

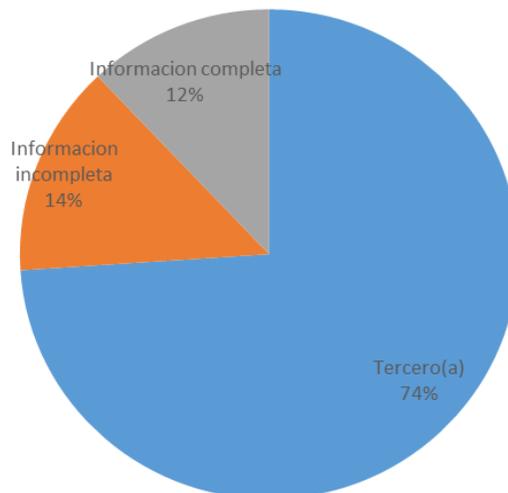


## Informe Estadístico de Caracterización de Usuarios Sistema de Gestión Documental Orfeo Abril – junio 2015

Se realizó el registro de Caracterización para 11.281 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 (CALI´S) de las comunas 5, 6, 8, 9, 10, 15, 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)	8.342	74%
Información incompleta	1.578	14%
Información completa	1.361	12%
TOTAL	11.281	100%

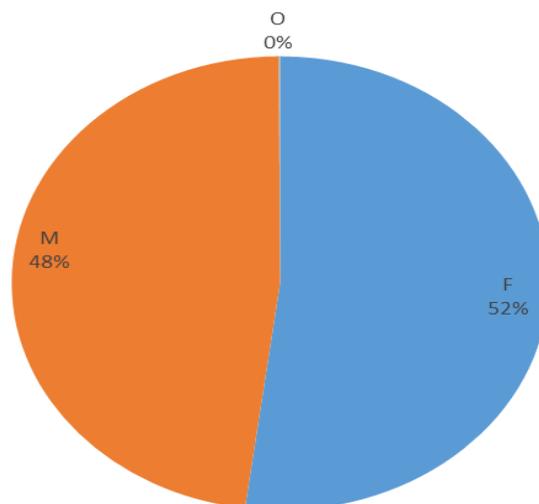




- El 74% de los usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones no son los “propietarios” o peticionarios directos.
- El 14% de los usuarios caracterizados no entregan información completa, es decir, no respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.
- El 12% de los usuarios caracterizados entregó información completa, es decir, respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

## 2. Clasificación por Género

Género	#	%
Femenino	5.876	52%
Masculino	5.396	48%
Otros	9	0%
TOTAL	11.281	100%

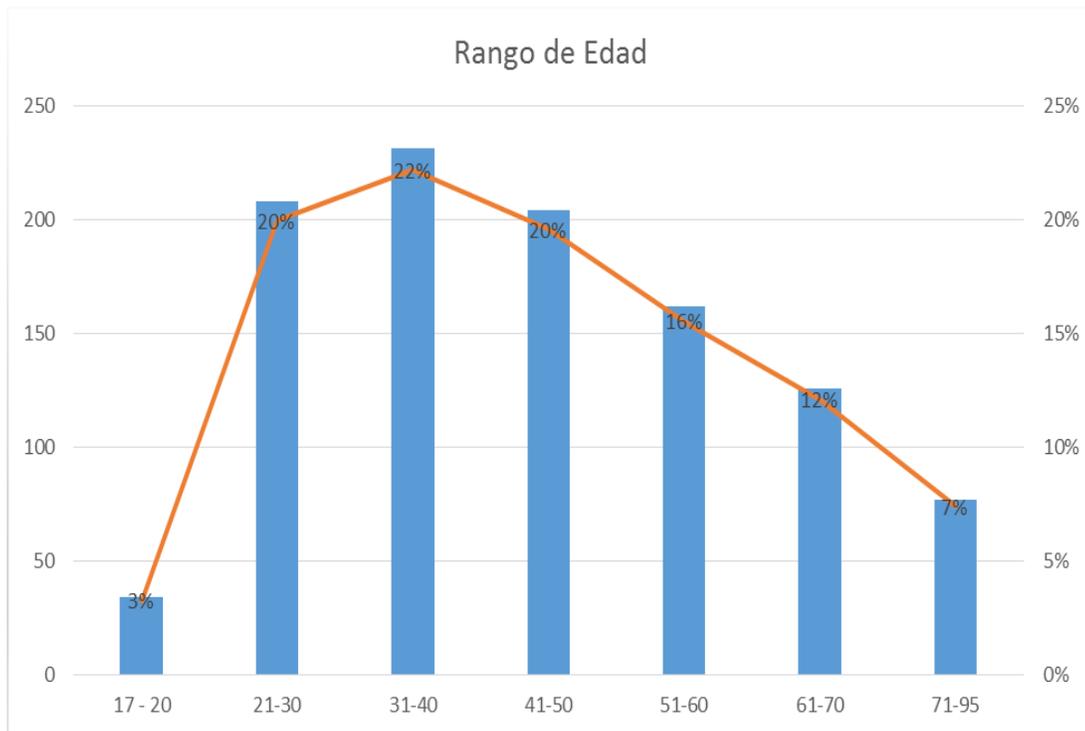


- El 52% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Femenino.
- El 48% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Masculino.



### 3. Rango de Edad

EDAD	#	%
15 - 20	34	3%
21-30	208	20%
31-40	231	22%
41-50	204	20%
51-60	162	16%
61-70	126	12%
71-95	77	7%
<b>SUBTOTAL</b>	1.042	100%
<b>vacias</b>	10.239	
<b>TOTAL</b>	11.281	



