

Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano

Entidades con base de datos de caracterización de usuarios actualizada y publicada en las diferentes páginas Web

Plan Fortalecimiento Institucional

Estrategia: Plan Administrativo de excelencia

Iniciativa: Transparencia en la gestión del desarrollo administrativo. 2. Transparencia, participación y servicio a la ciudadanía

Grupo de Atención al Ciudadano

LAURA LILIANA TORRES ISOSA
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., 30 de junio de 2018

Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano

INTRODUCCIÓN

El Buen gobierno, en la práctica, demanda compromisos tanto del Estado como de los ciudadanos. Del Estado demanda comprender que su fin último es la satisfacción de las necesidades de la población y que su gestión debe estar orientada al ciudadano. De los ciudadanos demanda el compromiso permanente de contribuir con la construcción y respeto de lo público desde lo que le corresponde, a partir de decisiones informadas y del ejercicio de control sobre la gestión estatal.

En Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 *“Todos por un Nuevo País”*, en el artículo 45 la Ley 1753 del 9 de junio de 2015 Establece la creación de Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano, bajo la plena observancia del derecho fundamental de habeas data, que contribuyan a mejora de los trámites y servicios que ofrece al ciudadano, los cuales deberán ser adoptados por las entidades estatales.

El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones en el programa *“Gobierno en Línea”* elaboró la *“Guía para la Caracterización de Usuario de las Entidades Públicas”*, documento con base en el cual el Mincomercio ha desarrollado los aspectos técnicos relacionado con las categorías de variables que se utilizan para realizar la caracterización de usuarios o grupos de interés, teniendo en cuenta criterios requeridos por otras políticas como Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, y Racionalización de Trámites.

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012. La política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de la entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013).

Es así que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en 2016 avanzó con el proceso de la caracterización de los ciudadanos, elaborando el presente Procedimiento, permitiendo identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co



GD-FM-039.v1

Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano

DESARROLLO DE LOS TEMAS

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta con la base de datos de Caracterización que permite automatizar los datos personales y profesionales de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Entidad, por el canal presencial, diligenciando el formato de Servicio al Ciudadano. Así mismo, se aplica la protección de datos personales en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

A continuación se presentan el análisis cuantitativo y cualitativo de las variables establecidas en la base de datos de Caracterización que contiene 9587 registros con corte del primer semestre de 2018, en concordancia con el formato físico y virtual “Servicio al Ciudadano”:

Número de registros de la base de datos Caracterización de Usuarios

The screenshot displays a web application interface for user characterization. At the top, there are logos for MINCOMERCIO and 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS'. The user is logged in as 'Jhonatan Ayala' with roles '(eventos) | adm | [logout]'. The interface shows a search bar with 'No. identificación' as the search criteria. Below the search bar, there are navigation buttons and a 'Navegar por' dropdown. The main content area displays the following information:

- Base de datos: caras
- Ultimo MFN: 9587
- CISIS version: wxis.exe

The footer of the application includes the following text:

ABCD 1.5.2 (2016-09-20)
2010 BIREME - Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
<http://abctwiki.net>

Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano

Variables del formato virtual de la base de datos Caracterización de Usuarios

The screenshot shows a web browser window with the URL `capacitacion.mincit.gov.co/central/dataentry/inicio_main.php`. The page header includes the logos for MINCOMERCIO and TODOS POR UN NUEVO PAÍS. The user is logged in as Jhonatan Ayala, (eventos) | adm | [logout]. The page displays a search interface with a dropdown menu for 'Buscar' and a list of search criteria. The main content area shows the following information:

- Base de datos: caras
- Ultimo MFN: 9589
- CISIS version: wxis.exe

The footer of the page contains the text: ABCD 1.5.2 (2016-09-20), 2010 BIREME - Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde, and the URL <http://abcdwiki.net>.

Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano

La Base de Datos de Caracterización permite hacer búsquedas por las siguientes variables



Seleccione un campo de búsqueda e introduzca algunos términos de búsqueda de los datos que está intentando localizar. Haga clic en Índice para ver el diccionario de términos para el campo seleccionado.

Campo	Expresión		
No. identificación	índice	<input type="text"/>	and
Apellidos, nombre	índice	<input type="text"/>	and
Apellidos, nombre (palabras)	índice	<input type="text"/>	and
Estado del usuario	índice	<input type="text"/>	and
Departamento	índice	<input type="text"/>	and
Ciudad/Municipio	índice	<input type="text"/>	and
Observaciones (palabras)	índice	<input type="text"/>	and
Organización/Entidad	índice	<input type="text"/>	and
No. identificación	índice	<input type="text"/>	and
Sector	índice	<input type="text"/>	and
Tipo empresarial	índice	<input type="text"/>	and
Temas	índice	<input type="text"/>	and
Tipo persona	índice	<input type="text"/>	and
Tipo de Asociación	índice	<input type="text"/>	and
Nivel académico	índice	<input type="text"/>	and
Servicios demandados	índice	<input type="text"/>	and
Tipo de usuario	índice	<input type="text"/>	and
Grupo de interés	índice	<input type="text"/>	and
Género	índice	<input type="text"/>	and
Rango de edad	índice	<input type="text"/>	and
Viceministerios	índice	<input type="text"/>	and
Direcciones	índice	<input type="text"/>	and
Número de Control	índice	<input type="text"/>	and
Correos electrónicos	índice	<input type="text"/>	and
Fecha actualización por web	índice	<input type="text"/>	and
Fecha de creación registro	índice	<input type="text"/>	and
Rango de registros	índice	<input type="text"/>	and
Fecha de atención SD	índice	<input type="text"/>	and
Motivo asistencia SD	índice	<input type="text"/>	and
---	índice	<input type="text"/>	

1. Género

Total registros	Género			Total
	No hay datos	Femenino	Masculino	
No. usuarios	15	440	434	889
Total	15	440	434	889

Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano

2. Rango edad

Total registros	Rango edad					Total
	No hay datos	Entre 18 y 35	Entre 36 y 61	Mayor de 62	Menor de 18	
No. usuarios	415	221	214	33	6	889
Total	415	221	214	33	6	889

3. Grupo de interés

Total registros	No hay datos	Afrocolombiano	Ciudadano rural	Madre cabeza de familia	Ninguno	Persona en condición de discapacidad	Víctima de la violencia	Total
No. usuarios	504	7	16	6	345	1	10	889
Total	504	7	16	6	345	1	10	88

*Corresponde a los ciudadanos que no se identificaron en los Grupos de Interés identificados

4. Nivel Académico

Total registros	Nivel Académico						Total
	Bachiller	Especialización	Otro	Profesional	Técnico/Tecnólogo	Universitario	
No. usuarios	20	5	6	112	52	105	300
Total	20	5	6	112	52	105	300

5. Tipo persona

Total registros	Tipo persona					Total
	No hay datos	Entidad Privada	Entidad Pública	Jurídica	Natural	
No. usuarios	547	1	1	125	215	889
Total	547	1	1	125	215	889

Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano

6. Tipo asociación

Total registros	Tipo empresa						Total
	No hay datos	Emprendedor	Grande	Mediana	Micro	Pequeña	
No. usuarios	658	76	27	47	35	46	889
Total	658	76	27	47	35	46	889

7. Tipo de empresa

Total registros	Tipo de asociación				Total
	No hay datos	Fundación	Gremio	Organización Social	
No. usuarios	863	3	16	7	889
Total	863	3	16	7	889

8. Sector

Total registros	No hay datos	Sector							Total
		Comercio Exterior	Comercio Interno	Industria	Inversión	Otro	Servicios	Turismo	
No. usuarios	202	248	42	59	5	122	36	175	889
Total	202	248	42	59	5	122	36	175	889

Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano

9. Tipo de usuario

Fecha atención	Tipo de usuario						Total
	No hay datos	Docente	Empresario	Estudiante	Independiente	Servidor público	
No hay datos	392	1	57	10	45	40	545
/201/02					1		1
2018/01	50	1	14	1	10	1	77
2018/02	33	1	13	8	15	2	72
2018/03	33	1	13	6	9	1	63
2018/04	9	1	30	24	28	1	93
2018/05	14	1	9	2	6	1	33
2018/06	1		1		2		4
2018/07					1		1
Total	532	6	137	51	117	46	889

10. Servicios demandados presenciales

Fecha atención	Servicios demandados						Total
	No hay datos	Bacex Biblioteca	Consulta	Consulta Bacex	Orientación	Publicaciones Biblioteca	
No hay datos	365						365
/201/02		1					1
2018/01		2	9		66		77
2018/02		12	13		37	10	72
2018/03		6	20	1	33	3	63
2018/04		17			55	19	91
2018/05		5			19	8	32
2018/06					3		3
2018/07					1		1
Total	365	43	42	1	214	40	705

Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano

11. Geográfico

Los ciudadanos registrados en la base de datos de caracterización, que han recibido atención y orientación de consultas y capacitación del Ministerio se encuentran ubicados en los siguientes departamentos:

Ciudad/Municipio	Total
Anapoima	1
Apúlo	1
Arauca	8
Arjona	29
Armenia	2
Barranquilla	3
Bello	2
Bogotá	10
Bogotá D.C.	8561
Bojacá	1
Bucaramanga	5
Buenaventura	16
Cachipay	1
Cajica	1
Cajicá	5
Cali	13
Caparrapí	1
Cartagena de Indias	4
Cartago	20
Caxias del Sur	1
Chia	6
Chiquinquirá	4
Choachí	1
Chía	13
Cogua	1
Cota	5
Cúcuta	4
Duitama	1
El Colegio	3

Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano

Facatativá	6
Firavitoba	1
Fomeque	1
Funza	3
Fusagasugá	12
Gachala	1
Girardot	16
Guachetá	1
Guaduas	2
Guasca	2
Guatavita	1
IBAGUE	1
Ibagué	2
Jamundí	1
Junín	1
LA UNION	1
La Calera	2
La Dorada	1
La Mesa	5
La Plata	1
La Union	1
Leticia	4
Los Patios	1
MEDELLIN	1
Madrid	2
Malambo	25
Manizales	3
Medellín	12
Miraflores	1
Mitú	1
Mompox	1
Monte Negro	1
Montería	1
Mosquera	6
Neiva	2
Nemocón	1
Nimaima	3
Nocaima	1
PASTO	2

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co



GD-FM-039.v1

Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano

Palmira	16
Pasto	2
Pereira	3
Pitalito	1
Popayán	2
Pueblo Viejo	1
Puerto Gaitán	1
Riohacha	2
SAN JOSE DEL GUAVIARE	1
San Andrés	2
San Francisco	1
Santa Barbara de Arauca	1
Santa Marta	3
Santa rosa de cabal	1
Sesquilé	1
Sibaté	1
Sincelejo	1
Soacha	5
Sopó	1
Tabio	3
Tocaima	5
Tocancipá	1
Tulua	71
Tumaco	24
Tunja	1
Turbo	24
Union	1
Valledupar	1
Venecia	1
Villa del Rosario	1
Villapinzón	1
Villavicencio	4
Villeta	7
Yopal	3
Zipaquirá	5
Zipaquirá	15
b	1
barrancabermeja	1
la Calera	1

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincit.gov.co



GD-FM-039.v1

Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano

tocancipa	1
Útica	1
Total	9187

El 94% de los ciudadanos son del Departamento de Cundinamarca

12. Comportamiento

Total registros	Motivo asistencia			Total
	No hay datos	Ampliar y actualizar sus conocimientos	Aplicar lo aprendido a su organización	
No hay datos	685			685
Ampliar y actualizar sus conocimientos	145			145
Emprender un negocio	62			62
No. usuarios		319	270	685
Total	892	319	270	1577

CONCLUSIONES

El siguiente resultado corresponde al 100% de los ciudadanos registrados en la base de datos de caracterización:

1. Género: el 51 % son mujeres y los hombres el 49%, siendo las mujeres el mayor número de los usuarios del Ministerio.
2. El rango de edad de los usuarios: el mayor está entre las edades de 18 y 35 años con el 24%. Entre la edades de 36 y 61 años le corresponde el 24%. Los menores de 18 años tiene el 3.7%. Las personas mayores de 62 años presentan el 0.6%.

El 51 % no contesto la encuesta

Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano

3. De los Grupo de Interés: el 90% de los usuarios del Mincomercio no pertenecen a un grupo de interés específico a los mencionados en el presente informe. El 10% restante corresponde a afrocolombianos, palenqueros, raizales, Madre cabeza de familia, ciudadano rural, indígenas, personas en condición discapacidad, Rom, LGTBI y Víctimas de la violencia.
4. Nivel académico: el 12,59 % son profesionales, 5,8% están en el nivel Técnico/Tecnólogo, 2,2% son bachilleres, el 11,8% son universitarios y el 0,6% tiene otro nivel académico.
5. Tipo de persona: el 67% son personas naturales y el 33% son jurídicas.
6. Tipo de asociación: 98% pertenecen a otros tipos de asociación diferente a Gremios, ONG y Organización Social. Tanto el Gremio como la Organización Social le corresponde el 2%.
7. Tipo de empresa: MiPymes 28%, Grande Empresa 7% y Emprendedor el 5%. Otro tipo de empresa le corresponde el 60%.
8. Sector: los usuarios de comercio exterior tiene el 45%, turismo el 46% y la industria con el 9%.
9. Tipo de usuario: el 34% son empresarios, el 53% corresponde al sector académico, los 11% independientes y el 10% son funcionarios. Cabe resaltar que los funcionarios del Mincomercio no todos diligencian el formato de caracterización de usuarios.
10. Los servicios de mayor demanda son: el 59% requieren capacitación, el 27% orientación, la consulta de Biblioteca el 14%.
11. Geográfico: El 94% de los ciudadanos son del Departamento de Cundinamarca.
12. Comportamiento: el 62% de nuestros usuarios han solicitado servicios ante el Ministerio para Ampliar y actualizar sus conocimientos, el 26% para aplicarlo a su organización, el 12% para emprender un negocio.

Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano

EVIDENCIA

La base de datos de caracterización de usuarios administradas por el Grupo de Atención al Ciudadano

The screenshot shows a web application interface. At the top left, there are logos for MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO and TODOS POR UN NUEVO PAÍS. On the top right, the user is identified as Jhonatan Ayala, with options for (eventos), adm, and [logout]. Below this, there are dropdown menus for 'Módulo: Catalogación', 'Lenguaje: Español', and 'Base de datos: Caracterización de usuarios'. A search bar contains 'No. identificación'. A navigation toolbar includes buttons for 'Navegar por' and 'Valor por'. On the right, there are options for 'Desplegar formato: Formato completo' and 'Hoja de trabajo'. The main content area displays 'Base de datos: caras' and 'Ultimo MFN: 9587'. Below this, it says 'CISIS version: wxis.exe'. At the bottom left, there is a footer with the text 'ABCD 1.5.2 (2016-09-20)', '2010 BIREME - Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde', and the URL 'http://abcdwiki.net'.