

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS  
PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

**2019**



**PROCURADURIA  
GENERAL DE LA NACION**



# Contenido

<b>1.</b> Presentación _____	1
• Objetivo principal _____	2
• Objetivos complementarios _____	2
<b>2.</b> Metodología para aplicación del instrumento _____	3
• Variables _____	4
• Ficha Técnica _____	5
<b>3.</b> Resultado de la caracterización _____	6
Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”	
• Personas Naturales _____	6
• Personas Jurídicas _____	15
<b>4.</b> Conclusiones y recomendaciones _____	18



# Presentación

El presente documento busca contribuir a la caracterización regular de los ciudadanos, usuarios y demás grupos de interés (ya sean personas naturales o jurídicas) que acceden a la Procuraduría General de la Nación, verificando las características y condiciones de los canales que hoy tiene la Procuraduría para la atención y prestación de sus servicios, y consultando las necesidades y preferencias de los ciudadanos y usuarios frente al servicio.

## Las actividades realizadas para cumplir con este objeto fueron:

- Concepción de un instrumento (Guía Metodológica) con lineamientos y fuentes que permita a la PGN: la caracterización de sus usuarios, el conocimiento de sus necesidades de información y el mejoramiento de sus procesos de atención.
- Diseño de encuesta básica con inclusión de las variables de caracterización consideradas relevantes.
- Aplicación de encuestas en 5 Procuradurías Regionales y 7 Provinciales, seleccionadas de acuerdo con los funcionarios responsables de la supervisión del contrato.
- Tabulación de resultados.
- Validación de la caracterización propuesta con ayuda de 20 funcionarios del nivel central y territorial, representantes de las diferentes áreas y funciones misionales de la PGN, en coordinación con los responsables de la supervisión del contrato.
- Recomendación de acciones a implementar por parte de la PGN para mejorar la prestación de los servicios, teniendo como referencia las variables de caracterización de usuarios y el inventario de los canales de atención existentes.
- Formulación de elementos concretos para el diseño y/o ajuste de la oferta institucional, así como también de la estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.

# Objetivos

## OBJETIVO PRINCIPAL

Contribuir a la caracterización de los usuarios de la Procuraduría General de la Nación (PGN), para identificar sus necesidades y requerimientos, y dar respuesta efectiva y oportuna a los mismos.

## OBJETIVOS COMPLEMENTARIOS

Concebir y aplicar una Guía Metodológica que le permita a la Procuraduría General de la Nación:

- Caracterizar regularmente a sus usuarios.
- Mejorar los canales de atención de la PGN.
- Optimizar sus trámites y servicios.
- Fortalecer su comunicación y la información brindada al ciudadano



# Metodología

## PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

- Selección de los instrumentos adecuados
- Identificación de las variables
- Definición del grupo Poblacional: canales y puntos de aplicación del instrumento
- Dimensionamiento de la muestra.
- Aplicación de la Encuesta a ciudadanos (personas naturales y jurídicas) y a servidores públicos.
- Consolidación de resultados y contrastación de estos, con los resultados del análisis de las bases de datos suministradas por la PGN.
- Validación de la caracterización propuesta con apoyo de los funcionarios de la PGN

Los Instrumentos seleccionados para el presente estudio fueron:



# Variables

## GEOGRÁFICAS

Posición geográfica de los Ciudadanos y de aquellas características que están directamente asociadas, permite identificar grupos representativos de cada área geográfica.

- Ubicación (Lugar Residencia): Departamento, Municipio, Localidad.
- Medio de Transporte Utilizado para llegar (A pie, Bicicleta, Sistema masivo de transporte, Bus, Taxi, Otro, ¿cuál?).
- Tiempo de desplazamiento.

## DEMOGRÁFICAS

Permite evidenciar las características de los Ciudadanos y su desarrollo a través del tiempo.

- Tipo y número de documento de identidad: Registro Civil (Tarjeta de Identidad, Cédula de Ciudadanía, Pasaporte, Cédula de Extranjería), NIT.
- Edad: Infancia (6 - 11 años), Adolescencia (12 - 18 años), Juventud (14 - 26 años), Adulthood (27- 59 años), Persona Mayor (60 años o más).
- Sexo o Género: Masculino, Femenino, LGTBI (¿Cuál?).
- Grupos étnicos: Indígenas, (Afrocolombianos o afrodescendientes, Palenqueros, Raizales, ROM).
- Nivel de Escolaridad: Sin escolaridad, preescolar, Básica, Media, Técnico, Tecnólogo, Profesional, Especializado, Magister).
- Persona en condición de discapacidad: Físicas (¿Cuál?), Mental (¿Cuál?), Intelectual (¿Cuál?), Sensorial (¿Cuál?). Encuesta a Servidores “en los zapatos del ciudadano”.
- Estrato socioeconómico: 1. Bajo-bajo, 2. Bajo, 3. Medio-bajo, 4. Medio, 5. Medio-alto, 6. Alto. Encuesta Servidores “en los zapatos del ciudadano”.

## INTRÍNSECAS

Actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los Ciudadanos que permiten identificar características para diferenciarlos.

- Uso de canales (Preferencia) (Correo, Sede electrónica (pg. web), Telefónico).
- Motivo por el que vino a este punto (Cercanía, Facilidad de Transporte, Único punto donde se presta el servicio, Tenía que realizar otra gestión o trámite en este punto).
- Motivo por el cual vino a este punto (Certificado de Antecedentes disciplinarios, Petición, Queja, Reclamo, Denuncia (Procedo Electoral e implementación del Acuerdo de Paz), Derecho de Petición, Solicitud (Consulta, Derecho de Petición e información con identificación reservada), Orientación y Temas Judiciales en derechos: Humanos y Asunto Étnicos, Civiles, laboral, Infancia adolescencia y familia, administrativa, policivo).
- Cuántas veces al mes acude usted a este punto para realizar trámite(s) o gestión(es) (Reincidente) (Es la primera vez, Ocasionalmente, Una vez, Dos veces, Tres veces, Más de tres veces).



# Ficha Técnica

En el marco de este ejercicio se seleccionaron y visitaron 12 sedes de la Procuraduría (5 Regionales y 7 Provinciales), tomando en cuenta varios criterios, como: su jerarquía territorial (Regional y Provincial), su ubicación geográfica, su cobertura poblacional, entre otros.



## FICHA TÉCNICA

NOMBRE	ENCUESTAS			
	EN LOS ZAPATOS DEL CIUDADANO	CIUDADANOS	SERVIDORES	
PERIODO	8 y 9 Noviembre 2018	19 Nov - 3 Dic 2018	8 y 9 Noviembre 2018 19 Nov - 3 Dic 2018	
TAMAÑO DE LA MUESTRA	N/A	100	N/A	
CANTIDAD REALIZADA	58	164	168	
COBERTURA DE LA MUESTRA	Unidad ejecutora programa de fortalecimiento de la gestión institucional de la procuraduría general de la nación.	<b>REGIONAL CUNDINAMARCA</b> Centro de Atención al Público - CAP Provincial Fusagasuga Provincial Zipaquirá		
		<b>REGIONAL BOYACÁ</b> Provincial Tunja		
		<b>REGIONAL ANTIOQUIA</b> Provincial Valle de Aburrá Provincial Rionegro		
		<b>REGIONAL QUINDIO</b> Provincial Armenia		
		<b>REGIONAL ATLÁNTICO</b> Provincial Barranquilla		
		<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>		
SIRI (Sistema de información de registro de sanciones y causas de inhabilidad)		Base de datos aproximado 1.000.000 registros		
		Reporte de certificados expedidos - Tres (3) meses		
SIGDEA		Base de datos (Abril a Septiembre 2018)		
DATOS OTRAS ENTIDADES		DANE - DNP - RNI (UARIV) - DISTANCIAS		

# Resultados

## Personas Naturales

Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”

### 1. Ubicación (lugar de residencia)

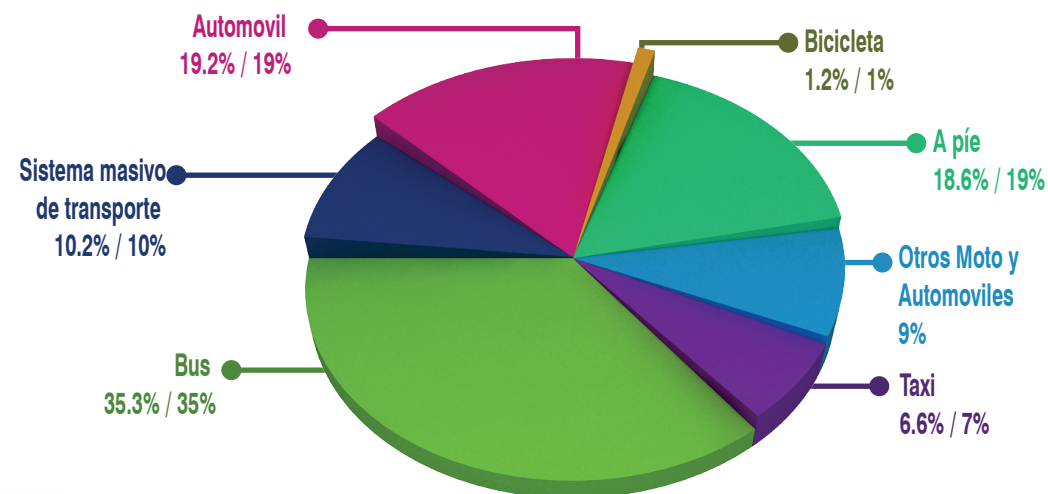
La mayor parte de los ciudadanos encuestados en las sedes Regionales y Provinciales de la Procuraduría, dijeron venir de barrios de la misma ciudad o municipio.