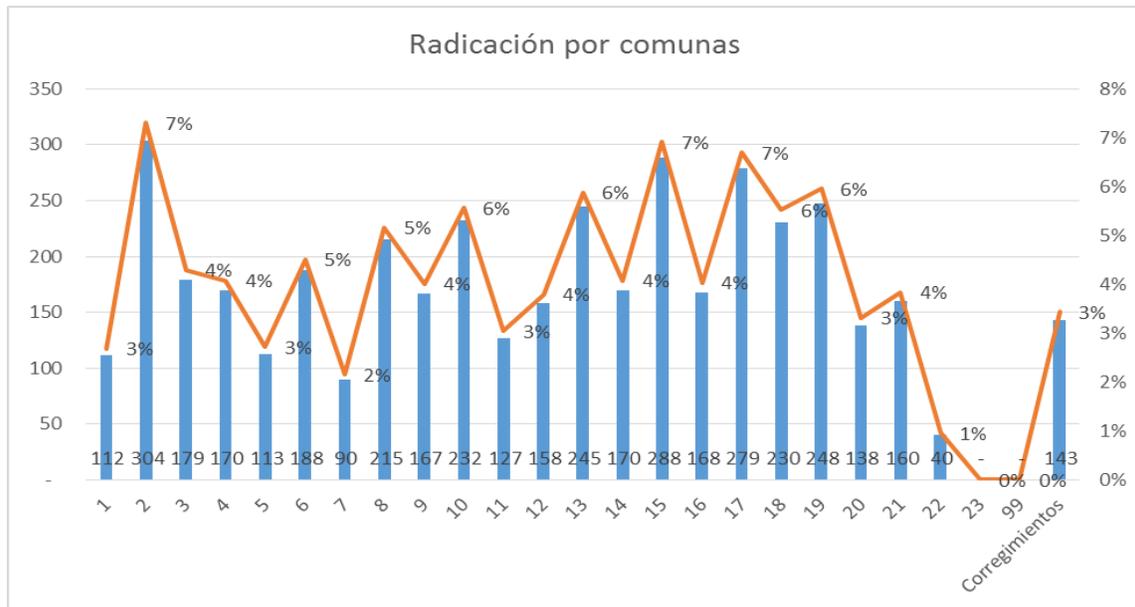
- El 23% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 15 y 30 años de edad.
- El 42% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 31 y 50 años de edad.



- El 16% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 51 y 60 años de edad.
- El 19% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son adultos mayores de 60 años.

#### 4. Ubicación por Comuna

Comuna	#	%
1	112	3%
2	304	7%
3	179	4%
4	170	4%
5	113	3%
6	188	5%
7	90	2%
8	215	5%
9	167	4%
10	232	6%
11	127	3%
12	158	4%
13	245	6%
14	170	4%
15	288	7%
16	168	4%
17	279	7%
18	230	6%
19	248	6%
20	138	3%
21	160	4%
22	40	1%
23	-	0%
99	-	0%
Corregimientos	143	3%
Sin informacion		
Subtotal	4.164	100%
Total	7.117	11.281



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	7%	COMUNA 13	6%
COMUNA 15	7%	COMUNA 18	6%
COMUNA 17	7%	COMUNA 19	6%
COMUNA 10	6%	COMUNA 6	5%

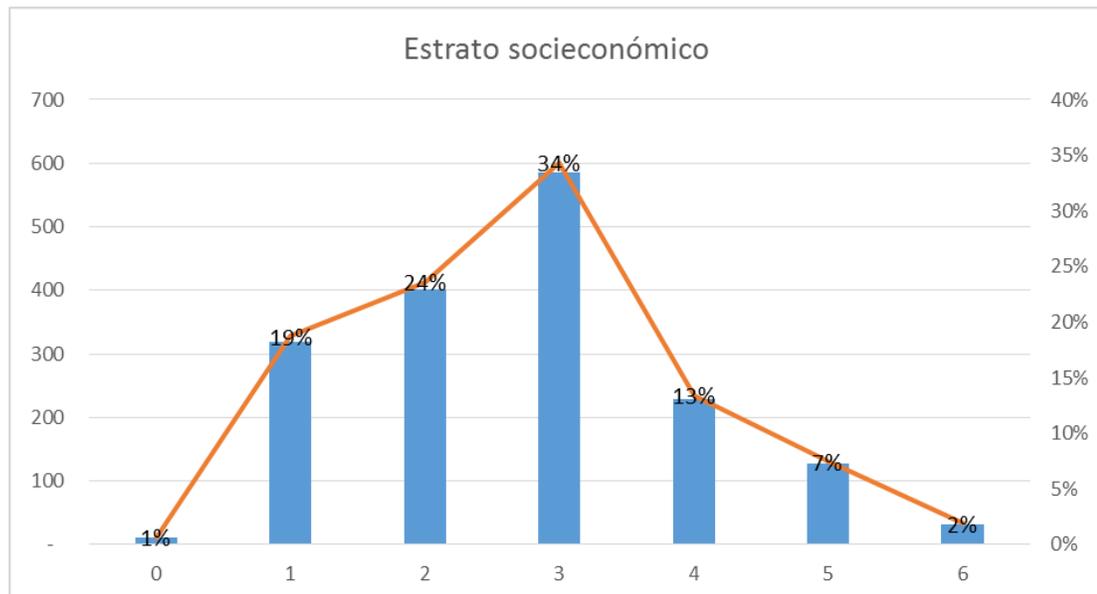
Las comunas con menor representación son:

COMUNA 22	1%
COMUNA 7	2%
COMUNA 11,20 Y 1	3%
COMUNA 14	4%
Los corregimientos	3%



## 5. Estrato Socioeconómico

Estrato	# usuarios	%
0	11	1%
1	319	19%
2	402	24%
3	585	34%
4	229	13%
5	127	7%
6	32	2%
Subtotal	1705	
Vacias	9576	
Total	11.281	

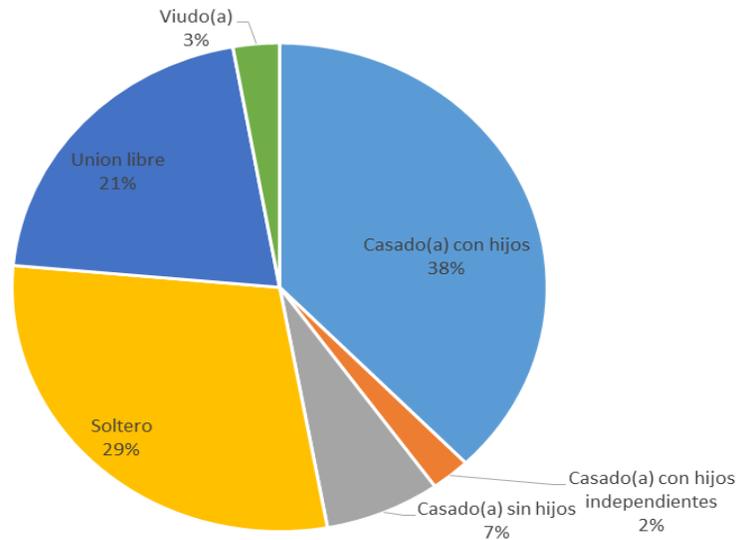


- El 43% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen a los estratos socioeconómicos 1 o 2.
- El 47% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen a los estratos socioeconómicos 3 o 4.
- El 9% de los 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 hijos	633	38%
Casado(a) con hijos independientes	40	2%
Casado(a) sin hijos	117	7%
Soltero	491	29%
Union libre	348	21%
Viudo(a)	47	3%
Subtotal	1.676	100%
Sin información	9.605	
Total	11.281	

