



Informe de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Gobernación de Boyacá **2022**

Subdirección de Atención al Ciudadano
Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos
Secretaría General
GOBERNACIÓN DE BOYACÁ

Agosto 2022

Ramiro Barragán Adame

Gobernador de Boyacá

Jennyfher Milena Lasprilla Becerra

Secretaria General

Víctor Hernando Alarcón Bolaños

Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos

Yenny Rocio Cárdenas Rodríguez

Subdirección de Atención al Ciudadano

Elaborado por:

Jaime Andrés Mantilla Dimaté

Contratista

Aprobado por:

Yenny Roció Cárdenas R.

Subdirectora de Atención al Ciudadano

Contenido

1. Introducción.....	6
2. Aspectos generales.....	8
2.1 Alcance.....	8
2.2 Objetivo general.....	8
2.3 Objetivos específicos.....	8
3. Metodología.....	9
4. Variables usadas para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.....	14
5. Presentación de la información.....	19
5.1 Caracterización de variables: información general.....	19
5.2 Caracterización de variables: Persona natural.....	21
5.2.1 Variables Geográficas.....	21
5.2.2 Variables demográficas.....	24
5.2.3 Variables intrínsecas.....	30
5.2.4 Variables de comportamiento.....	33
5.3 Caracterización de variables: Persona jurídica.....	34
5.3.1 Variables Geográficas.....	35
5.3.2 Variables tipología organizacional.....	39
5.3.3 Variables intrínsecas.....	41
5.3.4 Variables de comportamiento.....	42
6. Acciones de mejora.....	44
Referencias.....	45

Tabla de diagramas

Diagrama 1. Estrategias de difusión virtuales.....	11
Diagrama 2. Estrategias de difusión presenciales.....	11
Diagrama 3. Tamaño de la muestra.....	13
Diagrama 4. Variables persona natural.....	14
Diagrama 5. Variables persona jurídica.....	17

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Arte de la encuesta.....	9
Ilustración 2. Estrategias de difusión.....	12
Ilustración 3. Encuestas recolectadas.....	13

Tabla de gráficos

Gráfico 1. Tratamiento de datos personales.....	19
Gráfico 2. Tipo de solicitante.....	20
Gráfico 3. Nacionalidad.....	21
Gráfico 4. País de residencia.....	22
Gráfico 5. Departamento de residencia.....	23
Gráfico 6. Zona persona natural.....	24
Gráfico 7. Tipo de documento de identificación.....	24
Gráfico 8. Identidad de género.....	25
Gráfico 9. Rango de edad.....	26
Gráfico 10. Grupo de interés.....	27
Gráfico 11. Nivel de formación.....	28
Gráfico 12. Ocupación actual.....	29
Gráfico 13. Canal de atención de preferencia.....	30
Gráfico 14. Canal según rango de edad.....	31
Gráfico 15. Acceso a trámites u opas.....	33
Gráfico 16. Tipo de documento persona Jurídica.....	34

Gráfico 17. Cobertura geográfica.....	35
Gráfico 18. Domicilio principal de la empresa.....	36
Gráfico 19. Departamento.....	36
Gráfico 20. Ciudad.....	37
Gráfico 21. Zona persona jurídica.....	38
Gráfico 22. Fuente de recursos.....	39
Gráfico 23. Tamaño de la entidad.....	39
Gráfico 24. Sector de la entidad.....	40
Gráfico 25. Canal de preferencia persona jurídica.....	41
Gráfico 26. Acceso a trámites u opas persona jurídica.....	42

1. Introducción

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012. Y la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

Es por esto que para la Gobernación de Boyacá es de vital importancia identificar las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que interactúan con la entidad, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones, en pro de diseñar estrategias que fortalezcan las políticas de Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Transparencia y Gobierno Digital.

En el marco de este ejercicio, la Subdirección de Atención al Ciudadano como coordinador del equipo de caracterización, junto a los responsables de las políticas mencionadas anteriormente, concertaron los objetivos y el alcance del ejercicio con el fin de suplir las necesidades de información de cada sectorial.

Endichas mesas de trabajo se pudieron confirmar las siguientes necesidades:

- Diseñar o rediseñar los trámites y servicios ofrecidos para responder satisfactoriamente a los requerimientos de los ciudadanos.
- Establecer estrategias de implementación o mejora de canales de atención.
- La formulación de sistemas y estrategias de comunicación de la información.
- Vincular a la ciudadanía en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, racionalización de trámites y rendición de cuentas.
- Identificar los grupos con enfoque preferencial y diferencial, y ajustar los requerimientos de accesibilidad que pudiera tener cada ciudadano

para adaptar o diseñar servicios que faciliten el acceso a todos los usuarios identificados.

Por todo lo anterior la Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se convierte en una herramienta fundamental, teniendo en cuenta su enfoque transversal y estratégico, dado que brinda información indispensable a la entidad para la implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Además la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés se hace indispensable previo a cualquier intervención, diseño o implementación de planes, programas o proyectos, debido a que el conocimiento de las características, necesidades y particularidades de los usuarios permitirá que la entidad logre satisfacer los requerimientos específicos de los ciudadanos; por lo tanto, la priorización y definición de acciones en la planeación debe desarrollarse con base en el desarrollo de este ejercicio.

De este modo, la información a recopilar, sumada a la vinculación de la ciudadanía:

- Robustece la formulación de planes de acción y el diseño o rediseño de políticas, programas y proyectos.
- Mejora la definición de un lenguaje institucional y canales de atención que deben ser usados para interactuar con cada grupo de interés.
- Optimiza el diseño de estrategias de servicio al ciudadano y atención de PQRSDF; la adecuación de la oferta institucional; la formulación de sistemas y estrategias de comunicación de la información; la estructuración de ejercicios de rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana; entre otros.

2. Aspectos generales

2.1 Alcance

Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Gobernación de Boyacá. El ejercicio inicia a través de la aplicación de un formulario de captura de datos que permita identificar características y necesidades de los usuarios, y así definir las estrategias para fortalecer la relación Estado-Ciudadano. Y finaliza con la divulgación y publicación de la información, de tal forma que los resultados puedan servir de insumo para todas las dependencias, responsables de trámites y servicios, y el público en general.

2.2 Objetivo general

Identificar las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que acceden a oferta institucional de la Gobernación de Boyacá, y con ello definir acciones para la mejora continua, facilitando la toma de decisiones en los procesos de la entidad.

2.3 Objetivos específicos

- Identificar y segmentar los grupos de interés que hacen uso de los trámites y servicios de la Gobernación de Boyacá con el fin de establecer atributos similares para la posterior gestión de acciones enfocadas en la optimización e integración de la oferta institucional.
- Identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario.
- Identificar el lenguaje (formal, informal, técnico, cotidiano, etc.) que debe ser usado para dirigirse o para interactuar con cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.

3. Metodología

En busca de identificar las necesidades y preferencias de los ciudadanos o usuarios, y con el fin de adecuar la oferta institucional, mejorar el índice de desempeño institucional (IDI) y los planes de acción dentro de los autodiagnósticos de las políticas del MIPG; el equipo líder del ejercicio recolectó la información de interés por medio de una encuesta ciudadana.

Los datos de esta encuesta se obtienen a partir de un formulario estructurado, definido y dirigido a todos los sectores de la población que interactúen de una manera u otra con la Gobernación de Boyacá. Dentro de estos, están vinculados los cuatro escenarios de relacionamiento del Estado con la ciudadanía definidos por la función pública; a saber: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas, y iv) cuando participa en la gestión, proponiendo iniciativas e incidiendo en las políticas o los programas de la entidad, o aportando en la construcción de soluciones a problemáticas públicas.

Arte de la encuesta: a continuación, se presenta el arte gráfico para la divulgación de la encuesta.



Ilustración 1. Arte de la encuesta

Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

Enlace del formulario: Con el fin de captar mayor población se hizo uso de un formulario en el aplicativo Forms para la recolección de datos, así como la implementación del código QR para facilidad de ingreso.

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=4g0BYpATxU06RYXRiDzEiLqGHY7vofJlgzdD9mFIjWxURUNVWU5SRDNOQIJNUDV0S01E0EFBVzNUVC4u>

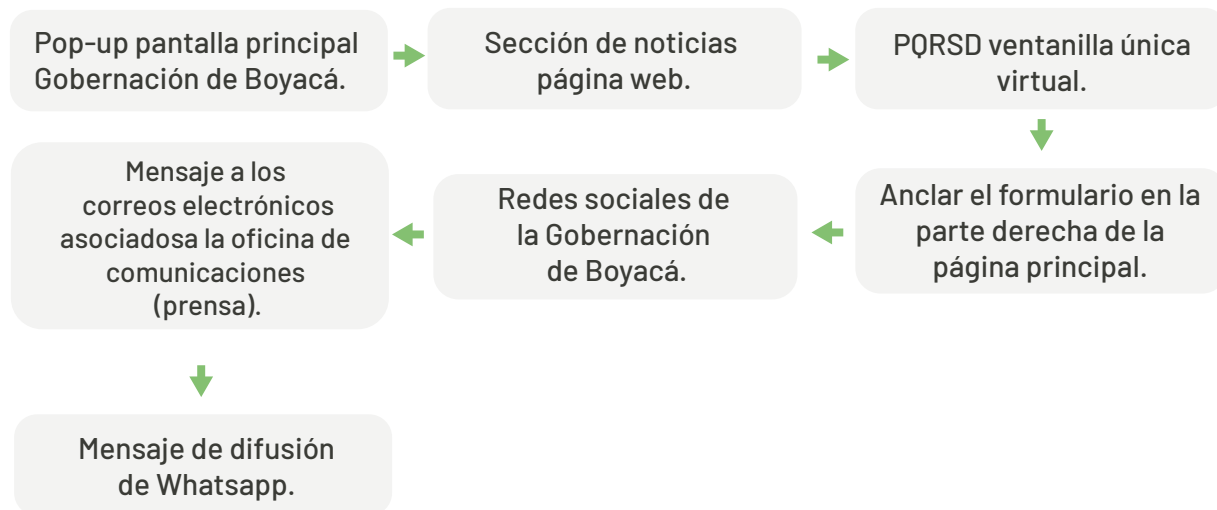
Por esta razón y en virtud de los objetivos presentados anteriormente para este ejercicio de caracterización; el equipo de trabajo y los líderes del mismo, definieron como variables principales, las siguientes de acuerdo a su naturaleza jurídica:

- **Persona Natural:** Identificación, Trámite o servicio, Rango de Edad, Identidad de Género, Nacionalidad, País de Residencia, Departamento, Municipio, Zona, Grupo de Interés, Ocupación, Nivel de formación, canal de atención que prefiere utilizar.
- **Persona Jurídica:** Identificación, Trámite o servicio, Cobertura Geográfica, Zona, Fuente de Recursos, Tamaño de la Entidad, Sector, canal de atención que prefiere utilizar.

