

Caracterización de los ciudadanos usuarios de los canales de atención presencial – telefónico – virtual 2024

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



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Ficha técnica encuestas canales de atención

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 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 8.922 encuestas, éstas se realizaron entre el 5 de noviembre y el 4 de diciembre de 2024.

Para el canal virtual se toma la base de datos de la encuesta que está disponible en la página Web del Distrito de Medellín, con corte a 30 de noviembre de 2024 solo hay diligenciadas 8 encuestas que no es una muestra representativa por lo que no se tomaran en cuenta los resultados en el informe de caracterización.



Caracterización Sedes - Trámites y Servicios

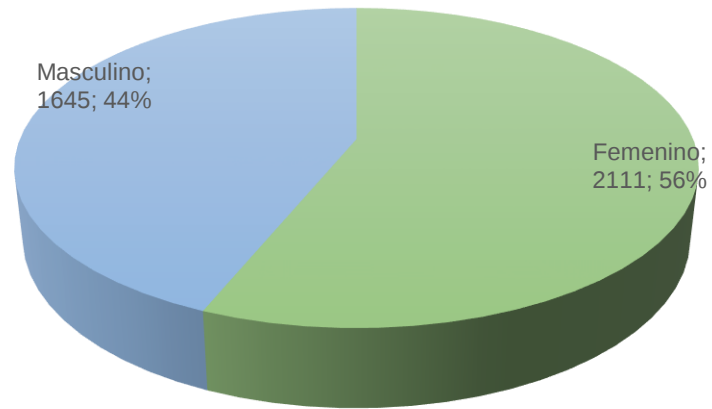
Para los ciudadanos que se atendieron en las sedes de atención del Distrito de Medellín y accedieron a un trámite, producto o servicio, se diligenciaron 3756 encuestas en 96 sedes de atención y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2024.

- Mujeres en un 56,20% y Hombres 43,80%,
- Con edades entre 31 y 46 años el 38,98%, 46 y 60 años 22,44%
- El 43,74% de estratos 2
- Con un nivel de estudio de secundaria el 38,84%,
- Empleados el 39,83% , Hogar el 21,43%
- Con ingresos Entre 1 Y 2 SMLMV el 38,79%, No tiene ingresos el 27,98%.

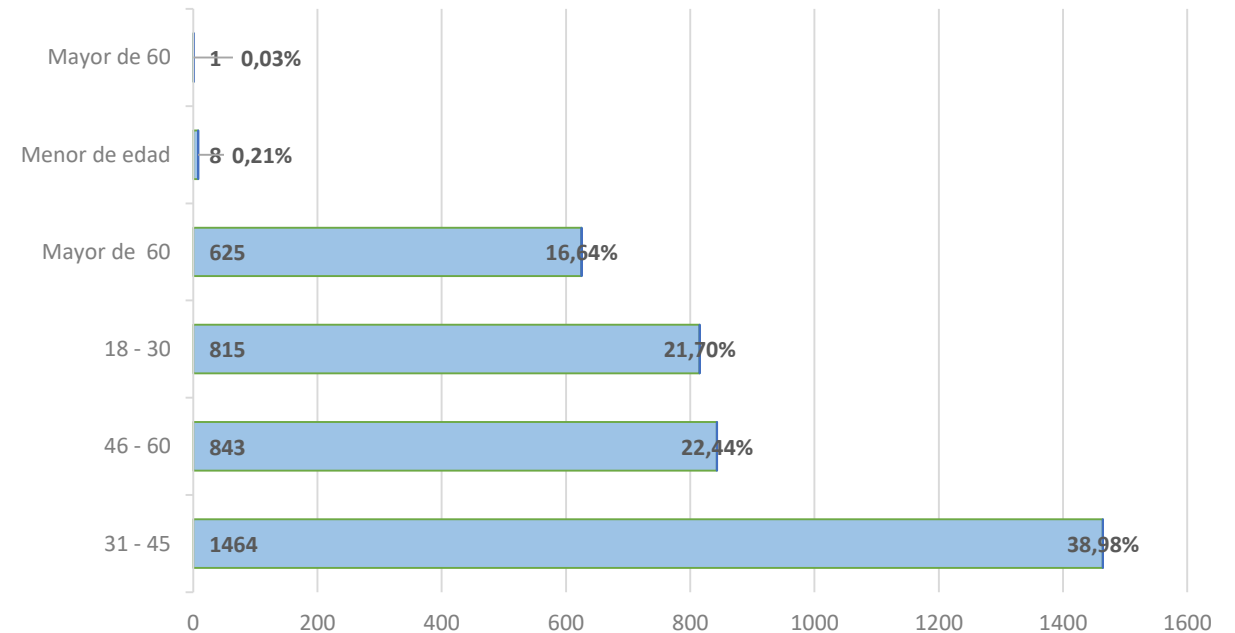


Variables demográficas

Sexo

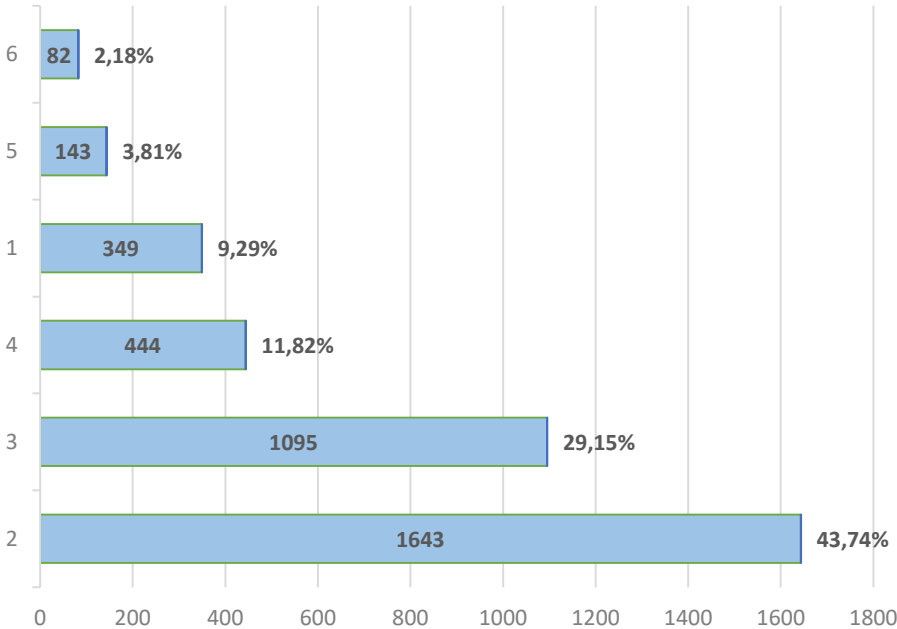


Edad

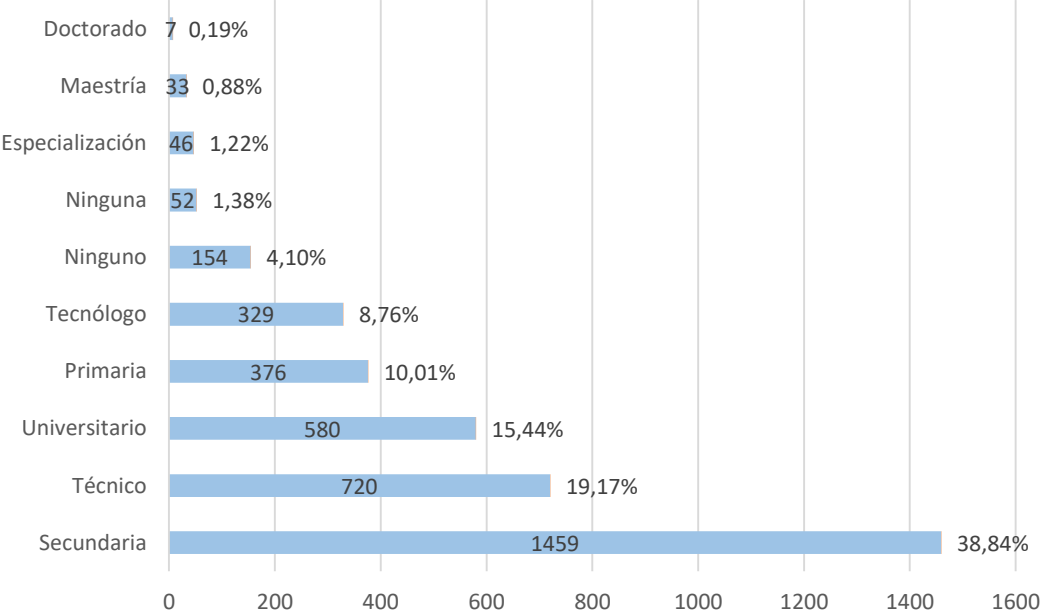


Variables demográficas

Estrato

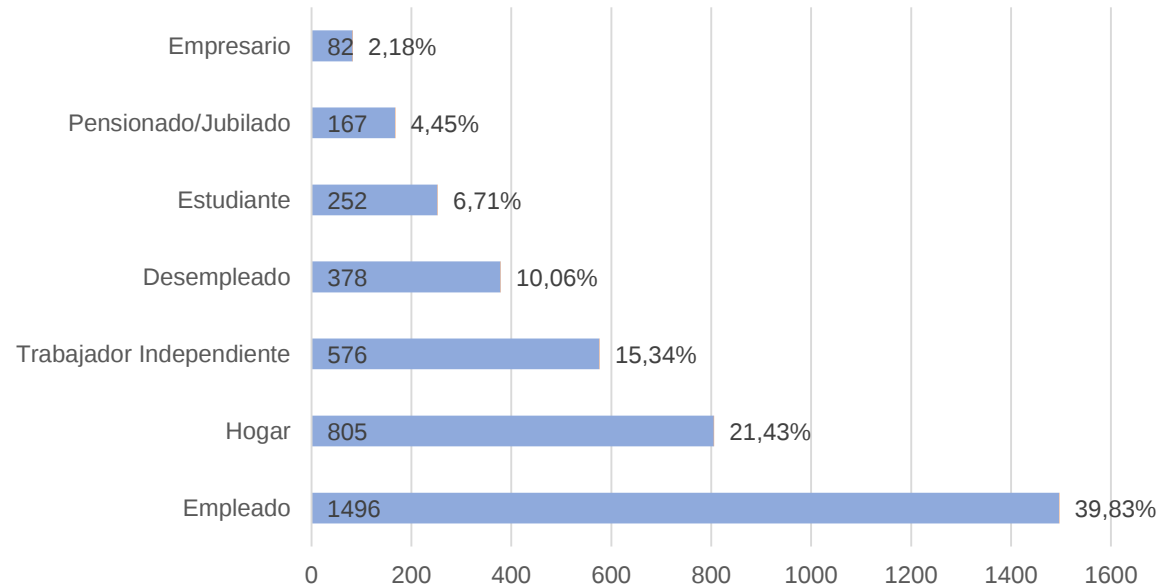


Nivel de estudio

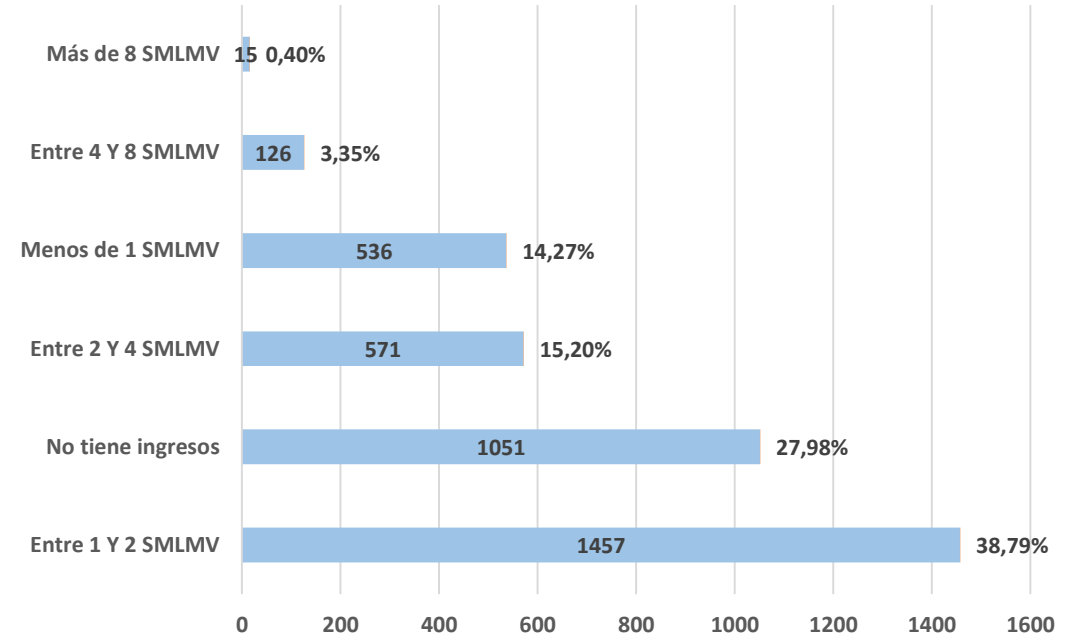


Variables demográficas

Ocupación

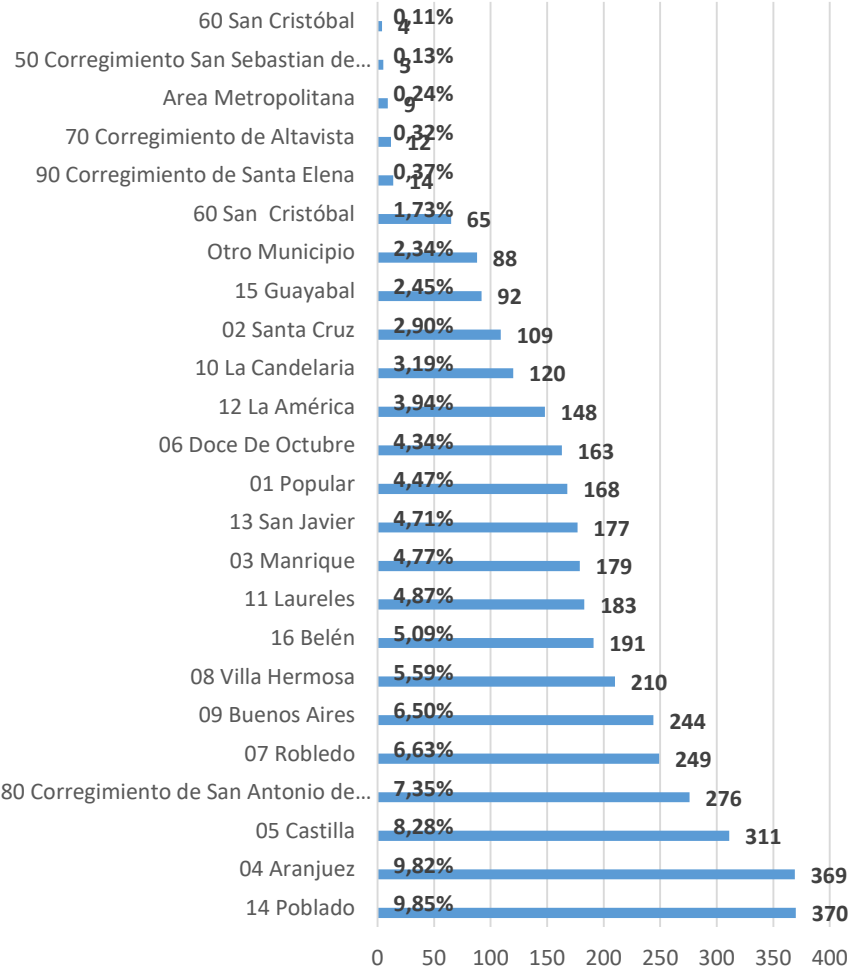


Nivel de ingresos

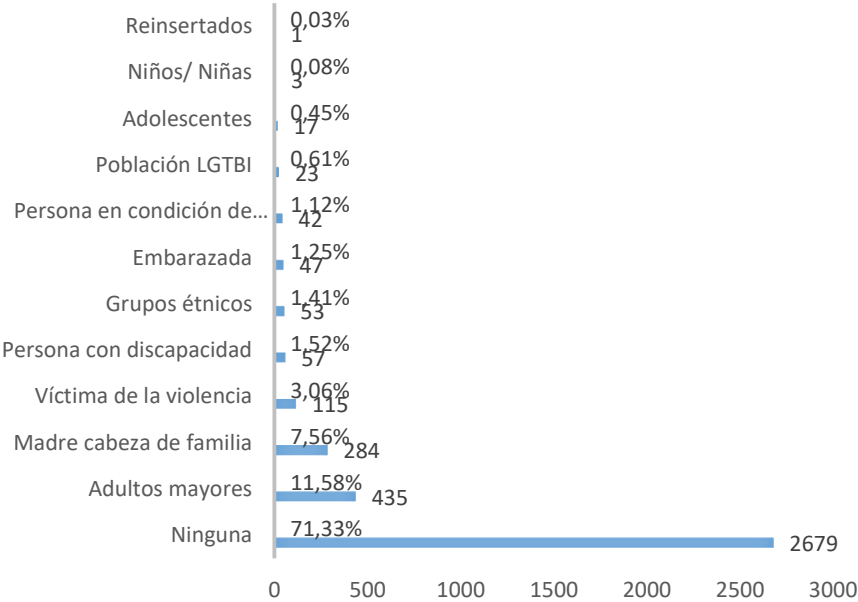


Variables demográficas

Comuna



Vulnerabilidad



Caracterización Sedes Lúdicas

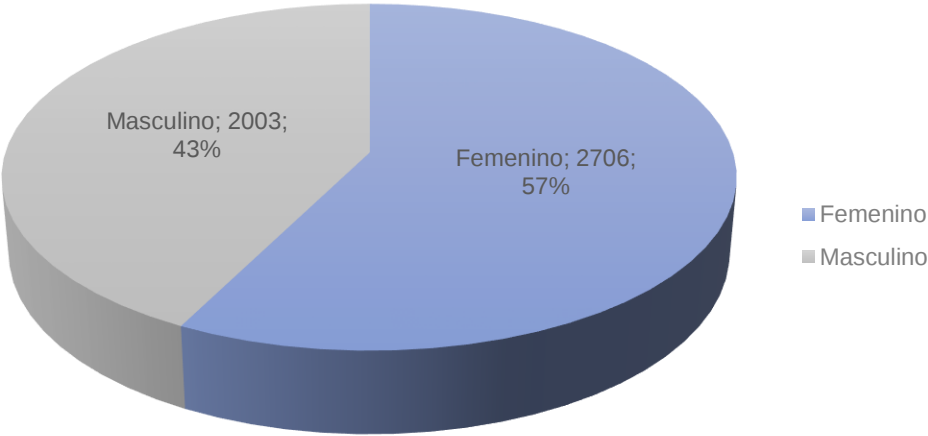
Para los ciudadanos que accedieron a un programa, producto o servicio de las casas de cultura, teatros, UVAS y bibliotecas del Distrito de Medellín, se diligenciaron 4709 encuestas y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2024.

- Mujeres en un 57,46% y Hombres 42,54%,
- Con edades entre 18 y 30 años el 26,50%, 31 y 45 años 22,96%, menor de edad 22,11%
- De estratos 2 el 46,87%
- Con un nivel de estudio de secundaria el 39,77%,
- Estudiantes el 33,60%, empleados el 22,64%
- No tiene ingresos el 37,93%, entre 1 Y 2 SMLMV el 26,12%,

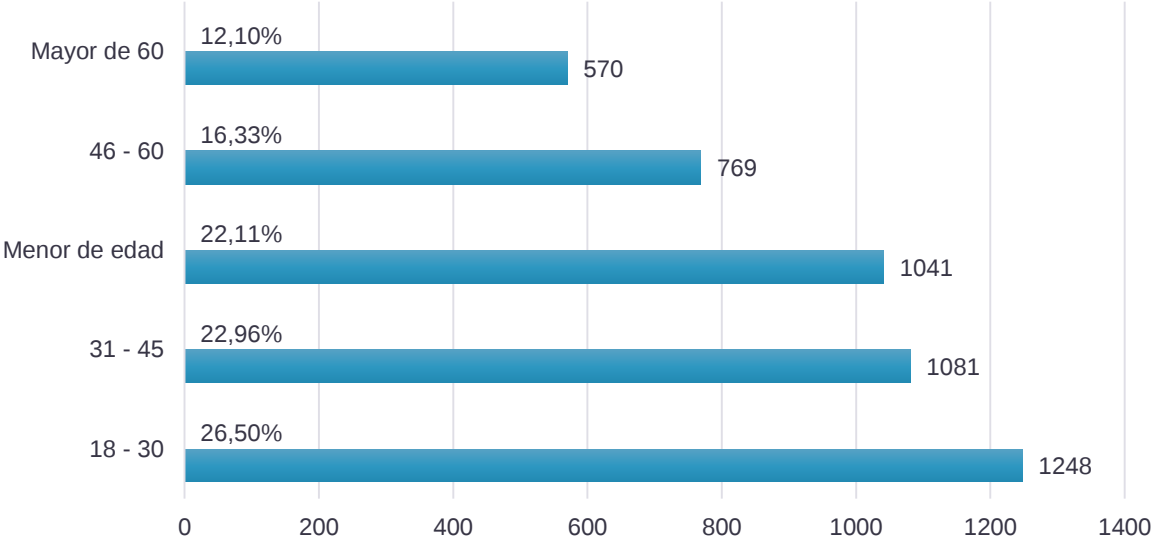


Variables demográficas

Sexo

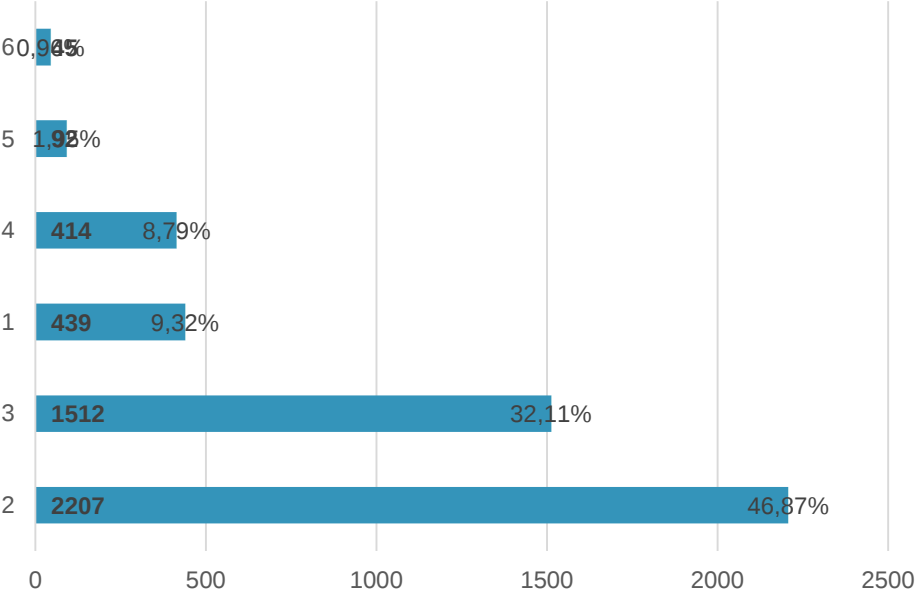


Edad

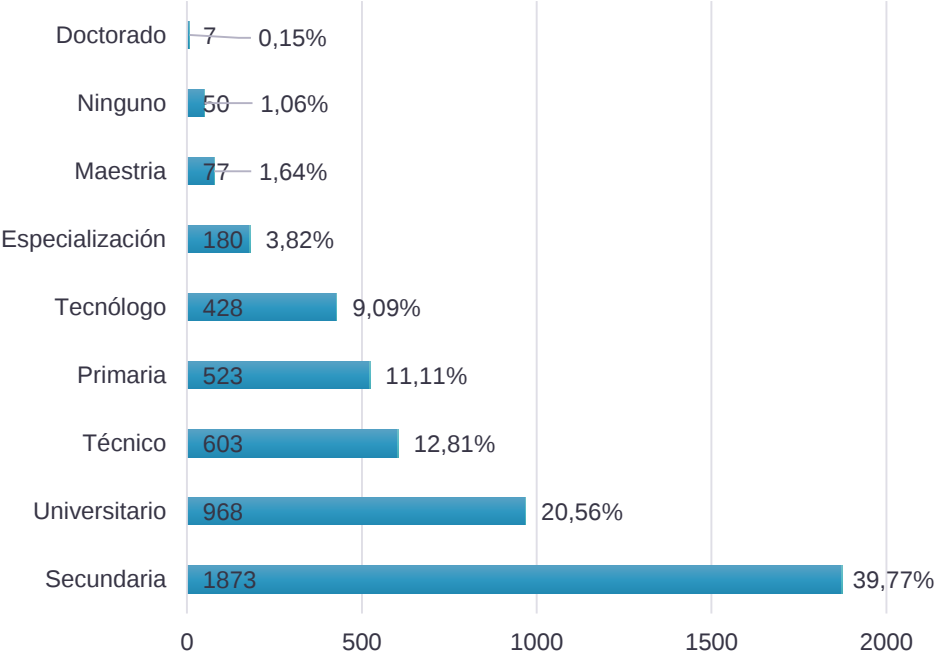


Variables demográficas

Estrato

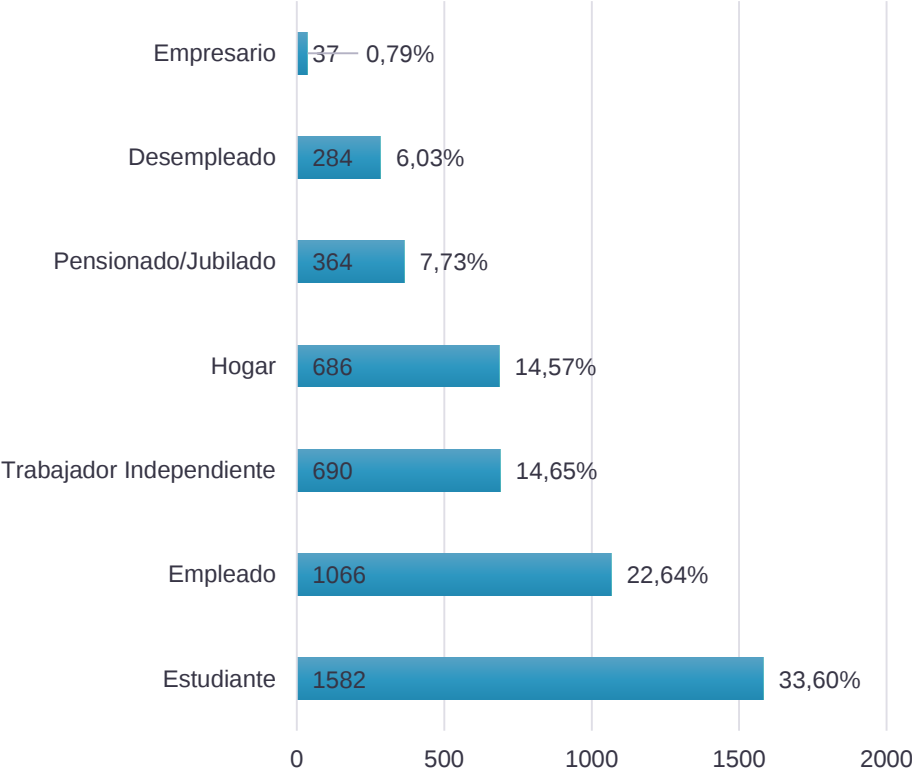


Nivel de estudios

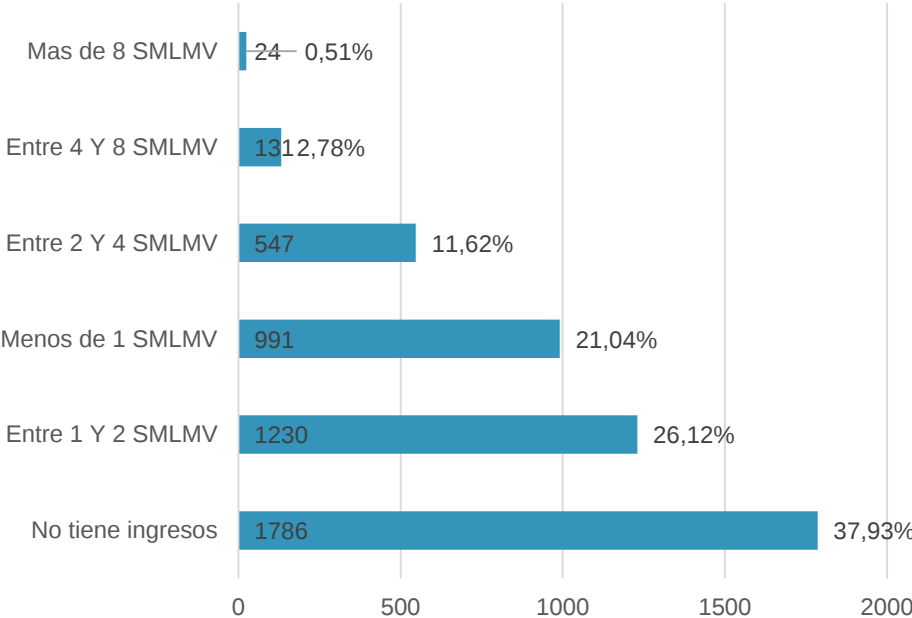


Variables demográficas

Ocupación

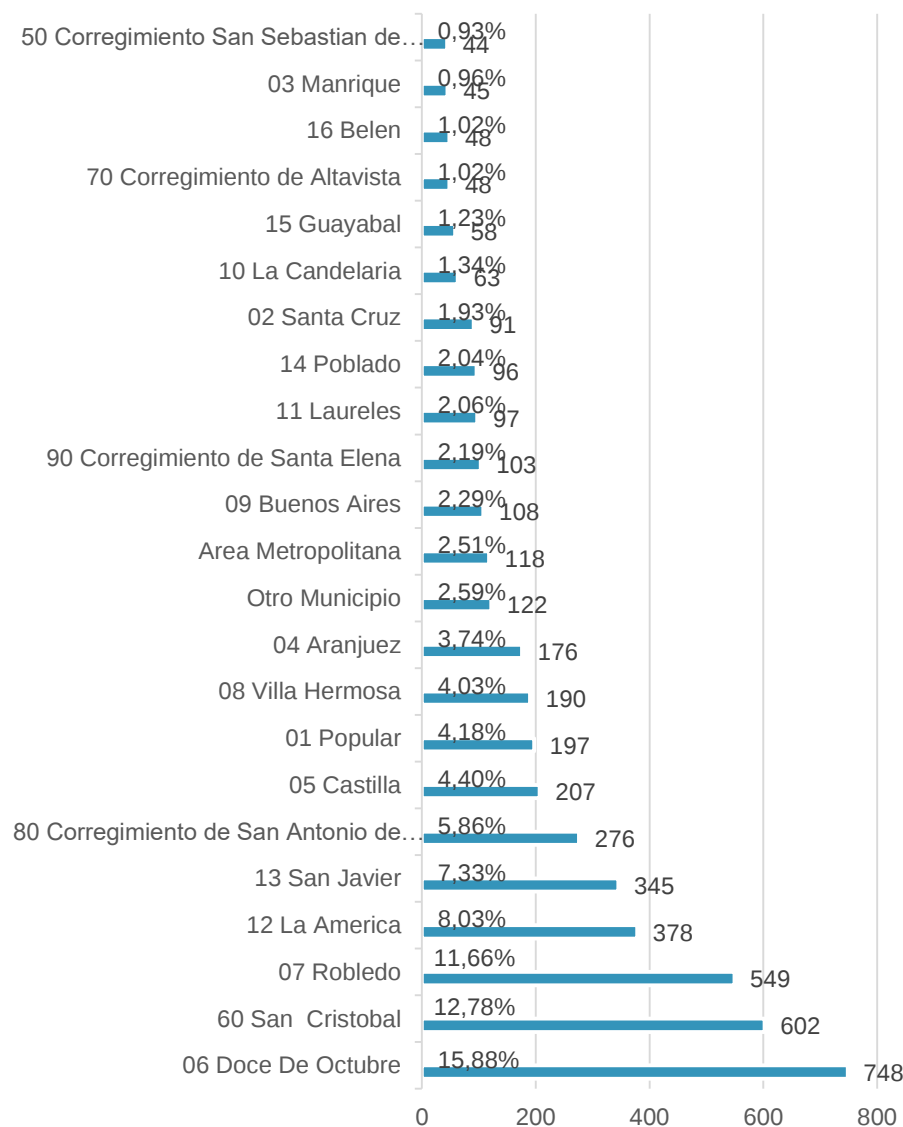


Nivel de Ingresos

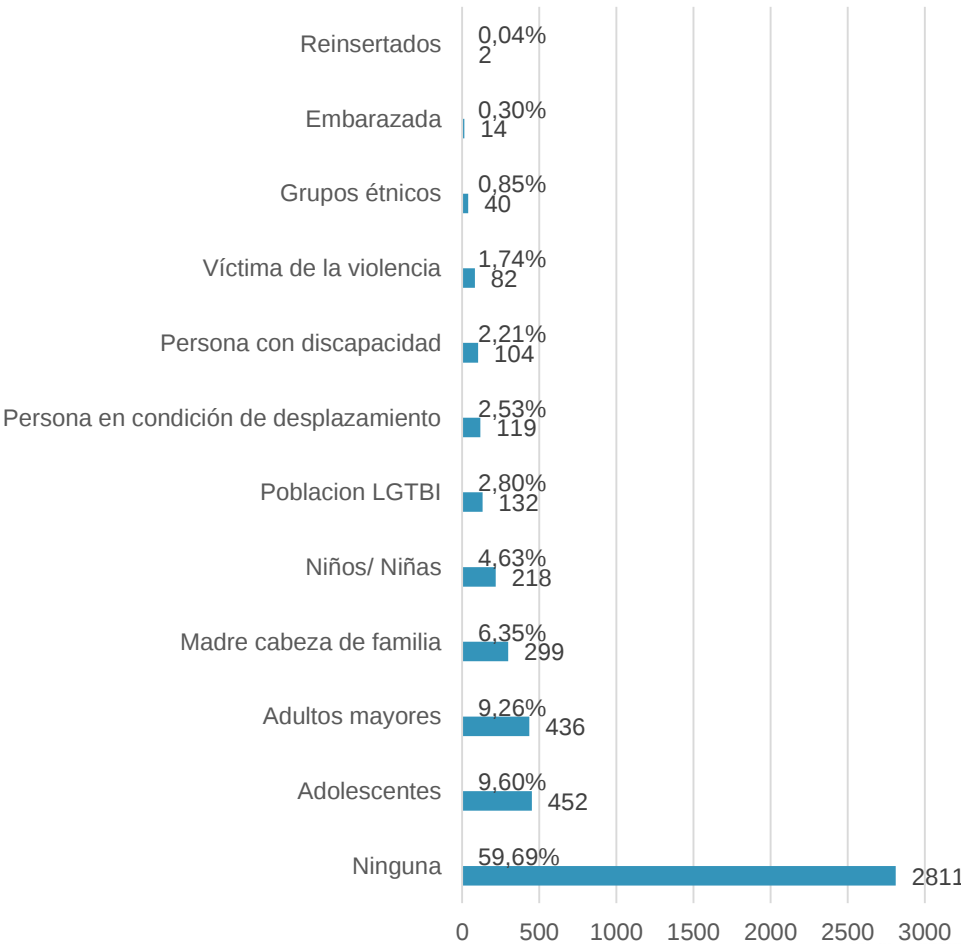


Variables demográficas

Comuna



Vulnerabilidad



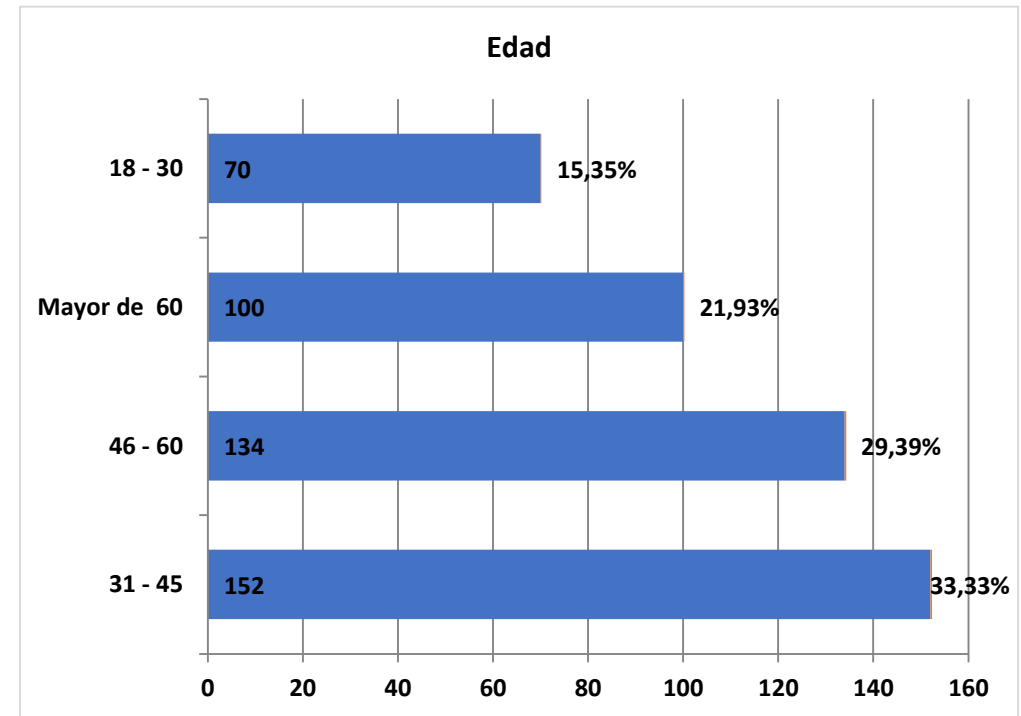
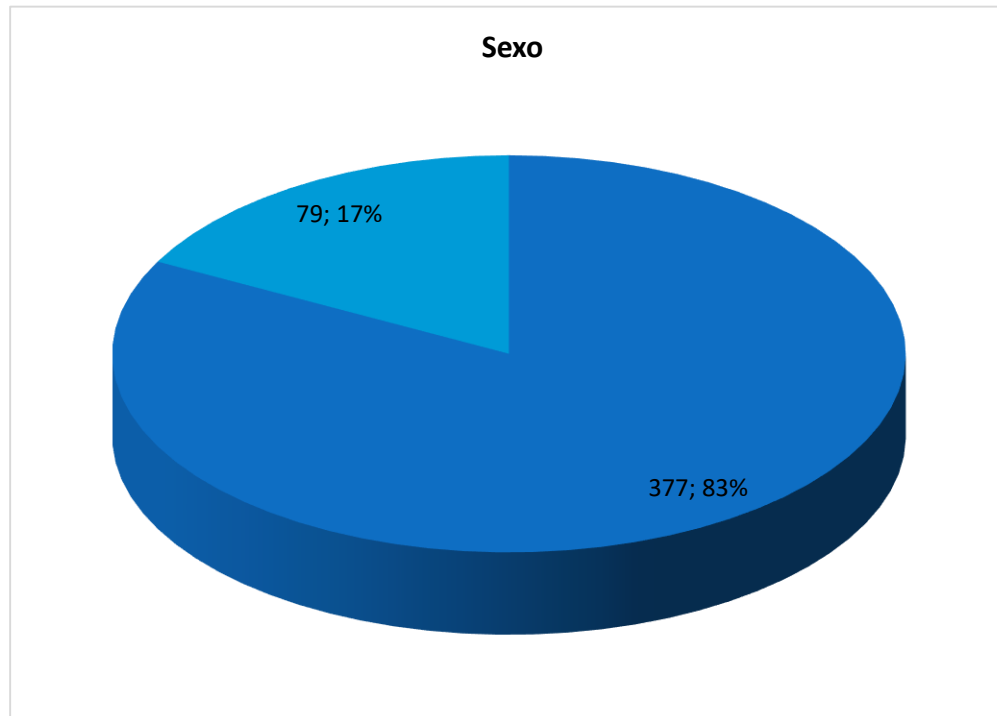
Caracterización Canal Telefónico

Para los ciudadanos que se atendieron por medio de la línea única del Distrito de Medellín y recibieron orientación y se les dio información con relación a un trámite, producto o servicio, se diligenciaron 456 encuestas y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2024.