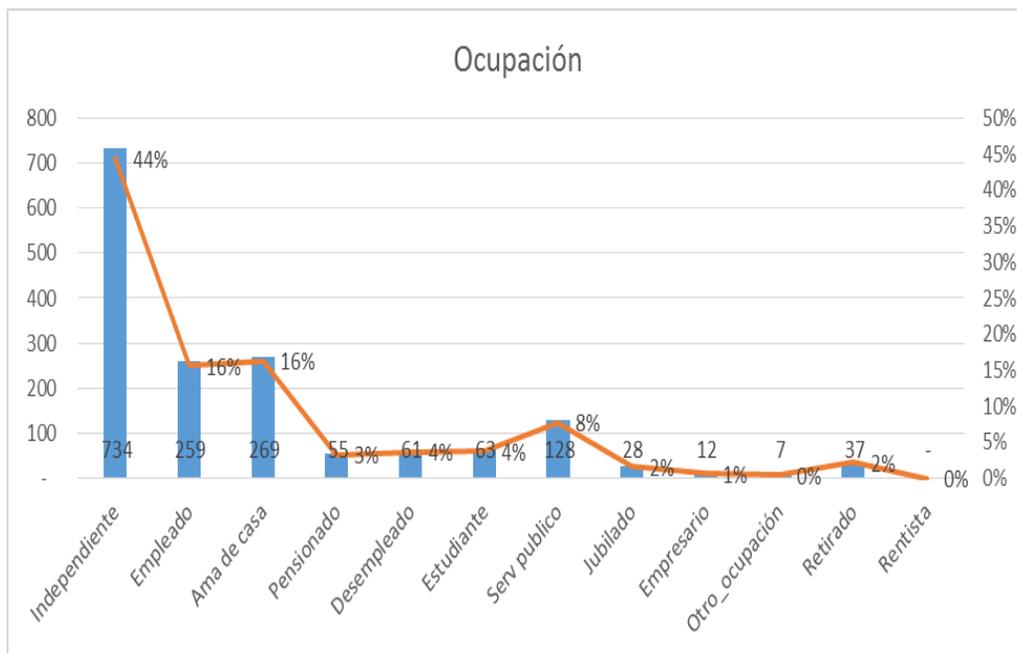


- El 38% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados con hijos.
- El 29% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son solteros.
- El 21% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones conviven en unión libre.
- El 7% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados sin hijos.
- El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son viudos



## 7. Ocupación de los Usuarios

Ocupacion	#	%
Independiente	734	44%
Empleado	259	16%
Ama de casa	269	16%
Pensionado	55	3%
Desempleado	61	4%
Estudiante	63	4%
Serv publico	128	8%
Jubilado	28	2%
Empresario	12	1%
Otro_ocupación	7	0%
Retirado	37	2%
Rentista	-	0%
Otro ocupación	-	0%
Subtotal	1.653	100%
Ninguna	9.628	
Total	11.281	

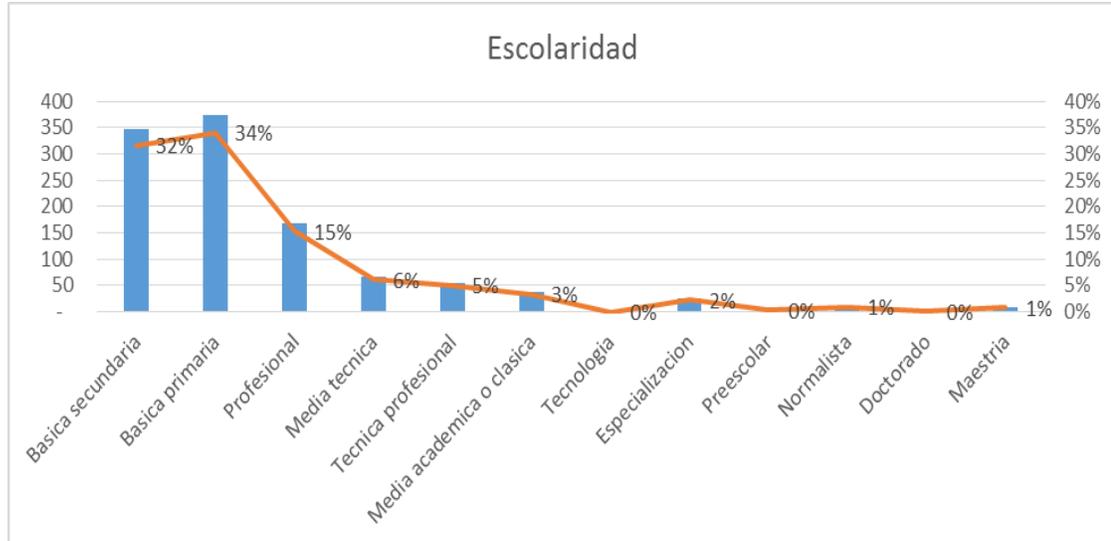




- El 44% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones realizan una actividad independiente
- El 16% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son empleados.
- El 16% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son amas de casa.
- El 8% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son servidores públicos.
- El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones están desempleados.
- El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son estudiantes.
- El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son pensionados.
- El 2% 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	346	32%
Basica primaria	373	34%
Profesional	168	15%
Media tecnica	67	6%
Tecnica profesional	55	5%
Media academica o clasica	37	3%
Tecnologia	-	0%
Especializacion	25	2%
Preescolar	3	0%
Normalista	10	1%
Doctorado	1	0%
Maestria	9	1%
Subtotal	1.094	100%
Sin información	10.060	
Total	11.154	

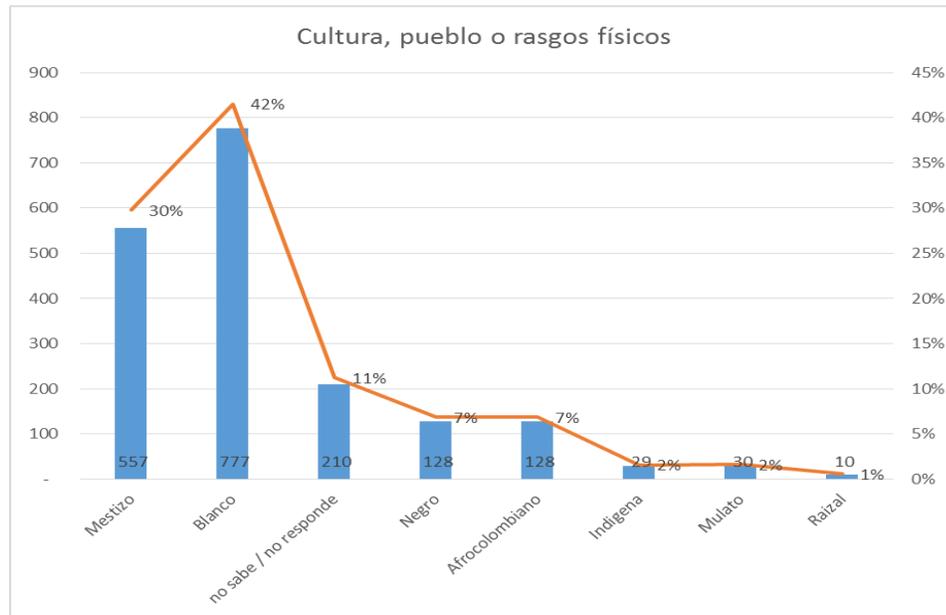


- El 32% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Básica secundaria.
- El 34% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Básica primaria.
- El 15% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad a nivel profesional.
- El 6% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad a de Media Técnica.
- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Técnica profesional.
- El 3% 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	557	30%
Blanco	777	42%
no sabe / no responde	210	11%
Negro	128	7%
Afrocolombiano	128	7%
Indígena	29	2%
Mulato	30	2%
Raizal	10	1%
Palenquero	1	0%
Subtotal	1.870	100%
Vacio	9.411	
Total	11.281	



- El 30% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Mestizos.
- El 42% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Blancos.
- El 11% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen 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 7% 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 Mulatos
- 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 Raizal

#### 10. Grupos comunitarios

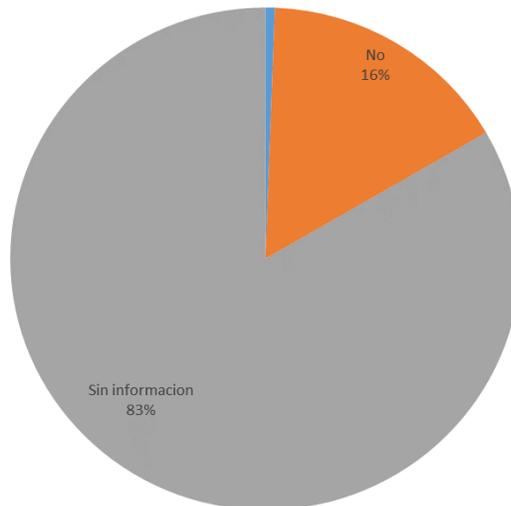
Grupo comunitario	#	%
Habitantes calle	-	0%
Desplazados	59	3%
Reinsertados	-	0%
Lgtbi	-	0%
Mujeres	2	0%
Adulto mayor	10	1%
Discapacidad	4	0%
Afrodescendientes	1	0%
Indigenas	3	0%
Accion comunal	25	1%
Juntajal	12	1%
Ninguno	1.669	91%
Otro grupo	45	2%
Otra grupo	-	0%
Subtotal	1.830	100%
Vacias	9.451	
Total	11.281	

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



## 11. Condición de Discapacidad

Condición de discapacidad	#	%
Si	67	1%
No	1.809	16%
Sin información	9.405	83%
TOTAL	11.281	100%

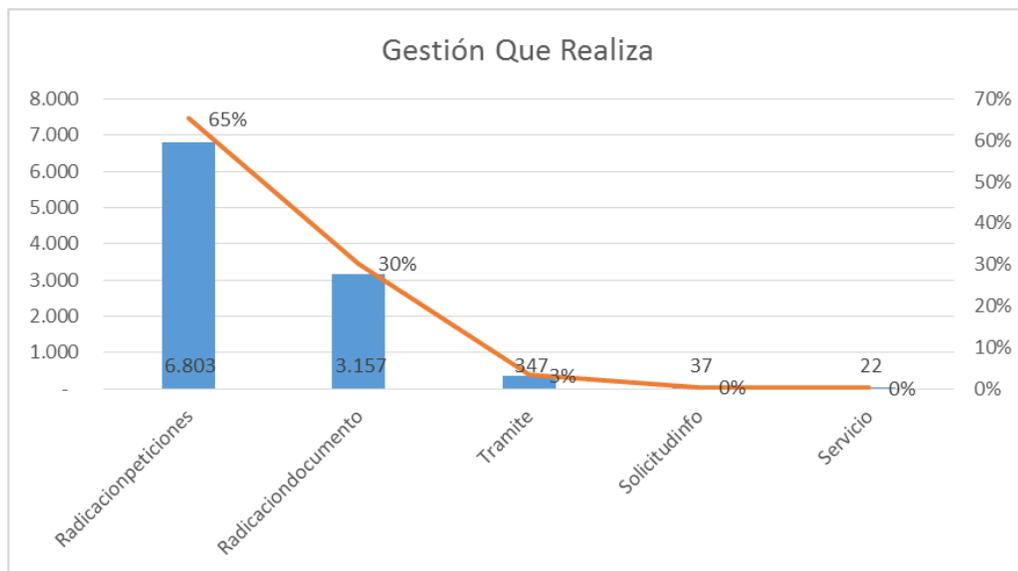


- El 83% de los usuarios que radicaron no dan información en cuanto a una condición de discapacidad.
- El 16% de los usuarios que radicación no están en condición de discapacidad
- El 1% de los encuestados manifiesta estar en condición de discapacidad



