



Secretaría de Planeación Departamental



**INFORME DE RESULTADOS  
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS  
(PERSONAS JURÍDICAS)**

**ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL**

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
DIRECCIÓN TÉCNICA**

**CONTRATISTA  
DIANA MILENA LÓPEZ MARTÍNEZ**

**2018**



## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL (PERSONA JURÍDICA) .....	4
1.1 Alcance .....	4
1.2 Objetivo General .....	4
1.3 Objetivos Específicos .....	4
CAPITULO II .....	5
2. METODOLOGÍA CARACTERIZACIÓN .....	5
2.1 Número de Usuarios (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental del Quindío caracterizados .....	5
CAPÍTULO III DESARROLLO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS (PERSONAS JURÍDICAS) DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO .....	7
3.1 INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y COBERTURA GEOGRÁFICA .....	7
3.2 TIPOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN.....	9
3.3 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.....	12
IV. CONCLUSIONES .....	14



Secretaría de Planeación Departamental



## 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 primer ejercicio de Caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados de la Administración Departamental, se llegó a la conclusión de hacer una segmentación, en una primera instancia, entre Personas Naturales y Personas Jurídicas; llevando a cabo esta primera etapa, 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 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.



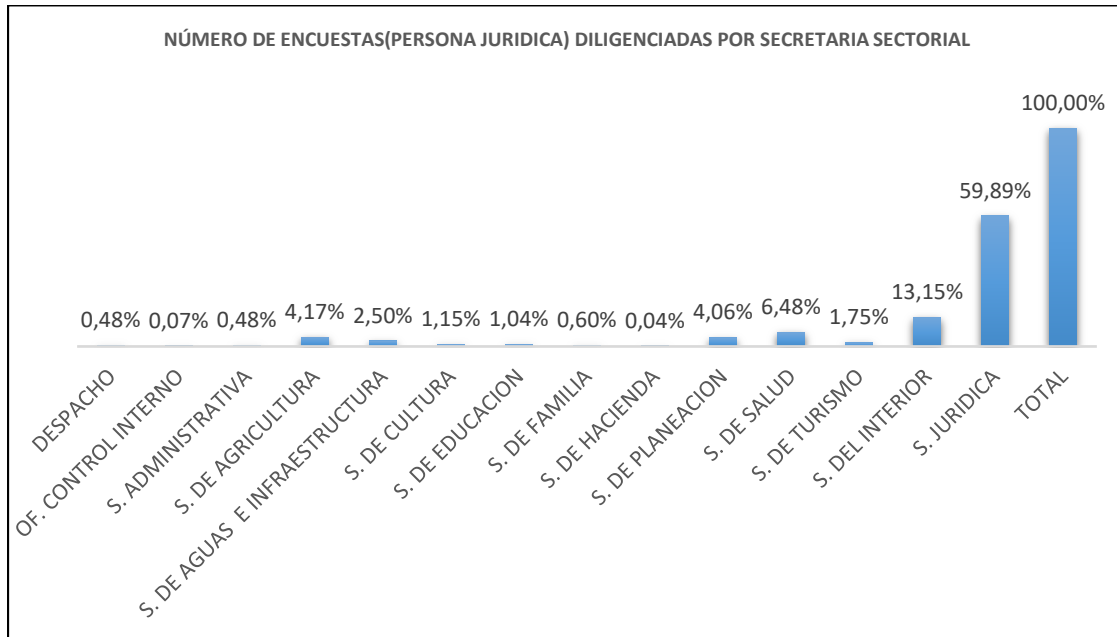
## CAPITULO II 2. METODOLOGÍA CARACTERIZACIÓN

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 2685 usuarios los caracterizados los cuales se clasifican en la siguiente gráfica por Secretaría.

