

**CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS QUE
INTERACTÚAN CON LAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA**



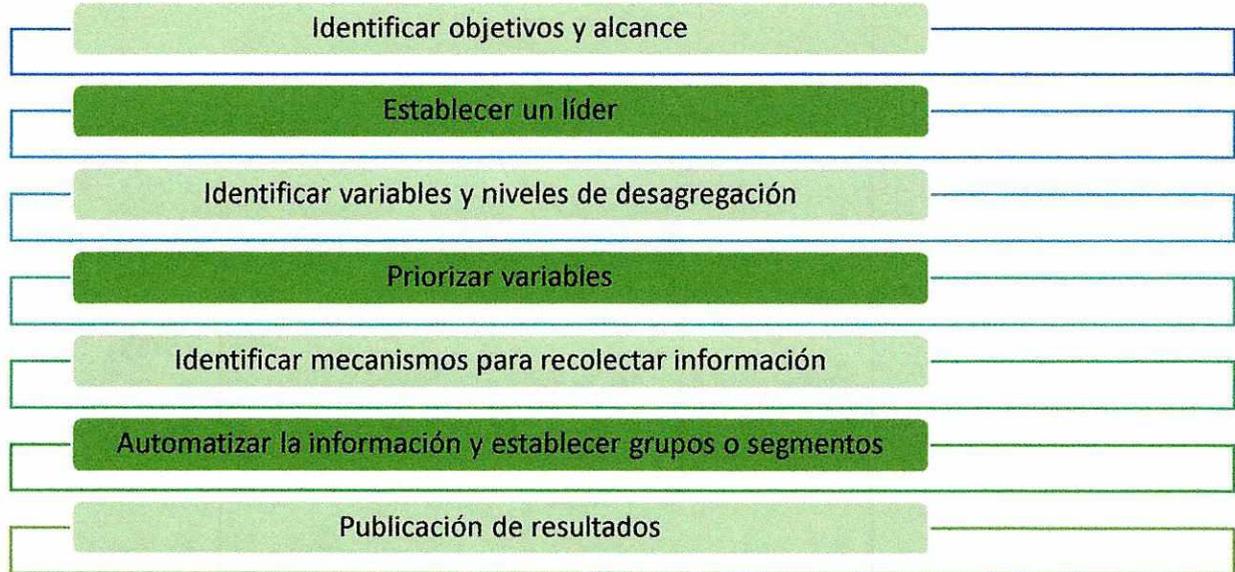
2021

TABLA DE CONTENIDO

1. METODOLOGÍA	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE.....	4
4. LÍDER O RESPONSABLE.....	4
5. IDENTIFICAR VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN.....	4
6. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES.....	5
7. IDENTIFICAR MECANISMOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.....	6
8. SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS... 10	
8.1. DATOS PERSONALES	10
8.2. EDUCACIÓN Y ASPECTO LABORAL	15
8.3. SALUD	17
8.4. INFORMACIÓN POBLACIONAL	18
8.5. INFORMACIÓN GENERAL.....	19
9. CONCLUSIONES	22
10. REFERENCIAS.....	23

1. METODOLOGÍA

Pasos para desarrollar la caracterización poblacional de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés:



Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. (DNP)

2. OBJETIVOS

2.1 *Objetivo General*

Identificar las particularidades, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que hacen uso de los servicios, trámites y programas ofertados por la Alcaldía de Bucaramanga, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí tomar acciones en pro de la mejora en la calidad de la atención.

2.2 *Objetivos Específicos*

- Aplicar la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, para la elaboración de la caracterización de la población que interactúa en las dependencias de l

- Identificar los aspectos demográficos, geográficos, sociales y económicos de los ciudadanos que hacen uso de los servicios, trámites y programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga.
- Segmentar la población en grupos que compartan atributos similares.
- Conocer la frecuencia y los medios de atención por los cuales la ciudadanía hace uso de los servicios que brinda la Alcaldía de Bucaramanga.

3. ALCANCE

Tabular las encuestas aplicadas a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que hacen uso de los programas, servicios y trámites en las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, que permiten identificar sus características, necesidades y expectativas mediante variables demográficas, geográficas, sociales y económicas, con el fin de generar el conocimiento de los mismos para el desarrollo de nuevas estrategias de atención.

4. LÍDER O RESPONSABLE

El proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Administrativa, como encargado de posibilitar la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés y de brindar atención con calidad y oportunidad en las diferentes solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, es el responsable de realizar la caracterización de los ciudadanos.

5. IDENTIFICAR VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN

De acuerdo con la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación, las variables recomendadas para la caracterización de personas son las siguientes:

Geográficas

- Ubicación
- Clima

Demográficas

- Tipo y número de documento - Régimen de afiliación
- Edad - Puntaje del Sisbén
- Sexo - Tamaño familiar
- Actividad económica - Estado del ciclo familiar
- Estrato socio-económico - Lenguas o idiomas
- Escolaridad - Ingresos
- Vulnerabilidad

Intrínsecas

- Intereses - Uso de canales
- Lugares de encuentro - Conocimientos
- Acceso a canales - Dialecto

De comportamiento

- Niveles de uso - Beneficios buscados
- Eventos

Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.(DNP)

6. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Una vez identificadas las variables para la caracterización de la población, en la Alcaldía de Bucaramanga se priorizaron las siguientes:

➤ Del componente geográfico

- Ubicación (Dirección- Barrio- Departamento y Municipio donde vive).

➤ Del componente demográfico

- Tipo de documento
- Edad (Años)
- Género (Mujer - Hombre – Prefiero no especificar – otro cuál)
- Tamaño familiar (Número de personas por las que está compuesto su núcleo familiar)
- Ocupación (Empleado – Desempleado – Trabajador Independiente – Pensionado- labores de hogar)

- Nivel de formación (Sin estudio- Primaria – Secundaria – Técnico- Tecnólogo – Profesional – Especialista – Master - Doctorado)
- Ingresos (Menos del salario mínimo – Mayor al salario mínimo – Salario mínimo- Sin ingresos)
- Lenguas o idiomas (Español- Inglés-Wayú-Quechua- otro cuál.)
- Estrato socioeconómico (0-1 – 2 – 3 – 4 – 5-6)
- Grupos poblacionales:
 - (Población sexualmente diversa (LGBTIQ) – Víctimas del conflicto- Persona con discapacidad- Persona Mayor-Mujeres embarazadas- Persona en habitabilidad de calle- Trabajador o trabajadora sexual- Otro cuál- Ninguno).
 - Grupos (Afrodescendientes- Negritudes- Indígena-Rom-Otro cuál-Ninguno)
- Régimen de Salud (Afiliado régimen contributivo, subsidiado)
- Estado del ciclo familiar (Madre Soltera-Padre Soltero- Familia Compuesta por padre, madre e hijos- Familia Homoparental- Otro Cuál)
- Tipo de vivienda (Propia- Arriendo- Familiar- Otro Cuál)
- Grupo del Sisbén (Grupo A- B-C-D- No está inscrito- No sabe, no responde)