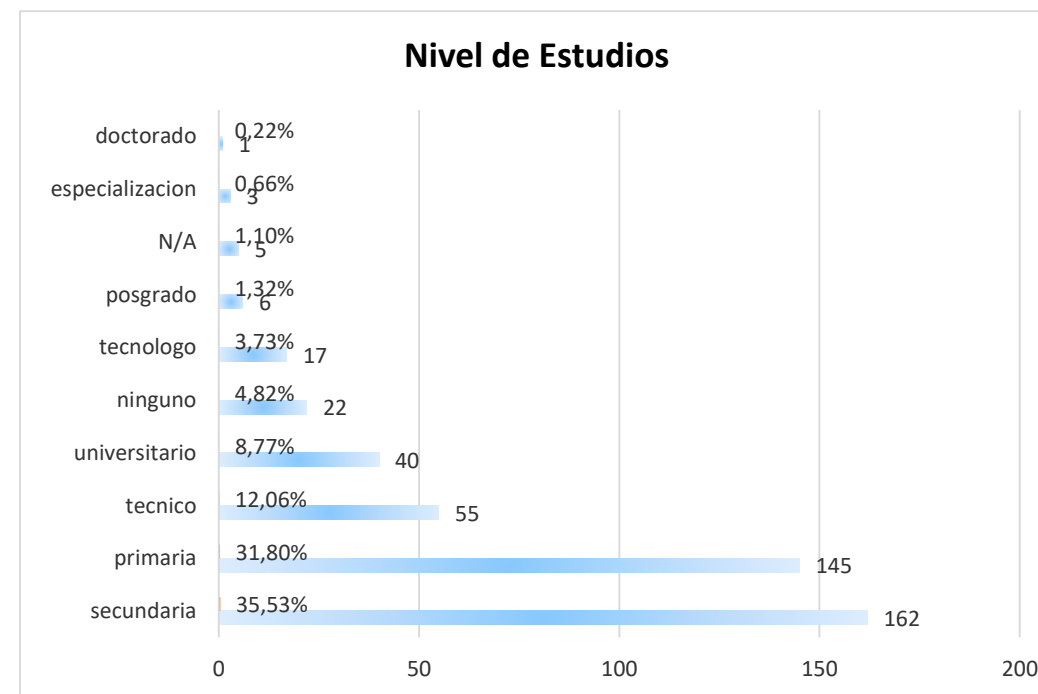
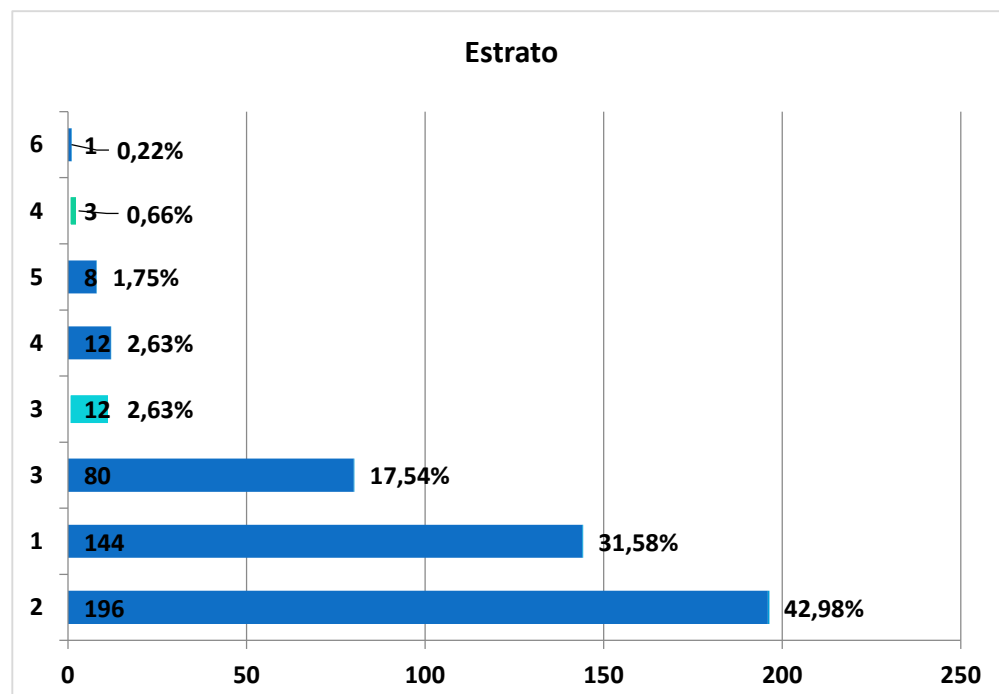
- Mujeres en un 82,68% y Hombres 17,32%,
- Con edades entre 31 y 45 años el 33,33%, 46 y 60 años 29,39%
- De estratos 2 el 42,98%
- Con un nivel de estudio de secundaria el 35,53%,
- Hogar el 41,67%, empleados el 19,30%
- No tiene ingresos el 39,91%. , menos de un salario mínimo el 33,11%



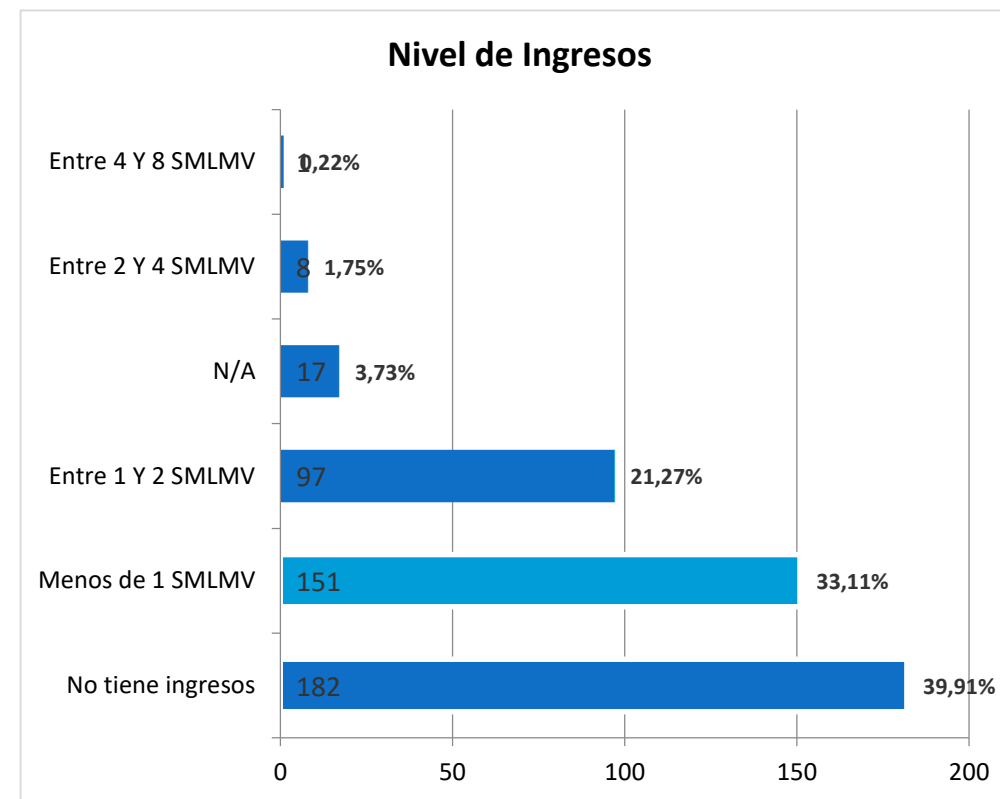
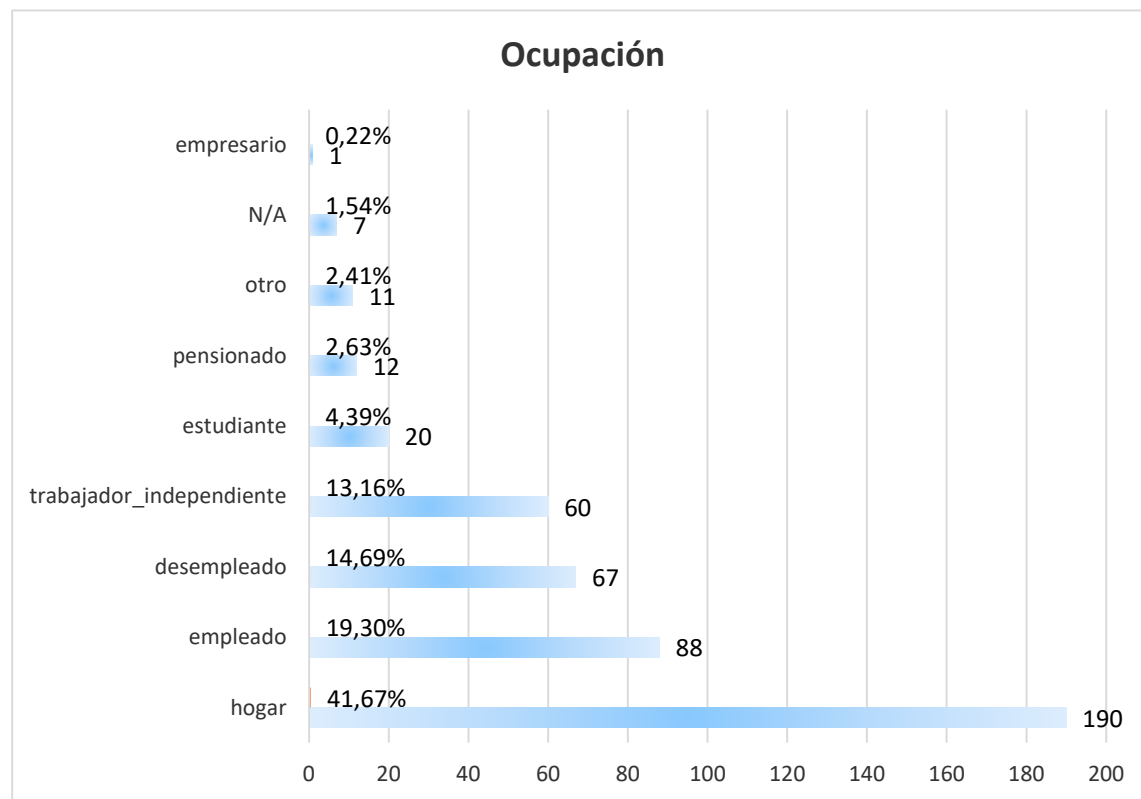
Variables demográficas



Variables demográficas

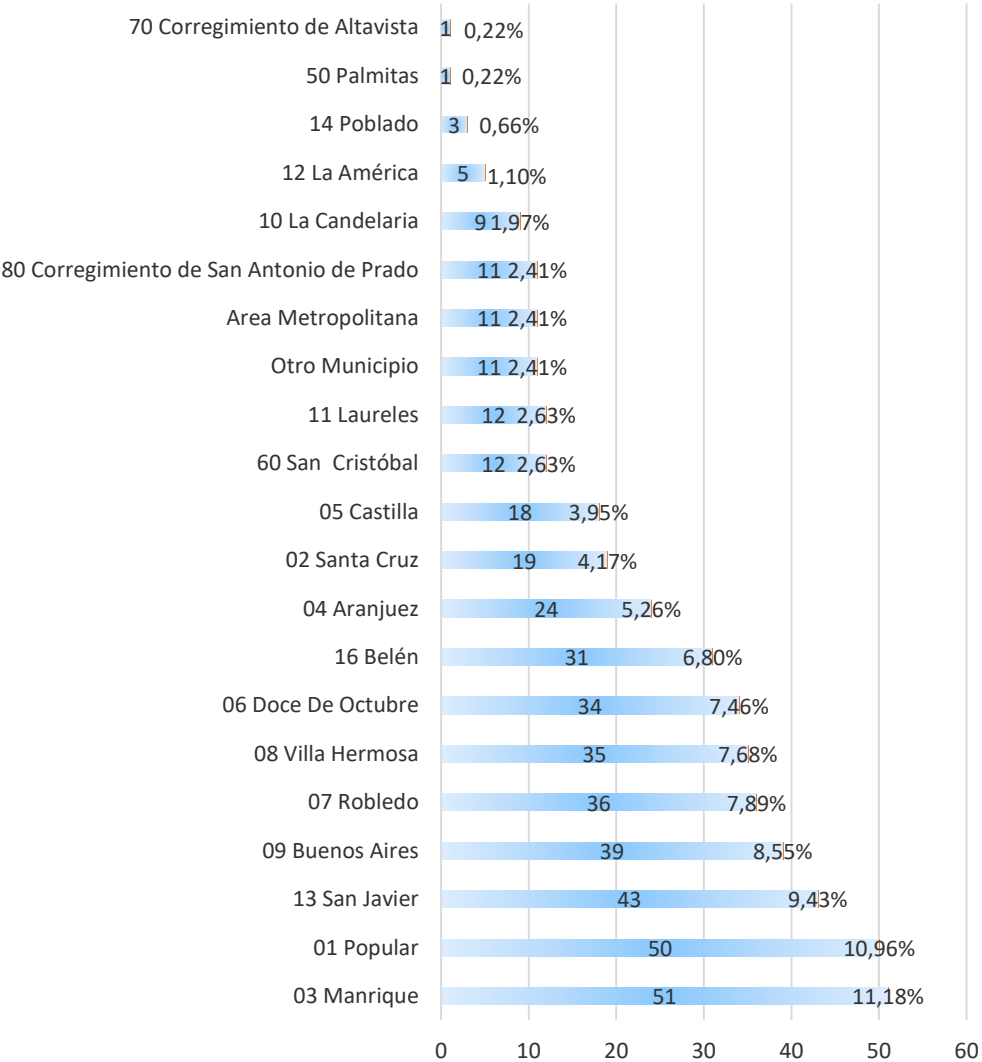


Variables demográficas

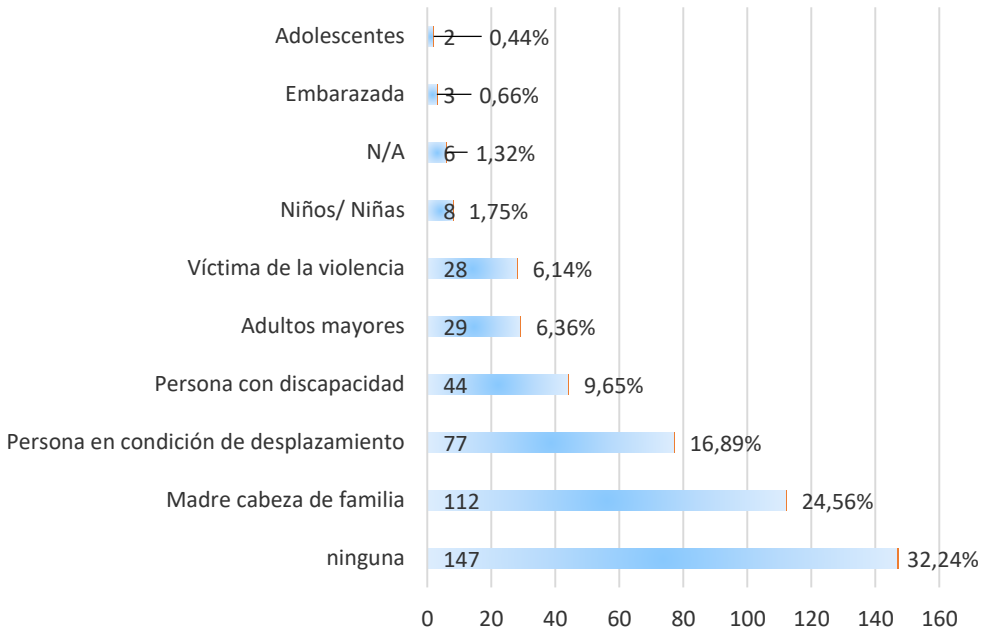


Variables demográficas

Comuna donde Vive



Grupo de Vulnerabilidad





www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación