

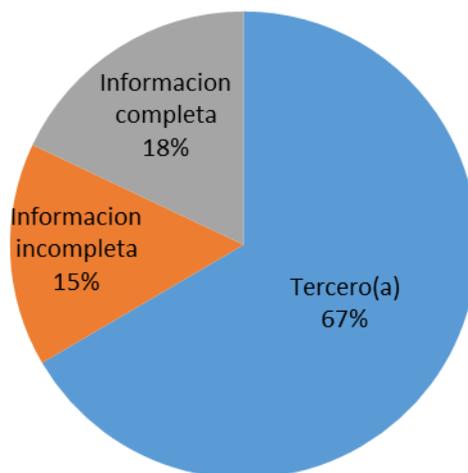


## Informe Estadístico de Caracterización de Usuarios Sistema de Gestión Documental Orfeo Enero-Marzo 2016

Se realizó el registro de Caracterización para 8.114 usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones en la ventanilla única ubicada en el sótano del Centro Administrativo Municipal CAM , en las ventanillas dispuestas en los Centros de Atención Local Integrada (CALÍ'S) de las comunas 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21; y en las ventanillas de las dependencias externas al Centro Administrativo Municipal, como son: Secretaría de Cultura, Deporte, Salud, Tránsito, Vivienda y el Departamento Administrativo de Gestión y Medio Ambiente (Dagma).

### 1. ¿Quién viene a radicar la comunicación ante la entidad?

Presenta la Comunicación	#	%
Tercero(a)	5.401	67%
Información incompleta	1.256	15%
Información completa	1.457	18%
TOTAL	8.114	100%

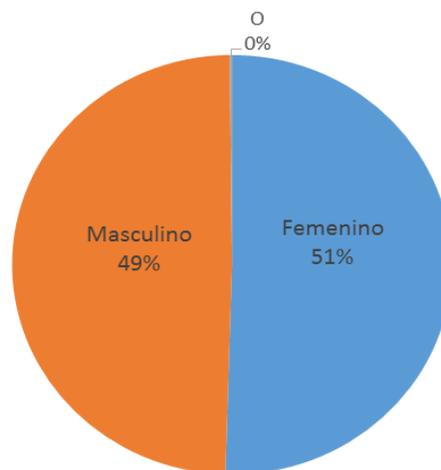




- El 67% de los usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones no son los “propietarios” o peticionarios directos.
- El 15% de los usuarios caracterizados no entregan información completa, es decir, no respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.
- El 18% de los usuarios caracterizados entregó información completa, es decir, respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

## 2. Clasificación por Género

Género	#	%
Femenino	4.096	50%
Masculino	4.005	49%
Otros	13	0%
TOTAL	8.114	100%

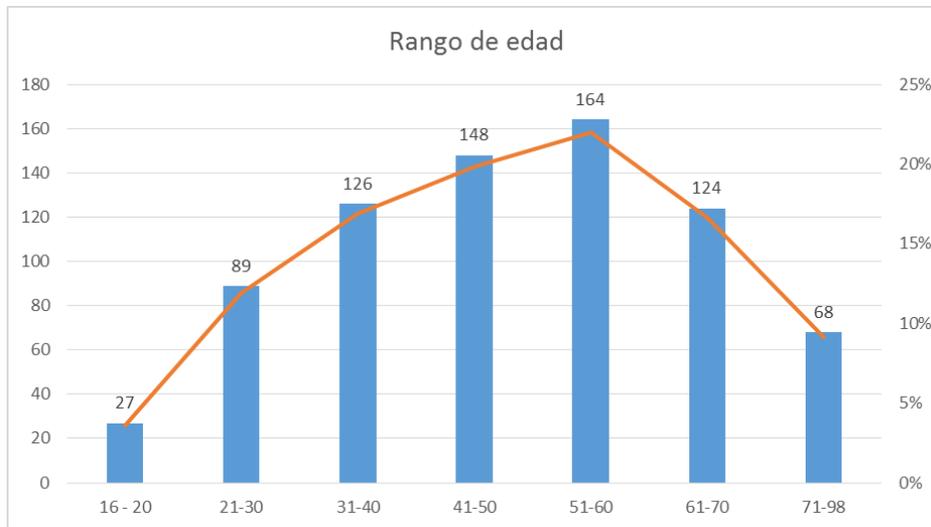


- El 51% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Femenino.
- El 49% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Masculino.



### 3. Rango de Edad

EDAD	#	%
16 - 20	27	4%
21-30	89	12%
31-40	126	17%
41-50	148	20%
51-60	164	22%
61-70	124	17%
71-98	68	9%
<b>SUBTOTAL</b>	746	100%
<b>vacias</b>	7.368	
<b>TOTAL</b>	8.114	

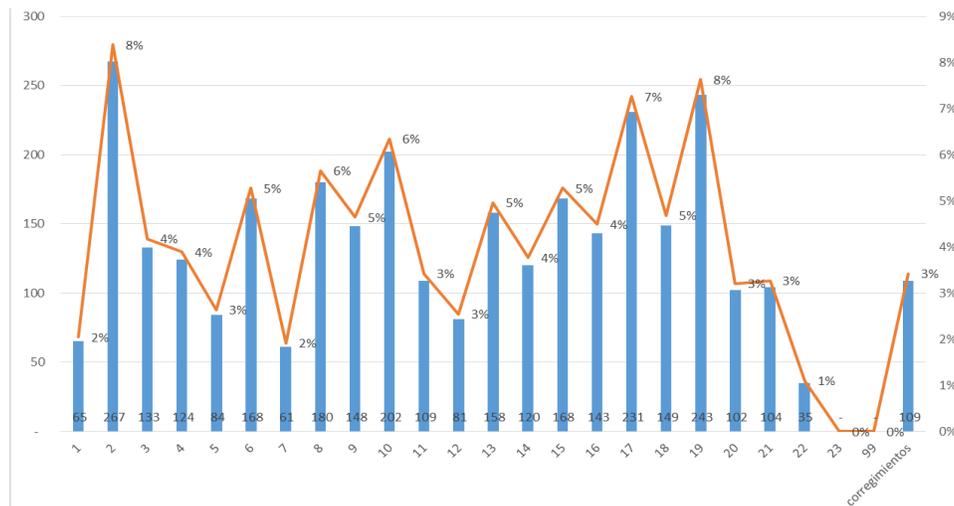


- El 16% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 15 y 30 años de edad.
- El 37% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 31 y 50 años de edad.
- El 22% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 51 y 60 años de edad.
- El 26% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son adultos mayores de 60 años.



#### 4. Ubicación por Comuna

COMUNA	#	%
1	65	2%
2	267	8%
3	133	4%
4	124	4%
5	84	3%
6	168	5%
7	61	2%
8	180	6%
9	148	5%
10	202	6%
11	109	3%
12	81	3%
13	158	5%
14	120	4%
15	168	5%
16	143	4%
17	231	7%
18	149	5%
19	243	8%
20	102	3%
21	104	3%
22	35	1%
23	-	0%
99	-	0%
corregimientos	109	3%
Subtotal	3.184	
Sin información	4.930	





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:

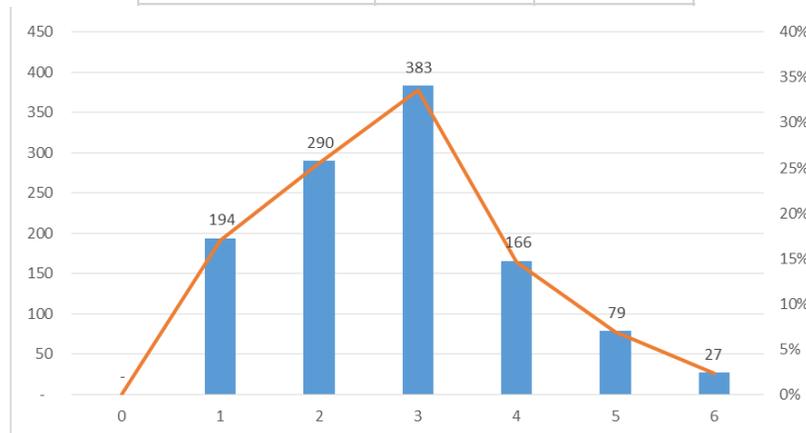
COMUNA 2	8%	COMUNA 10	6%
COMUNA 19	8%	COMUNA 8	6%
COMUNA 17	7%	COMUNA 6	5%

Las comunas con menor representación son:

COMUNA 22	1%
COMUNA 7 y 1	2%
COMUNA 5, 11, 12, 20 y 21	3%

## 5. Estrato Socioeconómico

Estrato	#	%
0	-	0%
1	194	17%
2	290	25%
3	383	34%
4	166	15%
5	79	7%
6	27	2%
<b>Subtotal</b>	<b>1.139</b>	
<b>Vacias</b>	<b>6.974</b>	
	<b>8.113</b>	

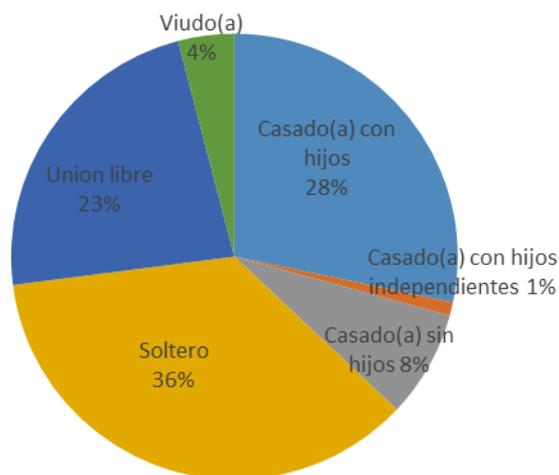




- El 42% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen a los estratos socioeconómicos 1 o 2.
- El 49% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen a los estratos socioeconómicos 3 o 4.
- El 9% de los 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	404	28%
Casado(a) con hijos	14	1%
Casado(a) sin hijos	111	8%
Soltero	513	36%
Union libre	328	23%
Viudo(a)	58	4%
Total	1.428	100%
Sin información	6.686	
	8.114	

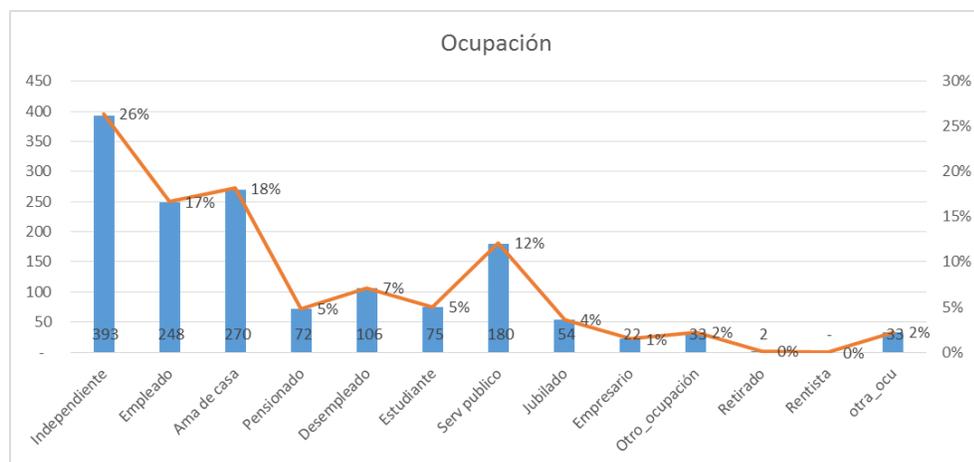




- El 36% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son solteros.
- El 28% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados con hijos.
- El 23% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones conviven en unión libre.
- El 8% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados sin hijos.
- El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son viudos

### 7. Ocupación de los Usuarios

Ocupación	#	%
Independiente	393	26%
Empleado	248	17%
Ama de casa	270	18%
Pensionado	72	5%
Desempleado	106	7%
Estudiante	75	5%
Serv publico	180	12%
Jubilado	54	4%
Empresario	22	1%
Otro_ocupación	33	2%
Retirado	2	0%
Rentista	-	0%
otra_ocu	33	2%
	1.488	100%
Sin información	6.626	
	8.114	

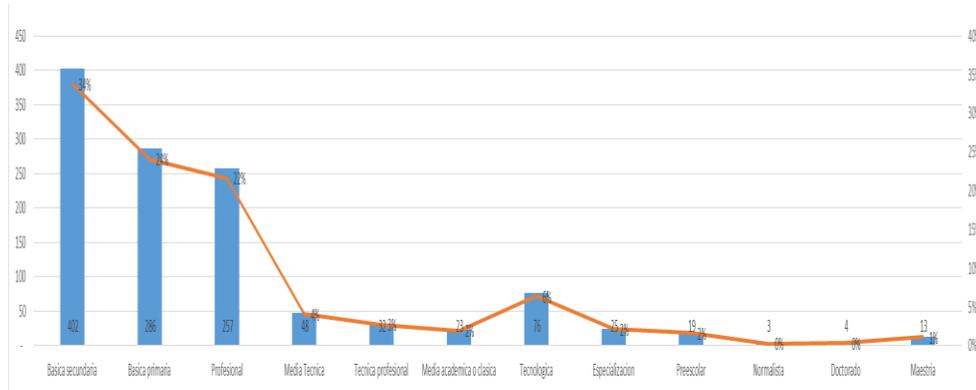




- El 26% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones realizan una actividad independiente
- El 18% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son amas de casa.
- El 17% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son empleados.
- El 12% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son servidores públicos.
- El 7% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones están desempleados.
- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son estudiantes.
- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son pensionados.
- El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son jubilados.
- El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son empresario

#### 8. Nivel de Escolaridad

Escolaridad	#	%
Basica secundaria	402	34%
Basica primaria	286	24%
Profesional	257	22%
Media Tecnica	48	4%
Tecnica profesion	32	3%
Media academica	23	2%
Tecnologica	76	6%
Especializacion	25	2%
Preescolar	19	2%
Normalista	3	0%
Doctorado	4	0%
Maestria	13	1%
Subtotal	1.188	100%
Sin información	6.926	
Total	8.114	

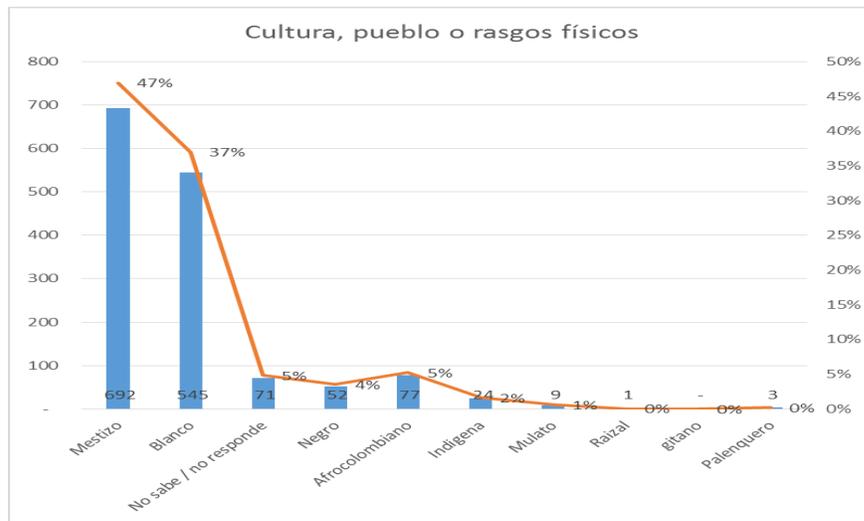


- El 34% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Básica secundaria.
- El 24% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Básica primaria.
- El 22% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad a nivel profesional.
- El 6% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad a nivel de tecnología.
- El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad a de Media Técnica.
- El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Técnica profesional.
- El 2% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Media Académica o clásica.
- El 2% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Especialización.

## 9. Cultura, Pueblo o Rasgos Físicos



Cultura	#	%
Mestizo	692	47%
Blanco	545	37%
No sabe / no resp	71	5%
Negro	52	4%
Afrocolombiano	77	5%
Indígena	24	2%
Mulato	9	1%
Raizal	1	0%
gitano	-	0%
Palenquero	3	0%
Subtotal	1.474	100%
Sin información	6.640	
	8.114	



- El 47% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Mestizos.
- El 37% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Blancos.
- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones no reconocen o distinguen su cultura.
- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Afrocolombianos.
- El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Negros.



- El 2% 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 Mulatos
- El 0% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Raizal

#### 10. Grupos comunitarios

Grupo comunitario	#	%
Ninguno	1195	91,43%
Junta de accion comunal	27	2,07%
Otro grupo	24	1,84%
Adulto mayor	8	0,61%
Junta de accion local JAL	19	1,45%
Desplazados	23	1,76%
Habitantes de calle	2	0,15%
Mujeres	1	0,08%
Indigenas	2	0,15%
LGTBI	1	0,08%
Discapacidad	5	0,38%
Total Registros	1307	
Sin información	6807	
	8114	

El 91% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones manifiestan no pertenecer a grupos comunitarios.

#### 11. Condición de Discapacidad

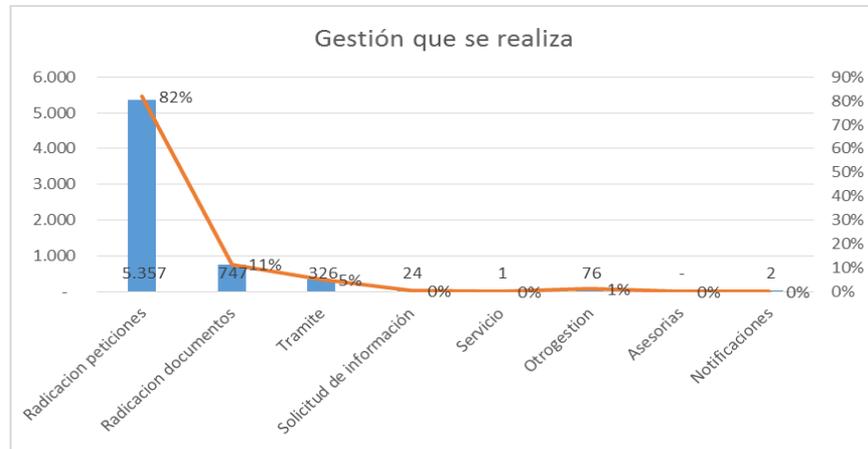
Condición de discapacidad	#	%
Si	64	1%
No	1.311	16%
Sin información	6.739	83%
TOTAL	8.114	100%



- El 83% de los usuarios que radicaron no dan información en cuanto a una condición de discapacidad.
- El 16% de los usuarios que radicación no están en condición de discapacidad
- El 1% de los encuestados manifiesta estar en condición de discapacidad

## 12. Gestión que realiza en la entidad

Gestión que realiza	#	%
Vacias	1.581	19%
Radicacion peticiones	5.357	82%
Radicacion documentos	747	11%
Tramite	326	5%
Solicitud de información	24	0%
Servicio	1	0%
Otrogestion	76	1%
Asesorias	-	0%
Notificaciones	2	0%
Otra_gestion	-	0%
	8.114	



- El 82% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron peticiones ante la Administración Central Municipal.
- El 11% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron radicación de documentos ante la Administración Central Municipal.
- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron solicitudes de trámites ante la Administración Central Municipal.

### 13. Canales de Atención

Canales de atención	#	%
Canal Presencial	5.162	98%
Puntos De Atención	68	1%
Correo Electrónico	6	0%
Página Web	6	0%
Teléfono Móvil	-	0%
Canal Telefónico	12	0%
Teléfono Fijo	5	0%
	5.259	
Sin información	2.855	
	8.114	

- El 98% de los usuarios realizaron la radicación de sus comunicaciones a través del canal presencial.
- El 1% de los usuarios realizaron la radicación de sus comunicaciones a través de los diferentes puntos de atención.



La caracterización de los usuarios se aplica en las ventanillas de las dependencias externas al edificio del Centro Administrativo Municipal.

A continuación se reflejan los datos registrados en cada una de estas ventanillas para las personas naturales.

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Presenta la comunicación	Tercero(a)	525	95%	108	24%	173	60%	18	24%	988	100%	164	65%
	Informacion incompleta	17	3%	61	13%	0	0%	3	4%	1	0%	4	2%
	Informacion completa	8	1%	283	63%	116	40%	54	72%	0	0%	85	34%
	TOTAL	550	100%	452	100%	289	100%	75	100%	989	100%	253	100%
Género	Femenino	261	47%	286	63%	165	57%	34	45%	355	36%	112	44%
	Masculino	287	52%	162	36%	119	41%	41	55%	632	64%	141	56%
	Otro	2	0%	4	1%	5	2%	0	0%	2	0%	0	0%
	TOTAL	550	100%	452	100%	289	100%	75	100%	989	100%	253	100%
Estado Civil	Casado(a) con hijos	0	#¡DIV/0!	49	14%	11	10%	25	36%	0	#¡DIV/0!	22	23%
	Casado(a) con hijos Independientes	0	#¡DIV/0!	0	0%	0	0%	1	1%	0	#¡DIV/0!	2	2%
	Casado(a) sin hijos	0	#¡DIV/0!	11	3%	4	3%	27	39%	0	#¡DIV/0!	9	9%
	Soltero	0	#¡DIV/0!	191	56%	38	33%	16	23%	0	#¡DIV/0!	45	47%
	Unión libre	0	#¡DIV/0!	78	23%	53	46%	1	1%	0	#¡DIV/0!	18	19%
	Viudo(a)	0	#¡DIV/0!	11	3%	9	8%	0	0%	0	#¡DIV/0!	0	0%
	Subtotal	0		340		115		70		0		96	
Sin información	550		112		174		5		989		157		
Total	550		452		289		75		989		253		



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Comuna	1	1	2%	12	3%	11	6%	0	0%	4	1%	5	3%
	2	4	7%	13	3%	3	2%	3	9%	33	9%	6	4%
	3	5	9%	10	3%	5	3%	7	21%	10	3%	2	1%
	4	3	6%	17	4%	7	4%	0	0%	25	7%	1	1%
	5	3	6%	3	1%	1	1%	1	3%	14	4%	6	4%
	6	2	4%	27	7%	13	7%	1	3%	10	3%	12	8%
	7	1	2%	9	2%	2	1%	2	6%	8	2%	7	5%
	8	4	7%	17	4%	3	2%	1	3%	27	8%	5	3%
	9	4	7%	22	6%	0	0%	0	0%	16	5%	10	7%
	10	2	4%	24	6%	3	2%	0	0%	14	4%	11	8%
	11	1	2%	9	2%	6	3%	1	3%	11	3%	6	4%
	12	1	2%	11	3%	4	2%	0	0%	8	2%	5	3%
	13	1	2%	25	6%	29	16%	0	0%	27	8%	3	2%
	14	1	2%	26	7%	9	5%	0	0%	12	3%	4	3%
	15	0	0%	28	7%	23	12%	1	3%	18	5%	7	5%
	16	4	7%	34	9%	2	1%	2	6%	22	6%	3	2%
	17	3	6%	8	2%	2	1%	5	15%	23	6%	15	10%
	18	3	6%	18	5%	11	6%	2	6%	9	3%	8	6%
	19	7	13%	21	5%	2	1%	5	15%	34	10%	17	12%
	20	1	2%	22	6%	13	7%	0	0%	7	2%	4	3%
	21	0	0%	16	4%	34	18%	0	0%	12	3%	5	3%
	22	1	2%	3	1%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%
	23	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
99	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Corregimientos	2	4%	15	4%	1	1%	3	9%	11	3%	2	1%	
Subtotal		54		390		186		34		355		144	
Sin información		496		62		103		41		634		109	
Total		550		452		289		75		989		253	



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES		
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Ocupación	Independiente	0	0%	49	16%	31	32%	2	29%	0	#jDIV/0!	42	46%	
	Empleado	0	0%	36	12%	22	23%	1	14%	0	#jDIV/0!	8	9%	
	Ama de casa	1	50%	127	42%	25	26%	0	0%	0	#jDIV/0!	6	7%	
	Pensionado	0	0%	4	1%	3	3%	0	0%	0	#jDIV/0!	6	7%	
	Desempleado	0	0%	40	13%	10	10%	0	0%	0	#jDIV/0!	1	1%	
	Estudiante	1	50%	15	5%	0	0%	2	29%	0	#jDIV/0!	11	12%	
	Serv público	0	0%	14	5%	0	0%	0	0%	0	#jDIV/0!	3	3%	
	Jubilado	0	0%	1	0%	1	1%	0	0%	0	#jDIV/0!	0	0%	
	Empresario	0	0%	0	0%	0	0%	2	29%	0	#jDIV/0!	3	3%	
	Otro ocupación	0	0%	13	4%	4	4%	0	0%	0	#jDIV/0!	12	13%	
	Retirado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#jDIV/0!	0	0%	
	Rentista	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#jDIV/0!	0	0%	
	Otra ocupación													
	Subtotal	2		299		96		7		0			92	
Sin información	548		153		193		68		989			161		
Total	550		452		289		75		989			253		
Escolaridad	Básica Secundaria	0	0%	121	37%	37	33%	3	5%	0	#jDIV/0!	33	36%	
	Básica Primaria	0	0%	146	44%	48	43%	0	0%	0	#jDIV/0!	3	3%	
	Profesional	1	100%	20	6%	4	4%	42	65%	0	#jDIV/0!	29	32%	
	Media Técnica	0	0%	5	2%	5	4%	8	12%	0	#jDIV/0!	4	4%	
	Técnica Profesional	0	0%	3	1%	3	3%	0	0%	0	#jDIV/0!	10	11%	
	Media Académica O Clási	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	#jDIV/0!	4	4%	
	Tecnológica	0	0%	22	7%	1	1%	12	18%	0	#jDIV/0!	4	4%	
	Especialización	0	0%	9	3%	0	0%	0	0%	0	#jDIV/0!	3	3%	
	Preescolar	0	0%	0	0%	14	13%	0	0%	0	#jDIV/0!	0	0%	
	Normalista	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#jDIV/0!	0	0%	
	Doctorado	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	#jDIV/0!	1	1%	
	Maestría	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	#jDIV/0!	0	0%	
	Subtotal	1		330		112		65		0			91	
	Sin información	549		122		177		10		989			162	
Total	550		452		289		75		989			253		



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cultura	Mestizo	0	0%	204	61%	72	63%	49	69%	0	#¡DIV/0!	58	62%
	Blanco	0	0%	95	28%	21	18%	9	13%	0	#¡DIV/0!	24	26%
	No Sabe / No Responde	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%	0	#¡DIV/0!	1	1%
	Negro	0	0%	4	1%	14	12%	6	8%	0	#¡DIV/0!	4	4%
	Afrocolombiano	1	50%	32	9%	3	3%	4	6%	0	#¡DIV/0!	3	3%
	Indígena	1	50%	2	1%	2	2%	3	4%	0	#¡DIV/0!	1	1%
	Mulato	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	#¡DIV/0!	3	3%
	Raizal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#¡DIV/0!	0	0%
	Palenquero	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#¡DIV/0!	0	0%
	Gitano	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#¡DIV/0!	0	0%
	Subtotal	2		337		115		71		0		94	
Sin información	548		115		174		4		989		159		
Total	550		452		289		75		989		253		
Condicion de discapacidad	Si	0	#¡DIV/0!	29	9%	7	6%	0	0%	0	#¡DIV/0!	1	1%
	No	0	#¡DIV/0!	308	91%	108	94%	71	100%	0	#¡DIV/0!	92	99%
	Sin información	550		115		174	151%	4		989	#¡DIV/0!	160	
		0		337		115		71		0		94	
	TOTAL	550		452		289		75		989		253	
Gestión que realiza	Sin Información	29				125				444		151	
	Radicación peticiones	202	39%	431	102%	108	66%	3	100%	545	100%	33	32%
	Radicación documentos	7	1%	-20	-5%	1	1%	0	0%	0	0%	30	29%
	Tramite	237	45%	11	3%	53	32%	0	0%	0	0%	20	20%
	Solicitud de información	4	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	16	16%
	Servicio	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
	Otra gestión	71	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%
	Asesorías	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Notificaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Otra Gestión	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotal	521		422		164		3		545		102	
Total	550		452		289		75		989		253		



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Canales de atención	Canal Presencial	4	57%	447	99%	163	99%	69	96%	549	100%	105	100%
	Puntos De Atención	0	0%	3	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Correo Electrónico	2	29%	0	0%	0	0%	2	3%	1	0%	0	0%
	Página Web	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Canal Virtual	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Canal Telefónico	1	14%	0	0%	2	1%	1	1%	1	0%	0	0%
	Subtotal	7		450		165		72		551		105	
	Sin información	543		2		124		3		439		147	
Total	550		452		289		75		990		252		
Estrato	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#¡DIV/0!	0	0%
	1	0	0%	112	29%	30	77%	2	4%	0	#¡DIV/0!	8	8%
	2	0	0%	139	36%	6	15%	8	16%	0	#¡DIV/0!	22	21%
	3	0	0%	103	27%	3	8%	23	45%	0	#¡DIV/0!	43	41%
	4	0	0%	29	7%	0	0%	12	24%	0	#¡DIV/0!	27	26%
	5	1	100%	5	1%	0	0%	6	12%	0	#¡DIV/0!	4	4%
	6	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#¡DIV/0!	1	1%
	Subtotal	1		388		39		51		0		105	
	Vacias	549		64		250		24		990		147	
	Total	550		452		289		75		990		252	

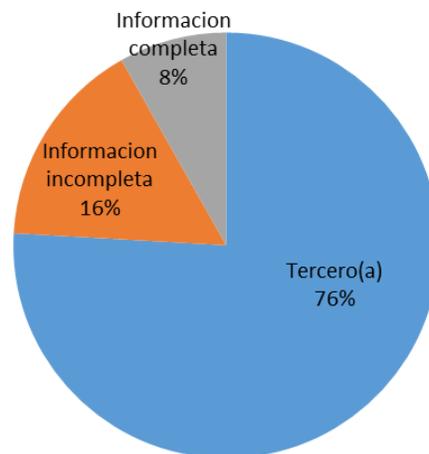


## PERSONA JURIDICA

Se realizó el registro de Caracterización para 5.113 usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones en la ventanilla única ubicada en el sótano del Centro Administrativo Municipal, en las ventanillas dispuestas en los Centros de Atención Local Integrada (CALI'S) de las comunas 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21;, y en las ventanillas de las dependencias externas al Centro Administrativo Municipal, como son: Secretaría de Cultura, Deportes, Salud, Tránsito, Vivienda y el Departamento Administrativo de Gestión y Medio Ambiente (Dagma).

### 1. ¿Quién viene a radicar la comunicación ante la entidad?

Presenta la comunicación	#	%
Tercero(a)	3.881	76%
Informacion incompleta	813	16%
Informacion completa	419	8%
Total	5.113	100%



- El 76% 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 16% de los usuarios caracterizados no entregó información completa, es decir, no respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.
- El 8% de los usuarios caracterizados entregó información completa, es decir, respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.



## 2. Territorio

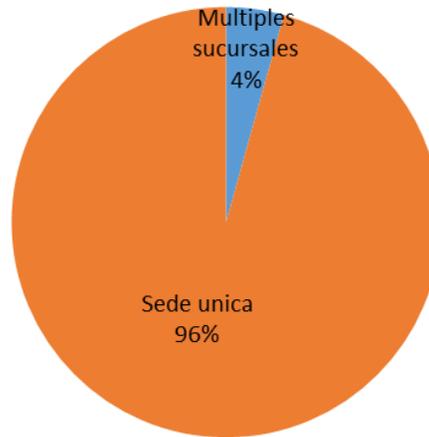
Territorio	#	%
Multinacional	15	0%
Nacional	277	5%
Sin información	4.381	82%
Territorial	440	9%
Total	5.113	



- El 82% de los usuarios que se presentaron a desconocen esta información.
- El 5% de las personas jurídicas que radican tienen cobertura a nivel nacional.
- El 9% de las personas jurídicas que radican tienen cobertura territorial

## 3. Sede

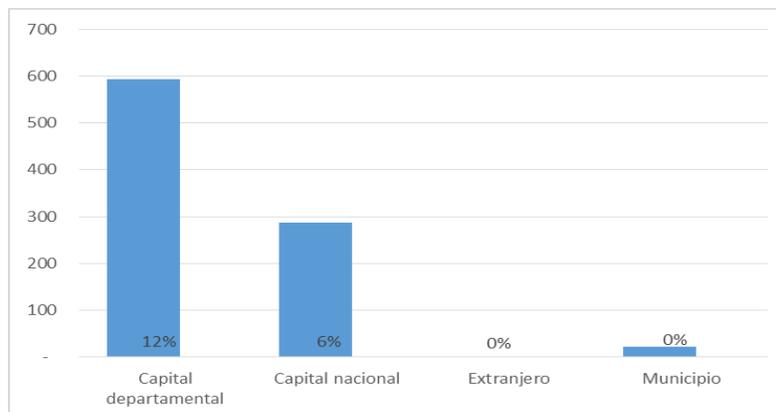
Sede	#	%
Múltiples sucursales	222	4%
Sede única	4.891	96%
Total	5.113	100%



- El 96% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener sede UNICA
- El 4% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener múltiples sucursales.

#### 4. Ubicación

Ubicación	#	%
Capital departamental	594	12%
Capital nacional	287	6%
Extranjero	-	0%
Municipio	22	0%
Sin información	4.210	82%
Total	5.113	100%

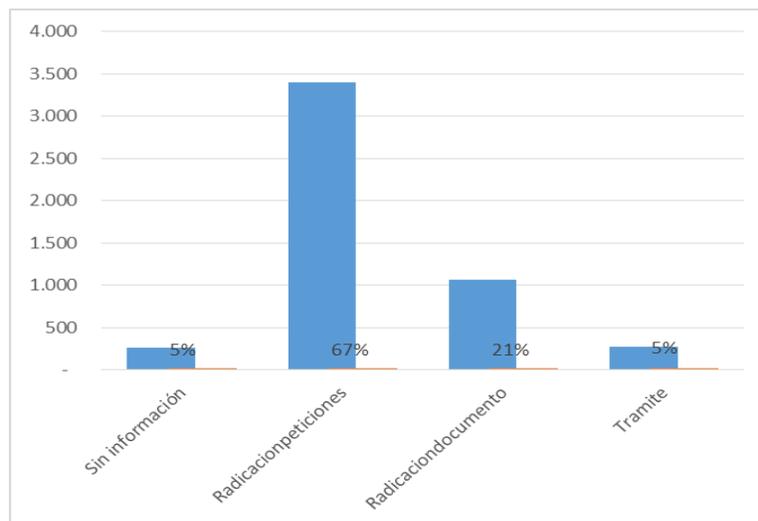




- El 12% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en una Capital departamental.
- El 6% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en la Capital nacional.
- El 1% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en Municipios del país.
- El 81% de los usuarios que presentan comunicaciones no registran la ubicación de sus oficinas.

#### 5. Gestión a realizar

Gestion a realizar	#	%
Sin información	254	5%
Radicacionpeticiones	3.404	67%
Radicaciondocumento	1.061	21%
Tramite	265	5%
Solicitudinfo	16	0%
Servicio	8	0%
Otrogestion	97	2%
Asesorias	1	0%
Notificaciones	7	0%
Otra_gestion	-	0%
Subtotal	4.859	95%
Total	5.113	100%

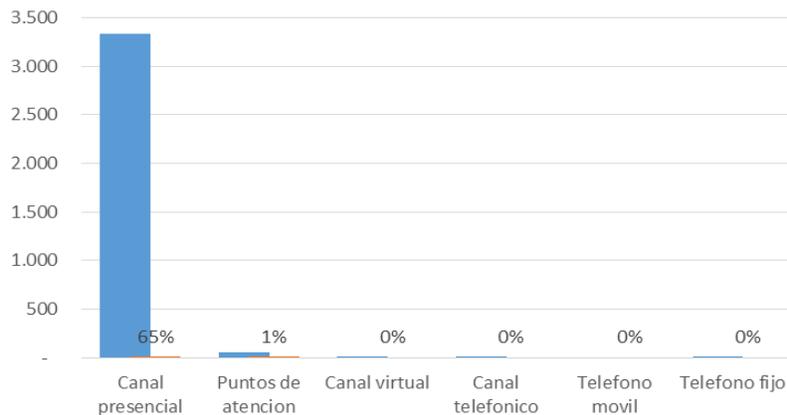




- El 67% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron peticiones ante la Administración Central Municipal.
- El 21% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron radicación de documentos ante la Administración Central Municipal.
- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron solicitudes de trámites ante la Administración Central Municipal.

#### 6. Canales de atención

Canales de atención	#	%
Canal presencial	3.333	65%
Puntos de atención	59	1%
Canal virtual	1	0%
Canal telefonico	1	0%
Telefono movil	-	0%
Telefono fijo	2	0%
Subtotal	3.396	66%
Sin información	1.717	34%
Total	5.113	100%



- El 65% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones utilizaron el canal presencial para presentar sus solicitudes ante la Administración Central Municipal.
- El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron sus solicitudes ante la Administración Central Municipal a través de los puntos de atención.



A continuación se reflejan los datos registrados en cada una de estas ventanillas para las personas jurídicas:

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
Presenta la comunicación	Tercero(a)	345	93%	208	58%	9	75%	99	59%	148	99%	84	74%
	Información incompleta	23	6%	34	9%	0	0%	1	1%	0	0%	2	2%
	Información completa	2	1%	118	33%	3	25%	67	40%	1	1%	27	24%
	Total	370	100%	360	100%	12	100%	167	100%	149	100%	113	100%
Territorio	Multinacional	0	0%	3	1%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
	Nacional	11	3%	70	19%	4	33%	10	6%	1	1%	14	12%
	Sin información	349	94%	258	72%	8	67%	17	10%	147	99%	72	64%
	Territorial	10	3%	29	8%	0	0%	139	83%	1	1%	26	23%
	Total	370	100%	360	100%	12	100%	167	100%	149	100%	113	100%
sede	Múltiples sucursales	8	2%	71	20%	2	17%	5	3%	0	0%	4	4%
	Sede única	362	98%	289	80%	10	83%	162	97%	149	100%	109	96%
	Total	370	100%	360	100%	12	100%	167	100%	149	100%	113	100%
Ubicación	Capital departamental	17	5%	16	4%	1	8%	146	87%	6	4%	28	25%
	Capital nacional	8	2%	58	16%	3	25%	13	8%	0	0%	8	7%
	Extranjero	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Municipio	0	0%	4	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
	Sin información	345	93%	282	78%	8	67%	8	5%	143	96%	76	67%
	Total	370	100%	360	100%	12	100%	167	100%	149	100%	113	100%



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
Gestion a realizar	Sin información	69	19%	21	6%	2	17%	2	1%	75	50%	58	51%
	Radicacionpeticiones	75	20%	213	59%	6	50%	2	1%	66	44%	29	26%
	Radicaciondocumento	33	9%	98	27%	1	8%	159	95%	8	5%	20	18%
	Tramite	101	27%	27	8%	0	0%	1	1%	0	0%	5	4%
	Solicitudinfo	3	1%	1	0%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
	Servicio	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
	Otrogestion	88	24%	0	0%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
	Asesorias	0	0%	0	0%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
	Notificaciones	0	0%	0	0%	0	0%	3	2%	0	0%	0	0%
	Otra_gestion	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotal	301		339		10		165		74		55	
	Total	370	100%	360	100%	12	100%	167	100%	149	100%	113	100%
Canales de atencion	Canal presencial	25	7%	347	96%	7	58%	158	95%	67	45%	50	44%
	Puntos de atencion	3	1%	9	3%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
	Canal virtual	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
	Canal telefonico	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Telefono movil	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Telefono fijo	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotal	29		356		7		159		68		50	
	Sin información	341	92%	4	1%	5	42%	8	5%	81	54%	63	56%
	Total	370	100%	360	100%	12	100%	167	100%	149	100%	113	100%

Sandra Patricia Parra – Líder del proceso Atención al Ciudadano

Teléfono 6605616 - [sandra.parra@cali.gov.co](mailto:sandra.parra@cali.gov.co)