



Secretaría de Planeación
Gobernación del Quindío



INFORME DE RESULTADOS CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS (PERSONAS JURÍDICAS) 2023

ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO

DIRECCIÓN TÉCNICA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la **UNESCO**

PBX: 741 77 00 EXT. 219
planeacion@quindio.gov.co



Secretaría de Planeación
Gobernación 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

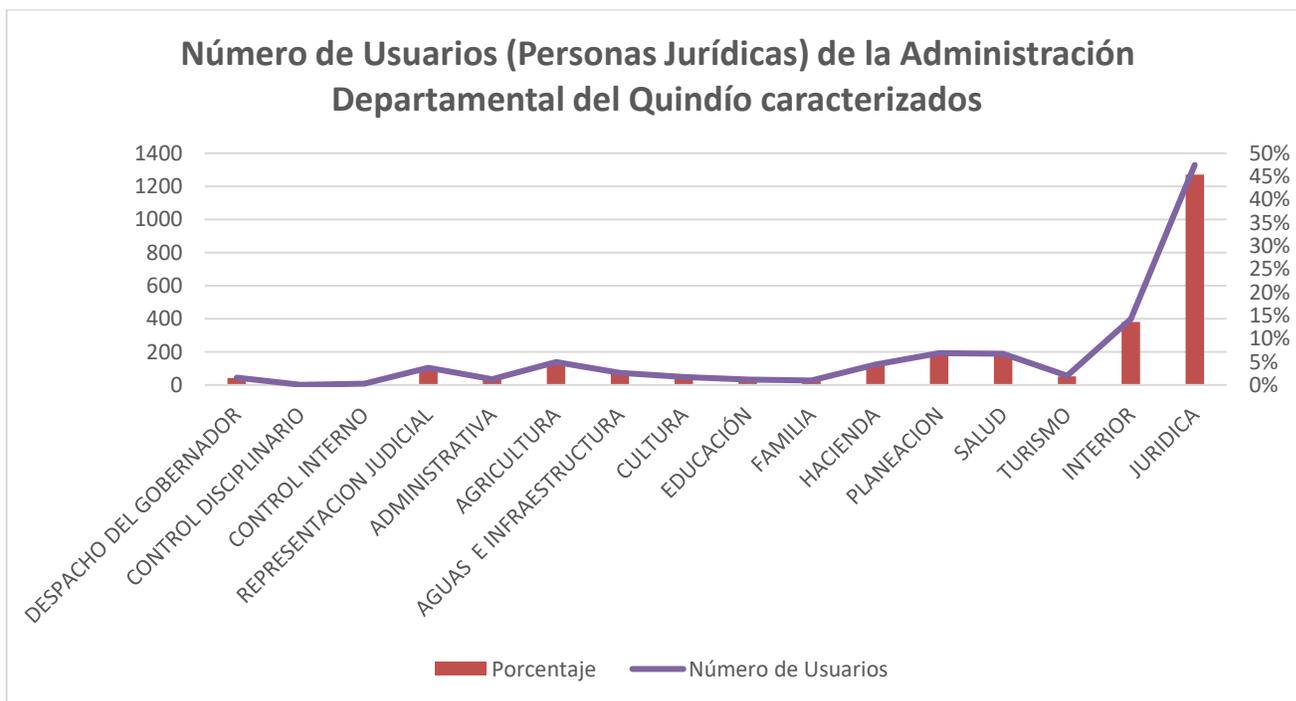
2. METODOLOGÍA CARACTERIZACIÓN

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 2676 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	43	1,61%
CONTROL DISCIPLINARIO	1	0,04%
CONTROL INTERNO	7	0,26%
REPRESENTACION JUDICIAL	99	3,70%
ADMINISTRATIVA	34	1,27%
AGRICULTURA	132	4,93%
AGUAS E INFRAESTRUCTURA	70	2,62%
CULTURA	46	1,72%
EDUCACIÓN	31	1,16%
FAMILIA	26	0,97%
HACIENDA	117	4,37%
PLANEACIÓN	184	6,88%
SALUD	181	6,76%
TURISMO	53	1,98%
INTERIOR	381	14,24%
JURÍDICA	1271	47,50%
TOTAL	2676	100,00%

Se puede observar que la Secretaría con mayor cantidad de entidades caracterizadas fue la Secretaría Jurídica con 47,50%. 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.

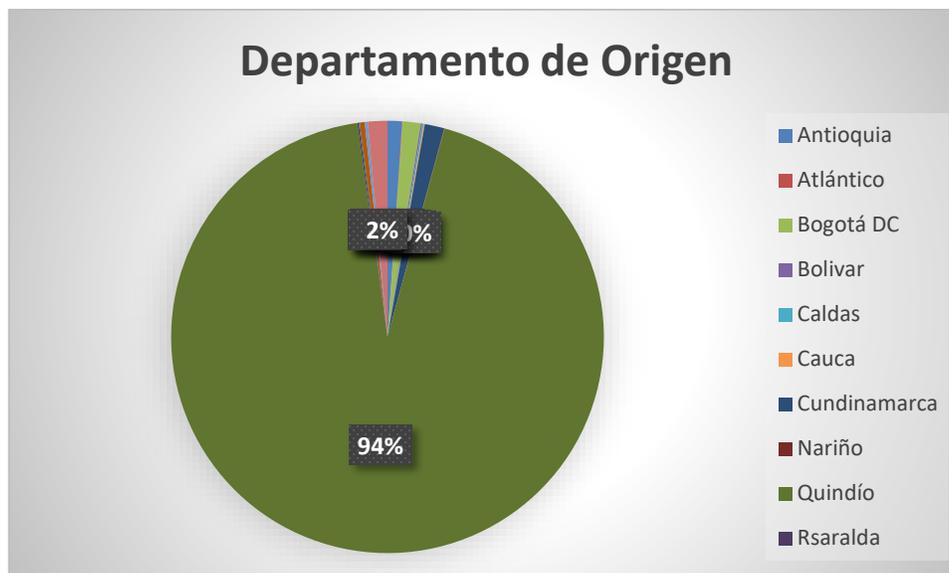
CAPÍTULO III

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 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

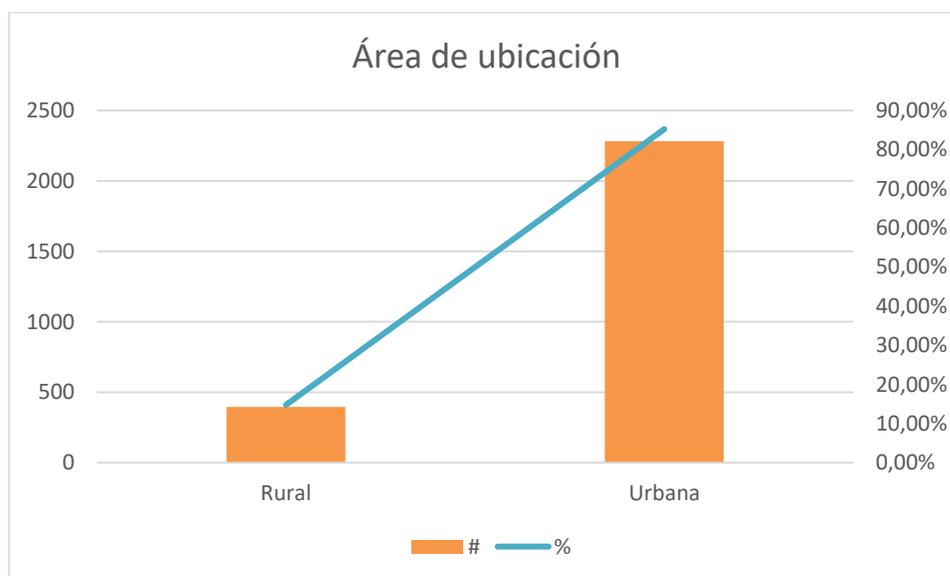


Departamento	# Entidades por dpto	%
Antioquia	29	1%
Atlántico	1	0%
Bogotá DC	36	1%
Bolívar	3	0%
Caldas	3	0%
Cauca	2	0%
Cundinamarca	39	1%
Nariño	1	0%
Quindío	2502	93%
Risaralda	3	0%
Tolima	2	0%
Valle	10	0%
NS/NR	6	0%
Otro	39	1%
TOTAL	2676	100%



Las organizaciones caracterizadas corresponden en su mayoría al departamento del Quindío con un 93%, los departamentos de Antioquia y Cundinamarca, junto a el Distrito Capital de Bogotá tienen un 1% 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	395	14,76%
Urbana	2281	85,24%
TOTAL	2676	100,00%

El 85% de las organizaciones se ubica en zona urbana frente al 14,76% ubicadas en zona rural.

3.1.3. Tiempo de constitución

El 78% de las organizaciones fueron constituidas hace más de 10 años, seguidas por las organizaciones consolidadas entre 4 y 10 años con 14%, y el 8 %, para completar el 100% lo ocupan las empresas creadas entre 1 y 3 años.



