

**Informe de Resultados  
Encuesta de Satisfacción  
Trámite: Campañas Publicitarias de las Entidades Públicas del Orden Nacional  
Primer Semestre 2017**

## TRÁMITE: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DE LAS ENTIDADES PUBLICAS DEL ORDEN NACIONAL

**Periodo reportado: 1 de enero a junio 30 de 2017**

### **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:** Alta 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 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?*

## TRÁMITE: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL ORDEN NACIONAL

### ANTECEDENTES

Para conocer la percepción de los usuarios frente al trámite de Campañas Publicitarias de las Entidades Públicas del Orden Nacional, correspondiente al primer semestre de 2017, se coordinaron las siguientes actividades:

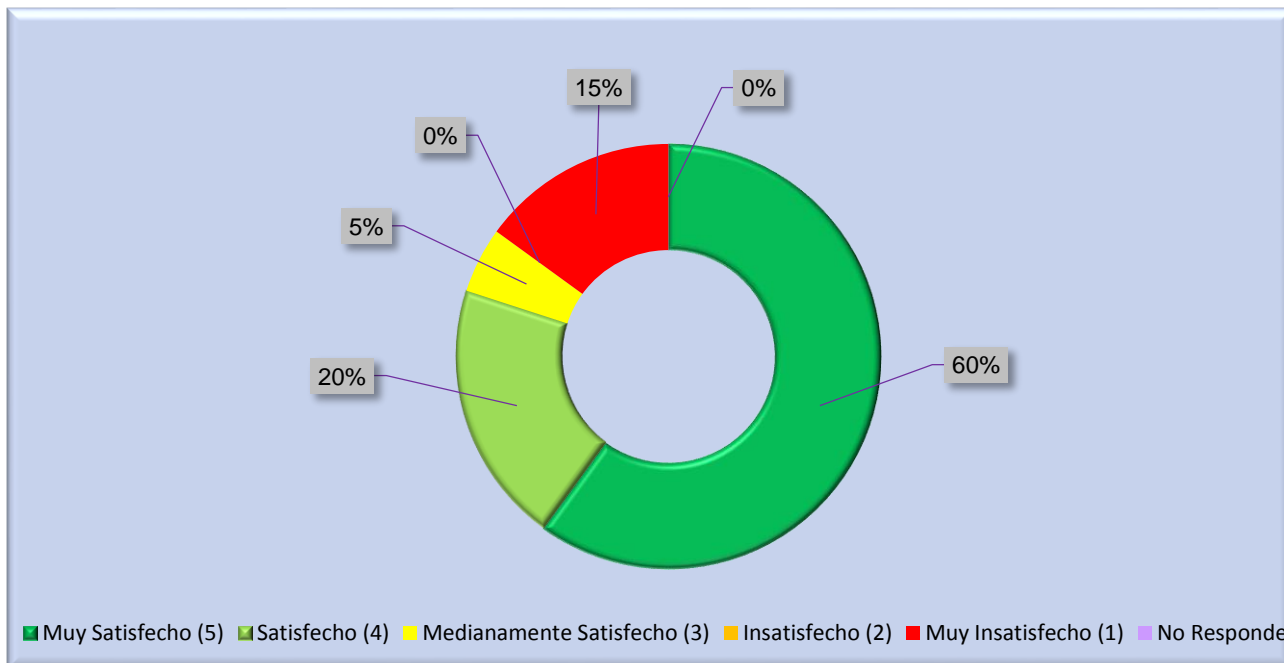
Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
1. Solicitar al Despacho del Director del Departamento, la información de los datos de contacto de las personas a quienes se aplica la encuesta frente al trámite de Comisiones al Exterior.	Oficina de Planeación	20/jun/2017	23/jun/2017
2. Remitir a la Oficina de Planeación información de sub-servicios a evaluar y datos de contacto de personas a aplicar la encuesta.	Despacho del Director del Departamento	27/jun/2017	04/jul/2017
3. Solicitar la automatización de la encuesta del trámite de Comisiones al Exterior.	Oficina de Planeación	30/jun/2017	07/jul/2017
4. Automatizar Encuestas para ser diligenciadas a través de la página web de la Entidad.	Área de Tecnologías y Sistemas de Información	04/jul/2017	07/jul/2017
5. Elaborar mensaje y enviar Encuesta a contactos de Entidades Estatales, solicitando la evaluación del trámite de Comisiones al Exterior.	Oficina de Planeación	04/jul/2017	10/jul/2017
6. Diligenciar Encuestas	Contactos Entidades Estatales	01/jul/2017	21/jul/2017
7. Consolidar, tabular datos, elaborar y presentar informe de resultados.	Oficina de Planeación.	24/jul/2017	18/ago/2017

