

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Tabla de contenido

1. Introducción
2. Aspectos generales
 1. Alcance
 2. Objetivo general
 3. Objetivos específicos
3. Recolección de información
4. Metodología de la caracterización
 1. Variables
5. Caracterización y análisis de la información
 1. Ubicación
 2. Grupo de usuarios
 3. Género
 4. Estado civil
 5. Uso de canales
6. Recomendaciones



1. Introducción

El Área Metropolitana de Bucaramanga, como entidad administrativa regida por la Ley 1625 de 2013, 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 ello, ha emprendido un ejercicio de caracterización de usuarios, basado en los requerimientos de sus grupos de valor y otros intereses. Esta información se recoge a través de los canales que la entidad dispone para la interacción. Este ejercicio permite cumplir con las diversas disposiciones legales que establecen 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”,
- Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital.
- Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

1. Introducción

El ejercicio de caracterización de usuarios de la entidad se basa en los requerimientos de sus grupos de valor, que se recopilan por medio de la plataforma BPM.Gov. Durante la vigencia 2023. 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

1. ALCANCE

Este informe le permitirá al Área Metropolitana de Bucaramanga conocer algunas de las características de los usuarios que se acercan a realizar servicios o tramites en la entidad, así como, desarrollar estrategias de atención, ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, conocer la opinión de los usuarios al respecto y lograr una efectiva participación por parte de la ciudadanía

2. OBJETIVO 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 2023.

2. Aspectos Generales

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables para caracterizar a los usuarios que realizan algún trámite a servicio en el Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Analizar de manera descriptiva cada una de las variables seleccionadas.
- 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. Recolección de información

La ciudadanía del Área Metropolitana de Bucaramanga tiene a su disposición diversos canales a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad. Para la vigencia 2023 tomó como base toda la correspondencia que se recibe en la entidad por los diferentes canales dispuestos para los ciudadanos la cual es dirigida y radicada en un único sistema integrado de correspondencia, llamado Integrasoft. desde el cual se hace su clasificación y seguimiento. En total se recibieron 15,475 radicados.

4. Metodología de la caracterización

Esta informe se realizó teniendo en cuenta las bases de datos suministrada por la plataforma BPM.Gov.,
Sistema Integrado Único de Correspondencia.

1. Variables

A continuación se relacionan las variables que se tomaron en cuenta para la caracterización

- Demográfica:** Hacen referencia a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.
- De comportamiento:** Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.
- Geográfica:** Dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas.
- 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.

5. Caracterización y análisis de la información

Departamento	No. requerimientos
Santander	14342
Bogotá, D.C.	925
Norte de Santander	58
Antioquia	35
No hay Registros	28
Cundinamarca	23
Atlántico	17
Cesar	7
Bolívar	6
Valle del Cauca	4
Huila	4
Boyacá	3
La Guajira	2
Córdoba	2
Risaralda	2
Meta	2
Magdalena	1
Caldas	1
Quindio	1
Arauca	1
Caquetá	1
Cauca	1



5.1 Ubicación

Durante el análisis de información se evidenció que desde Santander se realizó el mayor número de solicitudes en la vigencia 2023, con un aporte al total de requerimientos del 92,67% (14.342), el segundo departamento con mayor número de requerimientos fue Cundinamarca (incluida la capital) con 6,12%,(948) seguido del departamento de Norte de Santander con 0,37 %(58) y en total se recibieron 15.475 requerimientos.

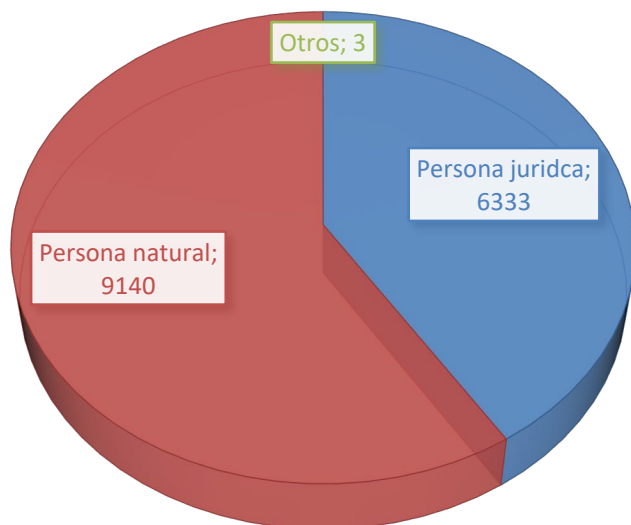
Municipio	No. Requerimientos
BUCARAMANGA	10437
PIEDRECUESTA	1298
FLORIDABLANCA	1252
GIRÓN	1231
LEBRIJA	25
BARRANCABERMEJA	17
SAN GIL	11
RIONEGRO	8
ZAPATOCA	7
LOS SANTOS	6
MÁLAGA	5
OIBA	4
CONCEPCIÓN	3
TONA	3
VÉLEZ	3
CURITÍ	2
EL PLAYÓN	2
FLORIÁN	2
GALÁN	2
SOCORRO	2
CERRITO	1
CHARALÁ	1
CIMITARRA	1
CONFINES	1
EL CARMEN DE CHUCURÍ	1
GUADALUPE	1
GUAPOTÁ	1
LA PAZ	1
MOGOTES	1
ONZAGA	1
PÁRAMO	1
SAN ANDRÉS	1
SANTA BÁRBARA	1
SIMACOTA	1
VALLE DE SAN JOSÉ	1
VILLANUEVA	1



Como es de esperarse el mayor número de requerimientos recibidas al interior del departamento de Santander, provienen de los municipios que conforman el Área Metropolitana de Bucaramanga, ocupando Bucaramanga el primer lugar con 10.437 seguido de Piedecuesta con 1.298 Floridablanca con 1.252, y Girón con 1.231.

5. Caracterización y análisis de la información

GRUPO DE USUARIOS



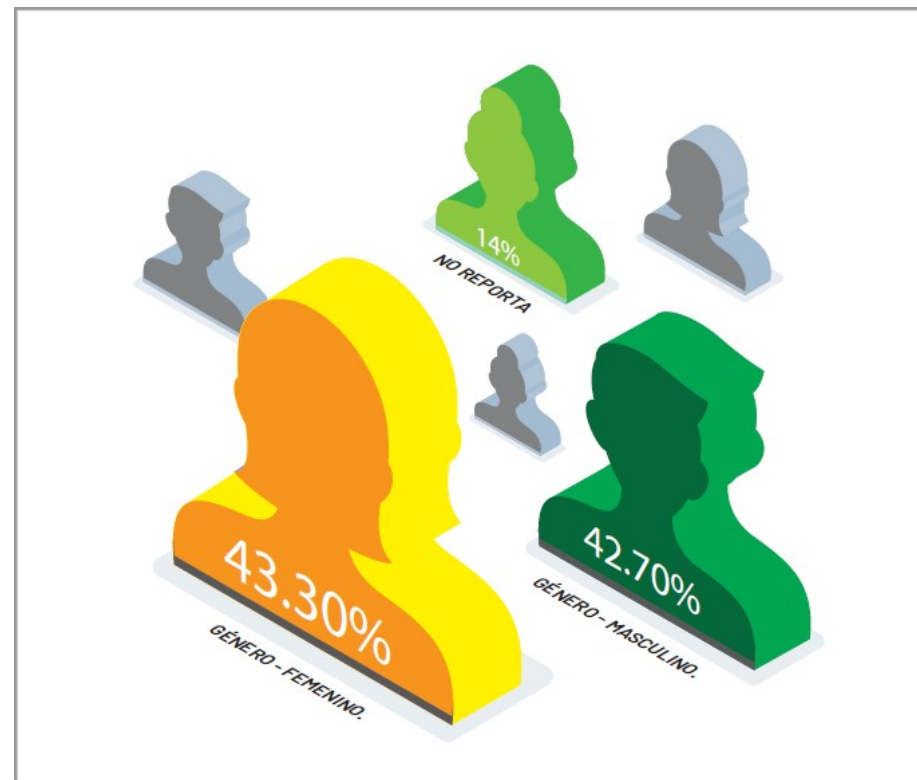
5.2 Grupo de usuarios

Con el fin de identificar los usuarios que se acercaron al entidad a realizar algún trámite o servicio, se realizó la agrupación de 3 grupos: Persona jurídica, Persona natural y otros, se identificó que el mayor número de requerimientos proviene de personas naturales

5. Caracterización y análisis de la información

5.3 Género

Durante la vigencia 2023, se recibieron 9.140 requerimientos de personas naturales, con la información se pudo evidenciar que el 43,30% (3.957 solicitudes) de las requerimientos fueron realizadas por mujeres, el 42,70% (3.902 solicitudes) de requerimientos fueron remitidas por hombres y el 14% restantes no fue posible identificar el género.



5. Caracterización y análisis de la información

5.4 Estado Civil

Del total de requerimientos recibidos de personas naturales durante la vigencia 2023, se pudo evidenciar que el 96,44% (8.815) son personas solteras, el 1,40% (128) no reporto, el 1,89% (173) son casados, 0,13% (12) conviven en unión libre, el 0,07% (6) son personas viudas y el 0,07% (6) son personas divorciadas

Estado Civil en
personas
naturales



Estado Civil	Cantidad	porcentaje
soltero(a)	8815	96,44%
casado(a)	173	1,89%
unión libre	12	0,13%
divorciado(a)	6	0,07%
viudo(a)	6	0,07%
sin reportar	128	1,40%
Total	9140	100,00%

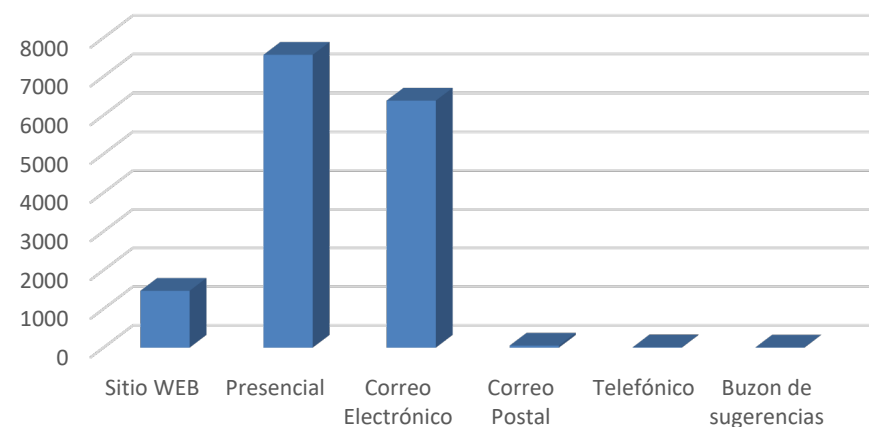
5. Caracterización y análisis de la información

5.5 Uso de canales

La ciudadanía del Área Metropolitana de Bucaramanga tiene a su disposición diversos canales a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad. Durante la vigencia 2023 recibió 15.475 requerimientos. Se evidenció preferencia por el canal presencial con el 48.86%, seguido por el correo electrónico con un 41.21%, el formulario disponible en la página web institucional con un 9.49%, los canales menos utilizados son el correo postal con 0,34%, el telefónico con un 0.06% y el buzón,de sugerencias con un 0.03%.

Medio de recepción	cantidad	porcentaje
Sitio WEB	1468	9,49%
Presencial	7561	48,86%
Correo Electrónico	6378	41,21%
Correo Postal	53	0,34%
Telefónico	10	0,06%
Buzon de sugerencias	5	0,03%
Total	15475	100%

Medios de recepción de requerimientos



6. Recomendaciones

- ❖ Implementar campañas que motiven el uso de las herramientas que sirvan para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, para así optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSD o frente al trámite de las mismas en general, y dependiendo de sus resultados, ejecutar acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias de la entidad.
- ❖ Implementar y fortalecer una estrategia de comunicación multicanal que permita a los usuarios interactuar con la entidad a través de diferentes medios, como redes sociales, correo electrónico, chat en línea. Esto no solo facilitará el acceso a la información y los servicios ofrecidos por la entidad, sino que también permitirá una recolección más amplia y diversa de comentarios y sugerencias. Además, es crucial que todos los canales de comunicación estén interconectados y que la información proporcionada sea coherente y actualizada, lo cual contribuirá a una experiencia de usuario más satisfactoria y eficiente.

- ❖ Desarrollar e implementar programas de capacitación y sensibilización dirigidos a todo el personal de la entidad, enfocados en la atención al cliente y la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Estos programas deben incluir técnicas de comunicación efectiva, resolución de conflictos y empatía, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.
- ❖ En cuanto a la información desagregada por género, se ha decidido promediar los datos con la información de la vigencia anterior. Esto se debe a que en el sistema Integrasoft, durante la vigencia 2023, no se cargó adecuadamente la información de separación por género. Esta medida se toma para garantizar la continuidad y la coherencia en el análisis de la caracterización de los usuarios, permitiendo así mantener una base de datos confiable y representativa.

Gracias.

