

# **CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR DEL INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES**

Presentado por:  
**MIGUEL ANGEL OSPINA SALDÑA**

Presentado a:  
**INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES**

**Manizales, Caldas**

**2024**

## **INTRODUCCIÓN**

La caracterización de los grupos de valor es fundamental para actualizar la dimensión de direccionamiento estratégico del Instituto de Valorización (INVAMA). Este análisis se basa en los datos proporcionados sobre las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) distribuidas por comuna en Manizales durante el año 2023.

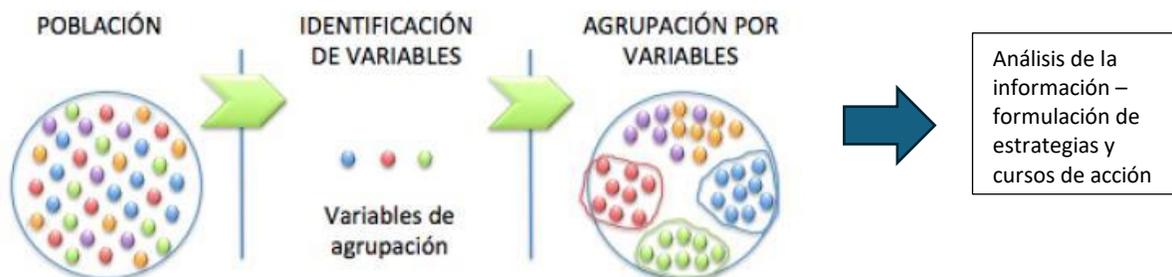
La caracterización se hace con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales, entre otros.

De acuerdo con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano desarrollados en el Manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), las entidades deben caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera para:

- Diseñar productos y servicios.
- Ampliar canales institucionales.
- Realizar un rediseño institucional.
- Fortalecer los escenarios de relacionamiento.
- Responder de mejor manera a las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor.
- Retroalimentar la gestión interna.

## **METODOLOGÍA**

En el contexto de la Guía de Caracterización de Ciudadanos, 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. (Grafica 1).



Gráfica 1: Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Lo anterior permite asegurar el óptimo uso de los recursos por parte de las entidades de la Administración Pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

Es así como la caracterización se convierte en el punto de partida o insumo fundamental y transversal para cualquier escenario de relacionamiento del ciudadano con el Estado y, por tanto, a las políticas públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas, integridad, transparencia y acceso a información, racionalización de trámites y servicio al ciudadano

Los insumos utilizados en el Instituto de Valorización de Manizales para caracterizar los grupos de valor fueron las PQRSD recibidas durante el año 2023 a través de los diferentes canales de atención que tiene al servicio la entidad, divididos en dos semestres, por comunas, tipo de solicitud y cantidad recibida por mes. Esta información permite identificar las áreas con mayor interacción ciudadana y entender mejor las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor.

## OBJETIVO

Caracterizar los grupos de valor del instituto de valorización de Manizales para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características demográficas de los grupos de valor.
- Conocer las preferencias por canales de atención y comunicación.
- Evaluar la satisfacción con los servicios actuales y recoger sugerencias de mejora.
- Identificar necesidades específicas no cubiertas por los servicios actuales.

## DESARROLLO

Lo primero para destacar es que la ficha de caracterización que se implementa tanto en el formato físico, virtual (página web), como en la línea de WhatsApp y el Call Center no arroja suficiente información para caracterizar profundamente nuestros usuarios; sin embargo con la información suministrada por parte de la profesional de atención al ciudadano se pudieron establecer los siguientes patrones:

La entidad cuenta con cuatro (4) canales de atención al público para decepcionar toda clase de PQRS (formato físico, página web, WhatsApp y el Call Center), por medio de los cuales entraron, 7339 por el Call Center, 7434 por WhatsApp y 1243 por la página web para un **total de 16016** PQRS durante el año 2023. Del gran total solo **7109** solicitudes fueron segmentadas por comuna y **6521** pasaron a ser incidentes dentro del software Geolumina.

