



Informe de **Resultados**

Estudio de Percepción de Iniciativa

TRAMITES & SERVICIOS

Ciudadanos, Empresas Año 2014



Ver
Informe

En el marco del contrato No xxxxxx de 2014



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 Funcionarios.

● Botones de navegación: contiene la graficación de las diferentes preguntas asociadas a un mismo capítulo

BOTÓN DE CONCLUSIONES: se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.



Objetivos del estudio

Ficha Técnica

1 de 3

2 de 3

Anexos

GENERAL

Realizar el levantamiento, medición y procesamiento de las diferentes variables que intervienen en la realización de trámites y servicios identificando las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a canales de acceso, satisfacción, medios y facilidad.

ESPECÍFICOS

- Identificar y medir el crecimiento en el conocimiento y uso o realización de trámites prestados por medios electrónicos.
- Establecer la frecuencia de uso de los medios electrónicos para realizar trámites o solicitar servicios.
- Identificar las motivaciones (ahorro en tiempo y dinero, transparencia, seguridad, etc.) e inhibidores (seguridad, transparencia, etc.) para realizar trámites a través de medios electrónicos.
- Contar con información relevante y de valor que permita implementar acciones concretas y facilitar la toma de decisiones dirigidas a aumentar la implementación y uso de los medios electrónicos para la realización de trámites.
- Identificar el grado de conocimiento de los trámites y servicios ofrecidos por medios electrónicos por parte de ciudadanos y empresas.
- Identificar y medir los beneficios para los usuarios, respecto a la oferta de trámites y servicios a través de medios electrónicos.
- Realizar la medición de satisfacción general con el o los trámites realizados y algunos atributos asociados que permitan la identificación de oportunidades de mejora para las entidades del Estado.

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones



Ficha Técnica

Objetivos del estudio

Ficha Técnica

1 de 2

2 de 2

Anexos



Empresa Contratante: Fondo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones
Empresa Contratada: Consultores en información INFOMÉTRIKA LTDA.



Técnica de Recolección:

CIUDADANOS: Encuesta presencial en hogares con aplicación de cuestionario estructurado

EMPRESAS: Encuesta presencial con aplicación de cuestionario estructurado



Operación Estadística:

CIUDADANOS: Muestreo probabilístico, de conglomerados, estratificado y polietápico

EMPRESAS: Muestreo probabilístico, de conglomerados, estratificado y polietápico

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones



Ficha Técnica

Objetivos del estudio

Ficha Técnica

1 de 2

2 de 2

Anexos

Tamaño de la muestra:

CIUDADANOS: 1 030 (representan a 24.752.791 ciudadanos)

EMPRESAS: 472 (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:

126 municipios, previa clasificación de los municipios según categorización de acuerdo a su población e ingresos Corrientes de libre destinación (Ley 617 del año 2000)

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones





Anexos

Objetivos del estudio

Ficha Técnica

1 de 2

2 de 2

Anexos

**Descargue**

los instrumentos utilizados para los estudios de **TRÁMITES & SERVICIOS**
en los siguientes links

**Cuestionario
CIUDADANOS****Cuestionario
EMPRESAS**

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones





CIUDADANOS



EMPRESAS



Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones





Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

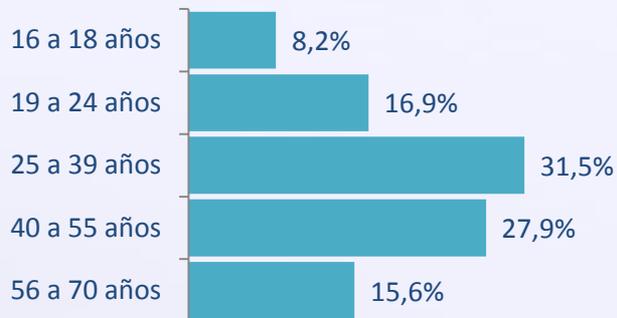
Publicidad

Percepción medios electrónicos

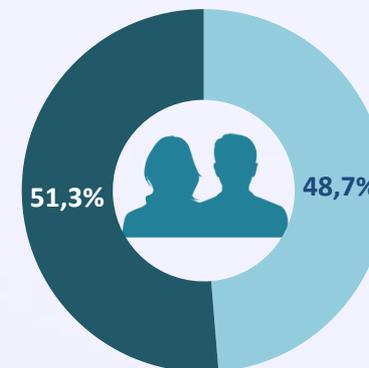
Uso de internet

Base 24.734.195

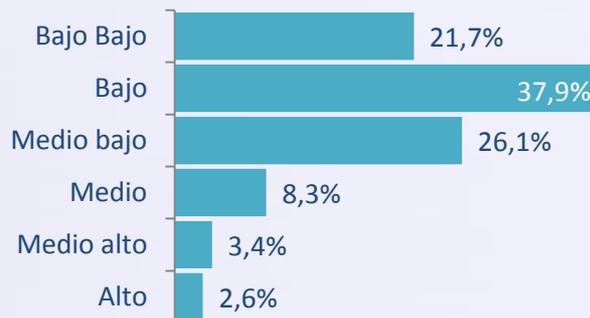
Edad



Género



Nivel Socioeconómico



Ocupación





Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

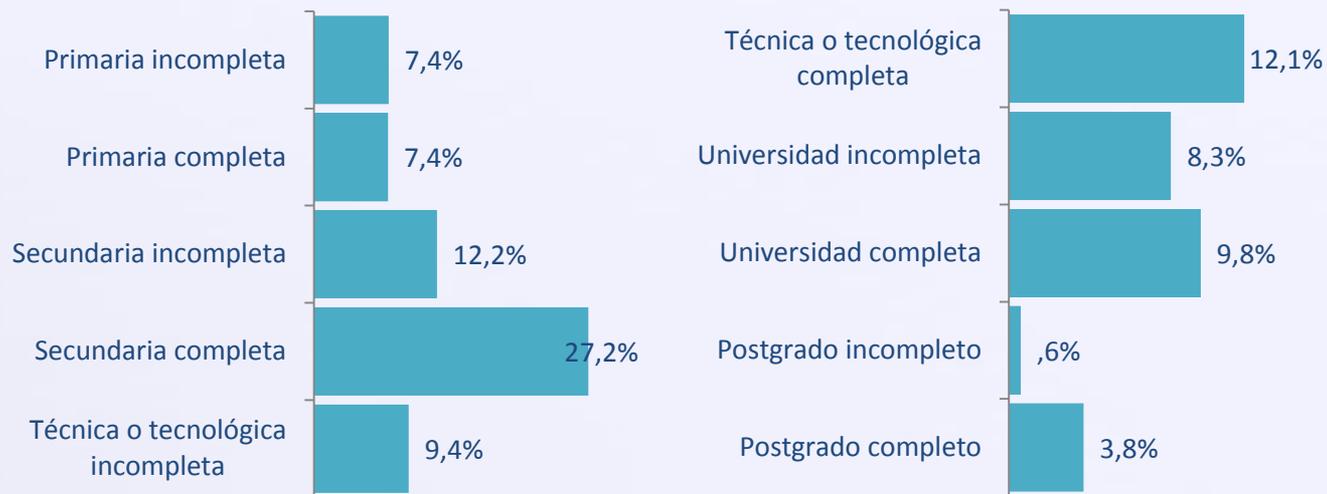
Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Nivel Educativo



Base 24.734.195

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones





Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

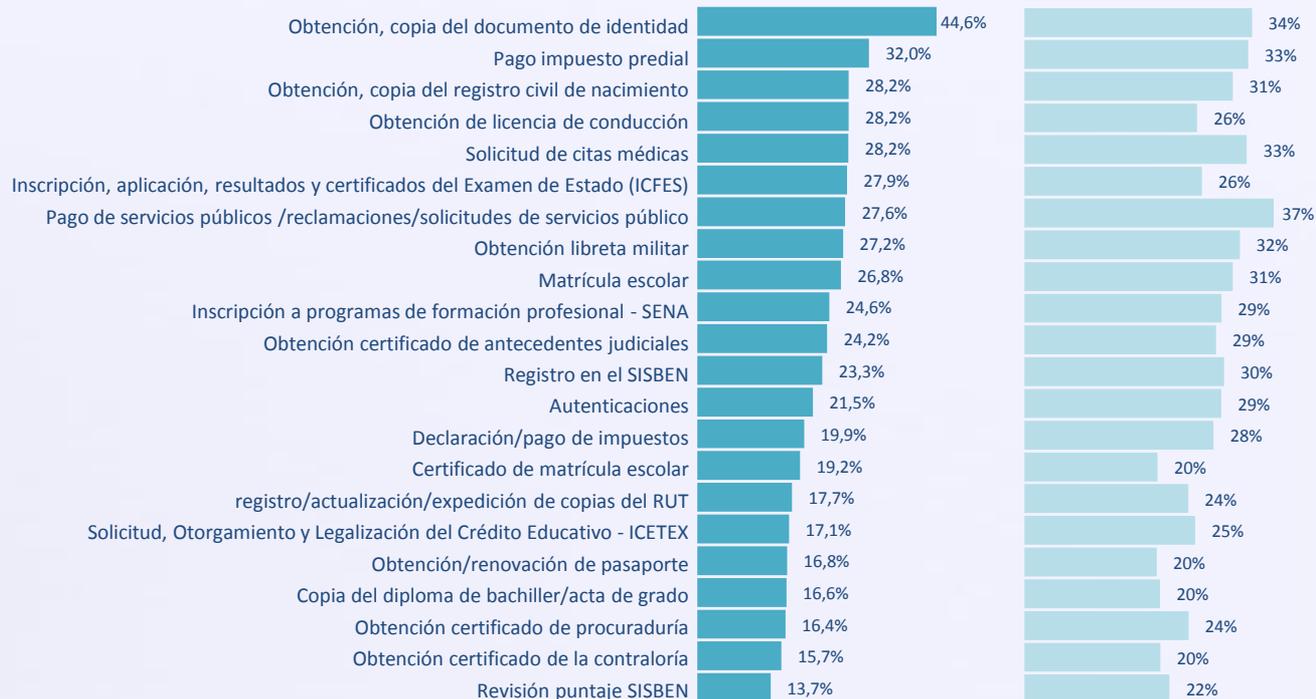
Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Base 24.734.195

Conocimiento Espontáneo
Base 22.396.678

Conocimiento Ayudado
Base 24.447.298



P1. ¿Qué trámites y servicios conoce o recuerda que tengamos que hacer los ciudadanos frente a las entidades públicas?

P2.. De la siguiente tarjeta indíqueme por favor ¿Cuáles trámites conoce o recuerda que tengamos que hacer los ciudadanos frente a las entidades públicas?



Forma de realizar trámites

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

	Base	Presencial	Llamada	Internet	Amigo/Familiar	No responde
Obtención, copia del documento de identidad	18.280.587	93,6%	0,5%	0,8%	-	5,4%
Pago impuesto predial	15.328.976	90,8%	2,6%	1,4%	2,7%	4,8%
Obtención, copia del registro civil de nacimiento	13.915.768	93,3%	1,0%	1,2%	0,3%	5,2%
Obtención de licencia de conducción	12.611.699	90,7%	3,0%	2,7%	0,3%	5,2%
Solicitud de citas médicas	14.408.588	62,4%	29,0%	10,5%	1,7%	6,3%
Inscripción, aplicación, resultados y certificados del Examen de Estado (ICFES)	12.724.559	63,3%	1,5%	44,5%	2,6%	1,8%
Pago de servicios públicos /reclamaciones/solicitudes de servicios público	15.261.261	89,3%	2,3%	6,2%	5,0%	4,4%
Obtención libreta militar	13.941.223	87,3%	1,8%	2,4%	1,6%	7,7%
Matrícula escolar	13.590.410	88,3%	0,9%	5,3%	1,8%	6,3%
Inscripción a programas de formación profesional - SENA	12.688.560	47,6%	1,8%	52,9%	0,6%	5,7%
Obtención certificado de antecedentes judiciales	12.408.770	41,1%	2,3%	57,2%	0,1%	4,4%
Registro en el SISBEN	12.495.725	78,3%	3,2%	15,8%	0,1%	5,4%
Autenticaciones	12.000.296	91,5%	0,5%	1,3%	0,7%	6,0%
Declaración/pago de impuestos	11.356.107	87,1%	4,0%	4,5%	1,6%	4,5%
Certificado de matrícula escolar	9.146.251	87,6%	1,1%	5,5%	3,9%	6,5%
registro/actualización/expedición de copias del RUT	9.929.757	72,8%	1,5%	29,8%	0,5%	2,6%
Solicitud, Otorgamiento y Legalización del Crédito Educativo - ICETEX	10.055.703	65,5%	3,6%	26,3%	2,7%	6,5%
Obtención/renovación de pasaporte	8.571.095	86,1%	3,1%	8,5%	-	4,5%
Copia del diploma de bachiller/acta de grado	8.665.494	86,9%	2,4%	4,4%	3,5%	5,9%
Obtención certificado de procuraduría	9.660.443	37,6%	1,7%	60,3%	0,7%	5,3%
Obtención certificado de la contraloría	8.396.246	36,1%	3,7%	61,6%	0,8%	3,4%
Revisión puntaje SISBEN	8.349.137	51,8%	2,5%	41,9%	1,5%	8,7%

P3. ¿A través de qué medios se pueden realizar los trámites y servicios que me ha mencionado?





Trámites realizados durante 2014

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Base 24.734.195



P4. De los trámites que usted conoce o recuerda ¿Cuáles realizó usted durante el 2014?

Introducción

Metodología

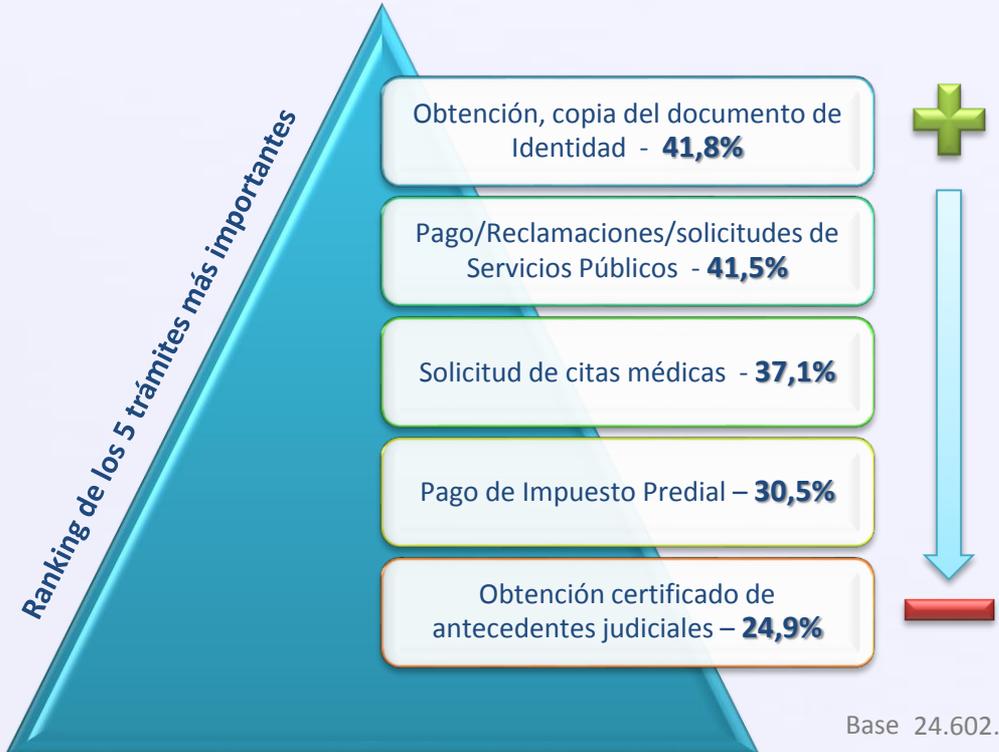
Resultados

Conclusiones



Ranking de los trámites más importantes

Según los trámites que conoce



Base 24.602.135

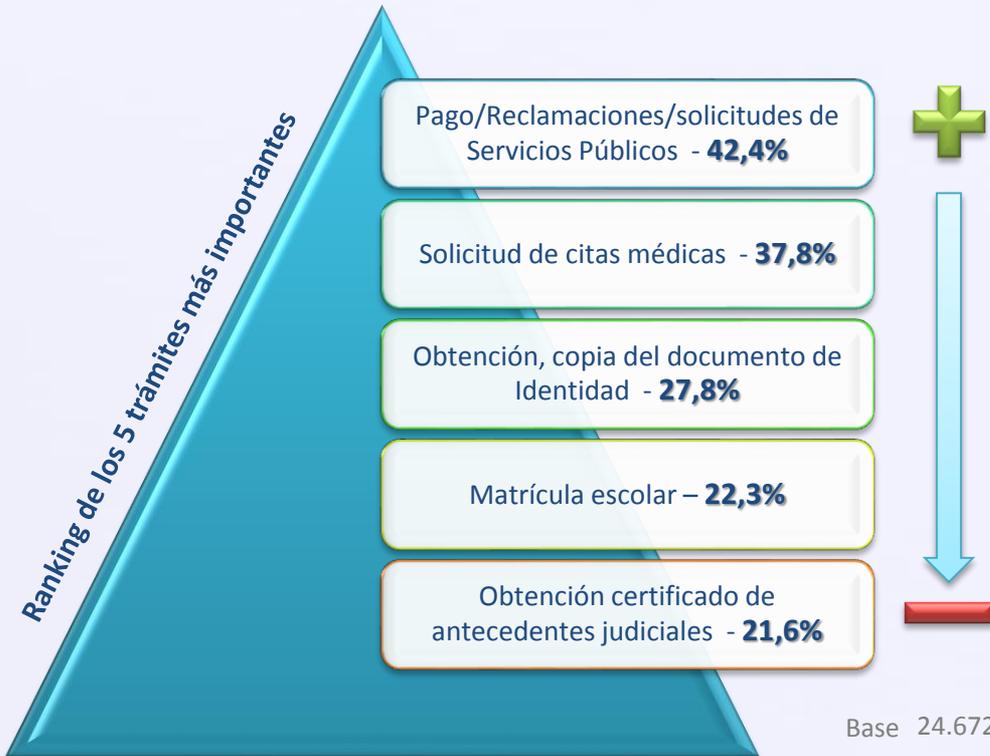
- Demográficos
 - 1 de 2
 - 2 de 2
- Conocimiento, Uso y Frecuencia**
- Satisfacción
- Cadena de sucesos
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos
- Uso de internet

P5. De los trámites que usted conoce indíqueme por favor cuáles considera que son los 5 trámites más importantes



Ranking de los trámites más importantes

Según los trámites que ha utilizado durante el 2014

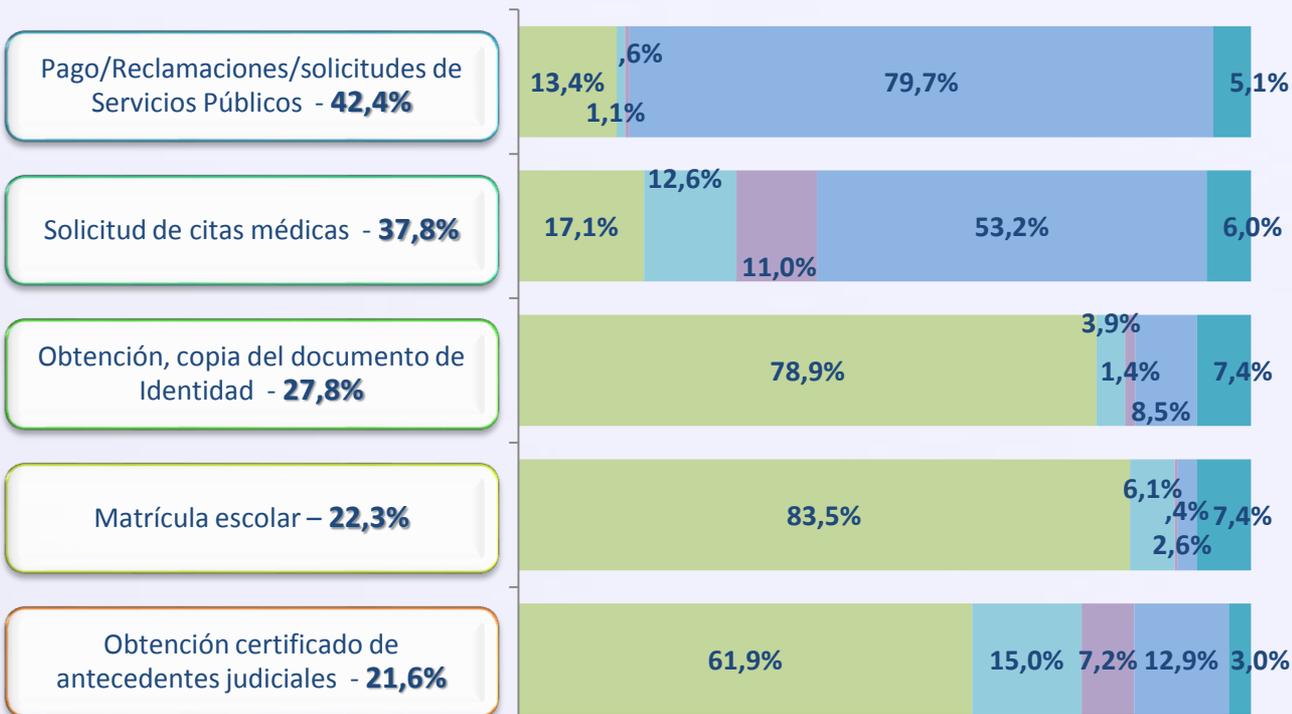


- Demográficos
- 1 de 2
- 2 de 2
- Conocimiento, Uso y Frecuencia**
- Satisfacción
- Cadena de sucesos
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos
- Uso de internet

P6. De los trámites que usted ha usado durante el 2014, por favor indíqueme cuales considera que son los 5 trámites más importantes

Frecuencia de realización de trámites

■ Solamente una vez al año
 ■ Tres veces al año
 ■ Dos veces al año
 ■ Más de cuatro veces



Ranking de los 5 trámites más importantes según los trámites usados durante 2014

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Base 24.672.488

P8. Durante el año 2014, ¿Con qué frecuencia realizó usted...

Introducción

Metodología

Resultados

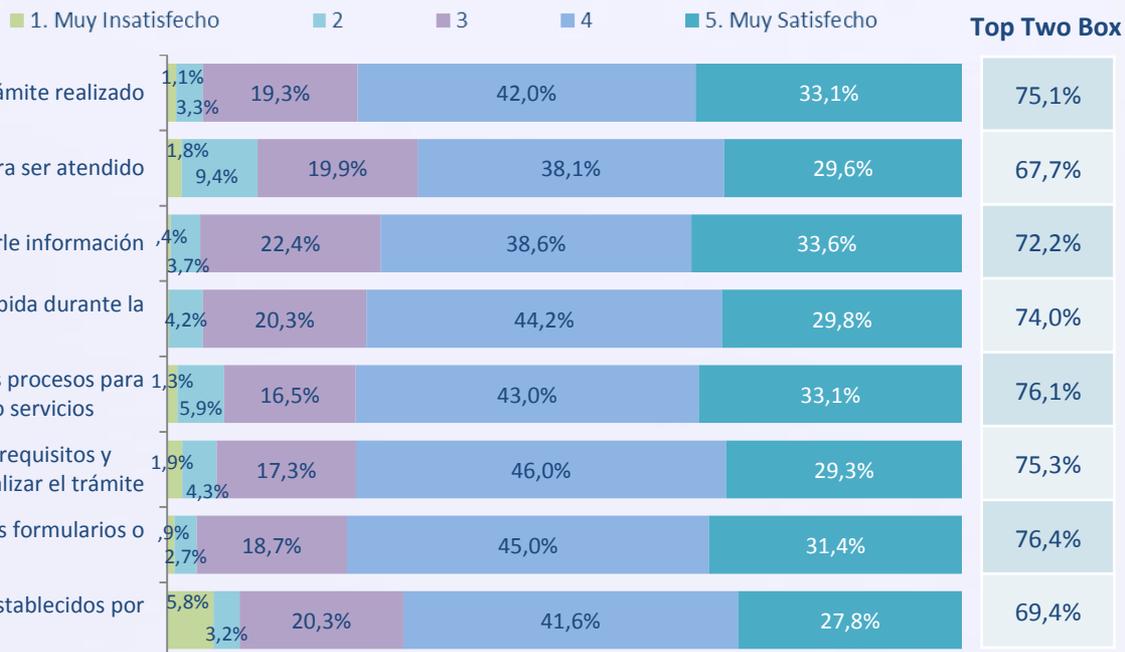
Conclusiones



Satisfacción con los aspectos relacionados al trámite

Pago/Reclamaciones/solicitudes de Servicios Públicos

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014



Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Base 10.449.254

P10. En una escala de 1 a 5, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos

% Top Two Box = 4 + 5 Muy Satisfecho

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones



Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

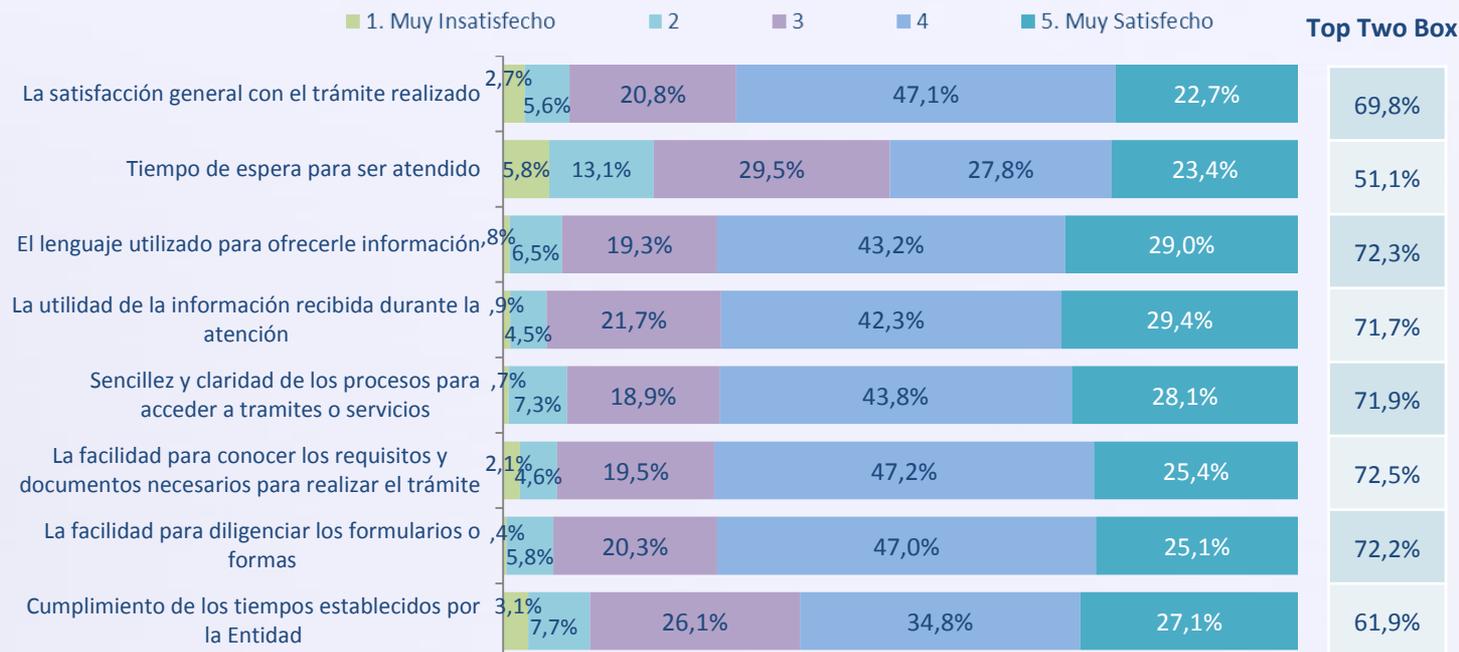
Uso de internet

Base 9.314.315

Satisfacción con los aspectos relacionados al trámite

Solicitud de citas médicas

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014



P10. En una escala de 1 a 5, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos

% Top Two Box = 4 + 5 Muy Satisfecho

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones



Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

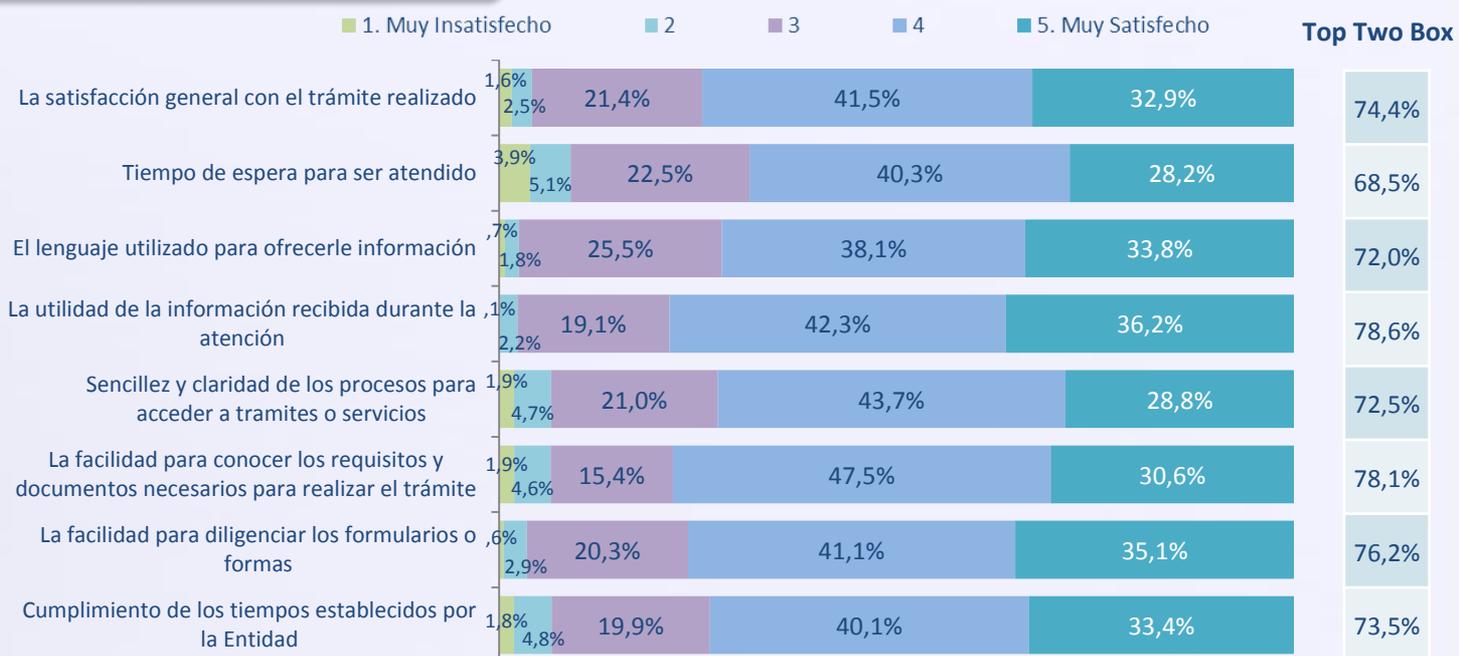
Uso de internet

Base 6.864.688

Satisfacción con los aspectos relacionados al trámite

Obtención, copia del documento de Identidad

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014



P10. En una escala de 1 a 5, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos

% Top Two Box = 4 + 5 Muy Satisfecho

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

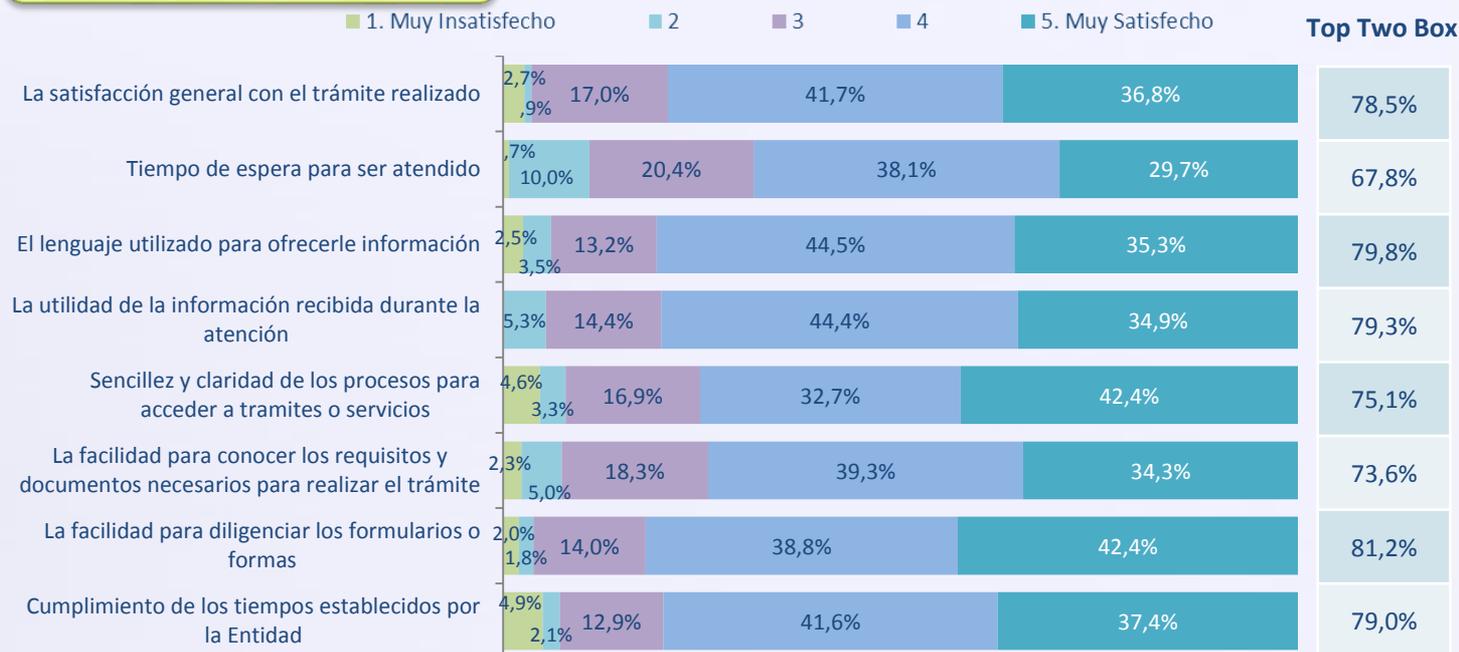
Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Base 5.498.342

Matrícula escolar

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014



P10. En una escala de 1 a 5, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos

% Top Two Box = 4 + 5 Muy Satisfecho

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones



Satisfacción con los aspectos relacionados al trámite

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

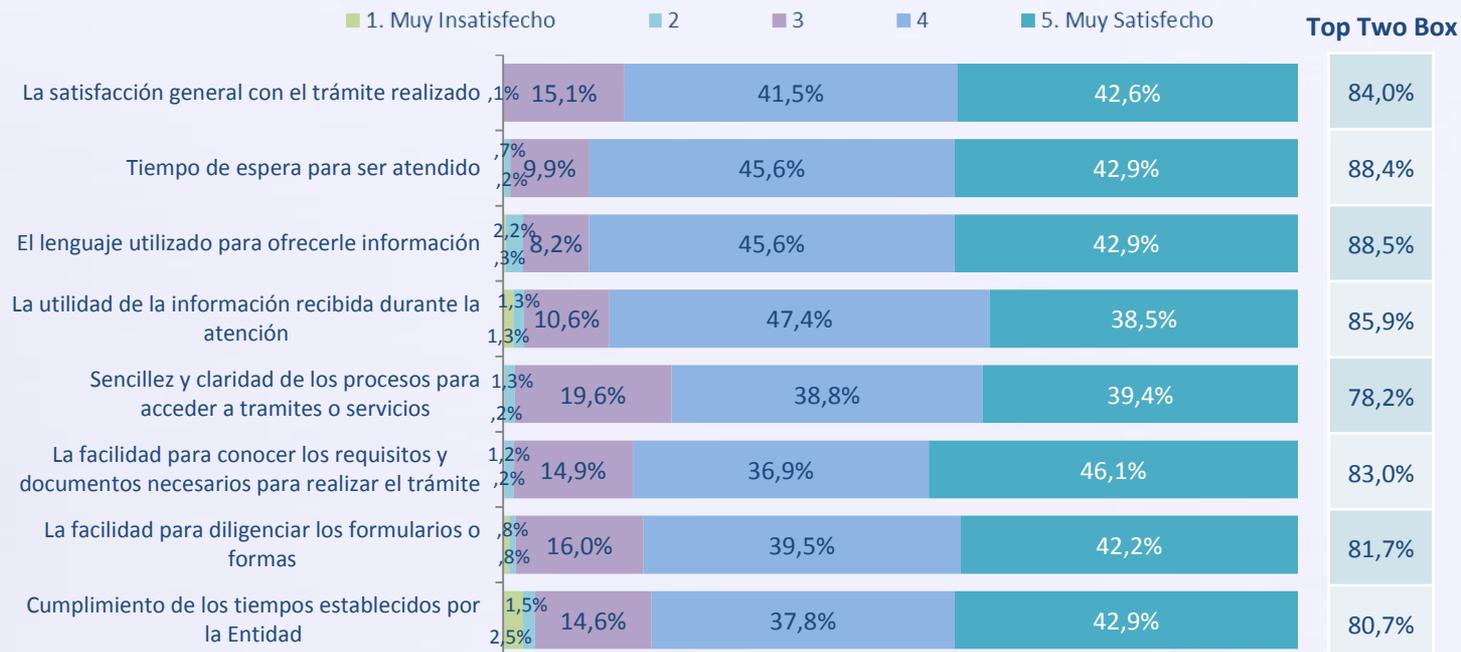
Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Base 5.329.493

Obtención certificado de antecedentes judiciales

Ranking de los 5 trámites más importantes Según los trámites usados durante 2014



P10. En una escala de 1 a 5, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos

% Top Two Box = 4 + 5 Muy Satisfecho



Medios utilizado para recibir información de trámites

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Ranking de los 5 trámites más importantes según los trámites usados durante 2014

	Presencial /Oficinas	Llamada Telefónica	Internet Fijo/Móvil	A través de un Amigo/Familiar
Pago/Reclamaciones/solicitudes de Servicios Públicos - 10.449.254	87,2 %	7,5 %	2,7 %	6,9 %
Solicitud de citas médicas - 9.314.315	64,5 %	27,6 %	7,4 %	3,2 %
Obtención, copia del documento de Identidad - 6.864.688	89,3 %	2,0 %	6,1 %	4,8 %
Matrícula escolar - 5.498.342	89,4 %	,4%	6,4 %	6,5 %
Obtención certificado de antecedentes judiciales - 5.329.493	38,8 %	5,4 %	47,0 %	11,6 %

P11. ¿Cuál fue el medio por el que se informo/ orientó para realizar...

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones





Medio utilizado para realizar trámites

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014

	Presencial /Oficinas	Llamada Telefónica	Internet Fijo/Móvil	Otro
Pago/Reclamaciones/solicitudes de Servicios Públicos - 10.449.254	75,8 %	5,4 %	3,2 %	18,2 %
Solicitud de citas médicas - 9.314.315	41,9 %	34,2 %	9,3 %	18,7 %
Obtención, copia del documento de Identidad - 6.864.688	68,2 %	5,0 %	3,2 %	26,1 %
Matrícula escolar - 5.498.342	67,4 %	3,2 %	7,3 %	26,2 %
Obtención certificado de antecedentes judiciales - 5.329.493	21,0 %	3,2 %	56,2 %	22,0 %

- Demográficos
 - 1 de 2
 - 2 de 2
- Conocimiento, Uso y Frecuencia
- Satisfacción
- Cadena de sucesos
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos
- Uso de internet

P12. Después de obtener información /orientación, ¿Cuál fue el medio que utilizó usted para realizar



Medios más apropiados para realizar el trámite

Ranking de los 5 trámites más importantes según los trámites usados durante 2014

- Demográficos
 - 1 de 2
 - 2 de 2
- Conocimiento, Uso y Frecuencia
- Satisfacción
- Cadena de sucesos**
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos
- Uso de internet

	Internet Fijo/Móvil	Llamada Telefónica	Ninguno	Otro
Pago/Reclamaciones/solicitudes de Servicios Públicos - 10.449.254	55,8 %	16,1 %	20,2 %	7,9 %
Solicitud de citas médicas - 9.314.315	47,2 %	31,1 %	18,2 %	3,5 %
Obtención, copia del documento de Identidad - 6.864.688	57,3 %	13,2 %	25,0 %	4,6 %
Matrícula escolar - 5.498.342	53,0 %	19,0 %	22,4 %	5,6 %
Obtención certificado de antecedentes judiciales - 5.329.493	56,1 %	15,6 %	25,3 %	3,0 %

P13. Si no estuviera el medio presencial disponible ¿Cuál considera usted que sería el medio más apropiado para realizar

Facilidad de realidad el trámite

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014

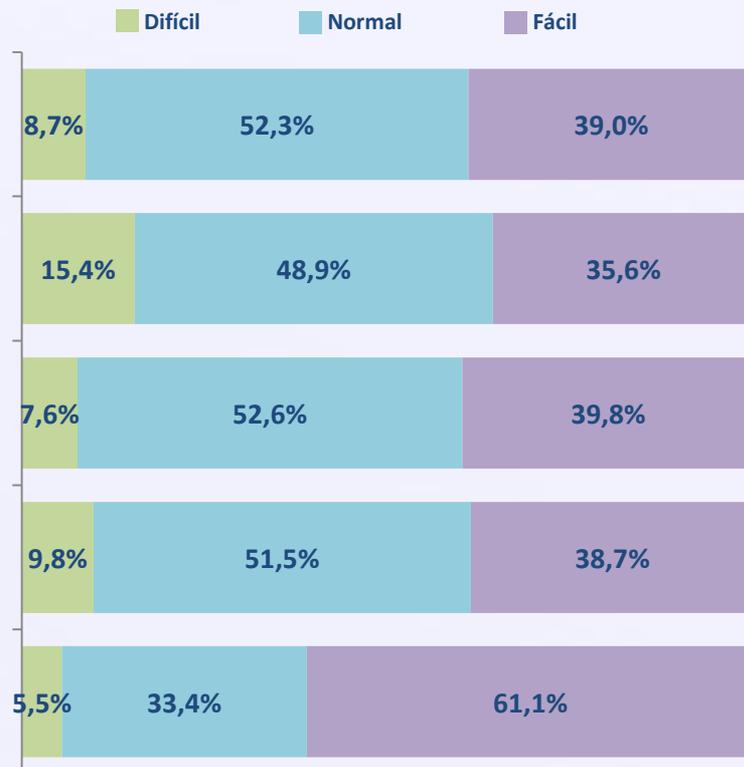
Pago/Reclamaciones/solicitudes de Servicios Públicos - **10.449.254**

Solicitud de citas médicas - **9.314.315**

Obtención, copia del documento de Identidad - **6.864.688**

Matrícula escolar - **5.498.342**

Obtención certificado de antecedentes judiciales - **5.329.493**



Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones



P14. ¿Qué tan fácil o difícil fue realizar...?

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

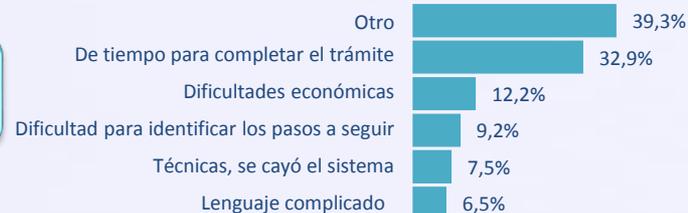
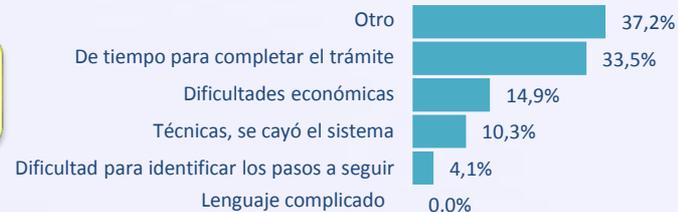
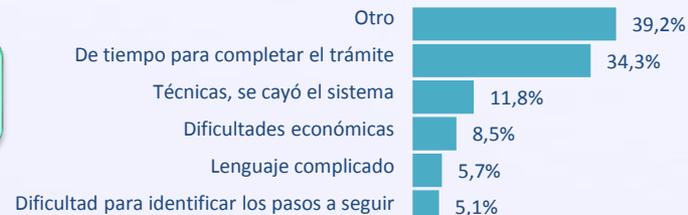
Ranking de los 3 trámites que presentaron mayores dificultades

Solicitud de citas médicas – **1.437.250**

Matrícula escolar – **538.311**

Pago/Reclamaciones/solicitudes de Servicios Públicos – **909.787**

Dificultades al momento de realizar el trámite



P15. Desde el momento en que buscó información hasta que obtuvo el resultado ¿Qué dificultades tuvo para realizar el trámite/servicio?



Acciones cuando se presenta una dificultad en la realización del trámite

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

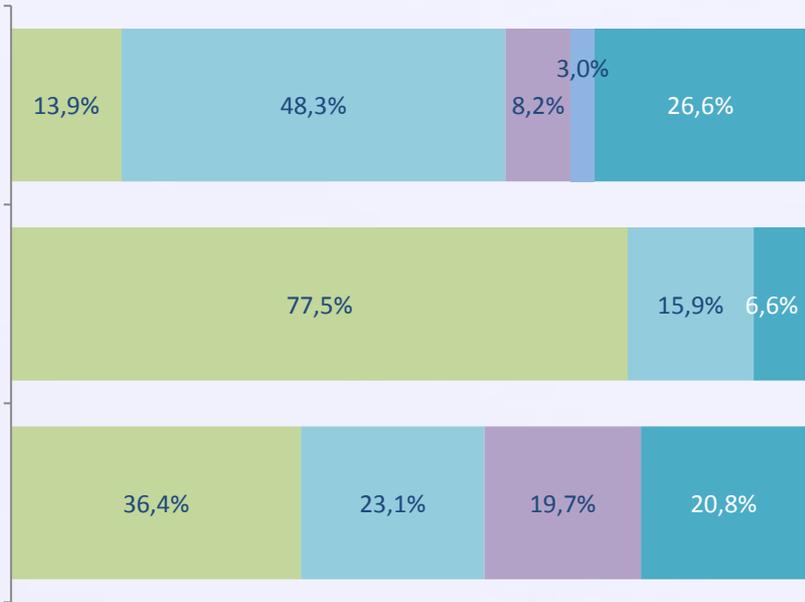
Ranking de los 3 trámites que presentaron mayores dificultades

Solicitud de citas médicas – **1.437.250**

Matrícula escolar – **538.311**

Pago/Reclamaciones/solicitudes de Servicios Públicos – **909.787**

- Pidió ayuda a familiares o amigos
- Fue a la entidad
- Realizo una llamada telefónica
- Buscó información por internet
- Otro



P16. ¿Cuando se presentaron las dificultades mencionadas, que hizo?

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Razones de las acciones

Ranking de los 3 trámites que presentaron mayores dificultades

Solicitud de citas médicas – **1.437.250**

Matrícula escolar – **538.311**

Pago/Reclamaciones/solicitudes de Servicios Públicos – **909.787**

	Pidió ayuda a amigos o familiares	Fue a la entidad	Realizó una llamada	Buscó por internet	Otro
Es más confiable)	40,3%	14,4%	-	13,3%	2,4%
Entiende más de esa manera	51,6%	12,6%	-	-	4,8%
No encontró otra alternativa	13,7%	68,8%	18,4%	63,9%	35,5%
Es más seguro	-	,7%	-	-	-
Es más rápido	23,1%	14,1%	81,6%	36,1%	3,1%
Es lo tradicional	7,0%	-	-	-	54,3%
Es más confiable)	43,2%	18,4%	-	-	-
Entiende más de esa manera	15,1%	54,7%	-	-	-
No encontró otra alternativa	20,2%	26,8%	-	-	100,0%
Es más seguro	21,5%	-	-	-	-
Es más rápido	-	-	-	-	-
Es lo tradicional	-	-	-	-	-
Es más confiable)	65,5%	4,3%	5,1%	-	-
Entiende más de esa manera	34,9%	4,6%	-	-	-
No encontró otra alternativa	15,3%	67,0%	12,3%	-	3,5%
Es más seguro	6,4%	15,9%	82,6%	-	-
Es más rápido	-	8,3%	-	-	-
Es lo tradicional	14,1%	-	-	-	96,5%

P17. ¿Cuál fue la principal razón por la cual...cuando se presentaron dificultades?



Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

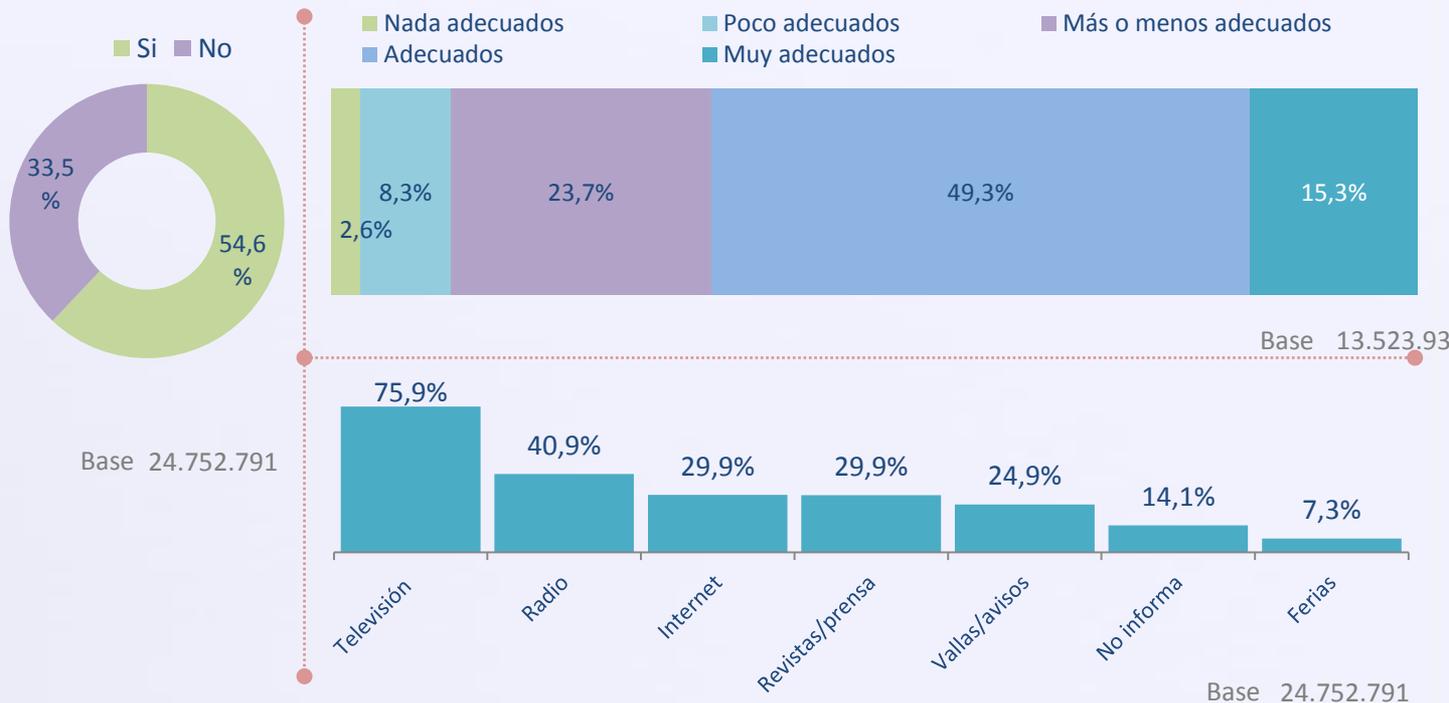
Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Conocimiento de publicidad relacionada con trámites y servicios



P18. ¿Conoce, ha visto, leído u oído publicidad o divulgación, relacionada con los trámites y servicios que se ofrecen a través de medios electrónicos?

P19. ¿Qué tan ADECUADOS le parecen los medios a través de los cuales usted recuerda haber oído, leído o visto publicidad o divulgación de trámites y servicios que se ofrecen a través de teléfono fijo o móvil, internet en computador, internet en dispositivos móviles (celular, tabletas) y cajeros automáticos?

P20. ¿Qué medios o canales considera usted que se deben utilizar, para motivar al ciudadano a realizar trámites y servicios?



Percepción del teléfono fijo para realizar trámites

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Base 24.752.791

ASPECTOS POSITIVOS	
Ahorro de tiempo	72,69%
Ahorro de dinero	39,39%
Es más cómodo	21,84%
Desde cualquier lugar	17,54%
Cualquier día de la semana	15,29%
A cualquier hora	14,71%
Seguridad	8,89%
Transparencia	8,02%
Otro	2,00%

ASPECTOS NEGATIVOS	
Falta de asesoría	32,52%
Se puede caer la llamada	28,74%
Dificultad para seguir el menú	26,97%
Los trámites y servicios pueden quedar incompletos	20,31%
No está diseñado para todas las edades	17,75%
Mucha información	16,87%
Dificultad para el acceso	15,43%
Información desordenada	15,00%
Cobro excesivo de la llamada por demora en el proceso	14,60%
Inseguridad	12,10%
Disponibilidad del canal	4,06%
Otro	1,16%

P21. Independientemente que los haya o no utilizado, que cosas positivas tiene para usted realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?

P22. ¿Qué cosas no tan positivas o negativas tiene para usted, realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?

Percepción del teléfono fijo para realizar trámites

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

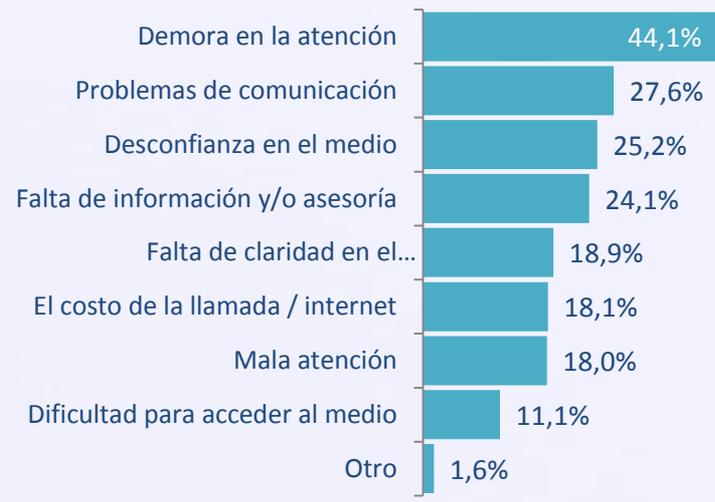
Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Motivadores del uso del medio



Barreras de uso del medio



Base 24.752.791

P23. Qué cosas motivan a utilizar < mencione el medio> para realizar trámites y servicios? (

P24. ¿Qué cosas hacen que los ciudadanos no utilicen < mencione el medio> para realizar trámites y servicios?



Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

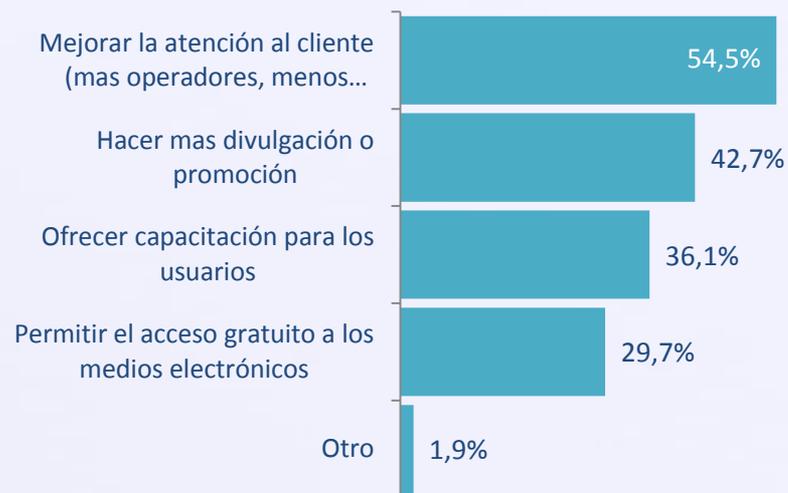
Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Base 24.752.791

Percepción del teléfono fijo para realizar trámites

P25. ¿Que deberían hacer las entidades para incentivar, motivar a los ciudadanos a realizar trámites y a través de...< mencione el medio>?





Percepción del teléfono celular para realizar trámites

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Base 24.752.791

ASPECTOS POSITIVOS	
Ahorro de tiempo	63,04%
Ahorro de dinero	38,02%
Desde cualquier lugar	27,62%
A cualquier hora	20,67%
Es más cómodo	17,17%
Cualquier día de la semana	16,48%
Seguridad	11,49%
Transparencia	10,11%
Otro	2,06%

ASPECTOS NEGATIVOS	
Se puede caer la llamada	32,21%
Falta de asesoría	27,62%
Dificultad para seguir el menú	27,18%
Cobro excesivo de la llamada por demora en el proceso	21,88%
Los trámites y servicios pueden quedar incompletos	20,03%
Mucha información	18,59%
Información desordenada	17,33%
No está diseñado para todas las edades	17,25%
Inseguridad	13,25%
Otro	2,11%
Disponibilidad del canal	0,00%
Dificultad para el acceso	0,00%

P21. Independientemente que los haya o no utilizado, que cosas positivas tiene para usted realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?

P22. ¿Qué cosas no tan positivas o negativas tiene para usted, realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?



Percepción del teléfono celular para realizar trámites

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

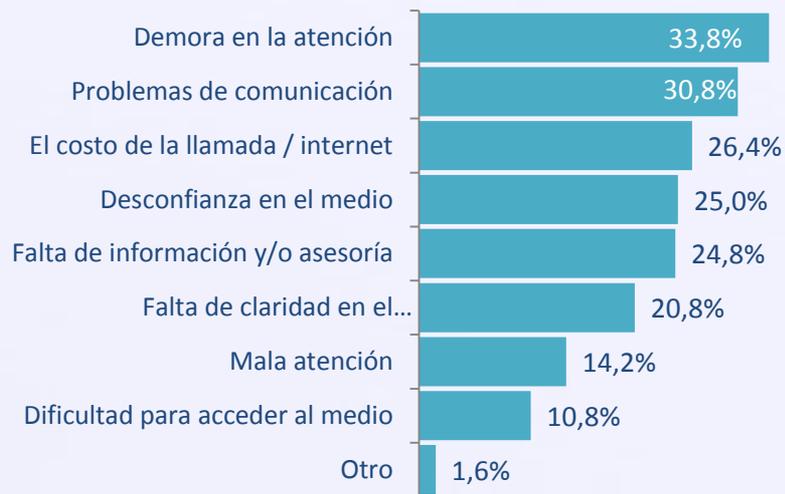
Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Motivadores del uso del medio



Barreras de uso del medio



Base 24.752.791

P23. Qué cosas motivan a utilizar < mencione el medio> para realizar trámites y servicios? (

P24. ¿Qué cosas hacen que los ciudadanos no utilicen < mencione el medio> para realizar trámites y servicios?



Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Base 24.752.791

Percepción del teléfono celular para realizar trámites

P25. ¿Que deberían hacer las entidades para incentivar, motivar a los ciudadanos a realizar trámites y a través de...< mencione el medio>?



Percepción del internet por computadora para realizar trámites

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

ASPECTOS POSITIVOS	
Ahorro de tiempo	55,68%
Ahorro de dinero	36,50%
A cualquier hora	27,44%
Es más cómodo	26,05%
Desde cualquier lugar	25,39%
Cualquier día de la semana	18,46%
Seguridad	15,00%
Transparencia	12,64%
Otro	1,93%

ASPECTOS NEGATIVOS	
Se puede caer el sistema	31,04%
Falta de asesoría	28,46%
Los trámites y servicios pueden quedar incompletos	23,11%
No está diseñado para todas las edades	22,30%
Dificultad para seguir el menú	21,85%
Dificultad para el acceso	17,61%
Inseguridad	17,56%
Mucha información	16,81%
Información desordenada	14,11%
Disponibilidad del canal	3,65%
Otro	1,94%

Base 24.752.791

P21. Independientemente que los haya o no utilizado, que cosas positivas tiene para usted realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?
 P22. ¿Qué cosas no tan positivas o negativas tiene para usted, realizar trámites y servicios a través de < mencione el medio>?

Percepción del internet por computadora para realizar trámites

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

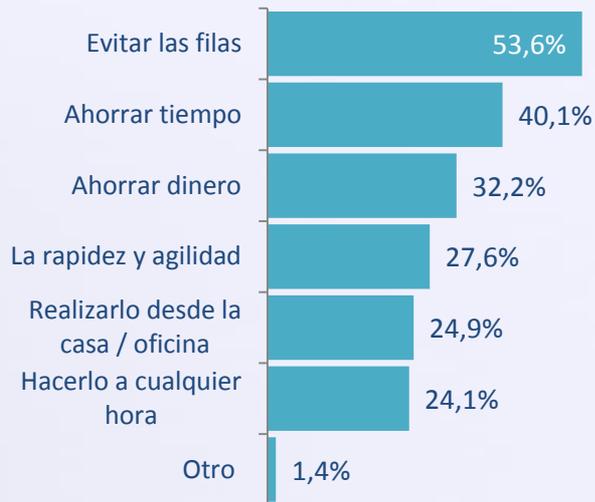
Cadena de sucesos

Publicidad

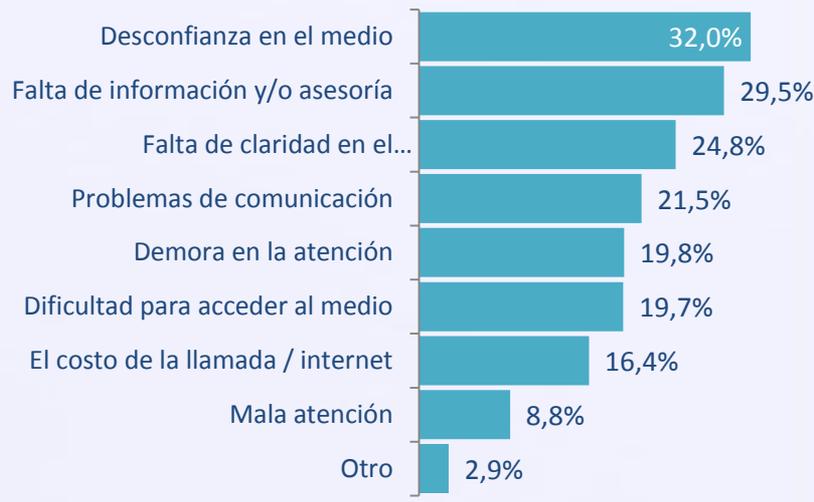
Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Motivadores del uso del medio



Barreras de uso del medio



Base 24.752.791

P23. Qué cosas motivan a utilizar < mencione el medio> para realizar trámites y servicios? (

P24. ¿Qué cosas hacen que los ciudadanos no utilicen < mencione el medio> para realizar trámites y servicios?



Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Percepción del internet por computadora para realizar trámites

Base 24.752.791

P25. ¿Que deberían hacer las entidades para incentivar, motivar a los ciudadanos a realizar trámites y a través de...< mencione el medio>?

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones



Percepción del internet por dispositivos para realizar trámites

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

ASPECTOS POSITIVOS	
Ahorro de tiempo	54,50%
Ahorro de dinero	34,60%
Desde cualquier lugar	31,83%
A cualquier hora	28,30%
Es más cómodo	22,15%
Cualquier día de la semana	19,97%
Transparencia	13,35%
Seguridad	13,31%
Otro cuál? _____	2,11%

ASPECTOS NEGATIVOS	
Falta de asesoría	31,04%
Se puede caer llamada	29,89%
Dificultad para seguir el menú	24,61%
No está diseñado para todas las edades	24,28%
Los trámites y servicios pueden quedar incompletos	20,05%
Mucha información	19,11%
Inseguridad	16,95%
Dificultad para el acceso	15,52%
Información desordenada	13,25%
Otro cuál? _____	2,55%

Base 24.752.791

P21. Independientemente que los haya o no utilizado, que cosas positivas tiene para usted realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?

P22. ¿Qué cosas no tan positivas o negativas tiene para usted, realizar trámites y servicios a través de < mencione el medio>?

Percepción del internet por dispositivos para realizar trámites

Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Motivadores del uso del medio



Barreras de uso del medio



Base 24.752.791

P23. Qué cosas motivan a utilizar < mencione el medio> para realizar trámites y servicios? (

P24. ¿Qué cosas hacen que los ciudadanos no utilicen < mencione el medio> para realizar trámites y servicios?



Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Percepción del internet por dispositivos para realizar trámites

Base 24.752.791

P25. ¿Que deberían hacer las entidades para incentivar, motivar a los ciudadanos a realizar trámites y a través de...< mencione el medio>?

