



Informe de la Caracterización de Usuarios en la Gestión de PQRSD del ICA

Bogotá D.C., 8 de marzo de 2018

Información del Documento

Nombre del Proyecto:	Caracterización de Usuarios Trámite PQRSD - Instituto Colombiano Agropecuario –ICA–		
Preparado por:	Randolfo Gerardo Patiño De La Cruz	Versión del Documento No:	0.3
Título:	Presentación de resultados	Fecha de Versión del Documento:	2018-09-20
Revisado por:	Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Fecha de Revisión	2018-09-20

Registro de Cambios y Actualizaciones del Documento

Versión N°.	Fecha de Versión	Responsable del cambio	Descripción del Cambio
0.1	2018-03-08	Randolfo Gerardo Patiño	Versión inicial del documento
0.2	2018-03-15	Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Revisión y validación del documento
0.3	2018-09-20	Randolfo Gerardo Patiño	Ajustes en el logo, por cambios en la imagen institucional.
	[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 PARA EL TRÁMITE DE PQRS	6
3.1. Distribución por Tipo de Persona	6
3.2. Distribución por Ubicación Geográfica (Departamento)	7
3.3. Distribución por Identidad (Género).....	9
3.4. Distribución por Medio o Canal utilizado	10
3.5. Distribución por Tipo de Entidad Jurídica	11

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución por Tipo de Persona	6
Tabla 2. Distribución por Ubicación Geográfica	7
Tabla 3. Distribución por Género	9
Tabla 4. Distribución por Medios o Canales utilizados	10
Tabla 5. Distribución por Tipo de Entidad Jurídica	11

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	8
Ilustración 3. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ubicación Geográfica (Torta)	8
Ilustración 4. Distribución de la cantidad de Usuarios por Género	9
Ilustración 5. Distribución de la cantidad de Usuarios por Medios o Canales utilizados	10
Ilustración 6. Distribución de la cantidad de Usuarios por Tipo de Entidad Jurídica	11

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - ICA	Código: FMT_CRTU_SI_2004
	Caracterización de Usuarios para: Trámites PQRS	Versión: 0.3
		Página 5 de 11

1. PROPÓSITO DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Establecer las características que permitan identificar los usuarios con los que interactúa el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, en el proceso de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para la Gestión de las PQRS.

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 del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

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 Atención al Ciudadano 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 Atención al Ciudadano, en lo que hace referencia a la caracterización de usuarios a través de las PQRS, se busca efectuar:

- Ajustes de procesos y procedimientos de servicio al ciudadano
- Definición de Procesos de cualificación de servidores públicos en servicio al ciudadano
- 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 Servicio al Ciudadano 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 PARA EL TRÁMITE DE PQRS

Luego de analizar los resultados de la recolección de información de los usuarios que han utilizado el sistema de trámites de PQRS, se identifica los siguientes datos generales de la caracterización:

3.1. Distribución por Tipo de Persona

Tipo Persona	Cantidad por Tipo de Persona	%
Personas Naturales	601	81,5%
Personas Jurídicas	136	18,5%
TOTAL	737	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 del trámite de PQRSD, se tiene que un 81,5% del total, corresponde a Personas Naturales y un 18,5% a Personas Jurídicas.