### 2. Medio de Transporte utilizado para llegar y tiempo

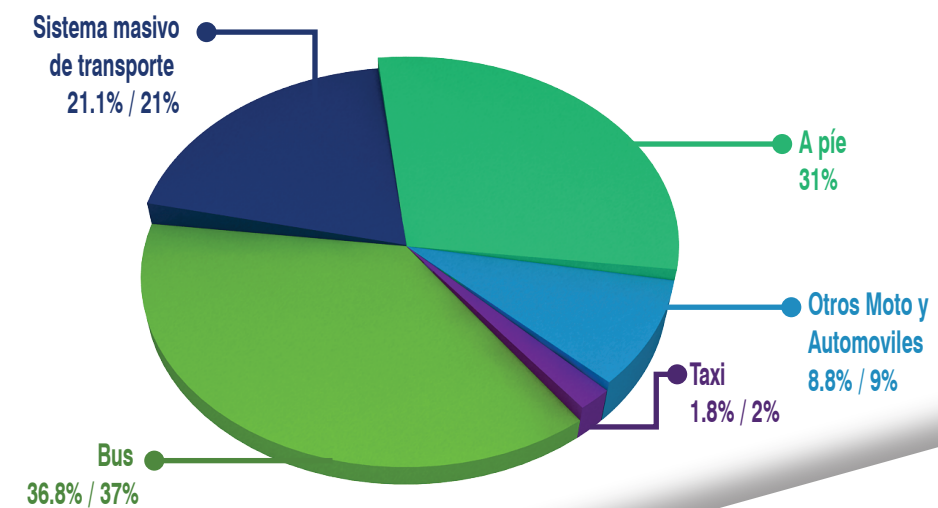
Los ciudadanos dicen que el medio de transporte más utilizado para llegar a las sedes de la Procuraduría es el bus (35%), seguido por el automóvil (19%).

Esta situación se ratifica en la encuesta aplicada a los servidores públicos (37% y 31%, respectivamente). Sólo el 21% de los ciudadanos utiliza el sistema masivo de transporte en las ciudades donde existe este sistema. El otro grupo de medios utilizados conjuga motos, mototaxi, chalupa, canoa, etc. y representa sólo un 9%

Encuesta a ciudadanos



Servidores “en los zapatos del ciudadano”





# Resultados Personas Naturales

Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”

## 3. Tiempo de desplazamiento

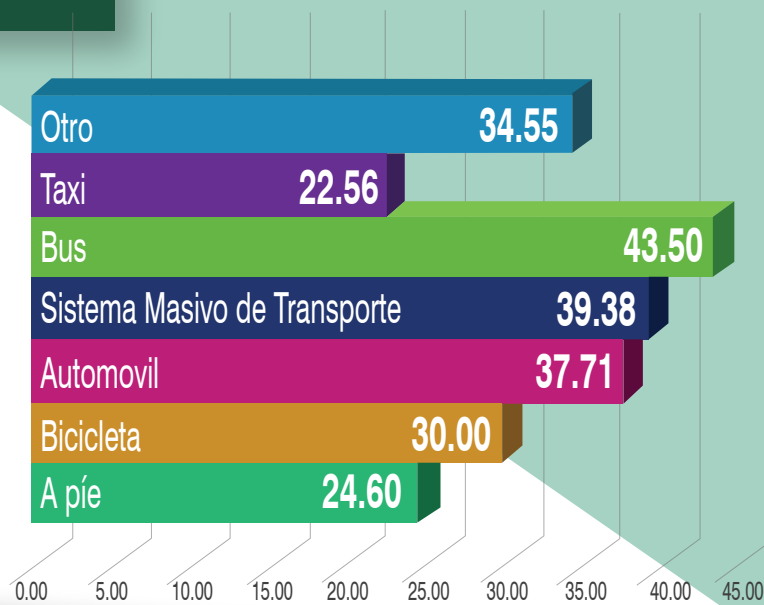
El tiempo promedio que invierten los ciudadanos para llegar a las sedes Regionales y Provinciales estudiadas, en los medios de transporte más utilizados es de 43,5 minutos en bus y de 39,3 minutos en sistemas de transporte masivo (actualmente, inexistente en muchas ciudades).

## 4. Motivo por el cual vino a este punto de atención

La mayoría de los ciudadanos entrevistados (67%) considera que la PGN es la única entidad que puede prestarles el servicio solicitado, dato que se acerca a la respuesta dada por los servidores (50%).

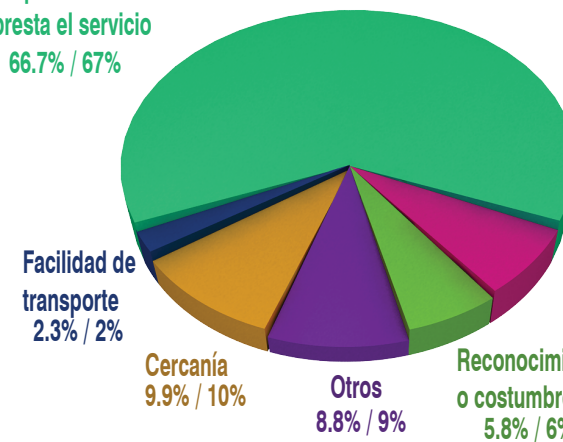
Encuesta a ciudadanos

TIEMPO PROMEDIO  
MINUTOS



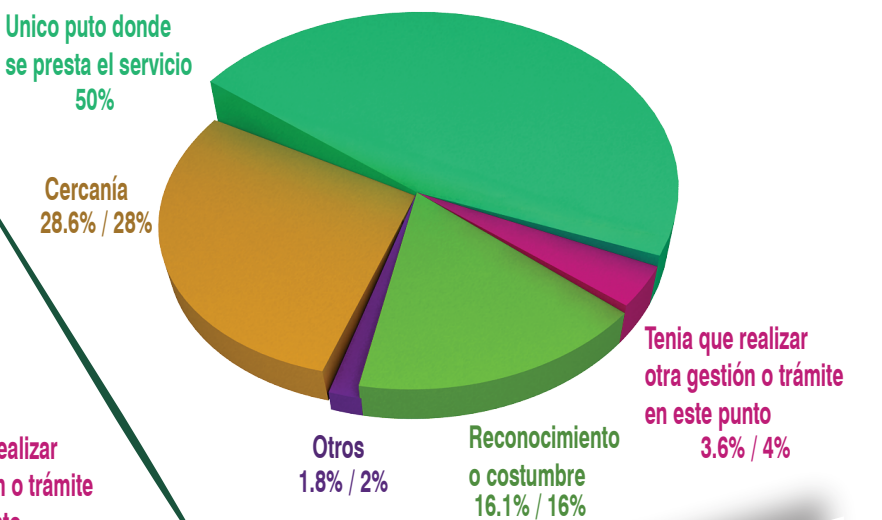
Encuesta a ciudadanos

Unico puto donde se presta el servicio  
66.7% / 67%



Servidores  
“en los zapatos del ciudadano”

