

## CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y CIUDADANÍAS

Área Metropolitana del Valle de Aburrá



@areametropol

[www.metropol.gov.co](http://www.metropol.gov.co)

Carrera 53 # 40 A - 31  (57-4) 604 3856000

## Contenido

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD</b>	<b>4</b>
2.1	¿Quiénes somos?	4
2.2	Misión	5
2.3	Visión 2030	5
2.4	Principios	5
2.5	Valores	6
2.6	Política de Calidad	6
<b>3</b>	<b>PORTAFOLIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS.</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN</b>	<b>19</b>
4.1	Variables contempladas en la caracterización y resultados	19
<b>5</b>	<b>PRIORIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>20</b>
<b>6</b>	<b>CIFRAS RELEVANTES</b>	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>GRUPOS DE VALOR</b>	<b>24</b>



## 1 Introducción

El Departamento Administrativo de la Función Pública ha desarrollado un proceso integral de identificación de sus grupos de valor y ciudadanías, a través de ejercicios de caracterización que permitieron reconocer las particularidades de aquellos actores con los que interactúa en el desarrollo de sus funciones. Esta metodología, aplicada en el contexto del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, busca fortalecer las relaciones entre las instituciones públicas y la sociedad, abordando las necesidades específicas de la academia.

Este documento es un compromiso con la construcción de confianza pública, entendida como una relación colaborativa entre los diferentes actores de la institucionalidad pública y la ciudadanía. El enfoque de confianza en el Valle de Aburrá tiene como objetivo equilibrar las expectativas ciudadanas con las responsabilidades de las entidades públicas que operan en la región. La adopción de un enfoque de Estado abierto por parte del Área Metropolitana del Valle de Aburrá exige que las entidades públicas conozcan y comprendan a sus grupos de valor, sus particularidades y necesidades, para garantizar que estos puedan acceder y beneficiarse de los bienes y servicios del Estado.

La caracterización de estos grupos de valor en el Área Metropolitana se convierte así en un punto de partida esencial para mejorar la interacción entre el ciudadano y el Estado. De esta manera, se facilita el acceso a la información, la realización de trámites, la posibilidad de ejercer control social, la rendición de cuentas y la participación activa en la gestión pública. Esto se alinea con las políticas de participación ciudadana, transparencia, integridad y servicio al ciudadano que se implementan a nivel local.

Este documento de caracterización, estructurado en cinco secciones, detalla la identidad y alcance de la iniciativa, los objetivos que se pretenden lograr, las variables incluidas en el análisis, los resultados obtenidos y una descripción de los grupos de valor caracterizados en el contexto del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31  (57-4) 604 3856000

## 2 Presentación de la Entidad

### 2.1 ¿Quiénes somos?

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá es una entidad administrativa de derecho público que asocia a los 10 municipios que conforman el Valle de Aburrá: Medellín es la ciudad núcleo, alrededor de la cual están conurbados los municipios de Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Itagüí, Sabaneta, Envigado, La Estrella y Caldas; vinculados entre sí por dinámicas e interrelaciones territoriales, ambientales, económicas, sociales, demográficas, culturales y tecnológicas que para la programación y coordinación de su desarrollo sustentable, desarrollo humano, ordenamiento territorial y racional prestación de servicios públicos requieren un ente coordinador.

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá actúa como autoridad de transporte público metropolitano y autoridad ambiental urbana. También funge como ente articulador planificador y de coordinación territorial, además de ser ente articulador en seguridad y convivencia.

El Área Metropolitana se presenta como un esquema asociativo territorial que permite promover y liderar el impulso de estrategias de desarrollo eficaces y de procesos regionales sólidos a partir de la gobernanza, con la participación del sector privado, la universidad y los actores organizados, generando alianzas entre instituciones y organizaciones que promueven el ordenamiento territorial equitativo. La Junta Metropolitana la conforman, entre otros, los 10 alcaldes del Valle de Aburrá y la preside el Alcalde del Distrito de Ciencia y Tecnología de Medellín, ciudad núcleo. Esto permite sumar esfuerzos y voluntades, y generar sinergias para crecer de manera articulada y equitativa.

#### En sus funciones principales se encuentran:

- Programar y coordinar el desarrollo armónico, integrado y sustentable de los municipios que la conforman; recogiendo los elementos relacionados con el desarrollo humano integral y con el ordenamiento y planeación territorial, el desarrollo económico y la gestión social.
- Liderar la construcción de infraestructura metropolitana de espacios públicos y equipamientos de carácter social, la vivienda y su entorno.



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31  (57-4) 604 3856000

- Ser autoridad y articulador de la calidad ambiental y el desarrollo sostenible abarcando asuntos del cuidado y protección, la gestión, la vigilancia y el control ambiental y de gestión del riesgo.
- Ser ente articulador del transporte público metropolitano como autoridad de movilidad; fomentar este transporte y otras alternativas de movilidad, el ordenamiento logístico, la seguridad vial y conectividad regional.
- Ser articulador de seguridad y convivencia gracias a las capacidades técnicas y tecnológicas del territorio

## 2.2 Misión

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá, es una Entidad de orden administrativo, enmarcada en los esquemas asociativos, que busca liderar el desarrollo sostenible y equitativo del territorio, mediante acciones articuladas y concertadas con los entes municipales para la planificación del ordenamiento territorial y ambiental de la región, la racionalización en la prestación de los servicios públicos, la ejecución de obras de interés común, el ejercicio de la autoridad ambiental urbana y en movilidad, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de toda la población.