# RESULTADOS POR PREGUNTA

## Primer Semestre 2017

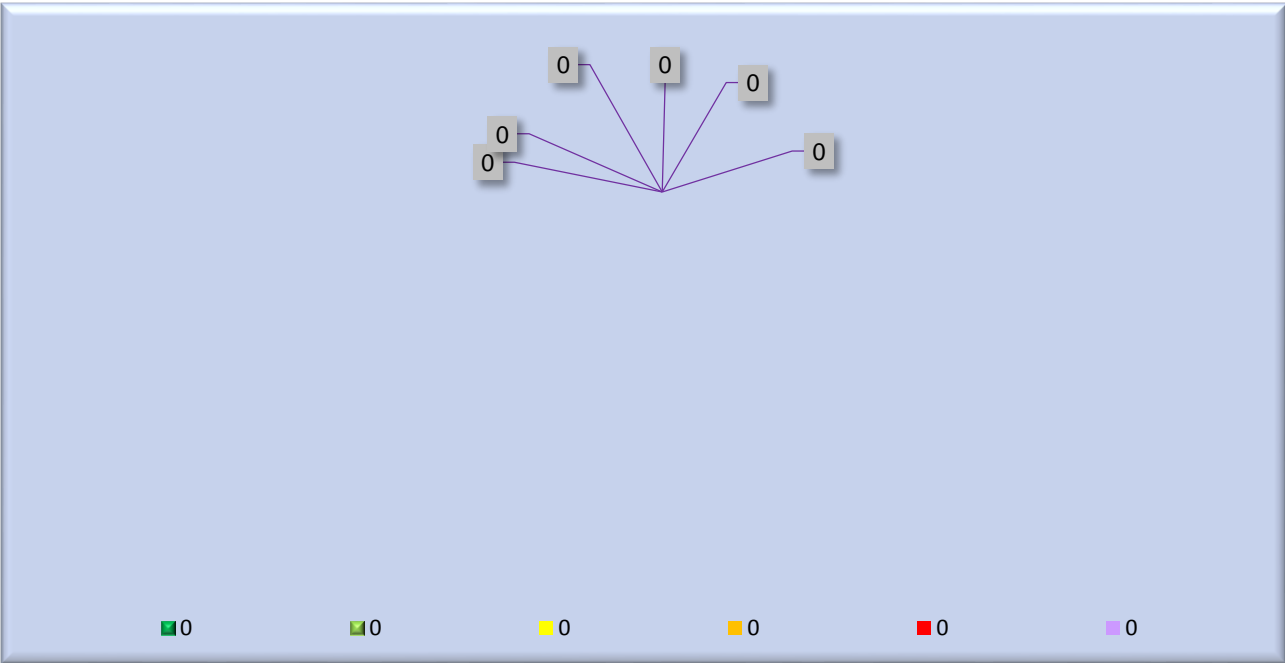
# TRÁMITE: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DE LAS ENTIDADES PUBLICAS DEL ORDEN NACIONAL