A continuación, se presentan las estrategias de difusión del formulario (virtuales y presenciales):

Diagrama 1. Estrategias de difusión virtuales

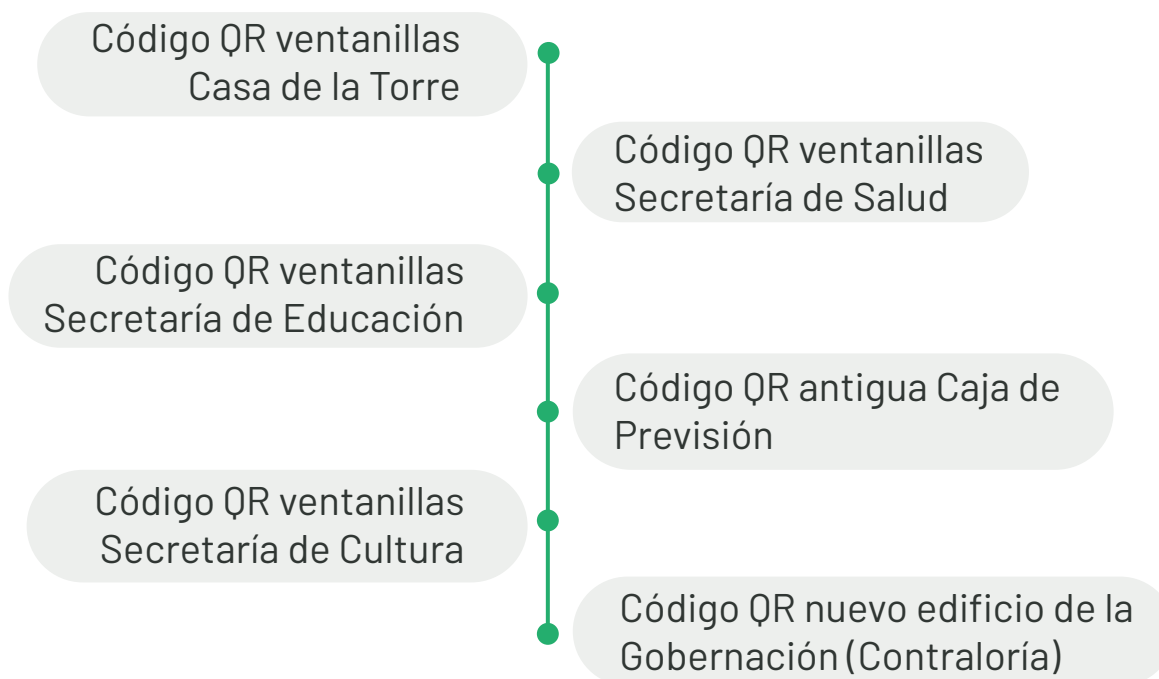
ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN VIRTUALES



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

Diagrama 2. Estrategias de difusión presenciales

ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN PRESENCIALES



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

Evidencia fotográfica estrategias de difusión:

Ilustración 2. Estrategias de difusión



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

Seguido a esto para determinar una muestra representativa de la población usuaria de la Gobernación de Boyacá, se estableció un mínimo de 665 encuestas, las cuales fueron registradas a partir del 22 de junio hasta el 29 de julio del 2022; basado en el cálculo que arrojó la formula estadística “tamaño de la muestra”, que se presenta a continuación:

Diagrama 3. Tamaño de la muestra

Tamaño de la Población	1.287.032,00
Nivel de Confianza (99%)	2,58
Proporción Esperada	0,5
1-p	0,5
Error Muestral	0,05
Tamaño de la Muestra	665,28

Fuente: tamaño de la población DANE-DCD. CNPV 2018, <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/planes-departamentos-ciudades/210209-InfoDane-Tunja-Boyaca.pdf>

Finalmente, pasado este periodo de tiempo se lograron recolectar 844 encuestas, como se registra a continuación:

Ilustración 3. Encuestas recolectadas



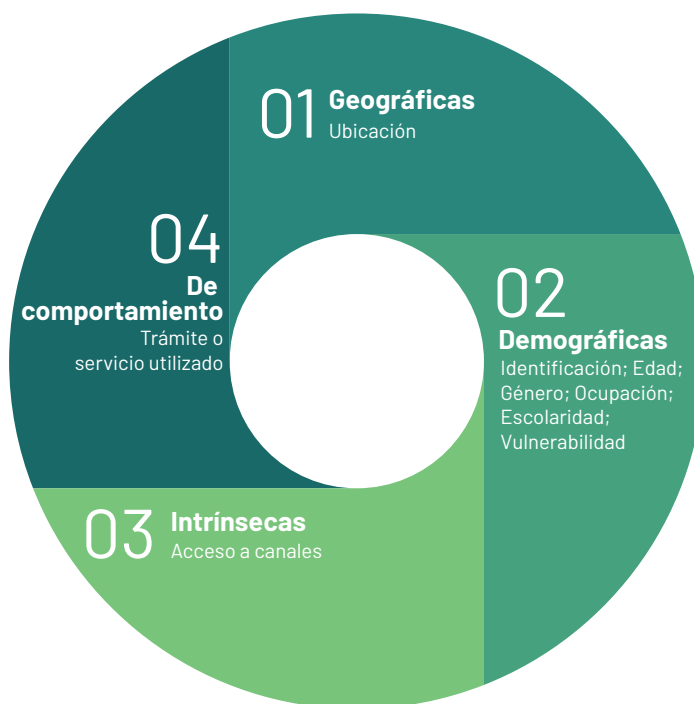
Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

4. Variables usadas para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

A continuación, se presentan las variables para la caracterización de personas naturales (ciudadanos, usuarios o interesados) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública); aplicadas en la Gobernación de Boyacá.

Persona Natural: Entendiéndose como todo ser humano que desempeña y ejerce obligaciones a título personal

Diagrama 4. Variables persona natural



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

Variables Geográficas: Este tipo de variable permite identificar la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y las características directamente asociadas.

- **Ubicación:** Variable que permite identificar el lugar donde reside o trabaja el ciudadano, usuario o interesado. A su vez, permite identificar usuarios con características similares dentro de un lugar específico. Ejemplo: municipios o ciudades capitales, zona urbana o rural, barrios, veredas, etc.

Variables Demográficas: Estas variables estudian las características de una población a lo largo del tiempo. Ejemplo: identificación, edad, sexo, estado civil, lugar de nacimiento, nacionalidad, lengua hablada, nivel de instrucción, nivel económico y fecundidad.

- **Identificación:** Permite clasificar el tipo de documento del ciudadano o grupo de interés y establecer una medida de identificación único sobre cada usuario.
- **Edad:** Variable que permite agrupar a los ciudadanos por rangos de edad. Y su vez ayuda a identificar, las preferencias, roles y expectativas, de acuerdo al rango establecido. El rango de edad se determina según los objetivos establecidos en el estudio. Ejemplo: 18-29 años, 30-39 años, 40-49 años, 50-59 años y así sucesivamente
- **Identidad de género:** Variable que permite segmentar la percepción o manifestación personal del propio género. Dicho de otra manera, como se identifica una persona independientemente de su sexo biológico. Ejemplo: Femenino, masculino, otra, transgénero (puede estar desagregado en transfemenino o transmasculino).

Nota: La sigla LGBTIQ+, es un acrónimo de persona OSIGD que designa al colectivo de personas diversas con orientación sexual e identidad de género diversa.

- **Actividad económica u ocupación:** Esta variable permite identificar la actividad a la que se dedica el usuario o ciudadano. Esta variable es útil para hacer una aproximación a los ingresos o la capacidad económica

del ciudadano. Además, es importante para el diseño de servicios que involucren interacciones por medios electrónicos o para identificar el acceso a canales no convencionales. Ejemplo: Estudiante, empleado, independiente, ama(o) de casa, pensionado, desempleado.

- **Escolaridad o nivel de formación:** Esta variable por lo general mide el nivel máximo de educación alcanzado por el usuario o el promedio de años de educación aprobados. Esta variable es importante para dar el enfoque al lenguaje que debe ser utilizado en el relacionamiento de la entidad con el ciudadano, para adecuar canales de atención o para la toma de decisiones relacionadas directamente con el nivel de formación alcanzado. Ejemplo: Ninguno, primaria, secundaria, técnico, tecnólogo, universitaria, especialización, posgrado, Etc.
- **Grupo de interés o vulnerabilidad:** Esta variable es de vital importancia para identificar usuarios con características que limiten la capacidad del individuo para acceder en igualdad de condiciones a los trámites o servicios del estado o cuyos derechos fundamentales hayan sido vulnerados. Ejemplo: adulto mayor, mujer gestante, persona con discapacidad, grupos étnicos, comunidad NARP, LGTBIQ+, entre otras.

Variables Intrínsecas: Este tipo de variable describe preferencias individuales y/o estilos de vida de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y permite segmentarlos de acuerdo a sus características. Ejemplo:

- **Accesos a canales y/o uso de canales:** Se refiere a los canales que el ciudadano, usuario y grupo de interés prefiere utilizar para acceder a la oferta institucional de la entidad. Ejemplo. Presencial, telefónico, virtual.

Variables de Comportamiento: Estas variables permiten identificar los motivos o necesidades de información que llevan a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés a interactuar con la entidad. Dentro de los cuales encontramos cuatro escenarios de relacionamiento del estado con la ciudadanía, de acuerdo a la función pública estos escenarios son: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas,

reclamos o exige cuentas, y iv) cuando participa en la gestión, proponiendo iniciativas e incidiendo en las políticas o los programas de la entidad, o aportando en la construcción de soluciones a problemáticas públicas (Función pública, 2021).

- **Trámite o servicio utilizado:** Corresponde a la situación que genera la necesidad de interactuar con la entidad. Esta información es importante para adecuar la oferta institucional y diseñar o implementar nuevos servicios. Ejemplo: Consulta de información pública, radicación de PQRSDF, Participación Ciudadana y/o Rendición de cuentas, pago de impuestos etc.

Persona Jurídica: Hace referencia a una sociedad conformada por una o más personas, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones.

Diagrama 5. Variables persona jurídica



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

VARIABLES GEOGRÁFICAS: Son variables afines a las identificadas para las personas naturales. Es decir, permite identificar la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y las características directamente asociadas.

- **Cobertura Geográfica:** Hace referencia al alcance geográfico de la gestión de la empresa u organización. Ejemplo: Territorial, nacional, multinacional.
- **Ubicación principal:** Se refiere al lugar físico donde se encuentra la sede principal de la organización. Ejemplo: País, Departamento, Ciudad, municipio, Etc.

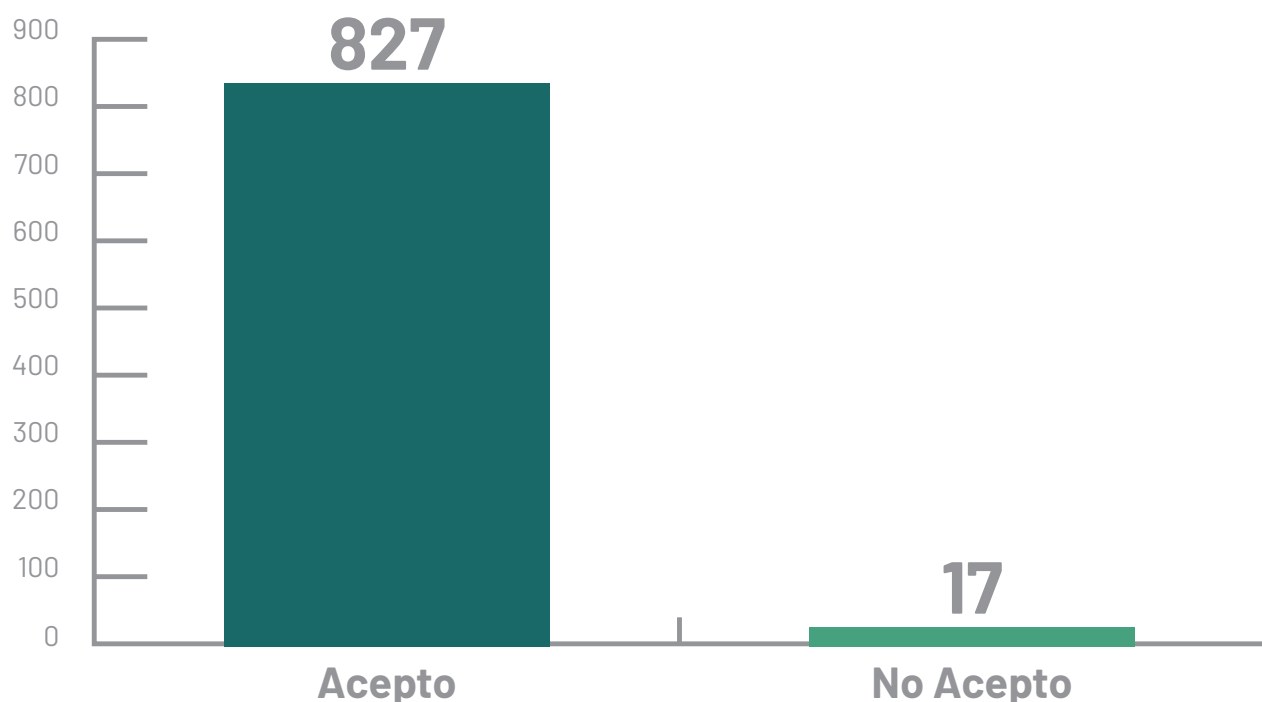
VARIABLES DE TIPO DE ORGANIZACIÓN: Al realizar un ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés en personas jurídicas, es indispensable conocer las características generales asociadas a la creación de estas organizaciones y su naturaleza. **Ejemplo:**

- **Tamaño de la entidad:** esta variable está asociada al número de colaboradores o empleados de la organización, o por el monto total del presupuesto de funcionamiento, inversión o ingresos. Ejemplo: micro, pequeña, mediana, gran empresa.
- **Fuente de recursos:** se refiere al origen del capital, es decir si su fuente de recursos es de origen público, privado o mixto.
- **Sector de la entidad:** esta variable está relacionada directamente con la actividad económica y/o el objeto social de la empresa. Ejemplo: sector agropecuario, sector ambiente, sector cultura, sector transporte etc.

