

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	

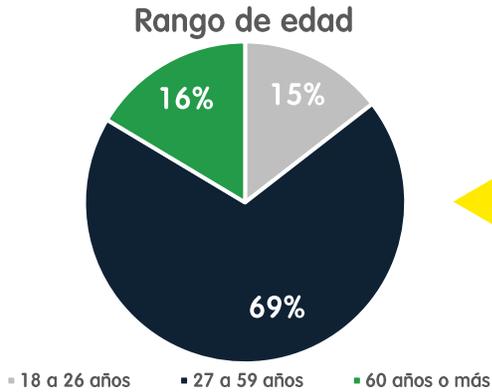
Identificación de mecanismos y recolección de la información

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 2023. 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.

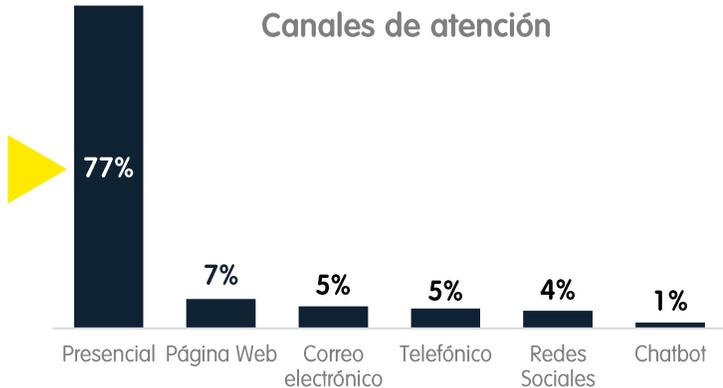
Los resultados muestran que el 39% de los ciudadanos encuestados son al menos bachilleres, seguido del 20% que tienen estudios técnicos o tecnólogos.



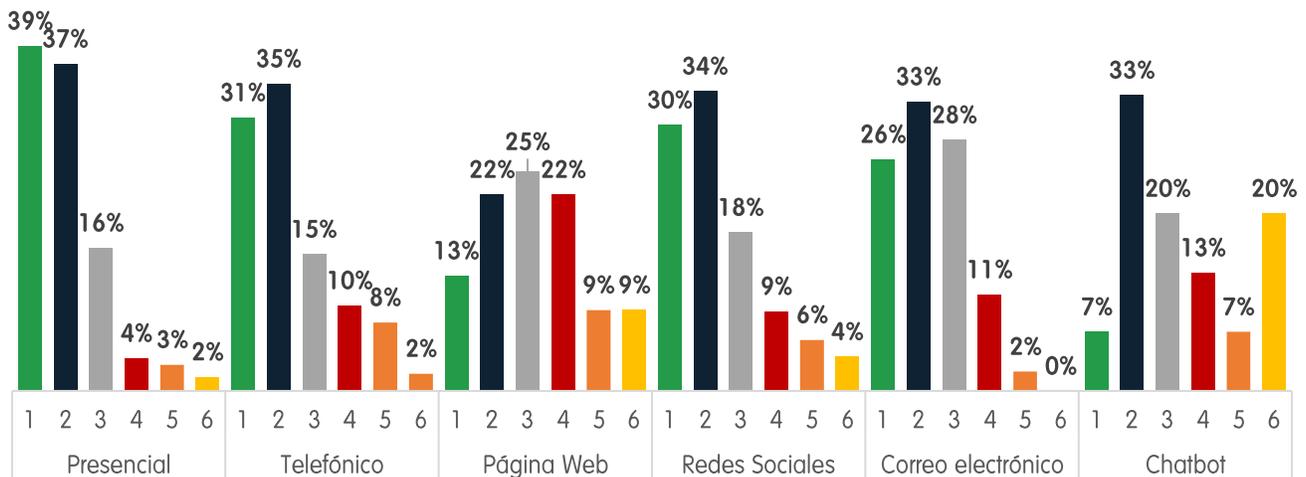
Se evidencia en los resultados de esta variable que el 36% de los ciudadanos encuestados pertenecen a estrato 1 seguidos de un 35% que se encuentran en estrato 2. Nótese que solo en los tres primeros estratos se encuentra el 88% del total de población atendida, lo cual indica mucho sobre el perfil de 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 77% de la población prefiere el canal presencial para realizar sus trámites ante la entidad.

