

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS 2024



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

1. Introducción

El presente informe de **Caracterización de Ciudadanos** es un documento estratégico de la **Alcaldía Distrital de Barranquilla** para comprender de manera integral las necesidades, preferencias y expectativas de la población a la cual se dirigen sus servicios. En un contexto donde la eficiencia y la calidad en la atención al ciudadano son pilares fundamentales de la gestión pública, este ejercicio se convierte en una herramienta esencial para la toma de decisiones basada en evidencia, permitiendo optimizar los recursos y adaptar la oferta institucional a las demandas reales de la comunidad.

La caracterización se desarrolla a partir de un análisis detallado de los datos recopilados durante todo el año, abarcando los tres principales canales de atención: **presencial, telefónico y virtual**. Mediante encuestas de satisfacción, registros de interacciones y otros mecanismos de recolección, se identificaron variables clave como **perfil demográfico (edad, género, nivel académico, estrato socioeconómico), preferencias de canales de atención, accesibilidad para personas con discapacidad y pertenencia a grupos étnicos**, entre otros aspectos relevantes.

Los resultados obtenidos no solo reflejan las tendencias de uso y las brechas existentes en la prestación de servicios, sino que también destacan las diferencias significativas entre los grupos de ciudadanos según su perfil socioeconómico, ubicación geográfica y capacidad de adaptación a los canales digitales. Por ejemplo, se evidencia una marcada preferencia por el **canal presencial en estratos bajos**, mientras que los ciudadanos con mayor nivel educativo optan en mayor medida por soluciones virtuales. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora en la inclusión de poblaciones vulnerables, como personas con discapacidad o comunidades étnicas.

Este documento está estructurado para presentar los hallazgos de manera clara y accesible, organizando la información por canales de atención y cruzando variables que permiten una visión holística de la interacción ciudadana. Con estos insumos, la Alcaldía de Barranquilla busca **fortalecer sus estrategias de comunicación, modernizar los servicios y promover una participación más activa de la ciudadanía**, siempre con el objetivo de construir una administración más cercana, eficiente y equitativa.

La caracterización, en síntesis, es un elemento fundamental para la **construcción de políticas públicas centradas en las personas**, alineadas con los principios de transparencia, inclusión y mejora continua que rigen la gestión distrital.

2. Alcance

El presente informe tiene como propósito principal **identificar y analizar las características de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la Alcaldía Distrital de Barranquilla** a través de sus diferentes canales de atención: **presencial, telefónico (Línea 195) y virtual (PQRSD)**. Este ejercicio se enmarca dentro de los esfuerzos de la administración por optimizar la prestación de servicios, garantizando una atención más eficiente, inclusiva y adaptada a las necesidades reales de la población.

3. Cobertura del estudio

3.1. Población objetivo

- Ciudadanos que utilizaron los servicios de la Alcaldía durante el año 2024.
- Grupos de valor, incluyendo personas con discapacidad, comunidades étnicas y población en diferentes rangos de edad y estratos socioeconómicos.

3.2. Canales de atención analizados

- **Canal Presencial:** Datos recopilados mediante encuestas QR en salas de atención.
- **Canal Telefónico:** Registros de llamadas a la Línea 195, con enfoque en localidad, género y frecuencia de uso.
- **Canal Virtual:** Información derivada de PQRSD radicadas, incluyendo preferencias de radicación (correo electrónico, ventanilla virtual, etc.).

3.3. Principales variables

- **Demográficas:** Edad, género, nivel académico, estrato socioeconómico.
- **Geográficas:** Localidad de residencia (solo para el canal telefónico).
- **Comportamentales:** Preferencias de canales, frecuencia de interacción.
- **Inclusivas:** Discapacidad, pertenencia a grupos étnicos.

3.4. Limitaciones

- Los resultados se basan en datos auto-reportados (encuestas) y registros administrativos, por lo que dependen de la precisión de las fuentes.
- Solo incluye a ciudadanos que interactuaron con la Alcaldía en 2024.

Este informe **no constituye un censo poblacional**, sino un diagnóstico representativo que permite priorizar acciones de mejora en servicios, accesibilidad y comunicación, siempre en línea con los objetivos de transparencia y calidad de la administración distrital.

4. Metodología de recolección de datos

El presente informe se basa en un análisis cuantitativo de datos recopilados a través de múltiples fuentes y mecanismos, diseñados para caracterizar a los ciudadanos que interactúan con la Alcaldía Distrital de Barranquilla. A continuación, se detalla la metodología empleada:

4.1. Fuentes de información

Los datos provienen de tres canales principales de atención, cada uno con su respectivo instrumento de recolección:

a) Canal Presencial

- **Instrumento:** Encuestas de satisfacción aplicadas en salas de atención al ciudadano mediante códigos QR.
- **Variables recopiladas:** Edad, nivel académico, estrato socioeconómico, grupo étnico y discapacidad, Preferencias de uso del canal presencial frente a otros.
- **Periodo:** Datos acumulados durante el año 2024.

b) Canal Telefónico (Línea 195)

- **Instrumento:** Registros automatizados de llamadas y bases de datos de interacciones.
- **Variables recopiladas:** Localidad del ciudadano, género, rango de edad, Frecuencia de uso (llamadas por mes) y temáticas más consultadas.
- **Periodo:** Enero a diciembre de 2024 (24/7).

c) Canal Virtual (PQRSD)

- **Instrumento:** Encuestas adjuntas a las respuestas de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).
- **Variables recopiladas:** Edad, nivel académico, estrato, discapacidad, grupo étnico, Preferencias de radicación (correo electrónico, ventanilla virtual, Línea 195).
- **Periodo:** Datos del año 2024.

