

ANÁLISIS DE INDICADORES SÍ VIRTUAL



Te conecta
con el Estado

Reporte 2015
Diana Clavijo
Paola Acero
Maria Carolina Ceballos
Noviembre 30/2015

ANÁLISIS DE INDICADORES SÍ VIRTUAL

El presente documento presenta el balance general del año 2015. El análisis de indicadores y los primeros resultados de la operación del Sí Virtual contra el comportamiento histórico que ha tenido el Portal de Estado Colombiano.

El objetivo es proveer insumos para asegurar la calidad del nuevo portal, identificar acciones que permitan la mejora y sostenibilidad del Sí Virtual.

El análisis se realiza a partir de dos variables centrales: **uso, gestión y resultados**. Frente al uso, se toma las visitas como indicador central y a partir de allí se identifican las razones que explican el comportamiento. Finalmente, se extractan las principales conclusiones y pasos a seguir que nos den insumos para asegurar el funcionamiento esperado del Sí Virtual.

Indicadores Sí Virtual - Balance general del año 2015

INDICADORES DE USO:

- No. de visitas
- Tiempo promedio de visitas
- No. de visitas por ubicación

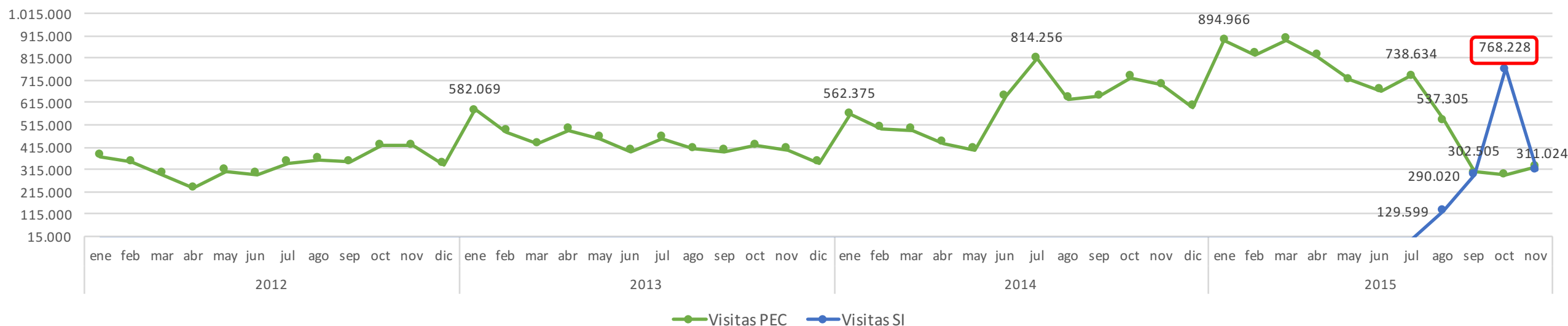
INDICADORES DE RESULTADOS:

- Visitas vs Búsquedas
- Trámites publicados en el SUII
- Visitas a Trámites Integrados en 2015
- Número de mejoras y cambios realizados

INDICADORES DE GESTIÓN:

- No. de búsquedas desde el Sí Virtual
- Frases más buscadas y encontradas en 2015
- Frases más buscadas y No encontradas en 2015.
- Lo más buscado – 2015
- Top 10 de trámites y servicios más visitados en 2015

No. Visitas PEC / Sí Virtual (Enero 2012 – Noviembre 2015)



Desde el lanzamiento de Sí Virtual se presenta un crecimiento significativo para el mes de octubre **768.228 visitas** y luego vuelve a caer a **311,024 visitas**.

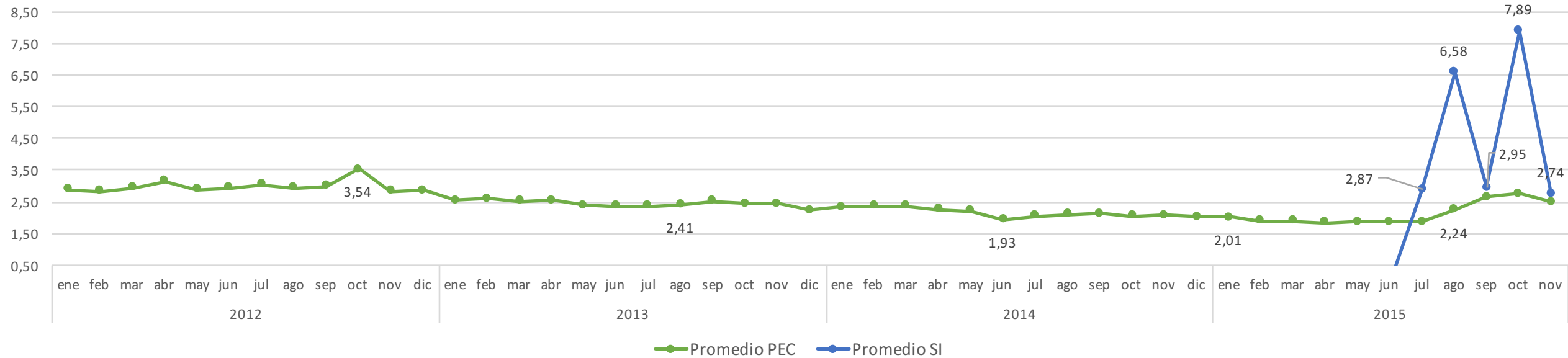
Para poder dar un diagnóstico de lo que está sucediendo es necesario conocer el comportamiento de los siguientes dos meses. La cifra se verificó y es real.

Una de las razones que nos pueden afectar las visitas es que las entidades aún no han realizado las respectivas modificaciones de las URL en sus sitios web.

El promedio total de los últimos 4 años del PEC fue de **499,018 visitas** y el del Sí Virtual de julio a noviembre de 2015 es de **300,961 visitas** se espera que la tendencia empiece a crecer con la activación de la campaña de comunicaciones y la apropiación del portal el siguiente año.

