

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br>Nit: 900.215.967-5        | Página 1 de 24  |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR<br/>DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | CODIGO: PC.FO.007<br>FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024 |

**CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO – VALLE DEL CAUCA**



**CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y  
GRUPOS DE INTERÉS DEL CONCEJO  
MUNICIPAL DE CARTAGO**

**Cartago, vigencia 2024**

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b>  | Página 2 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR<br/> DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024  |

## INTRODUCCION

Honorables miembros del Concejo Municipal de Cartago, el propósito de esta presentación es destacar la importancia de identificar y conocer las características de la población objetivo, con el fin de evaluar y mejorar la oferta institucional. Esto permitirá responder de manera más efectiva a las demandas ciudadanas, obtener retroalimentación constante y fomentar la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública. Este ejercicio se alinea con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional establecidas en el Decreto 1499 de 2017.

### 1.1 OBJETIVO GENERAL:

Identificar y caracterizar a los distintos grupos poblacionales del municipio de Cartago para evaluar y mejorar la oferta institucional, garantizando una gestión pública eficiente, transparente y alineada con las necesidades y demandas de la ciudadanía, promoviendo así la participación activa y el acceso equitativo a los servicios públicos, en cumplimiento de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Decreto 1499 de 2017.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Caracterizar los grupos poblacionales del municipio de Cartago, segmentándolos según variables demográficas, socioeconómicas y culturales, para adaptar la oferta institucional a sus necesidades.
- Evaluar la efectividad de los servicios y programas ofrecidos por el Concejo Municipal, identificando áreas de mejora para responder adecuadamente a las demandas ciudadanas.
- Promover la participación activa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones públicas, facilitando espacios de diálogo y retroalimentación constante.
- Fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública, asegurando que la ciudadanía conozca las acciones, políticas y resultados del Concejo Municipal.
- Implementar y fomentar el uso de herramientas digitales para mejorar la interacción entre el Concejo Municipal y la comunidad, en línea con las políticas de Gobierno Digital.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, especialmente en las áreas de lucha contra la corrupción, servicio al ciudadano y participación ciudadana, de acuerdo con el Decreto 1499 de 2017.

## 2. ALCANCE

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b>  | Página 3 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR<br/> DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024  |

El presente ejercicio abarcará la caracterización de los diferentes grupos poblacionales del municipio de Cartago, identificando sus características demográficas, socioeconómicas y culturales para segmentar y focalizar mejor la oferta institucional. Se evaluarán los servicios y programas actuales del Concejo Municipal, con el fin de mejorar su efectividad y adaptarlos a las necesidades específicas de cada sector de la población.

Además, se implementarán estrategias que promuevan la participación ciudadana activa, el acceso a la información pública y el uso de herramientas digitales. El alcance también incluye la incorporación de políticas orientadas a la transparencia, la lucha contra la corrupción y la mejora del servicio al ciudadano, en cumplimiento con las directrices del Decreto 1499 de 2017.

Este análisis y sus respectivas acciones serán aplicados tanto a nivel municipal como en la interacción directa con los diferentes grupos de valor, garantizando una gestión pública más inclusiva, eficiente y orientada a resultados.

### 3. DEFINICIONES

**a) Caracterizar:** Identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúan las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares. A partir de ello, gestionar acciones para:

- (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional,
- (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención,
- (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía,
- (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos,
- (v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión, y en general
- (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

**b) Ciudadano:** Personas naturales, nacionales o extranjeras de todos los estratos socioeconómicos y culturales que residen en la ciudad de Cartago.

**c) Grupo de valor:** Clasificación y asociación de conjuntos de personas con características similares.

**d) Partes interesadas:** Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia. Se refiere a la organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

### 4. REQUERIMIENTO DE POLÍTICA

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional establecidas

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b>          | Página 4 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR<br/>         DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024  |

en el Decreto 1499 de 2017, para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

#### **4.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

La política se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, centrando la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía y que permiten identificar y realizar ajustes sistemáticos, que produzcan efectos en el servicio y en la satisfacción ciudadana.

Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades de los ciudadanos con el fin de adecuar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para su atención, según tipo de usuario, forma en que se debe presentar la información, posibilidades de implementación de nuevas tecnologías y protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos en su interacción con el Estado.

#### **4.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

Según la Ley 1474 de 2011 “el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna”, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, razón por la cual el Concejo de Cartago - Valle, debe conocer las características de su población objetivo como un paso inicial de la implementación de las acciones de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos).

Por lo anteriormente expuesto, este documento presenta las características de la población objetivo, intereses y necesidades de información de los ciudadanos y grupos de valor interesados en el Concejo Municipal de Cartago - Valle, como un requisito para la implementación de cualquier acción de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas que permitan el control social y una transparente interlocución con los grupos de valor, facilitándoles el acceso a la información pública y adecuando los mecanismos de consulta, información y convocatoria para facilitar la participación de los ciudadanos y grupos de valor.

#### **4.3 GOBIERNO DIGITAL:**

En esta política, la caracterización permite conocer a la ciudadanía, a los grupos de interés y de valor de la Corporación, para adecuar, progresivamente, la implementación de tecnología y canales electrónicos de comunicación, de manera que se responda con mayor eficiencia a sus expectativas y necesidades, involucrándoles en procesos de innovación y en general, en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b>          | Página 5 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR<br/>         DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024  |

## 5. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la misionalidad del Concejo Municipal de Cartago – Valle, a continuación, se presentan las principales categorías de variables determinadas para la caracterización.

### 5.1 CATEGORÍAS DE VARIABLES

Gráfica 1. Categorías de variables - Concejo Municipal de Cartago



#### 5.1.1. VARIABLES GEOGRAFICAS

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica. Para el caso de esta caracterización se utilizará la siguiente variable:

- **Ubicación.** Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida.

#### 5.1.2 VARIABLES DEMOGRAFICAS

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Las variables en esta categoría que se determinaron para análisis son:

- **Sexo.** Esta variable suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento.
- **Edad.** Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas.
- **Estrato socioeconómico.** Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.
- **Vulnerabilidad.** Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad, personas con problemas de salud, personas en situación de

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b>          | Página 6 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR<br/>         DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024  |

desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

### 5.1.3 VARIABLES INTRÍNSECAS

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias comunes o estilos de vida) de los ciudadanos o interesados, que permiten identificar características para diferenciarlos. Las variables que se analizarán son las siguientes:

- **Temas de Interés.** Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.
- **Canales de Atención.** Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva. Ejemplo: presencial, telefónico, virtual etc.
- **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 la divulgación y comunicación de actividades específicas de la Corporación.

### 5.2 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Para realizar la priorización de variables, se seguirá la metodología proporcionada por el Departamento Nacional de Planeación -DNP de caracterización de usuarios, que sugiere realizar una priorización de variables para escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, que sean fácilmente medibles y con relación costo beneficio, la desagregación de los criterios es la que sigue:

- **Variables relevantes:** relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Variables económicas:** disponibles a un costo razonable.
- **Variables medibles:** puedan observarse o medirse para cada ciudadano
- **Variables asociativas:** deben permitir realizar segmentaciones. Estas deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- **Variables consistentes:** variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo. Según el quehacer del Concejo Municipal de Cartago., las variables a tener en cuenta para caracterizar los grupos de interés son las siguientes:

#### 5.2.1 PERSONA NATURAL – INDIVIDUOS

**Tabla 1. Priorizaciones variables – Individuos, Concejo Municipal**

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br>Nit: 900.215.967-5    | Página 7 de 24  |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | CODIGO: PC.FO.007<br>FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024 |

| Categoría   | Variable             | La variable es: |           |         |            |             | Puntaje Total | Seleccionada |    | ¿Cuenta con la información? |
|-------------|----------------------|-----------------|-----------|---------|------------|-------------|---------------|--------------|----|-----------------------------|
|             |                      | Relevante       | Económico | Medible | Asociativa | Consistente |               | Si           | No |                             |
| Geográfica  | Ubicación            | 1               | 1         | 1       | 1          | 0           | 4             | X            |    | Si                          |
| Demográfica | Edad                 | 1               | 1         | 1       | 1          | 0           | 4             | X            |    | Si                          |
|             | Sexo                 | 1               | 1         | 1       | 1          | 1           | 5             | X            |    | Si                          |
|             | Estrato              | 1               | 1         | 1       | 1          | 0           | 4             | X            |    | Si                          |
|             | Vulnerabilidad       | 1               | 0         | 0       | 1          | 0           | 2             |              | X  | No                          |
| Intrínseca  | Temas de interés     | 1               | 0         | 0       | 1          | 0           | 2             |              | X  | No                          |
|             | Canales de atención  | 1               | 1         | 1       | 1          | 0           | 4             | X            |    | Si                          |
|             | Lugares de encuentro | 1               | 0         | 0       | 1          | 0           | 2             |              | X  | No                          |

### 5.2.2 PERSONA JURÍDICA – ORGANIZACIONES

Tabla 2. Priorizaciones variables – Organizaciones, Concejo de Cartago

| Categoría  | Variable             | La variable es: |           |         |            |             | Puntaje Total | Seleccionada |    | ¿Cuenta con la información? |
|------------|----------------------|-----------------|-----------|---------|------------|-------------|---------------|--------------|----|-----------------------------|
|            |                      | Relevante       | Económico | Medible | Asociativa | Consistente |               | Si           | No |                             |
| Geográfica | Ubicación            | 1               | 1         | 0       | 1          | 0           | 3             |              | X  | No                          |
|            | Temas de interés     | 1               | 1         | 1       | 0          | 0           | 3             | X            |    | Si                          |
| Intrínseca | Canales de atención  | 1               | 0         | 1       | 1          | 0           | 3             | X            |    | Si                          |
|            | Lugares de encuentro | 1               | 0         | 0       | 1          | 0           | 2             |              | X  | No                          |

La priorización y selección de las variables se realizó teniendo en cuenta la facilidad de acceso a la información con la que cuenta la Corporación.

### 5.3 MECANISMOS DE RECOLECCIÓN, VARIABLES Y CATEGORÍAS PARA DESAGREGAR LA INFORMACIÓN

La caracterización de los grupos de interés del Concejo Municipal de Cartago, se basa en varios medios de recolección de la información con los que cuenta la entidad y con información externa, así:

Tabla 3. Fuentes de información internas y externas

| Información Externa   | Información Interna  |
|---|--|
| Resultados del Censo 2018 desarrollado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). | Información de participación ciudadana en sesiones de las Comisiones permanentes y Sesión Plenaria, suministrada por los Subsecretarios y el secretario general. |
| Resultados de la información suministrada por la Secretaría de Desarrollo Social,                         | Informes mensuales de PQRS.  |

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b> | Página 8 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b>     | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024  |

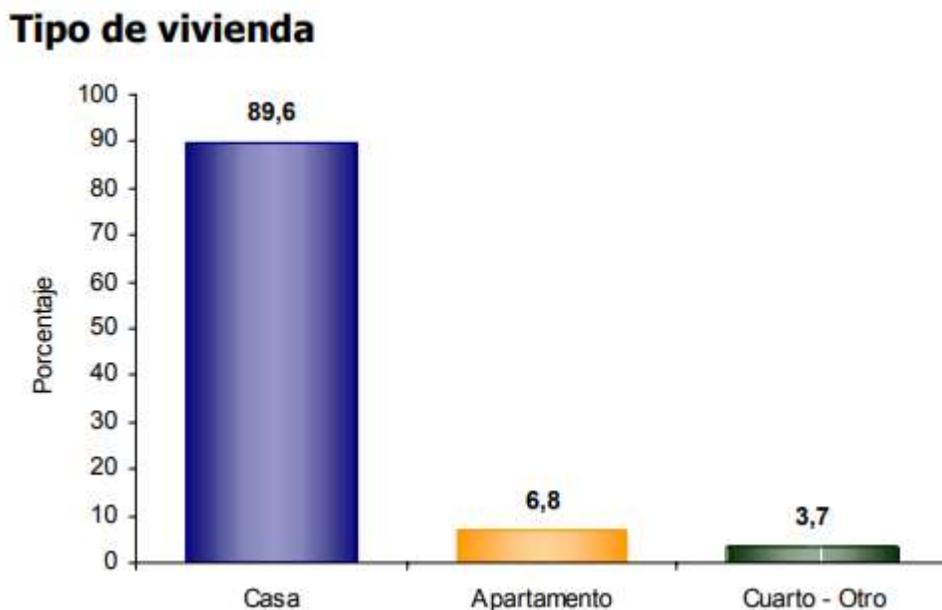
| Información Externa  | Información Interna   |
|--|---|
| Humano, Territorio y Participación Ciudadana de la Alcaldía de Cartago |   |
| Alcaldía de Cartago  | Informes de audiencias públicas de rendición de cuentas, incluyendo el análisis de la evaluación de los asistentes. |

