




CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA

Vigencia 2024

BUCARAMANGA

	<p>CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA</p>	<p>Página 1 de 23</p>
---	---	-----------------------

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga adelanto en lo correspondiente a la identificación de grupos de sus grupos de valor y ciudadanía diseñando y aplicando ejercicios de caracterización que permitieron distinguir las particularidades de aquellos con los que interactúa en su desempeño de su labor.

Para realizar este ejercicio de caracterización, se identificó como líder al proceso Gestión Atención al cliente, cuyo objetivo, es propender por la debida implementación de las políticas de relación Estado-Ciudadano y contribuir con el cumplimiento de la cultura del servicio en todos los canales dispuestos para los grupos de valor a través de la orientación y atención clara y oportuna de las solicitudes recibidas, así como la adecuada aplicación y ejecución de actividades de participación ciudadana con el fin de lograr la satisfacción de los grupos de valor e interés en los escenarios de relacionamiento y promover el acceso a los trámites y servicios de la entidad.

Por lo anterior, se elaboró la caracterización de ciudadanía y grupos de valor con la información estadística recolectada en el período comprendido desde Junio a Agosto del 2024, este documento contiene el análisis de los códigos QR disponible en la Entidad y link publicado en la página web de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga de los ciudadanos que realizaron algún trámite en la Entidad.

2. METODOLOGÍA

Se definen los siguientes pasos para desarrollar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.

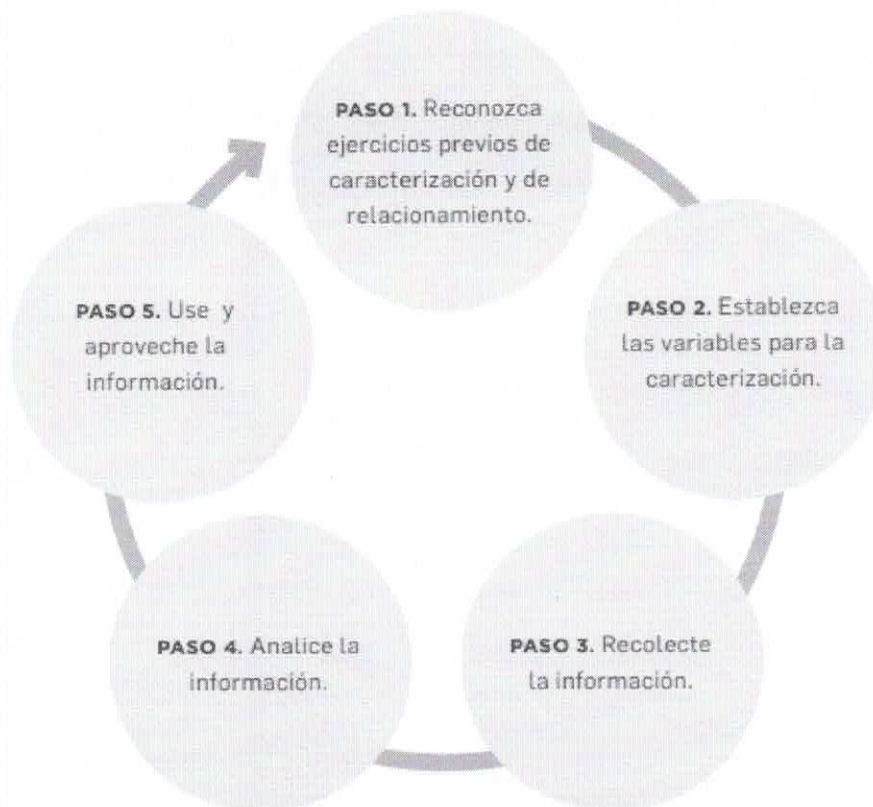


Imagen 1: Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 4 Septiembre 2022

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

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

3.2. Objetivo Específicos

- Aplicar la metodología diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFFP, para llevar a cabo la caracterización de la población que interactúa con las diferentes dependencias de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.



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

4. ALCANCE

El informe de caracterización de los ciudadanos y grupos de valor para el primer semestre de 2024 inicia con la aplicación de la encuesta CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA, por medio de código QR disponible en la Entidad y link publicado en la página web de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga de los ciudadanos que realizaron algún trámite en la Entidad.


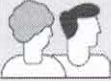

5. LIDER O RESPONSABLE

El proceso de Gestión de Servicio al ciudadano, con su grupo de trabajo en cabeza de Secretara General, junto con el apoyo de la Oficina de Planeación de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, como encargados de posibilitar la interacción con los ciudadanos y grupos de interés, para ofrecer un servicio con calidad y oportunidad por los diferentes medios de comunicación en relación con las solitudes de cada uno de los ciudadanos.