➤ **Del componente de datos intrínsecos**

- Uso de canales o medios de comunicación con la Alcaldía de Bucaramanga
 - A través de qué medio se ha comunicado con el Municipio de Bucaramanga durante la pandemia por COVID 19. (Correo electrónico – Modulo PQRSD – Vía telefónica – Presencial (cita previa) – Presencial (sin cita previa)
 - Una vez terminada la emergencia sanitaria/pandemia por COVID 19, prefiere (Seguir usando los medios virtuales – Asistir presencialmente a las instalaciones de la Administración – Continuar con el canal telefónico)
- Conocimiento sobre los servicios que ofrece la Alcaldía de Bucaramanga

➤ **Del componente de comportamientos**

- Frecuencia de interacción con la Alcaldía de Bucaramanga

7. IDENTIFICAR MECANISMOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

La encuesta que se presenta a continuación fue aplicada a 500 ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, los cuales se acercaron presencialmente a las instalaciones del Centro de Atención Municipal Especializado (CAME), para hacer uso de los servicios que prestan las dependencias de

1.6 ¿Cuál es el estrato de su vivienda?

0___ 1___ 2___ 3___ 4___ 5___ 6___

1.7 ¿En cuál grupo del SISBEN se encuentra inscrito?

Grupo A (Pobreza Extrema)___ Grupo C (Vulnerable)___ No está inscrito___
 Grupo B (Pobreza Moderada)___ Grupo D (Ni pobre ni vulnerable)___ No sabe, no responde___

1.8 ¿Con cuál de las siguientes lenguas o idiomas usted se comunica?

Español___ Inglés___ Wayú___ Quechua___ Otro-Cual___

2. EDUCACIÓN Y ASPECTO LABORAL

Pregunta con única respuesta

2.1 ¿Cuál es su nivel de formación?

Sin estudios___ Primaria___ Secundaria___ Técnico___ Tecnólogo___
 Profesional___ Especialista___ Master___ Doctorado___

2.2 Actualmente usted se encuentra:

Empleado___ Trabajador independiente___ Labores de hogar___
 Desempleado___ Pensionado___

2.3 Actualmente sus ingresos son:

Mayor al salario mínimo___ Igual al salario mínimo___ Menos del salario mínimo___
 Sin ingresos___
 (valor salario mínimo 2021: \$908,526)

3. SALUD

Pregunta con única respuesta

3.1 ¿Se encuentra afiliado al sistema de salud?

Si___ ¿En cuál de los siguientes? No___
 Afiliado al regimen contributivo___
 Afiliado al regimen subsidiado___

4. INFORMACIÓN POBLACIONAL

Respuesta múltiple

4.1 ¿Se encuentra en alguno de los siguientes grupos poblacionales?

Población sexualmente diversa (LGTBIQ)___

Víctima del conflicto___

Pesona con discapacidad___

Persona mayor___

Mujer embarazada___

Persona en habitabilidad de calle___

Tabajadora o Trabajador sexual___

Otro___ Cuál___

Ninguno___

4.2 ¿Usted se autorreconoce como parte de alguno de los siguientes grupos?

Afrodescendientes___

Negritudes___

Indígena___

Rom___

Otro___ Cuál___

Ninguno___

5. INFORMACIÓN GENERAL

Pregunta con única respuesta

5.1 ¿Sabe usted qué servicios ofrece la Alcaldía de Bucaramanga?

Si___ No___

5.2 ¿Con qué frecuencia acude a la Alcaldía de Bucaramanga?

Permanentemente___

Ocasionalmente___

Nunca___

5.3 ¿A través de cuál medio se ha comunicado con la Alcaldía de Bucaramanga durante la pandemia por covid - 19?

Correo electrónico___ Presencial (Cita previa)___

Página (Módulo PQRSD)___ Presencial (Sin cita previa)___

Vía telefónica___

5.4 Una vez terminada la emergencia sanitaria/pandemia por Covid-19. ¿Por cuál medio prefiere acceder a los servicios de la Alcaldía de Bucaramanga?

Seguir usando los medios virtuales___

Asistir presencialmente a las instalaciones de la Alcaldía___

Continuar con el canal telefónico___

8. SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS

8.1. DATOS PERSONALES

8.1.1. Tipo de documento

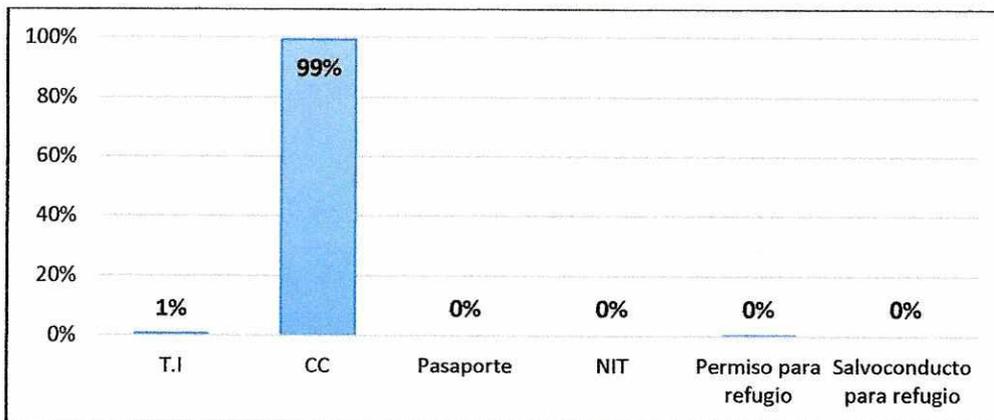


Gráfico No. 1 Datos por tipo de documento

Teniendo en cuenta la muestra de 500 ciudadanos encuestados, según como indica el gráfico No. 1, el 99% se identifican con cédula de ciudadanía y sólo el 1% son menores de edad con tarjeta de identidad.

8.1.2. Ubicación

El Municipio de Bucaramanga es la capital del Departamento de Santander, 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 Rionegro; por el Oriente con los municipios de Matanza, Charta y Tona; por el Sur con el municipio de Floridablanca y por el Occidente con el municipio de Girón.

Bucaramanga está dividida en 17 comunas, dentro de cada comuna hacen parte: los barrios, asentamientos, urbanizaciones y otros (sectores con población flotante); 3 corregimientos y 5 veredas.

