



INSTRUMENTO CUANTITATIVO ENCUESTA TIC
POBLACIÓN OBJETIVO: EMPRESAS

No. De cuestionario		Hora de inicio		Hora de finalización	
Fecha de aplicación		dd	mm	2017	

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es (ENC: MENCIONE SU NOMBRE). Trabajo para la firma consultora CIFRAS Y CONCEPTOS, en este momento estamos realizando un estudio para medir la percepción de los empresarios en relación con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC. Este estudio es realizado para el Ministerio de las TIC.

Valoramos su tiempo, y la encuesta dura aproximadamente 30 minutos. Si decide participar, sus respuestas serán manejadas con estricta confidencialidad; los resultados serán procesados en forma agregada para todos los encuestados. Nosotros no reportaremos sus respuestas individuales, ni le identificaremos como un participante en la encuesta. De acuerdo con los principios enunciados en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales. Los resultados de la encuesta se usarán sólo para análisis estadístico, de acuerdo a los lineamientos del código de ética de ESOMAR por los cuales nos regimos. Si desea confirmar la veracidad de este estudio, puede comunicarse al teléfono 6952576 en Bogotá.

DATOS DEL ENCUESTADOR – SUPERVISIÓN DIRECTA

Encuestador:		C.C.:	
Supervisor:		C.C.:	
Fecha de Supervisión:	DD/ MM/ AA	% Cuota supervisión:	
		No. Encuestas del estudio:	
		No. Encuestas total a supervisar:	
Observaciones de la supervisión:	Tipo Error	Conforme	
	Acción	Re-entrenar	Reemplazar
		Reemplazar	Aceptar

REGISTRO DE LA REVISION (CRITICA)

Responsable crítica:		C.C.:	
Fecha de Revisión:	DD/ MM / AA	% Cuota crítica:	
		No. Encuestas del estudio:	
		No. Encuestas total a revisar:	

No. Pregunta	Tipo error (Código)	Acciones a tomar (Código)	Observación	Convenciones			
				Tipo de error encontrado	Código	Acciones a tomar	Código
				Formulario incompleto	1	Re- contactar	A
				No se siguió el flujo correctamente	2	Anular encuesta	B
				Los datos no corresponden	3	Completar encuesta	C
				Ninguno (Conforme)	4	Otro	D
						Re- entrenar	E

REGISTRO DEL RE-CONTACTO

Responsable Re- contacto:		C.C.:	
Fecha Re- Contacto:	DD/ MM / AA	% Cuota Re- Contacto :	
		No. Encuestas del estudio:	
		No. Encuestas con re- contacto:	

No. Pregunta	Tipo error (Código)	Acciones a tomar (Código)	Observación	Convenciones			
				Tipo de error encontrado	Código	Acciones a tomar	Código
				No hay número de contacto	1	Aceptar encuesta	A
				Información incompleta	2	Anular encuesta	B
				Datos no corresponden/Inventados	3	Ajustar encuesta	C
				No fue posible el contacto directo	4	Otro	D
				Ninguno (Conforme)	5	Re- entrenar	E

TABLA DE INCIDENCIA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Encuestado no atiende																			
Rechazo																			
Abandono																			

I. IDENTIFICACIÓN Y CONTROL

Departamento	Municipio	CODANE				

Zona urbana	1							
IDM (ENC: escribir de igual manera a como aparece en el listado de manzanas seleccionadas)								
Zona	1	2	3	4	5	6	7	8

NOMBRE DE LA EMPRESA:									
NIT DE A EMPRESA									
NOMBRE DEL ENCUESTADO:									
DIRECCIÓN:									
BARRIO:									
TELÉFONO DE CONTACTO:									
LA EMPRESA ES:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>EXTRANJERA</th> <th>1</th> <th>NACIONAL</th> <th>2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	EXTRANJERA	1	NACIONAL	2				
EXTRANJERA	1	NACIONAL	2						

II. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

1. ¿En qué sector de la economía se encuentra su empresa?			
a. Sector industrial: embotellado de refrescos, fabricación de abonos y fertilizantes, vehículos, cementos, aparatos electrodomésticos, etc	1	b. Sector de comercio: comercio al por mayor, minorista, centros comerciales, etc	2
c. Sector de servicios: incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son aseguradoras, fondos de pensiones y cesantías, fiduciarias etc necesarias para el funcionamiento de la economía			3
d. Otros sectores			4
e. Financiero: actividades bancarias y financieras, aseguradoras, fondos de pensiones y cesantías, fiduciarias etc			41
f. Agropecuario: agricultura, ganadería, caza, pesca			42
g. Transporte: transporte de carga, servicio de transporte público, transporte terrestre, aéreo			43
h. Construcción: Empresas y organizaciones relacionadas con la construcción, al igual que los arquitectos e ingenieros, las empresas productoras de materiales para la construcción, etc.			44
i. Minero y energético: empresas que se relacionan con la actividad minera y energética de cualquier tipo (extracción de carbón, esmeraldas, gas y petróleo; empresas generadoras de energía, etc)			45
j. Solidario: cooperativas, las cajas de compensación familiar, las empresas solidarias de salud, entre otras			46
k. Sector de comunicaciones: empresas y organizaciones relacionadas con los medios de comunicación como telefonía fija y celular, empresas de publicidad, periódicos, editoriales, etc)			47

