



**ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA**



CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR EN EL AÑO 2021

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA



Tabla de Contenido

Introducción	4
1. Objetivos	5
1.1 Objetivo General	5
1.2 Objetivos específicos	5
2. Deberes y derechos de los ciudadanos (carta del trato digno)	5
3. Tratamiento de datos personales	6
4.1 Variables personas naturales	6
5. Contextualización	7
5.1 Fecha de la muestra	7
5.2 Contextualización	7
5.3 Términos y definiciones	7
6. Análisis de la información	9
6.1 Caracterización según uso de canales de comunicación	15
6.2 Caracterización por canales y/o mecanismos de atención	17
6.3 Caracterización según el tipo de gestión que realizan las personas	19
6.4 Caracterización según la información de interés en una Rendición de Cuentas	21
7. CONCLUSIONES	22

Tabla de Graficas

Gráfica 1 Zona de Ubicación de la población encuestada	9
Gráfica 2 Genero de la población encuestada	10
Gráfica 3 Rango de edades de la población encuestada	10
Gráfica 4 Mapa de Cúcuta con sus comunas y la población encuestada	11
Gráfica 5 Relación de la población por nivel académico	13
Gráfica 6 Relación de la población encuestada por discapacidad	14
Gráfica 7 Canales de Atención	18
Gráfica 8 Gestión realizada por parte de las personas encuestadas	19
Gráfica 9 Relación sobre el conocimiento de las personas respecto a los servicios de la entidad	20
Gráfica 10 Nivel de Satisfacción de la población encuestada	20



Tabla de Tablas

Tabla 1 Priorización de variables personas naturales	6
Tabla 2 Población encuestada por ubicación de residencia.....	12
Tabla 3 Relación de nivel académico de la población	13
Tabla 4 Relación grupo étnico de la población encuestada	14
Tabla 5 Casos de respuestas por medio de comunicación.....	15
Tabla 6 Número de respuestas por canales de atención	17
Tabla 7 Número de respuestas conocimiento de información pública	18
Tabla 8 Respuestas información de interés en una rendición de cuentas.....	21



Introducción

La Alcaldía de San José de Cúcuta como sujeto obligado de la Ley 1712 de 2014 inicia el ejercicio de caracterización de ciudadanos y grupos de valor en un trabajo conjunto entre la Secretaría de Desarrollo Social y el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Este ejercicio fue diseñado de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del DNP, por lo tanto, se tomó en cuenta el desarrollo de cada uno de los pasos que la guía sugiere, como son:

1. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance
2. Establecer un líder del ejercicio de caracterización
3. Establecer variables y niveles de desagregación de la información
4. Priorizar variables

Para el desarrollo del paso 1 se analizaron los enfoques y usos de la información de la caracterización para cada una de estas políticas: transparencia, servicio al ciudadano, participación ciudadana y rendición de cuentas y gobierno en línea; analizada cada una de ellas, se decidió enfocar el objetivo y alcance de la caracterización para transparencia, servicio al ciudadano, participación ciudadana y rendición de cuentas.

Para el desarrollo del paso 2 se acordó que el líder del ejercicio de caracterización sería la Secretaría de Desarrollo Social – Subsecretaría de Participación Comunitaria con el apoyo del Departamento Administrativo de Planeación Municipal – Subdirección de Desarrollo Socioeconómico.

Para el desarrollo del paso 3, teniendo en cuenta los grupos de interés, ciudadanos (Ediles, Comunes (JAC) o Particulares), Veedores, Asociaciones (Organismos acción comunal), Entidades sin Ánimo de Lucro -ESAL, Entes de Control, Gremios, Medios de comunicación, Academia, Cooperación internacional, ONG'S, Extranjeros (Migrantes, refugiados y retornados), se procedió a establecer las variables y niveles de desagregación de la información, insumo que fue consecuente para el desarrollo del paso 4 arrojando información específica tanto para personas naturales como para personas jurídicas.

Con la información analizada y priorizada se realizó el diseño de los formatos que servirían como insumo para la recolección de la información a ser sometida a análisis, dichos formatos se desarrollaron en programa Excel para ser aplicados presencialmente y en formulario de Google Forms para ser aplicados en línea.



Con el apoyo de la Oficina TIC se publicaron los formatos digitales en la página web institucional dentro de la ventanilla virtual, además, se realizó un ejercicio de difusión mediante correos electrónicos y vía WhatsApp; el diligenciamiento de los formatos físicos se implementó en las actividades realizadas por la Subsecretaría de Participación Comunitaria, y con el apoyo de otras dependencias de la administración.

Es así como se alcanzó a obtener una muestra significativa de formularios diligenciados que permite alcanzar un análisis de la información acorde al objetivo y alcance planeado.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Identificar los principales intereses y preferencias en materia de participación ciudadana y uso de canales de atención de los grupos de interés o usuarios de la Alcaldía de San José de Cúcuta.

1.2 Objetivos específicos

- Conocer las preferencias de información en el marco de la gestión institucional.
- Identificar los canales de comunicación consultados por los grupos de interés.
- Promover la participación ciudadana en los procesos de rendición de cuentas.
- Priorizar contenidos de la información de rendición de cuentas según los ciudadanos.
- Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)
- Adecuar, implementar canales de atención

2. Deberes y derechos de los ciudadanos (carta del trato digno)

La Alcaldía de San José de Cúcuta, mediante Resolución No.680 del 18 de septiembre de 2017, adoptó la carta de trato digno a los ciudadanos.



3. Tratamiento de datos personales

Resolución 013 de febrero de 2021 "por la cual se actualiza la política de privacidad y protección de datos personales en el municipio de San José de Cúcuta" y se encuentra publicada en la página web institucional. <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/normatividad/resolucion-no-013-del-2-de-febrero-de-2021>

4. Análisis y Priorización de Variables

4.1 Variables personas naturales

Tabla 1 Priorización de variables personas naturales

Categoría	Variable	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje Total	Seleccionada
Geográfica	Localización (Urbano/Rural)	1	1	1	1	4	SI
	Lugar de residencia	1	1	1	1	4	SI
Demográficas	Nombre y Apellido	1	1	1	1	4	SI
	Tipo documento	1	1	1	1	4	SI
	Numero documento	1	1	1	1	4	SI
	Edad (rango)	1	1	1	0	3	SI
	Escolaridad (SI/NO)	1	1	1	1	4	SI
	Genero	1	1	1	1	4	SI
	Vulnerabilidad	1	1	1	0	3	SI
	Discapacidad	1	1	1	1	4	SI
	Grupo étnico	1	1	1	1	4	SI
	Afiliado a una JAC (Cual)	1	1	1	0	3	SI
Intrínsecas	Acceso a canales	1	1	1	1	4	SI
	Uso a canales	1	1	0	0	2	SI
De comportamiento	Beneficio buscado (Tramite, solicitar información Radicar PQRDS)	1	1	1	0	3	SI
	Que espera de una rendición de cuentas	1	0	0	0	1	SI

Fuente: Elaboración propia



5. Contextualización

5.1 Fecha de la muestra

La recolección de información se realizó desde el 9 de marzo hasta el 2 de noviembre, aplicando diferentes estrategias para la divulgación del ejercicio.

5.2 Contextualización

Para el ejercicio de caracterización de los grupos de valor se trabajó la caracterización de personas naturales (ciudadanos, usuarios o interesados). La recolección de la información se realizó por medio de un instrumento virtual publicado en la página de la alcaldía y un instrumento físico aplicado en varios sectores del municipio.

La información recolectada fue priorizada a partir de variables o categorías seleccionadas con el fin de reconocer e identificar las características, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo, obteniendo así, un total de 1423 respuestas para la caracterización de personas naturales.

5.3 Términos y definiciones

Caracterización: Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares. (Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del DNP, Pág. 10)

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos, usuarios o interesados) o personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la Administración pública) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión, p.15).

Población en condición de discapacidad: Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos. (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002).



Grupos étnicos: Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones. (Fuente: DANE. Glosario Censo 2005. https://www.dane.gov.co/files/censo2005/etnia/sys/Glosario_etnicos.pdf)

Medio de comunicación: Un medio de comunicación es un instrumento o forma de contenido tecnológico por el cual se realiza el proceso de comunicación. (Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Medio_de_comunicaci%C3%B3n)

Canales de atención: Los canales de atención son puntos de contacto que ofrece una entidad para comunicarse con los ciudadanos. Estos canales pueden ser utilizados para realizar PQRS.

Junta de acción comunal: La junta de acción comunal es una organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de un lugar que aúnan esfuerzos y recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa. Artículo 8 Ley 743 de 2002

Rendición de Cuentas: La Rendición de cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos, es así que mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para lo cual dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía. (Fuente: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República)

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, dudas, felicitaciones.

