

# CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS

## 2025



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 radicación de (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 2025.
- 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, formulario web de radicación, 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 2025.

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 2025.

#### 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 2025 (24/7).

#### c) Canal Virtual (PQRSD)

- **Instrumento:** Encuestas adjuntas a las respuestas de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).
- **Variables recopiladas:** Edad, nivel académico, estrato, discapacidad, grupo étnico, Preferencias de radicación (correo electrónico, formulario de radicación, Línea 195).
- **Periodo:** Datos del año 2025.

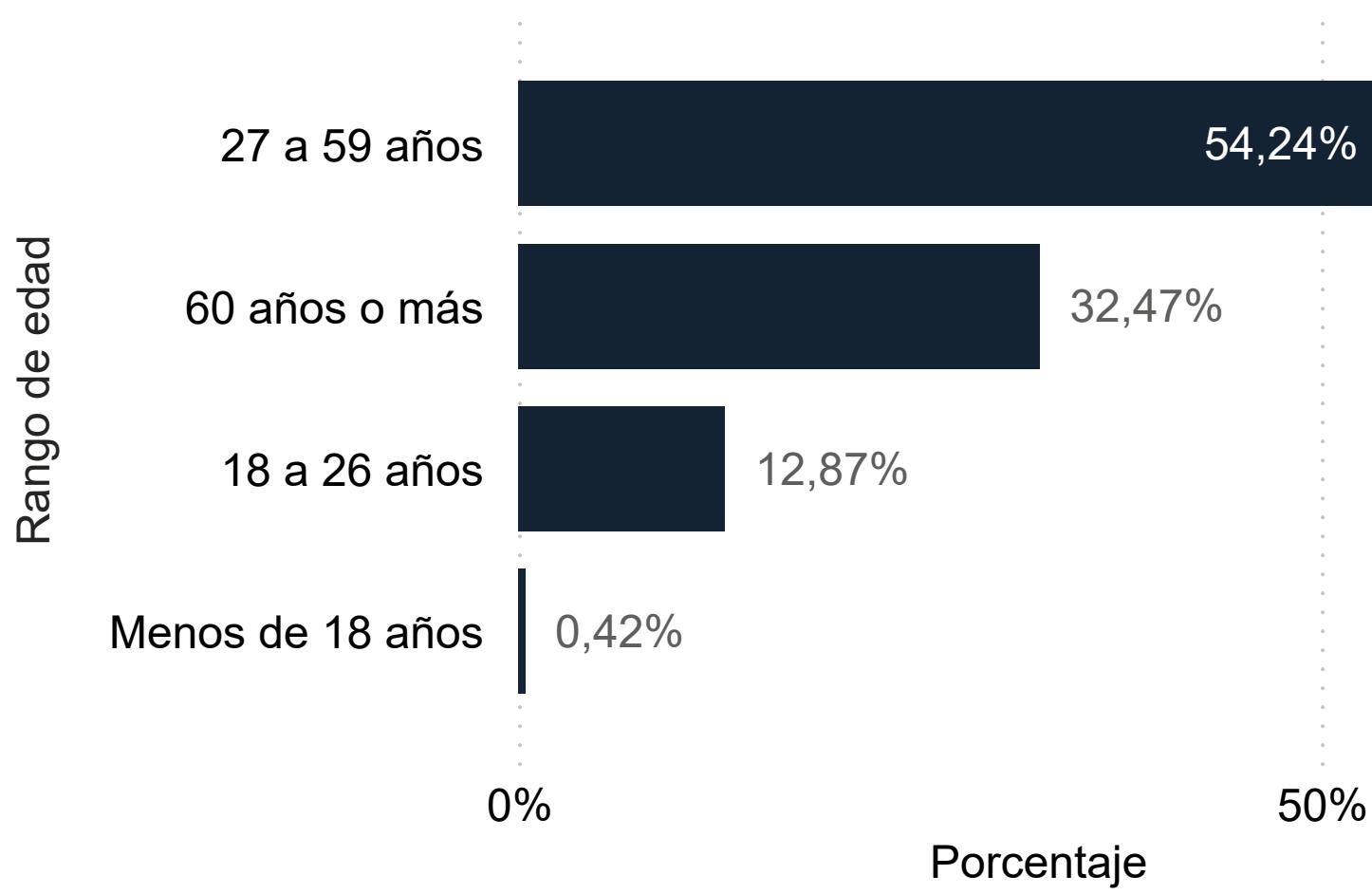
### 4.2. Procesamiento y análisis

- **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

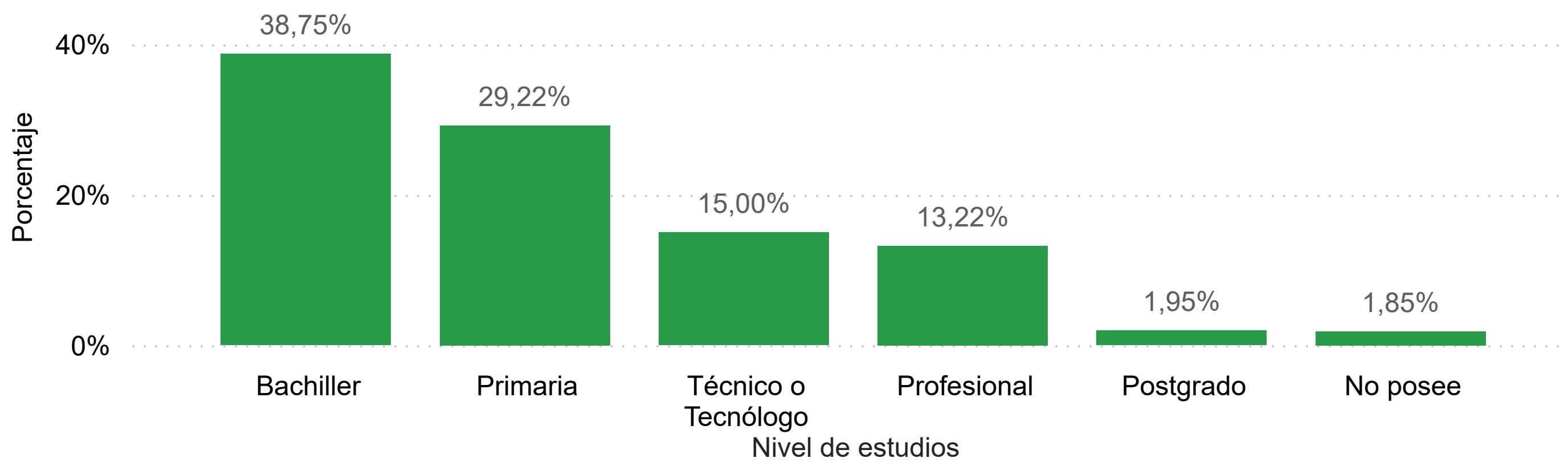
#### 5.1.1. Edad



Los resultados evidencian que la mayoría de los ciudadanos que utilizan el **canal presencial** se concentran en el rango de **27 a 59 años (54,24%)**, seguido por adultos mayores de **60 años o más (32,47%)** y jóvenes entre **18 a 26 años (12,87%)**.