2. Tamaño de la empresa (ENC:RU)	
a. Gran Empresa (Más de 200 trabajadores)	1
b. Mediana Empresa (Entre 51 y 200 trabajadores)	2
c. Pequeña Empresa (Entre 11 y 50 trabajadores)	3
d. Microempresa (Menos de 11 trabajadores)	4

3. Cuánto tiempo lleva funcionando su empresa? (ENC:RU)			
a. Menos de 1 años	1	e. De 10 años a menos de 15 años	5
b. De 1 año a menos de 3 años	2	f. De 15 años a menos de 20 años	6
c. De 3 años a menos de 5 años	3	g. 20 años o más	7
d. De 5 años a menos de 10 años	4		

4. ¿Me puede decir por favor qué cargo / rol tiene en esta empresa? (ENC:RU)			
a. Propietario / Dueño / Socio	1	d. Director/ Gerente o Jefe del área financiera y administrativa	4
b. Gerente General/ Vicepresidente/ Subgerente	2	e. Director/ Gerente o Jefe del área comercial	5
c. Director/ Gerente o Jefe del área de tecnología / sistemas / telecomunicaciones	3	f. Director/ Gerente o Jefe del área de producción o logística	6
		g. Otro ¿cuál?	89

5. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted? (ENC:RU)			
a. Ninguno	97	f. Universitaria incompleta	5
b. Preescolar	1	g. Universitaria completa	6
c. Básica primaria (1° - 5°)	2	h. Especialización	7
d. Básica secundaria (6 – 13°)	3	i. Maestría	8
e. Técnico o tecnólogo	4	j. Doctorado	9

6. ¿En su empresa existe un área, dependencia o persona encargada de los temas de Tecnologías de la información y las comunicaciones? (ENC:RU)			
Sí	1	No (ENC: Pase a p. 8)	2

7. ¿Esta área, dependencia o persona encargada de los temas de Tecnologías de la información y las comunicaciones... (ENC:RU)	
Hace parte de la planta de personal de la empresa?	1 (ENC: Pase a p. 9)
Es tercerizada?	2 (ENC: Pase a p. 9)

8. ¿Por qué motivos no cuenta con un área, dependencia o persona encargada de los temas de Tecnologías de la información y las comunicaciones? (ENC: RM)	
a. El negocio no me lo exige	1
b. Es muy costoso tenerla	2
c. No veo la utilidad	3
d. No se cómo hacerlo	4
e. El personal que tengo no tiene habilidades ni conocimiento al respecto	5

III. EQUIPAMIENTO

9. De las siguientes áreas organizacionales, ¿cuáles tiene su empresa-negocio? (ENC: MÍNIMO UN ÁREA, REGISTRE TODAS LAS RESPUESTAS DADAS POR EL ENTREVISTADO)	SÍ	NO	10. En una escala donde 1 es Nada Importante y 5 Muy Importante, ¿qué tan importante es para esta área de su negocio el uso del computador? (ENC: RU PARA CADA ÁREA CON LA QUE CUENTA LA EMPRESA)					11. ¿Con qué frecuencia utilizan el computador en esta área para funciones de la empresa? (ENC: LEA OPCIONES, RU PARA CADA ÁREA CON LA QUE CUENTA LA EMPRESA)			
								Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces durante la semana, pero no todos los días	Todos los días
a. Área operativa	1	2	1	2	3	4	5	1	2	3	4
b. Área comercial	1	2	1	2	3	4	5	1	2	3	4
c. Área Administrativa	1	2	1	2	3	4	5	1	2	3	4
d. Dirección-Dueño o propietario	1	2	1	2	3	4	5	1	2	3	4

12. Indíqueme ¿con cuáles de los siguientes dispositivos electrónicos cuenta la empresa para desarrollar sus actividades? (ENC: MUESTRE TARJETA T1) (ENC: RM)	
a. Computador fijo / de escritorio	1
b. Computador portátil	2
c. Smartphone "Teléfono inteligente que integra ciertas funciones de un computador"	3
d. Tablet (Tablets)	4
e. Tv inteligente (Smart TV)	5
f. Reproductores digitales de música, video e imagen (iPod, MP3, MP4)	6
g. Consola videojuegos (Play Station, X-box, Wii)	7
h. E-readers o Kindle (lectores de libros)	8
i. Dispositivos de captura de información	9
j. Mecanismos de pago electrónico	10
k. Radioteléfonos o mecanismos de comunicación alternos	11
l. Ninguno de los anteriores	97

IV. CONECTIVIDAD

13. ¿Su negocio o empresa tiene conexión a internet? (ENC:RU)	Sí Continúe	1	No (ENC: Pase a p. 20)	2
---	-------------	---	------------------------	---

14. ¿Cómo su empresa o negocio se conecta a internet? (ENC:RM)	a. A través de una red de internet contratada únicamente para uso de negocio o empresa	1
	b. Utiliza la misma red de internet que ha contratado para el hogar	2
	c. Se conecta a una red pública	3
	d. Lugares de acceso público gratuito Estatales (Puntos y Kioskos Vive Digital, zonas WIFI públicas)	4
	e. Café internet o cabina	5

15. ¿Con qué tipo de conexión cuenta su negocio o empresa? (ENC: LEA OPCIONES, RM)			
a. Una conexión de internet fijo	1	b. Una conexión de internet móvil	2
		c. No sabe (ENC: NO LEER)	98

16. En una escala donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho califique los siguientes aspectos... (ENC:LEA CADA ASPECTO, RU POR ASPECTO)					
a. Servicio en general del internet	1	2	3	4	5
b. Disponibilidad de la conexión a internet (que cuando lo necesite lo pueda usar)	1	2	3	4	5
c. Continuidad de la conexión a Internet (que no se caiga cuando esté conectado)	1	2	3	4	5
d. Velocidad de navegación de la conexión a Internet	1	2	3	4	5

17. Tomando en cuenta las labores que se desarrollan dentro de la empresa, ¿qué área fue la principal motivadora a utilizar el servicio de internet en su negocio? (ENC: LEA OPCIONES, RU)			
a. Área operativa	1	c. Área Administrativa	3
b. Área comercial	2	d. Dirección	4

18. De las siguientes opciones, ¿qué lo motivó a utilizar el servicio de internet en su negocio o empresa? (ENC: LEA OPCIONES, RM)				
a. Comunicación con clientes / proveedores	1	e. Manejo financiero con entidades bancarias		5
b. Presencia en línea / página Web	2	f. Necesidad de hacer trámites que solo se pueden hacer a través de este medio		6
c. Poder ofrecer los servicios a más cantidad de personas	3	g. No quedarse rezagado de la competencia		7
d. Poder implementar estrategias de transformación digital	4			

19. Si tuviera la oportunidad de mejorar su servicio de internet, ¿Qué le cambiaría? (ENC: RM)				
Aumentaría velocidad	1	Bajaría precio		3
La continuidad en el servicio	2	Mejoraría el soporte técnico del operador		4

V. PRESENCIA WEB

20. ¿Su empresa o negocio tiene presencia web? (ENC: RU)				
Sí (ENC: Continúe)	1	No (ENC: Pase a p. 25)		2

21. ¿Qué tipo de presencia web tiene su empresa? (ENC: RM)				
a. Sitio web	1	d. Anuncios publicitarios		4
b. Plataforma compartida de ventas en línea (Marketplace)	2	e. Otro ¿Cuál?		89
c. Redes sociales	3			

22. En una escala de 1 a 5, siendo 1 nada importante y 5 muy importante, ¿Qué tan importante es para su negocio o empresa tener página web? (ENC: RU)				
Nada importante				Muy importante
1	2	3	4	5

23. ¿Con qué frecuencia actualiza el contenido en los sitios donde tiene presencia web? (ENC: LEA OPCIONES, RU)				
a. Algunas veces al año	1	c. Algunas veces durante la semana, pero no todos los días		3
b. Algunas veces al mes	2	d. Todos los días		4

24. ¿Para qué actividad en su empresa es más importante la presencia web? (ENC: LEA OPCIONES, RU)				
a. Área operativa	1	c. Área Administrativa		3
b. Área comercial	2	d. Dirección		4

VI. COMERCIO ELECTRÓNICO

25. ¿Su empresa o negocio realiza...	Sí	No	26. ¿Con qué frecuencia en su negocio o empresa realiza estas ventas, compras o pagos? (D: diario; S: semanal; Q: quincenal; M: mensual y T: trimestral) (ENC: sólo para las opciones de Sí de p. 25)				
			Diario	Semana	Quincena	Mensual	Trimestral
ventas de sus productos o servicios a través de Internet por medio de carrito de compras, pagos online o alguna aplicación App? (ENC: RU)	1	2	1	2	3	4	5
compras a proveedores a través de Internet por medio de carrito de compras, pagos online o alguna aplicación App? (ENC: RU)	1	2	1	2	3	4	5
pagos a sus trabajadores o colaboradores a través de Internet? (ENC: RU)	1	2	1	2	3	4	5
(ENC: si en todas las opciones de respuesta se contestó NO, pase a p. 27)							

