



Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Caracterización de Usuarios página web de CORALINA

www.coralina.gov.co

Objetivo General:

Conocer los usuarios que navegan en la página web de CORALINA, con el objetivo de mejorar la comunicación con los usuarios e implementar estrategias orientadas a mejorar la relación e imagen de la entidad con el usuario y/o comunidad en general.

Objetivo Específicos:

- ✓ Cumplir con las directrices del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Mintic, a través del programa Gobierno en Línea.
- ✓ Identificar los usuarios que ingresan en la página web de CORALINA, a través de variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento.
- ✓ Establecer insumo para diseñar estrategias de adecuada atención de denuncias ambientales online.

Población Objetivo:

La caracterización de usuarios de la página web de CORALINA está enfocada a actuales y nuevos usuarios.

Duración:

Seis semanas (40 días).

Variables:

Variables Geográficas	Ubicación	San Andrés Providencia Santa Catalina Ciudad de Colombia Extranjero
	Población	Raizal Residente Nacional





Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

		Extranjero
Variables Demográficas	Rango de Edad	Menor de 18 años 18 a 25 años 25 a 40 años 40 a 50 años Más de 50 años
	Género:	Masculino Femenino
	Estado Civil	Soltero (a) Casado (a) Unión libre Viudo
	Ocupación:	Ama de casa Estudiante Empleado Empresario Independiente Desempleado Jubilado/pensionado/retirado
	Educación:	Ninguna Primaria Secundaria Bachillerato Universitaria Especialización Maestría Doctorado
	Vulnerabilidad:	Madre cabeza de familia Discapacidad (visual, auditiva, del habla, mental, de movilidad)





Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Variables Intrínsecas	Uso de canales	Desplazado o reinsertado Internet Teléfono celular Teléfono fijo Redes Sociales Televisión Radio Prensa Presencial
	Ha solicitado algún servicio en Coralina	Si No Cual: Trámite ambiental Suministro de información ambiental Servicio de gestión analítica Promoción y educación ambiental Asesoría en gestión ambiental
Variables de Comportamiento	Nivel de uso de la página web de la entidad	Nunca Única vez Frecuente Permanente
	Preferencia para comunicarse con la entidad	Página web Correo electrónico Llamada telefónica Carta u oficio Redes Sociales Presencial
	Mayor canal de uso	Virtual Presencial





Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Acciones de recolección de información para la caracterización de usuarios:

1. Recolección de información en los puntos de servicio presencial: Sede Administrativa de CORALINA en San Andrés y Providencia.
2. Recolección de información en los puntos de servicio virtual: Publicación de formulario en encuesta en la página web de CORALINA, envío de formulario por correo electrónico a base de datos de la entidad y publicación en redes sociales.
3. Grupos Foco: Desarrollo de la encuesta a grupos donde la entidad desarrolle actividades de promoción y educación ambiental.





Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

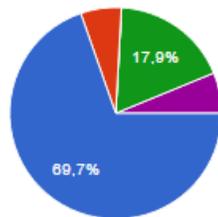
Resultados de la encuesta virtual

145 respuestas

[Ver todas las respuestas](#) [Publicar datos de análisis](#)

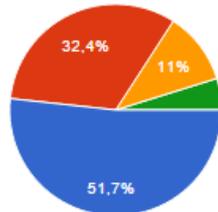
Resumen

Ubicación



San Andrés	101	69.7%
Providencia	9	6.2%
Santa Catalina	0	0%
Ciudad de Colombia	26	17.9%
Extranjero	9	6.2%

Población



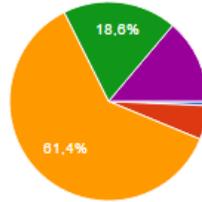
Raizal	75	51.7%
Residente	47	32.4%
Nacional	16	11%
Extranjero	7	4.8%





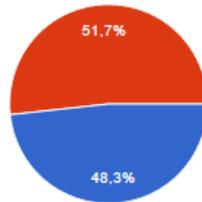
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Rango de Edad



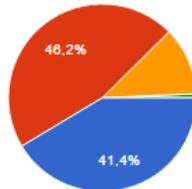
Menor de 18 años	1	0.7%
18 a 25 años	8	5.5%
25 a 40 años	89	61.4%
40 a 50 años	27	18.6%
Más de 50 años	20	13.8%

Género



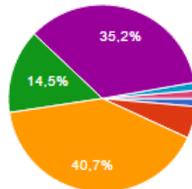
Masculino	70	48.3%
Femenino	75	51.7%

Estado Civil



Soltero (a)	60	41.4%
Casado (a)	67	46.2%
Unión Libre	17	11.7%
Viudo (a)	1	0.7%

Ocupación



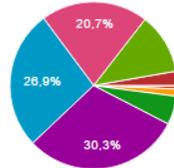
Ama de casa	2	1.4%
Estudiante	8	5.5%
Empleado (a)	59	40.7%
Empresario (a)	21	14.5%
Independiente	51	35.2%
Desempleado (a)	2	1.4%
Jubilado (a)/Pensionado (a)/Retirado(a)	2	1.4%





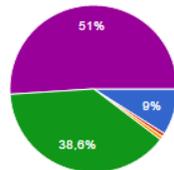
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Educación



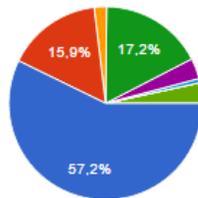
Ninguna	0	0%
Primaria	1	0.7%
Secundaria	2	1.4%
Bachillerato	8	5.5%
Técnico o Tenólogo	44	30.3%
Universitaria	39	26.9%
Especialización	30	20.7%
Maestría	17	11.7%
Doctorado	4	2.8%
Otro	0	0%

Vulnerabilidad



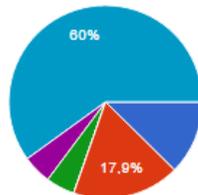
Madre cabeza de familia	13	9%
Discapacidad (visual, auditiva, del habla, mental, de movilidad)	1	0.7%
Desplazado o reinsertado	1	0.7%
Ninguna de las anteriores	56	38.6%
Ninguna vulnerabilidad	74	51%

Uso de canales



Internet	83	57.2%
Teléfono celular	23	15.9%
Teléfono fijo	3	2.1%
Redes Sociales	25	17.2%
Televisión	5	3.4%
Radio	1	0.7%
Prensa	0	0%
Visita presencial	5	3.4%

De los siguientes servicios, cuál o cuales ha solicitado en Coralina?



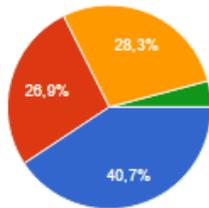
Trámite ambiental	18	12.4%
Suministro de información ambiental	26	17.9%
Servicio de gestión analítica	0	0%
Promoción y educación ambiental	7	4.8%
Asesoría en gestión ambiental	7	4.8%
No ha solicitado ningún servicio	87	60%





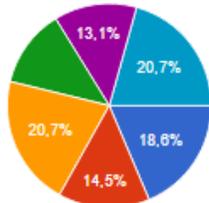
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Nivel de uso de la página web de Coralina



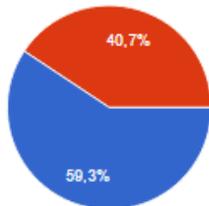
Nunca	59	40.7%
Única vez	39	26.9%
Frecuente	41	28.3%
Permanente	6	4.1%

Preferencia para comunicarse con Coralina



Página web	27	18.6%
Correo electrónico	21	14.5%
Llamada telefónica	30	20.7%
Carta u oficio	18	12.4%
Redes sociales	19	13.1%
Presencial	30	20.7%

Mayor canal de uso



Virtual	86	59.3%
Presencial	59	40.7%

