

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.

Secretaria General

Bogotá D.C

2018-09-26

Tabla de contenido

1. Introducción.....	4
2. Alcance.....	4
3. Objetivo General	5
3.1 Objetivos Específicos:	5
4. Descripción metodológica.....	5
5. Caracterización del grupo de la Red Colombiana de Metrología RCM.....	5
5.1 Variables de la base de datos RCM.....	6
5.1.1 Geográficas.	6
5.1.2 Demográficas.	6
5.2 Método de recolección de la información.	6
6. Resultados Red Colombiana de Metrología.	6
6.1 Variables.....	7
7. Caracterización de los servicios prestados por el INM.	9
7.1 Variables de la base de datos interna.....	9
7.1.1 Geográficas.	9
7.1.2 Intrínsecas.	9
7.2 Método de Recolección de la información.....	9
8. Resultados Base de datos interna de Servicios Prestados INM.	10
8.1 Variables.....	10
9. Caracterización base de datos de la encuesta E4-01-F-02.....	12
9.1 Variables para Personas Naturales y Jurídicas.....	12
9.1.1 Geográficas	12
9.1.2 Demográficas.	12
9.1.3 Intrínsecas.	12
9.2 Métodos de recolección de información.	12
10. Resultados de la Encuesta E4-01-F-02.....	13
10.1 Variables.....	13
11. Consolidado de las tres fuentes a caracterizar.	20
11.1 Variables a determinar en el consolidado.....	20

11.1.1	Geográficas.	20
11.1.2	Intrínsecas.	20
11.2.	Método de recolección de información.	20
12.	Resultados de la consolidación de los datos recolectados.	21
12.1	Variables aplicadas.	21
13.	Conclusiones.	24

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 disseminación 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. Es fundamental que el INM identifique las características de la población objetivo a la cual está dirigida, a partir de lo cual pueda evaluar su oferta institucional y presentar servicios focalizados para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía, para la materialización de su misión y la satisfacción de derechos ciudadanos.

Con base en este marco, se mantienen los aspectos técnicos relacionados con las categorías de variables que se utilizan para realizar la *caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés*, y se agregan elementos adicionales, teniendo en cuenta criterios requeridos por las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, tales como: servicio al ciudadano y eficiencia administrativa, participación ciudadana, rendición de cuentas.

2. Alcance

Se caracterizan las personas jurídicas pertenecientes a la Red Colombiana de Metrología, las personas naturales o jurídicas que respondieron la encuesta *E4-01-F-02 caracterización de usuarios, grupos de interés* y desde febrero de 2018 hasta GGGGGG para identificar su tipo de relación con las empresas que representan, nivel educativo y sector al que pertenece; Igualmente se tiene en cuenta la base de datos suministrada por Tecnologías de la Información son de nuestros servicios prestados entre el GG de GGGG y el DD de DDDD, teniendo en cuenta sus particularidades y estableciendo los tipos de servicios recibidos (Calibración y Ensayo, Cursos de Capacitación, Asistencia Técnica, Materiales de Referencia, Comparación Interlaboratorios/ Ensayos de aptitud), su ubicación geográfica, demográfica y su comportamiento con relación a nuestros servicios; con el fin de identificar la población objetivo para la prestación de servicios de Metrología en Colombia

3. Objetivo General

Conocer e Identificar las particularidades de nuestros usuarios y grupos de interés, segmentarlos de forma que permita a INM implementar mejores estrategias en canales de atención, adecuación y mejora de nuestra oferta institucional, estructuración de una mejor estrategia de comunicación e información a la ciudadanía, promover la participación ciudadana, así como evaluar e implementar políticas públicas.

3.1 Objetivos Específicos:

- Identificar características de los usuarios INM en materia de información y servicios de la Metrología.
- Disponer de una fuente de información sobre los usuarios y grupos de interés para la toma de decisiones a través del conocimiento del entorno.

4. Descripción metodológica.

Teniendo en cuenta las necesidades de identificar con alguna claridad los usuarios de INM, se obtuvo la información por 3 fuentes que tenemos a disposición: de la base de datos de la Red Colombiana de Metrología donde se encuentran registradas aquellas Personas jurídicas en la plataforma MetroRed; de la encuesta realizada, tenida en cuenta como una muestra de usuarios a los que le hemos prestado nuestros servicios, para para el análisis de usuarios y Grupos de Interés (E4-01-F-02 Caracterización V2), la cual fue aplicada el mes de junio de 2017 hasta el mes de febrero de 2018; igualmente, de la base de datos interna de servicios prestados de todos nuestros usuarios. Este levantamiento de información se empleó así: el primero vía electrónica desde el formulario de MetroRed; el segundo como instrumento presencial, diligenciado por el usuario (en algunos casos no respondieron todos los campos), permitiendo entre otras, obtener su autorización para que los datos allí suministrados puedan ser utilizados para el conocimiento de los mismos; por último; la tercera fuente proviene de la base de datos interna que se aplica a las personas que requieran de nuestros servicios.

5. Caracterización del grupo de la Red Colombiana de Metrología RCM.

Se identificarán las Entidades Públicas y Privadas para obtener el grado de participación que tienen ellas frente a nosotros. A continuación, se utilizarán las siguientes variables:

5.1 Variables de la base de datos RCM.

5.1.1 Geográficas.

El área geográfica nos permite identificar en donde se concentran los usuarios y al mismo tiempo identificar en donde podemos promover más participación.

5.1.2 Demográficas.

Identificaremos los sectores donde se desenvuelven los Grupos de Interés, permitiendo determinar sus campos de aplicación.

5.2 Método de recolección de la información.

Se presenta en la siguiente tabla el trazado para mostrar la priorización de las variables para el caso específico de las personas registradas en la Red Colombiana de Metrología. Véase método de recolección de información RCM en la Tabla N. 1.

POBLACIÓN	TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	FUENTE
Usuarios registrados en la Red Colombiana de Metrología	Personas Jurídicas	Geográfica (Ubicación departamentos)	Base de datos RCM
Usuarios registrados en la Red Colombiana de Metrología	Personas Jurídicas	Demográfica (Sector)	Base de datos RCM
Usuarios registrados en la Red Colombiana de Metrología	Personas Jurídicas	Demográfica (Tipo de organización)	Base de datos RCM

Tabla N. 1. Método de Recolección de Información RCM.

6. Resultados Red Colombiana de Metrología.

Los resultados señalan características comunes entre los miembros de la Red Colombiana de Metrología. Se empezó con identificar las características generales que ayuden al enfoque geográfico de nuestros servicios como RCM. Después, identificamos las características sociodemográficas. Como dato adicional, todos los miembros de la RCM pertenecen a nivel nacional y que en la base de datos fueron tomadas 551 Personas Jurídicas, las cuales sólo 3 no pudieron ser identificadas en qué nivel geográfico se encuentran ubicadas.

6.1 Variables.

a. Ubicación Geográfica por Departamentos en Colombia RCM.

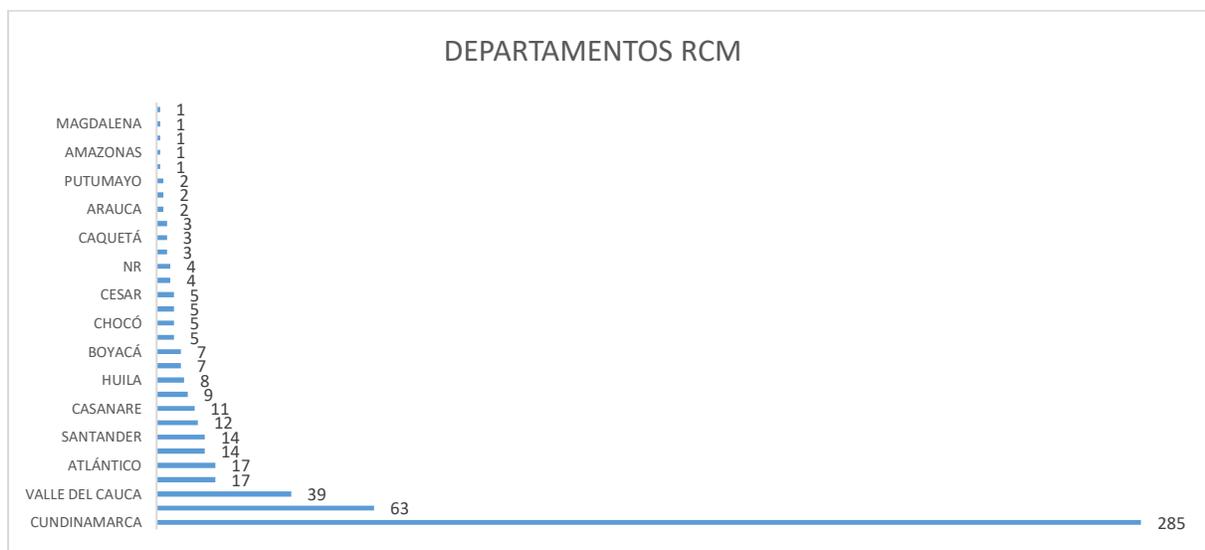


Gráfico N. 1. Ubicación geográfica de usuarios RCM.

El resultado de esta variable que Cundinamarca es el departamento donde se ubican mayor cantidad de usuarios de la RCM, con 285 Personas jurídicas representando el 51,72% del total de las personas registradas; lo sigue el departamento de Antioquia con 63 usuarios, representados con el 11,43%; la tercera ubicación principal es el Valle del Cauca con 39 usuarios que representan el 7,08%. Hemos detectado que, dentro de los departamentos, sus ciudades principales son: Bogotá D.C. – Cundinamarca (237 usuarios; 43,01%); Medellín – Antioquia (40 usuarios; 7,26%); Cali – Valle del Cauca (32 usuarios; 5,81%); Barranquilla (17 usuarios, 3,09%. Véase las 4 ciudades principales RCM en la tabla N. 2.

CIUDADES	CANTIDAD	%
BOGOTÁ D.C.	237	43,01%
MEDELLÍN	40	7,26%
CALI	32	5,81%
BARRANQUILLA	17	3,09%

Tabla N. 2. 4 Ciudades Principales RCM.

b. Ubicación Demográfica del sector al que pertenece.



Gráfico N. 2. Sector al que pertenece RCM.

La variable resalta que el sector de Empresas Industriales, Comerciales, Gremios o Asociaciones son el de mayor interés en RCM, dando como resultado 498 Personas Jurídicas, representadas con el 90,38%; seguido por las Instituciones educativas con 27, expresados con el 4,9%; Por último, los Centros de Desarrollos Tecnológicos con 26 que representan el 4,72% del total.

c. Ubicación Demográfica del Tipo de Organización al que pertenecen RCM.

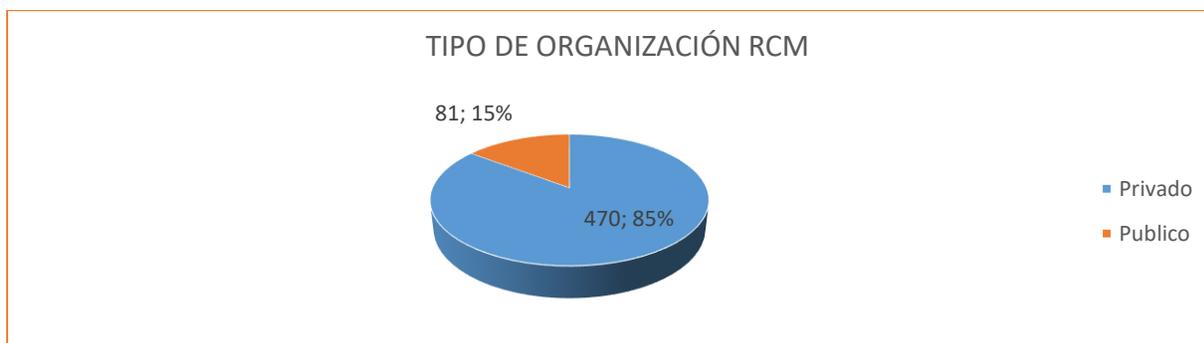


Gráfico N. 3. Tipo de organización RCM.

El resultado de la variable indica que el 85% de los usuarios de la RCM son Entidades Privadas; el 15% son Entidades públicas, deduciendo que en ambos tipos tenemos alto grado de interés por parte de ellos.

7. Caracterización de los servicios prestados por el INM.

En esta caracterización se interpretará el comportamiento de los Usuarios y Grupos de Interés, logrando identificar qué servicios son los más solicitados y cuales menos, para así darle el enfoque justo a cada uno de nuestros servicios.

7.1 Variables de la base de datos interna.

7.1.1 Geográficas.

Identificaremos a los usuarios a nivel nacional e internacional, dando a conocer la participación que tienen frente al INM.

7.1.2 Intrínsecas.

En esta variable identificaremos el comportamiento individual de los Usuarios y Grupos de Interés, teniendo en cuenta tanto a las Personas Naturales como Jurídicas. Es importante saber y entender lo que requiere el mercado, la demanda de los servicios, así se logrará dar un enfoque específico a cada servicio prestado y, si así se requiere, mejorar la promoción de ellos.

7.2 Método de Recolección de la información.

Se presenta en la siguiente tabla el trazado para mostrar la priorización de las variables mencionadas, las cuales en ellas están basadas la caracterización de los usuarios frente a nuestros servicios prestados. Partiendo de ello, aclaramos, que algunos usuarios tomaron más de un servicio, por lo que se debió segmentar la información de cada uno de ellos; por esto, identificamos los primeros, los segundos, terceros y cuartos servicios prestados por cada usuario registrado en nuestra base de datos interna de Servicios Prestados, en donde recolectamos y consolidamos los totales. Véase método de recolección base de datos servicios prestados INM en la tabla N. 3.