*Nota: Los datos están actualizados al 30 de Noviembre de 2015

Duración promedio visita 2012 - 2015 (Minutos)



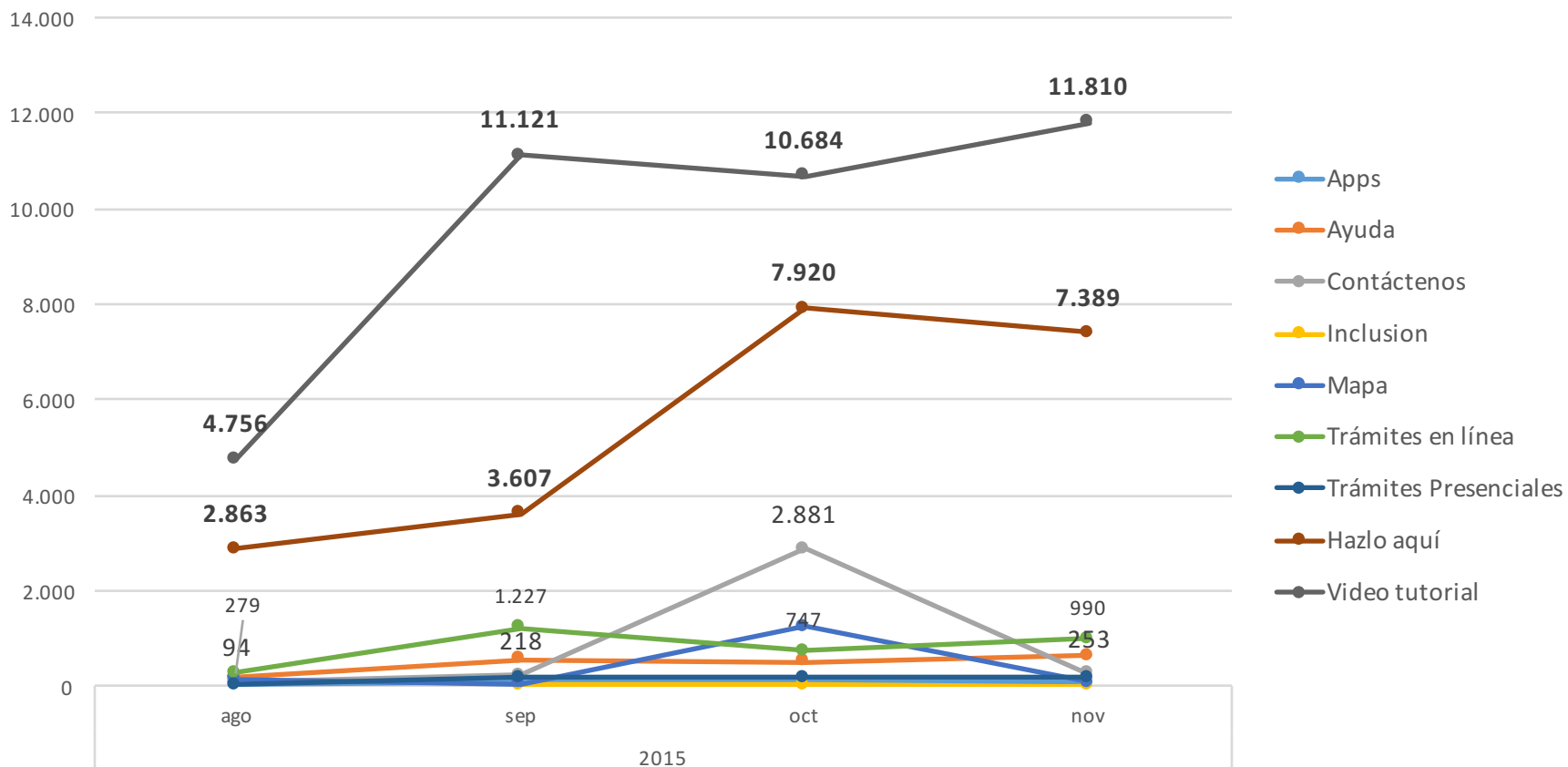
La duración de las visitas están en promedio entre 1,81 minutos y 3,54 minutos.

La duración de las visitas en noviembre disminuyó considerablemente con respecto a octubre con 2,74 minutos.

En 2015, el promedio de visitas está por debajo de 1,88 minutos. La tendencia se mantuvo mientras PEC estuvo operativo.

El mes con mayor duración promedio de visitas al Sí Virtual desde que está en operación, fue en octubre de 2015 con 7,89 minutos y en el mes de noviembre de 2015 disminuyó a 2,74 minutos. Se concluye que los tiempos de duración de visitas disminuyeron por que la navegación del si virtual es mas simple.

