


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 1 de 17

FEBRERO – DICIEMBRE AÑO 2024.


FECHA: Ciudad, día del mes de 13 de 2024, Santiago de Cali, fecha del informe que está consolidando la información.

1. INTRODUCCIÓN

Introducción: La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría Ambiente y Desarrollo Sostenible, presenta el informe consolidado de (Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés) por los funcionarios (profesionales) del proceso M2-P7 durante el segundo semestre del año 2024, dando cumplimiento a la requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012 para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado y la Política de Servicio al Ciudadano de acuerdo a la Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano en el cual busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013). Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las Análisis de la información – formulación de estrategias y cursos de acción entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Por lo expuesto, se elabora el presente informe en el que se realiza el análisis de los datos obtenidos en la Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés en los diferentes municipios que la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible tiene injerencia, dando oportunidades de mejora en el desarrollo de la prestación del servicio por el personal del proceso M2-P7, de manera que permita la suscripción de un plan de mejora cuando aplique conducente a fortalecer los aspectos débiles detectados cuando como resultado no se cumpla con la meta de satisfacción establecida desde la coordinación del proceso.

Siguiendo las instrucciones dadas desde por el enlace de Servicio al Ciudadano es aplicada la Caracterización de Usuarios, a los Ciudadanos que la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible ofrece sus servicios con respecto al objeto y misión de la misma y temas de competencia, dichos servicios son ofrecidos la comunidad amparados en los procesos y subprocesos que componen el organigrama de la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 2 de 17

Este informe se elabora con un periodo anual que para esta ocasión comprendió los meses de octubre, noviembre y diciembre, frente al área geográfica, extracto socio económico, nivel de escolaridad, genero, rango de edad, costumbre, ocupación, tipo de discapacidad, canales de comunicación que utiliza y los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, Departamento.

2. OBJETIVO

Dar a conocer los resultados de la aplicación de la encuesta de caracterización de ciudadanía y grupos de valor aplicadas desde el proceso M2-P7, para identificar y obtener información sobre las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa la Gobernación del Valle del Cauca y así orientar la prestación de los servicios Entidad.

3. RESUMEN


Durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2024 en la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sostenible se realizaron en total 406 encuestas de caracterización de actores de interés de la población en general en el marco de los servicios ofrecidos por la dependencia.

4. MARCO NORMATIVO

- Documento CONPES 3649 de 2010 – “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”,
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y
- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- Referenciar otras leyes y normas que soportan el tema de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor aplicables.

5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Mediante formatos preestablecidos por la dependencia se recoge la información sobre los servicios prestados por parte de contratistas y funcionarios de la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 3 de 17

6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS


A continuación, se detallan los datos recopilados en las encuestas aplicadas, donde se muestren las cifras consolidadas de los resultados obtenidos por medio de las encuestas con los lineamientos dados por parte de la Secretaría General frente al tema de caracterización de actores de interés, para mejorar, adecuar y consolidar el informe general de toda la Gobernación del Valle del Cauca.

Total, de encuestas realizadas de caracterización de actores de interés, durante el periodo comprendido del mes de octubre al mes de diciembre de 2024	406
--	-----

Tabla N°. 1: Fuente: encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible (octubre - diciembre 2024)

RELACIÓN MUNICIPIOS DE MUNICIPIOS ENCUESTADOS

Etiquetas de fila	Cuenta de Municipio de Residencia
ALCALÁ	8
ANDALUCÍA	1
ANSERMANUEVO	20
ARGELIA	17
BOLIVAR	9
BUENAVENTURA	39
CALI	111
CALIMA DARIEN	6
CANDELARIA	3
CARTAGO	52
DAGUA	16
EL AGUILA	8
EL CAIRO	1
EL CERRITO	14
FLORIDA	8
GUACARÍ	1
LA CUMBRE	8
LA UNIÓN	3

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 4 de 17

PALMIRA	21
PRADERA	2
RESTREPO	4
RIOFRIO	4
ROLDANILLO	7
TORO	8
TULUÁ	6
ULLOA	4
VERSALLES	14
YUMBO	5
ZARZAL	6
Total general	406

Tabla N°. 2: Fuente: Municipios intervenidos por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible

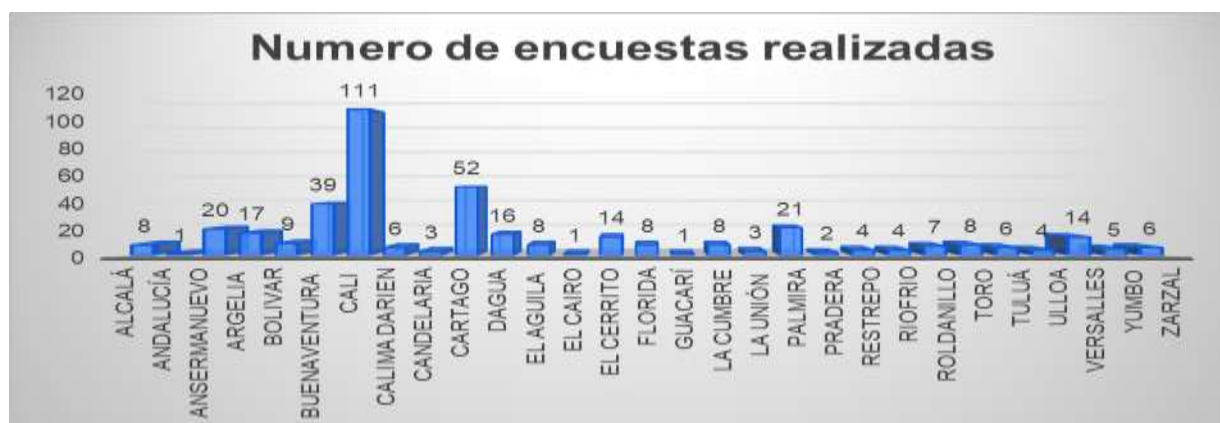



Gráfico N°1. “: Fuente: Municipios intervenidos

En la gráfica N° 1 se observa que los 29 municipios donde se realizaron la Encuesta por parte de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo se evidencian que los municipios de mayor participación fueron Cali con 111 que corresponde al 27%, le sigue Cartago con 52 encuestas que corresponde al 13%.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 5 de 17

CANAL ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	
NO PRESENCIAL	128
PRESENCIAL	278
TOTAL	406

Tabla N°. 3: Fuente: encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.



Gráfico N°2. “: Fuente: encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible

La gráfica nos muestra la forma en la que se realizaron las encuestas de caracterización de actores de interés, los canales usados para las encuestas no presenciales fueron los siguientes: correo electrónico, página web, chat, línea telefónica entre otras.

AREA GEOGRAFICA

ÁREA GEOGRÁFICA	
RURAL	15
URBANA	391
TOTAL	406


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 6 de 17

Tabla N°. 4: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.



Gráfico N°3: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés

En la siguiente gráfica se logra evidenciar que del 100% de las personas encuestadas el 96% son personas que habitan en el perímetro urbano y solo el 4% vive en la zona rural.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO RESIDENCIAL

