

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL DE LOS CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS CON LOS CUALES INTERACTÚA CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS, OFICINAS Y DESPACHOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA- VIGENCIA 2019.

OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

2019

TABLA DE CONTENIDO

MARCO TEÓRICO.....	8
MARCO CONCEPTUAL.....	14
CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL.....	14
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	15
USUARIO.....	15
CIUDADANO.....	15
MARCO LEGAL.....	15
PRIMER PASO.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos.....	18
Alcance.....	19
SEGUNDO PASO.....	19
Establecer responsables de la caracterización.....	19
TERCER PASO.....	20
Enunciación y priorización de variables.....	20
CUARTO PASO.....	21
Selección, elaboración y aplicación de Instrumento de recaudación de información.....	21
QUINTO PASO.....	25
Automatización, clasificación, agrupamiento, análisis de la información obtenida y diseño de estrategias por meta.....	25
SEXTO PASO.....	25
Resultados obtenidos.....	25
Estrategias para el fortalecimiento de la interacción entre usuarios y administración	

local.....	39
Publicación de resultados.....	42

1. TÍTULO.

Caracterización poblacional de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Gran parte de los problemas que afronta una administración se derivan del desconocimiento de las necesidades, demandas e intereses de los administrados. Así las cosas, si la Alcaldía de Bucaramanga pretende brindar atención oportuna y satisfactoria, en primer lugar, debe conocer y reconocer las características, particularidades, diferencias de los usuarios, grupos de interés y ciudadanos en general con los cuales interactúa cada una de sus dependencias, oficinas y despachos.

Empero, tal conocimiento y reconocimiento no es fruto de una acción espontánea, vocacional o meramente empírica, sino el producto de un proceso racional y lógico de caracterización, de la puesta en práctica de una herramienta metodológica que le permita a la administración recaudar información suficiente sobre las particularidades, características y diferencias que identifican a la población habitante del municipio de Bucaramanga.

Ya en el plano concreto, (es decir, desde la perspectiva de un gobierno basado en la lógica, ética y estética), la administración local no puede prescindir de ningún proceso de caracterización poblacional, esto en razón a que de ser así la acción administrativa se vería truncada por falta de coherencia entre sus proyecciones y las necesidades/demandas de la ciudadanía. Sin lugar a dudas, la preocupación por conocer y reconocer la diversidad poblacional del municipio resulta siendo una actitud bastante ética. A su vez, un diseño ético de los procedimientos, protocolos y metodologías de atención al ciudadano exige como presupuesto el previo conocimiento y reconocimiento de la población a atender.

3. PREGUNTA.

¿Por intermedio de cuál herramienta se podría obtener un conocimiento amplio sobre las características, especificidades, diferencias y particularidades de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga?

4. OBJETIVO GENERAL.

Realizar una caracterización poblacional de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Diseñar una metodología sobre la caracterización poblacional de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga.
- ✓ Identificar la situación social, cultural, política y económica de los diferentes grupos poblacionales que interactúan con cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga.
- ✓ Aplicar la teoría, conceptos técnicos y marco normativo al proceso de caracterización poblacional de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga.
- ✓ Procurar una atención oportuna, óptima y satisfactoria al ciudadano que acuda a cada una de las dependencias, despachos, entidades y oficinas que conforman la administración local de Bucaramanga.
- ✓ Agilizar la resolución de los trámites administrativos que emprendan los usuarios ante las dependencias, despachos, entidades y oficinas que hacen parte de la administración local de

Bucaramanga.

- ✓ Promover la participación ciudadana en los procesos de rendición de cuentas que lleve a cabo la administración, así como en las veedurías de gobierno, la adopción de decisiones gubernamentales y la fiscalización de procesos administrativos.

6. JUSTIFICACIÓN.

No se debe desconocer que en el municipio de Bucaramanga conviven distintos grupos poblacionales: afrocolombianos, desplazados por la violencia, personas en situación de discapacidad mental o motora, miembros de comunidades indígenas, mujeres en estado de gravidez, ancianos, niños etc. Esta concentración de múltiples subjetividades hace que los métodos tradicionales de administración claudiquen, por tanto, en primera medida resulta conocer la existencia de realidades singulares dentro de un contexto urbano como el nuestro y después de ello reconocer la importancia de brindar espacios abiertos a todos. Para conocer y reconocer esas otras realidades, se debe realizar un trabajo de caracterización poblacional, el cual, de cuenta de los diferentes grupos etarios, raizales, raciales, étnicos, culturales etc., que acuden e interactúan con la administración local de Bucaramanga, sus dependencias, oficinas y despachos. Cabe connotar que este proceso de caracterización se justifica en la medida que contribuye a la elaboración acertada de metodologías de atención, asistencia y respuesta administrativa a los interrogantes, problemas, e inquietudes que a diario le formulan los particulares a la administración local.

Tal como lo sugiere un amplio sector de la doctrina, la caracterización poblacional desde hace un buen tiempo dejó de ser un simple aderezo para convertirse en un paso imprescindible y obligado de la ingeniería administración, de aquello que se conoce como ejercicio de administración pública. No es posible formular una política pública correcta y sensata, sin la adjunción previa de una caracterización poblacional. Y si los funcionarios públicos no están educados e instruidos en el reconocimiento de la diferencia, en un espíritu que admita e incorpore una realidad contingente en lo social, la atención a la comunidad en términos de eficiencia, eficacia, celeridad, garantía de derechos, será incompleta e insuficiente.

Ahora bien, vale la pena recordar que el actual gobierno está fundamentado en la tríada de principios: lógica, ética y estética. La lógica, tal como se expresa en el Plan de Desarrollo Municipal vigente, tiene estrecha relación con una acertada planeación política y administrativa. De otra parte, la ética exige de los funcionarios públicos una conducta transparente, recta y comprometida. Por último, no se puede obviar que toda actuación administrativa y gubernamental reviste un carácter estético de diseño, presentación y disciplina, una apariencia que atraiga, seduzca, y genere cohesión e interés. En ese sentido concreto, es decir, de acuerdo a lo fijado por la administración local en materia de lógica, ética y estética, la caracterización poblacional adquiere mayor relevancia, pues solo a partir de esta resulta posible un ejercicio de planeación que responda a las verdaderas necesidades de la comunidad. Además, ese anhelo de conocer y reconocer a la población en su diversidad y diferencias evidencia una actitud ética, y a la par preconiza los cimientos de lo que sería una política institucional basada en la estética.

7. MARCO DE REFERENCIA.

7.1. MARCO TEÓRICO.

La caracterización poblacional tiene una finalidad práctica, constitucional y legal, que va más allá de la simple clasificación de la población según tipicidades, aspectos distintivos, diferencias, situaciones, circunstancias etc. Cabe mencionar aquí, que dentro del sector público, el propósito material y último de un proceso de caracterización poblacional, no es otro, que diseñar, proyectar, orientar y elaborar un plan de atención al ciudadano, que tenga la virtud de garantizar los derechos fundamentales de las personas, atendiendo desde luego a sus características especiales, situaciones particulares, formas de ver el mundo, perspectivas etc. Es decir, que la caracterización parte de reconocer implícitamente, que en cuanto a vida material se refiere, todos los individuos no son iguales, y que en consecuencia, las autoridades, constitución y la ley deben trazar una pauta que permita igualar las circunstancias desiguales de la realidad. (Ministerio de Salud, 2017, pp. 2-3).

El proceso de caracterización poblacional tendrá en cuenta los siguientes aspectos: etnia, origen cultural, componente raizal, sexo, edad, nivel de escolaridad, ocupación, nivel de

vulnerabilidad (es decir, si pertenece a un grupo que merezca una especial protección constitucional por parte del Estado, víctimas, personas en situación de discapacidad motora o mental, mujeres gestantes, niños, ancianos, habitantes de la calle, enfermos de VIH o cáncer etc.). No sobra manifestar aquí que la clasificación de la población según aspectos particulares y específicos tiene como finalidad el diseño de estrategias, medidas y acciones que tengan la capacidad de mitigar los factores sociales, económicos, culturales y políticos generadores de desigualdad y discriminación negativa. (Ministerio de Salud, 2017, p. 5).

Desde un punto de vista macro, se puede aseverar que el diseño de cualquier política pública, medida administrativa o acción estatal debe pasar por el filtro de la caracterización poblacional. No resulta equivocado identificar una relación causal entre el fracaso de una política pública y la inexistencia de una caracterización poblacional previa. Si las autoridades desconocen las particularidades, necesidades, características, rasgos distintivos, especificidades étnicas, culturales y situacionales de las personas, no habrá forma de garantizar derechos y ofrecer respuestas satisfactorias de cara a demandas sociales. Sin ir tan lejos ni con el ánimo de sonar pretenciosos, la caracterización implica un cambio metodológico en la administración pública. Antes se partía de lo general para llegar a lo particular, y en ese sentido, la administración y sus funcionarios, intentaban enmarcar a todos los ciudadanos dentro de unos parámetros universales contenidos en las normas, políticas públicas, etc. Hoy en día, la administración parte de lo particular para llegar a lo general, es decir, la racionalidad administrativa ha comprendido que es la información concreta y singular la que posibilita la elaboración de políticas de amplio alcance. (Pastor, 2011, pp. 16-18).

La finalidad de un proceso de caracterización es obtener información útil y sólida sobre una franja o porción de la sociedad. Solo a través del conocimiento se pueden comprender las lógicas, dinámicas, transformaciones, desequilibrios y normalizaciones, que de continuo inciden en una organización colectiva. Hoy día, la comunidad caracterizada por un ethos homogéneo y casi inmutable ha sido desplazada por la sociedad, colectividad compleja, de ethos difuso y de atipicidades culturales. Ahora bien, el tipo de caracterización se define de acuerdo al género de circunstancias o problemáticas que quieran abordarse. Esto indica que, por ejemplo, una

caracterización en materia de salud incluye preguntas y tópicos diferentes a los formulados en una caracterización para elaboración de una política pública en deporte. (Gallo, 2014, p. 362).

De ningún modo, un proceso de caracterización debe verse como una cuestión cuantitativa o como una metodología de investigación basada en la cosificación de datos humanos. Aquí cabe reconocer que lo realizado es eminentemente cualitativo, pues el objeto de estudio (grupos humanos) es variable y relativo a condiciones endémicas y de entorno. En primer lugar, se tendrá que partir de una premisa: el objeto investigado es un sujeto, interlocutor válido, partícipe de la realidad social y determinado por coordenadas externas e internas. En segundo lugar conviene aceptar a priori que el radio de acción de ese sujeto es un universo paralelo y complementario a la realidad total, caracterizado por un código lingüístico propio que prefigura una forma de comunicación única y singularizada. Por ello, Gallo (2014) anota: Caracterizar una población es el intento de determinar las condiciones particulares que la distinguen en materia de estructura social, política y económica. Es pertinente precisar que la caracterización no se limita a la recopilación de datos estadísticos, también tiene como objetivo elaborar un diagnóstico de la realidad social de la población teniendo en cuenta además de su organización actual, el estudio de sus transformaciones, es decir, la manera cómo ha cambiado o mutado en el tiempo. (pp. 363-364).

No se puede desconocer que el análisis poblacional debe integrar una perspectiva histórica, es decir, ubicar a los individuos en un pasado, presente y futuro. La comprensión diacrónica de la población sugiere la obtención de un conocimiento integral respecto de las condiciones materiales e inmateriales precedentes que han prefigurado las características culturales, sociales, políticas, y económicas de los individuos. De otro lado, la comprensión sincrónica comporta un estudio acucioso y serio de los factores materiales e inmateriales que en el presente ejercen una influencia determinante sobre la comunidad, esto invitar a relacionar todas las dinámicas transformativas, dilatorias, y conflictivas que afectan de uno u otro modo a los individuos. Por último, cabe integrar en el análisis, toda suerte de anhelos, añoranzas, aspiraciones y proyecciones del futuro, sean estas colectivas o individuales. (Gallo, 2014, p. 364).

Sin lugar a dudas, las diferencias que hay entre grupos poblacionales, no solo están detalladas por aspectos cosméticos y estéticos, sino que también denotan una marcada desigualdad en materia de oportunidades, condiciones materiales e inmateriales de vida, sugerencias existenciales etc. Bajo el entendido del enfoque diferencial, el proceso de caracterización resulta siendo un instrumento indispensable en lo relacionado con la formulación acertada de políticas equitativas, acciones y planes de gobierno que tiendan a generar igualdad material y real. Si la administración ignora esas otras realidades, no está en capacidad técnica y cualitativa para abordar los problemas estructurales y darles una respuesta coherente y eficaz. (Gallo, 2014, p. 370).

Cualquier proceso de caracterización de usuarios comprende el surtimiento de dos etapas:

- ✓ Recaudación de información general y específica sobre la población a caracterizar y elaboración de la caracterización de acuerdo a una metodología previamente seleccionada. Durante la primera etapa se recolecta información fidedigna y detallada a través de ciertos instrumentos o mecanismos: encuestas, buzones de sugerencias, expedientes de usuarios, observación directa, aplicativos etc.
- ✓ En el caso de individuos, la información recogida debe estar referida a variables geográficas, variables demográficas, variables intrínsecas y variables del comportamiento.

Ya desde el punto de vista de las colectividades u organizaciones, la información tendrá que estar relacionada con variables geográficas, variables del tipo de organización, y variables del comportamiento organizacional. Ya en la segunda etapa del proceso de caracterización, es decir, la referida a la elaboración de la caracterización como tal, se procede a agrupar a los individuos según características comunes, teniendo cuidado de no caer en generalizaciones perniciosas y antipedagógicas.

Una vez clasificados los individuos, se identifican sus intereses respecto a la oferta de la administración. Por último, la administración diseña una estrategia de respuesta, atención y asistencia, que tenga la virtud de responder satisfactoriamente a los requerimientos de cada tipo

de usuario. (Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 2011, pp. 1-35).

VARIABLES DE LOS NIVELES DE CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS PARTICULARES O INDIVIDUALES			
Geográficos	Demográficos	Intrínsecos	Comportamientos
-Ubicación -Población	- Edad -Genero -Sexo -Tipología de familia -Tamaño familiar -Ocupación -Educación -Ingresos. -Grupo Racial. -Estrato Socioeconómico. -Vulnerabilidad -Régimen de salud	- Conocimientos sobre la administración pública nacional y local. -Mecanismos de comunicación con la administración.	<input type="checkbox"/> Frecuencia de Interacción con organismos institucionales. -Circunstancias que lo hacen acudir a la administración local.

Fuente: (Ministerio de Tecnologías de la Informaciones y Comunicaciones, 2011, pp. 19-20)

VARIABLES DE LOS NIVELES DE CONOCIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES, ENTIDADES, EMPRESAS		
Geográficos	Tipo de Organización	Comportamiento
-Espacio de interacción (del nivel local, nacional, internacional etc.) -Estructura organizativa (dependencias, jerarquías, organización interna) -Ubicación principal.	-Origen del capital -Tamaño (número de integrantes) -Actividad económica que desarrolla. -Razón Social.	-Cultura organizacional (historia de la organización, valores, principios y fines que orientan su trabajo) -Procedimientos de adopción de decisiones de la organización -Personas autorizadas por la organización para interactuar con la administración local

Fuente: (Ministerio de Tecnologías de la Informaciones y Comunicaciones, 2011, p. 21)

Sin lugar a duda, un proceso de caracterización de usuarios de la administración pública es exitoso siempre y cuando parta de un diseño metodológico acertado. La pregunta que surge es ¿Qué debe incluir una metodología de caracterización de usuarios? Antes de emprender la labor de recaudación de información, resulta necesario definir el alcance y los objetivos de la caracterización. Para ello se debe tener en cuenta que las políticas de atención al usuario están enmarcadas en cinco frentes a saber: Servicio al ciudadano, Trámites, Gobierno en línea, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana. Una vez definidos alcance, objetivos generales y específicos, se procede a responsabilizar a un grupo de funcionarios o personal de la administración, para que ejecuten, desde una perspectiva preferiblemente interdisciplinar, el proceso de caracterización como tal. Los responsables de la caracterización tendrán que fijar unas variables a investigar y esto se hará de acuerdo a los objetivos planteados previamente. Después de formuladas las variables, se escogerán aquellas que tengan una relación más

estrecha con el desarrollo efectivo de los objetivos, alcances y tópicos de la caracterización. El paso siguiente comporta la elaboración, selección y aplicación de un instrumento o mecanismo de recolección de información.

En cuanto a esto, el responsable tendrá cuidado en seleccionar los medios y mecanismos que garanticen la compilación de información completa, fidedigna y verificable. Y el último paso que se surte antes de publicar los resultados obtenidos, está referido a la automatización, análisis, categorización, segmentación y agrupación de la información recogida. Tal cuestión se realiza teniendo en la mira el tipo de oferta institucional y los intereses de cada grupo de individuos. (DNP, 2016, pp. 7-35)

7.2 MARCO CONCEPTUAL.

7.2.1 CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL.

Respecto al concepto de caracterización de ciudadanos, grupos de interés, el Departamento de Planeación Nacional (2016) aporta la siguiente definición: En el contexto de este documento, caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas. (p. 3).

La Resolución 1536 de 2015, expedida por el Ministerio de Salud, en su artículo 12, trae a colación la siguiente definición sobre el concepto de caracterización poblacional: La caracterización poblacional se define como una metodología de análisis de riesgos,

características y circunstancias individuales y colectivas, que comprende diversos tipos de modelos explicativos que permiten identificar riesgos, priorizar poblaciones dentro de las personas afiliadas y lugares dentro de un territorio y programar las intervenciones individuales necesarias para prevenir y mitigar dichos riesgos mediante acciones a cargo de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios EAPB y administradoras de riesgos laboral ARL contempladas en los planes de beneficios.

7.2.2 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.

En documento denominado ‘Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas’, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (2011) aporta la siguiente definición sobre el concepto de Caracterización de Usuarios: Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio. (p. 6)

7.2.3 USUARIO.

Para efectos del presente proyecto, un usuario es aquella persona que acude, y hace uso de las dependencias, despachos y oficinas de la administración pública, esto con el fin de obtener una respuesta sus peticiones, demandas y necesidades.

7.2.4 CIUDADANO.

Un ciudadano es toda persona considerada como miembro activo de un estado, sometido a sus leyes y titular de derechos civiles y políticos. Es un concepto sociopolítico y legal de significado relativo, usado desde tiempos antiguos y a lo largo de la historia, aunque no siempre de la misma manera.

7.3 MARCO LEGAL.

El Artículo 2 de la Constitución Política, consagra: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los

principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.”

De otra parte, el artículo 123 de la Constitución Política, reza: “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.” Respecto de los objetivos de la función administrativa, el artículo 209 constitucional, dispone: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”

Sobre la participación ciudadana, el artículo 270 de la Carta Política, pretexto: “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.” La base constitucional de todo proceso de caracterización poblacional de ciudadanos, grupos de interés, y población de especial protección constitucional del Estado, está consagrada en el artículo 13 de la Constitución Política, cuyo enunciado reza: Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos

derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

En Sentencia C-017 de 2015, la Corte Constitucional, dispone: “El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.”

De otra parte, está el Decreto 2326 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano, y cuyo artículo 4, fija el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ✓ Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.
- ✓ Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.

8. ALCANCE.

Caracterizar los usuarios de cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la alcaldía municipal de Bucaramanga, esto en el acometido de mejorar en materia de garantía de atención oportuna, óptima y satisfactoria, agilización de trámites administrativos emprendidos por ciudadanos ante la administración, acceso de los ciudadanos en general a la herramienta virtual de gobierno en línea y promoción de la participación ciudadana en procesos de rendición de cuentas, adopción de decisiones de gobierno y fiscalización de proceso administrativos.

9. METODOLOGÍA

PROCESO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS					
Primer paso	Segundo paso	Tercer paso	Cuarto paso	Quinto paso	Sexto paso
Identificar objetivos y alcances.	Establecer responsable de la caracterización.	Enunciación y priorización de variables.	Selección, elaboración y aplicación de instrumento de recaudación de información.	Automatización, clasificación, agrupamiento y análisis de la información obtenida.	Resultados.

Fuente: Elaboración propia.

9.1 PRIMER PASO.

9.1.1 Objetivo General.

Realizar una caracterización poblacional de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga.

9.1.2 Objetivos Específicos.

- ✓ Diseñar una metodología sobre la caracterización poblacional de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga.
- ✓ Identificar la situación social, cultural, política y económica de los diferentes grupos poblacionales que interactúan con cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga.
- ✓ Aplicar la teoría, conceptos técnicos y marco normativo al proceso de caracterización

poblacional de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga.

- ✓ Procurar una atención oportuna, óptima y satisfactoria al ciudadano que acuda a cada una de las dependencias, despachos, entidades y oficinas que conforman la administración local de Bucaramanga.
- ✓ Agilizar la resolución de los trámites administrativos que emprendan los usuarios ante las dependencias, despachos, entidades y oficinas que hacen parte de la administración local de Bucaramanga.
- ✓ Propender por el acceso de todos los ciudadanos, usuarios y grupos de interés a la herramienta virtual de gobierno en línea, a través de la divulgación y socialización.
- ✓ Promover la participación ciudadana en los procesos de rendición de cuentas que lleve a cabo la administración, así como en las veedurías de gobierno, la adopción de decisiones gubernamentales y la fiscalización de procesos administrativos.

9.1.3 Alcance.

Caracterizar los usuarios de cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la alcaldía municipal de Bucaramanga, esto en el acometido de mejorar en materia de garantía de atención oportuna, óptima y satisfactoria, agilización de trámites administrativos emprendidos por ciudadanos ante la administración, acceso de los ciudadanos en general a la herramienta virtual de gobierno en línea y promoción de la participación ciudadana en procesos de rendición de cuentas, adopción de decisiones de gobierno y fiscalización de proceso administrativos.

9.2 SEGUNDO PASO.

9.2.1 Establecer responsables de la caracterización.

Dentro de la Administración municipal, el organismo encargado de viabilizar la interacción con los usuarios es el proceso de Gestión de servicio a la Ciudadanía, encabezada por la Subsecretaria Administrativa, que dentro de sus funciones tiene la de coordinar, dirigir y

controlar la Atención y solución de la peticiones quejas, reclamo o recursos formule la ciudadanía, conforme el marco legal vigente en la materia, permitiendo generar políticas de medición y determinación en la población que solicita servicio en la administración.

9.3 TERCER PASO.

9.3.1 Enunciación y priorización de variables.

Del componente geográfico:

- ✓ Ubicación
- ✓ Población
- ✓ Densidad poblacional

Del componente demográfico:

- ✓ Edad
- ✓ Genero
- ✓ Tamaño familiar
- ✓ Topología familiar
- ✓ Ocupación
- ✓ Educación
- ✓ Ingresos
- ✓ Grupo racial
- ✓ Estrato socioeconómico
- ✓ Vivienda
- ✓ Vulnerabilidad
- ✓ Régimen de salud

Del componente de datos intrínsecos:

- ✓ Conocimientos sobre la administración pública
- ✓ Mecanismos de comunicación con la administración publica

Del componente de comportamientos:

- ✓ Frecuencia de Interacción con organismos institucionales.
- ✓ Frecuencia de interacción con organismos institucionales
- ✓ Circunstancias que lo hacen acudir a la administración local

9.4 CUARTO PASO.

9.4.1 Selección, elaboración y aplicación de Instrumento de recaudación de información.

Para la recopilación de la información se determinó como herramienta de medición una encuesta estructurada con preguntas cerradas y abiertas; las cuales contienen las siguientes variables y/o componentes:

Componente geográfico

- ✓ Dirección donde vive.
- ✓ Municipio y departamento dónde vive actualmente?

Componente demográfico

- ✓ ¿Cuántos años tiene?
- ✓ ¿A cuál grupo etario pertenece?
- ✓ ¿Sexo? Mujer ___ Hombre___
- ✓ Número de integrantes de familia _____

✓ Tipo de Familia:

- ___Mujer madre soltera cabeza de familia.
- ___Hombre padre soltero cabeza de familia.
- ___Familia compuesta por padre-madre e hijos.
- ___Familia homoparental.

✓ Ocupación:

Empleado/trabajador.

Independiente.

Trabajador informal.

Desempleado.

Pensionado.

✓ **Educación:**

Primaria.

Secundaria.

Técnico.

Profesional.

Magister.

Doctorado.

✓ **Ingresos Promedio:**

Menos del salario mínimo ¿Cuánto? _____

Salario Mínimo

Más del salario mínimo ¿Cuánto? _____

✓ **Grupo racial o étnico al cual pertenece:**

Afrocolombiano

Mestizo

Indígena

Extranjero

Otro

✓ **Estrato Socioeconómico:**

1

2

___3

___4

___5

___6

✓ **Tipo de Vivienda:**

___Propia.

___Arrendada.

___Familiar.

✓ **Sectores vulnerables:**

___Minorías Sexuales o comunidad LGTBI.

___Desplazados por la violencia.

___Víctimas del Estado.

___Víctimas de grupos armados ilegales.

___Personas con discapacidad.

___Mujeres Embarazadas.

___Mujer soltera y cabeza de familia.

___Personas con capacidades cognitivas especiales.

___Desempleados.

___Minorías Políticas.

___Usuarios de Drogas.

___Enfermos de VIH, Cáncer u Otras Enfermedades.

___Minorías religiosas o culturales.

___Trabajadoras sexuales.

___Habitantes de zonas marginales.

___Otras.

✓ **Sistema de Salud:**

-
- Afiliado al régimen subsidiado.
 Afiliado al régimen contributivo.
 Desvinculado del régimen de salud.

Componente de datos intrínsecos.

Posee conocimientos sobre el manejo, responsabilidades, funciones y finalidades de la administración pública:

- Muy completos.
 Suficientes.
 Completos.
 Básicos.
 Mínimos.
 Nulos.

Componente de comportamientos

Frecuencia de interacción con organismos institucionales:

- Permanentemente.
 Ocasionalmente.
 Casi nunca.
 Nunca.
 Permanentemente.

A través de cual medio, mecanismo o forma se comunica y/o relaciona con la administración municipal:

- Servicio al ciudadano.
 Vía telefónica.

- De manera escrita.
- Por medio del chat de la entidad.
- Modulo web PQRSD.

9.5 QUINTO PASO.

9.5.1 Automatización, clasificación, agrupamiento, análisis de la información obtenida y diseño de estrategias por meta.

La aplicación de la encuesta se realizó a los ciudadanos que acuden a la administración municipal en las siguientes dependencias y oficinas de la administración: SISBEN, Familias en Acción, Secretarías de: Hacienda, Administrativa, Infraestructura, Planeación, Desarrollo social y Económico, Interior, Salud y Ambiente; Oficina de Valorización, DADEP, UTSP, Oficina TICS.

9.6 SEXTO PASO.

9.6.1 Resultados obtenidos.

COMPONENTE GEOGRÁFICO:

Ubicación.

El Municipio de Bucaramanga es la capital del Departamento de Santander, la cual está situada hacia la zona Oriental de Colombia, localizada en una terraza inclinada de la Cordillera Oriental a los 7° 08' de latitud norte con respecto al Meridiano de Bogotá y 73° 08' de longitud al Oeste de Greenwich. Su extensión es de 165 kilómetros cuadrados, su altura sobre el nivel del mar es de 959m. Los Límites del Municipio de Bucaramanga son por el Norte con el municipio de Río negro; por el Oriente con los municipios de Matanza, Charta y Tona; por el Sur con el municipio de Florida blanca y; por el Occidente con el municipio de Girón.

De acuerdo a los datos arrojados de la encuesta se pudo clasificar la dirección especificada de los 661 ciudadanos evaluados en la vigencia 2018 de las diferentes comunas del municipio de Bucaramanga y determinar su ubicación tal y como lo demuestra la siguiente tabla:

COMUNA		
1	131	20%
2	42	6%
3	75	11%
4	127	19%
5	32	5%
6	42	6%
7	4	1%
8	2	0,3%
9	5	1%
10	29	4%
11	12	2%
12	36	5%
13	51	8%
14	5	1%
15	52	8%
16	1	0,2%
17	12	2%
F/BLANCA	3	0,5%

Fuente: elaboración propia.

Se encontró que la comuna 1 y 4 tienen alta incidencia en ubicación de los ciudadanos encuestados. La comuna 1 se encuentra formada por los barrios: Miramar, Colseguros Norte, Jardines de Altagracia, Minuto de Dios, Tejar I y II, María Paz, Kennedy, Altos del Kennedy, Balcones del Kennedy, Miradores del Kennedy, Las Hamacas, Villa Rosa (sectores I, II y III), Omagá (sectores I y II), Altos del Progreso, Las Olas bajas, Claverianos, Campo Madrid (Etapa I y II), Betania (Etapas I a la IX), Café Madrid, Colorados, El Pablón (Villa Lina, La Torre, Villa Patricia, Sector Don Juan, Pablón Alto y Bajo). También incluye los asentamientos: Barrio Nuevo, Divino Niño, 13 de junio, Cervunión, Luz de Esperanza, Caminos de Paz.

Por otra parte la comuna 4 se encuentra formada por los barrios: Gaitán, Granadas, Nariño, Girardot, La Feria, Nápoles, Pío XII, 23 de Junio, Santander, Don Bosco, 12 de Octubre, La Gloria. También incluye los asentamientos: Camilo Torres, Zarabanda, Granjas de Palonegro Norte, Granjas de Palonegro Sur, Navas, y la Zona Industrial de Río de Oro. Así mismo, se encontró que el 0,5% (3 personas encuestadas) vivían en el municipio de Floridablanca.

Población.

De acuerdo con los datos suministrados por las diferentes oficinas y dependencias de la administración municipal se pudo determinar que 515.840 ciudadanos fueron atendidos durante la vigencia 2018 en la administración municipal de Bucaramanga, tal y como lo detalla la siguiente tabla:

SECRETARÍA /OFICINA	Nº DE CIUDADADOS
TICS	95.359
Planeación	12.513
SISBEN	15.380
Hacienda	68.655
UTSP	1.328
DADEP	484
Infraestructura	15.840
Valorización	12.000
Desarrollo Social	278.784
Salud y Ambiente	2.119
Interior	2.378
Administrativa	11.000
Total	515.840

Fuente: elaboración propia.

Densidad Poblacional.

De acuerdo a la proyección desagregada por área suministrada por el DANE, el Municipio de Bucaramanga al 2019 cuenta con 528.610 habitantes, de los cuales el 98,82% se encuentran en la zona urbana (522.353) y el 1.18% en el área rural (6.257) .

Clima.

El clima de Bucaramanga está clasificado por el IDEAM de la siguiente manera: en las partes de menor altitud de la ciudad el clima es cálido seco; en las zonas de mayor altitud de la ciudad el clima es templado.⁴⁵ Tiene una temperatura promedio de 23 °C y una máxima promedio de 30,9 °C. El clima se caracteriza por presentar una precipitación anual promedio de 1279 mm. El régimen de lluvias está distribuido en dos períodos secos y dos lluviosos. Los períodos secos comprenden los meses de diciembre, enero, febrero, marzo, junio, julio y agosto. Los períodos lluviosos se distribuyen en los meses de abril, mayo, septiembre, octubre y noviembre.

COMPONENTE DEMOGRÁFICO:

Edad.

Para efectos de la presente caracterización se clasificó mediante 3 grupos poblacionales a 661 personas participantes de este estudio, las cuales se encuentran dentro de los siguientes rangos de edad:

- ✓ De 18 – 26 años: Jóvenes
- ✓ De 27 – 59: Adultos
- ✓ De 60 años o más: Adultos Mayores

RANGO DE EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-26	163	25%

27-59	202	31%
60 o Más	296	45%

Fuente: elaboración propia.

Del total de los 661 ciudadanos encuestados (personas que han tenido recientemente contacto con la administración local), el 25% corresponde al grupo poblacional de los jóvenes, seguido por el grupo de la adultez con un 31% en contacto con la administración y sus dependencias; siendo las personas adultas mayores con la mayor interacción en los diferentes secretarías y oficinas con un 45%.

Sexo.

La variable sexo es un aspecto biológico y determinante, y no un factor cultural y variable como el género. Este hace referencia a las características fisiológicas naturales e inamovibles del individuo.

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	317	48%
Masculino	344	52%

Fuente: elaboración propia.

Según la muestra tomada, los usuarios de la administración son principalmente hombres con un 52% en una proporción levemente superior; seguidos de las mujeres con un 28%.

Tamaño Familiar.

A través de esta variable se clasificó el tamaño familiar de las personas participantes en la caracterización según el número de integrantes. De este modo se encontró mayoritariamente que el 33% de los encuestados su familia estaba conformaban por 3 integrantes; seguido de 4 integrantes con el 30%; 5 integrantes el 20%; 2 integrantes el 2% y más de 5 integrantes con el 5%.

NÚMERO DE INTEGRANTES

2	74	11%
3	217	33%
4	200	30%
5	134	20%
Más de 5	36	5%

. Fuente: elaboración propia.

Tipología Familiar.

Las familias de los ciudadanos encuestados fueron clasificadas en los siguientes tipos:

- ✓ **Familia nuclear:** formada por los progenitores y uno, dos o más hijos
- ✓ **Familia monoparental:** en la que el hijo o hijos cuentan con un solo progenitor (ya sea la madre o el padre).
- ✓ **Familia homoparental:** aquella donde una pareja de hombres o de mujeres se convierten en tutores de uno o más hijos.

TIPOLOGÍA FAMILIAR		
Nuclear	484	73%
Monoparental	176	27%
Homoparental	1	0,2%

Fuente: elaboración propia.

Tomando como punto de referencia la franja de usuarios encuestados, se puede concluir que el tipo de familia tradicional continúa siendo el más común con un 73% de los ciudadanos que acuden a la administración tienen conformada una familia nuclear; seguido del 27% con una familia monoparental y el 0,2% familia homoparental.

Ocupación.

La situación ocupacional es un indicador bastante útil, pues brinda conocimientos

relevantes sobre el nivel de vulnerabilidad socioeconómica del individuo y su familia. Vale la pena observar que a partir de la información recaudada, y basándose en las muestras tomadas, se puede concluir que son muy escasas las personas que tienen un empleo formal (tan solo el 22% de las encuestados). Un considerable 36% manifiesta ser desempleado, un 16% independiente, y un 23% trabajador informal, cuestión que, vista desde los promedios presentes, deja entrever la incertidumbre económica que se cierne sobre un alto porcentaje de familias bumanguesas.

OCUPACIÓN		
Desempleado	241	36%
Empleado	147	22%
Independiente	107	16%
Pensionado	17	3%
Trabajador Informal	149	23%

Fuente: elaboración propia.

El artículo 25 de la Constitución Política de 1991, consagra que el trabajo es un derecho cuya garantía corre por cuenta del Estado y la sociedad. Además de esto, la Corte Constitucional ha reiterado que la dignidad y justicia de un trabajo, depende de su declaración formal y el reconocimiento de todos los derechos prestacionales del trabajador. Por último, no se debe omitir, que la desocupación laboral es un fenómeno que reproduce escenarios de violencia e la incidencia de actividades ilegales e ilícitas.

Educación.

A partir del indicador nivel de escolaridad, se pudo medir la capacidad que tienen los habitantes de un municipio para responder a la demanda laboral. Conviene manifestar en este punto, que según el artículo 67 de la Constitución Política la educación es un derecho y a la vez un servicio. Sin embargo, la oferta educativa institucional, sobre todo en formación profesional y técnica, no se compadece con la cantidad de personas que demandan acceso a universidades y centros educativos. Aquí resulta crucial el aporte de entidades como el Sena, y carteras como el

ministerio de educación.

EDUCACIÓN		
Primaria	397	60%
Secundaria	196	30%
Técnica	43	7%
Profesional	20	3%
Magister	1	0,1%
Doctorado	4	1%

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a los datos tomados, se puede denotar un bajo nivel de escolaridad, pues el 90% de los encuestados tan solo alcanza la primaria y secundaria. El nivel técnico con un 7%; nivel profesional un 3% empero el nivel postgrado continúa siendo un privilegio de pocos (apenas un 1,1% en magister y doctorado). En general, la población encuestada se encuentra capacitada para asumir labores que requieren un grado básico de conocimientos y preparación. En conclusión, una población que se mantenga al margen de procesos educativos fuertes y sólidos no está preparada para reconocer los derechos de los demás. Sin lugar a dudas, esto desencadena situaciones conflictivas, que a la postre rompen con la unidad y cohesión social.

Ingresos Promedio.

El nivel de ingresos de las personas encuestadas resulta coherente con su situación ocupacional. Este indicador denota el grado de vulnerabilidad socioeconómica de la población bumanguesa. Un 39% del total de encuestados, manifiesta no devengan algún ingreso mensual; seguido del 37% quienes reciben ingresos inferiores al salario mínimo, mientras que un 11% dice que sobrevive con el salario mínimo y solo el 13% obtienen un ingreso mayor que este, así como lo detalla la siguiente tabla.

INGRESOS PROMEDIO

Ninguno	258	39%
Menos del Salario Mínimo	246	37%
Salario Mínimo	72	11%
Más del Salario Mínimo	85	13%

Fuente: elaboración propia.

Por lo anteriormente expuesto, resulta sugerente y deseable ajustar los salarios al alza de los precios, así como también garantizar de manera gratuita la satisfacción de necesidades básicas como los servicios, la educación y el transporte escolar.

Grupo Racial.

El 63% de la población encuestada manifestó pertenecer al grupo racial mestizo, seguido del 21% de la población afrocolombiana, el 3% indígenas, el 3% extranjero y el 11% refirieron pertenecer a otros grupos poblacionales.

GRUPO RACIAL		
Mestizo	414	63%
Afrocolombiano	138	21%
Indígena	15	2%
Extranjero	18	3%
Otros	76	11%

Fuente: elaboración propia.

Estrato Socioeconómico.

Tal como se muestra en la tabla siguiente, del porcentaje de usuarios encuestados, el 87% pertenece a los estratos socioeconómicos más deprimidos y vulnerables (estrato 1, 2 y 3). Únicamente, el 13,1% de encuestados hace parte los estratos 4, 5 y 6. Sin lugar a dudas, fenómenos estructurales como bajo nivel de ingresos, situación ocupacional incierta, falta de escolaridad, entre otros conllevan a engrosar zonas pobres, suburbanas y marginales de la población.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO		
1	92	14%
2	299	45%
3	182	28%
4	78	12%
5	9	1%
6	1	0,1%

Fuente: elaboración propia.

A su vez, no se puede obviar que los estratos 1, 2 y 3, requieren más de la asistencia social del Estado, por ello, resulta de vital importancia reforzar los canales de comunicación entre los pobladores de estas zonas y la administración local. Adicionalmente, se hace viable la aplicación de políticas públicas dirigidas a la satisfacción de demandas y garantía de derechos del sector de la población más vulnerable.

Vivienda.

El artículo 51 de la Constitución Política dispone refiere que ‘Todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna. El Estado fijará las condiciones necesarias para hacer efectivo este derecho y promoverá planes de vivienda de interés social, sistemas adecuados de financiación a largo plazo y formas asociativas de ejecución de estos programas de vivienda.’ No obstante, y pese a que se han hecho ciertos esfuerzos por parte del Estado, la población en su mayoría carece de vivienda propia. Los programas de vivienda de interés social no son suficientes para solventar esta necesidad social. Así lo demuestra la siguiente tabla.

TIPO DE VIVIENDA		
Arrendada	449	68%

Familiar	132	20%
Propia	80	12%

Fuente: elaboración propia.

Si bien es cierto que de la muestra tomada no es posible derivar una situación general, si es plausible descubrir una tendencia. Del porcentaje de usuarios encuestados, el 68% carece de vivienda propia, y el 20% vive en casa familiar. Únicamente, el 12% tiene vivienda propia.

Grupo Vulnerable.

El concepto de vulnerabilidad se aplica a aquellos sectores o grupos de la población que por su condición de edad, sexo, estado civil y origen étnico se encuentran en condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar. Para efectos de esta variable se encontró significativamente que el 37% de los encuestados se encontraban en condición de vulnerabilidad por desempleo.

GRUPOS VULNERABLES		
Desempleado	246	37%
Desplazado por la violencia	31	5%
Discapacidad	6	0,6%
Minorías políticas	3	0,3%
Minorías sexuales	2	0,2%
Mujeres embarazadas	41	6%
Mujer soltera y cabeza de familia	12	2%
Usuario de drogas	3	0,3%
Víctimas del estado	1	0,1%
Ninguno	316	48%

Fuente: elaboración propia.

Régimen de salud perteneciente.

Según el artículo 48 de la Constitución Política de Colombia ‘Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social’, Por ello, el Estado puso a disposición el régimen subsidiado, destinado a garantizar el derecho a la salud a aquellas personas que no se encuentran vinculadas a un empleo formal Sin embargo se pudo determinar que el 8% de usuarios encuestados manifestaron no estar afiliados a ningún régimen de salud.

RÉGIMEN DE SALUD		
Contributivo	111	17%
Subsidiado	499	75%
Desvinculado	51	8%

Fuente: elaboración propia.

Respecto a ello, la muestra tomada arroja que el 75% de los encuestados refirieron estar afiliados al régimen subsidiado y el 17% se encontraban desvinculados.

COMPONENTE DE COMPORTAMIENTOS FRENTE A LA ADMINISTRACIÓN.

Conocimiento de la administración.

El 52% de los ciudadanos encuestados manifestaron desconocer el manejo, responsabilidades, funciones y finalidades de la administración pública, no obstante el 47% refirieron tener conocimientos básicos (26%), mínimos, completos (4,7%), muy completos (0,3%) y suficientes (7%).

CONOCIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
Básicos	174	26%
Completo	25	4,7%
Mínimos	69	10%
Muy Completos	3	0,3%
Nulos	346	52%

Suficientes	44	7%
-------------	----	----

Fuente: elaboración propia.

Contacto con la administración.

De acuerdo con la información obtenida, cuando los ciudadanos encuestados necesitan establecer contacto con la administración prefieren acudir a las diferentes oficinas y dependencias para que le brinden atención personalizada (39%). Desde luego, tal oficina comporta un canal de comunicación válido y oportuno, sin embargo otros mecanismos son utilizados tales como: vía telefónica con un 29%; de manera escrita con un 27% y en una mínima proporción el chat y módulo web PQRSD con 2% cada uno.

CONTACTO CON LA ADMINISTRACIÓN		
Chat	15	2%
Escrita	179	27%
Módulo Web PQRSD	16	2%
Servicio al ciudadano	261	39%
Telefónica	190	29%

Fuente: elaboración propia.

Frecuencia de interacción con organismos institucionales adscritos a la administración local.

Respecto de este indicador, se evidencia un considerable 60% con una frecuencia de interacción de casi nunca y un 36% de los ciudadanos solo lo hace ocasionalmente. El 4,7% de los encuestados lo hace permanentemente, cuestión que significa que dicho grupo de personas mantiene intereses serios y sólidos frente a la administración local y en mínima proporción el 0,3% refirieron no hacerlo con una respuesta de nunca.

<h3>FRECUENCIA DE INTERACCIÓN</h3>

Ocasionalmente	236	36%
Casi Nunca	395	60%
Nunca	3	0,3%
Permanentemente	27	4,7%

Fuente: elaboración propia.

Circunstancias o intereses que lo hacen acudir a la administración local.

Entre los intereses que más motivan a los usuarios para acudir a la administración local, están: en primer lugar, la ejecución de trámites y servicios generales, seguido de los programas sociales ofertados. Tal cuestión demuestra que, por lo regular, la aproximación de los usuarios a la administración se da en razón de sufragar necesidades inaplazables tales como:

CIRCUSTANCIAS POR LA QUE ACUDE A LA INSTITUCIÓN
Actividades centros vidas
Afiliación al SISBÉN
Alumbrado público
Entrega de mercados
Estados de cuenta
Impuesto predial
Registro de discapacidad
Mantenimiento malla vial
Radicación de documentos
Uso internet uso vive digital
Viabilidad uso de suelos
Citaciones

Fuente: elaboración propia.

No obstante, hacer sugerencias o formular denuncias no suelen ser actividades muy habidas entre los usuarios de la administración.

9.6.2 Estrategias para el fortalecimiento de la interacción entre usuarios y administración local.

POBLACIÓN	ESTRATEGIAS	METAS
Niños, niñas, adolescentes.	Articular con instituciones educativas la implementación de campañas informativas de los diferentes procesos administrativos que ejecuta la administración municipal en Pro de la ciudadanía, para garantizar la participación ciudadana de niñas, niños y adolescentes.	Participación, Educación, conocimiento, interacción con la administración y sus dependencias.
Jóvenes	Empoderar a las organizaciones juveniles (culturales, sociales, políticas, económicas, artísticas, deportivas etc.) en reconocimiento activo de sus derechos y deberes, haciendo énfasis en la relación ciudadano-administración local.	Conocimiento institucional, empoderamiento de la comunidad, reconocimiento de derechos y deberes
Adultos	Reforzar los distintos canales de comunicación tecnológicos, mediante la promoción de espacios de formación ciudadana. Difundir los diferentes mecanismos de establecer contacto con la administración local.	Información, conocimiento, interacción con la administración municipal, difusión de conocimiento, empoderamiento de la comunidad, uso y garantía derechos

	<p>Dar a conocer a la ciudadanía la oferta institucional de cada secretaría u oficina.</p> <p>Promover, a partir de campañas formativas, el uso activo de los canales naturales de comunicación tecnológicos: página web, chat</p>	
Adultos Mayores	<p>Promover mediante formas didácticas y pedagógicas la interacción de las personas mayores con la administración local.</p> <p>Dar a conocer la oferta institucional de programas sociales dirigidos a la población de personas mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad.</p> <p>Promover la incorporación progresiva de las TICs como una estrategia para brindar servicios y trámites de calidad.</p>	<p>Garantía de derechos de personas mayores, conocimiento, interacción con la administración municipal.</p>
Familias vulnerables.	<p>-Divulgar la oferta institucional de programas sociales dirigidos a las familias vulnerables.</p> <p>-Ampliar la oferta de acceso a los diferentes programas sociales que se dirigen a familias vulnerables.</p> <p>-Intervenir a partir de un grupo interinstitucional a familias en situación de vulnerabilidad.</p>	<p>Conocimiento, fortalecimiento institucional, intervención, garantía de derechos de las familias vulnerables.</p>

<p>Desempleados, independientes, trabajadores informales.</p>	<p>-Establecer una red de apoyo interinstitucional que brinde posibilidades de estudio a personas desempleados, trabajadores informales e independientes.</p> <p>-Articulación interinstitucional para ampliar las oportunidades de trabajo formal.</p> <p>-Divulgar la oferta institucional de dirigida a la población desempleada, independiente, trabajadores informales y personas con bajo nivel de ingresos.</p>	<p>Promoción del empleo, conocimiento, formación, garantía de derechos.</p>
<p>Personas con bajo nivel de escolaridad.</p>	<p>-Implementación de política de inclusión en donde participe el Instituto Nacional para Ciegos (INCI), el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), el SENA, la comunidad y otras instancias participativas para la inclusión, planes de mejoramiento y planes de apoyo a la población con bajo nivel de escolaridad.</p>	<p>Capacitación, formación, educación, garantía de derechos.</p>
<p>Población estratos 1, 2 y 3</p>	<p>-Dar a conocer y fortalecer la oferta institucional de programas sociales a poblaciones vulnerables del municipio.</p>	<p>Intervención, garantía de derechos, acciones afirmativas, fortalecer la comunicación sociedad-administración.</p>

Personas sin vivienda	-Ampliar la cobertura del acceso a la vivienda digna a las poblaciones vulnerables del municipio. -Dar a conocer y fortalecer los proyectos de vivienda de interés social que ofrece el municipio de Bucaramanga.	Derecho a la vivienda.
Población desvinculada del régimen de salud.	-Garantizar el acceso a la vinculación del régimen subsidiado en salud a toda la población vulnerable del municipio de Bucaramanga. - Aumentar la cobertura de intervención comunitaria en las diferentes determinantes de la salud.	Garantía de Derecho a la Salud.

Fuente: elaboración propia.

9.6.3 Publicación de resultados.

La Subsecretaria administrativa, socializará en el concejo de gobierno, la caracterización realizada. De igual manera procederá a enviar vía correo electrónico los resultados producto de la misma a los secretarios o jefes de despacho con la finalidad adoptar este documento, como base para la planeación; posteriormente la ejecución de los indicadores y metas del plan de desarrollo, mapa de riesgos y plan anticorrupción y atención al ciudadano, buscando una mayor satisfacción de las necesidades enfocadas en el cumplimiento de los principio derechos y deberes, consagrado en la constitución política, bajo las líneas de acción de la actual administración.

10. CRONOGRAMA.

ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACIÓN
Actualización del documento: metodología, marco conceptual, marco teórico, marco legal.	Julio 2019.
Actualización del Instrumento.	Agosto 2019.
Aplicación del instrumento.	Septiembre y Octubre 2019.
Realización de la caracterización	Noviembre 2019.
Planteamiento de estrategias.	Diciembre 2019.

11. BIBLIOGRAFÍA.

- ✓ PASTOR DURANGO, María del Pilar (2011). Revista Salud Pública Medellín. Colombia, Medellín: Alcaldía de Medellín.
- ✓ BAEZ MUÑOZ, Rafael y otros (2014). Cohesión Social y Desarrollo Económico: Características de la Población. España, Málaga: Ayuntamiento de Málaga.
- ✓ INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI (2016). Caracterización de Ciudadanos 2016. República de Colombia, Bogotá.
- ✓ GALLO RESTREPO, Nancy Eliana y otros (2014). Caracterización poblacional vista desde la perspectiva del desarrollo humano y el enfoque diferencial. Barranquilla: Universidad del Norte.
- ✓ GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO y ARCHIVO (2016). Caracterización de Usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. República de Colombia, Bogotá: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- ✓ Departamento Nacional de Planeación (2018). Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. Bogotá: República de Colombia.
- ✓ FONADE (2015). Caracterización de usuarios, ciudadanos beneficiarios y grupos de interés de FONADE. Colombia, Bogotá: DNP.
- ✓ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2011). Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. República de Colombia,

Bogotá: Gobierno en Línea.

- ✓ Ministerio de Salud (2016). Todos por un nuevo país: Caracterización Poblacional. Bogotá: República de Colombia.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social (2016). Guía conceptual y metodológica para la caracterización de la población afiliada a las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB). Colombia, Bogotá: Min Salud.
- ✓ SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES (2015). Caracterización de Usuarios. Colombia, Bogotá.
- ✓ VILLEGAS ARENAS, Guillermo y otros. La Igualdad y la Equidad: Dos conceptos clave en la agenda de trabajo de los profesionales de la familia. Colombia, Manizales: Universidad de Caldas.
- ✓ Constitución Política de 1991.
- ✓ Resolución 1536 de 2015. Ministerio de Salud y Protección Social.
- ✓ Corte Constitucional Colombiana, Sentencia C-017 de 2015.
- ✓ Corte Constitucional Colombiana, Sentencia T-010 de 2015.
- ✓ Decreto 2326 de 2009.

ANEXOS

FICHA TÉCNICA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ENCUESTA	
Fecha y lugar de aplicación	Del 1 de julio al 15 noviembre de 2019, Bucaramanga Santander
Dependencias	SISBEN, Oficina Asesora TIC, Unidad Técnica de Servicios Públicos – UTSP, Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público- DADEP, Oficina de Valorización, Secretarías de Hacienda, Educación, Planeación, Desarrollo Social, Infraestructura, Interior, Salud y Ambiente, Administrativa.
Población encuestada	660 personas
Elaborado:	Didier Fabián Moreno Gamboa
Responsable	Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
Aprobado	JORGE ENRIQUE RUEDA FORERO Secretario Administrativo