

Informe de la Caracterización de Usuarios de los Trámite: Ejercicios de Participación Ciudadana por medios digitales en el ICA.

Bogotá D.C., 20 de Agosto de 2018

Información del Documento

Nombre del Proyecto:	Caracterización de Usuarios de los Trámites: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales - Instituto Colombiano Agropecuario –ICA–		
Preparado por:	Randolfo Gerardo Patiño De La Cruz	Versión del Documento No:	0.1
Título:	Presentación de resultados	Fecha de Versión del Documento:	2018-08-12
Revisado por:	Oficina Asesora de Planeación	Fecha de Revisión	2018-08-20

Registro de Cambios y Actualizaciones del Documento

Versión N°.	Fecha de Versión	Responsable del cambio	Descripción del Cambio
0.1	2018-08-12	Randolfo Gerardo Patiño	Versión inicial del documento
	[AAAA/MM/DD]		
	[AAAA/MM/DD]		

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. PROPÓSITO DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	5
2. POLÍTICAS EN QUE SE APOYA LA CARACTERIZACIÓN	5
2.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	5
2.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6
2.3. GOBIERNO DIGITAL	6
3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LOS TRÁMITES PARA: EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES	6
3.1. DATOS GENERALES Y/O COMUNES	7
3.1.1. <i>Distribución por Tipo de Persona</i>	<i>7</i>
3.1.2. <i>Distribución por Ubicación Geográfica (Por Ciudad).....</i>	<i>8</i>
3.1.3. <i>Distribución por Medio o Canal utilizado</i>	<i>10</i>
3.2. DATOS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS NATURALES.....	11
3.2.1. <i>Distribución por Identidad (Género).....</i>	<i>11</i>
3.3. DATOS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS JURÍDICAS.....	13
3.3.1. <i>Distribución por Tipo de Entidad Jurídica</i>	<i>13</i>
3.3.2. <i>Distribución por Cobertura Geográfica.....</i>	<i>14</i>
3.3.3. <i>Dispersión Geográfica</i>	<i>15</i>

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución por Tipo de Persona	7
Tabla 2. Distribución por Ubicación Geográfica	8
Tabla 3. Distribución por Medios o Canales utilizados	10
Tabla 4. Distribución por Género	11
Tabla 5. Distribución por Tipo de Entidad Jurídica	13
Tabla 6. Distribución por Cobertura Geográfica	14
Tabla 7. Distribución por Dispersión Geográfica	15

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Distribución de la cantidad de Usuarios por Tipo de Persona.....	7
Ilustración 2. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ubicación Geográfica (Ciudades)....	9
Ilustración 3. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ubicación Geográfica (Torta)	9
Ilustración 4. Distribución de la cantidad de Usuarios por Medios o Canales utilizados.....	11
Ilustración 5. Distribución de la cantidad de Usuarios por Género	12
Ilustración 6. Distribución de la cantidad de Usuarios por Tipo de Entidad Jurídica.....	14
Ilustración 7. Distribución de la cantidad de Usuarios por Cobertura Geográfica.....	15
Ilustración 8. Distribución de la cantidad de Usuarios por Dispersión Geográfica.....	16

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 5 de 16

1. PROPÓSITO DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Establecer las características que permitan identificar los usuarios con los que interactúa el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, dentro del proceso de la Oficina Asesora de Planeación, de los Trámites de Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales.

Y busca:

- Identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés
- Establecer estrategias de implementación o mejora de los canales de atención disponibles.
- Diseñar estrategias de divulgación y comunicación de la información.

La presente caracterización está en continua complementación y se somete a una revisión periódica por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

2. POLÍTICAS EN QUE SE APOYA LA CARACTERIZACIÓN

La caracterización de usuarios es un requisito común de las Políticas de Desarrollo Administrativo, establecidas en el Decreto 2482 de 2012, del cual aplicamos para el proceso de la Oficina Asesora de Planeación en los siguientes puntos:

2.1. Política de Servicio al Ciudadano

Esta política busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad de requisitos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013).

