



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

Índice

Introducción



Canales y Ubicación Geográfica



Atributos Sociales



Servicios calificados por la ciudadanía



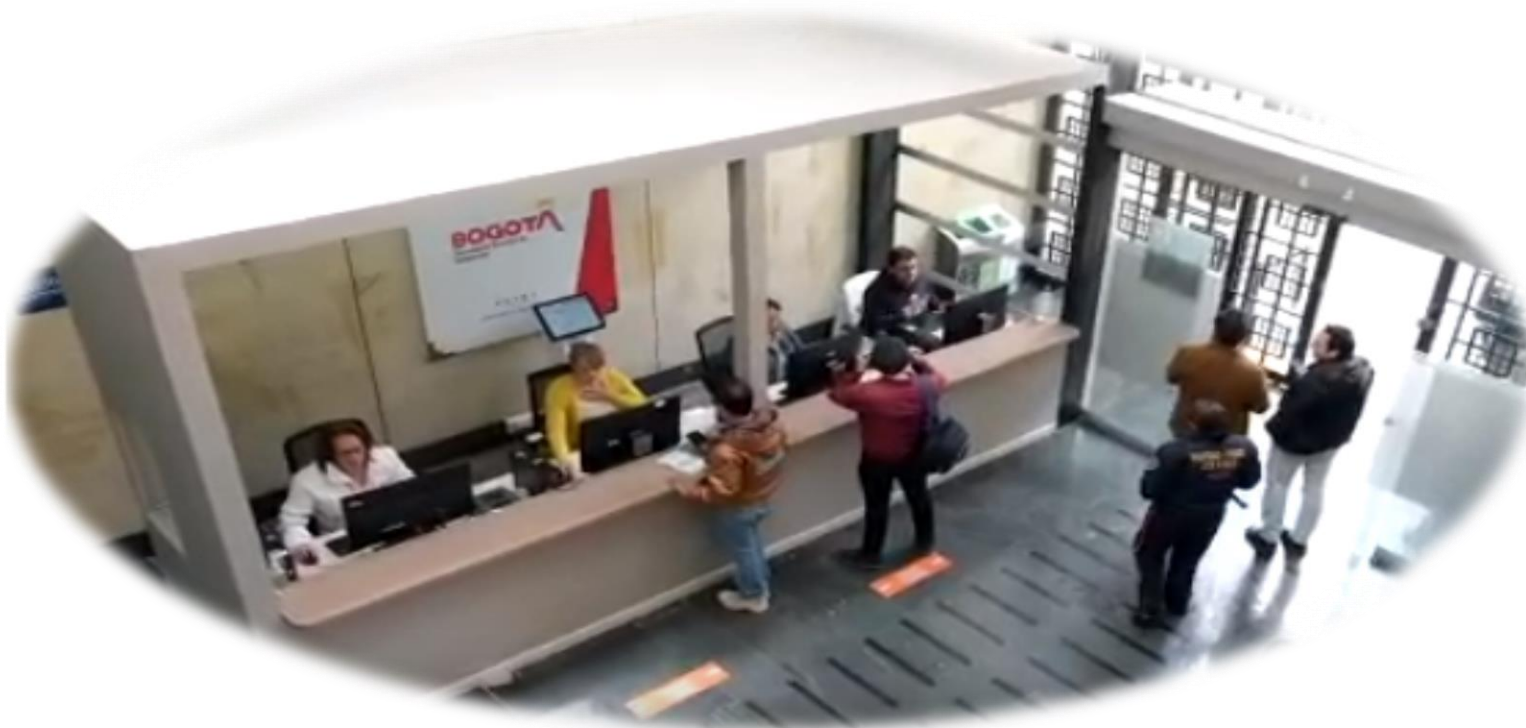
Caracterización de Grupos poblacionales



Percepción y Satisfacción Ciudadana



Introducción



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

Variables usadas para la Caracterización

Variables	Descripción
Periodo de análisis	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2.022
Intrínseca – canales de atención	Presencia – Virtual - Telefónico
Geográfica – localidad, UPZ, Barrio y estrato	Puntos de atención presencial: Alcaldías Locales, Estratos Socioeconómicos, Barrios y UPZ
Comportamiento de peticiones	Peticiones registradas mes a mes, Peticiones registradas como anónimo, Peticiones gestionadas
Atributos Sociales	Tipo población priorizada y tipo de Actor
Grupos poblacionales	Sexo, Genero, Orientación sexual, población priorizada y tipo de actor
Intrínseca – Temas más frecuentes	Servicios más solicitados por la ciudadanía
Intrínseca – Percepción Ciudadana	Calificación ciudadana por el servicio recibido
Dependencia responsable del estudio	Oficina Atención a la Ciudadanía
Líder del proceso	Profesional Especializado Código 222 Grado 24

