



**El futuro  
es de todos**

Presidencia  
de la República

**Informe de Resultados  
Encuesta de Satisfacción  
Trámite: Campañas Publicitarias  
Segundo Semestre 2018**

## PERÍODO EVALUADO: 01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

**Descripción del Trámite:** 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.

**Responsable del Trámite:** Consejería Presidencial para las Comunicaciones.

**Clientes del Trámite:** Entidades públicas relacionadas en la descripción del trámite.

## Preguntas realizadas

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción frente al tiempo que la Presidencia de la República lleva en realizar la autorización de las Campañas Publicitarias, registradas por su Entidad a través del sistema SAMI?
2. ¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el aplicativo SAMI para el registro de la solicitud de aprobación de Campañas Publicitarias?
3. ¿Cómo califica la facilidad para el manejo del aplicativo SAMI y la seguridad de la información registrada en el mismo?
4. ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a la oportunidad en la actualización de la 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?

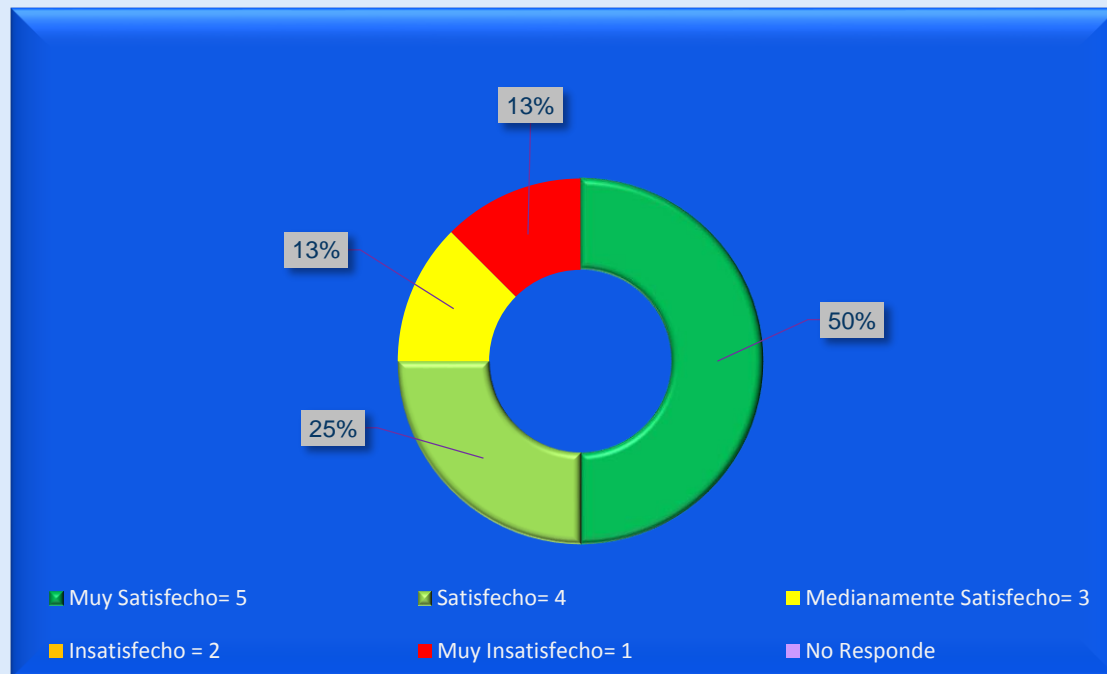
## Antecedentes:

Para conocer la percepción de los usuarios frente al trámite de Campañas Publicitarias correspondiente al segundo semestre de 2018, se coordinaron las siguientes actividades:

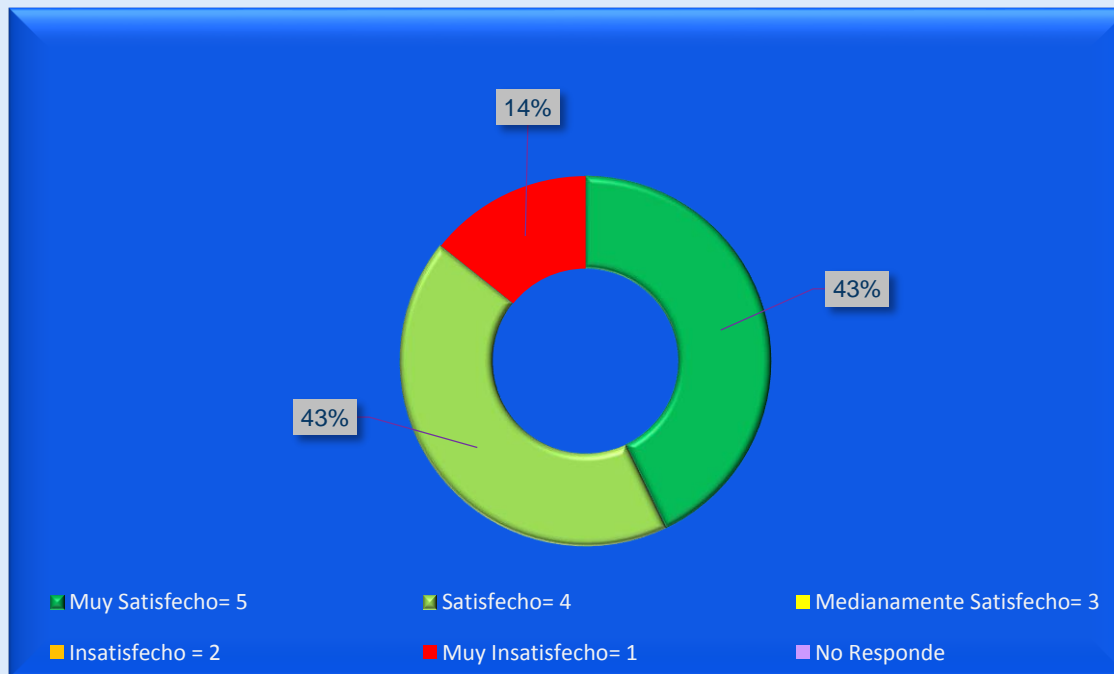
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1. Solicitar a la Alta Consejería para las Comunicaciones, la información de los datos de contacto de las personas a quienes se aplica la encuesta frente al trámite de Campañas Publicitarias.	Oficina de Planeación	16 de enero de 2019	19 de enero de 2019
2. Remitir a la Oficina de Planeación la información de las personas a quienes se aplicará la encuesta.	Consejería Presidencial para las Comunicaciones	19 de enero de 2019	22 de enero de 2019
3. Solicitar la automatización de la encuesta del trámite de Campañas Publicitarias	Oficina de Planeación	22 de enero de 2019	22 de enero de 2019
4. Automatizar Encuestas para ser diligenciadas a través de la página web de la Entidad.	Área de Tecnologías y Sistemas de Información	22 de enero de 2019	06 de febrero de 2019
5. Elaborar mensaje y enviar Encuesta a contactos de Entidades Estatales, solicitando la evaluación del trámite de Campañas Publicitarias.	Oficina de Planeación	06 de febrero de 2019	06 de febrero de 2019
6. Diligenciar Encuestas	Contactos Entidades Estatales	06 de febrero de 2019	13 de febrero de 2019
7. Consolidar, tabular datos, elaborar y presentar informe de resultados.	Oficina de Planeación	13 de febrero de 2019	08 de marzo de 2019

# RESULTADOS POR PREGUNTA Segundo Semestre 2018

**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 las Campañas Publicitarias, registradas por su Entidad a través del sistema SAMI?

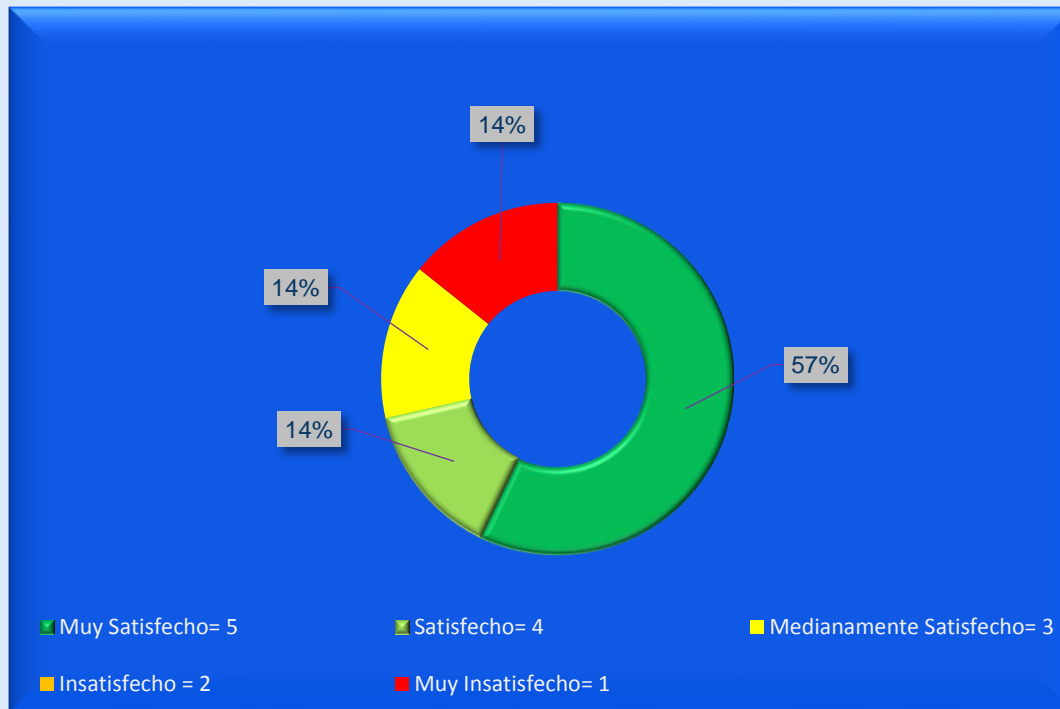


**2. APLICATIVO O SISTEMA PARA EL TRÁMITE:** *¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el aplicativo SAMI para el registro de la solicitud de aprobación de Campañas Publicitarias?*

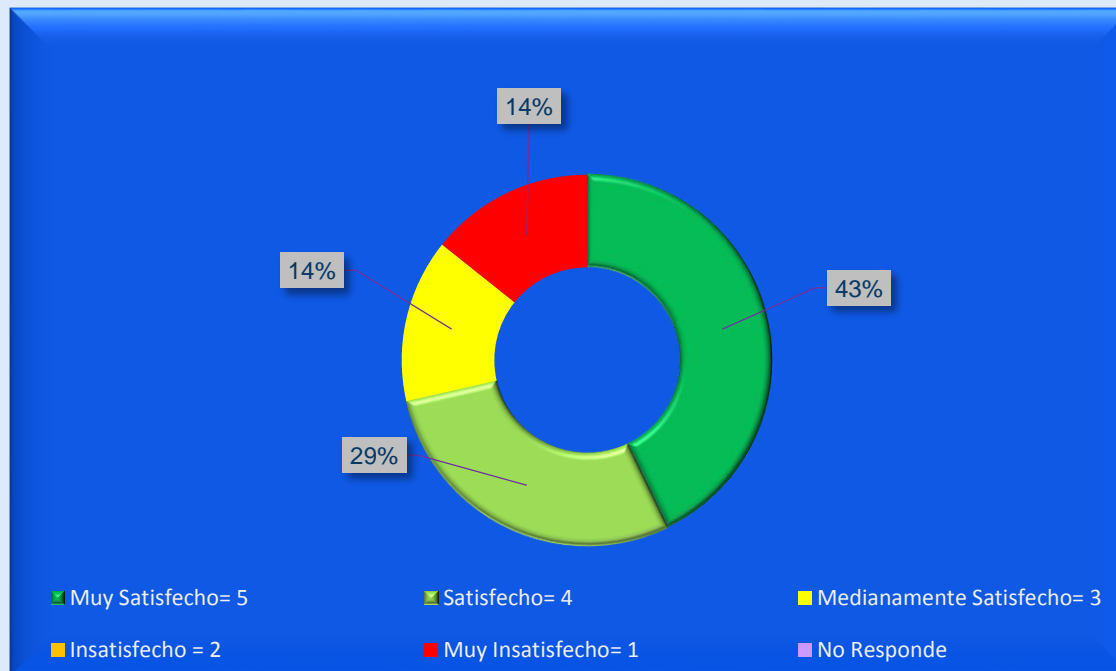




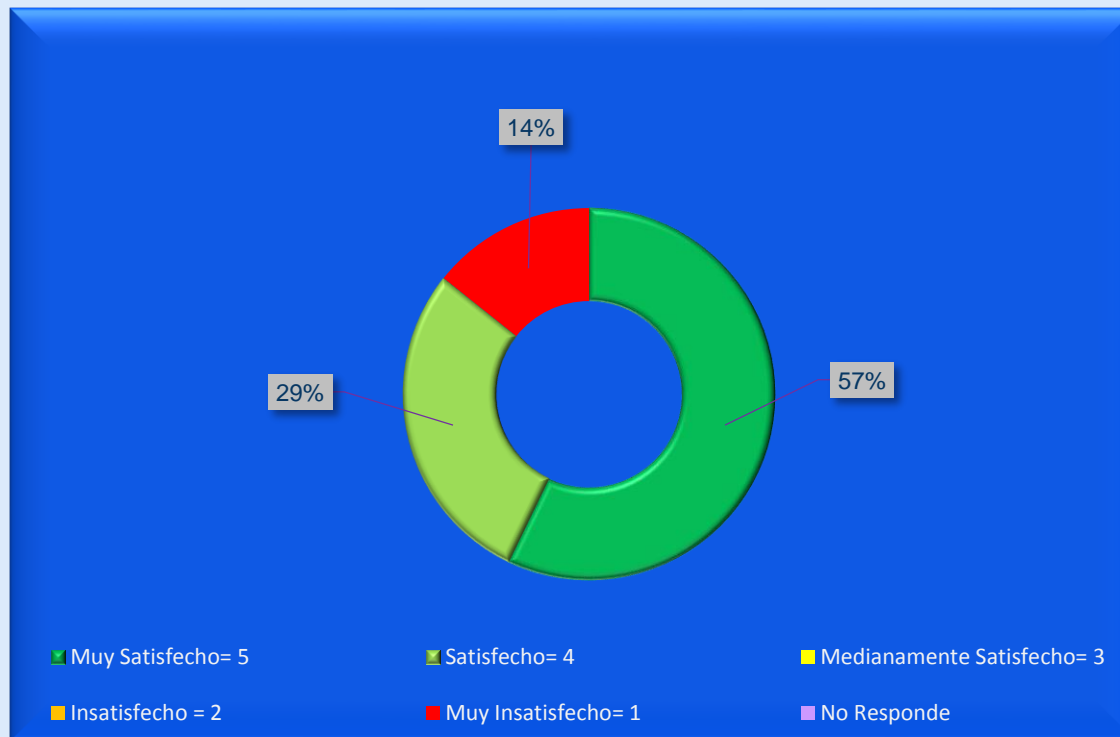
### 3. FACILIDAD Y SEGURIDAD APLICATIVO: ¿Cómo califica la facilidad para el manejo del aplicativo SAMI y la seguridad de la información registrada en el mismo?



**4. SEGUIMIENTO A TRÁMITE:** ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a la oportunidad en la actualización de la información que le permita conocer el estado del trámite?

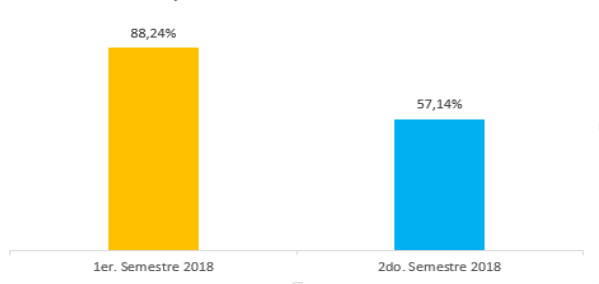


*5. REQUISITOS DEL TRÁMITE: ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar éste trámite?*



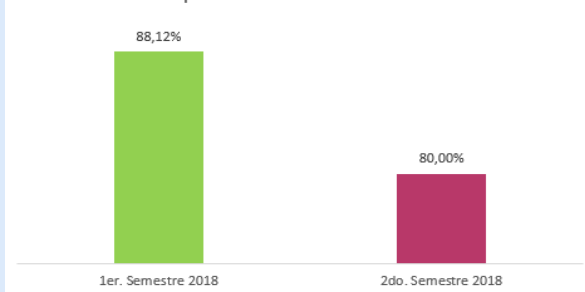
# RESULTADOS CONSOLIDADOS

Comparativo % clientes satisfechos



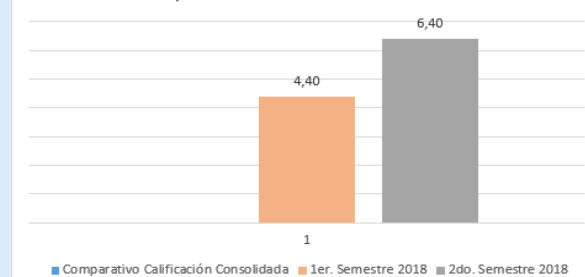
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.

Comparativo Nivel de Satisfacción



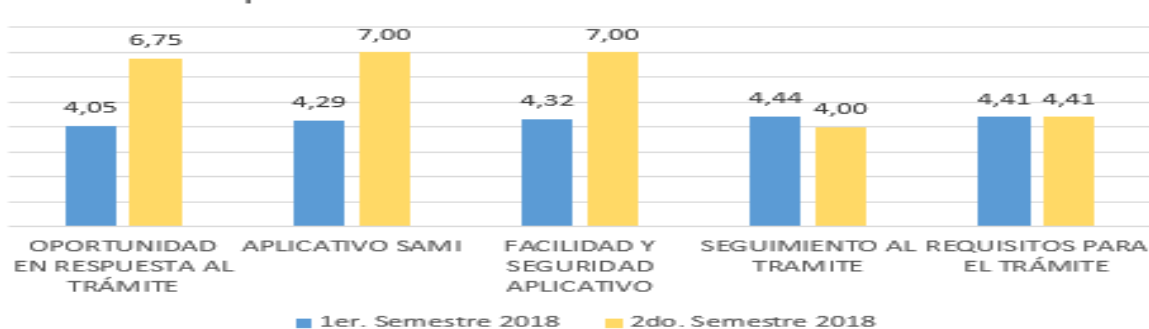
El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

Comparativo Calificación Consolidada



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

Comparativo Calificación Criterios Evaluados



## Rangos de Calificación:

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

## OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

1. Agradeciendo la colaboración y efectividad de la plataforma y el equipo de trabajo, consideramos más práctico que la vigencia de las claves de ingreso fuera más amplia.
2. Sería importante conocer la trazabilidad del trámite que desde SAMI Presidencia hacen con el fin de ir conocer el estado en el que se encuentra realmente la solicitud. También activar el Histórico en la plataforma SAMI ya que en esta no se ve reflejada las campañas que la Entidad ha realizado.

## FICHA TÉCNICA

- **DEPENDENCIA QUE COORDINÓ LA ENCUESTA:** Oficina de Planeación.
- **UNIVERSO:** Contactos (funcionarios) de Entidades Estatales del orden nacional que tiene registrados la dependencia responsable del trámite.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** De los 34 usuarios a quienes se remitió la encuesta, respondieron un total de 7 usuarios del trámite, lo que equivale a una muestra del 20,59%.
- **SISTEMA DE MUESTREO:** Muestreo estadístico para poblaciones finitas. Se aplicó a todos los clientes externos que utilizan el trámite de Campañas Publicitarias (Listado suministrado por la dependencia responsable).
- **MÁRGEN DE ERROR:** Los márgenes de error dentro de unos límites de confianza de un  $z=95\%$  es el  $e=5\%$ .
- **TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** Página web del DAPRE.
- **FECHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** 06 de febrero de 2019.
- **TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:** Evaluación de satisfacción de los clientes en relación con el trámite de Campañas Publicitarias.
- **PREGUNTAS CONCRETAS QUE SE FORMULARON:** Se incluyen en el presente informe.