



**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







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 2.023
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
Segmentación	Sexo, Genero, Orientación sexual, población priorizada y tipo de actor
Intrínseca – Temas más frecuentes	Servicios mas 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



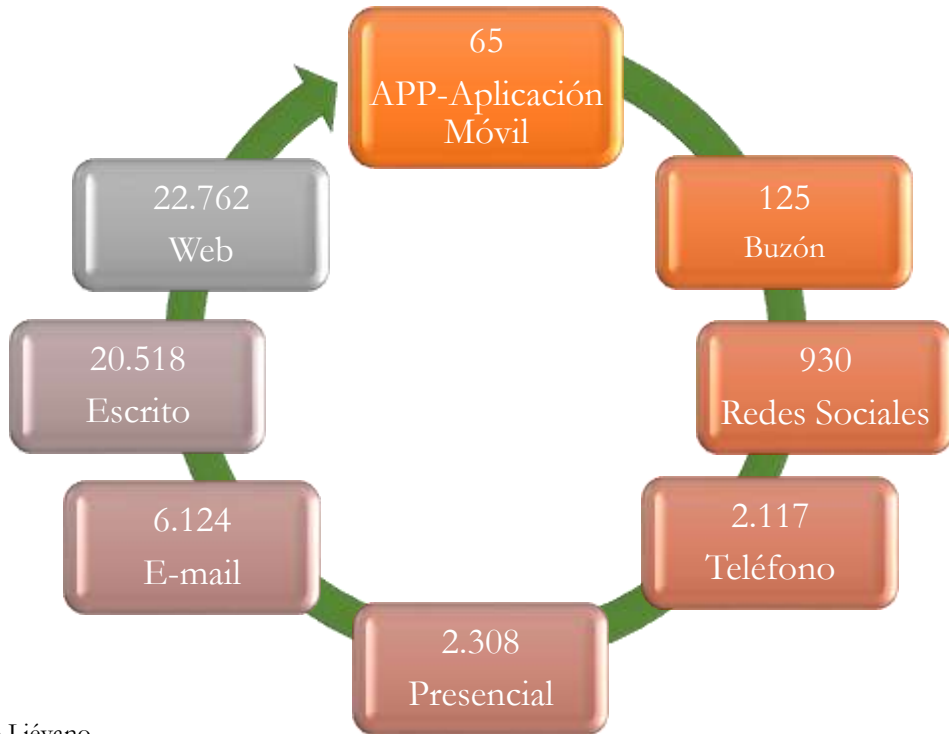
Edificio Liévano  
 Calle 11 No. 8 -17  
 Código Postal: 111711  
 Tel. 3387000 - 3820660  
 Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

Fuente: Informe Anual 2.023 Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés  
 Aplicativos Bogotá te Escucha/Limey Survey/ Bizagi



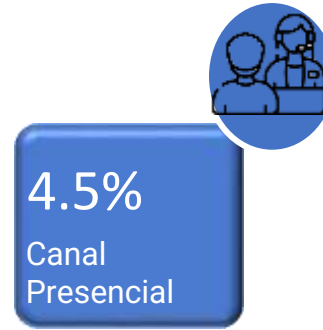
# Canales de Atención – Peticiones recibidas en Bogotá te Escucha

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](http://www.gobiernobogota.gov.co)

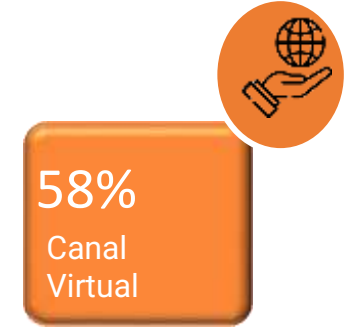
Fuente: Informe Anual 2.023 Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés  
 Aplicativos Bogotá te Escucha/Limey Survey/ Bizagi



19 alcaldías locales  
 nivel central  
 SuperCADE Engativá  
 SuperCADE Bosa  
 SuperCADE Suba  
 SuperCADE CAD 30  
 SuperCADE Manitas



3387000  
 Línea 195



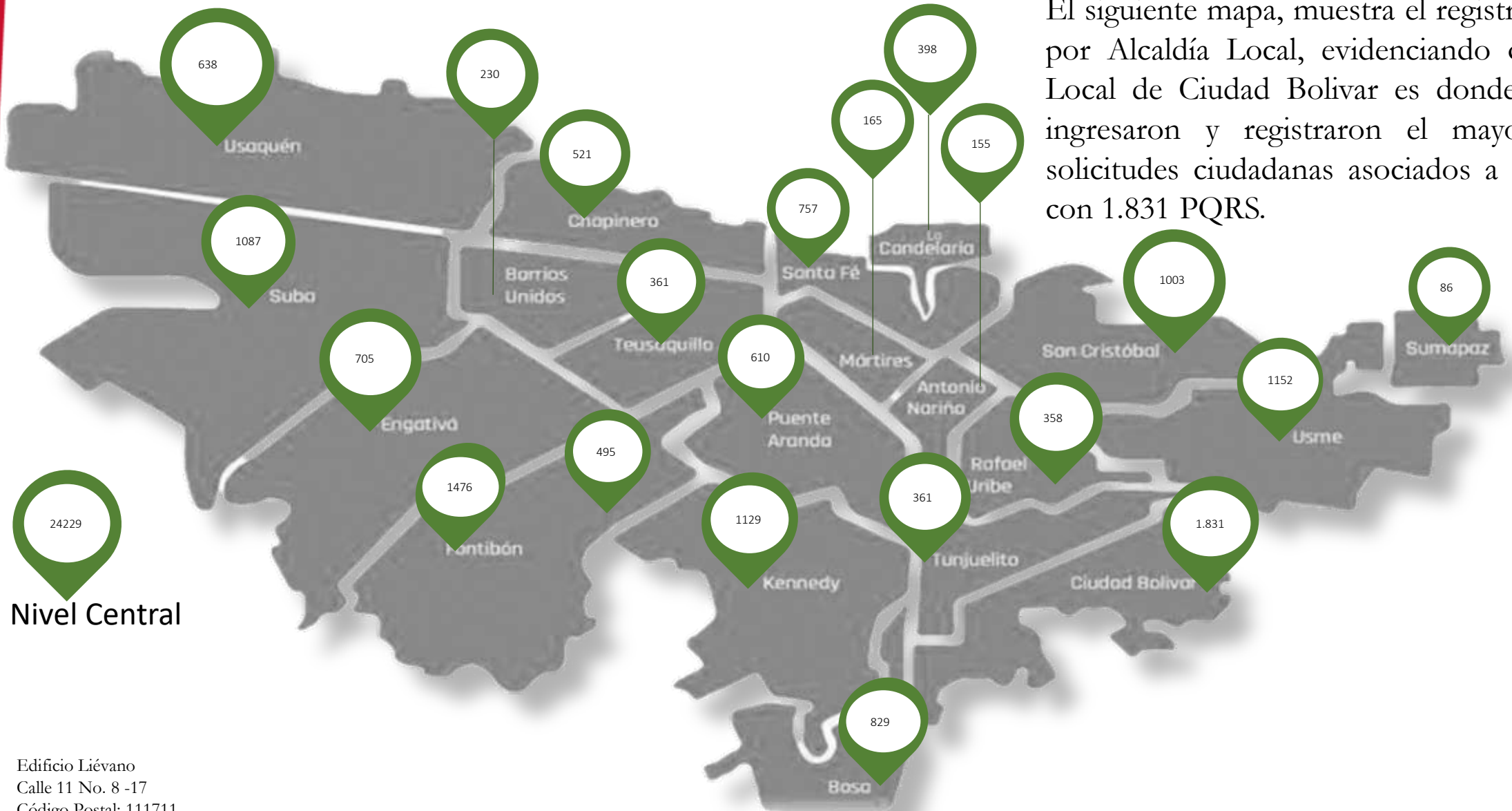
Bogotá te Escucha  
 Correo: [radicaciondsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co](mailto:radicaciondsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co)  
 SuperCADE Virtual  
 Alcaldía Local de Sumapaz  
 Redes Sociales: **GobiernoBTA**



Centros de Radicación e Información CDI



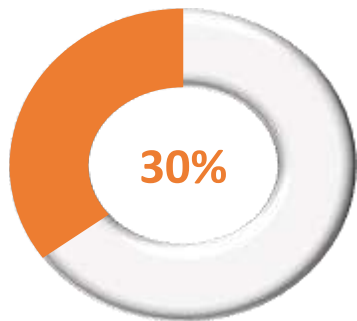
# Distribución en Alcaldías Locales



El siguiente mapa, muestra el registro de peticiones por Alcaldía Local, evidenciando que la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar es donde se recibieron, ingresaron y registraron el mayor número de solicitudes ciudadanas asociadas a alguna petición con 1.831 PQRS.

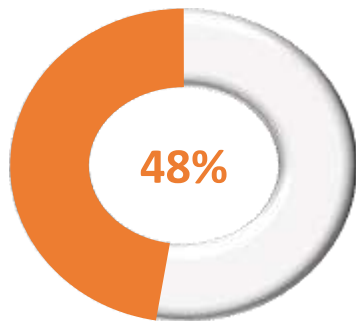


# Distribución por Estratos, Barrios y UPZ



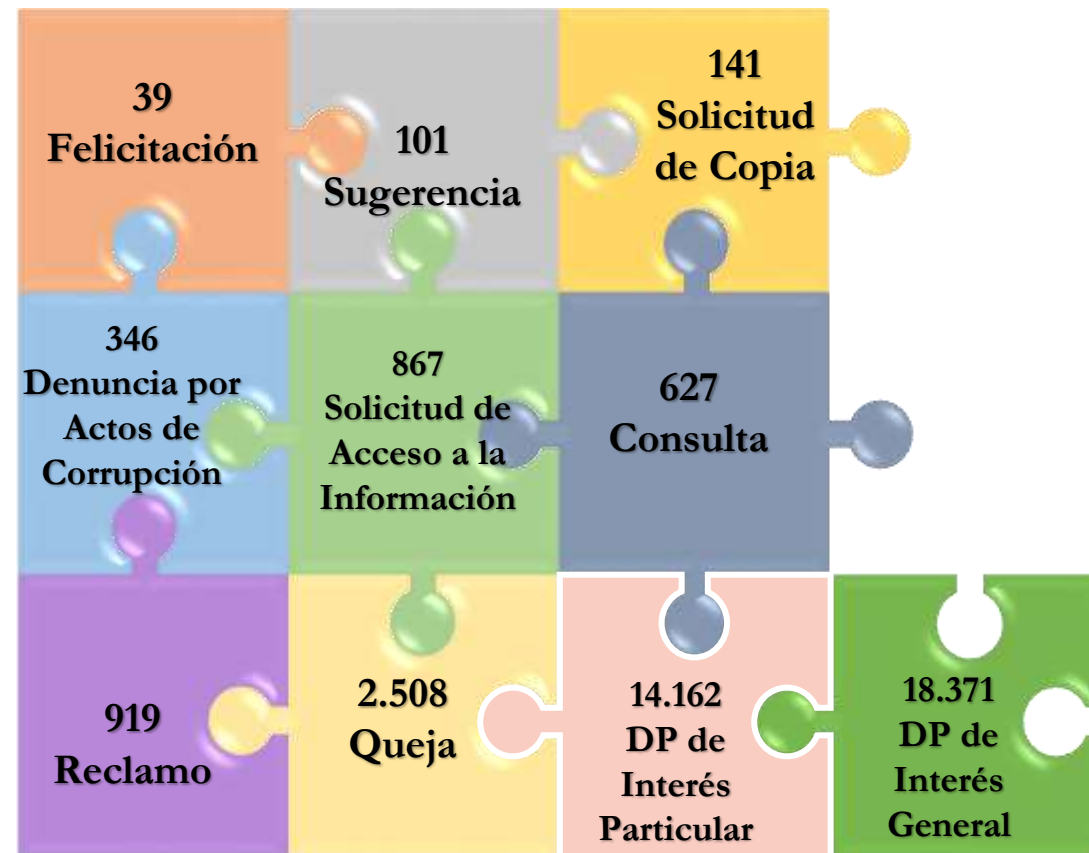
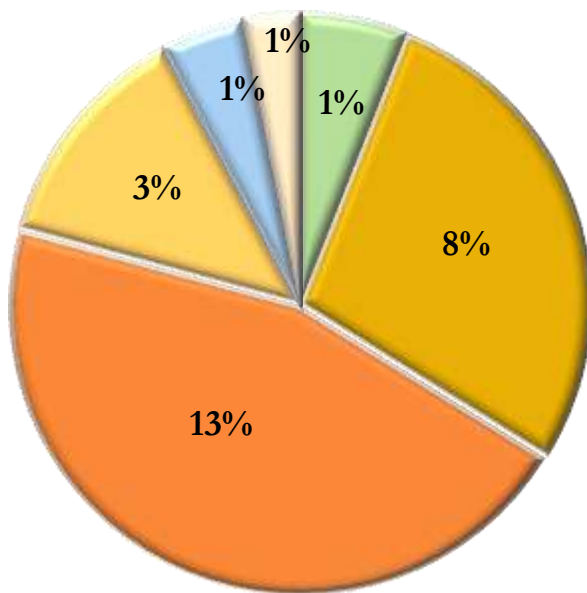
858

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



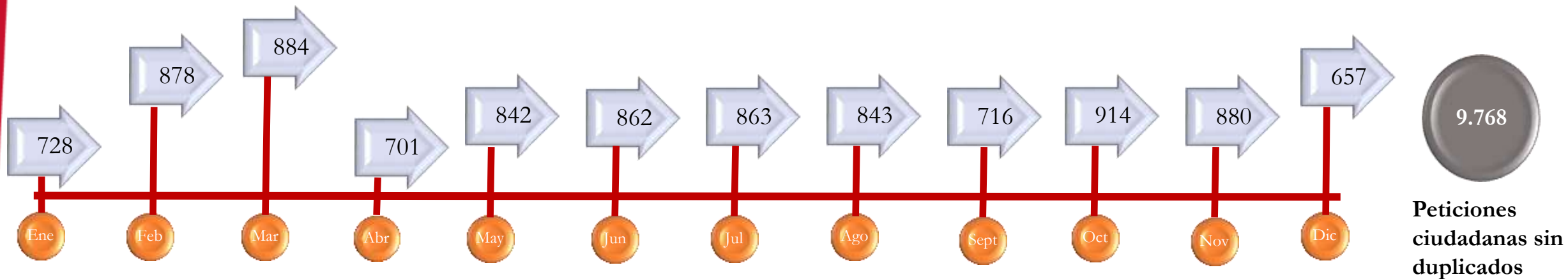
119

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

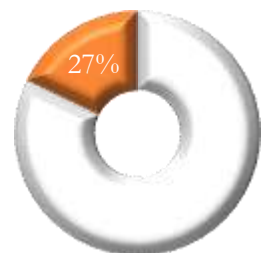


En este aspecto se encuentra que el 13% se ubicó dentro del estrato 3; el 8% en el estrato 2; el 3% en el estrato 4; el 2% en el estrato 1; el 1% en el estrato 5 y el 1% en el estrato 6

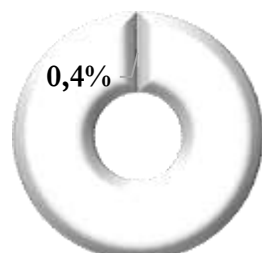
# Comportamiento de peticiones



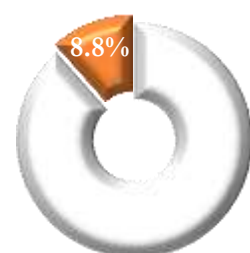
## Tipo de Peticionario que radico



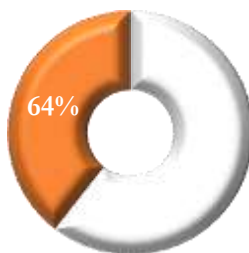
En Blanco



Establecimiento de Comercio



Jurídico



Natural



Peticiones Gestionadas

98%

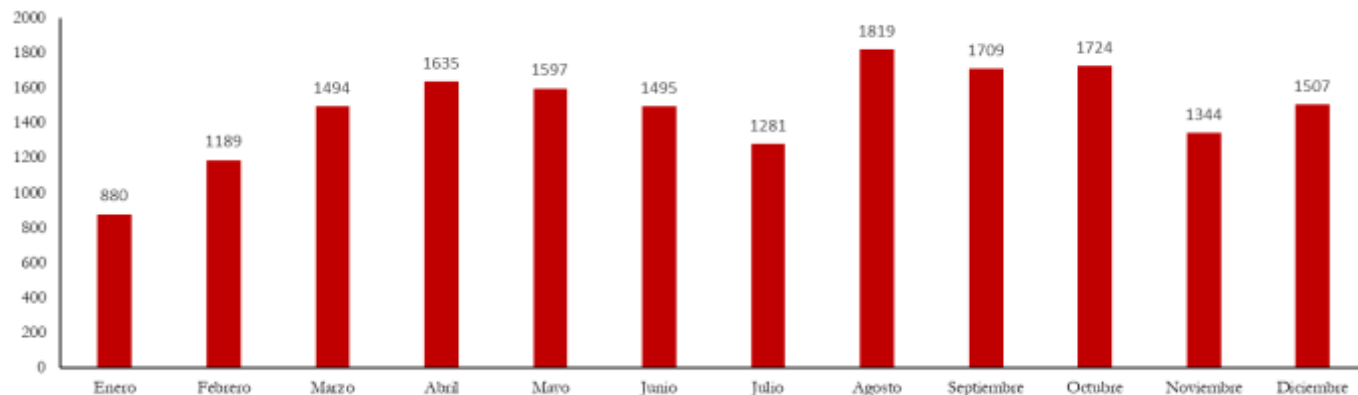
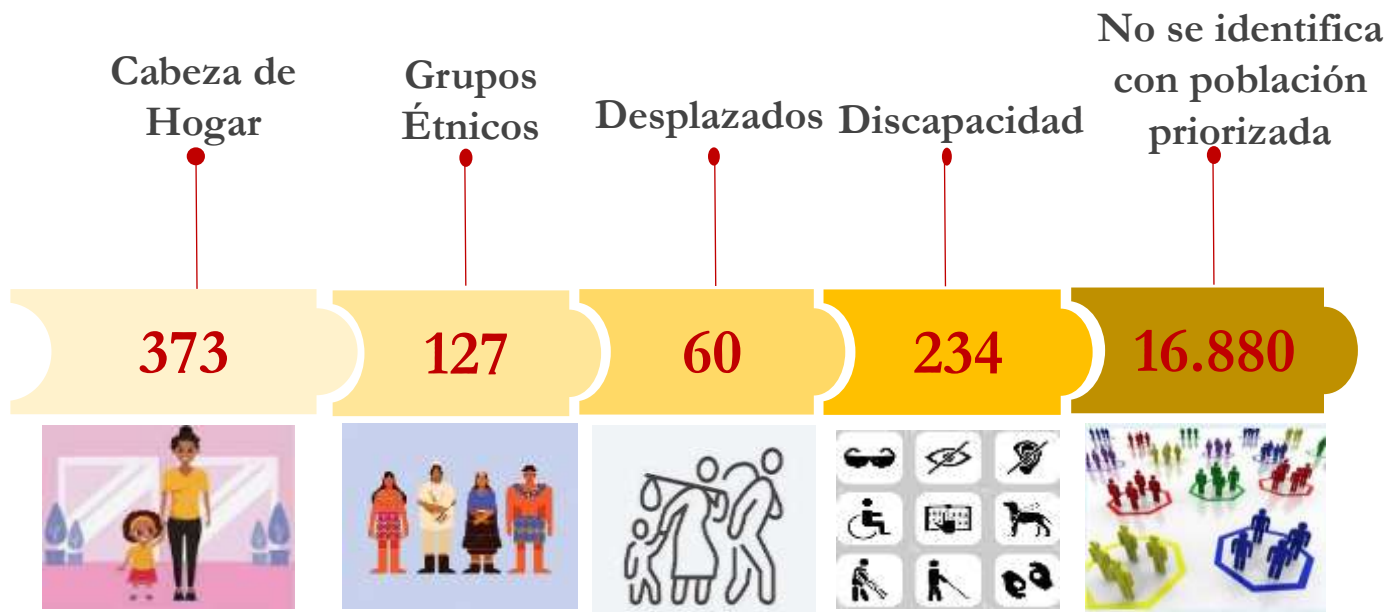
35%

Peticiones Anónimas

Peticiones Trasladas x Competencia

12%



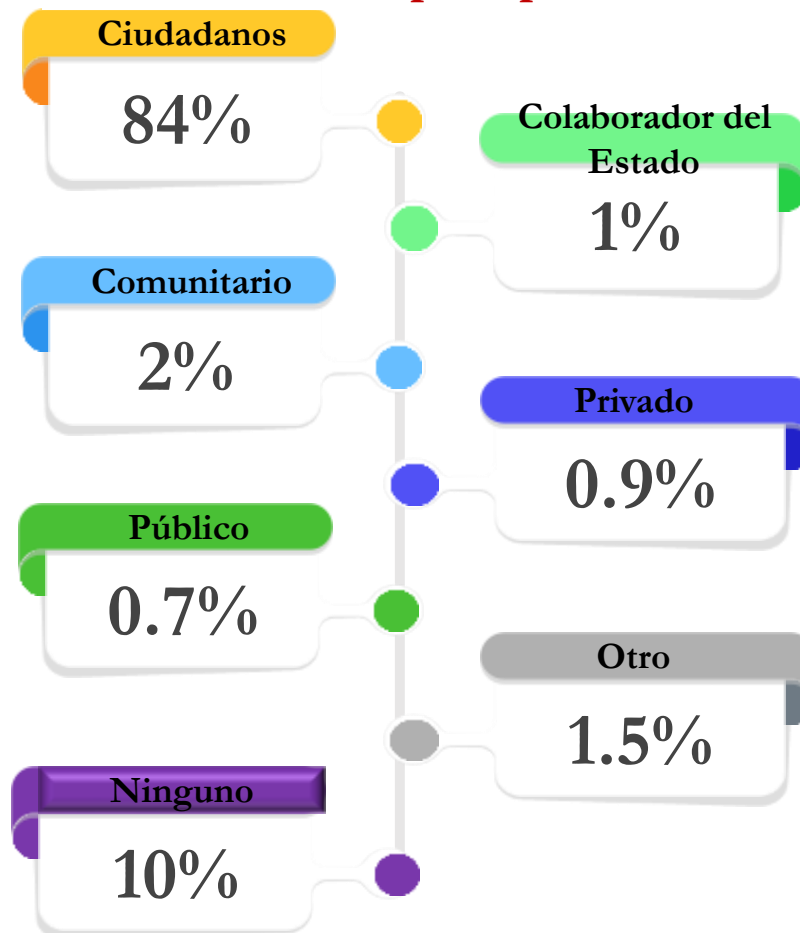


**Comportamiento Encuestas con Respuestas Completas**

Edificio Liévano  
 Calle 11 No. 8 -17  
 Código Postal: 111711  
 Tel. 3387000 - 3820660  
 Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

Fuente: Informe Anual 2.023 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 2.023 a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha





# Servicios demandados por la ciudadanía

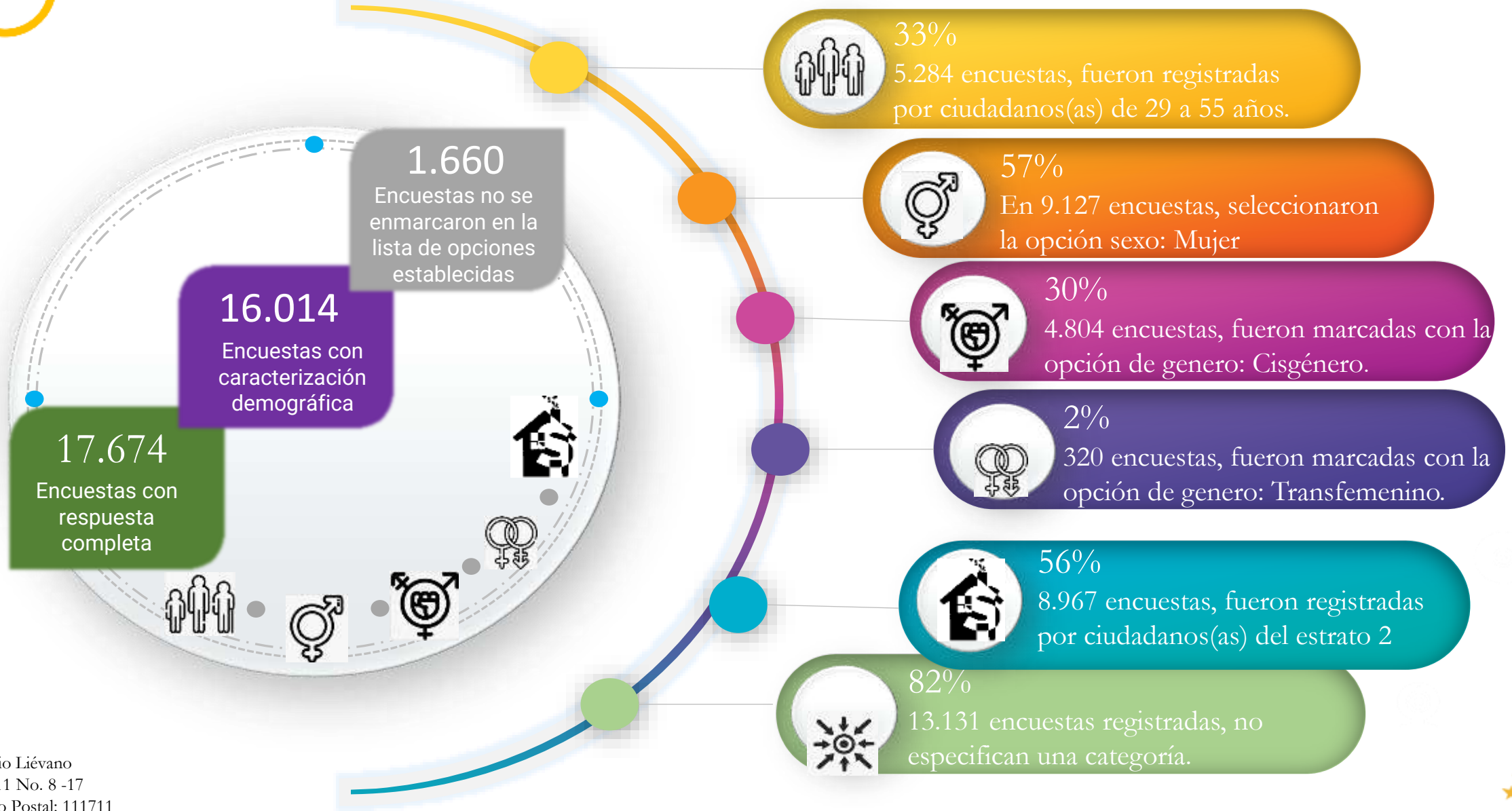


A continuación se listan los servicios mas demandados por la ciudadanía y por los cuales acepto diligenciar la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana.

La ciudadanía encuentra satisfactorio el servicio recibido por el canal presencial, al brindar una calificación de 4.7



# Caracterización de Usuarios





# Atenciones Registradas por Grupos Étnicos



Comunidades  
Negras y  
Afrocolombianas -  
Comunidad  
Palenquera

28%



Pueblos y  
Comunidades  
Indígenas

16%



Pueblo Rrom o  
Gitano

9%



Femenino

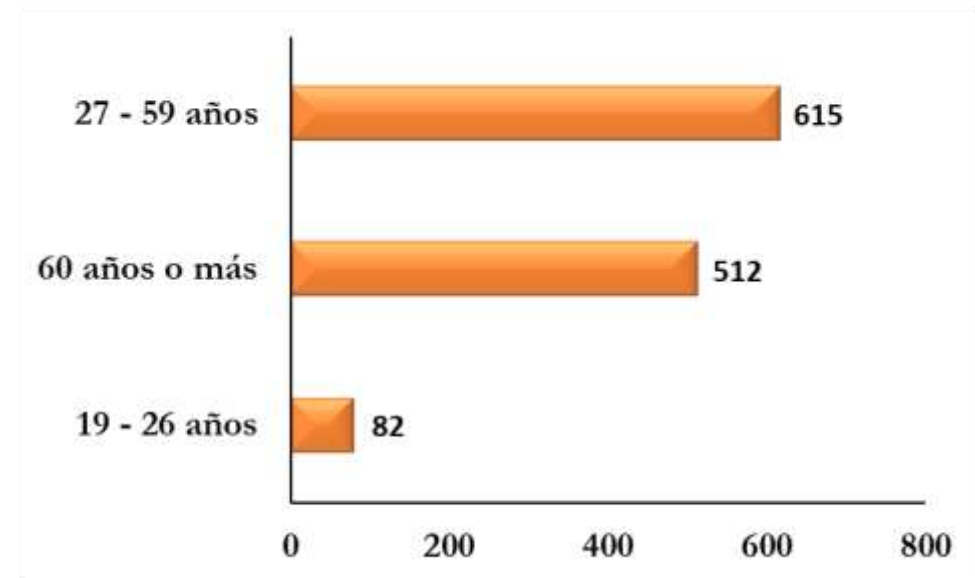


59%

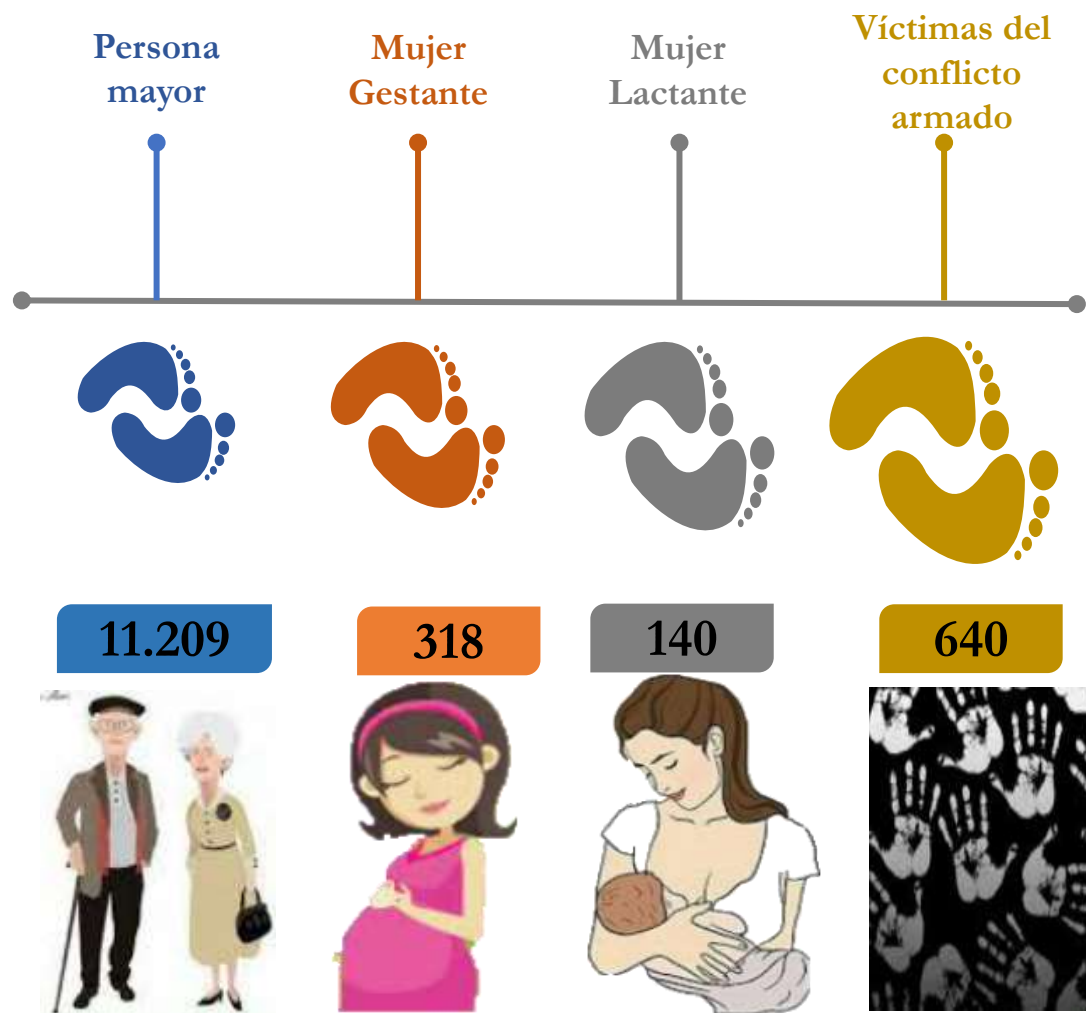
Masculino



41%



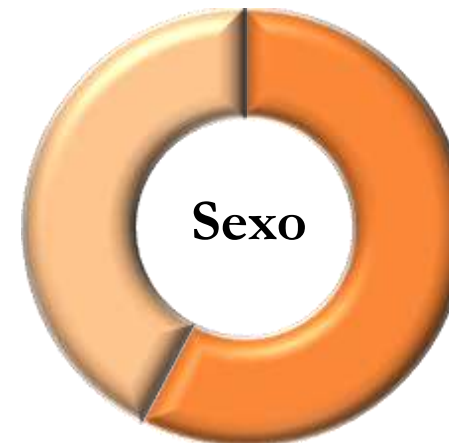
# Atenciones Registradas por Grupos Priorizados



Femenino



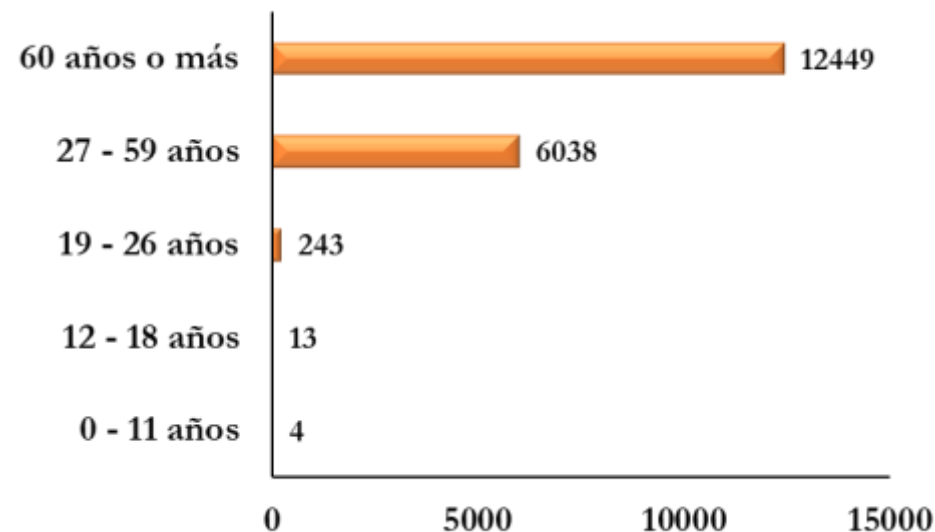
65%



Masculino



35%



# Atenciones Registradas por Personas con Discapacidad



**Auditiva**  
102

**Visual**  
225



**Múltiple**  
107



**Física**  
1.035

**Intelectual-  
Cognitiva**  
309

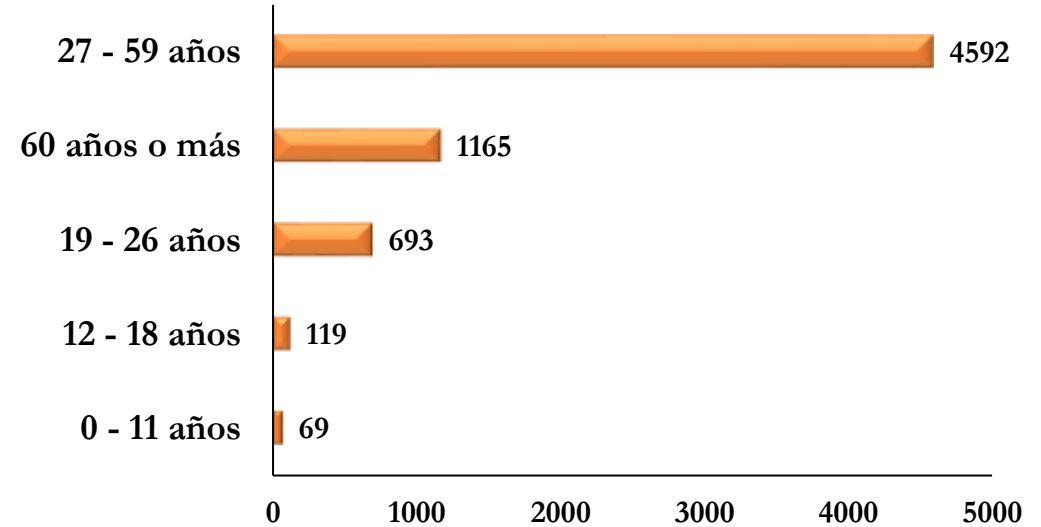


**Sordoceguera**  
12



**Femenino**  
56%

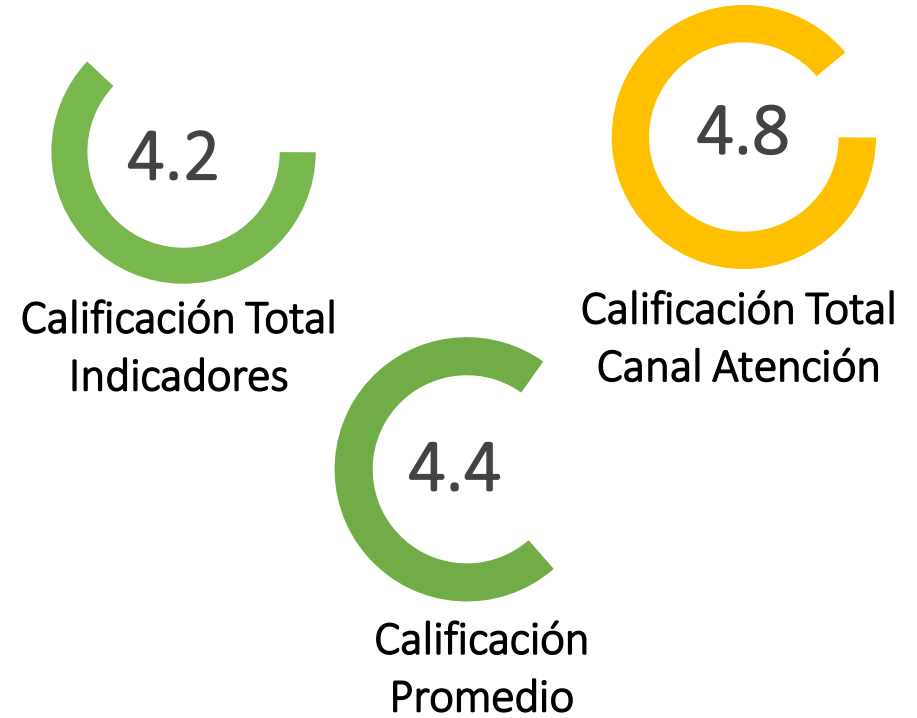
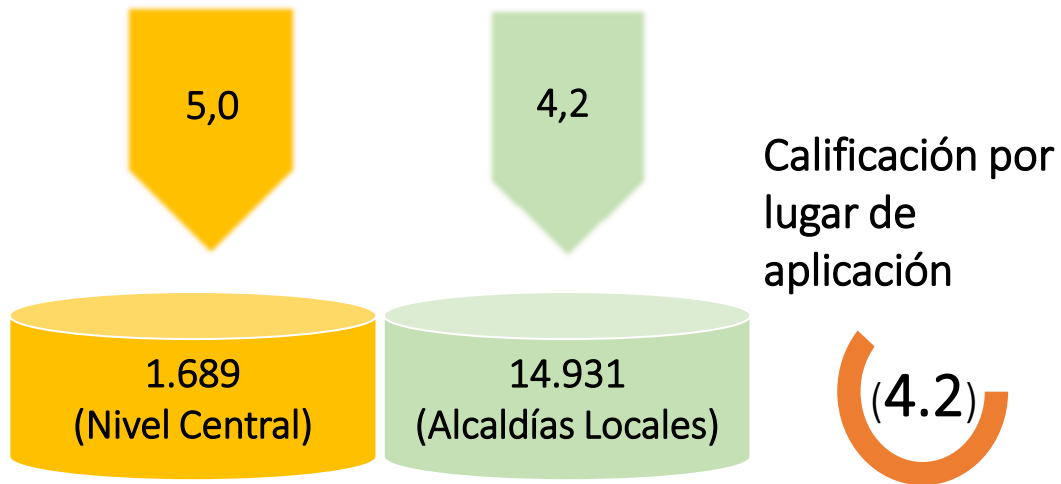
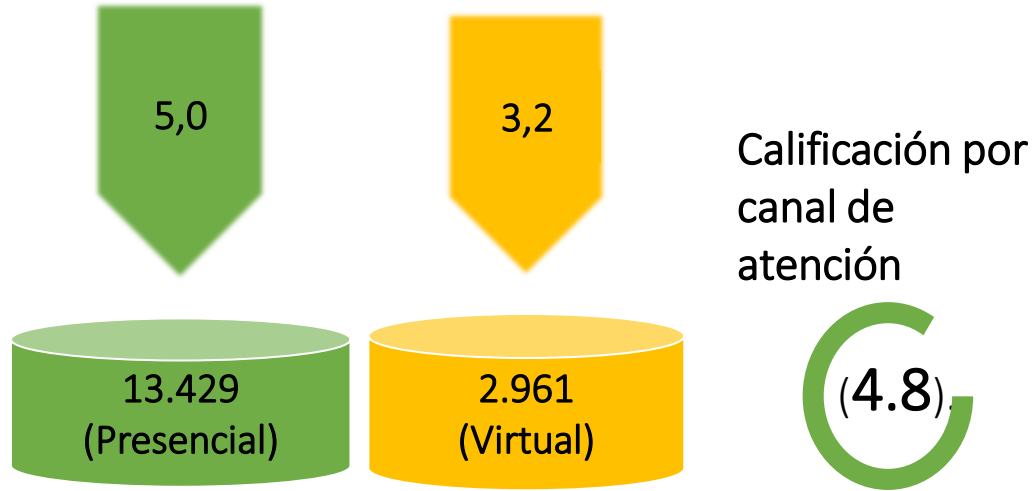
**Masculino**  
44%







# Percepción Ciudadana



**Secretario Distrital de Gobierno.**

Gustavo Quintero Ardila

**Subsecretario(a) de Gestión Institucional**

Carine Pening Gaviria

**Líder funcional del Proceso de Servicio y Atención a la Ciudadanía**

Andrea Johanna Jiménez Ramírez

**Equipo técnico Oficina Asesora de Planeación**

Astrid Dalila Camargo Vargas

**Equipo técnico Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía**



[Facebook](#)



[X - Twitter](#)



[Instagram](#)



[Youtube](#)