Tiempo de Constituida	#	%
Entre 1 y 3 años	204	8%
Entre 4 y 10 años	390	15%
Más de 10 años	2082	78%
OTAL	2676	100,00%



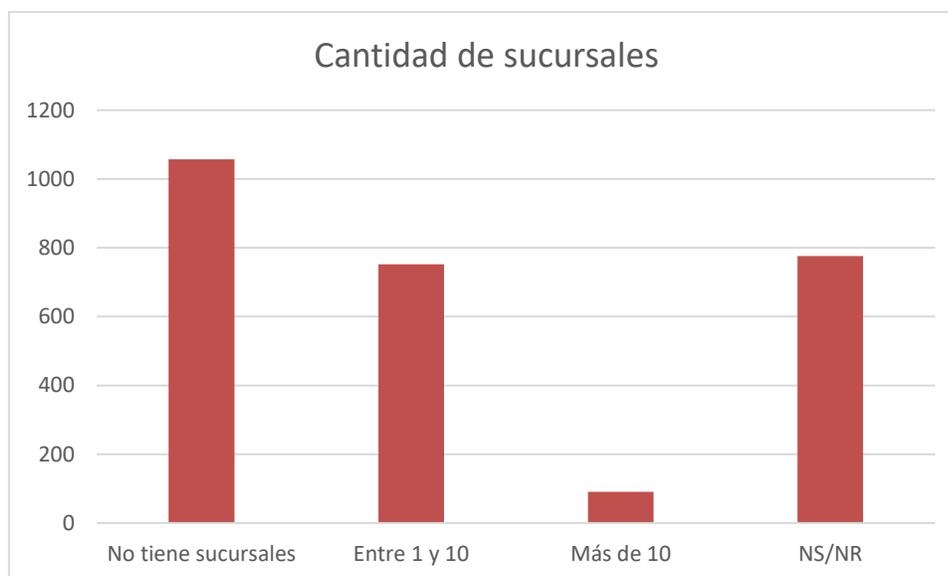
3.1.4. Inscripción en el SECOP II

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	350	13%
No	937	35%
NS/NR	1389	52%
TOTAL	2676	100%

3.1.5. Cantidad de sucursales



En cuanto a sucursales, en su mayoría el 39% de las entidades reportan no tener una sucursal y el 29 % eligió la opción NS/NR el 28 % dice tener entre 1 y 10 sucursales.

Cantidad de Sucursales	#	%
No tiene sucursales	1057	39%
Entre 1 y 10	752	28%
Más de 10	91	3%
NS/NR	776	29%
TOTAL	2676	100%

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

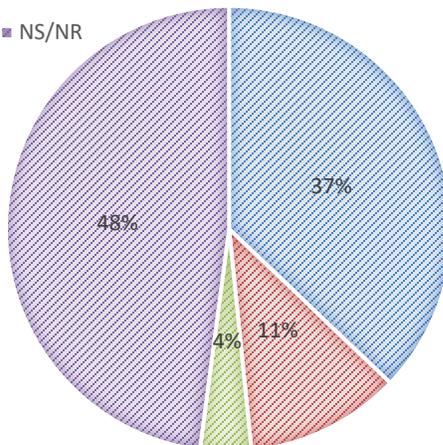
3.2.1. Origen del capital

El 37% de las organizaciones son organizaciones con capital de carácter privado, seguido del 11% con capital de carácter público y entidades mixtas con un 4%.



ORIGEN DEL CAPITAL

■ Privado ■ Público ■ Mixto ■ NS/NR



Origen de Capital	#	%
Privado	994	37%
Público	301	11%
Mixto	99	4%
NS/NR	1282	48%
TOTAL	2676	100%



3.2.2. Tipo de persona jurídica

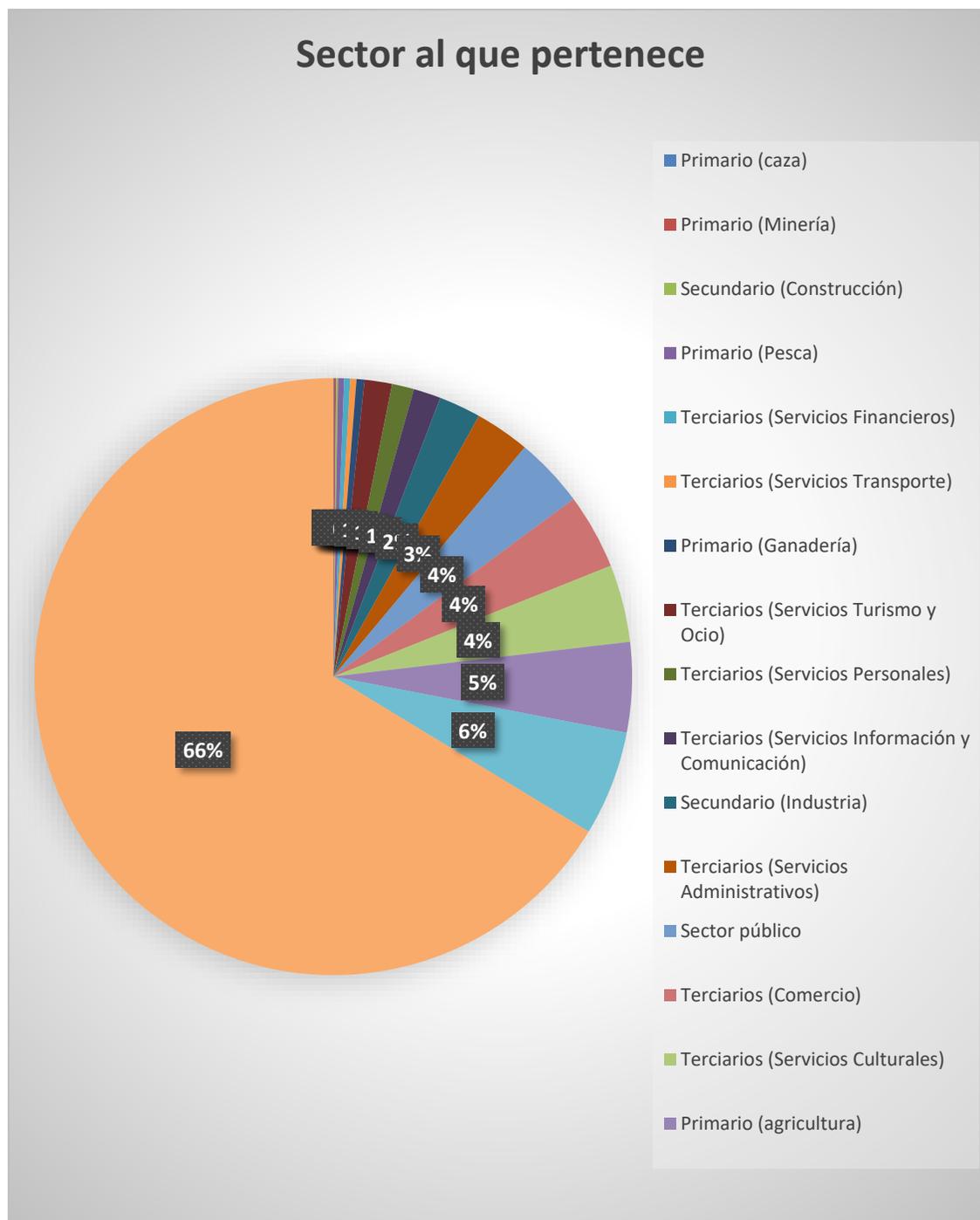
El 60% corresponde a organizaciones sociales, seguido de fundaciones con un 10% y entercer lugar entidades públicas con el 6%



Tipo de Organización	#	%
Organización social	1603	60%
Fundación	277	10%
ONG	148	6%
Entidad Pública	105	4%
NS/NR	192	7%
Sociedad por Acciones Simplificada	123	5%
Sociedad Anónima	97	4%
Gremios	22	1%
Sociedad Limitada	18	1%
Empresa Asociativa de Trabajo	18	1%
Empresa Unipersonal	16	1%
Sociedad Colectiva	3	0%
Cooperativas	12	0%
Sociedad Comandita por Acciones	1	0%
Terciarios - Financieros	41	2%
TOTAL	2676	100%

3.2.3. Sector económico al que pertenece

El 66% de las organizaciones pertenece al sector terciario (servicios), seguido del sector primario (agricultura) con un 6% y posteriormente encontramos al sector cultural con un 4%. El 6% de las organizaciones no está segura o no conoce el sector al que pertenece:





Sector al que pertenece	#	%
Primario (caza)	1	0%
Primario (Minería)	3	0%
Secundario (Construcción)	3	0%
Primario (Pesca)	9	0%
Terciarios (Servicios Financieros)	9	0%
Terciarios (Servicios Transporte)	9	0%
Primario (Ganadería)	12	0%
Terciarios (Servicios Turismo y Ocio)	41	1%
Terciarios (Servicios Personales)	33	1%
Terciarios (Servicios Información y Comunicación)	41	1%
Secundario (Industria)	63	2%
Terciarios (Servicios Administrativos)	82	3%
Sector público	105	4%
Terciarios (Comercio)	113	4%
Terciarios (Servicios Culturales)	116	4%
Primario (agricultura)	135	5%
NS/NR	157	6%
Terciarios (Servicios Sociales)	1835	66%
Total	2767	100%

