

**CICO**



**Centro de investigación del Consumidor**

**TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN  
EVALUACIÓN SS**

**IMPSAT**

Informe final  
Julio de 2007

2

**I. INTRODUCCIÓN**

**ImpSat**

Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



Centro de Investigación del Consumidor

## 1. Objetivo básico.

Medir el nivel de satisfacción con algunos de los servicios de la web que Impsat presta a la Secretaría de Educación.

## 2. Público objetivo.

- **APLICATIVO DE MATRICULAS**
  - Usuarios en los colegios del aplicativo de matriculas.
  - Empleados de la Secretarías usuarios de SIMAT
- **OTROS SERVICIOS**
  - Líder de tecnología.

NOTA: Las personas entrevistadas fueron seleccionadas con base en los listados suministrados por Impsat.

## 3. Planteamiento metodológico Cont...

### 3.1. Diseño muestral

Se realizaron 449 entrevistas, distribuidas así:

Segmento	Noviembre 2006	Abril 2007	Junio 2007	Total
Especialistas	61	60	64	185
No Especialistas	---	74	76	150
Aplicativo de Matriculas	---	41	73	114
Total	61	175	213	449

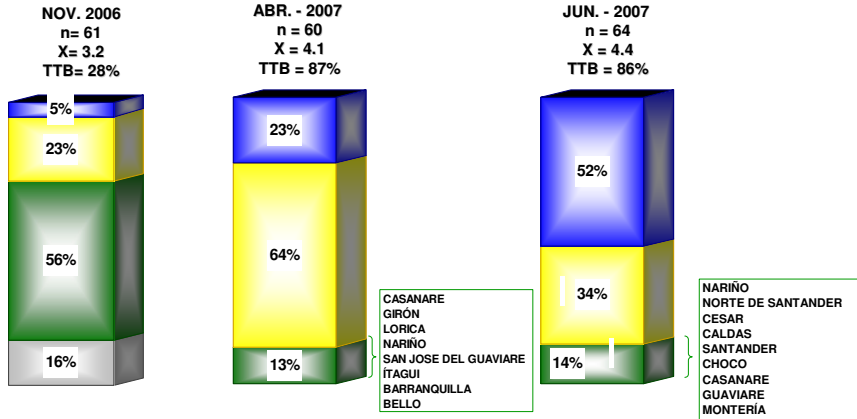
Diseño muestral que permite interpretar resultados a un nivel de confianza del 95.5%

## II. SÍNTESIS GRÁFICA

## CONECTIVIDAD A INTERNET

### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET

■ TOTALMENTE INSATISFECHO (A)  
 ■ INSATISFECHO (A)  
 ■ MEDIANAMENTE SATISFECHO (A)  
 ■ SATISFECHO (A)  
 ■ TOTALMENTE SATISFECHO (A)



BASE: ENTREVISTADOS QUE TIENEN IMPLEMENTADO ESTE SERVICIO

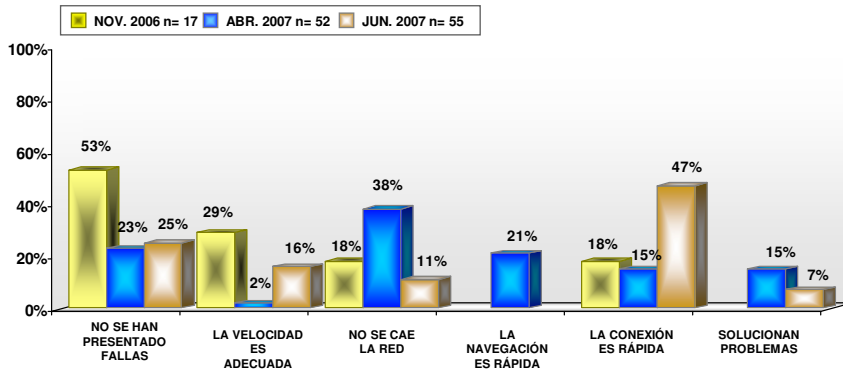
PTA. 2



Informe Final - TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



### RAZONES DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET



BASE: ENTREVISTADOS QUE MANIFESTARON ESTA OPINIÓN

PTA. 3



Informe Final - TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



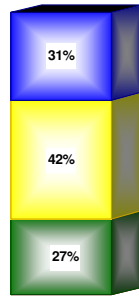
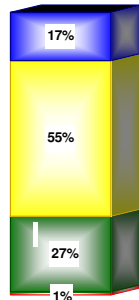
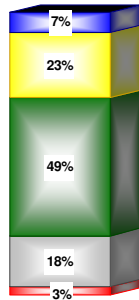
### EVALUACIÓN CALIFICADA DE LA VELOCIDAD DE ACCESO AL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET

■ PÉSIMA 
 ■ MALA 
 ■ REGULAR 
 ■ BUENA 
 ■ EXCELENTE

**NOV. 2006**  
 n = 61  
 X = 3.1  
 TTB = 30%

**ABR. 2007**  
 n = 60  
 X = 3.8  
 TTB = 72%

**JUN. 2007**  
 n = 64  
 X = 4.0  
 TTB = 73%



ARMENIA      GIRÓN  
 BARRANQUILLA    ITAGUI  
 BELLO            LORICA  
 BUENAVENTURA    SAN JOSE DEL  
                           GUAVIARE  
 CARTAGO        SANTA MARTA  
 CÚCUTA           SINCELEJO  
 DOSQUEBRADAS    SOACHA  
 FLORIDA BLANCA    VILLAVICENCIO

NORTE DE    VALLE DEL  
 SANTANDER    CAUCA  
 CESAR        CAUCA  
 CALDAS        VICHADA  
 SANTANDER    MAGDALENA  
 CHOCO        BOLIVAR  
 CASANARE    CAQUETA  
 GUAVIARE     ATLÁNTICO  
 ANTIOQUIA

MANIZALES

BASE: ENTREVISTADOS QUE TIENEN IMPLEMENTADO ESTE SERVICIO

PTA. 4

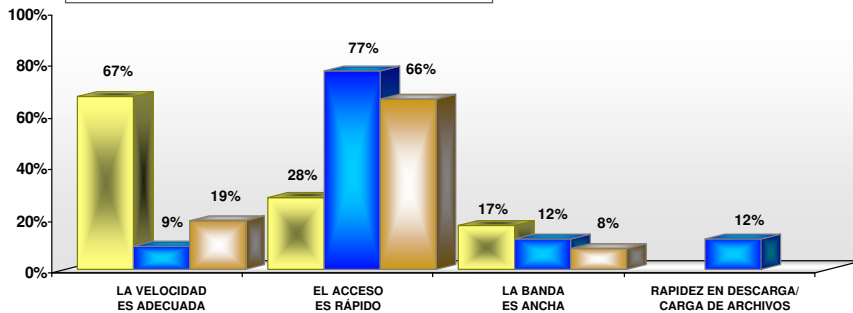


Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



### RAZONES POR LAS CUALES LA VELOCIDAD DE ACCESO AL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET ES BUENA

■ NOV. 2006 n= 18 
 ■ ABR. 2007 n= 43 
 ■ JUN. 2007 n= 47



BASE: ENTREVISTADOS QUE MANIFESTARON ESTA OPINIÓN

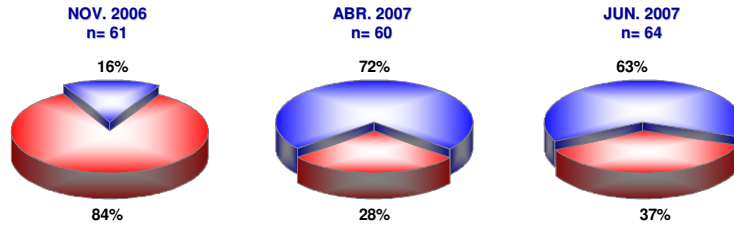
PTA. 5



Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



