



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

ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
DIRECCIÓN TÉCNICA

CONTRATISTA  
GLORIA EUGENIA CASTAÑO LONDOÑO

2022



## 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

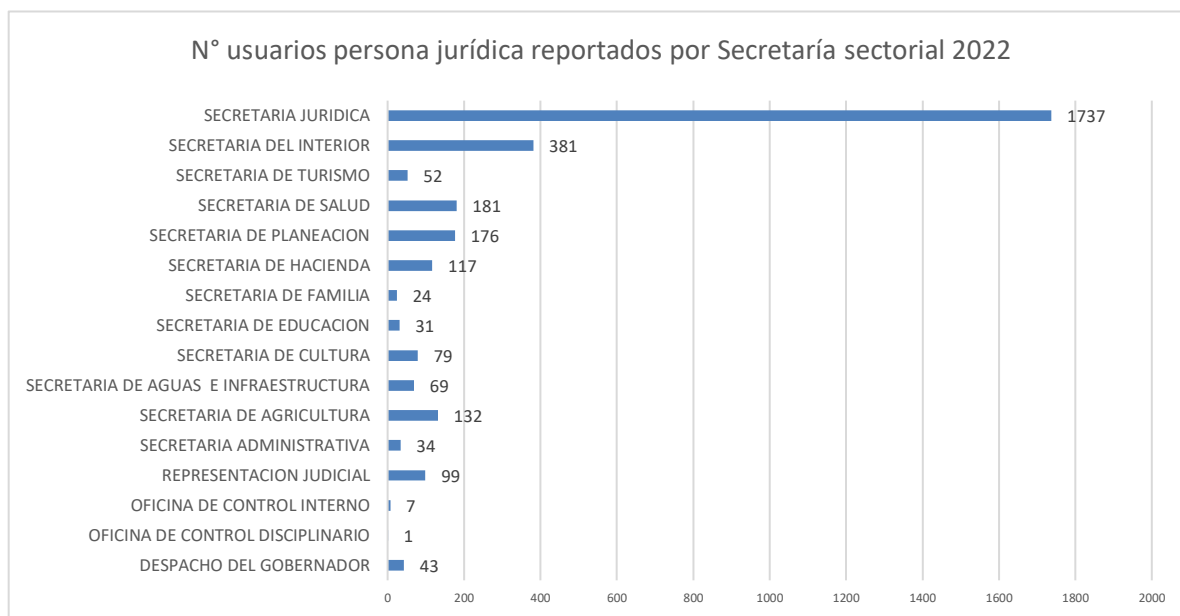
### 2. METODOLOGÍA CARACTERIZACIÓN

Tras llevar a cabo diferentes reuniones con todas las Secretarías del nivel Departamental, se concertaron diferentes puntos para realizar este proceso tales como variables 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 3163 usuarios los caracterizados los cuales se clasifican en la siguiente gráfica por Secretaría.



Secretaría	N° usuarios reportados	%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	43	1,4%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	0,2%
REPRESENTACION JUDICIAL	99	3,1%



SECRETARIA ADMINISTRATIVA	34	1,1%
SECRETARIA DE AGRICULTURA	132	4,2%
SECRETARIA DE AGUAS INFRAESTRUCTURA	69	2,2%
SECRETARIA DE CULTURA	79	2,5%
SECRETARIA DE EDUCACION	31	1,0%
SECRETARIA DE FAMILIA	24	0,8%
SECRETARIA DE HACIENDA	117	3,7%
SECRETARIA DE PLANEACION	176	5,6%
SECRETARIA DE SALUD	181	5,7%
SECRETARIA DE TURISMO	52	1,6%
SECRETARIA DEL INTERIOR	381	12,0%
SECRETARIA JURIDICA	1737	54,9%
<b>TOTAL</b>	<b>3163</b>	

Se puede observar que la Secretaría con mayor cantidad de entidades caracterizadas fue la Secretaría Jurídica con 54,9%. En el caso de la Secretaría TIC, reporta que no cuentan con clientes externos para poder aplicar esta encuesta, por ende, quedaron al margen de este proceso de Caracterización.

