



EQUIPO DE GOBIERNO DEPARTAMENTAL

JUAN MIGUEL GALVIS BEDOYA

Gobernador

VICTORIA EUGENIA ARIAS CIFUENTES

Gestora Social

Amanda Tangarife Correa
Secretaria Privada

Juan Carlos Alfaro García
Secretario Jurídico y de Contratación

Luis Alberto Rincón Quintero
Secretario de Planeación

Humberto Turriago López
Control Interno Disciplinario

Carlos Alberto Sierra Neira
Secretario de Hacienda

Jorge Hernán Gutiérrez Arbeláez
Secretario de Familia

Jaime Andrés Pérez Cotrino
Secretario Interior

Isabel Cristina Lezama Velásquez
Secretaria de Representación
Judicial

Tatiana Hernández Mejía
Secretaria de Educación

Johan Sebastián Cañón Sosa
Secretario Administrativo

Luis Guillermo Agudelo Ramírez
Secretario de Aguas e Infraestructura

Camilo José Ortiz Montero
Gerente Indeportes

Carlos Alberto Gómez Chacón
Secretario de Salud

Lina Marcela Roldán Prieto
Gerente - Empresa para el Desarrollo
Territorial Proyecta

Héctor Fabio Hincapié Loaiza
Secretario TIC

Fabian Grijalba Jaramillo
Director – Instituto Departamental de
Tránsito Quindío-IDTQ

Felipe Arturo Robledo Martínez
Secretario de Cultura

José Duván Lizarazo Cubillos
Jefe de Control Interno de Gestión

Bryant Stiven Naranjo Raigoza
Secretario de Agricultura, Desarrollo
Rural y Medio Ambiente

Carolina Jaramillo Quintero Gerente
Lotería del Quindío

Juana Camila Gómez Zamorano
Secretaria de Turismo, Industria y
Comercio





ÍNDICE

TÍTULO I.....	6
GENERALIDADES CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PERSONA JURÍDICA.....	6
1.1 Alcance	6
1.2. Objetivo general	6
1.3 Objetivos específicos.....	6
1.4 Metodología Caracterización de Usuarios	6
TÍTULO II.....	8
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PERSONAS JURÍDICAS ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL	8
2.1. Usuarios (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental del Quindío caracterizados.....	8
2.2 Sociodemográfica y Cobertura Geográfica Usuarios (personas Jurídicas) Departamento del Quindío	10
2.3 Sector Geográfico Usuarios (personas Jurídicas) Departamento del Quindío	11
2.4 Tiempo de Constitución de los Usuarios (Personas Jurídicas) Administración Departamental.....	12
2.5 Usuarios (Personas Jurídicas) Administración Departamental Inscritos en el SECOP II.....	12
2.6 Sucursales de los Usuarios caracterizados (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental	13
2.7 Tipología de la Organización de los Usuarios caracterizados (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental.....	15
2.7.1 Según Capital	15
2.7.2 Tipo de Personería Jurídica	15
2.7.3 Sector de las Personas Jurídica caracterizadas de la Administración Departamental.....	17
2.7.4 Organizaciones Sujetas a Inspección, Vigilancia y Control por parte de la Gobernación	18
2.7.5 Alcance geográfico de la Gestión de la Organización	19
2.7.6 Tamaño de la Organización (Número de empleados/ Número de Integrantes) 20	





2.7.7 Tipo de Usuario que hace uso de los servicios o productos que ofrece la Organización 22

2.7.8 Canales de Atención que su Organización maneja con sus usuarios..... 22

ÍNDICE DE GRAFICAS

Gráfica No. 1 Número y Porcentaje de Usuarios (Personas Jurídicas) por Secretaria Sectorial caracterizados..... 9

Gráfica No. 2 Ubicación Sociodemográfica y Cobertura Geográfica Usuarios Administración Departamental 10

Gráfica No. 3 Sector Geográfico Usuarios (personas Jurídicas) Departamento del Quindío 11

Gráfica No. 4 Usuarios (Personas Jurídicas) Administración Departamental Inscritos en el SECOP II 13

Gráfica No. 5 Sucursales de los Usuarios caracterizados (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental 14

Gráfica No. 6 Tipo de Capital de las Organizaciones 15

Gráfica No. 7 Tipo de Personería Jurídica de las Organizaciones 16

Gráfica No. 8 Sector de las Personas Jurídica caracterizadas de la Administración Departamental 17

Gráfica No. 9 Organizaciones Sujetas a Inspección, Vigilancia y Control por parte de la Gobernación 19

Gráfica No. 10 Alcance Geográfico de la Gestión de la Organización..... 20

Gráfica No. 11 Tamaño de la Organización (Número de empleados/ Número de Integrantes) 21

Gráfica No. 12 Tipo de Usuario que hace uso de los servicios o productos que ofrece la Organización 22

Gráfica No. 13 Canales de Atención que su Organización maneja con sus usuarios..... 23

ÍNDICE DE TABLA

Tabla No. 1 Tiempo de Constitución de los Usuarios (Personas Jurídicas) Administración Departamental 12

Tabla No. 2 Detalle del Sector de las Personas Jurídica caracterizadas de la Administración Departamental 18





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.





TÍTULO I

GENERALIDADES CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 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.

1.4 Metodología Caracterización de Usuarios

La metodología de caracterización consiste en la aplicación de formulario a los diferentes usuarios de la Administración Departamental (Personas Jurídicas), a través de la aplicación de formulario el cual contiene la siguiente información:

- Nombre o Razón Social
- NIT
- Tiempo de Constituida la Empresa en Años
- Inscrito en el SECOP II





- Teléfono
- Dirección
- Departamento
- Municipio
- Área
- Página Web – Oficial
- Correo Electrónico el Representante Legal
- Origen del capital de la organización
- Sector del cual depende
- Está sujeta a inspección, vigilancia y control por parte de la Gobernación del Quindío
- Tamaño Organización - Entidad - Asociación - Corporación - JAC - Fundación.
- Tipo de Usuario que hace uso de los servicios o productos que ofrece la Organización
- Canales de Atención que su organización maneja con sus
- ¿Que tipo de actividad ha gestionado en la Gobernación del Quindío?
- El nivel de satisfacción por la atención a través los diferentes canales (presencial, redes Sociales y Teléfono)
- De manera expresa, previa, informada y voluntaria AUTORIZO el tratamiento de mis datos personales, para las finalidades y en los términos mencionados en este documento

Se realizaron reuniones con las Secretarías del nivel Departamental, donde se concertó 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-





TÍTULO II

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PERSONAS JURÍDICAS ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL

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

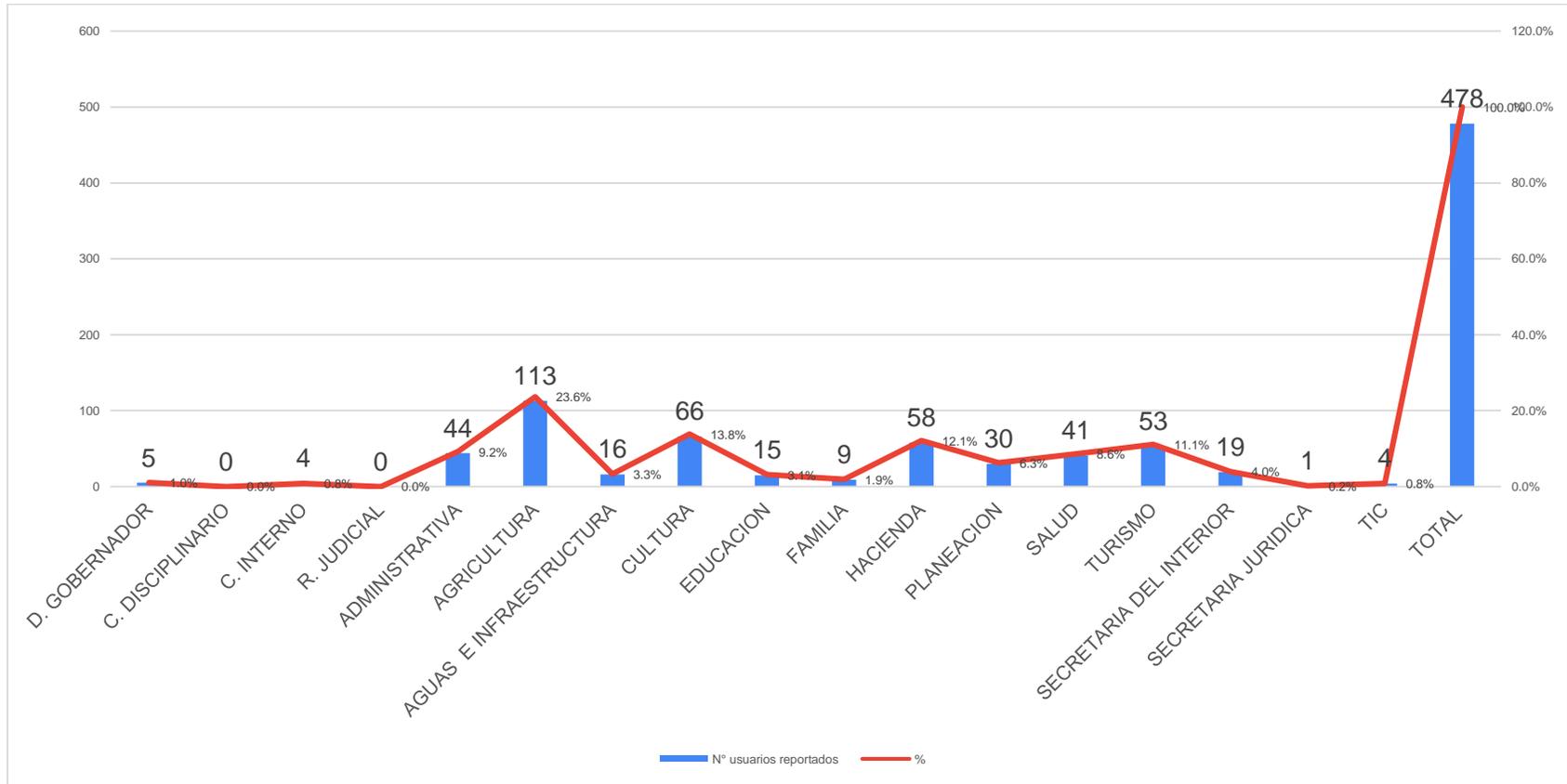
La caracterización de usuarios de la Administración Departamental asciende a la suma de 478 Personas Jurídicas, de acuerdo a la información construida por cada una de las Secretarías Sectoriales

En la Gráfica No. 1 se puede observar que las Secretarías que presenta un mayor número de Personas Jurídicas caracterizadas, en su orden se encuentran: Agricultura Desarrollo Rural y Medio Ambiente con el 23.6 % , Cultura con el 13.8 % , Hacienda con el 12.1%, Turismo, Industria y Comercio con el 11,1%, Administrativa con 9.2%, Salud con el 8.6%, Planeación 6.3%, Interior con el 4%, Aguas e Infraestructura 3.3% y Educación con el 3.1 %. Las Secretarías restantes tuvieron porcentajes de participación inferiores a 3%, exceptuando las oficinas de Control Interno Disciplinario y de Gestión, que no presentan caracterización de usuarios.





Gráfica No. 1 Número y Porcentaje de Usuarios (Personas Jurídicas) por Secretaria Sectorial caracterizados



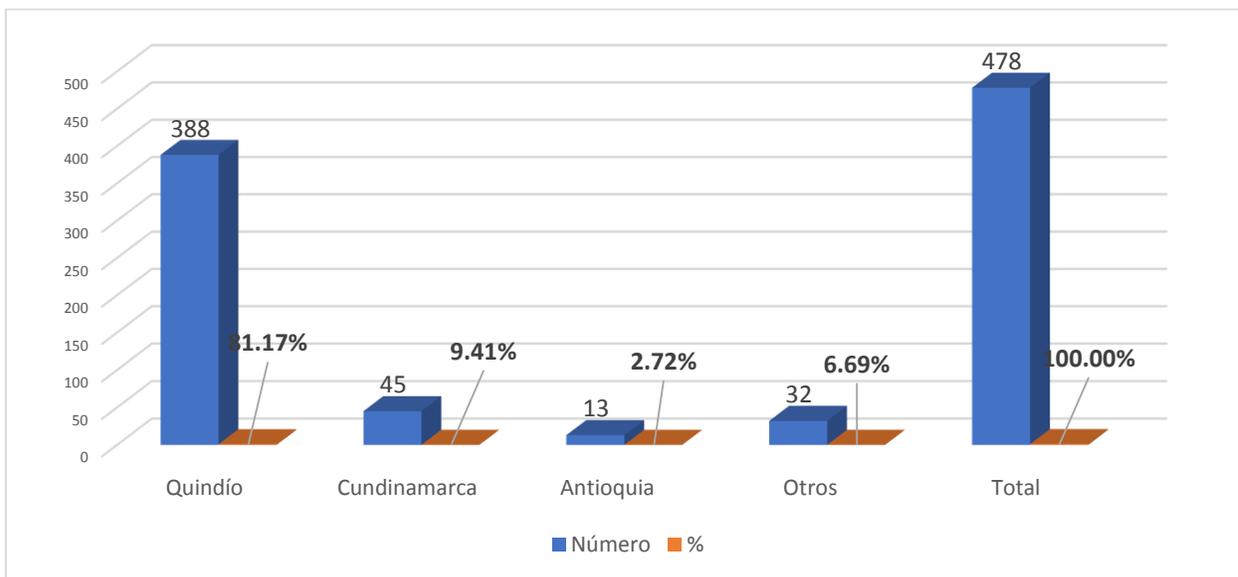
Fuente: Secretaría de Planeación Departamental



2.2 Sociodemográfica y Cobertura Geográfica Usuarios (personas Jurídicas) Departamento del Quindío

La ubicación geográfica de las entidades usuarias de la Administración Departamental, que predomina según la caracterización realizada con 478 Usuarios, están en su orden los departamentos del Quindío con el 81.17%, Cundinamarca con el 9.41. Antioquia con el 2.72% y Otros (Bolívar, Boyacá, Caldas, Cauca, Magdalena, Risaralda, Santander, Tolima y Valle del Cauca) con el 6.69%.

Gráfica No. 2 Ubicación Sociodemográfica y Cobertura Geográfica Usuarios
Administración Departamental



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

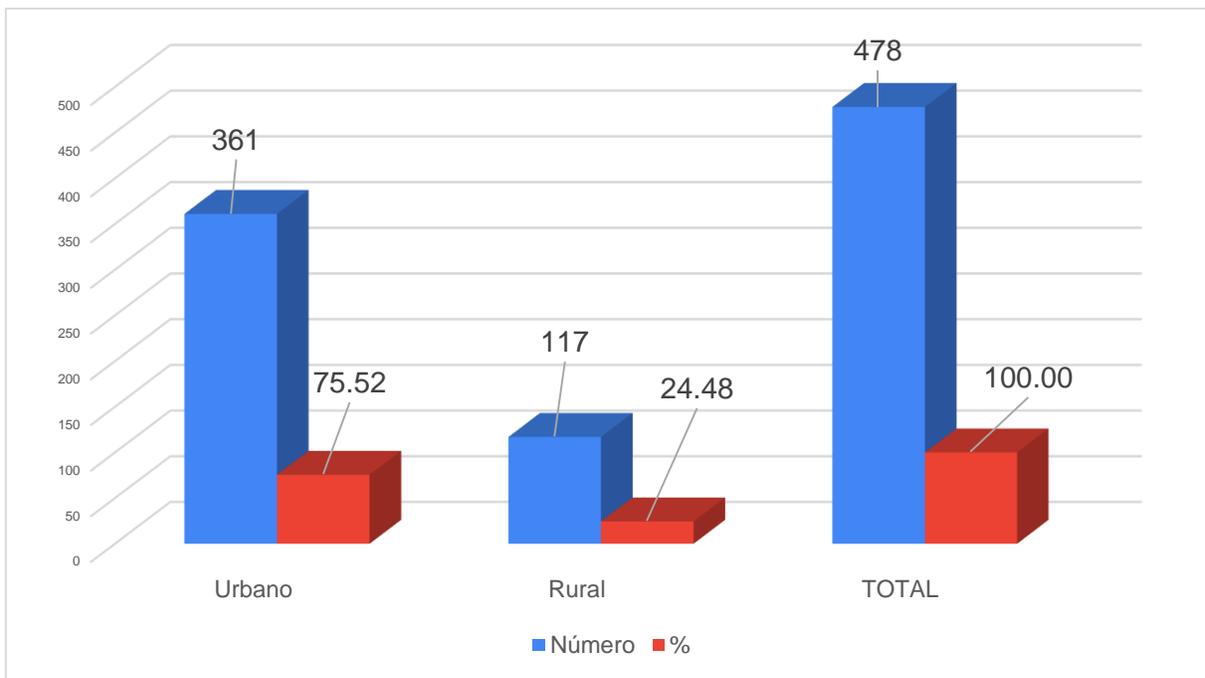




2.3 Sector Geográfico Usuarios (personas Jurídicas) Departamento del Quindío

La ubicación del sector geográfico de las Entidades Usuarias de la Administración Departamental, que predomina según la caracterización realizada con 478 Usuarios, se encuentran en su orden en el sector urbano el 75.51 % y en el sector rural con el 24.28%.

Gráfica No. 3 Sector Geográfico Usuarios (personas Jurídicas) Departamento del Quindío



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental





2.4 Tiempo de Constitución de los Usuarios (Personas Jurídicas) Administración Departamental

El 29% de las organizaciones fueron constituidas hace más de 6 años, seguidas por las organizaciones consolidadas entre 1 y 5 años y 16 a 30 años con 26% cada una, No sabe no responde el 19%, Mayor de 50 años con el 11% y 31 a 50 años con el 8%.

Tabla No. 1 Tiempo de Constitución de los Usuarios (Personas Jurídicas)
Administración Departamental

TIEMPO DE CONSTITUCIÓN (AÑOS)	NÚMERO	PORCENTAJE
1 a 5 años	103	26%
6 a 15 años	117	29%
16 a 30 años	104	26%
31 a 50 años	34	8%
Mayor a 50 años	43	11%
NS/NR	77	19%
TOTAL	478	100

Fuente: secretaria de Planeación departamental

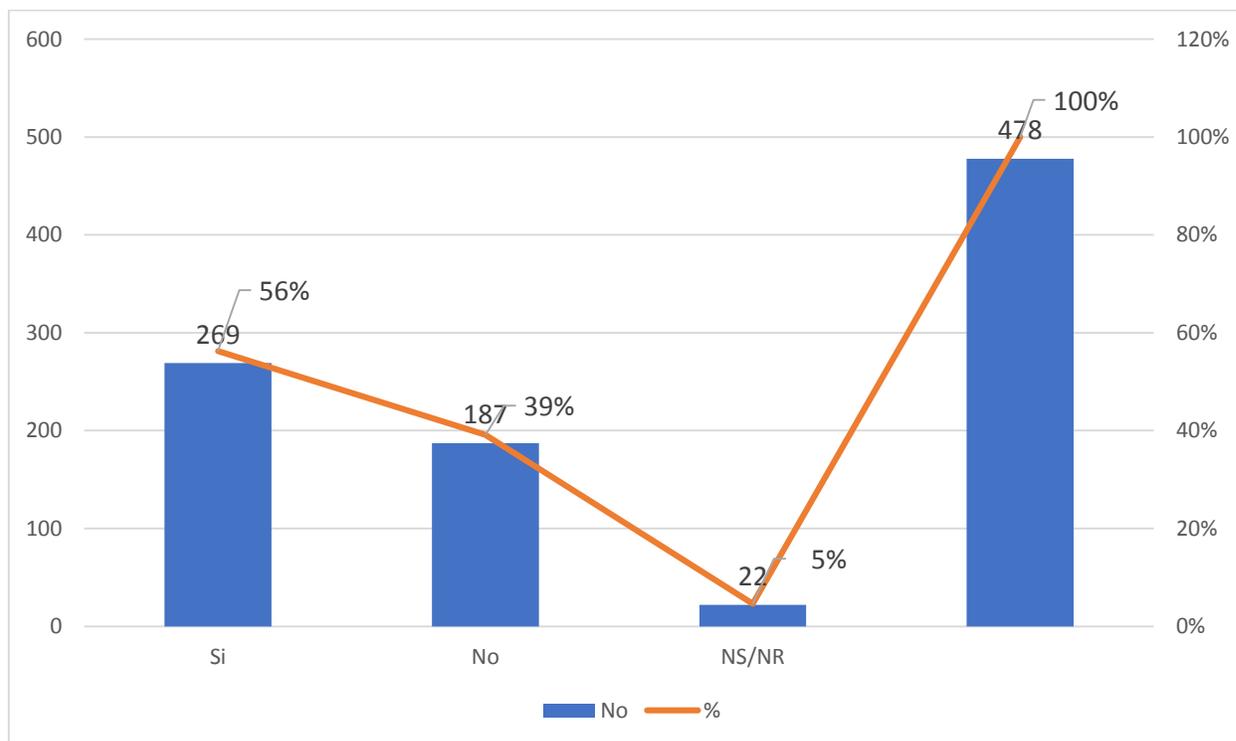
2.5 Usuarios (Personas Jurídicas) Administración Departamental Inscritos en el SECOP II