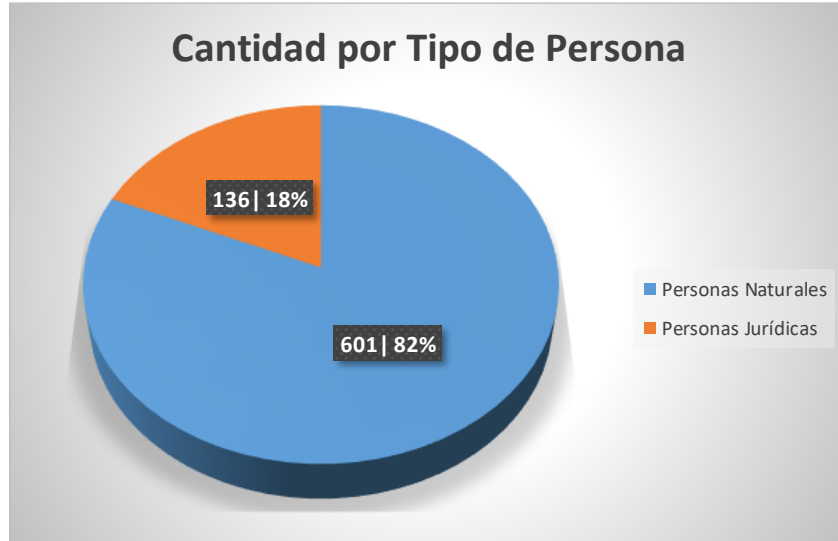


Ilustración 1. Distribución de la cantidad de Usuarios por Tipo de Persona

Fuente: Elaboración propia del ICA

3.2. Distribución por Ubicación Geográfica (Departamento)

El 100% de los usuarios que hacen uso del trámite o servicio de PQRSD, se encuentran en Colombia, por lo que se realiza el análisis por Departamento.

Ciudad	Cantidad por Ciudad	%
Antioquia	1	0,1%
Bogotá	722	98,0%
Boyacá	1	0,1%
Casanare	1	0,1%
Córdoba	1	0,1%
Cundinamarca	7	0,9%
Norte de Santander	1	0,1%
Sucre	2	0,3%
Tolima	1	0,1%
TOTAL	737	100,0%

Tabla 2. Distribución por Ubicación Geográfica

Fuente: Elaboración propia del ICA

La mayor concentración de los usuarios que han hecho uso del trámite de PQRSD, se encuentran ubicados en la Zona de Bogotá, con un 98,0% de participación.

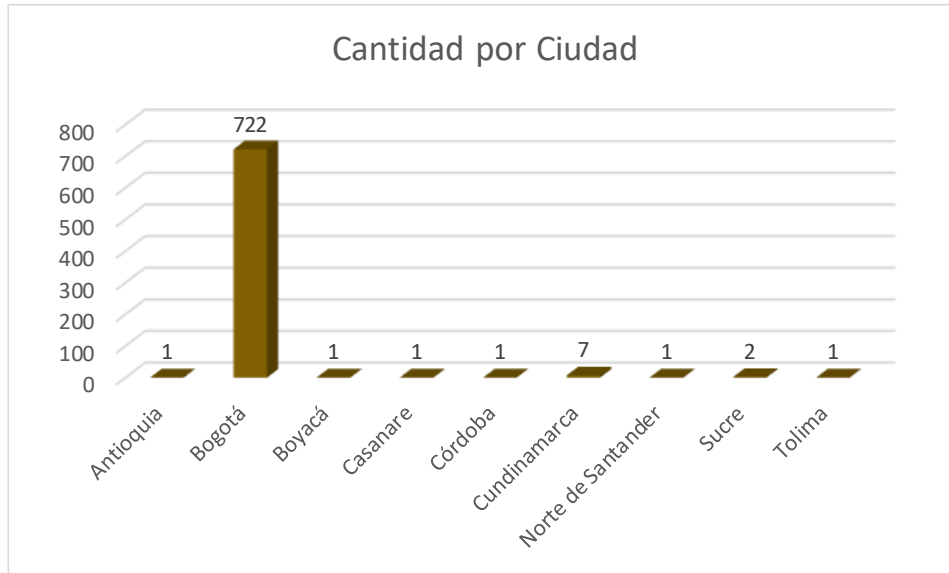


Ilustración 2. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ubicación Geográfica

Fuente: Elaboración propia del ICA

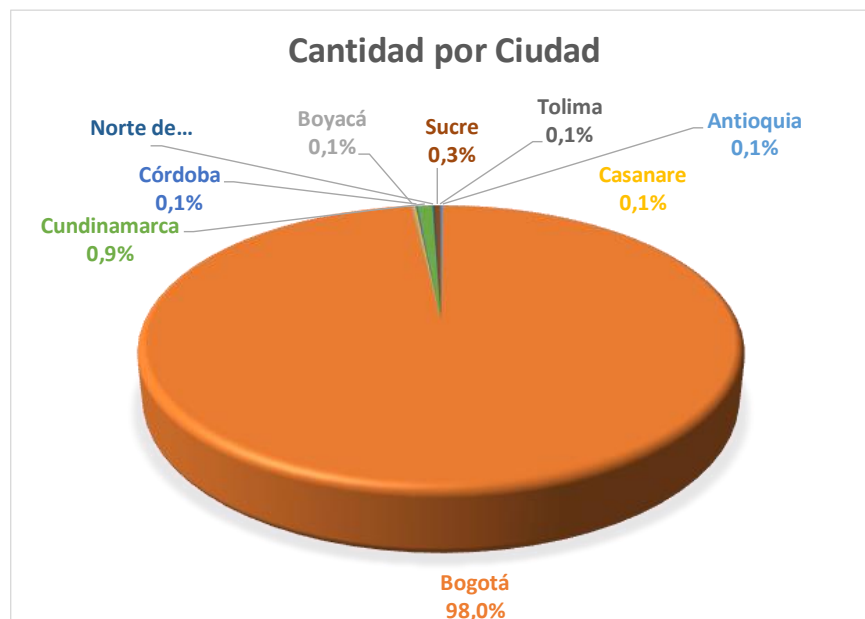


Ilustración 3. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ubicación Geográfica (Torta)

Fuente: Elaboración propia del ICA

3.3. 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	207	34,4%
Masculino	394	65,6%
TOTAL	601	100,0%

Tabla 3. Distribución por Género

Fuente: Elaboración propia del ICA

De las 601 usuarios o ciudadanos que hicieron uso del trámite de PQRSD, se tiene que de este total un 65,6% corresponde a personas del género Masculino y el resto al género Femenino, que es el 34,4%.

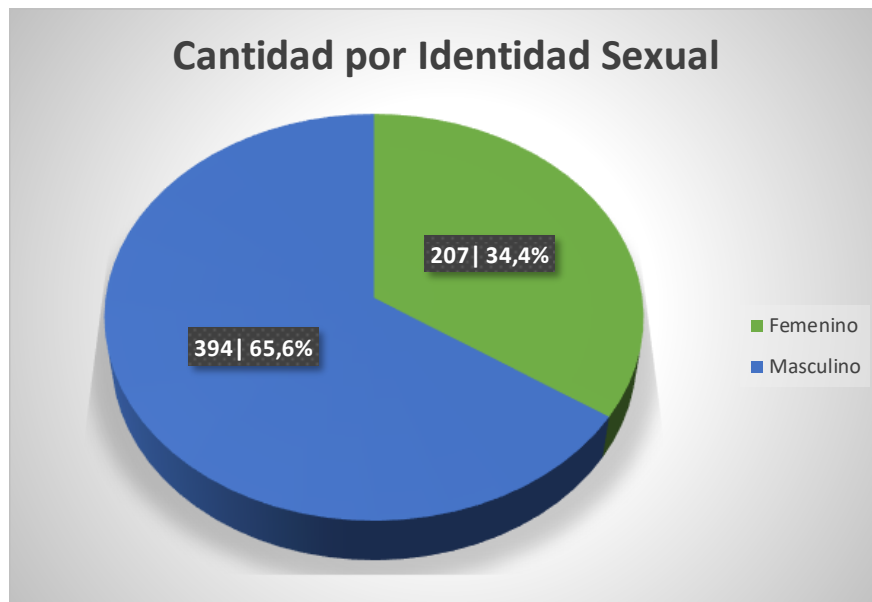


Ilustración 4. Distribución de la cantidad de Usuarios por Género

Fuente: Elaboración propia del ICA

3.4. Distribución por Medio o Canal utilizado

Se tienen habilitados varios canales por los cuales los ciudadanos pueden hacer uso del trámite de PQRSD, por lo que se identifican los más utilizados.

Medio o Canal	Cantidad por Medio o Canal utilizado	%
Email	0	0,0%
Acceso a Internet	601	81,5%
Telefonía Fija (01-8000)	0	0,0%
Chat Virtual	0	0,0%
Presencial (Fmt Buzón)	136	18,5%
Ventanilla Única	0	0,0%
Redes Sociales	0	0,0%
Televisión	0	0,0%
TOTAL	737	100,0%

Tabla 4. Distribución por Medios o Canales utilizados

Fuente: Elaboración propia del ICA

Los Canales de utilización del Trámite de PQRSD más utilizados, corresponden al Acceso por Internet, seguido por el Presencial (Formato de Buzón), con un 81,5% y un 18,5% respectivamente.