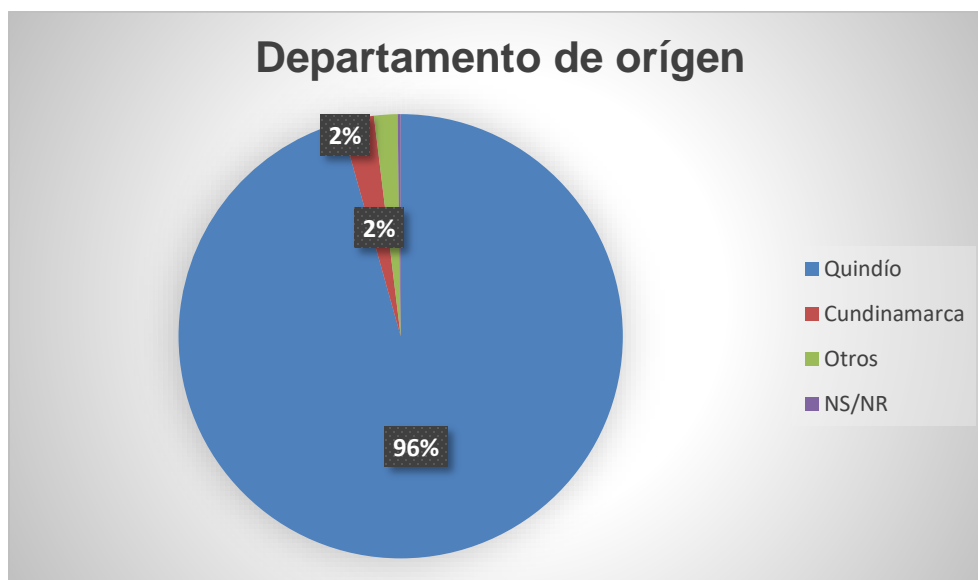
### CAPÍTULO III

#### 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

###### 3.1.1. Departamento de origen

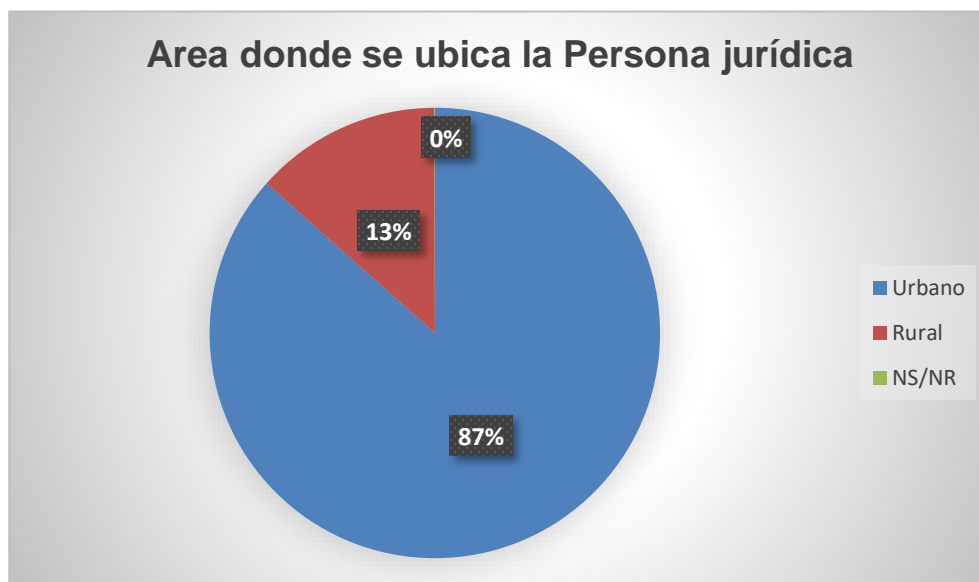


Departamento	Nº reportados	%
Antioquia	28	0,89%
Atlántico	1	0,03%
Bogotá DC	37	1,17%
Bolívar	3	0,09%
Caldas	3	0,09%
Cauca	2	0,06%
Cundinamarca	40	1,26%
Nariño	1	0,03%
Quindío	3025	95,64%
Risaralda	4	0,13%
Tolima	2	0,06%
Valle	10	0,32%
NS/NR	7	0,22%
	<b>3163</b>	

Las organizaciones caracterizadas corresponden en su mayoría al departamento del Quindío con un 96%, seguido de un 2% de Cundinamarca y sólo en un 2% corresponden a otros departamentos, entre ellos Antioquia, Atlántico, Bogotá DC, Bolívar, Caldas, Cauca, Nariño, Risaralda, Tolima y Valle

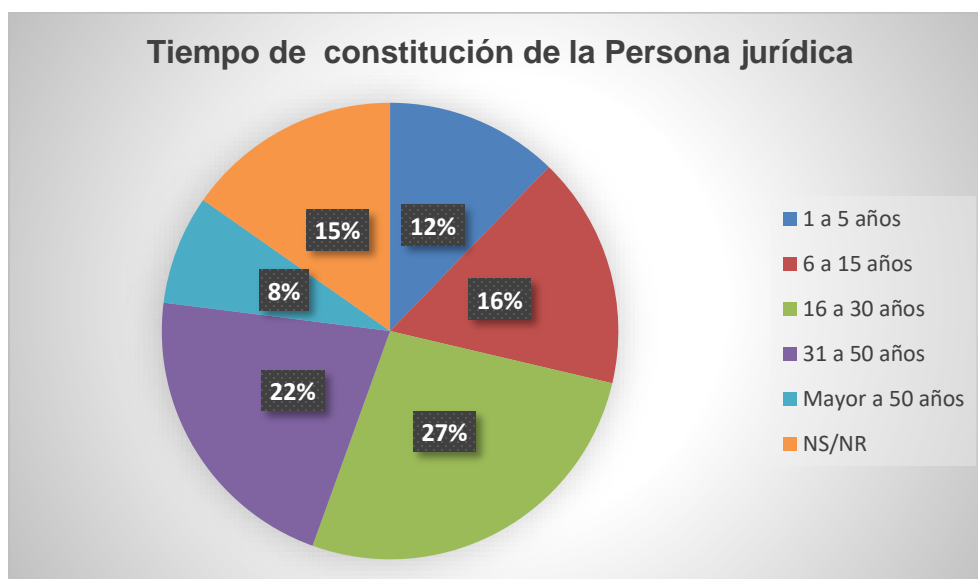
### 3.1.2. Área de ubicación

El 87% de las organizaciones se ubica en zona urbana frente al 13% ubicadas en zona rural.



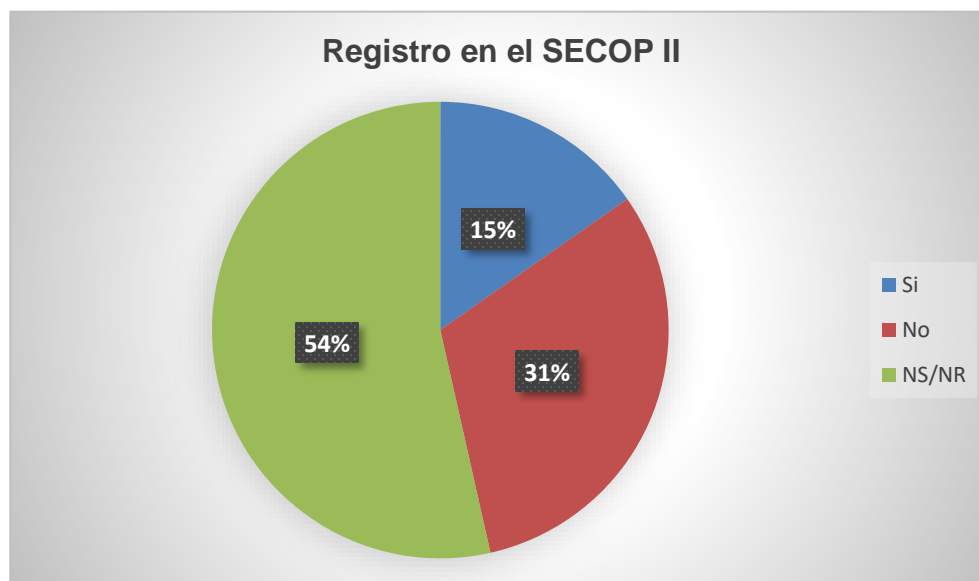
### 3.1.3. Tiempo de constitución

El 27% de las organizaciones fue constituida entre 16 y 30 años atrás, seguida por las organizaciones constituidas de 31 a 50 años atrás con 22%, y en tercer lugar las de 6 a 15 años con el 16%

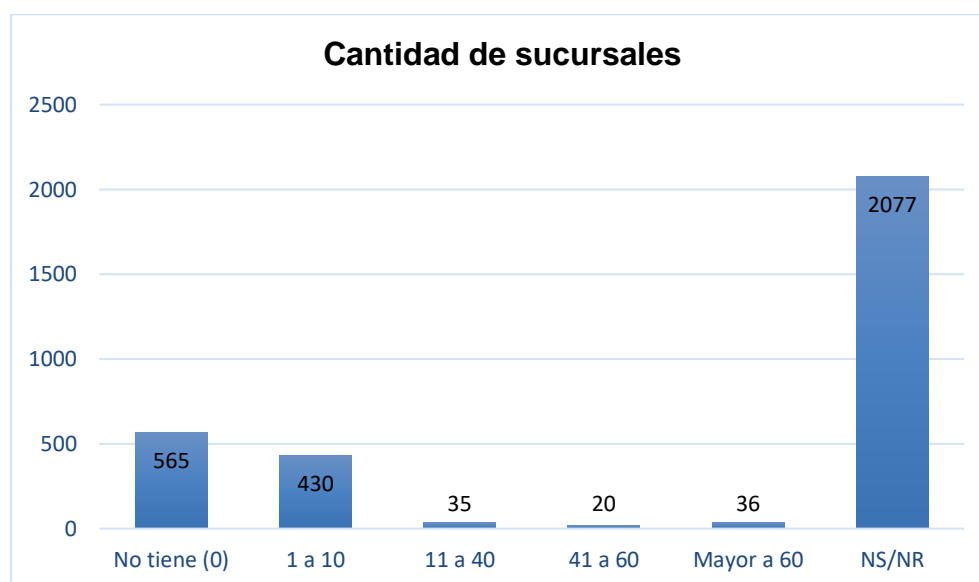


### 3.1.4. Inscripción en el SECOP II

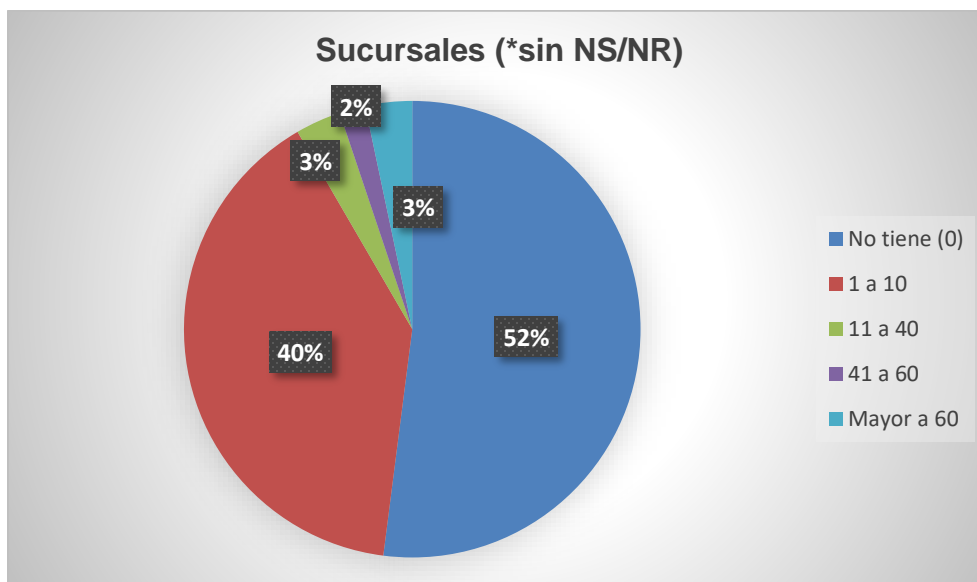
En este periodo, el 15% estaba inscrita en la plataforma del SECOP II, aumentando un 5% respecto del año anterior; mientras que el 31% no lo está. El 54% restante no tenía clara la información respecto de este trámite.



### 3.1.5. Cantidad de sucursales







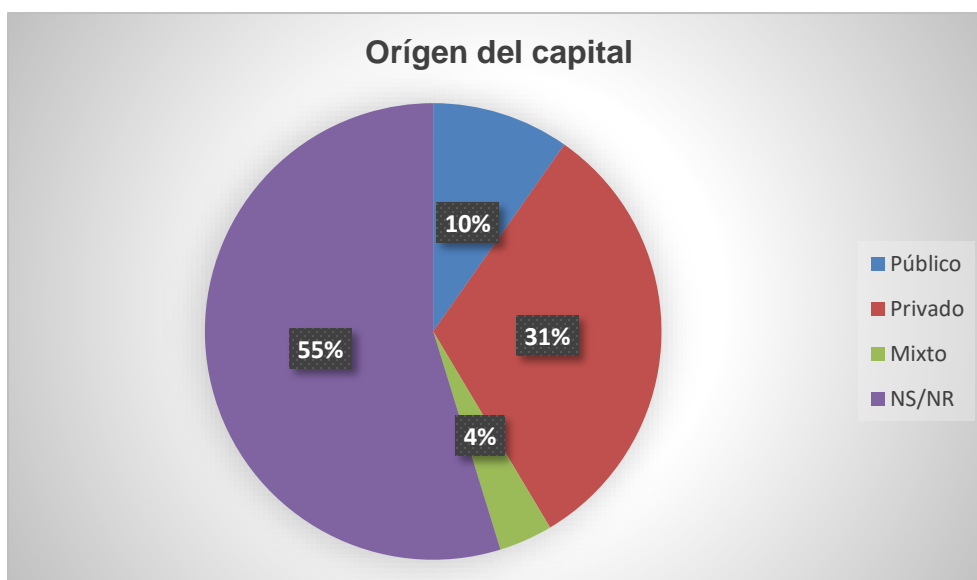
En cuanto a sucursales, en su mayoría el 52% son empresas que reportan no tener una sucursal, seguida de las que tienen 1 a 10 sucursales con el 40%.

### 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

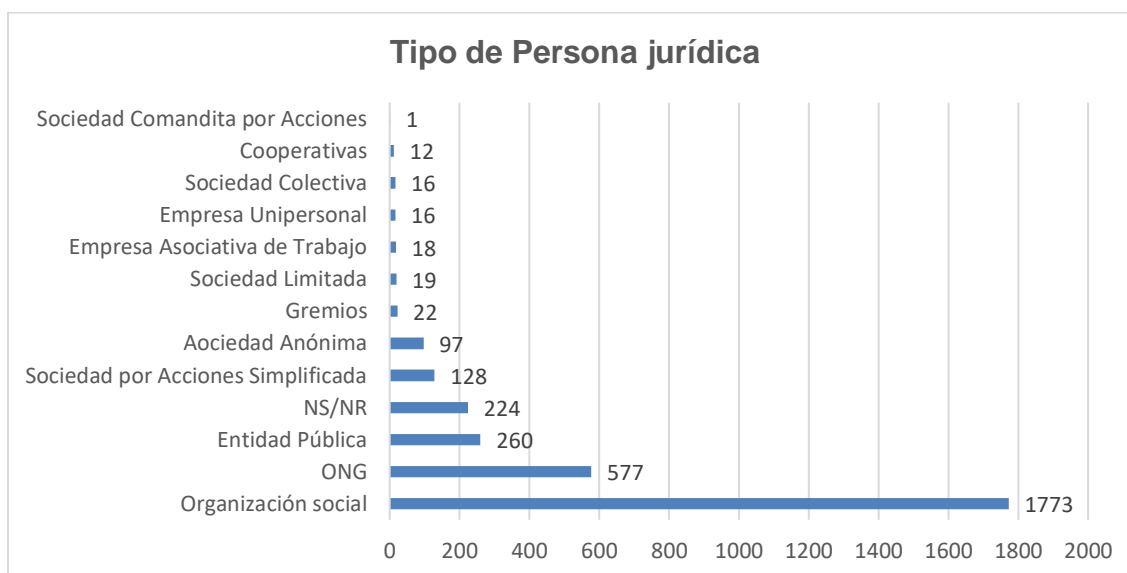
El 31% de las organizaciones son organizaciones con capital de carácter privado, seguido del 10% con capital de carácter público y entidades mixtas con un 4%.