27. Hablando del término de seguridad de la información de los siguientes conceptos, ¿cuáles conoce? (ENC. NO LEA, MUESTRE LA TARJETA T12) (ENC: RM)			
a. Custodia/ Protección de la información	1	j. Correcto almacenamiento y administración de la información	10
b. Gestión de la información	2	k. Uso de sistemas de prevención y detección de intrusos	11
c. Privacidad de la información	3	l. Certificado de confianza de las páginas web	12
d. Medidas de seguridad	4	m. Uso de software de control	13
e. Control de acceso	5	n. Conocimiento y aprendizaje de buenas prácticas	14
f. Uso y administración de contraseñas	6	o. Confidencialidad de la información	15
g. Integridad de la información	7	p. Implementación de Firewalls	16
h. Uso y actualización de antivirus	8	q. No sabe / No responde	98
i. Hacer copia de seguridad o backup de la información	9		

28. ¿Su empresa cuenta con protocolos (procesos establecidos) para dar respuesta a incidentes digitales, entendidos como eventos de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción de información no autorizada de su empresa violando la política de seguridad? (ENC: RU)	Sí	1	No	2

29. ¿Tiene su entidad / empresa un área, cargo(s) o rol (es) dedicado (s) a la seguridad digital seguridad informática y/o de seguridad de la información? (ENC: RU)	Sí	1	No	2

30. ¿Su empresa tiene presupuesto asignado para asuntos TIC? (ENC: RU)	Sí	1	No (ENC: Pase a p. 33)	2

31. Del presupuesto anual total de la empresa ¿Cuál es el porcentaje asignado al rubro de TIC? (ENC: RU)	
a. Menos del 5%	1
b. entre el 5% y el 10%	2
c. Entre el 10% y el 20%	3
d. Más del 20%	4
e. No conozco el porcentaje asignado	5

32. Este presupuesto se encuentra destinado para: (ENC: RM)	
a. Compra de equipos	1
b. Mantenimiento de redes y equipos	2
c. Actualización de sistemas de información actuales	3
d. Compra de nuevos sistemas de información	4
e. Desarrollo de sistemas de información propios	5
f. No sé	99

33. ¿Su empresa o negocio ha tenido eventos de incidentes digitales, amenazas cibernéticas y/o ataques cibernéticos? (ENC: RU)	Sí	1	No	2

34. ¿Su empresa ha estimado los costos derivados de las consecuencias negativas causadas por la ocurrencia de incidentes digitales, amenazas cibernéticas y/o ataques cibernéticos? (ENC: RU)	Sí	1	No	2

35. Usted tiene un caso interesante con incidentes digitales, amenazas y/o ataques cibernéticos, que pueda ser un buen estudio de caso para compartir las lecciones aprendidas y buenas prácticas. (ENC: RU)	Sí	1	No	2

36. A la hora de protegerse frente a incidentes digitales, amenazas cibernéticas y/o ataques cibernéticos ¿cuáles datos y/o activos de información son priorizados por su empresa? (ENC: RM)	
a. Datos de acceso a sistemas de información, contraseñas, credenciales	1
b. Datos de clientes	2
c. Datos personales	3
d. Marca	4
e. Propiedad intelectual	5
f. Reputación	6
g. Sistemas de información	7
h. Ninguno	97

37. ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes frases relacionadas con situaciones que se pueden dar en su empresa o negocio, acerca del uso de los sistemas de manejo de la información, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. (ENC: RU PARA CADA ÍTEM)	Totalmente desacuerdo				Totalmente de acuerdo	Nr/Ns
a. Las redes sociales facilitan y fortalecen la comunicación con clientes y proveedores	1	2	3	4	5	99
b. Los empleados o trabajadores de esta empresa utilizan contraseñas seguras para sus equipos de cómputo	1	2	3	4	5	99
c. Para asegurar el envío de la información es mejor usar el correo electrónico personal que el de su empresa o negocio	1	2	3	4	5	99
d. Es aconsejable mantener copias de seguridad de la información en dispositivos externos de almacenamiento como USB o discos duros externos, entre otros.	1	2	3	4	5	99
e. Compartir las contraseñas con el equipo de trabajo dentro de la empresa o negocio, facilita la consulta de archivos de manejo común	1	2	3	4	5	99
f. Es más eficiente para la empresa o negocio permitir la instalación y actualización de software a todos los trabajadores	1	2	3	4	5	99
g. El uso de dispositivos móviles en la empresa o negocio para acceder a recursos de la red, sistemas de información, equipos o correos facilita y optimiza los tiempos de repuesta de sus trabajadores	1	2	3	4	5	99