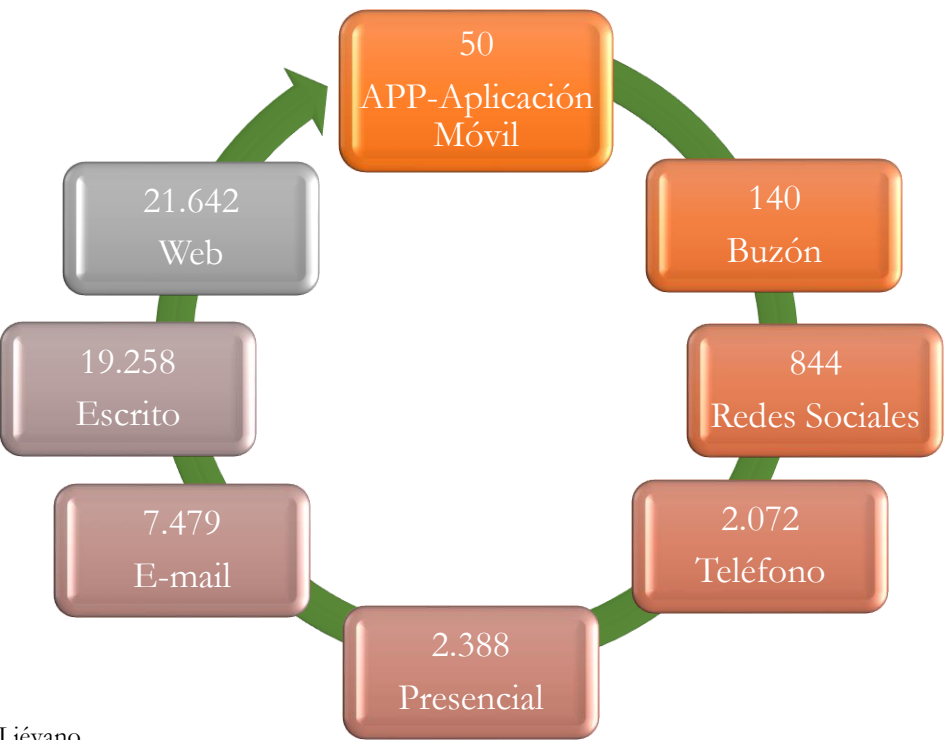


Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

Fuente: Informe Anual 2.022 Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés
Aplicativos Bogotá te Escucha/Limey Survey/ Bizagi

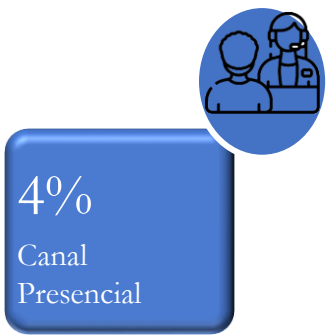
Canales de Atención – Peticiones recibidas en Bogotá te Escucha

El canal predominante de acceso de la ciudadanía para comunicarse con la entidad es el canal WEB, el cual comprende los canales virtuales de radicación en línea de documentos, como la principal fuente o flujo de información de la entidad; para explicarlo gráficamente se muestra la siguiente ilustración:

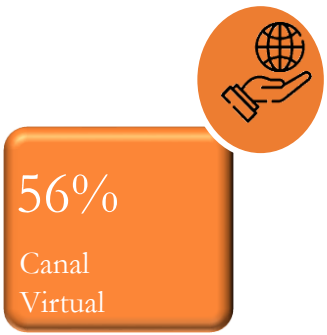


Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

Fuente: Informe Anual 2.022 Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés
Aplicativos Bogotá te Escucha/Limey Survey/ Bizagi



19 alcaldías locales
Nivel Central
SuperCADE Engativá
SuperCADE Bosa
SuperCADE Suba
SuperCADE CAD 30
SuperCADE Manitas



Bogotá te Escucha
Correo: radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co
SuperCADE Virtual
Alcaldía Local de Sumapaz
Redes Sociales: **GobiernoBTA**
 Facebook X-Twitter Instagram Youtube



3387000
Línea 195

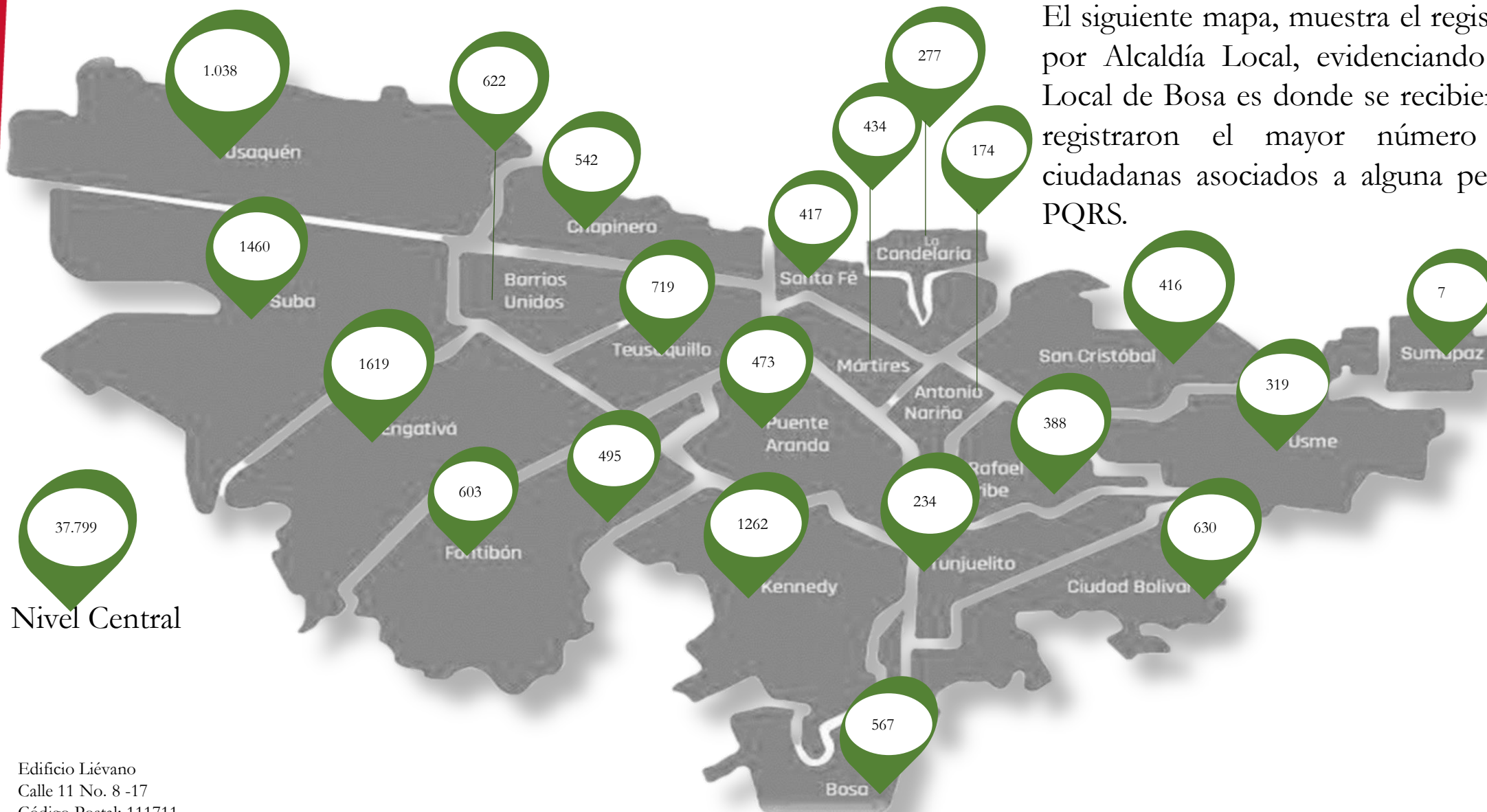


Centros de Radicación e Información CDI



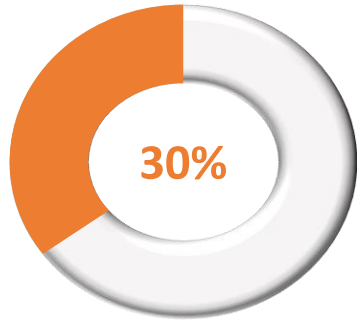
Distribución en Alcaldías Locales

El siguiente mapa, muestra el registro de peticiones por Alcaldía Local, evidenciando que la Alcaldía Local de Bosa es donde se recibieron, ingresaron y registraron el mayor número de solicitudes ciudadanas asociados a alguna petición con 2.336 PQRS.

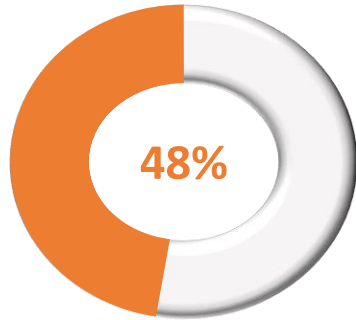


Nivel Central

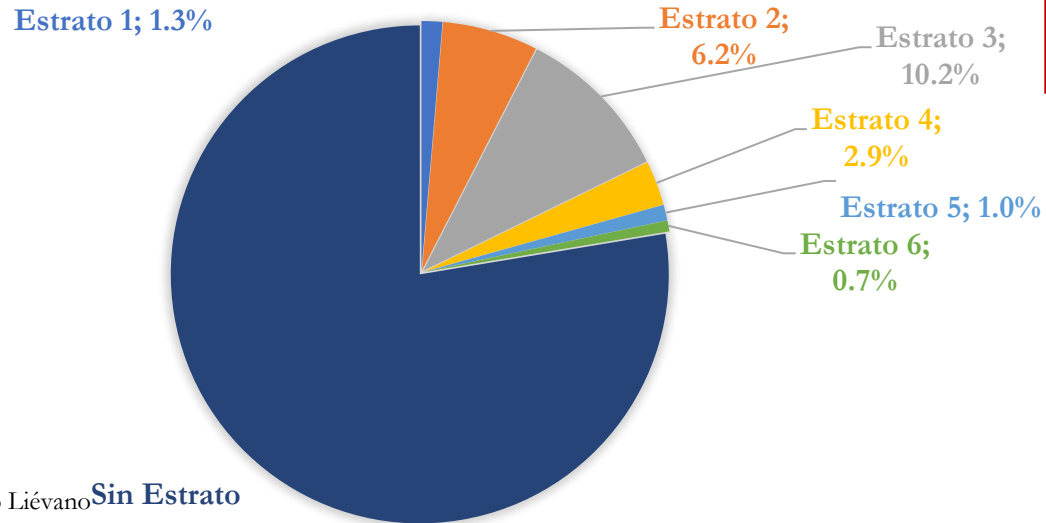
Distribución por Estratos, Barrios y UPZ



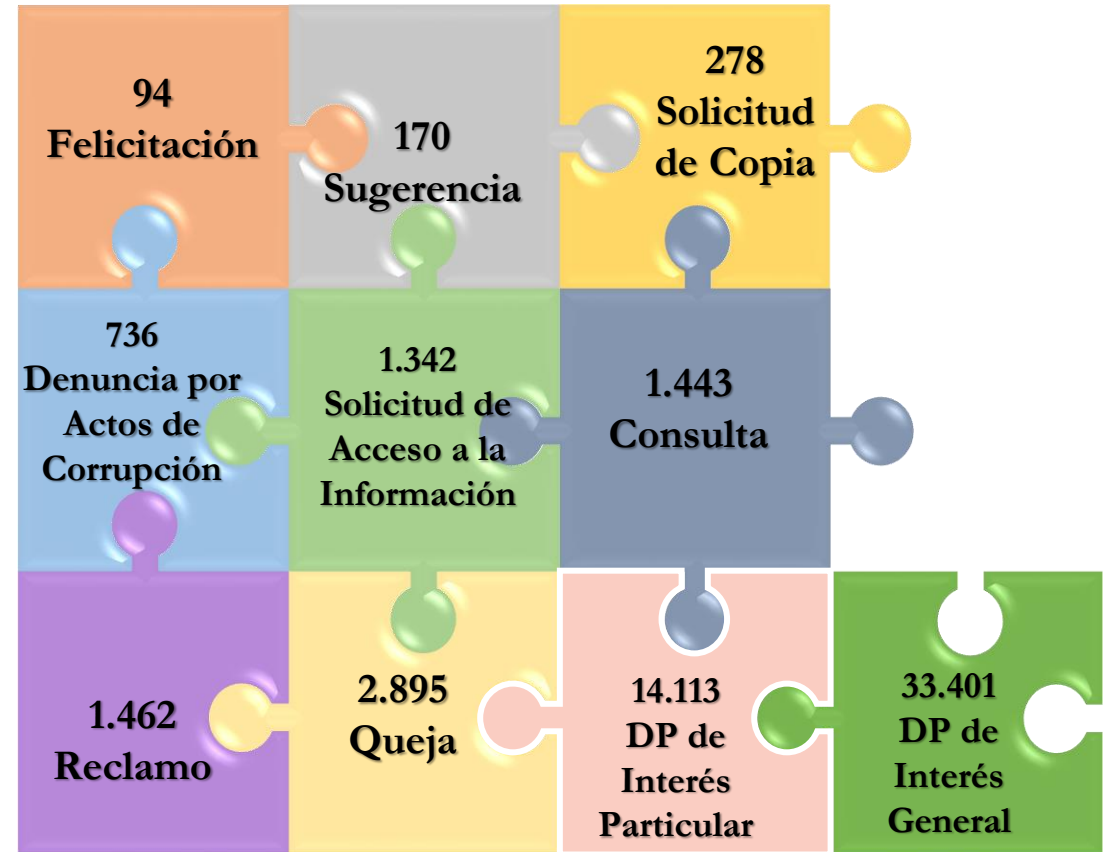
Barrios registrados en PQRS, de 1.922 barrios que conforman a Bogotá



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



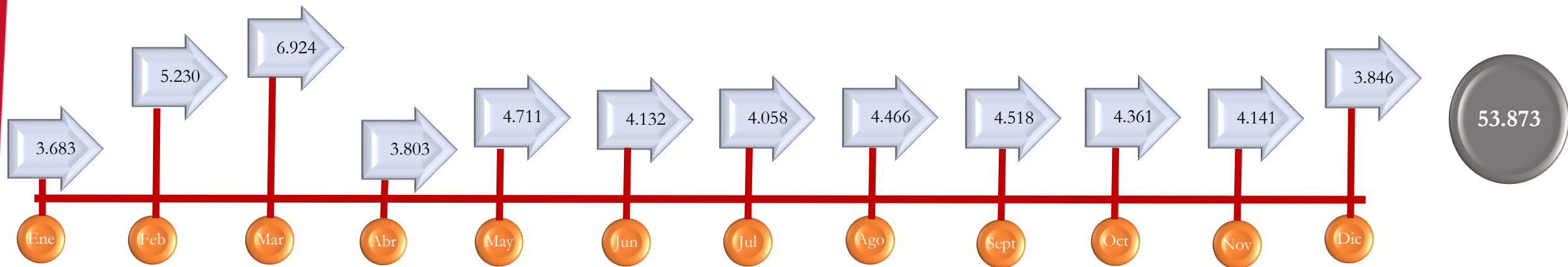
Edificio Liévano **Sin Estrato**
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



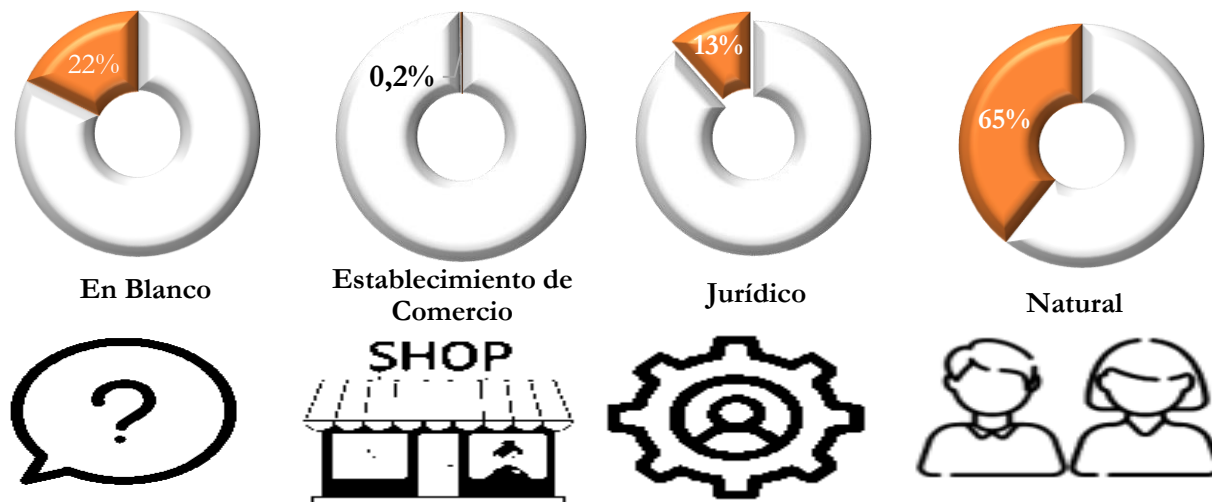
En este aspecto se encuentra que el 77% no se caracterizó dentro de ningún estrato; el 10.2% en el estrato 3; el 6.2% en el estrato 2; el 2.9% en el estrato 4; el 1.3% en el estrato 1, el 1.0% en el estrato 5 y el 0.7% en el estrato 6.

Comportamiento de peticiones

[Índice](#)

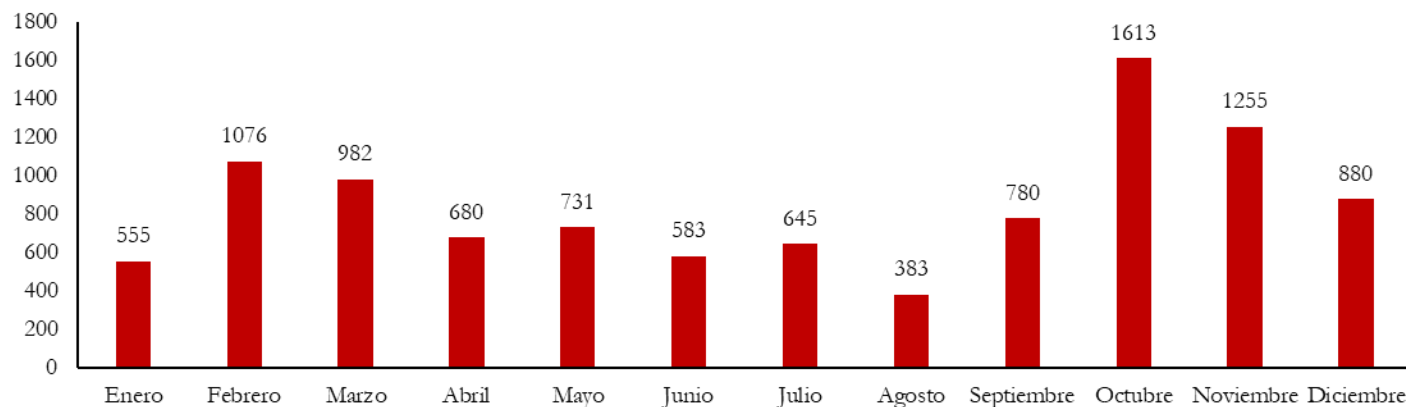
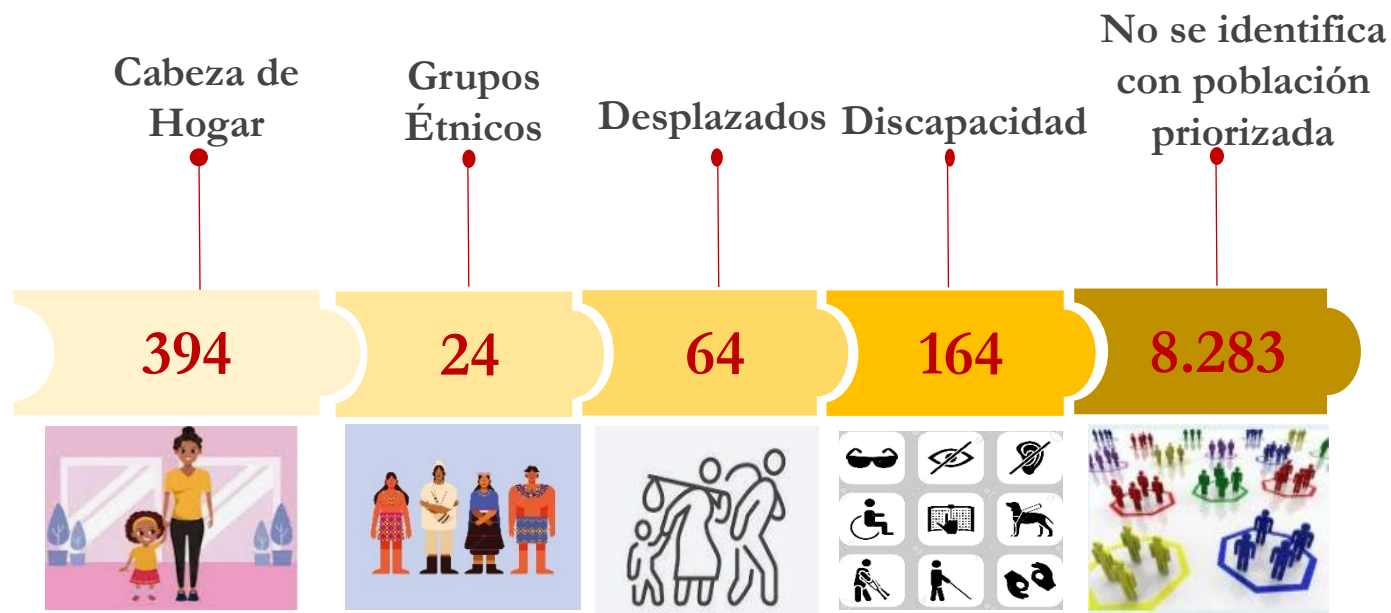


Tipo de Peticionario que radicó



Atributos Sociales – Encuestas Aplicadas

[Índice](#)



Comportamiento Encuestas con Respuestas Completas

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

Fuente: Informe Anual 2.022 Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés
Aplicativos Bogotá te Escucha/Limey Survey/ Bizagi /Atenciones Ciudadanas / Poliscopio

Caracterización por tipo de actor



Atributos sociales, de acuerdo con las peticiones registradas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2.022 a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha





Servicios demandados por la ciudadanía



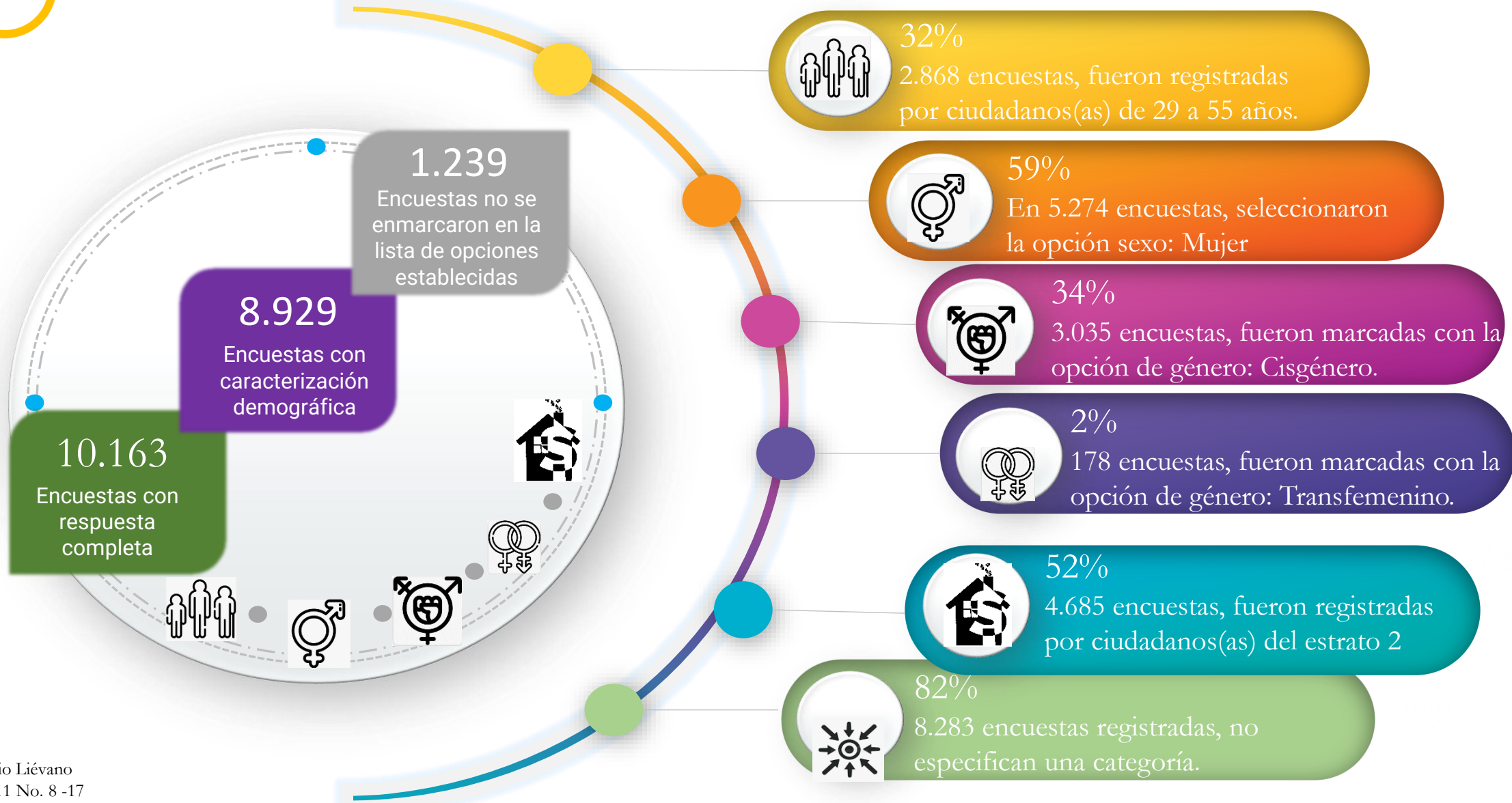
A continuación, se listan los servicios más demandados por la ciudadanía y por los cuales acepto diligenciar la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana.

La ciudadanía encuentra satisfactorio el servicio recibido por el canal presencial, al brindar una calificación de **4.8**



Caracterización de Usuarios

[Índice](#)



Atenciones Registradas por Grupos Étnicos

[Índice](#)



Comunidades
Negras y
Afrocolombianas -
Comunidad
Palenquera

284



Pueblos y
Comunidades
Indígenas

196



Pueblo Rrom o
Gitano

13

Femenino

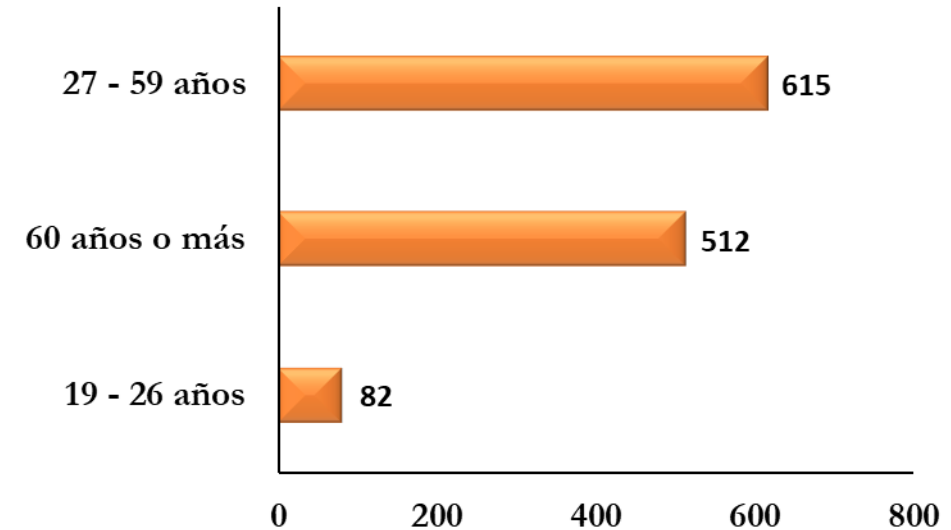
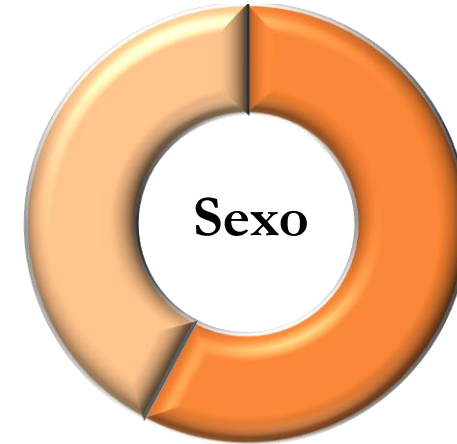


61%

Masculino

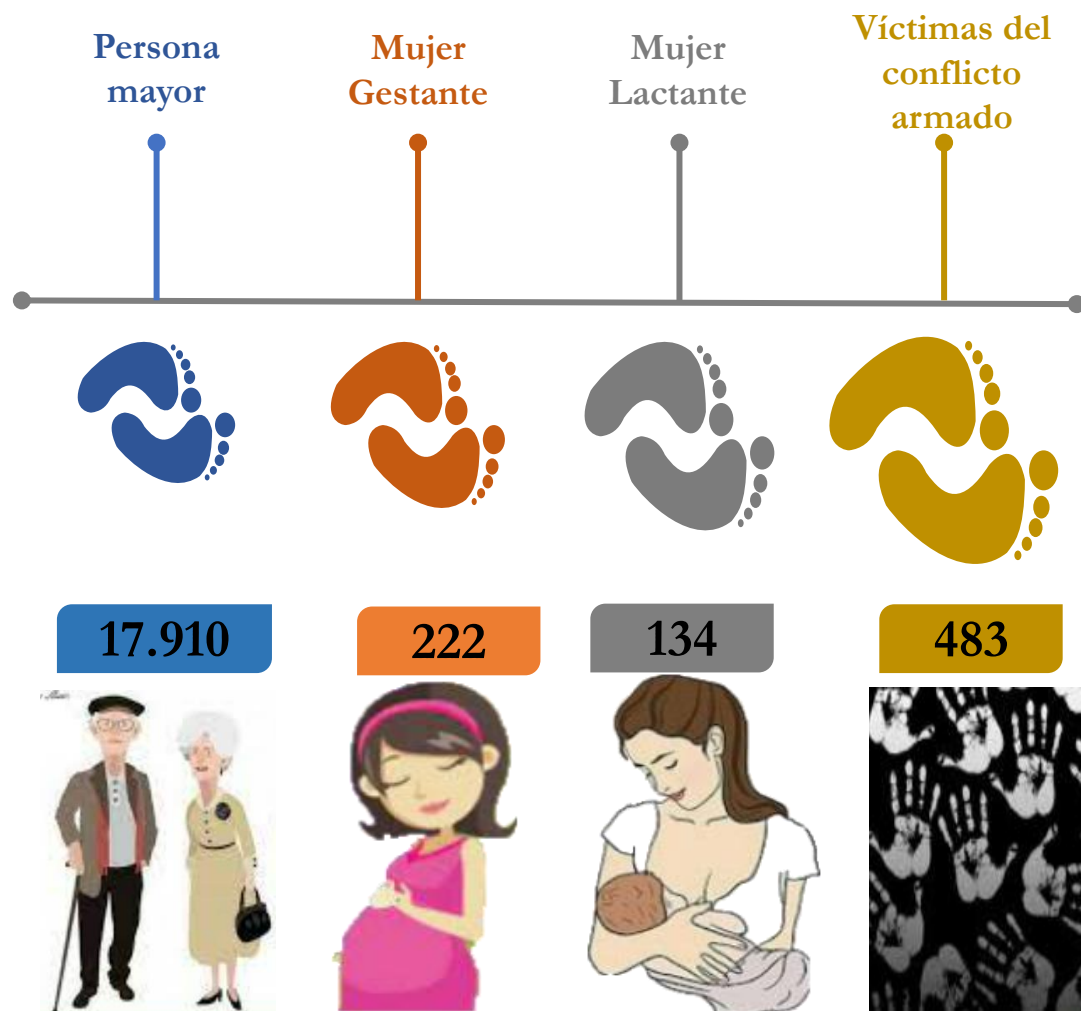


39%

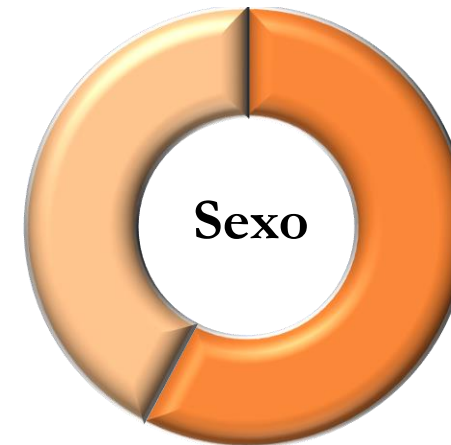


Atenciones Registradas por Grupos Priorizados

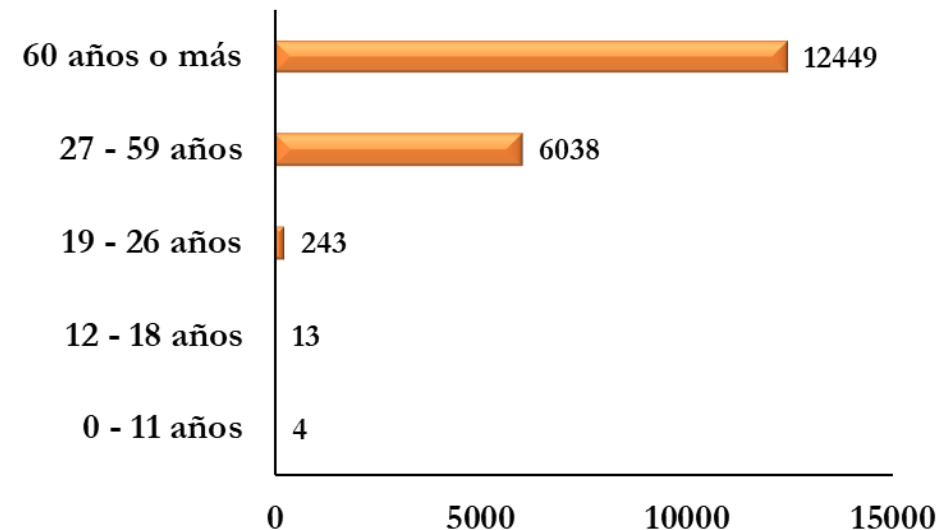
[Índice](#)



Femenino
59%



Masculino
41%



Atenciones Registradas por Personas con Discapacidad

[Índice](#)



Auditiva
110

Visual
205



Múltiple
111



Física
860

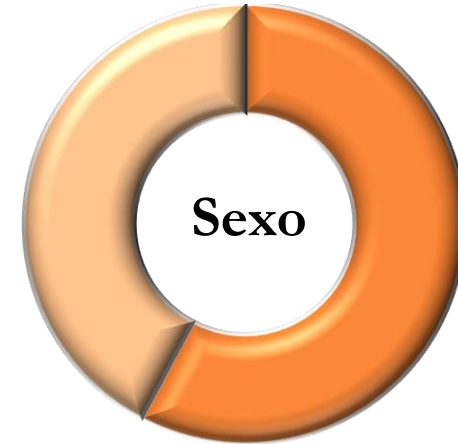
**Intelectual-
Cognitiva**
430



Sordoceguera
9

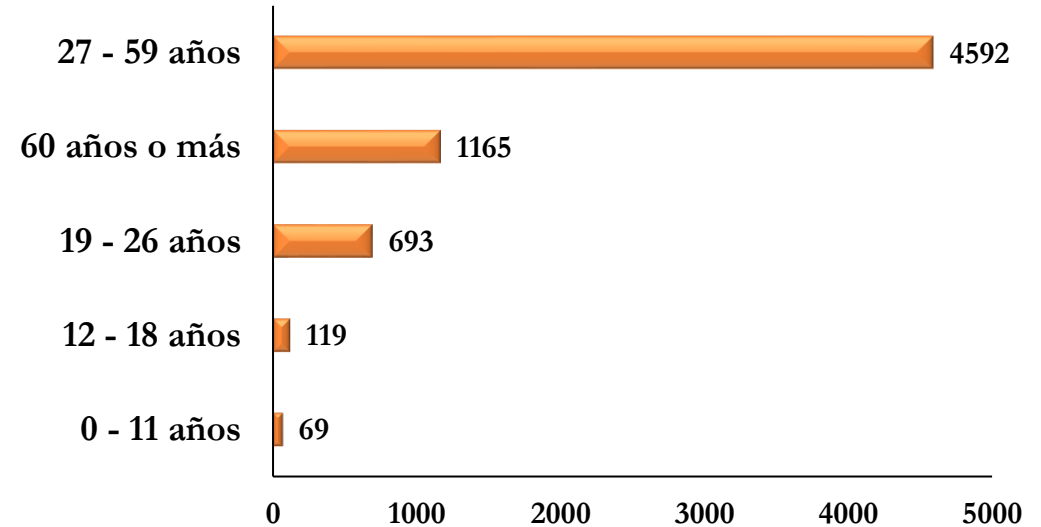
Femenino

52%



Masculino

48%





Percepción Ciudadana

4,8

3,6

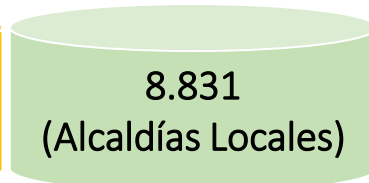
Calificación por canal de atención



3,8

4,1

Calificación por lugar de aplicación



Calificación Total Indicadores



Calificación Total Canal Atención



Calificación Promedio



Secretario Distrital de Gobierno.

José David Riveros Name

Subsecretario(a) de Gestión Institucional

Martha Liliana Soto Iguaran

Líder funcional del Proceso de Servicio y Atención a la Ciudadanía

Andrea Johanna Jiménez Ramírez

Equipo técnico Oficina Asesora de Planeación

Astrid Dalila Camargo Vargas

Equipo técnico Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía

