

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

CARACTERIZACIÓN

DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR

Introducción

El ejercicio de caracterización de los ciudadanos surge de la necesidad de identificar las características, necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos a los cuales la Alcaldía Distrital de Barranquilla presta sus servicios.

Al determinar estos aspectos es posible realizar los ajustes pertinentes a la oferta de servicios de la administración; y a partir de éstos, poder gestionar acciones para la adecuación de la oferta institucional, establecer estrategias de comunicación para la ciudadanía, implementar mejoras en los canales de atención, lograr que se desarrollen acciones orientadas hacia la mejora del servicio, satisfacer los requerimientos de las partes interesadas y lograr una participación de la ciudadanía frente a los objetivos de la entidad.

Alcance

Identificar las características de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la entidad mediante los distintos canales dispuestos por la Alcaldía Distrital de Barranquilla para la atención presencial, virtual y telefónica.

Objetivos

General:

Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que son atendidos mediante los diferentes canales de atención, para implementar acciones de mejora en la prestación del servicio en la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

Específicos:

- Determinar las características demográficas de los ciudadanos a los que se les presta el servicio.
- Identificar las preferencias por los diferentes canales de atención y la accesibilidad a los mismos.
- Identificar acciones de mejora que permitan mejorar el servicio al ciudadano.
- Reconocer que tipos de usuarios son atendidos mediante los distintos canales de atención.

Variables

A continuación, se presentan las variables priorizadas según el canal de atención:

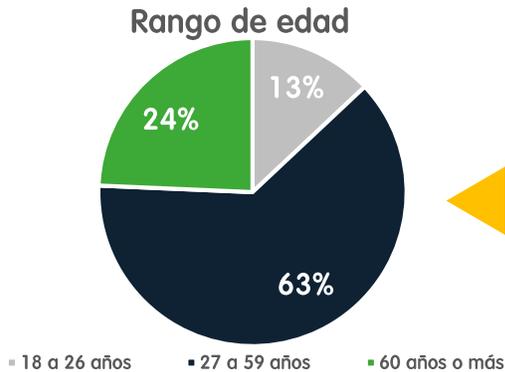
Categoría	Variable	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal virtual (Radicación PQRSD)
Geográfica	Localidad		X	
Demográfica	Edad	X	X	X
	Sexo		X	
	Nivel académico	X		X
	Estrato Socioeconómico	X		X
	Grupo étnico	X		X
	Discapacidad	X		X
Intrínseca	Uso de canales	X		X
Comportamental	Niveles de uso	X	X	

Identificación de mecanismos y recolección de la información

Para el ejercicio de caracterización se tomaron los datos recopilados de la encuesta de satisfacción aplicada en los distintos canales y la información registrada en el canal telefónico durante el año 2022. Para tal efecto se analizaron los siguientes datos:

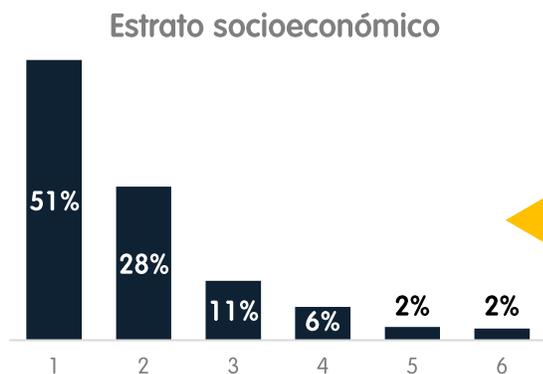
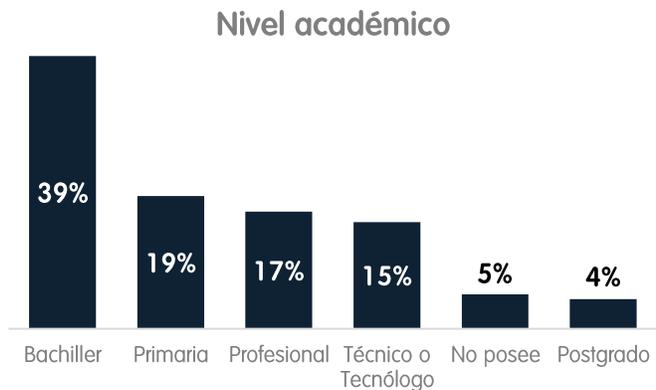
- **Informe de resultados del canal presencial** que se recopila mediante código QR en las salas de atención al ciudadano.
- **Informe del canal telefónico**, donde se tienen los datos de los ciudadanos que se comunican por ese canal y de los que usan el servicio de Lenguaje de Señas Colombiano (LSC).
- **Informe de resultados del canal virtual por el que se radican PQRSD**, el cual se recopila mediante una encuesta en la respuesta de las solicitudes que ingresan a la Entidad.

RESULTADOS Canal Presencial



Dentro de la variable del rango de edad, se puede evidenciar que la mayor población que accede a los servicios mediante el canal presencial está entre 27 a 59 años, seguido de los ciudadanos con más de 60 años.

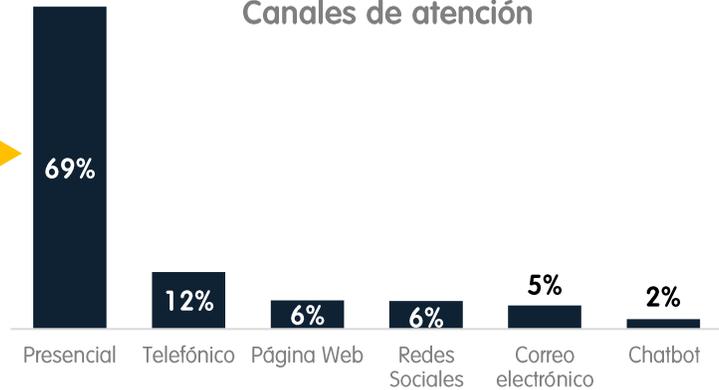
Los resultados muestran que el 39% de los ciudadanos encuestados son al menos bachilleres, seguido del 19% que solo tienen estudios de primaria.



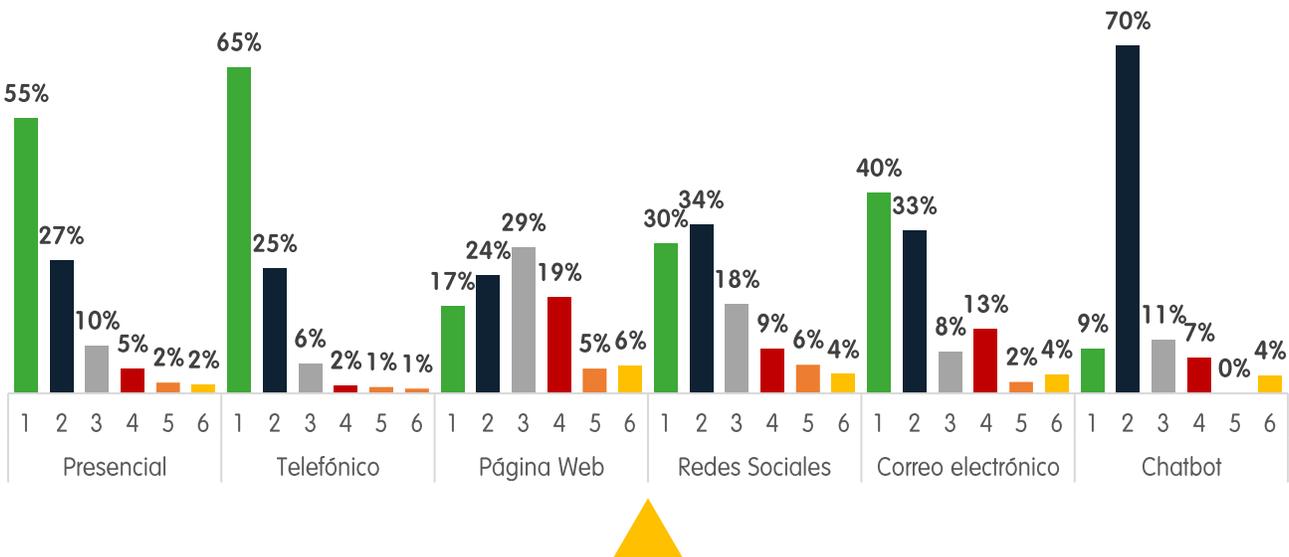
Se evidencia en los resultados de esta variable que el 51% de los ciudadanos encuestados pertenecen a estrato 1 seguidos de un 28% que se encuentran en estrato 2. Nótese que solo en los tres primeros estratos se encuentra el 89% del total de población atendida, lo cual indica mucho sobre el perfil de la población que prefiere la atención presencial frente a los canales virtuales.

Canales de atención

Con los resultados de esta variable se constata que el 69% de la población prefiere el canal presencial para realizar sus trámites ante la Entidad.



