INFORME DE CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR

SECRETARIA DE PARTICIPACION Y DESARROLLO SOCIAL

2025

Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

CARTAGENA CONTIGO
Cuéntanos sobre ti

Informe de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de la Secretaria de Participación y Desarrollo Social - Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
2025

Diciembre de 2024

Ana Milena Jimenez Tuñon
Secretaria de Participación y Desarrollo Social

Milady Nella Niño Orozco
Profesional Especializado 222 - 41
Secretaría de Participación y Desarrollo Social

Juan Carlos Romero Palacio
Asesor Externo
Secretaría de Participación y Desarrollo Social

Lilia S. Moreno Pajaro
Asesor Externo
Secretaría de Participación y Desarrollo Social

Willlenson A. Martinez Olivas.
Asesor Externo
Secretaría de Participación y Desarrollo Social

Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

Contenido

1. Introducción 5
2. Glosario 6
3. Objetivos 7
3.1. Objetivo general 7
3.2. Objetivos específicos 7
4. Alcance 7
5. Mecanismo de Recolección 8
6. Metodología 9
7.1. Selección de la muestra 9
7.2. Ficha técnica 10
7.3. Variables contempladas en la caracterización y resultados 11
7.4. Variables de caracterización 11
8. Resultados Caracterización de Variables 12
8.1. Variables Geográficas y Demográficas 12
8.1.1. Análisis por Sexo e identidad de genero 14
8.1.2. Análisis por Rango de edades 16
8.1.3. Etnia 17
8.1.4. Estrato socioeconómico 18
8.1.5. Zona de Residencia 19
8.1.6. Nivel Educativo 20
8.1.7. Sujetos de Protección Especial 21
8.1.8. Frecuencia alimentaria de la familia 22
8.2. Variables Intrínsecas 23
8.2.1. Lugares frecuentados por la ciudadanía encuestada 24
8.3. Variables Relacionales 25
8.3.1. Solicitud y recepción de servicios 26
8.3.2. Satisfacción con el acceso a la información 27
8.3.3. Tiempo para realizar los tramites 27
8.3.4. Satisfacción con la atención 28

8.3.5. Espacios de participación ciudadana 29
9. Conclusiones 33
10. Oportunidades de Mejora 35

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 herramienta que pretende caracterizar en forma detallada de los grupos de valor presentes en las distintas dependencias del Distrito. Este esfuerzo se enmarca en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, diseñado para fortalecer el diálogo bidireccional con la ciudadanía.

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 Secretaria de Participación y Desarrollo Social 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 esta dependencia. Este conocimiento detallado permitirá adaptar y mejorar los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, promoviendo así una mayor eficiencia en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

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 la encuesta aplicada en la Secretaria de Participación y Desarrollo Social, 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 duda 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.

Identidad de Género: Es la percepción y manifestación personal del propio género. Es decir, cómo se identifica alguien independientemente de su sexo biológico. La identidad de género puede fluir entre lo masculino y femenino, no existe una norma absoluta que lo defina.

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%.

SPDS: Secretaria de Participación y Desarrollo Social

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.

Tramite: 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 Secretaria de Participación y Desarrollo Social de 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 Secretaria de Participación y Desarrollo Social se enmarca en el interés por obtener una comprensión detallada y profunda de los perfiles, necesidades y expectativas de los usuarios internos de la dependencia. Este ejercicio se aplicó a una

muestra representativa de los grupos de interés del Macroproceso Gestión en Desarrollo Social, específicamente a de los procesos y subprocesos:

Procesos	Subprocesos
Asistencia y Acompañamiento Social a la Población Habitante del Distrito de Cartagena	• Atención y entrega de servicios sociales a la población vulnerable • Atención a la población en extrema pobreza
Desarrollo de Estrategias de Emprendimiento y empresarismo para la inclusión social, productiva y la vinculación laboral.	• Emprendimiento, formalización, productividad empresarial, desarrollo productivo e innovación tecnológica para la competitividad • Trabajo e ingresos dignos para la aceleración de la inclusión social.
Extensión Agropecuaria en el Distrito de Cartagena	• Fomento del desarrollo rural agropecuaria • Protección y defensa de animales
Gerencia Social	• Fortalecimiento consejo de política social

Esta muestra abarca a los ciudadanos vinculantes a la SPDS, asegurando una representación adecuada de sus perspectivas y necesidades que permita un análisis integral.

5. 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.

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.

6. Metodología

Para realizar el ejercicio de caracterización de ciudadanos y grupos de valor durante 2024, la Secretaría de Participación y Desarrollo Social de 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 70,000 personas y reconociendo las limitaciones operativas de la secretaria 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** 4.52%, 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 **468 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 Secretaria de Participación y Desarrollo Social de la Alcaldía de Cartagena.

7.2. Ficha técnica

Año	2024
Periodo de análisis	Del 11 al 27 de diciembre del 2024
Tema	Preguntas para caracterizar la ciudadanía y grupos de valor de la Secretaría de Participación y Desarrollo Social.
Objetivo de la encuesta	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 Secretaría de Participación y Desarrollo Social.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea a través del Sistema de Identificación y Caracterización (SIC) https://sic.cartagena.gov.co/home/caracterizacion/newform/SPDS_1000/
Técnica de recolección de datos	Personal y a través de un código QR.
Ámbito geográfico	Oficinas y puntos presenciales donde se hace presencia la Secretaría de Participación y Desarrollo Social.
Diseño de la muestra y procesamiento	Equipo de MIPG de la SPDS
Población	Ciudadanos que anualmente tienen acceso a la oferta de servicios en le SPDS que asciende a 70.000 personas.
Periodo de aplicación	Diaria
Metodología	Encuesta en línea
Numero de preguntas formuladas	31
Tamaño de la muestra en el periodo	468
Confiabilidad	95%
Margen de error	4,52%
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica y porcentual
Dependencia responsable del estudio	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
Líder del proceso	Secretaría de Participación y Desarrollo Social

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 Secretaría de Participación y Desarrollo Social surge de la necesidad de conocer la composición de los usuarios de los servicios de la dependencia 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.