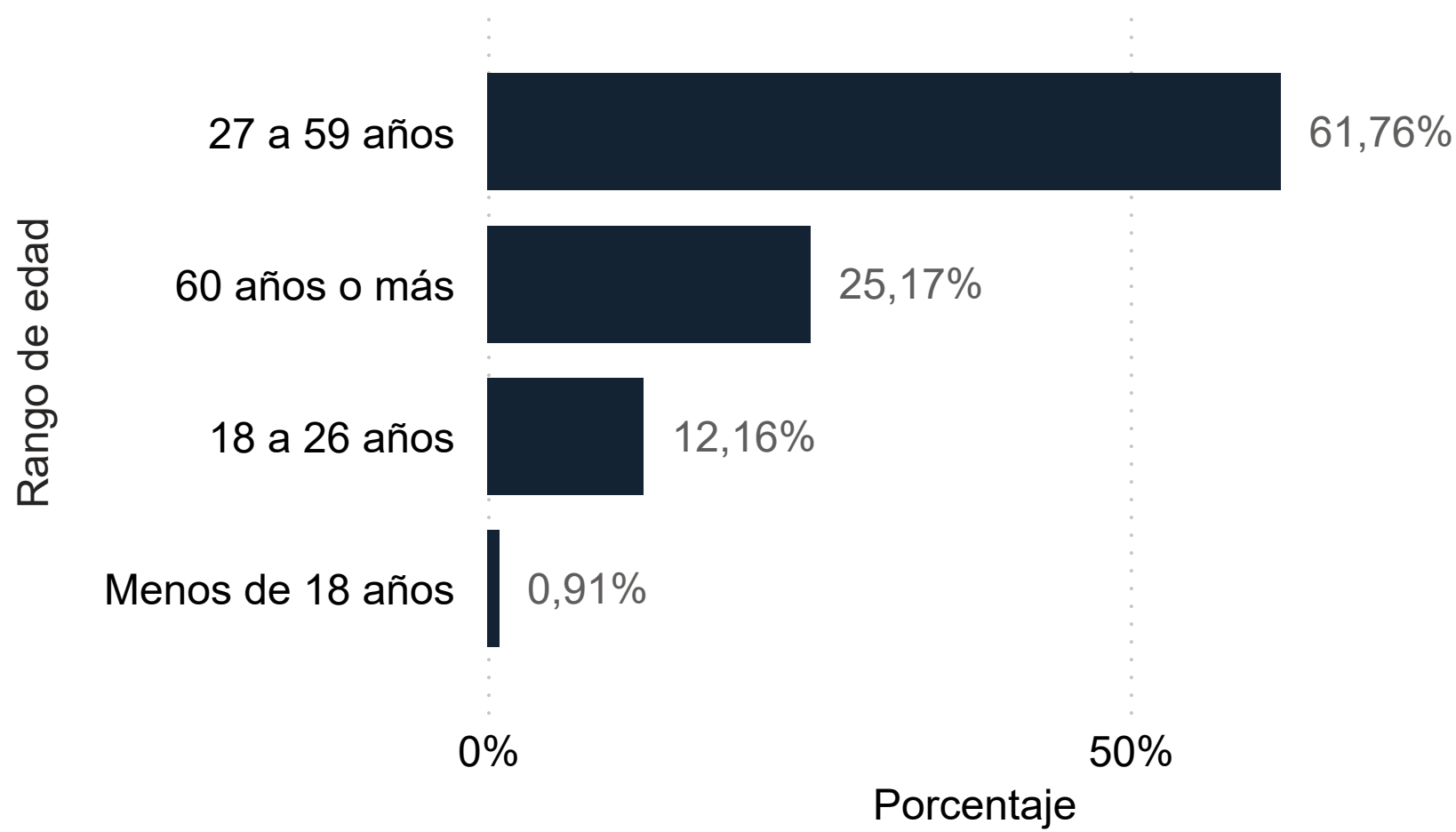
4.2. Procesamiento y análisis

- **Sistematización:** Los datos crudos fueron depurados y organizados en bases estructuradas, eliminando duplicados o registros incompletos.
- **Herramientas:** Uso de software estadístico (Excel y PowerBI) para cruzar variables como estrato/canal de atención o discapacidad/nivel académico.
- **Enfoque analítico:**
 - a. Descriptivo (porcentajes, promedios).
 - b. Comparativo (ej. canal presencial vs. virtual).

5. Resultados

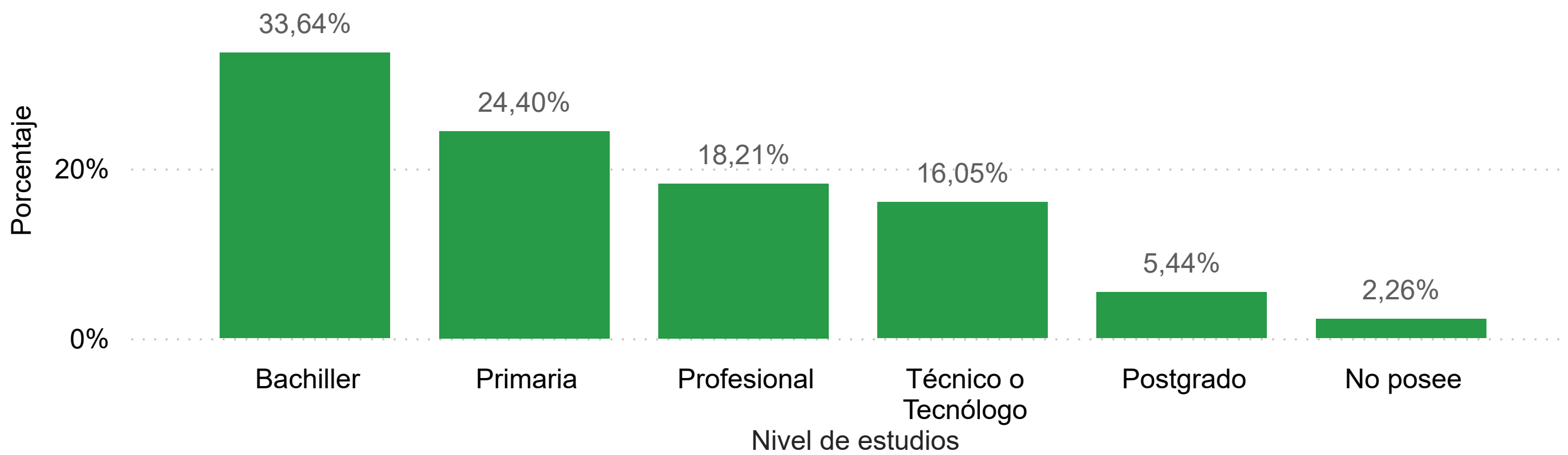
5.1. Canal presencial

5.1.1. Edad



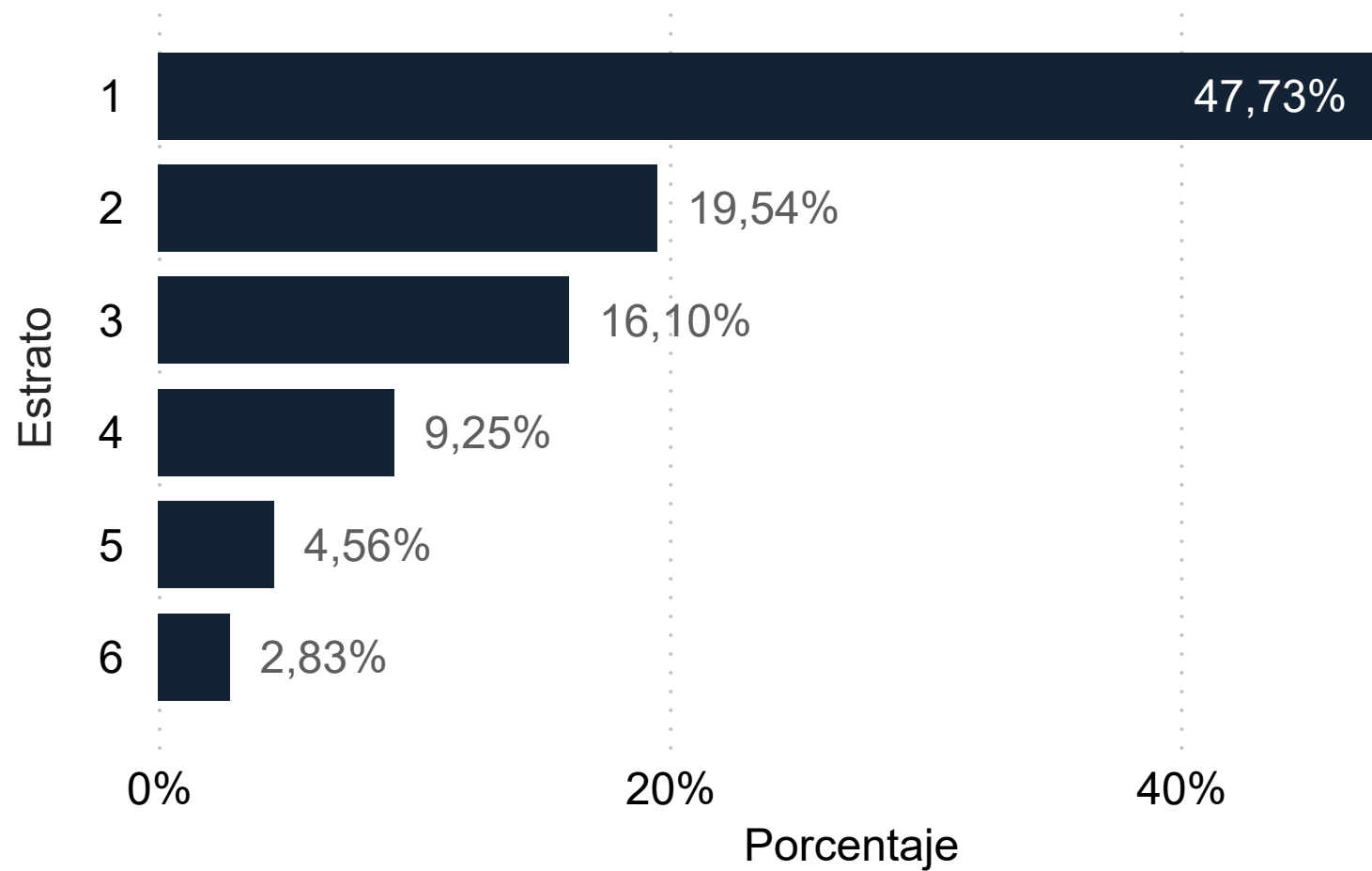
Los resultados evidencian que la mayoría de los ciudadanos que utilizan el **canal presencial** se concentran en el rango de **27 a 59 años (61,76%)**, seguido por adultos mayores de **60 años o más (25,17%)** y jóvenes entre **18 a 26 años (12,16%)**.