## 2.3 Visión 2030

Para el año 2030, el Área Metropolitana del Valle de Aburra, será reconocida en el ámbito nacional e internacional, por actores institucionales, académicos, empresariales y ciudadanos, como una Entidad pública sólida y efectiva en el cumplimiento de su misión, que de acuerdo a las realidades del territorio metropolitano, planifica y desarrolla una gestión con altos estándares de calidad en el cumplimiento de la normatividad vigente, así como en la atención y respuesta oportuna a la ciudadanía, utilizando diferentes medios, evaluando y cualificando su práctica continuamente, para lograr una gobernanza metropolitana.

## 2.4 Principios

- Bienestar del Talento Humano
- Productividad y trabajo en equipo
- Investigación, innovación y desarrollo
- Respeto de la autonomía municipal
- Concertación



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31  (57-4) 604 3856000

## 2.5 Valores

- Solidaridad
- Diálogo
- Igualdad
- Honestidad
- Responsabilidad

## 2.6 Política de Calidad

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá tiene como política de calidad satisfacer a sus usuarios en cuanto a:

- a) Atención y orientación en forma clara y oportuna y efectividad en los trámites.
- b) Efectividad en la inversión pública.
- c) Mejoramiento de la calidad ambiental y movilidad.
- d) Gestión efectiva de la autoridad ambiental y de la gestión social.
- e) Gestión institucional oportuna.

Contando para ello con:

- a) Eficiente atención al usuario.
- b) Efectividad en la ejecución presupuestal
- c) Efectiva coordinación, articulación y gestión del territorio.
- d) Articulación interinstitucional.
- e) Eficiente sistema de información básica metropolitana
- f) Talento humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos.
- g) Aplicación de la Política de Gestión y Compensación de Emisiones de Gases Efecto Invernadero –GEI- corporativas.



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31  (57-4) 604 3856000

### 3 Portafolio de trámites y servicios.

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
Permiso o Autorización para Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados	Establecer las condiciones mínimas que se deben cumplir cuando se requiera talar, trasplantar, reubicar o podar árboles aislados, bien sean árboles, arbustos o palmas, localizados en centros urbanos.	Trámite	Subdirección Ambiental
Certificación Ambiental para la Habilitación de los Centros de Diagnóstico Automotor	Establecer las condiciones que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor y obtener la certificación en materia de revisión para realizar la medición de emisiones contaminantes de los vehículos automotores.	Trámite	Subdirección Ambiental
Registro del Libro de Operaciones Forestales	Es un instrumento de control y fuente de información del sector forestal primario y aplica para las empresas de transformación primaria de productos forestales, las de transformación secundaria de productos forestales o de productos terminados	Trámite	Subdirección Ambiental
Licencia Ambiental	Es un instrumento legal, mediante el cual se establecen las condiciones mínimas que se deben cumplir para la ejecución de un proyecto, obra o actividad, que, de acuerdo	Trámite	Subdirección Ambiental



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31  (57-4) 604 3856000

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
	con la ley y los reglamentos.		
Permiso de Prospección y Exploración de Aguas Subterráneas	Establece las condiciones mínimas que deben cumplir las personas para la prospección y exploración que incluye perforaciones de prueba en busca de aguas subterráneas.	Trámite	Subdirección Ambiental
Concesión de Aguas Subterráneas	Establece las condiciones mínimas que deben cumplir las personas naturales o jurídicas y las entidades gubernamentales que deseen aprovechar las aguas subterráneas para usos diferentes de aquellos que se ejercen por ministerios de la ley.	Trámite	Subdirección Ambiental
Concesión de Aguas Superficiales	Establece las condiciones mínimas que deben cumplir las personas naturales o jurídicas y las entidades gubernamentales para obtener el derecho al aprovechamiento de las aguas superficiales.	Trámite	Subdirección Ambiental

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
Permiso de Emisión Atmosférica para Fuentes Fijas	Establecer las condiciones mínimas que se deben cumplir, dentro de los límites permisibles establecidos en las normas ambientales vigentes, para realizar emisiones al aire, para lo cual se deberá dirigir una solicitud ante el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.	Trámite	Subdirección Ambiental
Salvoconducto Único Nacional para la Movilización de Especímenes de la Diversidad Biológica	Toda persona natural o jurídica, pública o privada que pretenda movilizar productos de la diversidad biológica en primer grado de transformación cuya obtención este amparada por acto administrativo otorgado por la Autoridad Ambiental competente deberá obtener el Salvoconducto Único Nacional.	Trámite	Subdirección Ambiental
Permiso de Vertimiento a Cuerpos de Agua	Establecer las condiciones mínimas que deben cumplir las personas naturales o jurídicas, que ejercen las actividades industriales, comerciales o de servicios que generen vertimientos de aguas residuales no domésticas - ARnD- y domesticas a las aguas superficiales y marina.	Trámite	Subdirección Ambiental