Trámite: Paso que, juntos con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

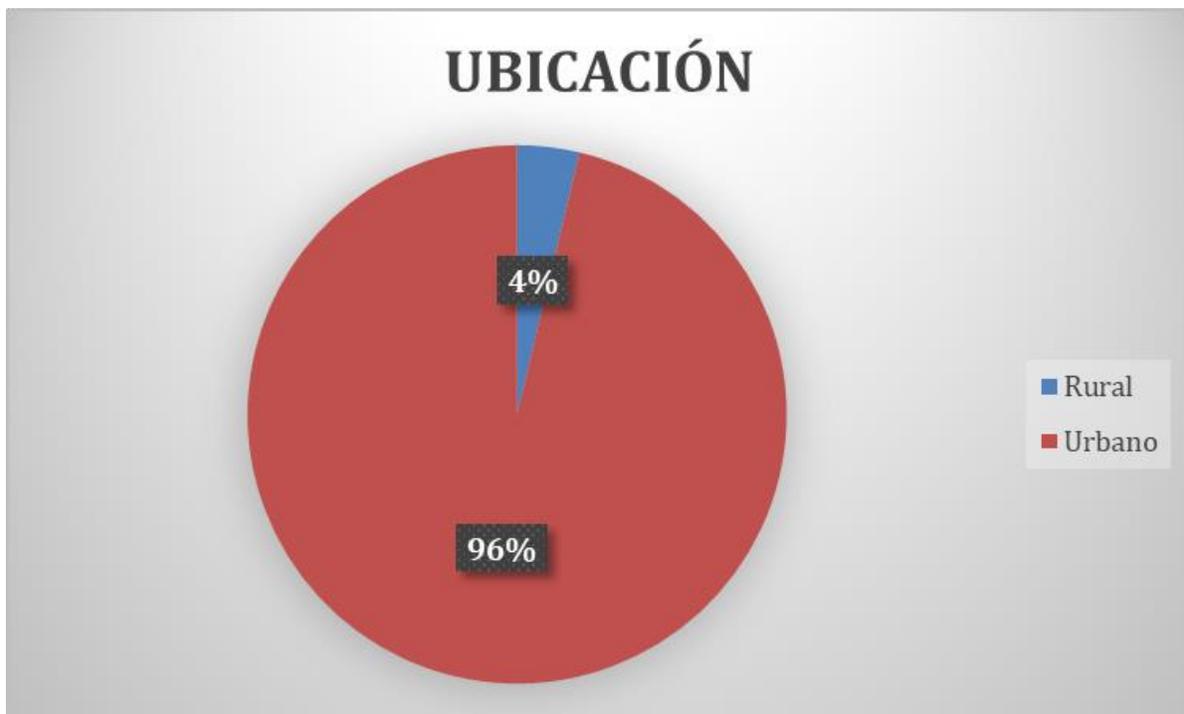


6. Análisis de la información

A continuación se presentan los resultados de las 1.423 encuestas diligenciadas de forma virtual y presencial.

De las personas naturales que atendieron la encuesta el 96% (1.370 personas), se encuentran ubicados en la zona urbana y el 4% (53 personas) en la zona rural.

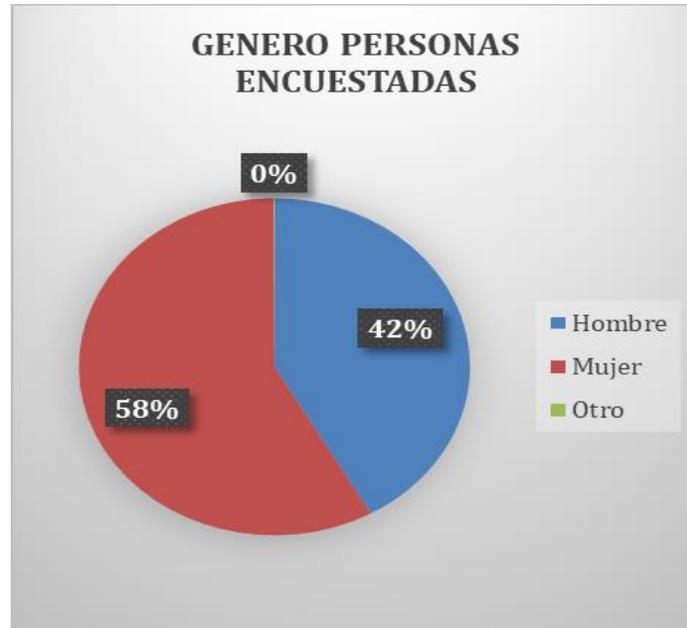
Gráfica 1 Zona de Ubicación de la población encuestada



Fuente: Elaboración propia

De las 1.423 personas naturales encuestadas, 595 son hombres, 827 son mujeres y 1 persona de otro género. La siguiente grafica muestra el porcentaje de las personas por género:

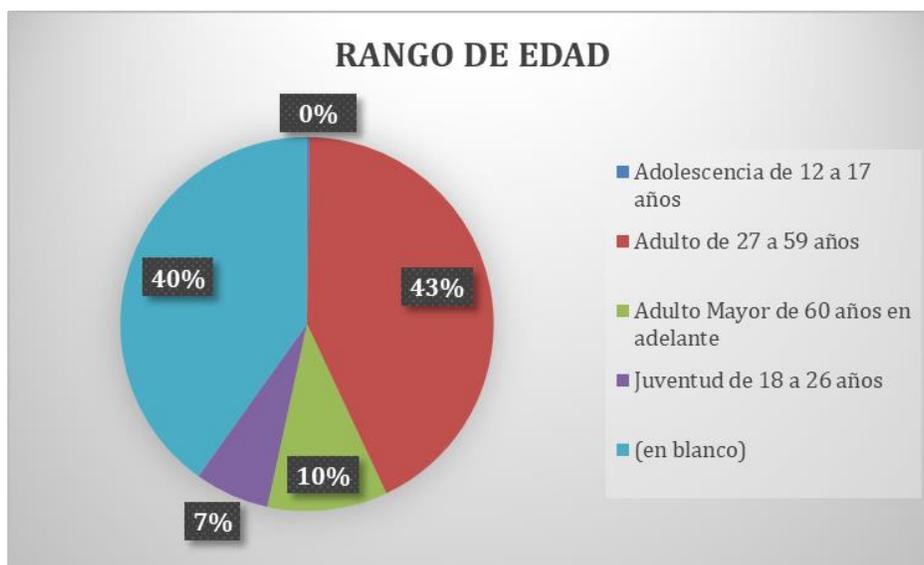
Gráfica 2 Genero de la población encuestada



Fuente: Elaboración propia

Los rangos de edades en los que se encuentran las personas encuestadas se definieron de la siguiente manera: El 43% (609 personas) se encuentra en el rango de edad de Adulto (entre 27 a 59 años), seguido del 10% (148 personas) que indicaron ser Adulto mayor (60 años en adelante), el 7% (92 personas) indicaron ser jóvenes (Juventud de 18 a 26 años) y un 0,21% (3 personas) adolescentes (12 a 17 años). Para esta pregunta se presenta que un 40% (571 personas) prefirieron no suministrar su edad.

Gráfica 3 Rango de edades de la población encuestada

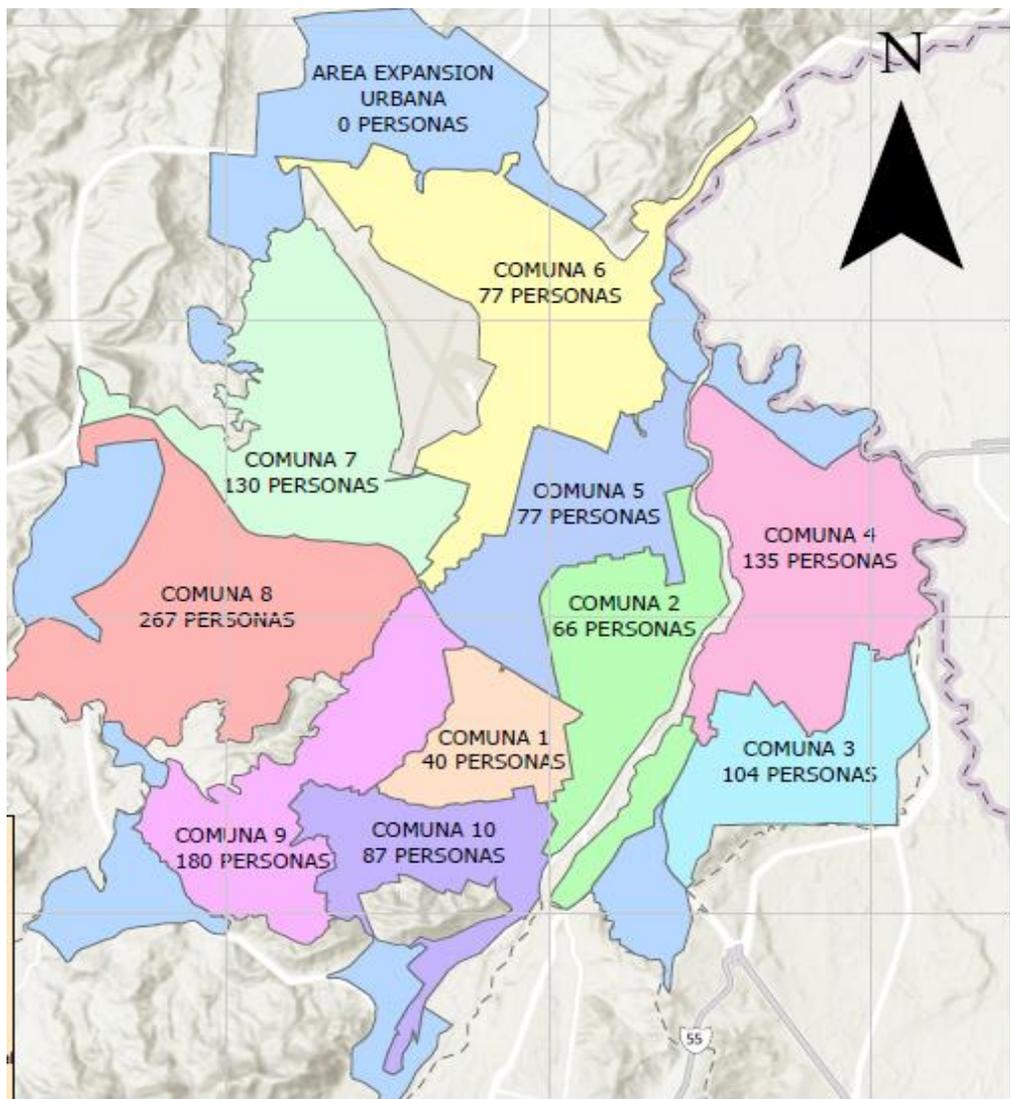


Fuente: Elaboración propia



Las personas encuestadas están ubicadas en el municipio como se muestra en el siguiente mapa:

Gráfica 4 Mapa de Cúcuta con sus comunas y la población encuestada



Fuente: Elaboración propia



En las respuestas se pudo observar que hay personas naturales que diligenciaron la encuesta virtual y no son residentes del municipio de San José de Cúcuta, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2 Población encuestada por ubicación de residencia

UBICACIÓN DE RESIDENCIA	CUENTA
Comuna 1 - Centro	40
Comuna 10 - Sur	87
Comuna 2 - Centro-Oriental	66
Comuna 3 - Sur-Oriental	104
Comuna 4 - Oriental	135
Comuna 5 - Nor-Oriental	77
Comuna 6 - Norte	77
Comuna 7 - Nor-Occidental	130
Comuna 8 - Occidental	267
Comuna 9 - Sur-Occidental	180
Zona Rural	12
Municipio Los Patios	16
Municipio Villa del Rosario	18
Municipio Ocaña	1
Municipio de Lourdes	1
Santander	5
Cundinamarca	1
Villavicencio	1
Bogotá	5
EXTERIOR	1
España	1
NO DEFINIDO	198
Total Respuestas	1.423

Fuente: Elaboración propia - Base de datos respuestas caracterización 2021

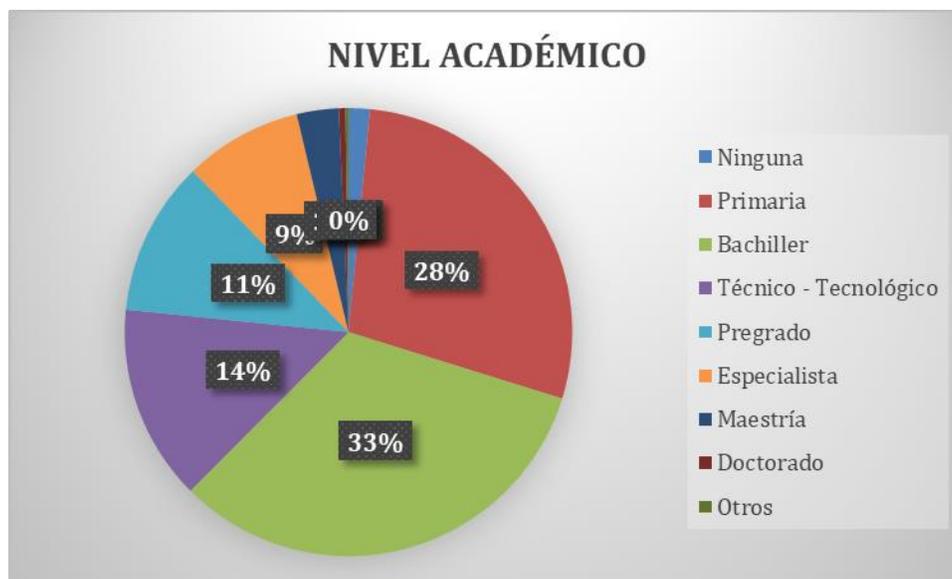
El nivel académico de las personas encuestadas se describe en la siguiente tabla:

Tabla 3 Relación de nivel académico de la población

NIVEL ACADEMICO	CANTIDAD
Ninguna	22
Primaria	402
Bachiller	465
Técnico - Tecnológico	201
Pregrado	159
Especialista	121
Maestría	43
Doctorado	7
Otros	3
Total Respuestas	1423

Fuente: Base de datos respuestas caracterización 2021

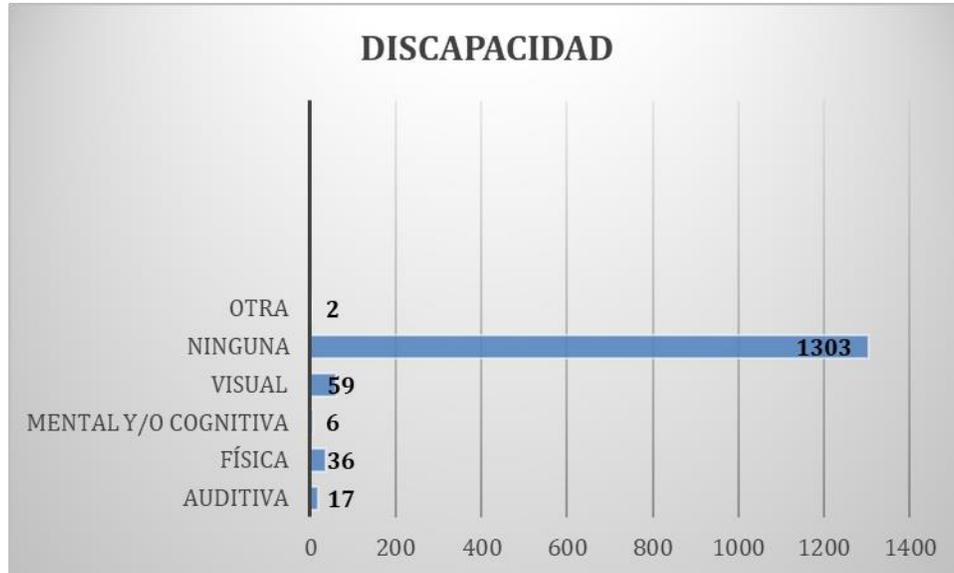
Gráfica 5 Relación de la población por nivel académico



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que 1.303 personas naturales caracterizadas no presentan ninguna discapacidad, que 59 personas presentan discapacidad visual, 36 discapacidad física, 17 discapacidad auditiva, 6 discapacidad mental y 2 indicaron tener otra discapacidad; como se puede observar en la siguiente grafica.

Gráfica 6 Relación de la población encuestada por discapacidad



Fuente: Elaboración propia

El grupo étnico de las personas encuestadas se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 4 Relación grupo étnico de la población encuestada

GRUPO ÉTNICO	CANTIDAD
Afrodescendiente	13
Indígena	7
Mestizo	6
Palenquero	1
Raizal	6
ROM	3
Ninguna	1.386
OTRA	1
Total Respuestas	1.423

Fuente: Elaboración propia - Base de datos respuestas caracterización 2021



6.1 Caracterización según uso de canales de comunicación

Para efectos de identificar cuáles son los canales de comunicación más utilizados por la ciudadanía a la hora de estar informado, se planteó la siguiente pregunta: *¿Cuál es el medio de comunicación que más utiliza?*

Dentro de los principales medios de comunicación se encuentran los siguientes:

- Internet
- Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)
- Radio
- Teléfono
- Televisión

Las respuestas obtenidas sobre el uso de los diferentes medios de comunicación en la vigencia 2021 fueron las siguientes:

Tabla 5 Casos de respuestas por medio de comunicación

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	% DEL TOTAL
Internet	317	22,3 %
Internet, Teléfono	97	6,8 %
Internet, Teléfono, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	1	0,1 %
Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	13	0,9 %
Radio	174	12,2 %
Radio, Internet	7	0,5 %
Radio, Internet, Teléfono	8	0,6 %
Radio, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	2	0,1 %
Radio, Teléfono	3	0,2 %
Radio, Televisión	4	0,3 %
Radio, Televisión, Internet	2	0,1 %



Radio, Televisión, Internet, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	2	0,1 %
Radio, Televisión, Internet, Teléfono	14	1,0 %
Radio, Televisión, Internet, Teléfono, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	12	0,8 %
Radio, Televisión, Teléfono	1	0,1 %
Radio, Televisión, Teléfono, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	1	0,1 %
Teléfono	456	32,0 %
Teléfono, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	3	0,2 %
Televisión	248	17,4 %
Televisión, Internet	13	0,9 %
Televisión, Internet, Teléfono	22	1,5 %
Televisión, Internet, Teléfono, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	5	0,4 %
Televisión, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	1	0,1 %
Televisión, Teléfono	10	0,7 %
(en blanco)	7	0,5 %
Total Respuestas	1423	100 %

Fuente: Base de datos respuestas caracterización 2021

De la tabla anterior es posible identificar que el medio de comunicación predominante de frecuente uso por parte de las personas naturales es el internet, con el 22,3 % de las personas encuestadas.



