

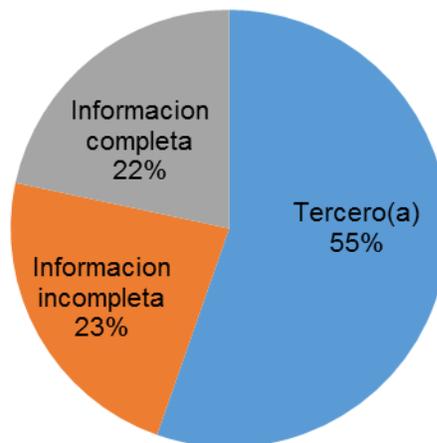


Informe Estadístico de Caracterización de Usuarios Sistema de Gestión Documental Orfeo Julio - Septiembre 2016

Se realizó el registro de Caracterización para 7.611 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)	4.213	55%
	Información incompleta	1.750	23%
	Información completa	648	22%
	TOTAL	7.611	100%

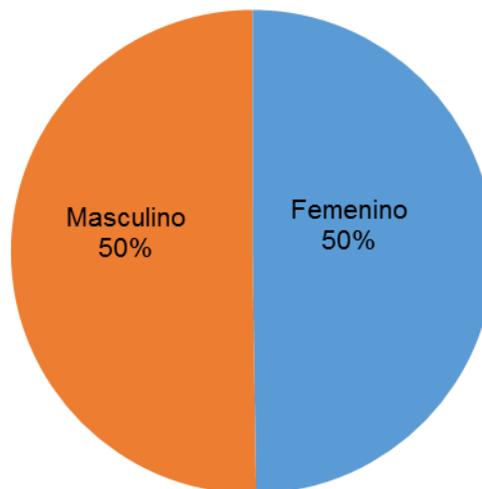




- El 55% de los usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones no son los “propietarios” o peticionarios directos.
- El 23% de los usuarios caracterizados no entregan información completa, es decir, no respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.
- El 22% de los usuarios caracterizados entregó información completa, es decir, respondieron todas las preguntas del formulario de caracterización.

2. Clasificación por Género

Sexo	Femenino	3.787	50%
	Masculino	3.822	50%
	Otro	2	0%
	TOTAL	7.611	100%



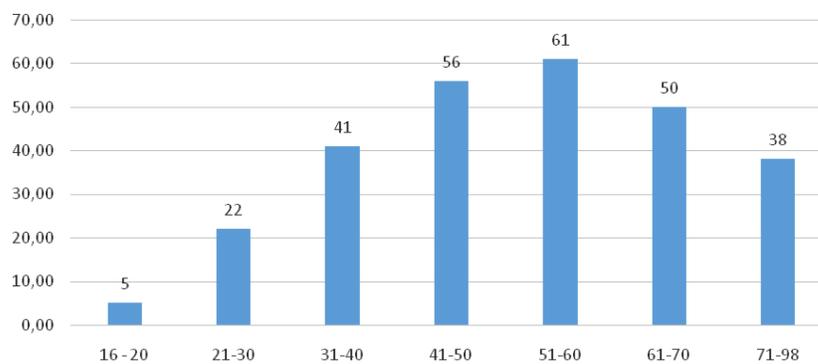


- El 50% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Femenino.
- El 50% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son del género Masculino.

3. Rango de Edad

EDAD	#	%
16 - 20	5	2%
21-30	22	8%
31-40	41	15%
41-50	56	21%
51-60	61	22%
61-70	50	18%
71-98	38	14%
Subtotal	273	100%
vacías	7.338	
TOTAL	7.611	

