

INFORME DE CARACTERIZACION DE USUARIOS AÑO 2015

ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI

A través de la aplicación de la herramienta “Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario)” – MAGT04.05.18.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 un 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 alcaldía, 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, Deporte, Salud, Tránsito, Vivienda y el Departamento Administrativo de Gestión y Medio Ambiente (Dagma).

¿QUÉ VARIABLES EVALUAR?

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 Socioeconómico • Discapacidad • Grupos Poblacionales, Comunitarios y Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión a realizar en la Entidad • Uso de Canales de Atención

PERSONAS JURIDICAS

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 a emplear como resultado de la implementación del Formato de Caracterización del DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) - MAGT04.05.18.P01.F02.

CONCEPTO	DESCRIPCION
OBJETIVO GENERAL	Proporcionar información básica sobre las características de los diferentes grupos de DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario) que comparten tipologías similares, por medio de variables estadísticas, con el fin de identificar sus necesidades al momento de acceder a los servicios de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr la identificación de todas las Personas Naturales y Jurídicas que se acercan a la Entidad para acceder a sus servicios. 2. Obtener información sobre variables sociodemográficas de la población, como: sexo, edad, estado conyugal, ocupación, escolaridad, etnia, grupos poblacionales, comunitarios y sociales, discapacidad, entre otros. 3. Medir las características del empleo: temporalidad, subempleo, rama de actividad, ocupación u oficio, posición ocupacional 4. Conocer qué tipo de gestión realiza ante la Entidad
DEFINICIONES DE ALGUNAS VARIABLES	<p>Servidor Público: Son los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios; todos ellos están al servicio del Estado y de la comunidad y deben ejercer sus funciones en la forma prevista en la Constitución, la ley y el reglamento.</p> <p>Empleado: El concepto de empleado o trabajador es aquel que se aplica a todas</p>

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.

CONCEPTO	DESCRIPCION
	<p>las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada.</p> <p>Estudiante: Se refiere a quienes se dedican a la aprehensión, puesta en práctica y lectura de conocimientos sobre alguna ciencia, disciplina o arte. Es usual que un estudiante se encuentre matriculado en un programa formal de estudios, aunque también puede dedicarse a la búsqueda de conocimientos de manera autónoma o informal.</p> <p>Jubilado: Es la denominación de un procedimiento administrativo a través del cual una persona en actividad laboral deja de trabajar y se convierte en un sujeto pasivo ya sea por haber cumplido la edad determinada por la ley o por enfermedad, y cobra la pensión correspondiente.</p> <p>Empresario: Persona natural o jurídica, titular de una unidad de producción y/o servicio, que independientemente o asociado y con voluntad propia, motivaciones individuales y capacidad de crear, desarrollar y hacer funcionar una empresa asume un riesgo en la realización de una actividad económica, comercial y/o de desarrollo de un producto o forma de hacer algo innovador para satisfacer una necesidad o deseo existente en la sociedad, a cambio de una utilidad o beneficio.</p> <p>Desempleado: Es considerado desempleado aquella persona que no está trabajando y está esperando a ser recontratado o ha buscado activamente trabajo en las últimas cuatro semanas.</p> <p>Ama de Casa: Un ama de casa es considerada la mujer que tiene, como ocupación principal, el trabajo en el hogar con los quehaceres domésticos tales como: el cuidado de los hijos, la limpieza de la casa, la compra de víveres y otros artículos, la preparación de los alimentos, la administración parcial o total del presupuesto familiar.</p> <p>Retirado: El retiro del servicio implica la cesación en el ejercicio de funciones públicas y se produce: por declaración de insubsistencia del nombramiento; por renuncia regularmente aceptada, por supresión del empleo, por invalidez absoluta, por edad, por retiro con derecho a pensión de jubilación, por destitución, por abandono del cargo, por revocatoria del nombramiento y por muerte.</p> <p>Independiente: Son trabajadores independientes todos los profesionales y no profesionales que desarrollan libre e individualmente cualquier profesión, oficio, arte o ciencia, capaces de generar ingresos por la prestación de sus servicios.</p> <p>Rentista: Se conoce como rentista de capital la persona natural que obtiene la mayor parte de sus ingresos del capital que ha invertido en diferentes rubros que le representan una ganancia, utilidad, rendimiento o remuneración. Entre los rentistas de capital están las personas que prestan dinero a particulares, quienes tienen cuentas de ahorro, Cdts, acciones, bonos y demás títulos de inversión. Igualmente se considera rentista de capital quien tiene bienes raíces arrendados, vehículos, maquinaria, etc. Para considerarse rentista de capital, la persona natural debe obtener por los conceptos arriba mencionados la mayor parte de los ingresos.</p> <p>Pensionado: Es aquella persona que recibe una pensión, entendiéndose por una como el pago, temporal o de por vida, que recibe una persona cuando se encuentra en una situación, establecida por ley en cada país, que la hace acreedora de hecho de una cantidad económica, ya sea de los sistemas públicos de previsión nacionales o de entidades privadas. Por lo regular la base de trabajadores en activo es la que da sustento al pago de dichas pensiones.</p> <p>Indígena: Persona descendiente de los pueblos originarios de América (amerindia) que tiene conciencia de su identidad y comparte, valores, rasgos, usos y costumbres de su cultura, que la diferencian de otros grupos.</p>

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.

CONCEPTO	DESCRIPCION
	<p>ROM, Gitano: Persona descendiente de pueblos gitanos originarios de Asia, de tradición nómada, con normas organizativas y rasgos culturales propios como el idioma romanés.</p> <p>Raizal: Persona de rasgos culturales afro-angloantillanos, de fuerte identidad caribeña, que tiene características culturales propias entre las que se destaca su lengua “bandé” de base inglesa y mezcla con el idioma español.</p> <p>Palenquero: Persona perteneciente a la población afrocolombiana de San Basilio de Palenque, del municipio de Mahates, departamento de Bolívar, que tiene características culturales propias entre las que se destaca su lengua “creol” de sustrato español y mezcla con dialectos africanos. Declarados patrimonio inmaterial de la humanidad por la UNESCO.</p> <p>Negro: Persona de ascendencia africana que se reconoce por sus rasgos físicos.</p> <p>Mulato: Persona nacida del mestizaje entre personas negras y personas blancas o mestizas.</p> <p>Afro colombiano: Persona que presenta una ascendencia africana reconocida y que pueden poseer rasgos culturales que les dan singularidad como grupo humano. Se incluyen en este grupo los Palenqueros de San Basilio, los Negros y Mulatos.</p> <p>Mestizo: Es quien nace de padre y madre de distinta raza. El término suele utilizarse para nombrar al individuo nacido de un hombre blanco y una mujer indígena, o de un hombre indígena y una mujer blanca.</p> <p>Blanco: Es un término usado para designar a personas cuya tonalidad de piel clara suele ser asociada a poblaciones de origen europeo. Aunque literalmente implica cuestiones externas como la piel clara, forma y color del cabello y los ojos, entre otras.</p> <p>Trámite: De acuerdo al Decreto 1151 de 2008, un trámite es un conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.</p> <p>Servicio: Conjunto de acciones o actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.</p> <p>Solicitud de Información: Es un requerimiento de información pública que se encuentren en los archivos de los sujetos obligados, y que puede ser realizado por cualquier persona sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés. Es importante señalar que los sujetos obligados deben entregar la información tal y como se encuentra en sus archivos, es decir, deben entregar los documentos que contengan la información solicitada, sin que se encuentren obligados a realizar resúmenes, cálculos, realizar investigaciones o cualquier otro tipo de requerimiento que implique el procesamiento de la información contenida en los archivos.</p> <p>Asesorías: Acción mediante la cual se le brindará el apoyo necesario a las personas que así lo requiriesen para que puedan desarrollar diferentes actividades.</p> <p>Notificaciones: Son los actos mediante los cuales las autoridades judiciales y administrativas dan a conocer sus decisiones a los sujetos procesales, o a otras personas a las que la decisión pueda afectar (peritos, testigos, etc.).</p> <p>Radicación de Documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control</p>