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones





Demográficos

1 de 2

2 de 2

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

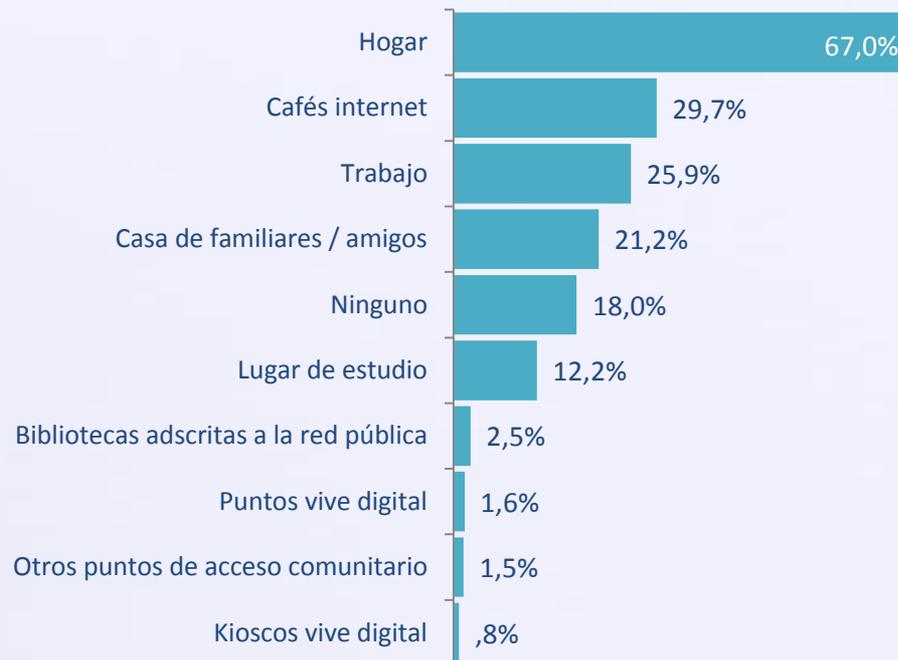
Publicidad

Percepción medios electrónicos

Uso de internet

Base 24.752.791

Lugares en los que acostumbra a ingresar a internet



P29. ¿En qué lugar(es) acostumbra usted ingresar a internet?

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones





Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

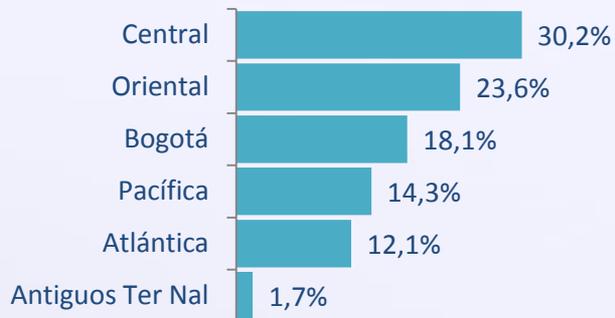
Satisfacción

Cadena de sucesos

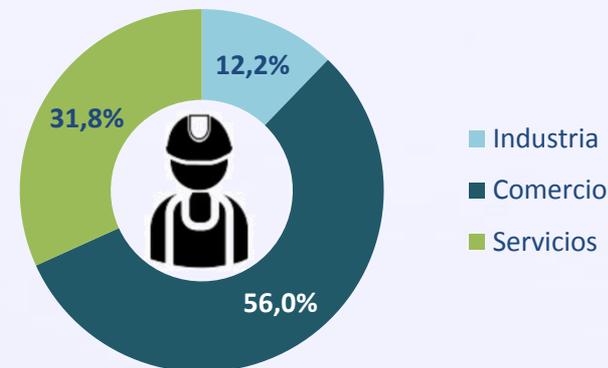
Publicidad

Percepción medios electrónicos

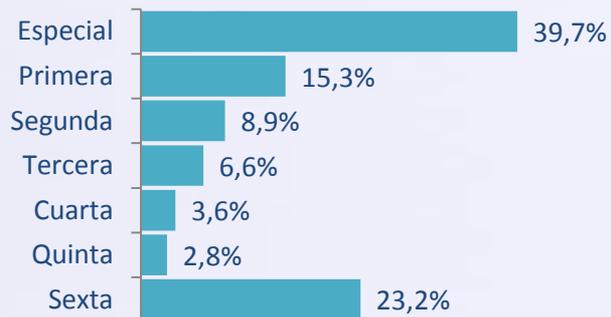
Región



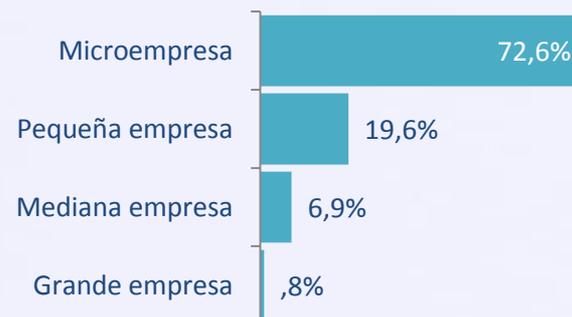
Sector económico



Categoría



Tamaño de la empresa

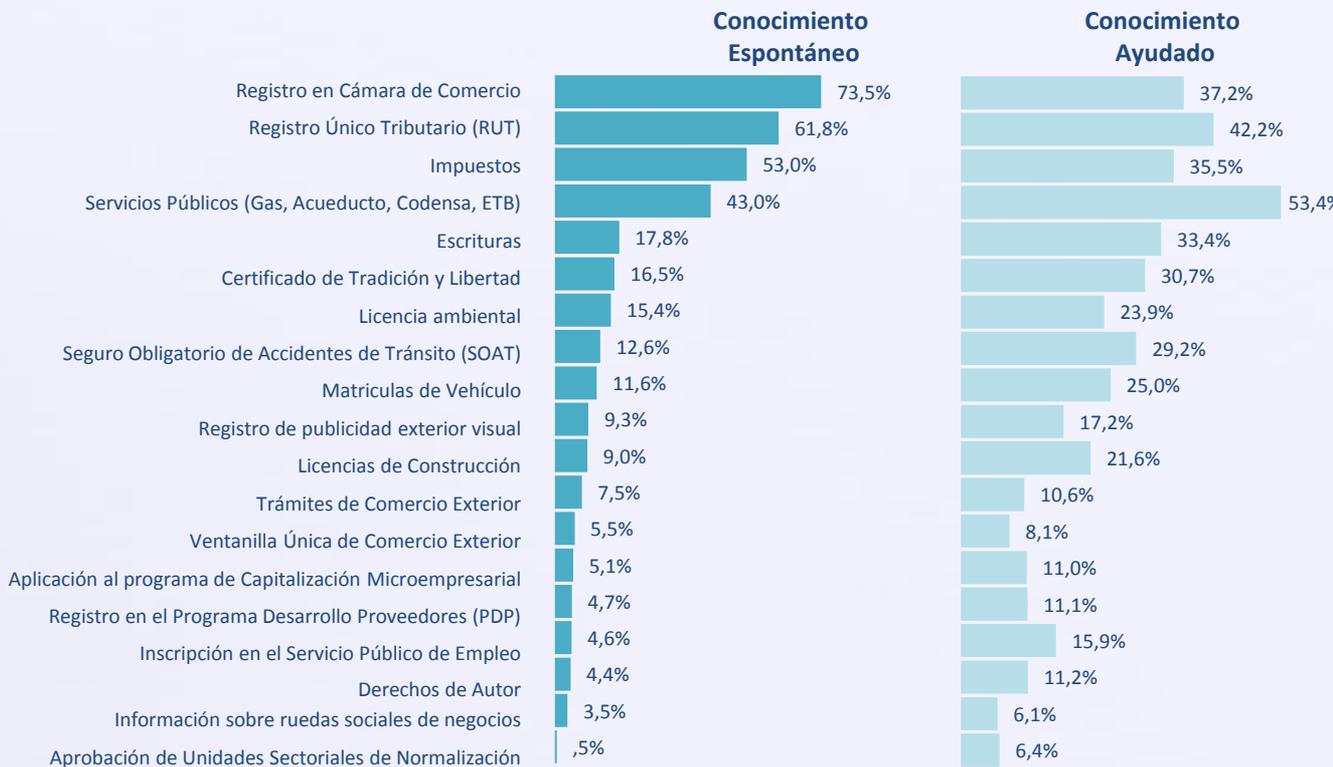


Base 1.268.177



- Demográficos
- Conocimiento, Uso y Frecuencia**
- Satisfacción
- Cadena de sucesos
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos

Base 1.268.177



P1. ¿Qué trámites y servicios conoce o recuerda que tengamos que hacer las empresas frente a las entidades públicas?

P2.. De la siguiente tarjeta indíqueme por favor ¿Cuáles trámites conoce o recuerda que tengamos que hacer las empresas frente a las entidades públicas?

Forma de realizar trámites

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

	Base	Presencial	Llamada	Internet	Amigo/Familiar	No responde
Registro de publicidad exterior visual	302.426	88,5%	3,2%	14,4%	5,1%	3,9%
Licencia ambiental	448.267	89,2%	,9%	6,1%	,2%	6,7%
Ventanilla Única de Comercio Exterior	155.029	81,4%	4,8%	12,0%	-	6,9%
Trámites de Comercio Exterior	205.620	89,3%	1,1%	8,6%	,5%	1,2%
Aprobación de Unidades Sectoriales de Normalización	81.520	80,0%	2,9%	13,8%	1,3%	2,6%
Registro en el Programa Desarrollo Proveedores (PDP)	182.063	76,4%	1,0%	20,7%	-	4,7%
Aplicación al programa de Capitalización Microempresarial	184.058	73,0%	3,8%	18,4%	1,3%	3,5%
Información sobre ruedas sociales de negocios	109.746	65,5%	5,2%	32,6%	1,0%	5,9%
Registro en Cámara de Comercio	1.235.596	93,4%	,6%	4,3%	,5%	3,8%
Impuestos	992.753	84,7%	1,3%	9,4%	3,2%	7,6%
Registro Único Tributario (RUT)	1.166.795	82,8%	,8%	14,6%	1,0%	5,5%
Inscripción en el Servicio Público de Empleo	236.681	52,2%	2,4%	54,7%	2,1%	2,2%
Escrituras	585.124	91,5%	,4%	1,9%	,2%	7,4%
Derechos de Autor	178.559	79,4%	3,2%	6,2%	3,8%	10,5%
Servicios Públicos (Gas, Acueducto, Codensa, ETB)	1.094.104	87,3%	,5%	11,5%	4,0%	4,7%
Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)	479.969	87,7%	,5%	4,6%	,2%	9,4%
Matriculas de Vehículo	418.817	91,7%	,8%	2,7%	,3%	7,0%
Certificado de Tradición y Libertad	539.717	91,2%	1,1%	1,9%	,4%	7,2%
Licencias de Construcción	351.611	88,0%	-	3,0%	1,5%	9,1%

P3. ¿A través de qué medios se pueden realizar los trámites y servicios que me ha mencionado?





Trámites realizados durante 2014

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

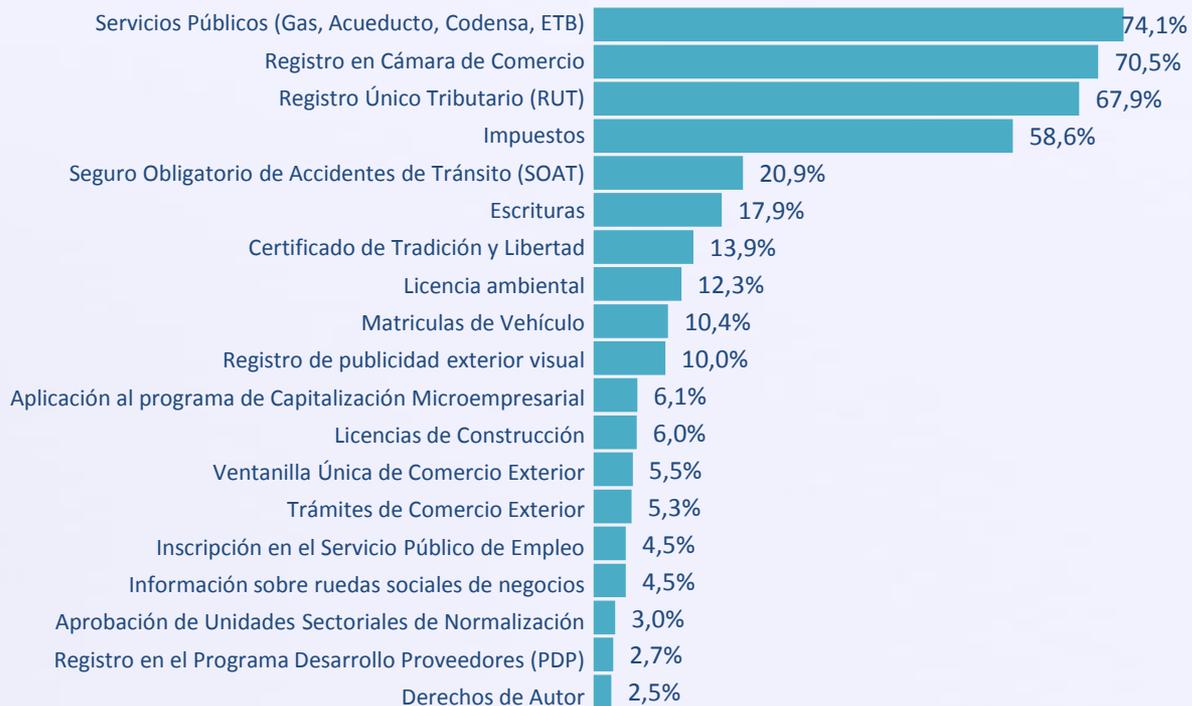
Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Base 1.268.177



P4. De los trámites que usted conoce o recuerda que hace la empresa ¿Cuáles realizó la empresa durante el 2014?



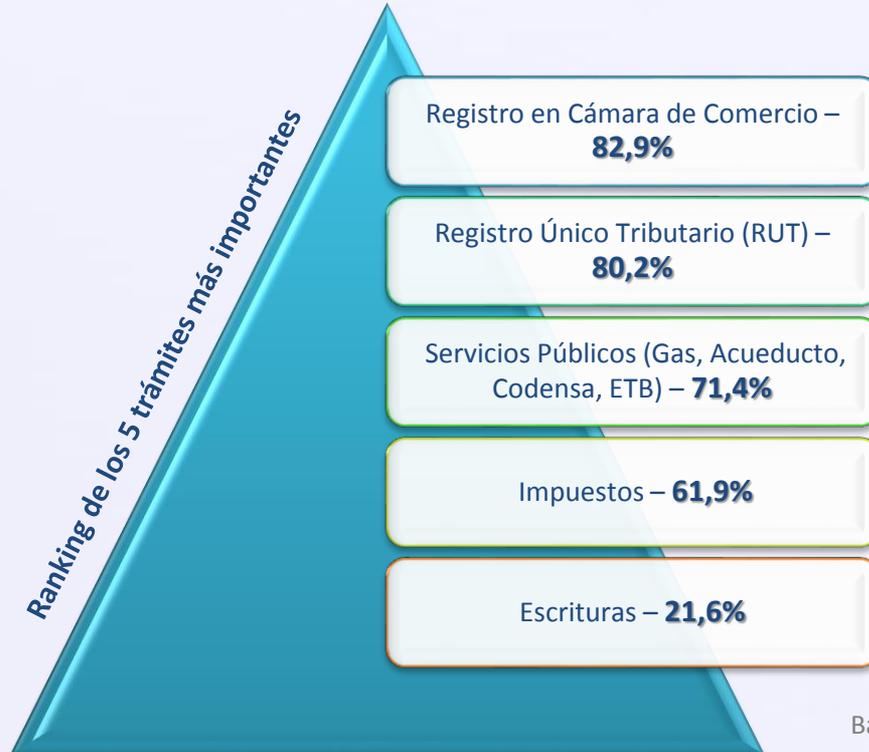


Ranking de los trámites más importantes

Según los trámites que conoce

- Demográficos
- Conocimiento, Uso y Frecuencia**
- Satisfacción
- Cadena de sucesos
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos

Base 1.251.155



Base xxxxxxxx



Ranking de los trámites más importantes

Según los trámites que ha utilizado durante el 2014

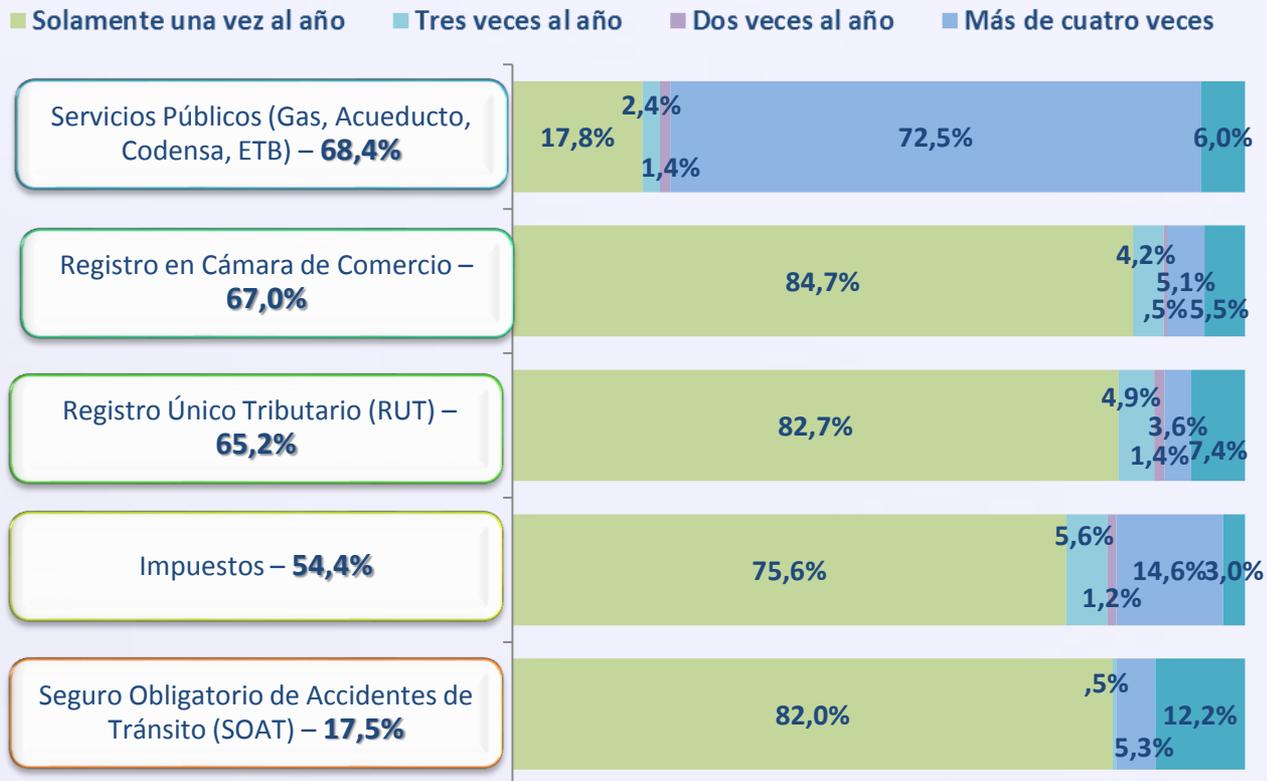
- Demográficos
- Conocimiento, Uso y Frecuencia**
- Satisfacción
- Cadena de sucesos
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos

Base 1.267.226

Ranking de los 5 trámites más importantes



Frecuencia de realización de trámites



Ranking de los 5 trámites más importantes según los trámites usados durante 2014

- Demográficos
- Conocimiento, Uso y Frecuencia**
- Satisfacción
- Cadena de sucesos
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos

Base 1.267.226

P8. Durante el año 2014, ¿Con qué frecuencia realizó la empresa...

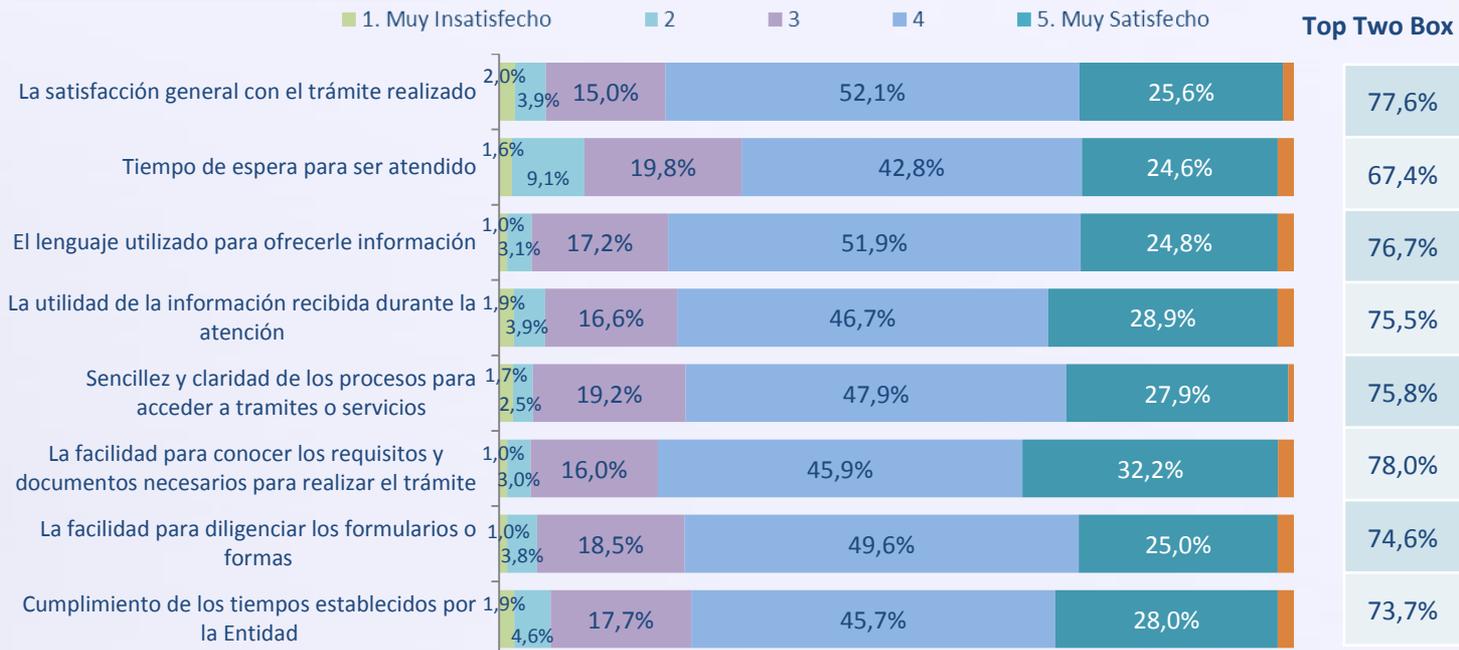
Satisfacción con los aspectos relacionados al trámite

Servicios Públicos (Gas, Acueducto, Codensa, ETB)

Ranking de los 5 trámites más importantes Según los trámites usados durante 2014

- Demográficos
- Conocimiento, Uso y Frecuencia
- Satisfacción**
- Cadena de sucesos
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos

Base 866.758



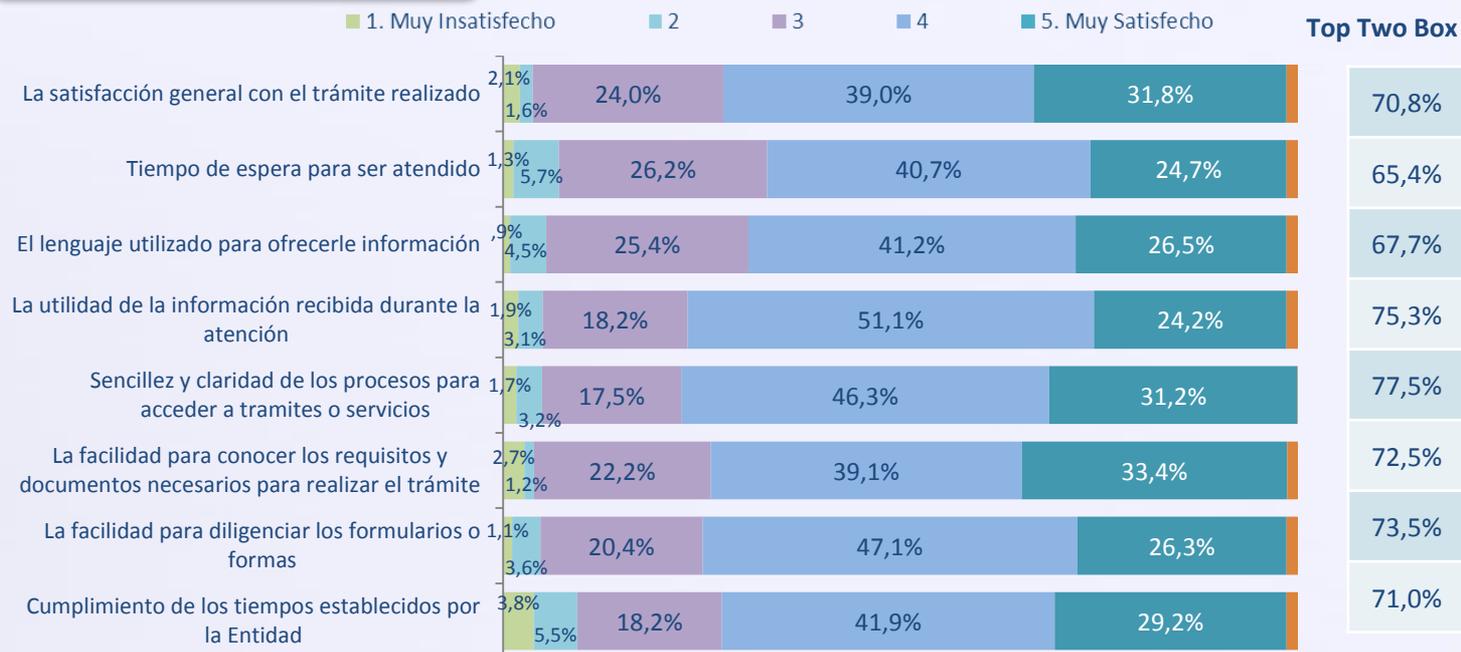
P10. En una escala de 1 a 5, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos

% Top Two Box = 4 + 5 Muy Satisfecho

Satisfacción con los aspectos relacionados al trámite

Registro en Cámara de Comercio

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014



Base 849 036

P10. En una escala de 1 a 5, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos

% Top Two Box = 4 + 5 Muy Satisfecho



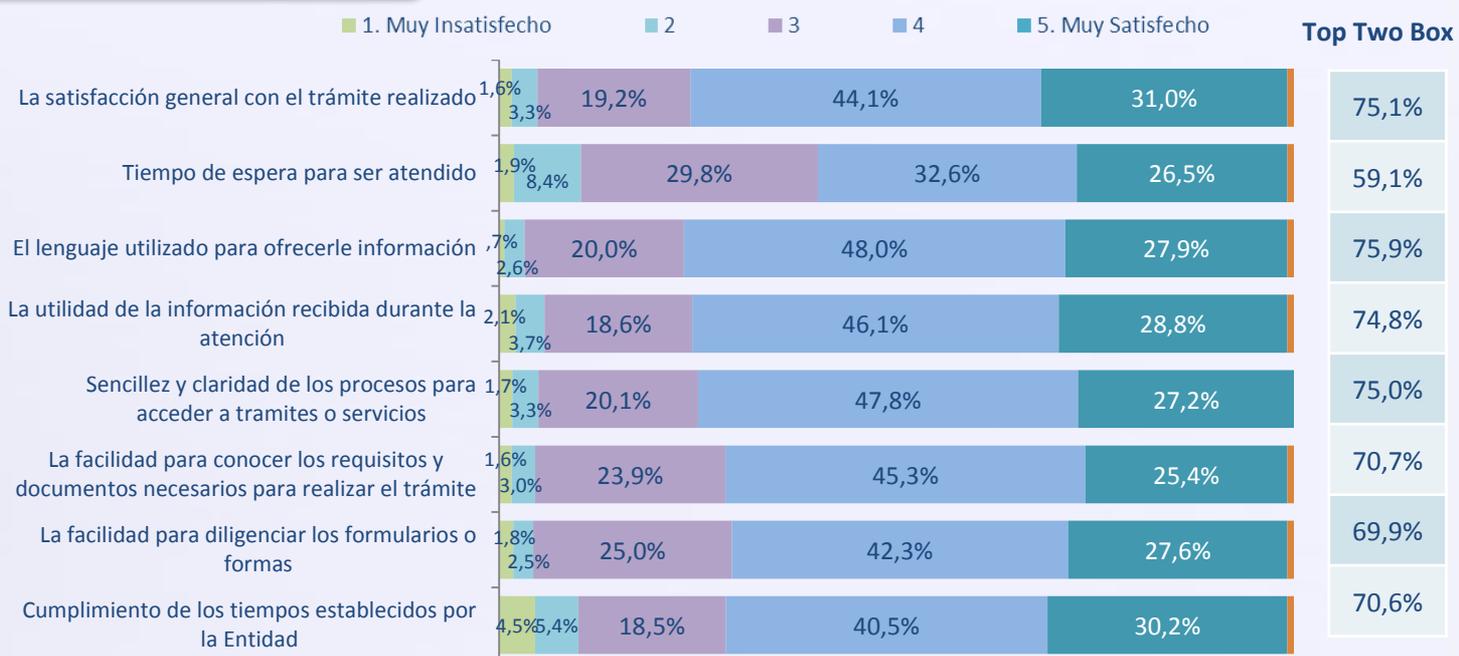
Satisfacción con los aspectos relacionados al trámite

Registro Único Tributario (RUT)

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014

- Demográficos
- Conocimiento, Uso y Frecuencia
- Satisfacción**
- Cadena de sucesos
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos

Base 825.791



P10. En una escala de 1 a 5, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos

% Top Two Box = 4 + 5 Muy Satisfecho

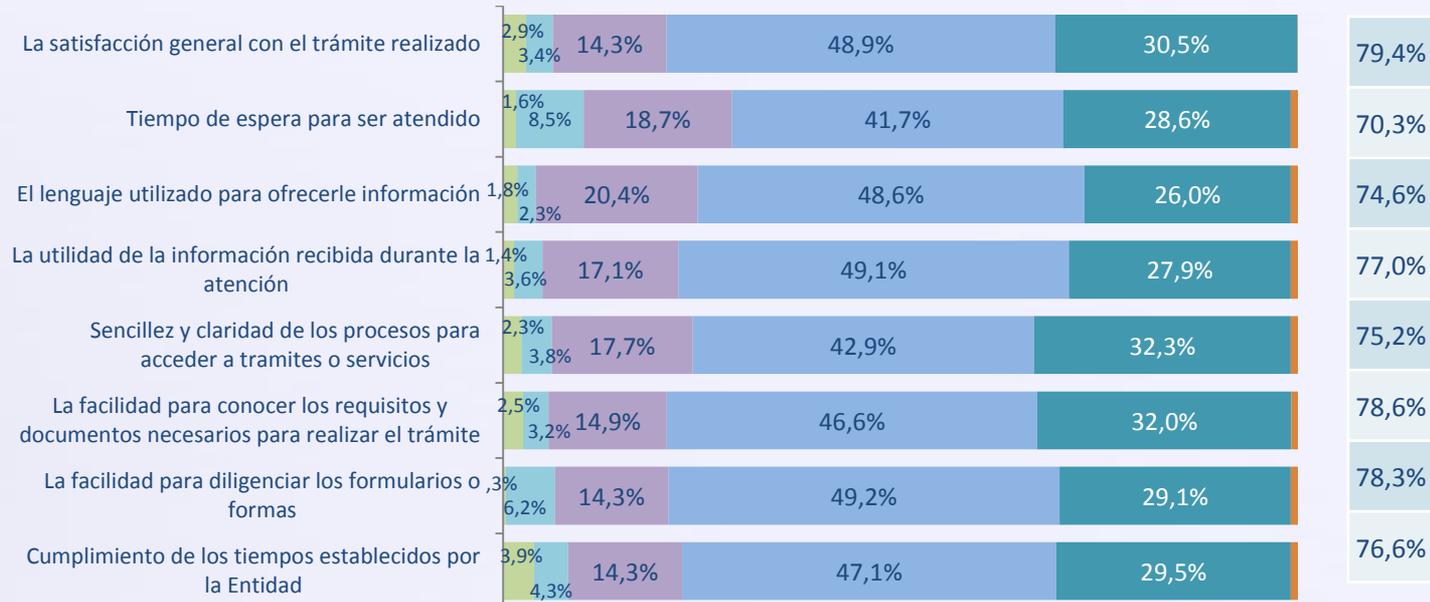
Satisfacción con los aspectos relacionados al trámite

Impuestos

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014

1. Muy Insatisfecho 2 3 4 5. Muy Satisfecho

Top Two Box



Base 689.305

P10. En una escala de 1 a 5, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos

% Top Two Box = 4 + 5 Muy Satisfecho



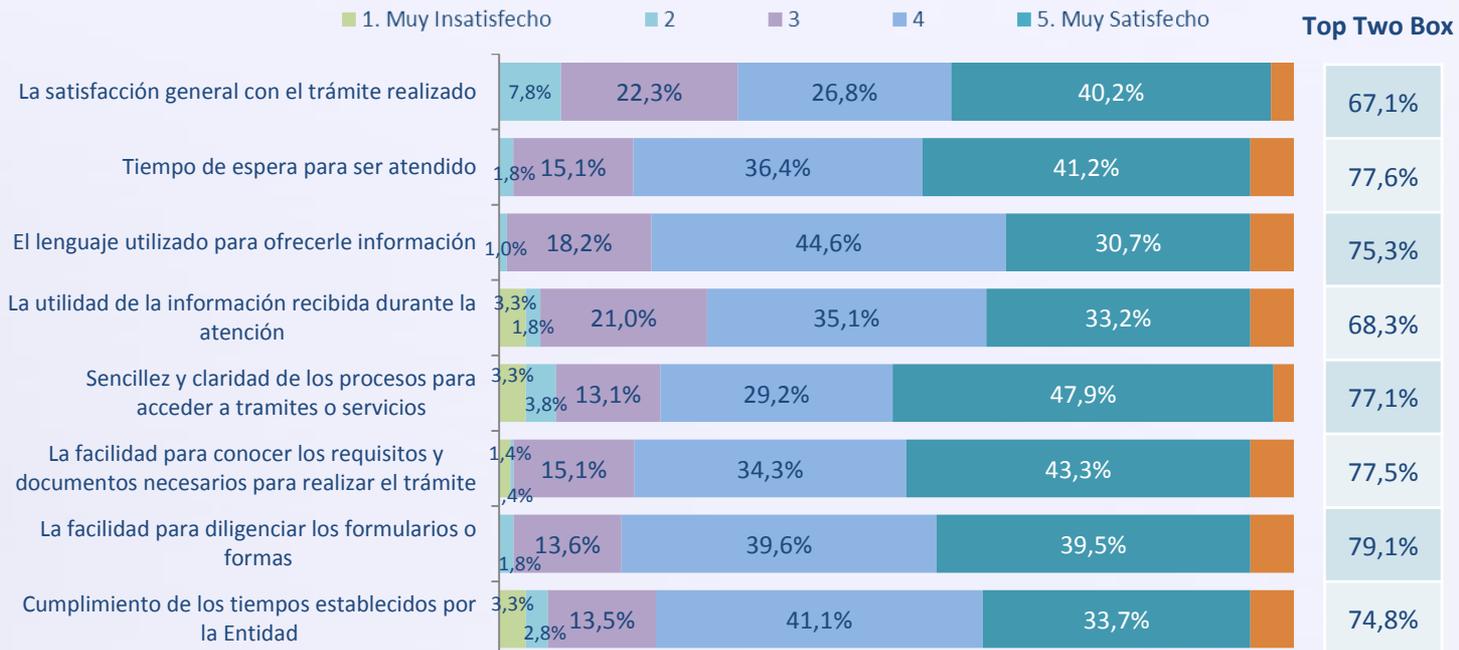
Satisfacción con los aspectos relacionados al trámite

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014

- Demográficos
- Conocimiento, Uso y Frecuencia
- Satisfacción**
- Cadena de sucesos
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos

Base 221.672



P10. En una escala de 1 a 5, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos

% Top Two Box = 4 + 5 Muy Satisfecho



Medios utilizado para recibir información de trámites

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Servicios Públicos (Gas, Acueducto, Codensa, ETB) – **866.758**

81,8
%

4,1
%

8,4
%

5,8
%

Registro en Cámara de Comercio – **849.036**

85,8
%

4,3
%

8,1
%

4,3
%

Registro Único Tributario (RUT) – **825.791**

76,7
%

4,4
%

15,4
%

5,7
%

Impuestos – **689.305**

83,8
%

3,9
%

10,0
%

5,6
%

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) – **221.672**

83,0
%

10,9
%

4,9
%

4,3
%

P11. ¿Cuál fue el medio por el que se informo/ orientó para realizar...

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones





Medio utilizado para realizar trámites

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Servicios Públicos (Gas, Acueducto, Codensa, ETB) – **866.758**

84,4
%

2,3
%

10,5
%

4,6
%

Registro en Cámara de Comercio – **849.036**

92,1
%

3,7
%

4,8
%

3,0
%

Registro Único Tributario (RUT) – **825.791**

84,4
%

5,7
%

10,2
%

2,6
%

Impuestos – **689.305**

86,0
%

3,8
%

9,4
%

3,7
%

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) – **221.672**

89,6
%

8,8
%

3,0
%

8,8
%

P12. Después de obtener información /orientación, ¿Cuál fue el medio que utilizó la empresa para realizar

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones



Medios más apropiados para realizar el trámite

- Demográficos
- Conocimiento, Uso y Frecuencia
- Satisfacción
- Cadena de sucesos**
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos

Ranking de los 5 trámites más importantes según los trámites usados durante 2014

	Internet Fijo/Móvil	Llamada Telefónica	Ninguno	Otro
Servicios Públicos (Gas, Acueducto, Codensa, ETB) – 866.758	18,4 %	57,8 %	18,9 %	4,9 %
Registro en Cámara de Comercio – 849.036	16,3 %	64,9 %	15,1 %	3,8 %
Registro Único Tributario (RUT) – 825.791	18,8 %	62,8 %	15,0 %	3,4 %
Impuestos – 689.305	18,7 %	58,0 %	17,0 %	6,2 %
Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) – 221.672	12,3 %	58,0 %	25,3 %	4,4 %

P13. Si no estuviera el medio presencial disponible ¿Cuál considera usted que sería el medio más apropiado para que la empresa realice...



Facilidad de realidad el trámite

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Ranking de los 5 trámites más importantes
Según los trámites usados durante 2014

Servicios Públicos (Gas, Acueducto, Codensa, ETB) – **866.758**

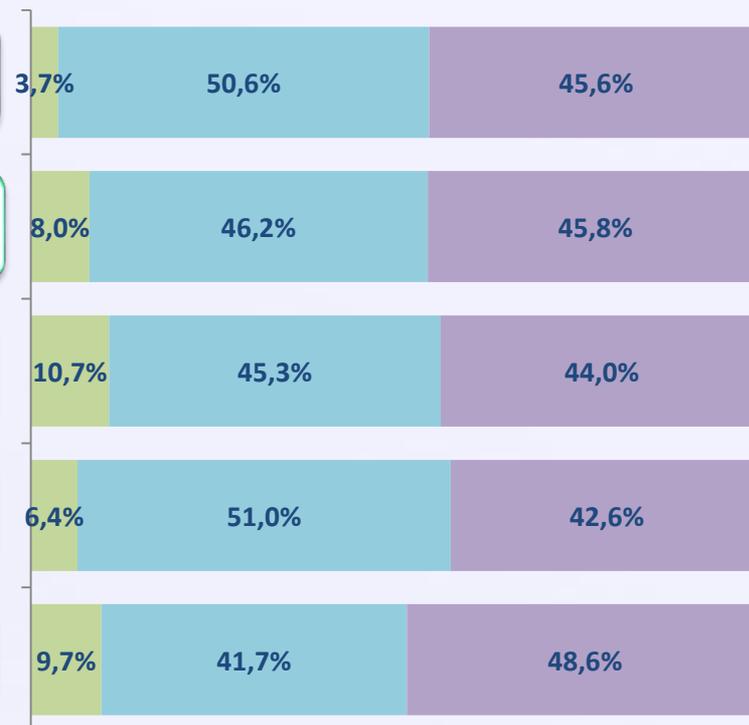
Registro en Cámara de Comercio – **849.036**

Registro Único Tributario (RUT) – **825.791**

Impuestos – **689.305**

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) – **221.672**

■ Difícil ■ Normal ■ Fácil



Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

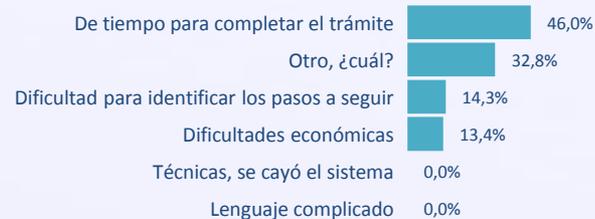
Cadena de sucesos

Publicidad

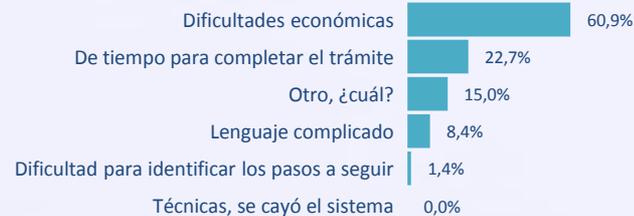
Percepción medios electrónicos

Ranking de los 3 trámites que presentaron mayores dificultades

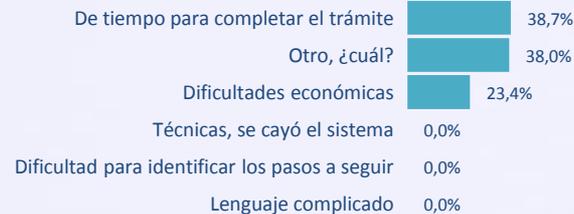
Registro Único Tributario (RUT) –
88.380



Registro en Cámara de Comercio –
67.981



Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) –
21.394



P15. Desde el momento en que buscó información hasta que obtuvo el resultado ¿Qué dificultades tuvo para realizar el trámite/servicio?



Acciones cuando se presenta una dificultad en la realización del trámite

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

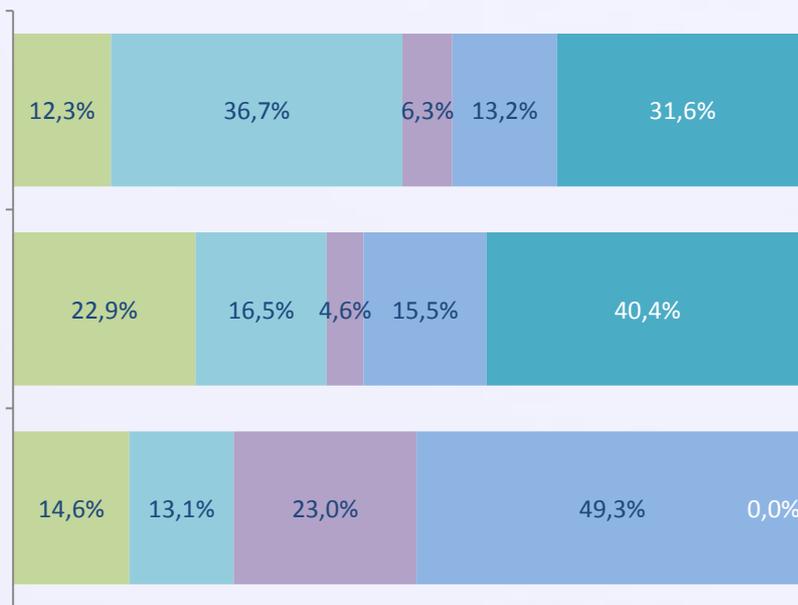
Ranking de los 3 trámites que presentaron mayores dificultades

Registro Único Tributario (RUT) – **88.380**

Registro en Cámara de Comercio – **67.981**

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) – **21.394**

- Pidió ayuda a familiares o amigos
- Fue a la entidad
- Realizo una llamada telefónica
- Buscó información por internet
- Otro



P16. ¿Cuando se presentaron las dificultades mencionadas, que hizo?



Razones de las acciones

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Registro Único Tributario (RUT) – **88.380**

	Pidió ayuda a amigos o familiares	Fue a la entidad	Realizó una llamada	Buscó por internet	Otro
Es más confiable)	51,1%	82,7%	43,3%	100,0%	-
Entiende más de esa manera	-	1,9%	-	-	,4%
No encontró otra alternativa	20,1%	-	-	-	22,1%
Es más seguro	-	2,9%	-	-	-
Es más rápido	28,8%	-	56,7%	-	20,5%
Es lo tradicional	-	12,5%	-	-	57,1%

Registro en Cámara de Comercio – **67.981**

	Pidió ayuda a amigos o familiares	Fue a la entidad	Realizó una llamada	Buscó por internet	Otro
Es más confiable)	45,0%	64,6%	-	100,0%	-
Entiende más de esa manera	34,9%	-	-	-	-
No encontró otra alternativa	-	35,4%	-	-	28,5%
Es más seguro	-	-	-	-	-
Es más rápido	20,1%	-	100,0%	-	20,8%
Es lo tradicional	-	-	-	-	50,7%

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) – **21.394**

	Pidió ayuda a amigos o familiares	Fue a la entidad	Realizó una llamada	Buscó por internet	Otro
Es más confiable)	30,1%	22,0%	-	61,5%	-
Entiende más de esa manera	-	-	-	-	-
No encontró otra alternativa	69,9%	78,0%	36,3%	-	-
Es más seguro	-	-	-	-	-
Es más rápido	-	-	63,7%	38,5%	-
Es lo tradicional	-	-	-	-	-

P17. ¿Cuál fue la principal razón por la cual...cuando se presentaron dificultades?



Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

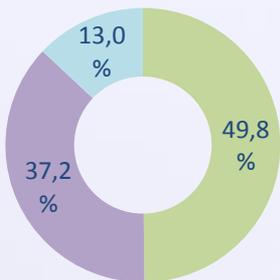
Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

■ Si ■ No ■ No informa



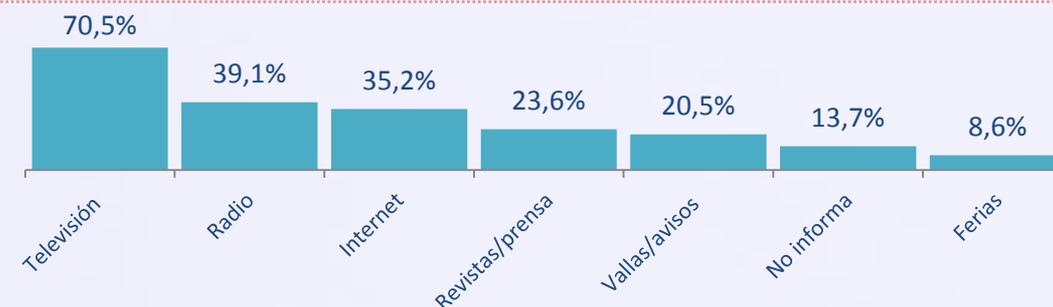
Base 1.268.177

Conocimiento de publicidad relacionada con trámites y servicios

■ Nada adecuados ■ Poco adecuados ■ Más o menos adecuados
 ■ Adecuados ■ Muy adecuados ■ No informa



Base 631.931



Base 1.268.177

P18. ¿Conoce, ha visto, leído u oído publicidad o divulgación, relacionada con los trámites y servicios que se ofrecen a través de medios electrónicos?

P19. ¿Qué tan ADECUADOS le parecen los medios a través de los cuales usted recuerda haber oído, leído o visto publicidad o divulgación de trámites y servicios que se ofrecen a través de teléfono fijo o móvil, internet en computador, internet en dispositivos móviles (celular, tabletas) y cajeros automáticos?

P20. ¿Qué medios o canales considera usted que se deben utilizar, para motivar a las empresas a realizar trámites y servicios?

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones





Percepción del teléfono fijo para realizar trámites

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

ASPECTOS POSITIVOS



Ahorro de tiempo	76,1%
Ahorro de dinero	41,4%
Es más cómodo	24,3%
Desde cualquier lugar	19,6%
A cualquier hora	9,9%
Seguridad	9,9%
Cualquier día de la semana	9,4%
Transparencia	8,1%
Otro cuál	2,2%

Base 1.268.177

ASPECTOS NEGATIVOS



Se puede caer la llamada	31,8%
Falta de asesoría	27,4%
Dificultad para seguir el menú	23,5%
Los trámites y servicios pueden quedar incompletos	23,1%
No está diseñado para todas las edades	17,3%
Mucha información	16,7%
Dificultad para el acceso	16,3%
Información desordenada	16,2%
Cobro excesivo de la llamada por demora en el proceso	13,3%
Inseguridad	12,4%
Disponibilidad del canal	3,6%
Otro	0,9%

P21. Independientemente que las empresas los haya o no utilizado, que cosas positivas tiene para usted realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?