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
Permiso de Estudio para la Recolección de Especímenes de Especies Silvestres de la Diversidad Biológica con fines de Elaboración de Estudios Ambientales	Es la autorización previa que otorga el Área Metropolitana del Valle de Aburrá como Autoridad Ambiental Urbana competente para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica.	Trámite	Subdirección Ambiental
Permiso Comercialización, Transformación, y/o Taxidermia de Productos de la Fauna Silvestre	Es la autorización previa que otorga el Área Metropolitana del Valle de Aburrá como Autoridad Ambiental Urbana competente en los diez municipios que conforman su jurisdicción, a todo acto dirigido a las actividades relacionadas con la caza de especímenes de la fauna silvestre.	Trámite	Subdirección Ambiental
Permiso de Estudio con fines de Investigación Científica en Diversidad Biológica	De manera previa para adelantar un proyecto de investigación científica en diversidad biológica con fines comerciales, industriales o de prospección biológica, que involucre alguna o todas las actividades de colecta, recolecta, captura, caza, pesca, manipulación del recurso biológico y su movilización en el territorio nacional.	Trámite	Subdirección Ambiental

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
Permiso de Recolección de Especímenes de la Diversidad Biológica con fines de Investigación Científica No Comercial.	Toda persona, natural o jurídica que pretenda: recolectar especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica.	Trámite	Subdirección Ambiental
Expedición Certificados de Exportación o Importación Productos de la Diversidad Biológica No Listados en los Apéndices Cites (Resolución 1367 de 2000)	Certificación que se expide según la resolución 1367 de 2000 para los procesos de importación y exportación de productos forestales en segundo grado de transformación, flor cortada, follaje y demás productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural.	Trámite	Subdirección Ambiental
Reconocimiento a Empresas Forestales	Reconocimiento que otorga la autoridad ambiental a aquellas empresas forestales que voluntariamente y de acuerdo con un sistema de verificación y calificación, demuestran sostenibilidad ambiental del recurso forestal al realizar acciones que van más allá del solo cumplimiento de la norma.	Trámite	Subdirección Ambiental

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
Certificación Ambiental para la Desintegración Vehicular	Condiciones y requisitos ambientales que las Entidades Desintegradoras o Centros de Tratamiento de -Vehículos al Final de su Vida Útil-, deben cumplir, para obtener la certificación ambiental en la cual se autorice la actividad de desintegración vehicular.	Trámite	Subdirección Ambiental
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en Control, Conservación y Mejoramiento del Medio Ambiente para obtener descuento en el Impuesto Sobre la Renta	Las personas jurídicas que realicen directamente inversiones en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente, tendrán derecho a descontar de su impuesto sobre la renta a cargo el 25% de las inversiones que hayan realizado en el respectivo año gravable.	Trámite	Subdirección Ambiental
Permiso Ambiental para Jardines Botánicos	Es el permiso expedido por la autoridad ambiental para espacios con colecciones de plantas vivas científicamente organizadas, donde se deben ejecutar programas permanentes de investigación básica y aplicada, de conservación in situ y ex situ y de educación	Trámite	Subdirección Ambiental

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
Expedición certificada de disponibilidad para vehículos nuevos o usados de Transporte Público Colectivo Metropolitano / Transporte Masivo.	Trámite que se realiza previo a la vinculación de un vehículo de transporte público colectivo o masivo nuevo o usado, en el cual se cambia de estado la capacidad de una empresa transportadora.	Trámite	Subdirección de Transporte
Expedición, renovación, duplicado o cancelación de la tarjeta de operación (TO) de vehículos de Transporte Público Colectivo Metropolitano y/o Transporte Masivo.	Es el documento único que autoriza a un vehículo automotor para prestar el servicio público de transporte de pasajeros bajo la responsabilidad de una empresa de transporte, de acuerdo con los servicios autorizados.	Trámite	Subdirección de Transporte
Vinculación de vehículos de Transporte Público Colectivo Metropolitano y/o Masivo.	La vinculación de un vehículo de una empresa de transporte público es el ingreso de éste del parque automotor de dicha empresa. Las Secretarías de Tránsito y Transporte del Valle de Aburrá, a excepción del Municipio de Envigado.	Trámite	Subdirección de Transporte
Desvinculación de vehículos de Transporte Público Colectivo Metropolitano y/o Masivo.	La desvinculación de un vehículo de una empresa de transporte público es la salida de éste del parque automotor de dicha empresa.	Trámite	Subdirección de Transporte