Unico puto donde se presta el servicio  
50%



# Resultados Personas Naturales

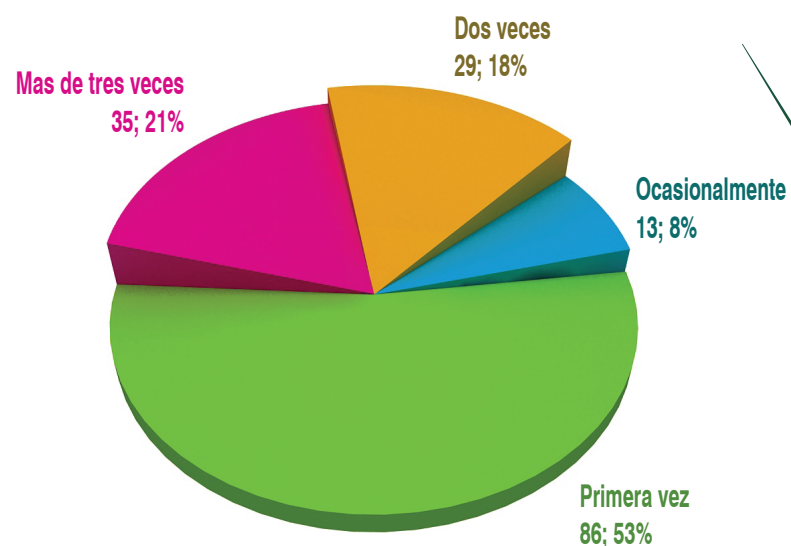
Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”

## 5. Veces que ha acudido a este punto para realizar su trámite

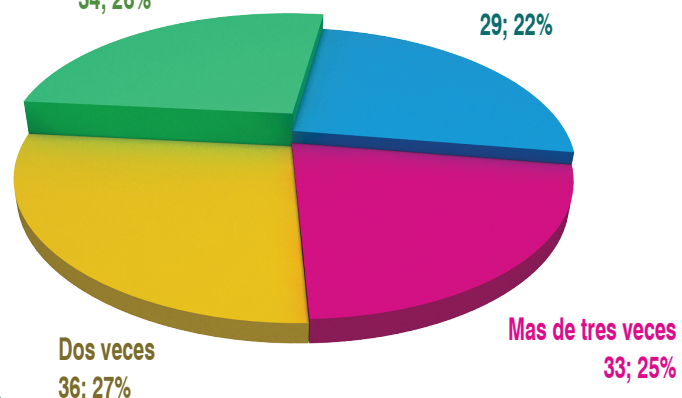
La mayoría de los ciudadanos encuestados (53%) dice que es la primera vez que visitan el punto de la Procuraduría General de la Nación, mientras que el 21% dice haber visitado más de 3 veces el punto para solicitar información del proceso. La encuesta a los servidores se aproxima en la respuesta del primer punto (segunda vez = 27%) y asegura que sólo un 22% de los ciudadanos tiene que venir 3 veces.

Encuesta a ciudadanos

Personas Vs Porcentaje



Primera vez  
34; 26%



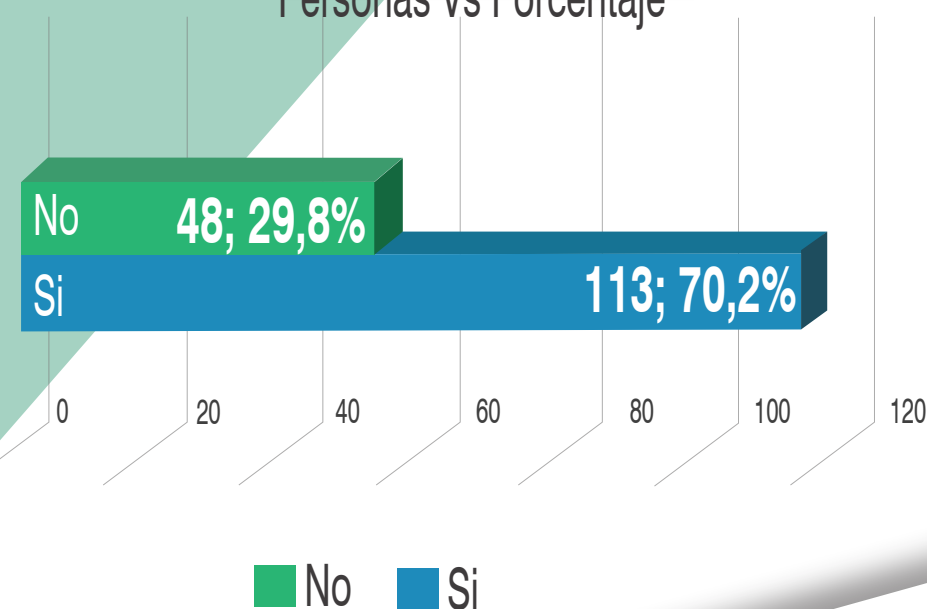
Servidores  
“en los zapatos del ciudadano”

## 6. El trámite es en nombre propio

La mayor parte (70,2%) de los ciudadanos o usuarios de la PGN encuestados, consultan o solicitan servicios de la entidad a título personal, mientras que la minoría (29,8%) lo hace en representación de una empresa o de otra persona. En este segundo caso se evidencia la asistencia de abogados o apoderados.

Encuesta a ciudadanos

Personas Vs Porcentaje



# Resultados Personas Naturales

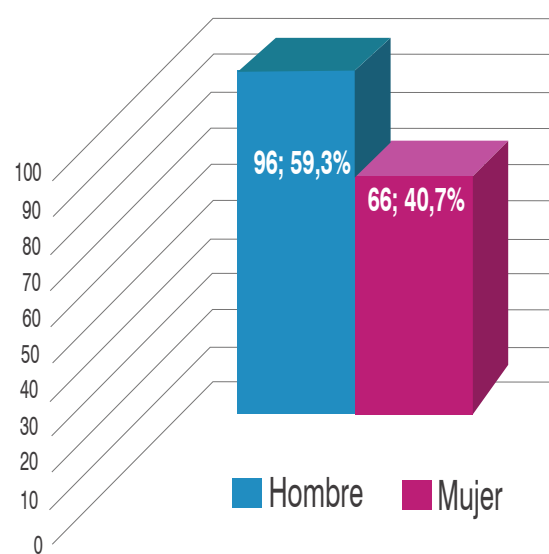
## Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”

### 7. Género

El resultado de esta variable nos muestra que el 59,3% de los usuarios que acceden a los puntos de servicio, son hombres y el 40,7% son mujeres; datos corroborados con los servidores públicos que manifiestan que el 37,3% son representantes del género masculino y el 35,9% representantes del género femenino.

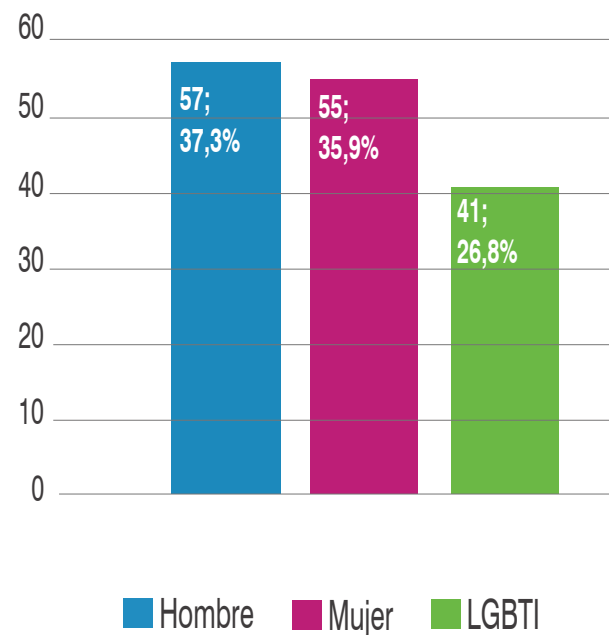
#### Encuesta a ciudadanos

Personas Vs Porcentaje



#### Servidores “en los zapatos del ciudadano”

Personas Vs Porcentaje

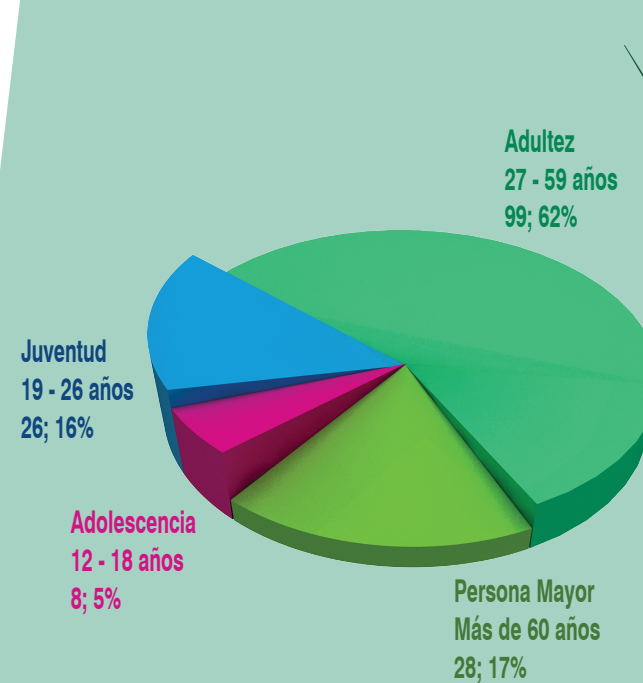


### 8. Edad

La mayoría de los usuarios encuestados (62%) corresponde al grupo adulto, pues sus edades oscilan entre 27 y 59 años. Se disputan el segundo lugar las personas mayores de 60 años (17%) y los jóvenes entre 19 y 26 años (16%). Datos que coinciden con la encuesta a los servidores públicos.

