



Secretaría de Planeación
Gobernación del Quindío



INFORME DE RESULTADOS CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS (PERSONAS JURÍDICAS)

ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
DIRECCIÓN TÉCNICA**

**CONTRATISTA
GLORIA EUGENIA CASTAÑO LONDOÑO**

2021



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I	3
1. CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL (PERSONA JURÍDICA)	3
1.1. Alcance:	3
1.2. Objetivo general:.....	3
1.3. Objetivos específicos:.....	3
CAPITULO II	4
2. METODOLOGÍA CARACTERIZACIÓN	4
2.1. Número de Usuarios (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental del Quindío caracterizados	4
CAPÍTULO III	5
3. DESARROLLO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS (PERSONAS JURÍDICAS) DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO	5
3.1. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y COBERTURA GEOGRÁFICA	5
3.2. Tipología de la organización	8
3.3. Comportamiento organizacional.....	12
CONCLUSIONES.....	14



INTRODUCCIÓN

La Caracterización tiene como fin identificar las similitudes y particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa una entidad pública; esto con el propósito de tener una segmentación de los grupos de usuarios de la Administración permitiendo gestionar acciones futuras de impacto en la comunidad. Basados en dicha información, identificando las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor, se podrán diseñar estrategias más efectivas en los canales de información, atención y participación que maneja actualmente la Administración Departamental además de llevar a cabo acciones de mejora en los procesos y procedimientos con los que cuenta para la entrega de servicios a la comunidad.

En este ejercicio de Caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados de la Administración Departamental, se llevó a cabo, únicamente, con las personas jurídicas usuarias de la Administración Departamental. De esta manera, se realizó el proceso de selección de variables de acuerdo con los pasos recomendados por la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados de entidades públicas del Gobierno de Colombia.

CAPITULO I

1. CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL (PERSONA JURÍDICA)

1.1. Alcance:

Los grupos de ciudadanos, empresas, usuarios y grupos de interés de personería jurídica de la Administración Departamental.

1.2. Objetivo general:

Recoger información básica sobre los grupos de valor con personería jurídica con el fin de identificar sus características, intereses y necesidades al momento de acceder a los servicios de la Administración Departamental

1.3. Objetivos específicos:

- Identificar las preferencias y necesidades de las entidades con personería jurídica cuando acceden a los servicios de la Administración Departamental.
- Identificar posibles acciones de mejora en procesos y procedimientos que tiene la Administración para la entrega de servicios a la comunidad.



CAPITULO II

2. METODOLOGÍA CARACTERIZACIÓN

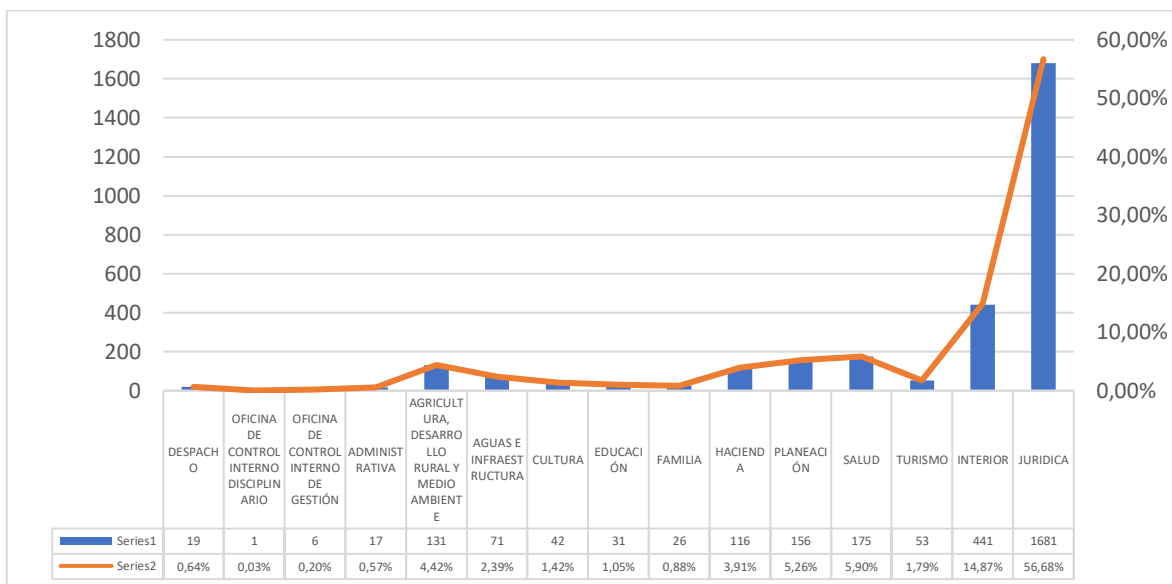
Tras llevar a cabo diferentes reuniones con todas las Secretarías del nivel Departamental, se concertaron diferentes puntos para realizar este proceso tales como variables a tener en cuenta, clientes identificados por cada una de las Secretarías, formato de caracterización y método para recoger la información el cual fue virtual a través de la herramienta google drive.