Para el proceso de la Oficina Asesora de Planeación, en lo que hace referencia a la caracterización de usuarios a través de Trámites para los Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales, se busca efectuar:

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 6 de 16

- Ajustes de procesos y procedimientos de la Oficina Asesora de Planeación.
- Definición de Procesos de cualificación de servidores públicos en la Oficina Asesora de Planeación.
- Oferta de canales de atención y de información
- Identificación de canales a priorizar
- Acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario
- Presentación de la información
- Posibilidades de implementación de nuevas tecnologías.
- Protocolos para interactuar con los ciudadanos

2.2. Participación Ciudadana

Con la identificación de nuestros usuarios a través de la caracterización, se pretende fortalecer la gestión de la Oficina Asesora de Planeación en el ICA.

2.3. Gobierno Digital

Permite adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos y priorizar intervenciones.

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LOS TRÁMITES PARA: EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

Luego de analizar los resultados de la recolección de información de los usuarios que han utilizado el sistema de Trámites para los Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales, se identifica los siguientes datos generales de la caracterización:

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 7 de 16

3.1. Datos Generales y/o Comunes

3.1.1. Distribución por Tipo de Persona

Tipo Persona	Cantidad por Tipo de Persona	%
Personas Naturales	119	83,2%
Personas Jurídicas	24	16,8%
TOTAL	143	100,0%

Tabla 1. Distribución por Tipo de Persona

Fuente: Elaboración propia del ICA

De acuerdo con la cantidad de usuarios que han hecho uso de los trámites de Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales, se tiene que un 82,2% del total, corresponde a Personas Naturales y un 16,8% a Personas Jurídicas.

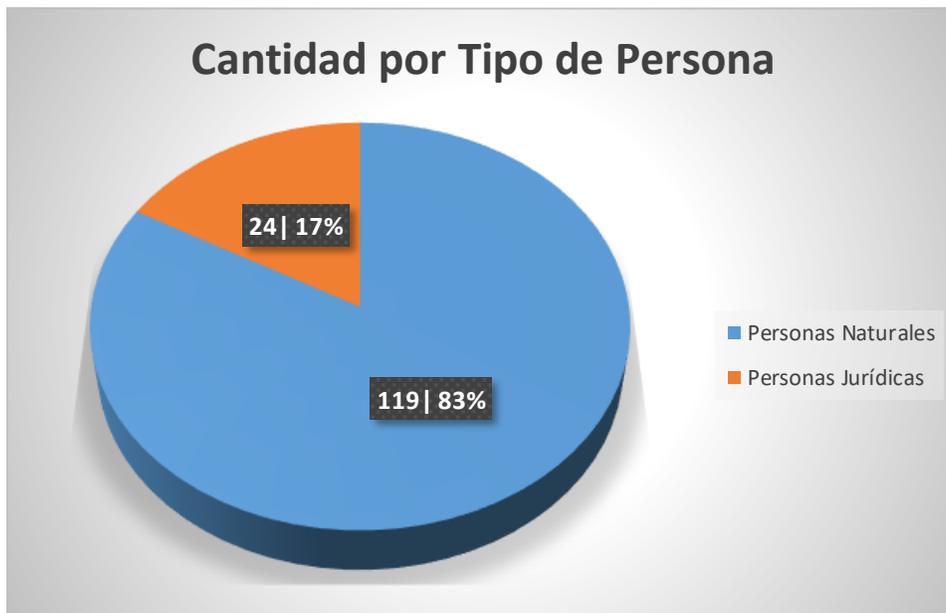


Ilustración 1. Distribución de la cantidad de Usuarios por Tipo de Persona

Fuente: Elaboración propia del ICA

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 8 de 16

3.1.2. Distribución por Ubicación Geográfica (Por Ciudad)

El 100% de los usuarios que hacen uso de los trámites o servicios para los Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales en Colombia, por lo que se realiza el análisis correspondiente.