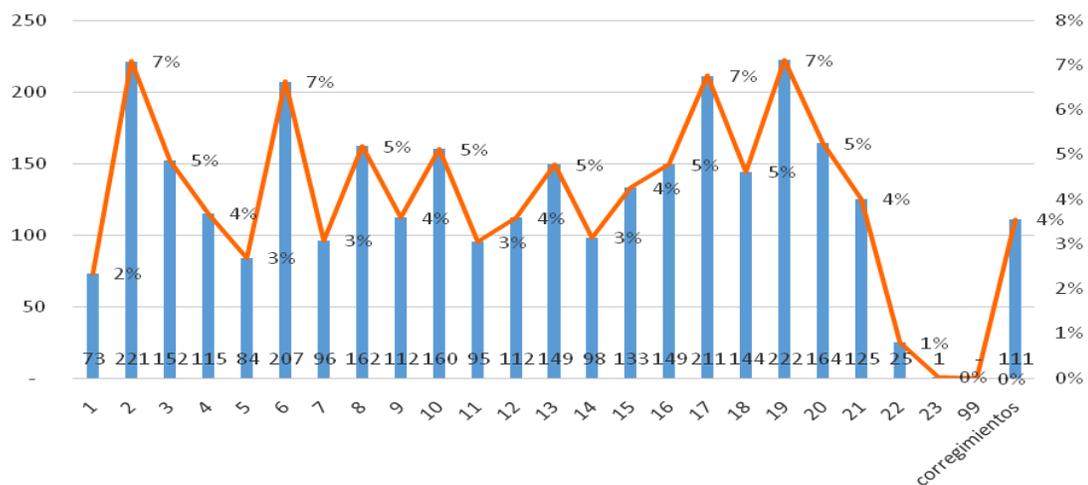
Rango de edad





- El 2% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 16 y 20 años de edad.
- El 8% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 21 y 30 años de edad.
- El 15% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 31 y 40 años de edad.
- El 21% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 41 y 50 años de edad.
- El 22% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 51 y 60 años de edad.
- El 18% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal están entre 61 y 70 años de edad.
- El 14% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal son adultos mayores de 71 y 98 años.

4. Ubicación por Comuna





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

COMUNA	#	%
1	73	2%
2	221	7%
3	152	5%
4	115	4%
5	84	3%
6	207	7%
7	96	3%
8	162	5%
9	112	4%
10	160	5%
11	95	3%
12	112	4%
13	149	5%
14	98	3%
15	133	4%
16	149	5%
17	211	7%
18	144	5%
19	222	7%
20	164	5%
21	125	4%
22	25	1%
23	1	0%
99	-	0%
corregimientos	111	4%
Subtotal	3.121	
Sin información	4.490	

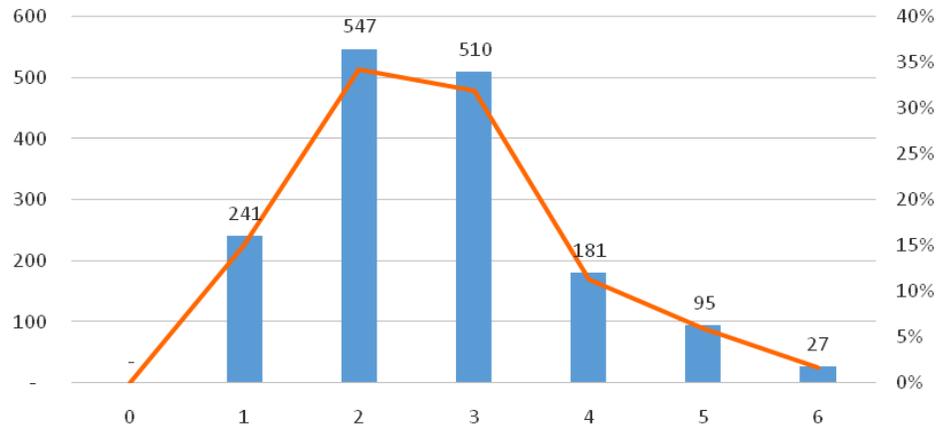
De acuerdo con la dirección de notificación de correspondencia de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central, las comunas que presentan mayor representación son:

COMUNA 2	7%	COMUNA 3	5%	COMUNA 4	4%
COMUNA 6	7%	COMUNA 8	5%	COMUNA 9	4%
COMUNA 17	7%	COMUNA 10	5%	COMUNA 12	4%
COMUNA 19	7%	COMUNA 13	5%	COMUNA 15	4%
		COMUNA 16	5%	COMUNA 21	4%
		COMUNA 18	5%	CORREGIMIENTOS	4%
		COMUNA 20	5%		
		COMUNA 20	5%		



5. Estrato Socioeconómico

Estrato	#	%
0	-	0%
1	241	15%
2	547	34%
3	510	32%
4	181	11%
5	95	6%
6	27	2%
Subtotal	1.601	
Sin información	6.010	
TOTAL	7.611	



- El 15% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen al estrato socioeconómico 1.
- El 34% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen al estrato socioeconómico 2.
- El 32% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen al estrato socioeconómico 3.