VIII. USO DE TIC PARA RELACIONARSE CON EL ESTADO

38. ¿Durante el año 2016 su empresa visitó o utilizó páginas de Internet de entidades públicas (como por ejemplo de una alcaldía, una gobernación, un ministerio, una registraduría, entre otras)? (ENC: RU)	Sí	1	No (ENC: Pase a p. 40)	2
--	----	---	---------------------------	---

39. En relación con las páginas de Internet o sitios web de entidades públicas que usted visitó durante el 2016 para actividades de su empresa ... (ENC: RU POR CADA ÍTEM)	Sí	No	NS/NR
a. ¿Considera que es fácil encontrar información en la página?	1	2	99
b. ¿La información encontrada fue útil?	1	2	99
c. ¿Obtuvo la información que buscaba?	1	2	99

40. Durante el año 2016, ¿cuáles actividades realizó? (ENC: RU POR CADA ÍTEM)	SÍ	NO	41. ¿Por cuáles canales realizó esta actividad? (ENC: RM)			42. En una escala de 5 puntos, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO, ¿qué tan satisfecho quedó en relación con las actividad realizada a través de...? (ENC: pregunte por los canales mencionados en la pregunta anterior) (ENC: RM)		
			Llamada	Presencial	Internet	Llamada	Presencial	Internet
a. Obtener información de las entidades públicas (horarios, sedes, trámites y servicios que ofrecen, etc.)	1	2	1	2	3			
b. Presentar peticiones, quejas o reclamos a las entidades públicas	1	2	1	2	3			
c. Hacer seguimiento o veeduría ciudadana de la gestión de las entidades públicas, por ejemplo la contratación o el cumplimiento de los planes de desarrollo	1	2	1	2	3			
d. Participar en la definición de programas, proyectos o iniciativas de desarrollo de las entidades públicas	1	2	1	2	3			
e. Denunciar irregularidades o conductas inapropiadas de los servidores públicos	1	2	1	2	3			
f. Ninguno	97							

43. De la siguiente lista de trámites y servicios, ¿cuáles realizó para la empresa durante 2016? (ENC: MUESTRE TARJETA T2) (ENC: RU)		SÍ	NO	44. ¿Por cuáles canales realizó esta actividad? (ENC: RM)					45. Señale según el(los) canal(es) utilizado(s) qué tan satisfecho quedó frente al trámite realizado, en una escala de 1 a 5, donde uno 1 es MUY INSATISFECHO y 5 MUY SATISFECHO (ENC: pregunte por los canales mencionados en la pregunta anterior, RM)			
				Presencial en oficinas	Internet	Llamada telefónica	A través de otra persona	NS/NR	Presencial en oficinas	internet	Llamada telefónica	A través de otra persona
AM	Registro de publicidad exterior visual	1	2	1	2	3	4	98				
CO EXT	Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE	1	2	1	2	3	4	98				
	Trámites de Comercio Exterior	1	2	1	2	3	4	98				
EMPR.	Registro en el Programa Desarrollo Proveedores (PDP)	1	2	1	2	3	4	98				
	Creación de empresa	1	2	1	2	3	4	98				
FN	Información sobre ruedas sociales de negocios	1	2	1	2	3	4	98				
IMP.	Liquidación y pago del impuesto de industria y comercio	1	2	1	2	3	4	98				
	Declaración, liquidación, pago de otros impuestos	1	2	1	2	3	4	98				
	Registro Único Tributario (RUT)	1	2	1	2	3	4	98				
TRA.	Inscripción en el Servicio Público de Empleo	1	2	1	2	3	4	98				
NOT.	Escrituras	1	2	1	2	3	4	98				
OTR.	Derechos de Autor	1	2	1	2	3	4	98				
TRAN.	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)	1	2	1	2	3	4	98				
	Matrícula de vehículo	1	2	1	2	3	4	98				
VIV.	Certificado de Tradición y Libertad de inmuebles	1	2	1	2	3	4	98				
	Ninguno	97										