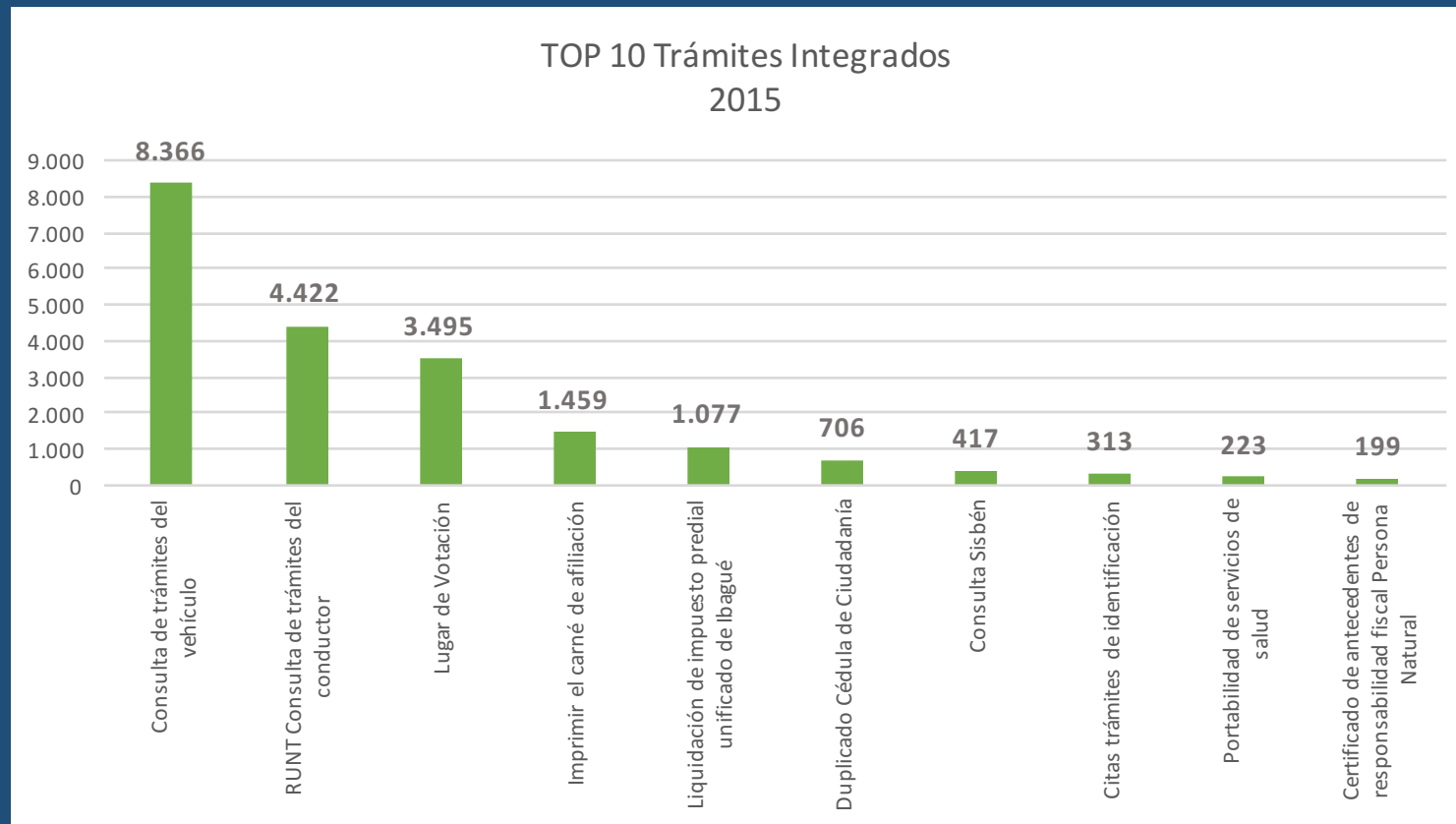
Visitas por secciones 2015



Dentro de las secciones del portal, se puede apreciar que el mayor número de visitas durante el año 2015 es el video de Tutorial con 38,371 visitas, seguido de **Hazlo aquí (trámites integrados)** con **21.779 visitas** superando la meta planteada en la planeación del proyecto. Contáctenos con 3.446 visitas, lo cuál marca una tendencia de que los usuarios desean más información del portal y trámites que se pueden realizar que las demás secciones.

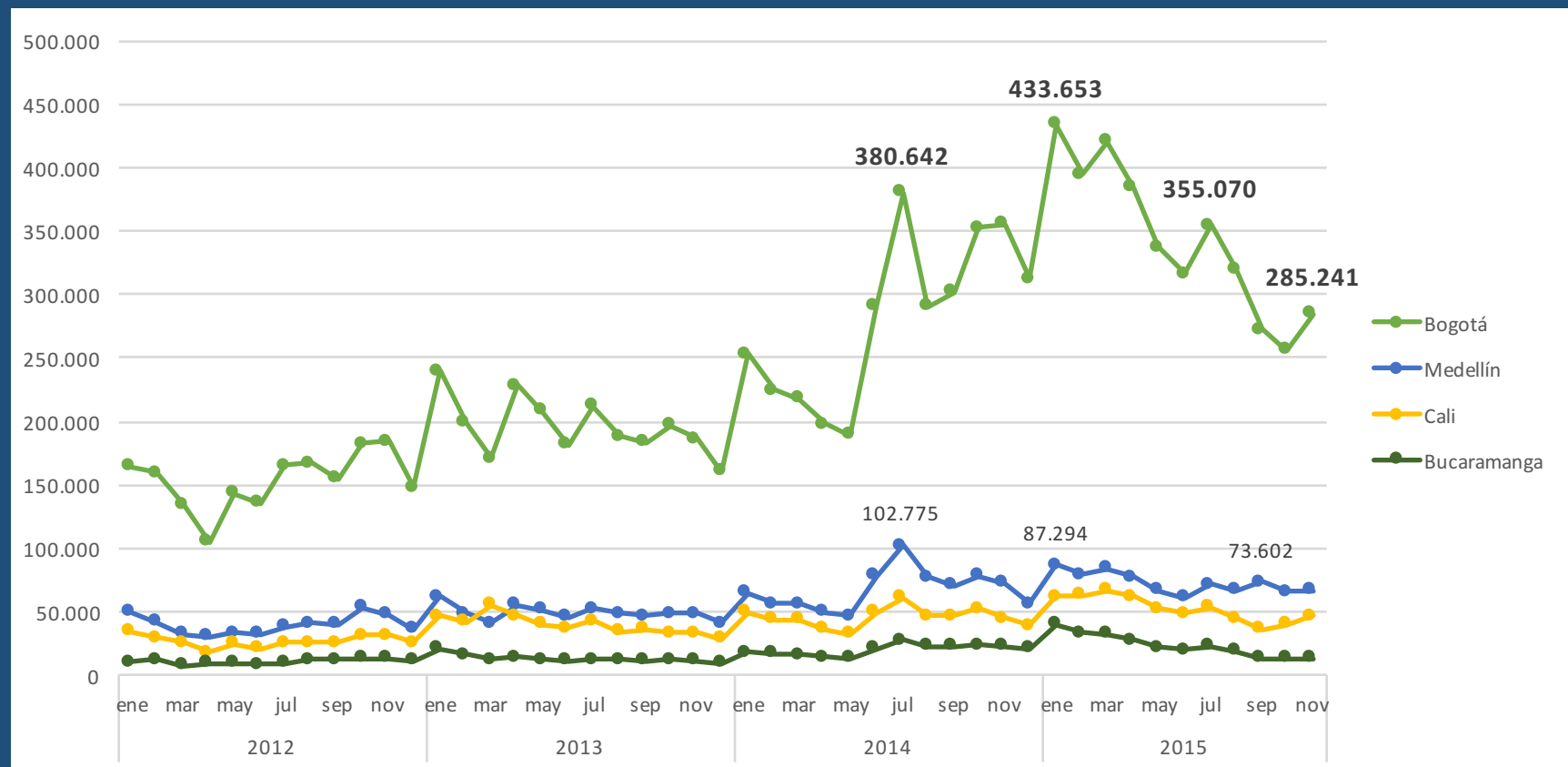


Este es el comportamiento para un total de **21.779 visitas a noviembre** cumpliendo la meta transaccional.

