

**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	Taller de aportes del nivel territorial	REGIONAL CUNDINAMARCA	
		Centro de Atención al Público - CAP	
		Provincial Fusagasuga	
		Provincial Zipaquirá	
		REGIONAL BOYACÁ	
		Provincial Tunja	
		REGIONAL ANTIOQUIA	
		Provincial Valle de Aburrá	
		Provincial Rionegro	
		REGIONAL QUINDIO	
		Provincial Armenia	
		REGIONAL ATLÁNTICO	
Provincial Barranquilla			
SIRI (Sistema de información de registro de sanciones y causas de inhabilidad)	SISTEMA DE INFORMACIÓN		
	Base de datos aproximado 1.000.000 registros		
SIGDEA	Reporte de certificados expedidos - Tres (3) meses		
	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)

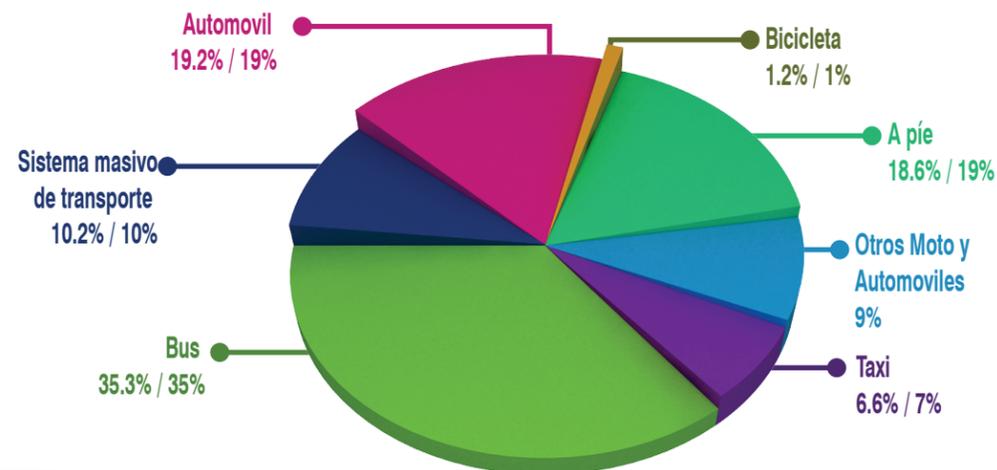
La mayor parte de los ciudadanos encuestados en las sedes Regionales y Provinciales de la Procuraduría, dijeron venir de barrios de la misma ciudad o municipio.

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

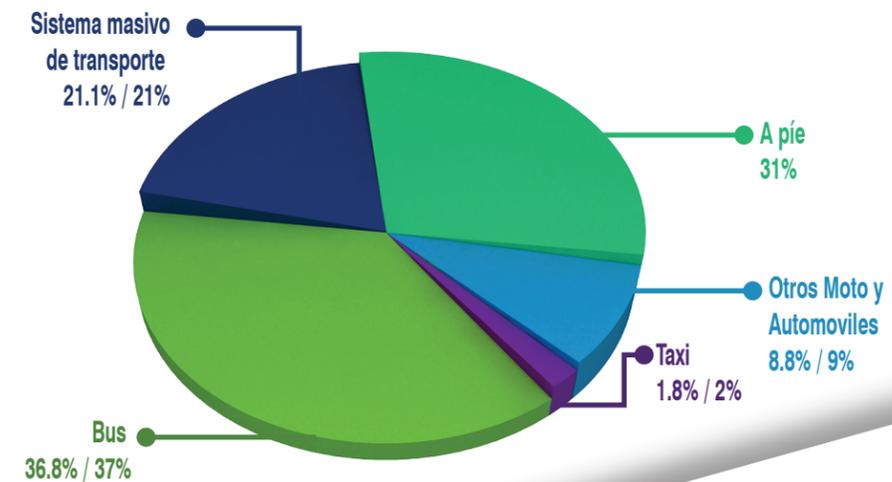
Los ciudadanos dicen que el medio de transporte más utilizado para llegar a las sedes de la Procuraduría es el bus (35%), seguido por el automóvil (19%).

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

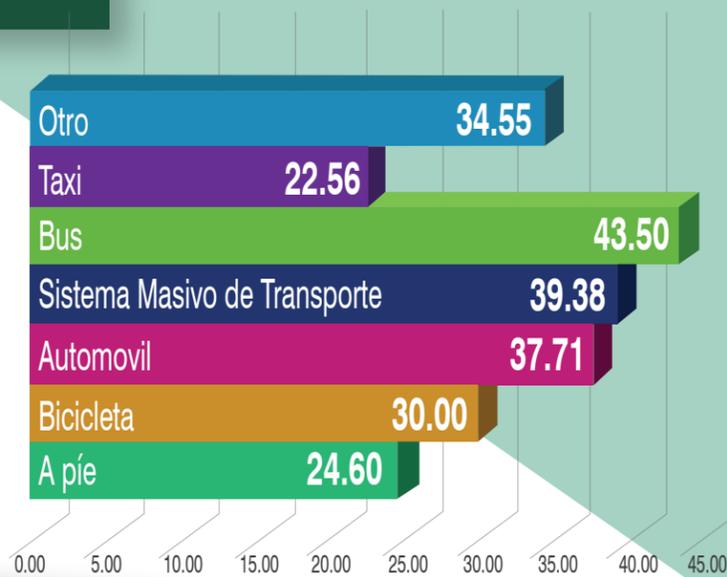
El tiempo promedio que invierten los ciudadanos para llegar a las sedes Regionales y Provinciales estudiadas, en los medios de transporte más utilizados es de 43,5 minutos en bus y de 39,3 minutos en sistemas de transporte masivo (actualmente, inexistente en muchas ciudades).

