

30-10-2020

# CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y GRUPOS DE INTERES – Guía de Caracterización de Secretaría de Transparencia

ENFOQUE DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO, PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA Y RENDICIÓN DE  
CUENTAS



# **CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y GRUPOS DE INTERES**

## **ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

### **1. OBJETIVOS:**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y partes interesadas en relación con la atención, la participación ciudadana y rendición de cuentas.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Identificar las características demográficas de la población atendida
2. Identificar por grupos poblacionales las preferencias de atención
3. Diseñar Acciones para Adecuar o implementar procesos de atención al ciudadano en relación a los canales de atención
4. Diseñar Estrategias de comunicación que incentiven la participación ciudadana en la gestión pública.

### **2. LÍDERES DE LA POLÍTICA:**

Se establecen como Líderes de la Política a los siguientes Directivos:

- Director de Atención al Ciudadano
- Director de Participación Ciudadana y Comunitaria
- Director de Fortalecimiento Institucional

### **3. VARIABLES Y DESAGREGACIÓN**

Para esta Caracterización se tendrán en cuenta las siguientes Variables:

#### **DEMOGRÁFICAS:**

Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

- Edad
- Sexo
- Actividad económica

- Estrato socio económico
- Escolaridad
- Grupos Poblacionales
- Régimen de afiliación
- Puntaje del Sisbén
- Tamaño del núcleo familiar

## **COMPORTAMIENTO**

Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

- Niveles de Uso: Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio
- Beneficios Buscados: Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad
- Eventos: Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites

## **INTRINSICAS**

- Intereses: Esta variable permite identificar actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o interesados. Es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.
- Lugares de Encuentro: Esta variable hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o interesados, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización
- Acceso a Canales: Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan

- **Uso de Canales:** Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso
- **Conocimiento:** Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad.
- **Dialecto:** Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios interesados

## **CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS**

### **GEOGRÁFICAS:**

- **Dispersión:** Cantidad de sucursales de la organización en el municipio. Esta variable permite determinar la ubicación geográfica en las cuales las organizaciones usuarias tienen presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación del servicio.
- **Ubicación Principal:** Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable es importante para identificar los sitios en donde se toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de la organización usuaria.

### **TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

- **Con o Sin ánimo de Lucro:** Esta variable permite identificar si la organización se constituyó para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general o si se constituyó en busca de un beneficio o ganancia para sus propietarios o accionistas
- **Tipo de Ciudadano, usuario o grupo de interés que atiende:** Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad.

### **DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

- **Procedimiento Usado:** Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública

- Preferencias de Canales: Permite conocer cuál es la preferencia de la organización con referencia a los canales para que se les preste el servicio

#### **4. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES**

Ver anexo, priorización variables Excel.

#### **5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

En este paso se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o interesados. Es muy importante establecer el alcance, los recursos y nuevamente repasar los objetivos del ejercicio de caracterización, ya que éstos determinarán los instrumentos que se deben utilizar. Para el tratamiento de la información recolectada, la entidad deberá desarrollar una política de protección de datos personales y deberá establecer en el índice de información clasificada y reservada (Ver Guía de instrumentos de Gestión de información pública), si existen motivaciones para realizar una clasificación.

Para este ejercicio de Caracterización se aplicará una encuesta virtual que recogerá en tiempo real y ágil la información necesaria para cumplir con el objetivo establecido.

**PRIORIZACIÓN DE VARIABLES - ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CATEGORÍA	CALIFICACION - LA VARIABLE ES						PUNTAJE TOTAL	SELECCIONADA		
	VARIABLES	RELEVANTES	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO	
Geográficas	Ubicación	1	1	0	1	1	4	X		
	Clima	0	0	0	0	0	0		X	
Demográficas	Edad	1	1	1	1	1	5	X		
	Genero	1	1	1	1	1	5	X		
	Ingresos	0	1	1	1	1	0	3		X
	Actividad Económica	1	1	1	1	1	0	4	X	
	Puntaje Sisben	1	0	1	1	1	0	3		X
	Grupos Poblacionales	1	1	1	1	1	1	5	X	
	Tamaño Familia	1	1	0	1	1	0	3		X
	Idiomas	0	0	0	1	1	0	1		X
	Nivel Académico	1	1	1	1	1	0	4	X	
Intrínsecas	Intereses	1	1	1	1	1	0	4	X	
	Lugares de encuentro	1	1	1	1	1	0	4	X	
	Acceso a Canales	1	1	1	1	1	0	4	X	
	frecuencia en el Uso de canales	1	1	1	1	1	0	4	X	
De comportamiento	Estatus del usuario	0	0	1	1	1	3		X	
	Eventos	1	1	1	1	1	0	4	X	

## ENCUESTA

### POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Esta encuesta será utilizada para población mayores de 14 años. Para menores de 14 años la dirección de infancia, adolescencia y juventud diseñará una encuesta diferente

1. Corregimiento / Vereda:
2. Comuna / Barrio:
3. Edad: Rangos: 14-17 / 18-28 / 29-45 / 46-60 / mayor de 60
4. Género: Femenino          Masculino          Otros
5. Grupos Poblacionales: Afrodescendientes          ROOM          Indígenas  
Victimas del Conflicto armado          Personas en condición de discapacidad  
Extranjeros
6. Ejerce algún tipo de Liderazgo en su Comunidad: SI\_\_\_ No: \_\_\_ Si la respuesta es afirmativa especifique cuál: \_\_\_\_\_
7. Ocupación: \_\_\_\_\_
8. Nivel Académico: Primaria\_\_\_ Bachillerato\_\_\_ Técnico\_\_\_ Tecnológico\_\_\_  
Profesional\_\_\_ Postgrado\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_\_
9. Que temas quiere conocer en la rendición de cuentas: Salud\_\_\_  
Educación\_\_\_ Infraestructura\_\_\_ Social\_\_\_ Justicia\_\_\_  
Movilidad\_\_\_ Tecnología\_\_\_ Desarrollo Rural\_\_\_ Proyectos de  
Inversión\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_
10. Que lugares para reuniones le gustaría tener en su Comunidad: Salón comunal  
\_\_\_ Parques\_\_\_ Casa de familia\_\_\_ Fincas\_\_\_ Caseta Comunal\_\_\_  
Polideportivos\_\_\_ Calle\_\_\_ kiosco\_\_\_ Instituciones Educativas\_\_\_  
Iglesia\_\_\_ Coliseo\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_
11. Como se comunica usted con la Alcaldía Municipal: buzón de sugerencias \_\_\_\_\_  
Presencial \_\_\_\_\_ Correo electrónico\_\_\_ Redes sociales \_\_\_\_\_ Correo escrito  
\_\_\_ Celular\_\_\_ Teléfono fijo\_\_\_ Emisoras de radio\_\_\_ Canales de  
televisión\_\_\_ Periódico\_\_\_\_\_
12. Con que frecuencia se comunica usted con la Alcaldía de Ibagué: Diario \_\_\_\_\_  
Semanal\_\_\_ Mensual\_\_\_ Semestral\_\_\_
13. De los siguientes aspectos que cree usted debería mejorar la Alcaldía en la Atención al Ciudadano (escoja uno): Amabilidad del Funcionario\_\_\_ Claridad en la información \_\_\_\_\_ Ampliación en los puntos de atención\_\_\_ Agilidad en la respuesta a sus necesidades \_\_\_\_\_ Tramites en línea \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_
14. De los siguientes mecanismos de participación ciudadana cuales conoce: Plebiscito \_\_\_\_\_ Iniciativa popular y Normativa ante las corporaciones públicas \_\_\_\_\_ Referendo\_\_\_ Revocatoria del Mandato \_\_\_\_\_ Cabildo abierto\_\_\_ Consulta Popular\_\_\_ Participación Ciudadana de la Gestión Publica\_\_\_ Voto popular \_\_\_\_\_
15. Cree usted que la Alcaldía de Ibagué Promociona suficientes espacios para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública como Consejos Comunales de

Planeación, Consejo Municipal de Salud, Consejo Municipal de Cultura, Veedurías Ciudadanas, Dignatarios de las Organizaciones Comunes, entre otros: Si \_\_\_ No \_\_\_

16. Que eventos cree usted que la Administración Municipal debería fortalecer: Artísticos y Culturales\_\_\_\_\_ Económicos\_\_\_\_\_ Religiosos\_\_\_\_\_ Académicos\_\_\_\_\_ Sociales\_\_\_\_\_ Deportivos\_\_\_\_\_ Tecnológicos\_\_\_\_\_ Otro\_\_\_\_\_ Cual \_\_\_\_\_

Nota: si quiere recibir información referente a la Alcaldía Municipal de Ibagué, por favor la adicione los siguientes datos: Nombre y Apellido, número Telefónico, correo electrónico y WhatsApp.

### **CÁLCULO DE LAS MUESTRAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN**

La información del cálculo de los tamaños poblacionales se extrae de la Plataforma PISAMI – Seguimiento de PQRS radicados durante el periodo comprendido entre 01 de enero de 2019 y 31 de diciembre de 2019.

La muestra se calcula con un nivel de certeza del 95% y una desfavorabilidad de 5%.

El número de encuestas a implementar por cada Secretaría resulta de dividir la muestra calculada para cada una de las solicitudes entre el número de Secretarías de la Alcaldía (14 Secretarías).

	Tamaño Poblacional	Muestra	Encuestas a Implementar por cada Secretaría (14 Secretarías)
Solicitudes de personas	82.020	382	27
Solicitudes de empresas	1.150	288	21

- Solicitudes de personas:

## CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA LA CARACTERIZACIÓN

PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA SE UTILIZARA LA SIGUIENTE FORMULA , CUAL ES UTILIZADA PARA POBLACIONES FINITAS DONDE CONOCEMOS EL UNIVERSO A LA QUE ESTA PERTENECE

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<b>n</b>	382,369084
<b>CONSTANTE (95% CERTEZA)</b>	<b>Z</b>	1,96
<b>FAVORABILIDAD</b>	<b>P</b>	0,5
<b>DESFAVORABILIDAD</b>	<b>Q</b>	0,5
<b>UNIVERSO</b>	<b>N</b>	82020
<b>ERROR ESTIMADO</b>	<b>e</b>	0,05

- Donde:**
- 1 - VALOR DE LA TABLA DE APOYO POR NIVELES DE CONFIANZA, PARA UN ERROR ESTIMADO DEL 5%
  - 2 - PORCENTAJE DE FAVORABILIDAD.
  - 3 - COMPLEMENTO DEL VALOR ANTERIOR, APLICANDO LA FORMULA Q = 1 - P
  - 4 - TOTAL DE INDIVIDUOS A LOS CUALES SE LES QUIERE HALLAR LA MUESTRA
  - 5 - PORCENTAJE DE ERROR QUE SE ESTIMA PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA, SEGÚN LA TABLA.

**TABLA DE APOYO AL CALCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA  
POR NIVELES DE CONFIANZA**

Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
Z <sup>2</sup>	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
e	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
e <sup>2</sup>	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25

**NUMERO DE ENCUESTAS A REALIZAR**

**382**

- Solicitudes de empresas:

## CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA LAS ENCUESTAS DE LA ALCALDÍA

PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA SE UTILIZARA LA SIGUIENTE FORMULA , CUAL ES UTILIZADA PARA POBLACIONES FINITAS DONDE CONOCEMOS EL UNIVERSO A LA QUE ESTA PERTENECE

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<b>n</b>	64,2593258
<b>CONSTANTE (90% CERTEZA)</b>	<b>Z</b>	1,65
<b>FAVORABILIDAD</b>	<b>P</b>	0,5
<b>DESFAVORABILIDAD</b>	<b>Q</b>	0,5
<b>UNIVERSO</b>	<b>N</b>	1150
<b>ERROR ESTIMADO</b>	<b>e</b>	0,1

- Donde:**
- 1 - VALOR DE LA TABLA DE APOYO POR NIVELES DE CONFIANZA, PARA UN ERROR ESTIMADO DEL 5%
  - 2 - PORCENTAJE DE FAVORABILIDAD.
  - 3 - COMPLEMENTO DEL VALOR ANTERIOR, APLICANDO LA FORMULA Q = 1 - P
  - 4 - TOTAL DE INDIVIDUOS A LOS CUALES SE LES QUIERE HALLAR LA MUESTRA
  - 5 - PORCENTAJE DE ERROR QUE SE ESTIMA PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA, SEGÚN LA TABLA.

**TABLA DE APOYO AL CALCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA  
POR NIVELES DE CONFIANZA**

Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
Z <sup>2</sup>	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
e	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
e <sup>2</sup>	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25

**NUMERO DE ENCUESTAS A REALIZAR**

**64**

## CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y GRUPOS DE INTERÉS

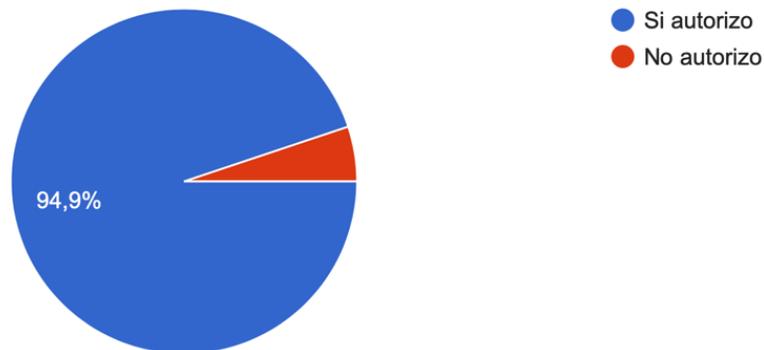
### INFORMACIÓN GENERAL

**Nota:** Hay preguntas con opción de múltiples respuestas, por esa razón algunos porcentajes superan el 100%

Se recibieron 584 respuestas de las cuales 554 autorizaron tratamiento de datos personales. 488 fueron de la encuesta de ciudadanos y 66 de la encuesta de empresas.

### AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

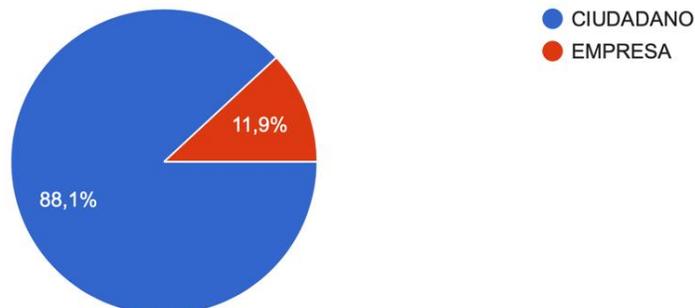
584 respuestas



554 ciudadanos autorizaron el tratamiento de datos personales y 30 no lo hicieron, por este motivo no continuaron diligenciando las preguntas.

### INDIQUE SI USTED ES:

554 respuestas

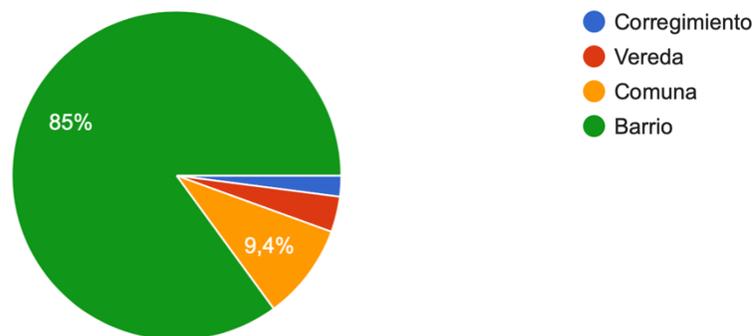


De las 554 respuestas recibidas, 488 corresponden a los ciudadanos y 66 a las empresas. Es decir, solo aproximadamente el 12% de la población que diligencio la encuesta tiene empresa.

## ENCUESTA DE LOS CIUDADANOS

### LUGAR DE RESIDENCIA

488 respuestas

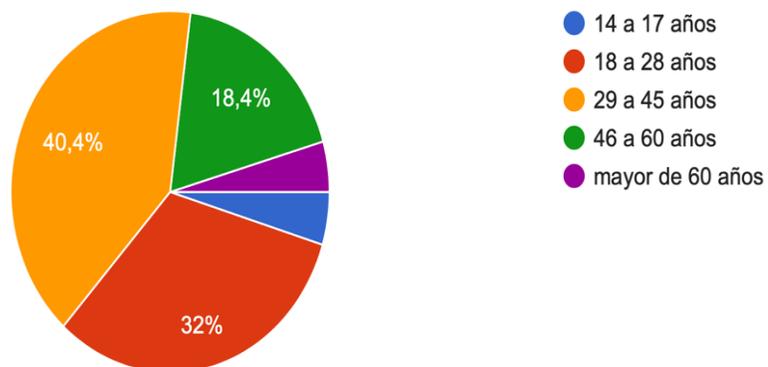


El 85% de los ciudadanos vive en zona urbana de Ibagué en los diferentes barrios con que cuenta la ciudad, el 9,4% en comuna, el 17% en vereda y el 10% en corregimiento.

### EDAD

488 respuestas

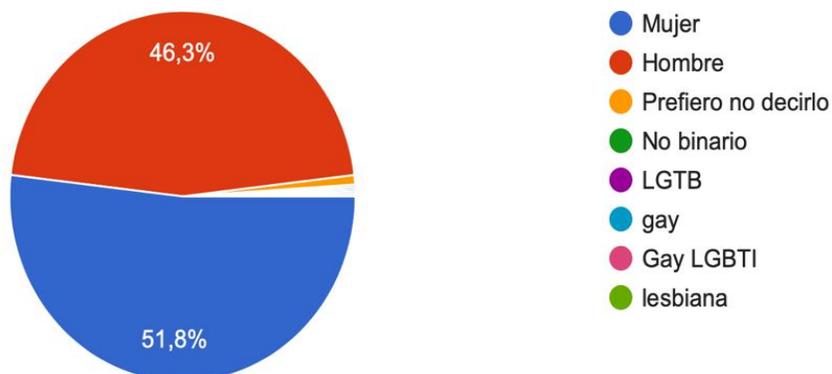
(selecciones el rango de edad en la que se encuentra)



El 40% de los Ibaguereños que contestaron la encuesta tienen entre 14 y 17 años, el 32% entre 18 y 28 años, el 18% entre 46 y 60 años y aproximadamente el 5% en las edades comprendidas entre 14 y 17.

## GENERO

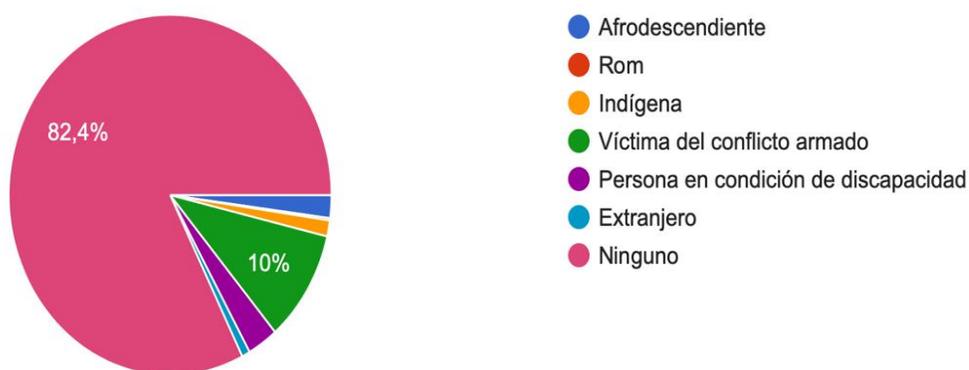
488 respuestas



El 98% de las personas que diligenciaron la encuesta fueron hombres y mujeres (479 ciudadanos).

## GRUPO POBLACIONAL

488 respuestas

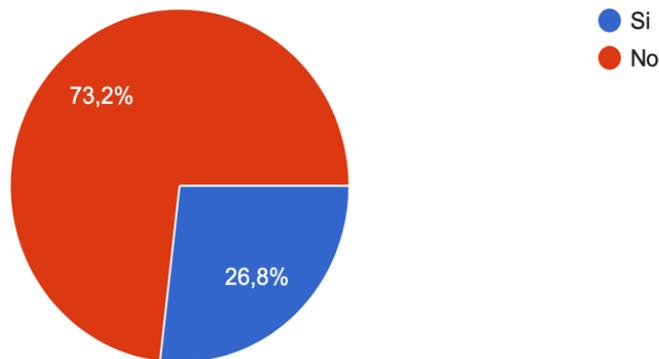


Aproximadamente el 82% de los ciudadanos no pertenece a ningún grupo poblacional, Es decir, el 18% pertenece a algún grupo poblacional que merece una atención preferencial.

El 10% son víctimas del conflicto armado, el 3% personas en condición de discapacidad, el 2% afrodescendientes, el 1% indígenas y el 1% extranjeros.

### EJERCE ALGÚN TIPO DE LIDERAZGO EN SU COMUNIDAD?

488 respuestas

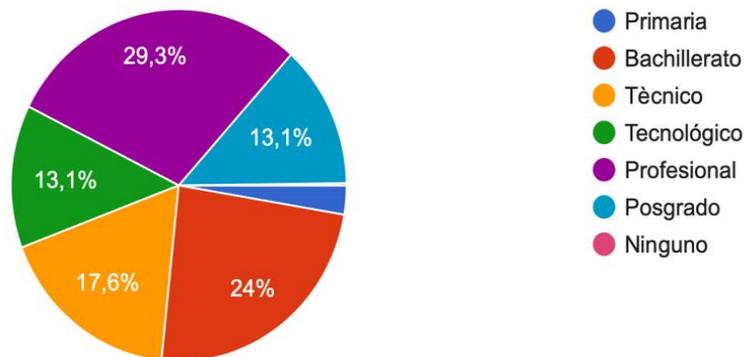


Aproximadamente el 27% de las personas encuestadas son líderes en su comunidad. Esta labor es muy importante pues ayudan a gestionar beneficios ante diferentes entidades y a tomar decisiones en pro de las poblaciones más vulnerables.

El 73% de los ciudadanos no son líderes en sus comunidades.

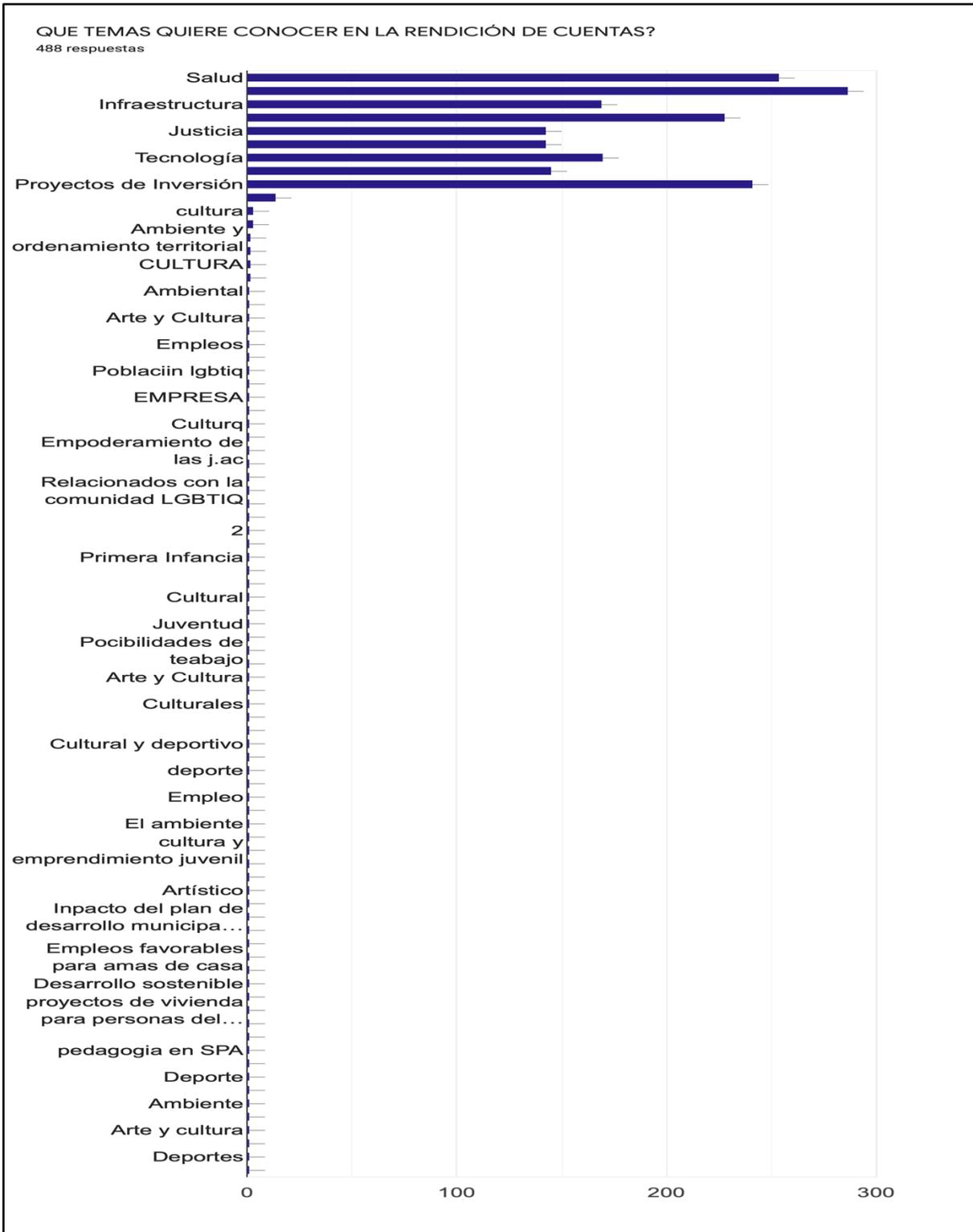
### NIVEL ACADÉMICO

488 respuestas



El nivel académico de la población Ibaguereña son 29% profesionales, 24% bachilleres, 18% técnicos, 13% tecnólogos, 13% con posgrado y aproximadamente el 3% cuentan con la primaria.

Se hace necesario ofrecer más ayudas para que los Ibaguereños tengan más oportunidades de estudio, para poder salir adelante.



Los temas que más les gustaría conocer a los ciudadanos son:

Educación (287 ciudadanos) correspondiente al 58,8%

Salud (254 ciudadanos) correspondiente al 52%

Proyecto de inversión (241 ciudadanos) correspondiente al 49,4%

Social (228 ciudadanos) correspondiente al 46,7%

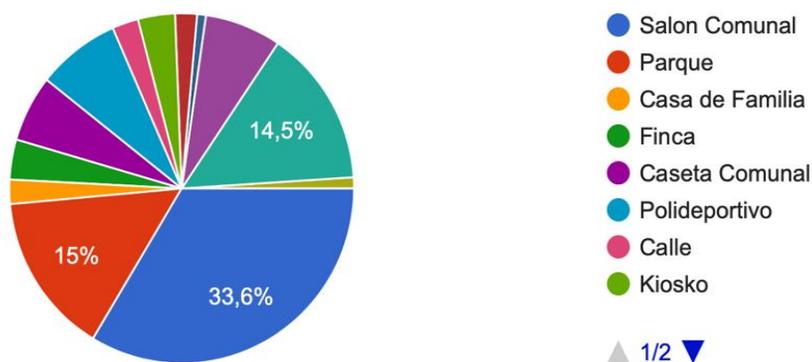
Tecnología (170 ciudadanos) correspondiente al 34,8%

Desarrollo rural (145 ciudadanos) correspondiente al 29,7%

Justicia y movilidad (143 ciudadanos) correspondiente al 29,3% cada uno

### QUE SITIO PARA REUNIONES LE GUSTARÍA TENER EN SU COMUNIDAD?

488 respuestas

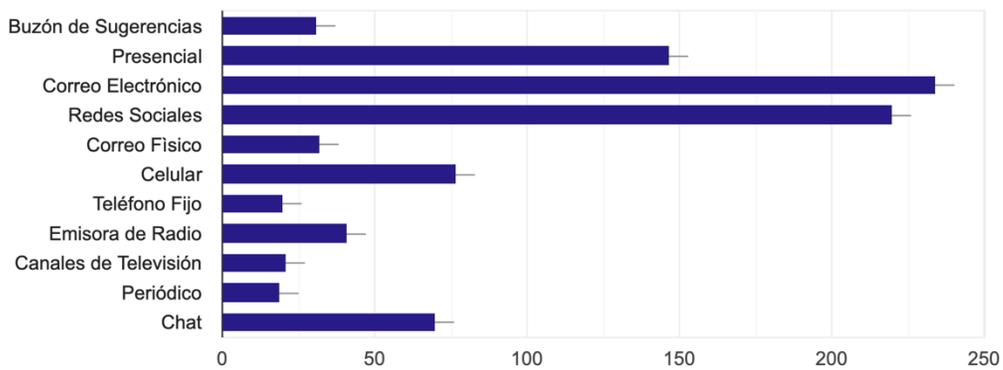


Los sitios que prefieren los ciudadanos para dialogar y tomar decisiones son primordialmente el salón comunal 33,6%, parque 15% y virtual aproximadamente el 15%.

En la pregunta de que otro sitio le gustaría tener en su comunidad para realizar las reuniones respondieron en su mayoría las mismas opciones de la pregunta anterior.

### CÓMO SE COMUNICA USTED CON LA ALCALDÍA MUNICIPAL?

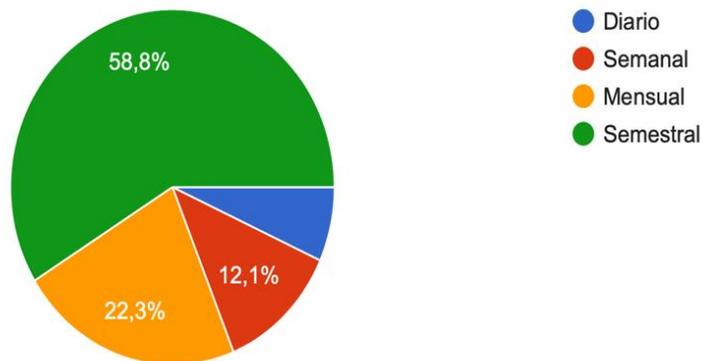
488 respuestas



Los ciudadanos se comunican en su gran mayoría por medio del correo electrónico (48%), redes sociales (45,1%), presencial (30,1%).

### CON QUE FRECUENCIA SE COMUNICA USTED CON LA ALCALDIA DE IBAGUE?

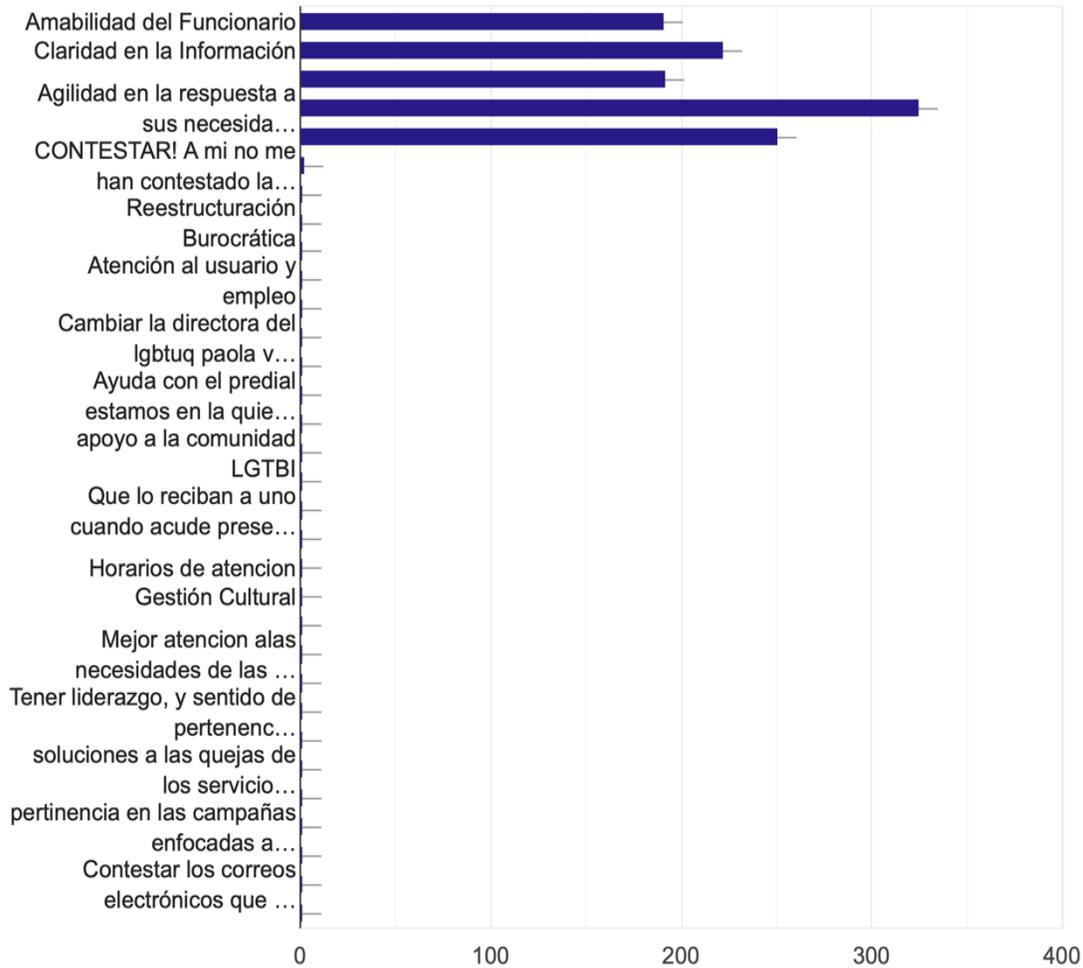
488 respuestas



El 58,8% de los ciudadanos se comunica semestralmente con la Alcaldía de Ibagué.

DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS, QUÉ CREE USTED QUE DEBERÍA MEJORAR LA ALCALDÍA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO?

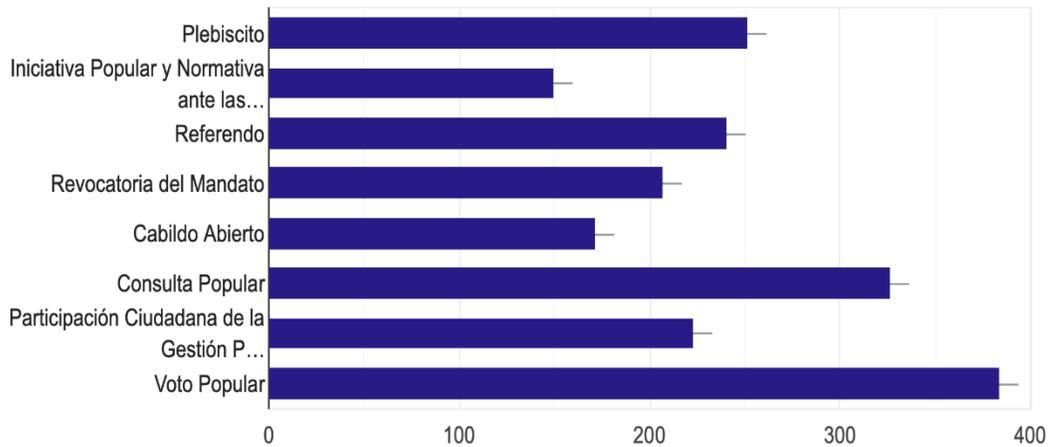
488 respuestas



Con respecto a los aspectos a mejorar en la atención al ciudadano esta la agilidad en la respuesta a sus necesidades (66,6%), trámites en línea (51,4%), claridad en la información (45,5%), ampliación en los puntos de atención (39,3%) y amabilidad del funcionario (39,1%).

## DE LOS SIGUIENTES MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CUALES CONOCE

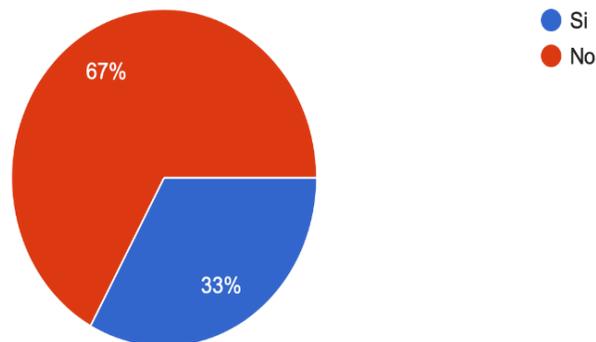
488 respuestas



Los mecanismos de participación más utilizados por los ciudadanos son: voto popular (78,7%), consulta popular (67%), plebiscito (51,6%) y referendo 49,4%.

## CREE USTED QUE LA ALCALDIA DE IBAGUE PROMOCIONA SUFICIENTES ESPACIOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PU... ORGANIZACIONES COMUNALES. ENTRE OTROS:

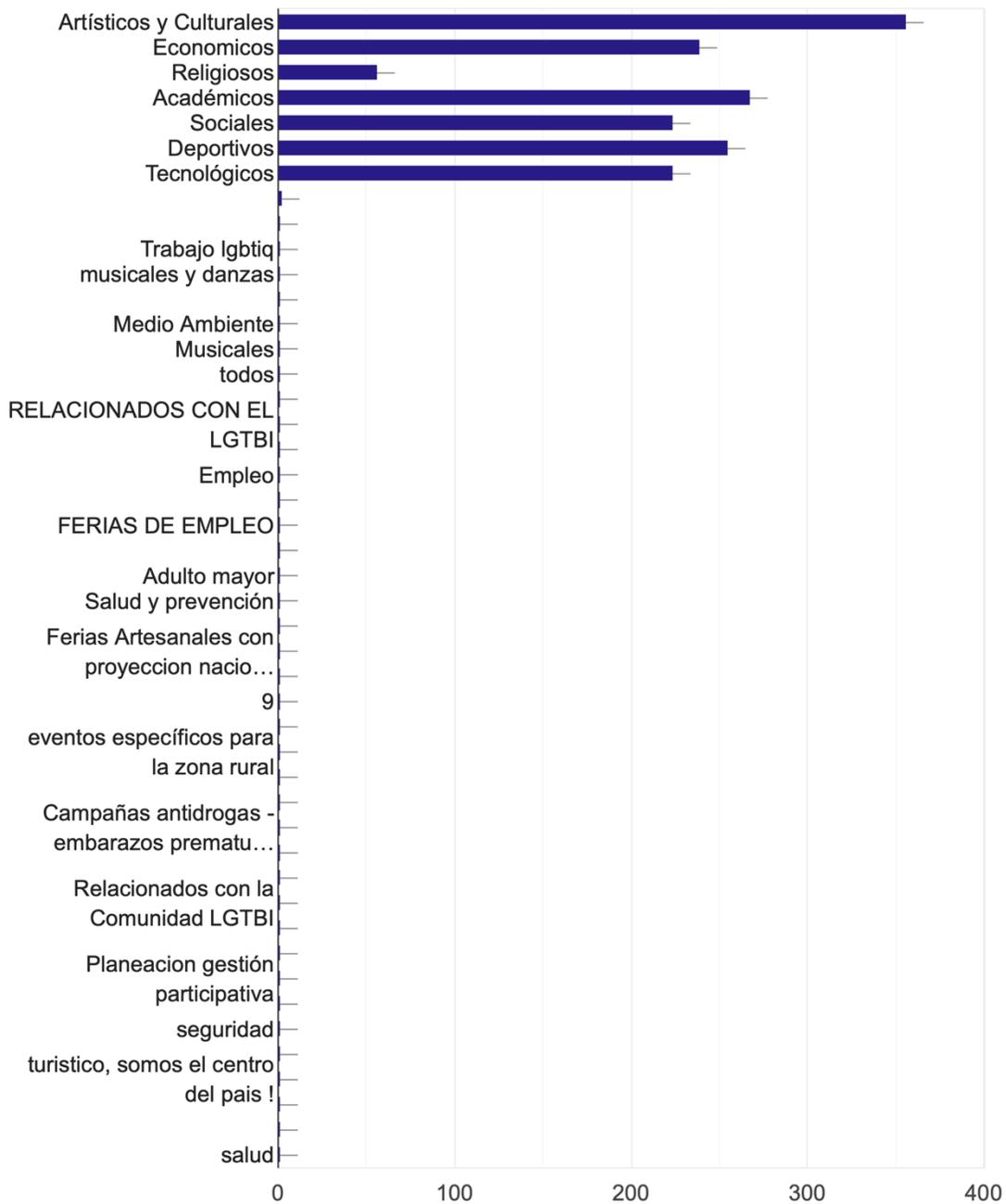
488 respuestas



De las 488 respuestas recibidas, el 67% de los ciudadanos opina que la Alcaldía de Ibagué no promueve suficientes espacios para la participación ciudadana.

### QUE EVENTOS CREE USTED QUE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEBERÍA FORTALECER:

488 respuestas



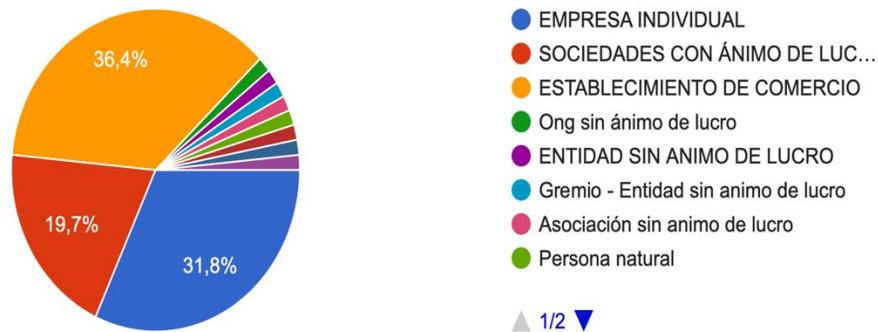
Los eventos que más debería fortalecer la Administración según los ciudadanos son: artísticos y culturales (73%), académicos (54,9%), deportivos (52,3%), económicos (49%), tecnológicos y sociales (45,9%) cada uno respectivamente.

## ENCUESTA DE LAS EMPRESAS

Se recibieron 66 respuestas de empresas a la encuesta.

### SELECCIONE LA NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD

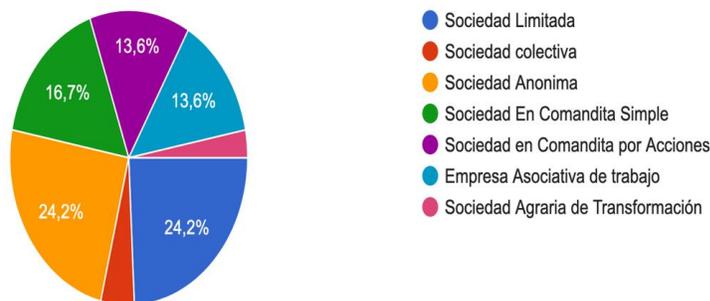
66 respuestas



El 36,4% correspondiente a 24 empresas son establecimientos de comercio, el 31,8% correspondiente a 21 empresas son individuales, el 19,7% correspondiente a 13 son sin animo de lucro. El restante 12,1% corresponde a las otras naturalezas jurídicas relacionadas.

### INDIQUE A QUE SOCIEDAD PERTENECE

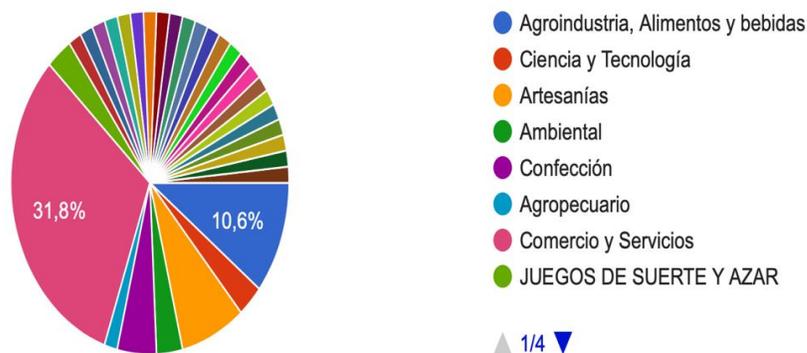
66 respuestas



La mayoría de las empresas son sociedades anónimas e ilimitadas (24,2%) cada una, el (16,7%) sociedades en comandita simple, el (13,6%) comandita por acciones y asociativa de trabajo cada una.

### A QUÉ SECTOR ECONÓMICO PERTENECE LA ENTIDAD?

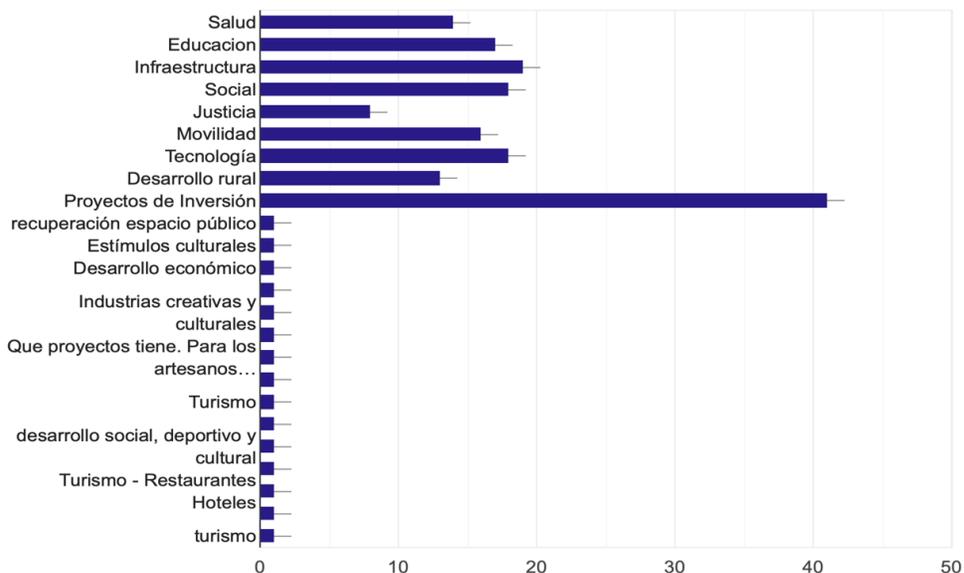
66 respuestas



La mayoría de las empresas pertenecen al sector comercio y servicios (31,8%) y agroindustria, alimentos y bebidas (10,6%).

### QUÉ TEMAS QUIERE CONOCER EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS?

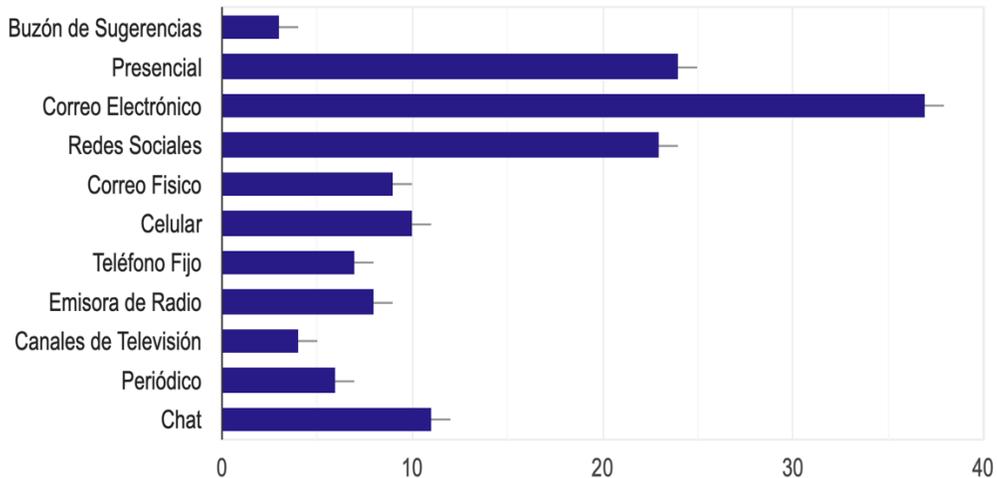
66 respuestas



Los temas que mas desean conocer las empresas son: proyectos de inversión (62,1%), infraestructura (28,8%), social y tecnología (27,3%) cada uno, educación (25,8%) y salud (21,2%).

### CÓMO SE COMUNICA USTED CON LA ALCALDÍA MUNICIPAL?

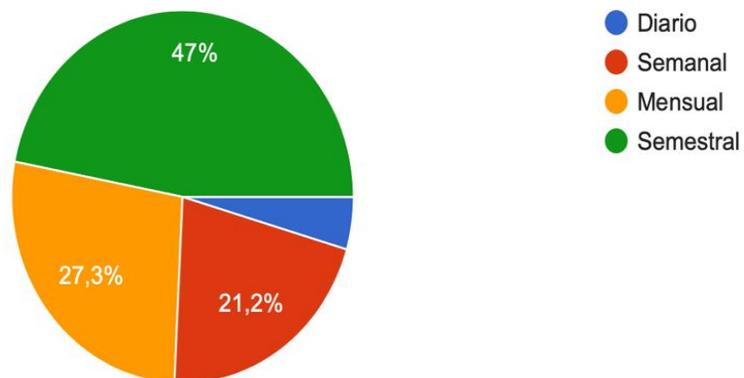
66 respuestas



Las empresas se comunican más que todo por correo electrónico (56,1%), redes sociales (34,8%) y presencial (36,4%).

### CON QUE FRECUENCIA SE COMUNICA USTED CON LA ALCALDIA DE IBAGUE?

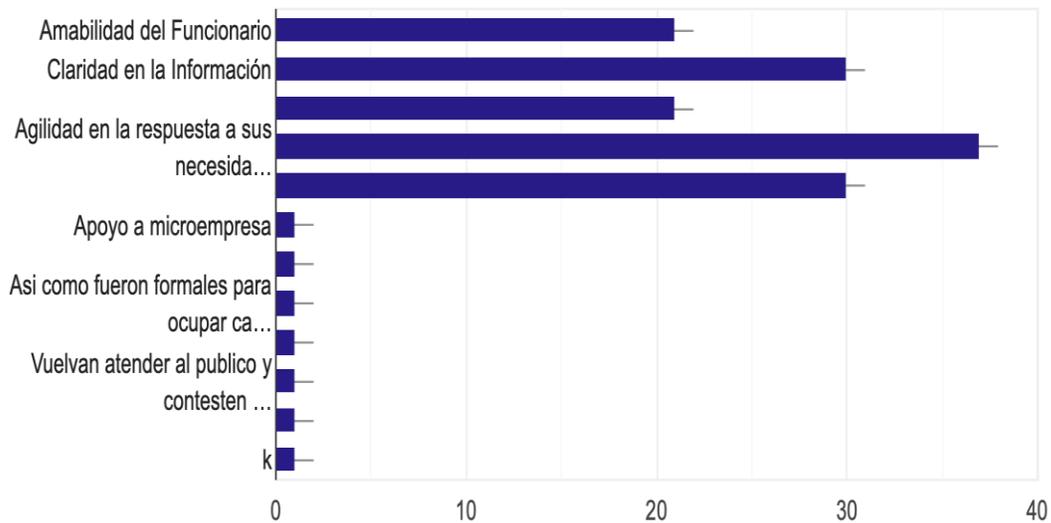
66 respuestas



El 47% de las empresas se comunica con frecuencia semestral.

### DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS, QUÉ CREE USTED QUE DEBERÍA MEJORAR LA ALCALDÍA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO?

66 respuestas



Los empresarios creen que la Alcaldía en Atención al Ciudadano debería mejorar agilidad en la respuesta a sus necesidades (56,1%), trámites en línea y claridad en la información (45,5%) en cada aspecto, amabilidad del funcionario y ampliación en los puntos de atención (31,8%) cada uno.