

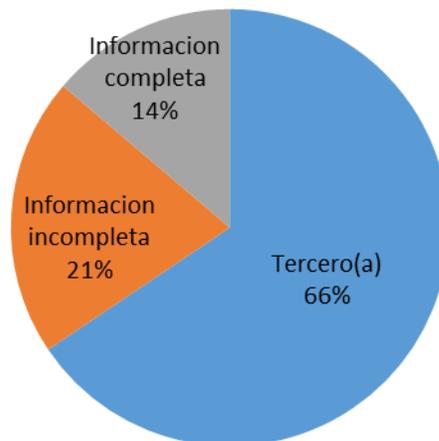


## Informe Estadístico de Caracterización de Usuarios Sistema de Gestión Documental Orfeo Abril - Junio 2016

Se realizó el registro de Caracterización para 9.722 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 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)	6.375	66%
Información incompleta	2.008	21%
Información completa	1.339	14%
TOTAL	9.722	100%

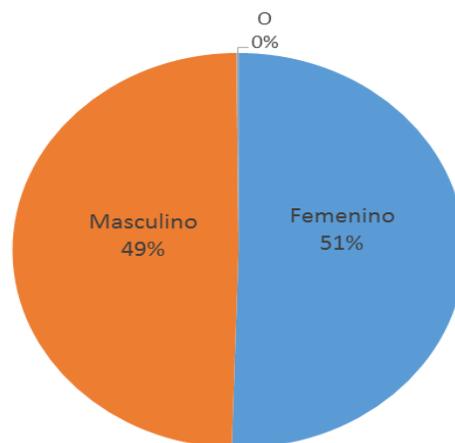




- El 66% de los usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones no son los “propietarios” o peticionarios directos.
- El 21% de los usuarios caracterizados no entregan información completa, es decir, no respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.
- El 14% de los usuarios caracterizados entregó información completa, es decir, respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

## 2. Clasificación por Género

Género	#	%
Femenino	4.988	51%
Masculino	4.722	49%
Otros	12	0%
TOTAL	9.722	100%

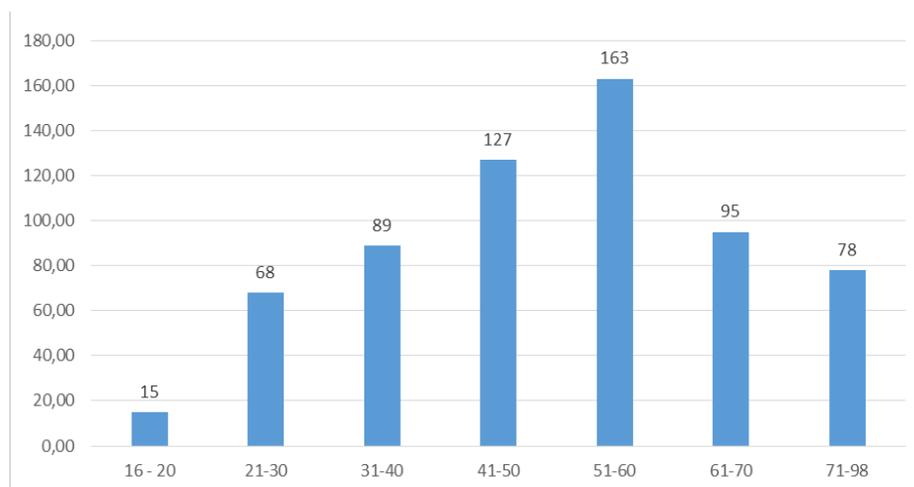




- El 51% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Femenino.
- El 49% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Masculino.

### 3. Rango de Edad

EDAD	#	%
<b>16 - 20</b>	15,00	2%
<b>21-30</b>	68,00	11%
<b>31-40</b>	89,00	14%
<b>41-50</b>	127,00	20%
<b>51-60</b>	163,00	26%
<b>61-70</b>	95,00	15%
<b>71-98</b>	78,00	12%
<b>SUBTOTAL</b>	635	100%
<b>vacias</b>	9.087	
<b>TOTAL</b>	9.722	





