

# INFORME DE **RESULTADOS** CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS (PERSONAS JURÍDICAS) 2024

ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO

**POR Y PARA LA GENTE**



DIRECCIÓN TÉCNICA  
**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**



GOBIERNO DEL QUINDÍO



## 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

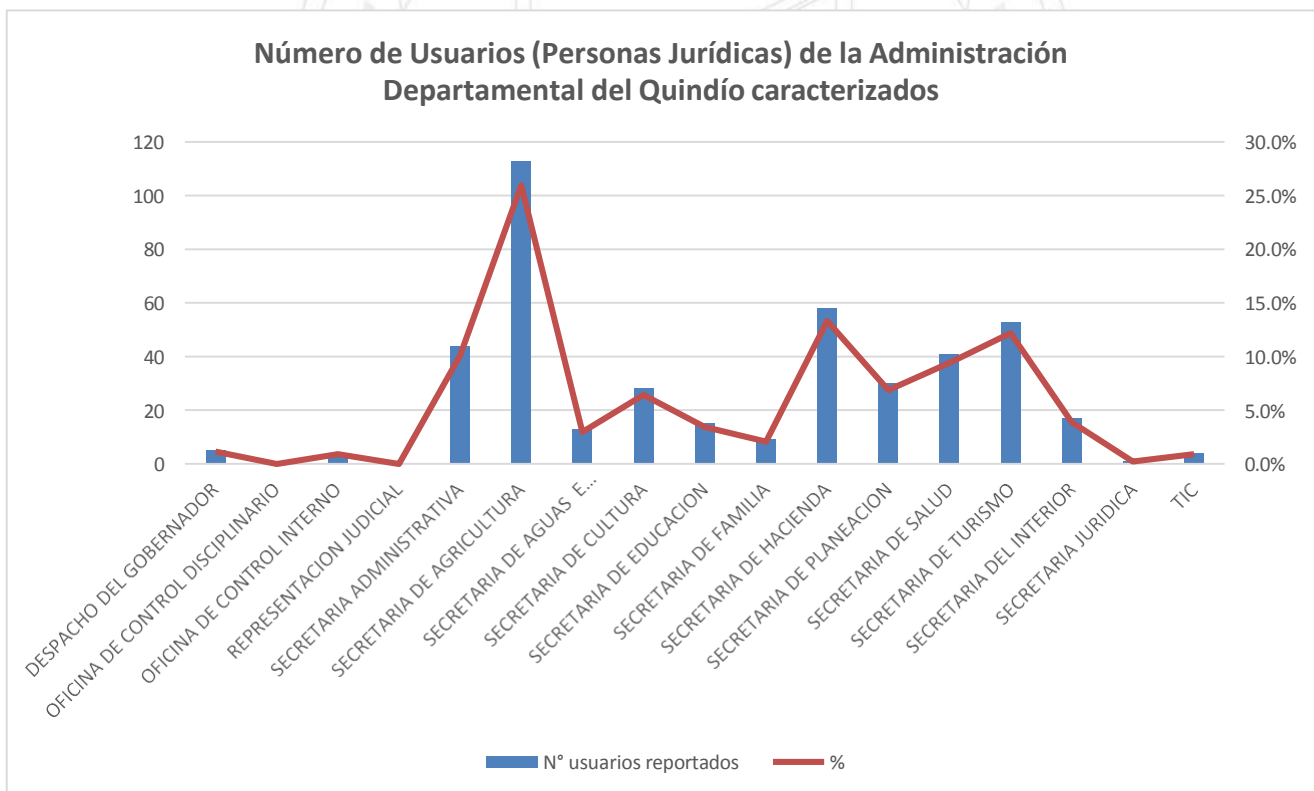
### 2. METODOLOGÍA CARACTERIZACIÓN

Tras llevar a cabo diferentes reuniones con todas las Secretarías del nivel Departamental, se concertaron diferentes puntos para realizar este proceso tales como variables para 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 435 usuarios los caracterizados los cuales se clasifican en la siguiente gráfica por Secretaría.





Número de Usuarios (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental del Quindío caracterizados	# de usuarios reportados	%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	5	1.1%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0.0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	0.9%
REPRESENTACION JUDICIAL	0	0.0%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	44	10.1%
SECRETARIA DE AGRICULTURA	113	26.0%
SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA	13	3.0%
SECRETARIA DE CULTURA	28	6.4%
SECRETARIA DE EDUCACION	15	3.4%
SECRETARIA DE FAMILIA	9	2.1%
SECRETARIA DE HACIENDA	58	13.3%
SECRETARIA DE PLANEACION	30	6.9%
SECRETARIA DE SALUD	41	9.4%
SECRETARIA DE TURISMO	53	12.2%
SECRETARIA DEL INTERIOR	17	3.9%
SECRETARIA JURIDICA	1	0.2%
TIC	4	0.9%
<b>TOTAL</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>

Se puede observar que la Secretaría con mayor cantidad de entidades caracterizadas fue la Secretaría de Agricultura con 26%. En el caso de la Secretaría de Representación Judicial, reporta que es una secretaria de carácter de apoyo y no misional y por tal razón no se diligencio el formulario, por ende, quedaron al margen de este proceso de Caracterización.