De acuerdo con la tabulación basada en la encuesta aplicada, la distribución de los ciudadanos que fueron atendidos en la Alcaldía de Bucaramanga por comunas es la siguiente:

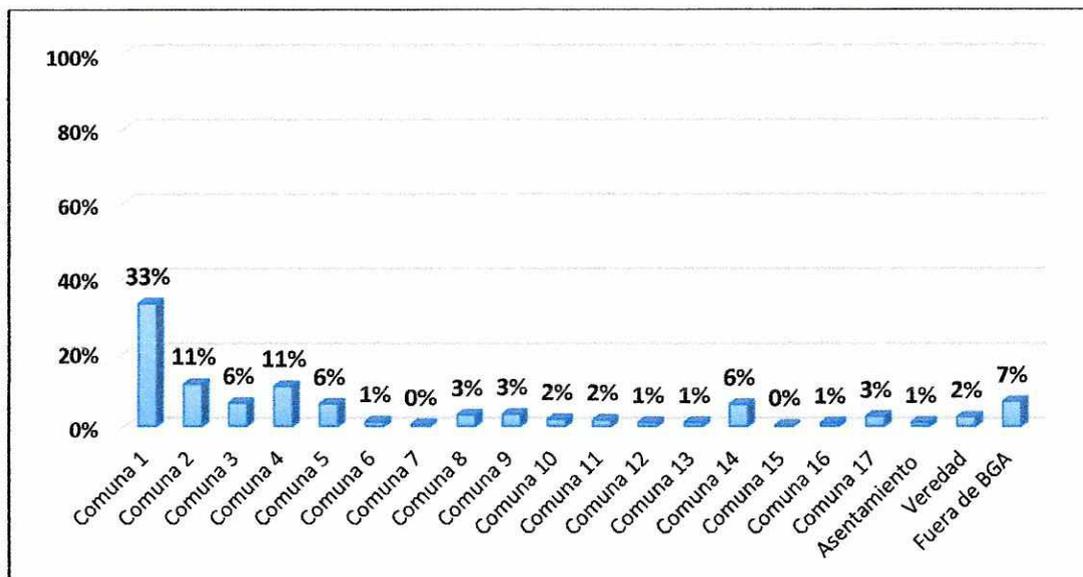


Gráfico No. 2. Distribución por comunas de la ciudad de Bucaramanga

Teniendo en cuenta los datos del gráfico No. 2, se evidencia que el 33% de los ciudadanos encuestados pertenecen a la comuna 1 que es el Norte de Bucaramanga, seguido de la comuna 4 correspondiente al occidente de la ciudad con el 11%, el 7% viven fuera del municipio y el 6% pertenecen a la comuna 14 la cual es Morrórico, las demás comunas con un porcentaje muy bajo.

8.1.3. Edad

Teniendo en cuenta los grupos etarios establecidos por el Ministerio de Salud, se clasifica la información de la siguiente forma:

- Adolescencia (12-18 años)
- Juventud (19-26 años)
- Adulthood (27-59 años)
- Persona mayor (60 años o más)

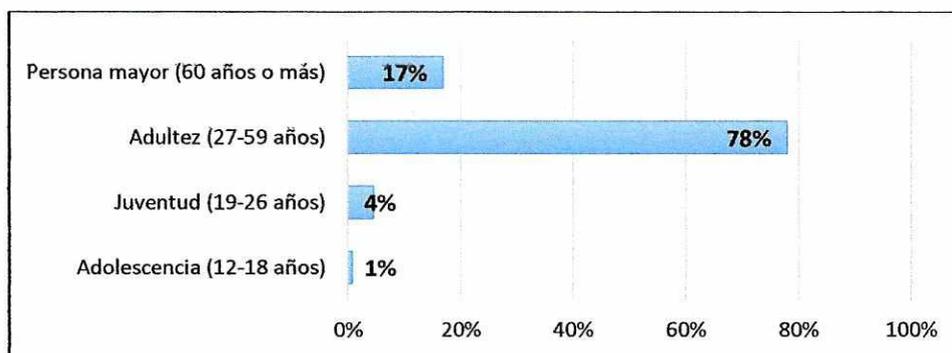


Gráfico No. 3 Distribución etaria

El gráfico No.3 evidencia que las personas que más se acercan y/o hacen uso de los servicios, trámites y programas de la Alcaldía de Bucaramanga, están dentro del grupo etario adultez correspondiente al rango de edad entre 27 y 59 años, siendo el 78% del total de la muestra.

8.1.4. Género

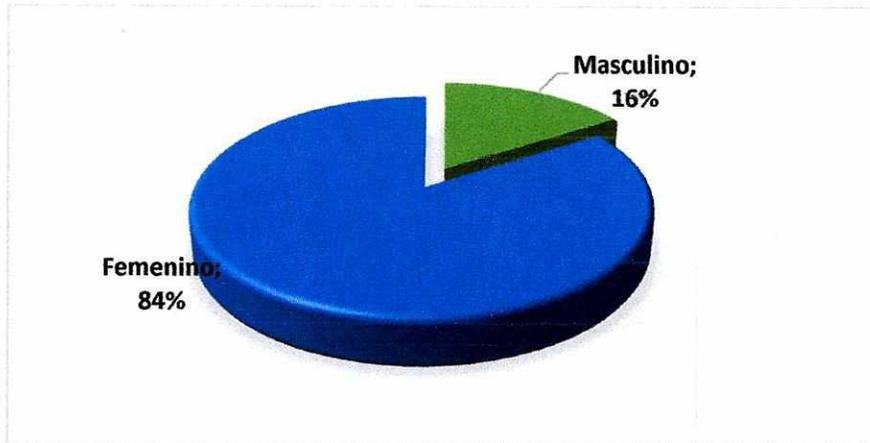


Gráfico No. 4 Distribución por tipo de género

De acuerdo con el gráfico No. 4, el género femenino con el 84% predomina entre las personas que interactúan con la Administración Municipal.

8.1.5. Estado del ciclo familiar:

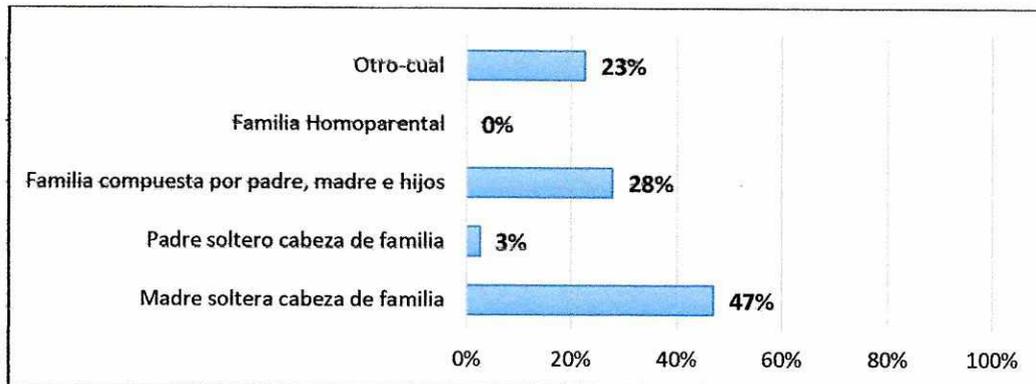


Gráfico No. 5 Distribución por estado del ciclo familiar

De acuerdo con el gráfico No. 5, el 47% de las personas encuestadas son madres solteras cabeza de familia; seguido por familia compuesta por padre, madre e hijos con el 28%; el 23% que corresponde a 113 personas, indicaron otra opción, dentro de la cual 60 personas dicen convivir en unión libre y el 3% restante respondieron que son padres solteros cabeza de familia.