Con la información anterior podemos deducir que el canal de atención de preferencia de los usuarios es el WhatsApp seguido del Call Center, lo cual nos demuestra que nuestros grupos de valor prefieren comunicarse mediante llamada o por chat por la facilidad que le da a las personas contar con esta herramienta en la palma de su mano (celular), esto nos da la oportunidad como empresa de mejorar la comunicación con nuestros grupos de valor para hacer llegar información de relevancia a los mismos de manera segmentada por comuna de ser necesario.

También nos permite percatarnos de oportunidades de mejora en la caracterización, segmentación y geolocalización de los grupos de valor puesto que los datos nos indica que del 100% (16016 solicitudes), el 44.38% (7109 solicitudes) pudieron ser georreferenciadas y solo el 40.72% (6521) del total, entraron como incidente dentro de la plataforma Geolumina para ser atendidos.

Otra información relevante a la hora de analizarla es por ejemplo la relacionada a continuación: top 5 de mayores solicitudes por canal de ingreso y la tendencia de solicitudes por comuna:

CALL CENTER	
TOP 5 MAYORES REPORTES	TOTAL SOLICITUDES EN EL AÑO
DAÑOS YA REPORTADOS	4657
DAÑO LUMINARIA	1168
FACTURACIÓN	979
DAÑO CIRCUITO	330
HORARIO DE ATENCIÓN	100



Daño Reportado ocupa el primer lugar con una diferencia significativa respecto a las otras solicitudes, lo que indica que los problemas de daños en infraestructura o servicios son la principal preocupación de los usuarios. Solicitud Nueva sugiere un interés considerable en nuevos servicios o inscripciones. Solicitud de Paz y Salvo y Solicitud de Facturación muestran la importancia de los trámites administrativos y financieros para los usuarios. Solicitud de Instalación de Luminaria refleja una necesidad continua de mejorar la infraestructura de alumbrado público.

Este análisis destaca la necesidad de priorizar las reparaciones y mantenimiento de infraestructura, así como optimizar los procesos administrativos y de facturación para mejorar la satisfacción del usuario.

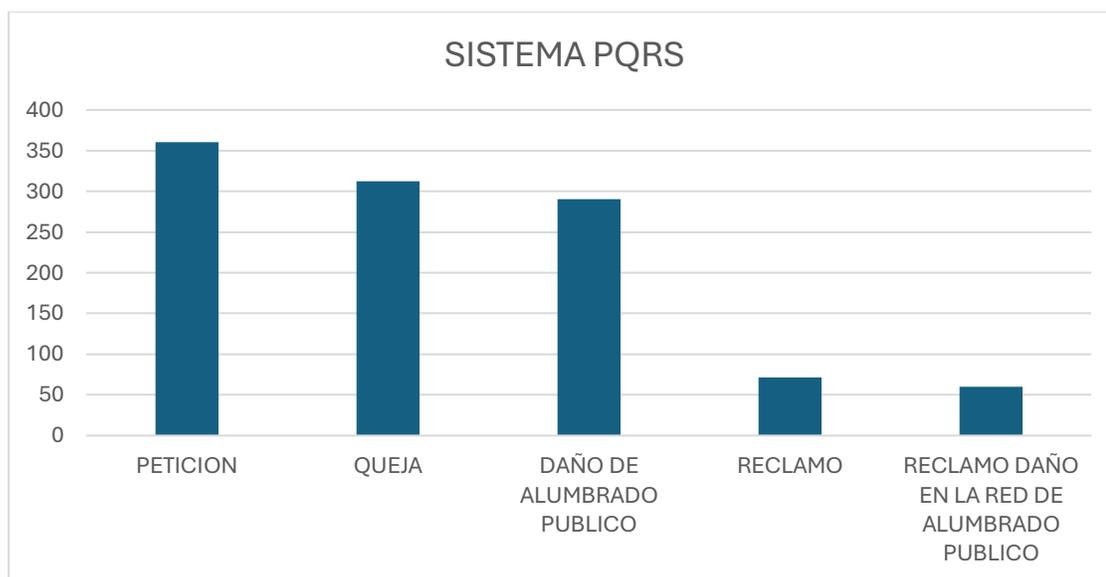
<b>WHATSAPP</b>	
DAÑO REPORTADO	2849
SOLICITUD NUEVA	1133
INSTALACION DE LUMINARIA O PROYECTOR	968
SOLICITUD	930
FACTURACIÓN	354



Daño Reportado sigue siendo la solicitud más frecuente, lo que refuerza la necesidad urgente de abordar los problemas de daños en infraestructura y servicios. Solicitud Nueva y Solicitud de Paz y Salvo indican una demanda significativa de nuevos servicios y la necesidad de realizar trámites administrativos relacionados con la regularización de cuentas. Solicitud de Facturación y Solicitud de Instalación de Luminaria muestran que los usuarios también están preocupados por la correcta facturación de servicios y la mejora en la infraestructura de alumbrado público.

Este análisis enfatiza la importancia de priorizar la resolución de problemas de daños reportados y mejorar la eficiencia en la gestión de nuevas solicitudes y trámites administrativos para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios.

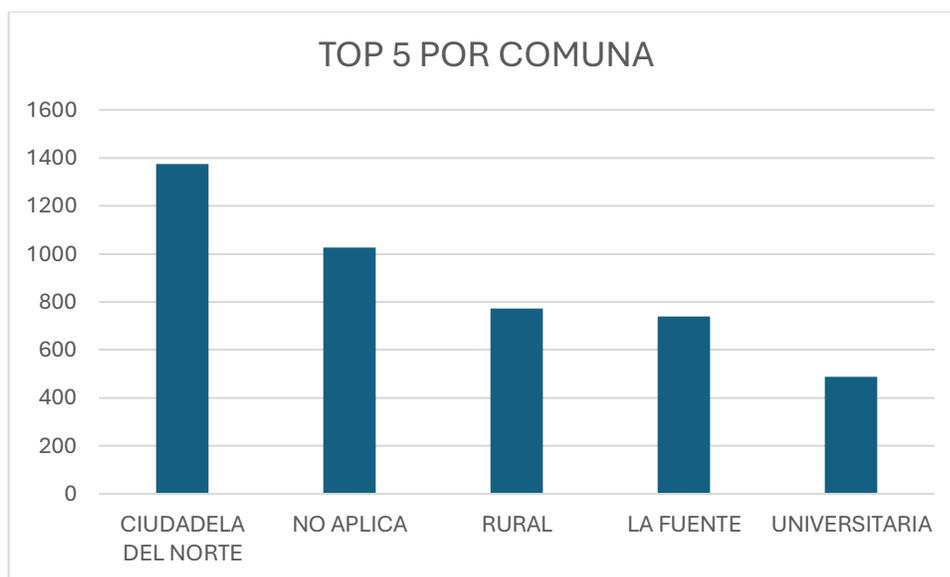
<b>SISTEMA PQRS</b>	
PETICION	360
QUEJA	312
DAÑO DE ALUMBRADO PUBLICO	290
RECLAMO	71
RECLAMO DAÑO EN LA RED DE ALUMBRADO PUBLICO	60



Daño Reportado sigue siendo la solicitud más frecuente, con una tendencia al alza en comparación con los datos anteriores, lo que subraya una preocupación persistente y creciente por parte de los usuarios sobre los daños en la infraestructura. Solicitud Nueva y Solicitud de Paz y Salvo continúan siendo significativas, lo que indica un flujo constante de nuevas inscripciones y la necesidad de regularizar cuentas. Solicitud de Facturación muestra un interés continuo en asegurar la correcta facturación de los servicios utilizados. Solicitud de Instalación de Luminaria refleja una demanda constante de mejora en el alumbrado público.

Este análisis destaca la necesidad de enfocar recursos en la reparación de daños y la gestión eficiente de nuevas solicitudes y trámites administrativos para mantener y mejorar la satisfacción del usuario.