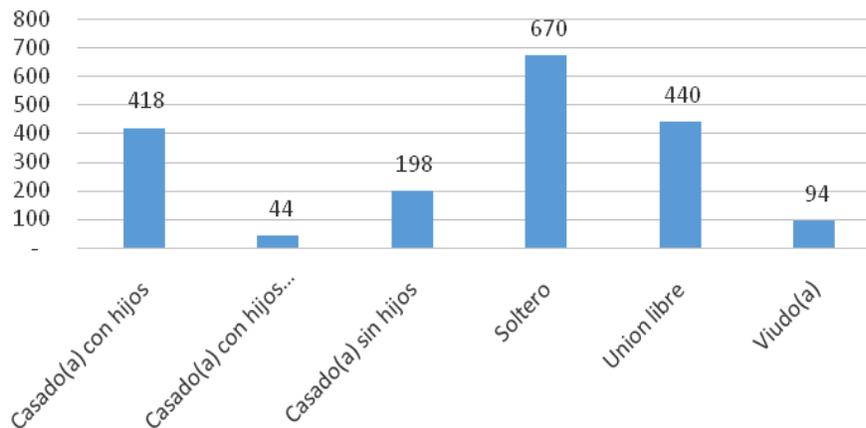
**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA GENERAL

- El 11% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal pertenecen al estrato socioeconómico 4.
- El 6% 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	418	22%
Casado(a) con hijos independientes	44	2%
Casado(a) sin hijos	198	11%
Soltero	670	36%
Unión libre	440	24%
Viudo(a)	94	5%
Total	1.864	100%
Sin información	5.747	





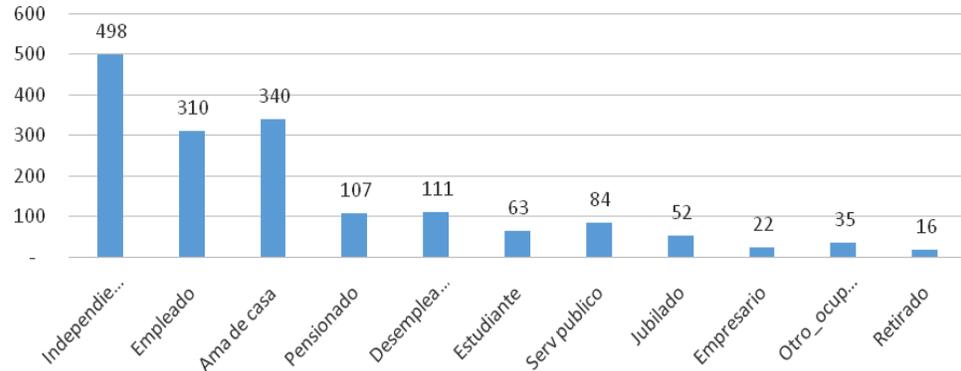
- El 22% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados con hijos.
- El 2% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados con hijos independientes.
- El 11% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son casados sin hijos.
- El 36% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son solteros.
- El 24% 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	498	30%
Empleado	310	19%
Ama de casa	340	21%
Pensionado	107	7%
Desempleado	111	7%
Estudiante	63	4%
Serv publico	84	5%
Jubilado	52	3%
Empresario	22	1%
Otro ocupación	35	2%
Retirado	16	1%
Rentista	-	0%
	1.638	100%
Sin información	5.973	
	7.611	



Ocupación

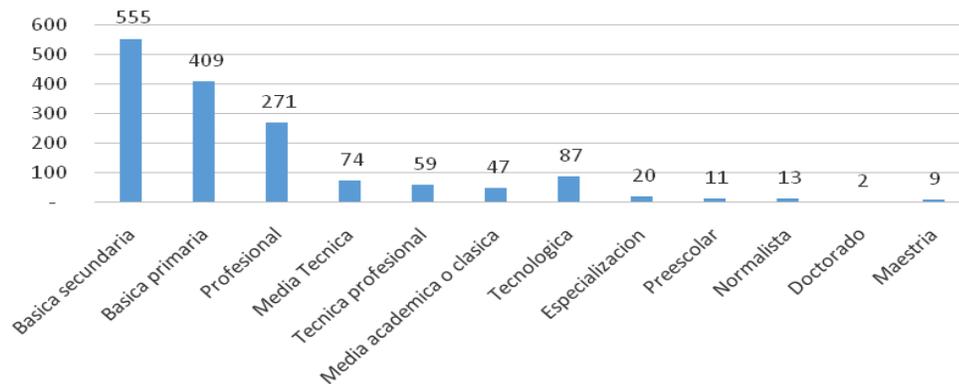


- El 30% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones realizan una actividad independiente.
- El 19% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son empleados.
- El 21% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones son amas de casa.
- El 7% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones 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 5% 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 empresario.
- El 2% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se encuentran en otra ocupación.
- El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se encuentran retirados



8. Nivel de Escolaridad

Escolaridad	#	%
Básica secundaria	555	36%
Básica primaria	409	26%
Profesional	271	17%
Media Técnica	74	5%
Técnica profesional	59	4%
Media académica o clásica	47	3%
Tecnológica	87	6%
Especialización	20	1%
Preescolar	11	1%
Normalista	13	1%
Doctorado	2	0%
Maestría	9	1%
Subtotal	1.557	100%
Sin información	6.054	
Total	7.611	



- El 36% 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 17% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad a nivel profesional.