CONCEPTO	DESCRIPCION
	<p>que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.</p> <p>Discapacidad Oral: Se produce en el periodo de adquisición del lenguaje oral y no son derivados ni están asociados a pérdida auditiva, daño cerebral, déficit intelectual, trastornos motores, factores afectivos o factores socio-ambientales.</p> <p>Discapacidad Auditiva: Es la restricción en la función de la percepción de los sonidos externos, cuando la pérdida es de superficial a moderada, se necesita el uso de auxiliares auditivos pero pueden adquirir la lengua oral a través de la retroalimentación de información que reciben por la vía auditiva. Cuando la pérdida auditiva no es funcional para la vida diaria, la adquisición de la lengua oral no se da de manera natural es por ello que utilizan la visión como principal vía de entrada de la información para aprender y para comunicarse, por lo que la lengua natural de las personas con esta condición es la Lengua de Señas Mexicana.</p> <p>Discapacidad Visual: Es la deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, que determinan una deficiencia de la agudeza visual, y se clasifica de acuerdo a su grado.</p> <p>Discapacidad Mental: Es el deterioro de la funcionalidad y el comportamiento de una persona que es portadora de una disfunción mental y que es directamente proporcional a la severidad y cronicidad de dicha disfunción. Las discapacidades mentales son alteraciones o deficiencias en el sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad.</p> <p>Discapacidad Motriz: Es aquella que presenta de manera transitoria o permanente alguna alteración en el sistema motor, debido a un deficiente funcionamiento en el sistema nervioso central o muscular.</p> <p>Discapacidad Cognitiva: Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en conducta adaptativa (conceptuales, sociales y prácticas), que se han aprendido y se practican por las personas en su vida cotidiana. Restringiendo la participación comunitaria y en estrecha relación con las condiciones de los diferentes contextos en que se desenvuelve la persona. Esta discapacidad aparece antes de los 18 años y su diagnóstico, pronóstico e intervención son diferentes a los que se realizan para la discapacidad mental y la discapacidad psicosocial.</p>
UNIVERSO DE ESTUDIO	Habitantes del Municipio de Santiago de Cali
POBLACIÓN OBJETIVO	Personas naturales y jurídicas habitantes del Municipio de Santiago de Cali que ingresan a través de los diferentes canales de atención a la Administración Central Municipal para realizar sus gestiones.
PERÍODO DE REFERENCIA	Enero a Diciembre del 2015
PERIODICIDAD DE LA RECOLECCIÓN	Continua

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) CARACTERIZACIÓN DEL DUB (DESTINATARIO - USUARIO-BENEFICIARIO)	MAGT04.05.18.P01.F02	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	18/mar/2014

¿Qué tipo de gestión realiza en la Entidad de acuerdo a las siguientes opciones?

Asesorías Notificaciones Radicación de Documentos Servicio
 Solicitud de Información Trámite Otro - cual? _____

Canales de Atención utilizados por el Usuario

¿Para realizar alguna gestión en esta Entidad, que canales de atención utilizó?

Fax Página Web Presencial Puntos de Atención Teléfono fijo Virtual

PERSONA JURÍDICA

Características Sociodemográficas del Usuario

Nombre o Razón Social: _____

Nombre de Representante Legal: _____

Cédula del Representante Legal: _____ Dirección de la Organización: _____

NIT: _____ Teléfono Fijo / Móvil: _____

Correo Electrónico: _____ Sitio Web Oficial: _____

Cobertura geográfica

Especifique el alcance geográfico de la gestión de la organización.

Multinacional Nacional Territorial

Cantidad de sucursales de la organización.

Sede Única Múltiples Sucursales

Localidad donde se establece la oficina principal de la organización.

Capital nacional Capital departamental Otros municipios País extranjero

Ciudad de localización _____

¿Qué tipo de gestión realiza en la Entidad de acuerdo a las siguientes opciones?

Asesorías Notificaciones Radicación de Documentos Servicio
 Solicitud de Información Trámite Otro - cual? _____

Canales de Atención utilizados por el Usuario

¿Para realizar alguna gestión en esta Entidad, que canales de atención utiliza?

Fax Página Web Presencial Puntos de Atención Teléfono fijo Virtual

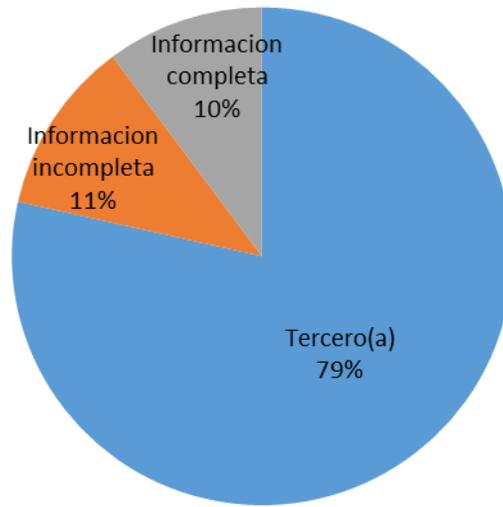
¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Se realizó el registro de Caracterización para 47.391 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).

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.

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

Presenta la comunicación	Tercero(a)	37.214	79%
	Informacion incompleta	5.349	11%
	Informacion completa	4.828	10%
	TOTAL	47.391	100%



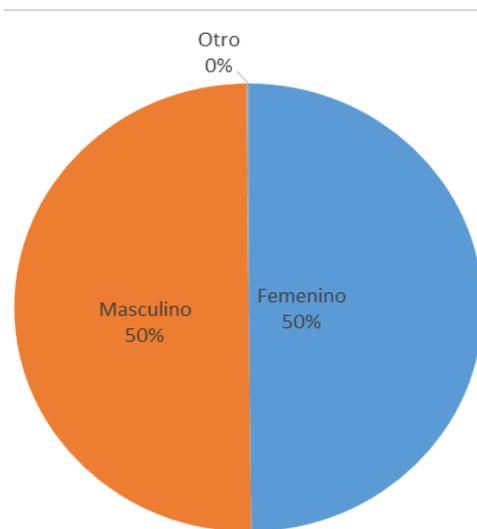
El 79% de los usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones no son los “propietarios” o peticionarios directos.

