




CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR IMCT

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – IMCT, en el marco de su misión institucional y en cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia, participación ciudadana y orientación a resultados, desarrolla el presente documento de caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor. Este instrumento constituye una herramienta estratégica para fortalecer la gestión institucional y optimizar la prestación de los servicios culturales y turísticos a la ciudadanía.

La caracterización se formula conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en atención a lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 y a los lineamientos técnicos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, permitiendo identificar de manera sistemática las características, necesidades, expectativas y condiciones diferenciales de la población usuaria del IMCT.


2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Objetivo General

Identificar, analizar y caracterizar de manera integral a la ciudadanía y los grupos de valor que interactúan con el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – IMCT, con el propósito de orientar la formulación de estrategias institucionales, mejorar la experiencia del ciudadano, fortalecer la prestación de los servicios culturales y turísticos, y apoyar la toma de decisiones basada en información confiable y actualizada.

2..2 Objetivos Específicos

1. Identificar y segmentar la ciudadanía y los grupos de valor que interactúan con el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, teniendo en cuenta variables demográficas, geográficas, comportamentales e intrínsecas, así como el enfoque diferencial.
2. Analizar las necesidades, expectativas y preferencias de la ciudadanía usuaria de los servicios culturales y turísticos del IMCT, con el fin de orientar la formulación de estrategias de atención y comunicación institucional.
3. Caracterizar los canales de interacción y atención utilizados por la ciudadanía y los grupos de valor, identificando oportunidades de mejora en accesibilidad, oportunidad y calidad del servicio.
4. Incorporar el enfoque diferencial y de inclusión, reconociendo las condiciones particulares de grupos poblacionales como personas con discapacidad, adultos mayores, jóvenes, población vulnerable, artistas y gestores culturales.

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

5. Fortalecer la toma de decisiones institucionales, mediante el uso de información confiable y actualizada que sirva como insumo para el Plan de Acción Institucional, la matriz AC-C-01 y los indicadores del proceso.
6. Apoyar la mejora continua del servicio al ciudadano, a través del análisis de resultados de la caracterización, la identificación de brechas y la formulación de acciones de mejora en el marco del ciclo PHVA.
7. Contribuir a la transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas, proporcionando información clara sobre los grupos de valor atendidos y su interacción con el IMCT.

3. ALCANCE

La caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor del IMCT se realiza a partir del análisis de información correspondiente a las vigencias 2024 y 2025, recopilada mediante bases de datos institucionales, registros del proceso de atención al ciudadano, información suministrada por las áreas misionales y administrativas, y ejercicios de participación ciudadana.

El alcance del documento comprende tanto a los usuarios internos como externos, incluyendo ciudadanía en general, estudiantes de programas de formación artística, artistas y gestores culturales, usuarios de bibliotecas y ludotecas, turistas y visitantes, así como grupos poblacionales con enfoque diferencial.


4. MARCO NORMATIVO

Decreto 612 de 2018 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, evaluar y mejorar la gestión pública, orientando las entidades hacia la generación de valor público. En este contexto, la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor se constituye en un insumo obligatorio para la Política de Servicio al Ciudadano y la toma de decisiones basada en evidencia.

Decreto 1083 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública

Reglamenta la organización y funcionamiento de las entidades públicas, integrando los planes institucionales al Plan de Acción. Este decreto soporta la articulación de la caracterización de ciudadanía con los instrumentos de planeación, seguimiento y evaluación institucional.

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición

Regula el ejercicio del derecho fundamental de petición, definiendo modalidades, términos y obligaciones de respuesta por parte de las entidades públicas. La caracterización de la ciudadanía permite adecuar los canales y tiempos de atención a las necesidades reales de los usuarios del IMCT.

Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales

Establece el régimen general para la protección de datos personales, garantizando los derechos de los titulares de la información. Su aplicación es fundamental en el tratamiento de bases de datos de ciudadanos, encuestas, registros de atención y ejercicios de caracterización adelantados por el IMCT.

Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública

Garantiza el derecho de acceso a la información pública y promueve la transparencia activa en la gestión estatal. La caracterización de la ciudadanía contribuye a identificar la información de mayor interés para los usuarios y fortalecer la rendición de cuentas institucional.

Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción


Establece mecanismos para prevenir, investigar y sancionar actos de corrupción en la administración pública. La adecuada caracterización de los grupos de valor fortalece la transparencia, el control social y la confianza ciudadana en la gestión del IMCT.

Ley 1618 de 2013 – Garantías para Personas con Discapacidad

Dispone medidas para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad, incluyendo accesibilidad y ajustes razonables. Esta norma fundamenta la inclusión del enfoque diferencial en la caracterización de la ciudadanía del IMCT.

Ley 1757 de 2015 – Participación Ciudadana

Regula la promoción y protección del derecho a la participación ciudadana en la gestión pública. La caracterización permite identificar actores, intereses y mecanismos adecuados para fortalecer la participación de los grupos de valor en los procesos institucionales.

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Ley 397 de 1997 – Ley General de Cultura

Define los principios, objetivos y responsabilidades del Estado en materia cultural. Esta norma sustenta la identificación y caracterización de artistas, gestores culturales, estudiantes y usuarios de servicios culturales del IMCT.

Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo

Establece el marco general para el desarrollo del turismo en Colombia, reconociendo al turismo como industria esencial para el desarrollo local. La caracterización de turistas y visitantes permite al IMCT orientar su oferta y servicios turísticos de manera pertinente.

Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos

Regula la gestión documental en las entidades públicas, garantizando la organización, conservación y acceso a la información. Es aplicable a los registros, expedientes y soportes derivados del proceso de caracterización y atención al ciudadano.

Ley 1437 de 2011

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)


5. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

5.1 Misión

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – IMCT tiene como misión formular, promover, ejecutar y articular políticas, planes, programas y proyectos culturales y turísticos, orientados a la protección del patrimonio cultural, el fomento de las artes, la lectura y la creatividad, así como al fortalecimiento del turismo cultural, con el fin de contribuir al desarrollo integral, la identidad local y la calidad de vida de la ciudadanía.

5.2 Visión

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – IMCT se proyecta como una entidad líder y referente a nivel regional y nacional en la gestión cultural y turística, reconocida por su capacidad de innovación, su enfoque en la participación ciudadana, la inclusión social y la generación de valor público, contribuyendo al posicionamiento de Bucaramanga como una ciudad creativa, cultural y turística.

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	


5.3 Objetivos institucionales

1. Promover y fortalecer el desarrollo cultural del municipio, garantizando el acceso equitativo de la ciudadanía a los bienes y servicios culturales.
2. Proteger, salvaguardar y difundir el patrimonio cultural material e inmaterial de Bucaramanga, en articulación con la normativa vigente.
3. Fomentar la creación, formación, circulación y profesionalización de artistas y gestores culturales, mediante programas, estímulos y convocatorias públicas.
4. Impulsar la lectura, la escritura y la oralidad, como herramientas fundamentales para el desarrollo educativo, social y cultural de la comunidad.
5. Promover el turismo cultural y ciudadano, fortaleciendo la identidad local y el reconocimiento de Bucaramanga como destino cultural.
6. Garantizar una atención al ciudadano eficiente, incluyente y transparente, orientada a la mejora continua del servicio y la satisfacción de los grupos de valor.
7. Fortalecer la gestión institucional, mediante la articulación de procesos, la innovación, el uso de tecnologías y la participación ciudadana, en el marco del MIPG.

5.4 Portafolio de servicios del IMCT

De conformidad con el **Portafolio de Servicios institucional**, el IMCT ofrece a la ciudadanía los siguientes servicios:

1. Postulación de inmuebles en la Lista Indicativa de Candidatos a Bien de Interés Cultural – LICBIC.
2. Préstamo de salas de exposiciones del IMCT, incluyendo:
 - o Sala Jorge Mantilla Caballero – Biblioteca Pública Gabriel Turbay
 - o Sala de exposiciones Casa Luis Perú de Lacroix
 - o Sala de exposiciones Casa donde nació Luis Carlos Galán Sarmiento
3. Servicio de Innovación, Formación y Tecnología (IAC), orientado al aprendizaje experiencial y al acceso a tecnologías emergentes.
4. Programa de Lectura, Escritura y Oralidad – L.E.O., desarrollado en la Biblioteca Pública Gabriel Turbay, bibliotecas satélites y puntos de lectura.
5. Difusión de contenidos culturales a través de la Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento, promoviendo las artes, la cultura y el turismo.
6. Extensión Cultural, mediante el apoyo y articulación de manifestaciones artísticas y culturales en barrios, parques y espacios públicos.
7. Circuito de Cultura Ciudadana, orientado a la promoción de valores ciudadanos, identidad local y apropiación del espacio público.
8. Convocatorias Públicas de Estímulos, incluyendo becas, premios y fondos de circulación e itinerancia para proyectos culturales.
9. Apoyo a ferias, eventos y actividades culturales, solicitadas por entidades externas o la ciudadanía en general.
10. Servicios de atención al ciudadano y gestión de PQRSD, asociados a la oferta cultural y turística del Instituto.

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

6. METODOLOGÍA

La metodología aplicada para la caracterización se desarrolló conforme a la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor del DAFP y se estructuró en varias etapas: i) recolección de información proveniente de fuentes primarias y secundarias; ii) depuración, consolidación y análisis de bases de datos; iii) identificación de variables demográficas, geográficas, comportamentales e intrínsecas; iv) análisis con enfoque diferencial; y v) consolidación de resultados como insumo para la mejora continua del servicio.

Este enfoque metodológico garantiza la confiabilidad de la información, la protección de los datos personales y la trazabilidad de los resultados obtenidos.

7. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Para la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – IMCT, se definieron las siguientes variables, las cuales permiten un análisis integral, diferenciado y orientado a la mejora del servicio:

7.1. Variable Geográfica

Permite identificar la ubicación territorial de la ciudadanía usuaria de los servicios del IMCT, facilitando la focalización de estrategias culturales y turísticas.

Incluye, entre otros aspectos:


- Municipio de residencia
- Área urbana o rural
- Barrio o comuna
- Procedencia de turistas y visitantes
- Zona de influencia de bibliotecas, casas de cultura y espacios culturales

7.2. Variable Demográfica

Permite conocer las características poblacionales básicas de los grupos de valor atendidos por el IMCT.

Incluye:

- Edad
- Sexo / género
- Nivel educativo

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

- Ocupación
- Estado civil (cuando aplique)

7.3. Variable Socioeconómica

Facilita el análisis de condiciones sociales y económicas que inciden en el acceso a los servicios culturales y turísticos.

Incluye:

- Estrato socioeconómico
- Condición laboral
- Nivel de ingresos (cuando la información esté disponible)
- Condición de vulnerabilidad social

7.4. Variable Comportamental

Permite identificar patrones de interacción de la ciudadanía con la entidad y sus servicios.

Incluye:

- Frecuencia de uso de los servicios
- Servicios más demandados
- Canales de atención utilizados (presencial, virtual, telefónico)
- Participación en eventos, programas y actividades culturales
- Nivel de recurrencia como usuario

7.5. Variable Intrínseca o Psicosocial


Busca comprender motivaciones, intereses y percepciones de la ciudadanía frente a los servicios del IMCT.

Incluye:

- Intereses culturales y turísticos
- Motivaciones de participación
- Percepción de calidad del servicio
- Nivel de satisfacción ciudadana
- Expectativas frente a la oferta institucional

7.6. Variable de Enfoque Diferencial

Permite reconocer condiciones particulares de grupos poblacionales que requieren atención diferenciada, garantizando inclusión y equidad.

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Incluye:

- Personas con discapacidad
- Adultos mayores
- Niños, niñas y adolescentes
- Jóvenes
- Población víctima del conflicto armado
- Comunidades étnicas
- Población en condición de vulnerabilidad

7.7 Variable de Accesibilidad

Analiza las condiciones que facilitan o limitan el acceso de la ciudadanía a los servicios culturales y turísticos.

Incluye:

- Accesibilidad física a instalaciones
- Accesibilidad comunicativa (lenguaje claro, formatos alternativos)
- Accesibilidad digital
- Ajustes razonables implementados

7.8 Variable de Relacionamento Institucional


Permite identificar el tipo de vínculo que la ciudadanía y los grupos de valor mantienen con el IMCT.

Incluye:

- Tipo de usuario (ciudadanía general, estudiante, artista, gestor cultural, turista)
- Nivel de interacción con la entidad
- Participación en espacios de diálogo y rendición de cuentas
- Relación con programas y proyectos institucionales

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las principales fuentes de información utilizadas para la elaboración de la caracterización fueron: i) bases de datos institucionales de usuarios atendidos por el IMCT; ii) registros de estudiantes vinculados a programas de formación artística y cultural; iii) información remitida por líderes de procesos y coordinadores de áreas misionales; iv) registros del proceso de atención al ciudadano y PQRS; y v) lineamientos técnicos y metodológicos emitidos por el DAFP.

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Toda la información fue tratada conforme a la Ley 1581 de 2012 y a las políticas institucionales de protección de datos personales.

9. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS

Como resultado del análisis realizado, se identificaron los siguientes grupos de valor que interactúan con el IMCT: ciudadanía en general; estudiantes de programas de formación artística y cultural; artistas y gestores culturales; usuarios de bibliotecas y ludotecas; turistas y visitantes; y grupos poblacionales con enfoque diferencial, tales como personas con discapacidad, adultos mayores, jóvenes y población en condición de vulnerabilidad.

10. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

1. Integración de fuentes.

Para el presente ejercicio se consolidaron las bases institucionales disponibles correspondientes a i) registro general de usuarios del servicio de Biblioteca y ii) base académica de Formación Artística (EMA). La integración se realizó mediante homologación de variables comunes y depuración de registros, manteniendo un registro por usuario. El consolidado permite análisis institucional con soporte estadístico, segmentación y cruce de variables para toma de decisiones (criterios FURAG).

2. Indicadores derivados.

Indicador	Conteo	%/Valor
Total registros consolidados (EMA + Biblioteca)	52868	
% Mujeres	18624	35.23
% Hombres	14690	27.79
% Juventud (18–28)	7564	14.31
% Persona mayor (60+)	2560	4.84
% Sin dato fecha nacimiento (impacta edad)	20333	38.46

3. Resultados cuantitativos por variable.

TABLA 4.1 – Distribución por Servicio

Servicio	Total	%
----------	-------	---

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Biblioteca / Registro general	33425	63.22
EMA / Formación artística	19443	36.78

La Tabla 4.1 presenta la participación acumulada de usuarios según el servicio institucional, consolidando la información disponible de **Biblioteca/registro general** y **EMA – Formación artística**. Esta distribución permite identificar el peso relativo de cada línea misional dentro del total de atenciones registradas, aportando evidencia para priorizar recursos, fortalecer capacidad operativa y orientar acciones de mejora en los servicios con mayor demanda.

Gráfico:

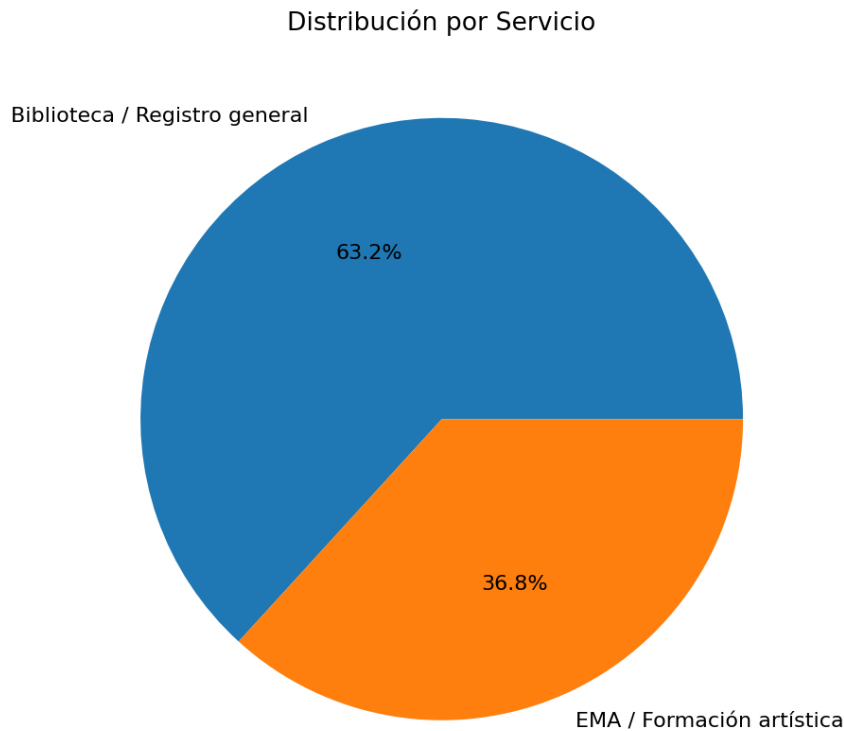


TABLA 4.2 – Distribución por Género.

Género	Total	%
Sin dato	19443	36.78
Mujer	18624	35.23
Hombre	14690	27.79
Otro	85	0.16
No binario	26	0.05


CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

TABLA 4.2 – Distribución por Género

La Tabla 4.2 evidencia la composición por género de los usuarios caracterizados en el consolidado institucional. Los resultados confirman una participación diferenciada por género, lo cual constituye un insumo clave para acciones con enfoque diferencial, comunicación focalizada y mejora de la experiencia ciudadana. Este análisis se complementa con los cruces por servicio y programa para identificar patrones de participación y segmentación efectiva.

Gráfico:

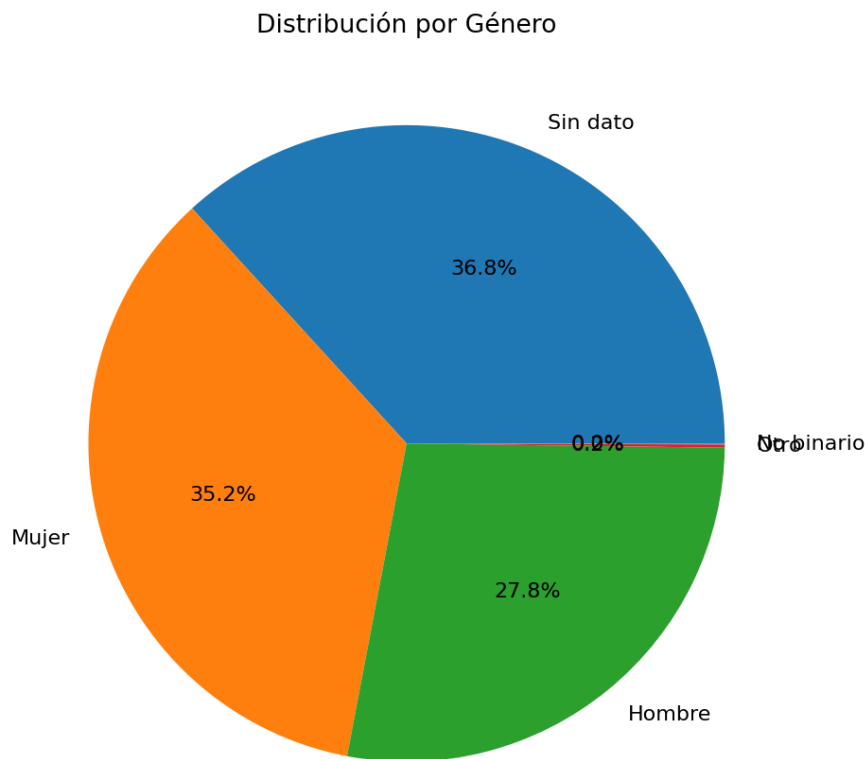



TABLA 4.3 – Distribución por Ciclo de Vida

Ciclo de vida	Total	%
Sin dato	20337	38.47
Adulthood (29–59)	9450	17.87
Juventud (18–28)	7564	14.31
Infancia (6–11)	6273	11.87
Adolescencia (12–17)	5731	10.84
Persona mayor (60+)	2560	4.84
Primera infancia (0–5)	953	1.8

La Tabla 4.3 organiza a los usuarios por ciclo de vida (primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y persona mayor), permitiendo comprender la estructura etaria de la población atendida. Esta lectura soporta decisiones de diseño

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

de oferta y metodologías por grupo etario, así como la focalización de programas y servicios según la participación predominante, en coherencia con el enfoque de valor público y atención incluyente.

Gráfico:

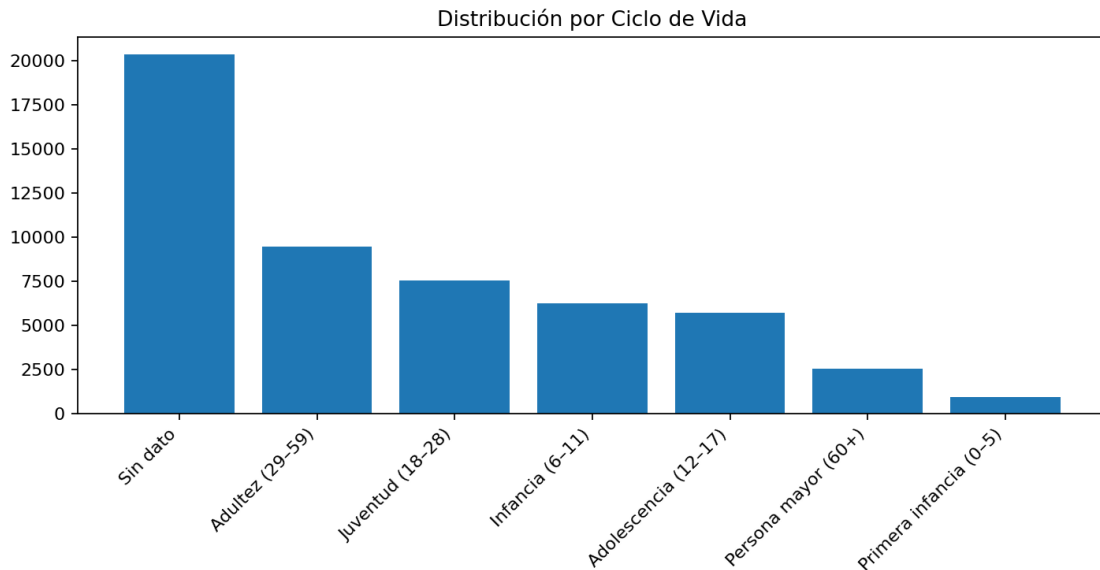



TABLA 4.4 – Distribución por Programa

Programa	Total	%
Biblioteca	33425	63.22
Cultura Popular (Llegamos A Tu Barrio)	5222	9.88
Oferta Anexa Música	3119	5.9
Programa Académico En Interpretación Musical	2456	4.65
Oferta Anexa Artes Plásticas	2249	4.25
Oferta Anexa Danza	1914	3.62
Oferta Extraordinaria 2025-2	1186	2.24
Oferta Anexa Teatro	1140	2.16
Técnico Laboral En Artes Plásticas Y Aplicadas	598	1.13
Iniciación Artística (De 4 A 6 Años De Edad)	556	1.05
Extensión Y Rural	443	0.84
Técnico Laboral En Actuación Y Teatro	360	0.68

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Técnico Laboral En Danza	200	0.38
---------------------------------	-----	------

La Tabla 4.4 identifica los programas con mayor volumen de usuarios dentro del consolidado, agrupando además “OTROS” para mantener claridad en la presentación. Este resultado permite reconocer las líneas de mayor demanda y los programas con menor participación relativa, constituyéndose en evidencia técnica para priorizar fortalecimiento de cobertura, estrategias de divulgación y ajustes operativos donde se requiera.

Gráfico:

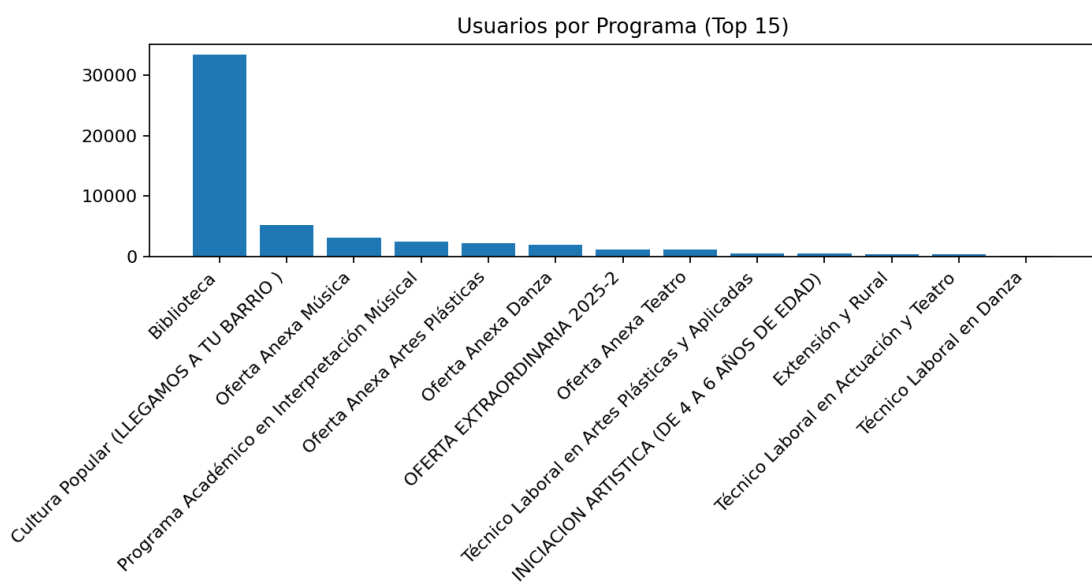



TABLA 4.5 – Distribución por Barrio/Corregimiento

Barrio	Total	%
San Francisco	1767	3.34
Antonia Santos	1655	3.13
San Alonso	1428	2.7
Sin Dato	866	1.64
Provenza	864	1.63
Centro	809	1.53
La Aurora	643	1.22
San Francisco	605	1.14
San Alonso	588	1.11
Floridablanca	582	1.1
Girón	565	1.07
Real De Minas	546	1.03
Antonia Santos	519	0.98
Sotomayor	467	0.88
Comuneros	457	0.86

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Ciudadela Real De Minas	423	0.8
Piedecuesta	419	0.79
Cabecera	400	0.76
Lagos Del Cacique	390	0.74
Cañaveral	377	0.71
Otros	38498	72.82

La Tabla 4.5 muestra la concentración territorial de usuarios por barrio/corregimiento, resaltando los sectores con mayor participación y agrupando el resto en la categoría “OTROS”. Esta información es determinante para la planeación territorial y la focalización de acciones de extensión, cobertura y oferta descentralizada, contribuyendo a una gestión más eficiente y orientada a resultados en el territorio.

Gráfico:

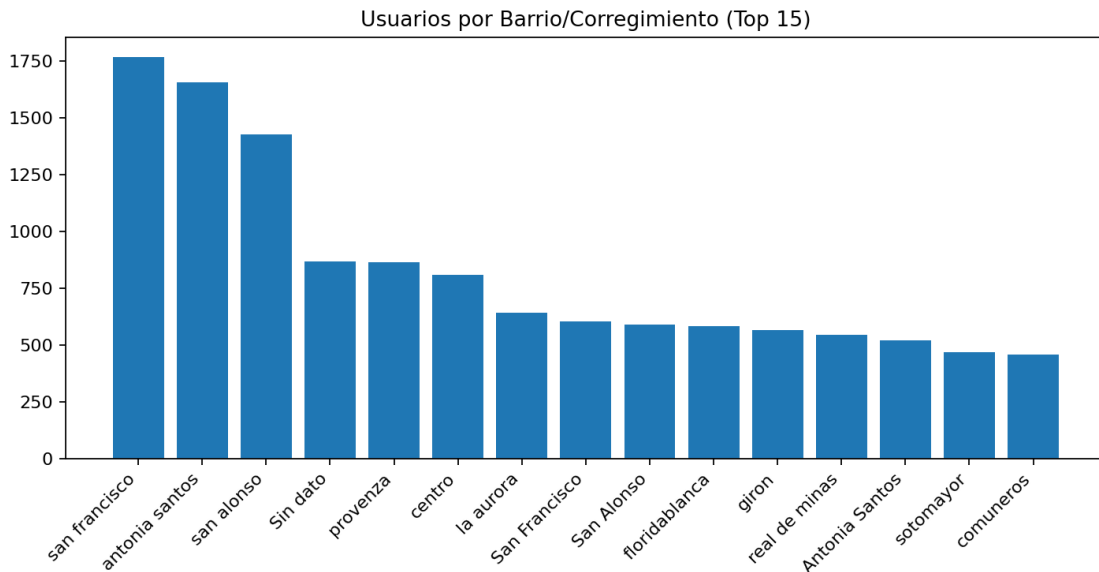



TABLA 4.6 – Grupo poblacional

Grupo poblacional (vulnerabilidad)	Total	%
Sin Dato	19443	36.78
Estudiante	13489	25.51
Otro	9354	17.69
Empleado	5370	10.16
No Responde	1257	2.38
Ama De Casa	1050	1.99
Desempleado	647	1.22
En Situación De Discapacidad	642	1.21
Cabeza De Familia	518	0.98

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Pensionado	505	0.96
Migrante	328	0.62
Victima De Conflicto	213	0.4
Afrocolombiano, Palenquero O Raizal	32	0.06
Comunidad Indígena	12	0.02
Menor Infractor	5	0.01
Población Centros Carcelarios	3	0.01

La Tabla 4.6 consolida la participación por grupos poblacionales asociados a condiciones de vulnerabilidad o enfoque diferencial. Este resultado permite evidenciar la presencia de grupos de valor que requieren atención prioritaria o ajustes razonables y, al mismo tiempo, aporta insumos para orientar estrategias institucionales de inclusión, accesibilidad y relacionamiento, alineadas con la Política de Servicio al Ciudadano.

TABLA 4.6 - Grupo poblacional (vulnerabilidad) (Top 12)

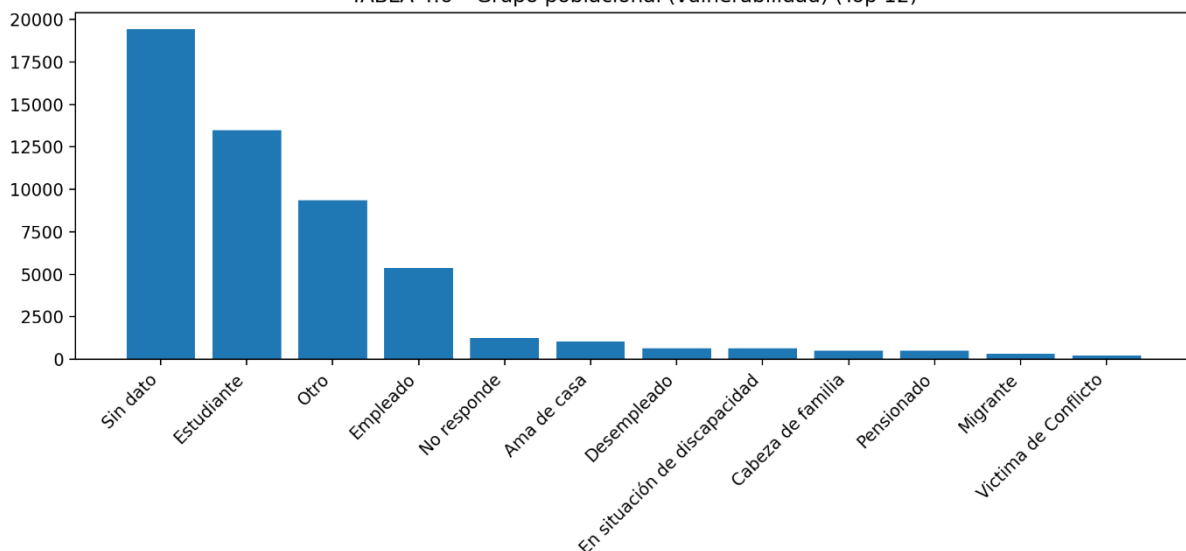



TABLA 4.7 – Distribución por Estrato

Estrato	Total	%
Sin dato	42770	80.9
3.0	4013	7.59
4.0	2356	4.46
2.0	2164	4.09
1.0	1322	2.5
6.0	109	0.21
5.0	104	0.2
0.0	30	0.06

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

La Tabla 4.7 presenta la distribución por estrato de los usuarios con información disponible. Este análisis facilita la comprensión del perfil socioeconómico de la ciudadanía atendida y soporta decisiones de acceso equitativo, focalización de acciones y priorización de estrategias de participación en territorios y poblaciones con mayores necesidades, fortaleciendo el enfoque de equidad institucional

Gráfico:

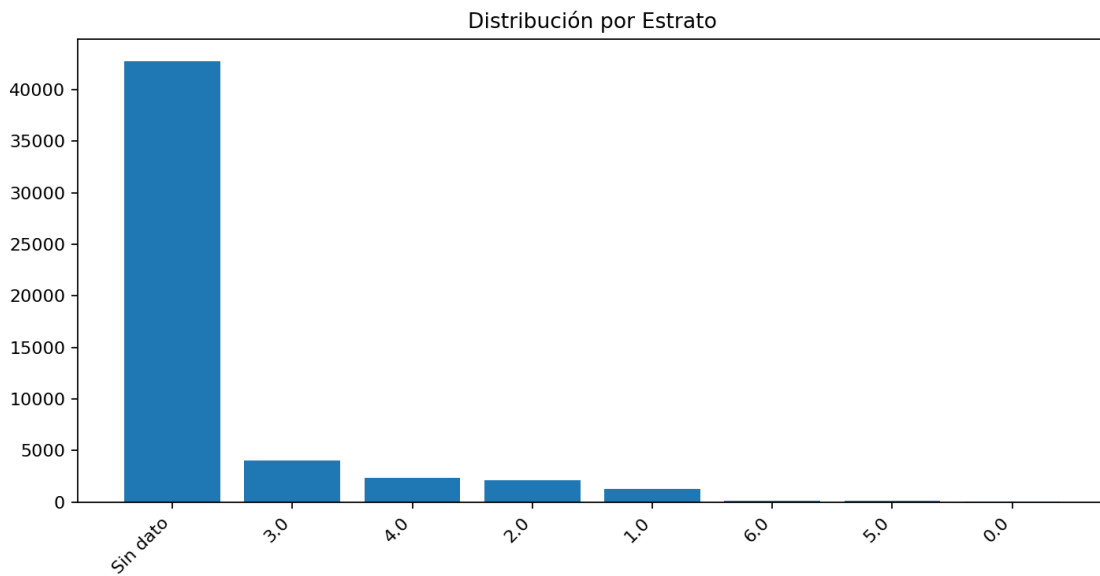



TABLA 4.8 – Distribución por Zona

Zona	Total	%
Sin dato	42737	80.84
Urbana	9324	17.64
Rural	635	1.2
Urbana - rural	172	0.33

La Tabla 4.8 evidencia la distribución de usuarios según zona (urbana/rural/suburbana, según aplique en los registros). Esta lectura permite analizar cobertura territorial y brechas potenciales de acceso, lo cual es útil para orientar estrategias de ampliación de cobertura y fortalecer acciones institucionales en zonas con menor participación relativa.

Gráfico:

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Distribución por Zona

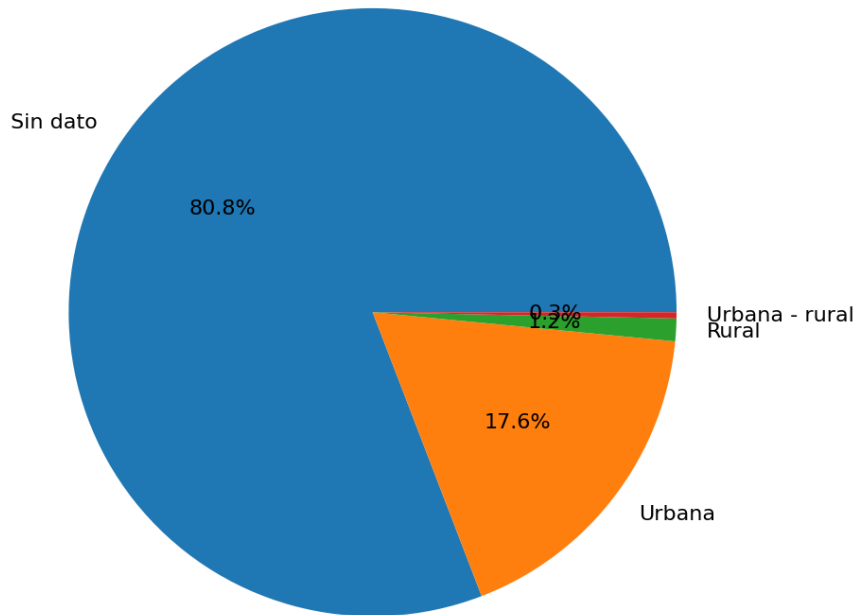



TABLA 4.9 – Nivel de formación

Nivel de formación	Total	%
Sin dato	42887	81.12
Básica Secundaria	2877	5.44
Media	2076	3.93
Pregrado	1957	3.7
Básica Primaria	1916	3.62
Postgrado	614	1.16
Preescolar	470	0.89
Sin estudios	42	0.08
Sin información	29	0.05

La Tabla 4.9 sintetiza el nivel de formación de los usuarios (según los registros disponibles), permitiendo perfilar capacidades y características educativas de la ciudadanía atendida. Esta variable es relevante para ajustar estrategias pedagógicas, diseño de contenidos y mecanismos de comunicación, favoreciendo una oferta más pertinente y segmentada para diferentes niveles educativos.

Gráfico:

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

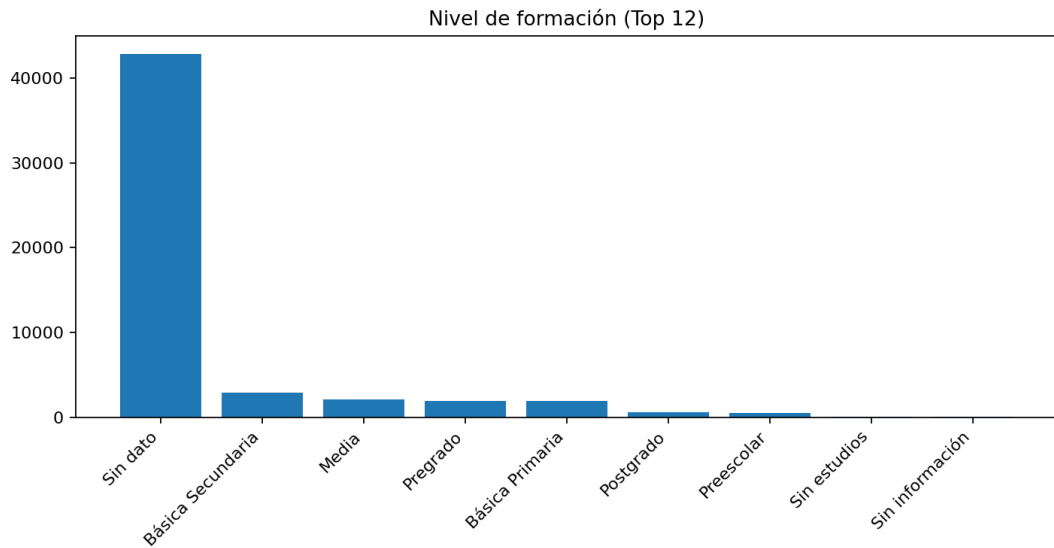
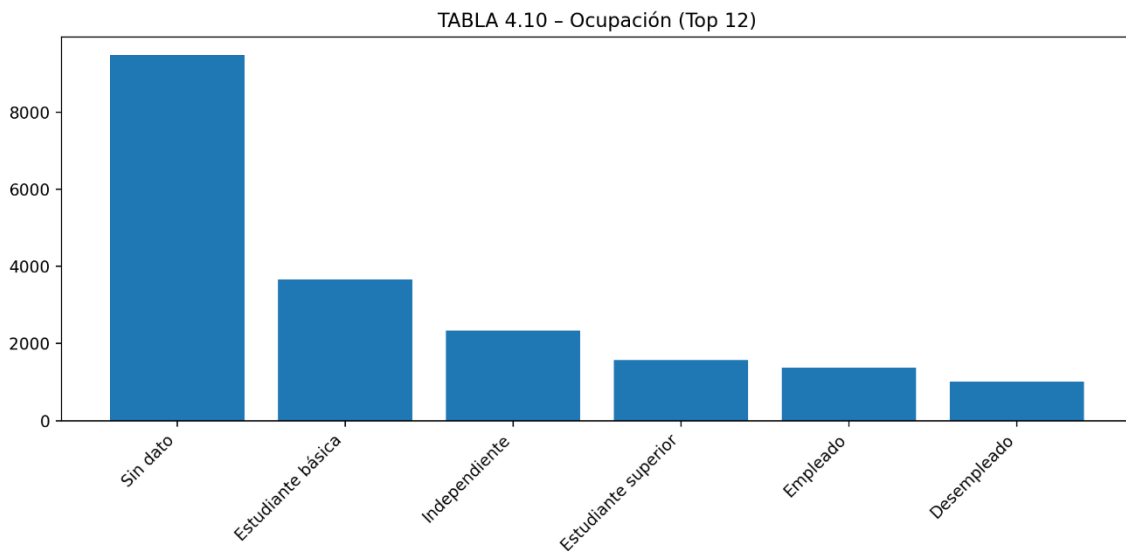


TABLA 4.10 – Ocupación

Ocupación	Total	%
Sin dato	42902	81.15
Estudiante básica	3665	6.93
Independiente	2342	4.43
Estudiante superior	1570	2.97
Empleado	1377	2.6
Desempleado	1012	1.91

La Tabla 4.10 presenta la ocupación predominante de los usuarios y agrupa “OTROS” para mantener la legibilidad. Este resultado aporta al entendimiento del perfil ocupacional de los grupos de valor, favoreciendo decisiones sobre horarios, canales, estrategias de divulgación y diseño de servicios que respondan a realidades laborales y sociales de la ciudadanía.




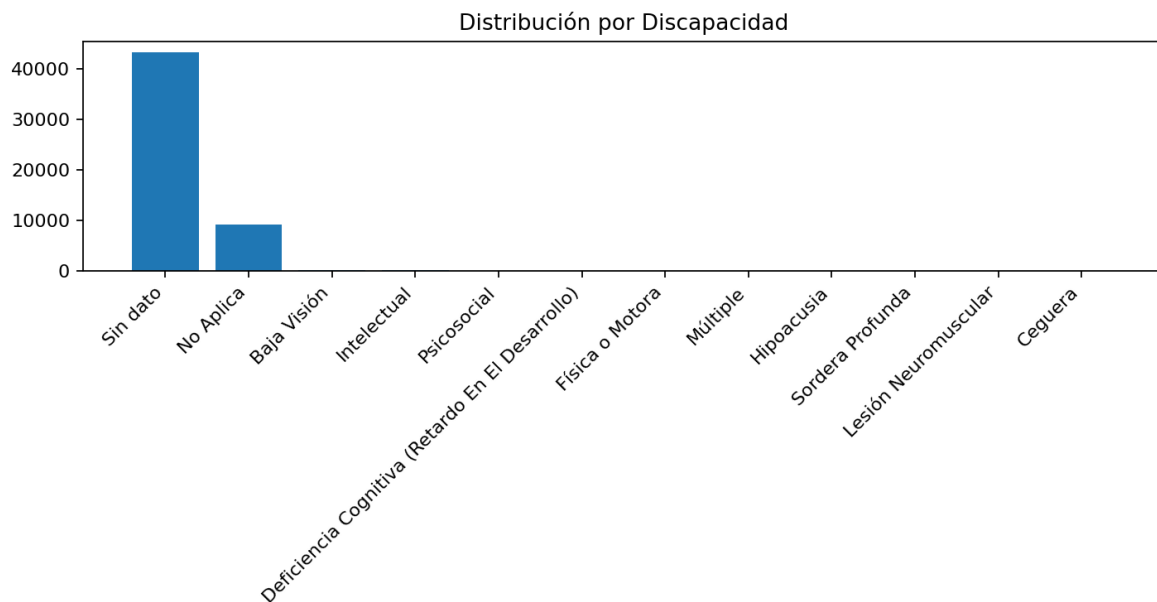
CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

TABLA 4.11 – Discapacidad

Discapacidad	Total	%
Sin dato	43297	81.9
No Aplica	9116	17.24
Baja Visión	113	0.21
Intelectual	91	0.17
Psicosocial	61	0.12
Deficiencia Cognitiva (Retardo En El Desarrollo)	45	0.09
Física o Motora	42	0.08
Múltiple	39	0.07
Hipoacusia	21	0.04
Sordera Profunda	20	0.04
Lesión Neuromuscular	11	0.02
Ceguera	8	0.02
Parálisis Cerebral	4	0.01


La Tabla 4.11 evidencia la presencia de usuarios con condición de discapacidad, según tipología registrada, así como la categoría “Sin dato” cuando aplique. Este análisis soporta la planeación de ajustes razonables, accesibilidad física, comunicativa y digital, así como la priorización de acciones de inclusión institucional en coherencia con el enfoque diferencial exigido por MIPG y evaluado por FURAG.

Gráfico:



11. Articulación con el MIPG

La caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor se articula de manera directa con la Política de Servicio al Ciudadano, la Política de Gobierno Digital, la Política de

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Participación Ciudadana y la Política de Gestión Documental, y constituye un insumo fundamental para la matriz AC-C-01, el Plan de Acción Institucional y el seguimiento de los indicadores del proceso.

Así mismo, fortalece el enfoque de gestión por procesos y mejora continua promovido por el MIPG.


12. Conclusiones

La caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor del IMCT se consolida como una herramienta estratégica que permite comprender de manera integral el contexto de los usuarios, optimizar la prestación del servicio y fortalecer la toma de decisiones institucionales.

Su implementación contribuye de manera directa al cumplimiento de los objetivos del MIPG y a la generación de valor público para la ciudadanía.

13. Recomendaciones

Se recomienda actualizar la caracterización de manera periódica, fortalecer la integración y calidad de las bases de datos institucionales, implementar acciones diferenciadas de atención de acuerdo con las particularidades de los grupos de valor y consolidar un sistema de indicadores que permita evaluar de forma permanente la experiencia y satisfacción ciudadana.

CÓDIGO: AC-CPI-01	CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 26/12/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

CONTROL DE VERSIONES

ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTOS CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			
	DD	MM	AAAA				
01	26	12	2025	Elaboración inicial para si implementación, con el fin de contar con información actualizada que permita identificar sus necesidades y expectativas, orientando la planeación institucional y la mejora en la prestación de los servicios del Instituto Municipal de Cultura y Turismo.			
ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ			PROCESO RESPONSABLE				
Sonia Hernández			Gestión Del Talento Humano/ Subdirección Administrativa y Financiera				
REVISIÓN TECNICA SGC							
NOMBRES Y APELLIDOS			DEPENDENCIA RESPONSABLE				
Diana Carolina Duarte Galindo			Subdirectora Técnica				
Yeimis Vásquez Torres			CPS Profesional Subdirección Técnica - Gestión Integral				
APROBÓ (RESPONSABLE DEL PROCESO)							
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO		FECHA		
					DD	MM	AAAA
Alid María Lindarte Rincón			Subdirectora Administrativa y Financiera		26	12	2025
APROBÓ POR LA ALTA DIRECCIÓN- COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO							
NÚMERO DE ACTA	N/A		FECHA				