



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

Caracterización de Usuarios de la Página Web de CORALINA www.coralina.gov.co

Objetivo General:

Conocer los usuarios que navegan en la página web de CORALINA www.coralina.gov.co, 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, clientes externos y/o partes interesadas.

Objetivos Específicos:

- ✓ Identificar los usuarios que ingresan en la página web de CORALINA, a través de variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento
- ✓ Analizar las características de los usuarios de la página web de CORALINA, que contribuyan a la definición de estrategias para mejorar la implementación de Gobierno en Línea (GEL) en la Corporación

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 isla Providencia isla Santa Catalina isla Ciudad de Colombia Extranjero
	Población	Raizal

PE-GE-DS29. Versión: 01
26-01-2016

1

¡Un Archipiélago Posible!

San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
www.coralina.gov.co
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
Twitter: @coralina_sai
Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower





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

		Residente Nacional 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,

PE-GE-DS29. Versión: 01
26-01-2016

2

¡Un Archipiélago Posible!

San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
www.coralina.gov.co
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
Twitter: @coralina_sai
Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower





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

		mental, de movilidad) Desplazado o reinsertado
Variables Intrínsecas	Uso de canales	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

PE-GE-DS29. Versión: 01
26-01-2016

3

¡Un Archipiélago Posible!

San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
 Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
 www.coralina.gov.vo
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
 Twitter: @coralina_sai
 Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower





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 islas
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

PE-GE-DS29. Versión: 01
26-01-2016

4

¡Un Archipiélago Posible!

San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.

Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272

Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552

www.coralina.gov.co

Email: serviciocliente@coralina.gov.co

Twitter: @coralina_sai

Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower





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

Resultados de la encuesta virtual

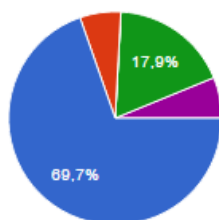
145 respuestas

[Ver todas las respuestas](#)

[Publicar datos de análisis](#)

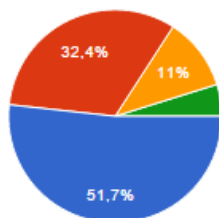
Resumen

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%

Análisis de Datos

El 69.7% de las personas que aplicaron la encuesta, residen en la isla de San Andrés y el 51.7% se reconocen como raizal.

PE-GE-DS29. Versión: 01
26-01-2016

5

¡Un Archipiélago Posible!

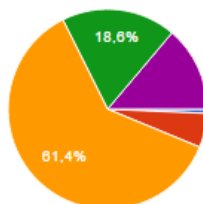
San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
www.coralina.gov.co
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
Twitter: @coralina_sai
Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower





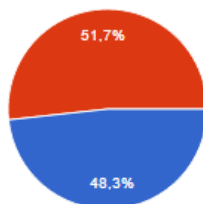
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

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%

Análisis de Datos

El 61.4% de las personas que aplicaron la encuesta, tienen entre 25 y 40 años. Del total de encuestados, el 51.7% son del género femenino.

PE-GE-DS29. Versión: 01
26-01-2016

6

¡Un Archipiélago Posible!

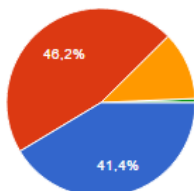
San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
www.coralina.gov.co
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
Twitter: @coralina_sai
Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower





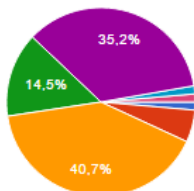
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Estado Civil



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

Ocupación



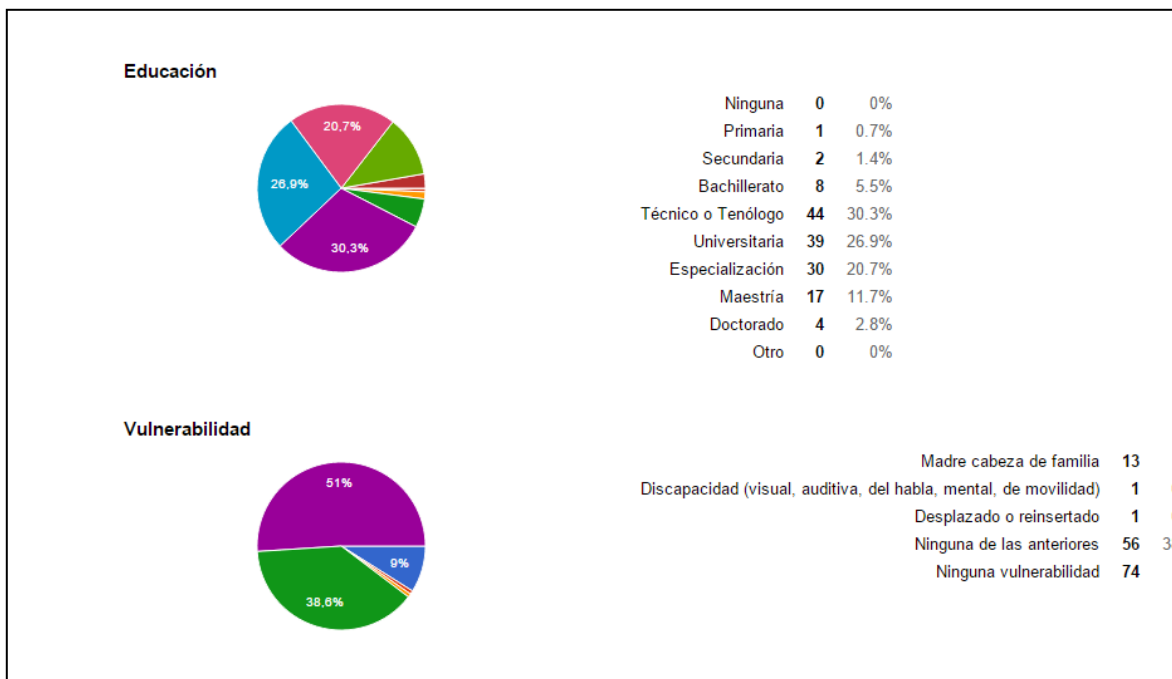
Ama de casa	2	1.4%
Estudiante	8	5.5%
Empleado (a)	59	40.7%
Empresario (a)	21	14.5%
Independiente	51	35.2%
Desempleado (a)	2	1.4%
Jubilado (a)/Pensionado (a)/Retirado(a)	2	1.4%

Análisis de Datos

Del total de personas que aplicaron la encuesta, el 46.2% son casados (as) y el 41.4% son solteros (as). El 40.7% son empleados y el 35.2% son trabajadores independientes.



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



Análisis de Datos

El 30.3% de las personas que aplicaron la encuesta son técnicos o tecnólogos, el 26.9% son universitarios, el 35.2% tienen estudios de post-gradados (especialización, maestría o doctorado), y el 7.6% tienen otro nivel de educación.

Del total de encuestados (145), el 89.65% informa no tener ninguna vulnerabilidad o no tener ninguna de las mencionadas en la encuesta (mujer cabeza de hogar, discapacitados, desplazado o reinsertado, otros).

PE-GE-DS29. Versión: 01
26-01-2016

8

¡Un Archipiélago Posible!

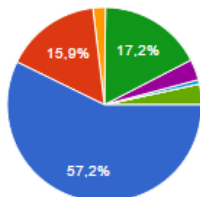
San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
www.coralina.gov.co
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
Twitter: @coralina_sai
Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower





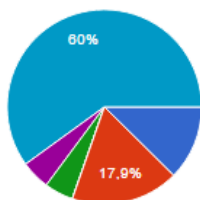
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

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%

Análisis de Datos

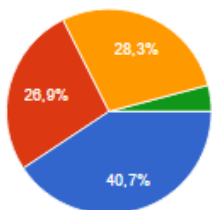
El 57.2% de los encuestados informan utilizar internet para comunicarse con CORALINA, seguido de redes sociales (17.2%), teléfono celular (15.9%), y otros medios (9.7%).

El 60% de los que aplicaron la encuesta, informa no haber solicitado servicios a la Corporación.



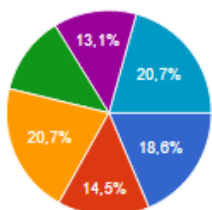
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Nivel de uso de la página web de Coralina



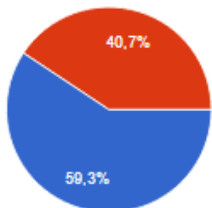
Nunca	59	40.7%
Única vez	39	26.9%
Frecuente	41	28.3%
Permanente	6	4.1%

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%

Análisis de Datos

El 40.7% de los encuestados nunca ha utilizado la página web de CORALINA; el 66.9% prefiere comunicarse con CORALINA por algún medio electrónico (página web, correo electrónico, llamada telefónica y/o redes sociales).