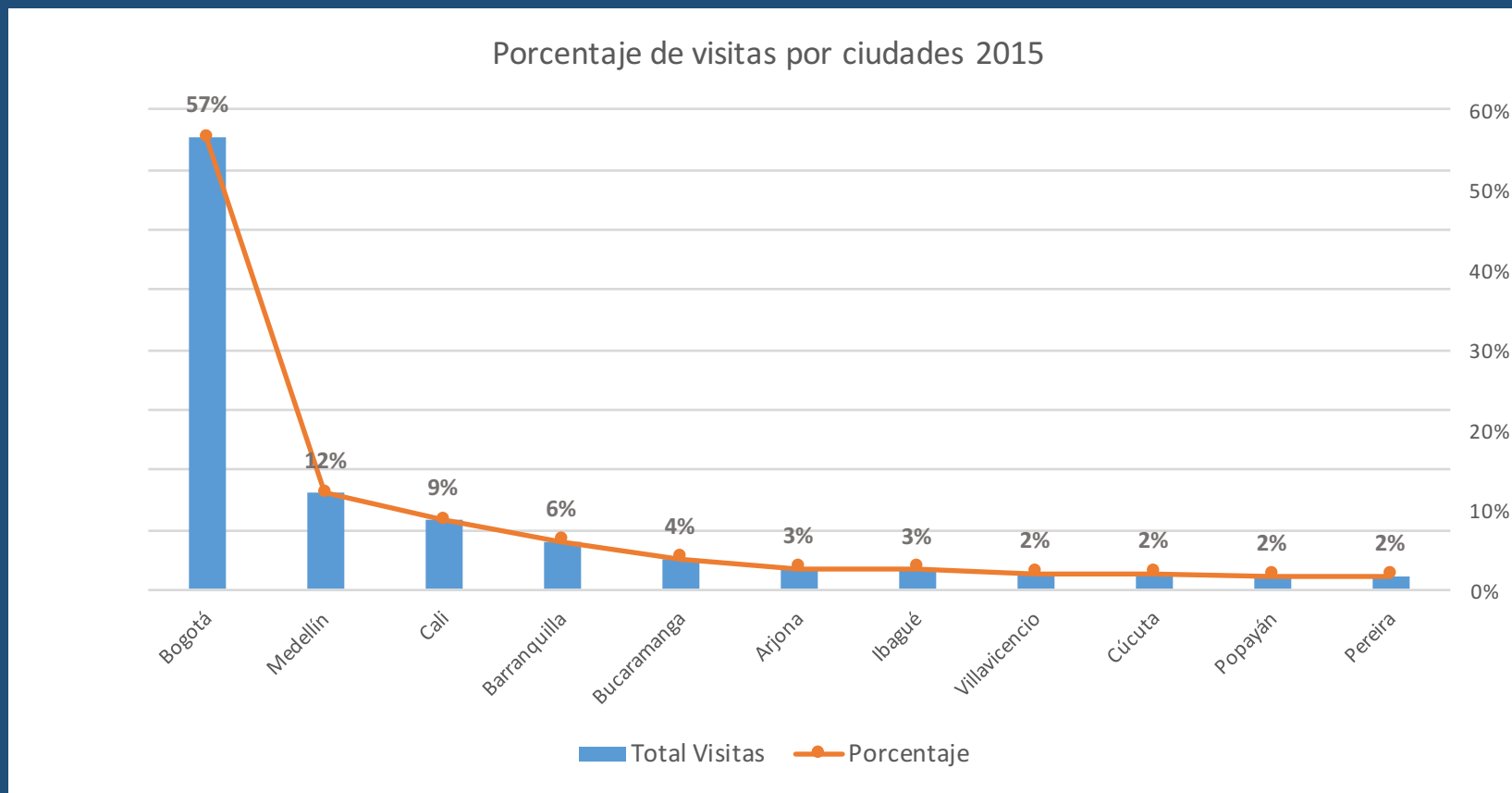


En 2015 los trámites integrados de mayor consulta por parte de los ciudadanos a través del Sí Virtual es el “Consulta de trámites del vehículo - RUNT” con 8,366 visitas; seguido de la “Consulta de trámites del conductor - RUNT” con 4,422. El trámite que le sigue es el de “Lugar de votación”. Este último se debe a las elecciones del pasado mes de octubre, donde los ciudadanos requerían de este tipo de información para poder conocer donde sufragar.

Visitas ciudades

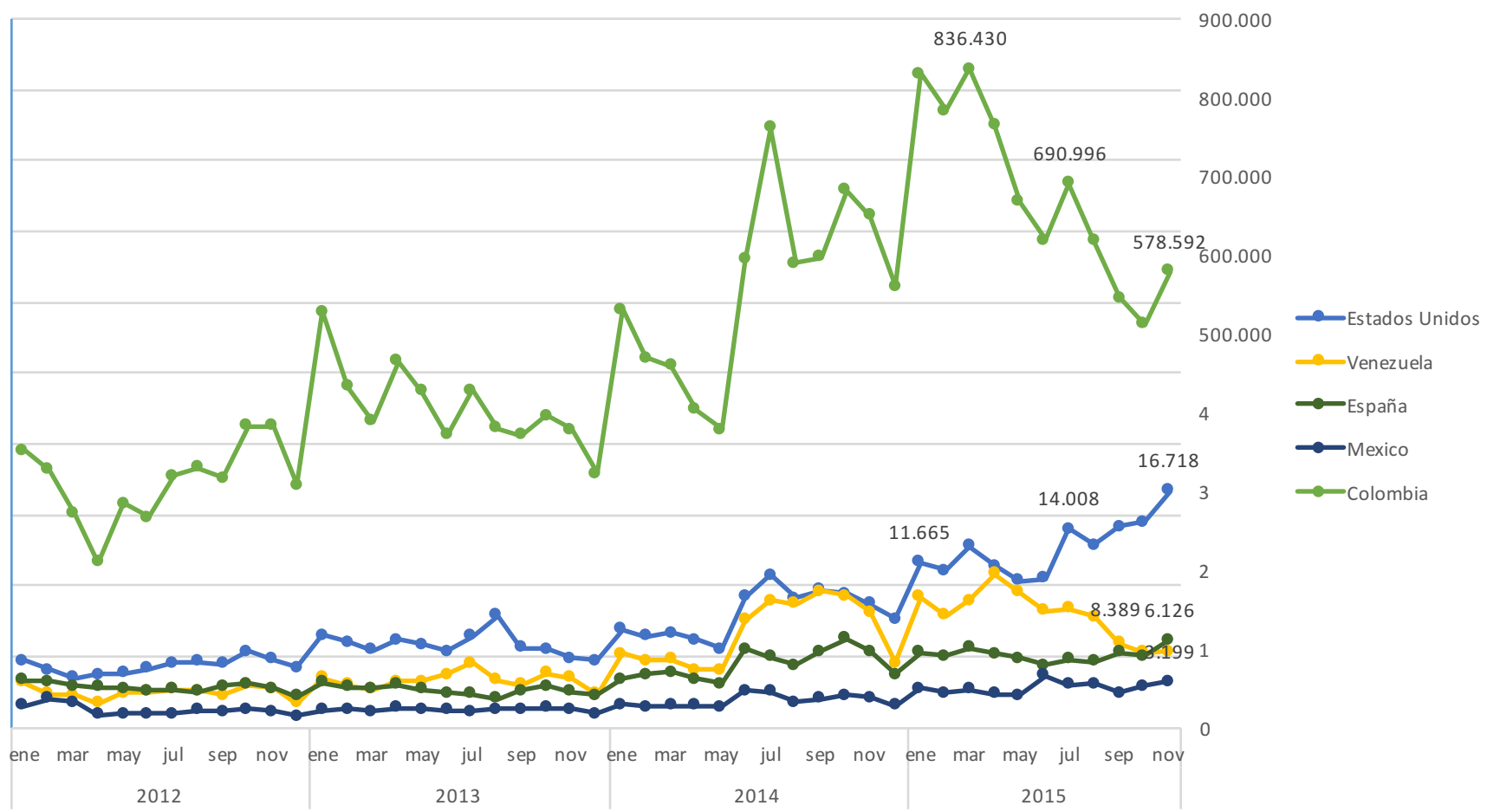


Durante el periodo 2015, contamos con un total de 5,414,059 visitas entre las ciudades Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga.



El total general de visitas de 2015 fue de 8.515.529 visitas, de este total Bogotá participó con un 44%, Medellín con un 9 %, Cali con un 7% y Barranquilla con un 5 %. Se analizan el top 10 de ciudades más visitas.

Visitas países

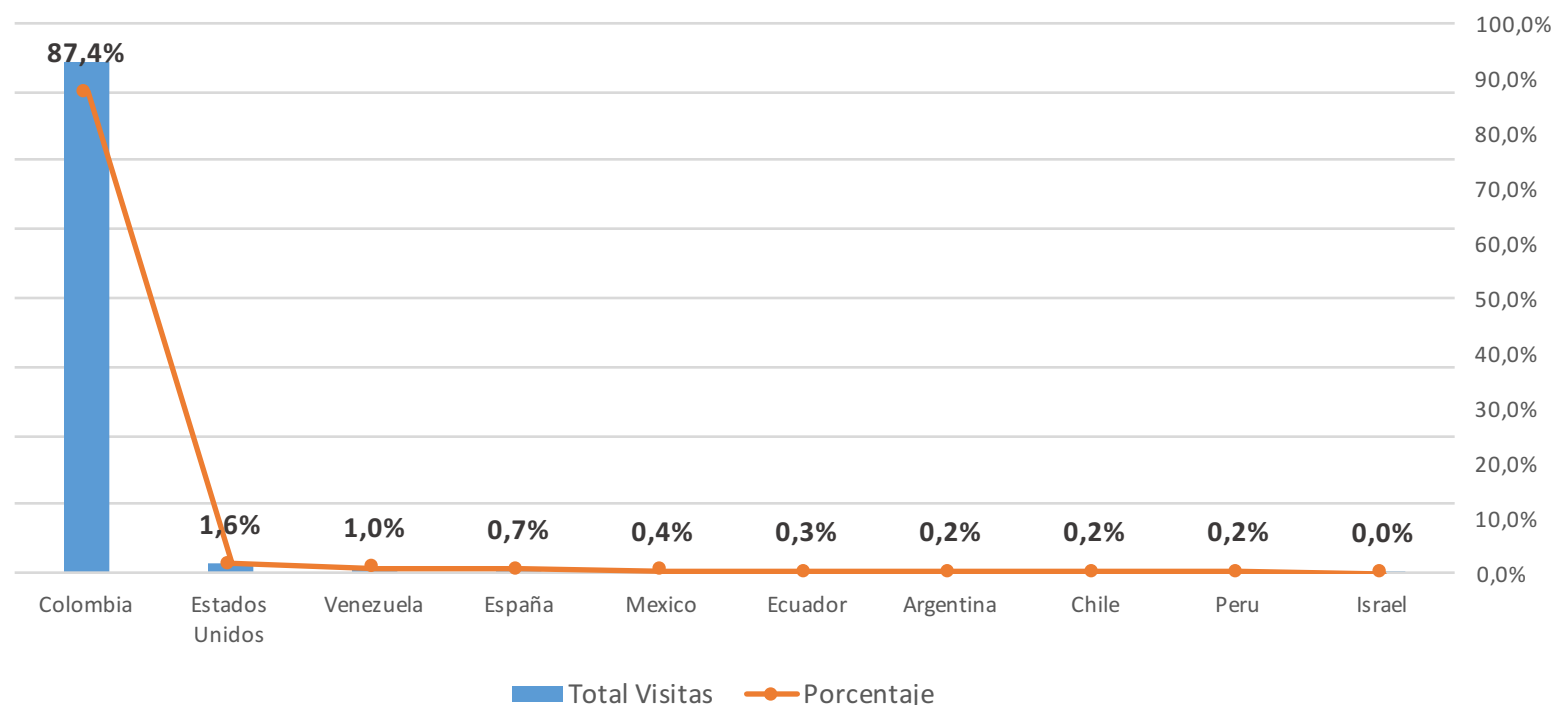


Contando las visitas a PEC y Sí Virtual desde Colombia que son las más representativas, se pueden destacar países como Estados Unidos, Venezuela y España,

El número de visitas de Colombia con mayor cantidad de visitas, fue en el año 2015 con 7.442.485.

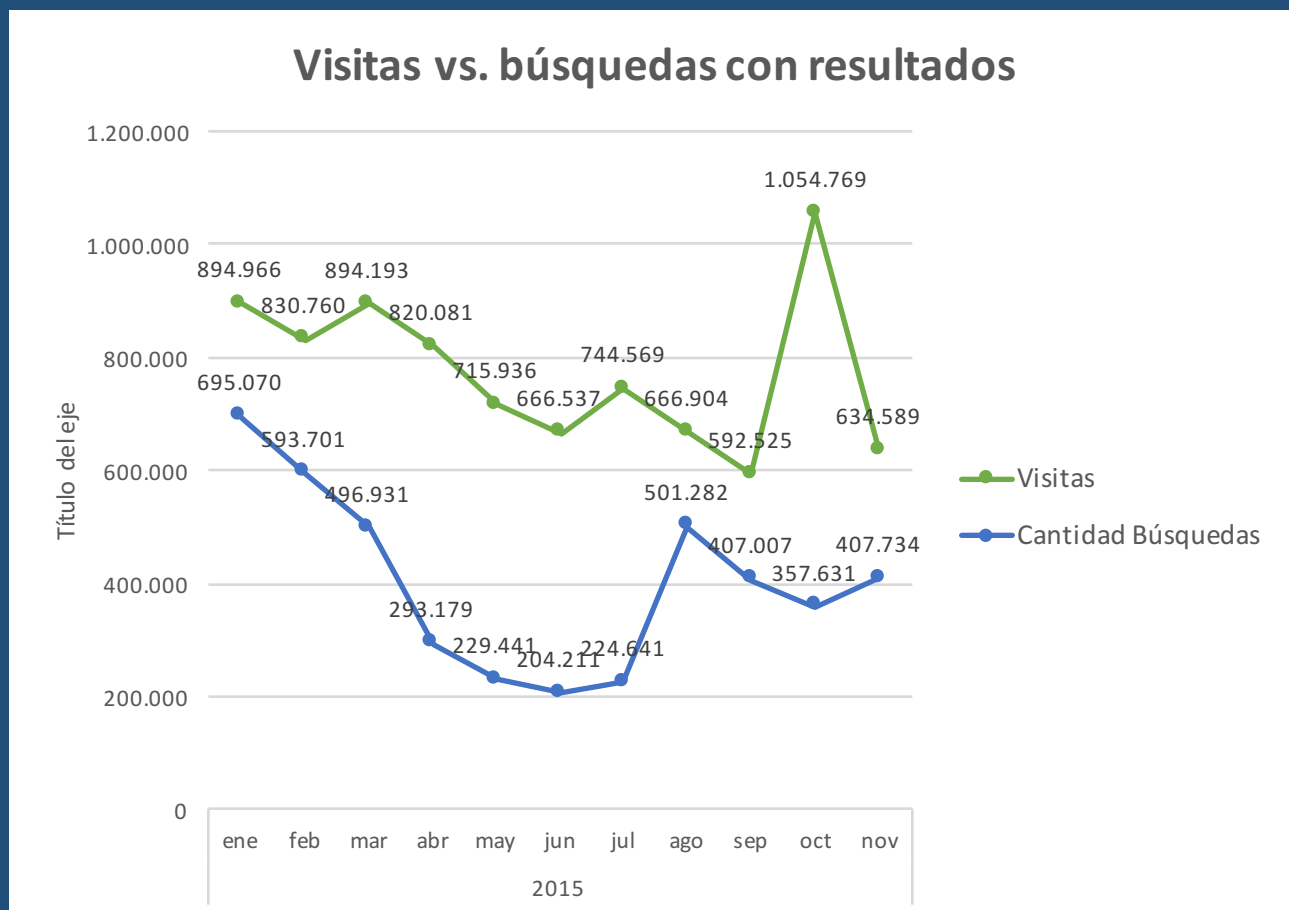
Visitas países 2015

Porcentaje de visitas por país 2015



Dentro de los 10 países con más número de visitas, se encuentran: Colombia, Estados Unidos, Venezuela y España, los cuales pertenecen al histórico de PEC con más número de visitas por ubicación desde el 2012.

Colombia lidera con el 87,4 %.

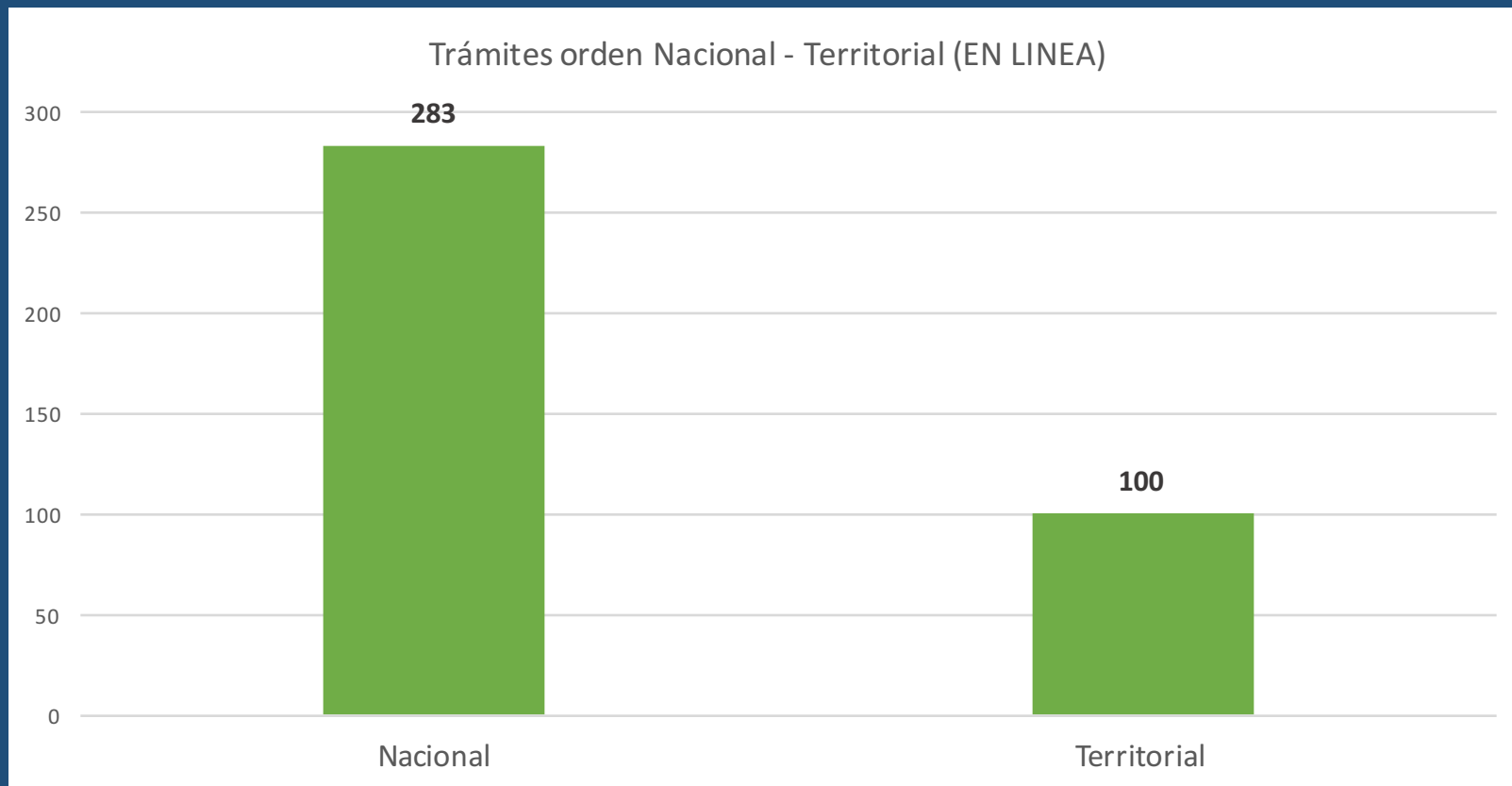


El número de búsquedas con resultados hasta la fecha del 30 de Noviembre de 2015, es de 4.410.828 y el número de búsquedas sin resultados es de 3.572.711, dando de esta manera un total 2015 de 7.983.539.

El total de visitas hasta noviembre 30 de 2015 es de 8.515.829, por lo que se observa que existe una gran cantidad de visitas realizando la comparación con las búsquedas.

Las búsquedas sin resultados se dan porque el GSA tiene un retardo al realizar una consulta y cuando la caja de búsqueda no responde en el tiempo de carga estimado y la palabra existe, entonces se convierte sin resultado.

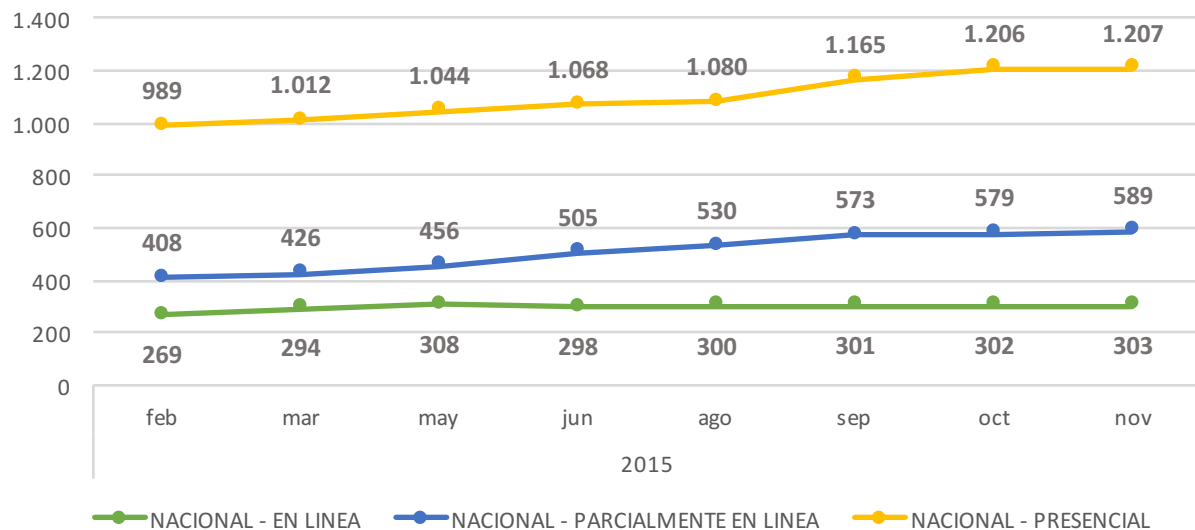
Las búsquedas sin resultado también corresponden a solicitudes como la siguiente: "como saber si llego mi targeta de identidad" a la cual el buscador no tiene respuesta.



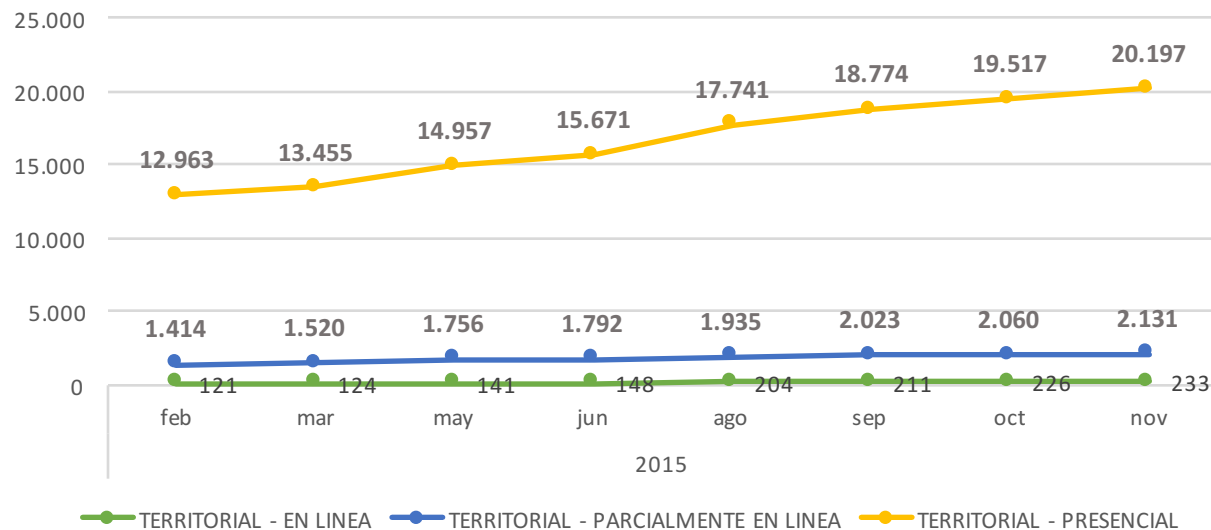
La gráfica representa los trámites únicos en línea por orden nacional y territorial hasta el 30 de noviembre.

El total de todos los trámites únicos es de 2081.

Orden Nacional



Orden Territorial



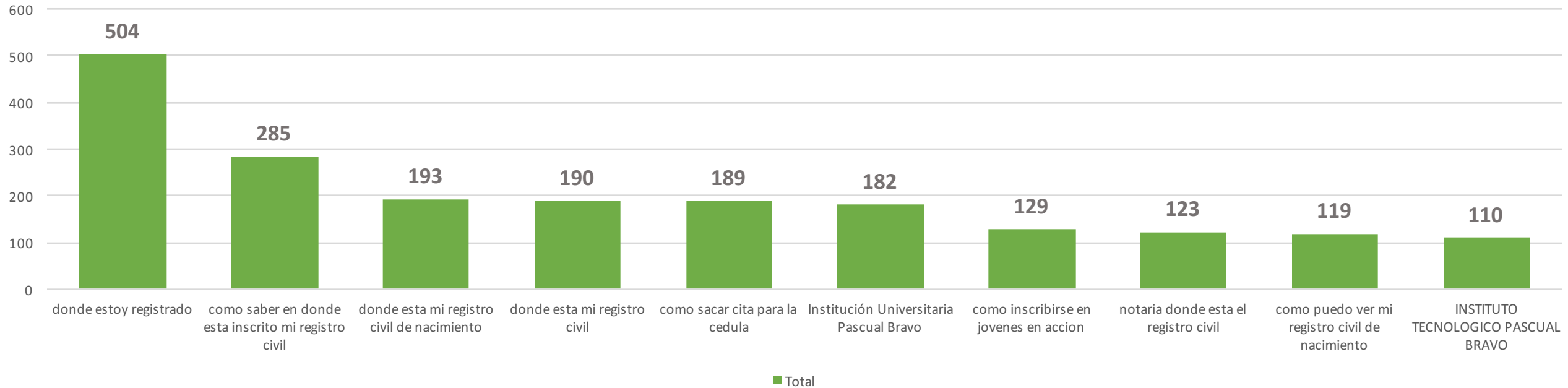
De acuerdo con un reporte de SUI, en el orden nacional y territorial se han registrado nuevos trámites y otros procedimientos administrativos en el Estado colombiano en el Portal SUI. Por lo tanto, los procedimientos se han incrementado mes a mes en 2015.

En el orden nacional, se observa en los tres primeros reportes, una tendencia a disponer más trámites y servicios en línea, sin embargo, en el mes de Noviembre, se incrementaron los trámites en Línea marcando una tendencia.

En el orden territorial el esfuerzo por tener trámites en línea es limitado como lo muestra la gráfica, sin embargo el crecimiento Presencial es notable a diferencia de En Línea y Parcialmente En Línea .

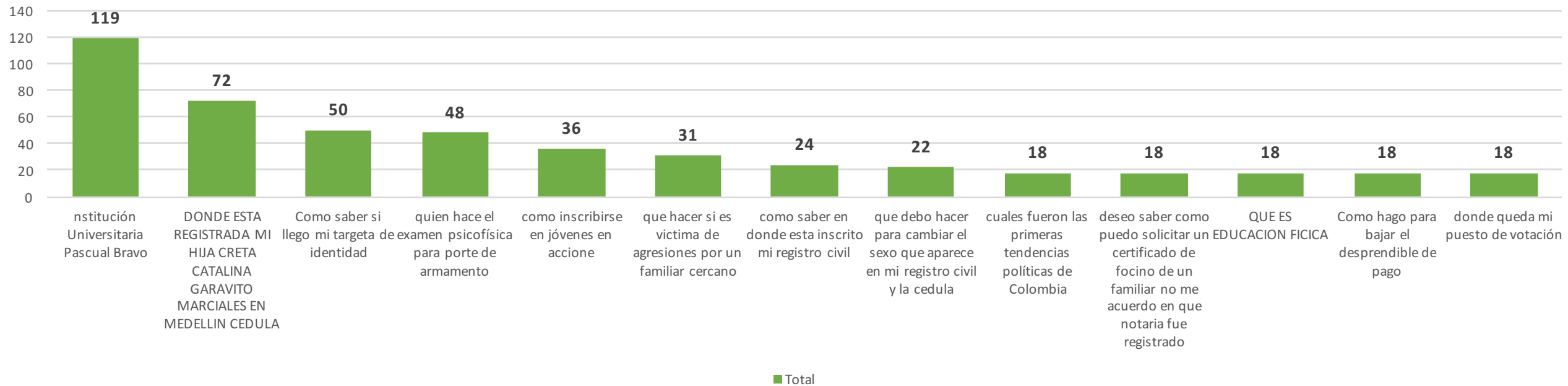
En total las estadísticas nos muestran que aún el porcentaje de trámites total y parcialmente en línea es pequeño en comparación con los trámites que requieren presencialidad.

Búsqueda frases con resultados



Se evidencia que las frases mas buscadas y encontradas, se encuentra “donde estoy registrado” con 504 búsquedas superando temas como “como saber en donde esta inscrito mi registro civil” con 285 durante el periodo 2015. Estos datos corresponden a los últimos 3 meses.

Búsqueda frases sin resultados



Entre las frases más buscadas y no encontradas se encuentra “nstitución Universitaria Pascual Bravo” con 119, seguida de, “DONDE ESTA REGISTRADA MI HIJA CRETA CATALINA GARAVITO MARCIALES EN MEDELLIN CEDULA” con 72 búsquedas.

El Top 10 de frases más buscadas y no encontradas tiene un total de 492 en el periodo 2015.

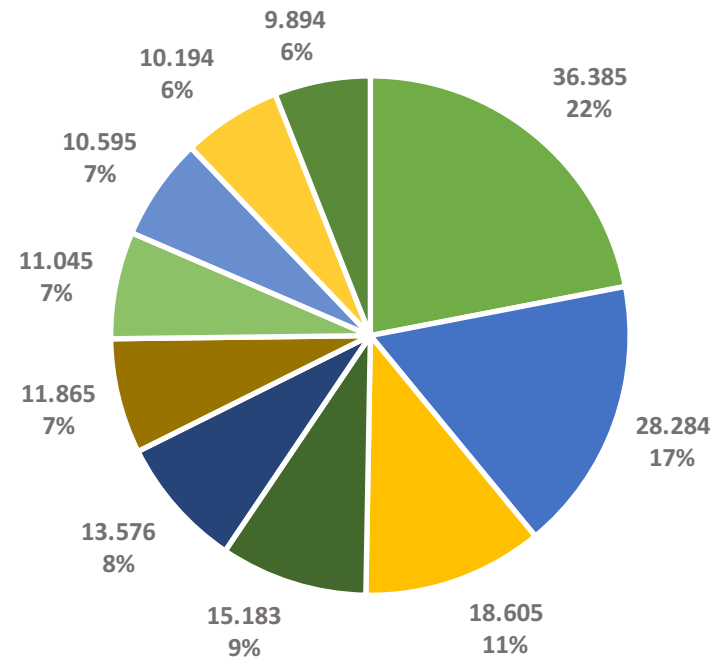
Frases más buscadas

- cómo sacar el duplicado de la cedula
- qué hacer en caso de robo
- dónde estoy registrado
- cómo saber en donde esta inscrito mi registro civil
- dónde esta mi registro civil de nacimiento
- cuánto debo de impuestos de un vehiculo
- qué debo hacer para tramitar mi cedula por primera vez
- dónde se entregaran las tarjetas de familias en acción
- cómo sacar la cedula por primera vez
- cómo sacar la cedula
- requisitos para ingreso como docente
- cómo va mi crédito
- dónde sacar la cédula por primera vez
- en qué estado esta mi cedula de ciudadanía no 6491522
- dónde se encuentra mi registro civil de nacimiento
- saber dónde se encuentra registrado una persona
- si la persona identificada con el numero 4366015 se encuentra como fallecida
- cuánto tengo de liquidación
- cuánto debo impuesto vehículo
- cómo puedo ver mi registro civil de nacimiento
- en dónde estoy ubicado para salud
- cómo va el tramite de
- cómo cancelar matrícula de registro
- cuáles son las plazas vacantes de faros para traslados 2015
- cuál es el deudor solidario con la beca ser pilo paga

Los términos, temas y frases más buscadas pertenecen al año 2015. Cada uno nos puede ayudar a determinar donde podemos enfocar la promoción de información de trámites y servicios del Estado.

Entre las frases más buscadas, temas consulta de “como sacar el duplicado de la cedula”.

Trámites Visitados



- Pasaporte Electrónico
- Copia de la inscripción en el registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción
- Duplicado de la cédula de ciudadanía
- Certificado de ingresos y retenciones
- Impuesto predial unificado
- Actualización del Registro Único Tributario-RUT
- Constancia por pérdida y/o extravío de documentos o elementos
- Afiliación Ahorro Voluntario Contractual
- Crédito para vivienda por cesantías
- Licencia de inhumación de cadáveres

En 2015 el trámite de mayor consulta por parte de los ciudadanos a través del portal es el "Pasaporte Electrónico" con 36,385 visitas; seguido de la "Copia de la inscripción en el registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción" con 28,284 y el "Duplicado de la Cédula de Ciudadanía" con 18,605.

De los trámites y servicios más buscados, el primero y segundo pertenecen a la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Las principales conclusiones del balance son:

- Se hará seguimiento al comportamiento de las visitas, es extraña la caída que presenta en el mes de noviembre en el Sí Virtual.
- La sección más visitada es la de trámites transaccionales, se espera que por medio de la campaña de publicidad las otras secciones suban las visitas.
- Se evidencia que los trámites que son promocionados a través de la campaña de redes sociales fueron los más visitados: En 2015 los trámites integrados de mayor consulta por parte de los ciudadanos a través del Sí Virtual es el “Consulta de trámites del vehículo - RUNT” con 8,366 visitas; seguido de la “Consulta de trámites del conductor - RUNT” con 4,422. El trámite que le sigue es el de “Lugar de votación”. (Este último se asocia a las elecciones del pasado mes de octubre, donde los ciudadanos requerían de este tipo de información para poder conocer donde sufragar).
- Se cumplió la meta transaccional 21.779 visitas.
- Las preguntas y frases más buscadas y no encontradas se valoran y se incorporan al portal, si tienen relación con trámites y servicios.
- Dado que en el top 10 de trámites se encuentran los de Registraduría, se integrarán al Sí Virtual los servicios en línea disponibles por parte de la Registraduría, aunque no estén registrados en el SUI
- Si las visitas por extranjeros se incrementan y se vuelven representativas se puede incluir una categoría de trámites para esta población.