



**Informe Anual
Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y
Grupos de Interés**

Índice

Introducción



Canales y Ubicación Geográfica



Atributos Sociales



Comportamiento en el tiempo



Variable Grupos poblacionales



Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG





Introducción

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupo de interés es la identificación de temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio de prestación de servicios y de rendición de cuentas; permite identificar los atributos, actitudes y preferencias que diferencian a cada grupo objetivo, conocer su postura, decisiones y necesidades para responder satisfactoriamente a la totalidad de sus requerimientos y a partir de allí gestionar acciones, en cumplimiento de la misión de la Secretaría Distrital de Gobierno.

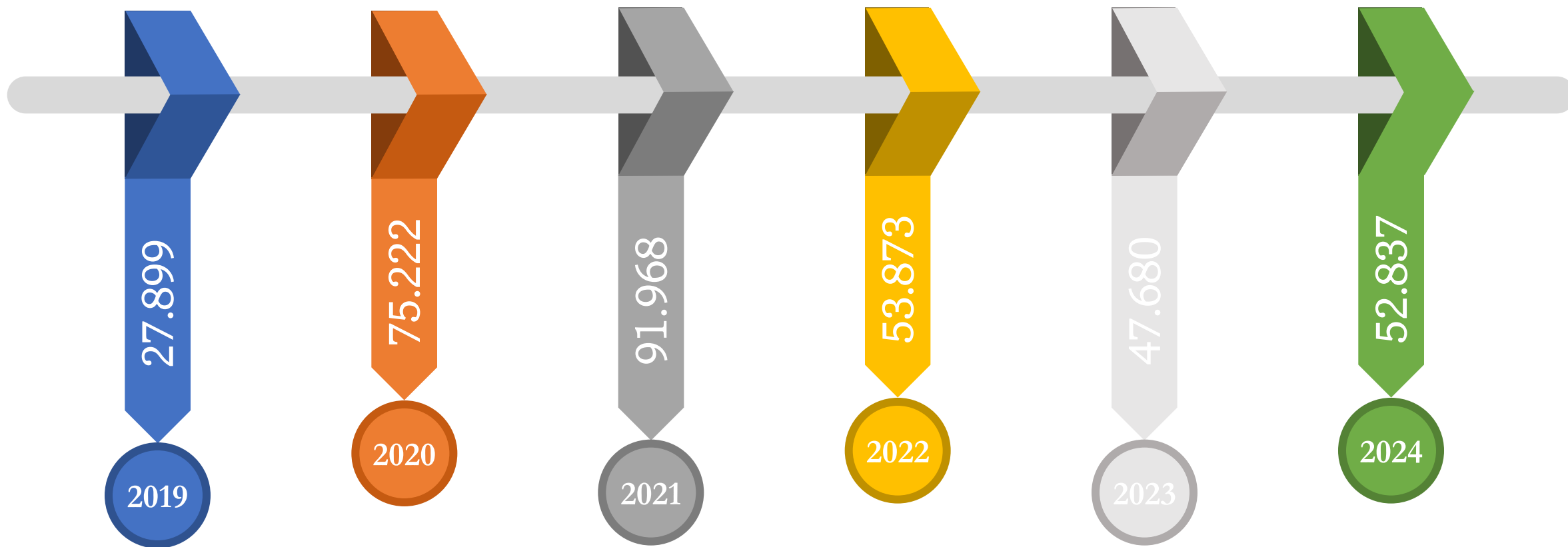
Variables usadas para la Caracterización

Variables	Descripción
Periodo de análisis	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2.024
Intrínseca – canales de atención	Presencia – Virtual - Telefónico
Geográfica – localidad, UPZ, Barrio y estrato	Puntos de atención presencial: Alcaldías Locales, Estratos Socioeconómicos, Barrios y UPZ
Comportamiento de peticiones	Peticiones registradas mes a mes, Peticiones registradas como anónimo, Peticiones gestionadas
Atributos Sociales	Grupos focales y grupos de valor
Grupos poblacionales	Sexo, Genero, Identidad de genero, población priorizada y tipo de actor
Intrínseca – Temas más frecuentes	Portafolio de servicios, oferta de programas y estrategias.
Intrínseca – Percepción Ciudadana	Calificación escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho
Dependencia responsable del estudio	Subsecretaría de Gestión Institucional – proceso Servicio Atención a la Ciudadanía
Líder del proceso	Profesional Especializado Código 222 Grado 24
Insumo	Bogotá te Escucha/Limey Survey/ Bizagi /Registro Atenciones Ciudadanas
Tamaño de la muestra del periodo	1.731
Confiabilidad	95%
Margen de error	2,6%



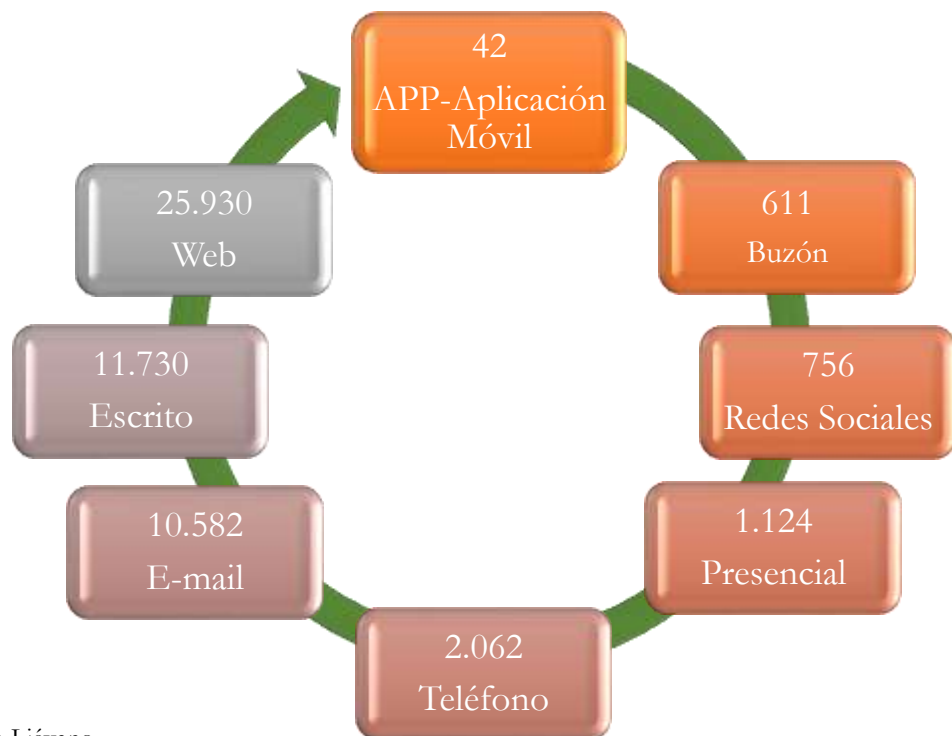
Ciudadanía caracterizada por vigencia

[Índice](#)



Canales de Atención

El canal predominante de acceso de la ciudadanía para comunicarse con la entidad es el canal VIRTUAL, el cual comprende los canales virtuales (pagina web, redes sociales, sistema de radicación Bogotá te Escucha), como la principal fuente o flujo de información de la entidad; para explicarlo gráficamente se muestra la siguiente ilustración.



Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

Fuente: Informe Anual 2.024 Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés
Aplicativos Bogotá te Escucha/Limey Survey/ Bizagi /Registro Atenciones Ciudadanas

25%

Canal
Presencial

20 alcaldías locales
nivel central
SuperCADE Engativá
SuperCADE Bosa
SuperCADE Suba
SuperCADE CAD 30
SuperCADE Manitas
SuperCADE Américas
SuperCADE 20 de Julio

6%

Ferias
Itinerantes

Gobierno al Territorio
Zona norte, Zona Sur, Zona Oriente,
Zona Occidente

71%

Canal
Virtual

Bogotá te Escucha
Correo: radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co
SuperCADE Virtual
Redes Sociales: **GobiernoBTA**

Facebook Instagram TikTok X YouTube

4%

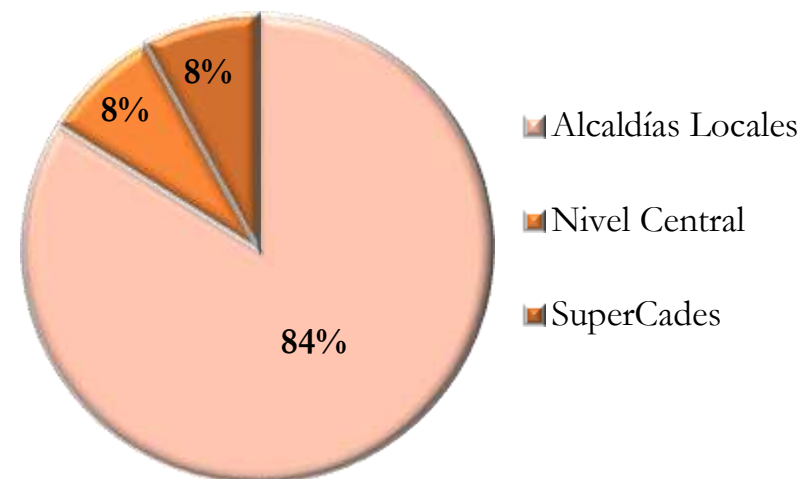
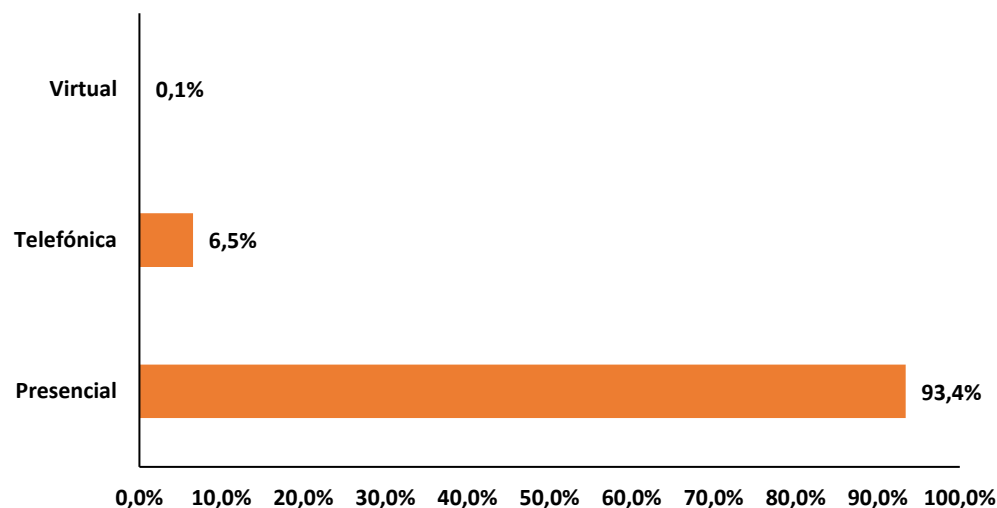
Canal
Telefónico

Conmutador Edificio Liévano 3387000
Línea 195



Distribución por puntos de atención

De los canales oficiales dispuestos por la entidad, para la interacción con la ciudadanía: Virtual, Telefónica y Presencial conformado por las 20 Alcaldías Locales, Sede Edificio Liévano y 7 SuperCADES, la distribución porcentual de tres modalidades de atención “Canal Presencial” representa 93.4%, lo que indica que la gran mayoría de las interacciones ocurren de manera física, puede deberse a la naturaleza del servicio, la preferencia de los usuarios o la necesidad de contacto directo para resolver las solicitudes.

