



www.medellin.gov.co

Caracterización de los ciudadanos usuarios de los canales de atención presencial – telefónico – virtual 2022

Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
diciembre de 2022

**ME
DE
LLÍN**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Caracterización

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía realizó caracterización de los los ciudadanos y grupos de valor que solicitaron información o accedieron a un trámite o servicio por medio de los canales de atención presencial, telefónico y virtual; se aplicaron 9.494 encuestas para la medición de la satisfacción de los ciudadanos, éstas se realizaron entre el 3 y el 29 de noviembre de 2022.

El objetivo de la caracterización es conocer los ciudadanos y/o grupos de valor con los que interactúa el Distrito de Medellín y obtener información que permita, fortalecer los trámites, productos y servicios a los cuales accede por los tres canales de atención.

**ME
DE
LLÍN**

**Canal Presencial trámites y
servicios**



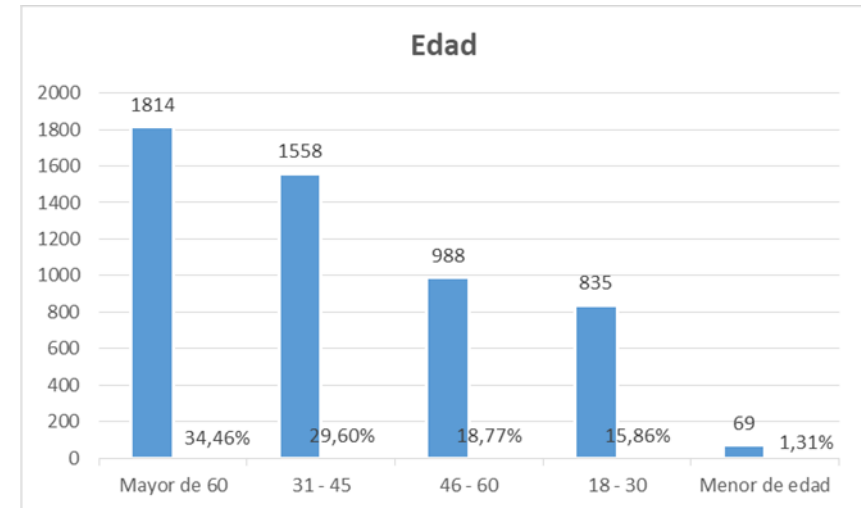
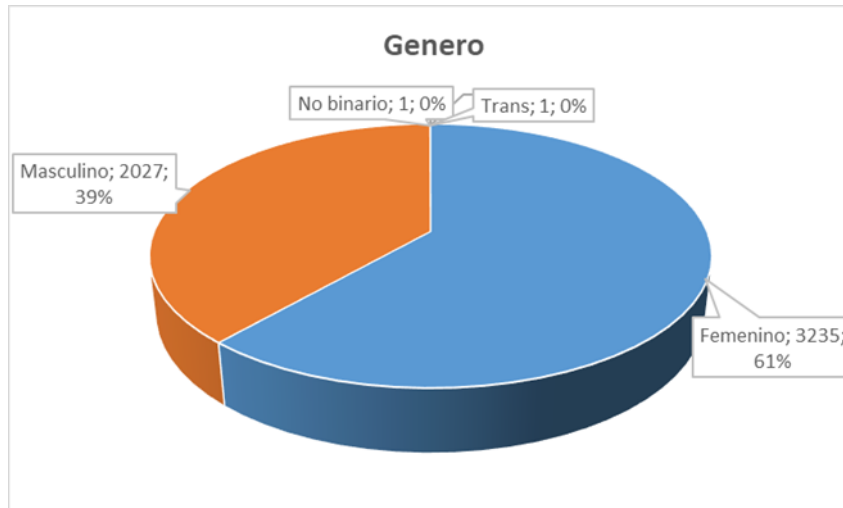
Alcaldía de Medellín
— Distrito de —
Ciencia, Tecnología e Innovación

Caracterización canal presencial sedes trámites y servicios

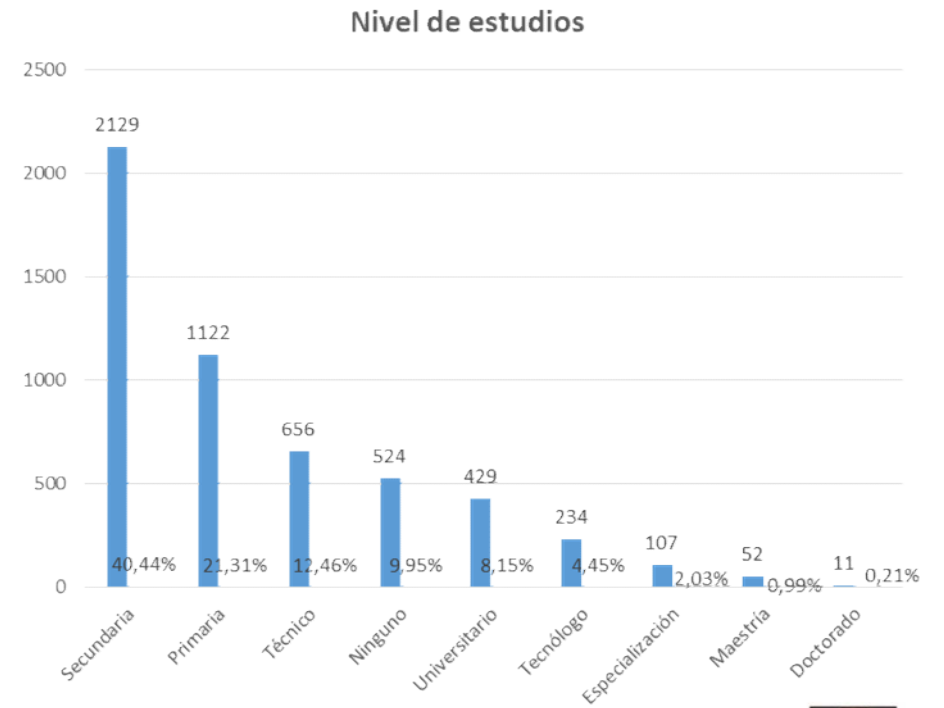
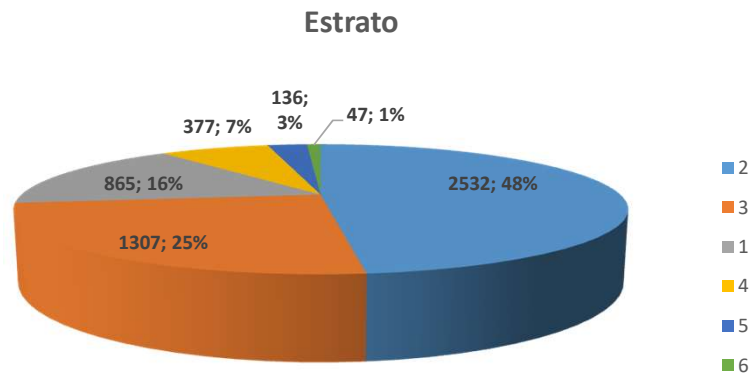
Para los ciudadanos que se atendieron en las sedes de atención del Distrito de Medellín y accedieron a un trámite, producto o servicio, se diligenciaron 5264 encuestas y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2022.

- Mujeres en un 61,5% y Hombres 38,5%,
- Mayores de 60 años el 34,46%
- El 48,10% de estratos 2
- Con un nivel de estudio de secundaria el 40,44%,
- Dedicados al hogar el 30,66% y empleados 25,36%
- No tiene ingresos el 41,13%.

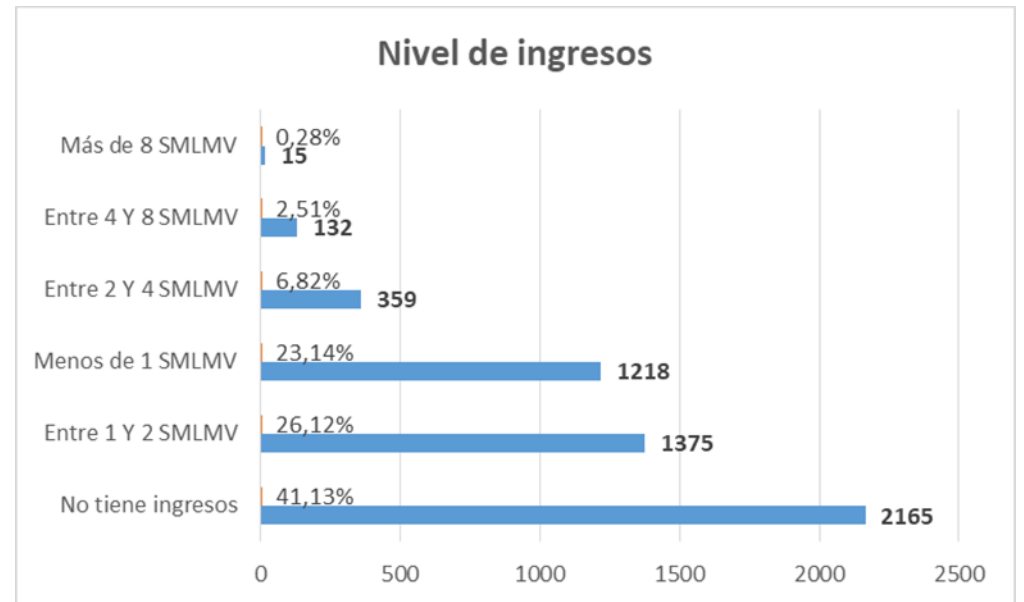
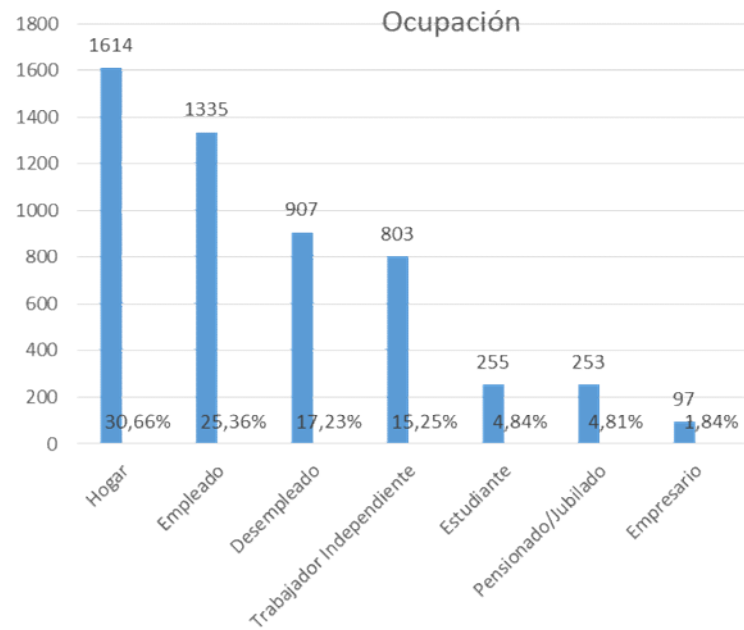
Variables demográficas



Variables demográficas

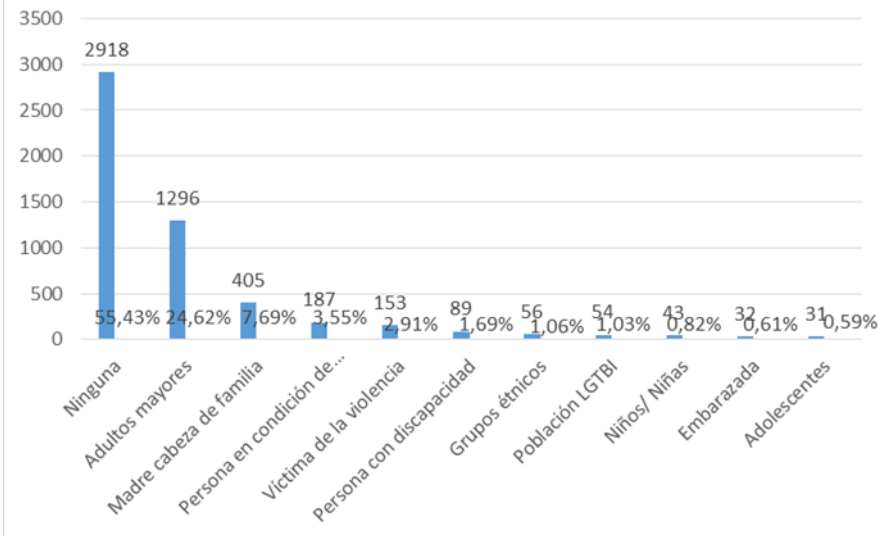


Variables demográficas

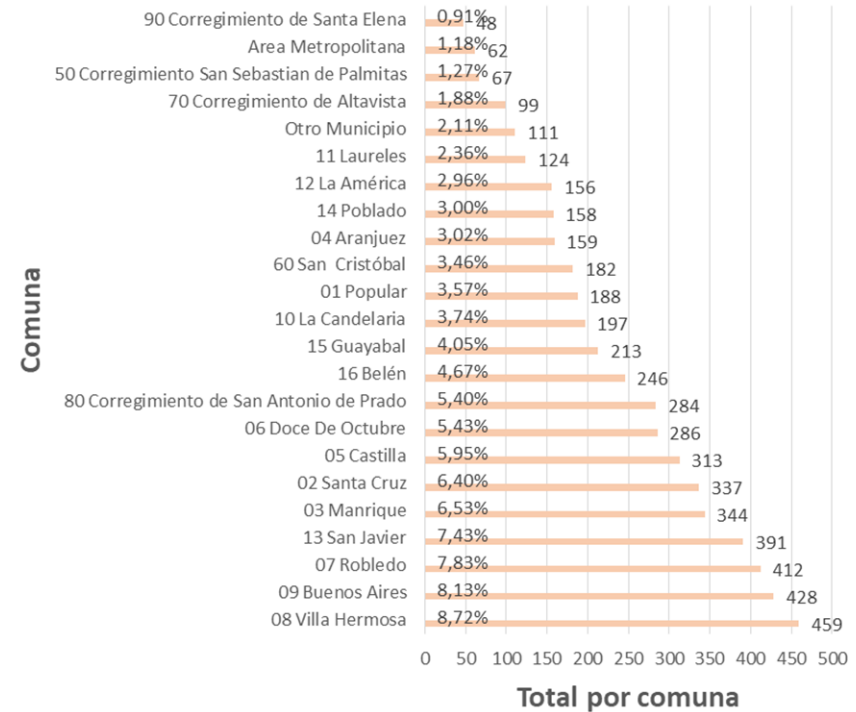


Variables demográficas

Grupo de vulnerabilidad



Comuna donde vive



ME
DE
LLÍN

Sedes Lúdicas



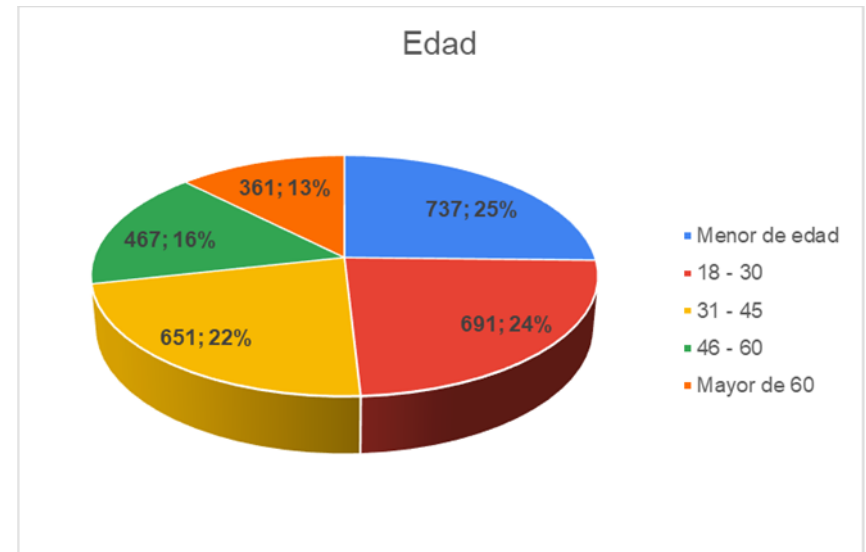
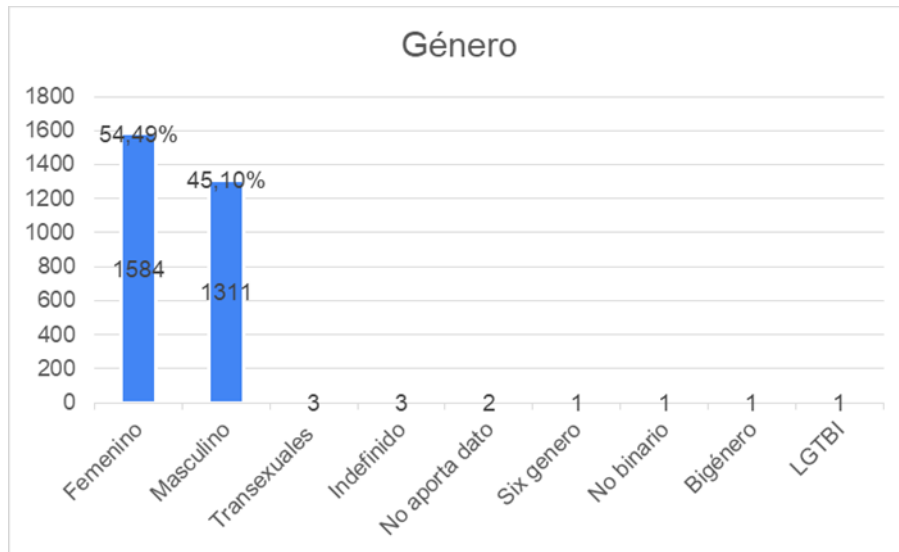
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Caracterización canal presencial sedes Lúdicas

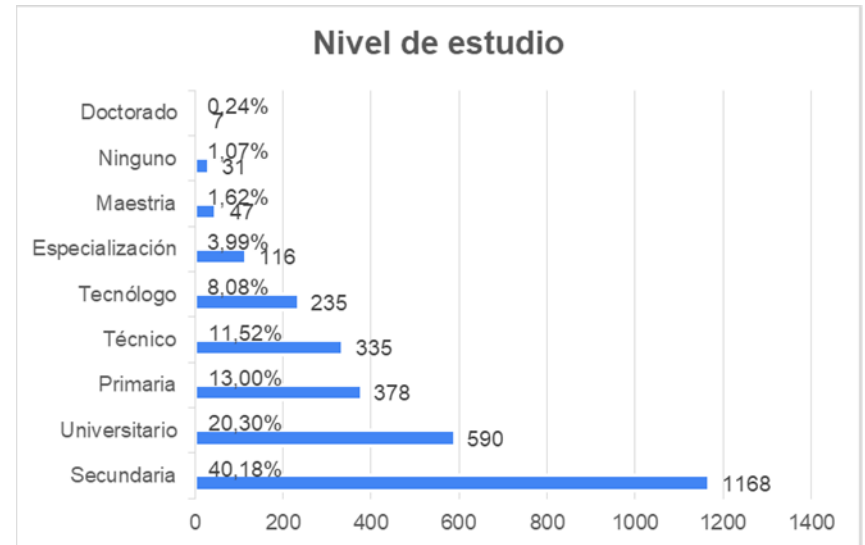
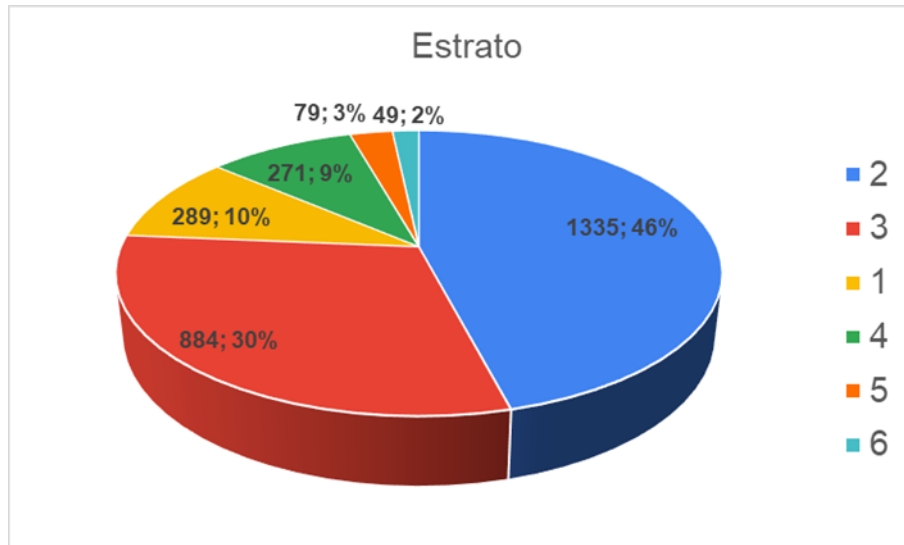
Para los ciudadanos que accedieron a un programa, producto o servicio de las casas de cultura, teatros, UVAS y bibliotecas del Distrito de Medellín, se diligenciaron 2907 encuestas y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2022

- Mujeres en un 54,49% y Hombres 45,10%,
- Menores de edad 25,35%, entre 18-30 años 23,77%
- De estrato 2 el 45,92%
- Con un nivel de estudio de secundaria el 40,18%,
- En su mayoría estudiantes 35,88%
- Sin ingresos el 36,98%.

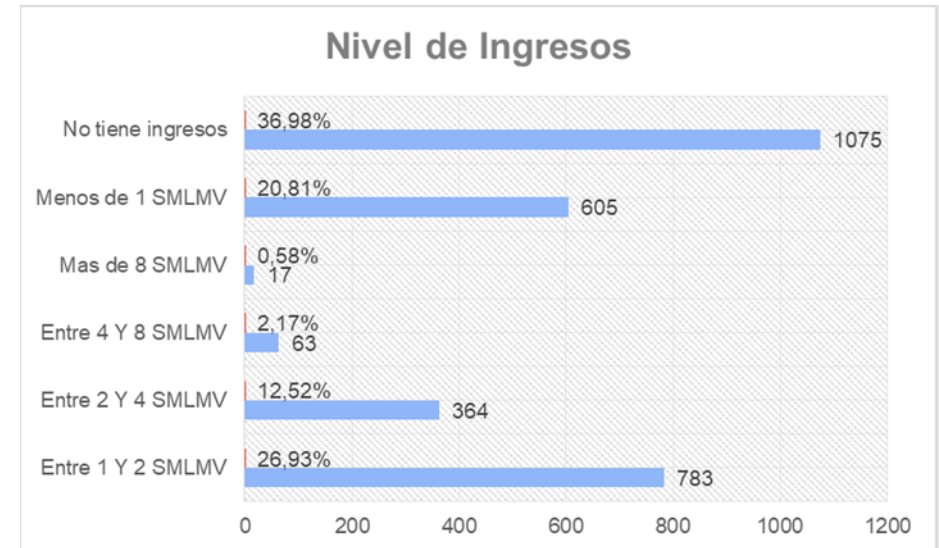
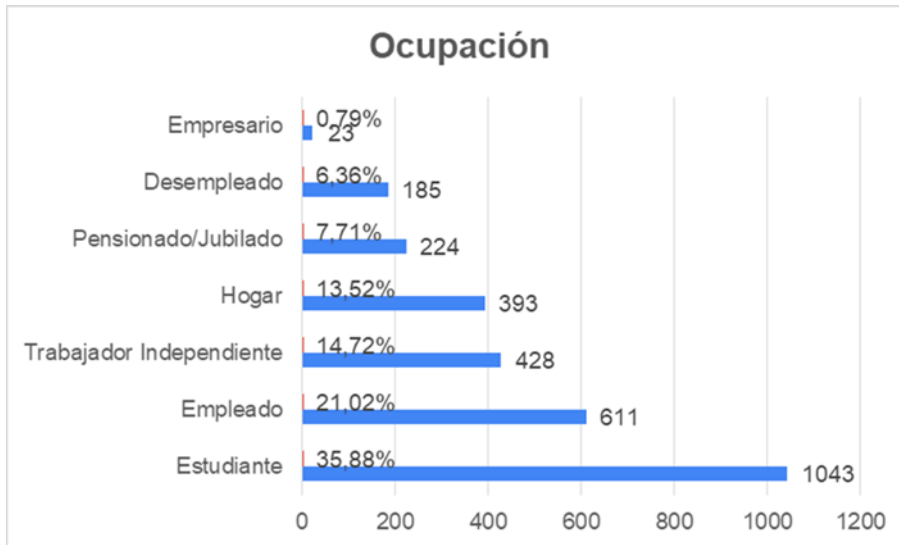
Variables demográficas



Variables demográficas

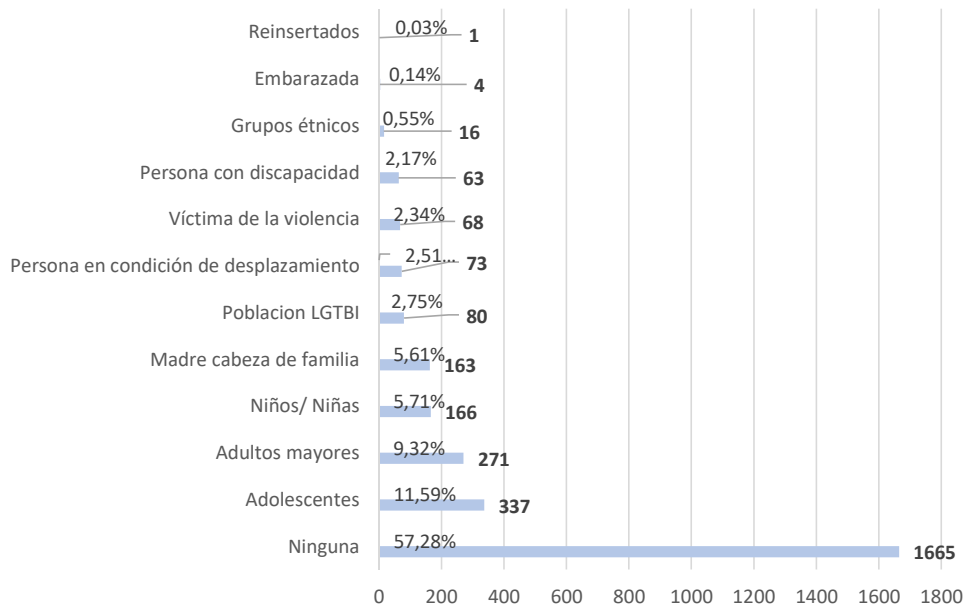


Variables demográficas

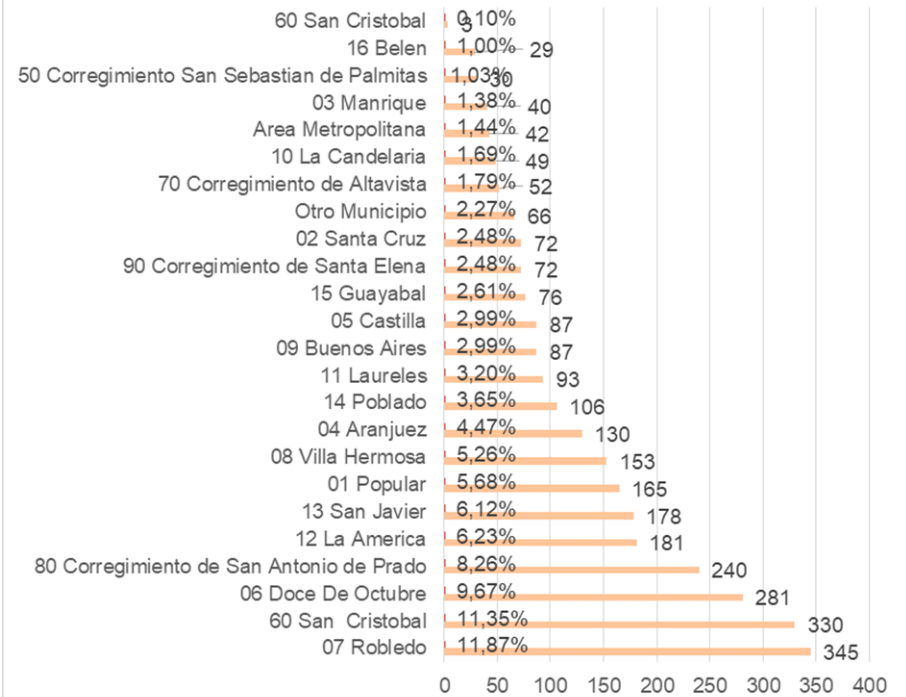


Variables demográficas

Grupo de Vulnerabilidad



Comuna



Alcaldía de Medellín

**ME
DE
LLÍN**

Canal Telefónico



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

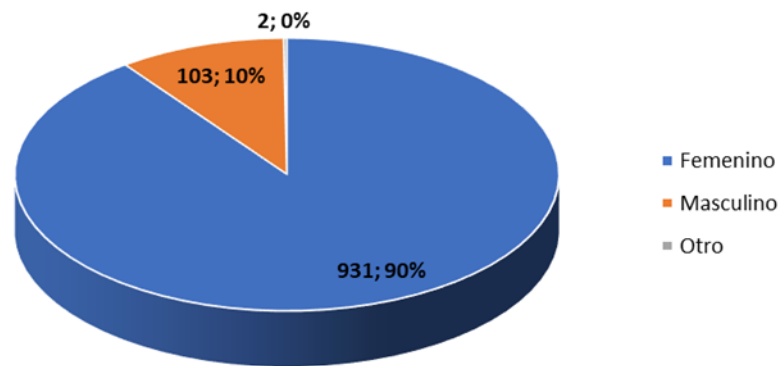
Caracterización canal telefónico

Para los ciudadanos que se comunicaron por medio de la línea única del Distrito de Medellín y recibieron orientación y entrega de información, se diligenciaron 1036 encuestas y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2022

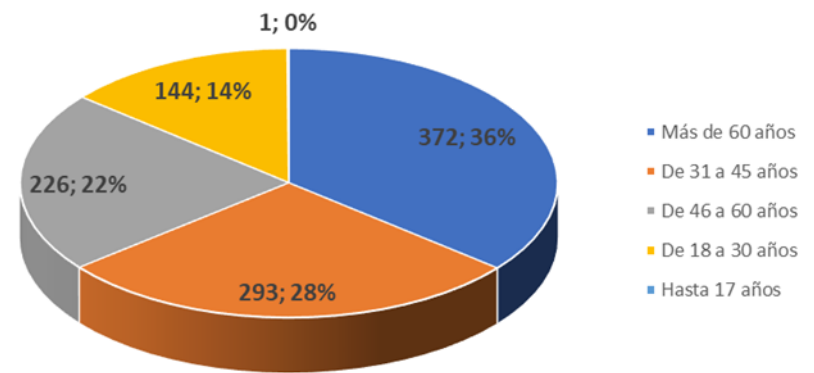
- Mujeres en un 89,86%,
- Mayores de 60 años 35,91%, entre 31-45 años 28,28%
- De estrato 2 el 46,72%
- Con un nivel de estudio de secundaria el 38,13%,
- Con ocupación hogar 56,76%
- Sin ingresos el 67,95%.

Variables demográficas

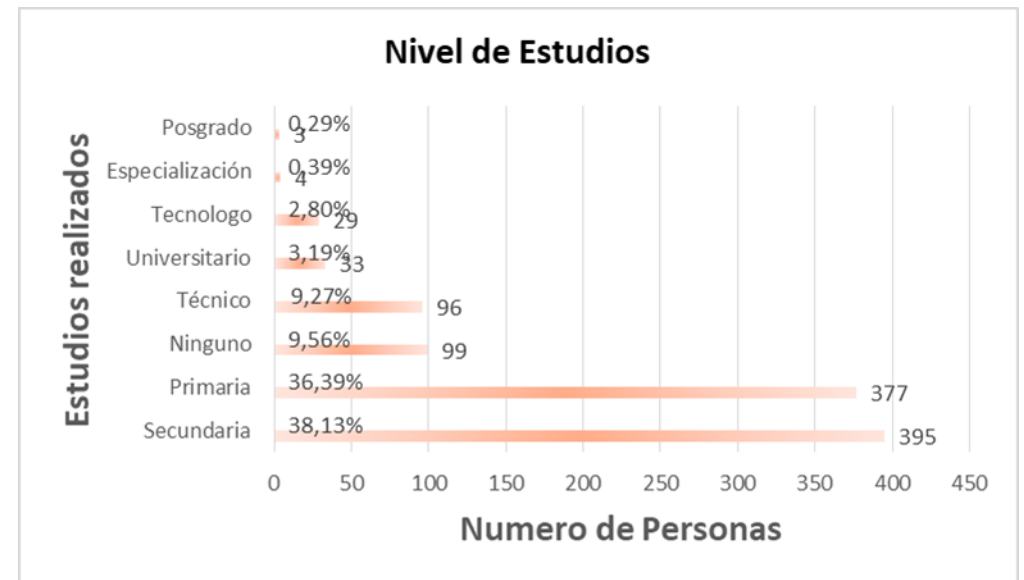
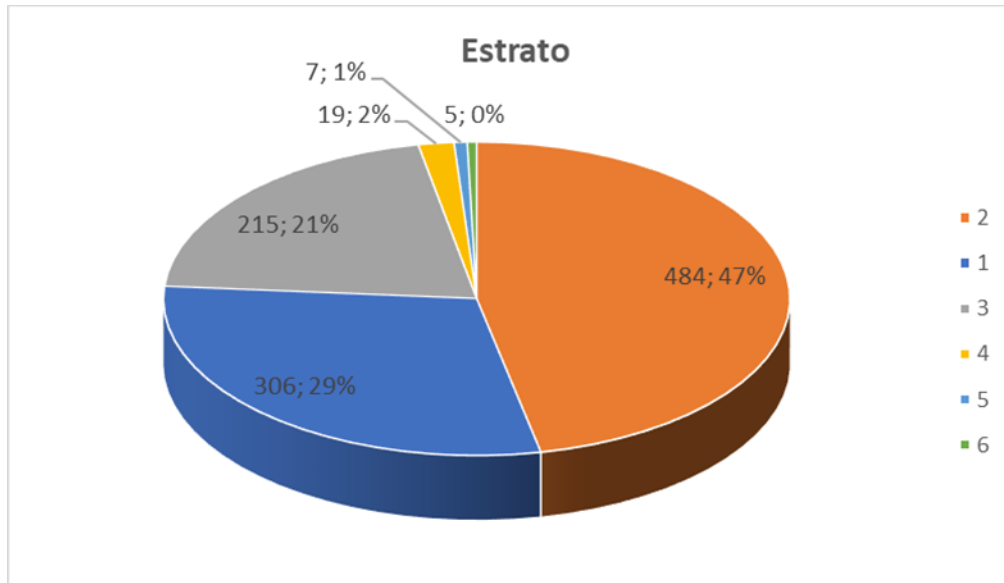
Género



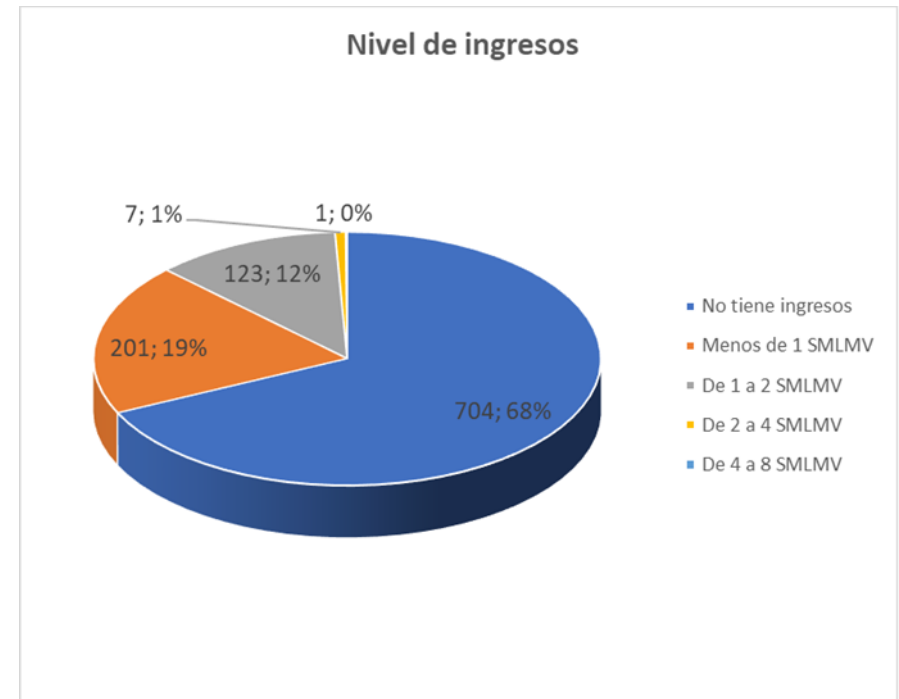
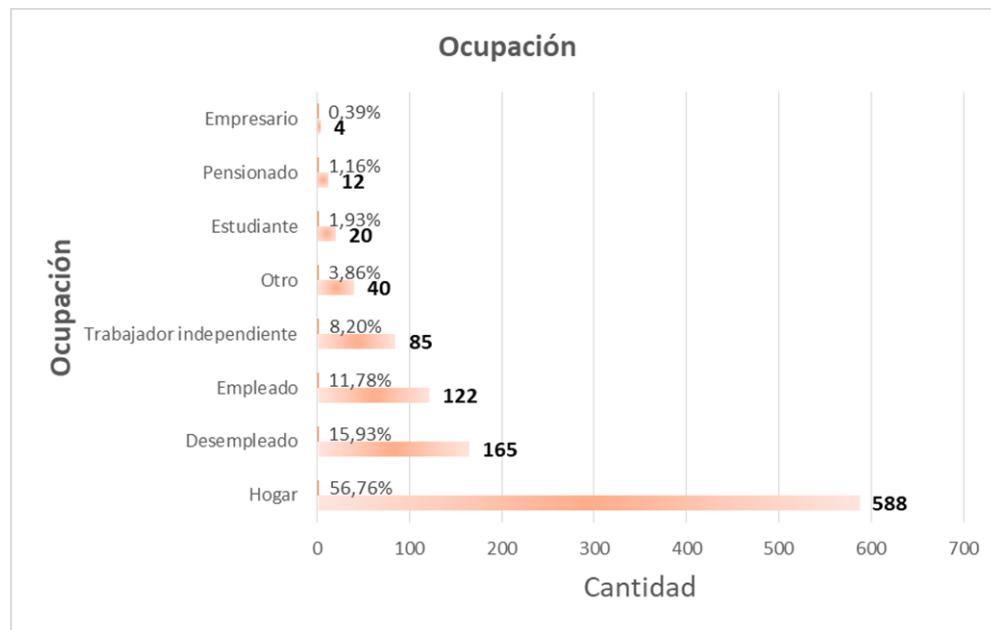
Edad



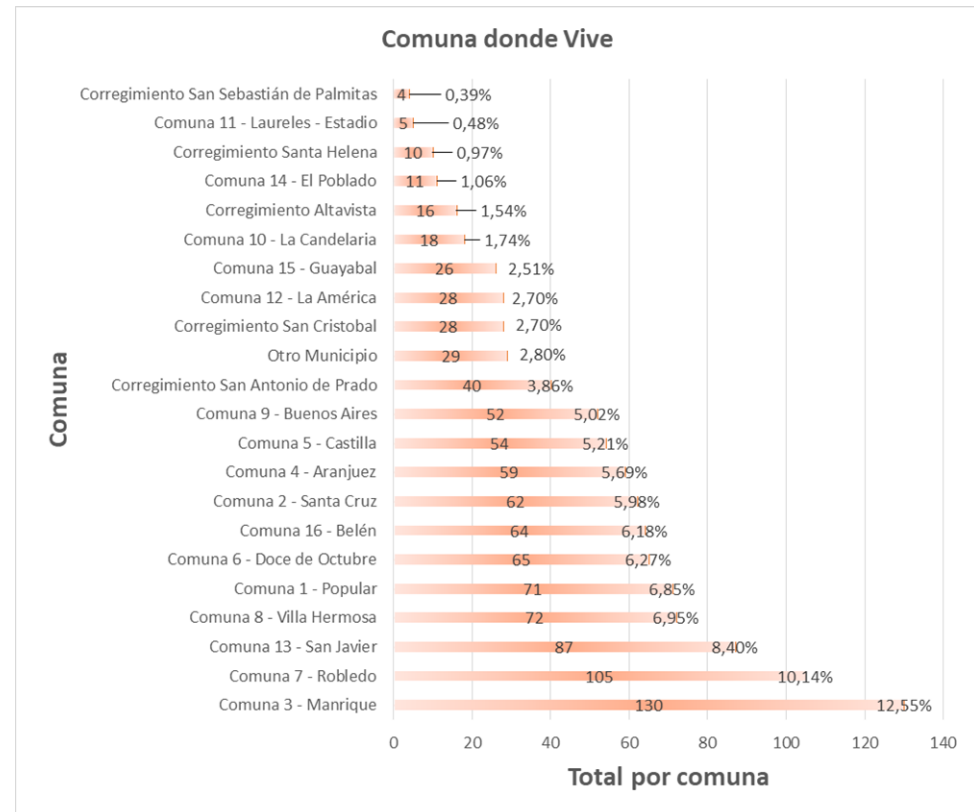
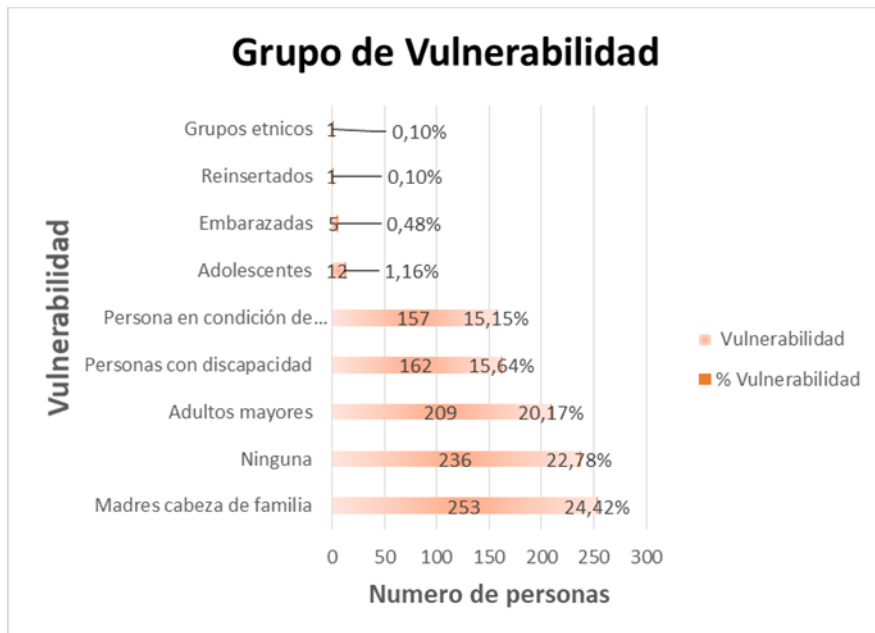
Variables demográficas



Variables demográficas



Variables demográficas



**ME
DE
LLÍN**

Canal virtual



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

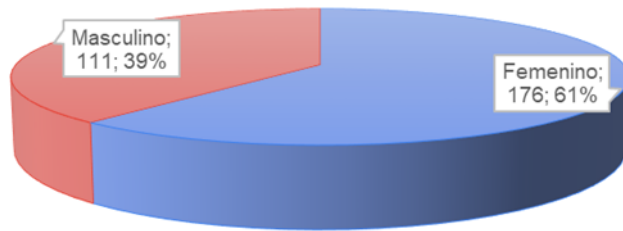
Caracterización canal virtual

Los ciudadanos que accedieron a la página Web del Distrito de Medellín, recibieron información y accedieron a un trámite, producto o servicio, se diligenciaron 287 encuestas y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2022

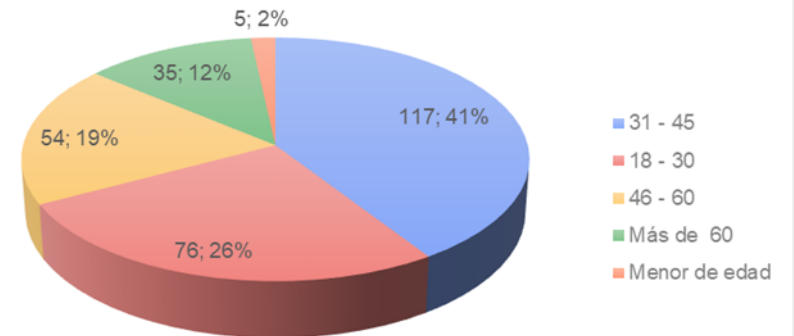
- Mujeres en un 61,32%,
- Entre 31 y 45 años el 40,77%
- De estrato 2 el 35,89%
- Con un nivel de estudio de secundaria el 41,1%,
- Ocupación empleados el 34,49%
- Con ingresos menores a 1 SMLMV el 32,40%.

Variables demográficas

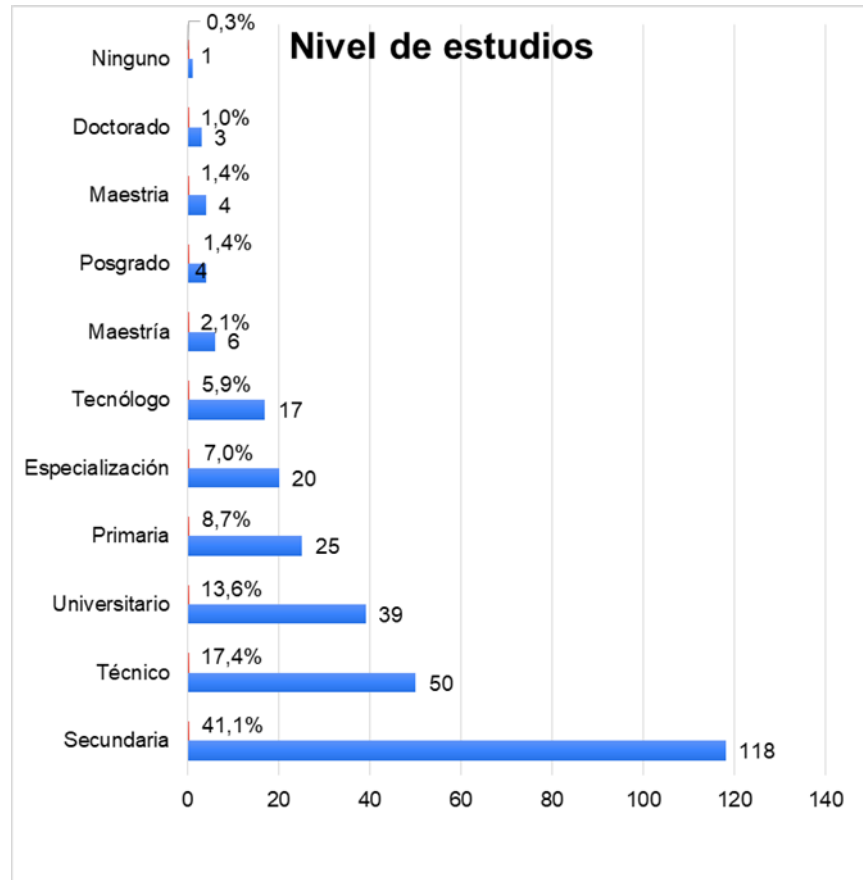
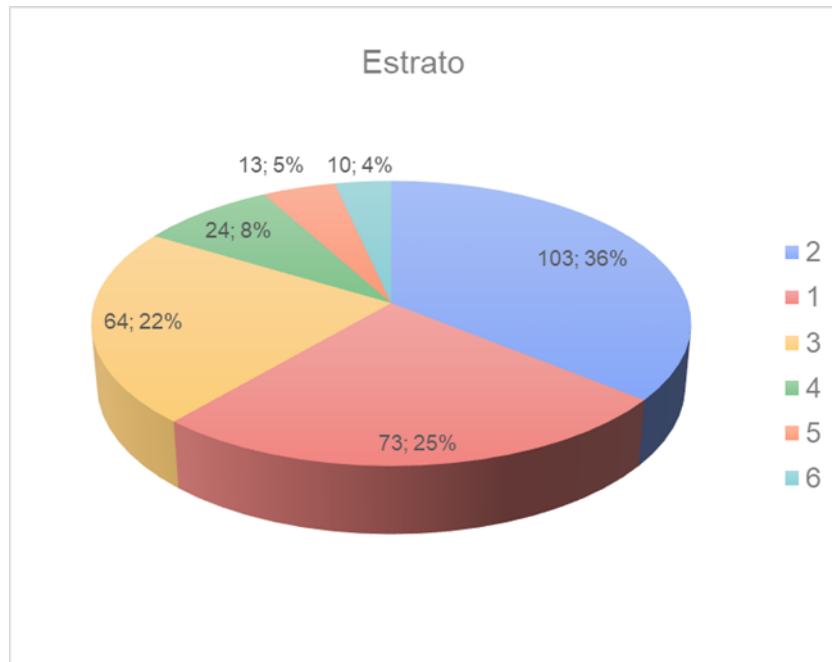
Género



Edad

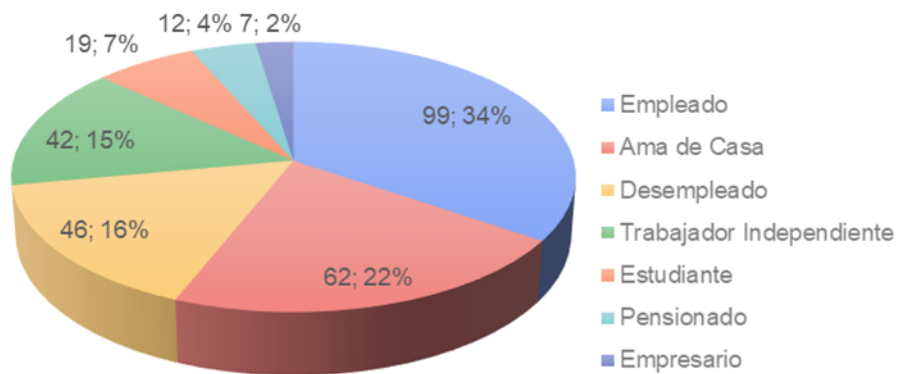


Variables demográficas

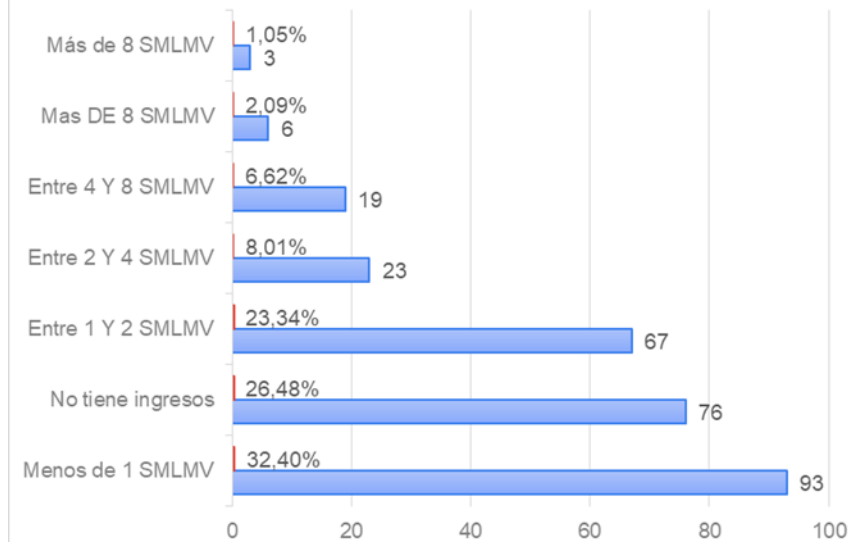


Variables demográficas

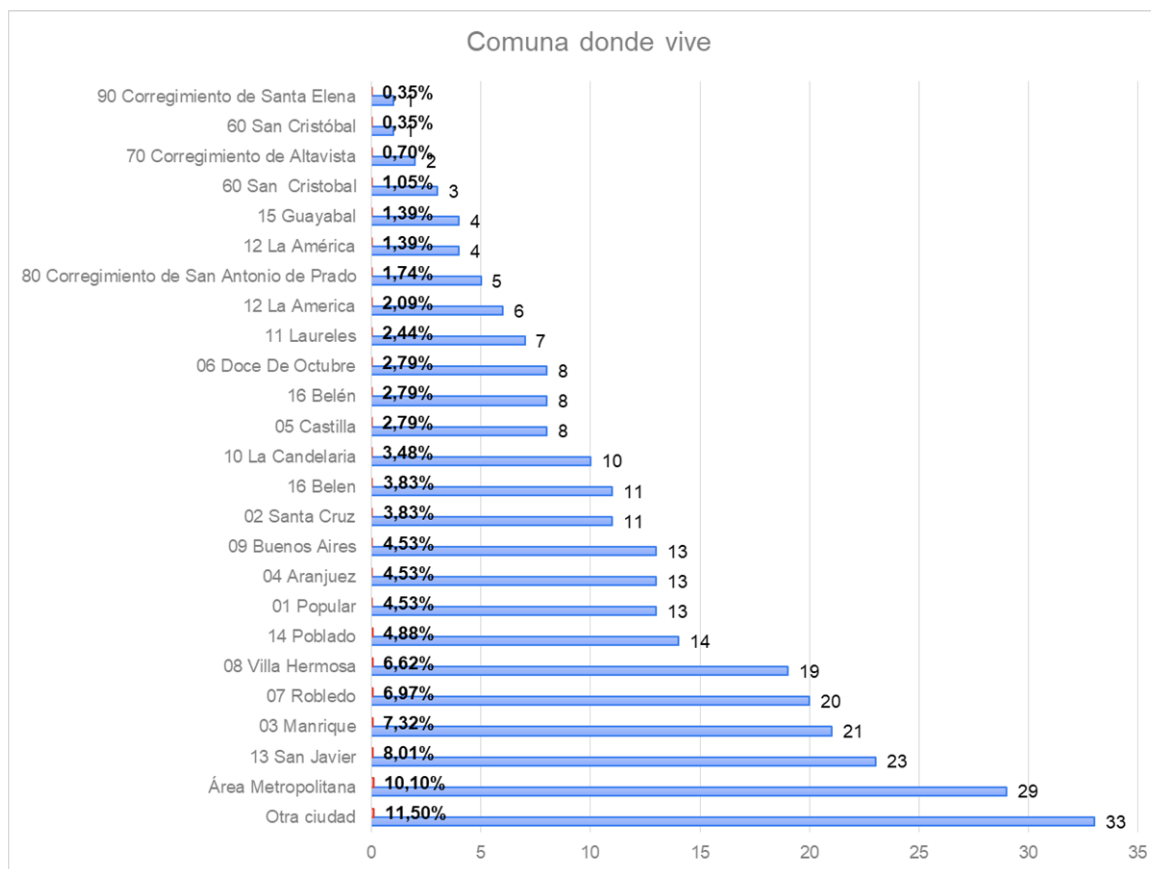
Ocupación



Ingresos mensuales



Variables demográficas





Gracias

**ME
DE
LLÍN**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación