



**ALCALDÍA  
DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA**



## Caracterización de usuarios y grupos de valor de la Alcaldía de San José de Cúcuta

Diciembre 2023





## Contenido

Introducción .....	3
1. Objetivo .....	4
2. Tratamiento de datos personales .....	5
3. Análisis y priorización de variables .....	5
4. Contextualización .....	6
4.1. Fecha de la muestra .....	6
4.2. Contextualización .....	6
4.3. Términos y definiciones .....	7
5. Análisis de la información .....	8
6. Caracterización de usuarios y grupos de valor .....	10
6.1. Resultados obtenidos .....	11
7. Caracterización según uso de canales de comunicación .....	11
8. Caracterización por canales y/o mecanismos de atención .....	13
9. Caracterización por servicios adquiridos .....	14
10. Caracterización por gestión a realizar .....	14
11. Información de interés para una rendición de cuentas .....	15





**ALCALDÍA  
DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA**



## 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 ciudadanía y grupos de valor versión 5 de noviembre 2022 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
5. Análisis de la información



**ALCALDÍA  
DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA**



# 1. Objetivo

Realizar el ejercicio de caracterización de los grupos de valor y de interés a partir de estrategias que lidera la Alcaldía de San José de Cúcuta.

Este ejercicio permite la identificación de las preferencias de información en el marco de la gestión institucional; los canales de comunicación consultados por los grupos de interés; priorización y potenciación de los mecanismos de divulgación de la información; información de interés de la ciudadanía en los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana.



## 2. 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. <https://cucuta.gov.co/resolucion-no-013-del-2-de-febrero-de-2021/>

## 3. Análisis y priorización de variables

VARIABLES DE 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



	Discapacida d	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
<b>Intrínsecas</b>	Acceso a canales	1	1	1	1	4	SI
	Uso a canales	1	1	0	0	2	SI
<b>De comportamie nto</b>	Beneficio buscado (Tramite, solicitar información Radical PQRDS)	1	1	1	0	3	SI
<b>De interés</b>	Que espera de una rendición de cuentas	1	0	0	0	1	SI

## 4. Contextualización

### 4.1. Fecha de la muestra

La recolección de información se realizó desde el mayo hasta noviembre de la vigencia 2023.

### 4.2. Contextualización

Para el ejercicio de caracterización de usuarios y/o grupos de valor se trabajó la caracterización de personas naturales (ciudadanos, usuarios o interesados). La recolección

de la información se realizó por medio del instrumento virtual publicado en la página de la alcaldía.

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 2000 respuestas para la caracterización de personas naturales.

### 4.3. 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\\_eticos.pdf](https://www.dane.gov.co/files/censo2005/etnia/sys/Glosario_eticos.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](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

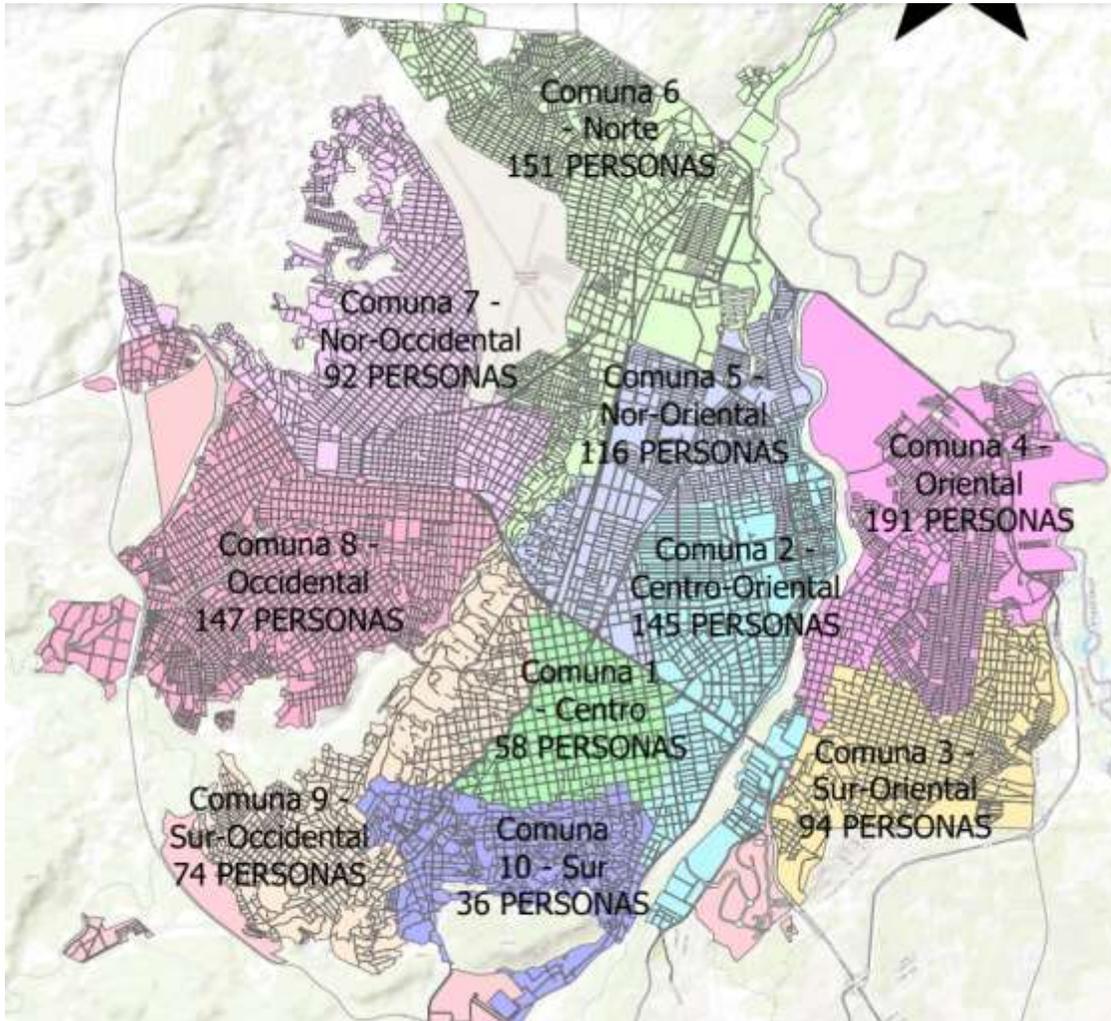
**Rendición de Cuentas:** La Rendición de cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos, es así que mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración 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. del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002).

## 5. Análisis de la información

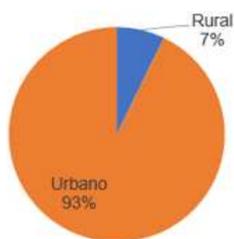
A continuación, se presenta los resultados de los 2.000 registros en la herramienta de recolección de información publicada en la página web de la alcaldía.





# 6. Caracterización de usuarios y grupos de valor

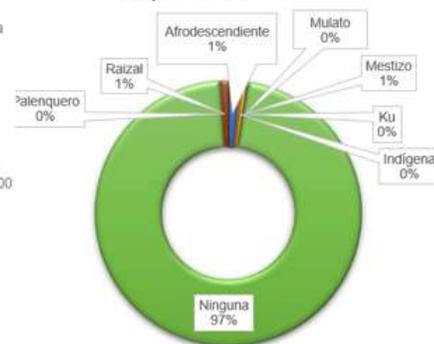
## Localización



## Demografía



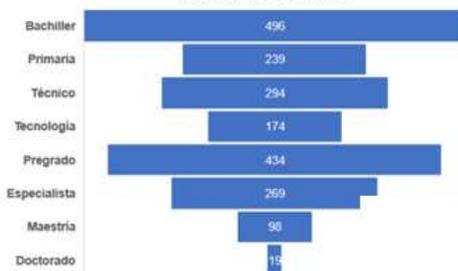
## Grupo Étnico



## Ubicación de Residencia



## Nivel Académico

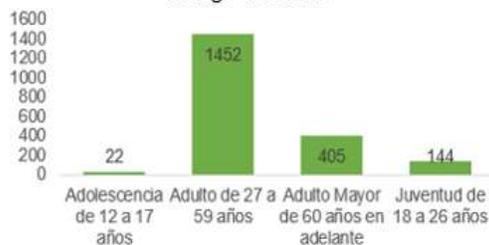


## Intrínsecas

### Canales de Atención



## Rango de Edad



## 6.1. Resultados obtenidos

- El 93 % de la población caracterizada esta ubicada en la zona urbana.
- El 54% de la población caracterizada son mujeres, el 46% son hombres y un 0,1 % se identifican en otro genero.
- De población caracterizada el 1,38% (28) son Afrodescendientes, el 0,4%(8) son Indígenas, el 0,5% (10) mestizos, 0,1%(2) son mulato, el 0,05%(1) palenquero, 0,94%(19) raizal y el 96% no pertenece a ningún grupo étnico.
- Los rangos de edades en los que se encuentran las personas encuestadas se definieron de la siguiente manera: el 1,08% (22) son adolescentes ente 12 a 17 años, el 71,8% (1.452) son adultos de 27 a 59 años, el 20,01% (405) son adultos mayores de 60 años y el 7,11% (144) son jóvenes entre 18 a 26 años.
- La mayor parte de la población caracterizada tiene nivel académico bachiller con el 24% (496), el 21% (434) indicaron tener un nivel de pregrado, el 15% (294) son técnicos, el 13% (269) son especialistas, el 12%(239) con nivel académico de primaria, el 9%(174) tecnólogos, el 5% (98) tiene maestría y el 1% (19) con nivel de doctorado.

## 7. Caracterización según uso de canales de comunicación

Para efectos de identificar cuáles son los canales de comunicaciones 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 2022 se enuncian en la siguiente tabla. Como resultado obtenemos que el medio



de comunicación más utilizado por la población caracterizada es el teléfono y como según opción está el internet.

MEDIO DE COMUNICACIÓN	TOTAL
<b>Internet</b>	<b>575</b>
Internet, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	2
Internet, Teléfono	242
Internet, Teléfono, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	10
Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	11
<b>Radio</b>	<b>77</b>
Radio, Internet	9
Radio, Internet, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	1
Radio, Internet, Teléfono	11
Radio, Internet, Teléfono, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	1
Radio, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	1
Radio, Teléfono	16
Radio, Televisión	12
Radio, Televisión, Internet	10
Radio, Televisión, Internet, Teléfono	42
Radio, Televisión, Internet, Teléfono, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	14
Radio, Televisión, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	1
Radio, Televisión, Teléfono	5
Radio, Televisión, Teléfono, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	1
<b>Teléfono</b>	<b>694</b>
Teléfono, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	7
<b>Televisión</b>	<b>120</b>
Televisión, Internet	34
Televisión, Internet, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	1
Televisión, Internet, Teléfono	72
Televisión, Internet, Teléfono, Medios Impresos (Volantes, Prensa, Carteles)	5
Televisión, Teléfono	27
Sin información	22



## 8. 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](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): <https://orfeo.cucuta.gov.co/pqrs/frontend/web/>

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

CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL
Mecanismo Presencial directamente en la oficina de interés	229
Mecanismo Presencial ventanilla única	352
Mecanismo Virtual correo electrónico	218
Mecanismo Virtual Pagina web	900
Mecanismo Virtual Redes Sociales	90
Sin Información	54
Telefónico (Líneas de atención)	180

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 Pagina web, 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.



## 9. Caracterización por servicios adquiridos

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

CASOS	CANTIDAD	% del TOTAL
No	1.144	56,5
Si	879	43,5

Para la pregunta *¿Conoce los servicios que ofrece la alcaldía de San José de Cúcuta?*, las personas respondieron como se muestra en la siguiente tabla:

CASOS	CANTIDAD	% del TOTAL
No	1.137	56,2
Si	886	43,8

Aspecto por mejorar, se debe visibilizar la oferta institucional para que más ciudadanos conozcan los servicios que ofrece la Alcaldía de Cúcuta.

## 10. Caracterización por gestión a realizar

Para la pregunta, *Seleccione que tipo de gestión realiza en la Entidad*, las personas indicaron que realizan en la mayoría de veces la solicitud con un 50,2%, la radicación de PQRSDF en un 23,5%, buscan asesoría en un 5%, los que realizan pagos en un 1,5% y el 21% realiza otro tipo de gestión más específica.

Para la pregunta *¿Califique su grado de satisfacción de la atención recibida?*, las personas respondieron como se muestra en la siguiente tabla:



CASOS	CANTIDAD	% del TOTAL
Excelente	386	19,1 %
Bueno	990	48,9 %
Malo	90	4,4 %
Regular	316	15,6 %
Sin respuesta	241	11,9 %

## 11. Información de interés para una rendición de cuentas

De acuerdo a los datos recopilados en la caracterización de personas naturales, se identifica que la información de la alcaldía que le gustaría conocer en una rendición de cuentas está orientada a información sobre los siguientes temas:

- ✓ Impuestos
- ✓ Ejecución del presupuesto
- ✓ Proyectos de inversión social
- ✓ Inversión en salud
- ✓ Inversión en educación
- ✓ Proyectos de obras
- ✓ Gestión de gobierno.