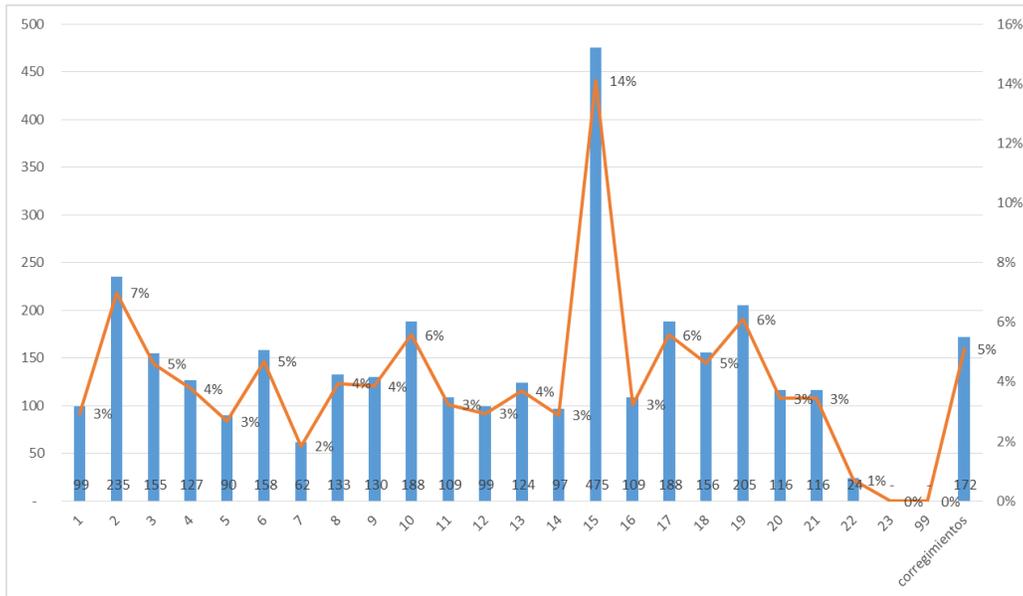
**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

- El 2% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 16 y 20 años de edad.
- El 11% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 21 y 30 años de edad.
- El 14% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 31 y 40 años de edad.
- El 20% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 41 y 50 años de edad.
- El 26% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 51 y 60 años de edad.
- El 15% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 61 y 70 años de edad.
- El 12% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son adultos mayores de 71 y 98 años.



#### 4. Ubicación por Comuna

COMUNA	#	%
1	99	3%
2	235	7%
3	155	5%
4	127	4%
5	90	3%
6	158	5%
7	62	2%
8	133	4%
9	130	4%
10	188	6%
11	109	3%
12	99	3%
13	124	4%
14	97	3%
15	475	14%
16	109	3%
17	188	6%
18	156	5%
19	205	6%
20	116	3%
21	116	3%
22	24	1%
23	-	0%
99	-	0%
corregimientos	172	5%
<b>Subtotal</b>	<b>3.367</b>	
<b>Sin información</b>	<b>6.355</b>	





**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL

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:

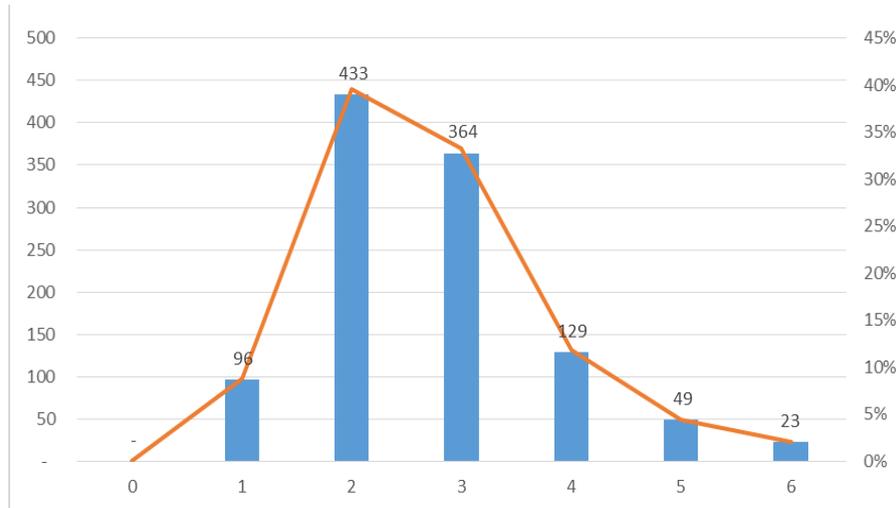
COMUNA 15	14%	COMUNA 19	6%
COMUNA 2	7%	COMUNA 3	5%
COMUNA 10	6%	COMUNA 6	5%
		COMUNA 18	5%
COMUNA 17	6%	Corregimientos	5%

Las comunas con menor representación son:

COMUNA 22	1%
COMUNA 7	2%
COMUNA 1, 5, 11, 12, 16, 20 Y 21	3%
COMUNA 4, 8, 9, Y 13	

### 5. Estrato Socioeconómico

<b>Estrato</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
0	-	0%
1	96	9%
2	433	40%
3	364	33%
4	129	12%
5	49	4%
6	23	2%
Subtotal	1.094	
Sin información	8.628	
<b>TOTAL</b>	<b>9.722</b>	