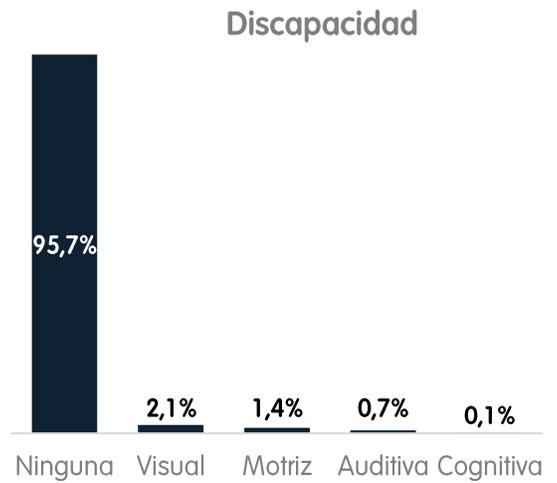


Relación Estrato/Canal de atención

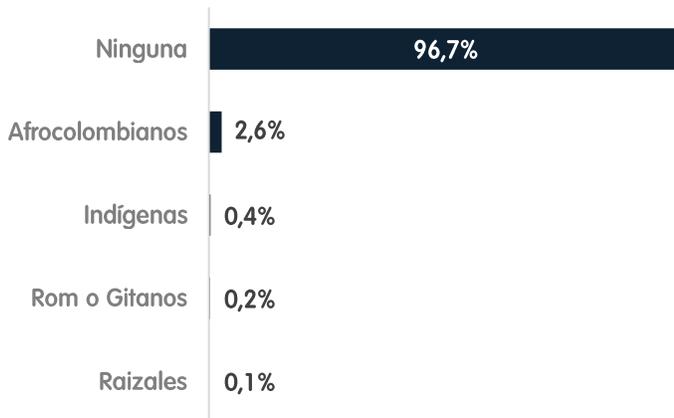


De igual manera se relacionaron las variables de estrato y canal de atención, dando como resultados que, las personas en estrato 1 prefieren más el canal presencial; la página web es priorizada por el estrato 3; telefónico, correo electrónico, redes sociales y chatbot por los ciudadanos en estrato 2.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

Mediante los resultados de esta variable se muestra que aproximadamente el 4.3% de la población que utiliza el canal presencial presenta algún tipo de discapacidad.



Grupo étnico

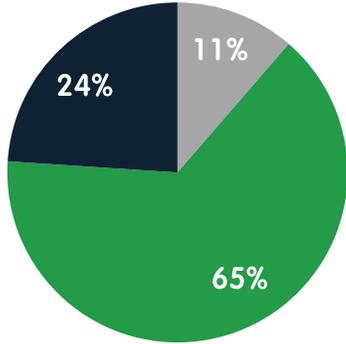


Los resultados muestran que el 96.7% de los ciudadanos no se identifican con ninguno tipo de grupo étnico de los presentado en la encuesta.

RESULTADOS

Canal Virtual (PQRSD)