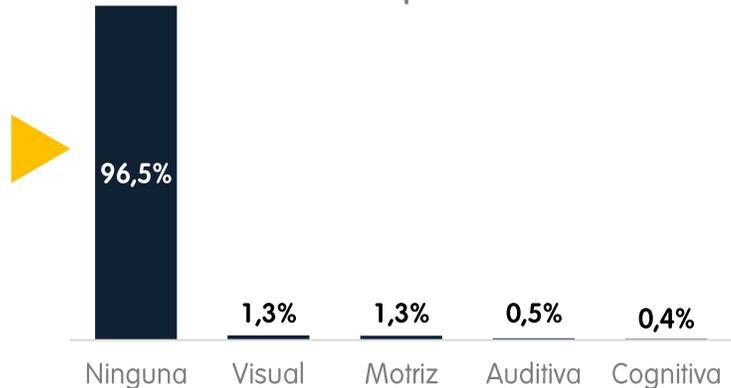
Relación Estrato/Canal de atención



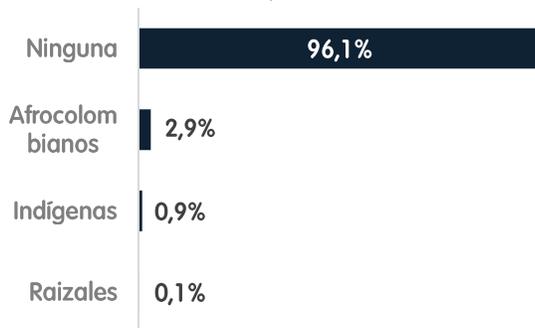
De igual manera se relacionaron las variables de estrato y canal de atención, dando como resultados que, para los canales presencial, telefónico y correo electrónico, las personas en estrato 1 lo prefieren más; la página web es priorizada por el estrato 3; redes sociales y chatbot por los ciudadanos en estrato 2. Cabe notar que la participación de los estratos 4,5 y 6 es la más baja para el canal presencial y telefónico.

Discapacidad

Mediante los resultados de esta variable se muestra que aproximadamente el 3.5% de la población que utiliza el canal presencial presenta algún tipo de discapacidad.



Grupo étnico

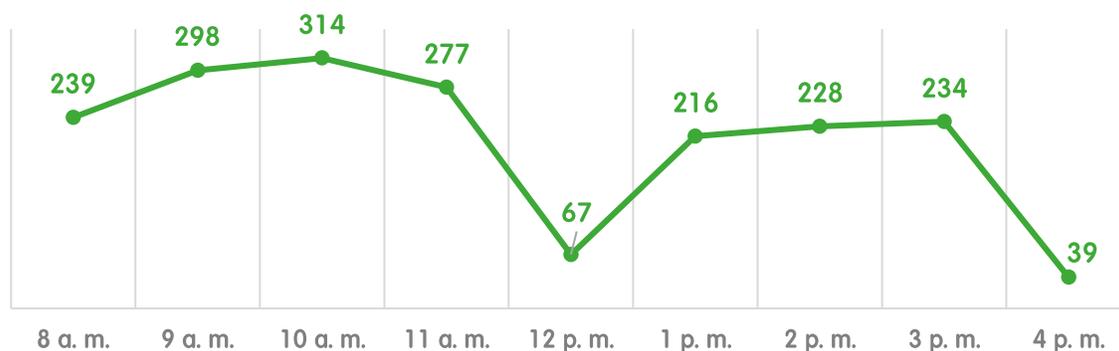


Los resultados muestran que el 96.1% de los ciudadanos no se identifican con ninguno tipo de grupo étnico de los presentado en la encuesta.

Niveles de uso

A continuación, se presenta la frecuencia con la que los ciudadanos interactúan con la Entidad en el canal presencial mediante el agendamiento de turnos por hora para el año 2022:

Promedio turnos por hora

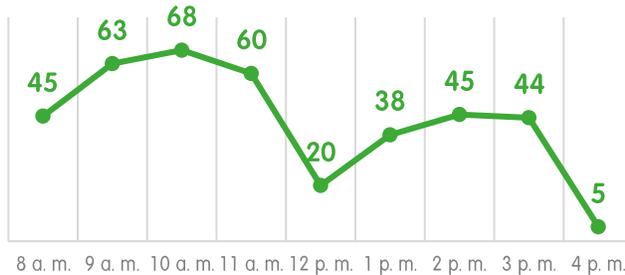


De acuerdo con el comportamiento general, se observa que, si bien la ciudadanía si aprovecha la jornada continua en 11 de 15 salas, es esta franja de horario la menos demandada, en contraste con la franja de 8:00 am a 11:00 am, la cual cuenta con el 59% del total de turnos

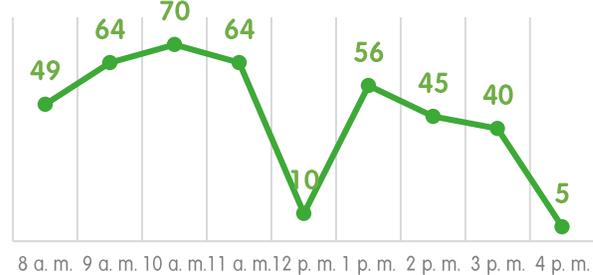
agendados por día, mientras que en la tarde es la franja de 1:00 pm a 3:00 pm la que tiene mayor participación, con un 35% del total diario. Lo anterior demuestra que, si bien el Distrito ofrece a todos los ciudadanos la posibilidad de realizar sus trámites durante 8 horas de atención en jornada continua, ellos prefieren las horas de la mañana para realizar sus diligencias de manera presencial.

