

Informe de caracterización de los grupos de valor, vigencia 2022

Subdirección de Mercadeo y Divulgación.

Santiago de Cali 2023

INTRODUCCION

La caracterización de los grupos de valor en la función pública, parte de la necesidad de conocer la composición de sus usuarios y sus atributos principales, para diseñar e implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios. El informe permite conocer condiciones particulares de los grupos de valor, logrando identificar, ubicar, y definir las características principales de nuestros usuarios, detallando las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor, de esta manera se podrá hacer los ajustes a la oferta con la cual cuentan los centros operativos de la entidad, y así responder satisfactoriamente el mayor número de requerimiento (**PQRS**).

La caracterización de usuarios de la vigencia 2022, se realizó con la información recogida en los formatos FO – PMD - 08 Versión: 00 aplicados a los visitantes a los centros operativos, donde se identificaron aspectos generales y específicos teniendo en cuenta, variables de estudio y metodología de análisis que permitan obtener oportunidades de mejora e implementar estrategias para la optimización de los servicios.

La caracterización de los grupos de valor es fundamental en procesos como: diseño e implementación de nuevos servicios, rediseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los grupos de valor o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – **INCIVA**.

OBJETIVO

Caracterizar los grupos de valor y partes interesadas que visitaron los centros operativos de INCIVA, a fin de conocer sus necesidades, particularidades, expectativas y con ello establecer acciones para la mejora continua en la oferta de los servicios institucionales o productos facilitando la toma de decisiones en los procesos misionales de la entidad.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Identificar las características necesidades de los grupos de valor y las partes interesadas con el propósito de adecuar la oferta de servicios y productos institucionales conforme a sus necesidades y expectativas.
- Identificar las particularidades y necesidades de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la institución.
- Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- Implementar mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública.

NORMATIVIDAD

La caracterización de los grupos de valor permite dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas:

- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se discutan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

METODOLOGÍA

Se utilizó la técnica de encuesta escrita, usando el formato FO-PMD-08 Versión: 00, el cual fue aprobado por el comité de evaluación y gestión MIPG, orientado a la construcción de bases de datos de los grupos de valor de los centros operativos de INCVA.

ALCANCE

Realizar la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas de INCIVA y sus centros operativos permitirá a la entidad contar con análisis de datos para fortalecer el proceso en la prestación de servicios, así como en el desarrollo de nuevas estrategias de atención, enfocada en el servicio al ciudadano, resultado a partir del análisis de los requerimientos y manejo de datos de la entidad recolectados en la vigencia 2022.

CONTENIDO:

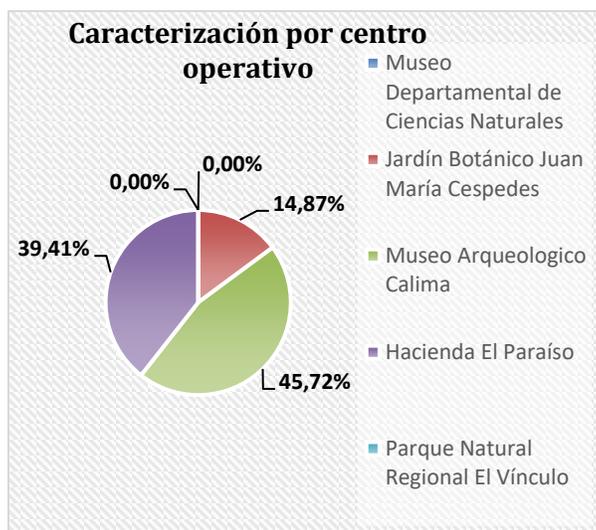
Los formatos de caracterización contienen variables tales como:

- Variables demográficas, identificación del cliente (Nombres y apellidos, Teléfono, correo electrónico, estrato, ocupación, nivel académico).
- Variables geográficas, lugar de procedencia de los usuarios (Zona, localidad, país).
- Variable de genero (Masculino, femenino).
- enfoque étnico (Mestizo, blanco, indígena, mulato, afro, otro).
- Variables intrínsecas (medios o canales de comunicación).

CONSOLIDACION DE FORMATOS DE CARACTERIZACION APLICADO A LOS GRUPOS DE VALOR EN LOS CENTROS OPERATIVOS DEL INCIVA, VIGENCIA 2022.

En la vigencia 2022 se aplicaron 269 formatos de caracterización en los centros operativos de INCIVA. Ver tabla Nro.1.

| Caracterización por centro operativo | | |
|-------------------------------------------|------------|----------------|
| Centro Opertivo | Cantidad | Porcentaje |
| Museo Departamental de Ciencias Naturales | 0 | 0,00% |
| Jardín Botánico Juan María Cespedes | 40 | 14,87% |
| Museo Arqueologico Calima | 123 | 45,72% |
| Hacienda El Paraíso | 106 | 39,41% |
| Parque Natural Regional El Vínculo | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 269 | 100,00% |



De las (269) formatos aplicados, el 45,72%, (123), se aplicaron en el Museo Arqueológico Calima, el 39,41%, (106), en la Hacienda El Paraíso, el 14,87%, (40) en el Jardín Botánico.

GÉNERO

A los (269) formatos de caracterización aplicados en los centros operativos, se determinó el género. Ver tabla Nro. 2.

| Género | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Masculino | 116 | 43,12% |
| Femenino | 153 | 56,88% |
| TOTAL | 269 | 100,00% |

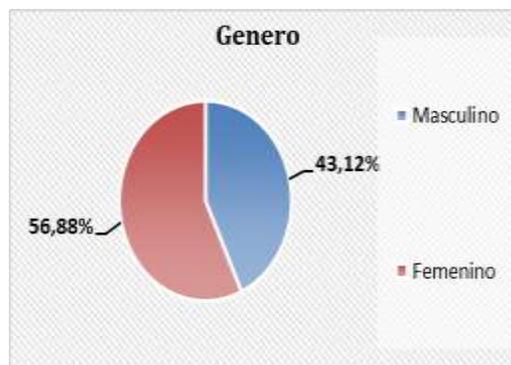


Tabla Nro.2 (Genero de los encuestado).

El 56,88%, (153) son de género **"Femenino"** y el 43,12%, (116) son de género **"Masculino"**.

ZONA

A los (216) formatos de caracterización aplicados en los centros operativos, se analizó la zona. Ver tabla Nro. 3.

| Zona | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Urbana | 149 | 77,20% |
| Rural | 44 | 22,80% |
| TOTAL | 193 | 100,00% |

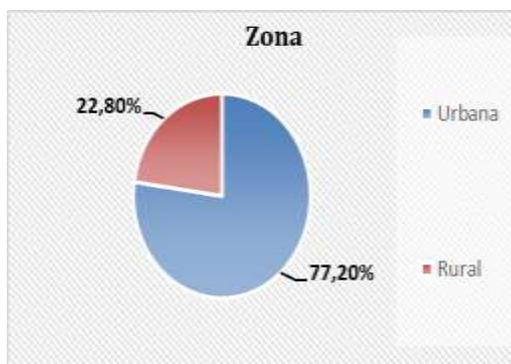


Tabla Nro. 3 (Zona de procedencia de los encuestados).

De las (193) respuestas, el 77,20%, (149) son de la zona **"Urbana"** y el 22,80% (44) son de zona **"Rural"**.

EDAD

A los (269) formatos de caracterización aplicados en los centros operativos, se analizó la edad. Ver tabla Nro.4.

| Edad | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|------------|----------------|
| 0-11 Años | 3 | 1,16% |
| 12-17 Años | 16 | 6,18% |
| 18-27 Años | 76 | 29,34% |
| 28-60 Años | 135 | 52,12% |
| Mas de 60 años | 29 | 11,20% |
| TOTAL | 259 | 100,00% |

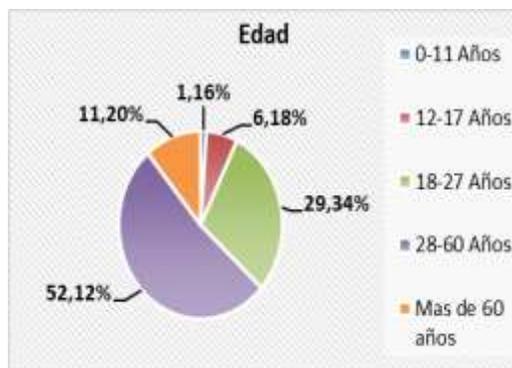


Tabla Nro. 4 (Edad de los encuestados).

De las (259) respuestas el 52,12%, (135) son de edad entre “**28-60 años**”, el 29,34%, (76) entre “**18 a 27 años**”, el 11,20%, (29) entre “**Mas de 60 años**”, el 6,18%, (16) entre “**12 a 17 años**”, el 1,16%, (3) entre “**0 a 11 años**”.

LOCALIDAD

A los (269) formatos de caracterización aplicados en los centros operativos se analizó la localidad o lugar de residencia: Corregimiento, barrio, ciudad, departamento. Ver tabla Nro.5.

| País | Departamentos de Colombia | Municipios | Cantidad | Agrupacion | Porcentaje | | |
|--------------|-------------------------------------------------|---------------------------|------------|------------|----------------|----|----|
| Colombia | Municipios del Departamento del Valle del Cauca | Cali | 65 | 65 | 26,00% | | |
| | | Candelaria | 1 | 119 | 47,60% | | |
| | | Yumbo | 3 | | | | |
| | | Jamundi | 5 | | | | |
| | | Roldanillo | 5 | | | | |
| | | Tuluá | 19 | | | | |
| | | La Cumbre | 1 | | | | |
| | | Andalucia | 2 | | | | |
| | | Cartago | 1 | | | | |
| | | Calima D | 15 | | | | |
| | | Buga | 7 | | | | |
| | | El Cerrito | 2 | | | | |
| | | Bolivar | 8 | | | | |
| | | Trujillo | 16 | | | | |
| | | Alcalá | 5 | | | | |
| | | Zarzal | 3 | | | | |
| | | Florida | 1 | | | | |
| | | Guacari | 2 | | | | |
| | | Restrepo | 4 | | | | |
| | | La Victoria | 1 | | | | |
| | | Riofrio | 1 | | | | |
| | | B/Tura | 1 | | | | |
| | | Sevilla | 2 | | | | |
| | | San Pedro | 1 | | | | |
| | | Caicedonia | 1 | | | | |
| | | Dagua | 4 | | | | |
| | | Yotoco | 2 | | | | |
| | | Palmira | 6 | | | | |
| | | Departamentos de Colombia | Cauca | | | 14 | 59 |
| | Caldas | | 5 | | | | |
| | Cundinamarca | | 8 | | | | |
| | Risaralda | | 7 | | | | |
| | Huila | | 1 | | | | |
| Nariño | 4 | | | | | | |
| Quindio | 5 | | | | | | |
| Meta | 1 | | | | | | |
| Antioquia | 7 | | | | | | |
| Boyaca | 4 | | | | | | |
| N. Santander | 1 | | | | | | |
| Magdalena | 2 | | | | | | |
| Otro País | | | 7 | 7 | 2,80% | | |
| | TOTAL | | 250 | 250 | 100,00% | | |

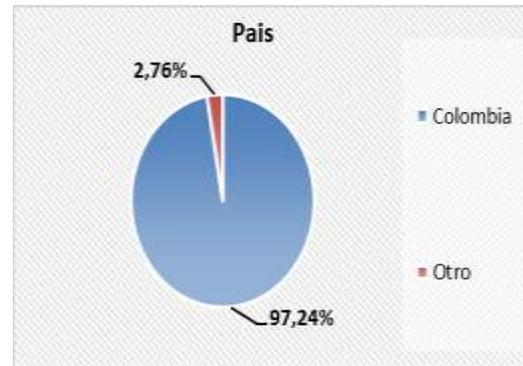
Tabla Nro. 5 (Localidad de los encuestados).

De las (250) respuestas el 47,60%, (119) son residentes de 27 municipios del departamento de Valle del Cauca, el 26,00%, (65) son barrios y corregimientos de Cali, el 23,60%, (59) son residentes de municipios de 12 departamentos de Colombia, el 2,80%, (7) son de otro país, 3 de Estados Unidos, 2 de México, 1 de Argentina, 1 de Islandia.

PAÍS

A los (269) formatos de caracterización aplicados en los centros operativos se analizó el país de procedencia. Ver tabla Nro.6.

| Pais | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Colombia | 247 | 97,24% |
| Otro | 7 | 2,76% |
| TOTAL | 254 | 100,00% |



De las (254) respuestas el 97,63%, (247) son de Colombia, el 2,76%, (7) son de otros Países.

ESTRATO

A los (269) formatos de caracterización aplicados en los centros operativos se analizó el estrato. Ver tabla Nro.7.

| Estrato | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Estrato.1 | 29 | 16,38% |
| Estrato.2 | 58 | 32,77% |
| Estrato.3 | 54 | 30,51% |
| Estrato.4 | 22 | 12,43% |
| Estrato.5 | 13 | 7,34% |
| Estrato.6 | 1 | 0,56% |
| TOTAL | 177 | 100,00% |

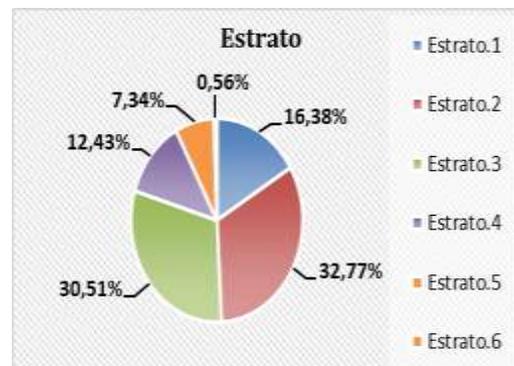


Tabla Nro. 7 (Estrato de los encuestados).

De (177) respuestas el 32,77%, (58) son de "Estrato 2" el 30,51%, (54) son de "Estrato 3", el 16,38%, (29) son de "Estrato 1", el 12,43%, (22) son de "Estrato 4", el 7,34%, (13) son de "Estrato 5", el 0,56%, (1) son de "Estrato 6".

ETNIA

A los (269) formatos de caracterización aplicados en los centros operativos se analizó la etnia. Ver tabla Nro.8.

| Etnia | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Mestizo | 99 | 53,23% |
| Blanco | 31 | 16,67% |
| Indígena | 24 | 12,90% |
| Mulato | 2 | 1,08% |
| Afro | 19 | 10,22% |
| Otro | 11 | 5,91% |
| TOTAL | 186 | 100,00% |

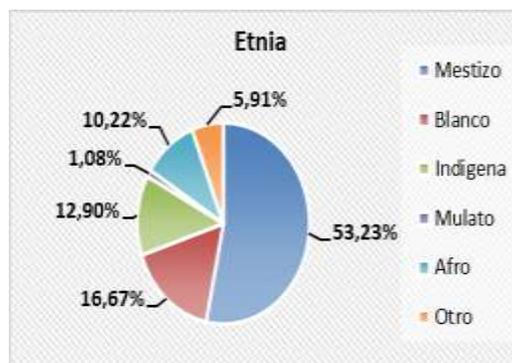


Tabla Nro. 8 (Etnia de los encuestados).

De las (186) respuestas el 53,23%, (99) son “**Mestizos**”, el 16,67%, (31) son “**Blancos**”, el 12,90%, (24) son “**Indígena**”, el 10,22%, (19) son “**Afro**”, el 5,91%, (11) son “**Otros**” y el 1,08%, (2) son “**Mulato**”.

OCUPACION

A los (269) formatos de caracterización aplicados en los centros operativos se analizó la ocupación. Ver tabla Nro.9.

| Ocupacion | Cantidad | Porcentaje |
|---------------|------------|----------------|
| Empleado | 69 | 33,50% |
| Independiente | 50 | 24,27% |
| Estudiante | 56 | 27,18% |
| Consultor | 0 | 0,00% |
| Pensionado | 18 | 8,74% |
| Otro | 13 | 6,31% |
| TOTAL | 206 | 100,00% |



Tabla Nro. 9 (Ocupación de los encuestados).

De las (206) respuestas el 33,50%, (69) son de ocupación “**Empleado**”, el 27,18%, (56) son “**Estudiante**”, el 24,27%, (50) son “**Independiente**”, el 8,74%, (18) son “**Pensionado**”, el 6,31%, (13) son “**Otro**”.

NIVEL ACADEMICO

A los (269) formatos de caracterización aplicados en los centros operativos se analizó el nivel académico. Ver tabla Nro.10.

| Nivel Academico | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------|------------|----------------|
| Ninguno | 4 | 1,92% |
| Primaria | 15 | 7,21% |
| Secundaria | 57 | 27,40% |
| Pregrado | 93 | 44,71% |
| Posgrado | 28 | 13,46% |
| Otro | 11 | 5,29% |
| TOTAL | 208 | 100,00% |



Tabla Nro. 10. (Nivel académico de los encuestados).

De las (208) respuestas el 44,71%, (93) son de nivel académico **“Pregrado”**, el 27,40%, (57) son de **“Secundaria”**, el 13,46%, (28) son de **“Postgrado”**, el 7,21%, (15) son de **“Primaria”**, el 5,29%, (11) son de **“Otro”**, el 1,92%, (4) son de **“Ninguno”**.

¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERO USTED DEL CENTRO?

A los (269) formatos de caracterización aplicados en los centros operativos se analizó el medio de comunicación más usado. Ver tabla Nro.11

| Medio mas usado | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------|------------|----------------|
| Radio | 2 | 1,10% |
| Prensa | 5 | 2,76% |
| Internet | 16 | 8,84% |
| Facebook | 23 | 12,71% |
| Twitter | 4 | 2,21% |
| Pagina Web | 21 | 11,60% |
| Voz a voz | 86 | 47,51% |
| Instagram | 9 | 4,97% |
| Correo E. | 3 | 1,66% |
| Telefono | 1 | 0,55% |
| Eventos | 5 | 2,76% |
| Otro | 6 | 3,31% |
| TOTAL | 181 | 100,00% |

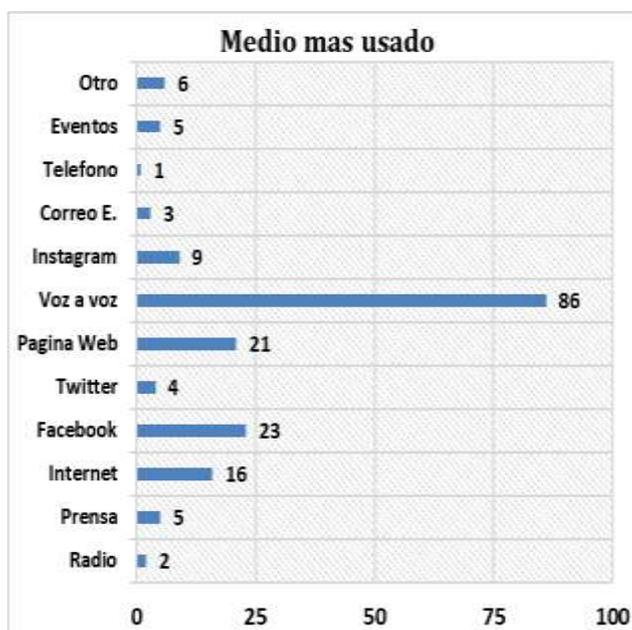


Tabla Nro. 11 (Medio de comunicación más usado por los encuestados).

De las (181) respuestas el 47,51%, (86) respondieron “**Voz a voz**” como el medio más usado, el 0,59%, (1) respondieron “**Teléfono**”, como el medio menos usado.

¿YA HABIA VISITADO ANTES ESTE CENTRO?

A los (269) formatos de caracterización aplicados en centros operativos se les preguntó si ¿Ya habían visitado antes este centro? Ver tabla Nro.12.

| ¿Ya había visitado antes este centro? | Cantidad | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|----------------|
| SI | 63 | 33,16% |
| NO | 127 | 66,84% |
| TOTAL | 190 | 100,00% |



Tabla Nro. 12 (¿Ya habías visitado antes este centro?).

De las (190) respuestas el 66,84%, (127) respondieron “**NO**”, el 33,16% (65) respondieron que “**SI**”.

CONCLUSIONES

La caracterización de los grupos de valor es un requisito común de varias de las políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el decreto 2482 de 2012.

Desde el punto de vista del (Conpes 3785 de 2013), “Política de Eficiencia Administrativa al servicio del ciudadano busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, la caracterización hace referencia a identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos, clientes o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad, con el fin de segmentarlos en grupos de valor que compartan atributos similares con el fin de adecuar la oferta institucional y las estrategias de servicio al ciudadano para garantizar el efectivo ejercicio de los ciudadanos en sus interacciones con el estado.

El **INCIVA** tiene aprobado por el comité de evaluación y gestión MIPG un formato de caracterización del cliente, el formato de contiene tipos de variables como:

- Variables demográficas, identificación del cliente (Nombres y apellidos, Teléfono, correo electrónico, estrato, ocupación, nivel académico).
- Variables geográficas, lugar de procedencia de los clientes (zona, localidad, país).
- Variable de genero (Masculino, femenino).
- enfoque étnico (Mestizo, blanco, indígena, mulato, afro, otro).
- Variables intrínsecas (medios o canales de comunicación).

En la consolidación y análisis de los (269) formatos de caracterización aplicados a los grupos de valor en los centros operativos arrojaron valores de acuerdo a las variables analizadas que permitieron obtener conceptos de interés para la entidad.

El 56,88%, (153) son de género “**Femenino**”.

El 43,12%, (116) son de género “**Masculino**”.

El 77,20%, (149) son de zona “**Urbana**”.

El 52,12%, (135) son de rango de edad “**28-60 años**”.

El 47,60%, (119) son de 27 municipios del Departamento del “**Valle del Cauca**”.

El 97,24%, (247) son de “**Colombia**”.

El 32,77%, (58) son de “**Estrato 2**”.

El 53,23%, (99) son “**Mestizos**”.

El 33,50%, (69) son “**Empleados**”.

El 44,71%, (93) son de “**Pregrado**”.

El 47,51%, (86) el medio más usado “**Voz a Voz**”.

El 66,84%, (127) “**NO**” han visitado los centros operativos.