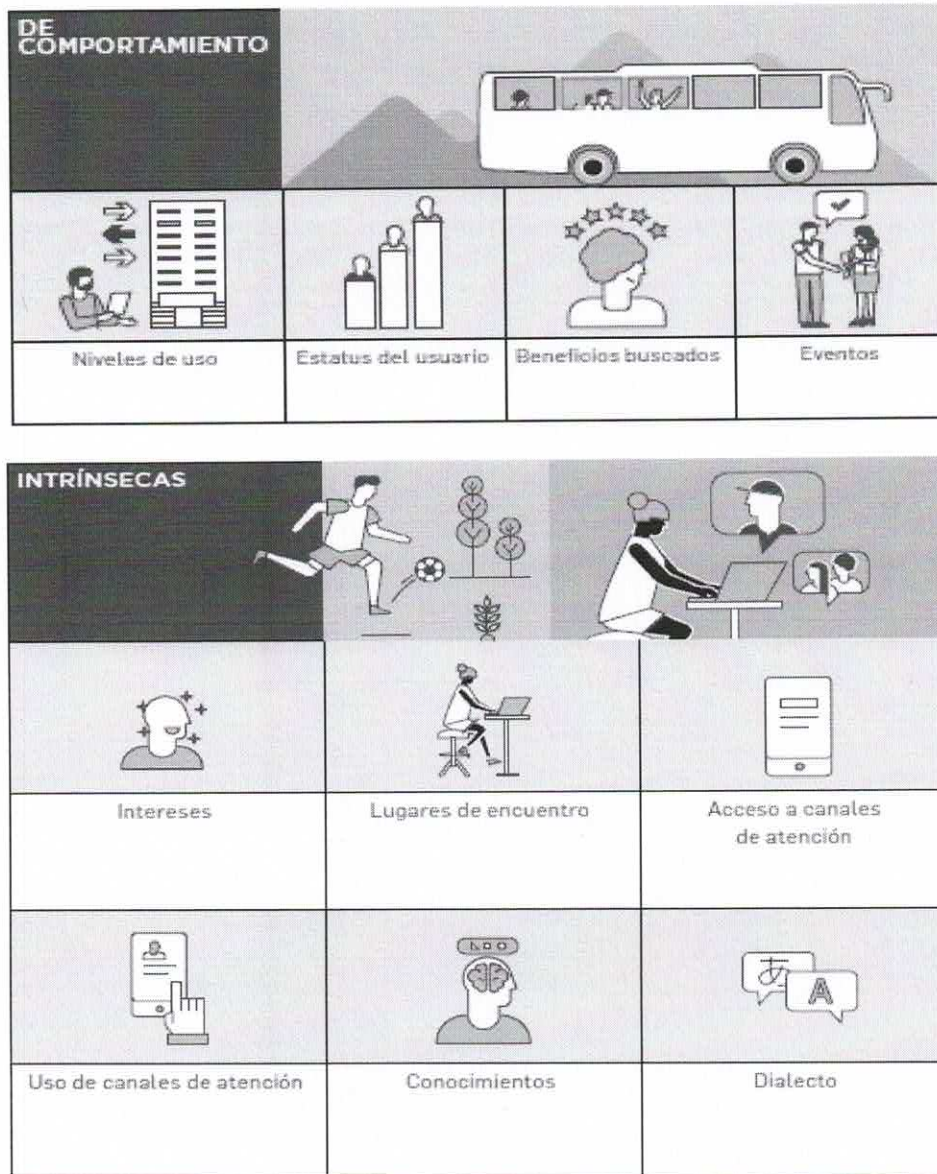
6. IDENTIFICAR VARIABLES Y NIVELES DE DESEGRAGACIÓN

Teniendo en cuenta la guía de caracterización de ciudadanos y grupos del Departamento Administrativo de Función Pública:

- Las siguientes tablas muestran las variables sugeridas para la caracterización de personas naturales:

GEOGRÁFICAS			
			
Ubicación	Población	Densidad poblacional	Clima

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		



7. PRIORIDADES DE LAS VARIABLES

Analizadas las variables para llevar a cabo la caracterización de la población usuaria, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga realizará la priorización de los siguientes componentes:

- Del componente geográfico
 - Ubicación (Dirección – Barrio – Departamento y Municipio donde residen).
- Del componente demográfico
 - Edad (años)
 - Género (Masculino – femenino – No binario – prefiero no especificar)



- Ocupación (Empleado – Desempleado – trabajador independiente – Pensionado – labores de hogar)
- Educación (Sin estudio – Primaria – Secundaria – Técnico – Tecnólogo – Profesional – Especialista – Master – Doctorado).
- Lenguas o idiomas (Español – Ingles – Wayú – quechua – otro cuál)
- Estrato socioeconómico (0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6)
- Información poblacional
 - Grupos (Afrodescendientes – Negritudes – indígena – Rom - otro cuál – Ninguno).
- Régimen de Salud (Afiliado régimen contributivo, subsidiado)
- Tipo de vivienda (Propia – Arriendo – Familiar – otro Cuál)
- Grupo de 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 Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
 - Por medio de cuál medio de comunicación se ha contactado con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
 - Tiene conocimiento sobre los servicios que ofrece la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
- Del componente de comportamientos
 - Frecuencia en la interacción con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

8. IDENTIFICAR MECANISMOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

La encuesta que se presenta a continuación fue aplicada a ciudadanos y grupos de valor, que en algún momento realizaron algún trámite o solicitaron de manera presencial un servicio con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, el procedimiento a utilizar sería la entrega por medio de un folleto y publicación en las carteleras, el cual tuvieron acceso al link y/o código QR, por medio del cual tenían acceso a la encuesta para responder las preguntas relacionadas y diligenciar la encuesta. La encuesta estuvo publicada en cartelera y entregado el folleto a los ciudadanos desde la fecha 4 junio de 2024 hasta el 28 de junio de 2024.

Link de acceso a la encuesta:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd4V56ZBhIWdaxrY1o-cKRu42zn-SzbhqGlyVmQBbqwKwzBdA/formResponse>



9. ENCUESTA CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

DATOS PERSONALES

- A. ¿Qué tipo de ubicación en su vivienda?
- Urbana
 - Rural
- B. ¿En qué rango de edad se encuentra?
- Entre 12 y 18 años
 - Entre 19 y 28 años
 - Entre 29 y 59 años
 - Mayores de 59 años
- C. Usted se considera de género
- Masculino
 - Femenino
 - No binario
 - Prefiero no responder
- D. La vivienda donde usted vive es
- Propia
 - En Arriendo
 - Familiar
 - Otro
- E. ¿Cuál es el estrato de su vivienda?
- 0
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
- F. ¿En cuál grupo del SISBEN se encuentra inscrito?
- Grupo A
 - Grupo B
 - Grupo C
 - Grupo D
 - No esta inscrito
 - No sabe no responde
- G. ¿Con cuál de las siguientes lenguas o idiomas usted se comunica?
- Español
 - Ingles
 - Wayu
 - Quechua
 - Otro, Cuál?



EDUCACIÓN Y ASPECTO LABORAL

H. ¿Cuál es su nivel de formación?

- i. Sin estudio
- ii. Primaria
- iii. Secundaria
- iv. Técnico
- v. Tecnólogo
- vi. Profesional
- vii. Especialista
- viii. Master
- ix. Doctorado

I. ¿Cuál es su ocupación?

- i. Empleado
- ii. Desempleado
- iii. Trabajador independiente
- iv. Pensionado
- v. Labores de hogar

SALUD

J. ¿Se encuentra afiliado al sistema de salud?

- i. SI
- ii. NO

K. ¿En qué régimen se encuentra afiliado al sistema de salud?

- i. Régimen contributivo
- ii. Régimen Subsidiado

INFORMACIÓN POBLACIONAL

L. ¿Usted se auto reconoce como parte de alguno de los siguientes grupos?

- i. Ninguno
- ii. Afrocolombiano
- iii. Rom
- iv. Indígena
- v. Comunidad Negra
- vi. Otro.

INFORMACIÓN GENERAL

M. ¿A través de cuál medio se ha comunicado con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga?

- i. Presencial
- ii. Redes Sociales
- iii. Vía Telefónica
- iv. Página (módulo PQRS)
- v. Correo electrónico



N. ¿Cuál de los siguientes Trámites realizó con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga?

- i. Atención personalizada en los diferentes trámites que brinda la Dirección de Tránsito de Bucaramanga directamente en la oficina de atención al ciudadano.
- ii. Trámites que tengan relación con Registro Automotor. (Matriculas de vehículos, traspaso de propiedad de vehículos, duplicado de Licencia de tránsito, cambio de color, pignoración y despignoración, etc.)
- iii. Trámites que tengan relación con Registro de Conductores. (licencias de Conducción, duplicado de licencia de conducción, refrendación, etc.)
- iv. Trámites que tengan relación con oficina de subdirección Técnica. (permiso de movilidad cargue y descargue, etc.)
- v. Trámites que tengan relación con oficina de Planeamiento vial. (solicitud de permiso para eventos especiales en las vías, planes de manejo de tráfico, etc.)
- vi. Trámite de entrega de vehículos con las diferentes inspecciones de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
- vii. Trámite que tengan relación con la oficina de cultura vial. (curso de infractores, curso de bandeleros, cursos educativos en las vías y en colegios, etc.)
- viii. Trámite que tenga relación con la oficina de ejecuciones fiscales. (Desembargos, embargos, medidas cautelares de cobranza, etc.)
- ix. Trámites con el Centro de Diagnóstico Automotor CDA.
- x. Trámites de permiso de movilidad solicitud de pico y placa
- xi. Trámite de pago de Derechos municipales por PSE

O. ¿De los siguientes espacios que ofrece la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, seleccione los que conoce o ha utilizado?

- i. Parque Martín Sanabria (Parque de los niños).
- ii. Punto de atención Acrópolis. (Casa Blanca)
- iii. Campañas educativas de seguridad y educación vial.
- iv. Campañas educativas "Tránsito en mi comuna".

P. ¿Por qué medio recibo la presente encuesta?

- i. Página Web.
- ii. Link en la pagina web de la Entidad.
- iii. Redes sociales
- iv. En la entidad con formulario físico

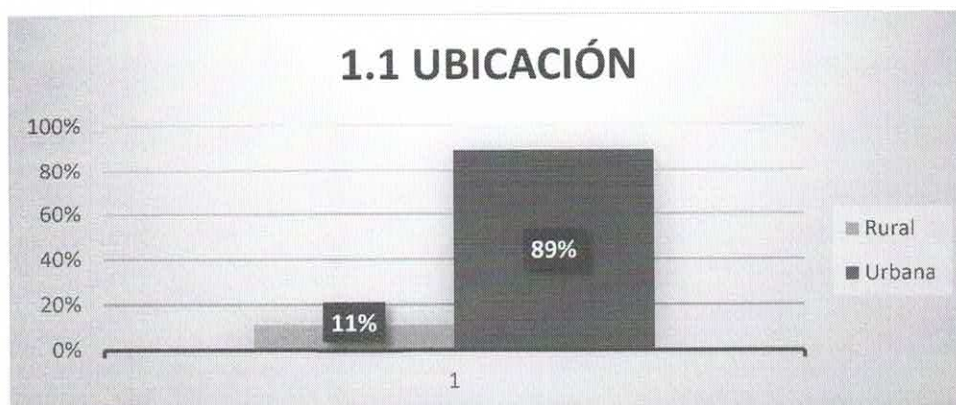
10. SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS

Es importante mencionar que el proceso de gestión para realizar el diligenciamiento por parte de los ciudadanos, conto con un tiempo de dos meses a partir del 4 de junio de 2024 hasta el 5 de agosto de 2024 , en donde la encuesta estuvo a disposición por cuatro medios disponibles; La Página Web de la entidad, por redes sociales del a entidad, formularios físico y por medio de un código QR que estaba a disposición en las cartelas de la entidad. Es importante mencionar que el total de ciudadanos que diligenciaron la encuesta fue de 71 personas las cuales diligenciaron el formulario virtualmente por los medios antes mencionados.

Los resultados de las encuestas fueron las siguientes:

10.1. Datos Personales:

10.1.1. Gráfico 1: Ubicación de vivienda.



Teniendo en cuenta la encuesta que estaba a disposición por los diferentes medios de la Entidad, el 89% porciento se encuentran en area urbana y el 11% equivalen a la poblacion rural.

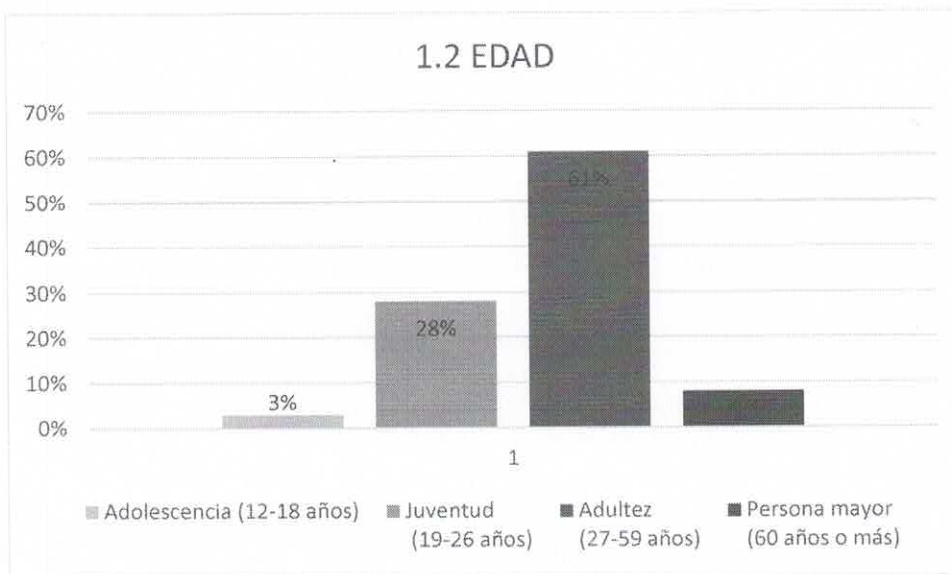
10.1.2. Gráfico 2. Edad

Tenido en cuenta los grupos etarios por el Ministerio de Salud se clasifican de la siguiente manera:

- Adolescencia (12-18 años)
- Juventud (19-26 años)
- Adultez (27-59 años)

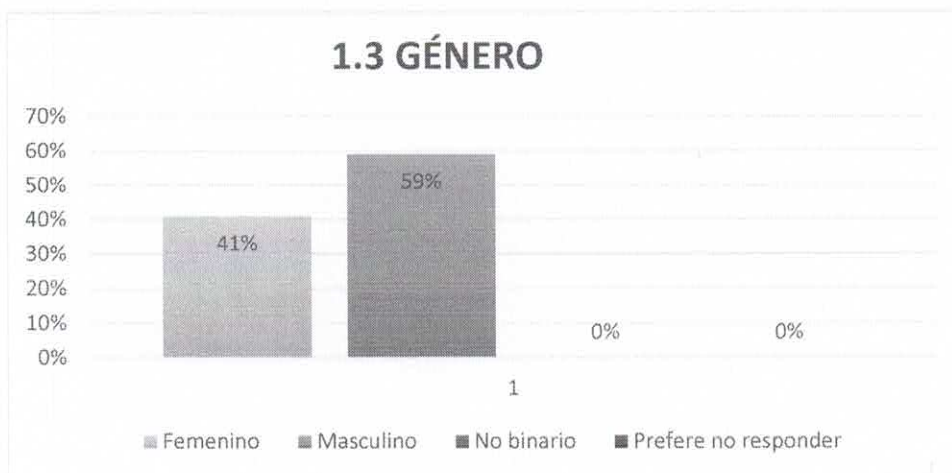


- Persona mayor (60 años o más)



La gráfica anterior evidencia que las personas que más reciben un servicio por parte de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, están dentro del grupo etario adultez corresponde al rango de edad entre los 27 y 59 años, correspondiente al 61% del total de las encuestas realizadas.

10.1.3. Gráfico 3: Género



Según el ejercicio de la encuesta para el desarrollo de Caracterización de grupos de valor el Género Masculino son los ciudadanos que más interactúan con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga con un total de 59%

10.1.4. Gráfico 4: El tipo de vivienda donde vive.



Teniendo en cuenta la gráfica anterior el 33% de los ciudadanos que interactuaron con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga viven en vivienda propia, el 39% viven en vivienda en arriendo, el 25% vive en vivienda familiar y el 3% en otro tipo de vivienda que puede ser leasing habitacional, etc.

10.1.5. Gráfico 4: El tipo de vivienda donde vive.



Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, “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”. Así las cosas, el resultado de la gráfica anterior arroja como resultado que los estratos que más interactúan están desde el estrato 1 al estrato 4, en donde el estrato 2 obtuvo un total del 35%.

10.1.6. Gráfico SISBEN. ¿En cuál grupo del SISBEN se encuentra?



En relación con los grupos del SISBEN se identifica que “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”, en ese orden de ideas los grupos del SISBEN se clasifican en grupo A, B C Y D. Los resultados en la encuesta son: Grupo A, con un total del 13%, Grupo B, con un total del 21%, grupo C, con un total del 7%, grupo D 0%, no está inscrito un total de 35% o no sabe no responde, un total de 24%.

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



Teniendo en cuenta la gráfica anterior el 99% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, manifiesta comunicarse en español y solo el 1% manifiesta hablar un idioma extranjero el cual sería el inglés.

10.2. EDUCACIÓN Y ASPECTOS LABORALES

10.2.1. Gráfico 8: ¿Cuál es su nivel de formación?



Según los datos recopilados en la encuesta, se evidencia que el 7% de los ciudadanos indica haber alcanzado un nivel de estudio de primaria, el 27% alcanzó un nivel de estudio de bachiller, el 24% indica haber culminado los estudios de Técnico, el 17% manifiesta haber terminado los estudios de tecnología, el 18% indica que es profesional, el 3% indica que terminó los estudios de una especialización, ninguno a terminado el estudio de Doctorado.

10.2.2. Gráfico 9: ¿Su ocupación es?



En la anterior gráfica se puede concluir que el 47% de la ciudadanía que realizó la encuesta indica que es empleado; el 15% que está Desempleado, el 28% que son trabajadores independientes, los cuales pueden ser personas naturales que realizan alguna actividad económica o prestan sus servicios de manera personal, mediante contratos comerciales o administrativos; el 4% manifiesta que son pensionados; y el 6% realiza labores del hogar.

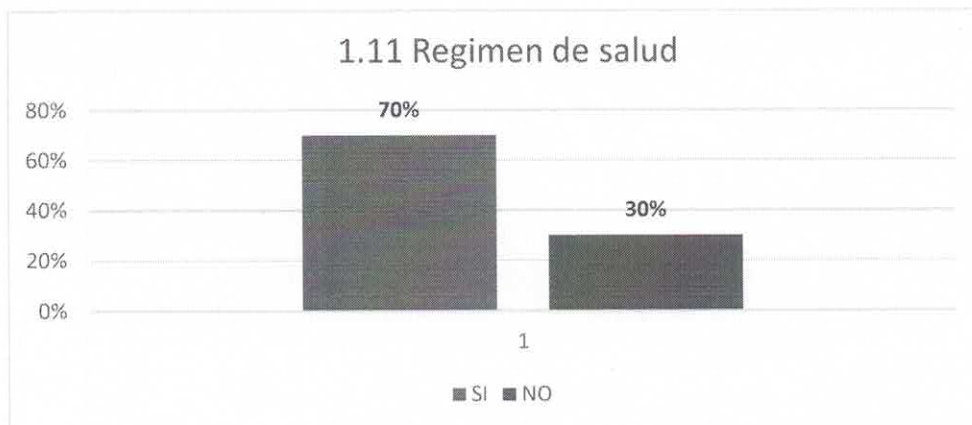
10.3. SALUD

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



Se evidencia en la gráfica anterior que los ciudadanos que diligenciaron la encuesta no están afiliados al sistema de salud el 7 %, y el 93% manifiesta que si se encuentra afiliado.

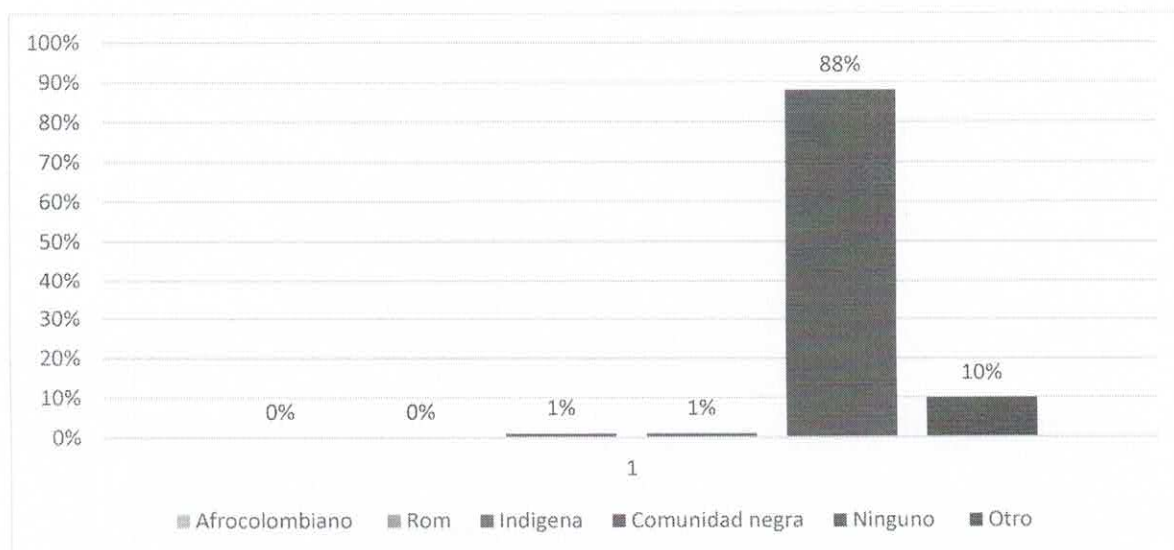
10.3.2. Gráfica 11: ¿En qué régimen de salud se encuentra afiliado?



Teniendo en cuenta al Ministerio de Salud en donde especifica que, “el régimen contributivo es un cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador”, se puede identificar que el 70% de la población está en régimen; y el restante que corresponde al 30% del régimen subsidiado el cual hace referencia según el Ministerio de Salud “son beneficiarios del régimen subsidiado en el sistema general de seguridad social en salud, las personas sin capacidad de pago para asumir el valor total de la cotización que les permita la afiliación al régimen contributivo, y que en consecuencia, la población clasificada como pobre o vulnerable de acuerdo con el sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales -Sisbén, recibirá subsidio pleno y no deberá contribuir”.

10.4. INFORMACIÓN POBLACIONAL

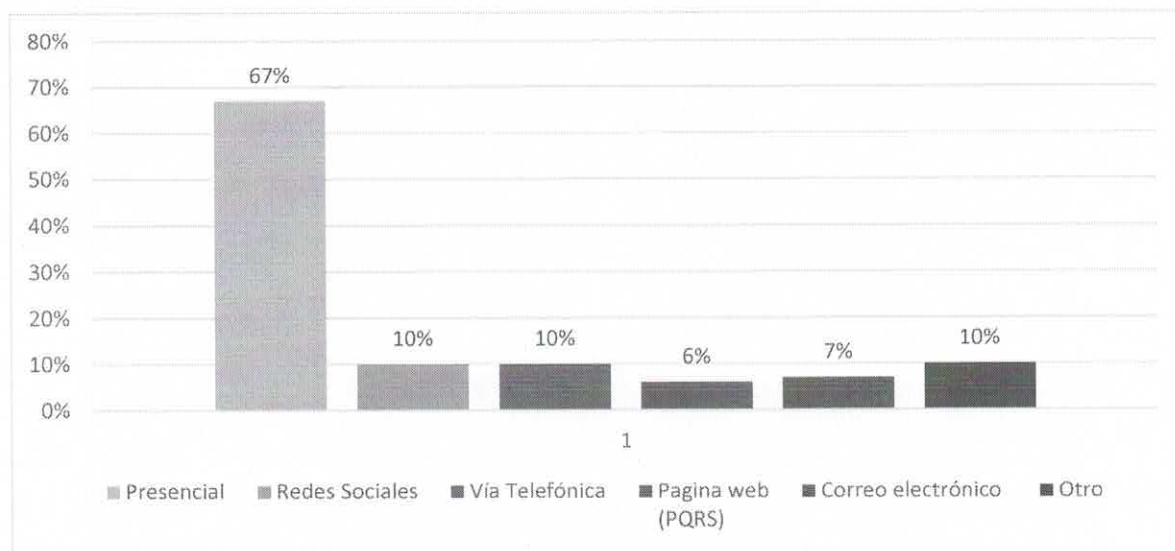
10.4.1. Gráfico 12: ¿Usted se auto reconoce como parte de alguno de los siguientes grupos?



En la anterior grafica se identifica que el 88% no forman parte como ningún grupo poblacional, que el 10% se identifican en un grupo diferente, y el 1% se reconocen que hacen parte de un grupo comunidad negra y comunidad indígena.

10.5. INFORMACIÓN GENERAL

10.5.1. Gráfico 13: ¿A través de cuál medio se ha comunicado con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga?

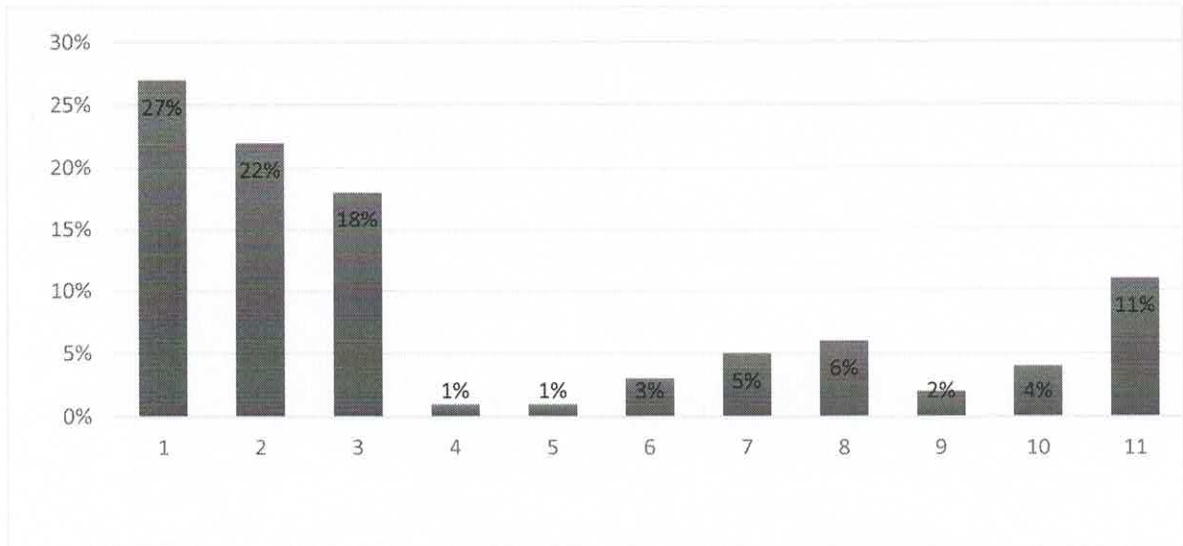


En el Gráfico anterior se evidencia que el 67% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se han dirigido presencialmente a realizar una consulta o petición a al DTB, EL 10% a utilizado el medio de las redes sociales, el 10% han utilizado la línea telefónica, el 7% hay realizado la consulta por medio del correo electrónico, y el 10% recibió los servicio de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga por otro medio de comunicación.

10.5.2. Gráfico 14: ¿Cuál de los siguientes Tramites realizo con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga?

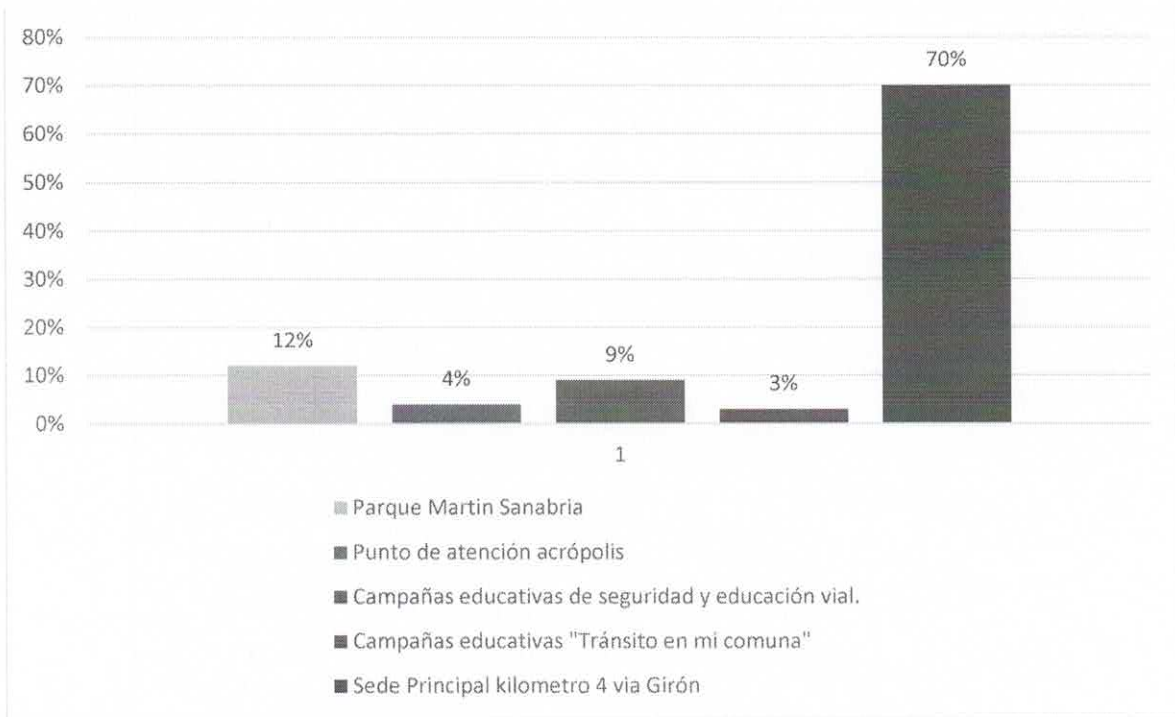
1. Atención personalizada en los diferentes tramites que brinda la Dirección de Tránsito de Bucaramanga directamente en la oficina de atención al ciudadano.
2. Trámites que tengan relación con Registro Automotor. (Matriculas de vehículos, traspaso de propiedad de vehículos, duplicado de Licencia de tránsito, cambio de color, pignoración y despignoración, etc.)
3. Trámites que tengan relación con Registro de Conductores. (licencias de Conducción, duplicado de licencia de conducción, refrendación, etc.)
4. Trámites que tengan relación con oficina de subdirección Técnica. (permiso de movilidad cargue y descargue, etc.)
5. Trámites que tengan relación con oficina de Planeamiento vial. (solicitud de permiso para eventos especiales en las vías, planes de manejo de tráfico, etc.)
6. Trámite de entrega de vehículos con las diferentes inspecciones de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

7. Trámite que tengan relación con la oficina de cultura vial. (curso de infractores, curso de bandeleros, cursos educativos en las vías y en colegios, etc.)
8. Trámite que tenga relación con la oficina de ejecuciones fiscales. (Desembargos, embargos, medidas cautelares de cobranza, etc.)
9. Trámites con el Centro de Diagnóstico Automotor CDA.
10. Trámites de permiso de movilidad solicitud de pico y placa
11. Trámite de pago de Derechos municipales por PSE



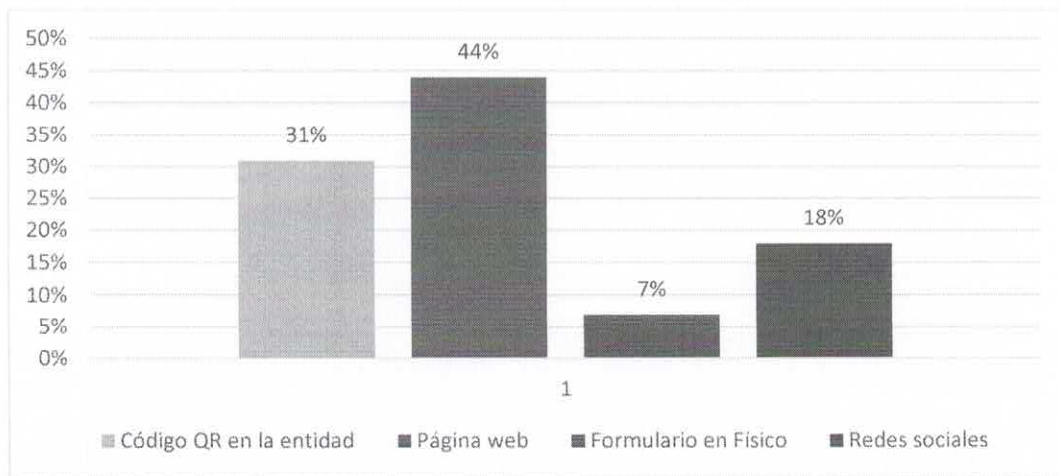
Se evidencia que los porcentajes más representativos que el 27% adelantó trámites de información en la oficina de Atención al cliente, el 22% realizó un trámite con la oficina de Registro automotor, el 18% adelantó un trámite de licencia de conducción y también un 11% adelantaron pagos de derechos municipales por el aplicativo de PSE.

10.5.3. Gráfico 15: ¿De los siguientes espacios que ofrece con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, seleccione los que conoce o a utilizado?



El 70% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta indican haber utilizado las instalaciones principales de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, el 12 % utilizado el parte Martin Sanabria, el 4% manifiesta conocer los servicio de las instalaciones del punto de atención de acrópolis, el 9 indica haber realizado una campaña educativa de seguridad y educación vial y el 3% manifiesta conocer las campañas de Tránsito en mi comuna.

10.5.4. Gráfico 16: ¿Por qué medio recibo la presente encuesta?



	<p>CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA</p>	<p>Página 1 de 23</p>
---	---	-----------------------

Según los resultados de la tabla anterior, el mayor número de encuestas diligenciadas se realizó por la página web de la entidad con un 44%, Con el código QR de la entidad un 31%, por medio de las redes sociales un 18% y por medio de formulario en físico 7%.

11. CONCLUSIONES

- En el presente 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 Dirección de Tránsito de Bucaramanga, todo con el fin primordial de reconocer las necesidades intrínsecas de cada uno de los usuarios, analizarlas y mejorar la calidad en la atención ofrecida por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga
- El número de ciudadanos que asisten a la Dirección de tránsito de Bucaramanga son de género Masculino
- El 61 % de las personas que utilizan los servicios de la Dirección de tránsito de Bucaramanga son adultos en un rango de edad de 27 a 59 años.
- El 70% de las personas encuestas prefieren realizar consultas o trámites de manera presencial en la Dirección de tránsito de Bucaramanga.
- Se observa en los resultados que el 99% que utilizan el servicio de la Dirección de tránsito de Bucaramanga, se comunica con el idioma español.
- El 88% de los ciudadanos encuestados no pertenecen a ningún grupo poblacional.



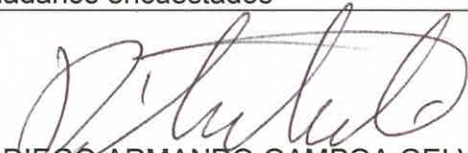


1. REFERENCIAS

- Guía para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Departamento Administrativo de Función pública versión 4 Septiembre 2022. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/guia-caracterizacion-grupos-valor-fp.pdf>
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Administrativo de Función pública <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>
- Ciclo de vida, Ministerio de Salud y protección social. [https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cicloVida.aspx#:~:text=6%20%2D%2011%20a%C3%B1os\)-,Adolescencia%20\(12%20%2D%2018%20a%C3%B1os\),o%20mas\)%20envejecimiento%20y%20vejez](https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cicloVida.aspx#:~:text=6%20%2D%2011%20a%C3%B1os)-,Adolescencia%20(12%20%2D%2018%20a%C3%B1os),o%20mas)%20envejecimiento%20y%20vejez)
- Clasificación socioeconómica, Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. <https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/lineamientos?view=article&id=468:estratificacion-socioeconomica&catid=69>
- ¿Qué es el SISBEN? Departamento de planeación nacional, <https://www.sisben.gov.co/Paginas/que-es-sisben.html#:~:text=El%20Sisb%C3%A9n%20es%20el%20Sistema,a%20quienes%20m%C3%A1s%20lo%20necesitan.>
- Régimen contributivo, MINISTERIO DE SALUD, <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Regimencontributivo/Paginas/regimen-contributivo.aspx>
- Régimen subsidiado, MINISTERIO DE SALUS, <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Regimensubsidiado/Paginas/regimen-subsidiado.aspx>



CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA

Página 1 de 23

Fecha de elaboración del Informe	26 de agosto de 2024
Fecha de Aplicación de encuestas	Desde el 4 de junio de 2024 hasta el 5 de agosto de 2024
Población que diligencio la encuesta	71 Ciudadanos encuestados
Elaborado por:	 DIEGO ARMANDO GAMBOA GELVEZ Auxiliar Administrativo grado 5  SONIA BIBIANA ROJAS JIMÉNEZ Profesional Universitario – Gestión atención al usuario (E)
Revisado y aprobado por:	 ANA MARIA VARGAS SEPULVEDA Secretaria General