

Caracterización e Identificación de Necesidades de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del



¿Qué es la caracterización?

Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones.



Objetivo

Conocer las necesidades, expectativas, hábitos y comportamientos de los usuarios y grupos de interés del FPSFNC, con el propósito de maximizar la utilización de los recursos para la adecuada interacción con los usuarios, optimizar la prestación del servicio y lograr la satisfacción de nuestros usuarios.



Caracterización Demográfica

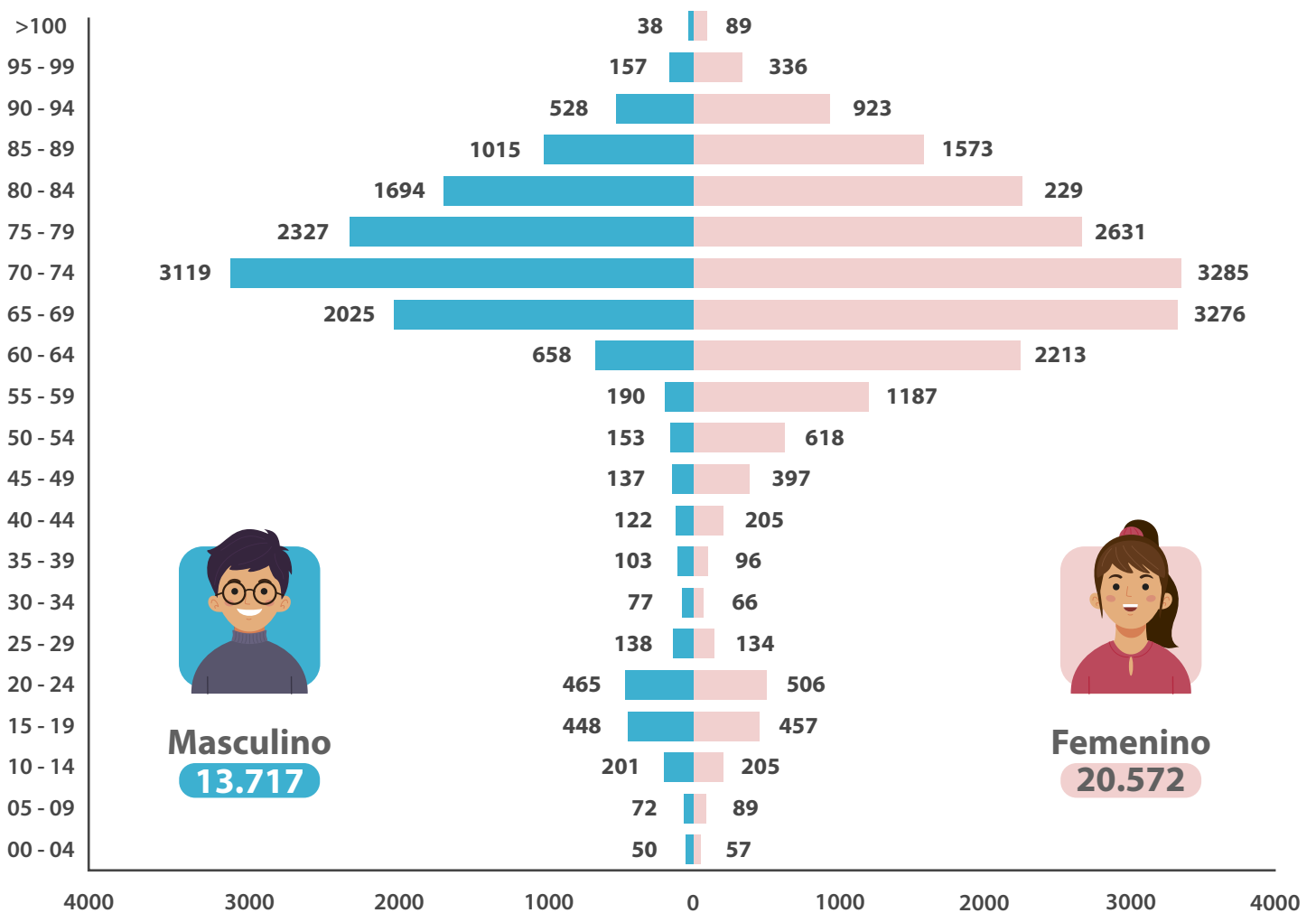
Tabla N° 1. Población general del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por ciclo vital, quinquenio y sexo