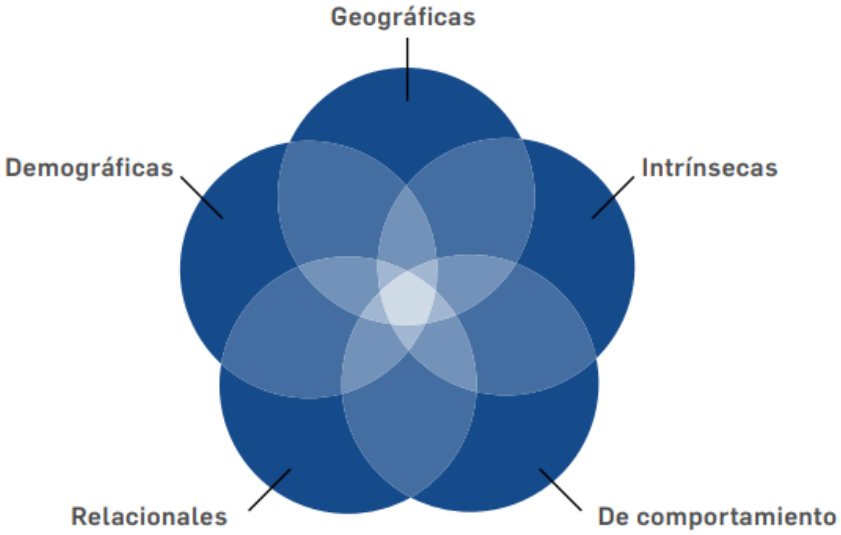
7.4. Variables de caracterización

Para conocer a fondo los diferentes grupos de valor con los que interactúa la la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, 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**
Zona de residencia	Se entiende por la residencia habitual el lugar en que la persona vive en el momento de la encuesta, y en el que, además, ha estado y tiene la intención de permanecer por algún tiempo. 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.

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**
Tipo y número de documento	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
Rango de Edad	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

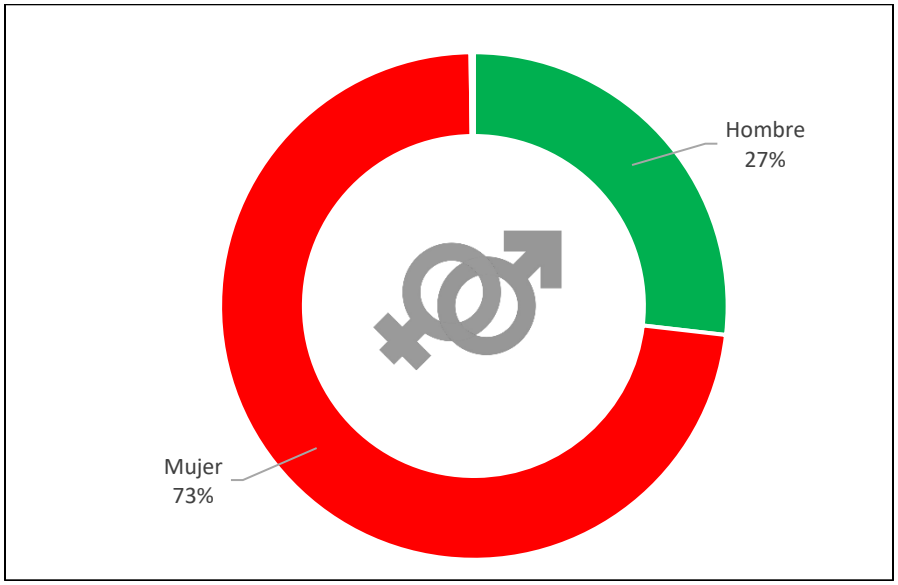
Variables Demográficas	
Nombre de la Variable	**Definición**
	establecer los rangos específicos de análisis. Ejemplo: 1 – 5 años, 6 - 11 años, 12 – 18 años, 19 – 24 años y así sucesivamente.
Sexo	Características biológicas y físicas usadas típicamente para asignar el género al nacer, como son los cromosomas, los niveles hormonales, los genitales externos e internos y los órganos reproductores.
Identidad de Género	Es la percepción y manifestación personal del propio género. Es decir, cómo se identifica alguien independientemente de su sexo biológico. La identidad de género puede fluir entre lo masculino y femenino, no existe una norma absoluta que lo defina.
Etnia	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.
Estrato socio económico	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.
Nivel Educativo	El nivel educativo de una persona está determinado por una serie ordenada de programas educativos agrupados en relación a una gradación de las experiencias de aprendizaje, conocimiento, habilidades y competencias que imparte cada uno de estos programas.
Sujetos de protección especial	La Corte Constitucional, en lo que respecta a la condición de sujetos de especial protección, la ha definido como la que ostentan aquellas personas que debido a condiciones particulares, a saber, físicas, psicológicas o sociales, merecen un amparo reforzado en aras de lograr una igualdad real y efectiva.

8.1.1. Análisis por Sexo e identidad de genero

El análisis de la gráfica n° 1 se muestra una distribución de género entre los integrantes de los grupos de valor identificados durante el ejercicio. En detalle, el **73%** de los participantes pertenecen al Sexo Mujer, lo que indica una representación mayoritaria de mujeres en los grupos de valor. Por otro lado, el **27%** de los integrantes son hombres, reflejando una representación significativa pero menor en comparación con el género femenino.

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.

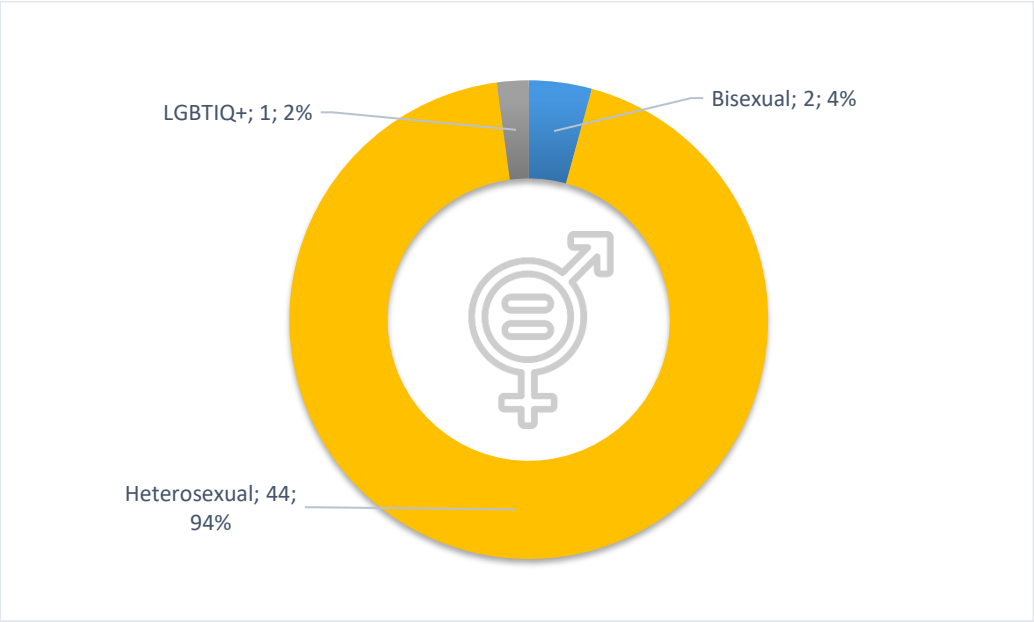
Grafica 1. Resultados por genero



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

En cuanto a la identidad de género solo el 10% respondió a esta pregunta generando la siguiente distribución: Heterosexual 44 representando el 94%, 2 Bisexual (4%) y 2 del LGTBIQ+ (2%).

Grafica 2. Resultados por genero



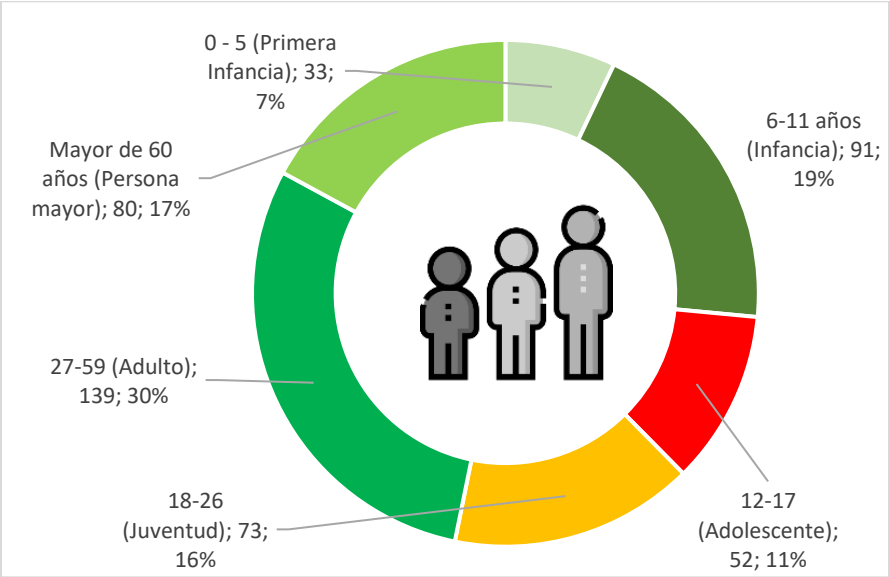
Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

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 seis rangos de edad: 0 - 5 (Primera Infancia), 6-11 años (Infancia), 12-17 años (Adolescente); 18-26 años (Juventud); 27-59 años (Adulto) y Mayor de 60 años (Persona mayor) cuya distribución es la siguiente:

- 0 - 5 (Primera Infancia): 33 personas
- 6-11 años (Infancia): 91personas
- 12-17 años (Adolescente): 52 personas
- 18-26 años (Juventud): 73 personas
- 27-59 años (Adulto): 139 personas
- Mayor de 60 años (Persona mayor): 80 personas

Grafica 3. Resultados por rango de edades



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización – SIC

El grupo más representado es el de **27 a 59 años**, con **139 personas**, lo que representa alrededor del 30% 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. El segundo grupo está representado por el de 6-11 años (Infancia) con un 19%, seguido por el de Mayor de 60 años (Persona mayor) con un 17%, luego 18-26 años (Juventud) con un 16%, y ultimo el de 0 – 5 años (Primera Infancia) con un 7%.

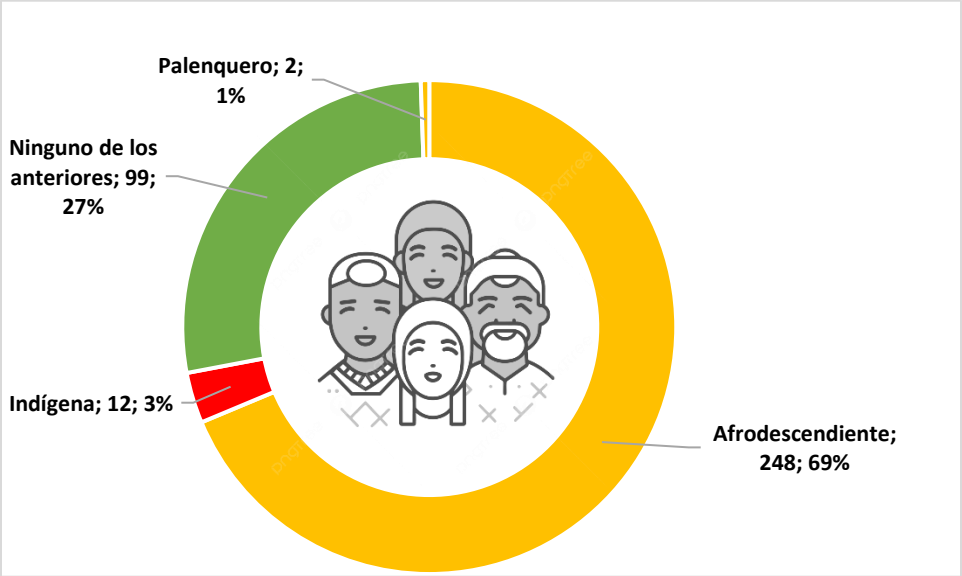
8.1.3. Etnia

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

- Afrodescendiente: 248 personas
- Indígena: 12 personas
- Palenquero: 2 personas
- Ninguno de los anteriores: 99
- No sabe / No responde: 78

De las 361 personas que respondieron a esta pregunta, la mayoría se identifican con la etnia de afrodescendientes con 248 personas (69%), lo cual es afín con las características étnicas de la ciudad de Cartagena de Indias. Un 27% no se identifica con ninguna etnia en particular y un 3% como indígena.

Grafica 4. Resultados por Etnia



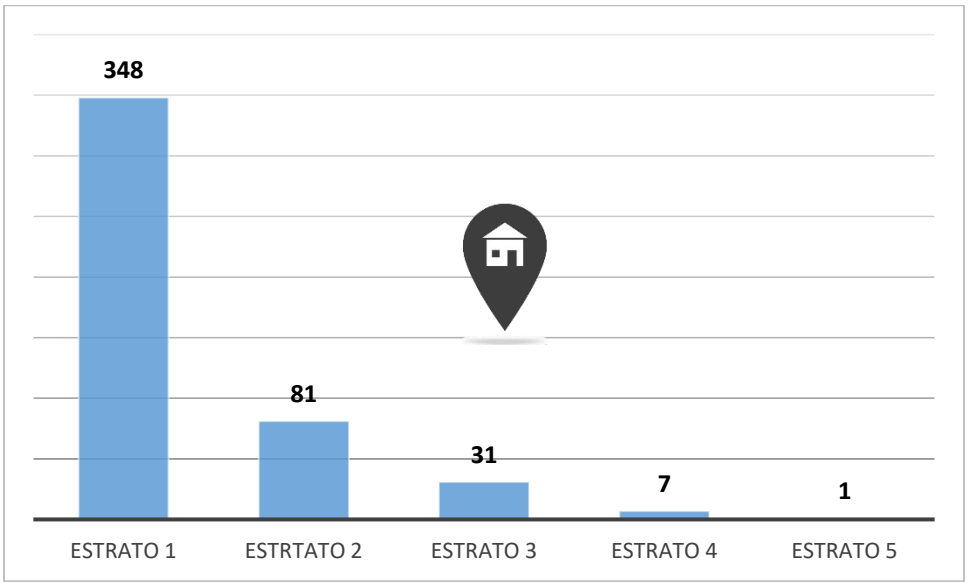
Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

8.1.4. 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 5. Resultados por estrato socioeconómico



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

La distribución de los datos muestra una mayor participación de los estratos bajo-bajo (74%) y bajo (17%) con una representación acumulada del 91%, lo que puede indicar un enfoque del estudio en poblaciones con necesidades socioeconómicas más marcadas, lo cual se identifica con la distribución socioeconómica general de la población objetivo de la SPDS. 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.

8.1.5. Zona de Residencia

Tabla 1. Resultados encuesta – Zona residencial

Zona Residencial	No. de personas	% de Participación
Urbana	413	88,5%
Rural	54	11,5%
Total general	**467**	**100%**

Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

La gran mayoría de los encuestados, **413 personas (88.5%),** viven en la zona urbana de la ciudad de Cartagena y el **11,5%** viven en zona rural en municipios o corregimientos cercanos a la ciudad destacándose entre ellos: Bayunca, Bocachica, La Boquilla y Pasacaballos con una representación acumulada del **81,5%.**

Tabla 2. v Resultados encuesta – Zona residencial Rural

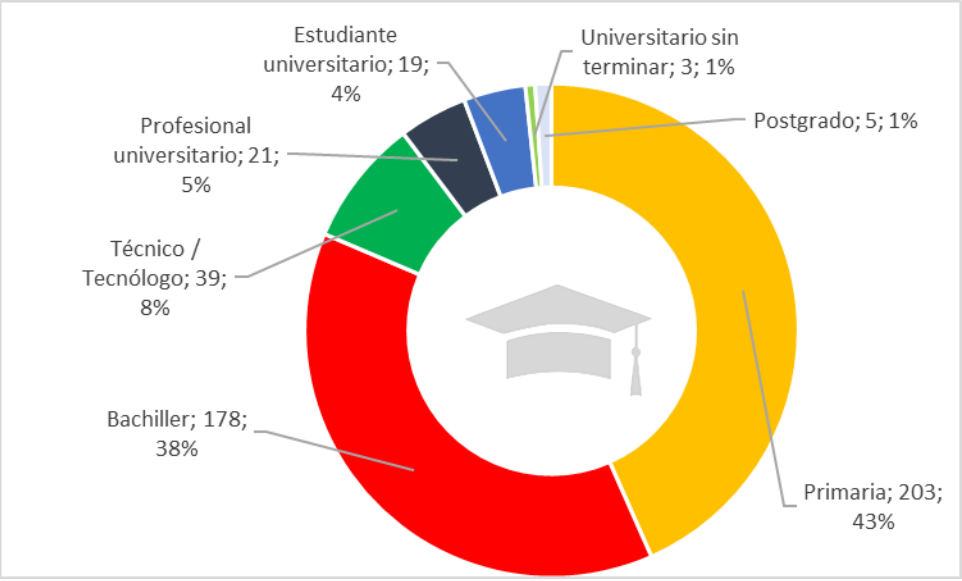
Municipio o Corregimiento (rural)	No. de personas	% de Participación
Bayunca	19	35%
Bocachica	10	19%
La Boquilla	8	15%
Pasacaballos	7	13%
Arroyo de piedra	3	6%
Turbaco	3	6%
Arroyo de la canoas	1	2%
Arroyo Grande	1	2%
Punta Canoa	1	2%
Tierra bomba	1	2%
Total general	**54**	**100%**

Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

8.1.6. Nivel Educativo

La población de la SPDS está representada en la muestra por ciudadanos que en su mayoría logran llegar solo a niveles educativo de Primaria o Bachiller en un **43%** y **38%** respectivamente, muy pocos han logrado formalizar su educación a niveles superiores.

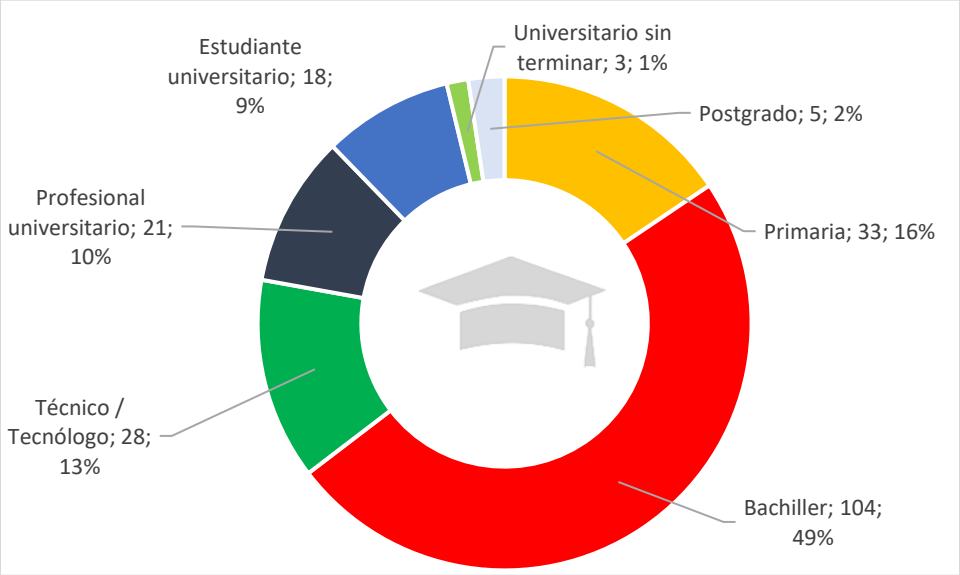
Grafica 6. Resultados por Nivel Educativo



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

Ahora si solo se tienen en cuenta de la muestra a los ciudadanos encuestados en rango de edad productiva, es decir entre los 18 y 60 años, sigue predominando los niveles educativos de Bachiller y Primaria con **49%** y **16%** respectivamente; sin embargo, ya un porcentaje mayor del **30%** ha llegado a niveles educativos mayores al Técnico / Tecnólogo.

Grafica 7. Resultados por Nivel Educativo



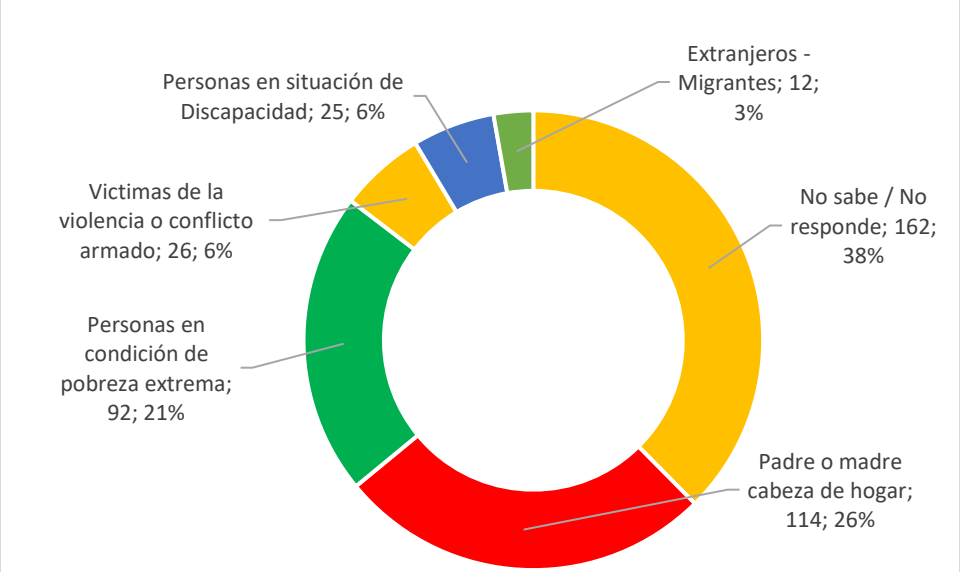
Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

8.1.7. Sujetos de Protección Especial

De la población atendida en la SPDS el **38%** no se identifica como sujeto de especial protección y es una proporción de la población que no está segura o no desea especificarlo. Este grupo puede requerir una investigación adicional para comprender mejor sus preferencias o la falta de respuesta.

Ahora de los que respondieron la mayoría un **26%** pertenecen al grupo de Padre/Madre cabeza de hogar, Persona con condición de pobreza extrema **21%**, Victimas de la violencia o conflicto en un **6%**, Personas en situación de Discapacidad con **6%** y Extranjeros y Migrantes con **3%**; lo que invita a seguir trabajando en la implementación de políticas públicas que permitan dar respuesta a las necesidades particulares de aquellas personas que, debido a condiciones particulares, a saber, físicas, psicológicas o sociales, que merecen un amparo reforzado en aras de lograr una igualdad real y efectiva.

Grafica 8. Resultados por Sujetos de Protección Especial



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

Para el caso del ciudadano en situación de discapacidad la distribución por tipo de discapacidad tiene el siguiente comportamiento, donde prevalece la discapacidad física con un **56%** de este grupo de ciudadanos.

Tabla 3. v Resultados encuesta – Zona residencial Rural

Tipo de Discapacidad	No. de personas	% de Participación
Física	14	56%
Cognitiva	6	24%
Visual	3	12%
Auditiva	2	8%
Total general	**25**	**100%**

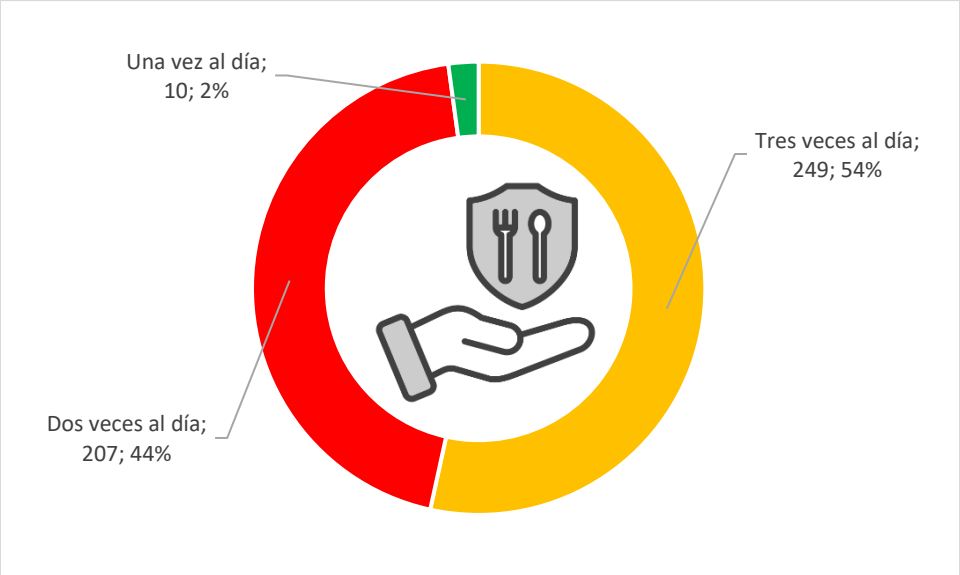
Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

8.1.8. Frecuencia alimentaria de la familia

De los ciudadanos encuestados solo el **54%** manifiesta consumir tres comidas al día, el **44%** consume dos comidas al día y un **2%** solo una vez al día. Frente a los resultados del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane) en la Encuesta Pulso Social con información de rondas de abril a junio 2023, en lo referente a la seguridad alimentaria donde el **69,1%** de los colombianos comen tres comidas al día y el **29,9%** comen dos ; si bien es claro que los encuestados pertenecen a los ciudadanos más vulnerables de esta ciudad es importante no solo profundizar

en como diseñar mejores estrategias para permitir acceder a un mayor número de ciudadanos a las tres comidas al día, sino a la calidad de su alimentación.

Grafica 9. Resultados por Sujetos de Protección Especial



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

8.2. Variables Intrínsecas

En esta sección, abordamos el análisis de las variables intrínsecas derivadas de la encuesta. 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.

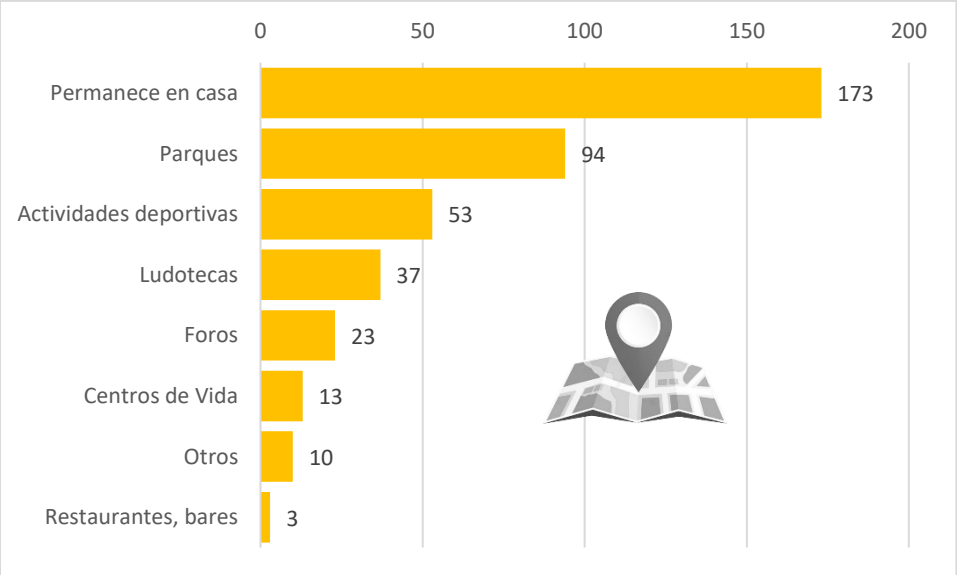
Variables Intrínsecas	
Nombre de la Variable	**Definición**
Lugares de encuentro	Esta variable hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o interesados, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser 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.

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 encuestada

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

Grafica 10. Resultados Lugares frecuentados por la ciudadanía



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

Del análisis de los lugares frecuentados por la ciudadanía en primera instancia muestra una clara tendencia por permanecer en casa (**173 personas**) lo cual es entendible en la medida que un porcentaje importante de los encuestados pertenecen a la población vulnerable entre ella las madres o padres cabeza de hogar, personal en situación de discapacidad y el ciudadano de extrema pobreza, que estan limitados a frecuentar otras instancias; sin embargo también hay una importante preferencia por los espacios al aire libre y de socialización (**184 personas**), como parques, ludotecas y sitios deportivos. 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 Relacionales

Las variables relacionales permiten entender cómo los grupos de valor interactúan y se relacionan con la Secretaria de Participación y Desarrollo Social, 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.

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).

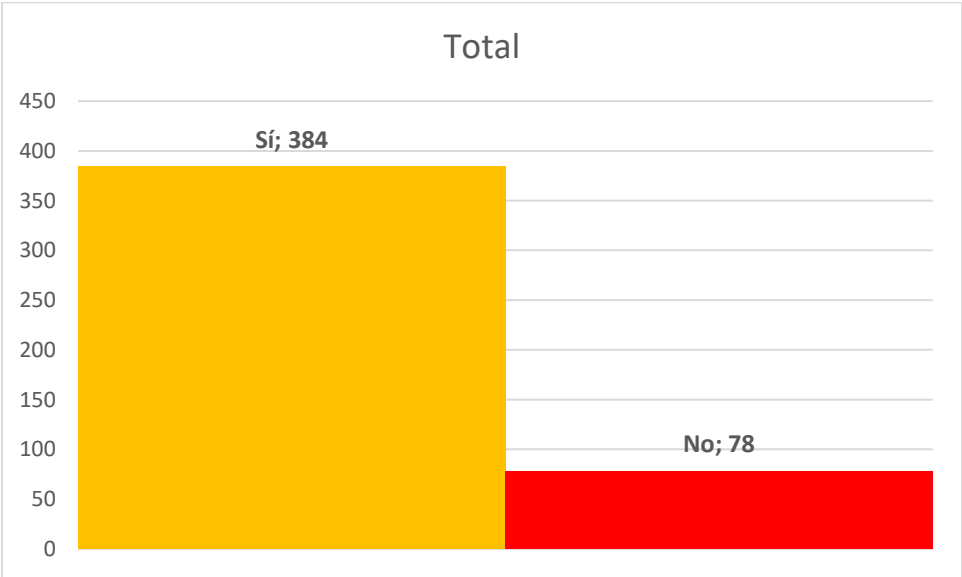
Variables Relacionales	
Nombre de la Variable	**Definición o ejemplo**
Calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad frente a: ▪ Acceso a información pública ▪ Acceso a trámites ▪ Acceso a oferta institucional (servicios, programas o proyectos) ▪ Espacios para hacer control y exigir cuentas ▪ Espacios de participación	Hace referencia a los resultados de la (s) herramienta (s) de medición de experiencia ciudadana en cada espacio de interacción o relacionamiento.

El análisis de estas variables es crucial para mejorar las estrategias de relacionamiento de la Secretaria de Participación y Desarrollo Social, 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.

8.3.1. Solicitud y recepción de servicios

Un **83%** de la población encuestada indicó que **ha solicitado y recibido un servicio** de la Secretaria de Participación y Desarrollo Social en el último año, mientras que el **17% afirmó no haberlo hecho**. Esta distribución muestra una alta demanda o utilización de los servicios ofrecidos por la entidad.

Grafica 11. Resultados Solicitud de Servicios en el último año

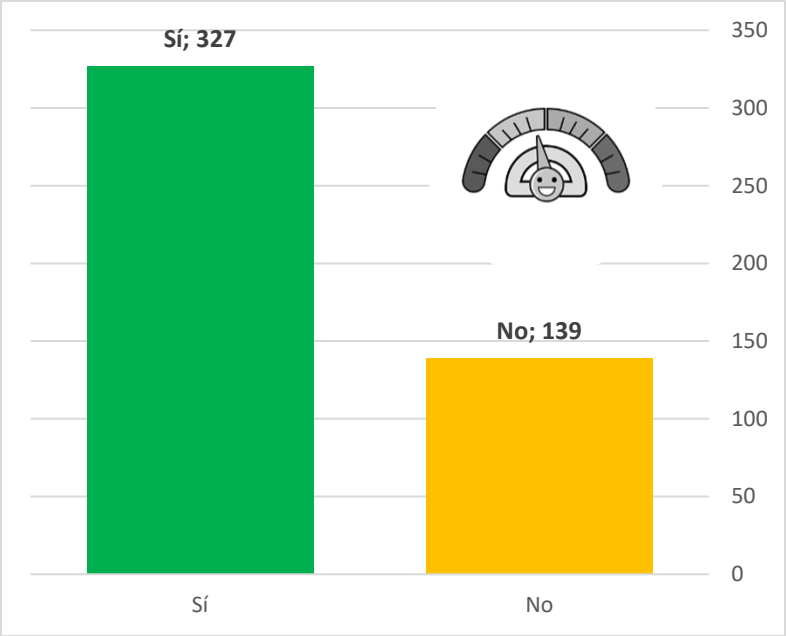


Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

8.3.2. Satisfacción con el acceso a la información

En cuanto a la satisfacción con el acceso a la información sobre los servicios de la Secretaria de Participación y Desarrollo Social, los resultados muestran que el **70%** de los encuestados (**327 personas**) consideran que es fácil localizar la información de los servicios ofrecidos por la Alcaldia. Sin embargo, hay un **30%** que siente que no es fácil acceder a la información.

Grafica 12. Resultados Facil 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 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.

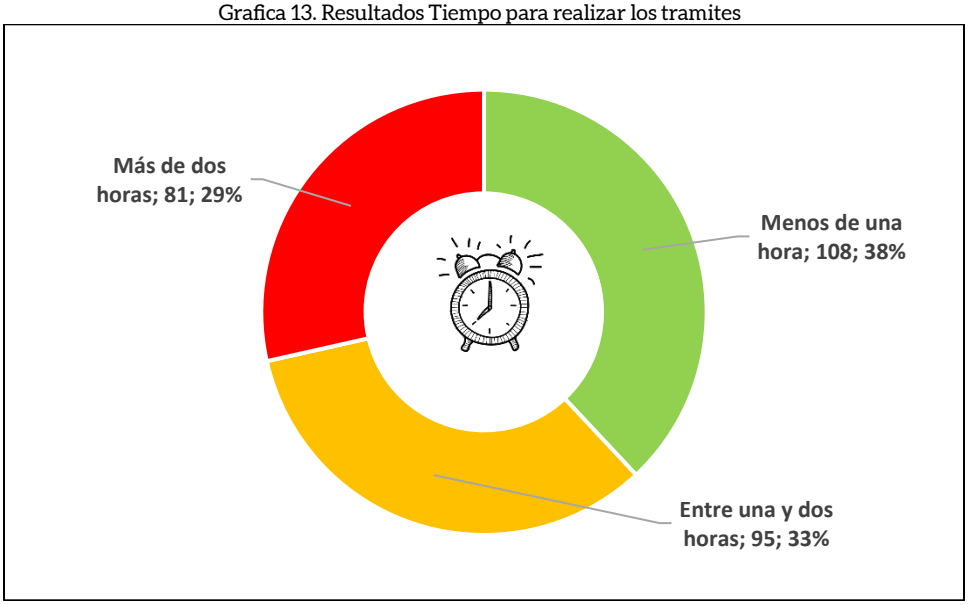
8.3.3. Tiempo para realizar los tramites

Los datos muestran que el **38%** 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 **33%** 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. Sin embargo, el **29%** de los encuestados considera que el tiempo requerido para los trámites es de más de dos horas. Este porcentaje señala una posibilidad de mejora en términos de optimización de los tiempos de espera para garantizar una mayor eficiencia en el servicio.

Grafica 13. Resultados Tiempo para realizar los tramites



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización – SIC

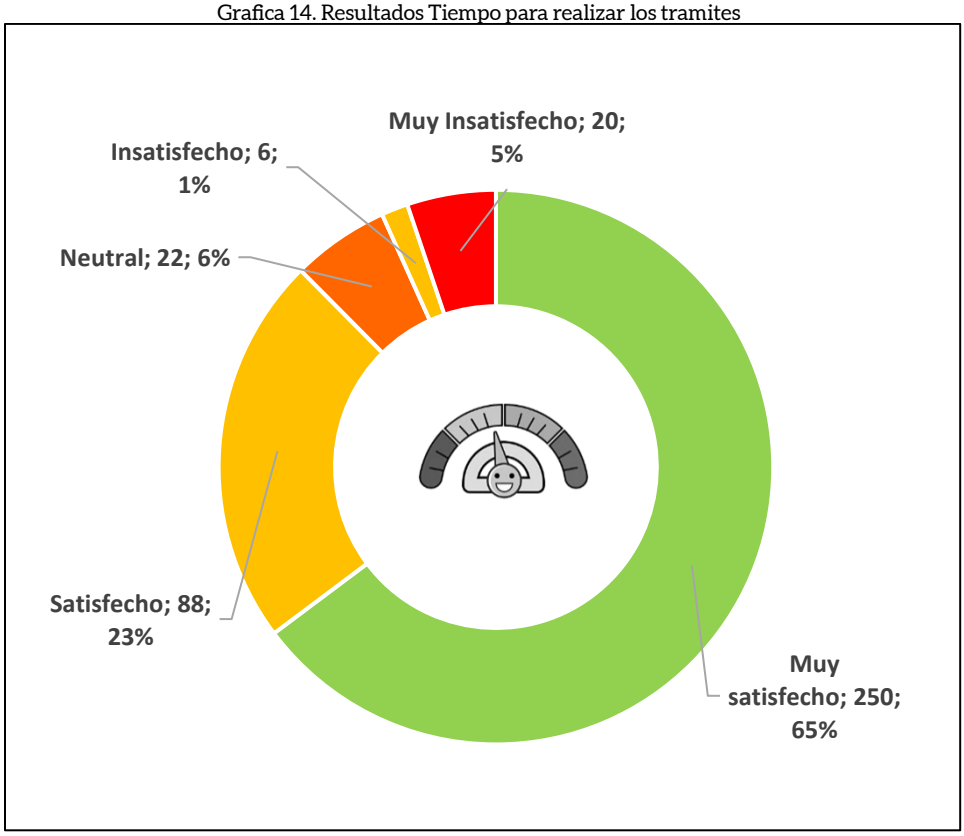
8.3.4. Satisfacción con la atención

En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el **65%** de los encuestados se declara "Muy satisfecho" y el **23%** " satisfecho," lo que representa una mayoría considerable que valora positivamente la calidad del servicio. Estos resultados sugieren que la atención brindada por la SPDS de la Alcaldía cumple con las expectativas de una gran parte de los usuarios.

Sin embargo, hay un **6%** 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 **5%** 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 14. Resultados Tiempo para realizar los tramites

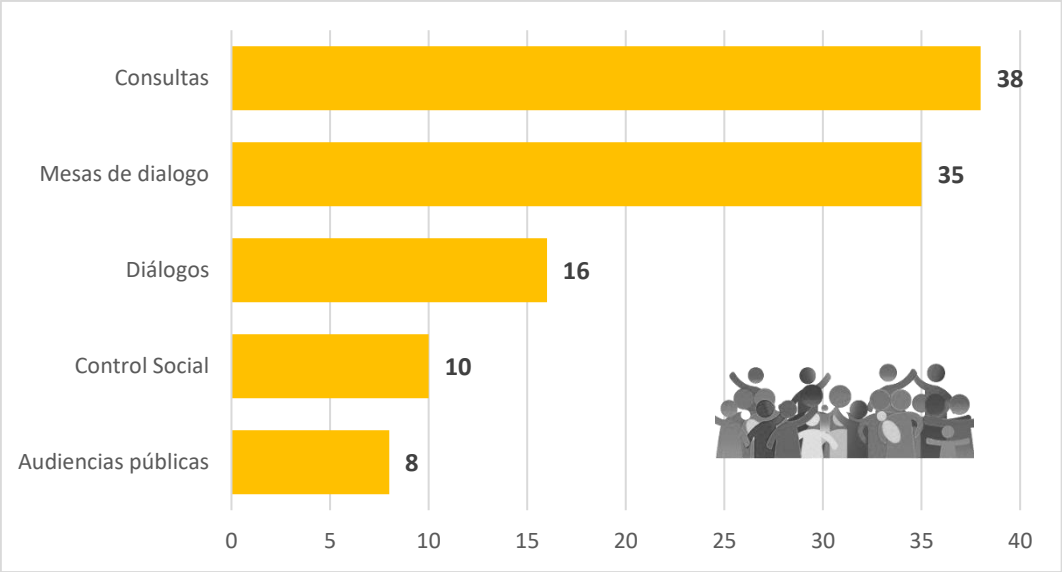


Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

8.3.5. Espacios de participación ciudadana

Los resultados indican que **107 personas (31%)** 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 Secretaria de Participación y Desarrollo Social de 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 15. Resultados Espacios de participación ciudadana



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

Participación en Consultas y Diálogos: Las consultas y diálogos son utilizados por la mayoría de los ciudadanos de la muestra, con **38 personas** participando en consultas (**35.5%**) y **16 personas** en diálogos (**15%**). Estos espacios, que suelen ser más específicos o estructurados en función de temas concretos, pueden tener una mayor preferencia entre la ciudadanía, lo que podría explicar la mayor participación.

Participación en Mesas de Diálogo: En segundo lugar, la mayoría de los encuestados (**35 personas**) ha participado en mesas de diálogo, representando el **35%** del total de las participaciones. Este dato sugiere que las mesas de diálogo es uno de los espacios de participación más utilizado por los ciudadanos, posiblemente porque ofrecen un formato más accesible y abierto para expresar sus opiniones, preocupaciones, y propuestas.

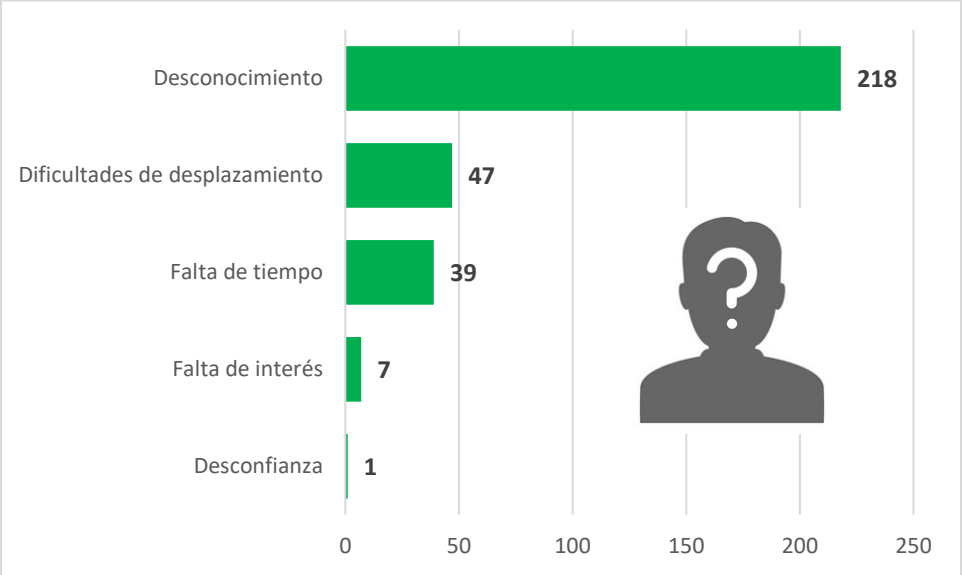
Participación en Control Social y Audiencias Públicas: En un menor porcentaje del **16%** representado por 18 de las personas encuestadas, el ciudadano ha participado de eventos de control social y audiencia pública. La participación en control social y audiencia pública es importante porque permite 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.

Las **321 personas** caracterizadas que **no han participado en los espacios de construcción y toma de decisiones** promovidos por la Alcaldía, el **70%** (218 personas) indicó el desconocimiento como la principal razón, lo que evidencia la necesidad de mejorar la comunicación y difusión de estos espacios.

La dificultad de desplazamiento en los procesos participativos afectó al **15 %** (47 personas), reflejando limitaciones en la accesibilidad a las actividades, lo que resalta la necesidad de encontrar nuevas formas de motivar y atraer a los ciudadanos a participar activamente en la toma de decisiones.

El **12.5%** (39 personas) mencionó la falta de tiempo, lo que sugiere que los horarios no siempre se ajustan a las posibilidades de los ciudadanos.

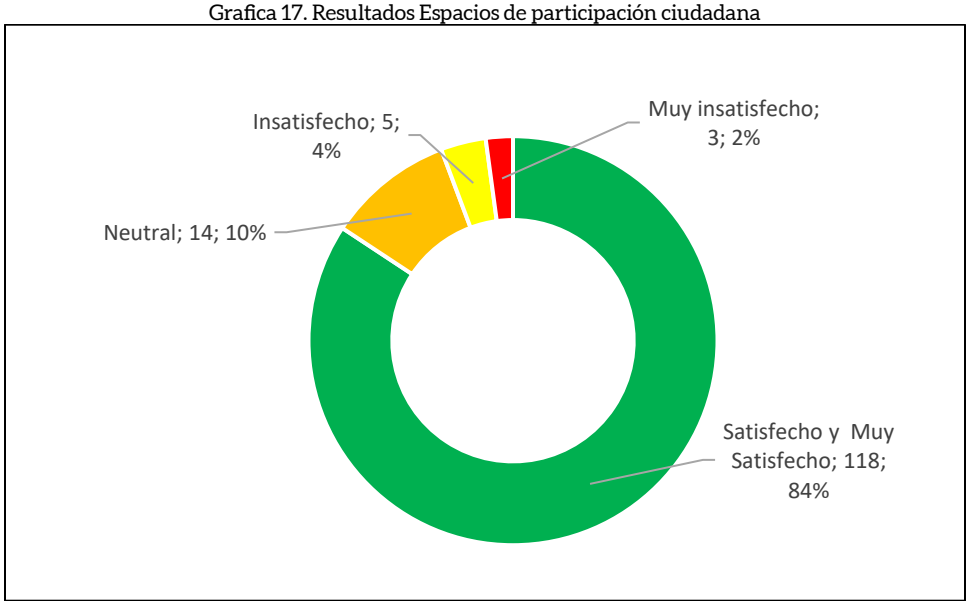
Grafica 16. Resultados Espacios de participación ciudadana



Fuente: Sistema de Identificación y Caracterización - SIC

En cuanto a la calificación de la experiencia que tuvieron estos ciudadanos en los espacios de participación 118 personas el **84%** de ellos la expresan con "Muy satisfactoria o Satisfactoria", un **10%** "neutral" y **6%** entre "insatisfechos y muy insatisfechos". Si bien existe una buena percepción de los espacios de participación de la SPDS por parte del ciudadano, es interesante profundizar en las motivaciones de los que la califican por debajo de neutral con el fin atender sus inquietudes.

Grafica 17. 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 pese a su nivel alto de satisfacción por los mismos, 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 falta de interés 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 (70%). 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 12.5% 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 (15%), la SPDS y la Alcaldía podría ofrecer soluciones como

ubicaciones más céntricas, o la creación de sedes móviles para llevar los espacios de participación a las comunidades.

- **Aumentar la motivación e interés:** El 2.2% 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.

9. Conclusiones

La caracterización de los grupos de valor de la Secretaria de Participación y Desarrollo Social 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 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 caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de la SPDS 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:** 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 consultas y mesas de diálogo, mientras que otros espacios como las audiencias públicasy 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.

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 Secretaria de Participación y Desarrollo Social 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 audiencias publicas 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.

Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

Secretaria de Participación y Desarrollo Social
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Secretariadeparticipacion@cartagena.gov.co
Tel. (575) 6411370 - 01 8000 965 500
Los Angeles, Calle 31 # 60A-144, Edifico Castellana Real
www.cartagena.gov.co

Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias