

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



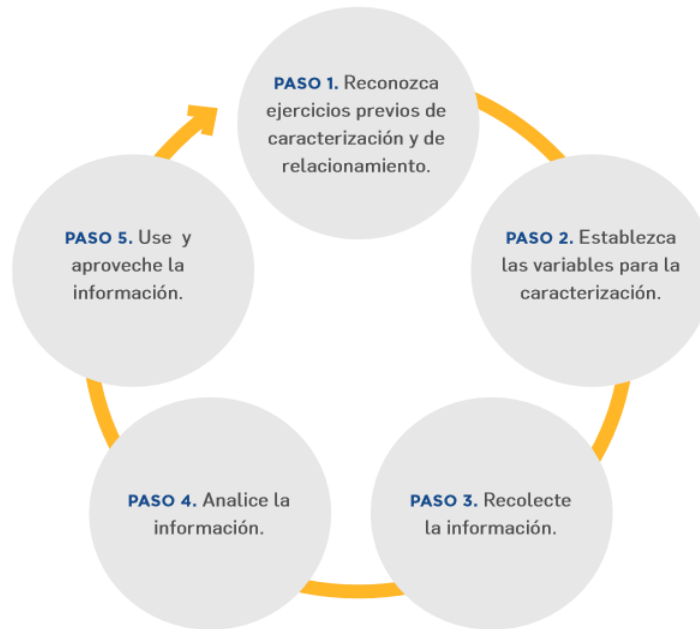
**2024**

## 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.....	9
8.1. DATOS PERSONALES.....	9
8.2. EDUCACIÓN Y ASPECTO LABORAL .....	14
8.3. SALUD.....	15
8.4. INFORMACIÓN POBLACIONAL.....	16
8.5. INFORMACIÓN GENERAL .....	18
9. CONCLUSIONES .....	23
10. REFERENCIAS .....	24

## 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 2024, 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:

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















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 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

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.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Acceso a información pública.</li> <li>■ Acceso a trámites.</li> <li>■ Acceso a oferta institucional (servicios, programas o proyectos).</li> <li>■ Espacios para hacer control y exigir cuentas.</li> <li>■ Espacios de participación.</li> </ul>			

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 710 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

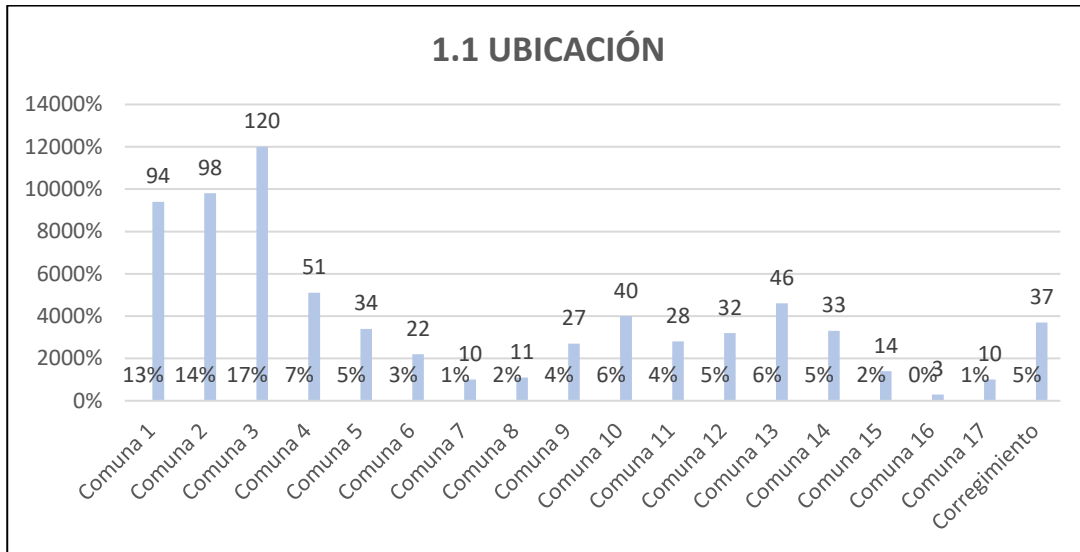
<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=8j9oeCAM2ku8d9SyqH8qaq7Yh1jioOBPt962M4-pQD9UM0xSQTRDMVFXTTIKNTNVNzk0UUpESlpCRi4u&route=shorturl>



## 8. SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS

### 8.1.DATOS PERSONALES

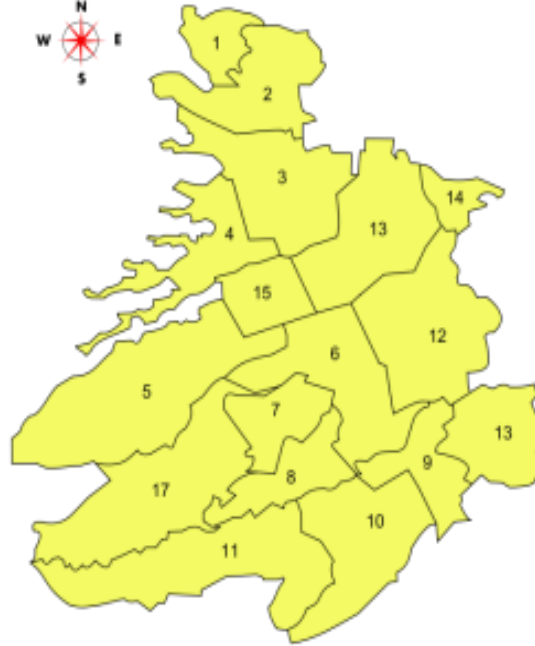
#### 8.1.1. Gráfico 1: Ubicación



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 Rio 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 Morrórico
- Comuna 15 Centro
- Comuna 16 Lagos del Cacique
- Comuna 17 Mutis