8.1.6. Tamaño Familiar

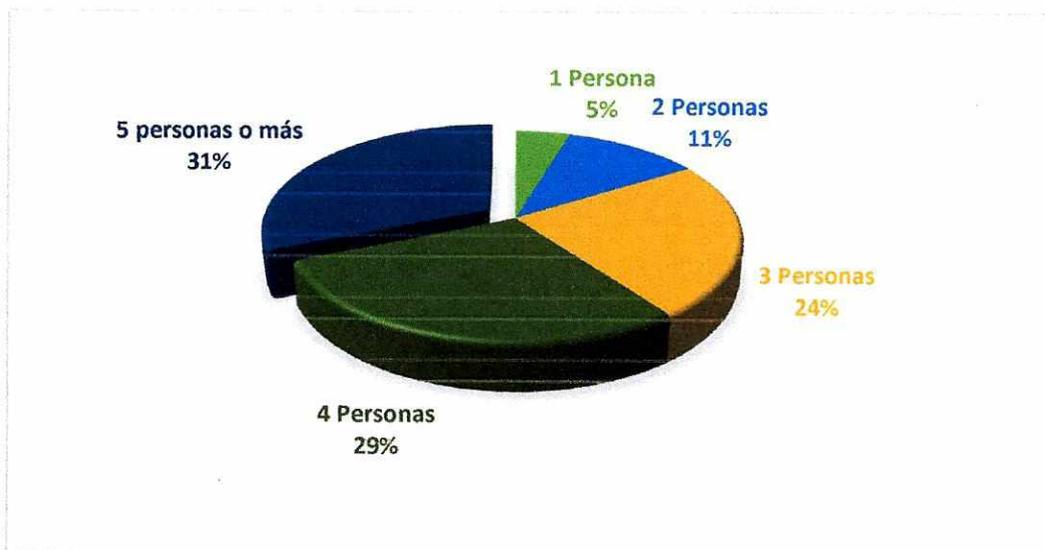


Gráfico No.6 Distribución por tamaño familiar

Por medio de esta variable se clasifican las familias según el número de integrantes y según indica la gráfica No. 6, la mayoría de los ciudadanos encuestados viven con 5 o más personas en su hogar con una participación del 31%; un 29 % viven con 4 personas, el 24% viven con 3 personas, el 11% viven con 2 personas y el 5% restante viven con una sola persona.

8.1.7. Tipo de vivienda

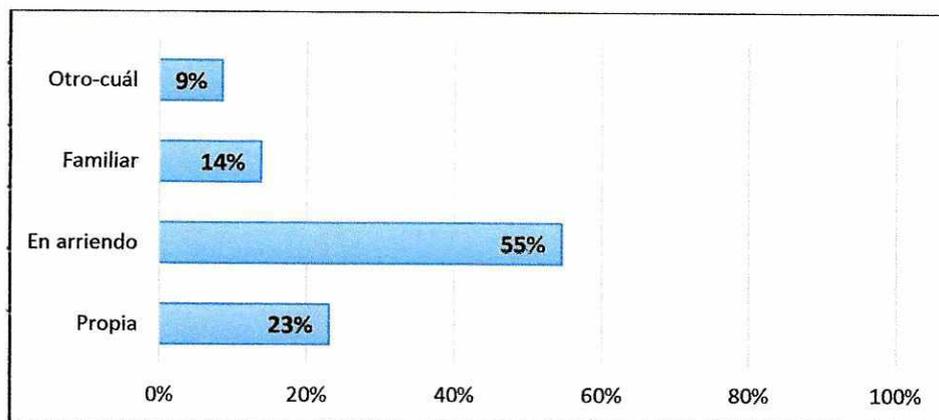


Gráfico No. 7 Distribución por tipo de vivienda

Teniendo en cuenta los datos del gráfico No, 7, el 55% de los ciudadanos encuestados viven en arriendo; el 23 % viven en casa propia; el 14 % viven en casa familiar y el 9% correspondiente a 43 personas, viven en otro lugar diferente a las opciones de respuesta anteriores, de las cuales 29 personas indican vivir en asentamientos humanos.

8.1.8. Estrato socioeconómico

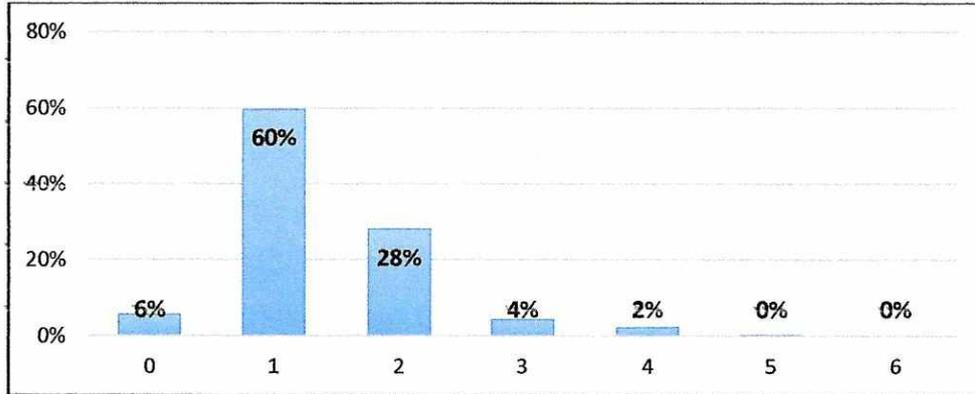


Gráfico No. 8 Distribución por estrato socioeconómico

La estratificación socioeconómica es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área (DANE, s.f.). De acuerdo con el gráfico No. 8, el 60% de los ciudadanos encuestados indica que el estrato de su vivienda es 1, el 28% estrato 2, un 6% es estrato 0 (cero), el 4% es de estrato 3 y el 2% restante es estrato 4.