## 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%).

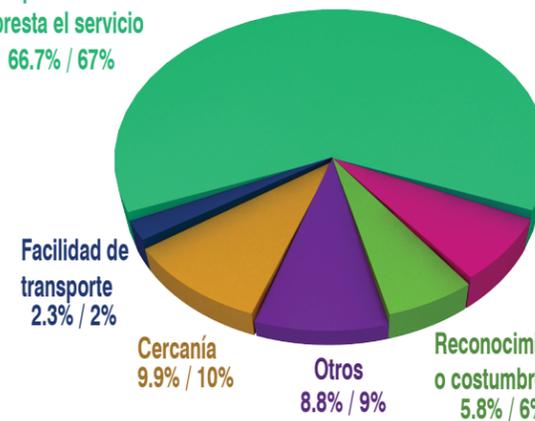
Encuesta a ciudadanos

TIEMPO PROMEDIO  
MINUTOS



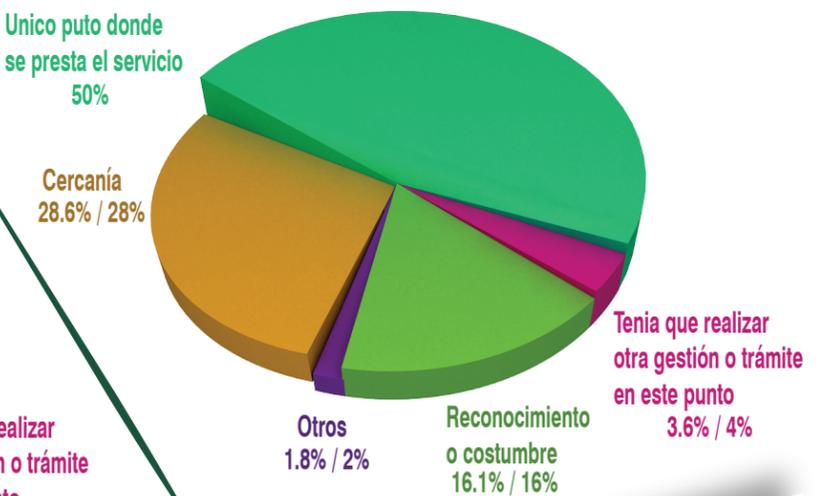
Encuesta a ciudadanos

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

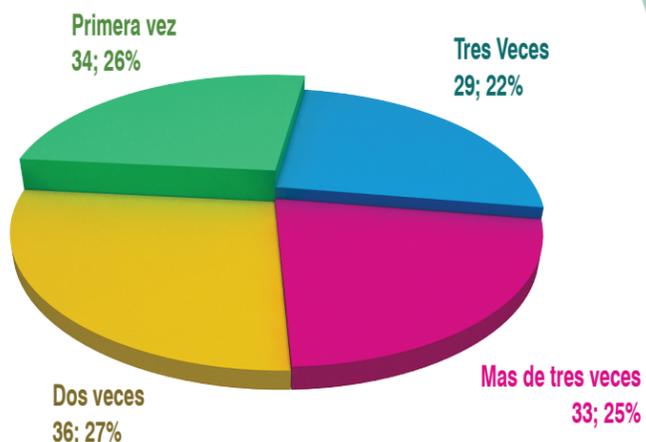
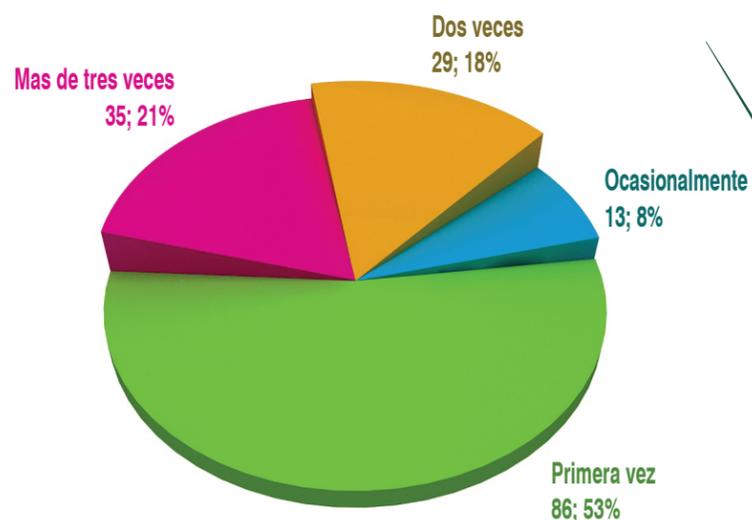
Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”

## 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



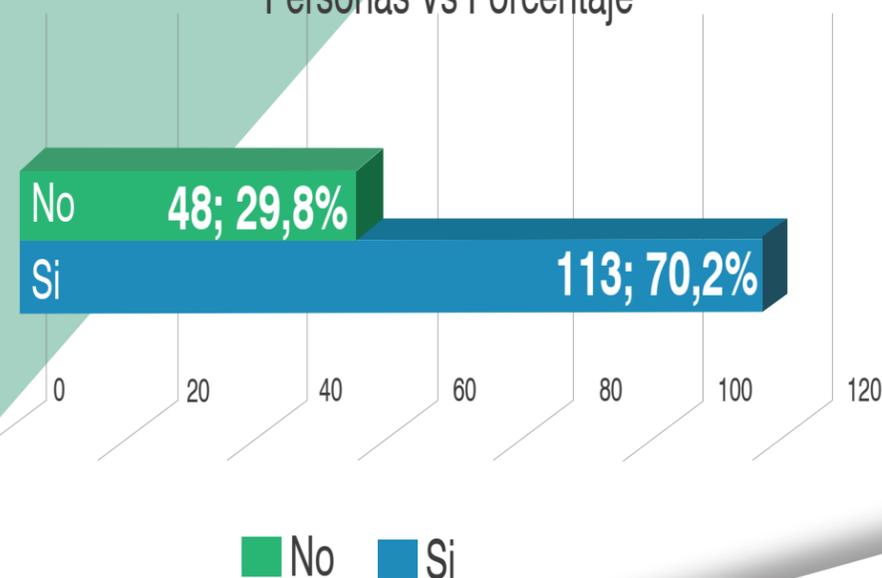
Servidores  
“en los zapatos del ciudadano”

