

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



2022

TABLA DE CONTENIDO

1. METODOLOGÍA	3
2. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	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 ...	12
8.1. DATOS PERSONALES	12
8.2. EDUCACIÓN Y ASPECTO LABORAL	18
8.3. SALUD.....	20
8.4. INFORMACIÓN POBLACIONAL.....	21
8.5. INFORMACIÓN GENERAL	22
9. CONCLUSIONES	24
10. REFERENCIAS	25

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). Versión 5. Noviembre 2022

2. OBJETIVOS Y ALCANCE.

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 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

Caracterizar a los ciudadanos y grupos de valor que hacen uso de los programas, servicios y trámites de la Alcaldía de Bucaramanga, que permita identificar sus características, necesidades y expectativas mediante variables geográficas, demográficas, intrínsecas, comportamentales y relacionales, 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	Población	Densidad poblacional	Clima

INTRÍNECAS		
		
Intereses	Lugares de encuentro	Acceso a canales de atención
		
Uso de canales de atención	Conocimientos	Dialecto

DE COMPORTAMIENTO			
			
Niveles de uso	Estatus del usuario	Beneficios buscados	Eventos

Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.(DNP). Versión 5. Noviembre 2022

DEMOGRÁFICAS			
Tipo y número de documento	Edad (fecha de nacimiento)	Sexo	Género (orientación sexual e identidad de género)
Ingresos	Ocupación/actividad económica	Estrato socioeconómico	Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social
Puntaje del Sisbén	Estado del ciclo familiar	Tamaño/composición grupo familiar	Nivel de educación o Escolaridad
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, grupos de valor y las entidades	Otros escenarios de relacionamiento alternativos o itinerantes 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:	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.	
- 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.			

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

- 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)
- Educación (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)
- 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)
- 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 (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 739 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=8j9oeCAM2ku8d9SyqH8qakvJSxIGuWNB19Kr0az4uBdUMVpKTUxaWU9LVTJGNFdOWINHQUJQNUZNNC4u>

 Alcaldía de Bucaramanga	ENCUESTA CARACTERIZACION DE LA POBLACION	Código: F-GSC-8200-238.37-024
		Versión: 2.0
		Fecha de aprobación: Noviembre-02-2022
		Página 1 de 1

Fecha de diligenciamiento: Día ____ Mes ____ Año ____

1. DATOS PERSONALES

1.1

Tipo de documento: T.I ____ CC ____ Pasaporte ____ NIT ____
 Permiso especial de permanencia ____ Salvoconducto para refugio ____

Número de documento: _____

Dirección _____ Barrio _____

Departamento y municipio donde vive actualmente _____

Edad _____

1.2 Usted se considera de género:
 Masculino ____ Femenino ____ Prefiero no especificar ____ Otro-Cual ____

1.3 Usted es:
 Madre soltera cabeza de familia ____ Otro ____Cuál ____
 Padre soltero cabeza de familia ____
 Familia compuesta por padre madre e hijos ____
 Familia homoparental ____
 (Aquella donde una pareja de hombres o de mujeres se convierten en tutores de uno o mas hijos)

1.4 ¿Cuántas personas viven con usted? ____

1.5 La vivienda donde usted vive es:
 Propia ____ En arriendo ____ Familiar ____ Otro ____Cuál ____

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. EDUCACION 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 vigente)	

3. SALUD

Pregunta con única respuesta

3.1 ¿Se encuentra afiliado al sistema de salud?

Si____ ¿En cuál de los siguientes? No____

Afiliado al régimen contributivo____

Afiliado al régimen subsidiado____

4. INFORMACION POBLACIONAL

Respuesta múltiple

4.1 ¿Se encuentra en alguno de los siguientes grupos poblacionales? Población sexualmente diversa (LGTBIQ)____ Víctima del conflicto____ Persona 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. INFORMACION 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?

Correo electrónico ____

Presencial ____

Página (Módulo PQRS) ____

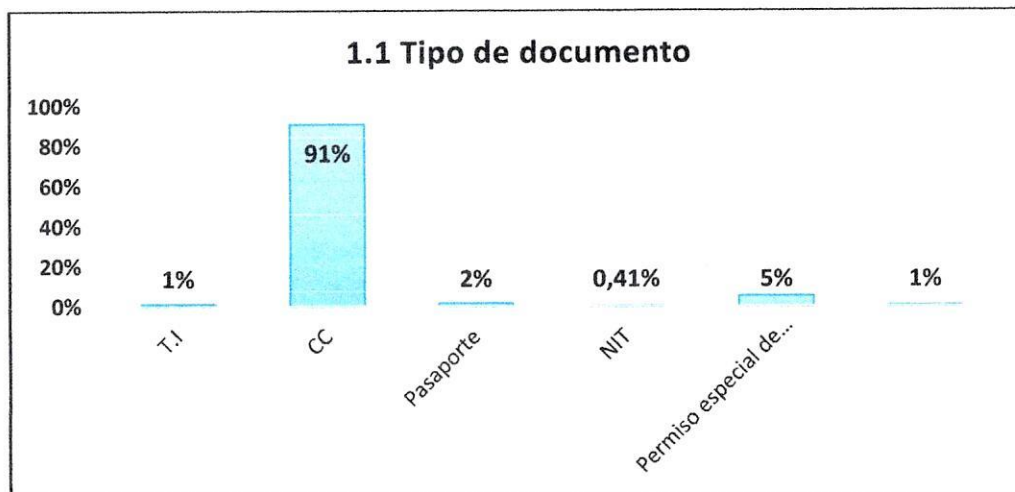
Otro ____ ¿Cual? _____

Vía telefónica ____

8. SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS

8.1.DATOS PERSONALES

8.1.1. Gráfico 1: Tipo de Documento



Teniendo en cuenta la muestra de 739 ciudadanos encuestados, el 91% se identifica con cédula de ciudadanía y sólo el 1% son menores de edad con tarjeta de identidad.

