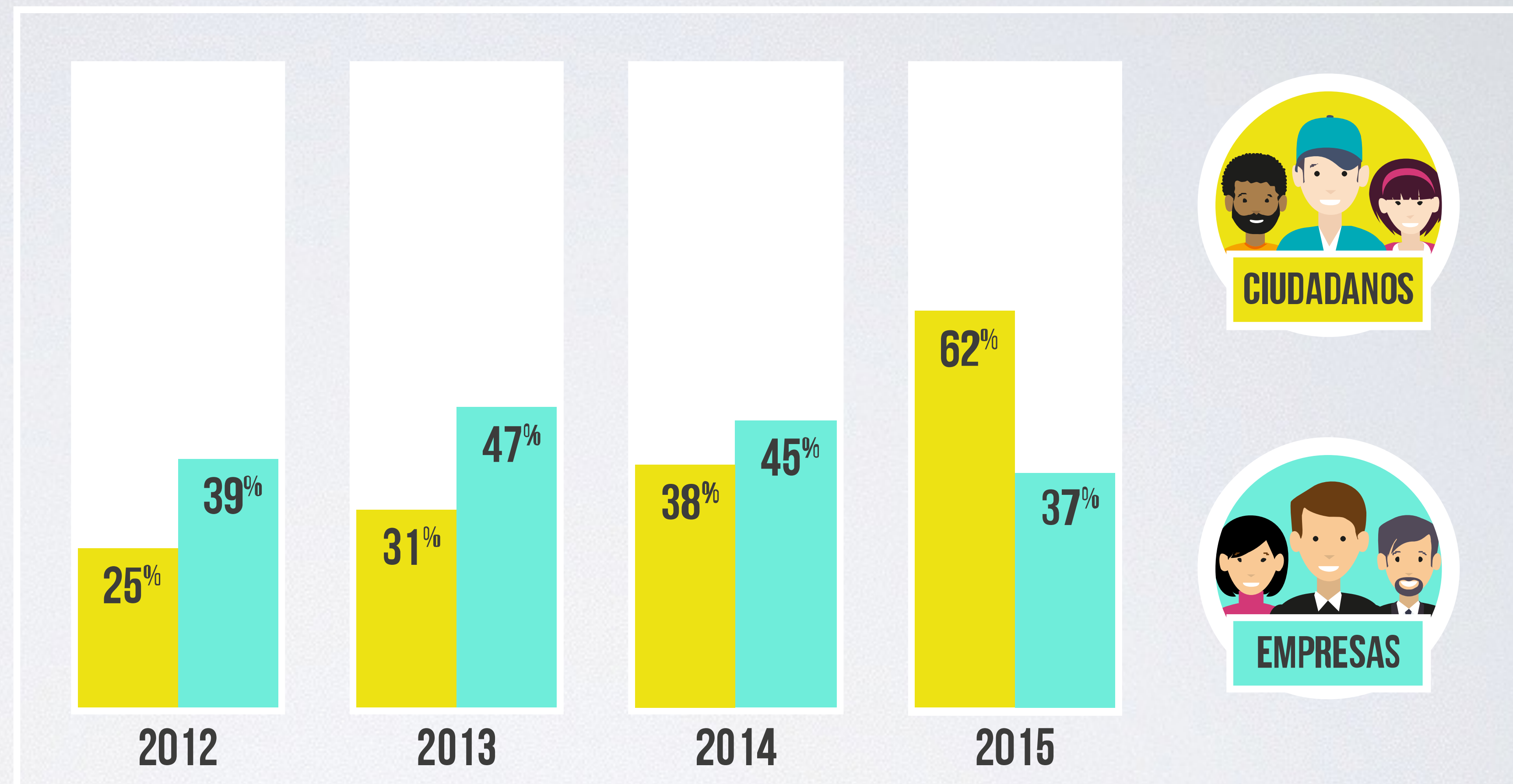


37% de las empresas
que obtuvieron
servicios o hicieron
trámites con entidades
públicas usaron TIC.

Este porcentaje se calculó sobre la base de
respuestas de los 18 servicios y trámites
más demandados de una lista de 23
servicios y trámites.



