



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

Secretaria General

Caracterización de ciudadanía y
grupos de valor

Código:

Versión: 4.0

Página 1 de 16


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	Secretaria General	Código:
	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Versión: 4.0
		Página 2 de 16


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	Secretaria General	Código:
	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Versión: 4.0 Página 3 de 16

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.

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

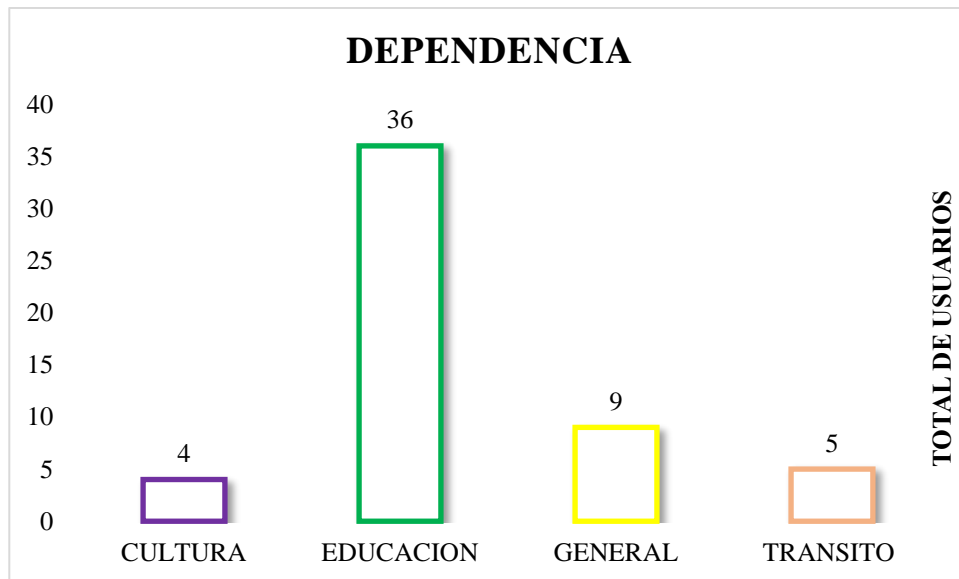
 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	Secretaría General	Código:
	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Versión: 4.0
		Página 4 de 16

ENCUESTA A GRUPOS DE VALOR

PERSONAS NATURALES

Durante el periodo encuestado de junio y julio 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, Salud y Tránsito: El 66,67% efectuaron sus diligencias en Educación, el 7,41% fueron atendidos en la Secretaría de Cultura, el 16,67% en la Secretaría General y el 9,25% en la Secretaría de Tránsito.



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

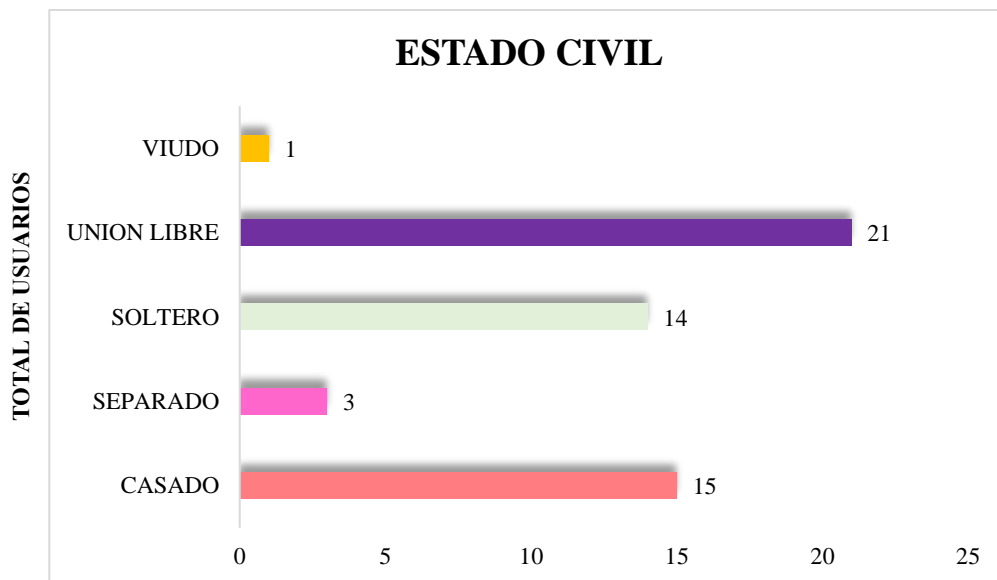
Página 5 de 16




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

✓ ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS

El 25,93% de los usuarios atendidos es soltero, el 38,88% vive en unión libre, el 27,78% es casado, el 5,56% es separado y el 1,85% restante es viudo.