5. Presentación de la información

5.1 Caracterización de variables: información general

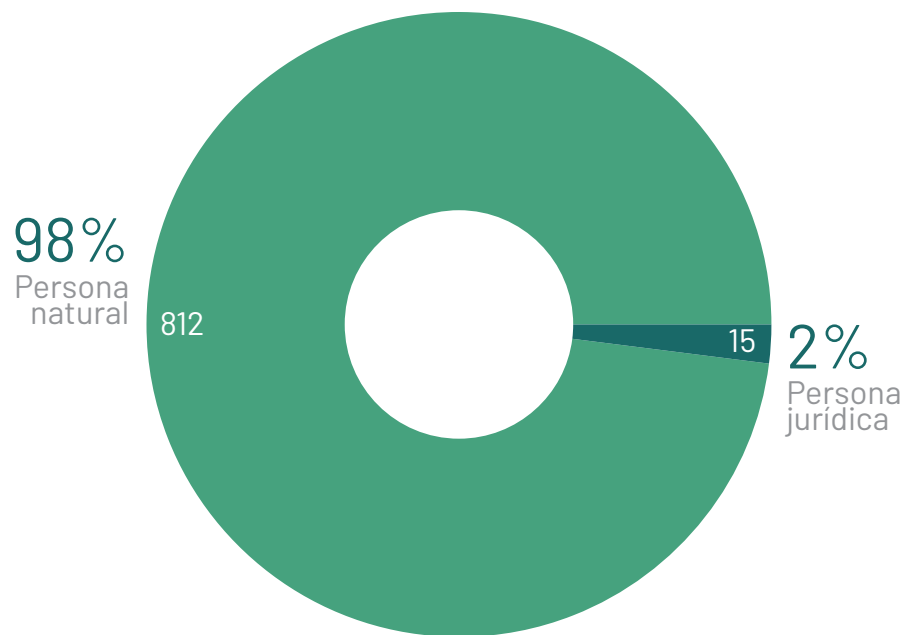
Gráfico 1. Tratamiento de datos personales



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de las 844 respuestas obtenidas, 827 personas (98%) autorizaron el tratamiento de sus datos personales, mientras 17 personas (2%) no aceptaron el tratamiento de su información personal.

Gráfico 2. Tipo de solicitante



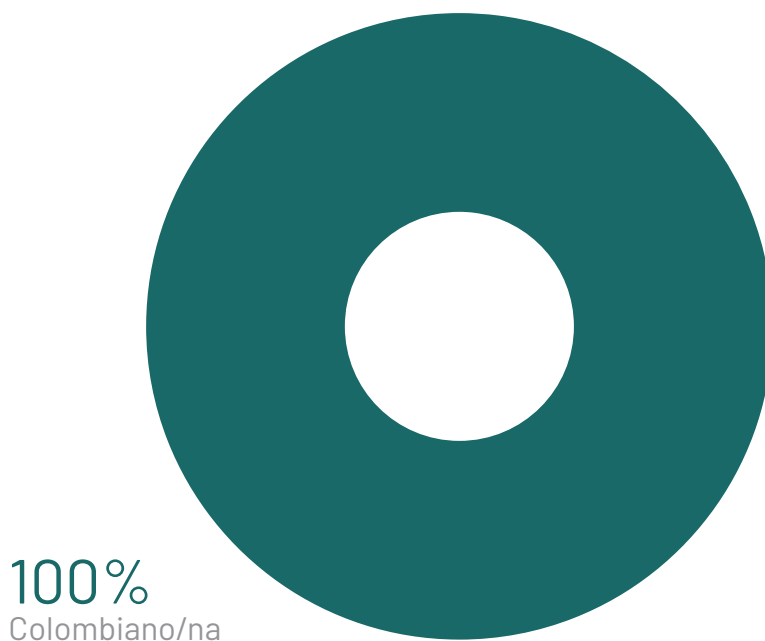
Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

Del total de respuestas registradas en el informe de caracterización, el 98% de solicitantes expreso ser persona natural y únicamente el 2% declaro ser persona jurídica.

5.2 Caracterización de variables: Persona natural

5.2.1 Variables Geográficas

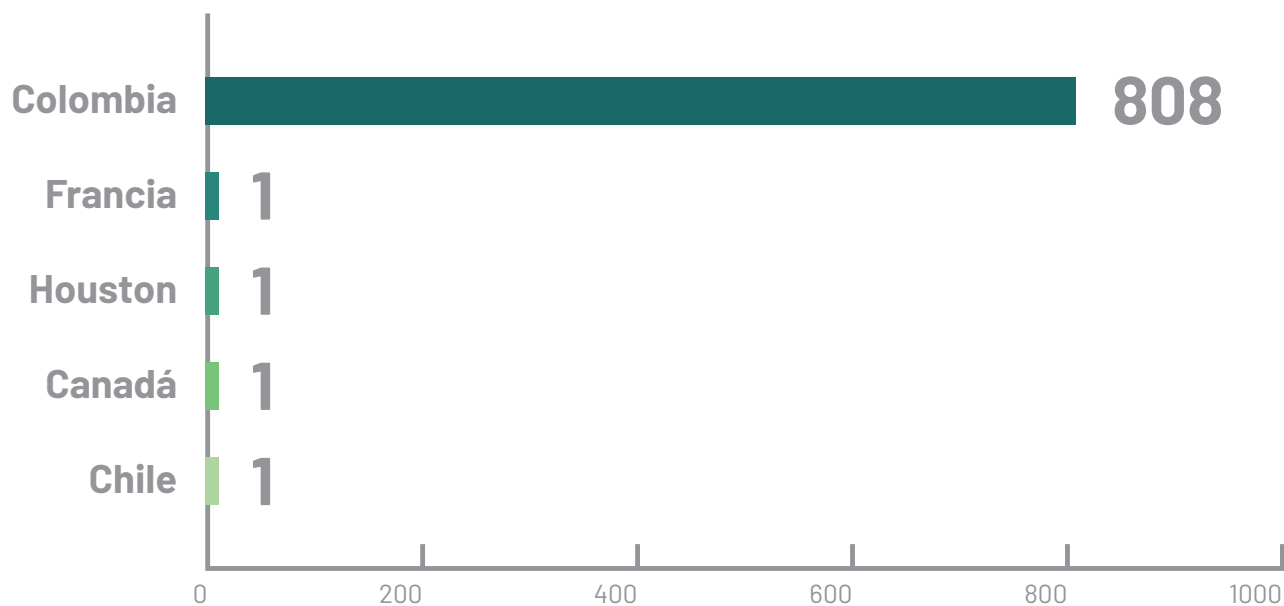
Gráfico 3. Nacionalidad



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

De acuerdo con la caracterización geográfica de los ciudadanos, usuarios e interesados; de las 812 personas naturales registradas, el 100% de los encuestados afirmo tener nacionalidad colombiana.

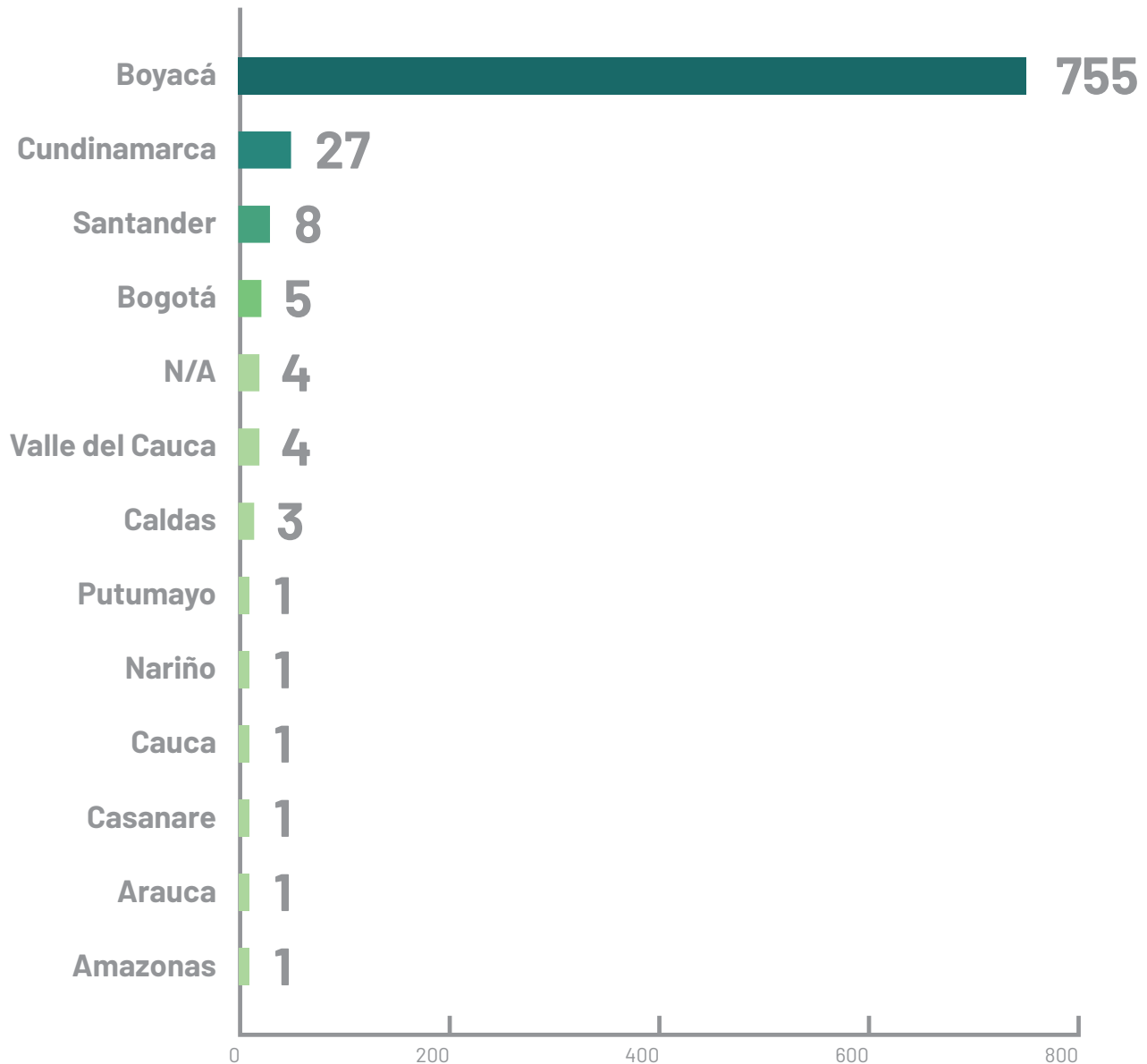
Gráfico 4. País de residencia



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

En el anterior gráfico, se puede evidenciar que de los 812 usuarios registrados como persona natural en la encuesta de caracterización, 808 ciudadanos manifestaron vivir en Colombia, uno (1) en Francia, uno (1) en Houston (EE. UU), y uno (1) manifestó residir en Canadá.

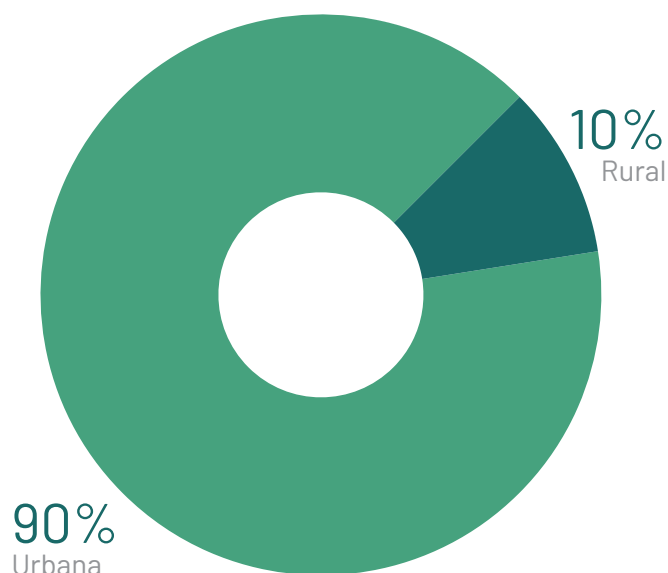
Gráfico 5. Departamento de residencia



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

De los 812 usuarios caracterizados como persona natural, 755 residen en el departamento de Boyacá, 27 personas residen en Cundinamarca, 8 usuarios viven en el departamento de Santander, 5 ciudadanos afirman residir en Bogotá, 4 usuarios residen en el extranjero, 4 personas residen en el Valle del Cauca, 3 personas residen en el Departamento de caldas, y en los departamentos de Putumayo, Nariño, Cauca, Casanare, Arauca y Amazonas, reside una persona por cada Departamento.

Gráfico 6. Zona persona natural

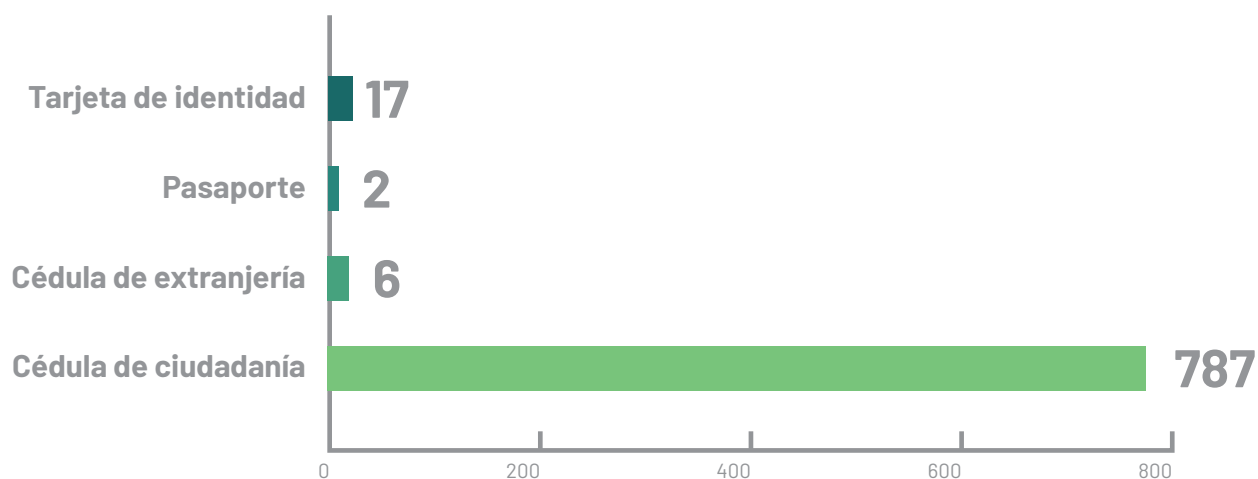


Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

De acuerdo con la caracterización geográfica de ciudadanos, usuarios e interesados; de las 812 personas naturales registradas, el 90% de los encuestados, reportaron pertenecer al área urbana, mientras tan solo el 10% se registra como población rural.

5.2.2 Variables demográficas

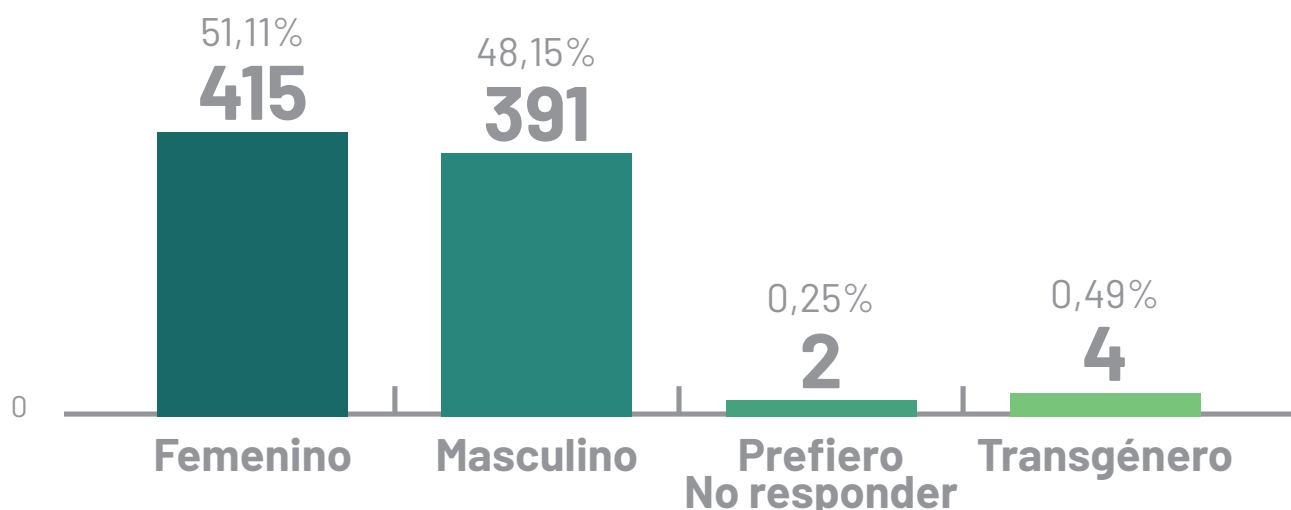
Gráfico 7. Tipo de documento de identificación



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

En los resultados del informe de caracterización lo que respecta a personas naturales, 787 se identificaron con cédula de ciudadanía, 17 usuarios se identificaron con tarjeta de identidad, 6 ciudadanos se identificaron con cédula de extranjería, y 2 registraron su pasaporte como documento de identificación.

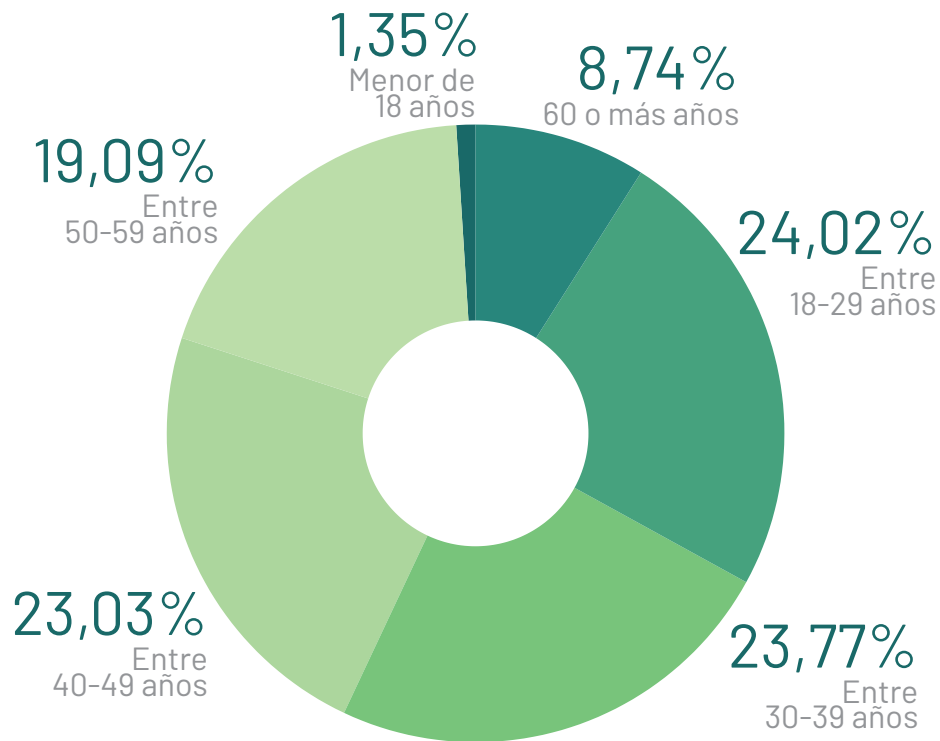
Gráfico 8. Identidad de género



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

En el gráfico Numero 8, se puede observar que los ciudadanos que se identifican con el género femenino son el 51,11%, al género masculino 48,15%, ciudadanos que se identifican como transgénero el 0,49% y usuarios que prefirieron no responder el 0,25%.

Gráfico 9. Rango de edad

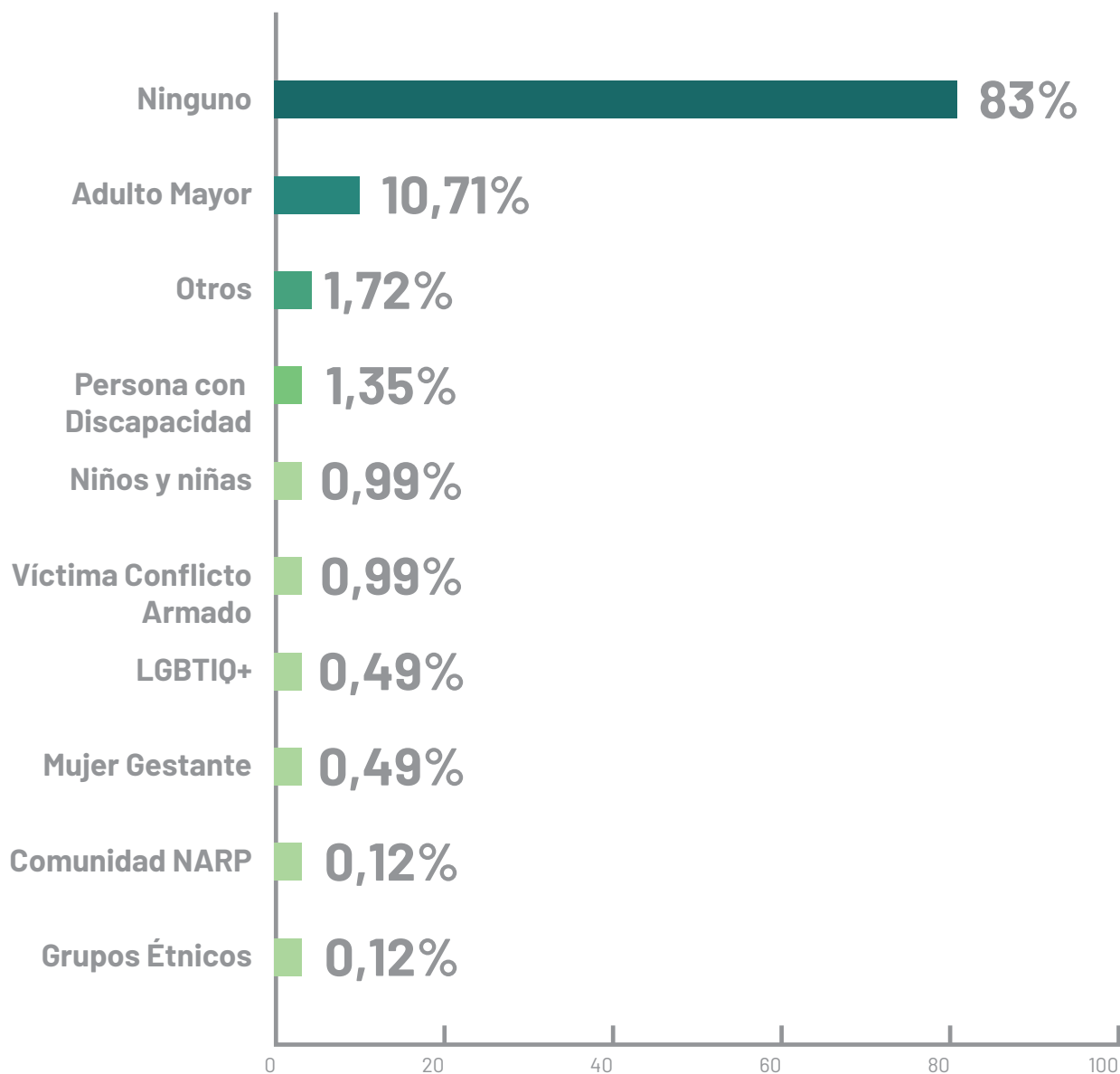


Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

En la caracterización sociodemográfica de ciudadanos de la Gobernación de Boyacá, se evidencia que el 24,01% de la población se encuentra en el rango de edad entre 18 y 29 años, el 23,77% entre el rango de 30 y 39 años, dentro del rango de edad entre 40 y 49 años se encuentra un 23,03%, un 19,09% se encuentra entre 50 y 59 años, en el rango de 60 o más años de edad se encuentra un 8,74% y tan solo un 1,35% son menores de edad.

Al comparar los datos demográficos de edad entre los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que acuden a la entidad, se puede concluir que a la Gobernación de Boyacá se acercan personas jóvenes entre 18 – 49 años. Este resultado le permitirá a la Entidad focalizar sus campañas de acuerdo con el público que más lo requiere.