46. Según la experiencia de su empresa, ¿Usted considera que utilizando (ENC. LEA CANALES) ...	CANALES								
	47.1 Llamada telefónica (ENC: RU)			47.2 Internet (ENC: RU)			47.3 Presencial en la oficina (ENC: RU)		
	SI	NO	NR	SI	NO	NR	SI	NO	NR
a. Su empresa ahorró tiempo?	1	2	99	1	2	99	1	2	99
b. Su empresa ahorró dinero?	1	2	99	1	2	99	1	2	99
c. Su empresa pudo realizar seguimiento al estado del trámite?	1	2	99	1	2	99	1	2	99
d. La calidad de los trámites o servicios que prestan las entidades públicas fue superior?	1	2	99	1	2	99	1	2	99
e. Aumentó la eficiencia y/o productividad de su empresa?	1	2	99	1	2	99	1	2	99
Su empresa obtuvo algún otro beneficio adicional a los mencionados anteriormente, cuál?	_____			_____			_____		

47. ¿Cuál es su orden de preferencia para realizar el pago de trámites o servicios? Donde 1 es el que usted más prefiere, 2 el que ocupa el segundo lugar y 3 el que ocupa el tercer lugar de preferencia. (ENC: escriba respuesta dada por el entrevistado a cada uno de los canales)		
Internet (PSE, pago con tarjetas débito o crédito, transferencia de fondos a cuenta de ahorro/corriente)	Cajero electrónico, punto baloto, corresponsal bancario, giros nacionales e internacionales	Presencial en las oficinas

48. Ahora le voy a leer una serie de afirmaciones y le agradezco que me diga si usted está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, en una escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. (ENC: MUESTRE TARJETA T3) (ENC: RU POR CADA ÍTEM)						
	1	2	3	4	5	NS/NR
a. El uso de Internet y las llamadas telefónicas le ha hecho más fácil relacionarse con las entidades públicas	1	2	3	4	5	99
b. El uso de Internet contribuye a hacer más transparentes las entidades públicas	1	2	3	4	5	99
c. La información que ofrecen las entidades públicas a través de Internet es más clara que la que uno recibe en una oficina de la entidad	1	2	3	4	5	99
d. La posibilidad de realizar trámites por Internet o por llamadas telefónicas ha influido para que cada vez más personas hagan sus propios trámites sin recurrir a intermediarios	1	2	3	4	5	99
e. Hacer los trámites presencialmente en una oficina de la entidad es la mejor alternativa	1	2	3	4	5	99
f. Hacer trámites con entidades públicas por Internet o llamada telefónica es igual de seguro que hacerlos en una oficina o ventanilla de la entidad	1	2	3	4	5	99
g. El uso de Internet y las llamadas telefónicas ha permitido una mayor participación ciudadana y seguimiento de la gestión pública	1	2	3	4	5	99
h. El uso de Internet y llamadas telefónicas ayuda a hacer seguimiento a los procesos de contratación de las entidades públicas	1	2	3	4	5	99

49. Mediante el uso de ... (ENC: LEA LOS CANALES) su empresa confía en...	a. Llamada telefónica (ENC: RU POR CADA ÍTEM)			b. Internet (ENC: RU POR CADA ÍTEM)		
	SÍ	NO	NS/NR	SÍ	NO	NS/NR
a. La veracidad de la información que dan las entidades públicas	1	2	99	1	2	99
b. Que al realizar solicitudes, quejas y reclamos a las entidades públicas, recibirá una respuesta	1	2	99	1	2	99
c. Que podrá obtener el resultado esperado de los trámites o servicios	1	2	99	1	2	99
d. Que podrá realizar pagos	1	2	99	1	2	99
e. Que sus opiniones en los ejercicios de participación ciudadana (rendición de cuentas, definición de normas, políticas, planes, programas o proyectos) serán tenidas en cuenta por las entidades	1	2	99	1	2	99
f. Que sus datos personales serán utilizados de forma segura y únicamente para los fines que usted ha autorizado	1	2	99	1	2	99

50. ¿Qué aspectos considera que hacen falta para mejorar la confianza de su empresa en uso de Internet y llamadas telefónicas? (ENC: APLICA ÚNICAMENTE PARA QUIENES RESPONDIERON NO EN ALGUNA DE LAS OPCIONES DE LA PREGUNTA ANTERIOR) (ENC: RA)

51. De los siguientes impuestos, por favor indíqueme los TRES que para usted tienen los trámites más complicados: (Enc.: RM, acepte máximo tres opciones de respuesta)	
a. Impuesto de Industria y Comercio Avisos y Tableros, ICA	1
b. Impuesto Predial	2
c. IVA	3
d. 4x1000	4
e. Renta	5
f. CREE	6
g. Parafiscales (SENA, ICBF y Cajas de Compensación)	7
h. Impuesto sobre vehículos Automotores de su empresa	8

52. ¿Cuáles de los siguientes sitios web conoce? (ENC: RU)	SÍ	NO	53. De los que conoce ¿Cuáles sitios web usó su empresa en 2016? (ENC: RU)	
			SÍ	NO
a. El Sí virtual: www.sivirtual.gov.co	1	2	1	2
b. El Portal de datos del Estado: colombiano www.datos.gov.co	1	2	1	2
c. El portal de la Estrategia de Gobierno en línea: estrategia.gobiernoenlinea.gov.co	1	2	1	2
d. Los Sitios web de alcaldías y/o gobernaciones	1	2	1	2