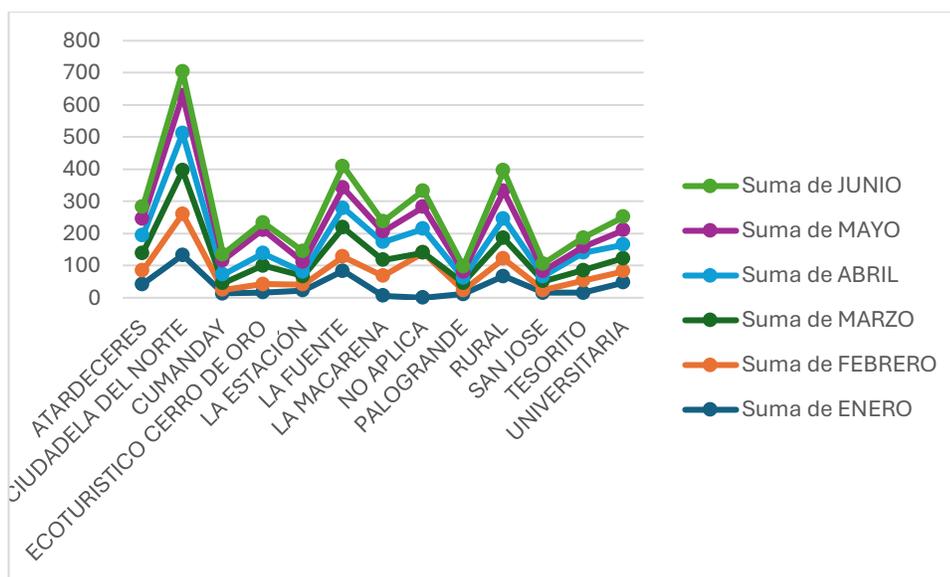
<b>TOP 5 POR COMUNA</b>	
CIUDADELA DEL NORTE	1374
NO APLICA	1025
RURAL	772
LA FUENTE	740
UNIVERSITARIA	488



Ciudadela del Norte lidera con la mayor cantidad de solicitudes, lo que indica una alta demanda de servicios o reparaciones en esta comuna. No Aplica representa un número significativo de solicitudes que no se pueden clasificar bajo una comuna específica, sugiriendo una posible mejora en la categorización de datos. Rural y La Fuente muestran una demanda considerable, destacando la necesidad de atención en áreas rurales y específicas comunas urbanas. Universitaria tiene una menor cantidad de solicitudes, pero sigue siendo una de las principales áreas de atención.

Este análisis sugiere que los recursos deben ser priorizados hacia Ciudadela del Norte y áreas rurales, además de mejorar la precisión en la categorización de solicitudes para el grupo "No Aplica."

Otro dato importante con relación a las solicitudes por comuna es el patrón a la alza a medida que transcurren los meses del primer semestre (de enero a junio).



### Análisis del Patrón de Aumento en Solicitudes:

- 1. Incremento Mensual Consistente:** Observamos un incremento mes a mes en el total de solicitudes: Enero: 477, Febrero: 619, Marzo: 621, Abril: 629, Mayo: 670, Junio: 502.

Aunque en junio se ve una ligera disminución, los meses anteriores muestran un aumento constante.

### 2. Factores Contributivos:

**Crecimiento de Demanda:** Es probable que la demanda de servicios aumente debido a diversos factores como el deterioro continuo de infraestructuras, cambios estacionales, o mayor visibilidad y accesibilidad de los canales de atención.

**Mayor Reporte de Problemas:** Los ciudadanos pueden estar más conscientes de cómo reportar problemas, lo que lleva a un aumento en las solicitudes.

**Eficiencia en los Canales de Atención:** Un sistema más eficiente y accesible podría facilitar la presentación de solicitudes, reflejándose en un aumento de reportes.

### 3. Implicaciones para la Gestión:

**Planificación de Recursos:** Este patrón de aumento requiere una planificación adecuada de recursos humanos y materiales para manejar el volumen creciente de solicitudes.