### 3.2.2. Tipo de persona jurídica

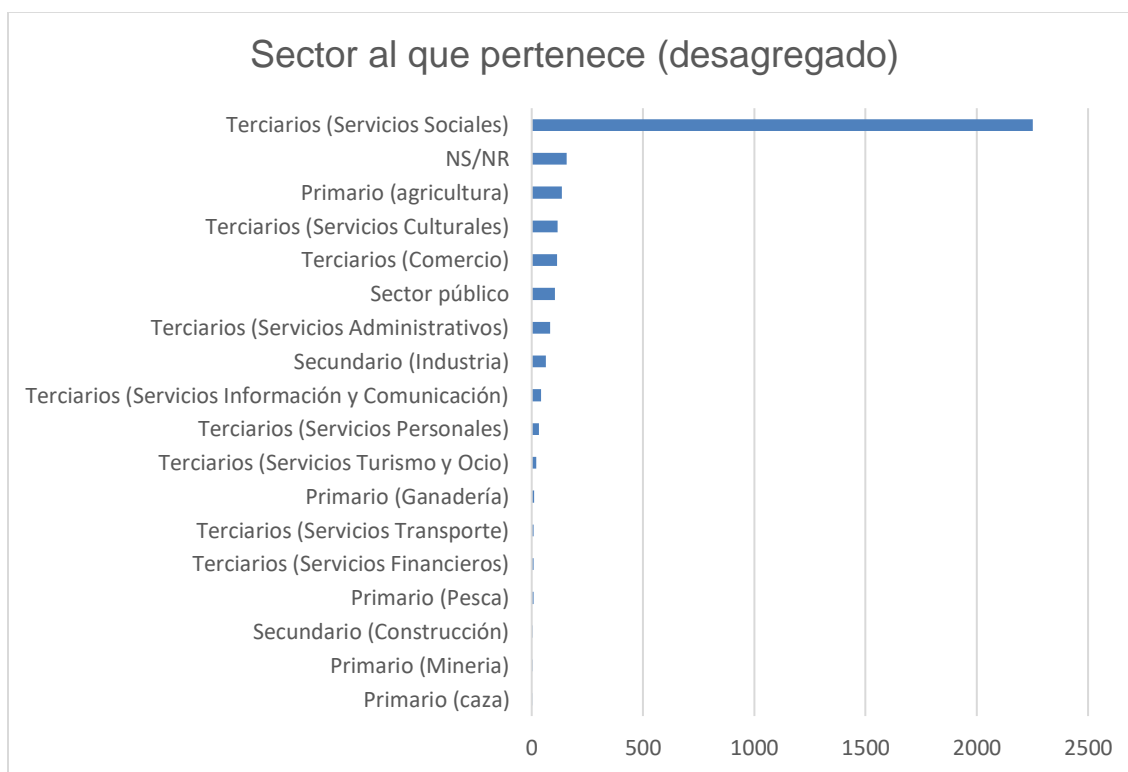
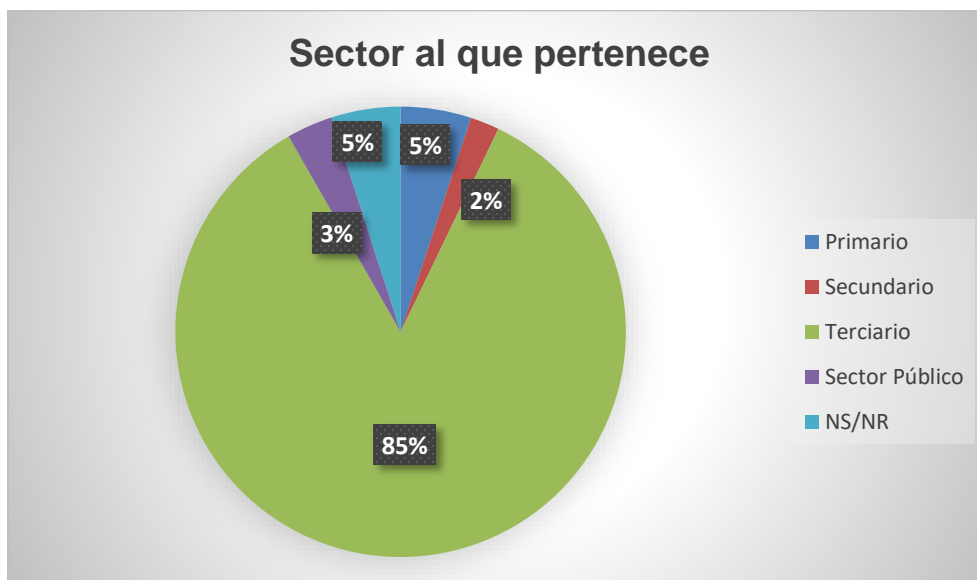
El 56,5% corresponde a organizaciones sociales, seguido de ONG con 18,24% y en tercer lugar entidades públicas con el 8,22%



Tipo de organización	Nº	%
Organización social	1773	56,05%
ONG	577	18,24%
Entidad Pública	260	8,22%
NS/NR	224	7,08%
Sociedad por Acciones Simplificada	128	4,05%
Sociedad Anónima	97	3,07%
Gremios	22	0,70%
Sociedad Limitada	19	0,60%
Empresa Asociativa de Trabajo	18	0,57%
Empresa Unipersonal	16	0,51%
Sociedad Colectiva	16	0,51%
Cooperativas	12	0,38%
Sociedad Comandita por Acciones	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3163</b>	

### 3.2.3. Sector económico al que pertenece

El 85% de las organizaciones pertenece al sector terciario (servicios), seguido del sector primario con un 5% y secundario con un 2%. El 5% de las organizaciones no está segura o no conoce el sector al que pertenece

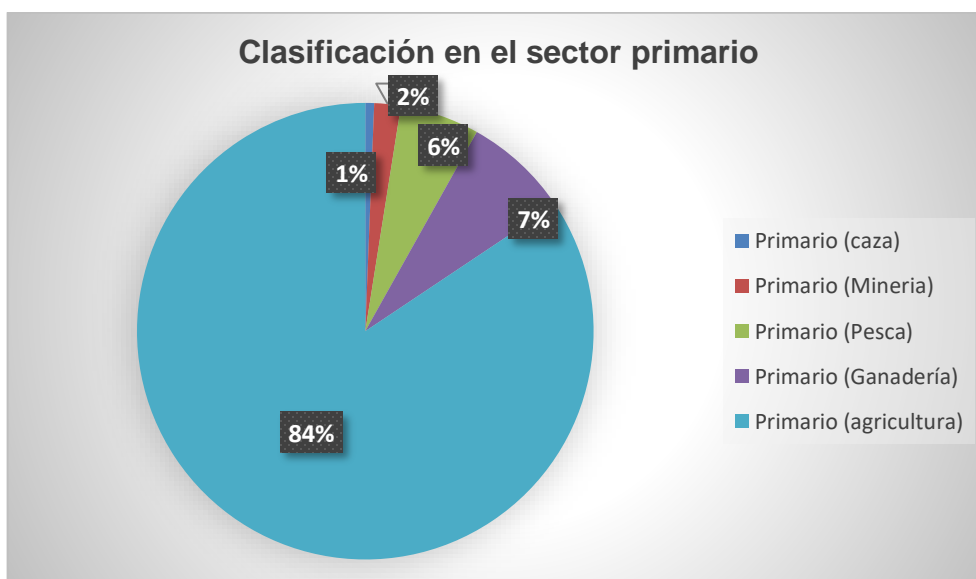




Sector del cual depende	Numero	%
Primario (caza)	1	0,0%
Primario (Minería)	3	0,1%
Secundario (Construcción)	3	0,1%
Primario (Pesca)	9	0,3%
Terciarios (Servicios Financieros)	9	0,3%
Terciarios (Servicios Transporte)	9	0,3%
Primario (Ganadería)	12	0,4%
Terciarios (Servicios Turismo y Ocio)	21	0,7%
Terciarios (Servicios Personales)	33	1,0%
Terciarios (Servicios Información y Comunicación)	41	1,3%
Secundario (Industria)	63	2,0%
Terciarios (Servicios Administrativos)	82	2,6%
Sector público	105	3,3%
Terciarios (Comercio)	113	3,6%
Terciarios (Servicios Culturales)	116	3,7%
Primario (agricultura)	135	4,3%
NS/NR	157	5,0%
Terciarios (Servicios Sociales)	2251	71,2%
<b>Total</b>	<b>3163</b>	

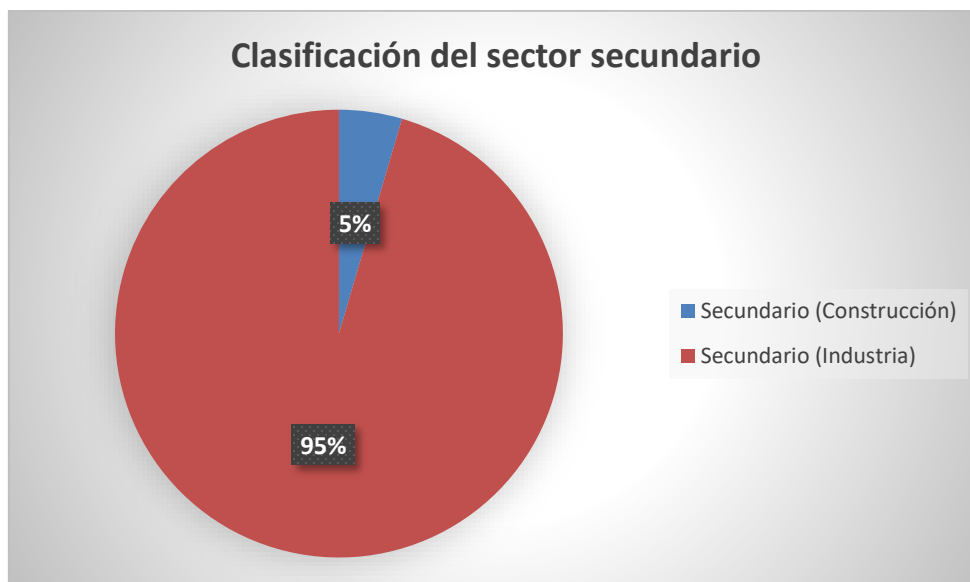
### 3.2.3.1. Clasificación en el sector primario

Con relación al sector primario, el 84% corresponden al sector de la agricultura, seguido de la ganadería con el 7% y el 6% al sector de pesca.



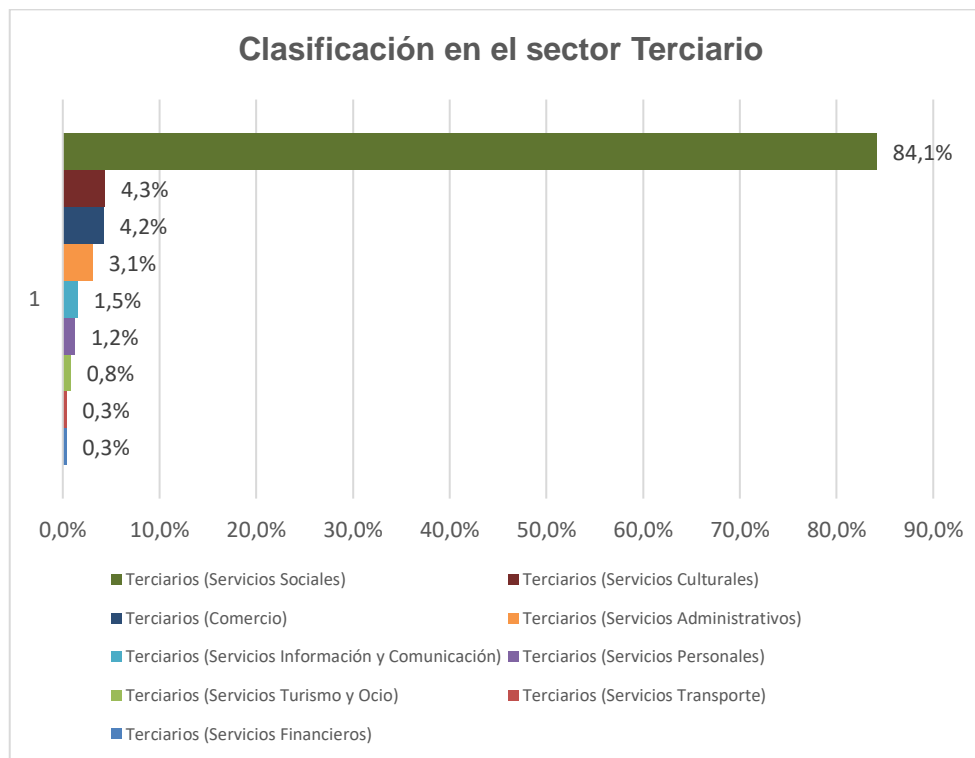
### 3.2.3.2. Clasificación en el sector secundario

Con relación al sector secundario, el 95% pertenece al sector de la industria y el 5% al sector construcción



### 3.2.3.3. Clasificación del sector terciario

En cuanto al sector terciario, el 84,1% pertenece a los servicios sociales, seguido por servicios culturales con 4,3%, comercio con el 4,2% y servicios administrativos con 3,1%.