## 6. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 6.1 CATEGORÍAS VARIABLES

El censo de población y vivienda realizado en 2018 por el DANE, consistió en contar y caracterizar las personas residentes en Colombia, así como las viviendas y los hogares del territorio nacional. Así las cosas, a partir de estos resultados, en las tablas que siguen, se presentan datos relevantes para esta caracterización, relacionada con la población de Cartago y las unidades de vivienda y hogares que se encuentran en la ciudad. Esto incluye los Hogares Particulares y en Lugares Especiales de Alojamiento (LEA), los cuales son edificaciones en las cuales grupos de personas, generalmente no parientes, participan de una vida en común por razones de la actividad que desarrollan o de alguna situación que viven en el momento del censo

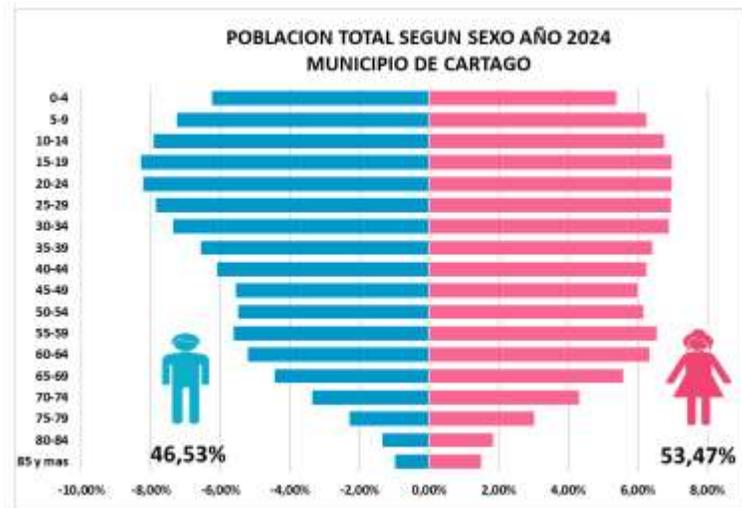
**Gráfica No. 2 Tipo de Vivienda en la Ciudad de Cartago**



El 89,6% de las viviendas de Cartago son casas.

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b>       | Página 9 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR</b><br><b>DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024  |

**Gráfica 3. Proyección Población total según sexo año 2024**



**Tabla No. 4 Población por Edad**

| <b>Población por Edad</b> | <b>Hombres</b> | <b>Mujeres</b> |
|---------------------------|----------------|----------------|
| <b>Total</b>              | <b>Total</b>   | <b>Total</b>   |
| <b>140.323</b>            | <b>65.548</b>  | <b>74.775</b>  |
| 85 y mas                  | 703            | 1.101          |
| 80-84                     | 825            | 1.188          |
| 75-79                     | 1.369          | 1.943          |
| 70-74                     | 2.003          | 2.827          |
| 65-69                     | 2.637          | 3.701          |
| 60-64                     | 3.211          | 4.456          |
| 55-59                     | 3.632          | 4.878          |
| 50-54                     | 3.784          | 4.904          |
| 45-49                     | 3.613          | 4.518          |
| 40-44                     | 3.835          | 4.559          |
| 35-39                     | 4.286          | 4.873          |
| 30-34                     | 4.589          | 5.001          |
| 25-29                     | 5.082          | 5.222          |
| 20-24                     | 5.497          | 5.389          |
| 15-19                     | 5.656          | 5.515          |
| 10-14                     | 5.371          | 5.304          |
| 5-9                       | 4.912          | 4.891          |
| 0-4                       | 4.543          | 4.505          |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b> | Página 10 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b>     | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

### 6.1.1 Variable geográfica – Ubicación

Tabla No. 5 Población por Comuna y Estrato

| DESCRIPCION | ESTRATO 1 | ESTRATO 2 | ESTRATO 3 | ESTRATO 4 | ESTRATO 5 | ESTRATO 6 | TOTAL   | %       |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|---------|
| COMUNA 1    | 9.119     | 9.891     | 7.096     | 35        | 3         | 9         | 26.153  | 19,11%  |
| COMUNA 2    | 1.346     | 4.134     | 4.011     | 7         | -         | 4         | 9.502   | 6,94%   |
| COMUNA 3    | 7.835     | 3.569     | 4.252     | 110       | 57        | 5         | 15.828  | 11,57%  |
| COMUNA 4    | 317       | 4.150     | 12.240    | 1.746     | 21        | 8         | 18.482  | 13,51%  |
| COMUNA 5    | 20        | 23        | 3.818     | 1.746     | 2.586     | 737       | 8.930   | 6,53%   |
| COMUNA 6    | 339       | 2.552     | 14.699    | 4.365     | 777       | 395       | 23.127  | 16,90%  |
| COMUNA 7    | 10.322    | 15.811    | 4.074     | 4.589     | 4         | 27        | 34.827  | 25,45%  |
| TOTAL       | 29.298    | 40.130    | 50.190    | 12.598    | 3.448     | 1.185     | 136.849 | 100,00% |

Fuente: Secretaria de Planeación Municipal

La tabla muestra la distribución de la población de Cartago por comunas y estratos. Aquí está el análisis:

#### Comuna 1:

Tiene la mayor concentración en los estratos 1 y 2 (9.119 y 9.891 personas, respectivamente).

Es el 19,11% de la población total.

Estratos 4, 5 y 6 tienen pocas personas.

#### Comuna 2:

Principalmente concentrada en los estratos 2 y 3.

Solo representa el 6,94% de la población total.

No hay población en el estrato 5.

#### Comuna 3:

Alta concentración en los estratos 1 y 3.

Representa el 11,57% de la población total.

#### Comuna 4:

La mayor cantidad de personas está en el estrato 3 (12.240).

Representa el 13,51% de la población total.

#### Comuna 5:

La mayor parte de la población está en el estrato 3 y en el estrato 5.

Representa el 6,53% de la población total.

#### Comuna 6:

La mayor parte de la población está en el estrato 3 (14.699).

Es el 16,90% de la población total.

#### Comuna 7:

Alta concentración en el estrato 2 (15.811) y en el estrato 1 (10.322).

Es la comuna más grande, con el 25,45% de la población total.

#### Resumen:

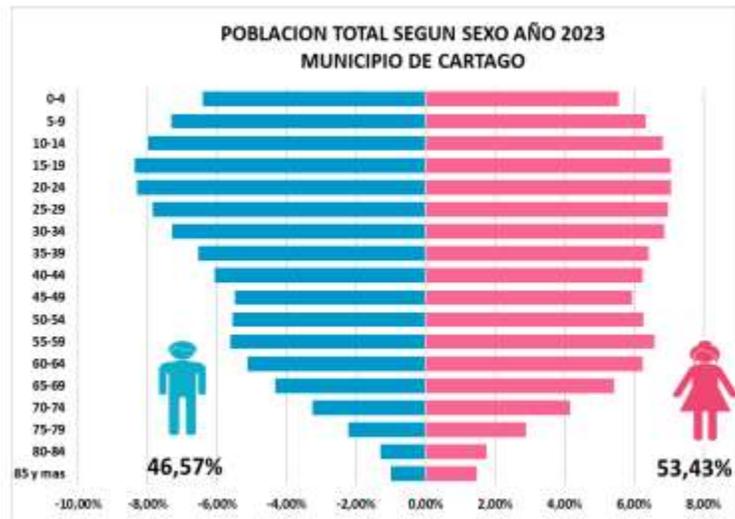
|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b> | Página 11 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b>     | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

Comuna 7 es la más poblada (25,45%), seguida por Comuna 6 (16,90%) y Comuna 1 (19,11%).

Los estratos 1, 2 y 3 son los más representados en todas las comunas, mientras que los estratos 4, 5 y 6 tienen menos población.

### 6.1.2 Variables demográficas Sexo

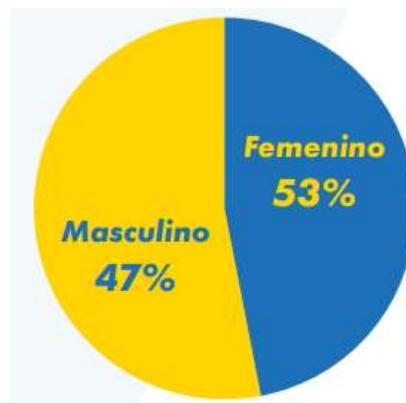
Gráfica No. 4 Población Total según Sexo



### Participación en sesiones plenaria y de Comisiones Permanentes

Durante los primeros ocho (8/) meses de la vigencia, se registra la participación de ciento setenta y cinco (175) ciudadanos, en sesiones plenaria y de la Comisión Primera, de los cuales el 53% corresponde al sexo masculino y el 47% al femenino, como se puede observar en la Figura 4. Lo anterior, se asemeja a la dinámica presentada por la Secretaria General, presentando un comportamiento levemente inferior para la participación femenina.

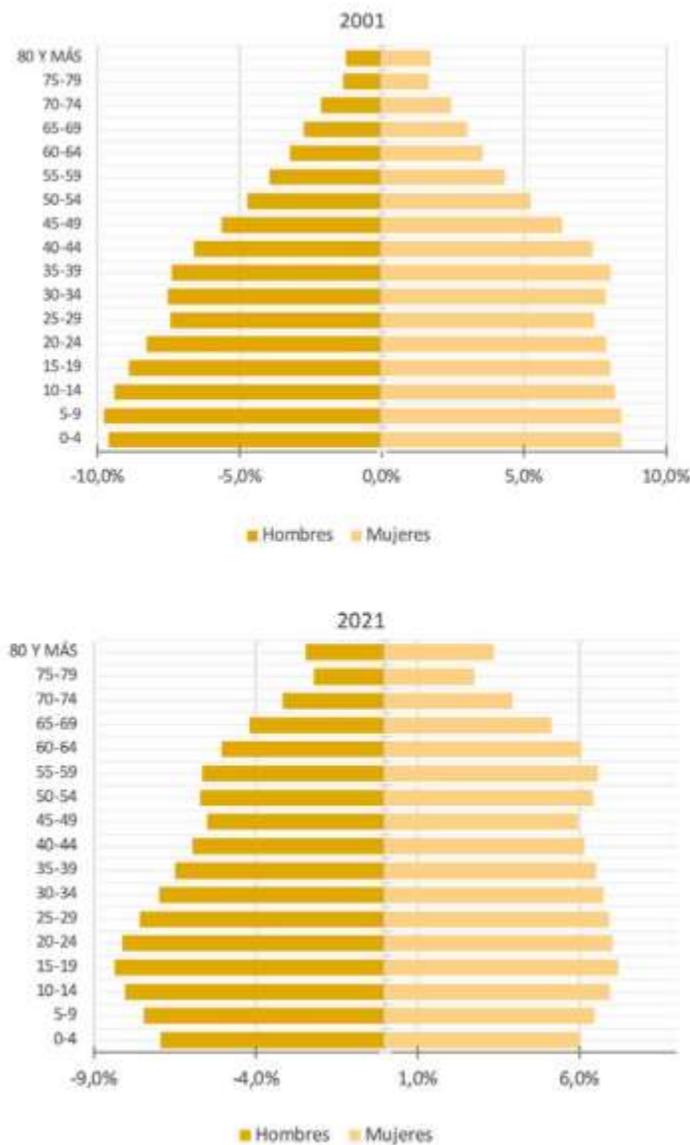
Gráfica No.5. Participación en sesiones por sexo



|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b>       | Página 12 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR</b><br><b>DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

## Edad

**Gráfica No. 6 Distribución poblacional por grupos de edad (2001-2021), Cartago y Valle del Cauca**



Fuente: DANE (2018c)

Por otra parte, al analizar la distribución de la población por grupos de edad en dos momentos diferentes (2001 y 2021), se evidencia una evolución de su estructura poblacional pasando de una distribución progresiva con alta proporción de niños en 2001, a una distribución más estable con una mayor representatividad de la población joven y adulta en 2021. En términos porcentuales, la población que corresponde a la niñez —hasta los 14 años— pasó de representar el 26,9 % de la población en 2001 a un 20,8 % en 2021. Asimismo, la población joven, entre los 15 y 29 años, pasó de representar el 24 % del total de la población al 22,5 %; la población adulta —entre 30 y 64 años— pasó de representar el 41 % al 43 %; mientras que la población mayor a 65 años pasó del 4,5 % al 8,1 %, tal como se ilustra en la figura 6.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br>Nit: 900.215.967-5    | Página 13 de 24   |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | CODIGO: PC.FO.007<br>FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024 |

En este sentido, la distribución por grupos de edad de Cartago se caracteriza por tener una estructura poblacional en la cual hay un predominio de los niños y jóvenes, seguido por la población en edad productiva, una reducción en los nacimientos y un incremento paulatino en las personas mayores de 65 años. Lo anterior refleja un periodo de bono demográfico, al contar con una tasa de dependencia para 2021 de 1,58 dependientes por cada tres personas económicamente activas. Así las cosas, se evidencia la oportunidad de crear las condiciones adecuadas para los niños y jóvenes del municipio, como preparar al territorio para el crecimiento económico que puede generarse a futuro, dado el incremento progresivo en la mano de obra productiva. Consecuentemente, se pone de manifiesto el reto en materia de formulación de políticas dirigidas a los niños, jóvenes y a la población adulta