### CAPÍTULO III

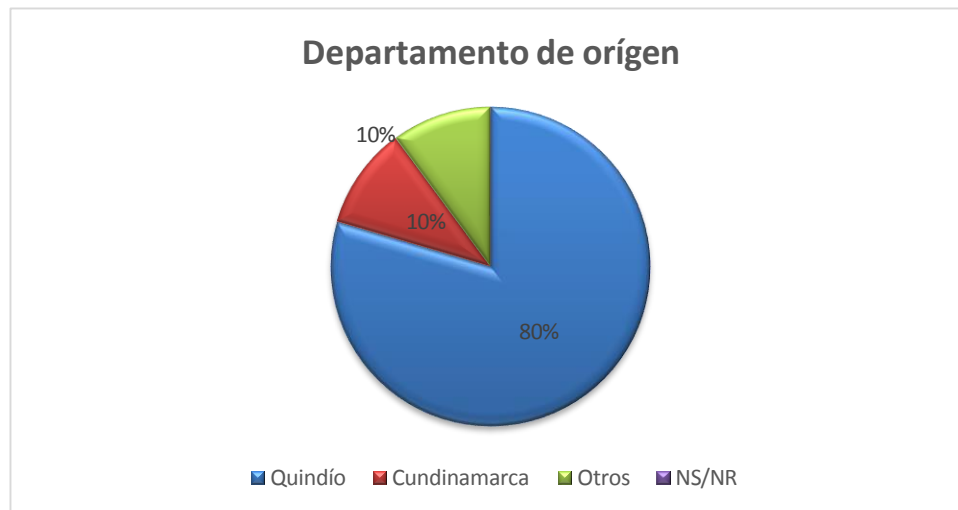
#### 3. DESARROLLO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS (PERSONAS JURÍDICAS) DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO

##### 3.1. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y COBERTURA GEOGRÁFICA

Se refieren a la ubicación geográfica de las entidades usuarias 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



### 3.1.1. Departamento de origen

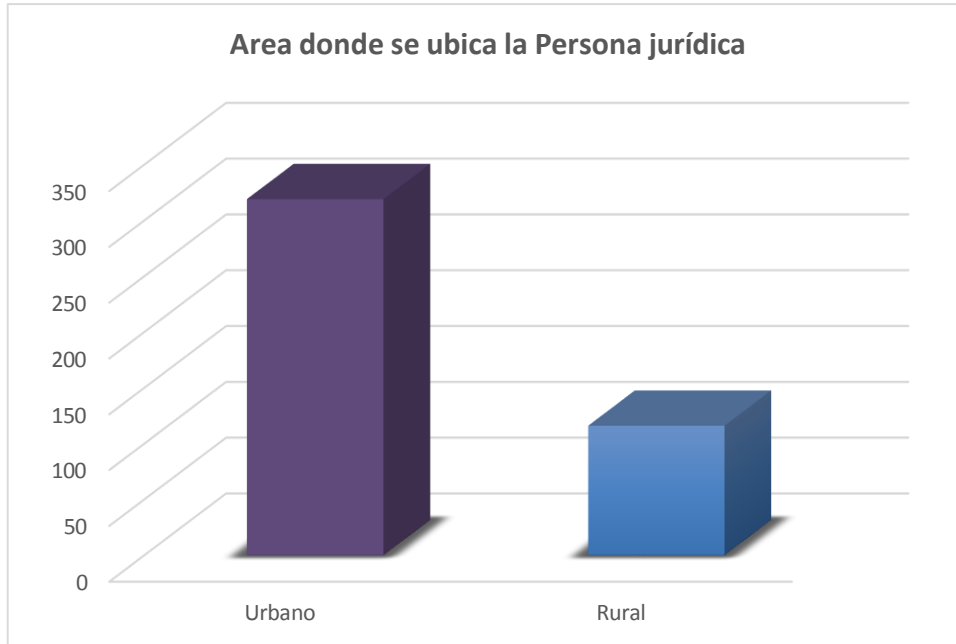


Departamento	# Entidades por Dpto	%
Antioquia	13	2.99%
Atlántico	1	0.23%
Bogotá	29	6.67%
Bolívar	1	0.23%
Boyacá	2	0.46%
Caldas	3	0.69%
Cauca	1	0.23%
Cundinamarca	16	3.68%
Magdalena	2	0.46%
Norte de Santander	1	0.23%
Quindío	346	79.54%
Risaralda	5	1.15%
Santander	5	1.15%
Tolima	2	0.46%
Valle del Cauca	8	1.84%
<b>TOTAL</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>



Las organizaciones caracterizadas corresponden en su mayoría al departamento del Quindío con un 80%, los departamentos de Antioquia con una participación del 3% y Cundinamarca, junto a el Distrito Capital de Bogotá tienen un 10% y los demás no se contabiliza, allí se encuentran Atlántico, Bolívar, Caldas, Cauca, Nariño, Risaralda, Tolima y Valle.

