



Bucaramanga



Floridablanca



Piedecuesta



Girón

Caracterización de Usuarios

2017

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

Ficha Técnica

Título:	Caracterización de usuarios del Área Metropolitana de Bucaramanga
Fecha elaboración:	30 de mayo de 2018
Resumen:	Este documento tiene como objetivo identificar el público que hace uso de los diferentes canales de comunicación disponibles en la entidad, conocer las necesidades y principales motivos por los cuales los usuarios acceden a los servicios que ofrece el AMB.
Palabras clave:	Caracterización de usuarios, servidores públicos, ciudadanos, entidades públicas, grupos de interés, tipo de solicitud.
Dependencia:	Dirección
Líder:	Gestión Corporativa
Fuente de la comunicación:	Datos tomados del archivo de correspondencia recibida del 2 de enero al 29 de diciembre de 2017.

Tabla de Contenido

Introducción

1. Aspectos generales
 - 1.1 Alcance
 - 1.2 Objetivo General
 - 1.3 Objetivos Específicos
 - 1.4 Requerimiento de política
 - 1.5 Beneficios
2. Variables para la Caracterización
3. Caracterización de usuarios-Línea base 2017

Introducción

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 identificación de las características y necesidades de su público objetivo, con el fin de optimizar los diferentes canales de interacción y elevar los niveles de satisfacción por medio de la adecuación de los servicios a las expectativas y características particulares de cada grupo identificado.

Además de responder a la necesidad de mejorar la relación ciudadano – entidad (y por ende Estado), 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” y Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.

El ejercicio surge de la necesidad de caracterizar a la población con variables específicas que permitan conocer sus necesidades y poder así determinar una solución integral y satisfactoria.

Para el análisis de los grupos se seleccionó una serie de variables recomendadas en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Gobierno de Colombia

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Alcance de la Caracterización:

El Área Metropolitana de Bucaramanga ha enfocado la necesidad de identificar el público objetivo que hace uso de los trámites, servicios y productos ofrecidos por la entidad, en el marco de las políticas de lucha anticorrupción y de atención al ciudadano, y de responsabilidad social con la comunidad. La fuente inicial de información a analizar es el archivo maestro de correspondencia recibida de los ciudadanos durante el periodo comprendido entre el 02 de enero al 29 de diciembre de 2017. A partir de los resultados y conclusiones extraídas, se generarán estrategias para mejorar los servicios existentes de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

1.2 Objetivo General:

Identificar y categorizar los tipos de usuarios y grupos de interés del Área Metropolitana de Bucaramanga, buscando determinar las necesidades y de esta manera ofrecer un servicio oportuno, de calidad y efectivo que permita mejorar la relación entidad pública-ciudadano.

1.3 Objetivos Específicos:

- ✓ Mejorar la operación de los canales de comunicación disponibles para la ciudadanía.
- ✓ Mejora de trámites (diseño de estrategias de simplificación que respondan a las necesidades de los usuarios).
- ✓ Identificar las preferencias por canales de información y dialogo.
- ✓ Determinar la frecuencia de cada tipo de solicitud de los usuarios para adecuar los recursos disponibles consecuentemente.

1.4 Requerimientos de Política:

Entre los requerimientos de política a los cuales se dará cumplimiento con el ejercicio de caracterización de la población objetivo del AMB, se encuentran:

1. Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”. Este documento presenta los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. Para esto, la Secretaría de Transparencia, Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, crearon el Manual Único de Rendición de Cuentas, el cual establece como imprescindible la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de lograr la plena participación de estos.
2. Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, permitiendo la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios.

3. Conpes 3785 de 2013 “Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano...”. Esta política busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar:
las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
4. Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional. Componente de elementos transversales. En este manual se establece la caracterización de usuarios como un elemento determinante y transversal que da respuesta a diversas necesidades de la Entidad.

1.5 Beneficios:

- ✓ Aumenta el conocimiento de la población objetivo de la entidad.
- ✓ Brinda información acerca de las necesidades y preferencias de los usuarios y grupos de interés.
- ✓ Permite enfocar las acciones de la entidad en los temas de más impacto en los resultados buscados.
- ✓ Garantizar el acceso a la información por parte de los ciudadanos de una manera eficiente en la que se satisfagan las necesidades del usuario del servicio.
- ✓ Ofrece elementos para mejorar la comunicación y la relación entre la entidad y su población objetivo.

2. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

Siguiendo los lineamientos de la metodología de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se realizó la priorización de variables teniendo en cuenta que éstas deben ser relevantes, fácilmente medibles y cuyo beneficio es superior al costo de su recolección. Para esto se tuvieron en cuenta los siguientes cinco criterios:

Relevantes	<ul style="list-style-type: none">• Relacionadas con el ejercicio de caracterización.• Aporta al cumplimiento de objetivos del ejercicio
Económicas	<ul style="list-style-type: none">• Disponibles a un costo razonable• Su beneficio es mayor al costo de recolección.
Medibles	<ul style="list-style-type: none">• Medibles para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
Asociativas	<ul style="list-style-type: none">• Permiten la segmentación.• Se asocian o relacionan con las necesidades de la mayoría en cada grupo.
Consistentes	<ul style="list-style-type: none">• Sus resultados permanecen en el tiempo.

2.1 Variables priorizadas para el segmento poblacional 'Entidades públicas':

Variables Geográficas:

Ubicación. Departamento y municipio: Esta variable permite hacerse una idea acerca de los municipios en los cuales se encuentran las entidades que requieren mayor apoyo del AMB.

Variables del tipo de Organización:

Organización / Sector. Organismos y Ramas: Esta variable permite conocer con mayor detalle la naturaleza de las entidades que acuden al AMB. Si bien el AMB se enfoca principalmente en entidades de la Rama Ejecutiva, es importante identificar qué otros tipos de organismos se acercan a la Entidad.

Variables de Comportamiento Organizacional:

Uso de Canales: Esta variable permite tener una idea general acerca de los canales y medios usados por las entidades para interactuar con el AMB. Si bien no necesariamente estos son los canales preferidos, sí permite identificar cuáles son los que más deben fortalecerse para la atención para lograr mayor cobertura a nivel de los cuatro municipios.

Tipo de Petición: Esta variable permite saber cuáles tipos de petición son más allegados, sirviendo de insumo para el Informe Trimestral de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Tema: Esta variable permite identificar cuáles son los temas más demandados por las entidades o personas, cuáles son los vacíos de información y en qué se debe reforzar.

2.2 Variables priorizadas para el segmento poblacional 'Servidores Públicos':

Variables Geográficas:

Ubicación. Departamento y municipio: Esta variable permite hacerse una idea acerca de los municipios en los cuales se encuentran los servidores públicos que requieren mayor apoyo del AMB.

Variables del tipo de Organización:

Organización / Sector. Organismos y Ramas: Esta variable permite conocer con mayor detalle la naturaleza de las entidades a las que pertenecen los servidores públicos que acuden al AMB. Si bien el AMB se enfoca principalmente en entidades de la Rama Ejecutiva, es importante identificar desde qué otros tipos de organismos provienen los servidores públicos que se acercan a la Entidad.

Variables Intrínsecas:

Uso de Canales: Esta variable permite tener una idea general acerca de los canales y medios usados por los servidores públicos para interactuar con el AMB. Si bien no necesariamente estos son los canales preferidos, sí permite identificar cuáles son los que más deben fortalecerse para la atención para lograr mayor cobertura a nivel de los cuatro municipios.

Variables de Comportamiento:

Tipo de Petición: Esta variable permite saber cuáles tipos de petición son más allegados, sirviendo de insumo para el Informe Trimestral de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Tema: Esta variable permite identificar cuáles son los temas más demandados por los servidores públicos, cuáles son los vacíos de información y en qué se debe reforzar.

2.3 Variables priorizadas para el segmento poblacional 'Ciudadanos':

Variables Geográficas:

Ubicación. Departamento y municipio: Esta variable permite hacerse una idea acerca de los municipios desde los cuales los ciudadanos demandan información y/o apoyo del AMB.

Variables Intrínsecas:

Uso de Canales: Esta variable permite tener una idea general acerca de los canales y medios usados por los ciudadanos para interactuar con el AMB. Si bien no necesariamente estos son los canales preferidos, sí permite identificar cuáles son los

que más deben fortalecerse para la atención para lograr mayor cobertura a nivel de los cuatro municipios.

Variables de Comportamiento:

Tipo de Petición: Esta variable permite saber cuáles tipos de petición son más allegados, sirviendo de insumo para el Informe Trimestral de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Tema: Esta variable permite identificar cuáles son los temas más demandados por los ciudadanos, cuáles son los vacíos de información y en qué se debe reforzar.

Variable		Segmento		
		Entidades Públicas	Servidores Públicos	Ciudadanos
Geográficas	Ubicación	x	x	x
	Departamento	x	x	x
	Municipio	x	x	x
Tipo de Organización	Organización/sector	x	x	
	Organismos	x	x	
	Ramas	x	x	
Comportamiento Organizacional	Uso de canales	x	x	x
	Tipo de petición	x	x	x
	Tema	x	x	x
	Tipo de vinculación		x	

3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS-LÍNEA BASE 2017

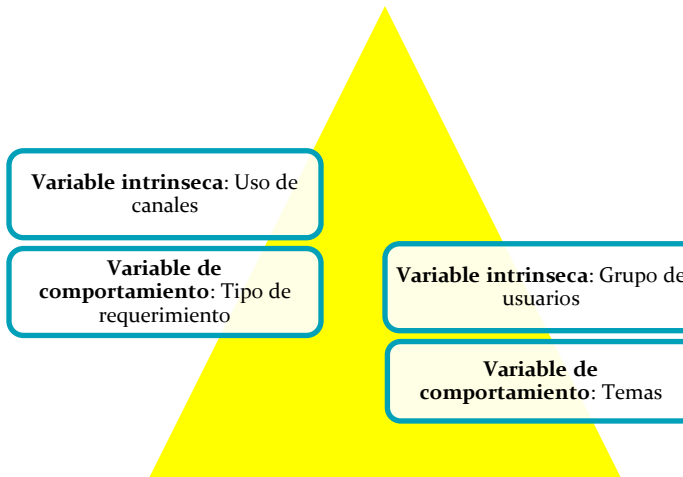
Se selecciono como fuente para la caracterización 2017 el sistema de gestión de correspondencia y PQRSD'S, el cual contiene toda la correspondencia radicada por cualquier persona natural o jurídica, incluyendo los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, recibidas por cualquiera de los canales dispuestos por (formulario web, telefónico, presencial verbal y escrito, correo postal, etc.). En el periodo comprendido entre el 02 de enero y el 29 de diciembre de 2017, se radicaron un total de 15.049 registros.

El archivo de recepción de correspondencia contiene las siguientes columnas

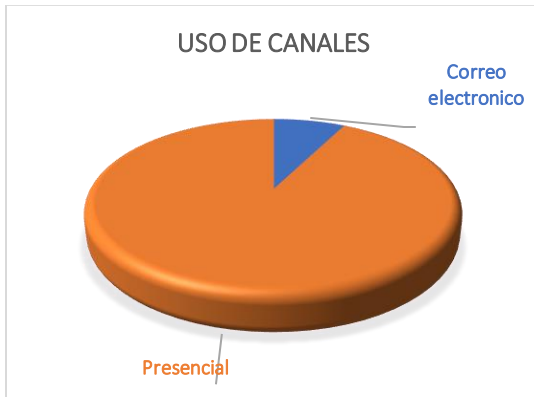
No. rad	Fecha recepción	Hora recepción	Recibe	Origen	Dependencia responsable	Remite	Empresa dirección	Tipo documento	Asunto	No. anexos	No. CD's	No. planos	Instructivo	Firma	Respuesta salida	Plazo días hábiles	Fecha límite 2	Días para contestar
---------	-----------------	----------------	--------	--------	-------------------------	--------	-------------------	----------------	--------	------------	----------	------------	-------------	-------	------------------	--------------------	----------------	---------------------

Fecha Finalizada	Fecha de por dentro	Causal Concepto	Tipo Remite	Moneda Remite	Nombre Empresa	C.U.F./No	Municipi o	Dependen cia	Tipo de servicio	Tipo Pedido	Asunto	Cant Anos	Cant CE's	Cant Plas	Cant Dios	Indicador vs	Observaciones	Plas n	Fecha Límite	Fecha Salida	Uso Final	Pla n	
11-ago-17	JESSIC A NATAU A NATAU A FONDO N	FISCO			CARLOS AUGUSTO VALDERRAMA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER			TRANSPO RTE	Tránsito	NA	SOLICITA EL PERMISO DE LA CALCOMANGA DE TAJUELO DEL YERRELO DE PLACAS JUNDO PARA REALIZAR EL TRAMITE DE RENTEN FACTURA No 000889 POR CONCEPTO DE CONTRATO INTERCOMUNITARIO No 00009 DE 2017 CORREO DEBETO DE REALIZACION DE DIAGNOSTICO INTEGRAL SOBRE LOS DANOS PRESENTADOS EN LA VIA TRANSVERSAL DEL BOQUE TRAMO DE SANTA 2017 RESPUESTA SOLICITUD DE INFORMACION EN EL MARCO DEL PROCESO PARA LA DELIGACION DE COMPETENCIAS DEPENDIENDO EN MATERIAL CATASTRAL INFORMAN QUE SE HA INVIADO LA INFORMACION A LA INDECOLESA PLANTEAMY CATEGORIAS RENTEN ACTAS DE DISPOSICION FINAL JOS 2017 FRUTAS DE DISPOSICION FINAL Y ACTAS DE CONFORMACION	1					CONSIGN ACION		11-ago-17	11-ago-17	11-ago-17	NA	
11-ago-17	JESSIC A NATAU A FONDO N	FISCO			OSCAR ALBERTO LEON CHACION DE PLANEACION			DIRECCION	Informal	NA									11-ago-17	11-ago-17	11-ago-17	NA	
11-ago-17	JESSIC A NATAU A FONDO N	FISCO			ROCO VALDERRAMA SALVARRIA BARRERA MARCELA PIPERIA HERRERO			RIVIPS S A S	AMBIENTA L	NA		1							11-ago-17	11-ago-17	11-ago-17	NA	
11-ago-17	JESSIC A NATAU A FONDO N	FISCO			ROCO VALDERRAMA SALVARRIA BARRERA MARCELA PIPERIA HERRERO			MAC POLLO	AMBIENTA L	Informal	NA								11-ago-17	11-ago-17	11-ago-17	NA	
11-ago-17	JESSIC A NATAU A FONDO N	FISCO			CELSAR FERRAS ROJAS BARRAZ LEYDI TATIANA JIMENEZ NOYA			GYR REGIMENIA LTOA	AMBIENTA L	Peticion	DP General								7-sep-17			3	
11-ago-17	JESSIC A NATAU A FONDO N	FISCO			CELSAR FERRAS ROJAS BARRAZ LEYDI TATIANA JIMENEZ NOYA			TRANSPO RTE	Tránsito	NA	SOLICITA LA REITALACION DE LA CALCOMANGA DE TAJUELO PARA EL YERRELO DE PLACAS (SIN)	3					CONSIGN ACION		11-ago-17	11-ago-17	11-ago-17	NA	
11-ago-17	JESSIC A NATAU A FONDO N	FISCO			HAN AUGUSTO ROJAS INDUSTRIAL DE SANTANDER			UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	AMBIENTA L	Informal	NA	23							11-ago-17	11-ago-17	11-ago-17	NA	
11-ago-17	JESSIC A NATAU A FONDO N	FISCO			HECTOR FABIO JIMENEZ BELALCAZAR JOSE LIBRADO SAPARMENTO RUIZ			TRANSPO RTE	Tránsito	NA							CONSIGN ACION		11-ago-17	11-ago-17	11-ago-17	NA	
11-ago-17	JESSIC A NATAU A FONDO N	FISCO			HECTOR FABIO JIMENEZ BELALCAZAR JOSE LIBRADO SAPARMENTO RUIZ			AMBIENTA L	Peticion	DP General	DEFFE MEDIANTE EL CUAL SOLICITA SE CONSIDERE LA MULTA DE QUE FUE ABONADA POR EL VALOR DE 14.000.000 VA QUE EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL NO ESTA RECIBIENDO MUCHO	4							7-sep-17			3	

- Para el ejercicio de caracterización de usuarios de la entidad, se tuvo en cuenta las siguientes variables:



VARIABLES INTRÍNSECA-USO DE CANALES



Durante el 2017 se radicaron un total de 15.049 oficios. El canal más usado para radicar correspondencia fue el presencial, se recibieron 13.921 oficios, correspondiente a 93 % y el segundo lugar lo ocupó el canal de correo electrónico, recibiendo 1.128 oficios.