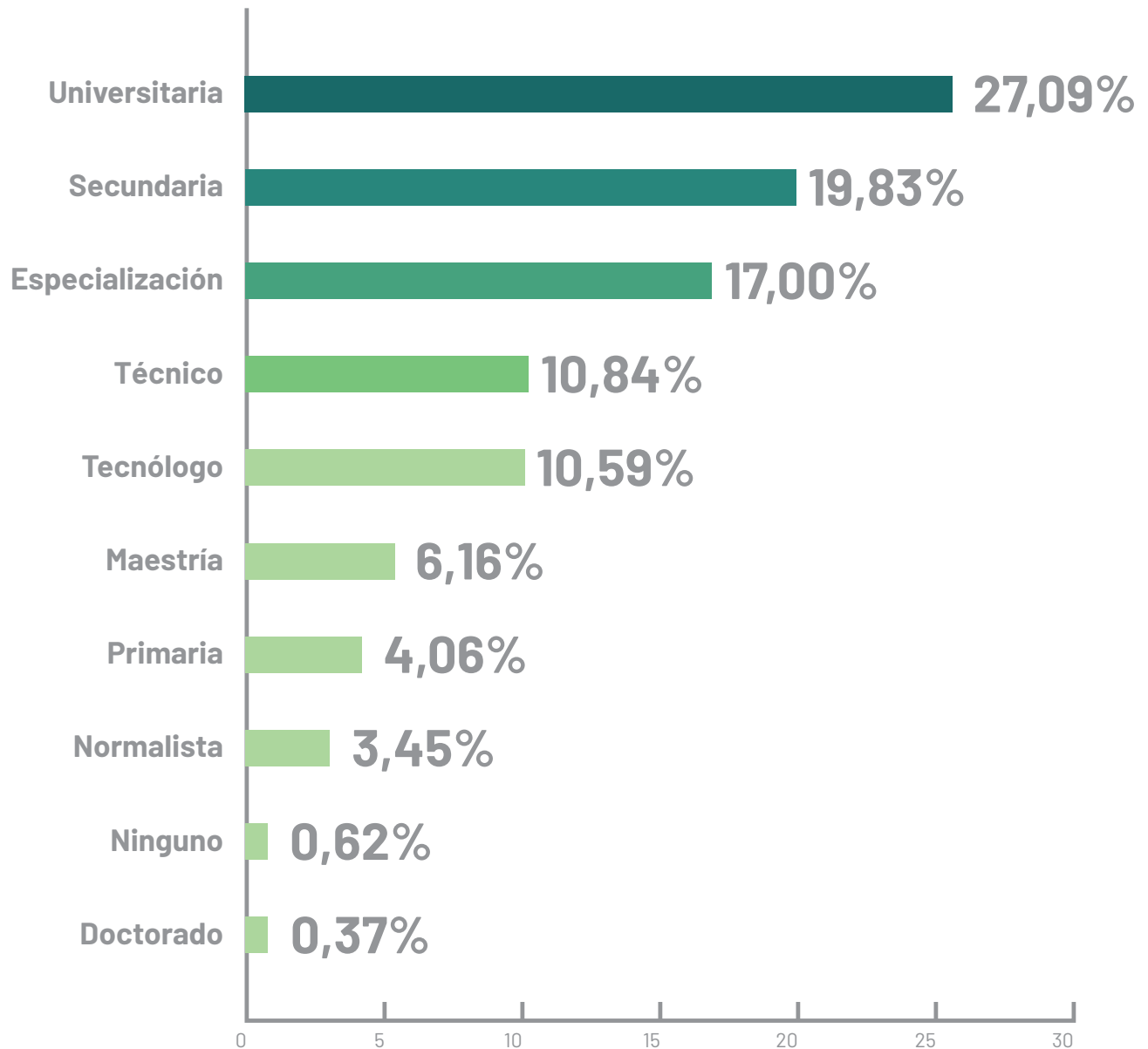
Gráfico 10. Grupo de interés



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de las 812 respuestas obtenidas para persona natural, el 83% manifestó no pertenecer a ningún grupo de interés, 10,71% se registraron como adulto mayor, 1,72% seleccionaron otro grupo de interés, 1,35% persona con discapacidad, 0,99% Niños, niñas y adolescentes, 0,99% Víctima del conflicto armado, 0,49% LGBTIQ+, 0,49% Mujer gestante, 0,12% Comunidad NARP, y el 0,12% manifestó pertenecer a grupos étnicos.

Gráfico 11. Nivel de formación

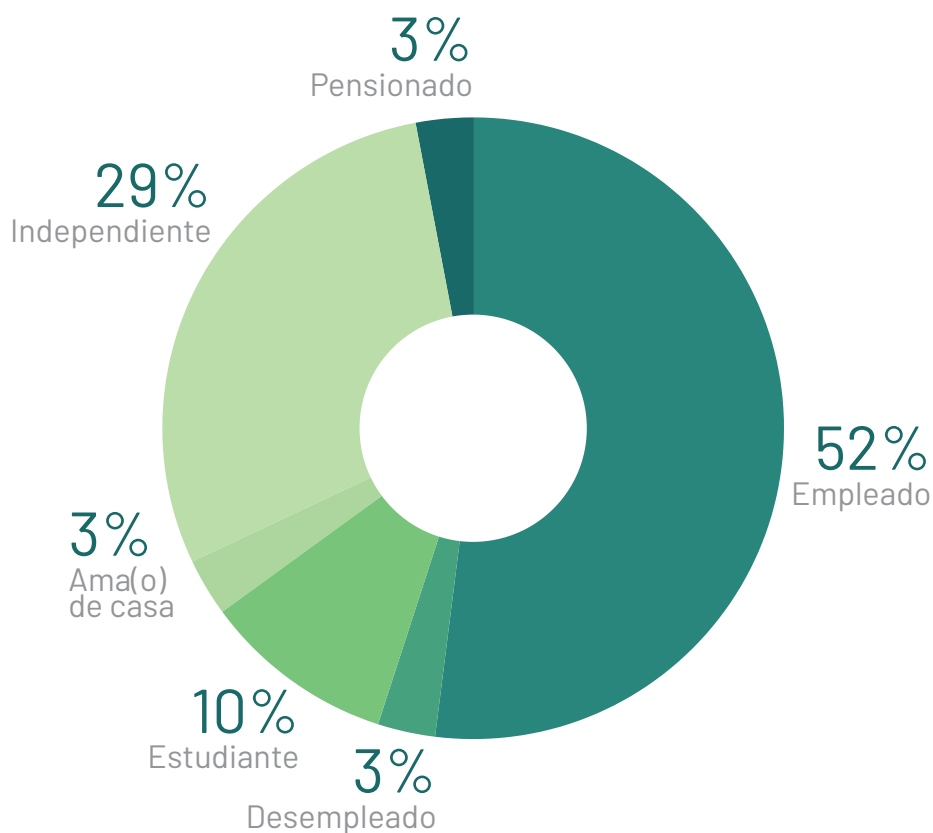


Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

Según al gráfico anterior (N°11 – Nivel de formación), se puede evidenciar que el 75,49% de las personas encuestadas tienen estudios de educación superior (normalista, técnico, tecnólogo, universitaria, especialización, maestría y Doctorado), el 23,89% registran una educación básica y media (primaria y secundaria), y tan solo el 0,62% manifiestan no tener ningún tipo de formación académica.

Al comparar los datos demográficos de nivel de formación entre los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que interactúan con la entidad, se puede concluir que a la Gobernación de Boyacá acuden usuarios con un nivel de formación alto. Este resultado le permitirá a la Entidad focalizar sus campañas de acuerdo con el público que más lo requiere. Mejorando así la definición de un lenguaje institucional y los canales de atención que deben ser usados para interactuar con cada grupo de interés.

Gráfico 12. Ocupación actual



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

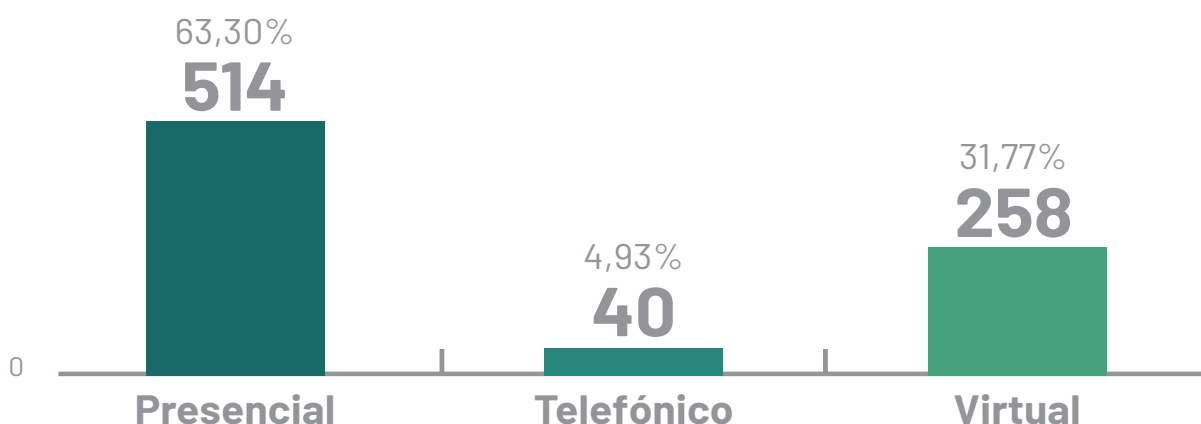
En el gráfico número 12, se puede observar que el 52% de los usuarios manifiesta ser empleado, seguido de un 29% que se registra como independiente, 10% afirma ser estudiante, 3% pensionado, 3% ama(o) de casa y 3% se registran en la encuesta como desempleados.

Al hacer un análisis de los datos observados anteriormente, más del 81% de los encuestados afirma tener algún tipo de vinculación laboral, ya sea

como empleado o como independiente. El 16% de los usuarios actualmente son estudiantes, pensionados, o realizan tareas en el hogar y el 3% restante manifiesta estar desempleado, lo cual indica que pueden requerir de servicios e información diferente, relacionada con un bajo nivel de ingresos y su búsqueda por obtener empleo.