### 3.1.2. Área de ubicación



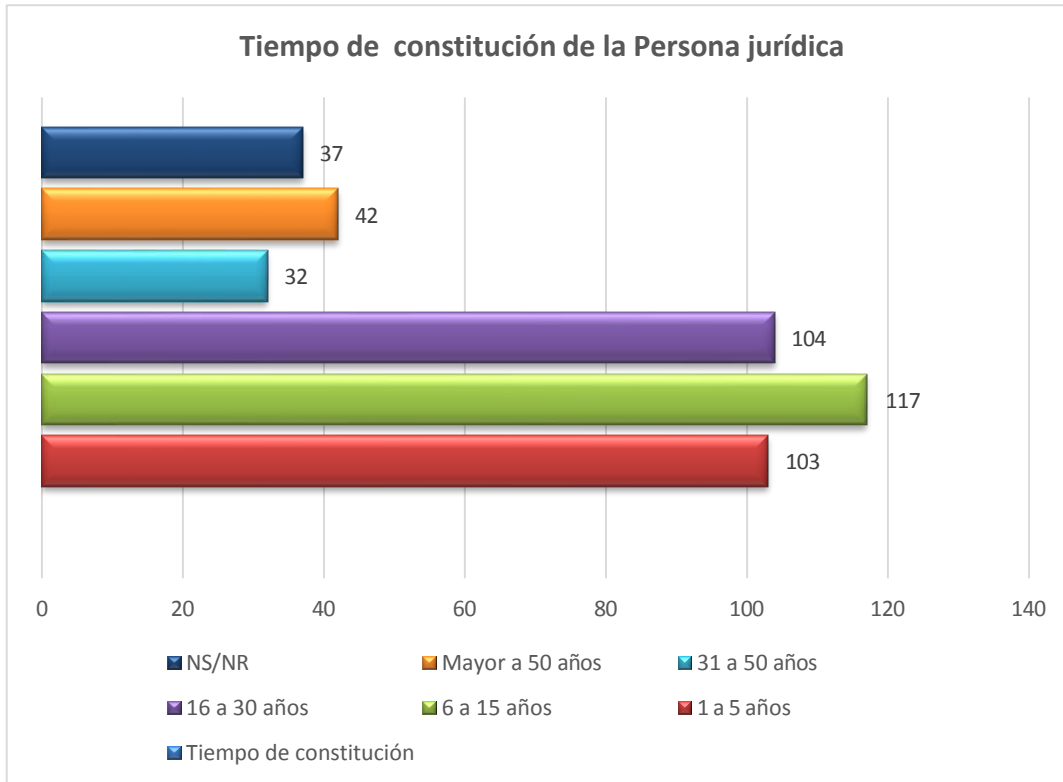
Área de ubicación	#	%
Rural	116	27%
Urbana	319	73%
<b>TOTAL</b>	<b>435</b>	<b>100,00%</b>

El 73% de las organizaciones se ubica en zona urbana frente al 27% ubicadas en zona rural.



### 3.1.3. Tiempo de constitución

El 29% de las organizaciones fueron constituidas hace más de 6 años, seguidas por las organizaciones consolidadas entre 1 y 5 año y 16 a 30 años con 26% cada una, 8% para organizaciones con mas de 31 años y para completar el 100% lo ocupan las empresas con 50 años o mas de creación con un 11%.



Tiempo de Constituida	años	%
<b>1 a 5 años</b>	103	<b>26%</b>
<b>6 a 15 años</b>	117	<b>29%</b>
<b>16 a 30 años</b>	104	<b>26%</b>
<b>31 a 50 años</b>	32	<b>8%</b>
<b>Mayor a 50 años</b>	42	<b>11%</b>
<b>NS/NR</b>	37	<b>9%</b>
<b>TOTAL</b>	435	<b>100,00%</b>



### 3.1.4. Inscripción en el SECOP II

En este periodo, el 13% de las empresas relacionadas, se encuentran inscritas en la plataforma del SECOP II; mientras que el 35% no lo está. El 52% restante no tenía clara la información respecto de este trámite.

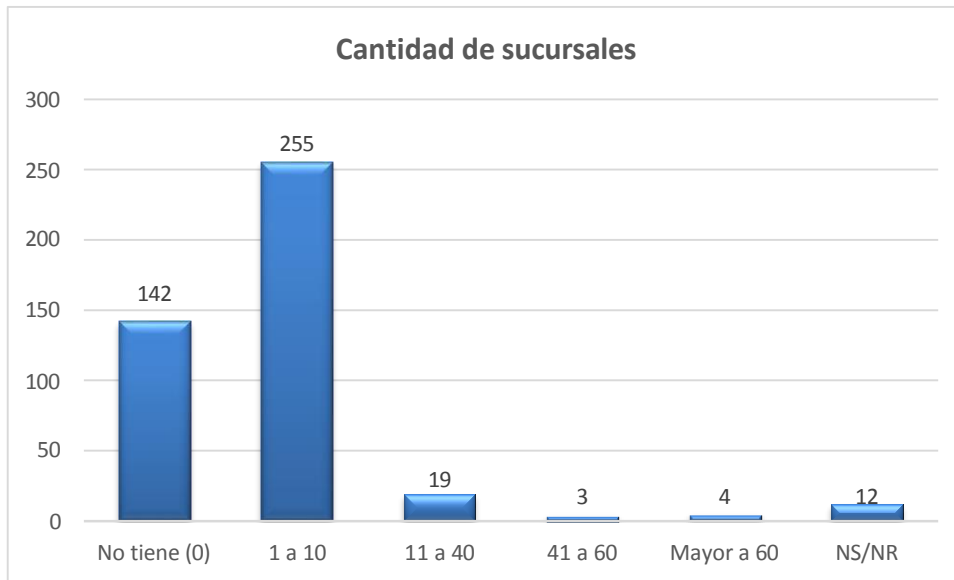


Registro en el SECOOP II	#	%
Sí	256	59%
No	157	36%
NS/NR	22	5%
<b>TOTAL</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>





### 3.1.5. Cantidad de sucursales



En cuanto a sucursales, en su mayoría el 33% de las entidades reportan no tener una sucursal y el 1% eligió la opción NS/NR el 59 % dice tener entre 1 y 10 sucursales.