2.1. Número de Usuarios (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental del Quindío caracterizados

Una vez recogida la información cada Secretaría se encargó de informar a la Secretaría de Planeación el número de clientes (Persona Jurídica) que caracterizó.

De allí se determinó que fueron 2965 usuarios los caracterizados los cuales se clasifican en la siguiente gráfica por Secretaría.

SECRETARÍA	NÚMERO DE ENCUESTAS (PERSONA JURIDICA) DILIGENCIADAS POR SECRETARIA SECTORIAL
DESPACHO	19
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	6
ADMINISTRATIVA	17
AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	131
AGUAS E INFRAESTRUCTURA	71
CULTURA	42
EDUCACIÓN	31
FAMILIA	26
HACIENDA	116
PLANEACIÓN	156
SALUD	175
TURISMO	53
INTERIOR	441
JURIDICA	1681
TOTAL	2965



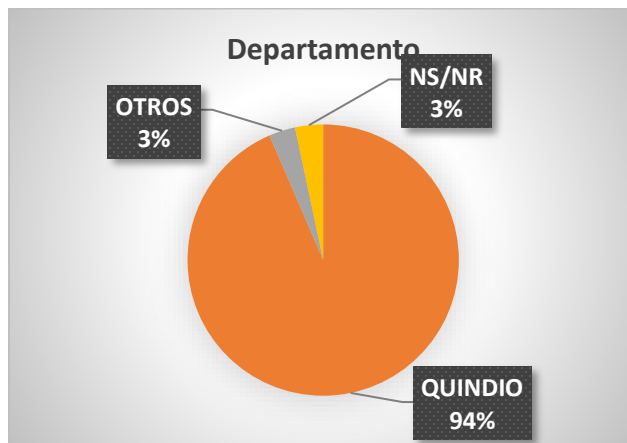
Se puede observar que la Secretaría con mayor cantidad de entidades caracterizadas fue la Secretaría Jurídica con 56,68%. En el caso de la Secretarías TIC y Representación Judicial, evidenciaron y notificaron ante la Secretaría de Planeación que no cuentan con clientes externos para poder aplicar esta encuesta, por ende quedaron al margen de este proceso de Caracterización.