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
Habilitación de Empresas de Transporte	Las empresas legalmente constituidas, interesadas en prestar el Servicio Público de Transporte Terrestre Colectivo de Pasajeros en el radio de acción Metropolitano, Distrital y Municipal deberán solicitar y obtener habilitación para operar.	Trámite	Subdirección de Transporte
Englobe o desenglobe de dos o más predios	Consiste en el registro de las modificaciones que ocurran en los linderos de los predios ya sea por una acción de agregación (englobe) o segregación (desenglobe) sin estar condicionado al cambio de propietario o poseedor.	Trámite	Gestión Catastral
Autoestimación del Avalúo Catastral	Derecho que tiene todo propietario o poseedor de predios de presentar ante la correspondiente autoridad catastral la estimación del valor de su inmueble o mejora. Dicha estimación no podrá ser inferior al avalúo catastral vigente.	Trámite	Gestión Catastral
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	Corresponde a la actualización del nombre y documento de él (los) propietario(s) de un predio o una mejora en las bases catastrales, conforme a los cambios que se presentan en la propiedad o posesión del predio o mejora	Trámite	Gestión Catastral

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
	tomando como base los documentos justificativos de dominio.		
Certificado cabida y linderos para predios en sucesión sin fines registrales	Documento gráfico georreferenciado por medio del cual la autoridad catastral hace constar el área de terreno y los linderos de un predio inscrito en la base de datos catastral, previa verificación de la descripción de linderos contenidos en los títulos de dominio y de acuerdo con la realidad física del predio en sucesión.	Trámite	Gestión Catastral
Certificado cabida y linderos para predios en posesión sin fines registrales	Documento gráfico georreferenciado por medio del cual la autoridad catastral hace constar el área de terreno y los linderos de un predio inscrito en la base de datos catastral, previa verificación de la descripción de linderos contenidos en los títulos de dominio y de acuerdo con la realidad física del predio en posesión.	Trámite	Gestión Catastral

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
Certificado plano predial catastral	Es un documento gráfico georreferenciado en el que se consigna la información básica de un predio como propietario(s), número de matrícula inmobiliaria, número predial y la referente al área, linderos, colindantes y mutaciones de un predio.	Trámite	Gestión Catastral
Expedición de planos	Expedición de planos, aerofotografías, archivos gráficos digitales y archivos alfanuméricos de predios.	Trámite	Gestión Catastral
Ficha predial	Documento análogo o digital en el cual se consigna la información correspondiente a cada uno de los predios de la unidad orgánica catastral según el modelo que determine el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC).	Trámite	Gestión Catastral
Incorporación de reglamento de propiedad horizontal (RPH)	Consiste en la inscripción o cancelación en las bases de datos catastrales de las edificaciones (total o parcial) de un predio, producto de nuevas construcciones, demolición de estas o cambio de destino económico de los predios.	Trámite	Gestión Catastral

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
Inscripción de predio o mejora	Consiste en la inscripción en las bases de datos catastrales que ocurran como consecuencia de la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declarados u omitidos durante la formación catastral o la actualización de la formación catastral.	Trámite	Gestión Catastral
Nuevas construcciones, edificaciones o demoliciones	Las que ocurran en los predios por nuevas construcciones o edificaciones, demoliciones, y modificación de las condiciones y características constructivas también los cambios que se presenten respecto del destino económico de los predios.	Trámite	Gestión Catastral
Rectificación de áreas y linderos con efectos registrales	Consiste en corregir la información relacionada con el área de terreno de un inmueble de acuerdo con la verificación de títulos en terreno.	Trámite	Gestión Catastral
Revisión de avalúo catastral de un predio	Verificación del valor catastral determinado para un predio o mejora, que se estableció mediante un proceso catastral, acorde con las características y condiciones de la propiedad inmueble.	Trámite	Gestión Catastral

Nombre	Descripción	Proceso	Dependencia
Consulta de expedientes usuarios	Persona natural o jurídica que argumenta el motivo de la consulta y los fines del servicio en los que será utilizada.	Servicio	Subdirección Ambiental
Entrega voluntaria de fauna silvestre	El Área Metropolitana del Valle de Aburrá en su labor de conservación y servicio de la fauna silvestre tiene habilitado el centro de atención y valoración a la fauna silvestre -CAV.	Servicio	Subdirección Ambiental
EnCicla	Sistema de bicicletas públicas del Valle de Aburrá. Servicio gratuito con una red de más de 140 ciclo estaciones distribuidas en todo el territorio y un parque de más de 1000 bicicletas.	Servicio	Subdirección Transporte
SIATA	Identificación y pronóstico de la ocurrencia de fenómenos naturales y antrópicos que alteren las condiciones ambientales de la región o que puedan generar riesgos a la población.	Servicio	Subdirección Ambiental
Parque de las aguas	Centro recreativo con atracciones acuáticas al aire libre y actividades de educación ambiental.	Servicio	Subdirección de Desarrollo Social

## 4 Objetivo de la Caracterización

Identificar los grupos de valor del Área Metropolitana del Valle de Aburrá impactados con los Productos, Trámites y Servicios, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad de estos.

### 4.1 Variables contempladas en la caracterización y resultados

La presente caracterización tendrá en cuenta las siguientes variables establecidas en la versión número 5 de la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de noviembre de 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

- **Geográficas:** se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni definir actividades en planes o proyectos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- **Demográficas:** 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. Es clave incorporar variables de información relacionadas con las diferentes tipologías del enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) o mujer rural, entre otros.
- **Intrínsecas:** se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Por ejemplo, las preferencias a la hora de acceder a canales de atención o el uso que se da a los mismos, entre otros aspectos.
- **De comportamiento:** se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. Por ejemplo, los beneficios buscados al interactuar con determinada entidad o eventos de interés.



