



Modelo de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico

Informe IV

- Documento de Requisitos Técnicos



Consulting

Abril 2012

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Antecedentes de Contexto y Descripción del Problema	2
1.2. Contenido del informe	3
1.3. Este informe en el contexto del estudio	4
2. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA	5
2.1 Requerimientos de Acceso	5
2.2 Requerimientos de Carga de Datos	7
2.3 Requerimientos de Procesamiento de Datos	11
2.4 Requerimientos de Reportes	14
3. MAQUETAS DE SISTEMAS	17
3.1 Mapa de Navegación del Sistema	17
3.2 Maqueta de Reportes	19
3.2.1 Reporte por Trámite	19
3.2.2 Reporte por Servicio	21
3.2.3 Reporte por Organismo	23
3.2.4 Reporte por Región	25
3.3 Maqueta de Captura de Datos	27
3.3.1 Ingreso de Datos	27
3.3.2 Ingreso de Comentarios	31

1. Introducción

1.1. Antecedentes de Contexto y Descripción del Problema

La Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Electrónico del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en adelante Minsegapres, tiene uno de sus focos principales en mejorar la calidad de los servicios que el Estado entrega a los ciudadanos. Para poder trabajar en el mejoramiento continuo y evolución de los Servicios Electrónicos del Estado, es imprescindible **contar con un Modelo de Medición de la Satisfacción de los Usuarios**.

Esta pretensión se enfoca en los ejes estratégicos de Gobierno Electrónico, declarados expresamente por el Presidente de la República, a saber:

- **Gobierno Eficiente:** Un Estado que promueve, evalúa y mejora continuamente la calidad de sus servicios mediante la interoperabilidad de sus sistemas, el establecimiento de estándares y mecanismos de evaluación permanente.
- **Gobierno Abierto:** Un Estado transparente y participativo donde gobierno y ciudadanos colaboran en el desarrollo colectivo de soluciones a los problemas de interés público.
- **Gobierno Cercano:** Un Estado que promueve la centralización y digitalización de la oferta de servicios a fin de facilitar y agilizar el acceso de los ciudadanos a la información y servicios del Estado, para satisfacer sus necesidades.

En este escenario esta Unidad solicitó a Deloitte “**Diseñar un Modelo de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico**”, que considerando las experiencias internacionales y recomendaciones de expertos, permitiera definir una metodología para la medición y análisis sistemáticos que posibilite la evolución y mejora del Gobierno Electrónico en Chile, centrado en los ciudadanos, en el marco de la construcción de esta **estrategia de Gobierno Electrónico 2.0**.

El presente informe da cuenta de los resultados de la última fase de este estudio y aborda la definición de requerimientos para la implementación de una plataforma que soporte el modelo desarrollado en este estudio. Los requerimientos que se entregan en este documento fueron levantados y consensuados en reuniones con personal del Ministerio Secretaría General de Gobierno, de acuerdo a su visión de la funcionalidad requerida.

1.2. Contenido del informe

El presente informe da cuenta de los resultados de la última fase del estudio “Modelo de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico” desarrollado por Deloitte, que corresponde al “Documento de requisitos técnicos”.

En este documento se entregan la definición de lineamientos generales para la implementación de la Plataforma de recolección de datos primarios y secundarios, así como a los requerimientos técnicos necesarios para su desarrollo. Se entrega un listado de requerimientos de sistema, de modo de identificar las principales funcionalidades de un sistema que apoye y soporte la medición del grado de Satisfacción de los usuarios de servicios de gobierno electrónico. Estos requerimientos fueron levantados en reuniones con personal del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Los resultados comprometidos para esta etapa son los siguientes:

- Listado de requerimientos del sistema agrupados en:
 - Requerimientos de Acceso
 - Requerimientos de Carga de datos
 - Requerimientos de Procesamiento de datos
 - Requerimientos de Reportes
- Maquetas de Reportes
 - Reporte por Trámite
 - Reporte por Servicio
 - Reporte por Organismo
 - Reporte por Región

Consecuentemente, el documento está estructurado en 2 secciones.

La primera parte presenta el listado de requerimientos, junto a una descripción de cada uno de ellos, su clasificación con respecto a los sistemas afectados y comentarios adicionales que aportan en su entendimiento.

La segunda sección entrega las maquetas de los principales reportes identificados en el análisis de los requerimientos, mostrando el detalle de la información que estos reportes deben contener.

1.3. Este informe en el contexto del estudio

Para situarnos, a continuación se hace referencia a los informes comprometidos y contenidos de cada uno de ellos.

1. Catastro de Servicios de Gobierno Electrónico

- Análisis de priorización de Sitios de Alto impacto
- Ficha descriptiva de los servicios electrónicos disponibles en los Sitios de Gobierno de Alto Impacto

2. Modelo Conceptual de Medición Satisfacción Usuarios

- Análisis comparativo de modelos a nivel internacional
- Dimensiones, variables e Indicadores de medición de satisfacción de usuarios

3. Metodología de Medición Satisfacción Usuarios

- Método para el diseño muestral
- Método de recolección de datos: instrumentos y estrategias
- Procedimiento de análisis e interpretación
- Reportes de Satisfacción a Usuarios diseñados

4. Requerimientos Técnicos de la Plataforma de Medición

- Requerimientos de acceso al sistema
- Requerimientos captura de datos
- Requerimientos procesamiento de datos
- Requerimientos generación de reportes

