“PROYECTO: EVALUACIÓN DE IMPACTOS Y RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL Y SUS EFECTOS SOBRE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS, LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS Y, LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS”

DOCUMENTO DE TRABAJO 2: FORMULARIOS DE ENCUESTA

Bogotá, D.C., Octubre 30 de 2025

UT Econometría – SEI [FTIC-CM-004-2025]

DOCUMENTO DE TRABAJO 2: FORMULARIOS DE ENCUESTA

TABLA DE CONTENIDO

ABREVIATURAS II
INTRODUCCIÓN 3
1. INSTRUMENTOS DE ENCUESTA 5
1.1. OBJETIVO DE LOS INSTRUMENTOS 5
1.2. IMPACTOS QUE SERÁN EVALUADOS 5
1.3. ESTRUCTURA DE LOS INSTRUMENTOS 7
ANEXO 1 – INSTRUMENTOS 8
Ciudadanos 8
Empresas 8
Entidades públicas 8

ABREVIATURAS

CV	Cadena de Valor
FONTIC	Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
FURAG	Formulario Único de Reportes de Avances de la Gestión
MINTIC	Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones
PGD	Política de Gobierno Digital
UT	Unión Temporal Econometría S.A.S. – SEI [FTIC-CM-004-2025]

INTRODUCCIÓN

La Unión Temporal Econometría S.A.S. – SEI [FTIC-CM-004-20025] viene desarrollando para el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FONTIC), mediante el contrato 1757 de 2025, una consultoría para la evaluación de impactos y resultados de la implementación de la Política de Gobierno Digital (PGD) y sus efectos sobre la calidad de vida de los ciudadanos, la competitividad de las empresas y, la gestión de las entidades públicas.

Dentro de los productos de esta consultoría se encuentra un documento con la descripción de la implementación del método de recolección de los datos cuantitativos y cualitativos que se requieren para evaluar los impactos de la PGD. Este producto contendrá:

1. Los procedimientos y criterios que se emplearán en el diseño y en la construcción de las muestras representativas;
2. El diseño de muestreo;
3. Los criterios y justificación para la selección de actores y lugares para el levantamiento de información;
4. Las técnicas de recolección de datos;
5. El sistema de codificación de datos;
6. Las pruebas de validación para asegurar la calidad de los datos recolectados;
7. La estrategia que se implementará para la recolección de información;
8. El cronograma de levantamiento de información;
9. Los instrumentos utilizados;
10. Los resultados de la recolección de información;
11. El rendimiento diario según tipo de instrumento, población y zona; y
12. El informe del operativo de campo con los problemas técnicos, operativos y logísticos enfrentados y las acciones correctivas implementadas.

Naturalmente la entrega de este producto solo será posible hasta después de que se finalice el operativo de campo, lo cual está previsto para el 8 de diciembre; pero el inicio de este requiere la

aprobación de las muestras (ítems 1 a 3 del listado anterior) y de los formularios de encuesta a aplicar (ítem 9).

En razón a lo anterior, este segundo documento de trabajo ha sido elaborado para presentar y poner a consideración del equipo supervisor del contrato los formularios de encuesta que se aplicarán a ciudadanos, empresas y entidades. El documento cuenta con un capítulos, además de esta introducción, en que se describen los instrumentos y el objetivo de las preguntas incluidas en ellos; y con tres anexos en formato digital, correspondiendo cada uno de ellos con los tipos de instrumentos antes mencionados.

1. INSTRUMENTOS DE ENCUESTA

1.1. OBJETIVO DE LOS INSTRUMENTOS

Las encuestas a ciudadanos, empresas y entidades del Estado tienen como objetivo el acopiar la información necesaria para aplicar las metodologías de evaluación de impacto de la Política de Gobierno Digital (PGD) sobre cada uno de ellos. Así pues, en ellos se encuentran preguntas que dan cuenta de las variables con que se cuantificarán esos impactos.

Por otra parte, los impactos de la PGD pueden verse afectad por las características de los actores, por ejemplo el nivel educativo o la edad en el caso de los ciudadanos, o el tamaño o sector de las empresas. Por lo mismo tambien es un objetivo de los instrumentos el consultar información de caracteriza de los encuestados.

En tercer lugar, los lineamientos actuales de la PGD fueron establecidos por el Decreto 767 del 16 de mayo de 2022, pero antecedidos por los establecidos mediante el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018. Esto hace relevante que se midan no solo los impactos acumulados de la Política sino que las estimaciones permitan distinguir los impactos entre los alcanzados antes y después del la emisión del Decreto 767 de 2022. En tal sentido, también es objetivo de los instrumentos medir los impactos de una manera similar a la utilizada en la anterior evaluación de la Política (2021).

1.2. IMPACTOS QUE SERÁN EVALUADOS

En 2024 el Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (MINTIC) elaboró la Cadena de Valor (CV) de la PGD. Como se indica en el documento de descripción de ella, una CV “es la representación lógica de los elementos clave que permiten que los insumos (factores productivos, bienes o servicios) se transformen a través de actividades en productos (bienes y servicios provistos), resultados e impactos”, por lo mismo los impactos en ella se definen son la base para identificar la información que se requiere recopilar a través de las encuesta.

El documento descriptivo de la CV plantea entonces cinco tipo de impactos.

- Mayor accesibilidad y equidad en el acceso a servicios públicos.
- Estado más ágil, eficiente y menos burocrático.
- Mejora en la efectividad de las políticas públicas.
- Fortalecimiento de la democracia participativa y de la confianza ciudadana en las instituciones públicas.
- Para las empresas, reducción de los costos operativos y del tiempo requerido para interactuar con el Estado.

Y en la matriz detallada de la CV se definen los quince (15) indicadores que se pueden observar en la siguiente tabla.

Tabla 1 – IMPACTOS DE LA PGD SEGÚN TIPO DE ACTOR

Impacto	Indicador propuesto MINTIC	Sugerencia UT	Ciudadanos	Empresas	Entidades del Estado
Ahorro de recursos	Tiempo promedio que los ciudadanos tardan en completar un trámite.	-	X	X	-
	Gastos para la realización del trámite.	-	X	X	-
Confianza en el Estado	Grado en que los ciudadanos perciben que la información sobre las políticas y acciones del gobierno es accesible y clara.	-	X	-	-
	Grado de confianza de los ciudadanos en que sus datos personales y sensibles están protegidos al utilizar servicios digitales.	-	X	-	-
	Grado de involucramiento de los ciudadanos en procesos de consulta y toma de decisiones públicas.	-	X	-	-
	Grado de confianza que los ciudadanos tienen en las instituciones gubernamentales, incluidos los niveles nacional y local.	-	X	-	-
Satisfacción con PQRS	Grado de satisfacción con las respuestas de las entidades a las PQRS	Facilidad para interponer, claridad, tiempo de respuesta y facilidad de seguimiento	X	X	-
Reducción del riesgo de corrupción	Número de hallazgos de los entes de control	Control interno, trasparencia y participación ciudadana			X
	Porcentaje de funcionarios que completan capacitaciones en integridad y ética				X
	Percepción de los usuarios o usuarias con el riesgo de corrupción de la entidad	Seguimiento a la gestión	X	X	
Ejercicio de derechos	Salud, Justicia, Educación y Trabajo	Seguridad, y Vivienda	X	-	-
Eficiencia del Estado	Porcentaje de ahorro generado al implementar herramientas tecnológicas que sustituyen procesos manuales o ineficientes.	-	-	-	X
	Proporción del presupuesto asignado que se ha ejecutado en un periodo determinado	-			X
Eficacia	Porcentaje de cumplimiento de las metas planificadas por la entidad.	-			X
Satisfacción con los servicios del Estado	Satisfacción de los usuarios o usuarias con los servicios de las entidades	-	X	X	-

Fuente: construcción propia con base en la Cadena de Valor de la PGD elaborada por el MINTIC en 2024

Frente a los indicadores propuestos por el MINTIC (tabla anterior) el equipo consultor de la UT considera que se deben hacer los siguientes tres tipos de ajustes:

i. Para la evaluación del impacto sobre la PQRS no preguntar sobre el grado de satisfacción con la "respuesta", puesto que eso puede verse afectado por el sentido de la respuesta que haya dado la entidad (positivo o negativo), sino por características del proceso mismo como la facilidad para interponerlas, la claridad, el tiempo de respuesta y la facilidad de seguimiento.

ii. En relación con el riesgo de corrupción no evaluar el número de hallazgos de los entes de control ni el número de funcionarios que completan capacitaciones en integridad y ética, porque para evaluarlas se debería contar con un grupo de entidades de comparación (control) no intervenidas por la Política. En su lugar se propone utilizar indicadores relacionados con el control interno, la trasparencia, la participación ciudadana y el ejercicio ciudadano de seguimiento a la gestión pública.

iii. En cuanto al ejercicio de derechos sobre los que se evaluaría el impacto, además de considerar salud, justicia, educación y trabajo, incluir seguridad y acceso a vivienda digna.

1.3. ESTRUCTURA DE LOS INSTRUMENTOS

Se anexa a este documento los formularios para la captura de información, en general se puede observar que ellos contienen:

- Una sección de control del operativo de recolección de información.
- Una breve presentación del estudio y el conocimiento informado en que se garantiza a los informantes la confidencialidad de la información.
- Un módulo de preguntas para caracterizar al infórmate (ciudadano, empresa o entidad pública). Estas son variables que pueden incidir sobre la magnitud de los impactos.
- En ciudadanos y empresas, preguntas sobre la disponibilidad y uso de las TIC.
- En entidades públicas, preguntas sobre la implementación de diferentes aspectos de la PGD.
- Calificaciones asociadas a las diferentes indicadores de impacto definidos

ANEXO 1 – INSTRUMENTOS

Se presentan en formato digital (Excel)

CIUDADANOS

EMPRESAS

ENTIDADES PÚBLICAS