POBLACIÓN	TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	FUENTE
Usuarios que tomaron nuestros servicios	Personas Naturales	Geográfica (Ubicación por países)	Base de datos Servicios Prestados INM
Usuarios que tomaron nuestros servicios	Personas Jurídicas	Geográfica (Ubicación por países)	Base de datos Servicios Prestados INM
Usuarios que tomaron nuestros servicios	Personas Naturales	Intrínseca (Tipo de servicios prestados)	Base de datos Servicios Prestados INM
Usuarios que tomaron nuestros servicios	Personas Jurídicas	Intrínseca (Tipo de servicios prestados)	Base de datos Servicios Prestados INM

Tabla N. 3. Método de recolección Base de Datos Servicios Prestados INM.

8. Resultados Base de datos interna de Servicios Prestados INM.

Los resultados nos demuestran en que campos de aplicación están más interesados los Usuarios y Grupos de Interés, identificando primero su ubicación, importante saber en qué países están solicitando nuestros servicios. A continuación, observaremos la cantidad y el porcentaje de cada servicio requerido para los años 2017 y 2018. La base de datos tomada registra un total de 584 servicios prestados por la Institución.

8.1 Variables.

d. Ubicación Geográfica por países de Personas Naturales.

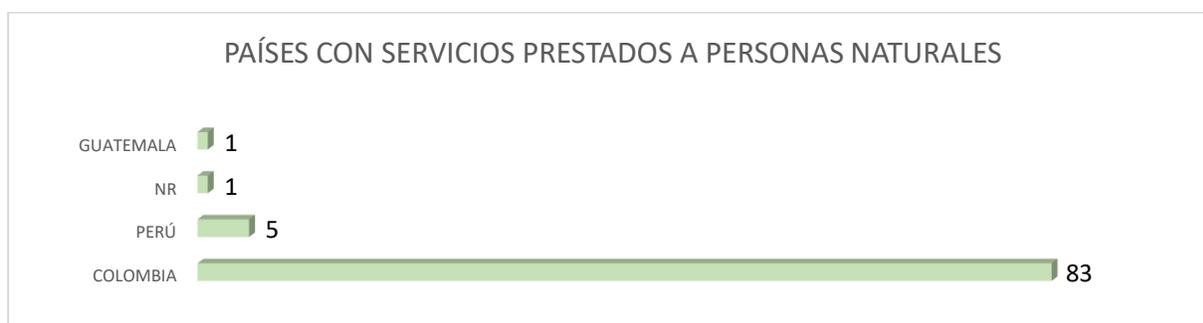


Gráfico N. 4. Países con servicios prestados a Personas Naturales.

El resultado de la variable indica que, dentro de los 3 países, Colombia reportó 83 usuarios que tomaron nuestros servicios, representando el 92,2%; le sigue Perú con 5 servicios prestados, estos representan el 5,6%; Guatemala reportó un servicio prestado; 1 servicio no se pudo identificar.

e. Ubicación Geográfica por países de Personas Jurídicas.

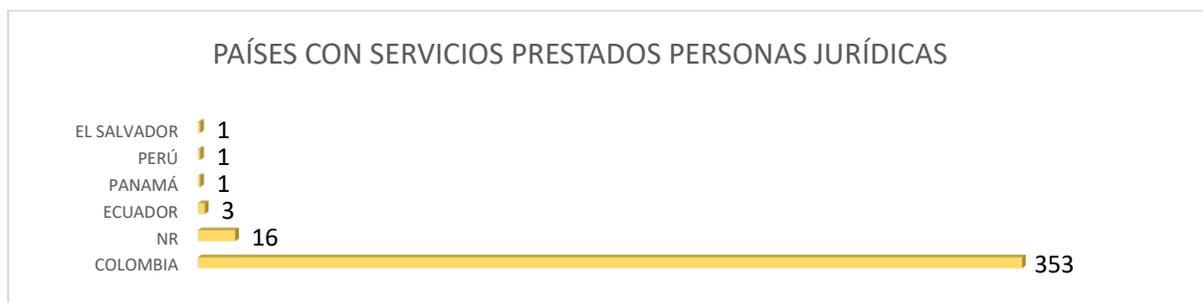


Gráfico N. 5. Países con servicios prestados a Personas Jurídicas.

La Variable arroja como resultados que 353 Personas Jurídicas con de Colombia, representando el 94,13% de la base de datos; seguido de los No Identificados con el 4,27%; en tercer lugar, está Ecuador con el 0,8%; Los países, Perú, Panamá y El Salvador representan el 0,27% cada uno.

f. Tipo de Servicios Prestados a las Personas Naturales.

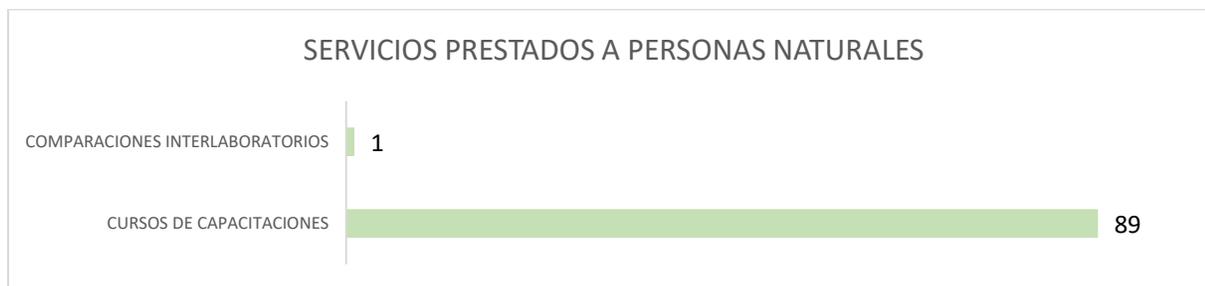


Gráfico N. 5. Servicios prestados a Personas Naturales.

Los resultados de esta variable indican que la gran concurrencia con la que las Personas Naturales solicitan nuestros Cursos de Capacitación, expresados con el 99,89% de los servicios prestados; 1 persona solicitó el servicio de Comparaciones de Interlaboratorios.

g. Tipo de Servicios Prestados a las Personas Jurídicas.



Gráfico N. 6. Servicios prestados a Personas Jurídicas.

Los resultados de esta variable dicen que 272 Personas Jurídicas tomaron los Cursos de Capacitación representados con el 55,06%; en segundo lugar, 123 servicios de Calibraciones representados con 24,93%; en tercer lugar, lo sigue el servicio de comparaciones de Interlaboratorios, con 76 veces representando el 15,38%; Continúa el servicio de Asistencia Técnica, con 16 servicios que representan el 3,24%; por último, Materiales de Referencia con 7 servicios que representan el 1,42%.

9. Caracterización base de datos de la encuesta Caracterización de Usuarios, Grupos de Interés y Partes Interesadas E4-01-F-02.

En esta a caracterización se identificará mediante la muestra poblacional de la encuesta *E4-01-F-02*, sus características demográficas, sus necesidades con relación a nuestros servicios, todo esto, es para las Personas Naturales, reconociendo vínculos con Personas jurídicas como para las Personas jurídicas (Públicas, Privadas, Gremios y otras Organizaciones). Logrando identificar la relación entre sus actividades económicas y los servicios que les prestamos. A continuación, identificaremos las variables a utilizar para la muestra tomada.

9.1 Variables para Personas Naturales y Jurídicas.

9.1.1 Geográficas.

En esta podemos identificar la ubicación principal y en donde requieren más nuestros servicios, permitiendo ver el grado de concurrencia y demanda que tienen del Instituto Nacional de Metrología, esto tanto a nivel nacional como internacional.

9.1.2 Demográficas.

Esta variable identificaremos las características de las personas naturales y Jurídicas, su desarrollo profesional y actividad económica.

9.1.3 Intrínsecas.

Esta variable buscar identificar el comportamiento y preferencias individuales de las Personas Naturales y Jurídicas que acuden al Instituto Nacional de Metrología.

9.2 Métodos de recolección de información.

Se presenta en la siguiente tabla el trazado para mostrar la priorización de las variables, las cuales recopilamos mediante la encuesta *E4-01-F-02*, esta representa una muestra de las Personas Naturales, independientemente si declararon tener algún vínculo con una Persona Jurídica y que les prestamos uno o más servicios en el Instituto Nacional de Metrología. Véase el método de recolección base de datos de la encuesta E4-01-F-02 en la Tabla N. 4.

POBLACIÓN	TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	FUENTE
Usuarios encuestados	Personas Naturales	Geográficas (Países)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02
Usuarios encuestados	Personas Naturales	Geográficas (Departamentos nivel Nacional)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02

POBLACIÓN	TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	FUENTE
Usuarios encuestados	Personas Naturales	Demográficas (Género)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02
Usuarios encuestados	Personas Naturales	Demográficas (Rango de edad)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02
Usuarios encuestados	Personas Naturales	Demográficas (Nivel académico)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02
Usuarios encuestados	Personas Naturales	Demográficas (Tipo de relación con empresas)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02
Usuarios encuestados	Personas Naturales y jurídicas.	Intrínsecas (Servicio escogido)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02
Usuarios encuestados	Personas jurídicas	Geográficas (Países)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02
Usuarios encuestados	Personas jurídicas	Geográficas (Departamentos nivel Nacional)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02
Usuarios encuestados	Personas jurídicas	Demográficas (Tipo de Empresa)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02
Usuarios encuestados	Personas jurídicas	Demográficas (Sector al que pertenece)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02
Usuarios encuestados	Personas jurídicas	Demográficas (Tipo de Organización)	Base de datos de la encuesta E4-01-F-02

Tabla N. 4. Método de Recolección Base de Datos Encuesta E4-01-F-02.

10. Resultados de la Encuesta E4-01-F-02.

Los resultados nos ayudan a identificar todas las características de las Personas Naturales ayudando a identificar las relaciones que tienen con el entorno en el que se mueven con las empresas y los servicios más solicitados.

10.1 Variables.

- h. Países de las Personas Naturales encuestadas.



Gráfico N. 7. Países de las Personas Naturales encuestadas.

Los resultados de la variable nos dicen que el 95,45% de las Personas Naturales encuestadas provienen de Colombia; Siguen Ecuador y Perú con el 2,27% respectivamente.

i. Departamentos de las Personas Naturales encuestadas.

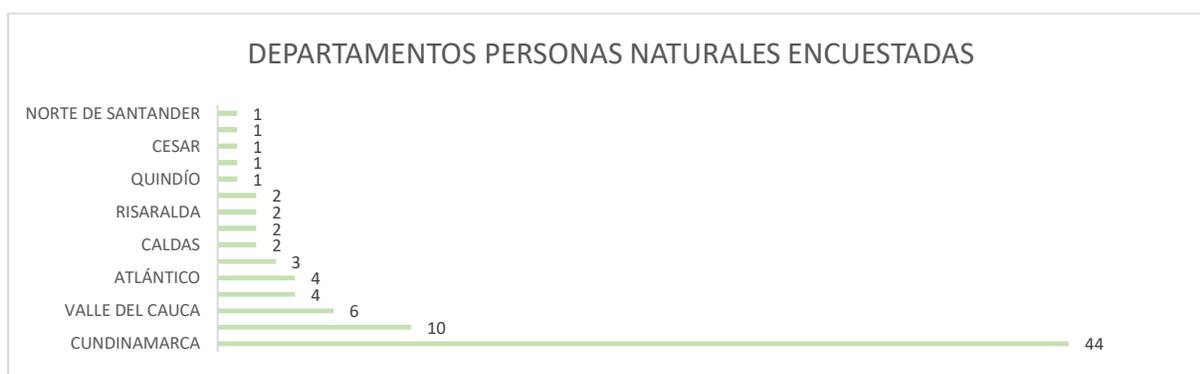


Gráfico N. 8. Departamentos Personas Naturales encuestadas.

Los resultados de la variable indica que Cundinamarca es el departamento de mayor ubicación de las personas naturales que solicitan nuestros servicios, representando el 52,38% del total de departamentos a nivel nacional; Antioquia queda en el segundo lugar con el 11,9%; Valle del Cauca queda en el tercer lugar con 7,14%; Casanare y Atlántico representan los mismos valores, con 4,76% respectivamente.

j. Clasificación de géneros de las Personas Naturales encuestadas.

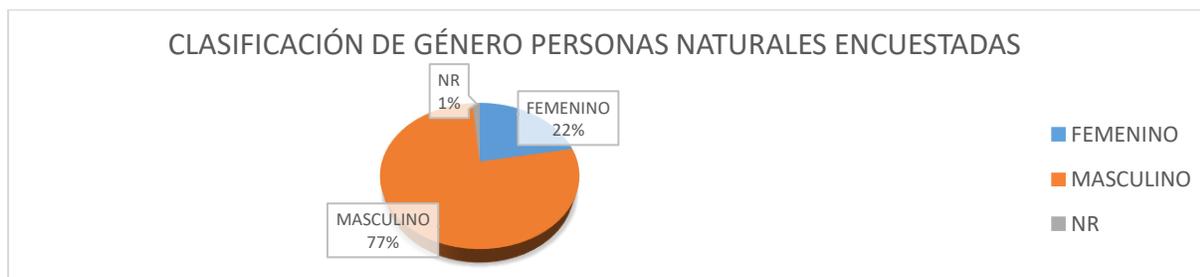


Gráfico N. 9. Clasificación de Géneros de Personas Naturales encuestadas.

Los resultados de la variable muestran que, de 143 Personas encuestadas, el 77% son hombres y el 22% son mujeres; el 1% de la población no se identifica.

k. Rango de edad de las Personas Naturales encuestadas.

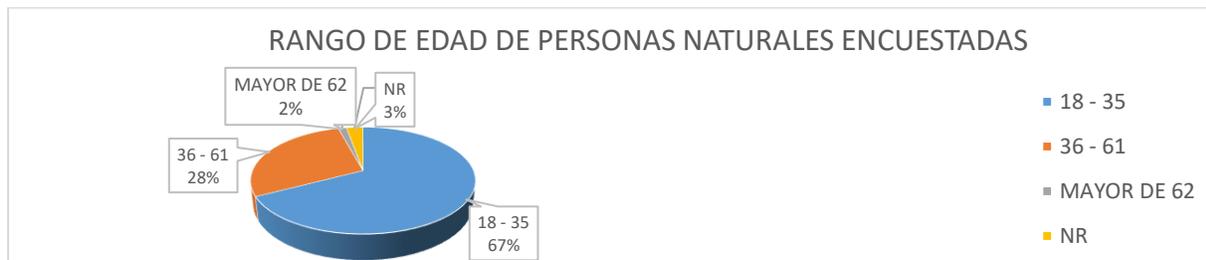


Gráfico N. 10. Rango de edades de Personas Naturales encuestadas.

La variable nos arroja los siguientes resultados: el 72% de las Personas Naturales que no representan a una Persona Jurídica tiene un rango de edad entre 18 y 35 años; el 26% están en un rango entre 36 y 61%; y el 2% de esta población es mayor de 62 años.

l. Nivel académico de las Personas Naturales encuestadas.

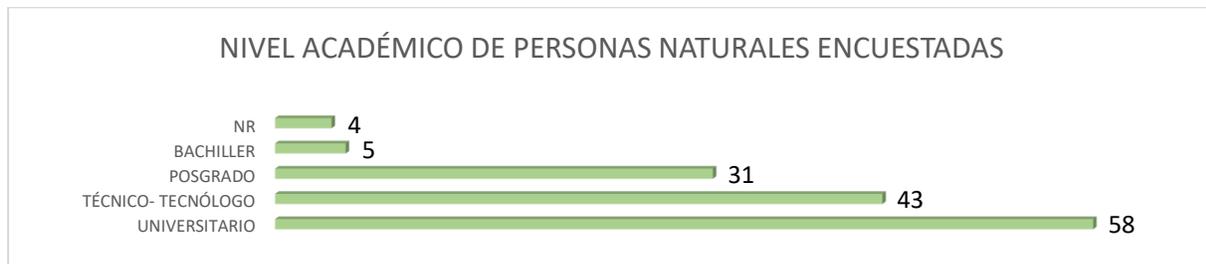


Gráfico N. 11. Nivel académico de Personas Naturales encuestadas.

Los resultados de las variables son los siguientes: el 41,13% de las Personas tienen un nivel académico Universitario; el 30,50% son Técnicos o Tecnólogos; 21,99% tiene un Posgrado; el 3,55% son Bachilleres. EL 2,84% no se pudo identificar. Y, dos personas con celdas en Blanco, los cuales se les puede determinar que también son No identificados.

m. Mostramos en la siguiente tabla el Tipo de relación con las empresas de las personas encuestadas. Véase tipo de relación con las empresas de las personas encuestadas en la Tabla N. 5.

Tipo de relación	Cantidad	%
ADMINISTRADOR	1	0,71%
ANALISTA	1	0,71%
ANALISTA DE CALIDAD	1	0,71%
ANALISTA DE LABORATORIO	1	0,71%
AUXILIAR	1	0,71%
AUXILIAR DE LABORATORIO	2	1,42%
AUXILIAR TECNICO	1	0,71%
CALIDAD	1	0,71%
CONTRATISTA	2	1,42%
COORDINACION ELECTROMEDICINAL	1	0,71%
COORDINADOR	1	0,71%
COORDINADOR DE PROYECTO	1	0,71%
DIRECTOR TÉCNICO	3	2,13%
GERENTE	7	4,96%
INDEPENDIENTE	2	1,42%
INGENIERO	2	1,42%
INGENIERO DE CALIDAD	1	0,71%
INGENIERO DE PROCESOS	1	0,71%
INGENIERO METROLOGO	1	0,71%
JEFE DE CALIDAD	1	0,71%
JEFE DE LABORATORIO	23	16,31%
MANTENIMIENTO	1	0,71%
METROLOGO	1	0,71%
NR	12	8,51%
NUTRICIONISTA	1	0,71%
OTRO	4	2,84%
PROFESIONAL	1	0,71%
PROFESIONAL DE CALIDAD	1	0,71%
REPRESENTANTE LEGAL	2	1,42%
SERVIDORA PÚBLICA	1	0,71%
SOPORTE DE CALIDAD	1	0,71%
SUPLENTE JEFE DE LABORATORIO	1	0,71%
SUPLENTE TECNICO	1	0,71%
TÉCNICO	59	41,84%
Total general	141	100,00%

Tabla N. 5. Tipo de Relación con las empresas de las personas.

En la tabla, aunque hay encuestados que se registraron diciendo no tener algún vínculo con Personas jurídicas, si llegan a mencionar los tipos de relación que tienen con ellas, demostrando sus actividades económicas. Como resultados podemos destacar que, dentro de todos los Tipos de Relación, ser técnico registra el 41,84%; lo sigue el ser Jefe de Laboratorio con 16,31%; después, ser gerente representa el 4,60%; el 12% no pudo identificarse.

n. Tipo de servicio prestado a las personas encuestadas.

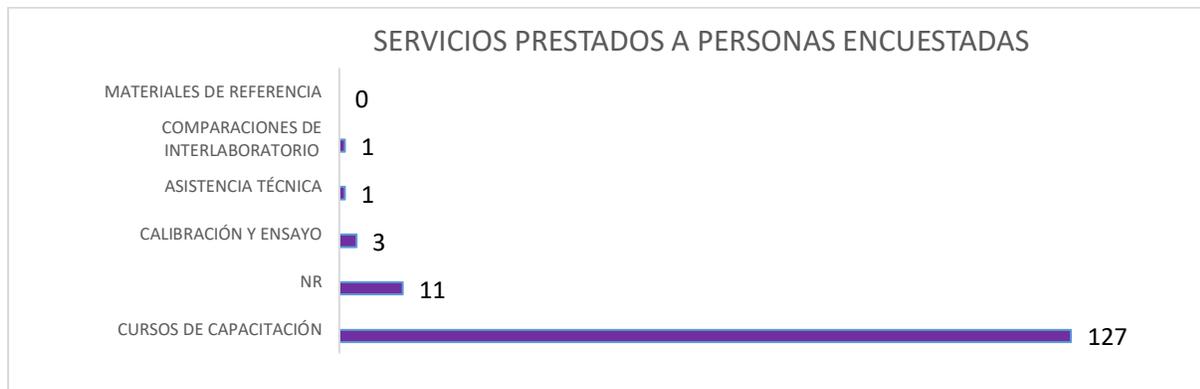


Gráfico N. 12. Servicios prestados a personas encuestadas.

Los resultados de la variable nos indica que los Cursos de Capacitación es el servicio más solicitado en las personas encuestadas, representando el 89%; seguido, el servicio de Calibración y Ensayo representa el 2%; los servicios de Materiales de Referencia y Asistencia Técnica Representan 1% cada uno; El 8% no pudo ser identificado.

o. Países de las Personas jurídicas.



Gráfico N. 13. Ubicación por países de Personas Jurídicas encuestadas.

Los resultados de la variable nos dicen que el 88,68% de las Personas Jurídicas pertenece al territorio nacional; a nivel internacional, Ecuador es el país que más solicita nuestros servicios, con el 5,66% del total; lo sigue Perú con el 1,89%; El 3,77% de los países no se pudo identificar.

p. Departamentos donde se ubican las Personas jurídicas en el territorio nacional.

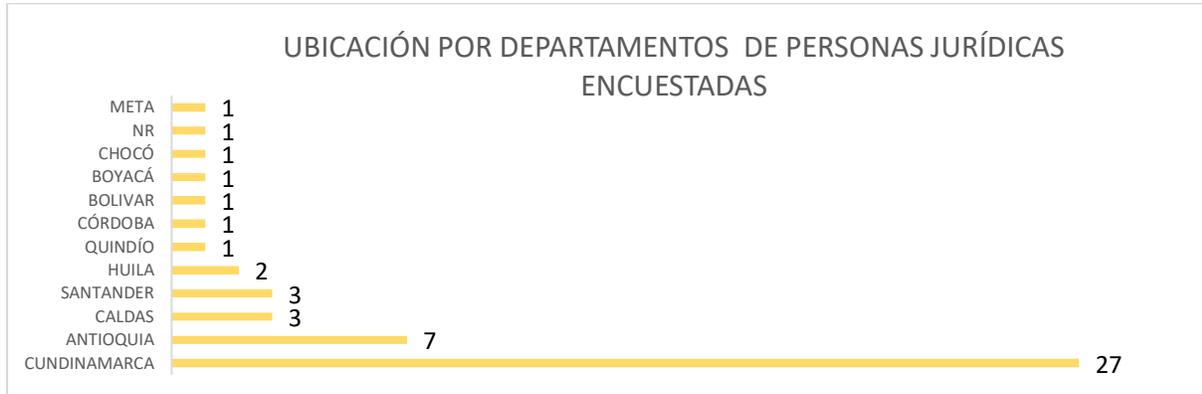


Gráfico N. 14. Ubicación por departamentos de las Personas Jurídicas encuestadas.

La variable da como resultados que el 51,10% de las Personas Jurídicas están en el departamento de Cundinamarca; en segundo lugar, está Antioquia con el 14,29%; Caldas y Santander representan 6,12% cada uno; Santander el 4,08%; el 2,04% no se pudo identificar.

q. Tipo de empresa de los encuestados.

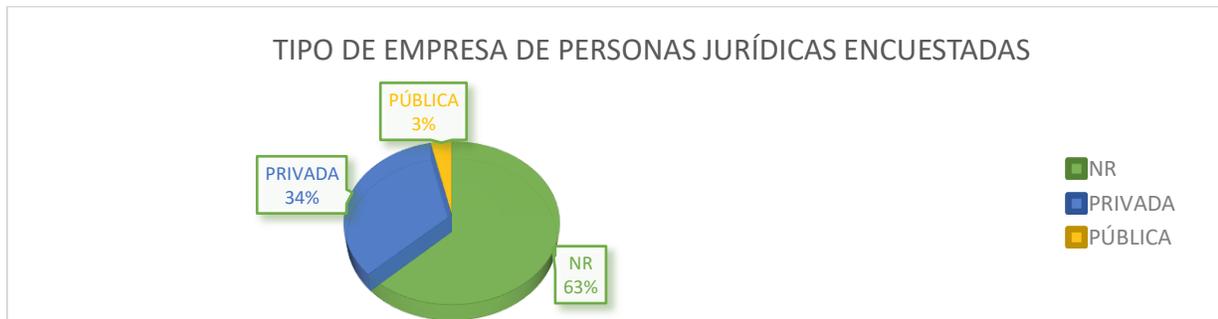


Gráfico N. 15. Tipo de empresa de Personas Jurídicas encuestadas.

Los resultados de esta variable nos indican que el sector privado representa el 34% de los encuestados, sólo el 3% pertenece al tipo de empresas públicas. Nota: los 63% de los No Identificados, presentan a todos esos que dejaron sin responder, al mismo tiempo que registraron no tener ningún vínculo con alguna Persona jurídica, aunque hayan registrado algún tipo de relación con ellas. Véase tabla N. 5 Anteriormente presentada.

r. Sector al que pertenecen.

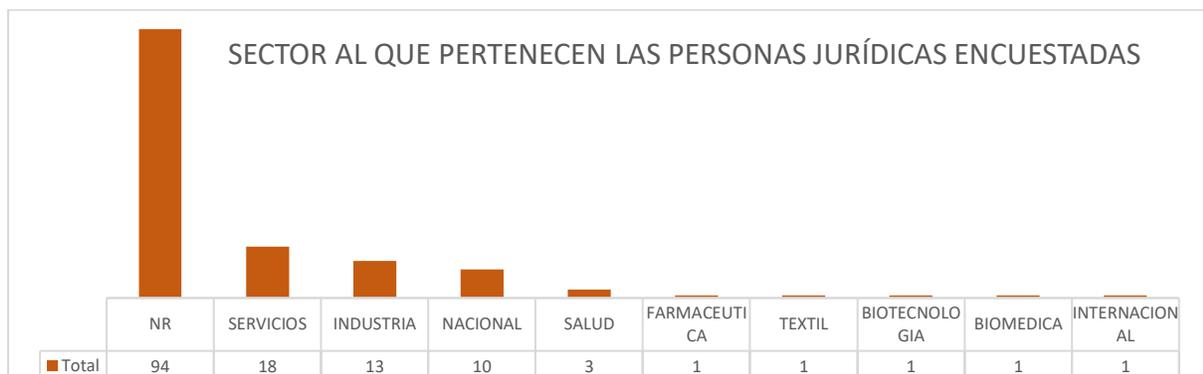


Gráfico N. 16. Sector al que pertenecen las Personas Jurídicas encuestadas.