2. Requerimientos del sistema

2.1 Requerimientos de Acceso

N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
R001	X				El sistema debe contar con un portal que permita a los usuarios acceder a toda la funcionalidad del sistema	El portal consolida todas las funcionalidades del sistema. Entre estas se puede mencionar las siguientes: - ingreso de datos: funcionalidad necesaria para configurar o realizar el ingreso de datos al sistema - gestión de sistemas: permite administrar/configurar los distintos componentes del sistema - gestión de datos: permite administrar/configurar las distintas propiedades de los datos almacenados - gestión de reportes: permite administrar/configurar los reportes que están disponibles en el sistema		X	X	X	X	
R002	X				El sistema debe contar con funcionalidad para la gestión de sistemas	El sistema debe soportar la siguiente funcionalidad para la gestión o administración del sistema: - Supervisión de uso del sistema (estadísticas de cantidad de usuarios que han contestado / cantidad de tramites / asociado a organismo) - Diseño, construcción y modificación de los reportes - Administración del sistema, incluyendo la creación/eliminación de usuarios del sistema, definir parámetros de seguridad del sistema, etc. - Visualización de los reportes generados		X	X	X	X	

N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
R003	X				El sistema debe contar con una definición de perfiles de acceso que permita establecer la funcionalidad disponible para cada uno de los usuarios del sistema	El sistema debe permitir definir diferentes perfiles de acceso que serán asignados a los usuarios, y de esta manera diferenciar la funcionalidad que cada uno tendrá disponible. Entre los perfiles que se pueden definir se encuentran los siguientes: - ciudadanos: evalúa grado de satisfacción (contesta la encuesta) - funcionarios: ingresa datos de otras fuentes (otros instrumentos) - sistemas: ingresa datos automatizados - expertos: ingresa comentarios como resultado - supervisor: revisa las estadísticas del uso del sistema (cantidad de usuarios que han contestado / cantidad de tramites / asociado a organismo) - diseñador: construcción de reportes - administrador: modifica encuestas - visualizador: visualiza los reportes generados - técnico: accede al repositorio de datos		X	X	X	X	
R004	X				El sistema debe estar construido bajo los estándares definidos para los servicios electrónicos del gobierno	El sistema debe ser compatible con los estándares definidos para los servicios electrónicos del gobierno, entre ellos podemos mencionar: - Decreto 100 - Guía web		X	X	X	X	

2.2 Requerimientos de Carga de Datos

N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
R005		X			El sistema debe contar con funcionalidad para el ingreso de datos	El sistema debe soportar la siguiente funcionalidad para el ingreso de datos: - Los ciudadanos evalúan el grado de satisfacción, mediante las respuestas de una encuesta - Los funcionarios ingresan datos de otras fuentes (otros instrumentos) - Los expertos ingresan comentarios como resultado de su análisis - Los sistemas ingresan datos de manera automatizada	X	X	X			
R006		X			El sistema debe implementar un motor de encuestas electrónicas	El sistema debe proveer de un motor de encuestas que permita: - definir encuestas y cuestionarios asociadas de manera electrónica - contestar las encuestas definidas de manera electrónica - almacenar las respuestas a las encuestas de manera electrónica		X				Las encuestas son contestadas por los ciudadanos que han completado un trámite electrónico
R007		X			El sistema debe contar con plantillas de encuestas	Las plantillas de encuesta corresponde a una encuesta predefinida, que puede ser creada de manera centralizada, y en base a esta crear una encuesta, que puede ser modificada de manera distribuida		X				Las encuestas generadas a partir de una plantilla, heredan las definiciones de la plantilla y pueden agregar nuevas preguntas
R008		X			El sistema debe permitir crear distintos tipos de preguntas	El sistema debe permitir definir distintos tipos de preguntas para las encuestas: - Preguntas abiertas - Preguntas cerradas - Preguntas de control		X				Las preguntas de la encuesta son elaboradas de acuerdo al instrumento definido por la subsecretaría

N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
R009		X			El sistema debe contar con distintos elementos gráficos para las respuestas disponibles de la encuesta	El sistema debe proveer distintos elementos gráficos para las respuestas de la encuesta: - radio button - checkbox - combobox / piclikt - lista multiselección - texto libre		X				
R010		X			El sistema debe ser capaz de definir encuestas dinámicas en base a distintos flujos de preguntas	El sistema debe permitir definir para una misma encuesta, distintos flujos de preguntas en base a las respuestas entregadas por el usuario.		X				Los flujos de encuestas dinámicas permiten decidir las preguntas siguientes en base a las respuestas previas de los ciudadanos
R011		X			El sistema debe identificar de manera única cada encuesta contestada	El sistema debe identificar de manera única una encuesta en base a la siguiente definición: - identificador de encuesta: identifica de manera única una encuesta contestada, este identificador es generado por el motor de encuesta - identificador de tramite: identifica el tramite que origina la encuesta contestada, este identificador es pasado como parámetro al motor de encuesta al momento de generar la encuesta desde el servicio respectivo - run del ciudadano: identifica el ciudadano que contesta la encuesta, , este identificador es pasado como parámetro al motor de encuesta al momento de generar la encuesta desde el servicio respectivo		X				Se debe considerar el caso de las encuestas que son contestadas de manera anónima

N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
R012	X	X			El sistema debe proveer distintos tipos de acceso a la encuesta electrónica	Una encuesta puede ser generada por distintos medios: - banner que permita al ciudadano acceder a la encuesta - link enviado por correo electrónico al ciudadano - integrado en el flujo del trámite que gatilla la encuesta		X				
R013		X			El sistema debe permitir la integración con los servicios de e-Gob para el envío de una encuesta	El sistema debe permitir la integración con los servicios de e-Gob para generar la encuesta en el momento que el servicio lo determine.	X	X				La integración puede ser implementada como servicios web
R014		X			El sistema debe almacenar estadísticas de uso de las encuestas electrónicas	El sistema debe almacenar estadísticas de uso de las encuestas electrónicas generadas, por ejemplo: - encuestas totales contestadas - encuestas completadas - encuestas incompletas - encuestas contestadas por organismo de procedencia de las encuestas contestadas - encuestas contestadas por hombre/mujer		X				
R015		X			El sistema debe permitir al usuario pausar la encuesta para ser completada en otro momentos	El sistema debe almacenar el estado de la encuesta, de manera que el ciudadano pueda retomar la encuesta en el estado que la dejó para ser completada		X				De manera complementaria, se pueden generar alertas para que el ciudadano recuerde completar la encuesta
R016		X			El sistema debe almacenar todas las respuestas, independiente si la encuesta se	El sistema debe almacenar todas las respuestas entregadas por el ciudadano, aunque este no haya completado la totalidad de la encuesta		X				