Del número de usuarios (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental, con inscripción en el SECOP II de los 478 caracterizados, se encuentran 269 que representan el 56% , 187 que representan el 39% usuarios reportan no estar inscritos y 22 usuarios que representan el 5% reportan no saber o no responden.





Gráfica No. 4 Usuarios (Personas Jurídicas) Administración Departamental Inscritos en el SECOP II



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

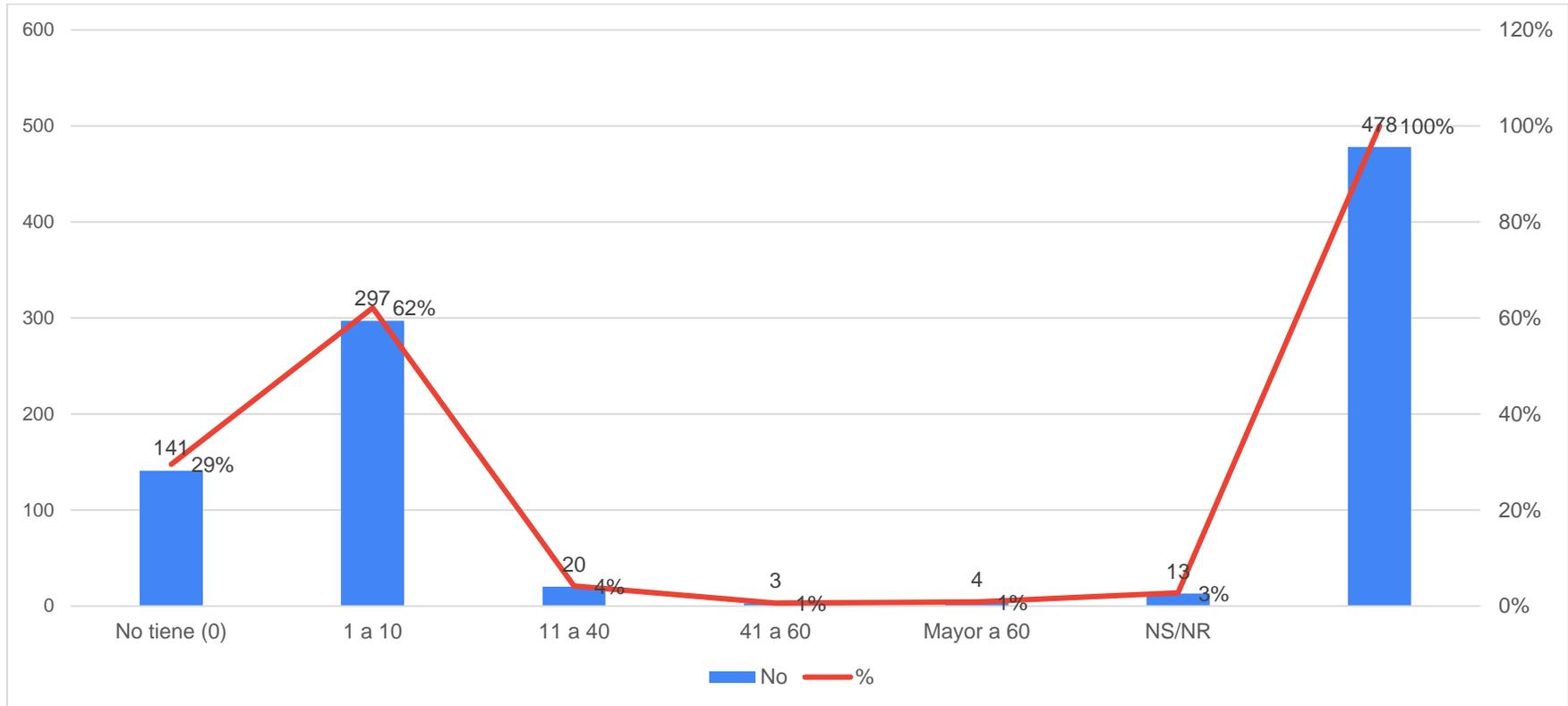
2.6 Sucursales de los Usuarios caracterizados (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental

De total del número de usuarios (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental (478) , el 29% reportan no tener sucursales, el 62% reportan tener sucursales entre (1-10), el 4% reportan tener sucursales entre (11-40), el 1% reportan tener sucursales entre (41-60), el 1% reportan tener sucursales entre (mayores de 60), y el 3% responden no saber y/o no responden.





Gráfica No. 5 Sucursales de los Usuarios caracterizados (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental



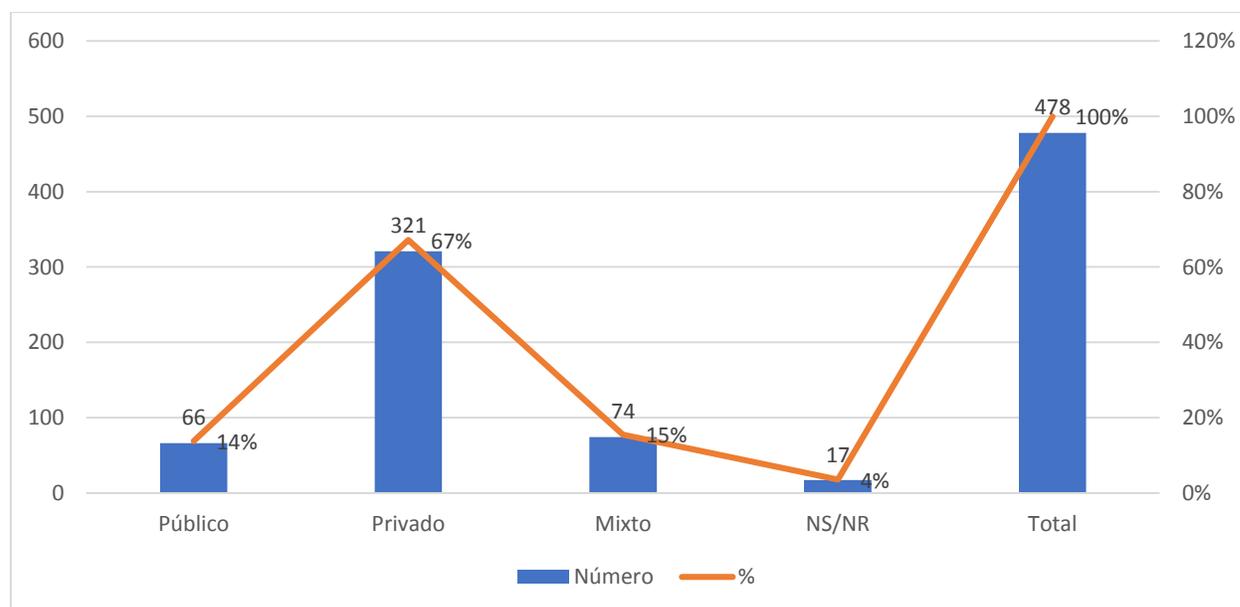
2.7 Tipología de la Organización de los Usuarios caracterizados (Personas Jurídicas) de la Administración Departamental

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

2.7.1 Según Capital

El 67% de las organizaciones son con capital de carácter privado, seguido del 14% con capital de carácter público y entidades mixtas con un 15%. Es de anotar que un 4% señalan no saber y/o no responden.

Gráfica No. 6 Tipo de Capital de las Organizaciones



Fuente: Secretaría de Planeación

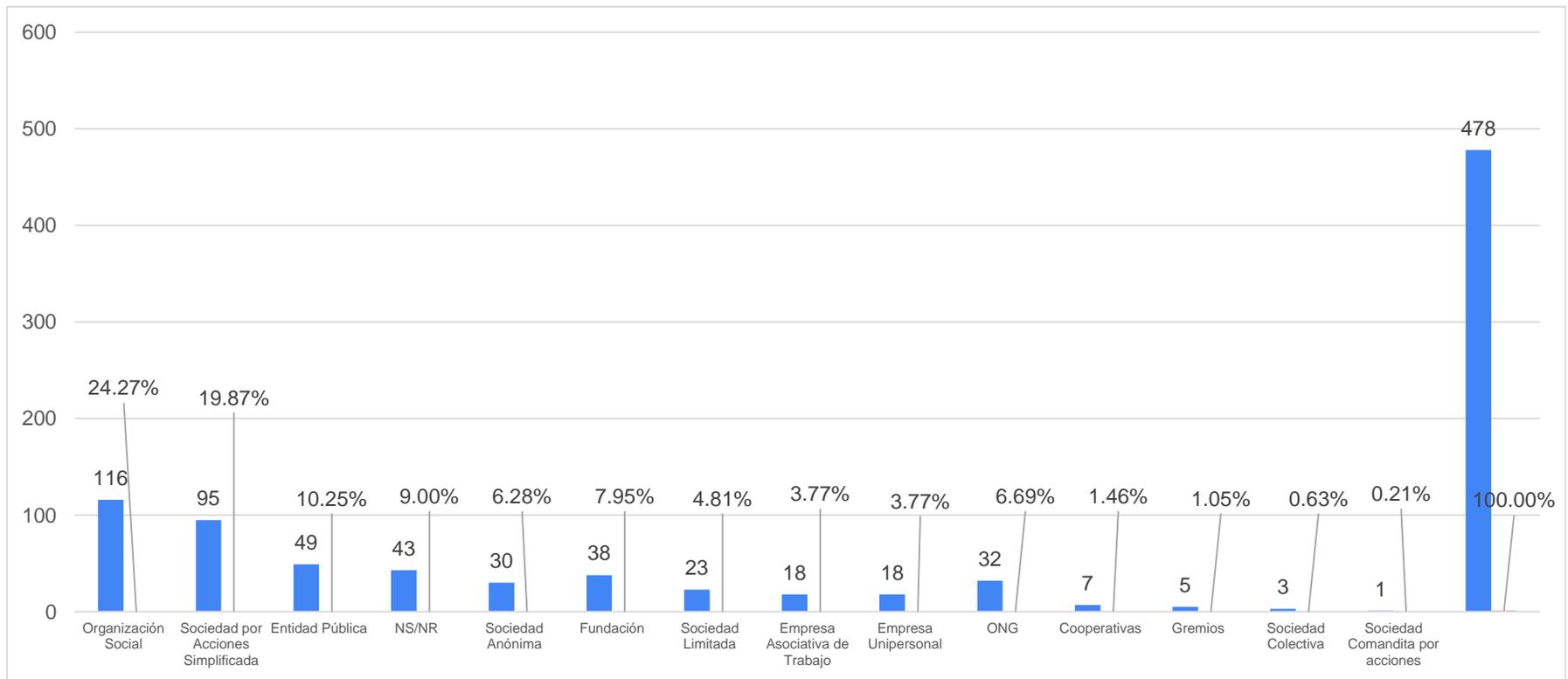
2.7.2 Tipo de Personería Jurídica

El 24,27% corresponde a organizaciones sociales, Sociedad por Acciones Simplificada con un 19.87% y en tercer lugar entidades públicas con el 10.25%





Gráfica No. 7 Tipo de Personería Jurídica de las Organizaciones



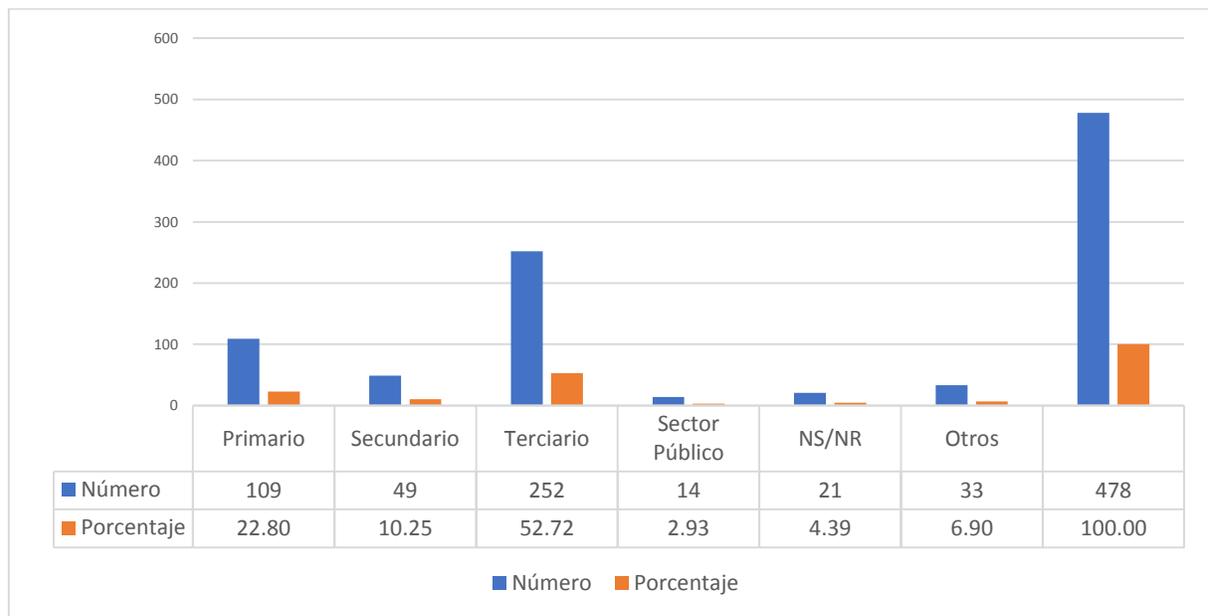
Fuente: Secretaría de Planeación Departamental



2.7.3 Sector de las Personas Jurídica caracterizadas de la Administración Departamental

El 52.72% de las organizaciones pertenece al sector terciario (servicios), seguido del sector primario con un 22.80% , luego se encuentra el sector secundario con un 10.25%. El 4.39% de las organizaciones no está segura o no conoce el sector al que pertenece:

Gráfica No. 8 Sector de las Personas Jurídica caracterizadas de la Administración Departamental



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental





Tabla No. 2 Detalle del Sector de las Personas Jurídica caracterizadas de la Administración Departamental

SECTOR	No	%
Primario (caza)	0	0,0%
Primario (Minería)	0	0,0%
Secundario (Construcción)	6	1,3%
Primario (Pesca)	6	1,3%
Terciarios (Servicios Financieros)	7	1,5%
Terciarios (Servicios Transporte)	2	0,4%
Primario (Ganadería)	9	1,9%
Terciarios (Servicios Turismo y Ocio)	14	2,9%
Terciarios (Servicios Personales Salud)	44	9,2%
Terciarios (Servicios Información y Comunicación)	10	2,1%
Secundario (Industria)	43	9,0%
Terciarios (Servicios Administrativos)	11	2,3%
Sector público	14	2,9%
Terciarios (Comercio)	81	16,9%
Terciarios (Servicios Culturales)	53	11,1%
Primario (agricultura)	94	19,7%
NS/NR	21	4,4%
Terciarios (Servicios Sociales)	30	6,3%
Otros	33	6,9%
TOTAL	478	100

Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

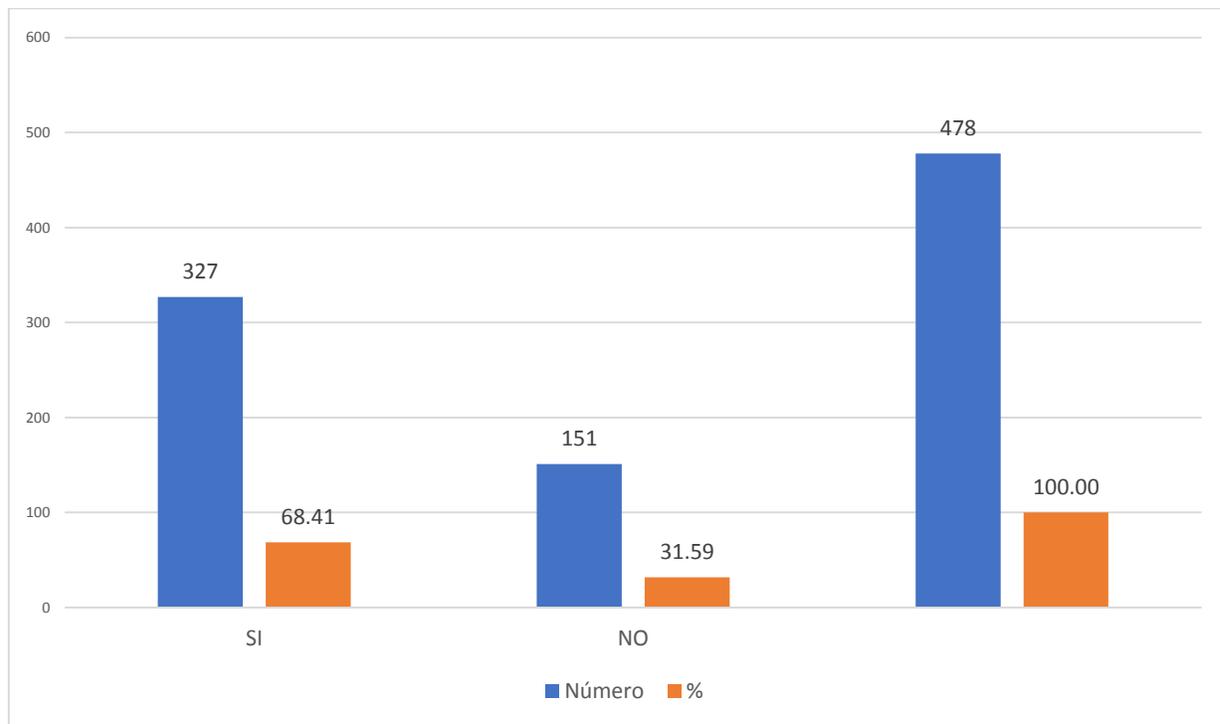
2.7.4 Organizaciones Sujetas a Inspección, Vigilancia y Control por parte de la Gobernación

El 68,41% de las personas jurídicas, son vigiladas por la Gobernación del Quindío, frente al 31,59% que no están sujetas a ello.





Gráfica No. 9 Organizaciones Sujetas a Inspección, Vigilancia y Control por parte de la Gobernación