5.2.3 Variables intrínsecas

Gráfico 13. Canal de atención de preferencia

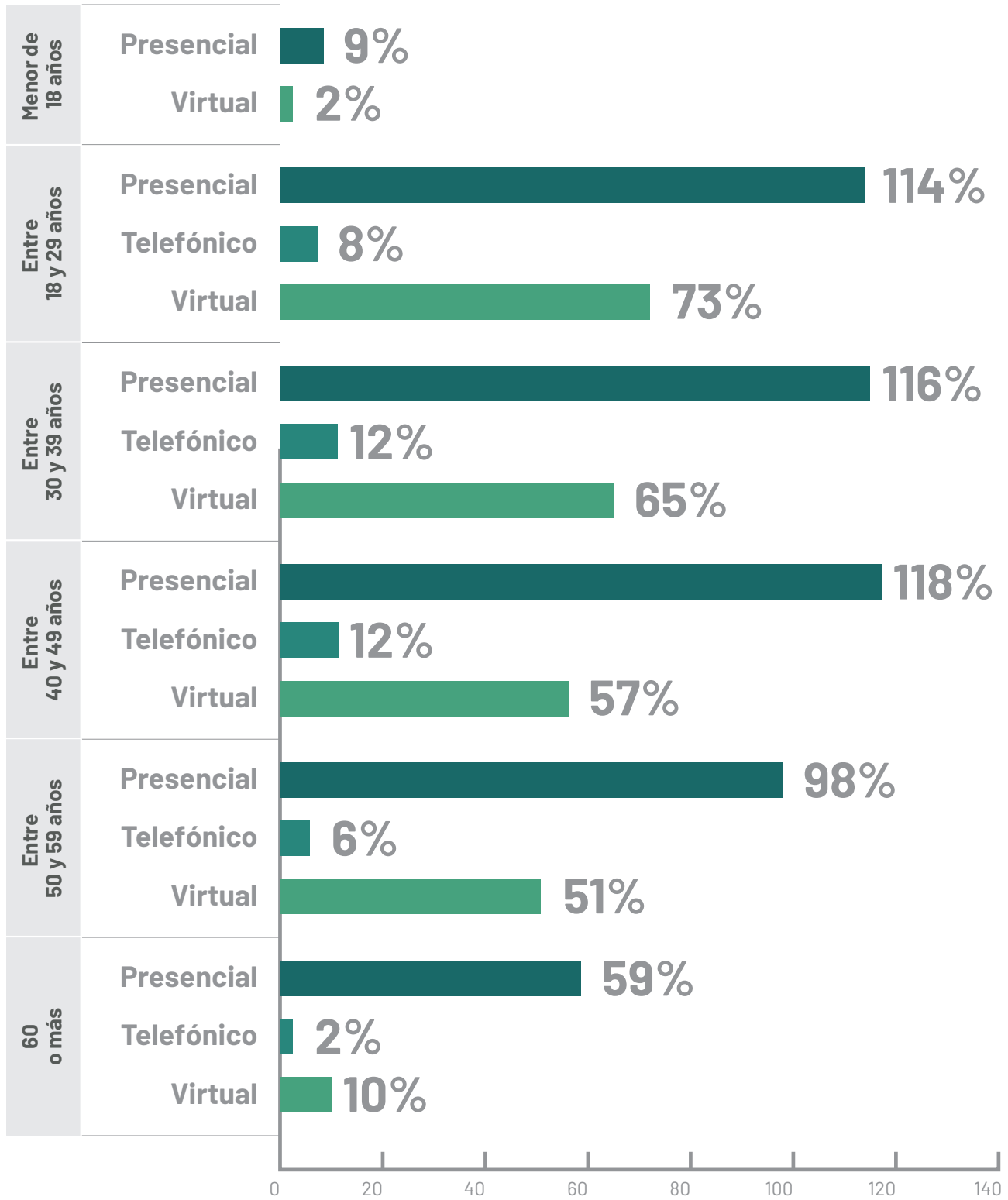


Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

El 63,3% de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Gobernación de Boyacá, prefiere acceder por el canal presencial para realizar sus trámites ante la entidad, seguido de un 31,7% que prefiere acceder a los trámites y servicios por el canal virtual y en una proporción más baja con un 4,9% que elige el canal telefónico para realizar sus trámites y servicios.

Al comparar los canales de atención utilizados por los usuarios para realizar trámites y servicios, es evidente la preferencia de los ciudadanos por acudir a las instalaciones de la entidad (canal presencial); lo que permite concluir que es necesario ajustar los requerimientos de accesibilidad que pudiera tener cada ciudadano, usuario o interesado, para adaptar o diseñar servicios que faciliten el acceso de todos los usuarios identificados. Seguido por el canal virtual con una representación significativa que permite concluir que se deben desarrollar tramites en línea útiles y pertinentes atendiendo la necesidad de los usuarios.

Gráfico 14. Canal según rango de edad

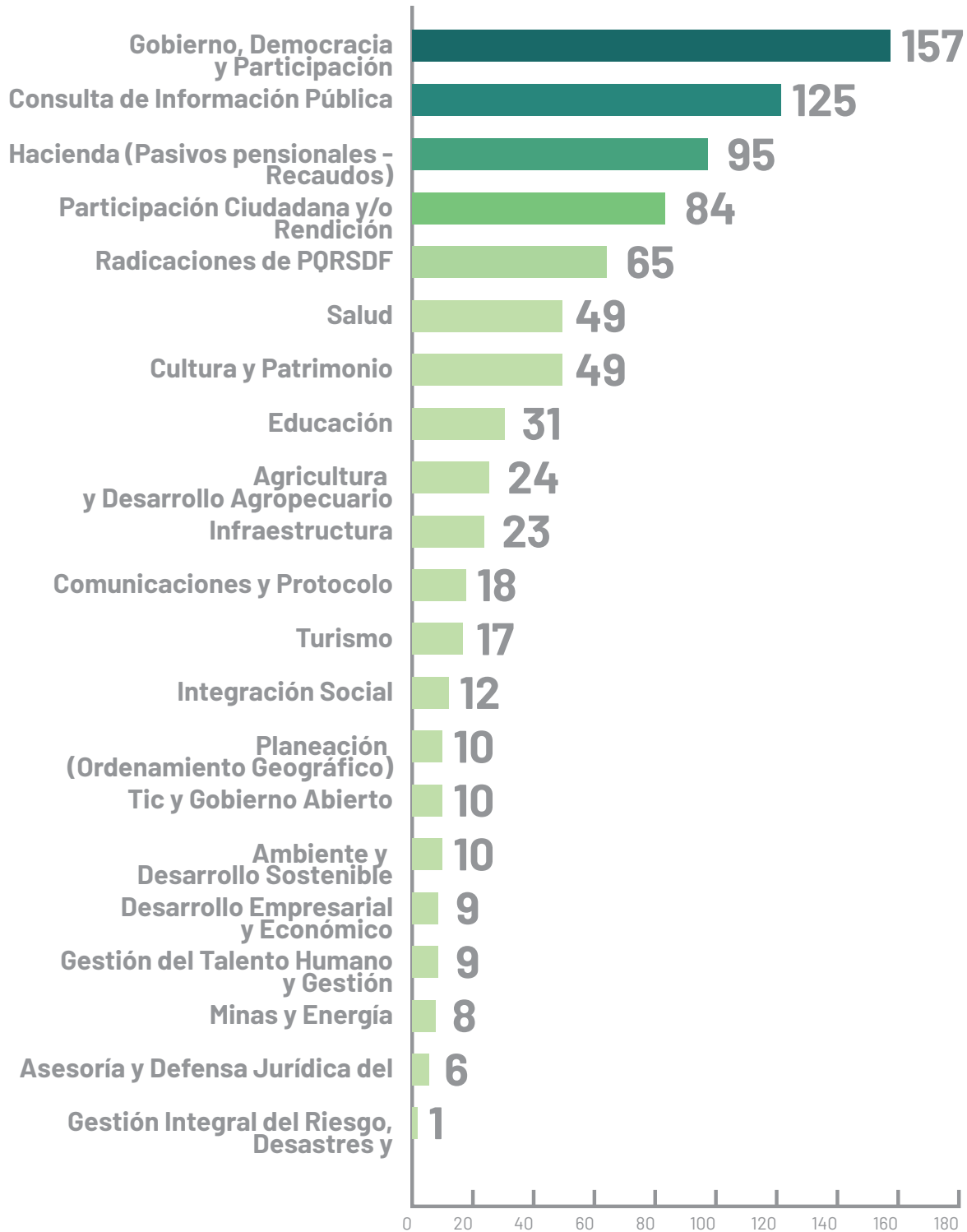


Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

El anterior gráfico, se representa el canal de atención que prefieren los ciudadanos, usuarios y grupos de interés según su rango de edad. En donde se puede observar que el canal presencial es el preferido por los usuarios sin distinguir rango de edad.

5.2.4 Variables de comportamiento

Gráfico 15. Acceso a trámites u opas



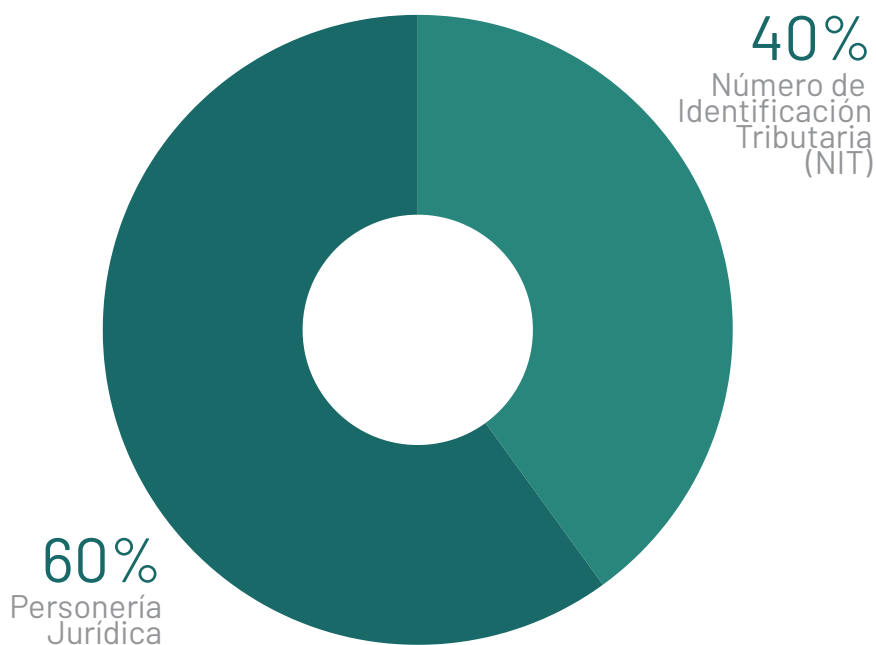
Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

En el gráfico 15. Se pueden observar que de las 21 categorías de trámites u opas más requeridos por los usuarios, según lo que se puede evidenciar en la encuesta de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

En su orden los 5 temas más solicitados son: Gobierno, Democracia y Participación Ciudadana (Pasaportes) con 157 requerimientos (19%), Consulta de información pública 125 requerimientos (15%), Hacienda (Pasivos pensionales - Recaudo y fiscalización) 95 requerimientos (12%), Participación Ciudadana y/o Rendición de Cuentas con 84 requerimientos (10%), y Radicaciones de PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones) con 65 requerimientos que equivale al 8 %.

5.3 Caracterización de variables: Persona jurídica

Gráfico 16. Tipo de documento persona Jurídica

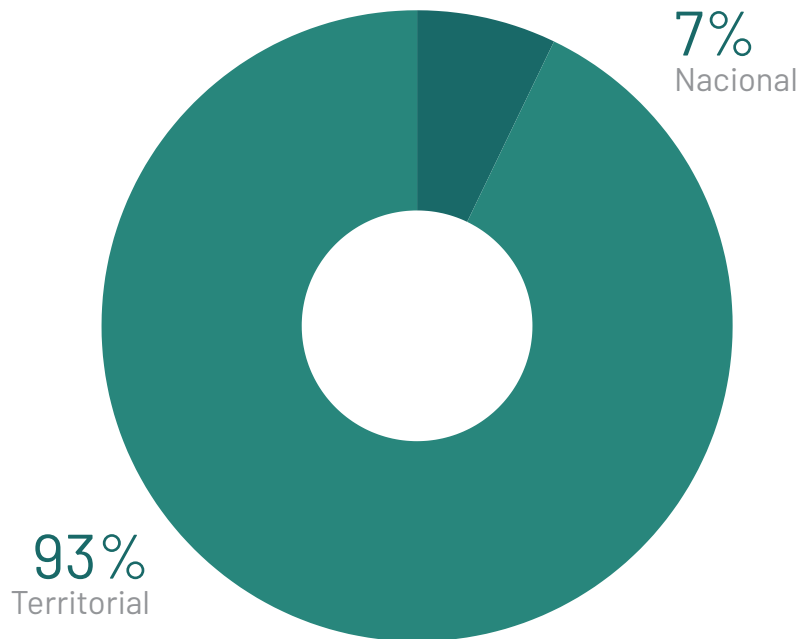


Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

De las 827 personas que aceptaron el tratamiento y uso de sus datos personales, el 2% manifestó ser persona jurídica; de los cuales el 60% se identificó en la encuesta de caracterización con personería jurídica y un 40% registro como su tipo de documento el número de identificación tributaria (NIT).

5.3.1 Variables Geográficas

Gráfico 17. Cobertura geográfica

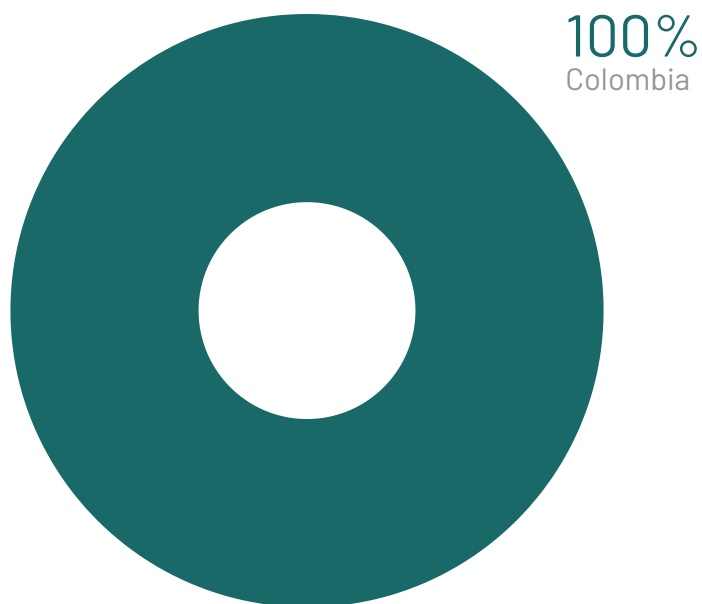


Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

De acuerdo con la caracterización geográfica de las entidades registradas como persona jurídica, el 93% asegura tener un alcance geográfico de nivel territorial, mientras que el 7% manifiesta que su cobertura geográfica es de nivel nacional.