IX. NECESIDAD DE CAPACITACIÓN

54. ¿Su empresa o negocio invierte en capacitar a su personal? (ENC: RU)	Sí	1	No (ENC: Pase a p. 59)	2
---	----	---	---------------------------	---

55. ¿En qué tipo de programas de formación invierte su negocio o empresa? (ENC: RM) (ENC: MUESTRE TARJETA T4)	
a. Montaje de página web	1
b. Uso y aprovechamiento de las redes sociales (ej.: Facebook o Twitter)	2
c. Uso de herramientas colaborativas (Ej. Dropbox, GoogleDrive, etc.)	3
d. Uso de programas ofimáticos (ej. Excel, Word)	5
e. Montaje de aplicaciones móviles (APP, aplicaciones para celulares)	6
f. Marketing digital	7
g. Comercio electrónico	8
h. Gestión documental	9
i. Administración de contenidos Web	10
j. Data analytics	11
k. Otros programas de formación	12

56. En términos de capacitación, su negocio o empresa necesita... (ENC: LEA CADA UNA DE LAS OPCIONES, RU POR OPCIÓN) (ENC: MUESTRE TARJETA T4) (ENC: RM)	
a. Montaje de página web	1
b. Uso y aprovechamiento de las redes sociales (ej.: Facebook o Twitter)	2
c. Uso de herramientas colaborativas (Ej. Dropbox, GoogleDrive, etc.)	3
d. Uso de programas ofimáticos (ej. Excel, Word)	5
e. Montaje de aplicaciones móviles (APP, aplicaciones para celulares)	6
f. Marketing digital	7
g. Comercio electrónico	8
h. Gestión documental	9
i. Administración de contenidos Web	10
j. Data analytics	11
k. Ninguno de los anteriores	97

57. Para capacitar al personal en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) la Empresa contrata a: (ENC: RM, acepte máximo 3 opciones de respuesta) (ENC: MUESTRE TARJETA T5)	
a. La empresa misma realiza las capacitaciones	1
b. Empresas del sector	2
c. Proveedores	3
d. Casa matriz	4
e. Instituciones de educación formal	5
f. SENA	6
g. Cámara de Comercio	7
h. Instituciones de educación no formal	8
i. Gremios empresariales	9
j. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	10
k. Gobierno distrital	11
l. La empresa no hace/paga capacitaciones	12

58. De las siguientes acciones, por favor indíqueme las que ha implementado en su empresa en el último año, para fortalecer su posicionamiento y participación en el mercado (ENC: RM) (ENC: MUESTRE TARJETA T6)	
a. Aumentar la inversión	1
b. Reducir costos	2
c. Ampliar la cobertura del mercado	3
d. Mejorar la calidad del producto/servicio	4
e. Invertir en la formación del recurso humano	5
f. Reinvertir las utilidades	6
g. Desarrollar nuevos productos/servicios	7
h. Invertir en tecnología	8
i. Invertir en mercadeo y publicidad	9
j. Bajar los precios de los productos/servicios	10
k. Aumentar la planta de personal	11
l. Aumentar el nivel de endeudamiento	12
m. Gestionar alianzas estratégicas	13
n. No ha implementado ninguna acción (Enc: si selecciona esta opción absténgase de seleccionar otras opciones)	14

X. TEMAS DE IMPACTO PARA SU ACTIVIDAD PRODUCTIVA: INNOVACIÓN y TECNOLOGÍA

59. ¿Qué tan importante considera el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para el adecuado funcionamiento y competitividad de su empresa?, Califique una escala de 1 a 5, donde 1 significa NADA IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE. (ENC:RU)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

60. ¿En los últimos dos años ha realizado innovaciones en su empresa usando las TIC? (ENC:RU)	Sí	1	No (ENC: Pase a p. 63)	2
--	----	---	---------------------------	---

61. ¿Qué tipo de acciones de innovación ha adelantado usando las TIC? (ENC: MUESTRE TARJETA T7) (ENC: RM)	
a. Compra de infraestructura	1
b. Capacitación de personal	2
c. Compra o alquiler de software	3
d. Integración de sistemas	4
e. Marketing digital	5
f. Comercio electrónico	6
g. Seguridad	7
h. Data Analytics	8
i. Big data	9
j. Inteligencia artificial	10
k. Servicios de cloud computing (servicios de datos en la nube)	11