8.1.2. Gráfico 2: Ubicación

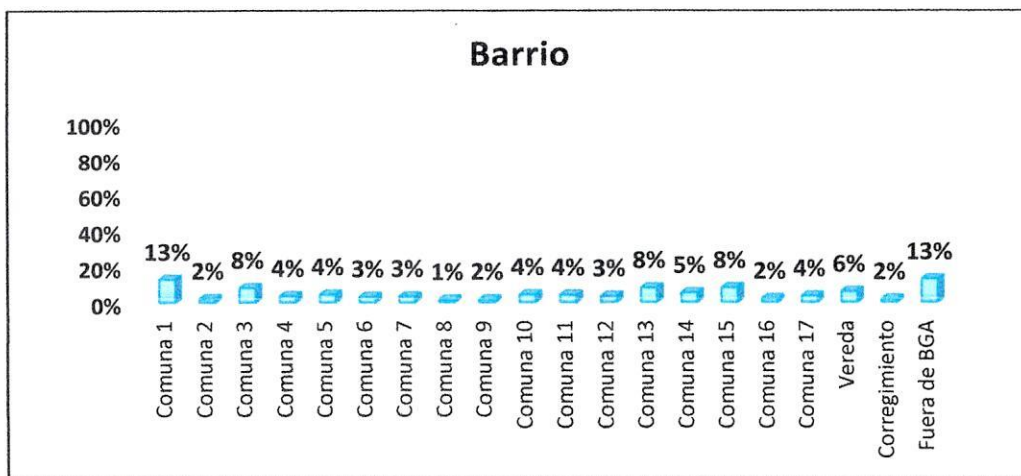
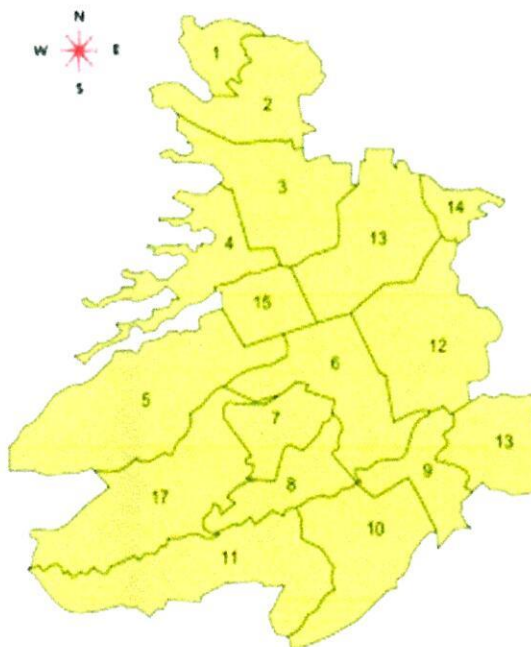


Gráfico No. 2. Distribución por comunas de la ciudad de Bucaramanga

El Municipio de Bucaramanga es la capital del Departamento de Santander, la cual está 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 Río negro; por el Oriente con los municipios de Matanza, Charta y Tona; por el Sur con el municipio de Florida blanca 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) y son las siguientes:

- Comuna 1 Norte.
- Comuna 2 Nororiental
- Comuna 3 San Francisco
- Comuna 4 Occidental
- Comuna 5 García Rovira
- Comuna 6 La Concordia
- Comuna 7 La Ciudadela
- Comuna 8 Sur Occidente
- Comuna 9 La Pedregosa
- Comuna 10 Provenza
- Comuna 11 Sur
- Comuna 12 Cabecera del Llano
- Comuna 13 Oriental
- Comuna 14 Morrónico
- Comuna 15 Centro
- Comuna 16 Lagos del Cacique
- Comuna 17 Mutis



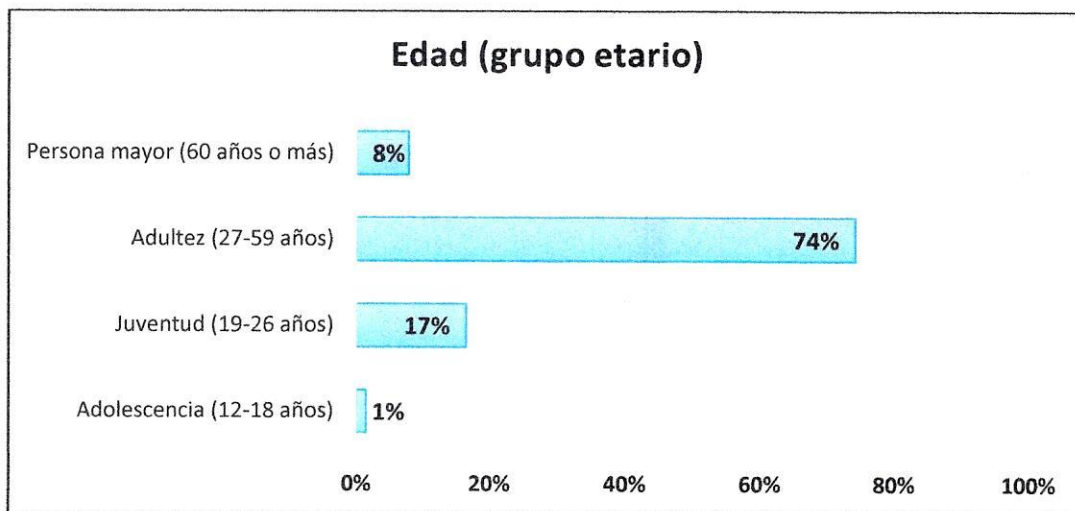
Fuente: <https://www.bucaramanga.gov.co/division-politico-urbana/>