El 11% de los usuarios caracterizados no entregó información completa, es decir, no respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

El 10% de los usuarios caracterizados entregó información completa, es decir, respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

2. Clasificación por género

Sexo	F	23.606	50%
	M	23.714	50%
	O	71	0%
	TOTAL	47.391	100%

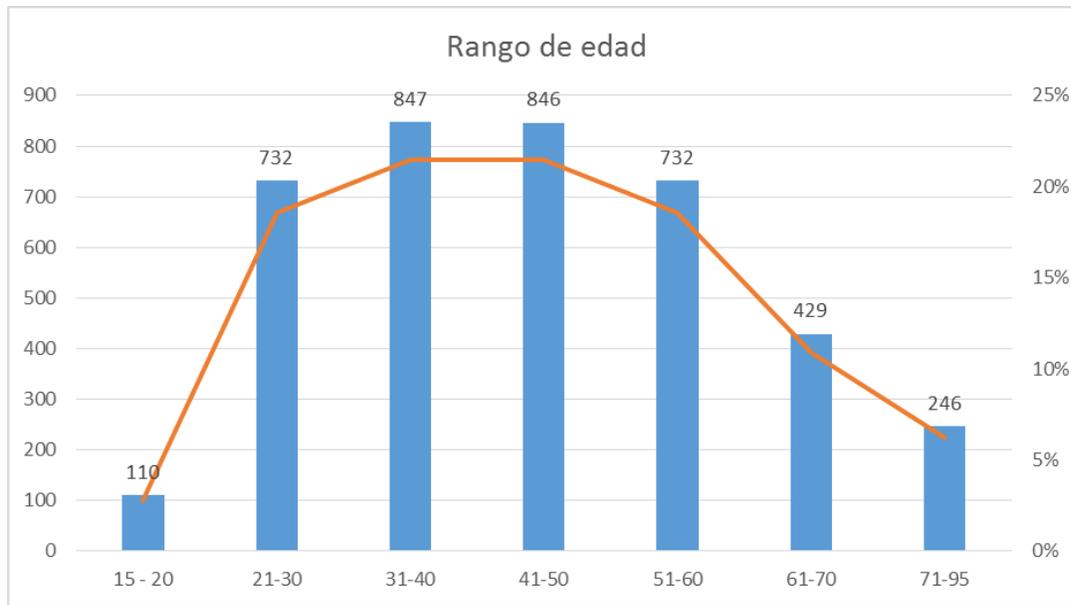


El 50% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Femenino.

El 50% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Masculino.

3. Rango de Edad

EDAD	#	%
15 - 20	110	3%
21-30	732	19%
31-40	847	21%
41-50	846	21%
51-60	732	19%
61-70	429	11%
71-95	246	6%
SUBTOTAL	3.942	100%
vacias	43.449	
TOTAL	47.391	



El 22% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen hasta 30 años de edad.

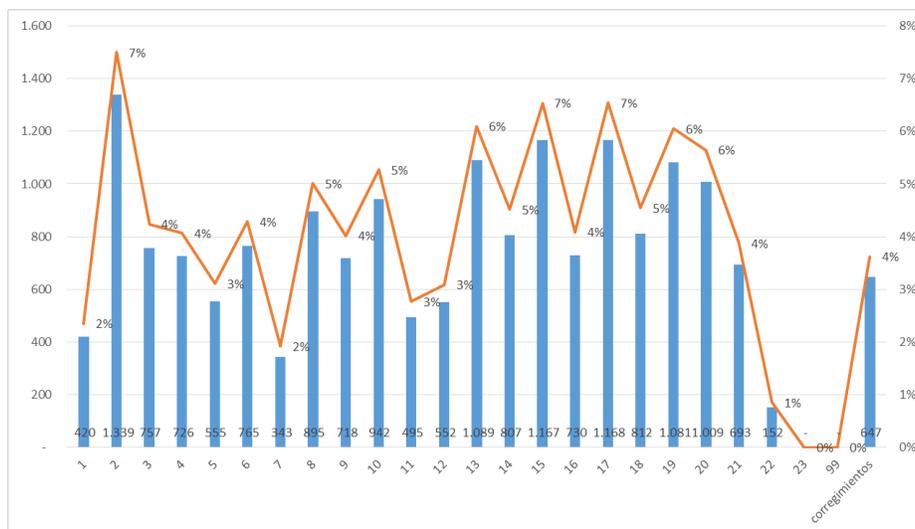
El 42% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen entre 31 y 50 años de edad

El 19% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen entre 51 y 60 años de edad

El 17% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son adultos mayores de 60 años.

4. Ubicación de los usuarios por comuna

COMUNA	#	%
1	420	2%
2	1.339	7%
3	757	4%
4	726	4%
5	555	3%
6	765	4%
7	343	2%
8	895	5%
9	718	4%
10	942	5%
11	495	3%
12	552	3%
13	1.089	6%
14	807	5%
15	1.167	7%
16	730	4%
17	1.168	7%
18	812	5%
19	1.081	6%
20	1.009	6%
21	693	4%
22	152	1%
23	-	0%
99	-	0%
corregimientos	647	4%
Subtotal	17.862	
Sin información	29.529	



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:

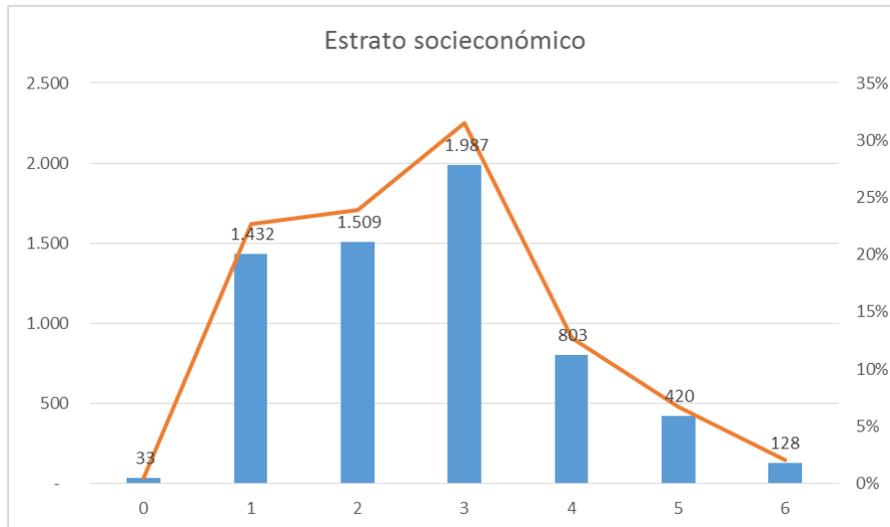
COMUNA 2	7%	COMUNA 15	7%
COMUNA 17	7%	COMUNA 13	6%
COMUNA 19	6%	COMUNA 20	6%

Las comunas con menor representación son:

COMUNA 1	2%
COMUNA 7	2%
COMUNA 22	1%

5. Estrato socioeconómico

Estrato	#	%
0	33	1%
1	1.432	23%
2	1.509	24%
3	1.987	31%
4	803	13%
5	420	7%
6	128	2%
Subtotal	6.312	
Vacias	41.079	
	47.391	



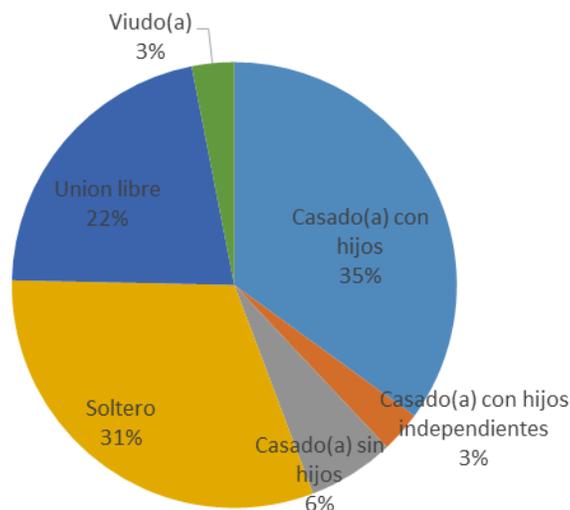
El 47% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal se registran en el estrato socioeconómico 1 ó 2.

El 44% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal se registran en el estrato socioeconómico 3 ó 4.

El 9% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal se registran en el estrato socioeconómico 5 ó 6

6. Estado conyugal de los usuarios

Estado Civil	#	%
Casado(a) con hijos	1.988	35%
Casado(a) con hijos independientes	169	3%
Casado(a) sin hijos	357	6%
Soltero	1.766	31%
Union libre	1.226	22%
Viudo(a)	175	3%
Total	5.681	100%
Sin información	41.710	
	47.391	



El 35% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados con hijos.
 El 31% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son solteros.
 El 22% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones conviven en unión libre.
 El 6% 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

Ocupación	#	%
Independiente	2.013	38%
Empleado	884	17%
Ama de casa	918	17%
Pensionado	182	3%
Desempleado	301	6%
Estudiante	201	4%
Serv publico	387	7%
Jubilado	132	3%
Empresario	40	1%
Otro_ocupación	57	1%
Retirado	77	1%
Rentista	-	0%
otra_ocu	57	1%
	5.249	100%
Sin información	42.142	
	47.391	



El 38% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones realizan una actividad independiente

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

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

El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son pensionados.

El 6% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones están desempleados.

El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son estudiantes.

El 7% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son servidores públicos.

El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son jubilados.

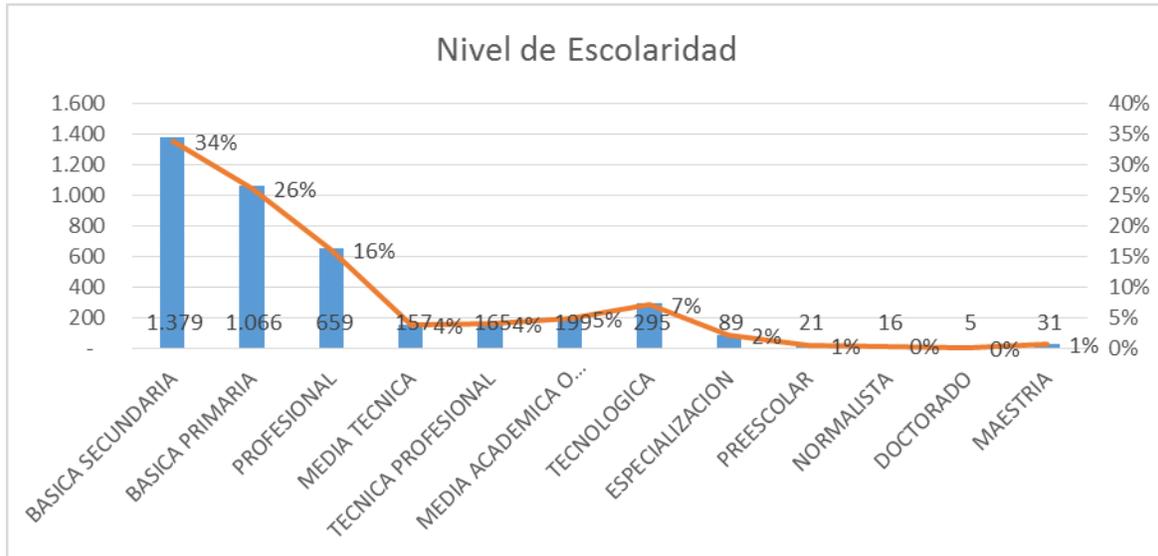
El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son empresarios.

8. Nivel de Escolaridad

Escolaridad	#	%
BASICA SECUNDARIA	1.379	34%
BASICA PRIMARIA	1.066	26%
PROFESIONAL	659	16%
MEDIA TECNICA	157	4%
TECNICA PROFESIONAL	165	4%
MEDIA ACADEMICA O CLASICA	199	5%
TECNOLOGICA	295	7%
ESPECIALIZACION	89	2%
PREESCOLAR	21	1%

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.

NORMALISTA	16	0%
DOCTORADO	5	0%
MAESTRIA	31	1%
Subtotal	4.082	100%
Sin información	43.309	
Total	47.391	



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

El 26% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Básica primaria.

El 16% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad a nivel profesional.

El 4% 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 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Media Académica o clásica.

El 7% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente Tecnológica.

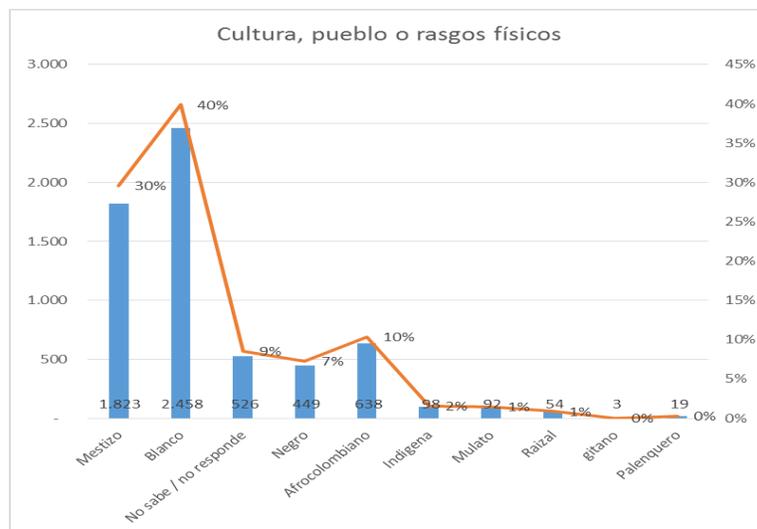
El 2% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Especialización

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

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.

9. Cultura, pueblo o rasgos físicos

Cultura	#	%
Mestizo	1.823	30%
Blanco	2.458	40%
No sabe / no responde	526	9%
Negro	449	7%
Afrocolombiano	638	10%
Indígena	98	2%
Mulato	92	1%
Raizal	54	1%
gitano	3	0%
Palenquero	19	0%
Subtotal	6.160	100%
Sin información	41.231	
	47.391	



El 30% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como mestizo.

El 40% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como blanco.

El 9% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones no conocen o no distinguen su cultura.

El 10% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como afrocolombiano.

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

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

El 2% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como indígena.

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

10. Grupos comunitarios

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

11. Condición de discapacidad:

Condicion de discapacidad	#	%
si	166	0%
no	5.803	12%
Sin informacion	41.422	87%
	47.391	100%

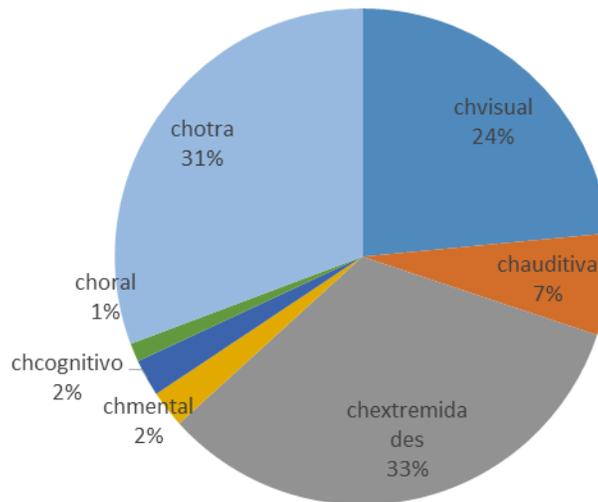


El 88% de los usuarios que radicaron se clasificaron o no se consideran en condición de discapacidad.

El 12% de los usuarios que radicaron se clasificaron no estar en condición de discapacidad.

Tipo de discapacidad

Visual	39	24%
Auditiva	11	7%
Extremidades	55	33%
Mental	4	2%
Cognitivo	4	2%
Oral	2	1%
Otra	51	31%



El 33% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones manifiestan que tienen discapacidad en sus extremidades.

El 24% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones tiene discapacidad visual.

El 7% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones tiene discapacidad auditiva.

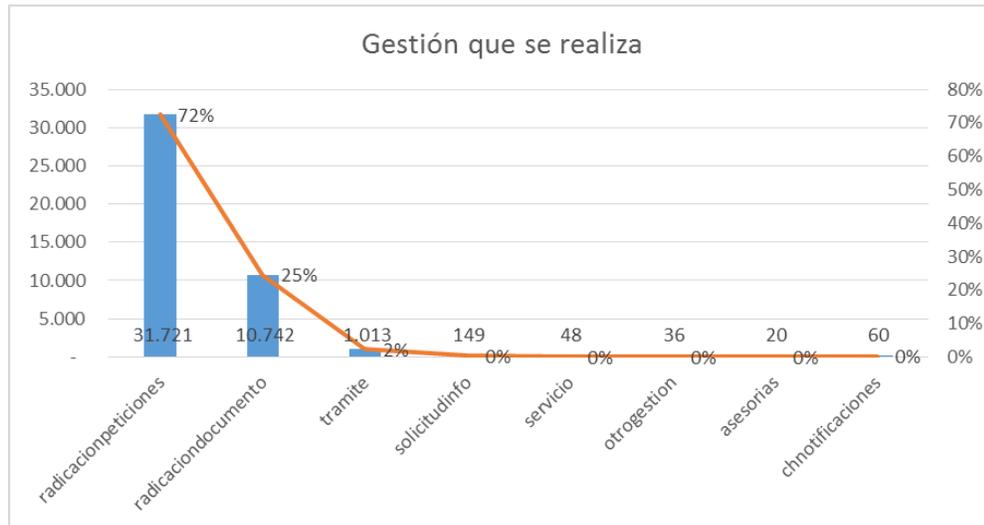
El 31% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones manifiesta tener otra clase de discapacidad.

12. Gestión que realiza en la entidad

Gestión que realiza	#	%
Sin información	3.602	8%
Radicación peticiones	31.721	72%
Radicación documento	10.742	25%
Tramite	1.013	2%

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.

Solicitud de información	149	0%
Servicio	48	0%
Otra gestión	36	0%
Asesorías	20	0%
Notificaciones	60	0%



El 72% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron peticiones ante la Administración Central Municipal.

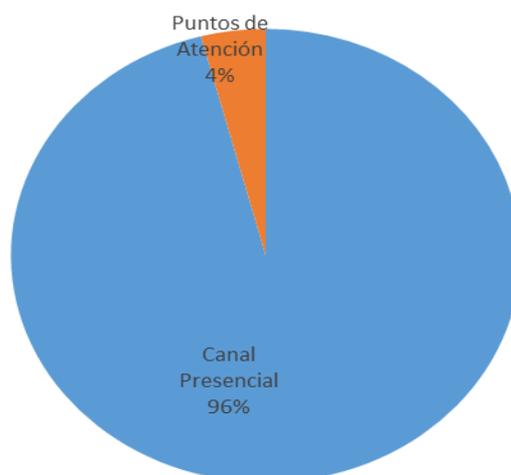
El 25% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron radicación de comunicaciones ante la Administración Central Municipal.

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

13. Canales de Atención

Canales de atención	#	%
Canal Presencial	33.084	95%
Puntos De Atención	1.413	4%
Correo Electrónico	106	0%
Página Web	14	0%
Teléfono Móvil	2	0%
Canal Telefónico	47	0%
Teléfono Fijo	5	0%
Subtotal	34.671	
Sin información	12.720	
Total	47.391	

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 95% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones utilizaron el canal presencial para presentar sus solicitudes ante la Administración Central Municipal.

El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron sus solicitudes ante la Administración Central Municipal a través de los puntos de atención.

PERFIL DE USUARIO

- De acuerdo a los resultados, el 79% de los usuarios que se presentan a radicar comunicaciones en la Ventanilla Única de la Administración Central Municipal no son los “dueños” del documento, es decir, son terceras personas.
- El 42% de los usuarios que se presentan a realizar gestiones en la Ventanilla Única de la Administración Central Municipal son adultos con edades entre 31 y 50 años, y el 17% son adultos mayores.
- De acuerdo con la ubicación, los usuarios de la Ventanilla Única de la Administración Central Municipal proceden en su mayoría de las comunas 2, 15 y 17. Y los usuarios del estrato 3, son los más representativos, con un 31%
- El 35% de los usuarios son casadas con hijos, contrario de las personas casadas con hijos independiente con un 3%.
- El 38% de los usuarios realizan actividades independientes, el 17% son empleados y el 17% son amas de casa. Finalmente los desempleados recurren a la administración sólo en un 6%.

- El perfil educativo de los usuarios registra que el 34% tiene un nivel educativo de Básica Secundaria, el 26% tienen una básica primaria y el 16% son profesionales.
- Por su cultura o rasgos físicos, la mayoría de los usuarios de la ventanilla son blancos con el 40%, mestizos con el 30%, y el 7% se identificaron como negros.
- El 97% de los usuarios se presentan a la ventanilla única a radicar peticiones o comunicaciones en general y sólo el 1% de los usuarios solicitan servicios ante la Administración Central Municipal.

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

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		41330		41450		41470		41480		41520		41620	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Presenta la comunicación	Tercero(a)	1.535	70%	608	44%	701	58%	118	46%	12.773	94%	291	48%
	Información incompleta	618	28%	300	22%	4	0%	59	23%	311	2%	5	1%
	Información completa	49	2%	480	35%	502	42%	81	31%	549	4%	310	51%
	TOTAL	2.202	100%	1.388	100%	1.207	100%	258	100%	13.633	100%	606	100%
Género	Femenino	1.013	46%	900	65%	755	63%	111	43%	4.687	34%	249	41%
	Masculino	1.140	52%	488	35%	452	37%	146	57%	8.931	66%	357	59%
	Otro	49	2%	0	0%	0	0%	1	0%	15	0%	0	0%
	TOTAL	2.202	100%	1.388	100%	1.207	100%	258	100%	13.633	100%	606	100%
Comuna	1	5	2%	27	3%	39	8%	3	2%	111	2%	7	1%
	2	37	13%	36	4%	7	1%	17	11%	474	9%	35	7%
	3	13	5%	19	2%	17	3%	9	6%	160	3%	14	3%
	4	17	6%	77	8%	17	3%	4	3%	303	6%	16	3%
	5	3	1%	32	3%	2	0%	8	5%	200	4%	17	4%
	6	11	4%	78	8%	30	6%	7	5%	185	4%	24	5%
	7	6	2%	22	2%	9	2%	1	1%	84	2%	16	3%
	8	17	6%	50	5%	11	2%	8	5%	309	6%	35	7%
	9	13	5%	49	5%	8	2%	6	4%	174	3%	12	3%
	10	15	5%	65	6%	13	3%	14	9%	298	6%	51	11%
	11	13	5%	33	3%	5	1%	6	4%	183	4%	16	3%
	12	16	6%	45	4%	12	2%	3	2%	179	4%	9	2%
	13	9	3%	59	6%	48	10%	3	2%	295	6%	15	3%
	14	10	4%	45	4%	23	5%	2	1%	193	4%	16	3%
	15	4	1%	49	5%	28	6%	3	2%	283	6%	16	3%
	16	8	3%	64	6%	7	1%	5	3%	275	5%	18	4%
	17	23	8%	51	5%	4	1%	13	9%	383	8%	28	6%
	18	15	5%	37	4%	51	10%	7	5%	232	5%	15	3%
	19	29	10%	74	7%	4	1%	22	14%	258	5%	52	11%
	20	1	0%	50	5%	64	13%	4	3%	111	2%	16	3%
	21	7	2%	35	3%	76	15%	3	2%	197	4%	20	4%
	22	1	0%	3	0%	0	0%	0	0%	9	0%	7	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	8	3%	10	1%	17	3%	4	3%	188	4%	15	3%	
Subtotal	281		1.010		492		152		5.084		470		
Sin información	1921		378		715		106		8549		136		
Total	2.202		1.388		1.207		258		13.633		606		

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.

Estado Civil	Casado(a) con hijos	11	39%	41	6%	40	8%	18	19%	179	31%	103	31%
	Casado(a) con hijos Independientes	0	0%	0	0%	3	1%	0	0%	3	1%	1	0%
	Casado(a) sin hijos	3	11%	70	9%	48	9%	16	17%	24	4%	17	5%
	Soltero	8	29%	357	48%	242	46%	43	45%	204	35%	146	44%
	Unión libre	5	18%	244	33%	159	30%	18	19%	158	27%	57	17%
	Viudo(a)	1	4%	25	3%	30	6%	1	1%	7	1%	5	2%
	Subtotal	28		737		522		96		575		329	
Sin información	2174		651		685		162		13058		277		
Total	2202		1388		1207		258		13633		606		
Ocupación	Independiente	7	25%	110	16%	111	23%	45	49%	180	31%	157	47%
	Empleado	4	14%	84	12%	98	21%	6	7%	255	44%	61	18%
	Ama de casa	7	25%	191	28%	159	34%	2	2%	36	6%	14	4%
	Pensionado	1	4%	16	2%	10	2%	3	3%	23	4%	20	6%
	Desempleado	1	4%	47	7%	56	12%	8	9%	20	3%	10	3%
	Estudiante	2	7%	37	5%	12	3%	9	10%	27	5%	41	12%
	Serv público	0	0%	177	26%	2	0%	11	12%	26	5%	16	5%
	Jubilado	5	18%	3	0%	1	0%	2	2%	7	1%	4	1%
	Empresario	1	4%	1	0%	4	1%	1	1%	2	0%	2	1%
	Otro ocupación	0	0%	7	1%	18	4%	4	4%	0	0%	7	2%
	Retirado	0	0%	0	0%	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Rentista	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Otra ocupación												
	Subtotal	28		673		473		91		576		332	
Sin información	2174		715		734		167		13057		274		
Total	2202		1388		1207		258		13633		606		
Escolaridad	Básica Secundaria	5	38%	313	44%	111	22%	24	24%	185	33%	107	32%
	Básica Primaria	1	8%	204	29%	364	71%	0	0%	28	5%	12	4%
	Profesional	6	46%	78	11%	13	3%	42	42%	139	25%	111	34%
	Media Técnica	0	0%	35	5%	4	1%	10	10%	10	2%	12	4%
	Técnica Profesional	1	8%	7	1%	3	1%	10	10%	51	9%	19	6%
	Media Académica O Clási	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	69	12%	14	4%
	Tecnológica	0	0%	58	8%	9	2%	10	10%	46	8%	45	14%
	Especialización	0	0%	14	2%	0	0%	0	0%	21	4%	10	3%
	Preescolar	0	0%	0	0%	9	2%	0	0%	0	0%	0	0%
	Normalista	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Doctorado	0	0%	1	0%	0	0%	2	2%	1	0%	0	0%
	Maestría	0	0%	5	1%	0	0%	3	3%	12	2%	1	0%
	Subtotal	13		715		514		101		562		331	
	Sin información	2189		673		693		157		13071		275	
Total	2202		1388		1207		258		13633		606		

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.

Cultura	Mestizo	3	10%	504	66%	73	14%	57	56%	128	23%	166	53%
	Blanco	19	63%	164	21%	281	54%	11	11%	110	19%	82	26%
	No Sabe / No Responde	4	13%	1	0%	6	1%	6	6%	216	38%	4	1%
	Negro	1	3%	52	7%	127	25%	1	1%	23	4%	27	9%
	Afrocolombiano	1	3%	38	5%	25	5%	24	24%	47	8%	27	9%
	Indígena	2	7%	7	1%	4	1%	2	2%	27	5%	5	2%
	Mulato	0	0%	0	0%	2	0%	0	0%	17	3%	3	1%
	Raizal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Palenquero	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	30		766		518		101		568		314	
Sin información	2172		622		689		157		13065		292		
Total	2202		1388		1207		258		13633		606		
Condición de discapacidad	Si	1	4%	19	3%	35	7%	0	0%	17	3%	3	1%
	No	23	96%	739	97%	486	93%	112	100%	554	97%	335	99%
	Sin información	2.178		630		686	132%	146		13.062	2288%	268	
		24		758		521		112		571		338	
	TOTAL	2202		1388		1207		258		13633		606	
Gestión que realiza	Sin Información	1.215				11						41	
	Radicación peticiones	921	93%	743	54%	972	81%	14	5%	8.074	59%	83	15%
	Radicación documentos	40	4%	48	3%	170	14%	158	61%	5.550	41%	437	77%
	Trámite	23	2%	589	42%	41	3%	34	13%	1	0%	33	6%
	Solicitud de información	3	0%	8	1%	0	0%	32	12%	1	0%	3	1%
	Servicio	0	0%	0	0%	2	0%	5	2%	1	0%	2	0%
	Otra gestión	0	0%	0	0%	11	1%	3	1%	0	0%	5	1%
	Asesorías	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Notificaciones	0	0%	0	0%	0	0%	12	5%	6	0%	2	0%
	Otra Gestión	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Subtotal	987		1388		1196		258		13633		565		
Total	2202		1388		1207		258		13633		606		
Canales de atención	Canal Presencial	92	51%	1.373	99%	1.182	100%	226	99%	12.707	100%	567	99%
	Puntos De Atención	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%	1	0%
	Correo Electrónico	86	48%	4	0%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%
	Página Web	0	0%	3	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Canal Virtual	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
	Canal Telefónico	0	0%	0	0%	3	0%	0	0%	27	0%	2	0%
	Subtotal	179		1381		1186		228		12736		571	
	Sin información	2.023		7		21		30		897		35	
Total	2202		1388		1207		258		13633		606		

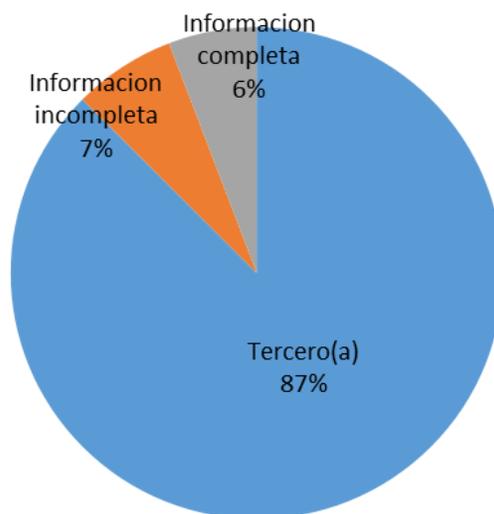
Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde del Municipio de Santiago de Cali.

PERSONA JURIDICA

Se realizó el registro de Caracterización para 13423 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. ¿Quién viene a radicar la comunicación ante la entidad?

Presenta la comunicación		
Tercero(a)	11.742	87%
Informacion incompleta	902	7%
Informacion completa	779	6%
Total	13.423	100%



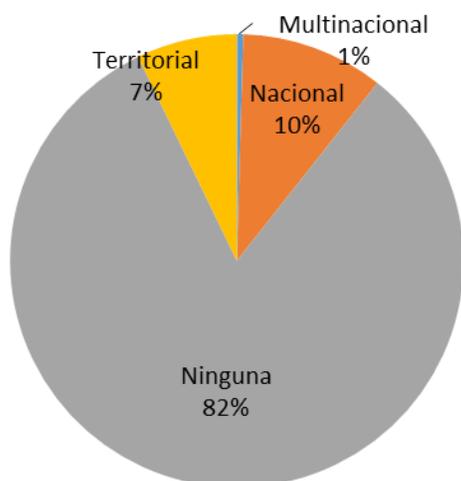
El 87% de los usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones no son los “propietarios” del documento, en general se receptiona a través de empresas de mensajería.

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

El 6% de los usuarios caracterizados entregó información completa, es decir, respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

2. Territorio - cubrimiento

Territorio	#	%
Multinacional	50	0%
Nacional	1.361	10%
Sin información	10.518	82%
Territorial	1.494	11%
Total	13.423	



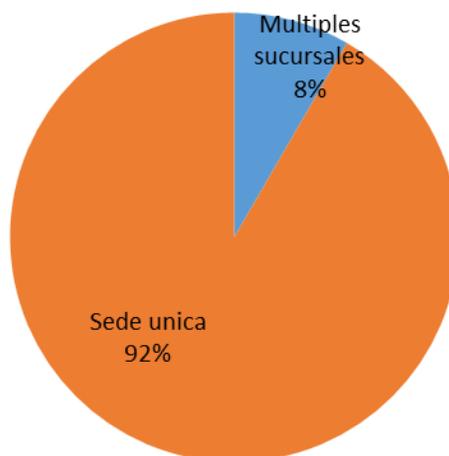
El 82% de los usuarios que se presentaron a desconocen esta información.

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

El 11% de las personas jurídicas que radican tienen cobertura territorial.

3. Sede

Sede	#	%
Múltiples sucursales	1.125	8%
Sede única	12.298	92%
Total	13.423	100%

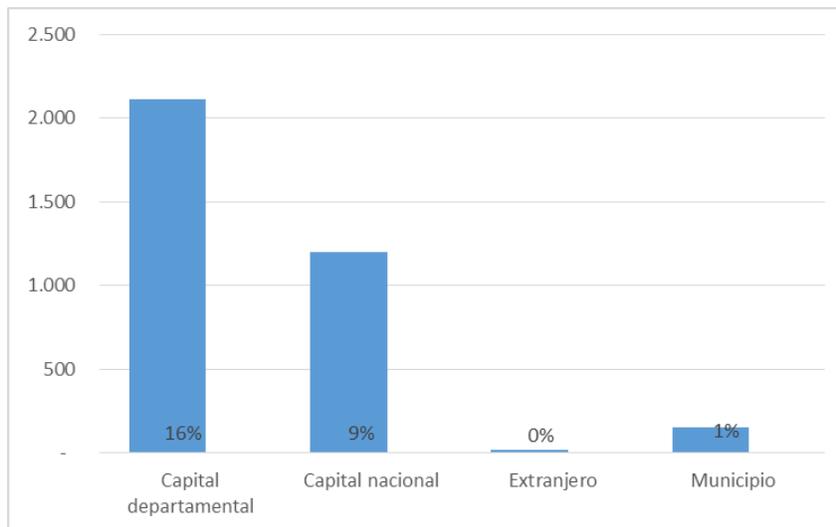


El 92% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener sede UNICA

El 8% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener múltiples sucursales.

4. Ubicación

Ubicación	#	%
Capital departamental	2.115	16%
Capital nacional	1.197	9%
Extranjero	17	0%
Municipio	155	1%
Sin información	9.939	74%
Total	13.423	100%



El 16% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en una capital departamental.

