

Caracterización de usuarios(as) y grupos de interés 2022

**Secretaría General
de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C**

Si tienes comentarios puedes realizar una petición en
<https://bogota.gov.co/sdqqs/>



SECRETARÍA
GENERAL



Contenido

SIGLAS USADAS EN EL DOCUMENTO.....	6
GLOSARIO.....	8
Introducción.....	18
1. Información General.....	21
1.1 Objetivo.....	21
1.2 Alcance.....	21
1.3 Normativa.....	21
1.4 Período de estudio.....	22
2. Identificación y Priorización de Variables.....	23
2.1 Criterios de priorización:.....	23
2.1.1 Personas naturales.....	24
2.1.2 Personas jurídicas.....	25
3. Método de Recolección y Fuentes de Información.....	27
3.1 Depuración y procesamiento de las bases.....	27
4. Caracterización de usuarios(as) y/o Grupos de interés por Proceso.....	28
4.1 Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá.....	28
4.1.1 Automatización y segmentación de la información.....	29
4.2 Fortalecimiento de la administración y la gestión pública distrital.....	35
4.2.1 Automatización y segmentación de la información.....	36
4.3 Internacionalización de Bogotá.....	43
4.3.1 Automatización y segmentación de la información.....	44
4.4 Elaboración de Impresos y Registro Distrital.....	48
4.4.1 Automatización y segmentación de la información.....	48
4.5 Gestión de la función archivística y del patrimonio documental del Distrito Capital.....	53

4.5.1	Automatización y segmentación de la información.....	53
4.6	Asesoría Técnica y Proyectos en Materia TIC.....	68
4.6.1	Automatización y segmentación de la información.....	68
4.7	Estrategia de tecnologías de la información y las comunicaciones.....	73
4.7.1	Automatización y segmentación de la información.....	74
4.7.2	Personas Naturales.....	74
4.8	Gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos.....	84
4.8.1	Automatización y segmentación de la información.....	85
5.	Conclusiones y recomendaciones.....	93
	Referencias	95

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1	Departamento de Nacimiento.....	30
Ilustración 2	víctimas por pertenencia étnica.....	33
Ilustración 3	Población víctima con discapacidad por sexo.....	34
Ilustración 4	Acciones de relacionamiento y cooperación por principales aliados ..	45
Ilustración 5	Usuarios(as) de la SID por localidad.....	49
Ilustración 6	Sexo (hombre – mujer) reportado por usuarios(as) en 2021	56

Contenido de Tablas

Tabla 1	Variables priorizadas personas naturales	24
Tabla 2	Variables priorizadas personas jurídicas	25
Tabla 3	Fuentes de información para la caracterización de usuarios(as)	27
Tabla 4	distribución por escolaridad de funcionarios(as) formados(as)	41
Tabla 5	Variable tipo de entidad	59

Tabla 6 Número de asistencias por entidad.....	59
Tabla 7 Jornadas de socialización	61
Tabla 8 Personas formadas y capacitadas por localidad y sexo	71
Tabla 9 Top de dependencias con mayor necesidad de capacitación	80
Tabla 10 Top 5 de categorías de servicio	89

Contenido de Gráficas

Gráfica 1 Víctimas según sexo	31
Gráfica 2 Víctimas según Ciclo vital.....	32
Gráfica 3 Top 5 de localidades por funcionarios(as) formados(as).....	36
Gráfica 4 Instituciones con mayor concentración de funcionarios(as) formados(as)	37
Gráfica 5 Funcionarios(as) formados(as) por sector administrativo central	38
Gráfica 6 Funcionarios(as) formados(as) por ciclo vital.....	39
Gráfica 7 Funcionarios(as) formados(as) por identidad de género	39
Gráfica 8 Distribución por género de funcionarios(as) formados(as) con pertenencia étnica	40
Gráfica 9 Distribución por género de funcionarios(as) formados(as) en condición de discapacidad	41
Gráfica 10 distribución por género de funcionarios(as) de acuerdo con su jerarquía institucional.....	42
Gráfica 11 Tipo de entidades.....	46
Gráfica 12 Servicios de impresión por tipo de entidad.....	51
Gráfica 13 Tipo de servicio / producto utilizado	52
Gráfica 14 localidades origen de los usuarios(as) con mayor número de consulta .	54
Gráfica 15 Ocupación reportada por los(as) usuarios(as) en 2021	57
Gráfica 16 Temas de consulta por ocupación.....	58

Gráfica 17 Total de asistencias técnicas por sector administrativo.....	61
Gráfica 18 modalidades de asistencia técnica ejecutadas en la vigencia 2021	63
Gráfica 19 Modalidad de asistencia técnica por sectores administrativos.....	64
Gráfica 20 Necesidades de asistencia técnica.....	65
Gráfica 21 Total de asistencias por grupo de interés.....	66
Gráfica 22 Localidades en que fueron desarrollados nodos y número de personas formadas / capacitadas.....	69
Gráfica 23 Personas formadas y capacitadas por sexo	71
Gráfica 24 Top 6 dependencias con mayor respuesta.....	75
Gráfica 25 Conocimiento de los servicios ofertados por la oficina TIC	76
Gráfica 26 Servicios menos conocidos por los(as) usuarios(as)	77
Gráfica 27 Número de encuestados por dependencia que no conocen el servicio de Gestión de sitios en SharePoint	78
Gráfica 28 Porcentaje de encuestados por dependencia que respondieron que conocen el servicio de asignación, configuración, reasignación o traslado de extensión	79
Gráfica 29 Necesidades capacitación por herramientas con mayor cantidad de respuestas	80
Gráfica 30 Requerimiento apoyo en procedimientos por parte de la OTIC	82
Gráfica 31 Nivel de conocimiento en temas de Seguridad de la Información	83
Gráfica 32 Servicios prestados por sede	86
Gráfica 33 Dependencias con mayor uso de los servicios	87
Gráfica 34 Frecuencia de uso del servicio de mesa de ayuda por dependencias para el II semestre de la vigencia 2021	88
Gráfica 35 Principales categorías solicitadas por la dirección distrital del sistema de servicio a la ciudadanía	90

Gráfica 36 Principales categorías solicitadas por la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación..... 91

SIGLAS USADAS EN EL DOCUMENTO

ACDTIC	Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
ANS	Acuerdos de Niveles de Servicios
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CADE	Centro de Atención Distrital Especializado
CAF	Banco de Desarrollo de América Latina
CERLALC	Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina
CGLU	Ciudades y Gobiernos Locales Unidos
CIDEU	Centro Iberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano
DDRI	Dirección Distrital de Relaciones Internacionales
ESAL	Entidades Sin Ánimo de Lucro
FURAG	Formulario Único de Reporte de Avance la Gestión
GIZ	Sociedad Alemana de Cooperación Internacional
GLPI	Gestionnaire Libre de Parc Informatique
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
IVC	Inspección, Vigilancia y Control
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
MIR	Módulo Interno de Reportes
ODVCA	Observatorio Distrital de Víctimas del Conflicto Armado
OEI	Organización de Estados Iberoamericanos
ONG	Organización no Gubernamental
ONU	Organización de Naciones Unidas
OTIC	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
PETI	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
SAT	Sistema de Asignación de Turnos
SIGA	Sistema Integrado de Gestión Documental
SIVIC	Sistema de Información para las Víctimas del Conflicto en Bogotá
SDARIV	Sistema Distrital de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas

SENA	Servicio Nacional de Aprendizaje
TI	Tecnologías de la Información
TIC	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
TIKA	Agencia Turca de Cooperación y Coordinación
UCCI	Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UNODC	Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

GLOSARIO

Acuerdo de nivel de servicio (ANS): Es un documento que establece los acuerdos sobre las normas de un servicio o producto. En el mundo TIC, este tipo de documento se encuentra en forma de un contrato formal entre el partner de implementación y la empresa que adquiere el software. Un ANS se encarga de que ambas partes sepan qué esperar, y también, es un medio judicial para hacer que estos pactos se cumplan. (TIC PORTAL, 2019)

Arquitectura Empresarial: Es una práctica estratégica, que permite identificar oportunidades de mejora, abordar y solucionar problemas complejos de las organizaciones. Dicha práctica consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual, establecer el estado deseado y plantear un mapa de ruta de transformación digital. (Ministerio de Tecnologías de la Información y la comunicación, 2019)

Asistencia técnica: Es un servicio que consiste en orientar la formulación, actualización, implementación y desarrollo de los procesos y procedimientos, de acuerdo con los lineamientos y la normatividad distrital y nacional.

Asistencia técnica mixta: Es el servicio prestado in situ y a través de las herramientas tecnológicas oficiales utilizadas en el Distrito Capital, dependiendo de las condiciones.

Asistencia técnica por demanda: Es el servicio solicitado por los grupos de interés a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Asistencia técnica por oferta: Es el servicio que se ofrece por programación o iniciativa propia de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a los grupos de interés.

Asistencia técnica presencial: Es el servicio prestado in situ en las instalaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor D. C. de acuerdo con el requerimiento.

Asistencia técnica virtual: Es el servicio prestado a través de las herramientas tecnológicas oficiales utilizadas en el Distrito Capital.

Caracterización: Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los(as) ciudadanos(as), usuarios(as) o interesados(as) con los(as) cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares (DNP, 2015).

Dato: Característica expresada numéricamente que constituye un referente o una expresión mínima del contenido sobre algún tema particular obtenido a través de la observación o la medición. (Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD).

Centro de Atención Distrital Especializado (CADE): Espacio donde empresas prestadoras de servicios públicos, la administración distrital y nacional, ofrecen sus servicios a la ciudadanía y se facilita el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios. En sus instalaciones se pueden atender hasta trescientos ciudadanos(as) simultáneamente. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019)

Concepto técnico de procesos de contratación: Pronunciamento escrito a través del cual se comunica el análisis técnico interdisciplinario sobre los documentos y estudios previos aportados del proceso de contratación que pretende adelantar una entidad u organismo distrital, cuyo objeto esté referido a las actividades de gestión en las entidades de la administración distrital.

Concepto técnico en gestión documental: Documento a través del cual se presenta el análisis, aclaraciones, recomendaciones u orientaciones técnicas, acerca

de los procesos de la gestión documental y de archivos, los cuales deben estar armonizados con la normatividad archivística nacional y distrital vigente.

Conservación de documentos: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

Personas con y/o en situación de discapacidad: La Ley estatutaria 1618 de 2013 define a las personas con y/o en situación de discapacidad como "Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás"

Edad – ciclo vital: Es un enfoque que permite entender las vulnerabilidades y oportunidades de invertir durante todas las etapas del desarrollo humano; reconoce que las experiencias se acumulan a lo largo de la vida, que las intervenciones en una generación repercutirán en las siguientes, y que el mayor beneficio de un grupo de edad puede derivarse de intervenciones previas en un grupo de edad anterior. Además, permite mejorar el uso de recursos escasos, facilitando la identificación de riesgos y brechas.

Emlaze Systems SAS: Desarrollo de software ERP para el control del minuto a minuto de todos los procesos administrativos, comerciales y de producción o servicios, con énfasis en el costeo y post costeo de la operación. Planea y controla en tiempo real la mano de obra, tercerizaciones, almacén e individualiza los costos de los reprocesos.

Forms: Herramienta que permite crear sondeos, invitar a otros(as) usuarios(as) a responder con casi cualquier explorador web o dispositivo móvil, permite ver

resultados en tiempo real a medida que se envían, usar análisis integrados para evaluar respuestas y exportar resultados a Excel para realizar análisis o calificaciones adicionales. (Microsoft, 2020)

Género: “Constructo social que traduce la diferencia biológica en diferencias sociales entre mujeres y hombres. El género determina lo que se espera, lo que se permite y lo que es valorado de un hombre o de una mujer en un contexto específico. En las sociedades hay diferencias e inequidades entre mujeres y hombres en roles y responsabilidades asignadas, actividades asumidas y permitidas, control sobre recursos, toma de decisiones, el acceso a oportunidades, entre otras. Estas diferencias y desigualdades entre los sexos están moldeadas por la historia de las relaciones sociales y varía a lo largo del tiempo y entre las culturas”. ONU Mujeres citada en SEN (2020, P30)

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Gestionnaire Libre de Parc Informatique (GLPI): Es el software de gestión de servicios más completo, herramienta de código abierto para administrar el servicio de asistencia técnica y los activos de tecnologías de la información (TI). (GLPI, 2021)

Grupos de interés: Son las personas y organizaciones que están interesadas, involucradas e interactúan con la entidad. Es importante aclarar que los grupos de interés abarcan un importante abanico de actores, que van desde sus mismos compañeros de trabajo, directivas, autoridades públicas, ciudadanía, proveedores, entre otros. (DAFP, 2022)

Identidad de género: “Puede ser el resultado de lo que desde fuera se le impone o designa al individuo (hetero-designación), puede ser una construcción desde adentro, un proceso de auto-nombramiento, pero también puede ser el resultado de la combinación o tensión entre lo que desde fuera se asigna y lo interno que construye”. Distrital (SDP PED 2021, p. 7)

Information Technology Infrastructure Library (ITIL): Es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). La guía ITIL ha sido elaborada para abarcar toda la infraestructura, desarrollo y operaciones de TI y gestionarla hacia la mejora de la calidad del servicio. (Global Suite Solutions, 2018)

Jornada de socialización: Espacio de participación en el que se expone, divulga, explica, aclara, orienta o actualiza, a los diferentes grupos de interés en los temas de la gestión documental y de archivos.

Mesa de asistencia técnica: Espacio de orientación técnica entre los grupos de interés y los equipos interdisciplinarios de la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá, que se programa para analizar, revisar, sugerir o aclarar aspectos relacionados con temas estratégicos y operativos de la gestión documental y de archivos.

Modalidades de asistencia técnica: Se refiere a la forma de prestación del servicio de asistencia técnica y corresponde a conceptos técnicos, jornada de socialización, mesas de asistencia técnica y visita de asistencia técnica.

Orientación sexual: “Es la manifestación del ejercicio de la sexualidad según la inclinación erótica y afectiva de las personas, que se manifiesta hacia otras de un mismo sexo, el contrario o los dos sexos. Aquí están incluidas además de las personas

heterosexuales aquellas quienes manifiestan su deseo sexual hacia personas del sexo opuesto". (SDP, PED 2021. P8)

Pertenencia étnica: En el precepto constitucional de reconocimiento y protección a la diversidad étnica promulgado en el artículo 7 de la Constitución Política de Colombia y se define "El reconocimiento individual o colectivo de particularidades, características, intereses y necesidades en razón a prácticas culturales, históricas, origen, raza e identidad étnica". (SDIS, 2013 p.28)

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI):

Es el artefacto que se utiliza para expresar la estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, 2019)

Planner: Es una solución completa que brinda Microsoft para la gestión de tareas y trabajos, esta herramienta ayuda a la organización de proyectos y permite ordenar de mejor manera el trabajo en equipo. También permite adjuntar archivos a las tareas dentro de la propia herramienta, e incluso tener conversaciones sin tener que cambiar de una aplicación a otra, así como trabajar con tareas en tiempo real. (Microsoft, 2020)

Política de Gobierno Digital: Es la política del Gobierno Nacional que propende por la transformación digital pública. Con esta política pública se busca fortalecer la relación Ciudadano - Estado, mejorando la prestación de servicios por parte de las

entidades, y generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública y el Estado en general, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC. Hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional. (Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación, 2019)

Power BI: Es la solución de análisis empresarial basado en la nube, que permite unir diferentes fuentes de datos, analizarlos y presentar un análisis de estos a través de informes y paneles. Con Power BI se tiene de manera fácil acceso a datos dentro y fuera de la organización casi en cualquier dispositivo. Estos análisis pueden ser compartidos por diferentes usuarios(as) de la misma organización; por lo que directivos, financieros, comerciales, etc., pueden disponer de la información del negocio en tiempo real. (www.deloitte.com, s.f.)

Proyecto: Es un esfuerzo temporal para crear valor a través de un producto, servicio o resultado únicos. Todos los proyectos tienen un inicio y un final. Tienen un equipo, un presupuesto, un cronograma y un conjunto de expectativas que el equipo de alcanzar. Cada proyecto es único y difiere de las operaciones rutinarias de una organización porque los proyectos concluyen una vez que la meta es alcanzada. (PMI, 2015)

RedCADE: Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial - SuperCADE, SuperCADE Móvil, CADE y RapiCADE. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019)

Sexo: Se refiere a las diferencias biológicas y genéticas determinadas antes del nacimiento, que caracterizan a una persona como mujer, hombre o intersexual. Ejemplo: genitales, aparato reproductor, etc. Sólo tiene relación con aspectos

fisiológicos y, por sí sola, no logra explicar la discriminación. (Federación nacional de personerías, 2016)

Share Point: Las organizaciones usan Microsoft SharePoint para crear sitios web. Se puede usar como un lugar seguro donde almacenar, organizar y compartir información desde cualquier dispositivo, así como acceder a ella. Lo que necesita es un explorador web, como Microsoft Edge, Internet Explorer, Chrome o Firefox. (Microsoft, 2020)

Sistema de Asignación de Turnos (SAT): Sistema que permite brindar una atención más personalizada e identificar las necesidades más comunes del ciudadano, permite asignar turnos desde otros dispositivos (tablas, computadores portátiles, pantallas, dispositivos móviles y módulos especializados). (GOV.CO, 2022)

Sistema de Gestión de Servicios: Sistema de información que permite el registro, atención, seguimiento y solución de las solicitudes reportadas por los(as) usuarios(as) en los tiempos de servicio acordados. (Redacción propia). La Secretaría General tiene como sistema de gestión de servicios la herramienta GLPI.

SuperCADE: Centro de servicios donde empresas prestadoras de servicios públicos, la administración distrital y nacional, ofrecen sus servicios a la ciudadanía y se facilita el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios. En sus instalaciones se puede atender un mayor número de ciudadanos(as) simultáneamente. (Información General y Orientación de Trámites y Servicios a la Ciudadanía en los Canales de Atención de la RedCADE, 2021).

Transformación Digital (TD): La transformación digital en el Gobierno es un compromiso de las entidades públicas y la forma más eficaz de brindar mayor calidad de vida para las personas y mayor competitividad para las empresas en un contexto

social, económico y cultural marcado por la Cuarta Revolución Industrial (4RI). (MINTIC, 2020)

Uso y Apropiación: Establece lineamientos orientados a lograr el involucramiento de los diversos grupos de interés en la participación de las iniciativas de TI, y el desarrollo de competencias TI, las cuales se impulsan mediante las Tecnologías de Información, como habilitadoras de las estrategias de las entidades. El Uso y Apropiación de TI es el resultado de un esfuerzo de transformación eficiente en las entidades, direccionado por lineamientos, estándares y guías (Ministerio de Tecnología de la Información y la comunicación, 2022)

Variable: Es un símbolo constituyente de un predicado, fórmula, algoritmo o de una proposición. El término «variable» se utiliza aun fuera del ámbito matemático para designar una cantidad susceptible de tomar distintos valores numéricos dentro de un conjunto de números especificado (<https://definicion.de/variable/>, 2015)

Variables de Comportamiento: Es un grupo de variables que busca identificar patrones en la conducta, servicios solicitados o consultados por los(as) usuarios(as) o partes interesadas que se relacionan con la Secretaría General.

Variables Intrínsecas: Son variables que profundizan sobre la identificación de necesidades y expectativas al establecer a nivel temático, geográfico, de canales de comunicación y la forma en la cual se produce el relacionamiento con la entidad; para el caso de las personas jurídicas, las variables intrínsecas contemplan las características del relacionamiento con la entidad. (Secretaría General, 2021)

Variables Sociodemográficas: Buscan identificar las características de la persona, usuario(a) o grupo a caracterizar a partir de su tipificación en el documento de identificación, grupo etario, sexo y orientación sexual. Además, indagan sobre las

características económicas: estrato, actividad económica, nivel de ingreso, escolaridad, entre otros. (Secretaría General, 2021)

Víctima civil: Todas las personas que no son miembros de las fuerzas armadas estatales o de los grupos armados organizados y, por consiguiente, tienen derechos a protección contra los ataques directos, salvo si participan directamente en las hostilidades y mientras dure tal participación. (Melzer, 2010)

Visita técnica de Archivo: Acompañamiento de un equipo técnico interdisciplinario de la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá a las entidades y organismos distritales, mediante el cual se verifica el estado de la gestión documental y de archivos, emitiendo un informe en el cual se detalla el desarrollo de la visita técnica, indicando recomendaciones y conclusiones.

Yammer: Herramienta de Microsoft que conecta a miembros del equipo directivo, comunicadores y personal para construir comunidades, compartir conocimientos y lograr que todo el mundo participe. Yammer le permite conectarse y comunicarse en toda la organización, por lo que puede tratar ideas, compartir actualizaciones y colaborar con otras personas. (Microsoft, 2020)

Introducción

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, lidera el desarrollo y las condiciones para generar valor público y orienta el fortalecimiento de las funciones administrativas de los organismos e instituciones del Distrito Capital. En este sentido y en aras de prestar cada día un mejor servicio, realiza un proceso de caracterización de usuarios(as) que permite la recolección de particularidades de sus usuarios(as) y grupos de interés, y sus necesidades, intereses, requerimientos y preferencias, con base en información recolectada a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad (presencial, escrito, virtual, telefónico, entre otros) para la oferta de productos y servicios.

La construcción y aplicación del ejercicio de caracterización de usuarios(as) y grupos de interés permite a la Secretaría General, y en especial a sus dependencias misionales, emprender acciones más acertadas frente a la prestación de los servicios y elaboración de sus productos, corregir errores, superar falencias y reafirmar fortalezas, buscando en primera instancia aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios(as) y grupos de interés, y en segunda, obtener un mayor acercamiento en la relación ciudadanía-entidad.

