ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA	**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**	**CÓDIGO**: GDO-FO-028
	SOLICITUDES NOVIEMBRE 2023	**FECHA DE ELABORACIÓN** 18- 12- 2023

INFORME DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

NOVIEMBRE 2023

El propósito de este informe es documentar los datos estadísticos relativos a la correspondencia recibida en el área metropolitana de Bucaramanga (AMB) durante el mes de noviembre de 2023, centrándose en las solicitudes catastrales. Los datos recopilados durante este período desempeñan un papel crucial en la evaluación de la efectividad y eficiencia de la gestión de dichas solicitudes, permitiendo analizar los patrones y tendencias que han definido este aspecto de nuestras operaciones.

Durante el mes de noviembre de 2023, se registró una marcada demanda de servicios catastrales en el área metropolitana de Bucaramanga (AMB), evidenciada por la recepción de un total de 585 solicitudes. Este dato refleja una creciente conciencia ciudadana acerca de la importancia de mantener actualizados los registros catastrales, posiblemente impulsada por cambios en la propiedad, construcciones y otras actividades relacionadas con el uso del suelo.

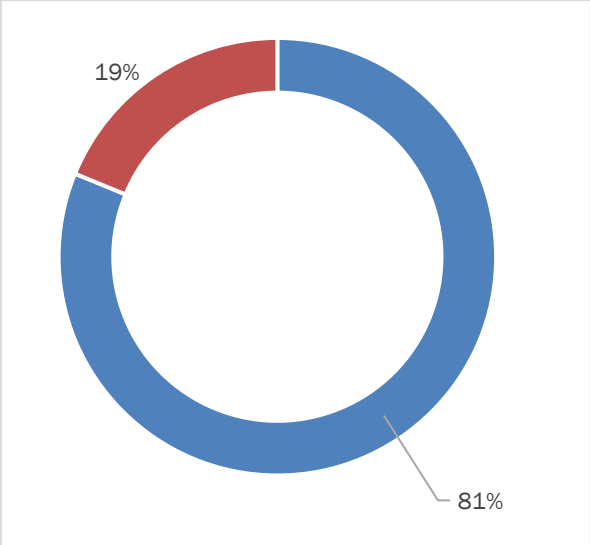


Gráfico 1. *Porcentaje solicitudes activas y cerradas.*

Un hallazgo clave revela que el 81% de las solicitudes catastrales permanecen activas, subrayando la persistencia y complejidad de los procesos asociados. Esta proporción resalta la necesidad de revisar minuciosamente los procedimientos y tiempos de respuesta, además de la importancia de implementar estrategias para agilizar la conclusión de las solicitudes sin comprometer la calidad de la información catastral.

Sin embargo, este alto volumen de solicitudes activas también plantea desafíos potenciales en la capacidad de respuesta de las entidades encargadas de la gestión catastral.

Es esencial evaluar y optimizar los recursos disponibles, así como considerar posibles mejoras en los procesos para garantizar una atención eficiente y oportuna a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Desde una perspectiva más amplia, el análisis de estos datos adquiere relevancia para la planificación urbana en la región. La identificación de patrones y tendencias permite

anticipar cambios en la estructura urbana, señalar áreas de desarrollo potencial y mejorar la toma de decisiones en la asignación de recursos para proyectos de infraestructura y desarrollo urbano.

Ante este panorama, también se hace evidente la necesidad de implementar estrategias de comunicación efectivas. La complejidad de las solicitudes catastrales y su alto volumen sugieren la importancia de informar a los ciudadanos sobre los procesos, requisitos y beneficios asociados con la gestión catastral. Este enfoque puede contribuir significativamente a reducir posibles barreras y mejorar la colaboración entre los ciudadanos y las entidades responsables.

DISTRIBUCIÓN POR MEDIOS DE RECEPCIÓN

La gráfica representa la diversidad de medios a través de los cuales las personas enviaron sus solicitudes catastrales durante el mes de NOVIEMBRE de 2023. Es importante destacar que se utilizaron cinco canales distintos para acceder a esta información: Correo Electrónico, Correo postal, Atención Presencial y el Sitio Web de la entidad. La gráfica representa la distribución correspondiente:

