



INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS VIGENCIA 2014 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI

A través de la aplicación de la herramienta “Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario)” - MAGT04.01.18.P01.F02, la entidad busca la identificación de usuarios y/o grupos de usuarios que comparten características similares en todos los procesos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, permitiendo el diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos y diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa.

¿QUÉ ES UNA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?

Es la descripción de un usuario o conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio. Los grupos resultantes de este proceso suelen conocerse como Segmentos de Usuarios o Segmentos de Mercado.

La información ha sido recopilada a través de la Ventanilla Única de la entidad y puntos de atención ubicados en los Centros de Atención Local Integrada (CALI'S) de las comunas 5, 6, 8, 9, 10, 15, 17, 18, 19, 20 y 21.

VARIABLES EVALUADAS

a. Personas Naturales

GEOGRÁFICOS	DEMOGRÁFICOS	INTRÍNSECOS
<ul style="list-style-type: none">• Ubicación• Población• Densidad Poblacional• Cobertura Geográfica	<ul style="list-style-type: none">• Edad• Género• Estado Conyugal• Ocupación• Educación• Ingresos• Grupo Étnico• Estado	<ul style="list-style-type: none">• Gestión a realizar en la Entidad• Uso de Canales de Atención



GEOGRÁFICOS	DEMOGRÁFICOS	INTRÍNSECOS
	Socioeconómico <ul style="list-style-type: none">• Discapacidad• Grupos Poblacionales, Comunitarios y Sociales	

b. Personas Jurídicas

GEOGRÁFICOS	TIPO DE ORGANIZACIÓN	INTRÍNSECOS
<ul style="list-style-type: none">• Ubicación• Población• Densidad Poblacional• Cobertura Geográfica	<ul style="list-style-type: none">• Alcance geográfico de la gestión de la organización.• Cantidad de sucursales de la organización.• Localidad donde se estableció la oficina principal de la organización.	<ul style="list-style-type: none">• Gestión a realizar en la Entidad• Uso de Canales de Atención

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

A continuación se observa la Ficha Metodológica Básica resultante de la implementación del Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) - MAGT04.01.18.P01.F02.

CONCEPTO	DESCRIPCION
OBJETIVO GENERAL	Identificar características de los usuarios al momento de acceder a los servicios de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
POBLACIÓN OBJETIVO	Personas naturales y jurídicas habitantes del Municipio de Santiago de Cali que radican comunicaciones a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones.
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta aplicada al usuario radicador.



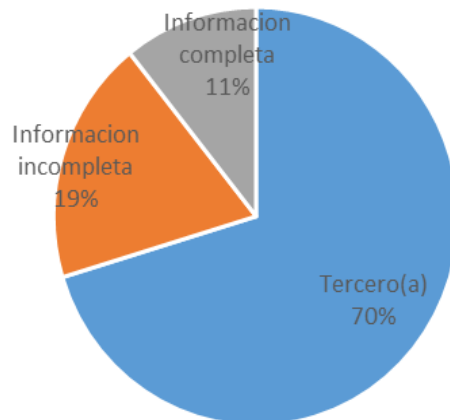
CONCEPTO	DESCRIPCION
PERIODICIDAD DE LA RECOLECCIÓN	Continua
PERÍODO DE APLICACIÓN	Abril a Diciembre del 2014
USUARIOS CARACTERIZADOS	16.912

A continuación se relacionan los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el usuario que se presenta a realizar la radicación de una comunicación tiene libre disposición para responder parcial o totalmente los ítems del formulario.

Se realizó el registro de Caracterización para 16.912 usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones en la ventanilla única ubicada en el sótano 1 del Centro Administrativo Municipal y en las ventanillas dispuestas en los Centros de Atención Local Integrada (CALI'S) de las comunas 5, 6, 8, 9, 10, 15, 17, 18, 19, 20 y 21.

1. Presentación de la información del usuario.

Presenta la comunicación	Tercero	11,890	70%
	Información incompleta	3,205	19%
	Información completa	1,817	11%
	Total	16,912	100%





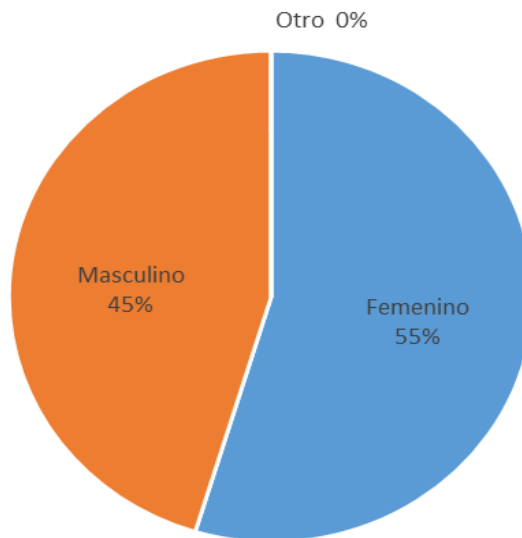
El 70% de los usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones no son los “propietarios” o peticionarios directos.

El 19% de los usuarios caracterizados no entregó información completa, es decir, no respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

El 11% de los usuarios caracterizados entregó información completa, es decir, respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

2. Clasificación por Género

Género	#	%
Femenino	9,249	55%
Masculino	7,660	45%
Otro	3	0%
TOTAL	16,912	100%



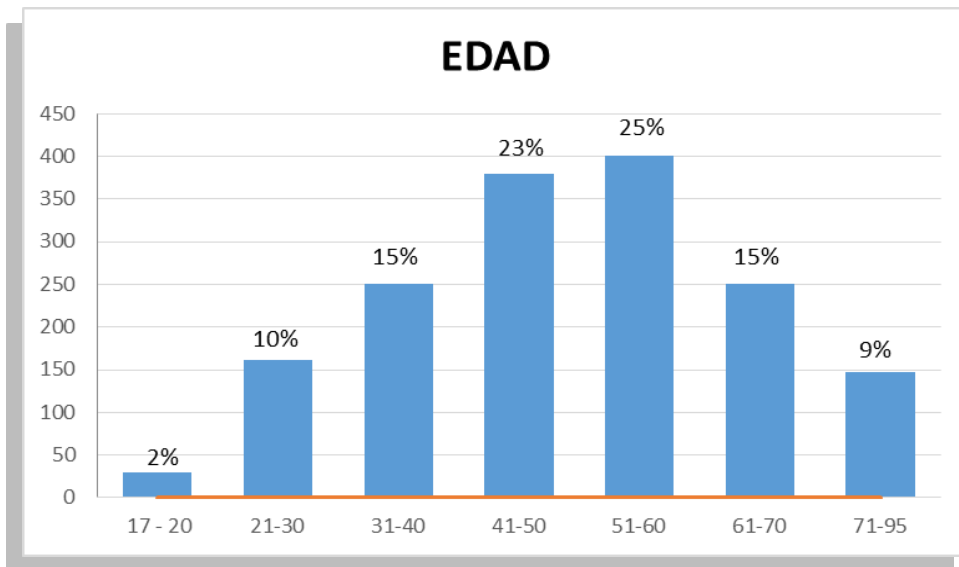
El 55% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Femenino.

El 45% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Masculino.



3. Rango de Edad

EDAD	#	%
17 - 20	29	2%
21-30	161	10%
31-40	251	15%
41-50	380	23%
51-60	401	25%
61-70	251	15%
71-95	147	9%
SUBTOTAL	1620	100%
vacías	15292	
TOTAL	16912	



El 12% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 17 y 30 años de edad.

El 38% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 31 y 50 años de edad

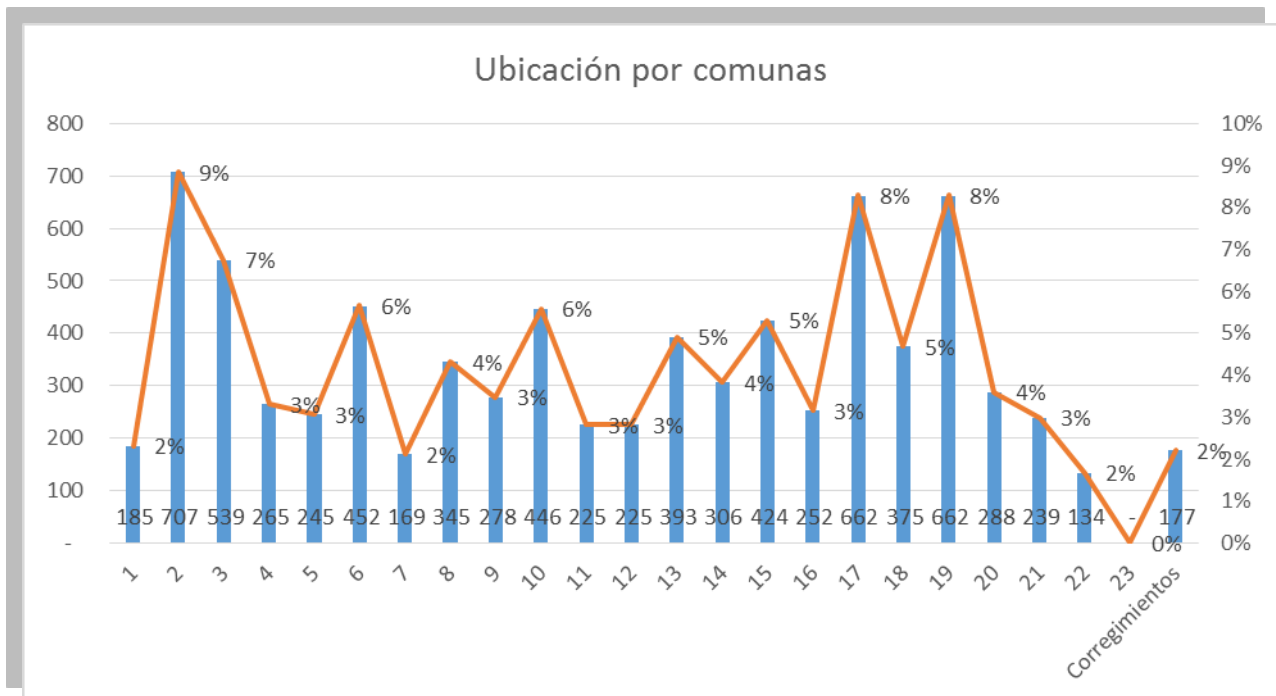
El 25% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 51 y 60 años de edad

El 24% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son adultos mayores de 60 años.



4. Ubicación por Comuna

Comuna	# usuarios	%
1	185	2%
2	707	9%
3	539	7%
4	265	3%
5	245	3%
6	452	6%
7	169	2%
8	345	4%
9	278	3%
10	446	6%
11	225	3%
12	225	3%
13	393	5%
14	306	4%
15	424	5%
16	252	3%
17	662	8%
18	375	5%
19	662	8%
20	288	4%
21	239	3%
22	134	2%
23	-	0%
Corregimientos	177	2%
Subtotal	7.993	100%
Sin información	8.919	16.912



De acuerdo con la dirección de notificación de correspondencia de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central, las comunas que presentan mayor representación son:

COMUNA 2	9%	COMUNA 6	6%
COMUNA 19	8%	COMUNA 10	6%
COMUNA 17	8%	COMUNA 15	5%
COMUNA 3	7%		

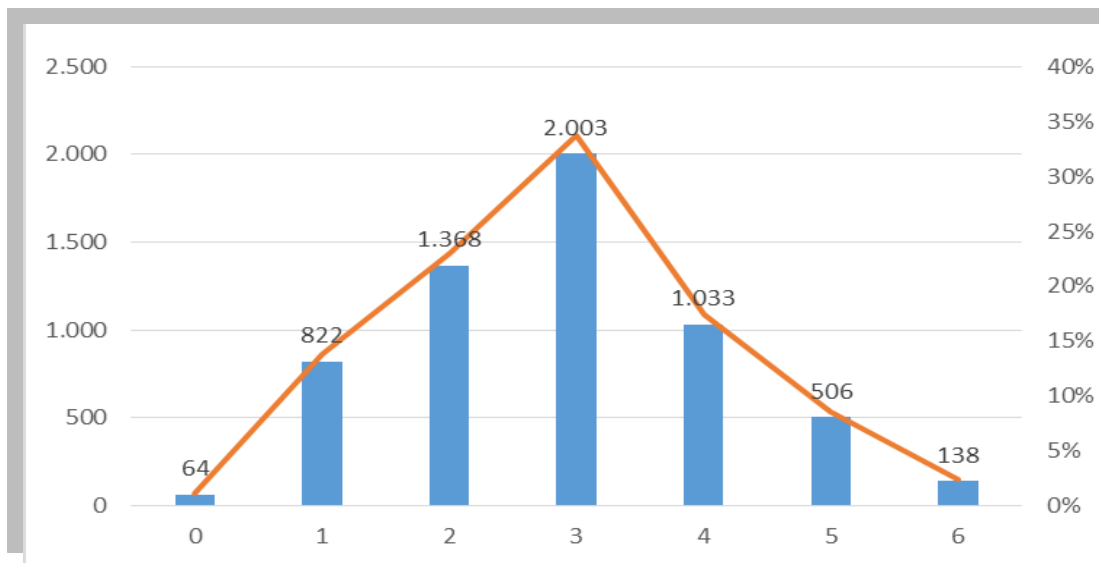
Las comunas con menor representación son:

Los corregimientos	2%
COMUNA 1	2%
COMUNA 22	2%
COMUNA 7	2%



5. Estrato Socioeconómico

Estrato	# usuarios	%
0	64	1%
1	822	14%
2	1.368	23%
3	2.003	34%
4	1.033	17%
5	506	9%
6	138	2%
Subtotal	5.934	
Sin información	10.978	
Total	16.912	



El 38% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen a los estratos socioeconómicos 1 o 2.

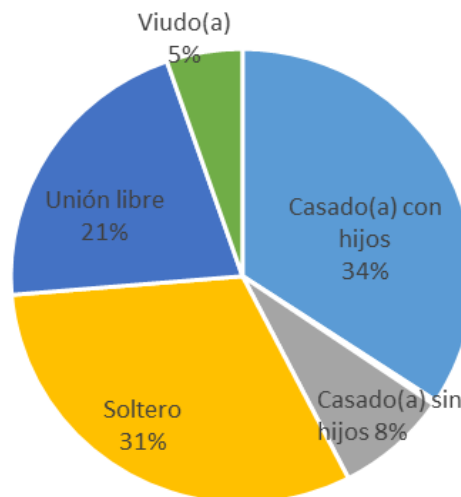
El 51% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen a los estratos socioeconómicos 3 o 4.

El 11% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen a los estratos socioeconómicos 5 o 6



6. Estado Civil de los usuarios

Estado Civil	#	%
Casado(a) con hijos	828	34%
Casado(a) con hijos independientes	7	0%
Casado(a) sin hijos	191	8%
Soltero	755	31%
Unión libre	508	21%
Viudo(a)	128	5%
Subtotal	2.417	
Sin información	14.495	
Total	16.912	



El 34% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados con hijos.

El 31% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son solteros.

El 21% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones conviven en unión libre.

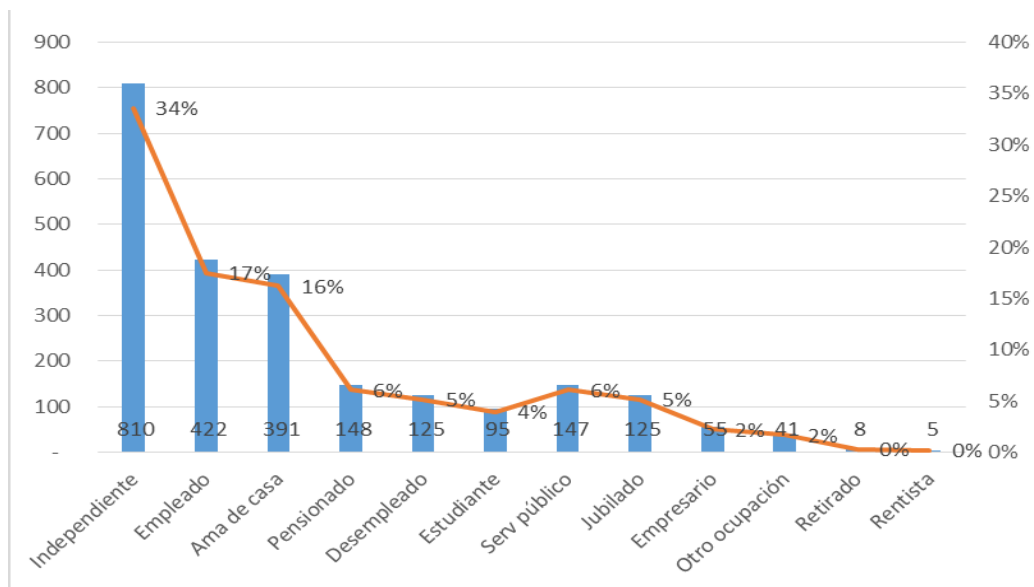
El 8% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados sin hijos.

El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son viudos.



7. Ocupación de los Usuarios

Ocupación	#	%
Independiente	810	34%
Empleado	422	17%
Ama de casa	391	16%
Pensionado	148	6%
Desempleado	125	5%
Estudiante	95	4%
Servidor público	147	6%
Jubilado	125	5%
Empresario	55	2%
Otro ocupación	41	2%
Retirado	8	0%
Rentista	5	0%
Otra ocupación	41	2%
Subtotal	2.413	
Sin información	14.499	
Total	16.912	



El 34% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones realizan una actividad independiente

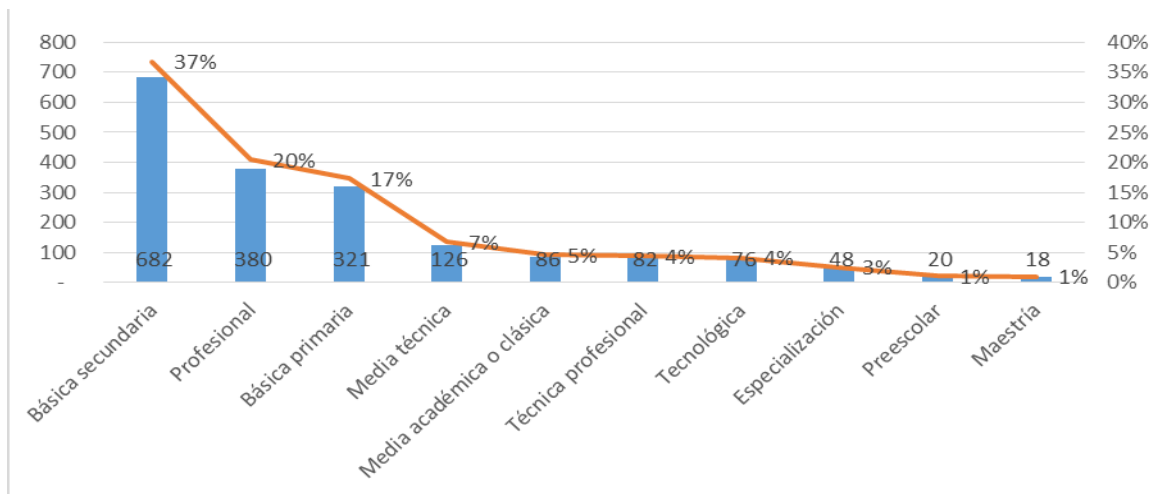
El 17% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son empleados.



- El 16% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son amas de casa.
- El 6% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son pensionados.
- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones están desempleados.
- El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son estudiantes.
- El 6% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son servidores públicos.
- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son jubilados.
- El 2% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son empresarios.

8. Nivel de Escolaridad

Nivel de Escolaridad	#	%
Básica secundaria	682	37%
Profesional	380	20%
Básica primaria	321	17%
Media técnica	126	7%
Media académica o clásica	86	5%
Técnica profesional	82	4%
Tecnológica	76	4%
Especialización	48	3%
Preescolar	20	1%
Maestría	18	1%
Normalista	9	0%
Doctorado	6	0%
Subtotal	1.854	
Sin información	15.058	
	16.912	



El 34% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Básica secundaria.

El 19% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad a nivel profesional.

El 16% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Básica primaria.

El 6% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a la Media Técnica.

El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Técnica profesional.

El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Media Académica o clásica.

El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente Tecnológica.

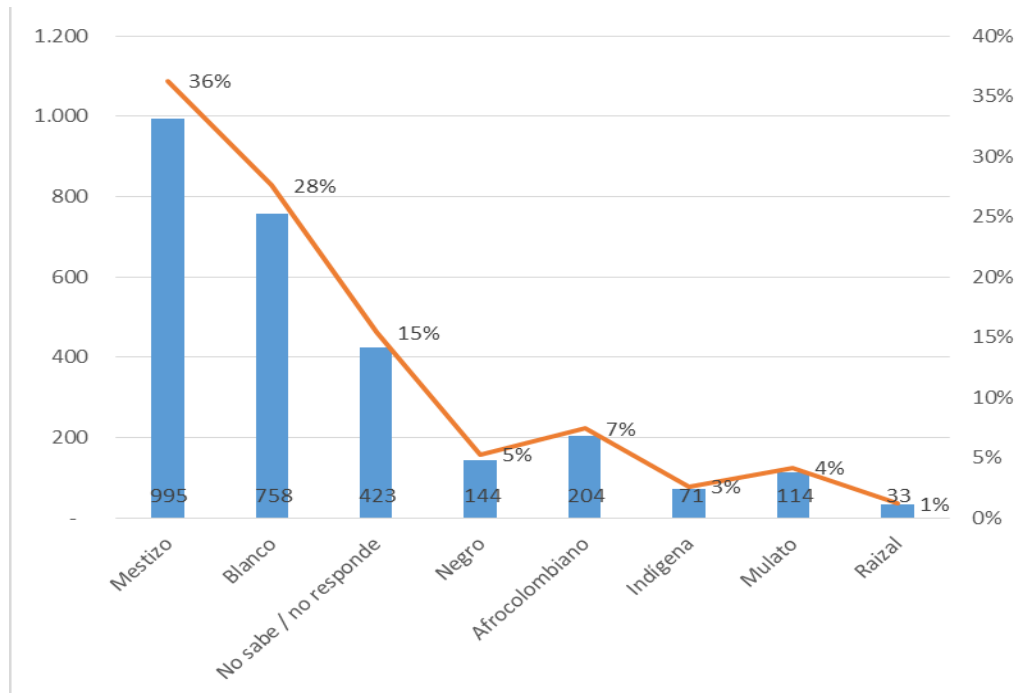
El 2% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Especialización

El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Preescolar.



9. Cultura, Pueblo o Rasgos Físicos

Cultura	#	%
Mestizo	995	37%
Blanco	758	28%
No sabe / no responde	423	16%
Negro	144	5%
Afrocolombiano	204	8%
Indígena	71	0%
Mulato	114	4%
Raizal	33	1%
Gitano	1	0%
Subtotal	2.743	
Sin información	14.169	
Total	16.912	



El 36% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Mestizos.

El 28% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Blancos.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.



El 15% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se conocen o no distinguen su cultura.

El 7% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Afrocolombianos.

El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Negros.

El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Mulatos

El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Indígenas.

El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Raizal.

10. Grupos Comunitarios

Grupo comunitario o social	#	%
Habitantes de calle	-	0%
Desplazados	25	0%
Reinsertados	-	0%
Lgtbi	2	0%
Mujeres	4	0%
Adulto mayor	72	0%
Discapacidad	12	0%
Afrodescendientes	12	0%
Indígenas	1	0%
Acción comunal	63	0%
Junta de Acción Local JAL	15	0%
Ninguno	3.136	19%
Otro grupo	44	0%
Sin información	13.526	
Total	16.912	

El 99% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones manifiestan no pertenecer a grupos comunitarios.



11. Condición de Discapacidad

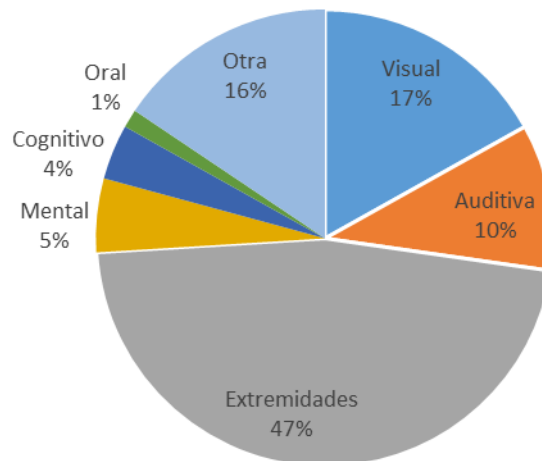
Condición de discapacidad	#	%
Si	77	0%
No	3.841	23%
Sin información	12.994	77%
Total	16.912	100%

El 77% de los usuarios que radicaron no dan información en cuanto a una condición de discapacidad.

El 23% de los usuarios que radicaron no están en condición de discapacidad.

Tipo de discapacidad

Tipo de Discapacidad	#	%
Visual	13	17%
Auditiva	8	10%
Extremidades	36	47%
Mental	4	5%
Cognitivo	3	4%
Oral	1	1%
Otra	12	16%
TOTAL	77	100%





77 usuarios que radicaron registran una condición de discapacidad:

El 47% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones manifiestan que tienen discapacidad en sus extremidades.

El 17% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones tiene discapacidad visual.

El 16% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones tienen “otra” discapacidad.

El 10% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones tiene discapacidad auditiva.

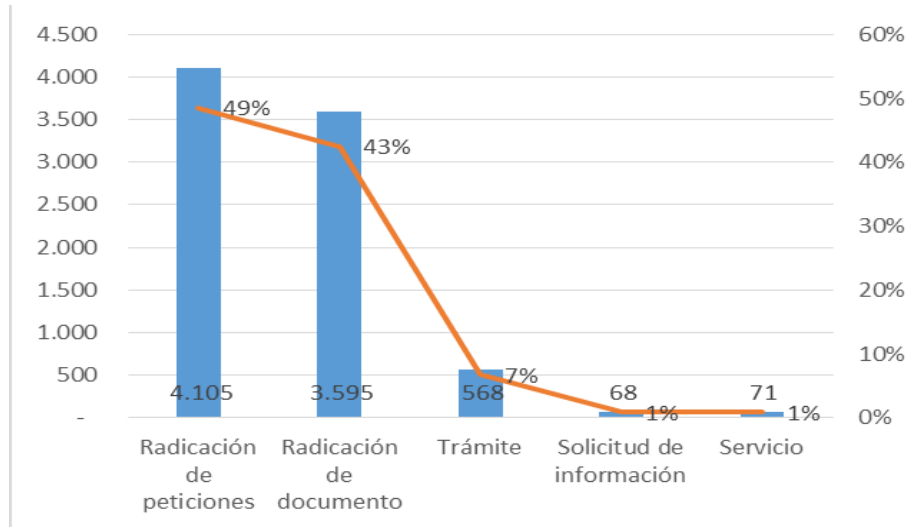
El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones tiene discapacidad mental.

El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones tiene discapacidad cognitiva.

El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones tiene discapacidad oral.

12. Gestión que realiza en la entidad

Gestión que realiza	#	%
Radicación de peticiones	4.105	49%
Radicación de documento	3.595	43%
Trámite	568	7%
Solicitud de información	68	1%
Servicio	71	1%
Otro gestión	36	0%
Asesorías	5	0%
Notificaciones	10	0%
Otra gestión	-	0%
Subtotal	8.458	
Sin información	8.454	
TOTAL	16.912	



El 49% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron peticiones ante la Administración Central Municipal.

El 43% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron radicación de comunicaciones ante la Administración Central Municipal.

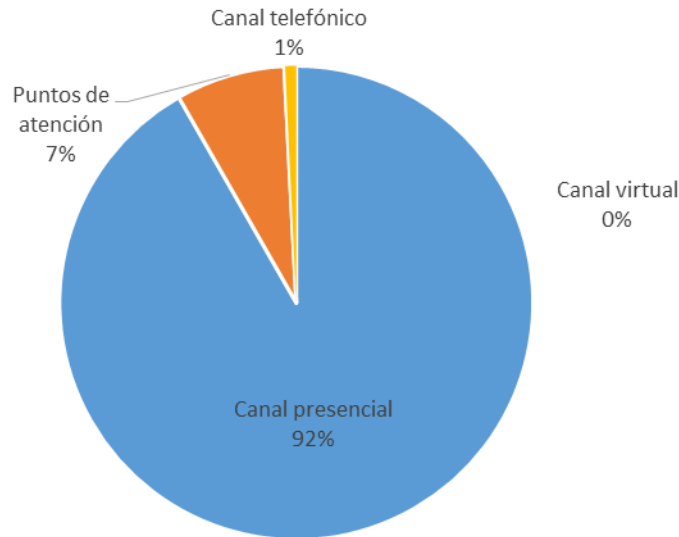
El 7% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron solicitudes de trámites ante la Administración Central Municipal.

El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron solicitud de información ante la Administración Central Municipal.

El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron solicitud de servicios ante la Administración Central Municipal.

13. Canales de Atención

Canales de Atención	#	%
Canal presencial	7.271	92%
Puntos de atención	591	7%
Canal virtual	5	0%
Canal telefónico	60	1%
Subtotal	7.927	
Sin información	8.985	
TOTAL	16.912	



El 92% de los usuarios realizaron la radicación de sus comunicaciones a través del canal presencial.

El 7% de los usuarios realizaron la radicación de sus comunicaciones a través de los diferentes puntos de atención.

El 1% de los usuarios realizaron la radicación de sus comunicaciones a través del canal telefónico.

PERFIL DE USUARIO

- De acuerdo a los resultados, el 55% de los usuarios que utilizan los servicios de la Ventanilla Única de la Administración Central Municipal son mujeres.
- Los usuarios que se presentan a realizar gestiones en la Ventanilla Única de la Administración Central Municipal oscilan en edades entre 50 y 60 años, con una representación del 25%.
- De acuerdo con la ubicación registrada por los usuarios, se concluye que en su mayoría proceden de las comunas 2 (9%), 17(8%) y 19(8%). Y los usuarios del estrato 3, son los más representativos, con un 34%



- El 34% de los usuarios son casados con hijos, contrario de las personas viudas con un 5%.
- El 34% de los usuarios realizan actividades independientes, el 17% son empleados y el 16% son amas de casa. Finalmente los empresarios recurren a la administración sólo en un 2%.
- El perfil educativo de los usuarios registra que el 34% tiene un nivel educativo de Básica Secundaria, el 19% son profesionales y el 16% tienen una básica primaria.
- Por su cultura o rasgos físicos, la mayoría de los usuarios de la ventanilla son mestizos con el 36%, el 28% son blancos y el 15% no distinguen o reconocen su cultura.
- El 92% de los usuarios se presentan a la ventanilla única a radicar peticiones o comunicaciones.

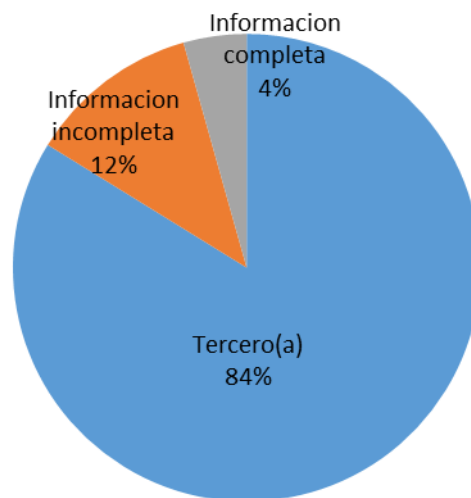


PERSONA JURÍDICA

Se realizó el registro de Caracterización para 5.690 usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones en la ventanilla única ubicada en el sótano del Centro Administrativo Municipal y en las ventanillas dispuestas en los Centros de Atención Local Integrada (CALI'S) de las comunas 5, 6, 8, 9, 10, 15, 17, 18, 19, 20 y 21

1. Presentación de la información del usuario.

Presenta la comunicación	Tercero	4.764	84%
	Información incompleta	673	12%
	Información completa	248	4%
	Total	5.685	100%



El 84% de los usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones no son los “propietarios” del documento, dado que en su mayoría son remitidas a través de empresas de mensajería.

El 12% de los usuarios caracterizados no entregó información completa, es decir, no respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

El 4% de los usuarios caracterizados entregó información completa, es decir, respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.



2. Territorio – cubrimiento

Territorio	#	%
Multinacional	26	0%
Nacional	579	10%
Territorial	408	7%
Sin información	4.672	82%
Total	5.685	100%



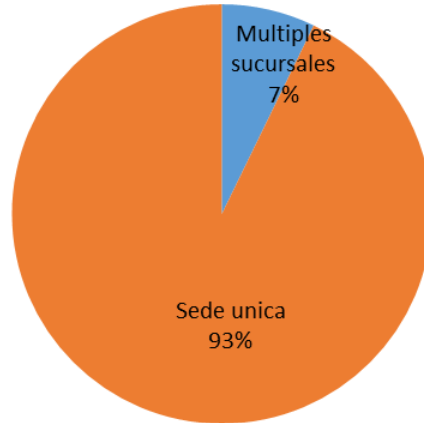
El 82% de los usuarios que se presentaron a desconocen esta información.

El 10% de las personas jurídicas que radican tienen cobertura a nivel nacional.

El 7% de las personas jurídicas que radican tienen cobertura territorial.

3. Sede

Sede	#	%
Múltiples sucursales	410	7%
Sede única	5.275	93%
Total	5.685	100%

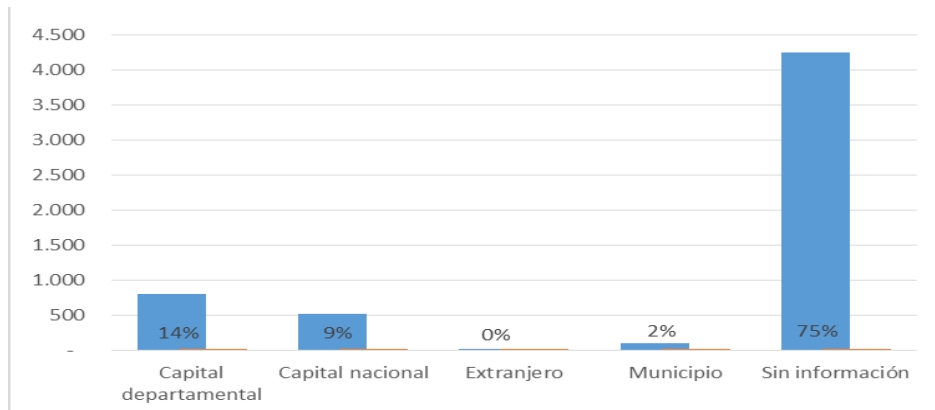


El 93% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener sede UNICA

El 7% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener múltiples sucursales.

4. Ubicación

Ubicación	#	%
Capital departamental	795	14%
Capital nacional	511	9%
Extranjero	17	0%
Municipio	102	2%
Sin información	4.260	75%
Total	5.685	100%





El 14% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en una Capital departamental.

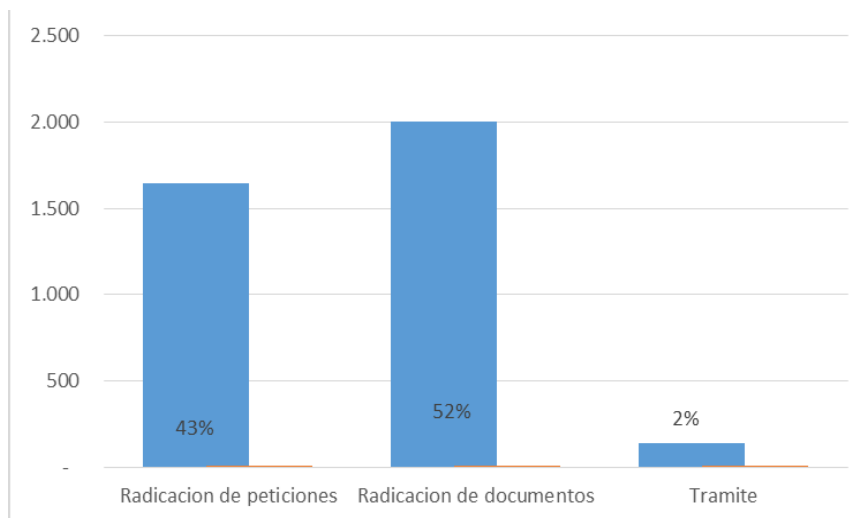
El 9% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en la Capital nacional.

El 2% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en Municipios del país.

El 75% de los usuarios que presentan comunicaciones no registran la ubicación de sus oficinas.

5. Gestión a realizar

Gestión a realizar	#	%
Radicación de peticiones	1.648	29%
Radicación de documentos	2.002	35%
Trámite	141	2%
Solicitud de información	25	0%
Servicio	15	0%
Otra gestión	26	0%
Asesorías	1	0%
Notificaciones	10	0%
Subtotal	3.868	68%
Sin información	1.822	32%
Total	5.690	100%



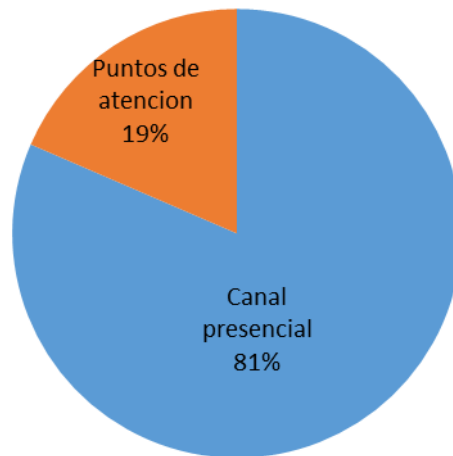


El 98% de las personas jurídicas requieren la radicación de peticiones y de comunicaciones ante la Administración Central Municipal.

El 2% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron solicitudes de trámites ante la Administración Central Municipal.

6. Canales de atención

Canales de atención	#	%
Canal presencial	2.421	81%
Puntos de atención	550	18%
Canal virtual	1	0%
Canal telefónico	1	0%
Subtotal	2.973	
Sin información	2712	
Total	5.685	



El 81% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones utilizaron el canal presencial para presentar sus solicitudes ante la Administración Central Municipal.

El 19% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron sus solicitudes ante la Administración Central Municipal a través de los puntos de atención.