## 12. Gestión que realiza en la entidad

Gestion que realiza	#	%
Vacias	870	8%
Radicacionpeticiones	6.803	65%
Radicaciondocumento	3.157	30%
Tramite	347	3%
Solicitudinfo	37	0%
Servicio	22	0%
Otrogestion	20	0%
Asesorias	12	0%
Notificaciones	13	0%
Otra_gestion	-	0%
Subtotal	10.411	100%
Total	11.281	

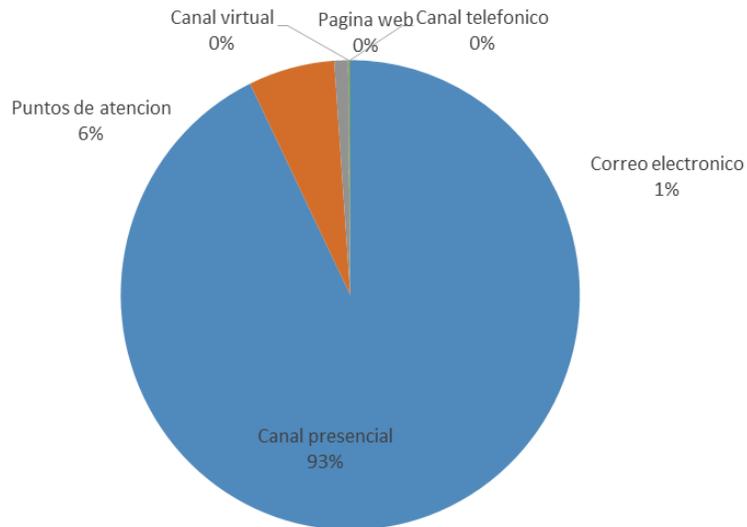


- El 65% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron peticiones ante la Administración Central Municipal.
- El 30% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron radicación de comunicaciones ante la Administración Central Municipal.
- El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron solicitudes de trámites ante la Administración Central Municipal.



### 13. Canales de Atención

Canales de atención	#	%
Canal presencial	7.656	93%
Puntos de atención	502	6%
Correo electrónico	79	1%
Página web	2	0%
Canal virtual	3	0%
Canal telefónico	8	0%
Teléfono fijo	4	0%
Subtotal	8.254	100%
Sin información	3.027	
Total	11.281	



- El 93% de los usuarios realizaron la radicación de sus comunicaciones a través del canal presencial.
- El 6% de los usuarios realizaron la radicación de sus comunicaciones a través de los diferentes puntos de atención.
- El 1% de los usuarios utiliza el correo electrónico
- No se observa uso en el canal virtual y telefónico



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)	300	57%	225	47%	133	38%	42	51%	2.418	88%	107	54%
	Información incompleta	219	42%	94	20%	1	0%	13	16%	177	6%	1	1%
	Información completa	5	1%	163	34%	218	62%	28	34%	147	5%	90	45%
	TOTAL	524	100%	482	100%	352	100%	83	100%	2.742	100%	198	100%

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Género	Femenino	272	52%	314	65%	232	66%	39	47%	903	33%	84	42%
	Masculino	247	47%	168	35%	120	34%	44	53%	1.836	67%	114	58%
	Otro	5	1%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%	0	0%
	TOTAL	524	100%	482	100%	352	100%	83	100%	2.742	100%	198	100%



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
Estado Civil	Casado(a) con hijos	0	0%	15	5%	11	5%	8	24%	51	33%	28	28%
	Casado(a) con hijos Independientes	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Casado(a) sin hijos	0	0%	33	12%	25	11%	4	12%	3	2%	3	3%
	Soltero	3	100%	129	46%	104	45%	11	33%	52	34%	48	48%
	Unión libre	0	0%	95	34%	78	34%	10	30%	47	31%	19	19%
	Viudo(a)	0	0%	9	3%	12	5%	0	0%	0	0%	1	1%
	Subtotal	3		281		230		33		153		99	
	Sin información	521		201		122		50		2589		99	
		524		482		352		83		2742		198	

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Comuna	1	2	2%	6	2%	9	6%	1	2%	25	3%	5	4%
	2	7	7%	18	5%	3	2%	4	10%	72	8%	13	9%
	3	2	2%	7	2%	6	4%	5	12%	39	5%	6	4%
	4	8	8%	21	6%	2	1%	1	2%	49	6%	4	3%
	5	2	2%	9	3%	0	0%	1	2%	25	3%	4	3%
	6	7	7%	19	5%	18	13%	1	2%	25	3%	5	4%



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL

Comuna	7	2	2%	8	2%	4	3%	0	0%	13	2%	6	4%
	8	5	5%	22	6%	1	1%	3	7%	59	7%	8	6%
	9	4	4%	12	3%	2	1%	3	7%	39	5%	4	3%
	10	4	4%	21	6%	5	3%	4	10%	56	7%	13	9%
	11	5	5%	16	4%	2	1%	3	7%	37	4%	8	6%
	12	8	8%	16	4%	4	3%	1	2%	23	3%	3	2%
	13	4	4%	28	8%	14	10%	1	2%	41	5%	4	3%
	14	4	4%	20	6%	6	4%	0	0%	46	5%	6	4%
	15	2	2%	12	3%	6	4%	1	2%	47	6%	6	4%
	16	4	4%	24	7%	5	3%	2	5%	44	5%	4	3%
	17	11	10%	19	5%	0	0%	2	5%	71	8%	11	8%
	18	8	8%	14	4%	13	9%	1	2%	44	5%	3	2%
	19	10	9%	22	6%	3	2%	4	10%	38	4%	13	9%
	20	0	0%	14	4%	17	12%	2	5%	20	2%	5	4%
	21	4	4%	11	3%	23	16%	1	2%	38	4%	6	4%
	22	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
	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	3	3%	17	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Subtotal	106		357		143		41		851		139		
Sin información	418		125		209		42		1891		59		
Total	524		482		352		83		2.742		198		



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
	Independiente	0	0%	27	12%	41	20%	27	64%	38	25%	50	47%
Ocupación	Empleado	0	0%	33	14%	51	25%	1	2%	85	56%	17	16%
	Ama de casa	1	33%	69	30%	74	37%	0	0%	7	5%	3	3%
	Pensionado	0	0%	5	2%	2	1%	3	7%	6	4%	6	6%
	Desempleado	0	0%	7	3%	24	12%	1	2%	5	3%	2	2%
	Estudiante	0	0%	18	8%	5	2%	3	7%	3	2%	18	17%
	Serv público	0	0%	74	32%	1	0%	2	5%	9	6%	6	6%
	Jubilado	1	33%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	3	3%
	Empresario	1	33%	0	0%	1	0%	1	2%	0	0%	1	1%
	Otro ocupación	0	0%	0	0%	2	1%	2	5%	0	0%	0	0%
	Retirado	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Rentista	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Otra ocupación												
	Subtotal	3		233		202		42		153		106	
	Sin información	521		249		150		41		2589		92	
	Total	524		482		352		83		2742		198	



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

	DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Básica Secundaria	1	33%	107	46%	34	15%	10	26%	52	37%	32	37%
Básica Primaria	1	33%	77	33%	182	81%	0	0%	7	5%	2	2%
Profesional	0	0%	26	11%	6	3%	18	46%	37	26%	26	30%
Media Técnica	0	0%	17	7%	1	0%	2	5%	6	4%	8	9%
Técnica Profesional	1	33%	2	1%	0	0%	7	18%	14	10%	6	7%
Media Académica O Clásica	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	15	11%	6	7%
Tecnológica	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Especialización	0	0%	4	2%	0	0%	0	0%	6	4%	5	6%
Preescolar	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Normalista	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Doctorado	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%
Maestría	0	0%	1	0%	0	0%	1	3%	4	3%	1	1%
Subtotal	3		234		226		39		141		86	
Sin información	521		248		126		44		2601		112	
Total	524		482		352		83		2742		198	



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

	DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Mestizo	1	17%	214	74%	17	8%	19	58%	31	21%	63	59%
Blanco	2	33%	44	15%	139	62%	1	3%	17	11%	22	21%
No Sabe / No	2	33%	0	0%	6	3%	3	9%	73	49%	2	2%
Negro	0	0%	16	6%	60	27%	0	0%	1	1%	5	5%
Afrocolombiano	0	0%	12	4%	1	0%	9	27%	17	11%	13	12%
Indígena	1	17%	2	1%	0	0%	1	3%	5	3%	1	1%
Mulato	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	6	4%	0	0%
Raizal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Gitano	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Subtotal	6		288		225		33		150		106	
Sin información	518		194		127		50		2592		92	
Total	524		482		352		83		2742		198	

	DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Si	0	0%	5	2%	12	5%	0	0%	2	1%	1	1%
No	5	100%	274	98%	216	95%	42	100%	148	99%	107	99%
Sin Información	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sub Total	5		279		228		42		150		108	
Total	524		482		352		83		2742		198	



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Gestión que realiza	Sin Información	230		0		4		0		0		14	
	Radicación peticiones	276	94%	188	39%	309	89%	6	7%	1.371	50%	12	7%
	Radicación documentos	15	5%	14	3%	29	8%	55	66%	1.370	50%	162	88%
	Tramite	3	1%	274	57%	3	1%	7	8%	0	0%	8	4%
	Solicitud de información	0	0%	6	1%	0	0%	10	12%	0	0%	2	1%
	Servicio	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Otra gestión	0	0%	0	0%	6	2%	1	1%	0	0%	0	0%
	Asesorías	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Notificaciones	0	0%	0	0%	0	0%	4	5%	1	0%	0	0%
	Otra Gestión	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotal	294		482		348		83		2742		184	
	Total	524		482		352		83		2742		198	



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

	DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Canal Presencial	10	13%	476	99%	335	100%	74	100%	2.713	100%	183	99%
Puntos De Atención	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Correo Electrónico	67	86%	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Página Web	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Canal Virtual	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Canal Telefónico	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	4	0%	0	0%
Subtotal	78		479		336		74		2717		184	
Sin información	446		3		16		9		25		14	
Total	524		482		352		83		2742		198	

	DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
1	0	0%	66	18%	7	70%	1	6%	0	0%	14	9%
2	1	50%	118	33%	2	20%	6	33%	1	50%	33	22%



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL

Estrato	3	0	0%	122	34%	1	10%	7	39%	0	0%	79	52%
	4	0	0%	38	10%	0	0%	2	11%	0	0%	18	12%
	5	1	50%	18	5%	0	0%	2	11%	1	50%	6	4%
	6	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
	Subtotal	2		362		10		18		2		152	
	Sin información	522		120		342		65		2740		46	
	Total	524		482		352		83		2742		198	

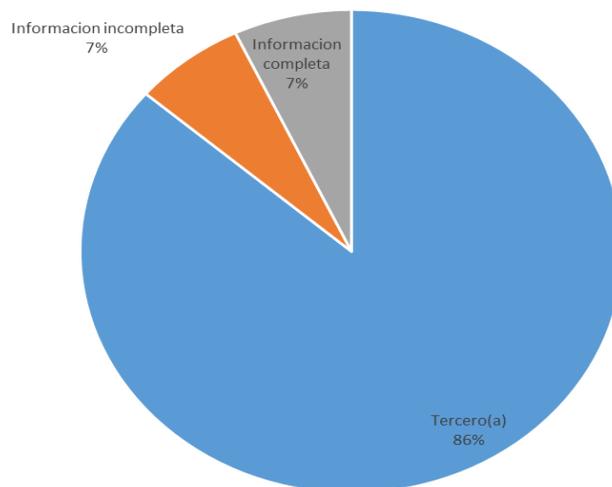


## PERSONA JURIDICA

Se realizó el registro de Caracterización para 5.354 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 5, 6, 8, 9, 10, 15, 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)	4.621	86%
Información incompleta	356	7%
Información completa	377	7%
Total	5.354	100%



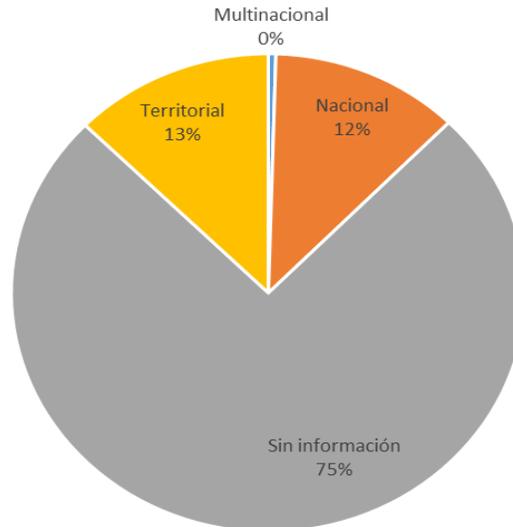
- El 86% de los usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones no son los “propietarios” del documento, dado que en su mayoría son remitidas a través de empresas de mensajería.



- El 7% de los usuarios caracterizados no entregó información completa, es decir, no respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.
- El 7% de los usuarios caracterizados entregó información completa, es decir, respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

## 2. Territorio

Territorio	#	%
Multinacional	25	0%
Nacional	638	12%
Sin información	4.015	75%
Territorial	676	13%
Total	5.354	100%

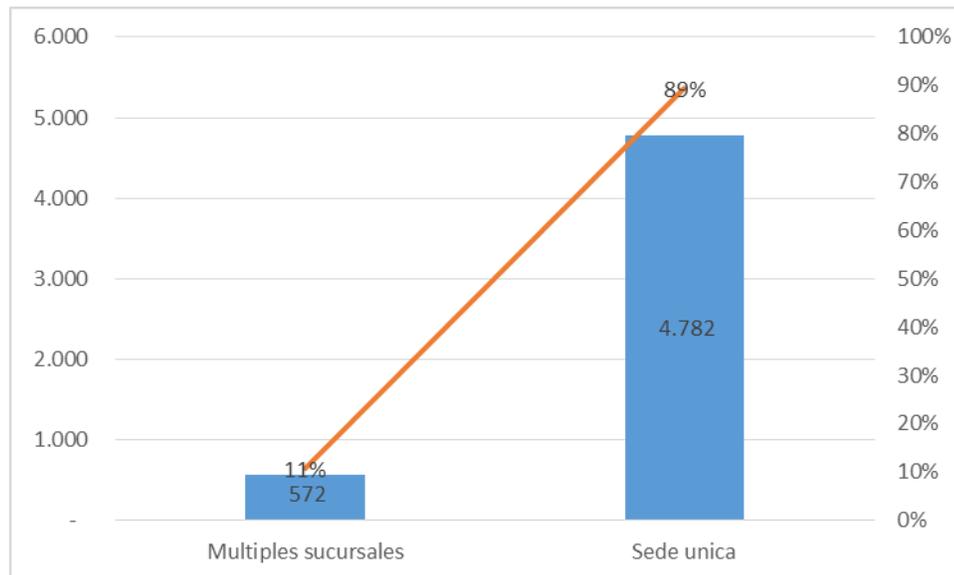


- El 75% de los usuarios que se presentaron a desconocen esta información.
- El 12% de las personas jurídicas que radican tienen cobertura a nivel nacional.
- El 13% de las personas jurídicas que radican tienen cobertura territorial



### 3. Sede

Sede	#	%
Múltiples sucursales	572	11%
Sede única	4.782	89%
Total	5.354	100%

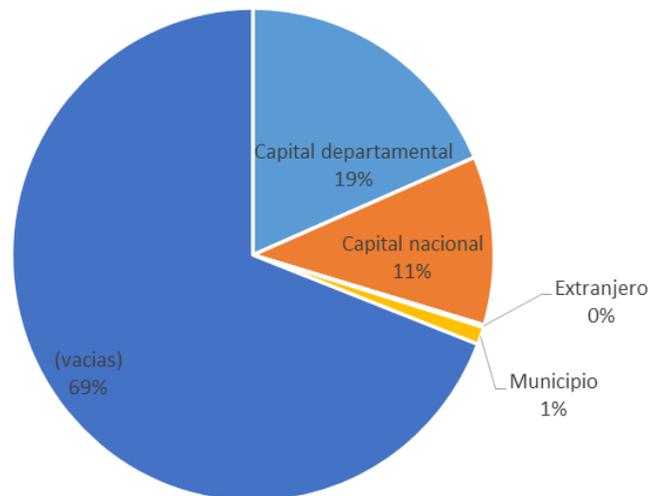


- El 89% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener sede UNICA
- El 11% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener múltiples sucursales.



#### 4. Ubicación

Ubicación	#	%
Capital departamental	992	19%
Capital nacional	592	11%
Extranjero	8	0%
Municipio	62	1%
Sin información	3.700	69%
Total	5.354	100%

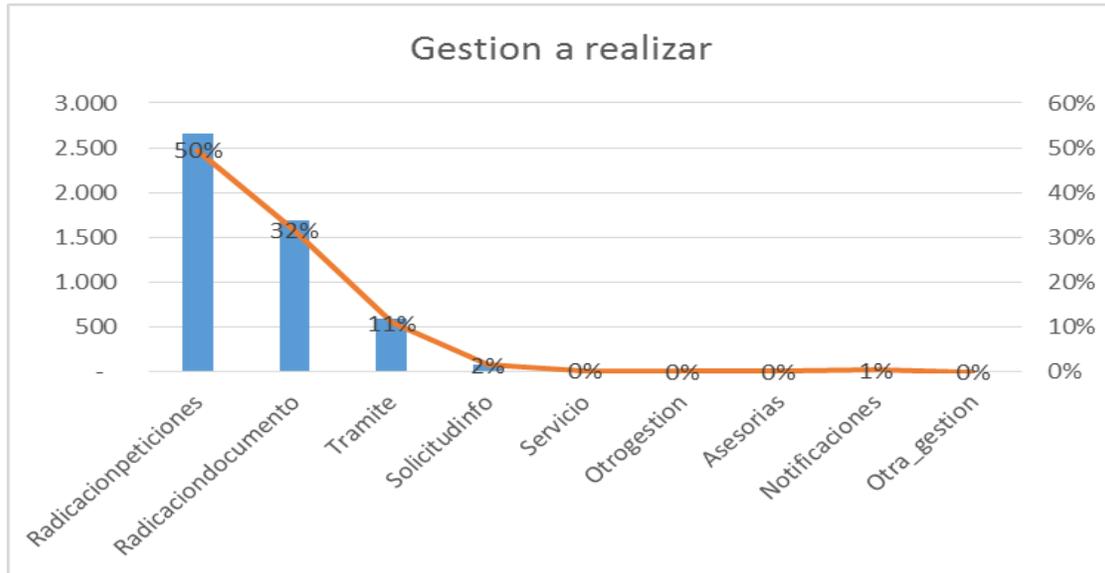


- El 19% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en una Capital departamental.
- El 11% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en la Capital nacional.
- El 1% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en Municipios del país.
- El 69% de los usuarios que presentan comunicaciones no registran la ubicación de sus oficinas.