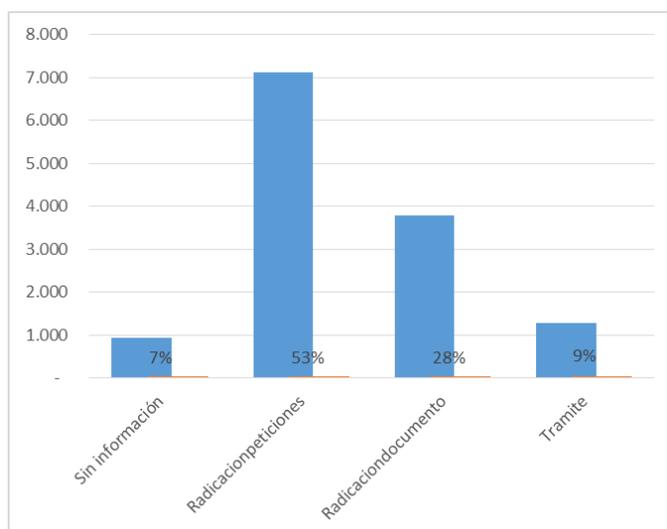
El 9% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en la capital nacional.

El 1% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en Municipios del país.

El 74% de los usuarios que presentan comunicaciones no registra la ubicación de sus oficinas.

5. Gestión a realizar

Gestion a realizar	#	%
Sin información	930	7%
Radicacionpeticiones	7.125	53%
Radicaciondocumento	3.789	28%
Tramite	1.273	9%
Solicitudinfo	156	1%
Servicio	40	0%
Otrogestion	34	0%
Asesorias	13	0%
Notificaciones	63	0%
Otra_gestion	-	0%
Subtotal	12.493	93%
Total	13.423	100%



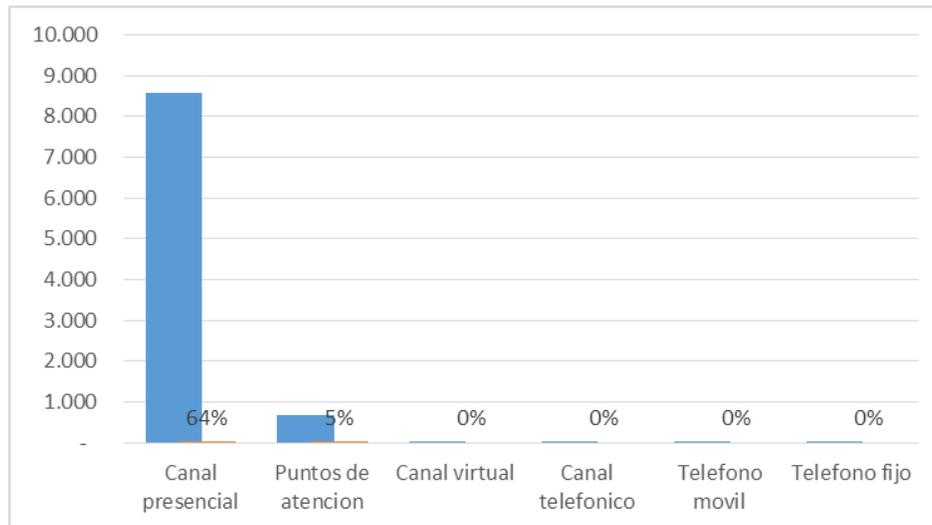
El 53% de las personas jurídicas requieren la radicación de peticiones y de comunicaciones ante la Administración Central Municipal.

El 28 % de las personas jurídicas requieren la radicación de documento y de comunicaciones ante la Administración Central Municipal.

El 9% 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	8.580	64%
Puntos de atención	676	5%
Canal virtual	10	0%
Canal telefonico	11	0%
Telefono movil	10	0%
Telefono fijo	18	0%
Subtotal	9.305	69%
Sin información	4.118	31%
Total	13.423	100%



El 64% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones utilizaron el canal presencial para presentar sus solicitudes ante la Administración Central Municipal.

El 5% 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	
Territorio	Multinacional	1	0%	6	0%	0	0%	1	0%	0	0%	4	1%
	Nacional	10	1%	145	12%	6	16%	44	7%	46	3%	98	25%
	Sin información	1.228	99%	1.002	81%	28	74%	40	6%	1.449	94%	52	13%
	Territorial	6	0%	83	7%	4	11%	555	87%	50	3%	235	60%
	Total	1.245	100%	1.236	100%	38	100%	640	100%	1.545	100%	389	100%
sede	Multiples sucursales	9	1%	137	11%	3	8%	53	8%	38	2%	24	6%
	Sede unica	1.236	99%	1.099	89%	35	92%	587	92%	1.507	98%	365	94%
	Total	1.245	100%	1.236	100%	38	100%	640	100%	1.545	100%	389	100%
Ubicación	Capital departamental	17	1%	116	9%	9	24%	532	83%	93	6%	234	60%
	Capital nacional	9	1%	171	14%	3	8%	72	11%	53	3%	69	18%
	Extranjero	0	0%	2	0%	0	0%	0	0%	1	0%	2	1%
	Municipio	0	0%	4	0%	0	0%	6	1%	6	0%	3	1%
	Sin información	1.219	98%	943	76%	26	68%	30	5%	1.392	90%	81	21%
	Total	1.245	100%	1.236	100%	38	100%	640	100%	1.545	100%	389	100%
Gestion a realizar	Sin información	88	7%		0%	9	24%		0%		0%	7	2%
	Radicacionpeticiones	1.012	81%	156	13%	17	45%	30	5%	712	46%	38	10%
	Radicaciondocumento	131	11%	175	14%	6	16%	322	50%	820	53%	300	77%
	Tramite	13	1%	896	72%	0	0%	101	16%	7	0%	29	7%
	Solicitudinfo	0	0%	8	1%	1	3%	102	16%	6	0%	6	2%
	Servicio	1	0%	0	0%	0	0%	22	3%	0	0%	2	1%
	Otrogestion	0	0%	0	0%	5	13%	12	2%	0	0%	5	1%
	Asesorias	0	0%	0	0%	0	0%	7	1%	0	0%	1	0%
	Notificaciones	0	0%	1	0%	0	0%	44	7%	0	0%	1	0%
	Otra_gestion	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotal	1.157		1.236		29		640		1.545		382	
	Total	1245	100%	1236	100%	38	100%	640	100%	1545	100%	389	100%

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.

Canales de atención	Canal presencial	67	5%	1.163	94%	26	68%	607	95%	1.467	95%	343	88%
	Puntos de atención	1	0%	34	3%	0	0%	2	0%	22	1%	4	1%
	Canal virtual	0	0%	0	0%	0	0%	7	1%	0	0%	0	0%
	Canal telefonico	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	5	0%	0	0%
	Telefono movil	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	1%
	Telefono fijo	1	0%	1	0%	0	0%	1	0%	0	0%	6	2%
	Subtotal	69		1.200		26		617		1.494		358	
	Sin información	1.176	94%	36	3%	12	32%	23	4%	51	3%	31	8%
	Total	1.245	100%	1.236	100%	38	100%	640	100%	1.545	100%	389	100%

Sandra Patricia Parra – Líder del proceso Atención al Ciudadano

sandra.parra@cali.gov.co

Teléfono 6605616