Al comparar los resultados del alcance geográfico de las organizaciones, se hace evidente para la Gobernación de Boyacá, fortalecer los programas y proyectos de las entidades que tienen cobertura de nivel territorial en el departamento.

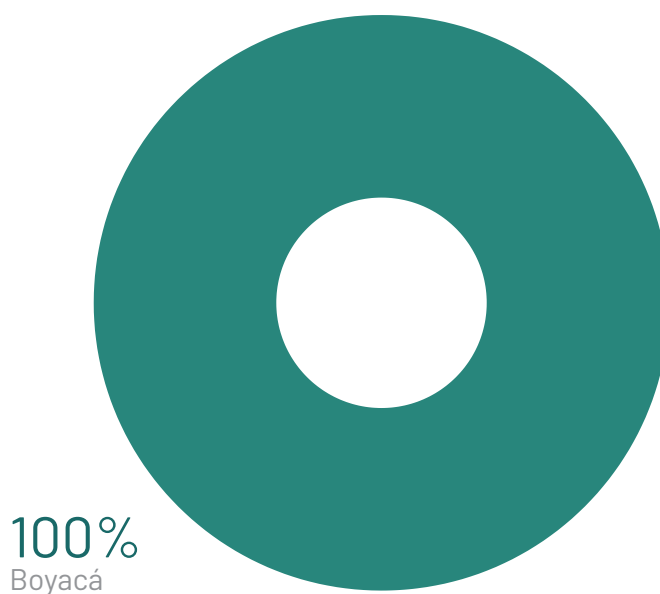
Gráfico 18. Domicilio principal de la empresa



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

De acuerdo a los resultados del informe de caracterización en cuanto a personas jurídicas, el 100% afirmó que el domicilio principal de la organización se encuentra ubicada en Colombia.

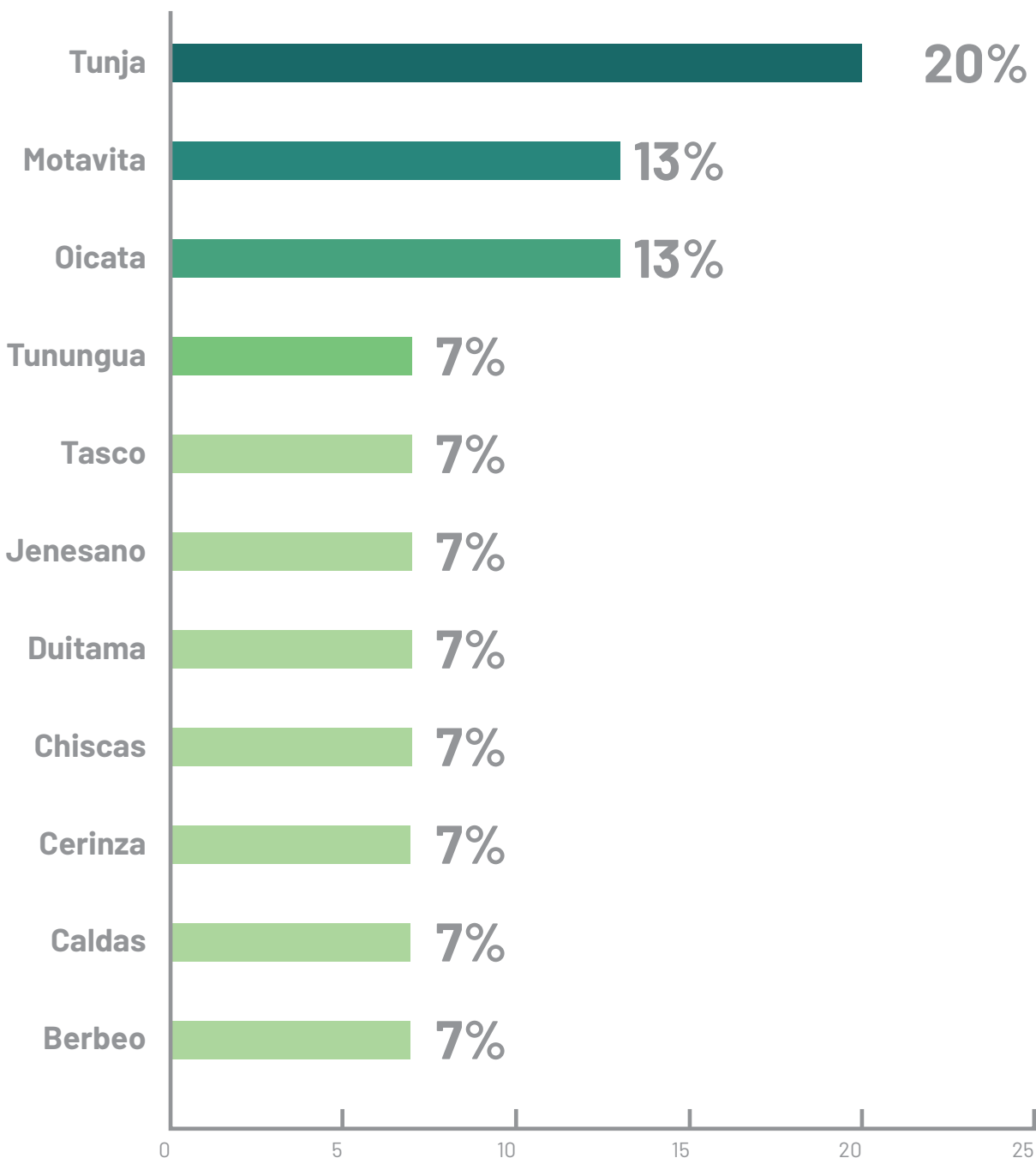
Gráfico 19. Departamento



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

De acuerdo a la segmentación geográfica en cuanto a personas jurídicas, el 100% de entidades afirmo que se encuentran ubicados en el Departamento de Boyacá.

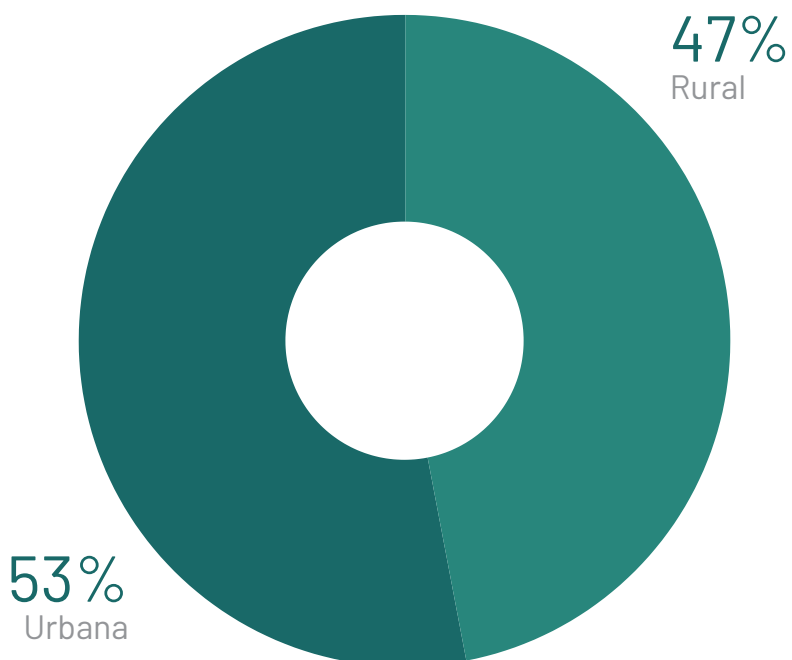
Gráfico 20. Ciudad



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

Del 2% de las personas registradas como persona jurídica en la encuesta de caracterización, el 20% tiene como domicilio principal de la empresa la ciudad de Tunja, 13% se encuentra ubicado en el municipio de Motavita, 13% en el municipio de Oicatá, y 7% en el municipio de Tununguá, Tasco, Jenesano, Duitama, Chiscas, Cerinza, Caldas y Berbeo respectivamente.

Gráfico 21. Zona persona jurídica

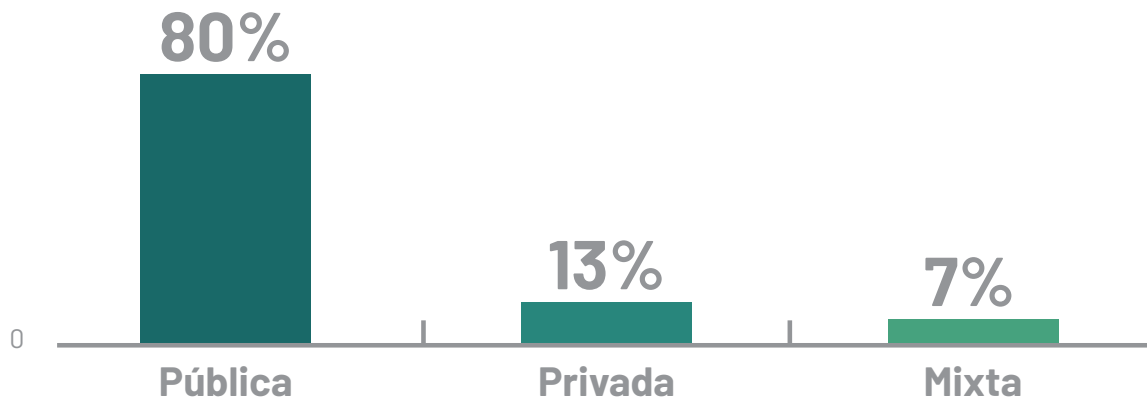


Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

En el gráfico número 21, se puede observar que el 53% de las entidades registradas como persona jurídica se encuentran situadas en una zona urbana y con un margen estrecho del 47% tienen el área rural como domicilio principal.

5.3.2 Variables tipología organizacional

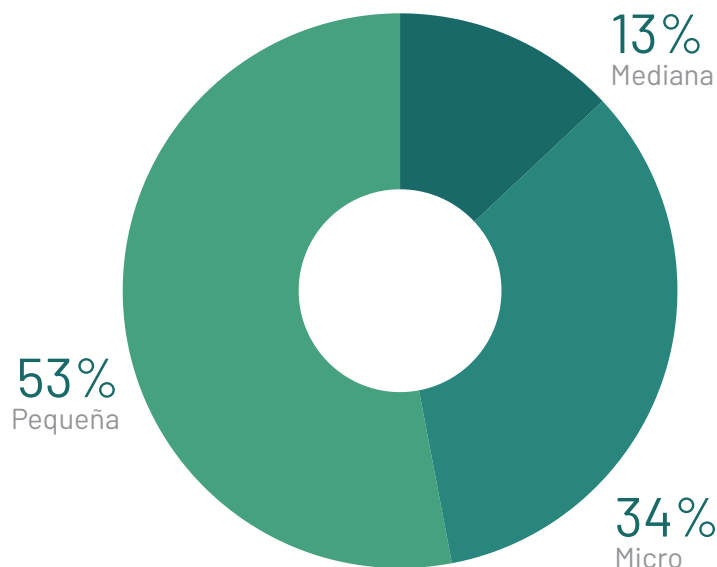
Gráfico 22. Fuente de recursos



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, el 80% de las entidades con personería jurídica manifiesta que su fuente de recursos pertenece al sector público, frente a un 13% que asegura que el origen de su capital es de carácter privado, y el 7% restante asegura que su fuente de recursos es de carácter mixto (público - privado).