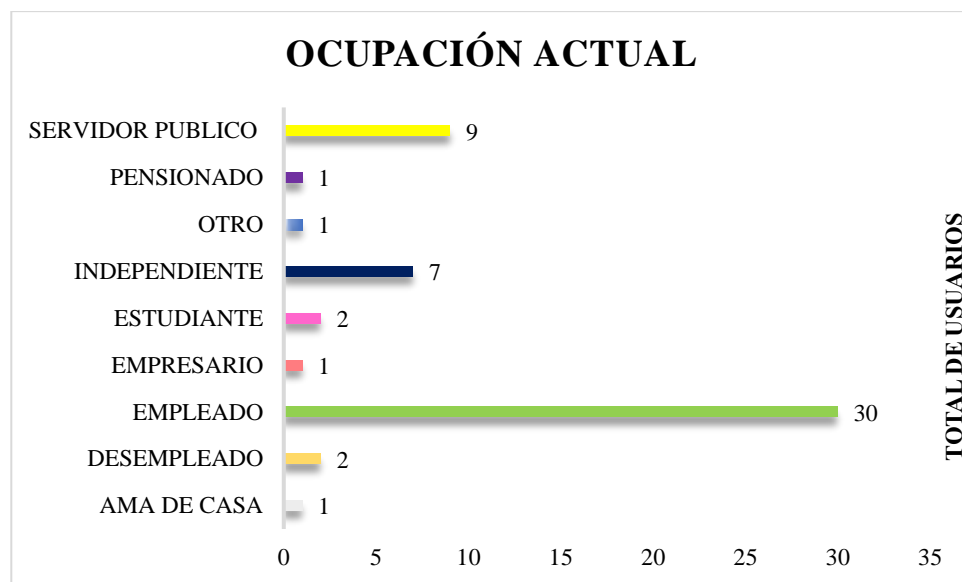


ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	Secretaria General	Código:
	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Versión: 4.0
		Página 6 de 16

✓ **OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS**

El 55,56% es empleado, el 12,96% es independiente, un 3,70% es desempleado, otro 3,70% estudia, el 1,85% es ama de casa, otro 1,85% es empresario, un 16,68% es servidor público, un 1,85% es pensionado y el 1,85% restante se dedica a otra ocupación.



✓ **NIVEL DE ESCOLARIDAD**

El nivel profesional cuenta con un 42,59%, básica secundaria cuenta con un 9,26%, el nivel técnico cuenta con un 18,52%, el nivel tecnólogo cuenta con un 7,41%, básica primaria cuenta con un 1,85%, especialización cuenta con un 9,26%, otro 1,85% es técnico profesional, otro 1,85% cuenta con doctorado y, el 7,41% restante cuenta con maestría.

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



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

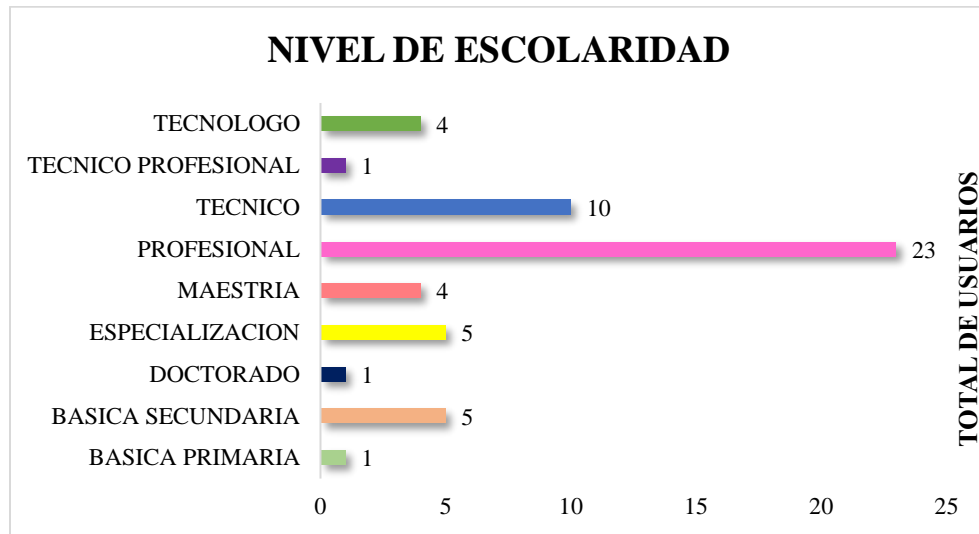
Secretaria General

Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:

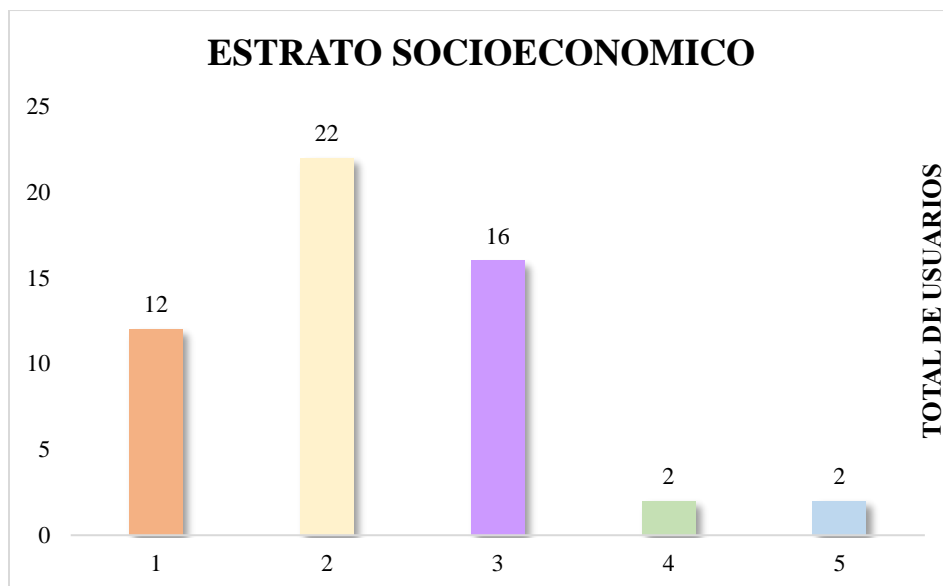
Versión: 4.0

Página 7 de 16




✓ ESTRATO SOCIOECONÓMICO

El estrato socioeconómico con más concurrencia es el estrato 2 con el 40,75%, el estrato 3 con 29,63%, el estrato 1 con el 22,22%, el 3,70% es estrato 4 y el 3,70% restante es estrato 5.

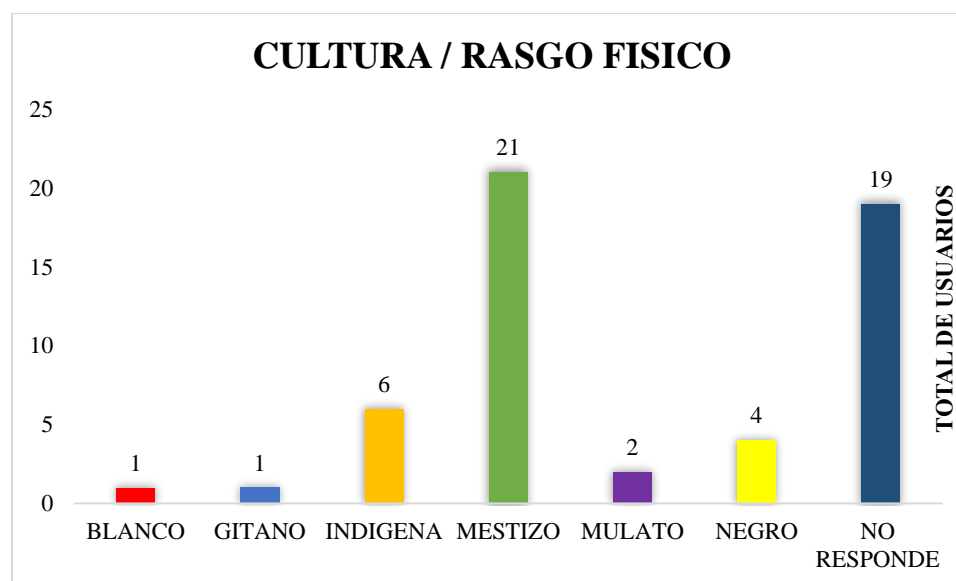


ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	Secretaria General	Código:
	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Versión: 4.0
		Página 8 de 16

✓ **CULTURA O RASGO FÍSICO**

Destacaron los que se abstuvieron de responder con un 35,19%, los mestizos con un 38,89%, el 1,85% es blanco, el 7,41% es negro, el 11,11% es indígena, un 1,85% es gitano y el 3,70% restante es mulato.



✓ **GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL**

El 50% de los usuarios respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social, un 12,96% se abstuvo de responder la encuesta, el 18,52% es desplazado, otro 3,70% cuenta con alguna discapacidad, un 1,85% es adulto mayor, un 7,42% es afrocolombiano, un 3,70% es indígena, y el 1,85% restante pertenece a un grupo organizado de jóvenes.

