



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

VIGENCIA 2026

BUCARAMANGA

Contenido

1. METODOLOGÍA	4
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	6
2. OBJETIVOS	6
2.1. Objetivo General	6
2.2. Objetivo Específicos	6
3. ALCANCE	7
4. LIDER O RESPONSABLE	¡Error! Marcador no definido.
5. IDENTIFICAR VARIABLES Y NIVELES DE DESEGRAGACIÓN	8
6. PRIORIDADES DE LAS VARIABLES	11
7. IDENTIFICAR MECANISMOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACION	12
7.1. Encuesta Caracterización de la Población	12
8. SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS	15
8.1. Datos Personales:	16
8.1.1. Distribución de la Ubicación de vivienda (Urbana y Rural)	16
8.1.2. Rango de Edad	16
8.1.3. Clasificación por género de los ciudadanos encuestados.	17
8.1.4. Tipo de vivienda.	18
8.1.5. Clasificación del Estrato de la Vivienda Donde Reside.	18
8.1.6. Grupo de Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales	19
8.1.7. Idioma en el que se comunica el ciudadano.	20
8.2. EDUCACIÓN Y ASPECTOS LABORALES	20
8.2.1. Gráfico 8: ¿Cuál es su nivel de formación?	20
8.2.2. Gráfico 9: ¿Su ocupación es?	21
8.3. SALUD	22
8.3.1. Gráfico 10: ¿Se encuentra afiliado al sistema de salud?	22
8.3.2. Gráfica 11: ¿En qué régimen de salud se encuentra afiliado?	22
8.4. INFORMACIÓN POBLACIONAL	23

8.4.1.	Gráfico 12: ¿Usted se auto reconoce como parte de alguno de los siguientes grupos?	23
8.5.	INFORMACIÓN GENERAL	23
8.5.1.	Gráfico 13: ¿A través de cuál medio se ha comunicado con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga?	23
8.5.2.	Gráfico 14: ¿Cuál de los siguientes Trámites realizo con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga?	24
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?	25
8.5.4.	Gráfico 16: ¿Por qué medio recibo la presente encuesta?	26
9.	CONCLUSIONES	26
10.	REFERENCIAS	28

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.	6
Imagen 3.	Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 5.	8
Imagen 4.	Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 5.	9
Imagen 5.	Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 5.	10
Imagen 6.	Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 5.	11

Ilustraciones

Ilustración 1.	Ubicación de Vivienda	16
Ilustración 2.	Edad	17
Ilustración 3.	Genero	17
Ilustración 4.	El tipo de vivienda donde reside el Ciudadano encuestado	18
Ilustración 5.	Estrato de Vivienda.	18
Ilustración 6.	Grupo de SISBEN al que pertenece el Ciudadano encuestado.	19
Ilustración 7.	¿Con cuál de las siguientes lenguas o idiomas usted se comunica?	20
Ilustración 8.	¿Cuál es su nivel de formación?	20
Ilustración 9.	Ocupación	21
Ilustración 10.	Afiliados al sistema Salud	22
Ilustración 11.	Régimen de salud	22
Ilustración 12.	Información poblacional	23
Ilustración 13.	Medios de acceso para los procesos de la DTB	24
Ilustración 14.	Trámites que ha realizado con la DTB	25
Ilustración 15.	Espacios y campañas que conoce de la DTB	25

Ilustración 16. Medios de recepción de la Encuesta 26

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.

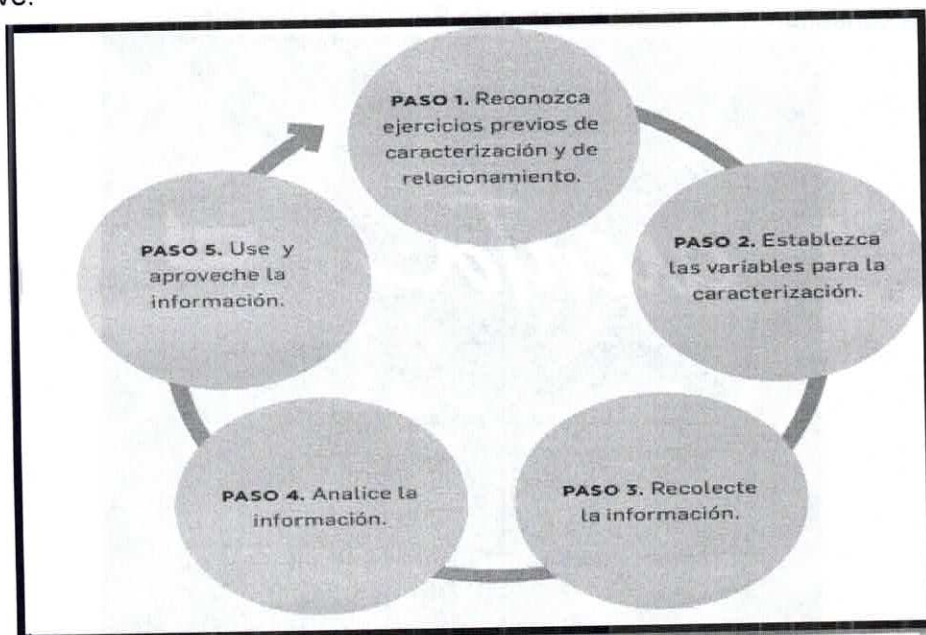


Imagen 2 Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de valor. Función Pública, Versión 5.