Cantidad de Sucursales	#	%
No tiene (0)	142	33%
Entre 1 y 10	255	59%
Más de 10	19	4%
NS/NR	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>

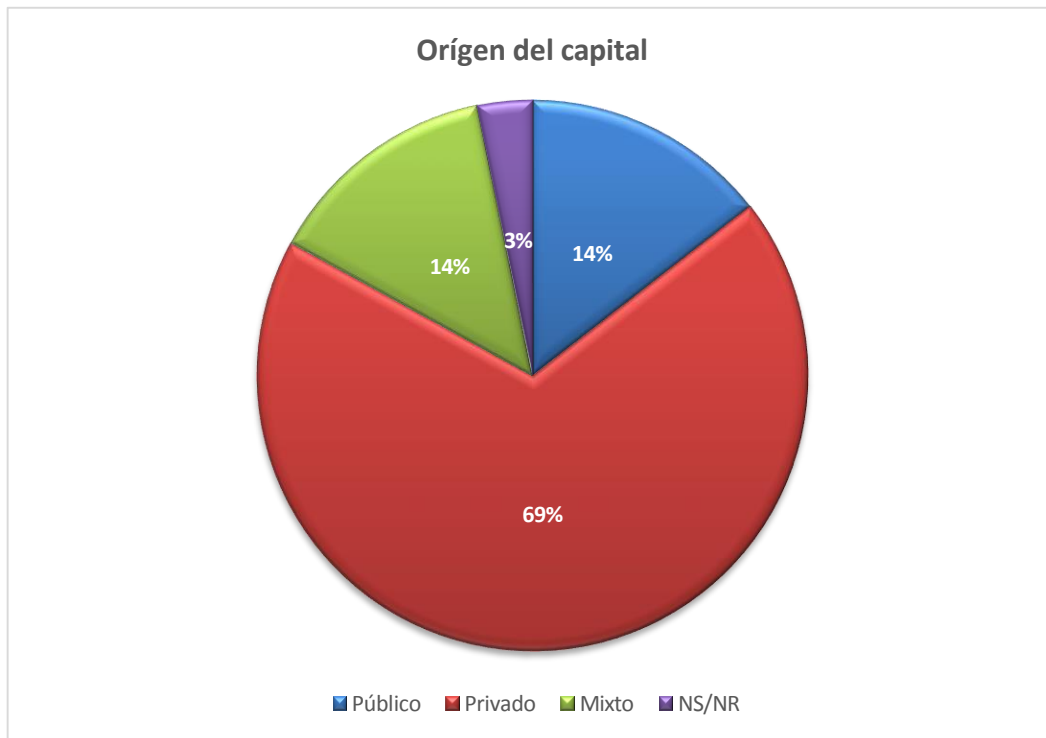


### 3.2. TIPOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN

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

#### 3.2.1. Origen del capital

El 69% de las organizaciones son organizaciones con capital de carácter privado, seguido del 14% con capital de carácter público y entidades mixtas con un 14%.



Origen de Capital	#	%
Público	63	14%
Privado	298	69%
Mixto	60	14%
NS/NR	14	3%
<b>TOTAL</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>



### 3.2.2. Tipo de persona jurídica

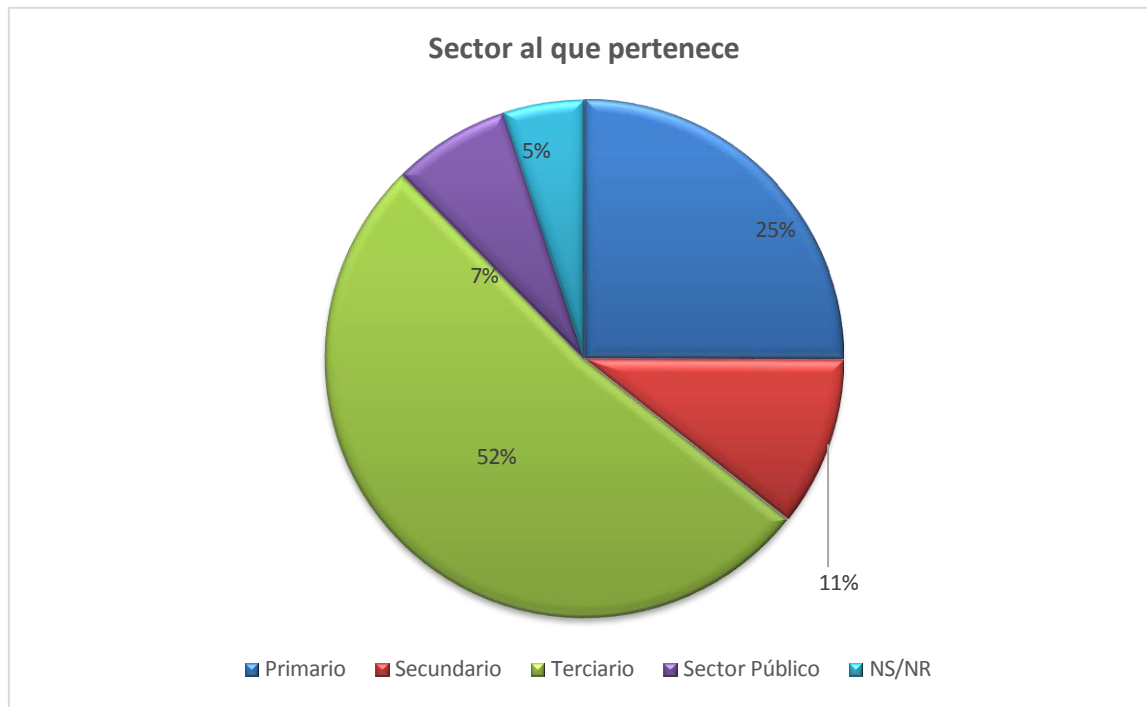
El 25% corresponde a organizaciones sociales, Sociedad por Acciones Simplificada con un 21% y en tercer lugar entidades públicas con el 11%



Tipo de Organización	#	%
Organización Social	110	25.29%
Sociedad por Acciones Simplificada	93	21.38%
Entidad Pública	48	11.03%
NS/NR	41	9.43%
Sociedad Anónima	26	5.98%
Fundación	23	5.29%
Sociedad Limitada	23	5.29%
Empresa Asociativa de Trabajo	18	4.14%
Empresa Unipersonal	18	4.14%
ONG	16	3.68%
Cooperativas	7	1.61%
Gremios	4	0.92%
Sociedades Anónima	4	0.92%
Sociedad Colectiva	3	0.69%
Sociedad Comandita por acciones	1	0.23%
<b>TOTAL</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>



### 3.2.3. Sector económico al que pertenece

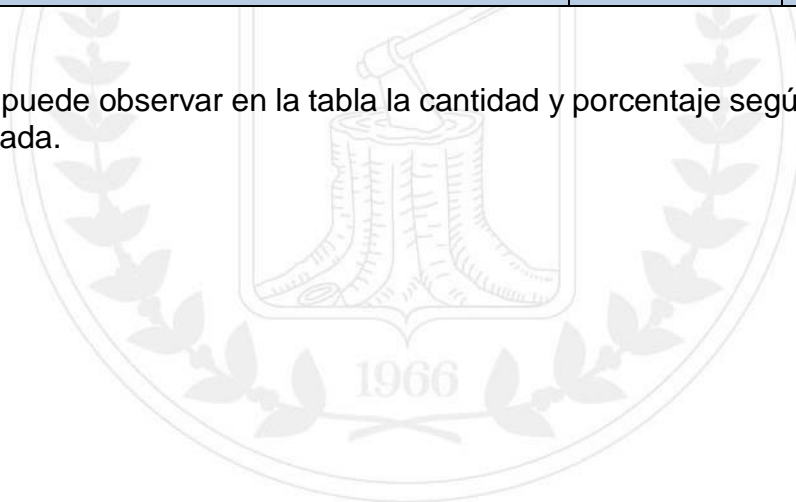


El 52% de las organizaciones pertenece al sector terciario (servicios), seguido del sector primario (agricultura) con un 25% y posteriormente encontramos al sector secundario (industria) con un 11%. El 5% de las organizaciones no está segura o no conoce el sector al que pertenece:



Sector al que pertenece	#	%
Secundario (Construcción)	3	0.7%
Primario (Pesca)	6	1.4%
Terciarios (Servicios Financieros)	7	1.6%
Terciarios (Servicios Transporte)	2	0.5%
Primario (Ganadería)	9	2.1%
Terciarios (Servicios Turismo y Ocio)	14	3.2%
Terciarios (Servicios Personales Salud)	50	11.5%
Terciarios (Servicios Información y Comunicación)	11	2.5%
Secundario (Industria)	43	9.9%
Terciarios (Servicios Administrativos)	10	2.3%
Sector público	32	7.4%
Terciarios (Comercio)	82	18.9%
Terciarios (Servicios Culturales)	23	5.3%
Primario (agricultura)	94	21.6%
NS/NR	22	5.1%
Terciarios (Servicios Sociales)	27	6.2%
<b>Total</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>

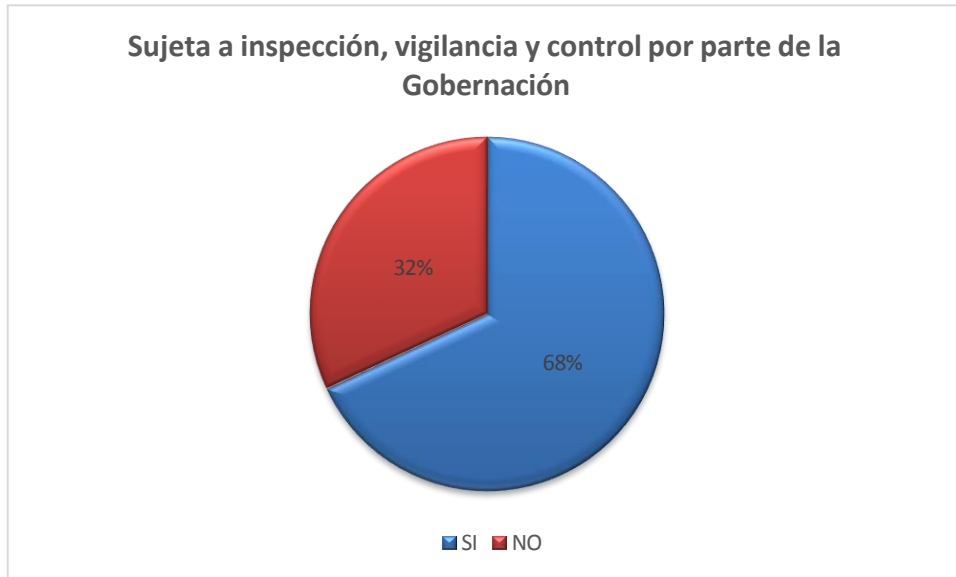
De igual manera, se puede observar en la tabla la cantidad y porcentaje según los sectores, de manera discriminada.





