



# **INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR**

ALCALDÍA MAYOR DE  
CARTAGENA DE INDIAS

2024



Atención y Servicio al  
**Ciudadano**



---

# Informe de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias 2024

---

Octubre de 2024

**Dumek José Turbay Paz**

Alcalde Mayor Distrito Turístico y Cultural de Cartagena

**María Patricia Porras Mendoza**

Secretaría General

**César Augusto Fuentes Díaz**

Coordinador de Atención y Servicio al ciudadano  
Secretaría General

**Lina Margarita Perez Solano**

Profesional Especializado 222 - 41  
Secretaría General

**Milady Nella Niño Orozco**

Profesional Especializado 222 - 41  
Secretaría de Participación y Desarrollo Social

**Michael Jack Cohen Arteaga**

Profesional Universitario 219 - 33  
Oficina Asesora de Informática

**Martha Jannette Ramirez Serrano**

Profesional Universitario 219 - 29  
Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa

**María de los Angeles Barrios Vega**

Asesora Externa Atención y Servicio al ciudadano  
Secretaría General

**Judith Carballo Mass**

Asesora Externa Atención y Servicio al ciudadano  
Secretaría General

**Griselda Pedraza Jimenez**

Asesora Externa Atención y Servicio al ciudadano  
Secretaría General

**Alexander Parga Lozano**

Asesor Externo  
Secretaría de Planeación

**Juan Carlos Romero Palacio**

Asesor Externo  
Secretaría de Participación y Desarrollo Social

**Diana Cristina Pérez del Rio**

Asesora Externa  
Secretaría de Participación y Desarrollo Social

**Astrid Natalia Gómez**

Asesora Externa  
Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



## Contenido

1. Introducción.....	5
2. Glosario .....	6
3. Objetivos.....	8
3.1. Objetivo general.....	8
3.2. Objetivos específicos .....	8
4. Alcance.....	8
5. Líder del ejercicio de caracterización.....	9
6. Mecanismo de Recolección.....	10
7. Metodología.....	10
7.1. Selección de la muestra.....	11
7.2. Ficha técnica.....	11
7.3. Variables contempladas en la caracterización y resultados.....	12
7.4. Variables de caracterización .....	14
8. Resultados Caracterización de Variables.....	15
8.1. Variables Geográficas y Demográficas.....	15
8.1.1. Análisis por Género .....	16
8.1.2. Análisis por Rango de edades .....	17
8.1.3. Estrato socioeconómico.....	19
8.1.4. Lugar de nacimiento y residencia.....	21
8.2. Variables Intrínsecas .....	23
8.2.1. Lugares frecuentados por la ciudadanía.....	25
8.3. Variables Comportamentales .....	27
8.4. Variables Relacionales.....	29
8.4.1. Solicitud y recepción de servicios .....	31
8.4.2. Satisfacción con el acceso a la información.....	32
8.4.3. Tiempo para realizar los tramites .....	33
8.4.4. Satisfacción con la atención.....	33
8.4.5. Espacios de participación ciudadana.....	34



8.4.6. Rendición de cuentas.....	38
9. Conclusiones .....	41
10. Oportunidades de Mejora .....	43



## 1. Introducción

La caracterización de la ciudadanía y de grupos de valor es un componente clave para cumplir con diversas políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este modelo abarca áreas fundamentales como la Planeación Institucional, el Gobierno Digital, la Racionalización de Trámites, el Servicio al Ciudadano, la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas. En este contexto, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias ha implementado una prueba piloto con el objetivo de validar el instrumento que pretende caracterizar en forma detallada de los grupos de valor presentes en las distintas dependencias del Distrito. Este esfuerzo se enmarca dentro del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, diseñado para fortalecer el diálogo bidireccional con la ciudadanía. La prueba piloto ha sido liderada por un comité interdisciplinario compuesto por representantes de las áreas de Prensa, Planeación, Participación, Calidad, Informática y el grupo de Atención y Servicios al Ciudadano, los que en primera instancia han dirigido el proceso hacia servidores públicos y contratistas con contratos vigentes durante el primer semestre de 2024.

Teniendo en cuenta que la caracterización busca fortalecer la inclusión, la participación ciudadana y la transparencia en la administración pública, se pretende por parte de la entidad adelantar el proceso de caracterización con el objetivo principal identificar las particularidades y necesidades específicas de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la administración municipal. Este conocimiento detallado permitirá adaptar y mejorar los procesos misionales, estratégicos y de apoyo en cada dependencia, promoviendo así una mayor eficiencia en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

La realización de esta prueba piloto fue crucial, ya que proporciona una base sólida para optimizar los procedimientos y políticas relacionadas con el relacionamiento ciudadano. La información recabada y los resultados obtenidos servirán como insumo fundamental para mejorar las políticas públicas en áreas como la participación ciudadana, la rendición de cuentas, la integridad, la transparencia, el acceso a la información, la racionalización de trámites y la calidad del servicio al ciudadano.

Este informe presenta los resultados de dicha prueba piloto, ofreciendo un análisis detallado de los datos recopilados, las observaciones realizadas y las recomendaciones para la implementación completa del proceso de caracterización, lo que sin lugar a dudas no solo contribuirá a una gestión más efectiva y transparente, sino que también fortalecerá el vínculo entre la Alcaldía Mayor de



Cartagena y sus ciudadanos, promoviendo una administración pública más inclusiva y orientada al servicio.

## 2. Glosario

**Caracterizar:** 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 y, a partir de allí, generar acciones.

**Ciudadanía:** Condición que caracteriza a la antedicha categoría cívica y que puede definirse como una serie de reconocimientos expresados en derechos y obligaciones, tanto individuales como sociales.

**Contratistas:** Son personas o empresas contratadas por una entidad pública para realizar un trabajo específico en un plazo fijo.

**Género:** Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidos socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Según el contexto y la época, se determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre.

**Grupos de Valor:** Clasificación y asociación de grupos de personas con características similares.

**Margen de error:** Es un indicador de la fiabilidad del estudio y de la exactitud de los resultados. Se expresa como un porcentaje que te indicará que los resultados obtenidos están dentro de más o menos este porcentaje de los valores presentados. Por lo regular es de 5% o menos.

**Nivel de confianza:** que es el grado de certeza (o probabilidad) expresado en porcentaje con el que se pretende realizar la estimación de un parámetro a través de un estadístico muestral. El nivel de confianza más efectivo y utilizado es 95%.

**Otro procedimiento administrativo - OPA:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios



derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

**Prueba piloto:** Es aquella experimentación que se realiza por primera vez con el objetivo de comprobar ciertas cuestiones. Se trata de un ensayo experimental, cuyas conclusiones pueden resultar interesantes para avanzar con el desarrollo de algo.

**Racionalización de trámites:** Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, para facilitarle a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

**Servidor público:** Persona con una vinculación laboral al estado, que ejerce funciones públicas que están al servicio del estado y de la comunidad.

**Solicitante:** Es la ciudadanía que pide formalmente una información o una solicitud relacionada con un proyecto, estrategia, trámite y/o servicio.

**Tamaño de la muestra:** es una selección significativa de la población que se pretende estudiar. Entre mayor sea el tamaño de tu muestra, mayor será la seguridad de que las respuestas realmente reflejan a la población. Esto indica que, para un nivel de confianza determinado, entre mayor sea el tamaño de la muestra, menor será el intervalo de confianza.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**Usuarios:** Menciona la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

**Variable:** Características, cualidades, elementos o componentes de una unidad de análisis, que pueden modificarse o variar a través del tiempo.



### 3. Objetivos

#### 3.1. Objetivo general

Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor con el propósito de informar la planificación y ejecución de las políticas, programas y mejoras al interior de los procesos ofertados por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

#### 3.2. Objetivos específicos

- Fortalecer el relacionamiento e interacción con los diferentes grupos de valor en el Distrito, Estado – Ciudadano y la implementación de MIPG.
- Diseñar, evaluar y focalizar los planes, programas y proyectos a través de los cuales se desarrollan las diferentes acciones de la entidad.
- Utilizar la información que se recolecte para evaluar de manera constante las acciones que se realizan con el fin de fortalecer las estrategias de intervención y participación ciudadana.

### 4. Alcance

El alcance de la **Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor** llevada a cabo por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias se enmarca en el interés por obtener una comprensión detallada y profunda de los perfiles, necesidades y expectativas de los usuarios internos de la entidad. Este ejercicio se aplicó específicamente a los empleados de planta y contratistas con contratación vigente durante el primer periodo del año 2024, quienes conforman un grupo estratégico de valor para la administración distrital.

El alcance de la caracterización se circunscribió a:

- **Empleados de Planta:** Personal administrativo y operativo que conforma la nómina permanente de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, los cuales tienen una población de **1.221 funcionarios**.
- **Contratistas:** Personal vinculado mediante contratos de prestación de servicios vigentes durante el primer semestre del año 2024, que desempeña funciones complementarias o específicas para diversas dependencias de la



Alcaldía, los cuales a la fecha de realización del ejercicio son una población de **7.500 contratos**.

Esta muestra abarca a funcionarios de todas las dependencias de la entidad, asegurando una representación adecuada de los diferentes sectores, niveles jerárquicos y áreas de trabajo, con el fin de capturar una diversidad de perspectivas y necesidades que permita un análisis integral.

## 5. Líder del ejercicio de caracterización

Las responsabilidades del ejercicio de caracterización de ciudadanía y grupos de valor recayeron en un equipo interdisciplinario liderado por la **Coordinación de Atención y Servicios al Ciudadano** de la **Secretaría General**, que dirigió y supervisó el proceso para asegurar su coherencia con los objetivos institucionales, junto con el equipo de **Calidad**. Este equipo contó con la colaboración de la **Secretaría de Planeación**, encargada de aportar lineamientos estratégicos y metodológicos; la **Secretaría de Participación**, que facilitó la vinculación de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso; la Oficina de **Prensa y Comunicaciones**, responsable de la divulgación y sensibilización sobre la importancia del ejercicio; el área de calidad, que garantizó la precisión y la integridad de los datos recopilados, así como la adecuación de las herramientas utilizadas; y la **Oficina de Informática**, que diseñó la herramienta tecnológica utilizada para la recolección de datos y proporcionó el soporte técnico necesario durante todo el proceso. En conjunto, este equipo multidisciplinario trabajó para asegurar que la caracterización fuera inclusiva, representativa y alineada con las metas de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

Adicionalmente, para este ejercicio, cada dependencia de la entidad nombró un enlace responsable de aplicar la encuesta en su área específica. Estos enlaces desempeñaron un papel crucial en la recolección de datos, asegurando que la información recopilada fuese representativa y reflejara adecuadamente las particularidades de cada sector de la Alcaldía. Los enlaces facilitaron la implementación efectiva del proceso de caracterización, promoviendo la participación de los empleados de planta y contratistas, y garantizando la correcta aplicación de la metodología establecida. Gracias a esta estructura organizativa, se logró una cobertura integral del ejercicio, maximizando la calidad y la precisión de los resultados obtenidos.



