



**CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE  
INTERACTÚAN CON LA  
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA  
VIGENCIA 2025**

Página 1 de 25



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

**VIGENCIA 2025**

**BUCARAMANGA**



## Contenido

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. METODOLOGÍA</b>                                                                        | <b>4</b>  |
| 1.1. Fase 1. Reconocimiento de ejercicios previos                                            | 4         |
| 1.2. Fase 2. Definición de variables de caracterización                                      | 4         |
| 1.3. Fase 3. Recolección de información                                                      | 4         |
| 1.4. Fase 4. Análisis de la información                                                      | 5         |
| 1.5. Fase 5. Socialización y validación                                                      | 5         |
| <b>2. OBJETIVOS</b>                                                                          | <b>6</b>  |
| 2.1. Objetivo General                                                                        | 6         |
| 2.2. Objetivo Específicos                                                                    | 6         |
| <b>3. ALCANCE</b>                                                                            | <b>6</b>  |
| <b>4. LIDER O RESPONSABLE</b>                                                                | <b>7</b>  |
| <b>5. IDENTIFICAR VARIABLES Y NIVELES DE DESEGRAGACIÓN</b>                                   | <b>7</b>  |
| <b>6. PRIORIDADES DE LAS VARIABLES</b>                                                       | <b>9</b>  |
| <b>7. IDENTIFICAR MECANISMOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACION</b>                              | <b>10</b> |
| 7.1. Encuesta Caracterización de la Población                                                | 10        |
| <b>8. SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS</b>                        | <b>13</b> |
| 8.1. Datos Personales:                                                                       | 14        |
| 8.1.1. Distribución de la Ubicación de vivienda (Urbana y Rural)                             | 14        |
| 8.1.2. Rango de Edad                                                                         | 14        |
| 8.1.3. Clasificación por género de los ciudadanos encuestados.                               | 15        |
| 8.1.4. Tipo de vivienda.                                                                     | 15        |
| 8.1.5. Clasificación del Estrato de la Vivienda Donde Reside.                                | 16        |
| 8.1.6. Grupo de Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales | 16        |
| 8.1.7. Idioma en el que se comunica el ciudadano.                                            | 17        |
| 8.2. EDUCACIÓN Y ASPECTOS LABORALES                                                          | 17        |
| 8.2.1. Gráfico 8: ¿Cuál es su nivel de formación?                                            | 17        |
| 8.2.2. Gráfico 9: ¿Su ocupación es?                                                          | 18        |
| 8.3. SALUD                                                                                   | 19        |
| 8.3.1. Gráfico 10: ¿Se encuentra afiliado al sistema de salud?                               | 19        |
| 8.3.2. Gráfica 11: ¿En qué régimen de salud se encuentra afiliado?                           | 19        |
| 8.4. INFORMACIÓN POBLACIONAL                                                                 | 20        |
| 8.4.1. Gráfico 12: ¿Usted se auto reconoce como parte de alguno de los siguientes grupos?    | 20        |
| 8.5. INFORMACIÓN GENERAL                                                                     | 20        |



|        |                                                                                                                                          |    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 8.5.1. | Gráfico 13: ¿A través de cuál medio se ha comunicado con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga?                                        | 20 |
| 8.5.2. | Gráfico 14: ¿Cuál de los siguientes Trámites realizo con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga?                                        | 21 |
| 8.5.3. | Gráfico 15: ¿De los siguientes espacios que ofrece con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, seleccione los que conoce o a utilizado? | 22 |
| 8.5.4. | Gráfico 16: ¿Por qué medio recibo la presente encuesta?                                                                                  | 23 |
| 9.     | CONCLUSIONES                                                                                                                             | 23 |
| 10.    | REFERENCIAS                                                                                                                              | 24 |

### Imágenes

|           |                                                                                         |   |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Imagen 1. | QR publicado para la encuesta de Caracterización de Grupos de Valor.                    | 5 |
| Imagen 2  | Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de valor. Función Pública, Versión 5. | 5 |
| Imagen 3. | Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 4.  | 7 |
| Imagen 4. | Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 4.  | 8 |
| Imagen 5. | Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 4.  | 9 |

### Ilustraciones

|                 |                                                                  |    |
|-----------------|------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1.  | Ubicación de Vivienda                                            | 14 |
| Ilustración 2.  | Edad                                                             | 14 |
| Ilustración 3.  | Genero                                                           | 15 |
| Ilustración 4.  | El tipo de vivienda donde reside el Ciudadano encuestado         | 15 |
| Ilustración 5.  | Estrato de Vivienda                                              | 16 |
| Ilustración 6.  | Grupo de SISBEN al que pertenece el Ciudadano encuestado.        | 17 |
| Ilustración 7.  | ¿Con cuál de las siguientes lenguas o idiomas usted se comunica? | 17 |
| Ilustración 8.  | ¿Cuál es su nivel de formación?                                  | 18 |
| Ilustración 9.  | Ocupación                                                        | 18 |
| Ilustración 10. | Afiliados al sistema Salud                                       | 19 |
| Ilustración 11. | Régimen de salud                                                 | 19 |
| Ilustración 12. | Información poblacional                                          | 20 |
| Ilustración 13. | Medios de acceso para los procesos de la DTB                     | 21 |
| Ilustración 14. | Trámites que ha realizado con la DTB                             | 22 |
| Ilustración 15. | Espacios y campañas que conoce de la DTB                         | 22 |
| Ilustración 16. | Medios de recepción de la Encuesta                               | 23 |



## 1. METODOLOGÍA

La presente caracterización se desarrolló mediante una metodología mixta (cualitativa y cuantitativa), estructurada en cinco fases, con el objetivo de identificar, analizar y clasificar a los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB). Esta metodología se basa en lineamientos de la Función Pública y buenas prácticas de gestión pública.

### 1.1. Fase 1. Reconocimiento de ejercicios previos

Se realizó un análisis documental de estudios, encuestas, bases de datos y caracterizaciones anteriores desarrolladas por la DTB. Esto permitió identificar antecedentes e información pertinente para la caracterización actual.

### 1.2. Fase 2. Definición de variables de caracterización

Se establecieron las principales variables a recolectar, agrupadas en categorías como:

- Tipo de usuario (genero, vivienda, estrato)
- Canales utilizados (presenciales, virtuales)
- Nivel de satisfacción
- Barreras de acceso o comprensión (inclusión)

### 1.3. Fase 3. Recolección de información

Se aplicaron técnicas como:

- **Aplicación de encuestas:**  
Se realizaron encuestas, tanto digitales como presenciales, dirigidas a los usuarios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, incluyendo trámites relacionados con licencias, comparendos y otros procedimientos administrativos.
- **Publicación en la página web:**  
Se publicó el código QR de acceso a la encuesta en el sitio web oficial de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, facilitando su implementación y consulta por parte de los ciudadanos. Enlace: <https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/>
- **Difusión en redes sociales:**  
El código QR fue compartido de manera reiterativa a través de las redes sociales oficiales de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB), con el fin de ampliar su alcance y fomentar la participación ciudadana.
- **Distribución interna por WhatsApp:**  
Se difundió el código QR y el enlace de la encuesta mediante grupos de WhatsApp institucionales, dirigidos a contratistas y funcionarios. Esta acción tuvo como objetivo asegurar que, en cada dependencia, se promoviera activamente la aplicación de la encuesta de caracterización a los usuarios que acudían a realizar trámites.

También se consultaron datos del Sistema de Servicio al Ciudadano.



Imagen 1. QR publicado para la encuesta de Caracterización de Grupos de Valor.

#### 1.4. Fase 4. Análisis de la información

La información recolectada fue sistematizada y analizada utilizando herramientas estadísticas y matrices de análisis cualitativo. Se identificaron patrones de comportamiento y necesidades recurrentes, lo que permitió segmentar los grupos de valor.

#### 1.5. Fase 5. Socialización y validación

Los resultados fueron compartidos con equipos técnicos de la DTB, esta etapa también permitió definir acciones de mejora orientadas a fortalecer la relación con los ciudadanos y actores clave.

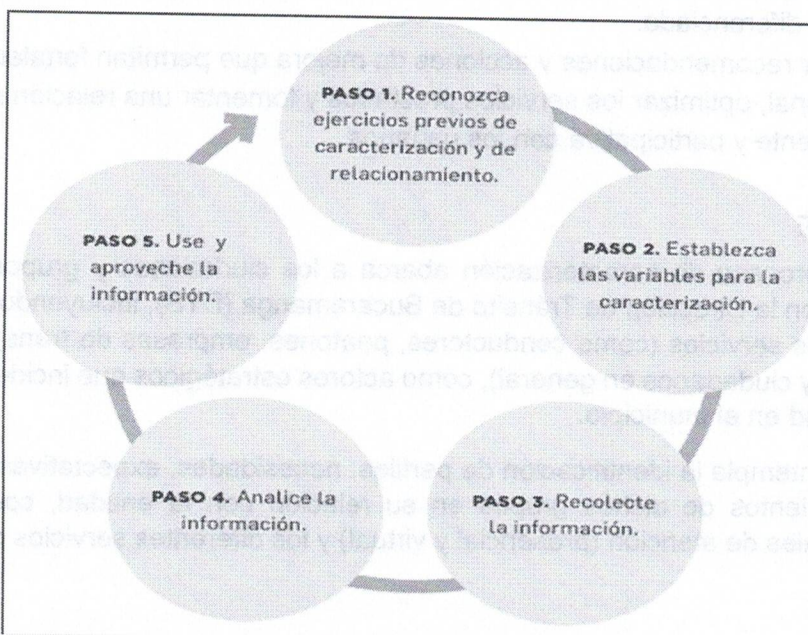


Imagen 2 Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de valor. Función Pública, Versión 5.



## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo General

Identificar las necesidades, particularidades, expectativas de los ciudadanos, formas de relacionamiento 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 y fortalecer la gestión institucional, mejorando la prestación de servicios y promoviendo una atención más cercana, eficiente y orientada al usuario.

### 2.2. Objetivo Específicos

- Aplicar la metodología diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, 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, trámites 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.
- Identificar los diferentes perfiles de ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, según su tipo de relación, frecuencia de contacto y servicios utilizados.
- Clasificar y segmentar a los ciudadanos y grupos de valor con base en criterios técnicos que faciliten la toma de decisiones y la formulación de estrategias de atención diferenciada.
- Proponer recomendaciones y acciones de mejora que permitan fortalecer la gestión institucional, optimizar los servicios prestados y fomentar una relación más transparente y participativa con los usuarios.

## 3. ALCANCE

El presente proceso de caracterización abarca a los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB), incluyendo tanto usuarios directos de los servicios (como conductores, peatones, empresas de transporte, gestores de movilidad y ciudadanos en general), como actores estratégicos que inciden en la gestión de la movilidad en el municipio.

El estudio contempla la identificación de perfiles, necesidades, expectativas, percepciones y comportamientos de dichos grupos en su relación con la entidad, considerando los diversos canales de atención (presencial y virtual) y los diferentes servicios ofrecidos por la DTB.

El análisis se enfocó en el contexto institucional vigente, y los resultados servirán como insumo para mejorar la atención ciudadana, fortalecer la participación, y diseñar estrategias de relacionamiento más eficaces, inclusivas y orientadas al ciudadano.

El informe de caracterización de los ciudadanos y grupos de valor inicia con la aplicación de la encuesta de CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA VIGENCIA 2025, disponible por medio de código QR, en la Entidad, link publicado en la página web y en las redes sociales de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

#### 4. LIDER O RESPONSABLE

El proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano es liderado por Secretaría General, quien tiene la responsabilidad principal de coordinar y dirigir el grupo de trabajo.

Este proceso cuenta con el apoyo de la Oficina de Planeación de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, cuya función es posibilitar la interacción con los ciudadanos y grupos de interés, permitiendo así brindar un servicio de calidad y garantizar la oportunidad en la atención a través de los diferentes medios de comunicación, respondiendo de manera efectiva a las solicitudes de la ciudadanía.

#### 5. 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 caracterizar personas naturales:

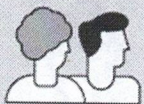
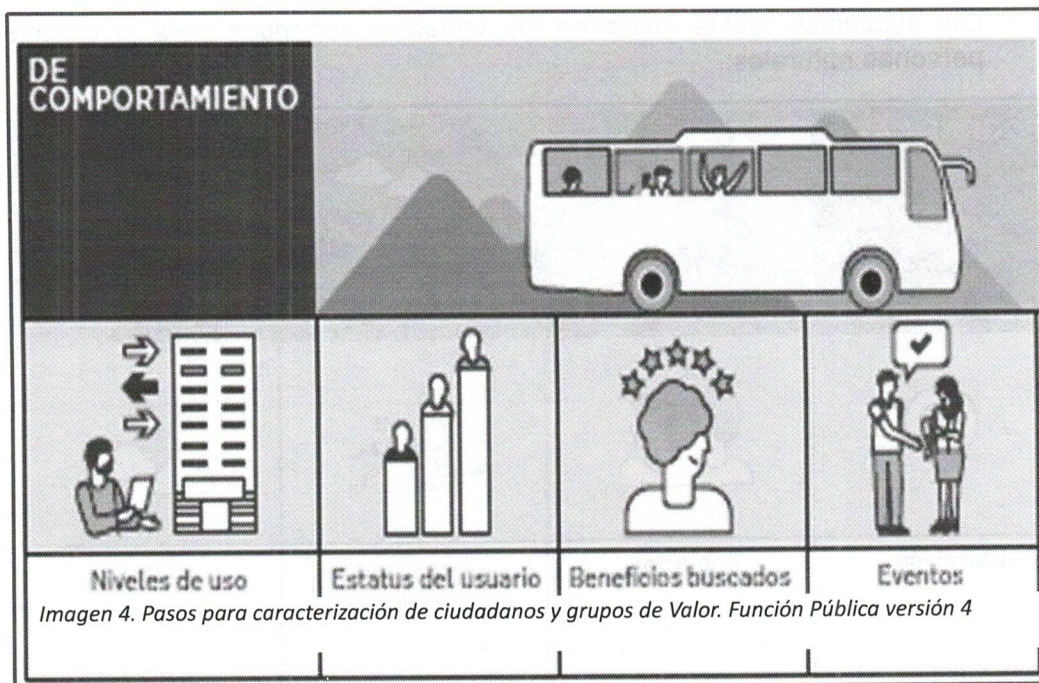
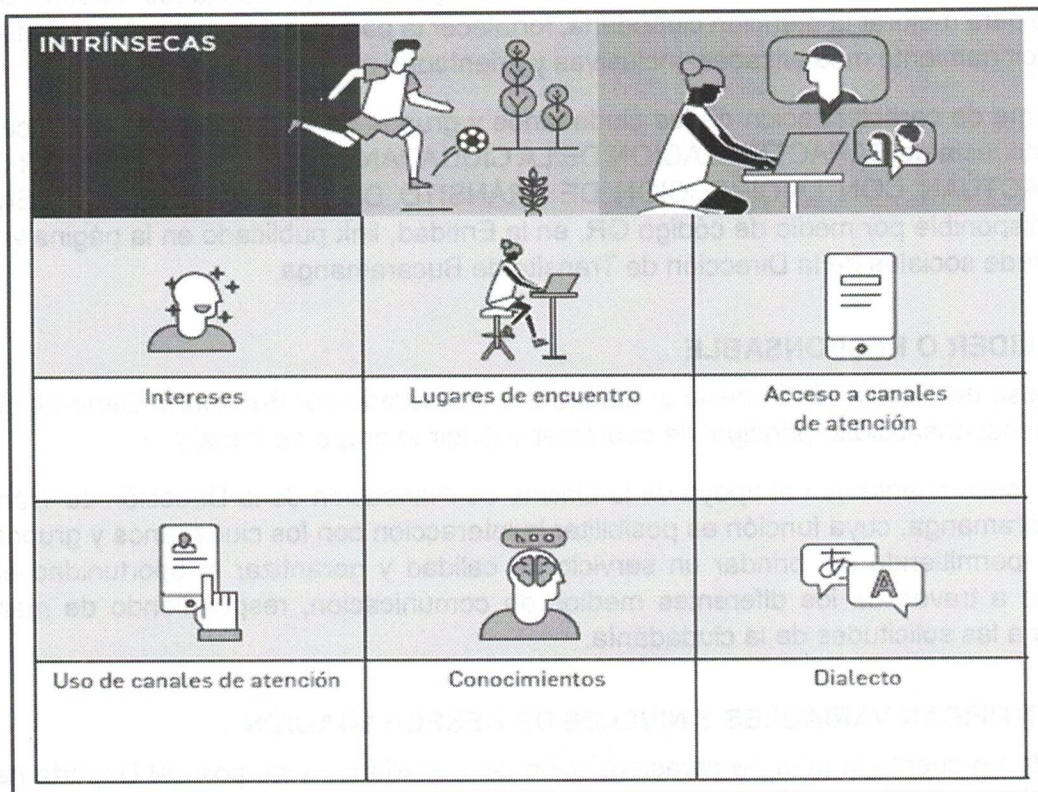
| GEOGRÁFICAS                                                                         |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |
| Ubicación                                                                           | Población                                                                           | Densidad poblacional                                                                | Clima                                                                                 |

Imagen 3. Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 4



## 6. PRIORIDADES DE LAS VARIABLES

| 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> |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                     |                                                                                                         |

Imagen 5. Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 4.

Analizado las variables para llevar a cabo la caracterización de la población, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga realizará la priorización de las siguientes:

- **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 - Máster - 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, régimen 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.

## 7. IDENTIFICAR MECANISMOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACION

La Encuesta de Caracterización de la Ciudadanía y de Grupos de Valor-Vigencia 2025, fue dirigida a ciudadanos y grupos de valor que, en algún momento, realizaron tramites o solicitudes de manera presencial y/o virtual con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB).

Para su aplicación, se emplearon distintos canales de difusión, como carteleras informativas, la página WEB institucional, redes sociales y la interacción directa con ciudadanos en la sede principal de la DTB. A través de estos medios, se facilitó el acceso a la encuesta mediante un enlace y/o código QR, que permitía responder las preguntas y diligenciar el formulario de manera ágil. La encuesta estuvo disponible desde el 1 de mayo del 2025, hasta el 31 de agosto de 2025.

Link de acceso a la encuesta: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdZKUwyPbl3o-S9jcljsu3s0finYFIQaLHCNd55nqh-EdYPEQ/viewform?usp=dialog>

### 7.1. 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 60 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 está inscrito
- ☐ No sabe no responde

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

- ☐ Español
- ☐ Ingles
- ☐ Wayuu
- ☐ Quechua
- ☐ Otro

**EDUCACION Y ASPECTO LABORAL**

H. ¿Cuál es su nivel de formación?

- ☐ Sin estudio
- ☐ Primaria
- ☐ Secundaria
- ☐ Técnico
- ☐ Tecnólogo
- ☐ Profesional



- Especialista
- Master
- Doctorado

I. ¿Cuál es su ocupación?

- Empleado
- Desempleado
- Trabajador independiente
- Pensionado
- Labores de hogar

**SALUD**

J. ¿Se encuentra afiliado al sistema de salud?

- SI
- NO

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

- Régimen contributivo
- Régimen Subsidiado

**INFORMACION POBLACIONAL**

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

- Afrocolombiano
- Rom (Gitano)
- Indígena
- Comunidad Negra
- Ninguno
- Otro.

**INFORMACIÓN GENERAL**

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

- Presencial
- Redes Sociales
- Vía Telefónica
- Correo electrónico PQRS -[info@transitodebucaramanga.gov.co](mailto:info@transitodebucaramanga.gov.co)

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

- Atención personalizada en los diferentes trámites que brinda la Dirección de Tránsito de Bucaramanga directamente en la oficina de atención al ciudadano.



- 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.)
- Trámites que tengan relación con Registro de Conductores. (licencias de Conducción, duplicado de licencia de conducción, refrendación, etc.)
- Trámites que tengan relación con oficina de subdirección Técnica. (permiso de movilidad cargue y descargue, etc.)
- Trámites que tengan relación con oficina de Planeamiento vial. (solicitud de permiso para eventos especiales en las vías, planes de manejo de tráfico, etc.)
- Trámite de entrega de vehículos con las diferentes inspecciones de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
- Trámite que tengan relación con la oficina de cultura vial. (curso de infractores, cursos educativos en las vías y en colegios, etc.)
- Trámite que tenga relación con la oficina de ejecuciones fiscales. (Desembargos, embargos, medidas cautelares de cobranza, etc.)
- Trámites con el Centro de Diagnóstico Automotor CDA.
- Trámites de permiso de movilidad solicitud de pico y placa
- 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?

- Parque Martín Sanabria (Parque de los niños).
- Punto de atención Acrópolis. (Casa Blanca)
- Sede Principal kilómetro 4 vía Girón.
- Centro de Diagnóstico Automotor CDA

P. ¿Por qué medio recibo la presente encuesta?

- Código QR disponible en la entidad
- Página Web.
- Redes sociales

## 8. 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 cuatro meses a partir del 1 de mayo del 2025 hasta el 31 de agosto del 2025, en donde la encuesta estuvo a disposición por cuatro medios disponibles; La Página Web de la entidad, por redes sociales de la DTB (Instagram y Facebook) 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 131 personas las cuales diligenciaron el formulario por los medios antes mencionados.

Los resultados de las encuestas fueron las siguientes:

## 8.1. Datos Personales:

### 8.1.1. Distribución de la Ubicación de vivienda (Urbana y Rural)

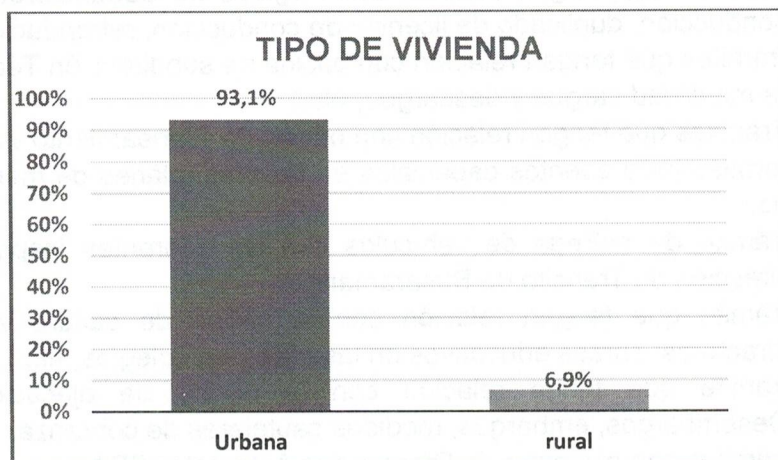


Ilustración 1. Ubicación de Vivienda

Teniendo en cuenta la encuesta que estaba a disposición por los diferentes medios de la Entidad, de 131 personas que diligenciaron la encuestas el **122 (93.1%) se encuentran en area urbana y 9 (6,9%) equivalen a la poblacion rural.**

### 8.1.2. Rango de Edad

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

- Adolescencia (12-18 años)
- Juventud (19-28 años)
- Adultez (29-59 años)
- Persona mayor (60 años o más)

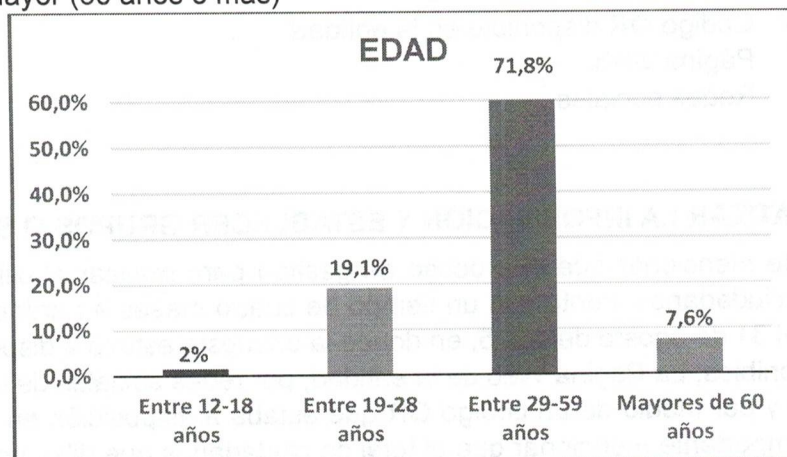


Ilustración 2. Edad

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 29 y 59 años, correspondiente al 71,8% del total de las encuestas realizadas.

### 8.1.3. Clasificación por género de los ciudadanos encuestados.

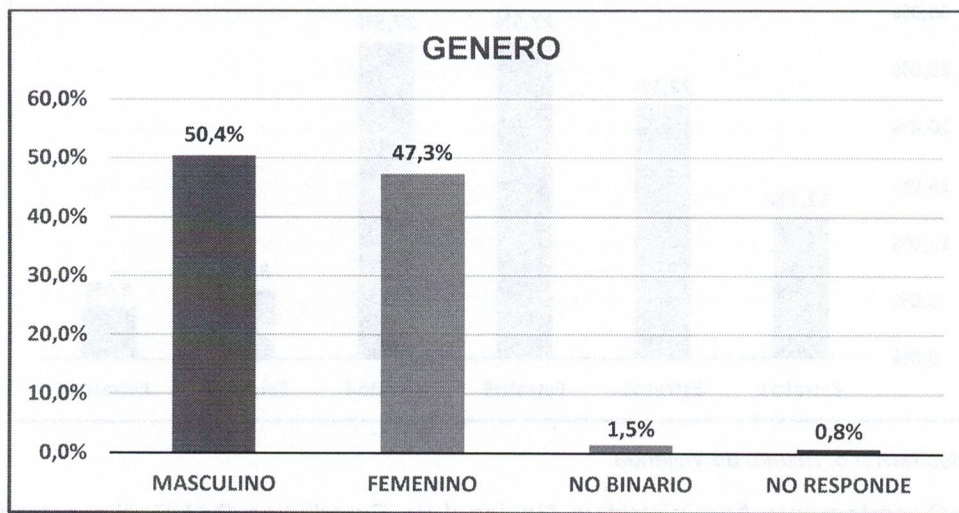


Ilustración 3. Género

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 50,4%

### 8.1.4. Tipo de vivienda.

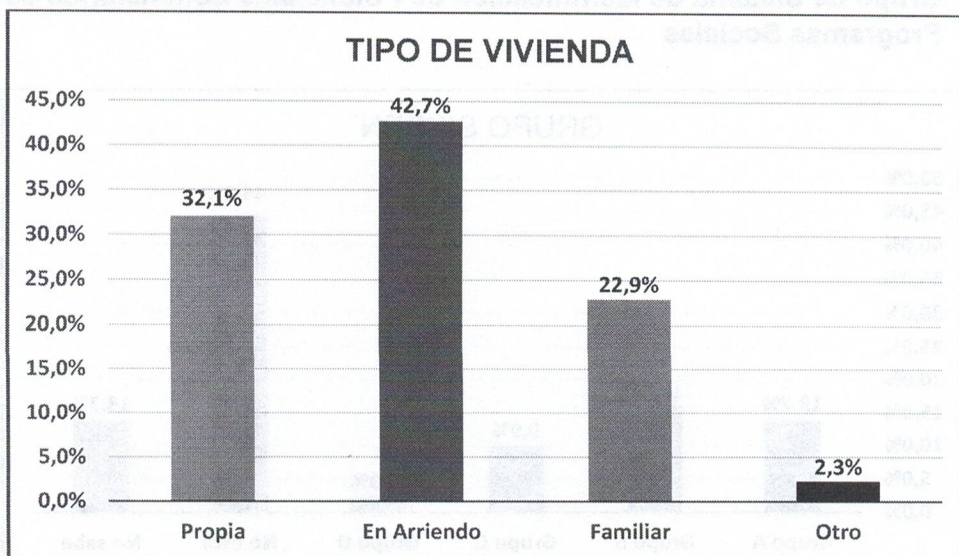


Ilustración 4. El tipo de vivienda donde reside el Ciudadano encuestado

Teniendo en cuenta la gráfica anterior el 32,1% de los ciudadanos que interactuaron con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga viven en vivienda propia, el 42,7% viven en venta en arriendo y el 22,9% vive en vivienda familiar.

#### 8.1.5. Clasificación del Estrato de la Vivienda Donde Reside.

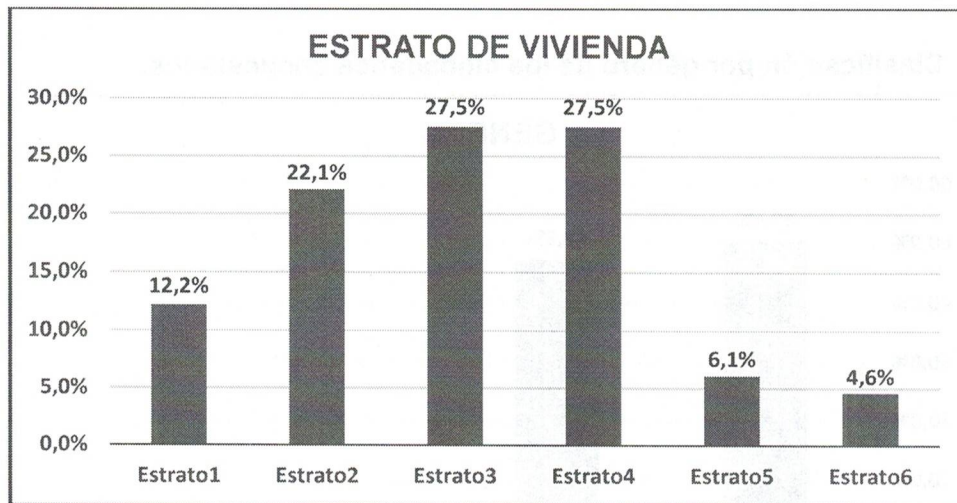


Ilustración 5. Estrato de Vivienda.

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 2 al estrato 4.

#### 8.1.6. Grupo de Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales

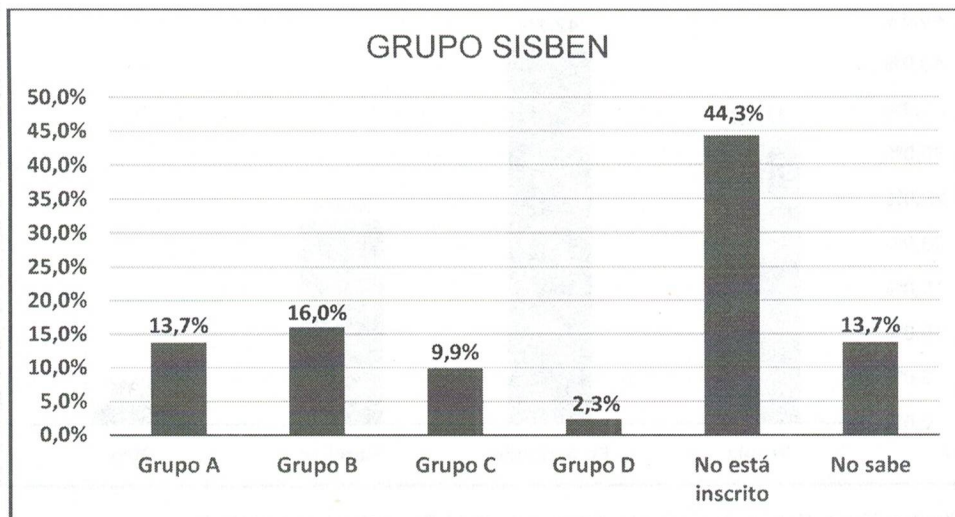


Ilustración 6. Grupo de SISBEN al que pertenece el Ciudadano encuestado.

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 13,7%, Grupo B, con un total del 16%, grupo C, con un total del 9,9%, grupo D, con un total del 2,3%, no está inscrito un total de 44,3% o no sabe no responde, un total de 13,7%.

### 8.1.7. Idioma en el que se comunica el ciudadano.

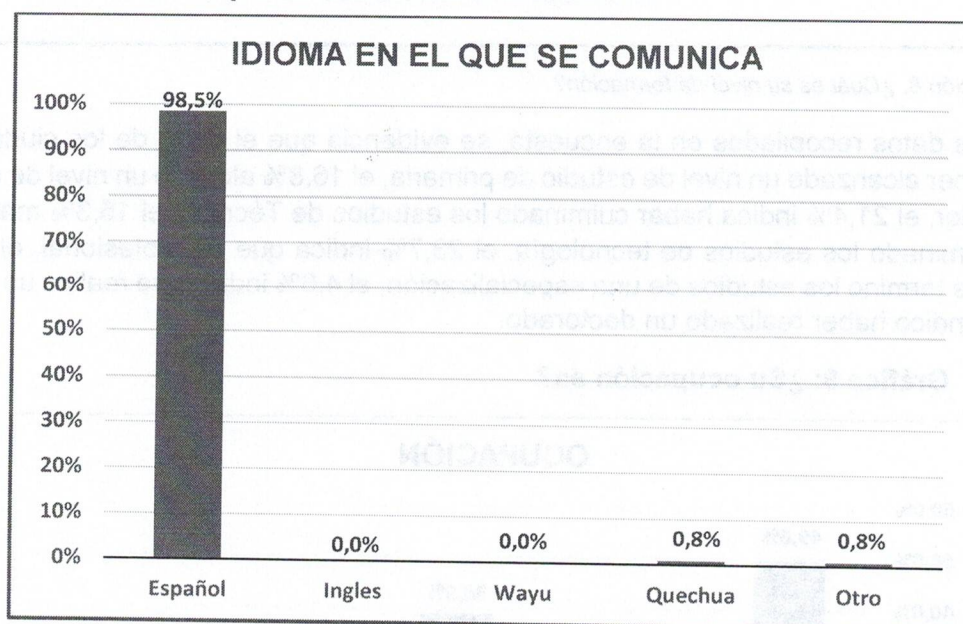


Ilustración 7. ¿Con cuál de las siguientes lenguas o idiomas usted se comunica?

Teniendo en cuenta la gráfica anterior el 98,5% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, manifiesta comunicarse en español, el 0,8 en Quechua y un 0,8 en otro idioma.

## 8.2. EDUCACIÓN Y ASPECTOS LABORALES

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

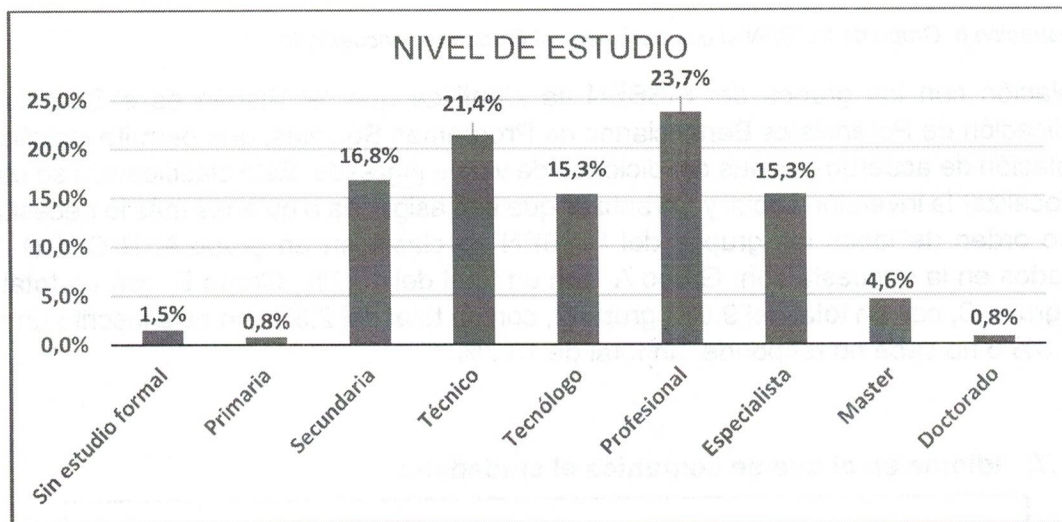


Ilustración 8. ¿Cuál es su nivel de formación?

Según los datos recopilados en la encuesta, se evidencia que el 0,8% de los ciudadanos indica haber alcanzado un nivel de estudio de primaria, el 16,8% alcanzo un nivel de estudio de bachiller, el 21,4% indica haber culminado los estudios de Técnico, el 15,3% manifiesta haber terminado los estudios de tecnología, el 23,7% indica que es profesional, el 15,3% indica que termino los estudios de una especialización, el 4,6% indica que realizo un master y un 0,8 indico haber realizado un doctorado.

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



Ilustración 9. Ocupación

En la anterior gráfica se puede concluir que la ciudadanía que realizó la encuesta indica que es empleado el 49.6%, que está Desempleado el 3,8%, 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 38,9%, el 3,1 manifiesta que son pensionados; y el 4,6% realiza labores del hogar.

### 8.3. SALUD

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

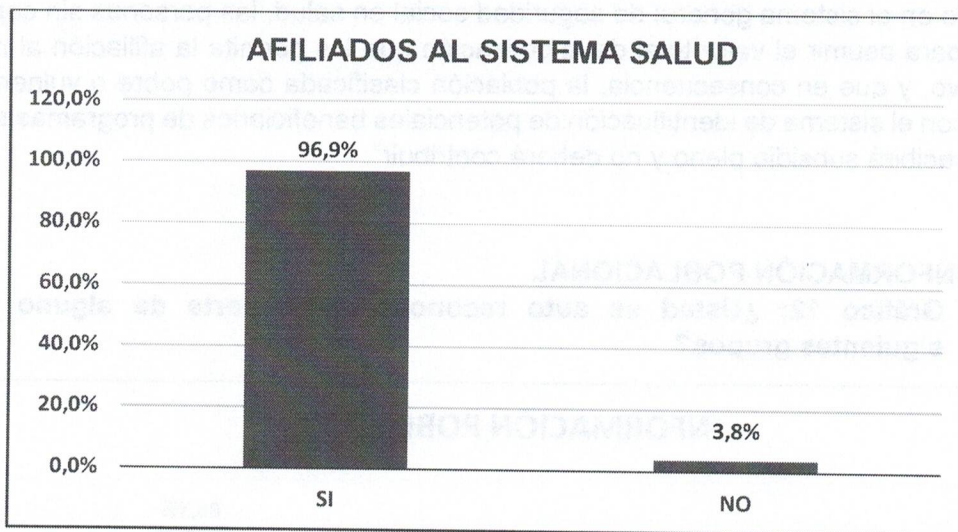


Ilustración 10. Afiliados al sistema Salud

Se evidencia en la gráfica anterior que los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, que no están afiliados al sistema de salud el 3,8 %, y el 96,9 % manifiesta que si se encuentra afiliado.

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

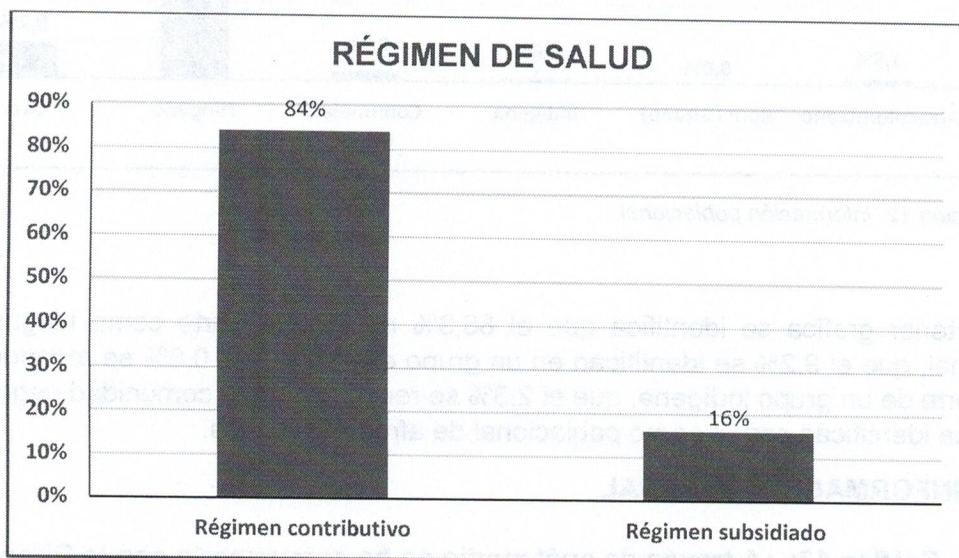
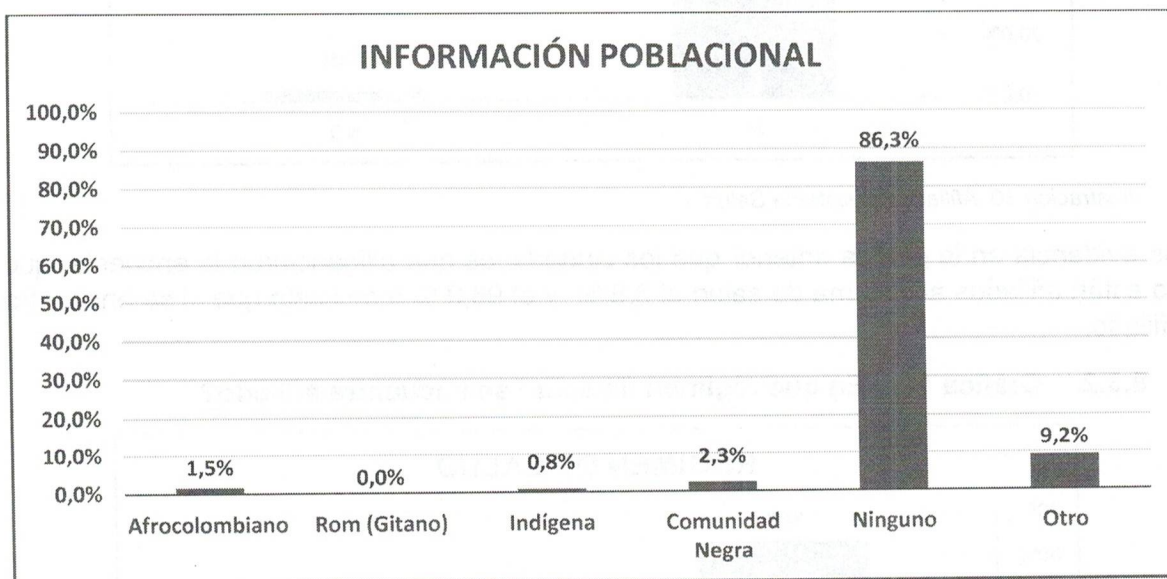


Ilustración 11. Régimen de salud

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 84% de la población que realizó la encuesta se encuentra en ese régimen. Y que el régimen subsidiado obtuvo un 16% 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”.

#### 8.4. INFORMACIÓN POBLACIONAL

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



*Ilustración 12. Información poblacional*

En la anterior grafica se identifica que el 86,3% no forman parte como ningún grupo poblacional, que el 9,2% se identifican en un grupo diferente, y el 0,8% se reconocen que hacen parte de un grupo indígena, que el 2,3% se reconoce como comunidad negra, y que el 1,5% se identifican con el grupo poblacional de afrocolombianos.

#### 8.5. INFORMACIÓN GENERAL

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

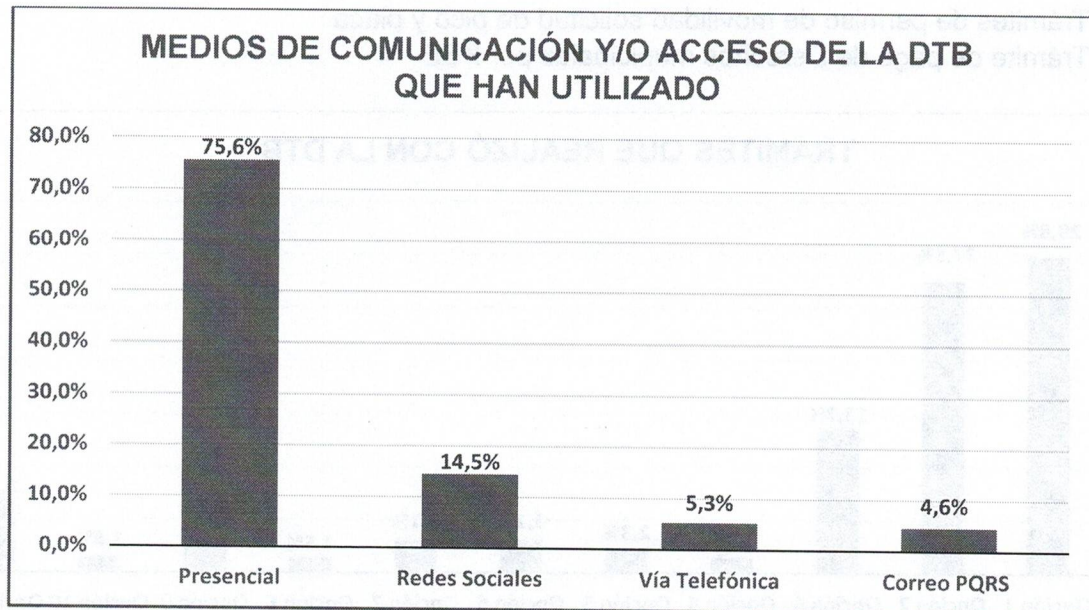


Ilustración 13. Medios de acceso para los procesos de la DTB

En el Gráfico anterior se evidencia que el 75,6% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se han dirigido presencialmente a realizar una consulta o petición a al DTB, EL 14,5% a utilizado el medio de las redes sociales, el 5,3% han utilizado la línea telefónica, y el 4,6% han realizado solicitudes por medio del correo electrónico de PQRS [info@transitobucaramanga.gov.co](mailto:info@transitobucaramanga.gov.co).

#### 8.5.2. Gráfico 14: ¿Cuál de los siguientes Trámites 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, 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

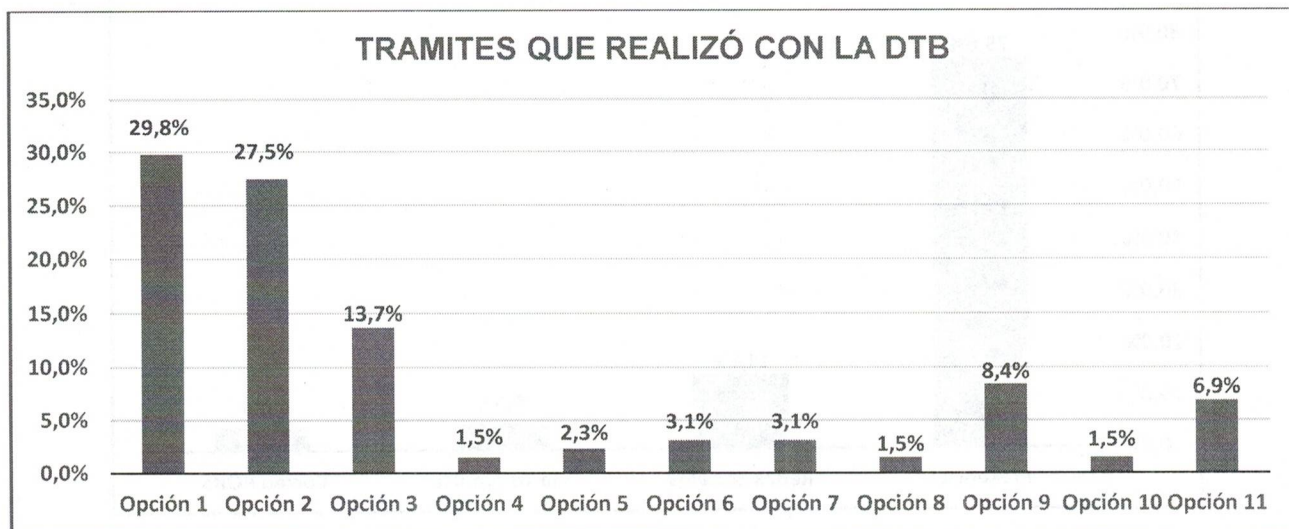


Ilustración 14. Tramites que ha realizado con la DTB

Se evidencia que los porcentajes más representativos corresponden a la atención personalizada de trámites de información en la Oficina de Atención al Cliente con un 29,8%, los trámites realizados en la Oficina de Registro Automotor con un 27,5%, los trámites relacionados con licencias de conducción con un 13,7%, los trámites efectuados en el Centro de Diagnóstico Automotor (CDA) con un 8,4% y, finalmente, los pagos de derechos municipales a través del aplicativo PSE con un 6,9%.

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

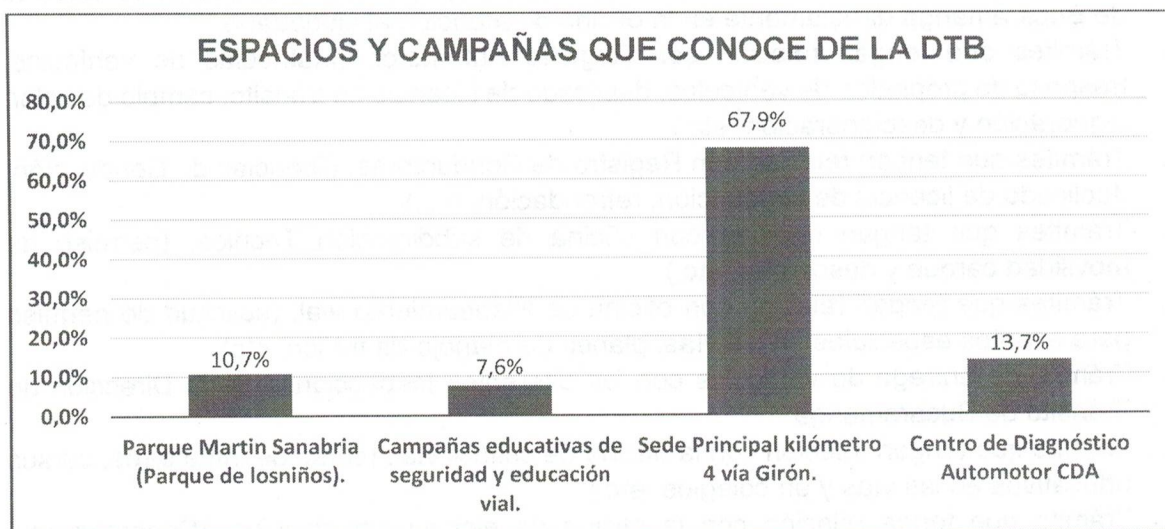


Ilustración 15. Espacios y campañas que conoce de la DTB

El 67,9% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta indican haber utilizado las instalaciones principales de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, el 10,7% utilizado el parte Martin Sanabria, el 7,6 % indica haber participado en una campaña educativa de seguridad y educación vial y el 13,7% manifiesta conocer el centro de diagnostico automotor CDA.

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

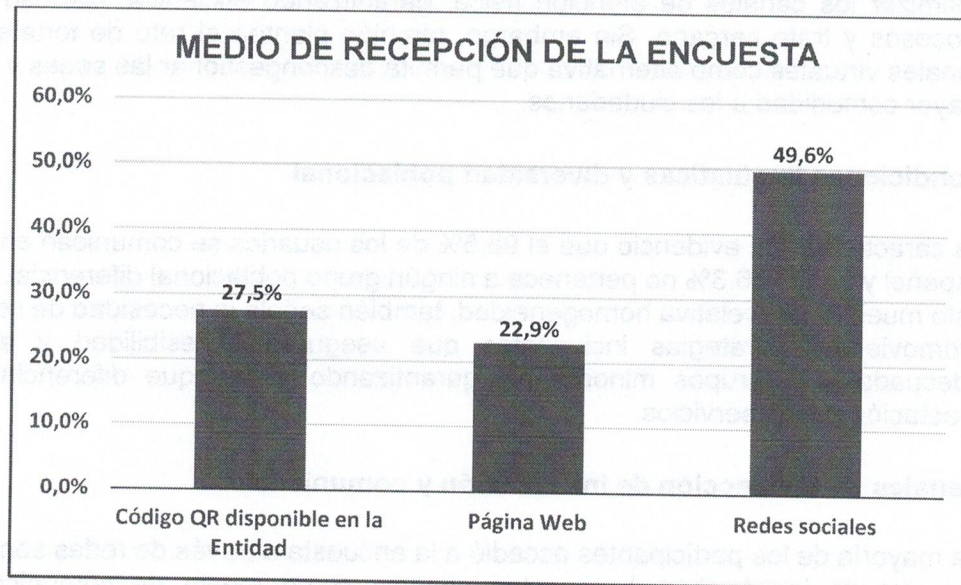


Ilustración 16. Medios de recepción de la Encuesta

Según los resultados de la tabla anterior, el mayor número de encuestas diligenciadas se realizó por medio de las redes sociales de la entidad con un 49,6%, Con el código QR de la entidad un 27,5 y por medio de la página Web institucional un 22,6%

## 9. CONCLUSIONES

- Caracterización de los usuarios y grupos de interés**

El proceso de caracterización permitió identificar los perfiles, necesidades y particularidades de los ciudadanos que acceden a los servicios y programas de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Este ejercicio constituye un insumo fundamental para orientar la toma de decisiones, fortalecer la calidad de la atención y diseñar estrategias que respondan a las expectativas de los grupos de valor.

- Perfil sociodemográfico predominante**

Los resultados evidencian que la mayor parte de los usuarios son de género masculino y se concentran principalmente en el rango de edad entre 29 y 59 años con un porcentaje de (71,8%). Este hallazgo sugiere que los servicios de la entidad tienen un mayor impacto en población adulta económicamente activa, lo cual



demanda la implementación de mecanismos que faciliten los trámites y reduzcan los tiempos de atención, ajustándose a sus dinámicas laborales y personales.

- **Preferencias en el acceso a los servicios**

Un 75,6% de los encuestados manifestó preferir la atención presencial para la realización de consultas y trámites. Esto refleja la importancia de mantener y optimizar los canales de atención física, garantizando eficiencia, claridad en los procesos y trato cercano. Sin embargo, también plantea el reto de fortalecer los canales virtuales como alternativa que permita descongestionar las sedes y ofrecer mayor comodidad a los ciudadanos.

- **Condiciones lingüísticas y diversidad poblacional**

La caracterización evidenció que el 98,5% de los usuarios se comunican en idioma español y que el 86,3% no pertenece a ningún grupo poblacional diferencial. Si bien esto muestra una relativa homogeneidad, también señala la necesidad de continuar promoviendo estrategias incluyentes que aseguren accesibilidad y atención adecuada para grupos minoritarios, garantizando el enfoque diferencial en la prestación de los servicios.

- **Canales de recolección de información y comunicación**

La mayoría de los participantes accedió a la encuesta a través de redes sociales, lo que resalta la efectividad de estos canales como medio de comunicación e interacción con la ciudadanía. Este hallazgo ratifica la importancia de seguir fortaleciendo la presencia institucional en medios digitales, utilizándolos no solo para difundir información, sino también como mecanismo de escucha activa y participación ciudadana.

- **Proyección estratégica**

En conjunto, los resultados de la caracterización constituyen una base sólida para la mejora continua de los servicios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. La identificación del perfil predominante de los usuarios, sus preferencias y las dinámicas de comunicación permitirá ajustar la oferta institucional, implementar estrategias más efectivas de atención al ciudadano y avanzar hacia una gestión más inclusiva, eficiente y cercana a la comunidad.

## 10. 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>
- Caracterización y grupos de valor y ciudadanías, Departamento Administrativo de la función Publica, versión 022, enero 2024.



CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE  
INTERACTÚAN CON LA  
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA  
VIGENCIA 2025

Página 25 de 25

file:///C:/Users/frodriguez/Documents/CARACTERIZACION/REFERENCIAS/CARACTERIZACION%20FUNCION%20PUBLICA.pdf

- Caracterización de las ciudadanías- Oficina relación Estado-Ciudadanía.

file:///C:/Users/frodriguez/Documents/CARACTERIZACION/REFERENCIAS/caracterizacion-de-los-grupos-de-valor-de-funcion-publica.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\)-](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>.

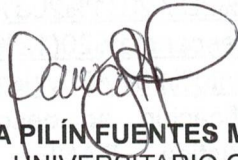
- Régimen contributivo, MINISTERIO DE SALUD, <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Regimencontributivo/Paginas/regimen-contributivo.aspx>

- Régimen subsidiado, MINISTERIO DE SALUD, <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  
VIGENCIA 2025

Página 26 de 25

|                                      |                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha de elaboración del Informe     | 15 de septiembre de 2025                                                                                                                                                                         |
| Fecha de Aplicación de encuestas     | Desde el 1 de mayo de 2025 hasta el 31 de agosto de 2025                                                                                                                                         |
| Población que diligencio la encuesta | 131 ciudadanos encuestados                                                                                                                                                                       |
| Elaborado por:                       | <br><b>LAURA PILÍN FUENTES MANRIQUE</b><br>PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 01 OFICINA<br>SERVICIO AL CIUDADANO |
| Revisado y aprobado por:             | <br><b>SENAIDA TELLEZ DUARTE</b><br>SECRETARIA GENERAL                                                        |

Proyectó: Nathalia Niño Leal- CPS /Profesional, Oficina Secretaría General. NL.