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

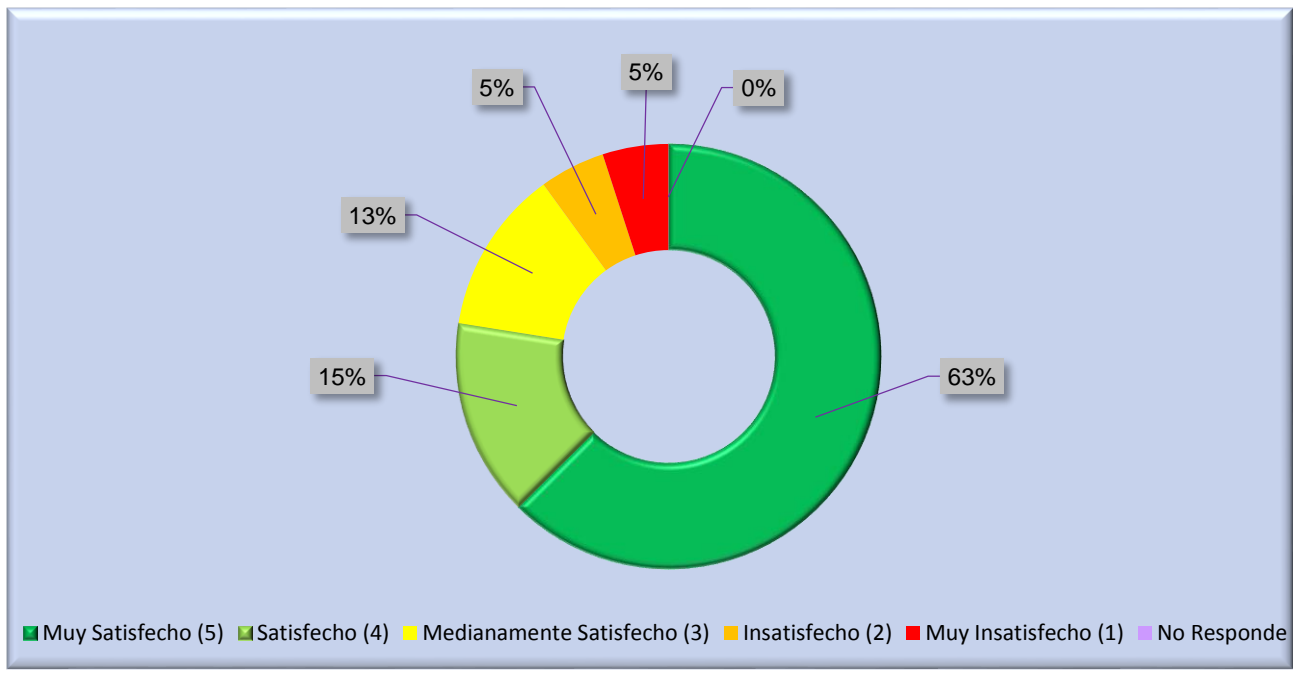


# TRÁMITE: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DE LAS ENTIDADES PUBLICAS DEL ORDEN NACIONAL

2. **APLICATIVO SAMI:** ¿Qué tan satisfecha está su Entidad, con el aplicativo SAMI para el registro de la solicitud de autorización de Campañas Publicitarias?



