

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, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1625 de 2013, es una entidad administrativa de carácter público, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio propio y un régimen especial en materia administrativa y fiscal. En el marco de sus funciones, la entidad reafirma su compromiso con la mejora continua en la prestación de servicios al ciudadano, procurando que estos sean cada vez más eficientes, accesibles y humanos.

Con ese propósito, la entidad desarrolló un ejercicio de caracterización de usuarios, orientado a identificar las necesidades, percepciones y expectativas de los diferentes grupos de valor e interesados que interactúan con el Área Metropolitana de Bucaramanga. Este proceso se nutre de la información obtenida a través de los canales de atención e interacción institucional, permitiendo fortalecer la gestión pública y mejorar la toma de decisiones.

Dicha caracterización responde al cumplimiento de diversas disposiciones normativas que establecen la obligación de realizar este tipo de ejercicios de manera permanente, participativa y estratégica, entre ellas:

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 del Área Metropolitana de Bucaramanga se desarrolló durante la vigencia 2024, tomando como base los requerimientos y necesidades expresadas por los distintos grupos de valor que interactúan con la entidad. La información fue recopilada a través de la plataforma BPM.Gov, la cual centraliza los datos obtenidos mediante los canales institucionales de atención y gestión.

Para este análisis se consideraron las variables recomendadas en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados del Gobierno de Colombia, diferenciando entre personas naturales y personas jurídicas, con el fin de lograr una identificación más precisa de los perfiles y características de quienes acceden a los servicios de la entidad.

Este ejercicio tiene como propósito fortalecer la gestión institucional mediante la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, contribuyendo a la eficiencia, transparencia y satisfacción de los ciudadanos.

2. Aspectos Generales

1. ALCANCE

El presente informe permitirá al Área Metropolitana de Bucaramanga identificar y analizar las principales características de los usuarios que acuden a la entidad para realizar trámites o acceder a sus servicios. A partir de esta información, se busca desarrollar estrategias de atención más efectivas, ajustar actividades, decisiones y servicios institucionales, con el fin de responder de manera oportuna y satisfactoria al mayor número de requerimientos ciudadanos.

Asimismo, el informe contribuye a conocer la percepción de los usuarios frente a la gestión de la entidad y a fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.

2. OBJETIVO GENERAL

Proponer acciones de mejora en los productos y servicios ofrecidos por el Área Metropolitana de Bucaramanga, a partir del análisis de las características y comportamientos de los diferentes grupos de valor y otros actores de interés identificados en los requerimientos presentados durante la vigencia 2024.

2. Aspectos Generales

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables necesarias para caracterizar a los usuarios que realizan trámites o solicitan servicios ante el Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Analizar de manera descriptiva cada una de las variables seleccionadas para la caracterización de los usuarios.
- Optimizar la operación y el funcionamiento de los canales de comunicación dispuestos para la atención ciudadana.
- Identificar y analizar el ciclo de solicitudes presentadas por los distintos grupos de valor ante la entidad.
- Garantizar el acceso eficiente a la información institucional, asegurando que las necesidades y expectativas de los usuarios sean atendidas de manera oportuna y satisfactoria.
- Promover la toma de decisiones basadas en evidencia, a partir de la información obtenida en el proceso de caracterización de usuarios.
- Fortalecer la planeación y mejora continua de los servicios institucionales, orientándolos hacia una atención más inclusiva, eficiente y centrada en el ciudadano.

3. Recolección de información

La ciudadanía del Área Metropolitana de Bucaramanga cuenta con diversos canales a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con las competencias de la entidad.

Durante la vigencia 2024, el análisis se basó en toda la correspondencia recibida por los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía. Dicha información es gestionada a través del sistema integrado de correspondencia “Integrasoft”, plataforma en la que se realiza la radicación, clasificación y seguimiento de cada solicitud.

En total, durante el año 2024, se registraron **18.200 radicados**, los cuales constituyen la base para el ejercicio de caracterización y el análisis de los requerimientos ciudadanos atendidos por la entidad.

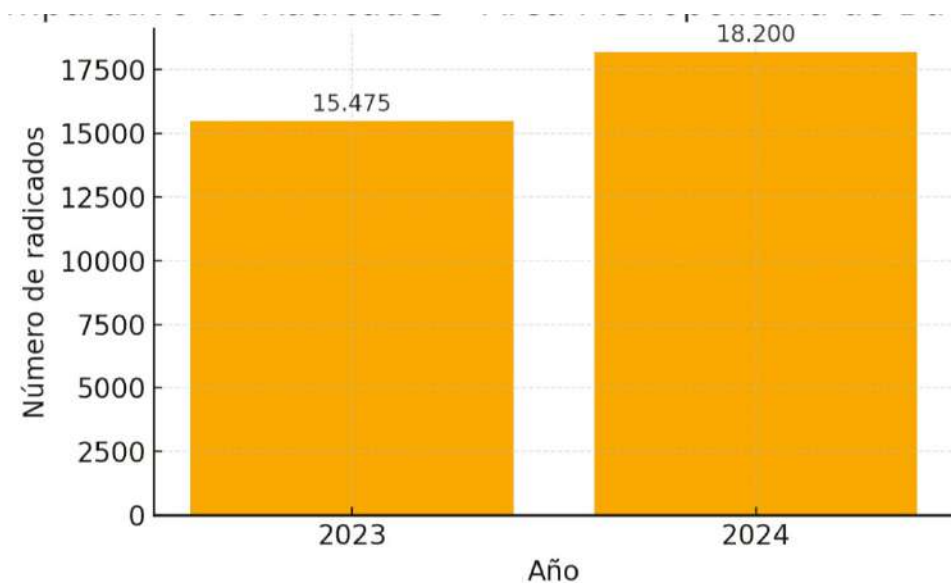
4. Metodología de la caracterización

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

3. Recolección de información

En comparación con la vigencia anterior, se evidencia un incremento significativo en el número de radicados, al pasar de 15.475 en 2023 a 18.200 en 2024. Este aumento refleja un mayor nivel de interacción y participación ciudadana con el Área Metropolitana de Bucaramanga, lo que demuestra la confianza de los usuarios en los canales institucionales y en la gestión que adelanta la entidad.

El crecimiento en el número de solicitudes también puede asociarse al fortalecimiento de los mecanismos de atención, a la ampliación del uso de medios digitales y a la mejora en la accesibilidad de los servicios.



1. Variables:

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

- ❖ **Demográfica:** Corresponde a las características de una población y su evolución en el tiempo. Incluye aspectos como edad, sexo, nivel educativo, ocupación y otros factores que permiten identificar tendencias y particularidades del grupo de usuarios.
- ❖ **Geográfica:** Hace referencia a la ubicación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, así como a las condiciones territoriales y contextuales que influyen en su relación con la entidad.
- ❖ **De comportamiento:** Se relaciona con las acciones y conductas observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de sus preferencias declaradas. Permiten identificar los motivos, necesidades o eventos que los llevan a interactuar con la entidad y la forma en que lo hacen.
- ❖ **Intrínsecas:** Incluyen actividades, valores y estilos de vida compartidos por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, los cuales permiten comprender sus preferencias y establecer estrategias de atención más adecuadas.

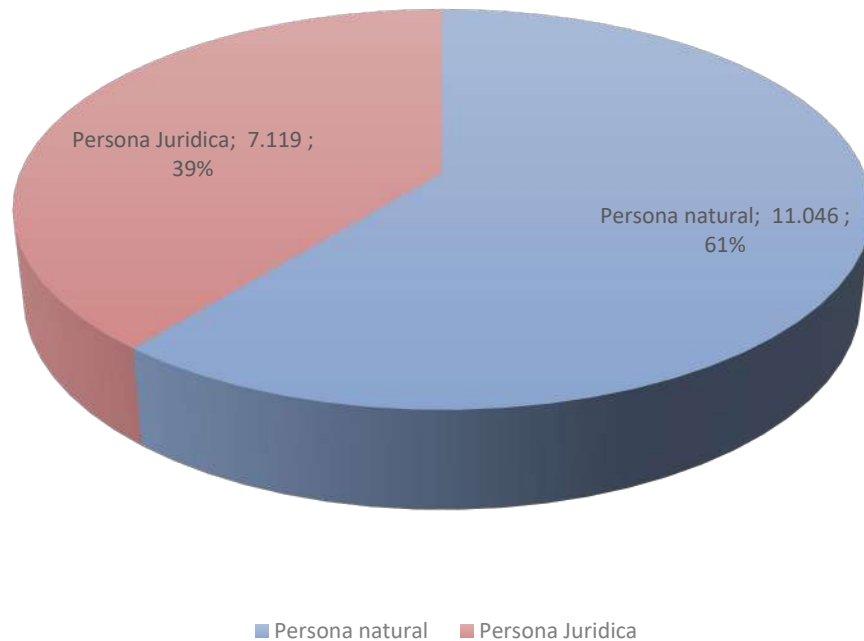


5.1 Ubicación

Durante el análisis de información correspondiente al año 2024, se evidenció que desde el departamento de Santander se realizó el mayor número de solicitudes, con un aporte del 86,4% (15.734 requerimientos) al total registrado. El segundo departamento con mayor participación fue Cundinamarca (incluida la capital, Bogotá), con un 6,2% (1.128 requerimientos), seguido de Norte de Santander, que aportó aproximadamente 0,4% (71 requerimientos). En total, se recibieron 18.200 requerimientos, lo que refleja un incremento significativo frente al año anterior y una mayor participación ciudadana en los canales de atención de la entidad.

5. Caracterización y análisis de la información

GRUPO No. de requerimientos



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 2 grupos: Persona jurídica, Persona natural, se identificó que el mayor número de requerimientos proviene de personas naturales con 11.046 requerimientos.

5. Caracterización y análisis de la información

5.3 Género

Durante la vigencia 2024, con la información recopilada se evidenció que el 53% de los requerimientos fueron realizados por mujeres y el 47% por hombres, lo que demuestra una participación equilibrada entre ambos géneros en el uso de los canales de atención de la entidad.

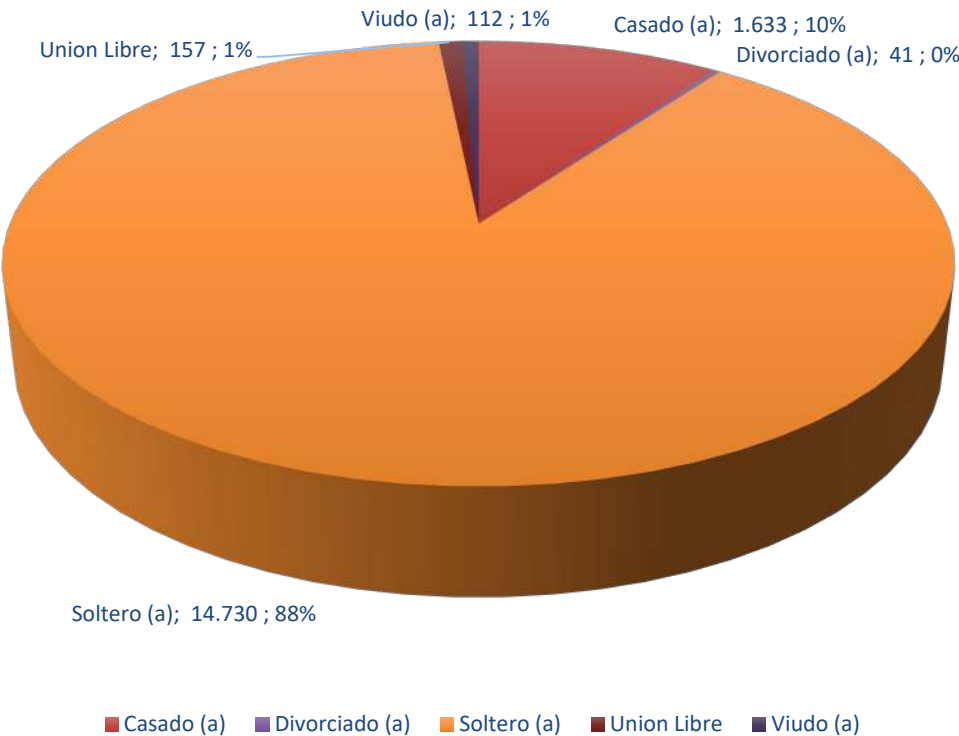
No obstante, en cuanto a la información desagregada por género, se decidió promediar los datos con la información correspondiente a la vigencia anterior, debido a que en el sistema Integrasoft, durante el año 2024, no se registró de manera completa la variable de género.

Esta medida busca garantizar la coherencia y continuidad del análisis de caracterización de usuarios, permitiendo mantener una base de datos representativa y confiable para la toma de decisiones institucionales.



5. Caracterización y análisis de la información

ESTADO CIVIL No. de requerimientos



5.4 Estado Civil

Del total de requerimientos recibidos de personas naturales durante la vigencia 2024, se pudo evidenciar que el 88% (14.730) son personas solteras, el 10% (1633) son casados, 1% (157) conviven en unión libre, el 1% (112)

ESTADO CIVIL	
Estado civil	No. de requerimientos
Casado (a)	1.633
Divorciado (a)	41
Separado (a)	46
Soltero (a)	14.730
Union Libre	157
Viudo (a)	112
Vacias	1.481
Total	18.200



5. Caracterización y análisis de la información

5.5 Uso de canales

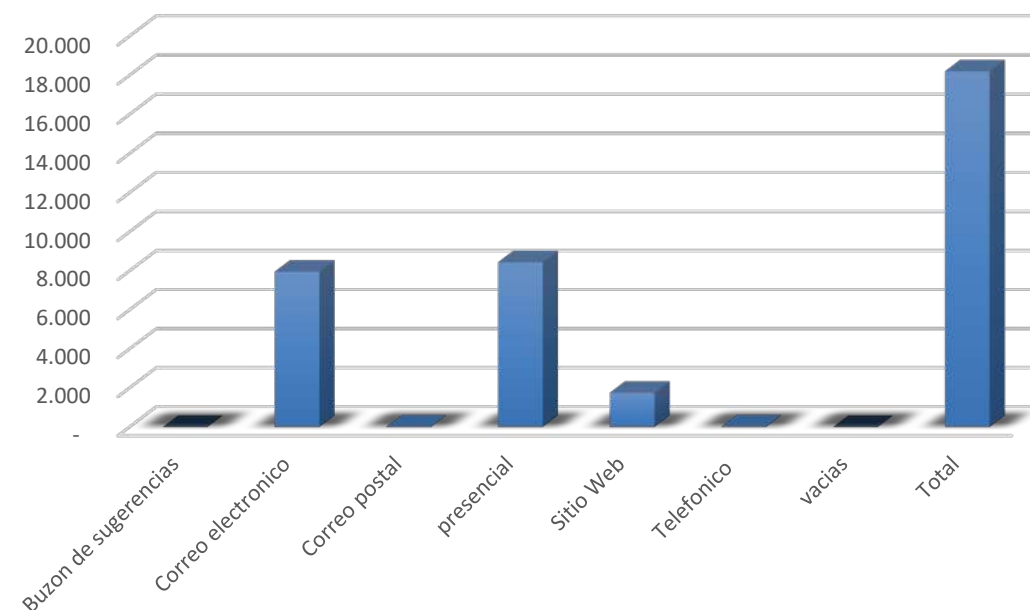
Durante la vigencia 2024, el canal presencial fue el más utilizado por los ciudadanos para la radicación de solicitudes, concentrando el 46,4% del total (8.441 requerimientos).

En segundo lugar, el correo electrónico representó el 43,7% (7.955 requerimientos), consolidándose como un medio preferido por su facilidad y rapidez.

El sitio web institucional ocupó el tercer lugar con un 9,6% (1.751 requerimientos), mientras que los canales telefónicos, postales y el buzón de sugerencias tuvieron una participación marginal en el total de solicitudes.

Estos resultados evidencian la preferencia de los usuarios por los medios digitales y presenciales, destacando la necesidad de fortalecer la atención virtual y continuar optimizando los espacios físicos de atención al público.

USO DE CANALES No. de requerimientos



6. Recomendaciones

- ❖ Implementar campañas que motiven el uso de las herramientas destinadas a medir el nivel de satisfacción de los usuarios, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta a las PQRSD y a los diferentes trámites realizados ante la entidad. De acuerdo con los resultados obtenidos, se deberán ejecutar acciones de mejora en todas las dependencias, promoviendo una atención más eficiente y orientada al ciudadano.
- ❖ 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, sitio web institucional y atención presencial. Esto facilitará el acceso a la información y los servicios ofrecidos, además de permitir una recolección más amplia y diversa de comentarios y sugerencias. Es importante que todos los canales de comunicación estén interconectados y que la información brindada sea coherente, actualizada y verificada, contribuyendo así a una experiencia más satisfactoria para el usuario.

- ❖ Optimizar la atención presencial y digital, priorizando la modernización de los canales virtuales debido al aumento en su uso y preferencia por parte de los ciudadanos, sin dejar de fortalecer los puntos de atención física, los cuales continúan siendo los más utilizados.
- ❖ Realizar análisis periódicos de los datos de caracterización, con el propósito de identificar tendencias geográficas y comportamentales de los usuarios, permitiendo a la entidad ajustar sus estrategias de atención y comunicación de acuerdo con las zonas y poblaciones con mayor participación.
- ❖ Fortalecer la capacitación del personal de atención al ciudadano en competencias de comunicación efectiva, servicio al cliente y uso de herramientas digitales, con el fin de garantizar respuestas oportunas, claras y empáticas frente a los requerimientos recibidos.

Gracias.