5.1.2. Nivel académico



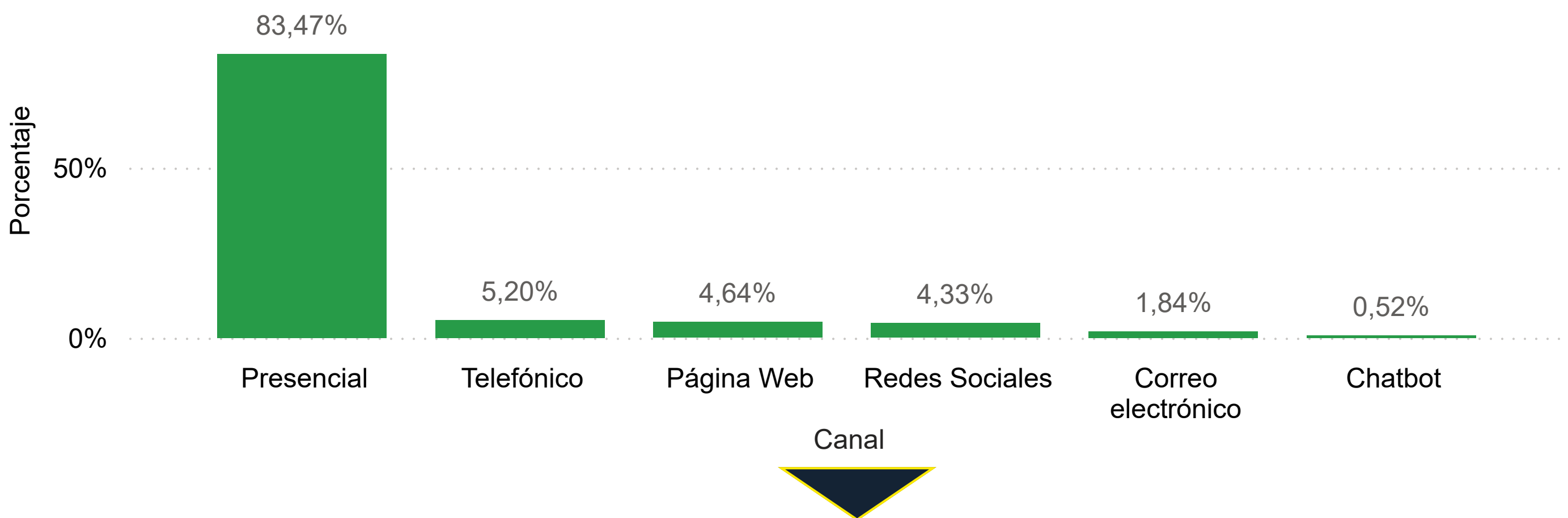
Esto representa que el **58%** de la población atendida presencialmente tiene formación académica básica (**educación primaria y bachillerato**).

5.1.3. Estrato socioeconómico



Los estratos 1, 2 y 3 concentran el 83% de los usuarios que acuden a servicios presenciales.

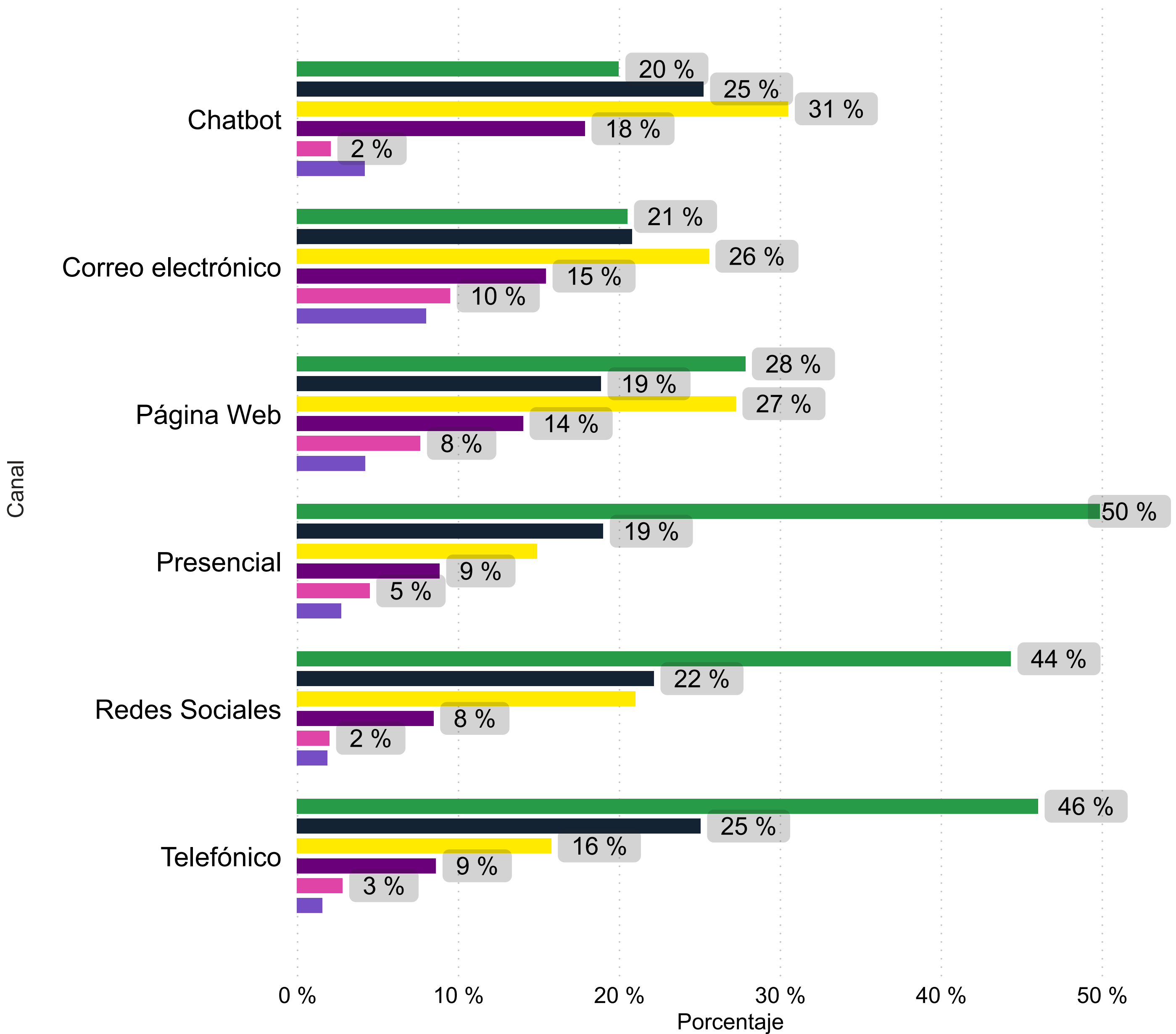
5.1.4. Canales de atención de preferencia



Como era de esperarse, quienes acuden a servicios presenciales afirman, en el 83% de los casos, que prefieren este canal para ser atendidos.

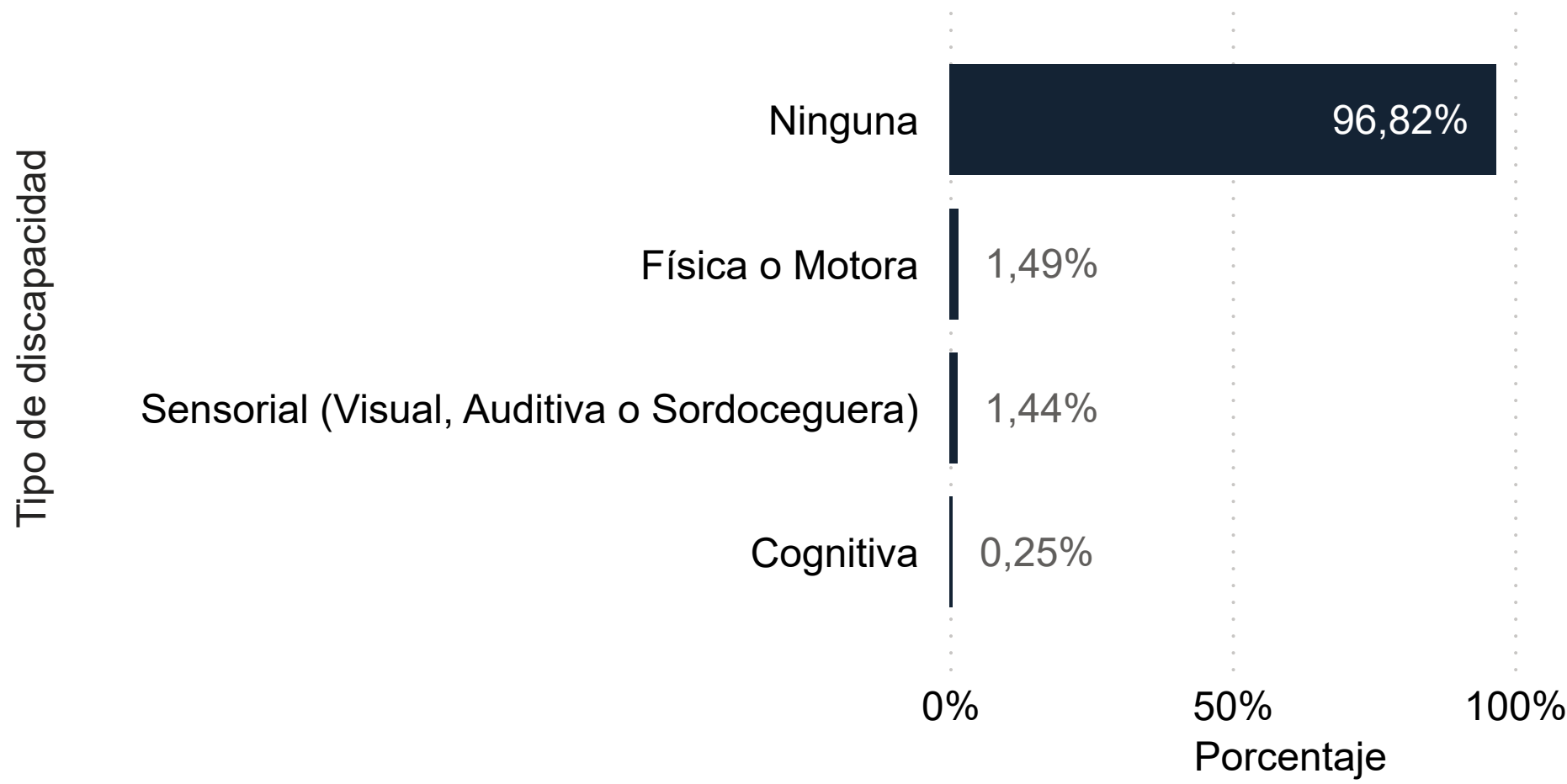
5.1.5. Relación entre canal y estrato

Estrato socioeconómico ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6



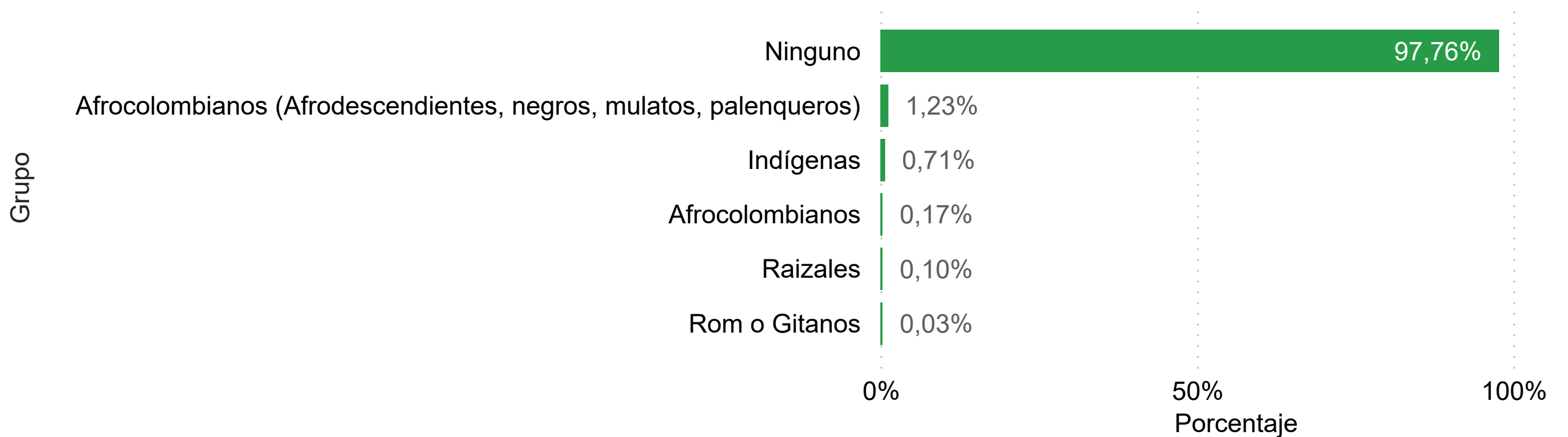
Para los canales presencial, redes sociales y telefónico se observa una mayor proporción en el estrato 1.

5.1.6. Discapacidad



El **3,18%** de los ciudadanos que acuden a los servicios de la Alcaldía presentan algún tipo de discapacidad.