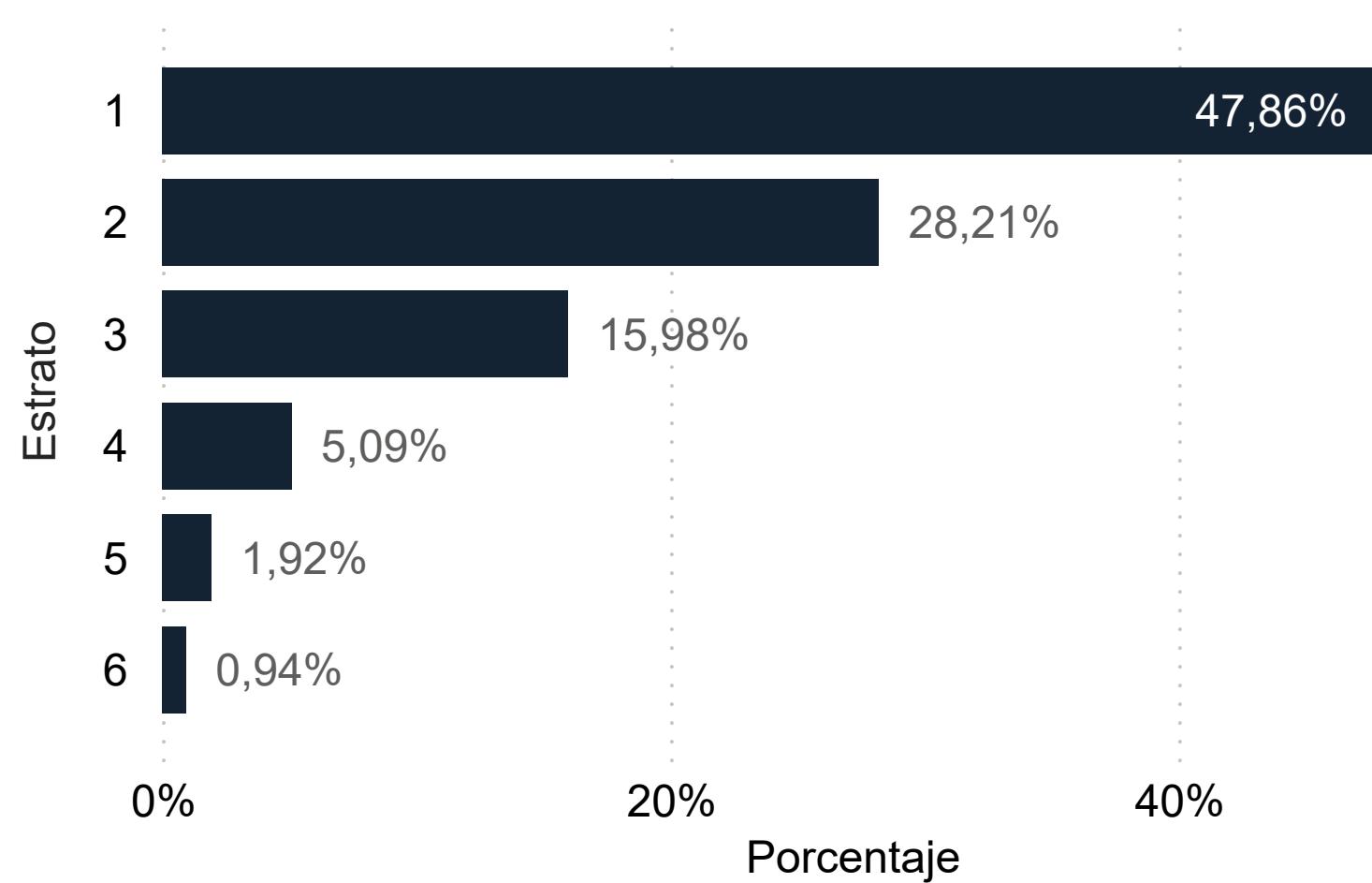
Con respecto a 2024, el rango de 27 a 59 años baja 7,52, y el de 60 años o más sube 7,3.

#### 5.1.2. Nivel académico



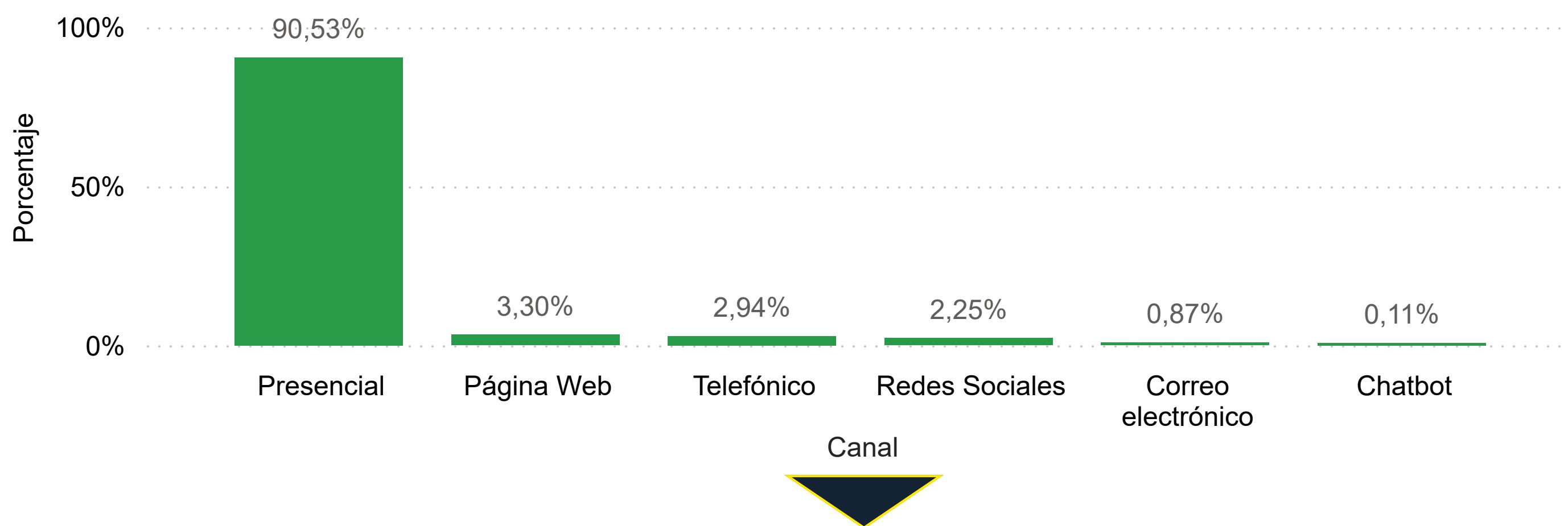
Esto representa que el **67,97%** de la población atendida presencialmente tiene formación académica básica (**educación primaria y bachillerato**).

### 5.1.3. Estrato socioeconómico



Los estratos 1, 2 y 3 concentran el 92% de los usuarios que acuden a servicios presenciales.  
**Dato de 2024: 83%**

### 5.1.4. Canales de atención de preferencia

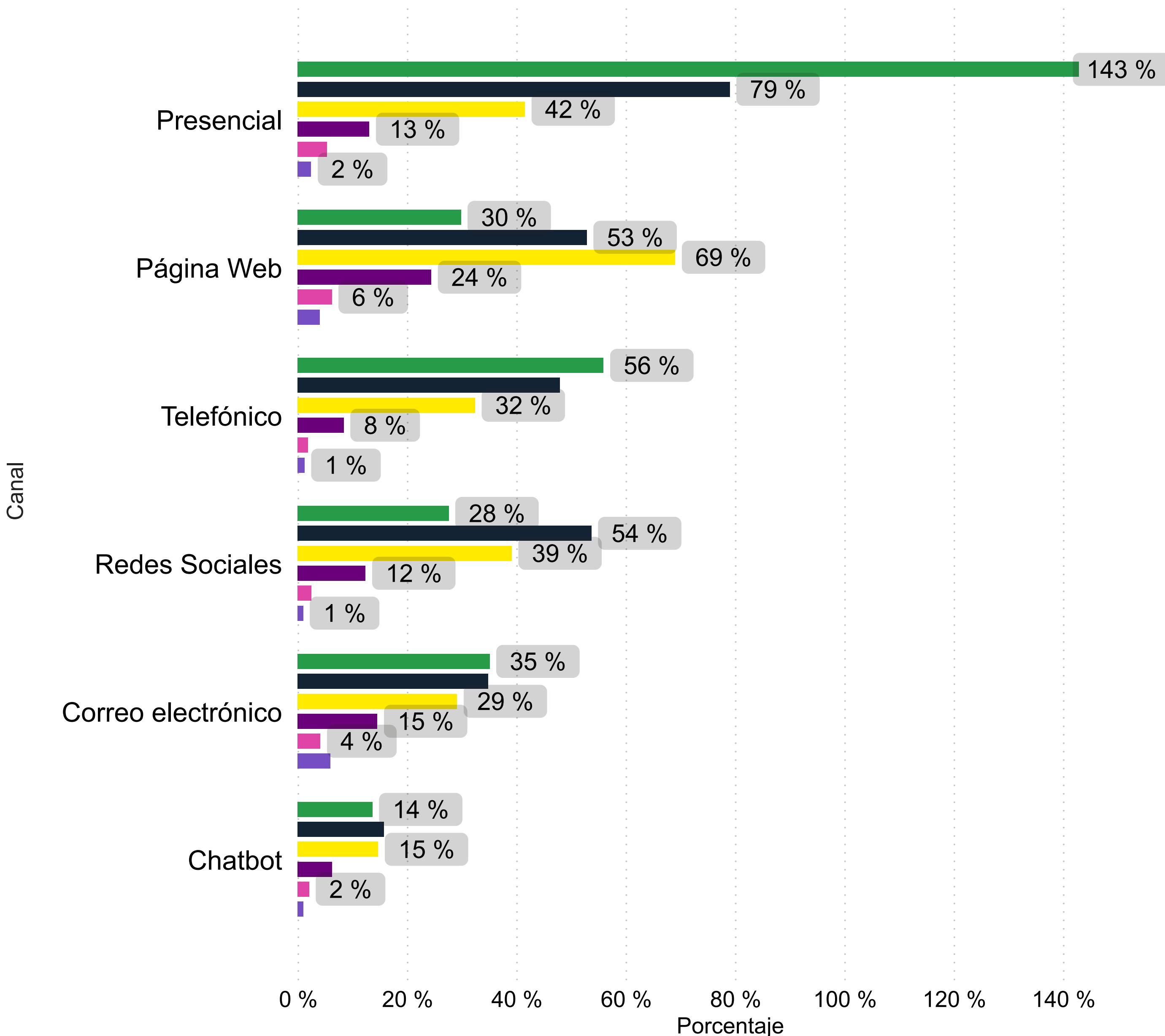


Como era de esperarse, quienes acuden a servicios presenciales afirman, en el 90,53% de los casos, que prefieren este canal para ser atendidos.

**Dato 2024: 83%, es decir, aumenta la preferencia por lo presencial.**

## 5.1.5. Relación entre canal y estrato

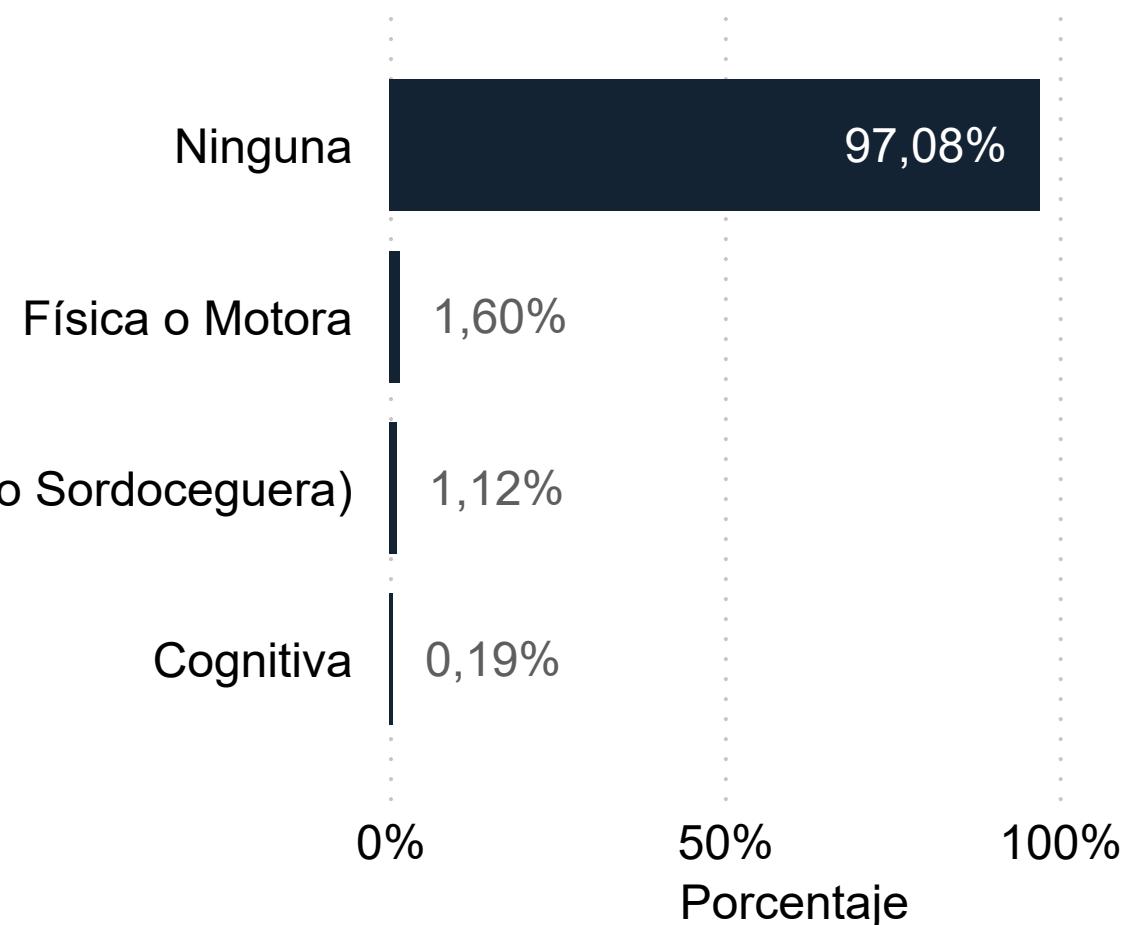
Estrato socioeconómico ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6



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

## 5.1.6. Discapacidad

Tipo de discapacidad

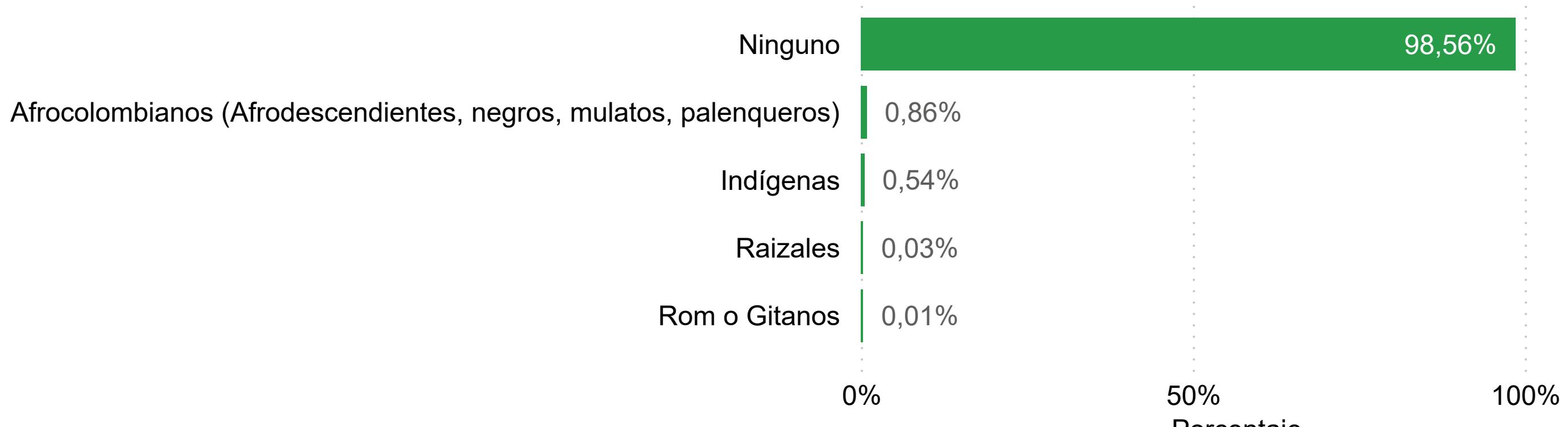


El 2,91% de los ciudadanos que acuden a los servicios de la Alcaldía presentan algún tipo de discapacidad.

**Dato de 2024: 3,18%**

## 5.1.7. Grupo étnico

Grupo

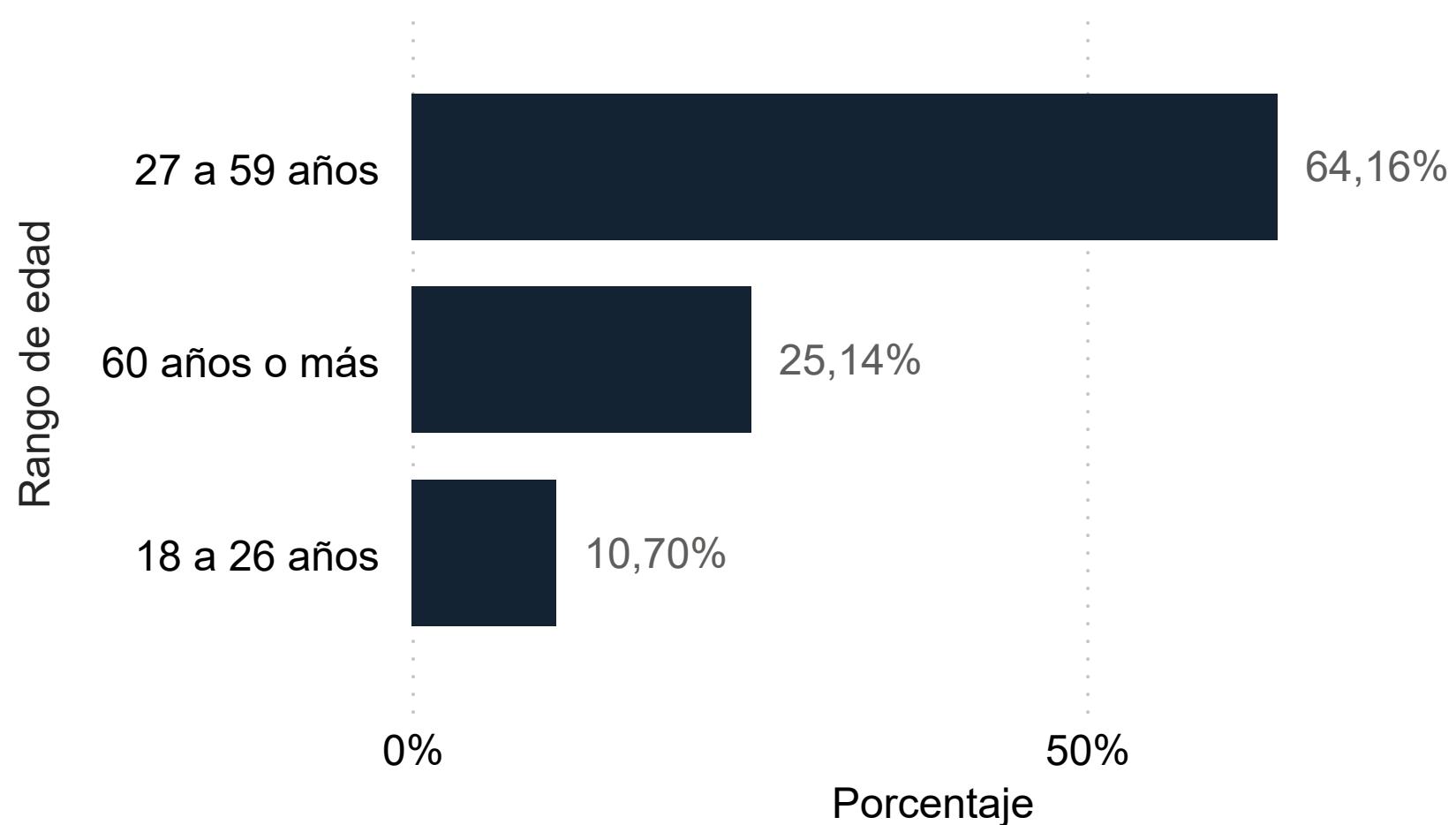


Solo el 1% de los usuarios se identifica con como parte o miembro de un grupo étnico.

**Dato de 2024: 2%**

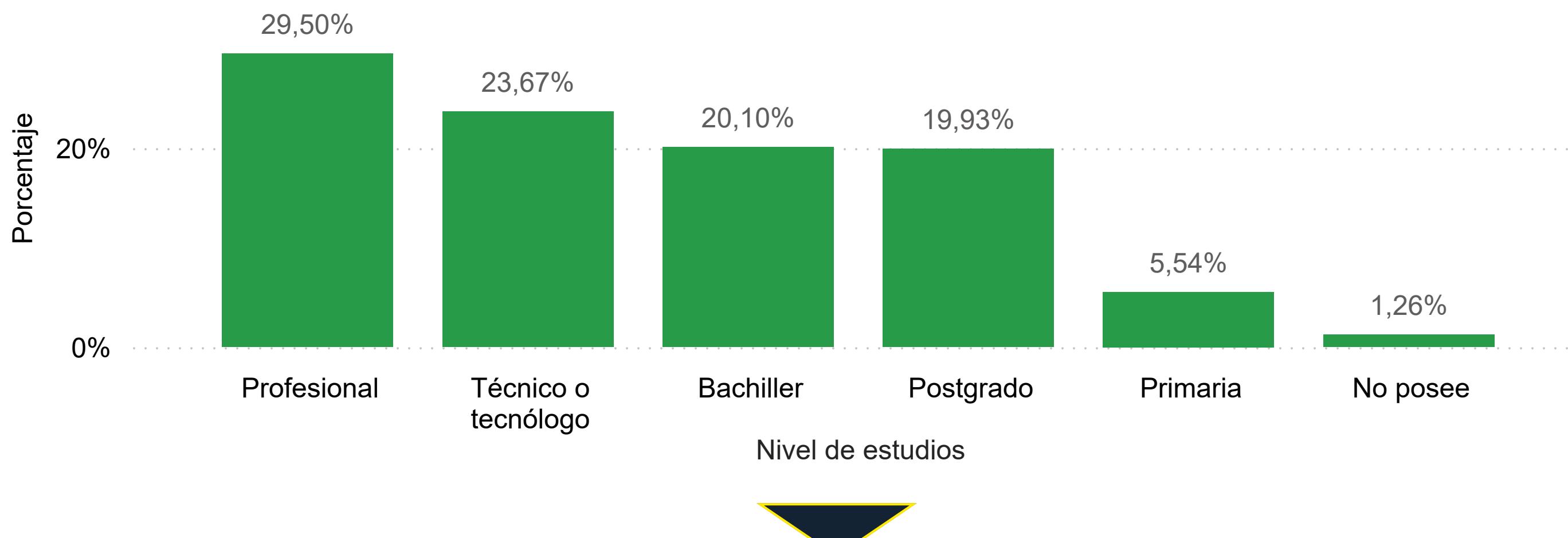
## 5.2. Canal virtual (PQRSD)

### 5.2.1. Rango de edad



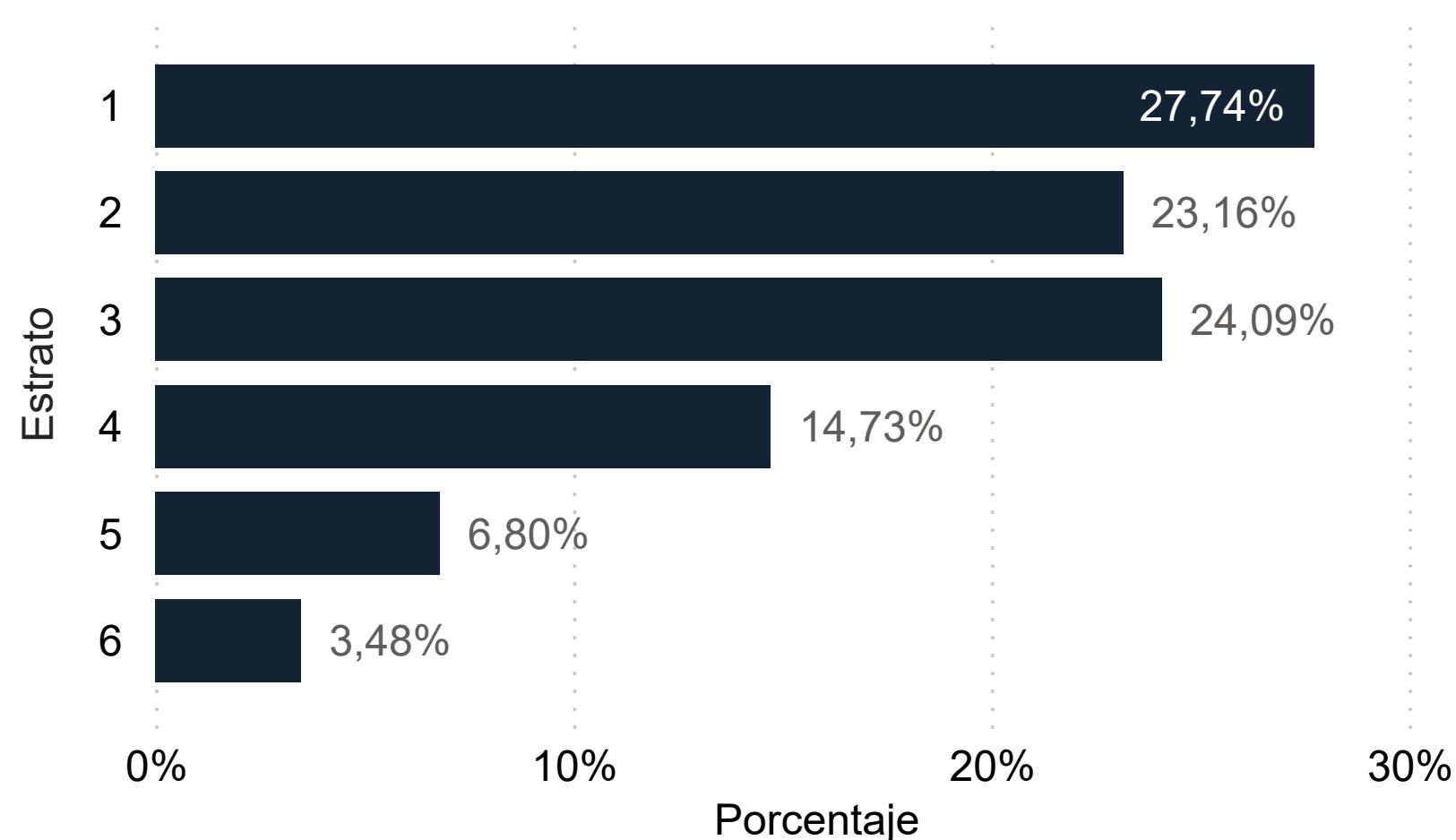
Los resultados evidencian que la mayoría de los ciudadanos que realizan solicitudes están en el rango de **27 a 59 años (64,16%)**. No hay variación con respecto a 2024.

### 5.2.2. Nivel académico



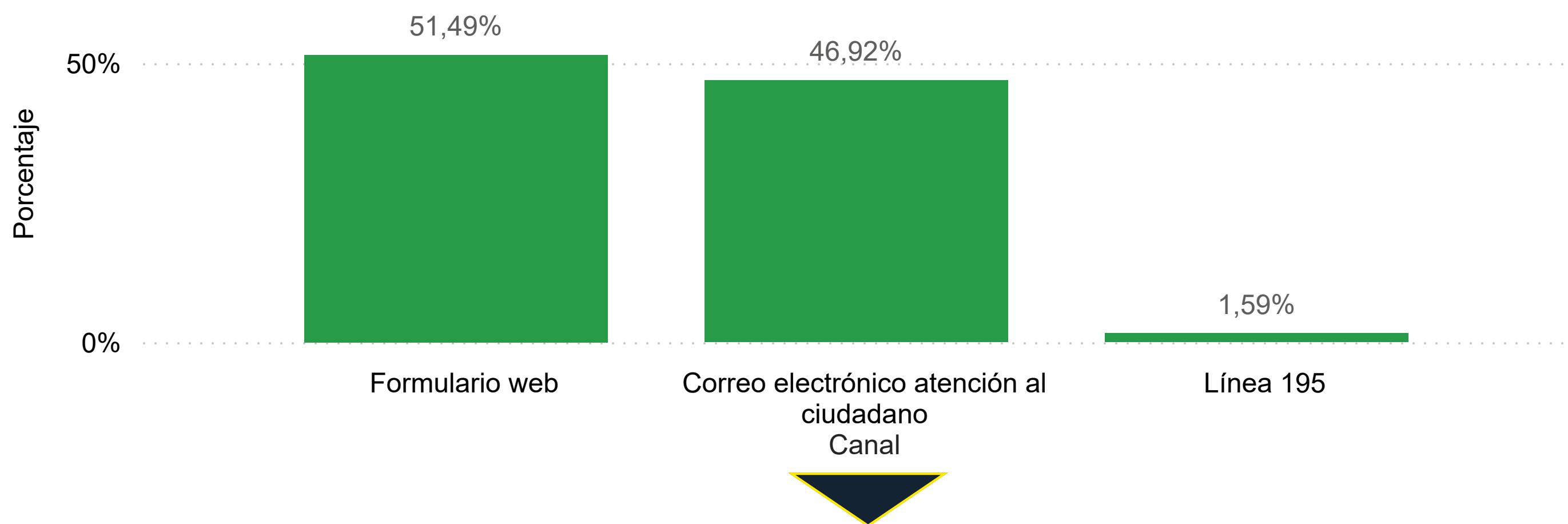
El **73%** (frente a 72% en 2024) de la población que interpone solicitudes ante la entidad tienen estudios superiores (técnicos, tecnológicos o profesionales). Mientras que en la población que acude a servicios presenciales la proporción mayor solo tiene estudios básicos.

### 5.2.3. Estrato socioeconómico



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

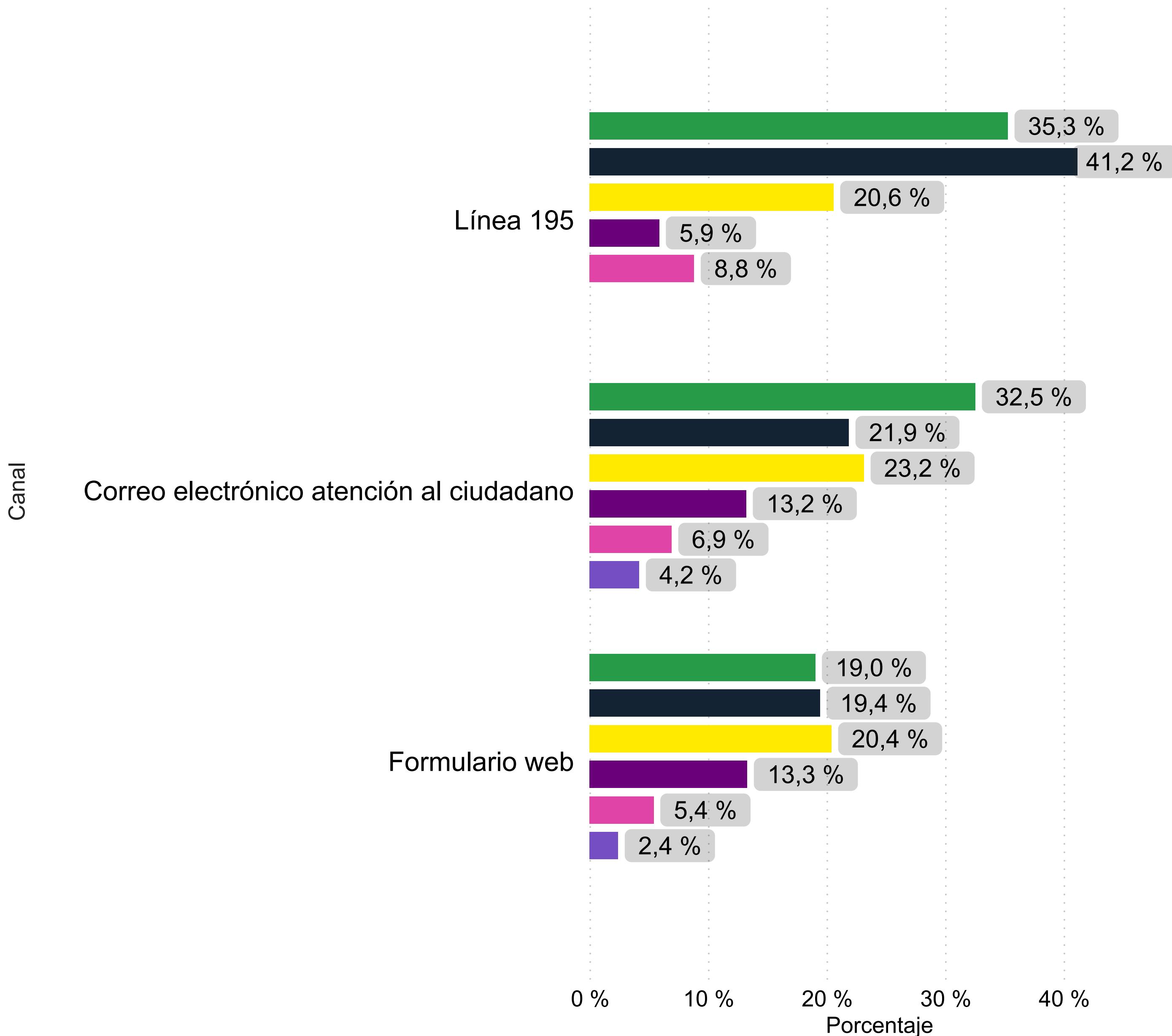
### 5.2.4. Canal radicación de la PQRSD



Más de la mitad de los ciudadanos que interponen solicitudes, llevan a cabo la radicación a través del formulario web. Sin embargo, se evidencia un aumento de 5,74 en el uso del correo electrónico, con respecto a 2024.

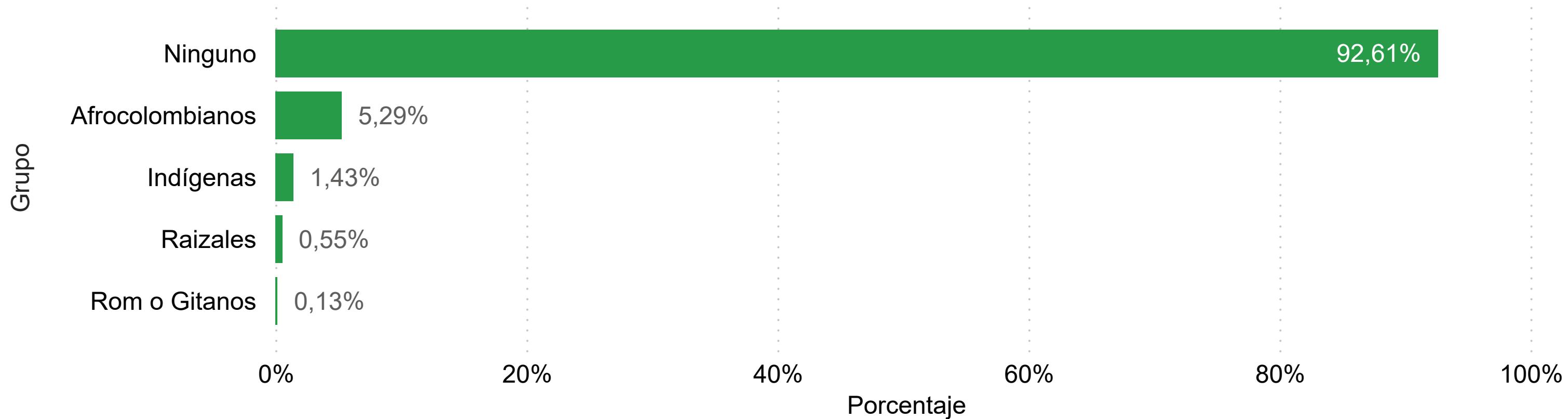
## 5.2.5. Relación entre canal y estrato

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



En la línea 195 la mayoría de quienes radican peticiones, corresponden a los estrato 1 y 2.

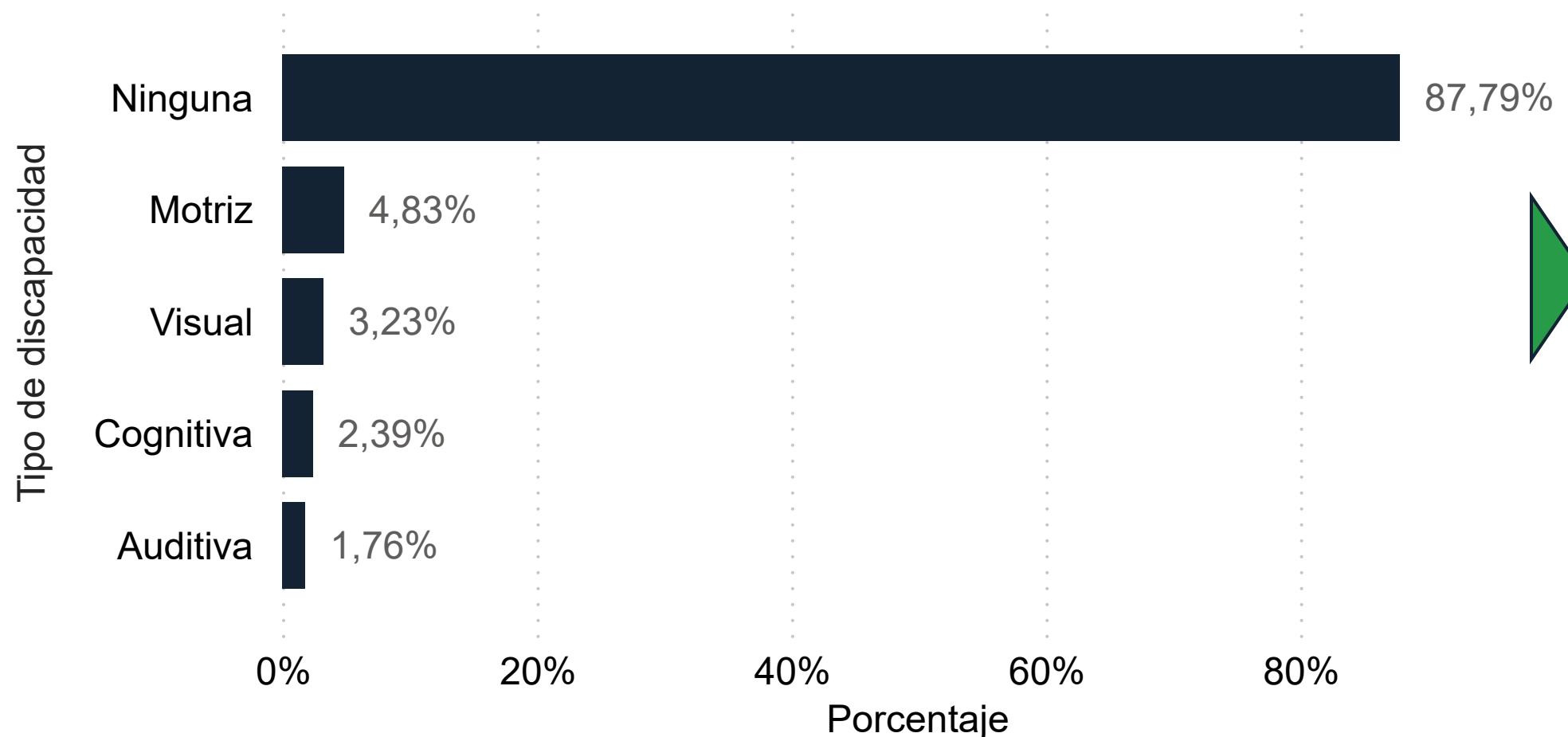
## 5.2.6. Grupo étnico



El 7,4% 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.

Dato en 2024: 9,2%

## 5.2.7. Discapacidad



El porcentaje de ciudadanos que presentan algún tipo de discapacidad, que radican solicitudes ante la entidad es del 12,21%.

Dato en 2024: 14,21%

## 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	23,81%	42,86%	21,43%	2,38%	9,52%	
Cognitiva	56,14%	24,56%	14,04%		5,26%	
Motriz	38,26%	32,17%	14,78%	8,70%	5,22%	0,87%
Visual	42,86%	36,36%	10,39%	5,19%	5,19%	

### 5.2.8.2. Discapacidad por rango de edad

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

Auditiva	4,76%	54,76%	40,48%
Cognitiva	31,58%	38,60%	29,82%
Motriz	5,22%	53,91%	40,87%
Visual	9,09%	50,65%	40,26%

### 5.2.8.3. Discapacidad por nivel académico

Discapacidad Bachiller Educación superior No posee Primaria

Auditiva	33,33%	52,38%	9,52%	4,76%
Cognitiva	42,11%	36,84%	10,53%	10,53%
Motriz	26,09%	49,57%	7,83%	16,52%
Visual	29,87%	42,86%	3,90%	23,38%

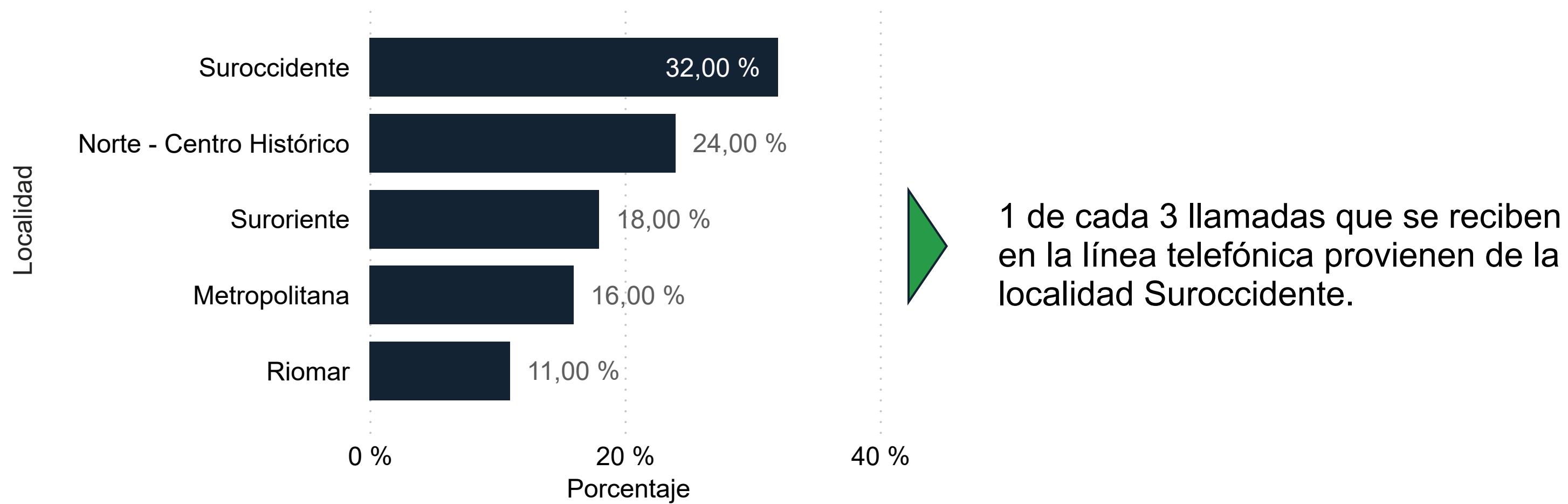
### 5.2.8.4. Discapacidad por canal de radicación

Discapacidad Correo electrónico atención al ciudadano Formulario web Línea 195

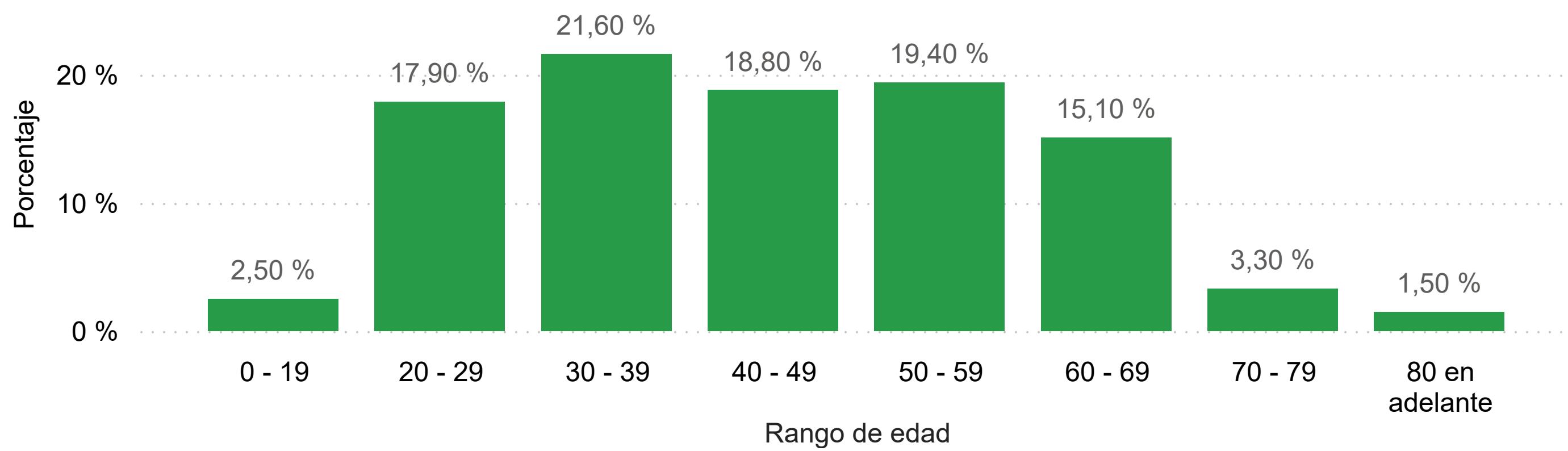
Auditiva		59,52%	35,71%	4,76%
Cognitiva		54,39%	45,61%	
Motriz		42,61%	53,91%	3,48%
Visual		49,35%	48,05%	2,60%

## 5.3. Canal telefónico

### 5.3.1. Proporción de llamadas por localidad

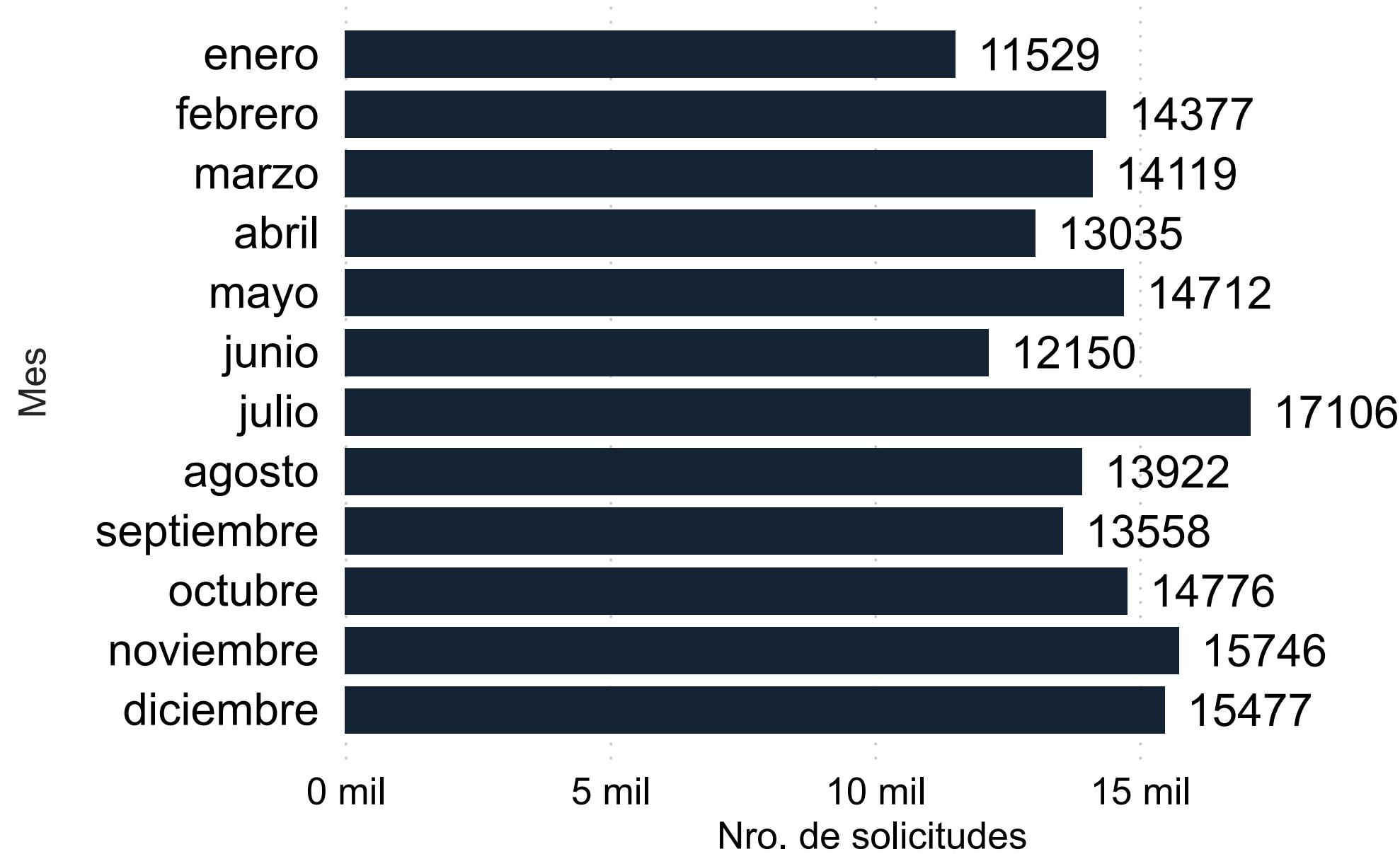


### 5.3.2. Edad



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	70734	5895
Bienestar Animal	15373	980
Industria y Comercio	13028	1086
Impuesto Predial	8334	695
Tramites Secretaria de Gestion Social	3951	329
Tramites Secretaria de Planeacion	3872	323
Tramites Secretaria de Salud	3753	313
Seguimiento PQRSD	2951	246
Radicación PQRSD	2580	215
Tramites Secretaria de Educacion	1979	165



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

El análisis de la caracterización ciudadana de 2025, en comparación con el periodo anterior, revela cambios significativos en el comportamiento de los usuarios, marcando una tendencia hacia la polarización de los canales según el perfil generacional y socioeconómico, así como retos emergentes en la identificación de poblaciones vulnerables.

### 1. Fortalecimiento de la Preferencia por el Canal Presencial

Contrario a la tendencia global de digitalización, en 2025 se observa un **aumento en la preferencia por la atención presencial**, la cual pasó del **83% en 2024 al 90,53% en 2025**. Este fenómeno sugiere que, para la mayoría de los ciudadanos —especialmente de los estratos 1, 2 y 3, que concentran el 92% de la demanda física—, la interacción directa sigue siendo sinónimo de garantía y confianza en la gestión pública.

### 2. Envejecimiento de la Población en Atención Física

Se ha producido un desplazamiento demográfico notable en las salas de atención. Mientras que la participación del rango de **27 a 59 años disminuyó en 7,52 puntos porcentuales** respecto a 2024, la asistencia de **adultos mayores (60 años o más)** aumentó en **7,3 puntos**, alcanzando el 32,47% del total de usuarios presenciales. Esto consolida al canal presencial como el medio crítico para la población mayor, posiblemente debido a barreras digitales persistentes.

### 3. Brecha Digital y Educativa

Se mantiene una clara segmentación por nivel educativo entre canales:

- **Canal Virtual:** Es utilizado predominantemente por ciudadanos con formación superior (técnicos, tecnólogos y profesionales), quienes representan el **73%** de los usuarios digitales, un ligero aumento frente al 72% registrado en 2024.
- **Canal Presencial:** El **67,97%** de los usuarios tiene formación académica básica (primaria o bachillerato), lo que refuerza la necesidad de mantener un lenguaje claro y simplificado en la atención física.
- **Medios Digitales:** Dentro del ecosistema virtual, aunque la radicación web sigue siendo líder, destaca el **crecimiento del uso del correo electrónico** en 5,74 puntos porcentuales respecto al año anterior.

### 4. Dinámica del Canal Telefónico

- **La Línea 195 continúa siendo un recurso vital para la localidad Suroccidente (32% de las llamadas)** y para la población adulta joven (20-49 años, que representa el 69% del tráfico). En términos de estacionalidad, julio de 2025 se consolidó como el pico de demanda con más de 17.000 interacciones, superando los registros de meses tradicionalmente altos como febrero.