



**INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS  
DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS:**

Secretaría General  
(Servicio al Ciudadano)

Bogotá D.C.

(2016-06-30)

## FICHA RESUMEN DOCUMENTO

**Título:** CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INM

**Fecha de Caracterización** 30 de Junio de 2016

**Sumario:** Este documento tiene por objeto caracterizar los usuarios que utilizan los servicios al INM

**Palabras Claves:** Caracterización de usuarios, Gobierno en línea, Geográfica, tipo de relación con la empresa, sector de la industria, tipos de servicios prestados por el INM, grupos de interés

**Formato:** Documento de Word (.doc) **Lenguaje:** Castellano

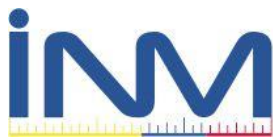
**Dependencia:** Secretaría General

**Áreas de Interés:** Todas las áreas del INM; especialmente aquellas relacionadas con la parte misional.

**Metodología:** Está basada en la guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011. Caracterización de Grupos de Interés Código: E4-01-I-01

**Fuente de información:** Base de datos de usuarios QUE RESPONDIERON FORMATO DE CARACTERIZACION.

**Período:** 18 de Marzo a 30 de Junio de 2016



# INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS

Servicio al Ciudadano

## 1. Introducción

El Instituto Nacional de Metrología, INM, es una entidad pública del orden nacional. Adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, teniendo como objetivo la coordinación nacional de la Metrología científica e industrial y la ejecución de actividades que permitan la innovación y soporten el desarrollo económico, científico y tecnológico del país, mediante la investigación, la prestación de servicios metrológicos, el apoyo a las actividades de control metrológico y la diseminación de mediciones trazables al Sistema Internacional de Unidades -SI-. Mediante el Decreto 4175 de 2011 se escindieron las funciones relacionadas con la Metrología Científica e Industrial de la Superintendencia de Industria y Comercio y se creó el INM como Unidad Administrativa Especial de carácter técnico, científico y de investigación.

El término caracterización, en el contexto que se usa en este documento, se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. En razón de lo anterior la entidad ha venido fortaleciendo los diferentes canales de atención para promover sus servicios a los diferentes públicos de interés.

## 2. Objetivo General:

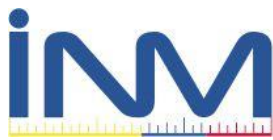
Conocer e Identificar en los usuarios, las variables geográfica, demográfica, intrínseca y de comportamiento o su equivalente con el fin de mejorar el Relacionamiento con los mismos, la atención oportuna y pertinente de sus requerimientos.

### 2.1 Objetivos Específicos:

- Identificar algunas características y expectativas de los ciudadanos en materia de información y servicios de la Metrología encuestados, para apoyar la estrategia de crecimiento de INM en el 2016.
- Identificar los usuarios y partes interesadas que se relacionan con la entidad, buscando una visión integral y de acuerdo a la normatividad vigente.
- Contar con una fuente confiable de información sobre los usuarios y partes interesadas para que la toma de decisiones en materia estratégica sea más efectiva a través del conocimiento del entorno y el mercado.
- Identificar las características y necesidades de los usuarios, de acuerdo con el alcance de la metrología en los ciudadanos, procesos y procedimientos de la industria con el fin de mejorar la competitividad del País.

## 3. Alcance

Conocer los usuarios del INM, (tanto naturales como jurídicos) que respondieron la encuesta en la fecha del 18 de Marzo a 30 de Junio de 2016, teniendo en cuenta sus características individuales como sector y establecer los tipos de servicios prestados, su ubicación geográfica, y el tipo de relación con la empresa de mayor uso por parte de los usuarios; con el objeto de identificar las posibles falencias mejora de las mismas y la población objetivo para la prestación de servicios de Metrología en Colombia. Por sugerencia de la jefatura de Servicio al



## INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS

Servicio al Ciudadano

Ciudadano del Mincit, la cantidad de personas a incluir en el estudio, se delimito a quienes han contestado y firmado la autorización para el manejo de datos personales.

#### 4. Normatividad

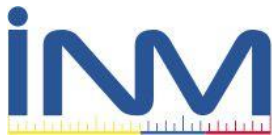
- ✓ Guía de Responsabilidad Social UNIT – ISO 26000:2010.
- ✓ Acuerdo de Intención de Responsabilidad Social del Sector Comercio Industria y Turismo (15 de junio de 2012).
- ✓ Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés (UNEP, 2006)
- ✓ Guía para la Caracterización de Usuarios de la Entidades Públicas (Gobierno en Línea, 2011)
- ✓ Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Versión 3.1).
- ✓ Ley 872 de 2003 (Artículo 4).
- ✓ Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Gobierno en Línea, Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, Departamento Nacional de Planeación, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano) 2014
- ✓ Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

#### 5. Descripción metodológica

Teniendo en cuenta las necesidades de identificar con alguna claridad los usuarios de INM, se diseñó una encuesta que permitiera lograr este objetivo, la cual se tomó como base el análisis de la encuesta de caracterización de usuarios, Grupos de Interés y partes interesadas; esta ha sido aplicada en el periodo comprendido entre el 18 de Marzo a 30 de Junio de 2016. Este levantamiento de información se empleó como instrumento presencial, diligenciado por el usuario, permitiendo entre otras, obtener su autorización para que los datos allí suministrados puedan ser utilizados para el conocimiento de los mismos, y así como la elaboración del presente documento; dicha encuesta fue diligenciada por ciento setenta y cinco (175) personas, de estos cinco (5) personas dijeron que no autorizaban el uso de datos, y doce (12) personas que No Responden a la autorización.

Del total de encuestas contestadas, ciento cuarenta y seis (146) de ellas fueron personas naturales y cuarenta y seis (46) personas jurídicas que asistieron al INM.

A continuación se presenta la encuesta E4-01-F-02 utilizado para la recolección de la información:



**INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS**  
Servicio al Ciudadano

		<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS</b>		Código: E4-01-F-02
				Versión: 01
				Página: 1 de 1
<b>PERSONA NATURAL</b>				
Nombre:				
Documento de Identidad:			Nivel Académico:	Técnico/Tecnólogo__
Género:			Bachiller__	Universitario__
Masculino__	Femenino__	Otro__	Posgrado__	
Rango de Edad: Menor de 18__			E-mail:	
36-61__			Mayor de 62__	
Nacionalidad:		Departamento:		
País:		Municipio:		
Tipo Relación con la Empresa: Gerente__ Representante Legal__				
Jefe de Laboratorio__ Técnico__ Otro, Cual__				
<b>PERSONA JURIDICA</b>				
Nombre:				
Numero NIT:			Tipo de Empresa:	
Sector de la Industria:	Nacional__	Internacional__	Privada__	Pública__
Industria:	Turismo__	Servicios__	Tipo de Asociación: Gremio__ ONG__	
Otro ¿Cuál?__	Organización Social__ Fundación__			
País:			Departamento:	
Municipio:			Dirección:	
<b>TIPOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR INM</b>				
Calibración y ensayo__ Cursos de Capacitación__ Asistencia Técnica__				
Materiales de Referencia__ Comparaciones Interlaboratorios / Ensayo de Aptitud__				
<p>Protección de Datos Personales: De acuerdo con el Artículo 54 del Código Contencioso Administrativo que tiene que ver con el registro para el uso de medios electrónicos, toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente (sic).</p> <p>Acorde con estas disposiciones <u>le solicitamos su autorización para registrar su correo información en nuestras bases de datos</u> con el objeto de poder utilizarlo en el futuro para notificaciones o comunicaciones de actos administrativos relacionados con los asuntos que usted adelanta ante nuestra entidad o en el desarrollo de las funciones propias de la Entidad, tales como brindarle información acerca de temas relacionados con los servicios prestados o actividades desarrolladas por el Instituto Nacional de Metrología y la Red Colombiana de Metrología.</p> <p>El INM cuenta con mecanismos a través de los cuales se garantiza el uso de datos personales de modo seguro y confiable, pues dispone de los medios tecnológicos y de seguridad idóneos para asegurar que sean almacenados, administrados y conservados de manera tal, que se impida el acceso de terceras personas, y en ese mismo orden se asegura la confidencialidad de los mismos.</p>				
Fecha diligenciamiento: AAAA - MM -DD			AUTORIZO SI__ NO__	

# INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS

Servicio al Ciudadano

## 5.1 Variables a Evaluar:

Teniendo en cuenta el Manual de caracterización, así como las normas establecidas; las variables priorizadas para esta evaluación, en el caso de las personas naturales fueron las siguientes:

Tabla No 01. TIPOS DE CATEGORIAS VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES		
TIPO DE VARIABLE	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE DESAGREGACIÓN
<b>GEOGRÁFICA</b>	Se refiere a la ubicación geográfica de los grupos de interés. Es el nivel más general de la caracterización y por si solo nos permite generar conclusiones y acciones específicas.	<b>Ubicación:</b> Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un grupo de interés, así mismo permite reconocer características homogéneas como áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades entre otros.
<b>DEMOGRÁFICA</b>	La demográfica estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Es una de las categorías más utilizadas en ejercicio de caracterización.	<b>Ocupación:</b> Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen en la ocupación y/o actividad económica del usuario interesado.
		<b>Tipo de relación con la empresa:</b> Esta variable permite identificar la profesión o actividad a la que se dedican los ciudadanos o grupos de interés, es importante para aquellos servicios en que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado.
<b>TIPOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR EL INM</b>		
Calibración y Ensayo Cursos de Capacitación Asistencia Técnica Materiales de Referencia Comparación Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud		

## INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS

Servicio al Ciudadano

Las variables priorizadas para esta evaluación, en el caso de las personas jurídicas fueron las siguientes:

Tabla No 02. TIPOS DE CATEGORIAS VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS		
TIPO DE VARIABLE	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE DESAGREGACIÓN
GEOGRÁFICA	Estas variables son similares a las identificadas por los ciudadanos particulares presentan los mismos beneficios y dificultades.	<b>Ubicación:</b> Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un grupo de interés, así mismo permite reconocer características homogéneas como áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades entre otros.
		<b>Ubicación principal:</b> lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable permite identificar los sitios en donde se toman decisiones o se pueden adquirir información sobre las necesidades de nuestras organizaciones usuarias.
DEMOGRÁFICA	Se refiere a la actividad que se dedica el usuario.	<b>Sector de la industria:</b> Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen en la ocupación y/o actividad económica del usuario interesado.
		<b>Tipo de empresa:</b> Esta variable es en la cual la organización, institución o industria, propone las actividades o seguimientos de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los usuarios.
<b>TIPOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR EL INM</b>		
Calibración y Ensayo Cursos de Capacitación Asistencia Técnica Materiales de Referencia Comparación Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud		

# INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS

Servicio al Ciudadano

## 5.3 Cronograma de Caracterización





## INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS

Servicio al Ciudadano

### 6. RESULTADOS

Una vez analizada la información obtenida tras el diligenciamiento del formato de encuesta, y revisados los datos obtenidos se presentan los siguientes resultados:

#### Persona Natural

Género

TOTAL REGISTROS	FEMENINO	MASCULINO	OTRO	TOTAL
Número de usuarios	44	102	0	146

Rango edad

TOTAL REGISTROS	MENOR DE 18	ENTRE 18-35	ENTRE 36-61	MAYOR DE 62	TOTAL
Número de Usuarios	1	103	39	3	146

#### Nivel Académico

TOTAL REGISTROS	BACHILLER	TÉCNICO/ TECNÓLOGO	UNIVERSITARIO	POSGRADO	OTRO	TOTAL
Número de Usuarios	4	41	73	24	4	146

#### Tipo de relación con la empresa

TOTAL REGISTROS	GERENTE	JEFE DE LABORATORIO	TÉCNICO	OTRO	TOTAL
Número de Usuarios	9	29	40	68	146

## INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS

Servicio al Ciudadano

### Tipo de servicios prestados

TOTAL REGISTROS	CALIBRACIÓN Y ENSAYO	CAPACITACIÓN	ASISTENCIA TÉCNICA	MATERIALES DE REFERENCIA	COMPARACIONES INTERLABORATORIOS/ ENSAYOS DE APTITUD	TOTAL
Número de Usuarios	4	41	73	24	4	146

### Geográfico

DEPARTAMENTO	No de personas
Cundinamarca	53
Boyacá	16
Santander	14
Bogotá	11
Antioquia	10
Atlántico	7
Meta	5
Valle del Cauca	5
Casanare	4
Caldas	3
Huila	3
Bolívar	2
La Guajira	2
Nariño	2
Barranquilla	1
Cesar	1
Norte de Santander	1
Quindío	1

\*2 usuarios no diligenciaron esta variable

\*El 36% de los ciudadanos son del departamento de Cundinamarca

## INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS

Servicio al Ciudadano

### Persona Jurídica

#### Tipo Persona

TOTAL REGISTROS	JURIDICA	NATURAL	TOTAL
Número de Usuarios	46	146	192

#### Tipo de Empresa

TOTAL REGISTROS	PRIVADA	PUBLICA	TOTAL
Número de Usuarios	38	8	46

#### Sector

TOTAL REGISTROS	NACIONAL	INTERNACIONAL	INDUSTRIA	TURISMO	SERVICIOS	OTROS	TOTAL
Número de Usuarios	5	0	15	0	17	9	46

#### Tipo de Servicios prestados

TOTAL REGISTROS	CALIBRACIÓN Y ENSAYO	CAPACITACIÓN	ASISTENCIA TÉCNICA	MATERIALES DE REFERENCIA	COMPARACIONES INTERLABORATORIOS/ ENSAYOS DE APTITUD	TOTAL
Número de Usuarios	17	45	8	2	9	81

\*16 usuarios no diligenciaron esta variable

### Geográfico

Los ciudadanos registrados en la base de datos de caracterización, que han tomado servicios en el INM se encuentran ubicados en los siguientes departamentos:

DEPARTAMENTO	No de personas
Cundinamarca	18
Otros	14
Bogotá	4
Santander	4
Antioquia	2
Atlántico	2

## INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS

Servicio al Ciudadano

Caldas	1
Nariño	1

El siguiente resumen corresponde al 100% de los ciudadanos registrados en la base de datos de caracterización de usuarios de persona **Natural**:

- Género: el 30% son mujeres y el 70% son hombres, siendo los hombres el mayor número de usuarios de Instituto Nacional de Metrología.
- El rango de edad de los usuarios: la mayor esta entre las edades de 18-35 con el 70%. Entre las edades de 36-61 años le corresponde el 27%. Las personas mayores de 62 años presentan el 2%. Los menores de 18 años les corresponde el 1%.
- Nivel académico: el 50% está en el nivel Universitario, 28% son Técnicos/ Tecnólogos, el 16% tienen postgrado, el 3% es bachiller y un 3% tiene otro nivel académico.
- Tipo de relación con la empresa: el 27% son Técnicos, el 47% tienen otro tipo de relación con la empresa, el 20% son Jefes de laboratorio y un 6% son Gerentes.
- Tipo de servicios prestados: el 62% de los usuarios asistieron al servicio de Capacitación, el 19% asistió a Calibración y Ensayo, el 9% asistió a Comparaciones de Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud, el 8% acudió a Asistencia técnica, 2% Materiales de Referencia.
- Geográfica: el 36% de los ciudadanos son del Departamento de Cundinamarca, seguido con el 11% el departamento de Boyacá y finaliza con un 9% el departamento de Santander.

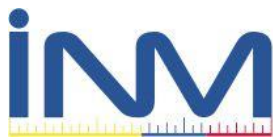
El siguiente resumen corresponde al 100% de los ciudadanos registrados en la base de datos de caracterización de usuarios de persona **Jurídica**:

- ✓ Tipo de persona: el 76% son personas naturales y el 24% son jurídicas.
- ✓ Tipo de empresa: Privada con un 83% y pública con un 17%.
- ✓ Sector: los usuarios del sector de los Servicios tiene un 37%, el de Industria un 33%, el Nacional 11%, y Otro un 19%.
- ✓ Los servicios de mayor demanda son: Capacitación 56%, Calibración 21%, Asistencia Técnica 10%, Comparaciones de Interlaboratorios y Ensayos de aptitud 11% y Materiales de Referencia 2%.
- ✓ Geográfica: el 40% de los ciudadanos son del Departamento de Cundinamarca, seguido con el 30% con otros departamentos y finaliza con un 9% el departamento de Santander.

## 6 Conclusiones

Con este informe podemos concluir que:

- La mayor cantidad de usuarios encuestados (tanto personas naturales como jurídicas), pertenecen al departamento de Cundinamarca.



## INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS

Servicio al Ciudadano

- En el caso de las personas naturales, el mayor número de encuestados informan que recibieron el servicio de capacitación, sin embargo es necesario aclarar que algunos de ellos asumen las visitas guiadas como servicios de capacitación.
- El nivel educativo de los encuestados, muestra que tanto los universitarios, como quienes han logrado posgrado, son cerca del 66%.
- En el caso de la relación de las personas naturales con su empresa, demuestra que nueve (9) de los encuestados son gerentes de las mismas, situación que demuestra el interés gerencial en la calidad.
- Se pueden conocer las necesidades de los usuarios o grupos de interés que utilizan los servicios que se prestan con el fin de mejorar la atención a los usuarios identificados en la caracterización.
- Se encuentra información relevante y consistente para la toma de decisiones en materia de portafolio institucional y canales de atención.
- Se brinda un insumo a la entidad para la Mejora Continua, con un enfoque centrado en el usuario.
- Para el siguiente informe, planteado para esta vigencia, se podrá tener mayor detalle que sirva de insumo para planear y mejorar las relaciones de INM con la ciudadanía.

---

**Manfred Igor José Bendek Torres**  
**Secretario General (E)**

**Revisó:**

Luis Fernando Oviedo Herrera

**Elaboró:**

Nidia Hernández O.

Karina Ariza Garzón

**2016-07-07**