Ciclo Vital	Edad (Quinquenio)	Masculino	%	Femenino	%	Total	%
00 - 05 Primera Infancia	00 - 04	50	0,15	57	0,17	107	0,31
	05 - 09	72	0,21	89	0,26	161	0,47
12 - 17 Adolescencia	10 - 14	201	0,59	205	0,60	406	1,18
	15 - 19	448	1,31	457	1,33	905	2,64
18 - 28 Juventud	20 - 24	465	1,36	506	1,48	971	2,83
	25 - 29	138	0,40	134	0,39	272	0,79
29 - 59 Adulthood	30 - 34	77	0,22	66	0,19	143	0,42
	35 - 39	103	0,30	96	0,28	199	0,58
	40 - 44	122	0,36	205	0,60	327	0,95
	45 - 49	137	0,40	397	1,16	534	1,56
	50 - 54	153	0,45	618	1,80	771	2,25
	55 - 59	190	0,55	1187	3,46	1377	4,02
60 y más Vejez	60 - 64	658	1,92	2213	6,45	2871	8,37
	65 - 69	2025	5,91	3276	9,55	5301	15,46
	70 - 74	3119	9,10	3285	9,58	6404	18,68
	75 - 79	2327	6,79	2631	7,67	4958	14,46
	80 - 84	1694	4,94	2229	6,50	3923	11,44
	85 - 89	1015	2,96	1573	4,59	2588	7,55
	90 - 94	528	1,54	923	2,69	1451	4,23
	95 - 99	157	0,46	336	0,98	493	1,44
	>100	38	0,11	89	0,26	127	0,37
Total		13717	40,00	20572	60,00	34289	100,00

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Caracterización Demográfica

En cuanto a la distribución por sexo, se encuentra que del total de la población encuestada (34.289), el 60% corresponde al sexo femenino con 20572, de las cuales el 9,77% (3.351) se encuentran en edad fértil (15 – 49 años); el sexo masculino cuenta con una representación del 40% con 13.717, se observa una diferencia entre sexos de 6.855 encuestados, dato que contrasta con las proyecciones DANE Colombia para el año 2.020 donde estima una proporción de 50,6% sexo femenino y 49,4% masculino, dentro de los ciclos vitales (comprendida entre los 60 años y más) cuenta con mayor representación el sexo femenino con 48,27% de predominio en el rango de edad de 70 a 74 años con un 18.68%, de los cuales el 9.58% son mujeres.



Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Comparando la pirámide poblacional de Colombia para el año 2020, de acuerdo a las proyecciones del DANE, el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales tiene menor proporción de población en edad reproductiva, sin embargo, cuenta con mayor proporción de población en edad adulta y alta proporción de población anciana, lo que indica una menor razón de dependencia. En cuanto a la distribución por sexo, no se observan diferencias importantes respecto a lo proyectado para el país.

Caracterización Demográfica

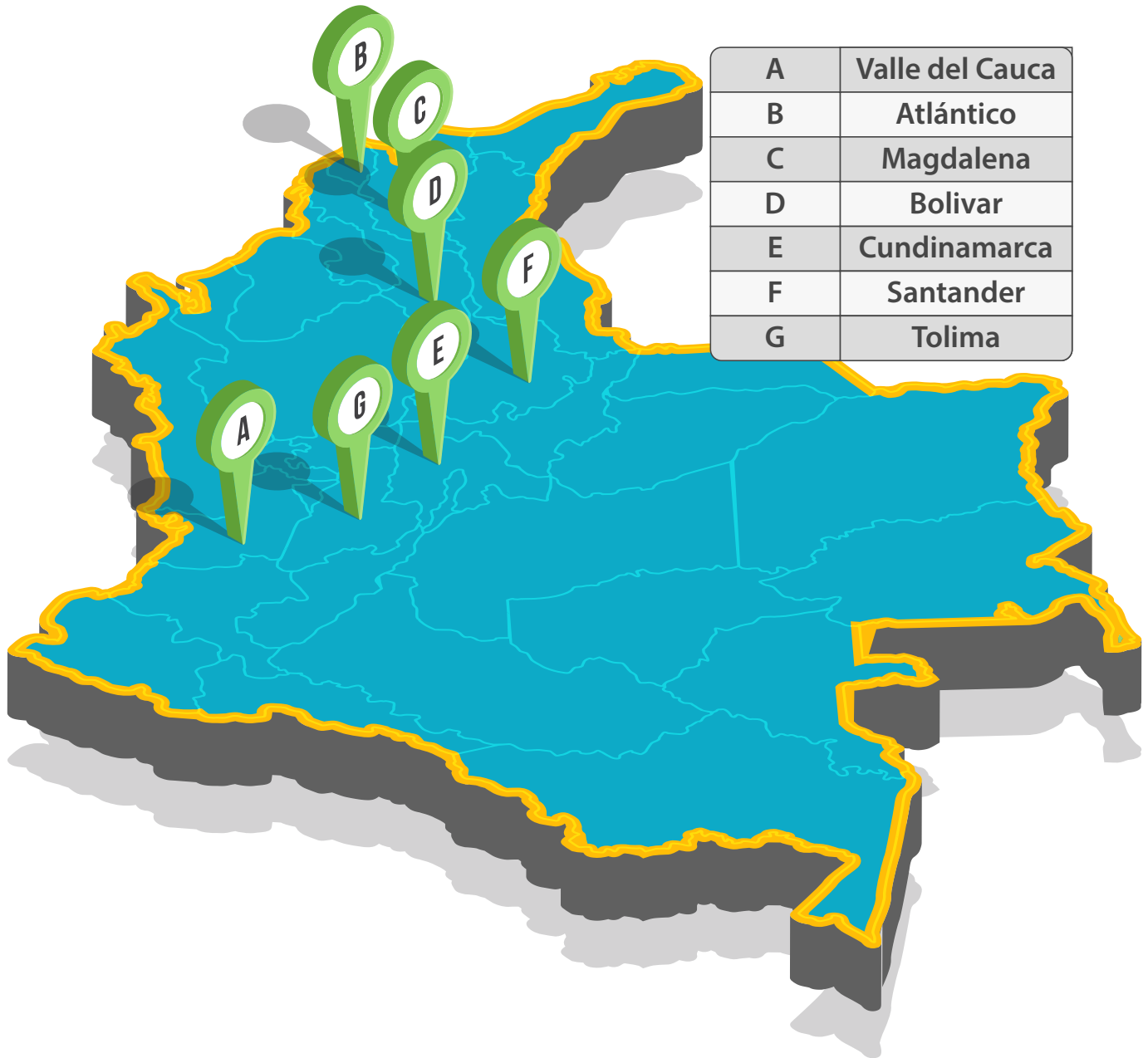
Tabla N 2: Población general del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento y sexo

Departamento de Vivienda	Femenino	%	Masculino	%	Total	%
Antioquia	1372	6,67	872	6,36	2244	6,54
Arauca	1	0,00	0	0,00	1	0,00
Atlántico	3112	15,13	2049	14,94	5161	15,05
Bogotá D.C	2060	10,01	1325	9,66	3385	9,87
Bolívar	2663	12,94	1955	14,25	4618	13,47
Boyacá	160	0,78	106	0,77	266	0,78
Caldas	267	1,30	197	1,44	464	1,35
Casanare	2	0,01	3	0,02	5	0,01
Cauca	43	0,21	29	0,21	72	0,21
Cauca	6	0,03	1	0,01	7	0,02
Cesar	235	1,14	196	1,43	431	1,26
Córdoba	3	0,01	2	0,01	5	0,01
Cundinamarca	1346	6,54	983	7,17	2329	6,79
Huila	109	0,53	71	0,52	180	0,52
La Guajira	1	0,00	2	0,01	3	0,01
Magdalena	3020	14,68	2019	14,72	5039	14,69
Meta	44	0,21	26	0,18	70	0,20
Nariño	100	0,49	60	0,44	160	0,47
N. de Santander	29	0,14	9	0,07	38	0,11
Quindío	141	0,69	63	0,46	204	0,59
Risaralda	112	0,54	55	0,40	167	0,49
Santander	853	4,15	609	4,44	1462	4,26
Sucre	1	0,00	2	0,01	3	0,01
Tolima	429	2,09	284	2,07	713	2,08
Valle del Cauca	4463	21,69	2799	20,41	7262	21,18
Total	20572	100,00	13717	100,00	34289	100,00

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Caracterización Demográfica

En la tabla N° 2 se observa que la mayor concentración de población encuestada, se encuentra en el **Departamento del Valle del Cauca con 21,18% (7262)**, **Atlántico con 15,05% (5161)**, **Magdalena 14,69% (5039)**, seguido del **Departamento de Bolívar con 13,47% (4618)**, **Cundinamarca con 6,79% (2329)**, **Santander con 4,26% (1462)** y **Tolima 2,08% (713)** respectivamente, en cuanto al sexo, cuenta con predominio de representación del sexo femenino con excepción de los Departamentos del Bolívar y Magdalena que cuentan con predominio del sexo masculino.



Caracterización Demográfica

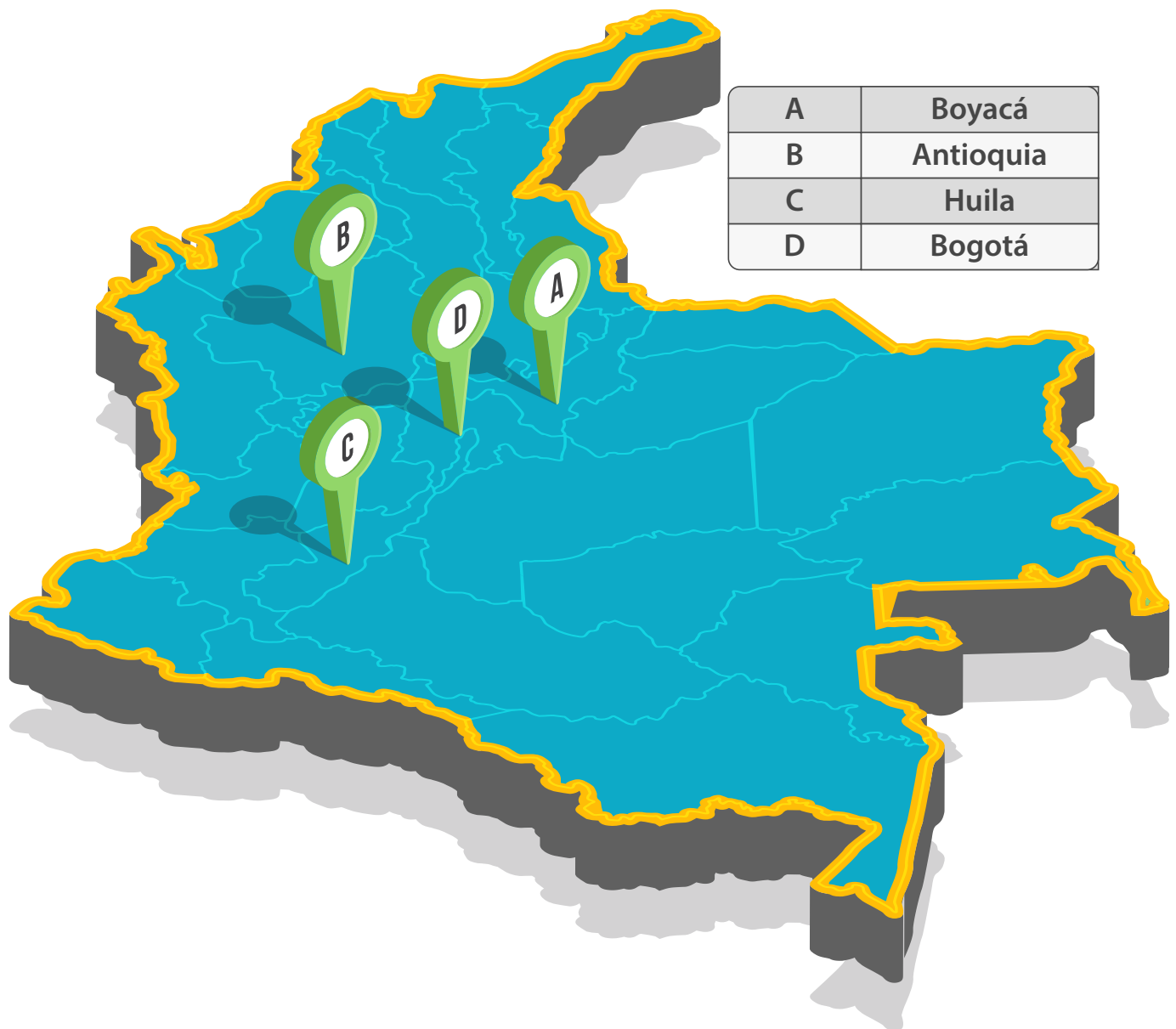
Tabla N° 3. Población general del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por Departamento y ciclo vital

Departamento de Vivienda	0-5 años Primera Infancia	6-11 años Infancia	12-17 años Adolescencia	18-28 años Juventud	29-59 años Adulthood	>60 años Vejez
Antioquia	0,16	0,17	0,88	1,59	8,96	88,13
Arauca	0	0	0	0	0	0,02
Atlántico	0,47	0,95	2,45	6,59	9,85	79,75
Bogotá D.C	0,3	0,45	1,09	2,63	8,49	87,08
Bolívar	0,63	0,69	3,03	7,31	9,12	79,17
Boyacá	0	1,51	0,76	1,14	7,18	89,47
Caldas	0,44	0,43	1,49	3,69	7,8	85,77
Casanare	0	0	0	20	0	20
Cauca	0	0	1,39	2,78	11,12	84,79
Cesar	0,69	0,92	4,4	4,4	10,17	79,33
Córdoba	0	0	0	0	0	1,16
Cundinamarca	0,2	0,69	1,5	1,93	9,9	85,8
Huila	0	0	0,56	2,79	8,93	87,8
La Guajira	0	0	0	0	33,33	66,66
Magdalena	0,9	0,9	4,04	9,06	11,11	74,08
Meta	0	1,59	3,17	4,77	15,88	74,59
Nariño	0,63	2,52	2,51	3,77	14,42	76,2
N. de Santander	0	0	0	7,89	21,04	76,35
Quindío	0	0	0,49	2,45	14,21	71,01
Risaralda	0	0	2,4	4,8	13,8	82,81
Santander	0,07	0,7	0,63	1,72	13,09	79,09
Sucre	0	0	0	0	0	83,88
Tolima	0	1,12	2,94	3,22	10,92	81,71
Valle del Cauca	0,3	0,61	1,79	3,17	9,37	84,82
Total	0,42	0,69	2,23	4,81	9,81	82,01

Fuente: Base de datos Horus, población FPS FNC 2021

Caracterización Demográfica

En cuanto a la población mayor de 60 años, se observa que es la predominante en la población encuestada con más presencia en los territorios (mayor al 80%) de **Boyacá con 89,47%**, **Antioquia 88,13%**, **Huila 87,8%**, seguido de **Bogotá 87,08%**. Territorios que pueden tener una mayor carga de enfermedad crónica, por lo que se debe priorizar el seguimiento de dicha población en riesgo cardiovascular, enfermedad renal crónica y cáncer.



Caracterización Agrupada por Variables

Población Encuestada



La mayor concentración de la población estuvo en Valle del Cauca con 21,18% (7262), con predominio del sexo femenino en un 12,94% y Atlántico con 15,05% (5161), con el 15,13% sexo femenino

El 74,07% de las personas que respondieron, se observa el predominio del estrato 2 con 43,19% de los cuales el 18,91% pertenecen al Valle del Cauca, el Atlántico 5,17% y Magdalena con el 5,16%.



Estrato Socioeconómico

Clima



El 73,22% que respondieron la encuesta, viven en clima cálido representado en los departamentos del Valle del Cauca con un 19,35%.

La mayor representación estuvo en la mestiza con el 72,57%, siendo valle del Cauca con la mayor proporción de 17,67% y Atlántico con el 9,22%.



Raza

Estudios de la Población



Los estudios de la población estuvo concentrado en el ciclo vital vejez al nivel de secundaria con el 34,70% y primaria con el 26,56%.

El 92% de la población no ha sido víctima de ningún tipo de violencia, tan solo el 1,35% ha padecido maltrato físico o psicológico con predominio en los Departamentos de Meta con 1,59%, seguida de Antioquia con 1,38%, Santander con 1,30% y Bogotá con el 1% de su población encuestada.



Población Víctima

Políticas de Desarrollo Administrativo



Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción:

En cuanto a la satisfacción sobre la información publicada en medios digitales, de la población encuestada que respondió la pregunta, se identifica el predominio de los que se encuentran satisfechos con una diferencia del 0,17% en comparación con los que no se encuentran satisfechos, que podría estar relacionada con el desconocimiento de la información publicada en los medios digitales. El departamento que presenta mayor porcentaje de satisfacción es Valle del Cauca y el que cuenta con mayor porcentaje de insatisfacción es Bogotá.

En cuanto a la seguridad de radicar los trámites de forma virtual, de la población encuestada que respondió la pregunta, se identifica que más del 50% no siente seguridad, con predominio en Valle del Cauca.

Respecto a cuáles de los planes institucionales dispuestos en la página web de la entidad ha consultado, de la población encuestada que respondió la pregunta, se observa que otros planes dispuestos en la página web institucional son los que presentan mayor proporción de consulta, de predominio en Valle del Cauca y Atlántico

Sobre cómo radicar una petición ante Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y a través de qué canales, se identifica que más del 50% de encuestados que responden la pregunta, no conocen cómo radicar una petición, ni a través de qué canales, con predominio de Valle del Cauca y Bogotá

Respecto a conocimiento de los términos legales y temporales para la respuesta de los trámites de los servicios en la página web de la entidad consultada, más del 70% los desconoce, con mayor representación en los departamentos de Valle del Cauca y Atlántico, de la población encuestada que respondió la pregunta, se observa que otros planes dispuestos en la página web institucional son los que presentan mayor proporción de consulta, de predominio en Valle del Cauca y Atlántico

En cuanto a cómo ha sido la atención a través del canal virtual – chat, se identifica que un alto porcentaje de la población la califica como buena en mayor proporción en los Departamentos de Valle del Cauca y Magdalena, llama la atención que aproximadamente el 40% de la población no lo conoce, con mayor predominio en Valle del Cauca y Bogotá

Sobre la atención a través de canal telefónico, se identifica que un alto porcentaje de la población la califica como buena, identificándose en los Departamentos de Valle del Cauca y Magdalena, llama la atención que el departamento en el que se identifica la atención como mala, en mayor proporción es Cundinamarca.

Políticas de Desarrollo Administrativo



Respecto a través de medio presencial, se identifica que un alto porcentaje de la población la califica como buena, identificándose en los Departamentos de Valle del Cauca y Magdalena, llama la atención que el departamento en el que se identifica la atención como mala, en mayor proporción es Distrito de Bogotá y Valle del Cauca

Respecto a las preferencias por canales de atención, se identifica cerca del 50% de los usuarios que no los utilizan, encontrándose con mayor proporción en los departamentos de Valle del Cauca y Distrito de Bogotá, mientras que solo un bajo porcentaje los utiliza en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena.

Se observa que cerca del 50% de los usuarios no utilizan los canales de comunicación, siendo Valle del Cauca y Distrito Bogotá los departamentos con mayor proporción y tan solo cerca del 20% los utiliza, con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena.

Se identifica que la mayor proporción en la frecuencia de los canales de comunicación ha sido de forma ocasional, con mayor identificación en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena, sin embargo, casi el 50% de los encuestados no los utiliza con mayor predominio en los Departamentos de Valle del Cauca y Distrito de Bogotá.

Se identifica que la mayor preferencia para recibir información en los usuarios es por telefonía móvil, con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Distrito Bogotá, mientras que un bajo porcentaje prefiere el chat respectivamente.



Servicio al Ciudadano

La mayor proporción de la población encuestada conoce los puntos de atención físico con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Atlántico y donde no los conocen se ubican en los departamentos de Valle del Cauca y Distrito Bogotá. Así mismo, se identifica que el tiempo de desplazamiento fue predominante en los tiempos de 1 a 2 horas, con mayor proporción en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena.

En cuanto al estado en que considera se encuentran las instalaciones, un bajo porcentaje no los conoce con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena, sin embargo, más del 30% consideró que estaban en buenas condiciones.

Respecto al conocimiento de los medios por los cuáles pueden realizar un trámite, un alto porcentaje de los usuarios manifestaron no conocerlos, con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Distrito Bogotá.

Políticas de Desarrollo Administrativo



Existe una gran proporción de usuarios que tienen conocimiento de los servicios de salud que se le prestan, con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Atlántico y cerca al 90% les interesa recibir información institucional, sin embargo, solo un bajo porcentaje de los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena no les interesa.



Participación Ciudadana en la gestión pública Rendición de Cuentas

Respecto a la experiencia de los canales utilizados por parte de los usuarios, existe un porcentaje inferior al 5% donde la experiencia ha sido mala con predominio de los departamentos de Distrito Bogotá y Cundinamarca, por lo cual la asistencia a los eventos de audiencia pública ha sido muy baja en Valle del Cauca y Distrito Bogotá.

Respecto a la participación en las diferentes fases de rendición de cuentas, ha sido muy baja con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Bolívar.

Respecto al mecanismo que cuenta los usuarios para comunicarse, hay menor preferencia en la utilización de las redes sociales como Twitter y YouTube en Valle del Cauca.

En cuanto a la pertinencia de los canales dispuestos por el fondo, se encuentra una diferencia del 2,01% de los usuarios que consideran que son pertinentes con los que consideran no lo son, con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Cundinamarca.

En cuanto a la pertinencia de los tiempos de respuesta dispuestos por el fondo, predomina inconformidad en los departamentos de Valle del Cauca y Distrito Bogotá.

Respecto al lenguaje empleado en los canales de los usuarios, existe un alto porcentaje que considera que es claro, correspondiente a los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena.

En los eventos de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se han dado a conocer los resultados que conocen los usuarios en otros tipos de eventos, con un porcentaje menor al 1%, siendo el de gestión misional el más bajo, correspondiente a los departamentos de Valle del Cauca

Respecto a la participación en las diferentes fases de rendición de cuentas, ha sido muy baja con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Bolívar.

Políticas de Desarrollo Administrativo



Respecto al ingreso del foro virtual de audiencia pública de rendición de cuentas, el mayor porcentaje estuvo concentrado en los usuarios que no tienen conocimiento y categorizada en menos del 1% que considera es difícil en los departamentos de Atlántico y Bogotá.

Se identifica que los medios de preferencia para recibir invitación a los eventos de rendición de cuentas de usuarios, predominan la telefonía móvil y la presencialidad, sin embargo, el que menos porcentaje obtuvo fue Twitter y YouTube en Valle del Cauca.

Según información de los usuarios que respondieron, es más el porcentaje que no desea que se implemente una nueva estrategia para realizar el evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con predominio en los departamentos de Valle del Cauca y Bogotá, es por ello, que consideran se debe mejorar en gran medida los procesos de servicios a los usuarios con mayor proporción en Valle del Cauca y Magdalena.



Gobierno en línea

Existe una gran proporción de usuarios que tienen poco conocimiento en informática con predominio en el nivel básico en menos del 30%, en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena.

Respecto a las expectativas frente a la información de los servicios de salud y prestaciones económicas ofrecidos a los usuarios, tan solo un 13% de los usuarios que respondieron dijeron que es oportuna y tan solo un 2% opina que es veraz, siendo más predominante en los departamentos de Valle del Cauca y Magdalena.



FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