SECRETARÍA	NÚMERO DE ENCUESTAS(PERSONA JURIDICA) DILIGENCIADAS POR SECRETARIA SECTORIAL
DESPACHO	13
OF. CONTROL INTERNO	2
S. ADMINISTRATIVA	13
S. DE AGRICULTURA	112
S. DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA	67
S. DE CULTURA	31
S. DE EDUCACION	28
S. DE FAMILIA	16
S. DE HACIENDA	1
S. DE PLANEACION	109
S. DE SALUD	174
S. DE TURISMO	47
S. DEL INTERIOR	353
S. JURIDICA	1608
<b>TOTAL</b>	<b>2685</b>

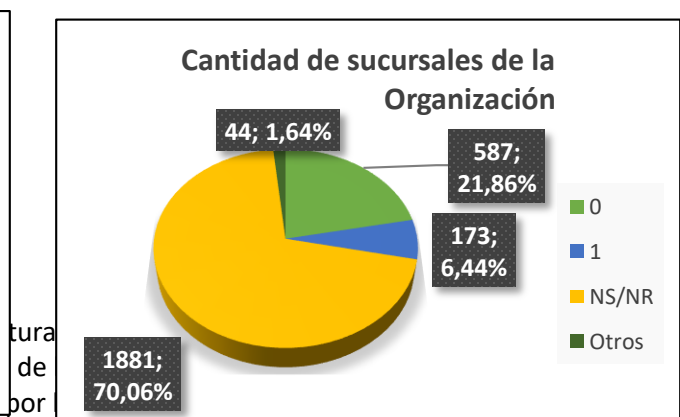
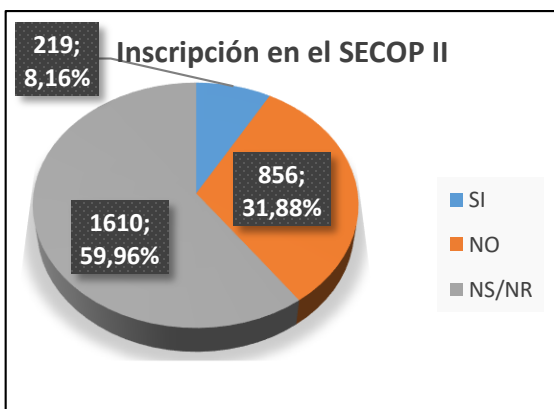
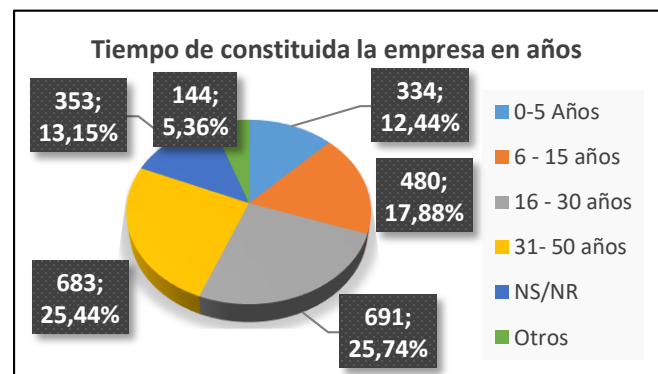
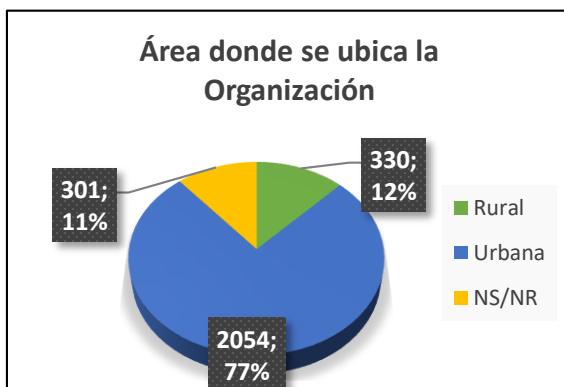
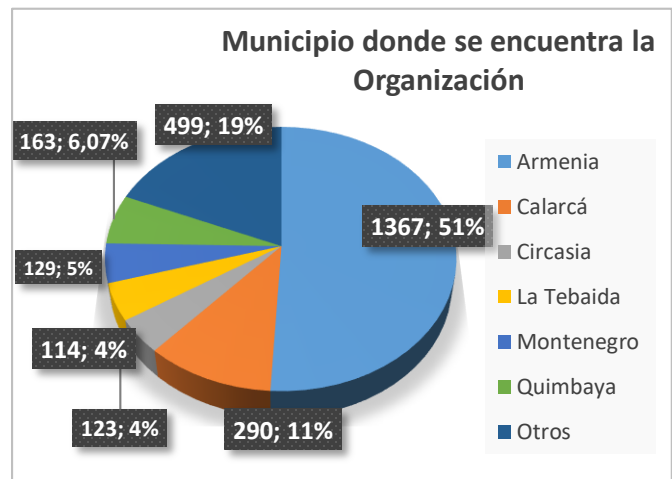
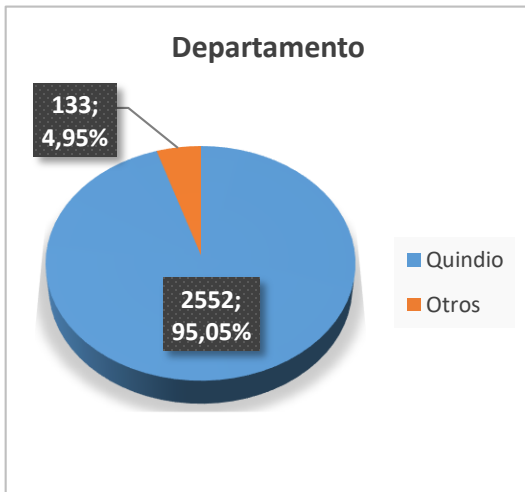


Se puede observar que la Secretaría con mayor cantidad de entidades caracterizadas fue la Secretaría Jurídica. En el caso de las Secretarías de Control Interno Disciplinario y Representación Judicial, evidenciaron y notificaron ante la Secretaría de Planeación que no cuentan con clientes externos para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

### CAPÍTULO III 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.





Se puede observar que de las 2685 empresas que se caracterizaron el 95% de ellas se encuentran ubicadas en el Departamento del Quindío; siendo Armenia, con un 50.91%, la ciudad que es sede de la mayoría de éstas y Calarcá se establece como el segundo municipio, con un 10.80%, donde se encuentran ubicadas las organizaciones que fueron caracterizadas; donde un 76.50% de estas empresas están establecidas en el área urbana y un 12.29% en el área rural.

Es de destacar que el 25.74% de las empresas tienen entre 16 y 30 años de constituida, y un 25.44% entre 31 y 50 años; lo que se puede identificar que en el Departamento hay entidades bien establecidas. No obstante se puede observar un número significativo de nuevas empresas las cuales llevan entre 0 y 5 años, representando un 12.44%.

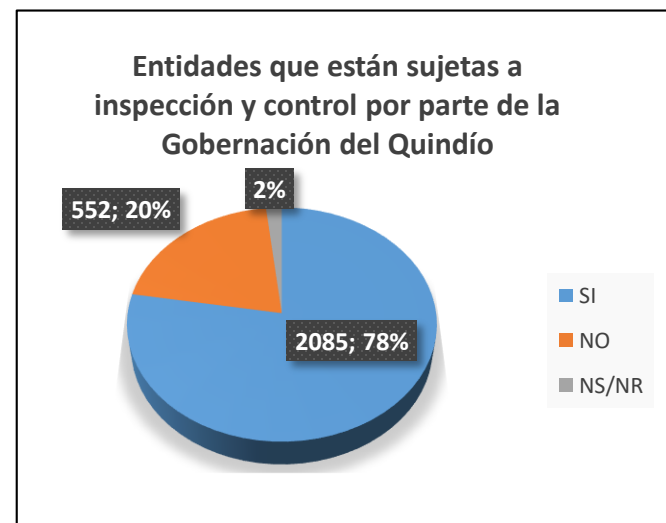
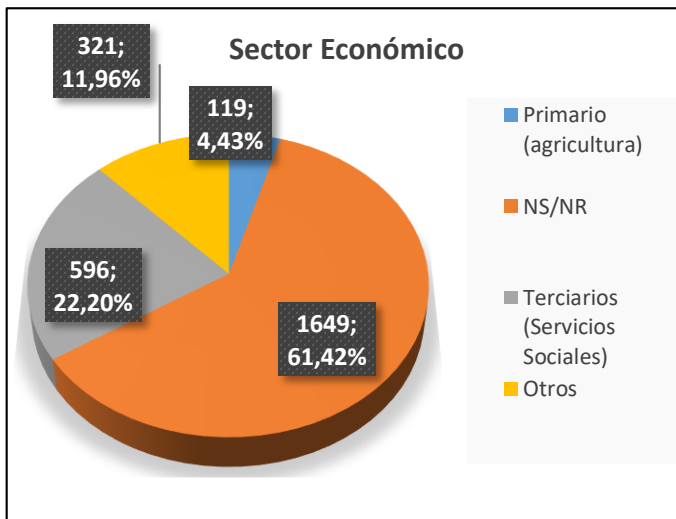
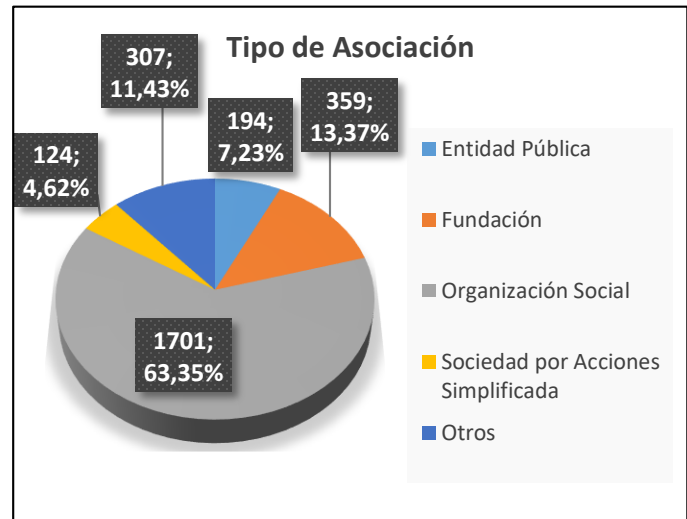
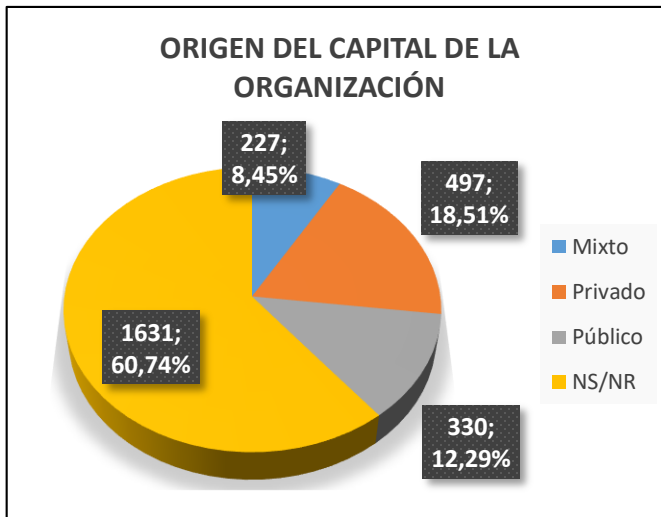
De igual manera se puede observar que el 21.86% de las entidades tienen una sede única y una mínima parte tiene entre 1 y 10 sucursales. No obstante el 70.06% decidió no responder a este ítem, lo que puede significar que interpretaron que como no cuentan con sucursal sino con una única sede, no había necesidad de responder.