N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
					completo							
R017		X			El sistema debe procesar las respuestas del ciudadano para generar datos de resultado	El sistema debe procesar las respuestas entregadas por el usuario y ser tabuladas de acuerdo al modelo de ecuaciones estructurales		X				
R018		X	X		El sistema debe soportar el almacenamiento de los resultados de las encuestas realizadas	Los resultados de las encuestas realizadas debe ser almacenada en un repositorio de datos		X	X			
R019		X			El sistema debe soportar el almacenamiento de datos transaccionales de los servicios de e-Gob	El sistema debe almacenar los datos provenientes desde distintas fuentes: - sistemas transaccionales - encuestas online - ingresos manuales	X		X			
R020		X			El sistema debe soportar la carga de datos mediante archivos de carga para datos recolectados manualmente	El sistema debe capturar los datos de la aplicación de diversos instrumentos de manera manual: - focus group - opinión de expertos - auditorias			X			El uso de instrumentos adicionales, debe ser considerado en el modelamiento del repositorio de datos

2.3 Requerimientos de Procesamiento de Datos

N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
R021			X		El sistema debe permitir la extracción de datos desde el repositorio en diferentes formatos	El sistema debe permitir extraer datos desde el repositorio utilizando diferentes formatos/mecanismos para ello: - servicios web/XML - batch/csv			X			La extracción de datos desde el repositorio debe ser posible de realizar de manera manual o automatizada
R022			X		El sistema debe soportar la definición de indicadores multidimensionales	El sistema debe soportar la definición de dimensiones que permitan aperturar los indicadores de acuerdo a la siguiente estructura: - tramite - servicio - organismos - región			X	X		Las dimensiones son atributos de un modelo dimensional de base de datos
R023		X	X		El sistema debe permitir establecer distintos periodos de recolección de resultados para un indicador	El sistema debe proveer distintos periodos de recolección de datos para un mismo indicador de acuerdo a su estructura multidimensional			X	X		Un mismo indicador puede tener distinta frecuencia de recolección dependiendo del tramite/servicio al que pertenece
R024			X		El sistema debe soportar la definición de indicadores calculados en base al modelo de ecuaciones estructurales	El sistema debe soportar la definición de los cálculos de los indicadores de acuerdo al modelo de ecuaciones estructurales. Estos cálculos deben considerar la definición de pesos distintos para distintos tramites/organismos de manera que la consolidación de niveles jerárquicos			X	X		Los cálculos permiten generar el resultado en dos niveles: - calculo de indicadores en base a resultados de las encuestas contestadas - calculo agregado de indicadores en base a los

N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
						superiores sea consistente con el modelo						indicadores de niveles hoja de la jerarquía
R025			X	X	El sistema debe permitir la definición jerárquica de tableros de control por organismo/servicio	El sistema debe estructurar los paneles de control de manera jerárquica en base a la siguiente estructura: - tramite - servicio - organismos - región			X	X		Los paneles o tableros de control son estructuras que pueden ser vistas como reportes
R026			X	X	El sistema debe permitir agregar información adicional a los indicadores/jerarquía definidos	La información adicional permite agregar información como la siguiente: - responsable del indicador - responsable del tramite - responsable del servicio - responsable del organismo A partir del modelo de ecuaciones estructurales, se debe agregar la siguiente información a los datos: - nivel de tramite - dimensión - variable				X		Un mismo indicador puede tener distintos responsables dependiendo del tramite/servicio al que pertenece
R027			X	X	El sistema debe permitir la definición de mapas causa-efecto	El sistema debe proveer un tablero de control que permita relacionar los indicadores entre sí de manera causal. El sistema debe poder generar estos tableros a distintos niveles y			X	X		Los mapas causa-efecto son definidos por los usuarios

N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
						relacionando los indicadores respectivos: - tramite - organismos - región						
R028			X	X	El sistema debe permitir comparar el estado de indicadores/tableros en distintos periodos de medición	El sistema debe entregar tablas de tendencia de los indicadores/tableros en base a distintos periodos: - anual - semestral - trimestral - mensual			X	X	X	
R029			X	X	El sistema debe consolidar los indicadores multidimensionales y tableros de manera consistente al modelo de ecuaciones estructurales	El sistema debe consolidar indicadores y tableros a través de la estructura jerárquica definida: - tramite - servicio - organismos - región Los cálculos utilizados para la consolidación deben ser consistentes con el modelo de ecuaciones estructurales definido por la Subsecretaria			X	X		La consolidación de indicadores y tableros permite visualizar el grado de satisfacción de los usuarios a disantos niveles

2.4 Requerimientos de Reportes

N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
R030				X	El sistema debe generar reportes que sean utilizables por aplicaciones de oficina y sus formatos sean no propietarios	El sistema debe permitir que los elementos de reportes (tablas, gráficos, etc.) sean insertados en aplicaciones de oficina tales como Microsoft Word (o similar), y los formatos de los reportes sean no propietarios o exportables a formatos abiertos (XML por ejemplo), todo esto para generar informes requeridos por la Subsecretaria				X		Los elementos de los reportes se actualizan desde la aplicación de oficina, actualizando los datos de gráficos o tablas si estos han cambiado en el repositorio
R031				X	El sistema debe permitir generar reportes bajo los estándares definidos para los servicios electrónicos del gobierno	El sistema debe proveer la flexibilidad para generar reportes y pantallas que sean compatibles con los estándares definidos por la Subsecretaria: - Decreto 100 - Guía web				X		Se consideran las plantilla de servicios electrónicos del gobierno
R032				X	El sistema debe proveer distintos elementos de visualización de datos	El sistema debe proveer elementos utilizados en herramientas de reporterías para visualizar los datos de distintas formas: - tablas - tablas dinámicas - gráficos (área, barras, puntos, líneas, combinados, pareto, circular, radar, dispersión, paso) - filtros de datos				X		