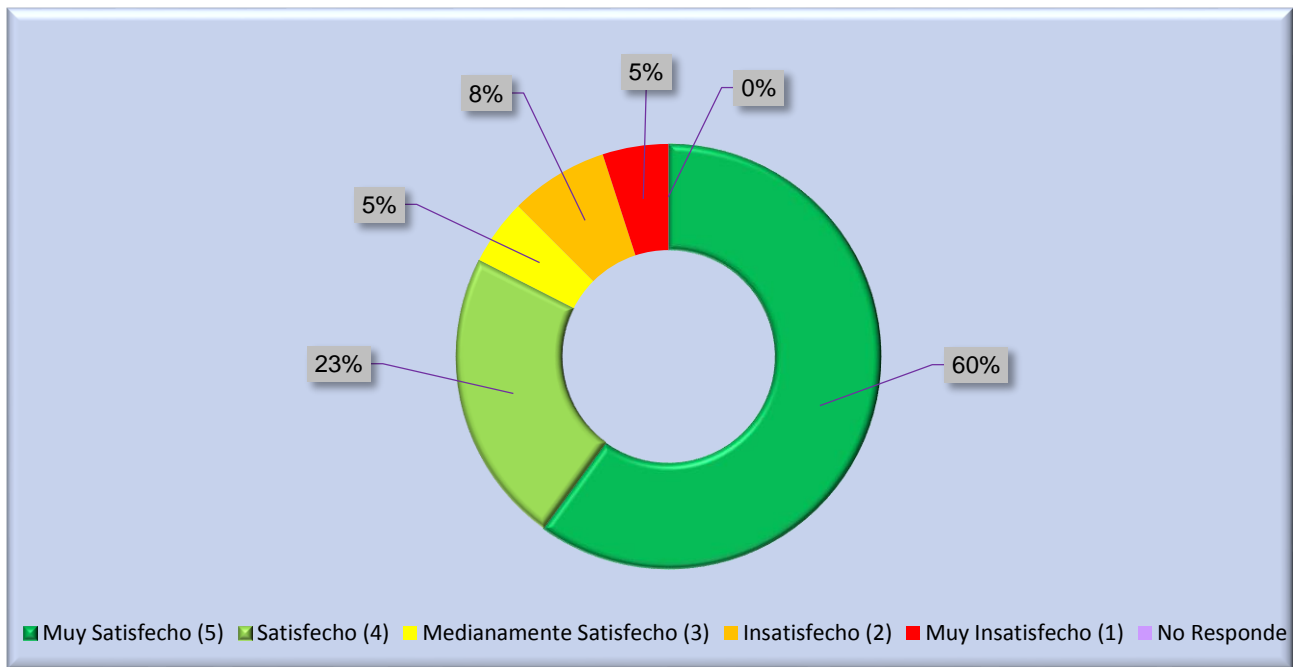
**3. FACILIDAD Y SEGURIDAD APLICATIVO:** *¿Cómo califica la facilidad para el manejo del aplicativo SAMI y la seguridad de la información registrada en el mismo?*





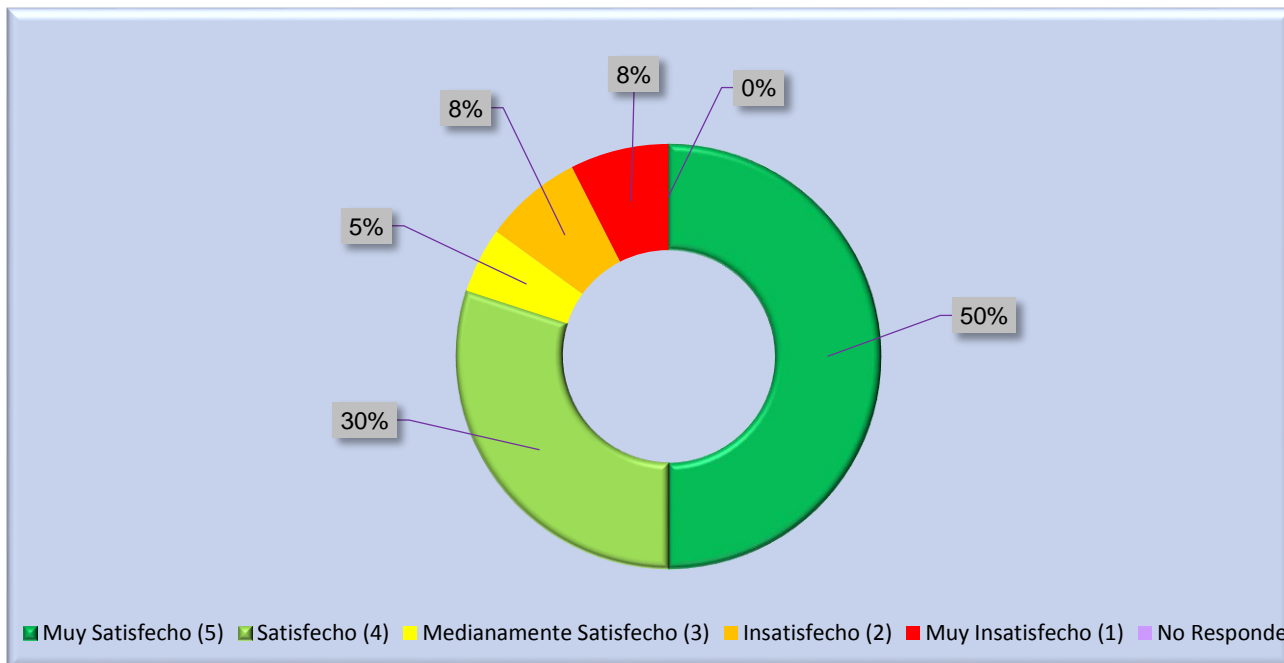
**TRÁMITE: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DE LAS ENTIDADES PUBLICAS DEL ORDEN NACIONAL**

**4. SEGUIMIENTO AL 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?*



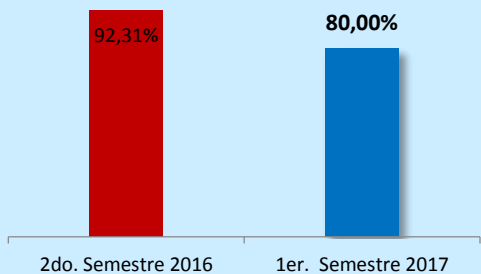
**TRÁMITE: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS DE LAS ENTIDADES PUBLICAS DEL ORDEN NACIONAL**

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



# RESULTADOS CONSOLIDADOS

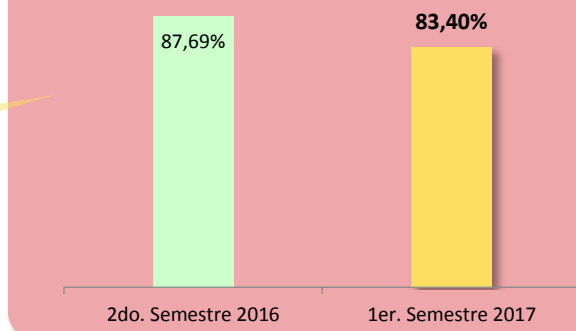
**Comparativo % de Clientes Satisfechos**



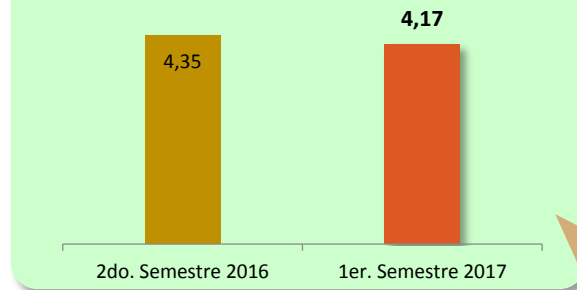
El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido de las encuestas respondidas, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

