

## INFORME

# BASE DE DATOS DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS CONSTRUIDA

### Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC

Actualizar la Base de Datos de caracterización de Usuarios de acuerdo con el CONPES 3785 DE 2013 Política de Eficiencias Administrativa y Servicio al Ciudadano

### GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SANDRA PATRICIA SÁNCHEZ MEJÍA  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., 31 de diciembre de 2018

## INFORME

### 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.

## INFORME

### 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 10864 registros con corte del segundo 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 shows the top navigation bar of the Mincit system. On the left, there are logos for the Government of Colombia and Mincit. On the right, the user 'Sánchez Sandra Patricia' is logged in, with options for 'eventos', 'adm', and 'logout'. Below this, there are dropdown menus for 'Módulo' (set to 'Catalogación'), 'Idioma' (set to 'Español'), and 'Base de datos' (set to 'Caracterización de usuarios', which is circled in orange). At the bottom of the interface, there is a search bar with 'No. identificación' and a 'Navegar por' dropdown menu.

Base de datos: caras  
Ultimo MFN: 10864  
CISIS version: wxis.exe

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

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

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

## INFORME

 [Editar expresiones de búsqueda previamente almacenadas](#)

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		and ▼
Apellidos, nombre ▼ Índice		and ▼
Apellidos, nombre (palabras) ▼ Índice		and ▼
Estado del usuario ▼ Índice		and ▼
Rango de registros a enviar ▼ Índice		and ▼
Departamento ▼ Índice		and ▼
Ciudad/Municipio ▼ Índice		and ▼
Observaciones (palabras) ▼ Índice		and ▼
Organización/Entidad ▼ Índice		and ▼
No. identificación ▼ Índice		and ▼
Sector ▼ Índice		and ▼
Tipo empresarial ▼ Índice		and ▼
Temas ▼ Índice		and ▼
Tipo persona ▼ Índice		and ▼
Tipo de Asociación ▼ Índice		and ▼
Nivel académico ▼ Índice		and ▼
Servicios demandados ▼ Índice		and ▼
Calificación/Satisfacción ▼ Índice		and ▼
Tipo de usuario ▼ Índice		and ▼
Grupo de interés ▼ Índice		and ▼
Género ▼ Índice		and ▼
Rango de edad ▼ Índice		and ▼
Viceministerios ▼ Índice		and ▼
Direcciones ▼ Índice		and ▼
Número de Control ▼ Índice		and ▼
Correos electrónicos ▼ Índice		and ▼
Fecha actualización por web ▼ Índice		and ▼
Fecha de creación registro ▼ Índice		and ▼
Fecha de atención SD ▼ Índice		and ▼
Motivo asistencia SD ▼ Índice		and ▼
Correos Mincit ▼ Índice		and ▼
Usunios RNT ▼ Índice		and ▼
Usuarios Gmail ▼ Índice		and ▼
Catalogador ▼ Índice		and ▼
--- ▼ Índice		

### 1. Género

Género				
Total registros	No hay datos	Femenino	Masculino	Total
No. usuarios	877	273	334	1484
<b>Total</b>	<b>877</b>	<b>273</b>	<b>334</b>	<b>1484</b>

## INFORME

### 2. Rango de Edad

Rango edad						
Total registros	No hay datos	Entre 18 y 35	Entre 36 y 61	Mayor de 62	Menor de 18	Total
No. usuarios	997	258	191	28	10	1484
<b>Total</b>	997	258	191	28	10	1484

### 3. Grupo de Interés

Grupo de interés										
Total registros	No hay datos	Afrocolombiano	Ciudadano rural	Indígena	LGTBI	Madre cabeza de familia	Ninguno	Persona en condición de discapacidad	Víctima de la violencia	Total
No. usuarios	995	7	13	5	5	32	376	44	7	1484
<b>Total</b>	995	7	13	5	5	32	376	44	7	1484

### 4. Nivel Académico

Nivel Académico										
Total registros	No hay datos	Bachiller	Doctorado	Especialización	Magister	Otro	Profesional	Técnico/Tecnólogo	Universitario	Total
No. usuarios	998	36	2	63	37	18	119	72	139	1484
<b>Total</b>	998	36	2	63	37	18	119	72	139	1484

### 5. Tipo Persona

Tipo persona					
Total registros	No hay datos	Entidad Pública	Jurídica	Natural	Total
No. usuarios	1081	6	138	259	1484
<b>Total</b>	1081	6	138	259	1484

### 6. Tipo Empresa

Tipo empresa							
Total registros	No hay datos	Emprendedor	Grande	Mediana	Micro	Pequeña	Total
No. usuarios	1263	74	17	25	55	50	1484
<b>Total</b>	1263	74	17	25	55	50	1484

## INFORME

### 7. Tipo Asociación

Tipo de asociación					
Total registros	No hay datos	Fundación	Gremio	Organización Social	Total
No. usuarios	1441	4	36	3	1484
<b>Total</b>	<b>1441</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>1484</b>

### 8. Sector

Sector															
Total registros	No hay datos	Agroindustria	Bancoldex	Comercio	Comercio Exterior	Comercio Interno	Industria	Industrias	Inversión	Manufactura	Otro	PTP	Servicios	Turismo	Total
No. usuarios	781	169	10	51	51	15	21	15	2	314	2	2	9	42	1484
<b>Total</b>	<b>781</b>	<b>169</b>	<b>10</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>314</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>1484</b>

### 9. Tipo de Usuario

Tipo de usuario							
Fecha atención	No hay datos	Docente	Empresario	Estudiante	Independiente	Servidor público	Total
No hay datos	907	4	12	9	1	12	945
/201//0	1						1
/201/10	1						1
018/0/			1		1		2
2018/06	14		13	4	6	2	39
2018/07	14		12	2	7		35
2018/08	39		7	4	7		57
2018/09	65	1	15	25	14	15	135
2018/10	54	3	24	7	12	6	106
2018/11	64	2	12	12	12		102
2018/12	29	1	13	3	15		61
<b>Total</b>	<b>1188</b>	<b>11</b>	<b>109</b>	<b>66</b>	<b>75</b>	<b>35</b>	<b>1484</b>

## INFORME

### 10. Servicios Demandados Presenciales

Servicios demandados										
Fecha atención	No hay datos	Bacex Biblioteca	Capacitación (evento)	Consulta	Consulta Bacex	Orientación	Publicaciones Biblioteca	Servicio de Biblioteca	Visita universidades	Total
No hay datos	945									945
/201//0								1		1
/201/10			1							1
018/0/						2				2
2018/06		5				33	1			39
2018/07		2				32	1			35
2018/08		4			4	38	1	10		57
2018/09			51		7	77				135
2018/10			31	3	1	70		1		106
2018/11			5		1	78			18	102
2018/12				1	2	58				61
<b>Total</b>	945	11	88	4	15	388	3	12	18	1484

### 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:

Total registros		
Departamento	No. usuarios	Total
No hay datos	405	405
Antioquia	20	20
Atlántico	4	4
Caldas	7	7
Colombia	1	1
Cundinamarca	1013	1013
Córdoba	1	1
Magdalena	1	1
Meta	1	1
Nariño	1	1
Quindío	1	1

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

Conmutador (571) 6067676

[www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co)

## INFORME

Total registros		
Departamento	No. usuarios	Total
Risaralda	6	6
Santa Marta	1	1
Santander	2	2
Tolima	1	1
Valle Del Cauca	9	9
Valle del Cauca	5	5
Valle del cauca	4	4
Valledupar	1	1
<b>Total</b>	<b>1484</b>	<b>1484</b>

El 68% de los ciudadanos son del Departamento de Cundinamarca

### Motivo Asistencia

Motivo asistencia								
Total registros	No hay datos	Ampliar y actualizar sus conocimientos	Aplicar lo aprendido a su organización	Consulta Bacex	Emprender un negocio	Publicaciones biblioteca	Visita universidades	Total
No hay datos	1484							1484
Ampliar y actualizar sus conocimientos	89							89
Consulta Bacex	1							1
Emprender un negocio	99							99
No. usuarios	983	192	163	1	126	1	18	1484
<b>Total</b>	<b>2656</b>	<b>192</b>	<b>163</b>	<b>1</b>	<b>126</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>3157</b>

Cabe resaltar que no todos los ciudadanos informaron sobre esta variable

## INFORME

### CONCLUSIONES

El siguiente resultado corresponde al segundo semestre de 2018, de los ciudadanos registrados en la base de datos de caracterización de usuarios:

1. Género: el 18 % son mujeres y los hombres el 23%, el 59% no diligencio la casilla en el formato.
2. El rango de edad de los usuarios: el mayor está entre las edades de 18 y 35 años con el 18%. Entre la edades de 36 y 61 años le corresponde el 13%. Las personas mayores de 62 años presentan el 2%, el 67% no diligencio el campo solicitado
3. De los Grupo de Interés: el 92% de los usuarios del Mincomercio no pertenecen a un grupo de interés específico a los mencionados en el presente informe. El 8% restante corresponde a afrocolombianos, palenqueros y raizales, ciudadano rural, indígenas, madre cabeza de familia, personas en condición discapacidad, Rom, y Víctimas de la violencia.
4. Nivel académico: el 8% son profesionales, 5% están en el nivel Técnico/Tecnólogo, 8% son bachilleres, el 9% son universitarios y el 11 tiene otro nivel académico. El 67% restante no indico su nivel de educación.
5. Tipo de persona: el 17% son personas naturales y el 9% son jurídicas. El 74% no registro datos en este campo.
6. Tipo de empresa: Micro 4%, pequeña 3% y Emprendedor el 5%. Otro tipo de empresa le corresponde el 88%.
7. Tipo de asociación: 97% pertenecen a otros tipos de asociación diferente a Gremios, ONG y Organización Social. Tanto el Gremio como la Organización Social le corresponde el 3%.
8. Sector: los usuarios de comercio exterior tiene el 8%, turismo el 3% y la industria con el 37%. Con respecto al 54% restante no diligenciaron la casilla.

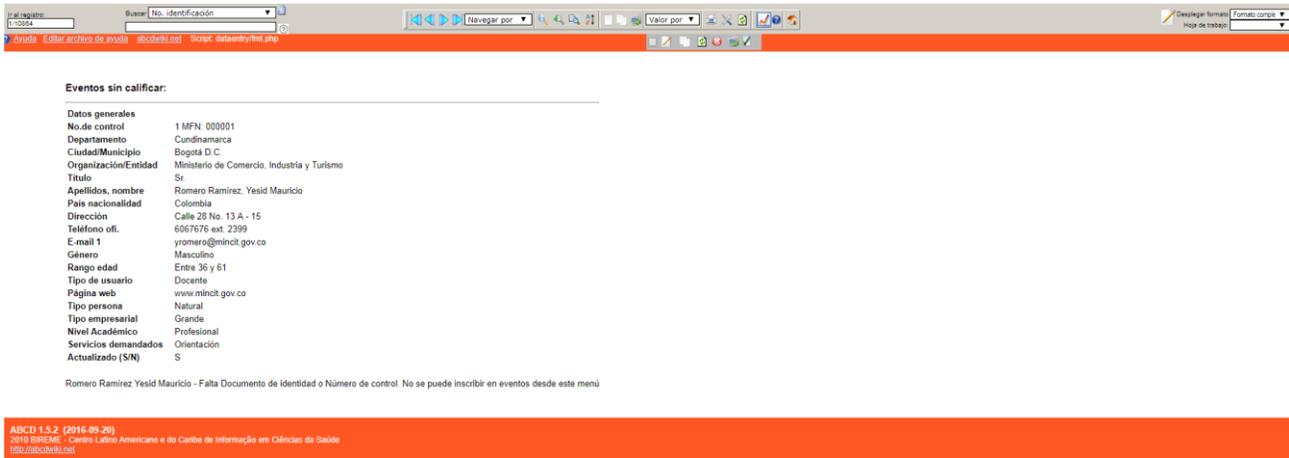
## INFORME

9. Tipo de usuario: el 7% son empresarios, los 5% independientes, 4% estudiantes, 2% son funcionarios y 1% docentes. Cabe resaltar que los funcionarios del Mincomercio no todos diligencian el formato de caracterización de usuarios. El 81% no apporto información al respecto.
10. Los servicios de mayor demanda son: orientación, capacitación, visitas universitarias y consulta Bacex.
11. Geográfico: El 68% de los ciudadanos son del Departamento de Cundinamarca.
12. Comportamiento: la mayoría de los usuarios han solicitado servicios ante el Ministerio para Ampliar y actualizar sus conocimientos, le sigue en importancia para aplicarlo a su organización, y por último emprender un negocio.

## INFORME

### EVIDENCIA

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



Eventos sin calificar:

<b>Datos generales</b>	
No.de control	1 MFN: 000001
Departamento	Cundinamarca
Ciudad/Municipio	Bogotá D.C.
Organización/Entidad	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Título	Sr
Apellidos, nombre	Romero Ramirez, Yesid Mauricio
País nacionalidad	Colombia
Dirección	Calle 28 No. 13 A - 15
Teléfono ofi.	6067675 ext. 2399
E-mail 1	yromero@minciti.gov.co
Género	Masculino
Rango edad	Entre 36 y 61
Tipo de usuario	Docente
Página web	www.minciti.gov.co
Tipo persona	Natural
Tipo empresarial	Grande
Nivel Académico	Profesional
Servicios demandados	Orientación
Actualizado (S/N)	S

Romero Ramirez Yesid Mauricio - Falta Documento de Identidad o Número de control. No se puede inscribir en eventos desde este menú

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