




Medellín
Aquí todo florece

**Caracterización de los ciudadanos usuarios de los
canales de atención
presencial – telefónico – virtual
2023**

**Secretaría de Gestión Humana y Servicio
a la Ciudadanía
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Caracterización

Con el fin de identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa el distrito de Medellín a través de los tres canales de atención y, a partir de allí, gestionar acciones de mejora en cuanto a :

- ✓ Las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- ✓ El lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- ✓ Ajustar la oferta institucional (trámites, productos, PQRSD y servicios).
- ✓ Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía realizó junto con las encuestas de medición de la satisfacción la 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 12.217 encuestas, éstas se realizaron entre el 30 de octubre y el 1 de diciembre de 2023 y a continuación se muestran los resultados.



Canal Presencial - Trámites y Servicios

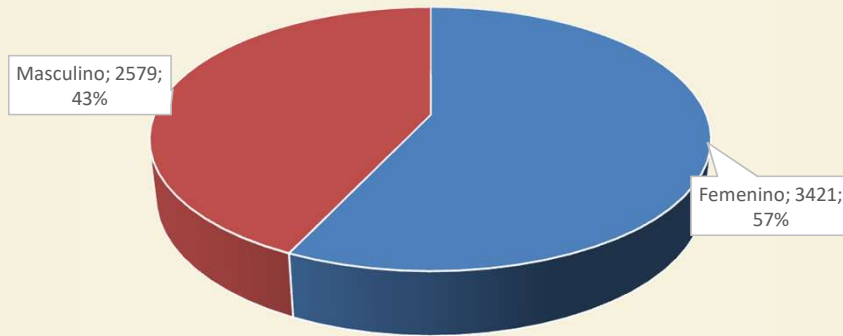
Para los ciudadanos que se atendieron en las sedes de atención del Distrito de Medellín y accedieron a un trámite, producto o servicio, se diligenciaron 6000 encuestas en 110 sedes y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2023.

- Mujeres en un 57,02% y Hombres 42,98%,
- Con edades entre 31 y 46 años el 32,57%, 46 y 60 años 27,42%
- El 42,73% de estratos 2
- Con un nivel de estudio de secundaria el 40,17%,
- Empleados el 33,07% y Hogar el 28,00%
- Con ingresos Entre 1 Y 2 SMLMV el 41,58%, No tiene ingresos el 32,73%.