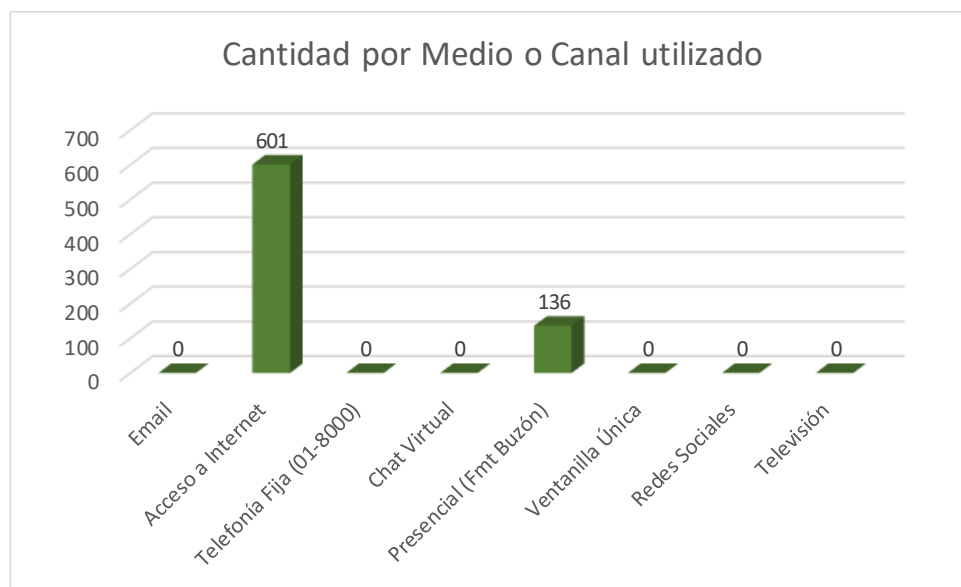


Ilustración 5. Distribución de la cantidad de Usuarios por Medios o Canales utilizados

Fuente: Elaboración propia del ICA

3.5. Distribución por Tipo de Entidad Jurídica

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

Ciudad	Cantidad por Tipo de Entidad PJ	%
Pública	33	24,3%
Privada	44	32,4%
Mixta	1	0,7%
Otros/No Identif.	58	42,6%
TOTAL	136	100,0%

Tabla 5. Distribución por Tipo de Entidad Jurídica

Fuente: Elaboración propia del ICA

De las 136 usuarios o ciudadanos Jurídicos que hicieron uso del trámite de PQRSD, se tiene que de este total un 32,4% corresponde a entidades de Tipo Privado, otro 24,3% corresponde a entidades de Tipo Públicas, otro 0,7% corresponde a entidades de Tipo Mixta y el resto que es el 42,6% corresponde a entidades No Clasificadas.

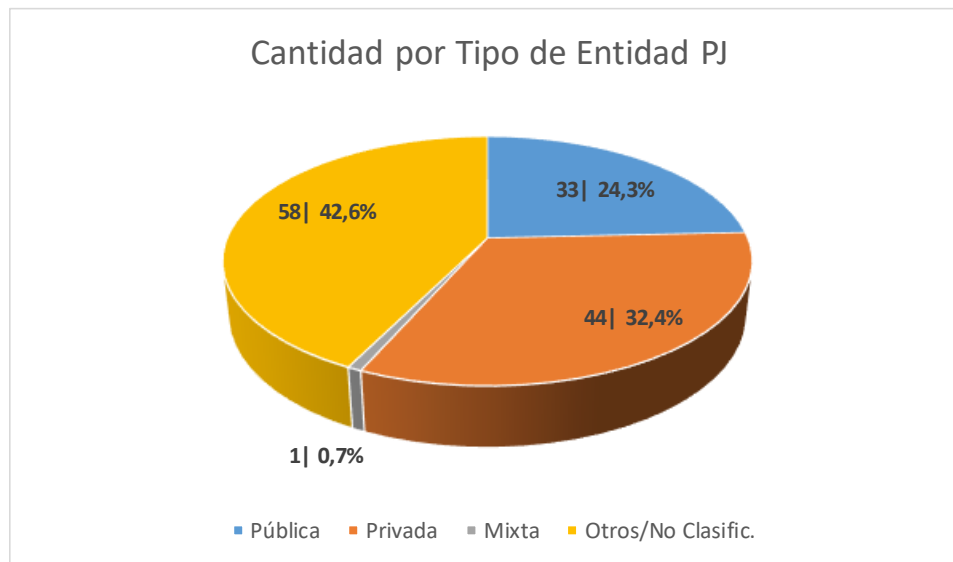


Ilustración 6. Distribución de la cantidad de Usuarios por Tipo de Entidad Jurídica

Fuente: Elaboración propia del ICA