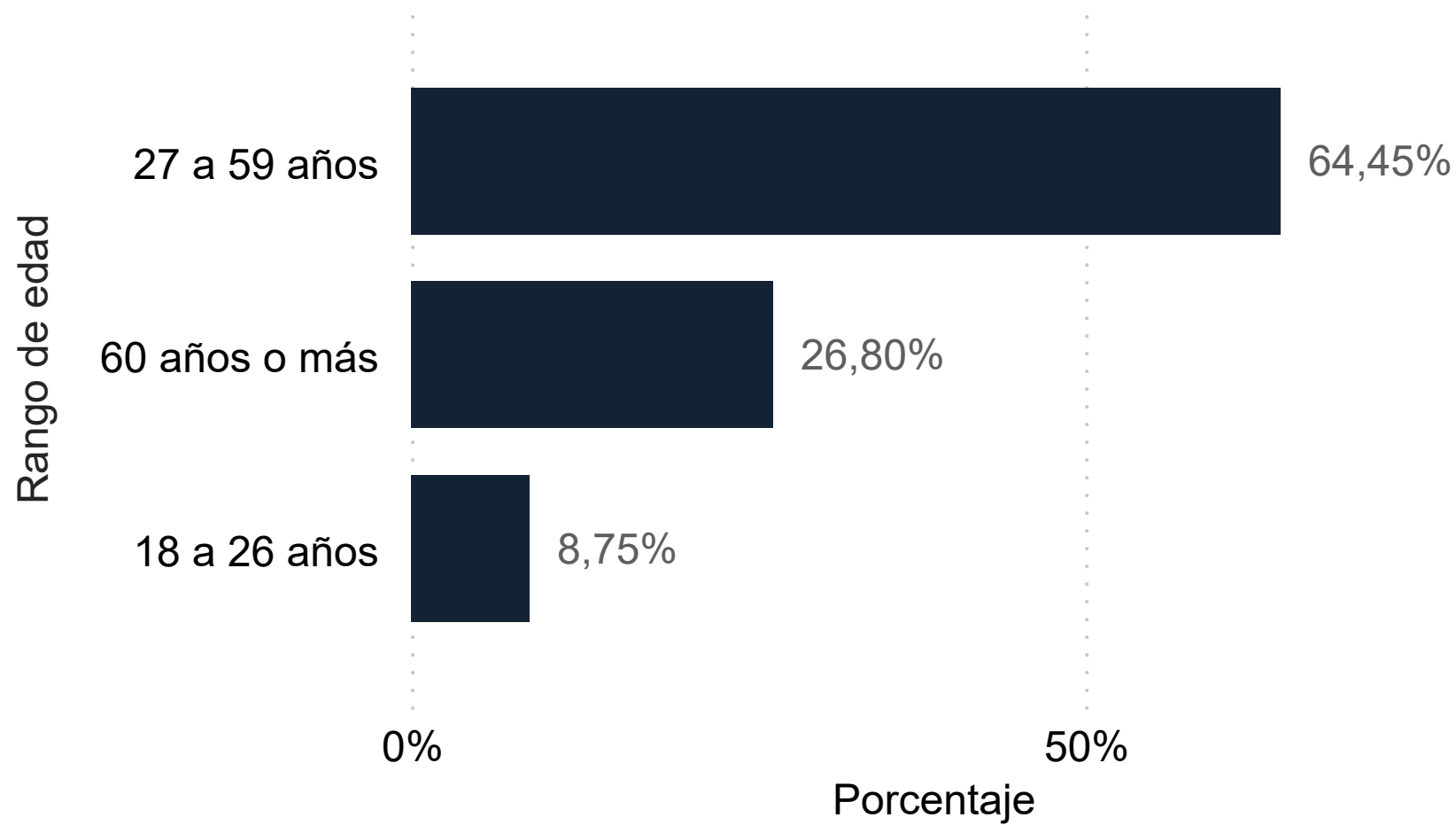
5.1.7. Grupo étnico



Solo el **2%** de los usuarios se identifica con como parte o miembro de un grupo étnico.

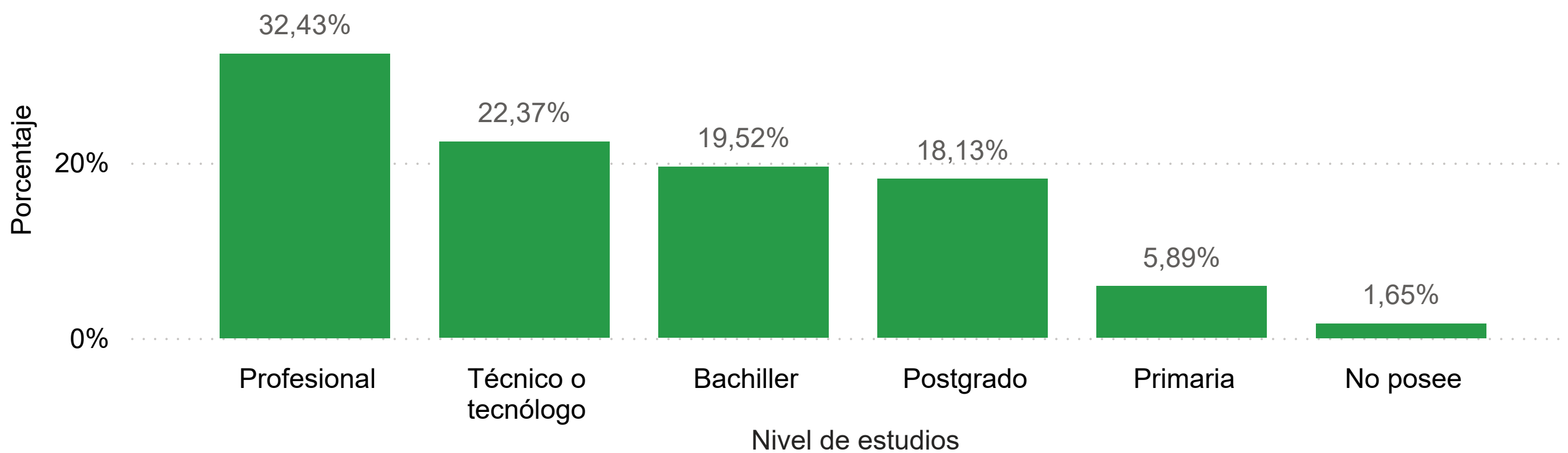
5.2. Canal virtual (PQRSD)

5.2.1. Rango de edad



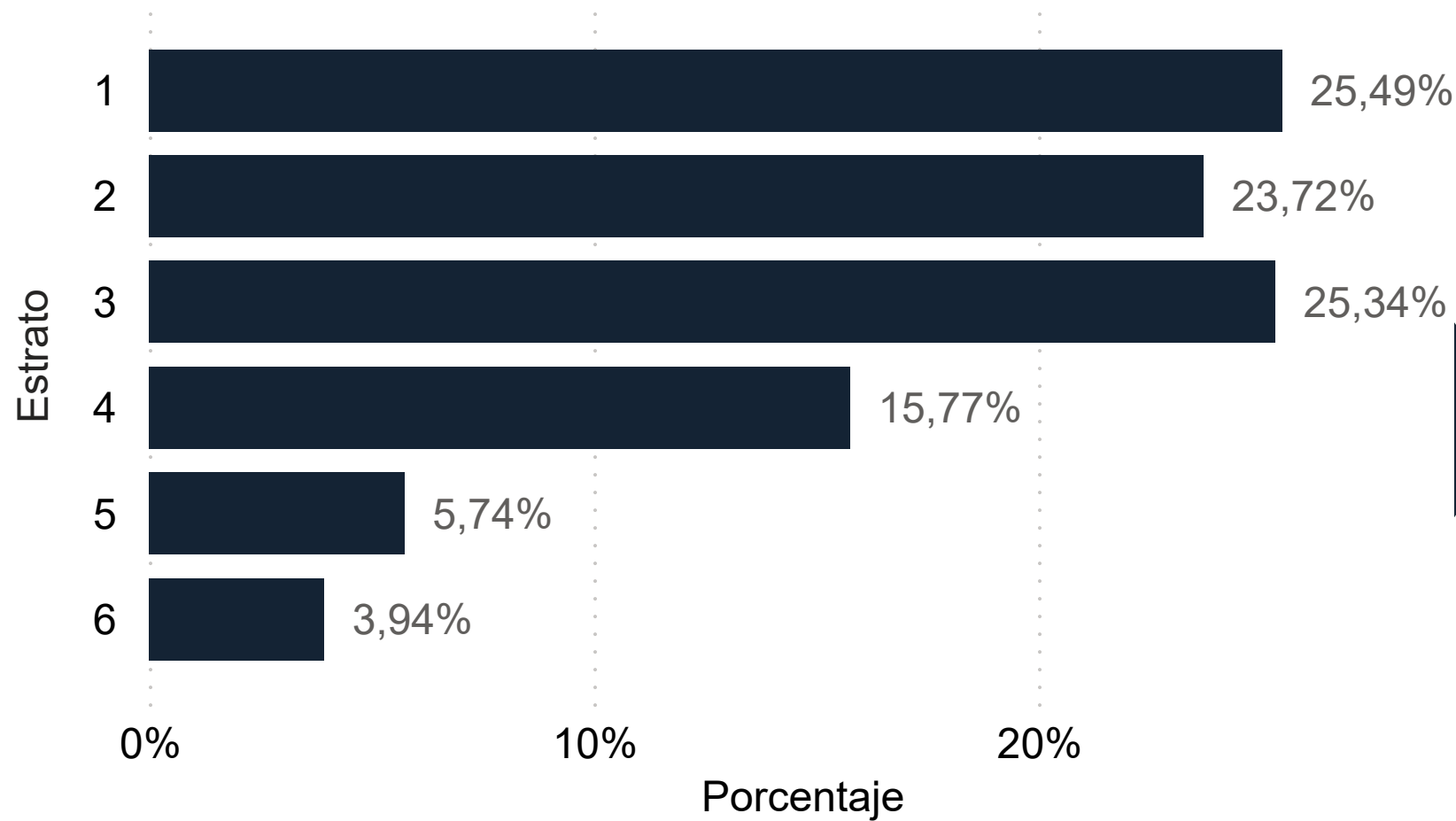
Los resultados evidencian que la mayoría de los ciudadanos que realizan solicitudes están en el rango de de **27 a 59 años (64,45%)**.

5.2.2. Nivel académico



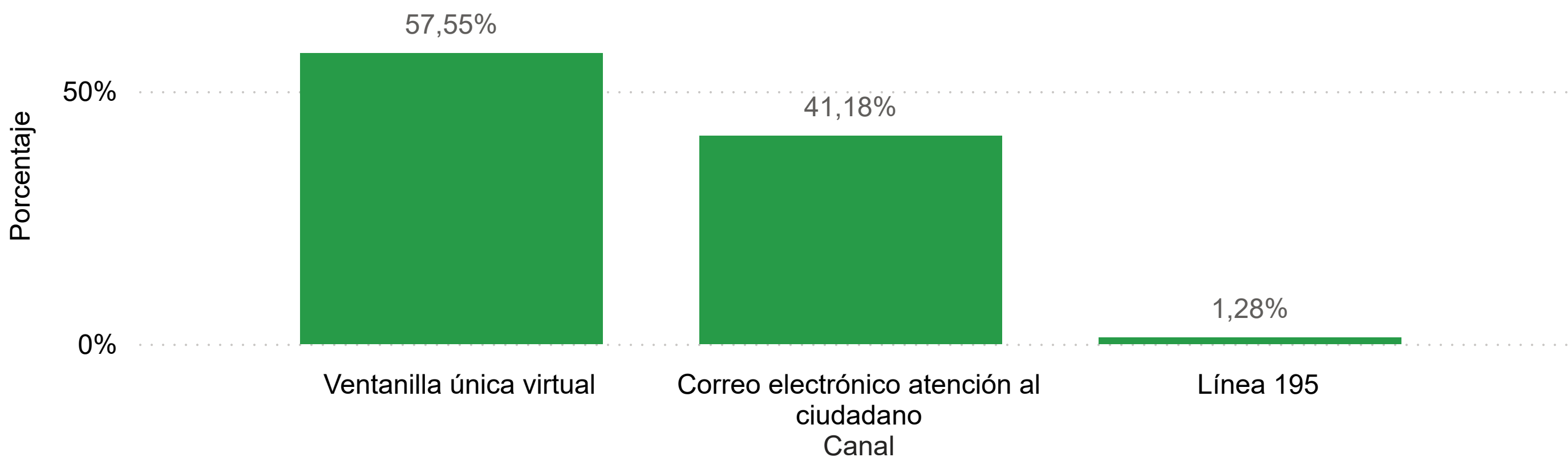
El **72%** de la población que interpone solicitudes ante la entidad tienen estudios superiores (técnicos, tecnológicos o profesionales). Mientras que en la población que acude a servicios presenciales la proporción mayor solo tiene estudios básicos.

5.2.3. Estrato socioeconómico



Los estratos 1, 2 y 3 concentran el 74% de los usuarios que interponen solicitudes ante la entidad.

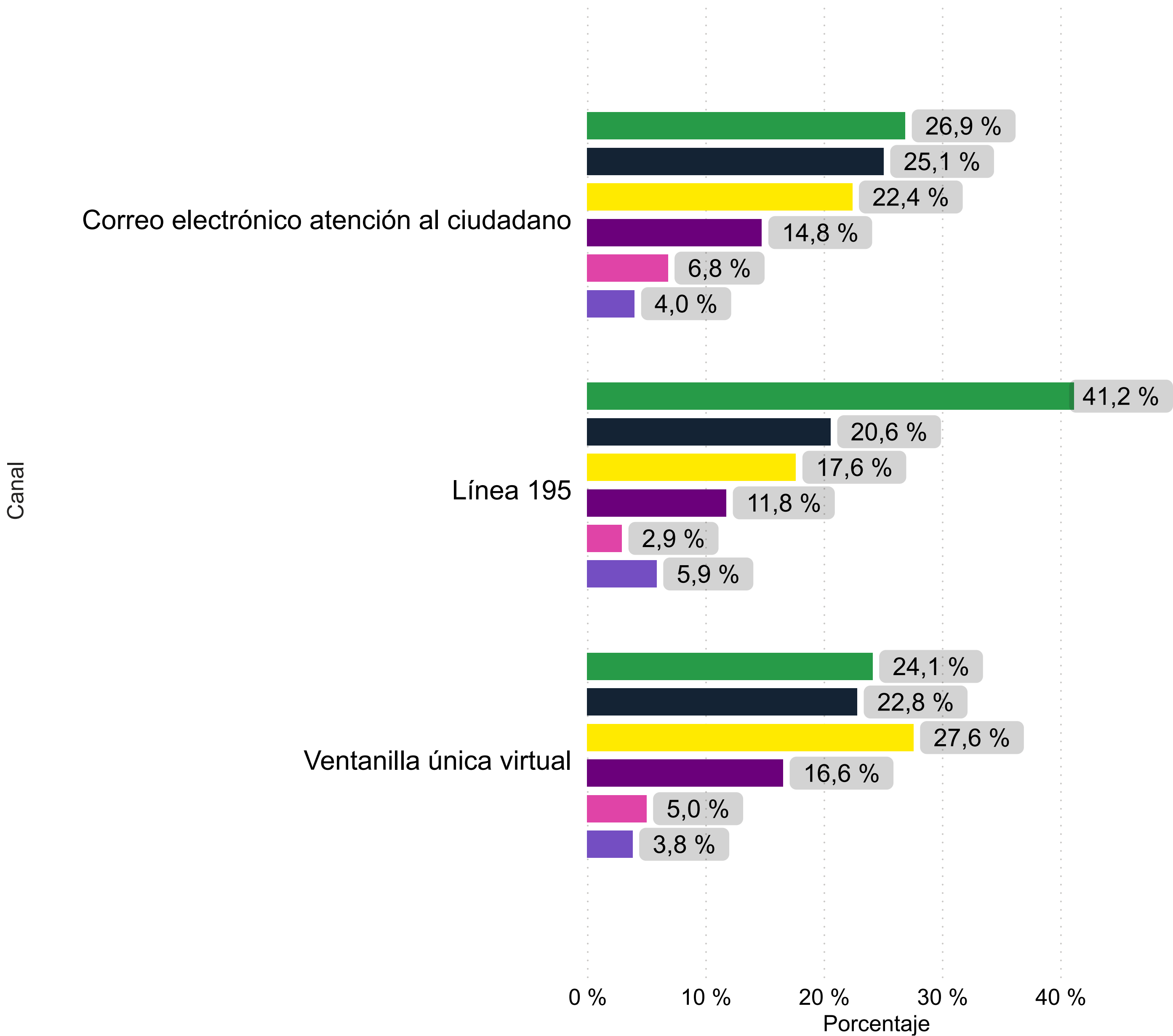
5.2.4. Canal radicación de la PQRSD



Más de la mitad de los ciudadanos que interponen solicitudes, llevan a cabo la radicación a través de la ventanilla única virtual