8.1.9. Grupo del Sisbén

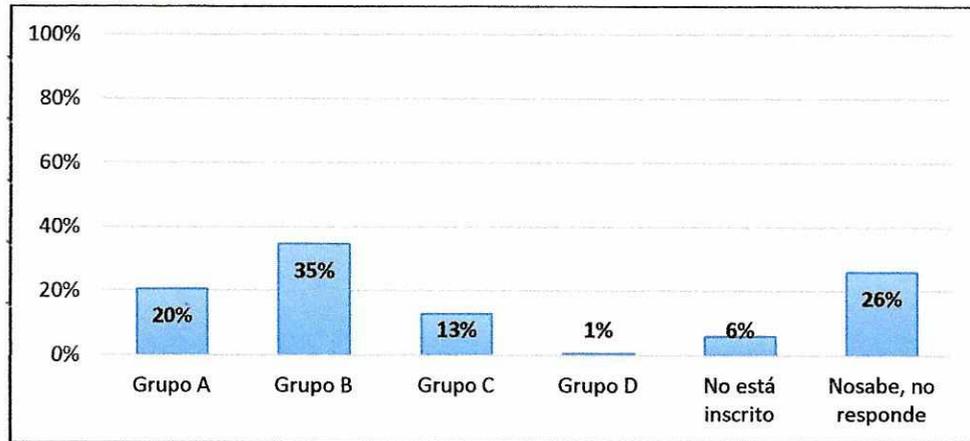


Gráfico No. 9 Distribución por grupo del Sisbén

“El Sisbén es el Sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales, que permite clasificar a la población de acuerdo con sus condiciones de vida e ingresos. Esta clasificación se utiliza para focalizar la inversión social y garantizar que sea asignada a quienes más lo necesitan” (SISBEN, s.f.); en la gráfica No. 9 se evidencia que el 35% de la población encuestada está inscrita y pertenece al grupo B del Sisbén, el cual corresponde a hogares en

condición de pobreza moderada; un 20% está en el grupo A, aquel que comprende a hogares en situación de pobreza extrema; el 13% pertenece al grupo C, que corresponde a hogares en condición de vulnerabilidad; el 1% en el grupo D, que hace referencia a hogares que no están en situación de pobreza; el 6% de las personas indica no estar inscritas en el Sisben y el 26% restante no sabe, no responde.

8.1.10. Lenguas o idiomas

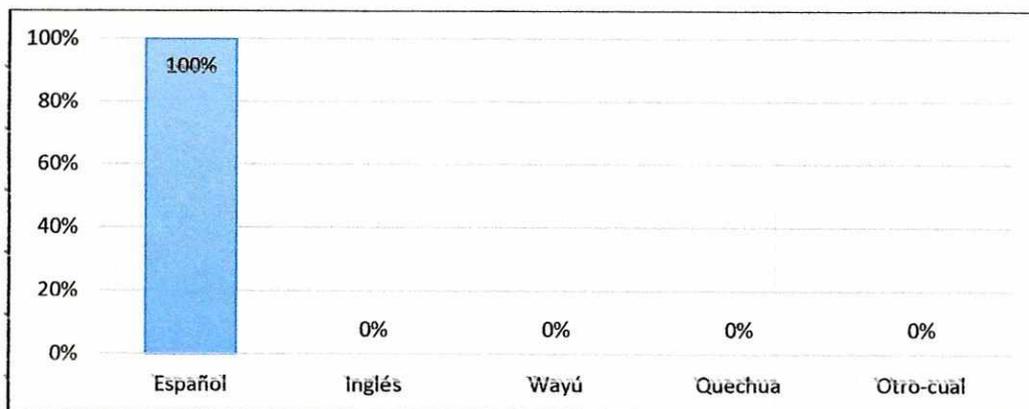


Gráfico No. 10 Distribución por lenguas o idiomas

Teniendo en cuenta los datos de la gráfica No. 10 se evidencia que el 100% de los ciudadanos encuestados se comunican con el idioma español.

8.2. EDUCACIÓN Y ASPECTO LABORAL

8.2.1. Nivel de formación

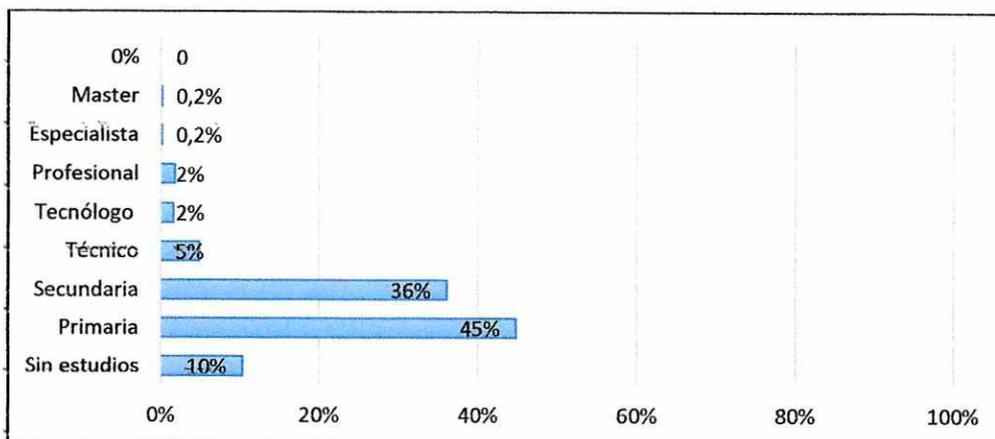


Gráfico No. 11 Distribución por nivel de formación

La formación de una persona está vinculada a los estudios que cursó, al grado académico alcanzado y al aprendizaje que completó, a partir de los datos tomados, se evidencia que el 45% de los ciudadanos encuestados cursó sus estudios hasta primaria; un 36% estudió hasta secundaria; el 10% no tiene estudios; el 5% es técnico y en porcentajes muy bajos se encuentran los tecnólogos, profesionales, especialistas y máster.

8.2.2. Ocupación

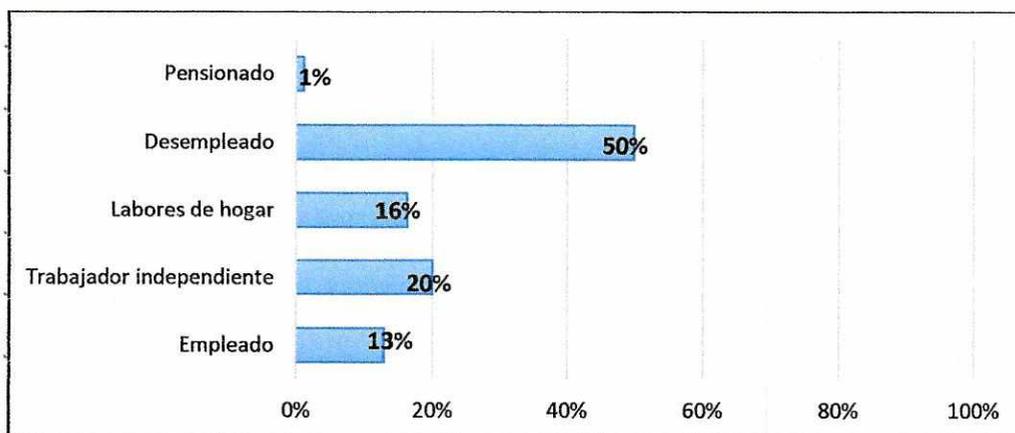


Gráfico No. 12 Distribución por ocupación

De acuerdo con la gráfica No. 12 se evidencia que el 50% de la población encuestada se encuentra desempleada; el 20% son trabajadores independientes; el 16% son ciudadanos que se encuentran en labores de hogar; el 13% se encuentran empleados y solo el 1% son pensionado, lo cual deja ver en la variable de ocupación que la mayoría de los ciudadanos encuestados no cuentan con empleo actualmente.

8.2.3. Ingresos

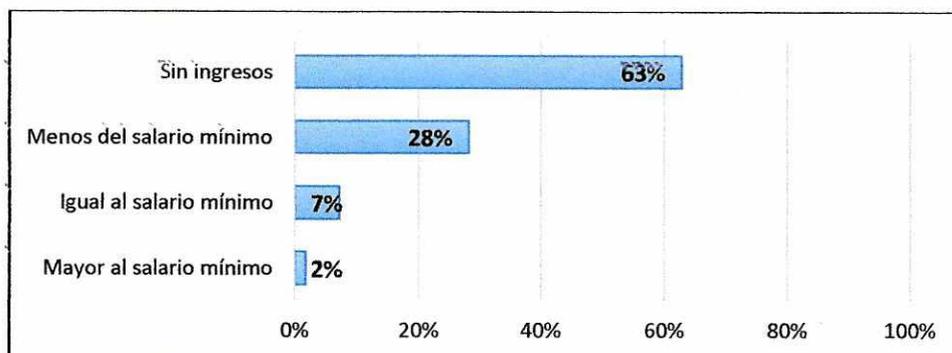


Gráfico No. 13 Distribución por ingresos

De acuerdo con la gráfica No. 13 el 63% de los ciudadanos encuestados no cuentan con ingresos, esto resulta coherente con lo evidenciado en la gráfica No. 12 referente a la ocupación, ya que la mayoría de las personas se encuentran desempleadas; el 28% indica que recibe menos del salario mínimo; para el 7% los ingresos son iguales al salario mínimo y el 2% restante sus ingresos son más del salario mínimo, siendo importante resaltar que para el año 2021 el SMMLV es de \$908.526.

8.3.SALUD

8.3.1. Régimen de salud

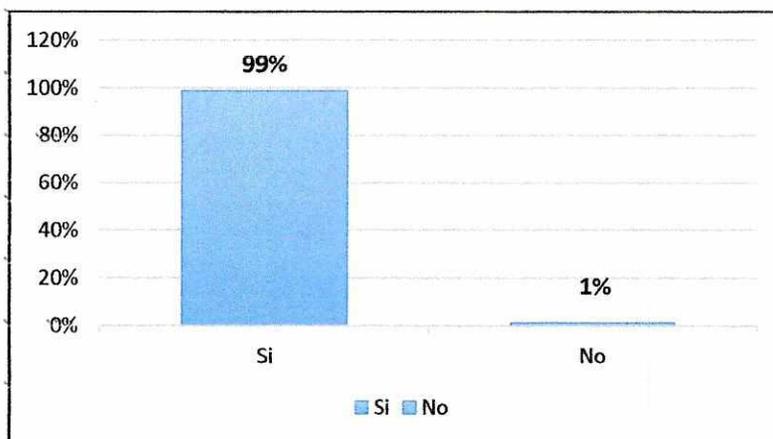


Gráfico No. 14 Distribución afición al sistema de salud

De acuerdo con el gráfico No. 14, se evidencia que el 99% de los ciudadanos encuestados, correspondiente a 494 personas, se encuentran afiliados al sistema de salud y sólo el 1% que corresponde a 6 personas, indican que no están afiliados.

8.3.1.1 De acuerdo con las 494 personas encuestadas que manifestaron estar afiliadas al sistema de salud, la distribución por régimen es la siguiente:

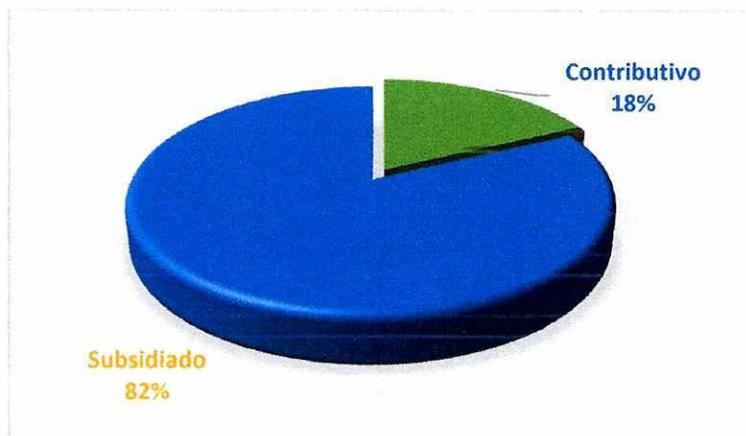


Gráfico No. 15. Distribución por régimen de salud

De acuerdo con el gráfico No. 15, se observa que el 82% de los ciudadanos encuestados se encuentran afiliados al régimen subsidiado, que “es el mecanismo mediante el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado” (Minsalud, s.f.); asimismo se evidencia que el 18% restante pertenecen al régimen contributivo, que “es el sistema que recoge a los trabajadores que aportan una porción de su salario para tener cobertura en salud para ellos y sus familias” (SURA, 2021).