Departamento	Ciudad	Cantidad por Ciudad	%
Antioquia	Bello	13	9,1%
Arauca	Tame	11	7,7%
Bogotá	Bogotá D.C.	21	14,7%
Casanare	Aguazul	2	1,4%
Casanare	Tauramena	5	3,5%
Casanare	Yopal	23	16,1%
Putumayo	Mocoa	6	4,2%
Quindío	Calarcá	1	0,7%
Santander	Cimitarra	13	9,1%
Valle Del Cauca	Cali	27	18,9%
Valle Del Cauca	Cartago	13	9,1%
Valle Del Cauca	Palmira	1	0,7%
Valle Del Cauca	Yumbo	7	4,9%
TOTAL		143	100,0%

Tabla 2. Distribución por Ubicación Geográfica

Fuente: Elaboración propia del ICA

La mayor concentración de los usuarios que han hecho uso de los trámites para los Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales, se encuentran ubicados en la ciudad de Cali, seguido por Yopal y luego Bogotá D.C., con participaciones correspondientes del 18,9%, 16,1% y 14,7%.

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 9 de 16

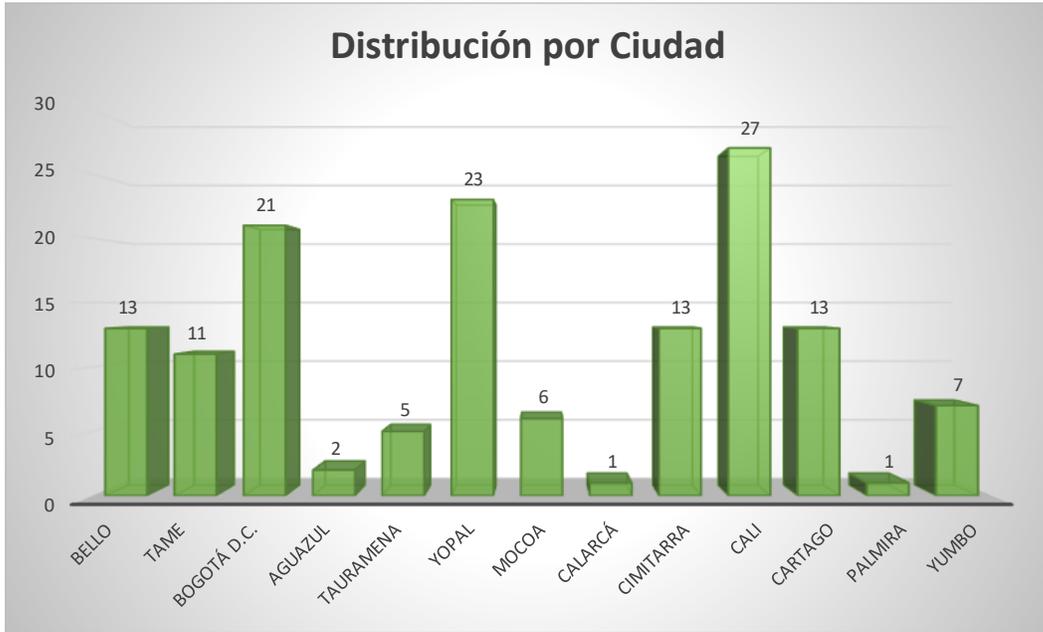


Ilustración 2. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ubicación Geográfica (Ciudades)
Fuente: Elaboración propia del ICA

