



Caracterización de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano - VUAC

AÑO 2021



1. INTRODUCCION

Teniendo en cuenta que la ventanilla única de atención al ciudadano -VUAC tiene como objetivo prestar un servicio que cumpla con las expectativas de sus grupos de interés y generar mecanismos de interacción eficientes que permitan un verdadero acercamiento de los usuarios a la entidad es indispensable conocer las características de la población objetivo a la cual se dirige la oferta institucional y prestar servicios focalizados que respondan satisfactoriamente a sus necesidades en cuanto a información o servicios en relación con los temas de su competencia, a través de los diferentes canales establecidos.

El ejercicio de caracterización más allá de responder a la necesidad específica de fortalecer la confianza de los ciudadanos en la alcaldía identifica las particularidades de los grupos de interés con los que interactúa con el fin de segmentarlos en grupos homogéneos y a partir de allí desarrollar estrategias para ajustar nuestra capacidad y gestión institucional para satisfacer las necesidades específicas de la ciudadanía que utiliza nuestros servicios, teniendo en cuenta un enfoque diferencial con respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.

2. FICHA TECNICA

La información se obtuvo de los ciudadanos que radicaron virtualmente a través del formulario de PQRSD de la ventanilla única de atención al ciudadano que se encuentra en la página web de la alcaldía en el siguiente link <https://app.cartagena.gov.co/pqrsd/>, el periodo corresponde a la vigencia 2021, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, en el cual la ciudadanía diligencio un total de 12.566 registros.

2.1. Las variables

Las variables seleccionadas por la VUAC para realizar la caracterización de nuestros usuarios son:

- **Geográficas:**
 - Ubicación: País, Departamento, Ciudad y municipios.

- **Demográficas:**
 - Tipo de solicitante
 - Tipo de documento
 - Sexo o genero
 - Estrato.
 - Condición especial



3. DATOS ESTADÍSTICOS DE LA CARACTERIZACIÓN

3.1. Datos geográficos

Con la obtención de la información de esta variable buscamos conocer el alcance geográfico de la gestión de la alcaldía; identificando las áreas geográficas sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia.

3.1.1. País:

De los 12.566 registros diligenciados por nuestros usuarios en la página web, 12.534 fueron diligenciados por ciudadanos residentes en Colombia es decir el 99,75%. y solo el 0.25% de residentes en el exterior, y de esos residentes en el exterior el 0,07% residen en España.

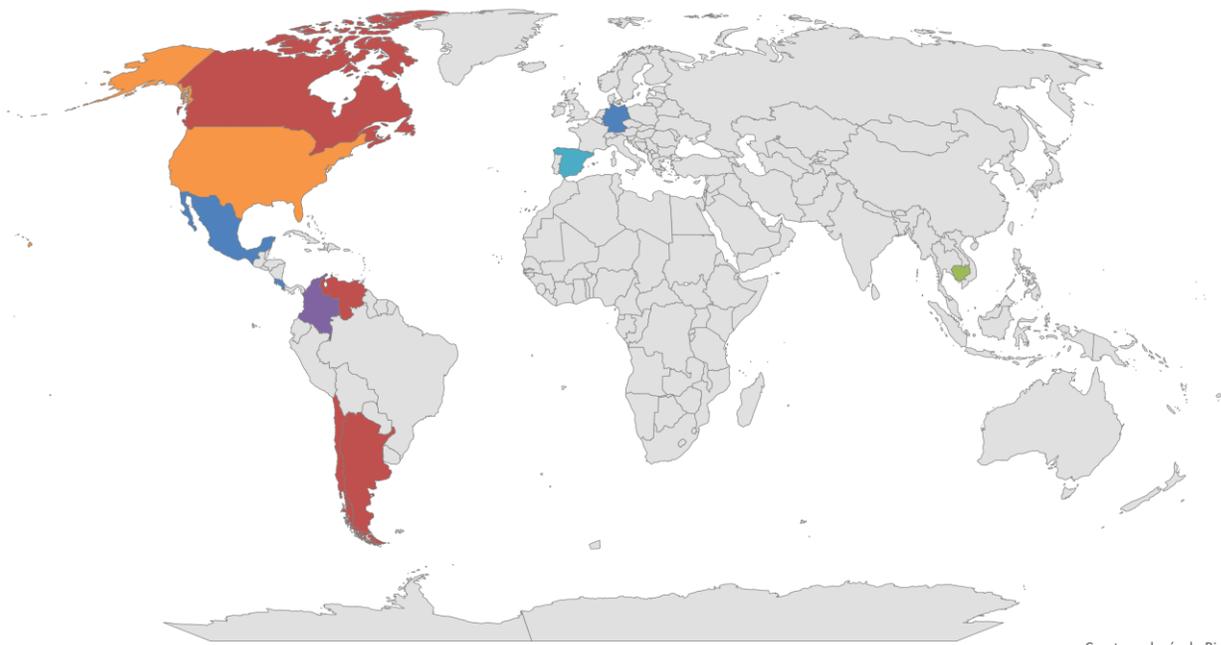
PAÍS DE RESIDENCIA	NUMERO DE REGISTROS	%
ALEMANIA	1	0,01%
ARGENTINA	3	0,02%
CAMBODIA	2	0,02%
CANADÁ	3	0,02%
CHILE	3	0,02%
COLOMBIA	12.534	99,75%
CONGO	1	0,01%
COSTA RICA	1	0,01%
ESPAÑA	9	0,07%
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	5	0,04%
MÉXICO	1	0,01%
VENEZUELA	3	0,02%
TOTAL	12.566	100%

Tabla 1 - País de residencia de los ciudadanos que utilizaron nuestros servicios



País de residencia de los ciudadanos que utilizaron nuestro servicio

■ 1 ■ 3 ■ 2 ■ 12.534 ■ 9 ■ 5



Con tecnología de Bing
© Australian Bureau of Statistics, GeoNames, Geospatial Data Edit, Microsoft, Navinfo, OpenStreetMap, TomTom, Wikipedia

Gráfica 1 - País de residencia de los ciudadanos que utilizaron nuestro servicio

3.1.2. Departamento:

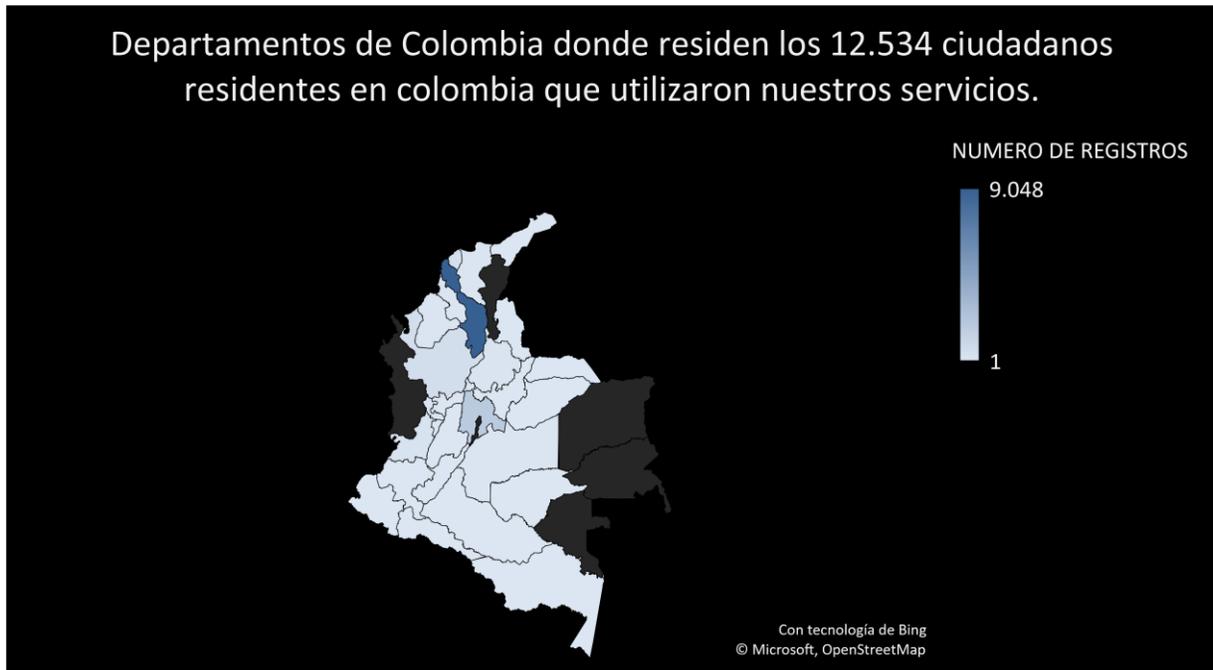
De los 12.534 registros diligenciados por nuestros usuarios residentes en Colombia en la página web, 9.048 fueron diligenciados por ciudadanos residentes en el departamento de Bolívar es decir el 72,19%. Y 1.833 fueron diligenciados por ciudadanos residentes en el departamento de Cundinamarca es decir el 14,62%, en el tercer lugar de los ciudadanos que utilizaron nuestros servicios se encuentra ubicados en el departamento de Antioquia con 512 registros diligenciados es decir el 4,08%.

DEPARTAMENTO DE COLOMBIA DE RESIDENCIA DEL CIUDADANO	NUMERO DE REGISTROS	%
AMAZONAS	2	0,02%
ANTIOQUIA	512	4,08%
ARAUCA	1	0,01%
ATLANTICO	426	3,40%
BOLIVAR	9.048	72,19%
BOYACA	9	0,07%



CALDAS	26	0,21%
CAQUETA	3	0,02%
CASANARE	9	0,07%
CAUCA	5	0,04%
CESAR	17	0,14%
CORDOBA	49	0,39%
CUNDINAMARCA	1.833	14,62%
GUAVIARE	1	0,01%
HUILA	15	0,12%
LA GUAJIRA	2	0,02%
MAGDALENA	41	0,33%
META	30	0,24%
NARINO	4	0,03%
NORTE DE SANTANDER	21	0,17%
PUTUMAYO	1	0,01%
QUINDIO	14	0,11%
RISARALDA	37	0,30%
SAN ANDRES	3	0,02%
SANTANDER	161	1,28%
SUCRE	33	0,26%
TOLIMA	22	0,18%
VALLE DEL CAUCA	209	1,67%
TOTAL	12.534	100%

Tabla 2 - Departamentos de Colombia donde residen los 12.534 ciudadanos residentes en Colombia que utilizaron nuestros servicios.



Gráfica 2 - Departamentos de Colombia donde residen los 12.534 ciudadanos residentes Colombia que utilizaron nuestros servicios.

3.1.3. Ciudad y municipios:

En el presente informe se seleccionaron los tres departamentos con mayor número de ciudadanos que hicieron uso de nuestro servicios, Bolívar, Cundinamarca y Antioquia, para identificar las ciudades y municipios de estos departamentos donde residen nuestros usuarios.

DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR

De los 9.048 registros diligenciados por nuestros usuarios residentes en el departamento de Bolívar en la página web, 8.875 fueron diligenciados por ciudadanos residentes en la ciudad de Cartagena es decir el 98,09%. lo que nos muestra que el 71% de todos los 12.566 registros diligenciados son residentes de la ciudad de cartagena.

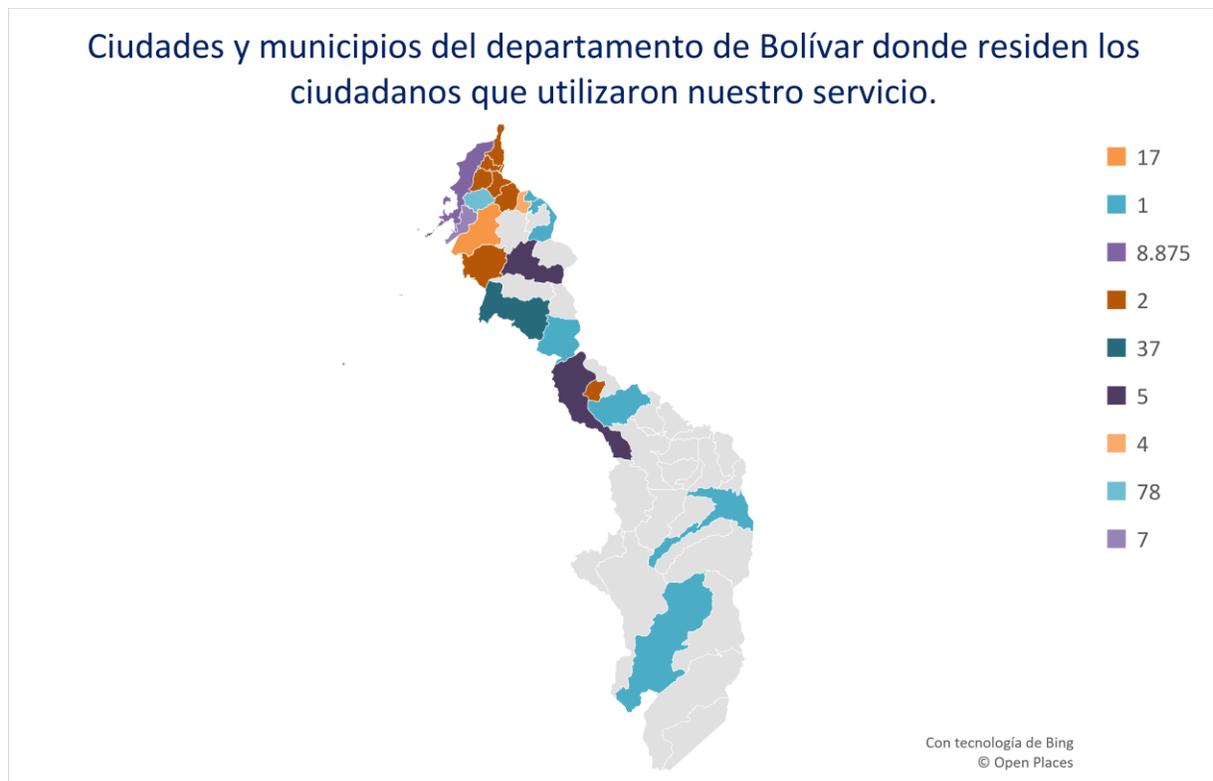
DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR

CIUDADES Y MUNICIPIOS	NUMERO DE REGISTROS	%
ARJONA	17	0,19%
CALAMAR	1	0,01%
CARTAGENA	8.875	98,09%
CICUCO	2	0,02%
CLEMENCIA	2	0,02%
CORDOBA	1	0,01%
EL CARMEN DE BOLIVAR	37	0,41%



MAGANGUE	5	0,06%
MARIA LA BAJA	2	0,02%
MOMPOS	1	0,01%
RIO VIEJO	1	0,01%
SAN CRISTOBAL	1	0,01%
SAN ESTANISLAO	2	0,02%
SAN JUAN NEPOMUCENO	5	0,06%
SANTA CATALINA	2	0,02%
SANTA ROSA	2	0,02%
SANTA ROSA DEL SUR	1	0,01%
SOPLAVIENTO	4	0,04%
TURBACO	78	0,86%
TURBANA	7	0,08%
VILLANUEVA	2	0,02%
TOTAL	9.048	100%

Tabla 3 - Ciudades y municipios del departamento de Bolívar donde residen los ciudadanos que utilizaron nuestro servicio



Gráfica 3 - Ciudades y municipios del departamento de Bolívar donde residen los ciudadanos que utilizaron nuestro servicio.



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

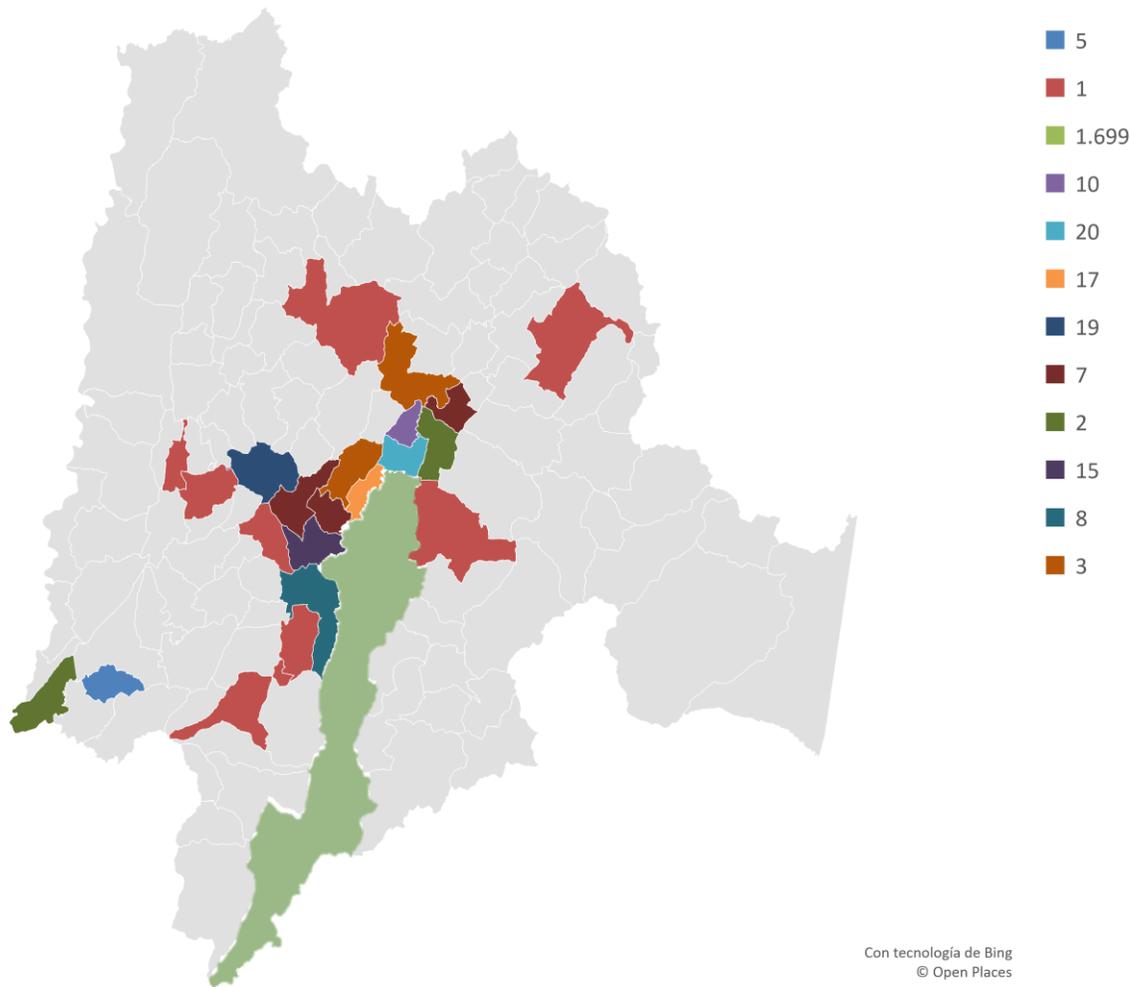
De los 1.833 registros diligenciados por nuestros usuarios residentes en el departamento de Cundinamarca en la página web, 1.699 fueron diligenciados por ciudadanos residentes en la ciudad de Bogotá es decir el 92,69%.

DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA		
CIUDADES Y MUNICIPIOS	NUMERO DE REGISTROS	%
AGUA DE DIOS	5	0,27%
ANOLAIMA	1	0,05%
BITUIMA	1	0,05%
BOGOTÁ	1.699	92,69%
BOJACA	1	0,05%
CAJICA	10	0,55%
CHIA	20	1,09%
CHOCONTA	1	0,05%
COTA	17	0,93%
FACATATIVA	19	1,04%
FUNZA	7	0,38%
FUSAGASUGA	1	0,05%
GIRARDOT	2	0,11%
LA CALERA	1	0,05%
MADRID	7	0,38%
MOSQUERA	15	0,82%
PACHO	1	0,05%
SIBATE	1	0,05%
SOACHA	8	0,44%
SOPO	2	0,11%
TENJO	3	0,16%
TOCANCIPA	7	0,38%
UBATE	1	0,05%
ZIPAQUIRA	3	0,16%
TOTAL	1.833	100%

Tabla 4 - Ciudades y municipios del departamento de Cundinamarca donde residen los ciudadanos que utilizaron nuestro servicio.



Ciudades y municipios del departamento de Cundinamarca donde residen los ciudadanos que utilizaron nuestro servicio.



Gráfica 4 -Ciudades y municipios del departamento de Cundinamarca donde residen los ciudadanos que utilizaron nuestro servicio.

DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

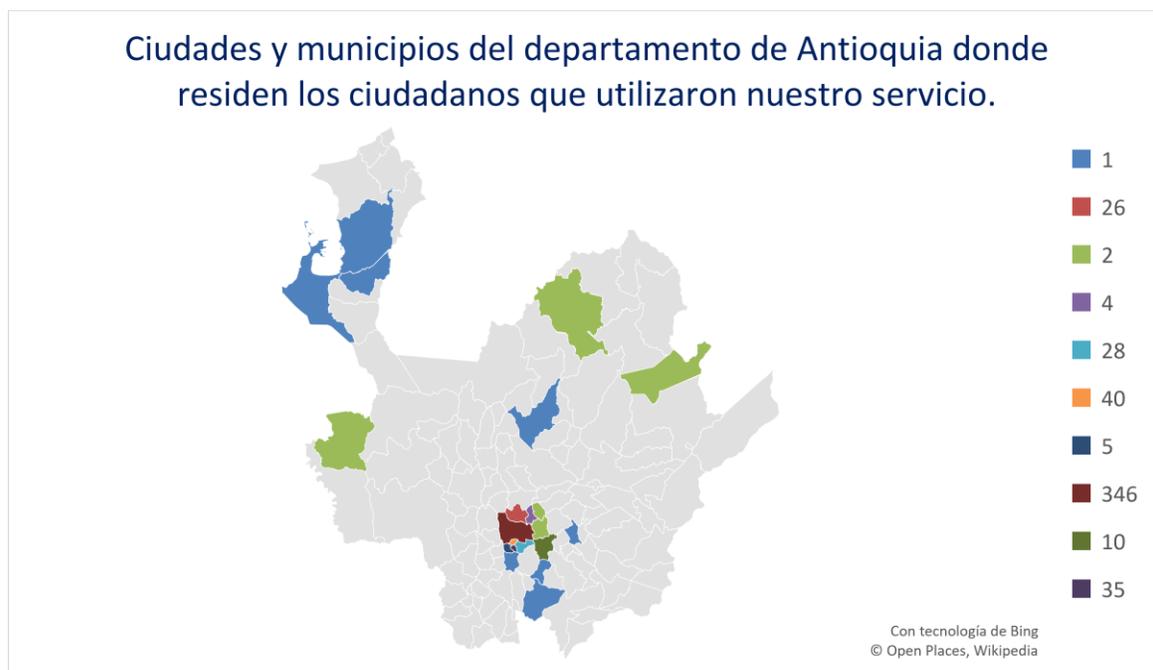
De los 512 registros diligenciados por nuestros usuarios residentes en el departamento de Antioquia en la página web, 346 fueron diligenciados por ciudadanos residentes en la ciudad de Medellín es decir el 67,58%.

DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA		
CIUDADES Y MUNICIPIOS	NUMERO DE REGISTROS	%
ABEJORRAL	1	0,20%
APARTADO	1	0,20%



BELLO	26	5,08%
CACERES	2	0,39%
CALDAS	1	0,20%
CARMEN DE VIBORAL	1	0,20%
COPACABANA	4	0,78%
ENVIGADO	28	5,47%
GIRARDOTA	2	0,39%
GUARNE	2	0,39%
ITAGUI	40	7,81%
LA CEJA	1	0,20%
LA ESTRELLA	5	0,98%
MEDELLIN	346	67,58%
MURINDO	2	0,39%
PENOL	1	0,20%
RIONEGRO	10	1,95%
SABANETA	35	6,84%
SEGOVIA	2	0,39%
TURBO	1	0,20%
YARUMAL	1	0,20%
TOTAL	512	100%

Tabla 5 - Ciudades y municipios del departamento de Antioquia donde residen los ciudadanos que utilizaron nuestro servicio



Gráfica 5 - Ciudades y municipios del departamento de Antioquia donde residen los ciudadanos que utilizaron nuestro servicio



3.2. Datos demográficos:

Con la información arrojada por las variables pertenecientes a esta categoría, buscamos conocer las características de los ciudadanos o usuarios que utilizan nuestros servicios, identificar si es persona natural o jurídica, a que género pertenece, su estrato socioeconómico, y si presenta alguna condición especial.

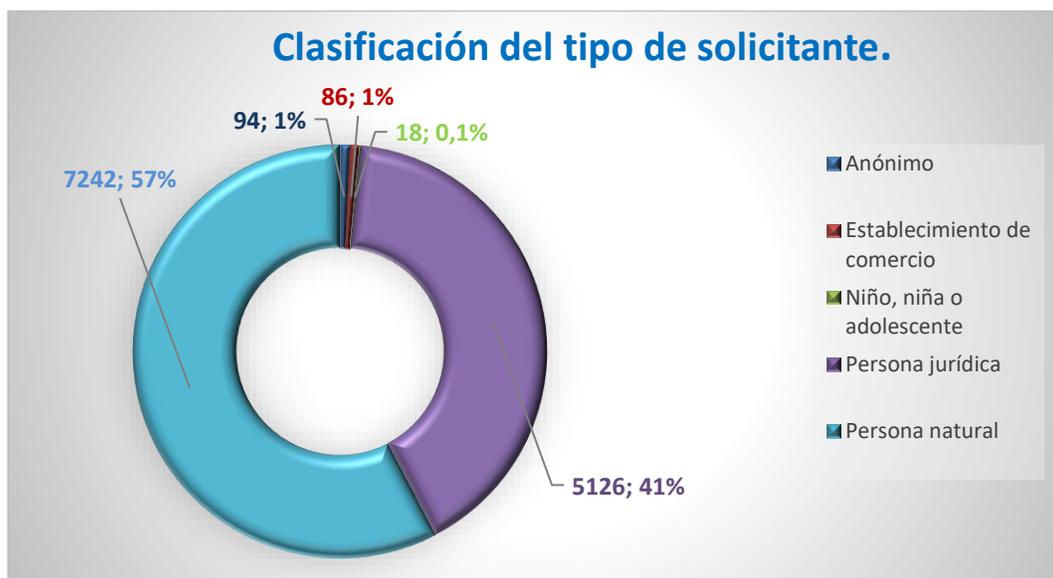
3.2.1. Tipo de solicitante

Las opciones para recolección de esta variable dada al ciudadano fueron las siguientes: Anónimo, Establecimiento de comercio, Niño, niña o adolescente, Persona jurídica, y Persona natural.

TIPO DE SOLICITANTE	NUMERO DE REGISTROS	%
Anónimo	94	0,75%
Establecimiento de comercio	86	0,68%
Niño, niña o adolescente	18	0,14%
Persona jurídica	5.126	40,79%
Persona natural	7.242	57,63%
TOTAL	12.566	100%

Tabla 6 - Clasificación del tipo de solicitante.

Los datos nos arrojan que el 57,63% de nuestros usuarios son personas naturales, es decir más de la mitad de todos los registros diligenciados en la página web; y que el 40,79% son personas jurídicas.



Gráfica 6 - Clasificación del tipo de solicitante.



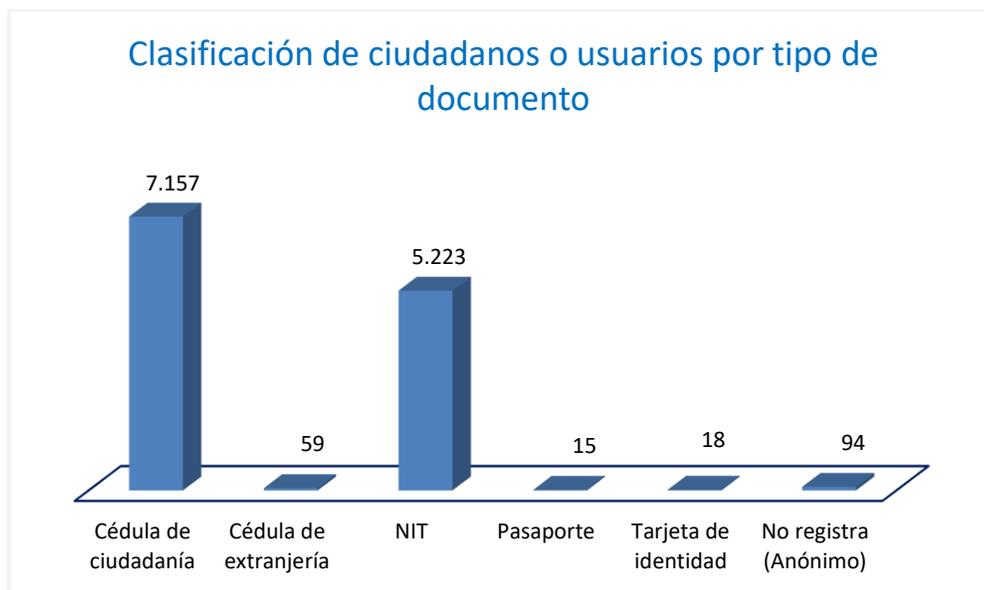
3.2.2. Tipo de documento

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.

ETIQUETAS DE FILA	NUMERO DE REGISTROS	%
Cédula de ciudadanía	7.157	56,96%
Cédula de extranjería	59	0,47%
NIT	5.223	41,56%
Pasaporte	15	0,12%
Tarjeta de identidad	18	0,14%
No registra (Anónimo)	94	0,75%
TOTAL	12.566	100%

Tabla 7 - Clasificación de ciudadanos o usuarios por tipo de documento

El 56,96% de los ciudadanos o usuarios que diligenciaron los formularios y utilizaron nuestros servicios tiene cedula de ciudadanía y el 41,56% tiene NIT.



Gráfica 7 - Clasificación de ciudadanos o usuarios por tipo de documento.



3.2.3. Sexo o genero

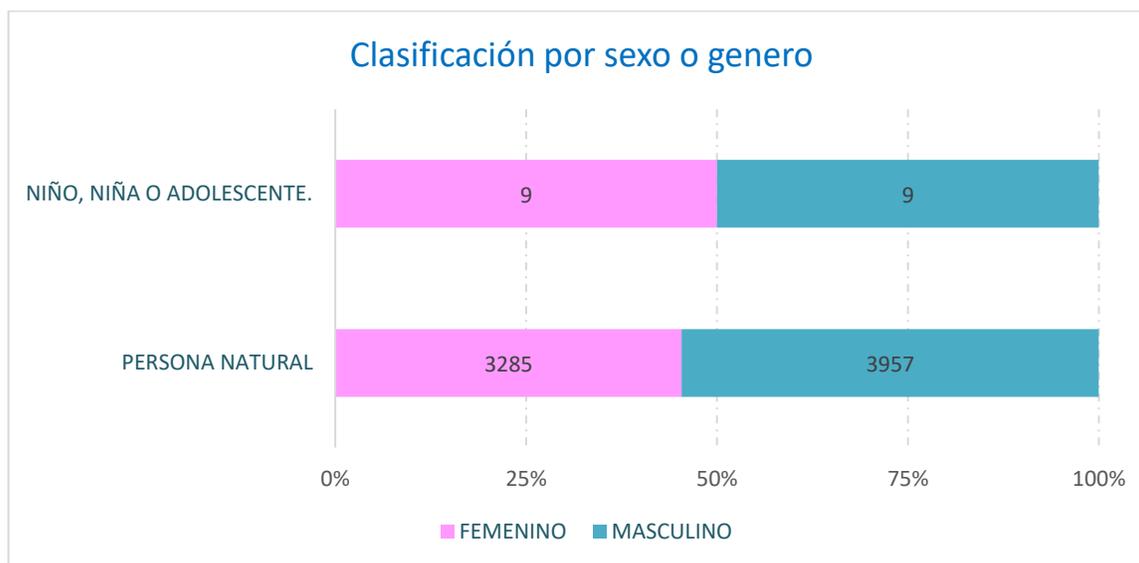
Para efectos de mostrar datos reales, solo tomaremos para identificar el género en la presente caracterización los registros que fueron diligenciados como persona natural y Niño, niña o adolescente, excluirémos los registros diligenciados como persona jurídica, establecimiento de comercio, porque partimos del hecho de que estos no tienen género, de igual manera se excluirán los registros diligenciados como anónimo por la razón de ser de la misma.

Por tal razón los registros tenidos en cuenta para esta caracterización son 7.260, de los cuales 7.242 pertenecen a personas naturales y 18 a Niño, niña o adolescente.

GENERO	NUMERO DE REGISTROS PERSONA NATURAL	%	NUMERO DE REGISTROS NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE.	%
FEMENINO	3.285	45%	9	50%
MASCULINO	3.957	55%	9	50%
TOTAL	7.242	100%	18	100%

Tabla 8 - Clasificación por sexo o genero

El 55% de la ciudadanía que utilizo nuestros servicios es masculino y el 45% es femenino.



Gráfica 8 - Clasificación por sexo o genero



3.2.4. Estrato.

Esta variable cuenta con estratos del 1 al 6, y nos permitirá hacer inferencias sobre la capacidad económica de los usuarios que utilizan los servicios de la alcaldía.

ESTRATO	NUMERO DE REGISTROS	%
Estrato 1	2.042	16,25%
Estrato 2	2.634	20,96%
Estrato 3	3.541	28,18%
Estrato 4	2.182	17,36%
Estrato 5	1.256	10,00%
Estrato 6	782	6,22%
No registra	129	1,03%
TOTAL	12.566	100%

Tabla 9 - Clasificación por estrato

Los datos reflejan que el 65,39% de los ciudadanos o usuarios que utilizaron nuestros servicios pertenecen a los estratos 1,2 y 3, y el 33,58% a los estratos 4, 5 y 6.



Gráfica 9 - Clasificación por estrato



3.2.5. Condición especial

Esta variable nos permitirá identificar los ciudadanos o usuarios con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios de la alcaldía o cuyos derechos hayan sido vulnerados.

Con esta variable buscamos identificar: Adulto mayor, Habitante de la calle, Menor de edad, Mujer gestante, Persona en peligro inminente, Persona en condición de discapacidad, Víctima del conflicto armado. La adecuada identificación de los ciudadanos o usuarios con respecto a esta variable es esencial, porque nos permitirá diseñar estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios de la Alcaldía.

Para efectos de mostrar datos reales, solo tomaremos para identificar a los usuarios en condición espacial en la presente caracterización los registros que fueron diligenciados como persona natural, Niño, niña o adolescente y anónimo, excluirémos los registros diligenciados como persona jurídica y establecimiento de comercio, por la razón de ser de los mismo.

PERSONA NATURAL

Los registros diligenciados como personas naturales fueron 7.242.

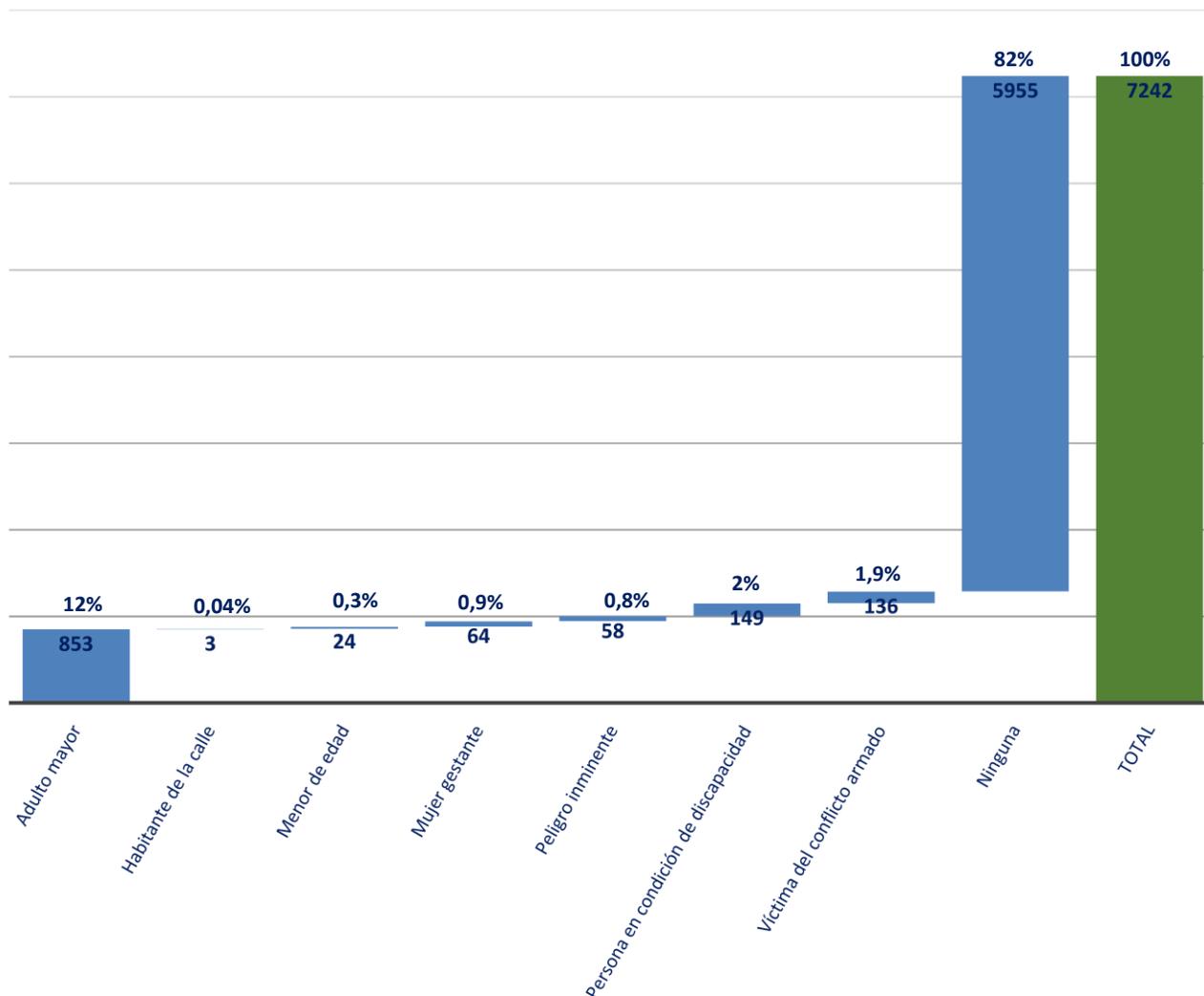
CONDICIÓN ESPECIAL	NUMERO DE REGISTROS	%
Adulto mayor	853	11,78%
Habitante de la calle	3	0,04%
Menor de edad	24	0,33%
Mujer gestante	64	0,88%
Peligro inminente	58	0,80%
Persona en condición de discapacidad	149	2,06%
Víctima del conflicto armado	136	1,88%
Ninguna	5955	82,23%
TOTAL	7242	100%

Tabla 10 - Usuarios clasificados como persona natural en condición especial

Se evidencia que el 18% de los usuarios clasificados como personas naturales que diligenciaron los formularios se encuentran en alguna condición especial y que de ese 18%, el 12% son Adultos mayores. Y que el 82% restante no presentan ningún tipo de condición especial.



Usuarios clasificados como persona natural en condición especial.



Gráfica 10 - Usuarios clasificados como persona natural en condición especial

NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

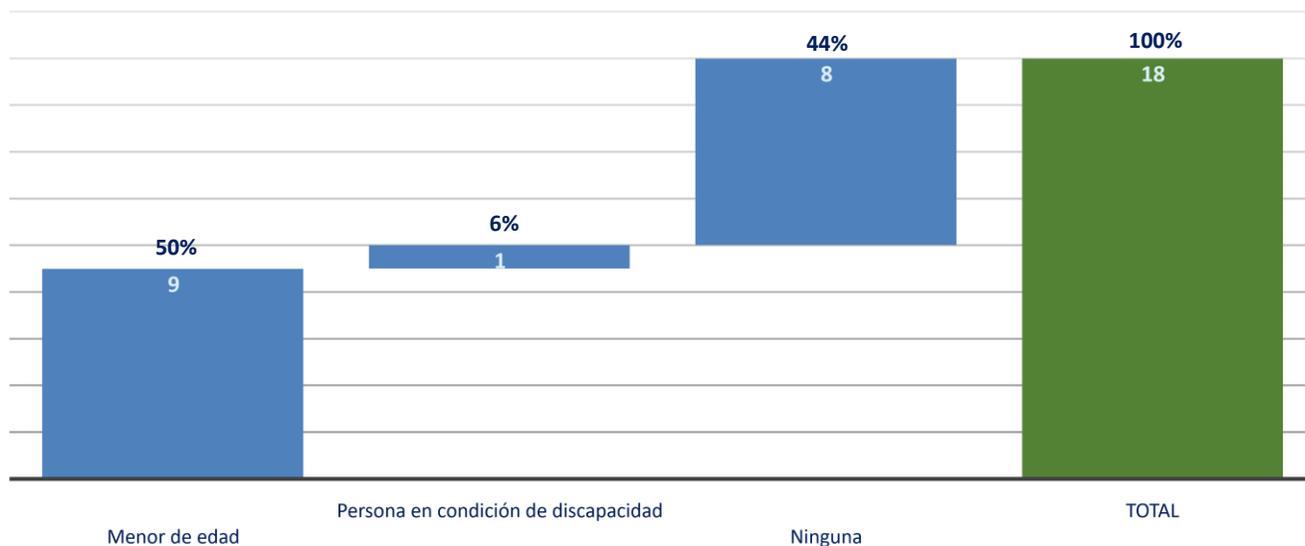
Los registros diligenciados como Niño, niña o adolescente fueron 18.

CONDICIÓN ESPECIAL	NUMERO DE REGISTROS	%
Menor de edad	9	50,0%
Persona en condición de discapacidad	1	5,6%
Ninguna	8	44,4%
TOTAL	18	100%

Tabla 11 - Usuarios clasificados como Niño, niña o adolescente en condición especial.



Usuarios clasificados como Niño, niña o adolescente en condición especial.



Gráfica 11 - Usuarios clasificados como Niño, niña o adolescente en condición especial.

ANÓNIMO

Los registros diligenciados como anónimos fueron 94.

CONDICIÓN ESPECIAL	NUMERO DE REGISTROS	%
Adulto mayor	8	8,5%
Menor de edad	1	1,1%
Peligro inminente	7	7,4%
Persona en condición de discapacidad	1	1,1%
Víctima del conflicto armado	1	1,1%
Ninguna	76	80,9%
TOTAL	94	100%

Tabla 12 - Usuarios clasificados como anónimos en condición especial.

Se evidencia que el 19% de los usuarios clasificados como personas anónimas que diligenciaron los formularios se encuentran en alguna condición especial y que de ese 19%, el 8,5% son Adultos mayores. Y que el 81% restante no presentan ningún tipo de condición especial.



Usuarios clasificados como anónimos en condición especial.