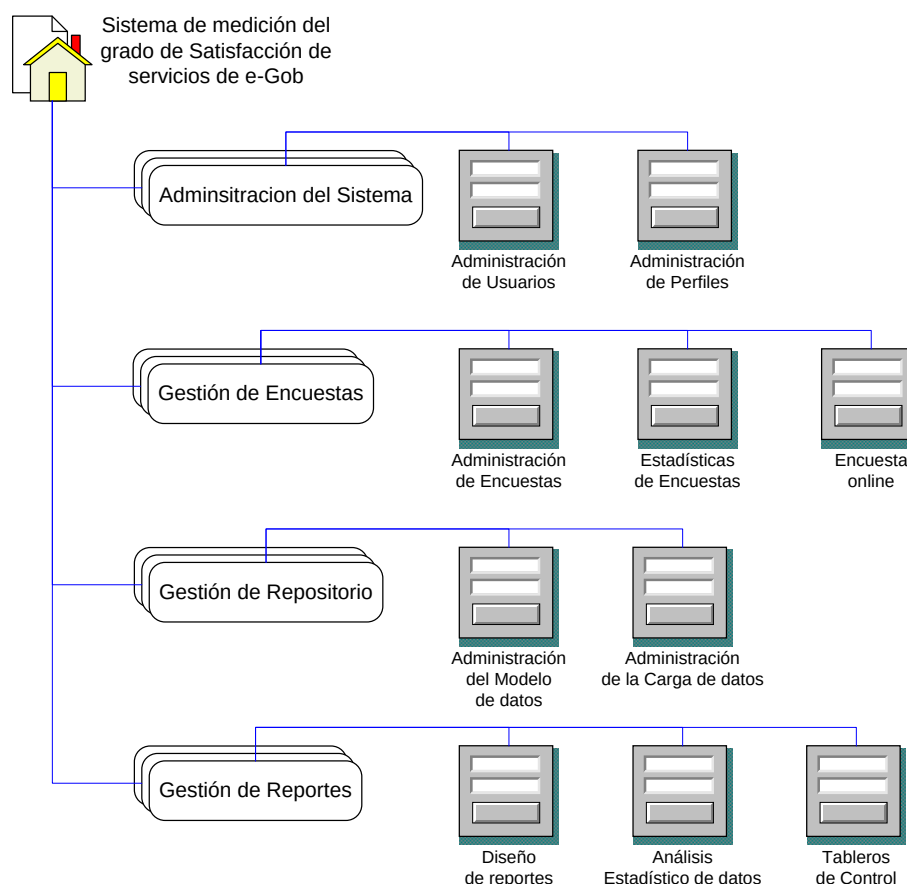
N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
R033			X	X	El sistema debe proveer operaciones multidimensionales sobre los datos almacenados en el repositorio	El sistema debe proveer las operaciones multidimensionales sobre los datos almacenados en el repositorio. Estas operaciones incluyen: - Selección: permite la definición de sub-cubos de datos mediante operaciones de Slice y Dice - Agregación: permite agregar una dimensión mediante operación de Roll-up - Ir al detalle: permite la navegación al detalle mediante operación de Drill-down - Pivot: permite reorientar la visualización de datos mediante la operación de Pivot			X	X		Las operaciones multidimensionales están acotados al modelo dimensional definido en el repositorio
R034				X	El sistema debe permitir agregar elementos adicionales a los reportes	El sistema debe proveer la flexibilidad para agregar elementos adicionales a los reportes, como por ejemplo: - imágenes - textos				X		
R035				X	El sistema debe permitir establecer parámetros de comportamiento de indicadores/tableros	El sistema debe permitir la definición de los siguientes parámetros para establecer su comportamiento: - debe identificar si un indicador/tablero tiene tendencia positiva o negativa de acuerdo si sus				X		

N° Req	Tipo de Requerimiento				Requerimiento de Negocio	Descripción Requerimiento	Sistema					Comentarios (Issues, Restricciones, etc)
	Acceso	Captura	Procesamiento	Reportes			Organismos	Motor de encuestas	Repositorio	Tableros	Análisis	
						incrementos son positivos o negativos - debe identificar distintos niveles de semaforización de los indicadores/tableros para definir su estado actual						
R036				X	El sistema debe permitir navegar a través de los tableros/indicadores desde lo general a lo particular	El sistema debe permitir la navegación desde un indicador/tablero consolidado hacia su detalle, mediante drill-down de los datos				X	X	El drill-down se basa en el modelamiento dimensional de los datos
R037				X	El sistema debe permitir aplicar distintos modelos estadísticos a los datos almacenados en el repositorio	El sistema debe permitir aplicar distintos modelos estadísticos o de datamining a los datos almacenados en el repositorio					X	Los modelos estadísticos deben ser consistentes con los datos almacenados en el repositorio de datos

3. Maquetas de Sistemas

3.1 Mapa de Navegación del Sistema

A continuación se presenta el mapa de navegación del sistema de apoyo a la medición del grado de satisfacción para los servicios de gobierno electrónico.



En la siguiente tabla se describen cada uno de las secciones del diagrama:

Sección	Descripción Requerimiento
Administración del Sistema	Esta sección permite la administración global del sistema. Entre sus funcionalidad están: - Administración de usuarios: permite agregar, eliminar o modificar los usuarios y permisos asociados - Administración de perfiles: permite administrar los perfiles definidos para la aplicación y que son asociados a los usuarios. Estos perfiles permiten limitar la funcionalidad que cada usuario tendrá disponible en el sistema.