Así mismo se presenta los niveles de uso para cada una de las sedes donde se cuenta con omniturno:

Alcaldía Edificio Central



Alcaldía Local Contiguo



Alcaldía Local Metropolitana



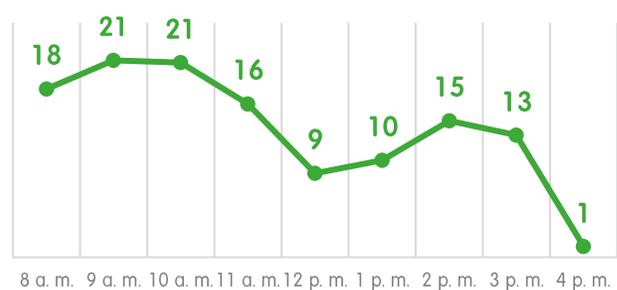
Alcaldía Local Riomar



Tránsito Plaza del Parque



Alcaldía Local Surorienté





SC-CER103099



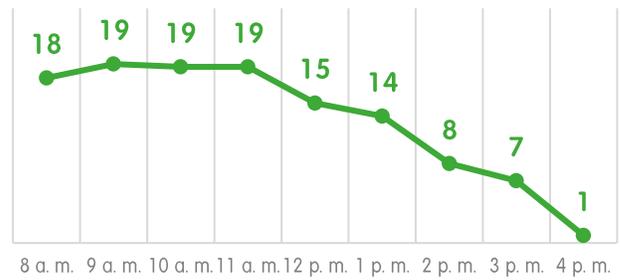
SA-CER756031



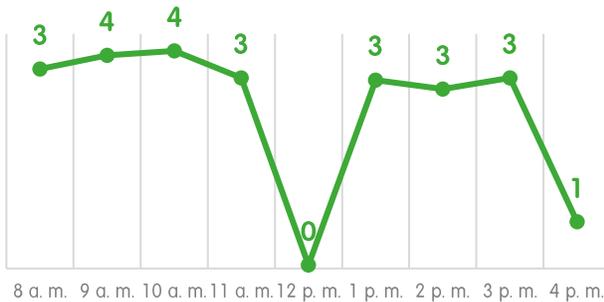
Centro de Oportunidades



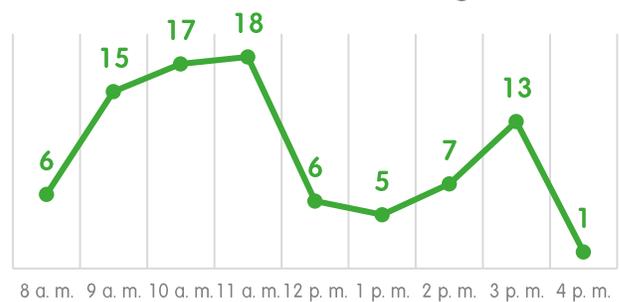
Sisben



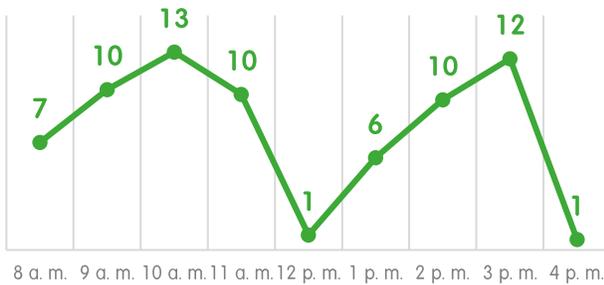
Gerencia de Gestión Catastral



Gerencia de Gestión de Ingresos



Secretaría de Educación



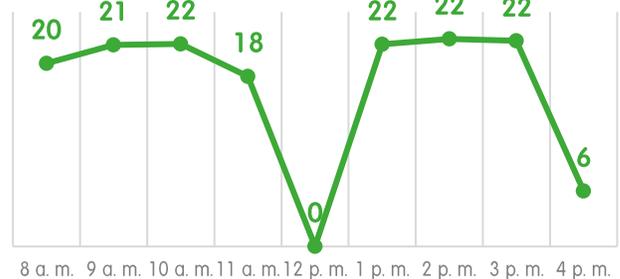
Tránsito Carrera 54

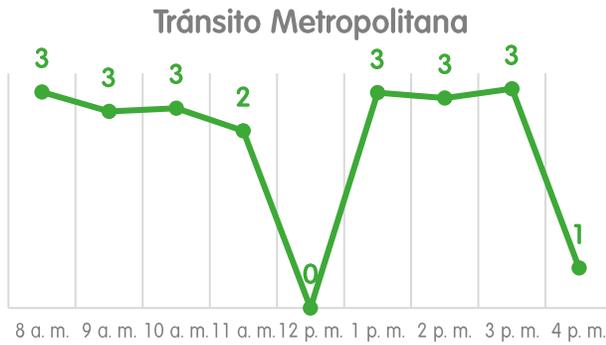


Tránsito CC Americano



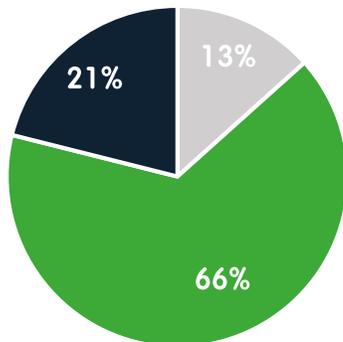
Tránsito CC Los Angeles





RESULTADOS Canal Virtual (PQRSD)

Rango de edad



■ 18 a 26 años ■ 27 a 59 años ■ 60 años o más

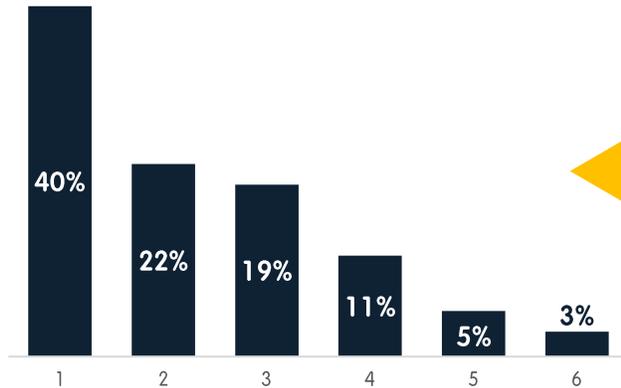
Dentro de la variable del rango de edad, se puede evidenciar que la mayor población que interpone una solicitud mediante nuestros canales virtuales está entre 27 a 59 años, seguido de los ciudadanos con más de 60 años.

Los resultados muestran que el 29% de los ciudadanos encuestados son al menos bachilleres, seguido del 24% que tienen estudios profesionales. Cabe resaltar que, haciendo una comparación de esta misma variable en el canal presencial, se evidencia una mayor participación de población, donde el 61% cuenta con estudios profesionales, técnicos o tecnólogos o postgrados a diferencia del presencial donde el 19% de los encuestados solo tienen estudios de primaria.

Nivel académico



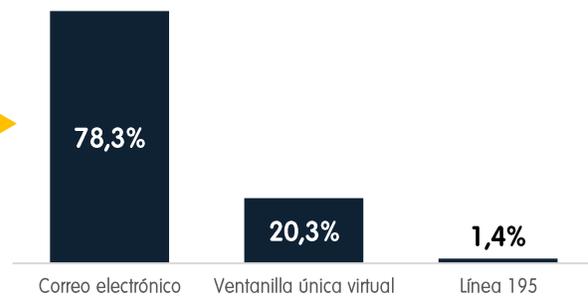
Estrato socioeconómico



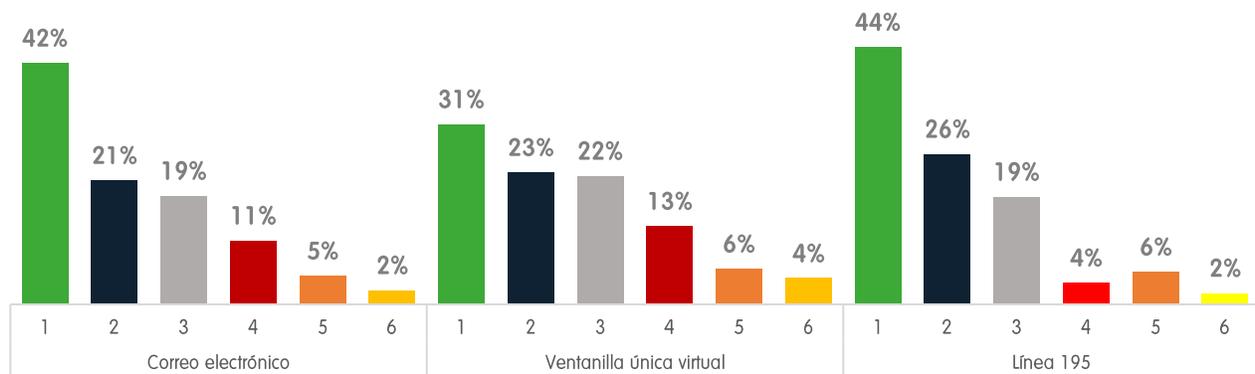
Se evidencia en los resultados de esta variable que el 40% de los ciudadanos encuestados pertenecen a estrato 1 seguidos de un 22% que se encuentran en estrato 2.

Canal de radicación

Con los resultados de esta variable se constata que el 78.3% de la población prefiere radicar mediante el correo electrónico sus solicitudes ante la Entidad ya que es el más accesible para todo tipo de población.

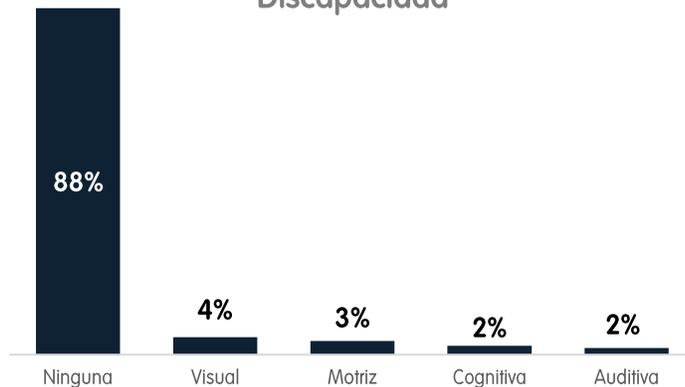


Relación Estrato/Canal de radicación



De igual manera se relacionaron las variables de estrato socioeconómico y canal de radicación, dando como resultados que para la población de estrato 1 es preferible el correo electrónico y la línea 195 y se muestra una distribución más homogénea en el uso de la ventanilla única para la mayoría de los estratos.

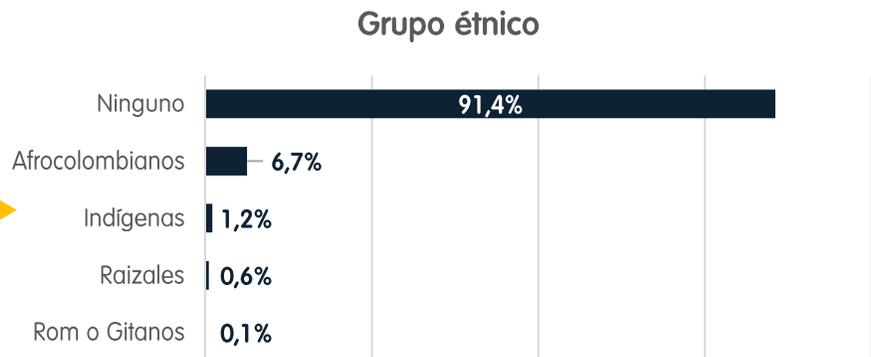
Discapacidad



Mediante los resultados de esta variable se muestra que 88% de la población que utiliza el canal virtual no presenta ningún tipo de discapacidad. Y el 12% que si las presentan se muestran a continuación en relación a las variables anteriores.

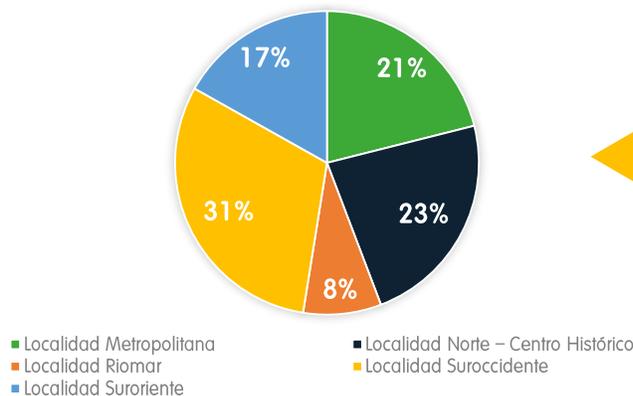
Discapacidad	Estrato	Edad	Canal	Nivel académico
Visual	1 63%	18 a 26 años 7%	Correo electrónico 84%	No posee 7%
	2 16%			Bachiller 34%
	3 10%	27 a 59 años 56%	Ventanilla única virtual 13%	Primaria 23%
	4 7%			Profesional 10%
	5 3%	60 años o más 37%	Línea 195 4%	Técnico o tecnólogo 21%
	6 0%			Postgrado 5%
Motriz	1 53%	18 a 26 años 6%	Correo electrónico 81%	No posee 3%
	2 24%			Bachiller 40%
	3 18%	27 a 59 años 55%	Ventanilla única virtual 17%	Primaria 23%
	4 3%			Profesional 11%
	5 2%	60 años o más 39%	Línea 195 2%	Técnico o tecnólogo 18%
	6 0%			Postgrado 5%
Auditiva	1 41%	18 a 26 años 16%	Correo electrónico 91%	No posee 5%
	2 33%			Bachiller 43%
	3 19%	27 a 59 años 40%	Ventanilla única virtual 7%	Primaria 6%
	4 5%			Profesional 19%
	5 2%	60 años o más 44%	Línea 195 2%	Técnico o tecnólogo 21%
	6 0%			Postgrado 6%
Cognitiva	1 45%	18 a 26 años 29%	Correo electrónico 83%	No posee 16%
	2 28%			Bachiller 33%
	3 20%	27 a 59 años 48%	Ventanilla única virtual 13%	Primaria 20%
	4 2%			Profesional 13%
	5 5%	60 años o más 22%	Línea 195 5%	Técnico o tecnólogo 16%
	6 0%			Postgrado 1%

Los resultados muestran que el 91.4% de los ciudadanos no se identifican con ninguno tipo de grupo étnico de los presentado en la encuesta.



RESULTADOS Canal Telefónico

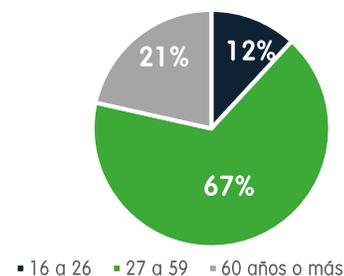
Localidad



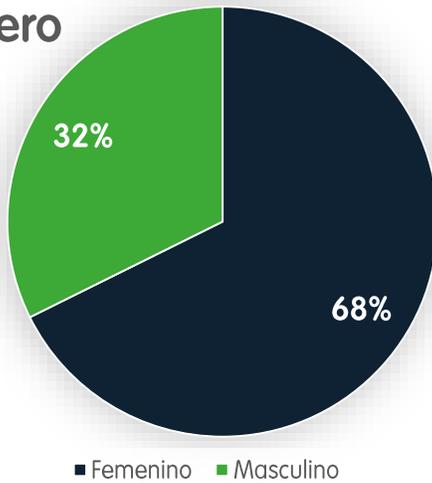
Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 94% de las llamadas recibidas locales, mientras que el 6% son por fuera de la ciudad. La mayor población que se comunica con la Alcaldía mediante la línea 195 se encuentra ubicada en la localidad Suroccidente con un 29% de las llamadas recibidas, seguida de la localidad metropolitana con un 24% de atención; teniendo en cuenta que el 30,4% y 24,8% respectivamente, corresponden a la población total de la ciudad en esas localidades.

Dentro de la variable del rango de edad, se muestra que la mayor población que hace uso del canal telefónico está entre 27 a 59 años.

Rango de edad



Género

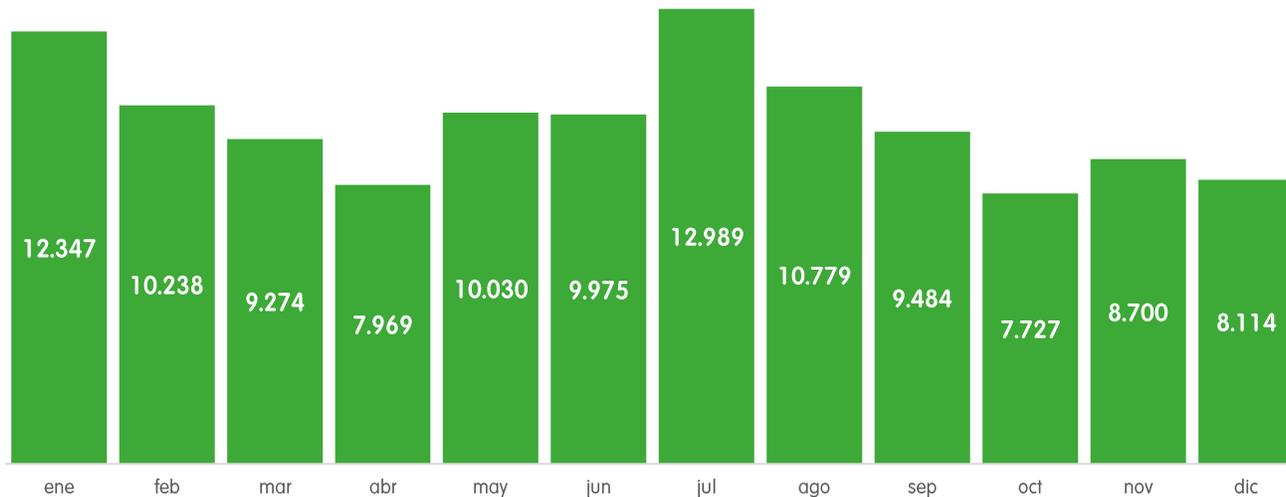


Los resultados muestran que para esta variable el género femenino se comunica más con la Entidad mediante el canal telefónico con un 68%, lo cual es bastante representativo al tener en cuenta que el 52% de la población en Barranquilla son mujeres.

