



Caracterización de los ciudadanos usuarios del canal presencial 2025

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



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Objetivo general

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 del canal de atención presencial, se aplicaron 8.977 de las cuales 2.233 pertenecen a las sedes lúdicas responsabilidad de la Secretaria de Cultura y las 6744 restantes corresponden a las sedes de trámites y servicios, éstas se realizaron entre el 5 de noviembre y el 4 de diciembre de 2025.



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 2025.

- Mujeres en un 69,54% y Hombres 30,46%,
- Con edades entre 46 y 60 años el 29,34%, mayores de 60 el 27,21%.
- El 39,55% de estratos 2
- Con un nivel de estudio de secundaria el 37,57%,
- Con una ocupación de: Hogar el 30,56% y Empleados el 21%.
- Con ingresos de Menos de 1 SMLMV el 32,24%, seguido por Entre 1 Y 2 SMLMV el 28,01%



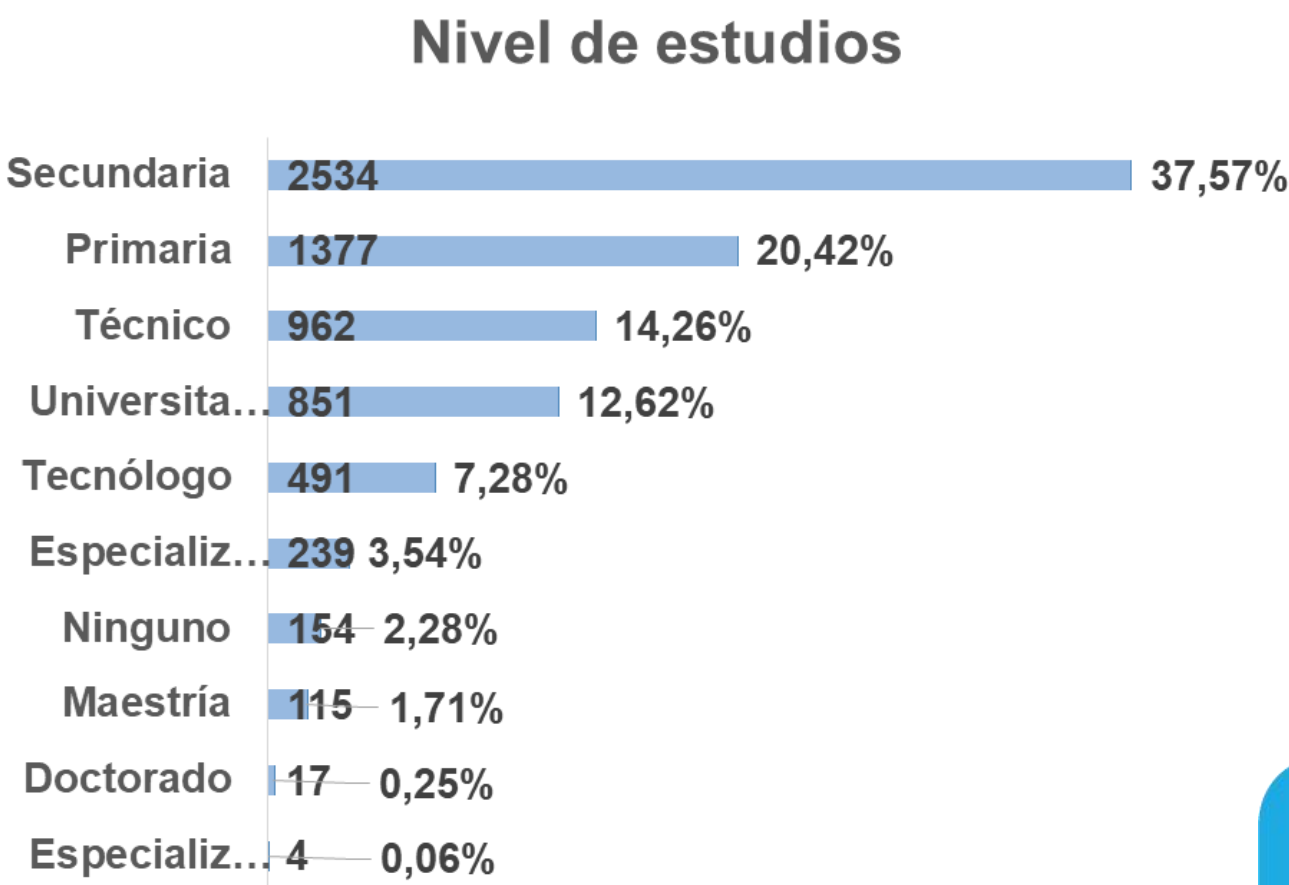
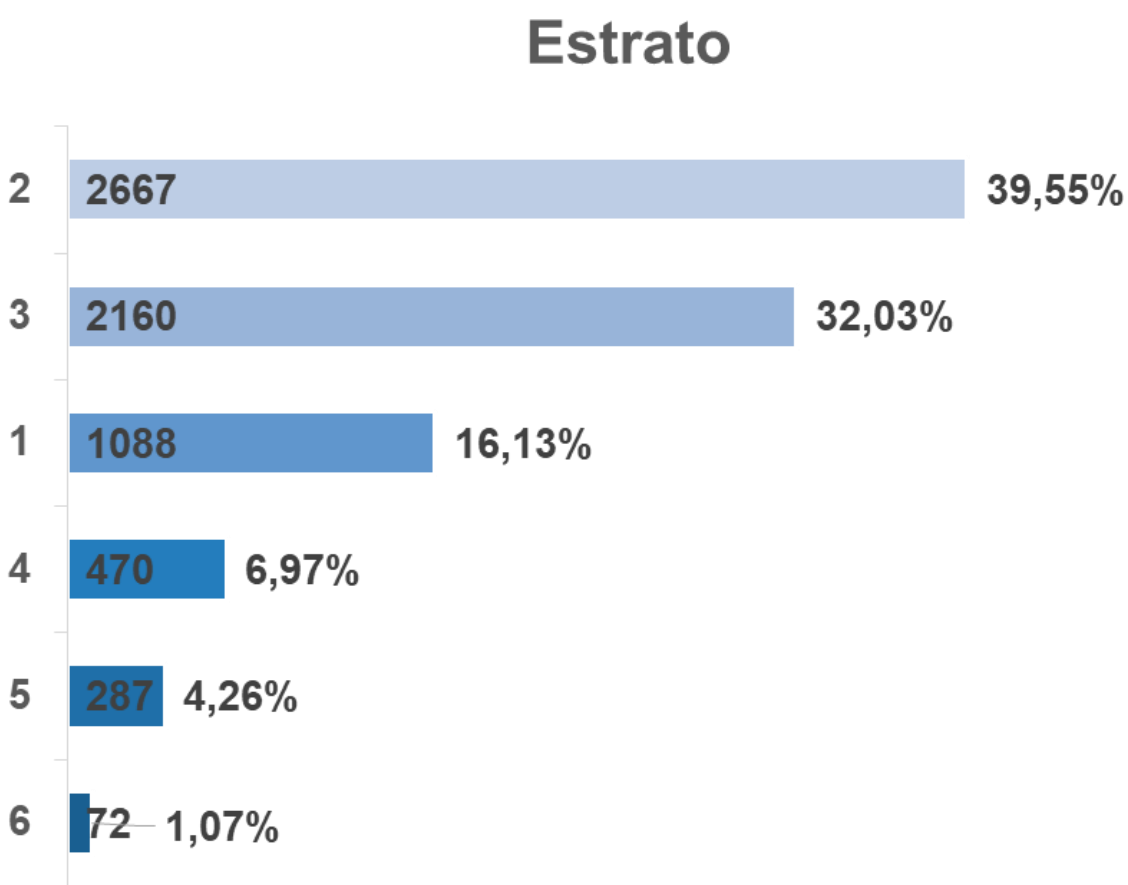
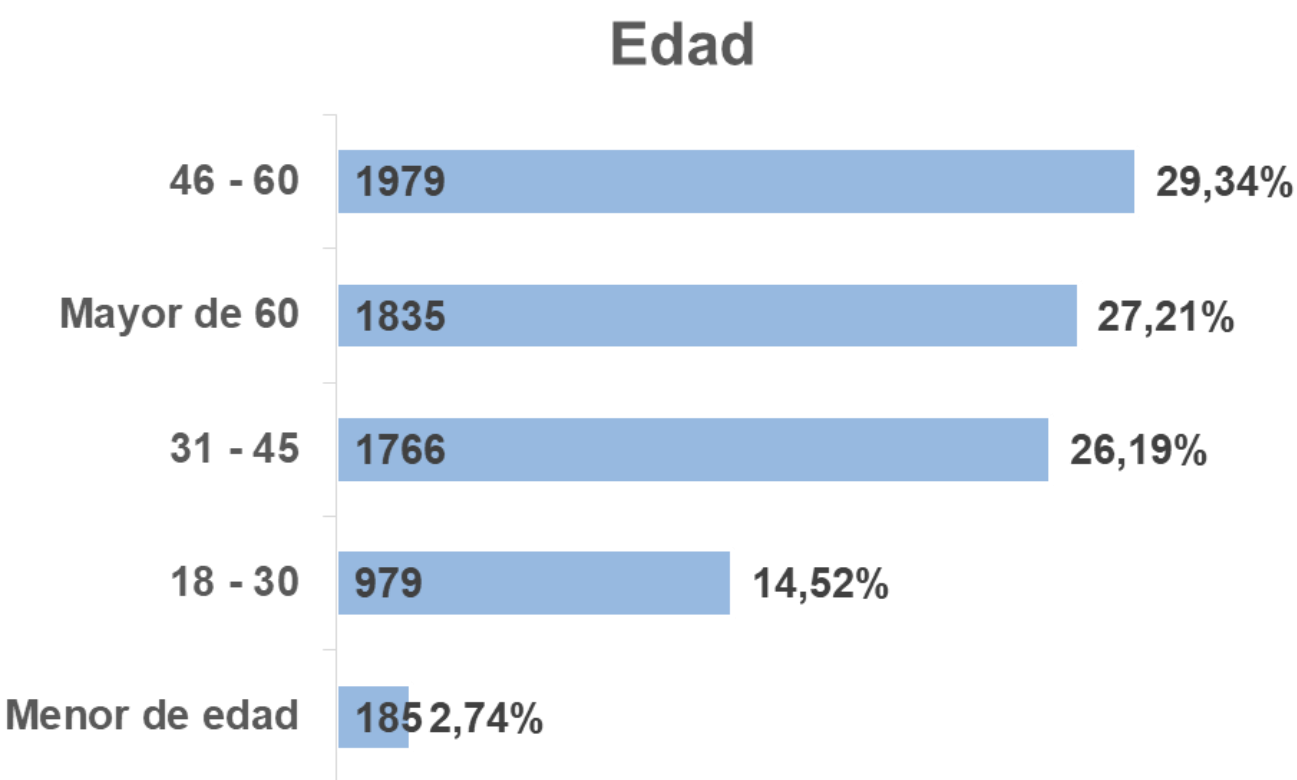
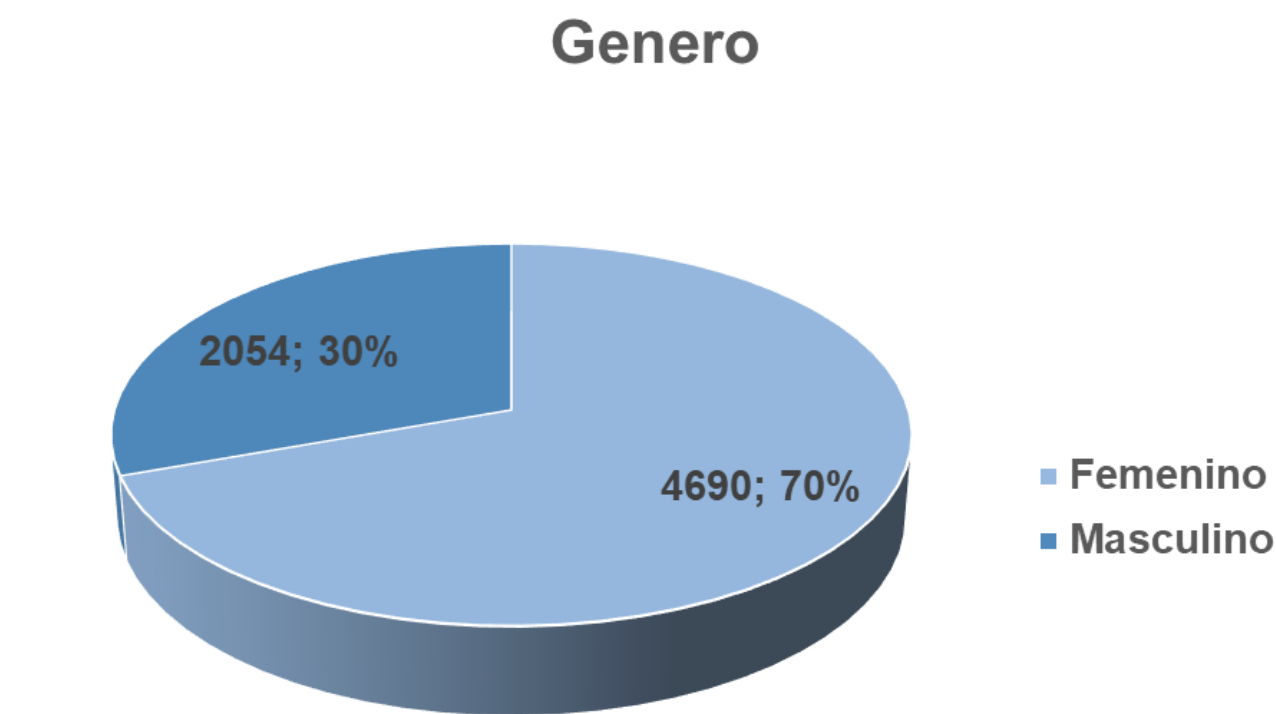


Caracterización Canal Presencial

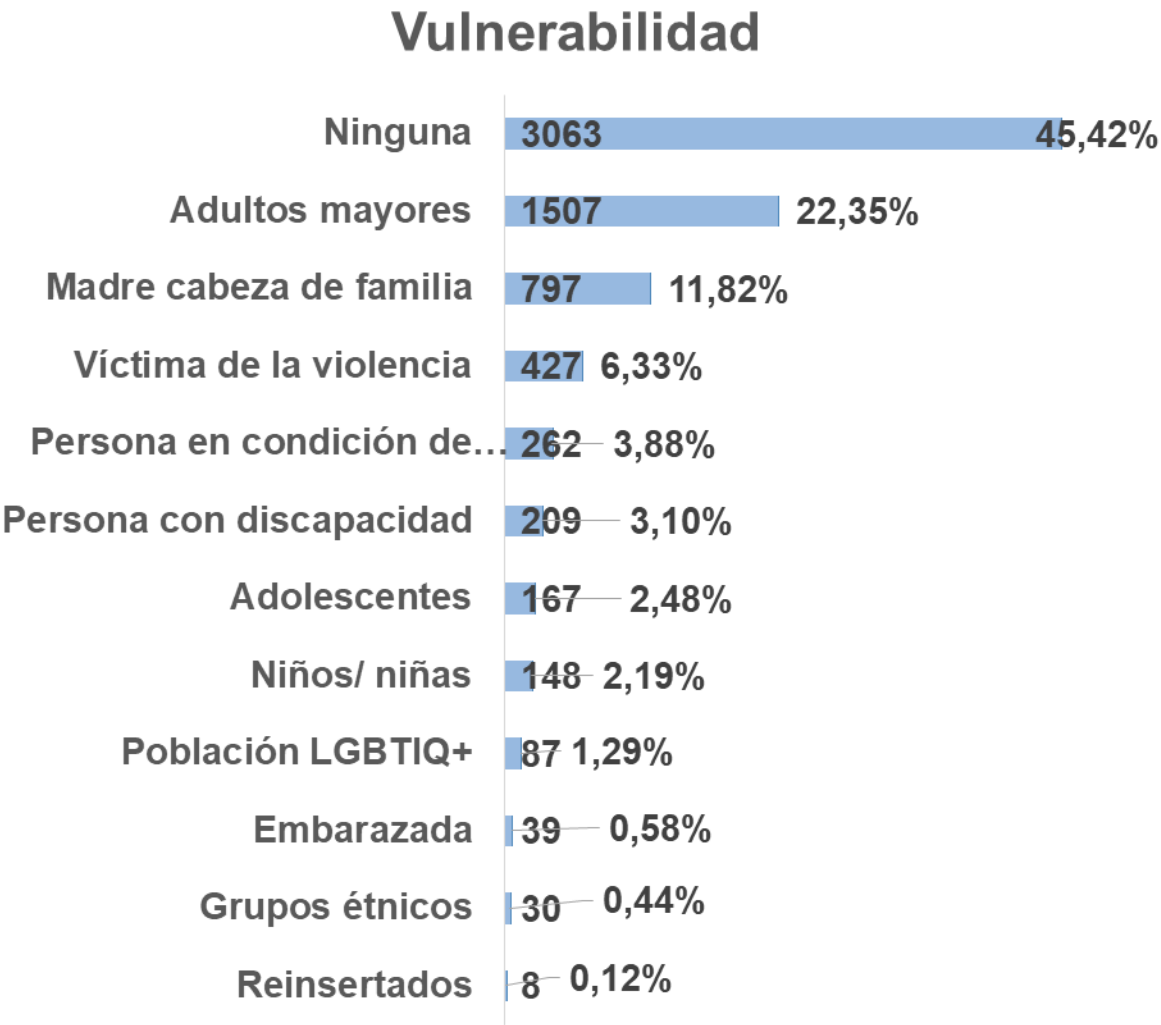
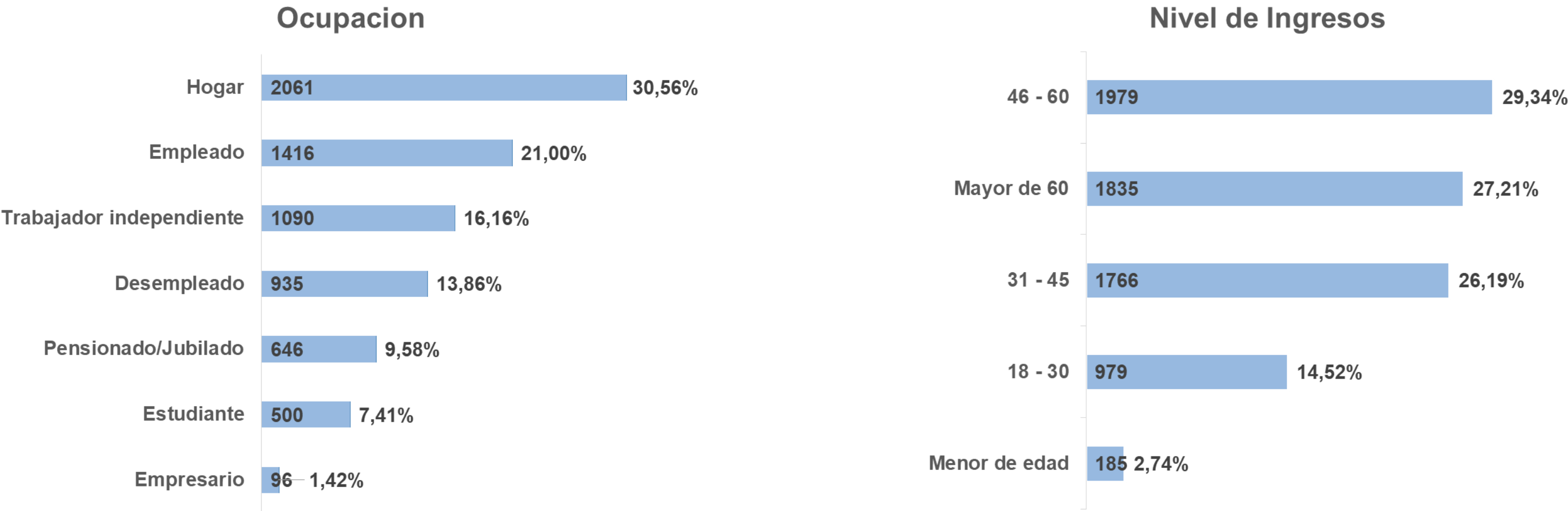


Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

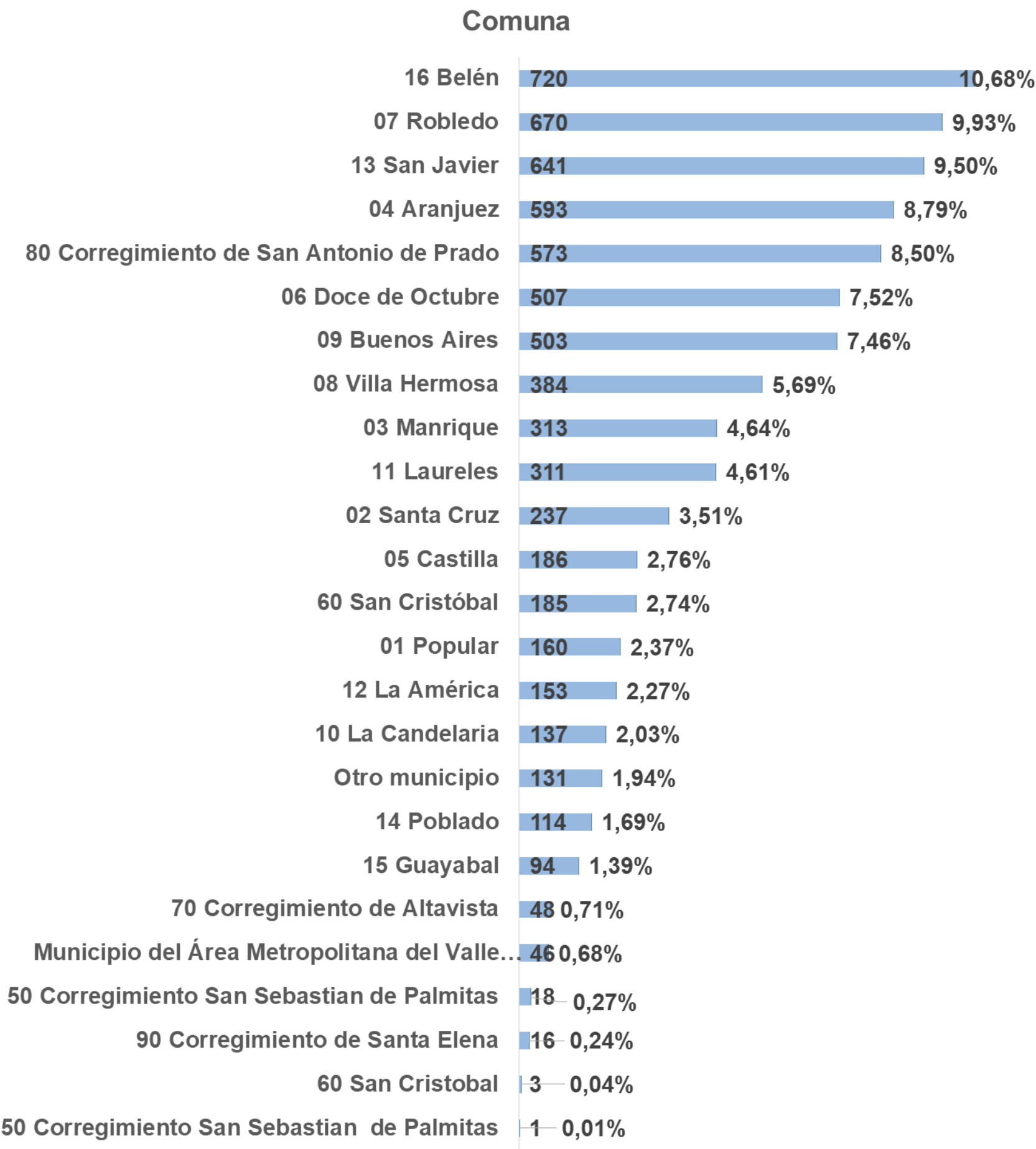
Variables demográficas



Variables demográficas



Variables demográficas





Caracterización Sedes Lúdicas



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Caracterización Sedes – Lúdicas

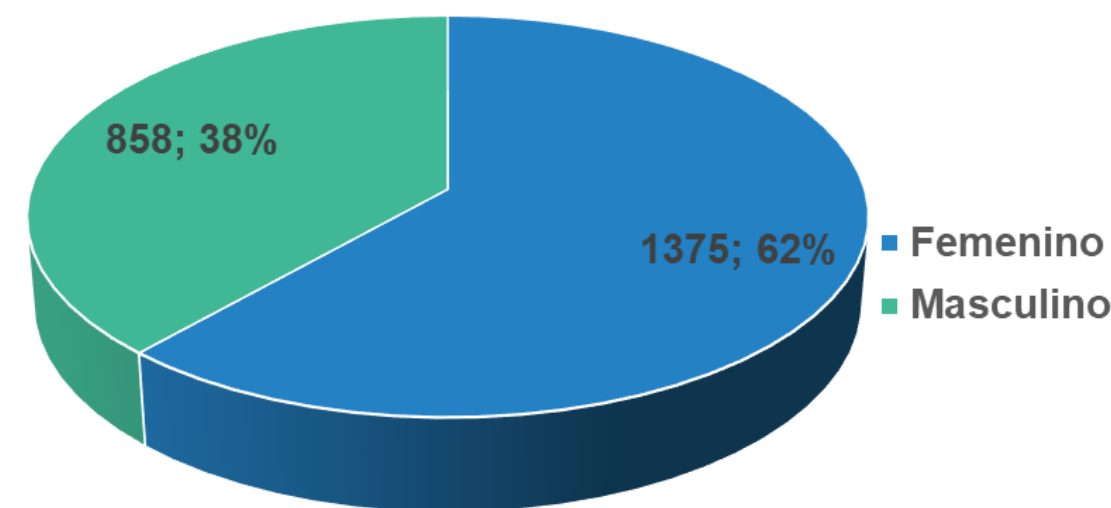
Para los ciudadanos que accedieron a un programa, producto o servicio de las casas de cultura, teatros, UVAS y bibliotecas del Distrito de Medellín, se diligenciaron 2.233 encuestas y de acuerdo a las respuestas se obtuvo la siguiente caracterización para el año 2025.

- Mujeres en un 61,58% y Hombres 38,42%,
- Con edades entre 31 y 45 años 24,81%, 18 y 30 años el 23,65%, entre 46 a 60 el 18,58%
- De estratos 2 el 41,07%, estrato 3 el 36,27%
- Con un nivel de estudio de secundaria el 35,11%,
- Estudiantes el 27,09%, empleados el 22,57%
- No tiene ingresos el 32,15%., entre 1 Y 2 SMLMV el 29,06%,

