

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (DIRECCIÓN DE APOYO LOGÍSTICO)

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

2022

Tabla de contenido

1. Introducción.....	4
2. Objetivos y alcance	5
3. Definiciones.....	6
4. Metodología.....	7
5. Definición de variables	8
5.1 Variables escogidas en la caracterización de personas naturales	9
5.2 Variables escogidas en la caracterización de personas jurídicas.....	9
6. Mecanismos de recolección de la información.....	10
7. Análisis de la información.....	11
7.1 Grupo de valor ciudadanos beneficiarios de servicios de cementerios.....	11
7.1.1 Gráfico 1. Rango de edades de los usuarios de servicios de cementerios.....	11
7.1.2 Gráfico 2. Género de los usuarios de servicios de cementerios.....	12
7.1.3 Gráfico 3. Estrato socioeconómico de los usuarios de los servicios de cementerios.....	12
7.1.4 Gráfico 4. Población en situación de discapacidad de los usuarios de los servicios de cementerios.....	13
7.1.5 Gráfico 5. Cementerios y tipo de servicios de usuarios de los servicios de cementerios.....	14
7.2 Grupo de valor proveedores/ personas jurídicas.....	14
7.2.1 Gráfico 6. Cobertura geográfica de personas jurídicas.....	15
7.2.2 Gráfico 7. Tipo de sociedad de personas jurídicas.....	16
7.2.3 Gráfico 8. Tipo de actividad económica de personas jurídicas.....	16
7.2.4 Gráfico 9. Uso de canales más frecuentados por las personas jurídicas.....	17
7.3 Grupo de valor funcionarios de la Alcaldía de Cartagena.....	17
7.3.1 Gráfico 10. Género de los funcionarios de la Alcaldía de Cartagena que solicitan servicios de la Dirección de Apoyo Logístico.....	18
7.3.2 Gráfico 11. Rango de edad de los funcionarios de la Alcaldía de Cartagena que solicitan servicios de la Dirección de Apoyo Logístico.....	18
7.3.3 Gráfico 12. Solicitud de servicios de los funcionarios de la Alcaldía de Cartagena.....	19

7.3.4 Gráfico 13. Servicios solicitados de los funcionarios de la Alcaldía de Cartagena en la Dirección de Apoyo Logístico.....19

7.3.5 Gráfico 14. Uso de canales de los funcionarios de la Alcaldía de Cartagena que solicitan servicios de la Dirección de Apoyo Logístico.....20

7.3.6 Gráfico 15. Dependencias de la Alcaldía de Cartagena que solicitan servicios a la Dirección de Apoyo Logístico.....20

7.3.7 Gráfico 16. Situación de discapacidad de funcionarios de la Alcaldía de Cartagena que solicitan servicios a la Dirección de Apoyo Logístico.....21

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de Administración de bienes y servicios hace parte del Macroproceso de Apoyo: Gestión Administrativa de la Alcaldía de Cartagena. El objetivo del proceso es abastecer, administrar y mantener los bienes y servicios (servicios públicos, de aseo, vigilancia, parque automotor y telefonía) de manera efectiva y de acuerdo al presupuesto disponible, para satisfacer las necesidades de las partes interesadas y contribuir al cumplimiento de la misión de la entidad para la prestación de un servicio con la calidad y oportunidad que demandan los ciudadanos.

Este se subdivide en tres subprocesos **Organización y Abastecimiento de Bienes y servicios, Administración de servicios y Administración del patrimonio inmobiliario.**

El primero está orientado a abastecer bienes y servicios de manera transparente, eficiente y sostenible en términos de costos, oportunidad y calidad, desde la estructuración adecuada del plan anual de bastecimiento, la gestión eficaz de convenios, proveedores, adquisiciones y contratos, hasta la administración de bienes de consumo y muebles en el almacén, para satisfacer las necesidades de cada una de las dependencias y contribuir en el cumplimiento de la misión de la entidad, siendo en este aspecto la población objetiva los proveedores que permiten satisfacer las necesidades.

El segundo está orientado a coordinar las actividades para el mantenimiento y funcionamiento de los bienes muebles e inmuebles de la Alcaldía de Cartagena, acorde con el presupuesto asignado durante cada vigencia y articulado con las dependencias, para contribuir en el cumplimiento de la misión de la entidad. Desde este subproceso se administra el proyecto de inversión de los cementerios distritales de Cartagena. En este subproceso la población objetiva viene siendo los ciudadanos que se benefician de los servicios de cementerio y los funcionarios de la entidad que se benefician del funcionamiento en sus lugares de trabajo.

El tercero está orientado a administrar, sanear, proteger, vigilar y controlar los bienes inmuebles propiedad de la entidad y la construcción de una cultura de respeto por los mismos, que garantice su protección ante cualquier accionar de un tercero mientras hagan parte de los activos patrimoniales de la entidad, y que permita la consolidación de la propiedad y titularidad de ellos, así como la conformación de un archivo digital y documental ,de todas las propiedades finca raíz ,debidamente contabilizada en sus estados financieros, para la toma de decisiones de la alta dirección.

En ese orden de ideas la población objetivo de caracterizar en la Dirección de Apoyo Logístico son los funcionarios de la entidad como parte de la “ventanilla hacia adentro” hacia quienes van dirigido nuestro proceso de apoyo, los proveedores (personas jurídicas) que participan en los procesos de contratación de los bienes y servicios, y los ciudadanos que solicitan servicios

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

OBJETIVO GENERAL

Identificar las características y necesidades de los grupos de valor que intervienen en el proceso de Abastecimiento de bienes y servicios de la Alcaldía de Cartagena teniendo como base información del 2021 y parte del 2022.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Generar conocimiento acerca de los grupos de valor que intervienen en los subprocesos de la Dirección de Apoyo Logístico, y permitan ser insumo para la toma de decisiones.
- Identificar las características y necesidades que tienen los grupos de valor de la Dirección de Apoyo Logístico por medio de variables demográficas, geográficas, de poblaciones especiales y tipología organizacional.
- Identificar las características que tiene la ciudadanía que se beneficia de los servicios de cementerio de la Dirección de Apoyo Logístico.
- Identificar las características de los proveedores que participan en los procesos de contratación que realiza la Dirección de Apoyo Logístico.
- Identificar las características que tienen los funcionarios pertenecientes a la Alcaldía de Cartagena, que se benefician de los servicios para el correcto funcionamiento en sus lugares de trabajo.
- Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios

ALCANCE

El presente informe de “Caracterización de Grupos de Valor de la Dirección de Apoyo Logístico”, inicia con la identificación de las características de los grupos de valor y finaliza con la generación del conocimiento de los mismos para la toma de decisiones.

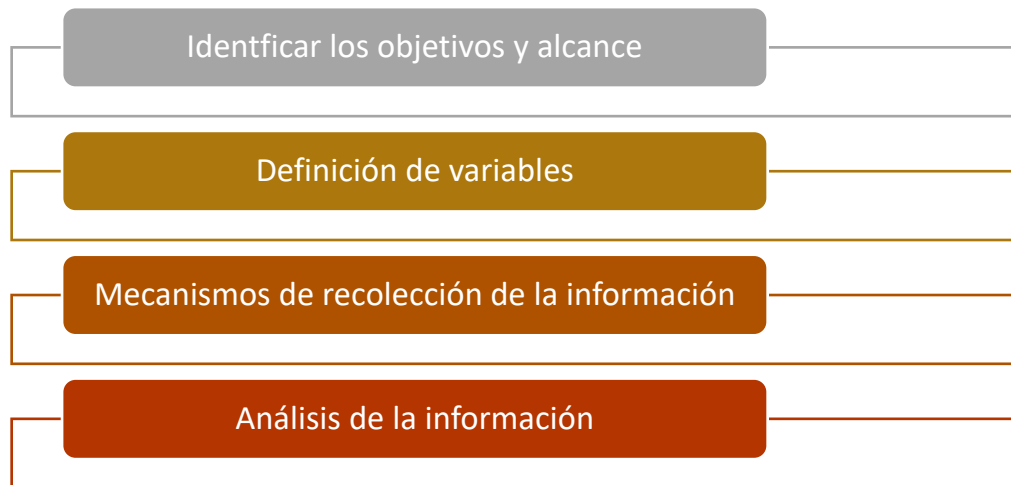
3. DEFINICIONES

- **Caracterizar:** Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones para: Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados, Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional, Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, Fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado., entre otros. (Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e intereses del Departamento Nacional de Planeación DNP)
- **Grupo de valor:** Son aquellos grupos que hacen parte directa e interna de la institución, dando aportes significativos a su funcionalidad y persistencia; viéndose afectado o beneficiados por modificaciones, acciones o actividades realizadas por la Dirección Administrativa de Apoyo Logístico. (Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados – Ley de transparencia)
- **Ciudadano:** persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad (Infancia, juventud, adulto mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctima, adulto)(Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados – Ley de transparencia)

4. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este ejercicio se utilizó la Guía para caracterización de usuarios y grupos de valor en la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. donde se señalan los pasos básicos para dar cumplimiento a la norma.

A continuación, relacionamos los pasos realizados para realizar la caracterización de grupos de valor:



5. DEFINICIÓN DE VARIABLES

Como lo relaciona la guía, una vez se identificaron los objetivos y el alcance es necesario definir las variables de análisis de la información.

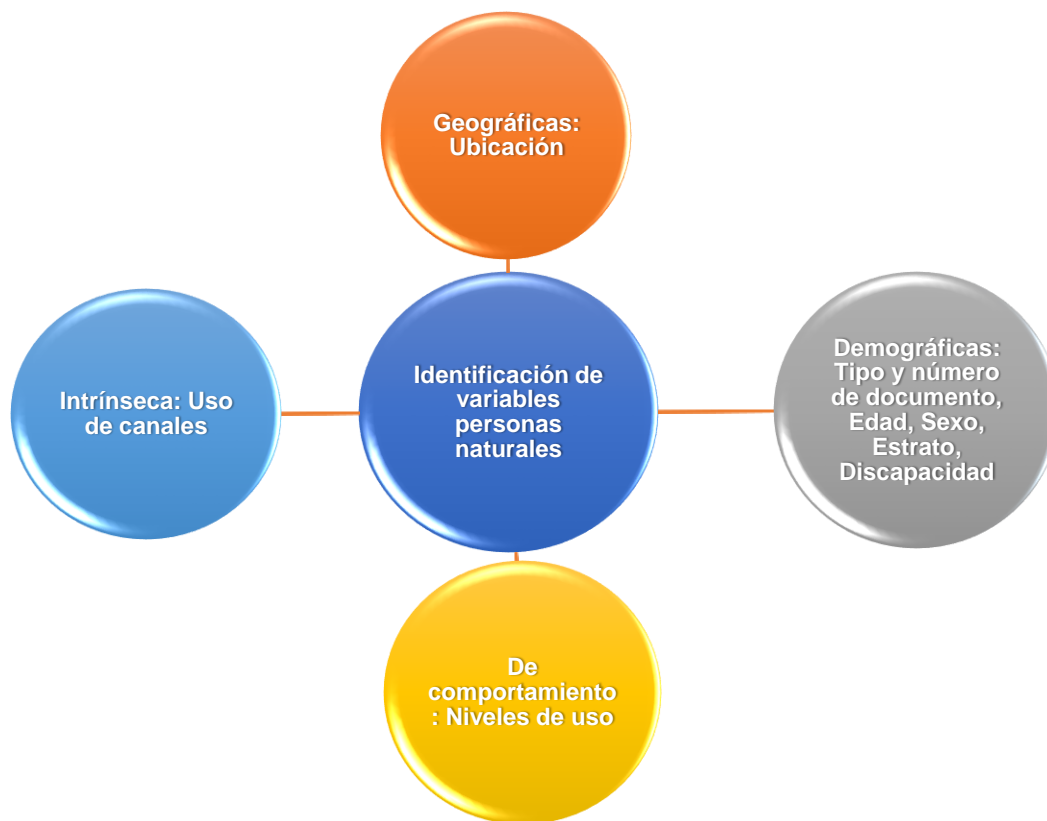
➤ **Categoría de variables para personas naturales:**

- **Geográficas:** se refiere a variables como ubicación y clima.
- **Demográficas:** se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo, como tipo y número de documento, edad, sexo, actividad económica, estrato socioeconómico, escolaridad, etnia, régimen de afiliación, puntaje de Sisbén, tamaño del núcleo familiar, lenguas, idiomas, ingresos.
- **De comportamiento:** Se refieren a variables como niveles de uso, eventos y beneficios buscados.
- **Intrínsecas:** se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.

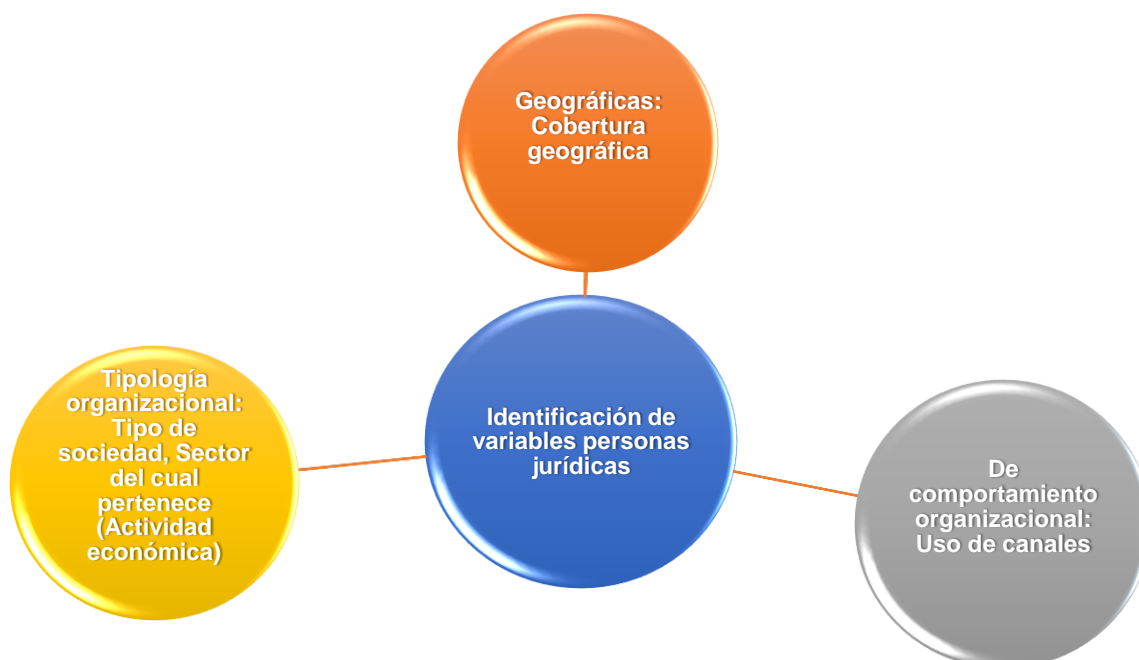
➤ **Categoría de variables para personas jurídicas:**

- **Tipología organizacional:** cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es necesario conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza. Por ejemplo, la fuente de recursos, el tamaño de la entidad, con o sin ánimo de lucro, sector del cual depende, tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés, industria y canales disponibles.
- **De comportamiento organizacional:** estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Por ejemplo, procedimiento usado, responsable de la interacción.

5.1 Variables escogidas en la caracterización personas naturales:



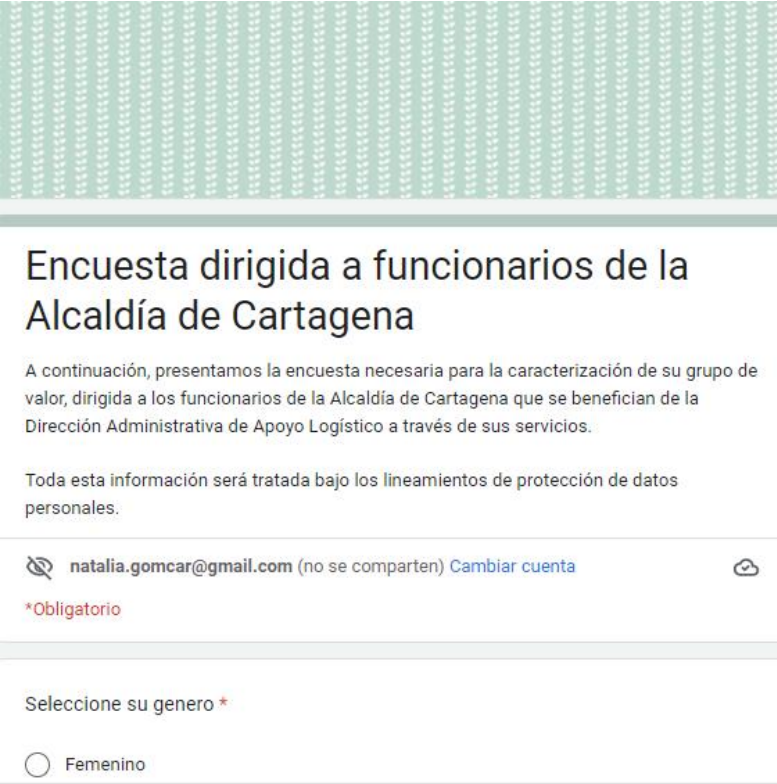
5.2 Variables escogidas en la caracterización personas jurídicas:



6. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este paso de la caracterización, se utilizaron los siguientes mecanismos sobre los cuales se recolectó la información que sirvió como insumo para la identificación de los grupos de valor:

- Encuesta elaborada por la Dirección Administrativa de Apoyo Logístico y compartida a través de los grupos de usuarios con los cuales se tiene constante vínculo en la atención de solicitudes de mantenimientos, reporte de servicios públicos, asignación de vehículos, entre otros.



The image shows a screenshot of a Google Form. At the top, there is a decorative header with a repeating pattern of small green icons. Below the header, the title of the form is "Encuesta dirigida a funcionarios de la Alcaldía de Cartagena". The main text of the form reads: "A continuación, presentamos la encuesta necesaria para la caracterización de su grupo de valor, dirigida a los funcionarios de la Alcaldía de Cartagena que se benefician de la Dirección Administrativa de Apoyo Logístico a través de sus servicios." Below this, it states: "Toda esta información será tratada bajo los lineamientos de protección de datos personales." The form includes a login field with the email "natalia.gomcar@gmail.com" and a "Cambiar cuenta" link. A red asterisk indicates that the email field is mandatory. Below the login field, there is a question "Seleccione su genero *" with a radio button selected for "Femenino". At the bottom of the form, the URL "https://forms.gle/sAcWuWaTd5TM5NgH6" is displayed.

- Base de datos de los usuarios de los servicios de cementerios del año 2021.
- Base de datos de proveedores elaborada a partir de los procesos de contratación del año 2021 de la dirección.

7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Luego de definir las variables y contar con la información recolectada de las diferentes fuentes, se procedió el análisis, clasificado en los tres grupos de valor mencionados con los cuales la Dirección de Apoyo Logístico tiene relación constante (ciudadanos usuarios de los servicios de cementerios, proveedores/ personas jurídicas que participan en los procesos contractuales de la Dirección, y funcionarios de la Alcaldía que se benefician de las solicitudes de servicios a la Dirección de Apoyo Logístico).

A continuación, se presenta el análisis de las variables identificadas por cada uno de los grupos de valor.

7.1 GRUPO DE VALOR CIUDADANOS BENEFICIARIOS DE SERVICIOS DE CEMENTERIOS

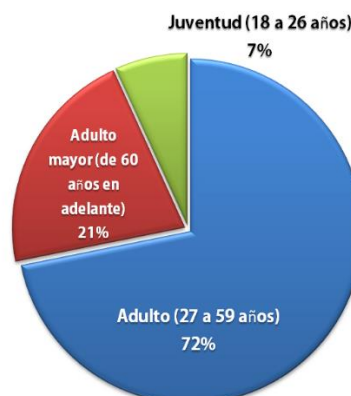
Este grupo de valor está conformado por la ciudadanía que interactúa con la dirección administrativa de apoyo logístico para la solicitud de servicios de los cementerios distritales de la ciudad de Cartagena a través del canal personalizado en la oficina principal de la alcaldía. A través de esta ventanilla de atención se le brindan a los usuarios y sus familiares, los servicios de Inhumación, exhumación, traslados, compra de nichos y prorrogas; en los cuatro cementerios distritales ubicados en los barrios de Manga, Ternera, Albornoz y Olaya Herrera.

Para el análisis de la información de este grupo de valor se tomó una muestra general de ciudadanos que recibieron atención durante el año 2021 y muestras parciales de acuerdo con la variable analizar y la disponibilidad de la información a través de encuestas telefónicas.

Variables demográficas

Por medio de la siguiente variable, se identificaron las siguientes características: edad, género, estrato y situación de discapacidad de los ciudadanos que solicitan los servicios de los cementerios distritales para sus familiares.

7.1.1 Gráfico 1. Rango de edades de los usuarios de servicios de cementerios

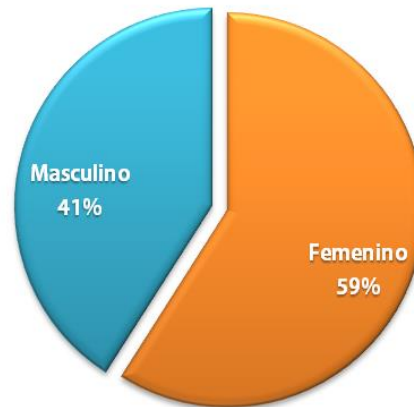


Fuente: Elaboración propia

La caracterización sociodemográfica de los usuarios de los servicios de cementerios distritales nos permite

evidenciar que la mayoría de las personas que llegan a solicitar servicios a la entidad, se encuentran en el rango de edad adulta entre los 27 a 59 años con un porcentaje del 72%, seguidos por el adulto mayor de 60 años en un porcentaje del 21%, y por ultimo los jóvenes entre 18 y 26 años con un porcentaje menor de 7%.

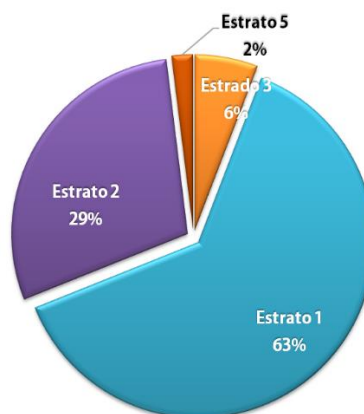
7.1.2 Gráfico 2. Género de los usuarios de servicios de cementerios



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la caracterización sociodemográfica de los ciudadanos que se relacionan con los servicios de los cementerios distritales, 900 eran mujeres representando la mayoría con un 59% y 624 eran hombres representando el 41% de la población atendida.

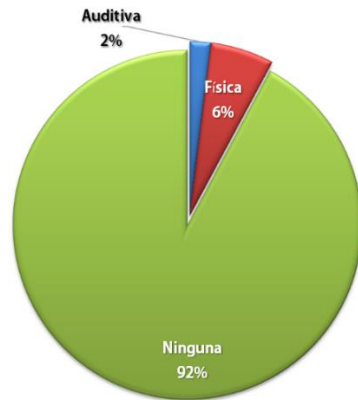
7.1.1 Gráfico 3. Estrato socioeconómico de los usuarios de los servicios de cementerios



Fuente: Elaboración propia

Se identificó de la muestra para encuesta telefónica que el 92% de los usuarios se clasifican en los estratos 1 y 2, y solo 8% en los estratos 3, 4 y 5; con el análisis de esta información se observa que la alcaldía de Cartagena a través de sus servicios de cementerios distritales cumple uno de sus propósitos al ofrecer a la población más necesitada la oportunidad de acceder a los servicios de cementerio para sus familiares.

7.1.2 Gráfico 4. Población en situación de discapacidad de los usuarios de los servicios de cementerios



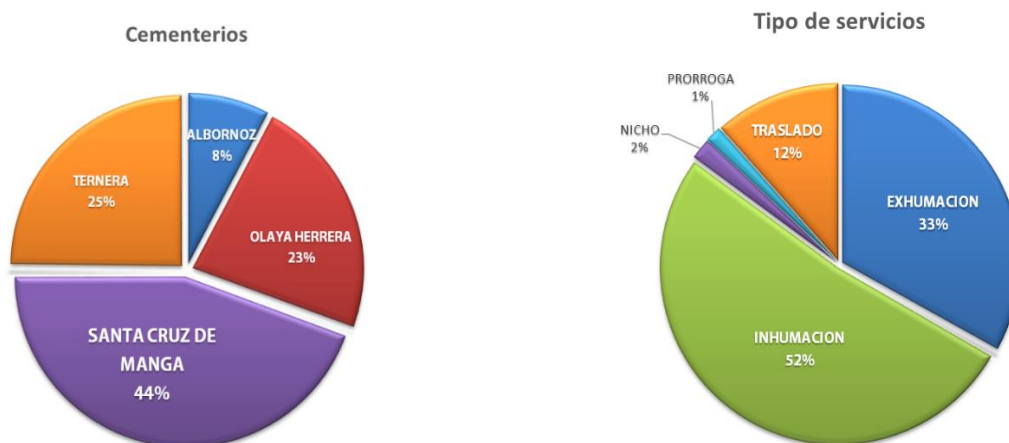
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información analizada, se evidenció que en la muestra encuestada de la población que interactúa con los trámites y servicios de los cementerios distritales, en un 92%, son personas que no están en situación de discapacidad, y un 8 % de las personas están en situación de discapacidad, física en su mayoría y una minoría con una de tipo visual.

Variables intrínsecas

Con esta variable se hace referencia a los tipos de servicios y los cementerios más utilizados por los ciudadanos de Cartagena que interactúa con la entidad.

7.1.3 Gráfico 5. Cementerios y tipo de servicios de usuarios de los servicios de cementerios



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en los gráficos anteriores, el cementerio con mayores servicios utilizados es el de Santa Cruz de Manga con un 44% del total de los servicios ofrecidos y por tipo de servicios el de inhumación con 52% es el más solicitado seguido por los servicios de exhumación con un 33% de las veces.

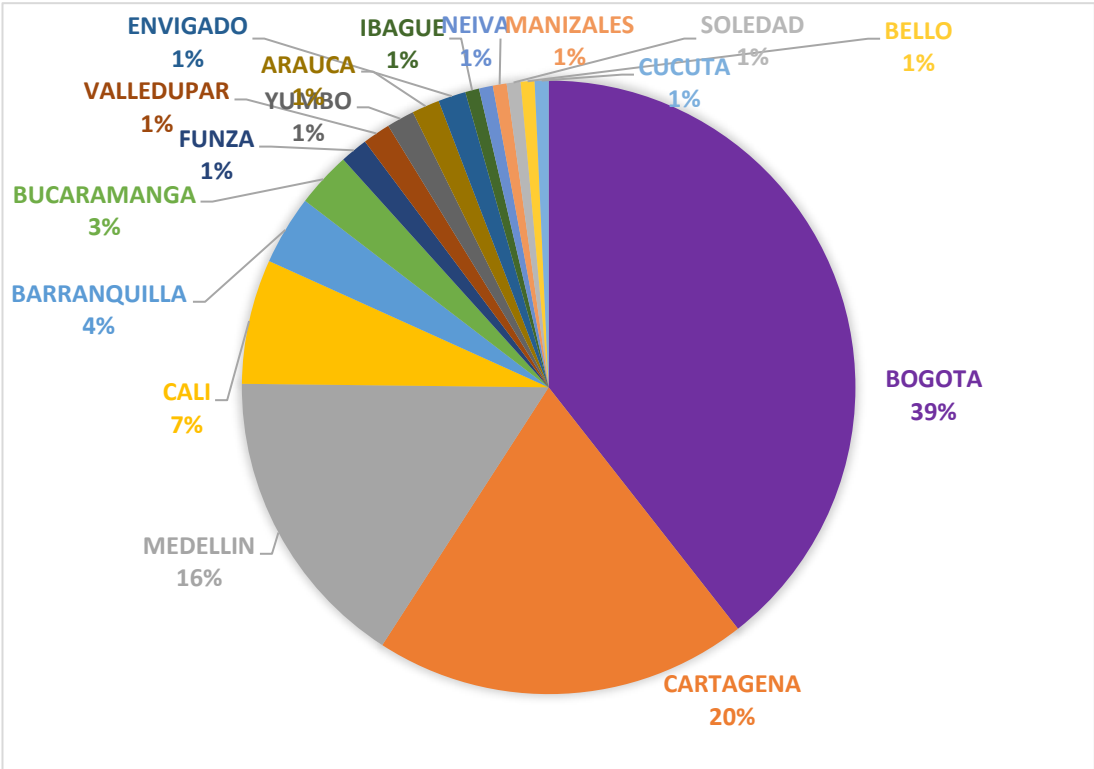
7.2 GRUPO DE VALOR PROVEEDORES/ PERSONAS JURÍDICAS

Este grupo de valor está conformado por los proveedores/personas jurídicas que participan en los procesos de contratación que desarrolla la Dirección de Apoyo Logístico, donde se despliegan las etapas precontractuales, contractuales y postcontractuales. En esta ocasión, se tomó una muestra del año 2021 y muestras parciales de acuerdo con la variable a analizar teniendo en cuenta la disponibilidad de la información, sobre personas jurídicas que participaron en estudios de mercado, fuentes de información de Colombia Compra Eficiente ó procesos de relación contractual con la Alcaldía de Cartagena.

Variables geográficas

Por medio de la siguiente variable, se identificaron las siguientes características: cobertura geográfica de las personas jurídicas, teniendo en cuenta la ciudad principal que reporta el RUES (Registro único empresarial) donde puede verificarse información sobre los registros empresariales.

7.2.1 Gráfico 6. Cobertura geográfica de personas jurídicas



Fuente: Elaboración propia

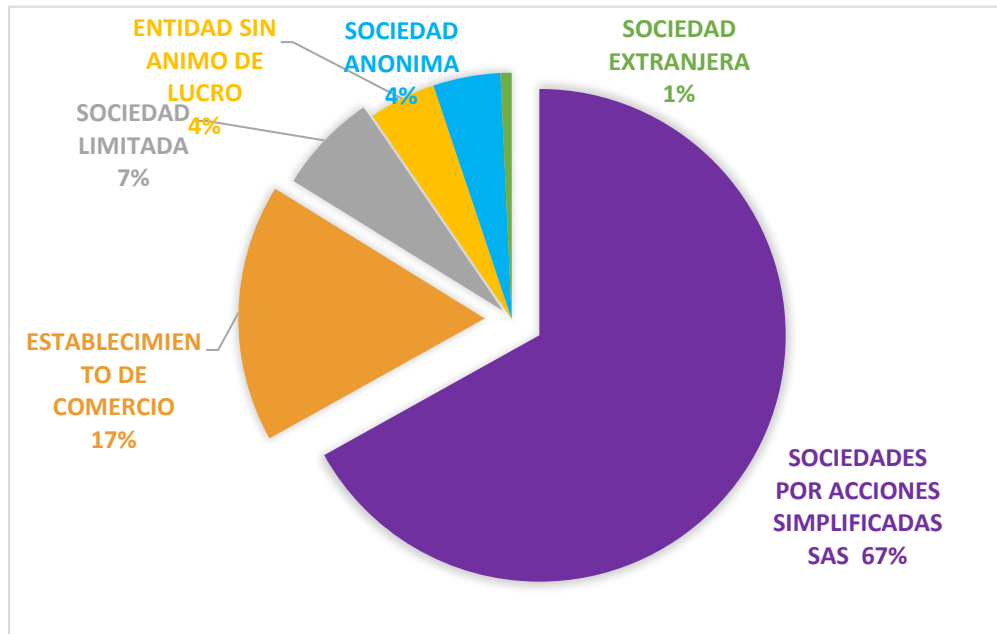
La caracterización geográfica de las personas jurídicas permite evidenciar que las ciudades de origen de las empresas que participan en los procesos contractuales con la Dirección de Apoyo Logístico son Bogotá, Cartagena, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga con los porcentajes de 39%, 20%, 16%, 7%, 4% y 3% respectivamente como se evidencia en el gráfico.

También se evidencian las ciudades Bucaramanga, Funza, Valledupar, Yumbo, Arauca, Envigado, Ibagué, Neiva, Manizales, Soledad, Bello y Cúcuta con una participación del 1% cada una.

Variables tipología organizacional

Por medio de las siguientes variables, se identificaron las siguientes características: Tipo de sociedad de la persona jurídica, Sector al cual pertenece (Actividad económica) partiendo de la base de datos con actividades económicas identificadas en el desarrollo de estudios de mercado del año 2021 por la dirección y el tipo de sociedad reportado en el RUES (Registro único empresarial).

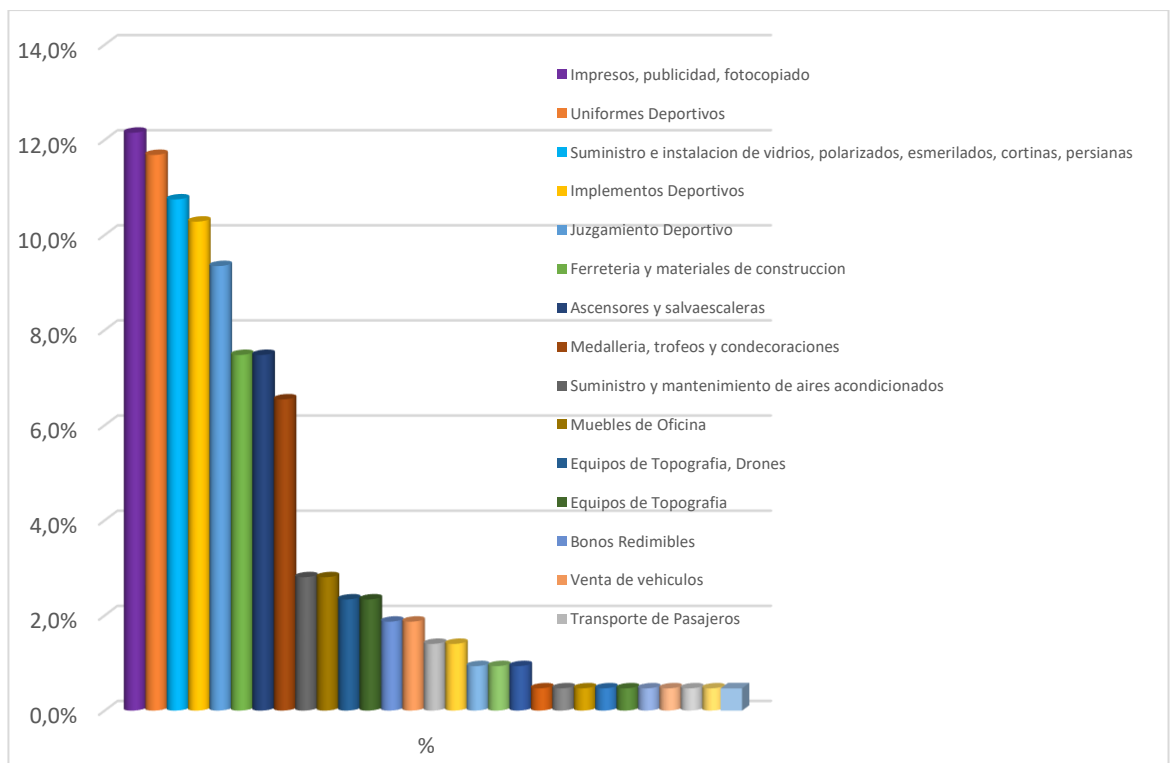
7.2.2 Gráfico 7. Tipo de sociedad de personas jurídicas



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico, se evidencia que de la muestra analizada el 67% de las personas jurídicas son Sociedad por acción simplificada (SAS), el 17% establecimientos de comercio, el 7% Sociedad limitada, el 4% Entidades sin ánimo de lucro, el 4% sociedad anónima y el 1% sociedad extranjera.

7.2.3 Gráfico 8. Tipo de actividad económica de personas jurídicas

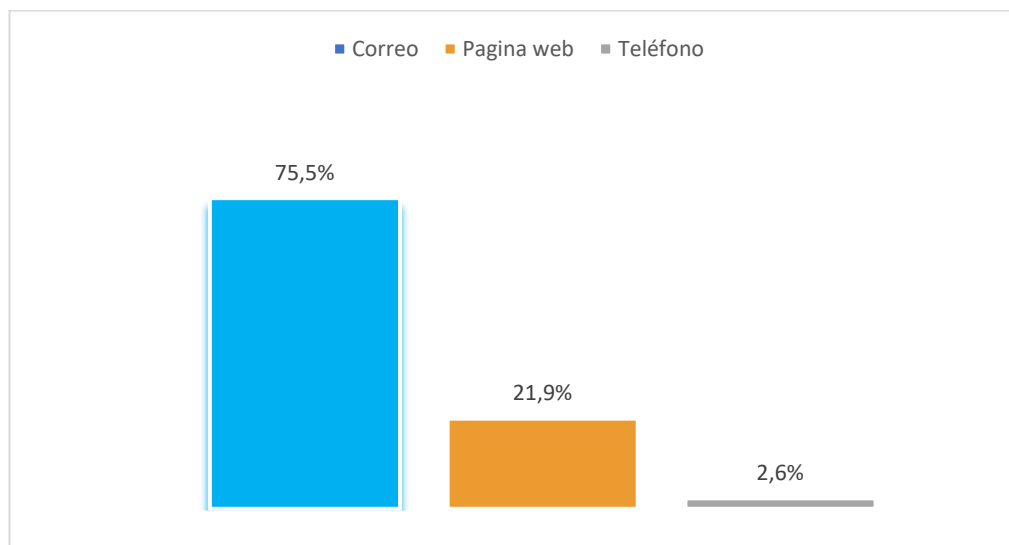


A partir de la muestra, se identificó que el 12% de las personas jurídicas pertenecen al sectores impresos, publicidad y fotocopiado, seguido por el de uniformes deportivos con 11,7%, suministro e instalación de vidrios con el 10,7%, implementos deportivos con el 10,3%, juzgamiento Deportivo con el 9,3%, ferretería y materiales de construcción con el 7,5%, ascensores con el 7,5%, medallería con el 6,5%. Las demás actividades económicas por debajo del 3%.

Variables Comportamiento organizacional

Por medio de las siguientes variables, se identificaron las siguientes características: Uso de canales para relacionarse con la Dirección de Apoyo Logístico.

7.2.4 Gráfico 9. Uso de canales más frecuentados por las personas jurídicas



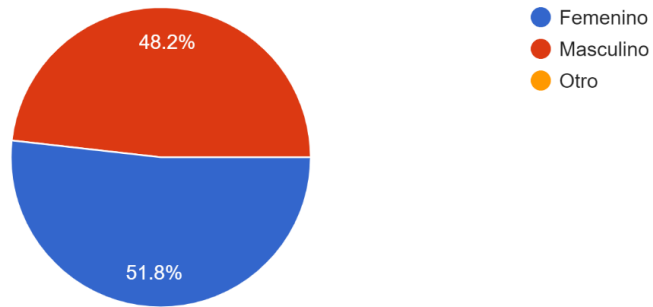
Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico, la Alcaldía de Cartagena tiene contacto a través del correo electrónico con el 75,5% de los proveedores, a través de página web con el 21,9% y por medio de llamadas/ teléfono con el 2,6%.

7.3 GRUPO DE VALOR FUNCIONARIOS DE LA ALCALDÍA DE CARTAGENA

Este grupo de valor está conformado por todos los funcionarios de la Alcaldía que se benefician de los diferentes servicios de apoyo que se prestan en la dependencia: Mantenimientos locativos, Reporte de servicios públicos, Asignación de vehículos, entre otros para el cumplimiento de misión de la entidad.

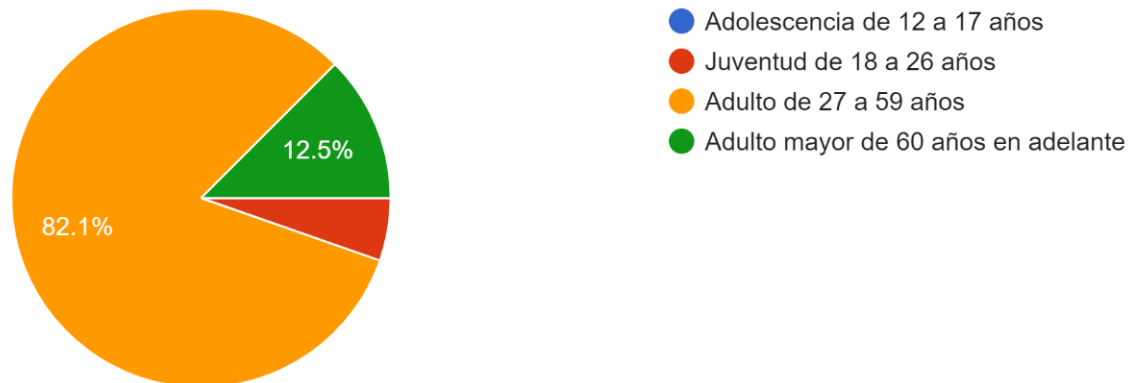
Gráfico 10. Género de los funcionarios de la Alcaldía de Cartagena que solicitan servicios de la Dirección de Apoyo Logístico



Fuente: Elaboración propia

El 51,8% de las solicitudes que recibe la DAAL son del género femenino.

Gráfico 11. Rango de edad de los funcionarios de la Alcaldía de Cartagena que solicitan servicios de la Dirección de Apoyo Logístico



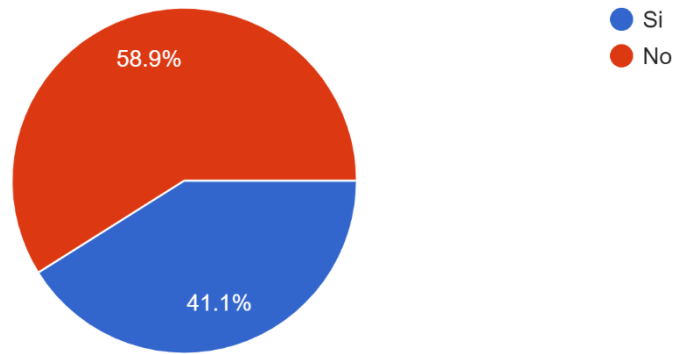
Fuente: Elaboración propia

La caracterización sociodemográfica de los funcionarios de la Alcaldía (como usuarios de los servicios de la DAAL) nos permite evidenciar que la mayoría de las personas que llegan a solicitar servicios a la entidad, se encuentran en el rango de edad adulta entre los 27 a 59 años con un porcentaje del 82%,1, seguidos por el adulto mayor de 60 años en un porcentaje del 12,5%, y por ultimo los jóvenes entre 18 y 26 años con un porcentaje de 5,4%.

Gráfico 12. Solicitud de servicios de los funcionarios de la Alcaldía de Cartagena

Ha realizado alguna solicitud (mantenimiento, vehículos, servicios públicos) en la Dirección de Apoyo Logístico?

56 respuestas



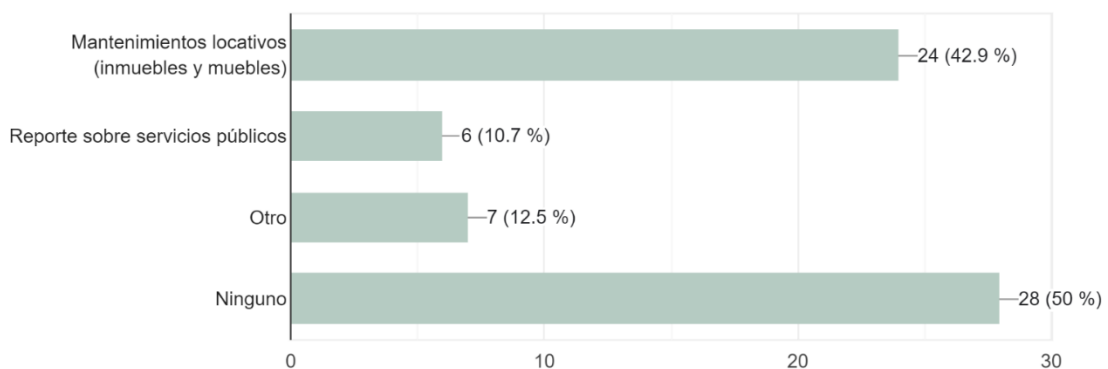
Fuente: Elaboración propia

Según la encuesta realizada, se puede deducir que el 58,9% de los funcionarios de la Alcaldía han realizado alguna solicitud (mantenimiento, vehículos, servicios públicos) a la Dirección de Apoyo Logístico.