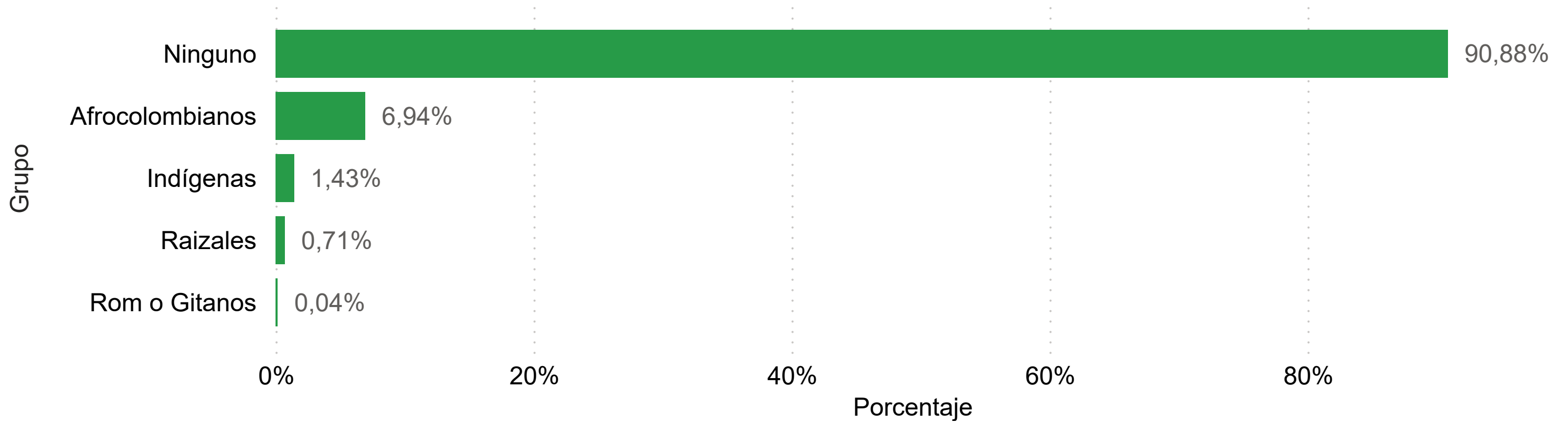
5.2.5. Relación entre canal y estrato

Estrato socioeconómico ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6



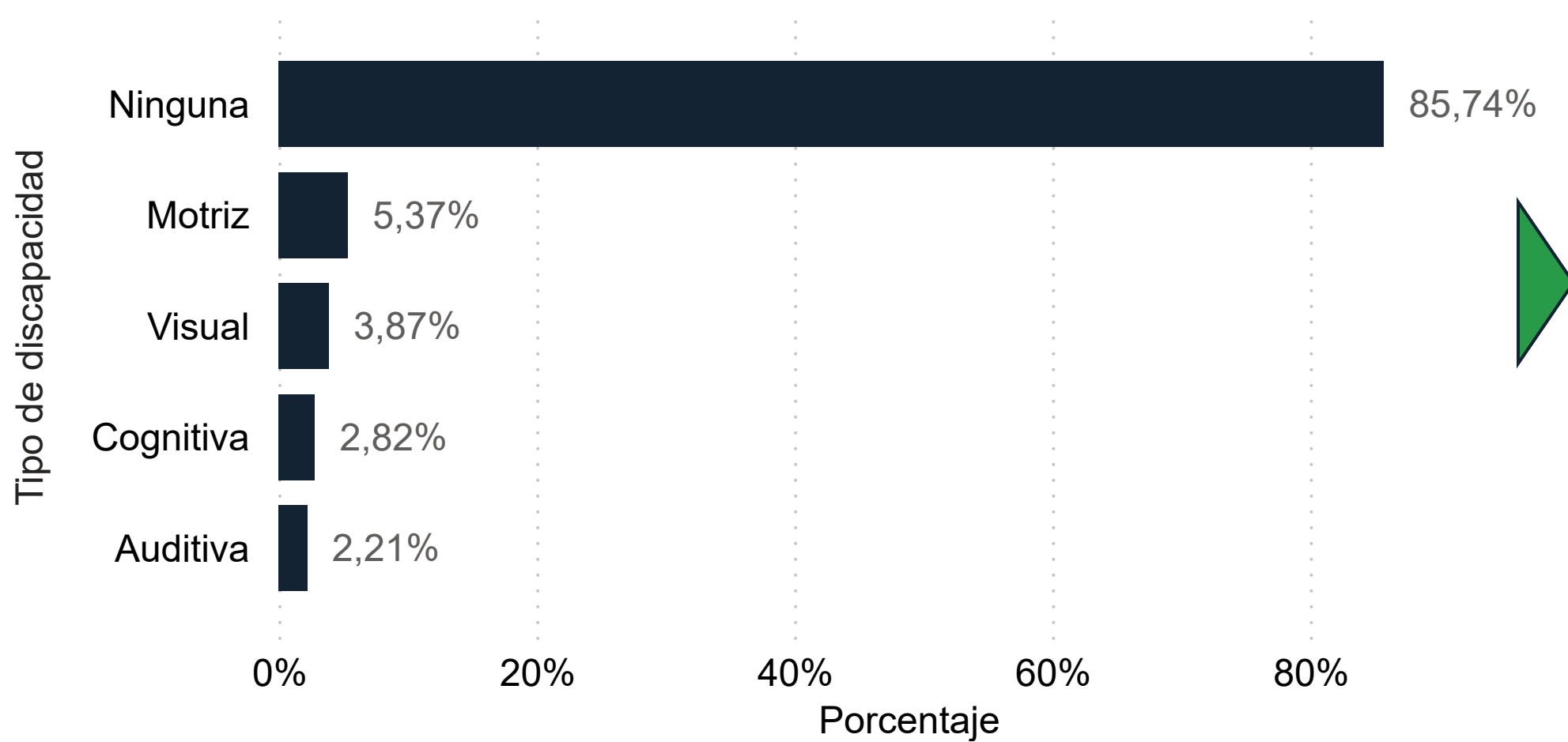
En la línea 195 la mayoría de quienes radican peticiones, corresponden al estrato 1.

5.2.6. Grupo étnico



El **9,2%** de los usuarios se identifica con como parte o miembro de un grupo étnico. Este porcentaje es más elevando que el presentado en el canal presencial.

5.2.7. Discapacidad



El porcentaje de ciudadanos que presentan algún tipo de discapacidad, que radican solicitudes ante la entidad es del **14,26%**. Porcentaje mucho más elevado que el presentando en el canal presencial.

5.2.8. Caracterización de los ciudadanos con discapacidad que realizan solicitudes ante la entidad

5.2.8.1. Discapacidad por estratos

Discapacidad	1	2	3	4	5	6
Auditiva	28,81%	23,73%	30,51%	11,86%	3,39%	1,69%
Cognitiva	37,33%	28,00%	18,67%	10,67%	5,33%	
Motriz	35,66%	24,48%	21,68%	9,79%	6,29%	2,10%
Visual	41,75%	23,30%	14,56%	11,65%	7,77%	0,97%

5.2.8.2. Discapacidad por rango de edad

Discapacidad	18 a 26 años	27 a 59 años	60 años o más
Auditiva	20,34%	45,76%	33,90%
Cognitiva	34,67%	38,67%	26,67%
Motriz	9,09%	50,35%	40,56%
Visual	5,83%	39,81%	54,37%

5.2.8.3. Discapacidad por nivel académico

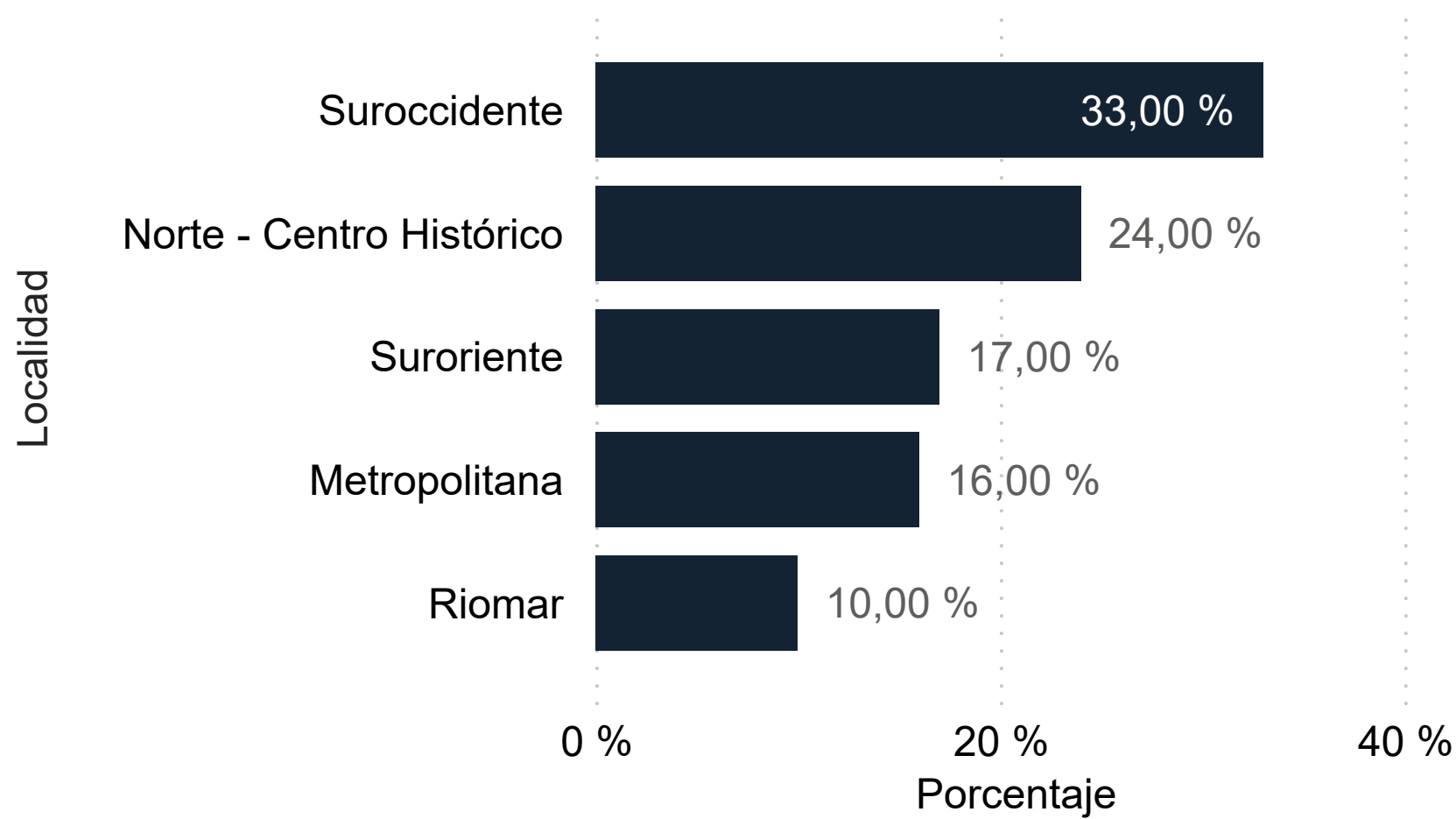
Discapacidad	Bachiller	Educación superior	No posee	Primaria
Auditiva	33,90%	54,24%	5,08%	6,78%
Cognitiva	36,00%	21,33%	12,00%	30,67%
Motriz	19,58%	55,24%	4,90%	20,28%
Visual	38,83%	42,72%	5,83%	12,62%

5.2.8.4. Discapacidad por canal de radicación

Discapacidad	Correo electrónico atención al ciudadano	Línea 195	Ventanilla única virtual
Auditiva	42,37%	3,39%	54,24%
Cognitiva	54,67%		45,33%
Motriz	35,66%	3,50%	60,84%
Visual	56,31%	0,97%	42,72%

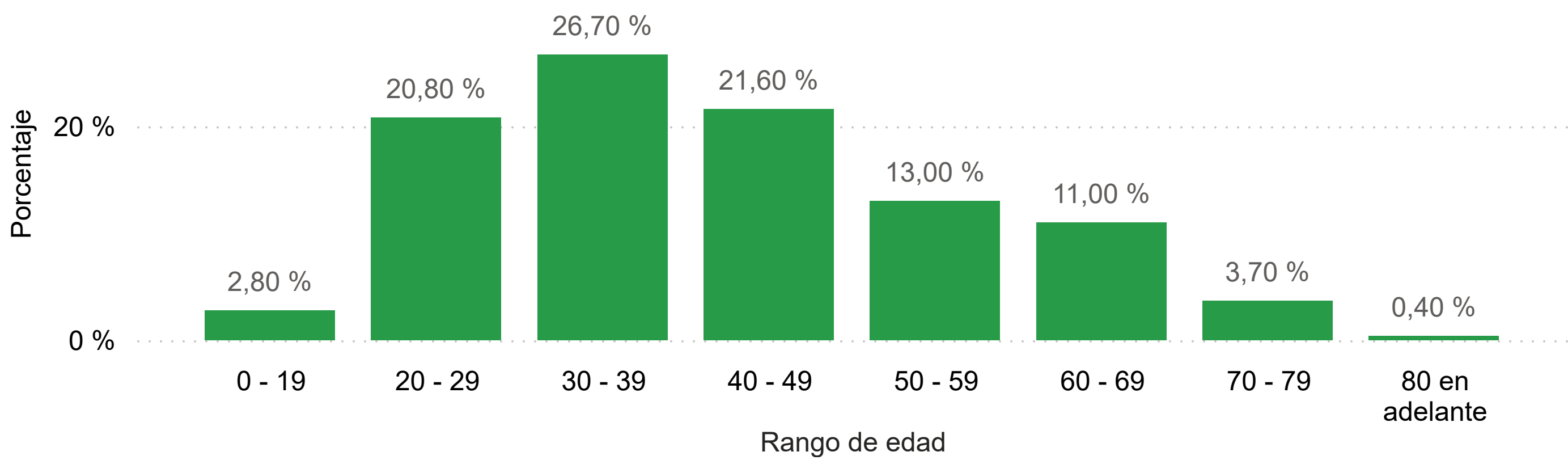
5.3. Canal telefónico

5.3.1. Proporción de llamadas por localidad



1 de cada 3 llamadas que se reciben en la línea telefónica provienen de la localidad Suroccidente.

5.3.2. Edad



El 69% de la población que llama a la línea 195 tiene edades entre los 20 y 49 años.

5.3.4. Nro. de llamadas recibidas por mes



Febrero de 2024 fue el mes con un mayor número de llamadas recibidas en la línea.

5.3.5. Temáticas más consultadas en la línea telefónica

Tipificación Principal	Nro.	Promedio mensual
Tramites Secretaria de Transito	51685	4307
Bienestar Animal	14973	1194
Industria y Comercio	6076	506
Impuesto Predial	4714	393
Tramites Secretaria de Gestion Social	4301	358
Tramites Secretaria de Salud	2775	231
SISBEN	2686	224
Seguimiento PQRSD	1646	137
Tramites Secretaria de Educacion	1488	124
Direcciones y Horarios de Alcaldia y Dependencias	1474	123

Los trámites y servicios de tránsito son los principales temas de consulta de los ciudadanos que se comunican a la línea de atención telefónica.

6. Conclusiones

Preferencias de Canal por Perfil Demográfico

- El **canal presencial** es predominante en ciudadanos de **estratos 1 y 2 (83%)**, con educación básica (58% bachiller/primaria) y edades entre 27-59 años (61.76%). Esto refleja brechas digitales y la necesidad de mantener servicios físicos accesibles.
- El **canal virtual (PQRSD)** es preferido por usuarios con mayor nivel educativo (72% técnicos/profesionales) y estratos 1-3 (74%), destacando la ventanilla única virtual (57.55%).
- El **canal telefónico** concentra llamadas de la localidad Suroccidente (33%) y adultos de 20-49 años (69%), principalmente para trámites de tránsito (4,307 mensuales en promedio).

Desigualdades Socioeconómicas

- La atención presencial es crítica para poblaciones vulnerables: **47.73% de usuarios son del estrato 1**, mientras que los estratos 4-6 representan solo el 7.39%.
- En contraste, el canal virtual muestra mayor participación de estratos 3 (25.34%), sugiriendo que la digitalización debe acompañarse de inclusión para estratos bajos.

Inclusión y Diversidad

- **Discapacidad:** Solo el 3.18% de usuarios presenciales reportan discapacidad, frente al 14.26% en PQRSD (mayor accesibilidad virtual). Destacan discapacidades motrices (35.66% estrato 1) y visuales (54.37% en adultos mayores).
- **Grupos étnicos:** Su representación es marginal (2% presencial vs. 9.2% virtual), siendo afrocolombianos e indígenas los más frecuentes.

Tendencias Temporales

- La demanda telefónica alcanzó su pico en **febrero (14,323 llamadas)**, vinculado a ciclos de trámites anuales.
- La preferencia por lo presencial (83.47%) persiste, pero con oportunidades para migrar trámites sencillos a canales digitales en grupos jóvenes y educados.