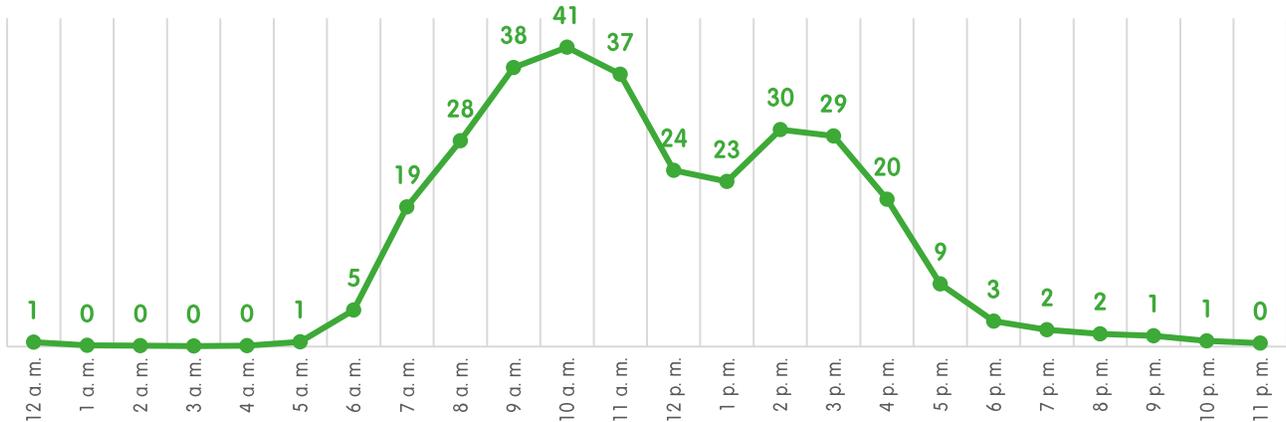
Niveles de uso

A continuación, se presenta la frecuencia con la que los ciudadanos interactúan con la Entidad mediante el canal telefónico con nuestra línea única 195 teniendo en cuenta que se presta el servicio las 24 Horas, desde enero hasta diciembre del 2022:

Histórico de llamadas por mes



Volumen de llamadas por hora



Cabe resaltar que, a diferencia del canal presencial, la línea 195 no pierde tanto volumen de atención en los horarios de 12:00 pm a 1:00 pm, pero si mantiene un esquema conforme a los horarios laborales de los ciudadanos que realizan consultan a través de la línea, siendo esta de 7:00. am a 5:00 pm

Según las temáticas más consultadas mediante la línea se tomaron las que representan el 87% de llamadas aproximadamente para caracterizar a esos ciudadanos, teniendo en cuenta la localidad, genero, edad, hora y comportamiento mensual de las llamadas.

TEMÁTICA	PROMEDIO X MES	PROMEDIO X DÍA	PORCENTAJE
TRÁNSITO	2716	89	32%
SISBÉN	2298	76	27%
IMPUESTOS DISTRITALES	879	29	10%
OTROS TEMAS	830	27	10%
GESTIÓN SOCIAL	752	25	9%
COVID 19 Y VACUNACIÓN	448	15	5%
SALUD	245	8	3%
EDUCACIÓN	180	6	2%
PREGUNTAS GENERALES	117	4	1%
PLANEACIÓN	100	3	1%

TRÁNSITO



Sur Occidente 26%
Metropolitana 15%
Sur Oriente 16%
N.C. histórico 31%
Riomar 11%



Femenino 51%
Masculino 49%



16-26 años 13%
27-59 años 59%
60 + años 28%

SISBEN



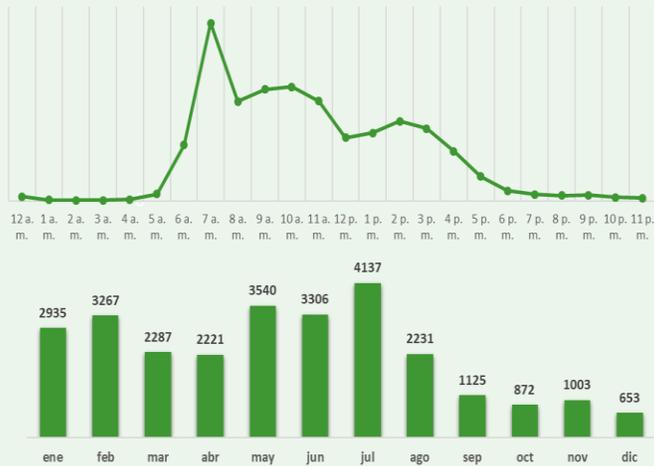
Sur Occidente 34%
Metropolitana 26%
Sur Oriente 18%
N.C. histórico 16%
Riomar 6%



Femenino 79%
Masculino 21%



16-26 años 12%
27-59 años 73%
60 + años 14%



GESTIÓN SOCIAL



Sur Occidente 39%
Metropolitana 26%
Sur Oriente 18%
N.C. histórico 12%
Riomar 5%



Femenino 85%
Masculino 15%



16-26 años 10%
27-59 años 74%
60 + años 16%

IMPUESTOS DISTRITALES



Sur Occidente 26%
Metropolitana 17%
Sur Oriente 16%
N.C. histórico 31%
Riomar 10%



Femenino 68%
Masculino 32%



16-26 años 10%
27-59 años 64%
60 + años 26%

