

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

**ÁREA METROPOLITANA DE
BUCARAMANGA**

2021

1. INTRODUCCION

El Área Metropolitana de Bucaramanga, como entidad administrativa, regida por la Ley 1625 de 2013 Ley Orgánica de las áreas metropolitanas, dotada de personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa, patrimonio propio, autoridad y régimen administrativo y fiscal especial, está comprometida con la mejora continua del servicio al ciudadano, haciéndolo cada vez más eficiente y humano. Para esto, ha emprendido un ejercicio de caracterización de usuarios, basada en los requerimientos de sus grupos de valor y otros intereses, esta información se recoge a través de los canales que tienen dispuesto la entidad para la interacción; este ejercicio permite dar cumplimiento a las diversas disposiciones legales que estiman la caracterización de usuarios como un proceso permanente y necesario: Documento Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”, Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, el Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital. Y la Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados

El ejercicio de caracterización de la entidad está basado en los requerimientos de sus usuarios o grupos de valor, que se recopilaban por medio de la plataforma BPM.Gov. durante la vigencia 2021. Para este análisis se tomaron variables para caracterizar personas naturales y personas jurídicas recomendadas en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Gobierno de Colombia.

Con este ejercicio se pretende tomar acciones para mejorar la prestación de servicios de la entidad.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 ALCANCE

Este informe le permitirá al Área Metropolitana de Bucaramanga mejorar sus servicios y tramites, así como, desarrollar estrategias de atención, con enfoque de servicio al ciudadano, a partir de la toma de decisiones basada en el análisis de los requerimientos.

2.2 OBJETIVOS GENERAL

Proponer acciones de mejora a los productos y servicios de Función Pública mediante el análisis de las características y comportamientos específicos de los grupos de valor y otros de interés identificados en los requerimientos a la Entidad durante el año 2018.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características de los grupos de valor y otros de interés del Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Mejorar la operación de los canales de comunicación disponibles para la ciudadanía.
- Identificar y analizar el ciclo de solicitudes hechas a la entidad por parte de los grupos de valor.
- Garantizar el acceso a la información por parte de los ciudadanos de una manera eficiente en la que se satisfagan las necesidades de los usuarios de la entidad.

3. RESUMEN DE LOS REQUERIMIENTOS USADOS PARA EL INFORME

Durante el año 2021 la entidad recibió un total de 15.388 requerimientos a través de sus canales de atención dispuestos



Sitio Web: Accediendo a <http://www.amb.gov.co/> en el menú PQRSD, encuentra un formulario para diligenciar y enviar en línea.



Presencial: Puede radicar oficios por escrito, o expresar de manera verbal el detalle de sus PQRSD's, en la oficina de recepción de la entidad, en la Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neumundo en Bucaramanga.



Correo electrónico: Puede enviar un email a info@amb.gov.co, con el detalle de su PQRSD y sus datos de contacto.



Buzón Sugerencias: Diligenciando y depositando el formato DIE-FO-005, disponible en las instalaciones de la entidad.



Telefónico: Llamando al teléfono principal de la entidad o los de las secretarías de cada dependencia (publicados en la página web).



Correo Postal: Dirigiendo por cualquier medio de correspondencia postal sus PQRSD a la Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neumundo en Bucaramanga.

Redes sociales: la entidad cuenta con los siguientes medios de recepción digital.



A continuación, la tabla con la clasificación de los requerimientos por canal

CANAL	PERIODO DE INFORMACIÓN	TOTAL REQUERIMIENTOS
Buzón de sugerencias	04/01/2021 al 30/12/2021	2
Correo electrónico	04/01/2021 al 30/12/2021	8.755
Correo postal	04/01/2021 al 30/12/2021	504
Presencial	04/01/2021 al 30/12/2021	5.610
Sitio web	04/01/2021 al 30/12/2021	501
Telefónico	04/01/2021 al 30/12/2021	16

4. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Variable Geográfica

Dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas.

- **Ubicación:** Esta variable hace referencia a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría.

Variables Intrínsecas

Hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para identificarlos.

- **Uso de Canales:** Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva.

- **Grupo de usuarios:** Esta variable permite clasificar a la totalidad de usuarios en los grupos identificados por la Entidad. Así mismo, permite saber si los grupos identificados como grupos de valor por parte de la Entidad son realmente su población objetivo.

Variable de Comportamiento

Corresponden 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.

- **Tema de consulta:** Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la interacción con los usuarios, la posible oferta de trámites y servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar su atención.

5.1 Caracterización de variables

- Geográfica - Ubicación



Departamento	No. de requerimientos
Bogotá D.C	417
Antioquia	13
Arauca	2
Atlántico	1
Boyacá	4
Cesar	5
Cundinamarca	3
Guaviare	1
Huila	5
Guajira	1
Magdalena	2
Meta	4
Nariño	1
Norte de Santander	7
Quindío	1
Santander	7909
Tolima	2
Valle del Cauca	2

La entidad ha recibido comunicaciones de diferentes departamentos del país, ocupando Santander el primer lugar con 7909, seguido del departamento de Antioquia con 13, Cesar y Huila con 5 cada una, resaltando el número significativo de comunicaciones recibidas desde la ciudad de Bogotá con 417.

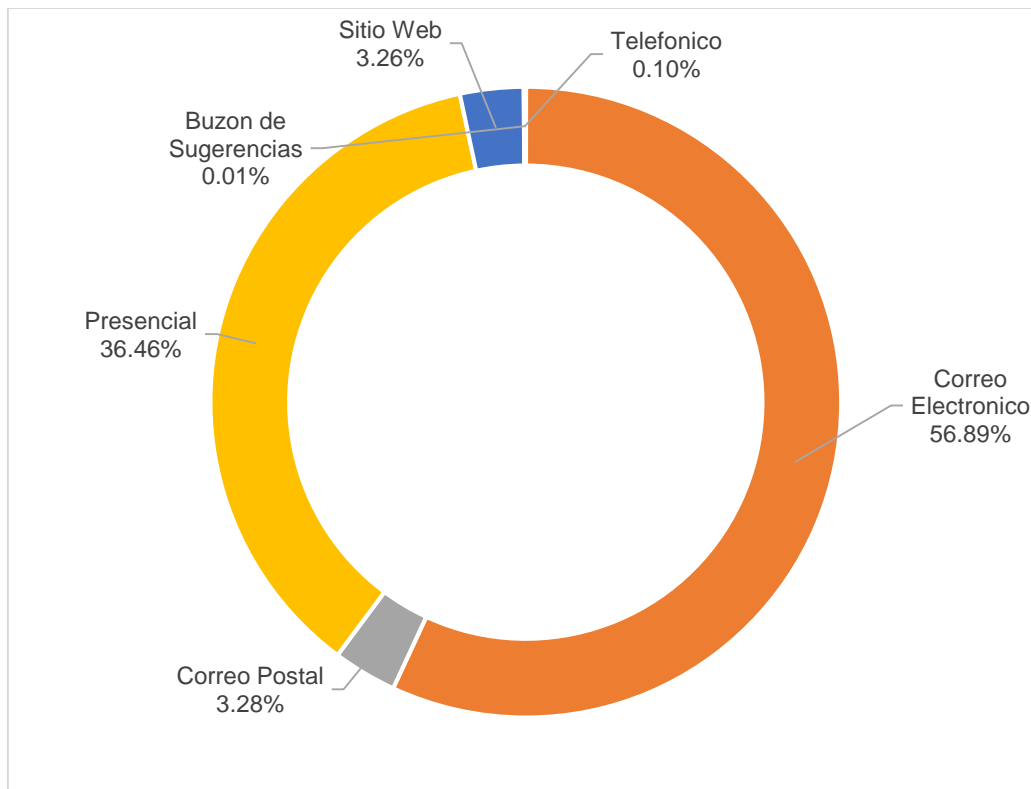


Municipio (Santander)	No. de requerimientos
Barbosa	3
Barrancabermeja	9
Bucaramanga	5734
Cimitarra	1
Floridablanca	995
Galán	2
Girón	495
Hato	1
Lebrija	6
Los Santos	6
Matanza	1
Oiba	1
Piedecuesta	647
Sabana de Torres	1
San Andrés	1
San Gil	4
San Vicente de Chucuri	2
Socorro	1
Tona	1
Vélez	1
Zapatoca	2

Como es de esperarse el mayor número de comunicaciones recibidas al interior del departamento de Santander, provienen de los municipios que conforman el Área Metropolitana de Bucaramanga, ocupando Bucaramanga el primer lugar con 5734, seguido de Floridablanca con 995, Piedecuesta con 647 y Girón con 495.

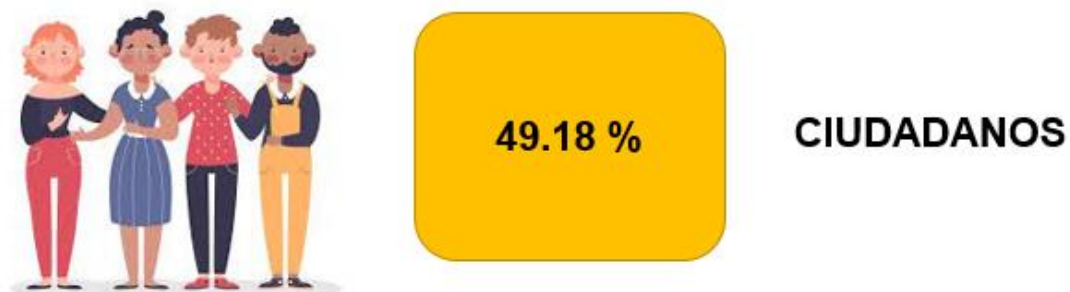
5.2 Caracterización de variables

- **Intrínseca - Uso de canales**



El canal más usado para realizar algún requerimiento en el Área Metropolitana de Bucaramanga durante la vigencia 2021 fue el canal electrónico con 56.89%, esto teniendo en consideración actual de emergencia debida al COVID 19. Seguido por la consulta presencial con 36.46%, a través del sitio web con 3.26% y correo Postal con 3.28.

- **Intrínseca - Grupos de usuarios**





28.78 %

**EMPRESA
PRIVADA**



20.14 %

**ENTIDAD
PÚBLICA**



1.62 %

**SERVIDOR
PÚBLICO**



0.27 %

**OTROS
GRUPOS DE
INTERÉS**

5.4 Caracterización de variables

De comportamiento – Tema de consulta



Trámites Catastrales	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados Catastrales Metropolitanos • Cartas catastrales • Ficha predial • Mutaciones • Complementación • Rectificaciones Catastrales • Actualización de linderos • Revisión de avalúos
Trámites de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Expedición tarjetas de operación • Habilitación • Certificado de capacidad transportadora • Desvinculación • Cambio de empresas
Temas ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad de actos administrativos • Solicitud de indicadores • Solicitud de revisión de fuertes olores
Temas de Contratación	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre contratos suscritos con la entidad. • Certificación de Contratos • Documentos para suscribir contratos
Temas de la Subdirección Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a solicitudes de embargos y desembargos • Devolución de saldos a favor • Remisión de facturas
Temas de la Subdirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información de afectación de predios • Solicitud de paz y salvo de áreas de cesión tipo C • Solicitud de obras realizadas por la entidad

Juliana Sarmiento G.

Juliana Sarmiento González
Secretaría Ejecutiva Dirección