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

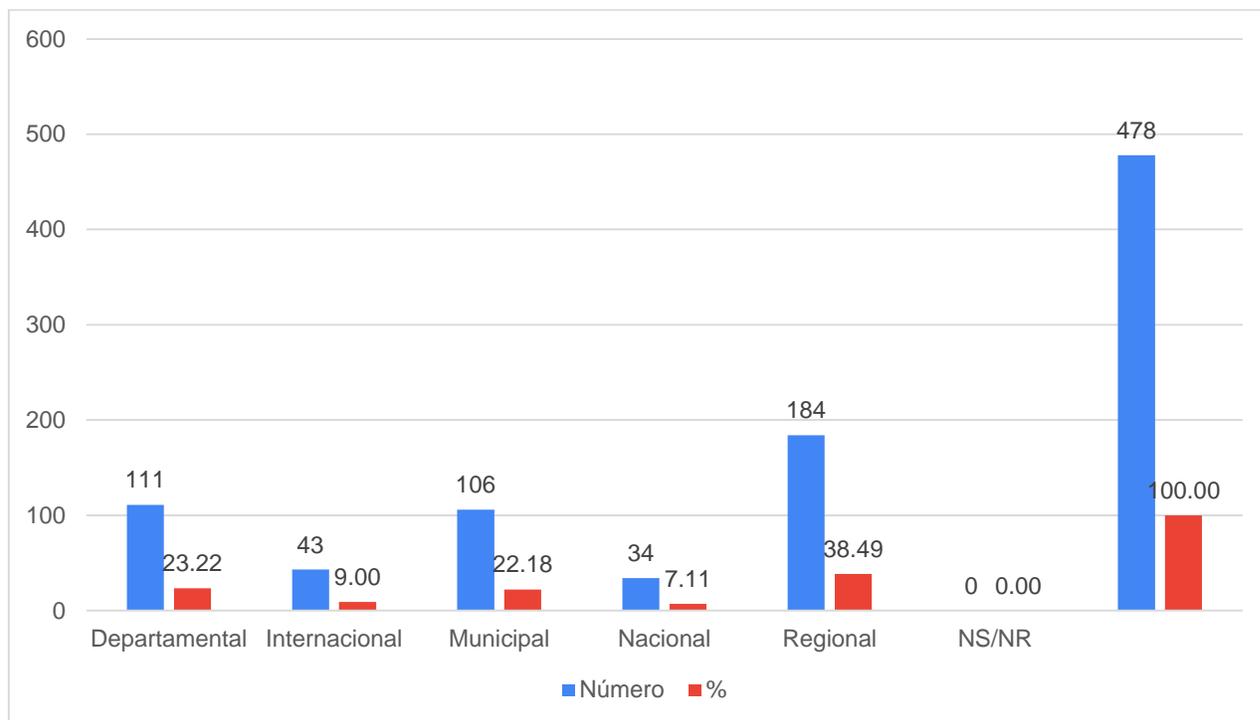
2.7.5 Alcance geográfico de la Gestión de la Organización

Alcance geográfico de la gestión de la Organización El 38,49% de las organizaciones tienen alcance regional, seguido del 23,22% con alcance Departamental, y en tercer lugar el 22,18% con alcance municipal. El 7,11% tiene alcance nacional





Gráfica No. 10 Alcance Geográfico de la Gestión de la Organización



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

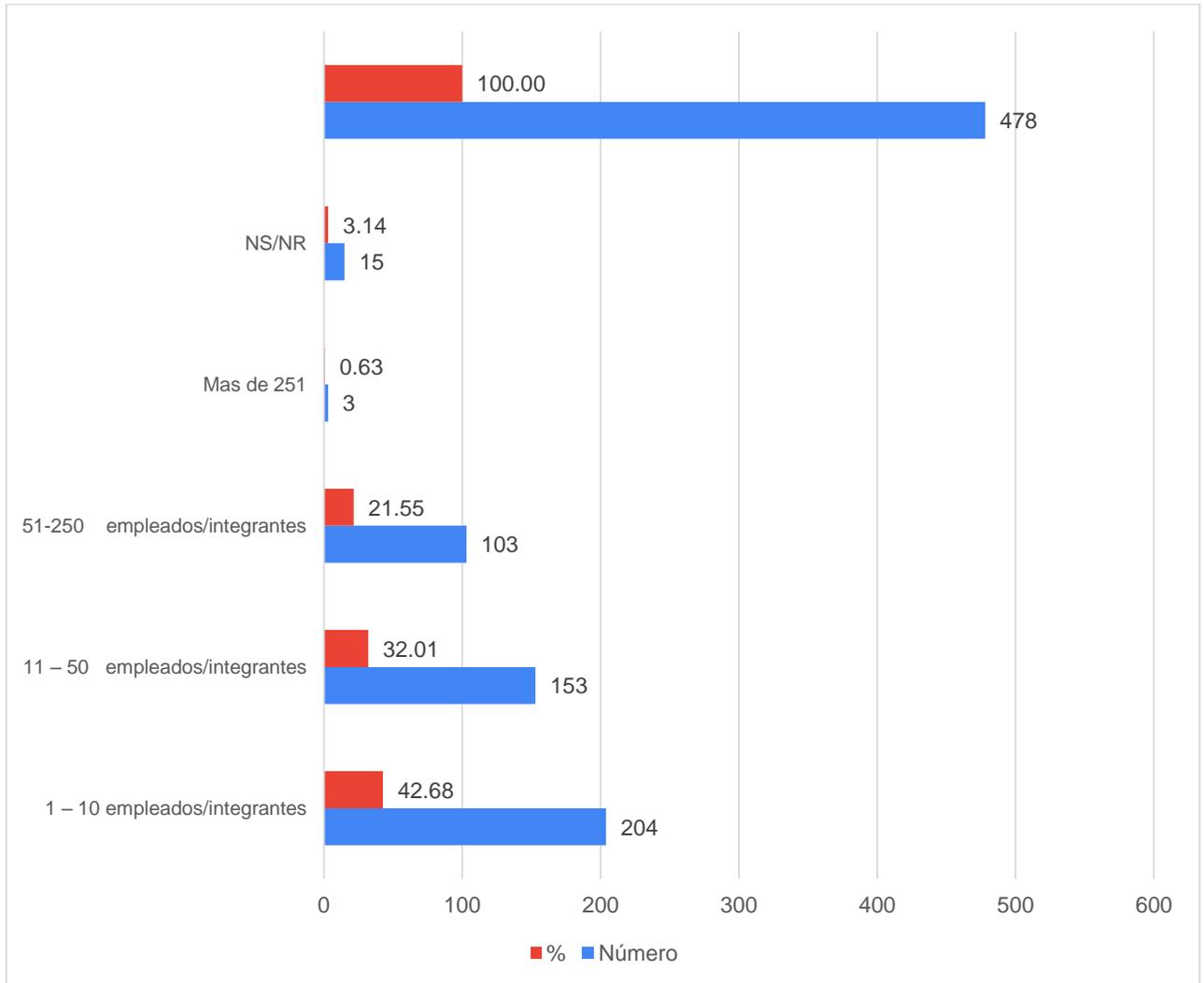
2.7.6 Tamaño de la Organización (Número de empleados/ Número de Integrantes)

El 42.68% de las organizaciones tienen de 1 - 10 empleados o integrantes, el 32.01% tiene de 11 - 50 empleados o integrantes, el 21.55 % tiene de 51-250 empleados o integrantes y 0.63% tiene más de 251 empleados o integrantes.





Gráfica No. 11 Tamaño de la Organización (Número de empleados/ Número de Integrantes)



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

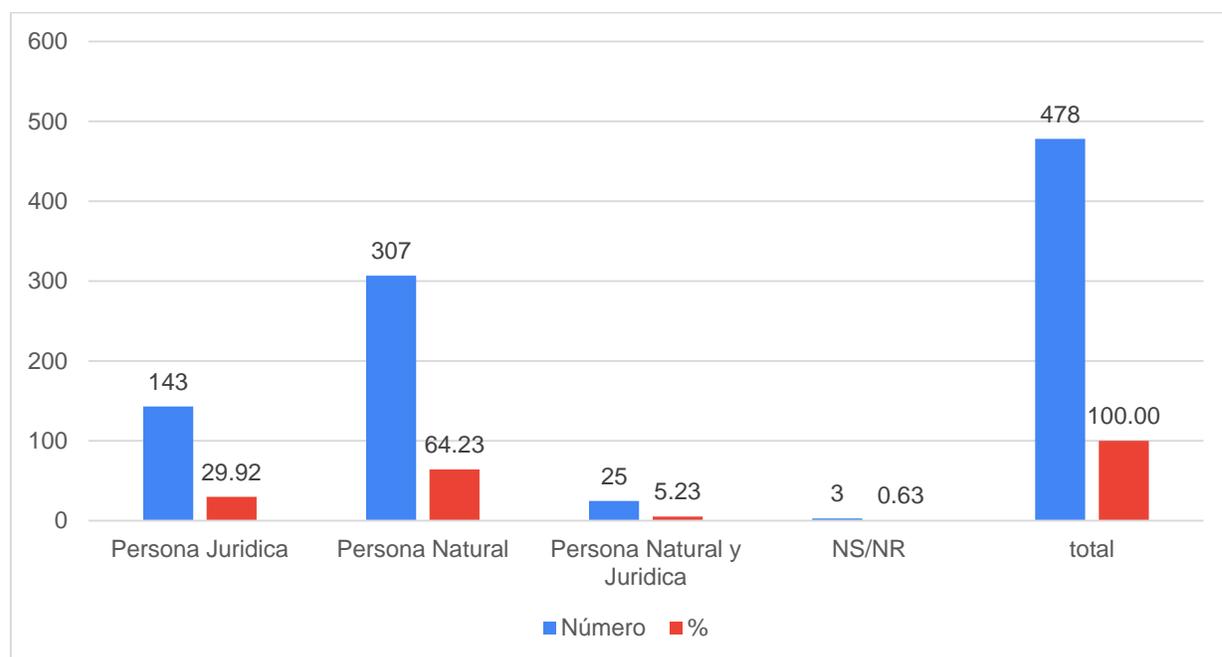




2.7.7 Tipo de Usuario que hace uso de los servicios o productos que ofrece la Organización

El tipo de usuario que manejan las organizaciones corresponden a personas naturales con un 64.23%, 29.92% personas jurídicas y 5.23% mixta, el 063% manifiestan no saber y/o no registran respuesta.

Gráfica No. 12 Tipo de Usuario que hace uso de los servicios o productos que ofrece la Organización



Fuente: Secretaria de Planeación

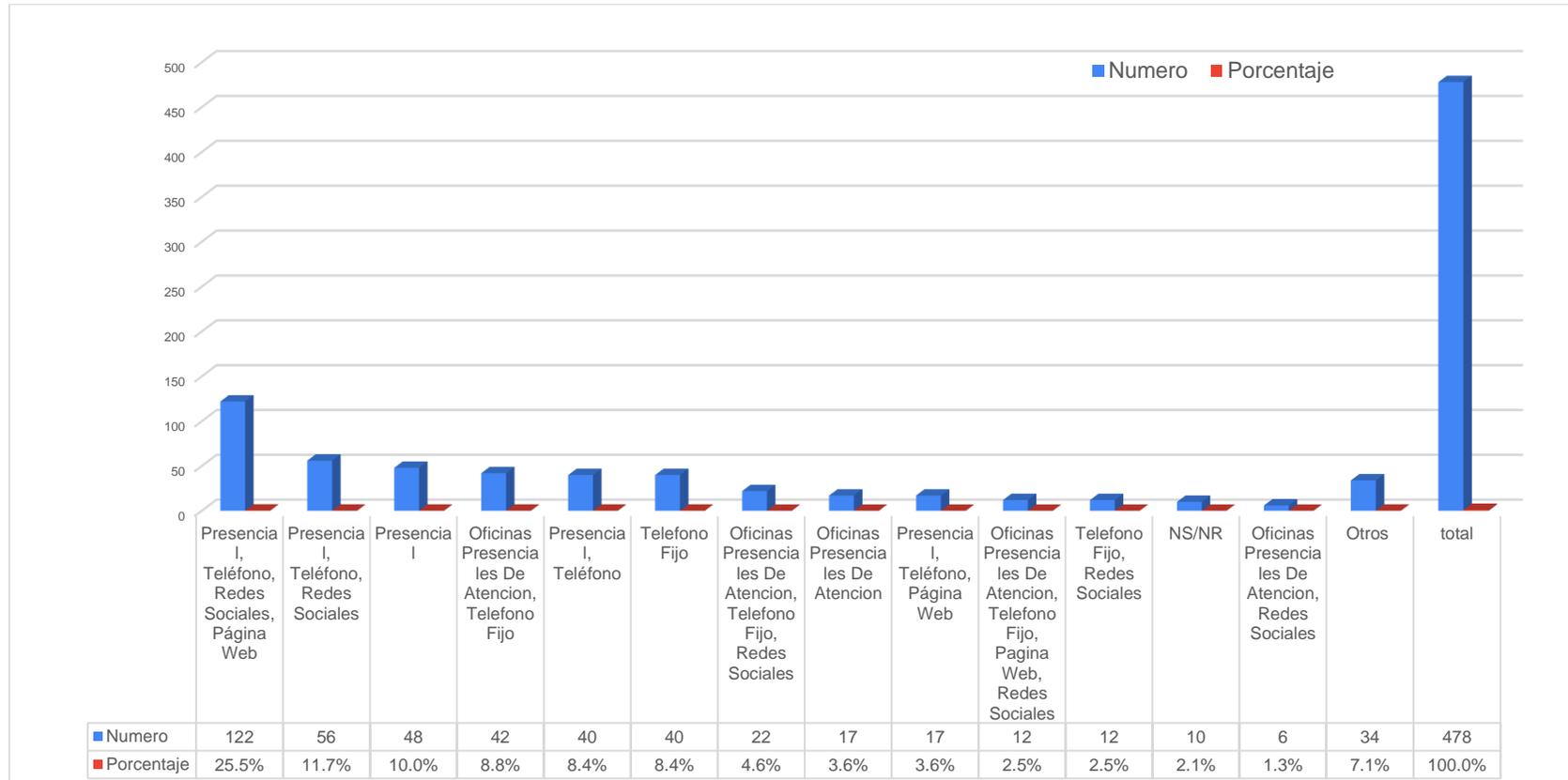
2.7.8 Canales de Atención que su Organización maneja con sus usuarios

La mayoría de las organizaciones tienen atención por teléfono y de manera presencial: el 25,5 % de las organizaciones, para atender a sus usuarios, utiliza teléfono fijo, redes sociales y pagina web, en segundo lugar, con 11.7% utiliza las Oficinas presenciales de atención, teléfono y redes sociales, El 10% utiliza oficinas presenciales y teléfono fijo, 8.8% Oficinas presenciales de atención y Teléfono fijo, 8.4% Presencial y Teléfono, 8,4% Teléfono Fijo, los demás canales se encuentran por debajo del 5%.





Gráfica No. 13 Canales de Atención que su Organización maneja con sus usuarios



Fuente: Secretaría de Planeación