ESTRATO RESIDENCIAL	SOCIOECONÓMICO
1	120
2	151
3	110
4	7
5	4
No reporta	14
TOTAL	406

Tabla N°. 5: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

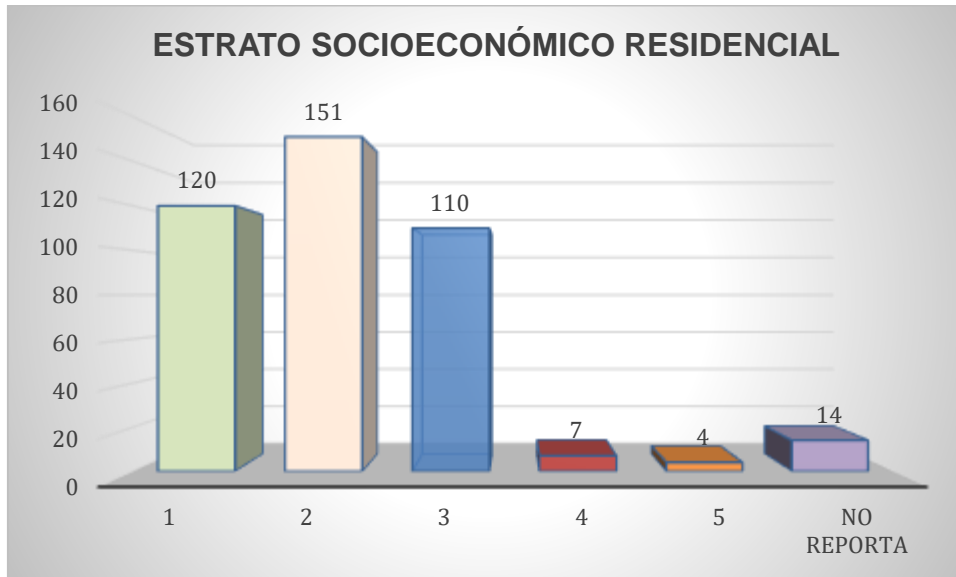


Gráfico N°4: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés

En la gráfica se puede evidenciar que, de las 406 personas, 381 personas viven en residencias de estrato nivel 1 al 3, 7 personas viven en estrato 4, 4 personas viven en estrato 5 14 personas no reportan el estrato socio económico.

SEXO – GENERO

SEXO	
HOMBRE	152
MUJER	254
TOTAL	406

Tabla N°. 6: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

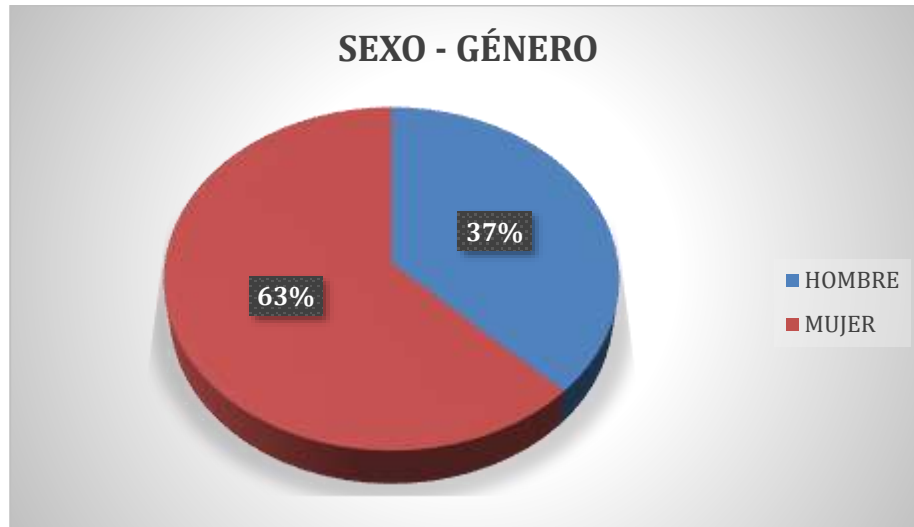


Gráfico N°5: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés

En la gráfica se puede evidenciar que, de las 406 personas, el 63% corresponde al género femenino y el 37% al género masculino.

RANGO DE EDAD

RANGO DE EDAD	
Menor de 17 años	8
18 A 28	82
29 A 59	268
Mayor de 60 años	46
No responde	2
TOTAL	406

Tabla N°. 7: Fuente: encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

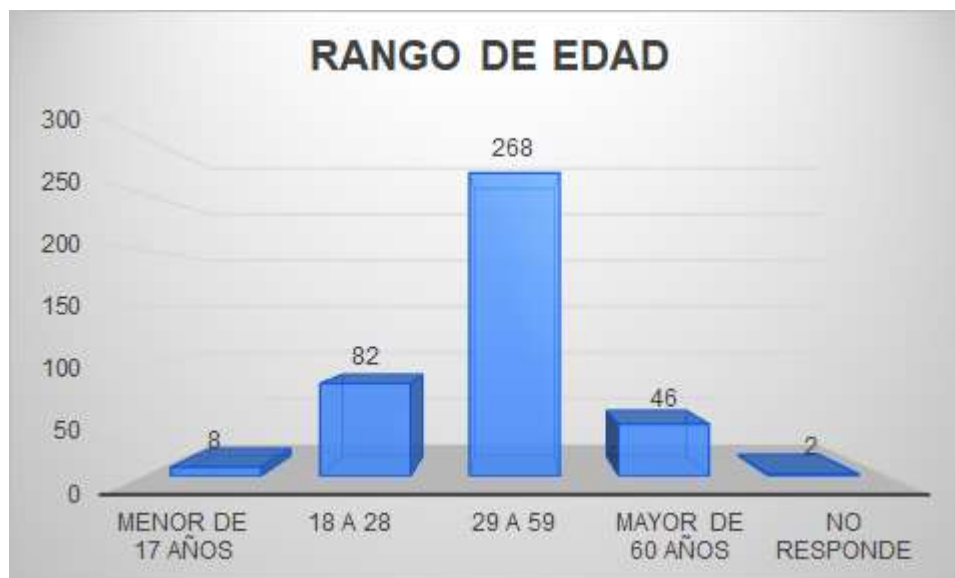


Gráfico N°6: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés

En la gráfica se puede evidenciar el rango de edad de los encuestados en general, arrojando como resultado en proporción el 66% entre 29 a 59 años, el 20% entre 18 a 28 años, el 11% es mayor a 60 años y el 0.49% no responde.

