
Caracterización de usuarios y grupos de valor en el año 2019

**SECRETARÍA DISTRITAL DE
GOBIERNO**

Secretario Distrital de Gobierno

Luis Ernesto Gómez Londoño

Subsecretario de Gestión Institucional

Lúbar Andrés Chaparro Cabra

Líder funcional del Proceso de Servicio y Atención a la Ciudadanía

Rosa Milena Molina Caro

Equipo técnico Oficina Asesora de Planeación

Carlos Eduardo Espinosa Triana

Equipo técnico Proceso de Servicio y Atención a la Ciudadanía

Santiago Rafael Poveda Quintero

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1. Caracterización demográfica y geográfica de Bogotá	6
1.1. Extensión:	6
1.2. Límites:	6
1.3. División territorial:	7
1.4. Estratos y UPZ:	7
1.5. Distribución de estratos en las localidades:	7
1.6. Arborización de Bogotá	8
1.7. Actividades económicas predominantes	8
1.8. Educación	8
1.9. Salud	8
1.10. Uso y empleo del tiempo libre	9
1.11. Transporte	9
1.12. Cubrimiento de servicios públicos	10
1.13. Características de organización de los hogares	10
2. Caracterización según uso de canales de información	10
2.1. Uso de Canales de Información por localidades	11
2.1.1. App Aplicación Móvil:	11
2.1.2. Buzón:	12
2.1.3. E-mail o Correo Electrónico:	13
2.1.4. Canal Escrito:	13
2.1.5. Presencial	14
2.1.6. Teléfono:	15
2.1.7. Web:	16
3. Caracterización geográfica de usuarios	17
3.1. Localidad de los hechos registrados	18
3.2. Temas más recurrentes por localidad	19
3.2.2. Establecimientos de comercio:	20
3.2.3. Espacio Público:	22
3.2.4. Solicitudes de información	23
3.2.5. Perturbación, tenencia, posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho	24
3.2.6. Subtemas más importantes por localidad	26
3.3. Localidad donde reside el ciudadano	27
3.4. UPZ del ciudadano	29
3.5. Barrio del ciudadano	32
3.6. Estrato del ciudadano	33
3.6.1. Estrato 1:	33
3.6.2. Estrato 2:	34
3.6.3. Estrato 3:	35
3.6.4. Estrato 4:	36

3.6.5.	Estrato 5:.....	37
3.6.6.	Estrato 6:.....	38
3.6.7.	Sin estrato	38
3.7.	Grupo poblacional	39
3.7.1.	Adulto Mayor	40
3.7.2.	Desplazados	41
3.7.3.	Personas en situación de Calle.....	41
3.7.4.	Mujeres Gestantes	42
3.7.5.	Personas en peligro inminente	42
3.7.6.	Periodistas en ejercicio	43
3.7.7.	Personas con discapacidad	44
3.7.8.	Primera Infancia.....	44
3.7.9.	Veteranos de la Fuerza Pública	45
3.7.10.	Víctimas del conflicto armado.....	46
3.8.	Tipo de persona que realiza la petición	47
3.8.1.	Personas naturales	47
3.8.2.	Personas Jurídicas.....	47
3.8.3.	Establecimientos de comercio	48
4.	Caracterización de usuarios según trámites realizados.....	49
4.1.	Datos de ciudadanos encuestados presencialmente	49
4.1.1.	Genero	49
4.1.2.	Edad	49
4.1.3.	Estrato.....	50
4.1.4.	Análisis.....	51
4.2.	Datos de ciudadanos encuestados virtualmente.....	53
4.2.1.	Genero	53
4.2.2.	Edad	53
4.2.3.	Estrato.....	54
4.2.4.	Análisis.....	55

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Gobierno como entidad distrital articula de manera eficiente y efectiva las autoridades distritales para mejorar la calidad de vida de todos los bogotanos. De esta forma, uno de sus objetivos es Integrar las herramientas de planeación, gestión y control, con enfoque de innovación, mejoramiento continuo, responsabilidad social, desarrollo integral del talento humano, articulación sectorial y transparencia.

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupo de interés es la identificación de las particularidades de los ciudadanos y usuarios con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones en cumplimiento de la misión de la SDG.

La entidad a través de su proceso transversal de Servicio y Atención a la Ciudadanía considera importante validar las características de los usuarios o grupos de interés a los cuales van dirigidos los trámites y servicios de la entidad, a fin de establecer directrices que conlleven a optimizar la información publicada y disponer de una oferta institucional con calidad que cubra las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Así pues la caracterización de usuarios busca identificar grupos de interés a través de variables demográficas, geográficas, por género, intrínsecas y de comportamiento.

Disponer de cara a la ciudadanía un documento consolidado sobre caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, tiene un diseño y aplicación de ejercicios para su caracterización que con el uso de esta herramienta permitirá conocer información de los usuarios que conducirá a una efectiva toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

1. Caracterización demográfica y geográfica de Bogotá

A partir del último censo realizado durante los años 2018 a 2019¹, se presentan a continuación datos demográficos que permitirán conocer las características principales de Bogotá y su población habitante.

1.1. Extensión:

La ciudad se sitúa en la Cordillera Oriental del sistema montañoso de Los Andes, al interior del departamento de Cundinamarca, en la Sabana de Bogotá. Tiene una extensión de 163.635 hectáreas de territorio de los cuales 37.972 hectáreas son de suelo urbano (23,2%), 122.687 hectáreas son de suelo rural (75%) y 2.974 hectáreas corresponden a suelo de expansión (1,8%).

Ilustración 1 Mapa de Bogotá y sus 20 localidades



Fuente: <https://www.mapainteractivo.net/fotos/mapa-de-bogota.html>

1.2. Límites:

Limita por el norte con el municipio de Chía; por el oriente con los municipios de La Calera, Choachí, Ubaque, Chipaque, Une y Gutiérrez y los municipios Guamal y Cubarral (Meta); por el sur con el municipio Uribe (Meta) y el municipio Colombia (Huila); y por el occidente con los municipios de Cota, Funza, Mosquera, Soacha, Pasca, Arbeláez, San Bernardo y Cabrera (Cundinamarca).

¹ Información tomada y reproducida del portal www.bogota.gov.co, ver más en <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/turismo/informacion-de-bogota-en-2019>

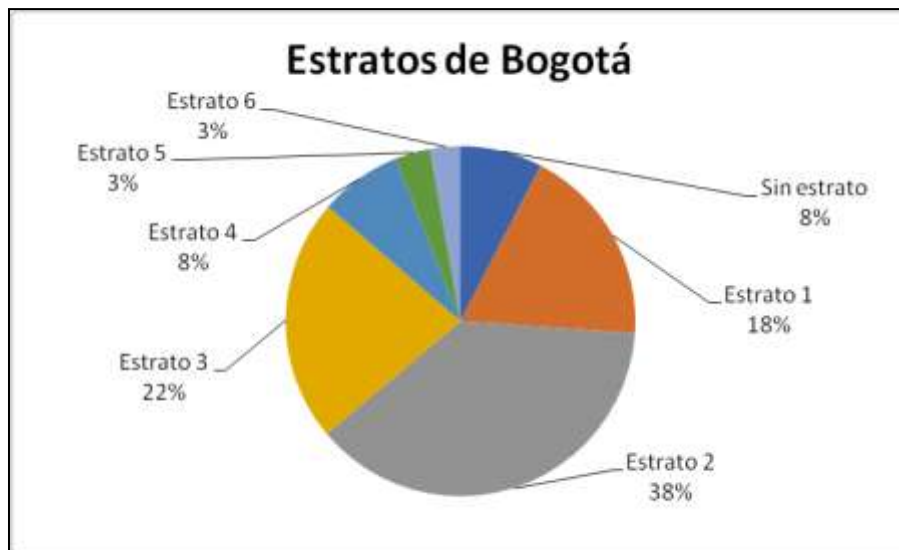
1.3. División territorial:

Bogotá está subdividida en 20 localidades: Usaquén, Chapinero, Santa Fe, San Cristobal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar y Sumapaz. Esta última localidad es la que tiene mayor extensión (78.096 hectáreas) y es la única completamente rural. La Candelaria, por su parte, es la que ocupa menos terreno (206 hectáreas).

1.4. Estratos y UPZ:

Así mismo, en la ciudad hay 45.051 manzanas divididas en seis estratos así:

Gráfica 3 Clasificación de estratos de Bogotá



Fuente: Elaboración propia

Sin estrato: 5,4%; **Estrato 1:** 13,1%(bajo-bajo); **Estrato 2:** 26,8%(bajo); **Estrato 3:** 15,9% (medio-bajo); **Estrato 4:** 5,4% (medio); **Estrato 5:** 2,3% (medio-alto); **Estrato 6:** 2% (alto).

Nota: El porcentaje señalado hace referencia al espacio que cada estrato ocupa con respecto a la totalidad del territorio de Bogotá.

1.5. Distribución de estratos en las localidades:

Estrato 1: Ciudad Bolívar (64,7 %) y Usme (52,2 %).Estrato 2: Bosa (78,9 %), Kennedy (48,1 %), San Cristóbal (67,2 %) y Engativá (24,7 %).Estrato 3: Engativá (57,7 %), Kennedy (38,7 %) y Puente Aranda (77,6 %).Estrato 4: Teusaquillo (67,9 %), Suba (9,0 %) y Usaquén (13,7 %). Estrato 5: Suba (10,7 %) y Usaquén (12,6 %). Estrato 6: Usaquén (16,8 %), Chapinero (28,5 %) y Suba (5,7 %).

Nota: El porcentaje señalado hace referencia al espacio que cada estrato ocupa con respecto a la totalidad del territorio de Bogotá.

Las localidades con mayor número de sectores catastrales son Suba (11,1 %), Ciudad Bolívar (10 %) y Kennedy (9,4 %). Las localidades con mayor número de manzanas son Ciudad Bolívar (12,3

%), Kennedy (11,2 %) y Suba (11,0 %), según la Monografía de localidades 2017 de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá. Las localidades de Bogotá, a su vez, se dividen en 112 Unidades de Planeación Zonal (UPZ).

1.6. Arborización de Bogotá

El perímetro urbano de la ciudad destaca por su arborización. A finales de 2017, la ciudad contaba con 1'270.523 árboles según el Jardín Botánico José Celestino Mutis. Las localidades con mayor número de árboles censados son Suba (con el 22,5 %), Kennedy (9,6 %) y Usaquén (9,0 %).

A finales de 2018, se calculó que la ciudad tenía 5169 parques y el 28,2 % de las personas de 5 años o más manifestó haber visitado parques recreativos, de diversión o centros interactivos según la Encuesta Multipropósito 2017.

1.7. Actividades económicas predominantes

Bogotá suma más de 785.000 empresas registradas en la Cámara de Comercio. El 31,1 % de las compañías se dedican al comercio; el 12,5 % de las actividades económicas se concentra en la industria y el 10,1 % en el rubro científico y técnico.

De las empresas registradas, el 0,24 % son grandes empresas (de más de 200 empleados); el 0,53 %, medianas (de entre 51 y 200 empleados según la Ley 905 de agosto de 2004); el 2,3 %, pequeñas (de entre 11 y 50 empleados) y el 96,9 % son microempresas.

1.8. Educación

El analfabetismo de Bogotá es del 1,1 %; por otra parte, el 22 % de la población bogotana ha alcanzado un nivel educativo medio (esto comprende haber completado entre 10 y 13 grados de educación escolar), el 11,8 % goza de preparación universitaria completa (y ya cuenta con el título). Un 11,2 % solo ha completado la educación primaria y el 7,9 % ha cursado básica secundaria (de sexto a noveno grado).

El 7,6 % cuenta con preparación técnica y el 3,3 %, con educación tecnológica. En lo referente a educación superior, El 3,5 % de los habitantes dispone de especialización completa (con título), el 1,6 % tiene maestría y tan solo el 0,1 % ha concluido un doctorado.

Bogotá se caracteriza por sus enfoques en la cultura y la educación. Muestra de ello son sus 128 bibliotecas, y más de 2.070 centros educativos, de los cuales 165 son universidades.

Las universidades más importantes de la ciudad son la Universidad de Los Andes, la Universidad Nacional de Colombia, la Pontificia Universidad Javeriana y la Universidad del Rosario, según el QS World University Rankings de 2018.

1.9. Salud

La capital colombiana cuenta con 26 hospitales según la Secretaría Distrital de Planeación. En lo referente a las enfermedades que padecen los adultos bogotanos, según la Encuesta Multipropósito de 2017, el 7,8 % de los encuestados dijo haber sido diagnosticado con una dolencia cardiovascular o con hipertensión; el 2,7 % con algún padecimiento respiratorio grave, como bronquitis o enfisema.

Así mismo, el 4,6% de los encuestados aseguró haber sufrido alguna enfermedad digestiva y el 5,1% declaró padecer enfermedades en los huesos, tales como artrosis o artritis. La incidencia del cáncer o los tumores malignos es del 1 % y la diabetes afecta al 2,5 % de la población. La misma encuesta indagó por las enfermedades reportadas en niños menores de cinco años. El 30,1 % de la muestra afirmó haber sufrido tos en las dos semanas previas a la encuesta; el 14,6 % declaró haber tenido fiebre y el 8,9%, diarrea.

Con respecto al acceso a salud, el 90 % de los bogotanos están afiliados al sistema de seguridad social. Así mismo, según una encuesta realizada por el Centro Nacional de Consultoría, durante el primer trimestre de 2018, ocho de cada diez pacientes que fueron atendidos en los centros públicos asistenciales de la ciudad sintieron confianza con el nivel de atención.

1.10. Uso y empleo del tiempo libre

Caminar es una de las actividades que más disfrutan los lugareños. La Encuesta Multipropósito de 2017 reveló que el 49,6% pasa la mayor parte de su tiempo libre paseando o caminando por la ciudad. Socializar con amigos y familiares y salir a comer es otra de las actividades que más ocupan la agenda de los bogotanos (39,5% dice hacerlo al menos una vez al mes).

Dentro del abanico de actividades culturales, ir a cine es la más popular (con 23,2%), seguida por los espectáculos de teatro, danza o música en vivo (con 7%). Aunque la ciudad cuenta con más de cien bibliotecas, solo el 5,7% de los encuestados afirmó haber ido a una en los últimos treinta días. El 20,3% afirmó haber leído libros. Por otro lado, los datos reflejan el marcado interés de los lugareños por el deporte: el 14,4% afirmó haber ido a la ciclovía y el 12% asistió a eventos deportivos.

Por gran diferencia, Bogotá es la metrópoli con mayor vida nocturna de Colombia: la ciudad tiene más de 2.800 discotecas y 20.600 bares registrados en la Cámara de Comercio de Bogotá. Por otra parte, en términos de cultura gastronómica, Bogotá destaca por la pluralidad de su oferta. La ciudad acoge a más de 37.000 restaurantes.

1.11. Transporte

La malla vial urbana de Bogotá está compuesta por la malla arterial, intermedia y local; esta malla tiene una extensión aproximada de 15.399,69 kilómetros. La ciudad cuenta con una red de ciclorrutas de 532 km y su ampliación continúa en proceso. Por su parte, la ciclovía fue creada en 1974 y cubre una extensión de casi 120 km. Funciona de 7 a. m. a 2 p. m. de los domingos y días festivos. La red de vías recibe un promedio de 2 millones de usuarios. De los casi 120 km, 100 son por calzada completa, 12,31 por carril segregado y 5,28 por ciclorruta.

El sistema de transporte masivo TransMilenio fue inaugurado el 4 de diciembre de 2000. Al cierre de 2018, disponía de 114,4 kms de cobertura, 9 portales y patio garajes, 139 estaciones regulares y 12 corredores en servicio. Los buses de las troncales completan 13,1 millones de recorridos al mes. El sistema ha transportado 59,1 millones de usuarios al mes en los últimos tres años.

El Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), por su parte, consta de 7452 paraderos y opera en 13 zonas. Hay 4972 puntos de recarga y casi 19.400 conductores en servicio. En Bogotá hay más de 2,2 millones de automóviles y más de 467.000 motos. El parque automotor de la ciudad llegaba a los 700.000 carros hace 20 años. Es decir, ha aumentado tres veces en ese periodo de tiempo.

Para ir al trabajo, el 33.06% de las personas ocupadas de Bogotá se movilizan en Transmilenio; 23,67% utilizan SITP; 15,36%, bus colectivo y 14,34%, carro particular.

Para ir al lugar de estudio, el 44.59% de los estudiantes bogotanos se desplaza a pie; el 21,73% en Transmilenio y el 13,41% en transporte escolar. Se estima que el 14,3% de los capitalinos usa carro particular para sus desplazamientos. Por otra parte, la tasa de usuarios que utilizan bicicleta para desplazarse es del 6,3%.

1.12. Cubrimiento de servicios públicos

El 99,8% de los hogares de Bogotá manifiesta tener cobertura de acueducto 99,9% tiene alcantarillado, 99,7% tiene cobertura de recolección de basuras 99,9% cuenta con energía eléctrica; 74,1% de las viviendas de Bogotá tienen servicio de internet (fijo o móvil) según el Censo 2018.

1.13. Características de organización de los hogares

El 16,32% de los hogares de Bogotá son unipersonales. Las familias están conformadas por un promedio de 2,98 habitantes. El 28,9% viven en casa y el 68,6%, en apartamentos. El 40,4% declara que es propietario de vivienda totalmente pagada y el 9,6% la está pagando. Según la Encuesta Multipropósito de 2017, el 37,1% tiene jefatura femenina. Cerca del 50% vive en arriendo. Los valores promedio de arriendo, según estrato, son los siguientes:

- **Estrato 1:** 347.632 pesos
- **Estrato 2:** 458.990 pesos
- **Estrato 3:** 735.274 pesos
- **Estrato 4:** 1'439.603 pesos
- **Estrato 5:** 1'954.901 pesos
- **Estrato 6:** 3'101.415 pesos

2. Caracterización según uso de canales de información

El uso de canales de información resulta fundamental al momento de identificar cuales medios utiliza la ciudadanía para acercarse o acudir a la Secretaría Distrital de Gobierno. Dentro de los principales canales de información se encuentran los siguientes:

- **App-aplicación móvil:** Se cuenta con la App móvil del SuperCADE Virtual, en la cual la ciudadanía puede además de consultar la oferta de trámites y servicios de la entidad, realizar peticiones, quejas y sugerencias ante la Secretaría Distrital de Gobierno.
- **E-mail:** Se tienen distintos correos electrónicos para comunicarse con la entidad, entre ellos **tramites.gobierno@gobiernobogota.gov.co;** **propiedad.horizontal@gobiernobogota.gov.co;** **notifica.judicial@gobiernobogota.gov.co.**
- **Escrito:** Centros de Radicación CDI, ubicados en las 20 alcaldías locales y nivel central.
- **Presencial:** 20 alcaldías locales y nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- **Teléfono:** Línea telefónica de la entidad 3387000
- **Web:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha y página web de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Ahora, las estadísticas de uso de los distintos canales de información en la vigencia 2019 fueron las siguientes:

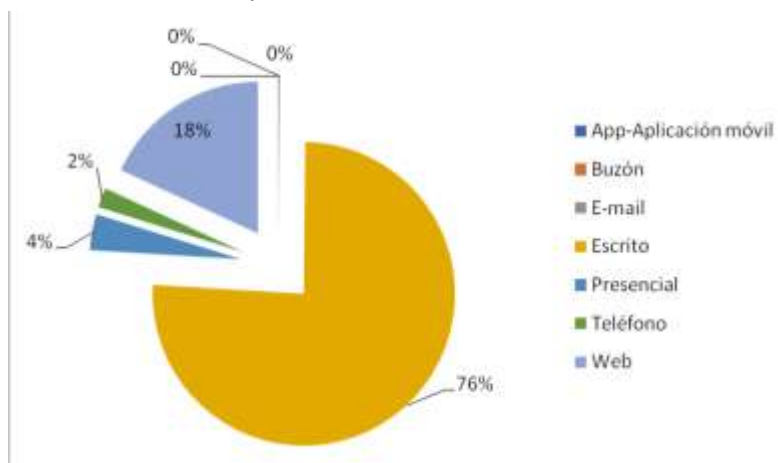
Cuadro 3 número de peticiones por canal

Grupo poblacional	Cantidad	% del total
App-Aplicación móvil	6	0,02%
Buzón	6	0,02%
E-mail	32	0,1%
Escrito	21142	75,8%
Presencial	1070	3,8%
Teléfono	583	2,1%
Web	5060	18,1%
Total general	27899	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Del cuadro anterior es posible identificar que el canal predominante de acceso de la ciudadanía para comunicarse con la entidad es el canal escrito, el cual comprende los Centros de Radicación CDI, ubicados en las 20 alcaldías locales y nivel central; esto permite evidenciar que la radicación escrita de documentos es la principal fuente o flujo de información de la entidad; para explicarlo gráficamente se muestra la siguiente ilustración:

Gráfica 4 Canales de interacción



Fuente: Elaboración propia

2.1. Uso de Canales de Información por localidades

Ahora, para establecer el nivel de uso de canales de información por localidades, se presentará según cada canal la cantidad de ciudadanos que realizaron peticiones a través de estos:

2.1.1. App Aplicación Móvil:

Respecto a este canal, se encuentra que solo se realizaron 6 peticiones a través de la App móvil SuperCADE virtual, esto equivale al 0,02% del total de peticiones del año. Por otra parte, se encuentra que el uso de este canal se focalizó principalmente en las siguientes localidades: a)

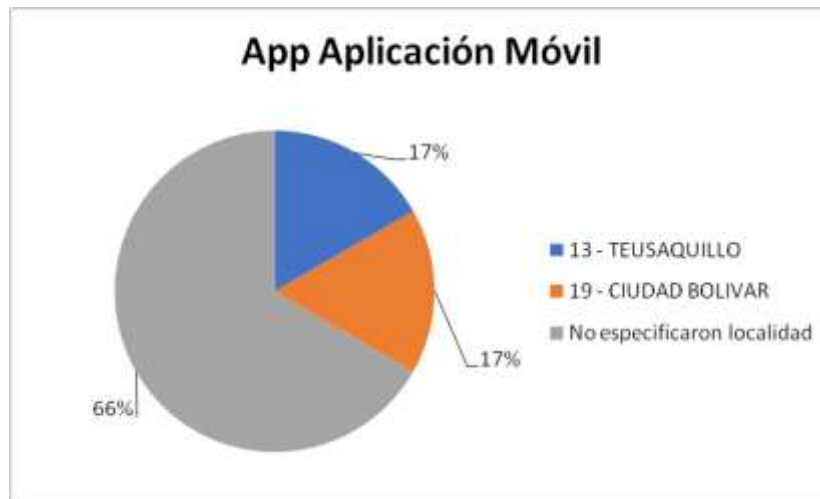
Teusaquillo (1 petición), b) Ciudad Bolívar (1 petición), c) No especificaron localidad (4 peticiones).

Cuadro 4 número de peticiones por canal App Móvil

APP-APLICACION MOVIL		
Localidad	Cantidad	%
13 - Teusaquillo	1	17%
19 - Ciudad Bolívar	1	17%
No especificaron localidad	4	67%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 5 Distribución de peticiones por canal App Aplicación Móvil



Fuente: Elaboración propia

2.1.2. Buzón:

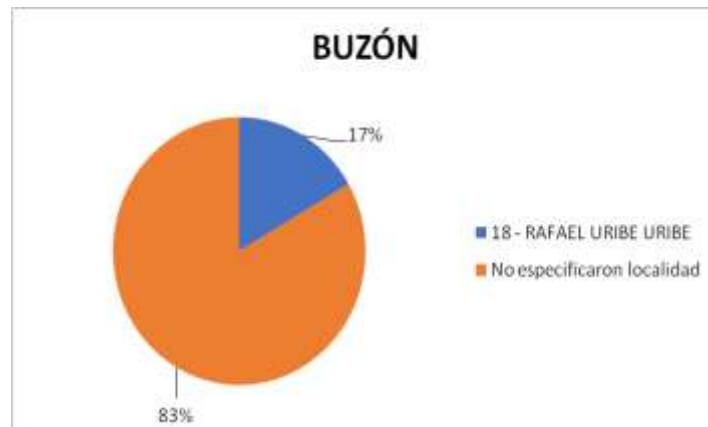
Respecto a este canal, se encuentra que solo se realizaron 6 peticiones a través del Buzón, esto equivale al 0,02% del total de peticiones del año. Por otra parte, se encuentra que el uso de este canal se focalizó principalmente en las siguientes localidades: a) Rafael Uribe Uribe (1 petición), b) No especificaron localidad (5 peticiones).

Cuadro 5 número de peticiones por canal Buzón

BUZÓN		
Localidad	Cantidad	%
18 - Rafael Uribe Uribe	1	17%
No especificaron localidad	5	83%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 6 Distribución de peticiones por canal Buzón



Fuente: Elaboración propia

2.1.3. E-mail o Correo Electrónico:

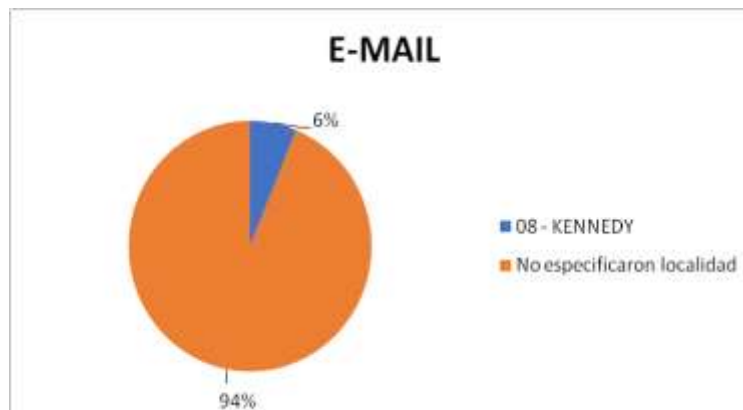
Respecto a este canal, se encuentra que solo se realizaron 32 peticiones a través del Buzón, esto equivale al 0,1% del total de peticiones del año. Por otra parte, se encuentra que el uso de este canal se focalizó principalmente en las siguientes localidades: a) Kennedy (1 petición), b) No especificaron localidad (30 peticiones).

Cuadro 6 número de peticiones por canal E-mail

E-MAIL		
Localidad	Cantidad	%
08 - Kennedy	2	6%
No especificaron localidad	30	94%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 7 Distribución de peticiones por canal E-mail



Fuente: Elaboración propia

2.1.4. Canal Escrito:

Respecto a este canal, se encuentra que se realizaron 21.142 peticiones a través del canal escrito, esto equivale al 75,8% del total de peticiones del año. Por otra parte, se encuentra que el 95% de los peticionarios no especificaron localidad; sin embargo, el uso de este canal se focalizó

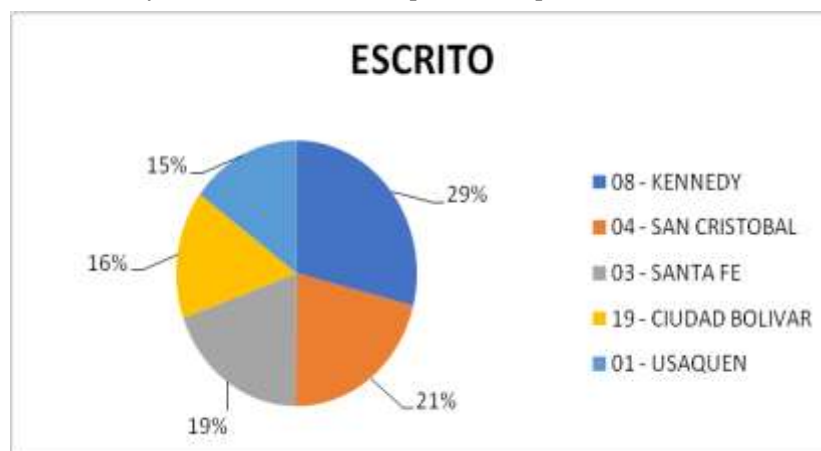
principalmente en las siguientes localidades: a) Kennedy (170 peticiones), b) San Cristóbal (124 peticiones), c) Santa Fe (114 peticiones).

Cuadro 7 número de peticiones por canal Escrito

ESCRITO		
Localidad	Cantidad	%
01 - Usaquén	87	8%
02 - Chapinero	41	4%
03 - Santa Fe	114	10%
04 - San Cristóbal	124	11%
05 - Usme	56	5%
06 - Tunjuelito	41	4%
07 - Bosa	35	3%
08 - Kennedy	170	15%
09 - Fontibón	32	3%
10 - Engativá	39	3%
11 - Suba	32	3%
12 - Barrios Unidos	36	3%
13 - Teusaquillo	71	6%
14 - Los Mártires	28	2%
15 - Antonio Nariño	28	2%
16 - Puente Aranda	43	4%
17 - La Candelaria	37	3%
18 - Rafael Uribe Uribe	41	4%
19 - Ciudad Bolívar	92	8%
20 - Sumapaz	2	0%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 8 Distribución de peticiones por canal Escrito



Fuente: Elaboración propia

2.1.5. Presencial

Respecto a este canal, se encuentra que solo se realizaron 1.070 peticiones a través del canal presencial, esto equivale al 75,8% del total de peticiones del año. Por otra parte, se encuentra que el 89% de los peticionarios no especificaron localidad; sin embargo, el uso de este canal se focalizó

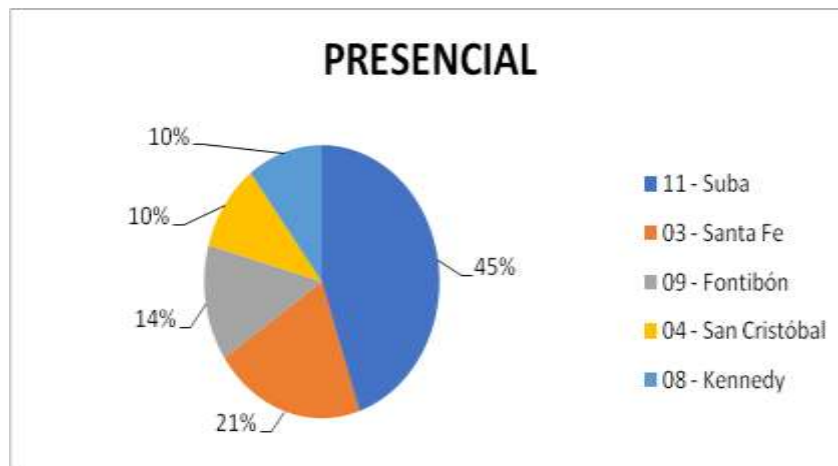
principalmente en las siguientes localidades: a) Kennedy (170 peticiones), b) San Cristóbal (124 peticiones), c) Santa Fe (114 peticiones).

Cuadro 8 número de peticiones por canal presencial

PRESENCIAL		
Localidad	Cantidad	%
01 - Usaquén	1	1%
02 - Chapinero	1	1%
03 - Santa Fe	18	16%
04 - San Cristóbal	9	8%
05 - Usme	1	1%
07 - Bosa	1	1%
08 - Kennedy	9	8%
09 - Fontibón	12	11%
10 - Engativá	3	3%
11 - Suba	39	34%
12 - Barrios Unidos	1	1%
13 - Teusaquillo	1	1%
14 - Los Mártires	5	4%
15 - Antonio Nariño	2	2%
16 - Puente Aranda	1	1%
17 - La Candelaria	3	3%
18 - Rafael Uribe Uribe	4	4%
19 - Ciudad Bolívar	3	3%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 9 Distribución de peticiones por canal Presencial



Fuente: Elaboración propia

2.1.6. Teléfono:

Respecto a este canal, se encuentra que se realizaron 583 peticiones a través del canal telefónico, esto equivale al 75,8% del total de peticiones del año. Por otra parte, se encuentra que el 96% de los peticionarios no especificaron localidad; sin embargo, el uso de este canal se focalizó

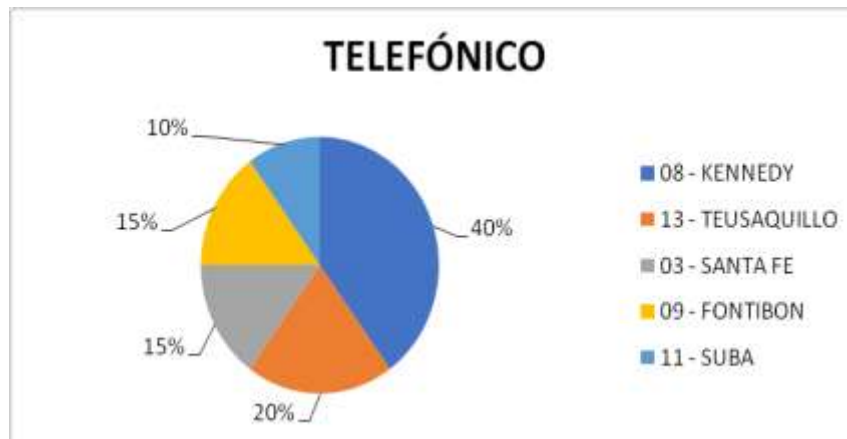
principalmente en las siguientes localidades: a) Kennedy (8 peticiones), b) Teusaquillo (4 peticiones), c) Fontibón (3 peticiones).

Cuadro 9 número de peticiones por canal telefónico

TELEFÓNICO		
Localidad	Cantidad	%
02 - Chapinero	1	4%
03 - Santa Fe	3	13%
04 - San Cristóbal	1	4%
06 - Tunjuelito	1	4%
08 - Kennedy	8	33%
09 - Fontibón	3	13%
11 - Suba	2	8%
13 - Teusaquillo	4	17%
14 - Los Mártires	1	4%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 10 Distribución de peticiones por canal Telefónico



Fuente: Elaboración propia

2.1.7. Web:

Respecto a este canal, se encuentra que se realizaron 5.060 peticiones a través del canal telefónico, esto equivale al 75,8% del total de peticiones del año. Por otra parte, se encuentra que el 81% de los peticionarios no especificaron localidad; sin embargo, el uso de este canal se focalizó principalmente en las siguientes localidades: a) Kennedy (260 peticionarios), b) Suba (121 peticionarios), c) Usaquén (101 peticionarios).

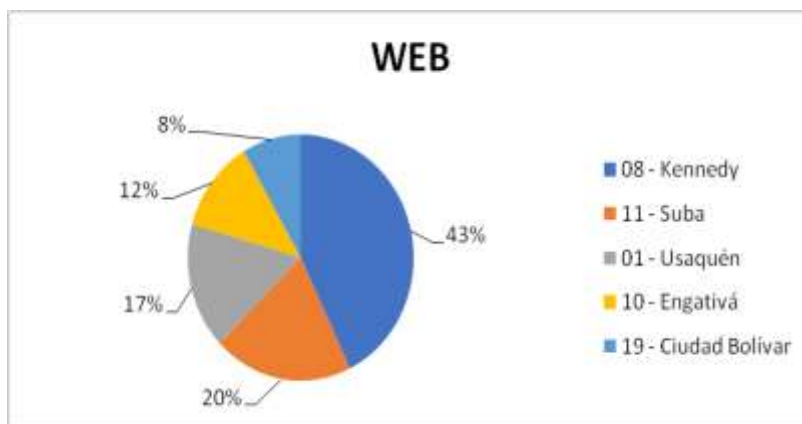
Cuadro 10 número de peticiones por canal web

WEB		
Localidad	Cantidad	%
01 - Usaquén	101	10%
02 - Chapinero	31	3%
03 - Santa Fe	19	2%
04 - San Cristóbal	25	3%
05 - Usme	16	2%

06 - Tunjuelito	15	2%
07 - Bosa	37	4%
08 - Kennedy	260	27%
09 - Fontibón	38	4%
10 - Engativá	74	8%
11 - Suba	121	12%
12 - Barrios Unidos	32	3%
13 - Teusaquillo	31	3%
14 - Los Mártires	19	2%
15 - Antonio Nariño	8	1%
16 - Puente Aranda	45	5%
17 - La Candelaria	12	1%
18 - Rafael Uribe Uribe	43	4%
19 - Ciudad Bolívar	51	5%
20 - Sumapaz	1	0%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 11 Distribución de peticiones por canal Web



Fuente: Elaboración propia

3. Caracterización geográfica de usuarios

De acuerdo con las peticiones registradas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, se pueden identificar variables tales como:

- Localidad de los hechos registrados
 - Temas más recurrentes por localidad
- Localidad donde reside el ciudadano
- UPZ del ciudadano
- Barrio del ciudadano
- Estrato del ciudadano
- Condición del ciudadano
- Tipo de persona que realiza la petición

3.1. Localidad de los hechos registrados

En este aspecto, se debe realizar la siguiente distinción; la localidad de los hechos hace referencia a la ubicación de la situación reportada por el ciudadano, por tanto, esta clasificación será útil para ubicar geográficamente tanto las localidades con mayor incidencia de situaciones reportadas ante la entidad como los temas más álgidos de dichas peticiones, tal como se observará a continuación:

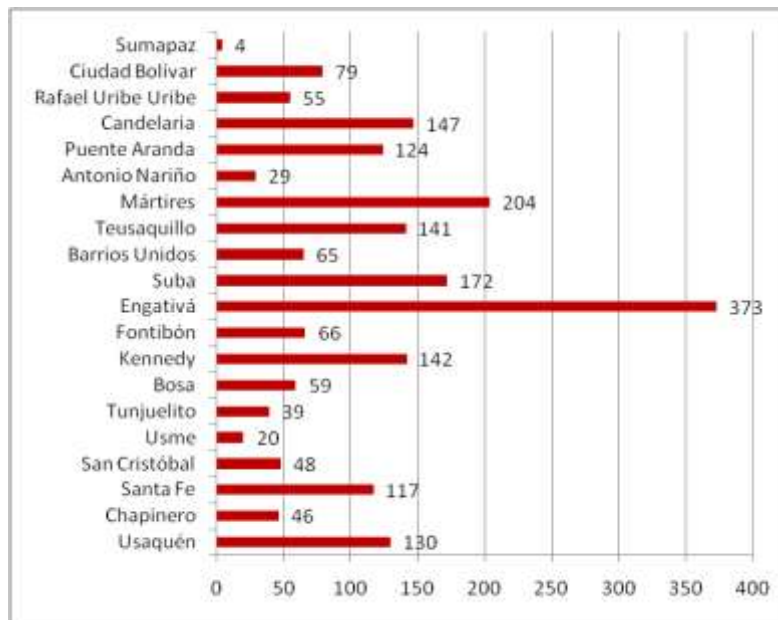
Cuadro 11 número de peticiones por localidad de los hechos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019

Localidad de los Hechos de cada petición	Cantidad
Usaquén	130
Chapinero	46
Santa Fe	117
San Cristóbal	48
Usme	20
Tunjuelito	39
Bosa	59
Kennedy	142
Fontibón	66
Engativá	373
Suba	172
Barrios Unidos	65
Teusaquillo	141
Mártires	204
Antonio Nariño	29
Puente Aranda	124
Candelaria	147
Rafael Uribe Uribe	55
Ciudad Bolívar	79
Sumapaz	4
Total general	2060

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Tal como se puede observar en la tabla, la localidad de Engativá es aquella donde ocurrió el mayor número de hechos asociados a alguna petición ciudadana, con 373 peticiones, seguida de Los Mártires con 204 y Suba con 172.