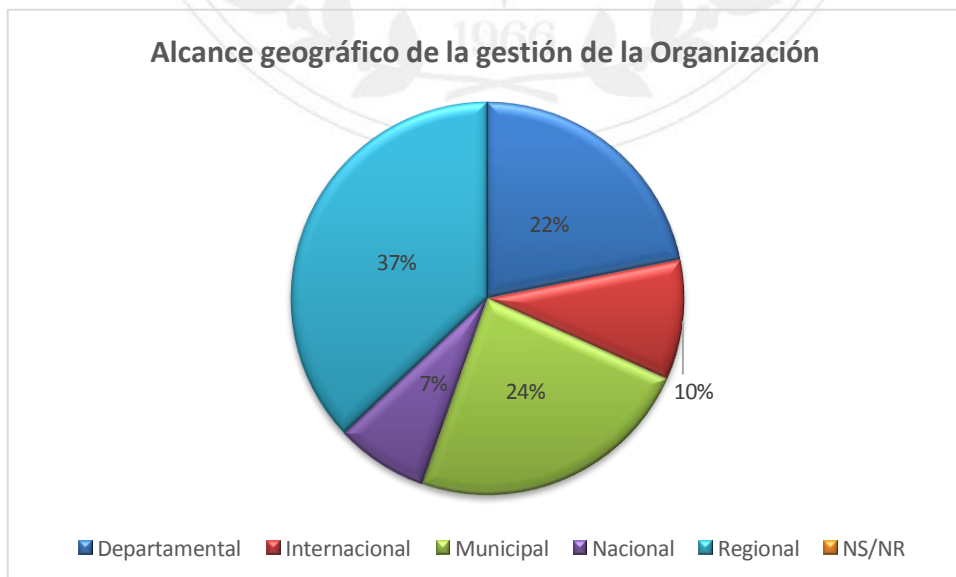
### 3.2.4. Sujeta a inspección, vigilancia y control por parte de la Gobernación

El 68% de las personas jurídicas, son vigiladas por la Gobernación del Quindío, frente al 32% que no están sujetas a ello.



### 3.2.5. Alcance geográfico de la gestión de la Organización

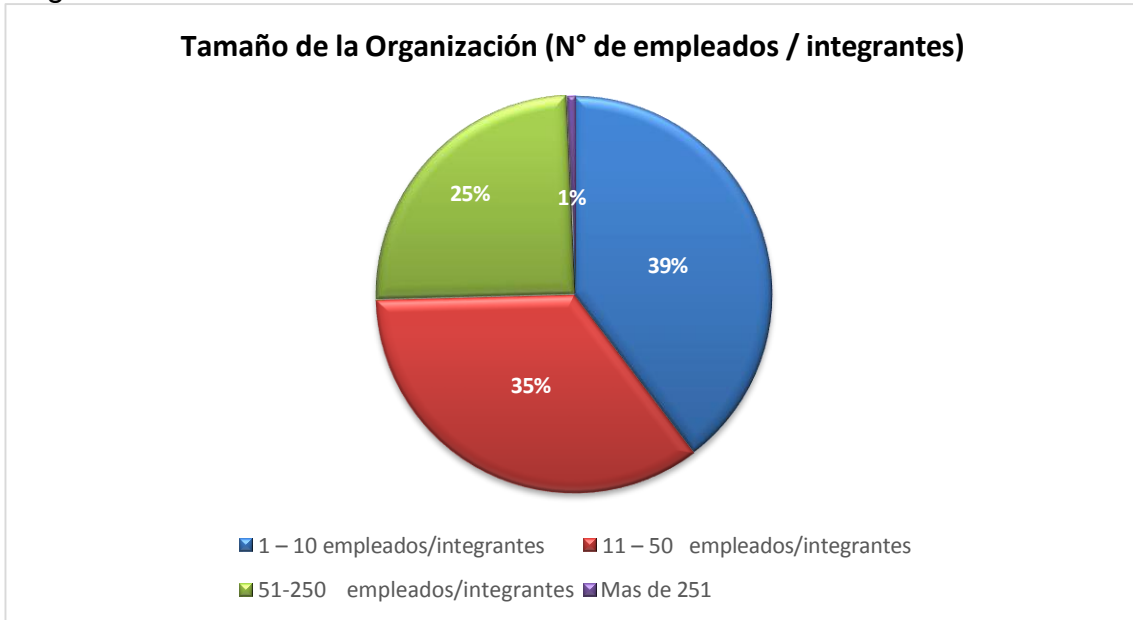
El 37% de las organizaciones tienen alcance regional, seguido del 24% con alcance municipal, y en tercer lugar el 22% con alcance departamental. El 7% tiene alcance nacional.





### 3.2.6. Tamaño de la Organización

El 39% de las organizaciones tienen de 1 - 10 empleados o integrantes, el 35% tiene de 11 - 50 empleados o integrantes, y el 25% tiene más de 50 empleados o integrantes.



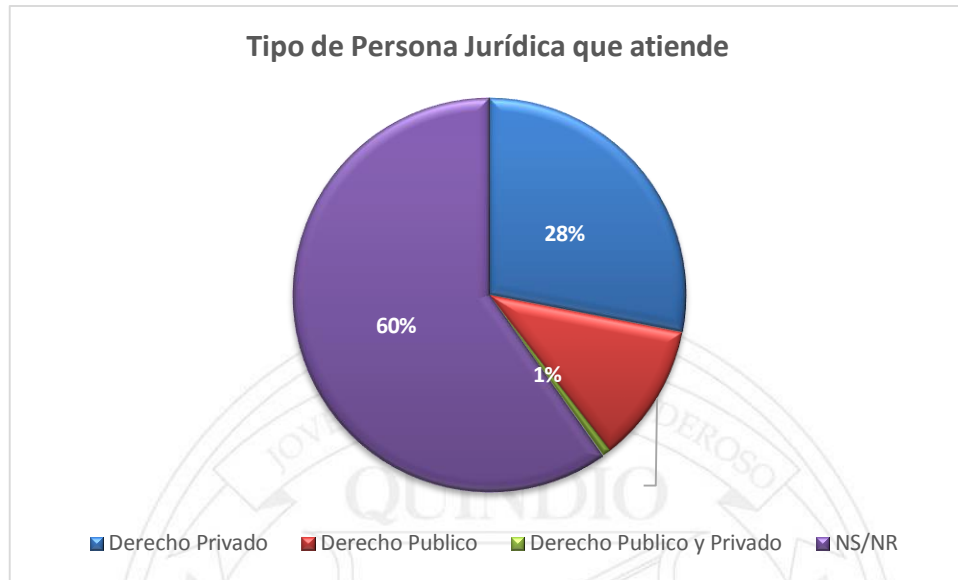
### 3.2.7. Tipo de Usuario que hace uso de los servicios o productos que ofrece la Organización



