



Informe de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor

Vigencia 1 de agosto 2022 a 31 de julio de 2023

Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano

Bogotá D.C.

2023 -10 - 11



CONTENIDO

Página.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	4
4. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	6
5. RESULTADOS.....	9
5.1 Resultados Personas Naturales.....	10
5.2 Resultados Personas Jurídicas.....	19
6. CONCLUSIONES.....	23
7. RECOMENDACIONES.....	25
8. ANEXOS.....	26

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Metrología lleva a cabo la identificación de los grupos de valor, tema fundamental, teniendo en cuenta que se determinan las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos con los que se relaciona la entidad.

Esta identificación se realiza con el fin de conocer y aprovechar las oportunidades presentadas metrológicamente hablando en los diferentes sectores e industrias del país. El documento es insumo para ser utilizado en la construcción e implementación de las diferentes políticas institucionales.

El informe analiza el relacionamiento dado por la población denominada como contacto en el periodo de tiempo establecido, en diversas variables, entre las que se encuentran (Geográfica, Demográfica, Intrínseca, Comportamental, etc.).

La caracterización permitirá, además, identificar los aportes o contribuciones que dichos grupos puedan hacer y con base en ellos definir esquemas de participación, asociación o colaboración que permitan hacerlos corresponsables en la obtención de soluciones a las necesidades identificadas, así como comprometerlos en el mejoramiento de los bienes o servicios suministrados.

2. ALCANCE

La información utilizada para la elaboración del presente informe de caracterización de grupos de valor e interés se basa en la consolidación de la información obtenida de las encuestas de Caracterización de Usuarios, Grupos de Interés y Partes Interesadas, las cuales se aplicaron del 1 de agosto de 2022 al 31 de julio del 2023.

De las 998 encuestas enviadas, fueron respondidas 67 (6,71 %) por 20 personas jurídicas y 47 personas naturales.

3. DEFINICIONES

- **Caracterizar:** Hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones. (DNP, 2017, p. 3).
- **Caracterización de grupos de valor:** Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares. (DAFP, 2022, p.9).
- **Segmentación de usuarios:** El proceso de subdividir un mercado en subconjuntos de clientes distintos que se comportan de la misma manera o tienen necesidades similares. (MINTIC, 2011, p. 6).
- **Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP:** Entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional. (DAFP, 2023).
- **Departamento Nacional de Planeación – DNP:** Es un Departamento Administrativo que pertenece a la Rama Ejecutiva del poder público y depende directamente de la Presidencia de la República. Es una entidad eminentemente técnica que impulsa la implantación de una visión estratégica del país en los campos social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas colombianas, el manejo y asignación de la inversión pública y la concreción de estas en planes, programas y proyectos del Gobierno. (DNP, 2022).

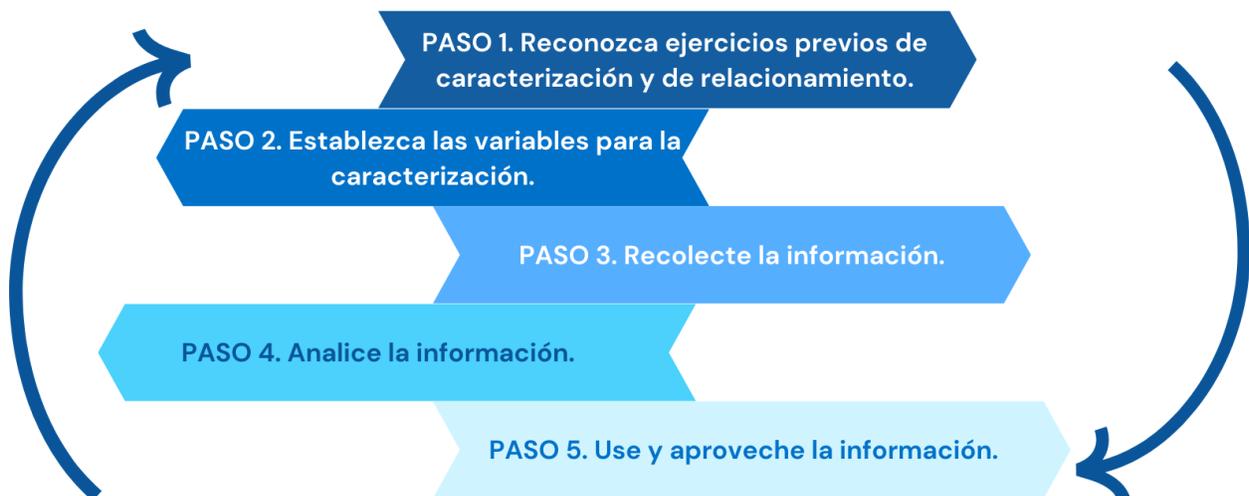
- **Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (DAFP, 2020, p.15).
- **Grupos de interés:** Es aquella persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (ISO 9001, 2015).
- **Servicio de Calibración:** El servicio de calibración de instrumentos de medición consiste en un conjunto de operaciones mediante las cuales éstos se comparan con los patrones nacionales de medida y se determinan sus errores. (INM, 2023).
- **Capacitación en Metrología:** Serie de cursos sobre metrología en las diferentes magnitudes orientados a las personas y empresas que requieren conocer y aplicar métodos de medición para el aseguramiento de la calidad, reconocidos internacionalmente. Estos cursos teórico-prácticos son dictados directamente por el INM. (INM, 2023).
- **Materiales de Referencia Certificados:** En química, la calidad del resultado de las mediciones se asegura mediante el uso de materiales de referencia certificados, ya que proporcionan a nivel mundial un patrón de medición que asegura la entrega de resultados exactos, confiables y comparables, permitiendo así garantizar su trazabilidad. (INM, 2023).
- **Ensayos de Aptitud:** Los ensayos de Aptitud (EA) son herramientas utilizadas para evaluar el desempeño de los laboratorios para llevar a cabo ensayos o calibraciones. La participación en estos ejercicios ayuda a que los participantes proporcionen confianza adicional a sus clientes y puedan identificar aspectos a mejorar en sus procesos de medición. (INM, 2023).
- **Servicio de Asistencia Técnica:** Servicio integral y a la medida que presta el INM tanto a empresas como a laboratorios de calibración y ensayo, como un medio efectivo para la transferencia tecnológica en el campo de la metrología. Además, el servicio

también puede ser orientado a solucionar problemas de medición específicos detectados en una empresa. (INM, 2023).

- **Red Colombiana de Metrología:** La Red Colombiana de Metrología (RCM) es la unión sinérgica de laboratorios de ensayo y calibración de carácter público y privado, de proveedores de programas de comparación, productores de materiales de referencia, coordinada por el Instituto Nacional de Metrología. (INM, 2023).

4. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

En la elaboración del Informe de Caracterización de los Grupos de Valor e Interés del Instituto Nacional de Metrología, se tuvo en cuenta la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en su Guía para la Caracterización de Usuarios, Ciudadanos e Interesados de Presidencia de la República de Colombia, teniendo como base los siguientes pasos:



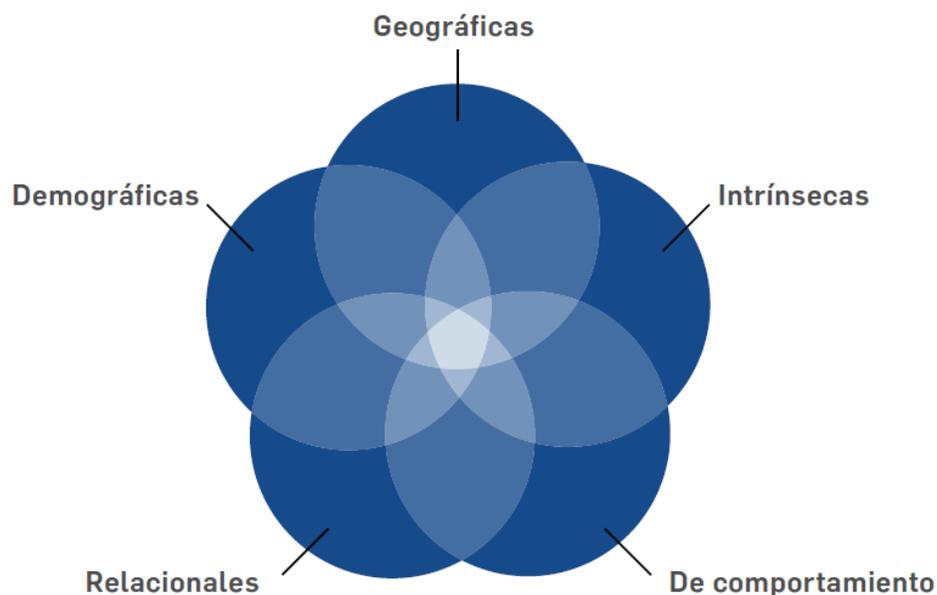
Gráfica N°1. Pasos para realizar la caracterización de usuarios.

Cada etapa nos permite llevar a cabo avances en la investigación para que al final podamos obtener un completo panorama de los grupos que se contactan con el INM y obtener resultados que permitan tomar decisiones en pro de la mejora de servicios o procesos de la entidad.

Durante el primer paso, se identifica y revisa las estrategias, mecanismos y herramientas que han sido empleadas para el levantamiento de información y dónde están los resultados de los datos de ejercicios anteriores en el marco del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor; esto con el fin de reconocer las principales necesidades, demandas y comportamientos de los grupos de valor con el fin de que la caracterización sea el insumo para implementar de manera oportuna acciones de mejora.

Una vez se cuenta con dicho insumo se procede a realizar un objetivo general y objetivos específicos orientado a fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía. Estos responden a los resultados que se desea alcanzar en cada una de las políticas y/o escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

En el siguiente paso se identifican las variables que se deben estudiar y ¿cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido? Las variables elegidas deben atender al objetivo o propósito de la caracterización y deberán ser adaptadas por cada entidad de acuerdo con sus necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional y para ello es importante determinar las variables de la gráfica N°2.



Gráfica N°2. Niveles de conocimiento de las agrupaciones poblacionales. (DAFP, 2022. P.21).

En el paso número tres, se recolectó la información pertinente sobre los atributos, variables características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, esto, teniendo en cuenta el instrumento de recolección de información que para el caso del INM fueron encuestas digitales que se encuentran en el enlace: <https://forms.office.com/r/iKCzFRc6KZ> y se presentan con el siguiente modelo:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS

* Obligatorio

El Instituto Nacional de Metrología le invita a participar en la Encuesta de Caracterización. Su diligenciamiento le tomará menos de 2 minutos.

¡Sus respuestas nos ayudan a mejorar continuamente!

1. Soy Persona *

Natural

Jurídica

Siguiete

Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que envíes se enviarán al propietario del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes, incluidas las que adopte el propietario de este formulario. Nunca des tu contraseña.

Con tecnología de Microsoft Forms | El propietario de este formulario no ha proporcionado una declaración de privacidad sobre cómo utilizarán los datos de tus respuestas. No proporcionar información personal o confidencial. [Terminos de uso](#)

Imagen N°1. Captura de pantalla Encuesta de Caracterización.

De acuerdo con el DAFP (2022. P. 24) las Encuestas online o en línea, ayudan a las organizaciones a realizar un proceso de recolección de datos eficaz en el que puede obtener una gran cantidad de información a bajo costo, de modo que ahorra recursos como el tiempo y la mano de obra.

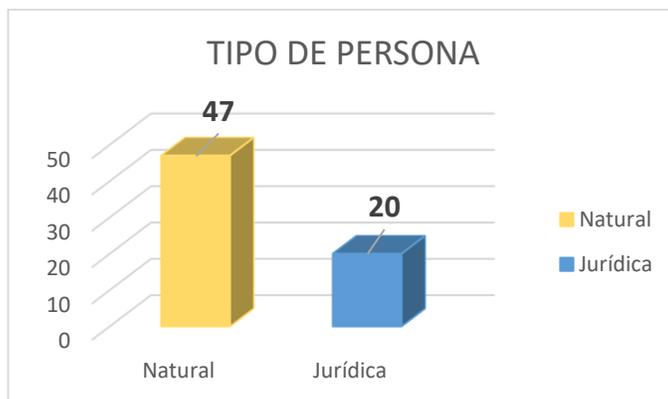


Gráfica N°3. Variables de la Encuesta de Caracterización INM 2022-2023.

Finalmente se elabora el presente informe, se difunde con las áreas del INM y se publica en la página web para que sea consultado por los usuarios que lo requieran; pero además se convierte en un insumo para la planeación institucional, la formulación de estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, el fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano y la optimización de los escenarios de relacionamiento.

5. RESULTADOS

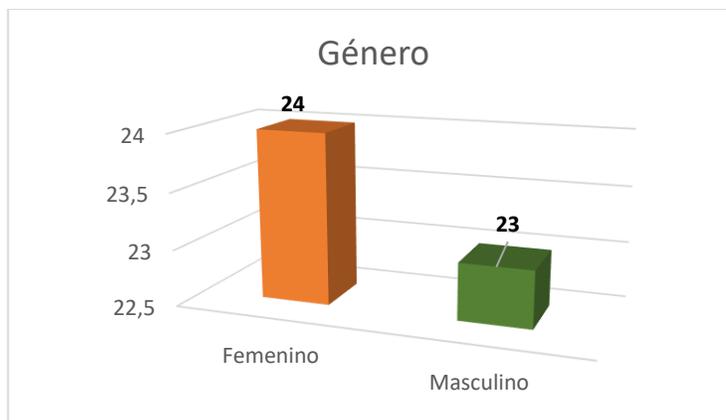
Para el periodo del presente informe (agosto 2022 – julio 2023), el Instituto Nacional de Metrología envió 998 encuestas de caracterización a los usuarios que tuvieron algún tipo de contacto con la entidad. De estas, fueron respondidas 67 así:



Gráfica N°4. Tipo de persona.

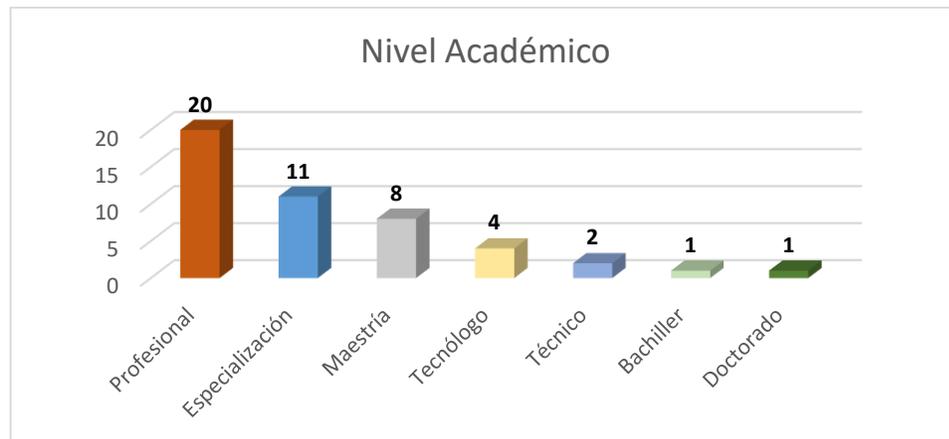
5.1 Resultados Personas Naturales

De las personas Naturales se obtiene que la mayoría de las personas que tuvo contacto con el INM fueron de género femenino con el 51 % de las respuestas frente al 49 % de género masculino. Para este ítem también se dejó abierta la posibilidad de que los usuarios nos respondieran si se identificaban con otro género. Sin embargo, esta casilla quedó sin respuesta.



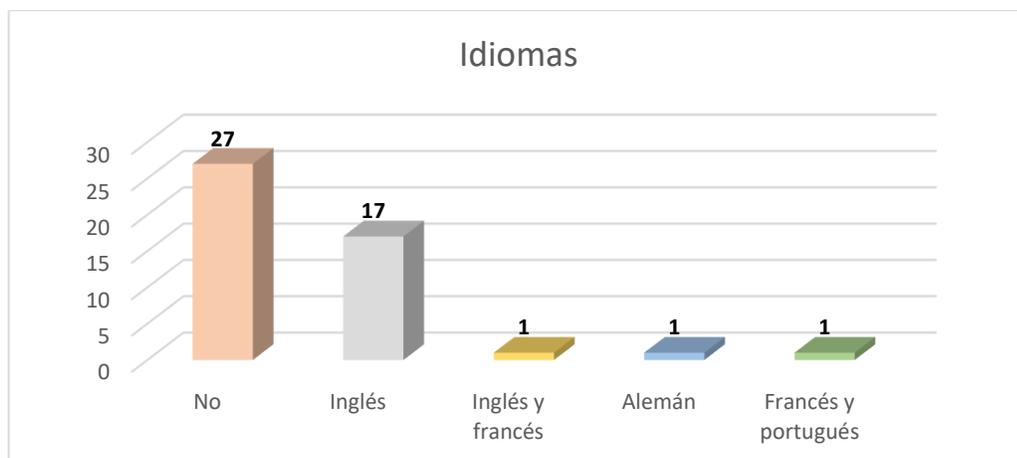
Gráfica N°5. Género de los contactos del INM.

De los contactos que tuvieron relación con el Instituto se destaca que en un porcentaje superior cuentan con alguna profesión (49 %), seguido de personas que cuentan con una especialización (23 %) y maestría (17 %). De igual manera, se destaca que en ningún caso los usuarios del INM han tenido como máximo nivel educativo la primaria o han estado fuera de la escolarización.



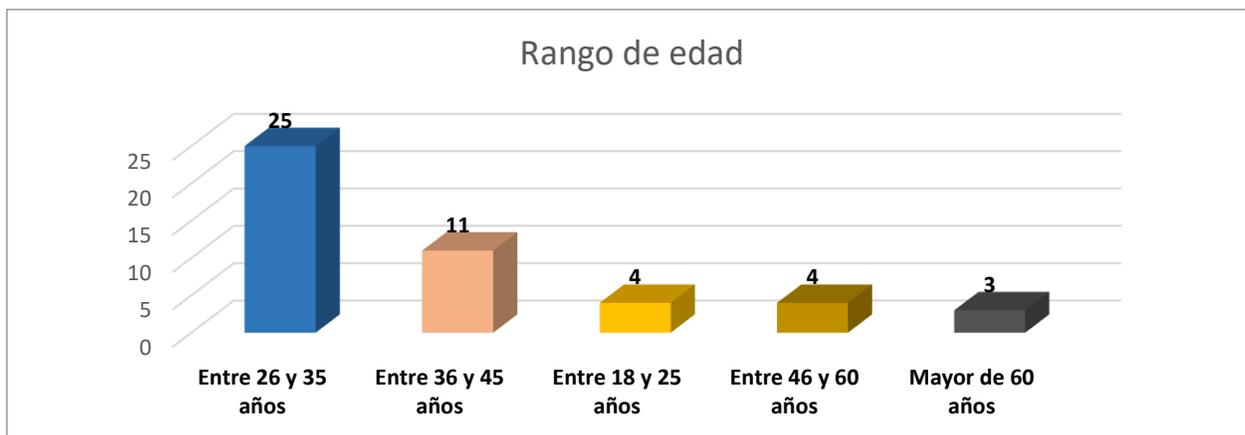
Gráfica N°6. Nivel académico de los contactos del INM.