CAPÍTULO III

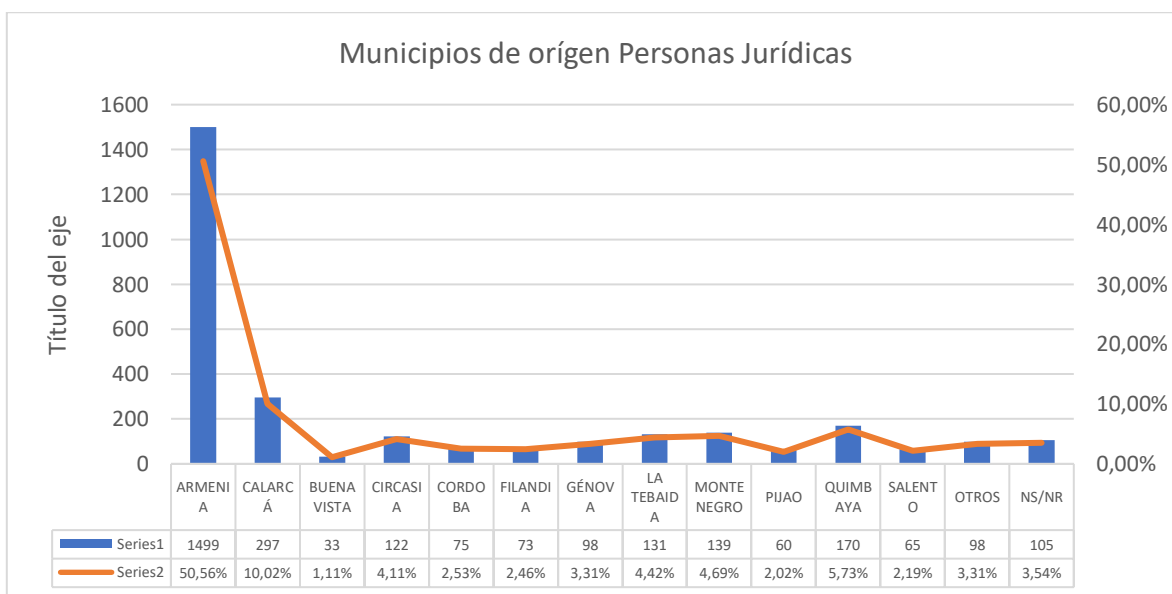
3. DESARROLLO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS (PERSONAS JURÍDICAS) DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO

3.1. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y COBERTURA GEOGRÁFICA

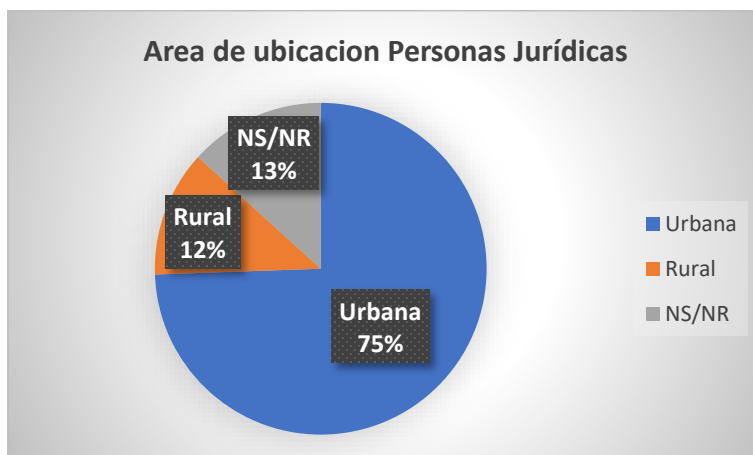
Se refieren a la ubicación geográfica de las entidades usuarias (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental y de aquellas características que están directamente relacionadas con su alcance geográfico, ubicación, tiempo de constitución, dispersión y cantidad de sucursales que maneja la entidad. Aquí se puede identificar datos generales de los usuarios caracterizados



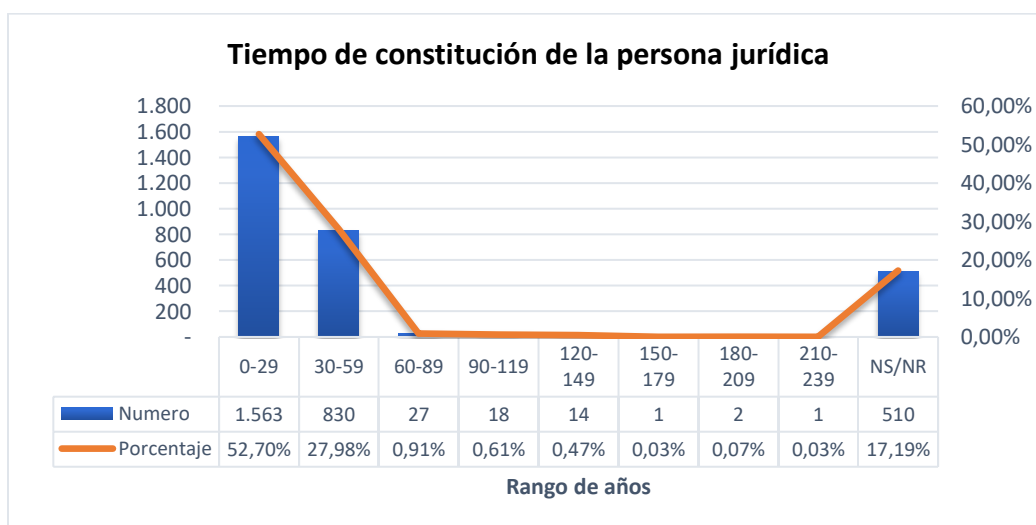
Las organizaciones caracterizadas corresponden en su mayoría al departamento del Quindío con un 94% y sólo en un 3% corresponden a otros departamentos, entre ellos Cundinamarca, Antioquia, Bolívar, Cauca, Nariño, Risaralda, Tolima y Valle



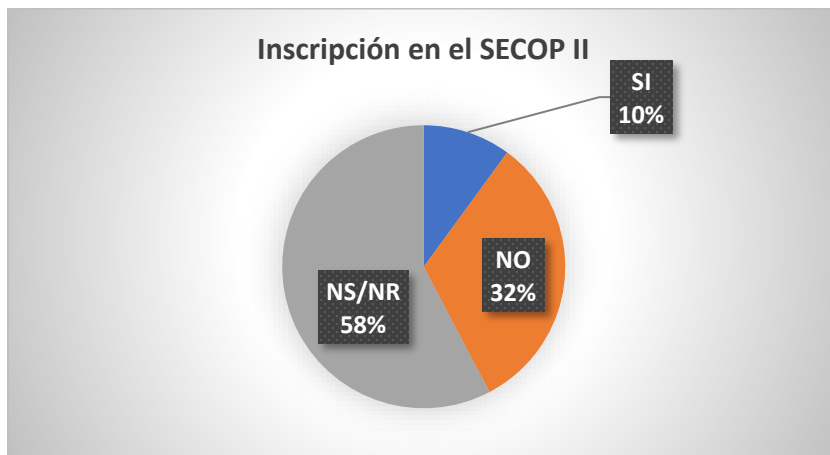
El 50,56% de las organizaciones corresponde al municipio de Armenia, seguido del municipio de Calarcá con un 10,02% y Quimbaya con un 5,73%



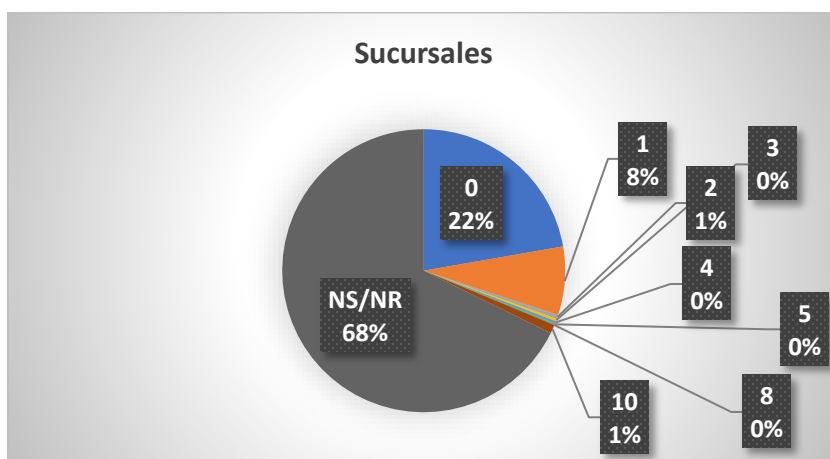
El 75% de las organizaciones se ubica en zona urbana frente al 12% ubicadas en zona rural.



El 52,7% de las organizaciones fue constituida entre 1 y 29 años atrás, seguida por las organizaciones constituidas de 30 a 59 años atrás con 27,9%, y en tercer lugar las mayores de 60 años.



En este periodo, solamente el 10% estaba inscrita en la plataforma del SECOP II, mientras que el 32% no lo estaba. El 58% restante no tenía clara la información respecto de este trámite.



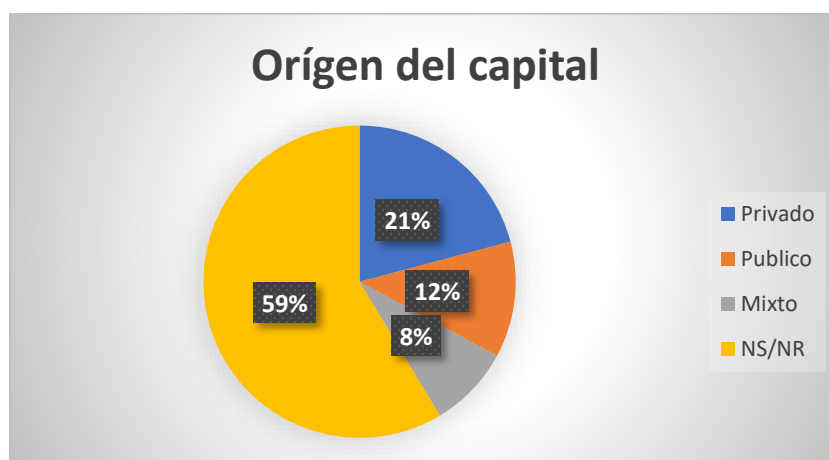
En cuanto a sucursales, en su mayoría 22% son empresas con una sucursal única, seguida de las que tiene 1 sucursal adicional con el 8%. El 68% de los encuestados no tiene claridad en la información

3.2. Tipología de la organización

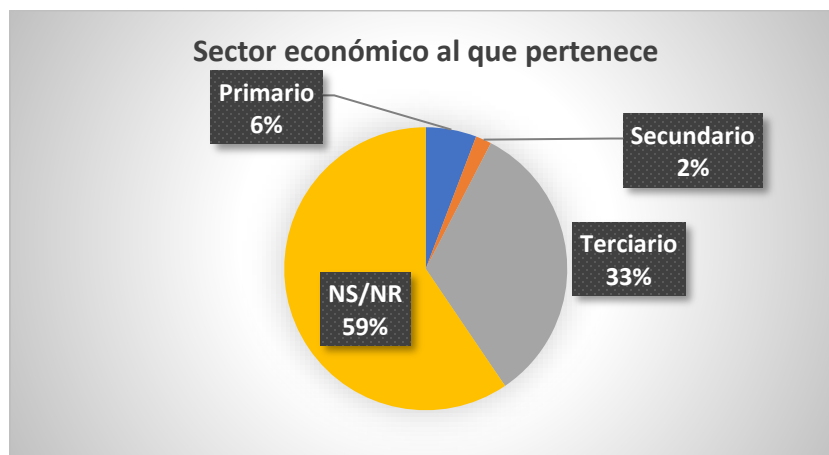
En este componente se puede conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza



El 57,8% de las organizaciones son organizaciones sociales, seguido de fundaciones con un 13,6% y entidades públicas con un 7,3%.



El origen del capital de las organizaciones es privado en un 21%, seguido de público en un 12% y mixto 8%.

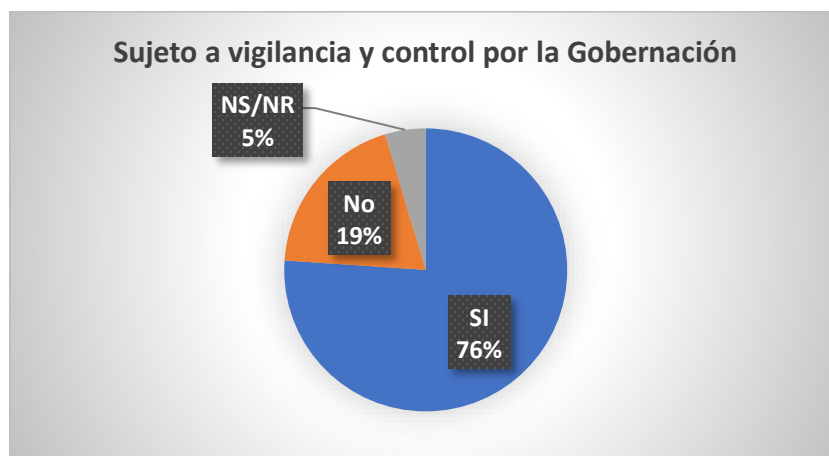


El 33% de las organizaciones pertenece al sector terciario (ONG), seguido del sector primario con un 6% y secundario con un 2%. El 59% de las organizaciones no está segura o no conoce el sector al que pertenece

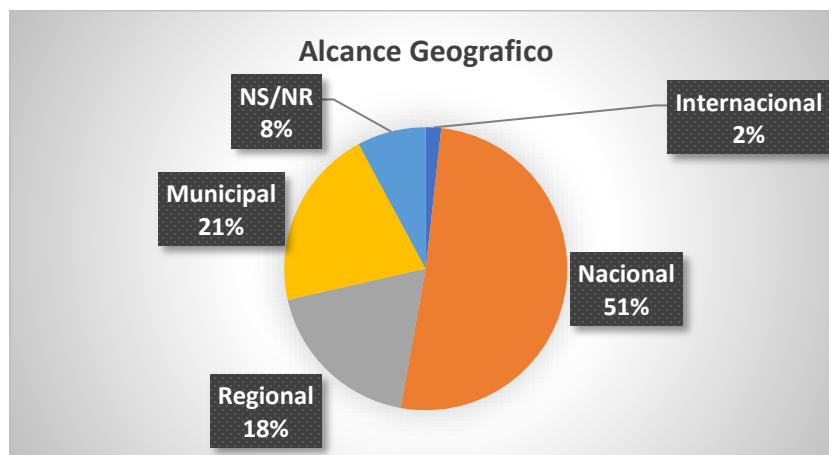
En relación al sector primario, el 85% corresponden al sector de la agricultura, seguido de la ganadería con el 7% y el 5% al sector de pesca.

En relación al sector secundario, el 94% pertenece al sector de la construcción y el 6% al sector industrial.

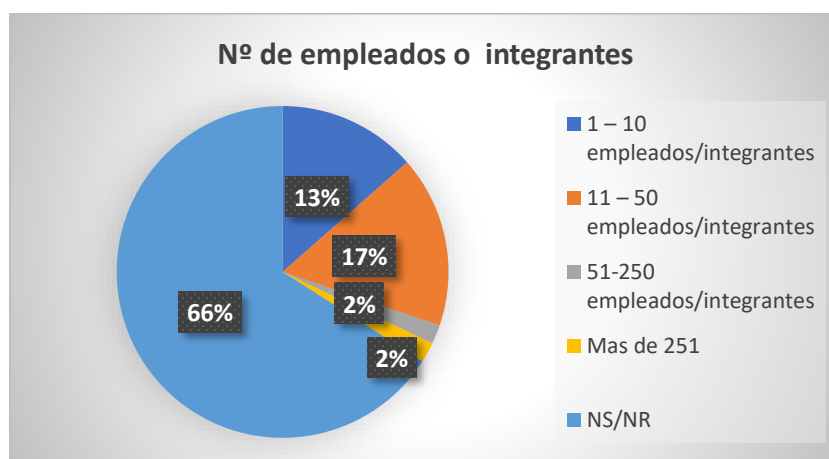
En cuanto al sector terciario, el 65% pertenece a los servicios sociales, seguido por comercio 10%, servicios administrativos 8% y servicios culturales 7%.