Gráfico 13. Servicios solicitados de los funcionarios de la Alcaldía de Cartagena en la Dirección de Apoyo Logístico

Qué servicios ha solicitado?

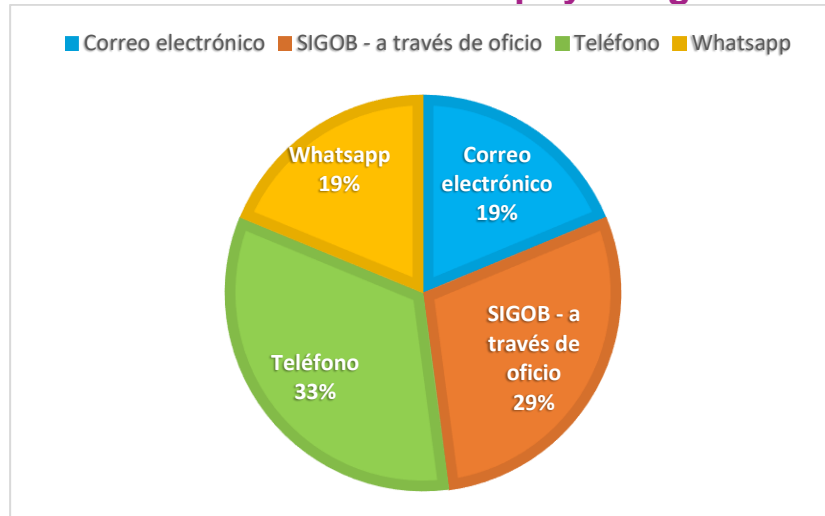
56 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta los diferentes servicios prestados por nuestra dirección, el 42,9% de las solicitudes tienen relación con los mantenimientos locativos (muebles e inmuebles), el 10,7% refieren realizar reportes sobre los servicios públicos y el 12,5% refieren realizar otro tipo de solicitud.

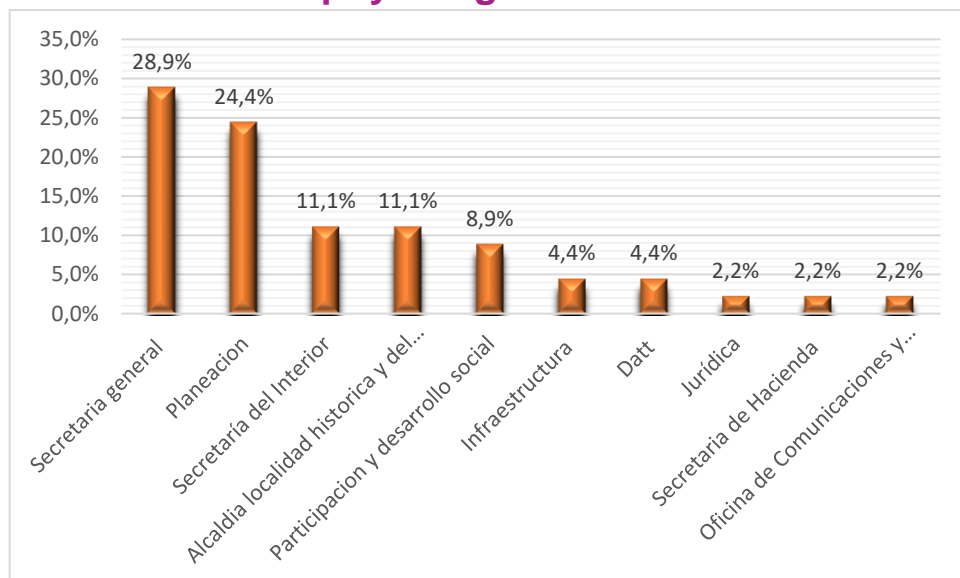
Gráfico 14. Uso de canales de los funcionarios de la Alcaldía de Cartagena que solicitan servicios de la Dirección de Apoyo Logístico



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al uso de canales, los funcionarios usan en su mayoría el teléfono (llamadas) con un 33%, el Sistema de correspondencia SIGOB con un 29%, WhatsApp con un 19% y correo electrónico un 19%; lo que deja entrever que debe existir una mayor formalidad en las solicitudes de servicios a la DAAL.

Gráfico 15. Dependencias de la Alcaldía de Cartagena que solicitan servicios a la Dirección de Apoyo Logístico



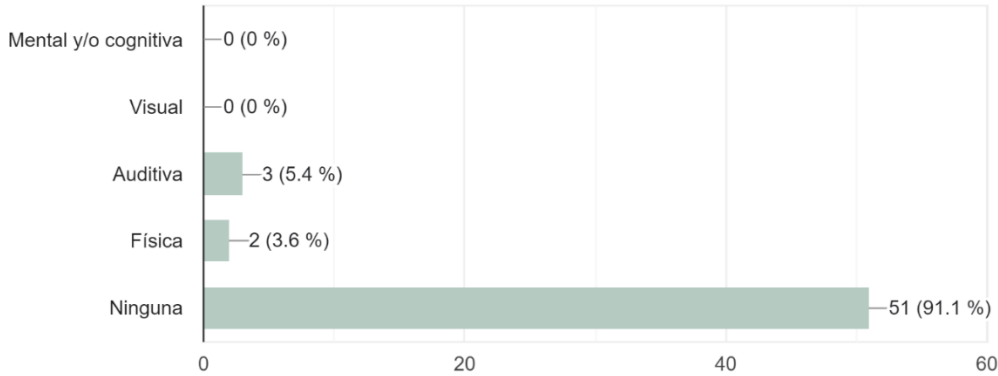
Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la información recolectada puede deducirse que las dependencias que más solicitan servicios son Secretaría general (28,9%), Planeación (24,4%), Secretaría del Interior (11,1%), Alcaldía local histórica y del caribe (11,1%), seguido de Participación (8,9%), Infraestructura (4,4%), Datt (4,4%), Jurídica (2,2%), Secretaría de Hacienda (2,2%) y Oficina de comunicaciones (2,2%).

Gráfico 16. Situación de discapacidad de funcionarios de la Alcaldía de Cartagena que solicitan servicios a la Dirección de Apoyo Logístico

Si se encuentra en situación de discapacidad, indique cuál

56 respuestas



Fuente: Elaboración propia

El 91,1% de los funcionarios que solicitan servicios no presentan discapacidad, el 5,4% presenta situación de discapacidad auditiva y el 3,6% situación de discapacidad física.