Así mismo, se evidencia que el 57 % de los usuarios encuestados del Instituto Nacional de Metrología no hablan una segunda lengua, seguido por el 36 % que habla inglés. De igual manera se destaca que, algunos usuarios hablan inglés y francés, francés y portugués y alemán, adicional del español.



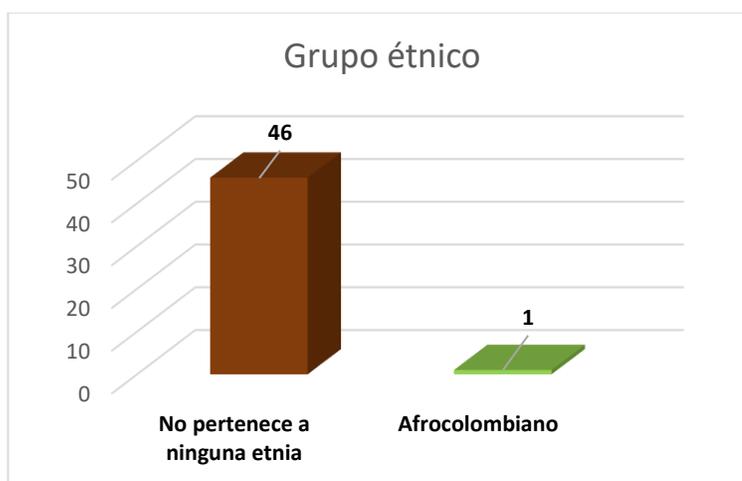
Gráfica N°7. Idioma diferente al español que hablan los contactos del INM.

Por su parte, el 53 % de los usuarios que tuvieron contacto con el INM se encuentran en un rango de edad entre los 26 años y los 35 años; seguido de un 23 % entre los 36 años y los 45 años. De igual forma se evidencia que los contactos siempre son mayores de edad tal y como se evidencia en la gráfica N°8 denominada “Rango de edad”.



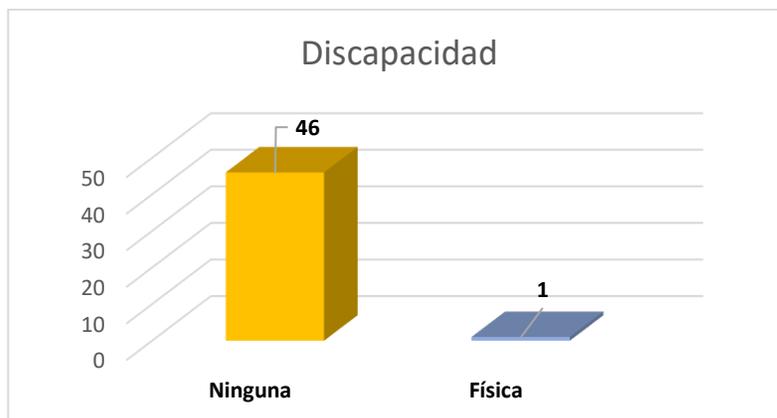
Gráfica N°8. Rango de edad de los contactos del INM.

Frente a la pregunta ¿pertenece a algún grupo étnico?, el 98 % de los contactos que respondieron la encuesta afirmaron que no pertenecen a ninguna etnia, frente a un (1) usuario (2 %) que afirmó que es afrocolombiano, como se evidencia en la siguiente gráfica.



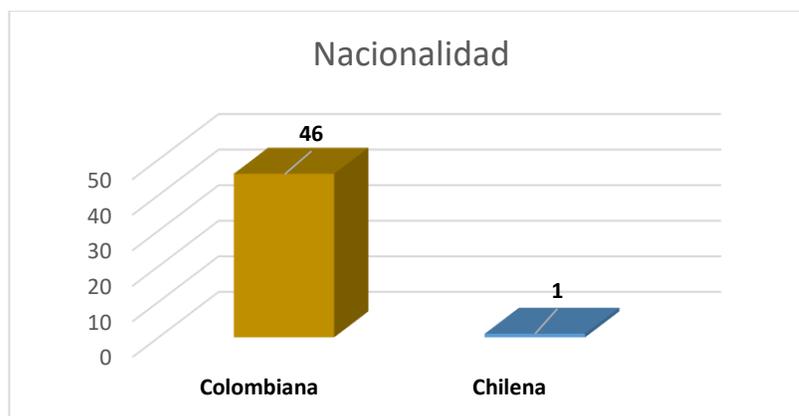
Gráfica N°9. Grupo étnico al que pertenecen los contactos del INM.

Por su parte, de los usuarios encuestados el 2 % cuenta con algún tipo de discapacidad que para el caso del usuario consultado fue discapacidad física; frente al 98 % de los usuarios que no cuentan con ninguna discapacidad (Física, Auditiva, Visual, Sordo ceguera, Cognitiva, Mental u otra).



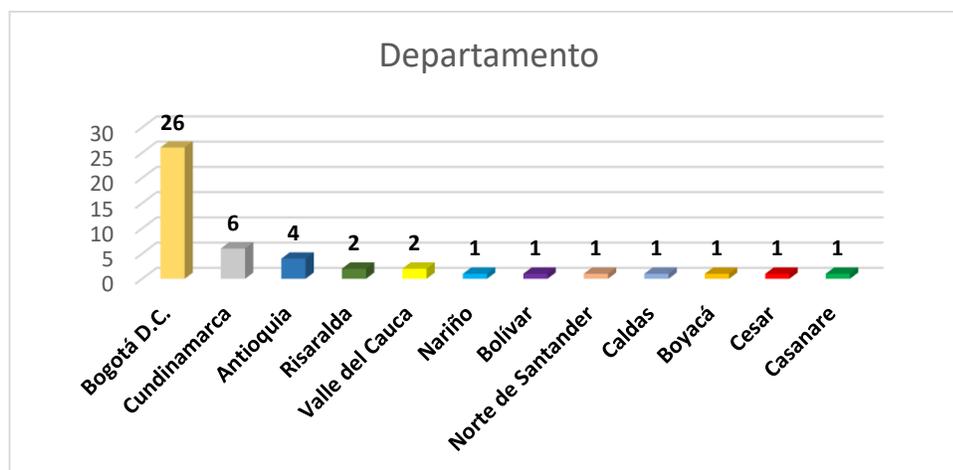
Gráfica N°10. Tipo de discapacidad de los contactos del INM.

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de Caracterización se puede evidenciar que el 98 % de los contactos son de nacionalidad colombiana, frente a una (1) persona natural extranjero que tiene nacionalidad chilena:



Gráfica N°11. Nacionalidad de los contactos del INM.

Destacamos que los usuarios que más tienen contacto con el INM habitan en la capital de la república con un 55 %, seguido de los habitantes de los municipios cercanos a la capital situados en el departamento de Cundinamarca (13 %). Para verificar el detalle de los resultados pueden acceder al documento *Tabulación Encuesta de Caracterización 2022-2023*.



Gráfica N° 12. Departamento en el que habitan los contactos del INM.

Así mismo, se pueden validar los municipios desde los cuales se contactan los usuarios con el Instituto Nacional de Metrología en la Tabla N°1 *Municipios en los que habitan los contactos del INM*, en los cuales se mantiene la capital colombiana como la principal ciudad de habitación, seguido de Cali y Medellín.

Municipio /Ciudad	Cantidad
Bogotá D.C.	27
Medellín	2
CALI	2
Pasto	1
Monterrey	1
Bosconia	1
Tenjo	1
Cartagena	1
Manizales	1
Cúcuta	1
Medellín	1
Dosquebradas	1
Mosquera	1
Envigado	1
PEREIRA	1
Facatativá	1
Villa de Leyva	1
La Calera	1
Madrid	1
Total general	47

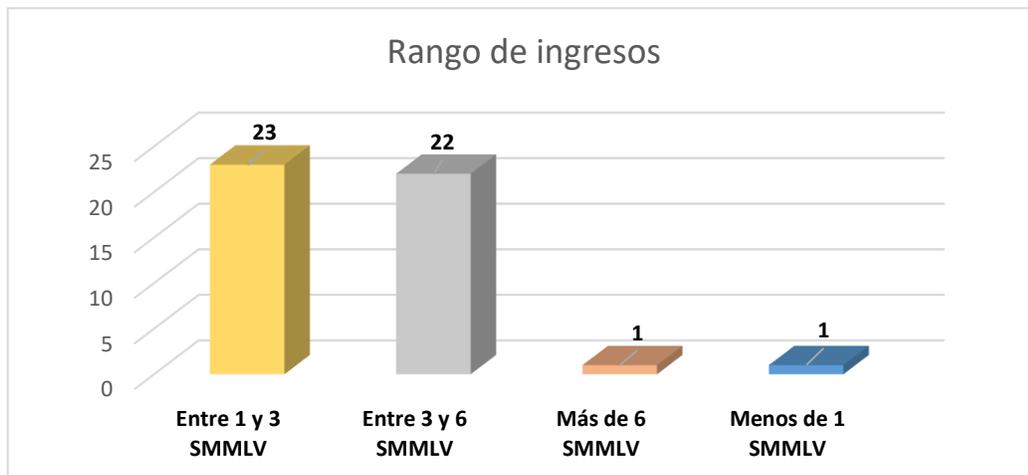
Tabla N°1. Municipios en los que habitan los contactos del INM.

Para el INM de Colombia es importante tener en cuenta las actividades económicas de los usuarios que tienen algún contacto con la entidad; por lo que, dentro de las encuestas se les consulta por estas actividades que son de suma importancia para la toma de decisiones sobre los trámites o servicios del Instituto. En este caso se obtiene que en su mayoría (47 %) realiza Actividades profesionales, científicas y técnicas.

Actividades	Cantidad
Actividades profesionales, científicas y técnicas	22
Otras actividades de servicios	4
Industrias manufactureras	3
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2
Enseñanza	2
Investigación y ciencia	1
otros	1
Laboratorio de Metrología	1
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1
Suministro de agua, evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1
Análisis de muestras	1
Laboratorio de ensayo matriz agua acreditado por IDEAM	1
Construcción	1
Actividades turísticas	1
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1
Servicios Tecnológicos-Laboratorio Calidad de Aire	1
Farmacéutico	1
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	1
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	1
Total general	47

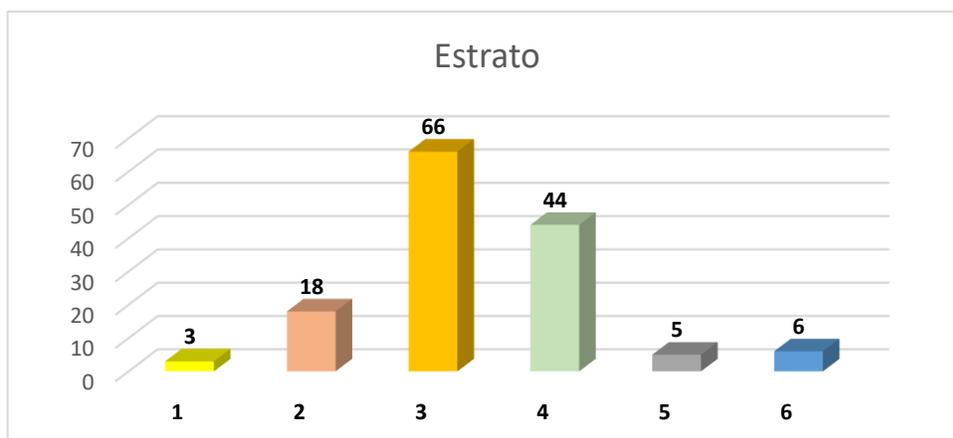
Tabla N°2. Actividades económicas de los contactos del INM.

Los contactos del INM, en las encuestas respondidas afirmaron que el 49 % gana entre 1 y 3 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), frente al 47 % que obtiene ingresos entre 3 y 6 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV). De igual manera, un (1) usuario afirmó ganar menos de 1 SMMLV y un (1) ciudadano afirmó ganar más de SMMLV, tal y como se evidencia en la gráfica N°13 *Rango de ingresos de los contactos del INM.*



Gráfica N°13. Rango de ingresos de los contactos del INM.

Dentro de la variable económica consultada por el INM a los contactos; se evidencia que la mayoría de los consultados (46 %) se encuentran en un estrato 3; seguido del 31 % que hacen parte de estrato 4. Para conocer el detalle de los resultados pueden acceder al documento *Tabulación Encuesta de Caracterización 2022-2023*.



Gráfica N°14. Estrato socioeconómico de los contactos del INM.