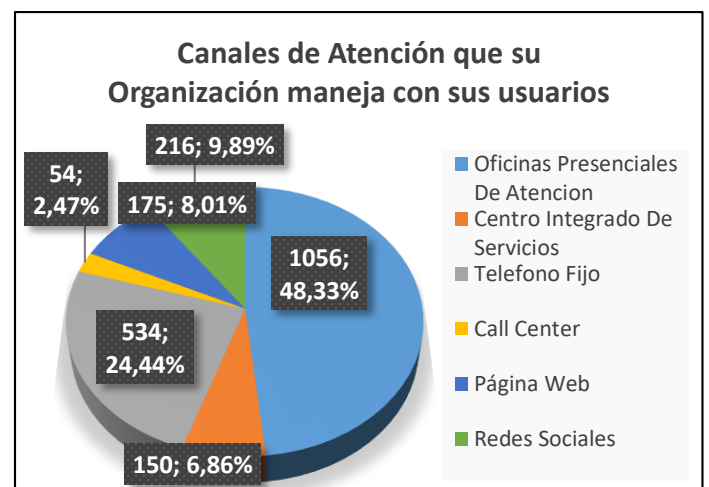
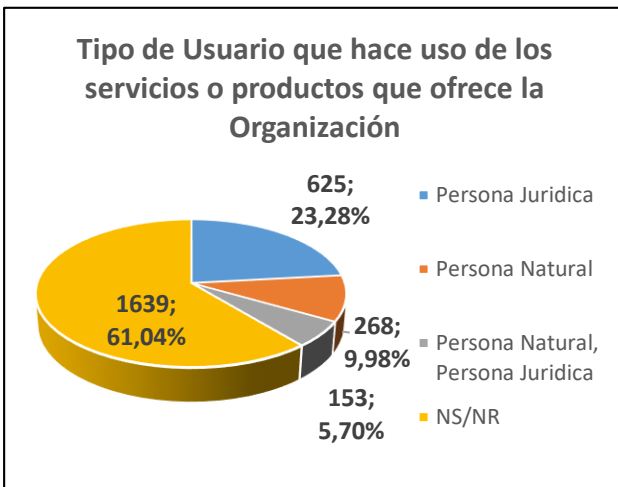
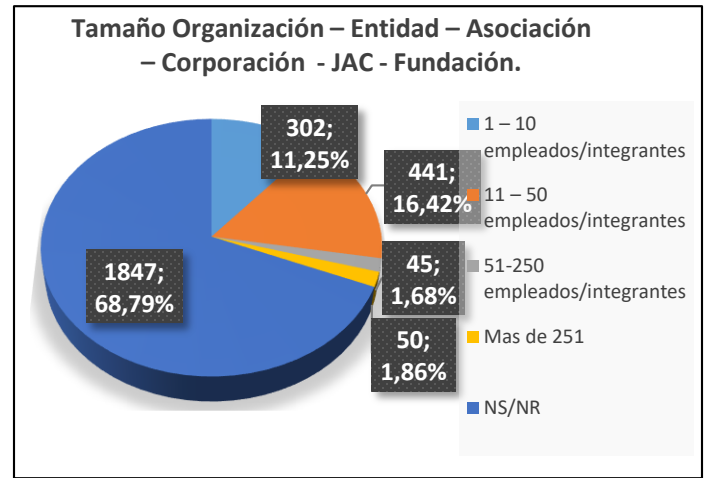
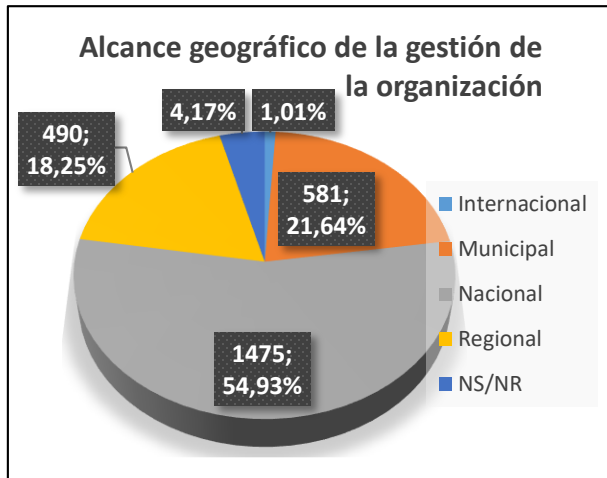
Por último se puede identificar que el 32% de las entidades no se encuentran registradas en el SECOP II; recordemos que SECOP II es una plataforma transaccional con cuentas para las Entidades Estatales y los Proveedores, donde podrán crear, evaluar y adjudicar procesos de Contratación además presentar ofertas y seguir el proceso de selección en línea. De esta manera una mínima parte se encuentra registrada, lo que indica que son pocas las entidades que hacen contratación pública. Sin embargo, se puede observar que un 60% de las entidades caracterizadas no respondieron a este ítem, lo que puede significar un desconocimiento de esta herramienta para poder presentarse a procesos de selección del Estado; convirtiéndose en un oportunidad de socializar e invitar a las empresas quindianas a participar más activamente en estos procesos de contratación y así tener más alternativas económicas.



### 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.







En este componente se pueden evidenciar variables muy importantes que permiten analizar las características de las organizaciones que son clientes de la Administración Departamental.

Donde en su mayoría, son entidades privadas como organizaciones sociales con un 63.35% fundaciones 13.37%, cuyo origen de capital es privado y teniendo como usuarios tanto personas naturales como jurídicas. Permitiendo además identificar que el sector económico más representativo es el terciario de Servicio sociales.

Es de tener en cuenta que la Secretaría que más entidades caracterizó fue la Secretaría Jurídica cuyos clientes (Persona Jurídica) son fundaciones y organizaciones sociales, por ende se puede observar un incremento de esta clase de entidades, las cuales son sujeto de vigilancia y control por parte de la Administración Departamental; cifra que se ve reflejada en un 77.65%.

Así mismo se puede identificar que las entidades caracterizadas se encuentran entre micro y pequeñas empresas con un 11.25% y 16.42% respectivamente; es decir que tienen entre 1 y 50 empleados o integrantes, no obstante es de aclarar que hubo un 68.79% de entidades que no respondió a este ítem.

Por último se puede apreciar que las empresas caracterizadas manejan un canal de atención con sus clientes de manera tradicional, como es la atención presencial en oficinas con un 48.33% y por medio de teléfono fijo con un 24.44%; sin embargo es de destacar que la tecnología está tomando un auge dentro de la interacción entre empresas y usuarios; en ese sentido la página web de las empresas y sus redes sociales van tomando un papel significativo permitiendo una información más oportuna e inmediata a sus clientes.