6.2 Caracterización por canales y/o mecanismos de atención

El uso de los canales y/o mecanismos de atención resulta fundamental al momento de identificar cual es el medio que utilizan las personas naturales al momento de acercarse o acudir a la alcaldía de San José de Cúcuta. Dentro de los canales de atención se encuentran los siguientes:

- Mecanismo Presencial: Cuando el ciudadano se dirige a la oficina o dependencia de su interés y presenta la solicitud. [atención presencial » \(cucuta.gov.co\)](http://cucuta.gov.co)
- Mecanismo Virtual Redes Sociales: Redes sociales de la alcaldía y/o secretarías de despacho. @AlcaldiaCucuta
https://web.facebook.com/AlcaldiaCucuta/about/?ref=page_internal
- Presencial (Ventanilla única): [atención presencial » \(cucuta.gov.co\)](http://cucuta.gov.co)
- Telefónico (Líneas de atención): (60) (7) 596 01 40
- Virtual (Pagina web, correo): [Radical PQR \(cucuta.gov.co\)](http://cucuta.gov.co), oficinavirtualcucuta.co

Las respuestas obtenidas para el uso de canales de atención en la vigencia 2021 fueron las siguientes:

Tabla 6 Número de respuestas por canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD	% DEL TOTAL
Mecanismo Presencial	173	12,16 %
Mecanismo Virtual Redes Sociales	32	2,25 %
Presencial (ventanilla única)	184	12,93 %
Telefónico (Líneas de atención)	160	11,24 %
Virtual (Pagina web, correo)	859	60,37 %
(en blanco)	15	1,05 %
Total Respuestas	1423	100

Fuente: Base de datos respuestas caracterización 2021

De la tabla anterior es posible identificar que el canal de atención predominante de las personas naturales para comunicarse con la alcaldía de San José de Cúcuta es el canal virtual, el cual comprende las herramientas virtuales de radicación y tramites; esto permite evidenciar que la radicación en línea de documentos y pagos virtuales es la principal fuente o flujo de información de la entidad. En la siguiente ilustración se visualiza de forma gráfica los resultados:



Gráfica 7 Canales de Atención



Fuente: Elaboración propia

Para la pregunta *¿Si requiere de información pública, sabe cómo obtenerla?*, las personas respondieron como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 7 Número de respuestas conocimiento de información pública

CASOS	CANTIDAD	% del TOTAL
No	916	64,37 %
SI	426	29,94 %
No respondieron	81	5,69 %
Total Respuestas	1423	100 %

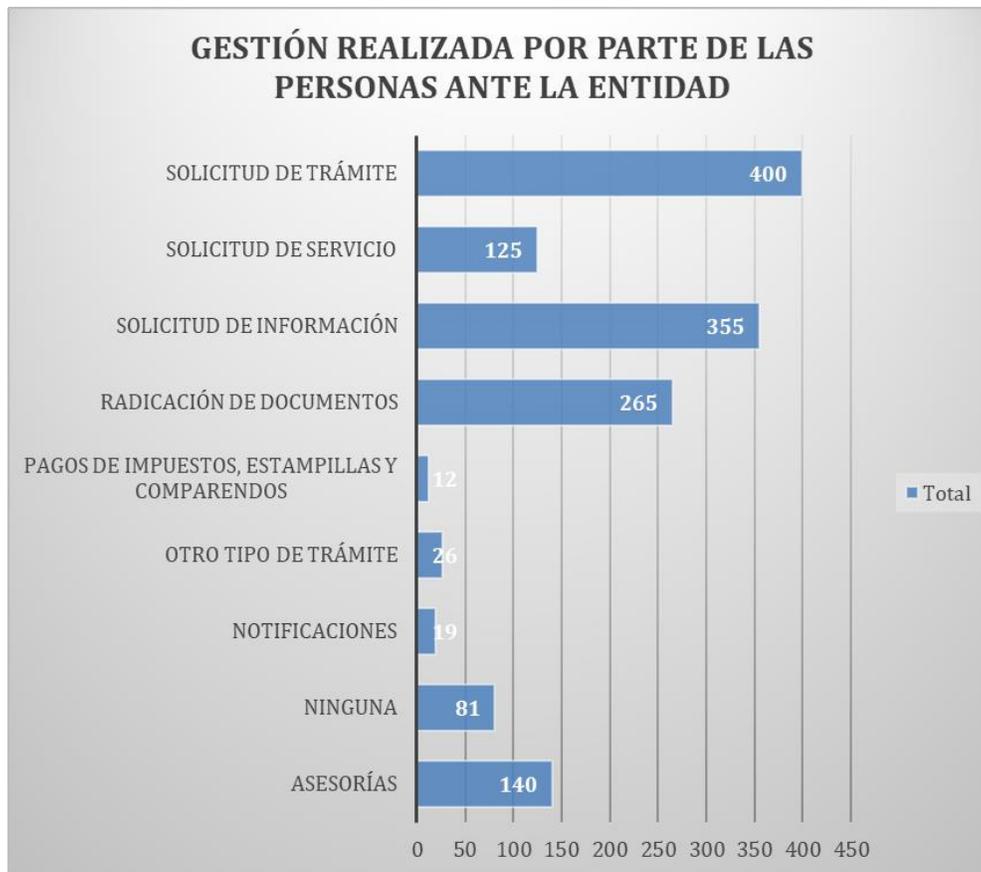
Fuente: Base de datos respuestas caracterización 2021



6.3 Caracterización según el tipo de gestión que realizan las personas

De acuerdo a los datos recopilados en las encuestas se identifica que las personas naturales realizan con mayor frecuencia la solicitud de trámite, que 355 realizan la solicitud de servicio y 265 personas radican documentos. La siguiente grafica muestra los resultados obtenidos en la encuesta:

Gráfica 8 Gestión realizada por parte de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia



De las personas naturales encuestadas, 694 personas indicaron que NO tienen conocimiento de los servicios que ofrece la alcaldía, 473 personas SI tienen conocimiento y 256 personas tienen conocimiento parcial de los servicios que presta la Alcaldía de San José de Cúcuta. La siguiente grafica muestra los resultados obtenidos:

Gráfica 9 Relación sobre el conocimiento de las personas respecto a los servicios de la entidad



Fuente: Elaboración propia

Las personas naturales encuestadas dieron su calificación respecto al grado de satisfacción obtenido, como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 10 Nivel de Satisfacción de la población encuestada



Fuente: Elaboración propia



6.4 Caracterización según la información de interés en una Rendición de Cuentas

De acuerdo a los datos recopilados en las encuestas se identifica que las personas priorizan como temas para la rendición de cuentas los siguientes:

Tabla 8 Respuestas información de interés en una rendición de cuentas

INFORMACIÓN DE INTERÉS EN UNA RENDICIÓN DE CUENTAS	CANTIDAD	% DEL TOTAL
Promoción del desarrollo	121	8,5%
Atención a grupos vulnerables – promoción social	34	2,39%
Equipamiento	67	4,7%
Ciencia, tecnología, información y comunicación	185	13%
Ninguna	503	35%
(en blanco)	513	64%
Total Respuestas	1423	100%

Fuente: Base de datos respuestas caracterización 2021



7. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los tres enfoques proyectados para el ejercicio de caracterización se concluye que:

Haciendo referencia al enfoque de transparencia, uso de canales de atención, con el 22,3 % de las personas encuestadas, es posible identificar que el medio de comunicación predominante de frecuente uso por parte de las personas naturales es el internet, este canal virtual comprende las herramientas virtuales de radicación y tramites; esto permite evidenciar que la radicación en línea de documentos y pagos virtuales es la principal fuente o flujo de información de la entidad.

Dentro del mismo enfoque, se identificó que 916 personas NO saben cómo obtener información pública y 426 personas si saben cómo hacerlo.

Haciendo referencia al enfoque de servicio al ciudadano, de las personas encuestadas 694 personas indicaron que NO tienen conocimiento de los servicios que ofrece la alcaldía, 473 personas SI tienen conocimiento y 256 personas tienen conocimiento parcial de los servicios que presta la Alcaldía de San José de Cúcuta.

Dentro del mismo enfoque, referente al grado de satisfacción de los servicios prestados 687 persona indicaron que son excelentes, 462 personas indicaron que son buenos, 159 personas indicaron que es regular, 84 personas no respondieron y 31 personas indicaron que son malos.

Haciendo referencia al enfoque de Rendición de Cuentas, de las personas encuestadas 124 priorizan como tema de interés para una rendición de cuentas la promoción del desarrollo, 34 personas priorizan temas en Atención a grupos vulnerables – promoción social, 67 en equipamiento y 185 en Ciencia, tecnología, información y comunicación.