## 6. Mecanismo de Recolección

La encuesta se realizó mediante el **Sistema de Identificación y Caracterización (SIC)**, una herramienta digital diseñada por la Oficina Asesora de Informática de la Alcaldía, que permitió la recolección, procesamiento y análisis de datos de manera sistemática y eficiente. La herramienta SIC se implementó con el fin de recopilar información detallada sobre las variables relevantes de la caracterización, tales como las condiciones laborales, la percepción del ambiente de trabajo, el acceso a la información institucional y los canales de comunicación interna.

El enlace para acceder a la encuesta es el siguiente:

[https://sic.prixmasol.com/home/caracterizacion/externalform/atencion\\_ciudadano/](https://sic.prixmasol.com/home/caracterizacion/externalform/atencion_ciudadano/)

Durante la implementación del SIC, se realizaron ajustes técnicos y metodológicos necesarios para asegurar la calidad de los datos y la correcta aplicación de la herramienta. Estos ajustes permitieron optimizar su funcionamiento y garantizar que los resultados obtenidos fueran representativos y útiles para la toma de decisiones.

## 7. Metodología

Para realizar el ejercicio de caracterización de ciudadanos y grupos de valor durante 2024, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias empleó como guía metodológica la **Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor, Versión 5.0** de noviembre de 2022, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Esta guía establece las pautas para que las entidades públicas identifiquen las características, necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor con los que interactúan, con el fin de diseñar y ajustar políticas y servicios de manera informada.

La actualización de esta guía, respecto a la versión de 2017, simplifica algunos conceptos y procedimientos, e incorpora el enfoque de Estado Abierto según el CONPES 4070 de 2021. Este enfoque promueve la construcción de confianza pública, facilitando la interacción entre el Estado y la sociedad para equilibrar las necesidades ciudadanas con las responsabilidades del sector público. Al adoptar este enfoque, las entidades públicas deben conocer a fondo a sus grupos de valor, identificar sus particularidades, y comprender qué requieren para poder acceder a los servicios del Estado. De esta manera, se garantizan derechos, se facilita la participación ciudadana, y se fortalece el control social.



## 7.1. Selección de la muestra

En el marco de este ejercicio, la caracterización se basó en una muestra seleccionada de manera técnica y representativa. Dado que la población total a caracterizar era de 8,721 personas (1,221 funcionarios de planta y 7,500 contratistas), y reconociendo las limitaciones operativas de la entidad para llevar a cabo una caracterización del 100% de dicha población, se decidió aplicar un muestreo estadístico. Este procedimiento permitió garantizar que la muestra seleccionada fuera suficiente para obtener resultados confiables, sin necesidad de encuestar a toda la población.

El cálculo de la muestra se realizó con un **nivel de confianza del 95%**, lo que significa que existe un 95% de certeza de que los resultados obtenidos reflejan las características reales de la población total. Asimismo, se definió un **margen de error del 2.36%**, lo que indica el grado de precisión de los resultados, asegurando que la variación entre los datos de la muestra y la población total es mínima.

Como resultado, se llevaron a cabo un total de **1,444 encuestas**. Este número de encuestas fue suficiente para garantizar la representatividad de la muestra, permitiendo obtener información detallada sobre las características, necesidades e intereses de la ciudadanía. Esta metodología asegura que las decisiones basadas en estos resultados sean fundamentadas, contribuyendo a la mejora de los servicios y políticas públicas de la Alcaldía de Cartagena.

## 7.2. Ficha técnica

<b>Año</b>	2024
<b>Periodo de análisis</b>	Del 17 junio al 16 de agosto del 2024
<b>Tema</b>	Preguntas para caracterizar la ciudadanía y grupos de valor de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
<b>Objetivo de la encuesta</b>	Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor, con el fin de proporcionar información clave para la planificación y ejecución de políticas, programas y mejoras en los procesos ofrecidos por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
<b>Tipo de encuesta</b>	Herramienta informática en línea a través del Sistema de Identificación y Caracterización (SIC) <a href="https://sic.prixmasol.com/home/caracterizacion/externalform/atencion_ciudadano/">https://sic.prixmasol.com/home/caracterizacion/externalform/atencion_ciudadano/</a>
<b>Técnica de recolección de datos</b>	Personal y a través de un código QR.
<b>Ámbito geográfico</b>	Oficinas y puntos presenciales donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
<b>Diseño de la muestra y procesamiento</b>	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano



<b>Población</b>	Funcionarios y contratistas de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, cuya población total asciende a 8.721 personas.
<b>Periodo de aplicación</b>	Diaria
<b>Metodología</b>	Encuesta en línea
<b>Numero de preguntas formuladas</b>	21
<b>Tamaño de la muestra en el periodo</b>	1.444
<b>Confiabilidad</b>	95%
<b>Margen de error</b>	2,36%
<b>Rangos de valoración</b>	Escala de valoración numérica y porcentual
<b>Dependencia responsable del estudio</b>	Coordinación de Atención y Servicios al Ciudadano
<b>Líder del proceso</b>	Coordinador de Atención y Servicios al Ciudadano

Sitio web para validar información de ficha técnica sobre Confiabilidad y Margen de Error.  
<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-margen-de-error.html>

### 7.3. Variables contempladas en la caracterización y resultados

La caracterización ciudadana y de grupos de valor de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias surge de la necesidad de conocer la composición de los usuarios de los servicios de la entidad y sus principales atributos. Este ejercicio permite identificar condiciones específicas de los grupos de valor, con el objetivo de definir y mejorar la oferta de servicios y su prestación.

#### ¿Qué es la caracterización?

Caracterizar es un proceso investigativo cuyo propósito es recopilar información sobre las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa la entidad. A través de este análisis, se logra agrupar o segmentar a estos grupos en función de atributos o características similares, lo que facilita la identificación de necesidades específicas y la adaptación de los servicios y políticas públicas a dichas necesidades.

#### Importancia de la caracterización para la oferta institucional

La caracterización es una herramienta clave para definir la oferta institucional y mejorar los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. Permite alinear las acciones de la entidad con las necesidades y expectativas de sus grupos de valor,



garantizando así el ejercicio pleno de sus derechos. Además, proporciona insumos valiosos para la planeación, gestión y evaluación de acciones públicas, asegurando que éstas cumplan con el objetivo misional de la entidad.

### **Accesibilidad y participación ciudadana**

Es esencial que la información derivada de este ejercicio sea accesible al público. Para ello, se recomienda su disponibilidad en un portal de acceso público, promoviendo así la transparencia y el derecho a la información. La participación ciudadana es fundamental en la creación de acciones y políticas públicas; por esta razón, se inició la prueba piloto de caracterización con servidores públicos y contratistas con contratación vigente durante el primer semestre de 2024, involucrando a diversas dependencias y partes interesadas que interactúan directa o indirectamente con los servicios de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

### **Grupos de valor y su clasificación**

En el contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), "toda entidad pública cumple con un propósito fundamental para el cual fue creada: satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos", a quienes se denomina grupos de valor. Los grupos de valor de la Alcaldía Mayor de Cartagena incluyen funcionarios públicos de las diferentes dependencias de la entidad, distribuidos en las tres localidades de la ciudad, así como personas naturales que ejercen funciones públicas como empleados públicos y trabajadores oficiales.

La clasificación tradicional distingue entre empleados públicos, quienes realizan funciones administrativas, y trabajadores oficiales, que están a cargo de obras públicas y actividades industriales y comerciales del Estado, según lo establecido por la Corte Constitucional en la Sentencia C-681 de 2003.

En resumen, la caracterización ciudadana y de grupos de valor es una herramienta fundamental para conocer a profundidad a los usuarios de los servicios de la Alcaldía Mayor de Cartagena, permitiendo así la implementación de acciones que respondan de manera más efectiva a sus necesidades y contribuyan a mejorar la relación entre la entidad y la ciudadanía.

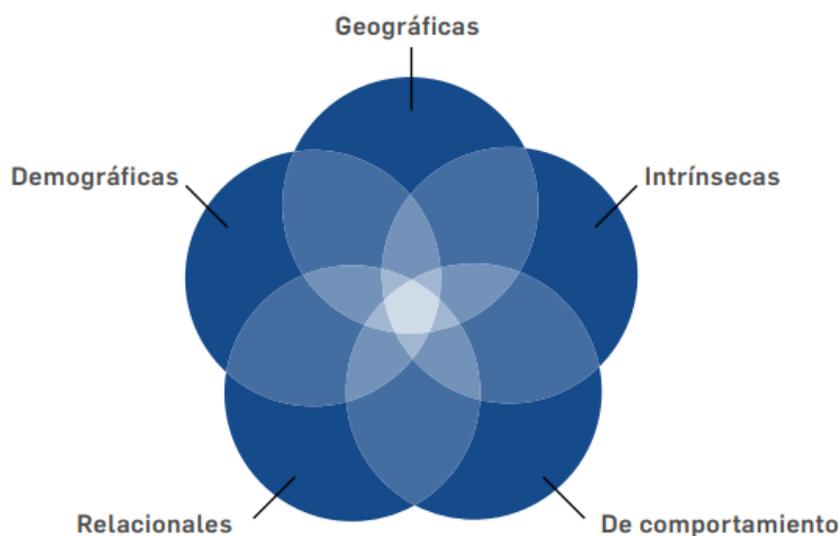


#### 7.4. Variables de caracterización

Para conocer a fondo los diferentes grupos de valor con los que interactúa la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, es fundamental establecer un conjunto de variables que permitan identificar y analizar las características más relevantes de cada grupo. Estas variables son clave para entender las particularidades de la población y ajustar la oferta institucional de manera efectiva.

En el marco de la caracterización de personas para la Política Pública Distrital de grupos de valor de la entidad, se han definido las siguientes categorías de variables:

- **Geográficas:** Relacionadas con la ubicación física de la ciudadanía, su distribución territorial y el entorno en el que se desarrollan.
- **Demográficas:** Incluyen aspectos como edad, sexo, ciclo de vida y otras características que reflejan la composición y evolución de la población a lo largo del tiempo.
- **Intrínsecas:** Características propias de los individuos, como valores, motivaciones y capacidades, que influyen en su comportamiento y necesidades.
- **Comportamentales:** Factores relacionados con los patrones de conducta, uso de servicios, hábitos y preferencias de los diferentes grupos de valor.
- **Relacionales:** Enfocadas en la manera en que los individuos interactúan con la entidad y entre ellos, considerando el nivel de participación, cooperación y comunicación con la Alcaldía.





Estas categorías de variables permiten una caracterización integral de los grupos de valor, facilitando la planificación de acciones y políticas públicas más efectivas y ajustadas a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

## 8. Resultados Caracterización de Variables

### 8.1. Variables Geográficas y Demográficas

Los resultados en cuanto a las variables geográficas y demográficas proporcionan un primer nivel de análisis sobre la ubicación y características de la ciudadanía y grupos de valor. Las variables geográficas permiten identificar la ubicación física de las personas participantes, ayudando a entender la distribución territorial de la población encuestada. Sin embargo, este nivel de análisis, por sí solo, no es suficiente para generar conclusiones definitivas ni para definir actividades concretas en planes o proyectos; es fundamental complementarlo con variables de otras categorías que permitan un entendimiento más integral.

Variables Geográficas	
Nombre de la Variable	Definición
Ubicación	Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Igualmente, permite identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario.

Las variables demográficas, por otro lado, se enfocan en las características de una población y su desarrollo a lo largo del tiempo. Estas incluyen aspectos como la edad, el sexo, el ciclo de vida y otras características sociodemográficas, y son esenciales en cualquier ejercicio de caracterización de la ciudadanía. Además, es crucial incorporar variables que reflejen diferentes tipologías del enfoque diferencial, como la situación de discapacidad, pertenencia a grupos étnicos o de identidad cultural, orientación sexual e identidad de género diversas, y particularidades según el ciclo vital (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores) o contexto (como mujeres rurales). Estas variables permiten un análisis más inclusivo y detallado, que facilita la planificación de políticas públicas más equitativas y representativas de la diversidad poblacional.



Variables Demográficas	
Nombre de la Variable	Definición
<b>Tipo y número de documento</b>	Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad
<b>Edad</b>	Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con sus características y servicios, y los objetivos del estudio, deberá establecer los rangos específicos de análisis. Ejemplo: 1 - 5 años, 6 - 11 años, 12 - 18 años, 19 - 24 años y así sucesivamente.
<b>Sexo</b>	Esta variable suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.
<b>Género</b>	De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres.
<b>Estrato socio económico</b>	La estratificación socio-económica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

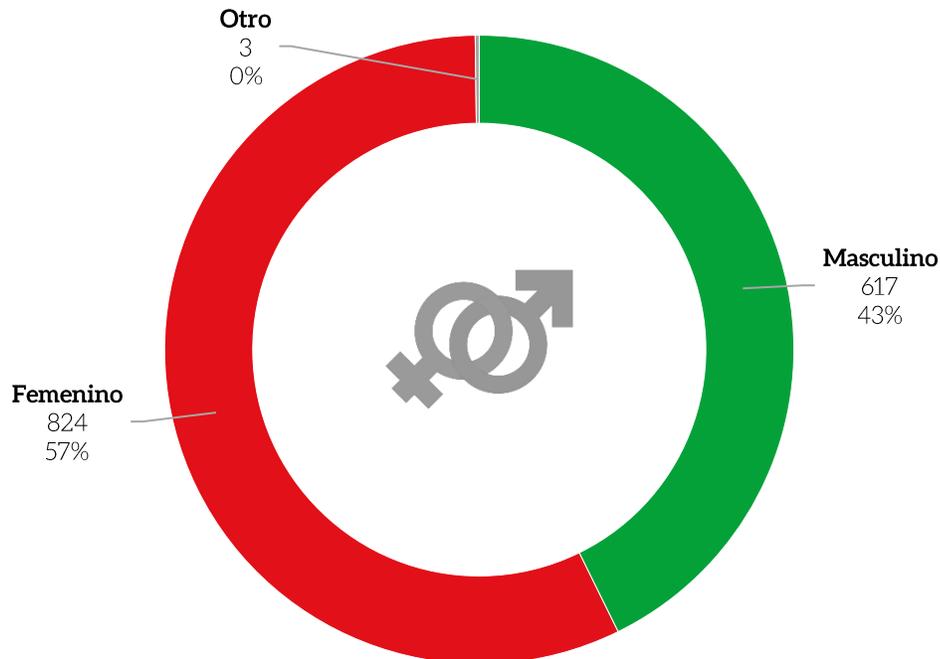
### 8.1.1. Análisis por Género

El análisis de la gráfica muestra una distribución de género entre los integrantes de los grupos de valor identificados durante el ejercicio. En detalle, el 57% de los participantes pertenecen al género femenino, lo que indica una representación mayoritaria de mujeres en los grupos de valor. Por otro lado, el 43% de los integrantes son hombres, reflejando una representación significativa pero menor en comparación con el género femenino.

Además, se observa un porcentaje muy bajo de participantes que se identifican con otros géneros, lo que sugiere una mínima representación en esta categoría. Esta distribución proporciona una visión general de la composición de género dentro de los grupos de valor y puede ser útil para evaluar la equidad de género en la participación y considerar ajustes necesarios para fomentar una mayor diversidad.



Grafica 1. Resultados por genero



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

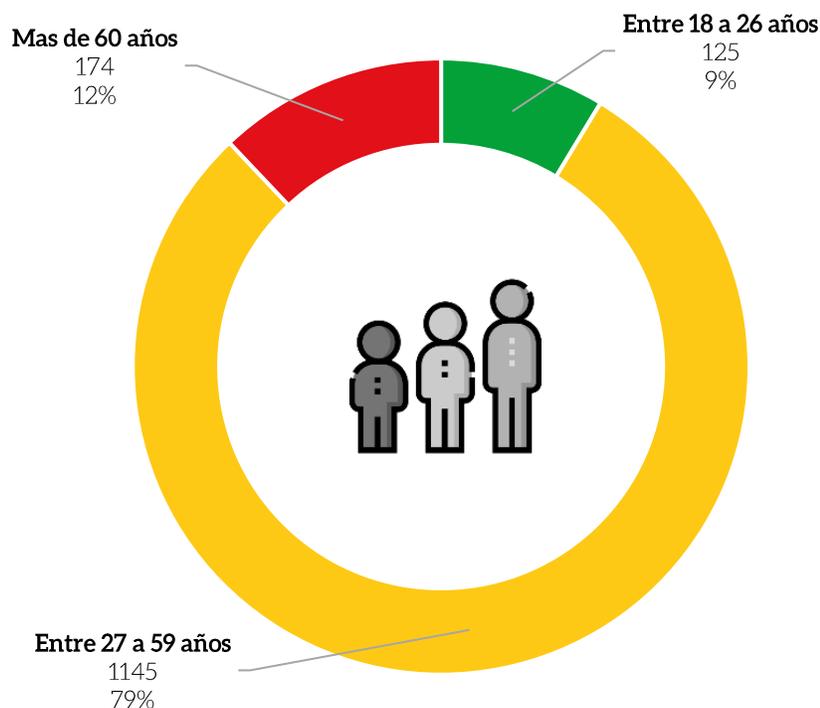
### 8.1.2. Análisis por Rango de edades

Para realizar el análisis de la gráfica que muestra el rango de edades de los resultados de la caracterización ciudadana y grupos de valor, tomaremos en cuenta la distribución de las personas encuestadas en tres rangos de edad: de 18 a 26 años, de 27 a 59 años, y más de 60 años. La distribución es la siguiente:

- **18 a 26 años:** 174 personas
- **27 a 59 años:** 1.145 personas
- **Más de 60 años:** 125 personas



Grafica 2. Resultados por rango de edades



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

### Distribución Mayoritaria

- El grupo más representado es el de **27 a 59 años**, con **1.145 personas**, lo que representa alrededor del **79%** del total de encuestados. Esto indica que la mayoría de las personas que participaron en la prueba se encuentran en un rango de edad que puede considerarse como población adulta en edad productiva. Este dato es relevante porque este grupo etario es generalmente el más activo en términos económicos y sociales.

### Participación de Jóvenes

- El grupo de **18 a 26 años** es el menos representado, con **125 personas** (aproximadamente el **9%** del total de encuestados). La baja participación de jóvenes puede indicar varios aspectos: una menor presencia de jóvenes en el contexto del estudio, menos interés o acceso a la prueba, o que el grupo objetivo de la prueba se orienta más hacia la población adulta.



## Población de Mayores

- El grupo de personas **mayores de 60 años** está compuesto por **174 personas** (alrededor del **12%** del total). Este grupo representa una fracción más pequeña de la muestra, lo cual puede ser normal dado que, generalmente, la población de mayores de 60 años es menos numerosa en comparación con otros grupos etarios. Sin embargo, su participación aún es significativa para tener en cuenta sus necesidades y características específicas.

La preponderancia de la población entre **27 y 59 años** puede reflejar que la caracterización ciudadana está enfocada en comprender mejor las necesidades y características de la población en edad de trabajo y que participa activamente en la vida económica y social.

La baja participación de los jóvenes y de los adultos mayores puede sugerir la necesidad de estrategias específicas para fomentar la inclusión de estos grupos en procesos similares en el futuro.

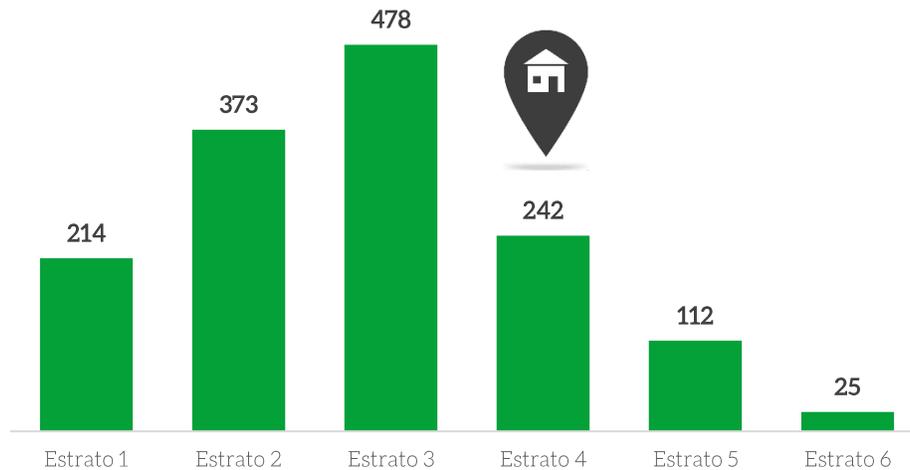
### 8.1.3. Estrato socioeconómico

Para el análisis de la gráfica de los resultados de la aplicación de la caracterización ciudadana y grupos de valor según el estrato socioeconómico, se considerarán las respuestas de las participantes distribuidas en seis estratos:

- **Estrato 1:** 214 personas
- **Estrato 2:** 373 personas
- **Estrato 3:** 478 personas
- **Estrato 4:** 242 personas
- **Estrato 5:** 112 personas
- **Estrato 6:** 25 personas



Grafica 3. Resultados por estrato socioeconómico



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

### Distribución Mayoritaria

- El grupo con mayor representación es el **estrato 3**, con **478 personas**, que representa aproximadamente el **26%** del total de encuestados. Esto indica que una parte significativa de los participantes pertenece a un nivel socioeconómico medio, lo cual puede ser reflejo de una mayor accesibilidad o predisposición para participar en estudios de esta naturaleza.

### Estratos de Participación Alta

- Estrato 2** (373 personas, alrededor del **20%** del total) y **estrato 1** (214 personas, aproximadamente el **12%** del total) también muestran una representación importante. Esto significa que, en conjunto, los estratos 1, 2, y 3 (que representan los niveles socioeconómicos bajos y medios-bajos) abarcan más de la mitad de los encuestados (cerca del **58%**). Esto puede estar relacionado con la distribución socioeconómica general de la población objetivo o con un interés particular en entender mejor a estos grupos de menor nivel económico.



#### Participación de Estratos Medios Altos

- **Estrato 4** cuenta con **242 personas**, que representa aproximadamente el **13%** del total. Este es un grupo medio-alto y su participación sugiere un interés significativo de personas con acceso a recursos más considerables pero que aún no pertenecen a los niveles más altos de la sociedad.

#### Participación de Estratos Altos

- **Estrato 5** (112 personas, aproximadamente el **6%**) y **estrato 6** (25 personas, alrededor del **1%** del total) muestran una representación mucho menor. Esto indica que los estratos altos tienen una participación limitada en la prueba piloto. Las posibles razones para esto pueden incluir una menor predisposición a participar, falta de interés o alcance en estos grupos, o incluso que la metodología de la encuesta no fue adecuada para captar su interés.

La distribución de los datos muestra una mayor participación de los estratos más bajos y medios, lo que puede indicar un enfoque del estudio en poblaciones con necesidades socioeconómicas más marcadas o con mayor disposición a participar en la caracterización ciudadana.

La baja participación de los estratos altos (5 y 6) podría reflejar una menor representación de estos grupos en la población objetivo o una necesidad de mejorar las estrategias de alcance para incluir una mayor diversidad socioeconómica.

La alta representación de los estratos bajos y medios puede proporcionar información valiosa sobre las necesidades y características de estos grupos, que suelen ser una prioridad en políticas públicas y programas sociales.

Sin embargo, para una caracterización integral, sería recomendable buscar una representación más equilibrada, incluyendo una mayor participación de los estratos altos para captar una visión más amplia de la ciudadanía.

#### 8.1.4. Lugar de nacimiento y residencia

La gran mayoría de los encuestados, **1,442 personas (99.9%)**, nacieron en Colombia, mientras que solo **2 personas (0.1%)** nacieron en Venezuela. Esto sugiere que la



muestra es representativa principalmente de la población local colombiana, con muy poca presencia de inmigrantes venezolanos.

Tabla 1. Resultados prueba piloto – País de nacimiento

País	No. de personas	% de Participación
Colombia	1442	99,9%
Venezuela	2	0,10%
<b>Total general</b>	<b>1444</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

Entre los nacidos en Colombia, el **84.4%** proviene del **departamento de Bolívar**, indicando una alta concentración regional. Esto refleja una representatividad significativa de la población local del departamento, específicamente en Cartagena y sus alrededores, mientras que solo el **15.6%** proviene de otros departamentos, sugiriendo una baja diversidad geográfica dentro del país.

Tabla 2. Resultados prueba piloto – Departamento de nacimiento

Departamento	No. de personas	% de Participación
Bolívar	1217	84,40
Sucre	63	4,37
Córdoba	37	2,57
Distrito Capital	27	1,87
Atlántico	24	1,66
Antioquia	16	1,11
Magdalena	14	0,97
Cesar	7	0,49
Valle del Cauca	6	0,42
Santander	5	0,35
Boyacá	4	0,28
Chocó	4	0,28
La Guajira	4	0,28
Norte de Santander	4	0,28
Amazonas	2	0,14
Cundinamarca	2	0,14
San Andrés y Providencia	2	0,14
Caquetá	1	0,07
Nariño	1	0,07



Risaralda	1	0,07
Tolima	1	0,07
<b>Total general</b>	<b>1442</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

La mayoría de los participantes residen en las localidades urbanas de Cartagena: **Localidad 1** (545 personas, **38%**), **Localidad 3** (468 personas, **32%**), y **Localidad 2** (370 personas, **26%**). El **4% restante** reside en municipios aledaños. Esto muestra una fuerte tendencia urbana, con una representación significativa de todas las localidades, pero una menor participación de zonas rurales o municipios cercanos.

Tabla 3. Resultados prueba piloto - Localidad de residencia

<b>Localidad</b>	<b>No. de Personas</b>	<b>% de Participación</b>
Localidad 1: Histórica y del Caribe	545	37,74
Localidad 2: Virgen y Turística	370	25,62
Localidad 3: Industria y de la Bahía	468	32,41
Turbaco	50	3,46
Arjona	6	0,42
Santa Rosa	3	0,21
Bayunca	2	0,14
<b>Total general</b>	<b>1444</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

## 8.2. Variables Intrínsecas

En esta sección, abordamos el análisis de las variables intrínsecas derivadas de la prueba piloto. Estas variables se centran en actividades y valores que reflejan las preferencias individuales y los estilos de vida de la ciudadanía, así como de los grupos de interés. La identificación y el análisis de estas características permiten diferenciar entre diversos grupos en función de sus comportamientos y necesidades específicas.

Las variables intrínsecas incluyen, entre otros aspectos, las preferencias relacionadas con el acceso a canales de atención y los patrones de uso de estos canales. Por ejemplo, se exploran las elecciones que hacen los usuarios al seleccionar canales de atención y cómo estas elecciones afectan su interacción con los servicios. Este análisis proporciona una visión detallada sobre cómo los distintos grupos



utilizan los recursos disponibles y cómo sus preferencias y comportamientos pueden influir en la eficacia de los servicios ofrecidos.

Variables Intrínsecas	
Nombre de la Variable	Definición
<b>Intereses</b>	Esta variable permite identificar actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o interesados. Es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. Ejemplo: Temas: deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social.
<b>Lugares de encuentro</b>	Esta variable hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o interesados, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.
<b>Acceso a canales de atención</b>	Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal. Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.
<b>Uso de canales de atención</b>	Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.

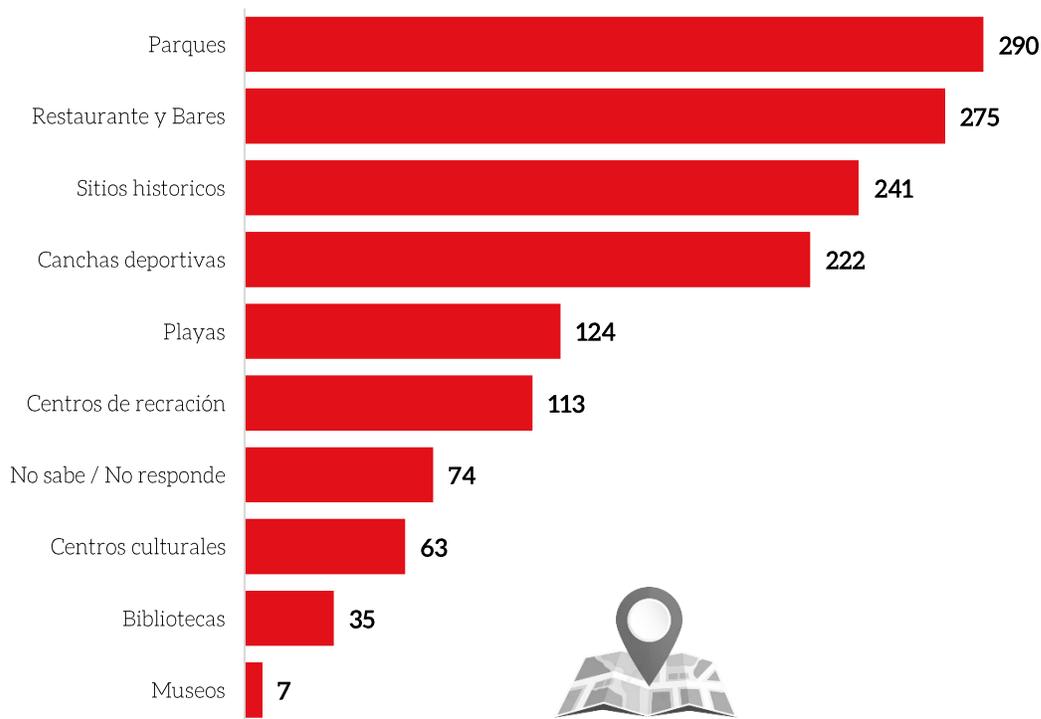


Al comprender estas variables, podemos identificar tendencias y patrones que son cruciales para adaptar y mejorar las estrategias de atención y comunicación, asegurando así una mejor alineación con las necesidades y expectativas de los usuarios.

### 8.2.1. Lugares frecuentados por la ciudadanía

Los resultados obtenidos revelan una clara preferencia entre los lugares que frecuentan los ciudadanos. A continuación, se presenta un análisis detallado basado en los datos recopilados:

Grafica 4. Resultados Lugares frecuentados por la ciudadanía



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

**Parques:** Los parques son los lugares más frecuentados, con una clara mayoría de **290 personas**. Este dato sugiere que los espacios verdes tienen un atractivo significativo para la ciudadanía, posiblemente debido a su



accesibilidad, opciones de recreación al aire libre y espacios para actividades familiares o individuales. Los parques podrían ser considerados un recurso clave para el bienestar comunitario y la promoción de la salud.

**Restaurantes y Bares:** Los restaurantes y bares son el segundo lugar más popular con **275 personas**. Esto indica una fuerte preferencia por los espacios de socialización y gastronomía. La alta frecuencia en estos lugares podría reflejar una inclinación hacia la vida social y el disfrute de experiencias culinarias, lo cual es importante para el desarrollo de políticas y eventos que fomenten la interacción social y el turismo local.

**Sitios Históricos:** Los sitios históricos atraen a **241 personas**, lo que demuestra un interés considerable en la historia y la cultura local. Esto sugiere que los ciudadanos valoran el patrimonio histórico y están dispuestos a invertir tiempo en conocer y preservar estos lugares. Promover el turismo cultural y la educación sobre el patrimonio puede ser beneficioso para el enriquecimiento cultural y el desarrollo económico local.

**Canchas Deportivas:** Con **222 personas** que frecuentan canchas deportivas, se observa una alta participación en actividades físicas y deportivas. Esto resalta la importancia de las infraestructuras deportivas para la salud pública y el bienestar. Fomentar el acceso y la calidad de estas instalaciones podría mejorar la actividad física y la cohesión social en la comunidad.

**Playas:** Las playas, con **124 visitantes**, muestran un interés menor en comparación con los parques y restaurantes. Esto puede deberse a la estacionalidad o la accesibilidad limitada. Sin embargo, las playas siguen siendo un recurso valioso para el ocio y el turismo, y su promoción podría atraer a más visitantes si se mejoran los accesos y se promueven adecuadamente.

**Centros de Recreación:** Los centros de recreación son frecuentados por **113 personas**, lo que indica un interés moderado. Estos centros pueden ofrecer una variedad de actividades y servicios que son valorados por una parte de la población. Mejorar la visibilidad y la oferta de actividades en estos centros podría incrementar su uso y relevancia.

**No Sabe / No Responde:** La categoría "No sabe / No responde" con **74 personas** sugiere una proporción de la población que no está segura o no desea especificar los lugares que frecuenta. Este grupo puede requerir una



investigación adicional para comprender mejor sus preferencias o la falta de respuesta.

**Centros Culturales:** Con **63 personas** visitando centros culturales, este tipo de espacios parece tener una menor popularidad. Sin embargo, los centros culturales pueden desempeñar un papel importante en la promoción del arte y la cultura local. Estrategias para aumentar el interés y la participación en estos centros podrían ser útiles.

**Bibliotecas:** Las bibliotecas, con **35 visitantes**, tienen una baja frecuencia. Esto podría indicar una necesidad de revitalización o modernización para atraer a más usuarios. Promover las bibliotecas como centros de aprendizaje y comunidad podría ayudar a aumentar su uso.

**Museos:** Los museos, con solo **7 visitantes**, tienen la menor frecuencia. Esto podría reflejar una falta de interés o barreras de acceso. Es importante considerar estrategias para mejorar la visibilidad y la accesibilidad de los museos, así como para fomentar el interés en el arte y la historia.

El análisis de los lugares frecuentados por la ciudadanía muestra una clara preferencia por espacios al aire libre y de socialización, como parques y restaurantes, seguidos por sitios históricos y deportivos. Las categorías con menor frecuencia, como museos y bibliotecas, sugieren áreas potenciales para el desarrollo y la promoción. Estos resultados ofrecen una base sólida para planificar y mejorar los recursos y servicios disponibles para la comunidad, enfocándose en aumentar la participación y la satisfacción de los ciudadanos.

### 8.3. Variables Comportamentales

En este análisis, nos enfocamos en las variables comportamentales observadas durante la realización del ejercicio, las cuales van más allá de las simples declaraciones de preferencia o intención de la ciudadanía y los grupos de valor. Este enfoque nos permite explorar las acciones reales y las interacciones efectivas de los ciudadanos con diversas entidades.

Al estudiar estas variables comportamentales, podemos identificar los motivos subyacentes que impulsan la interacción de los ciudadanos, así como los eventos o circunstancias que influyen en sus decisiones. Este análisis revela no solo los beneficios que los ciudadanos buscan al interactuar con una entidad, sino también las características específicas de estas interacciones.



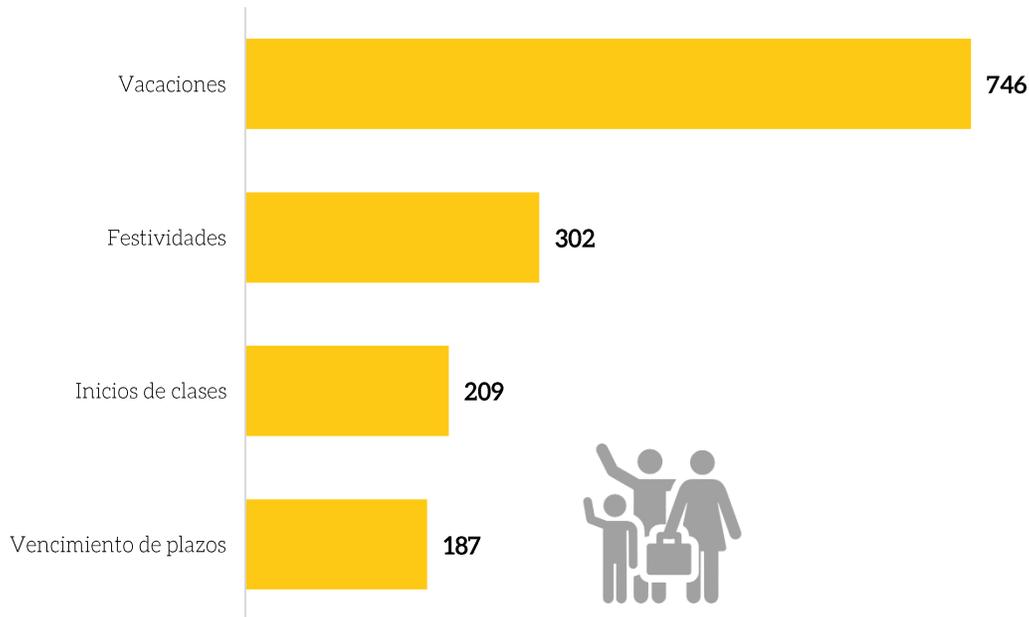
Por ejemplo, podemos examinar los tipos de beneficios que los ciudadanos valoran al utilizar ciertos servicios o participar en eventos, y cómo estos factores afectan su comportamiento. Además, se consideran los eventos o situaciones que atraen su interés y motivan su participación activa.

Variables De Comportamiento	
Nombre de la Variable	Definición
<b>Niveles de Uso</b>	Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. Ejemplo: usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual.
<b>Beneficios buscados</b>	Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos. Ejemplo: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
<b>Eventos</b>	Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites. Ejemplo: vacaciones, defunciones, nacimientos.

Este enfoque permite una comprensión más profunda y matizada de las dinámicas de comportamiento y preferencias de la ciudadanía. Al identificar estos aspectos, se facilita la creación de estrategias y políticas más efectivas que se alineen con las verdaderas necesidades y expectativas de los ciudadanos, optimizando así la relevancia y el impacto de los servicios y eventos ofrecidos.



Grafica 5. Resultados Ocasiones para realizar los tramites



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

#### 8.4. Variables Relacionales

Las variables relacionales permiten entender cómo los grupos de valor interactúan y se relacionan con la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, ofreciendo una visión detallada de las dinámicas de participación, comunicación y colaboración entre la entidad y los diferentes actores involucrados. Estas variables son fundamentales para identificar tanto las pautas de comportamiento a lo largo del tiempo como los factores que generan cambios en dichas relaciones.

En este contexto, las variables relacionales pueden ser de dos tipos:

- **Temporales:** Ayudan a identificar patrones de interacción y variaciones en el tiempo, tales como la frecuencia con la que los ciudadanos y grupos de valor utilizan ciertos canales de atención, participan en eventos o actividades organizadas por la Alcaldía, o se comunican con la entidad. Estas variables permiten observar cómo se modifican los niveles de participación y compromiso con el paso del tiempo.
- **Causales:** Están asociadas a los cambios que ocurren cuando se modifican escenarios, estrategias de relacionamiento o la oferta institucional. Por ejemplo, se pueden analizar las reacciones de los grupos de valor ante la



implementación de nuevos canales de atención, cambios en las políticas públicas, o ajustes en la oferta de servicios y programas. Este tipo de variables permite comprender mejor cómo los cambios específicos impactan la relación entre la Alcaldía y la ciudadanía.

Algunos ejemplos concretos de estas variables incluyen la forma en que las diferentes organizaciones, asociaciones, y redes se vinculan con la Alcaldía; la frecuencia y duración de las interacciones, como reuniones, consultas o participación en procesos de toma de decisiones; y la manera en que se establecen alianzas estratégicas con otros actores del territorio.

Variables Relacionales	
Nombre de la Variable	Definición o ejemplo
Frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento.	Hace referencia al tiempo de duración de la solicitud, desde el inicio de la interacción hasta la obtención del resultado; también permite identificar y establecer tendencias de comportamiento frente a los momentos y necesidades específicas que pueden llevar a la ciudadanía y grupos de valor a interactuar con la entidad en un momento determinado.
Escenarios de relacionamiento más empleados o de mayor preferencia entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades.	Hace referencia a la identificación de los escenarios de mayor uso por parte de la ciudadanía y grupos de valor. Se identifica: acceso a información pública, trámites, acceso a oferta institucional (planes, programas y proyectos), espacios para hacer control y exigir cuentas (audiencias públicas de rendición de cuentas, foros, etc), espacios de participación (espacios de diálogo, participación, innovación, creación).
Otros escenarios de relacionamiento alternativos o itinerantes de mayor preferencia entre la ciudadanía y los grupos de valor.	Hace referencia a la identificación de otros escenarios en los que participa la ciudadanía y grupos de valor como ferias de servicios, jornadas de servicio, jornadas de participación y creación, entre otros.
Temas más demandados y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados.	Hace referencia a la identificación de temáticas específicas que suscitan mayor interés o son abordadas con mayor frecuencia en los escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades.
Calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad frente a: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acceso a información pública</li><li>▪ Acceso a trámites</li><li>▪ Acceso a oferta institucional (servicios, programas o proyectos)</li><li>▪ Espacios para hacer control y exigir cuentas</li><li>▪ Espacios de participación</li></ul>	Hace referencia a los resultados de la (s) herramienta (s) de medición de experiencia ciudadana en cada espacio de interacción o relacionamiento.



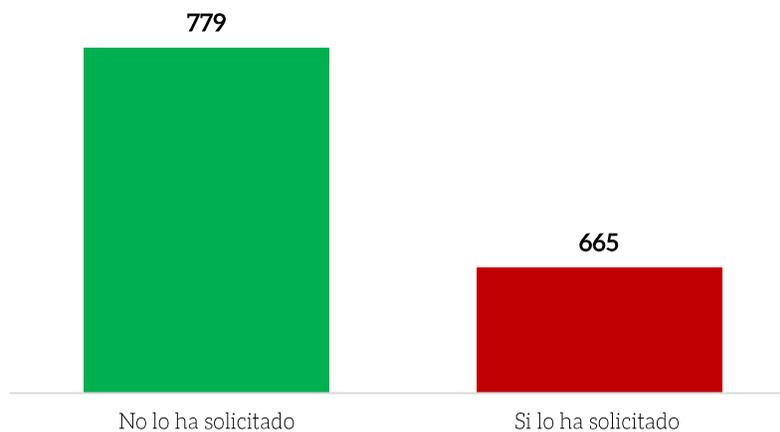
Variables Relacionales	
Nombre de la Variable	Definición o ejemplo
Espacios de articulación y relacionamiento existentes entre organizaciones, asociaciones y redes, que son relevantes para el relacionamiento con las entidades.	Hace referencia a la identificación de otros espacios de relacionamiento, articulación o diálogo entre otros actores como organizaciones, asociaciones, entidades, empresas.

El análisis de estas variables es crucial para mejorar las estrategias de relacionamiento de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, optimizando la oferta de servicios y fortaleciendo los canales de comunicación y colaboración con la ciudadanía y los grupos de valor. Esto, a su vez, permite construir un gobierno más participativo, transparente y orientado a responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de la comunidad.

#### 8.4.1. Solicitud y recepción de servicios

Un **54%** de la población encuestada indicó que **no ha solicitado ni recibido un servicio** de la Alcaldía en el último año, mientras que el **46%** afirmó haberlo hecho. Esta distribución sugiere una baja demanda o utilización de los servicios ofrecidos por la entidad, lo cual puede estar asociado a varios factores, como la falta de conocimiento sobre los servicios disponibles, la percepción de su calidad, o la dificultad en el acceso a los mismos. Este hallazgo resalta la necesidad de mejorar las estrategias de difusión y acceso a los servicios de la Alcaldía para incrementar su uso y optimizar su impacto en la comunidad.

Grafica 6. Resultados Solicitud de Servicios en el último año



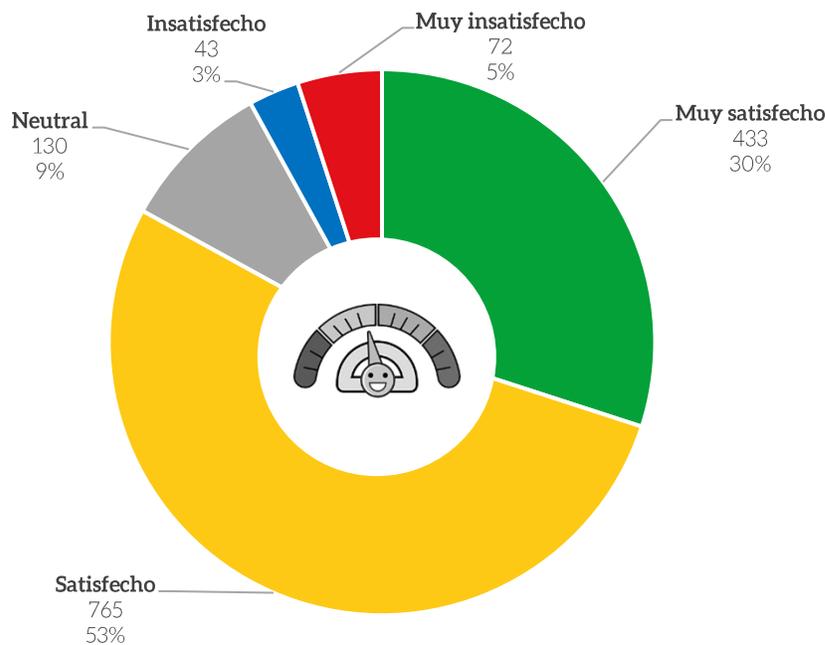
Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC



#### 8.4.2. Satisfacción con el acceso a la información

En cuanto a la satisfacción con el acceso a la información sobre los servicios de la Alcaldía, los resultados muestran que el 30% de los encuestados se siente "muy satisfecho" y el 53% "satisfecho," lo que representa una mayoría positiva (83%) que considera adecuado el acceso a la información. Sin embargo, hay un 9% que se siente "neutral" respecto a su experiencia, mientras que un 8% muestra insatisfacción, con un 5% "muy insatisfecho" y un 3% "insatisfecho."

Grafica 7. Resultados Satisfacción de acceso a la información



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

Estos resultados indican que, aunque una mayoría significativa de los ciudadanos percibe de manera positiva el acceso a la información, todavía existe un segmento relevante que no está completamente satisfecho. Este grupo de ciudadanos que expresan neutralidad o insatisfacción puede estar enfrentando barreras específicas, como falta de claridad en la información proporcionada, problemas en los canales de comunicación, o percepciones negativas sobre la disponibilidad o calidad de los servicios ofrecidos.

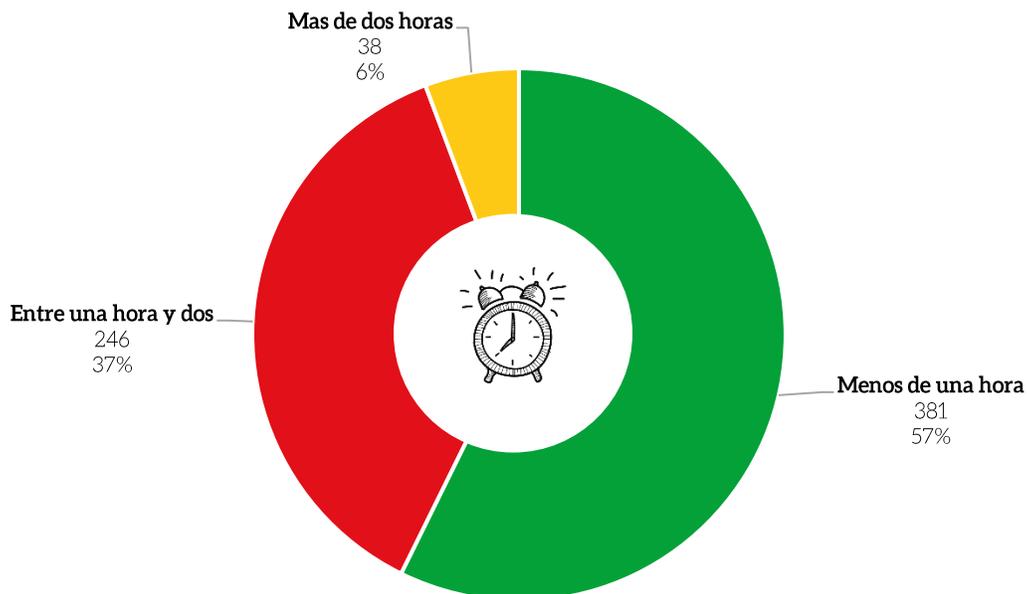


### 8.4.3. Tiempo para realizar los tramites

Los datos muestran que el **57%** de los encuestados considera que el tiempo para realizar los trámites es de menos de una hora. Esta mayoría refleja una percepción positiva sobre la eficiencia en la tramitación, indicando que, para la mayoría de los usuarios, el proceso es relativamente rápido y accesible.

Por otro lado, el **37%** de los ciudadanos señala que el tiempo para completar los trámites oscila entre una y dos horas, lo que sugiere que una parte significativa de la población encuentra que el proceso podría ser más ágil, pero aún dentro de un rango razonable. Solo el **6%** de los encuestados considera que el tiempo requerido para los trámites es de más de dos horas. Este pequeño porcentaje señala una posible área de mejora en términos de optimización de los tiempos de espera para garantizar una mayor eficiencia en el servicio.

Grafica 8. Resultados Tiempo para realizar los tramites



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

### 8.4.4. Satisfacción con la atención

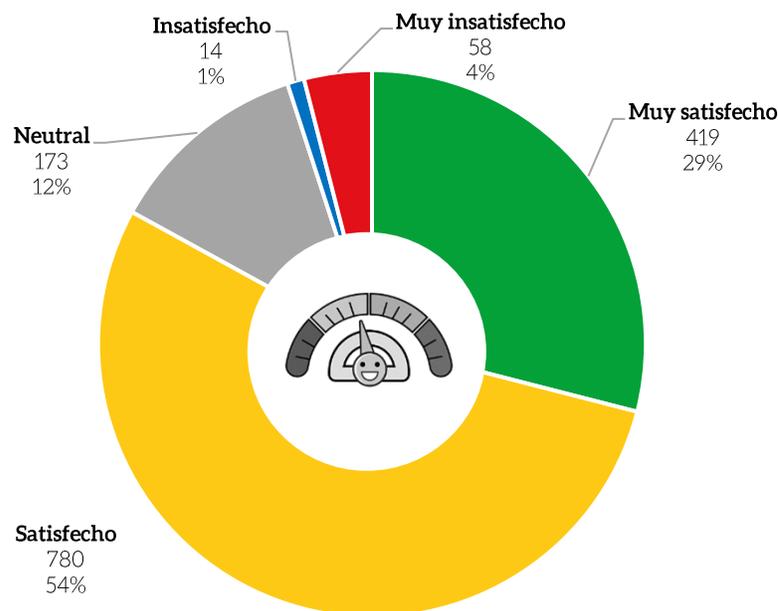
En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el **54%** de los encuestados se declara "satisfecho" y el **29%** "muy satisfecho," lo que representa una mayoría considerable que valora positivamente la calidad del servicio. Estos resultados



sugieren que la atención brindada por la Alcaldía cumple con las expectativas de una gran parte de los usuarios.

Sin embargo, hay un **12%** que se siente "neutral" respecto a la atención recibida, lo que podría indicar una falta de diferenciación en la calidad del servicio o una experiencia que no es lo suficientemente destacada para generar una opinión clara. Además, un **4%** de los encuestados se siente "muy insatisfecho" y un **1%** "insatisfecho," lo que señala que hay aspectos específicos en la atención que deben ser abordados para mejorar la experiencia de todos los usuarios.

Grafica 9. Resultados Tiempo para realizar los tramites



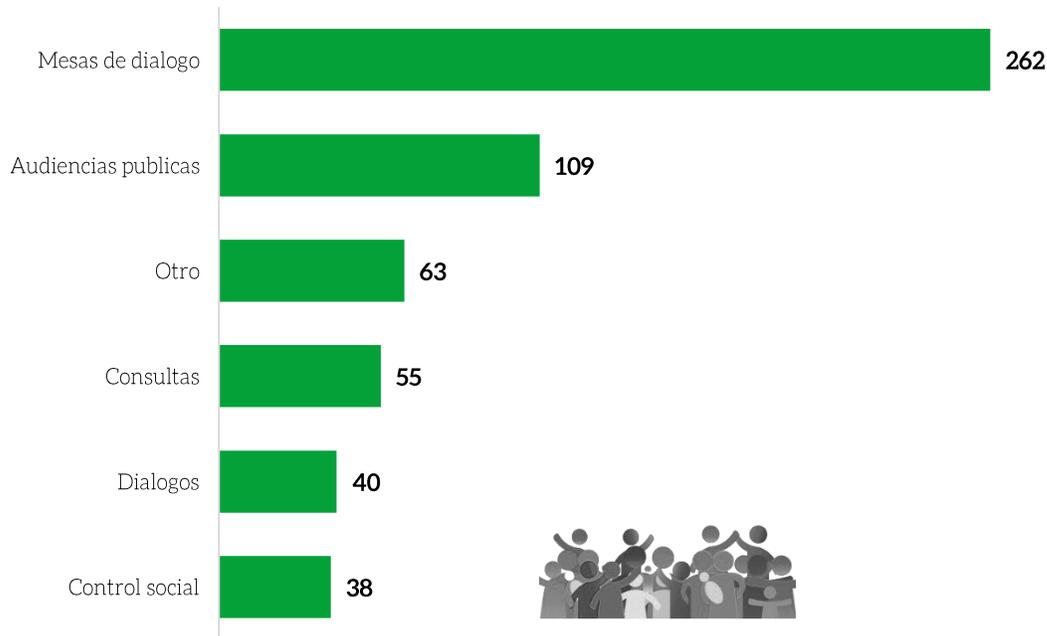
Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

#### 8.4.5. Espacios de participación ciudadana

Los resultados indican que **567 personas** de las caracterizadas **han participado en espacios destinados a la construcción y toma de decisiones**. Esta distribución de la participación ciudadana en distintos espacios de interacción con la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias evidencia el interés y compromiso de los ciudadanos con los procesos participativos promovidos por la entidad. Los tipos de espacios en los que participaron incluyen:



Grafica 10. Resultados Espacios de participación ciudadana



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

**Participación en Mesas de Diálogo:** La mayoría de los encuestados (**262 personas**) ha participado en mesas de diálogo, representando el **48%** del total de las participaciones. Este dato sugiere que las mesas de diálogo son el espacio de participación más utilizado por los ciudadanos, posiblemente porque ofrecen un formato más accesible y abierto para expresar sus opiniones, preocupaciones, y propuestas.

**Participación en Audiencias Públicas:** Las audiencias públicas constituyen el segundo espacio de participación más frecuente, con **109 personas**, equivalente al **20%** del total. Este resultado indica que, aunque también es un canal importante, las audiencias públicas pueden tener una participación más limitada en comparación con las mesas de diálogo, quizás debido a su naturaleza más formal o a la percepción de que requieren un mayor conocimiento o preparación para participar activamente.

**Participación en Consultas y Diálogos:** Las consultas y diálogos son utilizados por un número más reducido de ciudadanos, con **55 personas** participando en consultas (**10%**) y **40 personas** en diálogos (**7%**). Estos espacios, que suelen ser más específicos o estructurados en función de temas



concretos, pueden tener un alcance más limitado o ser menos conocidos entre la ciudadanía, lo que podría explicar la menor participación.

**Participación en Control Social y Otras Instancias:** En cuanto al control social, **38 personas** han participado en este tipo de actividades, representando el **7%** del total. La participación en control social es importante porque permite a los ciudadanos ejercer vigilancia sobre la gestión pública y demandar transparencia y eficiencia. Sin embargo, su menor porcentaje puede reflejar una necesidad de mayor difusión o promoción de estos espacios entre los ciudadanos.

Finalmente, **63 personas (12%)** han participado en otras instancias, que podrían incluir comités, reuniones especiales, u otras formas de participación no convencionales. Este dato muestra que, aunque existen varios espacios de participación, algunos de ellos aún no son plenamente conocidos o utilizados por la ciudadanía.

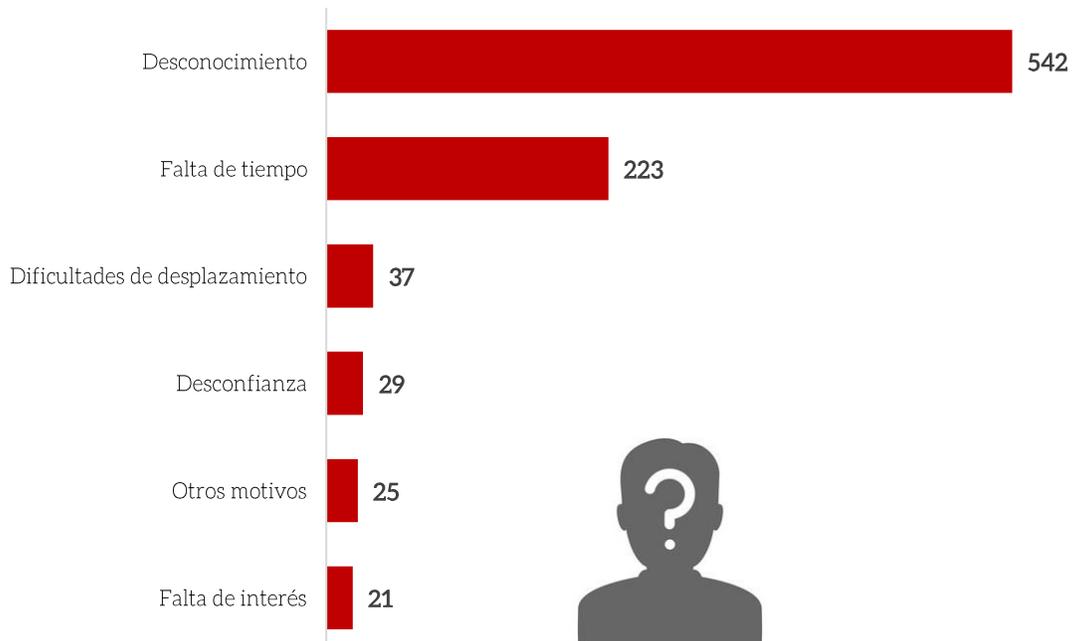
Las **877 personas** caracterizadas que **no han participado en los espacios de construcción y toma de decisiones** promovidos por la Alcaldía, el 61.8% (542 personas) indicó el desconocimiento como la principal razón, lo que evidencia la necesidad de mejorar la comunicación y difusión de estos espacios.

El 25.4% (223 personas) mencionó la falta de tiempo, lo que sugiere que los horarios no siempre se ajustan a las posibilidades de los ciudadanos. Un 4.2% (37 personas) señaló dificultades de desplazamiento, reflejando limitaciones en la accesibilidad a las actividades.

La desconfianza en los procesos participativos afectó al 3.3% (29 personas), subrayando la importancia de fortalecer la transparencia y la confianza en la gestión pública. Un 2.9% (25 personas) expresó otros motivos, mientras que el 2.4% (21 personas) manifestó falta de interés, lo que resalta la necesidad de encontrar nuevas formas de motivar y atraer a los ciudadanos a participar activamente en la toma de decisiones.



Grafica 11. Resultados Espacios de participación ciudadana



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

El análisis de la participación ciudadana en los espacios de construcción y toma de decisiones de la Alcaldía ha **revelado una serie de barreras que limitan la inclusión de un mayor número de personas**. Factores como el desconocimiento, la falta de tiempo, dificultades de desplazamiento y la desconfianza en los procesos han sido identificados como los principales obstáculos. Para fortalecer la participación y garantizar que más ciudadanos se involucren activamente en la toma de decisiones, se proponen las siguientes recomendaciones que abordan estas problemáticas de manera integral:

- **Mejorar la difusión de información:** El desconocimiento es la principal barrera de participación (61.8%). Es fundamental fortalecer la comunicación a través de diversos canales como redes sociales, medios de comunicación tradicionales, y campañas de sensibilización en las comunidades, para que los ciudadanos conozcan cuándo, dónde y cómo participar.
- **Flexibilizar los horarios y formatos:** Dado que el 25.4% mencionó la falta de tiempo como un obstáculo, se recomienda ofrecer espacios en horarios más accesibles, como tardes o fines de semana, e implementar alternativas de participación virtual o asincrónica para aquellos con agendas ocupadas.



- **Facilitar el acceso y transporte:** Para superar las dificultades de desplazamiento (4.2%), la Alcaldía podría ofrecer soluciones como el transporte gratis en Transcaribe, ubicaciones más céntricas, o la creación de sedes móviles para llevar los espacios de participación a las comunidades.
- **Fortalecer la confianza en los procesos:** El 3.3% de los ciudadanos manifestó desconfianza en los procesos participativos. Para abordar esto, es importante promover la transparencia en la toma de decisiones, comunicando claramente cómo las opiniones ciudadanas influyen en las políticas públicas, y garantizar que los procesos sean inclusivos y justos.
- **Aumentar la motivación e interés:** El 2.4% indicó falta de interés, lo que sugiere la necesidad de innovar en los enfoques de participación. Esto podría incluir actividades más interactivas, incentivos como certificaciones, o la integración de temas que los ciudadanos consideren prioritarios, como seguridad o empleo.
- **Educación ciudadana:** Desarrollar programas de educación y formación ciudadana sobre los beneficios de participar en la toma de decisiones, para que los ciudadanos entiendan la importancia de su rol en la gestión pública y cómo pueden contribuir a mejorar su comunidad.
- **Adaptar las actividades a los diferentes grupos poblacionales:** Es importante segmentar la estrategia de participación para grupos como jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, y comunidades vulnerables, ajustando las dinámicas y los mensajes a las necesidades y realidades de cada grupo.

Implementando estas recomendaciones, se podría reducir las barreras actuales y fomentar una participación más amplia e inclusiva en los procesos de toma de decisiones.

#### 8.4.6. Rendición de cuentas

La encuesta de caracterización reveló que los ciudadanos identifican una serie de temas clave que desean ver reflejados en las rendiciones de cuentas de la Alcaldía. Estos temas reflejan las principales preocupaciones y prioridades de la población, y su análisis proporciona valiosa información para la administración local sobre cómo estructurar sus informes y diálogos con la comunidad.



1. **Seguridad:** Este es uno de los temas prioritarios para los ciudadanos, lo que refleja la preocupación por la seguridad pública y la necesidad de conocer las estrategias implementadas y los resultados obtenidos. Los ciudadanos probablemente quieren detalles sobre las acciones emprendidas para reducir la criminalidad, fortalecer la vigilancia y mejorar la percepción de seguridad en las comunidades.
2. **Ejecución presupuestal:** La ciudadanía está interesada en conocer cómo se está utilizando el presupuesto del distrito. La transparencia en la ejecución de los recursos públicos es fundamental para generar confianza y garantizar que los fondos sean utilizados de manera eficiente y efectiva.
3. **Contratación:** Los procesos de contratación pública son otro tema de interés, ya que los ciudadanos buscan asegurar que los contratos se asignen de manera justa y transparente, sin corrupción. Quieren conocer cómo se seleccionan los proveedores y contratistas, y cómo se garantiza el cumplimiento de los contratos.
4. **Plan de desarrollo:** El interés en el plan de desarrollo sugiere que los ciudadanos desean saber cómo se están alineando las acciones de la Alcaldía con los objetivos y metas del plan. Esperan una actualización sobre los avances y logros respecto a lo propuesto en dicho plan.
5. **Vías y pavimentación:** La infraestructura vial es una preocupación recurrente, especialmente en lo relacionado con el mantenimiento y la pavimentación de calles. Los ciudadanos desean saber cuáles son los planes y avances en la mejora de las vías, que impactan directamente en su calidad de vida y movilidad.
6. **Presupuesto:** Además de la ejecución presupuestal, los ciudadanos están interesados en el desglose general del presupuesto, es decir, cómo se asignan los recursos a las diferentes áreas y programas. Esto refuerza la importancia de la rendición de cuentas clara y accesible sobre el uso de los fondos públicos.
7. **Avance de los proyectos:** Los ciudadanos también quieren conocer el estado y progreso de los proyectos en curso, especialmente aquellos que tienen un impacto directo en la comunidad. Quieren información sobre fechas de inicio, plazos de entrega, y los beneficios esperados de cada proyecto.
8. **Inversión:** El interés en la inversión refleja la preocupación por cómo se están destinando los recursos para el desarrollo y crecimiento de la ciudad. Los ciudadanos esperan detalles sobre las áreas prioritarias de inversión y cómo estas contribuirán al bienestar de la población.
9. **Impuestos:** Finalmente, los impuestos son una preocupación recurrente para los ciudadanos, quienes quieren entender cómo se están utilizando sus contribuciones para el desarrollo del municipio y qué medidas se están tomando para asegurar una administración fiscal justa y equitativa.



La diversidad de temas señalados en la encuesta de caracterización evidencia que los ciudadanos no solo desean mayor transparencia y acceso a la información, sino que también tienen un **interés activo en evaluar cómo se gestionan los recursos y las políticas públicas**. Para atender estas demandas, la Alcaldía debe estructurar sus rendiciones de cuentas en torno a estos temas, asegurando una comunicación clara, precisa y accesible que permita a los ciudadanos comprender de manera integral las acciones y decisiones del gobierno local.



## 9. Conclusiones

La caracterización de los grupos de valor de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias proporciona una base de información esencial para comprender las necesidades, percepciones y expectativas de la ciudadanía. Estos datos son fundamentales no solo para ajustar y mejorar los programas, planes y proyectos existentes, sino también para diseñar nuevos procesos que aborden situaciones actualmente no atendidas. La participación activa de los grupos de valor en la formulación de políticas públicas permitirá priorizar sus necesidades de manera más precisa, garantizando que los análisis realizados sean integrales y reflejen fielmente las realidades de la población.

Este proceso de caracterización comenzará a aportar sus primeros resultados durante la fase de diseño y formulación de políticas públicas de la entidad, en las que se involucrará a los diferentes grupos de valor. La información recopilada será analizada desde diversos enfoques, teniendo en cuenta las características específicas de cada grupo poblacional, lo que facilitará la priorización de sus necesidades y asegurará que los análisis de sus aportes sean más completos y veraces. Así, esta caracterización se convierte en una herramienta fundamental para desarrollar políticas públicas que realmente respondan a las necesidades de la ciudadanía.

El análisis de la prueba piloto de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias revela una visión integral sobre las características geográficas, demográficas, intrínsecas, comportamentales, y relacionales de los ciudadanos y grupos de valor. A partir de estos resultados, se identifican importantes oportunidades de mejora para optimizar la prestación de servicios y fortalecer la relación entre la Alcaldía y la ciudadanía.

- 1. Variables Geográficas y Demográficas:** Los resultados muestran que la mayoría de los ciudadanos caracterizados nacen y residen en Cartagena, especialmente en las tres localidades principales. Sin embargo, existe una oportunidad de mejorar la atención hacia las personas que viven en municipios aledaños, para garantizar una oferta equitativa de servicios a toda la población del distrito. Asimismo, la alta concentración de personas de determinados estratos sociales sugiere la necesidad de desarrollar estrategias focalizadas que atiendan las particularidades de cada estrato y promuevan una mayor equidad en el acceso a los servicios públicos.
- 2. Variables Intrínsecas y Comportamentales:** Se evidencia una diversidad de preferencias y estilos de vida entre los grupos de valor, lo que implica la



necesidad de adaptar los canales de atención y la oferta institucional para satisfacer estas diversas necesidades. Es fundamental implementar mecanismos de retroalimentación constante que permitan ajustar y personalizar los servicios ofrecidos, incrementando así la satisfacción de los ciudadanos. Mejorar la comunicación sobre los canales de atención disponibles y fomentar su uso más eficaz podría incrementar la satisfacción y optimizar el acceso a los servicios.

- 3. Variables Relacionales:** Los resultados reflejan que el 54% de la población caracterizada no ha solicitado o recibido servicios de la Alcaldía en el último año, lo que sugiere una brecha en la comunicación y acceso a la oferta institucional. Es fundamental intensificar las campañas de información y sensibilización para promover los servicios disponibles y aumentar el conocimiento sobre cómo acceder a ellos. Además, se observan niveles de satisfacción mayoritariamente positivos con el acceso a la información y la atención recibida; sin embargo, persiste una proporción de ciudadanos con percepciones neutrales o insatisfechas, lo que sugiere la necesidad de mejoras en la calidad y eficiencia de la atención.
- 4. Variables de Participación Ciudadana:** La participación ciudadana se concentra principalmente en mesas de diálogo, mientras que otros espacios como las audiencias públicas, consultas, y control social presentan menores niveles de involucramiento. Esto señala una oportunidad de diversificar y fortalecer los espacios de participación, adaptándolos a las necesidades y preferencias de distintos grupos de ciudadanos. Promover la participación activa en todos los espacios puede facilitar una mayor representatividad y legitimidad en la toma de decisiones públicas.

El **Sistema de Identificación y Caracterización (SIC)**, diseñado por la Oficina Asesora de Informática, cumplió con su objetivo de capturar datos relevantes sobre la ciudadanía y los grupos de valor, facilitando el análisis de las variables caracterizadas. Durante la prueba piloto, se realizaron algunos ajustes necesarios para optimizar su funcionamiento y mejorar la recolección de información, lo que demostró su capacidad de adaptación y su potencial como herramienta clave en la gestión de datos para la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.



## 10. Oportunidades de Mejora

1. **Ampliar la Difusión y Promoción de Servicios:** Se deben desarrollar estrategias más efectivas de comunicación para asegurar que todos los ciudadanos conozcan la oferta de servicios de la Alcaldía y los canales disponibles para acceder a ellos. Esto incluye utilizar medios digitales, redes sociales, y campañas comunitarias para llegar a segmentos de la población que actualmente no están suficientemente informados.
2. **Optimizar los Tiempos de Atención y Procesos Administrativos:** La Alcaldía debe seguir mejorando la eficiencia en los tiempos de tramitación, particularmente para los casos que requieren más de dos horas. La implementación de tecnologías, como plataformas de atención en línea, puede agilizar los procesos y mejorar la experiencia del ciudadano.
3. **Fortalecer la Calidad de la Atención al Ciudadano:** Capacitar continuamente al personal en habilidades de servicio al cliente, promover una cultura de atención al ciudadano basada en la empatía y la eficiencia, y establecer mecanismos de retroalimentación continua que permitan ajustar el servicio según las necesidades y expectativas de los usuarios.
4. **Diversificar y Fomentar la Participación Ciudadana:** Se deben fortalecer los espacios de participación menos utilizados, como las consultas y el control social, y buscar formas innovadoras de involucrar a la ciudadanía. Promover una participación más inclusiva y representativa permitirá una mejor identificación de las necesidades y prioridades de los ciudadanos.
5. **Adaptar la Oferta de Servicios a las Preferencias y Necesidades Diversas:** Reconociendo las diversas características intrínsecas y comportamentales de los ciudadanos, es esencial adaptar la oferta de servicios para satisfacer las necesidades específicas de cada grupo de valor. Esto incluye personalizar la comunicación, adaptar los horarios de atención, y garantizar accesibilidad para todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación o condición social.

La caracterización realizada proporciona una base sólida para comprender mejor a los ciudadanos y los grupos de valor que interactúan con la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. La implementación del SIC ha sido exitosa en capturar datos relevantes, aunque se requieren ajustes adicionales para optimizar su uso. A partir de los resultados obtenidos, se identifican múltiples oportunidades de mejora que, de ser implementadas, contribuirán significativamente a optimizar los servicios



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias

ofrecidos, fortalecer la confianza ciudadana, y fomentar una mayor participación y colaboración en la construcción de una Cartagena más equitativa e inclusiva.



**Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano**

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

[coordinadoravuac@cartagena.gov.co](mailto:coordinadoravuac@cartagena.gov.co)

Tel. (575) 6411370 - 01 8000 965 500

Centro, Cra. 2 # 36 - 86 Plaza de la Aduana

[www.cartagena.gov.co](http://www.cartagena.gov.co)



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



# Alcaldía Mayor de **Cartagena de Indias**