## 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

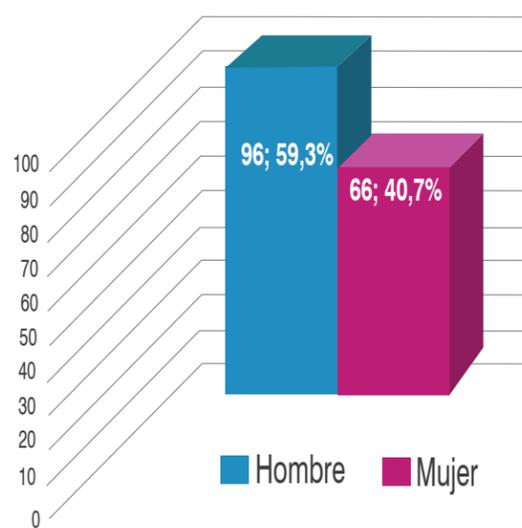
## Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos “En los Zapatos del Ciudadano”

### 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.

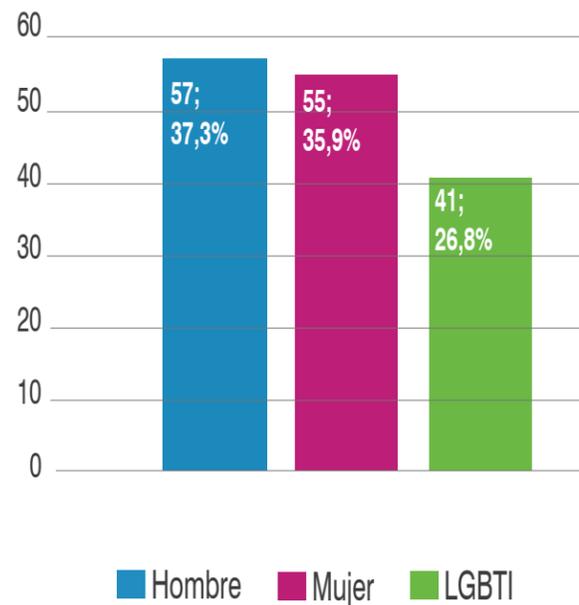
#### Encuesta a ciudadanos

Personas Vs Porcentaje



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

Personas Vs Porcentaje

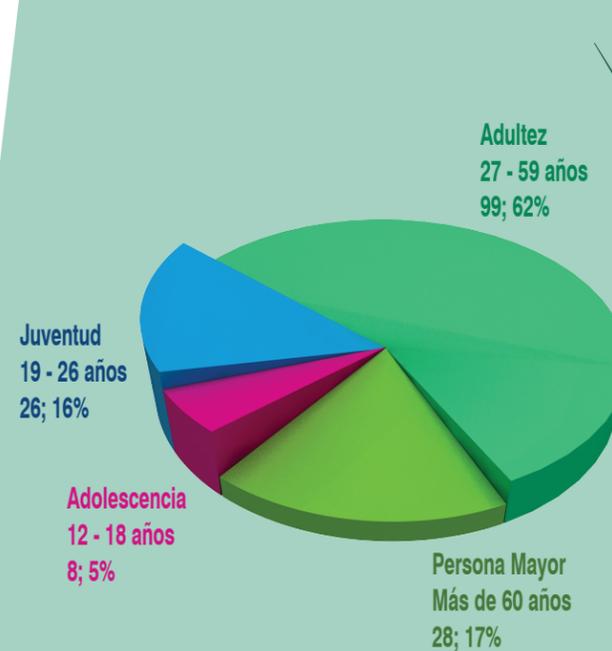


### 8. Edad

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.

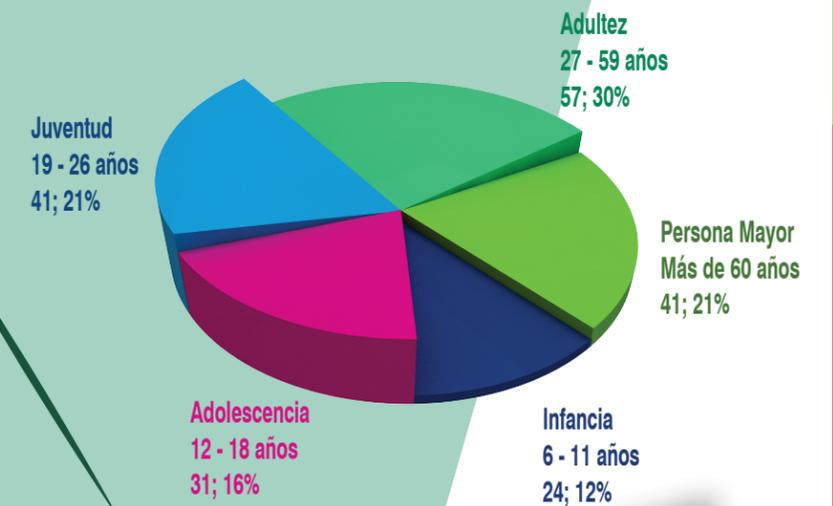
#### Encuesta a ciudadanos

Personas Vs Porcentaje



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

Personas Vs Porcentaje



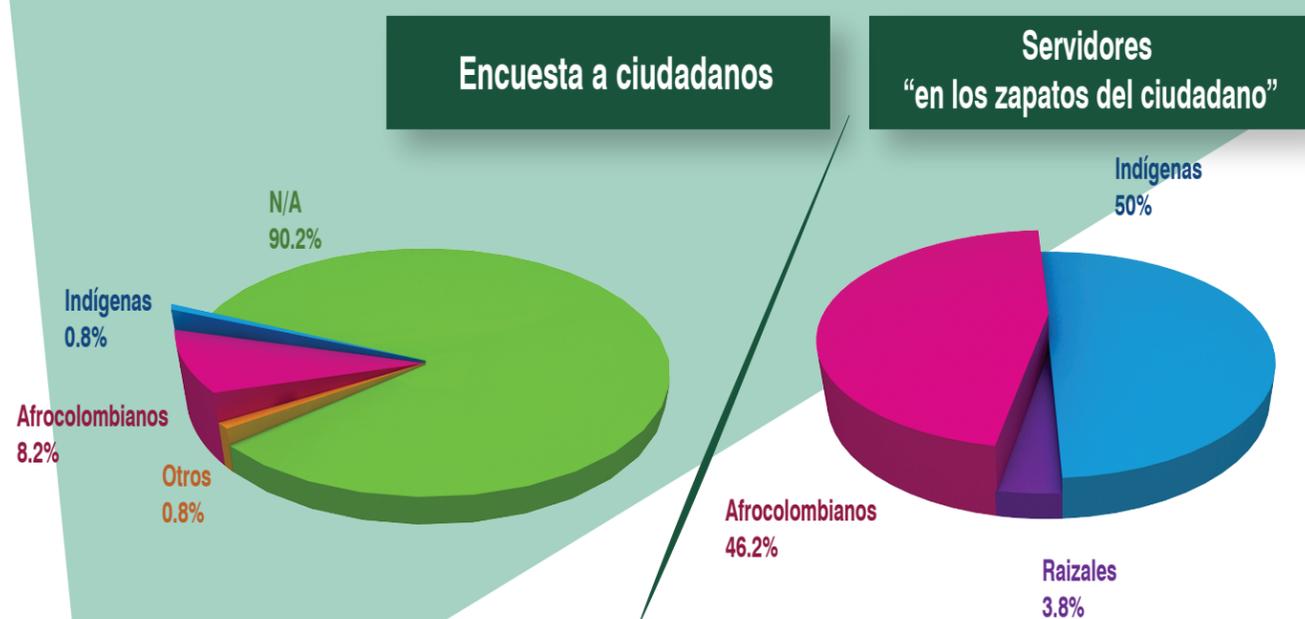
# Resultados Personas Naturales

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.

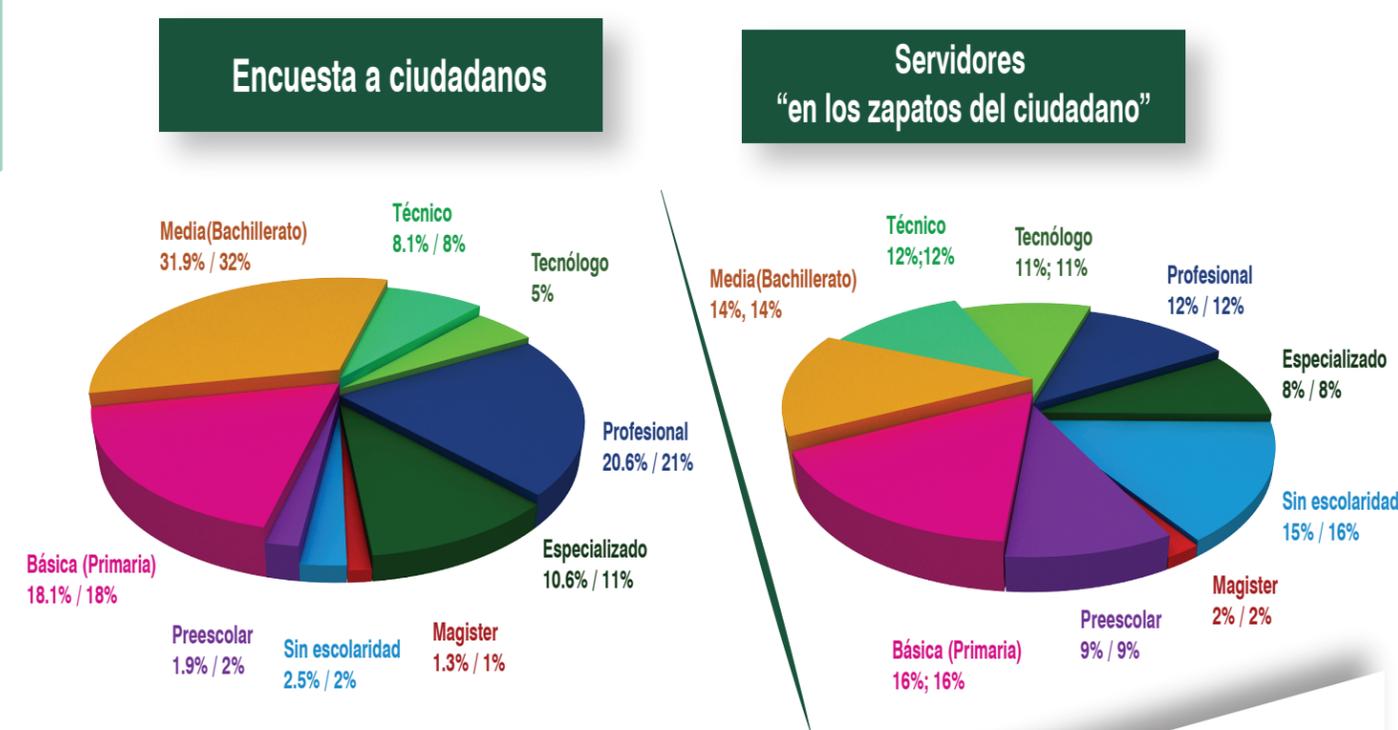
Los porcentajes de los otros grupos étnicos no son muy representativos en este análisis. Los servidores públicos, quienes de acuerdo a su experiencia aseguran que dentro de los grupos étnicos que atienden, el 50% de los ciudadanos que accede a los puntos de atención es indígena.



## 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%).

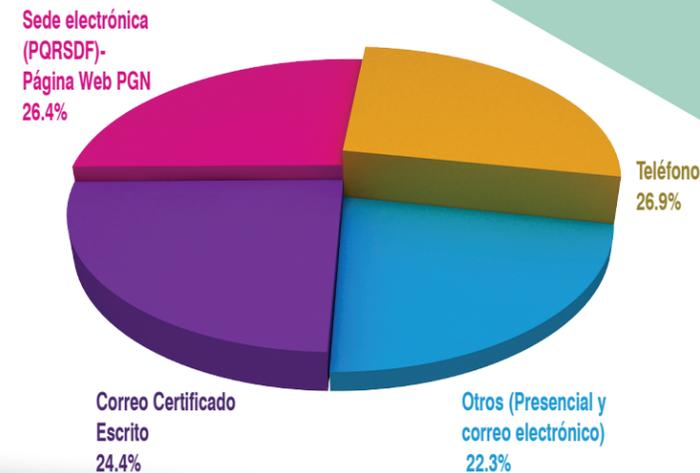
Encuesta a ciudadanos



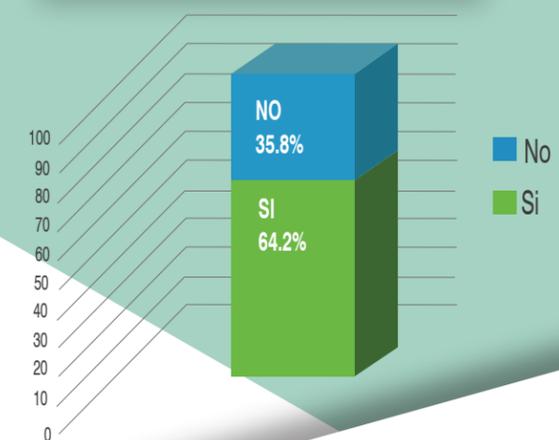
## 12. Canales utilizados y posibilidades manifiestas de acceder a la Página Web