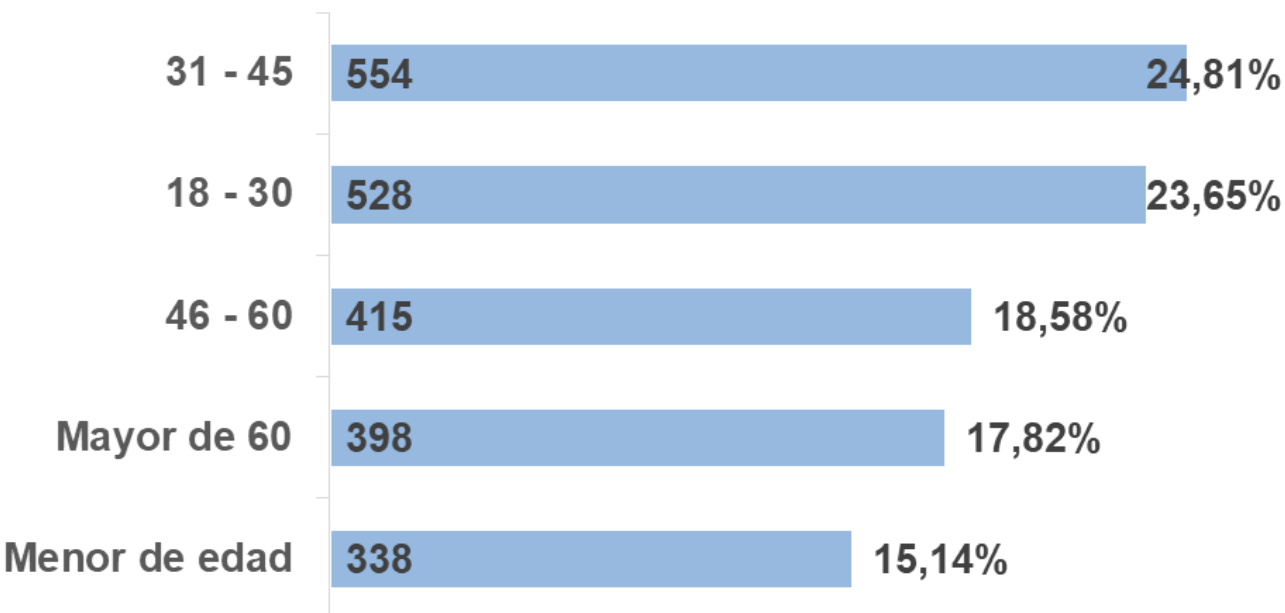


Variables demográficas

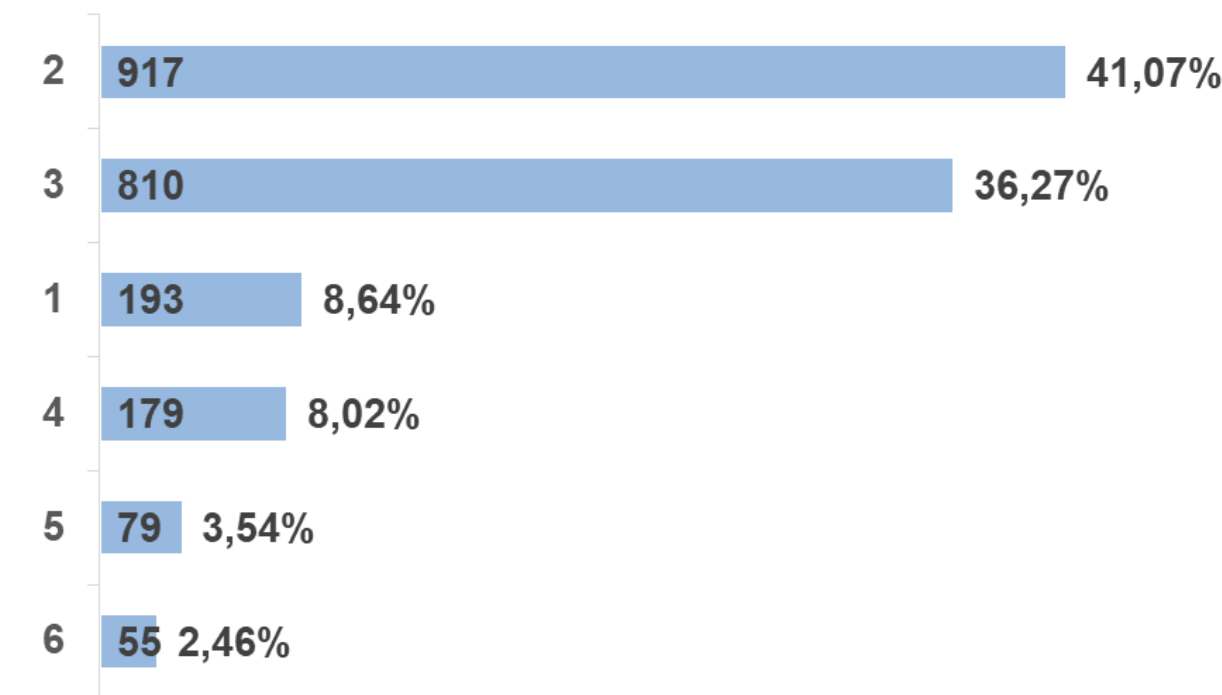
Genero



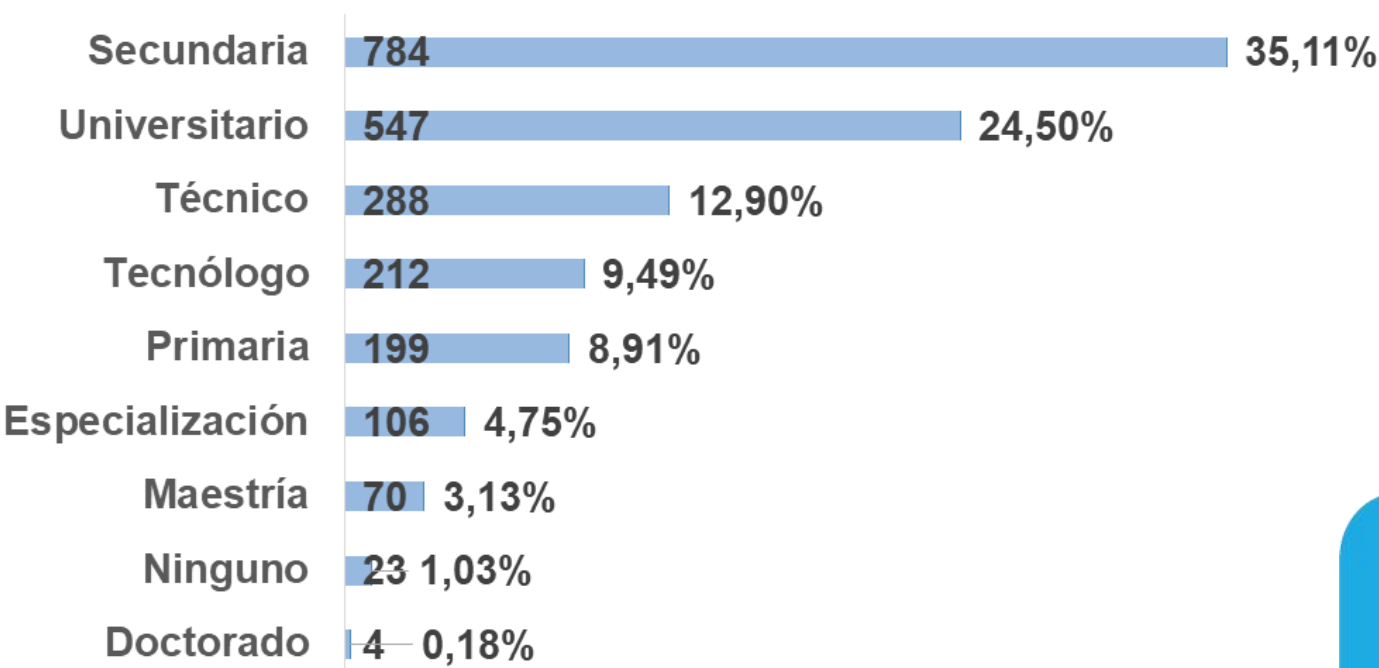
Edad



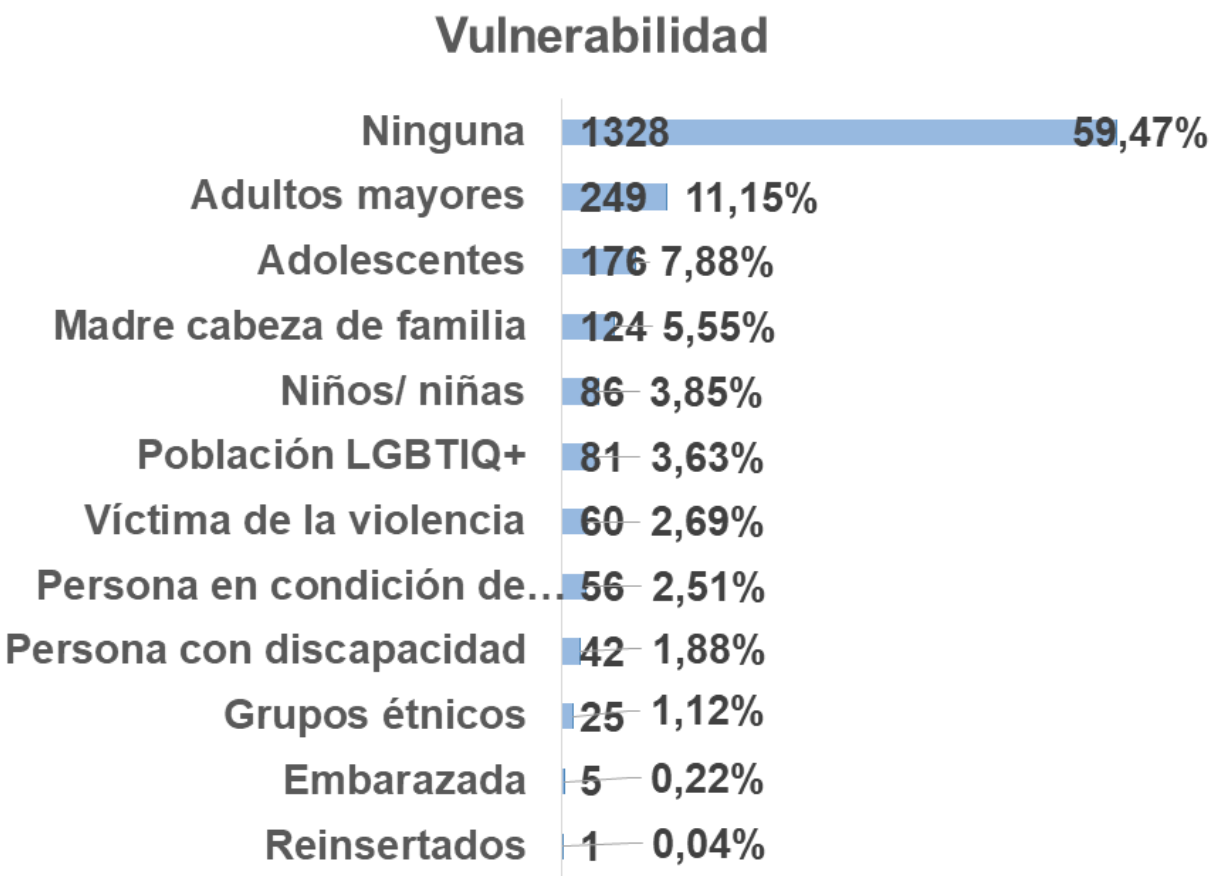
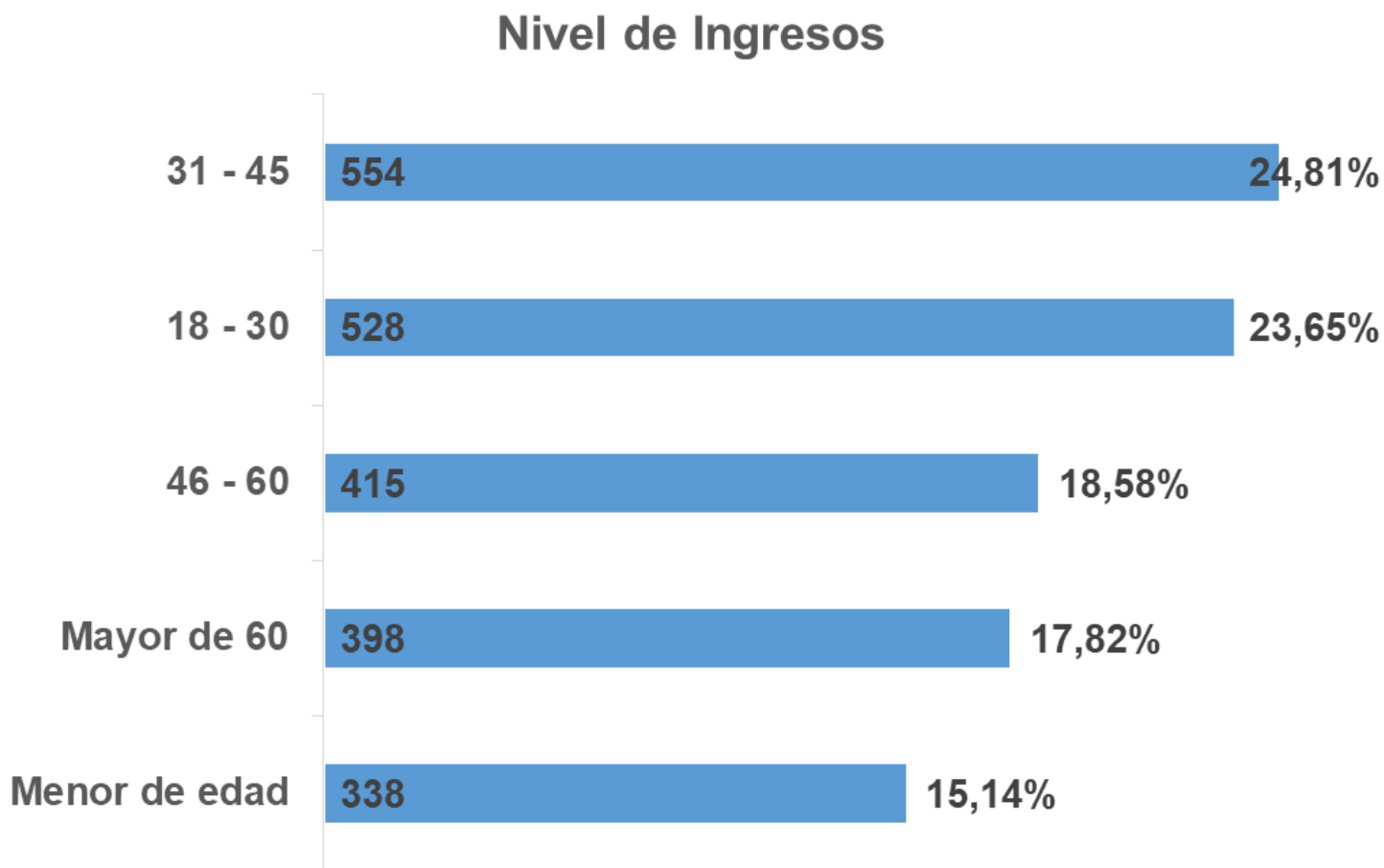
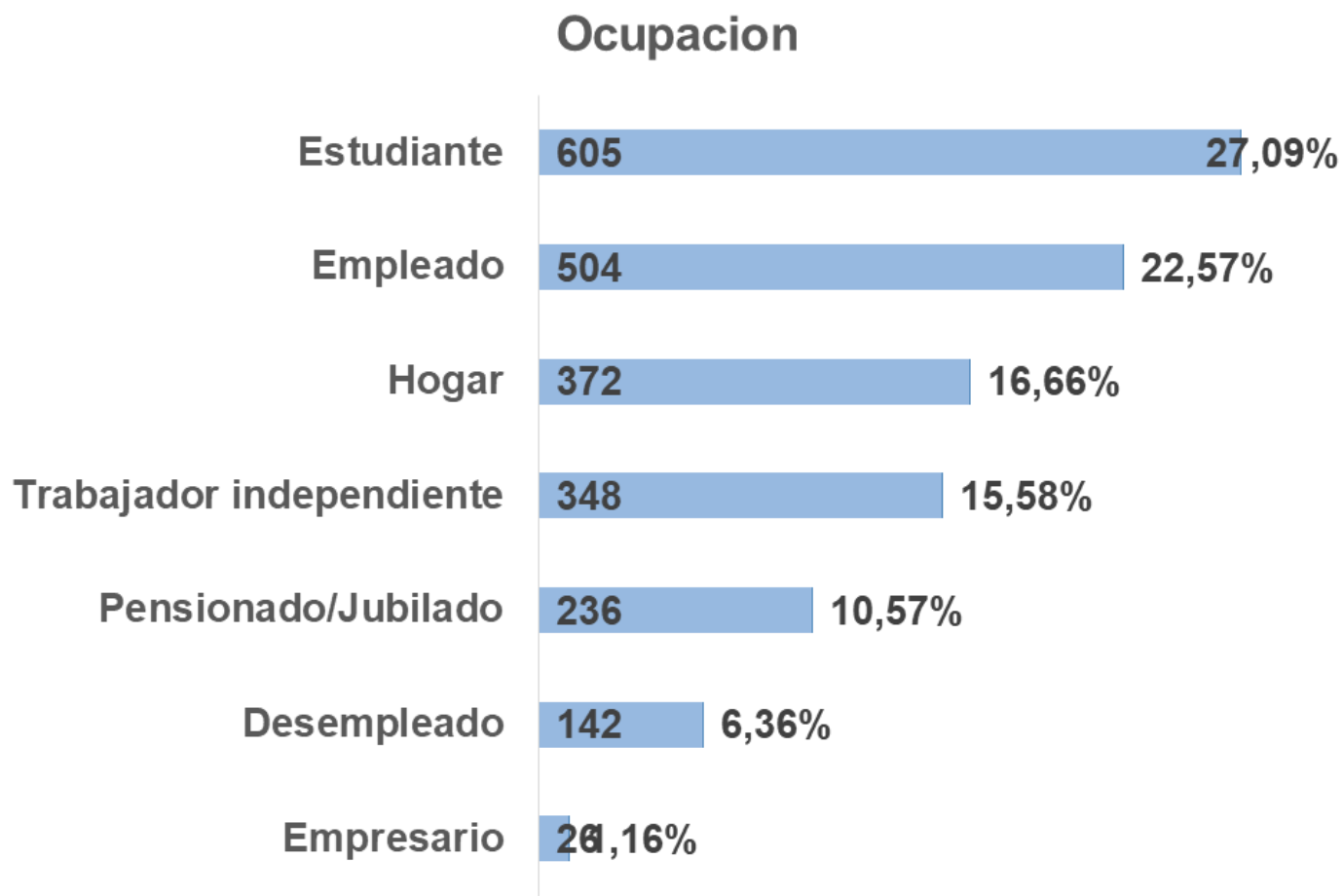
Estrato



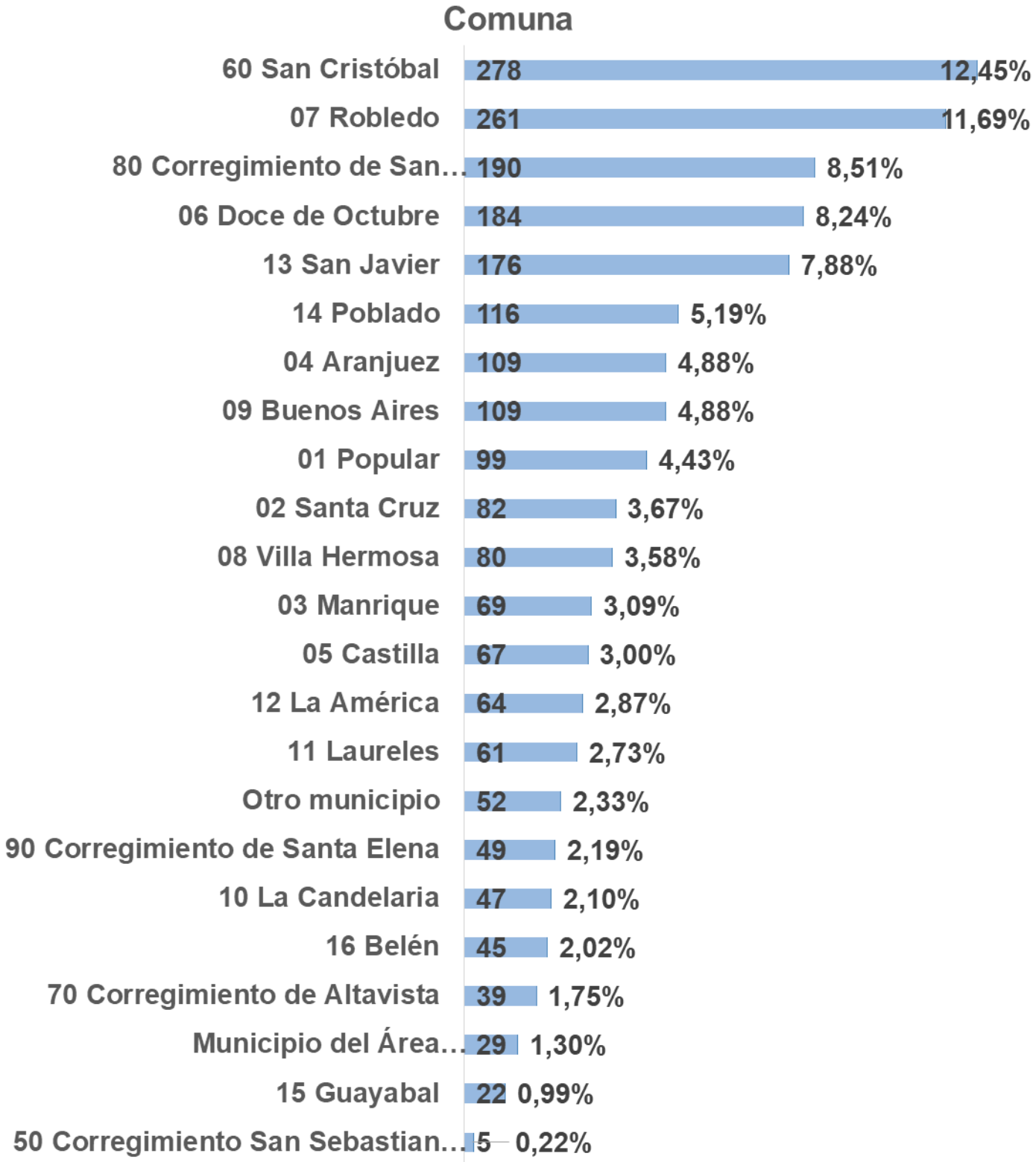
Nivel de estudios



Variables demográficas



Variables demográficas



GRACIAS



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