### 6.1.3 Variable intrínseca Canales de atención

**Tabla No. 6 PQRSD recibidas por Canal de Atención y Modalidad de Petición**

| MODALIDAD       |                     | SOLICITUDES |                           |           | OTRAS MODALIDADES    |          |          |           |           | TOTAL      |
|-----------------|---------------------|-------------|---------------------------|-----------|----------------------|----------|----------|-----------|-----------|------------|
| CANAL           | MEDIO               | General     | Entre Entidades (Externa) | Audiencia | Dechos de Peticiones | Reclamos | Quejas   | Denuncias | Consultas |            |
| Escrita         | Correo Electrónico  | 5           | 11                        | 27        | 14                   |          | 1        |           |           | 58         |
|                 | Correo Postal       |             |                           |           |                      |          |          |           |           | 0          |
|                 | Fax                 |             |                           |           |                      |          |          |           |           | 0          |
|                 | Formulario en Línea |             |                           |           |                      |          |          |           |           | 0          |
|                 | Radicación Personal | 2           |                           | 9         | 40                   |          |          |           | 3         | 54         |
| <b>Subtotal</b> |                     | <b>7</b>    | <b>11</b>                 | <b>36</b> | <b>54</b>            | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b>  | <b>3</b>  | <b>112</b> |
| Presencial      |                     |             | 1                         | 2         |                      |          |          |           | 2         | 5          |
| Teléfono        |                     |             |                           |           |                      |          |          |           |           | 0          |
| Virtual         |                     |             |                           |           |                      |          |          |           |           | 0          |
| <b>Totales</b>  |                     | <b>7</b>    | <b>12</b>                 | <b>38</b> | <b>54</b>            | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b>  | <b>5</b>  | <b>117</b> |

Para analizar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes del Concejo Municipal de Cartago, se desglosa los datos proporcionados y se observa la distribución según las modalidades de recepción y tipo de solicitud. A continuación, se presenta un resumen del análisis:

#### 1. Distribución por modalidad de canal de recepción:

Escrita: La mayor parte de las solicitudes se han recibido por medios escritos, principalmente a través del correo electrónico y la radicación personal.

Correo Electrónico: 58 solicitudes en total, siendo el canal más utilizado.

Radicación Personal: 54 solicitudes.

Presencial: Solo se registraron 5 solicitudes.

Otros medios escritos (Correo Postal, Fax, Formulario en Línea): No se registraron solicitudes por estos medios.

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b>          | Página 14 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR<br/>         DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

Teléfono y Virtual: No se recibieron solicitudes a través de estos canales.

2. Distribución por tipo de solicitud:

General: Se presentaron 7 solicitudes generales.

Entre Entidades (Externa): 12 solicitudes provenientes de otras entidades.

Audiencia: 38 solicitudes relacionadas con audiencias.

Derecho de Petición: 54 solicitudes bajo el derecho de petición, siendo la categoría con más solicitudes.

Reclamos: Solo 1 reclamo registrado.

Quejas: No se registraron quejas.

Denuncias: No hay denuncias.

Consultas: Se registraron 5 consultas.

3. Total de solicitudes por modalidad:

Escrita: 112 solicitudes.

Presencial: 5 solicitudes.

#### **Observaciones:**

El correo electrónico es el medio preferido para presentar solicitudes, con el 49.57% de las solicitudes (58 de 117).

El derecho de petición es el tipo de solicitud más recurrente, con 46.15% de las solicitudes (54 de 117).

Reclamos y quejas son mínimos, lo que puede indicar baja insatisfacción con los servicios o procesos, o tal vez que estas quejas no se canalizan por el Concejo.

Los medios como el fax, correo postal y teléfono no se están utilizando, lo que puede deberse a un cambio hacia canales digitales y presenciales más directos.

Este análisis puede ayudar a identificar patrones en la forma en que los ciudadanos y entidades interactúan con el Concejo Municipal, lo que podría servir para mejorar los procesos de atención y canalización de solicitudes.

## **6.2 GRUPOS U ORGANIZACIONES PARTICIPACIÓN EN SESIONES PLENARIA Y DE COMISIONES PERMANENTES**

Respecto de la variable de grupo poblacional, en la gráfica 7 se puede verificar que el análisis de la población participante en las sesiones del Concejo de Cartago indica que el 51% pertenece a la población general (sin autorreconocimiento), el 23% se reconoce como población sensible (afro, rrom, raizal, indígena, adulto mayor, niños, niñas y adolescentes, o con alguna discapacidad). A la vez, el 12% refiere participar en representación de organizaciones de la sociedad civil (12%), seguido de entidades estatales y juntas de acción comunal y local con 5 y 4%, respectivamente.

### **6.2.1 VARIABLE INTRÍNSECA CANALES DE ATENCIÓN**

#### **Canales de Atención**

En la Tabla 7, se evidencia que el 59% de los ciudadanos se vinculan con la Corporación a través de PQRS, seguido del 24% que participan en las sesiones de gestión normativa y control político y finalmente, el 17% participaron en la audiencia pública de rendición de cuentas.

**Tabla 7. Espacios de Participación Ciudadana**

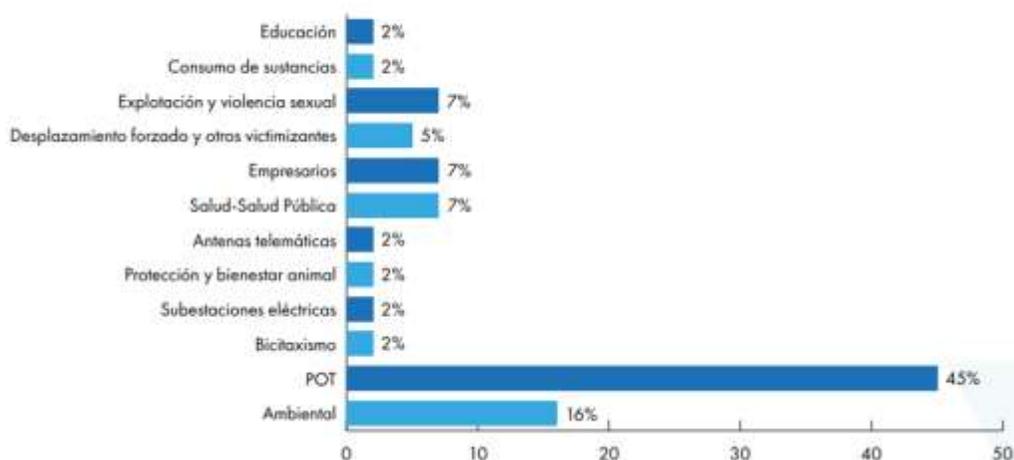
|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b> | Página 15 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b>     | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

| ESPACIOS DE PARTICIPACION   | NO. PARTICIPANTES |
|---|-------------------|
| PQRS  | 117               |
| Participación en gestión normativa y control político a través de sesiones de plenaria y Comisión Permanente del Plan de Desarrollo | 275               |
| Asistentes a la audiencia de Rendición de cuentas los primeros 100 días   | 185               |

## Temas de interés

### Participación en sesiones plenaria y de Comisiones Permanentes

**Gráfica No. 7 Temas de interés para el ciudadano o la organización**



Tanto para gestión normativa como para el control político que realiza la Corporación, los ciudadanos u organizaciones que han hecho presencia e incluso han intervenido en el cabildo, lo han realizado por temas de interés como: Plan de Desarrollo (45%), seguido de temas ambientales (16%), salud, empresarios, explotación y violencia sexual (7% c/u), desplazamiento forzado con otros hechos victimizantes (5%) y consumo de sustancias, educación, protección y bienestar animal, entre otros, con participación de 2% cada categoría.

## 7. ESTABLECIMIENTO DE GRUPOS O SEGMENTOS DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES

Los grupos de interés identificados por el Concejo Municipal de Cartago pueden ser clasificados en Entidades Público Estatales, Asociaciones, Organizaciones Sociales, Comunitarias o Grupos de Base, Comunidades, Juntas de acción. A continuación, se presentan aquellos grupos de interés relacionados con el Concejo Municipal de Cartago, y que participan, directa o indirectamente, en el desempeño de sus actividades misionales.

### Tabla No. 8 Entidades

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b> | Página 16 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b>     | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

| Segmento  | Descripción   | Necesidades / Expectativas / Intereses  | Medio de comunicación con el Concejo Municipal de Cartago   |
|---|---|---|---|
| <b>Alcaldía Cartago</b>   | Jefe del gobierno, de la administración Municipal y representante legal, judicial y extrajudicial de la Alcaldía de Cartago.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Conocimiento oportuno de las proposiciones que les realice el Concejo Municipal de Cartago.</li> <li>• Conocimiento de las conclusiones de los debates de control político.</li> </ul> | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria |
| <b>Entidades de los sectores de la administración Municipal</b> | Conformada por los 15 sectores encabezados por las Secretarías Municipales junto con sus entidades adscritas y vinculadas.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Conocimiento oportuno de las proposiciones que les realice el Concejo Municipal de Cartago.</li> <li>• Conocimiento de las conclusiones de los debates de control político.</li> </ul> | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria |
| <b>Departamento Administrativo de la Función Pública</b>        | Se encarga de formular políticas, asesorar a las organizaciones y velar por el cumplimiento de normas en materia de gerencia de los recursos humanos al servicio del Estado. (Decreto 2169 de 1992).  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de la gestión institucional, a través del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG).</li> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>                                       | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales.  |
| <b>Veeduría de Cartago</b>                                      | Encargada de apoyar a los funcionarios responsables de lograr la vigencia de la moral pública en la gestión administrativa y control interno. Controla que los funcionarios y trabajadores cumplan sus deberes, y pide la adopción de medidas para corregir irregularidades o deficiencias. (Decreto 1421 de 1993, Artículo 118). | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>   | Comunicaciones oficiales, Correos electrónicos, Circulares.   |

**Tabla 9. Grupos sensibles**

| Segmento     | Descripción  | Necesidades / Expectativas / Intereses   | Medio de comunicación con el Concejo Municipal de Cartago   |
|--------------|--|--|---|
| Adulto mayor | Persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. (Ley 1315 de 2009) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> </ul> | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas. |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b> | Página 17 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b>     | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

| Segmento                              | Descripción   | Necesidades / Expectativas / Intereses   | Medio de comunicación con el Concejo Municipal de Cartago   |
|---------------------------------------|---|--|---|
|                                       |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>   |   |
| Afros                                 | Comunidad con ascendencia africana, con tradiciones y costumbres propias que revelan una identidad cultural única. También conocida como población negra, afrocolombiana, entre otros.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>   | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria.  |
| Grupos indígenas                      | Representan el 3.43% de la población nacional, habitan en todo el país y tienen una cosmogonía y orden jurídico propios, distintos de la población mayoritaria.                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>   | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria.  |
| Jóvenes                               | Personas entre 14 y 28 años en proceso de consolidación de su autonomía intelectual, física, moral, económica, social y cultural, que ejercen su ciudadanía. (Ley 1622 de 2013, Artículo 5)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>   | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.                         |
| Personas en condición de discapacidad | Personas con discapacidad cuya situación se entiende como el resultado de la interacción entre la persona y su entorno, según lo contempla la Política Pública de Discapacidad del Municipio. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> <li>• Garantías de accesibilidad en audiencias públicas y lenguaje de señas.</li> </ul> | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas accesibles y transmitidas con lenguaje de señas. |
| Pueblos Rrom                          | Grupo étnico con origen en el norte de la India, que conserva un alto bagaje cultural y forma parte de la diversidad étnica y cultural de Colombia.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>   | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.                         |
| Niños, niñas y adolescentes           | Niños (0-12 años) y adolescentes (12-18 años) en proceso de desarrollo intelectual, físico, social y emocional.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>   | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria.  |
| Víctimas                              | Ciudadanos que han sufrido daños como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o violaciones graves a los Derechos Humanos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>   | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.                         |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b> | Página 18 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b>     | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

| Segmento | Descripción   | Necesidades / Expectativas / Intereses | Medio de comunicación con el Concejo Municipal de Cartago |
|----------|---|--|---|
|          | durante el conflicto armado interno. (Ley 1448 de 2011, artículo 3) |  |   |

**Tabla 10. Organizaciones de la Sociedad Civil**

| Segmento         | Descripción   | Necesidades / Expectativas / Intereses   | Medio de comunicación con el Concejo Municipal de Cartago   |
|------------------|---|--|---|
| Adulto mayor     | Persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. (Ley 1315 de 2009)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul> | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas. |
| Afros            | Comunidad con ascendencia africana, con tradiciones y costumbres propias que revelan una identidad cultural única. También conocida como población negra, afrocolombiana, entre otros.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul> | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria.  |
| Grupos indígenas | Representan el 3.43% de la población nacional, habitan en todo el país y tienen una cosmogonía y orden jurídico propios, distintos de la población mayoritaria.                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul> | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria.  |
| Jóvenes          | Personas entre 14 y 28 años en proceso de consolidación de su autonomía intelectual, física, moral, económica, social y cultural, que ejercen su ciudadanía. (Ley 1622 de 2013, Artículo 5) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul> | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas. |

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b>          | Página 19 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR<br/>         DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

| Segmento                              | Descripción   | Necesidades / Expectativas / Intereses   | Medio de comunicación con el Concejo Municipal de Cartago  |
|---------------------------------------|---|--|--|
| Personas en condición de discapacidad | Personas con discapacidad cuya situación se entiende como el resultado de la interacción entre la persona y su entorno, según lo contempla la Política Pública de Discapacidad del Municipio.                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> <li>• Garantías de accesibilidad en audiencias públicas y lenguaje de señas.</li> </ul> | Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas accesibles y transmitidas con lenguaje de señas. |
| Pueblos Rrom                          | Grupo étnico con origen en el norte de la India, que conserva un alto bagaje cultural y forma parte de la diversidad étnica y cultural de Colombia.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>   | Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.                         |
| Niños, niñas y adolescentes           | Niños (0-12 años) y adolescentes (12-18 años) en proceso de desarrollo intelectual, físico, social y emocional.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>   | Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria.  |
| Víctimas                              | Ciudadanos que han sufrido daños como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o violaciones graves a los Derechos Humanos durante el conflicto armado interno. (Ley 1448 de 2011, artículo 3) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>   | Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.                         |
| Juntas Administradoras Local (JAL)    | Cada localidad cuenta con una JAL, integrada por 7 a 11 miembros elegidos por votación popular, que coinciden con el período del Concejo Municipal.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones sobre eventos de alto nivel.</li> <li>• Entrevistas.</li> <li>• Información sobre la gestión institucional.</li> </ul>   | Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.                         |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b> | Página 20 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b>     | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

| Segmento                 | Descripción   | Necesidades / Expectativas / Intereses  | Medio de comunicación con el Concejo Municipal de Cartago   |
|--------------------------|---|---|---|
| Juntas de Acción Comunal | Corporaciones cívicas sin ánimo de lucro compuestas por vecinos de un lugar que buscan solucionar las necesidades de la comunidad. (Decreto 1930 de 1979, Artículo 1)         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de información.</li> <li>Información clara y precisa de la gestión de la Corporación.</li> <li>Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> </ul>                                   | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas. |
| Ediles                   | Ciudadanos que, para ser elegidos ediles, deben haber residido o trabajado en la comuna o corregimiento por al menos 6 meses. Se encargan de conocer las necesidades locales. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de información.</li> <li>Información clara y precisa de la gestión de la Corporación.</li> <li>Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> </ul>                                   | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria.  |
| Medios de Comunicación   | Canales o instrumentos que permiten transmitir un mensaje a una gran cantidad de personas simultáneamente.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones sobre eventos de alto nivel.</li> <li>Entrevistas.</li> <li>Información sobre la gestión institucional.</li> </ul>  | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones, audiencias públicas de rendición de cuentas.                          |
| Sindicatos               | Asociación de trabajadores de empresas públicas o privadas que se agrupan para defender y promover sus intereses laborales, sociales y económicos.                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de información.</li> <li>Trámites para miembros sindicales.</li> <li>Cumplimiento de acuerdos del pliego de peticiones.</li> <li>Información clara y precisa de la gestión de la Corporación.</li> </ul> | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria.  |

**Tabla 11. Academia**

| segmento                            | Descripción   | Necesidades / Expectativas / Intereses   | Medio de comunicación con el Concejo Municipal de Cartago  |
|-------------------------------------|---|--|--|
| Centros Académicos y de Pensamiento | Organizaciones que utilizan el conocimiento de expertos o universidades para realizar estudios e investigaciones sobre temas relevantes a nivel local, regional o global. Su objetivo es influir en la toma de decisiones sobre políticas y asuntos públicos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de información.</li> <li>Información clara y precisa de la gestión de la Corporación.</li> <li>Participación en la construcción de políticas y asuntos públicos de ciudad.</li> </ul> | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria. |
| Honorables concejales               | Ciudadanos elegidos para ejercer funciones de concejal, con requisitos de residencia y  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar las condiciones básicas para la realización de sus funciones.</li> </ul>   | Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo   |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b> | Página 21 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b>     | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

| segmento                        | Descripción  | Necesidades / Expectativas / Intereses   | Medio de comunicación con el Concejo Municipal de Cartago   |
|---------------------------------|--|--|---|
|                                 | ciudadanía, responsables de la toma de decisiones y la representación política.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en el puesto de trabajo.</li> <li>• Asistencia en el manejo de herramientas y aplicativos.</li> <li>• Identificar necesidades de bienestar laboral y personal.</li> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul> | electrónico, recursos compartidos.  |
| Servidores Públicos del Concejo | Empleados y trabajadores del Concejo Municipal, incluyendo los de carrera, provisionales y de UAN, responsables de la ejecución de las funciones administrativas y de apoyo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía de condiciones básicas para el desarrollo de sus funciones y su bienestar.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>  | Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo electrónico, recursos compartidos. |
| Contratistas y Proveedores      | Personas o empresas calificadas para contratar con la administración pública o entidades del sector público, cumpliendo con las condiciones legales establecidas.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía de condiciones básicas para la realización de su objeto contractual.</li> <li>• Orientación sobre el trámite de cuentas de cobro y temas contractuales.</li> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>            | Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo electrónico, recursos compartidos. |
| Practicantes                    | Estudiantes en proceso de formación que realizan prácticas profesionales en la Corporación como parte de sus estudios o investigaciones.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información y apoyo en el desarrollo de trabajos/tesis de grado o investigaciones.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>  | Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo electrónico, recursos compartidos. |

**Tabla 12. Ciudadanos**

| Segmento                            | Descripción   | Necesidades / Expectativas / Intereses  | Medio de comunicación con el Concejo Municipal de Cartago  |
|-------------------------------------|---|---|--|
| Centros Académicos y de Pensamiento | Organizaciones que utilizan el conocimiento de expertos o universidades para realizar estudios e investigaciones sobre temas relevantes a nivel local, regional o global. Su objetivo es influir en la toma de decisiones sobre políticas y asuntos públicos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Información clara y precisa de la gestión de la Corporación.</li> <li>• Participación en la construcción de políticas y asuntos públicos de ciudad.</li> </ul>  | Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria. |
| Honorables concejales               | Ciudadanos elegidos para ejercer funciones de concejal, con requisitos de residencia y ciudadanía, responsables de la toma de decisiones y la representación política.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar las condiciones básicas para la realización de sus funciones.</li> <li>• Capacitación en el puesto de trabajo.</li> <li>• Asistencia en el manejo de herramientas y aplicativos.</li> <li>• Identificar necesidades de</li> </ul> | Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo electrónico, recursos compartidos.                        |

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b>          | Página 22 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR<br/>         DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

| Segmento                               | Descripción  | Necesidades / Expectativas / Intereses  | Medio de comunicación con el Concejo Municipal de Cartago  |
|--|--|---|--|
|  |  | bienestar laboral y personal.<br>• Solicitudes de información.<br>• Información de la gestión institucional.  |  |
| <b>Servidores Públicos del Concejo</b> | Empleados y trabajadores del Concejo Municipal, incluyendo los de carrera, provisionales y de UAN, responsables de la ejecución de las funciones administrativas y de apoyo. | • Garantía de condiciones básicas para el desarrollo de sus funciones y su bienestar.<br>• Información de la gestión institucional.   | Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo electrónico, recursos compartidos.  |
| <b>Contratistas y Proveedores</b>      | Personas o empresas calificadas para contratar con la administración pública o entidades del sector público, cumpliendo con las condiciones legales establecidas.            | • Garantía de condiciones básicas para la realización de su objeto contractual.<br>• Orientación sobre el trámite de cuentas de cobro y temas contractuales.<br>• Solicitudes de información.<br>• Información de la gestión institucional. | Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo electrónico, recursos compartidos.  |
| <b>Practicantes</b>                    | Estudiantes en proceso de formación que realizan prácticas profesionales en la Corporación como parte de sus estudios o investigaciones.                                     | • Solicitudes de información y apoyo en el desarrollo de trabajos/tesis de grado o investigaciones.<br>• Información de la gestión institucional.   | Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo electrónico, recursos compartidos.  |
| <b>Ciudadanía</b>                      | Conjunto de los ciudadanos de una nación o de un pueblo.   | • Solicitudes de información.<br>• Información clara y precisa de la gestión de la Corporación.<br>• Participación en la presentación de problemáticas que les afectan o pueden influir.  | Correo electrónico, página Web, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas. |
| <b>Funcionarios de la Corporación</b>  | Servidores públicos del Concejo Municipal que se encargan de las funciones internas y de apoyo administrativo.   | • Capacitación y/o sensibilización en temas relacionados con el plan institucional de gestión ambiental.<br>• Comunicaciones oportunas sobre los lineamientos ambientales de la Corporación.  | Correo electrónico, correspondencia interna, pantallas de televisores, fondos de escritorio de computador, Intranet.   |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b> | Página 23 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR DEL CONCEJO MUNICIPAL</b>     | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

## 8. CONCLUSIÓN SOBRE LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO

La caracterización de los grupos de valor e interés del Concejo Municipal de Cartago revela una diversidad de segmentos, cada uno con necesidades y expectativas específicas que deben ser gestionadas eficazmente para asegurar una gobernanza inclusiva y efectiva.

A continuación, se presenta un resumen y conclusiones clave:

- Diversidad de Segmentos:** Los grupos identificados incluyen desde entidades gubernamentales y autoridades ambientales, hasta la ciudadanía en general y grupos específicos como jóvenes, personas con discapacidad, comunidades étnicas y grupos de interés. Cada uno de estos segmentos tiene un rol único en la estructura de gobernanza local y contribuye de manera particular a la dinámica del Concejo Municipal.
- Necesidades y Expectativas:** Los grupos tienen necesidades variadas, que van desde la solicitud de información y la participación en la toma de decisiones, hasta la garantía de condiciones contractuales y el cumplimiento de normativas específicas. Es crucial que el Concejo Municipal mantenga una comunicación clara y precisa, así como mecanismos de participación y consulta que respondan a estas expectativas.
- Medios de Comunicación:** Los medios utilizados para interactuar con los diferentes grupos incluyen correos electrónicos, páginas web, redes sociales, audiencias públicas, y herramientas específicas como plataformas para la gestión de PQRSD. Cada medio debe ser utilizado de manera adecuada para garantizar una comunicación efectiva y oportuna. La adaptación de estos canales a las necesidades de cada grupo es fundamental para mantener un diálogo abierto y constructivo.
- Integración y Coordinación:** La interacción con entidades y autoridades externas, como el Ministerio de Ambiente, CVC y las secretarías municipales, requiere una integración fluida y coordinada. La implementación de procedimientos y la participación en programas de sensibilización y cumplimiento normativo son esenciales para una gestión efectiva y sostenible.
- Atención a Grupos Específicos:** Los grupos como los jóvenes, personas con discapacidad, y comunidades étnicas presentan particularidades que demandan atención especializada. La inclusión de estas perspectivas en la formulación de políticas y la provisión de servicios debe ser una prioridad para el Concejo Municipal, asegurando que sus voces sean escuchadas y sus necesidades atendidas.
- Capacitación y Apoyo Interno:** Los funcionarios del Concejo Municipal, incluidos concejales y servidores públicos, requieren capacitación continua y apoyo en el uso de herramientas y en el desarrollo de sus funciones. Además, es

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <b>CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO</b><br><b>Nit: 900.215.967-5</b>          | Página 24 de 24<br>CODIGO: PC.FO.007 |
|   | <b>CARACTERIZACION GRUPOS DE VALOR<br/>         DEL CONCEJO MUNICIPAL</b> | FECHA DE APROBACIÓN:<br>21/05/2024   |

importante proporcionarles información clara sobre la gestión institucional y los lineamientos ambientales para asegurar su adecuada participación y desempeño.

En conclusión, una gestión efectiva del Concejo Municipal de Cartago debe considerar la diversidad de sus grupos de interés y valor, atendiendo sus necesidades y expectativas a través de una comunicación adecuada y una coordinación eficiente con las entidades y autoridades relevantes. La implementación de mecanismos de participación y consulta, junto con un enfoque inclusivo y formativo, contribuirá al fortalecimiento de la gobernanza local y al desarrollo sostenible de la comunidad.