## 5. Gestión a realizar

Gestión a realizar	#	%
Vacías	267	5%
Radicación peticiones	2.655	50%
Radicación documento	1.693	32%
Tramite	590	11%
Solicitud información	84	2%
Servicio	17	0%
Otro gestión	13	0%
Asesorías	7	0%
Notificaciones	28	1%
Otra_gestión	-	0%
Subtotal	5.087	95%
Total	5.354	100%

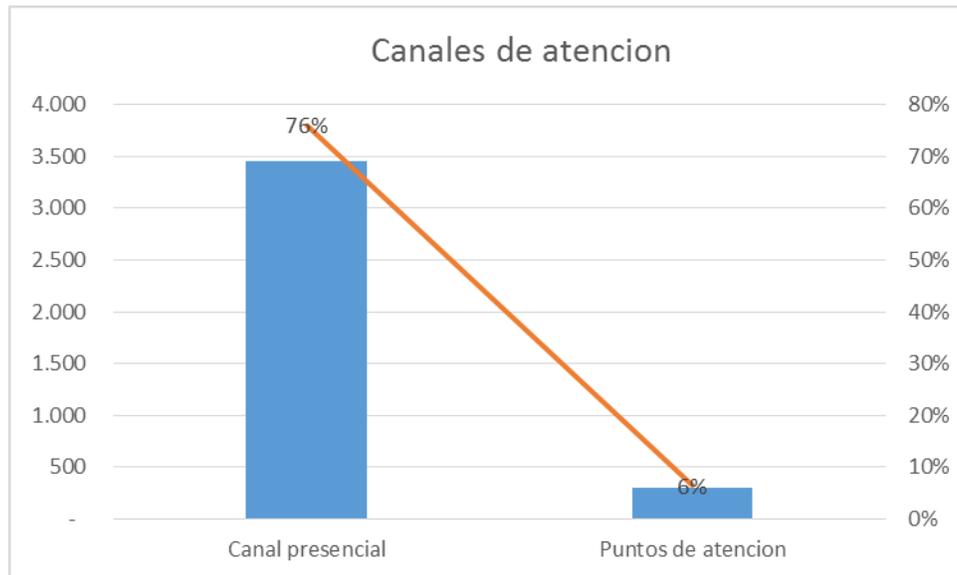


- El 82% de las personas jurídicas requieren la radicación de peticiones y de comunicaciones ante la Administración Central Municipal.
- El 11% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron solicitudes de trámites ante la Administración Central Municipal.
-



## 6. Canales de atención

Canales de atención	#	%
Canal presencial	3.453	76%
Puntos de atención	294	6%
Canal virtual	421	0%
Canal telefónico	5	0%
Correo electrónico	16	0%
Teléfono fijo	12	0%
Subtotal	3784	83%
Sin información	757	17%
TOTAL	4541	100%



- El 76% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones utilizaron el canal presencial para presentar sus solicitudes ante la Administración Central Municipal.
- El 6% 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)	169	68%	575	95%	19	90%	119	38%	551	99%	100	56%
	Información Incompleta	77	31%	11	2%	0	0%	24	8%	1	0%	0	0%
	Información Completa	1	0%	18	3%	2	10%	173	55%	3	1%	77	44%
	Total	247	100%	604	100%	21	100%	316	100%	555	100%	177	100%
Territorio	Multinacional	0	0%	4	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
	Nacional	0	0%	69	11%	2	10%	21	7%	14	3%	46	26%
	Ninguna	245	99%	486	80%	18	86%	17	5%	522	94%	20	11%
	Territorial	2	1%	45	7%	1	5%	278	88%	19	3%	109	62%
	Total	247	100%	604	100%	21	100%	316	100%	555	100%	177	100%
sede	Múltiples Sucursales	4	2%	71	12%	2	10%	28	9%	10	2%	9	5%
	Sede Única	243	98%	533	88%	19	90%	288	91%	545	98%	168	95%
	Total	247	100%	604	100%	21	100%	316	100%	555	100%	177	100%
Ubicación	Capital Departamental	1	0%	59	10%	3	14%	269	85%	33	6%	102	58%
	Capital Nacional	0	0%	97	16%	2	10%	36	11%	22	4%	39	22%
	Extranjero	0	0%	2	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
	Municipio	0	0%	3	0%	0	0%	1	0%	1	0%	1	1%
	Sin información	246	100%	443	73%	16	76%	10	3%	498	90%	35	20%
	Total	247	100%	604	100%	21	100%	316	100%	555	100%	177	100%



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES		
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Gestión a realizar	Sin información	85	34%	431	71%	7	33%	240	76%	1	0%	25	14%	
	Radicación peticiones	124	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	Radicación documentos	37	15%	0	0%	0	0%	0	0%	549	99%	122	69%	
	Tramite	1	0%	6	1%	0	0%	10	3%	0	0%	0	0%	
	Solicitud de información	0	0%	1	0%	9	43%	0	0%	0	0%	0	0%	
	Servicio	0	0%	0	0%	4	19%	5	2%	0	0%	0	0%	
	Otra gestión	0	0%	0	0%	0	0%	61	19%	5	1%	0	0%	
	Asesorías	0	0%	75	12%	1	5%	0	0%	0	0%	30	17%	
	Notificaciones	0	0%	91	15%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	Otra gestión	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	Subtotal		162		173		14		76		554		152	
	Total		247	100%	604	100%	21	100%	316	100%	555	100%	177	100%
Canales de atención	Canal presencial	7	3%	555	92%	9	43%	307	97%	533	96%	158	89%	
	Puntos de atención	0	0%	30	5%	0	0%	0	0%	8	1%	1	1%	
	Canal virtual	0	0%	0	0%	0	0%	3	1%	0	0%	0	0%	
	Canal telefónico	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	2	0%	0	0%	
	Correo electrónico	1	0%	0	0%	0	0%	3	1%	0	0%	0	0%	
	Teléfono fijo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	2%	
	Subtotal		8		586		9		313		543		162	
	Sin información		239	97%	18	3%	12	57%	3	1%	12	2%	15	8%
	Total		247	100%	604	100%	21	100%	316	100%	555	100%	177	100%

Oficina de Atención al Ciudadano  
Teléfono 6605616

Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Sótano 1 Teléfono: 6605616  
www.cali.gov.co