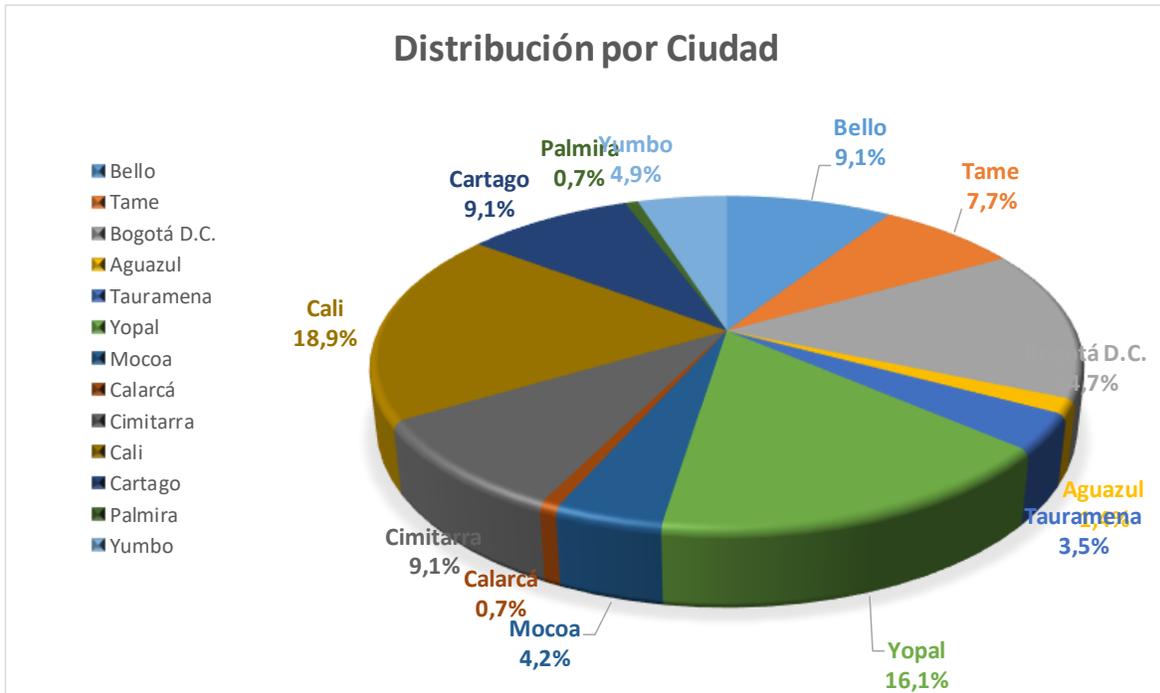


Ilustración 3. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ubicación Geográfica (Torta)
Fuente: Elaboración propia del ICA

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 10 de 16

3.1.3. Distribución por Medio o Canal utilizado

Se tienen habilitados varios canales por los cuales los ciudadanos pueden hacer uso de los trámites para los Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales, por lo que se identifican los más utilizados.

Medio o Canal	Cantidad por Medio o Canal utilizado	%
TV y Radio	21	14,7%
TV y Radio, Presencial	4	2,8%
TV y Radio, Redes Sociales	7	4,9%
TV y Radio, Presencial, Redes Sociales	1	0,7%
Presencial	45	31,5%
Redes Sociales	43	30,1%
Redes Sociales, Presencial	4	2,8%
Streaming	7	4,9%
Streaming, TV y Radio	1	0,7%
Streaming, TV y Radio y Redes Sociales	1	0,7%
Streaming, Presencial	4	2,8%
Streaming, Redes Sociales	3	2,1%
Streaming, Redes Sociales, Presencial	2	1,4%
TOTAL	143	100,0%

Tabla 3. Distribución por Medios o Canales utilizados

Fuente: Elaboración propia del ICA

Los Canales de utilización de los trámites para los Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales más utilizados, corresponden a Presencial, seguido por Redes Sociales, con un 31,5% y un 30,1% respectivamente.

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 11 de 16

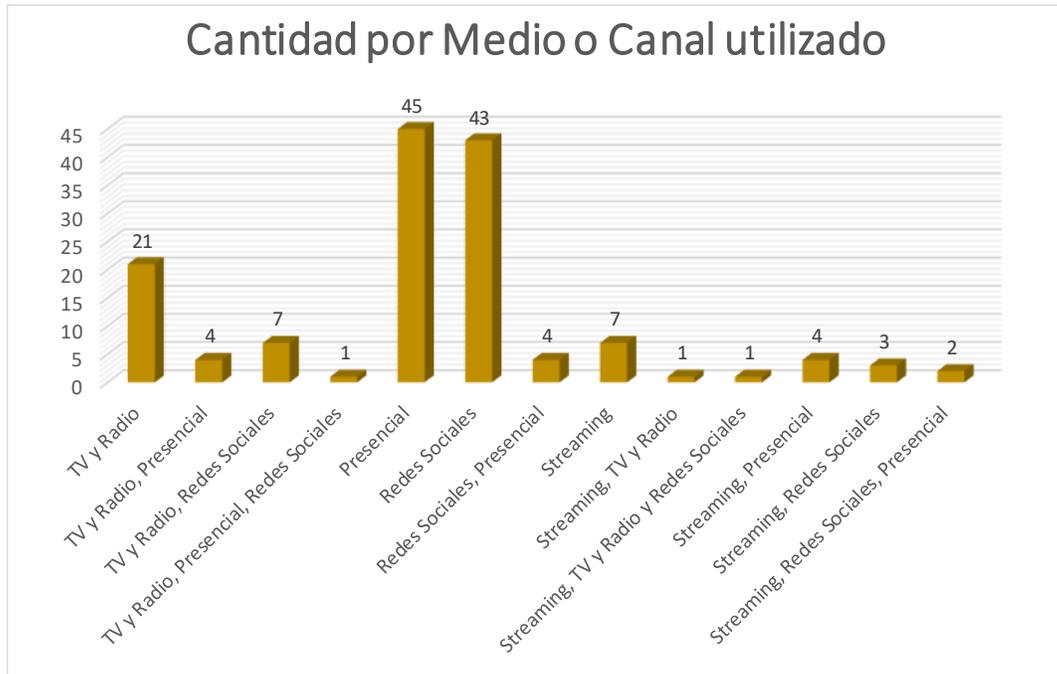


Ilustración 4. Distribución de la cantidad de Usuarios por Medios o Canales utilizados
Fuente: Elaboración propia del ICA

3.2. Datos específicos para Personas Naturales

Análisis de datos realizado para usuarios correspondiente a Personas Naturales

3.2.1. Distribución por Identidad (Género)

El análisis por Género o Identidad Sexual se realiza sobre el porcentaje de usuarios correspondiente a Personas Naturales.

Sexo / Identidad	Cantidad por Identidad Sexual	%
Femenino	25	21,0%
Masculino	94	79,0%
Intergénero	0	0,0%
TOTAL	119	100,0%

Tabla 4. Distribución por Género
Fuente: Elaboración propia del ICA

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 12 de 16

De las 119 usuarios o ciudadanos que hicieron uso de los trámites para los Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales, se tiene que de este total un 79,0% corresponde a personas del género Masculino y el resto al género Femenino, que es el 21,0%.

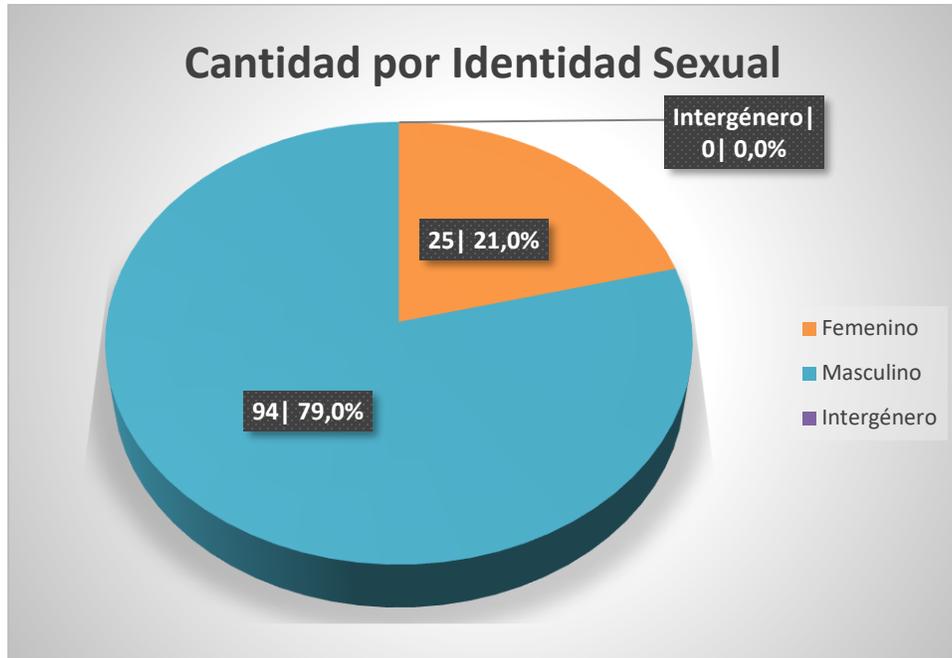


Ilustración 5. Distribución de la cantidad de Usuarios por Género

Fuente: Elaboración propia del ICA

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 13 de 16

3.3. Datos específicos para Personas Jurídicas

Análisis de datos realizado para usuarios correspondiente a Personas Jurídicas

3.3.1. Distribución por Tipo de Entidad Jurídica

El análisis por Tipo de Entidad Jurídica se realiza sobre el porcentaje de usuarios correspondiente a Personas Jurídicas.

Tipo de Entidad Jurídica	Cantidad por Tipo de Entidad PJ	%
Pública	3	13,0%
Privada	16	69,6%
Mixta	4	17,4%
TOTAL	23	100,0%

Tabla 5. Distribución por Tipo de Entidad Jurídica

Fuente: Elaboración propia del ICA

De las 23 usuarios o ciudadanos Jurídicos que hicieron uso de los trámites para los Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales, se tiene que de este total el 69,6% corresponde a entidades de Tipo Privado, el 17,4% a entidades Mixtas y el 13,0% a entidades Públicas.

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 14 de 16



Ilustración 6. Distribución de la cantidad de Usuarios por Tipo de Entidad Jurídica
Fuente: Elaboración propia del ICA

3.3.2. Distribución por Cobertura Geográfica

El análisis por Cobertura Geográfica se realiza sobre el porcentaje de usuarios correspondiente a Personas Jurídicas.

Cobertura Geográfica	Cantidad por Cobertura Geográfica	%
MN - Multinacional	0	0,0%
NA - Nacional	24	100,0%
TE - Territorial	0	0,0%
TOTAL	24	100,0%

Tabla 6. Distribución por Cobertura Geográfica
Fuente: Elaboración propia del ICA

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 15 de 16

De las 24 usuarios o ciudadanos Jurídicos que hicieron uso de los trámites para los Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales, se tiene que de este total el 100,0% corresponde a entidades con cobertura a Nivel Nacional.

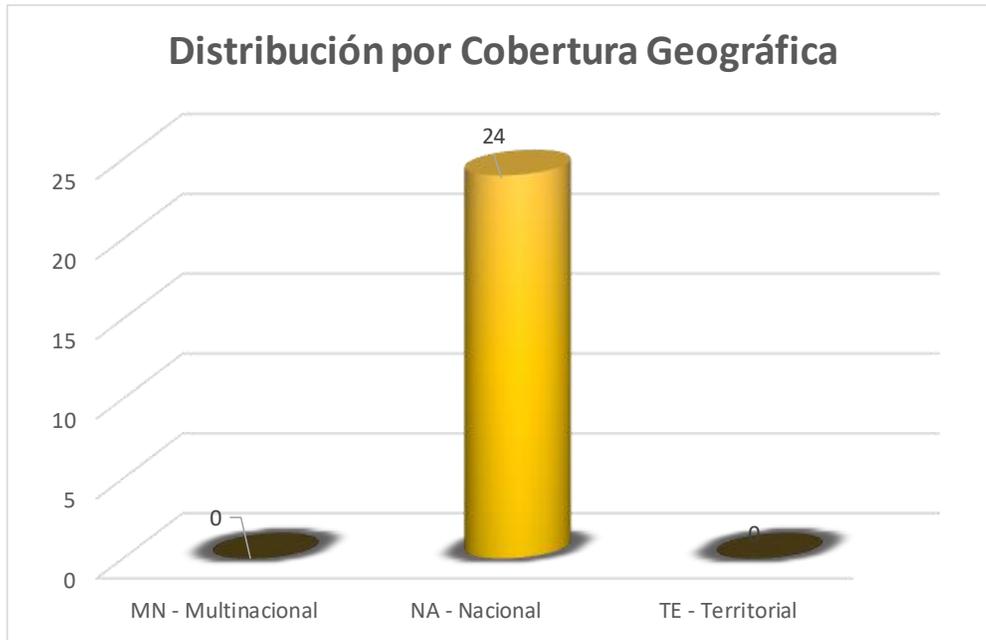


Ilustración 7. Distribución de la cantidad de Usuarios por Cobertura Geográfica

Fuente: Elaboración propia del ICA

3.3.3. Dispersión Geográfica

El análisis por Dispersión Geográfica se realiza sobre el porcentaje de usuarios correspondiente a Personas Jurídicas.

Ubicación Principal	Cantidad por Ubicación Principal	%
SU - Sede Unica	24	100,0%
MS - Múltiples Sucursales	0	0,0%
TOTAL	24	100,0%

Tabla 7. Distribución por Dispersión Geográfica

Fuente: Elaboración propia del ICA

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
Caracterización de Usuarios de: Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales	Versión: 1.0
	Página 16 de 16

De las 24 usuarios o ciudadanos Jurídicos que hicieron uso de los trámites para los Ejercicios de Participación Ciudadana por Medios Digitales, se tiene que de este total el 100,0% corresponde a entidades con Sede Única.

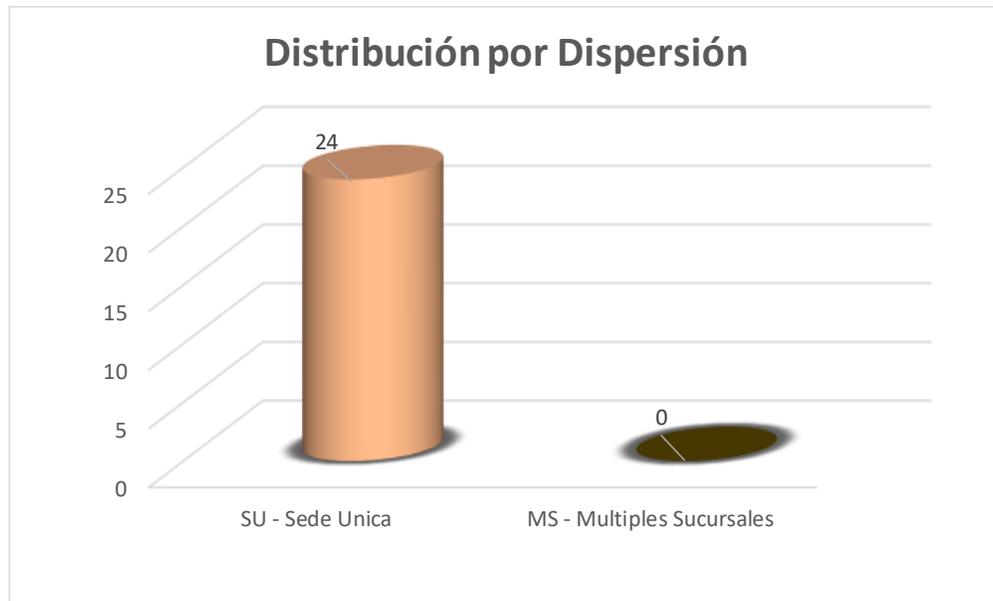


Ilustración 8. Distribución de la cantidad de Usuarios por Dispersión Geográfica

Fuente: Elaboración propia del ICA