Sección	Descripción Requerimiento
Gestión de Encuestas	Esta sección permite gestionar el motor de encuestas. Entre sus funcionalidad se pueden mencionar las siguientes: • Administración de Encuestas: permite administrar las encuestas que estarán disponibles en el sistema. Estas encuestas pueden ser plantillas que permiten la creación de nuevas encuestas a partir de ella. En esta sección se define la encuesta que cada servicio/trámite tendrá asociada para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios. • Estadísticas de encuestas: permite visualizar las principales estadísticas asociadas a las encuestas realizadas por los ciudadanos, tales como encuestas totales, encuestas por trámite/servicio, encuestas incompletas, etc. • Encuesta online: es la sección que permite a un ciudadano contestar una encuesta asociada a un trámite online. Esta sección controla el flujo de la encuesta y el estado de la encuesta.
Gestión de Repositorio	Esta sección define el modelo de datos asociado al modelo de ecuaciones estructurales que soporta el almacenamiento y procesamiento de los datos. Las funcionalidades son: • Administración del modelo de datos: permite la definición del modelo de datos, lo que incluye cálculos de indicadores, relaciones jerárquicas, definición de responsables, etc. • Administración de la carga de datos: permite configurar la carga de datos automatizada, proveniente de los sistemas transaccionales, y configurar la carga de datos manuales, provenientes de la aplicación de otros instrumentos de recolección de datos (focus group, auditorias, etc)
Gestión de Reportes	Esta sección permite analizar y crear reportes de los datos procesados en el repositorio. En esta sección encontramos el siguiente desglose: • Diseño de reportes: sección que permite crear o modificar reportes para que sean consumidos por la comunidad de usuarios del sistema. • Análisis estadísticos de datos: sección que permite realizar análisis estadísticos sobre los datos • Tableros de control: reportes que resumen el estado del grado de satisfacción del uso de los servicio de gobierno electrónico. Entre estos reportes podemos encontrar reportes por trámite, por servicio, por organismo o por región.

3.2 Maqueta de Reportes

3.2.1 Reporte por Trámite

Reporte: Por Trámite

Administración del Sistema

Motor de Encuestas

Repositorio de Datos

Reportes



Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Gobierno de Chile

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Gobierno de Chile

Reportes por Trámite

Reportes por Servicio

Reportes por Organismo

Reportes por Region

Encabezado

Nombre del Trámite

Certificado de Nacimiento

Servicio

Servicio de Registro Civil e Identificación

Responsable del Trámite

Jefe de Servicio

Fecha de Emisión de Reporte

Marzo 2012

Nivel de Trámite

Transaccional

Estadísticas de Uso

Cantidad de Trámites Completados

250

Cantidad de Trámites Online

150

Cantidad de Encuestas Enviadas

150

Cantidad de Encuestas Contestadas

100

Cantidad de Encuestas Incompletas

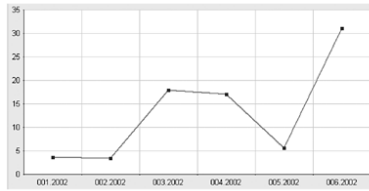
45

Nivel de Satisfacción General

Nivel de Satisfacción (%)

50%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Nivel de Satisfacción	45%	50%	52%	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Tendencia	→	↑	↑									
Estado	■	■	■									



Estado de los Indicadores

Unidad	Variable	Nombre del Indicador	Estado	Valor	Unidad	Valor
Condiciones de uso	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	86.99	%	86.99
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	4.29	%	4.29
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	91.10	%	91.10
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	79.67	%	79.67
Apropiación de uso de Gobierno en línea	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	28.65	%	28.65
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	70.15	%	70.15
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	12.10	%	12.10
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	88.69	%	88.69
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	81.15	%	81.15
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	71.19	%	71.19
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	88.15	%	88.15
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	64.65	%	64.65
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	43.65	%	43.65
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	15.68	%	15.68
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	91.67	%	91.67
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	74.15	%	74.15
Eficacia del Estado	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	62.10	%	62.10
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	88.15	%	88.15
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	18.65	%	18.65
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	13.65	%	13.65
Eficacia del Estado	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	38.65	%	38.65
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	2.55	%	2.55
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	74.15	%	74.15
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	1.39	%	1.39
Eficacia del Estado	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	5.04	%	5.04
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	29.69	%	29.69
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	18.65	%	18.65
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	81.15	%	81.15
Eficacia del Estado	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	70.15	%	70.15
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	70.15	%	70.15
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	70.15	%	70.15
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	70.15	%	70.15
Eficacia del Estado	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	70.15	%	70.15
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	70.15	%	70.15
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	70.15	%	70.15
	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	Porcentaje de la red que presenta algún problema de conexión	●	70.15	%	70.15

Sección	Nombre de Sección	Descripción
1	Encabezado	En esta sección se encuentran los elementos que permiten seleccionar el detalle para generar el reporte. El detalle está compuesto por: • Nombre del trámite • Servicio • Fecha de Emisión del Reporte • Nivel de Tramite
2	Estadísticas de Uso	Esta sección despliega las estadísticas de uso del trámite seleccionado. Las estadísticas pueden incluir información como: • Cantidad de trámites completados • Cantidad de trámites Online • Cantidad de Encuestas enviadas • Cantidad de Encuestas contestadas • Cantidad de Encuestas incompletas
3	Nivel de Satisfacción General	En esta sección se despliega el nivel de satisfacción general del trámite seleccionado. En esta sección se encuentran los siguientes elementos: • Estado del nivel de satisfacción logrado por el Trámite. Se puede expresar como porcentaje de cumplimiento, o directamente como el resultado en la escala de evaluación para el nivel de satisfacción • Tabla de tendencia que muestra el nivel de satisfacción de cada mes de evaluación, la tendencia con respecto al mes anterior, y el estado o semaforización del nivel de satisfacción de cada periodo evaluado • Grafico que muestra la tendencia en el nivel de satisfacción del tramite seleccionado
4	Estado de los Indicadores	En esta sección se muestra el detalle de los indicadores, indicando: • Estado o semaforización del indicador • Porcentaje de cumplimiento • Peso del indicador en el cálculo del nivel de satisfacción general

3.2.2 Reporte por Servicio

Reporte: Por Servicio

Administración del Sistema

Motor de Encuestas

Repositorio de Datos

Reportes



Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Gobierno de Chile

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Gobierno de Chile

Reportes por Trámite

Reportes por Servicio

Reportes por Organismo

Reportes por Region

Encabezado

Servicio

Fecha de Emisión de Reporte

Responsable del Trámite

Nivel de los Trámites

Servicio de Registro Civil e Identificación

Marzo 2012

Jefe de Servicio

Transaccional

Estado de los Trámites

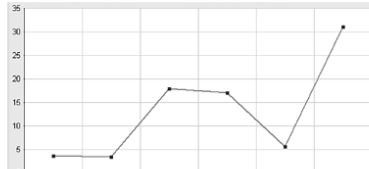
Nombre del Trámite	Estado	Cumplimiento	Peso	Detalle
Certificado de nacimiento		74.04	8	Ir
Certificado de matrimonio		54.89	6	Ir
Certificado de defunción		40.97	5	Ir
Certificados: Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados		61.51	8	Ir
Multas de Tránsito No Pagadas		13.46	6	Ir
Certificados: Antecedentes para Fines Especiales		75.03	2	Ir
Certificados: Antecedentes para Fines Particulares		93.80	10	Ir
Certificado de Profesionales		27.02	7	Ir

Nivel de Satisfacción General

Nivel de Satisfacción (%)

50%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Nivel de Satisfacción	45%	50%	52%	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Tendencia	→	↑	↑									
Estado												



Estado de los Indicadores Consolidados

Unidad de Medida	Variable	Trámite o Subtrámite	Unidad	Valor	Unidad	Valor
Condiciones de uso	Condiciones de uso	Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
Funcionamiento de los servicios	Funcionamiento de los servicios	Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
Calidad del servicio	Calidad del servicio	Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
Impacto del servicio	Impacto del servicio	Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
Nivel de satisfacción con el servicio	Nivel de satisfacción con el servicio	Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50
		Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio es de calidad	%	50.00	50	50

Sección	Nombre de Sección	Descripción
1	Encabezado	En esta sección se encuentran los elementos que permiten seleccionar el detalle del servicio para generar el reporte. La selección está dada por: • Nombre del servicio • Fecha de Emisión del Reporte • Nivel de Tramite • Responsable del Servicio (dato del servicio seleccionado)
2	Estado de los Trámites	Esta sección despliega un cuadro resumen de los trámites considerados en la selección del reporte. El cuadro muestra la siguiente información: • Nombre del trámite • Estado o semaforización del nivel de satisfacción general del trámite • Cumplimiento como porcentaje del nivel de satisfacción general • Peso del tramite considerado en el cálculo del nivel de satisfacción general del servicio • Detalle que permite navegar al reporte del trámite
3	Nivel de Satisfacción General	En esta sección se despliega el nivel de satisfacción general del servicio seleccionado. En esta sección se encuentran los siguientes elementos: • Estado del nivel de satisfacción logrado por el Servicio. Se puede expresar como porcentaje de cumplimiento, o directamente como el resultado en la escala de evaluación para el nivel de satisfacción • Tabla de tendencia que muestra el nivel de satisfacción de cada mes de evaluación, la tendencia con respecto al mes anterior, y el estado o semaforización del nivel de satisfacción de cada periodo evaluado • Grafico que muestra la tendencia en el nivel de satisfacción del servicio seleccionado
4	Estado de los Indicadores Consolidados	En esta sección se muestra el detalle de los indicadores consolidados para el servicio seleccionado, indicando: • Estado o semaforización del indicador consolidado • Porcentaje de cumplimiento • Peso del indicador en el cálculo del nivel de satisfacción general • Detalle que permite visualizar la composición del indicador seleccionado, mostrando los indicadores individuales

3.2.3 Reporte por Organismo

Reporte: Por Organismo

Administración del Sistema

Motor de Encuestas

Repositorio de Datos

Reportes



Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Gobierno de Chile

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Gobierno de Chile

Reportes por Tramite

Reportes por Servicio

Reportes por Organismo

Reportes por Region

Encabezado

Organismo

Ministerio de Justicia

Fecha de Emisión de Reporte

Marzo 2012

Responsable

Ministro de Justicia

Nivel de los Trámites

Transaccional

Estado de los Servicios

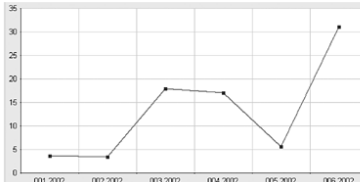
Número del Servicio	Estado	Cumplimiento	Peso	Detalle
Corporación de Asistencia Judicial Región Bio Bio		34.50	3	11
Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana		15.45	5	11
Corporación de Asistencia Judicial Región Valparaíso		2.05	4	11
Corporación de Asistencia Judicial Regiones I y Antártica		95.60	7	11
Intendencia Penal Pública		21.72	3	11
Condominio de Chile		37.43	4	11
Servicio de Registro Civil e Identificación		6.13	5	11
Servicio Médico Legal		28.60	8	11
Servicio Nacional de Menores		5.19	10	11
Subsecretaría de Justicia		5.173	8	11
Superintendencia de Quilombos		60.38	8	11
Sistema Nacional de Mediación		41.19	3	11

Nivel de Satisfacción General

Nivel de Satisfacción (%)

50%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Nivel de Satisfacción	45%	50%	52%	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Tendencia	→	↑	↑									
Estado												



Estado de los Indicadores Consolidados

Indicador	Variable	Número del Indicador	Estado	Cumplimiento	Peso	Detalle
Condiciones de uso	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
Condiciones de la disponibilidad de la infraestructura	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
Formación del personal	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
Barreras de acceso de los usuarios	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
Disponibilidad para el servicio	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11
	Presencia de la infraestructura para prestar el servicio	10		100%	1	11

Sección	Nombre de Sección	Descripción
1	Encabezado	En esta sección se encuentran los elementos que permiten seleccionar el detalle del servicio para generar el reporte. La selección está dada por: - Nombre del Organismo - Fecha de Emisión del Reporte - Nivel de Tramite - Responsable del Organismo (dato del organismo seleccionado)
2	Estado de los Servicios	Esta sección despliega un cuadro resumen de los servicios considerados en la selección del reporte. El cuadro muestra la siguiente información: - Nombre del servicio - Estado o semaforización del nivel de satisfacción general del servicio - Cumplimiento como porcentaje del nivel de satisfacción general - Peso del servicio considerado en el cálculo del nivel de satisfacción general del organismo - Detalle que permite navegar al reporte del servicio seleccionado
3	Nivel de Satisfacción General	En esta sección se despliega el nivel de satisfacción general del organismo seleccionado. En esta sección se encuentran los siguientes elementos: - Estado del nivel de satisfacción logrado por el Organismo. Se puede expresar como porcentaje de cumplimiento, o directamente como el resultado en la escala de evaluación para el nivel de satisfacción - Tabla de tendencia que muestra el nivel de satisfacción de cada mes de evaluación, la tendencia con respecto al mes anterior, y el estado o semaforización del nivel de satisfacción de cada periodo evaluado - Grafico que muestra la tendencia en el nivel de satisfacción del organismo seleccionado
4	Estado de los Indicadores Consolidados	En esta sección se muestra el detalle de los indicadores consolidados para el organismo seleccionado, indicando: - Estado o semaforización del indicador consolidado - Porcentaje de cumplimiento - Peso del indicador en el cálculo del nivel de satisfacción general - Detalle que permite visualizar la composición del indicador seleccionado, mostrando los indicadores consolidados a nivel de servicio

3.2.4 Reporte por Región

Reporte: Por Region

Administración del Sistema

Motor de Encuestas

Repositorio de Datos

Reportes



Ministerio
Secretaría General de la
Presidencia

Gobierno de Chile

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Gobierno de Chile

Reportes por Trimite

Reportes por Servicio

Reportes por Organismo

Reportes por Region

Encabezado

Region

Region Metropolitana

Fecha de Emisión de Reporte

Marzo 2012

Nivel de los Trámites

Transaccional

Tipo de Organismo

Ministerios Sociales

Estado de los Organismos

Nombre del Organismo	Estado	Cumplimiento	Peso	Detalle
Ministerio de Salud	●	55.26	9	Ir
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	●	95.05	7	Ir
Ministerio de Educación	●	73.61	8	Ir
Ministerio de Agricultura	●	2.15	9	Ir
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	●	25.65	4	Ir
Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	●	14.68	5	Ir
Ministerio de Desarrollo Social	●	35.21	8	Ir
Ministerio de Obras Públicas	●	47.02	4	Ir

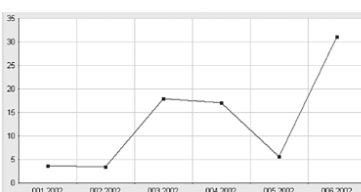
Nivel de Satisfacción General

Nivel de Satisfacción (%)

50%



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Nivel de Satisfacción	45%	50%	52%	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Tendencia	→	↑	↑									
Estado	■	■	■									



Estado de los Indicadores Consolidados

Unidad de Medida	Variable	Nombre del Indicador	Estado	Cumplimiento	Peso	Detalle
Condiciones de uso	Acceso a la información	Acceso a la información por Internet	●	75.00	5	Ir
		Acceso a la información por correo electrónico	●	75.00	5	Ir
		Acceso a la información por teléfono	●	75.00	5	Ir
		Acceso a la información por fax	●	75.00	5	Ir
Condiciones de la disponibilidad de la información	Acceso a la información	Acceso a la información por Internet	●	75.00	5	Ir
		Acceso a la información por correo electrónico	●	75.00	5	Ir
		Acceso a la información por teléfono	●	75.00	5	Ir
		Acceso a la información por fax	●	75.00	5	Ir
Calidad de la información	Calidad de la información	Calidad de la información por Internet	●	75.00	5	Ir
		Calidad de la información por correo electrónico	●	75.00	5	Ir
		Calidad de la información por teléfono	●	75.00	5	Ir
		Calidad de la información por fax	●	75.00	5	Ir
Eficacia de la información	Eficacia de la información	Eficacia de la información por Internet	●	75.00	5	Ir
		Eficacia de la información por correo electrónico	●	75.00	5	Ir
		Eficacia de la información por teléfono	●	75.00	5	Ir
		Eficacia de la información por fax	●	75.00	5	Ir
Eficacia de la información	Eficacia de la información	Eficacia de la información por Internet	●	75.00	5	Ir
		Eficacia de la información por correo electrónico	●	75.00	5	Ir
		Eficacia de la información por teléfono	●	75.00	5	Ir
		Eficacia de la información por fax	●	75.00	5	Ir
Eficacia de la información	Eficacia de la información	Eficacia de la información por Internet	●	75.00	5	Ir
		Eficacia de la información por correo electrónico	●	75.00	5	Ir
		Eficacia de la información por teléfono	●	75.00	5	Ir
		Eficacia de la información por fax	●	75.00	5	Ir
Eficacia de la información	Eficacia de la información	Eficacia de la información por Internet	●	75.00	5	Ir
		Eficacia de la información por correo electrónico	●	75.00	5	Ir