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**

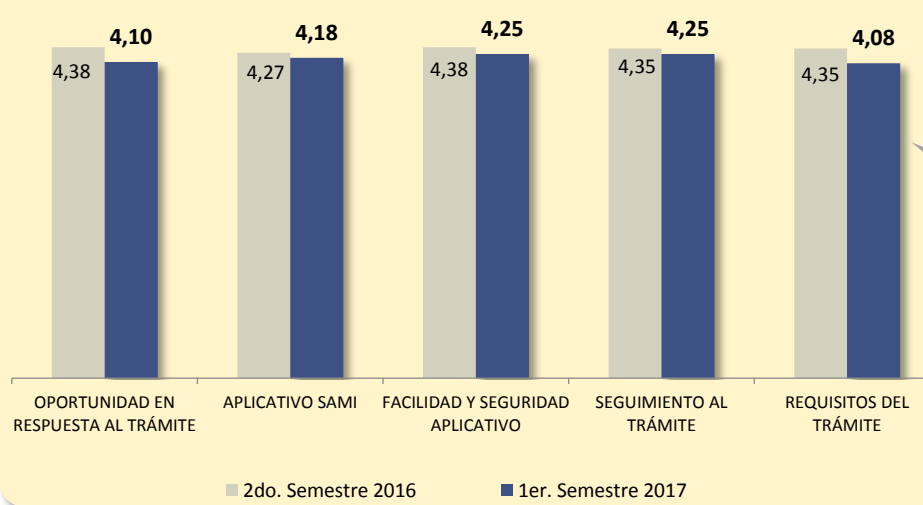


**Comparativo Calificación Consolidada**



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

### Comentarios Positivos

- Considero que el aplicativo SAMI se constituye en una buena herramienta para estandarizar el material audiovisual que es generado por parte de las entidades del sector público.
- Consideramos que ha sido una buena herramienta, ya que disminuyó notoriamente los tiempos de respuesta y su funcionamiento ha sido muy bueno.
- El aplicativo ha facilitado el trámite de las diferentes solicitudes, lo cual me parece un buen paso hacia la mejora continua en el proceso.
- Es una gran herramienta que nos permite coordinar todas nuestras estrategias y campañas de comunicación como gobierno.

## OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

### Aspectos por Mejorar

- Sugiero que el tiempo de ingreso de la información debería ser inferior a diez días.
- Sugiero con el mayor de los respetos que se evalúe la posibilidad que el rol de aprobador se delegue en los Jefes de las Oficinas de Comunicaciones.
- Cuando la clave se bloquea a veces es un poco complicado contactar con la persona encargada para poder hacer la actualización y eso puede retrasar los procesos.
- En términos generales, considero que falta una mejor explicación acerca de los criterios que se tienen en cuenta para negar la autorización de una pieza dada. Por lo demás, en cuanto a nuestro caso, luego de algunos desacuerdos (imagino que por ser un aplicativo nuevo) todo salió bien. Gracias.
- El aplicativo no permite poner signos de puntuación. Tampoco permite copiar y/o pegar información que uno pueda digitar en otra aplicación o programa.
- Cuando se vence la clave, toca llamar de nuevo a Presidencia, en ocasiones es engorroso.
- El sistema SAMI es una herramienta excelente para el tramite de campañas publicitarias, sin embargo me gustaría hacer el comentario sobre la firma digital del Alto Consejero de Comunicaciones para que estuviese incluida en la respuesta de aprobación.
- Crear una opción que permita borrar los archivos cuando se deban subir otros para reemplazarlos. Evitar el cambio de claves de ingreso a los usuarios. En la oficina de sistemas encargada de SAMI nos dijeron que cada mes se debía cambiar la clave de ingreso.
- Es muy buena la herramienta. Sin embargo, se podría incluir el proceso de solicitud o trámite de código cívico, pues una vez tenemos la aprobación por parte de ustedes en SAMI, debemos continuar con un largo proceso ante la ANTV. Gracias.
- Considero que la ficha de información sobre las campañas o los impresos debería poder diligenciarse en el mismo aplicativo. Los campos que se diligencian deberían permitir copiar, cortar y pegar. Hay partes del proceso del aplicativo que deberían funcionar más intuitivamente, que no hubiera necesidad de consultar el manual.
- Frente al aplicativo el único inconveniente que tuvimos es que subimos por error una cotización que no se debía y no fue posible quitarla. Es decir, el sistema no permite bajar documentos y a mi parecer debería corregirse esto ya que facilitaría la corrección.
- Si bien el aplicativo es una manera de estandarizar procesos y procedimientos y es un gran avance, es más importante aún tener una línea comunicacional estratégica y táctica como se hacía en años anteriores. Llevo un año en Prosperidad Social y no nos han reunido ni una sola vez al grupo de comunicadores para indicar prioridades comunicacionales, cronogramas de trabajo, línea editorial, entre otros fundamentales para la operación, hecho que se evidencia en la poca recordación de las acciones de gobierno.. práctica que era mucho más dinámica en épocas anteriores. Entonces, creo que no es un tema de sistema, es un tema de trabajo en equipo y periodicidad en reuniones para alinear contenido de gobierno. Gracias.
- La herramienta debería contar con una sección de consulta previa, una consulta distinta al envío de las piezas, esto con el fin de no saturar de consultas a una única persona.

## 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:** 68 Encuestas aplicadas, de las cuales se respondieron un total de 40 encuestas por parte de los usuarios del trámite, lo que equivale a una muestra del 58,82%.
- **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 10 al 21 de julio de 2017
- **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.