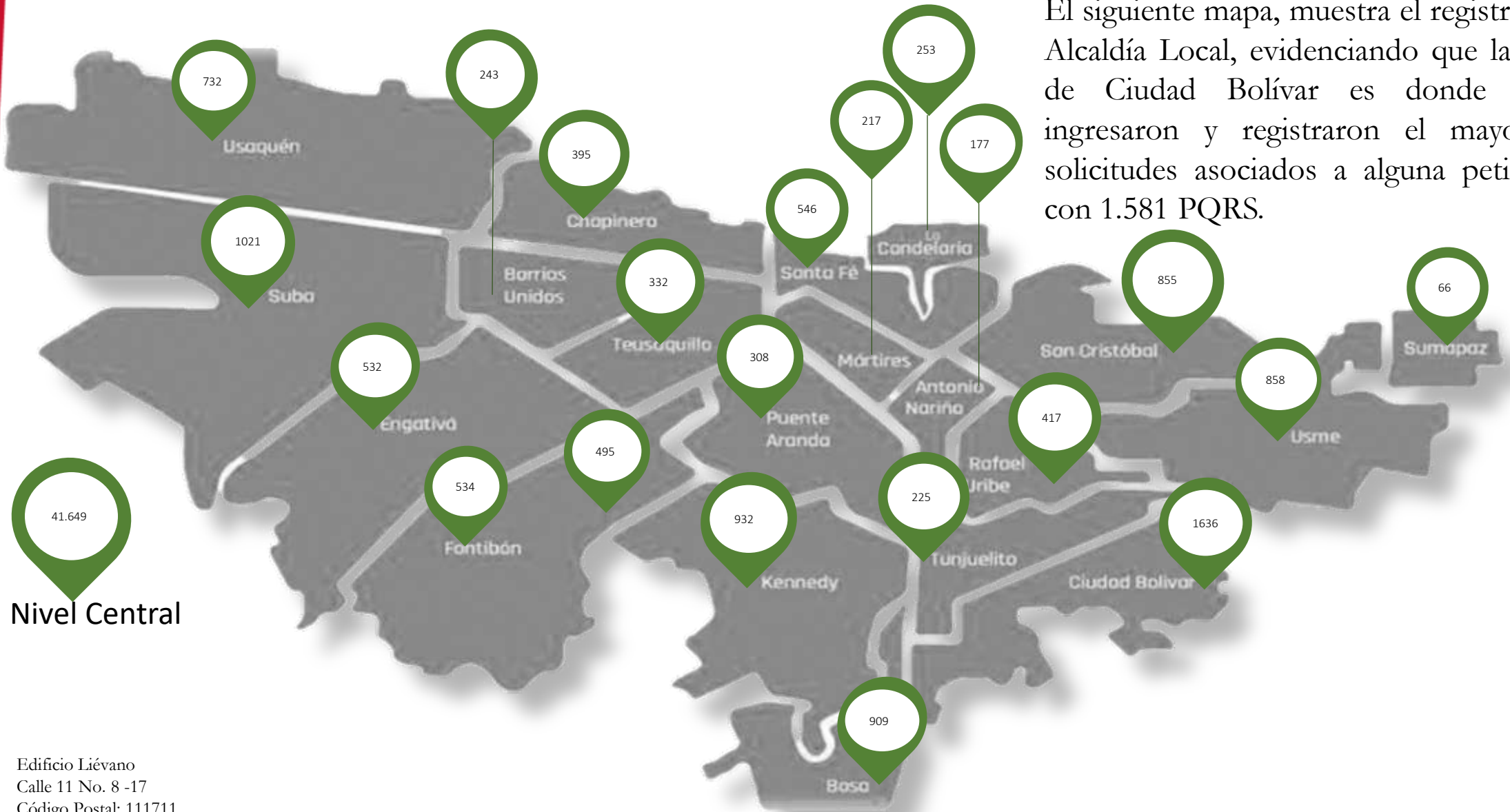


El “Canal Telefónico” representa 6.5%, mostrando que solo una pequeña fracción de las interacciones ocurre por este canal, al centralizar las llamadas en el conmutador de la sede Edificio Liévano, destacando la necesidad de promover el canal telefónico en las Alcaldías Locales.

Distribución en Alcaldías Locales

[Índice](#)

El siguiente mapa, muestra el registro de PQRS por Alcaldía Local, evidenciando que la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar es donde se recibieron, ingresaron y registraron el mayor número de solicitudes asociadas a alguna petición ciudadana con 1.581 PQRS.

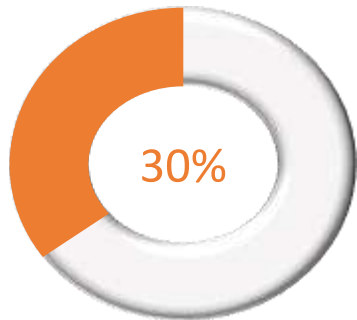


Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

Fuente: Informe Anual 2.024 Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés
Aplicativos Bogotá te Escucha/Limey Survey/ Bizagi /Registro Atenciones Ciudadanas

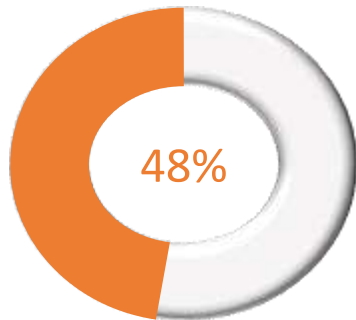


Distribución por Estratos, Barrios y UPZ



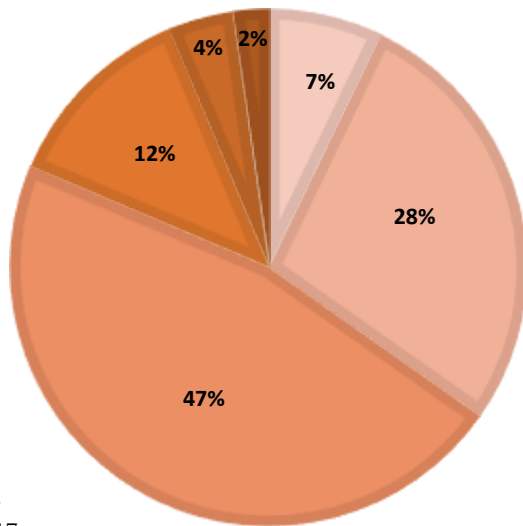
858

Barrios registrados en PQRS, de 1.922 barrios que conforman a Bogotá

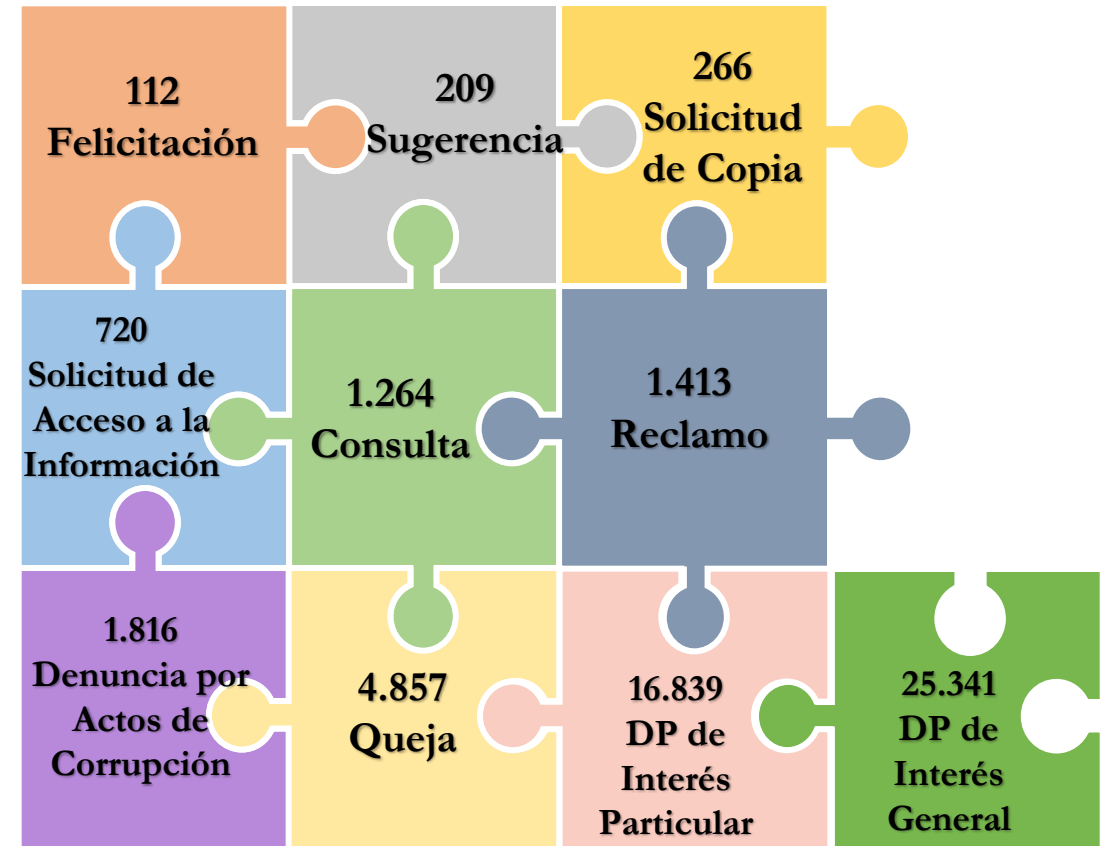


119

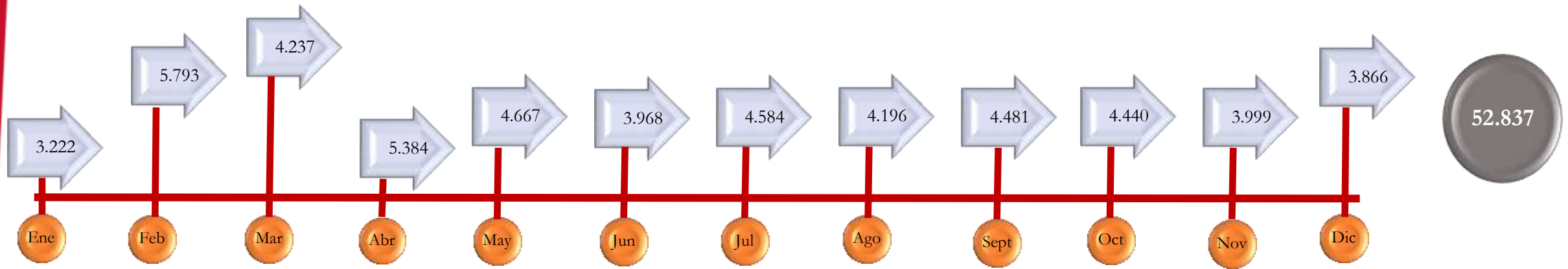
UPZ registrados en PQRS, de 127 UPZ que conforman a Bogotá



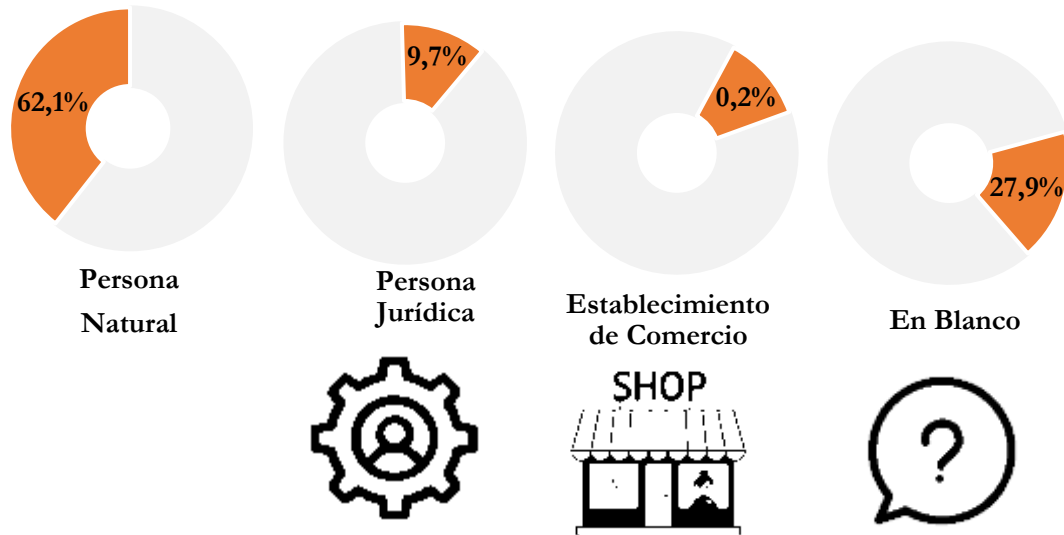
En este aspecto se encuentra que el 47% se ubicó dentro del estrato 3; el 27.6% en el estrato 2; el 12.3% en el estrato 4; el 7.1% en el estrato 1; el 4.0% en el estrato 5 y el 2.2% en el estrato 6



Comportamiento de peticiones



Tipo de Peticionario



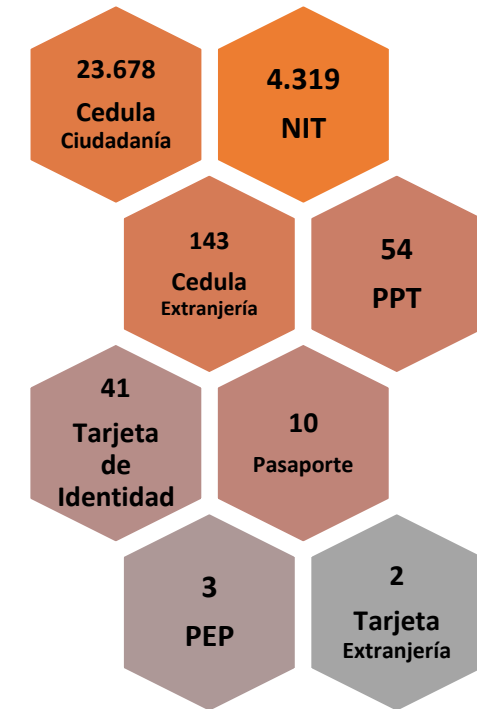
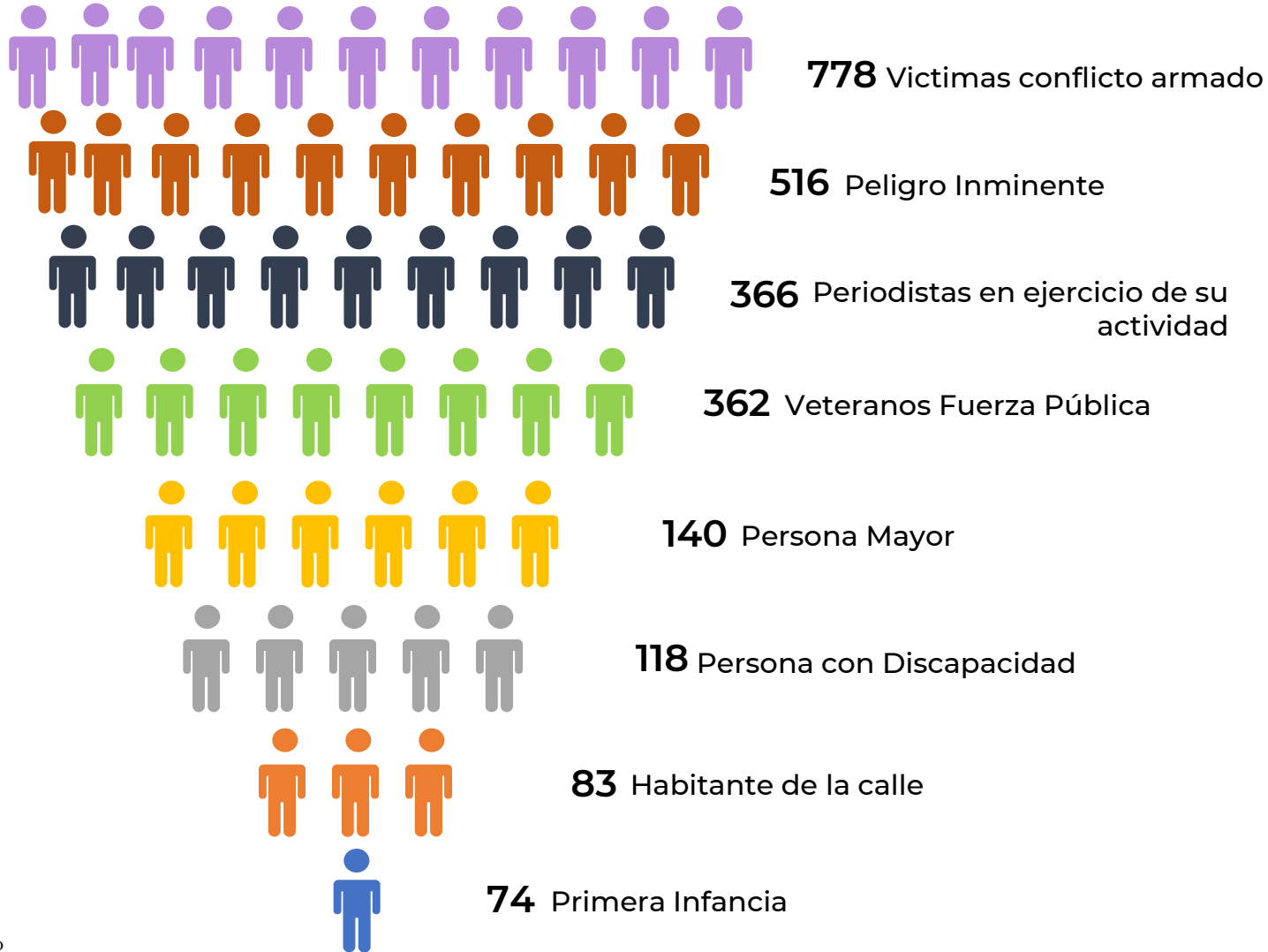
Gracias al registro de PQRS en el sistema Bogotá te Escucha por parte de la ciudadanía, se puede identificar el tipo de población “persona, grupo, empresa, entidad u organización” por sus niveles “Geográfico, demográfico, canales y comportamiento”



Grupos de Valor



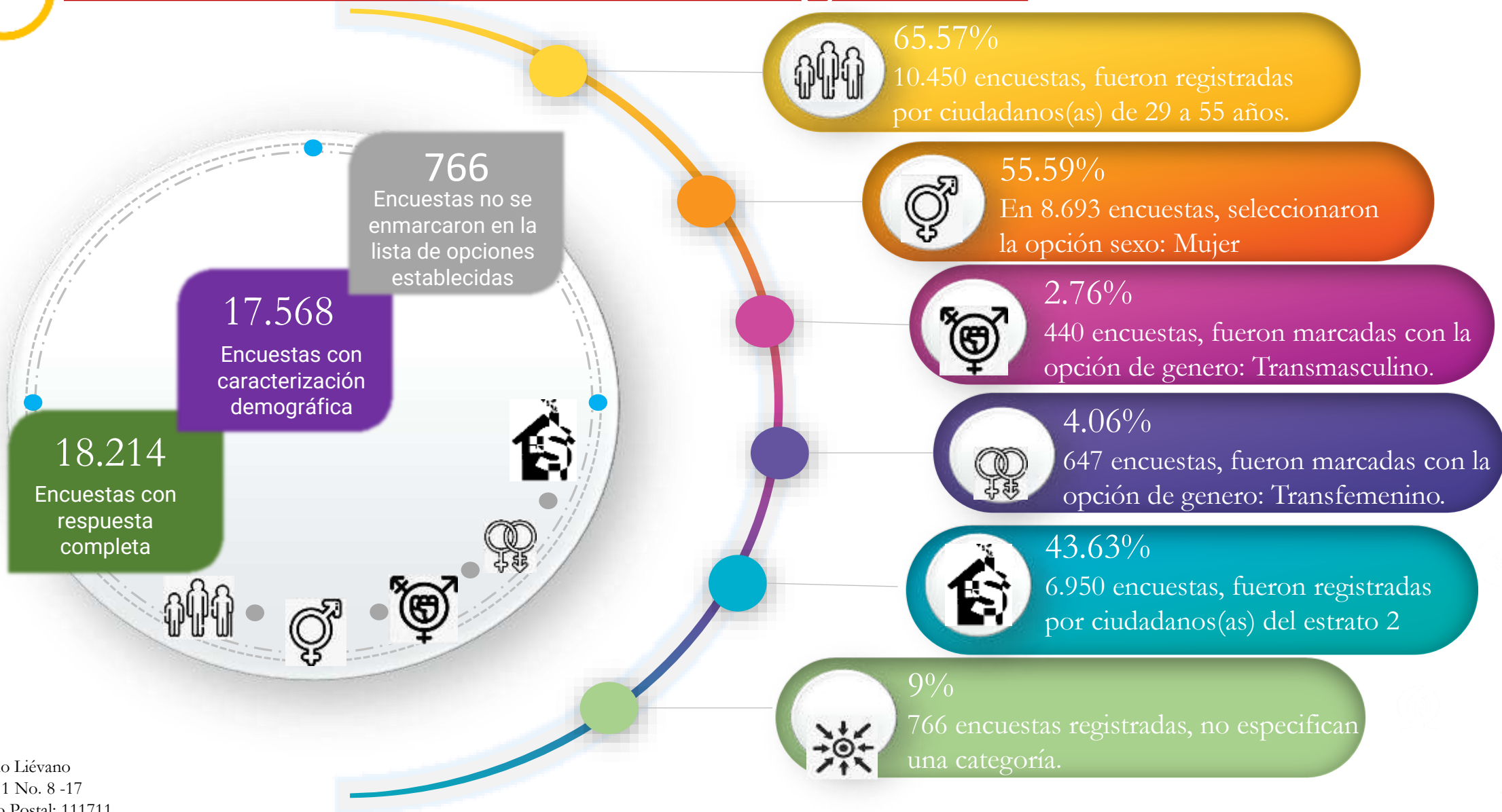
Se puede identificar los grupos poblacionales prioritarios y la cantidad de personas que acuden a la entidad.



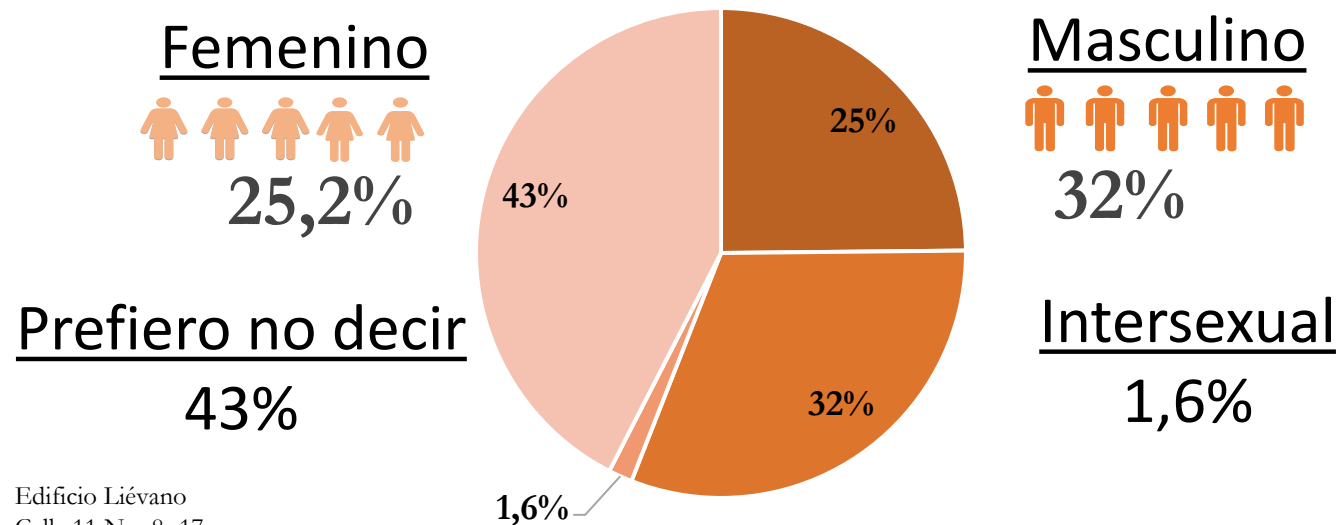
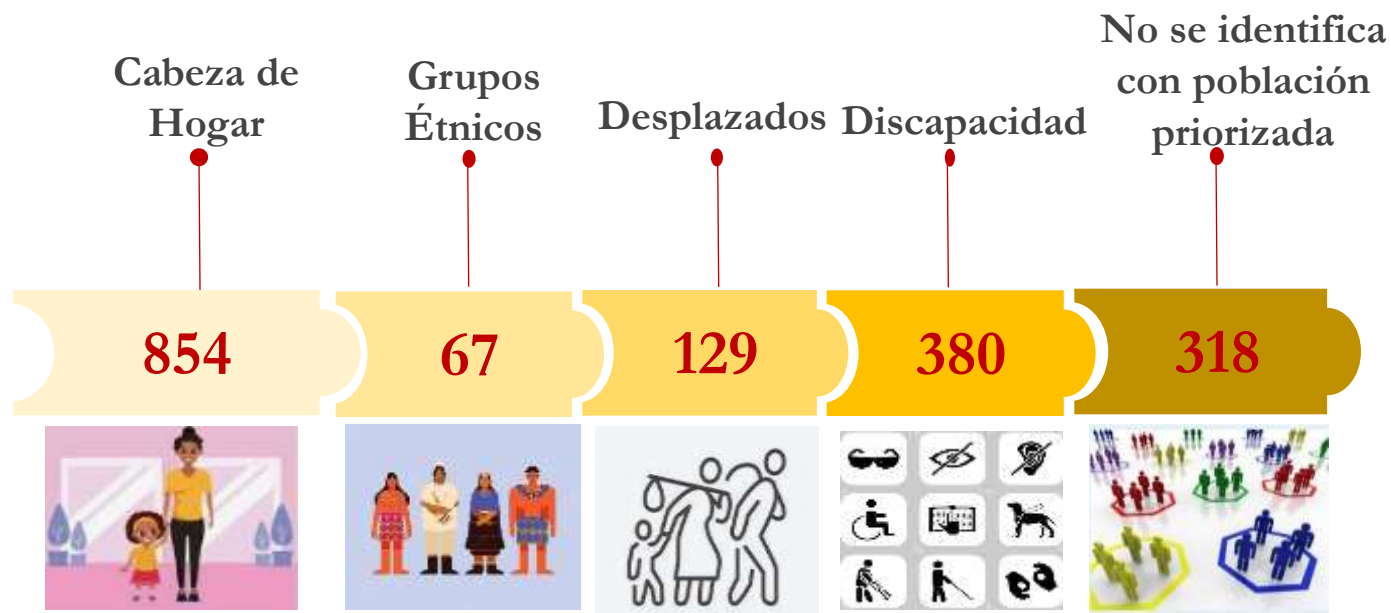
Tipo de Documento
de Identificación



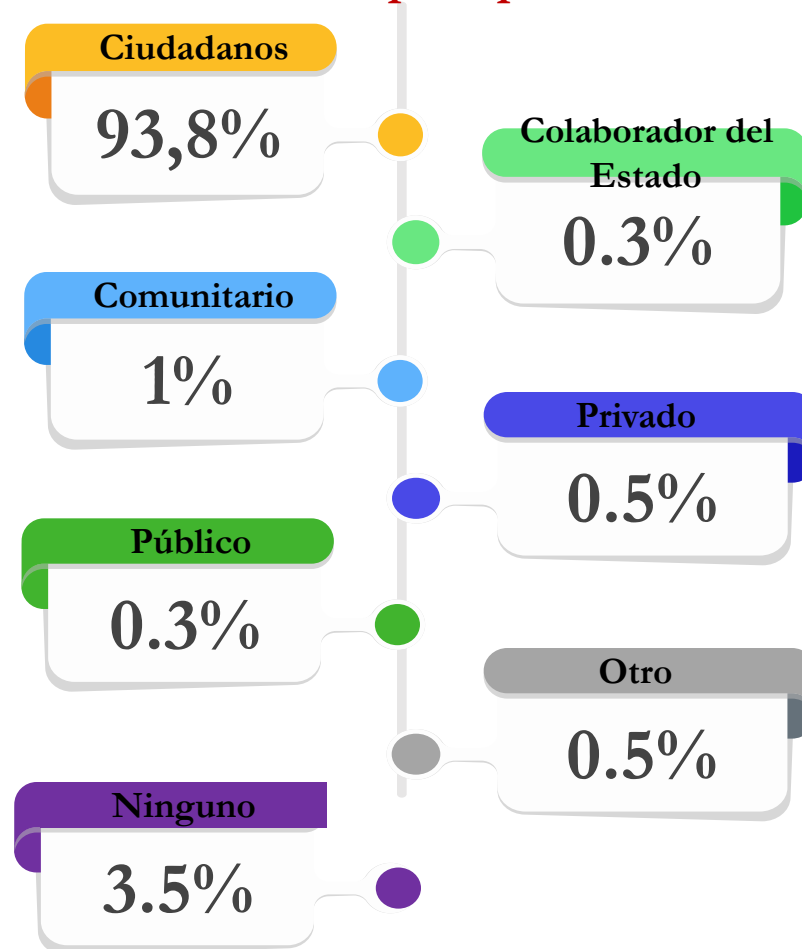
Distribución Sociodemográfica



Atributos Sociales



Caracterización por tipo de actor



De acuerdo con las encuestas registradas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2.024 a través del formato SAC-F010 dispuesto en línea

Atenciones Registradas por Grupos Étnicos



Comunidades
Negras y
Afrocolombianas -
Comunidad
Palenquera

135



Pueblos y
Comunidades
Indígenas

72



Pueblo Rrom o
Gitano

14

Femenino



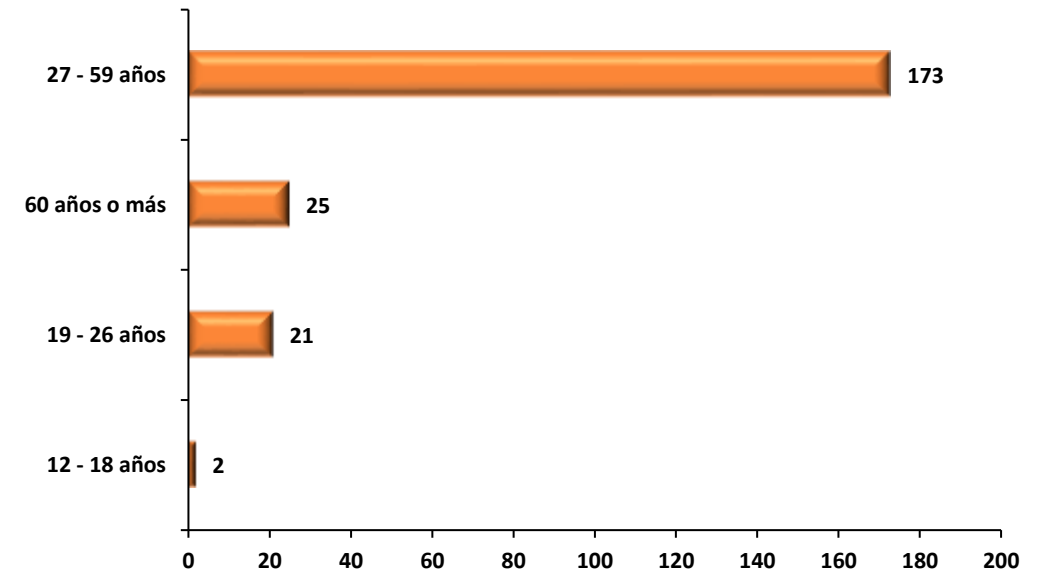
53,4%



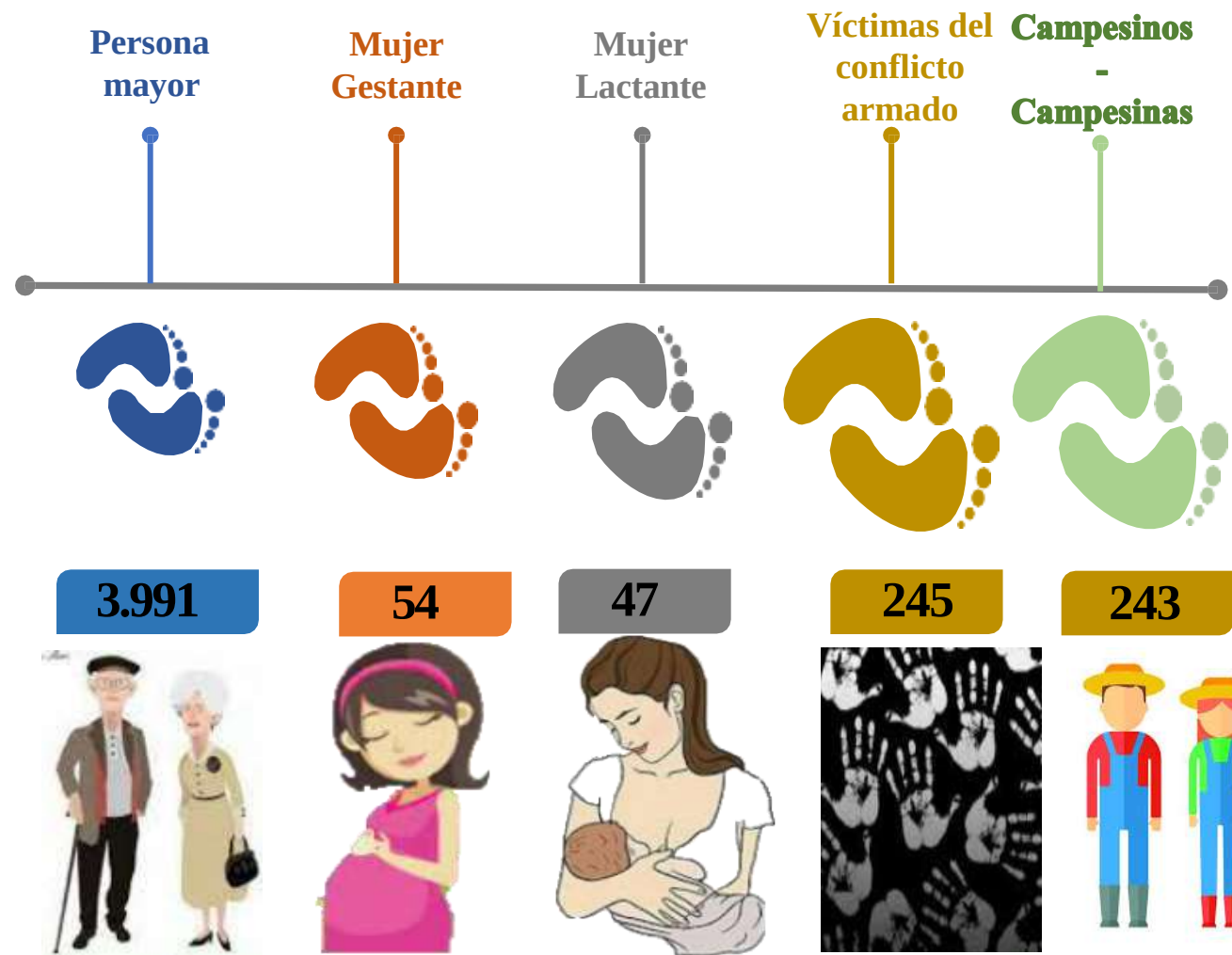
Masculino



46,6%



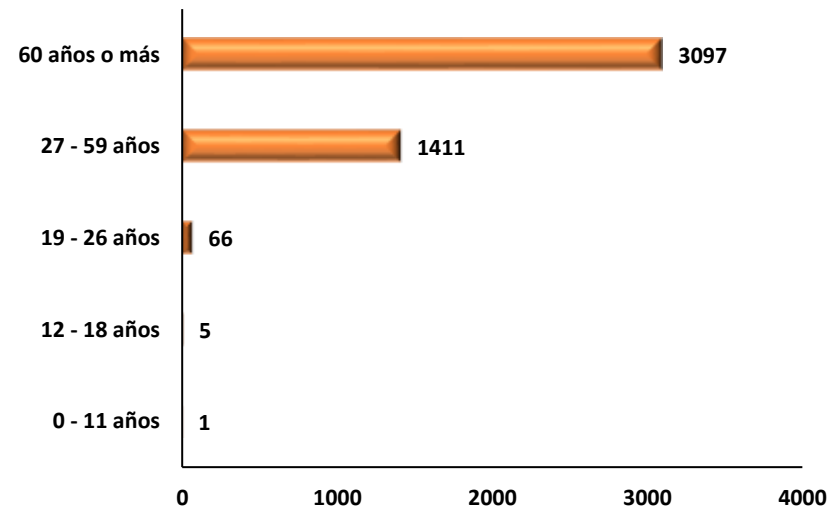
Atenciones Registradas por Grupos Prioritarios



Femenino
58,7%



Masculino
41%



Atenciones Registradas por Personas con Discapacidad

[Índice](#)



Auditiva
70

Visual
151



Múltiple
50



Física
403

**Intelectual-
Cognitiva**
113

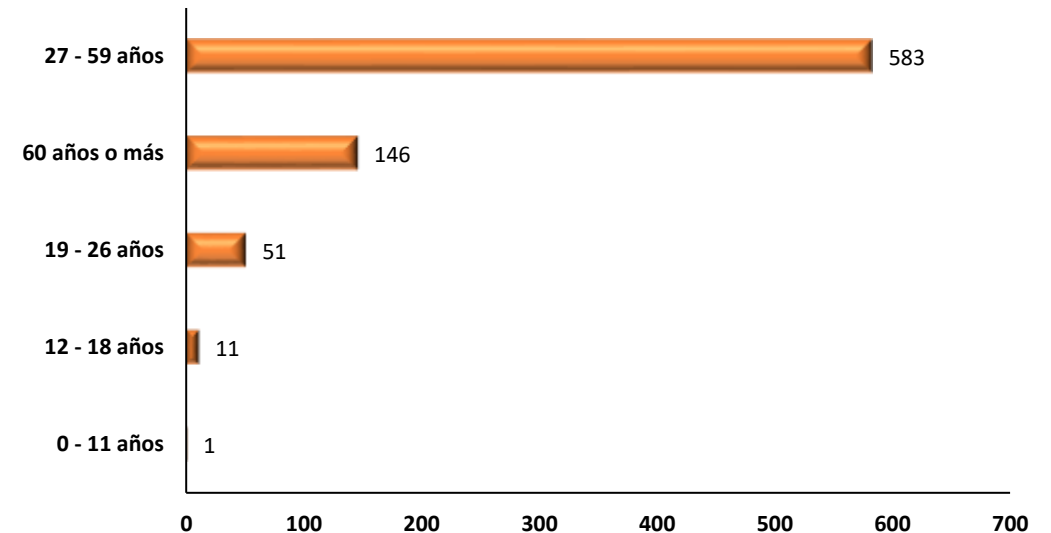


Sordoceguera
5

Femenino
    
47%



Masculino
    
52,8%



Secretario Distrital de Gobierno.

Gustavo Quintero Ardila

Subsecretario(a) de Gestión Institucional

Carine Pening Gaviria

Líder funcional del Proceso de Servicio y Atención a la Ciudadanía

Andrea Johanna Jiménez Ramírez

Equipo técnico Oficina Asesora de Planeación

Equipo técnico Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía