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31  (57-4) 604 3856000

- **Relacionales:** se refieren a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades. Estas variables pueden ser temporales, es decir, identifican pautas y variaciones a lo largo del tiempo; y causales, asociadas a la identificación de cambios que se producen al modificar escenarios, estrategias de relacionamiento e incluso la oferta institucional. Por ejemplo, las distintas formas o relaciones entre organizaciones, asociaciones o redes, la frecuencia o tiempos de interacción con las entidades, entre otros aspectos.
- **Comportamiento organizacional:** se refiere a las acciones observadas en las organizaciones atendidas por la entidad. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en una organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante. En este aspecto se encuentran variables como la cultura organizacional, mecanismos y canales empleados por la organización (usuaria), frente a la entidad que presta el servicio, los responsables de las organizaciones al momento de solicitar un servicio a la entidad, interacciones o procedimientos usados.
- **Tipología organizacional:** se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza; por ejemplo, identificar si los usuarios o grupos de valor con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenece, entre otros.

## 5 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

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.

**Uso de canales:** Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso.



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31  (57-4) 604 3856000

Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.

Este análisis busca **conocer a los grupos de valor**: sus características, composición y necesidades, para diseñar servicios que realmente satisfagan las expectativas de los grupos clave como las entidades públicas y la ciudadanía en general.

- **Relación con la planeación estratégica:** La caracterización precisa de los grupos de valor es fundamental para ajustar las acciones estratégicas orientas a satisfacer sus necesidades y expectativas. A través de este enfoque, se logra una planeación más dirigida y eficiente, basada en evidencia clara sobre las preferencias y comportamientos de los diferentes grupos.

La priorización de estas variables en la planeación estratégica permite:

- Identificar, caracterizar, Segmentar y diferenciar a los grupos de valor en función de sus valores y preferencias.
- Utilizar los canales de comunicación más efectivos, optimizando el servicio y la interacción.
- Caracterizar a los grupos de valor para definir mejor las estrategias de prestación de servicios.

Este enfoque se orienta a mejorar la eficiencia y calidad del servicio público, alineando los recursos y esfuerzos con las necesidades reales de los usuarios clave.

## 6 CIFRAS RELEVANTES

Se presenta la oferta de productos y servicios que cubre al distrito de ciencia y tecnología y los 9 municipios que conforman el territorio, sin embargo, por las diferencias culturales y tecnológicas no siempre se logra llegar a todos los territorios con todos los productos y servicios.

Cifras desde la información tableros y fuente de información de la Entidad.

El siguiente gráfico muestra la proyección de la distribución de la población, según el DANE, por municipio en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá. Medellín es el municipio más poblado con 2,700,443 habitantes, representando la mayor parte del gráfico. Bello e Itagüí siguen con 588,462 y 308,103 habitantes respectivamente. Los municipios con menor población son Barbosa y Girardota, con menos de 40,000 habitantes cada uno. Este gráfico destaca la concentración demográfica en Medellín en comparación con los otros municipios.

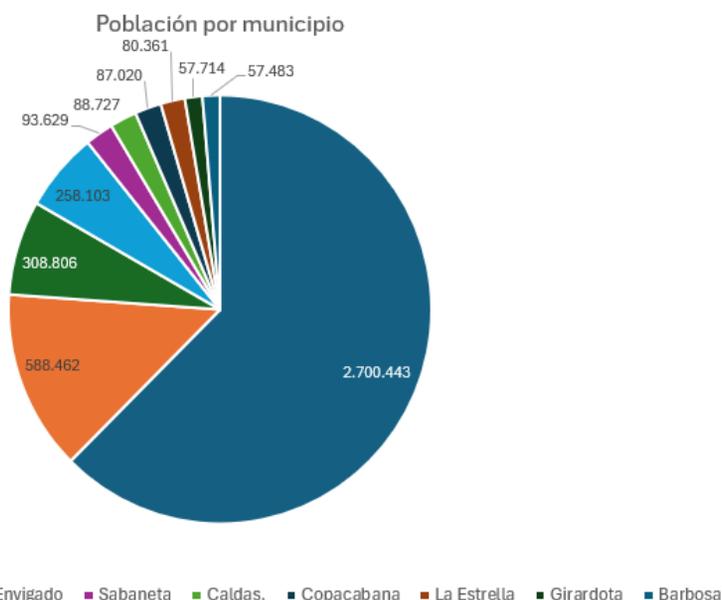


Ilustración: 1 Fuente: <https://areametro.sharepoint.com/SitePages/Inventario-de-Tableros.aspx>

Censo nacional de población y vivienda DANE 2018 proyección poblacional al 2024 en el distrito de ciencia y tecnología de Medellín y los 9 municipios que conforman el Área Metropolitana

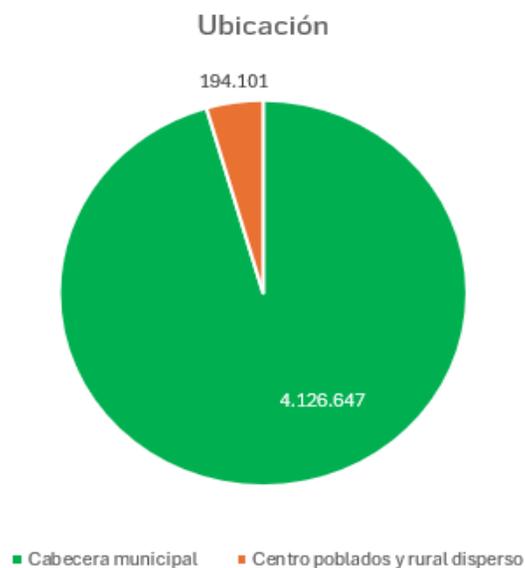


Ilustración:2 Distribución de la población en cabecera municipal, centro poblado y rural disperso



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31 ☎ (57-4) 604 3856000

## Canales Recepción PQRSDF

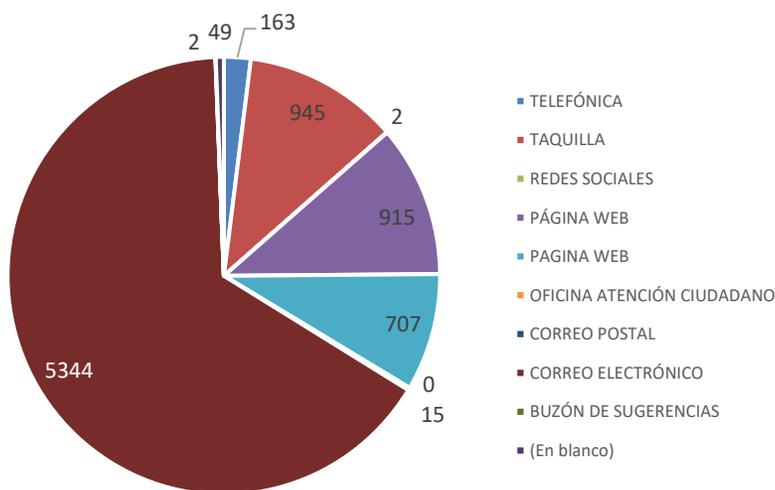


Ilustración: 3 Total, de solicitudes recibidas por los diferentes Canales para PQRSDF del AMVA desde enero a octubre 2024

## Tramites Ambientales Nuevos

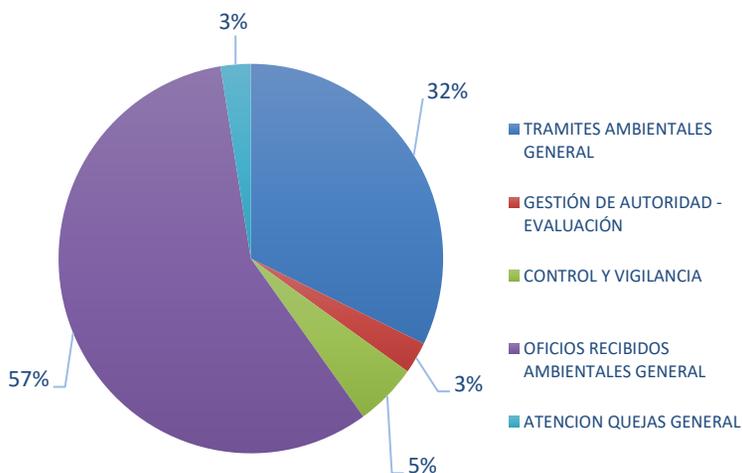


Ilustración: 4 Tramites ambientales nuevos mas demandados durante el año hasta octubre 2024

Fuente: BD Oracle



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31 ☎ (57-4) 604 3856000

## Préstamos Sistema EnCicla

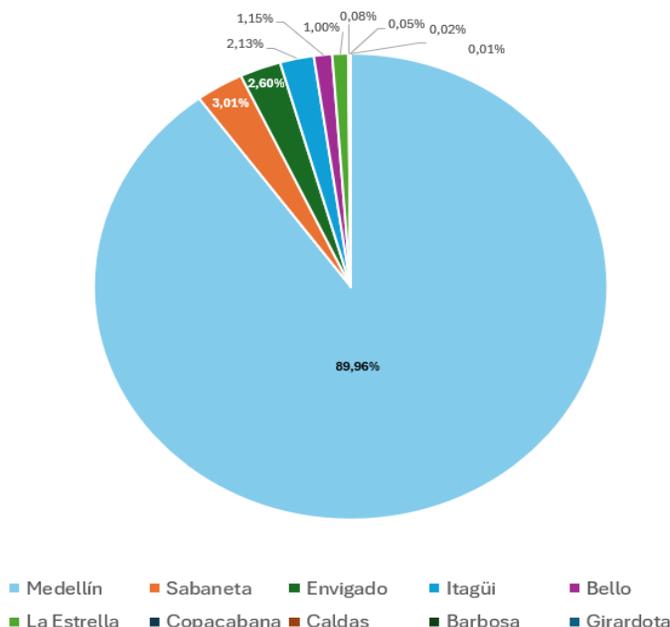


Ilustración: 5 Participación del distrito de ciencia y tecnología de Medellín y los 9 municipios del Valle de Aburrá