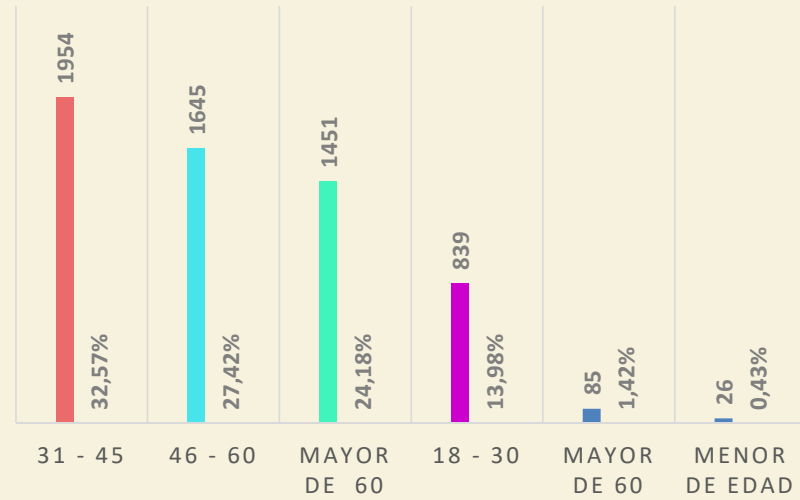


Variables demográficas

Genero

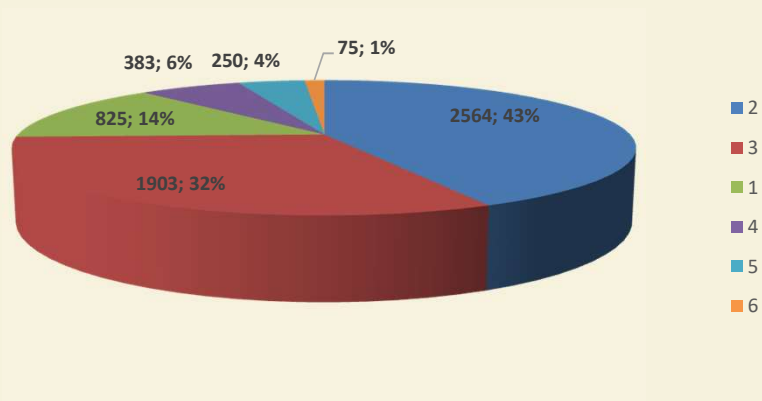


EDAD

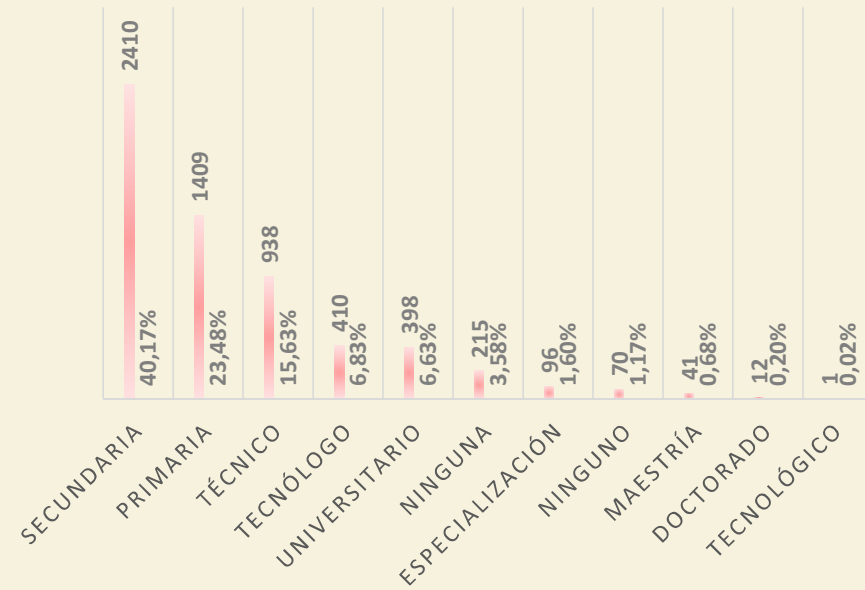


Variables demográficas

Estrato

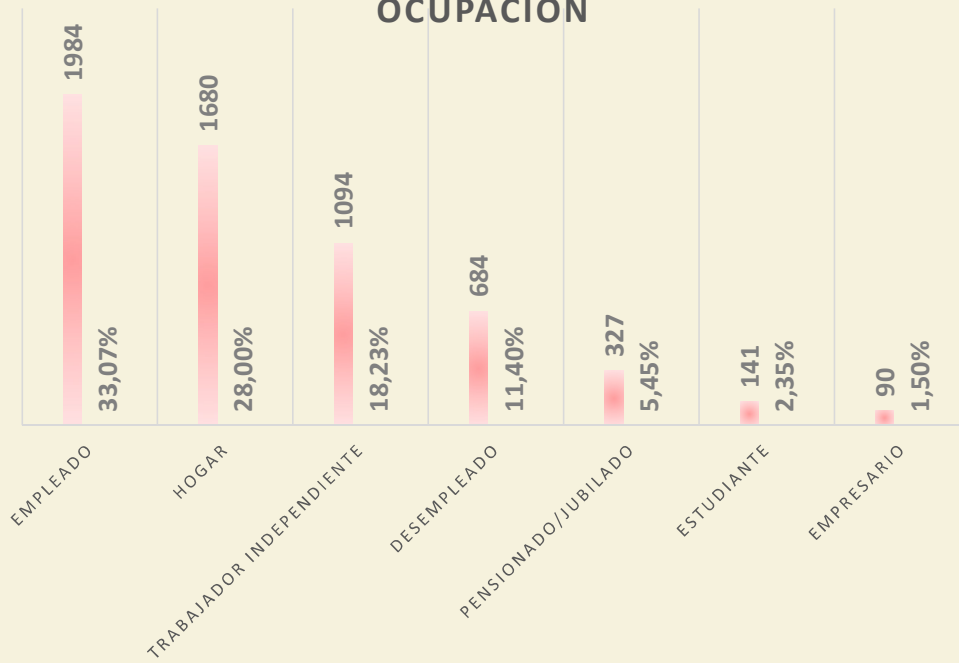


NIVEL DE ESTUDIOS

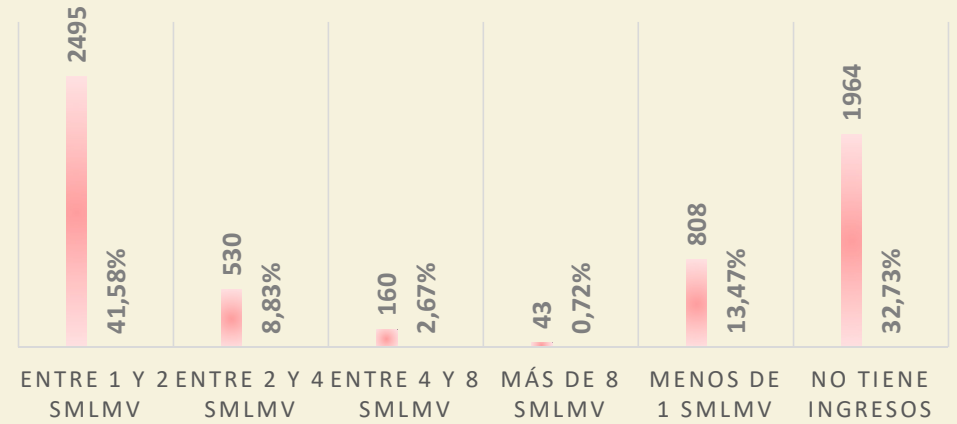


Variables demográficas

OCUPACIÓN



NIVEL DE INGRESOS



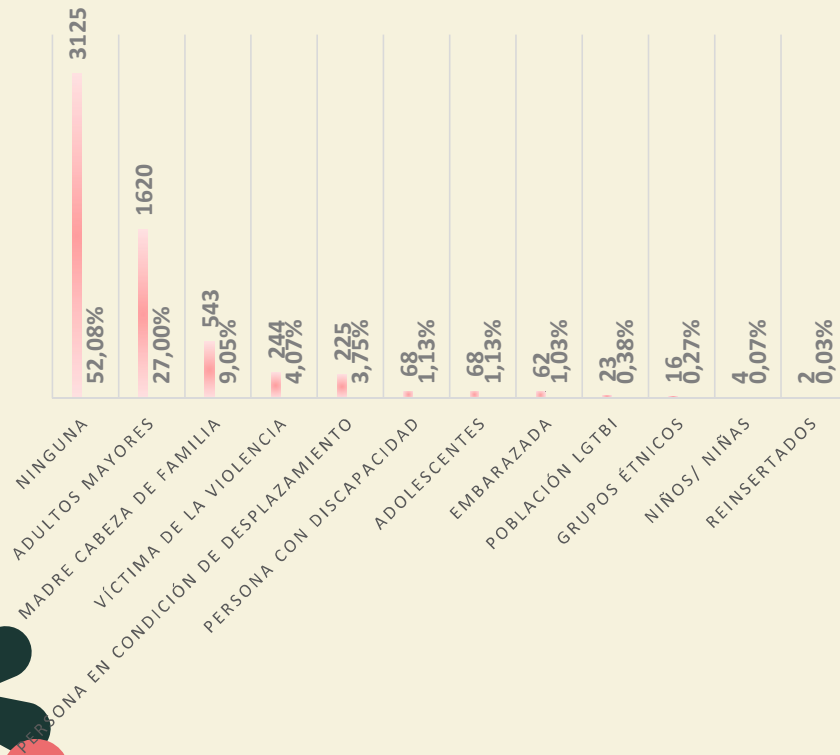
■ Nivel de ingreso

■ %

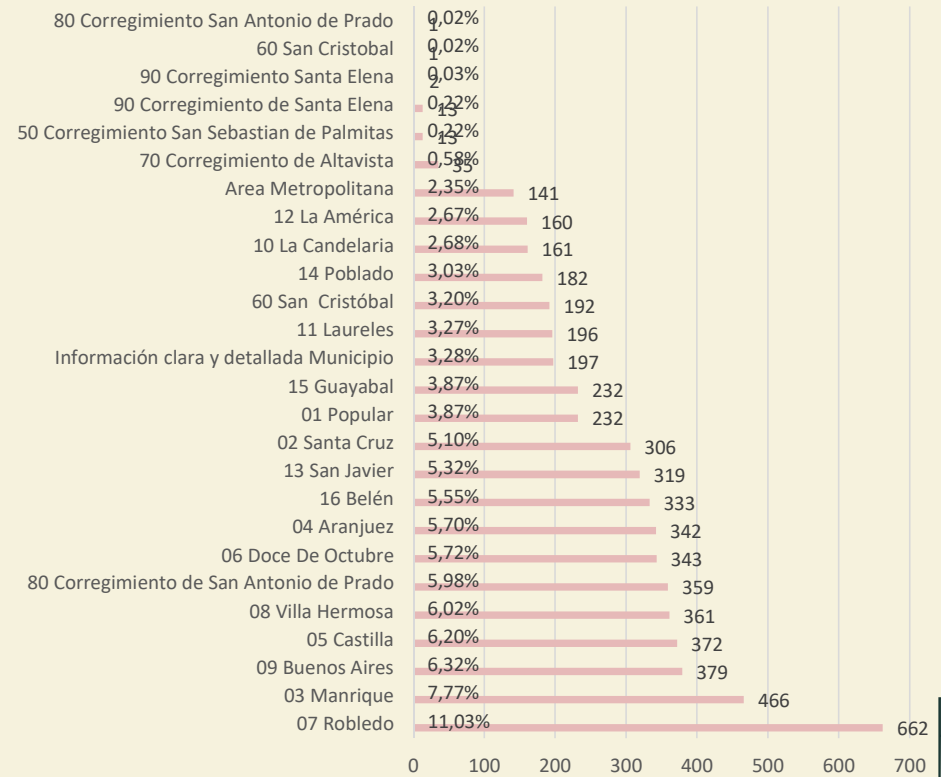


Variables demográficas

GRUPO DE VULNERABILIDAD



Comuna donde vive



Canal Presencial - Sedes Lúdicas



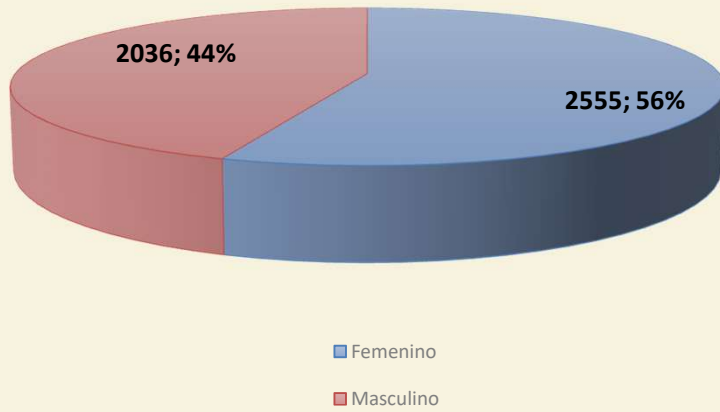
Para los ciudadanos que accedieron a un programa, producto o servicio de las casas de cultura, teatros, UVAS y bibliotecas del Distrito de Medellín, se diligenciaron 4591 encuestas y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2023.

- Mujeres en un 55,65% y Hombres 44,35%,
- Menores de edad 25,29%, 18 y 30 años 24,35%
- El 41,78% de estratos 2
- Con un nivel de estudio de secundaria el 38,53%,
- Estudiantes el 35,50%, Empleados el 21,65%
- Con ingresos Entre 1 Y 2 SMLMV el 27,05%

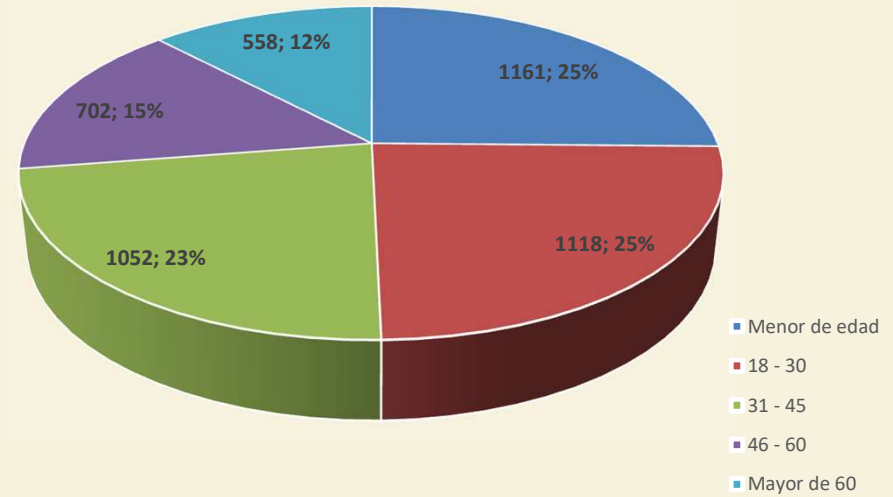


Variables demográficas

Género

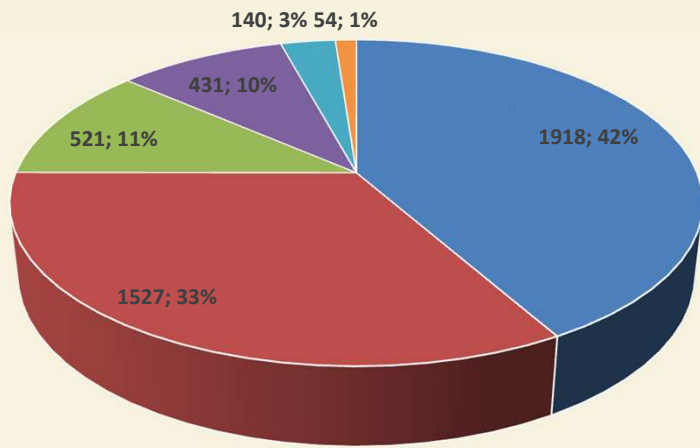


Edad



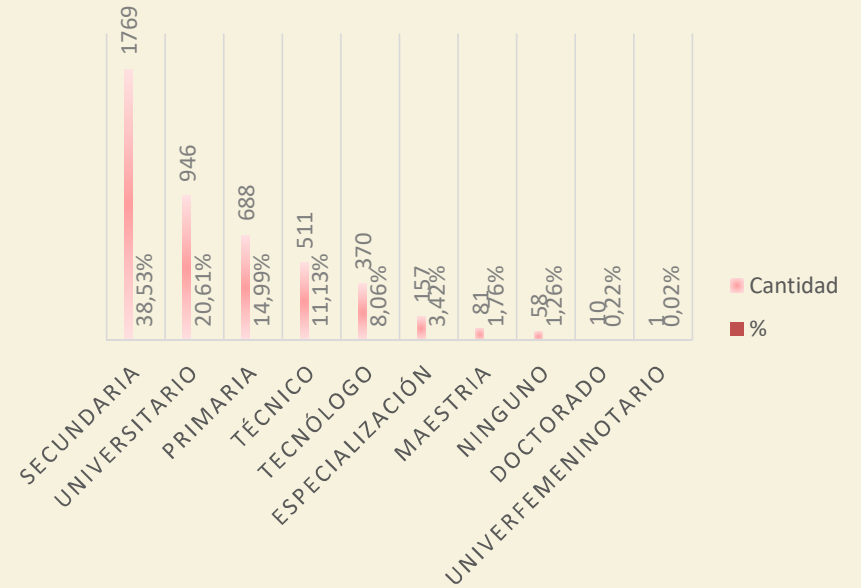
Variables demográficas

Estrato



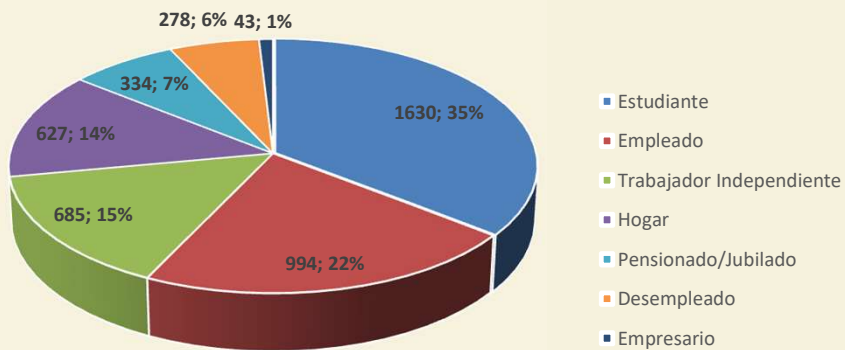
- 2
- 3
- 1
- 4
- 5
- 6

NIVEL DE ESTUDIOS

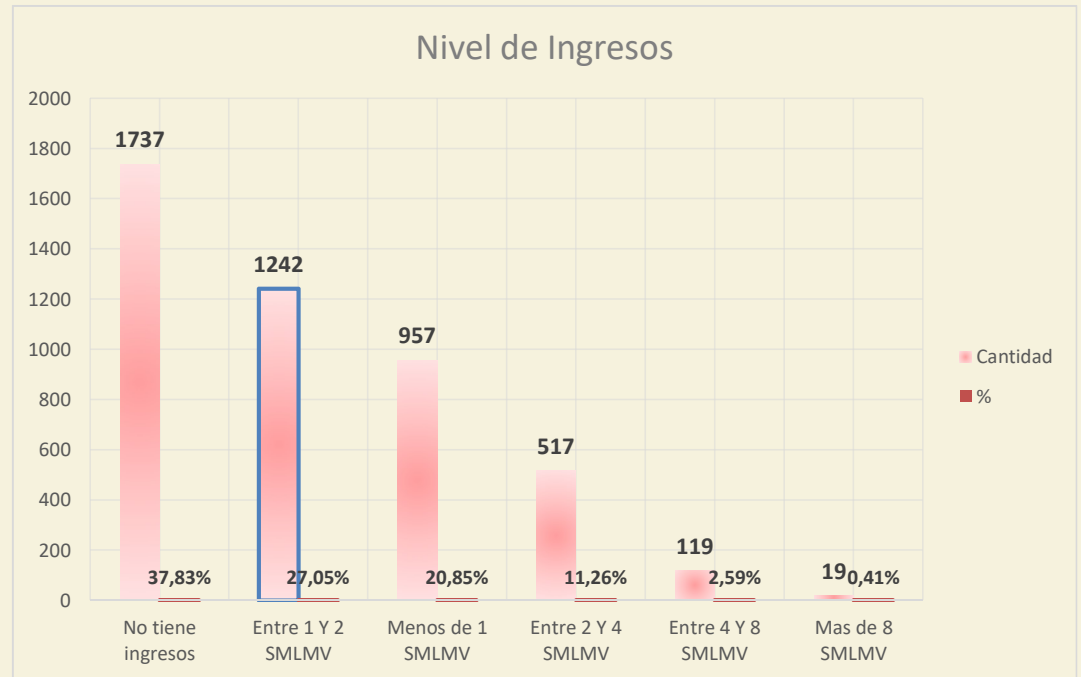


Variables demográficas

Ocupación

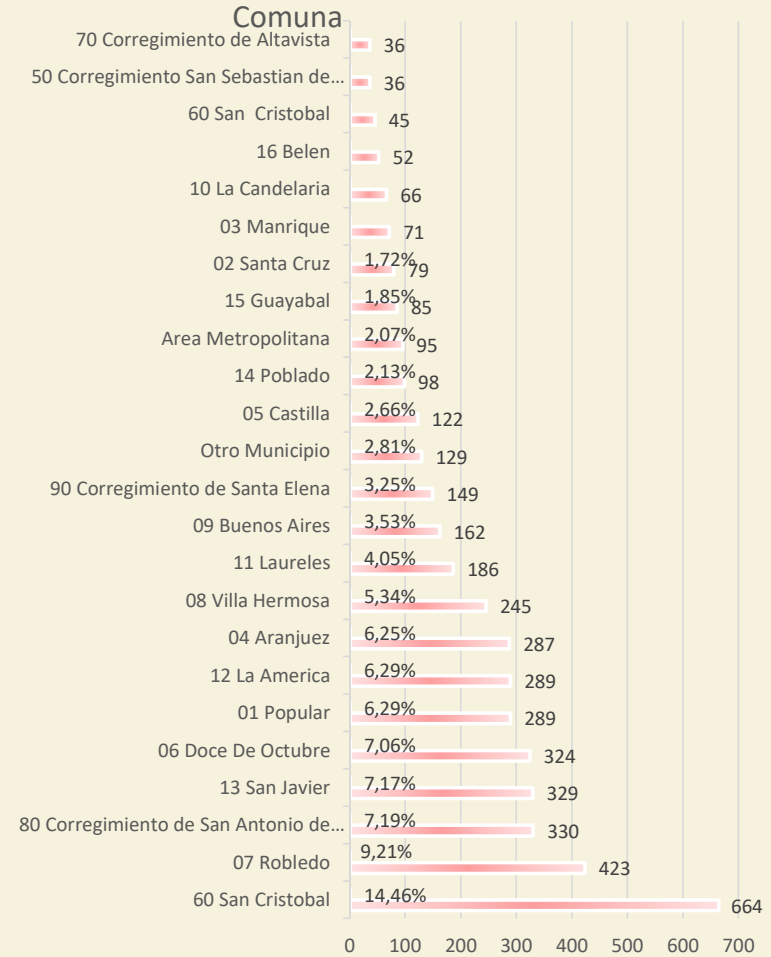
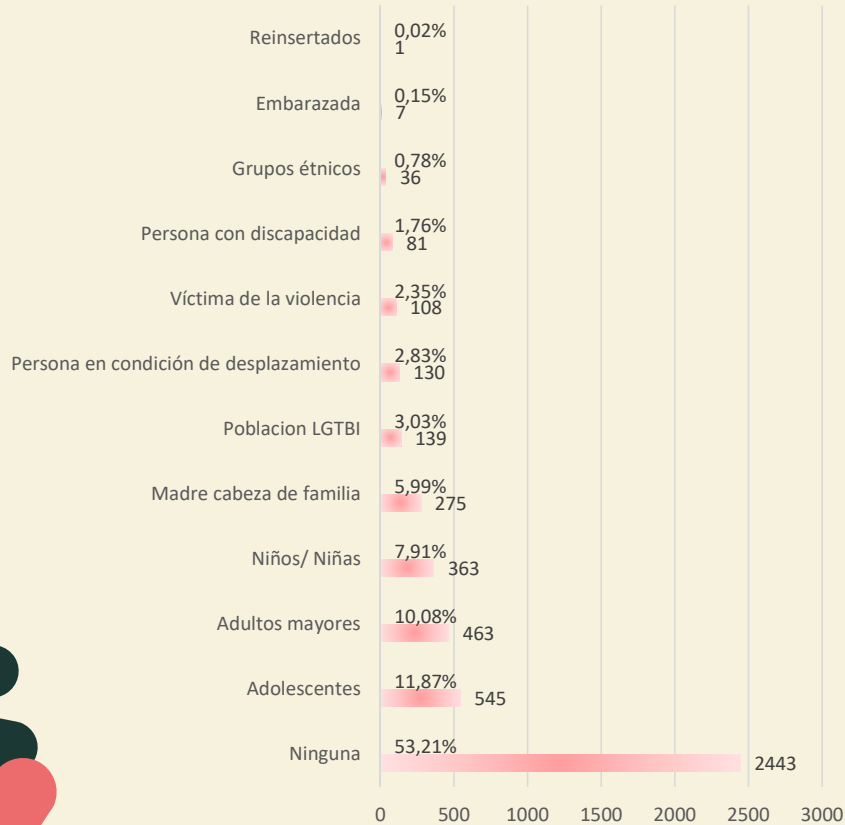


Nivel de Ingresos



Variables demográficas

Vulnerabilidad



Canal Telefónico

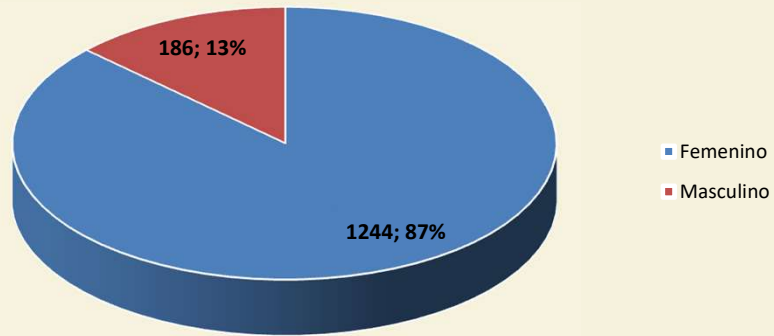
Para los ciudadanos que se comunicaron por medio de la línea única del Distrito de Medellín y recibieron orientación y entrega de información, se diligenciaron 1430 encuestas y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2023

- Mujeres en un 86,99%,
- Mayores de 60 años 30,77%, entre 31-45 años 28,74%
- De estrato 2 el 51,33%
- Con un nivel de estudio de primaria el 39,79%, secundaria el 33,08%,
- Con ocupación hogar 52,90%
- Sin ingresos el 60,28%.

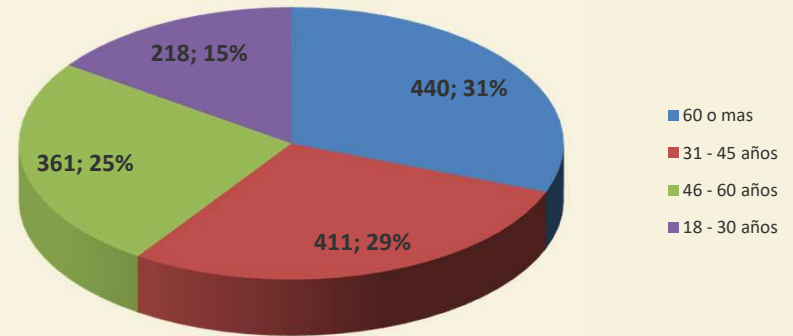


Variables demográficas

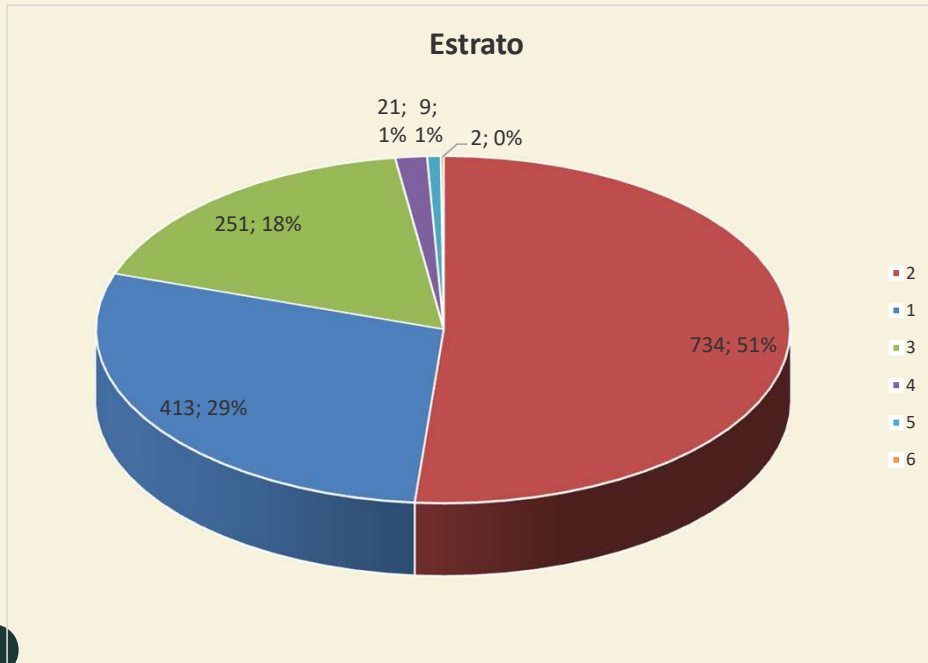
Género



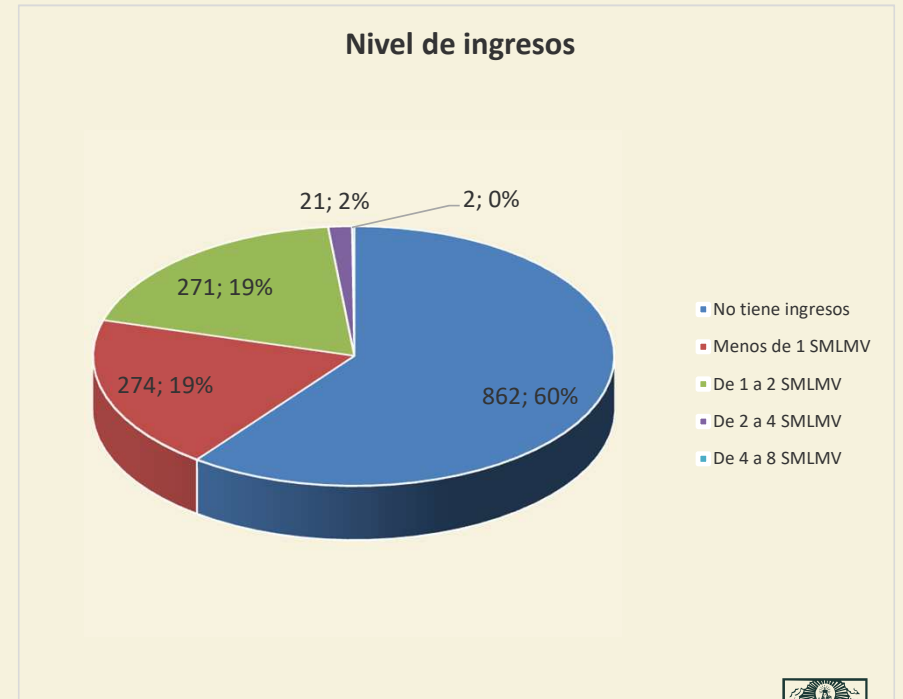
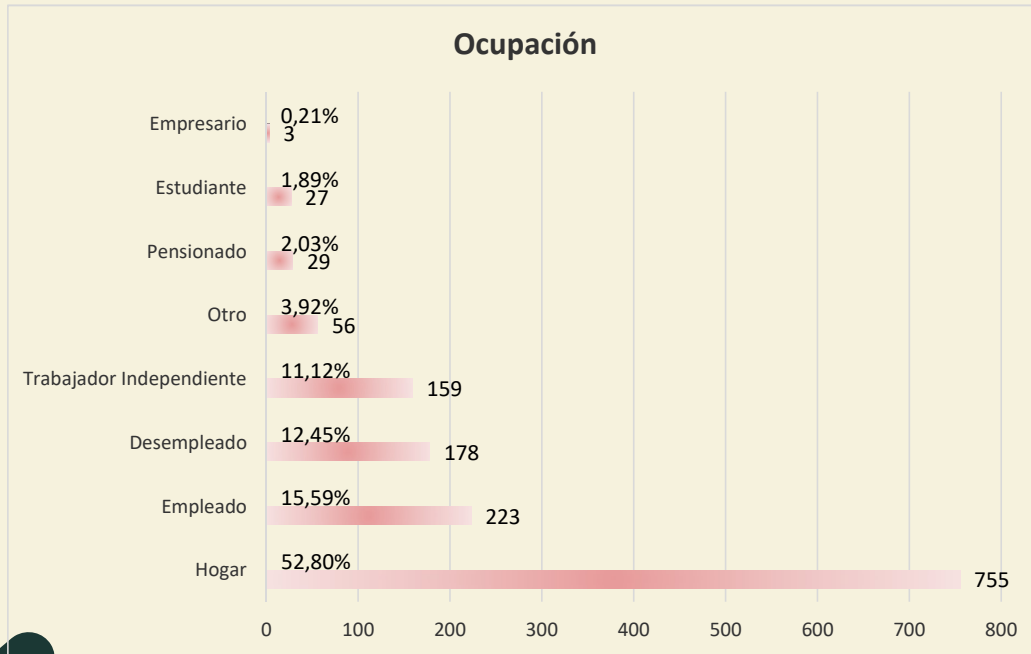
Edad



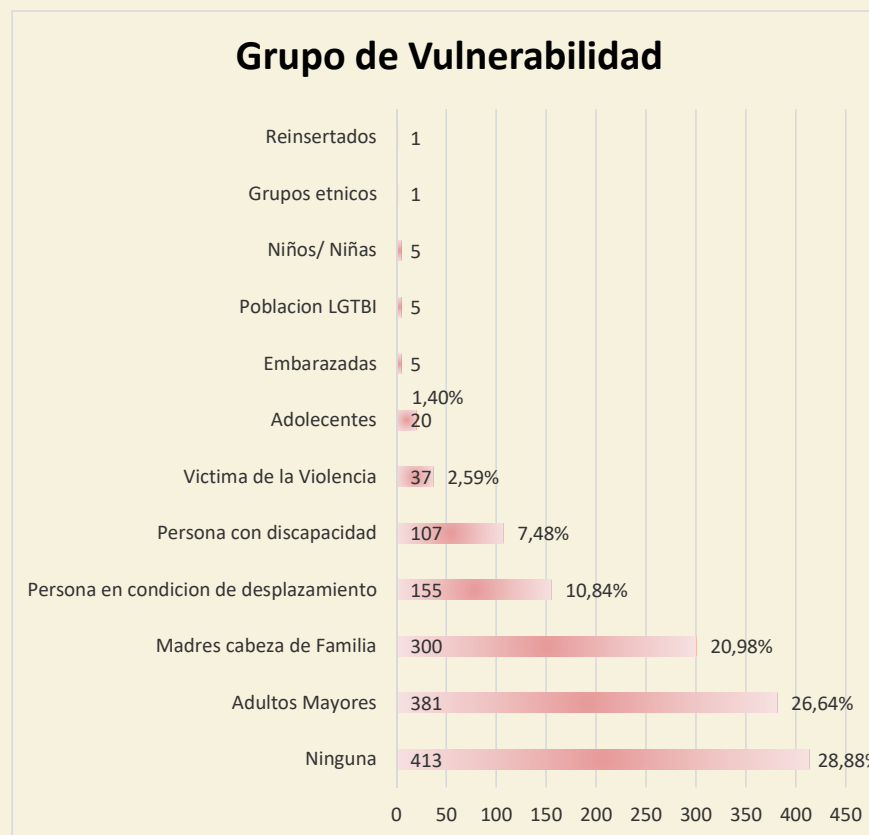
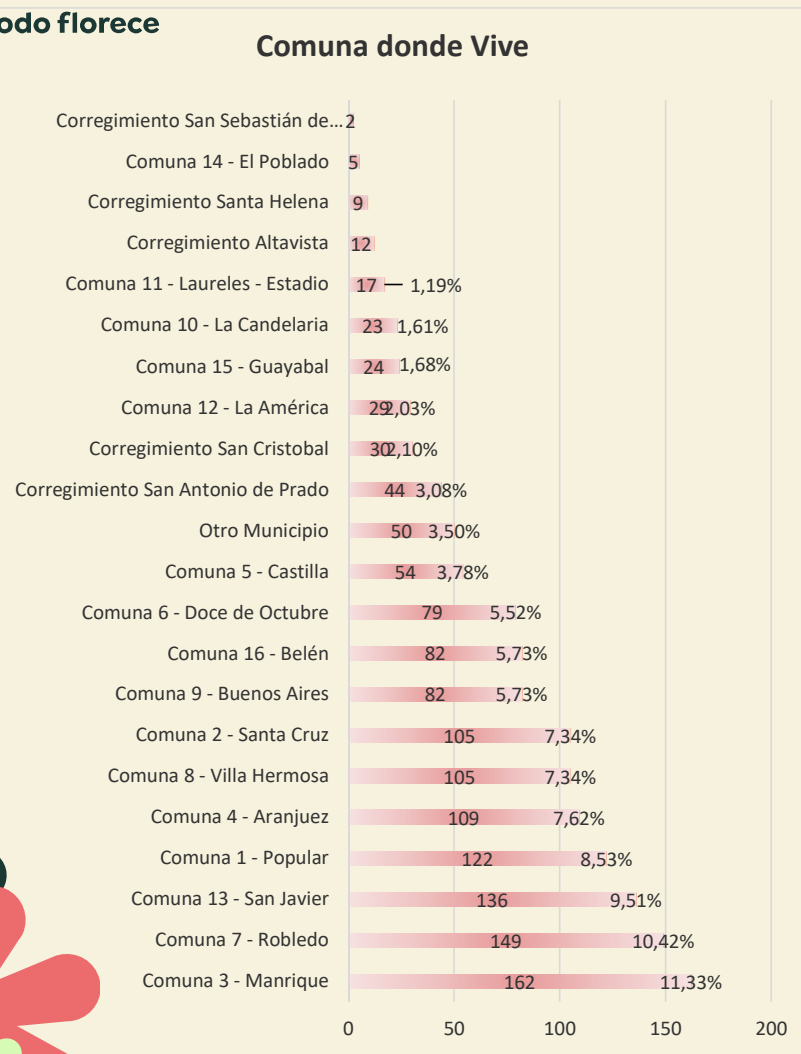
Variables demográficas



Variables demográficas



Variables demográficas



Canal Virtual

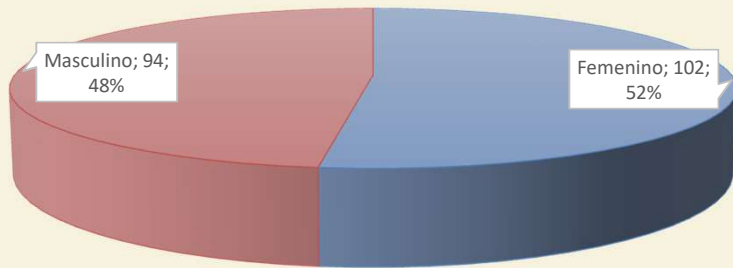
Las características de los ciudadanos que accedieron a la página Web del Distrito de Medellín, recibieron información y accedieron a un trámite, producto o servicio, se diligenciaron 196 encuestas y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2023

- Mujeres en un 52,04%,
- Entre 46 y 60 el 33,67, 31 y 45 años el 32,65%
- De estrato 3 el 35,20%
- Con un nivel de estudio universitario el 24%, Secundaria 23,5%
- Ocupación empleados el 51,02%
- Con ingresos menores a 1 SMLMV el 28,06%.

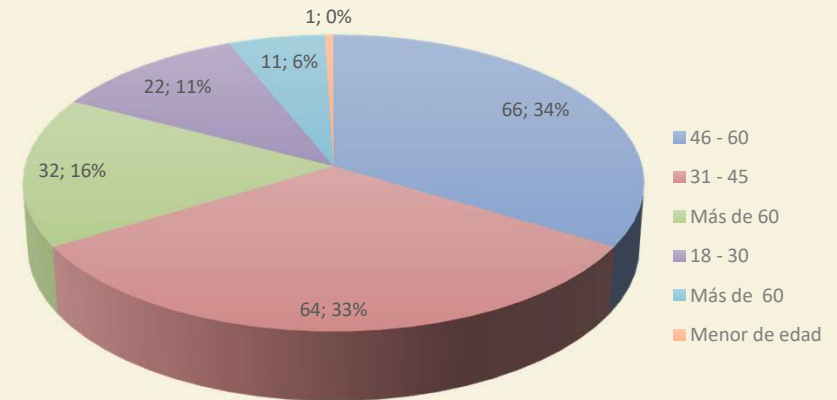


Variables demográficas

Género

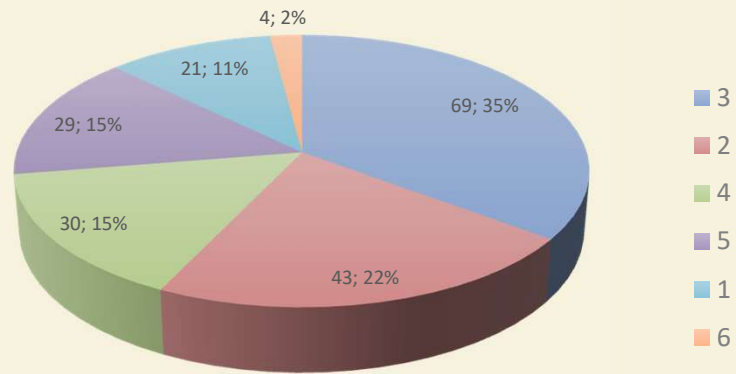


Edad

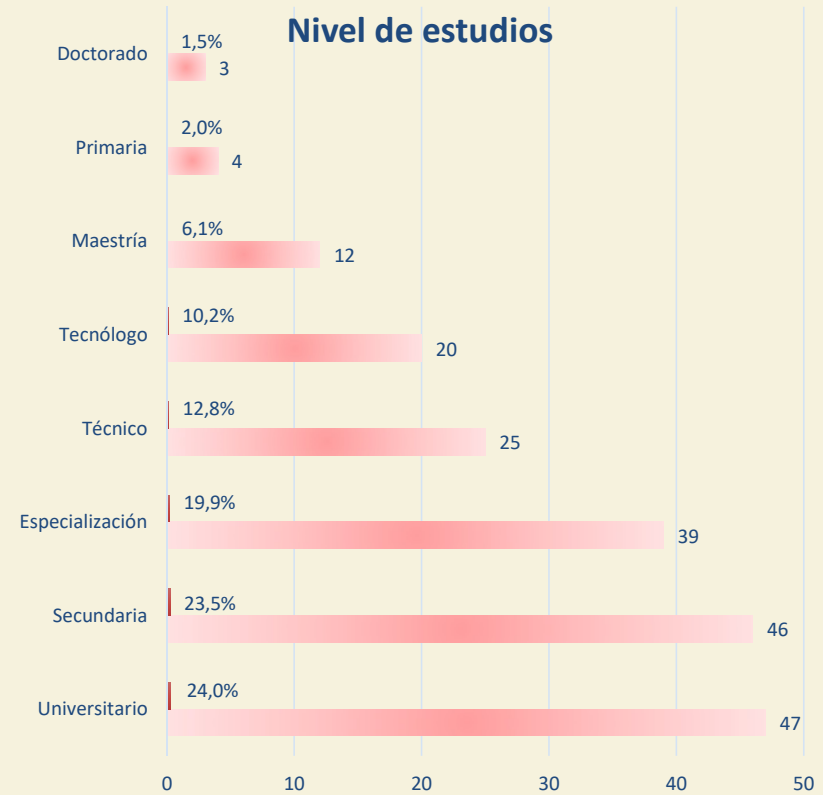


Variables demográficas

Estrato

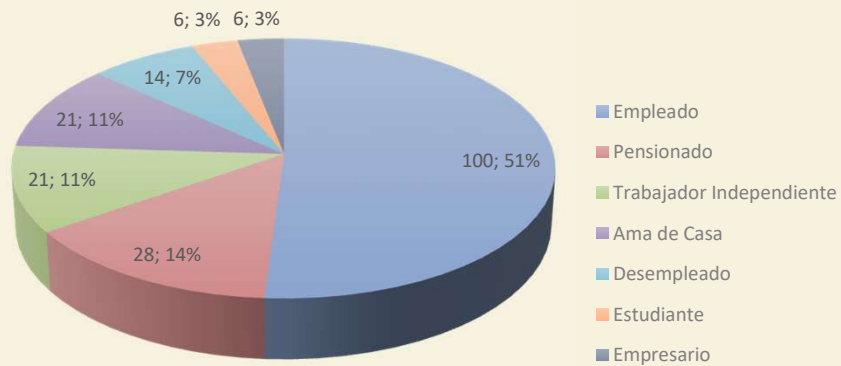


Nivel de estudios

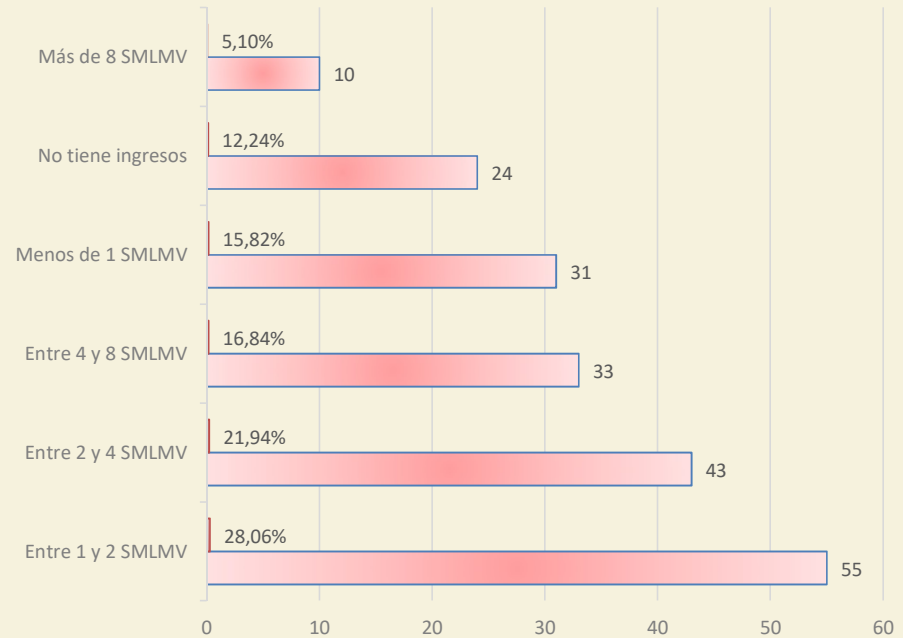


Variables demográficas

Ocupación

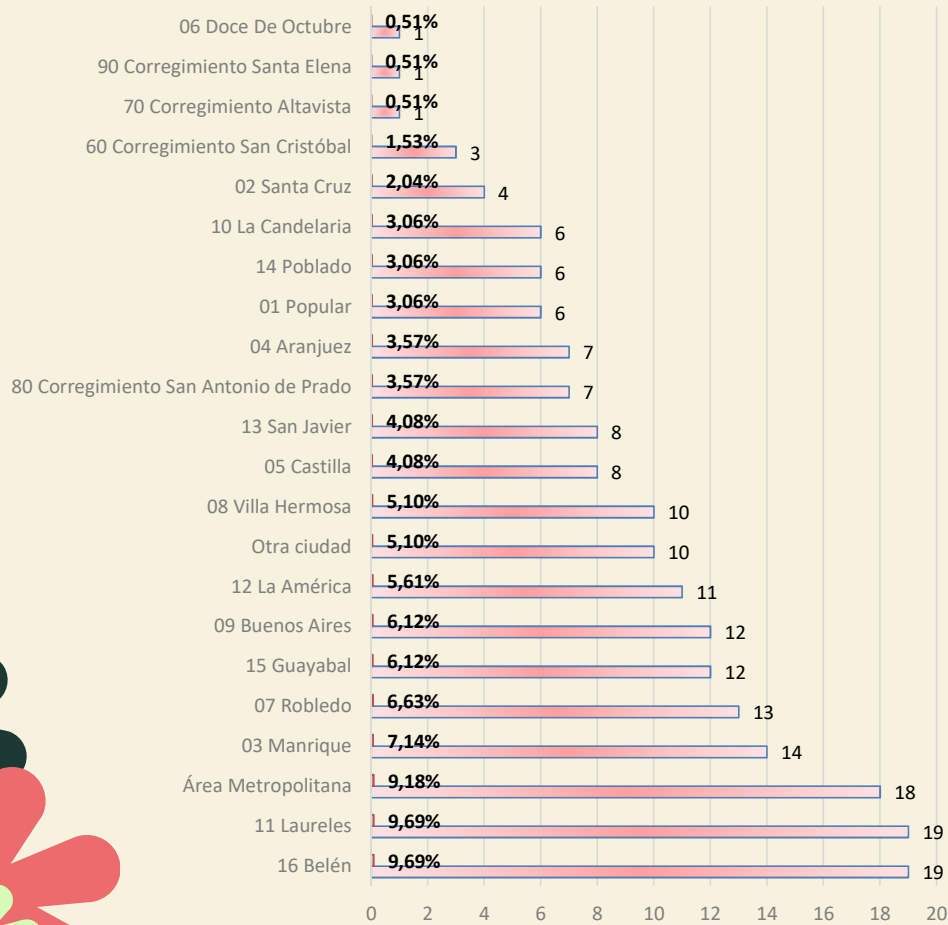


Ingresos mensuales



Variables demográficas

Comuna donde vive



Estrato