NIVEL DE ESCOLARIDAD

NIVEL DE ESCOLARIDAD		%
Primaria	24	6%
Bachillerato	91	22%
Técnico	73	18%
Tecnológico	33	8%
Profesional	128	32%
Especialización	32	8%
Maestría	24	6%
Ninguno	1	0%
TOTAL	406	100%

Tabla N°. 8: Fuente: encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.



Gráfico N°7: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés

En la gráfica se puede evidenciar el nivel de escolaridad de cada uno de los encuestados evidenciando datos relevantes que el 32% cuenta con título profesional, el 22% es bachiller y el 18% cuenta con un título de tecnología.

OCUPACIÓN ACTUAL

OCUPACIÓN ACTUAL		%
Actividades del hogar	21	5%
Desempleado(a)	19	5%
Empleado(a)	131	32%
Estudiante	31	8%
Independiente	94	23%
Líder Ambiental	1	0%
Pensionado(a)	10	2%
Servidor(a) público(a)	99	24%
TOTAL	406	100%


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 11 de 17

Tabla N°. 9: Fuente: encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.



Gráfico N°8: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés

En la gráfica se puede evidenciar las ocupaciones que tienen las personas encuestadas y en qué sector laboral se encuentran los grupos de población resaltando que el 32% se encuentran empleada, el 24% son servidores públicos y el 23% son independientes.

SEGÚN SUS COSTUMBRES Y TRADICIONES, SE CONSIDERA:

Según sus costumbres y tradiciones, se considera	
Indígena	2
Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palenquero	21
Ninguno de los anteriores	383
TOTAL	406

Tabla N°. 10: Fuente: encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

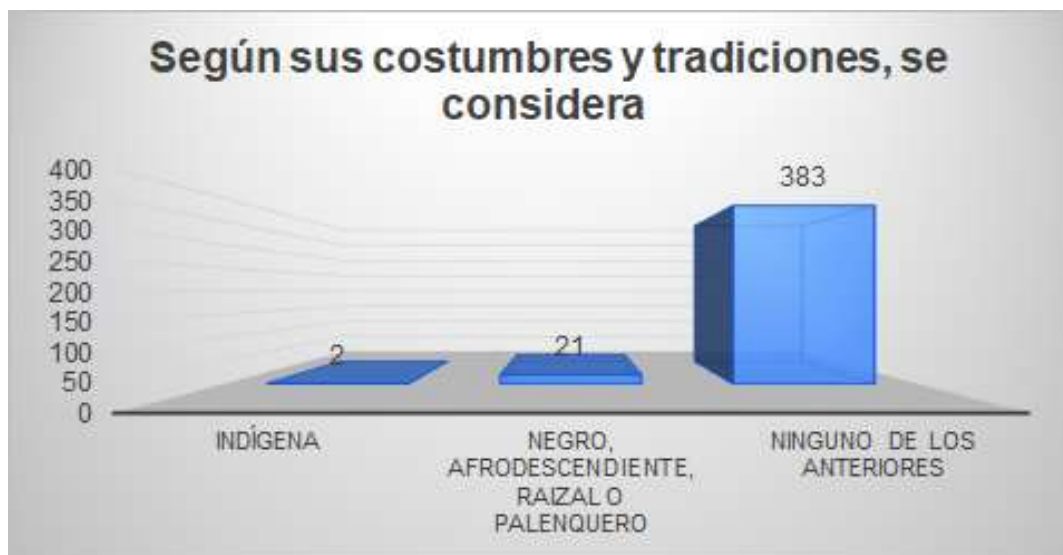


Gráfico N°9: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés

En la gráfica se puede evidenciar las costumbres y tradiciones, en las que cada uno de los encuestados en el cual 383 personas no se identifican en ninguna etnia descrita en la encuesta, 21 personas se consideran Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palanquero y 2 se identifican como indígena.

¿PRESENTA ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD PERMANENTE?

¿Presenta algún tipo de discapacidad permanente?		%
SI	6	1%
NO	400	99%
TOTAL	406	100%

Tabla N°. 11: Fuente: encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 13 de 17



Gráfico N°10: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés

En la gráfica se puede evidenciar que el 99% personas encuestada se encuentra libre de alguna discapacidad ya sea de motricidad o física, y el 1% de personas respondieron que sí, son discapacidades visuales y motoras.

¿CUÁNTAS VECES POR MES UTILIZA LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA?

¿Cuántas veces por mes utiliza los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca?	
1 vez	212
2 veces	91
3 veces o más	102
No respondió	1
TOTAL	406

Tabla N°. 12: Fuente: encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

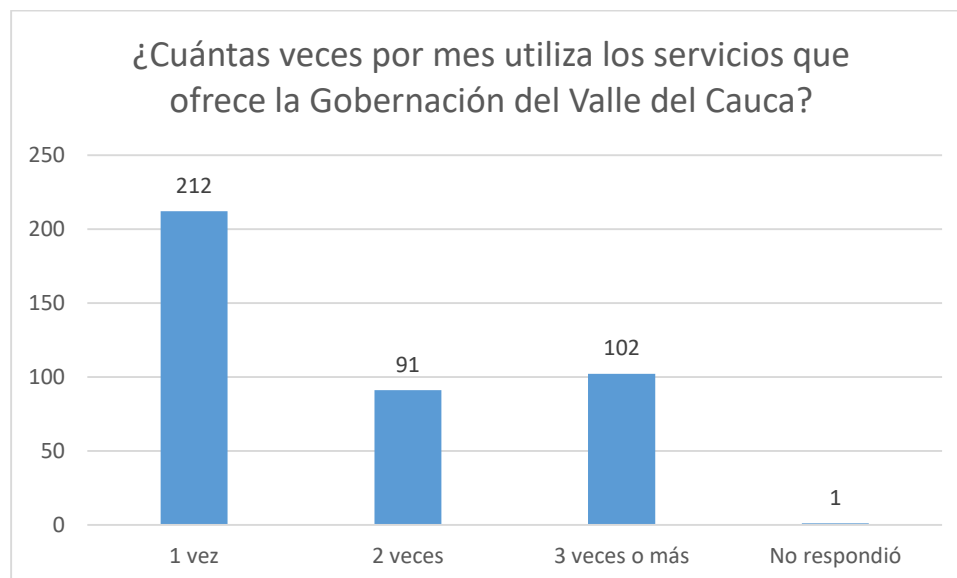


Gráfico N°11: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés

En la gráfica se puede evidenciar que 212 personas han utilizado el servicio 1 vez, 91 personas han utilizado en servicio 2 veces, 102 personas han utilizado el servicio 3 veces o más y una persona no responde cuantas veces ha utilizado el servicio en la Gobernación del Valle del Cauca.

¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CANALES DE COMUNICACIÓN USA FRECUENTEMENTE?

¿Cuáles de los siguientes canales de comunicación usa frecuentemente?	
Internet	185
Radio - Televisión	220
Medios impresos	1
TOTAL	406

Tabla N°. 13: Fuente: encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

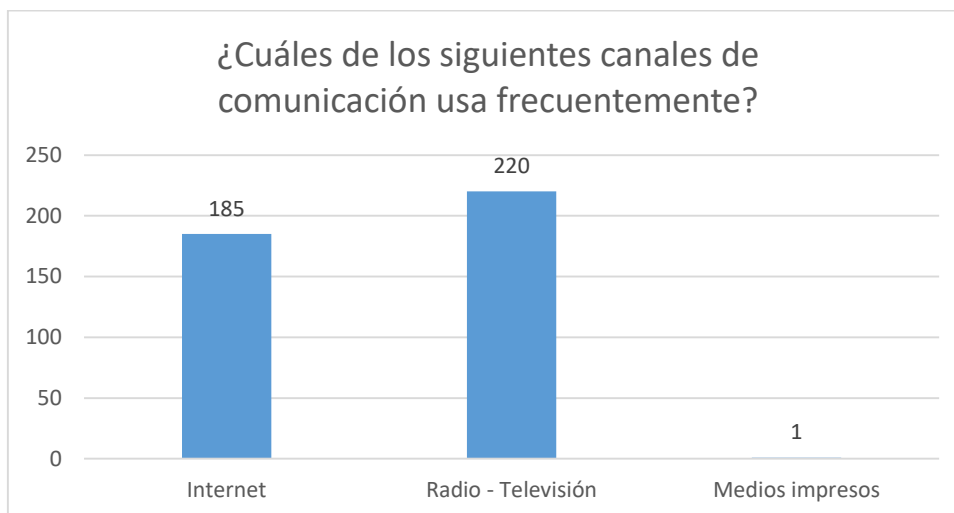



Gráfico N°12: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés

En la gráfica se puede evidenciar que 220 personas utilizan la radio y la televisión como canal de comunicación y 185 personas utilizan el internet como fuente de comunicación.

¿CONOCE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y LAS DIFERENTES SEDES QUE TIENE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA?

¿Conoce los puntos de atención y las diferentes sedes que tiene la Gobernación del Valle del Cauca?	
No	109
Si	297
TOTAL	406

Tabla N°. 14: Fuente: encuestas de caracterización de actores de interés en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 16 de 17

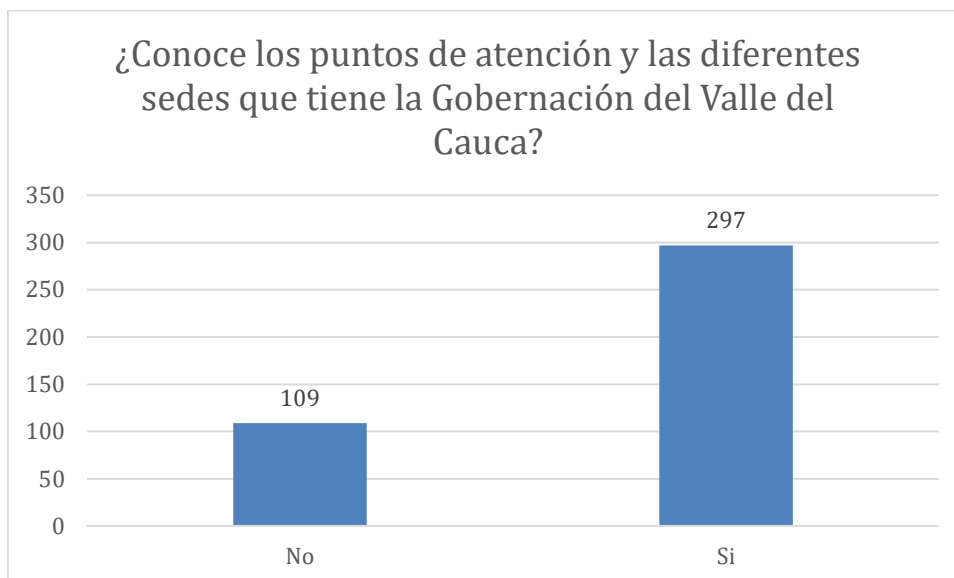


Gráfico N°13: Fuente: Encuestas de caracterización de actores de interés


En la gráfica se puede evidenciar que 297 personas conocen los puntos de atención y las diferentes sedes que tiene la Gobernación del Valle del Cauca y 109 personas no conocen los puntos de atención y las diferentes sedes que tiene la Gobernación del Valle del Cauca.

7. CONCLUSIONES

Este informe se realizó, aplicando la encuesta de caracterización de actores de interés en los diferentes municipios del Valle del Cauca, donde la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible hace presencia, promoviendo la Gestión Ambiental y el Desarrollo Sostenible en el Valle del Cauca.

8. RECOMENDACIONES

Continuar realizando las encuestas de caracterización de actores de interés en cada uno de los municipios que tiene injerencia la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 17 de 17

Elaboró	Revisó	Fecha de Socialización al Proceso	
Nombre: Jhon Mauricio Rodríguez Gallego – Luz Eneida Lobón Asprilla	Nombre: Luz Eneida Lobón Asprilla	Acta 00x del DD/MM/AAAA	
Cargo: Profesional contratista	Cargo: Profesional contratista		
Firma:	Firma:		
Fecha:	Fecha:	Fecha entrega al MIPG para Mulalo	DD/MM/AAAA

Copia:

Anexos: si los tiene (link de encuestas o documento soporte de las encuestas de manera presencial <https://forms.gle/YPVePqBUSXbj97Jg9>)

Archívese en: (Precisar el nombre completo del expediente)