62. ¿Con qué fin hizo la innovación? (ENC:RU, MUESTRE TARJETA T8)	
a. Aumentar las ventas	1
b. Ingresar a un nuevo mercado	2
c. Desarrollar nuevos productos/servicios	3
d. Mejorar la calidad	4
e. Aumentar el bienestar de los empleados	5
f. Controlar el impacto ambiental	6
g. Optimizar los procesos productivos	7
h. Mejorar productos/servicios	8
i. Aumentar la productividad	9
j. Otro ¿Cuál?	89

63. ¿Cuáles han sido los principales obstáculos para innovar? (ENC:RU)	
a. Carencia de recursos propios	1
b. Dificultades para acceder a información tecnológica	2
c. Carencia de personal capacitado	3
d. No considera necesario innovar	4
e. Ninguno, no he tenido obstáculos para innovar (Enc.: No lea esta opción)	5
f. Otro, ¿Cuál?	89

64. ¿En su empresa se hace uso de las siguientes herramientas? (ENC:RU POR CADA ÍTEM, MUESTRE TARJETA T9)			
	SÍ	No	NS/NR
a. Servicios de cloud computing (servicios de datos en la nube)	1	2	99
b. Firmas digitales	1	2	99
c. Software para gestión de tiempo	1	2	99
d. Gestión de procesos de negocios	1	2	99
e. Software para el manejo de marketing digital	1	2	99
f. Data Analytics	1	2	99
g. Big data	1	2	99
h. Inteligencia artificial	1	2	99

65. ¿En qué área considera que innovar usando TIC, le traería más beneficios a su empresa? (ENC: LEA OPCIONES, RU)			
a. Área operativa	1	c. Área Administrativa	3
b. Área comercial	2	d. Dirección	4

66. ¿Su empresa cuenta con un servidor? (ENC: RU)						
SÍ	1	No	2	NS/NR	99	
Pase a p. 68						

67. ¿Este servidor se encuentra en: (ENC: RM)	
a. En la empresa	1
b. Fuera de la empresa, en Colombia	2
c. Fuera de Colombia	3
d. No sabe	4

68. En una escala de 1 a 5, donde 1 es NADA IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE ¿Qué tan importante es para su empresa que el personal domine las tecnologías de la información? (ENC: RU)	1	2	3	4	5
69. En una escala de 1 a 5, donde 1 es MUY DIFÍCIL y 5 es MUY FÁCIL, ¿Qué tan fácil o difícil es acceder a personal que domine las tecnologías de la información? (ENC: RU)	1	2	3	4	5

70. En una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor calificación, ¿Qué tan importante considera usted que el personal de su empresa, cuente con las siguientes habilidades? (ENC:RU, MUESTRE TARJETA T10) (ENC: RU PARA CADA ÍTEM)	1	2	3	4	5
a. Copiar o desplazar un archivo o carpeta	1	2	3	4	5
b. Utilizar la opción copiar y pegar para duplicar o desplazar información en un documento	1	2	3	4	5
c. Enviar correos electrónicos con ficheros adjuntos	1	2	3	4	5
d. Utilizar fórmulas aritméticas elementales en una hoja de cálculo	1	2	3	4	5
e. Conectar e instalar nuevos dispositivos	1	2	3	4	5
f. Encontrar, descargar, instalar y configurar software	1	2	3	4	5
g. Crear presentaciones electrónicas con software de presentación	1	2	3	4	5
h. Transferir archivos entre un computador y otros dispositivos	1	2	3	4	5
i. Escribir un programa informático en un lenguaje de programación especializado	1	2	3	4	5

REDES SOCIALES

71. ¿Su empresa o negocio tiene presencia en redes sociales? (ENC: RU)	Sí	1	No (ENC: AGRADEZCA Y FINALICE LA ENCUESTA)	2
---	----	---	--	---

72. ¿En qué redes sociales tiene presencia la empresa o negocio? (ENC: ESPONTÁNEO, RM)				
a. Facebook	1	d. LinkedIn		3
b. Twitter	2	e. Youtube		4
c. Instagram	3	f. Otro ¿Cuál?		89

73. Durante el 2016, para qué actividad utilizó las redes sociales su empresa... (ENC:RM, MUESTRE TARJETA T11)	
a. Para expresar ideas u opiniones de la empresa sobre hechos o temas de interés público	1
b. Para interactuar con entidades públicas/ oficiales/ del Estado	2
c. Para quejarse de alguna entidad pública	3
d. Para respaldar alguna iniciativa de una entidad pública	4
e. Para hacer una denuncia o reportar algún tipo de delito	5
f. Para conocer la opinión de las personas sobre los productos/ servicios de la empresa	6
g. Para posicionar la marca de su empresa	7
h. Para promover productos/ servicios de la empresa	8

ENC: AGRADEZCA Y FINALICE LA ENCUESTA