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

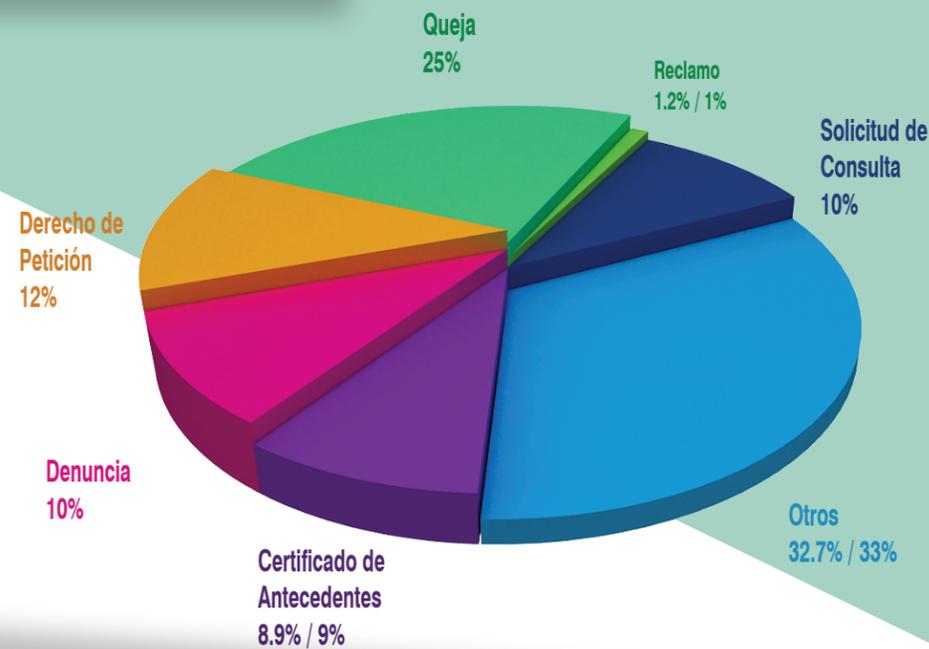
Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos "En los Zapatos del Ciudadano"

## 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.

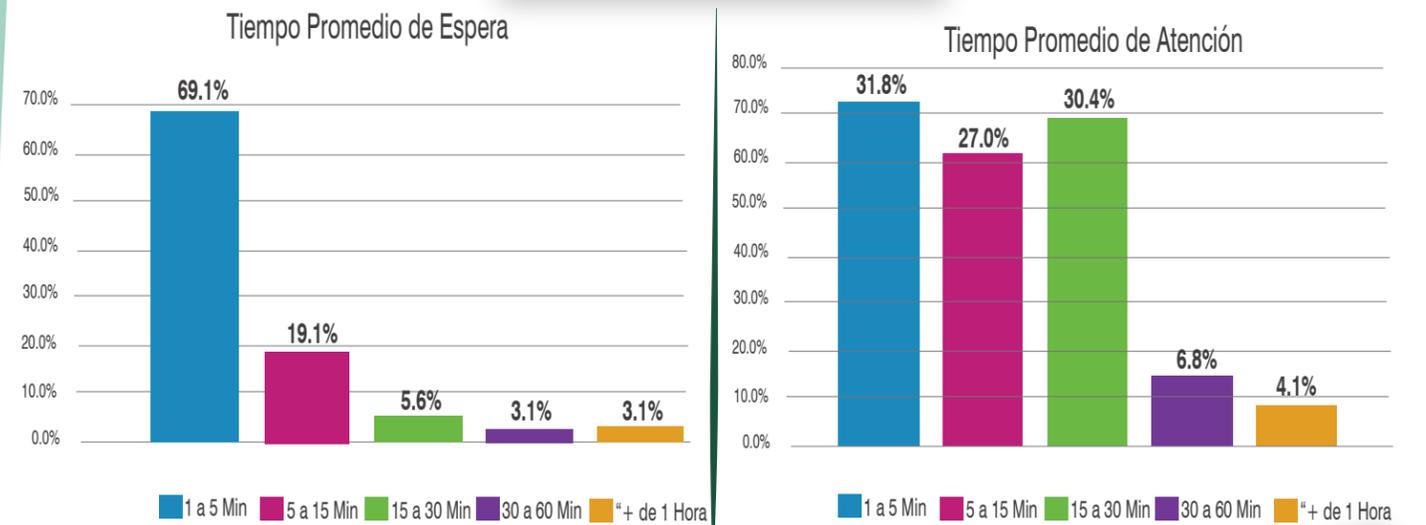
Encuesta a ciudadanos



## 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

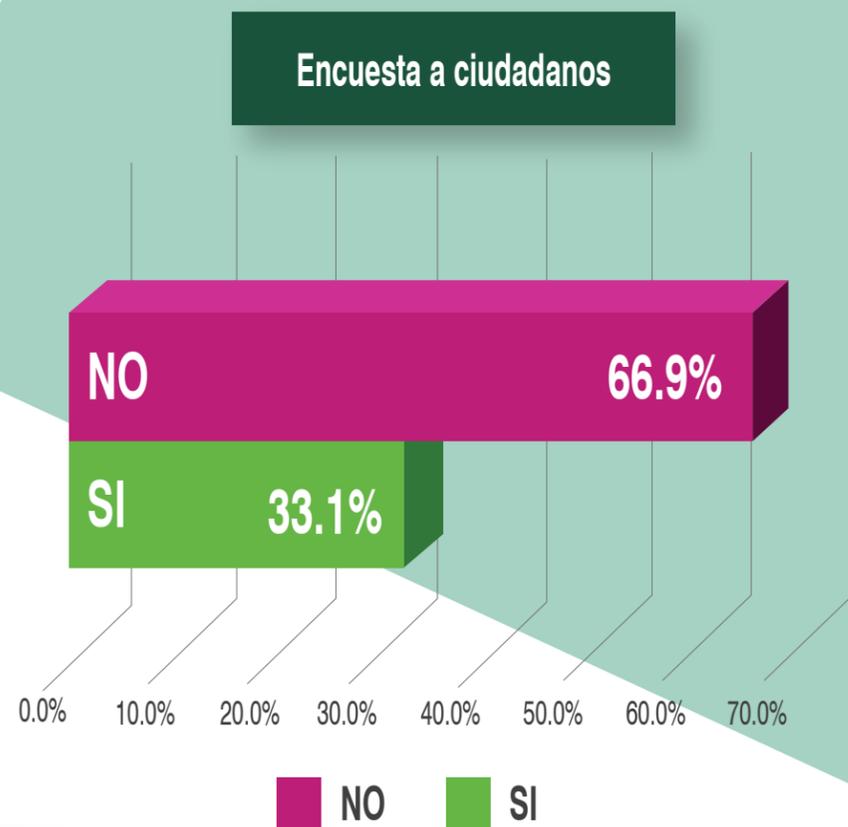


# Resultados Personas Naturales

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

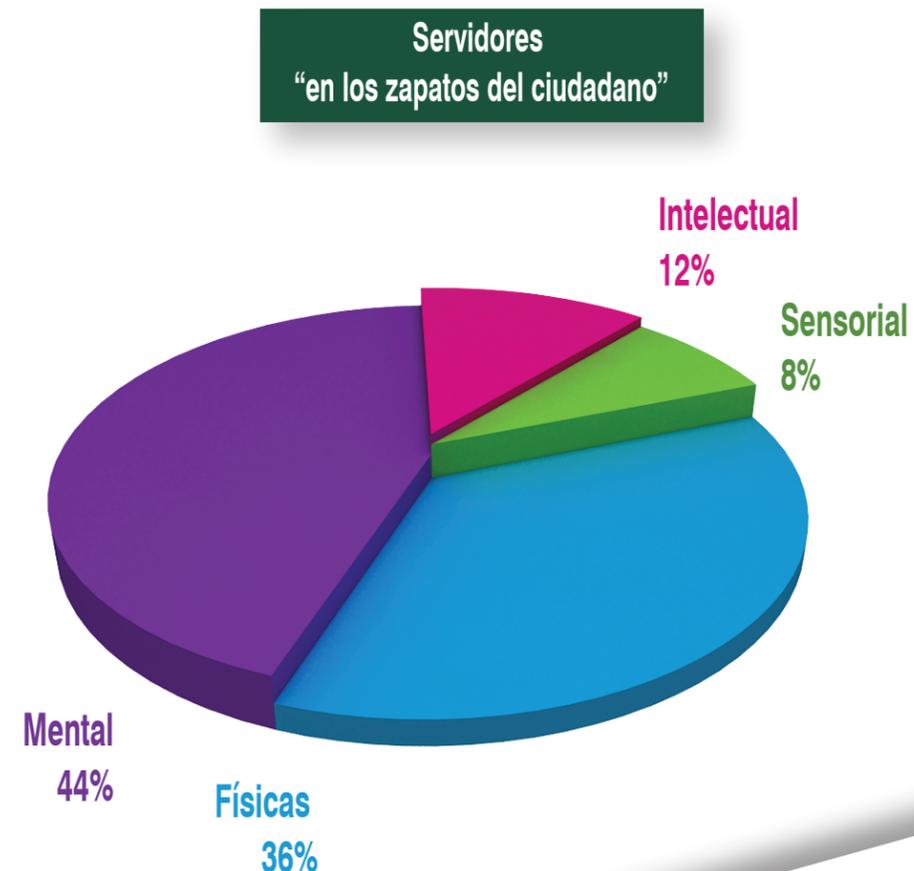
## 15. Acudió con anterioridad a otra entidad

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.



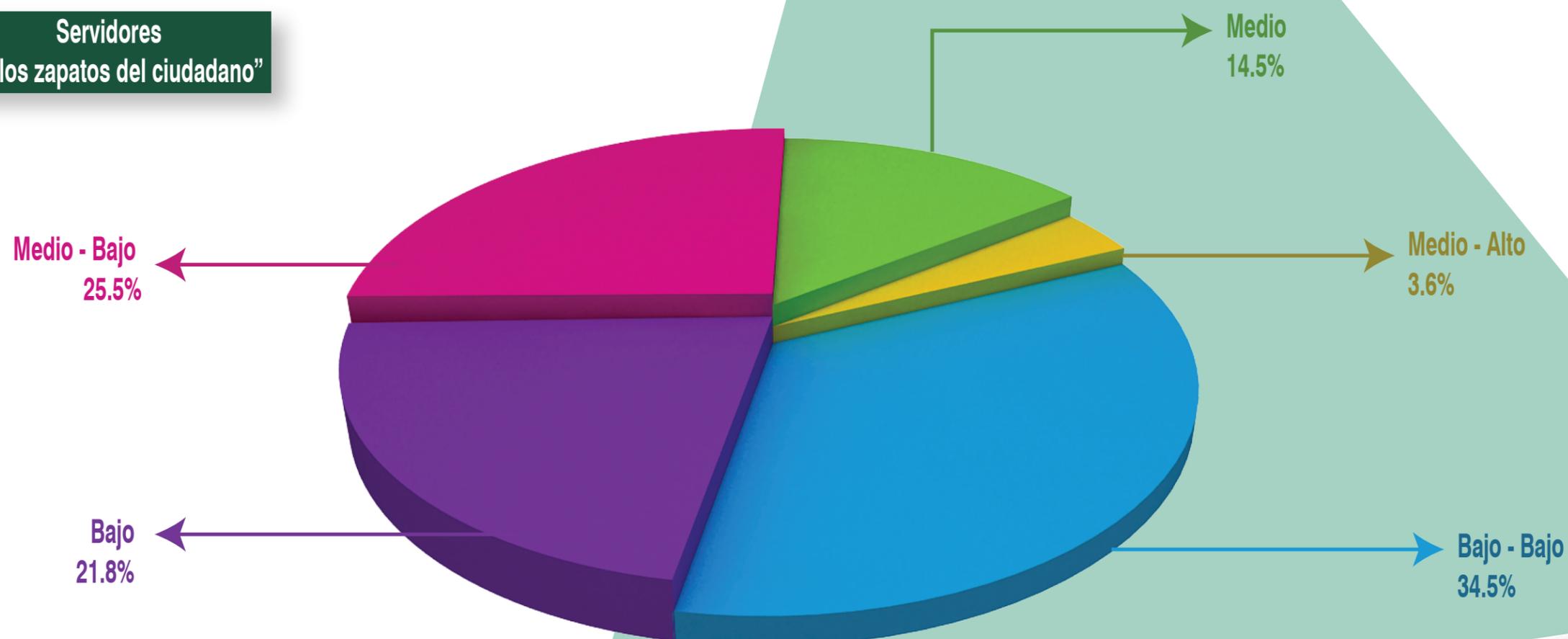
# Resultados Personas Naturales

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”



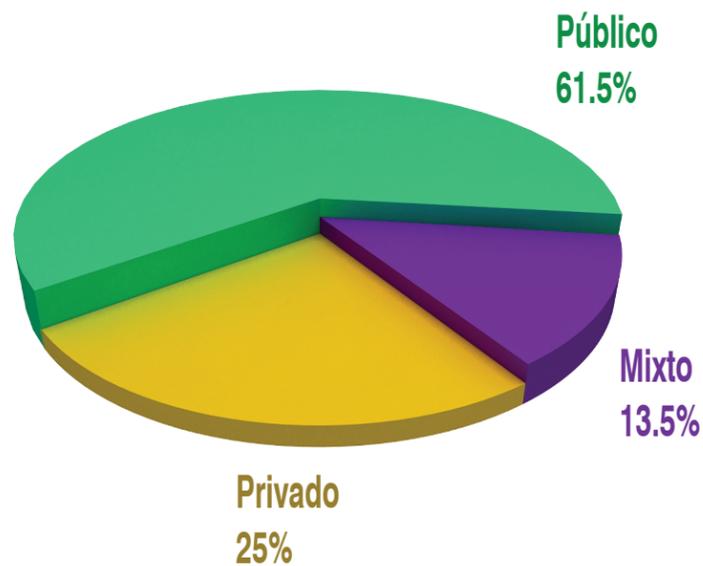
# Resultados Personas Jurídicas

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

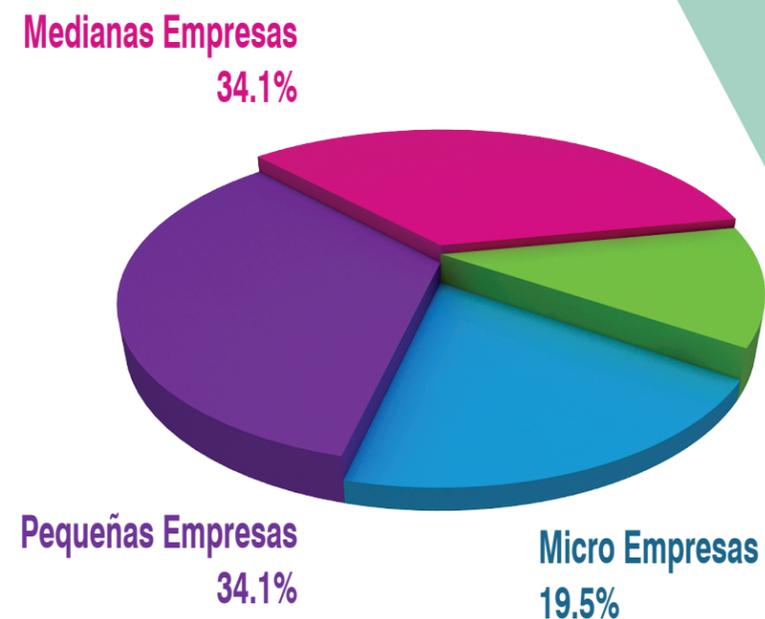
## 1. Estatus de los consultantes y Tipología Organizacional

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.

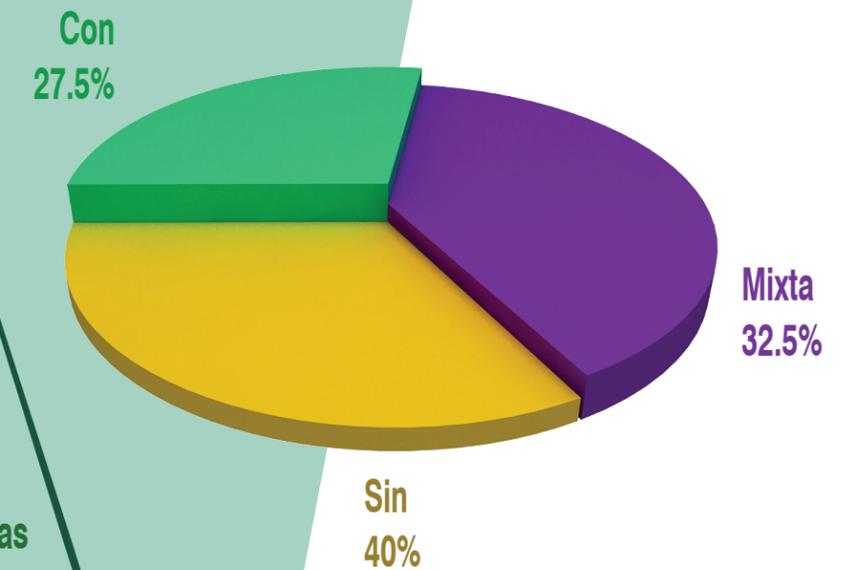
Origen de capital



Tamaño de la entidad



Ánimo de lucro

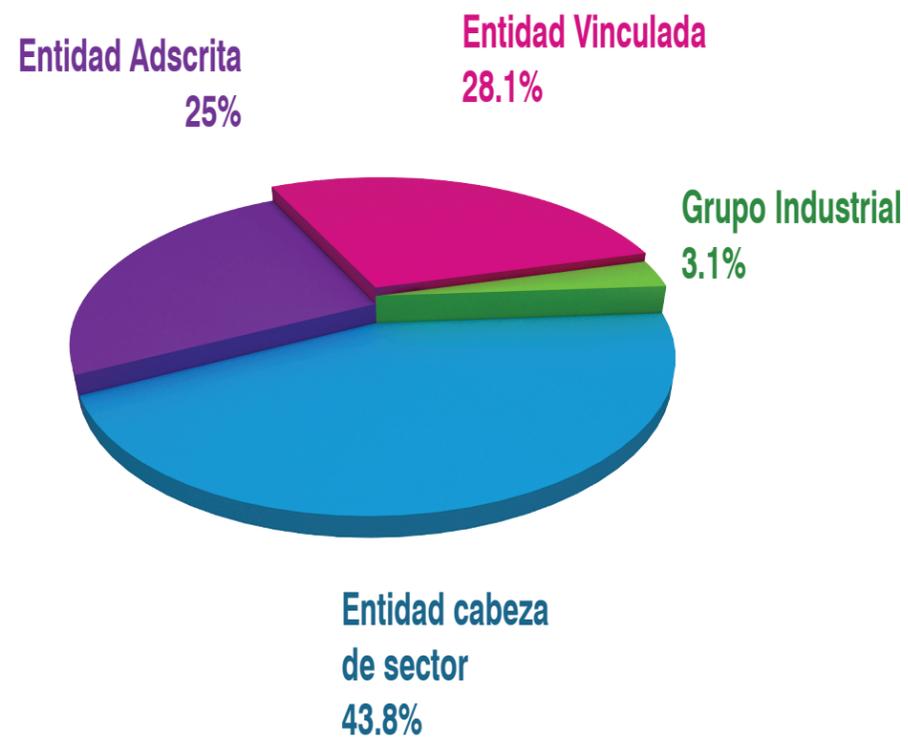


# Resultados Personas Jurídicas

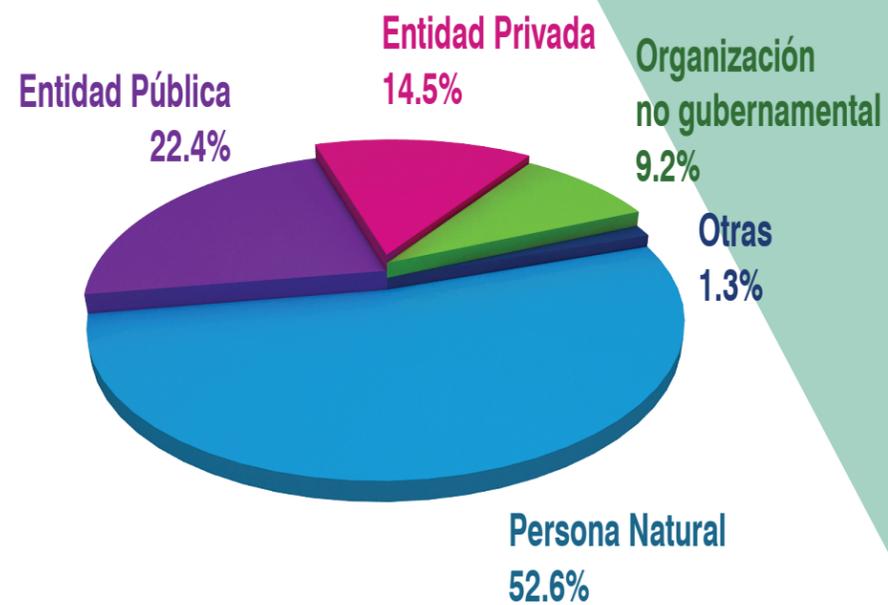
Encuesta a Ciudadanos y a Servidores Públicos "En los Zapatos del Ciudadano"

## ● Estatus de los consultantes y Tipología Organizacional

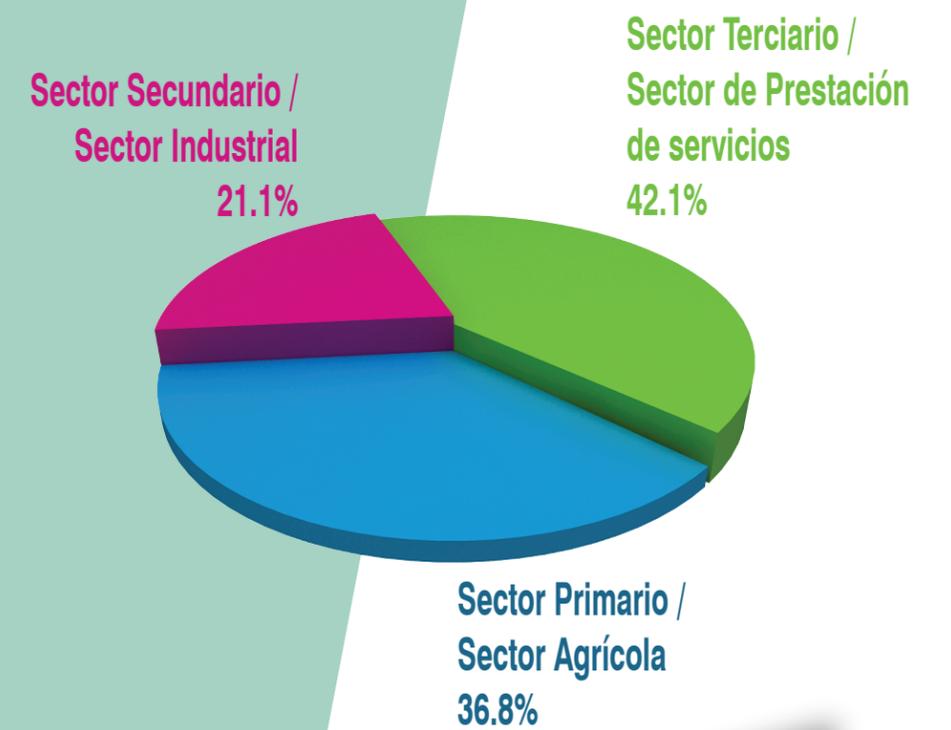
Organización /  
Sector del cual depende



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).