P22. ¿Qué cosas no tan positivas o negativas tiene la empresa para realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones



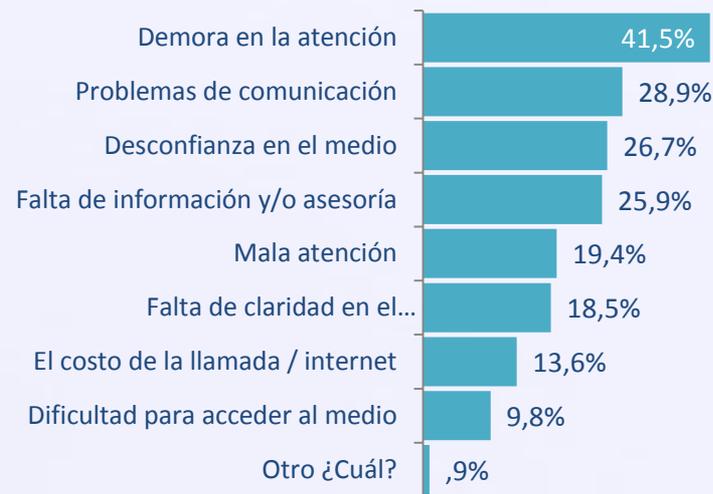


Percepción del teléfono fijo para realizar trámites

Motivadores del uso del medio



Barreras de uso del medio



Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Base 1.268.177

P23. Qué cosas motivan a la empresa a utilizar < mencione el medio> para realizar trámites y servicios? (

P24. ¿Qué cosas hacen que las empresas no utilicen < mencione el medio> para realizar trámites y servicios?



Percepción del teléfono fijo para realizar trámites

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

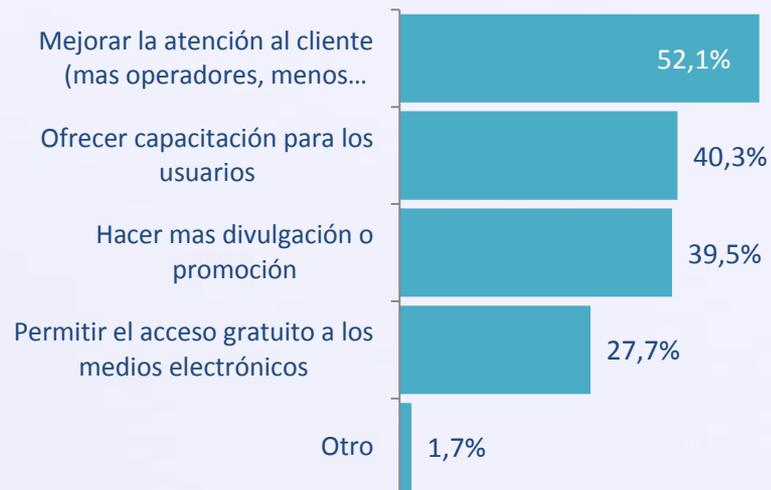
Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Base 1.268.177



P25. ¿Que deberían hacer las entidades para incentivar, motivar a las empresas a realizar trámites y a través de...< mencione el medio>?

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones





Percepción del teléfono celular para realizar trámites

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Base 1.268.177

ASPECTOS POSITIVOS



Ahorro de tiempo	66,3%
Ahorro de dinero	41,2%
Desde cualquier lugar	25,7%
Es más cómodo	22,1%
A cualquier hora	15,3%
Cualquier día de la semana	13,4%
Transparencia	13,0%
Seguridad	10,6%
Otro	0,9%

ASPECTOS NEGATIVOS



Se puede caer la llamada	38,09%
Falta de asesoría	25,52%
Los trámites y servicios pueden quedar incompletos	25,15%
Dificultad para seguir el menú	22,49%
Mucha información	19,47%
Información desordenada	19,14%
Inseguridad	16,12%
No está diseñado para todas las edades	15,56%
Cobro excesivo de la llamada por demora en el proceso	13,94%
Otro	1,93%

P21. Independientemente que las empresas los haya o no utilizado, que cosas positivas tiene para usted realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?

P22. ¿Qué cosas no tan positivas o negativas tiene la empresa para realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?



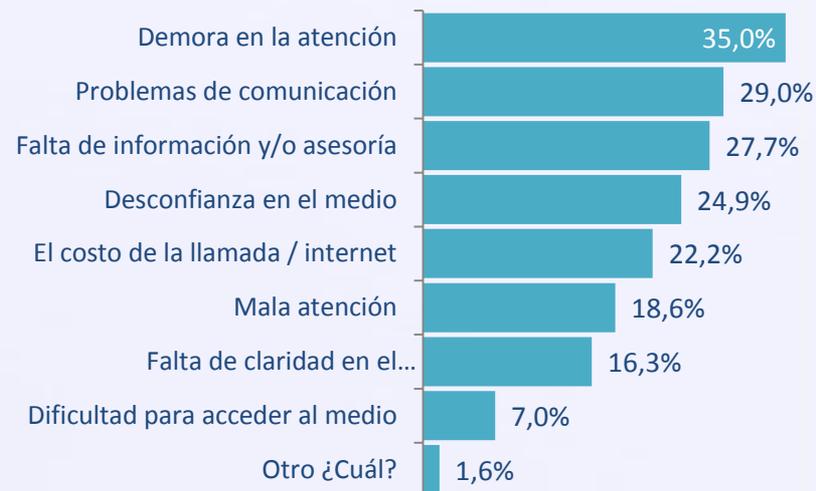


Percepción del teléfono celular para realizar trámites

Motivadores del uso del medio



Barreras de uso del medio



Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Base 1.268.177

P23. Qué cosas motivan a la empresa a utilizar < mencione el medio> para realizar trámites y servicios? (

P24. ¿Qué cosas hacen que las empresas no utilicen < mencione el medio> para realizar trámites y servicios?



Percepción del teléfono celular para realizar trámites

- Demográficos
- Conocimiento, Uso y Frecuencia
- Satisfacción
- Cadena de sucesos
- Publicidad
- Percepción medios electrónicos**

Base 1.268.177



P25. ¿Que deberían hacer las entidades para incentivar, motivar a las empresas a realizar trámites y a través de...< mencione el medio>?





Percepción del internet por computadora para realizar trámites

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

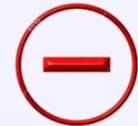
Base 1.268.177

ASPECTOS POSITIVOS



Ahorro de tiempo	58,15%
Ahorro de dinero	37,88%
Es más cómodo	29,48%
Desde cualquier lugar	28,67%
A cualquier hora	25,04%
Cualquier día de la semana	21,09%
Seguridad	13,75%
Transparencia	11,97%
Otro	1,44%

ASPECTOS NEGATIVOS



Se puede caer el sistema	35,3%
Falta de asesoría	23,8%
No está diseñado para todas las edades	22,8%
Los trámites y servicios pueden quedar incompletos	21,7%
Dificultad para seguir el menú	21,0%
Inseguridad	20,5%
Mucha información	19,0%
Dificultad para el acceso	16,6%
Información desordenada	13,7%
Disponibilidad del canal	2,6%
Otro	1,4%

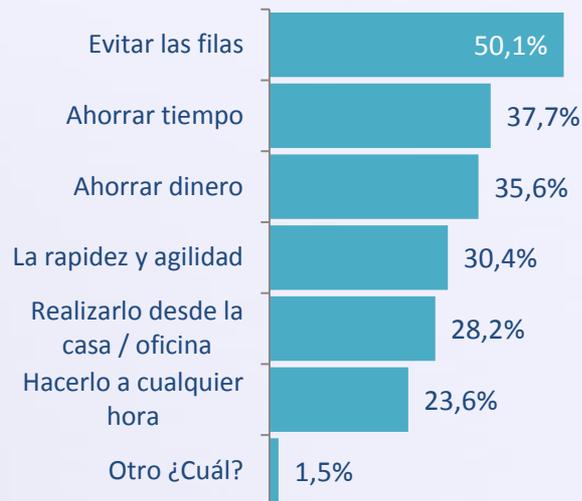
- P21. Independientemente que las empresas los haya o no utilizado, que cosas positivas tiene para usted realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?
- P22. ¿Qué cosas no tan positivas o negativas tiene la empresa para realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?





Percepción del internet por computadora para realizar trámites

Motivadores del uso del medio



Barreras de uso del medio



Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Base 1.268.177

P23. Qué cosas motivan a la empresa a utilizar < mencione el medio> para realizar trámites y servicios? (

P24. ¿Qué cosas hacen que las empresas no utilicen < mencione el medio> para realizar trámites y servicios?



Percepción del internet por computadora para realizar trámites

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

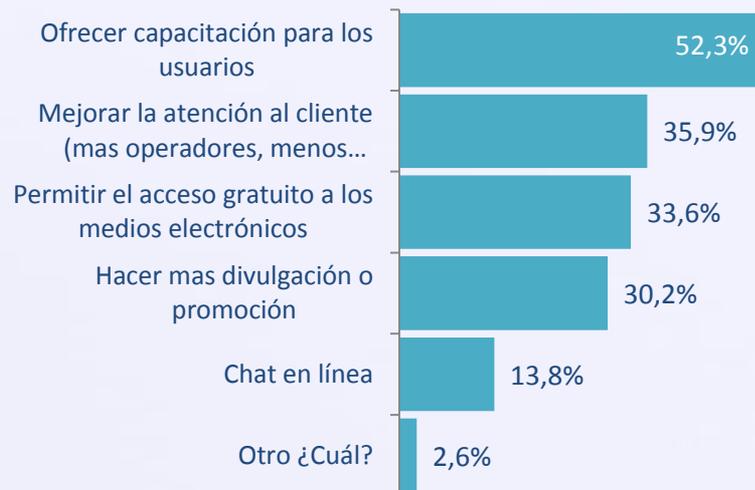
Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Base 1.268.177



P25. ¿Que deberían hacer las entidades para incentivar, motivar a las empresas a realizar trámites y a través de...< mencione el medio>?

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones





Percepción del internet por dispositivos para realizar trámites

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

ASPECTOS POSITIVOS



Ahorro de tiempo	55,67%
Ahorro de dinero	37,33%
Desde cualquier lugar	27,77%
A cualquier hora	22,52%
Es más cómodo	22,41%
Cualquier día de la semana	21,08%
Seguridad	14,75%
Transparencia	12,97%
Otro	2,14%

ASPECTOS NEGATIVOS



Se puede caer el sistema	33,16%
Falta de asesoría	26,80%
Dificultad para seguir el menú	23,51%
Inseguridad	22,53%
Los trámites y servicios pueden quedar incompletos	21,88%
No está diseñado para todas las edades	20,82%
Mucha información	16,27%
Dificultad para el acceso	13,92%
Información desordenada	13,75%
Otro	1,73%

Base 1.268.177

P21. Independientemente que las empresas los haya o no utilizado, que cosas positivas tiene para usted realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?

P22. ¿Qué cosas no tan positivas o negativas tiene la empresa para realizar trámites y servicios a través de <mencione el medio>?

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones



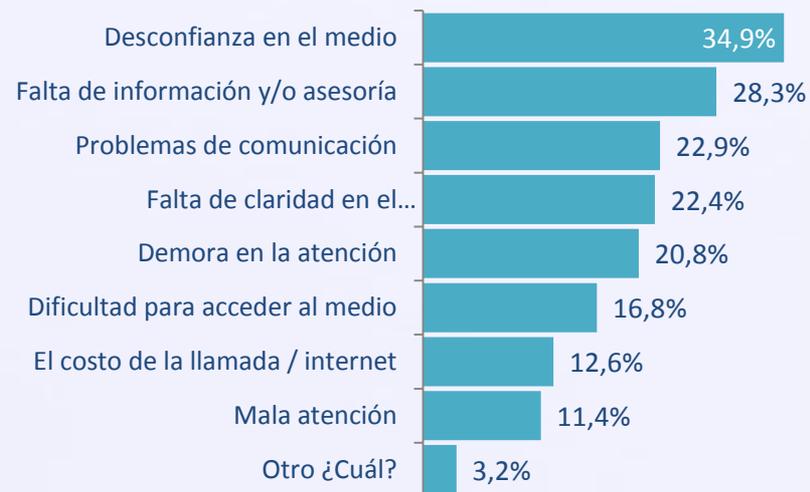


Percepción del internet por dispositivos para realizar trámites

Motivadores del uso del medio



Barreras de uso del medio



Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Base 1.268.177

P23. Qué cosas motivan a la empresa a utilizar < mencione el medio> para realizar trámites y servicios? (

P24. ¿Qué cosas hacen que las empresas no utilicen < mencione el medio> para realizar trámites y servicios?





Percepción del internet por dispositivos para realizar trámites

Demográficos

Conocimiento, Uso y Frecuencia

Satisfacción

Cadena de sucesos

Publicidad

Percepción medios electrónicos

Base 1.268.177



P25. ¿Que deberían hacer las entidades para incentivar, motivar a las empresas a realizar trámites y a través de...< mencione el medio>?

Introducción

Metodología

Resultados

Conclusiones



Conclusiones

- El conocimiento de los trámites que tienen que hacer los **ciudadanos** frente a las entidades públicas está principalmente enfocado en los trámites de identificación (cédula de ciudadanía, registro civil, licencias de conducción). Este fenómeno está generalizado en la población encuestada, tanto a nivel de tipo de municipio como de nivel socio económico. Para el caso de los estratos altos del país se identifica como un trámite prioritario el pago del impuesto predial, la participación de este trámite en el conocimiento de los encuestados puede responder a la capacidad adquisitiva de los estratos altos.
- El uso y conocimiento de trámites relacionados a la identificación o legalidad de las **empresas** (expedición el RUT, inscripción a las cámaras de comercio o el pago de impuestos) marcan la tendencia de las respuestas obtenidas durante el estudio; las principales razones de importancia que dieron los empresarios para estos trámites se refieren al compromiso social con el país, el cumplimiento de los compromisos económicos y prevenir el cobro de multas o sanciones.
- En cuanto a los canales a través de los cuales se pueden adelantar los trámites con el Estado, los **ciudadanos** y las **empresas** manifiestan conocer que la totalidad de ellos se puede realizar de manera presencial, medio que aún conserva una participación significativa a diferencia de los medios electrónicos, de los cuales el internet constituye el segundo medio más mencionado para realizar trámites con el Estado.

Conclusiones

- Los trámites asociados a entidades como el ICETEX, ICFES y SISBEN registran, en el conocimiento de los medios a través de los cuales se puede realizar, porcentajes significativos que vale la pena resaltar a la luz de las estrategias implementadas para promover el acceso de los **ciudadanos** a través de este medio al uso de trámites y/o servicios.
- Los **ciudadanos** se sienten satisfechos con los aspectos generales de la ejecución de un trámite; entre los 5 trámites realizados en el 2014 y de mayor importancia para los ciudadanos, la obtención de los antecedentes judiciales fue el mejor calificado con valoraciones por encima de los 78 puntos porcentuales. Este resultado podría responder a la estandarización del trámite y la optimización de los pasos para obtener dicho documento.
- El medio más usado para solicitar información acerca de los trámites es el presencial, directamente en las oficinas y/o sucursales de las entidades relacionadas, siendo este medio el más usado también para realizar los trámites. Algunos trámites muestran un comportamiento atípico orientándose, tanto para recibir información como para realizar el trámite, hacia los medios electrónicos específicamente hacia el internet, principalmente aquellos trámites que han sido migrados casi en su totalidad a medios electrónicos.



Conclusiones

- Los **ciudadanos** se sienten satisfechos con los aspectos generales de la ejecución de un trámite; entre los 5 trámites realizados en el 2014 y de mayor importancia para los ciudadanos, la obtención de los antecedentes judiciales fue el mejor calificado con valoraciones por encima de los 78 puntos porcentuales. Este resultado podría responder a la estandarización del trámite y la optimización de los pasos para obtener dicho documento.
- El medio más usado para solicitar información acerca de los trámites es el presencial, directamente en las oficinas y/o sucursales de las entidades relacionadas, siendo este medio el más usado también para realizar los trámites tanto en **ciudadanos** como en **empresas**. Algunos trámites muestran un comportamiento atípico orientándose, tanto para recibir información como para realizar el trámite, hacia los medios electrónicos específicamente hacia el internet, se trata de aquellos trámites que han sido migrados casi en su totalidad a medios electrónicos.
- Al no existir la presencialidad como opción para realizar trámites, los **ciudadanos** consideran que el medio más apropiado para realizar los trámites es el internet fijo o móvil; mientras tanto, las **empresas** informaron preferir la llamada telefónica. Es importante mencionar que pese a esta primera opción, algunos encuestados no optarían por ningún medio electrónico ante la ausencia del medio presencial.