

¿Qué es una caracterización de **usuarios**? Es la descripción de un **usuario** o un conjunto de **usuarios** por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas¹ y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio, para identificar aspectos comunes de grupos poblacionales.

nos facilita determinar para lograr un mejor diseño e implementación de servicios basándose en las necesidades de quienes lo requieran, ya sea persona natural o jurídica, igualmente nos facilita Informe de caracterización de los Grupos de Valor, estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la entidad pública.

Los diferentes gráficos es necesario conocer los elementos que componen una caracterización efectiva junto con las variables a considerar para proseguir con el paso a paso y así lograr la segmentación de los usuarios de la entidad. Es un elemento ilustrativo que sirve a la ubicación del tema que se trata.

Por lo anterior, en este documento se pueden encontrar diferentes mecanismos para la obtención de información de los usuarios, como Personería Distrital de Cartagena, tenemos la oportunidad de ajustar actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

Estos gráficos que se muestran podemos evaluar o medirse para cada usuario, de tal manera que se pueda reconocer cómo cada usuario se clasifica frente a esa variable. Es necesario que se tengan datos accesibles de las variables y que aunque no se conozcan se puedan obtener por algún mecanismo de búsqueda y recolección de información, en nuestra entidad contamos con un sistema de información SIAP, por medio de este se recopiló este reporte comprendido desde el 1 de enero hasta 30 de septiembre del 2022

REPORTE ESTADISTICO GENERAL EN EL PERIODO DE:2022-01-01al 2022-09-30

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Num Total de Personas-Atencion Presencial, PQRS-Servicios Ciudadanos Virtuales	Num Total de Personas Atendidas en el Programa de 24 Horas	Num Total de Personas en Actividades de Capacitacion, Promoción y Difusión	TOTAL PERSONAS IMPACTADAS EN LA PERSONERIA DURANTE LA VIGENCIA
4632			4632

Resumen Estadístico por Genero

Genero	Cantidad
FEMENINO	2941
MASCULINO	1665
No-Registra	11

0	9
LGTBI	4
Anonimo	2

Promedio de Edad Por Genero

Genero	Promedio
0	53.0000
Anonimo	21.5000
FEMENINO	106359.1564
LGTBI	35.2500
MASCULINO	43.8030
No-Registra	0.0000

Resumen Estadístico por Barrio (Top 10)

Barrio	Cantidad
OTRO BARRIO	239
EL POZON	207
0	168
-NO ESPECIFICADO	132
NELSON MANDELA	129
LA MARIA	128
OTRO MUNICIPIO	106
LA ESPERANZA	98
SAN JOSE DE LOS CAMPANOS	97
LA CANDELARIA	84

Resumen Estadístico por Localidad

Localidad	Cantidad
VIRGEN Y TURISTICA	1433
INDUSTRIAL Y DE LA BAHIA	1160
HISTORICA Y DEL CARIBE NORTE	1154
LOCALIDAD 1-CARIBE NORTE	302
	237
LOCALIDAD 2-VIRGEN Y TURISTICA	217
LOCALIDAD 3-INDUSTRIAL Y DE LA BAHIA	119
LOCALIDAD 2	10

Resumen Estadístico por Tipo de Persona

Tipo	Cantidad
Adulto	3068
Adulto Mayor	569
0	306
Victima	212
Desplazado	191
Venezolano	96
Infancia	59
Juventud	57
Persona en condición de discapacidad	37
Mujer Embarazada	14
No-Registra	13
Anonimo	6
No-Registro	2
Fuerza Militar y Policia	1
Grupo Etnico	1

Resumen Estadístico por Estrato

Tipo	Cantidad
1-Bajo-Bajo	2260
2-Bajo	1484
0	399
3-Medio Bajo	256
No-Registra	107
4-Medio	72
5-Medio Alto	24
Anonimo	17
6-Alto	12
	1

Resumen Estadístico por Régimen

Régimen	Cantidad
Subsidiado-Sisben	2797
Contributivo	1422
No-Registra	164
Otro	158
0	48
Anonimo	30
No-Registro	7
Ninguno	6

Resumen Estadístico por Estado Civil

Estado Civil	Cantidad
--------------	----------

Soltero(a)	1740
Union Libre	1025
Casado(a)	848
	641
No-Registra	165
Viudo(a)	151
Divorciado(a)	43
Anonimo	9
No-Registro	8
0	2

Resumen Estadístico por Nivel de Escolaridad

Nivel de Escolaridad	Cantidad
Basica Secundaria	1773
Basica Primaria	1048
Tecnica o Tecnologica	546
Universitaria	453
0	405
No-Registra	144
Ninguno	123
Educacion Media	58
PostGrados	47
Anonimo	30
No-Registro	5

Promedio de Numero de Integrantes por familia

Promedio	3.4275
-----------------	--------

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Num. de Atenciones Realizadas	Promedio de Personas Atendidas x Dia
7525	41

Resumen Estadístico por Tipo de Servicio

Tipo de Servicio	Cantidad
ORIENTACION	5257
INTERVENCION ADMINISTRATIVA	1619
INTERVENCION JUDICIAL	644
PREVENTIVOS	3
PROMOCION	2

Resumen Estadístico por Servicio Realizado (Top 10)

Servicio	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	3507
ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	1215
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	576
REQUERIMIENTO DE INTERVENCION ADMINISTRATIVA	561
SOLICITUD DE INTERVENCION	409
ACCION DE TUTELA	378
RECEPCION DE QUEJA	282
TOMA DE DECLARACION A VICTIMAS	180
-POR DEFINIR-	125
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	81

Resumen Estadístico por Asunto (Top 10)

Asunto	Cantidad
OTROS MOTIVOS	1405
ALTO CONSUMO FACTURADO	615
AUTORIZACION DE PROCEDIMIENTOS MEDICOS	480
AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA	479
SOLICITUD REPARACION ADMINISTRATIVA	469
-OTRA-	452
MEDICAMENTOS E INSUMOS	413
DEMORA EN ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	293
SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIAS	286
DEMORA EN LOS PROCEDIMIENTOS MEDICOS	212

Resumen Estadístico por Tema (Top 10)

Tema	Cantidad
SALUD	2201
SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	1591
VICTIMAS	1324
VENEZOLANOS	740
FAMILIA	557
CIVIL	323
COMUNIDAD	295
LABORAL	227
PENALES	70
TRANSITO Y TRASNPORTE	52

Resumen Estadístico por Entidad Implicada (Top 10)

Entidad	Cantidad
---------	----------

UARIV-UNIDAD DE ATENCION Y REPARACION INTEGRAL DE VICTIMAS	1134
-POR ESPECIFICAR-	1048
AFINIA S.A. ESP	926
NUEVA EPS	539
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	394
SALUD TOTAL	325
COOSALUD	282
SECRETARIA DE PLANEACION	246
MIGRACION COLOMBIA	186
SURTIGAS S.A. E.S.P.	179