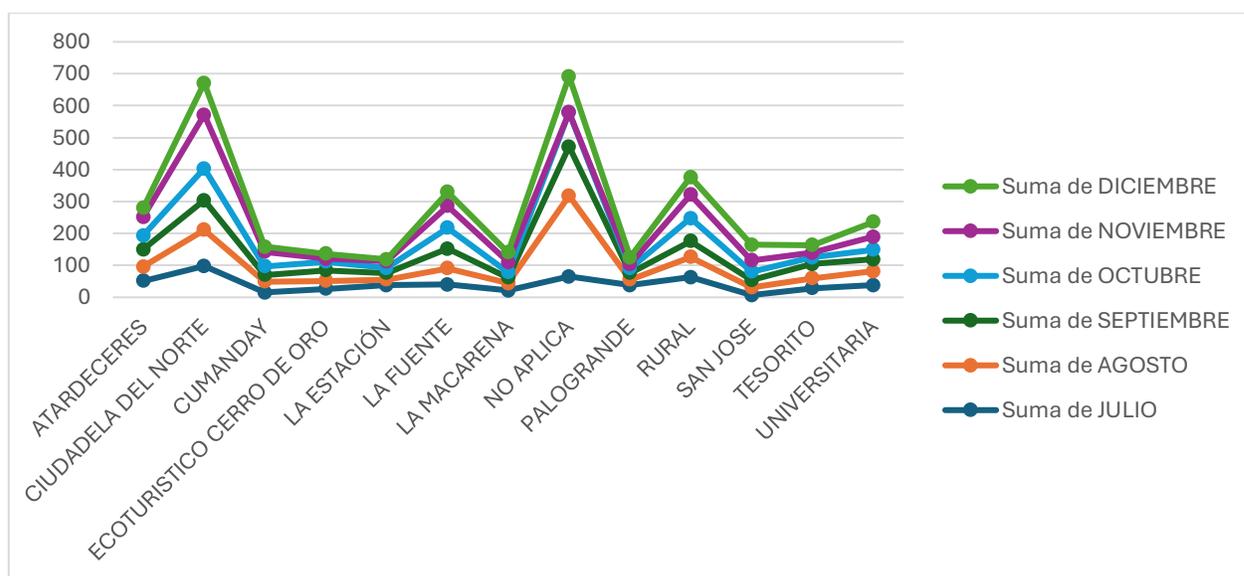
**Mejora de Infraestructuras:** Identificar las causas principales del aumento en las solicitudes puede ayudar a dirigir los esfuerzos hacia las áreas más problemáticas, mejorando las infraestructuras y servicios.

Monitoreo Continuo: Implementar un sistema de monitoreo continuo permitirá anticipar y responder eficazmente a los picos de demanda.

### Conclusión patrones del primer semestre:

El patrón de incremento en las solicitudes sugiere una creciente necesidad de servicios y una posible mejora en la accesibilidad y eficiencia de los canales de atención. Es crucial para la gestión planificar recursos adecuadamente y enfocarse en mejorar infraestructuras y servicios para manejar y eventualmente reducir el volumen de solicitudes mediante soluciones efectivas y sostenibles.

A continuación la relación de los datos del segundo semestre del 2023 segmentado por comuna:



Total General: El total de solicitudes varía mensualmente, con un pico notable en agosto (741) y una disminución en diciembre (546), comparado con los otros meses del semestre. Ciudadela del Norte: Continúa liderando en el total de solicitudes (671), con un aumento significativo en noviembre (168), indicando una alta demanda de servicios. No Aplica: Esta categoría sigue siendo considerablemente alta (746), sugiriendo que muchas solicitudes no están correctamente categorizadas por comuna, lo que necesita ser abordado para mejorar la precisión de los datos.

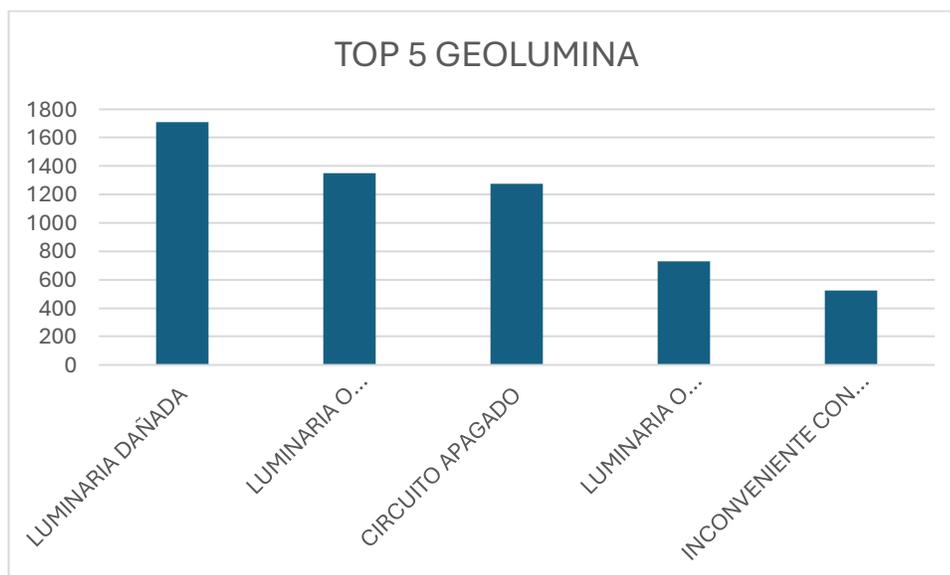
La Fuente y Rural: Ambas comunas muestran una alta demanda, con La Fuente acumulando 324 solicitudes y Rural 385, destacando áreas prioritarias para la intervención. Tendencia: Aunque hay fluctuaciones, se observa una tendencia general de alta actividad en los meses centrales del semestre (agosto y noviembre), posiblemente debido a condiciones estacionales o campañas específicas de reporte y atención de problemas.

### Conclusión:

La gestión debería enfocarse en las comunas con mayor demanda, como Ciudadela del Norte, Rural, y La Fuente, y abordar la alta categoría "No Aplica" para mejorar la precisión en la gestión de solicitudes. Además, es necesario entender las causas detrás de los picos mensuales para planificar adecuadamente los recursos y mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

Con respecto a los datos en el software Geolumina a continuación dispongo una representación gráfica del top 5 de solicitudes que se convirtieron en incidentes y fueron atendidas.

TOP 5 GEOLUMINA	
LUMINARIA DAÑADA	1708
LUMINARIA O PROYECTOR DEFICIENTE	1349
CIRCUITO APAGADO	1276
LUMINARIA O PROYECTOR APAGADO	731
INCONVENIENTE CON LUMINARIA	524



**Luminaria Dañada:** Representa la mayor cantidad de incidentes (1708), lo que indica un problema recurrente y crítico con las luminarias en la ciudad. Requiere atención prioritaria en términos de mantenimiento y reemplazo de equipos dañados.

**Luminaria o Proyector Deficiente:** Con 1349 incidentes, muestra una gran cantidad de proyectores y luminarias que no están funcionando correctamente. Puede necesitar revisiones técnicas más exhaustivas y frecuentes.

**Circuito Apagado:** 1276 incidentes sugieren problemas significativos con los circuitos eléctricos que alimentan las luminarias y proyectores. Este problema podría estar relacionado con fallos en la infraestructura eléctrica subyacente, que requiere una revisión y posibles mejoras.

**Proyector Apagado:** 731 incidentes de proyectores apagados indican problemas con estos dispositivos específicos, que pueden estar relacionados con fallos en el equipo o en la alimentación eléctrica.

**Inconveniente con Luminaria:** Con 524 incidentes, esta categoría podría incluir una variedad de problemas menores que, acumulados, afectan la calidad del servicio de iluminación pública.

### **Conclusión:**

Los datos indican que los problemas con luminarias y proyectores, tanto en términos de daño físico como de fallos operacionales, son prevalentes y requieren una estrategia integral de mantenimiento. Priorizar el reemplazo de luminarias dañadas y solucionar los problemas de circuitos apagados y proyectores defectuosos debería ser una prioridad para mejorar el servicio de alumbrado público y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

## **CONCLUSIONES FINALES**

### **1. Patrones de Solicitudes por Comunas y Meses:**

Ciudadela del Norte consistentemente presenta el mayor número de solicitudes, indicando una alta demanda de servicios y una posible concentración de problemas en infraestructura y alumbrado.

Rural y La Fuente también muestran un volumen significativo de solicitudes, destacando la importancia de atención en estas áreas.

La categoría "No Aplica" tiene una cantidad considerable de solicitudes, lo que sugiere la necesidad de mejorar la precisión en la categorización de datos.

## **2. Incremento Mensual:**

Hay un patrón general de incremento mensual en el número de solicitudes, alcanzando un pico notable en algunos meses, como agosto y noviembre. Esto puede ser debido a factores estacionales, campañas específicas o mejoras en los canales de reporte. La disminución en diciembre podría estar relacionada con factores estacionales, como las vacaciones, o una resolución efectiva de incidentes en los meses anteriores.

## **3. Principales Problemas Identificados:**

Luminaria Dañada y Circuito Apagado son las solicitudes más repetidas y críticas, destacando problemas recurrentes en el sistema de alumbrado público. Otros problemas frecuentes incluyen proyectores y luminarias deficientes, indicando la necesidad de un mantenimiento más riguroso y frecuente.

## **4. Incidentes en Geolumina:**

El software Geolumina muestra que los problemas más comunes se relacionan con luminarias dañadas, proyectores deficientes y circuitos apagados. Esto refuerza los datos de las solicitudes y subraya la importancia de una infraestructura eléctrica robusta y bien mantenida.

## **5. Necesidad de Mejorar la Categorización de Datos:**

La alta cantidad de solicitudes bajo "No Aplica" sugiere que muchos incidentes no están correctamente categorizados, lo que podría dificultar la gestión eficiente de los recursos. Mejorar la precisión en la clasificación de solicitudes permitirá una mejor gestión y priorización de problemas.

## **6. Implicaciones para la Gestión:**

**Planificación de Recursos:** Es crucial planificar adecuadamente los recursos humanos y materiales para manejar el volumen creciente de solicitudes, especialmente en las comunas con mayor demanda.

**Estrategia Integral de Mantenimiento:** Implementar una estrategia integral para el mantenimiento de luminarias y circuitos eléctricos, priorizando las áreas con más reportes de daños.

**Mejora de Infraestructuras:** Invertir en la mejora de infraestructuras, particularmente en las áreas rurales y comunas con alta demanda, para reducir la frecuencia de problemas.

**Monitoreo y Análisis Continuo:** Continuar monitoreando los datos y analizar las tendencias para anticipar y responder eficazmente a los picos de demanda.

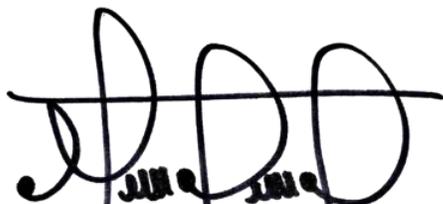
## **7. Recomendaciones:**

- **Priorización y Recursos:** Asignar recursos adicionales y priorizar la atención en Ciudadela del Norte, Rural, y La Fuente.
- **Picos de Actividad:** Identificar los picos de actividad en meses específicos (mayo, junio, noviembre y diciembre) sugiere la necesidad de preparar recursos adicionales para esos periodos, garantizando así una respuesta eficiente a las demandas ciudadanas.
- **Mejora de Clasificación:** Implementar un sistema más robusto para la clasificación de solicitudes y reducir la cantidad de "No Aplica".
- **Estrategia de Mantenimiento:** Desarrollar una estrategia integral de mantenimiento para abordar los problemas recurrentes de luminarias y circuitos.
- **Campañas de Concientización:** Realizar campañas para educar a los ciudadanos sobre cómo y cuándo reportar problemas, lo que puede ayudar a gestionar mejor los picos de solicitudes.
- **Revisión de Procesos:** Revisar y mejorar los procesos administrativos para hacer frente a las solicitudes de facturación y paz y salvo, que también representan una porción significativa de las demandas ciudadanas.
- **Estrategias de Comunicación y Participación:** Desarrollar campañas informativas y de participación ciudadana enfocadas en las comunas con mayor interacción para mejorar la relación con los ciudadanos y reducir el volumen de PQRSD mediante la prevención y resolución anticipada de problemas.
- **Capacitación del Personal:** Capacitar al personal del INVAMA en gestión de PQRSD, enfocándose en la eficiencia y calidad del servicio para mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos.
- **Monitoreo Continuo:** Implementar un sistema de monitoreo continuo para identificar rápidamente las tendencias en PQRSD y adaptar las estrategias de atención en tiempo real. Adicionalmente revisar y ajustar de acuerdo con las posibilidades humanas, técnicas y financieras la eficacia en la resolución de las

solicitudes para evitar las recurrencias en las solicitudes especialmente en la línea de WhatsApp.

La caracterización de los grupos de valor atendidos por el INVAMA, basada en los datos de PQRSD, permite una mejor comprensión de las necesidades ciudadanas y una actualización efectiva de la dimensión de direccionamiento estratégico. Este enfoque centrado en los datos asegura que el INVAMA pueda responder de manera más eficaz y proactiva a las demandas de los ciudadanos de Manizales.

Elaborado por,



**MIGUEL ÁNGEL OSPINA SALDAÑA**  
Profesional de Apoyo Unidad Técnica  
Contratista