8.4. INFORMACIÓN POBLACIONAL

8.4.1. Grupos poblacionales

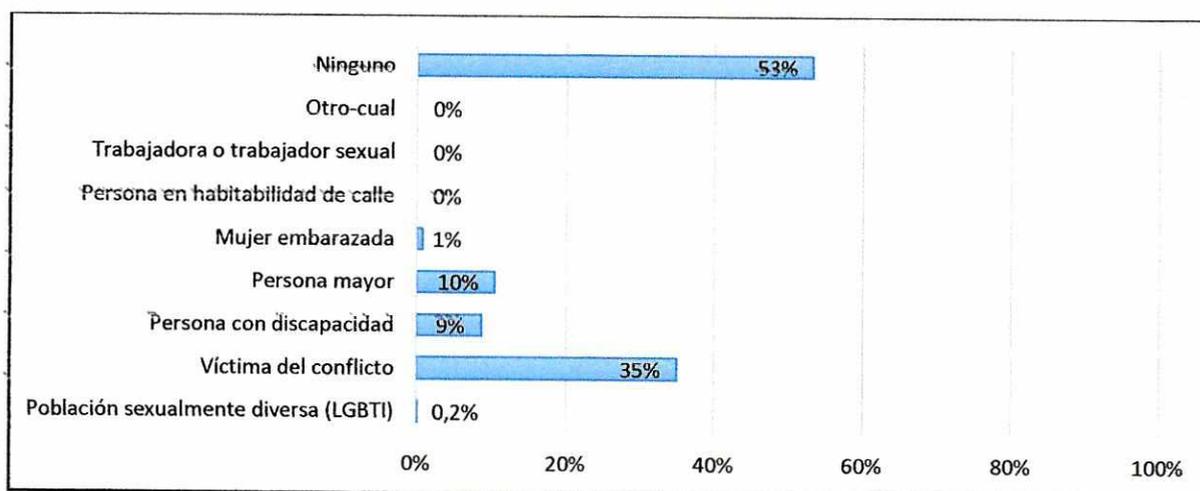


Gráfico No. 16 Distribución por grupos poblacionales

Teniendo en cuenta que “los grupos poblacionales son colectivos que dentro de la población comparten unas características similares” (Secretaría Distrital de Planeación, s.f.); se analizaron los datos y según el gráfico No. 16 el 53% de los ciudadanos encuestados manifiestan no estar en ninguno de los grupos poblacionales enunciados en el formulario; el 35% indican ser víctimas del conflicto; el 10% son personas mayores (las cuales cuentan con sesenta años o más); y el 9% restante son personas con discapacidad y en proporciones muy bajas se encuentra mujeres embarazadas y población sexualmente diversa (LGBTI).

8.4.2. Grupos poblacionales. Los ciudadanos se autoreconocen en algunos de los siguientes grupos:

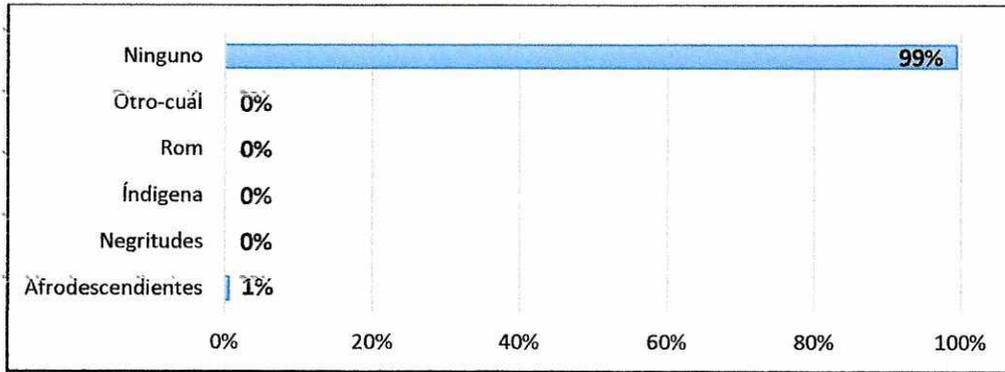


Gráfico No. 17 Distribución por grupos poblacionales que los ciudadanos se autoreconocen

Se identifica de acuerdo con el gráfico No. 17, que solo el 99% de los ciudadanos encuestados no hace parte de ninguno de los grupos mencionados y el 1% restante correspondiente a 3 personas se autoreconocen como afrodescendientes.

8.5. INFORMACIÓN GENERAL

8.5.1. Conocimiento sobre los servicios que ofrece la Alcaldía de Bucaramanga

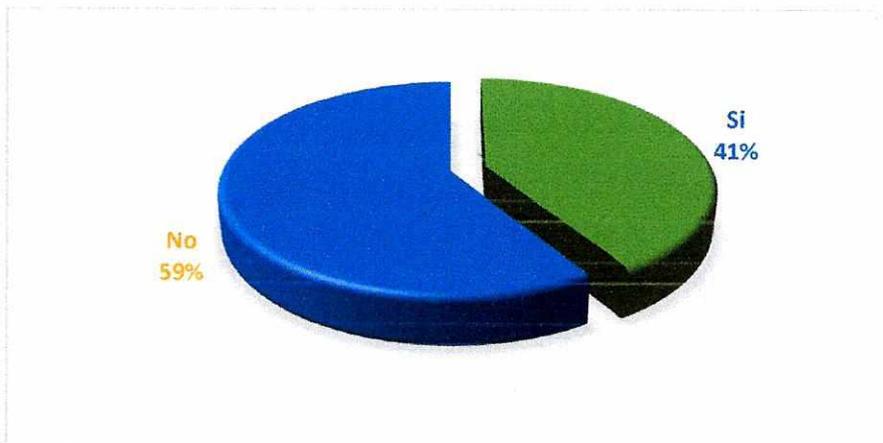


Gráfico No. 18. Distribución de acuerdo al conocimiento sobre la Alcaldía de Bucaramanga

Se identifica en la gráfica No. 18, que el 59% de los ciudadanos encuestados no conoce los servicios que ofrece la Alcaldía de Bucaramanga y el 41% restante si los conoce.

8.5.2. Frecuencia de interacción con la Alcaldía de Bucaramanga

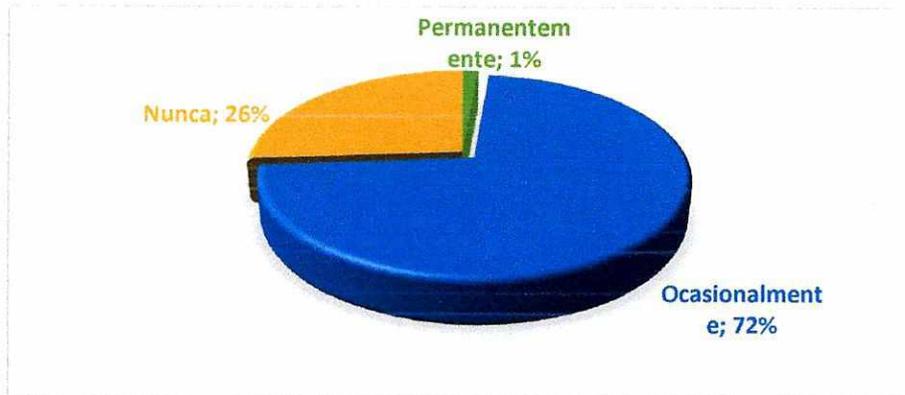


Gráfico No. 19 Distribución por frecuencia de interacción de la Alcaldía de Bucaramanga

En lo referente a la frecuencia de interacción con la Administración Municipal, el 72% de la población encuestada respondió que acude ocasionalmente al Municipio; el 26% indica que nunca asisten y el 1% acuden de manera permanentemente.