Rango de edad

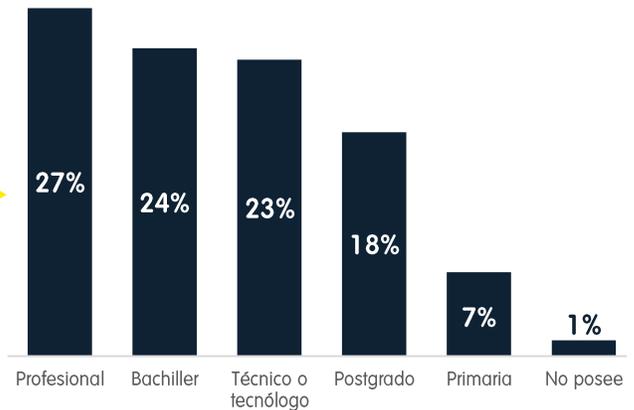


■ 18 a 26 años ■ 27 a 59 años ■ 60 años o más

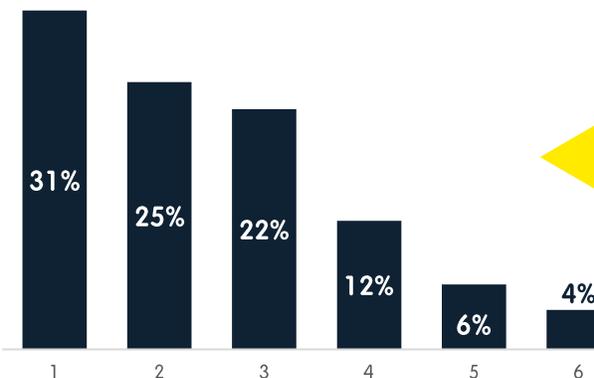
Dentro de la variable del rango de edad, se puede evidenciar que la mayor población que interpone una solicitud mediante nuestros canales virtuales está entre 27 a 59 años, seguido de los ciudadanos con más de 60 años.

Los resultados muestran que el 27% de los ciudadanos encuestados tienen estudios profesionales, seguido del 24% al menos son bachilleres. Cabe resaltar que, haciendo una comparación de esta misma variable en el canal presencial, se evidencia una mayor participación de población, donde el 68% cuenta con estudios profesionales, técnicos o tecnólogos o postgrados a diferencia del presencial donde el 39% de los encuestados solo tienen estudios de bachiller.

Nivel académico



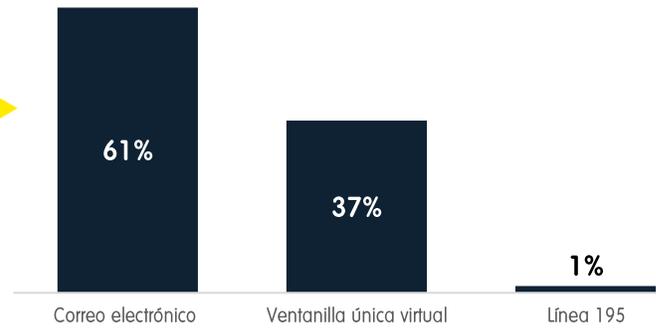
Estrato socioeconómico



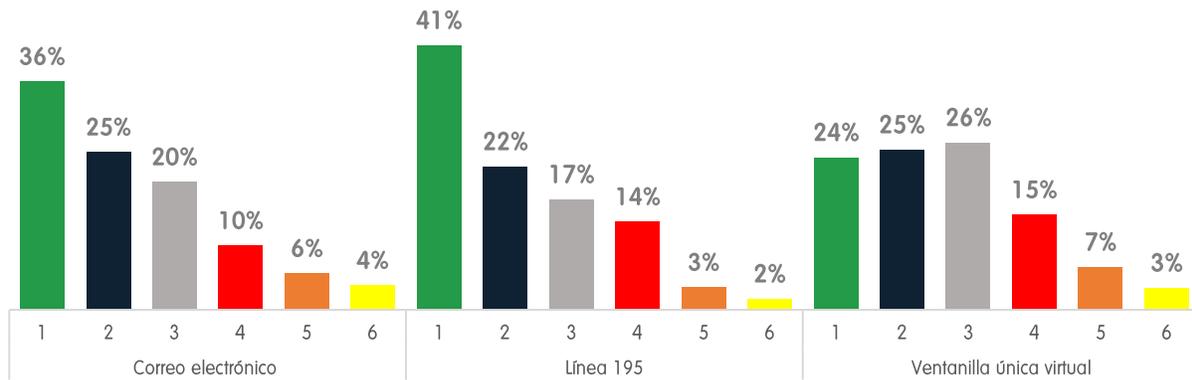
Se evidencia en los resultados de esta variable que el 31% de los ciudadanos encuestados pertenecen a estrato 1 seguidos de un 25% que se encuentran en estrato 2.

Canal de radicación

Con los resultados de esta variable se constata que el 61% 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.

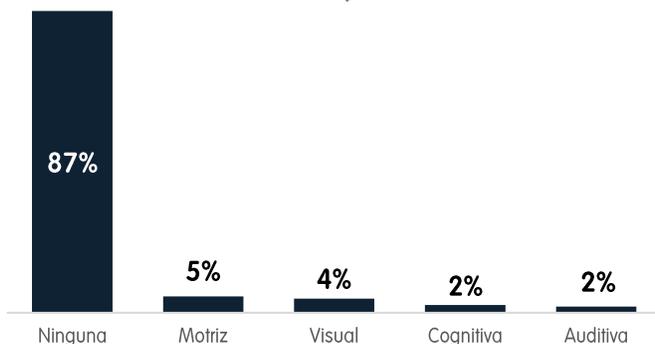


Relación Estrato/Canal de radicación



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-

Discapacidad

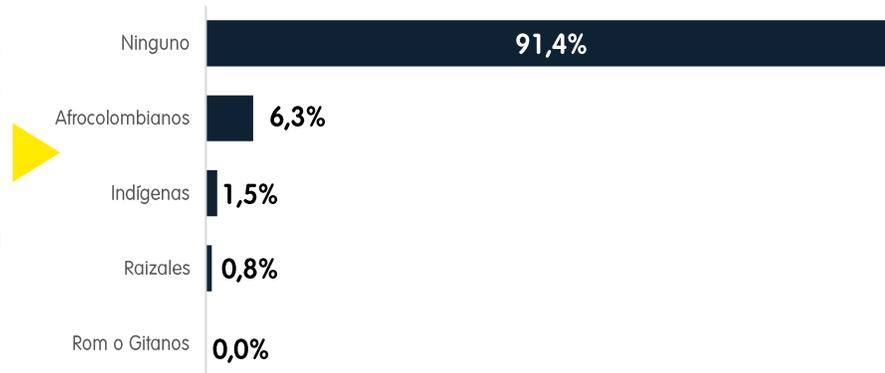


Mediante los resultados de esta variable se muestra que 87% de la población que utiliza el canal virtual no presenta ningún tipo de discapacidad. Y el 13% que si las presentan se muestran a continuación en relación con las variables anteriores.

Discapacidad	Estrato	Edad	Canal	Nivel académico
Visual	1	18 a 26 años	Correo electrónico	Primaria
	2			Bachiller
	3	27 a 59 años	Línea 195	Técnico o tecnólogo
	4			Profesional
	5	60 años o más	Ventanilla única virtual	Postgrado
	6			No posee
Motriz	1	18 a 26 años	Correo electrónico	Primaria
	2			Bachiller
	3	27 a 59 años	Línea 195	Técnico o tecnólogo
	4			Profesional
	5	60 años o más	Ventanilla única virtual	Postgrado
	6			No posee
Auditiva	1	18 a 26 años	Correo electrónico	Primaria
	2			Bachiller
	3	27 a 59 años	Línea 195	Técnico o tecnólogo
	4			Profesional
	5	60 años o más	Ventanilla única virtual	Postgrado
	6			No posee
Cognitiva	1	18 a 26 años	Correo electrónico	Primaria
	2			Bachiller
	3	27 a 59 años	Línea 195	Técnico o tecnólogo
	4			Profesional
	5	60 años o más	Ventanilla única virtual	Postgrado
	6			No posee

Grupo étnico

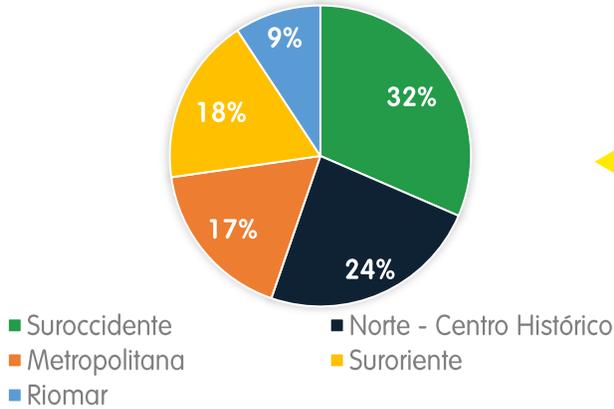
Los resultados muestran que el 91.4% de los ciudadanos no se identifican con ningún tipo de grupo étnico de los presentado en la encuesta.



RESULTADOS

Canal Telefónico

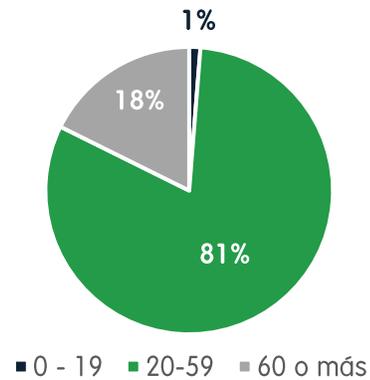
Localidad



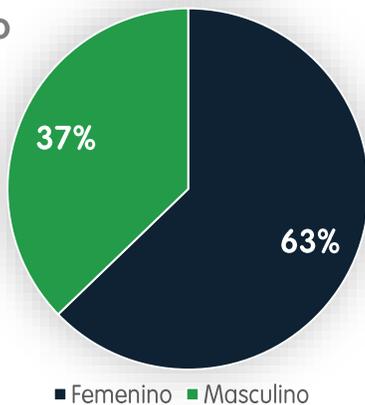
La mayor población que se comunica con la Alcaldía mediante la línea 195 se encuentra ubicada en la localidad Suroccidente con un 32% de las llamadas recibidas, seguida de la localidad Norte-Centro histórico con un 24% de atención.

Dentro de la variable del rango de edad, se muestra que la mayor población que hace uso del canal telefónico está entre 20 a 59 años.

Rango de edad



Género

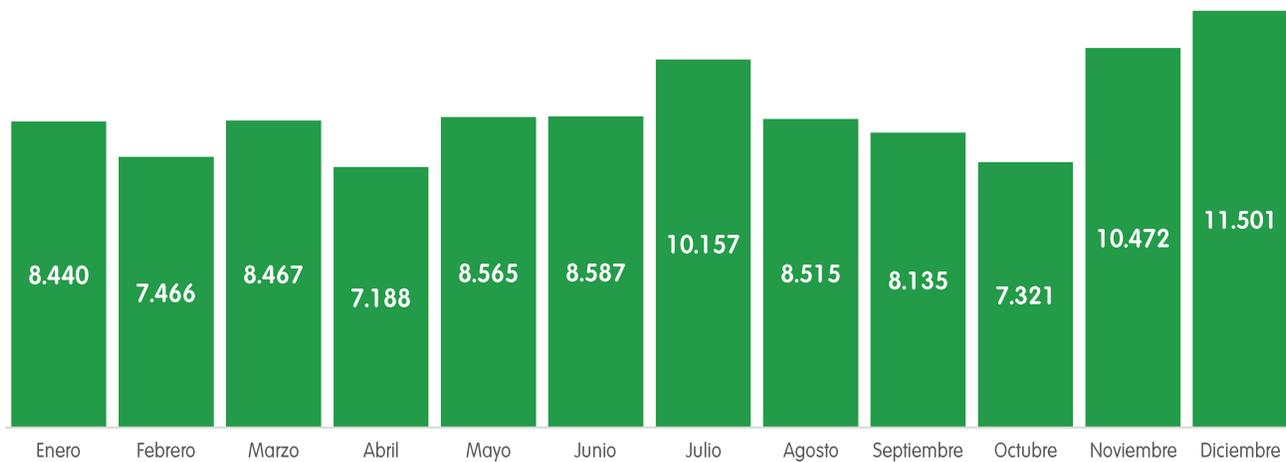


Los resultados muestran que para esta variable, el género femenino se comunica más con la entidad mediante el canal telefónico con un 63%, lo cual es bastante representativo al tener en cuenta que el 52% de la población en Barranquilla son mujeres.

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 2023:

Llamadas por mes



Las temáticas mas consultadas en la línea 195 son las siguientes:

TEMÁTICA	TOTAL	PROMEDIO X MES
Tránsito	36708	3059
Sisbén	7908	659
Industria y Comercio	5551	463
Gestión Social	5516	460
Impuesto Predial	4608	384
Secretaría de Educación	1689	141