La variable arroja como resultados que el sector de Servicios es que más tiene concurrencia y solicita los servicios del Instituto Nacional de Metrología, este representa el 18%; lo sigue el sector de la Industria con 9,09%; el sector Nacional en general representa el 7,99%. Nota: Los No Identificados son todos aquellos que no registran vinculación con alguna Persona jurídica y/o llenaron el debido registro.

s. Tipo de Organización.



Gráfico N. 17. Tipo de Organización de las Personas Jurídicas encuestadas.

Los resultados de esta variable nos dicen que, dentro de los 143 encuestados, el 2,10% Representan organizaciones Sociales; Fundaciones y Gremios representan el 1,40% respectivamente; Por último, el 0,70% presentan ONGS. Los No Identificados, representan los demás encuestados y que no registran con esta clasificación.

11. Consolidado de las tres fuentes a caracterizar.

A continuación, presentaremos las características más relevantes tomadas de las 3 fuentes suministradas, importante para todas las tomas de decisiones que promuevan las mejores relaciones y ayuden a identificar de manera oportuna nuestros Usuarios y Grupos de Interés, haciendo canales de comunicación efectivos para garantizar la calidad del servicio.

11.1 Variables a determinar en el consolidado.

11.1.1 Geográficas.

La variable nos permitirá identificar la concentración poblacional de nuestros Usuarios y Grupos de interés, aplicado tanto para el nivel nacional como el internacional.

11.1.2 Intrínsecas.

Identificaremos el comportamiento y preferencias de todos los Usuarios y Grupos de Interés, así determinaremos que servicios son vitales para ellos y al mismo tiempo poder tomar decisiones acerca de cuáles servicios necesita promoverse para aplicarlos a todos los sectores.

11.2. Método de recolección de información.

Se realizó un consolidado de toda la información tomada por las 3 fuentes previamente caracterizadas (Encuesta E4-01-F-02 Caracterización V2, MetroRed y Base de Datos Interna de Servicios). Así identificaremos características de las Personas Naturales y las Personas jurídicas. Partiendo de ello, a continuación, presentamos la siguiente tabla mostrando el trazado que se realizó para la priorización de las variables. Véase método de recolección para la consolidación de la caracterización.

POBLACIÓN	TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	FUENTE
Usuarios con algún tipo de vínculo con el INM	Personas Naturales	Geográficas (Países)	Fuente RCM, Base de Datos de Servicios INM y Encuesta E4-01-F02
Usuarios con algún tipo de vínculo con el INM	Personas Naturales	Geográficas (Departamentos nivel Nacional)	Fuente RCM, Base de Datos de Servicios INM y Encuesta E4-01-F02
Usuarios con algún tipo de vínculo con el INM	Personas Jurídicas	Geográficas (Países)	Fuente RCM, Base de Datos de Servicios INM y Encuesta E4-01-F02
Usuarios con algún tipo de vínculo con el INM	Personas Jurídicas	Geográficas (Departamentos nivel Nacional)	Fuente RCM, Base de Datos de Servicios INM y Encuesta E4-01-F02

POBLACIÓN	TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	FUENTE
Usuarios con algún tipo de vínculo con el INM	P. Naturales y Jurídicas	Intrínsecas (tipos de Servicios)	Fuente RCM, Base de Datos de Servicios INM y Encuesta E4-01-F02

Tabla N. 6. Método de Recolección para la Consolidación de la Caracterización.

12. Resultados de la consolidación de los datos recolectados.

Los resultados nos muestran el total de las ubicaciones, tanto a nivel nacional como internacional, de todas las Personas Naturales y Personas Jurídicas, los sectores en que se mueven y sus preferencias frente a los servicios ofrecidos por el Instituto Nacional de Metrología.

12.1 Variables aplicadas.

t. Total, países de las Personas Naturales.



Gráfico N. 18. Total, países de las Personas Naturales.

La variable nos arroja los siguientes resultados: de las 160 Personas Naturales que tienen alguna vinculación con el Instituto, 151 son de Colombia representando el 94,38%; 5 de ellas provienen de Perú, representadas con el 3,13% del total; 2 de ellas no se lograron identificar, representan el 1,25%; Ecuador y Guatemala tienen una persona respectivamente, los cuales cada uno están representado con el 0,63%.

u. Total, departamentos de las Personas Naturales.

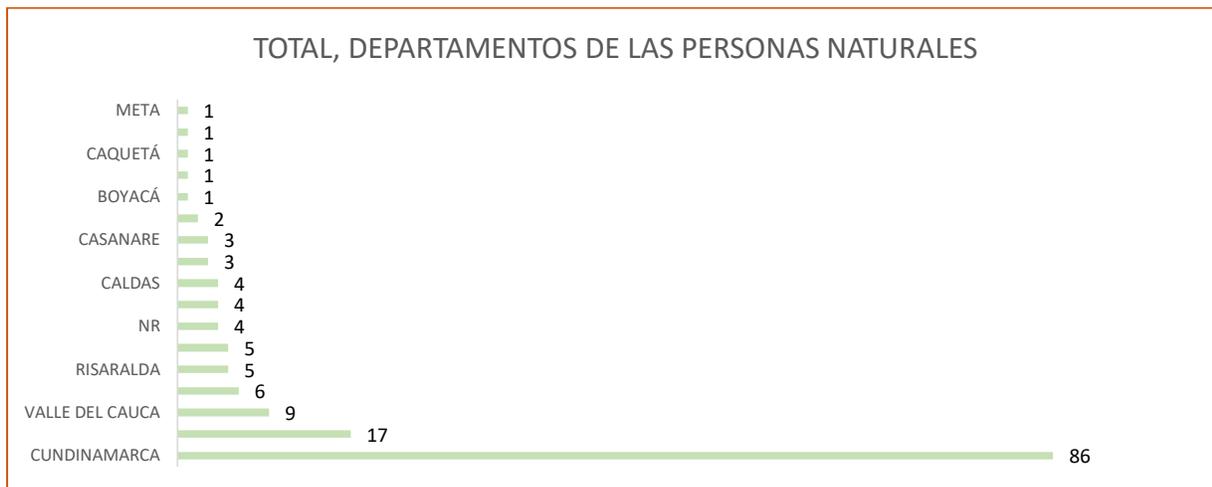


Gráfico N. 19. Total, departamentos de las de Personas Naturales.

Los resultados de la variable son los siguientes: de las 153 Personas Naturales que se encuentran en el país, las 6 ubicaciones principales se distribuyen así: 86 están en el departamento de Cundinamarca, representando el 56,21%; 17 se encuentran en Antioquia, estos representan el 11,11%; 9 están en el Valle del Cauca representados con el 5,88%. 6 están en el Atlántico representando el 3,92%; 5 están en Risaralda representado con el 3,27%; 5 en Huila representando el 3,27%.

v. Total, países de las Personas jurídicas.

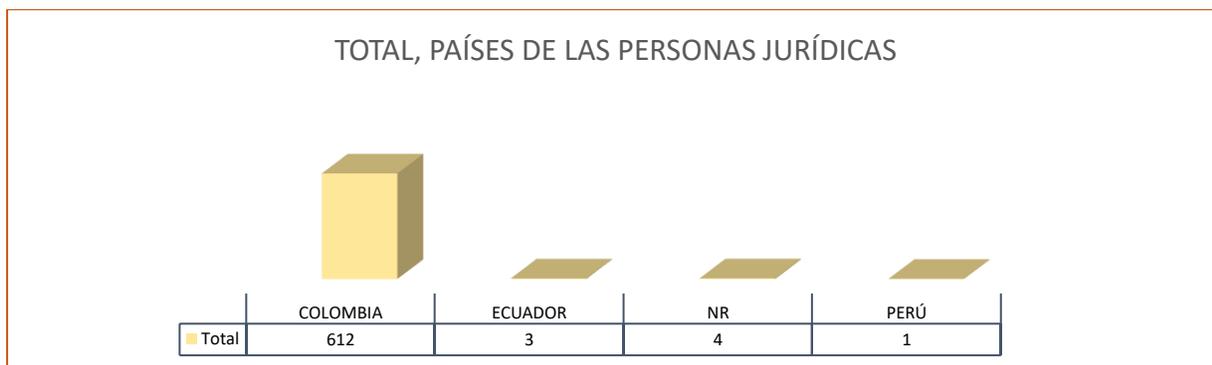


Gráfico N. 20. Total, países de las Personas Jurídicas.

Los resultados de esta variable son los siguientes: de las 620 Personas Jurídicas registradas por nuestra base de servicios, vinculado a la Red Colombiana de Metrología o Encuestada, 612 están ubicadas en Colombia, representando el 98,71%; 3 son de Ecuador representando el 0,48%; 1 de ellas se ubica en Perú; 4 Personas Jurídicas no se lograron identificar, estas representan el 0,65%.

w. Total, de las Personas Jurídicas.

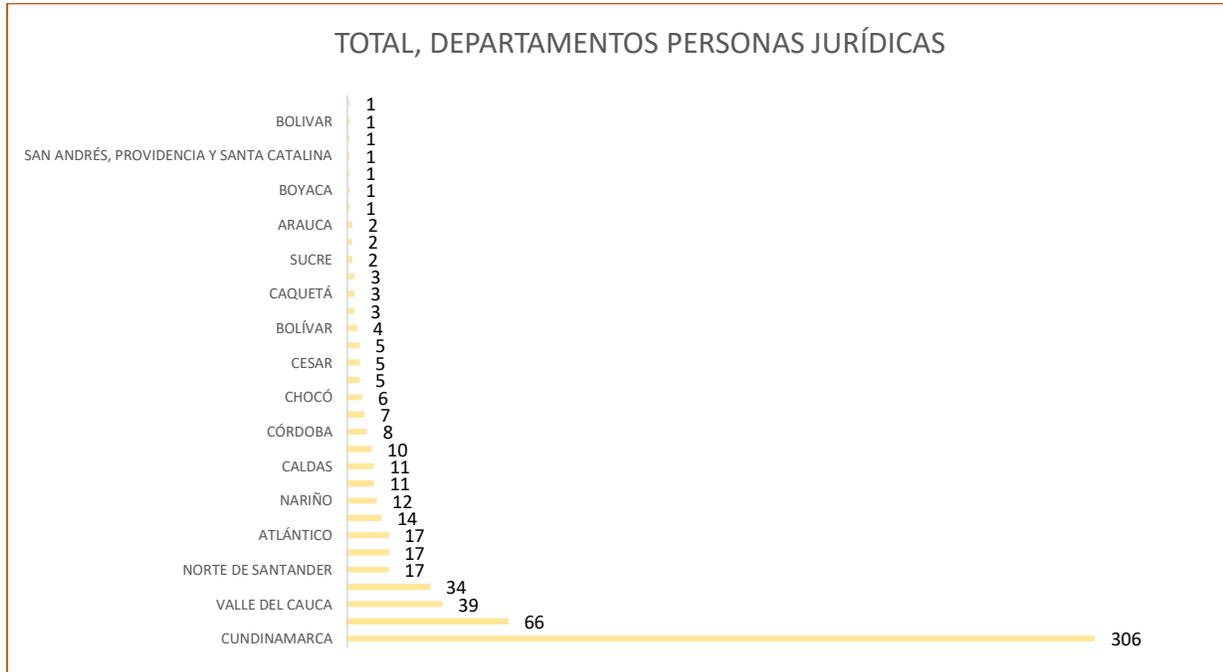


Gráfico N. 21. Total, departamentos Personas Jurídicas.

La variable nos arroja los siguientes resultados: dentro del país, los 6 principales departamentos tienen distribuidas las Personas jurídicas: 306 están ubicadas en Cundinamarca, representando el 49,68%; 39 están ubicadas en Antioquia, representando el 10,71%; 39 están en el Valle del Cauca, representando el 6,33%; 17 se encuentran en el Norte de Santander, representando el 2,76%; 17 en Santander, representando el 2,76%; 17 están en Atlántico, representando el 2,76%; 34 Personas Jurídicas no se lograron identificar, representando el 5,52%.

x. Total, servicios prestados en los años 2017 y 2018.



Gráfico N. 22. Total, de Servicios Prestados en los años 2017 y 2018.

Los resultados de la variable dicen que: de los 584 servicios que han tomado del Instituto Nacional de Metrología, 361 fueron Cursos de Capacitaciones, representando el 61,82%; 123 fueron Calibraciones, representando el 21,06%; 77 fueron Comparaciones de Interlaboratorios, representando el 13,18%; 16 a Asistencia Técnica representado con el 2,74%; 7 pertenecieron a Materiales de Referencia representando el 1,20%.

13. Conclusiones.

Con el informe presentado podemos concluir que:

- La encuesta se realizó por medio de tres fuentes. Es necesario realizar una unificación de toda la información para una óptima descripción y pérdida de información.
- La información suministrada en esta encuesta debe ser vital para la toma de decisiones en todos los aspectos de concierne al portafolio institucional.
- La consideración del presente informe debe ser tomada por las áreas necesarias para la aplicación de las estrategias de mercadeo y planes institucionales.

RODOLFO MANUEL GÓMEZ RODRÍGUEZ
Secretario General
Elaboró:
Julio Alonso Martínez Cantillo
2018-09-24