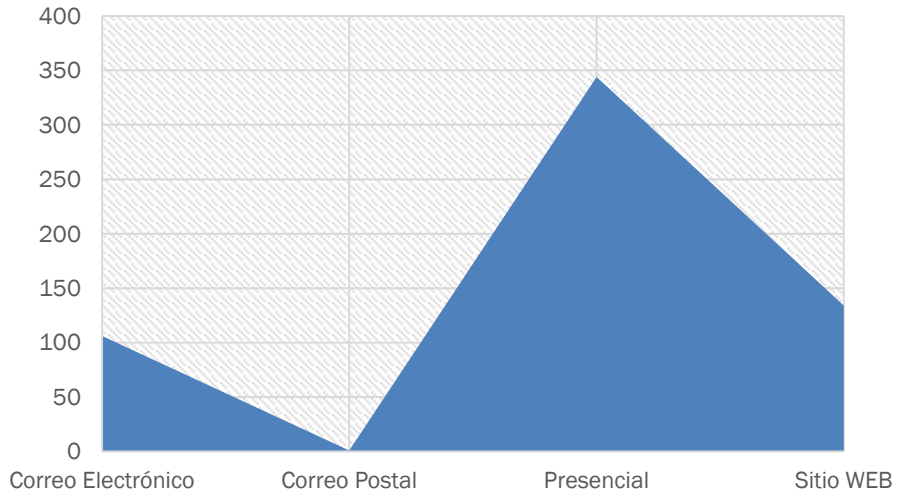


Gráfico 2. *Distribución por medios de recepción – solicitudes NOVIEMBRE 2023*

El análisis de los datos sobre la diversidad de medios utilizados para el envío de solicitudes catastrales durante el mes de noviembre de 2023 revela patrones significativos en los canales de comunicación preferidos por los ciudadanos. Los datos muestran que se utilizaron cinco canales distintos para acceder a estos servicios: Correo Electrónico, Correo Postal, Atención Presencial y el Sitio Web de la entidad. A continuación, se presenta un análisis detallado:

- **Atención Presencial Predominante:**

El canal de Atención Presencial destaca como el medio más utilizado, representando el 58.8% del total de solicitudes recibidas. Este hallazgo sugiere que una proporción

significativa de los ciudadanos prefiere el contacto directo al realizar sus gestiones catastrales. Este fenómeno puede atribuirse a la necesidad de clarificaciones inmediatas, orientación personalizada o a la comodidad percibida al interactuar directamente con los funcionarios encargados.

2. Importancia del Correo Electrónico:

El Correo Electrónico se posiciona como el segundo canal más utilizado, con un total de 106 solicitudes. Aunque representa una proporción menor en comparación con la Atención Presencial, su relevancia radica en la practicidad y rapidez que ofrece. Este canal puede ser preferido por aquellos ciudadanos que buscan una vía eficiente y ágil para el envío de sus solicitudes catastrales.

3. Baja Utilización del Correo Postal:

Contrariamente, el Correo Postal muestra una utilización mínima, con solo 1 solicitud registrada. Este bajo número podría indicar una disminución en la preferencia de los ciudadanos por métodos tradicionales y más lentos de comunicación. Sin embargo, es importante considerar factores adicionales, como la disponibilidad de servicios postales y la comodidad percibida por los solicitantes.

4. Relevancia del Sitio Web:

El Sitio Web de la entidad también desempeña un papel significativo, registrando 134 solicitudes. Este canal se destaca como una opción intermedia entre la atención presencial y las formas electrónicas de comunicación. La cantidad de solicitudes a través del sitio web sugiere que existe una demanda considerable de servicios en línea, posiblemente impulsada por la conveniencia y accesibilidad que ofrece la plataforma web.

En conclusión, el análisis detallado de los datos relativos a las solicitudes catastrales en el área metropolitana de Bucaramanga durante noviembre de 2023 presenta una panorámica esclarecedora sobre la dinámica y las preferencias de los ciudadanos en la gestión catastral. La alta demanda de servicios catastrales, evidenciada por las 585 solicitudes recibidas, resalta la importancia de mantener actualizados los registros y refleja una creciente conciencia ciudadana sobre la relevancia de estos procesos. Además, la distribución de las solicitudes según los canales de comunicación revela una preferencia marcada por la Atención Presencial, seguida por el Correo Electrónico y el Sitio Web, mientras que el Correo Postal experimenta una baja utilización. Estos hallazgos apuntan hacia la necesidad de adaptar estrategias para optimizar la atención al ciudadano, mejorar la eficiencia en los canales más utilizados y explorar oportunidades para fortalecer la presencia en línea, contribuyendo así a una gestión catastral más eficaz y alineada con las expectativas y necesidades de la comunidad.