

**CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR QUE
INTERACTÚAN CON LAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA**



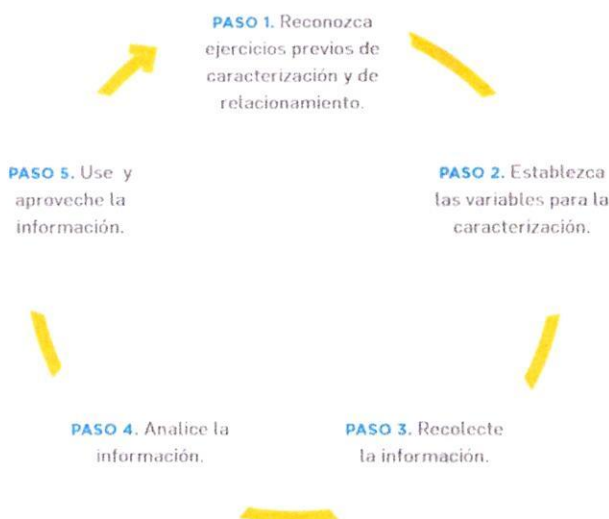
2023

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.....	7
7. IDENTIFICAR MECANISMOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.....	8
8. SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS ...	14
8.1. DATOS PERSONALES	14
8.2. EDUCACIÓN Y ASPECTO LABORAL	18
8.3. SALUD.....	20
8.4. INFORMACIÓN POBLACIONAL.....	21
8.5. INFORMACIÓN GENERAL	22
9. CONCLUSIONES	27
10. REFERENCIAS	28

1. METODOLOGÍA

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



Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos y Grupos de Valor. DAFP. Versión 5. Noviembre 2022

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 Administrativo de la Función Pública - DAFP, para la elaboración de la caracterización de la población que interactúa en las dependencias de la Alcaldía del Municipio Bucaramanga.

- 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

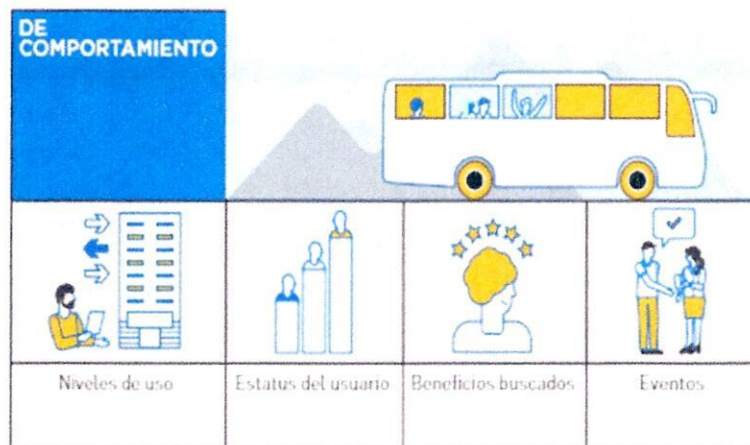
El informe de caracterización de los ciudadanos y grupos de valor para la vigencia 2023, inicia con la aplicación de la encuesta F-GSC-8200-238,37-024, la cual se envió a través de correo electrónico masivo a los ciudadanos que realizaron algún trámite o solicitud con la Administración Municipal con el fin de obtener los insumos necesarios para proceder a la tabulación de los mismos y finalmente desarrollar el informe.

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 Administrativo de la Función Pública - DAFP, las variables recomendadas para la caracterización de personas son las siguientes:



Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos y Grupos de Valor. DAFP. Versión 5. Noviembre 2022

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

GOBERNAR
ES HACER

DEMOGRÁFICAS				
	Tipo y número de documento		Edad (fecha de nacimiento)	  
	Ingresos		Ocupación/actividad económica	  
	Puntaje del Sisben		Estado del ciclo familiar	  
	Lenguas o idiomas		Vulnerabilidad	  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  
				  

RELACIONALES							
	Frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento		Escenarios de relacionamiento más empleados, o de mayor preferencia entre la ciudadanía y los grupos de valor y las entidades.		Otros escenarios de relacionamiento alternativos o itinerarios de mayor preferencia entre la ciudadanía y los grupos de valor		Temas más demandados y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados
	Calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad frente a:						
	Acceso a información pública.						
	Acceso a trámites.						
	Acceso a oferta institucional (servicios, programas, o proyectos).						
	Espacios para hacer control y exigir cuentas.						
	Espacios de participación.						
			Espacios de articulación y relacionamiento existentes entre organizaciones, asociaciones, y redes, que son relevantes para el relacionamiento con las entidades.			Contexto Socioterritorial busca entender el contexto social, político, económico y ambiental de la ciudadanía y grupos de valor que son objeto de caracterización	

Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos y Grupos de Valor. DAFP. Versión 5. Noviembre 2022

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

- Edad (Años)
- Género (Mujer - Hombre – Prefiero no especificar – otro cuál)
- Ocupación (Empleado – Desempleado – Trabajador Independiente – Pensionado- labores de hogar)
- Educación (Sin estudio- Primaria – Secundaria – Técnico- Tecnólogo – Profesional – Especialista – Master - Doctorado)
- Lenguas o idiomas (español- inglés-Wayú-quechua- otro cuál.)
- Estrato socioeconómico (0-1 – 2 – 3 – 4 – 5-6)
- Información poblacional:
 - (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)
- 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 (Correo electrónico – Modulo PQRS – Vía telefónica – Presencial, Otro)
- 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 873 ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, que en algún momento realizaron un trámite o solicitaron un servicio de la Administración Municipal. El procedimiento utilizado fue el envío de un correo electrónico masivo a estos ciudadanos en donde se les compartió un link a través del cual tenían acceso a la encuesta para responder a las preguntas en ella relacionadas.

Link de Acceso a la Encuesta

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=8j9oeCAM2ku8d9SyqH8qakvJSxlGuWNB19Kr0az4uBdUNEVERDZYTjdJTVJNRVQzRIRSTIBJVTQ3WC4u>

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LAS DEPENDENCIAS
DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

ENCUESTA CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

* Obligatorio

DATOS PERSONALES

3. Ubicación: *

- ☐ Urbano
- ☐ Rural

4. Edad: *

- ☐ Entre 12 y 18 años
- ☐ Entre 19 y 26 años
- ☐ Entre 27 y 59 años
- ☐ 60 años o más

5. Usted se considera de género: *

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino
- ☐ No binario
- ☐ Prefiero no especificar

6. La vivienda donde usted vive es: *

- ☐ Propia
- ☐ En arriendo
- ☐ Familiar
- ☐ Otro

Atrás

Siguiente

No revelar nombre o su contraseña. [Ver política de privacidad](#)

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LAS DEPENDENCIAS
DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

7. ¿Cuál es el estrato de su vivienda? *

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6

8. ¿En cual grupo del SISBEN se encuentra inscrito? *

- ☐ Grupo A (Pobreza Extrema)
- ☐ Grupo B (Pobreza Moderada)
- ☐ Grupo C (Vulnerable)
- ☐ Grupo D (No pobre ni vulnerable)
- ☐ No está inscrito
- ☐ No sabe, no responde

9. ¿Con cuál de las siguientes lenguas o idiomas usted se comunica? *

- ☐ Español
- ☐ Lengua extranjera
- ☐ Lengua nativa

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

No revelar nombre ni contraseña. [Ver más preguntas](#)

ENCUESTA CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

* Obligatorio

EDUCACIÓN Y ASPECTO LABORAL

10. ¿Cuál es su nivel de formación? *

- ☐ Sin formación
- ☐ Primaria incompleta
- ☐ Primaria completa
- ☐ Secundaria
- ☐ Tercaria
- ☐ Tecnológica
- ☐ Universitaria
- ☐ Especialización
- ☐ Posgrado
- ☐ Doctorado

11. Su ocupación es: *

- ☐ Estudiante
- ☐ Desempleado
- ☐ Trabajador independiente
- ☐ Subordinado
- ☐ Director de empresa
- ☐ Gerente de empresa

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

No revelar nombre ni contraseña. [Ver más preguntas](#)

ENCUESTA CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

* Obligatorio

SALUD

12. ¿Se encuentra afiliado al sistema de salud? *



☐ No

13. ¿En cual de los siguientes? *

- ☒ Atención primaria en la comunidad
- ☐ Atención especializada en hospital

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

No revelar nombre ni contraseña. [Ver más preguntas](#)

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LAS DEPENDENCIAS
DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

ENCUESTA CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

13. ¿Cómo se autodefinen?

INFORMACIÓN POBLACIONAL

14. ¿usted se autorreconoce como parte de alguno de los siguientes grupos?

☐ Afrodescendientes
☐ Gays, lesbianas y trans
☐ Indígenas
☐ Róm
☐ Religiosos
☐ Otros

Anterior **Siguiente**

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

ENCUESTA CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

15. ¿A través de qué medio se ha comunicado con la Alcaldía de Bucaramanga?

información general

☐ Correo electrónico
☐ Presencial
☐ Por teléfono
☒ Por redes sociales
☐ Página Web (Municipio Bucaramanga)
☐ Otro

16. ¿ha realizado trámites en línea?

☒ Sí
☐ No

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LAS DEPENDENCIAS
DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

17. ¿Cuál de los siguientes? *

- ☐ Atención, orientación y presencia a los usuarios y suscriptores frente a la prestación de servicios públicos domiciliarios (Unidad Técnica de Servicios)
- ☐ Autorización de la certificación de discapacidad (Secretaría de Salud y Ambiente)
- ☐ Concepto sanitario (Secretaría de Salud y Ambiente)
- ☐ Licencia de exhumación o inhumación de cadáveres (Secretaría de Salud y Ambiente)
- ☐ Categorización de parqueaderos (Secretaría del Interior)
- ☐ Certificado de residencia (Secretaría del Interior)
- ☐ Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas (Secretaría del Interior)
- ☐ Certificado de estratificación socioeconómica (Secretaría de Planeación)
- ☐ Concepto de uso del suelo (Secretaría de Planeación)
- ☐ Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento (Secretaría de Planeación)
- ☐ Certificado de paz y salvo (Secretaría de Hacienda)
- ☐ Estado de cuenta corriente tributaria de impuestos prediales unificados e industria y comercio (Secretaría de Hacienda)
- ☐ Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias (Secretaría de Hacienda)
- ☐ Impuesto al degüello de ganado menor (Secretaría de Hacienda)
- ☐ Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros (Secretaría de Hacienda)
- ☐ Impuesto predial unificado (Secretaría de Hacienda)
- ☐ Registro de información a través de aplicativo web para agentes retenedores (Secretaría de Hacienda)
- ☐ Contribución por valorización (Oficina de Valorización)
- ☐ Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio (Espacio Público- DADEP)
- ☐ Oferta institucional de locales comerciales propiedad de Municipio de Bucaramanga para vendedores informales (Espacio Público- DADEP)
- ☐ Solicitud del uso de espacios en los puntos digitales (Oficina TIC)
- ☐ Solicitudes, consultas, préstamo, reprografía y autenticación de documentos (Secretaría Administrativa)
- ☐ Trámites de la Secretaría de Educación
- ☐ Trámites del Sisen (actualización información, inclusión de personas, retiro, encuesta nueva)

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LAS DEPENDENCIAS
DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

18. De los siguientes espacios que ofrece la Alcaldía de Bucaramanga, seleccione los que conoce o ha usado: *

- ☐ 1. Plaza Bolívar
- ☐ 2. Aguacal
- ☐ 3. Centros de desarrollo comunitario
- ☐ 4. Biblioteca Municipal
- ☐ 5. Centros de salud
- ☐ 6. Biblioteca
- ☐ 7. Centro de cultura
- ☐ 8. Centro de deportes
- ☐ 9. Centro de arte
- ☐ 10. Biblioteca de la Alcaldía de Bucaramanga
- ☐ 11. Biblioteca de la Alcaldía de Bucaramanga
- ☐ 12. Biblioteca de la Alcaldía de Bucaramanga
- ☐ 13. Biblioteca de la Alcaldía de Bucaramanga
- ☐ 14. Biblioteca de la Alcaldía de Bucaramanga
- ☐ 15. Biblioteca de la Alcaldía de Bucaramanga
- ☐ 16. Biblioteca de la Alcaldía de Bucaramanga
- ☐ 17. Biblioteca de la Alcaldía de Bucaramanga
- ☐ 18. Biblioteca de la Alcaldía de Bucaramanga
- ☐ 19. Biblioteca de la Alcaldía de Bucaramanga
- ☐ 20. Biblioteca de la Alcaldía de Bucaramanga

19. ¿De cual de las siguientes secretarías u oficinas de la Alcaldía de Bucaramanga usted recibió esta encuesta? *

- ☐ 1. Secretaría de Hacienda
- ☐ 2. Secretaría de Infraestructura
- ☐ 3. Secretaría de Planeación
- ☐ 4. Secretaría de Cultura
- ☐ 5. Secretaría de Educación
- ☐ 6. Secretaría de Salud
- ☐ 7. Secretaría de Desarrollo Urbano
- ☐ 8. Secretaría de Medio Ambiente
- ☐ 9. Secretaría de Asesoría Jurídica
- ☐ 10. Oficina de Control Interno de Desarrollo
- ☐ 11. Oficina de Control Interno de Gestión
- ☐ 12. Oficina de Relaciones Públicas
- ☐ 13. Oficina de Asesoría Jurídica
- ☐ 14. Oficina de Asesoría Jurídica
- ☐ 15. Oficina de Asesoría Jurídica
- ☐ 16. Oficina de Asesoría Jurídica
- ☐ 17. Oficina de Asesoría Jurídica
- ☐ 18. Oficina de Asesoría Jurídica
- ☐ 19. Oficina de Asesoría Jurídica
- ☐ 20. Oficina de Asesoría Jurídica

8. SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS

8.1. DATOS PERSONALES

8.1.1. Gráfico 1: Ubicación

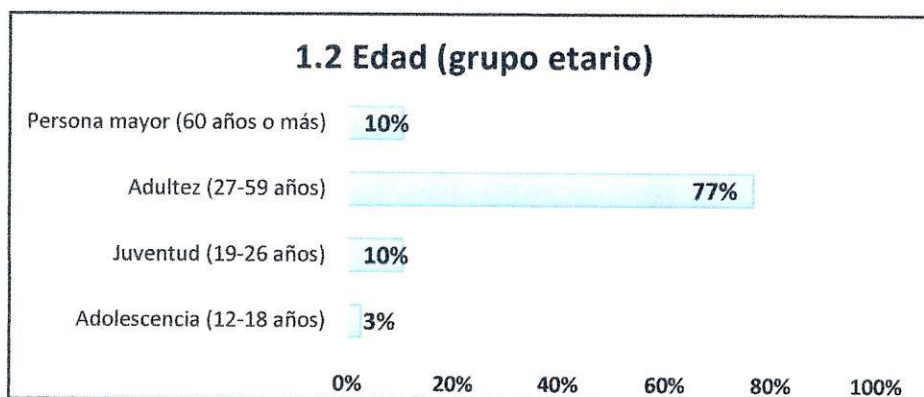


Teniendo en cuenta la muestra de 873 ciudadanos encuestados, el 92% que equivale a 806 personas, indica que se encuentra ubicado en la zona urbana del municipio y el 8% que equivale a 67 personas en la zona rural del municipio de Bucaramanga.

8.1.2. Gráfico 2: Edad

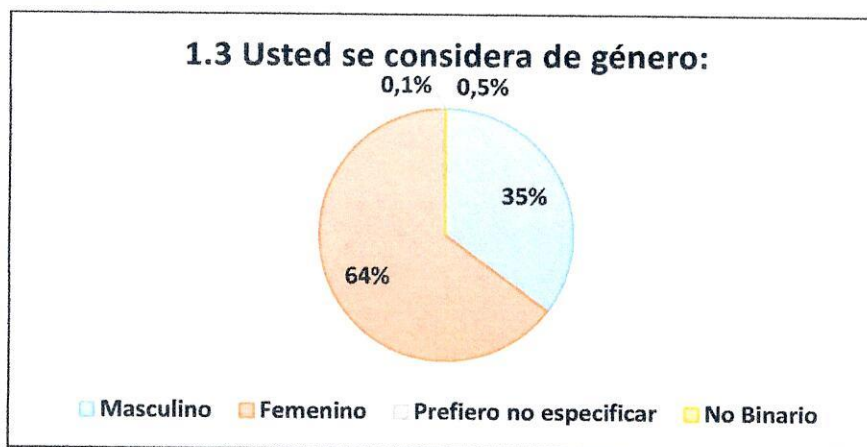
Teniendo en cuenta los grupos etarios establecidos por el Ministerio de Salud, se clasifica la información de la siguiente forma:

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



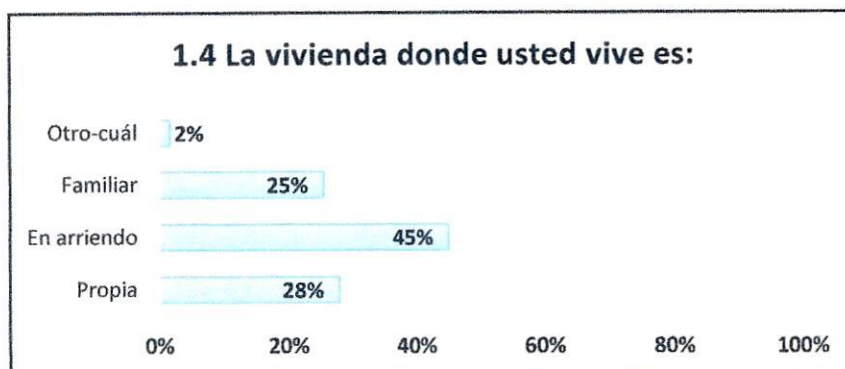
El gráfico anterior evidencia que las personas que más se acercan y/o hacen uso de los servicios de la Alcaldía de Bucaramanga, están dentro del grupo etario adultez correspondiente al rango de edad entre 27 y 59 años, siendo el 77% del total de la muestra.

8.1.3. Gráfico 3: Género



Según la muestra de 873 ciudadanos, las personas que más interactúan con la Administración Municipal pertenece al Género Femenino con el 64%.

8.1.4. Gráfico 4: ¿La vivienda donde usted vive es?



Teniendo en cuenta los datos de la gráfica anterior, el 45% de los ciudadanos encuestados habitan en una vivienda en arriendo, el 28 % viven en vivienda propia, el 25% en vivienda familiar y el 2% vive en otro lugar diferente a las opciones de respuesta, donde 4 personas indican vivir donde un amigo y tres personas indicar tener vivienda por leasing o crédito hipotecario.

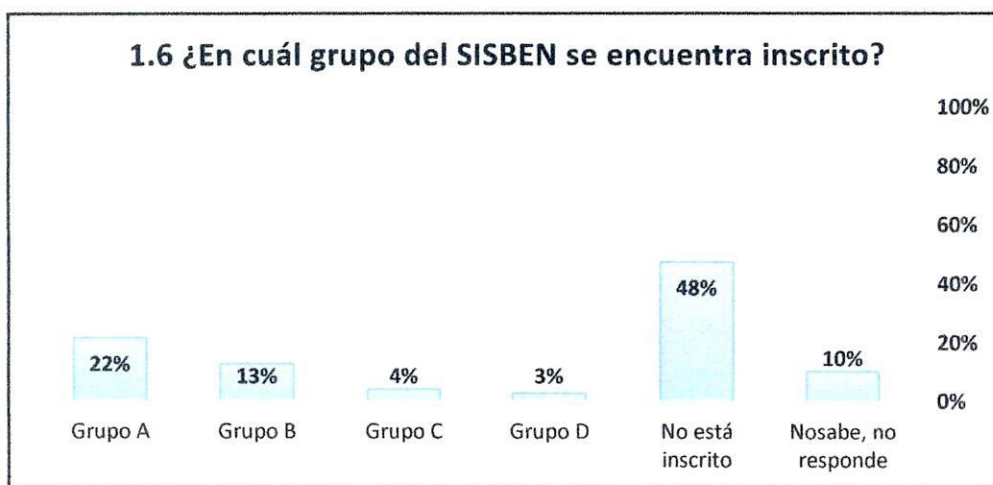
8.1.5. Gráfico 5: ¿Cuál es el estrato de su vivienda?



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 la información suministrada, el 27% de los ciudadanos indica que el estrato de su vivienda es 3, el 24% es de estrato 4, el 23% indica que

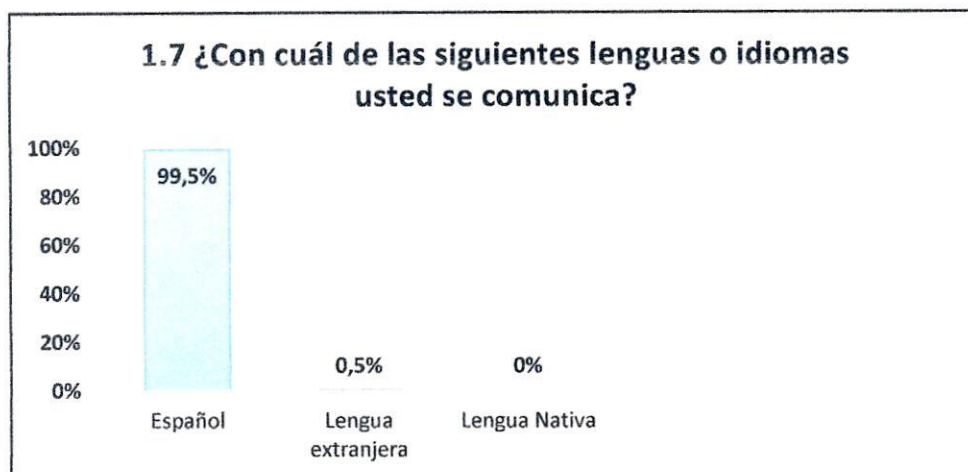
es estrato 1; el 20% indica ser estrato 2, un 3% es estrato 5, un 2% es de estrato 6 y el 1% es estrato 0 (cero).

8.1.6. Gráfico 6: ¿En cuál grupo del Sisben se encuentra inscrito?



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 se evidencia que el 48% de los ciudadanos encuestados no se encuentran inscritos en el Sisben; el 22% indica que pertenecen al Grupo A el cual comprende a hogares en situación de pobreza extrema; El 13% indican pertenecer al grupo B, el cual corresponde a hogares en condición de pobreza moderada; el 10% indica no saber a qué grupo pertenece; el 4% indica pertenecer al grupo C, correspondiente a hogares en condición de vulnerabilidad, donde hace referencia a hogares que no están en situación de pobreza; el 3% pertenece al grupo D.

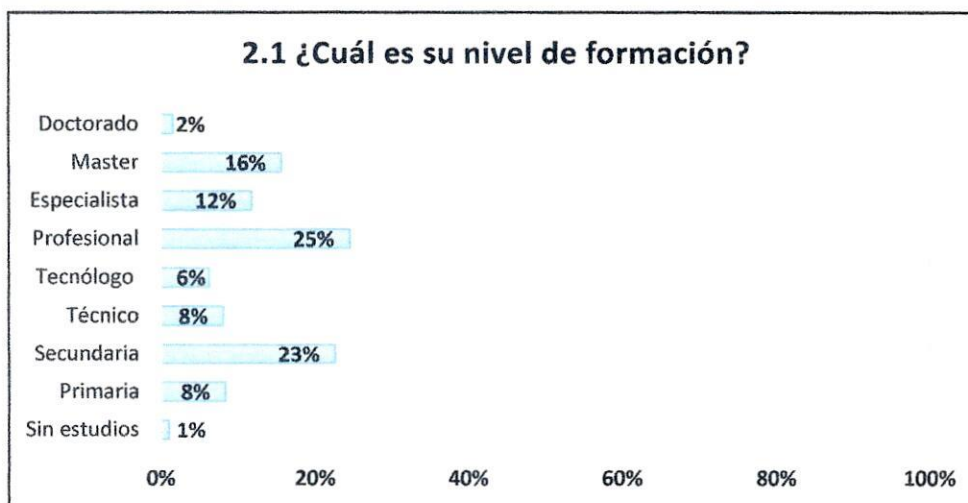
8.1.7. Gráfico 7: ¿Con cuál de las siguientes lenguas o idiomas usted se comunica?



Teniendo en cuenta los datos de la gráfica anterior, se evidencia que el 99.5% de los ciudadanos encuestados se comunican con el idioma español y el 0.5% indica comunicarse en lengua extranjera específicamente en inglés.

8.2. EDUCACIÓN Y ASPECTO LABORAL

8.2.1. Gráfico 8: ¿Cuál es su 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 25% de los ciudadanos encuestados indica haber alcanzado un título profesional; el 23% culminó sus estudios hasta secundaria; el 16% indican haber culminado una Maestría; el 12% manifiestan haber culminado una especialización; el 8% indican haber alcanzado un técnico, así como el mismo porcentaje indica haber culminado la primaria; el 6% indica ser Tecnólogo; el 2% indica haber culminado un Doctorado y el 1% indica no haber culminado ningún grado de escolaridad.

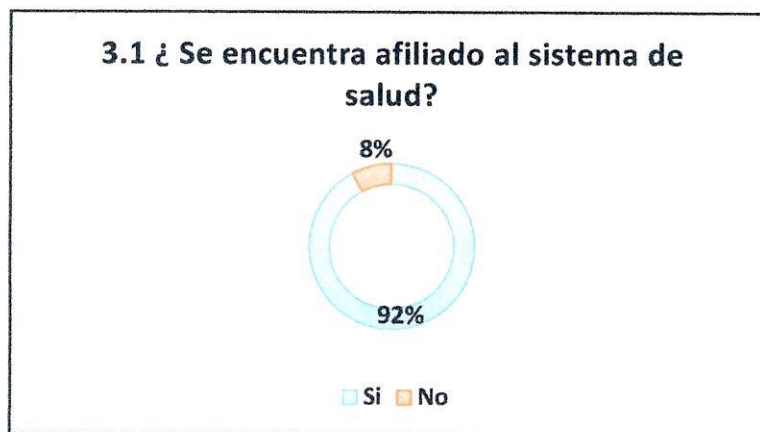
8.2.2. Gráfico 9: ¿Su ocupación es?



Teniendo el gráfico anterior, se observa que el 54% de la población encuestada indica ser empleado; el 24% son trabajadores independientes, los cuales son personas naturales que realizan una actividad económica o prestan sus servicios de manera personal, por su cuenta y riesgo, mediante contratos comerciales o administrativos, distintos al laboral (SURA,2022); el 10% de la población encuestada está desempleada; el 4% indican realizar labores del hogar; el 4% indican ser estudiantes y el 3% manifiestan ser pensionados

8.3.SALUD

8.3.1. Gráfico 10: ¿Se encuentra afiliado al sistema de salud?



De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política de Colombia el cual dice, “la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud” (Colombia, 1991), se evidencia que el 92% correspondiente a 804 ciudadanos, indicaron se encuentran afiliados al sistema de salud y sólo el 8% indica que no está afiliado.

8.3.2. Gráfico 11: ¿En cuál de los sistemas se encuentra afiliado, contributivo o subsidiado?

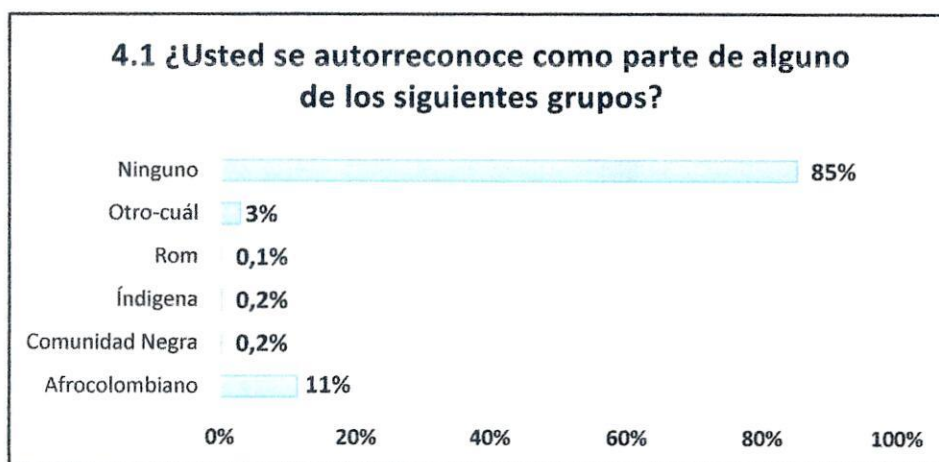


Teniendo en cuenta que el régimen contributivo, es el sistema que acoge a los trabajadores que aportan una porción de su salario para tener cobertura en salud para ellos y sus familias, se observa

que el 68% de la población encuestada está afiliada a este sistema, por otro lado, el régimen subsidiado, 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.), el 24% de los ciudadanos, indica que son beneficiarios de este régimen.

8.4. INFORMACIÓN POBLACIONAL

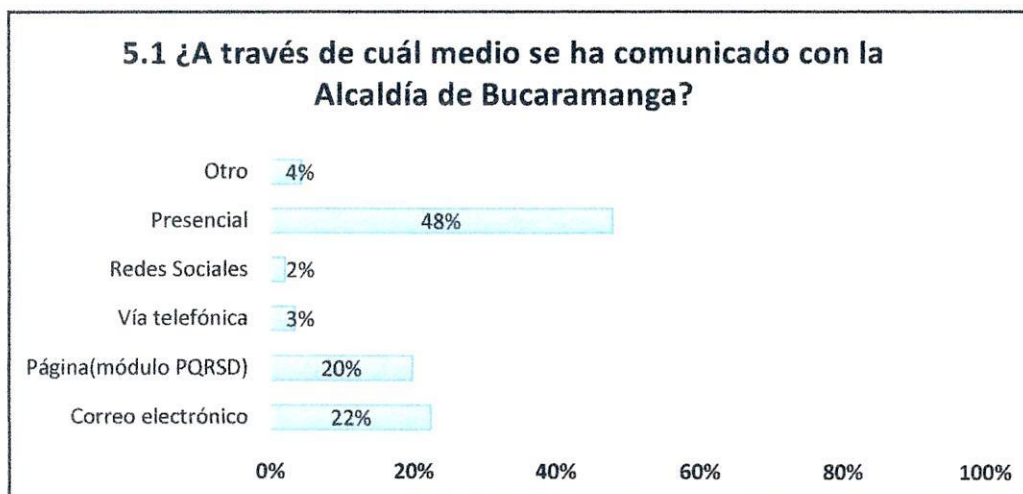
8.4.1. Gráfico 13: ¿Usted se auto reconoce como parte de alguno de los siguientes grupos?



Se identifica que el 11% correspondiente a 99 personas se auto reconocen como afrocolombianos; el 3% se identifican como otro grupo en donde 7 personas indican ser víctimas del conflicto armado y 5 personas se identifican como mestizos; el 0.2% se identifican como comunidad negra e indígena respectivamente; el 0.1% se identifica como comunidad Rom. El 85% del total de encuestados manifiestan no formar parte de ningún grupo.

8.5. INFORMACIÓN GENERAL

8.5.1. Gráfico 14: ¿A través de cuál medio se ha comunicado con la Alcaldía de Bucaramanga?



El 48% de los ciudadanos indicaron que se han comunicado presencialmente con la Alcaldía de Bucaramanga, el 22% se ha comunicado a través del correo electrónico de la entidad; el 20% a utilizado el módulo de PQRS en la página web; el 4% indica utilizar otro medio, entre los que se destaca la Oficina de Prensa y Comunicaciones; el 3% indica que se ha comunicado vía telefónica; y el 2% a través de las redes sociales

8.5.2. Gráfico 15: ¿Ha realizado trámites en línea?

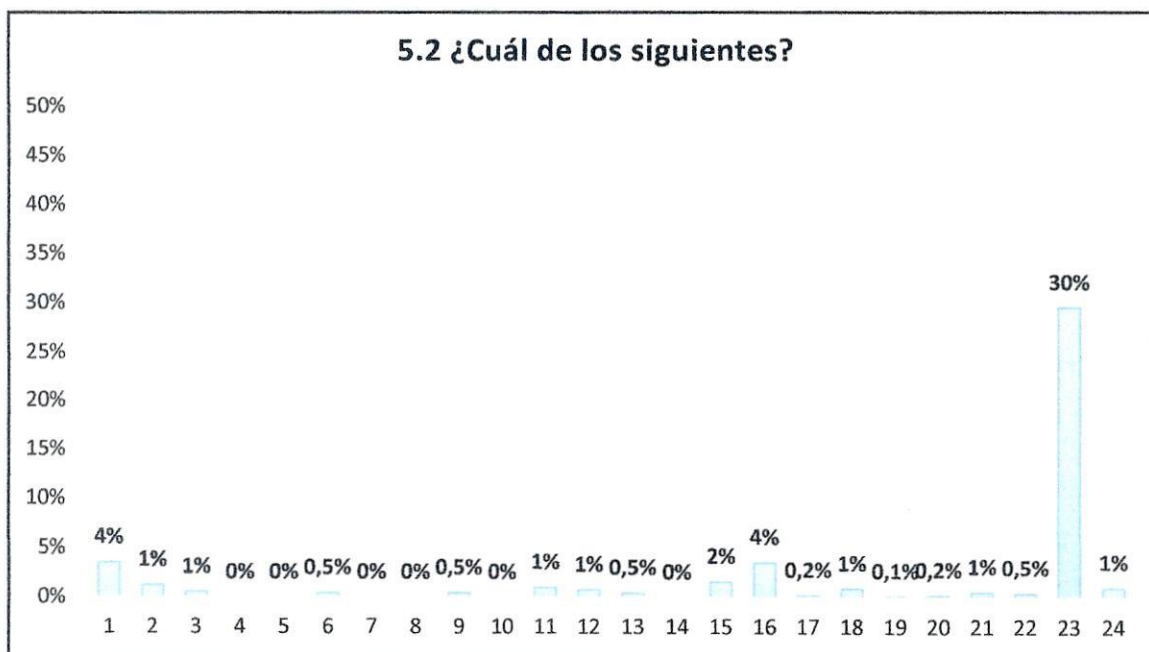


Del total de ciudadanos encuestados, el 47% manifiesta haber realizado trámites en línea mientras que el 53% indica no haberlo hecho. Tomando en cuenta los ciudadanos que realizaron trámites en línea con el municipio se toma el siguiente el siguiente resultado:

Grafico 16: ¿Cuál de los Siguients Trámites?

1. Atención, orientación y asesoría a los usuarios y suscriptores frente a la prestación de servicios públicos domiciliarios. (Unidad Técnica de Servicios)
2. Autorización de la certificación de discapacidad (Secretaría de Salud y Ambiente)
3. Concepto sanitario (Secretaría de Salud y Ambiente)
4. Licencia de exhumación o inhumación de cadáveres (Secretaría de Salud y Ambiente)
5. Categorización de parqueaderos (Secretaría del Interior)
6. Certificado de residencia (Secretaría del Interior)
7. Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas (Secretaría del Interior)
8. Certificado de estratificación socioeconómica (Secretaría de Planeación)
9. Concepto de uso del suelo (Secretaría de Planeación)
10. Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento (Secretaría de Planeación)
11. Certificado de paz y salvo (Secretaría de Hacienda)
12. Estado de cuenta corriente tributaria de impuestos prediales unificados e industria y comercio (Secretaría de Hacienda)
13. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias (Secretaría de Hacienda)
14. Impuesto al degüello de ganado menor (Secretaría de Hacienda)
15. Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros (Secretaría de Hacienda)
16. Impuesto predial unificado (Secretaría de Hacienda)
17. Registro de información a través de aplicativo web para agentes retenedores (Secretaría de Hacienda)
18. Contribución por valorización (oficina de Valorización)
19. Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio (Espacio Público-DADEP)
20. Oferta institucional de locales comerciales propiedad de Municipio de Bucaramanga para vendedores informales (Espacio Público-DADEP)
21. Solicitud del uso de espacios en los puntos digitales (Oficina TIC)
22. Solicitudes, consultas, préstamo, reprografías y autenticación de documentos (Secretaría Administrativa)
23. Trámites de la Secretaría de Educación

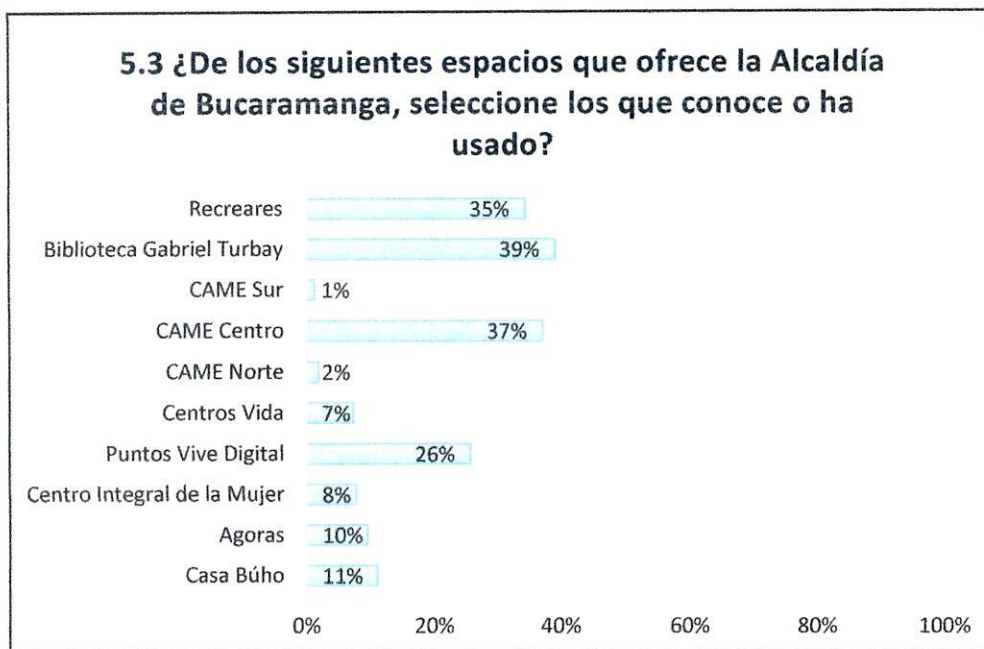
24. Trámites del Sisbén (actualización información, inclusión de personas, retiro, encuesta nueva)



Tomando en cuenta el resultado obtenido, se observa que el 30% de los ciudadanos han realizado trámites en línea relacionados con la Secretaría de Educación, y el 4% han realizado trámites relacionados con la prestación de servicios públicos a través de la Unidad Técnica de Servicios y consultas de Impuesto Predial con la Secretaría de Hacienda.

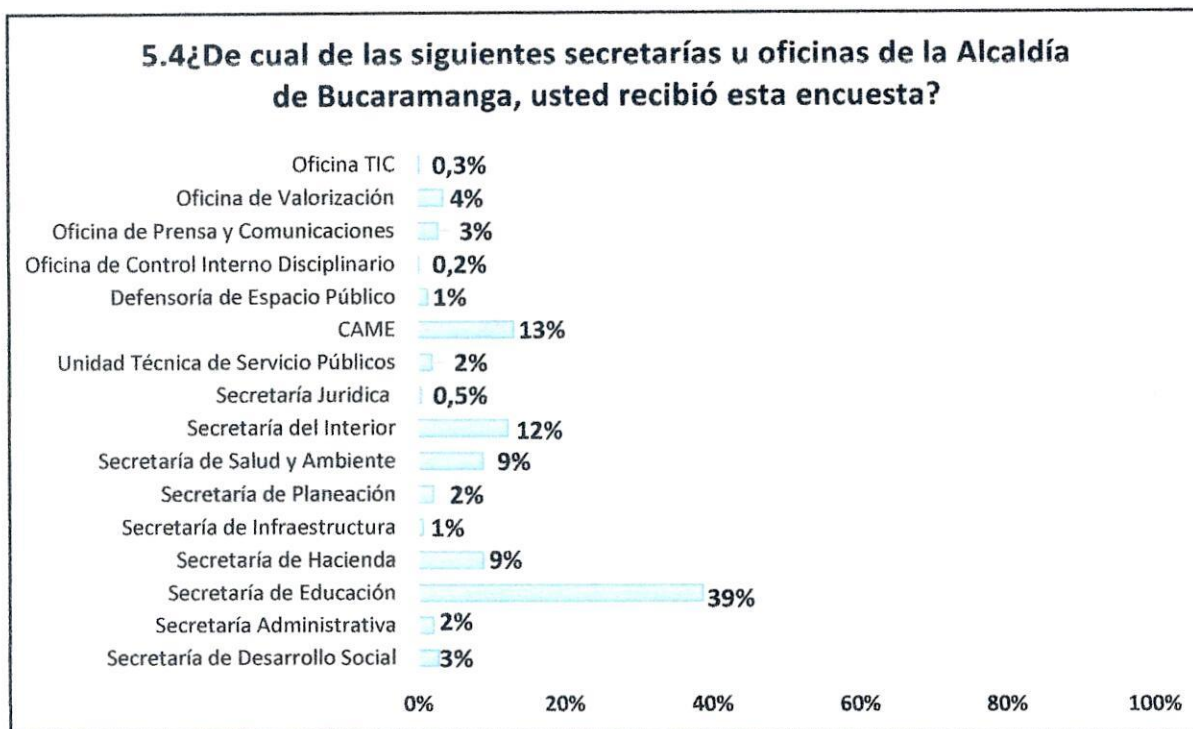
A manera de aclaración de la tabla anterior, los números representados en la parte inferior de las barras se encuentran especificados al inicio de la pregunta.

8.5.3. Gráfico 17: ¿De los siguientes espacios que ofrece la Alcaldía de Bucaramanga, seleccione los que conoce o ha usado?



Según la tabla anterior, el 39% de los ciudadanos encuestados indican haber usado los espacios de la Biblioteca Gabriel Turbay; el 37% indican haber asistido a las instalaciones del CAME Centro, el 35% manifiesta haber asistido a algún Recrear y el 26% indica haber asistido a alguno de los Punto Vive Digital del municipio de Bucaramanga.

8.5.4. Gráfico 18: ¿De cuál de las siguientes secretarías u oficinas de la Alcaldía de Bucaramanga, usted recibió esta encuesta?



Según los resultados de la tabla anterior, el 39% de los ciudadanos encuestados indican haber recibido la encuesta de caracterización de la Secretaría de Educación, el 13% la recibió del Centro de Atención Municipal Especializado CAME; el 12% de la Secretaría del Interior.

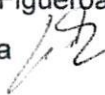
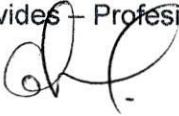
9. CONCLUSIONES

1. En el informe de caracterización se identificaron las particularidades de los usuarios y grupos de interés que hicieron uso de los servicios y programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga, con la finalidad de mejorar la calidad en la atención ofrecida por la Administración Municipal.
2. Las personas que más asisten a la Administración Municipal son de género femenino
3. Del total de ciudadanos que se encuentran inscritos en el Sisbén, el 22% hacen parte del grupo A correspondiente a los hogares en condición de extrema pobreza.
4. El 99.5% de los ciudadanos encuestados indicaron comunicarse en idioma español, lo que significa que son muy pocas o nulas las personas que se acercan a la Administración municipal y hablan un idioma extranjero o lengua indígena.
5. El 48% de los ciudadanos acceden 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 esta forma.
6. Se observa que los ciudadanos conocen y utilizan diferentes espacios de la Administración Municipal tanto para realizar consultas y trámites como para uso del tiempo libre.

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/proteccion-social/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>

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LAS DEPENDENCIAS
DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

Fecha de Elaboración del Informe	29 de Noviembre de 2023
Fecha de Aplicación de las Encuestas	A 31 de Octubre de 2023
Población Encuestada	873 encuestas
Elaborado Por:	Laura Angélica Nieto Gómez – Profesional CPS Secretaria Administrativa  Claudia Inés Rey Pedraza – Profesional CPS Secretaria Administrativa  Gustavo Adolfo Gómez Figueroa – Profesional CPS Secretaria Administrativa  Daniela Ordoñez Vega – Profesional CPS Secretaria Administrativa 
Revisado Por:	Fidelina Jaimes Bautista  Profesional Universitario Secretaria Administrativa Gloria María Castro Benavides – Profesional CPS Secretaria Administrativa 
Aprobado Por:	 SILVIA JULIANA QUINTERO PIMENTEL Secretaría Administrativa Alcaldía de Bucaramanga