



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

Diciembre 2024



## Contenido

Introducción .....	3
1. Objetivo .....	4
2. Tratamiento de datos personales.....	4
3. Análisis y priorización de variables .....	4
4. Contextualización .....	5
4.1. Fecha de la muestra.....	5
4.2. Contextualización .....	6
4.3. Términos y definiciones .....	6
5. Análisis de la información .....	8
5.1. Caracterización de los usuarios y grupos de valor .....	11
6. Caracterización según uso de canales de comunicación .....	12
7. Caracterización por canales y/o mecanismos de atención .....	13
8. Caracterización por servicios adquiridos .....	14
9. Caracterización por gestión a realizar .....	14
10. Información de interés para una rendición de cuentas .....	15



## Introducción

"En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, que establece el derecho de acceso a la información pública y la transparencia en la gestión pública, y, con base en la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor, Versión 5 de noviembre de 2022, del Departamento Nacional de Planeación (DNP), se presenta este documento de caracterización de grupos de valor.

Este documento tiene como objetivo identificar y describir los grupos de valor que se encuentran en el área de influencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta, con el fin de mejorar la comprensión de sus necesidades, intereses y expectativas, y de esta manera, diseñar e implementar políticas y programas que respondan a sus requerimientos y contribuyan a su bienestar.



## 1. Objetivo

El ejercicio de caracterización 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; la priorización y potenciación de los mecanismos de divulgación de la información; la información de interés de la ciudadanía en los ejercicios de rendición de cuentas y la participación ciudadana. Por lo anterior, el objetivo de este ejercicio es:

---

*Caracterizar los grupos de valor y de interés del área de influencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta*

---

## 2. Tratamiento de datos personales

La Alcaldía de Cúcuta expidió la 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

Para el ejercicio de caracterización se identificaron las variables relevantes al objetivo del ejercicio que permitieron identificar patrones y tendencias de los diferentes grupos de valor.

De acuerdo al análisis se priorizaron las siguientes variables:



Categoría	Variable
<b>Geográfica</b>	Localización (Urbano/Rural)
	Lugar de residencia (barrio)
	Comuna donde vive
	Estrato
<b>Demográficas</b>	Nombre y Apellido
	Tipo documento
	Numero documento
	Edad
	Escolaridad (estudios realizados)
	Genero
	Vulnerabilidad
	Discapacidad
	Grupo étnico
	Pertenencia a algún grupo poblacional u organización de la sociedad civil
<b>Intrínsecas</b>	Acceso a canales (medio de comunicación que más utiliza)
	Uso a canales para realizar gestión en la entidad
	Conocimiento de los servicios de la entidad
	¿Si requiere información pública, sabe cómo obtenerla?
<b>De comportamiento</b>	Beneficio buscado (Tramite, solicitar información Radicar PQRDS)
	Grado de satisfacción
	Sugerencias de los servicios recibidos por la entidad
<b>De interés</b>	Que espera de una rendición de cuentas

## 4. Contextualización

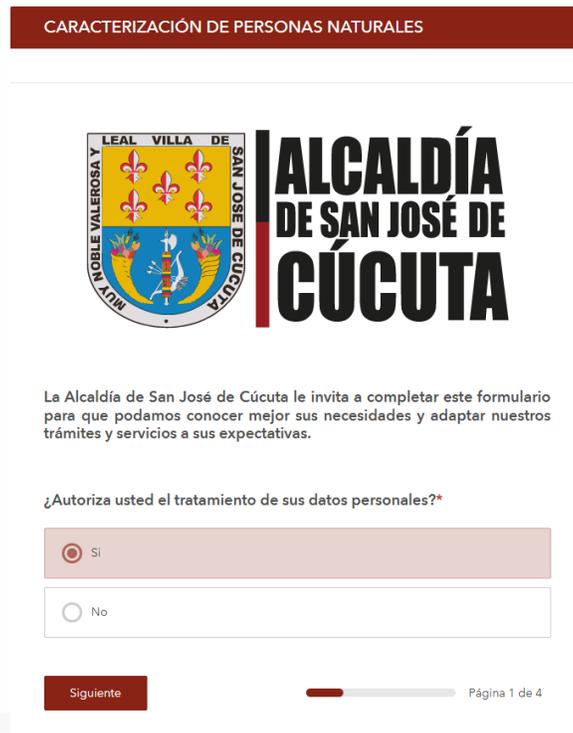
### 4.1. Fecha de la muestra

La recolección de la información se realizó entre el mes de mayo hasta el mes de diciembre de la vigencia 2024.



## 4.2. Contextualización

Para el ejercicio de caracterización de los grupos de valor se trabajó con información de personas naturales (ciudadanos, usuarios o interesados). Para la recolección de la información se estableció un formulario virtual publicado en la página web de la alcaldía de San José de Cúcuta a través del siguiente enlace: <https://arcg.is/0ajWu1>



Se obtuvo un total de 2.162 respuestas del formulario, la información recolectada fue priorizada a partir de las variables seleccionadas.

## 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\\_etnicos.pdf](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](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.

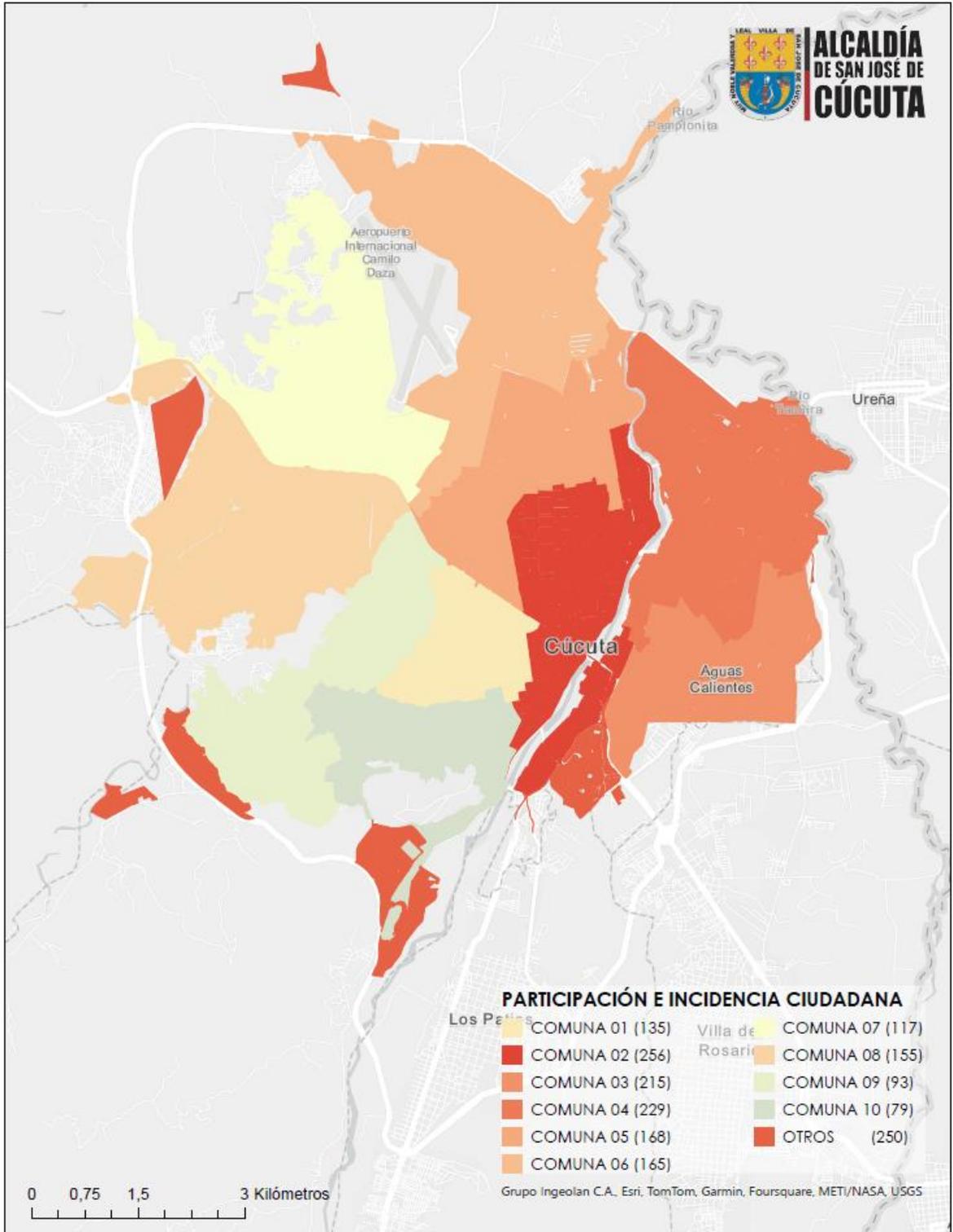
**Trámite:** Paso que, juntos con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

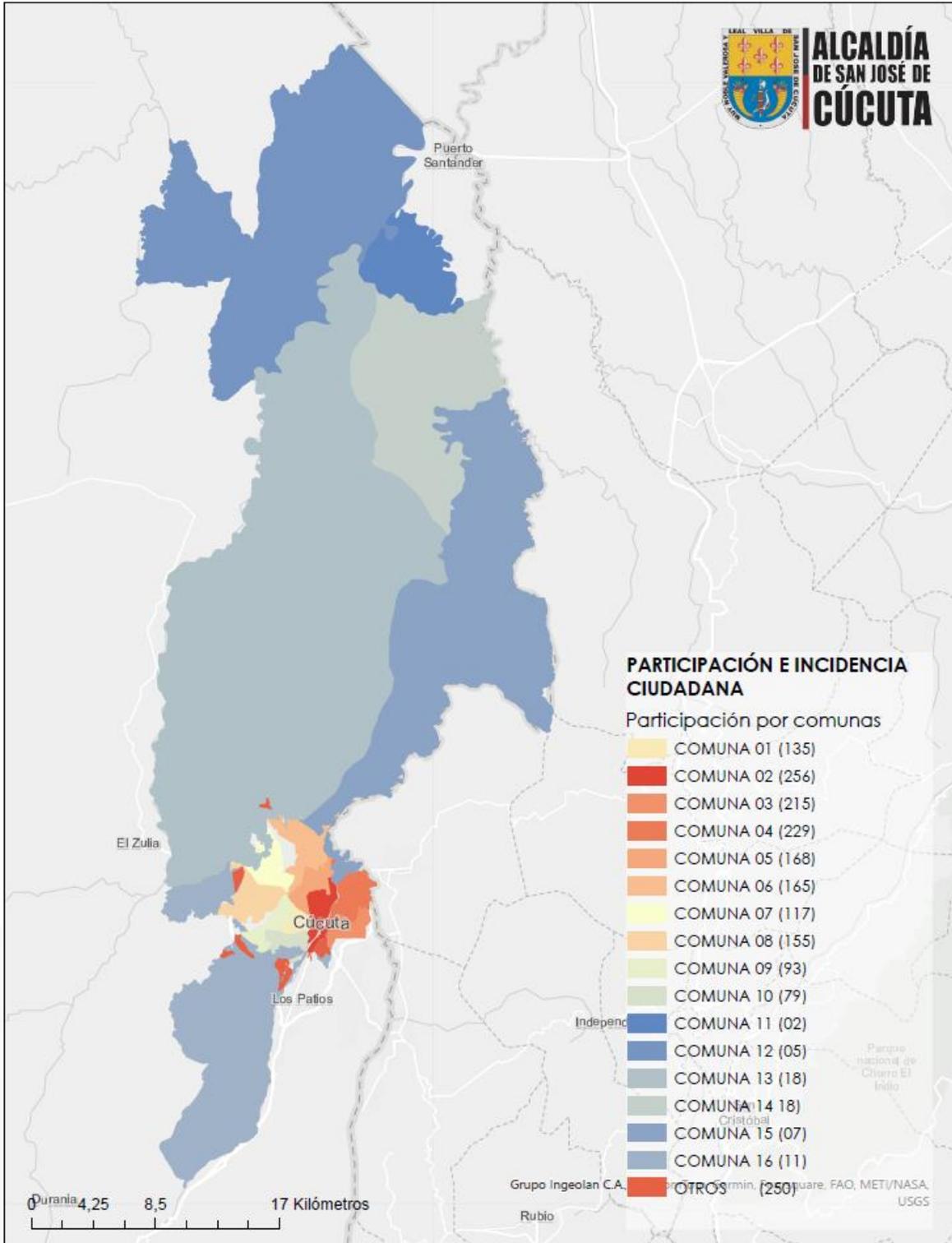
## 5. Análisis de la información

A partir de la información recolectada durante el ejercicio de la caracterización de los grupos de valor se presenta el siguiente análisis:

La población caracterizada se distribuye en el territorio como se muestra en los mapas de la zona urbana y la zona rural:



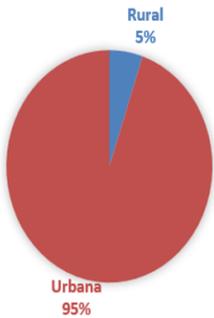




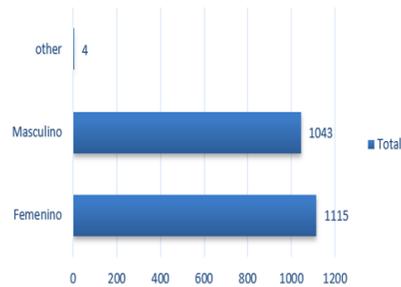
## 5.1. Caracterización de los usuarios y grupos de valor

### Demografía

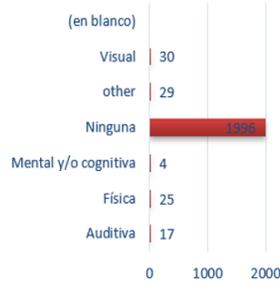
#### LOCALIZACIÓN



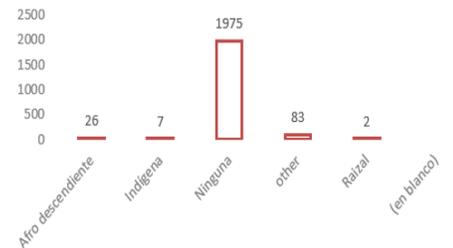
#### Género



#### Presenta alguna discapacidad



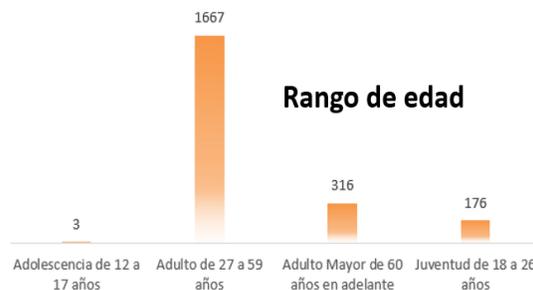
#### Pertenece a un grupo étnico



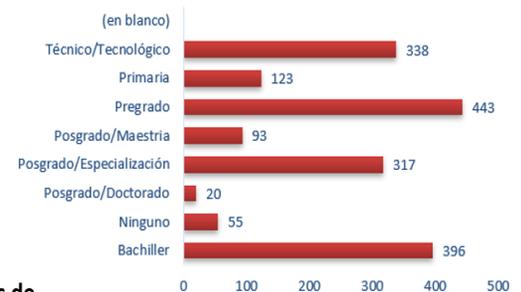
#### Ubicación de residencia

Comuna / Corregimiento	Total
COMUNA 1	131
COMUNA 10	79
COMUNA 2	254
COMUNA 3	171
COMUNA 4	225
COMUNA 5	167
COMUNA 6	158
COMUNA 7	113
COMUNA 8	152
COMUNA 9	93
Corregimiento Aguaclara	18
Corregimiento Banco de Arena	3
Corregimiento Buena Esperanza	18
Corregimiento Carmen del Tonchala	5
Corregimiento Guaramito	3
Corregimiento Palmarito	2
Corregimiento Puerto Villamizar	2
Corregimiento Ricaurte	2
Corregimiento San Faustino	2
Corregimiento San Pedro	6
FUERA DE Cúcuta	558
<b>Total general</b>	<b>2162</b>

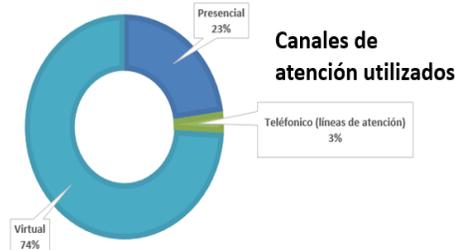
#### Rango de edad



#### Nivel académico



#### Intrínsecas



## 5.2. Resultados obtenidos

- el 95% de la población caracterizada esta ubicada en la zona urbana.
- El 51,5% de la población caracterizada son mujeres, el 48,2% son hombres y el 0,18% se identifican con otro género.
- De la población caracterizada el 1,2 % es afro descendiente, el 0,32% indígena, el 0,09% raizal, el 3,84% otro tipo de población y el 91,35% marco que no pertenece a un grupo poblacional mencionados anteriormente.
- Los rangos de edad en los que se encuentran las personas caracterizadas se definieron de la siguiente manera: el 0,14% (3) son adolescentes de 12 a 17 años, el 8,14% (176) son jóvenes entre 18 a 26 años, el 77,10% (1.667) son adultos entre 27 a 59 años y el 14,62% (316) son adultos mayores de 60 años.

- La mayor parte de la población encuestada tiene nivel académico de pregrado con un 20,49% (443), el 18,32% (396) es bachiller, el 17,44% (377) no marcaron la respuesta, el 15,63% (338) son técnicos / tecnólogos, el 5,69% (123) con nivel académico de primaria, el 4,3% (93) con posgrado de maestría y el 0,93% (20) con doctorado.

## 6. Caracterización según uso de canales de comunicación

Para efectos de indicar cuales 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 2024 se enuncian en la siguiente tabla. Entendiendo que las que se resaltan en negrita son las de mayor relevancia en su calificación.

¿Cuál es el medio de comunicación que más utiliza?	Cantidad
<b>internet</b>	<b>1166</b>
Internet y medios impresos	2
Internet y teléfono	159
internet, teléfono y medios impresos	5
Medios impresos	17
<b>Radio</b>	<b>112</b>
Radio e internet	9
Radio, internet y teléfono	7
Radio, internet, teléfono y medios_impresos	1
Radio y medios_impresos	1
Radio y teléfono	3
Radio y televisión	11
Radio, televisión e internet	3
Radio, televisión, internet y medios_impresos	1



Radio, televisión, internet y teléfono	21
Radio, televisión, internet, teléfono y medios impresos	6
Radio, televisión y medios impresos	1
Radio, televisión y teléfono	2
Radio, televisión, teléfono y medios impresos	1
<b>Teléfono</b>	<b>515</b>
Teléfono y medios impresos	1
<b>Televisión</b>	<b>76</b>
Televisión e internet	17
televisión, internet y teléfono	16
televisión, internet, teléfono y medios impresos	1
Televisión y teléfono	8
<b>Total, general</b>	<b>2162</b>

## 7. 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 lo hace a la calle 11 No.5-49 centro
- 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)
- Telefónico (Líneas de atención): (60) (7) 596 0051
- Virtual (Pagina web, correo): <https://cucuta.gov.co/pqrdsf/>

Las respuestas obtenidas para el uso de canales de atención en la vigencia 2024 fueron las siguientes:

Canal de atención	¿qué canal de atención utilizó?
Presencial	493
Telefónico (líneas de atención)	66
Virtual	1603
<b>Total general</b>	<b>2162</b>



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.

## 8. 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	% TOTAL
No	838	38,7%
Si	1324	61,2%

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	% TOTAL
Algunos	466	21,5 %
No	720	33,3 %
Si	953	44,07 %
(en blanco)	23	1,06 %

**Aspecto por mejorar:** Se debe visibilizar la oferta institucional para que más ciudadanos conozcan los servicios que ofrece la alcaldía de Cúcuta.

## 9. Caracterización por gestión a realizar

Para la pregunta relacionada con seleccionar que tipo de gestión realiza en la entidad, las personas caracterizadas indicaron en la mayoría de veces la opción de *solicitud* con puntaje de 65,1% y la *radicación de PQRSDF* en un 39%. También se ve reflejado que un 13,4% de los encuestados buscan *asesoría*, el 43% han solicitado un *trámite* y un 7,4% 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	% TOTAL
Bueno	892	41,2%
Excelente	650	30%
Malo	100	4,6%
Regular	308	14,2%
Sin respuesta	212	9,8%

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

De acuerdo a los datos recopilados en la información recopilada de la caracterización de personas naturales, se identifica que a los ciudadanos les gustaría conocer en una rendición de cuentas sobre los siguientes temas:

- ✓ Gestión de gobierno
- ✓ Descuentos
- ✓ Inversión en Salud
- ✓ Impuestos
- ✓ Obras publicas
- ✓ El gasto público
- ✓ Proyectos de inversión
- ✓ Inversión en malla vial