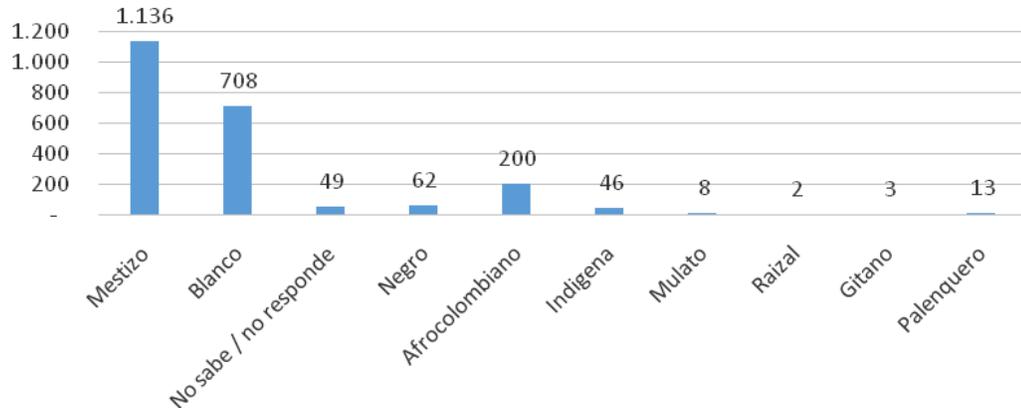
- El 5% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad a nivel de Técnica.
- El 4% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan escolaridad equivalente Técnica Profesional.
- El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Media Académica o clásica.
- El 6% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad a nivel Tecnológico.
- El 1% 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.
- El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Normalista.
- El 1 % de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentan un nivel de escolaridad equivalente a Maestría.

9. Cultura, Pueblo o Rasgos Físicos

Mestizo	1.136	51%
Blanco	708	32%
No sabe / no responde	49	2%
Negro	62	3%
Afro colombiano	200	9%
Indígena	46	2%
Mulato	8	0%
Raizal	2	0%
Gitano	3	0%
Palenquero	13	1%
Subtotal	2.227	100%
Sin información	5.384	
TOTAL	7.611	



Cultura, pueblo o rasgos físicos



- El 51% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Mestizos.
- El 32% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones se reconocen en su cultura o rasgos físicos como Blancos.
- El 2% 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 9% 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.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL

10. Grupos comunitarios

Ninguno	1730	91,68%
Junta de accion comunal	64	3,39%
Otro grupo	14	0,74%
Adulto mayor	35	1,85%
Junta de accion local JAL	15	0,79%
Desplazados	16	0,85%
Habitantes de calle	6	0,32%
Mujeres	2	0,11%
Indigenas	2	0,11%
Reinsertados	1	0,05%
Afrodescendiente	1	0,05%
Discapacidad	1	0,05%
Total Registros	1887	
Sin información	5724	

- El 92% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones manifiestan no pertenecer a grupos comunitarios.
- El 2% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones pertenecen al Grupo de Adulto Mayor.
- El 3% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones pertenecen a la Junta de Acción Comunal.
- El 1% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones pertenecen a la Junta Administradora Local.

11. Condición de Discapacidad

Condición de discapacidad	#	%
Si	78	1%
No	2.050	27%
Sin información	5.483	72%
Total	7.611	100%



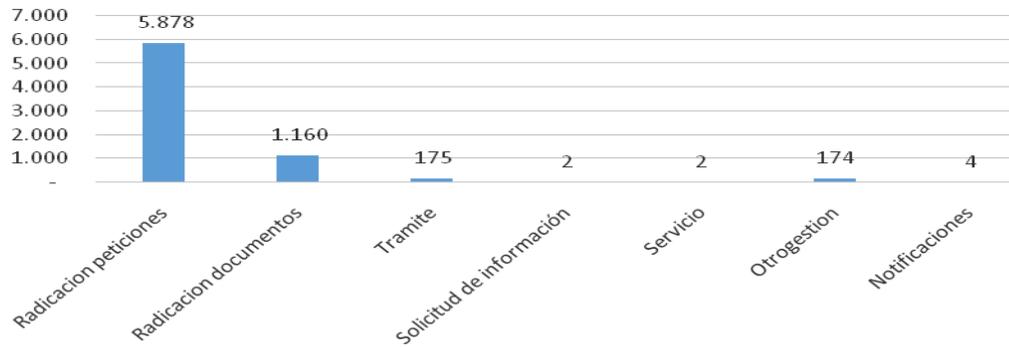
- El 1% de los encuestados manifiesta estar en condición de discapacidad.
- El 27% de los usuarios que radicación no están en condición de discapacidad.
- El 72% de los usuarios que radicaron no dan información en cuanto a una condición de discapacidad.