Gráfico 23. Tamaño de la entidad

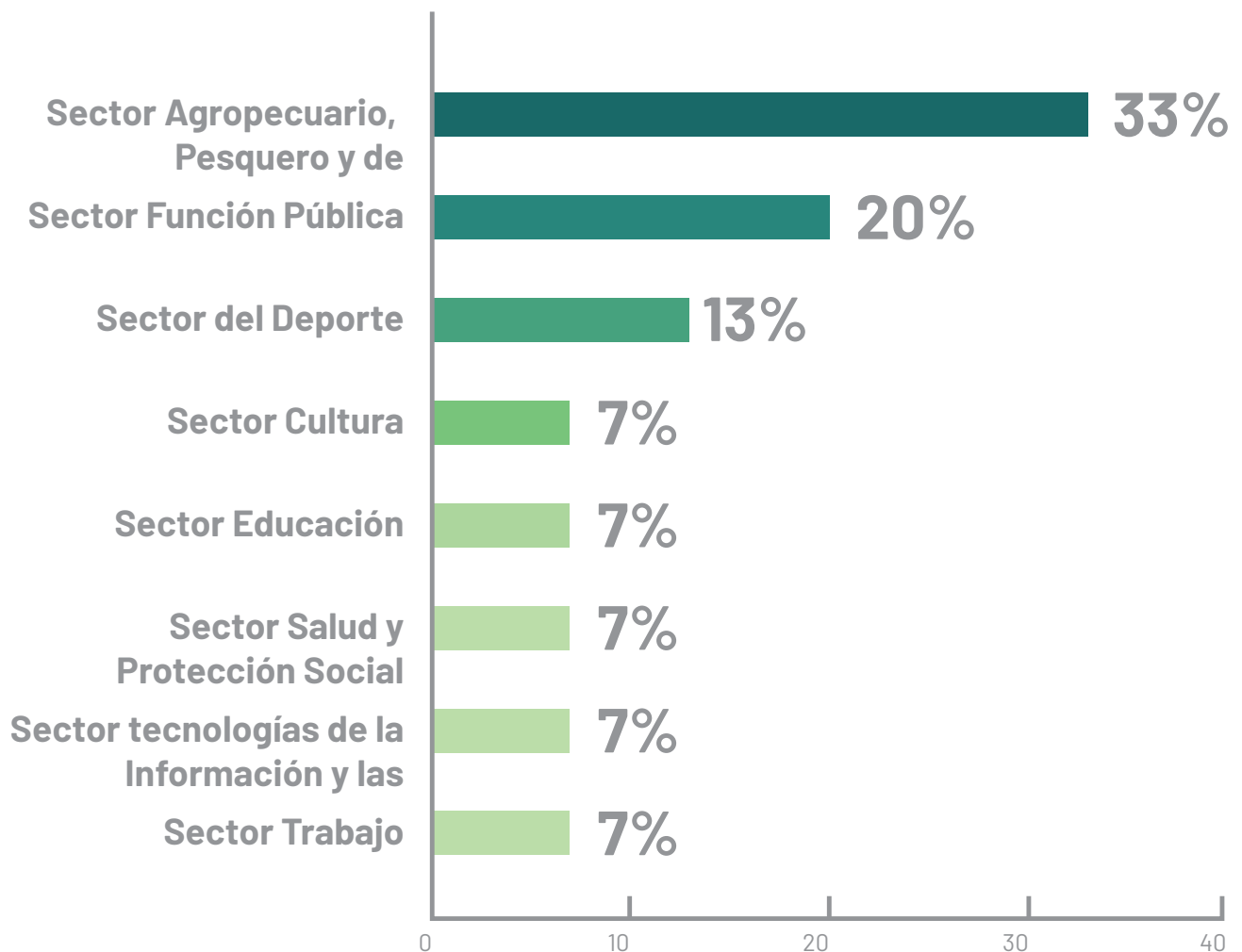


Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

De acuerdo con la caracterización de variables de tipo organizacional, el 53% de las entidades registradas como persona jurídica se registran como pequeña empresa, un 34% se registra como microempresa, y un 13% asegura pertenecer a mediana empresa.

Para la Gobernación de Boyacá es fundamental formular programas y proyectos encaminados en fortalecer a la micro y pequeña empresa, ya que representan al 87% de las organizaciones en el departamento.

Gráfico 24. Sector de la entidad



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

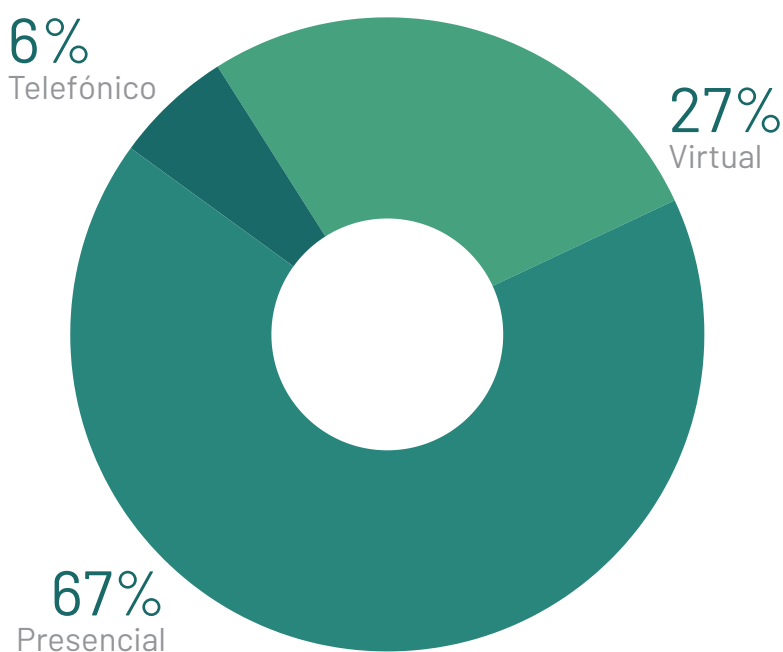
De acuerdo al gráfico anterior (N°24 - Sector de la entidad), se puede observar que el 33% de empresas en el departamento, pertenecen al sector

agropecuario, pesquero y de desarrollo rural, un 20% pertenece al sector función pública, 13% al sector deporte, y con un 7% cada uno se encuentra el sector: cultura, educación, salud y protección social, TIC y el sector trabajo.

Este resultado le permitirá a la Entidad focalizar sus campañas de acuerdo con las organizaciones que más lo requieren.

5.3.3 Variables intrínsecas

Gráfico 25. Canal de preferencia persona jurídica



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

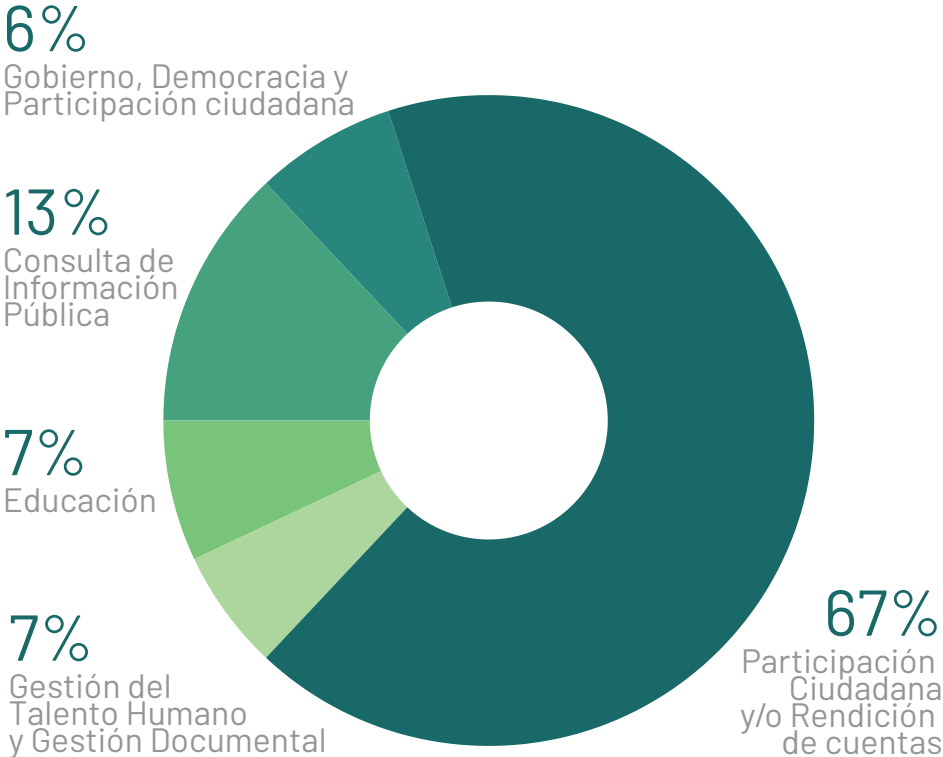
El 67% de las entidades con personería jurídica, prefiere acceder por el canal presencial para realizar sus trámites ante la entidad, seguido de un 27% que prefiere acceder a los trámites y servicios por el canal virtual y en una proporción más baja con un 6% que elige el canal telefónico para realizar sus trámites y servicios.

Al comparar los canales de atención utilizados por los usuarios para realizar trámites y servicios, es evidente la preferencia de los ciudadanos por acudir

a las instalaciones de la entidad (canal presencial); lo que permite concluir que es necesario ajustar los requerimientos de accesibilidad que pudiera tener cada ciudadano, usuario o interesado, para adaptar o diseñar servicios que faciliten el acceso de todos los usuarios identificados. Seguido por el canal virtual con una representación significativa que permite concluir que se deben desarrollar tramites en línea útiles y pertinentes atendiendo la necesidad de los usuarios.

5.3.4 Variables de comportamiento

Gráfico 26. Acceso a trámites u opas persona jurídica



Fuente: Subdirección de Atención al Ciudadano, Gobernación de Boyacá, 2022

En el gráfico 26. Se pueden observar las 5 categorías de trámites u opas más requeridos por las entidades u organizaciones, según lo que se puede evidenciar en la encuesta de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. En su orden los 5 temas más solicitados son Participación ciudadana y/o Rendición de cuentas con 67% de requerimientos, seguido

de Consulta de Información Pública con un 13% de requerimientos, Educación 7%, Gestión del Talento Humano y Gestión Documental 7%, por último, Gobierno, Democracia y participación ciudadana con el 6% de los requerimientos.

6. Acciones de mejora

A. Realizar ajustes razonables de acuerdo a los requerimientos de accesibilidad identificados en cada ciudadano, usuario o interesado, teniendo en cuenta los criterios definidos en el Decreto 1081 de 2015, en lo que respecta a formatos alternativos, accesibilidad en medios electrónicos y espacios físicos para población en situación de discapacidad, para diseñar o adaptar servicios que favorezcan el acceso de todos los ciudadanos.

B. Orientar y promover la publicación de información actualizada, en lenguaje claro y atendiendo las necesidades e intereses de la ciudadanía. De acuerdo a las condiciones particulares identificadas; y así garantizar mayor comprensión en los contenidos generados por la entidad.

C. Apoyar e impulsar ejercicios de caracterización basados en la **Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública (2022)**. Para fomentar el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos los cuales son elementos básicos para garantizar la implementación de la Ley 1712 de 2014 y su apropiación por parte de la ciudadanía.

D. Promover la simplificación permanente de los trámites en la entidad a partir de espacios de participación para su mejora, aplicar los lineamientos de lenguaje claro en la información de los trámites y asegurar la actualización constante en el sistema único de información de trámites (SUIT).

E. Generar un formulario o aplicativo digital para el registro de visitantes a la Gobernación de Boyacá en cada una de sus sedes, que clasifique los requerimientos de los usuarios en temas, a qué dependencia se dirige, de qué entidad viene, que recopile variables básicas de los usuarios y grupos de valor, y que dicho formulario o aplicativo sistematice la información de manera estándar.

Referencias

Departamento Administrativo de la Función Pública (2022). Informe caracterización de grupos de valor 2022. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/0/2022-01-31_Caracterizacion_grupos_valor_2022+%282%29.pdf/5e331ce2-4ec8-8cb1-68ff-61ef6159f772?t=1643683786552

Departamento Nacional de Planeación (2014). Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Bogotá. D.C. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

Presidencia de la república (2015). Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Bogotá D.C. Recuperado de: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública (2022) Lineamientos para la inclusión del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) en las políticas orientadas a mejorar la relación Estado-Ciudadanía. En línea: <https://bit.ly/3Voo05U>

Informe de
caracterización de ciudadanos,
usuarios y grupos de interés de la
Gobernación de Boyacá **2022**

Tunja, Boyacá

Agosto **2022**

Secretaría General
Palacio de la Torre, Calle 20 No. 9 - 90
Tunja - Boyacá
Código Postal: 150001
Teléfono: PBX+ (57) 608742 0150
Extensiones: 2119 - 2124