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

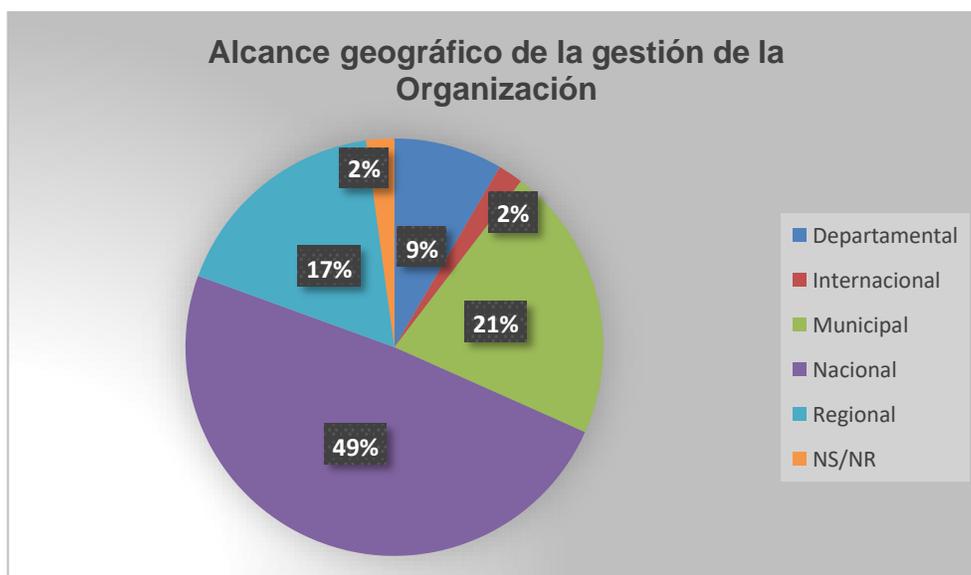
3.2.4. Sujeta a inspección, vigilancia y control por parte de la Gobernación

El 85% de las personas jurídicas, son vigiladas por la Gobernación del Quindío, frente al 15% que no están sujetas a ello.



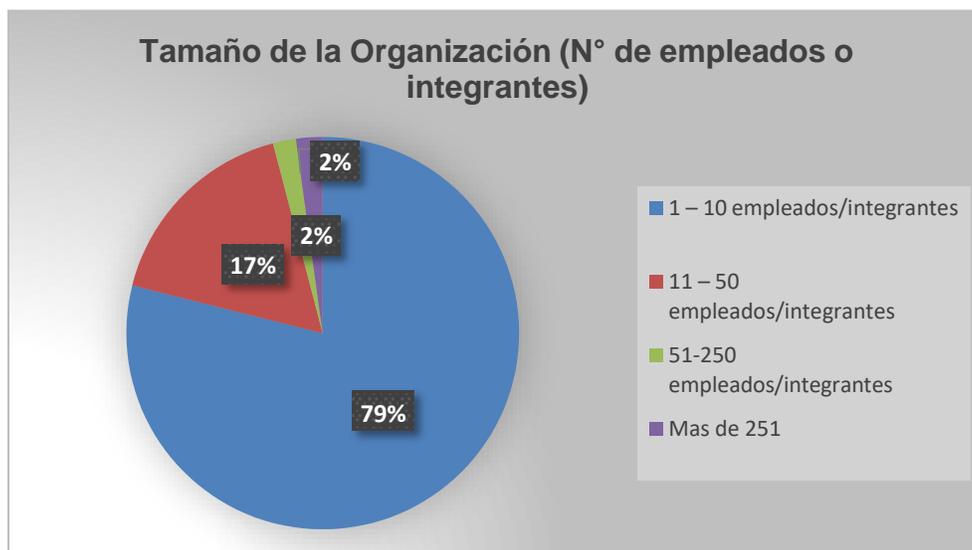
3.2.5. Alcance geográfico de la gestión de la Organización

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.

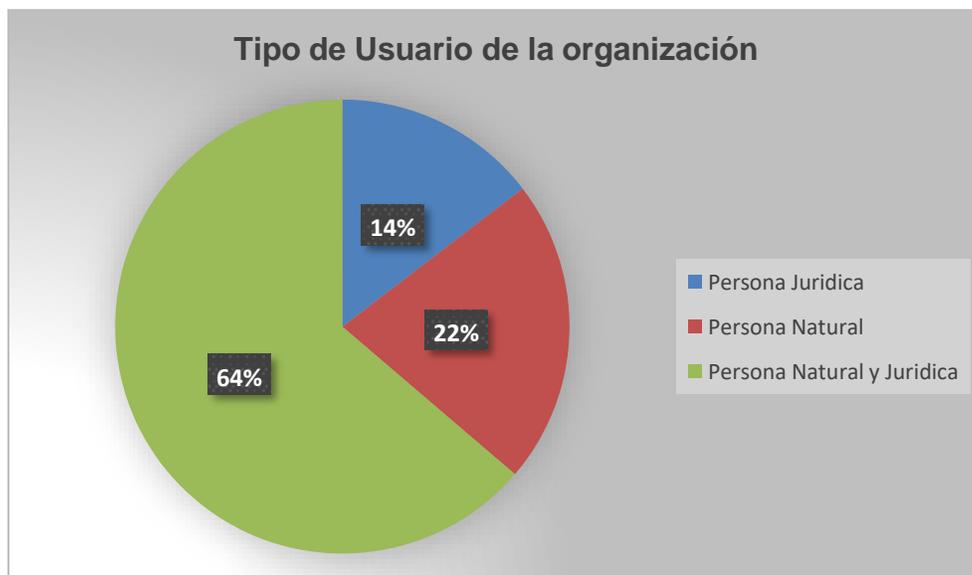


3.2.6. Tamaño de la Organización

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.

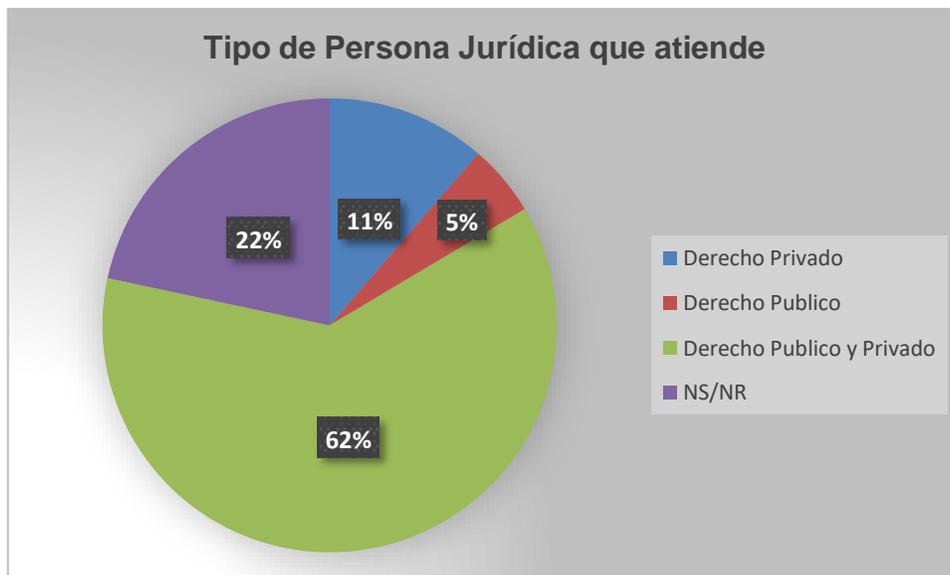


3.2.7. Tipo de Usuario que hace uso de los servicios o productos que ofrece la Organización

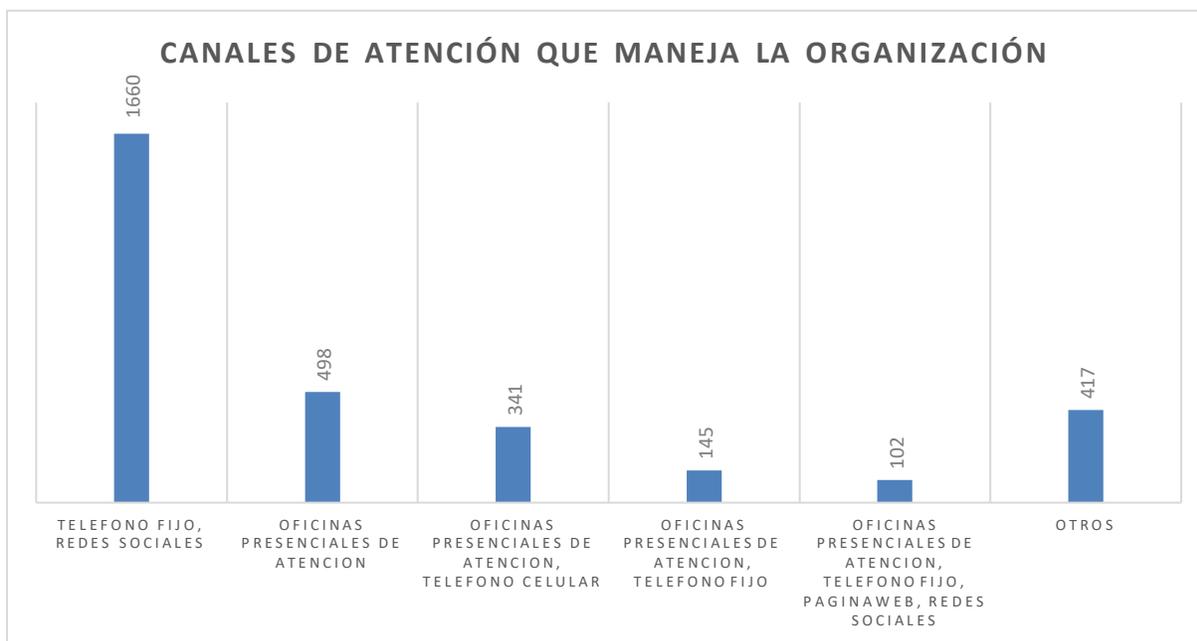


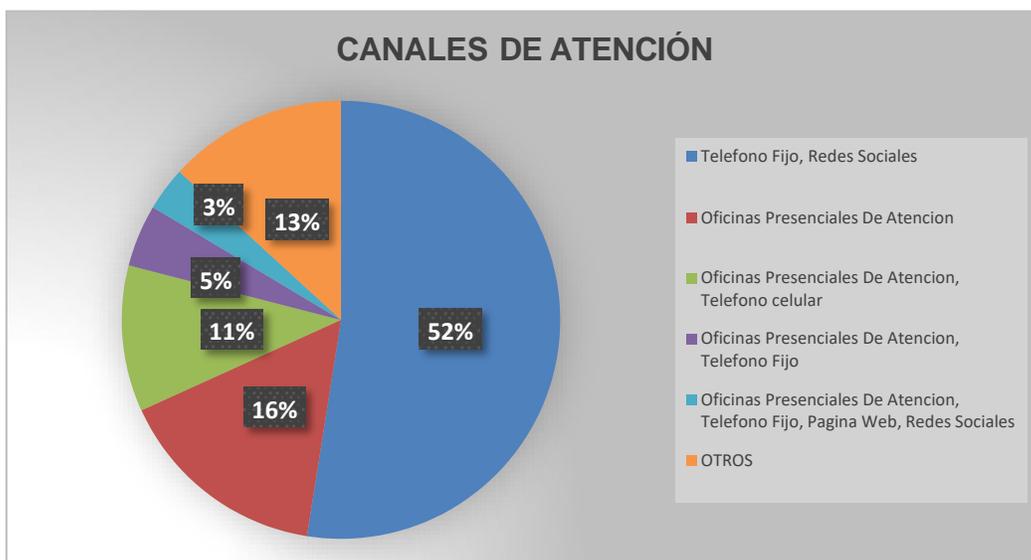
El tipo de usuario que manejan las organizaciones corresponden a personas jurídicas con un 14%, 22% para personas naturales y 64% mixta.

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



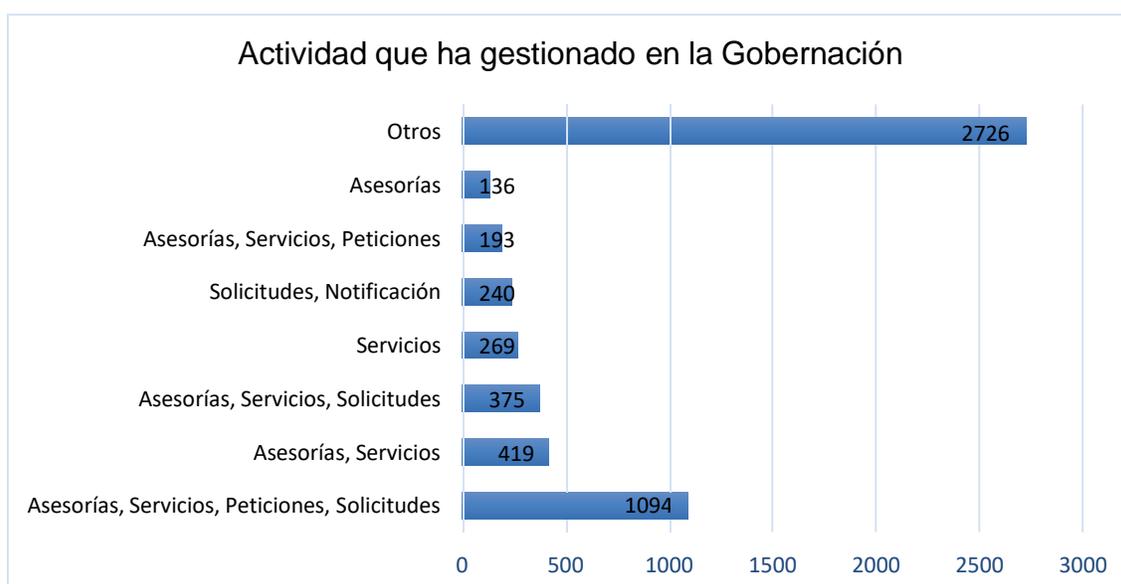


El 52% de las organizaciones, para atender a sus usuarios, utiliza teléfono fijo y redes sociales, en segundo lugar, con 16% utiliza las Oficinas presenciales de atención. El 11% utiliza oficinas presenciales y celular. Menos del 4% utiliza los medios digitales.

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.

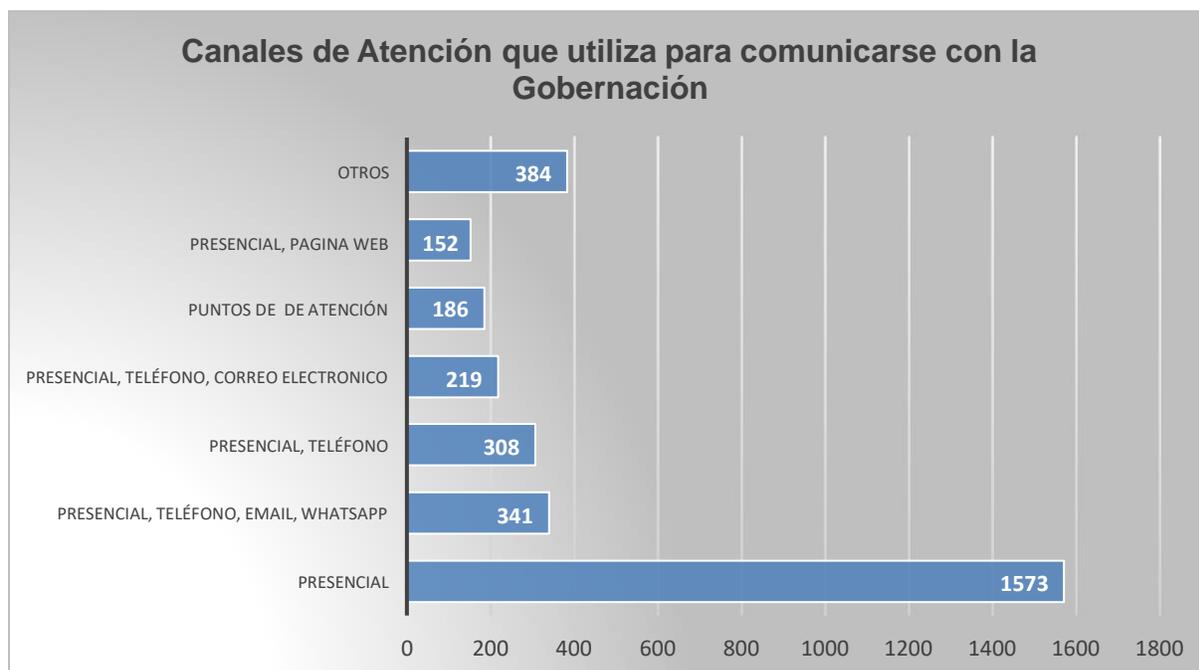
3.3.1. Actividad que ha gestionado en la Gobernación del Quindío.

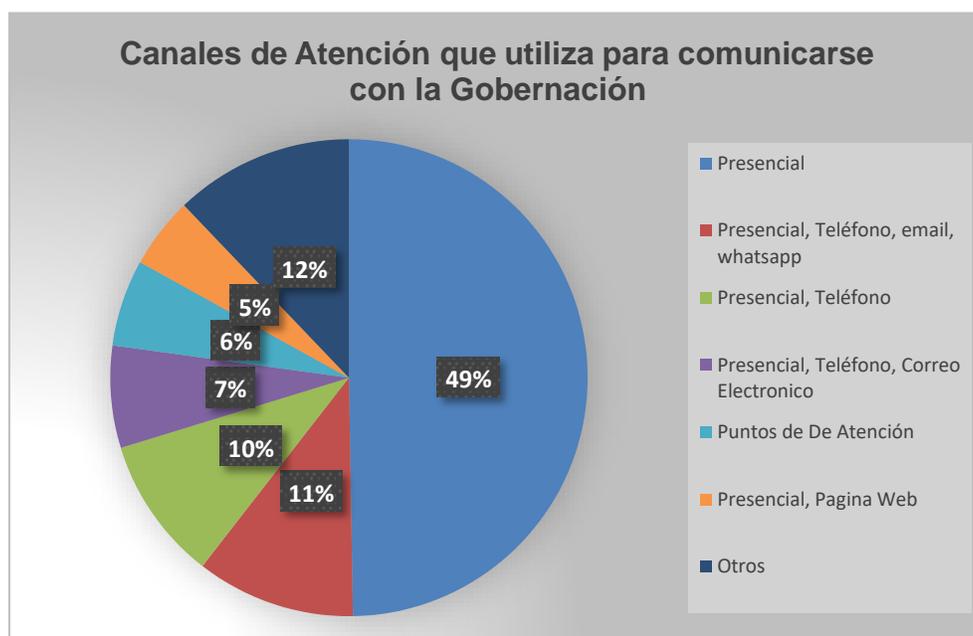




La actividad más demandada por las organizaciones a la administración departamental es la combinación de asesorías, servicios, peticiones y solicitudes con un 20%, seguido por asesorías y servicios con un 8%, y Servicios con un 7% y Peticiones con un 18%. El 50% corresponde a otros trámites no especificados.

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

- En total fueron 2676 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.