### GRADO EN EL CUAL SE LE HAN PRESENTADO INCONVENIENTES CON EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET



BASE: ENTREVISTADOS QUE TIENEN IMPLEMENTADO ESTE SERVICIO

PTA. 8

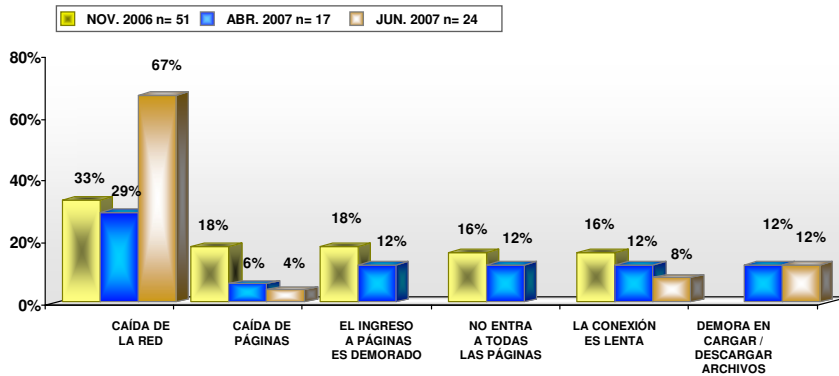


Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



Centro de Investigación del Consumidor

### INCONVENIENTES CON EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET



BASE: ENTREVISTADOS QUE TIENEN IMPLEMENTADO ESTE SERVICIO

PTA. 8A

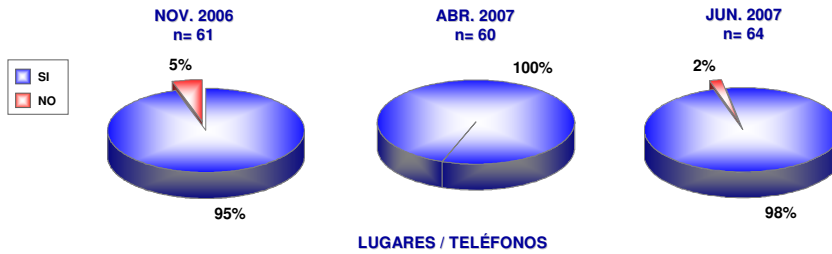


Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS

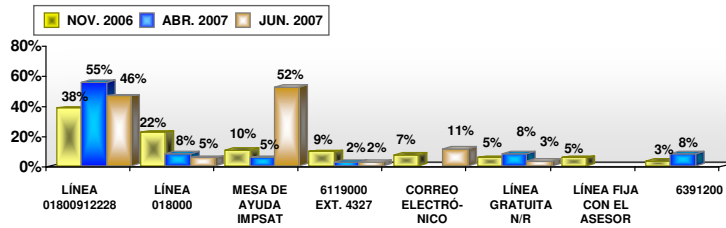


Centro de Investigación del Consumidor

### GRADO EN EL CUAL SABE A DONDE COMUNICARSE EN CASO DE TENER ALGÚN PROBLEMA CON EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET



LUGARES / TELÉFONOS



BASE: ENTREVISTADOS QUE TIENEN IMPLEMENTADO ESTE SERVICIO

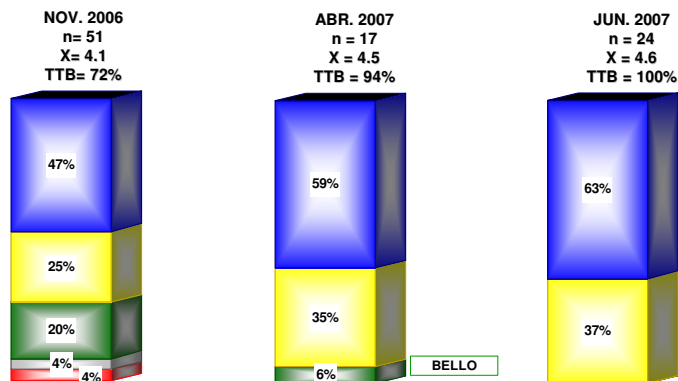
PTA. 9/9A



Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



### EVALUACIÓN CALIFICADA DE LA ATENCIÓN AL INCONVENIENTE PRESENTADO



BASE: ENTREVISTADOS QUE HAN TENIDO INCONVENIENTOS CON EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD DE INTERNET

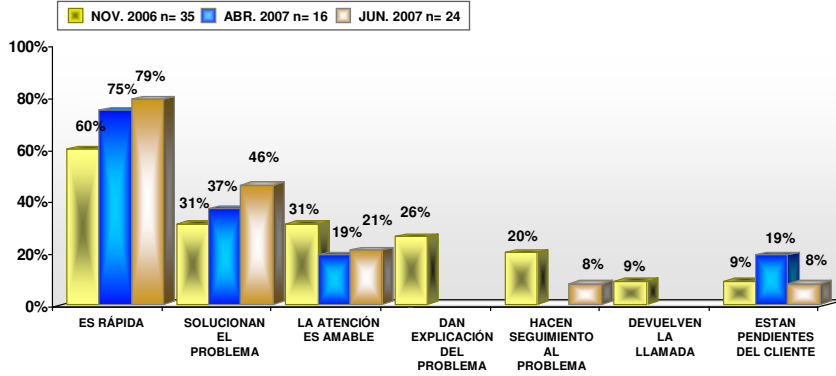
PTA. 10



Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



### RAZONES POR LAS CUALES LA ATENCIÓN AL INCONVENIENTE PRESENTADO FUE BUENA



BASE: ENTREVISTADOS QUE MANIFESTARON ESTA OPINIÓN

PTA. 11



Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



## CORREO ELECTRÓNICO

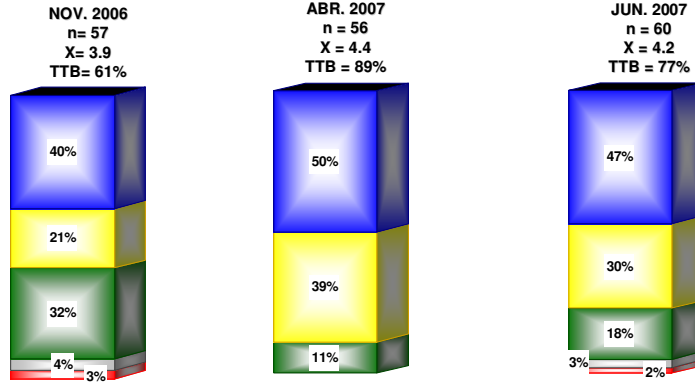


Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO

■ TOTALMENTE INSATISFECHO (A)  
 ■ INSATISFECHO (A)  
 ■ MEDIANAMENTE SATISFECHO (A)  
 ■ SATISFECHO (A)  
 ■ TOTALMENTE SATISFECHO (A)



BASE: ENTREVISTADOS QUE TIENEN IMPLEMENTADO ESTE SERVICIO

PTA. 14

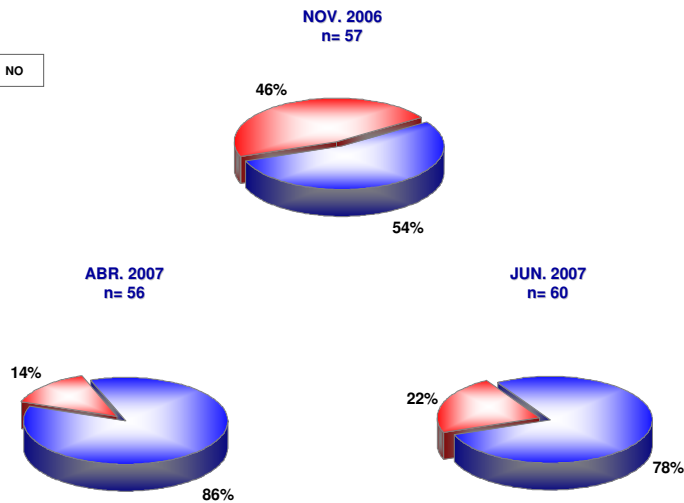


Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



### GRADO EN EL CUAL SE LE HAN PRESENTADO INCONVENIENTES CON EL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO

■ SI  
 ■ NO



BASE: ENTREVISTADOS QUE TIENEN IMPLEMENTADO ESTE SERVICIO

PTA. 16



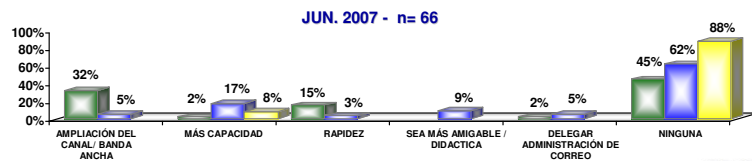
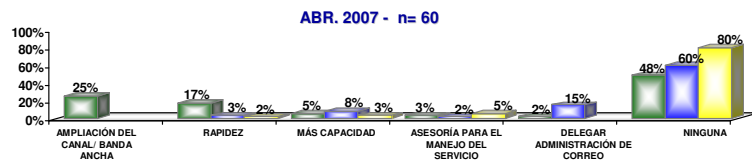
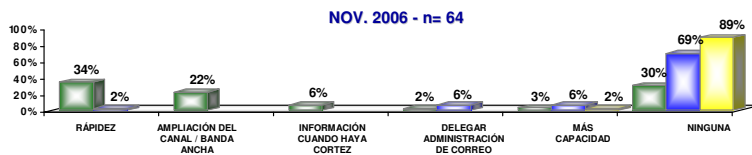
Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



# EXPECTATIVAS Y NECESIDADES

## EXPECTATIVAS CON RELACIÓN A ...

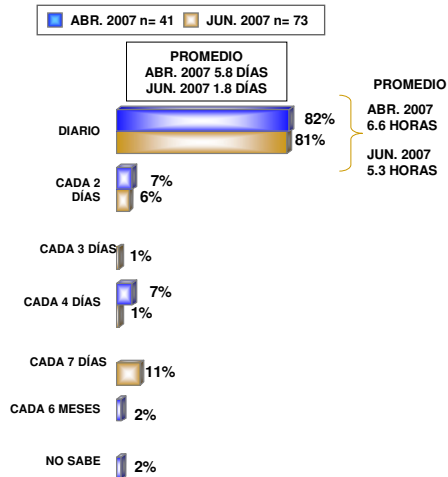
INTERNET CORREO ELECTRÓNICO HOSTING



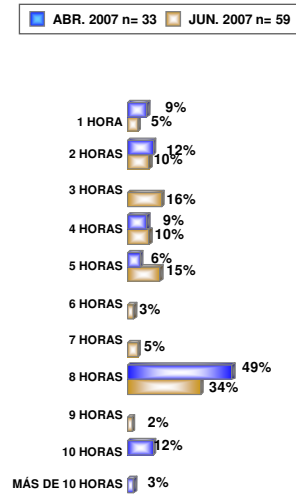
# APLICATIVO DE MATRÍCULAS

## TIEMPO DE USO

### FRECUENCIA



### HORAS DIARIAS

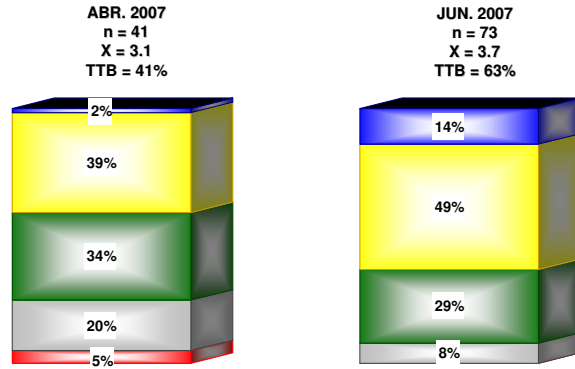


BASE: TOTAL ENTREVISTAS

PTA. 2/2A

### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO APLICATIVO DE MATRÍCULAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

■ TOTALMENTE INSATISFECHO (A) 
 ■ INSATISFECHO (A) 
 ■ MEDIANAMENTE SATISFECHO (A) 
 ■ SATISFECHO (A) 
 ■ TOTALMENTE SATISFECHO (A)



BASE: TOTAL ENTREVISTAS

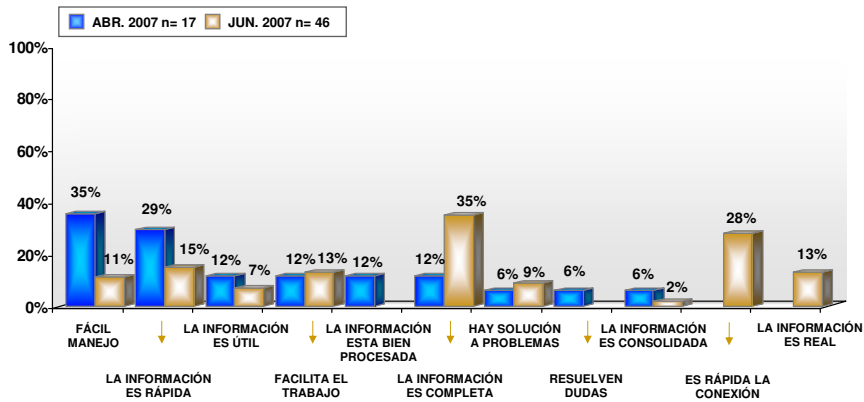
PTA. 3



Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



### RAZONES DE SATISFACCIÓN



BASE: ENTREVISTADOS QUE MANIFESTARON ESTA OPINIÓN

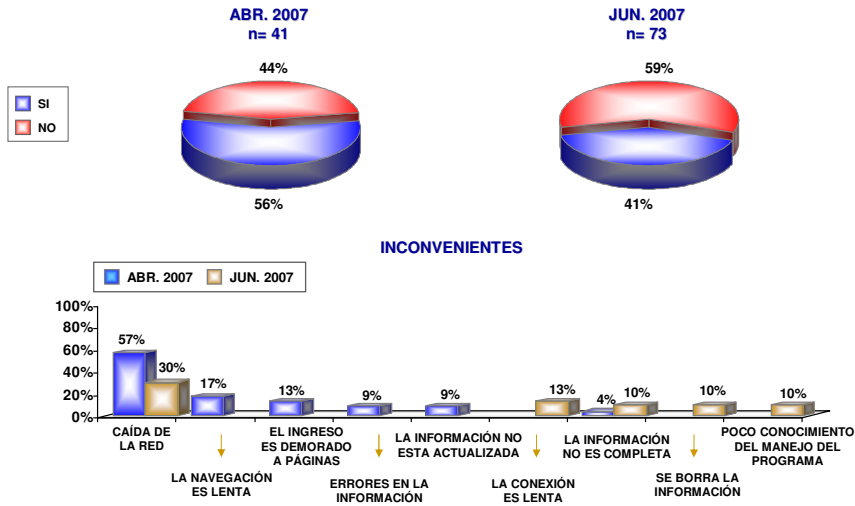
PTA. 4



Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



### GRADO EN EL CUAL HA TENIDO INCONVENIENTES CON EL SERVICIO APLICATIVO DE MATRÍCULAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN



BASE: TOTAL ENTREVISTAS

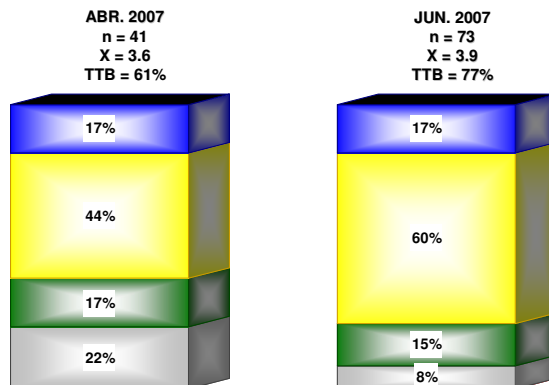
PTA. 5/5A



Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



### SATISFACCIÓN CON LA SOLUCIÓN A PROBLEMAS DEL SERVICIO APLICATIVO DE MATRÍCULAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN



BASE: TOTAL ENTREVISTAS

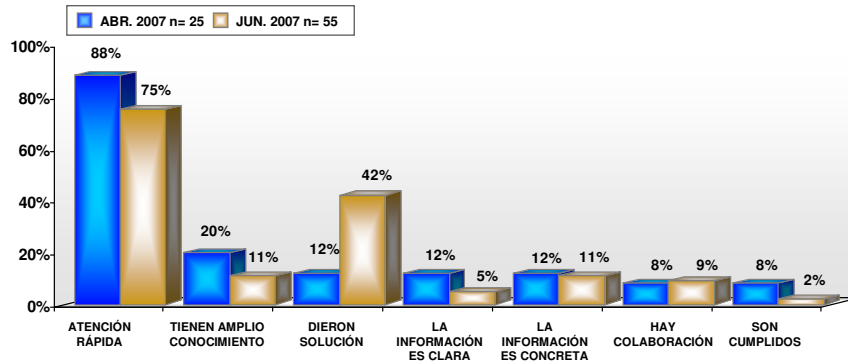
PTA. 7



Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



### RAZONES DE SATISFACCIÓN



BASE: ENTREVISTADOS QUE MANIFESTARON ESTA OPINIÓN

PTA. 8



Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS



## IMPSAT



Informe Final – TERCERA MEDICIÓN PROYECTO MEN EVALUACIÓN SS