Por lo tanto, en la vigencia 2022, la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés se adelantó con la participación de seis de los siete procesos misionales de la entidad¹, el proceso estratégico “Estrategia de tecnologías de la información y las comunicaciones” y el proceso de apoyo “Gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos”, que encontraron las ventajas de contar con esta información para el desarrollo de su quehacer funcional. La entidad se encuentra

¹ El proceso misional *Gestión del sistema distrital de servicio a la ciudadanía*, no hace parte de este documento, ya que realiza una caracterización de usuarios(as) propia, teniendo en cuenta los productos y servicios prestados a través de la Red CADE.

en una fase de cambio a un nuevo modelo de operación de procesos, por lo que se aclara que esta labor se realizó con base en los procesos que se encontraban en operación para esta vigencia.

El documento recoge la labor de recolección, depuración, análisis y consolidación de la información que los procesos participantes obtuvieron durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, los cuales se encuentran registrados en las diferentes bases, sistemas o herramientas de información, y contienen información que permiten identificar características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento, de los(as) usuarios(as) y grupos(as) de interés que interactúan con la entidad a través de los diferentes productos y servicios.

Una vez recolectada la información se realizó la priorización de variables de acuerdo con criterios metodológicos y un análisis descriptivo de las variables priorizadas, con la finalidad de evidenciar las necesidades y particularidades de los(as) usuarios(as) y grupos de interés para cada uno de los procesos participantes, información que usualmente no se puede visualizar, debido a que se encuentra dispersa en distintos instrumentos o sistemas y en algunos casos no está estandarizada.

Este ejercicio tiene amplias posibilidades de seguir mejorando a través de cada vigencia, lo cual permitirá proponer acciones para:

- La actualización y fortalecimiento de los sistemas y formularios de captura de información.
- La identificación de los momentos de alta afluencia de los requerimientos de la Secretaría General por temas y por periodos del año.
- El desarrollo de nuevos ejercicios de caracterización que respondan a las necesidades institucionales y de la ciudadanía.

- La simplificación, focalización y racionalización de los trámites y servicios prestados con el fin de mejorar la calidad de los productos y servicios.
- La creación o modificación de productos o servicios existentes en aras de satisfacer las necesidades o expectativas de usuarios(as) y grupos de interés.
- El aumento del aprovechamiento de los datos recolectados, para mejorar la prestación de servicios y la distribución de recursos.

El documento se encuentra estructurado por capítulos en los que se encuentra en un primer momento la información general que indica el objetivo de la caracterización y su alcance; en el segundo capítulo se encuentra la identificación y priorización de variables; en el tercer capítulo la descripción de la metodología utilizada en la recolección y las fuentes de información; en el cuarto capítulo, siendo el más extenso, detalla los resultados de la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés de los ocho procesos incluidos en este documento; y finalmente en el quinto capítulo se establecen las conclusiones del ejercicio realizado y recomendaciones que se creen pertinentes para las siguientes versiones de la caracterización de los(as) usuarios(as) y grupos de interés de la entidad, como resultado de los procesos de aprendizaje.

1. Información General

1.1 Objetivo

Identificar y caracterizar los(as) usuarios(as) y grupos de interés con los que se interrelaciona la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante el reconocimiento de sus particularidades, necesidades, requerimientos y preferencias, que permitan la implementación de acciones de mejora continua en la oferta de los productos y servicios disponibles desde los procesos de la entidad, y favorecer la toma de decisiones basadas en datos.

1.2 Alcance

La caracterización de usuarios(as) y grupos de interés de la Secretaría General que se presenta en este documento, se realizó con base en el modelo de operación por procesos a septiembre 2022, para seis de los siete procesos misionales, a excepción del proceso de “Gestión del sistema distrital de servicio a la ciudadanía”, el proceso estratégico “Estrategia de tecnologías de la información y las comunicaciones” y el de apoyo “Gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos”, los cuales encontraron relevante la caracterización de sus usuario(as) para el desarrollo y mejoramiento de sus actividades.

1.3 Normativa

Dentro de la normativa relacionada con la materia se encuentran los siguientes documentos legales de referencia:

- Ley 1712 de 2014: de Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras

disposiciones en el Artículo 18: Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas.

- Decreto Nacional 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la República en el Artículo 2.1.1.4.1.2: Acceso a datos personales en posesión de los sujetos obligados.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Nacional Único Reglamentario del sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto Distrital 807 de 2019: Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Adicionalmente, se llevan a cabo los lineamientos asociados a la identificación y caracterización de usuarios(as) y grupos de interés, la identificación de necesidades y expectativas que se encuentran definidas en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Formulario Único de Reporte de Avance la Gestión (FURAG), la herramienta de autodiagnóstico de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

1.4 Período de estudio

La caracterización de usuarios(as) y grupos de interés se desarrolló durante la vigencia 2022 con la información recolectada a través de formularios y diferentes sistemas de información aplicados por los procesos misionales y los demás procesos participantes con datos de 2021.

2. Identificación y Priorización de Variables

De acuerdo con la guía de caracterización de usuarios(as) vigente para la entidad, (Secretaría General de la Alcaldía Mayor, 2021) a continuación se listan los niveles temáticos y las variables priorizadas por cada uno de los procesos en el desarrollo del ejercicio; las demás variables disponibles en las bases de datos, no fueron seleccionadas, porque no cumplían con al menos tres de los criterios de priorización o la información recolectada no tenía la calidad requerida para el desarrollo de la automatización y segmentación. A continuación, se detallan los criterios:

2.1 Criterios de priorización²:

Una vez identificadas las variables por cada uno de los procesos, deben ser evaluadas para establecer si cumplen con, al menos tres de los cinco criterios, para ser tenidas en cuenta e incluidas en el análisis de estudio.

- **Relevantes:** aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Económicas:** aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta.
- **Medibles:** aquellas que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- **Asociativas:** aquellas que permitan realizar segmentaciones. Estas variables deben permitir asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los(as) usuarios(as) de cada grupo para garantizar la relevancia.
- **Consistentes:** variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

² Tomado de *Guía de caracterización de usuarios (as) y grupos de interés de la Secretaría General* (Secretaría General de la Alcaldía Mayor, 2021)

Con base en lo anterior, cada uno de los procesos participantes del ejercicio y con el acompañamiento del equipo de Gestión del Conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación, realizó la priorización de variables para la caracterización.

2.1.1 Personas naturales

A continuación, se presenta el resumen de las variables seleccionadas por cada uno de los procesos para la caracterización de personas naturales.

TABLA 1 VARIABLES PRIORIZADAS PERSONAS NATURALES

		PROCESOS					
Nivel	Variable	Gestión de la función archivística y del patrimonio documental del Distrito Capital	Fortalecimiento de la administración y la gestión pública distrital	Gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos	Estrategia de tecnologías de la información y las comunicaciones	Asesoría técnica y proyectos en materia TIC	Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá
Localización Geográfica	País						X
	Departamento						X
	Localidad	X	X			X	X
	Dependencia			X	X		
	Sede			X			
	Entidad distrital		X				
	Sector distrital		X				
	Edad – Ciclo vital		X				X
	Sexo	X				X	X
	Identidad de género		X				
	Pertenencia étnica		X				X
	Discapacidad		X				X
	Ocupación	X					
	Escolaridad		X				
	Situación de conflicto		X				
	Niveles de uso				X		

		PROCESOS					
Nivel	Variable	Gestión de la función archivística y del patrimonio documental del Distrito Capital	Fortalecimiento de la administración y la gestión pública distrital	Gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos	Estrategia de tecnologías de la información y las comunicaciones	Asesoría técnica y proyectos en materia TIC	Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá
Comportamiento	Temas de consulta	X					
	Intereses	X			X		
Intrínsecas	Conocimientos (productos y servicios de la entidad)				X		
	Categoría del servicio			X			
Vinculación con la entidad (funcionarios/as) de la entidad	Tipo de vinculación		X				
	Nivel Jerárquico en la entidad		X				

Fuente: Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación, Gestión del conocimiento 2022

2.1.2 Personas jurídicas

A continuación, se presenta el resumen de las variables seleccionadas por cada uno de los procesos para la caracterización de personas jurídicas (organizaciones).

TABLA 2 VARIABLES PRIORIZADAS PERSONAS JURÍDICAS

Nivel	Variable	PROCESOS		
		Gestión de la función archivística y del patrimonio documental del Distrito Capital	Internacionalización de Bogotá	Elaboración de impresos y registro distrital
Ubicación y/o localización de la organización	País de sede		X	
	Departamento de sede	X		
	Municipio de sede			
	Localidad			X
Tipología organizacional	Tipo de servicio			
	Tamaño de la entidad			

Nivel	Variable	PROCESOS		
		Gestión de la función archivística y del patrimonio documental del Distrito Capital	Internacionalización de Bogotá	Elaboración de impresos y registro distrital
	Tipo de entidad	X	X	
	Sector de la entidad		X	
Intrínsecas	Canal de comunicación	X		
	Temas de consulta			
	Modalidad del servicio	X		

Fuente: Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación, Gestión del conocimiento, 2022

3. Método de Recolección y Fuentes de Información

Acorde a lo establecido en la *Guía de caracterización de usuarios(as) y grupos de interés de la Secretaría General* (Secretaría General de la Alcaldía Mayor, 2021), posterior a la identificación de las variables y las características de su priorización se continuó con la identificación, revisión y procesamiento de las bases de datos obtenidas durante la vigencia de 2021 a través de los mecanismos de recolección de datos reconocidos en los procesos participantes de la caracterización.

TABLA 3 FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS)

Fuentes de información	Base de datos sala de consulta y matriz asistencia técnica DDAB
	Resultados encuestas de satisfacción de los procesos misionales y procesos de apoyo a la gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos
	Sistema de captura de información EMLAZA, SAT, SIVIC, IVC y MIR
	Sistema de gestión de servicios GLPI
	Matrices de relacionamiento
	Reporte de nodos y formularios de personas capacitadas y formadas
	Otras bases de registros administrativos, listados de asistencia y registros de participación
	Fichas de caracterización de sectores

Fuente: Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación, Gestión del conocimiento, 2022

3.1 Depuración y procesamiento de las bases

El proceso de depuración de las bases de datos está dirigido a la confirmación y verificación de los datos capturados. Este proceso es aplicado principalmente para asegurar la calidad de la información haciendo una revisión de datos incorrectos, incompletos, inexactos, irrelevantes o duplicados, así como su completitud y vigencia, de modo que, de su tratamiento se derive en la limpieza, corrección y/o eliminación de datos.

Este proceso asegura la calidad de las estadísticas obtenidas a partir de la información capturada y mejora la eficiencia, aumenta el rendimiento, agiliza las tareas de procesamiento y divulgación, evitando reprocesamientos y listados o tablas de información incorrectos y poco fiables.

4. Caracterización de usuarios(as) y/o Grupos de interés por Proceso

En este capítulo se abordan uno a uno seis procesos misionales, un proceso estratégico y uno de apoyo que participaron en la caracterización de usuarios(as) para la vigencia 2022.

4.1 Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá

El proceso misional de *Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá*, tiene como objetivo “Coordinar y gestionar la planeación, implementación y seguimiento a la Política Pública Distrital en materia de Asistencia, Atención y Reparación Integral a las víctimas del conflicto armado interno residentes en Bogotá D.C., contribuyendo con el restablecimiento de sus derechos, así como, la generación de acciones pedagógicas en materia de Memoria, Paz y Reconciliación”. (Caracterización del proceso, 1210100-PO-044, V. 4, 2019)

Por su parte, el Observatorio Distrital de Víctimas del Conflicto Armado (ODVCA) es un organismo de carácter público que hace parte de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación (ACPVR), creado por el Acuerdo Distrital 491 de 2012 con el fin de generar, procesar, analizar y divulgar información y recomendaciones que contribuyan al mejoramiento y toma de decisiones en torno a la política pública de atención, asistencia, reparación integral y garantías de no repetición para las víctimas del conflicto armado que residen en Bogotá, así como a la promoción e

implementación de iniciativas de paz, reconciliación y convivencia en el Distrito Capital.

En este sentido el ODVCA constituye una fuente de información transversal que provee insumos y herramientas de análisis no sólo a los distintos equipos y direcciones de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, sino también a las entidades distritales que conforman el Sistema Distrital de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (SDARIV), a las instancias de participación de víctimas, a las instituciones académicas y a la ciudadanía en general. (Observatorio de víctimas bogotá, 2021). Como parte de los estudios que se realizan desde el observatorio, cada 09 de abril cuando se conmemora el Día Nacional de la Memoria y la Solidaridad con las Víctimas del Conflicto Armado en Colombia, la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación (ACPVR) de la Alcaldía Mayor de Bogotá presenta un informe detallado que reúne un balance sobre los avances y retos en la gestión, seguimiento e implementación de la política pública de atención y reparación integral a las víctimas, así como en la implementación y territorialización del Acuerdo de Paz en Bogotá D.C., informe que recoge elementos detallados de la caracterización de la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá, donde se toman fuentes de información y variables como las que presentamos en este documento.

4.1.1 Automatización y segmentación de la información

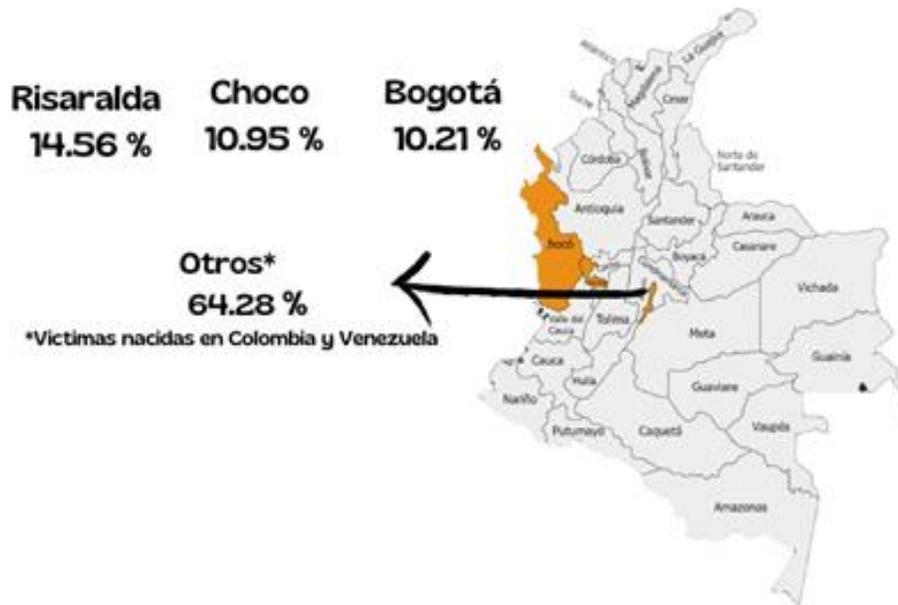
Con base en la información extraída del Modelo Integrado de Reportes – MIR-, obtenida a través de Sistema de Información para las Víctimas del Conflicto en Bogotá – SIVIC-, en los centros de víctimas y otros puntos de atención para la vigencia 2021, se seleccionaron y revisaron las variables más completas para trabajar la caracterización de usuarios(as), las cuales se presentan a continuación con información relevante para personas naturales y jurídicas.

4.1.1.1 Personas Naturales

Geográfica

La información de ubicación geográfica se encuentra desagregada a nivel de localidad de residencia, contando también con información de país y departamento de nacimiento.

ILUSTRACIÓN 1 DEPARTAMENTO DE NACIMIENTO



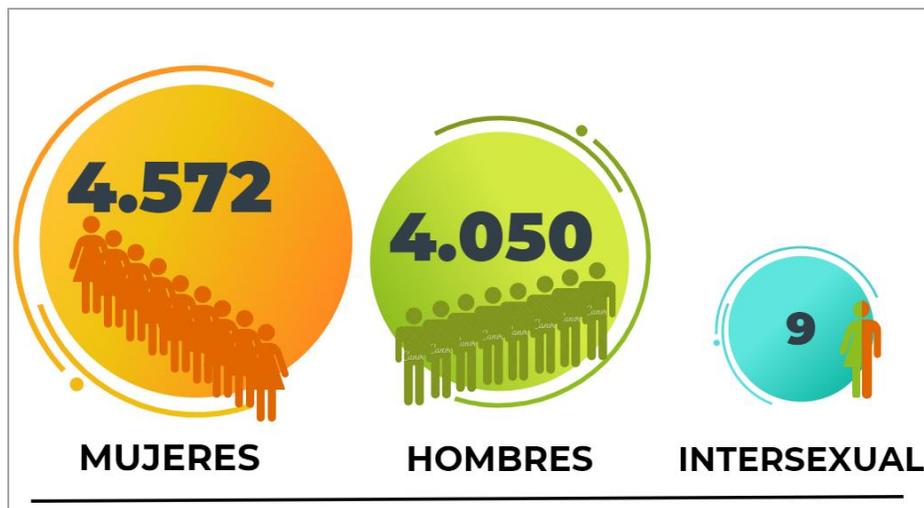
Fuente: Secretaría General- Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación- SIVIC, 2021

En la imagen se observa que los departamentos de nacimiento de las personas que acuden a los Centros de Encuentro son: Risaralda con 1.257 personas, seguido del Chocó con 945 y Bogotá con 881. Así mismo, 83 personas manifestaron proceder de Venezuela a quienes les será revisado su estatus de víctima. Finalmente, 713 personas no reportaron información sobre su lugar de nacimiento.

Sociodemográfica

Del componente de variables sociodemográficas, para este proceso fueron seleccionadas las variables sexo, ciclo vital, pertenencia étnica y discapacidad; información que permite la identificación detallada de la población que se caracteriza.

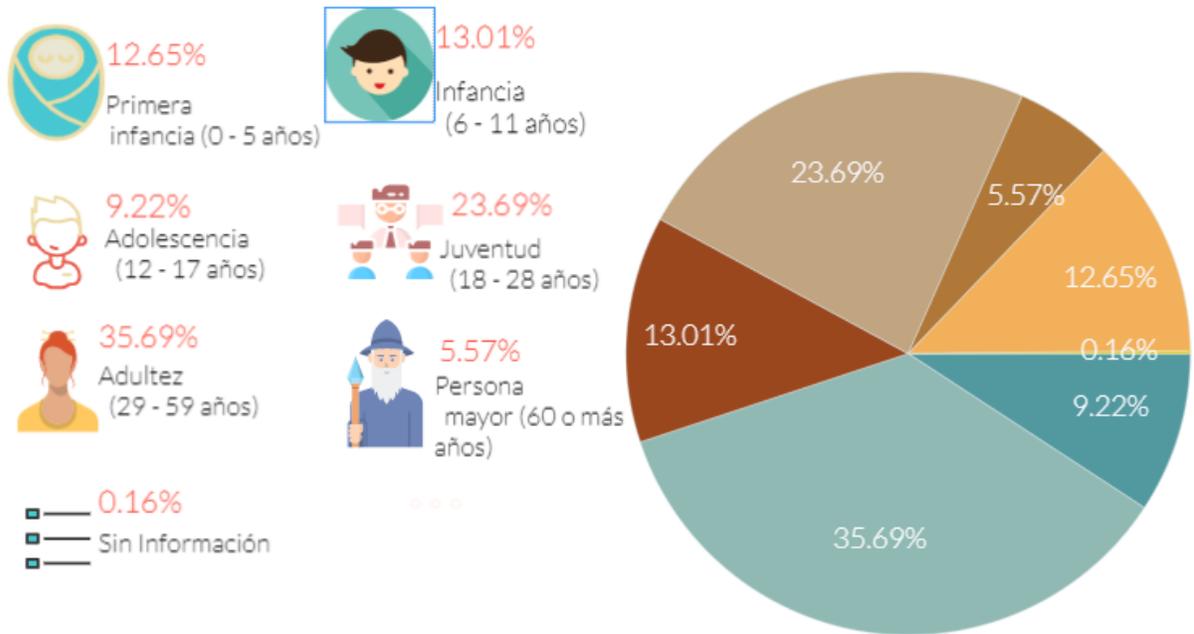
GRÁFICA 1 VÍCTIMAS SEGÚN SEXO



Fuente: Secretaría General- Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación- SIVIC, 2021

El gráfico muestra que la población caracterizada como víctima durante la vigencia de 2021 corresponde mayormente a mujeres con 4.572 de ellas, lo que equivale a un 52.97% de la población total caracterizada, seguida de 4.050 hombres (46.92%) y un pequeño número de personas (9) que se considera intersexual.

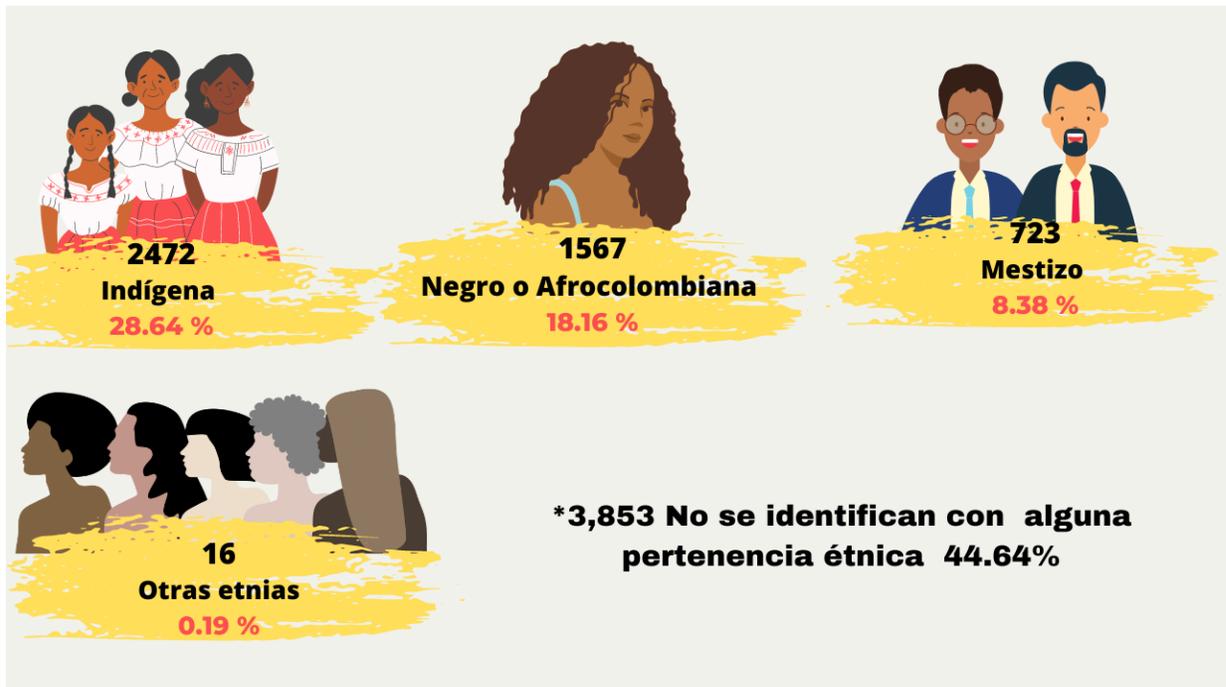
GRÁFICA 2 VÍCTIMAS SEGÚN CICLO VITAL



Fuente: Secretaría General- Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación- SIVIC, 2021

Se encontró que la población víctima registrada en su mayoría responde a personas en el ciclo de adultez con 3.080 personas en ese rango de edad y minoritariamente a personas mayores de 60 años con un total de 481, esto evidencia que la población en edad de trabajar, es decir, jóvenes y adultos, suman el 59,38% de la población que se registra en procesos de caracterización de víctimas.

ILUSTRACIÓN 2 VÍCTIMAS POR PERTENENCIA ÉTNICA



Fuente: Secretaría General- Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación- SIVIC, 2021

En la variable pertenencia étnica se evidencia que el 55.37% de la población se auto reconoce de alguna etnia, principalmente indígena con el 28.64%, seguido de Negro o afrocolombiano con el 18.16%; lo que nos muestra la igualmente la diversidad étnica de la población.

ILUSTRACIÓN 3 POBLACIÓN VÍCTIMA CON DISCAPACIDAD POR SEXO



2.31 % Población con discapacidad

Fuente: Secretaría General- Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación- SIVIC,2021

Por otra parte, se encontró que, de la población reconocida como víctima, 199 personas se reconocen con alguna discapacidad, de este segmento 91 son mujeres y 108 son hombres, siendo la discapacidad física y motora la que tiene mayor incidencia.

A modo de conclusión para este proceso, se determina que datos recolectados en la caracterización de usuarios(as) permiten focalizar el personal de atención y los servicios presenciales con mayor cantidad de requerimientos, e idear planes de acción y sensibilización con la población proveniente de los departamentos con mayor afluencia de personas.

Igualmente, la correcta identificación de los segmentos poblacionales a los que se les brinda atención genera una mejor distribución de los insumos de tiempo y recursos en su atención, estos enfoques y la obtención de la data correcta para su publicación o auto exploración dan origen a investigaciones y publicaciones que permitan mayor conocimiento en los temas de conflicto, sus consecuencias y los

avances realizados en la reparación integral a las víctimas, de igual manera es de gran importancia la inclusión de otros tipos de enfoque diferencial como el campesino que hacen parte de la correcta identificación de la población víctima.

Finalmente, en el proceso de depuración y revisión de las bases de datos, se encontró que es importante examinar y reorganizar la captura, el desarrollo de las entrevistas, así como el flujo de ingreso de la información; de este modo se garantiza una mayor calidad de los datos registrados para caracterización y análisis estadísticos.

4.2 Fortalecimiento de la administración y la gestión pública distrital

Atendiendo a las funciones de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional - DDDI-establecidas a través del Decreto 140 de 2021, se caracteriza a los usuarios(as) que hacen parte de la población objeto del proceso "Fortalecimiento de la Administración y la Gestión Pública Distrital"; a la cual, se dirigen los servicios que tiene a cargo esta dependencia con el fin de orientar nuevos esfuerzos en procura de la satisfacción de sus necesidades y expectativas. El ejercicio de caracterización de usuarios(as) se desarrolla a partir de los instrumentos definidos por el Sistema de Gestión de la Secretaría General y de conformidad con los atributos y variables de caracterización, previstas por los participantes en la ejecución y desarrollo de los dos procedimientos que constituyen el proceso. Entre las variables de caracterización, se cuentan primordialmente aquellas que describen en detalle, la relación de vinculación de los usuarios(as) a la entidad distrital a la que pertenecen y que los acredita como servidores(as) con derecho a participar de las estrategias y programas que despliega la DDDI en el marco del proceso inicialmente mencionado. Cabe señalar que frente al procedimiento "Definición, estructuración, desarrollo y

evaluación de estrategias”, los usuarios(as) a caracterizar son las entidades que conforman la estructura organizacional del Distrito Capital.

4.2.1 Automatización y segmentación de la información

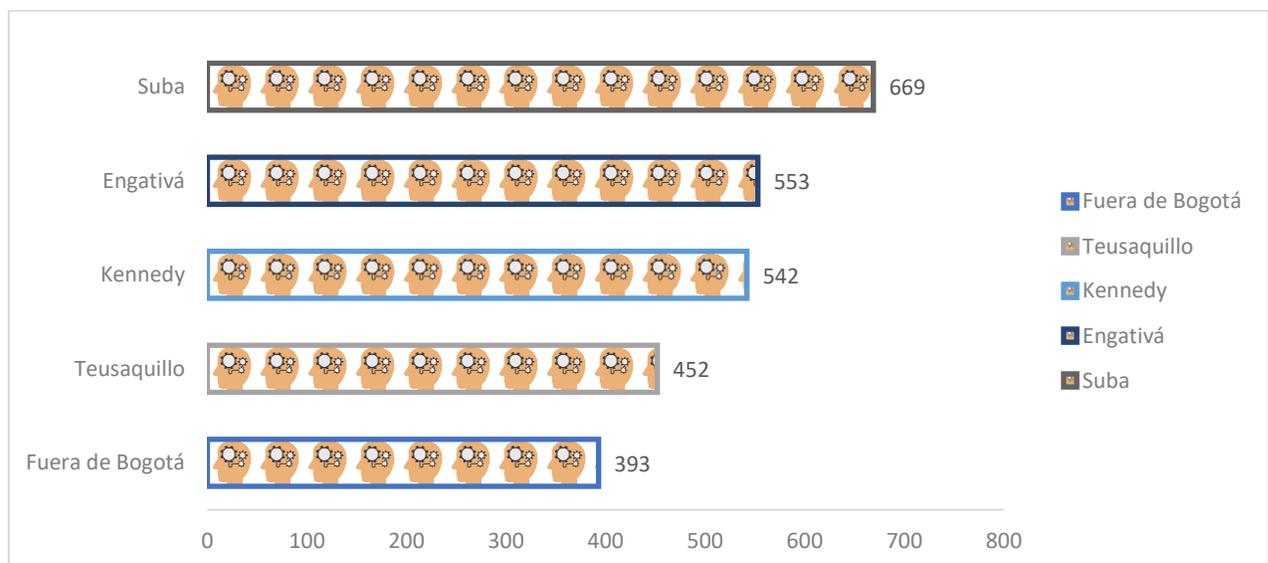
Con base en la información revisada y depurada de las bases de datos que contienen la información de las variables priorizadas las cuales corresponden a los procedimientos de: 1) “Definición, Estructuración, Desarrollo y Evaluación de Estrategias” y 2) “Administración de los Programas de Formación Distrital”, se procedió a realizar la segmentación obteniendo los siguientes resultados:

4.2.1.1 Personas Naturales

Localización geográfica

Para el año 2021, las localidades de residencia de los servidores públicos del Distrito que recibieron capacitaciones fueron: Suba (14,8%), Engativá (12,2%), Kennedy (12%), Teusaquillo (10%) y fuera de Bogotá (8,7%), del total de 4.523 personas que hicieron parte del programa de formación.

GRÁFICA 3 TOP 5 DE LOCALIDADES POR FUNCIONARIOS(AS) FORMADOS(AS)



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 2021

Entidad u organismo de pertenencia de los(as) funcionarios(as) público(as) formado(as)

El 50% de los(as) funcionarios(as) formados(as) hacen parte de las seis entidades evidenciadas en la siguiente gráfica:

GRÁFICA 4 INSTITUCIONES CON MAYOR CONCENTRACIÓN DE FUNCIONARIOS(AS) FORMADOS(AS)

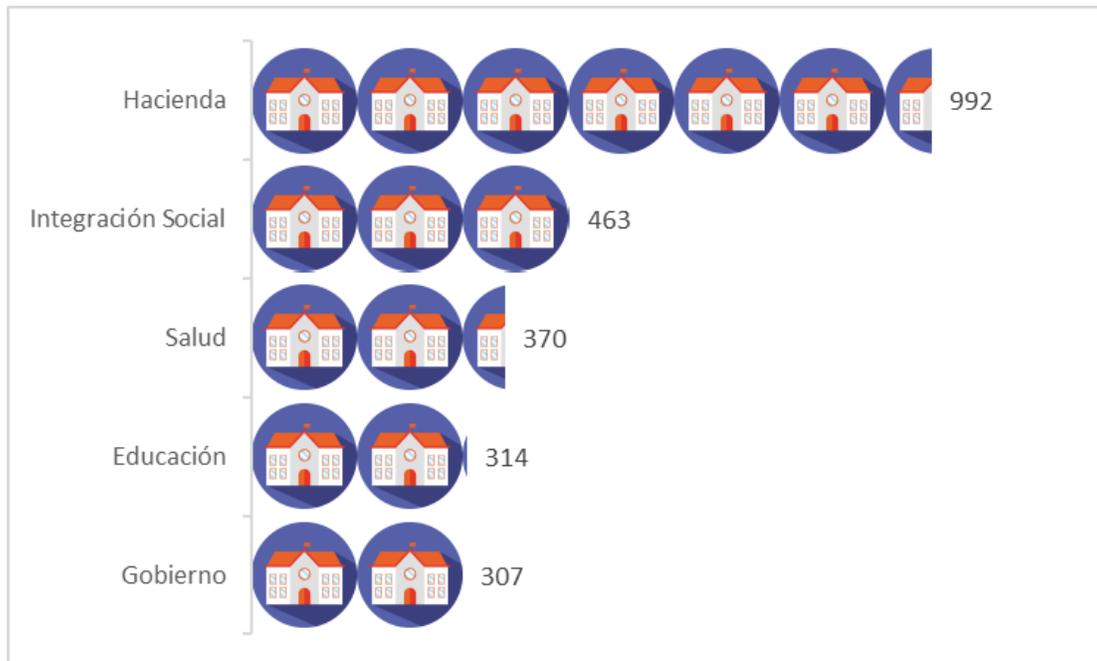


FUENTE: SECRETARÍA GENERAL- DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, 2021

Sector de la Administración Pública

La formación de funcionarios(as) por sector de la capacitación está concentrada en hacienda, integración social, salud, educación y gobierno como se refleja en la **Gráfica 5**.

GRÁFICA 5 FUNCIONARIOS(AS) FORMADOS(AS) POR SECTOR ADMINISTRATIVO CENTRAL



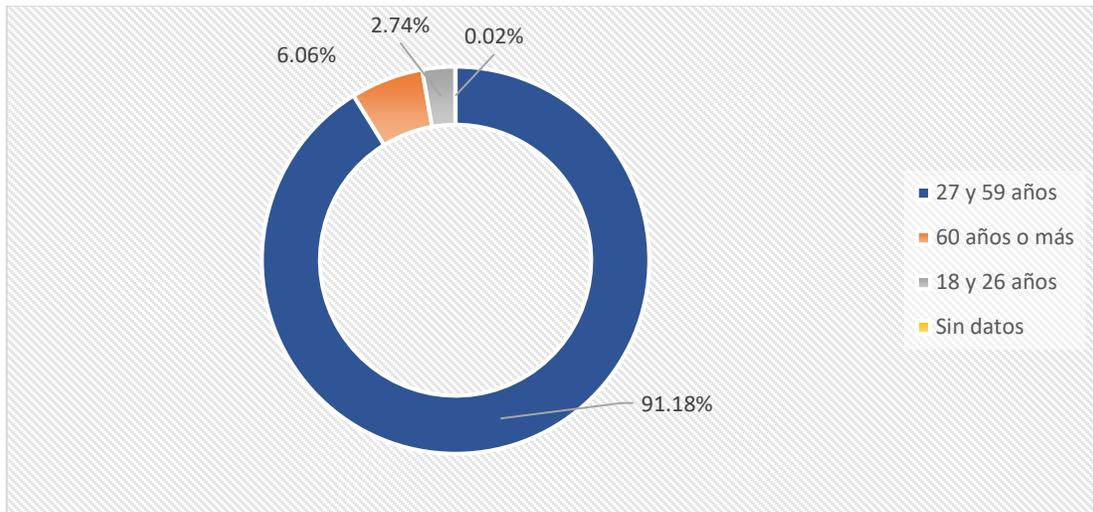
Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 2021

Sociodemográfica

Edad ciclo vital

Los programas de formación para 2021 tuvieron una mayor participación de personas entre 27 y 59 años (91,18%) seguido del grupo de funcionarios(as) de más de 60 años (6,06%); La distribución por ciclo vital del total de funcionarios(as) participantes de la Secretaría General se muestran en la siguiente gráfica.

GRÁFICA 6 FUNCIONARIOS(AS) FORMADOS(AS) POR CICLO VITAL

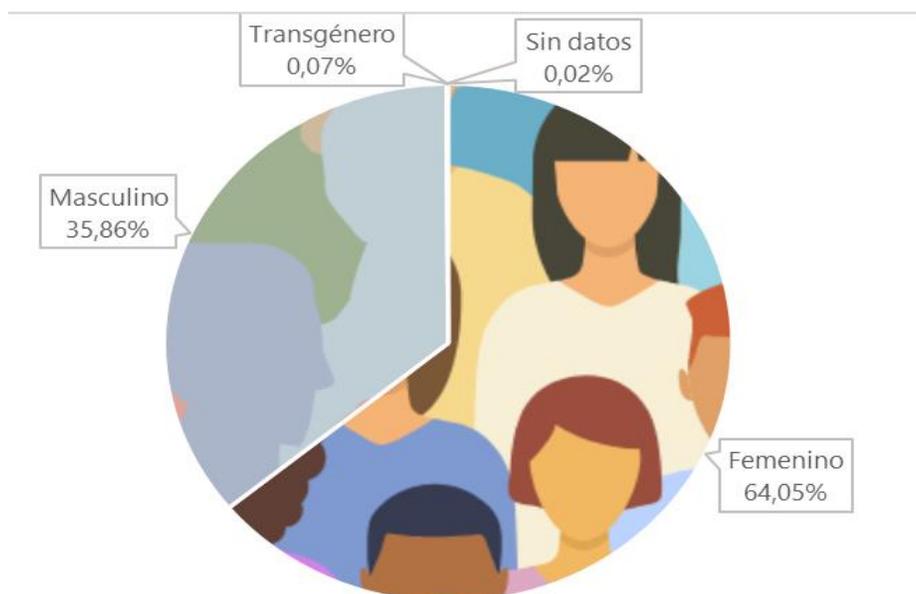


Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 2021

Género

Los(as) funcionarios(as) formados(as) por la Secretaría General corresponden en su mayoría al género femenino (2.897 personas), seguido del género masculino (1.622 personas) y transgénero (3 personas) como se visualiza en el gráfico dispuesto a continuación.

GRÁFICA 7 FUNCIONARIOS(AS) FORMADOS(AS) POR IDENTIDAD DE GÉNERO



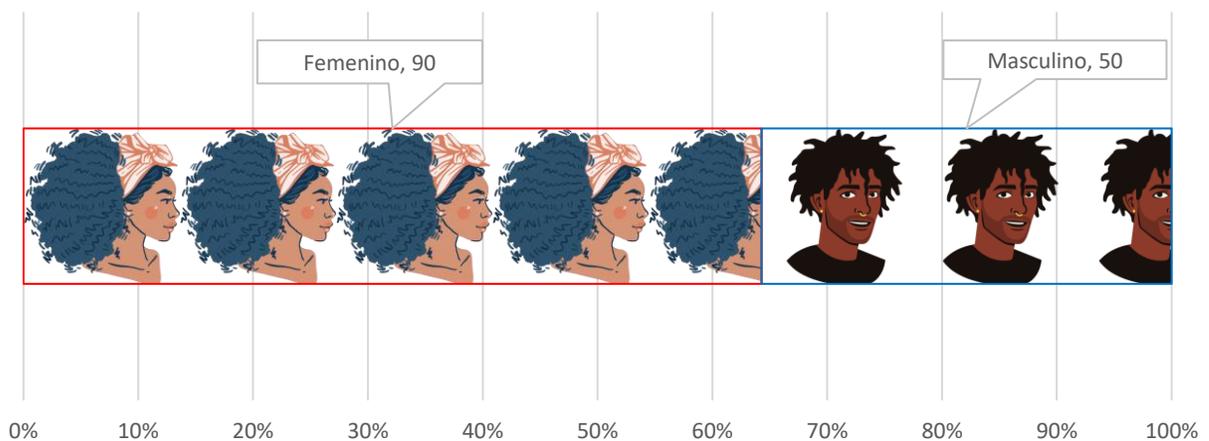
Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 2021

Las personas formadas distribuidas por identidad de género evidencian que la mayor concentración de funcionarios(as) formados(as) están entre los 27 y 59 años y cuentan con una identidad de género femenino correspondiendo al 59,39% del total.

Pertenencia étnica

La Secretaría General cuenta con 130 (3,10%) funcionarios(as) formados(as) que se auto reconocen de alguna etnia, dentro de los cuales la segmentación nos muestra que, 1,99% corresponden al género femenino y 1,11% al género masculino.

GRÁFICA 8 DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE FUNCIONARIOS(AS) FORMADOS(AS) CON PERTENENCIA ÉTNICA

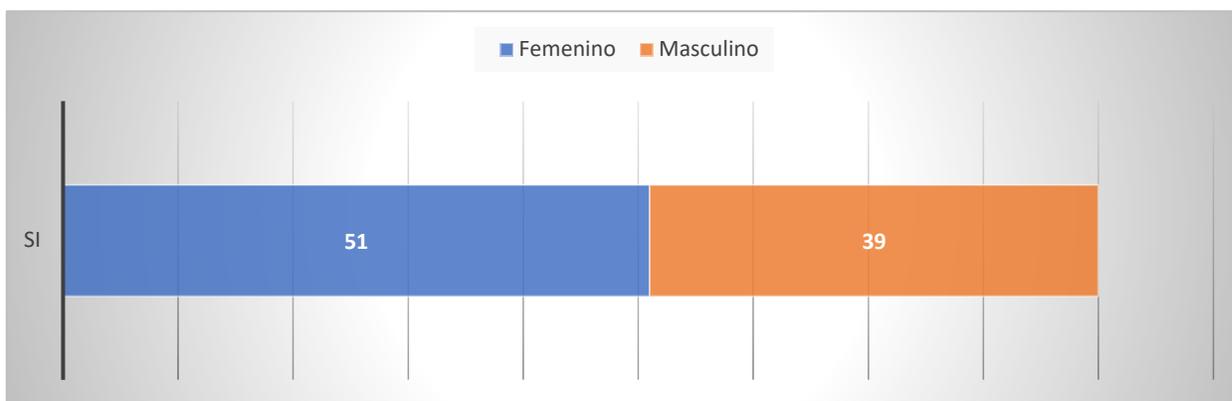


Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 2021

Discapacidad

La formación de funcionarios(as) da prioridad a la capacitación de funcionarios(as) desde el enfoque diferencial dentro de los cuales incluye a los(as) que presentan alguna condición de discapacidad, apostando a potencializar su desarrollo e inclusión. En la vigencia 2021, la Secretaría General formó 90 funcionarios(as) en condición de discapacidad de los(as) cuales 56,67% corresponden a género femenino y 43,3% a género masculino.

GRÁFICA 9 DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE FUNCIONARIOS(AS) FORMADOS(AS) EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 2021

Situación de conflicto o violencia

Los programas de formación de la entidad en 2021 contaron con 46 funcionarios(as) víctimas o en situación de conflicto, de los(as) cuales 76,09% corresponden a género femenino y 21,74% a género masculino.

Escolaridad

Los programas de formación en 2021 fueron impartidos en su mayoría a mujeres con especialización, seguido de hombres con especialización y mujeres con educación profesional, tal como se evidencia en la tabla dispuesta a continuación:

TABLA 4 DISTRIBUCIÓN POR ESCOLARIDAD DE FUNCIONARIOS(AS) FORMADOS(AS)

Nivel educativo	Femenino	Masculino	Sin datos	Transgénero	Total general
Especialización	1.356	806	-	2	2.164
Profesional	683	312	-	1	996
Maestría	395	266	-	-	661
Técnico	190	93	-	-	283
Tecnólogo	143	75	-	-	218
Bachillerato	120	59	-	-	179
Doctorado	10	11	-	-	21
Sin datos	-	-	1	-	1
Total general	2.897	1.622	1	3	4.523

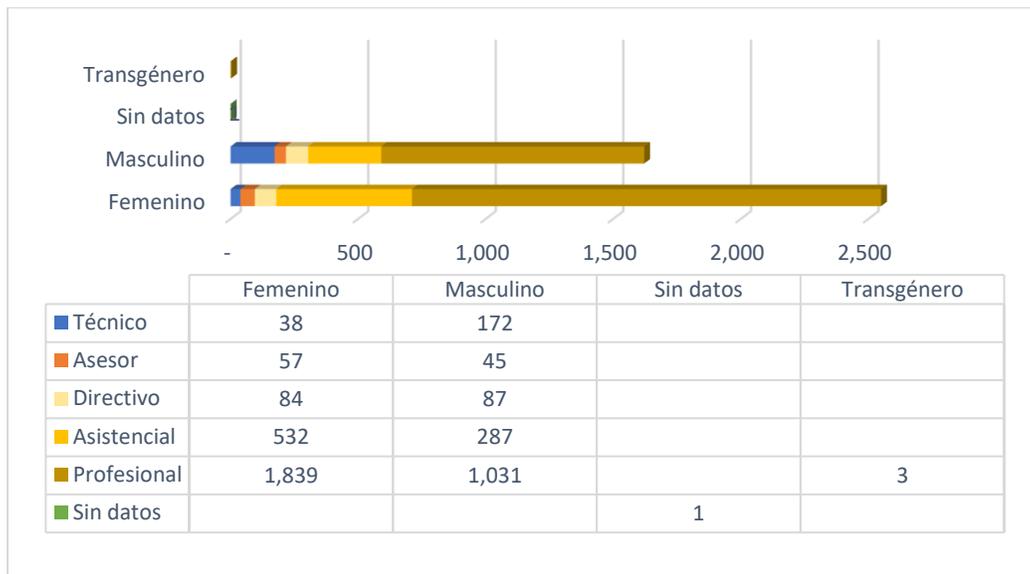
Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 2021

Nivel jerárquico en la entidad

La Secretaría General durante 2021, tuvo 4.523 funcionarios(as) formados(as) pertenecientes a diferentes niveles de empleo, siendo de mayor participación el nivel profesional, seguido de del nivel asistencial y técnico.

Los(as) funcionarios(as) formados(as) de nivel profesional correspondieron al 63,52% del total, con un 64,01% de personas de género femenino y 35,89% de género masculino.

GRÁFICA 10 DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE FUNCIONARIOS(AS) DE ACUERDO CON SU JERARQUÍA INSTITUCIONAL



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 2021

La caracterización de usuarios(as) para el proceso Fortalecimiento de la Administración y la Gestión Pública Distrital permitió conocer el perfil y características de los(as) funcionarios(as) que hacen parte de los programas de formación ofertados por la Secretaría General.

En síntesis, para la vigencia 2021 se contó con formación a 4.523 funcionarios(as) los(as) cuales tuvieron una mayor concentración en la localidad de Suba, entre los

27 y 60 años, con la predominancia del género femenino, con grado de escolaridad mayoritariamente de especialización y nivel de empleo profesional. Dentro de los(as) funcionarios(as) formados(as), se cuenta con 130 funcionarios(as) con pertenencia étnica, 90 funcionarios(as) en condición de discapacidad y 46 funcionarios(as) víctimas del conflicto armado. Los datos identificados en la caracterización de usuarios(as) permitieron focalizar la definición, estructuración y evaluación de modelos de atención a los usuarios(as) que participan de las estrategias y programas de formación.

4.3 Internacionalización de Bogotá

La ciudad de Bogotá es un referente para el desarrollo de Colombia, de América Latina y el Caribe, de las ciudades del sur global y de la política urbana en general.

En tal sentido, para Bogotá la internacionalización no es un fin en sí mismo, sino una herramienta para cumplir con los objetivos de desarrollo territoriales. Las relaciones internacionales de la ciudad fortalecen las políticas públicas, cuando basa las decisiones de la Administración Distrital en el conocimiento que ciudades de otras latitudes han adquirido, y en movilización de recursos técnicos, financieros o políticos a través de aliados estratégicos.

La internacionalización de Bogotá no sólo interesa a la Administración Distrital, sino que representa un enfoque estratégico de ciudad que cualifica y da valor agregado a las actividades de distintos sectores de la sociedad. Se resalta la importancia para el sector privado, con la atracción de inversiones, turismo y eventos, así como con el impulso a la exportación de bienes y servicios; el sector artístico y cultural al propiciar procesos internacionales de creación, producción y circulación; el sector académico, con los flujos de estudiantes y profesores, y facilitando la inserción de las universidades de la ciudad en redes internacionales de conocimiento; y la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales, que trabajan de la mano de aliados

extranjeros por el fortalecimiento de sus agendas de desarrollo. En esta medida, resulta vital el posicionamiento de Bogotá como una ciudad que participa de los debates globales, competitiva, creativa y comprometida con el desarrollo sostenible.

4.3.1 Automatización y segmentación de la información

La caracterización de los aliados se constituye en una herramienta estratégica que le permite al proceso de Internacionalización de Bogotá mayor efectividad en los aspectos de relacionamiento y cooperación, por lo que, la mirada segmentada y estructura de la información a partir de la matriz de relacionamiento y cooperación para la vigencia 2021, contribuyó de manera importante al propósito estratégico. Este proceso solo cuenta con personas jurídicas como usuarios(as) y grupos de interés.

4.3.1.1 Personas Jurídicas

Ubicación y/o localización de la organización

El proceso de internacionalización de Bogotá identificó 420 acciones para 2021 de las cuales 234 se originan directamente con países, y las restantes 186 acciones corresponden a organismos no estatales.

ILUSTRACIÓN 4 ACCIONES DE RELACIONAMIENTO Y COOPERACIÓN POR PRINCIPALES ALIADOS



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Relaciones Internacionales, 2021

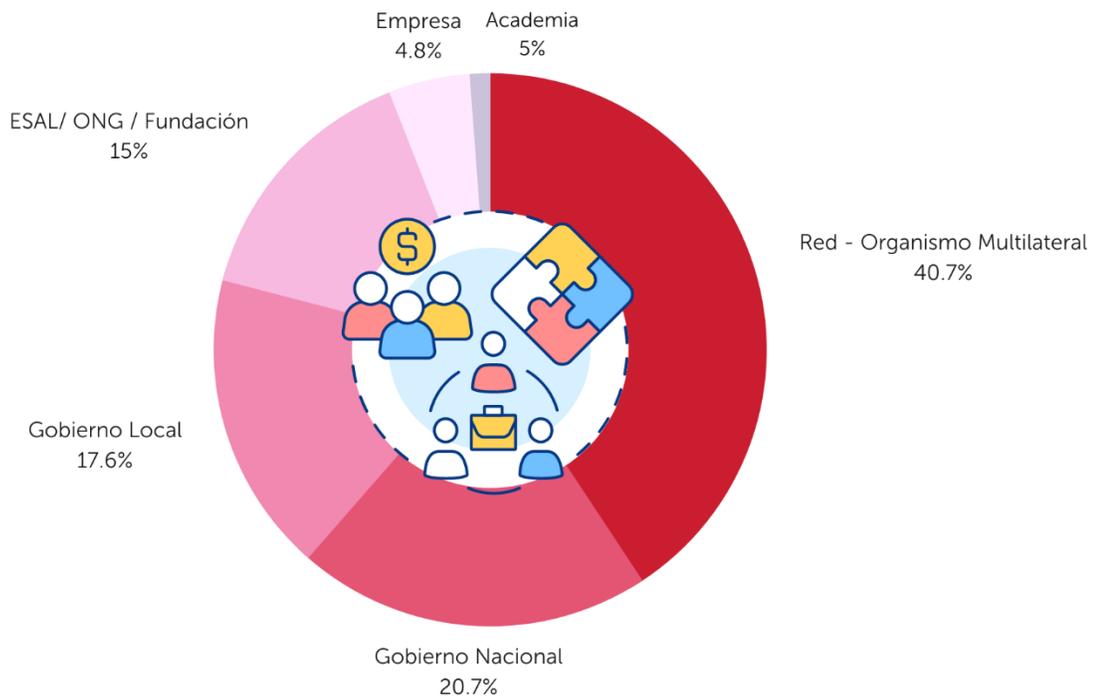
En esta ilustración, se identifican los países con mayor número de acciones. Frente a los países de origen por aliado de las 234 acciones, se concentran principalmente en Estados Unidos (23%), España (9,4%) y Reino Unido (6,8%) con los cuales se han realizado importantes acciones de asistencia técnica, buenas prácticas e intercambio de conocimientos.

Tipo de entidad

Tal como se señala en la Estrategia de Internacionalización de Bogotá, las organizaciones se refieren a actores internacionales con quienes la ciudad construye relaciones para generar alianzas y posicionar a la ciudad por su compromiso con la agenda de desarrollo 2030. Estos actores pueden ser de naturaleza pública y privada y pueden tener las siguientes categorías:

- Gobiernos locales y regionales
- Gobiernos nacionales
- Entidades multilaterales
- Organizaciones no gubernamentales, o sin ánimo de lucro
- Empresas del sector privado
- Academia

GRÁFICA 11 TIPO DE ENTIDADES



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Relaciones Internacionales, 2021

Los resultados en la vigencia 2021, indican que, de 420 acciones de relacionamiento y cooperación, la atención se concentró principalmente en tres actores: 1) Redes u organismos multilaterales (PNUD, UCCI, BID, ACNUR, CGLU, CIDEU, Metrópolis, UNESCO, ONU, Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y Organización de Estados Iberoamericanos-OEI); 2) Gobiernos Nacionales, USAID, Embajada de Suecia, Embajada de Francia, (Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional (GIZ), Embajada de Reino Unido y Agencia Turca de Cooperación y Coordinación -TIKA,

entre otros; 3) Gobiernos locales, entre los que se destacan el Ayuntamiento de Barcelona, Ciudad de México, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Ciudad de Lima, Ciudad de Quito y Ayuntamiento de Madrid.

Por otro lado, frente al sector privado, correspondiente a empresas, se encuentran Aerovías de Integración Regional S.A. –LATAM, Novo Nordisk, Grupo Brillar Latinoamérica – Chile y Aeroenlaces Nacionales S.A. de CV Sucursal Colombia, Empresa Municipal de Transporte de Madrid, Sinovac Biontech, WALVAX, IBM DE COLOMBIA & CIA, entre otras. Y finalmente, con el sector de la academia se tuvo relación con la Universidad Externado de Colombia, IHS - Institute for Housing and Urban Development Studies de la Universidad de Rotterdam, Jesús Alabarria Iglesias, National Center for Safe Routes to School de la Universidad de Carolina del Norte y Universidad de Columbia.

En términos de colaboración, los grupos de valor en la gestión internacional para la vigencia 2021, muestran una importante concentración en países como Estados Unidos (23%), España (9%) y Reino Unido (7%), a través de acciones de asistencias técnicas, buenas prácticas e intercambio de conocimientos y convenios de cooperación.

Los datos de caracterización de usuarios(as) internacionales permiten determinar acciones para fortalecer los canales de atención, especialmente con los sectores para determinar mayores necesidades de referenciación internacional que contribuyan a consolidar procesos distritales de cara a la comunidad.

Desde el componente analítico, se hace necesario para el proceso de caracterización de usuarios(as) contar con un software para la captura, consolidación procesamiento, análisis y presentación de información de manera oportuna. Este software deberá contar con cobertura Distrital.

4.4 Elaboración de Impresos y Registro Distrital

La Subdirección de Imprenta Distrital - SID, es una dependencia de la Secretaría General, cuya misión es cumplir el principio constitucional de publicidad en la función administrativa del Estado, por lo que es responsable de publicar los actos administrativos de las entidades distritales en el Registro Distrital y, además, es la opción legalmente viable para la impresión de artes gráficas de las entidades distritales, organismos y órganos de control del Distrito Capital D.C.

En concordancia con lo anterior, le corresponde a la Subdirección de Imprenta Distrital, las funciones de administrar el proceso de elaboración e impresión de las artes gráficas y publicaciones oficiales requeridas por las diferentes entidades y organismos del Distrito Capital; y generar y publicar el Registro Distrital de conformidad con la normativa vigente, entre otras, lo cual delimita legalmente el tipo de usuarios(as) a los cuales se les prestan los servicios de elaboración de Impresos de artes gráficas y publicación de documentos y actos administrativos, a saber, personas jurídicas que tengan la condición de ser entidades distritales de Bogotá.

En el marco de estas funciones y misión, la Subdirección de Imprenta Distrital tiene una amplia cobertura ya que la prestación el servicio de elaboración de Impresos de artes gráficas se ofrece potencialmente a 487 entidades distritales, incluyendo entidades del sector central, adscritas, vinculadas e Instituciones Educativas Distritales.

4.4.1 Automatización y segmentación de la información

Acorde a la información encontrada en las bases de datos disponibles y depuradas, se procesó la información para su segmentación en las variables priorizadas y de interés general.

4.4.1.1 Personas Jurídicas

Geográfica

La SID en 2021 contó con 69 usuarios(as) distribuidos en 18 de las 20 localidades de Bogotá.

ILUSTRACIÓN 5 USUARIOS(AS) DE LA SID POR LOCALIDAD



Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, 2021

En la ilustración anterior se visualiza el volumen de clientes por localidad, en donde a mayor número de clientes la localidad tiene un tamaño mayor de la burbuja en el gráfico. Se evidencia la mayor concentración de clientes en las localidades de Kennedy (13%), Bosa (11,6%) y Usme (11,6%).

Adicional a lo anterior, en la vigencia 2021 de las solicitudes de los servicios de impresión y elaboración de trabajos de artes gráficas 179 se convirtieron en ordenes de producción, dentro de las cuales la mayor demanda fue de la localidad de La Candelaria (22,35%), seguido de Bosa (15,08%) y Fontibón (15,08%).

Tipo de servicio

De las 487 entidades, un 15% hace uso del servicio de Elaboración de Impresos de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital y 10% hace uso del servicio Publicación de documentos y actos administrativos en el Registro Distrital.

En cuanto al servicio de Publicación de documentos y actos administrativos en el Registro Distrital, se tiene que entre la Alcaldía Mayor de Bogotá (25%), la Secretaría de Hacienda (21%) y la Secretaría de Movilidad (6%), recogen el 52% de los documentos y actos administrativos publicados en el Registro Distrital.

En relación con la elaboración de Impresos de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital, los(as) usuarios(as) más representativos del servicio para 2021 fueron las Instituciones Educativas Distritales (61%), Institutos (19%) y Secretarías (15%). Las entidades que más solicitudes de impresos efectuaron fueron el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC (18.31%), la Secretaría Distrital de Salud (9.86%) y el Colegio Carlos Pizarro León Gómez-IED (9.15%).

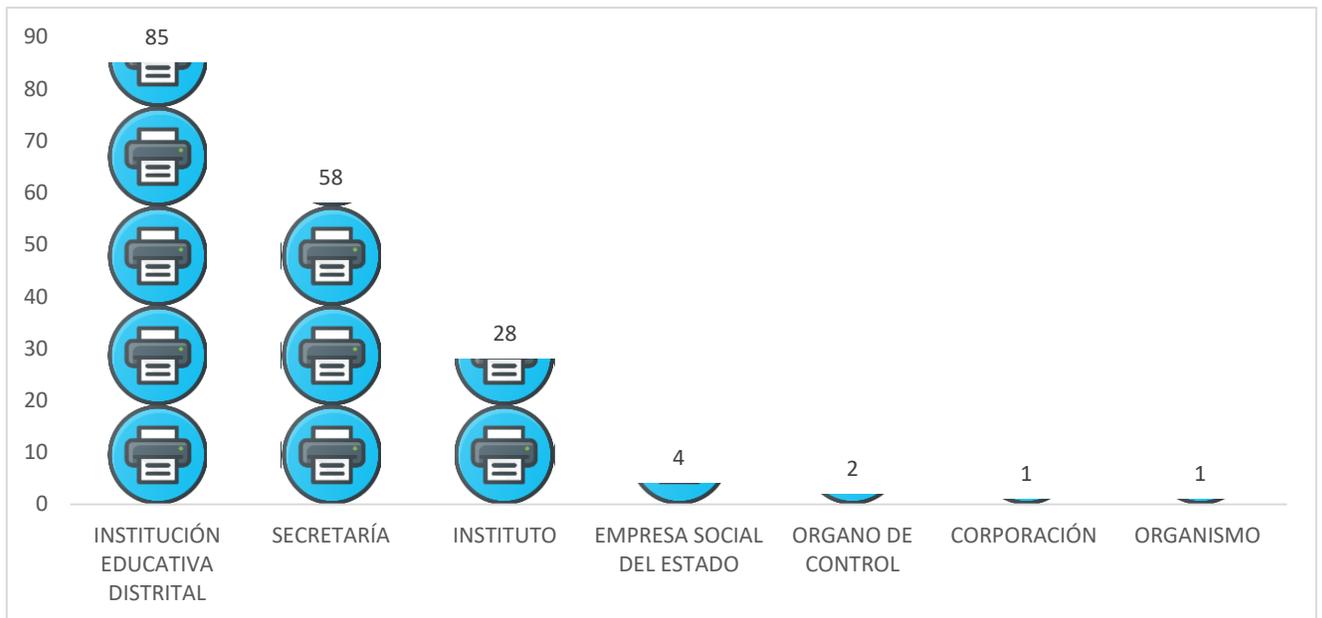
Para el año 2021, el servicio de Elaboración de Impresos de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital, tuvo la particularidad de empezar a prestarse después de 15 meses de cierre de las instalaciones de la Imprenta Distrital, por lo que el comportamiento de la variable tipo de servicio según entidad puede presentar cambios significativos para las vigencias siguientes. En el análisis de esta información, no se tiene en cuenta a la propia Secretaría General como usuaria del servicio.

Tipo de entidad

En contraste con la información presentada, la SID cuenta con una clasificación de acuerdo con el tipo de entidad al que se le ofertan servicios. Si bien para 2021, los servicios se concentraron en tres grandes usuarios(as) el mayor volumen de pedidos

fue dado por las diferentes instituciones educativas distritales de la ciudad, representando el 47,5% del total de los servicios prestados.

GRÁFICA 12 SERVICIOS DE IMPRESIÓN POR TIPO DE ENTIDAD

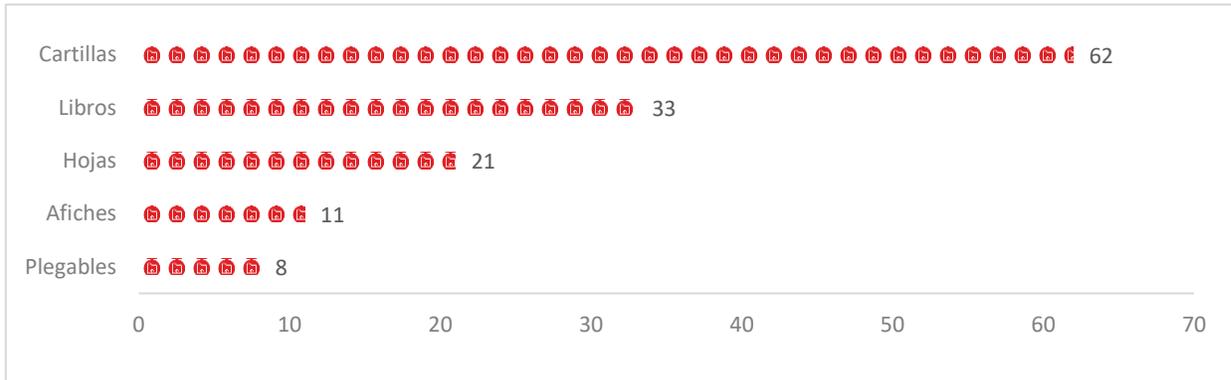


Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, 2021

Tipo de servicio/producto utilizado

Durante la vigencia 2021, el servicio más solicitado a la Imprenta Distrital fue de impresión de cartillas, libros y hojas, demandadas principalmente por colegios distritales.

GRÁFICA 13 TIPO DE SERVICIO / PRODUCTO UTILIZADO



Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, 2021

La caracterización de variables permite conocer las particularidades y necesidades de las diferentes entidades frente a la prestación de servicios de la Subdirección de Imprenta Distrital. Para la vigencia 2021 se identificó que los grupos de valor con mayor participación en la demanda de servicios de la imprenta fueron las instituciones educativas distritales, seguido de las secretarías e institutos. La prestación de servicios de la SID tuvo su mayor concentración en las localidades de la Candelaria, seguido de Bosa y Fontibón, los cuales tuvieron la mayor concentración de su demanda en el requerimiento de cartillas, libros y hojas.

En el proceso de caracterización la Subdirección de Imprenta Distrital se identificó la necesidad de incorporar nuevas variables que den cuenta de las características particulares de los grupos de valor y sus preferencias para el mejoramiento y optimización en la prestación del servicio ofertado.

Por otra parte, se identifica la necesidad de incorporar nuevas fuentes de información que logren detallar las particularidades de los servicios ofertados, así como el grado de conocimiento de la oferta y frecuencia con la que acceden al servicio institucional.

4.5 Gestión de la función archivística y del patrimonio documental del Distrito Capital

En el análisis del proceso de segmentación y caracterización de las variables de los procedimientos de "Asistencia técnica en gestión documental y archivos" y procedimiento de "Seguimiento al cumplimiento de la normativa archivística en las entidades del Distrito Capital", incluidos en el proceso de la "Gestión de la función archivística y del Patrimonio Documental en el Distrito Capital" y en cumplimiento a las funciones misionales de la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá, se adelantan acciones sobre las personas jurídicas conformadas por las entidades y organismos distritales, usuarios(as) que corresponden en porcentaje al 99% sobre el total de los demás grupos de interés.

En el procedimiento de "Asistencia técnica en gestión documental y archivos", resulta ser una variable principal la identificación del sector y la entidad, para planificar y ejecutar las acciones de asistencia técnica a partir de los resultados obtenidos en la aplicación del procedimiento denominado "Seguimiento al cumplimiento de la normatividad archivística en las entidades del Distrito Capital", orientada a satisfacer las necesidades particulares manifestadas por la entidades u organismos distritales.

4.5.1 Automatización y segmentación de la información

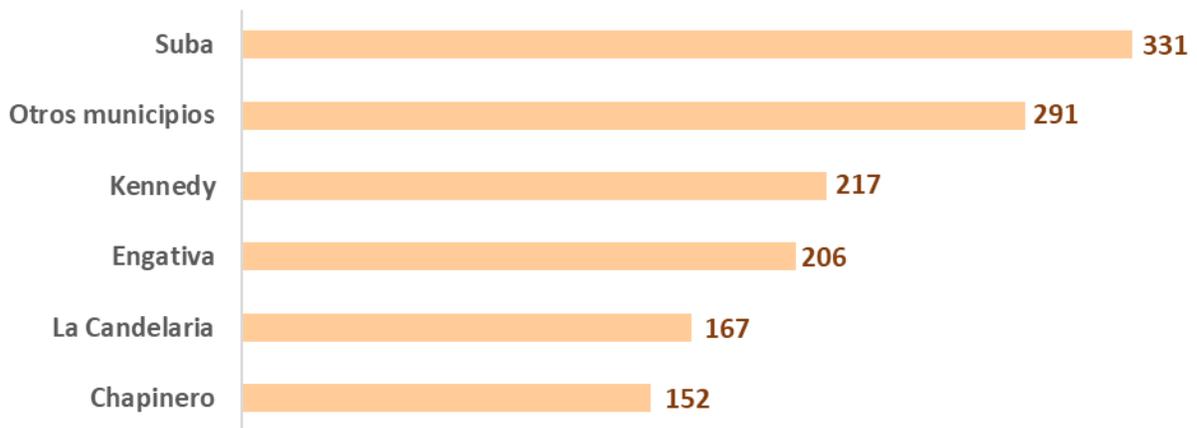
Las bases se catalogaron por el tipo de persona o entidad a la cual es aplicado el instrumento de recolección de información, se revisó y depuró la información dividida en personas naturales y organizaciones o personas jurídicas, para obtener los siguientes resultados:

4.5.1.1 Personas Naturales

Geográfica

Teniendo en cuenta que la mayoría de los(as) usuarios(as) que acuden presencialmente a la sala de consulta del Archivo manifiestan que su lugar de residencia es la ciudad de Bogotá, la variable seleccionada para la caracterización fue la **localidad**, con el fin de identificar el porcentaje de mayo y menor participación de los(as) usuarios(as), e identificar si hay localidades que no se vinculan con el Archivo de Bogotá.

GRÁFICA 14 LOCALIDADES ORIGEN DE LOS USUARIOS(AS) CON MAYOR NÚMERO DE CONSULTA



Fuente: Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá Base de datos Sala de Consulta,2021

En la gráfica puede observarse las localidades de origen de los(as) ciudadanos(as) que consultaron el acervo documental del Archivo de Bogotá durante el 2021. En primer lugar, resulta importante evidenciar que los(as) usuarios(as) que manifestaron vivir en las localidades de Suba, Engativá y Kennedy registran la mayor cantidad de consultas de las localidades de la ciudad, sin embargo, es un dato relevante es que aparezca en segunda posición la opción "Otros municipios" lo que invita a mejorar los instrumentos de captura y profundizar más en los(as) usuarios(as) que vienen de otros ciudades o municipios, que bien son del área metropolitana, ciudad región o del resto del país. Así mismo, resulta significativo que no se registre ninguna consulta

de ciudadanos(as) de la localidad de Sumapaz. La información que arroja la variable **localidad** permite conocer la cobertura y alcance de las acciones que realiza el Archivo de Bogotá, y el impacto que estas tienen en la ciudad.

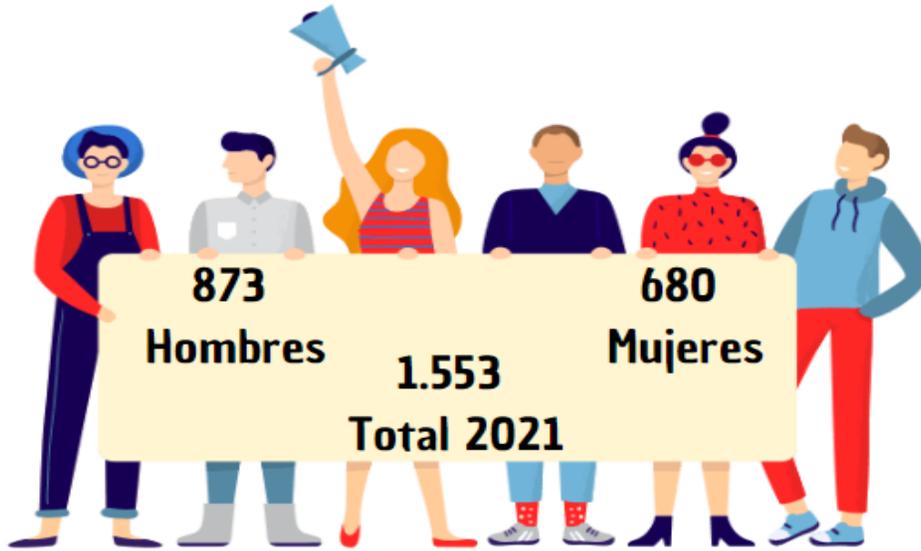
Sociodemográfica

En este núcleo se seleccionaron las variables **sexo** y **ocupación**. En cuanto a la variable sexo, el registro de usuarios(as) que consultan la sala solamente indica que se trata de hombre, mujer o no registran. Esta información permite afirmar que los hombres acuden a consultar el Archivo de Bogotá más que las mujeres y que muchas personas no manifiestan si se consideran hombre o mujer.

En cuanto a la variable ocupación, una vez consolidada toda la información sobre oficio, profesión o actividad económica y que fue registrada en la base de datos ESTADÍSTICAS SALA DE CONSULTA, se agrupó en 7 actividades así: empleado, desempleado, profesional, estudiante, pensionado, hogar, no informa. Esta información permite identificar la actividad en que se ocupan los(as) usuarios(as).

Al cruzar los datos de sexo con los de ocupación, es posible establecer a qué se dedican las mujeres que consultan el acervo documental y así mismo, establecer a qué se dedican los hombres.

ILUSTRACIÓN 6 SEXO (HOMBRE – MUJER) REPORTADO POR USUARIOS(AS) EN 2021

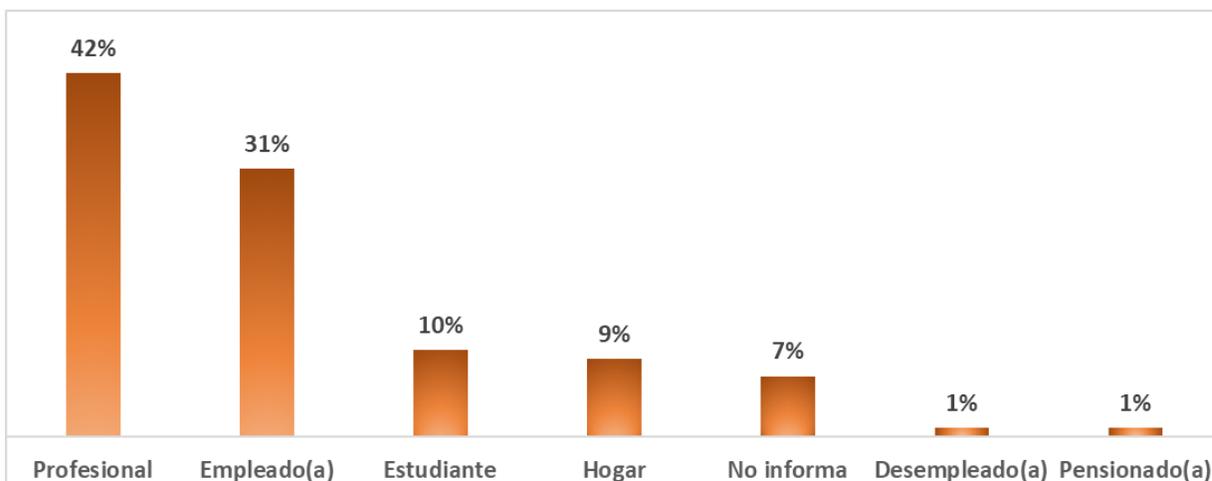


Fuente: Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2021

Durante el año 2021 acudieron 1.553 usuarios(as) a la sala de consulta del Archivo de Bogotá: 873 hombres y 680 mujeres. Los hombres constituyen el 56% y las mujeres el 44% de los(as) usuarios(as) de este servicio.

De las seis actividades reportadas por los(as) ciudadanos(as) que acudieron al Archivo de Bogotá en el 2021 para consultar el acervo documental, el 41% de las consultas las realizaron profesionales, el 39% de las consultas fue realizada por empleados(as). Resulta interesante que 223 consultas fueron realizadas por personas que manifestaron dedicarse al hogar, es decir el 8,5% del total de consultas. Esta información permite reconocer que, en el 2021 las personas que consultaron el acervo documental fueron en su mayoría profesionales.

GRÁFICA 15 OCUPACIÓN REPORTADA POR LOS(AS) USUARIOS(AS) EN 2021



Fuente: Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá Base de datos Sala de Consulta, 2021

Comportamiento

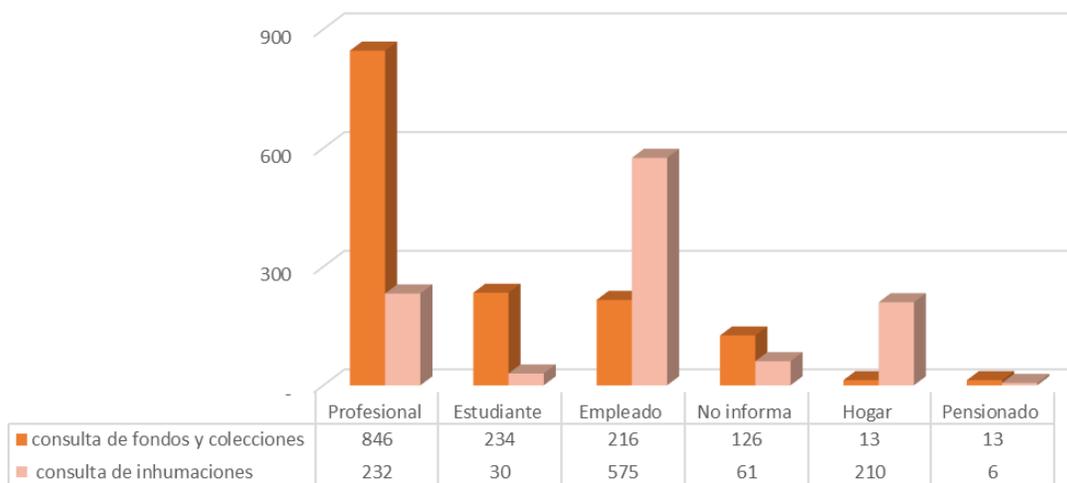
De este núcleo de variables, los temas de consulta se presentan en dos grupos, a saber: consultas de la información de inhumaciones y consulta de los fondos y colecciones documentales. Esta variable permite identificar cuáles son los temas más consultados y cuáles los menos consultados, información que resulta de utilidad como insumo para priorizar la intervención de la documentación que se conserva.

Las 1.553 personas que visitaron el Archivo de Bogotá durante el año 2021 efectuaron 2.607 consultas discriminadas en dos grandes temas, así: 1.142 consultas a la información de inhumaciones y 1.465 consultas a los fondos y colecciones.

El 44% de consultas registradas en 2021 las realizaron personas que requieren la información que contienen las series documentales sobre inhumaciones que se concentran en los fondos Secretaría de Salud y Empresa Distrital de Servicios Públicos EDIS liquidada en 1993. El 56% restante de las consultas fue efectuada a los documentos contenidos en el conjunto de fondos y colecciones con los que cuenta el Archivo de Bogotá.

En conclusión, se puede afirmar que a pesar de que el mayor número de consultas se realizó a los 103 fondos y colecciones, la información de inhumaciones (concentrada en dos fondos) fue un tema de alta relevancia en las consultas que recibe el Archivo de Bogotá.

GRÁFICA 16 TEMAS DE CONSULTA POR OCUPACIÓN



Fuente: Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá Base de datos Sala de Consulta,2021

En el 2021 los(as) usuarios(as) que manifestaron como ocupación ser “profesionales”, registraron la mayor cantidad de consultas al acervo documental del Archivo de Bogotá, en total realizaron 1.078 consultas que corresponden al 41% del total de consultas efectuadas.

Los profesionales y los estudiantes fueron los(as) usuarios(as) que efectuaron el mayor número de consultas a los fondos y colecciones (74% de las consultas), mientras que los empleados, y personas que manifestaron dedicarse al hogar consultaron especialmente la información de inhumaciones (54% de las consultas).

4.5.1.2 Personas Jurídicas

Geográfica

Todas las variables tomadas en los instrumentos son evidenciadas en la ciudad de Bogotá, la cobertura es únicamente distrital, por lo tanto, no se cuentan con otras variables de ubicación.

Tipología Organizacional

Esta variable **Tipo de Entidad** permite identificar las 60 entidades y organismos distritales, privados que cumplen funciones públicas sobre los cuales se presta el servicio de asistencia técnica por parte de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá; las entidades se encuentran conformadas en 15 sectores administrativos distritales, en los organismos de control y el Concejo de Bogotá.

En el análisis de datos, se evidencia la entidad y las acciones de asistencia técnica ejecutadas con la variación entre entidades, en relación con el total de las acciones ejecutadas. Lo anterior permite identificar qué entidades u organismos distritales recibieron mayor número de asistencias técnicas.

TABLA 5 VARIABLE TIPO DE ENTIDAD

VARIABLE	CARACTERÍSTICAS EVIDENCIADAS
Tipo de entidad	Entidad Distrital
	Órganos de Control
	Entidad Privada
	Otras personas

Fuente: Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá,2021

TABLA 6 NÚMERO DE ASISTENCIAS POR ENTIDAD

ENTIDAD	TOTAL
Secretaría Distrital de Gobierno - SDG	42
Secretaría Distrital de Salud - SDS	34
Instituto Distrital de Turismo - IDT	24
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - SG	21

ENTIDAD	TOTAL
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	20
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	20
Lotería de Bogotá – LB	20
Particulares	18
Secretaría de Educación Distrital - SED	18
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	15
Instituto para la Economía Social - IPES	12
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación de Malla Vial – UAERMV	12
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB	10
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano Metro vivienda – ERU	10
Secretaría Distrital de la Mujer - SDMUJ	10
Otras entidades	161
Total, de asistencias técnicas a las entidades	447

Fuente: *Secretaría General -Subdirección del Sistema Distrital de Archivos de Bogotá matriz de asistencia técnica, 2021*

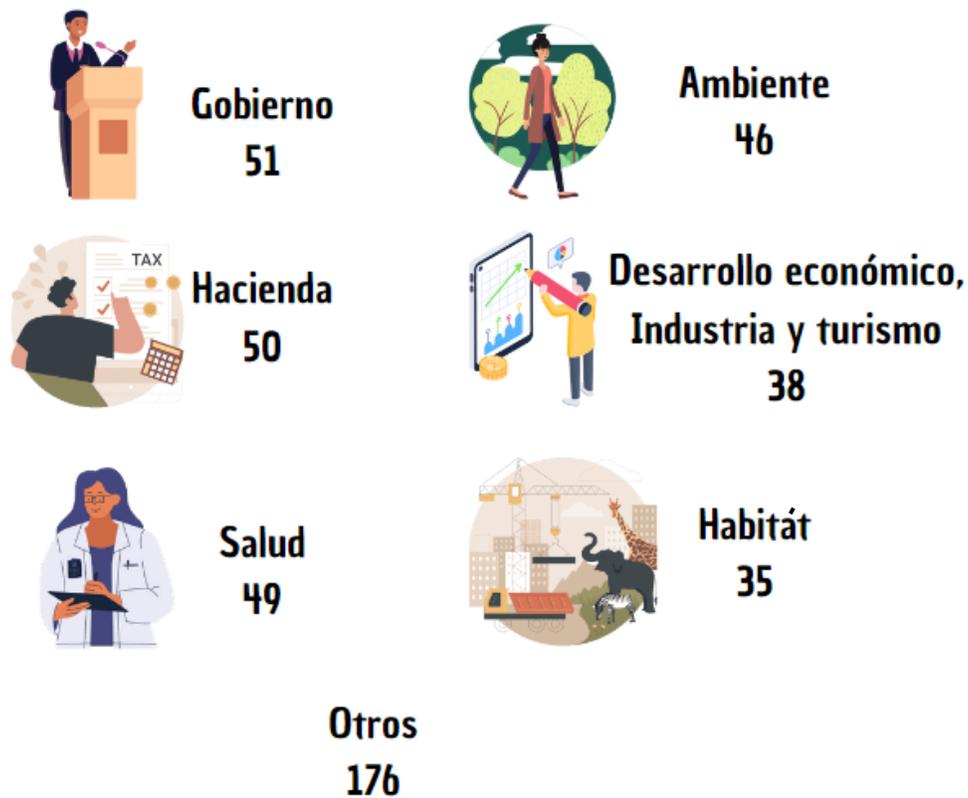
El análisis de la tabla anterior permite establecer que la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos de Bogotá brindó asistencia técnica durante la vigencia 2021 al total de las 60 entidades y organismos distritales, evidenciando una cobertura de atención del 100% de los grupos de valor identificados, con 447 acciones de asistencia técnica ejecutadas. En el mismo sentido, se aclara que una de las acciones de asistencia técnica efectuado bajo la modalidad de jornada de socialización por oferta en el mes de diciembre del 2021, se ejecutó a 6 entidades las cuales se relacionan a continuación:

TABLA 7 JORNADAS DE SOCIALIZACIÓN

Entidades	Total de jornadas
1. Instituto Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – IDR, D,	1
2. Secretaría Distrital del Hábitat – SDHT,	
3. Subred integrada de servicios de salud Sur Occidente E.S.E. – SISOCC,	
4. Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – SDDE,	
5. Grupo Energía de Bogotá y	
6. Empresa de Teléfonos de Bogotá	

Fuente: *Secretaría General -Subdirección del Sistema Distrital de Archivos de Bogotá matriz de asistencia técnica,*
2021

GRÁFICA 17 TOTAL DE ASISTENCIAS TÉCNICAS POR SECTOR ADMINISTRATIVO



Fuente: *Secretaría General -Subdirección del Sistema Distrital de Archivos de Bogotá - Matriz de asistencia técnica*

2021

El análisis de la gráfica anterior muestra información discriminada por sectores y otras personas a las que se les brindó la asistencia técnica durante la vigencia 2021; así como el total de asistencias por cada uno de ellos, resaltando que los tres sectores que mayor servicio de asistencia técnica tuvieron fueron: gobierno, salud y hacienda, aclarando que los dos primeros sectores iniciaron en esta vigencia el fortalecimiento de la gestión documental a través de proyectos sectoriales.

La variable correspondiente a **sector administrativo** permite identificar los 15 sectores y las entidades adscritas y vinculadas a cada uno de estos; para el total de las 60 entidades; así mismo, se conoce los cuatro organismos de control sobre los cuales hay lugar a brindar la asistencia técnica.

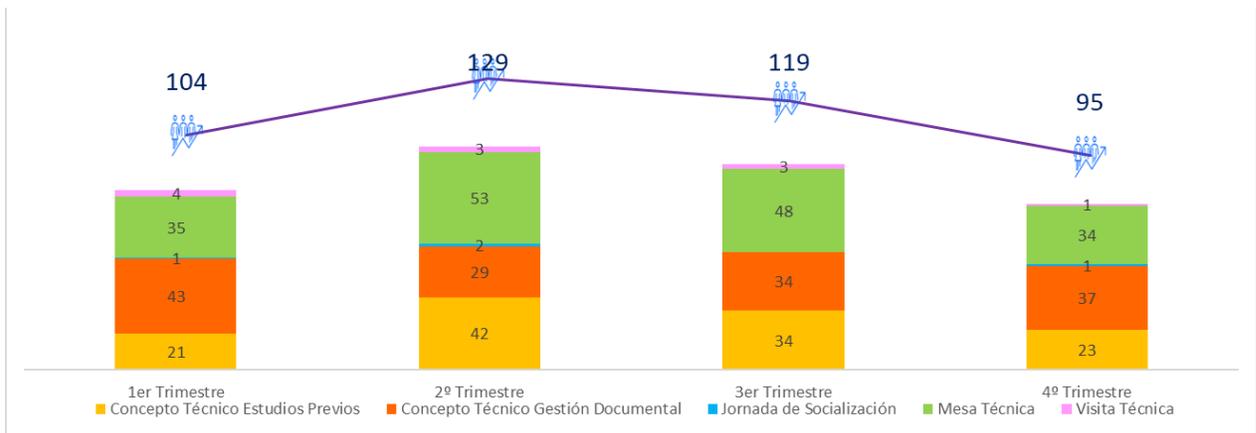
Intrínsecas

La variable **Canal de comunicación** permite identificar que todos los requerimientos relacionados con los servicios de asistencia técnica se reciben a través del aplicativo Sistema Integrado de Gestión Documental -SIGA a los cuales se les asigna un número de radicado y fecha de entrada, para efectuar la correspondiente trazabilidad de trámite y posteriormente generar la respuesta a la entidad u organismo de control dentro de los términos establecidos al interior de la Secretaría General, las fechas de ingreso del radicado resulta ser un dato importante para el control de los términos legales de la prestación del servicio de asistencia en cualquiera de las modalidades establecidas.

Efectuada la revisión de la matriz *de asistencia técnica para la vigencia 2021* y de acuerdo con las características de las variables se identifica que el 100% de las solicitudes de asistencia técnica se encuentra entre la característica de correspondencia.

La variable **modalidad del servicio** permite identificar y cuantificar la forma en que es prestada la asistencia técnica, esto es, de manera presencial o virtual, a través de las siguientes modalidades: concepto técnico de procesos de contratación, concepto técnico en gestión documental, jornada de socialización, mesa de asistencia técnica o visita de asistencia técnica.

GRÁFICA 18 MODALIDADES DE ASISTENCIA TÉCNICA EJECUTADAS EN LA VIGENCIA 2021



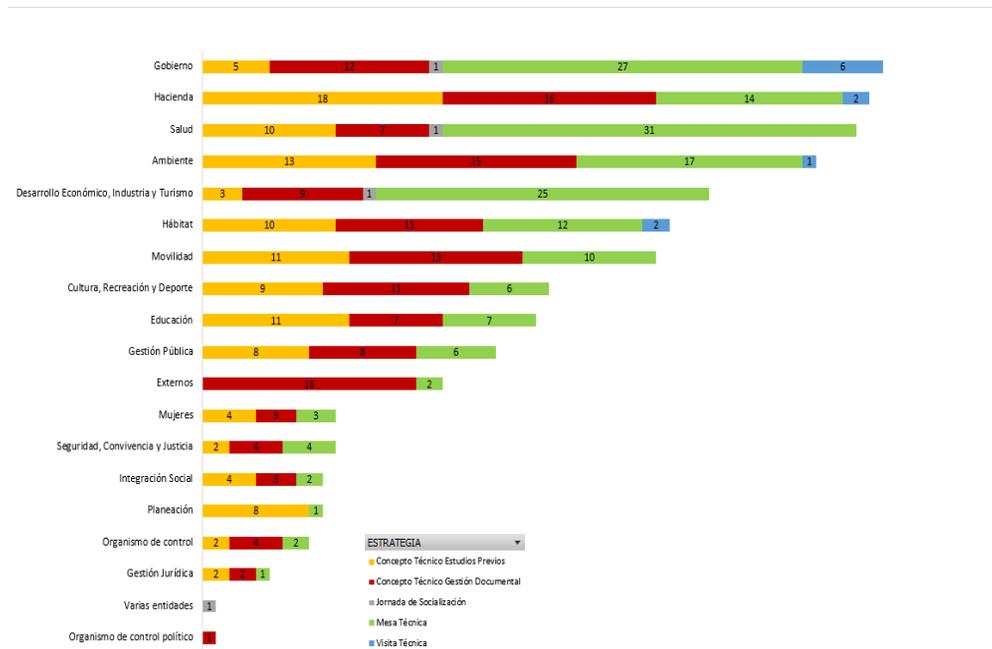
Fuente: Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2021

Para la vigencia 2021 se tuvo una cobertura del 100% de los sectores, prestando la asistencia técnica en las modalidades: conceptos técnicos, mesas de asistencia técnica, jornadas de socialización y visitas técnicas, en donde la modalidad que tuvo más acciones por parte de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá correspondió a las mesas de asistencia técnica, con una representación del 38% seguido de los conceptos de gestión documental con un 31%, sobre el total de las 447 acciones ejecutadas, resultado que permite orientar la asistencia en la modalidad de mesas de asistencia técnica, contribuyendo a la comprensión y resolución oportuna de los requerimientos técnicos de las entidades.

Necesidades de asistencia técnica esta variable permite identificar la temática específica sobre la cual las entidades a partir de sus necesidades requieren asistencia técnica. La información se obtiene a partir del diligenciamiento de la encuesta de

satisfacción sobre el servicio, donde se encuentran registradas las temáticas principales.

GRÁFICA 19 MODALIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA POR SECTORES ADMINISTRATIVOS



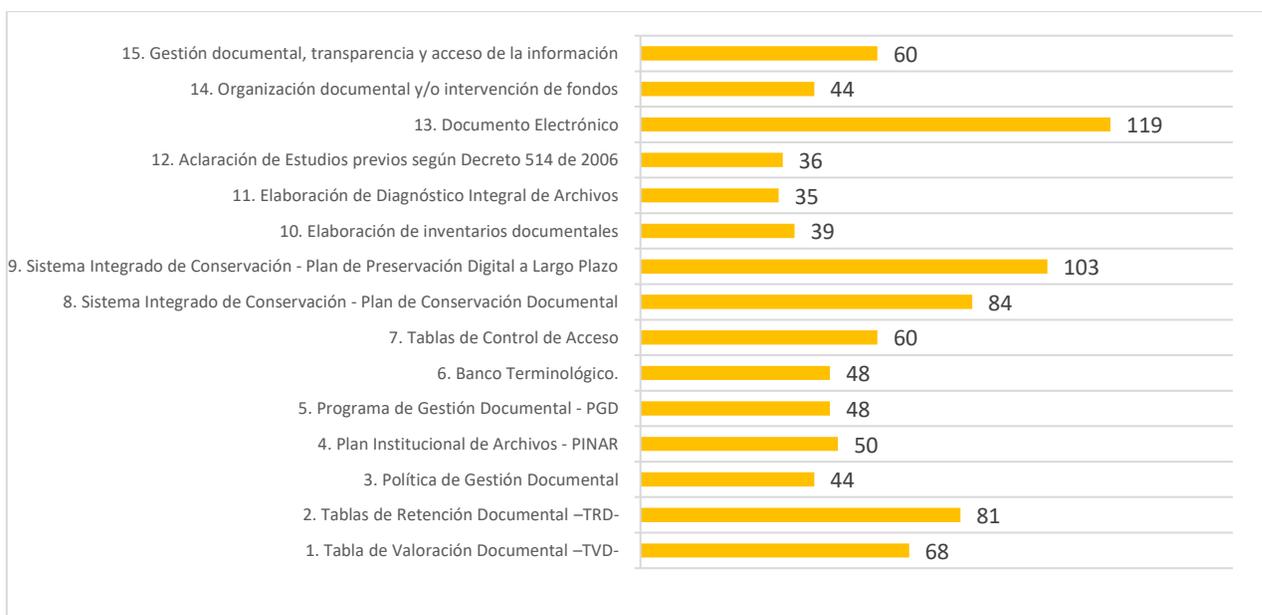
Fuente: Secretaría General -Subdirección del Sistema Distrital de Archivos de Bogotá - Consolidado encuestas de satisfacción 2021

En la gráfica anterior se observan los sectores que han efectuado requerimientos del servicio de asistencia técnica y las modalidades sobre las cuales se ha prestado el servicio, logrando determinar que las mesas técnicas y los conceptos técnicos en gestión documental, son los requerimientos de mayor demanda por los diferentes sectores de la administración distrital y, por tanto, los de mayor atención por parte de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá.

También se logró identificar que a partir de la política directiva de asistencia técnica los sectores sobre los cuales se prestó una mayor orientación de carácter técnico y estratégico fueron Salud y Gobierno, lo cual permitió determinar las acciones específicas de asistencia técnica con enfoque sectorial, partiendo de la formulación

del proyecto y las rutas de acción encaminadas a fortalecer la gestión documental, producto de un trabajo colaborativo con el sector.

GRÁFICA 20 NECESIDADES DE ASISTENCIA TÉCNICA



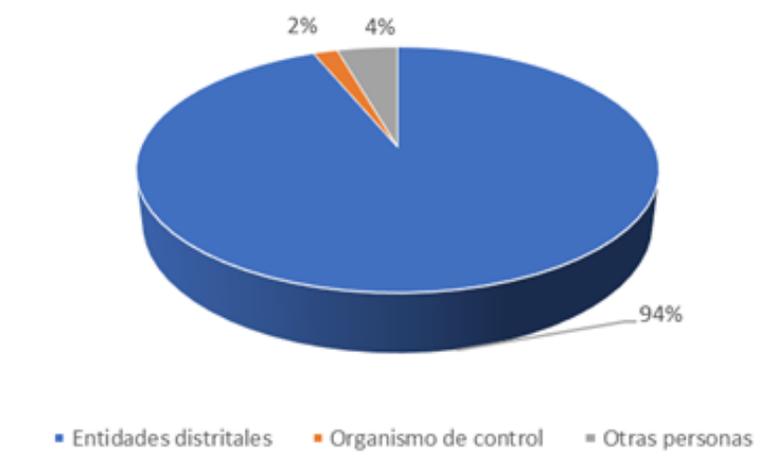
Fuente: Secretaría General -Subdirección del Sistema Distrital de Archivos de Bogotá - Consolidado encuestas de satisfacción 2021

Del análisis del gráfico se pueden identificar los temas que mayor necesidad de orientación técnica requieren las entidades u organismos distritales, siendo los 3 más demandados: Documento electrónico con 119 solicitudes, Sistema Integrado de Conservación – Plan de Preservación Digital con 103 y Sistema Integrado de Conservación – Plan de Conservación documental con 84 requerimientos. Datos que permiten realizar la planificación de la asistencia técnica para lograr la cobertura y satisfacer la necesidad particular de cada uno.

4.5.1.3 Grupos de interés

En la gráfica siguiente se puede establecer la relación de las asistencias técnicas brindadas por el Archivo de Bogotá durante la vigencia 2021 y las categorías de sus grupos de interés, que se encuentran clasificados en tres grandes grupos a saber: entidades distritales, organismos distritales y personas. Se aclara que este último grupo, son personas que no hacen parte de ninguna entidad u organismo del orden distrital, pero que manifiestan su deseo de conocer sobre los lineamientos y conceptos a través de la asistencia técnica que brinda la dependencia en gestión archivística.

GRÁFICA 21 TOTAL DE ASISTENCIAS POR GRUPO DE INTERÉS



Fuente: Secretaría General -Subdirección del Sistema Distrital de Archivos de Bogotá matriz de asistencia técnica, 2021.

El mayor porcentaje de asistencia técnica estuvo orientado a las entidades distritales con un 94%, seguido de otras personas con el 4%, y finalmente los organismos de control con el 2%.

A modo de conclusión de la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés para el proceso del Gestión del a Función Archivística y el Patrimonio Documental, se puede decir que, con relación al servicio de atención en sala para el 2021 los grupos

de valor que más efectuaron consultas presenciales en el Archivo de Bogotá provienen de la localidad de Suba con un porcentaje de consulta del 33%, seguidos de quienes provienen de las localidades de Engativá con el 8% de consultas y Kennedy con el 8,5%. Así mismo los(as) usuarios(as) presenciales del Archivo de Bogotá en 2021, fueron en su mayoría hombres con una representación del (56%). Por su parte las consultas efectuadas en 2021 fueron realizadas en su mayoría (41%) por usuarios(as) que manifestaron ser *profesionales*, seguidas por quienes manifestaron ser *empleados(as)* (30%), mientras que el 8% de las consultas las realizaron personas que manifestaron ocuparse en el *hogar*.

Los *profesionales* y los *estudiantes* consultaron en mayor proporción los fondos y colecciones, mientras que los *empleados(as)* y las personas que manifestaron dedicarse al *hogar* consultaron preferentemente las series de inhumaciones.

Estos datos permiten reconocer que se debe continuar con el procesamiento técnico de los fondos Secretaría Distrital de Salud y Empresa Distrital de Servicios Públicos – EDIS – que contienen las series de inhumaciones, con el fin de hacer más oportuno el servicio a los(as) ciudadanos(as) que consultan esta temática en particular.

Es necesario contar con una herramienta de captura de información, una base de datos o con el desarrollo de un módulo de administración de la sala de consulta que permita construir informes o reportes estadísticos de manera oportuna. También se hace necesario revisar y complementar los campos del formulario de registro de los usuarios(as) con información que permita obtener datos de edad, discapacidad, género entre otros para poder mejorar la caracterización de usuarios(as) y finalmente se requiere avanzar en el proceso de digitalización de la documentación con el fin de ponerla a disposición de la ciudadanía de manera virtual.

4.6 Asesoría Técnica y Proyectos en Materia TIC

La administración pública de Bogotá D.C., viene trabajando en la ejecución de políticas, programas y planes que le permitan fortalecer el acceso, apropiación social y uso universal de las TIC. También trabaja en la aplicación estratégica y coordinada de estas tecnologías entre y al interior de las entidades distritales para reducir la brecha digital al disponer de información pertinente, veraz, oportuna y accesible para las entidades y para la ciudadanía en general.

Desde los objetivos estratégicos o de calidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Alta Consejería Distrital de TIC - ACDTIC desde sus funciones y proceso aporta al cumplimiento del posicionamiento de un gobierno abierto bajo los pilares de transparencia, participación y colaboración, con articulación intersectorial, que faciliten un relacionamiento democrático entre la administración y la ciudadanía a través del aprovechamiento de las TIC y la innovación pública.

4.6.1 Automatización y segmentación de la información

A partir de los procesos de priorización, procesamiento y depuración de las bases de datos destinadas para el desarrollo de la caracterización de usuarios(as) se realizó la segmentación de los datos obteniendo los siguientes resultados:

4.6.1.1 Personas naturales

Geográfica

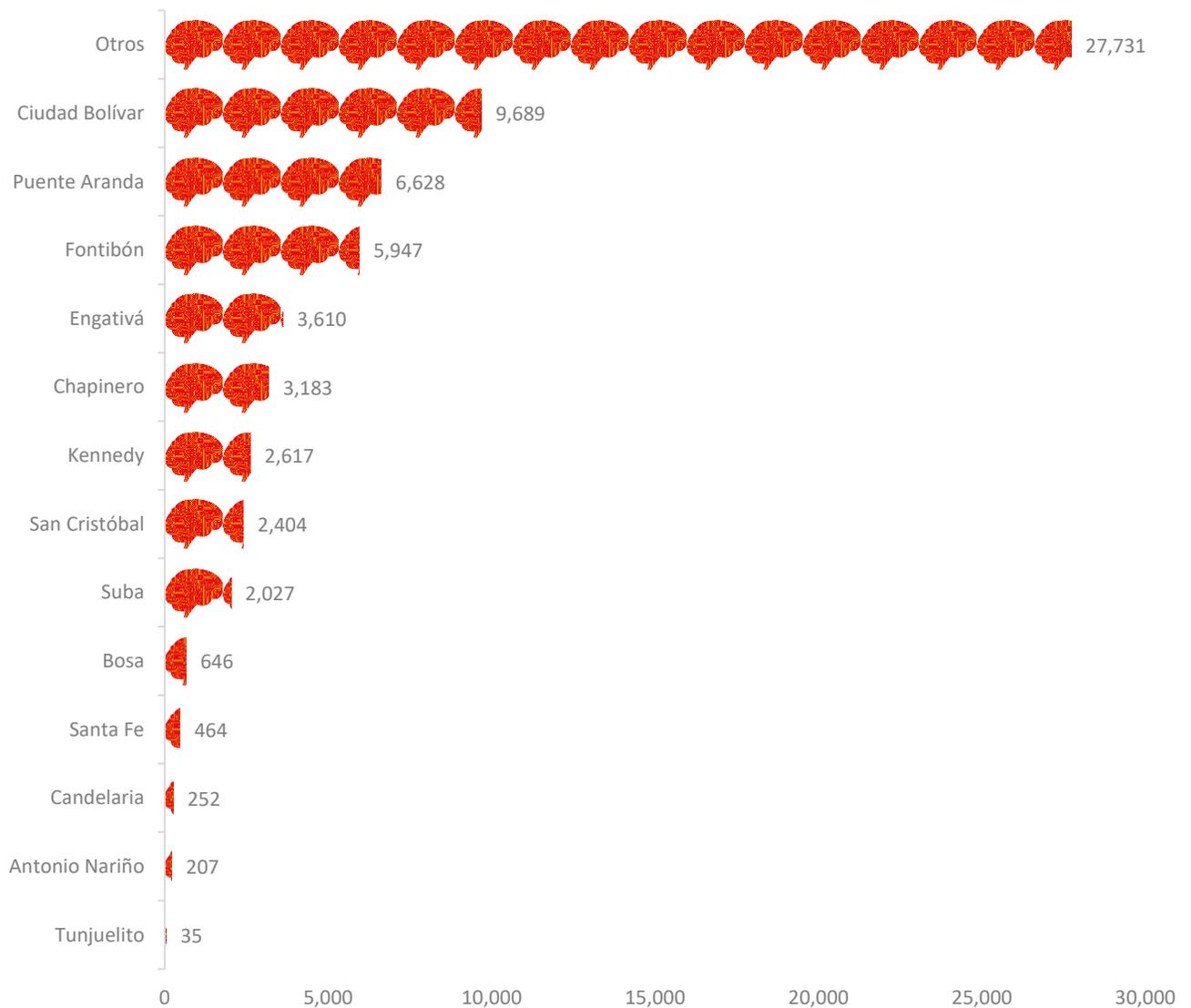
La Alta Consejería Distrital de TIC presta sus servicios de formación y capacitación a través de nodos digitales, una apuesta por generar portales de acceso a la ciudadanía a la tecnología.

Los nodos digitales permiten a la ciudadanía acercarse a las TIC a través de un modelo de servicios integrando la comunidad a temáticas como marketing, redes sociales, ofimática y alfabetización digital. La Alta Consejería TIC en su estrategia de

formación y capacitación a través de nodos digitales cuenta con alianzas públicas y privadas con entidades como el Instituto para la Economía Social – IPES y el SENA.

Actualmente la Administración Distrital cuenta con diferentes nodos distribuidos en las 20 localidades de la ciudad, dentro de los cuales hay una mayor concentración en la localidad de Ciudad Bolívar, seguida de Puente Aranda y Fontibón.

GRÁFICA 22 LOCALIDADES EN QUE FUERON DESARROLLADOS NODOS Y NÚMERO DE PERSONAS FORMADAS / CAPACITADAS



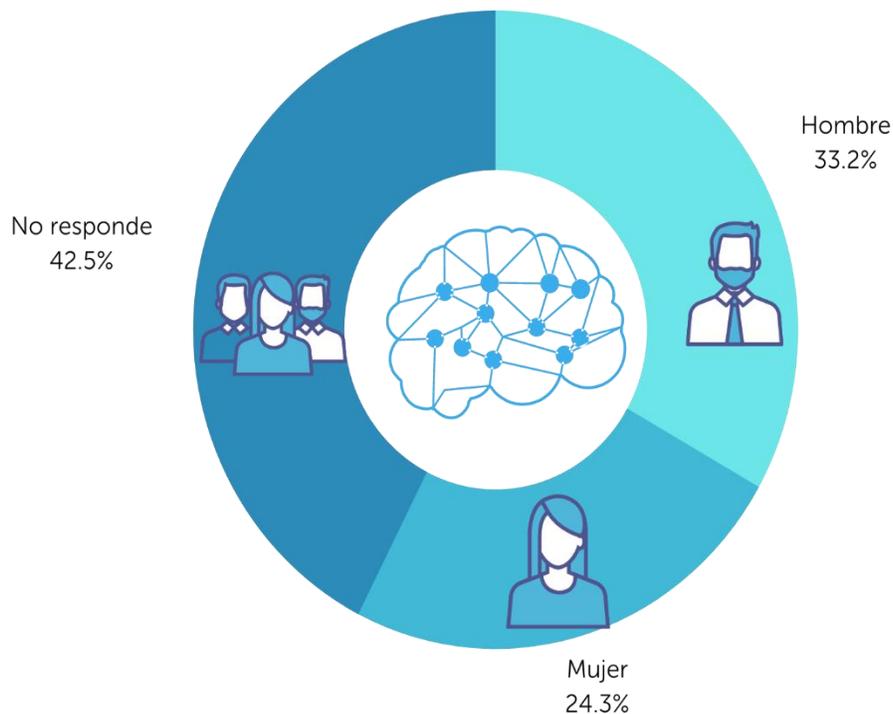
Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2021

En la gráfica anterior se puede establecer cuál es la composición de las localidades que presentan mayor participación de nodos y personas capacitadas, como es el caso de Ciudad Bolívar con una concentración del 15%. Aunque se debe resaltar que la localidad descrita como “Otros” abarca aquellas capacitaciones que no fueron asignadas a una sola localidad, toda vez que fueron realizadas por medio de alianzas y redes colaborativas (MinTIC, SENA, TIGO, Telefónica, y otras) que capacitan en simultáneo en diferentes lugares de la ciudad y no enfocan su trabajo sectorizándolo por localidades; estas presentan un porcentaje de 42,38% de las personas formadas y/o capacitadas.

Sexo

Para 2021, en Bogotá 65.440 personas hicieron parte del programa de personas formadas y capacitadas en competencias digitales, de las cuales 21.722 corresponden al sexo mujer y 15.926 al sexo hombre.

GRÁFICA 23 PERSONAS FORMADAS Y CAPACITADAS POR SEXO



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2021

Del grupo de personas formadas y capacitadas, que respondieron a la pregunta de la identificación del sexo, la mayor concentración se presentó en el grupo de mujeres, quienes tuvieron su mayor representación en las localidades de Ciudad Bolívar, Puente Aranda, Fontibón, Engativá y Chapinero.

TABLA 8 PERSONAS FORMADAS Y CAPACITADAS POR LOCALIDAD Y SEXO

Localidades	Hombres	Mujeres	No responde	Total
Ciudad Bolívar	3.579	5.772	338	9.689
Puente Aranda	2.875	3.753	-	6.628
Fontibón	2.811	2.997	139	5.947
Engativá	1.265	1.852	493	3.610
San Cristóbal	1.216	1.178	10	2.404
Chapinero	1.211	1.871	101	3.183
Kennedy	980	1.123	514	2.617
Suba	505	1.522	-	2.027
Santa Fe	252	162	50	464

Localidades	Hombres	Mujeres	No responde	Total
Antonio Nariño	132	75	-	207
Candelaria	78	144	30	252
Bosa	68	104	474	646
Tunjuelito	26	9	-	35
Otros	928	1.160	25.643	27.731
TOTAL	15.926	21.722	27.792	65.440

Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2021

En la tabla anterior, se identifica la distribución por sexo de las personas formadas y capacitadas, en la cual se identifica que solo para 4 de las 13 localidades registradas, la proporción de hombres es superior a la de mujeres, a saber: San Cristóbal, Santa Fe, Antonio Nariño y Tunjuelito. Y en total hay 5.796 mujeres más participantes que hombres, de los que se identificaron.

Mediante la creación de esta caracterización se evidenció la importancia del almacenamiento de la información de acuerdo con parámetros estandarizados con el objetivo de producir cruces entre las variables que permita clasificar los grupos de interés y así orientar la toma de decisiones y nuevas estrategias para el cumplimiento de las metas propuestas.

Es importante que la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés, sea un insumo permanente para la planeación institucional, pues conocer las necesidades de información de los diferentes grupos de valor antes de efectuar la rendición de cuentas, permite priorizar los contenidos de la información de acuerdo con el público objetivo.

Así mismo, cabe resaltar que cada proceso cuenta con particularidades que obligan a la organización de sus bases de datos para la clasificación de la información de manera que pudiera realizar los cruces de variable para analizar resultados.

4.7 Estrategia de tecnologías de la información y las comunicaciones

En el marco de la Política de Gobierno Digital, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones requiere contar con una matriz de caracterización que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés o usuarios(as) involucrados(as) e impactados(as) para el diseño, priorización e implementación de estrategias, planes y proyectos de TI.

Con base en este marco, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones propone unos lineamientos, guías y herramientas para la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) y la definición de la Estrategia de Uso y Apropiación, en el cual se explora:

- El involucramiento y compromiso de los grupos de interés o usuarios(as), en los proyectos de TIC de acuerdo con la matriz de caracterización.
- La identificación e implementación de un sistema de incentivos, alineado a la estrategia de uso y apropiación, que movilice a los grupos de interés o usuarios(as) para adoptar los proyectos de TIC.
- Liderar la gestión estratégica en las TIC mediante la elaboración, ejecución y seguimiento del PETI, el cual:
 - Priorice el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
 - Apalanque el principio de la Transformación Digital.
 - Desarrolle proyectos buscando impactar positivamente los procesos de la Entidad, especialmente aquellos dirigidos a la ciudadanía.

- Promover servicios digitales de confianza y calidad.

4.7.1 Automatización y segmentación de la información

Con base en lo anterior, para la caracterización de usuarios(as) o grupos de interés, vigencia 2021 para la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, trabajó con la Encuesta Diagnóstica de Uso y Apropiación. Es importante resaltar que la presente caracterización corresponde a personas naturales, no aplica para personas jurídicas en consideración a que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones presta sus servicios a los usuarios(as) internos de la Entidad.

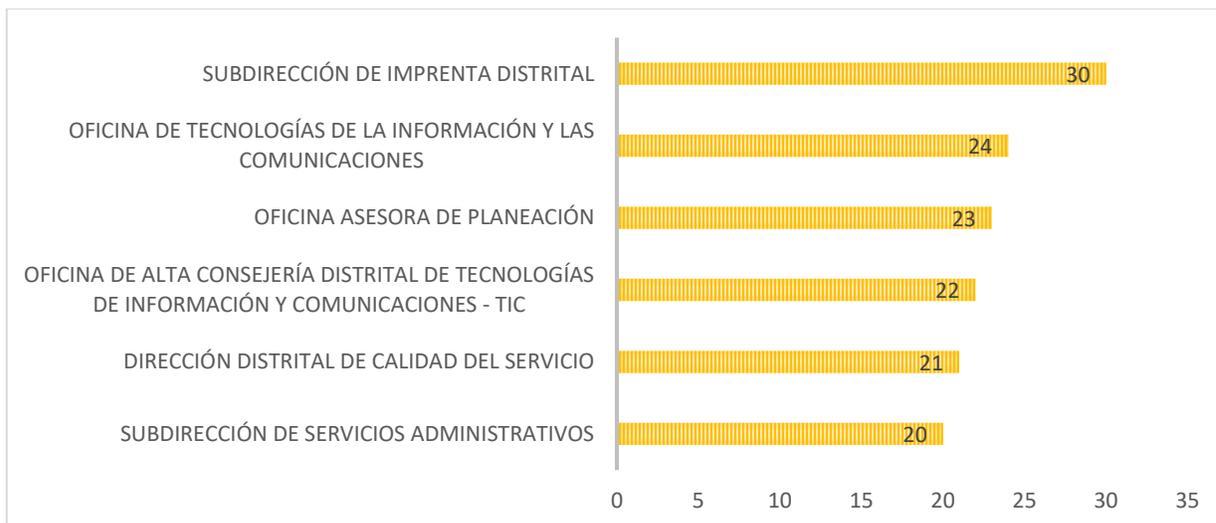
A continuación, se relacionan las variables identificadas, capturadas y priorizadas dentro del ejercicio realizado para el proceso estratégico.

4.7.2 Personas Naturales

Geográfica

La encuesta captura la variable ubicación, correspondiente a la dependencia de usuarios(as) que se involucran en los proyectos de TIC. En la gráfica que se presenta a continuación, se muestran las 6 dependencias con mayor número de usuarios(as) que participaron en la encuesta diagnóstica de uso y apropiación de TIC en la entidad.

GRÁFICA 24 TOP 6 DEPENDENCIAS CON MAYOR RESPUESTA



Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Análisis de Resultados Encuesta Diagnóstica de Uso y Apropiación de TI en la Secretaría General 2021

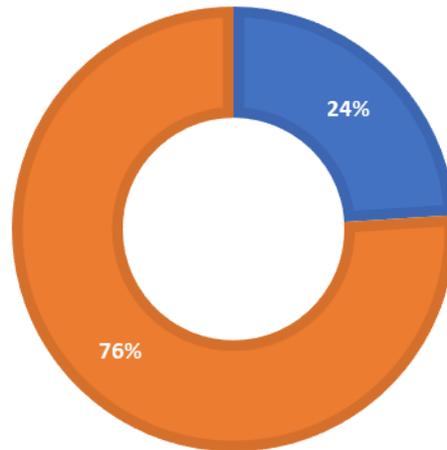
De un total de 257 servidores(as) que participaron en la encuesta diagnóstica de uso y apropiación de TIC en la Secretaría General, se evidencia que las dependencias con mayor participación fueron la Subdirección de Imprenta Distrital, con 30 participantes, seguida de la Oficina de Tecnológicas de la Información y las Comunicaciones, con 24 participantes y en tercer lugar Oficina Asesora de Planeación, con 23 participantes.

Intrínseca

Conocimientos (productos y servicios de la Entidad)

Se pudo determinar que el 76% de las personas encuestadas reconocen los servicios que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC gestiona. Este resultado, sirve de línea base para poder definir un plan de comunicación de las acciones o funciones o quehacer de la OTIC, en las siguientes vigencias.

GRÁFICA 25 CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR LA OFICINA TIC

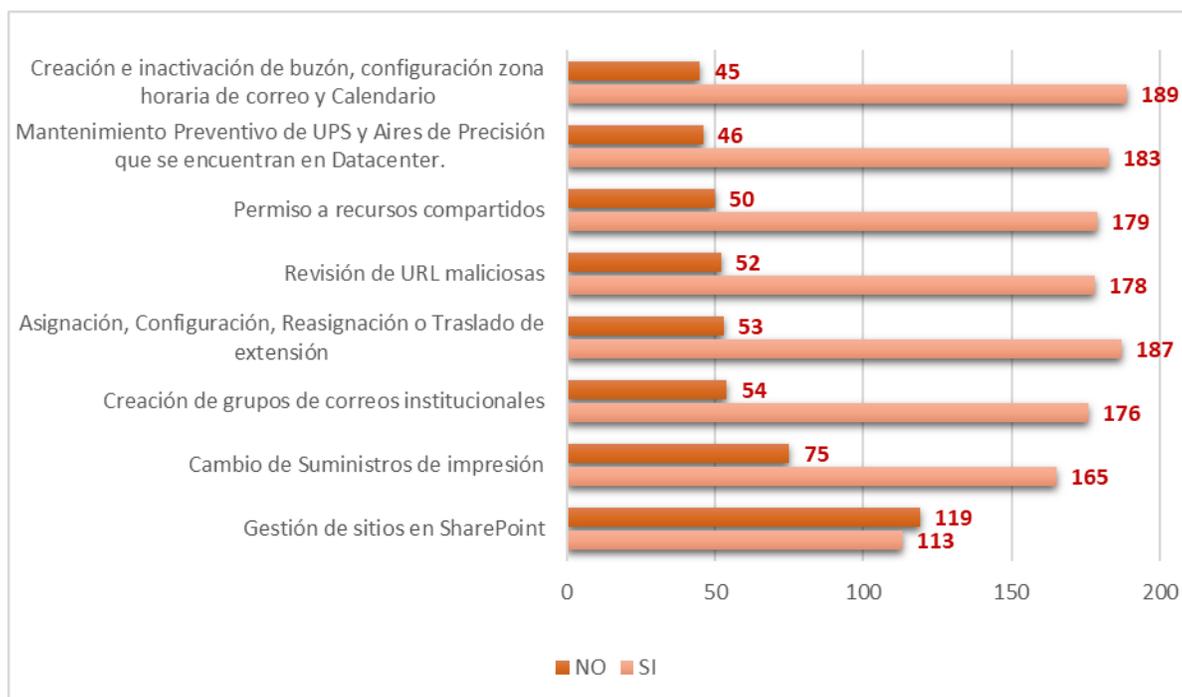


Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Análisis de Resultados Encuesta Diagnóstica de Uso y Apropiación de TI en la Secretaría General 2021

Se identifican instalación y/o configuración de equipo, instalación o desinstalación de software y gestión de usuarios(as) como los principales servicios que presta la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Por otro lado, los servicios prestados por la OTIC menos conocidos por las dependencias corresponden a gestión de sitios en SharePoint; cambio de suministros de impresión; asignación, configuración, reasignación o traslado de extensión; revisión de URL maliciosas y permiso a recursos compartidos.

GRÁFICA 26 SERVICIOS MENOS CONOCIDOS POR LOS(AS) USUARIOS(AS)



Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Análisis de Resultados
Encuesta Diagnóstica de Uso y Apropiación de TI en la Secretaría General 2021

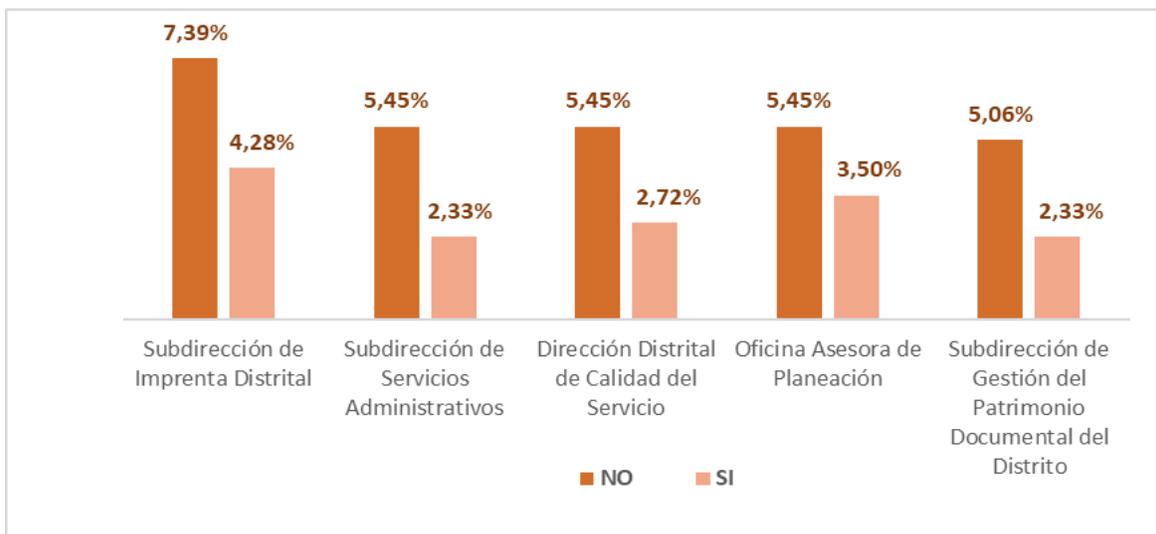
Caracterización por dependencia:

Sobre los servicios menos conocidos, se procede a identificar las dependencias que tienen mayor desconocimiento de la gestión de la OTIC con respecto a las siguientes herramientas:

Gestión de sitios en SharePoint

Al identificar las respuestas correspondientes a la opción “no conocen el servicio de gestión de sitios de share point”, se pudo establecer que 138 de las personas encuestadas desconocían este servicio. Se realiza el cruce con la variable dependencias con el fin de identificar las que requieren mayor socialización sobre el servicio.

GRÁFICA 27 NÚMERO DE ENCUESTADOS POR DEPENDENCIA QUE NO CONOCEN EL SERVICIO DE GESTIÓN DE SITIOS EN SHAREPOINT



Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Análisis de Resultados
Encuesta Diagnóstica de Uso y Apropiación de TI en la Secretaría General 2021

Las dependencias con mayor número de encuestados que no conocen este servicio son: Subdirección de Imprenta Distrital (19 encuestados), Subdirección de Servicios Administrativos (14), Oficina Asesora de Planeación (14) y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (14), y la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental (13).

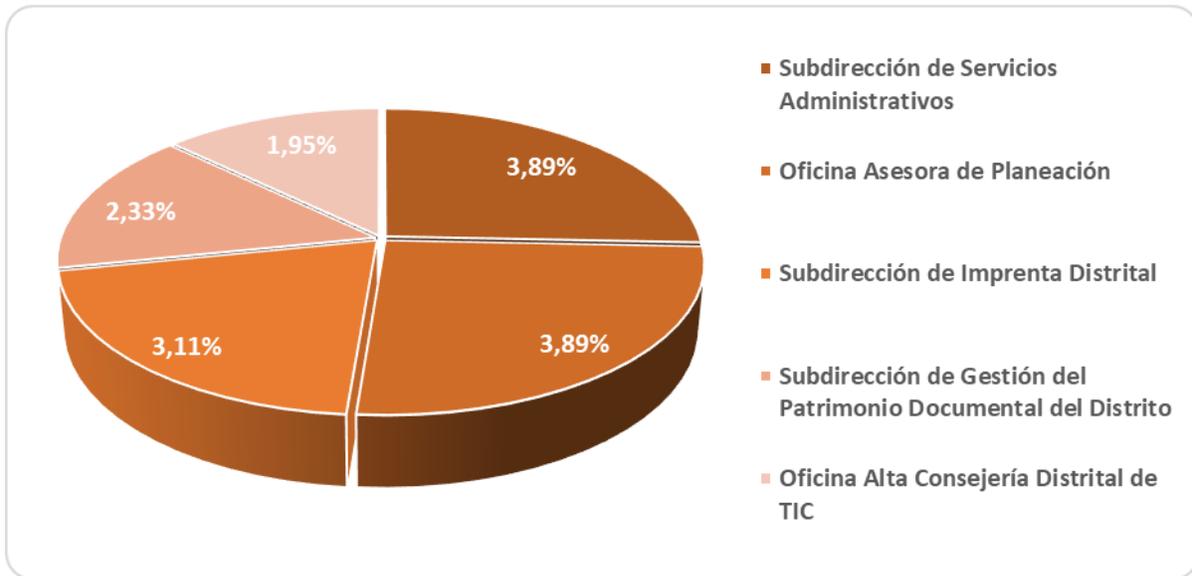
Cambio de suministros de impresión

Para este servicio se obtuvo como resultado que 92 encuestados desconoce que la OTIC gestiona el servicio de cambio de suministros de impresión en la Entidad y se pudo identificar que las dependencias que requieren mayor socialización sobre el mismo, son: Subdirección de Imprenta Distrital (13 encuestados), Subdirección de Servicios Administrativos (11), seguido de la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental (9), Dirección Distrital de Calidad del Servicio (8) y las Oficinas de Control Interno y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con 6 encuestados cada una.

Asignación, configuración, reasignación o traslado de extensión

A continuación, se presenta la cantidad de encuestados y las dependencias que menos conocen de este servicio ofrecido por la OTIC.

GRÁFICA 28 PORCENTAJE DE ENCUESTADOS POR DEPENDENCIA QUE RESPONDIERON QUE CONOCEN EL SERVICIO DE ASIGNACIÓN, CONFIGURACIÓN, REASIGNACIÓN O TRASLADO DE EXTENSIÓN



Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Análisis de Resultados
Encuesta Diagnóstica de Uso y Apropiación de TI en la Secretaría General 2021

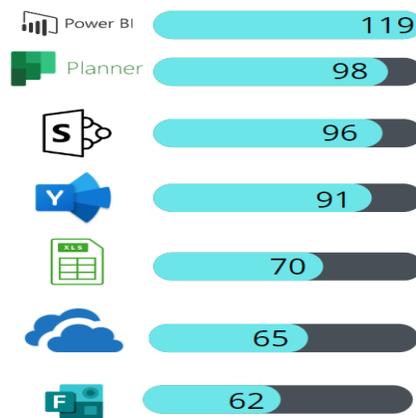
70 encuestados desconoce que la OTIC gestiona el servicio asignación, configuración, reasignación o traslado de extensión en la Entidad, discriminadas así: Subdirección de Servicios Administrativos (10 encuestados), Oficina Asesora de Planeación (10), Subdirección de Imprenta Distrital (8), Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental (6) y la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con 5 encuestados.

Intereses

Esta variable se logra medir a través de la pregunta, en relación con la labor diaria de los encuestados, “¿en cuál(es) de las siguientes herramientas considera debe ser

capacitado?” Los servidores que participaron en la encuesta consideran que necesitan fortalecer su formación en las siguientes herramientas, en su orden: Power BI, Planner, Share Point, y Yammer. Con este resultado la OTIC, en coordinación con la Dirección de Talento Humano podrán definir un plan de acción de formación, que se consolidará en el documento Estrategia Uso y Apropiación de TI.

GRÁFICA 29 NECESIDADES CAPACITACIÓN POR HERRAMIENTAS CON MAYOR CANTIDAD DE RESPUESTAS



Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Análisis de Resultados Encuesta Diagnóstica de Uso y Apropiación de TI en la Secretaría General 2021

Caracterización por dependencia:

A continuación, se relaciona el mayor número de requerimientos registrados, presentando en la siguiente gráfica el top 7 de las dependencias participantes en la encuesta:

TABLA 9 TOP DE DEPENDENCIAS CON MAYOR NECESIDAD DE CAPACITACIÓN

Requerimientos por dependencia	Total dependencia
Subdirección de Imprenta Distrital	81
Oficina Asesora de Planeación	74
Subdirección de Servicios Administrativos	70

Requerimientos por dependencia	Total dependencia
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	66
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	65
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	59
Subdirección Financiera	54

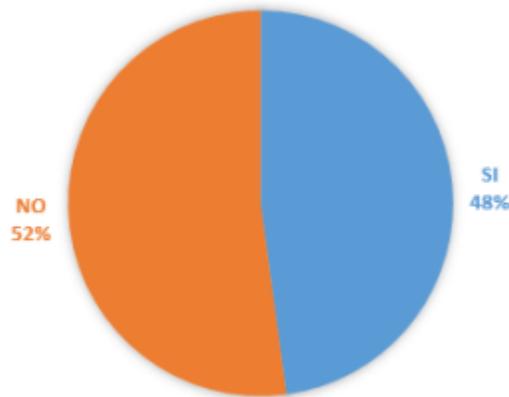
Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Análisis de Resultados Encuesta Diagnóstica de Uso y Apropiación de TI en la Secretaría General 2021

A la pregunta ¿Cuál es su nivel de conocimiento de las siguientes herramientas?, al realizar el cruce de la información con los resultados de la pregunta ¿en cuál(es) de las siguientes herramientas considera debe ser capacitado?" se ratifica que los(as) servidores(as) que participaron en la encuesta consideran que desconocen el uso de las siguientes herramientas que posee la Secretaría General y que necesitan ser formados en ellas: Power BI, Yammer, Planner, y Share Point.

Con base en el análisis general de resultados de la encuesta de uso y apropiación, se presentan las 5 principales herramientas en las cuales se identifica un bajo conocimiento, y se procedió a la caracterización de las dependencias para el diseño del plan de capacitaciones.

A la pregunta, ¿Consideraría usted que requiere ser apoyado en sus procedimientos por parte de la OTIC para facilitar el desarrollo de sus labores? El 52% de los encuestados, es decir 134, considera que no necesita del apoyo por la OTIC en los procedimientos, esto es producto de la falta de conocimiento de todas las herramientas, sistemas de información y/o páginas web que se tiene disponibles para las labores diarias de cada servidor de la Entidad.

GRÁFICA 30 REQUERIMIENTO APOYO EN PROCEDIMIENTOS POR PARTE DE LA OTIC

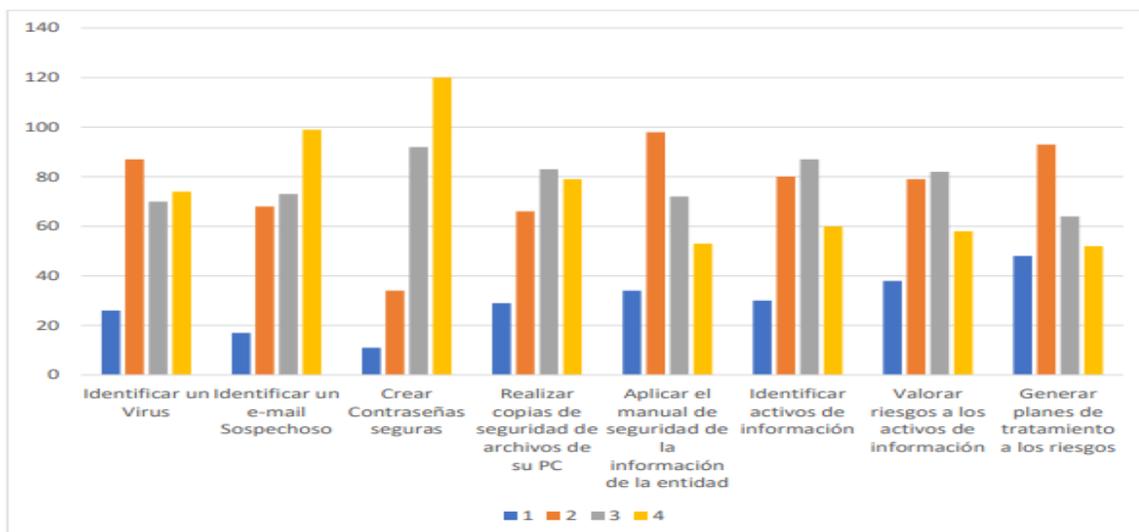


*Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Análisis de Resultados
Encuesta Diagnóstica de Uso y Apropiación de TI en la Secretaría General 2021*

Del 48% de los encuestados, es decir 123 personas que hacen parte principalmente de las dependencias Oficina Asesora de Planeación, Subdirección Financiera, Dirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Imprenta Distrital, consideran que necesitan el apoyo e intervención en las iniciativas y/o proyectos de TI.

A la pregunta ¿Cuál es su nivel de conocimiento de los siguientes temas de seguridad de la información? el resultado demuestra que 120 de las personas consultadas conocen aspectos de contraseñas seguras, pero cuantitativamente no es representativo ya que corresponde a tan solo el 46% y si se tiene en cuenta que el mayor conocimiento es la identificación de e-mail sospechosos correspondiente al 38%, se considera que estos aspectos se deben reforzar mediante charlas y/o campañas de concientización sobre estos temas de seguridad de la información.

GRÁFICA 31 NIVEL DE CONOCIMIENTO EN TEMAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



Nota: siendo 1 la calificación más baja del nivel de conocimiento y 4 la calificación más alta de nivel de conocimiento

Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Análisis de Resultados Encuesta Diagnóstica de Uso y Apropiación de TI en la Secretaría General 2021

De acuerdo con todos los resultados de la caracterización, se puede establecer que es importante definir un plan de comunicación que permita a los(as) usuarios(as) conocer el portafolio de servicios y sistemas de información bajo responsabilidad de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así mismo, diseñar e implementar un plan de capacitación en las siguientes herramientas tecnológicas: Power BI, Planner, Forms, SharePoint y Yammer, que soportan el desarrollo de las actividades laborales diarias.

Es importante realizar acompañamiento a las siguientes dependencias con el fin de apoyar sus procedimientos, dar a conocer los servicios, sistemas de información, seguridad de la información y uso de herramientas tecnológicas: Subdirección de Imprenta Distrital, Oficina Asesora de Planeación, Subdirección de Servicios Administrativos, Subdirección Financiera, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental y la Dirección Administrativa y Financiera. Se seleccionan estas

dependencias en consideración a número de respuestas registradas y analizadas a partir de la encuesta.

Lo anterior debe hacer parte integral del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -PETIC como iniciativas, las estrategias de atención definidas a partir del ejercicio de caracterización de usuario(as). Estructurar la base de datos con campos estandarizados, que permitan cruzar, filtrar y clasificar la información de una manera rápida. Lo anterior con el fin de optimizar tiempos de análisis y conclusiones.

Finalmente definir una estrategia para el diligenciamiento de la encuesta, en la cual se obtenga una mayor participación de usuarios(as) y dependencias. Esto con el fin de realizar el análisis sobre una muestra representativa para cada una de las dependencias. Asimismo, determinar un método que permita calcular el porcentaje de participación por dependencia y con base en este porcentaje, calcular la ponderación para cada una de las dependencias usuarias.

4.8 Gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lidera dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría General el proceso de apoyo Gestión, Administración y Soporte de Infraestructura y Recursos Tecnológicos. El objetivo de este proceso es identificar, configurar, instalar, conectar y brindar la seguridad en equipos y activos de la información de la entidad, manteniendo la disponibilidad de los recursos de tecnología de información y comunicaciones para soportar los demás procesos, asegurando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, atendiendo oportunamente los requerimientos de los(as) usuarios(as) internos(as) y externos(as) relativos a los requerimientos de soporte tecnológico.

El servicio de Mesa de ayuda y soporte en sitio garantiza la gestión, atención, análisis, documentación y solución de todos los incidentes y requerimientos tecnológicos solicitados por los servidores públicos de la Entidad en relación con los servicios de TI prestados por la OTIC, haciendo uso de las mejores prácticas ITIL, para gestionar, diagnosticar, documentar, escalar, atender y cerrar todas las solicitudes dentro de los acuerdos de niveles de servicios - ANS - pactados, asegurando que la totalidad de las solicitudes sean gestionadas.

4.8.1 Automatización y segmentación de la información

Con base en lo anterior, para la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés, vigencia 2021, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, trabajó con la Encuesta de satisfacción mesa de ayuda y la base de requerimientos generada a partir del GLPI. Es importante resaltar que corresponde a personas naturales, no aplica para personas jurídicas en consideración a que los servicios están destinados a usuarios(as) internos de la Entidad.

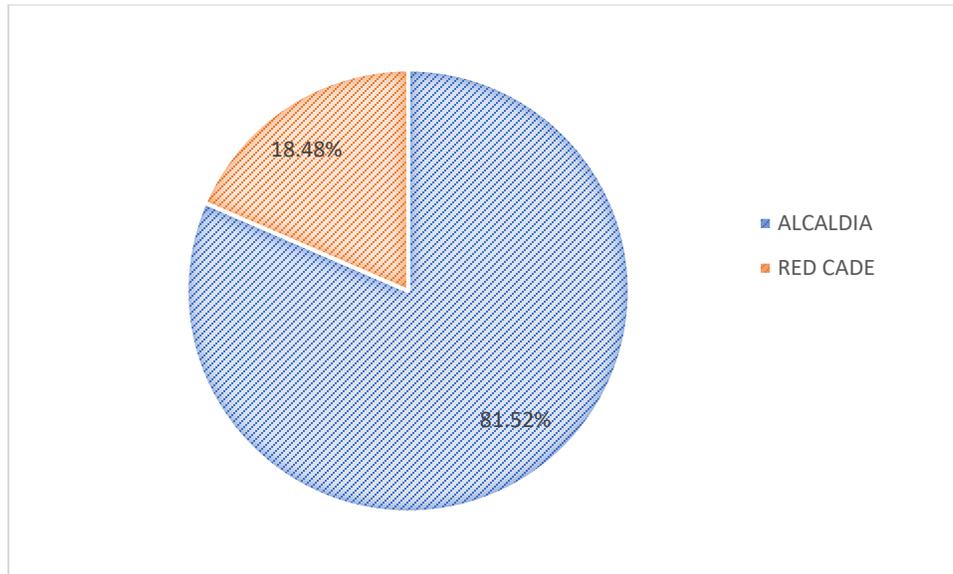
A continuación, se relacionan las variables identificadas, capturadas y priorizadas dentro del ejercicio.

4.8.1.1 Personas Naturales

Geográfica

Dentro del nivel localización geográfica, la encuesta captura la variable ubicación, diferenciado entre RED CADE y Alcaldía (otras dependencias de la Secretaría General), así como el correo electrónico, el cual permite realizar el cruce de la información.

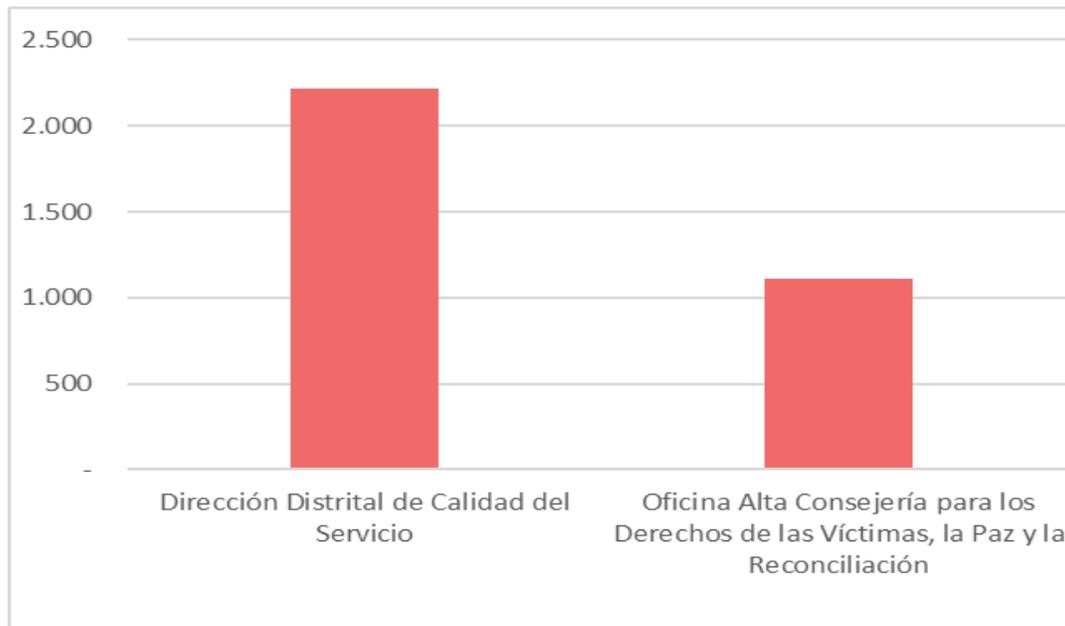
GRÁFICA 32 SERVICIOS PRESTADOS POR SEDE



Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Consolidado de servicios, 2021

La gráfica anterior muestra que el mayor porcentaje de casos y atenciones generados se realizan directamente en la Alcaldía con un 81.52%, esta clasificación requiere una mayor desagregación que será un factor a implementar para conocer mejor la ubicación por sedes en las que están ubicados los(as) usuarios(as).

GRÁFICA 33 DEPENDENCIAS CON MAYOR USO DE LOS SERVICIOS



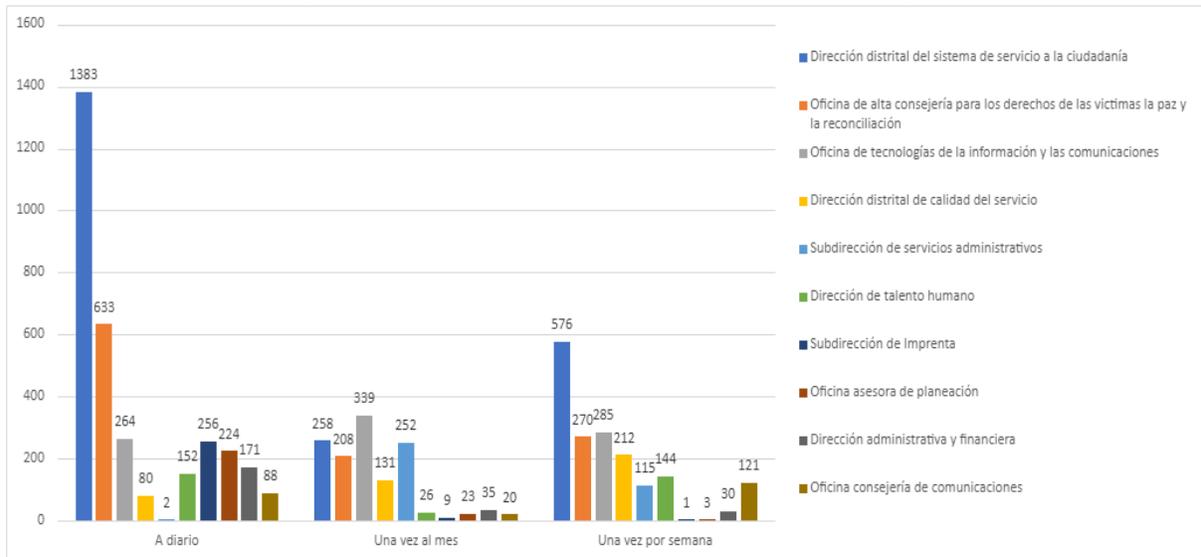
Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Consolidado de servicios, 2021

Se identifica que la Dirección Distrital del Sistema de Servicio a la Ciudadanía con 2.217 servicios registrados, seguido por la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación con 1.111 servicios registrados, son las dependencias que registran mayor número de solicitudes y mayor frecuencia de uso diario de la mesa de ayuda, esto corresponde a las gestiones requeridas para la RED CADE y los Centros de Encuentro respectivamente.

Comportamiento

La variable de niveles de uso que identifica la frecuencia de uso de la mesa de ayuda por las dependencias.

GRÁFICA 34 FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA POR DEPENDENCIAS PARA EL II SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021



Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Consolidado de servicios vs Encuestas de satisfacción II semestre 2021.

En esta gráfica al igual que en la anterior, se encuentra que las dependencias con mayor frecuencia de uso son la Dirección Distrital del Sistema de Servicio a la Ciudadanía, la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y, en tercer lugar, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En cuanto a la OTIC, es necesario aclarar que, aunque actúa como prestadora del servicio, en ocasiones se adjudican las solicitudes propias del área y, en otras, se crean directamente los casos, quedando como facilitadores y usuarios(as) del mismo servicio.

La Categoría del servicio

Corresponde a las categorías establecidas en el Sistema de Gestión del Servicio, actualmente la herramienta de GLPI de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene parametrizadas 396 categorías. Con base en esto, para la caracterización se presenta el (top) de 5 categorías de servicio, las cuales son:

Sistemas de información, equipos de cómputo, Sistema de Asignación de Turnos SAT, infraestructura y cuentas de usuario.

Para el segundo semestre del año 2021 se recibieron un total de 7.878 solicitudes donde las cinco principales categorías reúnen el 50% de las solicitudes, se observa que la mayor demanda de servicios corresponde a los equipos de usuario final y a los sistemas de información de la Entidad, es así como, con la prestación de estos servicios se cumple con la misionalidad de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

TABLA 10 TOP 5 DE CATEGORÍAS DE SERVICIO

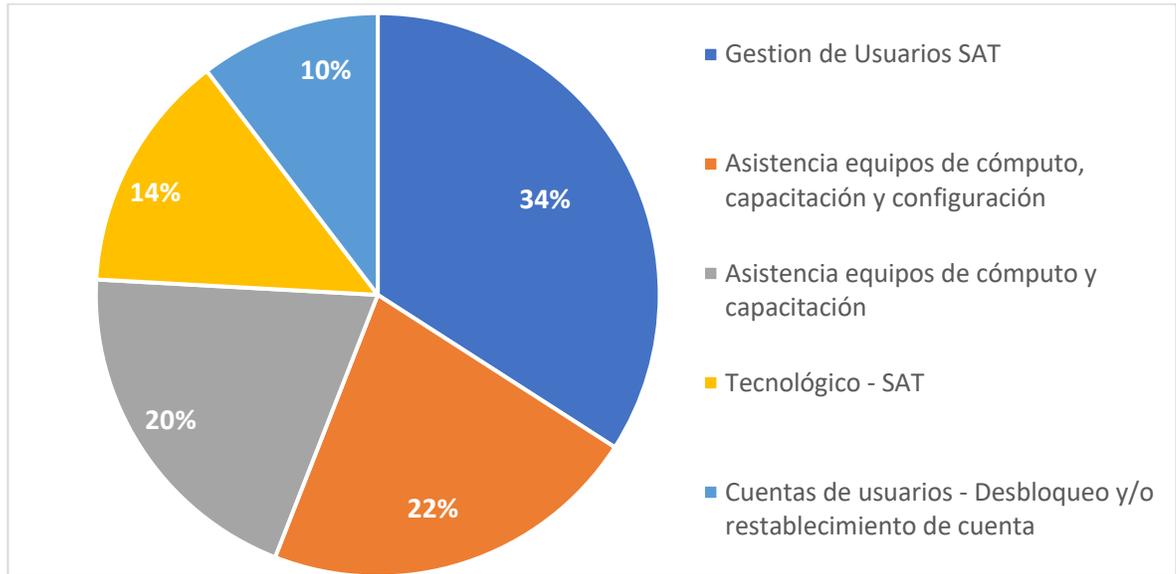
Categoría	Cantidad Servicios	Porcentaje
Equipos de Cómputo: Asistencia equipos de cómputo y capacitación	1.312	17%
sistemas de información: Asistencia sistema de información y capacitación	1.307	17%
Infraestructura - Usuario final - Control de componentes	547	7%
Tecnológico - SAT - Gestión de usuarios SAT	406	5%
Cuentas de Usuario - Creación o modificación de cuenta de red	382	5%

Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Consolidado de servicios,2021

La Dirección Distrital del Sistema de Servicio a la Ciudadanía, solicita principalmente a la mesa de servicio los servicios correspondientes al Sistema de Asignación de Turnos (SAT), el cual es utilizado en los puntos de la Red CADE. Este sistema de información es el encargado de permitir el llamado a los(as) usuarios(as) por parte

de las diferentes entidades que prestan sus servicios en los puntos de atención de los CADES y SUPERCADES.

GRÁFICA 35 PRINCIPALES CATEGORÍAS SOLICITAS POR LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Consolidado de servicios,2021

Por su parte, los principales requerimientos de la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, a la mesa de servicio corresponden primero a solicitudes para soporte de los diferentes sistemas de información de la Entidad, y segundo a solicitudes relacionadas con los centros de encuentro correspondientes a la atención de usuario final (equipos de cómputo, control de componentes y configuración de impresoras).

GRÁFICA 36 PRINCIPALES CATEGORÍAS SOLICITAS POR LA OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN



Fuente: Secretaría General – Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Consolidado de servicios, 2021

Se evidenció la necesidad de priorizar los servicios de los CADES, SUPER CADES y los centros de encuentro para las víctimas en la apertura, ya que gran cantidad de los servicios solicitados están relacionados con las atenciones prestadas a la ciudadanía y su implementación en estos puntos. Así mismo, es necesario realizar un plan de trabajo que se ajuste a las necesidades identificadas mediante la caracterización para así minimizar las demoras en la prestación de los servicios, y enfocar esfuerzos y tiempo en acciones puntuales.

En la revisión de los instrumentos y bases de datos se concluyó que debe haber mayor rigurosidad y mejorar las restricciones de diligenciamiento de la información para poder evitar la figura de “no solicitante” y tener una caracterización completa y acertada.

Es importante validar con el administrador del sistema de servicios GLPI la posibilidad de incluir los campos de sede y dependencia para lograr ampliar el

panorama de los servicios solicitados y gestionados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Finalmente se requiere incorporar variables y puntos de control que permitan realizar la trazabilidad de los casos creados directamente por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, puesto que no están siendo caracterizados en relación con las dependencias solicitantes del servicio.

5. Conclusiones y recomendaciones

La caracterización de usuarios(as) y grupos de interés permitió a los procesos participantes reconocer la importancia de construir y mantener instrumentos que permitan la adecuada digitación y captura de los datos recolectados en las distintas fuentes disponibles, para no afectar el análisis de resultados.

El contar con procedimientos adecuados de recolección, depuración, análisis y consolidación de la información de los procesos promueve la producción de estadísticas con el aprovechamiento de registros administrativos.

El trabajo aquí consignado evidencia que es necesario fortalecer los sistemas de captura usados en la entidad, promoviendo la automatización o sistematización de los procesos que aun hacen captura o tabulación de la información en de forma manual, lo que genera mayores tiempos de procesamiento y depuración, y puede generar mayores errores en la calidad de los datos.

Se evidenció la necesidad de generar espacios de capacitación para los servidores(as) públicos que intervienen y participan en los procesos de captura, con el fin de incrementar la confiabilidad, veracidad y oportunidad de la información acopiada en los diferentes canales en los diferentes procesos misionales y procesos de apoyo a la gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos.

En resumen, el conocimiento detallado de los(as) usuarios(as) y grupos de valor de la entidad ayuda al establecimiento de patrones de conducta y la definición de características que permitan perfilar las necesidades e intereses de los(as) ciudadanos(as) que acceden a los servicios prestados por la Secretaría General.

Todos los procesos establecieron que al conocer mejor sus usuarios(as) a través de la caracterización de usuarios(as) les ha permitido identificar oportunidades claras

de mejora, gracias a las evidencias, es decir se pueden tomar decisiones basadas en datos y soportadas en evidencias.

Finalmente, una de las grandes ventajas de este tipo de ejercicios de caracterización de usuarios(as) y grupos de interés, es el potencial de crecimiento tanto para nuevos datos, mayor nivel de detalles de las variables, cruces de información, cobertura de los demás procesos de la entidad, que garanticen un conocimiento claro y directo de las particularidades, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los usuarios(as) y grupos de valor por procesos.

Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2019). *Decreto 847 de 2019*. Obtenido de Decreto 847 de 2019 : Tomado de Decreto 847 de 2019
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588&dt=5>
- Federación nacional de personerías (FENLAPER). (27 de 10 de 2016). *PNUD.org*. Obtenido de PNUD.org: <https://www.undp.org/es/colombia/publications/herramientas-para-defender-las-mujeres-de-la-violencia-dentro-y-fuera-del-conflicto-armado>
- Global Suite Solutions. (2018). Obtenido de <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-til-y-para-que-sirve/>
- GLPI. (2021). Obtenido de <https://glpi-project.org/es/>
- GOV.CO. (2022). Obtenido de <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/gestion-publica/nuevo-sistema-de-assignacion-de-turnos-para-la-red-cade>
- <https://definicion.de/variable/>. (2015). <https://definicion.de/variable/>. Obtenido de <https://definicion.de/variable/>
- Microsoft. (2020). *Support.com*. Obtenido de <https://support.microsoft.com/es-es/office/>
- Ministerio de Tecnología de la Información y la comunicación. (2022). *Guía del dominio de uso y apropiación MINTIC*. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articulos-9281_recurso_pdf.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y la comunicación. (2019). Obtenido de Gobierno Digital: <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Iniciativas/Marco-de-Arquitectura-Empresarial>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y la comunicación. (2019). Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9148.html>
- MINTIC. (2020). *Marco de Transformación Digital para mejorar la relación Estado-ciudadano*. Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/149186:MinTIC-publica-el-Marco-de-Transformacion-Digital-para-mejorar-la-relacion-Estado-ciudadano>
- Observatorio de víctimas bogotá. (2021). *Boletín Trimestral diciembre 2021*. Bogotá.
- PMI. (2015). Obtenido de America latina: <https://www.pmi.org/america-latina>
- Secretaría de Integración social . (2013). *SDIS.gov.co*. Obtenido de http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/lineamientos_distritales_para_la_aplicacion_de_enfoques.pdf
- Secretaría Distrital de Planeación. (2021). Guía para la Incorporación del enfoque diferencial. En SDP, *Guía para la Incorporación del enfoque diferencial* (págs. 3,7,8,10,11).

Secretaría General. (02 de 09 de 2021). *Guía de tramites y servicios.bogota.gov.co*. Obtenido de <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servicio/informacion-general-y-orientacion-de-tramites-y-servicios-a-la-ciudadania-en-los-canales-de-atencion-de-la-red-cade/>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor. (2021). *GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS (AS) Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA SECRETARÍA GENERAL*.

TIC PORTAL. (2019). Obtenido de <https://www.ticportal.es/glosario-tic/acuerdo-nivel-servicio-ans>

www.deloitte.com. (s.f.). Obtenido de <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/que-es-power-bi.html>