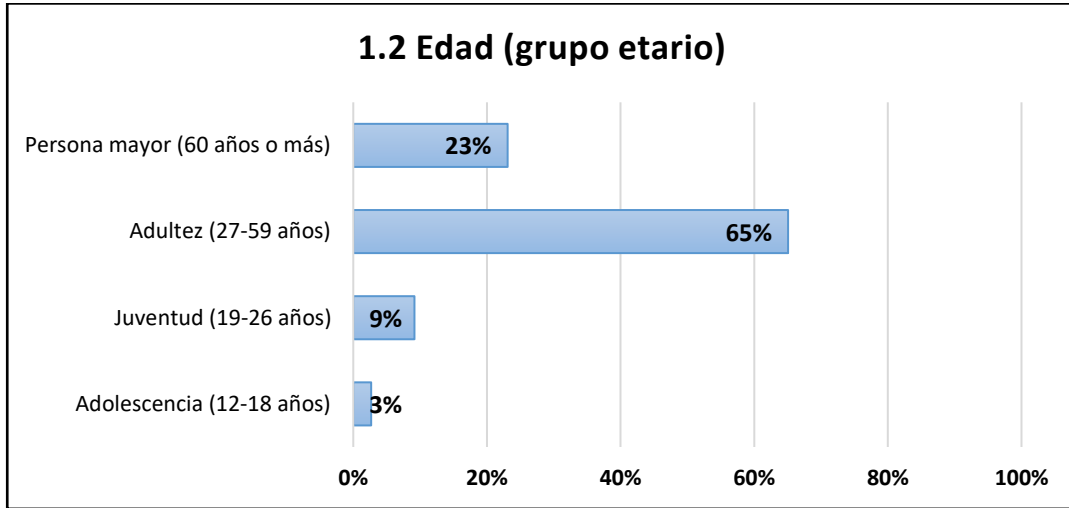
Fuente: <https://www.bucaramanga.gov.co/division-politico-urbana/>

Teniendo en cuenta los datos del gráfico No. 1.1, se evidencia que el 17% de los ciudadanos encuestados pertenecen a la comuna 3 ubicada en San Francisco, el 14% se ubican en la comuna 1 Norte, el 13% en la comuna 2 Nororiental; con esto se puede deducir que los ciudadanos que más se acercaron a las instalaciones de la Alcaldía durante el año 2024, fueron aquellos que viven en las comunas aledañas a la administración.

### 8.1.2. Gráfico 2: Edad

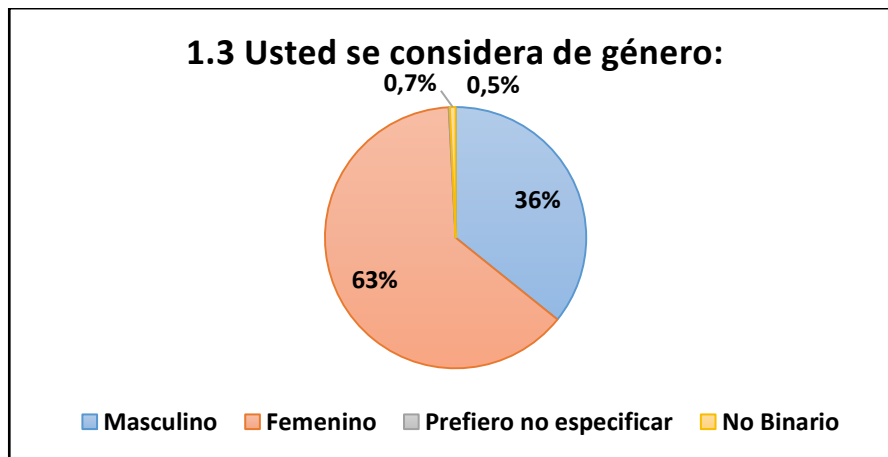
Teniendo en cuenta los grupos etarios establecidos por el Ministerio de Salud, se clasifica la información de la siguiente forma:

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



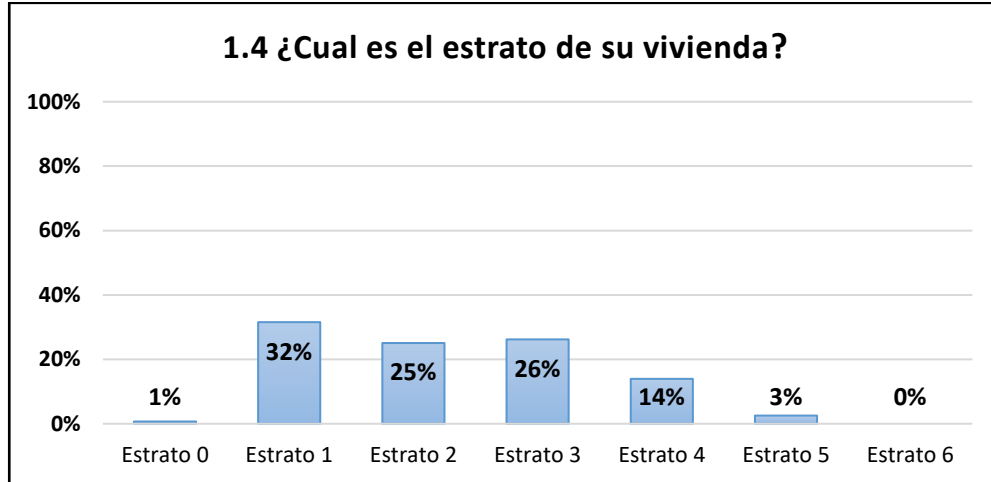
El gráfico anterior evidencia que las personas que más se acercan y/o hacen uso de los servicios de la Alcaldía de Bucaramanga, están dentro del grupo etario adultez correspondiente al rango de edad entre 27 y 59 años, siendo el 65% del total de la muestra.

### 8.1.3. Gráfico 3: Género



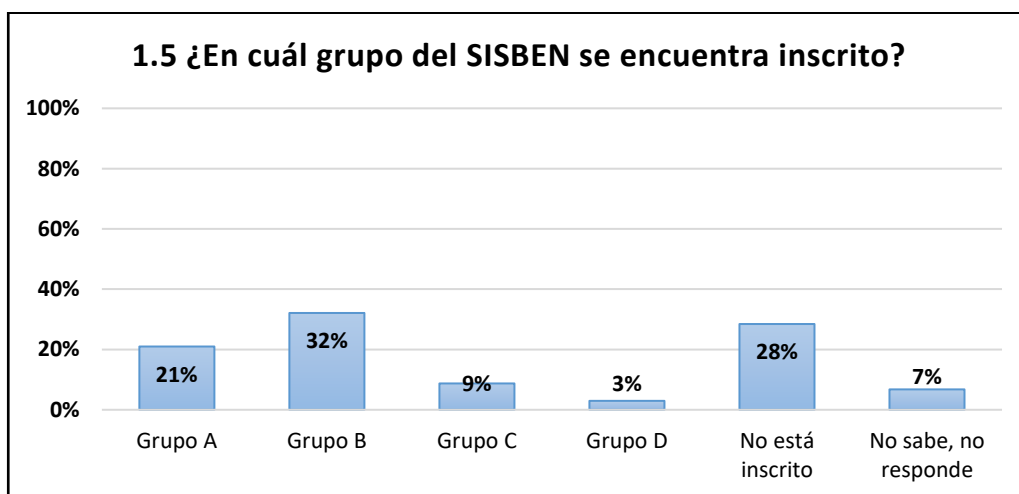
Según la muestra de 710 ciudadanos, las personas que más interactúan con la Administración Municipal pertenece al Género Femenino con el 63%.

### 8.1.4 Gráfico 4: ¿Cuál es el estrato de su vivienda?



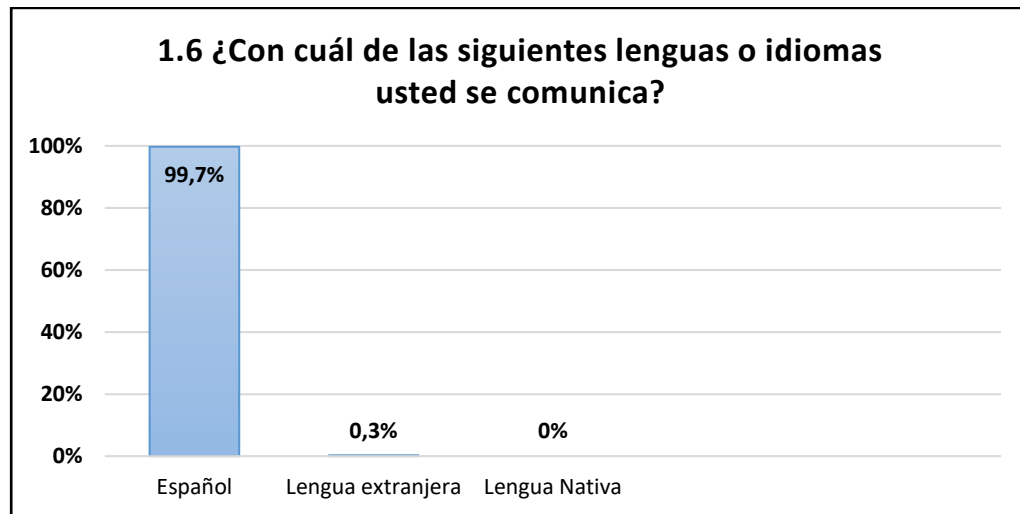
La estratificación socioeconómica es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos, se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área (DANE, s.f.); De acuerdo con la información suministrada, el 32% de los ciudadanos indica que el estrato de su vivienda es 1, el 26% es de estrato 3, el 25% indica que es estrato 2; el 14% indica ser estrato 4, un 3% es estrato 5, y el 1% es estrato 0 (cero).

### 8.1.5 Gráfico 5: ¿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 28% de los ciudadanos encuestados no se encuentran inscritos en el Sisben; el 32% indica que pertenecen al Grupo B el cual corresponde a hogares en condición de pobreza moderada; el 21% pertenecen al Grupo A el cual comprende a hogares en situación de pobreza extrema; el 9% al grupo C correspondiente a hogares en condición de vulnerabilidad y el 3% pertenece al grupo D