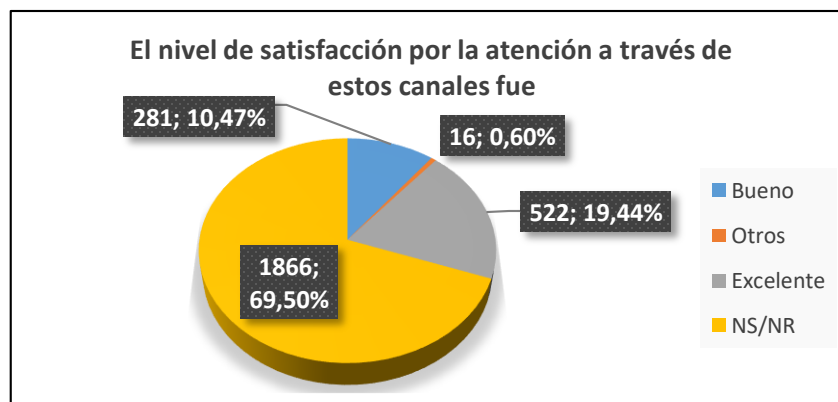
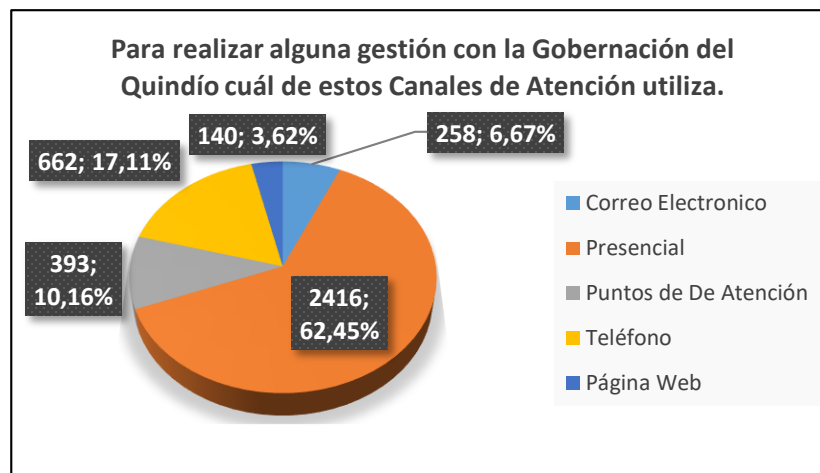
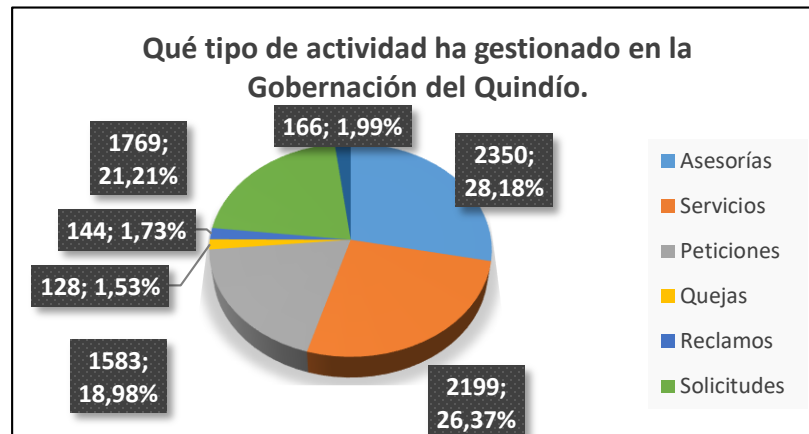
GOBERNACIÓN  
DEL QUINDÍO

Secretaría de Planeación Departamental



### 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.





Secretaría de Planeación Departamental



Este último componente es quizá, uno de los más importantes, ya que se puede identificar la interacción que tiene estas empresas con la Administración Departamental, información que permitirá tener estrategias más efectivas para llegar a nuestros clientes.

De esta manera, se puede observar que las asesorías, servicios y solicitudes son las gestiones más requeridas por las empresas ante la Administración Departamental. Igualmente, los canales de atención más utilizados son los tradicionales como la atención presencial en oficinas y teléfono; observándose un mínimo rango de entidades que maneja las TICs como los correos electrónicos y la página web; lo que se podría analizar como una oportunidad para potencializar este medio permitiendo ser más efectivos y eficientes al momento de brindar una asesoría, trámite o servicio.

A pesar que un 69.50% no respondió el último ítem de calificación del nivel de satisfacción; el 19.44% sí lo calificó como excelente el servicio, seguido por una calificación de un 10.47% como bueno.



Secretaría de Planeación Departamental



#### IV. CONCLUSIONES

- Fueron en total 2685 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 Oficina TIC reposará en un CD donde se podrá evidenciar la fecha, hora, nombre de las entidades y demás información cualitativa pertinente a la Caracterización.