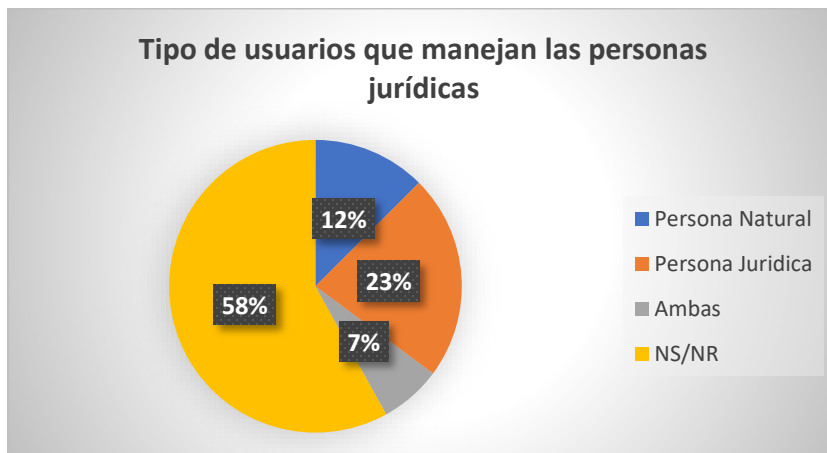
El 76% de las personas jurídicas, son vigiladas por la Gobernación del Quindío, frente al 19% que no están sujetas a ello.



El 51% de las organizaciones tienen alcance nacional, seguido del 21% con alcance municipal, y en tercer lugar el 18% con alcance regional.

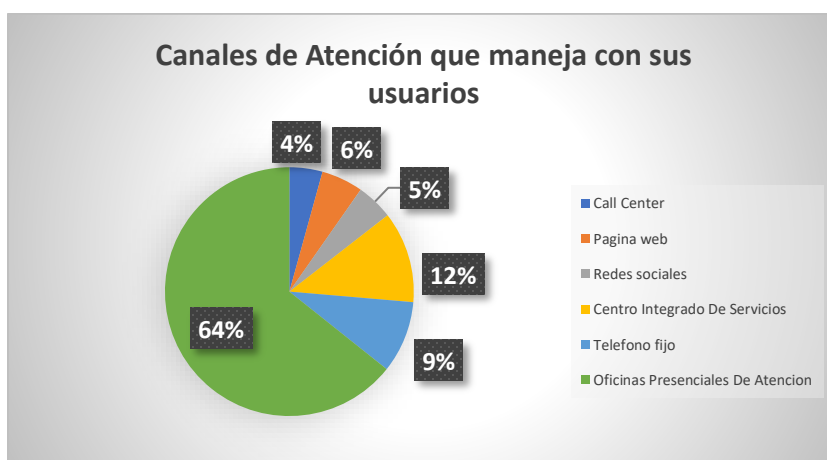


El 17% de las organizaciones tienen de 11 - 50 empleados o integrantes, el 13% tiene de 1 - 10 empleados o integrantes y menos del 4% tiene más de 50 empleados o integrantes. El 66% de las organizaciones se reserva la información.



El tipo de usuario que manejan las organizaciones corresponden a personas jurídicas con un 23%, seguido por 12% de personas naturales y 7% mixta.

En el caso de las personas jurídicas atendidas en su mayoría corresponden a organizaciones de derecho privado 15%, seguido de derecho publico 11% y ambas 5%.



El 64% de las organizaciones, para atender a sus usuarios, utiliza las Oficinas presenciales en un 64%, en segundo lugar los Centros Integrados de servicios con un 12% y en tercer lugar el teléfono fijo con un 9%. Menos del 15% utiliza los medios digitales.

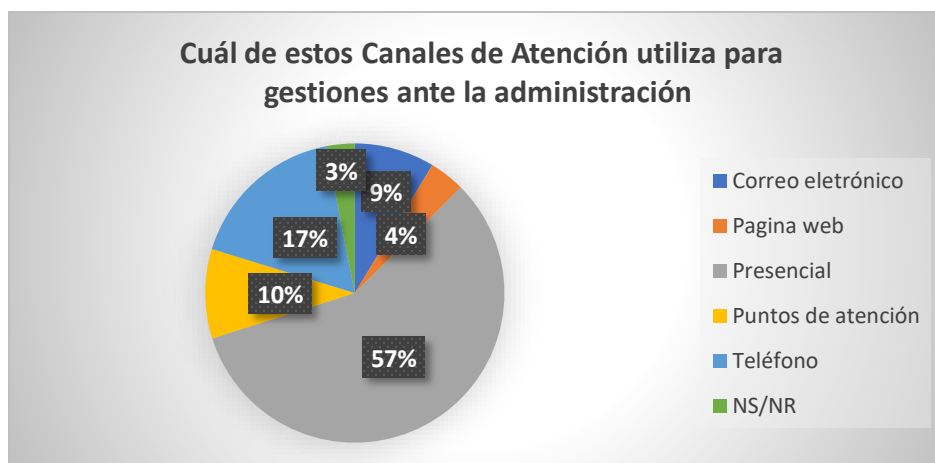
3.3. Comportamiento organizacional

Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y

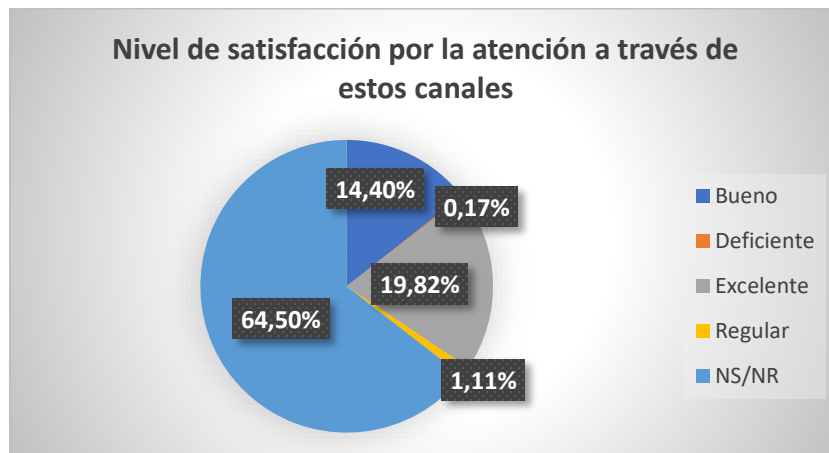
criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad.



La actividad más demandada por las organizaciones a la administración departamental son las asesorías con un 28%, seguido por los Servicios con un 26%, Solicitudes con un 21% y Peticiones con un 18%; menos del 6% corresponden a notificaciones, quejas o reclamos.



El canal más utilizado por las organizaciones para la gestión con la administración departamental, es el Presencial con un 57%, Teléfono con un 17% y Puntos de atención con un 10%. Solamente alrededor de un 13% utiliza medios electrónicos como página web o correo electrónico.



El 19,8% de las organizaciones considera que la atención recibida por parte de la administración departamental fue Excelente, el 14,4% Buena y menos del 2% consideró regular o mala la atención brindada. Sin embargo, se observa un alto porcentaje (64,5%) de organizaciones que se abstienen de responder a esta cuestión.

CONCLUSIONES

- Fueron en total 2965 entidades las caracterizadas, cifra que se obtuvo el donde cada una de las Secretarías era responsable de la caracterización de sus usuarios.
- Por solicitud de algunas Secretarías, se suprimió la obligatoriedad de los ítems, ya que si no se tenía la información completa no se podía continuar con la encuesta, por ende, al suprimir dicha obligatoriedad quedaron muchos variables sin responder, por ende, se puede observar una significativa cifra de NS/NR en cada una de las preguntas.
- La base de datos entregada por la Secretaría TIC reposará en un Drive donde se podrá evidenciar el nombre de las entidades y demás información cualitativa pertinente a la Caracterización