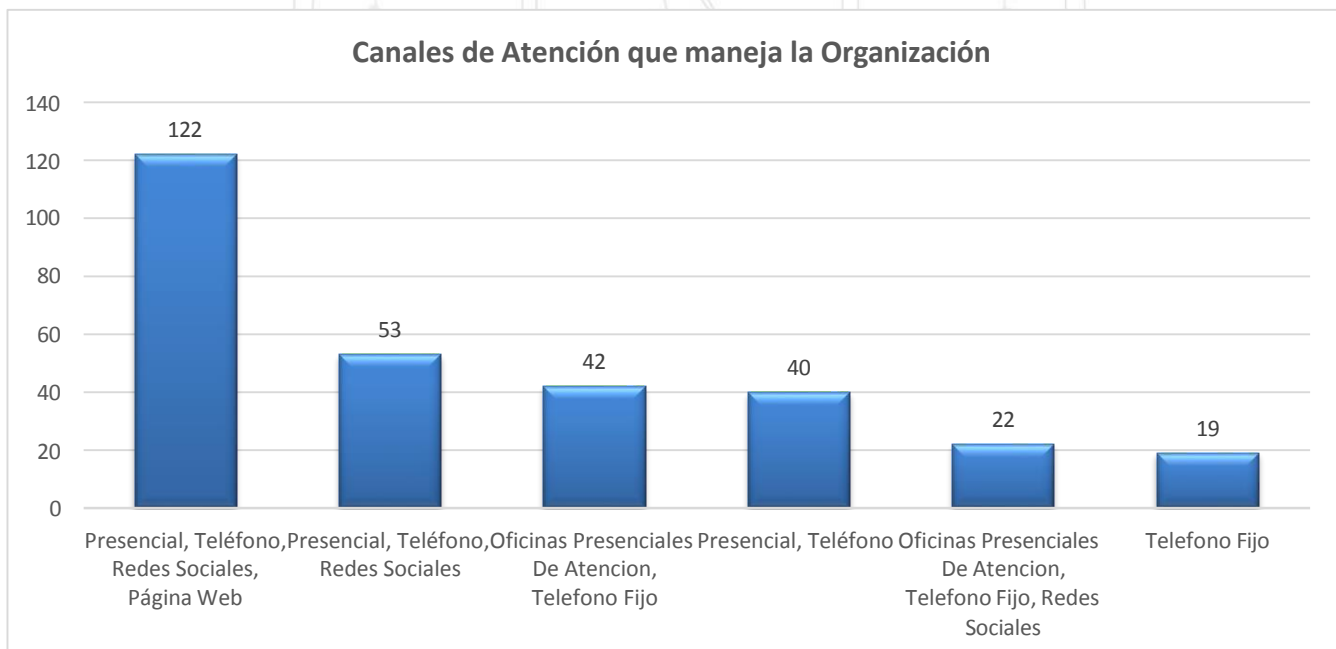
El tipo de usuario que manejan las organizaciones corresponden a personas naturales con un 63%, 31% para personas naturales y 6% mixta.



En el caso de las personas jurídicas atendidas en su mayoría corresponden a organizaciones de derecho privado 28%, seguido de derecho publico únicamente con 11% y derecho público privado con 1%, la mayoría respondió NS/NR con un 60%.



### 3.2.8. Canales de Atención que su Organización maneja con sus usuarios







La mayoría de las organizaciones tienen atención por teléfono y de manera presencial: el 38% de las organizaciones, para atender a sus usuarios, utiliza teléfono fijo, redes sociales y pagina web, en segundo lugar, con 17% utiliza las Oficinas presenciales de atención, teléfono y redes sociales. El 13% utiliza oficinas presenciales y teléfono fijo.

### 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.

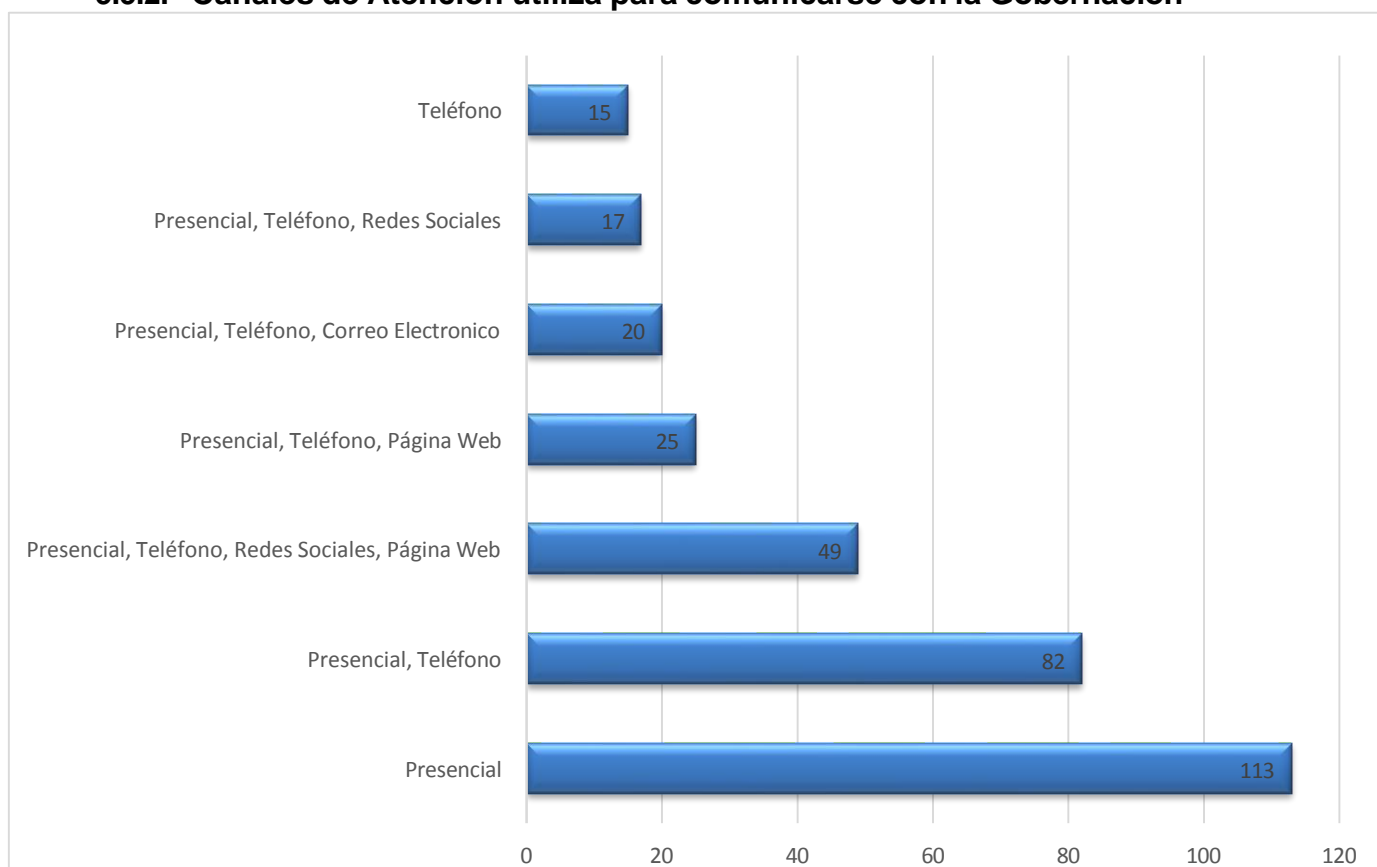
#### 3.3.1. Actividad que ha gestionado en la Gobernación del Quindío.





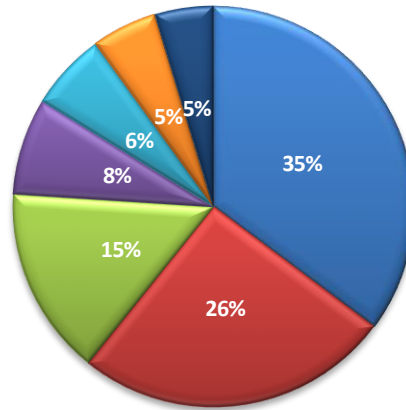
La actividad más demandada por las organizaciones a la administración departamental es la combinación de asesorías, servicios, peticiones y solicitudes con un 49%. El 51% corresponde a otros trámite.

### 3.3.2. Canales de Atención utiliza para comunicarse con la Gobernación





### Canales de Atención que utiliza para comunicarse con la Gobernación

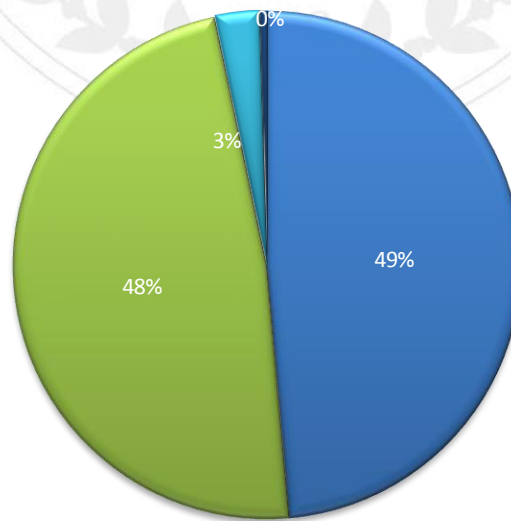


- Presencial
- Presencial, Teléfono
- Presencial, Teléfono, Redes Sociales, Página Web
- Presencial, Teléfono, Página Web
- Presencial, Teléfono, Correo Electronico
- Presencial, Teléfono, Redes Sociales
- Teléfono

El canal más utilizado por las organizaciones para la gestión con la administración departamental es el Presencial con un 35%, seguido por la combinación de presencial y teléfono con un 26% y en tercer lugar la forma presencial, telefónica, redes sociales y pagina web con el 15%.

### 3.3.3. Nivel de satisfacción por la atención a través de estos canales

#### Nivel de satisfacción por la atención a través de los canales de atención



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente



El 49% de las organizaciones considera que la atención recibida por parte de la administración departamental fue Excelente, el 48% Buena y menos del 3% consideró regular o mala la atención brindada.

#### 4. CONCLUSIONES

- En total fueron 435 entidades que se tomaron como muestra para realizar esta caracterización, teniendo en cuenta que se presentaron algunas dificultades en diligenciamiento del documento base para este informe.
- Por lo anterior, es importante generar mayor compromiso por parte de las Secretarías para realizar un análisis más riguroso en cuanto a la caracterización de usuarios de la Administración.
- La base de datos reposa en un Drive donde se podrá evidenciar el nombre de las entidades y demás información referente al presente informe.