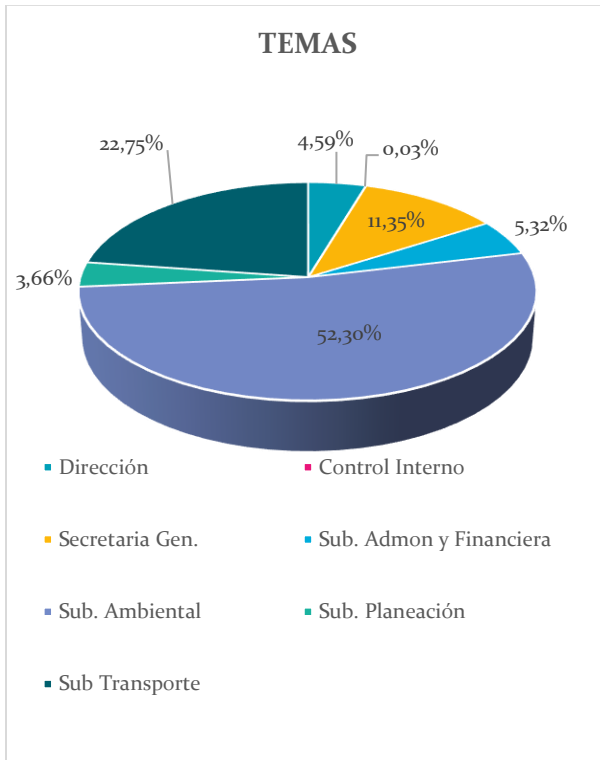
Dado que el canal de mayor uso es el presencial (93%) la entidad se encuentra en proceso de parametrización, validación de pruebas e implementación del software con licencia BPM.Gov para la gestión documental de procesos. Con esta licencia se apoyará la entrada y salida de correspondencia mediante la recepción (en un solo puesto de trabajo) identificando plenamente el tipo de requerimiento, identificación de quien lo radica, dependencia a la cual va dirigida; cuyo trámite será remitido en línea en tiempo real y con soporte digital a la dependencia destino y funcionario a cargo. De igual forma el soporte papel irá con las clasificaciones debidas de las tablas de retención documental al archivo central. El documento digital podrá continuar con su debido flujo de procedimiento para el trabajo y consulta conforme a las permisos y restricciones de los usuarios autorizados.

VARIABLE INTRÍNSECA-GRUPO DE USUARIOS



La persona jurídica tiene una participación del 72 % sobre el total de los requerimientos, es decir 10.872 oficios. El 28 % restante corresponde a persona natural, es decir 4.177 oficios.

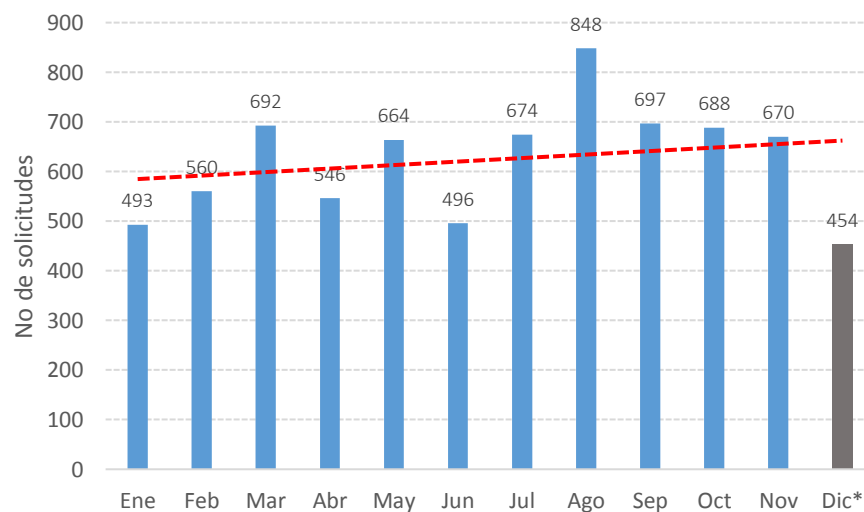
Variable de Comportamiento-Temas



Dependencia	# oficios recibidos	%
Control Interno	4	0.03 %
Dirección	691	4.59 %
Secretaría General	1.708	11.35 %
Subdirección Administrativa y Financiera	801	5.32 %
Subdirección Ambiental	7.871	52.30 %
Subdirección de Planeación e Infraestructura	551	3.66 %
Subdirección de Transporte Metropolitano	3.423	22.75 %
TOTAL	15.049	100 %

Subdirección Ambiental

Requerimientos atendidos por la Subdirección Ambiental Metropolitana



* Corte a 15 de diciembre de 2017

SOLICITUDES REALIZADAS

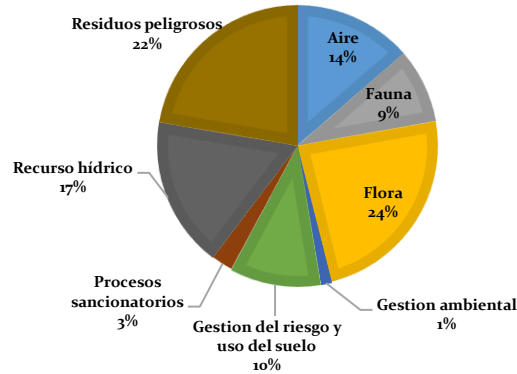


FIGURA 1 DISTRIBUCIÓN TOTAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR RECURSO

Temática	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic*	Total
AIRE	77	81	83	58	71	80	85	102	103	97	85	39	961
CULTURA AMBIENTAL	15	24	43	39	59	30	48	30	27	33	43	15	406
FAUNA	34	45	51	47	65	50	47	72	59	62	50	24	606
FLORA	98	133	170	111	169	158	142	174	187	157	138	57	1694
HIDRICO	63	99	130	122	137	146	84	111	110	99	99	27	1227
JURIDICO	5	11	3	1	2	2	18	36	28	42	24	2	174
RESIDUOS	162	119	128	111	81	118	171	247	128	116	126	69	1576
OTROS			4	11	5	11	9	12	8	11	11	4	86
SUELO - GESTION DEL RIESGO	39	48	80	46	75	72	72	64	47	71	94	30	738
Total, general	493	560	692	546	664	667	676	848	697	688	670	267	7468

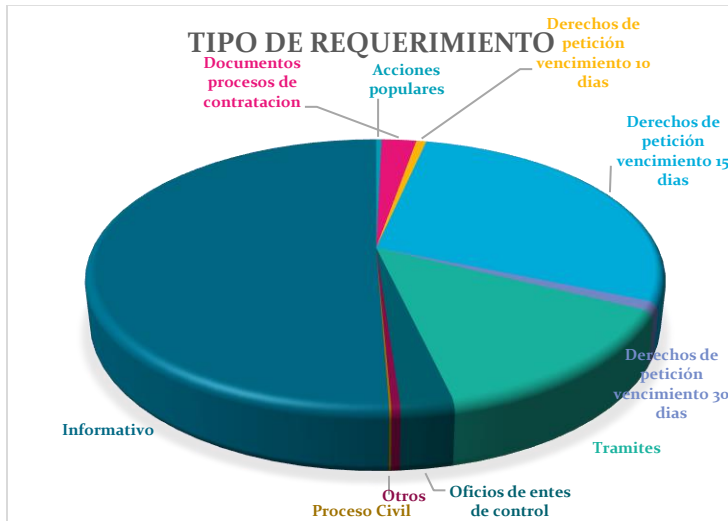
* Corte a 15 de diciembre de 2017

Subdirección de Planeación e Infraestructura

Tipo de solicitudes	# de solicitudes recibidas
Saneamiento predial	60
Lineamientos urbanísticos	125
Liquidación y entrega de áreas de cesión tipo C	65

*Corte a 15 de diciembre de 2017

Variable de Comportamiento-Tipo de requerimiento



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Acciones de tutela	194
Acciones populares	54
Documentos proceso de contratación	349
Derechos de petición vencimiento 10 días	100
Derechos de petición vencimiento 15 días	4.158
Derechos de petición vencimiento 30 días	157
Informativo	7.515
Oficios de entes de control	375
Otros	62
Proceso Civil	16
Tramites	2.069
Total	15.049

Se puede observar que el Área Metropolitana de Bucaramanga durante el periodo recibió el 72%, en la categoría informativo, donde se incluyen invitaciones, citaciones judiciales acciones de tutela, acciones populares y repuesta a requerimientos solicitados por la entidad.

Conclusiones

- Dar a conocer mediante los diferentes canales todos los trámites y servicios que se pueden realizar en la entidad.
- Se logro identificar la necesidad de transmitir mayor información y mejorar mecanismos de comunicación y dialogo.
- Modificar la macro de correspondencia, para poder recoger mayor información de los usuarios del AMB.