Por otra parte, el 68 % de los ciudadanos que respondieron la encuesta aseveraron que el canal por el que tuvieron el primer contacto con el Instituto Nacional de Metrología fue la página web, seguido del correo electrónico con un 9 %; y el canal telefónico con un 6 %.

Canal que utilizó primero	Cantidad
Página Web	32
Correo electrónico	4
Telefónica	3
WhatsApp	1
Trabajo	1
Trabaje en la entidad	1
Soy exfuncionario	1
Visita a los laboratorios	1
Amigo	1
Redes Sociales	1
Trabajé en el INM	1
Total general	47

Tabla N°3. Canal comunicativo de primer contacto con el INM.

Así mismo, de acuerdo con los resultados de la encuesta, el servicio que más utilizaron los encuestados en el Instituto Nacional de Metrología fue el de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias) con un 34 %; luego el servicio más consultado fue Capacitaciones (23 %) y Asistencia Técnica (13 %).

Servicio utilizado	Cantidad
PQRSD	16
Capacitación en Metrología	11
Asistencia Técnica	6
Calibración de Equipos	5
Ensayos de Aptitud	3
Sincronización de Hora Legal	1
oferta laboral CNSC	1
no aplica	1
Trabajo	1
Ensayos de aptitud, Materiales de Referencia certificados y capacitación en metrología	1
Materiales de Referencia Certificados	1
Total general	47

Tabla N°4. Servicio utilizado por los usuarios del INM.

Finalmente, los usuarios denominados personas naturales hicieron algunas recomendaciones sobre los servicios que les gustaría encontrar en el INM, obteniendo como resultado las siguientes afirmaciones:

- Apoyo al desarrollo de sistemas de pesaje en la industria.
- Calibración en equipos de medición en Viscosidad.
- Capacitaciones profundas de normas actualizadas y de incertidumbre (métodos numéricos).
- Caracterización de medios.
- Ensayos de aptitud y capacitaciones con mayor frecuencia.
- Estadística.
- Inter laboratorios.
- Más tipos de materiales de referencia certificados y mayor stock de los que ya han ofrecido, porque los que más necesitamos pocas veces tienen existencia y otros que necesitamos no los han elaborado.
- Mayor demanda en el plan de formación.
- Mayor variedad en EA.
- Metrología Cuántica.
- Metrología para niños.
- MRC de conductividades menores a 10 uS/cm. Ensayos de aptitud de medidores de pH o conductividad, capacitación en medidores de oxígeno disuelto.
- Norma ISO 19011.
- Normas sobre cinemómetros.
- Publicaciones científicas e investigaciones en la página.
- Que tengan con más frecuencia materiales de referencia certificados para pH y conductividad en matriz agua residual, agua superficial, agua subterránea y agua potable.

5.2 Resultados Personas Jurídicas

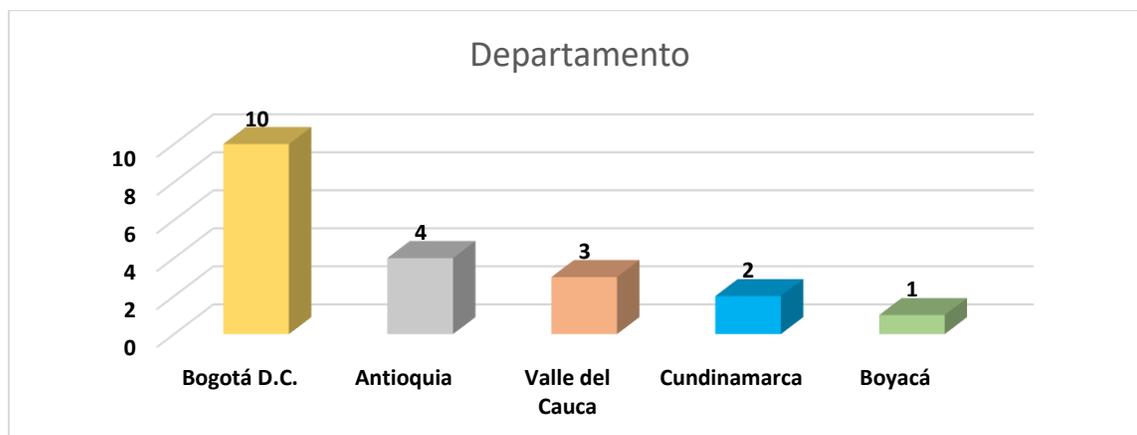
Los resultados de la encuesta de Caracterización a las personas jurídicas para la vigencia del actual informe nos generan los siguientes resultados descritos a continuación, los cuales sirven como insumo para la toma de decisiones frente a la interacción con los clientes de las diversas empresas que se contactan con el Instituto Nacional de Metrología.

Es así como el 75 % de las empresas encuestadas nos respondieron que no cuentan con sucursales, frente al 25 % que sí cuentan con ellas, tal y como se evidencia en la gráfica N°15. *Empresas que se contactan con el INM que cuentan con sucursales.*



Gráfica N°15. *Empresas que se contactan con el INM que cuentan con sucursales.*

De igual manera, dentro de las variables geográficas consultadas en la encuesta a las personas jurídicas se determina que el 50 % de las empresas que tiene contacto con el INM tienen su sede principal en Bogotá D.C.; el 20 % de ellas tienen sede principal en el departamento de Antioquia y el 15 % tienen su sede principal en el Valle del Cauca.



Gráfica N°16. *Sede principal de las Empresas que se contactan con el INM.*

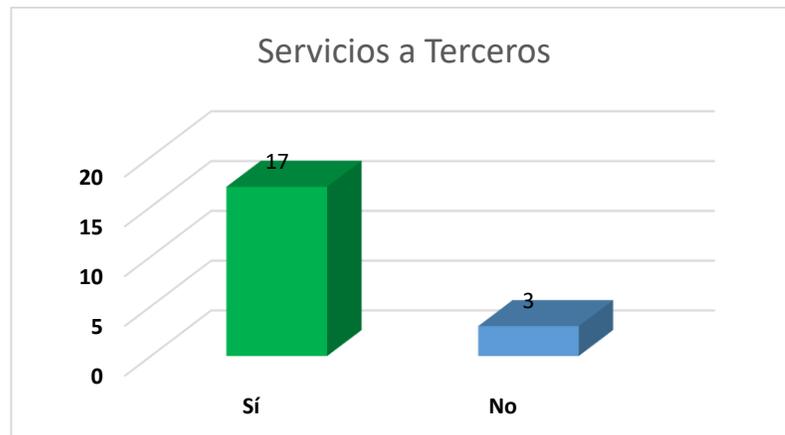
De esta variable se destaca que, las ciudades y/o municipios que se contactan con el Instituto aparte de la capital colombiana están: Cali, Duitama, El Santuario, Funza y Medellín. Para más información de los resultados pueden acceder al documento *Tabulación Encuesta de Caracterización 2022-2023*.

Por otra parte, según los resultados de la encuesta, el 70 % de las personas jurídicas consultadas, y que han tenido algún tipo de contacto con el INM entre agosto del 2022 y julio del 2023, hacen parte de Laboratorios; seguido del 20 % de Empresas. Estas hacen parte de los sectores relacionados con: Actividad comercial, Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social, Actividades profesionales, científicas y técnicas, Calibración de instrumentos de medida, Comercio al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo NCP, Reparación de vehículos automotores y motocicletas, Construcción, Enseñanza, Industrias manufactureras, CDA, Suministro de reactivos e insumos para laboratorios, Venta de equipos de medición, reparación y calibración de los mismos, entre otros.

Tipo de usuario	Cantidad
Laboratorio	14
Empresa	4
Institución Educativa	1
Grupo de investigación	1
Total general	20

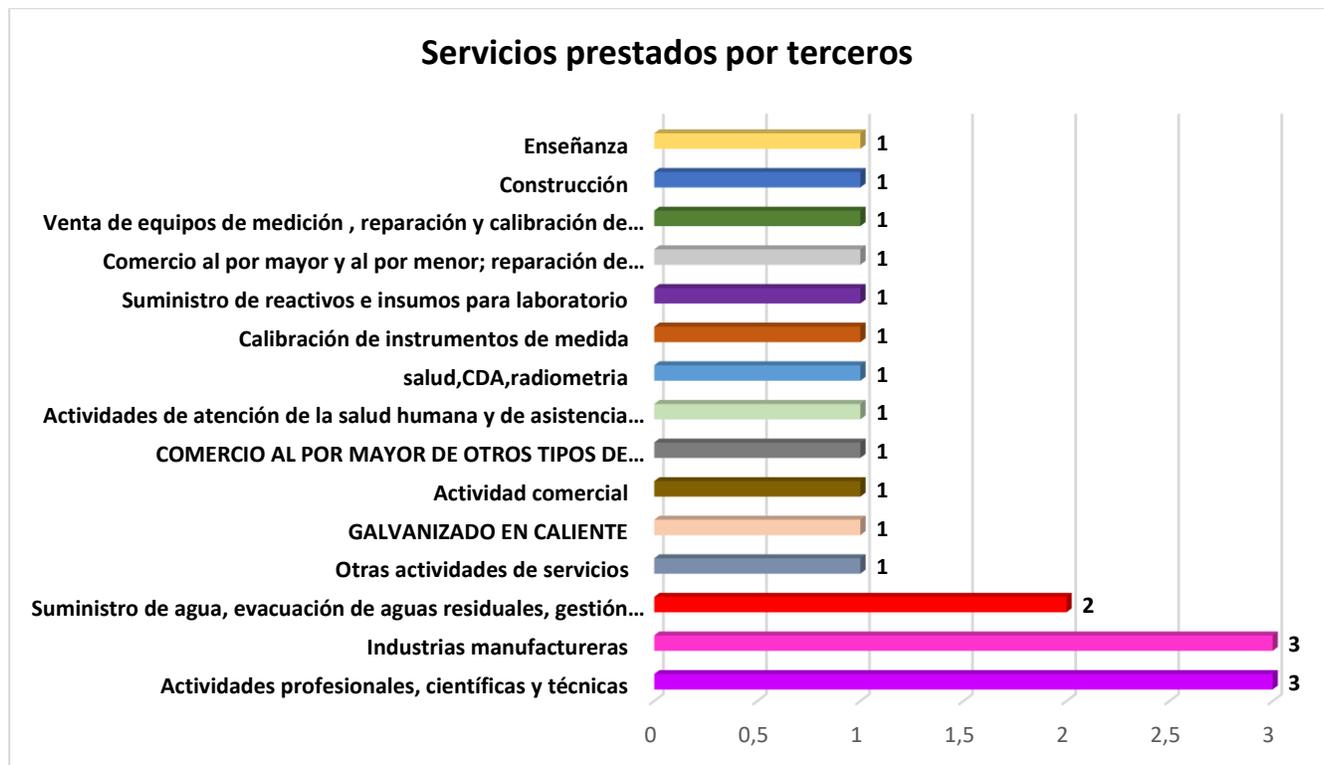
Tabla N°5. Tipo de usuarios.

De las empresas encuestadas se determinó que el 85 % de las mismas presta servicios a terceros, mientras que el 15 % de estas utiliza los servicios del INM para su uso propio, tal y como se evidencia en la Gráfica N°17 *Prestación de servicios a terceros*.



Gráfica N°17. Prestación de servicios a terceros.

Así mismo, las empresas aseveraron que dentro de los servicios que prestan a terceros están: Calibración, Comercialización de Materiales de Referencia Certificados, Ensayos de calidad a materiales, Ensayos en matrices ambientales, Laboratorios de ensayo, Pruebas de laboratorio, venta de equipos, instalación de equipos, Pruebas Pull Out Test, entre otros.



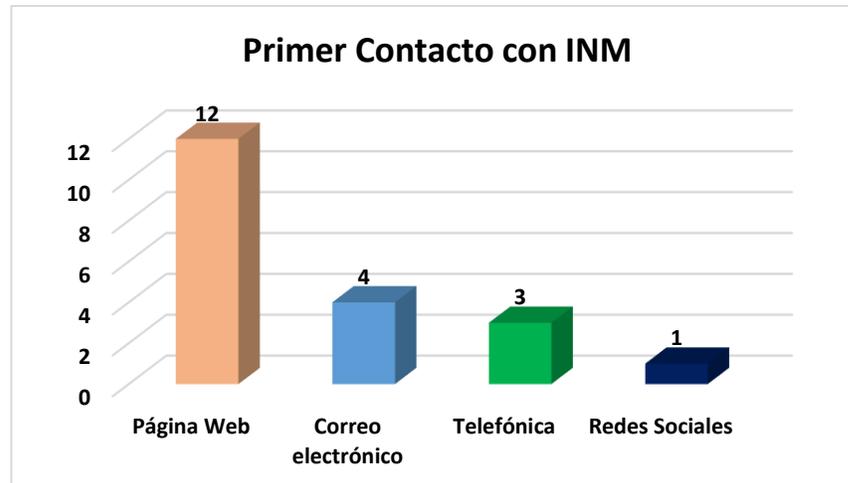
Gráfica N°18. Servicios prestados por terceros.

Por otro lado, se consultó a las empresas por la cantidad de trabajadores en las mismas, esto para definir el tamaño de esta. En esta pregunta se obtuvo como resultado que el 80 % tienen menos de 100 empleados y el 10 % tiene más de 300 empleados, como se evidencia en la tabla N°6. Cantidad de empleados de la empresa.

Empleados por empresa	Cantidad
Menos de 100	16
Más de 300	2
Entre 101 y 200	1
Entre 201 y 300	1
Total general	20

Tabla N°6. Cantidad de empleados de la empresa.

Dentro de las variables comunicativas a evaluar en la encuesta de Caracterización se evidencia que el primer contacto que tuvieron las empresas encuestadas con el Instituto están la página web con el 60 %, correo electrónico con 20 % y canal telefónico con 15 %.



Gráfica N°18. Canal comunicativo de primer contacto con el INM.

Los servicios utilizados por estas empresas fueron Asistencia Técnica (10 %), Calibración de Equipos (35 %), Capacitación en Metrología (15 %), Ensayos de Aptitud (15 %), PQRSD (5 %), Visitas Guiadas (5 %), entre otras que se encuentran detalladamente en el documento *Tabulación Encuesta de Caracterización 2022-2023*.

Finalmente, dentro de las recomendaciones que realizan las empresas encuestadas sobre los servicios que les gustaría encontrar en el Instituto Nacional de Metrología son:

- **Ensayos de Aptitud:** Ampliación en ensayos de aptitud, Ensayos de aptitud en masa, Ensayos de aptitud en magnitudes de grandes volúmenes y probadores de caudal.
- **Calibración:** Calibraciones de instrumentos en tiempos más cortos, Volumen.
- **Capacitaciones:** Auditorias de tercer nivel, Metrología química.
- **Visitas guiadas:** Visitas académicas con grupos de estudiantes.
- Caracterización de Materiales.
- Metrología Óptica.
- Radiometrías.

6. CONCLUSIONES



De las encuestas respondidas por los usuarios y ciudadanos que han tenido contacto con el Instituto Nacional de Metrología se concluye que en su mayoría las interacciones se dan con personas naturales, siendo estas el 70 % del total; de igual manera la mayor interacción es realizado por el género femenino quienes representan el 51 % de las usuarias, frente al 49 % de género masculino.



Las empresas (personas jurídicas) que tuvieron interacción con el INM reportaron que el 75 % no cuenta con sucursales; el 50 % de ellas tienen su sede principal en Bogotá D.C., seguido de Cali y Medellín.



El 70 % de estas empresas están enmarcadas en laboratorios. El 85 % presta sus servicios a terceros. El 80 % tiene menos de 100 trabajadores en su compañía frente al 10 % que tiene más de 300 trabajadores en la compañía.



Los usuarios que interactúan con el instituto son en su mayoría profesionales con un 43 %, seguido de ciudadanos que cuentan con especialización (23 %) y maestría (17 %). De estas personas el 57 % no habla idiomas diferentes al español y el 36 % tiene como segunda lengua el inglés.



La mayoría de nuestros usuarios (53 %) son personas entre los 26 y los 35 años, seguido del 26 % siendo estas personas entre los 36 y 45 años.



El 98 % de los contactos que interactuaron con el INM en la vigencia del presente informe y que respondieron la encuesta no pertenece a ninguna etnia y el 2 % es afrocolombiano. De igual manera, el 98 % de usuarios no presenta ninguna discapacidad, frente al 2 % que presenta discapacidad física.



El 98 % de los usuarios que han tenido interacción con el INM han sido colombianos y un 2 % de nacionalidad chilena. De igual manera, el 55 % de ciudadanos habitan en la ciudad de Bogotá D.C.; seguido de Cali con 4 % y Medellín con 4 %.



El 46 % de los usuarios que se relacionan con el INM hacen parte del estrato socioeconómico 3; seguido del 31 % de estrato 4. De igual manera, el 47 % pertenece a las actividades profesionales, científicas y técnicas.



El 49 % de los ciudadanos que tuvieron algún tipo de contacto con el INM tiene un ingreso de entre 1 y 3 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).



Los usuarios y ciudadanos tuvieron su primer contacto con el INM a través de la página web en un 68 % para personas naturales frente a un 60 % en personas jurídicas. De igual manera, el correo electrónico resulta atractivo para contactar al Instituto (9 % personas naturales - 20 % personas jurídicas); y el canal telefónico es otro de

los medios principales por el que se comunican (6 % personas naturales - 15 % personas jurídicas).



Los servicios que más utilizaron los clientes denominados personas naturales fue el de PQRSD con un 34 %, y las personas jurídicas fue Calibración de Equipos con un 35 %.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar una metodología diferente y con mayores posibilidades para facilitar el diligenciamiento por parte del usuario para que la muestra de la recolección de información sea más grande. Así mismo, mayor seguimiento a la respuesta a las encuestas para que el informe sea un insumo confiable para la toma de decisiones del Instituto Nacional de Metrología.

De igual manera, es necesario fortalecer los canales de comunicación por los que menos interactúan los clientes en su primer nivel (redes sociales, WhatsApp, voz a voz) a fin de que se puedan generar públicos diversos y aumentar los usuarios de la entidad.

Se sugiere la creación de estrategias que permitan enviar mensajes a los públicos de 26 a 45 años, teniendo en cuenta que son la mayor población que interactúa con el Instituto Nacional de Metrología. De igual manera, remitir información de interés a los usuarios de manera permanente para fidelizar al ciudadano.

Es necesario que se puedan tener en cuenta las sugerencias sobre servicios que puede ofrecer la entidad, obtenidos a través de las encuestas de caracterización de la vigencia del informe.

El presente informe debe servir como insumo para la toma de decisiones a la hora de fortalecer las Políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana en la Gestión, Transparencia y Acceso a la Información Pública, entre otras.

8. ANEXOS

- *Tabulación Encuesta de Caracterización 2022-2023.*

Elaboración Tabulación: Karen Alejandra Chitiva Castañeda, funcionaria

Elaboración Informe: Karol Viviana Romero Jiménez, funcionaria

Revisó: Claudia Angélica Guillén

Cargo: Subdirectora de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano

Fecha: 2023 – 10 - 11