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, 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 estos 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 2026, 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. LÍDER O RESPONSABLE

El Grupo de Servicio al Ciudadano, dependencia adscrita a la Secretaría General, es el responsable de coordinar y liderar el proceso de caracterización de la ciudadanía y de los grupos de valor que interactúan con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

Para el desarrollo de este proceso, cuenta con el apoyo de la Oficina de Planeación de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, la cual contribuye a fortalecer la interacción con la

ciudadanía y los grupos de valor, facilitando la prestación de servicios con criterios de calidad, oportunidad y eficiencia. Asimismo, apoya la gestión de los diferentes canales de atención y comunicación, garantizando una respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes, peticiones, consultas y demás requerimientos presentados por la ciudadanía.

5. IDENTIFICAR VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN

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

Imagen 3. Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 5

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		

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

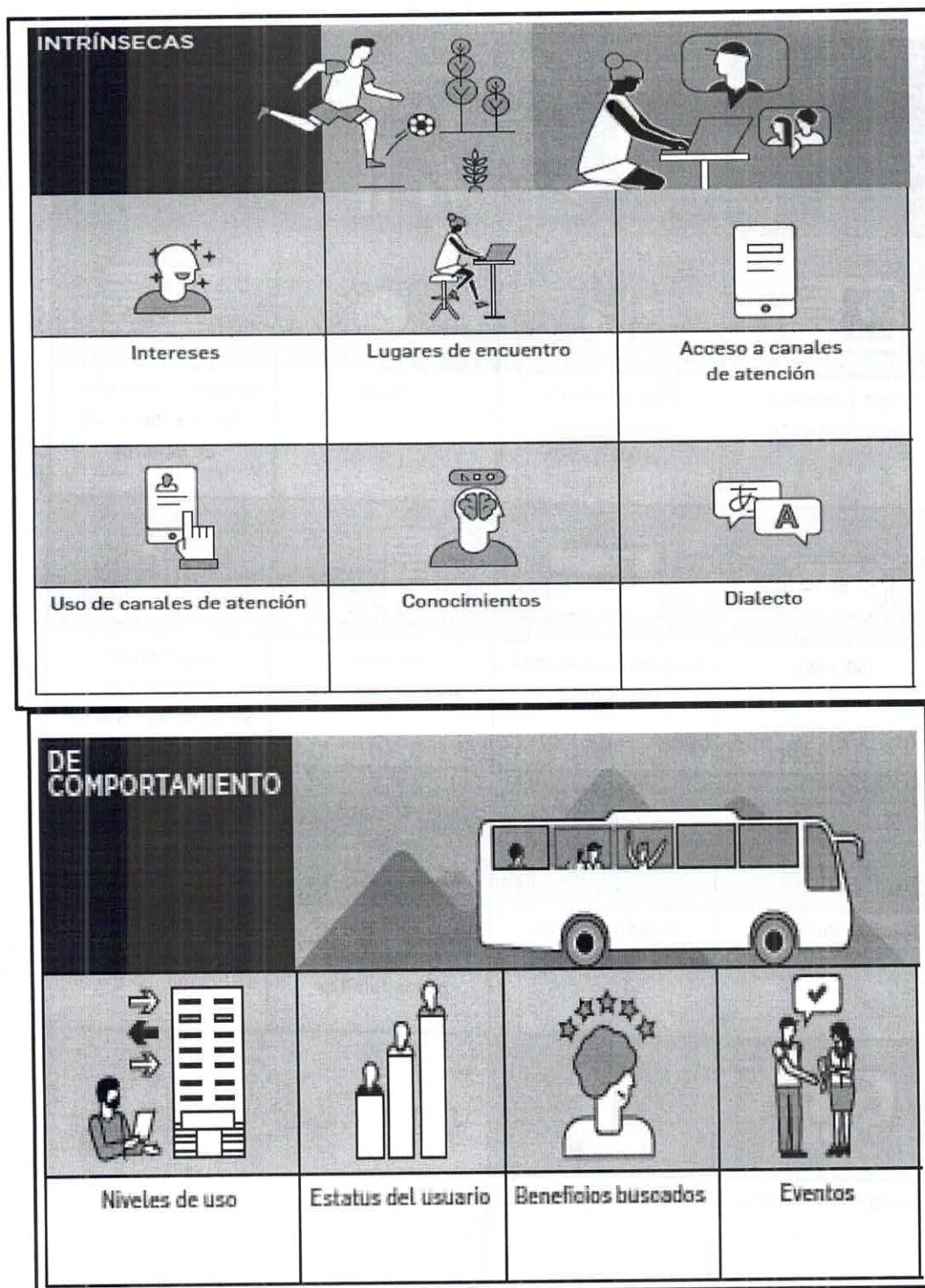


Imagen 5. Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 5

7. PRIORIDADES DE LAS VARIABLES

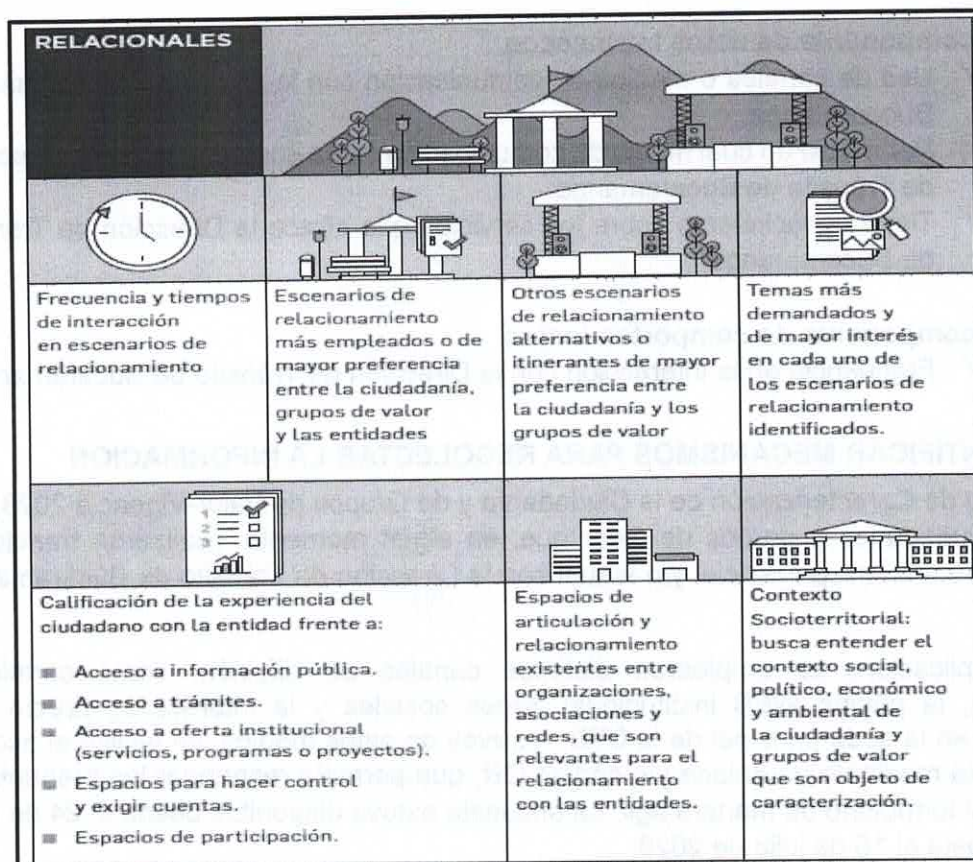


Imagen 6. Pasos para caracterización de ciudadanos y grupos de Valor. Función Pública versión 5.

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 – inglés – 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 2026, 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 24 de abril del 2026, hasta el 15 de julio de 2026.

Link de acceso a la encuesta:

<https://docs.google.com/forms/d/1ITBwuLzI3KyMII5IQmYG5fWTeZEqLUHRDgjkKlviyOM/edit>

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
- ☐ Máster
- ☐ 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?
- Grupo Servicio al ciudadano. Atención personalizada en los diferentes trámites que brinda la Dirección de Tránsito de Bucaramanga
 - 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 Martin 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 dos meses y 21 días a partir del 24 de abril del 2026 hasta el 15 de julio del 2026, 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 103 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)

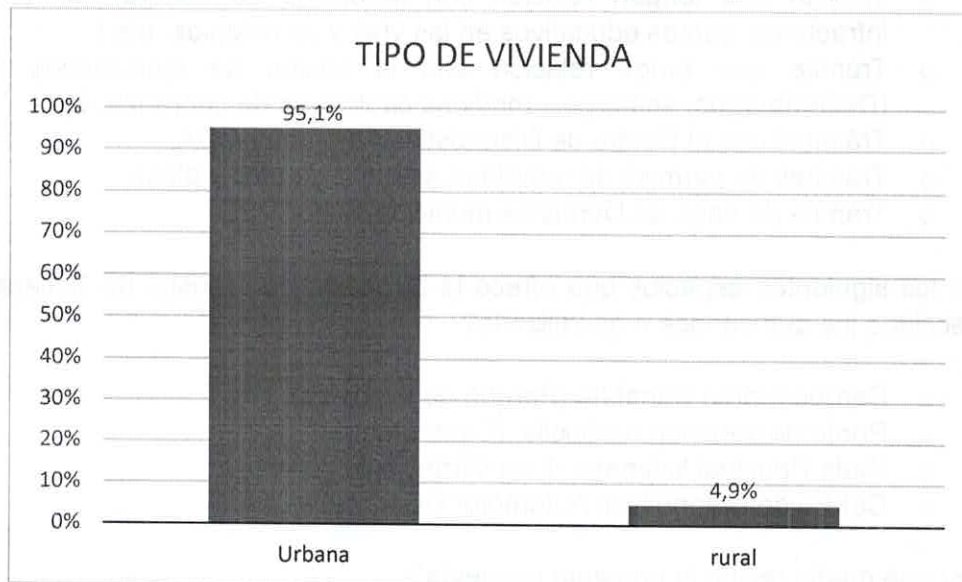


Ilustración 1. Ubicación de Vivienda

Teniendo en cuenta la encuesta que estaba a disposición por los diferentes medios de la Entidad, de 103 personas que diligenciaron la encuestas el **95.1% se encuentran en area urbana y 4,9% 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)

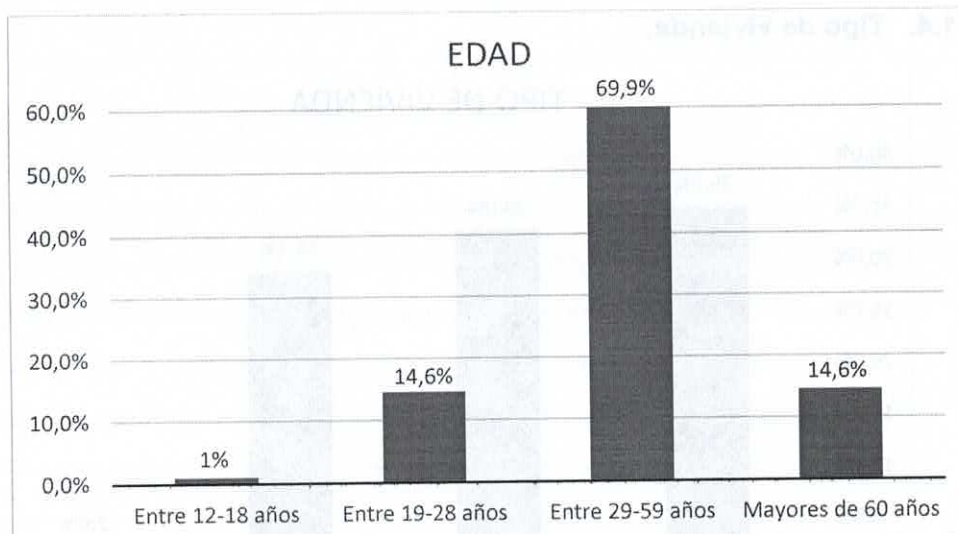


Ilustración 2. Edad

La gráfica anterior evidencia que las personas que con mayor frecuencia reciben servicios por parte de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga pertenecen al grupo etario de la adultez, correspondiente al rango de edad entre los 29 y los 59 años. Este grupo representa el **69,9 %** del total de las encuestas realizadas.

8.1.3. Clasificación por género de los ciudadanos encuestados.

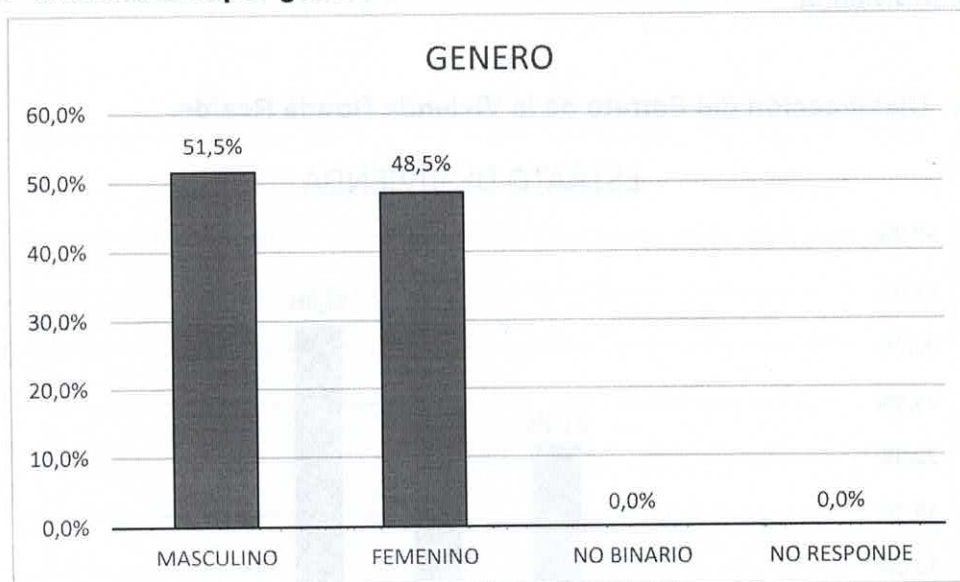


Ilustración 3. Genero

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 51,5%

8.1.4. Tipo de vivienda.

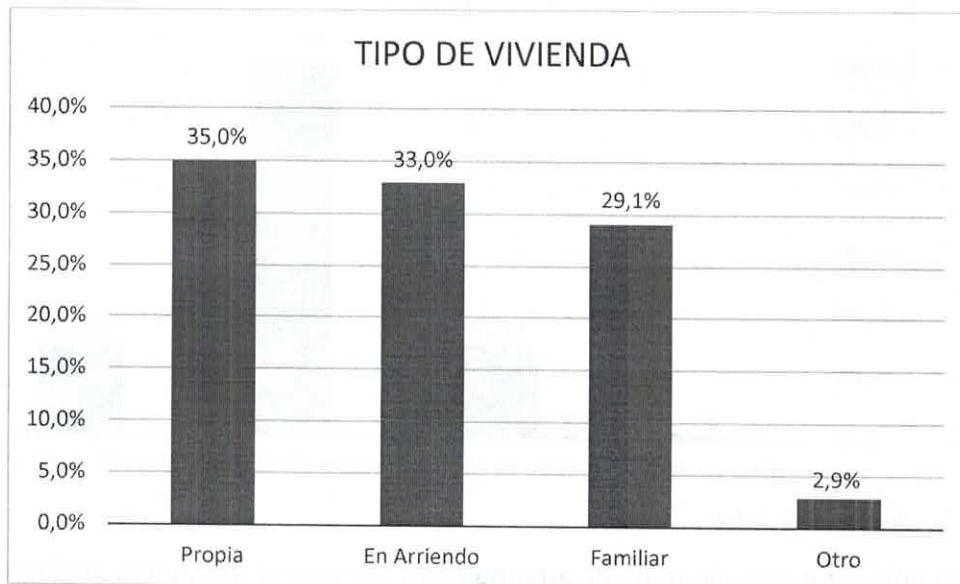


Ilustración 4. El tipo de vivienda donde reside el Ciudadano encuestado

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, el 35,0 % de los ciudadanos que interactuaron con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga residen en vivienda propia, el 33,0 % viven en vivienda en arriendo, el 29,1 % habitan en vivienda familiar y el 2,9 % restante reside en otro tipo de vivienda.

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

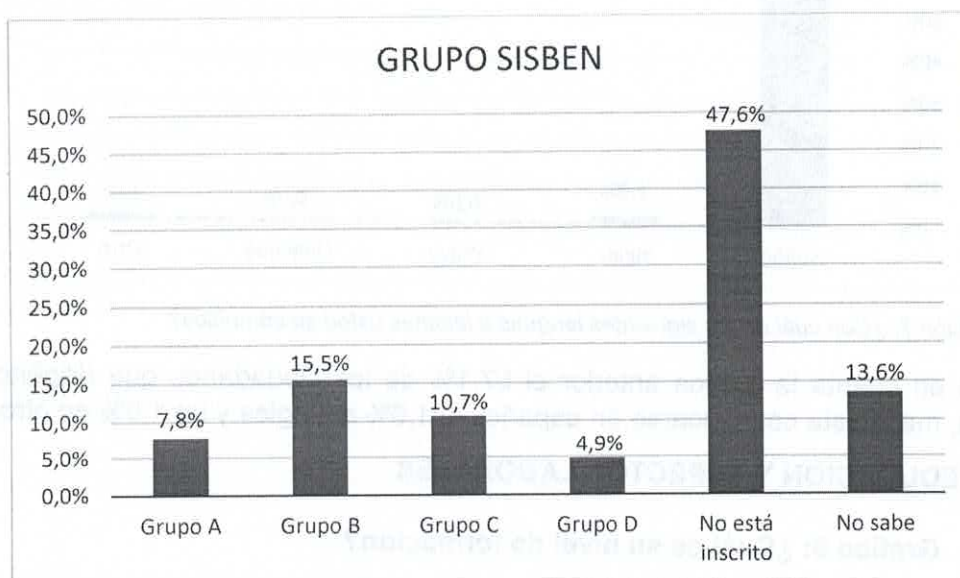


Ilustración 6. Grupo de SISBEN al que pertenece el Ciudadano encuestado.

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 7,8%, Grupo B, con un total del 15,5%, grupo C, con un total del 10,7%, grupo D, con un total del 4,9%, no está inscrito un total de 47,6% o no sabe no responde, un total de 13,6%.

8.1.7. Idioma en el que se comunica el ciudadano.

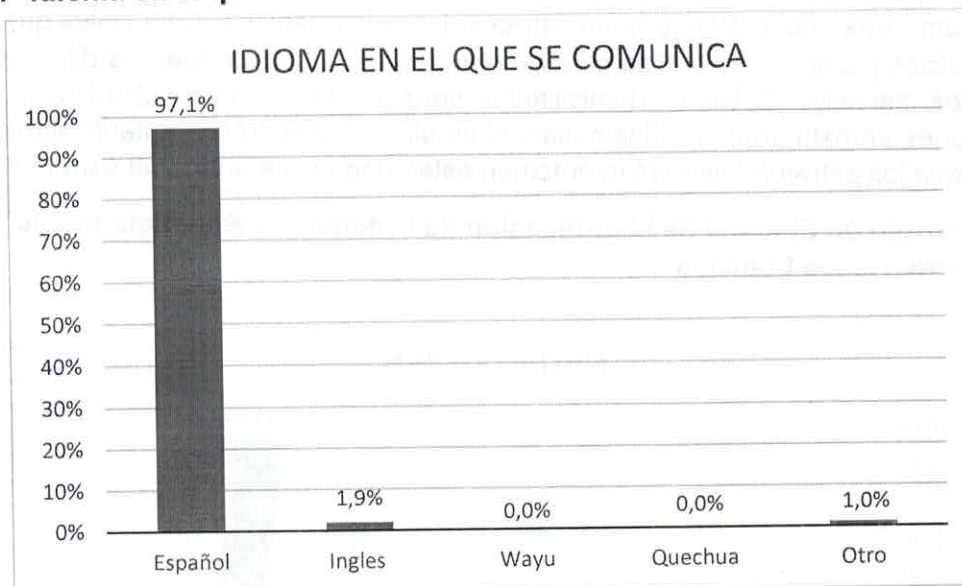


Ilustración 7. ¿Con cuál de las siguientes lenguas o idiomas usted se comunica?

Teniendo en cuenta la gráfica anterior el 97,1% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, manifiesta comunicarse en español, el 1,9% en Ingles y un 1,0% en otro idioma.

8.2. EDUCACIÓN Y ASPECTOS LABORALES

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

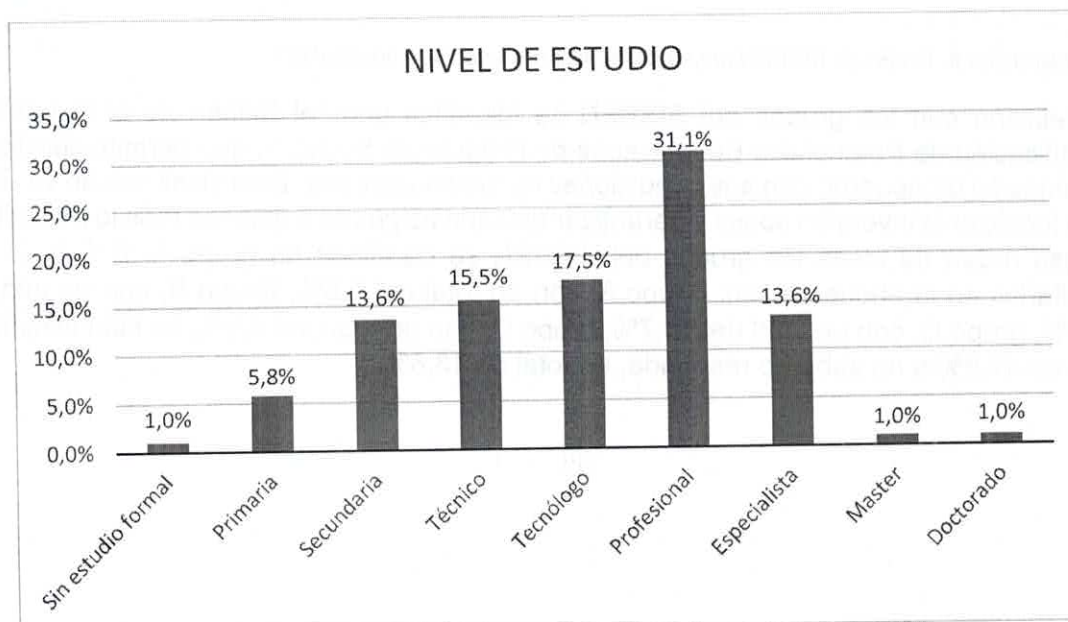


Ilustración 8. ¿Cuál es su nivel de formación?

Según los datos recopilados en la encuesta, se evidencia que el 5,8% de los ciudadanos indica haber alcanzado un nivel de estudio de primaria, el 13,6% alcanzo un nivel de estudio

de bachiller, el 15,5% indica haber culminado los estudios de Técnico, el 17,5% manifiesta haber terminado los estudios de tecnología, el 31,1% indica que es profesional, el 13,6% indica que termino los estudios de una especialización, el 1,0% indica que realizo un master y un 1,0 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 64.1%, que está Desempleado el 3,9%, 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 23,3%, el 5,8% manifiesta que son pensionados; y el 2,9% realiza labores del hogar.

8.3. SALUD

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

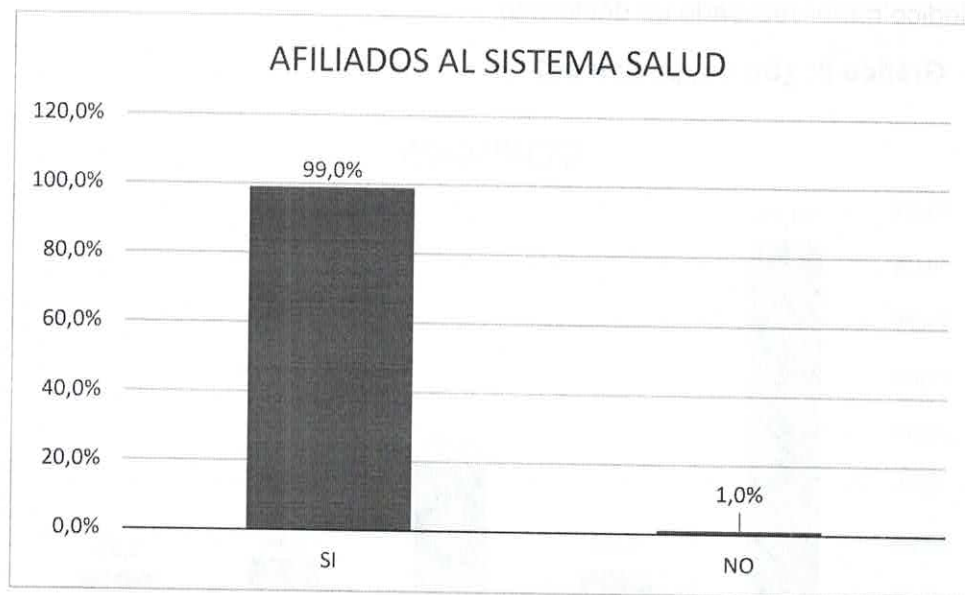


Ilustración 10. Afiliados al sistema Salud

Se evidencia en la gráfica anterior que los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, que no están afiliados al sistema de salud el 1,0 %, y el 99,0 % manifiesta que si se encuentra afiliado.

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

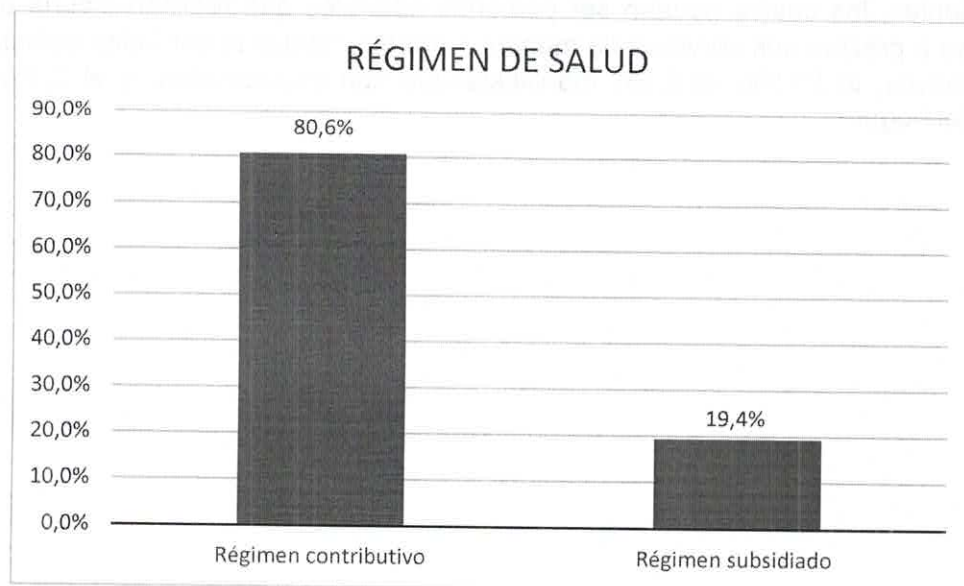


Ilustración 11. Régimen de salud

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 80.6% de la población que realizó la encuesta se encuentra en ese régimen. Y que el régimen subsidiado obtuvo un 19,4% 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 86,4% no forman parte como ningún grupo poblacional, que el 8,7% se identifican en un grupo diferente, y el 1,0% se reconocen que hacen parte de un grupo indígena, y que el 3,9% 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 78,8% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta se han dirigido presencialmente a realizar una consulta o petición a al DTB, EL 6,8% a utilizado el medio de las redes sociales, el 6,8% han utilizado la línea telefónica, y el 7,8% han realizado solicitudes por medio del correo electrónico de PQRS 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

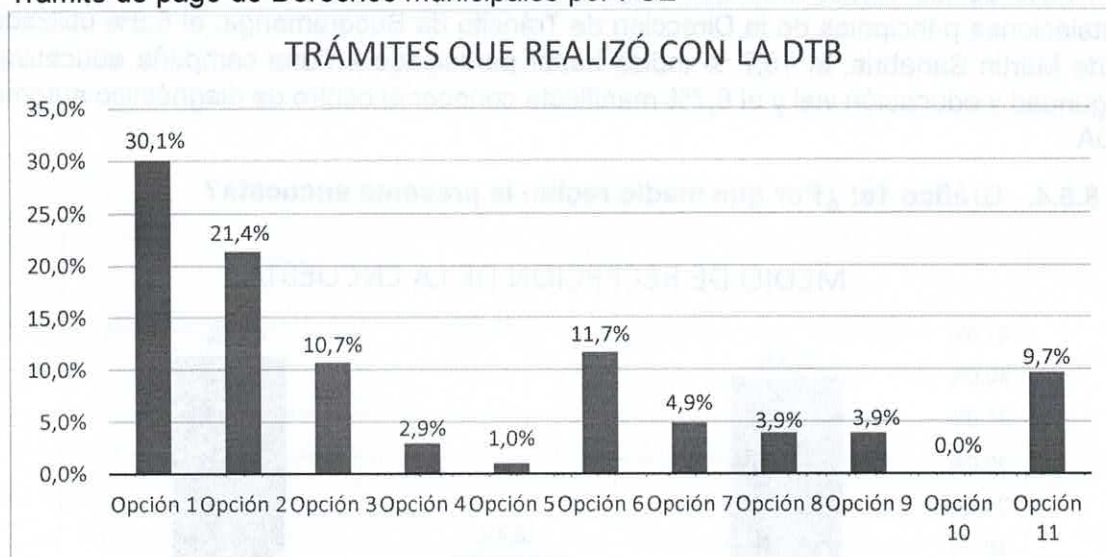


Ilustración 14. Tramites que ha realizado con la DTB

Se evidencia que los porcentajes más representativos corresponden a la atención personalizada de trámites de información en la Oficina de Atención al Ciudadano con un 30,1%, los trámites realizados en la Oficina de Registro Automotor con un 21,4%, los trámites relacionados con licencias de conducción con un 10,7%, los trámites de entrega de vehículos con las diferentes inspecciones de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga con un 11,7% y, finalmente, los pagos de derechos municipales a través del aplicativo PSE con un 9,7%.

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?

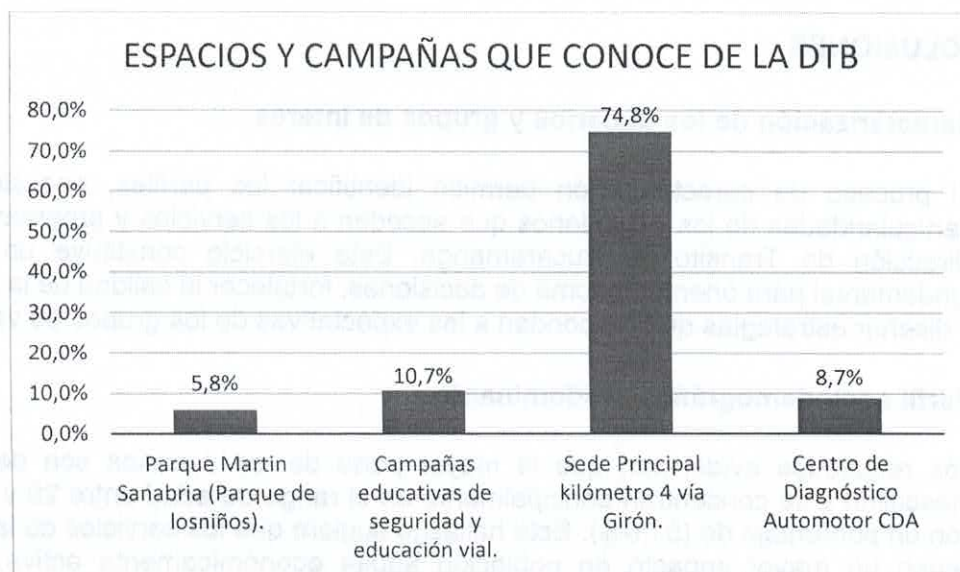


Ilustración 15. Espacios y campañas que conoce de la DTB

El 74,8% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta indican haber utilizado las instalaciones principales de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, el 5,8% utilizado el parte Martin Sanabria, el 10,7 % indica haber participado en una campaña educativa de seguridad y educación vial y el 8,7% manifiesta conocer el centro de diagnóstico automotor CDA.

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

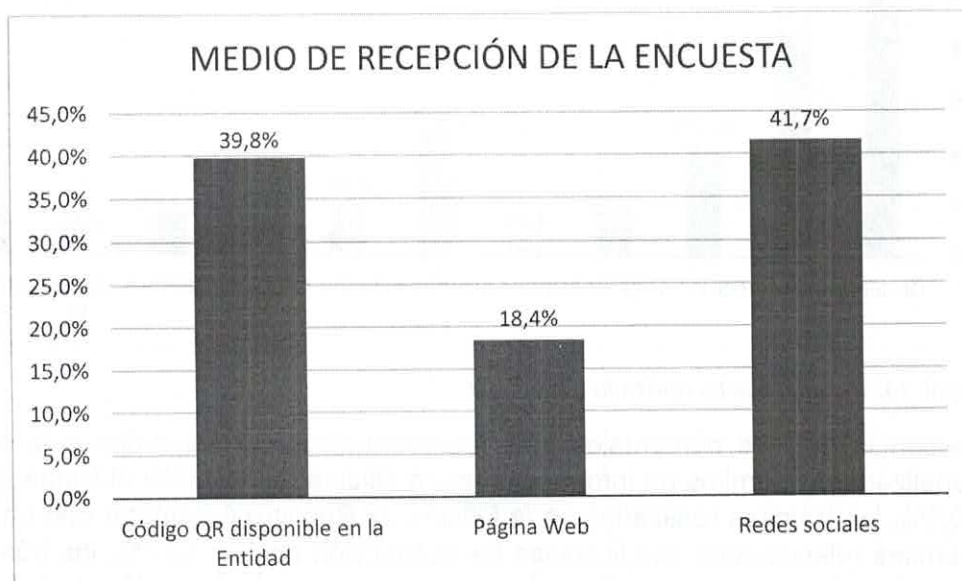


Ilustración 16. Medios de recepción de la Encuesta

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 41,7%, Con el código QR de la entidad un 39,8 y por medio de la página Web institucional un 18,4%

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 (51,5%). 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 78,8% 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 97,1% de los usuarios se comunican en idioma español y que el 86,4% 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.

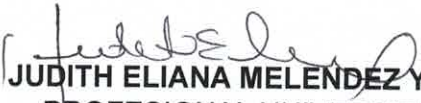
10. REFERENCIAS

1. Guía para caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Departamento Administrativo de la Función Pública, **Versión 5, noviembre de 2022**. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/guest/guia-de-caracterizacion-de-ciudadania-y-grupos-de-valor-version-5-noviembre-de-2022-pdf?download=true>
2. Caracterización de grupos de valor y ciudadanías. Departamento Administrativo de la Función Pública, **Versión 02, enero de 2024**. Documento oficial Caracterización de las ciudadanías. Oficina Relación Estado–Ciudadanías. Departamento Administrativo de la Función Pública. Portal de Función Pública - Caracterización
3. 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)
4. 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>
5. ¿Qué es el SISBÉN? Departamento Nacional de Planeación – DNP. <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>
6. Régimen contributivo. Ministerio de Salud y Protección Social. <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Regimencontributivo/Paginas/regimen-contributivo.aspx>
7. Régimen subsidiado. **Ministerio de Salud y Protección Social. (Corregir "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 VIGENCIA 2026

Página 29 de 29

Fecha de elaboración del Informe	03 de agosto de 2026
Fecha de Aplicación de encuestas	Desde el 24 de abril de 2026 hasta el 15 de julio del 2026
Población que diligencio la encuesta	103 ciudadanos encuestados
Elaborado por:	 JUDITH ELIANA MELENDEZ YURBIN PROFESIONAL UNIVERSITARIO GESTION SERVICIO AL CIUDADANO
Revisado y aprobado por:	 SENAIDA TÉLLEZ DUARTE SECRETARIA GENERAL