



**El futuro
es de todos**

Presidencia
de la República

**Informe de Resultados
Encuesta de Satisfacción
Trámite: Campañas Publicitarias
Primer Semestre 2019**

PERÍODO EVALUADO: 01 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2019

Descripción del Trámite: Este trámite consiste en la autorización de campañas publicitarias que esté 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?

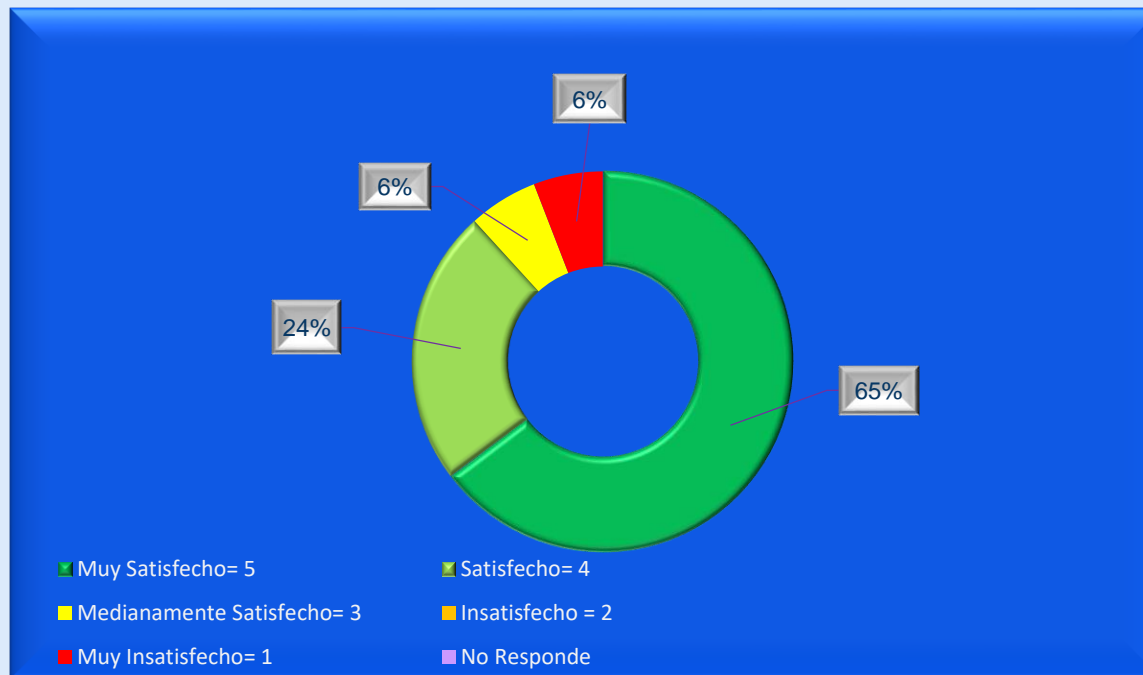
Antecedentes

Para conocer la percepción de los usuarios frente al trámite de Campañas Publicitarias correspondiente al primer semestre de 2019, se coordinaron las siguientes actividades:

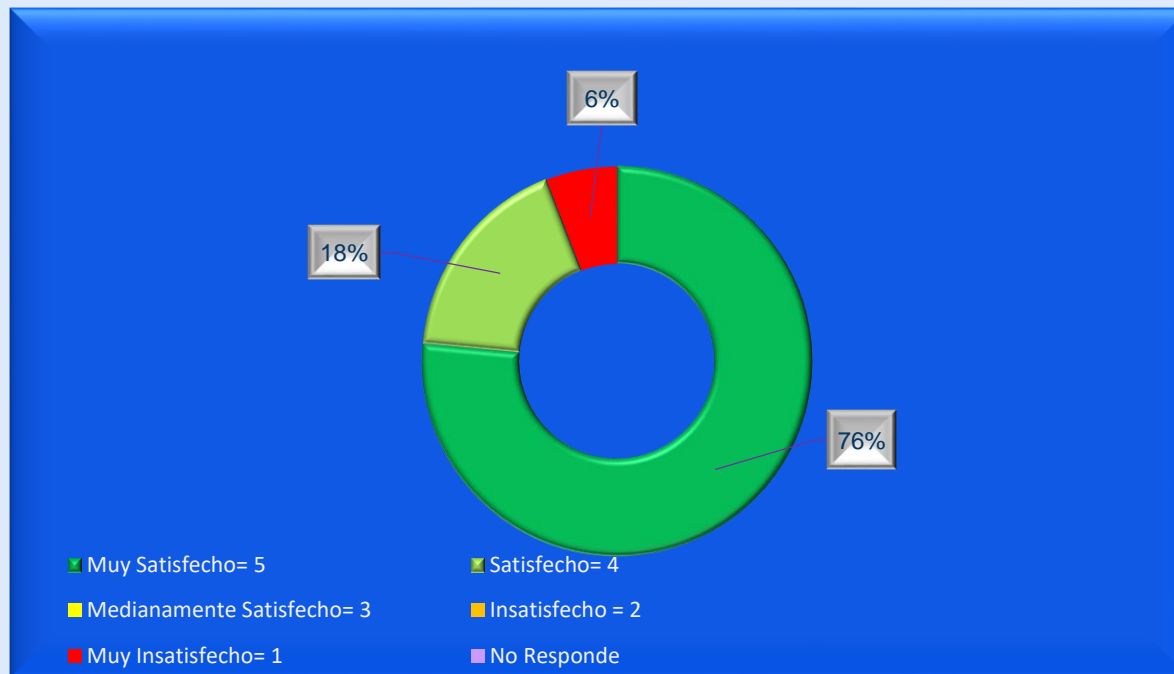
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1. Solicitar a la Consejería Presidencial para las Comunicaciones, la información de los datos de contacto de las personas a quienes se aplica la encuesta frente al trámite de Campañas Publicitarias.	Oficina de Planeación	09 de julio de 2019	21 de julio 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	21 de julio de 2019	22 de julio de 2019
3. Solicitar la automatización de la encuesta del trámite de Campañas Publicitarias	Oficina de Planeación	23 de julio de 2019	25 de julio de 2019
4. Automatizar Encuestas para ser diligenciadas a través de la página web de la Entidad.	Área de Tecnologías y Sistemas de Información	25 de julio de 2019	25 de julio de 2019
5. Elaborar mensaje y enviar Encuesta a contactos de Entidades Estatales, solicitando la evaluación del trámite de Campañas Publicitarias.	Oficina de Planeación	25 de julio de 2019	25 de julio de 2019
6. Diligenciar Encuestas	Contactos Entidades Estatales	26 de julio de 2019	01 de agosto de 2019
7. Consolidar, tabular datos, elaborar y presentar informe de resultados.	Oficina de Planeación	02 de agosto de 2019	09 de agosto de 2019

RESULTADOS POR PREGUNTA Primer Semestre 2019

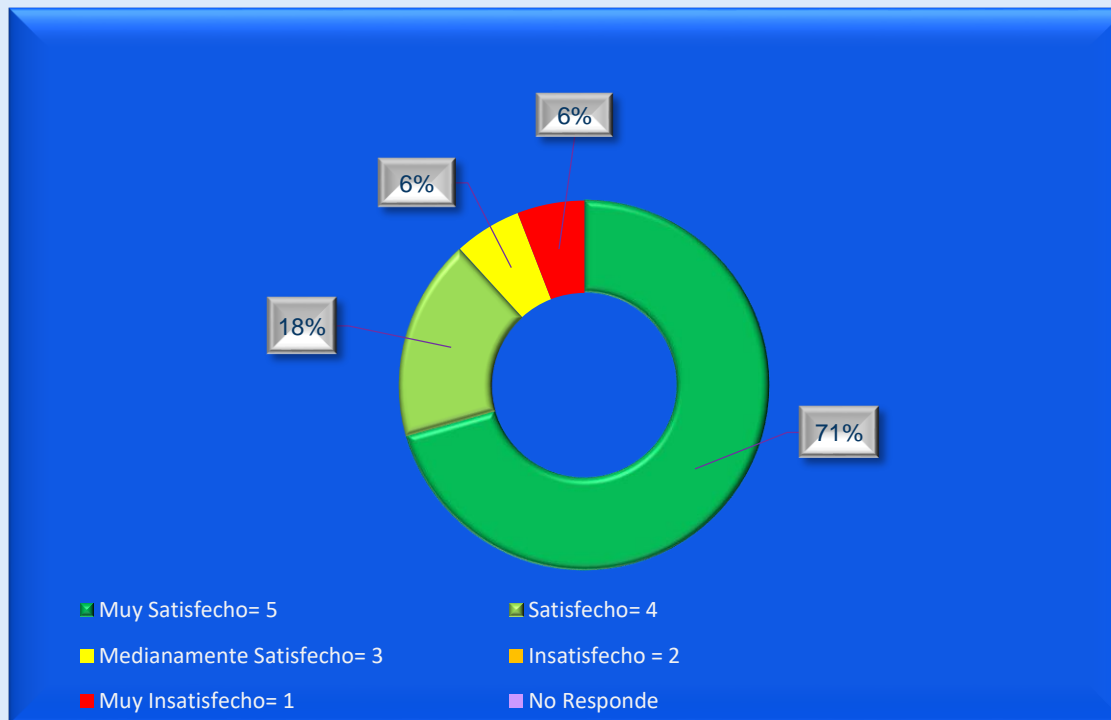
1. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA AL TRÁMITE: ¿Cuál es el nivel de satisfacción frente al tiempo que la Presidencia de la República lleva en realizar la autorización de las Campañas Publicitarias, registradas por su Entidad a través del sistema SAMI?



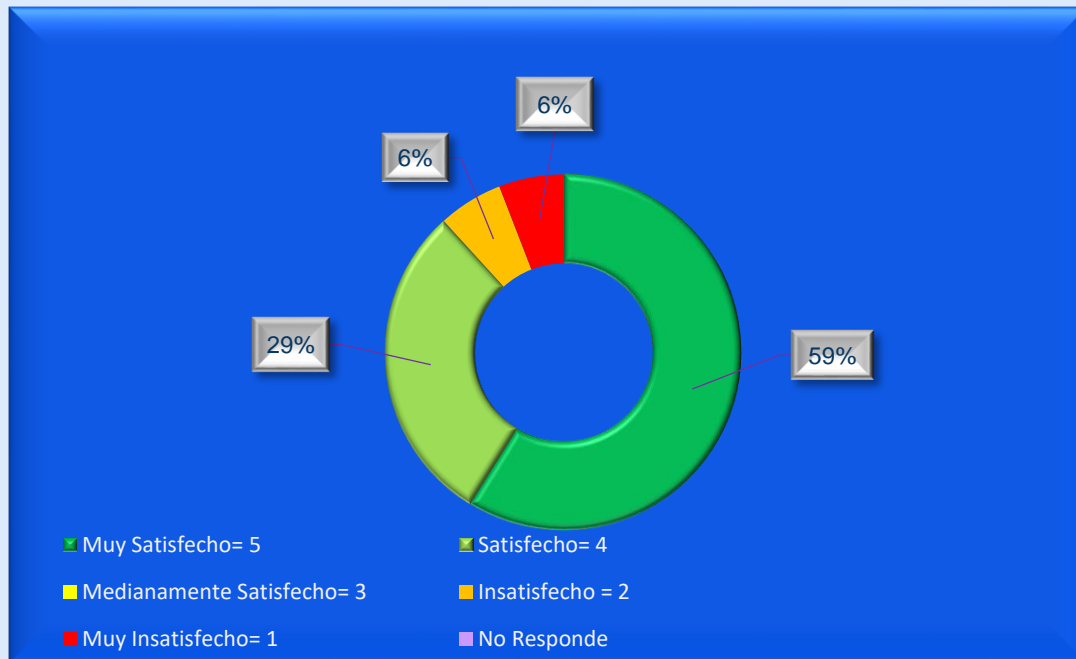
2. APLICATIVO O SISTEMA PARA EL TRÁMITE: *¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el aplicativo SAMI para el registro de la solicitud de aprobación de Campañas Publicitarias?*



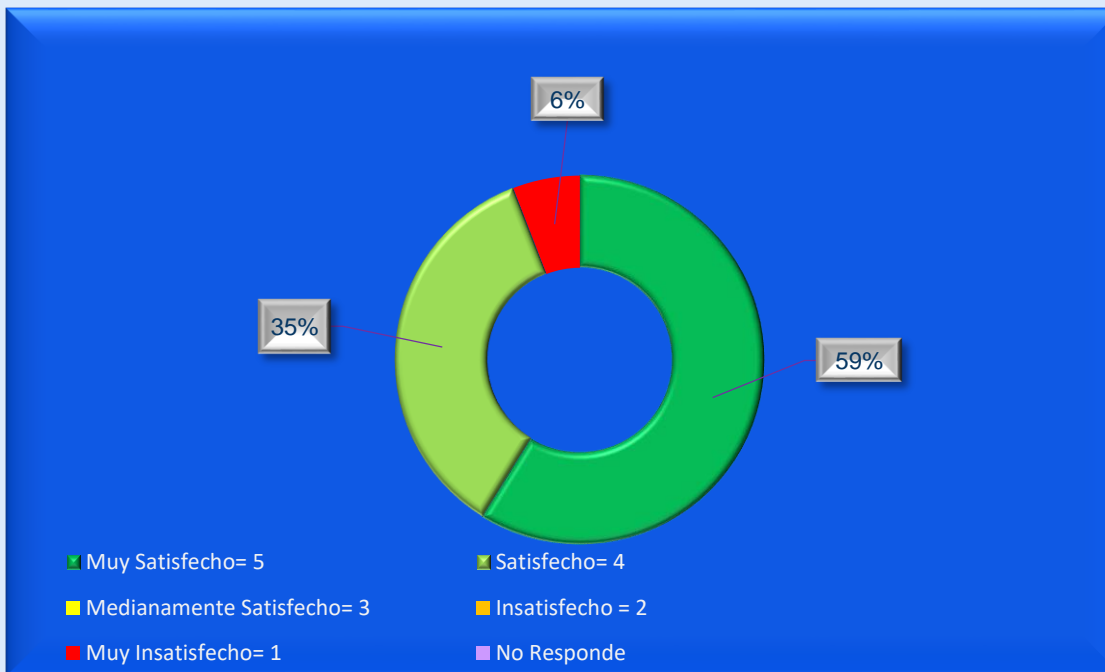
3. FACILIDAD Y SEGURIDAD APLICATIVO: ¿Cómo califica la facilidad para el manejo del aplicativo SAMI y la seguridad de la información registrada en el mismo?



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?

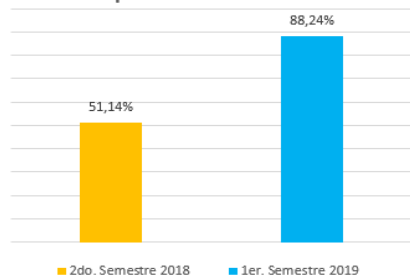


5. REQUISITOS DEL TRÁMITE: ¿Qué tan satisfecha esta su Entidad, frente a los requisitos que deben cumplir para realizar éste trámite?



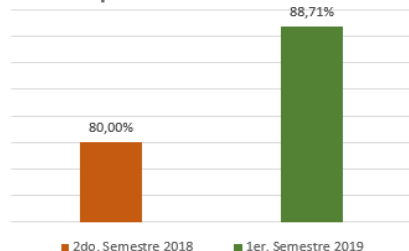
RESULTADOS CONSOLIDADOS

Comparativo % clientes satisfechos



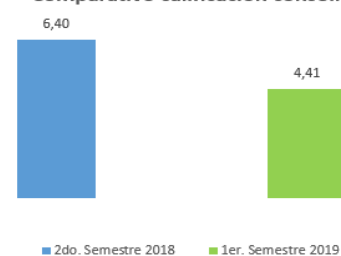
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.

Comparativo Nivel de Satisfacción



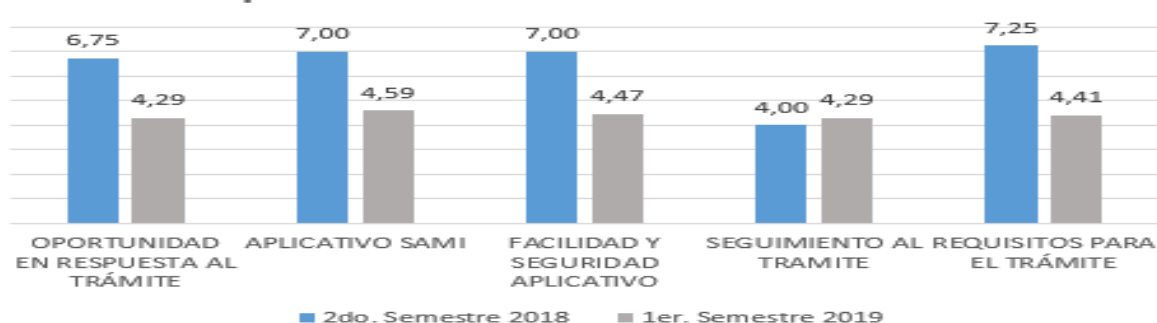
El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

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. Sería conveniente que se habilitara el módulo de histórico, esto facilitaría hacer seguimiento a las campañas que se han gestionado, también sería bueno saber el estado de aprobación de las campañas, solo hasta que se validan las piezas se tiene conocimiento de la gestión. Para el cargue de las evidencias de las campañas ya aprobadas, sería bueno poder hacerlo sobre el mismo registro, esto permitiría tener acceso a la información de la campaña en un mismo lugar.
2. El flujo de información a través de la plataforma es oportuno y siempre hay acompañamiento por parte de las personas encargadas desde la Consejería Presidencial para las Comunicaciones.
3. La herramienta permite tener un control de las piezas y se canaliza la información. Gracias.
4. Como sugerencia: Según el manual del usuario debería recibirse notificación cuando se ha registrado y enviado una pieza al validador, cuando es validada y cuando se da respuesta definitiva. Sin embargo, estas respuestas las recibimos todas al final del proceso en la misma fecha, lo cual generó incertidumbre. A parte de eso, el sistema SAMI funciona bien y encontramos buena respuesta y asesoría por parte de los funcionarios de la Presidencia.

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 21 usuarios a quienes se remitió la encuesta, respondieron un total de 17 usuarios del trámite, lo que equivale a una muestra del 80,95%.
- **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:** 09 de agosto 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.