



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

Índice

Introducción



Canales y
Ubicación
Geográfica



Atributos Sociales



Comportamiento
en el tiempo



Variable Grupos
poblacionales



Dimensión del
Modelo Integrado
de Planeación y
Gestión MIPG



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.



Manual para la Caracterización de la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno (basado en el Manual de Atención al Ciudadano), la Política de Servicio al Ciudadano de la Función Pública, y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del Distrito.

Decreto 477 de 2023 (Alcaldía Mayor de Bogotá): Establece las políticas de la alcaldía en materia de servicio y atención al ciudadano, incluyendo mecanismos para la caracterización.

Decreto 847 de 2019 (Alcaldía Mayor de Bogotá): Contempla la participación ciudadana y el servicio al ciudadano en el Distrito

Ley 1757 de 2015 Promueve la participación democrática en Colombia

Variables usadas para la Caracterización

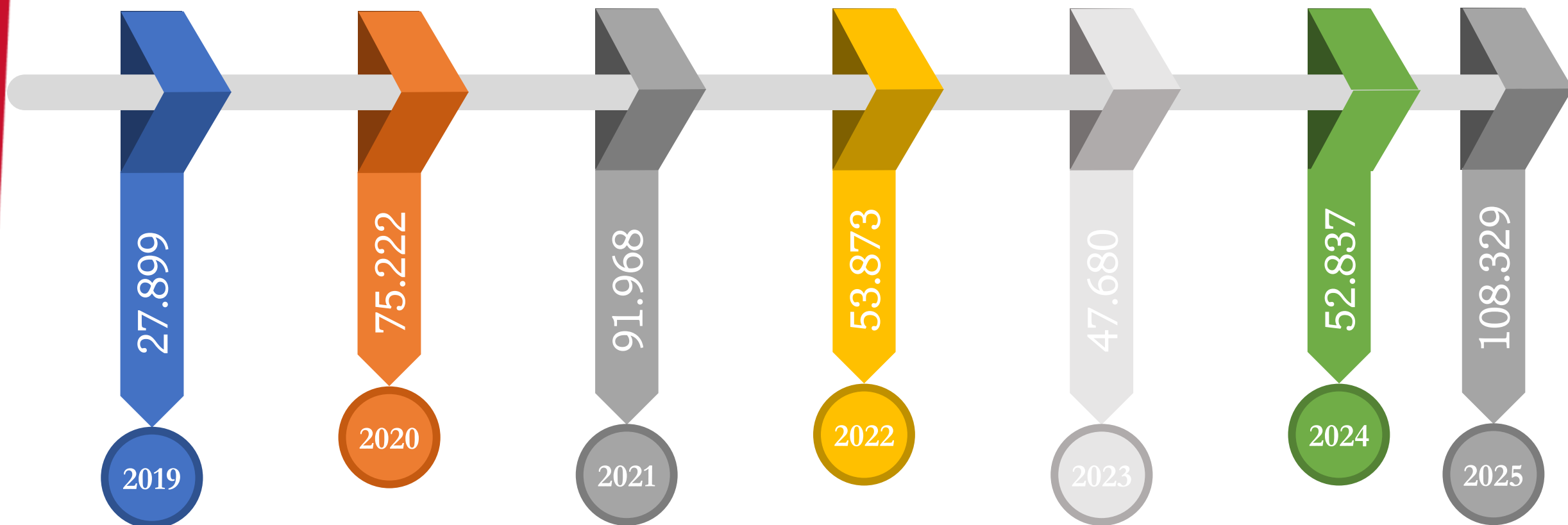
Variables	Descripción
Periodo de análisis	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2.025
Intrínseca – canales de atención	Presencia – Virtual - Telefónico
Geográfica – localidad, UPZ, Barrio y estrato	Puntos de atención presencial: Alcaldías Locales, Estratos Socioeconómicos, Barrios y UPZ
Comportamiento de peticiones	Peticiones registradas mes a mes, Peticiones registradas como anónimo, Peticiones gestionadas
Atributos Sociales	Grupos focales y grupos de valor
Grupos poblacionales	Sexo, Genero, Identidad de genero, población priorizada y tipo de actor
Intrínseca – Temas más frecuentes	Portafolio de servicios, oferta de programas y estrategias.
Intrínseca – Percepción Ciudadana	Calificación escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho
Dependencia responsable del estudio	Subsecretaría de Gestión Institucional – proceso Servicio Atención a la Ciudadanía
Líder del proceso	Profesional Especializado Código 222 Grado 24
Insumo	Bogotá te Escucha/Limey Survey/ Bizagi /Registro Atenciones Ciudadanas
Tamaño de la muestra del periodo	28.380 Encuestas; 58.038 Registro Atenciones Ciudadanas; 80.197 Peticiones; 108.329 Certificados Residencia; 20.327 Registro Propiedad Horizontal
Confiabilidad	95%
Margen de error	2,6%

Para el proceso de caracterización se utilizó un tamaño de muestra estadísticamente representativo. De acuerdo con la población total disponible (N entre 20.327 y 108.329 registros según la fuente), el tamaño de muestra requerido oscila entre 1.296 y 1.371 casos por cada tipo de información



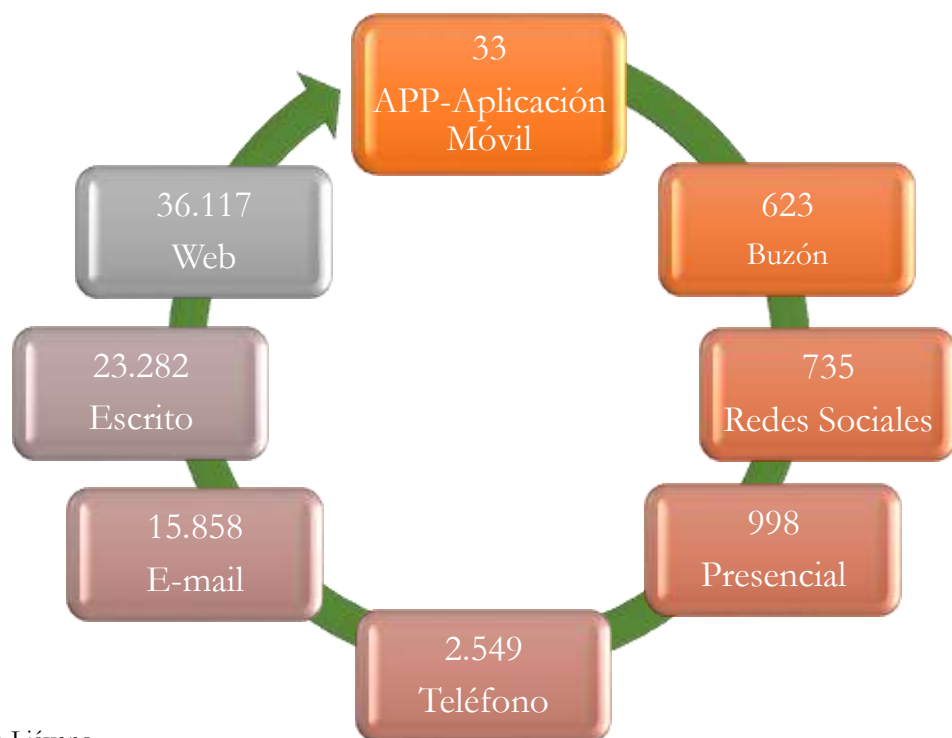
Ciudadanía caracterizada por vigencia

[Índice](#)



Canales de Atención

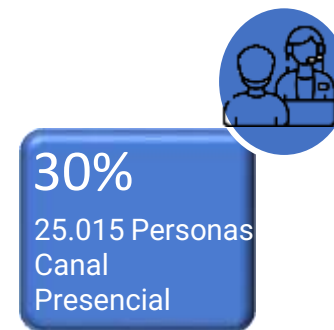
El canal predominante de acceso de la ciudadanía para comunicarse con la entidad es el canal VIRTUAL, el cual comprende los canales virtuales (pagina web, redes sociales, sistema de radicación Bogotá te Escucha), como la principal fuente o flujo de información de la entidad; para explicarlo gráficamente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



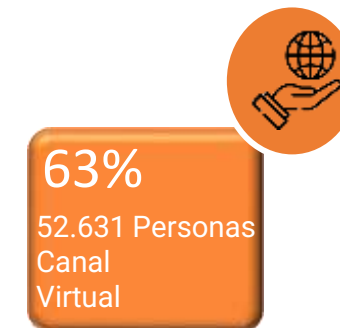
Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

Fuente: Informe Anual 2.025 Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés
Aplicativos Bogotá te Escucha/Limey Survey/ Bizagi /Registro Atenciones Ciudadanas

[Índice](#)



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



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

Facebook Instagram TikTok X YouTube



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

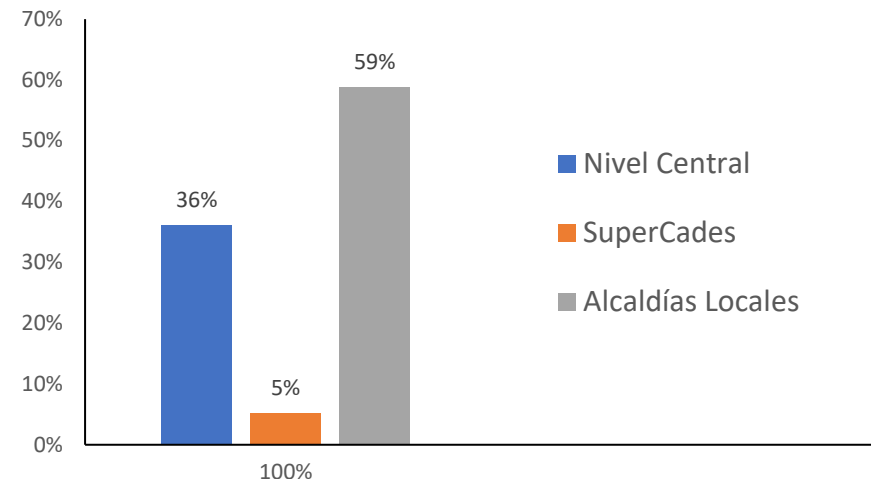


Conmutador Edificio Liévano 3387000
Línea 195

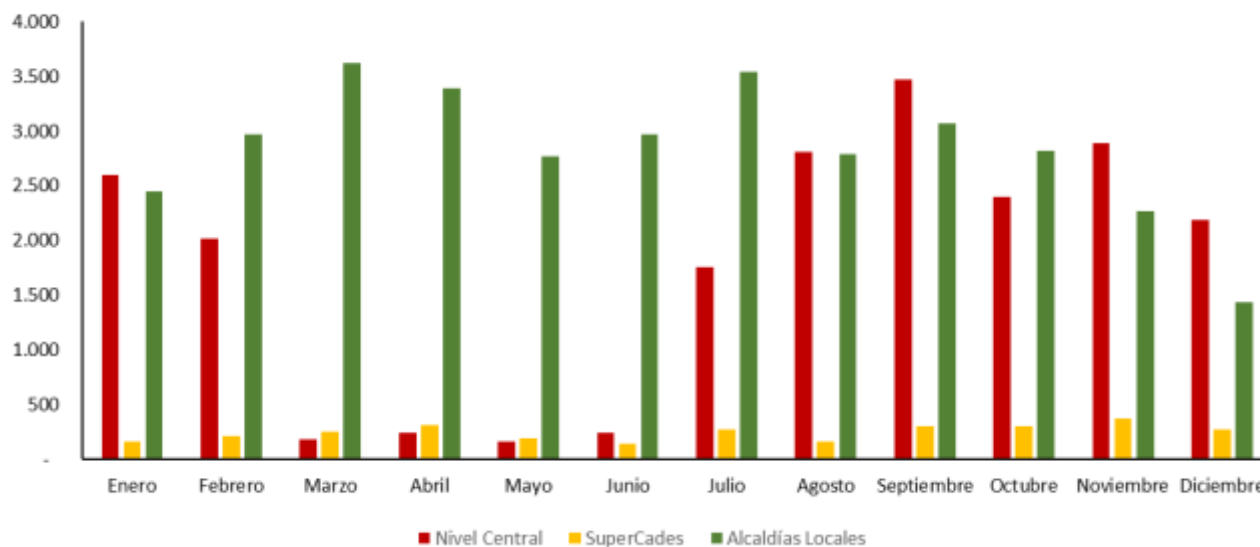
BOGOTÁ

Distribución por puntos de atención

De los canales oficiales dispuestos por la entidad, para la interacción con la ciudadanía: Virtual, Telefónica y Presencial conformado por las 20 Alcaldías Locales, Sede Edificio Liévano y 7 SuperCADES, la distribución porcentual de tres modalidades de atención “Canal Presencial” representa 74%, lo que indica que la gran mayoría de las interacciones ocurren de manera física, puede deberse a la naturaleza del servicio, la preferencia de los usuarios o la necesidad de contacto directo para resolver las solicitudes.



Registro Atenciones Ciudadanas

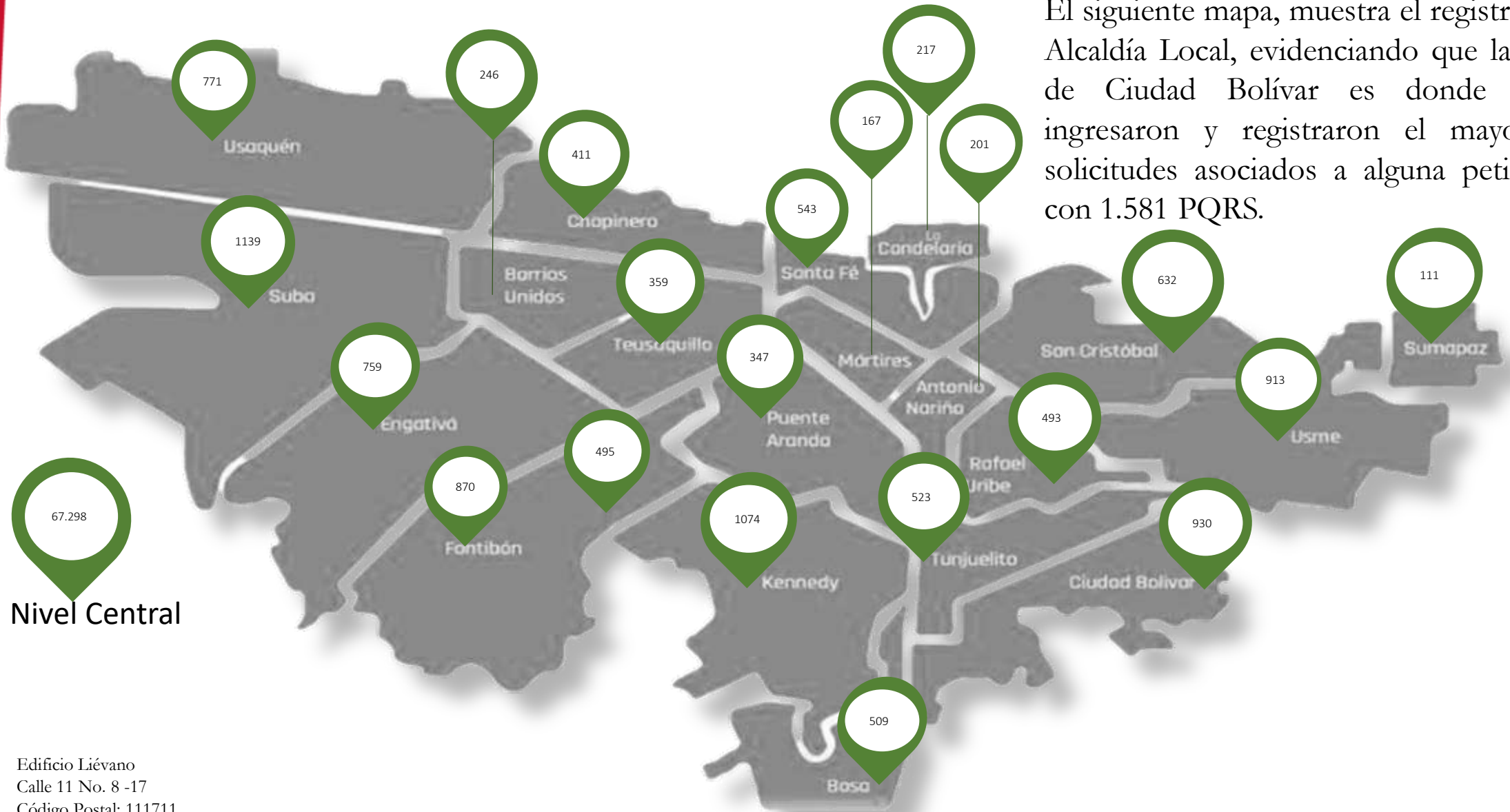


El “Canal Telefónico” representa 26%, mostrando que solo una pequeña fracción de las interacciones ocurre por este canal, al centralizar las llamadas en el conmutador de la sede Edificio Liévano, destacando la necesidad de promover el canal telefónico en las Alcaldías Locales.

Distribución en Alcaldías Locales

[Índice](#)

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

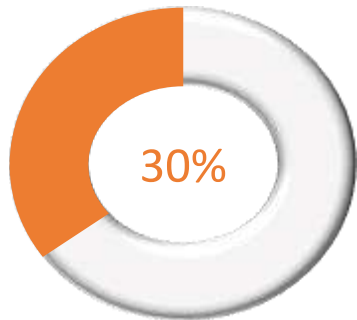


Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

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

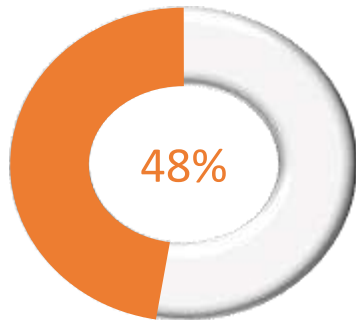


Distribución por Estratos, Barrios y UPZ



858

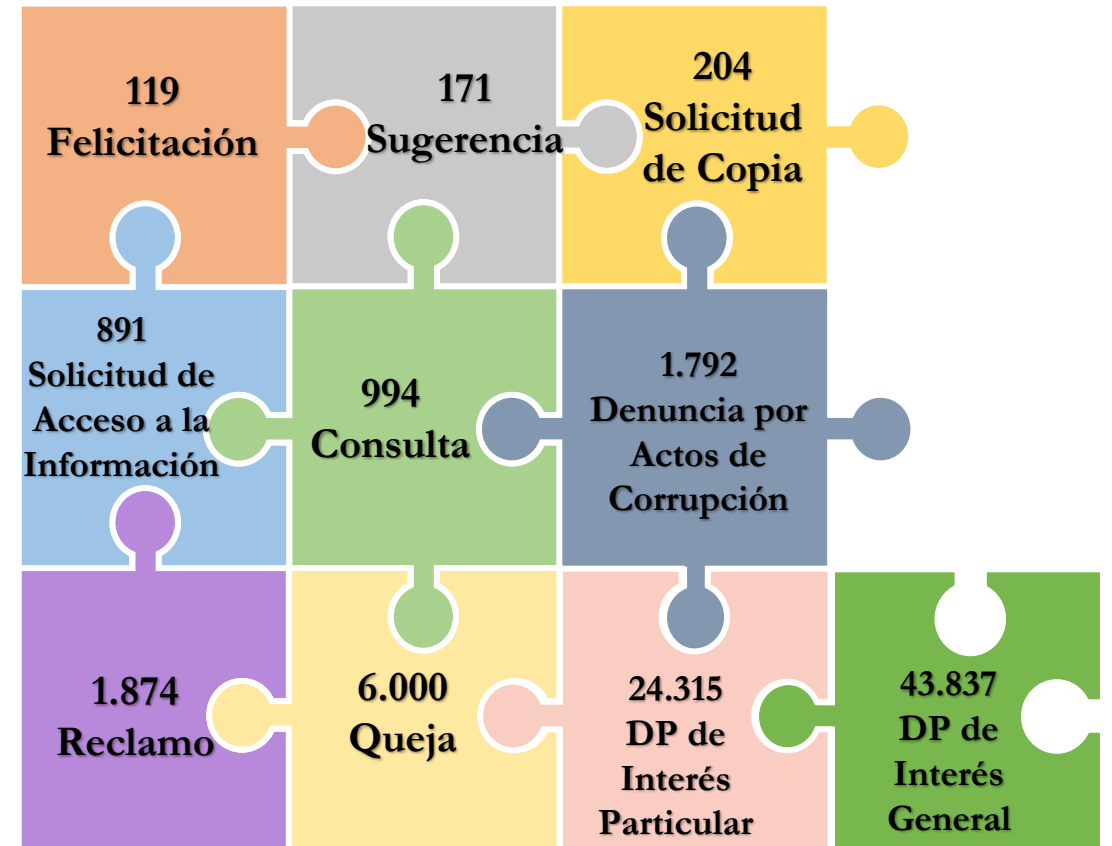
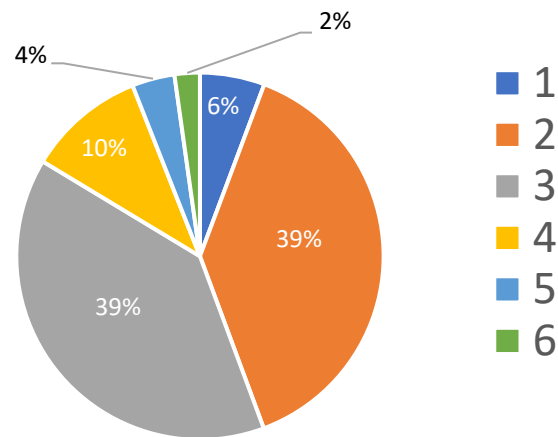
Barrios registrados en PQRS, de 1.922 barrios que conforman a Bogotá



119

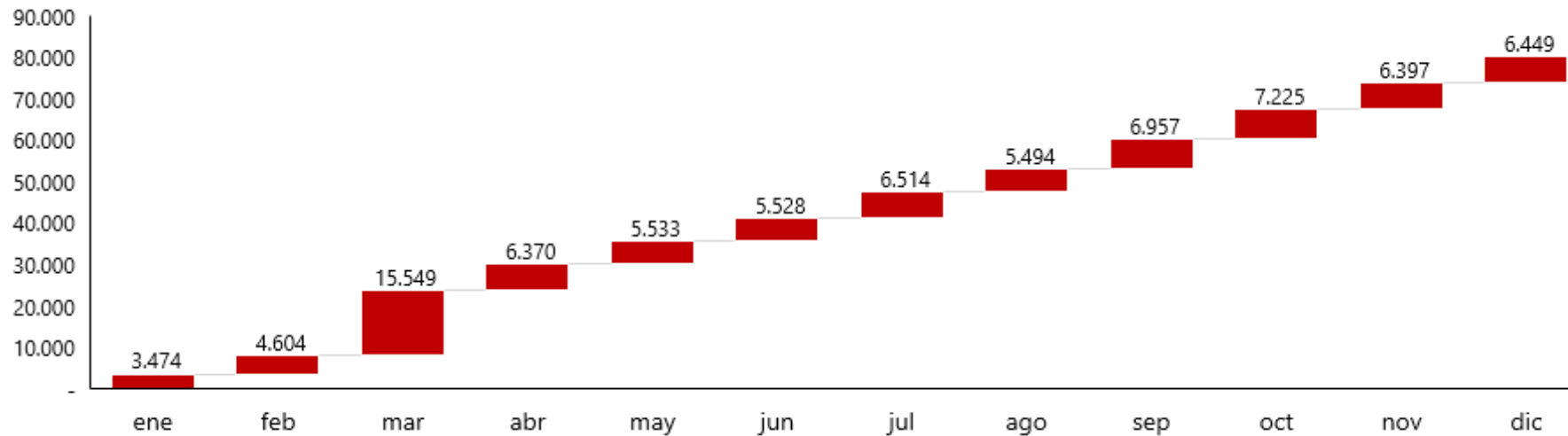
UPZ registrados en PQRS, de 127 UPZ que conforman a Bogotá

Cantidad PQRS por Estrato Social



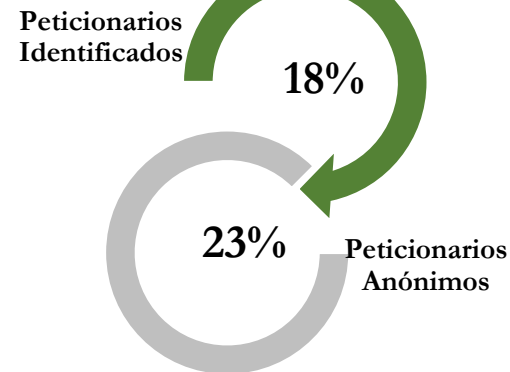
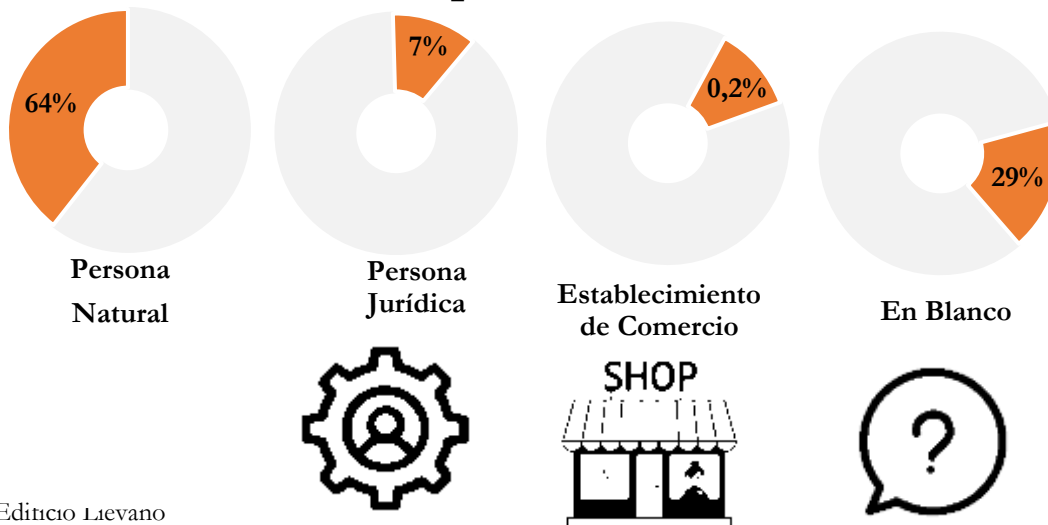
En este aspecto se encuentra que el 39% se ubicó entre los estratos 2 y 3; el 10% en el estrato 4; el 6% en el estrato 1; el 4% en el estrato 5 y el 2% en el estrato 6

Comportamiento de peticiones



80.095

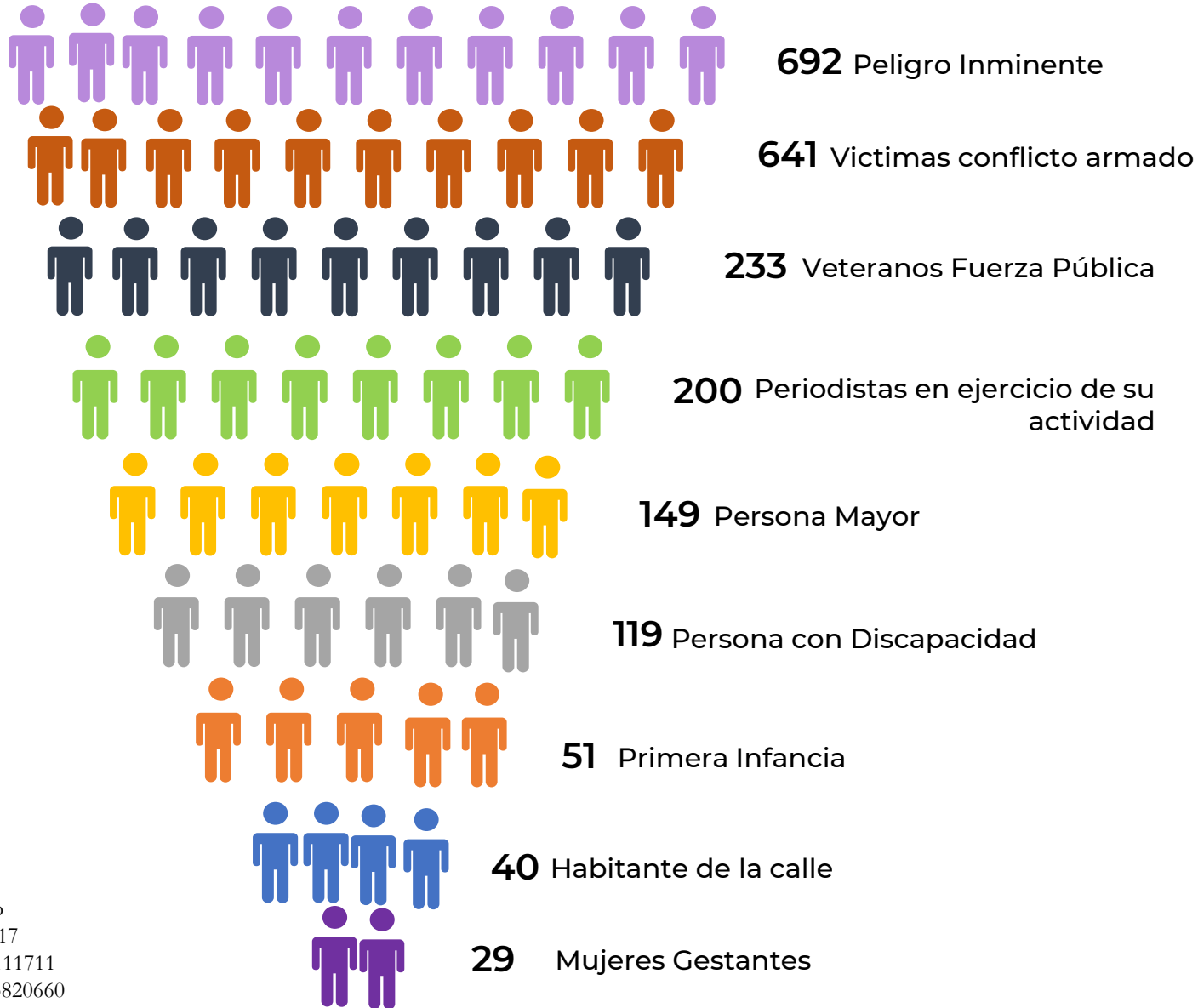
Tipo de Peticionario



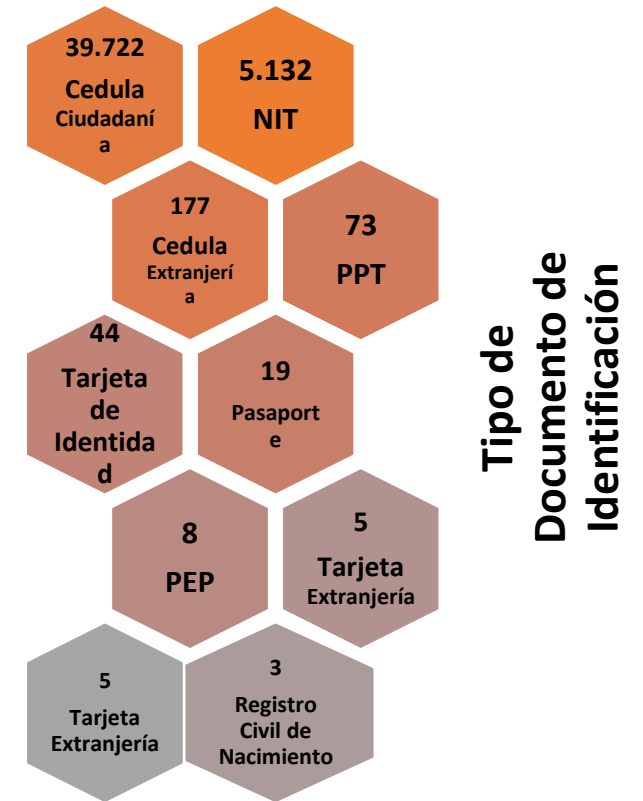
Gracias al registro de PQRS en el sistema Bogotá te Escucha por parte de la ciudadanía, se puede identificar el tipo de población “persona, grupo, empresa, entidad u organización” por sus niveles “Geográfico, demográfico, canales y comportamiento”



Grupos de Valor

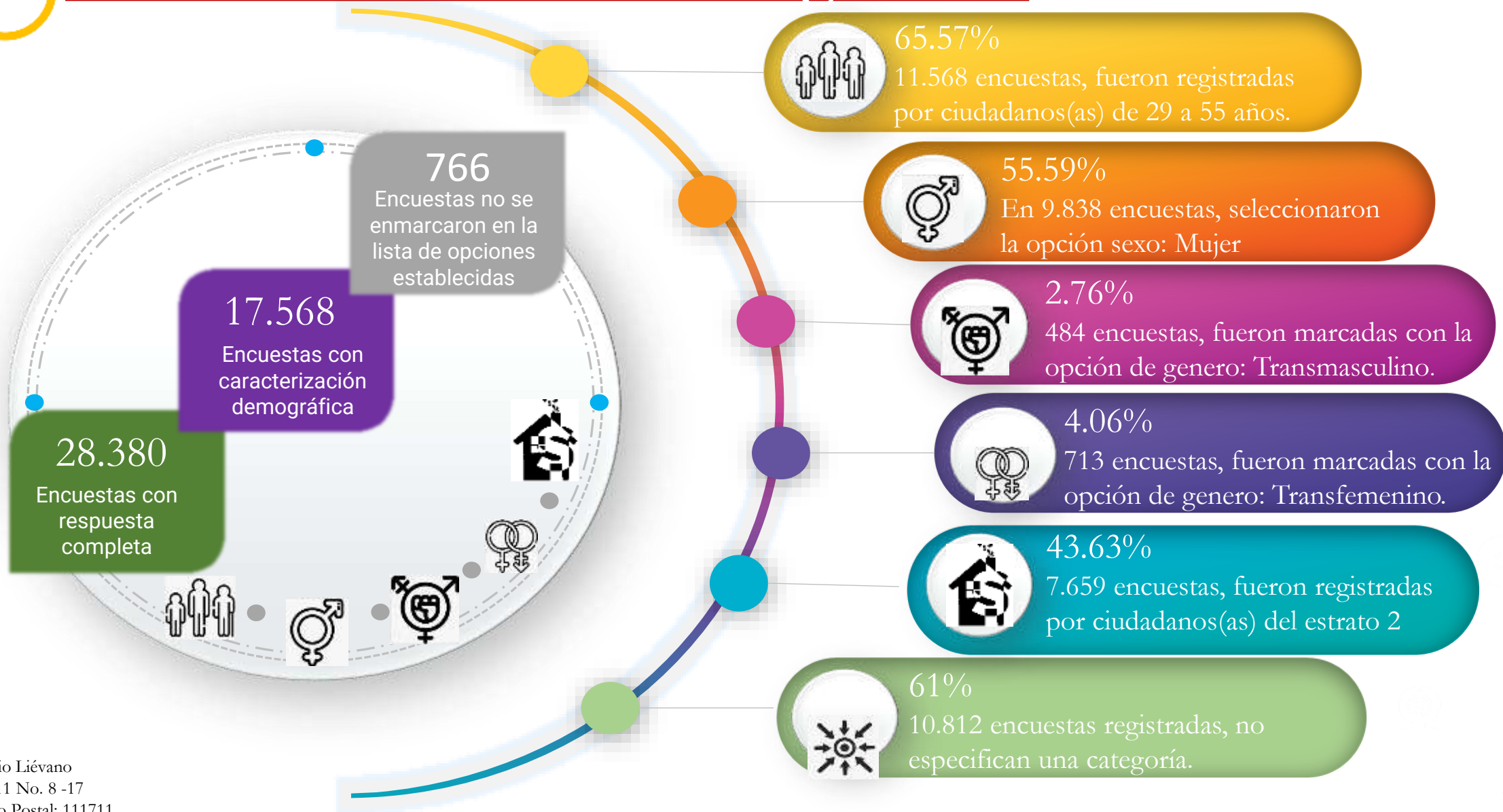


Se puede identificar los grupos poblacionales prioritarios y la cantidad de personas que acuden a la entidad.

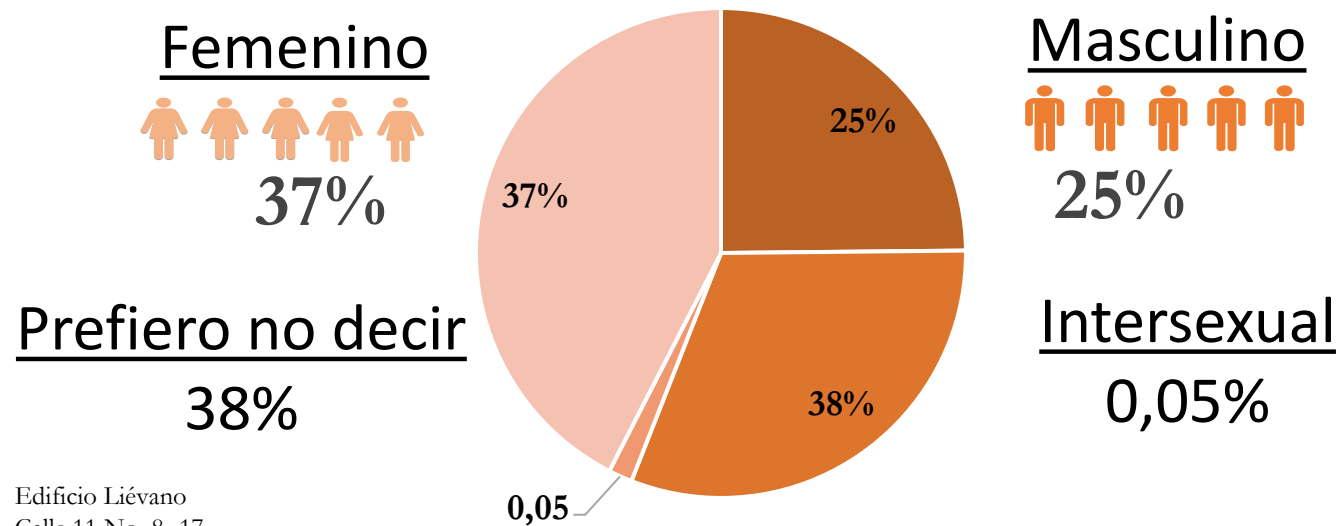
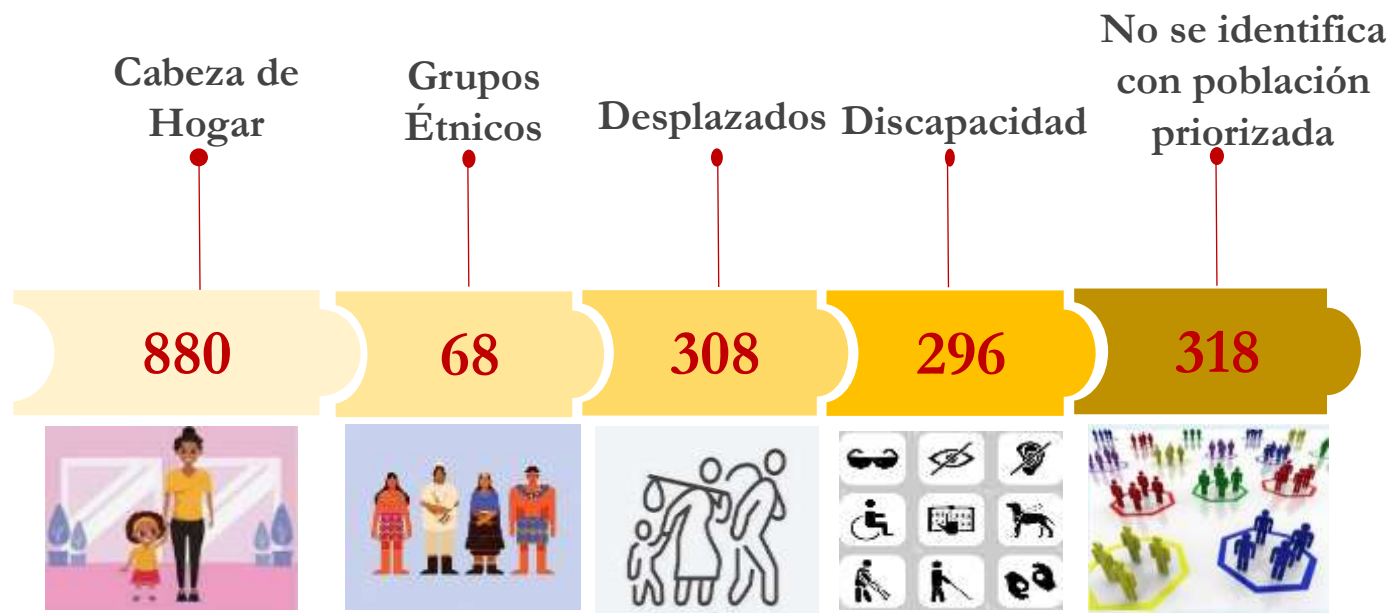




Distribución Sociodemográfica



Atributos Sociales



Caracterización por tipo de actor



De acuerdo con las encuestas registradas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2.025 a través del formato SAC-F010 dispuesto en línea

Atenciones Registradas por Grupos Étnicos



Comunidades
Negras y
Afrocolombianas -
Comunidad
Palenquera

139



Pueblos y
Comunidades
Indígenas

72



Pueblo Rrom o
Gitano

2

Femenino



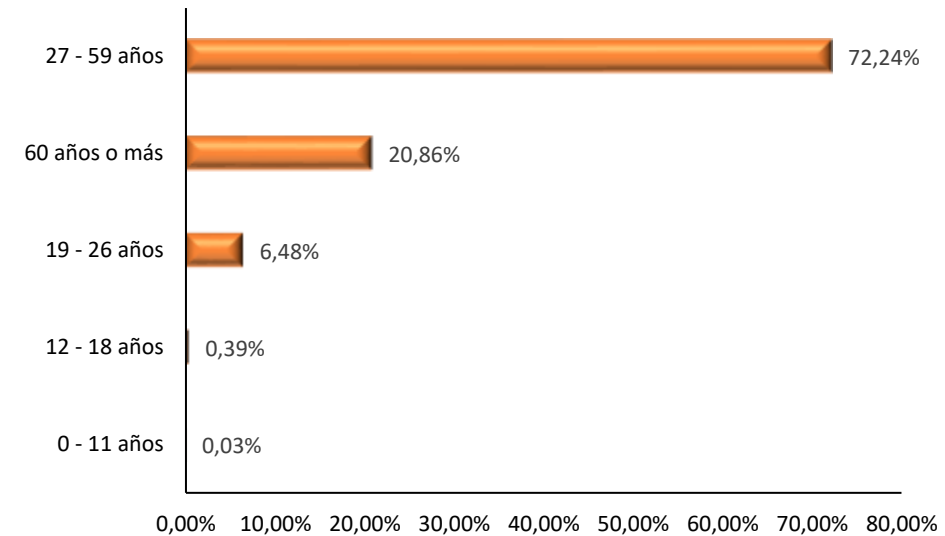
59,4%



Masculino

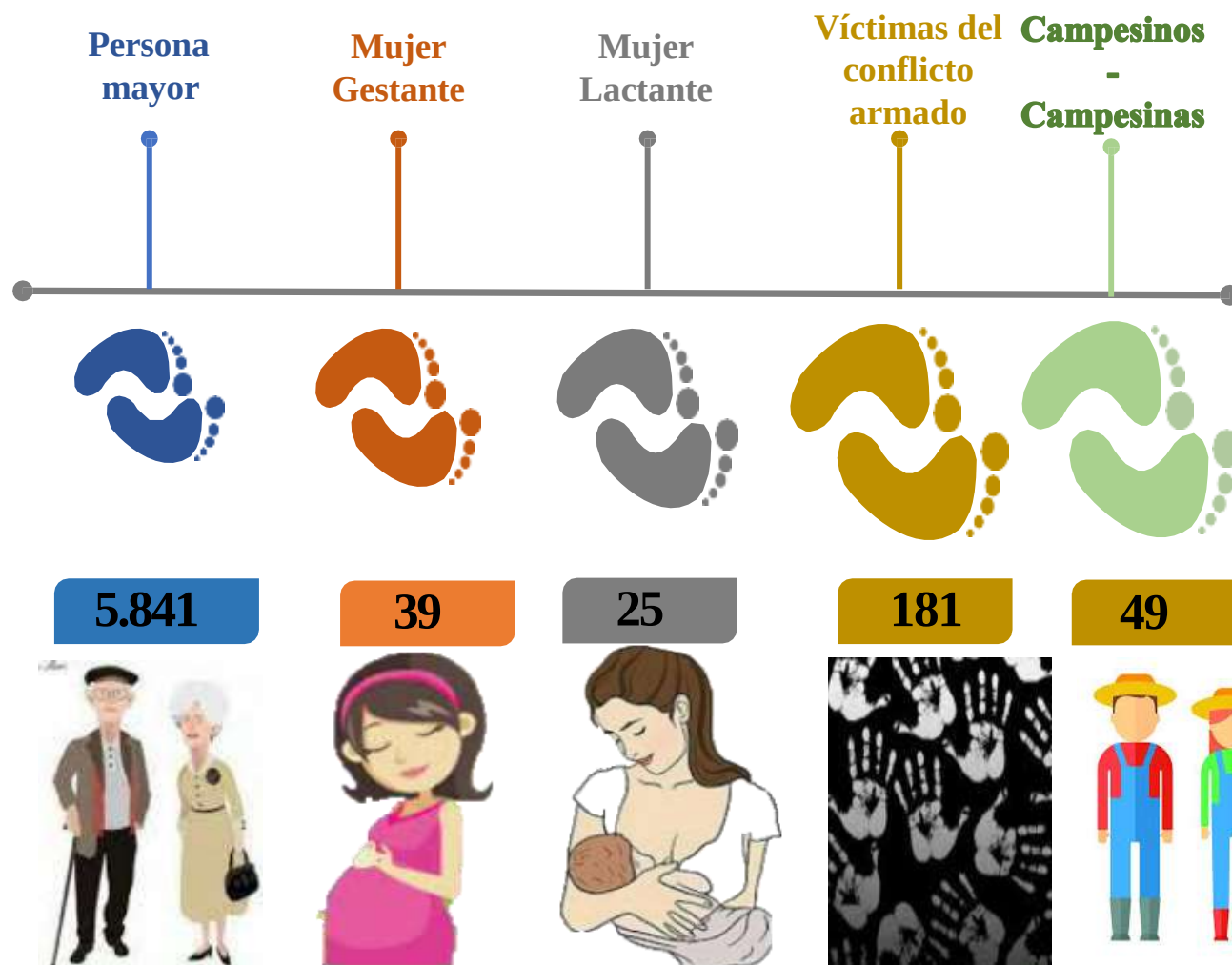


40,3%



Atenciones Registradas por Grupos Prioritarios

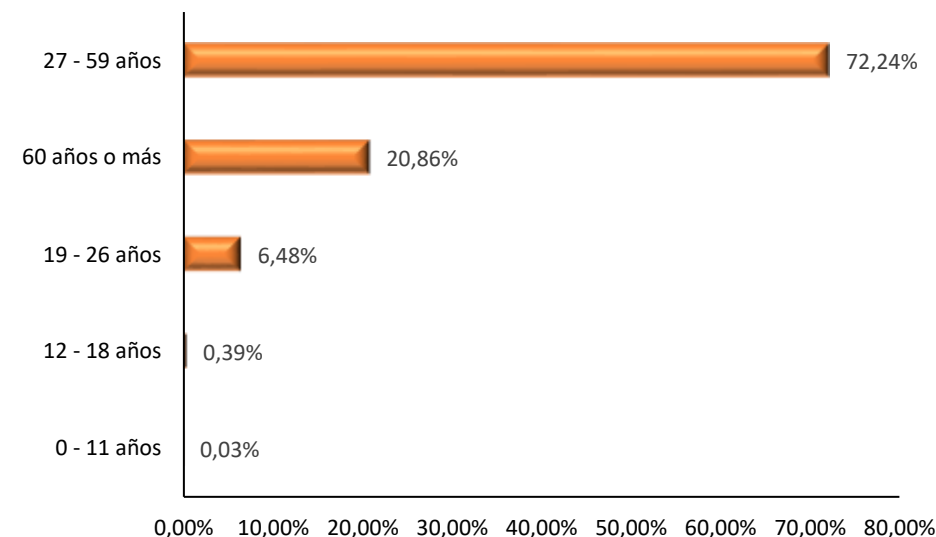
[Índice](#)



Femenino
59,4%



Masculino
40,3%



Atenciones Registradas por Personas con Discapacidad

[Índice](#)



Auditiva
67

Visual
163



Múltiple
103



Física
401

Psicosocial
51



**Intelectual-
Cognitiva**
178



Sordoceguera
11

Femenino



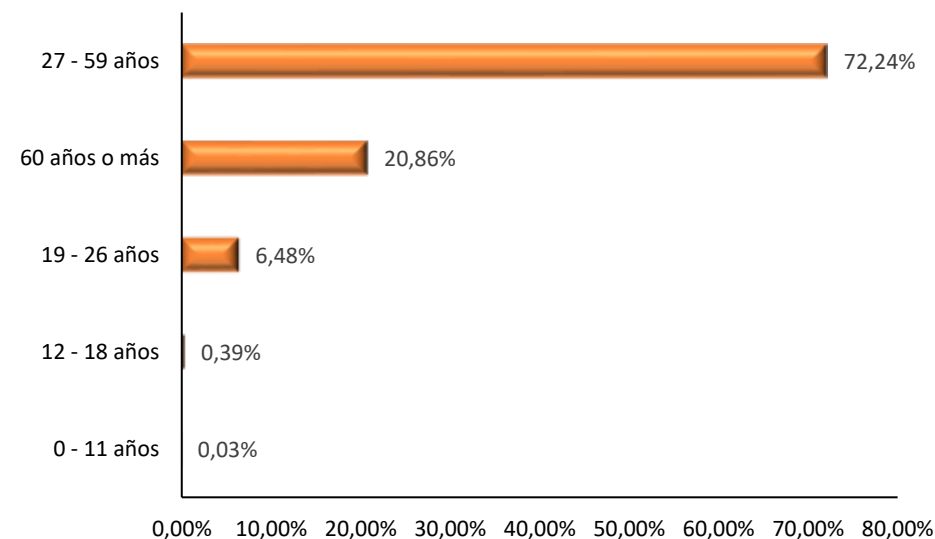
59.4%



Masculino



40,3%



Secretario Distrital de Gobierno.

Gustavo Quintero Ardila

Subsecretario(a) de Gestión Institucional

Carine Pening Gaviria

Líder funcional del Proceso de Servicio y Atención a la Ciudadanía

Andrea Johanna Jiménez Ramírez

Equipo técnico Oficina Asesora de Planeación

Equipo técnico Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía