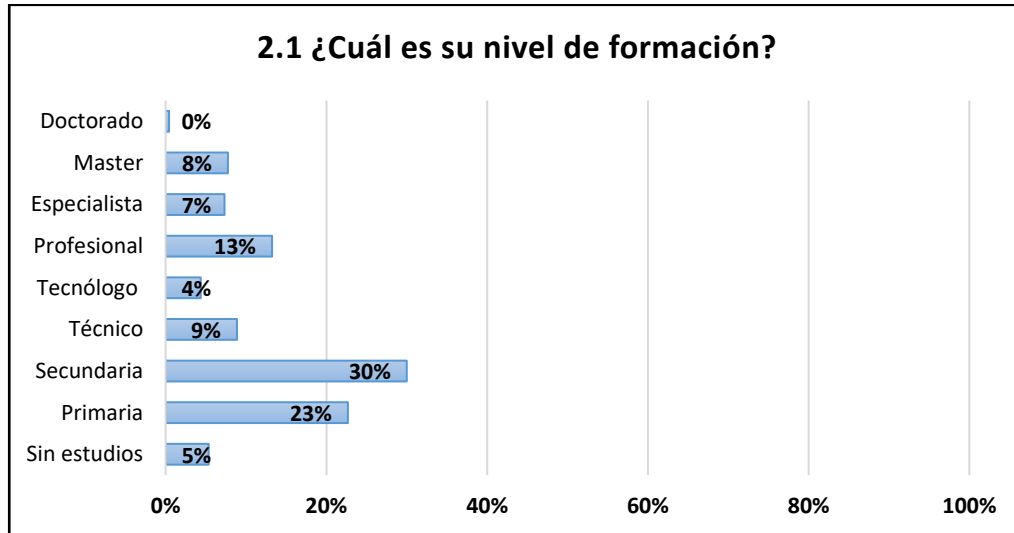
### 8.1.6 Gráfico 6: ¿Con cuál de las siguientes lenguas o idiomas usted se comunica?



Teniendo en cuenta los datos de la gráfica anterior, se evidencia que el 99.7% de los ciudadanos encuestados se comunican con el idioma español y el 0.3% indica comunicarse en lengua extranjera específicamente en inglés.

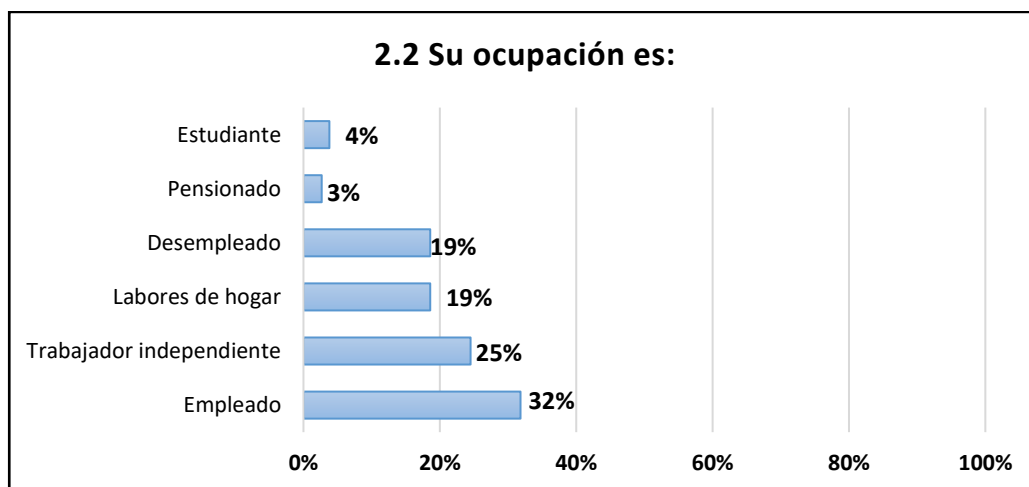
## 8.2 EDUCACIÓN Y ASPECTO LABORAL

### 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 30% de los ciudadanos encuestados culminó sus estudios hasta secundaria; el 23% culminó la primaria; el 13% indicó haber alcanzado un título profesional; el 9% indica ser Técnico; el 8% indica haber culminado una maestría; el 7% manifiestan haber culminado una especialización; el 5% indica no haber culminado ningún grado de escolaridad y el 4% indican ser Tecnólogo.

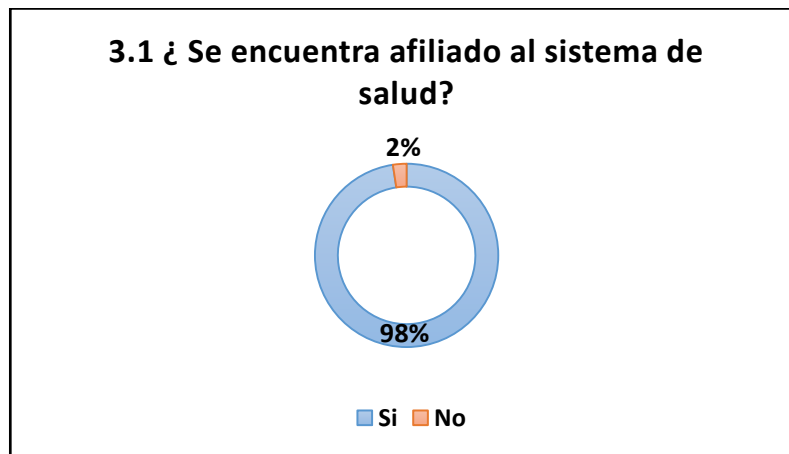
### 8.2.2 Gráfico 9: ¿Su ocupación es?



Teniendo el gráfico anterior, se observa que el 32% de la población encuestada indica ser empleado; el 25% 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,2023); el 19% de la población encuestada está desempleada y en labores del hogar respectivamente; 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 98% correspondiente a 693 ciudadanos, indicaron se encuentran afiliados al sistema de salud y sólo el 2% indica que no está afiliado.

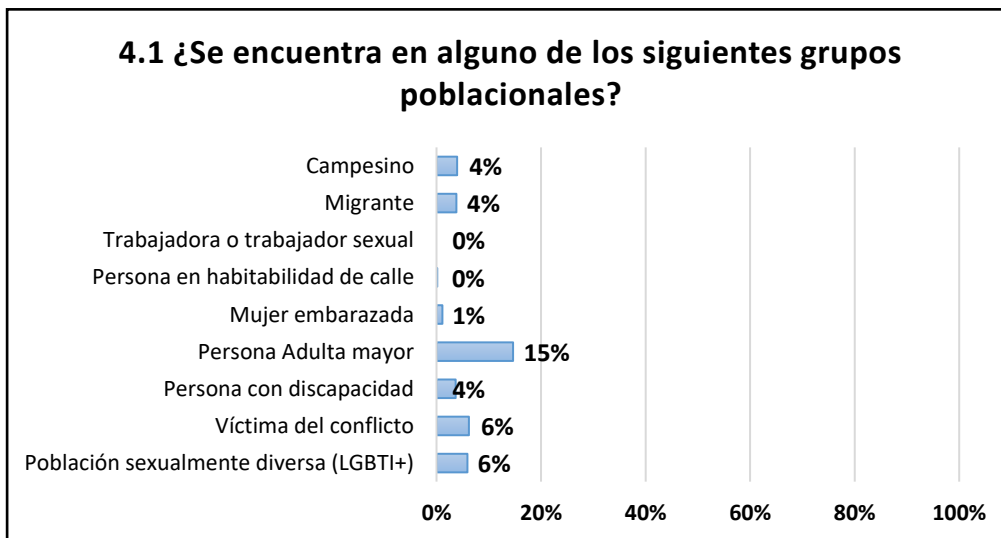
### 8.3.2 Gráfico 11: ¿En cuál de los sistemas se encuentra afiliado, contributivo o subsidiado?



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 50.07% 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 49.93% de los ciudadanos, indica que son beneficiarios de este régimen.

## 8.4 INFORMACIÓN POBLACIONAL

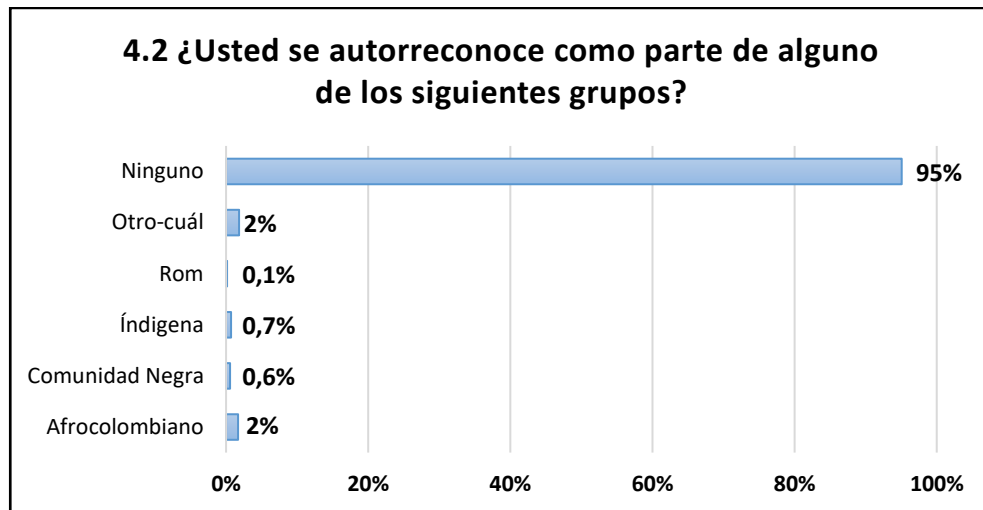
### 8.4.1 Gráfico 13: ¿Se encuentra en alguno de los siguientes grupos poblacionales?





De la muestra de 710 ciudadanos el 15% indica pertenecer al grupo de personal adulta mayor; el 6% manifiestan ser víctima del conflicto y Población Sexualmente Diversa (LGBTI+); el 4% indican pertenecer al grupo de Migrantes, Campesino y Personas con Discapacidad y el 1% indican ser mujeres embarazadas

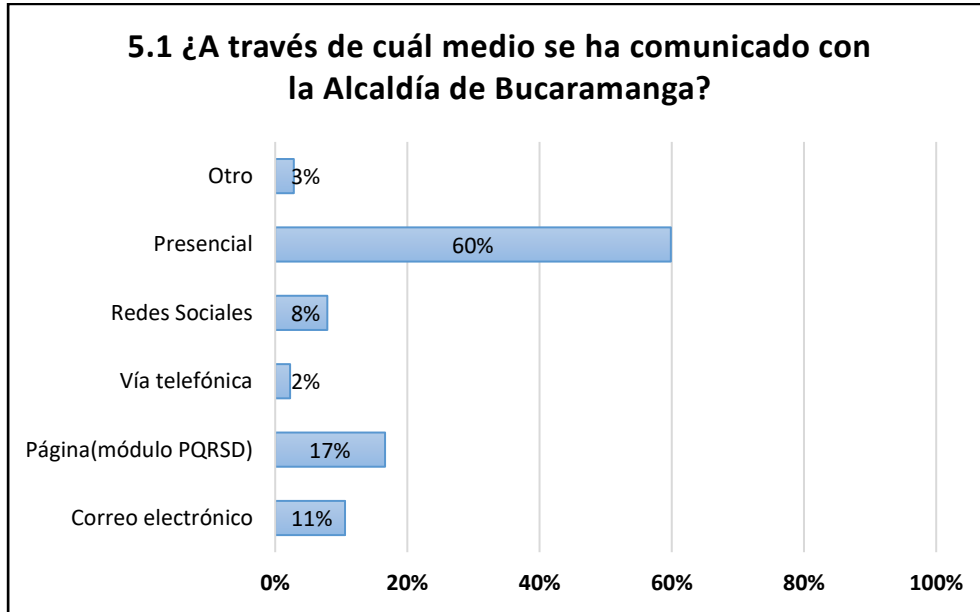
#### 8.4.2 Gráfico 14: ¿Usted se auto reconoce como parte de alguno de los siguientes grupos?



Se identifica que el 2% correspondiente a 12 personas se auto reconocen como afrocolombianos; el 2% se identifican como otro grupo en donde 4 personas indican ser padres o madres cuidadores; el 0.7% se identifican como comunidad indígena; el 0.6% como comunidad negra y el 0.1% se identifica como comunidad Rom. El 95% del total de encuestados manifiestan no formar parte de ningún grupo.

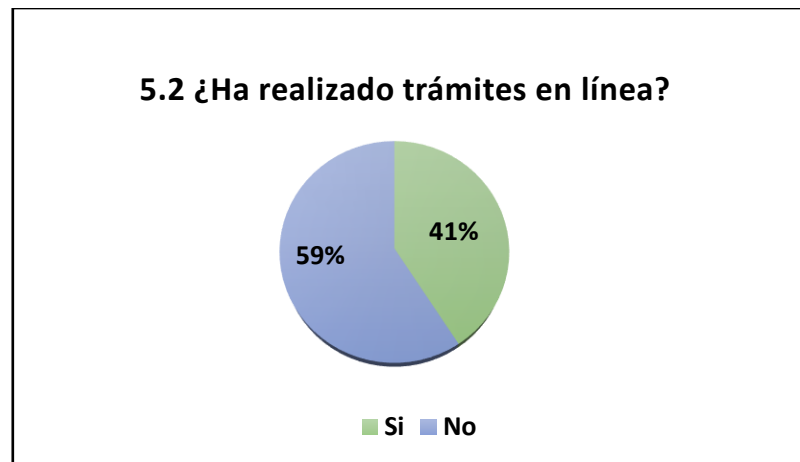
## 8.5 INFORMACIÓN GENERAL

### 8.5.1 Gráfico 15: ¿A través de cuál medio se ha comunicado con la Alcaldía de Bucaramanga?



El 60% de los ciudadanos indicaron que se han comunicado presencialmente con la Alcaldía de Bucaramanga, el 17% a utilizado el módulo de PQRSD en la página web; el 11% se ha comunicado a través del correo electrónico de la entidad; el 8% a través de las redes sociales; el 2% se ha comunicado vía telefónica y el 3% indica utilizar otro medio entre los que se destacan amigos que trabajan dentro de la Administración Municipal y Gestores Sociales.

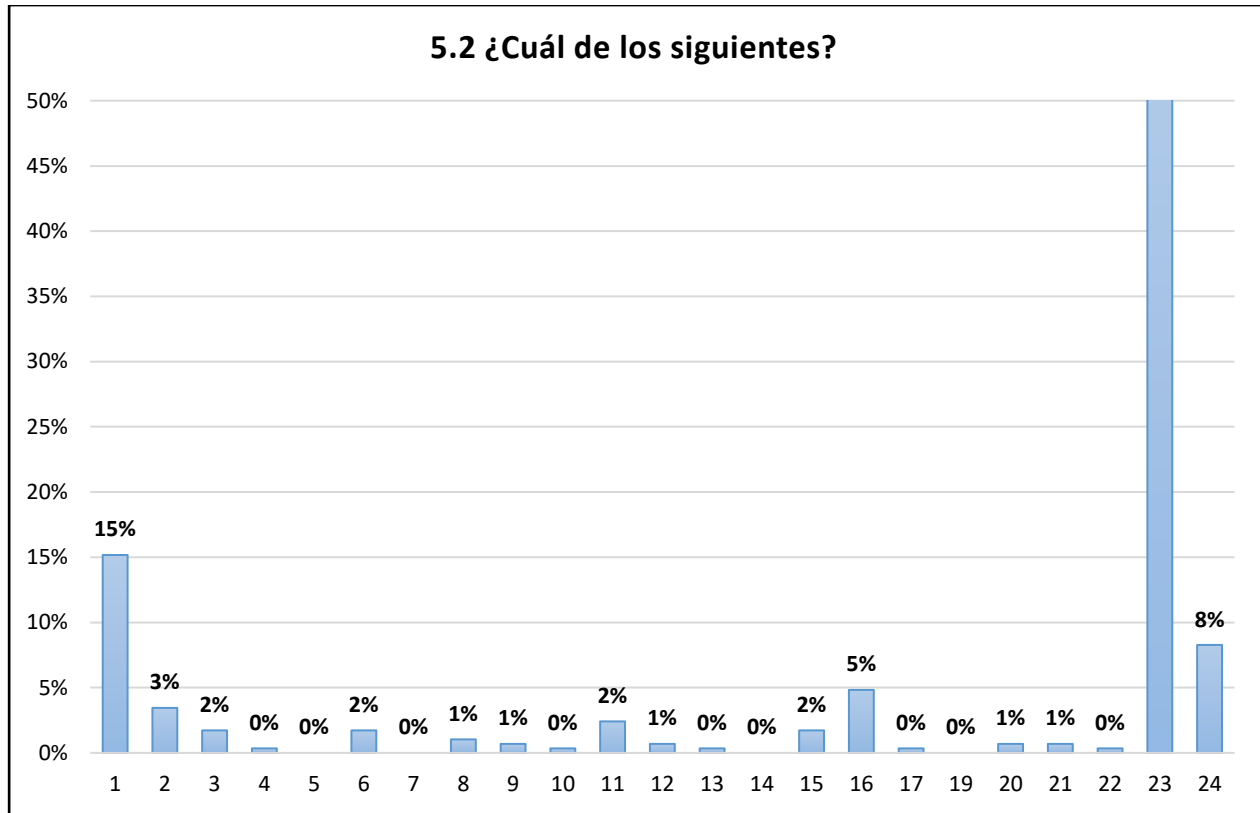
### 8.5.2 Gráfico 16: ¿Ha realizado trámites en línea?



Del total de ciudadanos encuestados, el 41% manifiesta haber realizado trámites en línea mientras que el 59% 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 Sigüientes Trámites?**

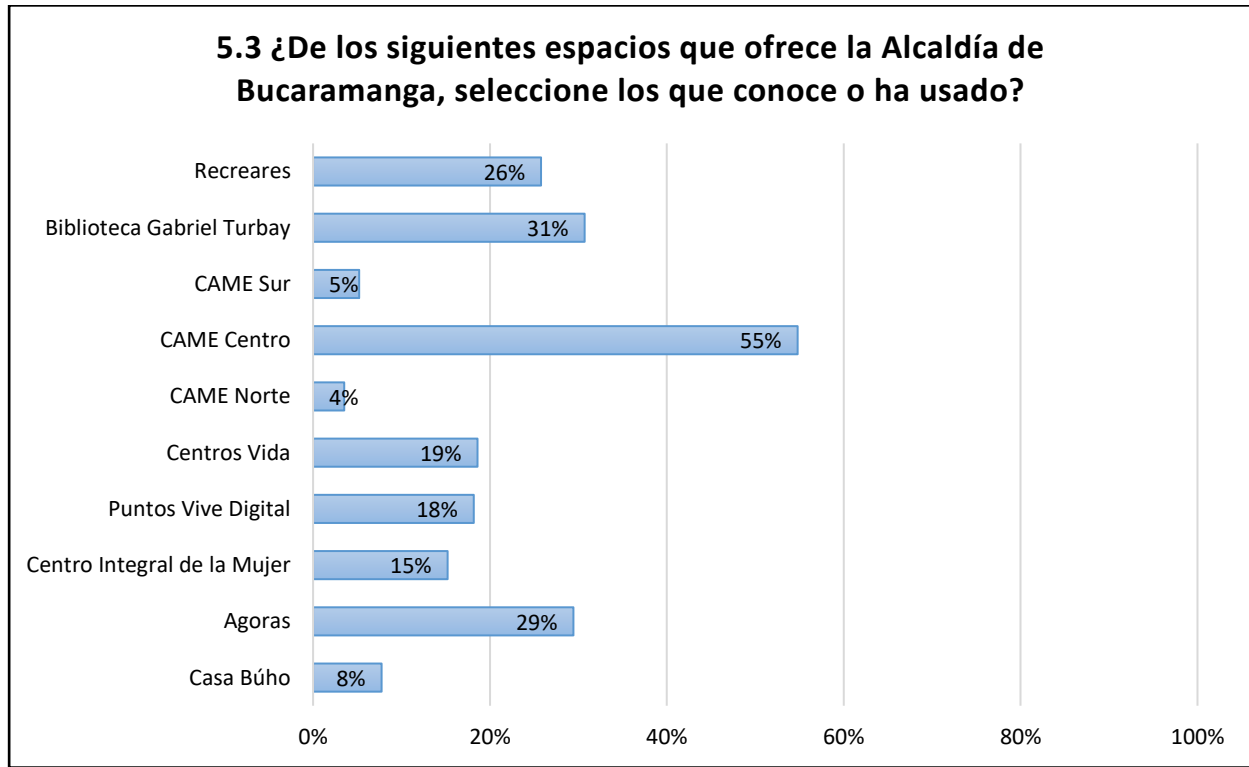
1. Atención, orientación y asesoría a los usuarios y suscriptores frente a la prestación de servicios públicos domiciliarios. (Unidad Técnica de Servicios)
2. Autorización de la certificación de discapacidad (Secretaría de Salud y Ambiente)
3. Concepto sanitario (Secretaría de Salud y Ambiente)
4. Licencia 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 50% de los ciudadanos han realizado trámites en línea relacionados con la Secretaria de Educación, el 15% han realizado trámites relacionados con la prestación de servicios públicos a través de la Unidad Técnica de Servicios y el 8% Trámites del Sisbén (actualización información, inclusión de personas, retiro, encuesta nueva)

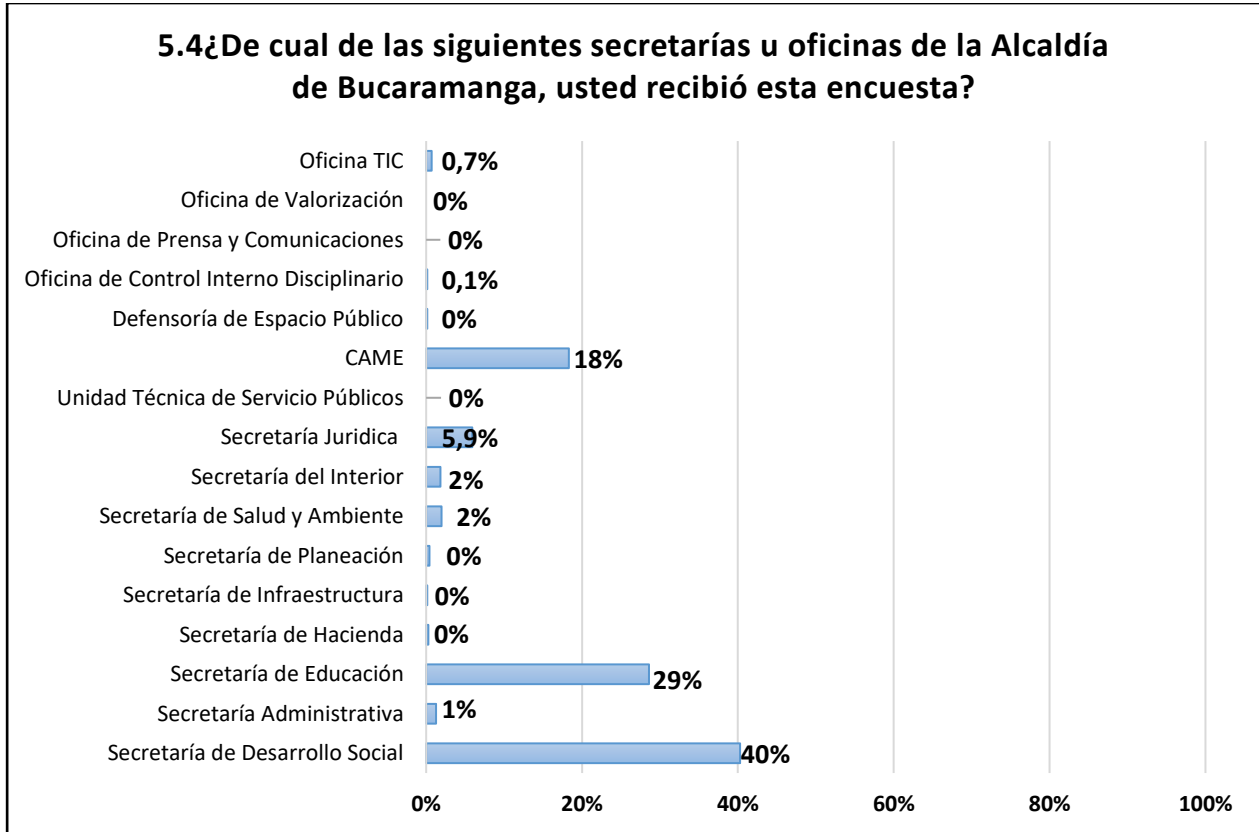
A manera de aclaración de la tabla anterior, los números representados en la parte inferior de las barras se encuentran especificados al inicio de la pregunta.

**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 55% indican haber asistido a las instalaciones del CAME Centro; el 31% indican haber usado los espacios de la Biblioteca Gabriel Turbay; el 29% manifiestan conocer las Ágoras; el 26% manifiesta haber asistido a algún Recrear; el 19% indican conocer los Centro Vida del municipio; el 18% indica haber asistido a alguno de los Punto Vive Digital; el 8% indican conocer casa Búho y el 4% y 5% manifiestan conocer los Cames Norte y Sur respectivamente

**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 40% de los ciudadanos encuestados indican haber recibido la encuesta de caracterización de la Secretaria de Desarrollo Social, el 29% de la Secretaria de Educación, el 18% la recibió del Centro de Atención Municipal Especializado CAME.

## 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 21% hacen parte del grupo A correspondiente a los hogares en condición de extrema pobreza.
4. El 99.7% 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 60% 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](https://www.sisben.gov.co/Paginas/conoce_el_sisben.aspx)

Humanos, N. U. (2021). Obtenido de [https://www.hchr.org.co/index.php/77-](https://www.hchr.org.co/index.php/77-boletin/analisis/4441-quienes-son-victimas-en-colombia)

[boletin/analisis/4441-quienes-son-victimas-en-colombia](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-](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.aspx#:~:text=El%20Sisb%C3%A9n%20es%20el%20Sistema,a%20quienes%20m%C3%A1s%20lo%20necesitan.](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

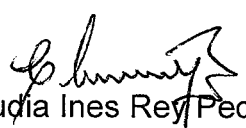


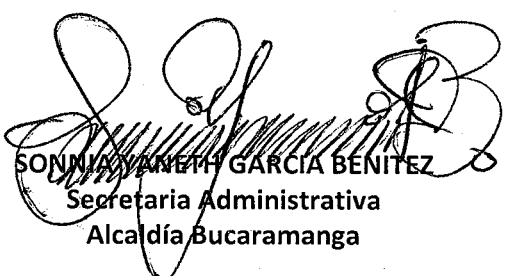
[https://www.sisben.gov.co/Paginas/conoce\\_el\\_sisben.aspx](https://www.sisben.gov.co/Paginas/conoce_el_sisben.aspx)

*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.](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.* (2023). Obtenido de <https://epssura.com/afiliacion-al-regimen-subsidiado>



Fecha de Elaboración del Informe	18 de Diciembre de 2024
Fecha de Aplicación de las Encuestas	A 17 de Diciembre de 2024
Población Encuestada	710 encuestas
Elaborado Por:	 Claudia Ines Rey Pedraza CPS 1722 de 2024 Gestión de Servicio a la Ciudadanía
Revisado Por:	 Martha Lucia Bayona Suarez Profesional Universitario Gestión de Servicio a la Ciudadanía   María José Villalobos Ruiz CPS 2614 de 2024 Secretaria Administrativa
Aprobado Por:	 SONNIA YANEITH GARCIA BENITEZ Secretaria Administrativa Alcaldía Bucaramanga