Teniendo en cuenta los datos del gráfico No. 2, se evidencia que el 13% de los ciudadanos encuestados pertenecen a la comuna 1 ubicada en el Norte de Bucaramanga, seguidos de las comunas 3, 13 y 15 ubicadas en San Francisco, Occidente y Centro de la ciudad con el 8%, respectivamente, el 6% pertenecen a vereda; con esto se puede deducir que los ciudadanos que más se acercan a las instalaciones de la Alcaldía son aquella que viven en las comunas aledañas a la administración. Así mismo se identificó que el 13% de los ciudadanos encuestados viven fuera de la ciudad de Bucaramanga.

8.1.3. Gráfico 3: Edad

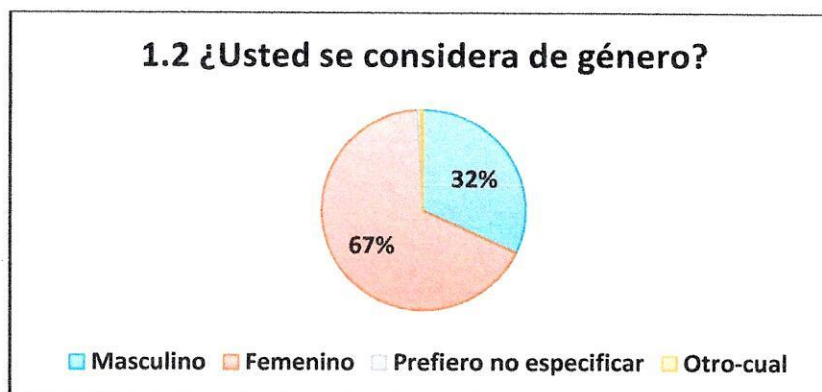
Teniendo en cuenta los grupos etarios establecidos por el Ministerio de Salud, se clasifica la información de la siguiente forma:

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



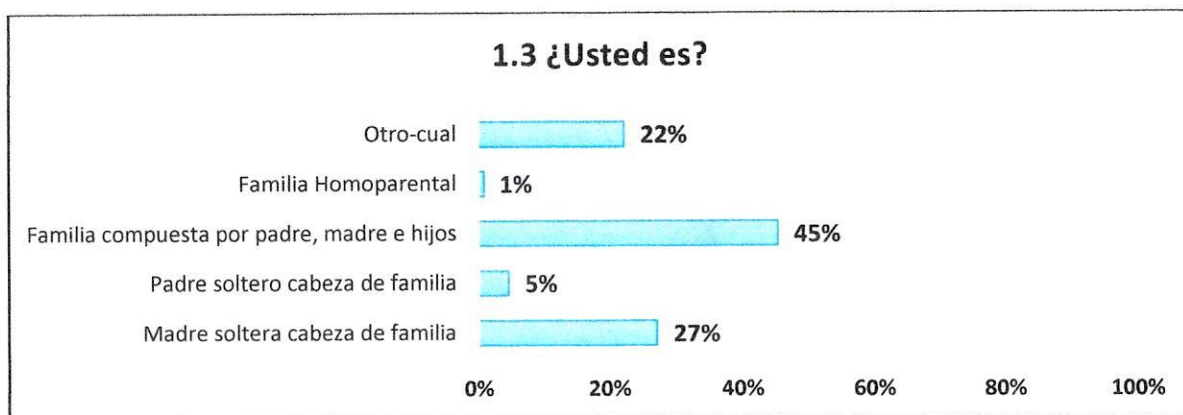
El gráfico anterior evidencia que las personas que más se acercan y/o hacen uso de los servicios de la Alcaldía de Bucaramanga, están dentro del grupo etario adultez correspondiente al rango de edad entre 27 y 59 años, siendo el 74% del total de la muestra.

8.1.4. Gráfico 4: Género



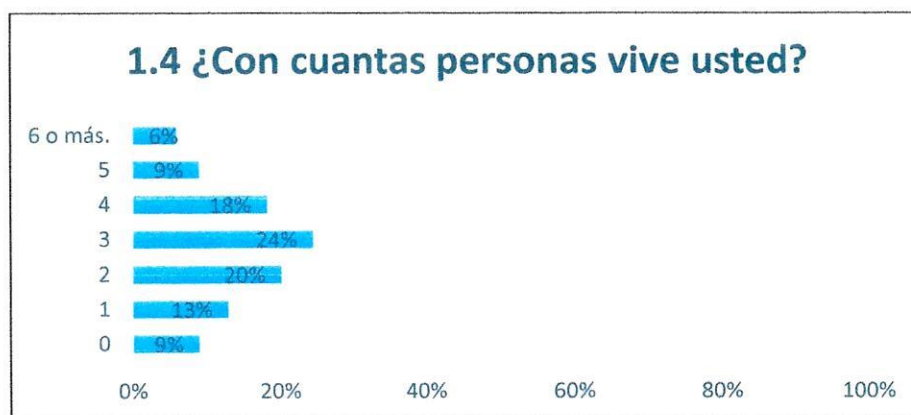
Según la muestra de 739 ciudadanos, las personas que más interactúan con la Administración Municipal pertenece al Género Femenino con el 67%.