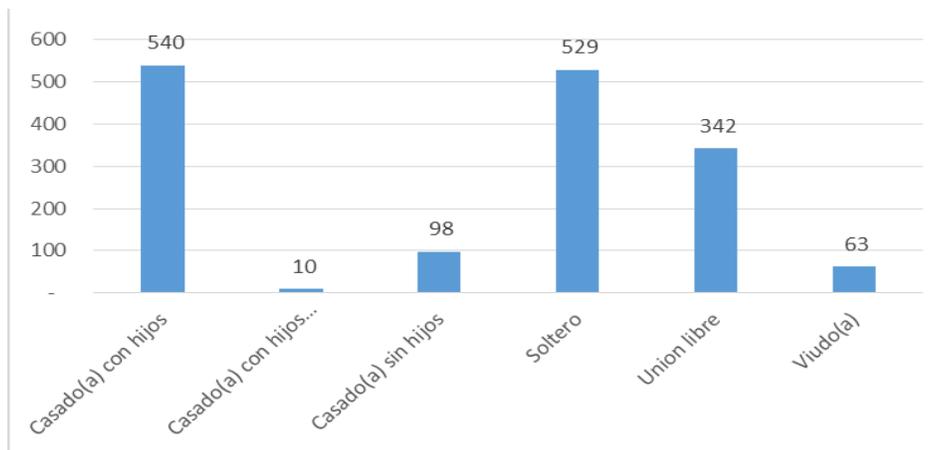


- El 9% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen al estrato socioeconómico 1.
- El 40% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen al estrato socioeconómico 2.
- El 33% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen al estrato socioeconómico 3.
- El 12% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen al estrato socioeconómico 4.
- El 4% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen al estrato socioeconómico 5.
- El 2% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen al estrato socioeconómico 6.



## 6. Estado Civil de los usuarios

Estado Civil	#	%
Casado(a) con hijos	540	34%
Casado(a) con hijos independientes	10	1%
Casado(a) sin hijos	98	6%
Soltero	529	33%
Union libre	342	22%
Viudo(a)	63	4%
Total	1.582	100%
Sin información	8.140	



- El 34% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados con hijos.
- El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados con hijos independientes.
- El 6% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados sin hijos.



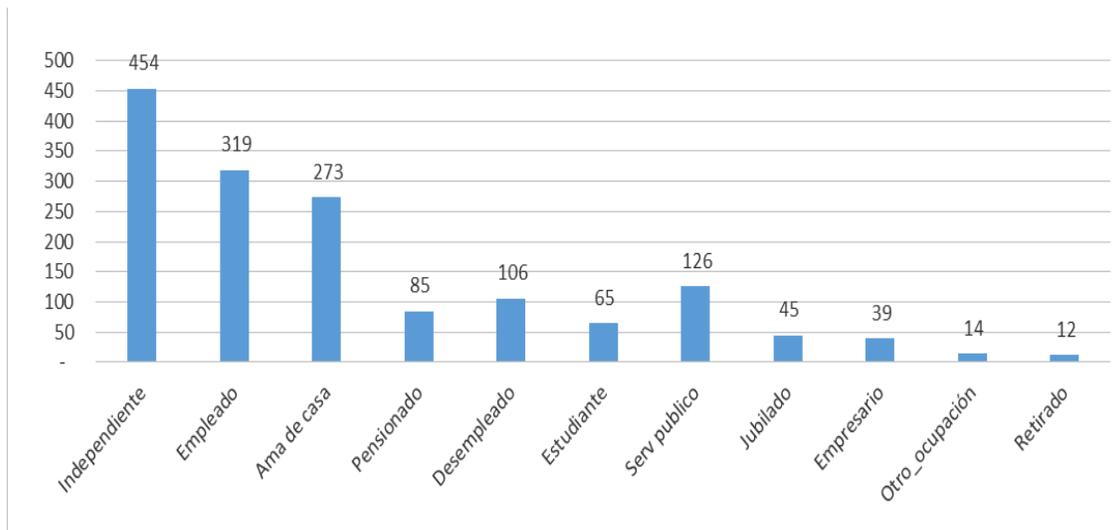
- El 33% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son solteros.
- El 22% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones conviven en unión libre.
- El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son viudos.

#### 7. Ocupación de los Usuarios

Ocupación	#	%
Independiente	454	30%
Empleado	319	21%
Ama de casa	273	18%
Pensionado	85	6%
Desempleado	106	7%
Estudiante	65	4%
Serv publico	126	8%
Jubilado	45	3%
Empresario	39	3%
Otro_ocupación	14	1%
Retirado	12	1%
Rentista	-	0%
	1.538	100%
Sin información	8.184	
	9.722	



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**  
SECRETARÍA GENERAL



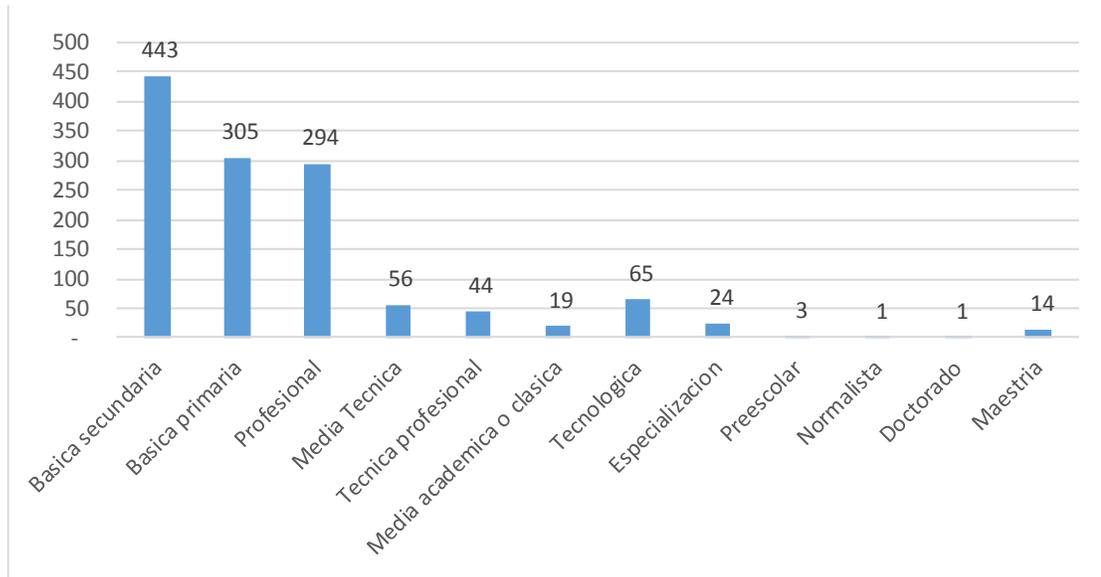
- El 29% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones realizan una actividad independiente.
- El 21% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son empleados.
- El 18% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son amas de casa.
- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son pensionados.
- El 7% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones están desempleados.
- El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son estudiantes.



- El 8% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son servidores públicos.
- El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son jubilados.
- El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son empresario.
- El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se encuentran en otra ocupación.
- El 15 de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se encuentran retirados

## 8. Nivel de Escolaridad

Escolaridad	#	%
Basica secundaria	443	35%
Basica primaria	305	24%
Profesional	294	23%
Media Tecnica	56	4%
Tecnica profesional	44	3%
Media academica o clasica	19	1%
Tecnologica	65	5%
Especializacion	24	2%
Preescolar	3	0%
Normalista	1	0%
Doctorado	1	0%
Maestria	14	1%
Subtotal	1.269	100%
Sin información	8.453	
Total	9.722	



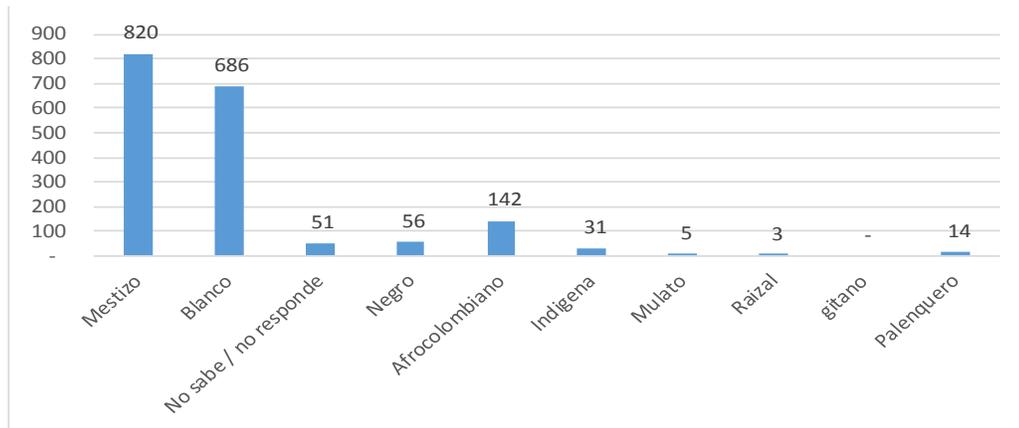
- El 35% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Básica secundaria.
- El 24% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Básica primaria.
- El 23% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad a nivel profesional.
- El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad a nivel de Técnica.
- El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad equivalente Técnica Profesional.
- El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Media Académica o clásica.



- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad a nivel Tecnológico.
- 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 Maestría.

#### 9. Cultura, Pueblo o Rasgos Físicos

Cultura	#	%
Mestizo	820	45%
Blanco	686	38%
No sabe / no responde	51	3%
Negro	56	3%
Afrocolombiano	142	8%
Indígena	31	2%
Mulato	5	0%
Raizal	3	0%
Gitano	-	0%
Palenquero	14	1%
Subtotal	1.808	100%
Sin información	7.914	
TOTAL	9.722	



- El 45% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Mestizos.
- El 38% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Blancos.
- El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones no reconocen o distinguen su cultura.
- El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Negros.
- El 8% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Afrocolombianos.
- 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 Palenqueros.



## 10. Grupos comunitarios

Grupo comunitario	#	%
Ninguno	1402	90,04%
Junta de accion comunal	81	5,20%
Otro grupo	12	0,77%
Adulto mayor	16	1,03%
Junta de accion local JAL	25	1,61%
Desplazados	13	0,83%
Habitantes de calle	2	0,13%
Mujeres	1	0,06%
Indigenas	2	0,13%
Reinsertados	1	0,06%
Afrodescendiente	1	0,06%
Discapacidad	1	0,06%
Total Registros	1557	
Sin información	8165	
	9722	

- El 90% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones manifiestan no pertenecer a grupos comunitarios.
- El 5,20% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones pertenecer a la Junta de Acción Comunal.
- El 1,61 de los usuarios que radicaron sus comunicaciones pertenecen a la Junta Administradora Local.



## 11. Condición de Discapacidad

Condicion de discapacidad	#	%
Si	69	1%
No	1.725	18%
Sin informacion	7.928	82%
Total	9.722	100%

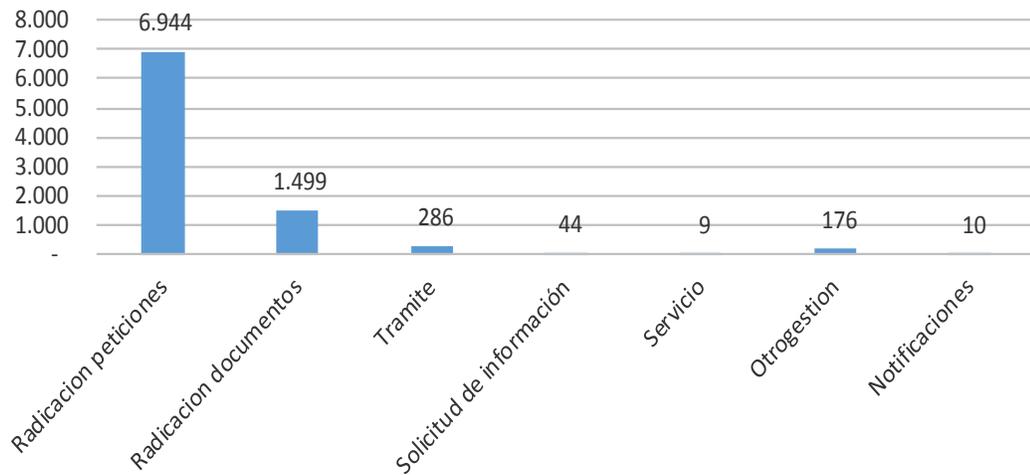


- El 1% de los encuestados manifiesta estar en condición de discapacidad.
- El 18% de los usuarios que radicación no están en condición de discapacidad.
- El 82% de los usuarios que radicaron no dan información en cuanto a una condición de discapacidad.



## 12. Gestión que realiza en la entidad

Gestión que realiza	#	%
Sin información	754	8%
Radicacion peticiones	6.944	77%
Radicacion documentos	1.499	17%
Tramite	286	3%
Solicitud de información	44	0%
Servicio	9	0%
Otrogestion	176	2%
Notificaciones	10	0%
Asesorias	-	0%
	9.722	





- El 75% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron peticiones ante la Administración Central Municipal.
- El 23% 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	6.924	98%
Puntos de atención	124	2%
Correo electrónico	16	0%
Página web	3	0%
Teléfono móvil	1	0%
Canal telefónico	5	0%
Teléfono fijo	-	0%
	7.073	
NONE	2.649	27%
Total	9.722	127%

- El 98% de los usuarios realizaron la radicación de sus comunicaciones a través del canal presencial.
- El 2% 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	
		41330		41450		41470		41480		41520		41620	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Presenta la comunicación	Tercero(a)	918	99%	98	22%	302	93%	19	21%	0	0%	240	88%
	Informacion incompleta	4	0%	32	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Informacion completa	1	0%	324	71%	23	7%	71	79%	3	100%	32	12%
	TOTAL	923	100%	454	100%	325	100%	90	100%	3	100%	272	100%
Género	Femenino	476	52%	262	58%	186	57%	44	49%	0	0%	112	41%
	Masculino	447	48%	187	41%	134	41%	46	51%	3	100%	160	59%
	Otro	0	0%	5	1%	5	2%	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL	923	100%	454	100%	325	100%	90	100%	3	100%	272	100%
Estado Civil	Casado(a) con hijos	0	0%	54	16%	5	28%	56	62%	0	#¡DIV/0!	1	33%
	Casado(a) con hijos Independientes	0	0%	0	0%	2	11%	1	1%	0	#¡DM/0!	1	33%
	Casado(a) sin hijos	0	0%	6	2%	0	0%	19	21%	0	#¡DIV/0!	1	33%
	Soltero	2	50%	186	57%	8	44%	13	14%	0	#¡DIV/0!	0	0%
	Unión libre	2	50%	70	21%	1	6%	1	1%	0	#¡DIV/0!	0	0%
	Viudo(a)	0	0%	13	4%	2	11%	0	0%	0	#¡DIV/0!	0	0%
	Subtotal	4		329		18		90		0		3	
	Sin información	919		125		307		0		3		269	
	Total	923		454		325		90		3		272	