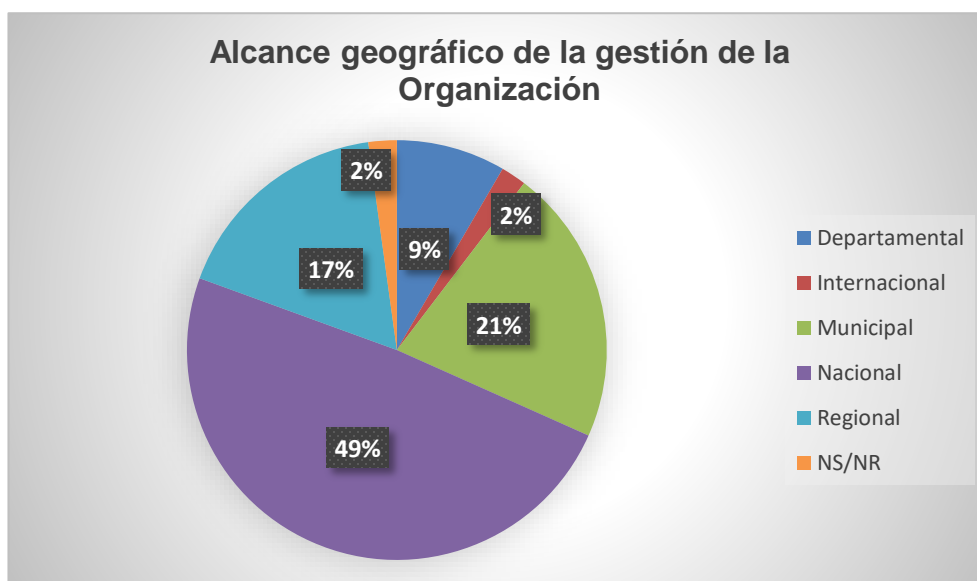
### 3.2.4. Sujeta a inspección, vigilancia y control por parte de la Gobernación

El 76% de las personas jurídicas, son vigiladas por la Gobernación del Quindío, frente al 20% que no están sujetas a ello.



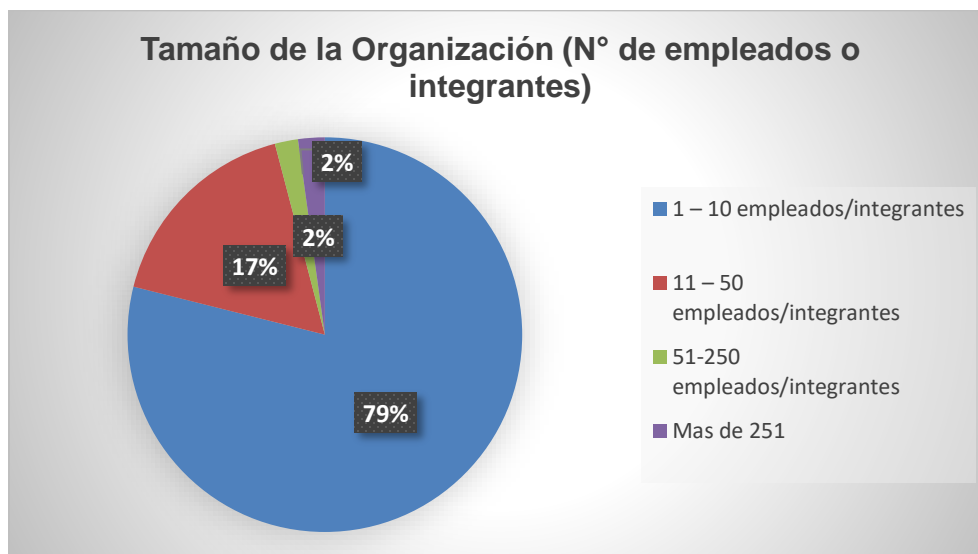
### 3.2.5. Alcance geográfico de la gestión de la Organización

El 49% de las organizaciones tienen alcance nacional, seguido del 21% con alcance municipal, y en tercer lugar el 17% con alcance regional. El 9% tiene alcance departamental. El 2% tiene alcance internacional y el 2% no está clasificado (NS/NR).

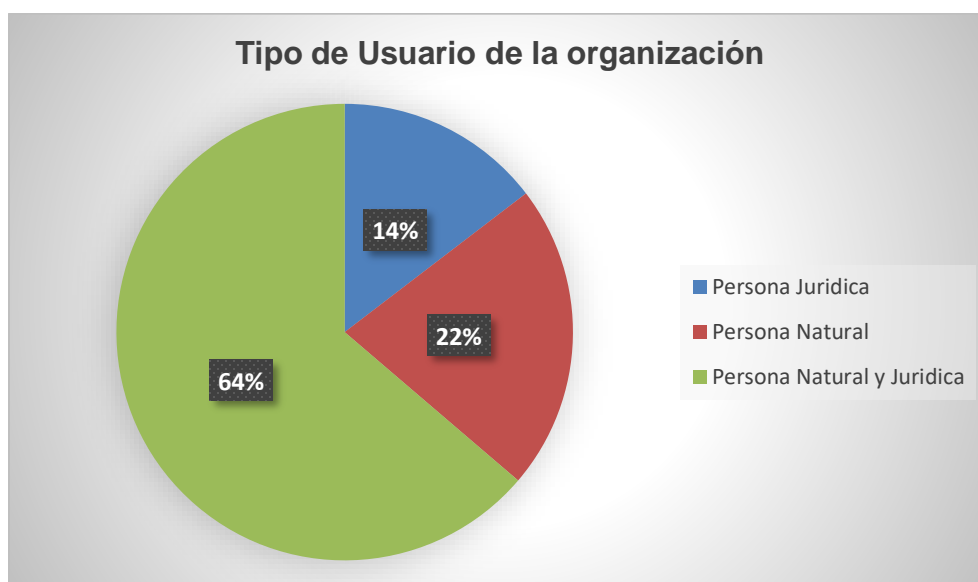


### 3.2.6. Tamaño de la Organización

El 79% de las organizaciones tienen de 1 - 10 empleados o integrantes, el 17% tiene de 11 - 50 empleados o integrantes, y el 4% tiene más de 50 empleados o integrantes.

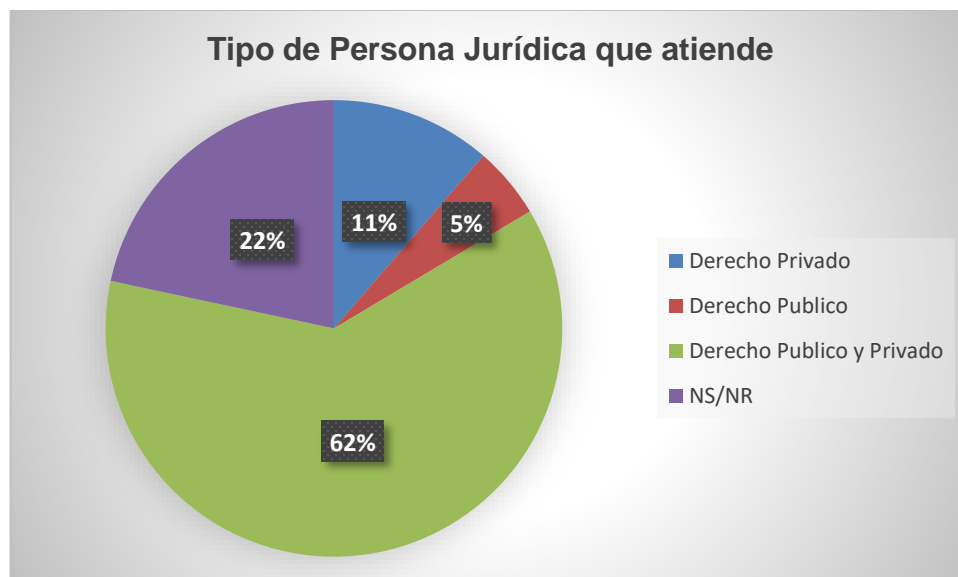


### 3.2.7. Tipo de Usuario que hace uso de los servicios o productos que ofrece la Organización

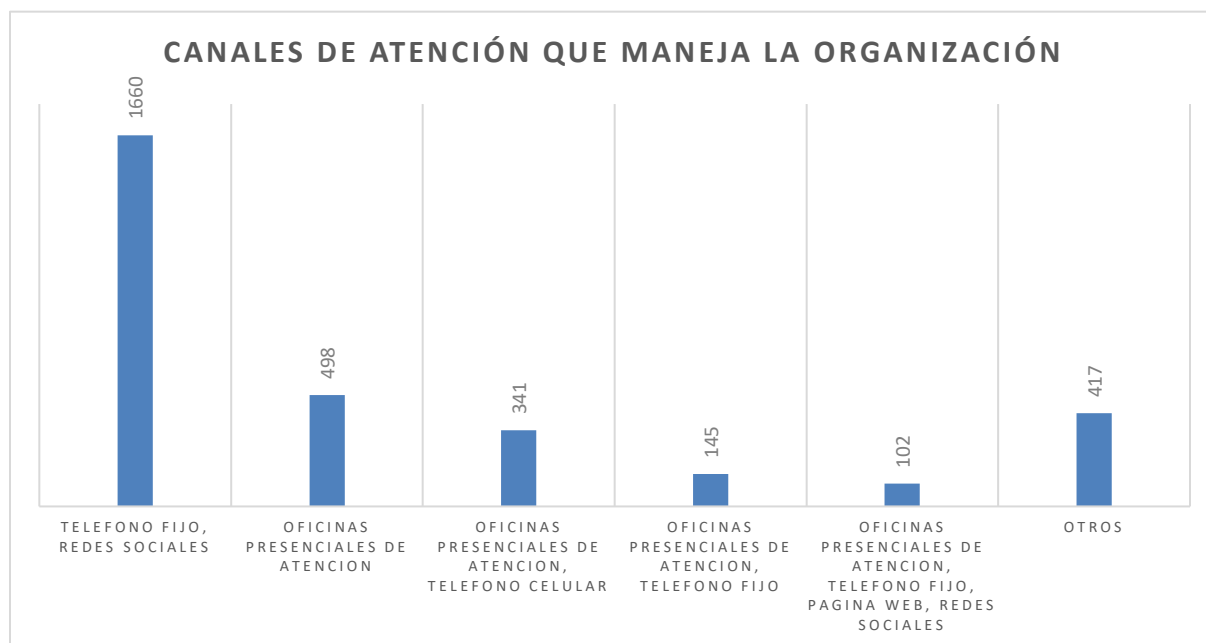


El tipo de usuario que manejan las organizaciones corresponden a personas jurídicas con un 14%, 22% para personas naturales y 64% mixta.

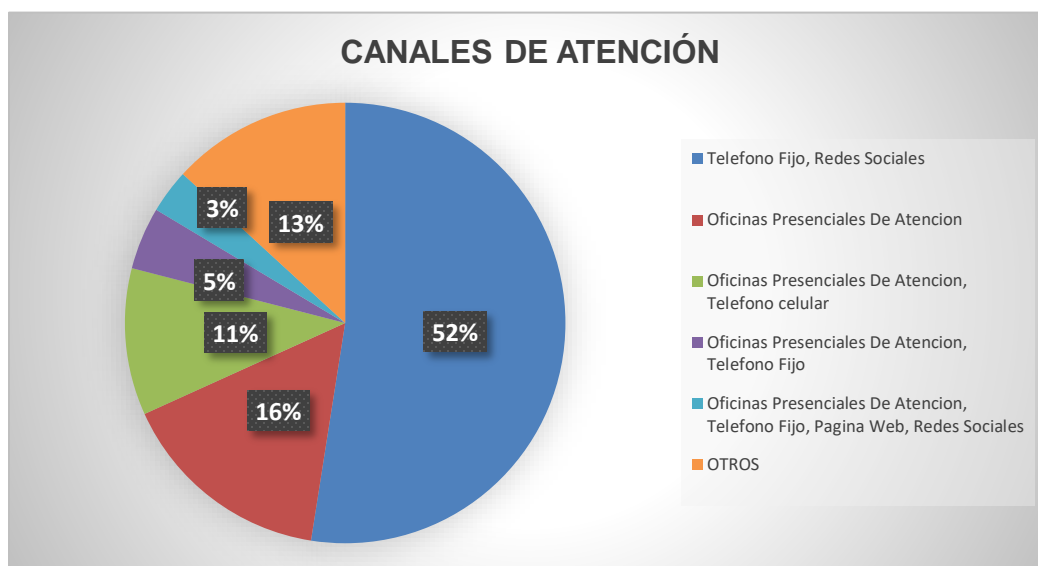
En el caso de las personas jurídicas atendidas en su mayoría corresponden a organizaciones de derecho público y privado 62%, seguido de derecho privado únicamente con 11% y derecho público con 5%.



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





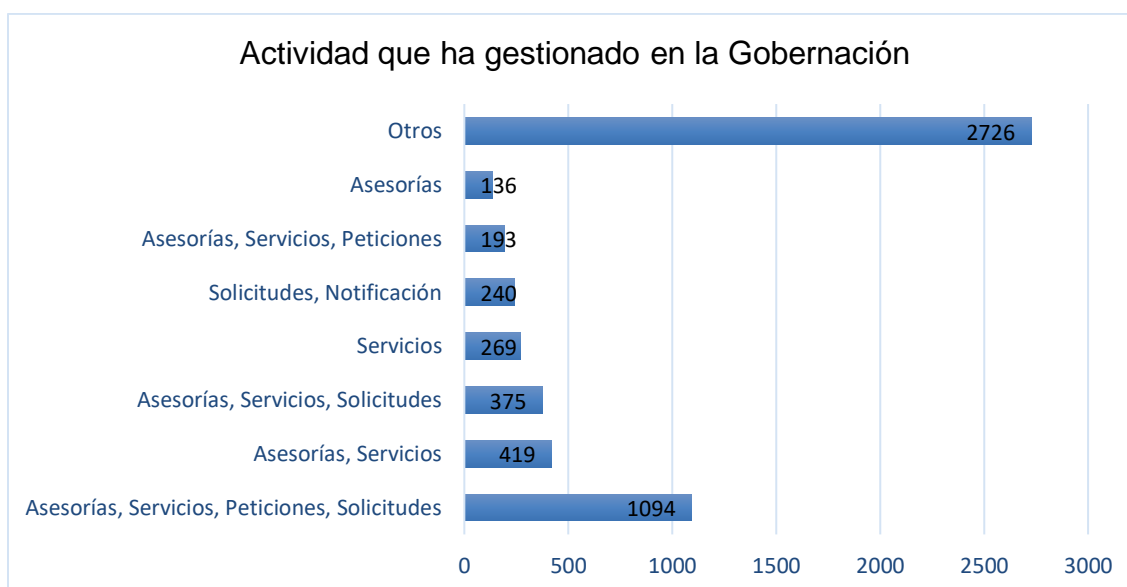


El 52% de las organizaciones, para atender a sus usuarios, utiliza teléfono fijo y redes sociales, en segundo lugar, con 16% utiliza las Oficinas presenciales de atención. El 11% utiliza oficinas presenciales y celular. Menos del 4% utiliza los medios digitales.

### 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.

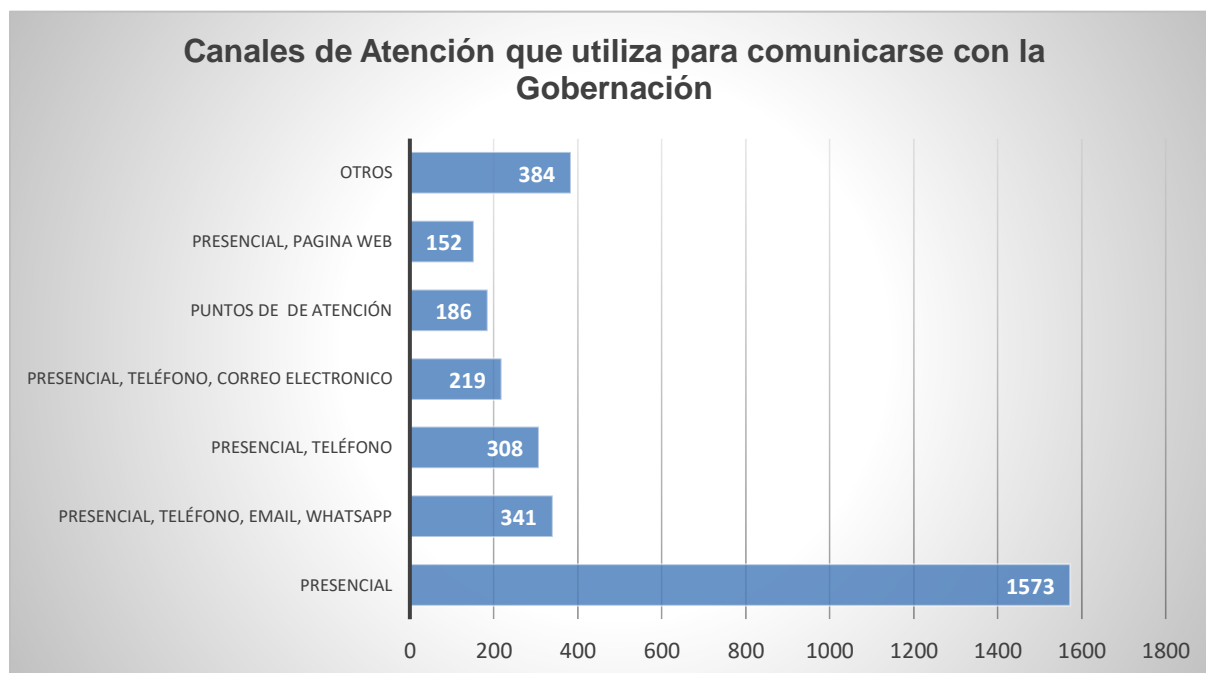
#### 3.3.1. Actividad que ha gestionado en la Gobernación del Quindío.

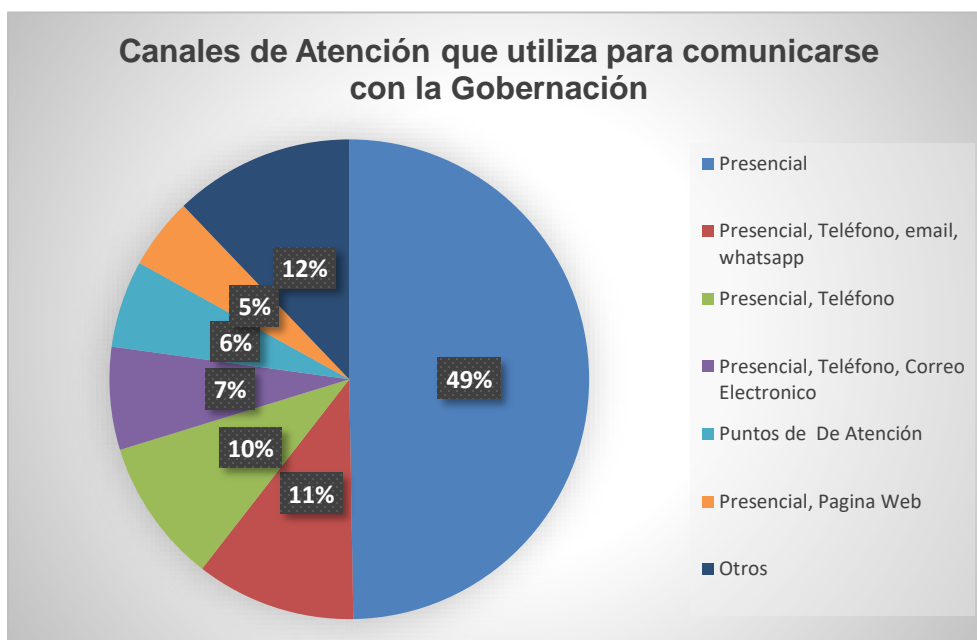




La actividad más demandada por las organizaciones a la administración departamental es la combinación de asesorías, servicios, peticiones y solicitudes con un 20%, seguido por asesorías y servicios con un 8%, y Servicios con un 7% y Peticiones con un 18%. El 50% corresponde a otros trámites no especificados.

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





El canal más utilizado por las organizaciones para la gestión con la administración departamental es el Presencial con un 49%, seguido por la combinación de presencial, teléfono, email y WhatsApp con un 11% y en tercer lugar la forma presencial y telefónica con el 10%. Solamente alrededor de un 5% utiliza medios electrónicos como página web

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





**Secretaría de Planeación**  
*Gobernación del Quindío*



El 78%% de las organizaciones considera que la atención recibida por parte de la administración departamental fue Buena, el 20% Excelente y menos del 2% consideró regular o mala la atención brindada.

#### 4. CONCLUSIONES

- Fueron en total 3163 entidades las caracterizadas, cifra que se obtuvo de cada una de las Secretarías, 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 algunas 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