

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Tabla de contenido

1. Introducción
2. Aspectos generales
 - 2.1 Alcance
 - 2.2 Aspectos generales
 - 2.3 Aspectos específicos
3. Recolección de información
4. Metodología de la caracterización
 - 4.1 Variables
5. Caracterización y análisis de la información
 - 5.1 Ubicación
 - 5.2 Grupo de usuarios
 - 5.3 Genero
 - 5.4 Estado civil
 - 5.5 Uso de canales
6. Recomendaciones

1. 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 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 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 2022. 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 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

2.2. 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 2022.

2.3. 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 2022 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 de recibieron 17.490 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.

4.1 Variables

A continuación se relacionas 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.

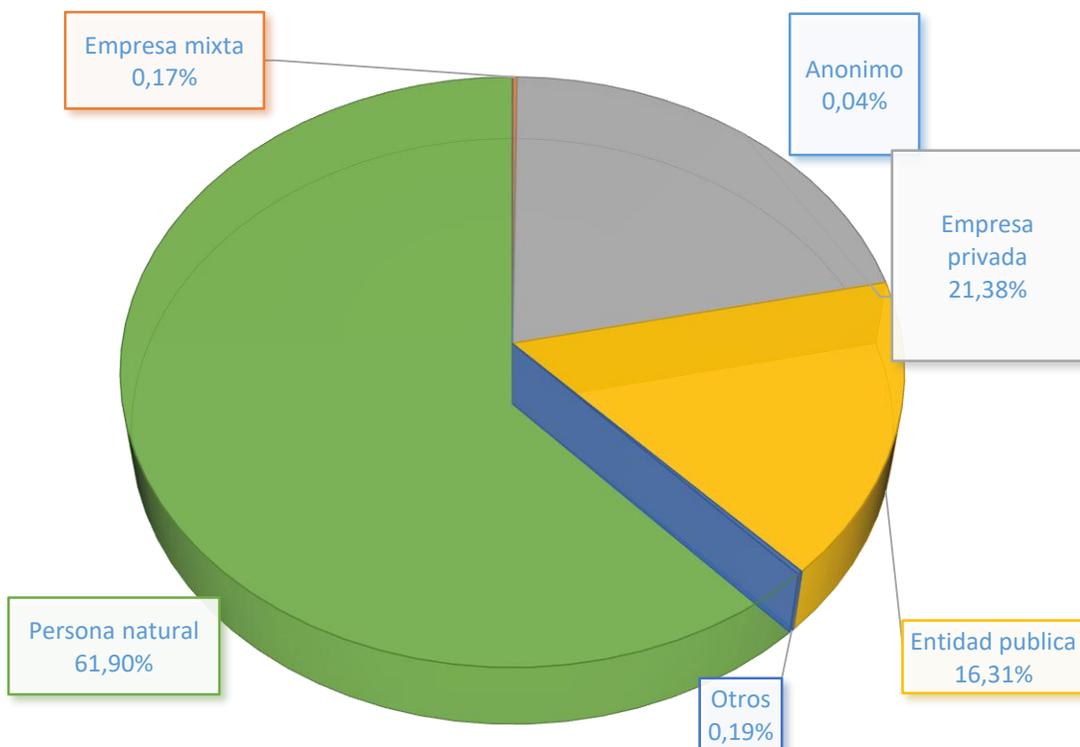
- ❑ **De comportamiento:** Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.
- ❑ **Geográfica:** 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.

Municipio	No. De requerimientos
Aguada	1
Barbosa	2
Barichara	1
Barranbermeja	19
Betulia	1
Bucaramanga	11645
California	1
Charta	2
Cimitarra	1
El Carmen de Chucuri	1
Floridablanca	2121
Girón	1113
Guaca	1
Hato	1
Jordán	2
Lebrija	20
Los Santos	1
Málaga	1
Oiba	2
Piedecuesta	1267
Puerto Wilches	2
Rionegro	5
Sabana de Torres	4
San Andrés	3
San Gil	7
San Joaquín	1
San José de Chucuri	1
Santa Barbara	1
Socorro	1
Vélez	1
Vetas	1
Zapatoca	1
Total	16231



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 11.645, seguido de Floridablanca con 2121, Piedecuesta con 1267 y Girón con 1113.

5. Caracterización y análisis de la información



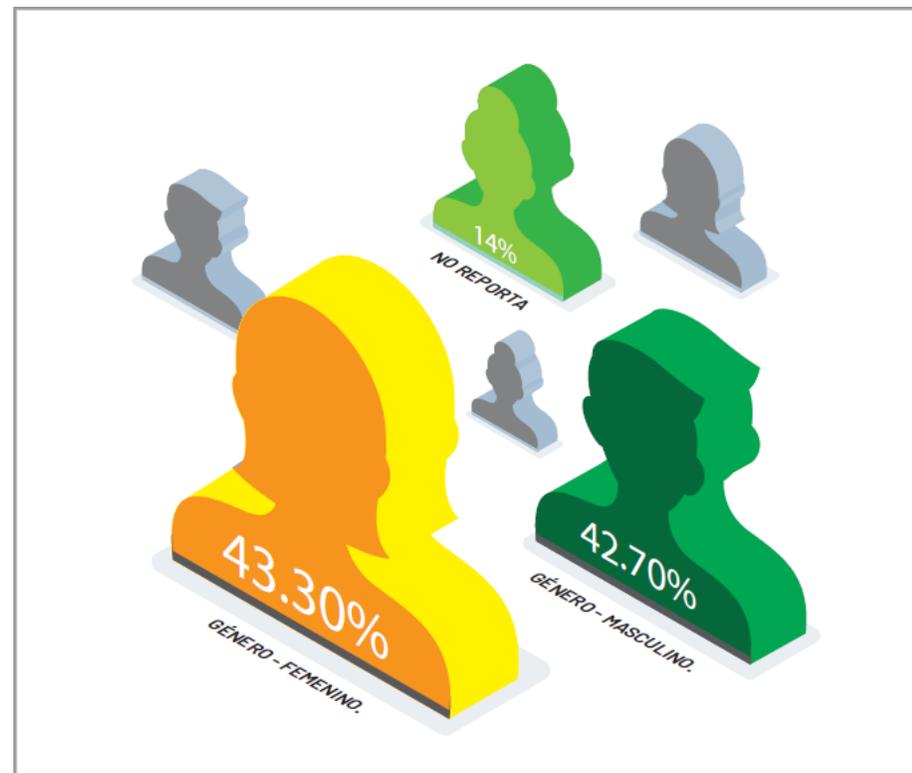
5.2 Grupo de usuarios

Con el fin de identificar los usuarios que se acercaron a la entidad a realizar algún trámite o servicio, se realizó la agrupación de 6 grupos: Anónimo, Empresa mixta, Empresa privada, Empresa pública, Persona natural, otros; se identificó que el mayor número de requerimientos proviene de personas naturales.

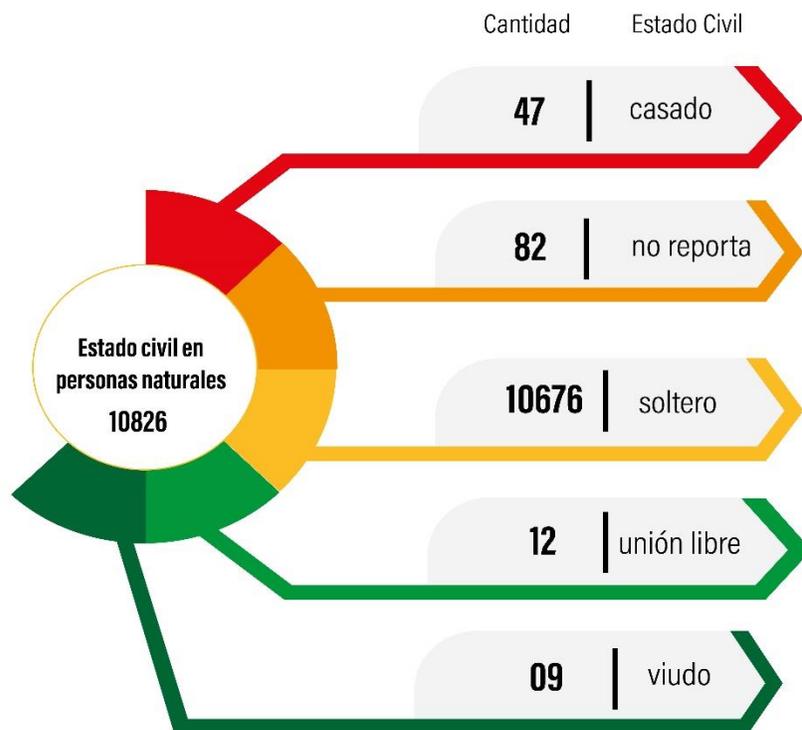
5. Caracterización y análisis de la información

5.3 Genero

Durante la vigencia 2022, se recibieron 10.826 requerimientos de personas naturales, con la información se pudo evidenciar que el 43,30% (4.688 solicitudes) de las requerimientos fueron realizadas por mujeres, el 42,70% (4.623 solicitudes) de requerimientos fueron remitidas por hombres y el 14% restantes no fue posible identificar el género.



5. Caracterización y análisis de la información



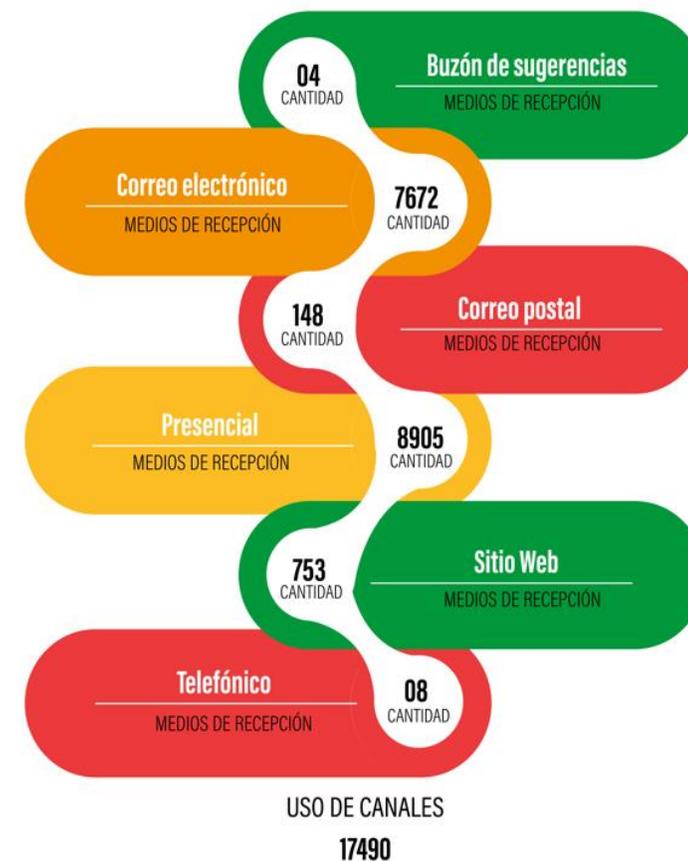
5.4 Estado Civil

Del total de requerimientos recibidos de personas naturales durante la vigencia 2022, se pudo evidenciar que el 98.61% (10.676) son personas solteras, el 0.76 (82) no reporto, el 0.43% (47) son casados, 0.11% (12) conviven en unión libre, el 0,.08% (9) son persona viudas.

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 2022 recibió 17.490 requerimientos. Se evidenció preferencia por el canal presencial con el 50.91%, seguido por el correo electrónico con un 43.87%, el formulario disponible en la página web institucional con un 4.31%, los canales menos utilizados son el telefónico con un 0.05% y el buzón de sugerencias con un 0.02%.



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.

Gracias.