Sección	Nombre de Sección	Descripción
1	Encabezado	En esta sección se encuentran los elementos que permiten seleccionar el detalle del servicio para generar el reporte. La selección está dada por: • Región • Fecha de Emisión del Reporte • Nivel de Tramite • Tipo de organismo
2	Estado de los Organismos	Esta sección despliega un cuadro resumen de los organismos considerados en la selección del reporte. El cuadro muestra la siguiente información: • Nombre del organismos • Estado o semaforización del nivel de satisfacción general del organismos • Cumplimiento como porcentaje del nivel de satisfacción general • Peso del servicio considerado en el cálculo del nivel de satisfacción general de la región • Detalle que permite navegar al reporte del organismos seleccionado
3	Nivel de Satisfacción General	En esta sección se despliega el nivel de satisfacción general de la región seleccionada. En esta sección se encuentran los siguientes elementos: • Estado del nivel de satisfacción logrado por la región. Se puede expresar como porcentaje de cumplimiento, o directamente como el resultado en la escala de evaluación para el nivel de satisfacción • Tabla de tendencia que muestra el nivel de satisfacción de cada mes de evaluación, la tendencia con respecto al mes anterior, y el estado o semaforización del nivel de satisfacción de cada periodo evaluado • Grafico que muestra la tendencia en el nivel de satisfacción de la región seleccionada
4	Estado de los Indicadores Consolidados	En esta sección se muestra el detalle de los indicadores consolidados para la región seleccionada, indicando: • Estado o semaforización del indicador consolidado • Porcentaje de cumplimiento • Peso del indicador en el cálculo del nivel de satisfacción general • Detalle que permite visualizar la composición del indicador seleccionado, mostrando los indicadores consolidados a nivel de organismo

3.3 Maqueta de Captura de Datos

3.3.1 Ingreso de Datos

Ingreso de Datos

Administración del Sistema

Motor de Encuestas

Repositorio de Datos

Reportes



Ministerio

Secretaría

General de la

Presidencia

Gobierno de Chile

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Gobierno de Chile

Datos por Trámite

Encabezado

Nombre del Trámite

Certificado de Nacimiento

Servicio

Servicio de Registro Civil e Identificación

Responsable del Trámite

Jefe de Servicio

Fecha de Ingreso de Datos

Marzo 2012

Tipo de Ingreso

☒ Auditoria
 ☐ Focus Group
 ☐ Experto

Ingreso de datos

Dimensión	Variable	Nombre del indicador	Resultado
Acreditación Usuario de Gobierno Electrónico	Condiciones de uso	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Condiciones de uso	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Condiciones de uso	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Condiciones de uso	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Condiciones de uso	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
Habilidades para los Servicios de e-Gob	Perfil del Usuario Ciudadano	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Perfil del Usuario Ciudadano	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Perfil del Usuario Ciudadano	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Perfil del Usuario Ciudadano	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Perfil del Usuario Ciudadano	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
Nivel de Satisfacción con el Servicio	Razones de no uso	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Razones de no uso	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Razones de no uso	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Razones de no uso	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
	Razones de no uso	Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1
		Porcentaje de usuarios que prefieren canal electrónico por evento de la alta	1

Sección	Nombre de Sección	Descripción
1	Encabezado	En esta sección se encuentran los elementos que permiten seleccionar el detalle del trámite para el cual se realiza el ingreso de datos. La selección está dada por: • Nombre del tramite • Servicio • Responsable del tramite • Fecha de ingreso de Datos • Tipo de Ingreso, identifica si el ingreso es por: ○ Auditoria ○ Focus Group ○ Experto
2	Ingreso de datos	Esta sección despliega un cuadro con los indicadores para el ingreso de datos. El cuadro muestra la siguiente información: • Resultado obtenido por el indicador • Comentario que permite agregar un comentario asociado al resultado ingresado

3.3.2 Ingreso de Comentarios

Ingreso de Comentarios

Administración del SistemaMotor de EncuestasRepositorio de DatosReportes



Ministerio
Secretaría
General de la
Presidencia

Gobierno de Chile

Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Gobierno de Chile

Datos por Trámite

Encabezado

Nombre del Trámite

Certificado de Nacimiento

Servicio

Servicio de Registro Civil e Identificación

Responsable del Trámite

Jefe de Servicio

Fecha de Ingreso de Datos

Marzo 2012

Ingreso de comentarios

Nombre del Indicador

Porcentaje de consistencia

Dimensión del Indicador

Habilitantes para los Servicios de e-Gob

Variable del Indicador

Acceso Multicanal consistente

Título

Fundamentos de evaluación

Tipo de Evaluación

Auditoría

Comentario

La evaluación realizada se ha hecho por la observación de la consistencia de los datos a través de los distintos canales que se han evaluado en esta asesoría

Guardar Comentario

Sección	Nombre de Sección	Descripción
1	Encabezado	En esta sección se encuentran los elementos que permiten seleccionar el detalle del trámite para el cual se realiza el ingreso de datos. La selección está dada por: • Nombre del trámite • Servicio • Responsable del trámite • Fecha de ingreso de Datos
2	Ingreso de comentarios	Esta sección despliega los elementos necesarios para el ingreso del comentario. El cuadro muestra la siguiente información: • Nombre del Indicador • Dimensión del Indicador • Variable del Indicador A continuación el usuario debe ingresar los siguientes datos para almacenar un comentario: • Título del comentario • Tipo de evaluación • Comentario Al presionar el botón GUARDAR, guarda el comentario y vuelve a la pantalla de ingreso