8.1.5. Gráfico 5: Usted es: Madre soltera cabeza de familia, padre soltero cabeza de familia, familia compuesta por padre, madre e hijos, familia homoparental, otro – cual



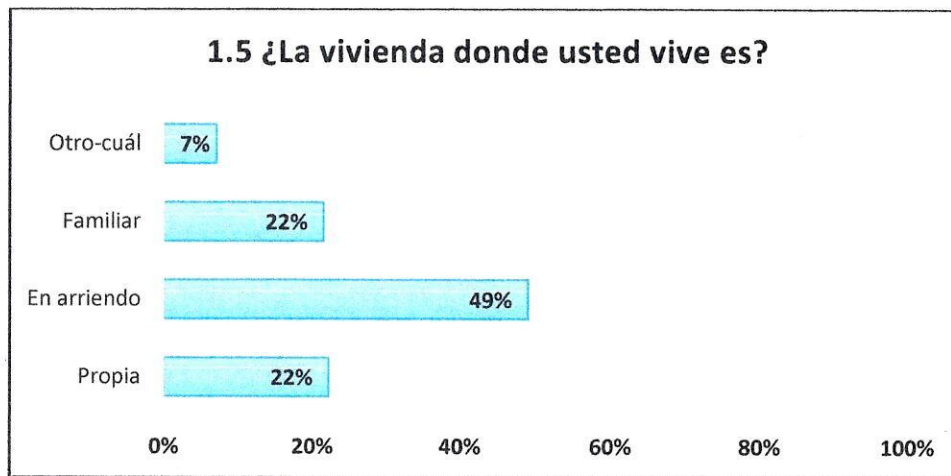
El 45% de las personas encuestadas corresponde a 335 familias compuesta por padre, madre e hijos, el 27% corresponde a 200 madres solteras cabeza de familia, el 22% equivalente a 164 personas indicaron otra opción, dentro de las cuales se encuentran: 36 Habitantes de calle y 51 personas solteras.

8.1.6. Gráfico 6: ¿Con cuantas personas vive usted?



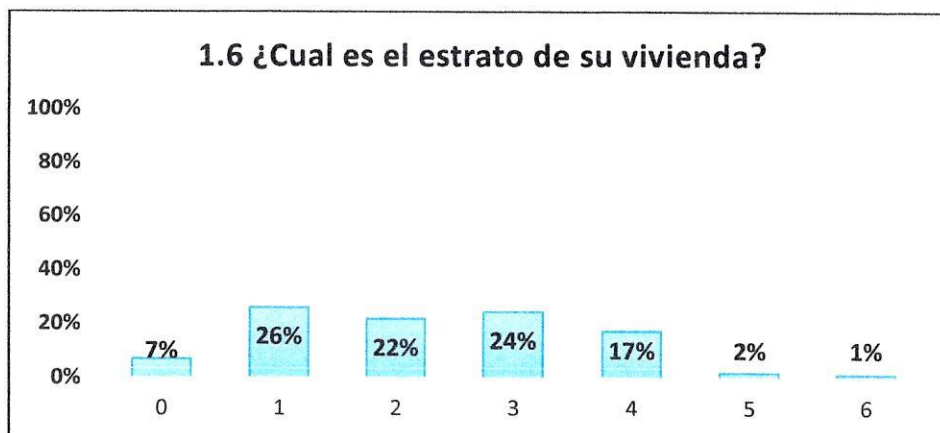
Por medio de esta variable se clasifican las familias según el número de integrantes y se destaca que la mayoría de los ciudadanos viven con 3 personas con una representación del 24% del total de la muestra, el 20% vive con 2 personas, el 18% vive con 4 personas, el 15% vive con 5 o más personas, el 13 % vive con una sola persona y el 9% del total de los encuestados indican vivir solos.

8.1.7. Gráfico 7: ¿La vivienda donde usted vive es?



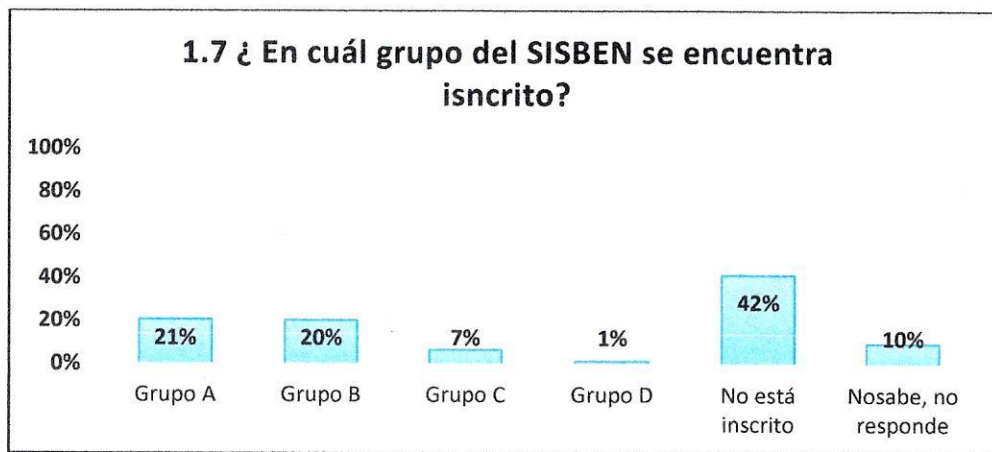
Teniendo en cuenta los datos de la gráfica anterior, el 49% de los ciudadanos encuestados habitan en una vivienda en arriendo, el 22 % viven en vivienda propia o familiar respectivamente y el 7% vive en otro lugar diferente a las opciones de respuesta, donde 41 personas indican vivir en condición de Habitante de Calle.

8.1.8. Gráfico 8: ¿Cuál es el estrato de su vivienda?



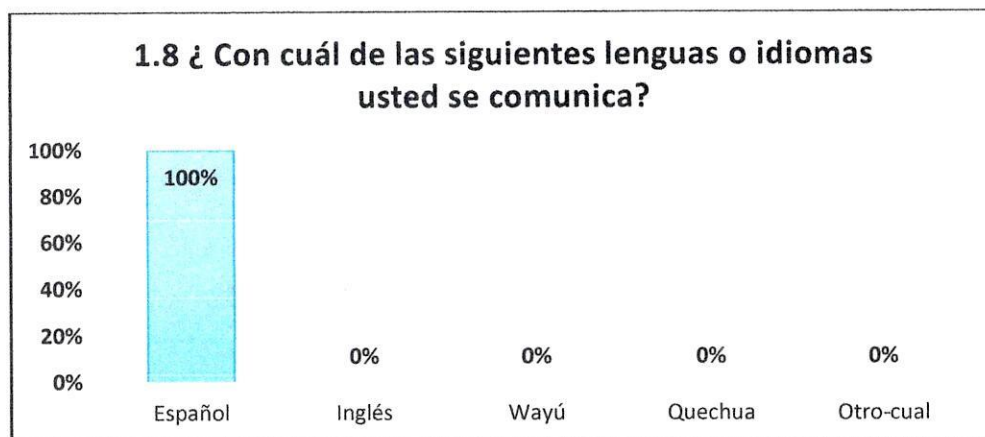
La estratificación socioeconómica es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área (DANE, s.f.); De acuerdo con la información suministrada, el 26% de los ciudadanos indica que el estrato de su vivienda es 1, el 24% es de estrato 3, el 22% indica que es estrato 2; el 17% indica ser estrato 4, un 7% es estrato 0 (cero), un 2% es de estrato 5 y el 1% es estrato 6.

8.1.9. Gráfico 9: ¿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 42% de los ciudadanos encuestados no se encuentran inscritos en el Sisben; el 21% indica que pertenecen al Grupo A el cual comprende a hogares en situación de pobreza extrema; El 20% 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 7% 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 1% pertenece al grupo D

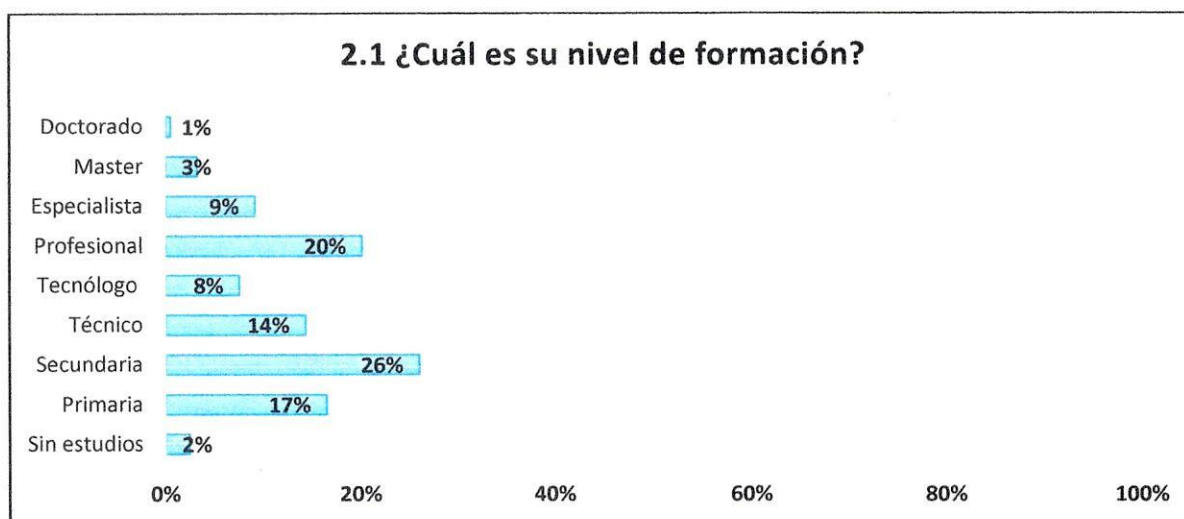
8.1.10. Gráfico 10: ¿Con cuál de las siguientes lenguas o idiomas usted se comunica?



Teniendo en cuenta los datos de la gráfica anterior, se evidencia que el 100% de los ciudadanos encuestados se comunican con el idioma español.

8.2. EDUCACIÓN Y ASPECTO LABORAL

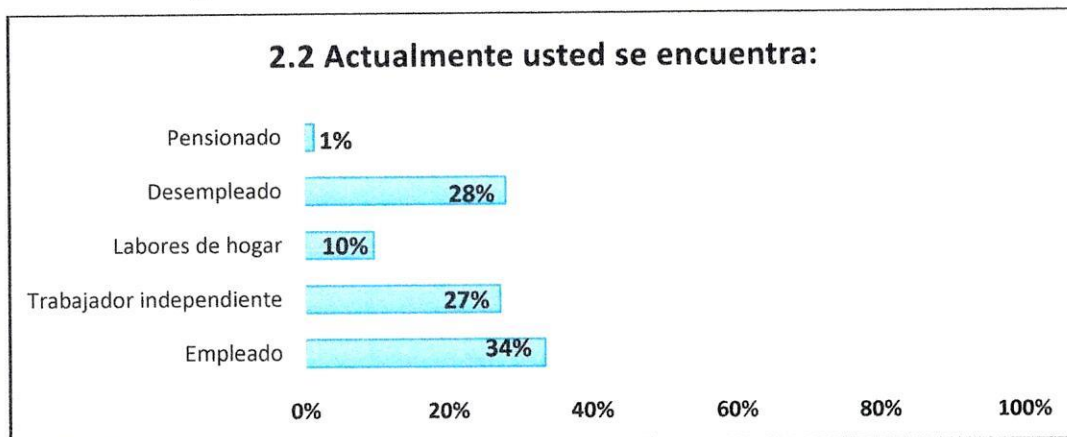
8.2.1. Gráfico 11: ¿Cuál es su nivel de formación?



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 26% de los ciudadanos encuestados culminó sus estudios hasta secundaria, el 20% indica haber alcanzado un título profesional; el 17% indica haber culminado la primaria; el 14% indica ser

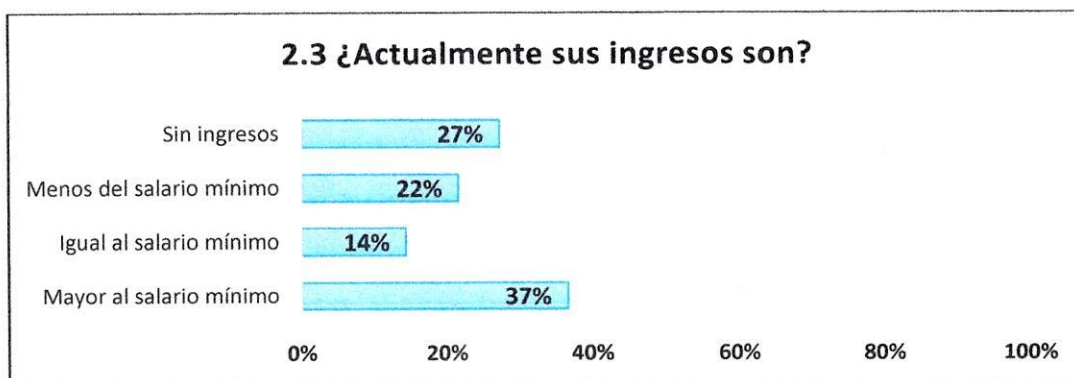
técnico; el 9% indica haber culminado un programa de especialización; el 8% indica ser Tecnólogo, el 3 % de los ciudadanos encuestados indican haber culminado una Maestría; el 2% indica no haber culminado ningún grado de escolaridad y el 1% indica haber culminado un Doctorado

8.2.2. Gráfico 12: ¿Actualmente usted se encuentra?



El artículo 25 de la Constitución Política consagra que, “ el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado, toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (Colombia, 1991), teniendo en cuenta la información anterior, se observa que el 34% de la población encuestada indica ser empleado; el 28% de la población encuestada está desempleada; el 27% 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% son ciudadanos que se encuentran en labores de hogar y solo el 1% pensionado

8.2.3. Gráfico 13: ¿Actualmente sus ingresos son?



El 37% de los ciudadanos encuestados manifiestan que sus ingresos son superiores al salario mínimo; el 27% de los ciudadanos manifiestan no contar con ingresos; el 22% de los ciudadanos encuestados indican que sus ingresos son inferiores al salario mínimo y el 14% indican que sus ingresos son equivalentes a un salario mínimo vigente para el año 2022.

8.3.SALUD

8.3.1. Gráfico 14: ¿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 95% correspondiente a 702 ciudadanos, indicaron se encuentran afiliados al sistema de salud y sólo el 5% indica que no está afiliado.

