ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR

PRIMER TRIMESTRE

2025

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

OBJETIVO 6
GRUPO OBJETIVO 6
TÉCNICA 6
PERÍODO DE EJECUCIÓN 6
VENTANILLA ÚNICA 8
ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS 8
NIVEL DE ESCOLARIDAD 8
OCUPACIÓN ACTUAL DE LOS USUARIOS 9
ESTRATO SOCIOECONÓMICO 10
CULTURA O RASGOS FISICO 10
GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL 11
DISCAPACIDAD 11
GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD 12
DEPENDENCIAS FRECUENTADAS 12
FRECUENCIAS DE VISITAS 13
CANALES UTILIZADOS 13
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE 14
ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS 14
OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS 15
NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS USUARIOS 15
ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS USUARIOS 16
CULTURA O RASGO FÍSICO DE LOS USUARIOS (PERTENENCIA ÉTNICA) 16
GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD 17
GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL 17
DISCAPACIDAD 18
DEPENDENCIA DE LA ALCALDÍA QUE MÁS FRECUENTA 18
FRECUENCIA DE VISITA A LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE 19
CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS 19
SECRETARIA DE HACIENDA 20
ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS 20
OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS 20

NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS USUARIOS 20
ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS USUARIOS 21
CULTURA O RASGO FÍSICO DE LOS USUARIOS (PERTENENCIA ÉTNICA) 21
GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD 22
GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL 23
DISCAPACIDAD 23
FRECUENCIA DE VISITA A LA SECRETARÍA DE HACIENDA 24
CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS 25
OFICINA DE CULTURA 25
GENERO 25
LUGAR DE PROCEDENCIA 26
ESTADO CIVIL 26
OCUPACIÓN 27
NIVEL DE ESCOLARIDAD 28
ESTRATO 28
TIPO DE GESTIÓN 29
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN 30
ÁREAS U OFICINAS MÁS FRECUENTADAS 31
FRECUENCIA DE VISITAS Y CANALES DE ATENCIÓN 31
SECRETARIA LOCAL DE SALUD 33
PERSONA NATURAL 33
OCUPACIÓN ACTUAL 33
NIVEL DE ESCOLARIDAD 34
GRUPO POBLACIONAL 34
SECRETARIA DE EDUCACIÓN 35
SEXO 35
EDAD 36
ESTADO CIVIL 36
OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS 36
NIVEL DE ESCOLARIDAD 36
..... 37
ESTRATO SOCIO ECONÓMICO 37
CULTURA, PUEBLO O RASGO FÍSICO 37
GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL 38
DISCAPACIDAD 38
DEPENDENCIAS FRECUENTADAS 38

FRECUENCIA DE VISITAS 39
CANALES DE ATENCIÓN 39
VENTANILLA ÚNICA 41
CALIFICACIÓN DE SERVICIO 41
ACTITUD DE SERVICIO 41
TIEMPO DE SERVICIO 42
COMODIDAD DE SERVICIO 42
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE 43
SECRETARÍA DE HACIENDA 45
OFICINA DE CULTURA 47
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 47
ACTITUD DEL FUNCIONARIO Y TIEMPO DE ESPERA 47
SECRETARIA LOCAL DE SALUD 49
SECRETARIA DE EDUCACIÓN 51
CONCLUSIONES 53

OBJETIVO

El objetivo de realizar esta caracterización, obedece a la importancia de conocer información relevante de toda la comunidad que visita las instalaciones de la Alcaldía de Valledupar y otras dependencias cuyas instalaciones se encuentran por fuera del palacio municipal, para la toma de decisiones con el fin de implementar acciones de mejora en lo que a la nuestra política de atención y servicio al ciudadano respecta, aumentando la calidad en la prestación de los trámites que ofrece la entidad.

MÉTODO DE EVALUACION

Los resultados a continuación, se obtuvieron a través de la toma de una muestra de encuetas (Formato AV-F-AC-003 Caracterización Persona Natural) a los visitantes de la ventanilla única de la alcaldía municipal, la secretaría de tránsito, y la oficina de cultura cuyas, instalaciones se encuentran en la casa de la cultura. Dicho formato de caracterización o encuestas tuvo en cuenta 9 preguntas para abordar los siguientes elementos, a saber:

- ✓ Tipo de documento
- ✓ Género
- ✓ Estado civil
- ✓ Nivel de escolaridad
- ✓ Ocupación
- ✓ Estrato
- ✓ Grupo poblacional
- ✓ Lugar de procedencia
- ✓ Condición de discapacidad

Por otra parte, para realizar el informe de medición del nivel de satisfacción de los usuarios y lograr obtener un panorama de cómo está percibiendo el ciudadano o usuario nuestra atención al público, el formato o encuesta aplicada incorporó también 9 preguntas relacionadas con los siguientes aspectos:

- ✓ Tipo de gestión que realiza en la entidad
- ✓ Dependencia más frecuentada
- ✓ Frecuencia de visita

- ✓ Canal de atención utilizado
- ✓ Calificación del servicio
- ✓ Actitud del funcionario
- ✓ Tiempo de espera
- ✓ Comodidad de la infraestructura
- ✓ Sugerencias de mejoras

ALCANCE

Este documento, esta soportado en el procedimiento AV-P-AC-002 Caracterización De Usuarios Y Grupos De Valor, y se desarrolla con información obtenida durante el tercer trimestre del año, período comprendido entre los meses de enero, febrero y marzo del 2025. La base de datos suministrada, permitió realizar el análisis de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor que tienen relación directa con la Alcaldía de Valledupar, de esta manera, se pretende conocer las características de estos usuarios para establecer procesos de mejora en la entidad, satisfacer la prestación del servicio en los diferentes canales de atención y fortalecer las estrategias de relacionamiento con el ciudadano.

FICHA TÉCNICA

OBJETIVO	Obtener información de nuestros grupos de valor, y usuarios de trámites y servicios, que permita fortalecer la política de atención servicio al ciudadano.
GRUPO OBJETIVO	Usuarios de trámites y servicios de la alcaldía de Valledupar
TÉCNICA	Encuestas practicadas de forma presencial en la ventanilla única de la alcaldía municipal y las instalaciones donde funcionan la secretaría de tránsito, la secretaría de educación, rentas y la oficina de cultura. Formato AV-F-AC-003 Caracterización Persona Natural.
PERÍODO DE EJECUCIÓN	Primer trimestre 2025 (enero, febrero y marzo del 2025)

RESULTADOS

La Alcaldía de Valledupar ha realizado su ejercicio de caracterización y priorización de sus grupos de valor, definiendo sus Grupos de valor; como todas las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con la entidad, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misionalidad.

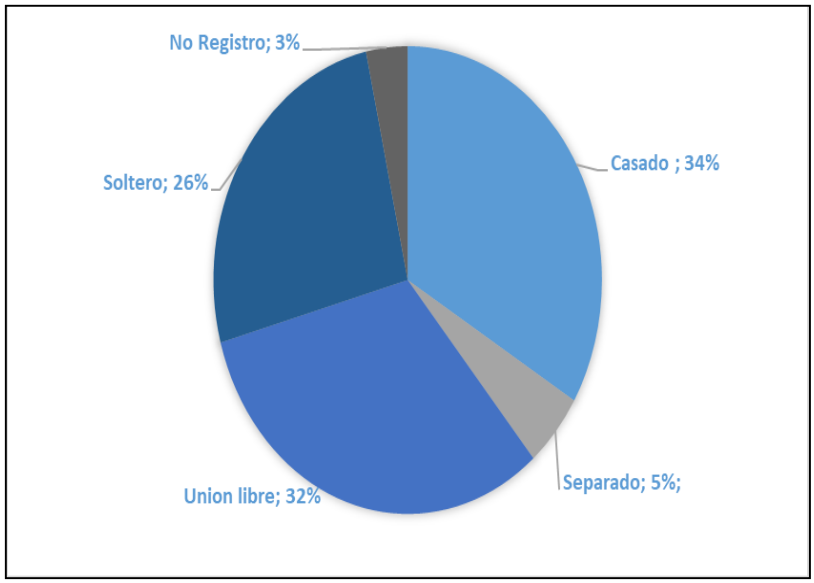
Este ejercicio, pretende contribuir al fortalecimiento del mejoramiento continuo, a la implementación de buenas prácticas de gestión de los procesos que puedan establecer y mejorar acciones concretas para la implementación de estrategias para la prestación del servicio; además, el mejoramiento de los canales de atención y estrategias de comunicación que permitan fortalecer la toma de decisiones en la entidad. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

VENTANILLA ÚNICA

Durante el periodo encuestado de los meses de enero, febrero y marzo de la presente vigencia, se aplicaron en la ventanilla única un total de 116 encuestas que para esta muestra sería el universo equivalente al 100% de los usuarios que visitaron la entidad solicitando los servicios de la Alcaldía Municipal de Valledupar, expusieron necesidades y motivaciones diversas al momento de ser atendidos, la medición estadística muestra los siguientes resultados:

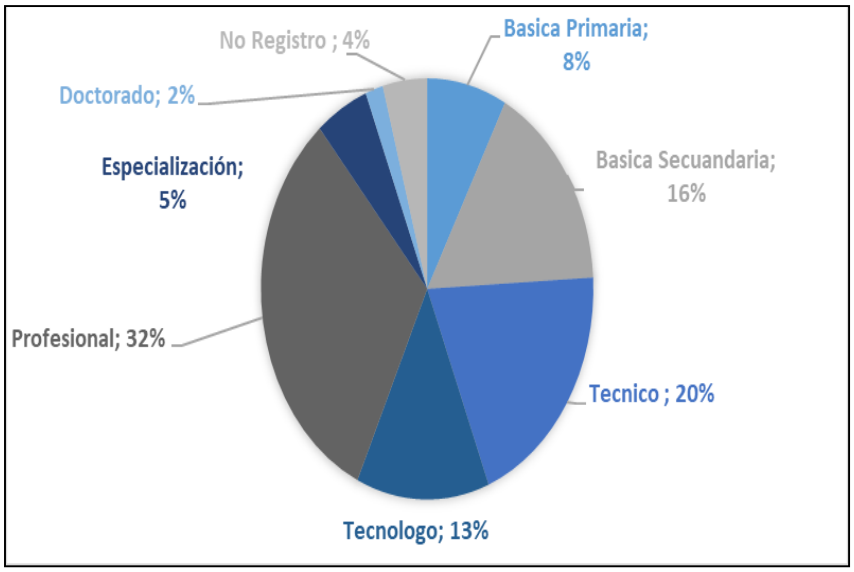
ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS

El 34% de los usuarios atendidos son casados, el 32% viven en unión libre, el 26% son solteros, el 5% están separados y el 3% no registro una respuesta.



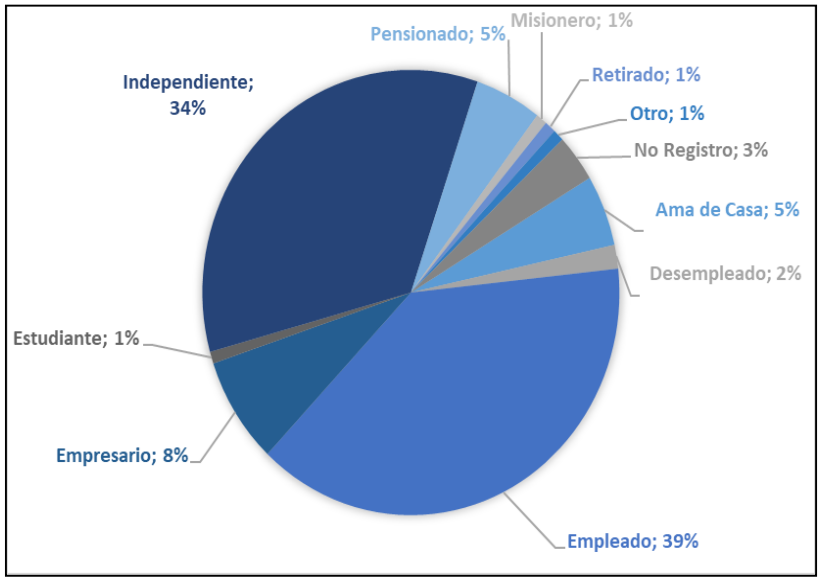
NIVEL DE ESCOLARIDAD

El nivel profesional representa un 32%, Técnico con el 20%, Básica Secundaria con un 16%, Tecnólogo cuenta con el 13%, Básica Primaria el 8%, Especialistas 5%, personas que no registraron 4% y con doctorados cuenta con el 2%.



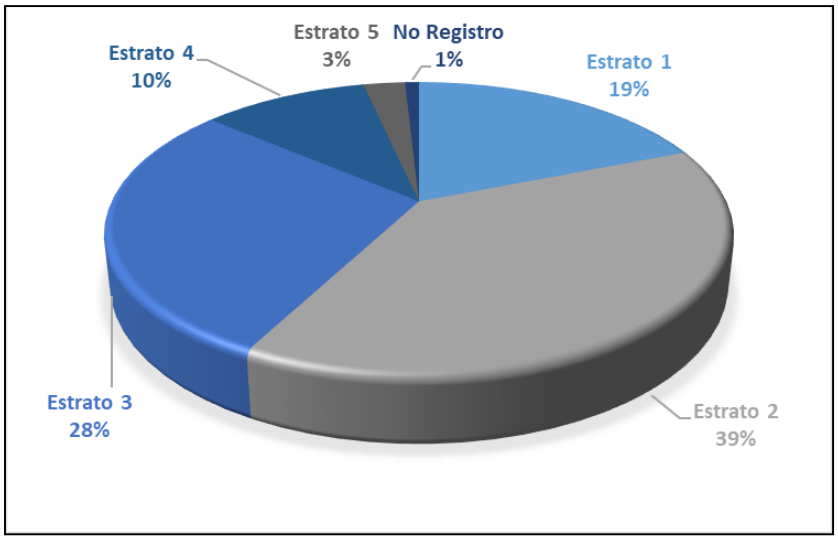
OCUPACIÓN ACTUAL DE LOS USUARIOS

Los empleados representan un 39%, los independiente representan el 34%, los empresarios tienen el 8%, las amas de casa y pensionados representan un 5% cada uno, personas que no registraron el 3%, los desempleados un 2% y los misioneros, retirados, estudiantes y otros obtuvieron el 1% cada uno.



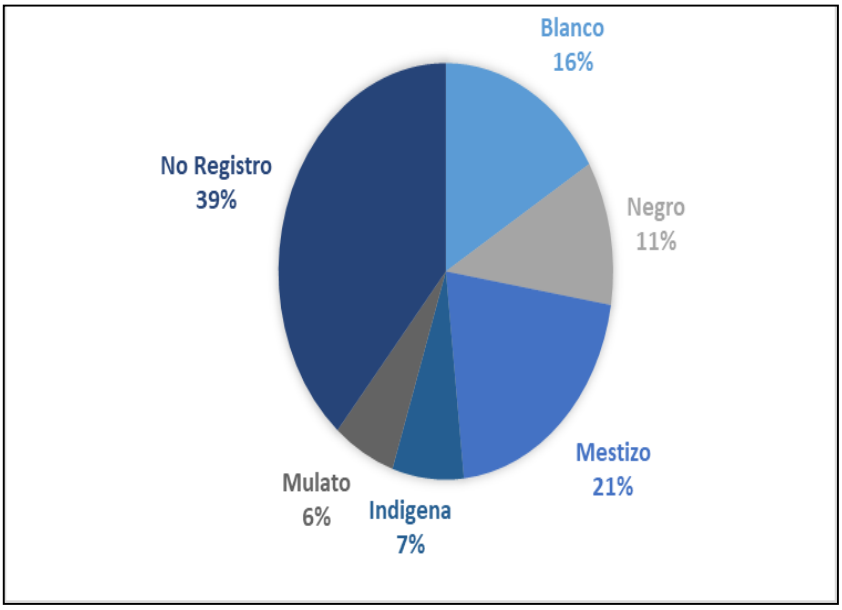
ESTRATO SOCIOECONÓMICO.

El estrato socioeconómico con más concurrencia es el estrato 2 con el 39%, el estrato 3 con 28%, el estrato 1 con el 19%, el estrato 4 con el 10%, el estrato 5 con el 3% y personas que no registraron el 1%.



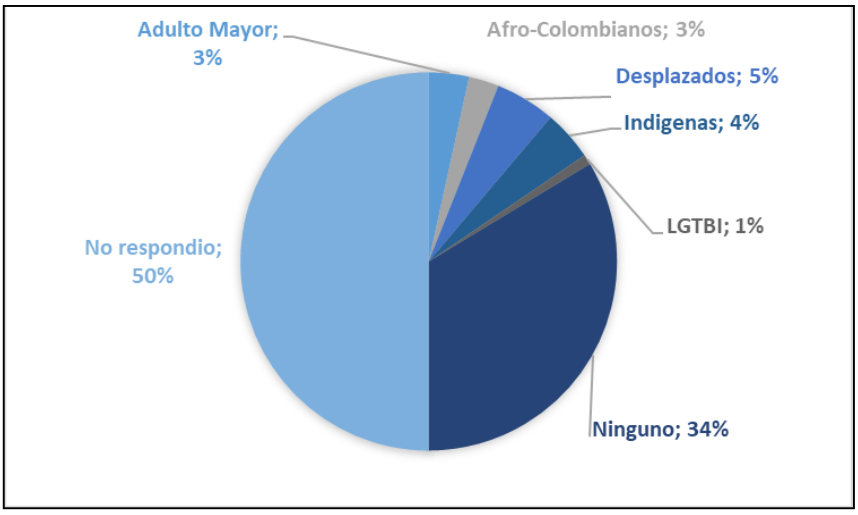
CULTURA O RASGOS FISICO

Personas que se abstuvieron de responder son el 39%, destacaron los los mestizos con un 21%, un 16% es blanco, el 11% es negro, el 7% es indígena y el 6% es mulato.



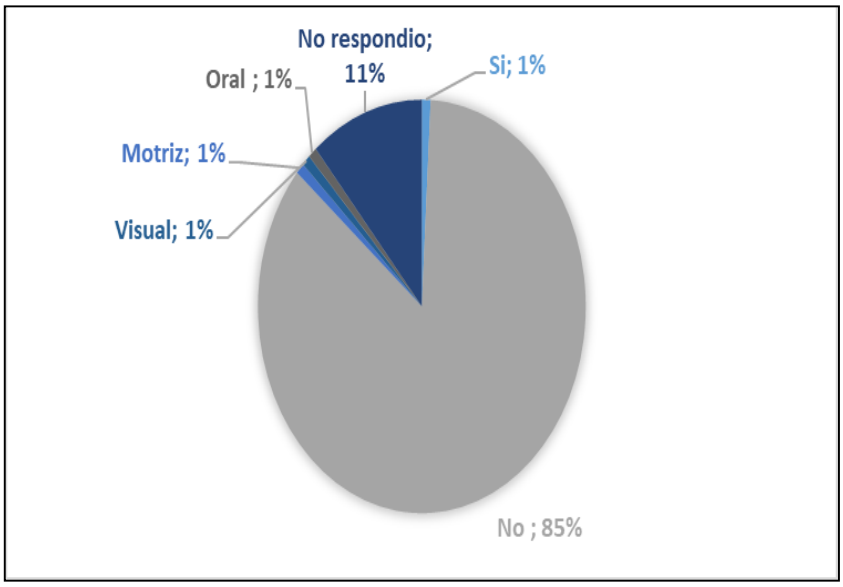
GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL

El 50% de los usuarios se abstuvieron de responder, el 34% respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional comunitario o social, los desplazados obtuvieron el 5%, la población indígena el 4%, los afro-colombianos y adulto mayor son el 3% cada uno y el 1% pertenece a la población de LGTBI.