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



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

Secretaria General

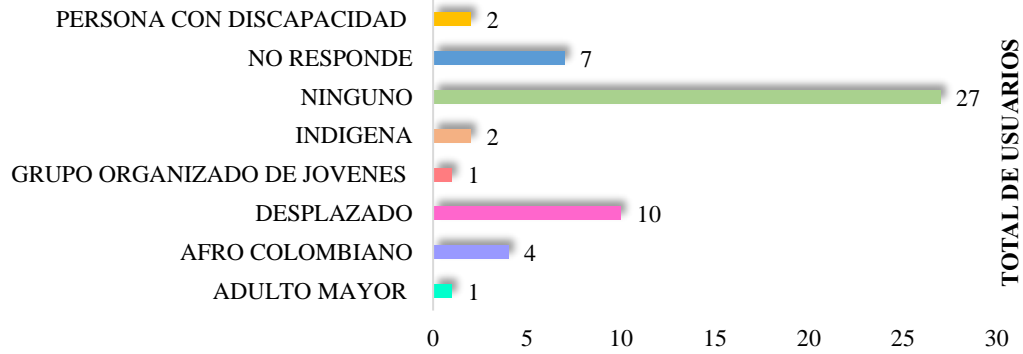
Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:

Versión: 4.0

Página 9 de 16

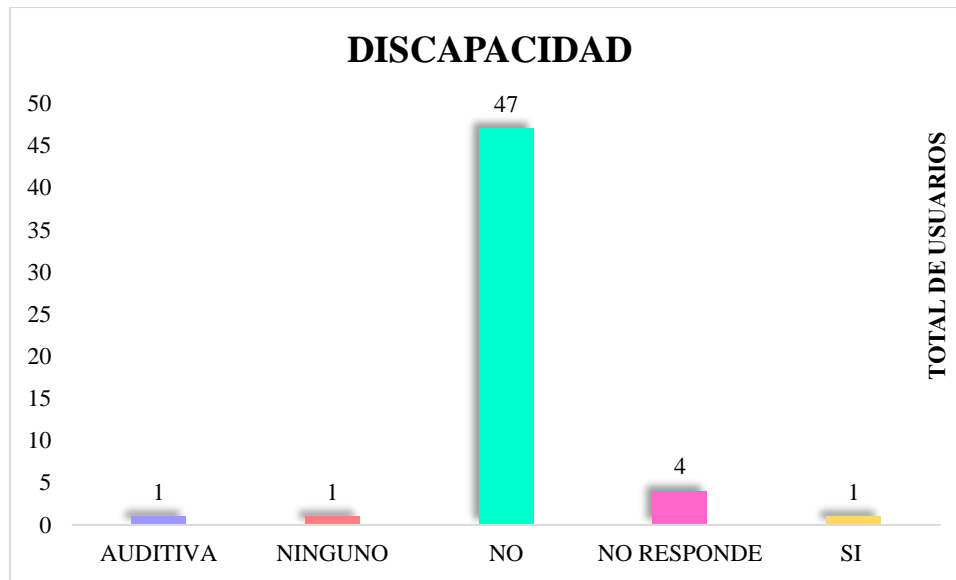
GRUPO POBLACIONAL/COMUNITARIO O SOCIAL




✓ DISCAPACIDAD

El 87,04% de los encuestados no tiene discapacidad, otro 7,41% se abstuvo de responder la encuesta, un 1,85% no tiene ninguna discapacidad, un 1,85% si tiene discapacidad y el 1,85% restante tiene discapacidad auditiva.

DISCAPACIDAD

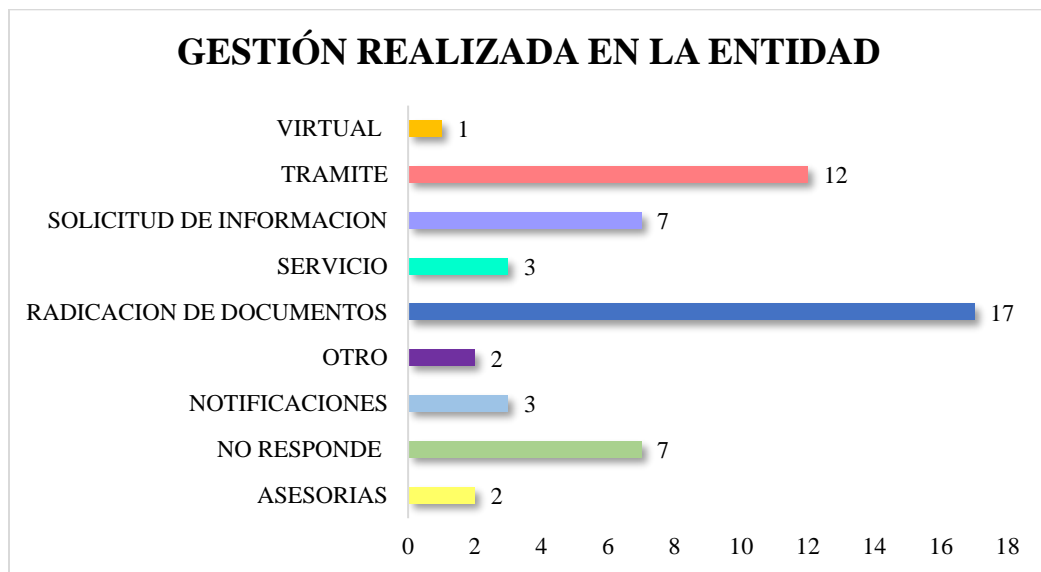


ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	Secretaria General	Código:
	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Versión: 4.0
		Página 10 de 16

✓ **GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD**


En cuanto a la gestión realizada en la entidad municipal: Un 22,22% realizo tramites, un 12,96% solicito información, un 5,58% solicito servicios, un 31,47% radicó documentos, otro 3,70% solicito asesorías, un 12,96% no especificó la gestión realizada, otro 3,70% realizo otro tramite, un 5,56% surtió notificaciones y, el 1,85% restante realizó una gestión virtual.



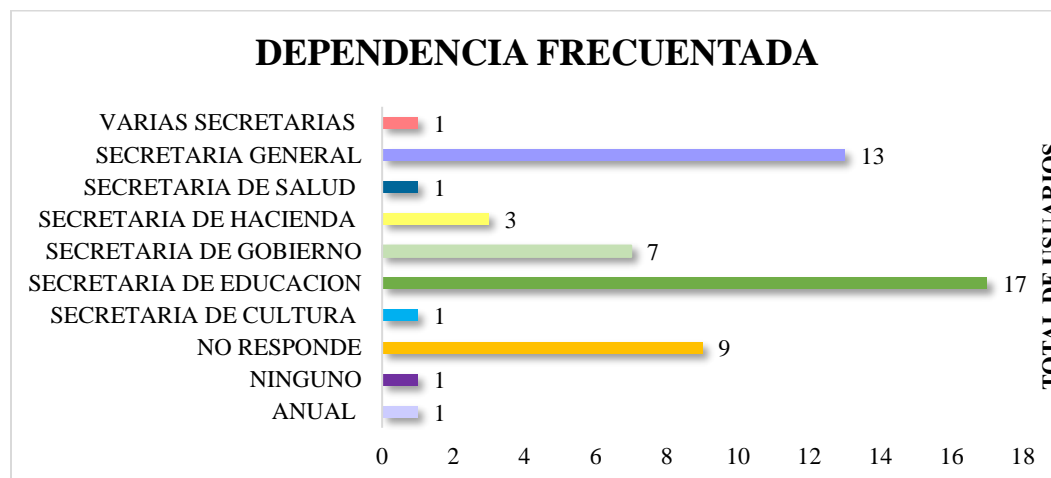
✓ **DEPENDENCIAS FRECUENTADAS**

Las estadísticas presentan los siguientes indicadores: El 31,48% frecuento la Secretaría de Educación; Un 1,85% frecuento la Secretaría de Cultura; Un 24,07% frecuento la Secretaría General; Un 1,85% frecuento la Secretaría de Salud; Un 1,85% frecuento varias Secretaría; Un 12,96% frecuento la Secretaría de Gobierno; Un 5,56% la Secretaría de Hacienda y, un 16,68% se abstuvo de responder la

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

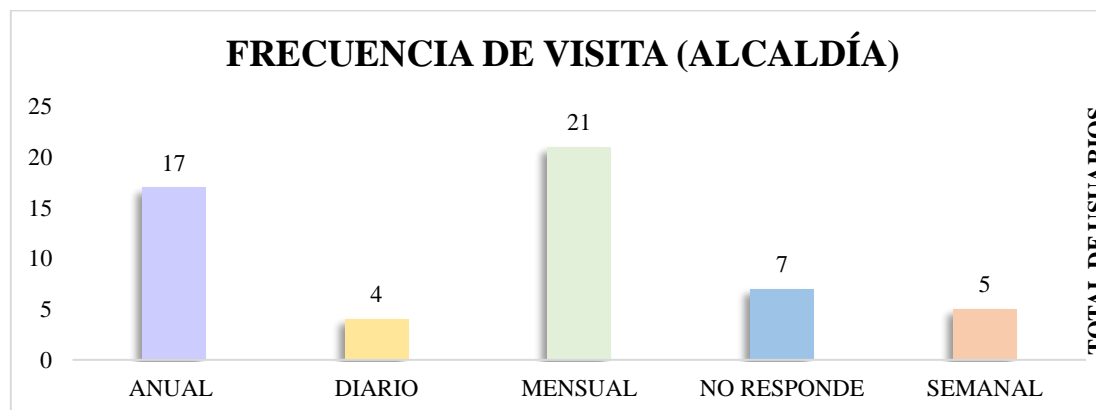
 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	Secretaria General	Código:
	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Versión: 4.0
		Página 11 de 16

encuesta, otro 1,85% no frecuentó ninguna dependencia y, el 1,85% restante visitó una dependencia anual.




✓ FRECUENCIA DE VISITAS

Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar las dependencias municipales es la siguiente: El 31,48% efectúa visitas anuales, el 38,89% frecuenta mensualmente, el 9,26% semanalmente, el 12,96% no respondió, y el 7,41% diariamente.

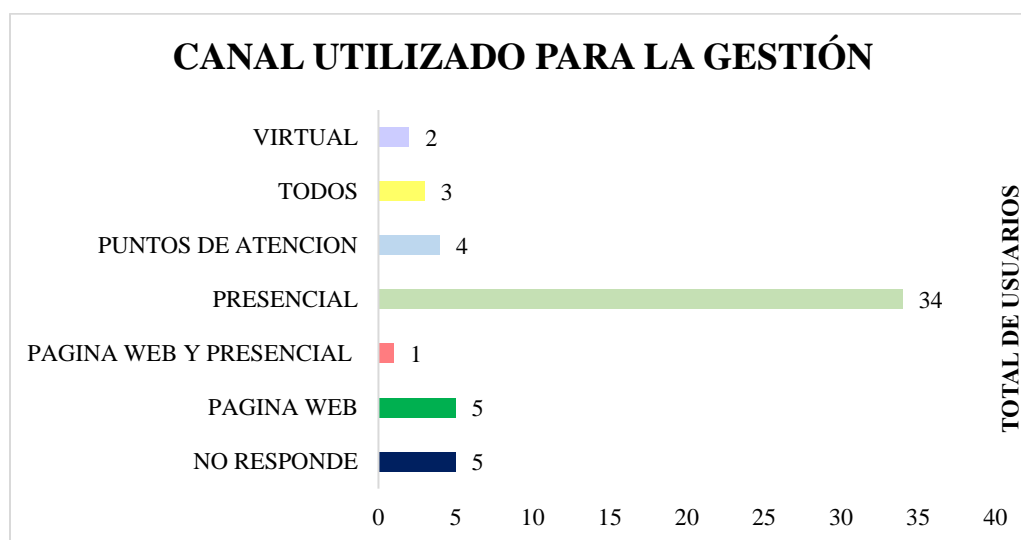


ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	Secretaria General	Código:
	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Versión: 4.0
		Página 12 de 16

✓ CANALES UTILIZADOS

Los canales utilizados para hacer la gestión fueron: El 62,96% lo hizo presencialmente, un 9,26% mediante pagina web, un 7,41% en puntos de atención, un 9,26% abstuvo de responder, un 3,70% virtualmente, un 5,56% lo hizo a través de todos los canales y, el 1,85% restante por página web y presencialmente.



✓ SERVICIOS PÚBLICOS DE LOS USUARIOS

En cuanto a los servicios públicos con que cuentan los usuarios atendidos, el resultado es el siguiente: El 75,93% cuenta con todos los servicios; un 9,25% cuenta con energía, gas y acueducto; un 1,85% cuenta con energía y acueducto; un 1,85% cuenta con energía y gas; un 5,56% cuenta con internet móvil y el 5,56% se abstuvo de responder.

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



ALCALDIA DE VALLEDUPAR

Secretaria General

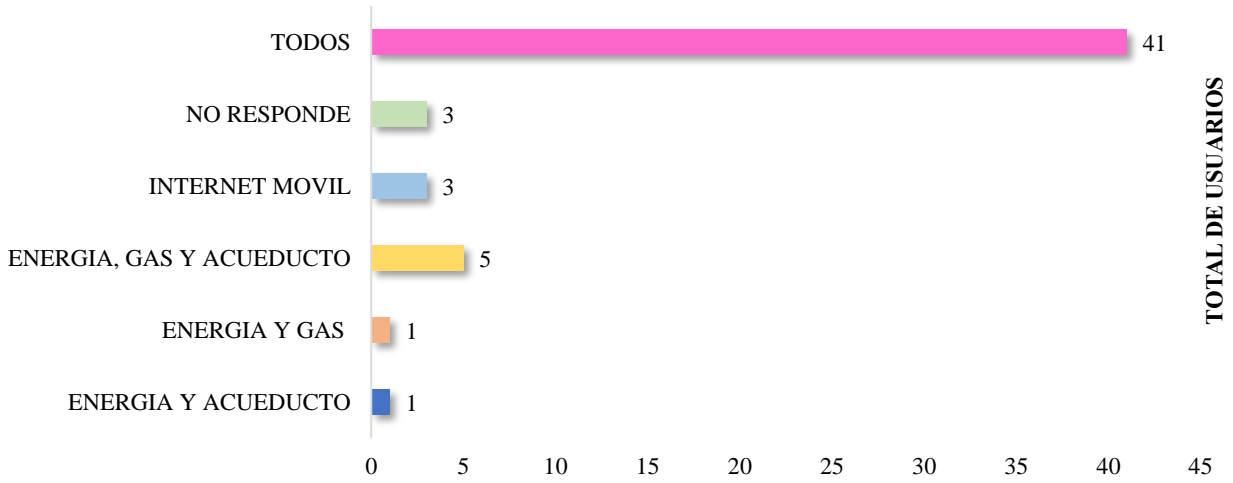
Caracterización de ciudadanía y grupos de valor

Código:


Versión: 4.0

Página 13 de 16

SERVICIOS PUBLICOS CON LOS QUE CUENTA

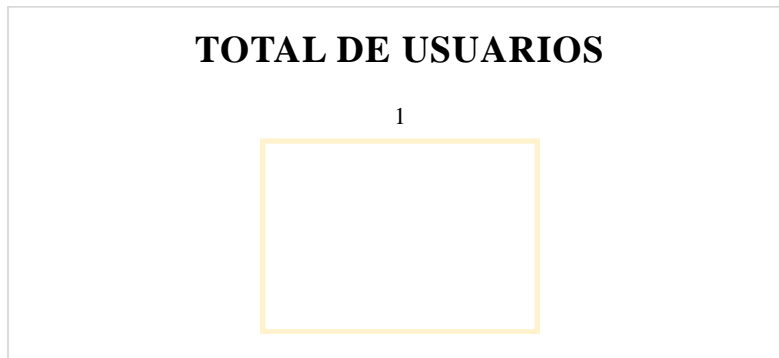


ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	Secretaria General	Código:
	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Versión: 4.0
		Página 14 de 16

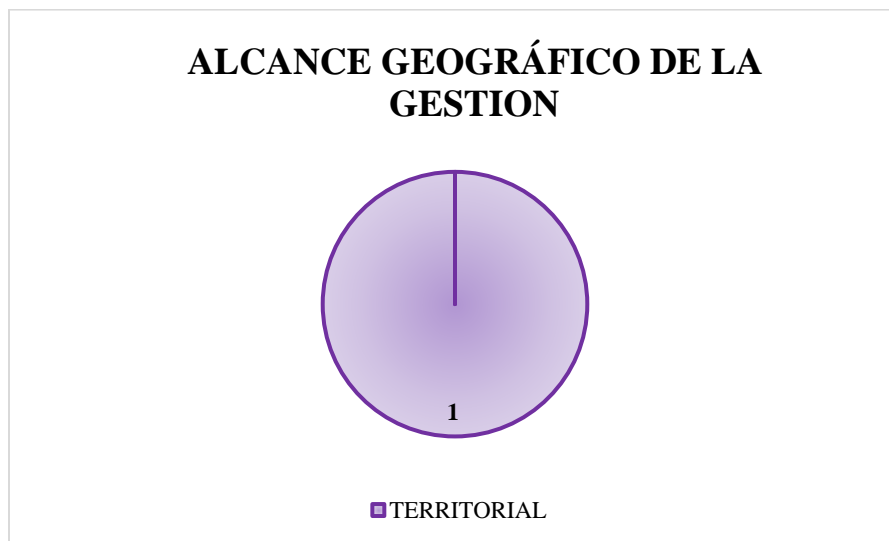
**ENCUESTA A GRUPOS DE VALOR
PERSONAS JURÍDICAS**

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




✓ **ALCANCE GEOGRÁFICO**

El alcance geográfico de la gestión de las empresas fue el siguiente: Territorial 100%

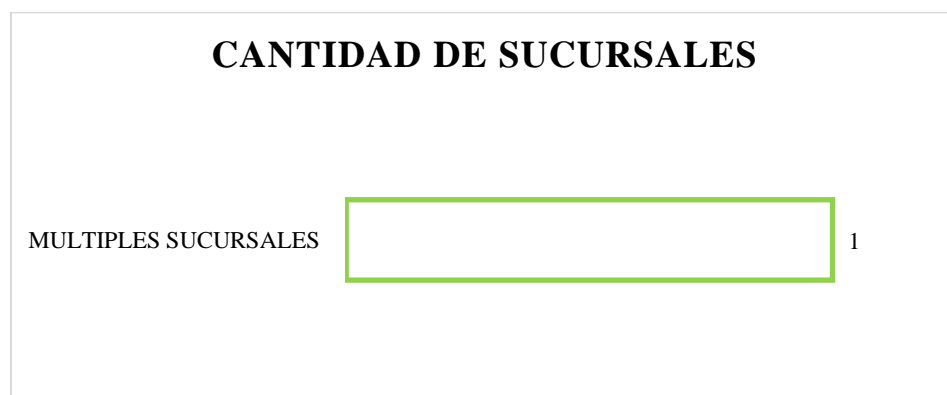


ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	Secretaria General	Código:
	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Versión: 4.0 Página 15 de 16

✓ **CANTIDAD DE SURCURSALES**

El 100% 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

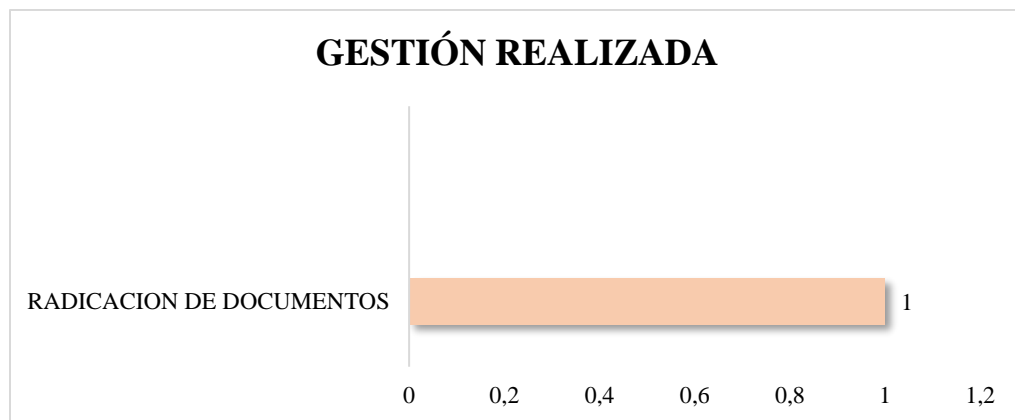


ELABORO: Edith Barrios	REVISÓ: Luis Enrique Galvis	APROBÓ: Luis Enrique Galvis
CARGO: Contratista	CARGO: Secretario General	

 ALCALDIA DE VALLEDUPAR	Secretaria General	Código:
	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Versión: 4.0
		Página 16 de 16

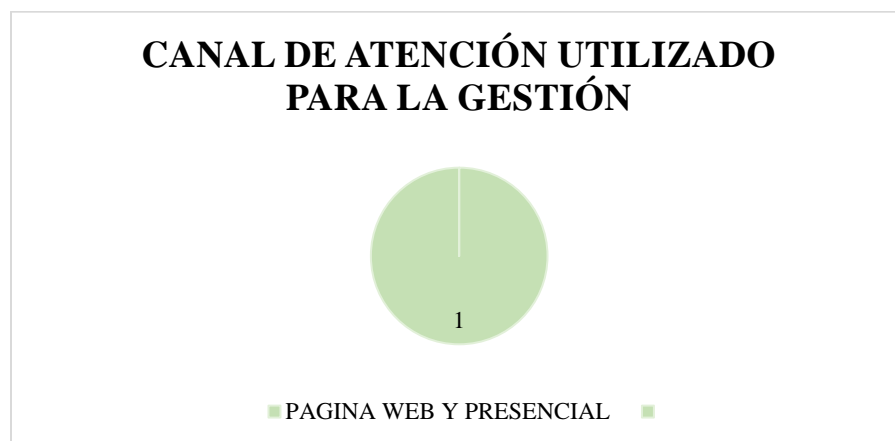
✓ **GESTIÓN REALIZADA**

En cuanto a la gestión realizada por la persona jurídica en la entidad municipal, el 100% radicó documentos



✓ **CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS**

En cuanto a los canales de atención utilizados por la persona jurídica, las estadísticas presentan que el 100% lo hizo a través de página web y presencial



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