Gráfica 12 Distribución de peticiones por localidad de los hechos



Fuente: Elaboración propia

3.2. Temas más recurrentes por localidad

De acuerdo con la información expuesta en el numeral anterior, se puede identificar variables como temas y subtemas específicos más recurrentes por localidad, de esta manera, la información se presenta a continuación:

3.2.1. Régimen urbanístico presunta infracción

Este fue el mayor tema con peticiones relacionadas (320), a su vez, comprende la violación al régimen de obras y urbanismo y de bienes de interés cultural por parte de las personas naturales o jurídicas, por ejemplo por construcción, adecuaciones o demoliciones sin su debido licenciamiento. Por tanto, al examinar la localización de las peticiones, se encuentra que el foco principal de esta fue la localidad de Engativá.

Cuadro 12 número de peticiones por régimen urbanístico presunta infracción

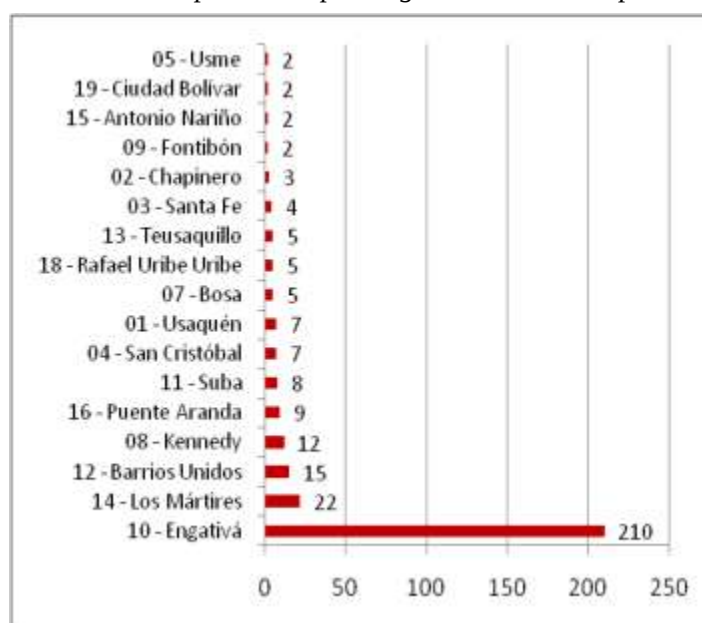
Subtema	Localidad	Cantidad
Régimen urbanístico presunta infracción	10 - Engativá	210
	14 - Los Mártires	22
	12 - Barrios Unidos	15
	08 - Kennedy	12
	16 - Puente Aranda	9
	11 - Suba	8
	04 - San Cristóbal	7
	01 - Usaquén	7
	07 - Bosa	5
	18 - Rafael Uribe Uribe	5
	13 - Teusaquillo	5

	03 - Santa Fe	4
	02 - Chapinero	3
	09 - Fontibón	2
	15 - Antonio Nariño	2
	19 - Ciudad Bolívar	2
	05 - Usme	2

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Ahora, al examinar con mayor detalle la localización de las peticiones cuyo lugar de los hechos tuvieron sitio en la localidad de Engativá, se encuentra que en la UPZ No.73 Garcés navas y en el barrio Villas de Alcalá con 173 peticiones sobre presuntas infracciones al régimen de obras y urbanismo.

Gráfica 13 Distribución de peticiones por Régimen urbanístico presunta infracción



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 13 número de peticiones por régimen urbanístico presunta infracción por UPZ

Cuadro 18 número de peticiones por Régimen urbanístico presunta infracción por UPZ				
Subtema	Localidad	UPZ	Barrio	Cantidad
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	10 - Engativá	73 - Garcés Navas	Garcés Navas	4
			Gran Granada	21
			Villa Amalia	4
			Villas de Alcalá	173
Total general				202

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

3.2.2. Establecimientos de comercio:

Este subtema comprende peticiones relacionadas con funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos; de esta forma, al examinar la localización de las peticiones, se encuentra que el foco principal de esta fue la localidad de Engativá.

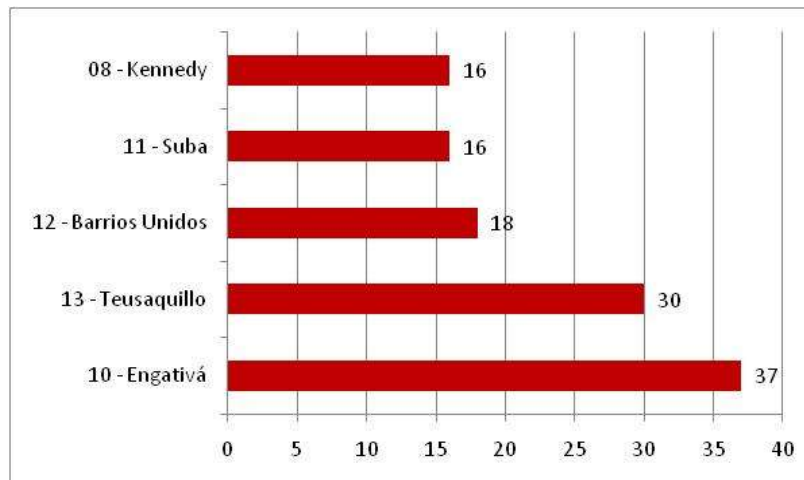
Cuadro 14 número de peticiones por Subtema Establecimientos de Comercio

Subtema	Localidad	Cantidad
Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas y establecimientos turísticos	10 - Engativá	37
	13 - Teusaquillo	30
	12 - Barrios Unidos	18
	11 - Suba	16
	08 - Kennedy	16
	01 - Usaquén	16
	14 - Los Mártires	14
	16 - Puente Aranda	11
	06 - Tunjuelito	10
	18 - Rafael Uribe Uribe	9
	19 - Ciudad Bolívar	8
	15 - Antonio Nariño	7
	03 - Santa Fe	6
	07 - Bosa	5
	09 - Fontibón	5
	02 - Chapinero	4
	05 - Usme	3
	04 - San Cristóbal	2
	17 - La Candelaria	2

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Ahora, al examinar con mayor detalle la localización de las peticiones cuyo lugar de los hechos tuvieron sitio en la localidad de Engativá, se encuentra que en la UPZ No.29 Minuto de Dios y en el barrio Quirigua Oriental con 6 peticiones sobre establecimientos de comercio.

Gráfica 14 Distribución de peticiones por Establecimientos de comercio



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 15 número de peticiones por Subtema Establecimientos de Comercio por UPZ y Barrio

Subtema	Localidad	UPZ	Barrio	Cantidad
Establecimientos de comercio,	10 - Engativá	116 - Álamos	Los Álamos	1
		26 - Las Ferias	Bonanza	4

funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas y establecimientos turísticos	29 - Minuto de Dios	Autopista Medellín	3
		Ciudad Bachue	1
		Quirigua I	2
		Quirigua Oriental	6
	30 - Boyacá Real	Florida Blanca	2
	31 - Santa Cecilia	Villa Luz	3
	73 - Garcés Navas	Garcés Navas	7
		San Antonio Engativá	1
		Villas de Alcalá	1
	74 - Engativá	El Muelle	1
		Engativá Zona Urbana	1
		Sabana del Dorado	4
Total general			37

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

3.2.3. Espacio Público:

Este subtema comprende la invasión del espacio público por ocupación de antejardines, ventas ambulantes y por prolongación de una actividad económica. La Ley 9 de 1989, establece que es competencia de las Alcaldías Locales, como dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno conocer sobre la presunta invasión, el indebido uso o afectación del espacio público destinado a la satisfacción y necesidades colectivas, por ejemplo, vendedores informales. Por tanto, al examinar la localización de las peticiones, se encuentra que el foco principal de esta fue la localidad de Engativá.

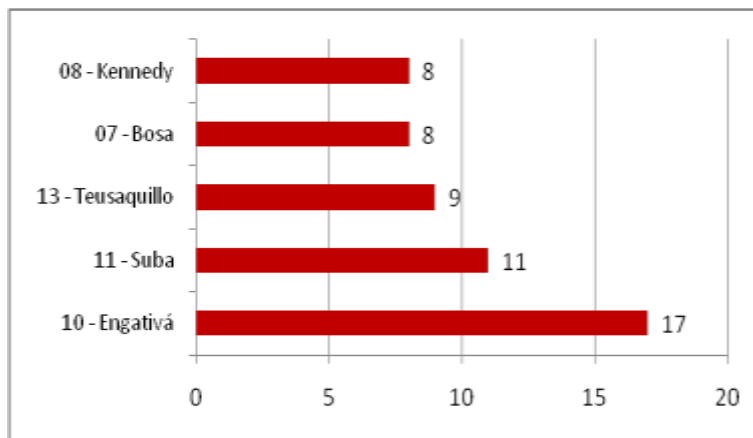
Cuadro 16 número de peticiones por Subtema Espacio Público

Subtema	Localidad	Cantidad
Espacio Público: Invasión Ocupación de Antejardines, por Ventas Ambulantes y/o por Prolongación de una Actividad Económica.	10 - Engativá	17
	11 - Suba	11
	13 - Teusaquillo	9
	07 - Bosa	8
	08 - Kennedy	8
	01 - Usaquén	8
	16 - Puente Aranda	7
	18 - Rafael Uribe Uribe	5
	03 - Santa Fe	5
	09 - Fontibón	5
	02 - Chapinero	4
	19 - Ciudad Bolívar	4
	12 - Barrios Unidos	4
	04 - San Cristóbal	4
	15 - Antonio Nariño	3
	14 - Los Mártires	3
	06 - Tunjuelito	2
	05 - Usme	1

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Ahora, al examinar con mayor detalle la localización de las peticiones cuyo lugar de los hechos tuvieron sitio en la localidad de Engativá, se encuentra que en la UPZ No.73 Garcés navas y en el barrio Garcés Navas con 5 peticiones sobre espacio público.

Gráfica 15 Distribución de peticiones por Espacio Público



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 17 número de peticiones por Subtema Espacio Público por UPZ y Barrio

Subtema	Localidad	UPZ	Barrio	Cantidad
Espacio Público: Invasión Ocupación de Antejardines, por Ventas Ambulantes y/o por Prolongación de una Actividad Económica.	10 - Engativá	116 - Álamos	Los Álamos	1
		26 - Las Ferias	Bonanza	4
		29 - Minuto de Dios	El Minuto de Dios	1
			Quirigua I	1
		73 - Garcés Navas	Garcés Navas	5
			Gran Granada	1
			Villas de Granada	3
		74 - Engativá	Engativá Zona Urbana	1
Total general				17

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

3.2.4. Solicitudes de información

Este subtema se refiere a las solicitudes que realizan ciudadanos respecto al suministro de copias, certificados laborales e información sobre trámites y servicios, estadísticas de la localidad entre otros. Así pues, al examinar la localización de las peticiones, se encuentra que el foco principal de esta fue la localidad de Suba.

Cuadro 18 número de peticiones por Subtema Ley 1755 Solicitud de información

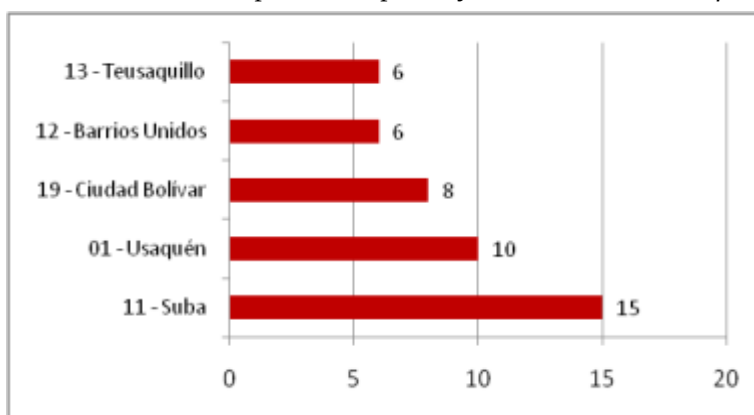
Subtema	Localidad	Cantidad
Ley 1755 solicitud ciudadana, copias, certificados laborales, información.	11 - Suba	15
	01 - Usaquén	10
	19 - Ciudad Bolívar	8
	12 - Barrios Unidos	6
	13 - Teusaquillo	6
	07 - Bosa	6
	08 - Kennedy	6
	04 - San Cristóbal	4
	03 - Santa Fe	4
	02 - Chapinero	4

17 - La Candelaria	3
16 - Puente Aranda	3
14 - Los Mártires	3
09 - Fontibón	3
10 - Engativá	3
15 - Antonio Nariño	2
18 - Rafael Uribe Uribe	1
05 - Usme	1
06 - Tunjuelito	1

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Ahora, al examinar con mayor detalle la localización de las peticiones cuyo lugar de los hechos tuvieron sitio en la localidad de Suba, se encuentra que en la UPZ No.18 Britalia y en el barrio Portales del Norte con 8 peticiones sobre solicitudes de información.

Gráfica 16 Distribución de peticiones por Ley 1755 Solicitud de información



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 19 número de peticiones por Subtema Ley 1755 Solicitud de información por UPZ y Barrio

Subtema	Localidad	UPZ	Barrio	Cantidad
Ley 1755 solicitud ciudadana, copias, certificados laborales, información	11 - Suba	18 - Britalia	Portales del Norte	8
		19 - El Prado	Prado Veraniego	1
		24 - Niza	San José del Prado	1
		27 - Suba	Salitre Suba	1
			Suba Urbano	1
		28 - El Rincón	Lago de Suba	3
Total general				15

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

3.2.5. Perturbación, tenencia, posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho

Este subtema se refiere a aquellas conductas que causan perturbación a la posesión o mera tenencia de bienes inmuebles. Así pues, al examinar la localización de las peticiones, se encuentra que el foco principal de esta fue la localidad de Engativá.

Cuadro 20 número de peticiones por Subtema Perturbación por tenencia

Subtema	Localidad	Cantidad
Perturbación, tenencia posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho	10 - Engativá	10
	19 - Ciudad Bolívar	9
	13 - Teusaquillo	8
	12 - Barrios Unidos	8
	11 - Suba	6
	08 - Kennedy	2
	18 - Rafael Uribe Uribe	2
	14 - Los Mártires	2
	01 - Usaquén	2
	07 - Bosa	2
	16 - Puente Aranda	1
	03 - Santa Fe	1
	04 - San Cristóbal	1
	05 - Usme	1

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Ahora, al examinar con mayor detalle la localización de las peticiones cuyo lugar de los hechos tuvieron sitio en la localidad de Engativá, se encuentra que en la UPZ No.73 Garcés Navas y en el barrio Garcés Navas con 5 peticiones sobre perturbación a la posesión.

Gráfica 17 Distribución de peticiones por Perturbación, tenencia posesión



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 21 número de peticiones por Subtema Perturbación por tenencia por UPZ y Barrio

Subtema	Localidad	UPZ	Barrio	Cantidad
Perturbación, tenencia posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho	10 - Engativá	116 - Álamos	Los Álamos	1
		29 - Minuto de Dios	Luis Carlos Galán	1
		31 - Santa Cecilia	Normandía Occidental	1
		72 - Bolivia	Bolivia	1
		73 - Garcés Navas	Garcés Navas	5
		74 - Engativá	Engativá Zona Urbana	1
Total general				10

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

3.2.6. Subtemas más importantes por localidad

En consonancia con lo presentado hasta el momento, se presentará a continuación la relación de subtemas más importantes o relevantes por localidad, teniendo en cuenta que los traslados por no competencia hacen referencia a peticiones elevadas ante la Secretaría Distrital de Gobierno por la ciudadanía pero que por no ser de su competencia, fueron trasladadas a otras entidades a fin de darles respuesta de fondo a cada una de ellas.

Cuadro 22 Subtemas más importantes por localidad

Localidad	Subtemas	Cantidad de peticiones por Subtema
01 - Usaquén	Traslado a entidades distritales	12
	Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos	10
02 - Chapinero	Traslado a entidades distritales	3
	Régimen urbanístico presunta infracción	2
03 - Santa Fe	Ley 1755 solicitud ciudadana copias certificados laborales información	4
	Traslado a entidades distritales	3
04 - San Cristóbal	Traslado a entidades distritales	6
	Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el sitp	4
05 - Usme	Traslado a entidades distritales	6
	Perturbación tenencia posesión amparo al domicilio por ocupación de hecho	1
06 - Tunjuelito	Traslado a entidades distritales	3
	Seguridad inseguridad ciudadana expendio de estupefacientes	3
07 - Bosa	Traslado a entidades distritales	6
	Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos	3
08 - Kennedy	Traslado a entidades distritales	20
	Ley 1755 solicitud ciudadana copias certificados laborales información	7
09 - Fontibón	Traslado a entidades distritales	7
	Espacio público restitución	6
10 - Engativá	Traslado a entidades distritales	12
	Control social participación ciudadana	5
	Régimen urbanístico presunta infracción	5
11 - Suba	Traslado a entidades distritales	19
	Control social participación ciudadana	6
12 - Barrios Unidos	Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos	7
	Traslado a entidades distritales	6
13 - Teusaquillo	Ley 1755 solicitud ciudadana copias certificados laborales información	3
	Perturbación tenencia posesión amparo al domicilio por ocupación de hecho	2
14 - Los Mártires	Control social participación ciudadana	3

	Traslado a entidades distritales	2
	Perturbación tenencia posesión amparo al domicilio por ocupación de hecho	1
15 - Antonio Nariño	Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos	3
	Traslado a entidades distritales	2
	Ley 1755 solicitud ciudadana copias certificados laborales información	1
16 - Puente Aranda	Traslado a entidades distritales	14
	Ley 1755 solicitud ciudadana copias certificados laborales información	7
17 - La Candelaria	Información de trámites y servicios	2
	Ley 675 certificado de propiedad horizontal	1
18 - Rafael Uribe Uribe	Traslado a entidades distritales	6
	Datos estadísticas e información general de la localidad	6
	Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos	4
19 - Ciudad Bolívar	Traslado a entidades distritales	8
	Seguridad inseguridad ciudadana expendio de estupefacientes	7
	Ley 1755 solicitud ciudadana copias certificados laborales información	5
20 - Sumapaz	Planeación local proyectos	1
Sin especificar localidad	Régimen urbanístico presunta infracción	671
	Traslado a entidades distritales	378
	Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos	363

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

3.3. Localidad donde reside el ciudadano

En este aspecto es necesario conocer aquellas localidades donde residen los ciudadanos que interactuaron con la entidad vía derechos de petición, de esta manera, será posible establecer un porcentaje de representatividad de cada localidad en las comunicaciones establecidas con la entidad. También, se debe precisar que del total de peticiones registradas en la vigencia 2019, la ciudadanía no especificó su localidad de residencia en más del 92% de las ocasiones, lo cual equivale a 25.628 peticiones. Por tanto, el universo a comparar se compone de las peticiones sobre las cuales la ciudadanía aportó su localidad de residencia.

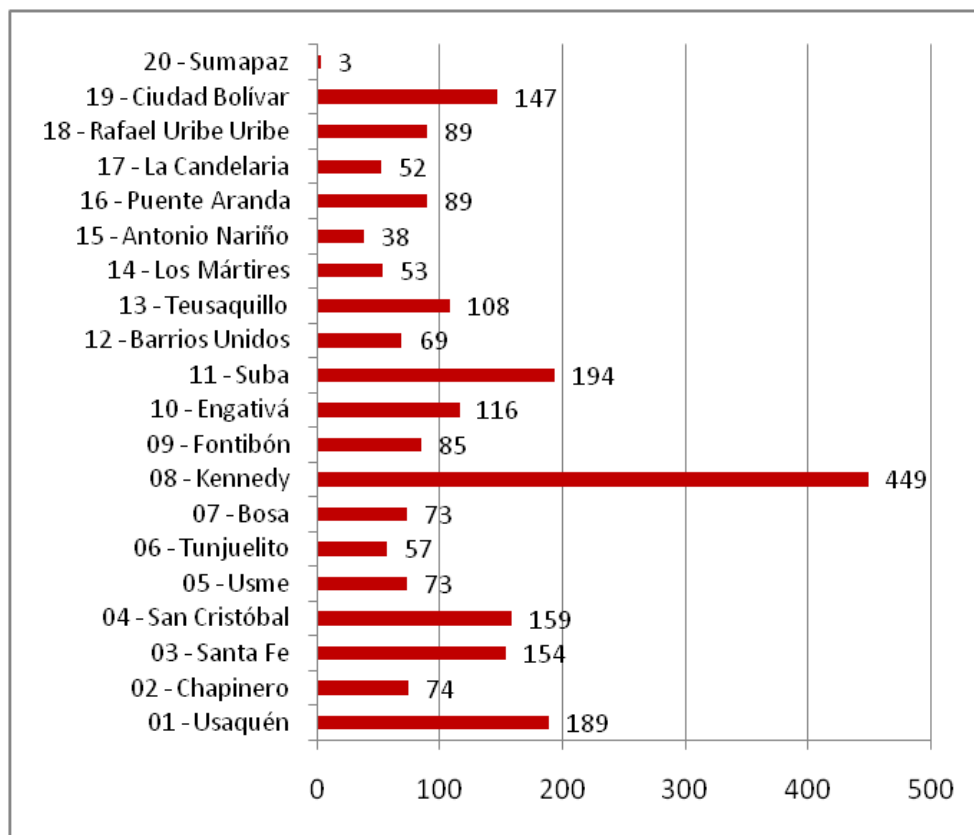
Cuadro 22 Subtemas más importantes por localidad donde reside el ciudadano

Localidad	Cantidad de peticiones	% del total
01 - Usaquén	189	8,3%
02 - Chapinero	74	3,3%
03 - Santa Fe	154	6,8%
04 - San Cristóbal	159	7,0%
05 - Usme	73	3,2%
06 - Tunjuelito	57	2,5%
07 - Bosa	73	3,2%
08 - Kennedy	449	19,8%
09 - Fontibón	85	3,7%
10 - Engativá	116	5,1%

11 - Suba	194	8,5%
12 - Barrios Unidos	69	3,0%
13 - Teusaquillo	108	4,8%
14 - Los Mártires	53	2,3%
15 - Antonio Nariño	38	1,7%
16 - Puente Aranda	89	3,9%
17 - La Candelaria	52	2,3%
18 - Rafael Uribe Uribe	89	3,9%
19 - Ciudad Bolívar	147	6,5%
20 - Sumapaz	3	0,1%
Total general	2271	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 18 Distribución de peticiones por Localidad donde reside el ciudadano



Fuente: Elaboración propia

A partir de los datos observados, se concluye que la localidad con mayor número de peticiones e interacción con la Secretaría Distrital de Gobierno en el año 2019 fue Kennedy, pues el 19,8% de las peticiones; aquí es importante diferenciar la localidad donde reside el ciudadano y la localidad de los hechos; pues en el primer ítem, se habla del lugar de residencia del ciudadano que realiza la petición, y en el segundo ítem se habla del lugar donde ocurrieron los hechos registrados en la petición, lo cual indica que no necesariamente deben ser iguales o equivalentes ambos ítems.

3.4. UPZ del ciudadano

Este aspecto permite conocer cuáles de las Unidades de Planeación Zonal tuvieron mayor representatividad en su interacción con la Secretaría Distrital de Gobierno durante el año 2019.

Cuadro 23 Cantidad de peticiones por UPZ

Localidad	Nº y nombre de la UPZ	Cantidad de peticiones
01 - Usaquén	1 - Paseo de los Libertadores	1
	10 - La Uribe	6
	11 - San Cristóbal Norte	7
	12 - Toberin	21
	13 - Los Cedros	52
	14 - Usaquén	40
	15 - Country Club	7
	16 - Santa Barbara	36
	9 - Verbenal	19
02 - Chapinero	88 - El Refugio	5
	90 - Pardo Rubio	2
	97 - Chico Lago	30
	99 - Chapinero	37
03 - Santa Fe	91 - Sagrado Corazon	16
	92 - La Macarena	20
	93 - Las Nieves	84
	95 - Las Cruces	15
	96 - Lourdes	19
04 - San Cristóbal	32 - San Blas	43
	33 - Sosiego	18
	34 - 20 de Julio	43
	50 - La Gloria	27
	51 - Los Libertadores	28
05 - Usme	52 - La Flora	10
	56 - Danubio	7
	57 - Gran Yomasa	24
	58 - Comuneros	22
	59 - Alfonso Lopez	7
	60 - Parque Entrenubes	1
	61 - Ciudad Usme	2
06 - Tunjuelito	42 - Venecia	32
	62 - Tunjuelito	25
07 - Bosa	49 - Apogeo	3
	84 - Bosa Occidental	20
	85 - Bosa Central	31
	86 - El Porvenir	15
	87 - Tintal Sur	4
08 - Kennedy	113 - Bavaria	10
	44 - Americas	24
	45 - Carvajal	18
	46 - Castilla	54

	47 - Kennedy Central	42
	48 - Timiza	201
	78 - Tintal Norte	25
	79 - Calandaima	11
	80 - Corabastos	20
	81 - Gran Britalia	14
	82 - Patio Bonito	18
	83 - Las Margaritas	12
09 - Fontibón	110 - Ciudad Salitre Occidental	9
	112 - Granjas de techo	10
	114 - Modelia	22
	115 - Capellania	3
	117 - Aeropuerto El Dorado	1
	75 - Fontibón	34
	76 - Fontibón San Pablo	1
	77 - Zona Franca	5
10 - Engativá	105 - Jardin Botanico	4
	116 - Alamos	4
	26 - Las Ferias	14
	29 - Minuto de Dios	18
	30 - Boyaca Real	13
	31 - Santa Cecilia	13
	72 - Bolivia	12
	73 - Garces Navas	20
	74 - Engativá	18
11 - Suba	17 - San Jose de Bavaria	18
	18 - Britalia	8
	19 - El Prado	17
	20 - La Alhambra	20
	23 - Casa Blanca Suba	3
	24 - Niza	17
	25 - La Floresta	16
	27 - Suba	68
	28 - El Rincon	10
	501 - UPR - Norte	1
	71 - Tibabuyes	16
12 - Barrios Unidos	103 - Parque Salitre	3
	21 - Los Andes	16
	22 - Doce de Octubre	15
	98 - Los Alcazares	35
13 - Teusaquillo	100 - Galerias	16
	101 - Teusaquillo	59
	104 - Parque Simon Bolivar - CAN	5
	106 - La Esmeralda	11
	107 - Quinta Paredes	15
	109 - Ciudad Salitre Oriental	2
14 - Los Mártires	102 - La Sabana	36
	37 - Santa Isabel	17
15 - Antonio Nariño	35 - Ciudad Jardin	6

	38 - Restrepo	32
16 - Puente Aranda	108 - Zona Industrial	13
	111 - Puente Aranda	14
	40 - Ciudad Montes	39
	41 - Muzu	15
	43 - San Rafael	8
17 - La Candelaria	94 - La Candelaria	52
18 - Rafael Uribe Uribe	36 - San Jose	9
	39 - Quiroga	40
	53 - Marco Fidel Suarez	6
	54 - Marruecos	20
	55 - Diana Turbay	14
19 - Ciudad Bolívar	64 - Monte Blanco	2
	65 - Arborizadora	7
	66 - San Francisco	32
	67 - Lucero	55
	68 - El Tesoro	8
	69 - Ismael Perdomo	28
	70 - Jerusalem	15
20 - Sumapaz	503 - UPR - Cuenca del rio Blanco	1
	504 - UPR - Cuenca del rio Sumapaz	2

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De esta manera se puede encontrar que en la vigencia 2019, la UPZ N° 48 TIMIZA fue la que mayor cantidad de peticiones elevó ante la Secretaría Distrital de Gobierno, seguida por la UPZ N°93 LAS NIEVES con 84 peticiones. A continuación se muestra la UPZ con mayor representatividad por localidad:

Cuadro 24 representatividad de UPZ según cantidad de peticiones

Localidad	N° y nombre de la UPZ	Cantidad de peticiones
08 - Kennedy	48 - Timiza	201
03 - Santa Fe	93 - Las Nieves	84
11 - Suba	27 - Suba	68
13 - Teusaquillo	101 - Teusaquillo	59
19 - Ciudad Bolívar	67 - Lucero	55
01 - Usaquén	13 - Los Cedros	52
17 - La Candelaria	94 - La Candelaria	52
04 - San Cristóbal	32 - San Blas	43
18 - Rafael Uribe Uribe	39 - Quiroga	40
16 - Puente Aranda	40 - Ciudad Montes	39
02 - Chapinero	99 - Chapinero	37
14 - Los Mártires	102 - La Sabana	36
12 - Barrios Unidos	98 - Los Alcázares	35
09 - Fontibón	75 - Fontibón	34
06 - Tunjuelito	42 - Venecia	32
15 - Antonio Nariño	38 - Restrepo	32
07 - Bosa	85 - Bosa Central	31
05 - Usme	57 - Gran Yomasa	24
10 - Engativá	73 - Garces Navas	20

20 - Sumapaz	504 - UPR - Cuenca del Rio Sumapaz	2
Total general		976

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

3.5. Barrio del ciudadano

Ahora, para conocer de forma más específica los barrios donde la ciudadanía tuvo mayor interacción con la entidad, se presentará a continuación la relación de barrios con mayor cantidad de peticiones por localidad donde reside el ciudadano:

Cuadro 25 Cantidad de peticiones por barrio donde reside el ciudadano

Localidad y total de peticiones	Barrio	Cantidad de peticiones por barrio
01 - Usaquén (189 peticiones)	Cedritos	24
	Usaquén	19
	Molinos Norte	13
02 - Chapinero (74 peticiones)	Chapinero Central	17
	Chapinero Norte	14
	Chico Norte	7
03 - Santa Fe (154 peticiones)	Las Nieves	49
	Las Cruces	15
	La Capuchina	14
04 - San Cristóbal (159 peticiones)	Veinte de Julio	14
	San Cristóbal Sur	12
	Nueva Delhi	11
05 - Usme (73 peticiones)	Bolonia	9
	Antonio Jose de Sucre	5
	Monteblanco	5
06 - Tunjuelito (57 peticiones)	Venecia	15
	San carlos	11
	San Benito	7
07 - Bosa (73 peticiones)	Bosa	8
	El Corzo	6
	La Libertad	5
08 - Kennedy (449 peticiones)	Timiza A	176
	Castilla	35
	Ciudad Kennedy Central	25
09 - Fontibón (85 peticiones)	San Pedro de los Robles	7
	Modelia	7
	Ciudad Hayuelos	7
10 - Engativá (116 peticiones)	Quirigua I	8
	Normandia	6
	Ciudadela Colsubsidio	5
11 - Suba (194 peticiones)	El Pino	41
	Puente Largo	10
	Potosi	7
12 - Barrios Unidos (69 peticiones)	La Castellana	7
	Los Andes	6
	Colombia	6

13 - Teusaquillo (108 peticiones)	Teusaquillo	27
	Palermo	13
	Acevedo Tejada	10
14 - Los Mártires (53 peticiones)	Paloquemao	12
	Santa Isabel	6
	Eduardo Santos	6
15 - Antonio Nariño (38 peticiones)	San Antonio	9
	Restrepo Occidental	5
	Restrepo	5
16 - Puente Aranda (89 peticiones)	Puente Aranda	12
	Autopista Sur	8
	Montes	7
17 - La Candelaria (52 peticiones)	La Catedral	24
	Centro Administrativo	12
	Las Aguas	9
18 - Rafael Uribe Uribe (89 peticiones)	Centenario	13
	Bravo Paez	12
	Marruecos	6
19 - Ciudad Bolívar (147 peticiones)	La Candelaria la Nueva	21
	Lucero del Sur	13
	San Rafael	8
20 - Sumapaz (3 peticiones)	La Union	1
	San Juan	1
	Nazareth	1

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De esta manera se encuentra que el barrio Timiza A fue aquel con mayor numero de interacciones o representatividad para la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 al registrar sus habitantes un total de 176 peticiones en la vigencia.

3.6. Estrato del ciudadano

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. En este sentido, a continuación se relacionará la cantidad de peticiones realizadas por estratos socioeconómicos en cada una de las localidades de Bogotá:

3.6.1. Estrato 1:

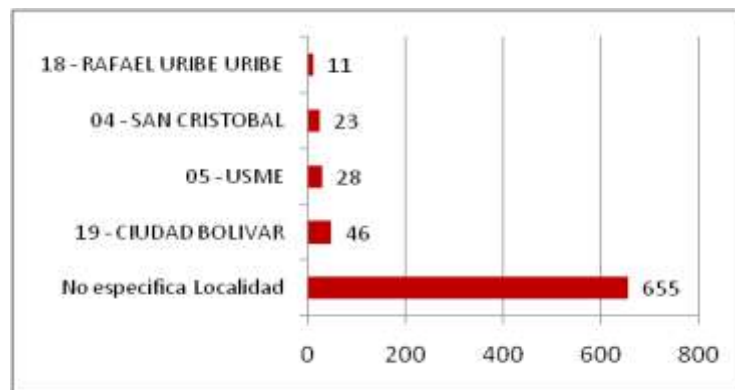
Se encuentra que la mayor cantidad de ciudadanos identificados en este estrato se ubicaron en las localidades de Ciudad Bolívar (46), Usme (28) y San Cristóbal (23). Por otra parte, los ciudadanos que no especificaron localidad y que pertenecen a este estrato equivalen a 655 es decir, el 82% del total de peticionarios.

Cuadro 26 cantidad de peticiones estrato 1

Estrato	Localidad	Cantidad de peticiones por localidad
Estrato 1	01 - Usaquén	4
	03 - Santa Fe	4
	04 - San Cristóbal	23
	05 - Usme	28
	06 - Tunjuelito	9
	07 - Bosa	7
	08 - Kennedy	1
	10 - Engativá	2
	13 - Teusaquillo	1
	14 - Los Mártires	2
	17 - La Candelaria	1
	18 - Rafael Uribe Uribe	11
	19 - Ciudad Bolívar	46
	20 - Sumapaz	1
	No especifica Localidad	655

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 19 Distribución de peticiones por Estrato 1



Fuente: Elaboración propia

3.6.2. Estrato 2:

Se encuentra que la mayor cantidad de ciudadanos identificados en este estrato se ubicaron en las localidades de San Cristóbal (88), Kennedy (76) y Ciudad Bolívar (71). Por otra parte, los ciudadanos que no especificaron localidad y que pertenecen a este estrato equivalen a 655 es decir, el 36% del total de peticionarios.

Cuadro 27 cantidad de peticiones estrato 2

Estrato	Localidad	Cantidad de peticiones por localidad
Estrato 2	01 - Usaquén	6
	02 - Chapinero	2
	03 - Santa Fe	17
	04 - San Cristóbal	88

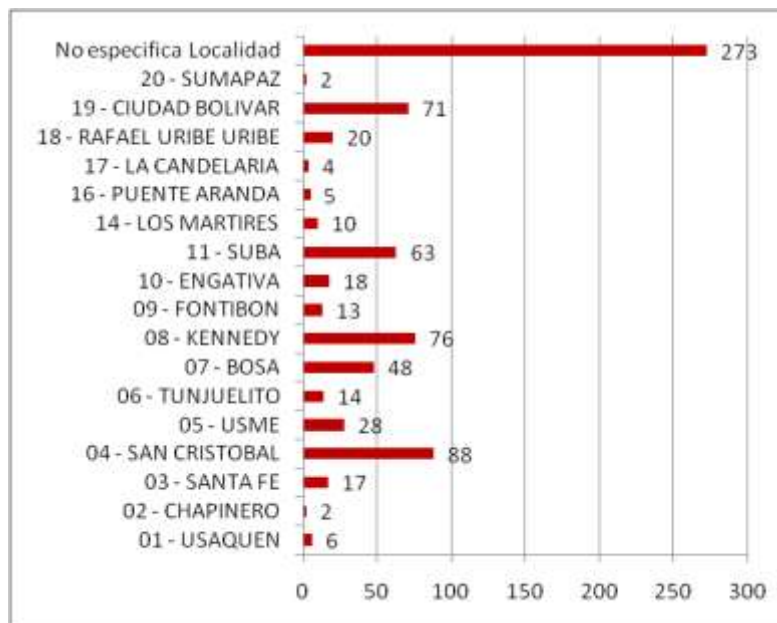


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

05 - Usme	28
06 - Tunjuelito	14
07 - Bosa	48
08 - Kennedy	76
09 - Fontibón	13
10 - Engativá	18
11 - Suba	63
14 - Los Mártires	10
16 - Puente Aranda	5
17 - La Candelaria	4
18 - Rafael Uribe Uribe	20
19 - Ciudad Bolívar	71
20 - Sumapaz	2
No especifica Localidad	273

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 20 Distribución de peticiones por Estrato 2



Fuente: Elaboración propia

3.6.3. Estrato 3:

Se encuentra que la mayor cantidad de ciudadanos identificados en este estrato se ubicaron en las localidades de Kennedy (309) y Engativá (72) y Puente Aranda (55). Por otra parte, los ciudadanos que no especificaron localidad y que pertenecen a este estrato equivalen a 398 es decir, el 34% del total de peticionarios.

Cuadro 28 cantidad de peticiones estrato 3

Estrato	Localidad	Cantidad de peticiones por localidad
Estrato 3	01 - Usaquén	31
	02 - Chapinero	17
	03 - Santa Fe	32

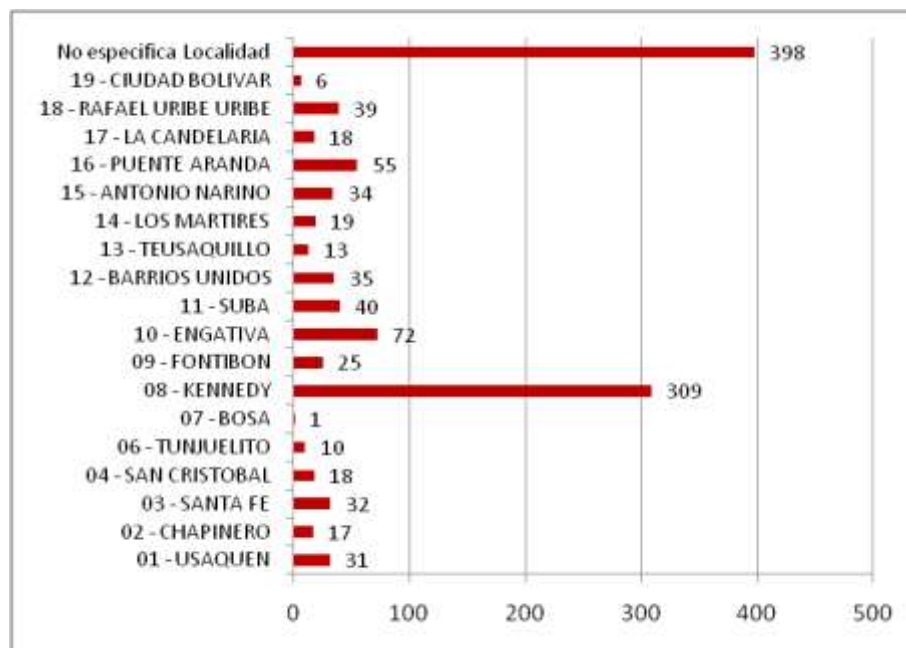


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

04 - San Cristóbal	18
06 - Tunjuelito	10
07 - Bosa	1
08 - Kennedy	309
09 - Fontibón	25
10 - Engativá	72
11 - Suba	40
12 - Barrios Unidos	35
13 - Teusaquillo	13
14 - Los Mártires	19
15 - Antonio Nariño	34
16 - Puente Aranda	55
17 - La Candelaria	18
18 - Rafael Uribe Uribe	39
19 - Ciudad Bolívar	6
No especifica Localidad	398

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 21 Distribución de peticiones por Estrato 3



Fuente: Elaboración propia

3.6.4. Estrato 4:

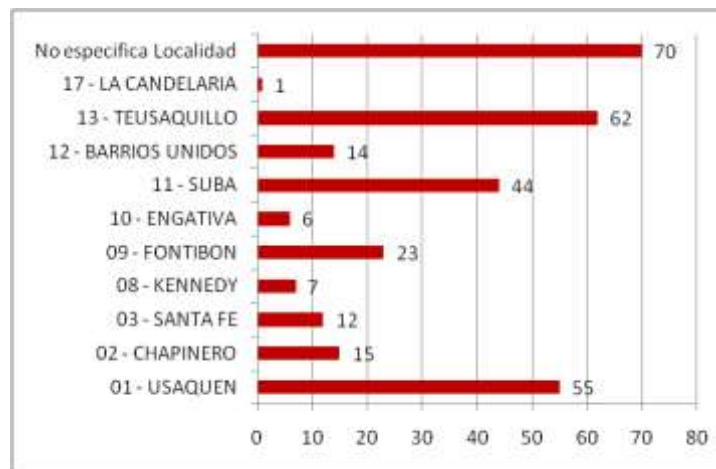
Se encuentra que la mayor cantidad de ciudadanos identificados en este estrato se ubicaron en las localidades de Teusaquillo (62) Usaquén (55) y Suba (44). Por otra parte, los ciudadanos que no especificaron localidad y que pertenecen a este estrato equivalen a 70 es decir, el 23% del total de peticionarios.

Cuadro 29 cantidad de peticiones estrato 4

Estrato	Localidad	Cantidad de peticiones por localidad
Estrato 4	01 - Usaquén	55
	02 - Chapinero	15
	03 - Santa Fe	12
	08 - Kennedy	7
	09 - Fontibón	23
	10 - Engativá	6
	11 - Suba	44
	12 - Barrios Unidos	14
	13 - Teusaquillo	62
	17 - La Candelaria	1
	No especifica Localidad	70

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 22 Distribución de peticiones por Estrato 4



Fuente: Elaboración propia

3.6.5. Estrato 5:

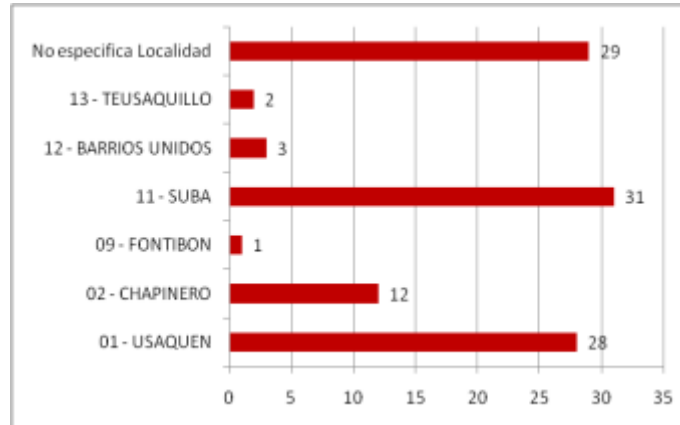
Se encuentra que la mayor cantidad de ciudadanos identificados en este estrato se ubicaron en las localidades de Suba (31) Usaquén (28) y Chapinero (12). Por otra parte, los ciudadanos que no especificaron localidad y que pertenecen a este estrato equivalen a 29 es decir, el 27% del total de peticionarios.

Cuadro 30 cantidad de peticiones estrato 5

Estrato	Localidad	Cantidad de peticiones por localidad
Estrato 5	01 - Usaquén	28
	02 - Chapinero	12
	09 - Fontibón	1
	11 - Suba	31
	12 - Barrios Unidos	3
	13 - Teusaquillo	2
	No especifica Localidad	29

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 23 Distribución de peticiones por Estrato 5



Fuente: Elaboración propia

3.6.6. Estrato 6:

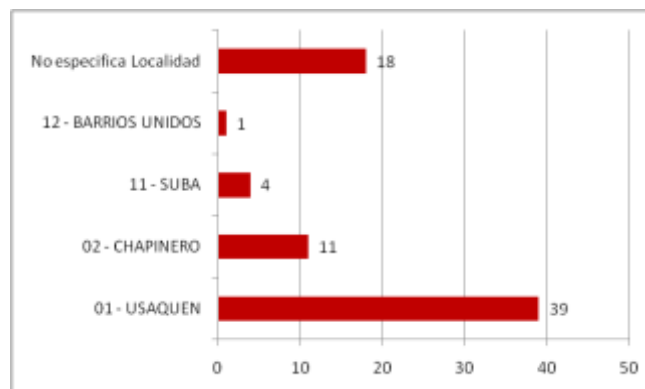
Se encuentra que la mayor cantidad de ciudadanos identificados en este estrato se ubicaron en las localidades de Usaquén (39) y Chapinero (11) y Suba (4). Por otra parte, los ciudadanos que no especificaron localidad y que pertenecen a este estrato equivalen a 18 es decir, el 25% del total de peticionarios.

Cuadro 31 cantidad de peticiones estrato 6

Estrato	Localidad	Cantidad de peticiones por localidad
Estrato 6	01 - Usaquén	39
	02 - Chapinero	11
	11 - Suba	4
	12 - Barrios Unidos	1
	No especifica Localidad	18

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 24 Distribución de peticiones por Estrato 6



Fuente: Elaboración propia

3.6.7. Sin estrato

Se encuentra que la mayor cantidad de ciudadanos que no se identificaron bajo ningún estrato socioeconómico se ubicaron en las localidades de Santa Fe (89) y Kennedy (56) y San Cristóbal

(30). Por otra parte, los ciudadanos que no especificaron localidad y que no se identificaron dentro de ningún estrato equivalen a 24.185 es decir, el 98% del total de peticionarios.

Cuadro 32 cantidad de peticiones sin estrato identificado

Estrato	Localidad	Cantidad de peticiones por localidad
No especifica estrato	01 - Usaquén	26
	02 - Chapinero	17
	03 - Santa Fe	89
	04 - San Cristóbal	30
	05 - Usme	17
	06 - Tunjuelito	24
	07 - Bosa	17
	08 - Kennedy	56
	09 - Fontibón	23
	10 - Engativá	18
	11 - Suba	12
	12 - Barrios Unidos	16
	13 - Teusaquillo	30
	14 - Los Mártires	22
	15 - Antonio Nariño	4
	16 - Puente Aranda	29
	17 - La Candelaria	28
	18 - Rafael Uribe Uribe	19
	19 - Ciudad Bolívar	24
	No especifica Localidad	24185

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

3.7. Grupo poblacional

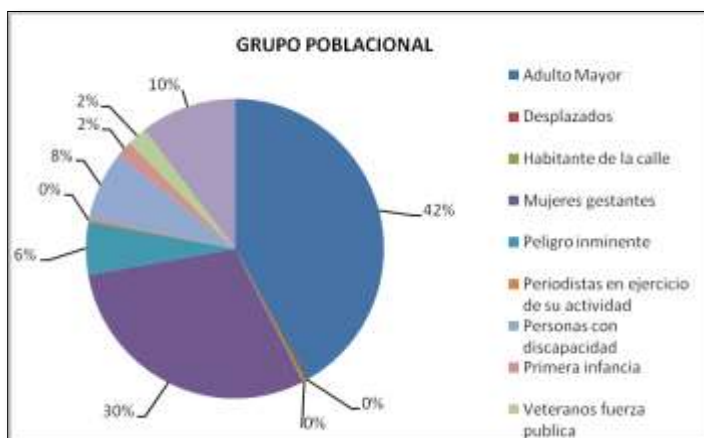
En este ítem se puede identificar los grupos especiales con los cuales la Secretaría Distrital de Gobierno tuvo interacción en la vigencia 2019, así pues, con ello se puede establecer niveles de influencia importantes de distintos grupos poblacionales con la entidad.

Cuadro 33 cantidad de peticiones por grupo poblacional

Grupo poblacional	Cantidad	% del total
Adulto Mayor	242	41,8%
Desplazados	2	0,3%
Habitante de la calle	2	0,3%
Mujeres gestantes	172	29,7%
Peligro inminente	33	5,7%
Periodistas en ejercicio de su actividad	2	0,3%
Personas con discapacidad	44	7,6%
Primera infancia	10	1,7%
Veteranos fuerza publica	12	2,1%
Victimas - conflicto armado	60	10,4%
Total general	579	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Gráfica 26 Distribución de peticiones por Grupo Poblacional



Fuente: Elaboración propia

De la tabla anterior se puede observar que la Secretaría Distrital de Gobierno tuvo interacción con los adultos mayores con un porcentaje de 41,8%, seguido de mujeres gestantes con el 29,7%, víctimas de conflicto armado con un 10,4%, personas en condición de discapacidad con un 7,6%, personas en peligro inminente con un 5,7%, veteranos de la fuerza pública con un 2,1%, primera infancia con un 1,7%. Ahora, es necesario observar la relación de grupos poblacionales por localidades:

3.7.1. Adulto Mayor

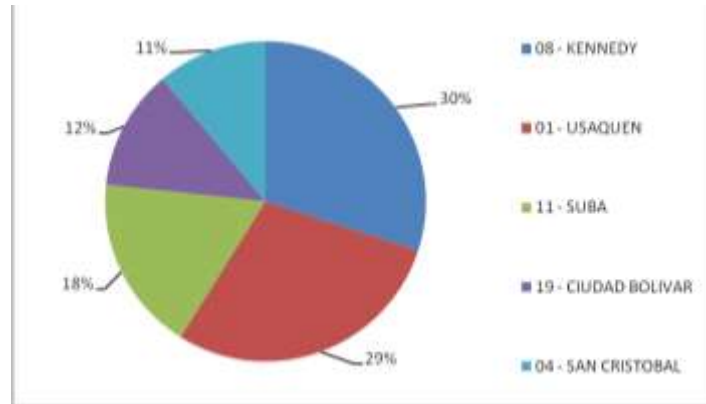
Cuadro 34 cantidad de peticiones por grupo adulto mayor

Grupo Poblacional	Localidad	Cantidad de peticionarios por localidad	Cantidad total de peticionarios por grupo poblacional
Adulto Mayor	01 - Usaquén	26	242
	02 - Chapinero	4	
	03 - Santa Fe	7	
	04 - San Cristóbal	10	
	05 - Usme	6	
	06 - Tunjuelito	1	
	07 - Bosa	4	
	08 - Kennedy	27	
	09 - Fontibón	2	
	10 - Engativá	10	
	11 - Suba	16	
	12 - Barrios Unidos	2	
	13 - Teusaquillo	1	
	14 - Los Mártires	3	
	15 - Antonio Nariño	2	
	16 - Puente Aranda	2	
	17 - La Candelaria	2	
	18 - Rafael Uribe Uribe	8	
	19 - Ciudad Bolívar	11	
	No especifica localidad	98	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De este grupo se encuentra que las localidades donde se focalizan los adultos mayores relacionados con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fueron Usaquén (26 peticionarios), Kennedy (27 peticionarios) y Suba (16 peticionarios). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fueron 98, un 40% del total del grupo.

Gráfica 27 Distribución de peticiones por Adultos Mayores



Fuente: Elaboración propia

3.7.2. Desplazados

Cuadro 35 cantidad de peticiones por grupo desplazados

Grupo Poblacional	Localidad	Cantidad de peticionarios por localidad	Cantidad total de peticionarios por grupo poblacional
Desplazados	No especifica localidad	2	2

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De este grupo se encuentra que los peticionarios que no especificaron localidad fueron 2, un 100% del total del grupo.

3.7.3. Personas en situación de Calle

Cuadro 36 cantidad de peticiones por grupo personas en situación de calle

Grupo Poblacional	Localidad	Cantidad de peticionarios por localidad	Cantidad total de peticionarios por grupo poblacional
Personas en situación de Calle	14 - Los Mártires	1	2
	No especifica localidad	1	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De este grupo se encuentra que la localidad donde se focalizó el grupo de personas en situación de calle relacionados con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fue Los Mártires (1 peticionario). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fue 1, un 50% del total del grupo.

3.7.4. Mujeres Gestantes

Cuadro 37 cantidad de peticiones por grupo mujeres gestantes

Grupo Poblacional	Localidad	Cantidad de peticionarios por localidad	Cantidad total de peticionarios por grupo poblacional
Mujeres Gestantes	04 - San Cristóbal	2	172
	05 - Usme	1	
	08 - Kennedy	165	
	No especifica localidad	4	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De este grupo se encuentra que la localidad donde se focalizó el grupo de mujeres gestantes relacionados con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fue Kennedy (165 peticionarios). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fue 4, un 2% del total del grupo.

Gráfica 28 Distribución de peticiones por Mujeres gestantes



Fuente: Elaboración propia

3.7.5. Personas en peligro inminente

Cuadro 38 cantidad de peticiones por grupo personas en peligro inminente

Grupo Poblacional	Localidad	Cantidad de peticionarios por localidad	Cantidad total de peticionarios por grupo poblacional
Peligro Inminente	01 - Usaquén	2	33
	04 - San Cristóbal	1	
	06 - Tunjuelito	3	
	08 - Kennedy	1	
	09 - Fontibón	8	
	10 - Engativá	1	
	11 - Suba	2	
	13 - Teusaquillo	3	
	15 - Antonio Nariño	1	



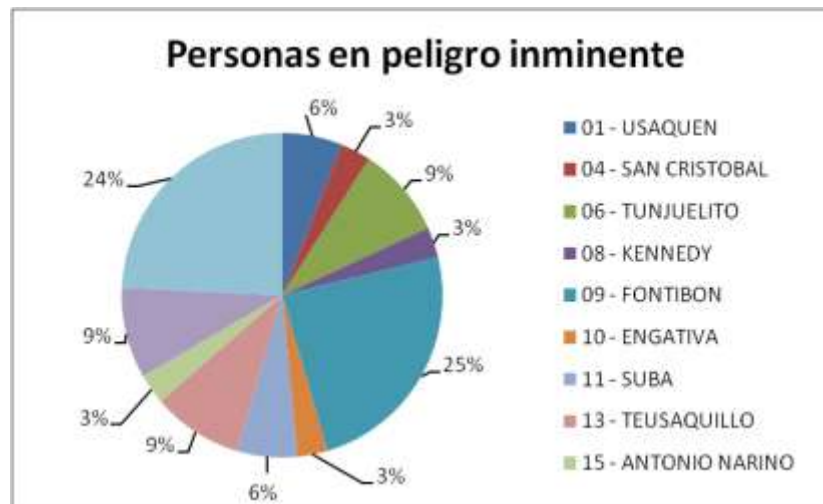
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

	18 - Rafael Uribe Uribe	3	
	No especifica localidad	8	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De este grupo se encuentra que las localidades donde se focalizan la personas en peligro inminente relacionadas con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fueron Fontibón (8 peticionarios), Rafael Uribe Uribe (3 peticionarios) y Teusaquillo (3 peticionarios). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fueron 8, un 24% del total del grupo.

Gráfica 29 Distribución de peticiones por personas en peligro inminente



Fuente: Elaboración propia

3.7.6. Periodistas en ejercicio

Cuadro 39 cantidad de peticiones por grupo periodistas en ejercicio

Grupo Poblacional	Localidad	Cantidad de peticionarios por localidad	Cantidad total de peticionarios por grupo poblacional
Periodistas en ejercicio de su actividad	11 - Suba	1	2
	No especifica localidad	1	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De este grupo se encuentra que la localidad donde se focalizó el grupo de periodistas en ejercicio de su actividad relacionados con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fue Suba (1 peticionario). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fue 1, un 50% del total del grupo.

3.7.7. Personas con discapacidad

Cuadro 40 cantidad de peticiones por grupo personas con discapacidad

Grupo Poblacional	Localidad	Cantidad de peticionarios por localidad	Cantidad total de peticionarios por grupo poblacional
Personas con discapacidad	01 - Usaquén	2	44
	04 - San Cristóbal	4	
	05 - Usme	1	
	07 - Bosa	1	
	08 - Kennedy	3	
	09 - Fontibón	1	
	11 - Suba	1	
	15 - Antonio Nariño	2	
	No especifica localidad	28	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De este grupo se encuentra que las localidades donde se focalizan las personas con discapacidad relacionados con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fueron San Cristóbal (4 peticionarios), Kennedy (3 peticionarios) y Usaquén (2 peticionarios). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fueron 28, un 40% del total del grupo.

Gráfica 30 Distribución de peticiones por personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia

3.7.8. Primera Infancia

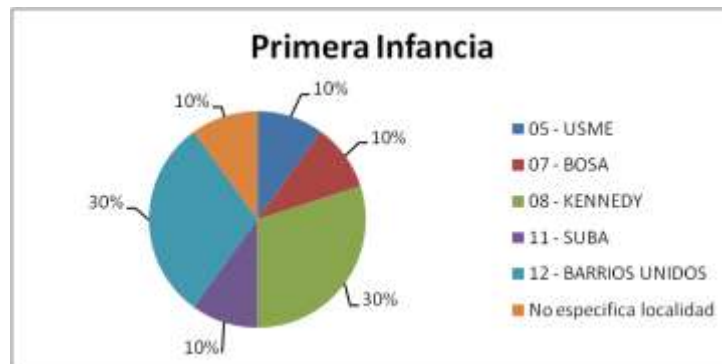
Cuadro 41 cantidad de peticiones por grupo primera infancia

Grupo Poblacional	Localidad	Cantidad de peticionarios por localidad	Cantidad total de peticionarios por grupo poblacional
Primera Infancia	05 - Usme	1	10
	07 - Bosa	1	
	08 - Kennedy	3	
	11 - Suba	1	
	12 - Barrios Unidos	3	
	No especifica localidad	1	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De este grupo se encuentra que las localidades donde se focalizan las personas de primera infancia relacionados con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fueron Barrios Unidos (3 peticionarios), Kennedy (3 peticionarios) y Usme (1 peticionario). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fueron 1, un 10% del total del grupo.

Gráfica 31 Distribución de peticiones por Primera Infancia



Fuente: Elaboración propia

3.7.9. Veteranos de la Fuerza Pública

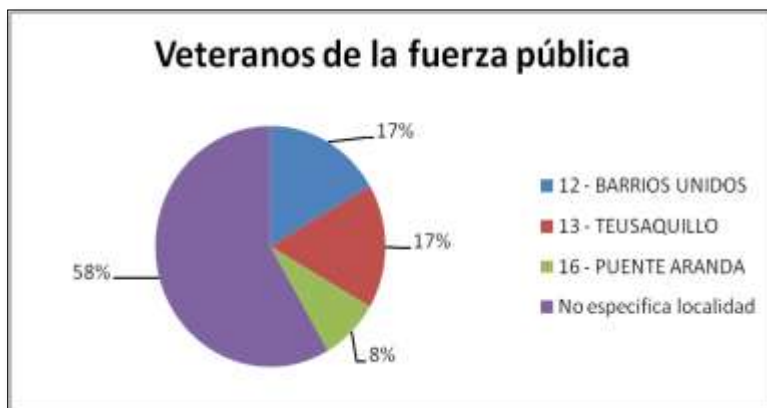
Cuadro 42 cantidad de peticiones por grupo veteranos de la fuerza pública

Grupo Poblacional	Localidad	Cantidad de peticionarios por localidad	Cantidad total de peticionarios por grupo poblacional
Veteranos Fuerza Pública	12 - Barrios Unidos	2	12
	13 - Teusaquillo	2	
	16 - Puente Aranda	1	
	No especifica localidad	7	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De este grupo se encuentra que las localidades donde se focalizan los Veteranos de la Fuerza Pública relacionados con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fueron Barrios Unidos (2 peticionarios), Teusaquillo (2 peticionarios) y Puente Aranda (1 peticionario). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fueron 7, un 58% del total del grupo.

Gráfica 32 Distribución de peticiones por Veteranos de la Fuerza Pública



Fuente: Elaboración propia

3.7.10. Víctimas del conflicto armado

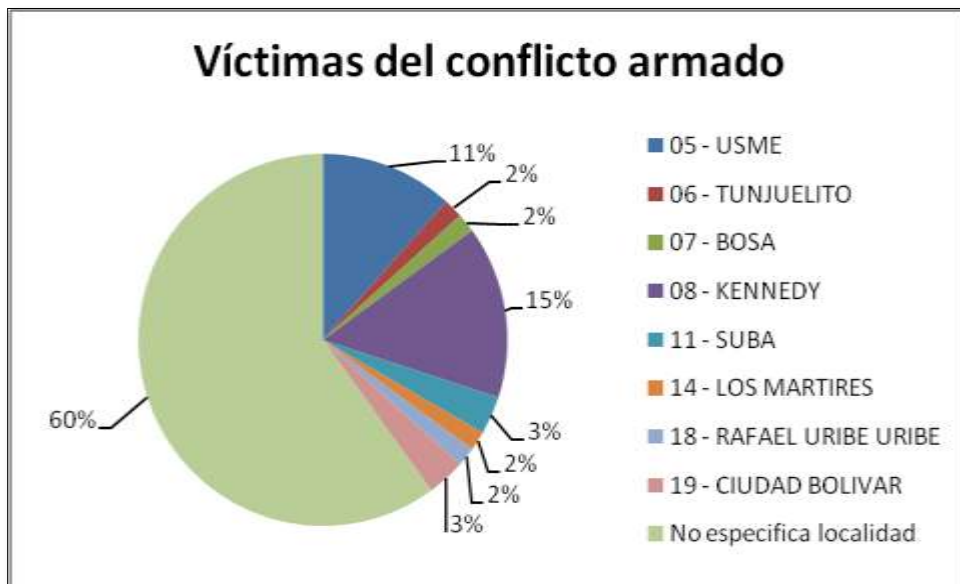
Cuadro 43 cantidad de peticiones por grupo víctimas de conflicto armado

Grupo Poblacional	Localidad	Cantidad de peticionarios por localidad	Cantidad total de peticionarios por grupo poblacional
Víctimas - Conflicto Armado	05 - Usme	7	60
	06 - Tunjuelito	1	
	07 - Bosa	1	
	08 - Kennedy	9	
	11 - Suba	2	
	14 - Los Mártires	1	
	18 - Rafael Uribe Uribe	1	
	19 - Ciudad Bolívar	2	
	No especifica localidad	36	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

De este grupo se encuentra que las localidades donde se focalizan las personas Víctimas del Conflicto Armado relacionados con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fueron Kennedy (9 peticionarios), Suba (2 peticionarios) y Ciudad Bolívar (2 peticionarios). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fueron 36, un 60% del total del grupo.

Gráfica 33 Distribución de peticiones por Víctimas del conflicto armado



Fuente: Elaboración propia

3.8. Tipo de persona que realiza la petición

3.8.1. Personas naturales

Según la Cámara de Comercio de Bogotá una persona natural actúa siempre con su nombre personal, aunque puede utilizar un nombre diferente al registrar el establecimiento de comercio. Como la persona jurídica es un ente diferente de los socios, tiene su propio nombre y debe actuar como tal, sin necesidad de identificar a las personas que la conforman.

Cuadro 44 cantidad de peticiones por personas naturales

Tipo de Persona	Localidad	Cantidad de peticionarios	Total por tipo de persona
Natural	01 - Usaquén	170	18.187
	02 - Chapinero	55	
	03 - Santa Fe	136	
	04 - San Cristóbal	138	
	05 - Usme	66	
	06 - Tunjuelito	47	
	07 - Bosa	64	
	08 - Kennedy	432	
	09 - Fontibón	75	
	10 - Engativá	106	
	11 - Suba	175	
	12 - Barrios Unidos	62	
	13 - Teusaquillo	97	
	14 - Los Mártires	52	
	15 - Antonio Nariño	38	
	16 - Puente Aranda	84	
	17 - La Candelaria	44	
	18 - Rafael Uribe Uribe	88	
	19 - Ciudad Bolívar	145	
	20 - Sumapaz	3	
	No especifican localidad	16110	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Del anterior cuadro se encuentra que las localidades donde se localizó a las personas naturales relacionadas con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fueron Kennedy (432 peticionarios), Usaquén (170 peticionarios) y Suba (175 peticionarios). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fueron 16.110, un 89% del total del grupo.

3.8.2. Personas Jurídicas

Según la Cámara de Comercio de Bogotá una persona jurídica la persona jurídica es un ente diferente de los socios, tiene su propio nombre y debe actuar como tal, sin necesidad de identificar a las personas que la conforman; por tanto, la persona jurídica, una vez constituida, forma una persona diferente de las individuales que la conforman. También, la persona jurídica se identifica con el certificado de existencia y representación legal, y el NIT que le fije la DIAN.

Cuadro 45 cantidad de peticiones por personas jurídicas

Tipo de Persona	Localidad	Cantidad de peticionarios	Total por tipo de persona
Jurídica	01 - Usaquén	19	5.455
	02 - Chapinero	19	
	03 - Santa Fe	17	
	04 - San Cristóbal	21	
	05 - Usme	7	
	06 - Tunjuelito	9	
	07 - Bosa	9	
	08 - Kennedy	17	
	09 - Fontibón	9	
	10 - Engativá	10	
	11 - Suba	19	
	12 - Barrios Unidos	5	
	13 - Teusaquillo	10	
	14 - Los Mártires	1	
	16 - Puente Aranda	5	
	17 - La Candelaria	8	
	18 - Rafael Uribe Uribe	1	
	19 - Ciudad Bolívar	2	
	No especifican localidad	5267	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Del anterior cuadro se encuentra que las localidades donde se localizó a las personas jurídicas relacionadas con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fueron San Cristóbal (21 peticionarios), Usaquén (19 peticionarios) y Chapinero (19 peticionarios). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fueron 5.267, un 97% del total del grupo.

3.8.3. Establecimientos de comercio

Según la Cámara de Comercio de Bogotá y a su vez el Código de Comercio define el establecimiento de comercio como un conjunto de bienes organizados por el empresario para realizar los fines de la empresa. Una misma persona podrá tener varios establecimientos de comercio y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá pertenecer a varias personas, y destinarse al desarrollo de diversas actividades comerciales (artículo 515 del Código de Comercio).

Cuadro 46 cantidad de peticiones por establecimientos de comercio

Tipo de Persona	Localidad	Cantidad de peticionarios	Total por tipo de persona
Establecimiento Comercial	03 - Santa Fe	1	15
	06 - Tunjuelito	1	
	09 - Fontibón	1	
	12 - Barrios Unidos	2	
	13 - Teusaquillo	1	
	No especifican localidad	9	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha 2019

Del anterior cuadro se encuentra que las localidades donde se localizó a los establecimientos de comercio relacionados con la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2019 fueron Barrios Unidos (2 peticionarios), Teusaquillo (1 peticionario) y Fontibón (1 peticionario). Por otra parte los peticionarios que no especificaron localidad fueron 9, un 60% del total del grupo.

4. Caracterización de usuarios según trámites realizados

De acuerdo con los datos recopilados a través de la aplicación de la encuesta de percepción del servicio en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, se procederá a realizar la caracterización de usuarios y grupos de valor que interactuaron con la entidad en el periodo señalado.

4.1. Datos de ciudadanos encuestados presencialmente

4.1.1. Género

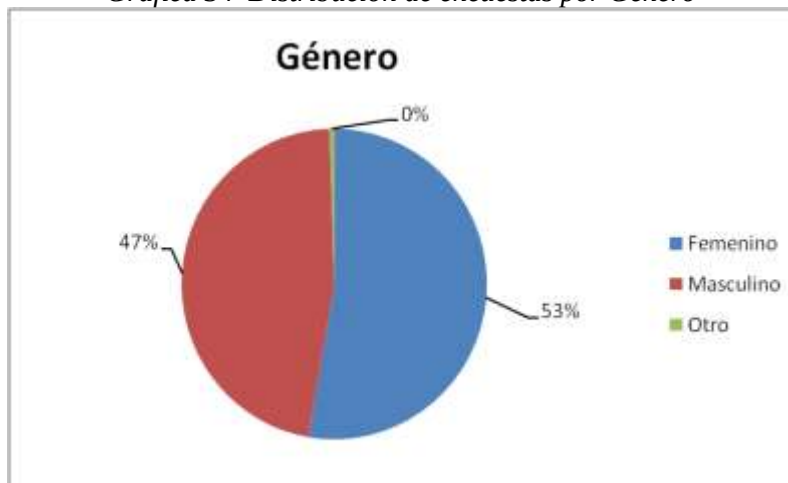
De los 44.879 ciudadanos encuestados en el 2019, se encuentra que el 53% de ellos, es decir, 23.633 se identificaron dentro del género femenino, el 47% de ellos, es decir, 21.030 se identificaron dentro del género masculino, y el 0,5% se identificaron dentro de la identificación de género “Otro”.

Cuadro 47 cantidad de encuestas presenciales según género

Género	Cantidad	% Porcentaje
Femenino	23.633	53%
Masculino	21.030	47%
Otro	216	0,5%
Total general	44.879	100%

Fuente: Base de encuestas de percepción año 2019

Gráfica 34 Distribución de encuestas por Género



Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Edad

De los 44.879 ciudadanos encuestados en el 2019, se encuentra que el 59% de ellos, es decir, 26.580 se identificaron dentro del rango de edad de 29 a 55 años, el 21% de ellos, es decir, 9.216 se

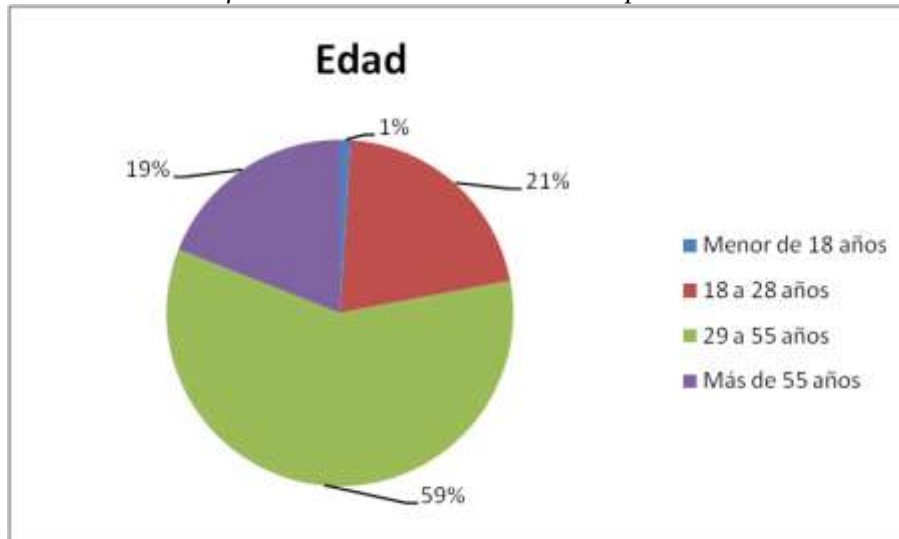
identificaron dentro del rango de edad de 18 a 28 años, el 19% se identificaron dentro de rango de edad de más de 55 años, es decir 8.564, y finalmente el 1% se identificó como menor de 18 años, es decir 429 personas.

Cuadro 48 cantidad de encuestas presenciales según edad

Rango de edad	Cantidad	% Porcentaje
Menor de 18 años	429	1%
18 a 28 años	9.216	21%
29 a 55 años	26.580	59%
Más de 55 años	8.654	19%
Total general	44.879	100%

Fuente: Base de encuestas de percepción año 2019

Gráfica 35 Distribución de encuestas por Edad



Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Estrato

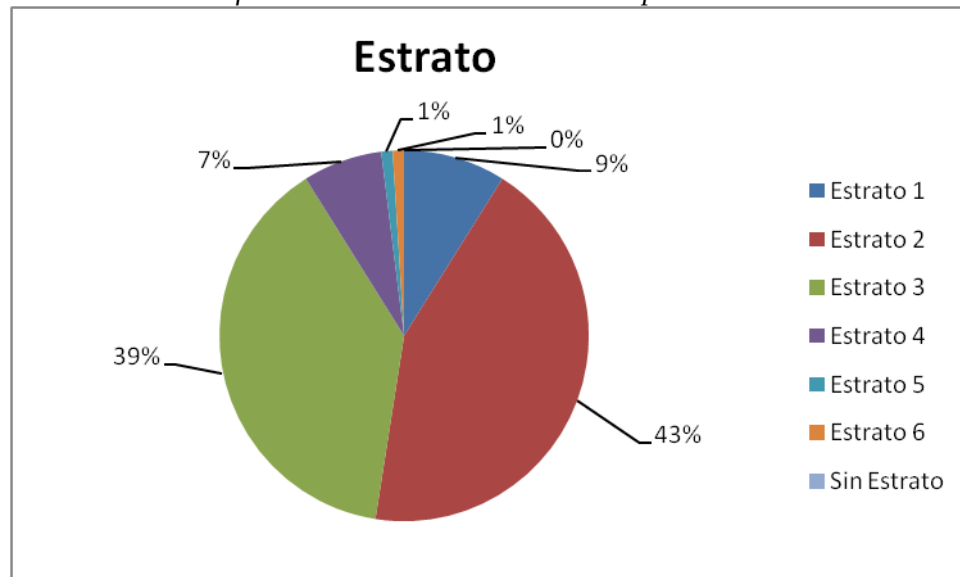
De los 44.879 ciudadanos encuestados en el 2019, se encuentra que el 44% de ellos, es decir, 19.592 se identificaron dentro del estrato 2, el 39% de ellos, es decir, 17.343 se identificaron dentro estrato 3.

Cuadro 49 cantidad de encuestas presenciales según estrato

Rango de edad	Cantidad	% Porcentaje
Estrato 1	3.896	9%
Estrato 2	19.592	44%
Estrato 3	17.343	39%
Estrato 4	2.998	7%
Estrato 5	632	1%
Estrato 6	238	1%
Sin Estrato	180	0%
Total general	44.879	100%

Fuente: Base de encuestas de percepción año 2019

Gráfica 36 Distribución de encuestas por Estrato



Fuente: Elaboración propia

4.1.4. Análisis

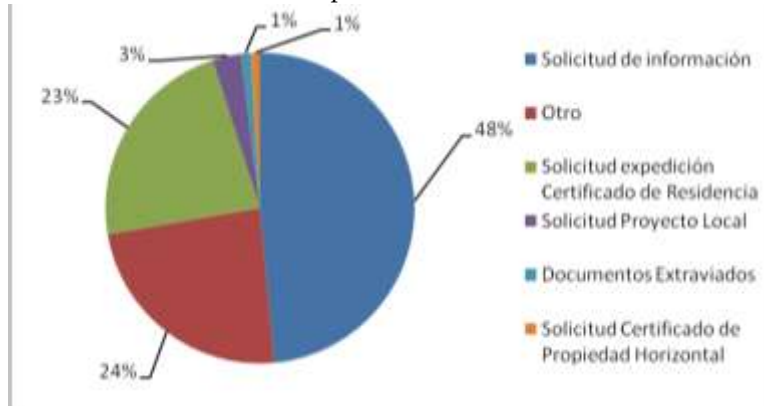
De los datos obtenidos es necesario resaltar que cuando la ciudadanía evaluó los trámites realizados de manera presencial, el grupo predominante de interacción con la entidad fueron ciudadanos que se identificaron dentro del género femenino entre los 29 y 55 años y ubicadas en el estrato 2. De este grupo se puede reseñar que el 49% requirió una solicitud de información, en segundo lugar, el 25% acudió ante la entidad por “Otros trámites”.

Cuadro 50 cantidad de encuestas presenciales según género femenino de 29 a 55 años estrato 2

GENERO FEMENINO DE 29 A 55 AÑOS ESTRATO 2		
Trámite	Cantidad	% del Total Canal Presencial
Solicitud de información	3063	49%
Otro	1513	24%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	1429	23%
Solicitud Proyecto Local	170	3%
Documentos Extraviados	49	1%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	47	1%
Total General	6.271	100%

Fuente: Base de encuestas de percepción año 2019

Gráfica 37 Distribución de encuestas por Género Femenino de 29 a 55 años estrato 2



Fuente: Elaboración propia

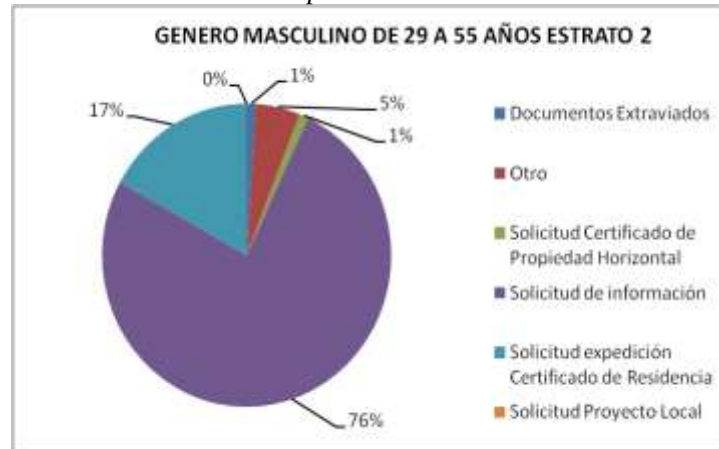
Ahora, dentro del grupo masculino, se encuentra que el grupo predominante de interacción con la entidad fueron hombres que se identificaron entre los 29 y 55 años y ubicados en el estrato 2. De este grupo se puede reseñar que el 76% requirió una solicitud de información, en segundo lugar, el 17% solicitó la expedición de un certificado de residencia, trámite que se puede realizar de manera virtual en el enlace dispuesto para tal fin en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Cuadro 51 cantidad de encuestas presenciales según género masculino de 29 a 55 años estrato 2

GENERO MASCULINO DE 29 A 55 AÑOS ESTRATO 2		
Trámite	Cantidad	% del Total Canal Presencial
Documentos Extraviados	33	1%
Otro	259	5%
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	56	1%
Solicitud de información	3802	76%
Solicitud expedición Certificado de Residencia	857	17%
Solicitud Proyecto Local	23	0%
Total General	5.030	100%

Fuente: Base de encuestas de percepción año 2019

Gráfica 38 Distribución de encuestas por Género Masculino de 29 a 55 años estrato 2



Fuente: Elaboración propia

En el **anexo 1** se puede encontrar la tabla general de caracterización de población que realizó trámites y servicios presencialmente en la entidad.

4.2. Datos de ciudadanos encuestados virtualmente

4.2.1. Género

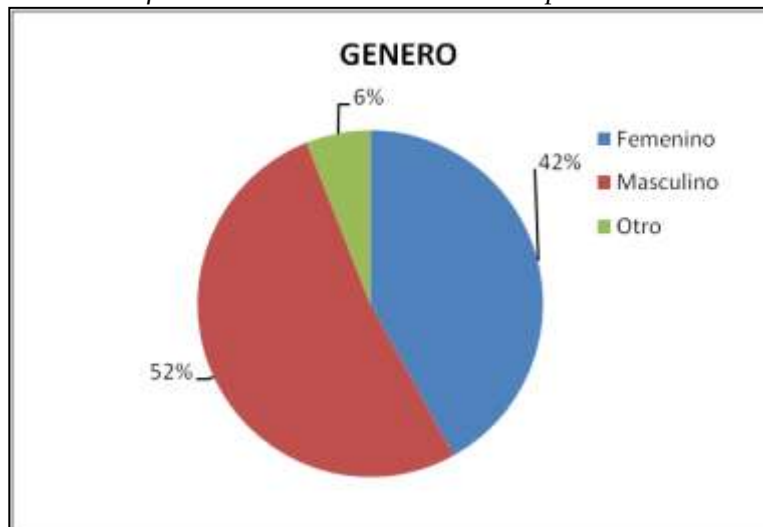
De los 2.804 ciudadanos encuestados virtualmente en el 2019, se encuentra que el 52% de ellos, es decir, 1.459 se identificaron dentro del género masculino, el 42% de ellos, es decir, 1.175 se identificaron dentro del género femenino, y el 6% se identificaron dentro de la identificación de género “Otro”.

Cuadro 52 cantidad de encuestas virtuales según género

Género	Cantidad	% Porcentaje
Femenino	1175	42%
Masculino	1459	52%
Otro	170	6%
Total general	2804	100%

Fuente: Base de encuestas de percepción año 2019

Gráfica 39 Distribución de encuestas por Género



Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Edad

De los 2.804 ciudadanos encuestados en el 2019, se encuentra que el 50% de ellos, es decir, 1.413 se identificaron dentro del rango de edad de 29 a 55 años, el 38% de ellos, es decir, 1.056 se identificaron dentro del rango de edad de 18 a 28 años, el 10% se identificaron dentro de rango de

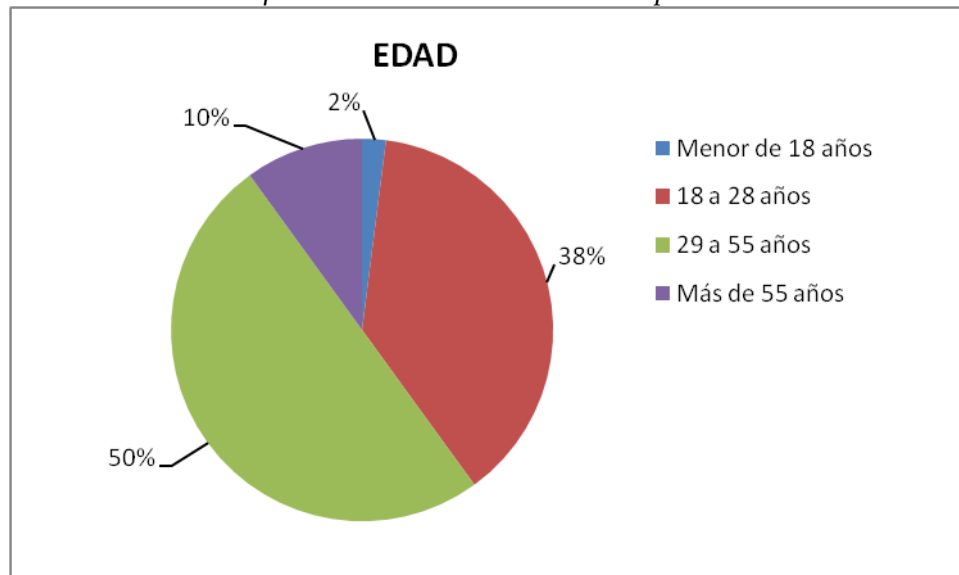
edad de más de 55 años, es decir 267, y finalmente el 2% se identificó como menor de 18 años, es decir 68 personas.

Cuadro 53 cantidad de encuestas virtuales según edad

Rango de edad	Cantidad	% Porcentaje
menor de 18 años	68	2%
18 a 28 años	1056	38%
29 a 55 años	1413	50%
Más de 55 años	267	10%
Total general	2804	100%

Fuente: Base de encuestas de percepción año 2019

Gráfica 40 Distribución de encuestas por edad



Fuente: Elaboración propia

4.2.3. Estrato

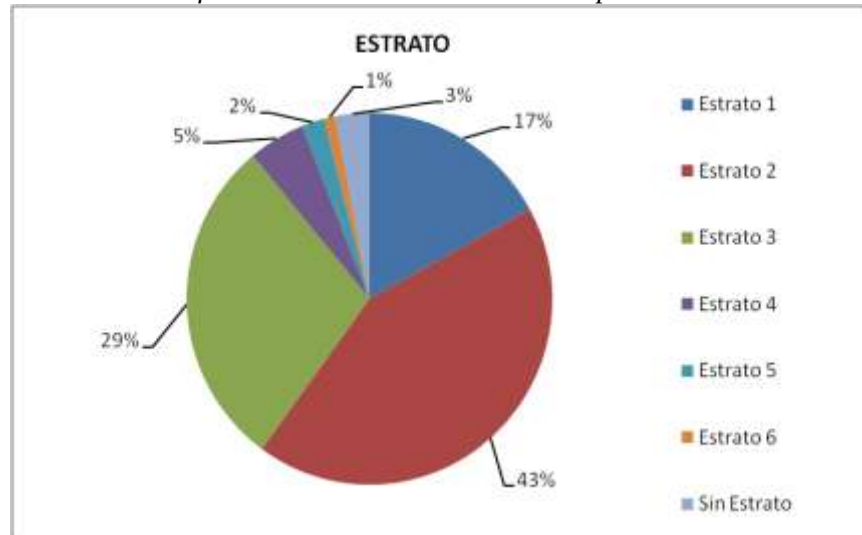
De los 44.879 ciudadanos encuestados en el 2019, se encuentra que el 43% de ellos, es decir, 1.214 se identificaron dentro del estrato 2, el 29% de ellos, es decir, 803 se identificaron dentro estrato 3.

Cuadro 54 cantidad de encuestas virtuales según estrato

Rango de edad	Cantidad	% Porcentaje
Estrato 1	484	17%
Estrato 2	1214	43%
Estrato 3	803	29%
Estrato 4	145	5%
Estrato 5	54	2%
Estrato 6	21	1%
Sin Estrato	83	3%
Total general	2804	100%

Fuente: Base de encuestas de percepción año 2019

Gráfica 41 Distribución de encuestas por estrato



Fuente: Elaboración propia

4.2.4. Análisis

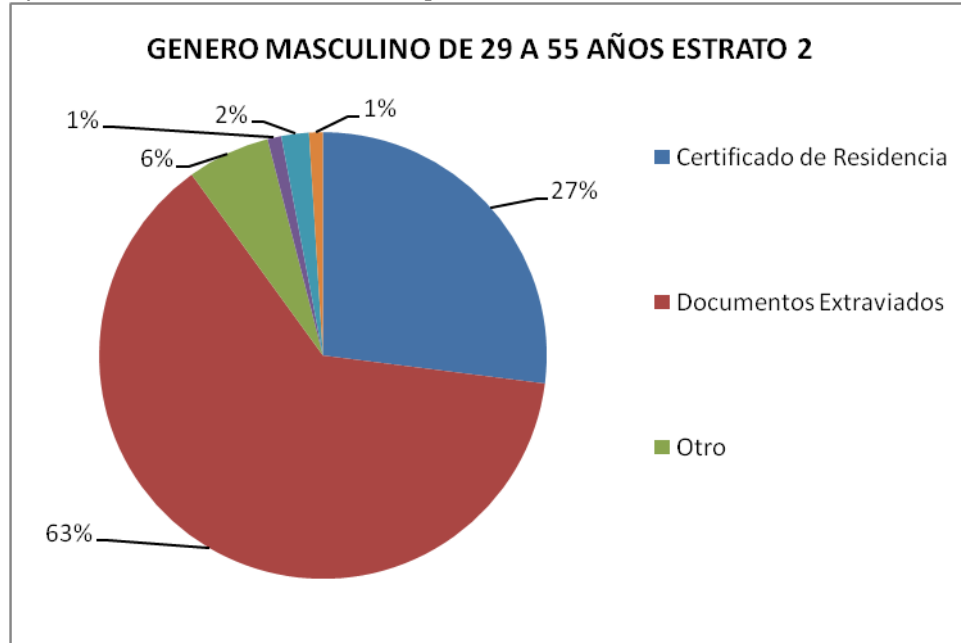
De los datos obtenidos es necesario resaltar que cuando la ciudadanía evaluó los trámites realizados de manera presencial, el grupo predominante de interacción con la entidad fueron ciudadanos que se identificaron dentro del género masculino entre los 29 y 55 años y ubicados en el estrato 2. De este grupo se puede reseñar que el 63% requirió el servicio relacionado con banco de documentos extraviados, en segundo lugar, el 27% acudió ante la entidad por “Certificado de Residencia”; es necesario tener en cuenta que tanto el servicio como el trámite citado son virtuales; por tanto su nivel de consulta por parte de la ciudadanía es mayor que el reflejado de manera presencial.

Cuadro 55 cantidad de encuestas virtuales según género masculino de 29 a 55 años estrato 2

GENERO MASCULINO DE 29 A 55 AÑOS ESTRATO 2		
Trámite	Cantidad	% del Total Canal Presencial
Certificado de Residencia	76	27%
Documentos Extraviados	176	63%
Otro	17	6%
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	2	1%
Propiedad Horizontal	6	2%
Supervisión delegados sorteos y concursos	2	1%
Total General	279	100%

Fuente: Base de encuestas de percepción año 2019

Gráfica 42 Distribución de encuestas por Género Masculino de 29 a 55 años estrato 2



Fuente: Elaboración propia

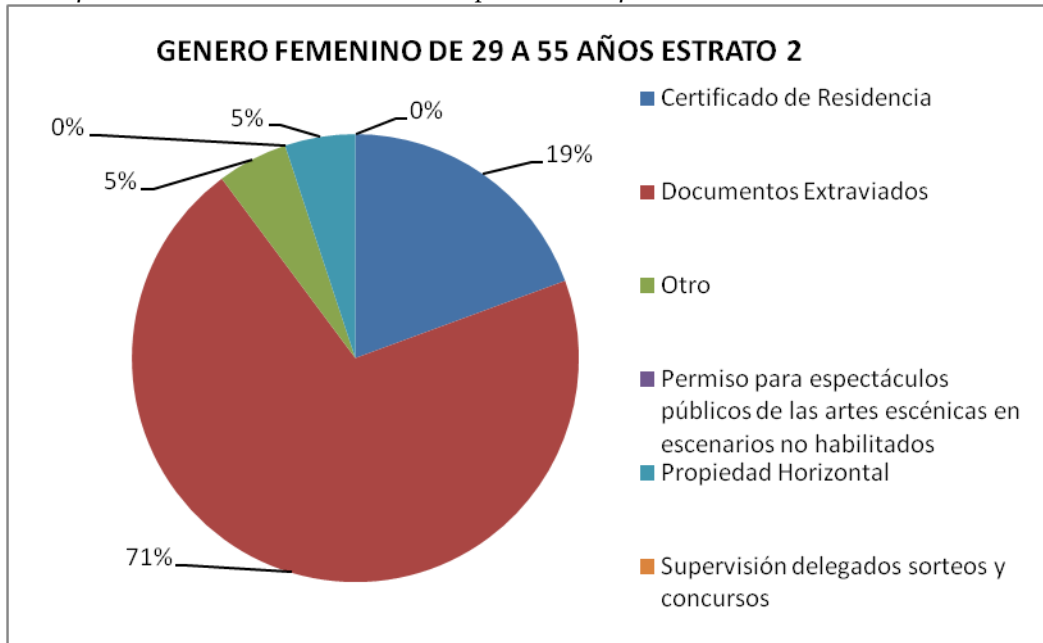
Ahora, dentro del grupo femenino, se encuentra que el grupo predominante de interacción con la entidad fueron mujeres que se identificaron entre los 29 y 55 años y ubicados en el estrato 2. De este grupo se puede reseñar que el 69% requirió el servicio relacionado con banco de documentos extraviados, en segundo lugar, el 19% acudió ante la entidad por “Certificado de Residencia”; es necesario tener en cuenta que tanto el servicio como el trámite citado son virtuales; por tanto su nivel de consulta por parte de la ciudadanía es mayor que el reflejado de manera presencial.

Cuadro 55 cantidad de encuestas virtuales según género femenino de 29 a 55 años estrato 2

GENERO FEMENINO DE 29 A 55 AÑOS ESTRATO 2		
Trámite	Cantidad	% del Total Canal Presencial
Certificado de Residencia	49	19%
Documentos Extraviados	177	69%
Otro	14	5%
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	1	0%
Propiedad Horizontal	14	5%
Supervisión delegados sorteos y concursos	1	0%
Total General	256	100%

Fuente: Base de encuestas de percepción año 2019

Gráfica 43 Distribución de encuestas por Género femenino de 29 a 55 años estrato 2



Fuente: Elaboración propia

En el anexo No. 2 se puede encontrar la tabla general de caracterización de población que realizó trámites y servicios virtualmente en la entidad.

Anexo 1
CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA SEGÚN TRÁMITES REALIZADOS PRESENCIALMENTE

Trámite	Localidad	Genero			Rango de Edad				Estrato						
		Femenino	Masculino	Otro	menor de 18 años	18 a 28 años	29 a 55 años	Más de 55 años	1	2	3	4	5	6	Sin estrato
Documentos Extraviados	Antonio Nariño	2	2	0	1	0	2	1	0	0	4	0	0	0	0
	Barrios Unidos	2	1	0	0	0	2	1	0	0	3	0	0	0	0
	Bosa	38	36	0	1	5	49	19	1	73	0	0	0	0	0
	Candelaria	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	Ciudad Bolívar	1	4	0	0	2	3	0	2	1	1	1	0	0	0
	Engativá	2	1	0	0	0	2	1	0	2	1	0	0	0	0
	Fontibón	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Kennedy	2	6	0	1	5	2	0	0	4	3	0	0	0	1
	Mártires	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Puente Aranda	4	5	0	0	1	5	3	0	2	6	0	0	1	0
	San Cristóbal	10	3	1	0	2	6	6	1	13	0	0	0	0	0
	Santa Fe	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Suba	4	7	1	0	4	7	1	0	8	2	0	0	0	2
	Teusaquillo	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	Tunjuelito	2	8	0	0	3	3	4	0	9	1	0	0	0	0
	Usaquén	7	6	0	0	1	11	1	0	0	2	10	1	0	0
	(en blanco)	82	116	2	0	82	95	23	7	70	114	9	0	0	0

Trámite	Localidad	Genero			Rango de Edad				Estrato						
		Femenino	Masculino	Otro	menor de 18 años	18 a 28 años	29 a 55 años	Más de 55 años	1	2	3	4	5	6	Sin estrato
Otro	Antonio Nariño	8	8	0	1	5	7	3	0	2	14	0	0	0	0
	Bosa	2301	1065	8	47	580	2349	398	497	2720	157	0	0	0	0
	Candelaria	15	16	0	0	20	10	1	0	20	11	0	0	0	0
	Chapinero	5	4	0	0	1	8	0	2	4	0	1	1	1	0
	Ciudad Bolívar	296	323	0	9	135	356	119	223	312	68	16	0	0	0
	Engativá	1	1	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0
	Fontibón	5	4	0	0	3	1	5	0	2	7	0	0	0	0
	Kennedy	2	4	0	0	1	2	3	0	3	3	0	0	0	0
	Mártires	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
	Puente Aranda	93	83	1	3	15	120	39	2	7	168	0	0	0	0
	Rafael Uribe	5	2	0	0	3	3	1	3	2	2	0	0	0	0
	San Cristóbal	6	4	0	0	2	4	4	1	8	1	0	0	0	0
	Santa Fe	97	110	0	0	29	145	33	20	95	75	9	2	2	4
	Suba	12	10	0	0	2	16	4	0	7	14	1	0	0	0
	Sumapaz	1	2	0	0	2	1	0	0	3	0	0	0	0	0
	Tunjuelito	1	4	0	1	0	2	2	1	3	1	0	0	0	0
	Usaquén	66	95	0	0	17	142	2	3	24	37	87	8	1	1
	Usme	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	(en blanco)	129	297	5	1	213	205	12	30	147	230	22	1	0	1

Trámite	Localidad	Genero			Rango de Edad				Estrato						
		Femenino	Masculino	Otro	menor de 18 años	18 a 28 años	29 a 55 años	Más de 55 años	1	2	3	4	5	6	Sin estrato
Solicitud Certificad o de Propiedad Horizontal	Antonio Nariño	5	8	0	1	1	9	2	0	2	11	0	0	0	0
	Bosa	9	3	0	0	1	11	0	1	10	1	0	0	0	0
	Candelaria	4	9	0	1	5	6	1	0	10	3	0	0	0	0
	Chapinero	6	4	0	0	1	7	2	0	1	4	2	2	1	0
	Ciudad Bolívar	5	12	0	0	6	9	2	9	6	2	0	0	0	0
	Engativá	3	2	0	0	1	4	0	0	1	4	0	0	0	0
	Fontibón	2	2	0	0	0	4	0	0	0	3	1	0	0	0
	Kénnedy	8	4	0	0	2	10	0	1	8	3	0	0	0	0
	Mártires	3	5	0	0	0	6	2	0	0	6	2	0	0	0
	Puente Aranda	8	8	0	0	0	12	4	0	4	12	0	0	0	0
	Rafael Uribe	4	8	0	0	4	5	3	0	2	10	0	0	0	0
	San Cristóbal	28	10	0	1	8	18	11	0	38	0	0	0	0	0
	Santa Fe	16	24	0	0	2	24	14	0	6	28	4	1	0	1
	Suba	30	21	1	0	5	39	8	0	14	28	7	3	0	0
	Teusaquillo	6	4	0	0	1	9	0	0	0	1	3	5	1	0
	Tunjuelito	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	Usaquén	1078	655	0	1	132	1440	160	0	3	67	129 5	255	113	0
	(en blanco)	8	2	0	0	3	7	0	0	3	5	2	0	0	0

Trámite	Localidad	Genero			Rango de Edad				Estrato						
		Femenino	Masculino	Otro	menor de 18 años	18 a 28 años	29 a 55 años	Más de 55 años	1	2	3	4	5	6	Sin estrato
Solicitud de información	Antonio Nariño	1711	1185	0	12	434	1845	605	36	1145	1703	12	0	0	0
	Barrios Unidos	840	593	0	1	339	908	185	5	34	1286	104	1	2	1
	Bosa	45	32	1	1	14	54	9	9	69	0	0	0	0	0
	Candelaria	302	435	0	4	376	301	56	7	637	85	8	0	0	0
	Chapinero	23	22	0	0	22	21	2	9	9	13	7	4	3	0
	Ciudad Bolívar	1439	1041	1	84	783	1103	511	1201	1192	84	2	0	0	2
	Engativá	4193	4080	1	37	1218	4988	2031	103	1664	6416	91	0	0	0
	Fontibón	270	247	1	1	90	363	64	0	64	416	38	0	0	0
	Kennedy	94	58	0	0	49	80	23	9	63	80	0	0	0	0
	Mártires	549	539	1	1	165	717	206	20	266	786	16	1	0	0
	Puente Aranda	677	697	0	8	263	838	265	12	232	1113	12	2	1	2
	Rafael Uribe	155	106	0	3	27	181	50	13	236	12	0	0	0	0
	San Cristóbal	1794	1016	5	10	178	1286	1341	10	2793	12	0	0	0	0
	Santa Fe	484	511	0	3	174	630	188	91	580	276	32	2	3	11
	Suba	407	373	0	4	132	560	84	2	486	240	22	5	2	23
	Sumapaz	4	1	0	0	0	4	1	0	2	3	0	0	0	0
	Teusaquillo	46	37	1	2	22	49	11	0	3	39	34	6	0	2
	Tunjuelito	131	129	0	1	59	125	75	5	226	29	0	0	0	0
	Usaquén	634	491	1	5	159	771	191	6	49	172	635	186	68	10
	Usme	132	113	0	0	70	135	40	137	107	0	0	0	0	1
	(en blanco)	150	533	3	8	251	327	100	60	315	269	37	2	0	3

Trámite	Localidad	Genero			Rango de Edad				Estrato						
		Femenino	Masculino	Otro	menor de 18 años	18 a 28 años	29 a 55 años	Más de 55 años	1	2	3	4	5	6	Sin estrato
Solicitud expedición Certificado de Residencia	Antonio Nariño	253	148	1	12	54	189	147	0	63	339	0	0	0	0
	Barrios Unidos	14	17	0	0	13	12	6	0	5	23	3	0	0	0
	Bosa	50	50	0	0	36	62	2	8	91	1	0	0	0	0
	Candelaria	4	7	0	0	4	7	0	0	8	3	0	0	0	0
	Chapinero	7	7	0	0	7	7	0	0	7	2	3	2	0	0
	Ciudad Bolívar	253	265	0	14	190	234	80	345	159	14	0	0	0	0
	Engativá	92	131	0	3	58	107	55	3	36	181	3	0	0	0
	Fontibón	54	60	1	0	38	58	19	0	30	63	21	1	0	0
	Kénnedy	446	470	1	20	225	460	212	11	459	438	6	0	0	3
	Mártires	53	44	2	2	25	46	26	3	22	70	3	0	0	1
	Puente Aranda	163	259	2	4	145	222	53	6	29	389	0	0	0	0
	Rafael Uribe	530	494	0	11	110	728	175	28	815	181	0	0	0	0
	San Cristóbal	558	294	1	5	184	417	247	23	792	38	0	0	0	0
	Santa Fe	209	188	1	2	66	258	72	34	231	102	21	0	0	10
	Suba	364	1064	0	10	447	841	130	2	1043	277	54	33	6	13
	Sumapaz	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	Teusaquillo	23	38	0	0	18	38	5	0	0	22	36	3	0	0
	Tunjuelito	113	149	1	4	79	127	53	13	210	40	0	0	0	0
	Usaquén	132	144	0	3	50	185	38	3	16	58	150	41	8	0
	Usme	96	112	0	0	72	126	10	125	81	1	0	0	0	1
	(en blanco)	24	60	0	2	36	35	11	7	46	27	4	0	0	0

Trámite	Localidad	Genero			Rango de Edad				Estrato						
		Femenino	Masculino	Otro	menor de 18 años	18 a 28 años	29 a 55 años	Más de 55 años	1	2	3	4	5	6	Sin estrato
Solicitud Proyecto Local	Antonio Nariño	44	30	0	0	25	41	8	1	38	34	1	0	0	0
	Bosa	6	6	0	0	2	8	2	6	6	0	0	0	0	0
	Candelaria	14	17	0	1	14	13	3	0	21	9	1	0	0	0
	Chapinero	3	1	0	0	1	2	1	1	1	1	1	0	0	0
	Ciudad Bolívar	87	42	0	6	46	50	27	40	85	3	1	0	0	0
	Engativá	5	1	0	0	3	3	0	0	2	4	0	0	0	0
	Fontibón	4	3	0	2	1	3	1	0	0	4	1	0	0	2
	Kénnedy	4	4	0	0	3	4	1	0	3	5	0	0	0	0
	Mártires	5	3	0	0	4	1	3	0	4	4	0	0	0	0
	Puente Aranda	24	23	0	4	7	28	8	1	9	37	0	0	0	0
	Rafael Uribe	3	1	0	0	2	2	0	0	4	0	0	0	0	0
	San Cristóbal	40	23	0	0	9	23	31	1	60	2	0	0	0	0
	Suba	2	0	1	0	1	2	0	0	1	2	0	0	0	0
	Sumapaz	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	Teusaquillo	3	1	0	0	2	2	0	0	0	2	2	0	0	0
	Tunjuelito	5	0	0	0	1	3	1	0	5	0	0	0	0	0
	Usaquén	16	20	0	0	7	26	3	0	0	4	19	10	3	0
	Usme	238	139	0	1	36	317	23	209	159	9	0	0	0	0
	(en blanco)	7	5	1	0	5	7	1	0	10	2	0	0	0	1

Anexo 2
CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA SEGÚN TRÁMITES REALIZADOS VIRTUALMENTE

Trámite	Localidad	Genero			Edad				Estrato						
		Femenino	Masculino	Otro	menor de 18 años	18 a 28 años	29 a 55 años	Más de 55 años	1	2	3	4	5	6	Sin estrato
Autorización para la realización de concursos	San Cristóbal	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	Santa Fe	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Suba	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Certificado de Residencia	Antonio Nariño	6	8	0	0	4	9	1	0	4	7	0	0	0	3
	Barrios Unidos	3	6	1	0	0	10	0	0	0	9	0	0	0	1
	Bosa	26	70	1	8	33	48	8	37	57	2	0	0	0	1
	Chapinero	2	8	0	0	0	9	1	0	1	3	3	2	1	0
	Ciudad Bolívar	35	37	9	13	28	36	4	53	22	5	0	0	0	1
	Engativá	15	16	6	0	9	25	3	5	10	21	1	0	0	0
	Fontibón	13	18	1	1	4	23	4	2	14	9	7	0	0	0
	Kennedy	20	35	3	1	15	36	6	3	41	9	1	0	0	4
	La Candelaria	0	3	1	0	2	2	0	1	2	0	0	0	0	1
	Mártires	0	4	0	0	0	4	0	0	1	1	0	0	0	2
	Puente Aranda	5	0	0	0	2	3	0	0	0	5	0	0	0	0
	Rafael Uribe Uribe	14	14	0	1	7	16	4	5	12	10	0	0	0	1
	San Cristóbal	20	21	3	6	14	19	5	2	36	5	0	0	0	1
	Santa Fe	5	4	1	0	4	6	0	0	6	2	1	0	0	1
	Suba	25	51	5	1	41	35	4	8	45	22	3	0	1	2
	Sumapaz	0	2	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0
	Teusaquillo	6	13	0	1	5	12	1	0	1	2	11	5	0	0
	Tunjuelito	1	8	0	0	4	4	1	1	4	4	0	0	0	0
	Usaquén	14	9	0	0	7	11	5	0	0	12	3	2	5	1
	Usme	17	12	2	2	14	13	2	16	14	1	0	0	0	0

Trámite	Localidad	Genero			Edad				Estrato						
		Femenino	Masculino	Otro	menor de 18 años	18 a 28 años	29 a 55 años	Más de 55 años	1	2	3	4	5	6	Sin estrato
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	Ciudad Bolívar	1	1	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0
Documentos Extraviados	Antonio Nariño	14	13	1	0	13	14	1	1	10	17	0	0	0	0
	Barrios Unidos	2	16	1	2	10	6	1	1	6	10	2	0	0	0
	Bosa	109	146	21	2	128	137	9	75	166	33	0	0	0	2
	Chapinero	17	13	2	0	8	22	2	5	8	16	2	1	0	0
	Ciudad Bolívar	49	89	12	6	77	62	5	71	65	9	0	0	0	5
	Engativá	75	93	11	6	62	97	14	5	71	97	3	0	0	3
	Fontibón	25	29	4	0	27	28	3	5	17	30	5	0	0	1
	Kennedy	99	130	27	3	109	137	7	10	137	91	5	1	0	12
	La Candelaria	5	6	0	1	3	5	2	3	6	2	0	0	0	0
	Mártires	7	6	1	0	9	5	0	1	3	9	0	0	0	1
	Puente Aranda	17	24	4	0	19	23	3	2	3	37	0	0	0	3
	Rafael Uribe Uribe	25	51	3	0	46	29	4	13	44	21	0	0	0	1
	San Cristóbal	50	58	7	0	58	51	6	19	83	9	0	0	0	4
	Santa Fe	9	25	0	0	15	17	2	9	18	5	0	0	0	2
	Suba	80	97	16	2	89	92	10	20	98	59	6	4	1	5
	Sumapaz	1	2	1	0	1	2	1	1	2	1	0	0	0	0
	Teusaquillo	6	7	0	0	6	7	0	1	1	7	4	0	0	0
	Tunjuelito	16	29	3	0	20	20	8	7	26	14	0	0	0	1
	Usaquén	31	23	5	2	20	27	10	2	15	30	9	1	0	2
	Usme	51	66	7	2	69	48	5	44	64	3	0	0	0	13

Trámite	Localidad	Genero			Edad				Estrato						
		Femenino	Masculino	Otro	menor de 18 años	18 a 28 años	29 a 55 años	Más de 55 años	1	2	3	4	5	6	Sin estrato
Otro	Antonio Nariño	7	6	1	0	7	6	1	1	0	13	0	0	0	0
	Bosa	2	11	1	3	2	8	1	1	10	3	0	0	0	0
	Chapinero	6	3	0	0	0	8	1	0	1	0	2	1	4	1
	Ciudad Bolívar	35	22	1	2	20	24	12	37	17	4	0	0	0	0
	Engativá	3	6	1	0	2	3	5	0	2	7	0	0	0	1
	Fontibón	4	2	0	0	1	3	2	2	0	3	1	0	0	0
	Kennedy	8	10	0	0	3	11	4	1	4	13	0	0	0	0
	La Candelaria	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0
	Puente Aranda	2	3	0	0	0	4	1	0	0	5	0	0	0	0
	Rafael Uribe Uribe	0	5	0	0	0	5	0	0	3	1	0	0	0	1
	San Cristóbal	0	4	1	0	0	3	2	0	4	0	0	0	0	1
	Santa Fe	1	3	0	0	0	2	2	0	2	1	1	0	0	0
	Suba	12	9	0	0	7	8	6	1	8	9	0	1	0	2
	Sumapaz	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	Teusaquillo	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
	Usaquén	12	1	3	0	2	13	1	1	2	3	7	2	1	0
	Usme	1	1	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	Chapinero	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	Engativá	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0
	Mártires	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	Puente Aranda	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Santa Fe	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	Suba	0	2	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0

Trámite	Localidad	Genero			Edad				Estrato						
		Femenino	Masculino	Otro	menor de 18 años	18 a 28 años	29 a 55 años	Más de 55 años	1	2	3	4	5	6	Sin estrato
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	Engativá	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	Kennedy	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Suba	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
	Teusaquillo	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Propiedad Horizontal	Antonio Nariño	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Barrios Unidos	2	2	0	0	0	4	0	0	0	2	2	0	0	0
	Bosa	2	6	0	0	0	5	3	1	5	2	0	0	0	0
	Chapinero	13	3	0	0	1	5	10	0	0	4	3	3	5	1
	Ciudad Bolívar	1	2	0	0	0	3	0	1	2	0	0	0	0	0
	Engativá	21	10	1	0	1	23	8	0	6	23	3	0	0	0
	Fontibón	6	1	1	0	1	6	1	0	0	6	2	0	0	0
	Kennedy	16	9	0	0	4	17	4	0	11	12	2	0	0	0
	La Candelaria	1	2	0	0	0	2	1	0	2	1	0	0	0	0
	Mártires	2	4	0	0	0	4	2	0	0	5	1	0	0	0
	Puente Aranda	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Rafael Uribe Uribe	3	3	0	0	1	4	1	0	2	4	0	0	0	0
	San Cristóbal	0	3	0	0	1	1	1	0	1	2	0	0	0	0
	Santa Fe	2	1	0	0	0	2	1	0	0	2	1	0	0	0
	Suba	33	20	0	0	2	30	21	0	7	24	14	8	0	0
	Teusaquillo	14	11	1	1	6	14	5	0	1	3	14	8	0	0
	Tunjuelito	0	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0
	Usaquén	40	11	0	0	1	26	24	0	1	10	22	15	3	0
Supervisión delegados sorteos y concursos	Bosa	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	Ciudad Bolívar	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Engativá	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	Fontibón	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	San Cristóbal	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
	Santa Fe	1	1	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0
	Usaquén	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0

