



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

Secretaria General

Caracterización de ciudadanía y  
grupos de valor

Código:

Versión: 4.0

Página 1 de 18


# CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR



ALCALDÍA DE VALLEDUPAR

2023

ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	<b>Secretaria General</b>	Código:
	<b>Caracterización de ciudadanía y grupos de valor</b>	Versión: 4.0
		Página 2 de 18


## INTRODUCCIÓN

La caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Alcaldía Municipal de Valledupar permite dar cumplimiento a las diversas disposiciones legales que estipulan dicha caracterización. De acuerdo con los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Alcaldía de Valledupar ha realizado su ejercicio de caracterización y priorización de sus grupos de valor, definiendo sus Grupos de valor; como todas las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con la ALCALDIA DE VALLEDUPAR, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misionalidad.

Este ejercicio pretende contribuir al fortalecimiento del mejoramiento continuo, a la implementación de buenas prácticas de gestión de los procesos, que puedan establecer y mejorar acciones concretas en relación a estrategias sobre prestación de los servicios, sobre el mejoramiento de los canales de atención, sobre las estrategias de comunicación que permitan fortalecer la toma de decisiones en la Alcaldía Municipal de Valledupar.

El presente documento busca brindar una información actualizada sobre la tendencia, características, etc., de los grupos de valor o usuarios al solicitar los servicios que presta la Alcaldía, con el único propósito de mejorar los procesos y servicios de la Alcaldía.


ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	<b>Secretaria General</b>	Código:
	<b>Caracterización de ciudadanía y grupos de valor</b>	Versión: 4.0 Página 3 de 18

Con este documento se pudo identificar las variables demográficas, geográfica y comportamental, tipo de gestión y canales de atención de las personas naturales. Identificar las variables geográficas, tipo de organización, tipo de gestión y canales de atención de las personas jurídicas.

Con el fin de profundizar en las características de los grupos de valor fue necesario realizar dos encuestas una para persona natural y otra para persona jurídica.

<b>ELABORO:</b> Edith Barrios	<b>REVISÓ:</b> Luis Enrique Galvis	<b>APROBÓ:</b> Luis Enrique Galvis
<b>CARGO:</b> Contratista	<b>CARGO:</b> Secretario General	

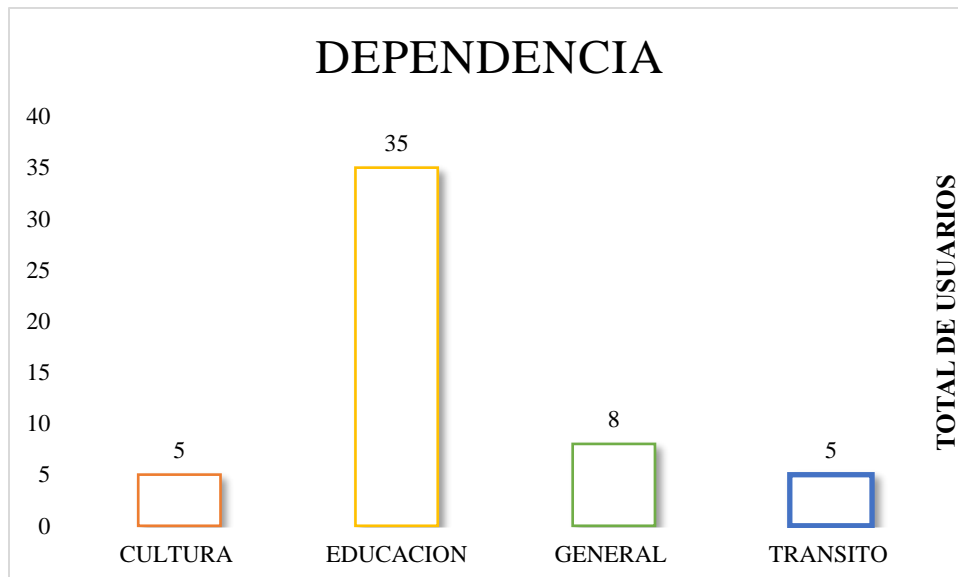
 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	<b>Secretaría General</b>	Código:
	<b>Caracterización de ciudadanía y grupos de valor</b>	Versión: 4.0
		Página 4 de 18

## ENCUESTA A GRUPOS DE VALOR

### PERSONAS NATURALES

Durante el periodo encuestado de agosto y septiembre del año 2023, los usuarios de los servicios de la Alcaldía Municipal de Valledupar expusieron necesidades y motivaciones diversas al momento de ser atendidos en las diferentes dependencias municipales; la Medición estadística muestra los siguientes resultados:

Durante el periodo encuestado, de los usuarios atendidos en las dependencias de Cultura, General, Educación y Tránsito: El 66,04% efectuaron sus diligencias en Educación, el 9,43% fueron atendidos en la Secretaría de Cultura, el 15,1% en la Secretaría General y, el 9,43% en la Secretaría de Tránsito.



<b>ELABORO:</b> Edith Barrios	<b>REVISÓ:</b> Luis Enrique Galvis	<b>APROBÓ:</b> Luis Enrique Galvis
<b>CARGO:</b> Contratista	<b>CARGO:</b> Secretario General	



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

## Secretaria General

### Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:

Versión: 4.0

Página 5 de 18




Los usuarios y grupos de valor – Persona Natural- que visitaron las dependencias municipales presentan las siguientes características:

#### ✓ ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS

El 26,42% de los usuarios atendidos es soltero, el 18,87% vive en unión libre, el 49.05% es casado, un 3,77% se abstuvo de responder la encuesta y el 1,89% restante es separado.

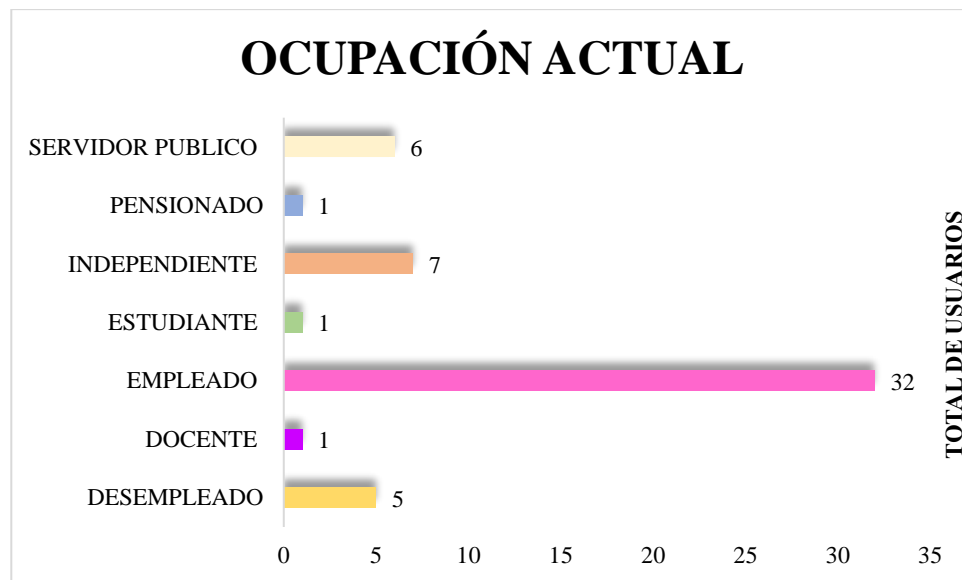


ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	<b>Secretaria General</b>	Código:
	<b>Caracterización de ciudadanía y grupos de valor</b>	Versión: 4.0
		Página 6 de 18

✓ **OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS**

El 60,38% es empleado, el 13,21% es independiente, un 9,43% es desempleado, otro 1,89% estudia, un 11,31% es servidor público, un 1,89% es docente y otro 1,89% es pensionado.



✓ **NIVEL DE ESCOLARIDAD**

El nivel profesional cuenta con un 50,94%, básica secundaria cuenta con un 7,55%, el nivel técnico cuenta con un 18,87%, el nivel tecnólogo cuenta con un 5,66%, especialización cuenta con un 11,32% y el 5,66% restante cuenta con maestría.

ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

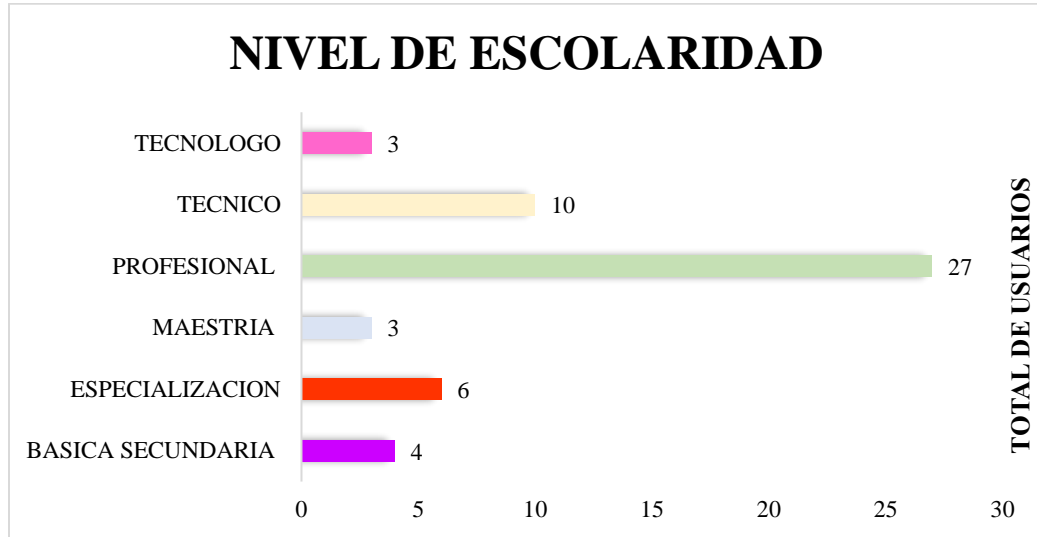
## Secretaria General

### Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:

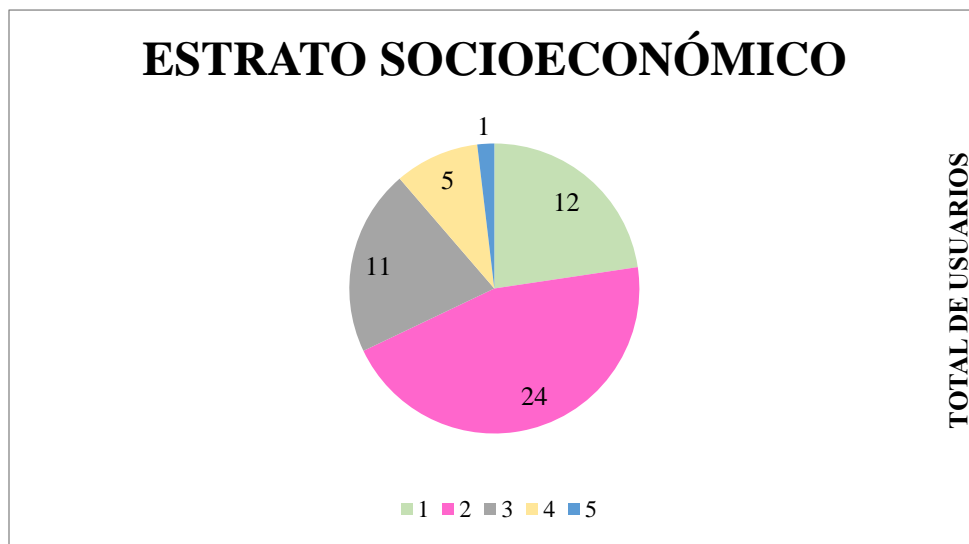
Versión: 4.0

Página 7 de 18




#### ✓ ESTRATO SOCIOECONÓMICO

El estrato socioeconómico con más concurrencia es el estrato 2 con el 45,28%, el estrato 1 con 22,64%, el estrato 3 con el 20,75%, el 9,43% es estrato 4 y el 1,90% es estrato 5.

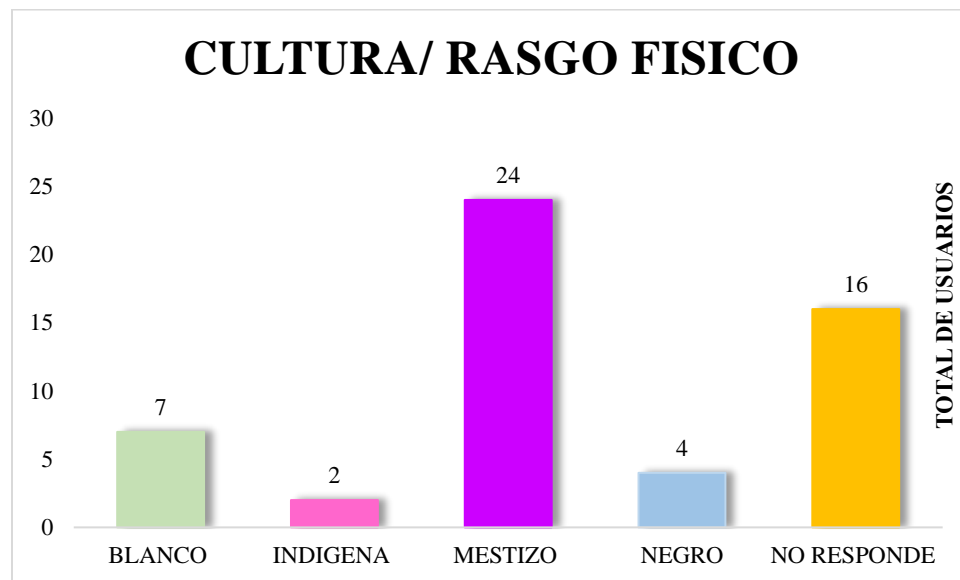


ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	<b>Secretaria General</b>	Código:
	<b>Caracterización de ciudadanía y grupos de valor</b>	Versión: 4.0
		Página 8 de 18

✓ **CULTURA O RASGO FÍSICO**

Destacaron los mestizos con un 45,28%, un 30,19% se abstuvo de responder, el 13,21% es blanco, el 7,55% es negro y el 3,77% es indígena.



✓ **GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL**

El 71,69% de los usuarios respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social, un 3,77% es indígena, el 7,55% se abstuvo de responder la encuesta, el 1,89% es desplazado, otro 3,77% cuenta con alguna discapacidad, un 7,55% es adulto mayor, otro 1,89% es afrocolombiano y otro 1,89% pertenece a la junta de acción comunal.

ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	





ALCALDIA DE VALLEDUPAR

### Secretaria General

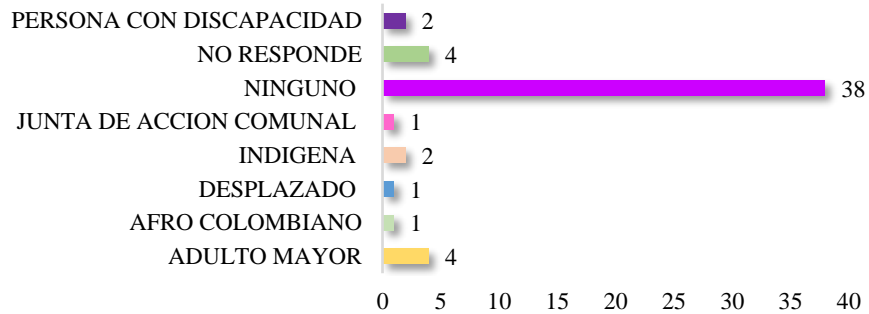
## Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:

Versión: 4.0

Página 9 de 18

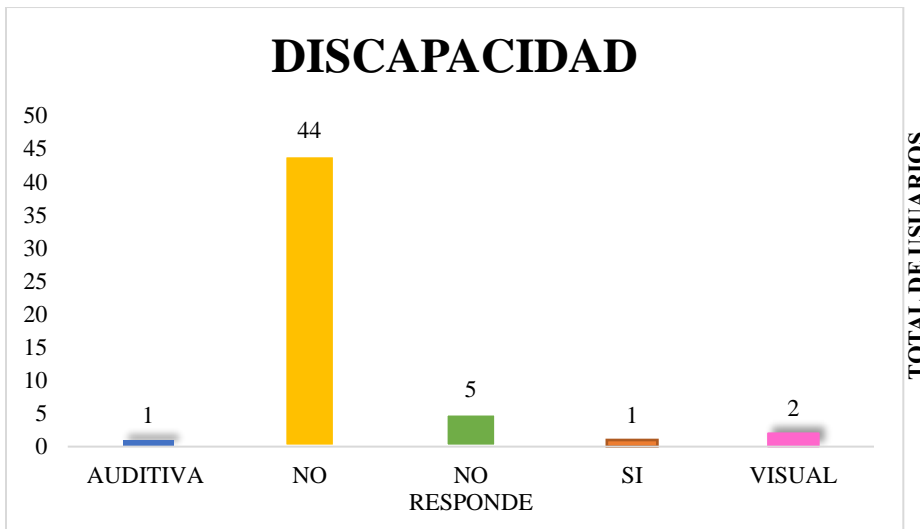
### GRUPO POBLACIONAL/COMUNITARIO O SOCIAL




#### ✓ DISCAPACIDAD

El 83,02% de los encuestados no tiene discapacidad, otro 9,43% se abstuvo de responder la encuesta, un 1,89% si tiene discapacidad, otro 3,77% tiene discapacidad visual y el 1,89% restante tiene discapacidad auditiva.

### DISCAPACIDAD



ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	<b>Secretaria General</b>	Código:
	<b>Caracterización de ciudadanía y grupos de valor</b>	Versión: 4.0
		Página 10 de 18

✓ **GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD**


En cuanto a la gestión realizada en la entidad municipal: Un 39,62% realizo tramites, otro 3,77% solicito información, un 1,89% solicito servicios, un 30,19% radicó documentos, otro 7,55% solicito asesorías, un 5,66% no especificó la gestión realizada, otro 3,77% realizó varias gestiones, un 1,89% no realizó ninguna gestión y, un 5,66% surtió notificaciones.



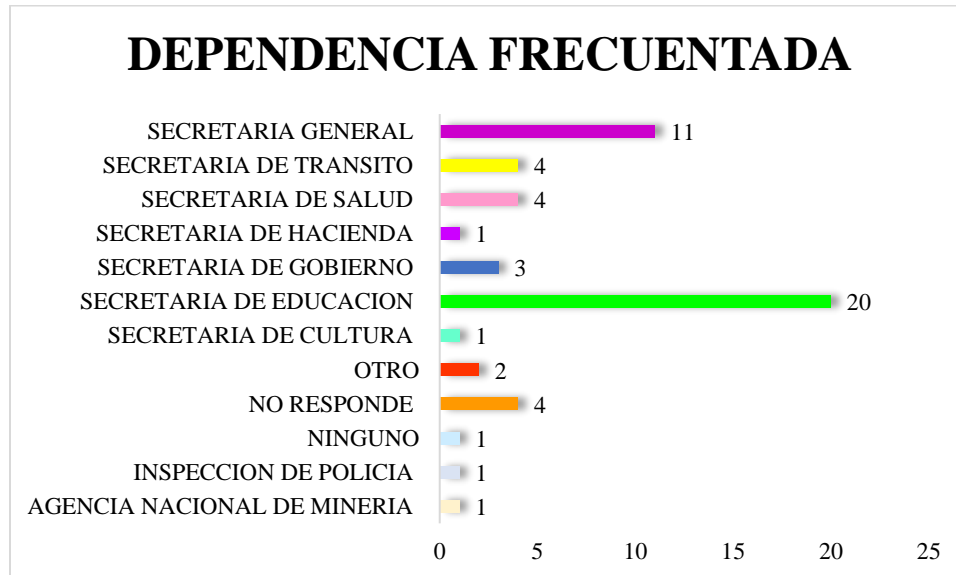
✓ **DEPENDENCIAS FRECUENTADAS**

Las estadísticas presentan los siguientes indicadores: El 37,74% frecuento la Secretaría de Educación; Un 1,89% frecuento la Secretaría de Cultura; Un 20,73% frecuento la Secretaría General; Un 7,55% frecuento la Secretaría de Salud; Un 7,55% frecuento la Secretaría de Tránsito; Un 5,66% frecuento la Secretaría de Gobierno; Un 1,89% la Secretaría de Hacienda; Un 7,55% se abstuvo de responder la encuesta; Un 3,77% frecuento otra dependencia; Un 1,89% no frecuento ninguna

ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	<b>Secretaria General</b>	Código:
	<b>Caracterización de ciudadanía y grupos de valor</b>	Versión: 4.0
		Página 11 de 18

dependencia; un 1,89% frecuentó la inspección de policía y el 1,89% restante frecuentó la Agencia Nacional de Minería.



#### ✓ FRECUENCIA DE VISITAS

Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar las dependencias municipales es la siguiente: El 39,62% efectúa visitas anuales, el 35,85% frecuenta mensualmente, el 9,43% semanalmente, el 7,55% no respondió, otro 7,55% diariamente.

ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

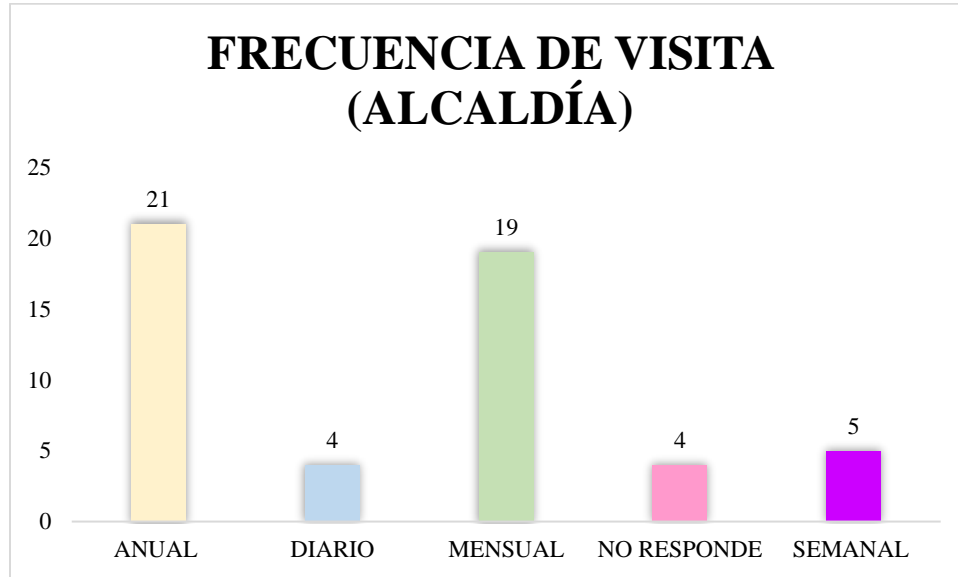
### Secretaria General

## Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:

Versión: 4.0

Página 12 de 18



### ✓ CANALES UTILIZADOS

Los canales utilizados para hacer la gestión fueron: El 84,90% lo hizo presencialmente, un 3,77% mediante página web y presencialmente, un 1,89% en puntos de atención, un 3,77% abstuvo de responder, un 1,89% presencial y virtualmente, otro 1,89% uso todos los canales y el 1,89% restante lo hizo a través de varios canales.

ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

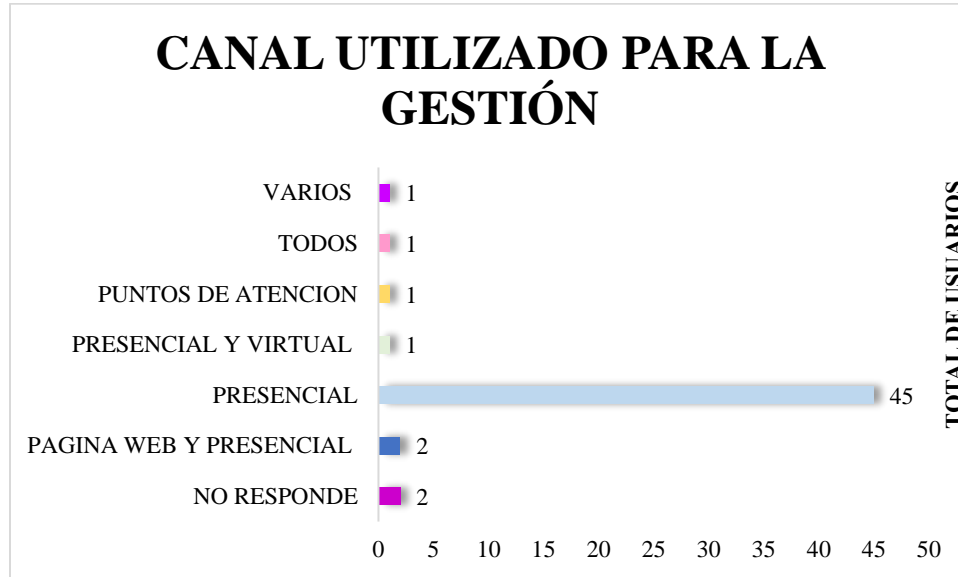
### Secretaria General

## Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:

Versión: 4.0

Página 13 de 18



### ✓ SERVICIOS PÚBLICOS DE LOS USUARIOS

En cuanto a los servicios públicos con que cuentan los usuarios atendidos, el resultado es el siguiente: El 69,81% cuenta con todos los servicios; un 13,21% cuenta con energía, gas y acueducto; Un 1,89% cuenta con energía; un 3,77% cuenta con energía y gas; un 5,66% se abstuvo de responder y el 5,66% restante cuenta con energía, gas, acueducto y internet.

ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

### Secretaria General

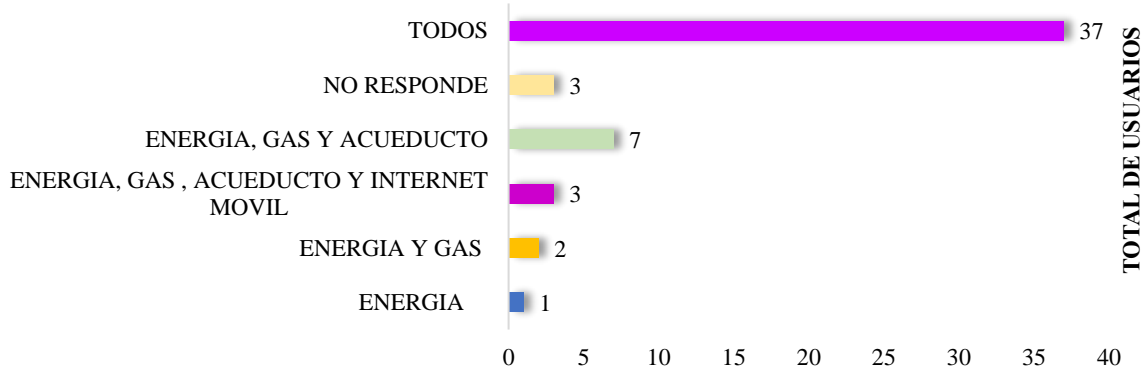
## Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:

Versión: 4.0

Página 14 de 18

# SERVICIOS PÚBLICOS CON LOS QUE CUENTA



ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

## Secretaria General

### Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:

Versión: 4.0

Página 15 de 18

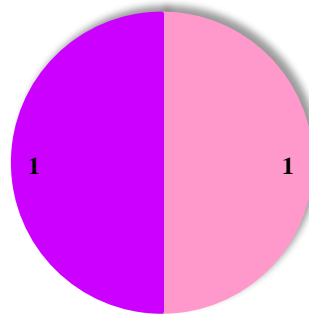
### ENCUESTA A GRUPOS DE VALOR PERSONAS JURÍDICAS

Los usuarios y grupos de valor -Persona Jurídica- (2) que visitaron las dependencias municipales presentan las siguientes características:

#### ✓ **ALCANCE GEOGRÁFICO**


El alcance geográfico de la gestión de las empresas fue el siguiente: Multinacional 50% y nacional 50%.

#### ALCANCE GEOGRÁFICO DE LA GESTIÓN



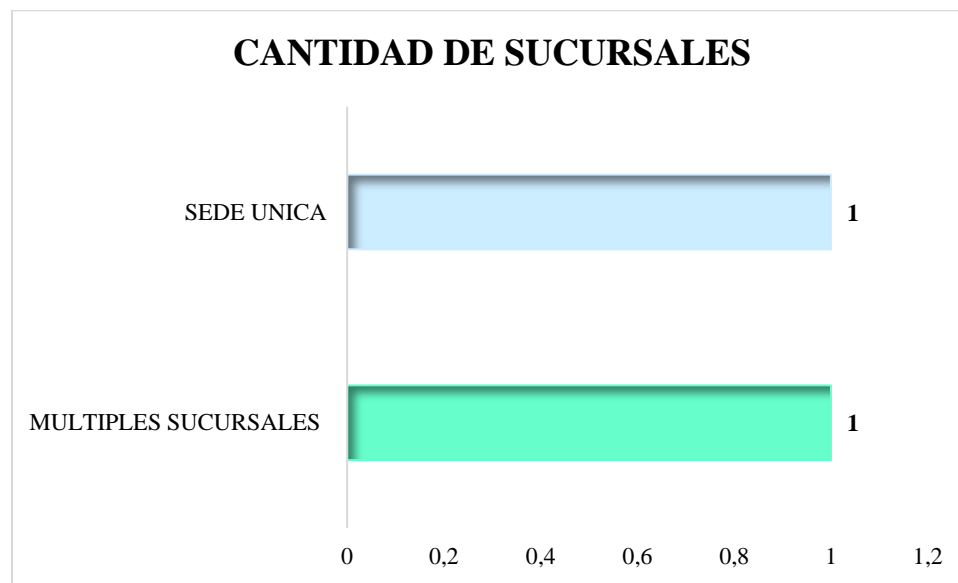
■ MULTINACIONAL ■ NACIONAL

ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	<b>Secretaria General</b>	Código:
	<b>Caracterización de ciudadanía y grupos de valor</b>	Versión: 4.0
		Página 16 de 18

✓ **CANTIDAD DE SURCURSALES**

El 50% cuenta con sede única, y el otro 50% cuenta con múltiples sucursales



✓ **LOCALIDAD DE OFICINA PRINCIPAL**

De las personas jurídicas que visitaron la Alcaldía el 100% tiene su oficina principal en la capital departamental.

ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	





ALCALDIA DE VALLEDUPAR

### Secretaria General

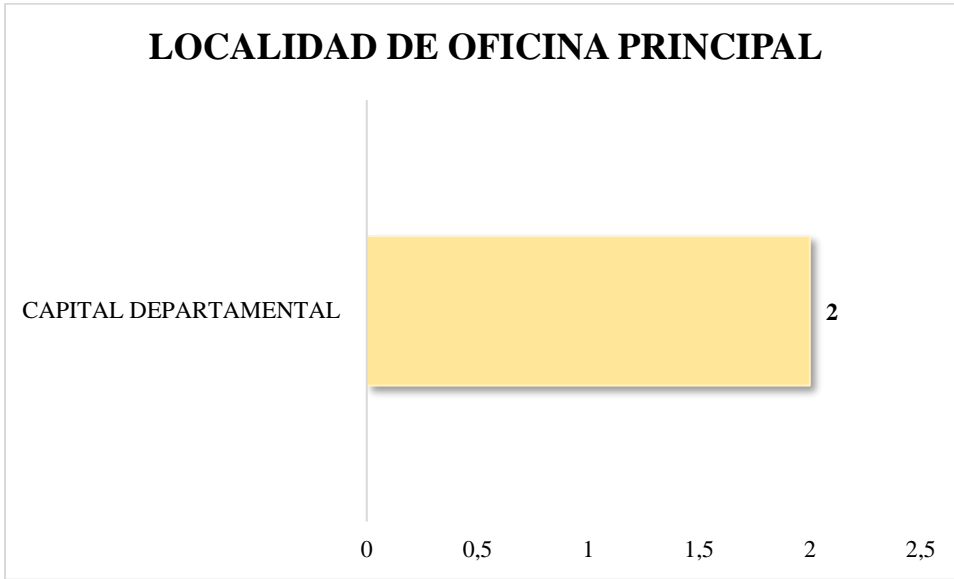
## Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:

Versión: 4.0

Página 17 de 18

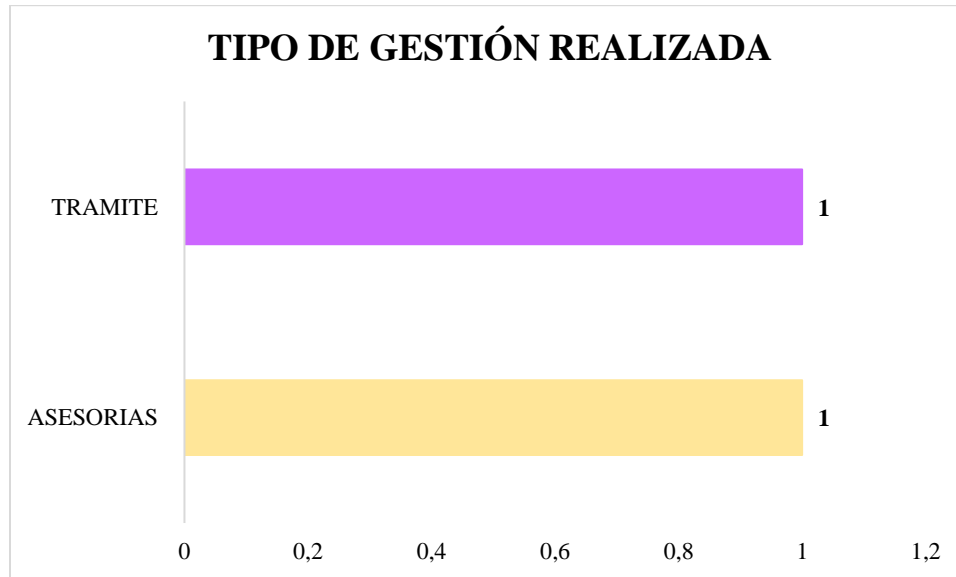
### LOCALIDAD DE OFICINA PRINCIPAL



### ✓ GESTIÓN REALIZADA

En cuanto a la gestión realizada por la persona jurídica en la entidad municipal, el 50% realizó trámites y el 50% restante solicito asesorías.

### TIPO DE GESTIÓN REALIZADA



ELABORO: Edith Barrios

REVISÓ: Luis Enrique Galvis

APROBÓ: Luis Enrique Galvis

CARGO: Contratista

CARGO: Secretario General



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

## Secretaria General

### Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:

Versión: 4.0

Página 18 de 18

#### ✓ CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS

En cuanto a los canales de atención utilizados por la persona jurídica, las estadísticas presentan los siguientes indicadores: El 100% lo hizo presencialmente.



ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	