12. Gestión que realiza en la entidad

Gestión que realiza	#	%
Sin información	216	3%
Radicación peticiones	5.878	79%
Radicación documentos	1.160	16%
Tramite	175	2%
Solicitud de información	2	0%
Servicio	2	0%
Otra gestión	174	2%
Notificaciones	4	0%
Asesorias	-	0%
	7.611	



Gestión que se realiza



- El 79% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron peticiones ante la Administración Central Municipal.
- El 16% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron radicación de documentos ante la Administración Central Municipal.
- El 2% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron solicitudes de trámites ante la Administración Central Municipal.
- El 3% de los usuarios que radicaron no dan información en cuanto a la gestión que realizada ante la Administración Central Municipal.

13. Canales de Atención

Canales de atención	#	%
Canal presencial	5.381	95%
Puntos de atención	169	3%
Correo electrónico	14	0%
Página web	74	1%
Canal telefónico	9	0%
Teléfono fijo	1	0%
Subtotal	5.648	
Sin información	1.963	



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**
SECRETARÍA GENERAL

- El 95% de los usuarios realizaron la radicación de sus comunicaciones a través del canal presencial.
- El 3% de los usuarios realizaron la radicación de sus comunicaciones a través de los diferentes puntos de atención.
- El 1% de los usuarios realizaron la radicación de sus comunicaciones a través 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)	834	99%	80	13%	208	59%	21	18%	1	50%	188	88%
	Información incompleta	10	1%	44	7%	1	0%	1	1%	1	50%	1	0%
	Información completa	1	0%	496	80%	145	41%	94	81%	0	0%	24	11%
	TOTAL	845	100%	620	100%	354	100%	116	100%	2	100%	213	100%
Género	Femenino	395	47%	379	61%	220	62%	46	40%	0	0%	64	30%
	Masculino	450	53%	241	39%	134	38%	70	60%	2	100%	149	70%
	Otro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL	845	100%	620	100%	354	100%	116	100%	2	100%	213	100%
Estado Civil	Casado(a) con hijos	16	50%	37	7%	22	17%	25	22%	0	#iDIV/0!	0	0%
	Casado(a) con hijos Independientes	5	16%	24	5%	0	0%	0	0%	0	#jDIV/0!	0	0%
	Casado(a) sin hijos	0	0%	4	1%	3	2%	59	53%	0	#jDIV/0!	0	0%
	Soltero	8	25%	298	59%	51	39%	25	22%	0	#jDIV/0!	0	0%
	Unión libre	3	9%	122	24%	39	30%	3	3%	0	#jDIV/0!	2	100%
	Viudo(a)	0	0%	21	4%	17	13%	0	0%	0	#jDIV/0!	0	0%
	Subtotal	32		506		132		112		0		2	
Sin información	813		114		222		4		2		211		
Total	845		620		354		116		2		213		