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiODI4YjNhMjgtMWI0NS00ZTM3LThiY2UtNmUwY2Q5ZjFkOTUxliwidCI6IjRkZWl0ZjAwLTNhOTgtNDcwMi04Nzk2LTlxNmRiMDIjMzA3YyIsImMiOiR9>

## 7 GRUPOS DE VALOR

En el proceso para establecer la caracterización de los grupos de valor del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, se llevó a cabo un trabajo metódico y estructurado teniendo en cuenta la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública. Inicialmente, se recopiló información detallada sobre la misión, visión, objetivos estratégicos, servicios, tramites y productos ofrecidos por la Entidad. Esto permitió comprender el alcance y la naturaleza de las funciones del AMVA.

Posteriormente, se procedió a la identificación de los grupos de valor, distinguiendo entre personas naturales y jurídicas. Se seleccionaron variables claves basadas en criterios de relevancia, economía, medibilidad, asociatividad y consistencia. Estas variables incluyeron categorías geográficas, demográficas, intrínsecas, de comportamiento, relacionales, comportamiento y tipología organizacionales, siguiendo las directrices establecidas.



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31 ☎ (57-4) 604 3856000

Grupos de valor identificados.

## Personas Naturales

- **Habitantes** del distrito especial de ciencia y tecnología de Medellín y los nueve municipios que se ubican en el Valle de Aburrá.
- **Usuarios individuales** que interactúan con el Entidad para peticiones, quejas, denuncias, solicitudes, trámites y servicios.

## Personas Jurídicas

- **Empresas Privadas:** Industriales, comerciales y de servicios.
- **Organizaciones Sin Ánimo de Lucro:** ONG, fundaciones, asociaciones y corporaciones.
- **Entidades Públicas:** Entes de control, entidades gubernamentales, empresas industriales y comerciales del estado.
- **Instituciones Educativas:** Centros educativos de todos los niveles.
- **Medios de Comunicación:** Prensa escrita, radio, televisión, medios digitales.
- **Gremios y Asociaciones Empresariales**

Con estas variables, se realizó la caracterización de cada grupo de valor, detallando sus características, necesidades y preferencias. Se consideraron aspectos como ubicación geográfica, edad, género, nivel socioeconómico, preferencias en canales de atención, estilos de vida y formas de relacionamiento. Este análisis profundo permitió entender mejor a cada grupo y sentó las bases para la siguiente etapa.

A continuación, se detalla la caracterización de los grupos de valor identificados por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31  (57-4) 604 3856000

## Caracterización de los Grupos de Valor del Área Metropolitana del Valle de Aburrá

### Personas Naturales

Variables	Municipios		Zonas		
Geográficas	Barbosa Girardota Copacabana Bello Medellín Itagüí Envigado Sabaneta La Estrella Caldas		Urbanas Rurales		
Demográficas	Edad	Genero	Grupo Étnico	Vulnerabilidad	Socioeconómico
	Niños (0-12 años). Adolescentes (13-17 años). Adultos (18-64 años). Adultos Mayores (65+ años).	Masculino. Femenino. Personas con identidades de género diversas.	Indígenas. Afrocolombianos. Raizales. Rom (gitanos). Palenqueros.	Personas con discapacidad. Víctimas del conflicto armado. Personas en situación de desplazamiento. Madres cabeza de familia. Personas LGTBIQ+.	Estratos 1 al 6

	Preferencias en canales de atención		Estilos de vida
<b>Intrínsecas</b>	Presencial. Telefónico. Digital (página web, correo electrónico, aplicaciones móviles). Redes Sociales. Medios tradicionales (radio, televisión, prensa).		Urbanitas conectados (alto uso de tecnología). Comunidades rurales tradicionales. Ambientalistas activos. Ciudadanos con interés en participación comunitaria. Consumidores conscientes y sostenibles. Colectivos de movilidad activa (bicicleta, caminar, patinetas).
	Acciones observadas		Beneficios buscados
	Frecuencia de Interacción con la Entidad	Motivos de Interacción	
<b>Comportamiento</b>	Ocasional Regular Frecuente	Solicitud de información. Siata y otras herramientas que suministran información a la comunidad.  Trámites y permisos asociados a la misionalidad de la entidad.  Quejas y denuncias ambientales.  Participación en programas y eventos. Voluntariado.  Acceso a recursos para la movilidad sostenible (EnCicla).	Rapidez y eficiencia en trámites. Información clara y accesible. Soluciones a problemas ambientales. Oportunidades de participación ciudadana. Educación y concienciación ambiental. Soluciones a problemas de transporte y movilidad.

		<p>Controles asociados a la autoridad ambiental (Tasas retributivas, Operativos asociados a las fuentes móviles) y otros.</p> <p>Bienestar y recreación (Parque de las aguas).</p>		
	<b>Formas de relacionamiento</b>		<b>Frecuencia de interacción</b>	
<b>Relacionales</b>	<p>Participación en juntas de acción comunal.          Miembros de asociaciones o colectivos.          Redes sociales y comunidades en línea.          Asistencia a eventos y actividades del AMVA.          Comunicación a través de líderes comunitarios.          Requerimientos de la entidad a personas jurídicas o naturales.          Utilización de recursos o programas dispuestos por la entidad para la comunidad en general.</p>		<p>Esporádica.          Estacional (por eventos específicos).          Continua.</p>	

## Personas Jurídicas

<i>Variables</i>	Con Ánimo de lucro	Sin Ánimo de Lucro	Entidades Públicas	Sector al que pertenecen	Tamaño de la Entidad
<b>Tipología organizacional</b>	Empresas privadas. Industriales. Comerciales. Servicios.	ONG. Fundaciones. Asociaciones. Corporaciones.	Organismos de control. Administración central y descentralizada de los municipios.	Sector Público. Sector Privado. Sector Social.	Microempresas. Pequeñas. Medianas. Grandes.
<b>Comportamiento Organizacional</b>	<b>Cultura Organizacional</b>	<b>Mecanismos y Canales de Interacción</b>	<b>Responsables de la Interacción</b>	<b>Procedimientos Usados</b>	
	Enfoque en sostenibilidad y responsabilidad social.  Compromiso con prácticas ambientales.  Nivel de cumplimiento de normativas ambientales.  Innovación y desarrollo sostenible.	Uso de plataformas digitales para trámites  Comunicación a través de correo electrónico y comunicaciones oficiales  Participación en mesas de trabajo y comisiones  Alianzas estratégicas  Redes sociales	Gestor Ambiental  Gestor Catastral  Representante legal  Áreas específicas (recursos humanos, operaciones, TI, planeación, jurídica, ...)  Departamentos de responsabilidad social empresarial	Trámites presenciales y en línea.  Solicitudes presenciales y en línea.  Comunicaciones oficiales escritas.  Participación en capacitaciones y talleres.	
<b>Relaciones</b>	<b>Formas de Relacionamiento</b>			<b>Frecuencia de Interacción</b>	
	Alianzas estratégicas con el AMVA. Participación en programas y proyectos conjuntos. Membresía en gremios y asociaciones sectoriales. Patrocinios y colaboraciones.			Periódica (renovación de permisos). Eventual (según necesidades específicas). Continua (empresas con alta interacción por su actividad). Programas de mejora continua ambiental.	

Finalmente, se llevó a cabo la segmentación de los grupos de valor, agrupándolos en segmentos más homogéneos para facilitar el diseño de estrategias específicas. Los principales hallazgos de este proceso fueron:

- Personas Naturales:

**Ciudadanos Urbanos Conectados:** Jóvenes y adultos residentes en zonas urbanas con alto uso de tecnología. Prefieren canales digitales para interactuar con el AMVA y buscar eficiencia en los trámites en línea.

**Comunidades Rurales Tradicionales:** Habitantes de zonas rurales que valoran la atención presencial y personalizada. Tienen necesidades específicas relacionadas con el desarrollo local y acceso a servicios básicos.

**Grupos Vulnerables:** Personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, madres cabeza de familia, entre otros. Requieren adaptaciones en los servicios y canales de comunicación para garantizar la accesibilidad y la inclusión.

**Ambientalistas y Participativos:** Ciudadanos comprometidos con el medio ambiente que buscan participar activamente en iniciativas y programas del AMVA. Valoran la información detallada y las oportunidades de involucramiento.

- Personas Jurídicas:

**Empresas Industriales y Comerciales:** Necesitan asesoría en cumplimiento normativo y trámites eficientes. Buscan información sobre incentivos y beneficios relacionados con prácticas sostenibles.

**Organizaciones Sin Ánimo de Lucro:** Interesadas en alianzas estratégicas y participación en proyectos colaborativos. Valoran el apoyo institucional y la participación en la planificación de políticas ambientales.

**Entidades Públicas y Gubernamentales:** Requieren coordinación interinstitucional y alineación de objetivos y estrategias. Buscan colaboración en políticas públicas y proyectos regionales.

**Instituciones Educativas:** Interesadas en programas educativos y proyectos de investigación conjunta. Buscan material educativo, alianzas para investigación y



@areametropol

www.metropol.gov.co

Carrera 53 # 40 A - 31  (57-4) 604 3856000

participación en actividades ambientales.

La caracterización y segmentación detallada permitieron identificar las necesidades y expectativas específicas de cada grupo, facilitando el diseño de estrategias de comunicación y relacionamiento más efectivas. Se resaltó la importancia de adaptar los canales y mensajes según las preferencias de cada segmento, optimizando así la interacción entre el AMVA y sus grupos de valor.

En conclusión, este trabajo proporcionó una base sólida para la toma de decisiones informadas y el desarrollo de políticas públicas que promuevan el desarrollo sostenible y mejoren la calidad de vida en el Valle de Aburrá. La identificación, caracterización y segmentación de los grupos de valor son herramientas fundamentales para que la Entidad pueda cumplir su misión y fortalecer su relación con la ciudadanía y las organizaciones del territorio.



@areametropol

[www.metropol.gov.co](http://www.metropol.gov.co)

Carrera 53 # 40 A - 31  (57-4) 604 3856000