



CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR
CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA | 3 |
| PROCESOS RESPONSABLES DE CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS | 4 |
| DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN: | 4 |
| PROCESOS MISIONALES: | 4 |
| DIRECCIÓN- GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL CIUDADANO: | 4 |
| OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN | 5 |
| GENERAL | 5 |
| ESPECIFICO | 5 |
| ALCANCE | 5 |
| TECNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 5 |
| VARIABLES | 5 |
| DEMOGRAFICAS | 5 |
| DE COMPORTAMIENTO | 6 |
| INTRINSECAS | 6 |
| GEOGRÁFICAS | 6 |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO 1 | 6 |
| ENCUESTA CARACTERIZACIÓN DE LOS AFILIADOS ACTIVOS DE CPSM 2021 | 6 |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO 2 | 9 |
| ENCUESTA CARACTERIZACIÓN PROGRAMAS Y SERVICIOS DE INTERES PARA EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y SUS ENTES DESCENTRALIZADOS | 9 |
| CONCLUSIONES GENERALES | 11 |
| ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE VALOR Y DE INTERES IDENTIFICADOS | 12 |
| GLOSARIO | 13 |
| CARACTERIZAR: | 13 |
| GRUPOS DE VALOR: | 13 |
| CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR: | 13 |
| GRUPOS DE INTERÉS: | 13 |

GRUPOS DE VALOR E INTERÉS:..... 13

PARTES INTERESADAS:..... 13

INTRODUCCIÓN

En el ejercicio de la caracterización de los grupos de valor, la CPSM como entidad descentralizada se enfoca especialmente en conocer y satisfacer las necesidades de los afiliados al régimen de cesantías retroactivas quienes son nuestros principales usuarios y otros grupos de intereses que indirectamente interactúan con el objetivo misional de la institución como los son los no afiliados a la entidad.

Por lo tanto, la CPSM en harás de mejorar el relacionamiento estratégico misional en servicio al ciudadano, ha ido mejorando respecto de sus canales de comunicación en especial los virtuales y añadiendo nuevas estrategias que permitan conocer más afondo nuestro usuario principal.

En el desarrollo de esta caracterización de los grupos de valor, se pudo interactuar y conocer de una forma más dinámica las necesidades e intereses que requieren ser satisfechas, por lo que durante el desarrollo de este documento se encontraran los resultados de las encuestas realizados a estos usuarios donde podemos visualizar y reconocer con más claridad donde se ubican dentro de la Administración Municipal y sus entes descentralizados, respondiendo a variables que nos permiten establecer de manera general, sus necesidades e intereses.

Finalmente encontraremos las conclusiones y/i recomendaciones en harás de establecer estrategias de mejora en los hallazgos encontrados, en pro de mejorar los servicios de la Entidad.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA

| | |
|---|--|
| <p>Afiliados activos al Régimen de retroactividad</p> | <p>Son afiliados a la CPSM provenientes de la Administración Municipal y sus Entes Descentralizados, correspondientes a la fecha en un aproximados de 306 afiliados activos.</p> |
| <p>Funcionarios públicos de la Administración Municipal y sus Entes descentralizados</p> | <p>En general, incluyen afiliados y no afiliados al régimen de cesantías Retroactivas.</p> |

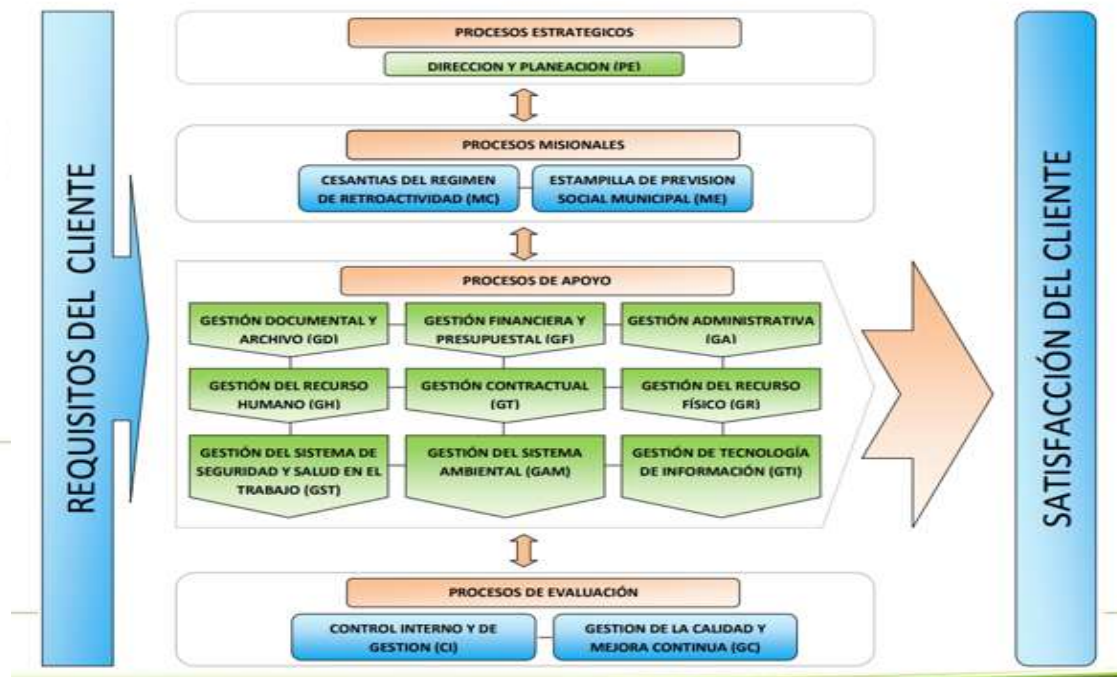
PROCESOS RESPONSABLES DE CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN: A cargo del proceso de Dirección y Planeación. Este proceso lidera el ejercicio de caracterización de grupos de valor y partes interesadas, define los objetivos de esta caracterización, orienta a las dependencias en la aplicación de la metodología y consolida los resultados.

PROCESOS MISIONALES: A cargo del proceso Misionales. Estos procesos garantizan la actualización de información de la oferta institucional y la caracterización específica de los grupos de valor y partes interesadas con los que tienen relación. Para ello, deben usar la información que tienen disponible en sus registros administrativos y sistemas de información, así como encuestas, entrevistas y demás recursos necesarios para realizar la caracterización.

DIRECCIÓN- GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL CIUDADANO: A cargo de la Dirección- Gestión de Calidad y servicio al Ciudadana. Este proceso realiza la caracterización general de los grupos de valor y partes interesadas, con base en la información generada a través de los canales de atención

MAPA DE PROCESOS ACTUAL CPSM



OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN

GENERAL

Identificar las características y particularidades de la población usuaria activa que se encuentre afiliada al Régimen de retroactividad de Cesantías perteneciente a la Administración Municipal de Bucaramanga y sus Entes Descentralizados con el fin de conocer sus necesidades e intereses.

ESPECIFICO

- Identificar los grupos de interés que hacen uso del servicio del régimen de retroactividad de cesantías de la CPSM
- Identificar las características sociodemográficas que tienen los grupos de valor e interés que interactúan con la CPSM
- Conocer sus necesidades e intereses particulares
- Fortalecer canales de comunicación, interacción y participación de los afiliados activos al régimen de retroactividad de cesantías de la CPSM.

ALCANCE

Este ejercicio de “caracterización”, pretende identificar las características principales de nuestros afiliados a la Caja de Previsión Municipal de Bucaramanga y otros grupos de interés relacionados a la Administración Municipal y sus Entes descentralizados, de esta forma se obtendrá información relevante que nos permitan identificar las acciones de mejora a nuestros planes y proyectos a largo plazo.

TECNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La caracterización de los usuarios de la Caja de Previsión Municipal de Bucaramanga y grupos de interés está sustentada en el análisis de información que se generó a través de encuestas, datos internos, entre otros. Se realizaron 2 encuestas importantes con el fin de determinar ciertas características.

- (1) Una encuesta encaminada a caracterizar *solo* los afiliados activos de la Entidad con una participación de 98 afiliados de los 306 afiliados activos en esa fecha.
- (1) Una encuesta dirigida a *todos* los funcionarios públicos de la Administración Municipal y Entes Descentralizados con la participación de 116 funcionarios.

En total se contó con 214 registros, a los cuales se les realizó revisión y análisis. La información que se obtiene es directamente de la fuente.

VARIABLES

DEMOGRAFICAS

Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

DE COMPORTAMIENTO

Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

INTRINSECAS

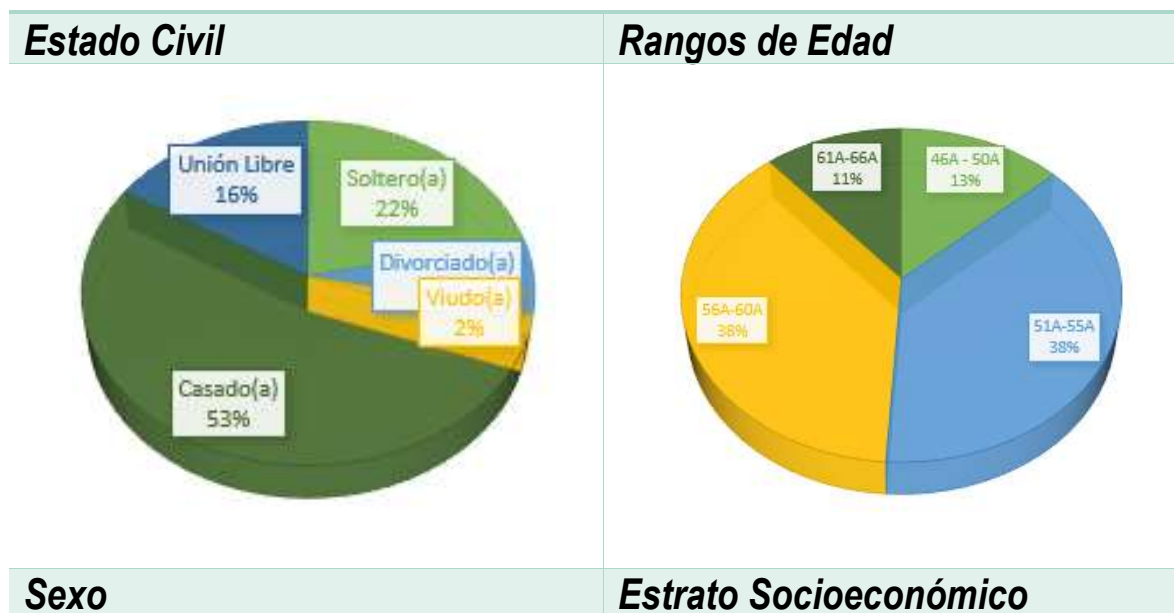
Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.

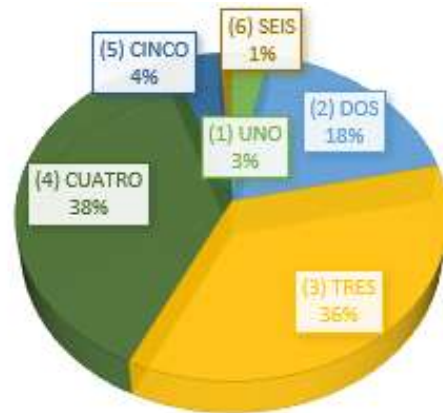
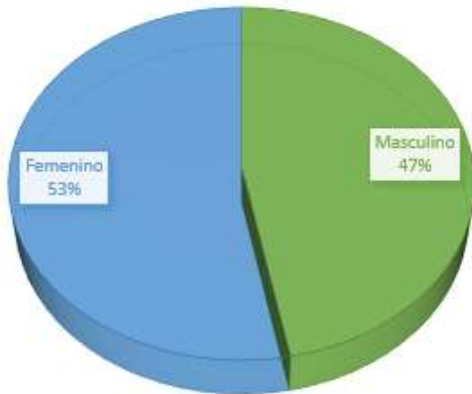
GEOGRÁFICAS

Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización.

RESULTADOS DEL EJERCICIO 1

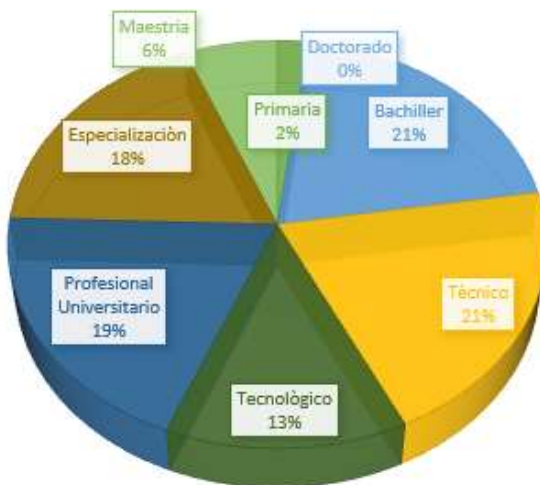
ENCUESTA CARACTERIZACIÓN DE LOS AFILIADOS ACTIVOS DE CPSM 2021





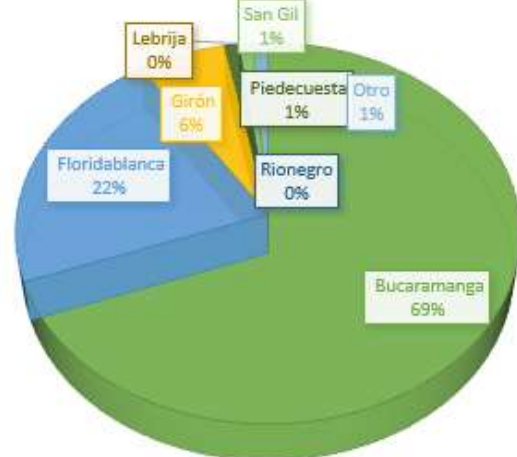
Nivel de Educación

Sus hábitos



Donde Trabaja

Ciudad donde vive



Considera que es confiable la CPSM en el manejo de los recursos



Que otros servicios le gustaría que la CPSM prestará.



Tiene claro cual es el objeto social de la CPSM

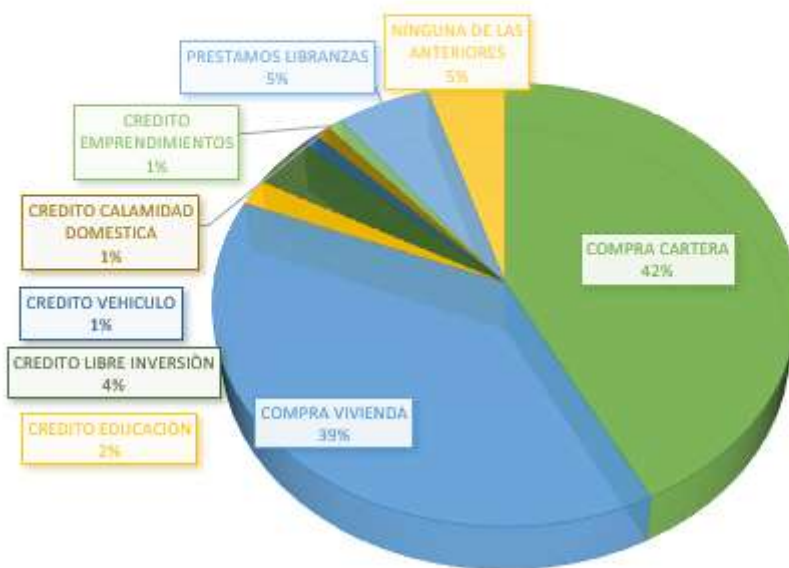


RESULTADOS DEL EJERCICIO 2

ENCUESTA CARACTERIZACIÓN PROGRAMAS Y SERVICIOS DE INTERES PARA EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y SUS ENTES DESCENTRALIZADOS

En una Segunda encuesta llamada **Caracterización de programas y servicios de interés para los Empleados Públicos de la Administración Municipal y sus Entes descentralizados** aplicada a TODOS los afiliados y demás funcionarios no afiliados de la CPSM entendiéndose como aquellos que se encuentran con vínculo laboral en la Administración Municipal y sus Entes Descentralizados, se realizaron las siguientes preguntas para conocer más sobre sus necesidades e intereses.

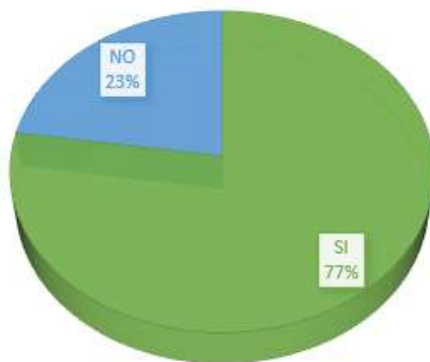
¿QUE SERVICIO CONSIDERARIA UTILIZAR, SI DENTRO DEL PORTAFOLIO ACTUAL DE LA CPSM ENCONTRARÀ LOS SIGTES SERVICIOS?



DESGLOSE DE MAYOR A MENOR POR PORCENTAJE %

| | | |
|-----------------------------|-----|----|
| COMPRA CARTERA | 45% | 45 |
| COMPRA VIVIENDA | 41% | 41 |
| CREDITO EDUCACIÓN | 2% | 2 |
| CREDITO LIBRE INVERSIÓN | 4% | 4 |
| CREDITO VEHICULO | 1% | 1 |
| CREDITO CALAMIDAD DOMESTICA | 1% | 1 |
| CREDITO EMPRENDIMIENTOS | 1% | 1 |
| PRESTAMOS LIBRANZAS | 6% | 6 |
| NINGUNA DE LAS ANTERIORES | 5% | 5 |

¿ESTARIA DE ACUERDO EN QUE LA CPSM, PRESTE OTROS SERVICIOS A USUARIOS QUE NO SE ENCUENTRAN DENTRO DEL REGIMEN DE CESANTIAS DE RETROACTIVIDAD?



**¿ESTARIA INTERESADOS EN QUE LA CPSM
PRESTE OTRO TIPO DE SERVICIOS, A PARTE DEL
PAGO DE CESANTIAS EN EL REGIMEN DE
RETROACTIVIDAD?**



CONCLUSIONES GENERALES

- Se debe seguir incentivando el uso de este medio virtuales para la comunicación entre los grupos de valor e interés y la Entidad.
- Algunos de los encuestados no reconocen el objeto social de la Entidad, ya que en muchas ocasiones se puede evidenciar en el tipo de correspondencia y requerimientos que los ciudadanos allegan a la Entidad, toda vez que muchas de estas tienen que ser remitidas por competencia a otras entidades.
- Es necesario implementar estrategias para buscar alternativas de comunicación y satisfacción de necesidades de información, que no impliquen exclusivamente el uso de medios digitales.
- Generar estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en los diferentes canales de atención.

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE VALOR Y DE INTERES IDENTIFICADOS

| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | ADOPCIÓN DEL SERVICIO TI |
|--|--|
| <p>Página Web Institucional: https://www.cpsmbga.gov.co</p> <p>Redes sociales: https://twitter.com/cpsm_bga</p> <p>Correo: contactenos@cpsm.gov.co</p> <p>PQRSD: https://www.cpsmbga.gov.co/pqrwebcpsm/registro/RegistroPqr.php</p> <p>Celular y whatsapp: +573212173937</p> <p>Chat pagina Web: https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/</p> <p>Encuestas</p> | <p>Estrategia: Incentivar el uso, apropiación y aprovechamiento de las TI relacionadas con la interacción entre la CPSM y los grupos de valor.</p> <p>Objetivo: Fortalecer las competencias en TI a través del uso y aprovechamiento de los diferentes canales digitales virtuales habilitados por la CPSM como instrumentos de comunicación, interacción y publicación de contenidos de interés para los diferentes grupos objetivo, manteniendo atributos de accesibilidad, usabilidad y navegabilidad para proveer información.</p> |

GLOSARIO

CARACTERIZAR: hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o partes interesadas, 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.

GRUPOS DE VALOR: cualquier organización, grupo o individuo que pueda ser afectado de manera directa por las actividades en el área de influencia de la Caja de Previsión Municipal de Bucaramanga.

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR: se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios respondan a éstas. (DAFP,2020, p.10).

GRUPOS DE INTERÉS: son grupos de personas con los cuáles interactúa la Caja de Previsión Municipal de Bucaramanga, se ven afectados de manera directa.

GRUPOS DE VALOR E INTERÉS: los grupos de valor e interés fueron identificados teniendo en cuenta el único servicio que tiene actualmente la Caja de previsión Municipal de Bucaramanga, el cual es la administración del Régimen de cesantías retroactivas de los empleados de la administración Municipal de Bucaramanga y sus Entes descentralizados, incluidos los organismos de control Municipal.

PARTES INTERESADAS: Ciudadanos que interactúan a través de los canales de atención, pero que no se pueden clasificar como grupo de valor, y otros actores que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la CPSM.

Se firma a los 05 del mes de noviembre de 2021



SERGIO ANTONIO PLATA GONZALEZ
Director General