USO DE LAS TIC PARA REALIZAR TRÁMITES Y/U OBTENER SERVICIOS



PRINCIPALES BARRERAS DE LAS EMPRESAS PARA REALIZAR TRÁMITES Y SOLICITAR SERVICIOS USANDO LAS TIC



INTERNET

37%

Falta de asesoría.

27%

Se puede caer el sistema.

18%

Los trámites y servicios pueden quedar incompletos.

17%

Dificultad para seguir el menú.



TELEFONÍA

41%

Falta de asesoría.

29%

Se puede caer la llamada.

19%

Dificultad para seguir el menú.

18%

Los trámites y servicios pueden quedar incompletos.

RECOMENDACIONES DE CIUDADANOS A ENTIDADES PUBLICAS PARA INCENTIVAR EL USO DE LAS TIC EN LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES



INTERNET

50%

Hacer más divulgación.

45%

Mejorar la atención.

40%

Ofrecer capacitaciones.



TELEFONÍA

52%

Mejorar la atención.

44%

Hacer más divulgación.

30%

Ofrecer capacitaciones.



1

LOS CIUDADANOS Y LAS EMPRESAS
ESTÁN USANDO MÁS LAS TIC PARA
INVOLUCRARSE EN LOS TEMAS DEL
ESTADO

2

LOS CIUDADANOS Y EMPRESAS
RECONOCEN LOS BENEFICIOS DE
USAR LAS TIC PARA RELACIONARSE
CON EL ESTADO

3

LOS SERVIDORES PÚBLICOS
RECONOCEN LOS BENEFICIOS DEL
USO DE LAS TIC PARA SU GESTIÓN

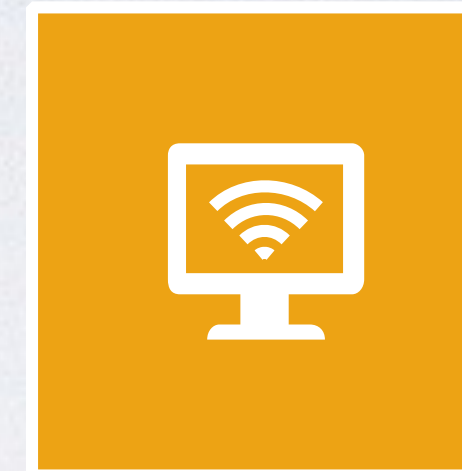
4

CIFRAS PARA
ENTIDADES PÚBLICAS

CANALES MÁS UTILIZADOS POR SERVIDORES PÚBLICOS PARA RELACIONARSE CON CIUDADANOS Y/O EMPRESAS



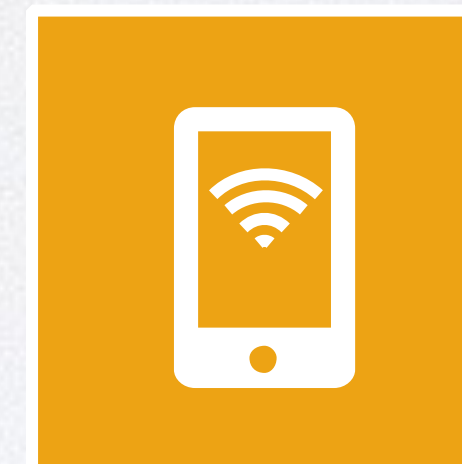
Consideran que se relacionan con sus usuarios principalmente a través de las TIC.



Computador de escritorio con internet



Teléfono fijo

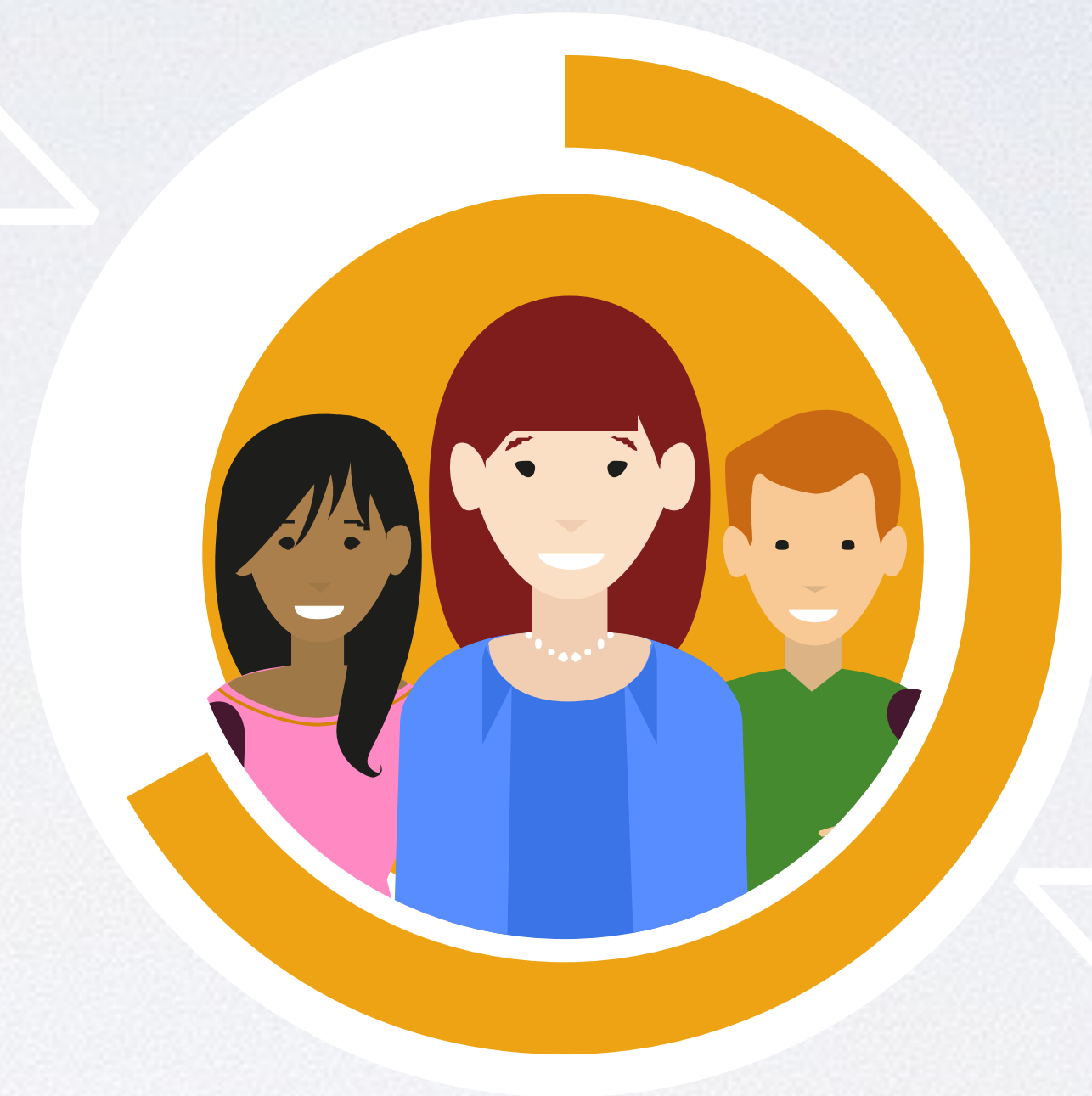


Teléfono celular con internet

LAS TIC CONTRIBUYEN A MEJORAR LA IMAGEN Y EL RELACIONAMIENTO DE ENTIDADES PÚBLICAS

Al usar las TIC para relacionarse con ciudadanos y empresas la imagen de la entidad:

- **Mejora: 67%**
- **Sigue igual: 29%**



Al usar las TIC para relacionarse con otras entidades la relación:

- **Mejora: 67%**

ACTIVIDADES MÁS REALIZADAS POR LAS ENTIDADES EN REDES SOCIALES

55%

Informar sobre programas, planes, proyectos, acciones o resultados

31%

Divulgar noticias, eventos y sucesos relacionados con su objeto misional

29%

Expresar su concepto sobre temas o problemas de interés público

28%

Responder PQR de ciudadanos o empresas

26%

Promover la participación ciudadana

POR UN GOBIERNO TRANSPARENTE, EFICIENTE Y SIN FILAS



MINTIC

vive **digital**
para la gente



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

DAVID LUNA
MINISTRO TIC



@lunadavid