INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

SOPÓ SEGURIDAD Y PROSPERIDAD 2016-2020

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ

2019

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

WILLIAM OCTAVIO VENEGAS RAMIREZ
Alcalde Municipal

ALBA FABIOLA MUÑOZ RODRÍGUEZ
Gestora Social

MONICA LILIANA RUIZ CARDENAS
Secretaria Jurídica y de Contratación

OMAYRA ESPERANZA CORTÉS ARIZA
Secretaria de Gestión Integral

JOSÉ OCTAVIO ARÉVALO USECHE
Secretario de Educación

MARTHA INÉS GONZALEZ SARMIENTO
Secretaria de Hacienda

DINA LUZ FRANCO GONZALEZ
Secretaria de Gobierno

JAIME DAVID CLAVIJO POVEDA
Secretario de Cultura

SULMARY QUIROGA RODRÍGUEZ
Secretaria de Desarrollo Institucional

GIOVANNA STELLA PAEZ CORTÉS
Secretaria de Planeación Territorial y Urbanismo

IVAN DARIO AYALA SIERRA
Secretaria de Infraestructura y Obras Públicas

SANDRA MAGDALENA ZAPATA PRIETO
Secretaria de Salud

SINDY CATERINE MARTÍNEZ RINCÓN
Secretaria de Desarrollo Económico

PAULO MARTÍN PRIETO CARRANZA
Secretario de Ambiente Natural

JOHN SERGIO AVELLANEDA CARRANZA
Secretario de Recreación y Deportes

PEDRO MARIO ALARCÓN PACHÓN
Secretario de Vivienda

CAROL ANDREA PIAMONTE OSPINA
Jefe de Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

LUIS ALEJANDRO TORRES ZAPATA
Jefe Almacén General

NATHALY VIVIANA ALARCÓN CUBILLOS
Jefe Oficina de la Juventud

GLORIA RUBIELA GAITAN GARCIA
Jefe de Control Interno

LUIS HERNANDO TARAZONA SOTO
Gerente de Empresa de Servicios Públicos

ELABORADO POR

OMAYRA ESPERANZA CORTÉS ARIZA
Secretaria de Gestión Integral

YULIET VIVIANA RUEDA AVILA
Contratista Profesional Gestión Integral

Contenido

1. OBJETIVO 5
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS 5
3. ¿POR QUÉ CARATERIZAR A MIS USUARIOS? 5
4. ¿QUÉ ES UNA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS? 6
5. BENEFICIOS OBTENIDOS DE LA CARACTERIZACION DE MIS USUARIOS 6
6. ¿QUÉ VARIABLES EVALUAR? 7

Personas Naturales 7

Personas Jurídicas 8

7. CONSIDERACIONES GENERALES 9
8. INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PERSONA NATURAL . 10
9. INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PERSONA JURIDICA.. 31

ANEXOS 44

TABULACIÓN ENCUESTA CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE SOPÓ 44

TABULACIÓN ENCUESTA CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURIDICAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE SOPÓ 68

1. OBJETIVO

Identificar las características de usuarios y grupos de interés con el fin de valorar las necesidades y motivaciones de estos al acceder a los diferentes servicios y programas ofertados por el municipio de Sopó, de tal manera que se puedan diseñar estrategias de comunicación y diálogo proporcionando los mecanismos más adecuados para asegurar su participación en la gestión pública, con el fin de mejorar y fortalecer el impacto en la relación que existe entre la Entidad y los usuarios.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Aplicar la metodología establecida por el Departamento Nacional de Planeación DNP, a través del Programa Gobierno Digital "Guía de Caracterización de Usuarios", para caracterizar los usuarios que acceden a los servicios ofertados por el municipio de Sopó.
- ✓ Identificar las particularidades, necesidades, problemáticas y expectativas de los usuarios.
- ✓ Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención y de comunicaciones e información para la ciudadanía en cuanto a los programas ofertados.
- ✓ Mejorar el diseño o adecuación de la oferta institucional, identificando las características y necesidades de los usuarios de la Alcaldía Municipal.

3. ¿POR QUÉ CARATERIZAR A MIS USUARIOS?

Debido a la diversidad de Usuarios es necesario reconocer las variedades e identificar las características, actitudes y preferencias de cada uno de ellos con el fin de ajustar actividades, decisiones, servicios y programas ofertados por la Administración Municipal logrando satisfacer el mayor número de requerimientos, poder obtener su retroalimentación y/o lograr participación en el logro de los objetivos de la entidad.

4. ¿QUÉ ES UNA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de estos al acceder a un servicio.1

5. BENEFICIOS OBTENIDOS DE LA CARACTERIZACION DE MIS USUARIOS

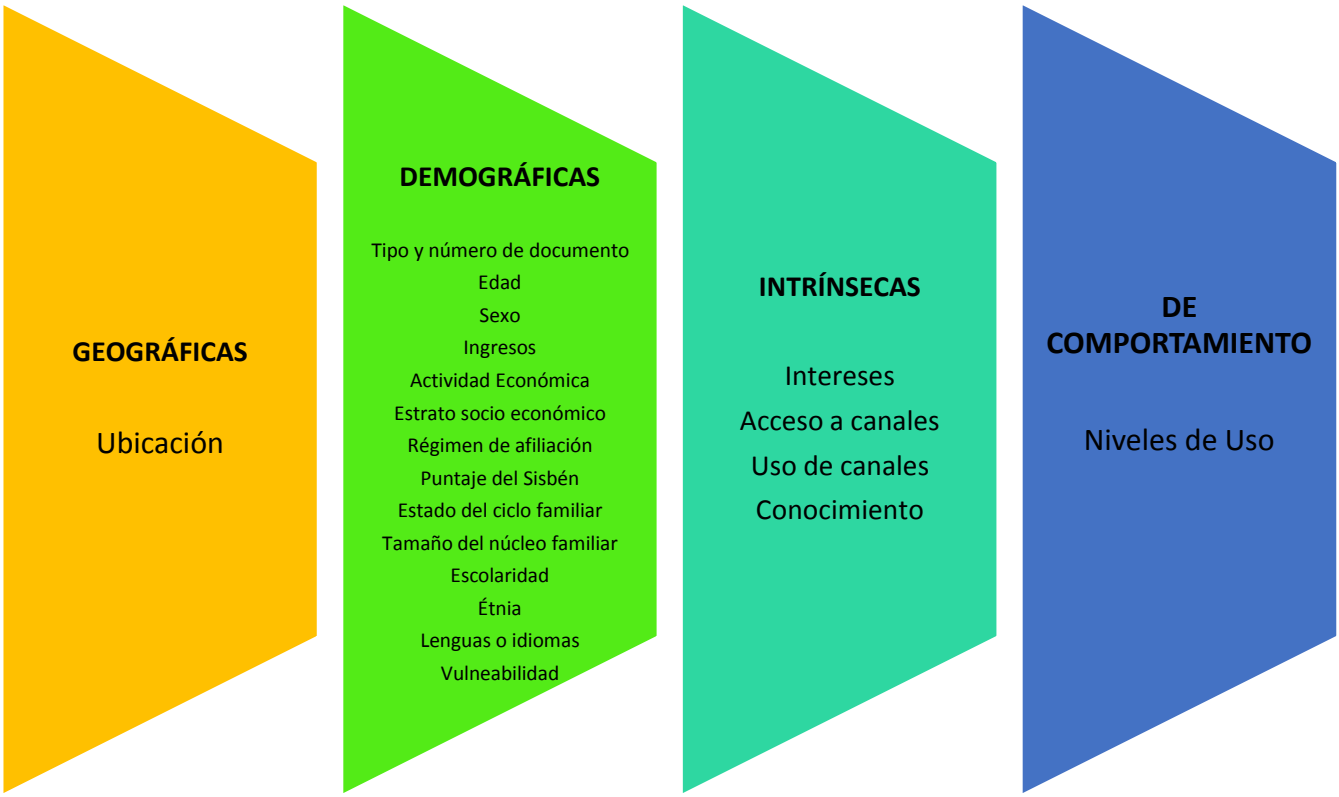
La Administración Municipal a través de la caracterización de usuarios obtuvo los siguientes beneficios:

- Aumento del conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Mejora la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Determinar las necesidades de los usuarios.
- Permitio encaminar los servicios y/o programas ofertados hacía aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permitio crear acciones enfocadas al fortalecimiento de la percepción de confianza de los usuarios frente a la entidad.
- Permitio ajustar servicios existentes y ayuda a definir nuevos servicios.

1 Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Guía para la caracterización de Usuarios de las entidades públicas Pág. 6 – Año 2011

6. ¿QUÉ VARIABLES EVALUAR?

Personas Naturales



Variables Geográficas

Hace referencia a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.2

2 Ley de Transparencia, Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesado. Pág. 36

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.3

Variables Intrínsecas

Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.4

Variables de 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.5

Personas Jurídicas



3 Ley de Transparencia, Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesado. Pág. 37
4 Ley de Transparencia, Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesado. Pág. 42
5 Ley de Transparencia, Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesado. Pág. 45

Variables Geográficas

Estas variables son similares a las identificadas para los ciudadanos particulares, presentan los mismos beneficios y dificultades.6

Variables de Tipología Organizacional

Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.7

Variables de Comportamiento Organizacional

Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.8

7. CONSIDERACIONES GENERALES

El registro de las Personas Naturales y Jurídicas del Municipio de Sopó que ingresan a la Administración Municipal y a cada una de sus sedes para realizar sus gestiones y/o tramites, se realizará por personal de Planta y/o Contratistas.

6 Ley de Transparencia, Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesado. Pág. 47
7 Ley de Transparencia, Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesado. Pág. 48
8 Ley de Transparencia, Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesado. Pág. 50

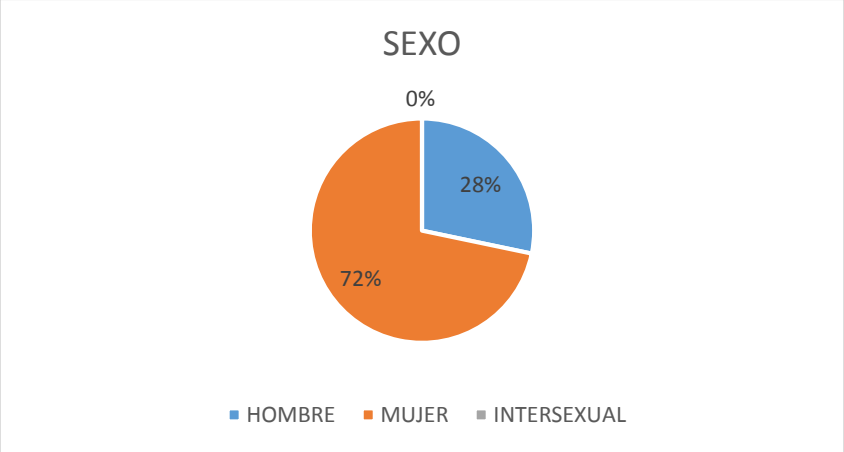
8. INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PERSONA NATURAL

Se realizó el registro de Caracterización para 99 usuarios de persona natural, por medio del link habilitado en la página web del Municipio http://www.sopo-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Caracterizacion-de-Usuarios.aspx#

A continuación, se detalla la información obtenida a partir de la aplicación de la encuesta:

✓ SEXO

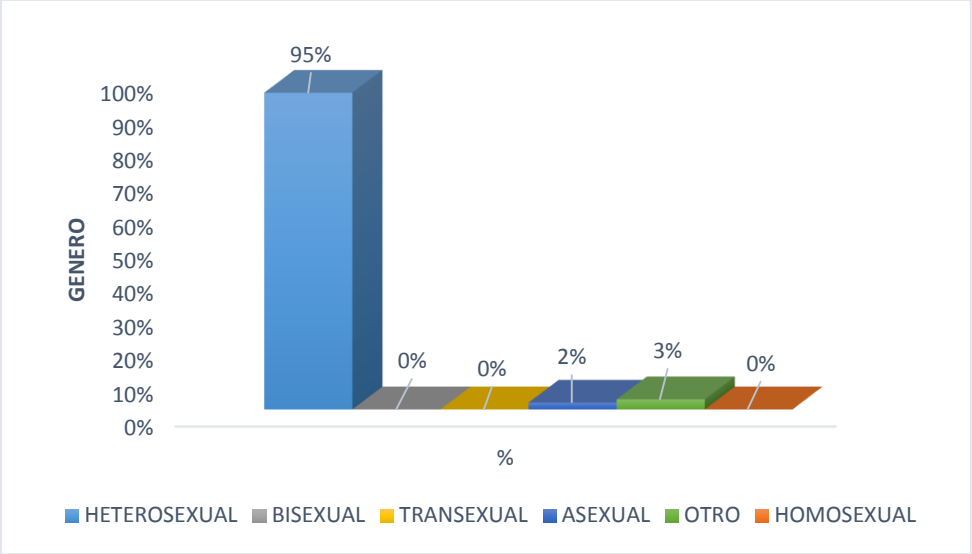
SEXO	TOTAL	%
HOMBRE	28	28%
MUJER	71	72%
INTERSEXUAL	0	0%
TOTAL	**99**	**100%**



El 72% de las personas caracterizadas en la Administración Municipal son hombres y el 28% corresponde a mujeres.

✓ GÉNERO

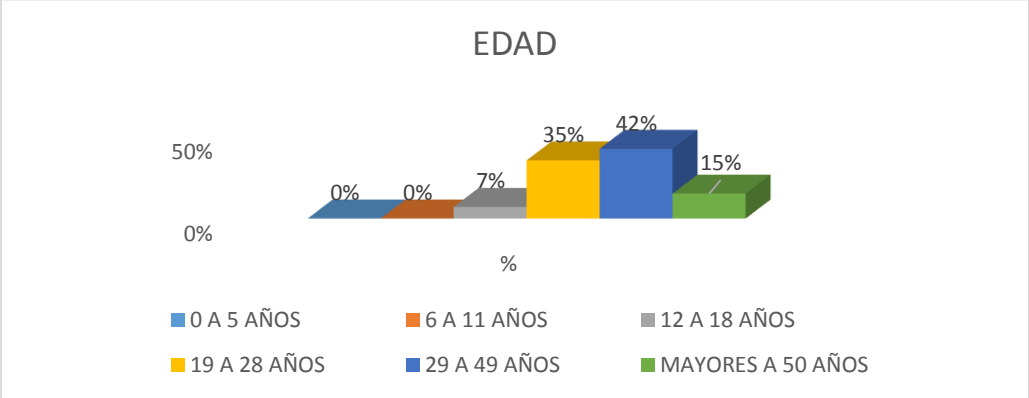
GENERO	TOTAL	%
HETEROSEXUAL	94	95%
HOMOSEXUAL	0	0%
BISEXUAL	0	0%
TRANSEXUAL	0	0%
ASEXUAL	2	2%
OTRO	3	3%
TOTAL	**99**	**100%**



De acuerdo a la gráfica anterior el 95% de los usuarios caracterizados son heterosexuales, el 3% otros y el 2% asexuales.

- ✓ **EDAD**

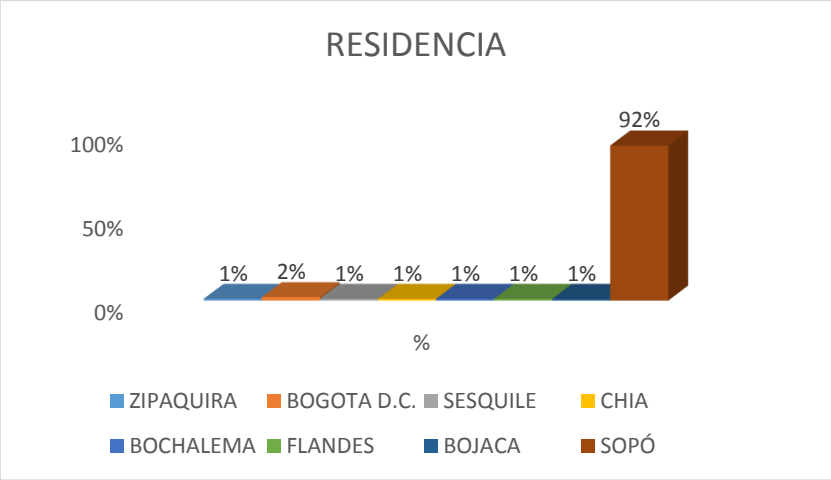
EDAD	TOTAL	%
0 A 5 AÑOS	0	0%
6 A 11 AÑOS	0	0%
12 A 18 AÑOS	7	7%
19 A 28 AÑOS	35	35%
29 A 49 AÑOS	42	42%
MAYORES A 50 AÑOS	15	15%
TOTAL	**99**	**100%**



El 42% de los usuarios caracterizados se encuentran entre los rangos de edad de 29 a 49 años, seguido del 35% entre 19 a 28 años, el 15% son mayores a 50 años y con un 7% de 12 a 18 años.

✓ RESIDENCIA

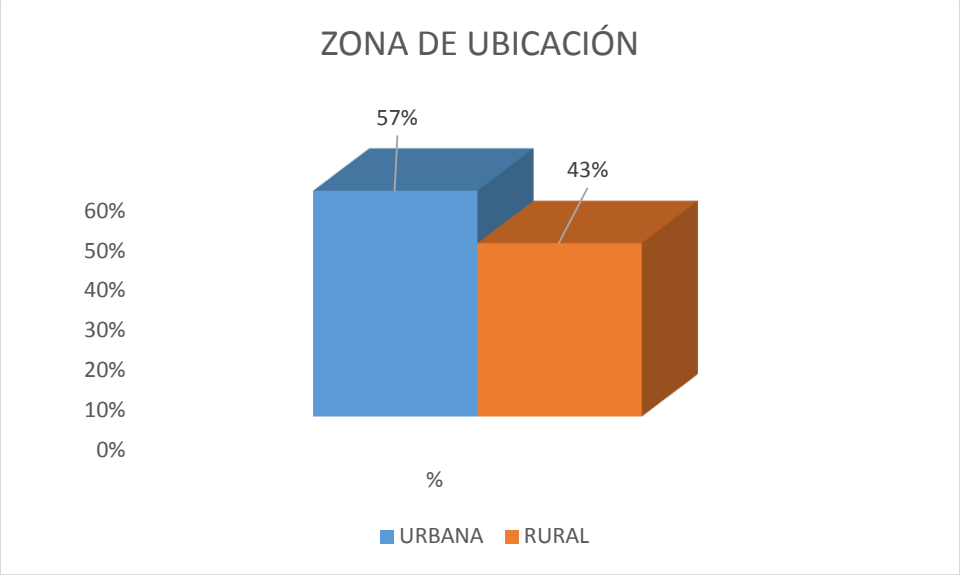
RESIDENCIA	TOTAL	%
ZIPAQUIRA	1	1%
BOGOTA D.C.	2	2%
SESQUILE	1	1%
CHIA	1	1%
BOCHALEMA	1	1%
FLANDES	1	1%
BOJACA	1	1%
SOPÓ	91	92%
TOTAL	**99**	**100%**



De acuerdo con la zona de residencia de los usuarios caracterizados de la Administración Municipal, los municipios y/o ciudades que presentan mayor representación es: 92% corresponden al Municipio de Sopó, 2% la ciudad de Bogotá D.C. y en menor porcentaje los municipios de Zipaquirá, Sesquile, Chía, Bochalema, Flandes y Bojacá.

✓ ZONA DE UBICACIÓN

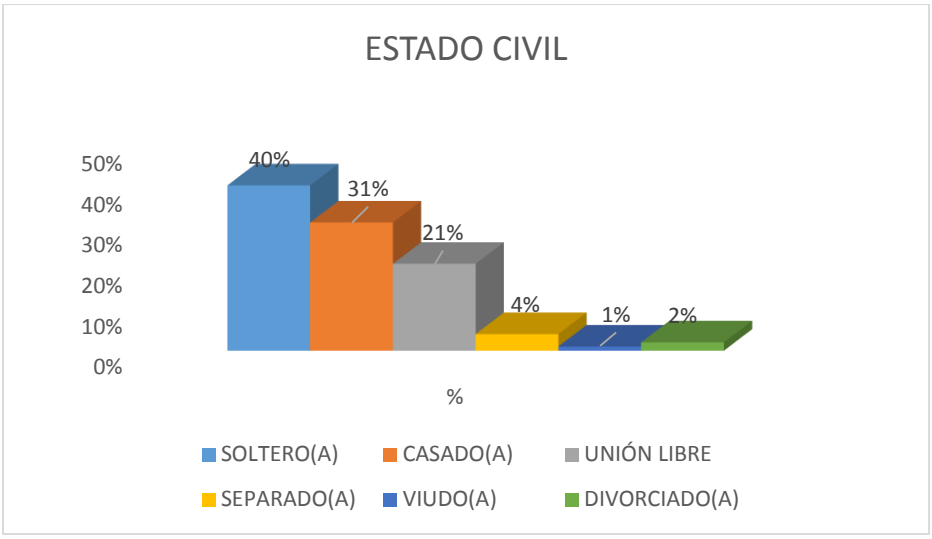
ZONA DE UBICACIÓN	TOTAL	%
URBANA	56	57%
RURAL	43	43%
TOTAL	**99**	**100%**



De acuerdo a la anterior grafica se puede observar que el 57% de las personas caracterizadas se encuentran ubicadas en el sector urbano y un 43% en el sector rural.

- ✓ **ESTADO CIVIL**

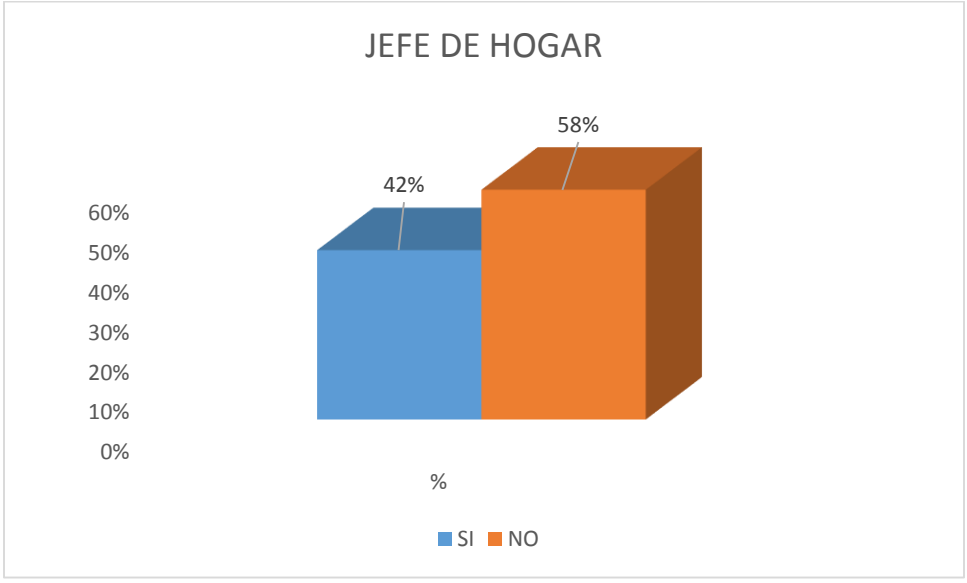
ESTADO CIVIL	TOTAL	%
SOLTERO(A)	40	40%
CASADO(A)	31	31%
UNIÓN LIBRE	21	21%
SEPARADO(A)	4	4%
VIUDO(A)	1	1%
DIVORCIADO(A)	2	2%
TOTAL	**99**	**100%**



El 40% de las personas caracterizadas de la Administración Municipal se encuentran soltero(a), un 31% casado(a), 21% en unión libre, 4% separado(a) y en menor porcentaje viudo(a) y divorciado(a).

- ✓ **JEFE O CABEZA DE HOGAR**

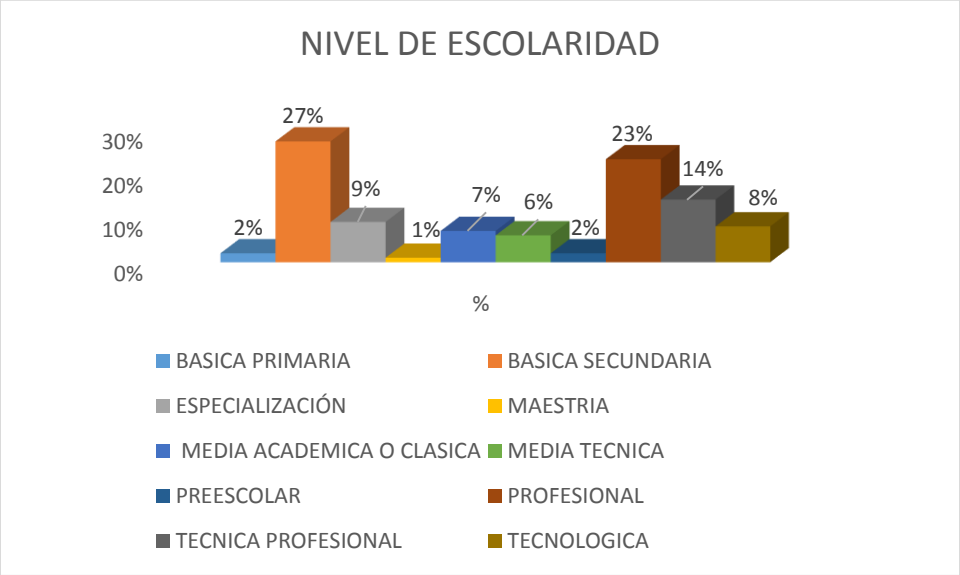
JEFE DE HOGAR	TOTAL	%
SI	42	42%
NO	57	58%
TOTAL	**99**	**100%**



De acuerdo a la anterior grafica se puede establecer que el 58% de los usuarios caracterizados no son jefe o cabeza de hogar y el 42% si son jefe o cabeza de hogar.

✓ NIVEL DE ESCOLARIDAD

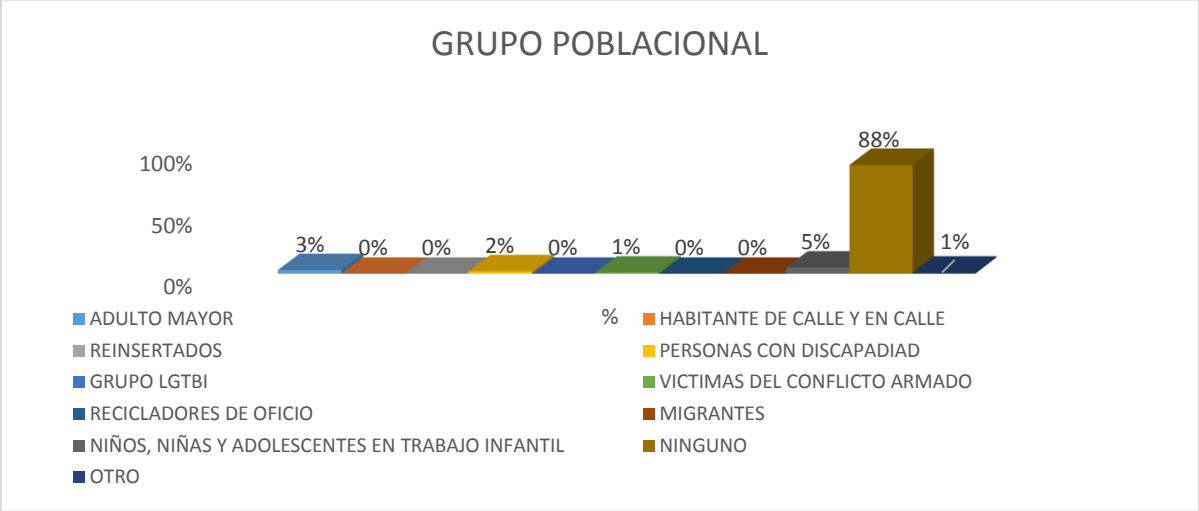
NIVEL DE ESCOLARIDAD	TOTAL	%
BASICA PRIMARIA	2	2%
BASICA SECUNDARIA	27	27%
ESPECIALIZACIÓN	9	9%
MAESTRIA	1	1%
MEDIA ACADEMICA O CLASICA	7	7%
MEDIA TECNICA	6	6%
PREESCOLAR	2	2%
PROFESIONAL	23	23%
TECNICA PROFESIONAL	14	14%
TECNOLOGICA	8	8%
TOTAL	**99**	**100%**



El 27% de los usuarios presentan un nivel de escolaridad equivalente a básica secundaria, el 23% son de nivel profesional, un 14% tienen técnica profesional, el 9% poseen especialización y en menor porcentajes media académica o clásica, media técnica, básica primaria y maestría.

✓ GRUPO POBLACIONAL

GRUPO POBLACIONAL	TOTAL	%
ADULTO MAYOR	3	3%
HABITANTE DE CALLE Y EN CALLE	0	0%
REINSERTADOS	0	0%
PERSONAS CON DISCAPADIAD	2	2%
GRUPO LGTBI	0	0%
VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	1	1%
RECICLADORES DE OFICIO	0	0%
MIGRANTES	0	0%
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN TRABAJO INFANTIL	5	5%
NINGUNO	87	88%
OTRO	1	1%
TOTAL	**99**	**100%**

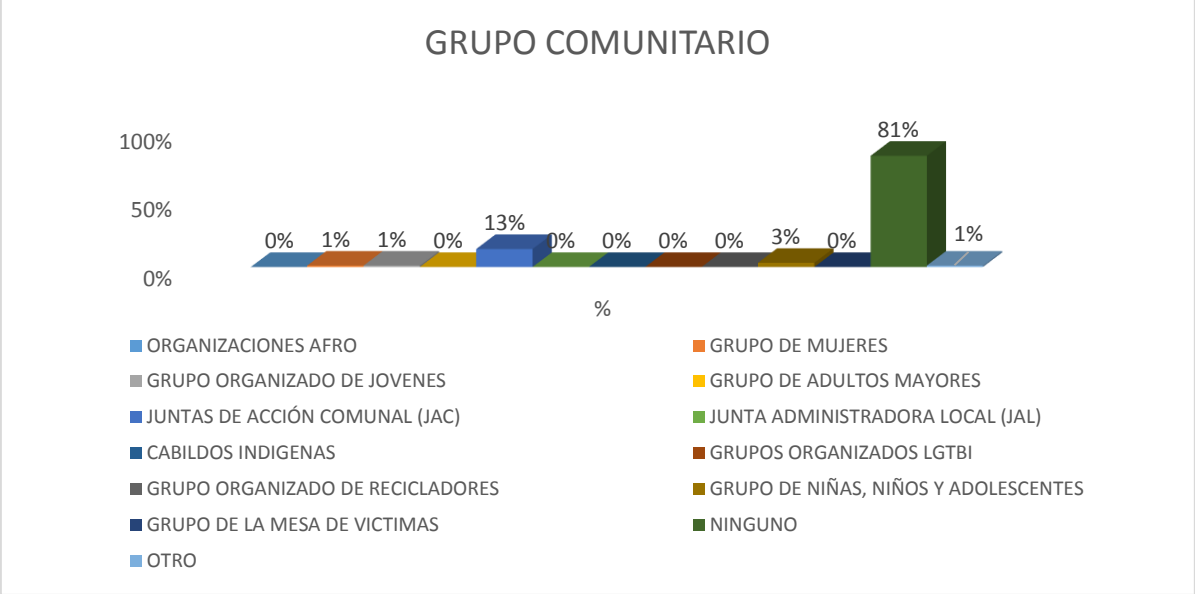


El 88% de los usuarios caracterizados de la Administración Municipal consideran que no pertenecen a ningún grupo poblacional, mientras que el 5% se encuentran en el grupo de niños, niñas y adolescentes en trabajo infantil y con menor puntaje se encuentra adulto mayor, personas con discapacidad y víctimas del conflicto armado.

✓ GRUPO COMUNITARIO

GRUPO COMUNITARIO	TOTAL	%
ORGANIZACIONES AFRO	0	0%
GRUPO DE MUJERES	1	1%
GRUPO ORGANIZADO DE JOVENES	1	1%
GRUPO DE ADULTOS MAYORES	0	0%

JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL (JAC)	13	13%
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL (JAL)	0	0%
CABILDOS INDIGENAS	0	0%
GRUPOS ORGANIZADOS LGTBI	0	0%
GRUPO ORGANIZADO DE RECICLADORES	0	0%
GRUPO DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	3	3%
GRUPO DE LA MESA DE VICTIMAS	0	0%
NINGUNO	80	81%
OTRO	1	1%
TOTAL	**99**	**100%**

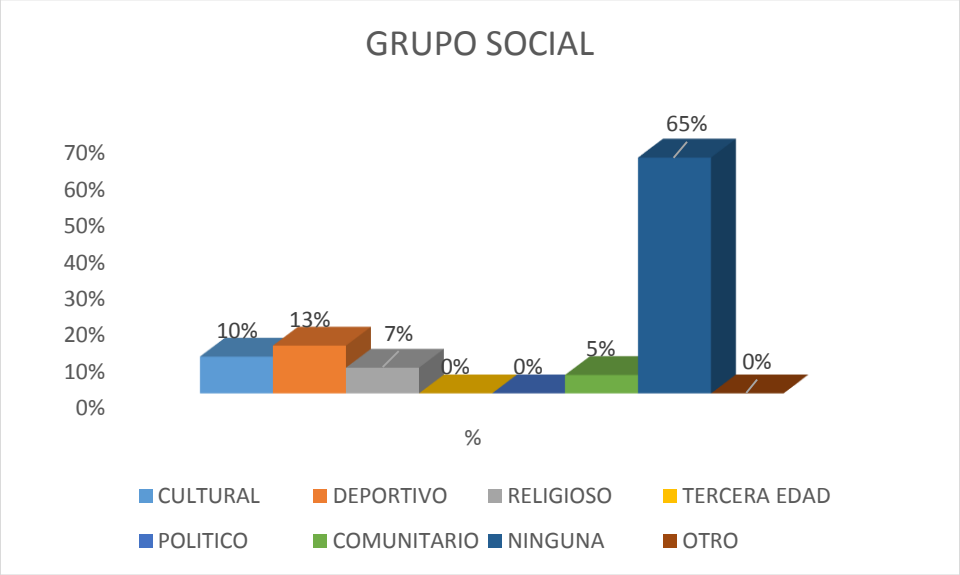


El 81% de los usuarios caracterizados de la Administración Municipal consideran que no pertenecen a ningún grupo comunitario, mientras que el 13% se encuentran en el grupo de juntas de acción comunal (JAC) y con menor puntaje se encuentra niños, niñas y adolescentes, mujeres y jóvenes.

✓ GRUPO SOCIAL

GRUPO SOCIAL	TOTAL	%
CULTURAL	10	10%
DEPORTIVO	13	13%
RELIGIOSO	7	7%
TERCERA EDAD	0	0%
POLITICO	0	0%
COMUNITARIO	5	5%

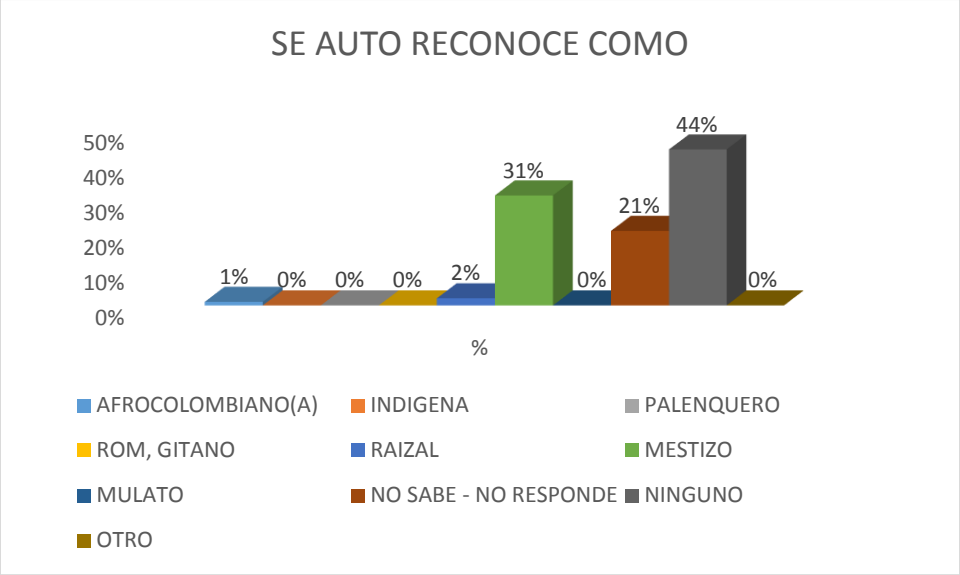
NINGUNA	64	65%
OTRO	0	0%
TOTAL	**99**	**100%**



El 65% de los usuarios caracterizados de la Administración Municipal consideran que no pertenecen a ningún grupo social, mientras que el 13% se encuentran en el grupo deportivo, un 10% en el grupo cultural y con menor puntaje se encuentra religioso y comunitario.

✓ RASGOS FISICOS, USOS Y COSTUMBRES

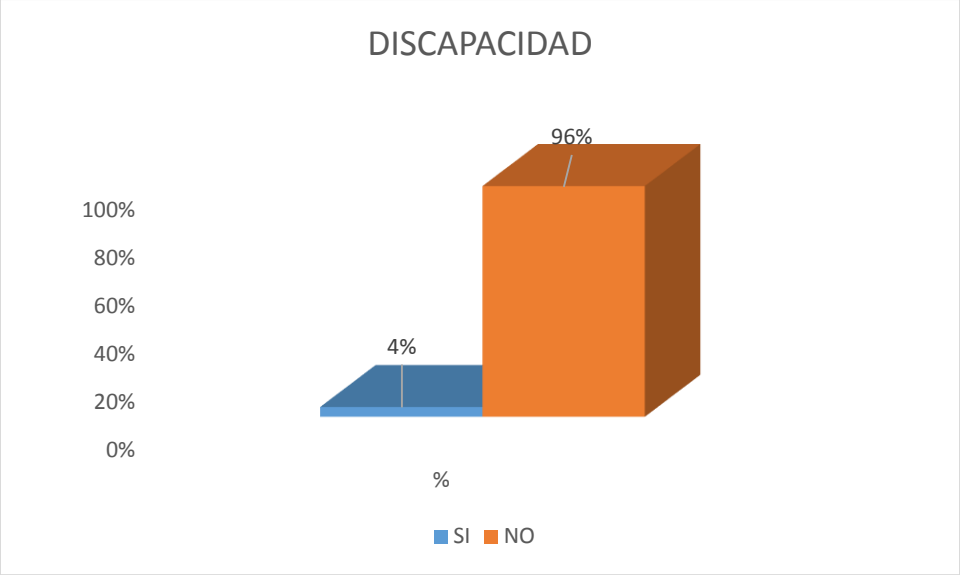
SE AUTO RECONOCE COMO	TOTAL	%
AFROCOLOMBIANO(A)	1	1%
INDIGENA	0	0%
PALENQUERO	0	0%
ROM, GITANO	0	0%
RAIZAL	2	2%
MESTIZO	31	31%
MULATO	0	0%
NO SABE - NO RESPONDE	21	21%
NINGUNO	44	44%
OTRO	0	0%
TOTAL	**99**	**100%**



El 44% de los usuarios caracterizados de la Administración Municipal consideran que no se auto reconocen con ninguno de los ítems nombrados, el 31% se auto reconoce como mestizo, el 21% no saben – no responden y en menor porcentaje se auto reconocen como raizal y afrocolombiano.

- ✓ **DISCAPACIDAD**

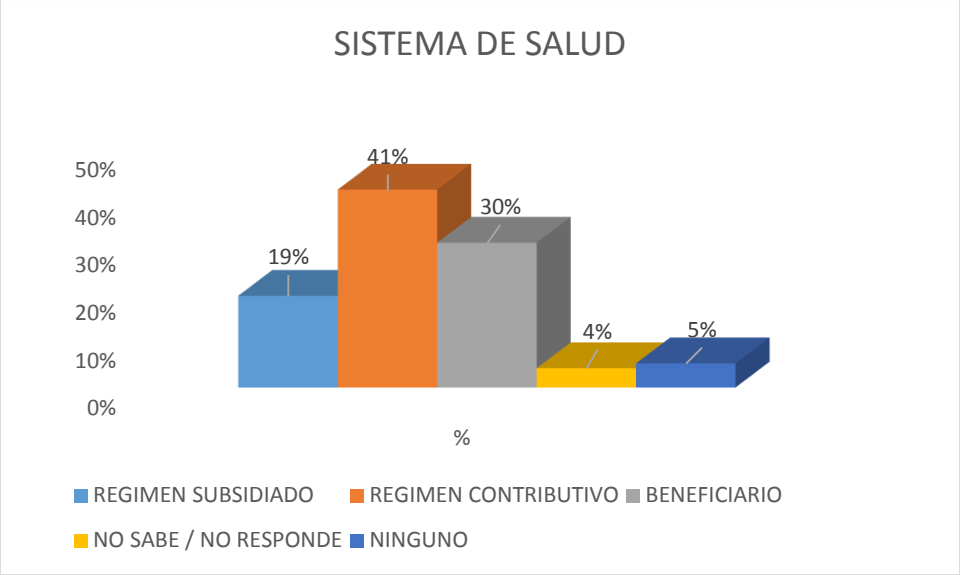
DISCAPACIDAD	TOTAL	%
SI	4	4%
NO	95	96%
TOTAL	**99**	**100%**



El 96% de los usuarios caracterizados de la Administración Municipal no poseen discapacidad mientras que el 4% se encuentran en condición de discapacidad de tipo visual, de movilidad y cognitiva.

✓ SISTEMA DE SALUD

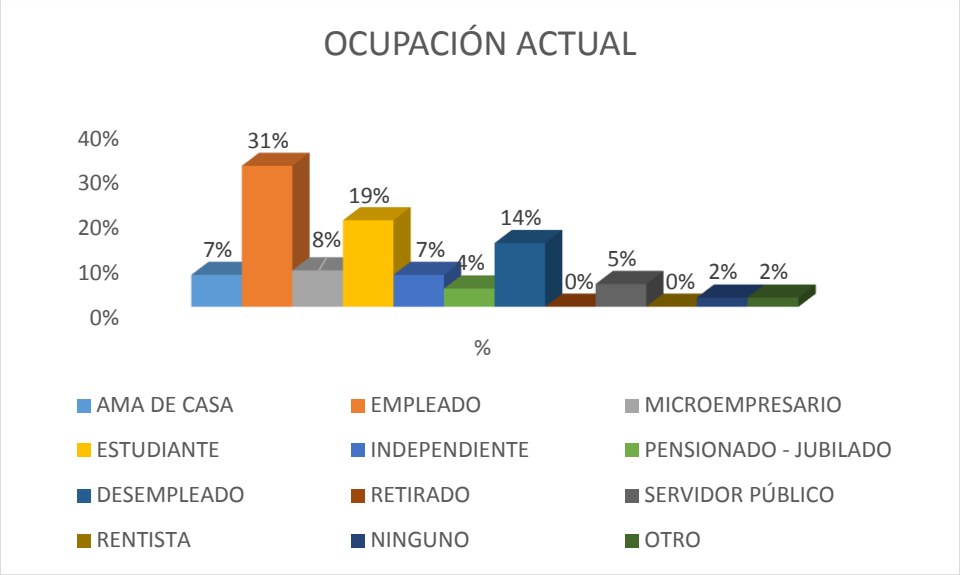
AFILIADO AL SISTEMA DE SALUD	TOTAL	%
REGIMEN SUBSIDIADO	19	19%
REGIMEN CONTRIBUTIVO	41	41%
BENEFICIARIO	30	30%
NO SABE / NO RESPONDE	4	4%
NINGUNO	5	5%
TOTAL	**99**	**100%**



El 41% de los usuarios caracterizados de la Administración Municipal se encuentran afiliados al sistema de salud por régimen contributivo, un 30% son beneficiarios, el 19% por régimen subsidiado y en menor porcentaje no sabe – no responde y ninguno.

- ✓ **OCUPACIÓN**

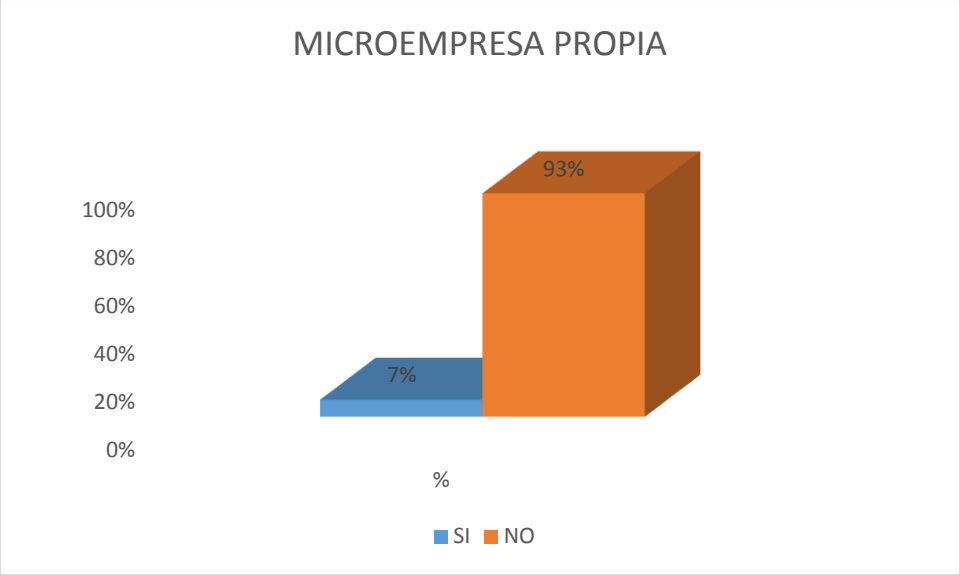
OCUPACIÓN ACTUAL	TOTAL	%
AMA DE CASA	7	7%
EMPLEADO	31	31%
MICROEMPRESARIO	8	8%
ESTUDIANTE	19	19%
INDEPENDIENTE	7	7%
PENSIONADO - JUBILADO	4	4%
DESEMPLEADO	14	14%
RETIRADO	0	0%
SERVIDOR PÚBLICO	5	5%
RENTISTA	0	0%
NINGUNO	2	2%
OTRO	2	2%
TOTAL	**99**	**100%**



El 31% de los usuarios caracterizados se encuentran empleados, el 19% se encuentran estudiando, 14% se encuentran desempleados, el 8% se encuentran realizando actividades como microempresario y en menor porcentaje se encuentran como amas de casa, servidor público, pensionado o jubilado, ninguno y entre otros.

- ✓ **MICROEMPRESA PROPIA**

TIENE MICROEMPRESA PROPIA	TOTAL	%
SI	7	7%
NO	92	93%
TOTAL	**99**	**100%**



De acuerdo a los usuarios caracterizados se puede observar que el 93% no poseen microempresa y el 7% consideran tener microempresa propia.

- ✓ **UNIDAD PRODUCTIVA PROPIA**

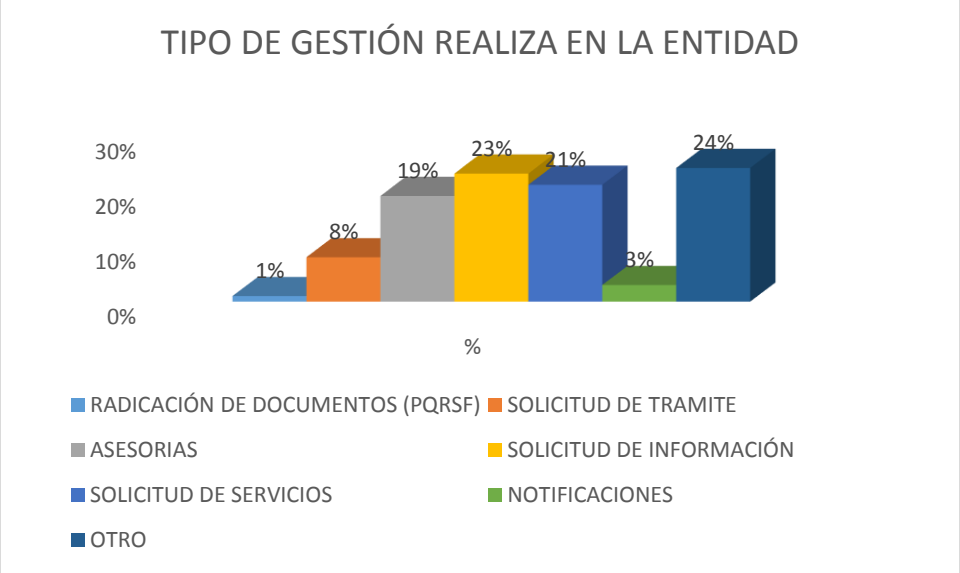
TIENE UNIDAD PRODUCTIVA PROPIA	TOTAL	%
SI	9	9%
NO	90	91%
TOTAL	**0**	**100%**



De acuerdo a los usuarios caracterizados se puede observar que el 91% no poseen unidad productiva propia y el 9% consideran tener unidad productiva propia.

✓ GESTIÓN QUE REALIZA EN LA ENTIDAD

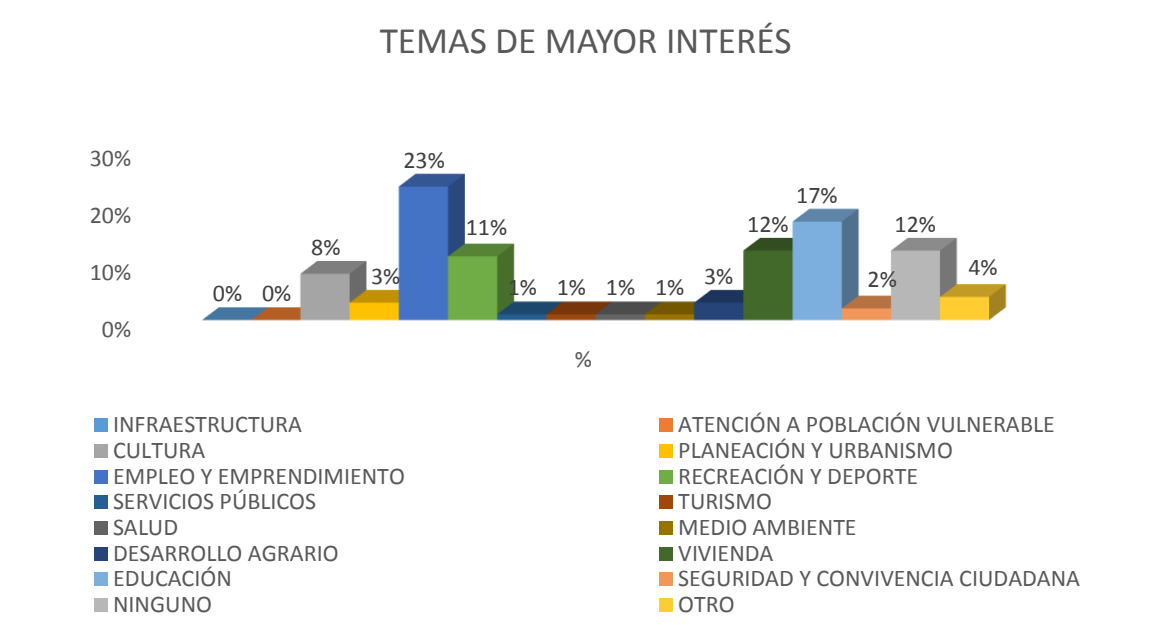
QUÉ TIPO DE GESTIÓN REALIZA EN LA ENTIDAD	TOTAL	%
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS (PQRSF)	1	1%
SOLICITUD DE TRAMITE	8	8%
ASESORIAS	19	19%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	23	23%
SOLICITUD DE SERVICIOS	21	21%
NOTIFICACIONES	3	3%
OTRO	24	24%
TOTAL	**99**	**100%**



De acuerdo a los usuarios caracterizados de la Administración Municipal el tipo de gestión que realizan en la entidad con el 24% otra gestión dentro de los cuales se mencionan como ofertas de empleo y capacitaciones, el 23% realizan la solicitud de información, el 21% solicitud de algún servicio, con un 19% asesorías y en menor porcentaje tramites, notificaciones y radicación de documentos (PQRSF).

✓ TEMAS DE MAYOR INTERES

TEMAS DE MAYOR INTERÉS POR LOS QUE ACUDE A LA ALCALDÍA	TOTAL	%
INFRAESTRUCTURA	0	0%
ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE	0	0%
CULTURA	8	8%
PLANEACIÓN Y URBANISMO	3	3%
EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO	23	23%
RECREACIÓN Y DEPORTE	11	11%
SERVICIOS PÚBLICOS	1	1%
TURISMO	1	1%
SALUD	1	1%
MEDIO AMBIENTE	1	1%
DESARROLLO AGRARIO	3	3%
VIVIENDA	12	12%
EDUCACIÓN	17	17%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2	2%
NINGUNO	12	12%
OTRO	4	4%
TOTAL	99	100%

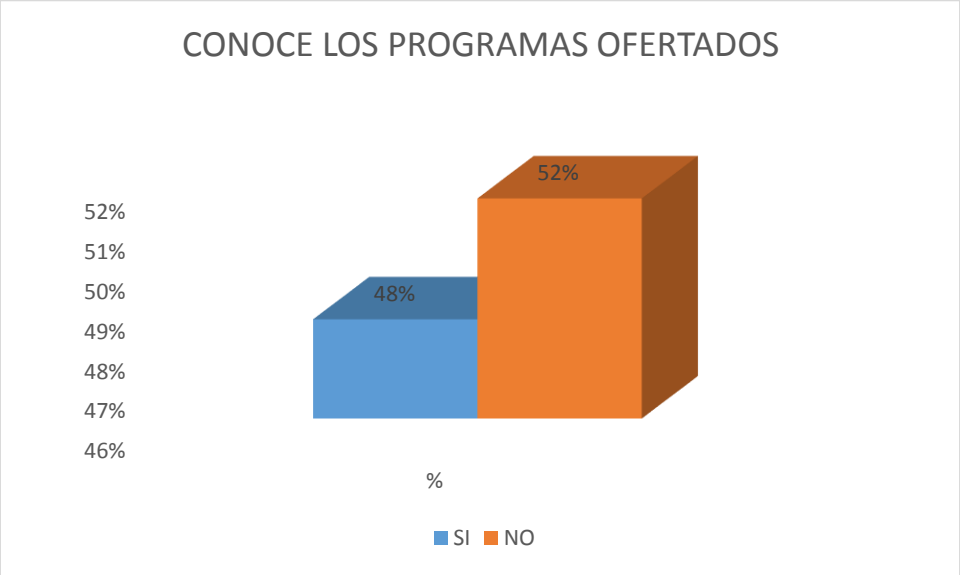


De acuerdo a los usuarios caracterizados de la Administración Municipal los temas de mayor interés se encuentran centrados en empleo y emprendimiento con un 23%, con un 17% educación, 12 % en vivienda y 11% en recreación y deporte, así como en menor proporción

los temas de cultura, desarrollo agrario, seguridad y convivencia ciudadana, planeación y urbanismo, servicios públicos, turismo, salud y medio ambiente.

✓ CONOCIMIENTO DE SERVICIOS Y PROGRAMAS OFERTADOS

CONOCE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS OFERTADOS POR PARTE DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL	TOTAL	%
SI	48	48%
NO	51	52%
TOTAL	**99**	**100%**

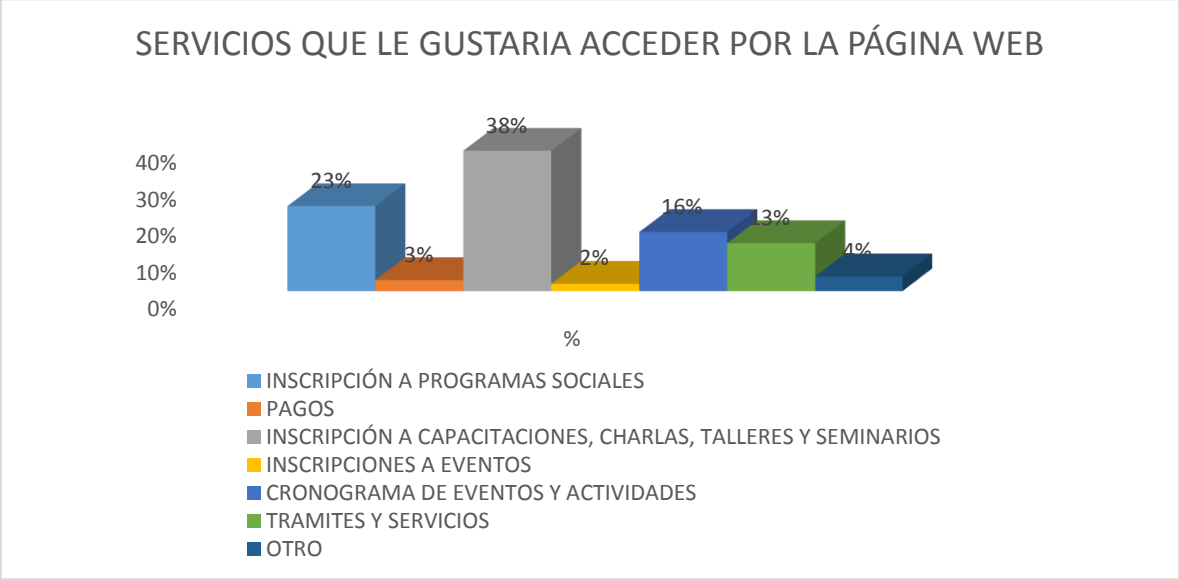


De acuerdo a los usuarios caracterizados se puede observar que el 52% no poseen conocimiento sobre los programas y servicios ofertados por la Administración Municipal y el 48% consideran tener información sobre los programas y servicios ofertados.

✓ SERVICIOS QUE LE GUSTARIA ACCEDER POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB

CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS LE GUSTARÍA ACCEDER MEDIANTE LA PAGINA WEB	TOTAL	%
INSCRIPCIÓN A PROGRAMAS SOCIALES	23	23%
PAGOS	3	3%
INSCRIPCIÓN A CAPACITACIONES, CHARLAS, TALLERES Y SEMINARIOS	38	38%
INSCRIPCIONES A EVENTOS	2	2%
CRONOGRAMA DE EVENTOS Y ACTIVIDADES	16	16%

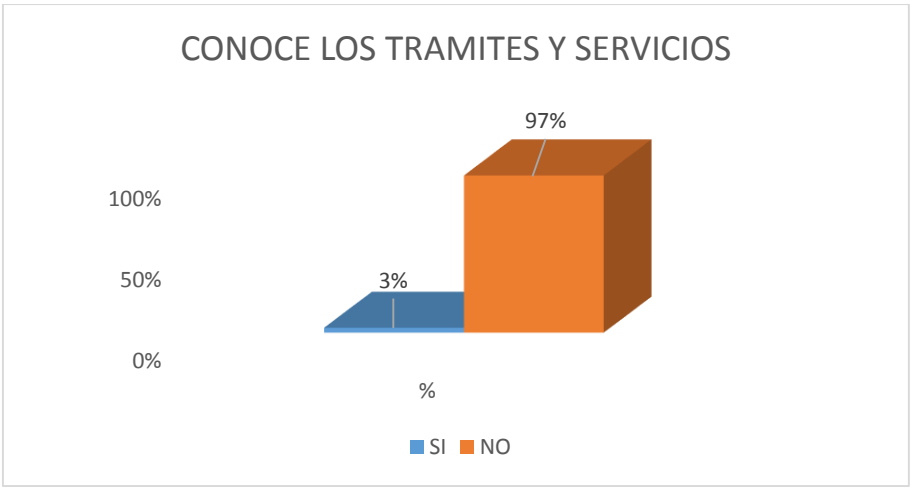
TRAMITES Y SERVICIOS	13	13%
OTRO	4	4%
TOTAL	**99**	**100%**



De acuerdo a los usuarios caracterizados de la Administración Municipal los servicios que les gustaría acceder por medio de la página web con un 38% inscripción a capacitaciones, charlas, talleres y seminarios, el 23% inscripción a programas sociales, el 16% acceder a cronogramas de eventos y actividades, el 13% acceder a tramites y en menor porcentaje inscripción a eventos entre otros.

✓ CONOCIMIENTO DE TRAMITES Y SERVICIOS

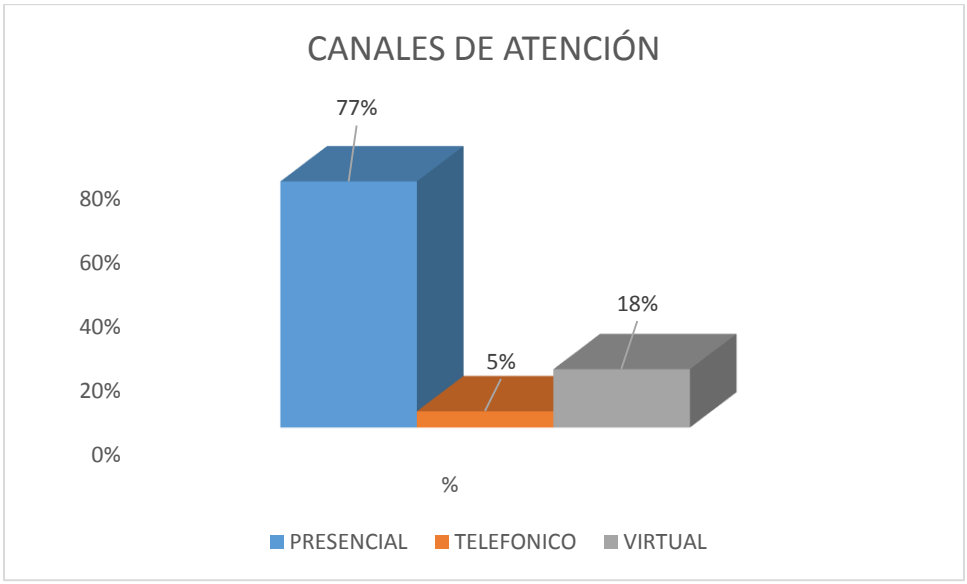
CONOCE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DISPONIBLES EN LA PÁGINA WEB	TOTAL	%
SI	3	3%
NO	96	97%
TOTAL	**99**	**100%**



De acuerdo a los usuarios caracterizados se puede observar que el 97% no poseen conocimiento sobre los trámites y servicios ofertados por la Administración Municipal y el 3% consideran tener información sobre los trámites y servicios ofertados.

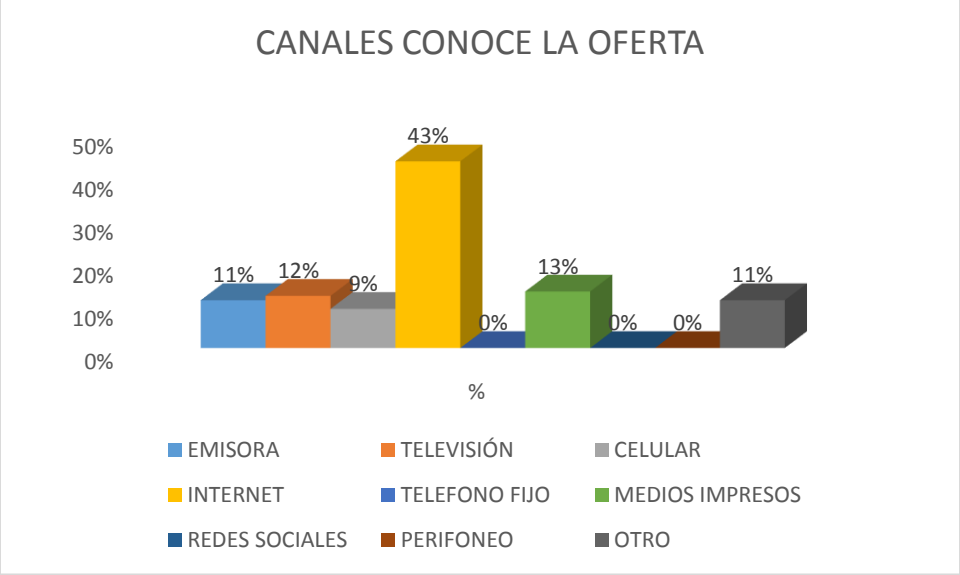
✓ CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	TOTAL	%
PRESENCIAL	76	77%
TELEFONICO	5	5%
VIRTUAL	18	18%
TOTAL	**99**	**100%**



El 77% de los usuarios caracterizados realizan gestiones en la Administración Municipal de manera presencial, el 18% por medio virtual y el 5% de manera telefónica.

A TRAVÉS DE QUE CANALES CONOCE LOS DIFERENTES PROGRAMAS QUE OFRECE LA ALCALDÍA	TOTAL	%
EMISORA	11	11%
TELEVISIÓN	12	12%
CELULAR	9	9%
INTERNET	43	43%
TELEFONO FIJO	0	0%
MEDIOS IMPRESOS	13	13%
REDES SOCIALES	0	0%
PERIFONEO	0	0%
OTRO	11	11%
TOTAL	**99**	**100%**

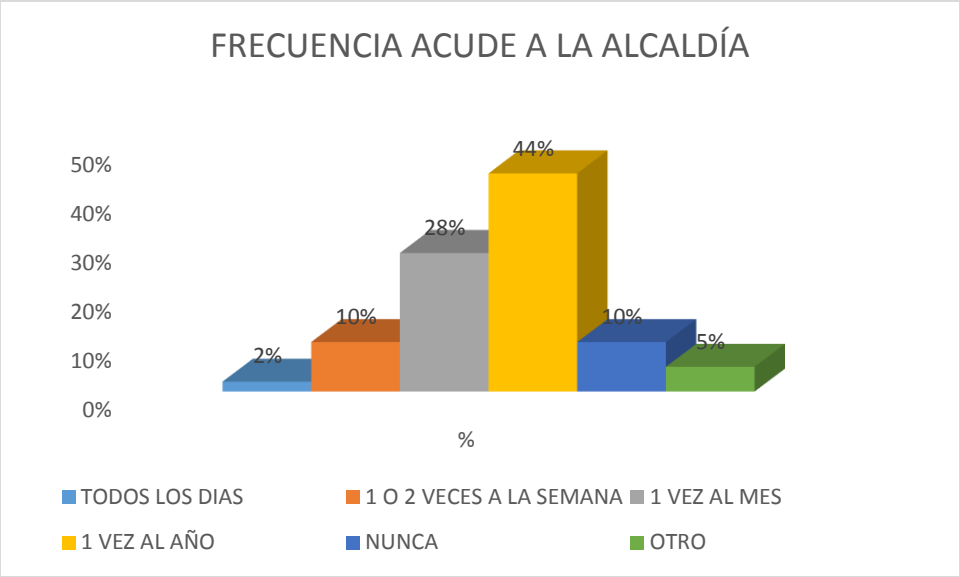


De acuerdo a los usuarios caracterizados se puede observar que el 43% conoce de los programas por medio de la difusión realizada en internet, el 13% por medios impresos, el 12% a través de televisión, el 11% en emisora y en menor porcentaje por medio del celular entre otros.

- ✓ **FRECUENCIA**

CON QUE FRECUENCIA ACUDE A LA ALCALDÍA	TOTAL	%
TODOS LOS DIAS	2	2%
1 O 2 VECES A LA SEMANA	10	10%

1 VEZ AL MES	28	28%
1 VEZ AL AÑO	44	44%
NUNCA	10	10%
OTRO	5	5%
TOTAL	**99**	**100%**



De acuerdo a los usuarios caracterizados el 44% acude a la Administración Municipal 1 vez al año, el 28% 1 vez al mes, el 10% 1 o 2 veces por semana y/o nunca, un 5% otro y 2% todos los días.

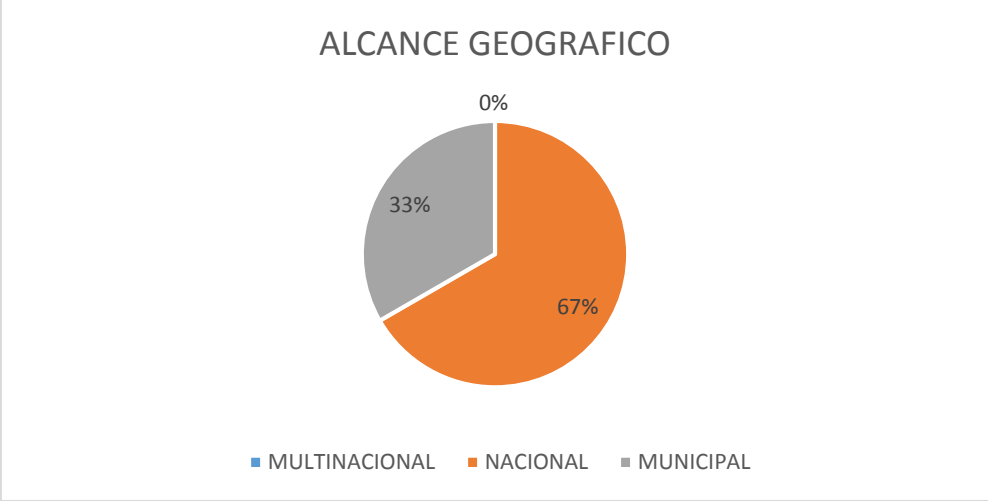
9. INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PERSONA JURIDICA

Se realizó el registro de Caracterización para 9 usuarios de persona jurídica, por medio del link habilitado en la página web del Municipio http://www.sopo-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Caracterizacion-de-Usuarios.aspx#

A continuación, se detalla la información obtenida a partir de la aplicación de la encuesta:

✓ ALCANCE GEOGRAFICO

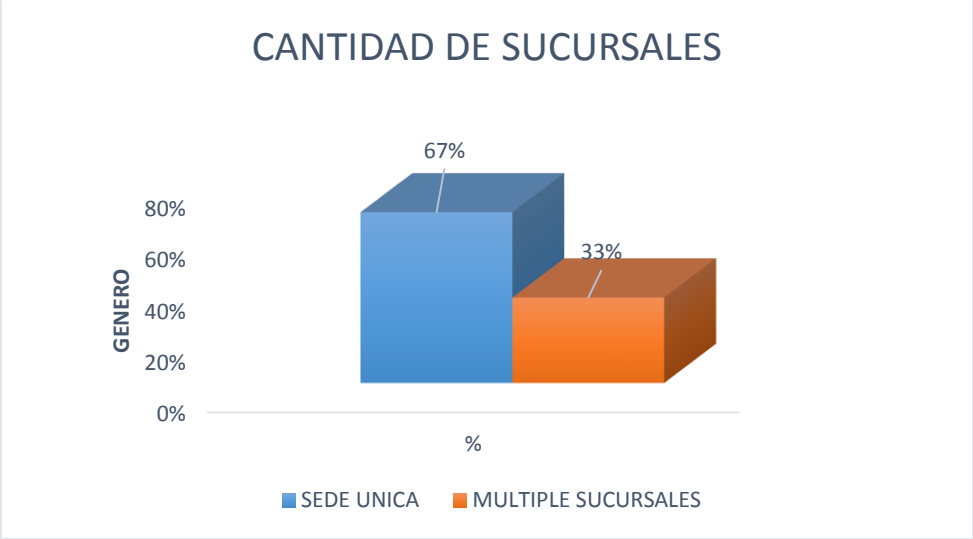
ALCALCE GEOGRAFICO	TOTAL	%
MULTINACIONAL	0	0%
NACIONAL	6	67%
MUNICIPAL	3	33%
TOTAL	**9**	**100%**



De acuerdo a las empresas caracterizadas en la Administración Municipal estas reflejan que el 67% tienen alcance geográfico nacional y el 33% alcance geográfico municipal.

✓ SUCURSALES

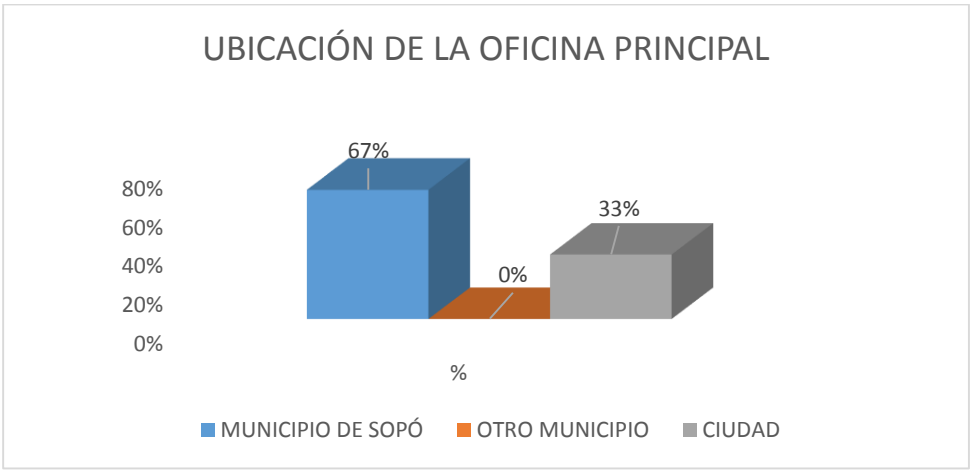
CANTIDAD DE SUCURSALES	TOTAL	%
SEDE UNICA	6	67%
MULTIPLE SUCURSALES	3	33%
TOTAL	**9**	**100%**



De acuerdo a los usuarios caracterizados el 67% cuentan con sede única y el 33% con múltiples sucursales.

- ✓ **UBICACIÓN OFICINA PRINCIPAL**

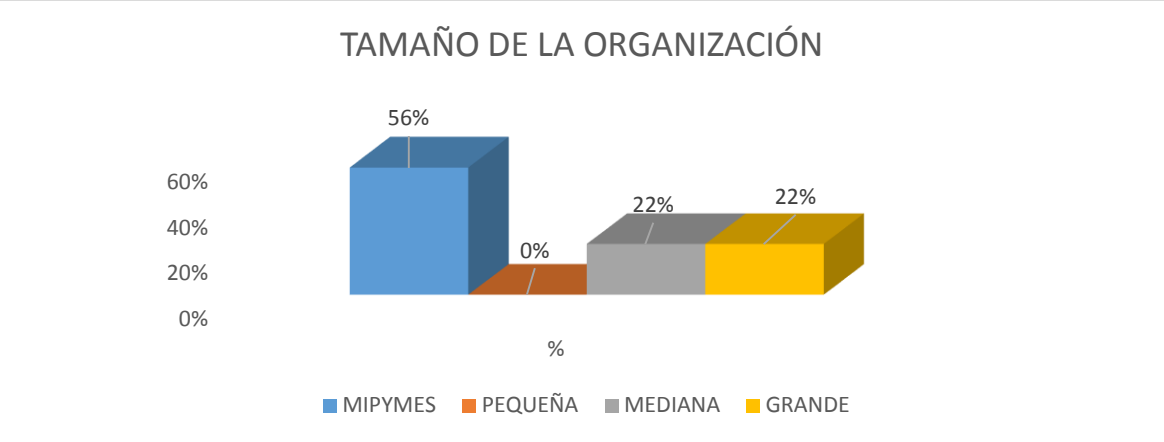
UBICACIÓN DE LA OFICINA PRINCIPAL	TOTAL	%
MUNICIPIO DE SOPÓ	6	67%
OTRO MUNICIPIO	0	0%
CIUDAD	3	33%
TOTAL	**9**	**100%**



Respecto a la ubicación el 67% cuentan con oficina principal en el Municipio de Sopó y el 33% con oficina principal en la ciudad de Bogotá D.C.

✓ SUCURSALES

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN	TOTAL	%
MIPYMES	5	56%
PEQUEÑA	0	0%
MEDIANA	2	22%
GRANDE	2	22%
TOTAL	**9**	**100%**

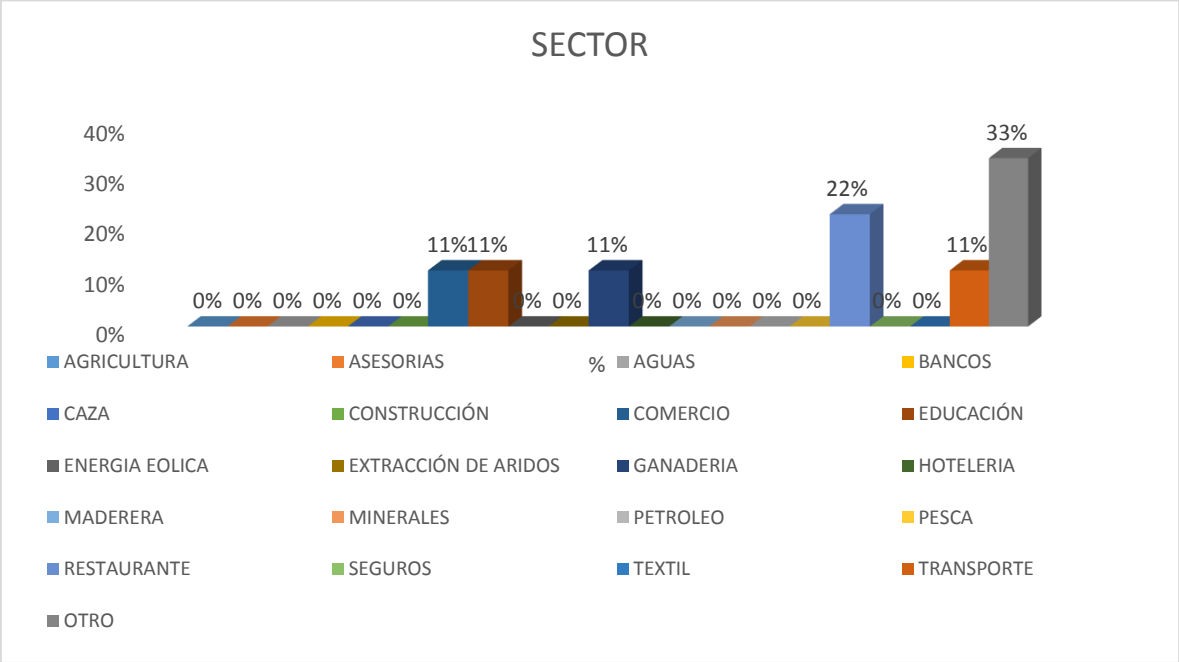


Frente al tamaño de la organización se evidencia que el 56% son MiPymes y con un 22% son de tamaño mediana y grande.

✓ SECTOR

SECTOR	TOTAL	%
AGRICULTURA	0	0%
ASESORIAS	0	0%
AGUAS	0	0%
BANCOS	0	0%
CAZA	0	0%
CONSTRUCCIÓN	0	0%
COMERCIO	1	11%
EDUCACIÓN	1	11%
ENERGIA EOLICA	0	0%
EXTRACCIÓN DE ARIDOS	0	0%
GANADERIA	1	11%
HOTELERIA	0	0%
MADERERA	0	0%
MINERALES	0	0%

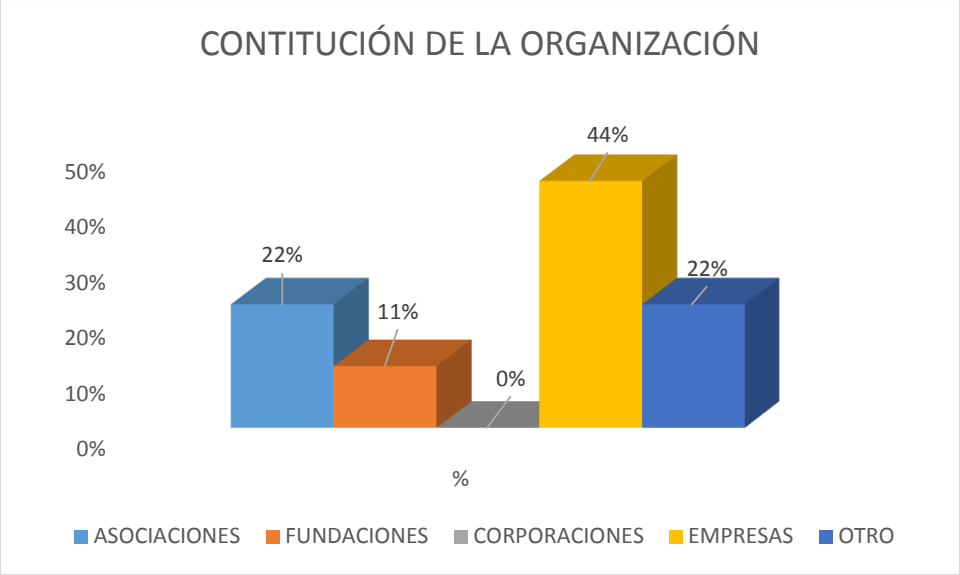
PETROLEO	0	0%
PESCA	0	0%
RESTAURANTE	2	22%
SEGUROS	0	0%
TEXTIL	0	0%
TRANSPORTE	1	11%
OTRO	3	33%
TOTAL	**9**	**100%**



De acuerdo a las empresas caracterizadas se puede demostrar que el 33% se encuentran en el sector de otros, con un 22% en el sector de restaurantes, y con 11% en ganadería, comercio, educación y transporte.

✓ CONSTITUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

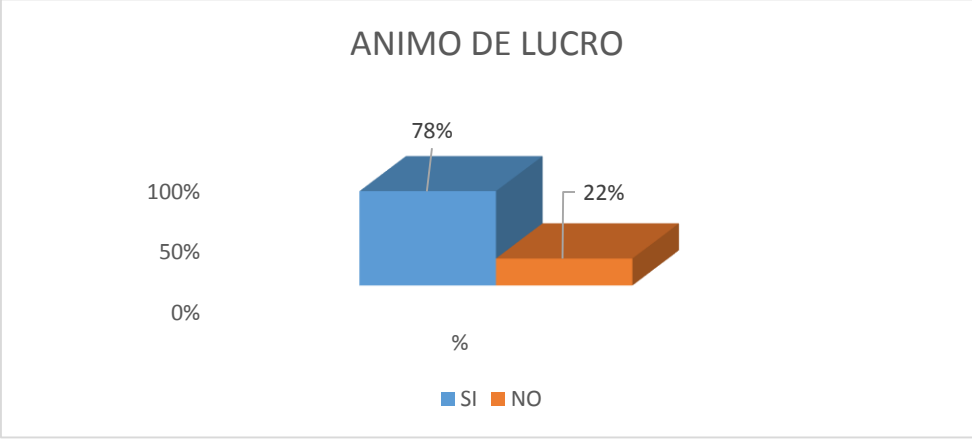
COMO ESTA CONSTITUIDA SU ORGANIZACIÓN	TOTAL	%
ASOCIACIONES	2	22%
FUNDACIONES	1	11%
CORPORACIONES	0	0%
EMPRESAS	4	44%
OTRO	2	22%
TOTAL	**9**	**100%**



El 44% de las empresas caracterizadas se encuentran constituidas como empresas, en un 22% como asociaciones y otros como Sociedad por Acciones Simplificada y socios y en un 11% como fundaciones.

- ✓ **ANIMO DE LUCRO**

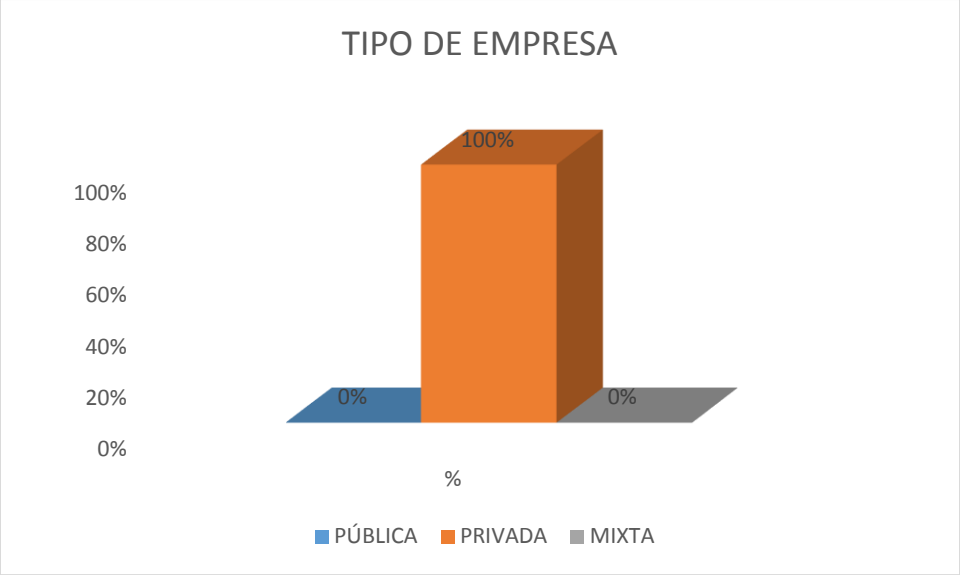
ANIMO DE LUCRO	TOTAL	%
SI	7	78%
NO	2	22%
TOTAL	9	100%



El 78% de las organizaciones caracterizadas son con ánimo de lucro mientras que el 22% no tienen ánimo de lucro.

✓ TIPO DE EMPRESA

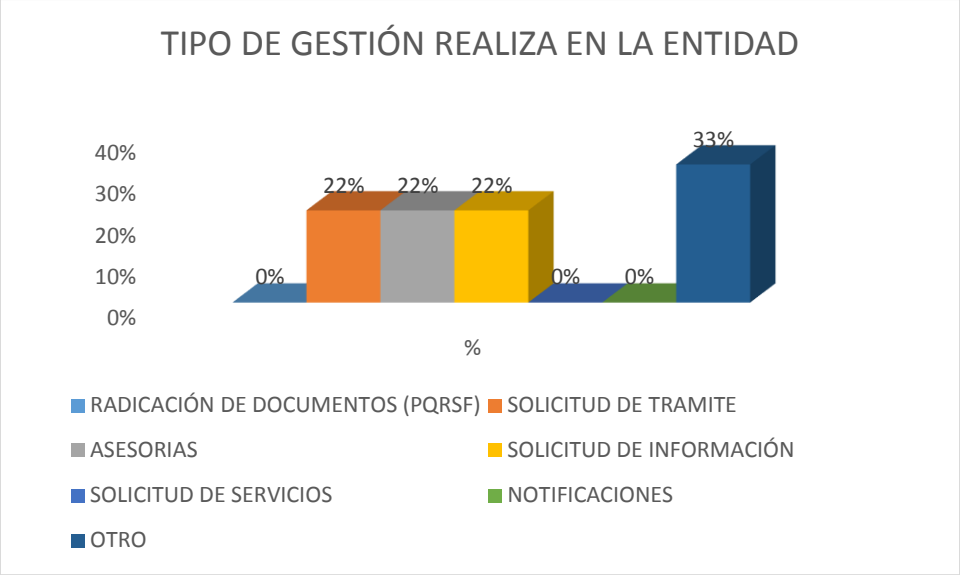
TIPO DE EMPRESA	TOTAL	%
PÚBLICA	0	0%
PRIVADA	9	100%
MIXTA	0	0%
TOTAL	9	100%



El 100% de las empresas caracterizadas son empresas de tipo privado.

✓ GESTIÓN QUE REALIZA EN LA ENTIDAD

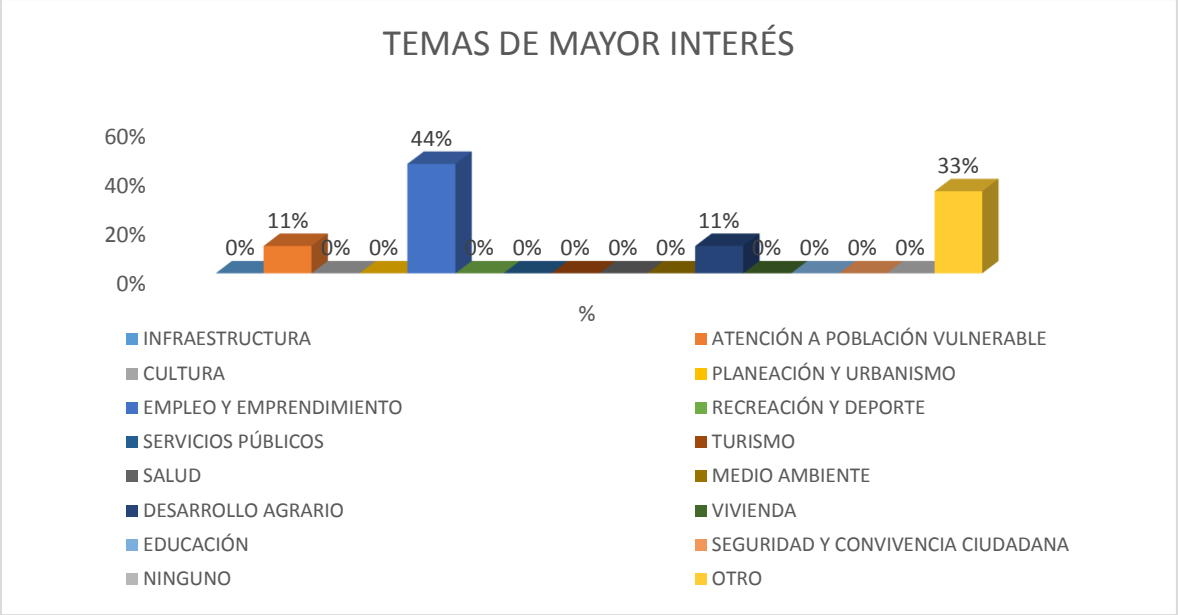
QUÉ TIPO DE GESTIÓN REALIZA EN LA ENTIDAD	TOTAL	%
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS (PQRSF)	0	0%
SOLICITUD DE TRAMITE	2	22%
ASESORIAS	2	22%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	22%
SOLICITUD DE SERVICIOS	0	0%
NOTIFICACIONES	0	0%
OTRO	3	33%
TOTAL	9	100%



De acuerdo a las organizaciones caracterizadas de la Administración Municipal el tipo de gestión que realizan en la entidad con el 34% otra gestión dentro de los cuales se mencionan que acceden a todas las nombradas, el 22% realizan la solicitud de información, asesorías y tramites.

✓ TEMAS DE MAYOR INTERES

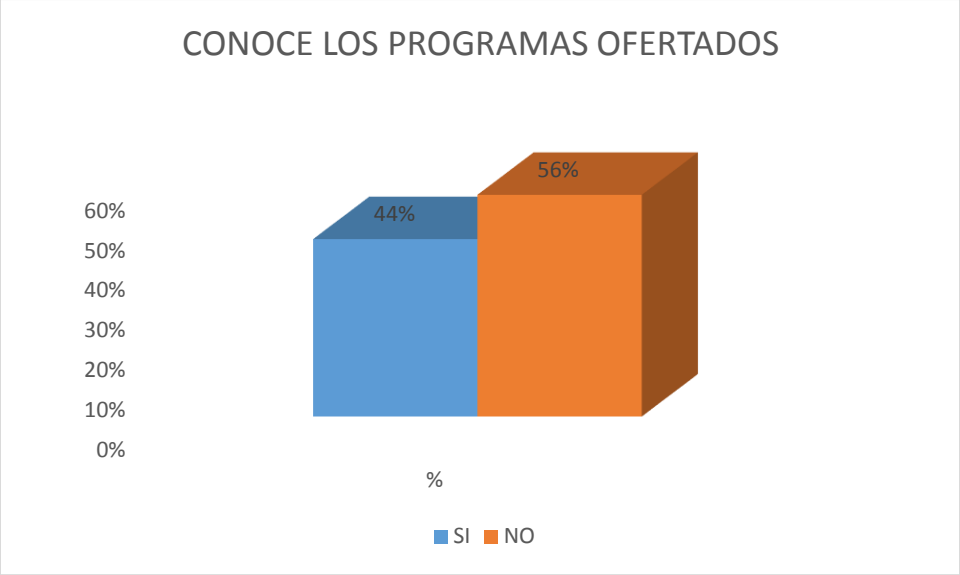
TEMAS DE MAYOR INTERÉS POR LOS QUE ACUDE A LA ALCALDÍA	TOTAL	%
INFRAESTRUCTURA	0	0%
ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE	1	11%
CULTURA	0	0%
PLANEACIÓN Y URBANISMO	0	0%
EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO	4	44%
RECREACIÓN Y DEPORTE	0	0%
SERVICIOS PÚBLICOS	0	0%
TURISMO	0	0%
SALUD	0	0%
MEDIO AMBIENTE	0	0%
DESARROLLO AGRARIO	1	11%
VIVIENDA	0	0%
EDUCACIÓN	0	0%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	0	0%
NINGUNO	0	0%
OTRO	3	33%
TOTAL	**9**	**100%**



De acuerdo a las organizaciones caracterizadas de la Administración Municipal los temas de mayor interés se encuentran centrados en empleo y emprendimiento con un 44%, con un 33% en otros como Hacienda, Obras Públicas, trámites legales para el funcionamiento del establecimiento e Impuestos, el 11% desarrollo agrario y atención a población vulnerable.

✓ CONOCIMIENTO DE SERVICIOS Y PROGRAMAS OFERTADOS

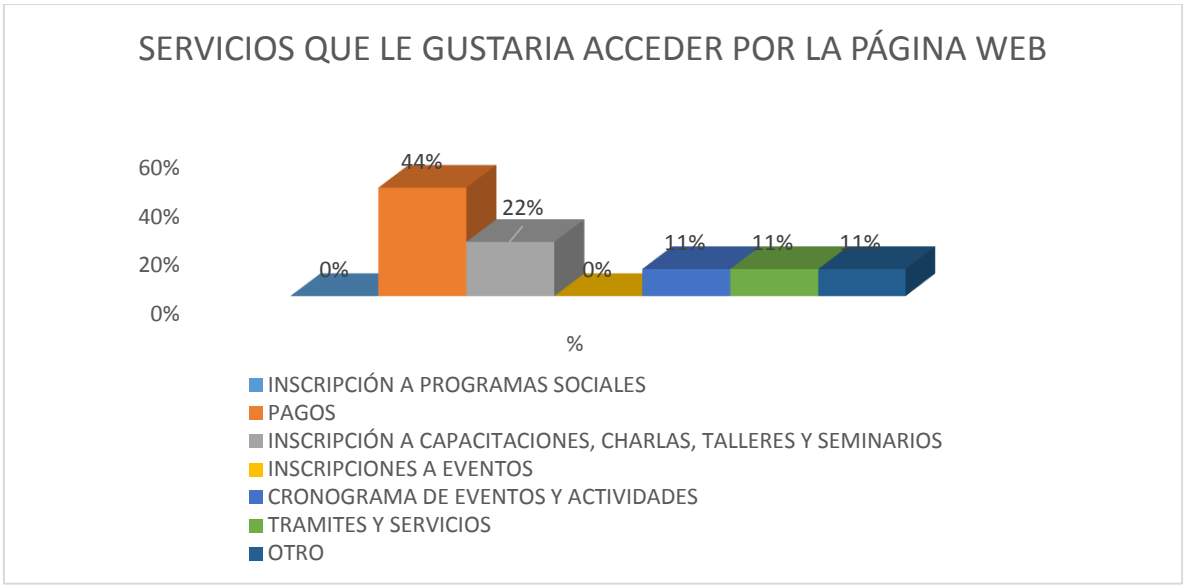
CONOCE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS OFERTADOS POR PARTE DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL	TOTAL	%
SI	4	44%
NO	5	56%
TOTAL	**9**	**100%**



De acuerdo a las organizaciones caracterizadas se puede observar que el 56% no poseen conocimiento sobre los programas y servicios ofertados por la Administración Municipal y el 44% consideran tener información sobre los programas y servicios ofertados.

✓ SERVICIOS QUE LE GUSTARIA ACCEDER POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB

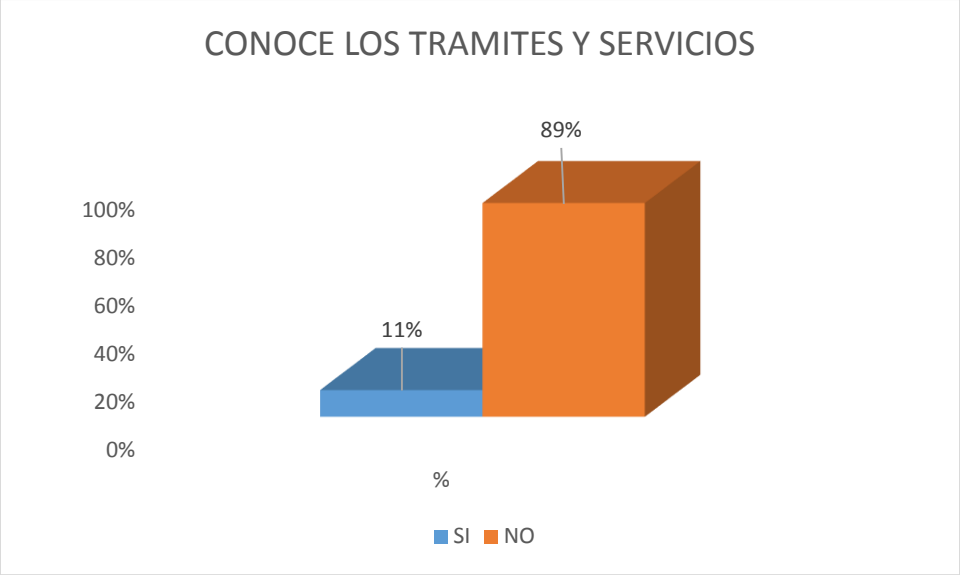
CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS LE GUSTARÍA ACCEDER MEDIANTE LA PAGINA WEB	TOTAL	%
INSCRIPCIÓN A PROGRAMAS SOCIALES	0	0%
PAGOS	4	44%
INSCRIPCIÓN A CAPACITACIONES, CHARLAS, TALLERES Y SEMINARIOS	2	22%
INSCRIPCIONES A EVENTOS	0	0%
CRONOGRAMA DE EVENTOS Y ACTIVIDADES	1	11%
TRAMITES Y SERVICIOS	1	11%
OTRO	1	11%
TOTAL	**9**	**100%**



De acuerdo a las organizaciones caracterizadas de la Administración Municipal los servicios que les gustaría acceder por medio de la página web con un 44% es pagos, el 22% inscripción a capacitaciones, charlas, talleres y seminarios y con un 11% a cronograma de eventos y trámites y servicios.

✓ CONOCIMIENTO DE TRAMITES Y SERVICIOS

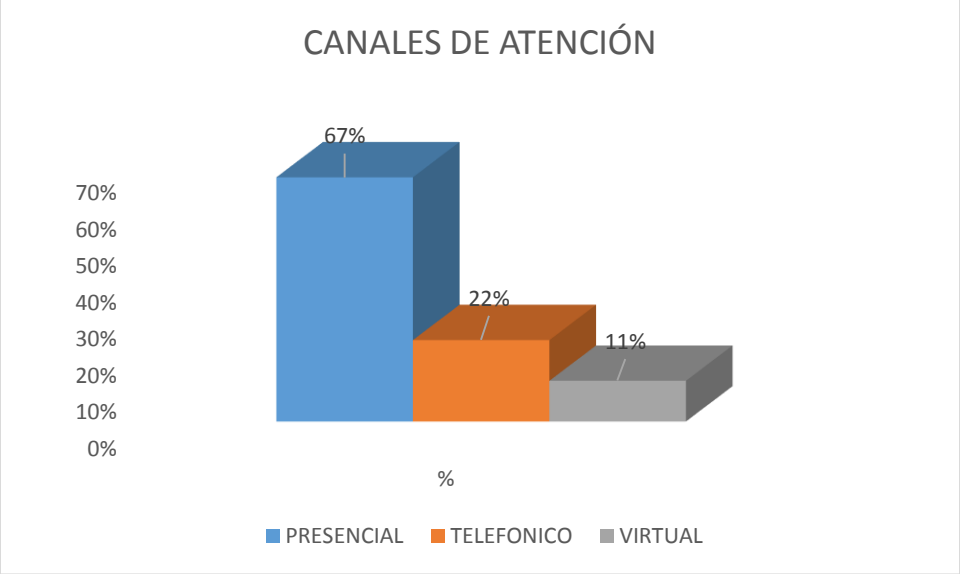
CONOCE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DISPONIBLES EN LA PÁGINA WEB	TOTAL	%
SI	1	11%
NO	8	89%
TOTAL	**9**	**100%**



De acuerdo a las organizaciones caracterizadas se puede observar que el 89% no poseen conocimiento sobre los trámites y servicios ofertados por la Administración Municipal y el 11% consideran tener información sobre los trámites y servicios ofertados.

✓ CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	TOTAL	%
PRESENCIAL	6	67%
TELEFONICO	2	22%
VIRTUAL	1	11%
TOTAL	**9**	**100%**



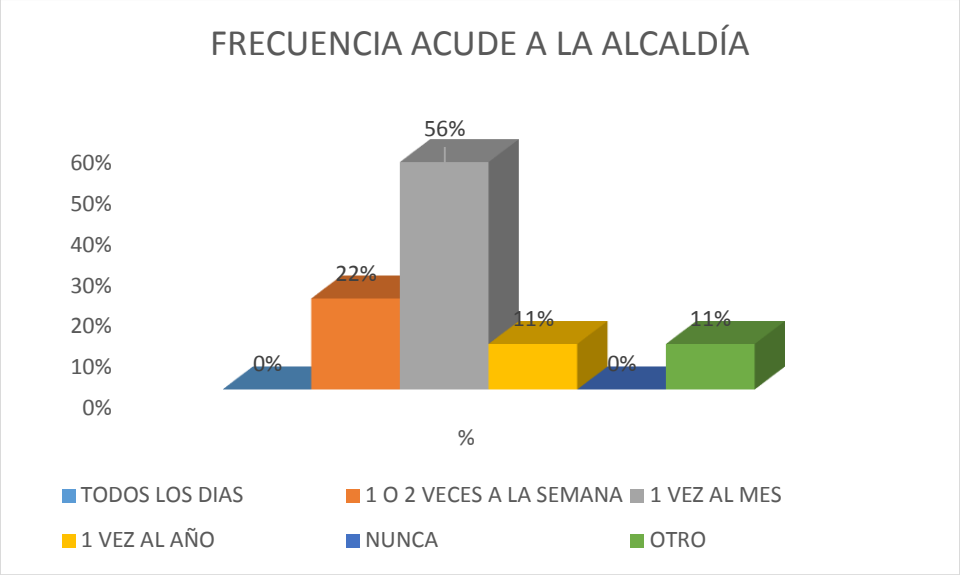
El 67% de las organizaciones caracterizadas realizan gestiones en la Administración Municipal de manera presencial, el 22% de manera telefónica y el 11% de forma virtual.

A TRAVÉS DE QUE CANALES CONOCE LOS DIFERENTES PROGRAMAS QUE OFRECE LA ALCALDÍA	TOTAL	%
EMISORA	0	0%
TELEVISIÓN	0	0%
CELULAR	0	0%
INTERNET	2	22%
TELEFONO FIJO	1	11%
MEDIOS IMPRESOS	1	11%
REDES SOCIALES	4	44%
PERIFONEO	0	0%
OTRO	1	11%
TOTAL	**9**	**100%**

De acuerdo a los usuarios caracterizados se puede observar que el 44% conoce de los programas por medio de la difusión realizada en redes sociales, el 22% por internet y con un 11% a través de teléfono fijo, medios impresos y otro por medio de email – correo.

- ✓ **FRECUENCIA**

CON QUE FRECUENCIA ACUDE A LA ALCALDÍA	TOTAL	%
TODOS LOS DIAS	0	0%
1 O 2 VECES A LA SEMANA	2	22%
1 VEZ AL MES	5	56%
1 VEZ AL AÑO	1	11%
NUNCA	0	0%
OTRO	1	11%
TOTAL	**9**	**100%**



De acuerdo a las organizaciones caracterizadas el 56% acude a la Administración Municipal 1 vez al mes, el 22% acude 1 o 2 veces a la semana y el 11% acude 1 vez al año.

ANEXOS

TABULACIÓN ENCUESTA CARACTERIZACIÓN PERSONAS NATURALES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE SOPÓ

Total de Encuestas	99
Encuestas Aplicadas	99
Diferencia	0

ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Total Preguntas Efectuadas	29
Preguntas Nulas, Blancas o no Contestadas	0
Diferencia	29

Municipio Encuestado: SOPO

1	SEXO		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	**HOMBRE**	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	28	**28%**	100%
B)	**MUJER**	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX	71	**72%**	
C)	**INTERSEXUAL**		0	**0%**	EXCELENTE

2	GENERO		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	**HETEROSEXUAL**	X X X

3	EDAD		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	**0 A 5 AÑOS**		0	**0%**	100%
B)	**6 A 11 AÑOS**		0	**0%**	
C)	**12 A 18 AÑOS**	XXXXXXX	7	**7%**	
D)	**19 A 28 AÑOS**	XXXXXX

4	MUNICIPIO DE RESIDENCIA		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**ZIPAQUIRA**	X	1	**1%**	100%
B)	**BOGOTA D.C.**	X X	2	**2%**	
C)	**SESQUILE**	X	1	**1%**	
D)	**CHIA**	X	1	**1%**	
E)	**BOCHALEMA**	X	1	**1%**	
F)	**FLANDES**	X	1	**1%**	
G)	**BOJACA**	X	1	**1%**	
H)	**SOPÓ**	X X X

5	ZONA DE UBICACIÓN		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	**URBANA**	XXXX

7	ESTADO CIVIL		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**SOLTERO(A)**	XXXX

8	ES CABEZA DE FAMILIA O JEFE DE HOGAR		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**SI**	X X X

9	NÚMERO DE HIJOS		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**0**	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	29	**29%**	100%
B)	**1**	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	20	**20%**	
C)	**2**	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	35	**35%**	
D)	**3**	XXXXXXXXX	9	**9%**	
E)	**4**	XXXXX	5	**5%**	
F)	**5**	X	1	**1%**	EXCELENTE

10	NIVEL DE ESCOLARIDAD		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	BASICA PRIMARIA	XX	2	2%	100%
B)	BASICA SECUNDARIA	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	27	27%	
C)	ESPECIALIZACIÓN	XXXXXXXXX	9	9%	
D)	MAESTRIA	X	1	1%	
E)	MEDIA ACADEMICA O CLASICA	XXXXXXX	7	7%	
F)	MEDIA TECNICA	XXXXXX	6	6%	
G)	PREESCOLAR	XX	2	2%	
H)	PROFESIONAL	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	23	23%	
I)	TECNICA PROFESIONAL	XXXXXXXXXXXXXX	14	14%	
J)	TECNOLOGICA	xxxxxxxx	8	8%	EXCELENTE

11	USTED PERTENECE A ALGUN GRUPO POBLACIONAL		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	ADULTO MAYOR	XXX	3	3%	100%
B)	HABITANTE DE CALLE Y EN CALLE		0	0%	
C)	REINSERTADOS		0	0%	
D)	PERSONAS CON DISCAPADIAD	XX	2	2%	
E)	GRUPO LGTBI		0	0%	
F)	VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	X	1	1%	
G)	RECICLADORES DE OFICIO		0	0%	
H)	MIGRANTES		0	0%	
I)	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN TRABAJO INFANTIL	XXXXX	5	5%	
J)	NINGUNO	XXXX

12	USTED PERTENECE A ALGUN GRUPO COMUNITARIO		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	ORGANIZACIONES AFRO		0	0%	100%
B)	GRUPO DE MUJERES	X	1	1%	
C)	GRUPO ORGANIZADO DE JOVENES	X	1	1%	
D)	GRUPO DE ADULTOS MAYORES		0	0%	
E)	JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL (JAC)	X X X X X X X X X X X X X	13	13%	
F)	JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL (JAL)		0	0%	
G)	CABILDOS INDIGENAS		0	0%	
H)	GRUPOS ORGANIZADOS LGTBI		0	0%	
I)	GRUPO ORGANIZADO DE RECICLADORES		0	0%	
J)	GRUPO DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	X X X	3	3%	
K)	GRUPO DE LA MESA DE VICTIMAS		0	0%	
L)	NINGUNO	X X X X X X X X X X X X X

13	USTED PERTENECE A ALGUN GRUPO SOCIAL		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**CULTURAL**	X X X X X X X X X X	10	**10%**	100%
B)	**DEPORTIVO**	X X X X X X X X X X X X X	13	**13%**	
C)	**RELIGIOSO**	X X X X X X X	7	**7%**	
D)	**TERCERA EDAD**		0	**0%**	
E)	**POLITICO**		0	**0%**	
F)	**COMUNITARIO**	X X X X X	5	**5%**	
G)	**NINGUNA**	X X X X X X X X X X X X X

14	DE ACUERDO CON SUS RASGOS FISICOS, USOS Y COSTUMBRES USTED SE AUTO RECONOCE COMO		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	AFROCOLOMBIANO(A)	X	1	1%	100%
B)	INDIGENA		0	0%	
C)	PALENQUERO		0	0%	
D)	ROM, GITANO		0	0%	
E)	RAIZAL	X X	2	2%	
F)	MESTIZO	X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X	31	31%	
G)	MULATO		0	0%	
H)	NO SABE - NO RESPONDE	X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X	21	21%	
I)	NINGUNO	X X X X X X X X X X X X X X X X X X X

15	POSEE ALGUNA CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	SI	XXXX	4	4%	100%
B)	NO	XXXX

17	CUAL ES SU NIVEL DE INGRESOS MENSUAL		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**< SMMLV**	X X X

18	ACTUALMENTE ESTA AFILIADO AL SISTEMA DE SALUD		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**REGIMEN SUBSIDIADO**	XXXXXXXXXXXXXXXXXXX	19	**19%**	100%
B)	**REGIMEN CONTRIBUTIVO**	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

19	CUAL ES SU OCUPACIÓN ACTUAL		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	AMA DE CASA	XXXXXXX	7	7%	100%
B)	EMPLEADO	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	31	31%	
C)	MICROEMPRESARIO	XXXXXXXX	8	8%	
D)	ESTUDIANTE	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	19	19%	
E)	INDEPENDIENTE	XXXXXXX	7	7%	
F)	PENSIONADO - JUBILADO	XXXX	4	4%	
G)	DESEMPLEADO	XXXXXXXXXXXXXX	14	14%	
H)	RETIRADO		0	0%	
I)	SERVIDOR PÚBLICO	XXXXX	5	5%	
J)	RENTISTA		0	0%	
K)	NINGUNO	XX	2	2%	
L)	OTRO	XX	2	2%	EXCELENTE

20	TIENE MICROEMPRESA PROPIA		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	SI	X X X X X X X	7	7%	100%
B)	NO	X X X X X X X

22	QUÉ TIPO DE GESTIÓN REALIZA EN LA ENTIDAD DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES OPCIONES		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**RADICACIÓN DE DOCUMENTOS (PQRSF)**	X	1	**1%**	100%
B)	**SOLICITUD DE TRAMITE**	X X X X X X X X	8	**8%**	
C)	**ASESORIAS**	X X X X X X X X X X X X X X X X X X X	19	**19%**	
D)	**SOLICITUD DE INFORMACIÓN**	X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X	23	**23%**	
E)	**SOLICITUD DE SERVICIOS**	X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X	21	**21%**	
F)	**NOTIFICACIONES**	X X X	3	**3%**	
G)	**OTRO**	X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X	24	**24%**	EXCELENTE

23	CUÁLES SON LOS TEMAS DE MAYOR INTERÉS POR LOS QUE ACUDE A LA ALCALDÍA			Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	INFRAESTRUCTURA			0	0%	100%
B)	ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE			0	0%	
C)	CULTURA	X X X X X X X X		8	8%	
D)	PLANEACIÓN Y URBANISMO	X X X		3	3%	
E)	EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO	X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X		23	23%	
F)	RECREACIÓN Y DEPORTE	X X X X X X X X X X X		11	11%	
G)	SERVICIOS PÚBLICOS	X		1	1%	
H)	TURISMO	X		1	1%	
I)	SALUD	X		1	1%	
J)	MEDIO AMBIENTE	X		1	1%	
K)	DESARROLLO AGRARIO	X X X		3	3%	
L)	VIVIENDA	X X X X X X X X X X X X		12	12%	
M)	EDUCACIÓN	X X X X X X X X X X X X X X X X X		17	17%	
N)	SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	X X		2	2%	
Ñ)	NINGUNO	X X X X X X X X X X X X		12	12%	
O)	OTRO	X X X X		4	4%	EXCELENTE

24	CONOCE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS OFERTADOS POR PARTE DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	SI	XXXX

26	CONOCE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DISPONIBLES EN LA PÁGINA WEB		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	SI	X X X	3	3%	100%
B)	NO	X X X

28	A TRAVÉS DE QUE CANALES CONOCE LOS DIFERENTES PROGRAMAS QUE OFRECE LA ALCALDÍA		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**EMISORA**	X X X X X X X X X X X	11	**11%**	100%
B)	**TELEVISIÓN**	X X X X X X X X X X X X	12	**12%**	
C)	**CELULAR**	X X X X X X X X X	9	**9%**	
D)	**INTERNET**	X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X	43	**43%**	
E)	**TELEFONO FIJO**		0	**0%**	
F)	**MEDIOS IMPRESOS**	X X X X X X X X X X X X X	13	**13%**	
G)	**REDES SOCIALES**		0	**0%**	
H)	**PERIFONEO**		0	**0%**	
I)	**OTRO**	X X X X X X X X X X X	11	**11%**	EXCELENTE

29	CON QUE FRECUENCIA ACUDE A LA ALCALDÍA		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**TODOS LOS DIAS**	XX	2	**2%**	100%
B)	**1 O 2 VECES A LA SEMANA**	XXXXXXXXXX	10	**10%**	
C)	**1 VEZ AL MES**	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	28	**28%**	
D)	**1 VEZ AL AÑO**	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

TABULACIÓN ENCUESTA CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURIDICAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE SOPÓ

Total de Encuestas	9
Encuestas Aplicadas	9
Diferencia	0

ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Municipio Encuestado	SOPO

Total Preguntas Efectuadas	17
Preguntas Nulas, Blancas o no Contestadas	0
Diferencia	17

1	ESPECIFIQUE EL ALCANCE GEOGRÁFICO DE LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	MULTINACIONAL		0	0%	100%
B)	NACIONAL	X X X X X X	6	67%	
C)	MUNICIPAL	X X X	3	33%	EXCELENTE

2	CANTIDAD DE SUCURSALES DE LA ORGANIZACIÓN		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	SEDE UNICA	X X X X X X	6	67%	100%
B)	MULTIPLE SUCURSALES	X X X	3	33%	EXCELENTE

3	UBICACIÓN DE LA OFICINA PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	**MUNICIPIO DE SOPÓ**	X X X X X X	6	**67%**	100%
B)	**OTRO MUNICIPIO**		0	**0%**	
C)	**CIUDAD**	X X X	3	**33%**	EXCELENTE

4	TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	**MIPYMES**	X X X X X	5	**56%**	100%
B)	**PEQUEÑA**		0	**0%**	
C)	**MEDIANA**	X X	2	**22%**	
D)	**GRANDE**	X X	2	**22%**	EXCELENTE

| 5 | SECTOR | | |

6	COMO ESTA CONSTITUIDA SU ORGANIZACIÓN		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	**ASOCIACIONES**	X X	2	**22%**	100%
B)	**FUNDACIONES**	X	1	**11%**	
C)	**CORPORACIONES**		0	**0%**	
D)	**EMPRESAS**	X X X X	4	**44%**	
E)	**OTRO**	X X	2	**22%**	EXCELENTE

7	CON ANIMO DE LUCRO		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	**SI**	X X X X X X X	7	**78%**	100%
B)	**NO**	X X	2	**22%**	EXCELENTE

8	TIPO DE EMPRESA		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	PÚBLICA		0	0%	100%
B)	PRIVADA	X X X X X X X X X	9	100%	
C)	MIXTA		0	0%	EXCELENTE

9	TIPO DE USUARIO		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	MENSAJERO		0	0%	100%
B)	EMPRESARIO	X X X X X X	6	67%	
C)	FUNCIONARIO	X X X	3	33%	
D)	OTRO		0	0%	EXCELENTE

10	QUÉ TIPO DE GESTIÓN REALIZA EN LA ENTIDAD DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES OPCIONES		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**RADICACIÓN DE DOCUMENTOS (PQRSF)**		0	**0%**	100%
B)	**SOLICITUD DE TRAMITE**	X X	2	**22%**	
C)	**ASESORIAS**	X X	2	**22%**	
D)	**SOLICITUD DE INFORMACIÓN**	X X	2	**22%**	
E)	**SOLICITUD DE SERVICIOS**		0	**0%**	
F)	**NOTIFICACIONES**		0	**0%**	
G)	**OTRO**	X X X	3	**33%**	EXCELENTE

| 11 | CUÁLES SON LOS TEMAS DE MAYOR INTERÉS POR LOS QUE ACUDE A LA ALCALDÍA | | |

12	CONOCE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS OFERTADOS POR PARTE DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**SI**	X X X X	4	**44%**	100%
B)	**NO**	X X X X X	5	**56%**	EXCELENTE

13	A CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS LE GUSTARÍA ACCEDER MEDIANTE LA PAGINA WEB		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**INSCRIPCIÓN A PROGRAMAS SOCIALES**		0	**0%**	100%
B)	**PAGOS**	X X X X	4	**44%**	
C)	**INSCRIPCION A CAPACITACIONES, CHARLAS, TALLERES Y SEMINARIOS**	X X	2	**22%**	
D)	**INSCRIPCIONES A EVENTOS**		0	**0%**	
E)	**CRONOGRAMA DE EVENTOS Y ACTIVIDADES**	X	1	**11%**	
F)	**TRAMITES Y SERVICIOS**	X	1	**11%**	
G)	**OTRO**	X	1	**11%**	EXCELENTE

14	CONOCE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DISPONIBLES EN LA PÁGINA WEB		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	SI	X	1	11%	100%
B)	NO	X X X X X X X X	8	89%	EXCELENTE

15	PARA REALIZAR ALGUNA GESTIÓN EN ESTA ENTIDAD, QUE CANALES DE ATENCIÓN UTILIZÓ		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	PRESENCIAL	X X X X X X	6	67%	100%
B)	TELEFONICO	X X	2	22%	
C)	VIRTUAL	X	1	11%	EXCELENTE

16	A TRAVÉS DE QUE CANALES CONOCE LOS DIFERENTES PROGRAMAS QUE OFRECE LA ALCALDÍA		Total Respuestas	Valor Promedio	PONDERADO
A)	EMISORA		0	0%	100%
B)	TELEVISIÓN		0	0%	
C)	CELULAR		0	0%	
D)	INTERNET	X X	2	22%	
E)	TELEFONO FIJO	X	1	11%	
F)	MEDIOS IMPRESOS	X	1	11%	
G)	REDES SOCIALES	X X X X	4	44%	
H)	PERIFONEO		0	0%	
I)	OTRO	X	1	11%	EXCELENTE

17	CON QUE FRECUENCIA ACUDE A LA ALCALDÍA		Total Respuestas	Valor Promedio	**PONDERADO**
A)	**TODOS LOS DIAS**		0	**0%**	100%
B)	**1 O 2 VECES A LA SEMANA**	X X	2	**22%**	
C)	**1 VEZ AL MES**	X X X X X	5	**56%**	
D)	**1 VEZ AL AÑO**	X	1	**11%**	
E)	**NUNCA**		0	**0%**	
F)	**OTRO**	X	1	**11%**	EXCELENTE