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
		41330		41450		41470		41480		41520		41620	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Comuna	1	4	2%	16	3%	16	7%	0	0%	0	#DIV/0!	0	0%
	2	34	16%	10	2%	4	2%	4	6%	0	#DIV/0!	1	8%
	3	8	4%	9	2%	2	1%	3	4%	0	#DIV/0!	3	23%
	4	7	3%	30	6%	1	0%	2	3%	0	#DIV/0!	0	0%
	5	7	3%	3	1%	1	0%	4	6%	0	#DIV/0!	0	0%
	6	2	1%	28	5%	6	3%	4	6%	0	#DIV/0!	0	0%
	7	2	1%	46	9%	1	0%	2	3%	0	#DIV/0!	0	0%
	8	15	7%	27	5%	4	2%	3	4%	0	#DIV/0!	3	23%
	9	10	5%	19	4%	1	0%	3	4%	0	#DIV/0!	0	0%
	10	20	10%	26	5%	2	1%	1	1%	0	#DIV/0!	0	0%
	11	9	4%	24	5%	0	0%	5	7%	0	#DIV/0!	0	0%
	12	15	7%	33	6%	9	4%	2	3%	0	#DIV/0!	0	0%
	13	4	2%	34	6%	25	11%	3	4%	0	#DIV/0!	0	0%
	14	6	3%	20	4%	6	3%	1	1%	0	#DIV/0!	0	0%
	15	4	2%	22	4%	20	9%	4	6%	0	#DIV/0!	1	8%
	16	12	6%	43	8%	3	1%	3	4%	0	#DIV/0!	0	0%
	17	15	7%	13	2%	0	0%	3	4%	0	#DIV/0!	2	15%
	18	8	4%	31	6%	27	12%	2	3%	0	#DIV/0!	0	0%
	19	20	10%	28	5%	4	2%	19	26%	0	#DIV/0!	1	8%
	20	4	2%	30	6%	54	24%	0	0%	0	#DIV/0!	0	0%
	21	3	1%	16	3%	32	14%	2	3%	0	#DIV/0!	0	0%
	22	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#DIV/0!	0	0%
	23	0	0%	0	0%	1	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%	10	3%	4	2%	2	3%	0	#DIV/0!	2	15%	
Subtotal		210		526		223		72		0		13	
Sin información		635		94		131		44		2		200	
Total		845		620		354		110		2		213	



		DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES		
		41330		41450		41470		41480		41520		41620		
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Canales de atención	Canal Presencial	30	97%	605	98%	192	100%	110	96%	0	0%	1	100%	
	Puntos De Atención	0	0%	4	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	Correo Electrónico	0	0%	7	1%	0	0%	1	1%	1	100%	0	0%	
	Página Web	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	Canal virtual	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	Canal Telefónico	1	3%	0	0%	0	0%	3	3%	0	0%	0	0%	
	Subtotal	31		616		192		114		1		1		
	Sin información	814		4		162		0		1		212		
Total	845		620		354		114		2		213			
Estrato	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	#DIV/0!	0	0%	
	1	2	10%	41	8%	78	70%	1	1%	0	#DIV/0!	0	0%	
	2	4	19%	319	60%	24	21%	21	25%	0	#DIV/0!	0	0%	
	3	9	43%	148	28%	7	6%	25	30%	0	#DIV/0!	1	100%	
	4	4	19%	23	4%	1	1%	20	24%	0	#DIV/0!	0	0%	
	5	1	5%	0	0%	2	2%	12	14%	0	#DIV/0!	0	0%	
	6	1	5%	0	0%	0	0%	4	5%	0	#DIV/0!	0	0%	
	Subtotal	21		531		112		83		0		1		
	Vacias	824		89		242		31		2		212		
Total	845		620		354		114		2		213			

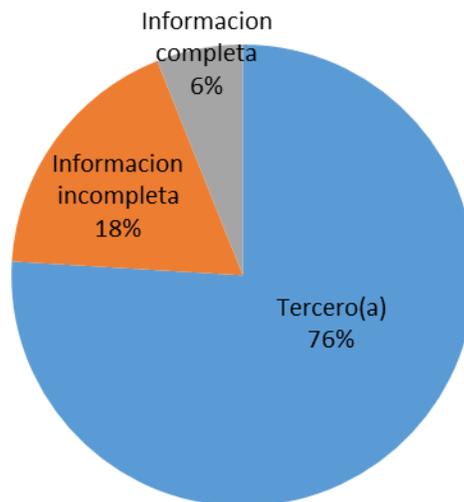


PERSONA JURIDICA

Se realizó el registro de Caracterización para 9.152 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)	6.952	76%
Información incompleta	1.648	18%
Información completa	552	6%
Total	9.152	100%



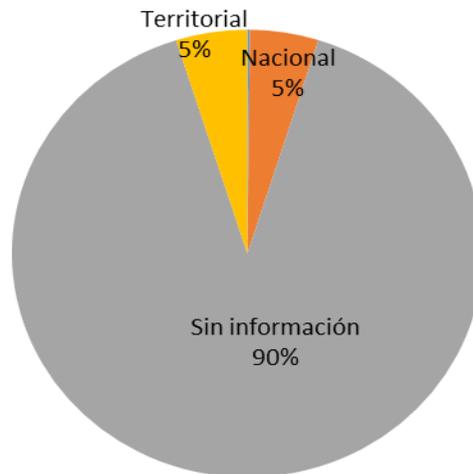
- El 76% de los usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones no son los “propietarios” del documento, dado que en su mayoría son remitidas a través de empresas de mensajería.



- El 18% 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

Territorio	#	%
Multinacional	15	0%
Nacional	431	5%
Sin información	8.258	90%
Territorial	448	5%
Total	9.152	

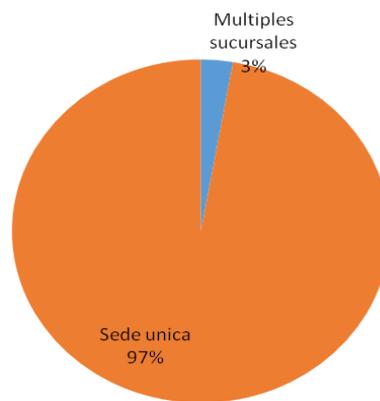


- El 90% de los usuarios que se presentaron a desconocen esta información.
- El 5% de las personas jurídicas que radican tienen cobertura a nivel nacional.
- El 5% de las personas jurídicas que radican tienen cobertura territorial



3. Sede

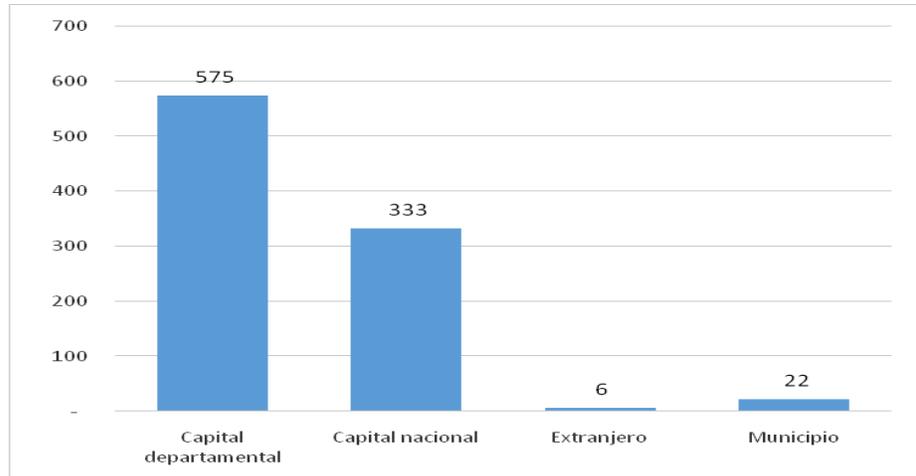
Múltiples sucursales	250	3%
Sede única	8.902	97%
Total	9.152	100%



- El 97% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener sede Única.
- El 3% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal registran tener múltiples sucursales.

4. Ubicación

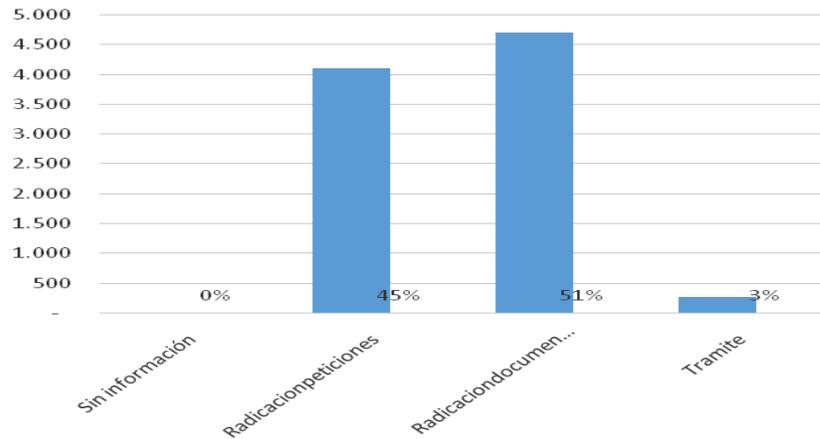
Capital departamental	575	6%
Capital nacional	333	3%
Extranjero	6	0%
Municipio	22	0%
Sin información	8.216	91%
Total	9.152	100%



- El 6% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en una Capital departamental.
- El 3% de los usuarios que presentan comunicaciones ante la Administración Central Municipal tienen sus oficinas ubicadas en la Capital nacional.
- El 91% de los usuarios que presentan comunicaciones no registran la ubicación de sus oficinas.

5. Gestión a realizar

Gestión a realizar	#	%
Radicación peticiones	4.091	45%
Radicación documento	4.691	51%
Trámite	258	3%
Solicitud de información	22	0%
Servicio	3	0%
Otra gestión	82	1%
Asesorías	3	0%
Notificaciones	2	0%
Total	9.152	100%



- El 45% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron peticiones ante la Administración Central Municipal.
- El 51% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones presentaron radicación de documentos ante la Administración Central Municipal.
- El 3% 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

Canal presencial	8.114	89%
Puntos de atención	209	2%
Canal virtual	7	0%
Canal telefónico	7	0%
Teléfono móvil	-	0%
Teléfono fijo	-	0%
Subtotal	8.337	91%
Sin información	815	9%
Total	9.152	100%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**
SECRETARÍA GENERAL

- El 89% de los usuarios que radicaron sus comunicaciones utilizaron el canal presencial para presentar sus solicitudes ante la Administración Central Municipal.
- El 2% 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:

	Territorio	#	%	DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
Presenta la comunicación	Tercero(a)	6.952	76%	135	96%	115	34%	34	74%	58	50%	0	#DIV/0!	127	86%
	Informacion incompleta	1.648	18%	4	3%	77	23%	0	0%	1	1%	0	#DIV/0!	10	7%
	Informacion completa	552	6%	2	1%	150	44%	12	26%	56	49%	0	#DIV/0!	10	7%
	Total	9.152	100%	141	100%	342	100%	46	100%	115	100%	0	#DIV/0!	147	100%
Territorio	Territorio	#	%	41330		41450		41470		41480		41520		41620	
	Multinacional	15	0%	0	0%	1	0%	0	0%	4	3%	0	0%	1	1%
	Nacional	431	5%	3	2%	123	36%	2	10%	9	8%	0	0%	4	3%
	Sin información	8.258	90%	137	97%	206	60%	11	52%	11	9%	7	100%	142	91%
	Territorial	448	5%	1	1%	12	4%	8	38%	92	79%	0	0%	9	6%
Total	9.152		141	100%	342	100%	21	100%	116	100%	7	100%	156	100%	
sede	Multiples sucursales	250	3%	0	0%	95	28%	2	4%	6	5%	0	#DIV/0!	3	2%
	Sede unica	8.902	97%	141	100%	247	72%	44	96%	109	95%	0	#DIV/0!	144	98%
	Total	9.152	100%	141	100%	342	100%	46	100%	115	100%	0	#DIV/0!	147	100%
Ubicación	#	%													
	Capital departamental	575	6%	5	4%	14	4%	4	22%	97	85%	0	0%	11	7%
	Capital nacional	333	3%	0	0%	122	36%	2	11%	12	11%	0	0%	4	3%
	Extranjero	6	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	0	0%	0	0%
	Municipio	22	0%	0	0%	0	0%	1	6%	1	1%	0	0%	1	1%
	Sin información	9.152	91%	136	96%	206	60%	11	61%	1	1%	7	100%	142	90%
Total	10.088	100%	141	100%	342	100%	18	100%	114	100%	7	100%	158	100%	
Gestion a realizar	Gestion a realizar	#	%												
	Sin información		0%	23	16%		0%	9	16%		0%	2	100%	135	79%
	Radicacionpeticion	4.091	45%	46	33%	119	34%	44	79%	1	1%	0	0%	15	9%
	Radicaciondocumentos	4.691	51%	5	4%	86	25%	0	0%	107	89%	0	0%	17	10%
	Tramite	258	3%	16	11%	143	41%	2	4%	1	1%	0	0%	2	1%
	Solicitudinfo	22	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	0	0%	1	1%
	Servicio	3	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
	Otrogestion	82	1%	51	36%	1	0%	1	2%	4	3%	0	0%	1	1%
	Asesorias	3	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	0	0%	0	0%
	Notificaciones	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Otra gestion	-	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotal	9.152	100%	118		349		47		120		0		36	
	Total	9.152	100%	141	100%	349	100%	56	100%	120	100%	2	100%	171	100%



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

		#	%	DAGMA		SALUD		VIVIENDA		CULTURA		TRANSITO		DEPORTES	
				41330		41450		41470		41480		41520		41620	
Canales de atención	Canal presencial	8.114	89%	11	8%	315	92%	19	70%	104	87%	0	0%	24	14%
	Puntos de atención	209	2%	1	1%	22	6%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
	Canal virtual	7	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	5%	0	0%	0	0%
	Canal telefonico	7	0%	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	0%
	Telefono fijo	-	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotal	8.337	91%	12		337		19		111		0		24	
	Sin información	815	9%	129	91%	5	1%	8	30%	9	8%	2	100%	147	86%
Total	9.152	100%	141	100%	342	100%	27	100%	120	100%	2	100%	171	100%	

Sandra Patricia Parra – Líder del proceso Atención al Usuario

Teléfono 6605616 - sandra.parra@cali.gov.co