

Informe de Resultados
Encuesta de Satisfacción
Trámite: Campañas Publicitarias de las Entidades Públicas del Orden Nacional
Primer Semestre 2016

Periodo reportado: 1 Enero a 30 Junio de 2016

Trámite Evaluado:

Campañas Publicitarias de las Entidades Públicas del Orden Nacional:

Este trámite consiste en la autorización de campañas publicitarias que estén coordinadas con los lineamientos de publicidad del Gobierno Nacional y garanticen la optimización en la utilización de los recursos públicos y la uniformidad de los criterios frente al manejo de la imagen de las instituciones que integran la Administración Pública.

Proveedor del Servicio: Consejería Presidencial para las Comunicaciones

Requisitos

- Cumplimiento de especificaciones o estándares. Tener material objeto de publicación o emisión de medios masivos de comunicación junto con los costos asociados a tales actividades.

Clientes del trámite: Entidades Estatales.

Preguntas realizadas:

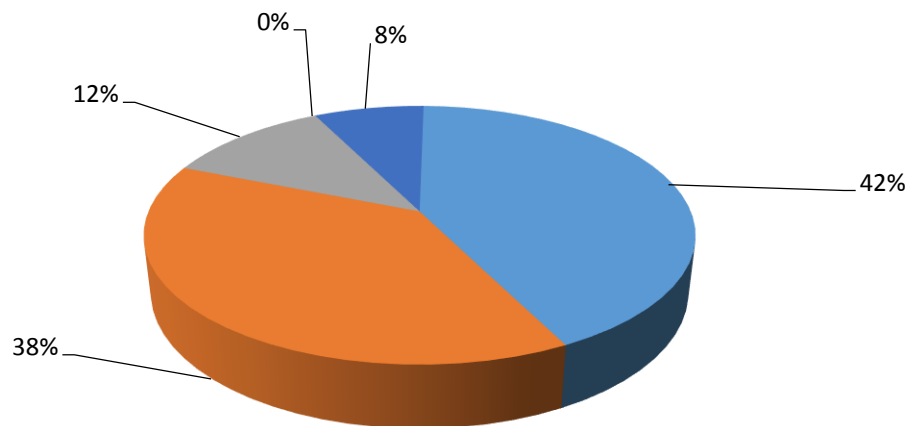
- *1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción frente al tiempo que la Presidencia de la República lleva en realizar la autorización de Campañas Publicitarias, solicitadas por su Entidad?*
- *2. ¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el trámite actual para la aprobación de Campañas Publicitarias?*
- *3. ¿Cómo califica el proceso de registro y entrega de las solicitudes de autorización de Campañas Publicitarias?*
- *4. ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a la consulta de información que le permita conocer el estado del trámite?*
- *5. ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar éste trámite?*

RESULTADOS POR PREGUNTA

Primer Semestre 2016

TRÁMITE: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DE LAS ENTIDADES PUBLICAS DEL ORDEN NACIONAL

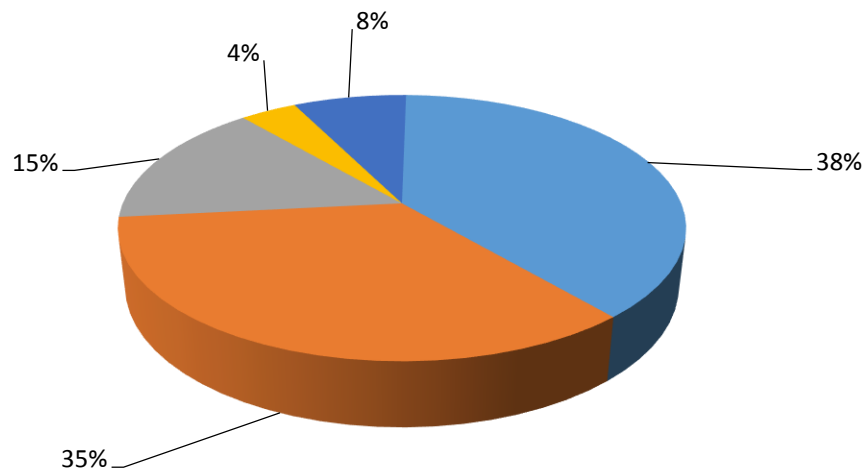
1. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA AL TRÁMITE: ¿Cuál es el nivel de satisfacción frente al tiempo que la Presidencia de la República lleva en realizar la autorización de comisiones al exterior, registradas por su Entidad a través del sistema?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

TRÁMITE: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DE LAS ENTIDADES PUBLICAS DEL ORDEN NACIONAL

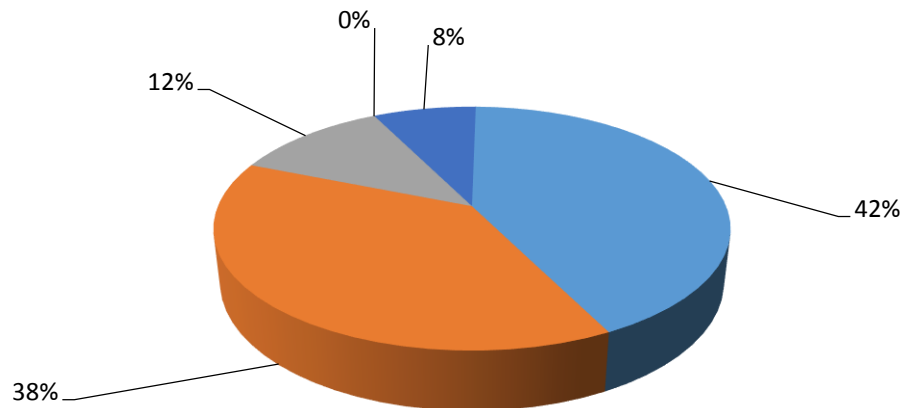
2. TRÁMITE DE APROBACION: ¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el trámite actual para la aprobación de Campañas Publicitarias?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

TRÁMITE: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DE LAS ENTIDADES PUBLICAS DEL ORDEN NACIONAL

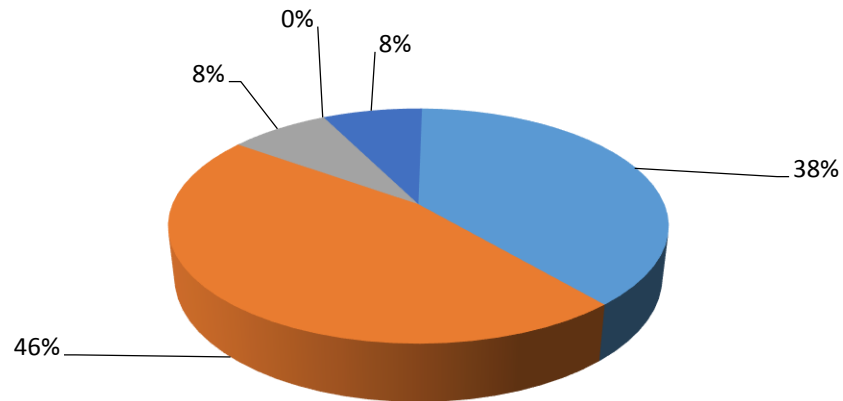
3. REGISTRO DE SOLICITUDES: ¿Cómo califica el proceso de registro y entrega de las solicitudes de autorización de Campañas Publicitarias?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

