

# Informe de Caracterización de usuarios

SSMRC

Vigencia 1 de agosto 2024 – 31 de julio 2025

Bogotá D.C.

(2025-09-17)

## CONTENIDO

|                                                     | Página. |
|-----------------------------------------------------|---------|
| 1. <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                        | 3       |
| 2. <b>ALCANCE</b> .....                             | 3       |
| 3. <b>DEFINICIONES</b> .....                        | 3       |
| 4. <b>DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA</b> .....            | 4       |
| 5. <b>RESULTADOS</b> .....                          | 5       |
| 6. <b>CONCLUSIONES</b> .....                        | 10      |
| Anexo 1 Ciudades desde donde contactan al INM. .... | 12      |

## 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Metrología (INM) adelantó un ejercicio de caracterización de sus usuarios y ciudadanos con el objetivo de obtener una visión integral de los grupos con los cuales mantiene interacción. Este proceso permite identificar no solo las características básicas de quienes se relacionan con la entidad, sino también sus intereses, expectativas, necesidades y oportunidades de mejora. En un contexto en el que la gestión pública demanda mayor transparencia, pertinencia y eficiencia, la caracterización se constituye en una herramienta estratégica para orientar la planeación institucional, definir prioridades y fortalecer la confianza ciudadana.

Este informe presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos en el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2024 y el 31 de julio de 2025, con un enfoque descriptivo y analítico que busca ir más allá de la simple estadística, generando valor agregado para la toma de decisiones estratégicas.

## 2. ALCANCE

El informe abarca la consolidación y análisis de información recolectada a través de encuestas aplicadas a usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Su alcance incluye la caracterización desde variables geográficas, demográficas, académicas, comportamentales y de participación, con el fin de identificar patrones y tendencias que orienten la mejora de la oferta institucional. El análisis trasciende la mera descripción, integrando reflexiones sobre la relevancia de cada hallazgo para la gestión del INM.

## 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).

- **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).
- **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).

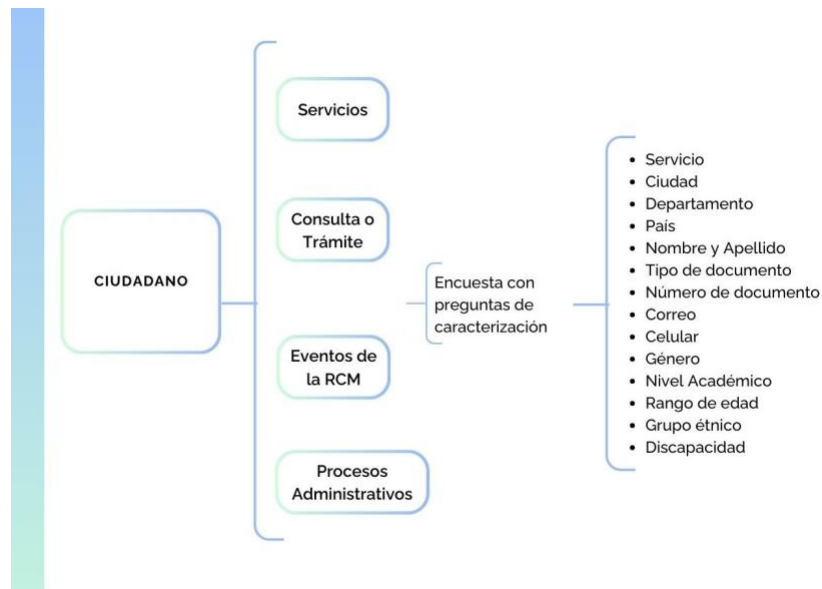
#### 4. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Cada etapa del proceso permite avanzar en la investigación hasta consolidar un panorama integral de los grupos que interactúan con el INM, generando resultados que faciliten la toma de decisiones orientadas al mejoramiento de los servicios y procesos de la entidad.

En la primera fase se lleva a cabo la identificación y revisión de las estrategias, mecanismos y herramientas empleados para el levantamiento de información, así como de los resultados obtenidos en ejercicios anteriores de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor. Esta revisión busca reconocer las principales necesidades, demandas y comportamientos de dichos grupos, de manera que la caracterización se convierta en un insumo clave para la implementación oportuna de acciones de mejora.

Posteriormente, se define un objetivo general y unos objetivos específicos, orientados a fortalecer la relación del Estado con la ciudadanía. Estos se formulan en coherencia con los resultados esperados en cada una de las políticas y escenarios de interacción ciudadana.

En la etapa siguiente, se procede a la identificación de las variables de análisis y al nivel de profundidad requerido en la desagregación de la información. La selección de variables debe responder al propósito de la caracterización y ajustarse a las necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional de la entidad. Para este fin, se establecen las variables representadas en la gráfica que se presenta a continuación:



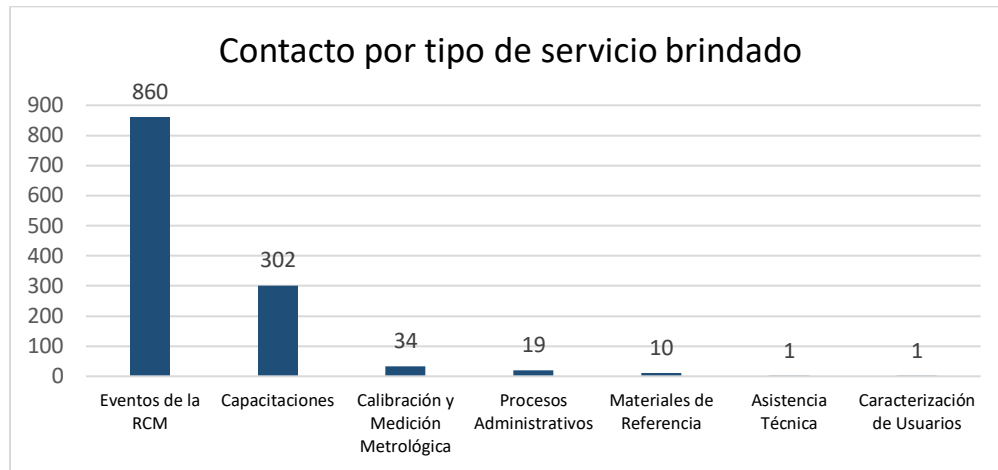
*Ilustración 1. Esquema de envío de encuestas Caracterización.*

Este proceso permitió no solo capturar información cuantitativa, sino también comprender la forma en que los usuarios perciben la oferta institucional, lo cual es fundamental para avanzar hacia un modelo de gestión más participativo y centrado en las necesidades reales de la ciudadanía.

## 5. RESULTADOS

En el periodo evaluado, el INM tuvo contacto con un total de 1.227 usuarios. Este dato revela que la entidad mantiene una relación predominantemente directa con los ciudadanos, lo que representa una oportunidad estratégica para diseñar servicios personalizados y ajustados a las trayectorias profesionales y académicas de ellos.

De los ciudadanos, el 70 % correspondió a usuarios que participaron en eventos efectuados por la Red Colombiana de Metrología - RCM; el 25 % a Capacitaciones; y el 3 % a Calibraciones y Mediciones Metrológicas.



*Ilustración 2 Contacto de ciudadanos por tipo de actividad.*

En cuanto a la distribución geográfica, se evidencia una concentración significativa de usuarios en Bogotá (53 %), seguida de Medellín (8 %) y Cali (4 %). Este hallazgo refleja la centralización de los servicios en los principales centros urbanos del país. La presencia de contactos en ciudades como Barranquilla, Bucaramanga, Pasto y Pereira muestra un interés creciente de usuarios en diferentes zonas del país. (Para el listado completo, ver

**Tabla 1.** Ciudades con mayor número de usuarios que contactan al INM

| Ciudad de origen | Total |
|------------------|-------|
| Bogotá D.C.      | 654   |
| Medellín         | 101   |
| Cali             | 43    |
| Bucaramanga      | 38    |
| Barranquilla     | 28    |
| Pasto            | 25    |
| Lima             | 24    |
| Pereira          | 23    |
| Armenia          | 20    |
| Neiva            | 14    |
| Tunja            | 14    |
| Montería         | 11    |
| Cartagena        | 10    |

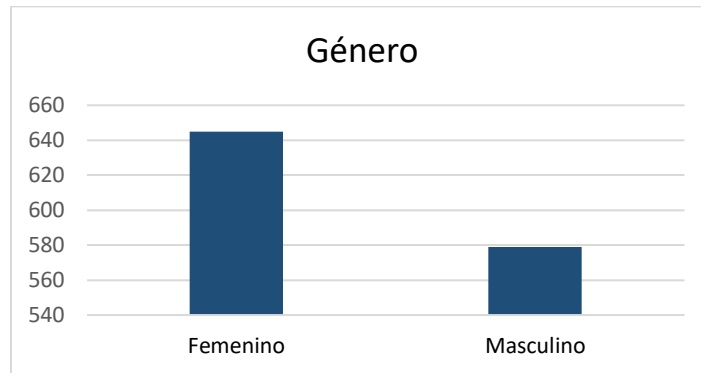
Así mismo, se identifica que en un 96 % se contactan de Colombia. Sin embargo, un 4 % de los usuarios provino del extranjero, con participación en once países de América Latina (Bolivia, Chile, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú y Venezuela), lo cual confirma el potencial de proyección internacional del INM.

**Tabla 2:** Países desde donde contactan al INM.

| País de origen       | Total       |
|----------------------|-------------|
| Colombia             | 1179        |
| Perú                 | 28          |
| México               | 6           |
| Venezuela            | 4           |
| Bolivia              | 3           |
| Chile                | 1           |
| Costa Rica           | 1           |
| Ecuador              | 1           |
| Guatemala            | 1           |
| Honduras             | 1           |
| Nicaragua            | 1           |
| Panamá               | 1           |
| <b>Total general</b> | <b>1227</b> |

Estos resultados sugieren que la entidad tiene la oportunidad de consolidar estrategias diferenciadas de acercamiento territorial, fortaleciendo las capacidades regionales en materia metrológica y asegurando que los beneficios de la ciencia y la tecnología no se concentren únicamente en los grandes centros urbanos.

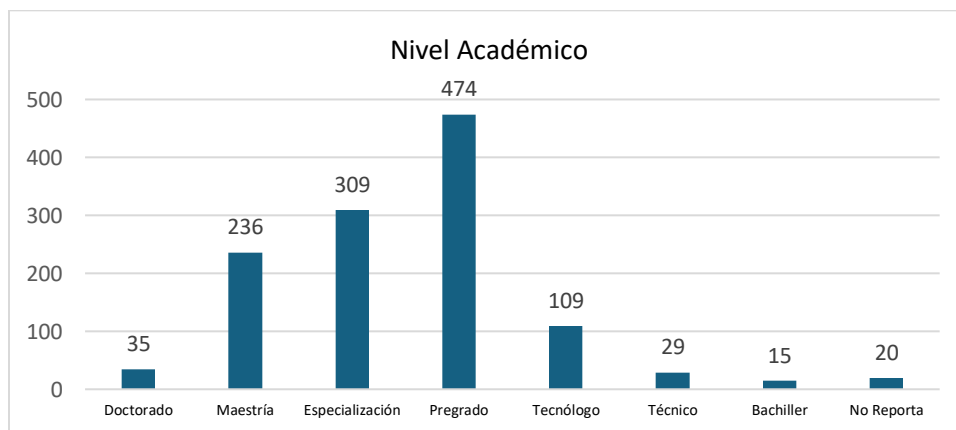
El análisis de género muestra una distribución equilibrada: 53 % de los usuarios se identifican como mujeres y 47 % como hombres. Este dato es relevante porque confirma la creciente participación femenina en el ámbito científico y técnico, tradicionalmente liderado por hombres. Para este ítem también se dejó abierta la posibilidad de que los usuarios nos respondieran si se identificaban con otro género. Sin embargo, esta casilla quedó sin respuesta.



*Ilustración 3 Género con el que se identifican.*

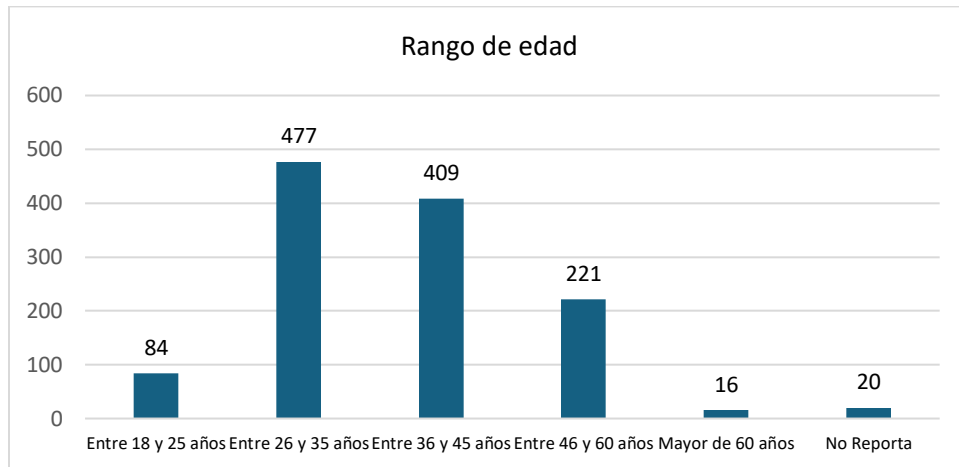
Uno de los aspectos más significativos de la caracterización corresponde al nivel educativo de los usuarios. Se observa que el 39 % cuenta con estudios de pregrado, el 25 % con especialización, el 19 % con maestría, el 9 % con formación tecnológica y el 3 % con doctorado. Estos datos confirman que la mayoría de quienes interactúan con el INM son profesionales altamente cualificados, lo cual representa un valor agregado para el relacionamiento institucional.

La fuerte presencia de usuarios con posgrados (44 % entre especializaciones, maestrías y doctorados) evidencia un alto nivel de exigencia en cuanto a los servicios prestados. Esto obliga al INM a mantener altos estándares de calidad, innovación y rigor científico. Asimismo, la participación de tecnólogos refleja la necesidad de contar con contenidos formativos prácticos y accesibles que fortalezcan sus competencias técnicas.



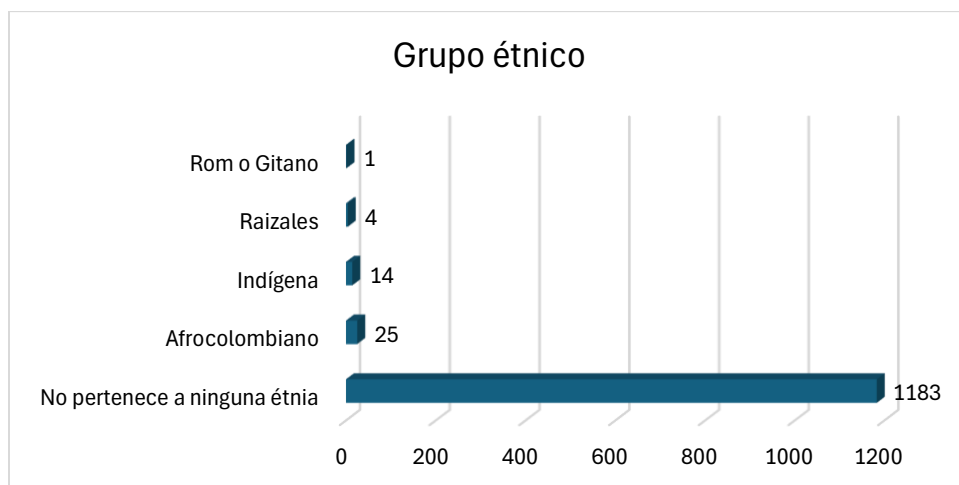
*Ilustración 4. Nivel educativo de los usuarios del INM.*

La caracterización por rangos de edad muestra que el 39 % de los usuarios se encuentran entre los 26 y 35 años, seguido de un 33 % entre los 36 y 45 años, y un 18 % entre los 46 y 60. Este perfil refleja que la mayoría de los usuarios corresponden a adultos jóvenes y profesionales en etapas de consolidación de sus carreras.



*Ilustración 5 Rango de edad de usuarios del INM.*

Respecto a la pertenencia étnica, el 96 % de los encuestados manifestó no pertenecer a ninguna comunidad étnica, mientras que un 2 % se reconoció como afrocolombiano y un 1 % como indígena.



*Ilustración 6. Grupo étnico al que pertenece.*

En cuanto a la condición de discapacidad, el 99 % de los usuarios no reporta limitaciones, mientras que se registraron 6 casos de discapacidad visual y 3 de discapacidad física. Aunque el número es bajo, es un indicador clave sobre la oportunidad de fortalecer la accesibilidad de los servicios y eventos institucionales. Garantizar la inclusión plena de personas con discapacidad implica diseñar contenidos accesibles, fortalecer el uso de tecnologías adaptativas y adecuar espacios físicos y virtuales para asegurar igualdad de condiciones en el acceso al conocimiento.



*Ilustración 7. Tipo de discapacidad con la que cuentan los usuarios del INM.*

Finalmente, los usuarios manifestaron diversas recomendaciones orientadas a fortalecer la oferta del INM. Entre ellas destacan: la ampliación del tiempo dedicado a capacitaciones prácticas, el aumento de la duración de los eventos de la Red Colombiana de Metrología, la diversificación del portafolio de materiales de referencia y la posibilidad de realizar visitas guiadas a las instalaciones. Estas sugerencias no solo reflejan el interés de los usuarios por profundizar en los temas técnicos, sino también la necesidad de espacios más cercanos y participativos que fortalezcan el sentido de pertenencia y la corresponsabilidad ciudadana en los procesos metrológicos.

## 6. CONCLUSIONES

El análisis ampliado de la caracterización permite concluir que el INM interactúa con una población altamente calificada, predominantemente joven, urbana y con un creciente interés en la formación y la especialización. El perfil de los usuarios

evidencia la importancia estratégica del INM en la formación de capital humano especializado y en el fortalecimiento de las capacidades científicas y técnicas del país.

La entidad tiene oportunidades clave en materia de desconcentración territorial y oportunidades en la inclusión de comunidades étnicas y personas con discapacidad. El interés expresado por los usuarios en ampliar la oferta de capacitaciones y diversificar los servicios reafirma la necesidad de mantener una oferta flexible, pertinente y de alto impacto.

En síntesis, la caracterización no solo entrega información estadística, sino que se constituye en un insumo estratégico para la planeación institucional, el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y el cumplimiento de la misión del INM como autoridad nacional en materia metrológica.

---

**Elaborado por:** Karol Viviana Romero Jiménez  
Profesional Universitario Relación con el Ciudadano

**Revisado por:** Alexandra Hernández Moreno  
Subdirectora de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano

Fecha: 2025-09-17

Anexo 1 Ciudades desde donde contactan al INM.

| Ciudad de origen          | Total | Ciudad de origen      | Total | Ciudad de origen       | Total       |
|---------------------------|-------|-----------------------|-------|------------------------|-------------|
| Bogotá D.C.               | 654   | Valledupar            | 4     | Gachalá                | 1           |
| Medellín                  | 101   | Cartago               | 3     | Girón                  | 1           |
| Cali                      | 43    | La Paz                | 3     | Guarne                 | 1           |
| Bucaramanga               | 38    | Málaga                | 3     | Guatemala              | 1           |
| Barranquilla              | 28    | Ocaña                 | 3     | Hobo                   | 1           |
| Pasto                     | 25    | Sincelejo             | 3     | Honduras               | 1           |
| Lima                      | 24    | Arauca                | 2     | La Calera              | 1           |
| Pereira                   | 23    | Arequipa              | 2     | Lorica                 | 1           |
| Armenia                   | 20    | Barrancabermeja       | 2     | Los Patios             | 1           |
| Neiva                     | 14    | Calarcá               | 2     | Maracay, Estado Aragua | 1           |
| Tunja                     | 14    | Caracas               | 2     | Mitú                   | 1           |
| Montería                  | 11    | Carepa                | 2     | Mocoa                  | 1           |
| Cartagena                 | 10    | Caucasia              | 2     | Morelia                | 1           |
| Rionegro                  | 8     | Chía                  | 2     | Nicaragua              | 1           |
| Manizales                 | 7     | Cota                  | 2     | Nobsa                  | 1           |
| Riohacha                  | 7     | Ipiales               | 2     | Orito                  | 1           |
| Yopal                     | 7     | Lambayeque            | 2     | Panamá                 | 1           |
| Cúcuta                    | 6     | Palermo               | 2     | Piedecuesta            | 1           |
| Leticia                   | 6     | Palmira               | 2     | Puerto Boyacá          | 1           |
| Mosquera                  | 6     | Popayán               | 2     | Puerto Salgar          | 1           |
| Puerto Carreño            | 6     | San José del Guaviare | 2     | Quito                  | 1           |
| Puerto López              | 6     | Tocancipá             | 2     | Sabaneta               | 1           |
| Tuluá                     | 6     | Acacías               | 1     | San Andrés de Tumaco   | 1           |
| Envigado                  | 5     | Agustín Codazzi       | 1     | San Andrés Isla        | 1           |
| Florencia                 | 5     | Barbosa               | 1     | San Cayetano           | 1           |
| Ibagué                    | 5     | Barquisimeto          | 1     | San Gil                | 1           |
| Soacha                    | 5     | Buenaventura          | 1     | Santa Rosa de Cabal    | 1           |
| Villavicencio             | 5     | Cereté                | 1     | Sogamoso               | 1           |
| Cajicá                    | 4     | Chile                 | 1     | Soledad                | 1           |
| Garzón                    | 4     | Chinú                 | 1     | Sopó                   | 1           |
| Inírida                   | 4     | Costa Rica            | 1     | Tijuana                | 1           |
| Itagüí                    | 4     | Dosquebradas          | 1     | Urumita                | 1           |
| México                    | 4     | Duitama               | 1     | Vélez                  | 1           |
| San Pedro de los Milagros | 4     | El Bagre              | 1     | Villarrica             | 1           |
| Santa Marta               | 4     | Facatativá            | 1     | Villeta                | 1           |
| Tumaco                    | 4     | Fúquene               | 1     | <b>Total general</b>   | <b>1227</b> |