

INCIDENCIA DE LA CONFIANZA, SATISFACCIÓN Y USO DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO

Entrega Final

Grupo de Investigación Mercadeo I+2

Wendy Natali Huertas Quintero (1210010575)

Asesor temático: Sandra Patricia Rojas Berrio, PhD.

Noviembre, 2020

Resumen

Diferentes países se encuentran en un proceso de evolución hacia una sociedad digital, el gobierno de la ciudad de Bogotá cuenta con diversas estrategias para acercar a la administración con la ciudadanía.

A pesar de los esfuerzos y avances logrados a través de la implementación de diversas herramientas de transformación digital, trámites y servicios virtualizados, creación de aplicaciones web y estructuración de canales digitales, la ciudadanía aún acude a los puntos de atención tradicionales, como el presencial y telefónico.

El objetivo de este trabajo investigativo fue evaluar la incidencia de la confianza, satisfacción y uso de los canales de interacción ciudadana, desde la perspectiva del usuario, por medio del diseño de un cuestionario aplicado virtualmente a ciudadanos en la ciudad de Bogotá D.C en el mes de octubre de 2020, se logró una muestra de 800 personas, de las cuales 449 respuestas fueron efectivas, estos datos fueron analizados estadísticamente en el programa SPSS (Social program for Statistical Sciences), así mismo se construyó un modelo con las variables a analizar a través del programa SmartPLS 3.

Cuyo resultado confirma que la confianza incide un 0.330 en el uso del canal de atención ciudadana, además la confianza influye en un 0.824 en la satisfacción y el uso de canal de atención ciudadana influye en un 0.126 en la satisfacción.

Se espera que los resultados obtenidos sirvan como base para futuras investigaciones y también para que la administración distrital genere estrategias de divulgación, enfocadas a incrementar el uso de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

Palabras clave: canales de interacción ciudadana, confianza, satisfacción, uso del canal.