TRÁMITE: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DE LAS ENTIDADES PUBLICAS DEL ORDEN NACIONAL

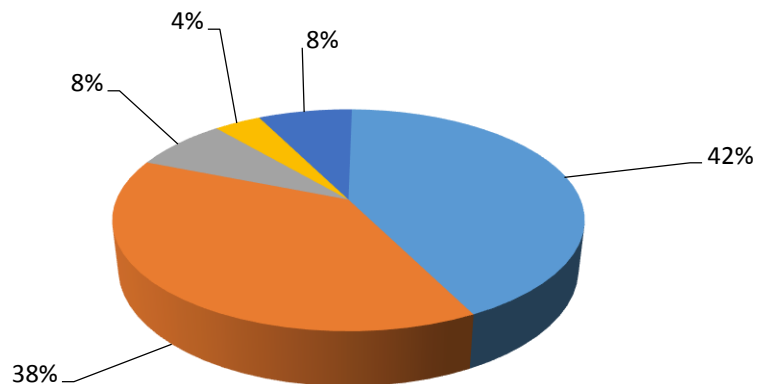
4. SEGUIMIENTO AL TRÁMITE: ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a la consulta de información que le permita conocer el estado del trámite?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

TRÁMITE: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DE LAS ENTIDADES PUBLICAS DEL ORDEN NACIONAL

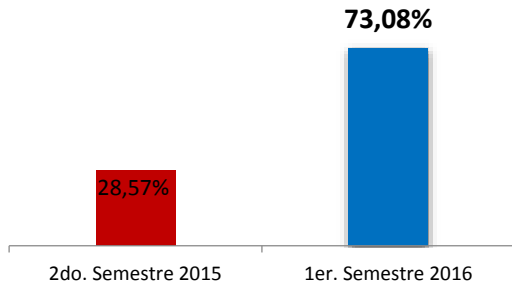
5. REQUISITOS PARA EL TRÁMITE: ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar éste trámite?



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

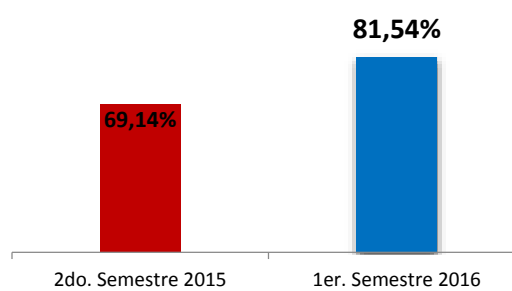
RESULTADOS CONSOLIDADOS

Comparativo % de Clientes Satisfechos



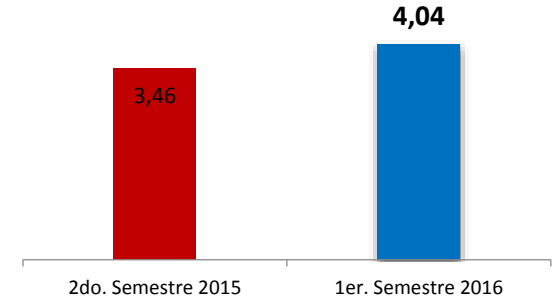
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.

Comparativo Nivel de Satisfacción



El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido de las encuestas respondidas, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

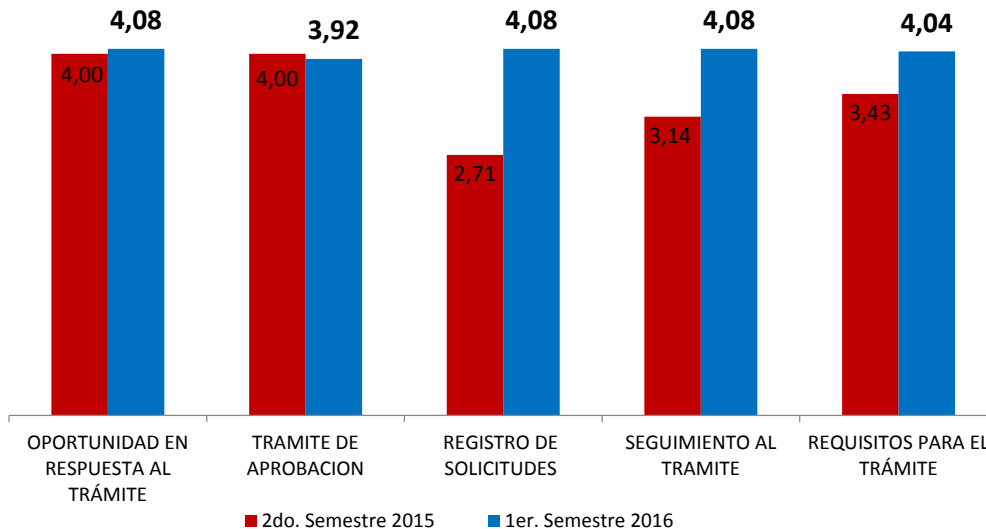
Comparativo Calificación Consolidada



La Calificación Consolidada, corresponde al promedio total obtenido de las calificaciones obtenidas por cada uno de los criterios calificados en las encuestas.

Comparativo Calificación Criterios Evaluados

2do. Semestre 2015 vs 1er. Semestre 2016



Rangos de Calificación:

- 1 - Muy insatisfecho
- 2 - Insatisfecho
- 3 - Medianamente satisfecho
- 4 - Satisfecho
- 5 - Muy satisfecho

OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

Comentarios Positivos

- El trámite realizado fue atendido con prontitud y amabilidad. No tenemos queja alguna al respecto.
- El servicio por parte de los funcionarios es muy bueno
- Estaremos más en contacto para difundir los temas de Colombia Compra Eficiente, los cuales y de acuerdo con nuestra directora la lucha contra la corrupción y la transparencia serán metas importantes luego de firmar la paz. Cordial saludo
- El tiempo de respuesta, la asesoría y la colaboración que nos ha brindado Juanita han sido muy satisfactorios. Los tiempos de respuesta en cuanto a la aprobación de las piezas es satisfactorio, al igual que la asesoría y acompañamiento que hemos tenido de parte de Juanita para solucionar dudas sobre los temas relacionados con las pautas y los trámites de Código institucional.
- En realidad son muy diligentes en presidencia pero el trámite para las entidades adscritas a través de las secretarías generales de los ministerios hace que el proceso sea extremadamente largo.
- El trámite para la aprobación fue rápido, adicionalmente nos indicaron qué tipo de temas están exentos de este contrato (en nuestro caso la impresión y divulgación de material para los operativos estadísticos). Muchas gracias
- El servicio que hemos recibido ha sido de total satisfacción para la entidad.
- Es muy pertinente la gestión que se debe realizar ante presidencia para la validación de las campañas esto nos proyecta como un gobierno que trabaja en equipo por el bien común de los colombianos.
- Realizamos solicitud para una reunión presencial, la cual fue atendida de manera inmediata, la atención en la misma fue muy buena pues se solucionaron las dudas y se recibieron consejos que ayudaron a fortalecer la estrategia de comunicaciones de la entidad.
- De acuerdo a la austeridad que estamos manejando, han sido bastante limitados los recursos de los que disponemos, esto sin estar en desacuerdo con este método de ahorro.
- Se han mejorado considerablemente los tiempos de trámite por ello hemos logrado aprovechar mejor los espacios otorgados en relación a la ANTV.
- Los tiempos de respuestas a las solicitudes son rápidos y oportunos.
- Gracias por evaluar el servicio. No tengo comentarios adicionales.
- La asesoría prestada por la Presidencia es óptima, siempre encontramos efectividad y amabilidad en las respuestas, agradecemos su colaboración.
- En general el trámite en Presidencia fluyó y no tuvimos ningún tipo de obstáculo para la aprobación.

OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

Aspectos por Mejorar

- Entiendo el origen del proceso, la dificultad es que para los abogados contractuales se ha convertido en un requisito para toda contratación de comunicaciones solicitarnos el certificado de autorización de contratar, lo que genera un re proceso de explicar que no para todo contrato de comunicaciones se requiere, con la consecuente ineficiencia en los tiempos de los procesos.
- Sería bueno programar alguna reunión para retroalimentar los tramites o nueva normativa que salga sobre este proceso.
- Nos gustaría tener un poco más de emisiones de los mensajes institucionales, toda vez que los billetes son utilizados por toda la población colombiana y debemos llegar con los mensajes a todo el territorio nacional, incluyendo, sobre todo, a zonas rurales cuyas personas no tienen acceso a Internet y no pueden informarse bien. Entendiendo que todos los mensajes que llegan de las diferentes entidades gubernamentales son importantes, sinceramente creo que el tema de los billetes merece especial atención puesto que en ellos se ve el poder adquisitivo de la gente, sobre todo el de los más pobres. De resto todo muy bien y, por supuesto, agradecemos enormemente el apoyo de la Presidencia de la República, puesto que sin él, no podrías siquiera llegar a pensar en salir en televisión nacional por los elevados costos.
- Si bien Colombia joven hace parte de la presidencia de la república, usualmente la consejería para las comunicaciones de la presidencia atiende los requerimientos puntuales que se hacen desde la dirección. en términos de campañas como tal, estamos usualmente adelantando nuestras actividades según las aprobaciones internas con el director. ya se ha solicitado en varias ocasiones que se contemple la posibilidad de una agencia de publicidad que nos incluya a las dependencias o hacer una revisión de los procesos de comunicación que implican pauta o gastos en comunicaciones, ya que la mayoría de los productos se realizan desde la misma dirección y con los pocos recursos con los que contamos, incluso en ocasiones toca utilizar material personal para el desarrollo del material ya que es complejo conseguir apoyo (en ocasiones puntuales y cuando los temas son para el director / o solicitados por él / se logra gestionar apoyo y lo hacen muy bien tanto en la secretaría de prensa como en la dirección de estrategia de comunicaciones). sería interesante pensar en un equipo de comunicaciones internas que nos ayude a las direcciones a gestionar el contenido, o en su defecto un equipo que nos apoye a las direcciones y secretarías (es una amable sugerencia).
- Mi única sugerencia es mejorar el trámite con el Consorcio de Canales privados. Sería mucho más rápido y efectivo hacerlo todo a través de Presidencia.
- Importante realizar un acompañamiento a las entidades que como la supertransporte no cuentan con presupuesto para temas de comunicaciones y prensa.
- Sugiero que ajusten la Directiva Presidencial 01 de 2016, toda vez que quedó en cabeza de las Secretarías Generales la interlocución formal con la Oficina del Consejero Presidencial para las Comunicaciones, lo cual hace que haya un paso más entre las Oficinas/Grupos/Direcciones/Gerencias de Comunicaciones de las entidades con la Presidencia de la República.

FICHA TÉCNICA

- **DEPENDENCIA QUE COORDINO LA ENCUESTA:** Oficina de Planeación
- **UNIVERSO:** Contactos (funcionarios) de Entidades Estatales del orden nacional que tiene registrados la dependencia encargada del trámite.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 53 Encuestas aplicadas, de las cuales se respondieron un total de 26 encuestas por parte de los usuarios del trámite.
- **SISTEMA DE MUESTREO:** Muestreo estadístico para poblaciones finitas. Se aplicó a todos los clientes externos que requieren el trámite de Aprobación de Campañas Publicitarias de las entidades públicas del Orden Nacional, definido y suministrado por la dependencia responsable.
- **MARGEN DE ERROR:** Los márgenes de error dentro de unos límites de confianza de un $z=95\%$ es el $e=5\%$
- **TECNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** Página web del DAPRE
- **FECHA DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS:** del 11 al 16 Agosto de 2016
- **TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:** Evaluación de satisfacción a sus clientes en relación con el trámite de Aprobación de Campañas Publicitarias de las entidades públicas del Orden Nacional.
- **PREGUNTAS CONCRETAS QUE SE FORMULARON:** Se incluyen en el presente informe.