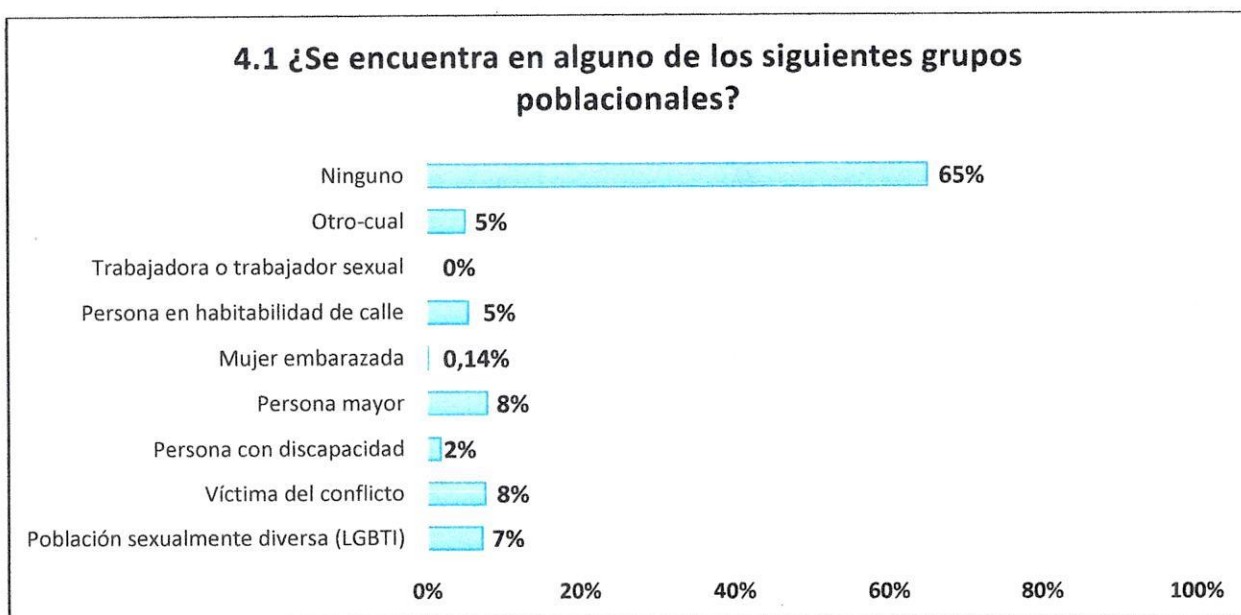
8.3.2. Gráfico 15: ¿En cuál de los sistemas se encuentra afiliado, contributivo o subsidiado?



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 55% 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 40% de los ciudadanos, indica que son beneficiarios de este régimen.

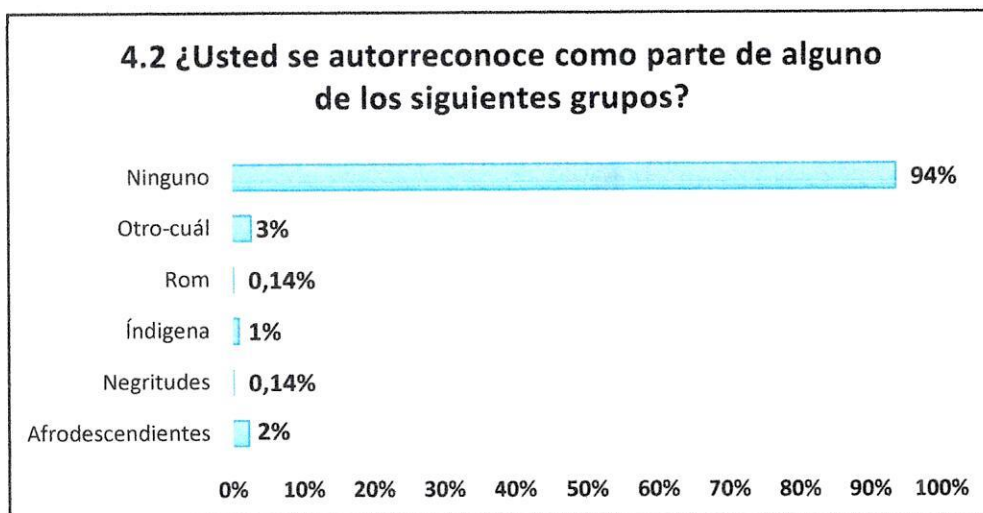
8.4. INFORMACIÓN POBLACIONAL

8.4.1. Gráfico 16: ¿Se encuentra en alguno de los siguientes grupos poblacionales?



Los grupos poblacionales son colectivos que dentro de la población comparten unas características similares (Secretaría Distrital de Planeación, s.f.); según Naciones Unidas víctima es una persona, que ha sufrido un daño, que le ha sido impedido el disfrute de uno de sus derechos y que este derecho ha sido reconocido por un tratado internacional adoptado por el Estado. (Humanos, 2021); de la muestra de 739 ciudadanos encuestados, el 8% manifiesta ser víctima del conflicto, y personas mayores las cuales cuentan con sesenta años o más, el 7% manifiestan ser parte de la Población Sexualmente Diversa (LGBTI); el 5% forma parte del Grupo Habitante de Calle; el 2% indica formar parte del grupo con discapacidad, aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales (Ministerio de Salud, s.f.) y el 65% indicó que no pertenecía a ninguno de los grupos poblacionales.

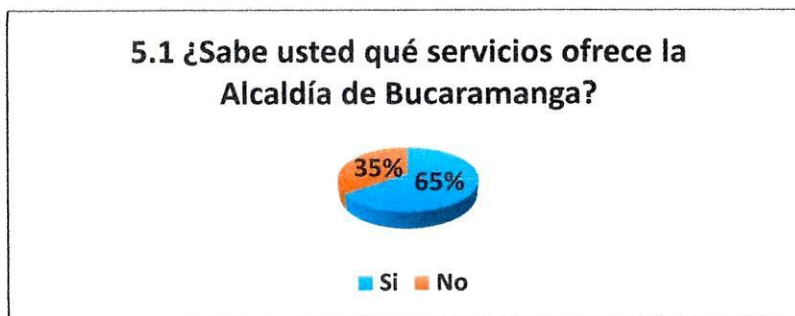
8.4.2. Gráfico 17: ¿Usted se autorreconoce como parte de alguno de los siguientes grupos?



Se identifica que el 2% correspondiente a 17 personas se auto reconocen como afrodescendientes; el 1% equivalente 7 personas se auto reconocen como indígena y el 94% restante, no hace parte de ninguno de los grupos.

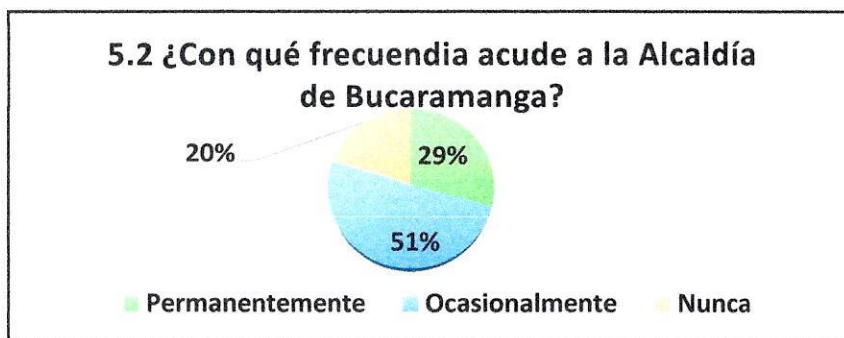
8.5. INFORMACIÓN GENERAL

8.5.1. Gráfico 18: ¿Sabe usted qué servicios ofrece la Alcaldía de Bucaramanga?



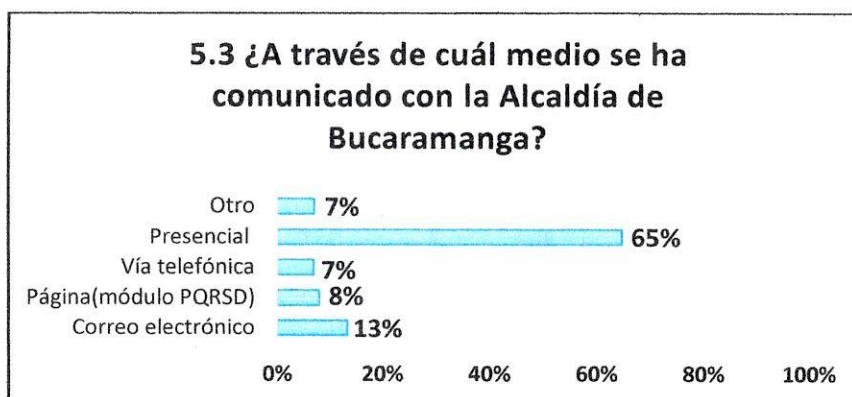
Respecto a la muestra de 739 ciudadanos encuestados, se identifica que el 65% conoce los servicios que ofrece la Alcaldía de Bucaramanga y el 35% restante no los conoce.

8.5.2. Gráfico 19: ¿Con qué frecuencia acude a la Alcaldía de Bucaramanga?



En lo referente a la frecuencia de interacción con la Administración Municipal, el 51% de la población encuestada respondió que acude ocasionalmente al Municipio, el 29% indica que asisten permanentemente y el 20% nunca acuden a la Municipio.

8.5.3. Gráfico 20: ¿A través de cuál medio se ha comunicado con la Alcaldía de Bucaramanga?



El 65% de los ciudadanos indicaron que se han comunicado presencialmente con la Alcaldía de Bucaramanga, el 13% se ha comunicado a través del correo electrónico de la entidad; el 8% a utilizado el módulo de PQRSD en la página web; el 7% indica que se ha comunicado vía telefónica y el restante 7% indica utilizar otro medio de comunicación entre los que se destacan las redes sociales oficiales del municipio y a través de la interacción con funcionarios de la Alcaldía de Bucaramanga.

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 y en los programas ofrecidos por la Administración Municipal.
2. Las personas que más asisten a la Administración Municipal son de género femenino, con una estructura familiar compuesta por padre, madre e hijos.
3. El 49% de los ciudadanos que se encuentran inscritos en el Sisben, el 21% hacen parte del grupo A correspondiente a los hogares en condición de extrema pobreza.
4. El 100% 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 65% de los ciudadanos que acuden a la Administración conocen los servicios que se ofrecen, mientras que el 35% no conoce los servicios ofrecidos por el Municipio. En comparación con el año anterior se logró aumentar el porcentaje de conocimiento en los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos por el Municipio, sin embargo, es importante seguir dando conocer a través de diferentes medios de comunicación, los programas y/o servicios a los que la población puede acceder y programas y actividades en los que puede participar.
6. El 65% 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.

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	06 de Junio de 2023
Fecha de Aplicación de las Encuestas	13 de Diciembre de 2022
Población Encuestada	739 encuestas
Elaborado Por:	Laura Angélica Nieto Gómez – Profesional CPS Secretaria Administrativa <i>LN</i> Claudia Inés Rey Pedraza – Profesional CPS Secretaria Administrativa <i>CR</i> Gustavo Adolfo Gómez Figueroa – Profesional CPS Secretaria Administrativa <i>GA</i> Daniela Ordoñez Vega – Profesional CPS Secretaria Administrativa <i>DO</i>
Revisado Por:	María Cristina Mejía León <i>MCML</i> Profesional Universitario Grado 25 Secretaria Administrativa <i>GM</i> Gloria María Castro Benavides – Profesional CPS Secretaria Administrativa
Aprobado Por:	<i>Silvia Juliana Quintero Pimentel</i> SILVIA JULIANA QUINTERO PIMENTEL Secretaria Administrativa Alcaldía de Bucaramanga