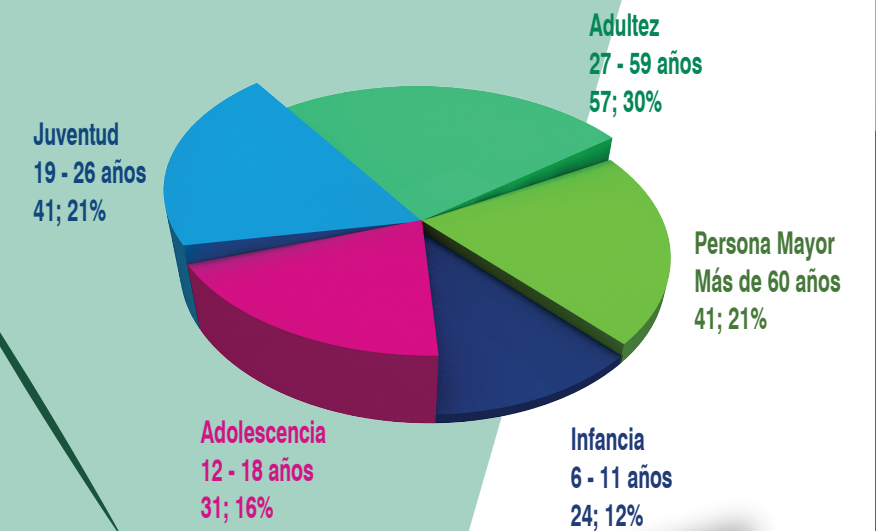
#### Encuesta a ciudadanos

Personas Vs Porcentaje



#### Servidores “en los zapatos del ciudadano”

Personas Vs Porcentaje



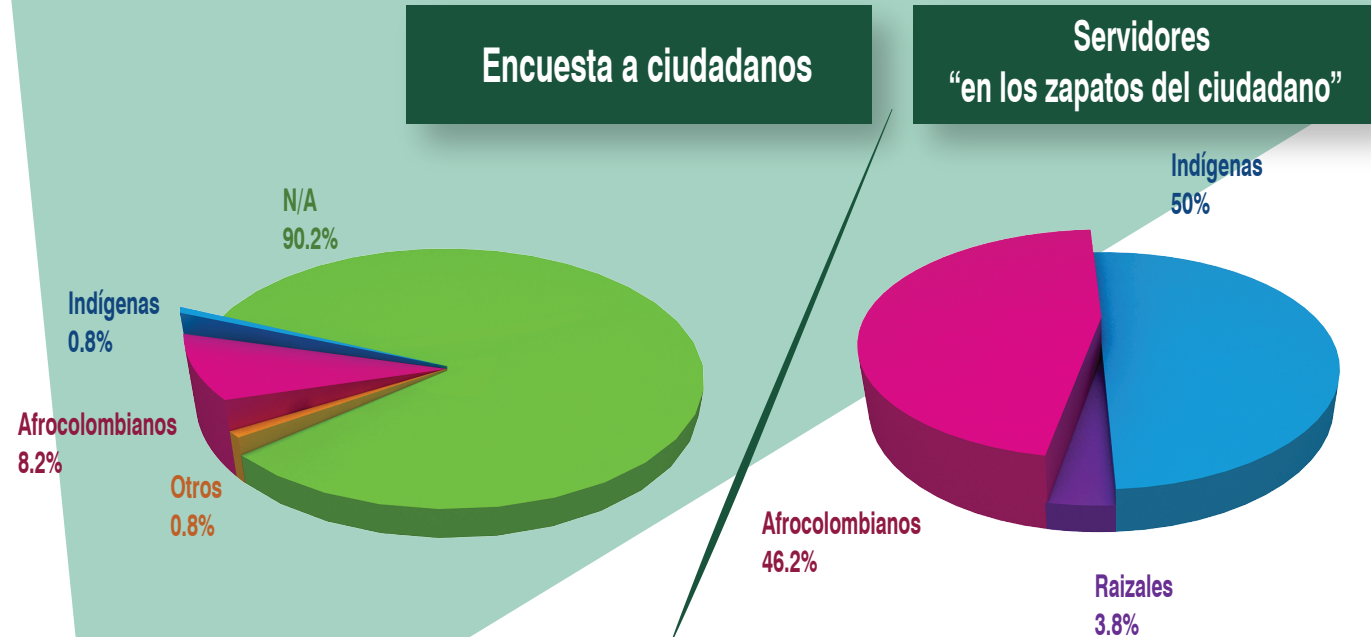
# Resultados Personas Naturales

Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”

## 9. Grupo Étnico

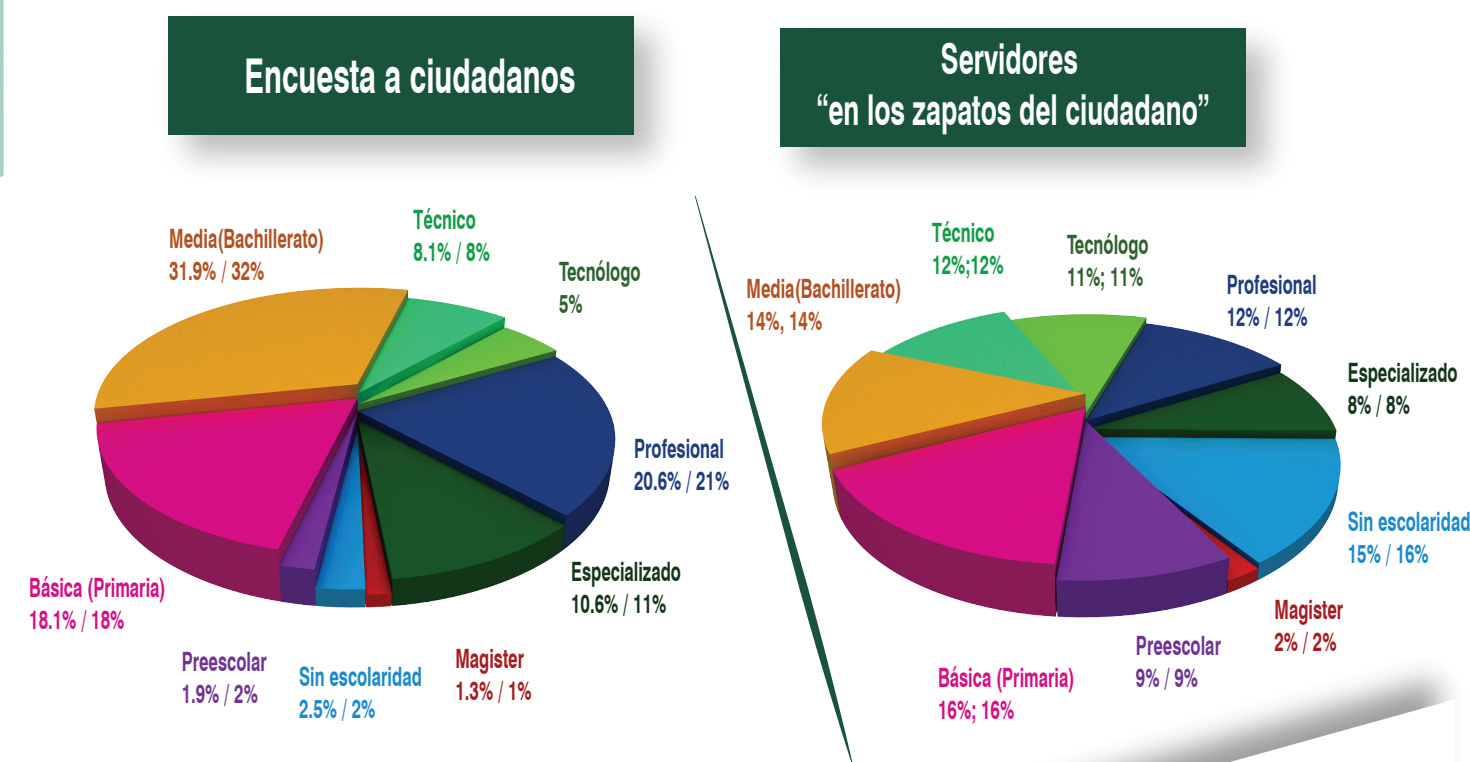
Según los datos recogidos en las encuestas a ciudadanos, la gran mayoría (90,2%) no dice pertenecer a ningún grupo étnico particular. Sólo el 8,2% de los ciudadanos se reconoce como perteneciente a una etnia específica: Afrocolombianos.

Los porcentajes de los otros grupos étnicos no son muy representativos en este análisis. Los servidores públicos, quienes de acuerdo a su experiencia aseguran que dentro de los grupos étnicos que atienden, el 50% de los ciudadanos que accede a los puntos de atención es indígena.



## 10. Nivel Escolaridad

Los resultados demuestran que el 31,9% de los ciudadanos encuestados tienen una educación media (Bachillerato), el 20,6% son profesionales y el 18,1% tienen primaria. Con relación a la de los servidores públicos estos manifiestan que atienden en un 16% a ciudadanos con escolaridad básica (primaria) y el 14% educación media (Bachillerato).



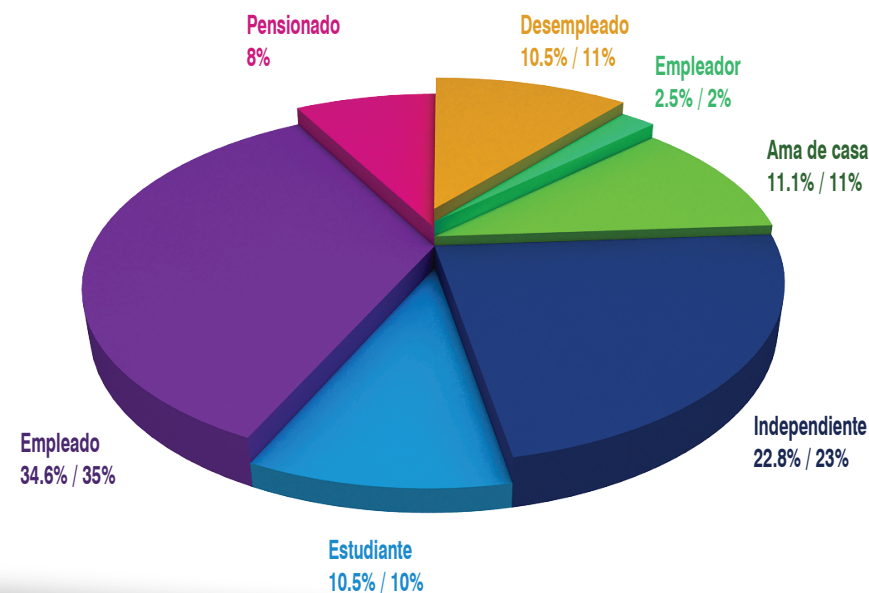
# Resultados Personas Naturales

Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”

## 11. Actividad Actual

El resultado de las encuestas evidencia que más del 50% de los ciudadanos encuestados hace parte de la población económicamente activa (58% = 35% empleados + 23% trabajadores independientes). La otra “mitad” está representada casi a partes iguales (prom.10%) por estudiantes, amas de casa, pensionados y desempleados. Entre los encuestados, los empleadores fueron minoría (2%).

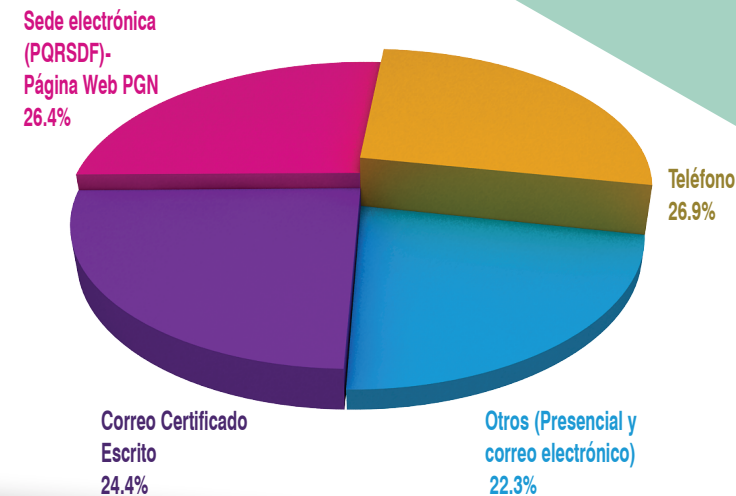
Encuesta a ciudadanos



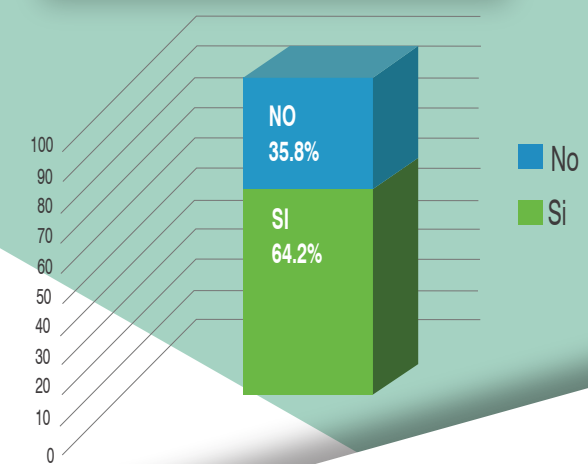
## 12. Canales utilizados y posibilidades manifiestas de acceder a la Página Web

La demanda frente a los canales de atención ofrecidos por la PGN para trámites o servicios, se encuentra equilibradamente repartida. Según las encuestas, los canales de atención que más utilizarían los usuarios, sería: El canal telefónico (26,9%), el portal WEB (26,4%), el correo certificado (24,4%) y, como última alternativa, la atención presencial (22,3%). Y aunque sólo la cuarta parte de los encuestados ha utilizado la página web, el 64% aseguró tener conocimientos y posibilidades para realizar algún trámite o solicitar un servicio por este canal

Encuesta a ciudadanos



Servidores “en los zapatos del ciudadano”



# Resultados Personas Naturales

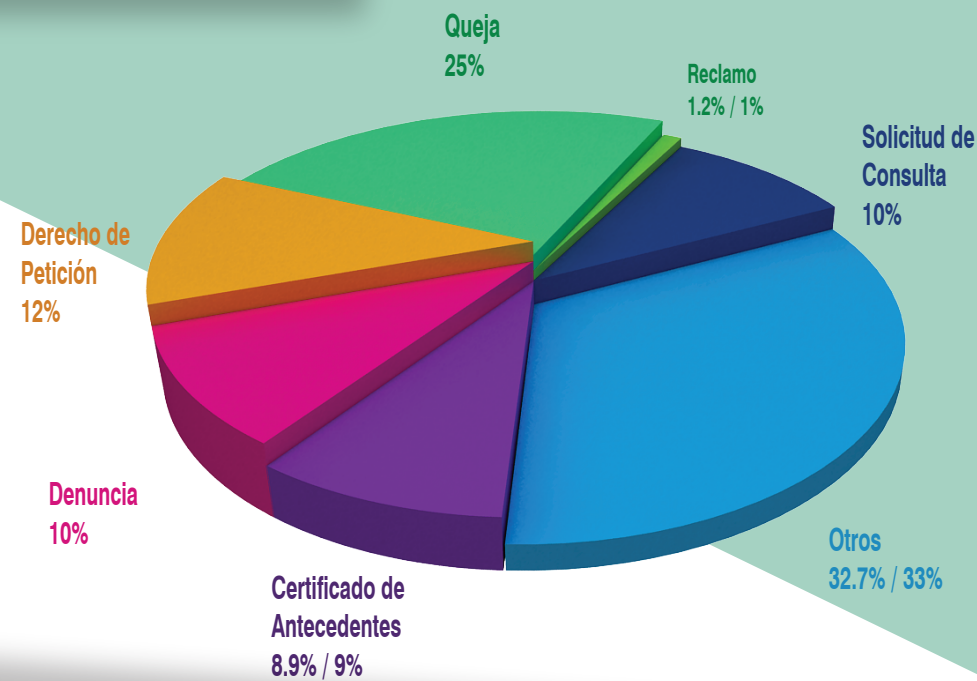
Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos "En los Zapatos del Ciudadano"

## 13. Trámite o servicio que vino a realizar

Las Quejas 25% representan una cuarta parte de las consultas y el 33% otros trámites, como:

1. Conciliaciones,
2. Tutelas,
3. Demandas,
4. Intervenciones,
5. Interdicciones,
6. Radicaciones,
7. Traer anexos o pruebas,
8. Audiencias,
9. Notificaciones,
10. Defensas,
11. Declaraciones de víctimas.

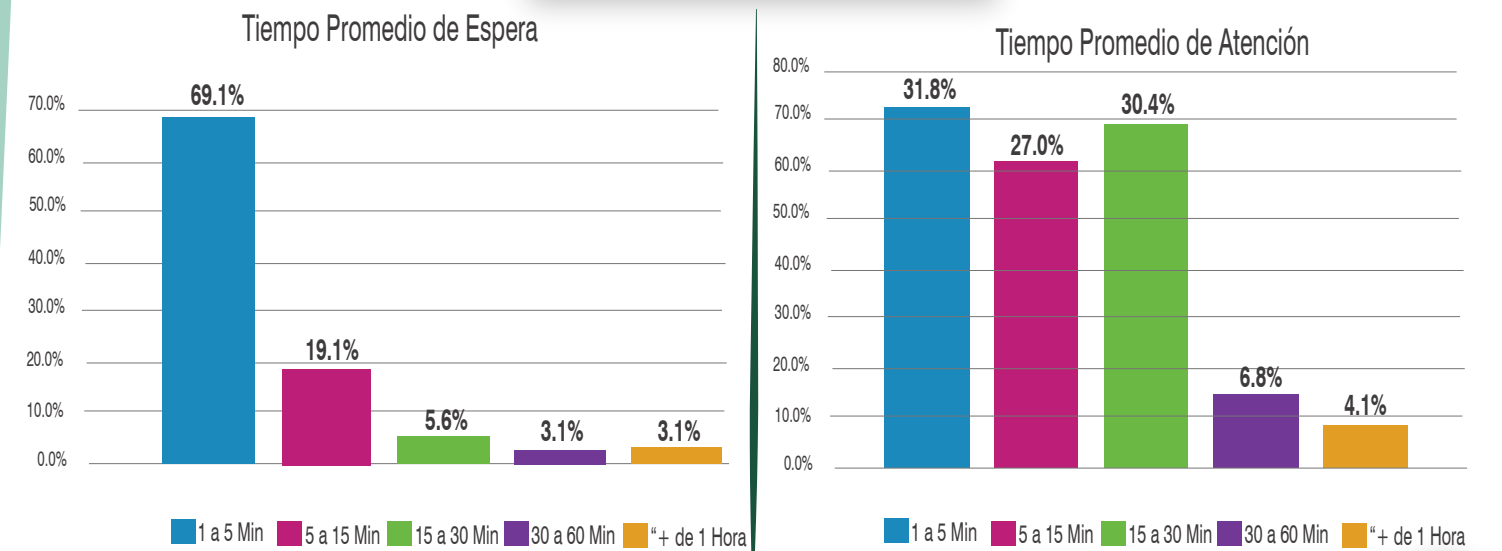
Encuesta a ciudadanos



## 14. Tiempo promedio de espera y atención

La mayor parte de los ciudadanos (69,1%) contestó que sólo tuvo que esperar de 1 a 5 minutos para ser atendidos. Sólo el 19,1% dijo tener que esperar de 5 a 15 minutos. Por otra parte, un 30,4% de los encuestados aseguró que la atención se tomó de 15 a 30 minutos, en promedio, mientras que el 31,8% dijo que el tiempo de atención fue de 1 a 5 minutos.

Encuesta a ciudadanos

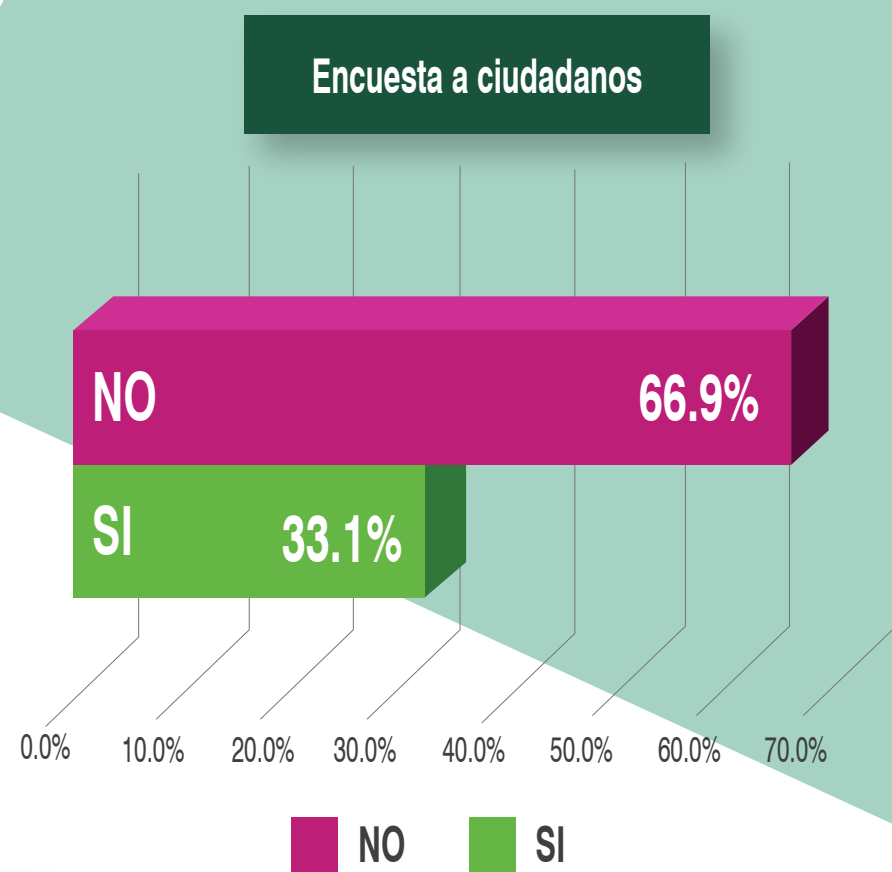


# Resultados Personas Naturales

Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”

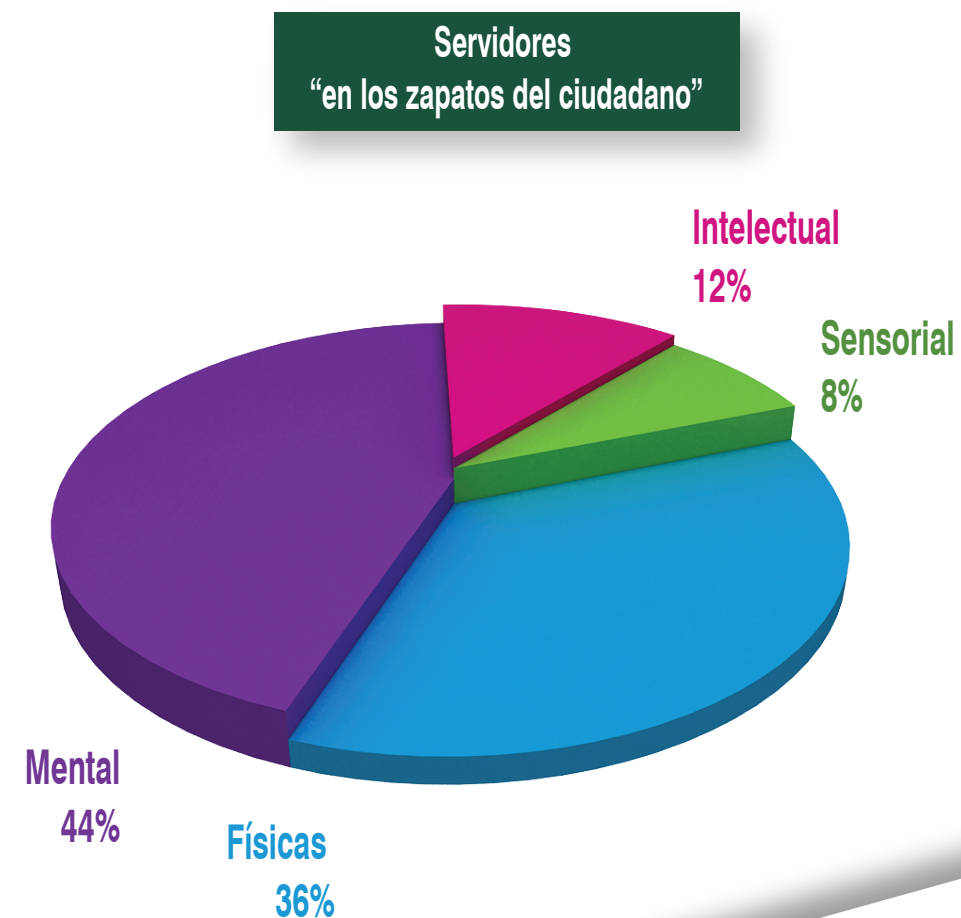
## 15. Acudió con anterioridad a otra entidad

La mayoría de los ciudadanos encuestados (66,9%) llegó directamente a la Procuraduría para acceder a los trámites o servicios ofrecidos, mientras que el otro 33,1%, venía a la Procuraduría después de haber acudido a otra(s) entidad(es) del Estado y aseguraban que aún no se les había resuelto la consulta o servicio solicitado.



## 16. Discapacidad

Basados en los eventuales casos de atención a población discapacitada, el 44% de los funcionarios sorprendentemente señala que son más los casos de discapacidad mental, que los de discapacidad física.



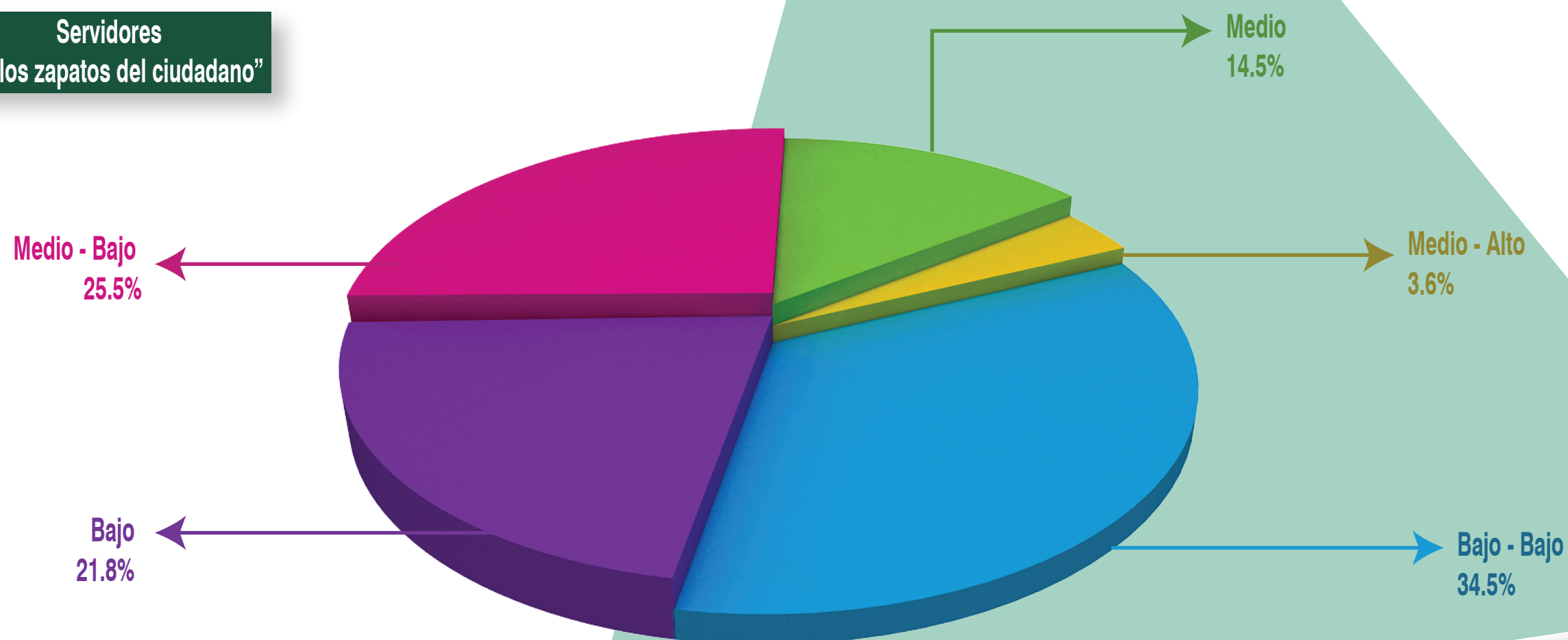
# Resultados Personas Naturales

Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”

## 17. Estrato Socioeconómico

El 34,5% de los servidores encuestados asegura que la mayor parte de los ciudadanos que se acercan a la PGN son de estrato bajo-bajo y la menor parte de estrato medio-alto.

Servidores  
“en los zapatos del ciudadano”





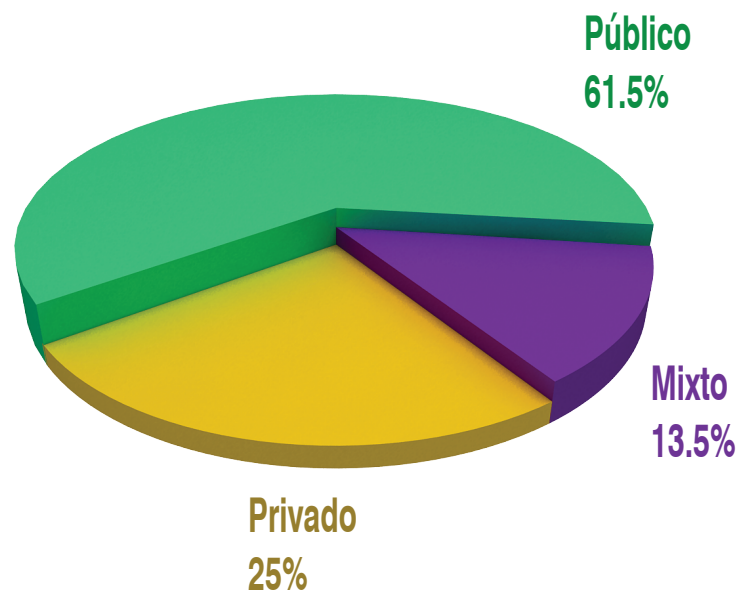
# Resultados Personas Jurídicas

Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos "En los Zapatos del Ciudadano"

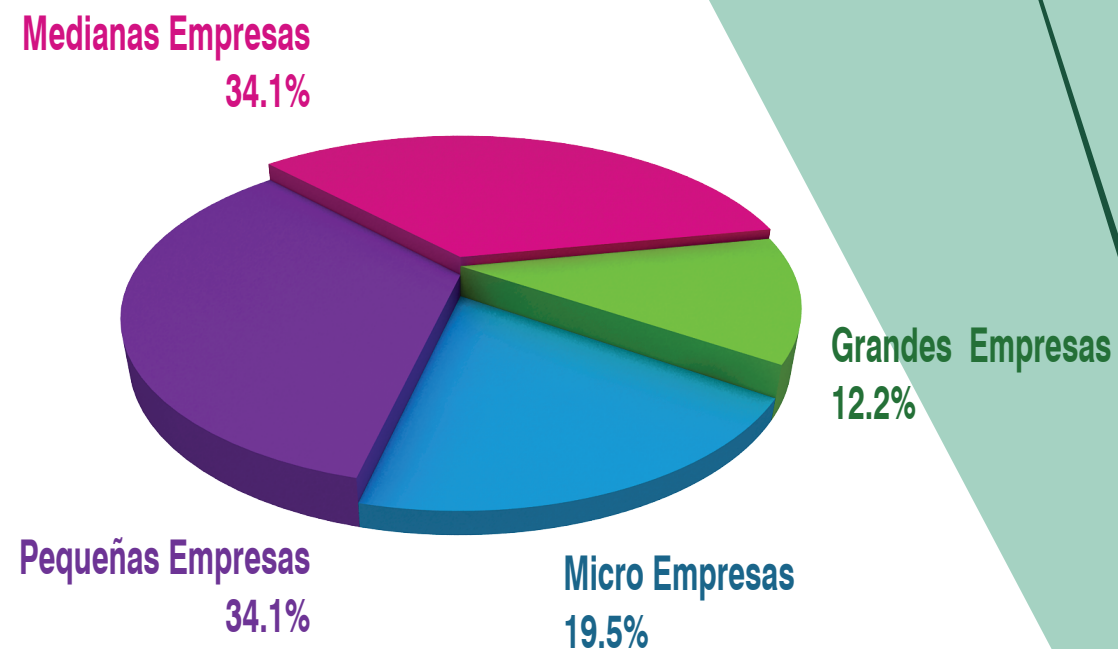
## 1. Estatus de los consultantes y Tipología Organizacional

Según los servidores públicos el estatus de los consultantes es diverso, pues incluye: Entidades públicas y privadas, pequeñas y medianas empresas; ONGs y empresas sin ánimos de lucro; grupos industriales, empresas de prestación de servicios, etc.

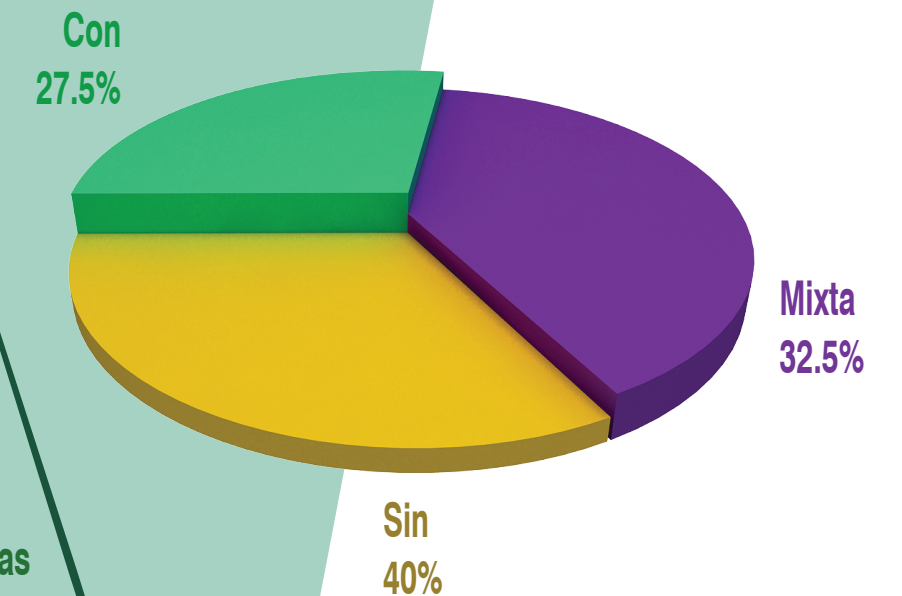
Origen de capital



Tamaño de la entidad



Ánimo de lucro

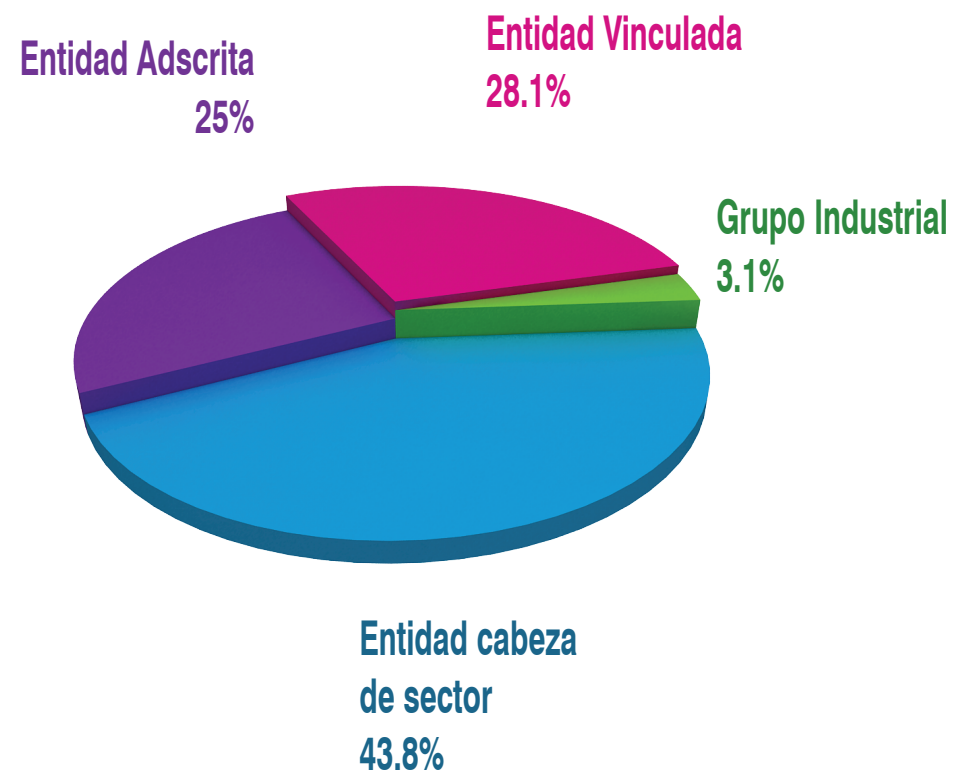


# Resultados Personas Jurídicas

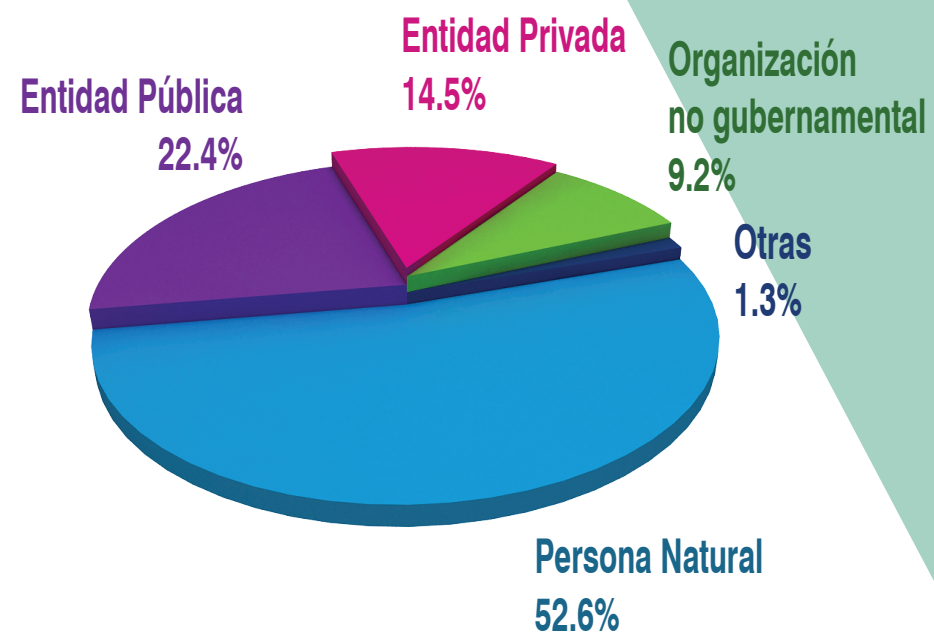
Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos "En los Zapatos del Ciudadano"

## ● Estatus de los consultantes y Tipología Organizacional

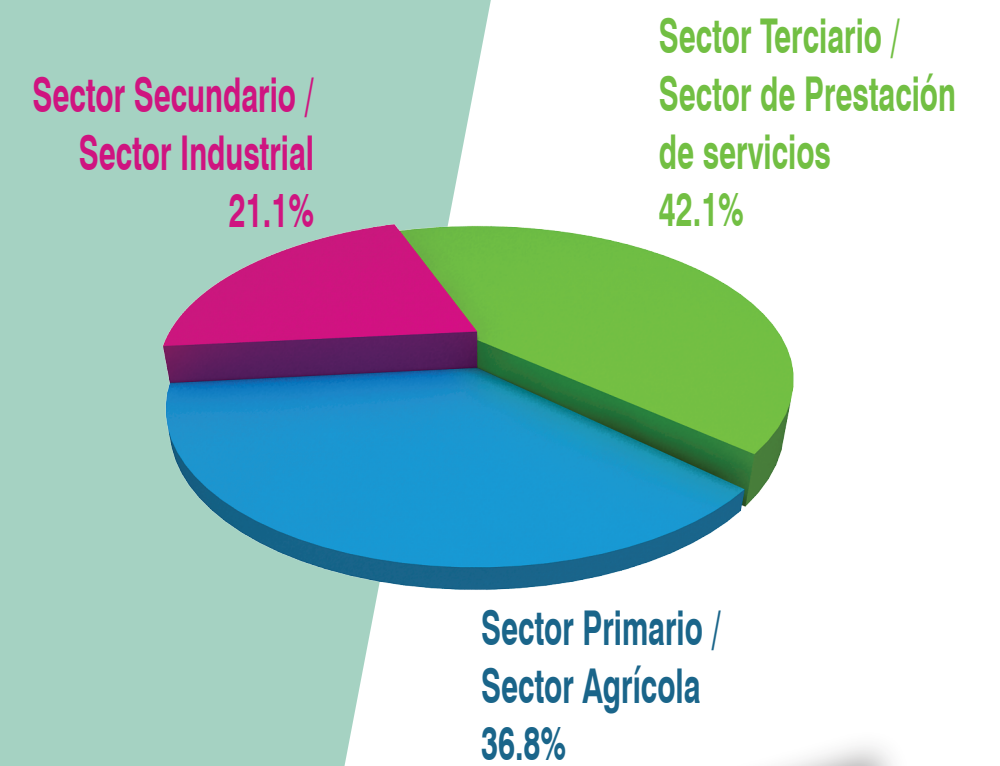
Organización /  
Sector del cual depende



Tipo de ciudadano  
Usuario o grupo de interés



Industria



# Resultados

## Personas Jurídicas

Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”

### ● Perfil de los consultantes

La mayoría (61,2%) de las personas que consultan a la entidad son profesionales o funcionarios de carrera (32% y el 29,2%, respectivamente).