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		41330		41450		41470		41480		41520		41620	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Comuna	1	1	3%	6	2%	12	6%	1	2%	0	#DIV/0!	0	0%
	2	3	9%	6	2%	4	2%	6	11%	0	#DIV/0!	3	8%
	3	2	6%	12	3%	4	2%	3	6%	0	#DIV/0!	1	3%
	4	1	3%	18	5%	2	1%	1	2%	0	#DIV/0!	5	13%
	5	2	6%	5	1%	0	0%	3	6%	0	#DIV/0!	2	5%
	6	0	0%	21	6%	13	7%	8	15%	0	#DIV/0!	1	3%
	7	1	3%	18	5%	1	1%	2	4%	0	#DIV/0!	0	0%
	8	2	6%	12	3%	4	2%	1	2%	0	#DIV/0!	0	0%
	9	3	9%	12	3%	1	1%	1	2%	0	#DIV/0!	2	5%
	10	2	6%	36	10%	4	2%	2	4%	0	#DIV/0!	3	8%
	11	2	6%	24	7%	5	3%	0	0%	0	#DIV/0!	1	3%
	12	1	3%	14	4%	6	3%	0	0%	0	#DIV/0!	1	3%
	13	1	3%	28	8%	18	9%	2	4%	0	#DIV/0!	1	3%
	14	1	3%	12	3%	15	8%	3	6%	0	#DIV/0!	2	5%
	15	1	3%	16	4%	29	15%	2	4%	0	#DIV/0!	2	5%
	16	0	0%	28	8%	4	2%	1	2%	0	#DIV/0!	2	5%
	17	2	6%	8	2%	2	1%	5	9%	0	#DIV/0!	2	5%
	18	1	3%	25	7%	13	7%	4	8%	0	#DIV/0!	4	10%
	19	4	13%	14	4%	7	4%	3	6%	0	#DIV/0!	3	8%
	20	2	6%	15	4%	12	6%	2	4%	0	#DIV/0!	1	3%
	21	0	0%	13	4%	33	17%	1	2%	0	#DIV/0!	1	3%
	22	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	#DIV/0!	0	0%
	23	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#DIV/0!	0	0%
	99	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#DIV/0!	0	0%
Corregimientos	0	0%	18	5%	4	2%	2	4%	0	#DIV/0!	2	5%	
Subtotal	32		363		193		53		0		39		
Sin información	891		91		132		37		3		233		
Total	923		454		325		90		3		272		



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES		
		41330		41450		41470		41480		41520		41620		
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Canales de atención	Canal Presencial	12	100%	435	97%	68	97%	84	93%	0	#;DV/0!	4	100%	
	Puntos De Atención	0	0%	4	1%	0	0%	0	0%	0	#;DV/0!	0	0%	
	Correo Electrónico	0	0%	9	2%	0	0%	0	0%	0	#;DV/0!	0	0%	
	Página Web	0	0%	2	0%	0	0%	1	1%	0	#;DV/0!	0	0%	
	Canal virtual	0	0%	0	0%	2	3%	5	6%	0	#;DV/0!	0	0%	
	Canal Telefónico	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#;DV/0!	0	0%	
	Subtotal	12		450		70		90		0			4	
Sin información	911		4		255		0		3			268		
Total	923		454		325		90		3			272		
Estrato	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#;DV/0!	0	0%	
	1	0	0%	22	6%	9	69%	5	8%	0	#;DV/0!	1	8%	
	2	1	10%	223	64%	4	31%	17	28%	0	#;DV/0!	6	46%	
	3	6	60%	87	25%	0	0%	26	43%	0	#;DV/0!	4	31%	
	4	3	30%	12	3%	0	0%	9	15%	0	#;DV/0!	2	15%	
	5	0	0%	2	1%	0	0%	2	3%	0	#;DV/0!	0	0%	
	6	0	0%	1	0%	0	0%	2	3%	0	#;DV/0!	0	0%	
	Subtotal	10		347		13		61		0			13	
	Vacias	913		107		312		29		3			259	
	Total	923		454		325		90		3			272	

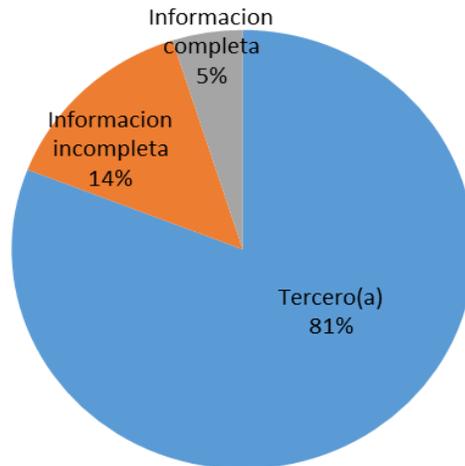


## PERSONA JURIDICA

Se realizó el registro de Caracterización para 21.504 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)	17.401	81%
Informacion incompleta	3.046	14%
Informacion completa	1.057	5%
Total	21.504	100%

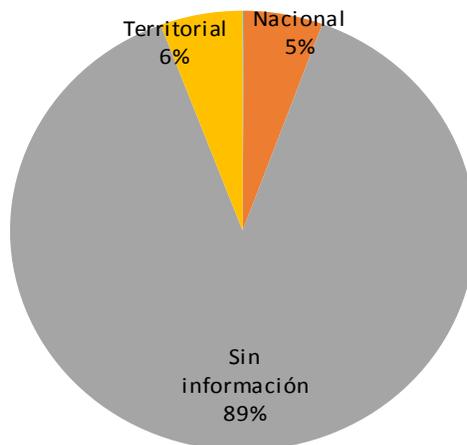




- El 81% de los usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones no son los “propietarios” del documento, dado que en su mayoría son remitidas a través de empresas de mensajería.
- El 14% de los usuarios caracterizados no entregó información completa, es decir, no respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.
- El 5% de los usuarios caracterizados entregó información completa, es decir, respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

## 2. Territorio

Territorio	#	%
Multinacional	19	0%
Nacional	1.179	5%
Sin información	19.072	89%
Territorial	1.234	6%
Total	21.504	

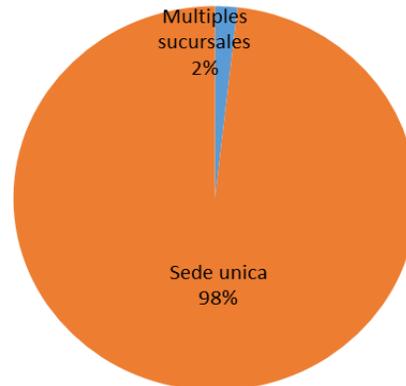




- El 82% de los usuarios que se presentaron a desconocen esta información.
- El 5% de las personas jurídicas que radican tienen cobertura a nivel nacional.
- El 6% de las personas jurídicas que radican tienen cobertura territorial

### 3. Sede

Sede	#	%
Múltiples sucursales	383	2%
Sede única	21.121	98%
Total	21.504	100%

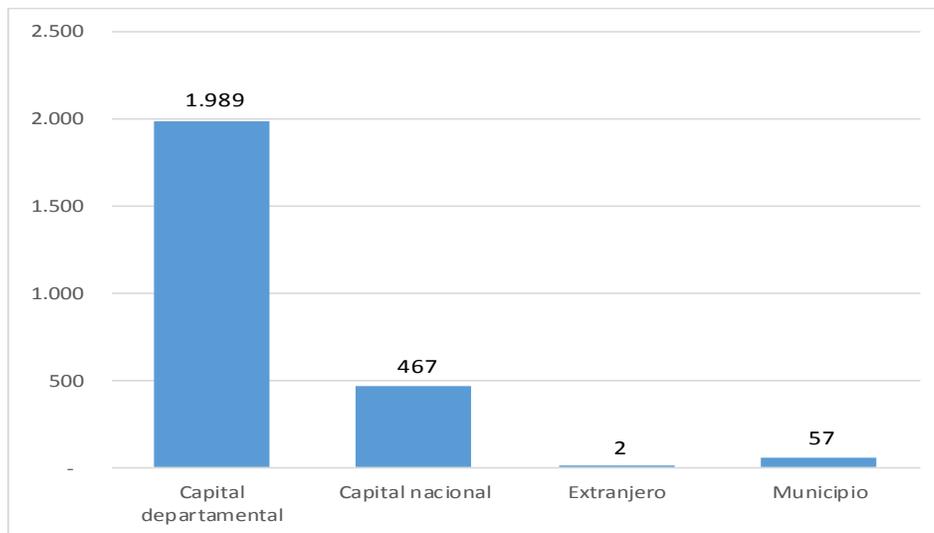


- El 98% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener sede Única.
- El 2% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener múltiples sucursales.



#### 4. Ubicación

Ubicación	#	%
Capital departamental	1.989	9%
Capital nacional	467	2%
Extranjero	2	0%
Municipio	57	0%
Sin información	18.989	88%
Total	21.504	100%



- El 9% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en una Capital departamental.
- El 2% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en la Capital nacional.
- El 88% de los usuarios que presentan comunicaciones no registran la ubicación de sus oficinas.



## 5. Gestión a realizar

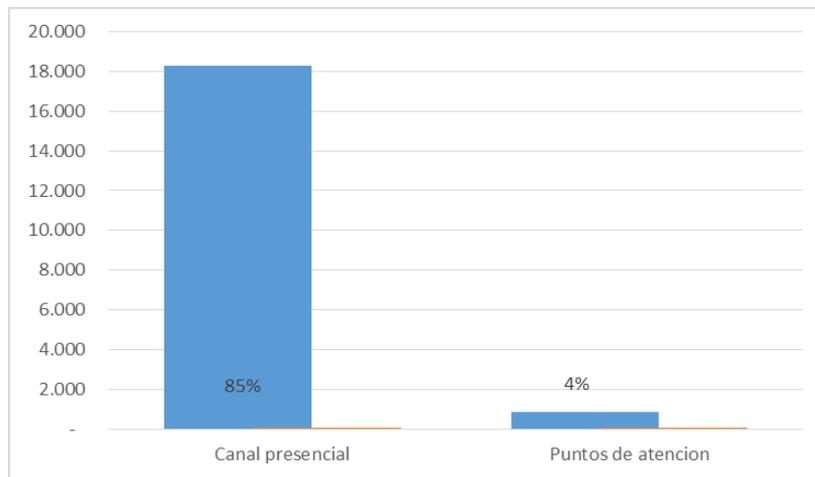
Gestion a realizar	#	%
Sin información		0%
Radicacionpeticiones	11.465	53%
Radicaciondocumento	8.456	39%
Tramite	1.352	6%
Solicitudinfo	33	0%
Servicio	11	0%
Otrogestion	159	1%
Asesorias	3	0%
Notificaciones	25	0%
Otra_gestion	-	0%
Subtotal	21.504	100%
Total	21.504	100%

- El 53% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron peticiones ante la Administración Central Municipal.
- El 39% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron radicación de documentos ante la Administración Central Municipal.
- El 6% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron solicitudes de trámites ante la Administración Central Municipal.
- El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron otras Gestiones ante la Administración Central Municipal.



## 6. Canales de atención

Canales de atención	#	%
Canal presencial	18.282	85%
Puntos de atención	881	4%
Canal virtual	4	0%
Canal telefonico	21	0%
Telefono movil	2	0%
Telefono fijo	2	0%
Subtotal	19.192	89%
Sin información	2.312	11%
Total	21.504	100%



- El 85% 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.



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)	195	99%	141	39%	10	83%	71	45%	7	100%	141	90%
	Informacion incompleta	1	1%	43	12%	0	0%	3	2%	0	0%	3	2%
	Informacion completa	0	0%	176	49%	2	17%	83	53%	0	0%	12	8%
	Total	196	100%	360	100%	12	100%	157	100%	7	100%	156	100%
Territorio	Multinacional	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Nacional	0	0%	95	26%	0	0%	5	3%	0	0%	2	1%
	Sin información	196	100%	251	70%	11	92%	11	7%	7	100%	142	91%
	Territorial	0	0%	14	4%	1	8%	141	90%	0	0%	12	8%
	Total	196	100%	360	100%	12	100%	157	100%	7	100%	156	100%
sede	Multiples sucursales	0	0%	69	19%	0	0%	5	3%	0	0%	0	0%
	Sede unica	196	100%	291	81%	12	100%	152	97%	7	100%	156	100%
	Total	196	100%	360	100%	12	100%	157	100%	7	100%	156	100%
Ubicación	Capital departamental	1	1%	12	3%	1	8%	153	97%	0	0%	13	8%
	Capital nacional	0	0%	89	25%	0	0%	3	2%	0	0%	0	0%
	Extranjero	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Municipio	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
	Sin información	195	99%	258	72%	11	92%	1	1%	7	100%	142	91%
	Total	196	100%	360	100%	12	100%	157	100%	7	100%	156	100%



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		41330		41450		41470		41480		41520		41620	
Gestion a realizar	Sin información	3	2%		0%	9	75%		0%	2	29%	135	87%
	Radicacionpeticione	70	36%	213	59%	0	0%	3	2%	4	57%	5	3%
	Radicaciondocume	2	1%	81	23%	1	8%	148	94%	1	14%	16	10%
	Tramite	32	16%	65	18%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Solicitudinfo	0	0%	1	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
	Servicio	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
	Otrogestion	88	45%	0	0%	2	17%	0	0%	0	0%	0	0%
	Asesorias	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Notificaciones	0	0%	0	0%	0	0%	4	3%	0	0%	0	0%
	Otra_gestion	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotal	193		360		3		157		5		21	
Total	196	100%	360	100%	12	100%	157	100%	7	100%	156	100%	

Canales de atencion	Canal presencial	2	1%	330	92%	4	33%	145	92%	4	57%	17	11%
	Puntos de atencion	1	1%	21	6%	0	0%	2	1%	0	0%	1	1%
	Canal virtual	0	0%	0	0%	0	0%	4	3%	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	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotal	3		351		4		151		4		18	
	Sin información	193	98%	9	3%	8	67%	6	4%	3	43%	138	88%
	Total	196	100%	360	100%	12	100%	157	100%	7	100%	156	100%

Sandra Patricia Parra – Líder del proceso Atención al Ciudadano

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