8.5.3. Uso de canales o medios de comunicación con la Alcaldía de Bucaramanga

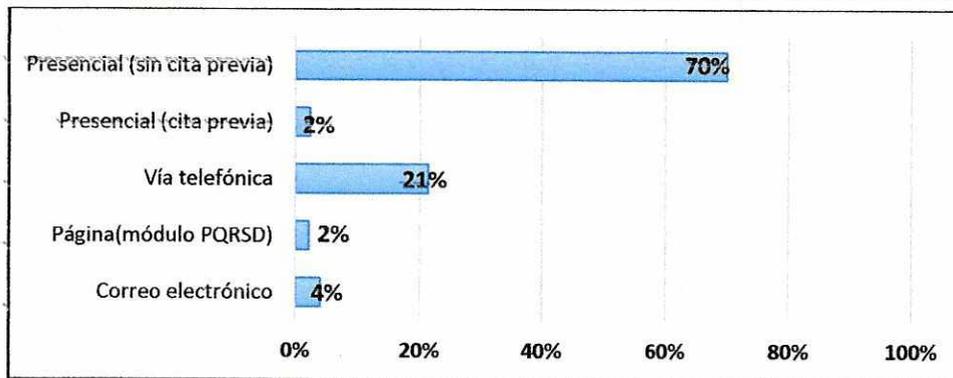


Gráfico No. 20 Distribución por medio de comunicación con la Alcaldía de Bucaramanga

En la pregunta realizada a los ciudadanos: ¿a través de cuál medio se ha comunicado con la Alcaldía de Bucaramanga durante la pandemia por Covid-19?, el 70% de los ciudadanos encuestados indicaron que se han comunicado presencialmente (sin cita previa), teniendo en cuenta que desde julio de 2021 y hasta la fecha de la última encuesta que fue el 01 de octubre de 2021 se permite el ingreso al CAME sin cita previa; el 21% se ha comunicado vía telefónica; el 4% por correo electrónico; 2% se ha comunicado de manera presencial presencial con cita previa y el 2% restante se ha comunicado por el módulo de PQRS en la página web.

8.5.4. Uso de canales o medios de comunicación con la Alcaldía de Bucaramanga una vez terminada la emergencia sanitaria/pandemia por Covid-19



Gráfico No. 21 Distribución por uso de canales o medios de comunicación una vez terminada la emergencia sanitaria por Covid-19

A la pregunta realizada a los ciudadanos encuestados, una vez terminada la emergencia sanitaria/pandemia por Covid-19 ¿por cuál medio prefiere acceder a los servicios de la Alcaldía de Bucaramanga?, respondieron el 92% prefieren asistir presencialmente a las instalaciones de la Alcaldía de Bucaramanga; el 5% manifiesta que prefiere seguir usando los medios virtuales y el 3% restante continuar comunicándose por el canal telefónico.

9. CONCLUSIONES

1. Los resultados del informe de caracterización se enviarán a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, para cuenten con la información recopilada y las variables analizadas sobre las características de los ciudadanos que hacen uso de los servicios, trámites y programas en pro de mejorar la calidad en la atención prestada a los ciudadanos.
2. El 50% de la población encuestada se encuentra desempleada, lo que equivale a 249 personas sin ocupación, por tanto, este porcentaje de desempleo conlleva a que deban buscarse beneficios o subsidios que ofrezca el estado como salud, educación, vivienda entre otros, con el fin de poder contribuir al sostenimiento de sus hogares, reflejándose en los resultados de la encuesta en tanto que el 63% de los ciudadanos encuestados no cuentan con ingresos, así mismo, el 82% de estos pertenecen al régimen subsidiado.
3. El 69% de los ciudadanos se encuentran inscritos en el Sisben, de los cuales el 35% hacen parte del grupo B correspondiente a los hogares en condición de pobreza moderada.
4. El 59% de los ciudadanos que acuden a la Administración no conocen los servicios que se ofrecen, por tanto, se recalca la importancia de dar a conocer a través de diferentes medios de comunicación, los servicios, trámites a los que la población puede acceder y programas y actividades en los que puede participar.
5. El 92% de los ciudadanos prefieren acudir y acceder a los servicios de manera presencial, ya que consideran que la ejecución de los trámites es más rápido y sencillo cuando un funcionario les brinda el servicio de forma presencial.

10. REFERENCIAS

- Colombia, C. P. (1991). *Artículo 49*.
- DANE. (s.f.). Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/servicios-informacion/estratificacion-socioeconomica>
- DNP. (s.f.). *SISBEN.gov*. Obtenido de https://www.sisben.gov.co/Paginas/conoce_el_sisben.aspx
- Humanos, N. U. (2021). Obtenido de <https://www.hchr.org.co/index.php/77-boletin/analisis/4441-quienes-son-victimas-en-colombia>
- Ministerio de Salud*. (s.f.). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/discapacidad.aspx>
- Minsalud. (s.f.). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/R%C3%A9gimenSubsidiado.aspx>
- PLANEACIÓN, D. N. (2016). *Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés*. Obtenido de *Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés*: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>
- Secretaría Distrital de Planeación*. (s.f.). Obtenido de <http://www.sdp.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/grupos-poblacionales>
- SISBEN*. (s.f.). Obtenido de <https://www.sisben.gov.co/Paginas/que-es-sisben.aspx#:~:text=El%20Sisb%C3%A9n%20es%20el%20Sistema,a%20quienes%20m%C3%A1s%20lo%20necesitan.>
- SISBEN.gov*. (s.f.). *SISBEN.gov*. Obtenido de https://www.sisben.gov.co/Paginas/conoce_el_sisben.aspx
- SURA*. (2021). Obtenido de https://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=162&Itemid=32#:~:text=Se%20entiende%20como%20trabajador%20independiente,o%20administrativo%20distintos%20al%20laboral.
- SURA, E.* (2021). Obtenido de <https://epssura.com/afiliacion-al-regimen-subsidiado>

Fecha de elaboración del informe:	17 de noviembre de 2021.
Fecha de aplicación de encuestas:	16 de septiembre de 2021 al 1 de octubre de 2021
Población encuestada:	500 encuestas
Elaborado por:	<p>Laura Angélica Nieto Gómez- Profesional CPS- Secretaría Administrativa <i>LN</i>.</p> <p>Andrés Felipe Piza Layton- Profesional CPS- Secretaría Administrativa <i>AP</i></p>
Revisado por:	<p>Luz Esperanza Bernal Rojas- Profesional Especializado- Secretaría Administrativa <i>JE</i></p> <p>Gloria María Castro Benavides- Profesional CPS- Secretaría Administrativa <i>GC</i></p> <p>Leidy Lorena Mora Niño- Profesional CPS- Secretaría Administrativa <i>LN</i></p>
Aprobado por:	<p><i>Uriel A. Carreño M</i> URIEL ANDREY CARREÑO MOLINA Secretario Administrativo (E) Alcaldía de Bucaramanga</p>