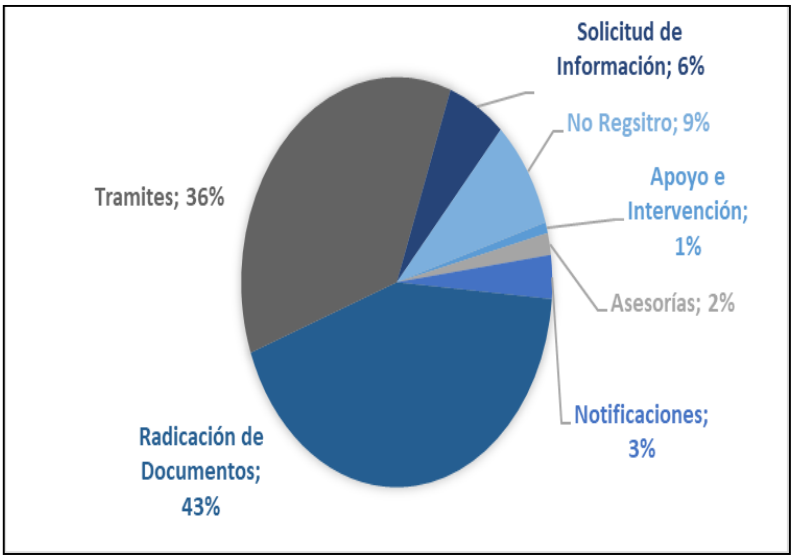
DISCAPACIDAD

El 85% de los encuestados no presentan discapacidad, e 11% se abstuvo de responder y las personas con discapacidad motriz, visual y si tienen representan el 1% cada uno.



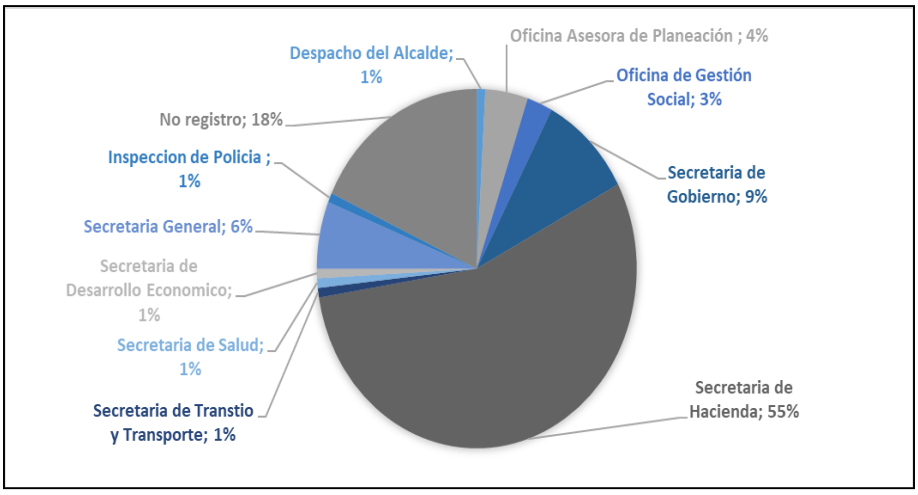
GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD

En cuanto a la gestión realizada en la entidad municipal: Un 43% realizo radicación de documentos, el 36% tramites, el 9% no registraron su gestión, el 6% solicitud de información, el 3% son notificaciones, el 2% es asesoría y un 1 % apoyo e intervención por parte de la entidad.



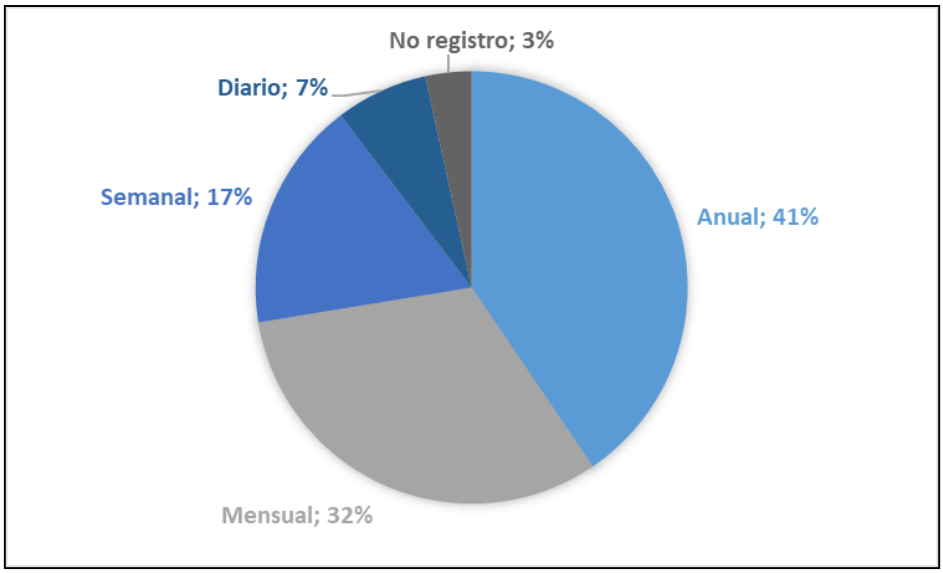
DEPENDENCIAS FRECUENTADAS

Las estadísticas presentan los siguientes indicadores: El 55% presentaron solicitudes dirigidas a la Secretaría de Hacienda; un 18% no registraron, un 9% lo representa Secretaria de Gobierno, Secretaria General un 6%, Oficina Asesora de Planeación un 4%, Oficina de Gestión Social 3% y inspección de policía, despacho del alcalde, Secretaria de Desarrollo Económico, Secretaria de Salud y Secretaria de Tránsito y Transporte representa el 1% cada una.



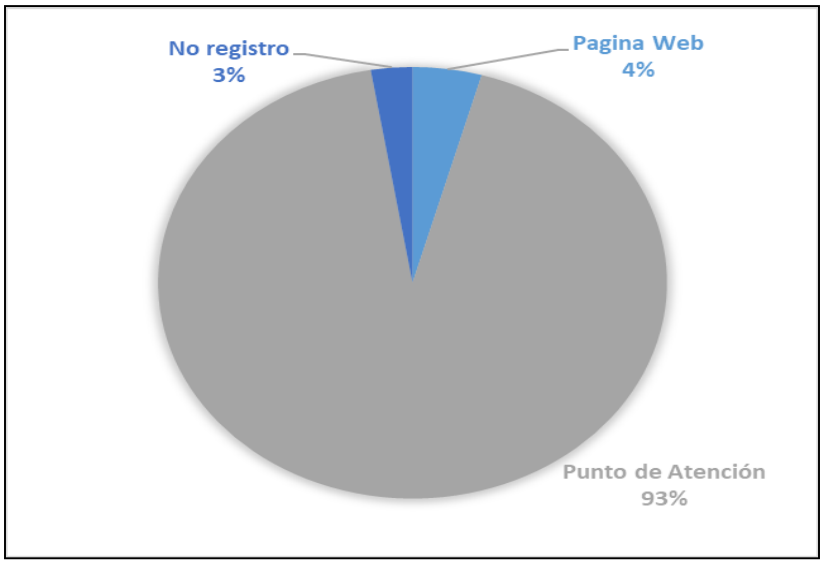
FRECUENCIAS DE VISITAS

Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la entidad es la siguiente: El 41% efectúa visitas anuales, el 32% frecuenta mensualmente, el 17% semanal, el 7% visitan diario y el 3% no registro.



CANALES UTILIZADOS

El canal utilizado para hacer la gestión en la entidad el 93% fue presencialmente, el 4% utilizo la plataforma de la página web y 3% se abstuvo de responder.

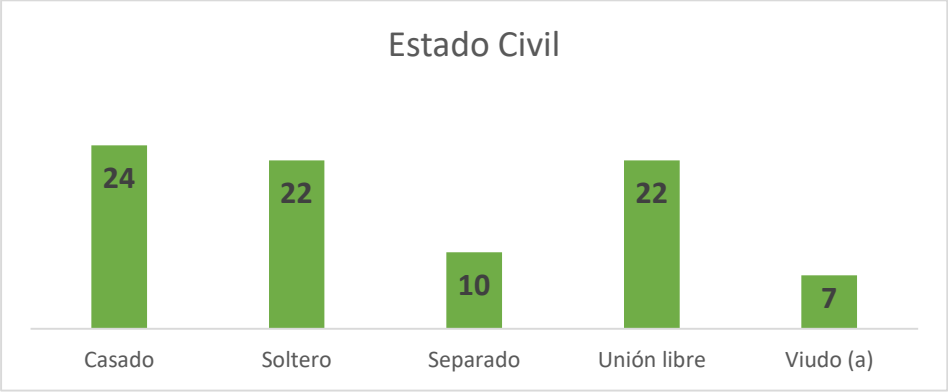


SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Durante el periodo encuestado correspondiente a los meses de ENERO a MARZO de 2025, los usuarios de los servicios de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Valledupar expusieron necesidades y motivaciones diversas al momento de ser atendidos en las diferentes oficinas de atención al usuario. Del total de los usuarios y grupos de valor – Persona Natural- que visitaron la Secretaría de Tránsito y Transporte de Valledupar, se les practicó la encuesta a 85 personas, los cuales presentan las siguientes características:

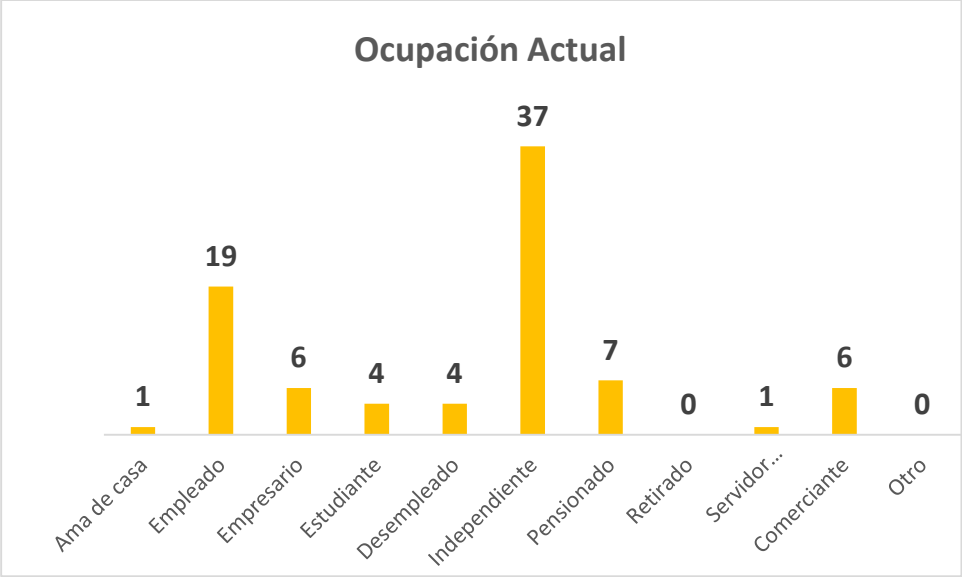
ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS

El 28.24% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte es casado, el 25.88% es soltero, el 25.88% vive en unión libre, el 11.76% es separado y el 08.24% restante es viudo.



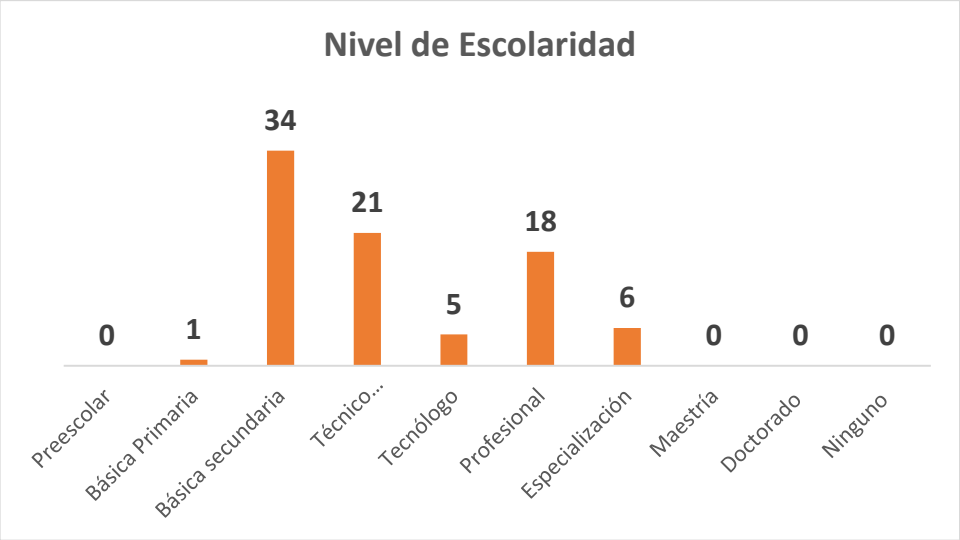
OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS

El 43.53% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito trabajan como independientes, el 22.35% son empleados, un 7.06% es comerciante, un 7.06% es empresario, el 1.18% es ama de casa, un 4.71% está desempleado, un 8.24% es pensionado, el 1.18% es servidor público y el 4.71% son estudiantes.



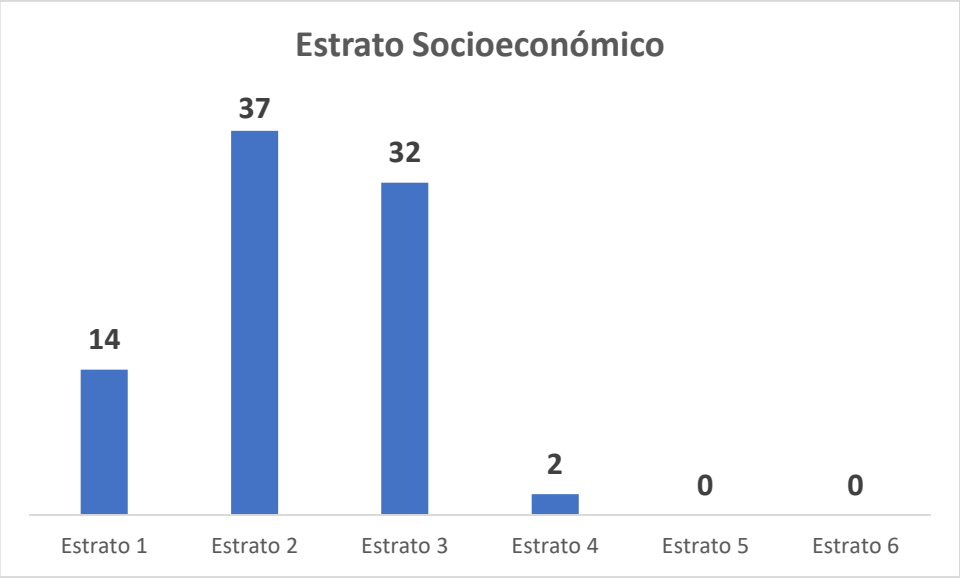
NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS USUARIOS

De los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 40% cuenta con estudios de secundaria, el 21.18% es profesional, el 24.71% es técnico profesional, un 5.88% es tecnólogo, el 7.06% cuenta con especialización y el 1.18% tiene estudios de básica primaria.



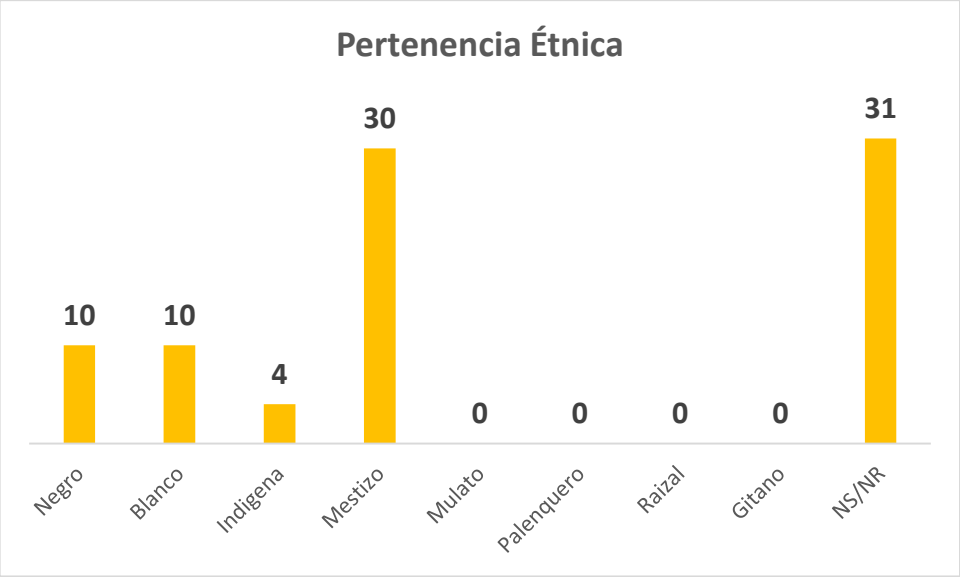
ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS USUARIOS

El estrato socioeconómico de los usuarios con más concurrencia en la Secretaría de Tránsito y Transporte es el estrato 2 con el 43.53%, el estrato 3 con 37.65%, el estrato 1 con el 16.47% y el 2.35% es de estrato 4.



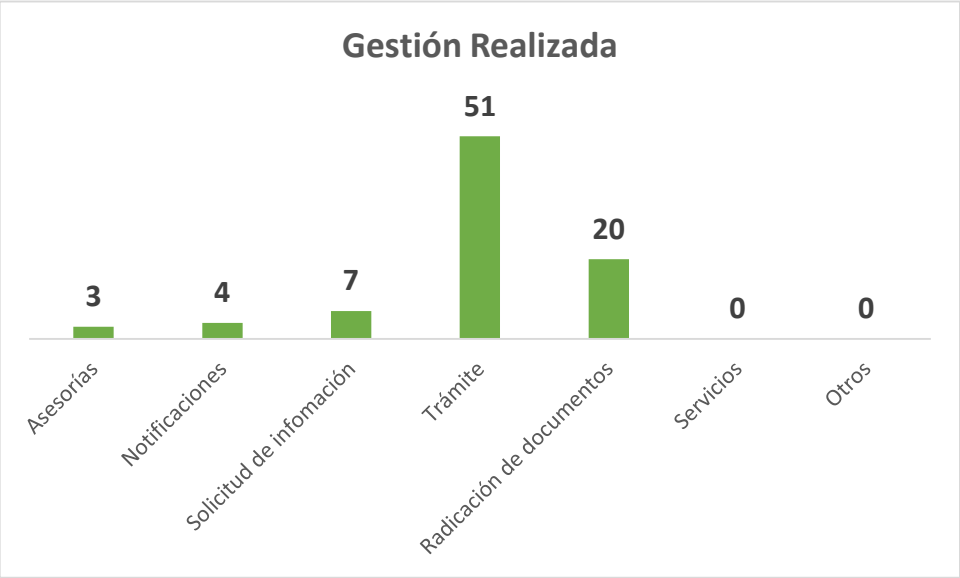
CULTURA O RASGO FÍSICO DE LOS USUARIOS (PERTENENCIA ÉTNICA)

El 35.29% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte respondió que era mestizo, el 11.76% blanco, el 11.76% negro, el 4.71% indígena y el 36.47% restante no sabe o no respondió la pregunta.



GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD

En cuanto a la gestión realizada en la Secretaría de Tránsito y Transporte, un 60% realizó trámites, un 23.53% radicó documentos, un 8.24% solicitó información, un 3.53% solicitó asesorías y un 4.71% surtió notificaciones.

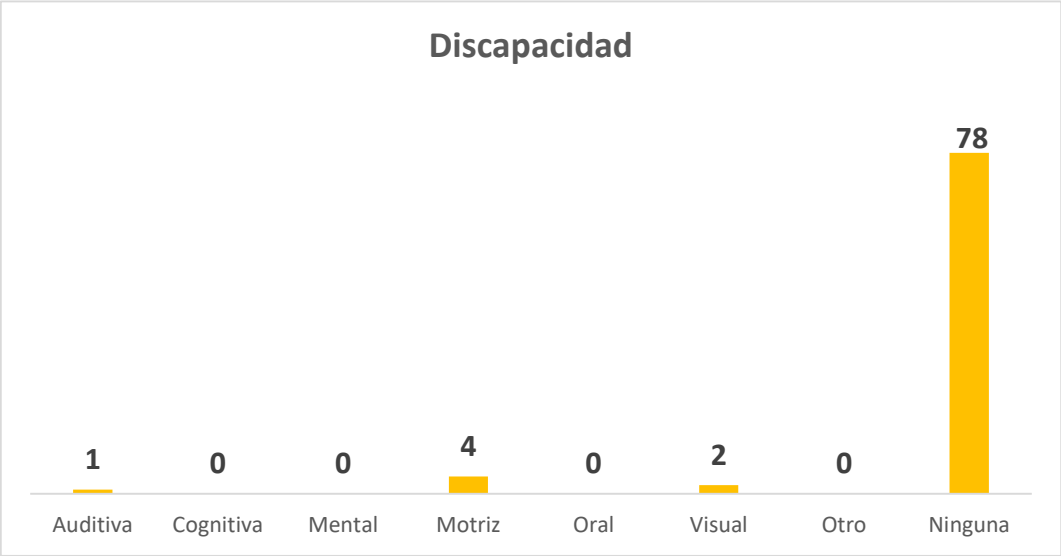


GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL

El 64.71% de los usuarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social; el 9.41% es desplazado, un 9.41% es adulto mayor, un 1.18% es afrodescendiente, otro 2.35% es indígena y otro 8.24% cuenta con alguna discapacidad; el 4.71% pertenece a junta de acción comunal.

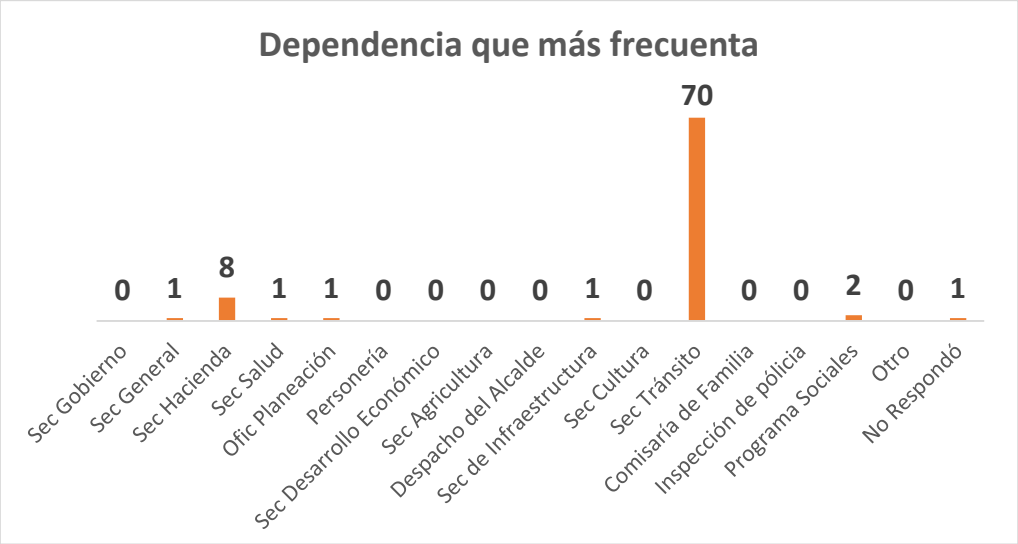
DISCAPACIDAD

El 91.76% de los usuarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte encuestados expresaron que no tienen ninguna clase de discapacidad, el 4.71% tiene discapacidad motriz, el 2.35% tiene discapacidad visual y el 1.18% tiene discapacidad auditiva.



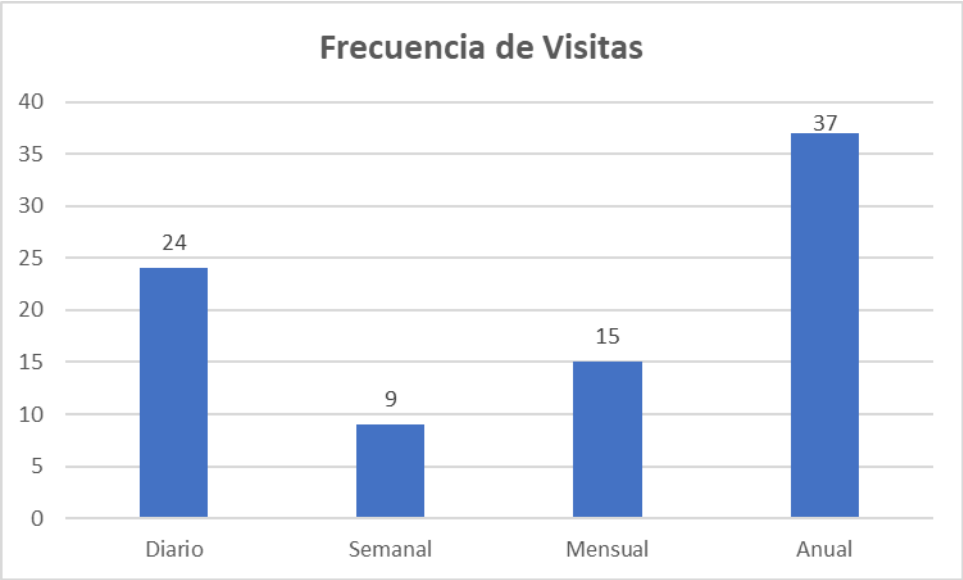
DEPENDENCIA DE LA ALCALDÍA QUE MÁS FRECUENTA

Con respecto a la dependencia de la Alcaldía de Valledupar que los usuarios más frecuentan, es la siguiente: El 82.35% respondió la Secretaría de Tránsito, el 9.41% Secretaría de Hacienda, el 2.35% la Oficina donde de ejecutan los Programas Sociales, el 1.18% la Secretaría General, el 1.18% la Secretaría de Salud, el 1.18% la Oficina de Planeación, el 1.18% la Secretaría de Infraestructura y un 1.18% no respondió a esta pregunta.



FRECUENCIA DE VISITA A LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la Secretaría de Tránsito y Transporte es la siguiente: El 43.53% efectúa visitas anuales, 17.65% la frecuenta mensualmente, el 10.59% semanalmente y el 28.24% diariamente.



CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS

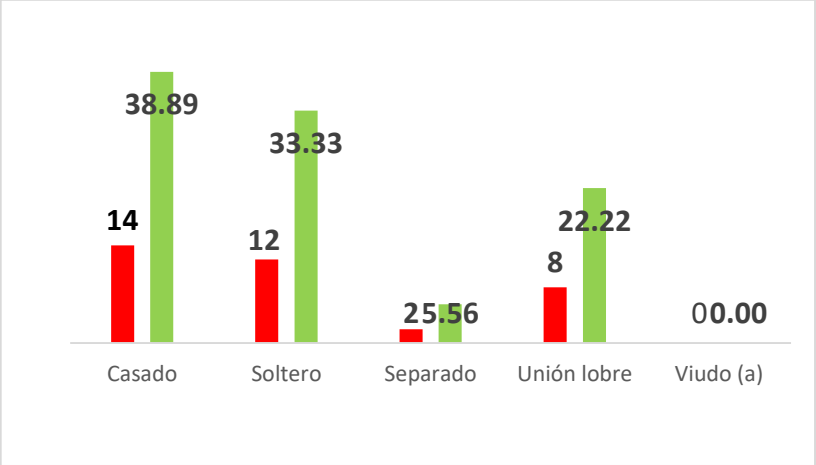
Los canales utilizados para hacer la gestión en la Secretaría de Tránsito y Transporte fueron: El 94.12% lo hizo los tramites de manera presencial y un 5.88% realizó peticiones a través de la página web institucional.

SECRETARIA DE HACIENDA

Durante el periodo encuestado correspondiente a los meses de febrero y marzo del año 2025, los usuarios de los servicios de la Secretaría de Hacienda de Valledupar expusieron necesidades y motivaciones diversas al momento de ser atendidos en las diferentes oficinas de atención al usuario. Del total de los usuarios y grupos de valor – Persona Natural- que visitaron la Secretaría de Hacienda de Valledupar, se les practicó la encuesta a 36 personas, los cuales presentan las siguientes características:

ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS

El 38.89% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Hacienda es casado, el 33.33% es soltero, el 22.22% vive en unión libre, el 2% es separado y el 0% restante es viudo.



OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS

El 25% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Hacienda trabajan como independientes, el 30.56% son empleados, un 11.11% es comerciante, un 5.56% es empresario, el 3.57% es ama de casa, un 5.56% está desempleado, un 11.11% es pensionado, el 0% es servidor público, el 0% es retirado, el 5.56% es estudiante y el 0% restante tiene ocupaciones diferentes a las anteriores.

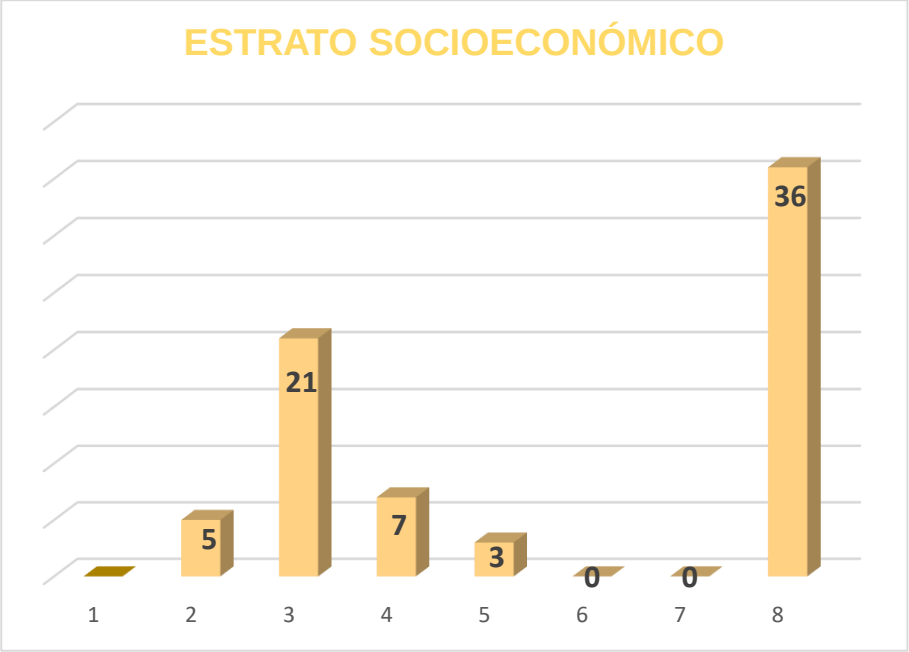
NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS USUARIOS

De los usuarios atendidos en la Secretaría de Hacienda, el 13.89% cuenta con estudios de secundaria, el 27.78% es profesional, el 27.78% es técnico, un 2.78% es tecnólogo, el 11.11% cuenta con especialización, el 13.89% tiene estudios de básica primaria, el 0% tiene

maestría, el 0% tiene estudios de doctorado y el 0% no cuenta con ninguna clase de estudios.

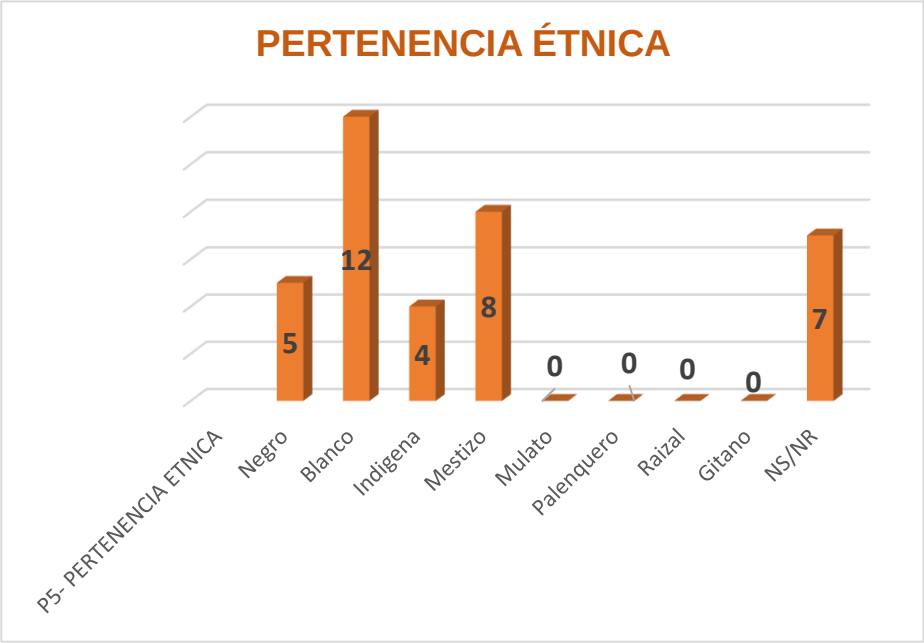
ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS USUARIOS

El estrato socioeconómico de los usuarios con más concurrencia en la Secretaría de Hacienda es el estrato 2 con el 58.33%, el estrato 3 con 19.44%, el estrato 1 con el 13.89%, el 8.33% es de estrato 4, el 0% es de estrato 5 y el 0% es del estrato 6.



CULTURA O RASGO FÍSICO DE LOS USUARIOS (PERTENENCIA ÉTNICA)

El 22.22% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Hacienda respondió que era mestizo, el 33.33% blanco, el 13.89% negro, el 11.11% indígena, el 0% mulato, el 0% palenquero, el 0% raizal, el 0% gitano y el 19.44% restante no sabe o no respondió la pregunta.



GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD

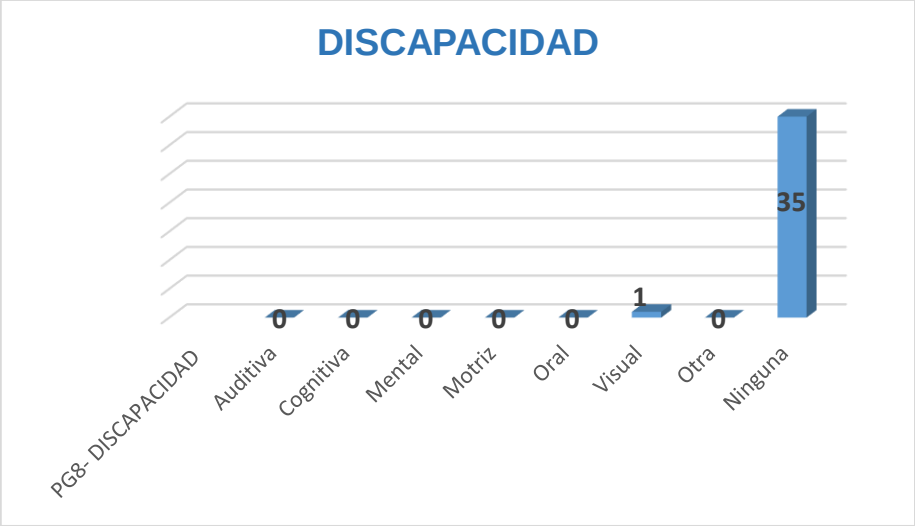
En cuanto a la gestión realizada en la Secretaría de Hacienda, un 36.11% realizó trámites, un 2.78% radicó documentos, un 38.89% solicitó información, un 2.78% solicitó asesorías, un 0% surtió notificaciones, un 16.67% solicitó servicios y otro 2.78% realizó otro tipo de trámite.

GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL

El 50% de los usuarios de la Secretaría de Hacienda respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social; el 11.11% es desplazado, un 11.11% es adulto mayor, un 11.11% es afrodescendiente, otro 5.56% es indígena y otro 11.11% cuenta con alguna discapacidad; el 0% pertenece a junta de acción comunal, el 0% es de una junta de acción local y el 0% respondió que pertenece a otro grupo poblacional sin especificar a cuál.

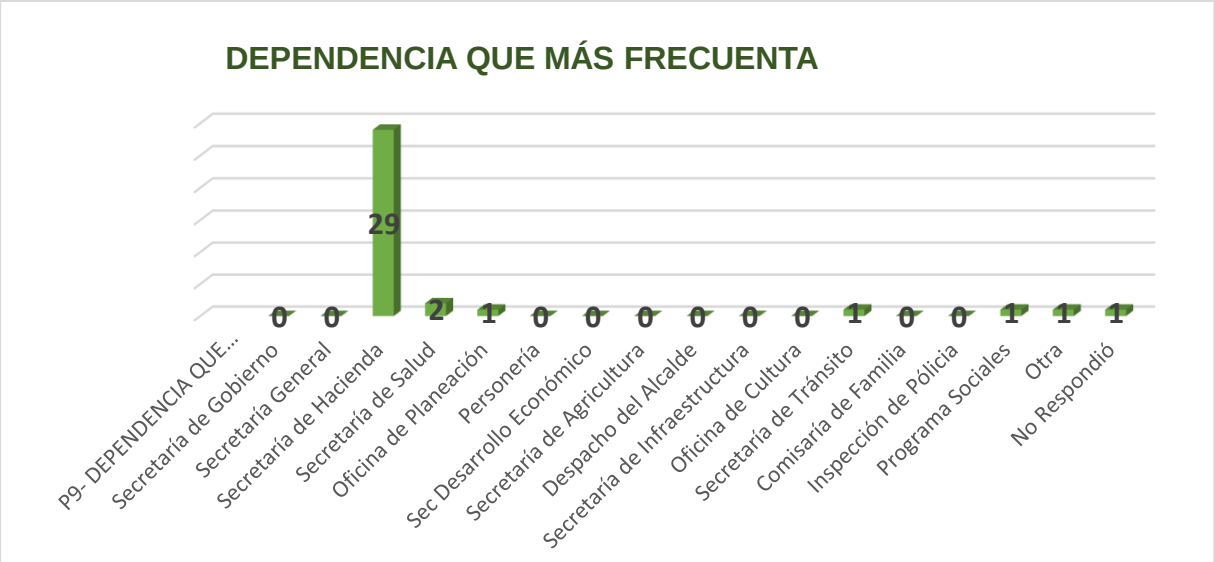
DISCAPACIDAD

El 97.22% de los usuarios de la Secretaría de Hacienda encuestados expresaron que no tienen ninguna discapacidad y el 2.78% restante tiene discapacidad visual.



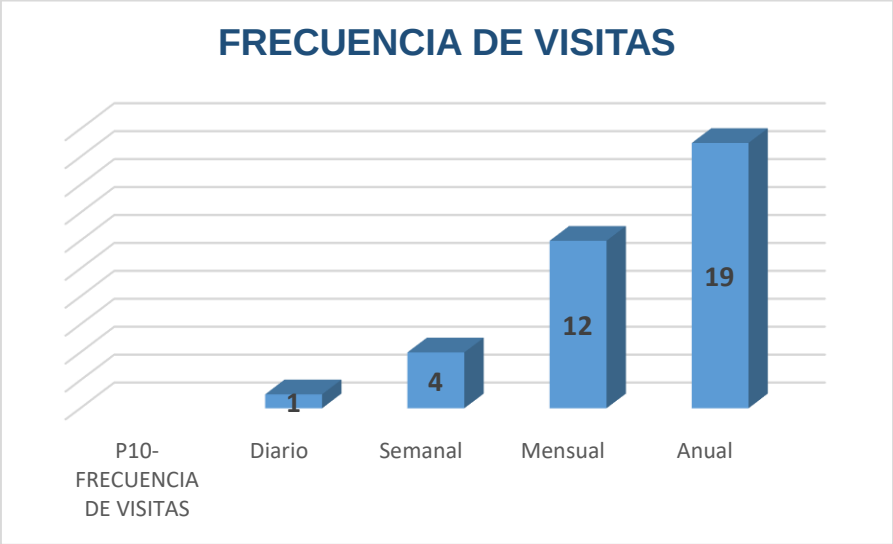
DEPENDENCIA DE LA ALCALDÍA QUE MÁS FRECUENTA

Con respecto a la dependencia de la Alcaldía de Valledupar que los usuarios más frecuentan, es la siguiente: El 80.56% Secretaría de Hacienda, el 2.78% respondió la Secretaría de Tránsito, el 5.56% la Secretaría de Salud, el 0% la Secretaría de Gobierno, 2.78% Oficina donde se ejecutan los programas sociales, el 0% la Oficina de Cultura, un 0% Desarrollo Económico, el 0% Secretaría General, el 0% Despacho del Alcalde, el 2.78% a la Oficina de Planeación, el 2.78 otras dependencias y el 2.78 no respondió.



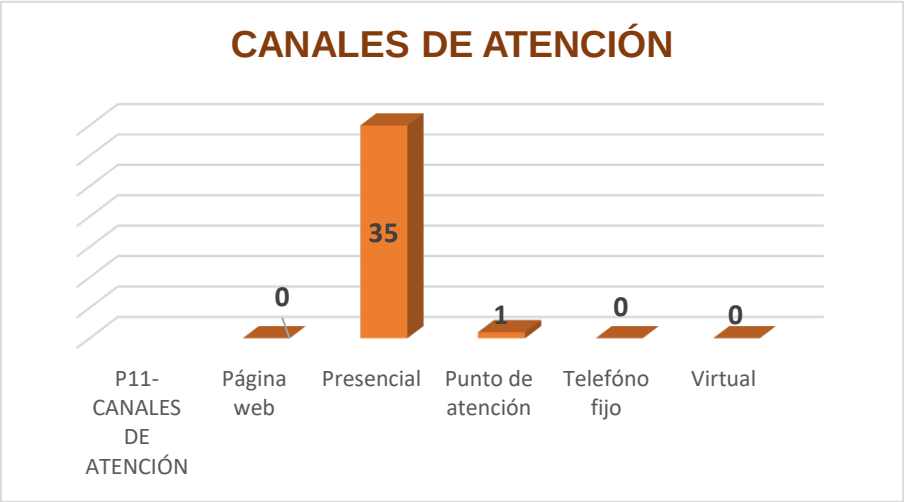
FRECUENCIA DE VISITA A LA SECRETARÍA DE HACIENDA

Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la Secretaría de Hacienda es la siguiente: El 52.78% efectúa visitas anuales, 33.33% la frecuenta mensualmente, el 11.11% semanalmente y el 2.78% diariamente.



CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS

Los canales utilizados para hacer la gestión en la Secretaría de Hacienda fueron: El 97.22% lo hizo presencialmente y un 2.78% acudió al punto de atención.



OFICINA DE CULTURA

Dando continuidad al proceso de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés, correspondiente al Trimestre de Enero a marzo de 2025, a continuación, se presenta el detalle de los resultados obtenidos para el mismo. Del total de los usuarios y grupos de valor – Persona Natural- que visitaron las instalaciones de Cultura en el municipio de Valledupar, se les practicó la encuesta a 85 personas, los cuales presentan las siguientes características:

GENERO

Por otra parte, entre los grupos de interés atendidos, el 60,9 % corresponde a personas de género femenino, mientras que el 39,10 % a masculino.

LUGAR DE PROCEDENCIA

Durante el primer trimestre del año, se observa que el 93 % de las personas atendidas provienen del departamento del Cesar, mientras que el 7 % restante corresponde a usuarios de otros departamentos, destacándose principalmente el Atlántico (Gráfica 3).

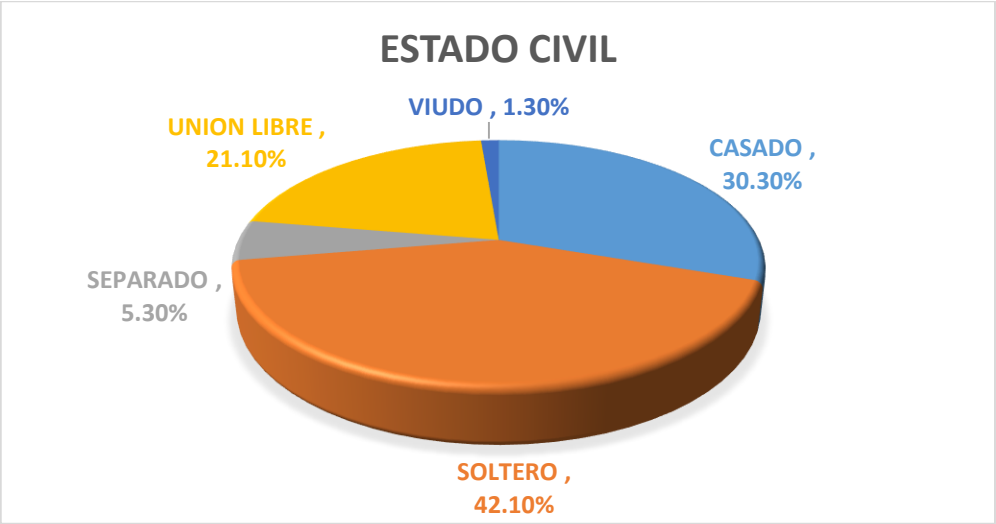
Grafica 3: Lugar de Procedencia

Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025.

ESTADO CIVIL

Por otro lado, se evidencia que una proporción significativa de quienes muestran interés en nuestra oferta formativa son personas solteras, representando el 42,10 %. Esta cifra muestra un aumento respecto al periodo anterior. De igual forma, es relevante señalar que nuestra propuesta también resulta atractiva para personas casadas (30 %), quienes, en muchos casos, solicitan los servicios pensando en sus hijos. Por último, un 23 % corresponde a personas en unión libre (Gráfica 4).

Grafica 4: Estado Civil



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

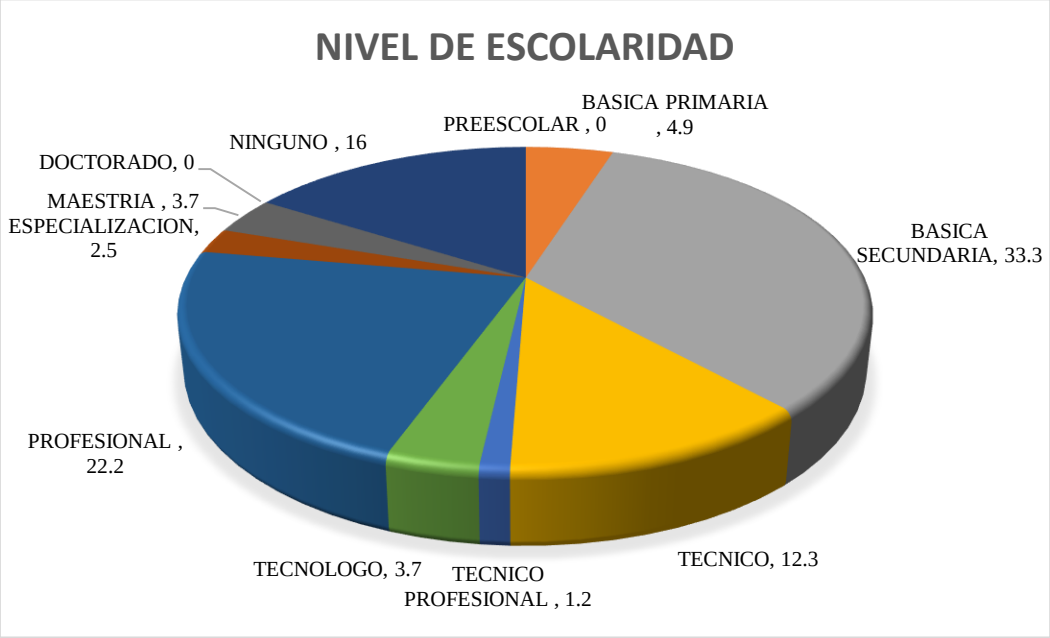
OCUPACIÓN

En este periodo, la mayoría de las personas que acudieron a solicitar los servicios ofrecidos son estudiantes, representando el 30 % del total. Les siguen los empleados con un 28 %, mientras que el 12 % corresponde a la categoría "otros" y un 6 % a amas de casa (Gráfica 5).

Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

NIVEL DE ESCOLARIDAD

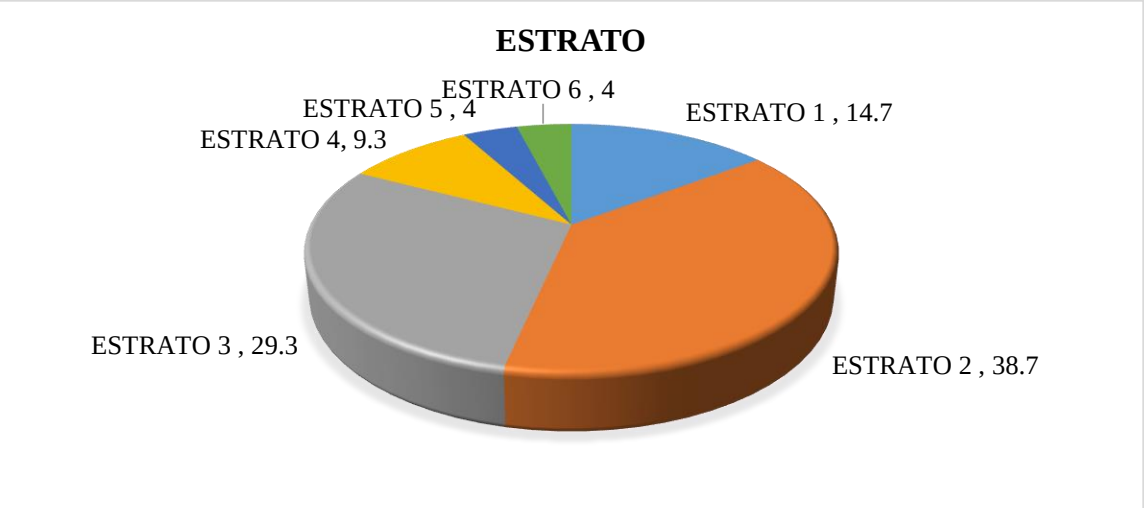
En esta misma línea, se observa una relación significativa entre el nivel de escolaridad y el estrato socioeconómico de las personas interesadas en nuestros servicios. Durante este periodo, se presenta una variación notable en este aspecto: el 33 % de los solicitantes se encuentran en el nivel de educación básica secundaria, seguidos por quienes tienen formación profesional (22 %), técnica (12 %) y tecnológica (3,7 %). Además, un 4,9 % posee nivel de primaria, y destaca que el 16 % de los encuestados no cuenta con ningún nivel de escolaridad (Gráfica 6).



ESTRATO

Atendiendo a lo expuesto, se aprecia para este periodo que es la población de Estrato 2 la más recurrente, con el 34% , seguida por el Estrato 3 con un 25%, la población atendida en el Estrato 1, estuvo en un 13%, no obstante lo expuesto, se ha manteniendo la atención en gran parte de la población objeto planteado desde la iniciativa de formación cultural. (Grafica 7).

Grafica 7: Estrato Socioeconómico

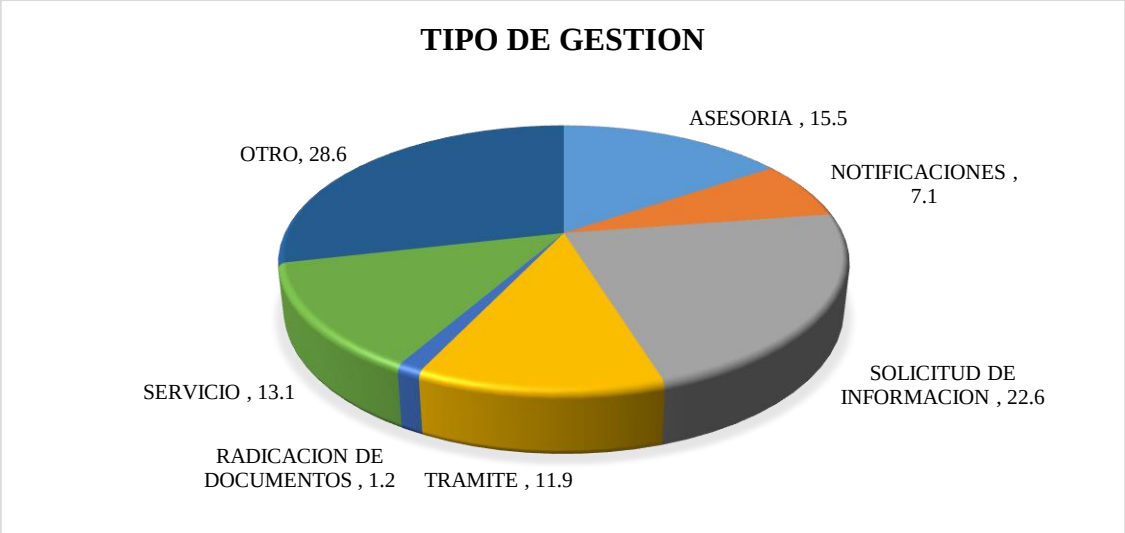


Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

TIPO DE GESTIÓN

En relación con el tipo de gestión y trámite que realizan los usuarios en la Oficina de Cultura, se identifica que el 22 % acude para solicitar información, mientras que un 15 % lo hace con el fin de recibir asesoría. Por su parte, el 13 % realiza gestiones relacionadas con la prestación de servicios, y un 11,9 % acude para iniciar o completar trámites específicos (Gráfica 8).

Grafica 8: Tipo de Gestión



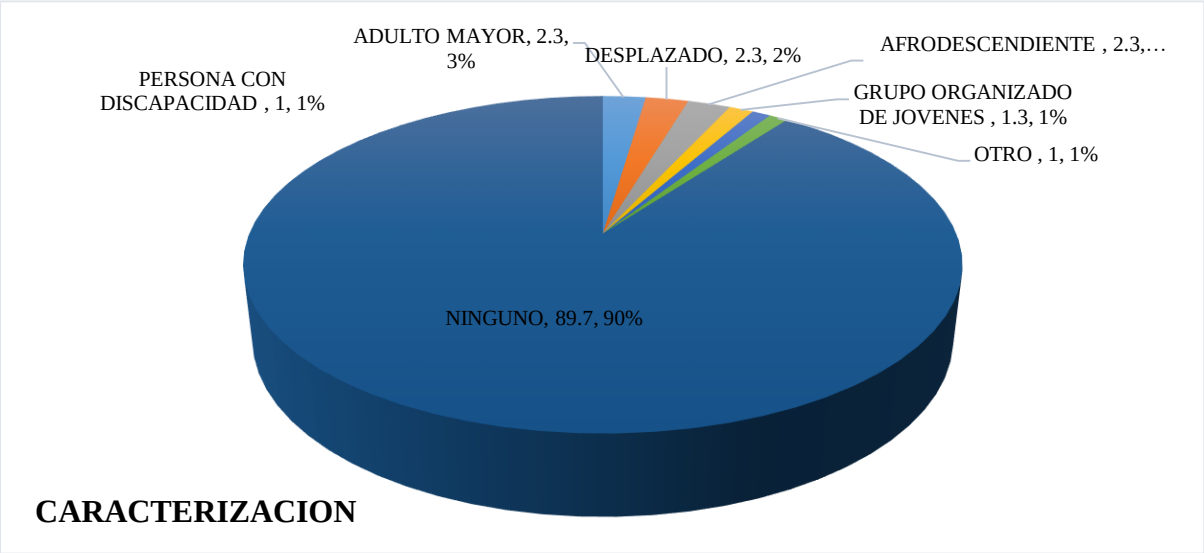
Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

En lo referente a la caracterización de la población atendida, el 89,7 % manifestó no identificarse con ninguna de las condiciones señaladas. El porcentaje restante corresponde a una proporción reducida de personas que se reconocen como adultos mayores, desplazados o con discapacidad, representando en conjunto un 2,3 % (Gráfica 9).

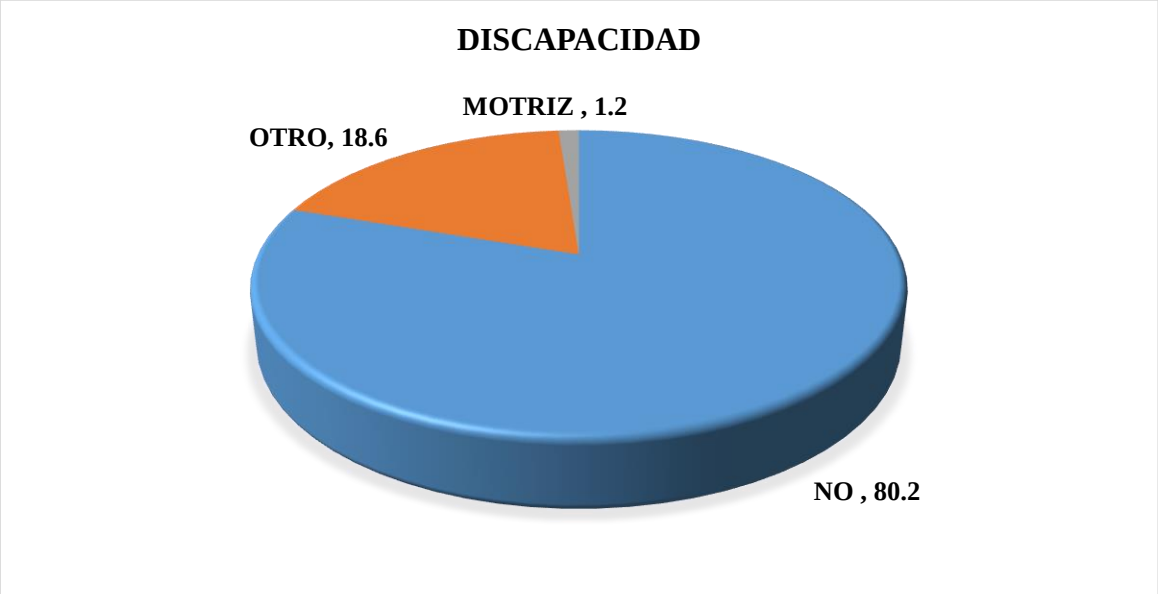
De manera complementaria, se observa que el 80 % de los usuarios no presenta ninguna condición de discapacidad. Por otro lado, el 18 % indicó tener alguna situación relacionada con otros tipos de discapacidad y el 1,2 % se identifica específicamente con discapacidad motriz (Gráfica 10).

Grafica 9: Caracterización de la población



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

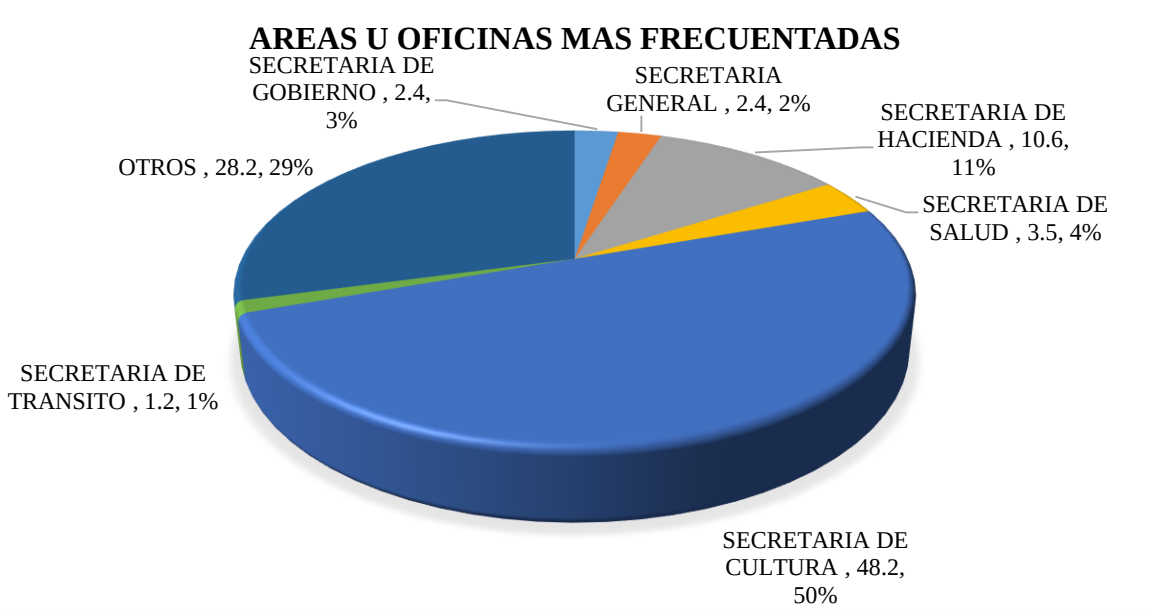
Grafica 10: Condición de Discapacidad



ÁREAS U OFICINAS MÁS FRECUENTADAS

Durante este trimestre, las áreas u oficinas más visitadas por la ciudadanía fueron, en primer lugar, la Oficina de Cultura, con un 48,2 % de las atenciones. Le siguen otras dependencias agrupadas bajo la categoría "Otros", con un 28 %. De forma igualitaria, se registró afluencia hacia la Secretaría de Gobierno y la Secretaría General, mientras que la Secretaría de Hacienda recibió el 10 % de las visitas. Finalmente, la Secretaría de Salud concentró un 3,5 % de las gestiones realizadas por los ciudadanos durante este periodo (Gráfica 11).

Grafica 11: Dependencia más frecuentada.

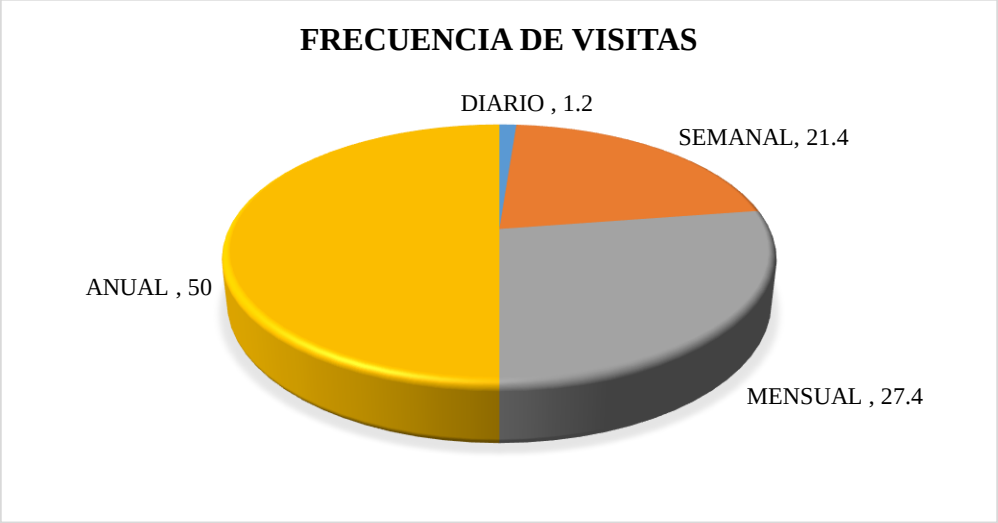


Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

FRECUENCIA DE VISITAS Y CANALES DE ATENCIÓN

En relación con lo anteriormente expuesto, se observa que la frecuencia con la que la ciudadanía visita las distintas áreas de la Alcaldía es, en su mayoría, anual, representando el 50 %. Le siguen quienes realizan visitas mensuales (27 %) y semanales (21 %), mientras que solo un 1% indica acudir diariamente para realizar trámites o consultas (Gráfica 12).

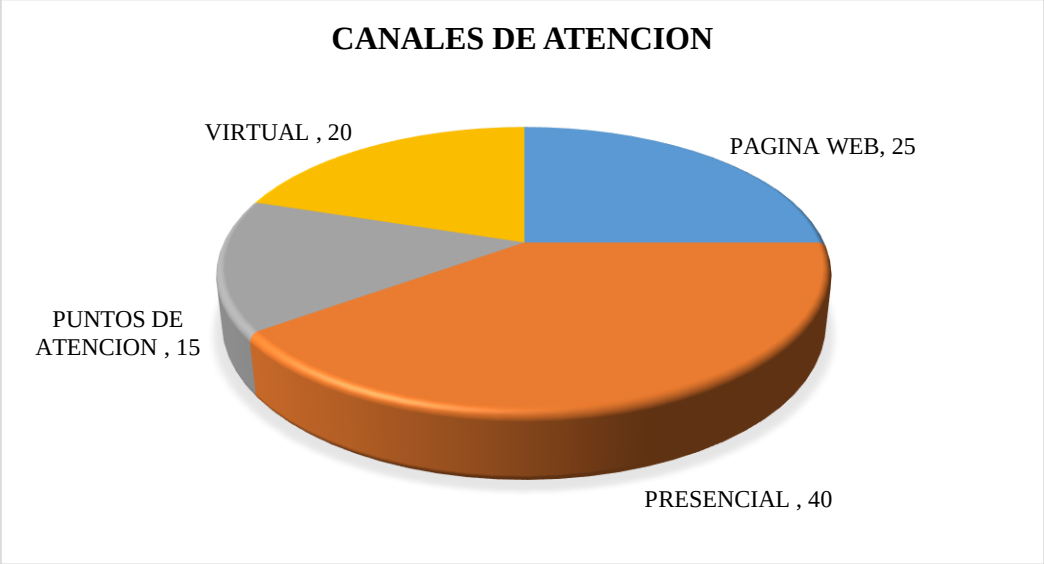
Grafica 12: Frecuencia de Visita



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

En este mismo contexto, se evidencia que los canales de atención preferidos por los usuarios continúan siendo, en su mayoría, presenciales, con un 40 % de incidencia. Sin embargo, se destaca un incremento en el uso de medios tecnológicos: el 25 % de los ciudadanos accede a los servicios a través de la página web, y un 20 % lo hace por medios virtuales (Gráfica 13).

Grafica 13: Canal de Atención



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

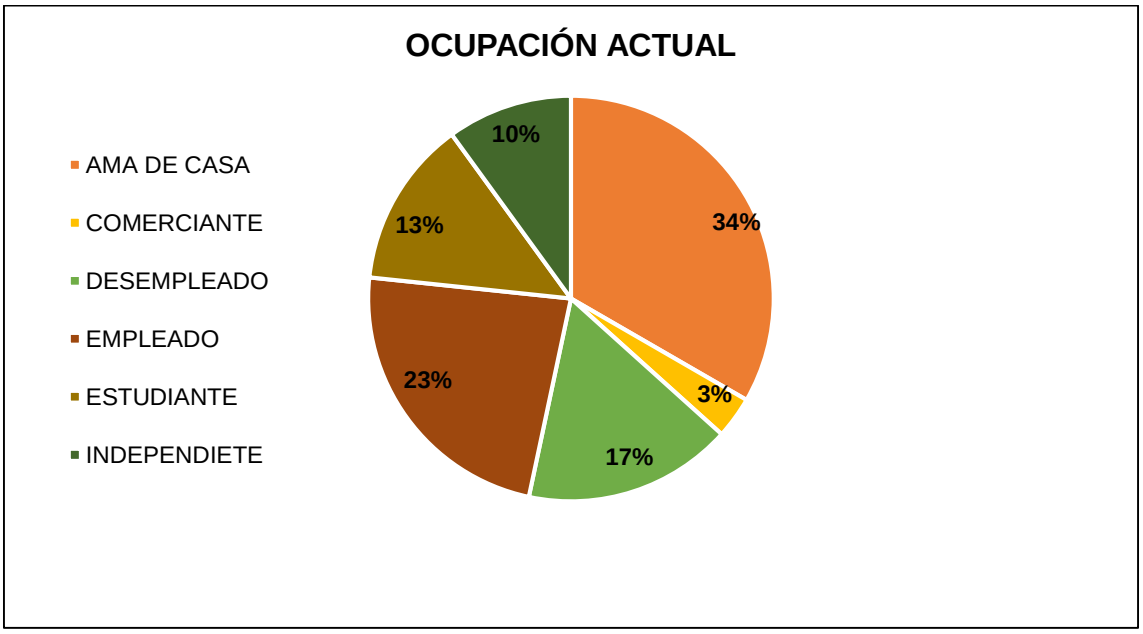
SECRETARIA LOCAL DE SALUD

PERSONA NATURAL

Con el fin de tener un balance de las personas que asistieron de manera presencial a la Secretaria Local de Salud, se hizo una muestra con la práctica de una encuesta a 30 personas de todas las edades para responder y tener una radiografía que nos permitiera conocer más a la comunidad y al mismo tiempo medir el nivel de satisfacción y acogida de los servicios de esta entidad, con el objetivo de replicar e implementar acciones de mejora en los servicios prestados. A continuación, podemos ver un análisis de las diferentes preguntas

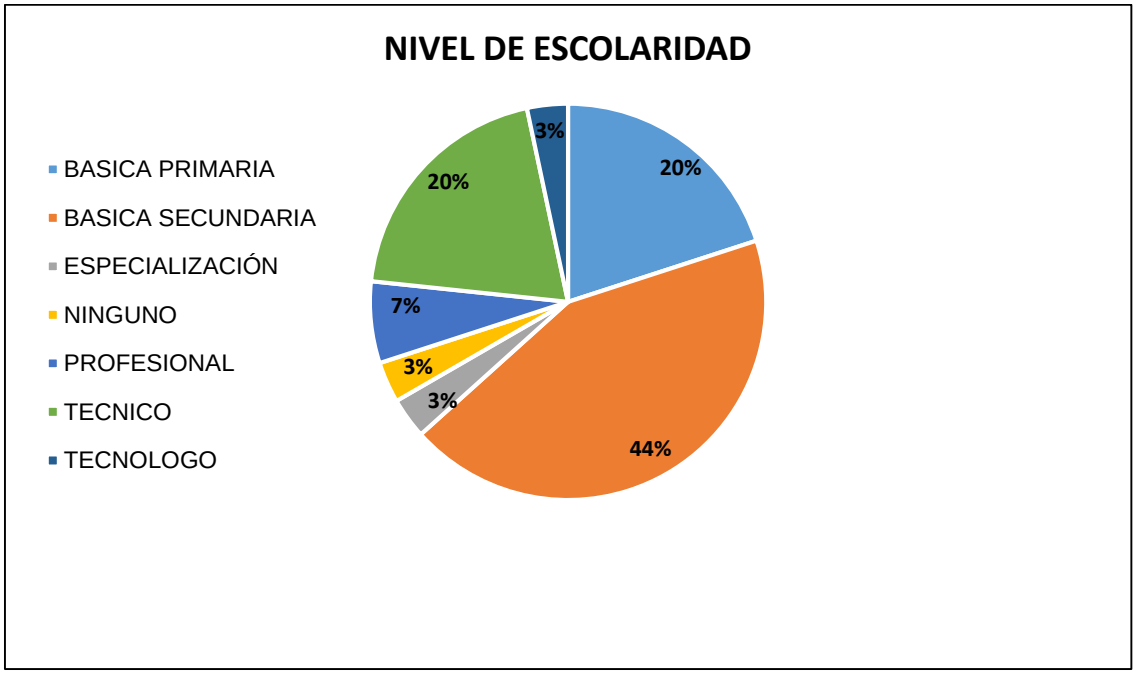
OCUPACIÓN ACTUAL

Se puede evidenciar en esta caracterización, según los datos estadísticos obtenidos sobre ocupación actual, se determina que el mayor porcentaje de personas que nos visitan y utilizan nuestros servicios son amas de casa con un 34 % y luego le siguen en orden descendente, empleados 23 %, desempleados 17%, estudiantes 13 %, independiente 10 % y por último comerciante 3%.



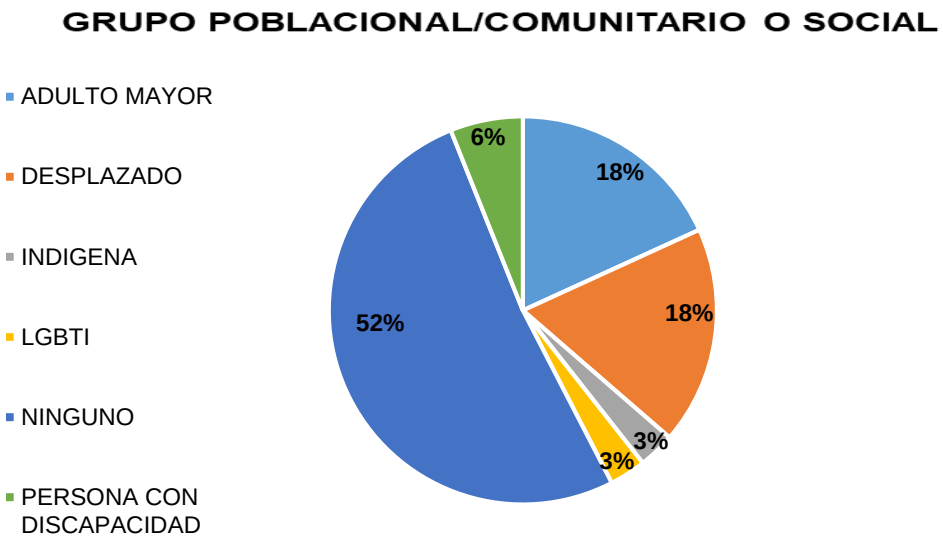
NIVEL DE ESCOLARIDAD

Se encuentra en esta caracterización que la mayoría de las personas que utilizaron nuestros servicios tienen un nivel de escolaridad de básica secundaria, le sigue en orden descendente básica primaria, técnico, profesional, tecnólogo, especialización y por último ninguno.



GRUPO POBLACIONAL

Finalmente, se pudo observar, que la mayoría de las personas que fueron atendidas por nuestro equipo de salud el mayor porcentaje con un 52% no pertenecen a un grupo comunitario o social específico, le sigue personas desplazadas 18%, adultos mayores 18%, discapacitados 6%, indígenas 3%y LGBTI 3%.

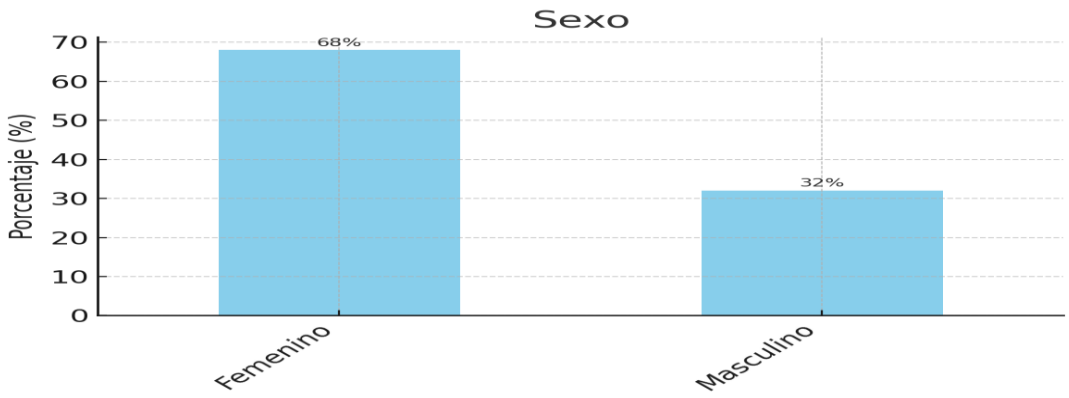


SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Este informe presenta de manera consolidada los resultados obtenidos durante la caracterización del grupo de valor 'Persona Natural', realizada en el primer trimestre del año 2025. Los datos, han sido presentados con valores redondeados a enteros para facilitar su interpretación, acompañados de representaciones gráficas alternadas entre barras y tortas de las encuestas practicadas a 73 personas.

SEXO

El 68% de los usuarios encuestados son del sexo femenino y el 32% son de sexo masculino.

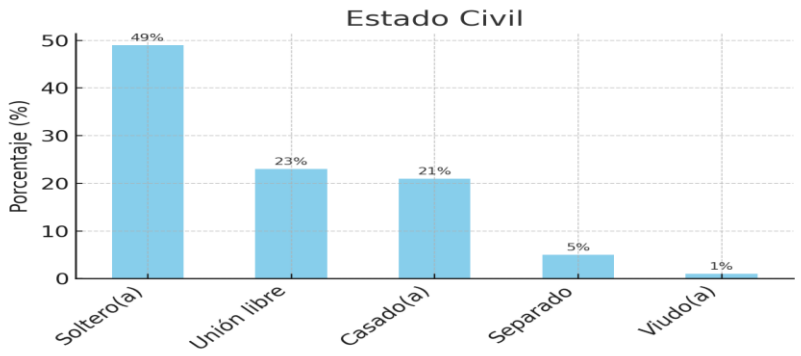


EDAD

El 12% de los usuarios encuestados no responden a la edad, el 5% tienen 31 años, el 5% tienen 30 años, el 4% tienen 32 años y así los siguientes rangos que aparecen en la gráfica.

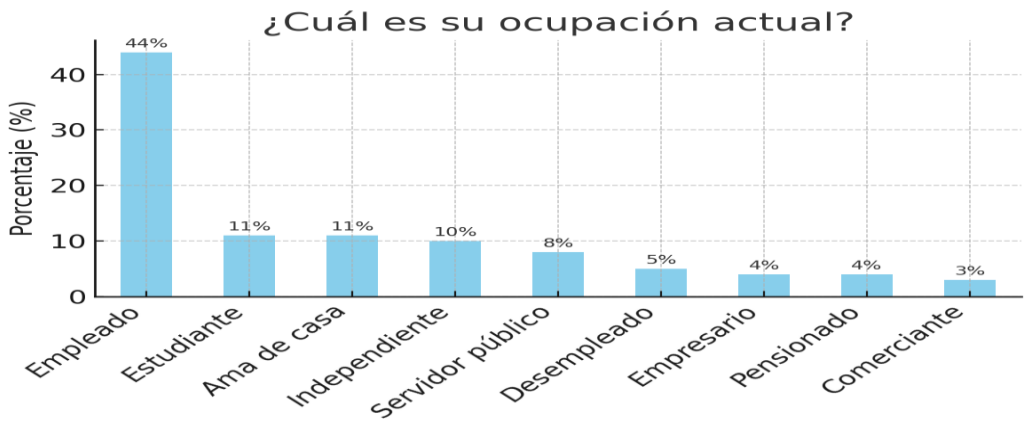
ESTADO CIVIL

De los usuarios encuestados el 49% son soltero (a), el 23% en estado unión libre, el 21% son casados (a), el 5% en estado separado y una sola persona viudo (a).



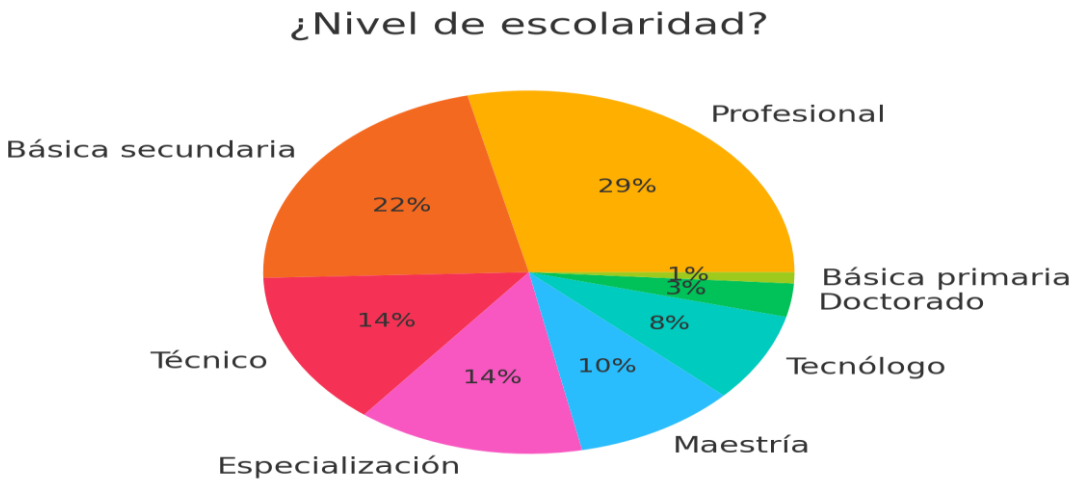
OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS

De las personas encuestadas el 44% son empleados, el11% son estudiantes, el11% son amas de casa, el 10% son independiente, el 8% son servidor público, el 5% son desempleado, el 4% son empresarios, el 4% son pensionados y un 3% son comerciantes.



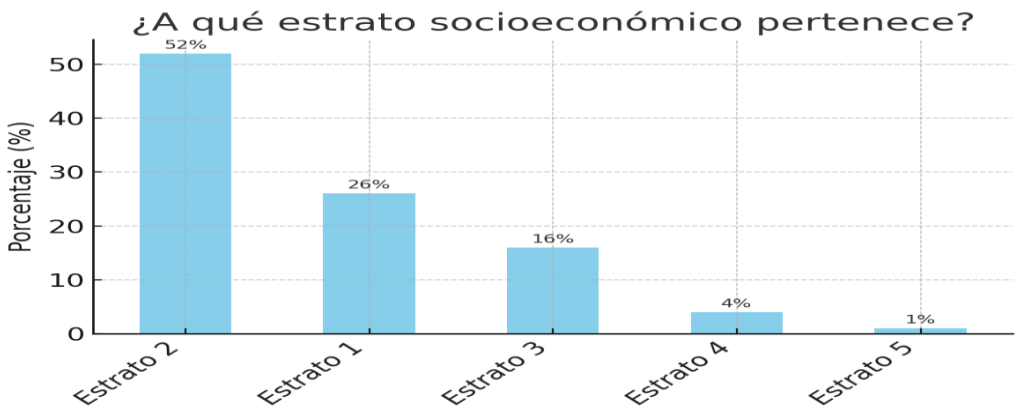
NIVEL DE ESCOLARIDAD

De las personas encuestas el 29% son profesionales, el 22% tienen básica secundaria, el 14 % tiene técnico, el 14 % tienen especialización, el 10% tienen maestría, el 8% tienen tecnólogo, el 3 % tienen doctorado y el 1% tiene básica primaria.



ESTRATO SOCIO ECONÓMICO

De las personas encuestadas el 52% son de estrato 2, el 26% son estrato 1, el 16% son de estrato 3, el 4 % son de estrato 4 y el 1% son de estrato 5.

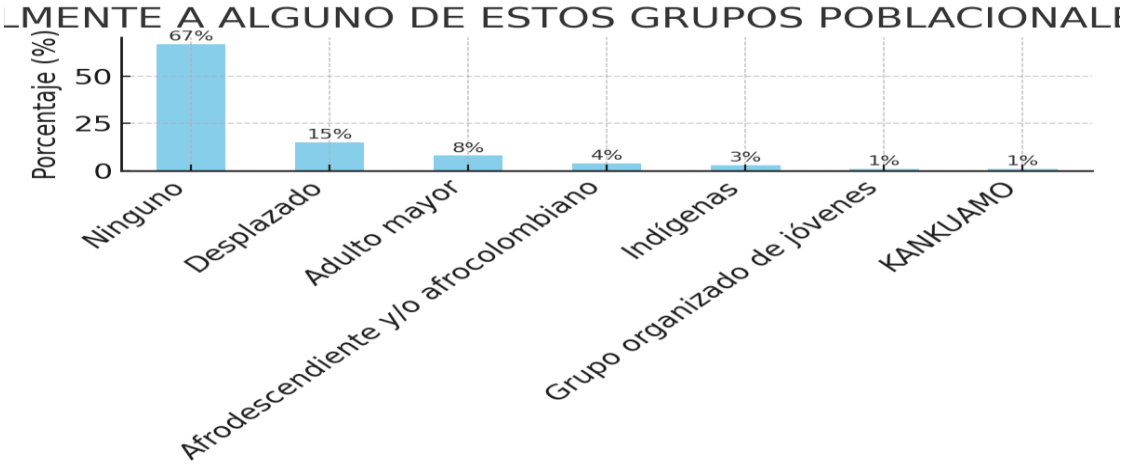


CULTURA, PUEBLO O RASGO FÍSICO

De las personas encuestadas el 36% no sabe/no responde su cultura o rasgo físico, el 25% son mestizos, el 16% son blanco, el 12% son negro, el 7% son indígenas, el 3% son raizal y el 1% son mulato.

GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL

De las personas encuestadas el 67% no pertenecen a ningún grupo poblacional, el 15% son desplazados, el 8% son adulto mayor, el 4% son afrocolombiano, el 3% son indígenas, el 1% pertenecen a un grupo organizado de jóvenes y el 1% es kankuamo.



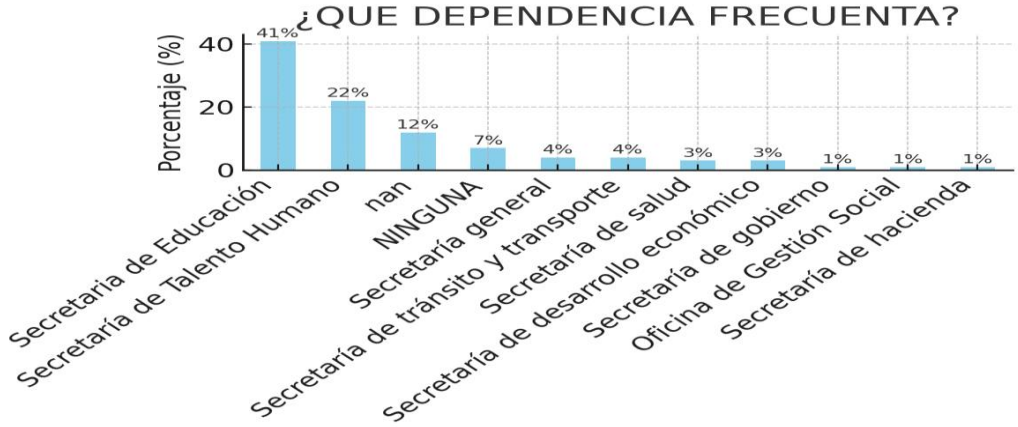
DISCAPACIDAD

De las personas encuestadas el 97% no tienen ninguna discapacidad y el 3% si tienen una discapacidad.

DEPENDENCIAS FRECUENTADAS

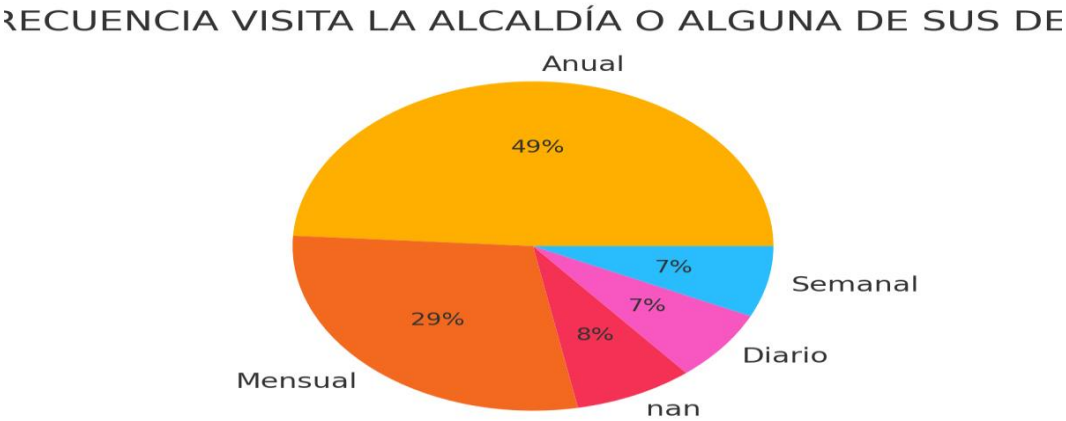
De las personas encuestadas el 41% frecuenta la secretaria de educación, el 22% frecuentan secretaria de talento humano, el 12% frecuentan el despacho del alcalde, el

7% no visitan ninguna dependencia, el 4% frecuentan secretaría general, el 4% frecuentan secretaria de tránsito y transporte, el 3% frecuentan secretaria de salud, el 3% frecuentan secretaria de desarrollo económico, el 1% frecuenta secretaria de gobierno, el 1% frecuenta oficina de gestión social y 1% frecuenta secretaria de hacienda.



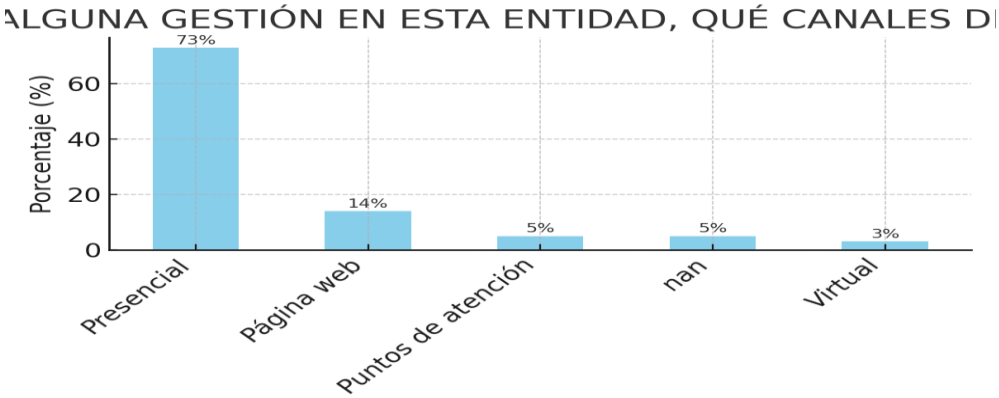
FRECUENCIA DE VISITAS

De las personas encuestadas el 49% visitan la alcaldía anualmente, el 29% visitan mensualmente, el 8% no responde a la pregunta, el 7% visita diariamente y el 7% semanalmente visitan a la alcaldía o alguna de sus dependencias.



CANALES DE ATENCIÓN

De las personas encuestadas el 73% hace su gestión de manera presencial, el 14% por página web.

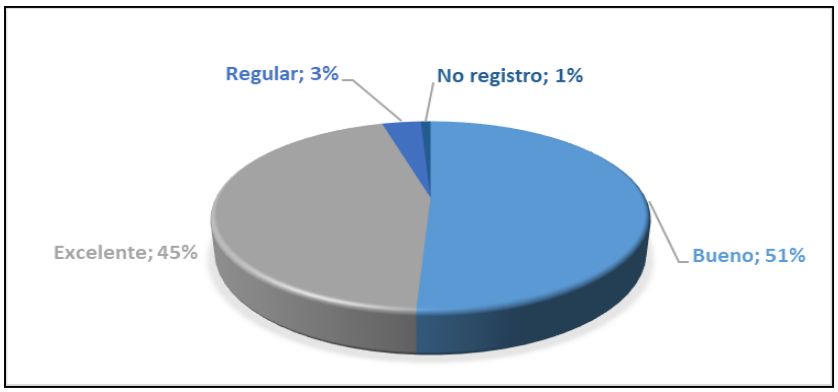

ALGUNA GESTIÓN EN ESTA ENTIDAD, QUÉ CANALES D
Porcentaje (%)
0
20
40
60
73%
14%
5%
5%
3%
Presencial
Página web
Puntos de atención
nan
Virtual

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

VENTANILLA ÚNICA

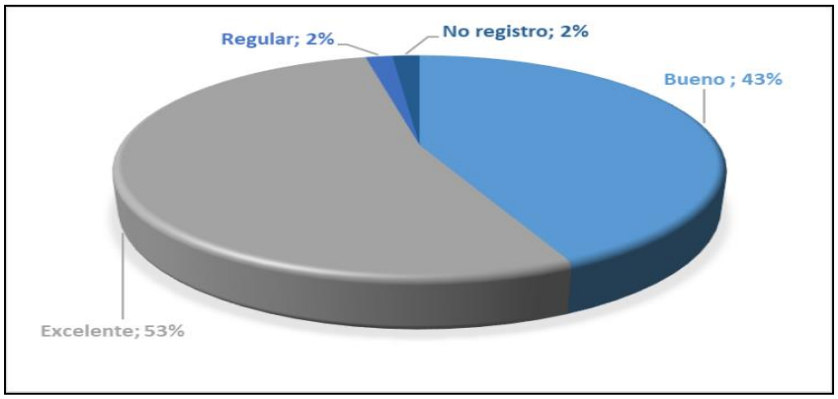
CALIFICACIÓN DE SERVICIO

En relación a la calificación dada por los usuarios sobre la prestación del servicio se obtuvo que el 51% lo determinó bueno, el 45% excelente, el 3% regular y el otro 1% se abstuvo de responder.



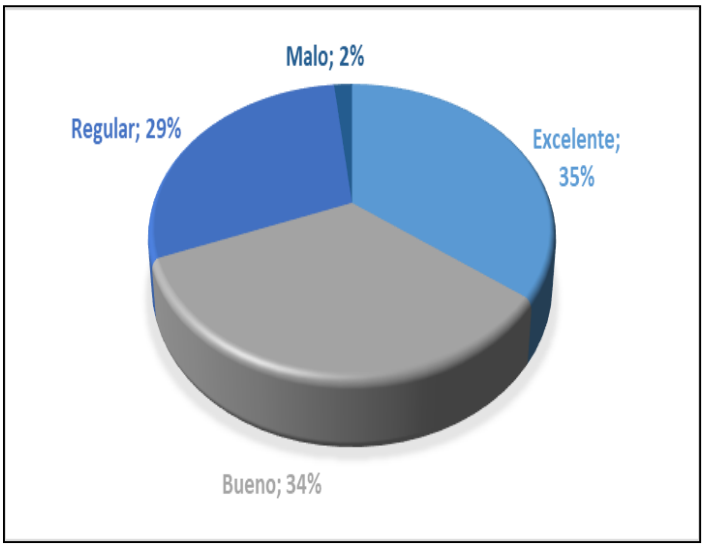
ACTITUD DE SERVICIO

La calificación dada por los usuarios sobre la actitud de la prestación del servicio se obtuvo que el 53% es excelente, el 43% es bueno, el 2% lo clasifico como regular y el otro 2% se abstuvo de responder.



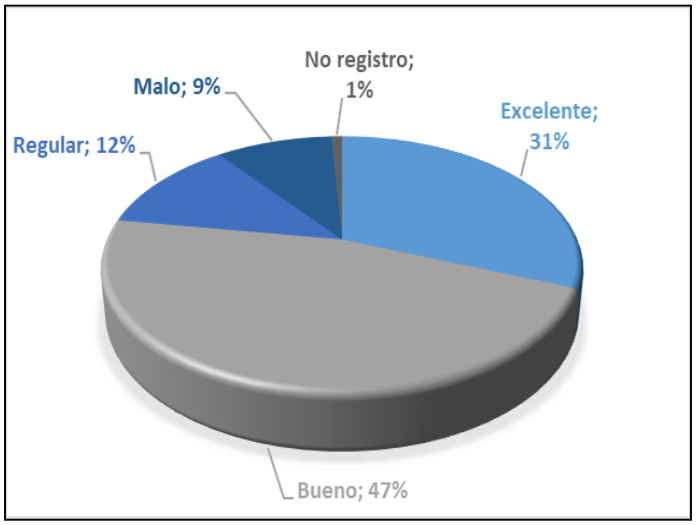
TIEMPO DE SERVICIO

En relación a la calificación dada por los usuarios sobre el tiempo de la prestación del servicio se obtuvo que el 35% es excelente, el 34% lo determino bueno, el 29% regular y el otro 2% malo.



COMODIDAD DE SERVICIO

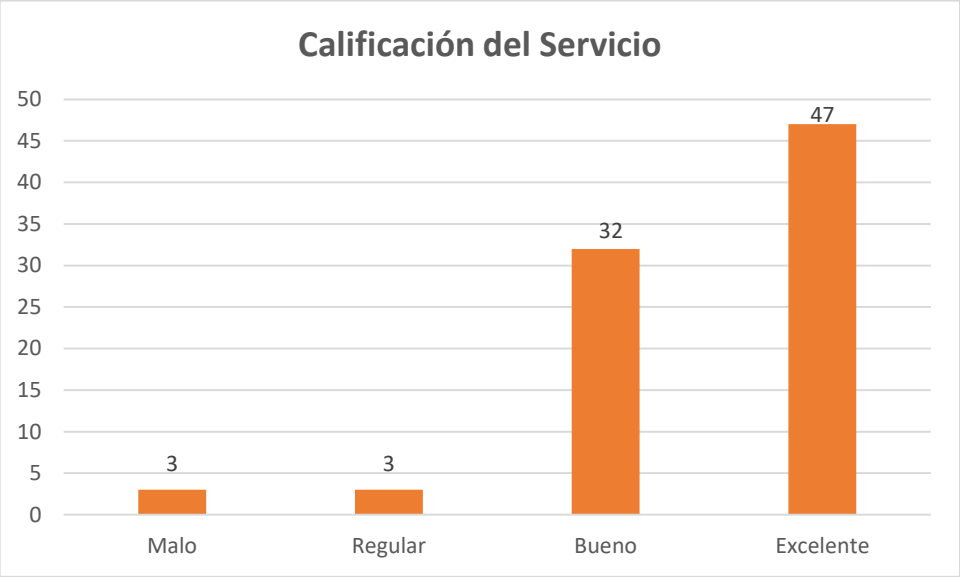
En relación a la calificación dada por los usuarios sobre la comodidad de la prestación del servicio se obtuvo que el 47% es bueno, el 31% lo determino excelente, el 12% regular, el otro 9% malo y el 1% se abstuvo de responder.



SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

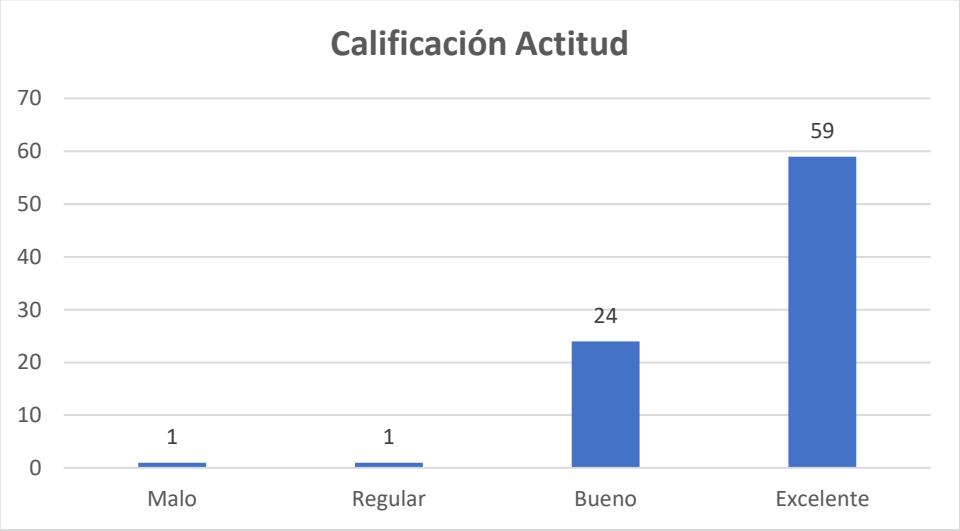
CALIFICACION DEL SERVICIO

Con respecto a la calificación del servicio al ciudadano, los usuarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte consideran que el 55.29% es excelente, el 37.65% considera que es bueno, el 3.53% regular y el 3.53% restante considera que la atención es mala.



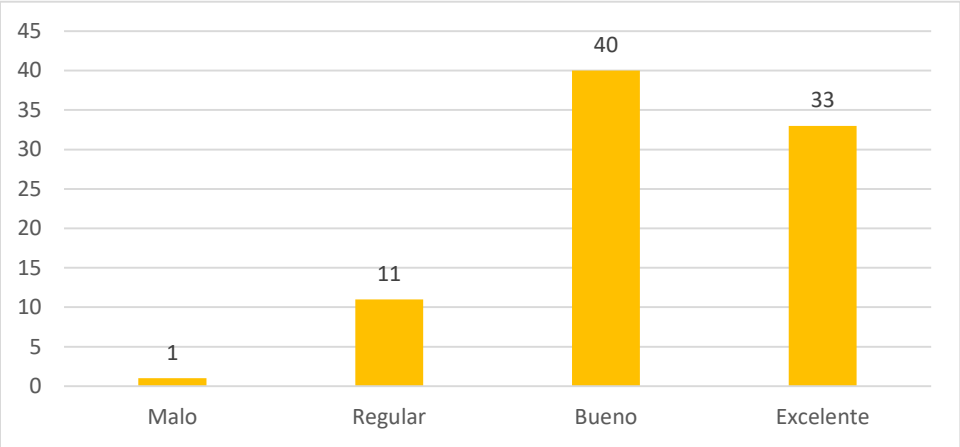
ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO

Con respecto a la calificación de la actitud de servicio del funcionario en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 69.41% considera que la actitud del funcionario es excelente, el 28.24% considera que es buena, el 1.18% considera que es regular y el 1.18% considera que la actitud del funcionario es mala.



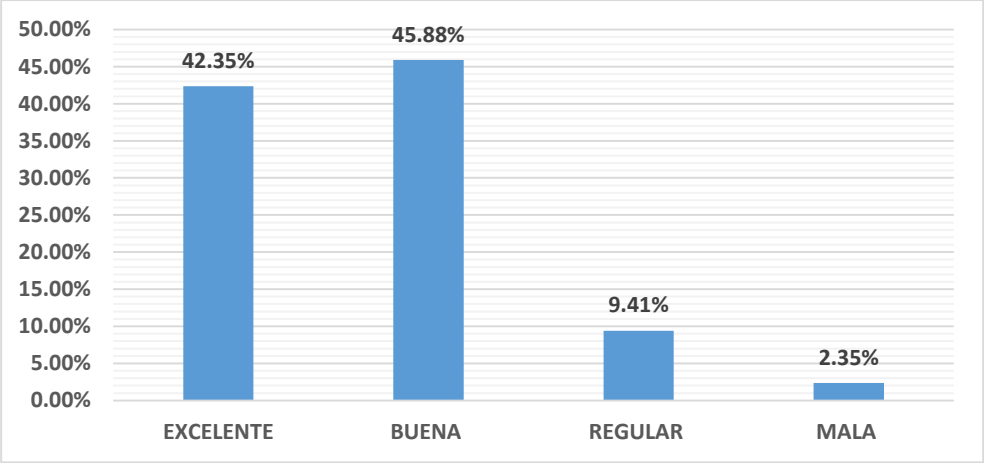
CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA

Con respecto a la calificación del tiempo de espera para la atención en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 38.82% de los usuarios considera que es excelente, el 47.06% considera que es bueno, el 12.94% considera que es regular y el 1.18% considera que el tiempo de espera para la atención es malo.



CALIFICACIÓN DE LA COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA

Con respecto a la calificación de la comodidad e infraestructura de la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 42.35% de los usuarios considera que es excelente, el 45.88% que es buena, el 9.41% que es regular y el 2.35% considera que la comodidad e infraestructura es mala.



OPINIÓN, ¿QUE SE PUEDE MEJORAR CON RESPECTO A LA ATENCIÓN EN LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE?

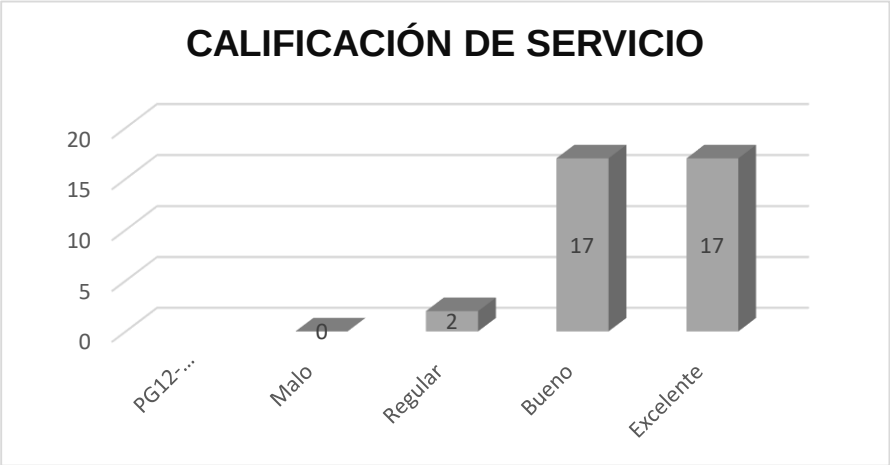
Los usuarios atendidos respondieron lo siguiente con relación a qué se debe mejorar con respecto a la atención en la Secretaría de Tránsito y Transporte:

1. Mejorar el tiempo de respuesta de los derechos de petición.
2. Tener canal de consulta virtual para conocer el estado de los impuestos
3. Que se pueda pagar el impuesto por página web o PSE.
4. Poca iluminación en la sala de espera

SECRETARÍA DE HACIENDA

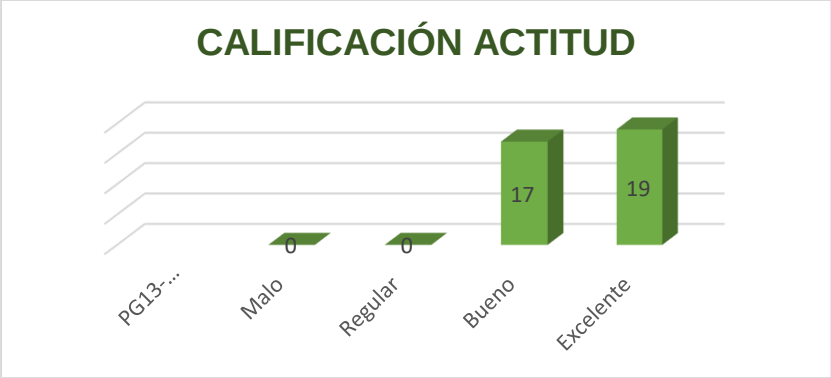
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Con respecto a la calificación del servicio al ciudadano, los usuarios de la Secretaría de Hacienda consideran que el 47.22% es excelente, el 47.22% considera que es bueno, el 5.56% regular y el 0% restante considera que la atención es mala.



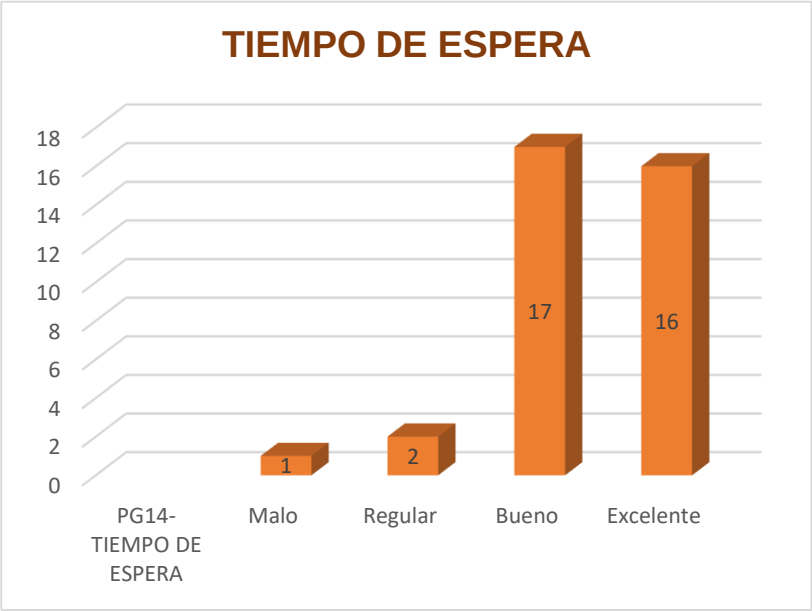
CALIFICACIÓN DE LA ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO

Con respecto a la calificación de la actitud de servicio del funcionario en la Secretaría de Hacienda, el 52.78% considera que la actitud del funcionario es excelente, el 47.22% considera que es bueno y el 0% considera que la actitud del funcionario es regular.



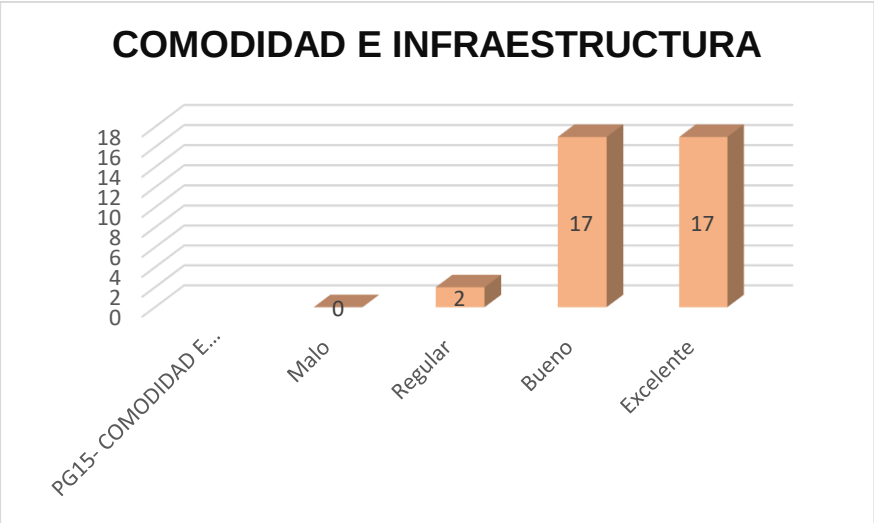
CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA

Con respecto a la calificación del tiempo de espera para la atención en la Secretaría de Hacienda, el 44.44% de los usuarios considera que es excelente, el 47.22% considera que es bueno, el 5.56% considera que es regular y el 2.78% considera que el tiempo de espera para la atención es malo.



CALIFICACIÓN DE LA COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA

Con respecto a la calificación de la comodidad e infraestructura de la Secretaría de Hacienda, el 47.22% de los usuarios considera que es excelente, el 47.22% que es buena, el 5.56% que es regular y el 0% considera que la comodidad e infraestructura es mala.



OFICINA DE CULTURA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

En lo referente a los niveles de satisfacción expresados por los ciudadanos tras recibir atención a través de los distintos canales, el 43 % la califica como buena y el 36 % como excelente, lo que refleja un aumento en los índices de satisfacción en cuanto a la atención al ciudadano. Por otro lado, un 17 % considera que la atención fue regular y solo un 2 % la valoró como mala (Gráfica 14).

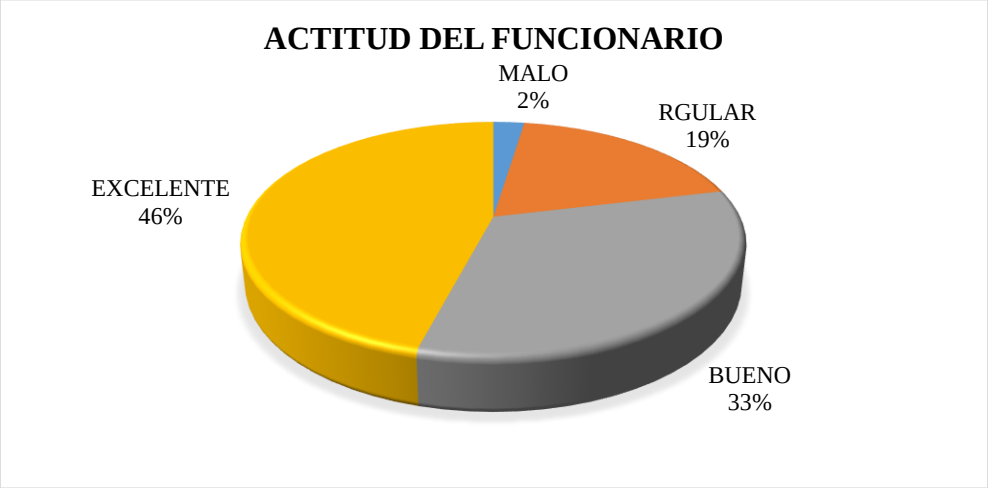
Grafica 14: Nivel de Satisfacción

Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

ACTITUD DEL FUNCIONARIO Y TIEMPO DE ESPERA

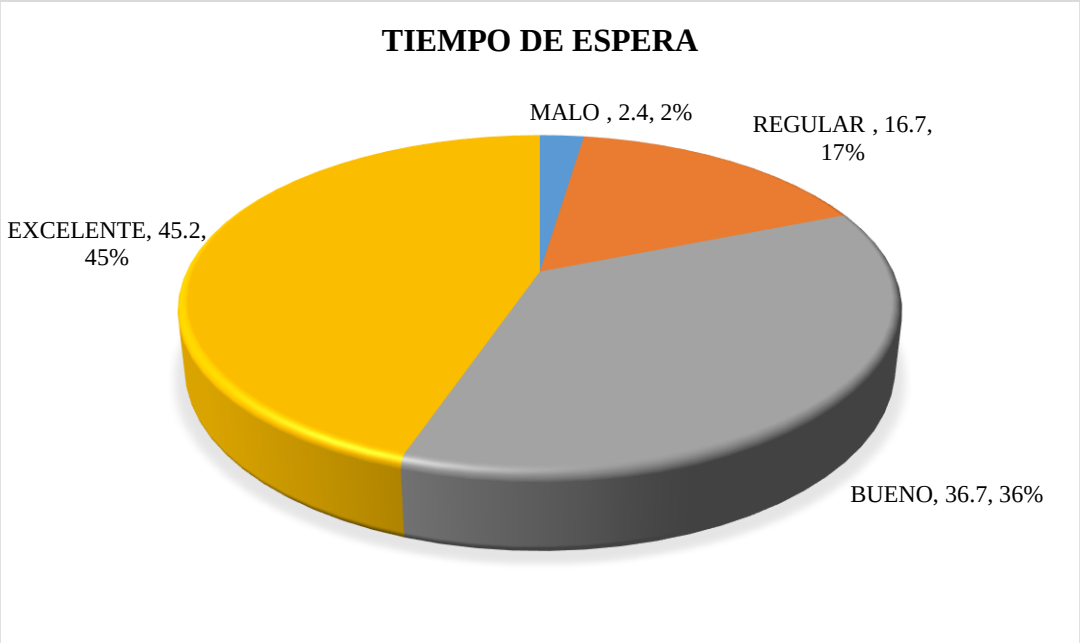
Es importante nuevamente vincular el nivel de satisfacción con dos factores clave: la actitud del funcionario durante la atención y el tiempo de espera para ser atendido. En este sentido, los resultados de este periodo muestran una mejora significativa. El 46 % de los usuarios califica estos aspectos como excelentes, manteniéndose en línea con el periodo anterior. Un 33 % los considera buenos, mientras que el 19 % los valora como regulares y solo un 2 % los califica como malos (Gráfica 16).

Grafica 15: Actitud del Funcionario



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

Grafica 16: Tiempo de Espera

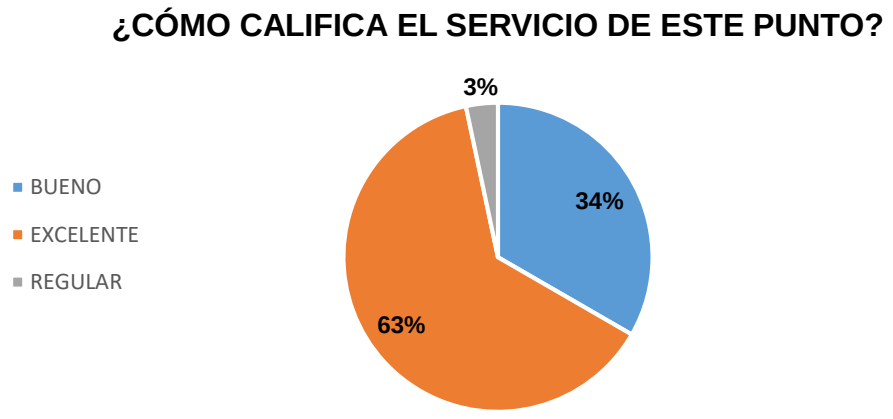


Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2025

SECRETARIA LOCAL DE SALUD

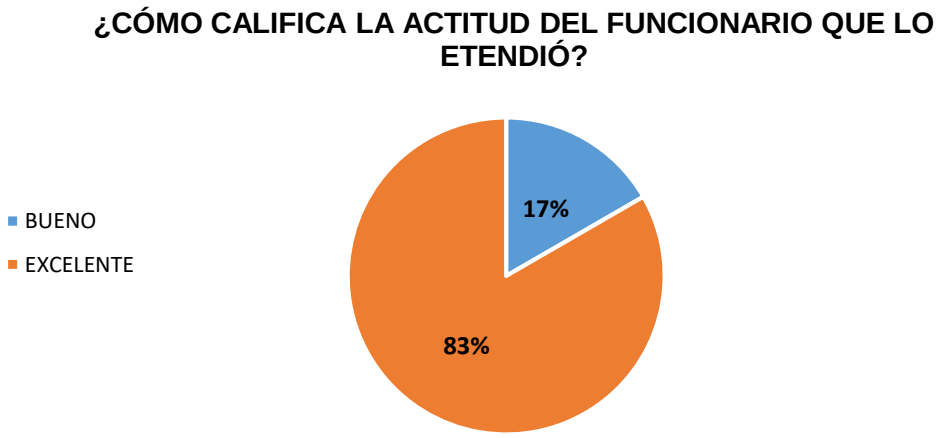
NIVEL DE SATISFACCIÓN

La encuesta realizada a las personas que visitaron las dependencias de la SLS, permitió evidenciar que la mayoría de las personas se encuentran satisfechas con los servicios así: excelente un 63 %, buena un 34% y regular 3% de las personas.



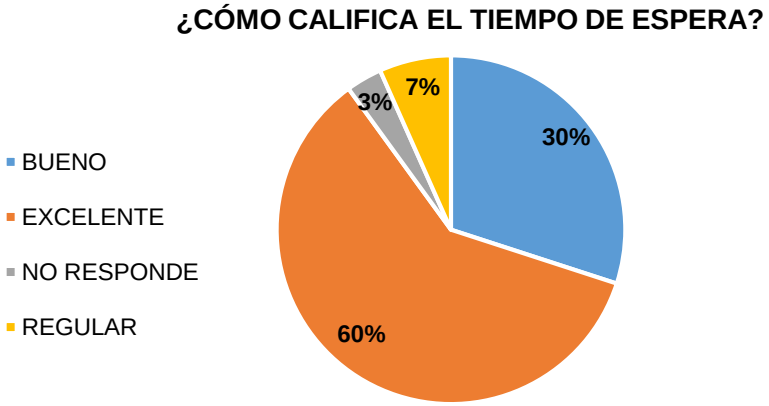
ACTITUD DEL FUNCIONARIO

Además, cuando se les solicito calificar a los usuarios la actitud del funcionario que lo atendió, los resultados corresponden a un 83 % con excelente y bueno 17 %.



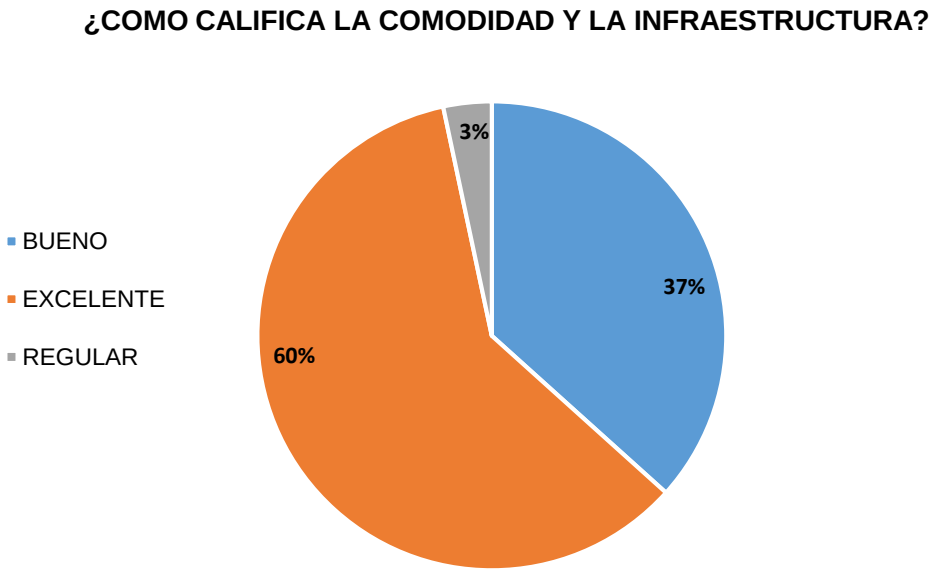
TIEMPO DE ESPERA

Se encuentra en esta caracterización que la mayoría de las personas que utilizaron nuestros servicios califican el tiempo de espera como excelente con un 60 % le sigue bueno con un 30 %, regular con 7% y por último no responde con un 3%.



COMODIDAD Y LA INFRAESTRUCTURA

Finalmente, cuando se les preguntó por la comodidad e infraestructuras de la institución los usuarios respondieron como excelente el 60 %, bueno 37 % y regular con un 3 %.

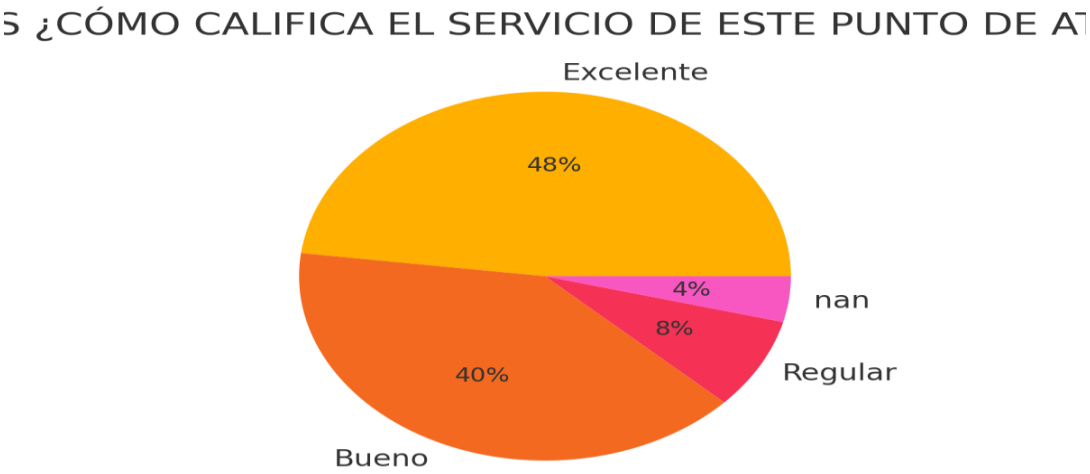


.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

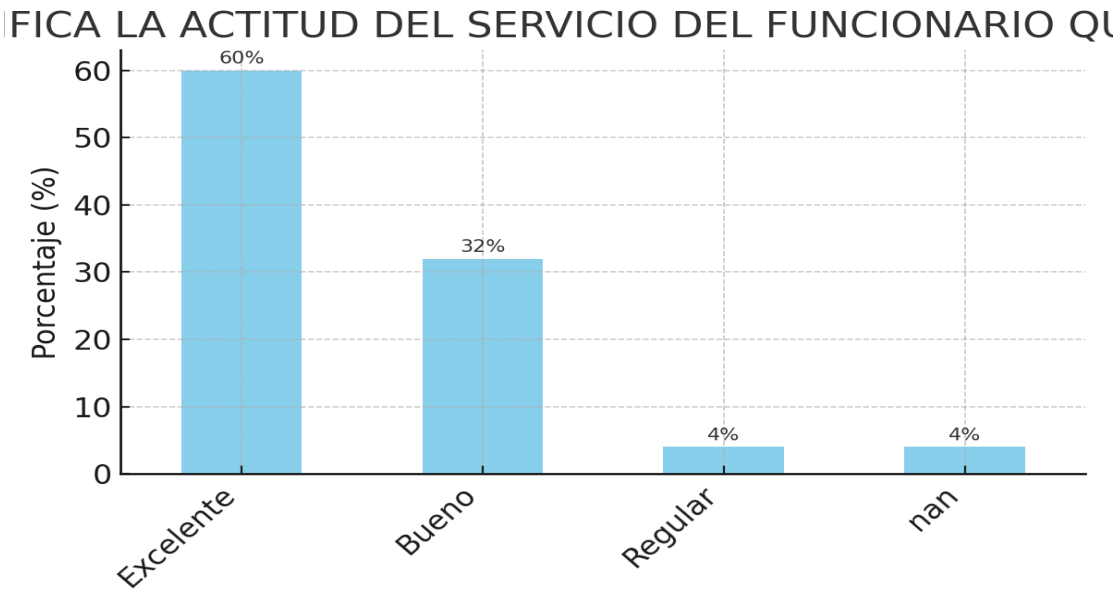
NIVEL DE SATISFACCIÓN

De las personas encuestadas el 48% califica el servicio excelente en el punto de atención, el 40% califica bueno, el 8% califica regular y el 4% no responde a la pregunta.



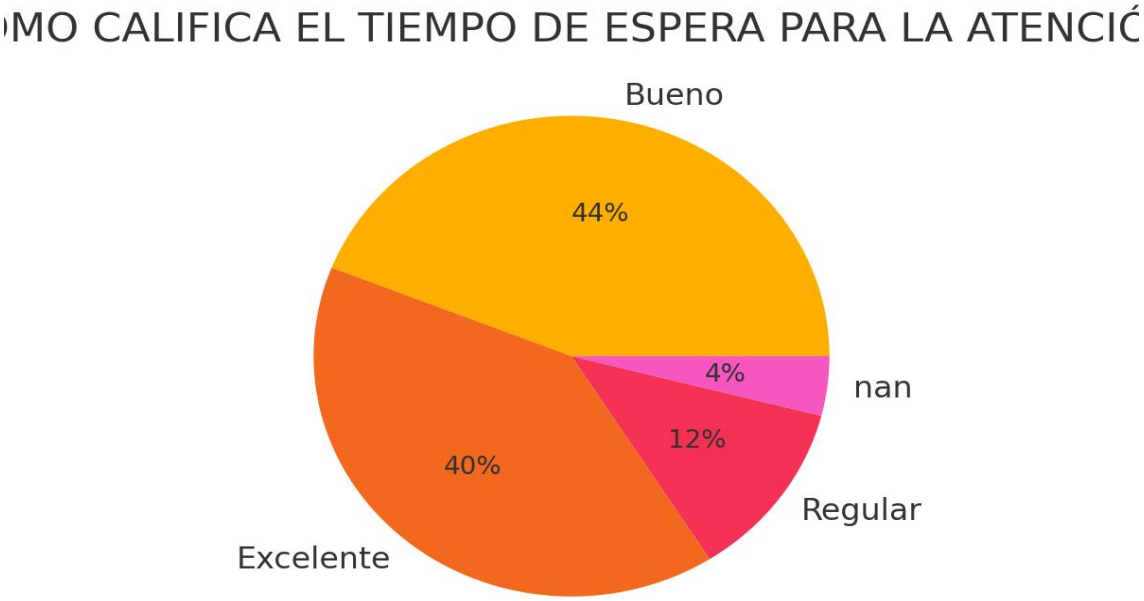
ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO

De las personas encuestadas el 60% califican excelente la actitud del servicio del funcionario, el 32% califican bueno, el 4%califican regular y el 4% no responden a la pregunta.



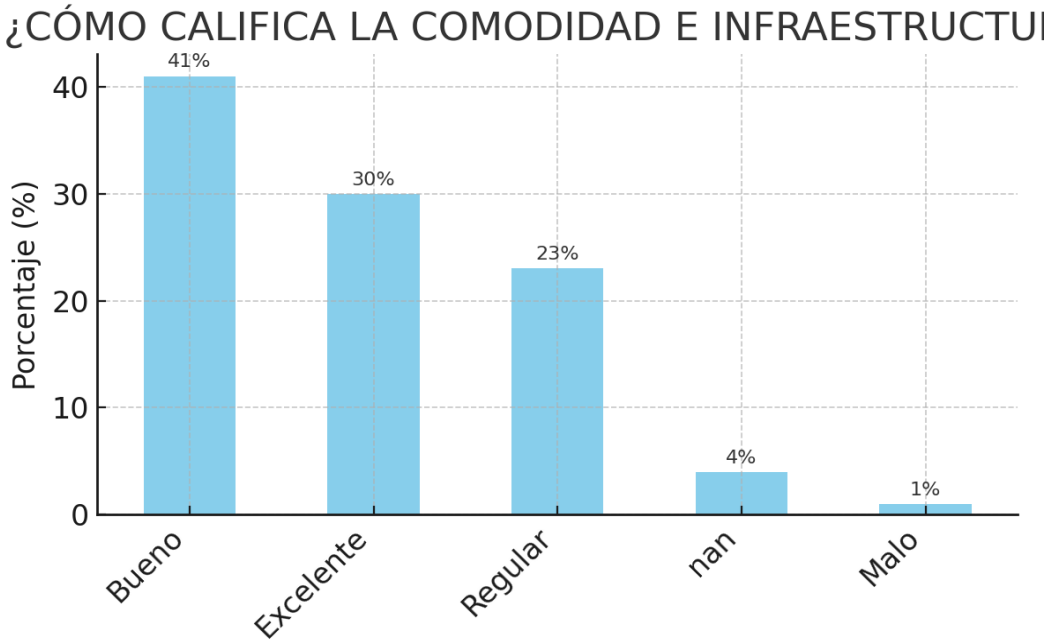
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

De las personas encuestadas el 44% califican bueno el tiempo de espera para la atención, el 40% califican excelente, el 12% califican regular y el 4% no responden a la pregunta.



COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA

De las personas encuestadas el 41% calificaron bueno la comodidad de la infraestructura, el 30% calificaron excelente, el 23% calificaron regular, el 4% no responden y el 1% califica malo la comodidad de la infraestructura.



CONCLUSIONES

A continuación, se presenta balance de la calificación obtenida por los usuarios y grupos de valor a los cuales les fueron practicadas las encuestas de caracterización. La cual arrojó que de un total de 425 personas encuestadas,384 personas , es decir, el 90% calificaron como satisfactoria[i] la prestación del servicio brindado por la entidad durante el primer trimestre de 2025, como se muestra a continuación:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE USUARIOS CARATERIZADOS	NÚMERO DE USURIOS QUE CALIFICARON COMO SATISFACTORIO EL SERVICIO PRESTADO	PORCENTAJE (%) DE USUARIOS QUE CALIFICARON COMO SATISFACTORIO EL SERVICIO PRESTADO
VENTANILLA ÚNICA	116	111	96%
SEC. TRÁNSITO Y TRANSPOTE	85	79	92%
CULTURA	85	67	79%
SEC. HACIENDA	36	34	94%
SEC SALUD	30	29	97%
SEC. EDUCACIÓN	73	64	88%
TOTAL	**425**	**384**	

Finalmente, este ejercicio ha permitido conocer las características de los usuarios que visitan la entidad y las diferentes secretarías u oficinas que funcionan por fuera, para establecer procesos de mejora en la atención y servicio al ciudadano, implementar acciones para mejorar la prestación del servicio en:

- Fortalecer canales de atención diferentes al presencial para que el ciudadano no tenga que desplazarse a la entidad.
- Fortalecer en términos generales las estrategias de relacionamiento con el ciudadano.
- Realizar campañas de difusión de trámites y los diferentes canales de atención.

[i] Para el cálculo de nivel satisfactorio, se realizó sumatoria de los usuarios que calificaron el servicio prestado en la entidad en los rangos Excelente y Bueno.