



2023

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

BOGOTÁ  Secretaría General
Alcaldía Mayor de Bogotá

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

Publicación Digital

Secretaría General de la Alcaldía Mayor

Equipo de Trabajo

Dirección de Relaciones Internacionales

Arturo Bonilla Cortés – Profesional Especializado

Consejería Distrital TIC

Luisa Fernanda Ortega Galeano – Asesora de despacho

Katina Duran Salcedo – Profesional Contratista

Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación

Sergio David Urrego Riaño - Profesional Universitario

Oscar Alberto Cardona Vargas - profesional Especializado

Diana Carolina Cárdenas - Profesional Universitario

Subdirección del Sistema Distrital de Archivos

Karol Yolima Merchán Parra - Profesional Universitario

Nancy Angélica Rodríguez Marín - Profesional Universitario

Sharik Geraldine Rendón Rojas - Pasante prácticas laborales vigencia 2023 - Universidad Distrital

Francisco José de Caldas

Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito

Carmen Alicia Florián - Profesional Especializado

Dirección Distrital de Archivo de Bogotá

Lorena Laiton - Profesional Universitario

Solange Pachón - Profesional Especializado

Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional

Sandra Carolina Ferro Lombana - Profesional especializado

Norha Carrasco Rincón - Profesional especializado

Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Nelcy Martínez Castillo - Profesional universitario

Oficina Asesora de Planeación

Mónica Mora Lancheros - Contratista Profesional

Liz Catherine Dussán Losada - Contratista Profesional

William Eduardo Quintero Letrado - Contratista Profesional

Wady Millett Pardo Russi - Contratista Profesional

Sara Paola Rivera Moreno - Contratista Profesional

Subsecretaría Servicio a la Ciudadanía

Giovanni Humberto Girón Martínez – Contratista Profesional

Sandra Patricia Cruz Hoyos - Profesional Universitario

Gabriel Alexis Roncancio Hernandez - Técnico Operativo

Carolina Castro Arellana – Profesional Contratista

Consolidación

Oficina Asesora de Planeación

Miriam Patricia Roncancio Flórez – Contratista Profesional

Liliana Patricia Casas Betancourt – Profesional especializado

Tatiana María Gomescasseres Bertel – Contratista Profesional

Contenido

INTRODUCCIÓN	22
1. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA	24
1.1. Generalidades del proceso	24
1.2. Servicio Estrategia para el fortalecimiento de la gestión pública del Distrito Capital	25
1.2.1. Priorización de variables y fuentes de información - Personas Jurídicas 25	
1.2.2. Fuentes de información y método de recolección – Personas Jurídicas.. 26	
1.2.3. Automatización y segmentación de la información – Personas Jurídicas 27	
1.2.4. Priorización de variables - Personas naturales	27
1.2.5. Fuentes de información y métodos de recolección – Personas naturales 28	
1.2.6. Automatización y segmentación – Personas naturales	28
1.3. Servicio programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital	38
1.3.1. Priorización de variables y fuentes de información para personas naturales	38
1.3.2. Fuentes de información y método de recolección	41
1.3.3. Automatización y segmentación de la información de la caracterización personas naturales	42
1.4. Servicio de asistencia técnica en gestión documental y archivos	53
1.4.1. Priorización de variables personas jurídicas	53
1.4.2. Fuentes de información y método de recolección	53
1.4.3. Automatización y segmentación	54
1.5. Servicio de visitas guiadas en el archivo de Bogotá	59
1.5.1. Priorización de variables personas naturales	59
1.5.2. Fuentes de información y método de recolección	60
1.5.3. Automatización y segmentación de la información - resultados de la caracterización	60

1.6. Servicio de consulta del Patrimonio Documental de Bogotá	65
1.6.1. Priorización de variables personas naturales	65
1.6.2. Fuentes de información y método de recolección	66
1.6.3. Automatización y segmentación de la información (resultados de la caracterización)	67
1.7. Producto de impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital	72
1.8. Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital	73
1.8.1. Selección de información y fuentes de información de los servicios de la Imprenta Distrital	74
1.8.2. Priorización de variables y fuentes de información	74
1.8.3. Método de recolección	75
1.8.4. Automatización y segmentación de la información	75
2. GOBIERNO ABIERTO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	83
2.1. Generalidades del proceso	83
2.2. Productos y servicios de la Alta Consejería Distrital de las TIC	84
2.3.1. Priorización de variables	85
2.3.2. Fuentes de información y método de recolección	88
2.3.3. Automatización y segmentación de la información	90
2.3. Productos y Servicios de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	101
2.3.1. Priorización de variables y fuentes de información	102
2.3.2. Fuentes de información y método de recolección:	103
2.3.3. Automatización y segmentación de la información	104
2.4. Servicio de Gobierno Abierto de Bogotá	129
2.4.1. Priorización de variables y fuentes de información	131
2.4.2. Automatización y segmentación de la información	134
3. PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	147
3.1. Generalidades del proceso	147
3.2. Relación de los productos y servicios del proceso y las dependencias responsables	148

3.3.	Priorización de variables y fuentes de información.....	149
3.4.	Fuentes de información y método de recolección	150
3.5.	Automatización y segmentación de la información	150
4.	GESTIÓN DE ALIANZAS E INTERNACIONALIZACIÓN DE BOGOTÁ	155
4.1.	Generalidades del proceso	155
4.2.	Priorización de variables y fuentes de información.....	155
4.3.	Método de recolección de información.....	156
4.4.	Automatización y segmentación de la información	157
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	166
5.1.	Generales	166
5.2.	Proceso Fortalecimiento de la Gestión Pública.....	167
5.3.	Proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía.....	169
5.4.	Proceso de Paz, Víctimas y Reconciliación	173
5.5.	Proceso Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá	173
6.	BIBLIOGRAFÍA	175
7.	Control de cambios	176

Índice de gráficas

Gráfica 1: Asistencias técnicas por tipología de Estrategias vigencia 2022-----	28
Gráfica 2: Participantes por sector administrativo semestre I -----	29
Gráfica 3: Participantes por sector administrativo semestre II -----	29
Gráfica 4: Variación en el número de participantes entre el semestre I y II por sector administrativo-----	30
Gráfica 5: Usuarios beneficiados por tipo de vinculación vigencia 2022-----	31
Gráfica 6: Usuarios beneficiados según el cargo - 2022 -----	32
Gráfica 7: Participantes en eventos de asistencia técnica, por género-semestre I- 2022 ----	34
Gráfica 8: Participantes en eventos de asistencia técnica, por género – semestre II- 2022 -	34
Gráfica 9: Participantes en eventos de asistencia técnica, por ciclo vital - semestre I-2022	35
Gráfica 10: Participantes en eventos de asistencia técnica, por ciclo vital – semestre II-2022 -----	36
Gráfica 11: Variables priorizadas del servicio de formación virtual a servidores públicos ---	39
Gráfica 12: Número de entidades participantes - vigencia 2022 -----	42
Gráfica 13: Número de inscritos que diligenciaron la encuesta 2022-----	43
Gráfica 14: Encuestados por nivel jerárquico vigencia 2022 -----	44
Gráfica 15: Tipo de vinculación del servidor o colaborador 2022 -----	45
Gráfica 16: Número de participantes encuestados por género vigencia 2022 -----	46
Gráfica 17: Participantes encuestados por ciclo vital, vigencia 2022 -----	47
Gráfica 18: Pertenencia a grupo poblacional vigencia 2022 -----	48
Gráfica 19: Servidores y colaboradores formados en al menos un curso, según ciclo vital -	49
Gráfica 20: Servidores y colaboradores formados en al menos un curso por género -----	49
Gráfica 21: Servidores o colaboradores formados en al menos un curso, por enfoque poblacional -----	50
Gráfica 22: Servidores o colaboradores formados en al menos un curso, por discapacidad	51
Gráfica 23: Servidores o colaboradores formados en al menos un curso por tipo de vinculación-----	51
Gráfica 24: Servidores o colaboradores formados en al menos un curso de acuerdo con el nivel jerárquico -----	52
Gráfica 25: Tipo de entidad servicio de asistencia técnica en gestión documental y archivos -----	55
Gráfica 26: Cantidad de asistencias técnicas por sector administrativo -----	56
Gráfica 27: Número de asistencias técnicas por entidad-----	56
Gráfica 28: Modalidades asistencia técnica -----	58
Gráfica 29: Necesidades de asistencia técnica -----	59
Gráfica 30: Localidad de procedencia de los visitantes al Archivo de Bogotá-----	61

Gráfica 31: Edad – ciclo vital de los visitantes al Archivo de Bogotá -----	62
Gráfica 32: Condición de discapacidad de los visitantes al Archivo de Bogotá -----	63
Gráfica 33: Sexo de los visitantes al Archivo de Bogotá-----	63
Gráfica 34: Orientación sexual de los visitantes al Archivo de Bogotá-----	64
Gráfica 35: Identidad de género de los visitantes al Archivo de Bogotá -----	64
Gráfica 36: Pertenencia étnica de los visitantes al Archivo de Bogotá-----	65
Gráfica 37: Localidades origen de los usuarios y número de consultas del patrimonio documental-----	67
Gráfica 38: Porcentaje de consultas registradas, según la edad de los usuarios -----	68
Gráfica 39: Usuarios de la documentación patrimonial por sexo 2022-----	69
Gráfica 40: Ocupación reportada por las personas que consultaron la documentación patrimonial custodiada por el Archivo de Bogotá -----	70
Gráfica 41: Consulta por temáticas generales. -----	71
Gráfica 42: Consultas efectuadas de los usuarios por ciclo vital-----	72
Gráfica 43: Tipología de entidad que hace uso del servicio de publicación de actos o documentos administrativos-----	78
Gráfica 44: Actos o documentos publicados según tipo de entidad -----	79
Gráfica 45: Entidades por sector administrativo que usan el servicio de publicación de actos o documentos -----	81
Gráfica 46: Publicación según tipo de actos o documentos administrativos -----	82
Gráfica 47: Usuarios Conectados año 2022 -----	90
Gráfica 48: Indicador social de usuarios nuevos - Sexo -----	91
Gráfica 49: Aprovechamiento del uso del servicio de internet por Ciclo vital -----	92
Gráfica 50: Usuarios de Internet Gratuito en Zonas Wifi por Localidad -----	92
Gráfica 51: Usuarios por ocupación -----	93
Gráfica 52: Usuarios que acceden a internet gratuito por estrato -----	93
Gráfica 53: Cantidad de actividades por localidad -----	94
Gráfica 54: Modalidad De Acceso-----	95
Gráfica 55: modalidad de acceso por localidad -----	96
Gráfica 56: Ciudadanos capacitados por mes -----	96
Gráfica 57: Participación en las capacitaciones por sexo -----	97
Gráfica 58: Asesorías prestadas 2022 -----	99
Gráfica 59: Medio de Contacto - Asesorías Prestadas 2022 -----	100
Gráfica 60: Tipo de asesoría - Asesorías Prestadas 2022-----	100
Gráfica 61: Tipo de asesoría por sector solicitante -----	101
Gráfica 62: Participación por canal de atención por grupo etario -----	105
Gráfica 63: Sexo de las personas que interactúan con la Red CADE -----	106
Gráfica 64: Entidades y trámites más demandados por la ciudadanía, -----	107

Gráfica 65: Localidad de residencia de los ciudadanos que acceden a la Red CADE por grupo etario -----	108
Gráfica 66: Nivel de Satisfacción con el servicio recibido en la RedCADE por sexo -----	109
Gráfica 67: Nivel Educativo de los adultos -----	109
Gráfica 68: Nivel Educativo de las personas mayores, -----	110
Gráfica 69: Estrato de las personas adultas -----	111
Gráfica 70: Tipos de Discapacidad -----	112
Gráfica 71: Sexo de las personas con discapacidad -----	112
Gráfica 72: Pertenencia por grupo de edad de personas con discapacidad -----	113
Gráfica 73: Preferencia canales de atención de las personas con discapacidad -----	114
Gráfica 74: Personas con discapacidad víctimas del conflicto armado -----	114
Gráfica 75: Personas con discapacidad pertenecientes a grupos étnicos-----	115
Gráfica 76: Preferencia canales de atención de las personas sordas -----	116
Gráfica 77: Sexo de las personas sordas -----	116
Gráfica 78: Edad de las personas sordas-----	116
Gráfica 79: Localidades más representativas donde habitan las personas sordas -----	117
Gráfica 80: Trámites y servicios más demandas por las personas sordas-----	118
Gráfica 81: Pertenencia étnica -----	119
Gráfica 82: Localidades más representativas de los grupos étnicos, -----	119
Gráfica 83: Sexo de las personas de acuerdo a los grupos étnicos, -----	120
Gráfica 84: Ciclo de vida de los grupos étnicos, -----	120
Gráfica 85: Preferencia canales de los grupos étnicos, -----	121
Gráfica 86: Trámites y servicios más demandas de las personas de acuerdo al grupo étnico, -----	121
Gráfica 87: Sexo de las personas migrantes -----	123
Gráfica 88: Grupo etario de las personas migrantes,-----	123
Gráfica 89: Pertenencia étnica de las personas migrantes-----	124
Gráfica 90: Tipos de discapacidad de las personas migrantes -----	124
Gráfica 91: Mujeres gestantes personas migrantes, -----	125
Gráfica 92: Personas migrantes víctimas del conflicto armado, -----	125
Gráfica 93: Localidades más representativas -----	126
Gráfica 94: Preferencia canales de atención personas migrantes -----	126
Gráfica 95: Entidades más demandas por las personas migrantes -----	127
Gráfica 96: Trámites y servicios más demandas por las personas migrantes -----	127
Gráfica 97: Proporción del total de actores asistente a los espacios por cada una de las líneas de trabajo -----	136
Gráfica 98: Actores asistente a los espacios por sexo y grupo etario -----	137
Gráfica 99: Proporción de la ciudadanía asistente por sexo y tipo de espacio-----	138

Gráfica 100: Proporción de la ciudadanía asistente por tipo de línea de trabajo según su sexo -----	138
Gráfica 101: Actores asistentes por grupo étnico -----	139
Gráfica 102: Ciudadanía asistente a los espacios por tipo de discapacidad -----	140
Gráfica 103: Identificación porcentaje del sector al que pertenecen los actores -----	140
Gráfica 104: Top 3 de áreas de interés de los actores -----	141
Gráfica 105: Top 5 de área de interés del Distrito en la cual le gustaría participar -----	141
Gráfica 106: Usuarios atendidos por ciclo vital -----	151
Gráfica 107: Usuarios atendidos por grupo étnico -----	152
Gráfica 108: Usuarios atendidos por sexo -----	152
Gráfica 109: Cantidad de usuarios atendidos por tipo de servicio brindado -----	153
Gráfica 110: Cantidad de usuarios atendidos con y sin discapacidad -----	154
Gráfica 111: Número de relacionamientos internacionales por sector administrativo distrital -----	158
Gráfica 112: Tipos relacionamientos realizados -----	159
Gráfica 113: Porcentaje de participación por tipo de aliado internacional -----	160
Gráfica 114: Países y organismo con más relacionamientos realizados con la ciudad -----	162
Gráfica 115: Distribución porcentual de la gestión de las relaciones internacionales a los propositivos del Plan de Desarrollo Distrital -----	165

Índice de tablas

Tabla 1: Relación de dependencias responsables de los servicios del proceso de Fortalecimiento de la gestión pública	24
Tabla 2: Variables de caracterización persona jurídicas	26
Tabla 3: Usuarios encuestados y beneficiados por tipo de vinculación	31
Tabla 4: Nivel del cargo de beneficiados con asistencia técnica	33
Tabla 5: Participantes en eventos de asistencia técnica por género, vigencia 2022	35
Tabla 6: Participantes en eventos de asistencia técnica por rango de edad, vigencia 2022	36
Tabla 7: Número de encuestados por estrategias	37
Tabla 8: Número de encuestados por nivel jerárquico	44
Tabla 9: Variables priorizadas personas jurídicas	53
Tabla 10: Variables priorizadas para personas naturales para el servicio de visitas guiadas	60
Tabla 11: Variables priorizadas para personas naturales servicio de visitas guiadas en el Archivo de Bogotá	66
Tabla 12: Número de consultas registradas, según la edad de los usuarios	68
Tabla 13: Variables personas jurídicas priorizadas para los servicios de la Imprenta Distrital	74
Tabla 14: Fuentes de información de las variables priorizadas para la Imprenta Distrital	74
Tabla 15: Asociación de variables priorizadas subdirección imprenta distrital	75
Tabla 16: Tipología de entidad que hace uso del servicio de impresión de artes gráficas con la imprenta distrital	76
Tabla 17: Cantidad de solicitudes de impresión según tipo de entidad y tipo de producto	77
Tabla 18: Entidades que usan el servicio de impresión de artes gráficas según sector administrativo distrital	80
Tabla 19: Relación de dependencias responsables de los servicios del proceso de gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	83
Tabla 20: Priorización de variables personas naturales	86
Tabla 21: Priorización de variables personas jurídicas	87
Tabla 22: Variables priorizadas para los usuarios de la RedCADE	103
Tabla 23: Priorización de variables personas naturales	131
Tabla 24: Priorización de variables personas jurídicas	133
Tabla 25: Identificación de actores	135
Tabla 26: Sectores del Distrito, con entidades en el PAGAB	143
Tabla 27: relación de los servicios brindados por la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	148

Tabla 28: priorización de variables personas naturales-----	149
Tabla 29: Priorización de variables para el proceso de “Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá” -----	156
Tabla 30: Relación de tipo y cantidad de colaboraciones recibidas -----	158
Tabla 31: Temas tratados en los relacionamientos internacionales -----	160
Tabla 32: Recursos aportados por los Aliados Internacionales por propósito y sector administrativo distrital -----	163

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Método de Recolección de Datos-----	104
Ilustración 2: Líneas de trabajo de Gobierno Abierto de Bogotá-----	131

SIGLAS USADAS EN EL DOCUMENTO

SIGLA	DEFINICIÓN
AECID	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
APC Colombia	Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CAF	Corporación Andina de Fomento
CERLALC	Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe
CONPES	Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital
CI	Cooperación Internacional
DAFP	Departamento Administrativo de la Función Pública
DDAB	Dirección Distrital del Archivo de Bogotá
DDDI	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
DDRI	Dirección Distrital de Relaciones Internacionales
DNP	Departamento Nacional de Planeación
GAB	Gobierno Abierto de Bogotá
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammen- arbeit
ICLEI	Consejo Internacional para las Iniciativas Ambientales Locales
IDPAC	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal
MAC	Media Access Control
MINTIC	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC
MIR	Módulo Integrado de Reportes
NUIP	Número Único de Identificación Personal
OEI	Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONG	Organización no gubernamental
ONU- Hábitat	Programa de las Naciones Unidas para los asentamientos humanos
OACPVR	Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación
OPS	Organización Panamericana de la Salud
OTIC	Oficina de Tecnología e Información
PAGAB	Plan de Acción General de Gobierno Abierto de Bogotá
PMA	Programa Mundial de Alimentos
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

PPT	Permiso Protección Temporal
SIRD	Sistema de Información del Registro Distrital
SISBEN	Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales
SITP	Sistema integrado de transporte público
SIVIC	Sistema de Información de Víctimas de Bogotá
STDI	Subdirección Técnica
TIC	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
UCCI	Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas
UNODC	United Nations Office on Drugs and Crime
WIFI	Abreviatura de Wireless Fidelity, que significa Fidelidad inalámbrica. Es una tecnología que permite la conexión de dispositivos electrónicos sin cables
WRI	Instituto de Recursos Mundiales (WRI, por sus siglas en inglés)

GLOSARIO

Acceso a las TIC: Condiciones y medios de acercamiento a las TIC por parte de los Grupo de Interés (infraestructura, servicios, aplicaciones, políticas, programas).

Actor de la cooperación internacional: Es aquel que desempeña un rol para la concreción de la CI, entre los cuales pueden mencionarse, países, fuentes cooperantes, organismos ejecutores, sector privado, unidades productivas, organizaciones empresariales, organizaciones sindicales, no gubernamentales, fundaciones, asociaciones, corporaciones sin fines de lucro, entre otras¹.

Actor: Un actor es un usuario que aporta valor estratégico dada la finalidad de su rol y participación, en este sentido los actores generan valor para la consolidación del Gobierno Abierto de Bogotá en la medida de su activa participación.

Alfabetización Digital: Proceso de formación de competencias básicas para el uso de las TIC y, particularmente relacionada con el manejo de un computador, el software de oficina y de la navegación en Internet.

Alianzas estratégicas: Canal a través del cual APC-Colombia, establece un acuerdo gana-gana con un socio público, privado, sector social, academia y/o comunidad internacional, que tiene un conocimiento y experiencia sobre un tema determinado y/o cuenta con capacidades técnicas o recursos financieros, con los que se puede incrementar el beneficio de la cooperación internacional y potencializar el intercambio de experiencias que agreguen valor, en áreas clave del desarrollo del Colombia o de sus países socios.

Apropiación de las TIC: Acción y resultado de tomar para sí las TIC, generando cambios en la vida cotidiana de los Grupos de Interés (hábitos y costumbres).

Asistencia técnica en gestión documental: Es un servicio que consiste en orientar la formulación, actualización, implementación y desarrollo de los procesos y procedimientos de gestión documental y administración de archivos, de acuerdo con los lineamientos y la normatividad archivística Distrital y Nacional.

Asistencia técnica en gestión pública: Consiste en la orientación técnica que se brinda a un grupo de servidores y/o colaboradores de las entidades del Distrito Capital, en una temática de su interés, relacionada con una determinada área de la Administración Pública. La asistencia técnica como servicio, se brinda en el marco de

¹ http://www.g13.org.gt/system/files/Glosario_de_la_Cooperacin_Internacional.pdf

lo establecido en el procedimiento 2213100-PR-247 “Definición, estructuración, desarrollo y evaluación de estrategias”, cuyo objetivo es lograr el fortalecimiento y modernización de la gestión pública en el Distrito Capital.

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 Dirección Distrital del Archivo de Bogotá.

Asistencia técnica por oferta: Es el servicio que ofrece la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá a los grupos de interés.

Asistencia técnica presencial: Es el servicio prestado in situ en las instalaciones de la Entidad o en la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá de acuerdo con el requerimiento.

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

Brecha Digital: Hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a las TIC y aquellas que no, así como a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica.

Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local a Víctimas del Conflicto Armado Interno: Son espacios físicos creados en el marco de las competencias asignadas a las entidades territoriales en la Ley 1448 de 2011 (Ley de víctimas y Restitución de tierras), en los que se articula y tiene presencia la oferta de entidades del orden distrital y nacional que tienen responsabilidad para el restablecimiento de los derechos de las víctimas, garantizando que las mismas puedan acceder de manera efectiva e inmediata a la orientación, atención y asesoría con base en los principios de coordinación y concurrencia.

Ciudadano / Ciudadana Digital: Persona que ha adquirido destrezas y competencias para el manejo y aprovechamiento de las TIC, que aplica dichas competencias en su vida cotidiana y que puede llegar a certificarse como tal mediante el programa de Ciudadanía Digital del MINTIC.

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 ser 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.

Cooperación Internacional: Acción conjunta para apoyar el desarrollo económico y social del país, mediante la transferencia de tecnologías, conocimientos, experiencias o recursos por parte de países con igual o mayor nivel de desarrollo, organismos multilaterales, organizaciones no gubernamentales y de la sociedad civil, También se conoce como cooperación para el desarrollo y es un concepto global que comprende diferentes modalidades de ayuda que fluyen hacia los países de menor desarrollo relativo.

Cooperación Multilateral: Cooperación oficial que brindan conjuntamente los países desarrollados, las agencias, instituciones, organizaciones u organismos multilaterales autónomos a los países en vías de desarrollo. Consiste en la transferencia de recursos por parte de los países donantes a las organizaciones multilaterales, para que éstas los utilicen en la financiación de sus propias actividades, de modo que la gestión queda en manos de las instituciones públicas internacionales y no de los gobiernos donantes.

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”.

Dispositivo: Define si es Smartphone, Tablet, PC o si es otro equipo para conectarse a una zona wifi.

Donaciones en especie: Son aquellas contribuciones que, en vez de aportar dinero en efectivo, aportan bienes o servicios. En lo que se refiere a la cooperación internacional, contribuyen de manera tangible al desarrollo de los países en temas como nutrición, educación, niñez, damnificados por eventos naturales, etc., APC-Colombia tiene la función de canalizar las donaciones en especie que vienen desde el exterior. Estas donaciones en especie llegan exentas de impuestos y surten un trámite ágil y sencillo de desaduanaje.

Economía Digital: Es aquella que hace uso de tecnología, datos e innovación para ofrecer bienes y servicios.

Ecosistema digital: conjunto de elementos (infraestructura, desarrollo, cultura digital, servicios, aplicaciones, usuarios) que garantiza el desarrollo y la sostenibilidad de la cultura digital que da soporte a todas las actividades de la sociedad en los ámbitos académicos, laborales, de la industria, la cultura y 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.

ERP EMLAZE: herramienta informática para seguimiento a la productividad del proceso productivo de elaboración de piezas de artes gráficas de la Subdirección de Imprenta Distrital.

Estrategias: se refiere al conjunto de acciones planificadas cuyo objetivo es alinear los recursos y actividades de una entidad u organismo distrital para el logro de sus metas y objetivos.

Experiencias de intercambio: Es el conjunto de acciones que han presentado resultados con aprendizajes que pueden ser exitosas o no exitosas para el desarrollo en un determinado contexto, esperando que se puedan replicar o adaptar a similares contextos. El reto es que estas experiencias sean documentadas y puestas al alcance de todos para que se puedan implementar proyectos de Cooperación Sur-Sur y Triangular.

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. ONU Mujeres citada en SEN (2020, P30).

Gestión de los Grupos de Interés: Son las acciones de las organizaciones para: 1, Definir el resultado necesario para proporcionar a aquellas partes interesadas, esto con el fin de reducir el riesgo de no cumplir con sus 85 expectativas y 2, Atraer,

conseguir y conservar el apoyo de los grupos de interés en el desarrollo de su gestión, (Adaptado de NTC ISO 9001:2015 Numeral 2,2,4)

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.

Grupo de Interés: Conjunto de Individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y los resultados de la Secretaría General, comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales, (Adaptado de Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFP, 2017, y Adaptado del documento "Guía Metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014). Se encuentra formado por las partes interesadas pertinentes y los grupos de valor.

Grupo de valor: Subconjunto del Conjunto Grupos de Interés, conformado por "Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad", (Tomado de Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFP, 2017), Los grupos de valor específicos para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se encuentran identificados en la Matriz de Caracterización del Bien y/o Servicio.

Grupo poblacional: El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.

Impresión de Artes gráficas: reproducción en papel de un proyecto gráfico mediante diferentes sistemas de impresión y con distintos acabados de acuerdo con la solicitud de la entidad distrital.

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

Localidad: territorio donde se desarrolló la actividad.

Media Access Control: identificador con el que el fabricante nombra a las tarjetas de red de los dispositivos de manera única e irrepetible.

Mecanismos de coordinación de la cooperación internacional: Son plataformas de gestión de la cooperación internacional (tradicional, CSS y privados), que impulsan procesos de articulación con diversos actores que participan en procesos de desarrollo y cuentan con un componente de cooperación internacional, tanto a nivel territorial como sectorial.

Memorando de entendimiento: Documento que describe un acuerdo bilateral o multilateral entre partes, Indica la intención de emprender una línea de acción común.

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 programan 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.

Nodo: Nombre del espacio en el que se desarrolló la actividad de formación y/o aprovechamiento de TIC, Los nodos digitales hacen parte de la ruta de consolidación de Bogotá como territorio inteligente, dado que en ellos se facilita el acceso a la información, se desarrollan programas de capacitación y actividades de entretenimiento, entre otros.

Número de participantes: cantidad de personas únicas que asistieron a la actividad de formación y/o acompañamiento y/o apoyo técnico de TIC.

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)

Partes Interesadas: Subconjunto del Conjunto Grupos de Interés, Las partes interesadas pertinentes son aquellos que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización, cuando sus necesidades y expectativas no se cumplen. (Adaptado de NTC ISO 9001:2015 Numeral 2,2,4).

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 como "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).

Registro Distrital: publicación realizada por la Subdirección de Imprenta Distrital donde se recopilan los documentos o actos administrativos que profieren todas las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital.

Relaciones Internacionales: Disciplina académica que estudia las relaciones entre actores del sistema internacional y sus diferentes dinámicas (conflicto, integración, cooperación, etc.), Las relaciones internacionales constituyen una disciplina que forma parte de las ciencias políticas y que se centran en las relaciones entre actores del sistema internacional estudia el papel de los estados, organizaciones internacionales, el de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y empresas multinacionales y otras instituciones que forman parte del sistema internacional².

Sexo: Se refiere a las diferencias biológicas y genéticas determinadas antes del nacimiento, que caracterizan a una persona como mujer, hombre o intersexual. (Federación nacional de personerías, 2016).

Sistema de cooperación internacional: Es el conjunto de actores, normas y procedimientos que regulan y ordenan el proceso de la gestión de la cooperación internacional³.

Usuarios nuevos WIFI: Se refiere a la totalidad de usuarios nuevos que se registran y navegan dentro de la zona y que diligencian el formulario con la información de sexo, edad, localidad, ocupación, estrato, orientación sexual, pertinencia étnica y discapacidades.

Usuarios recurrentes WIFI: Hace referencia a los mismos usuarios que de manera frecuente se conectan a la zona habiendo diligenciado el formulario en la sesión inicial.

Usuarios WIFI: Es el dispositivo identificado por la MAC del equipo que inicia la sesión; en un día puede realizar varias sesiones, en esta definición se incluyen tanto los usuarios nuevos como los recurrentes.

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

² http://www.g13.org.gt/system/files/Glosario_de_la_Cooperacin_Internacional.pdf

³ Ibidem

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

Visita asistencia técnica: Acompañamiento de un equipo técnico interdisciplinario de la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá, 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, finalizando con las recomendaciones y conclusiones.

Visitas guiadas en el Archivo de Bogotá: Las visitas guiadas se realizan mediante recorridos por las instalaciones del edificio del Archivo de Bogotá permitiendo a los visitantes conocer la riqueza arquitectónica del edificio y los procesos técnicos aplicados a los documentos, con el fin de concienciarlos sobre la importancia que tiene el acervo documental que custodia el Archivo de Bogotá y así generar apropiación por el patrimonio documental de la ciudad.

INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 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, la entidad realiza la caracterización de usuarios(as) que permite la recolección de particularidades de sus usuarios(as) y grupos de interés, reflejadas en necesidades, intereses, requerimientos y preferencias, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad (presencial, escrito, virtual y telefónico, entre otros).

La aplicación de la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés permite a la Secretaría General, y en especial a sus dependencias, 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.

Para la presente vigencia, la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés se adelantó con la información recolectada en el año 2022 de los 3 procesos misionales definidos en el modelo de operación y de un proceso estratégico.

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 los procesos, lo que se verá reflejado en la gestión de la entidad.

El documento se encuentra estructurado por capítulos organizados por procesos e internamente por dependencias y servicios, en los que se encuentran la identificación y priorización de variables; la descripción de la metodología utilizada en la recolección y las fuentes de información; y los resultados de las caracterización de usuarios(as) y grupos de interés; y finalmente las conclusiones del ejercicio realizado

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

y las recomendaciones pertinentes para las siguientes versiones como un ejercicio de aprendizaje.

1. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA

1.1. Generalidades del proceso

El proceso “Fortalecimiento de la Gestión Pública” es liderado por la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional y participan en su implementación 6 dependencias de la entidad, a saber:

Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional

- Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
 - Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional
 - Subdirección de Imprenta Distrital
- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
 - Subdirección del Sistema Distrital de Archivos
 - Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito

A continuación, se presentan los servicios que son coordinados y ejecutados por estas dependencias:

Tabla 1: Relación de dependencias responsables de los servicios del proceso de Fortalecimiento de la gestión pública

DEPENDENCIA RESPONSABLE	SERVICIO
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	Estrategias para el fortalecimiento de la gestión pública del Distrito Capital
Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	Programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital
Subdirección de Imprenta Distrital	Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital.
	Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital.
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos y Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	Asistencia técnica en Gestión documental y archivos
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	Visitas guiadas en el Archivo de Bogotá
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	Consulta del patrimonio documental de Bogotá

Fuente: elaborado por la Oficina Asesora de Planeación con base en las fichas técnicas de productos y servicios y encuestas de satisfacción, 2023.

1.2. Servicio Estrategia para el fortalecimiento de la gestión pública del Distrito Capital

El servicio de Estrategias para el fortalecimiento de la gestión pública del distrito capital, a partir del cual se presenta la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés, se desarrolló de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento "2213100-PR-247 Definición, estructuración, desarrollo y evaluación de estrategias" - Versión 08 y la ficha técnica de producto o servicio que se encontraban vigentes durante la vigencia 2022.

Acorde a dichos documentos el servicio tiene por objeto el de definir, estructurar, desarrollar y evaluar estrategias diseñadas por la Secretaría General que conducen al fortalecimiento y modernización de la gestión pública en el Distrito Capital y su alcance está entre la identificación de las estrategias a desarrollar y finaliza con la evaluación de las mismas.

1.2.1. Priorización de variables y fuentes de información - Personas Jurídicas

En cumplimiento de las funciones misionales de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional -DDDI-, a través de este servicio, los grupos de valor atendidos son las Entidades y organismos distritales y los servidores públicos (funcionarios y contratistas). Se definieron como grupos de interés las veedurías ciudadanas, las entidades y organismos de control del Distrito Capital y las entidades del orden nacional, especialmente las entidades líderes de política de gestión y desempeño.

Las entidades y organismos distritales, personas jurídicas sujeto de caracterización, se constituyen en el centro focal sobre el cual recaen los beneficios de la prestación del servicio de Asistencia Técnica, pues éstas, mejoran su gestión permitiendo la sostenibilidad de acciones que logran incrementar la satisfacción de sus usuarios.

En el proceso de segmentación y caracterización de las variables usadas para la puesta en marcha del servicio "Estrategias para el fortalecimiento de la gestión pública del Distrito Capital", se adelantan jornadas de Asistencia Técnica a las cuales asisten servidores públicos y colaboradores, en búsqueda de conocimiento para el desarrollo y sostenibilidad de capacidades que contribuyen al fortalecimiento de la gestión pública distrital.

Para la prestación del servicio de asistencia técnica por parte de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional -DDDI- se preparan socializaciones, foros, talleres, entre otros, que se realizan de manera presencial y/o virtual sincrónica.

Este servicio se presta por demanda y se recibe retroalimentación de la actividad realizada a través de la ficha de encuesta aplicada a las entidades y organismos distritales que asisten a las jornadas.

Tabla 2: Variables de caracterización persona jurídicas

Tipo de Variables	
Tipología organizacional	Entidad u Organismo distrital (según naturaleza jurídica)
	Sector Administrativo del Distrito
	Asistencia técnica brindada por tipologías de estrategias
	Asistencia técnica brindada por sector

Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en bases de datos semestres I y II de 2022

1.2.2. Fuentes de información y método de recolección – Personas Jurídicas

Las fuentes identificadas, revisadas y procesadas en la vigencia 2022 corresponden a:

- ✓ Lista de asistencia y evaluación de satisfacción de estrategias 4211000-FT-1185.
- ✓ Base de datos de resultados de encuestas de satisfacción servicio de asistencia técnica vigencia 2022.
- ✓ Informe de satisfacción de encuestas primer y segundo semestre de 2022.

Las variables de caracterización seleccionadas hicieron parte de la “Lista de asistencia y evaluación de satisfacción de estrategias 4211000-FT-1185”, formato que a su vez se constituye en el instrumento de evaluación que permite medir la satisfacción de los asistentes a una jornada de asistencia técnica. De dicha evaluación, se determinan acciones de mejora que son tenidas en cuenta para la definición del formato de encuesta que se aplicará en el semestre y/o vigencia siguiente.

1.2.3. Automatización y segmentación de la información – Personas Jurídicas

En los resultados obtenidos, se evidencian las siguientes variables:

- ✓ El tipo de entidad distrital
- ✓ Sector administrativo distrital.
- ✓ Tipo de asistencia técnica prestada por Estrategia
- ✓ Cantidad de servicios prestados por entidad y por estrategias

Tipología Organizacional

La variable **Tipo de Entidad** permite identificar cuántas entidades y organismos distritales se beneficiaron de la asistencia técnica brindada:

- ✓ 63 entidades Distritales
- ✓ 3 organismos de Control
- ✓ Concejo de Bogotá

Las anteriores entidades distritales corresponden a los 15 sectores administrativos, que constituyen la estructura organizacional del Distrito Capital.

1.2.4. Priorización de variables - Personas naturales

Si bien, el servicio está dirigido a las Entidades y Organismos distritales es posible obtener otro tipo de variables que se utilizan con el fin de describir la población (servidores públicos y colaboradores) que asisten a los eventos de asistencia técnica.

Entre estos datos se obtienen las siguientes variables:

- ✓ Cantidad de asistentes por tipo de asistencia técnica, es decir, por Estrategia.
- ✓ Cantidad de usuarios beneficiados por sector administrativo.
- ✓ Tipo de vinculación del servidor o colaborador beneficiado por la asistencia técnica.
- ✓ Nivel del cargo del participante en eventos de asistencia técnica.
- ✓ Cantidad de participantes en eventos de asistencia técnica, por género.
- ✓ Cantidad de participantes en eventos de asistencia técnica, encuestados por edad.

- ✓ Cantidad Encuestados por Estrategias.

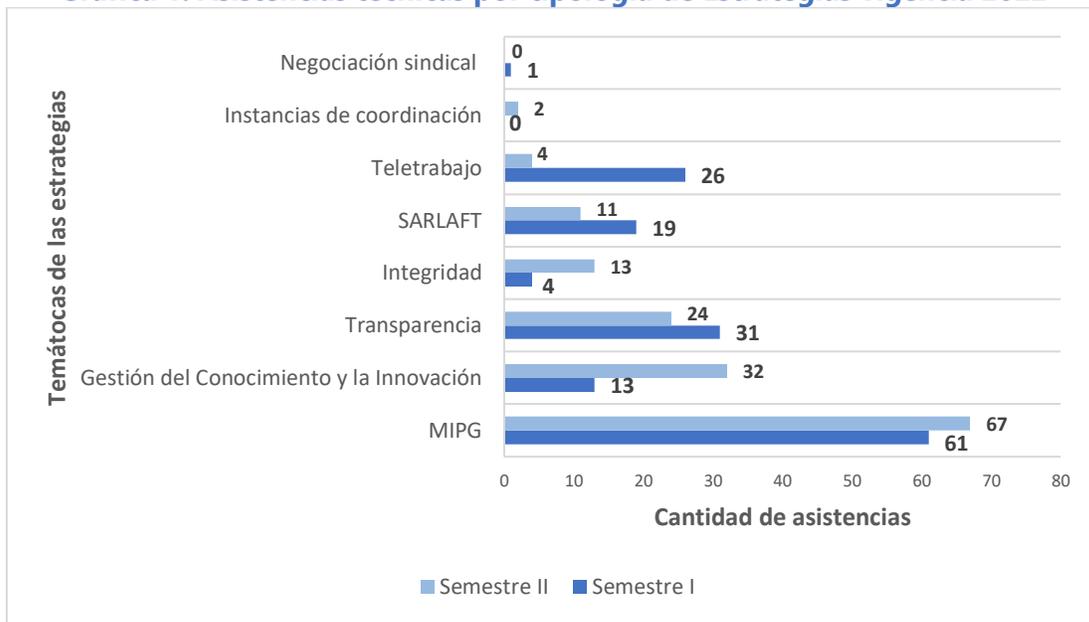
1.2.5. Fuentes de información y métodos de recolección – Personas naturales

Los datos estadísticos aquí presentados corresponden a la vigencia 2022 para cada semestre y cuya información se presentó en los informes de medición de satisfacción del servicio.

El método de recolección de información que permite alimentar las variables se construye a partir de la aplicación de la Lista de asistencia y evaluación de satisfacción de estrategias 4211000-FT-1185 la cual, permite la evaluación de la satisfacción de cada evento de asistencia técnica brindado.

1.2.6. Automatización y segmentación – Personas naturales

Gráfica 1: Asistencias técnicas por tipología de Estrategias vigencia 2022

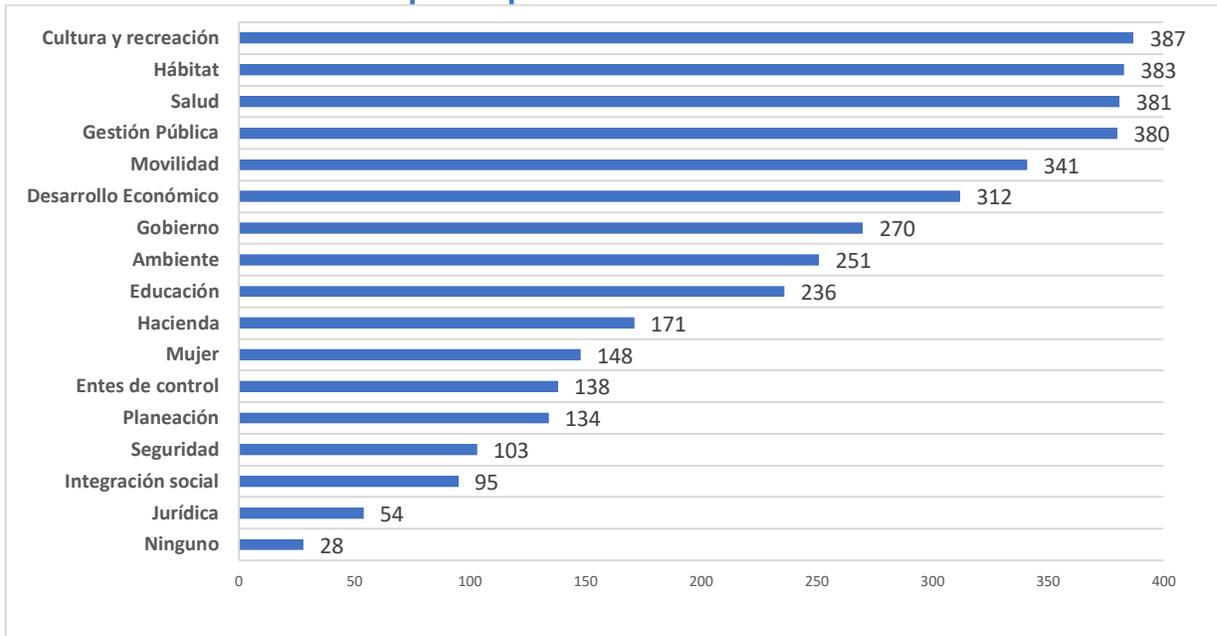


Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestres I y II de 2022

De conformidad con la gráfica anterior, durante el primer semestre de la vigencia 2022 se brindaron 155 asistencias técnicas en 7 diferentes estrategias y, durante el segundo semestre de la misma vigencia, se prestaron 153 asistencias técnicas para

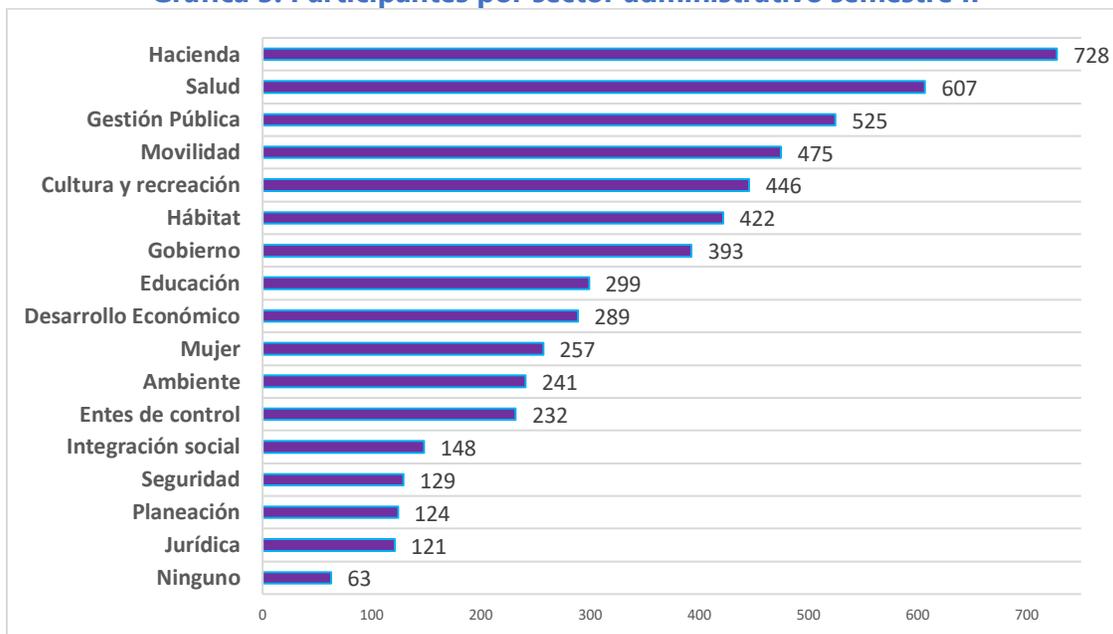
un total de 308 actividades que beneficiaron a 9.311 servidores públicos y colaboradores de la administración pública distrital.

Gráfica 2: Participantes por sector administrativo semestre I



Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional con fundamento en base de datos semestre I de 2022

Gráfica 3: Participantes por sector administrativo semestre II



Fuente: Elaboración con fundamento en base de datos semestre II de 2022

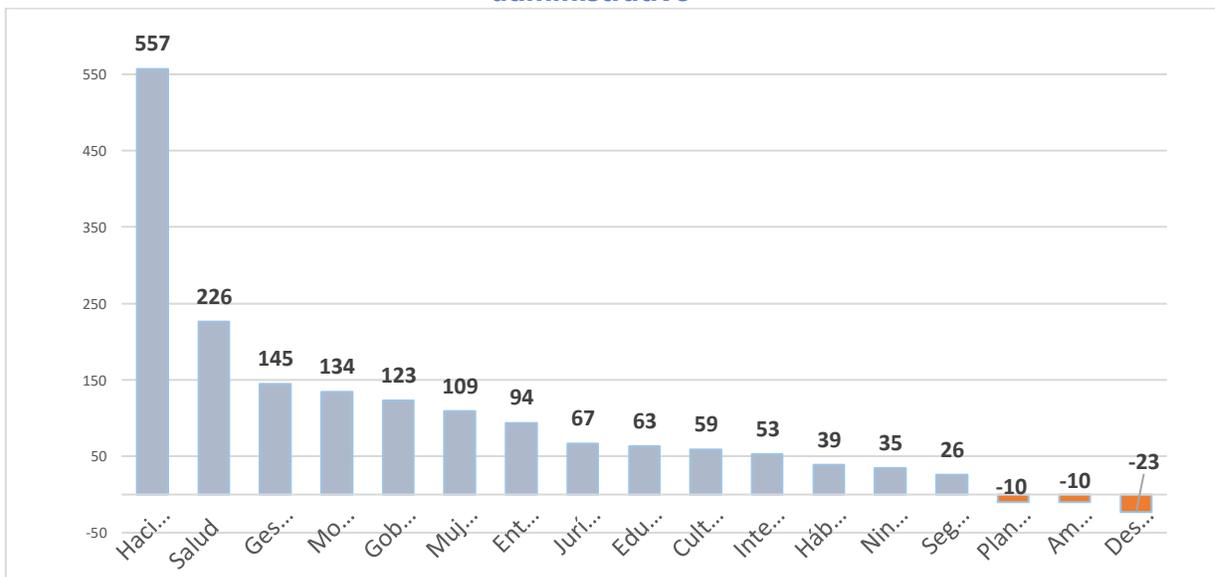
Como se observa en las anteriores gráficas, durante el primer semestre de 2022 recibieron asistencia técnica 3.812 servidores y colaboradores de los diferentes sectores administrativos del Distrito Capital y durante el segundo semestre de 2022 se encontró que 5.499 servidores públicos y colaboradores se beneficiaron del servicio de asistencia técnica, con una diferencia de 1.687 servidores más, entre los dos semestres del año.

Durante la vigencia 2022, se dio cobertura del servicio en todos los Sectores de la Administración Distrital y en la totalidad de las entidades que los conforman.

El análisis de estas variables permitió la implementación de oportunidades de mejora en el formulario de encuesta a implementar durante el segundo semestre de 2023 y en consecuencia en la ficha técnica de encuesta respectiva frente a lo relacionado con aquellos servidores y colaboradores que no conocen con exactitud la estructura organizacional del Distrito Capital y que no identifican el sector administrativo al que pertenece la entidad a la cual se encuentran vinculados.

La grafica siguiente presenta la variación en cantidad, en el número de participantes entre el primer y segundo semestre del año, por cada uno de los sectores administrativos:

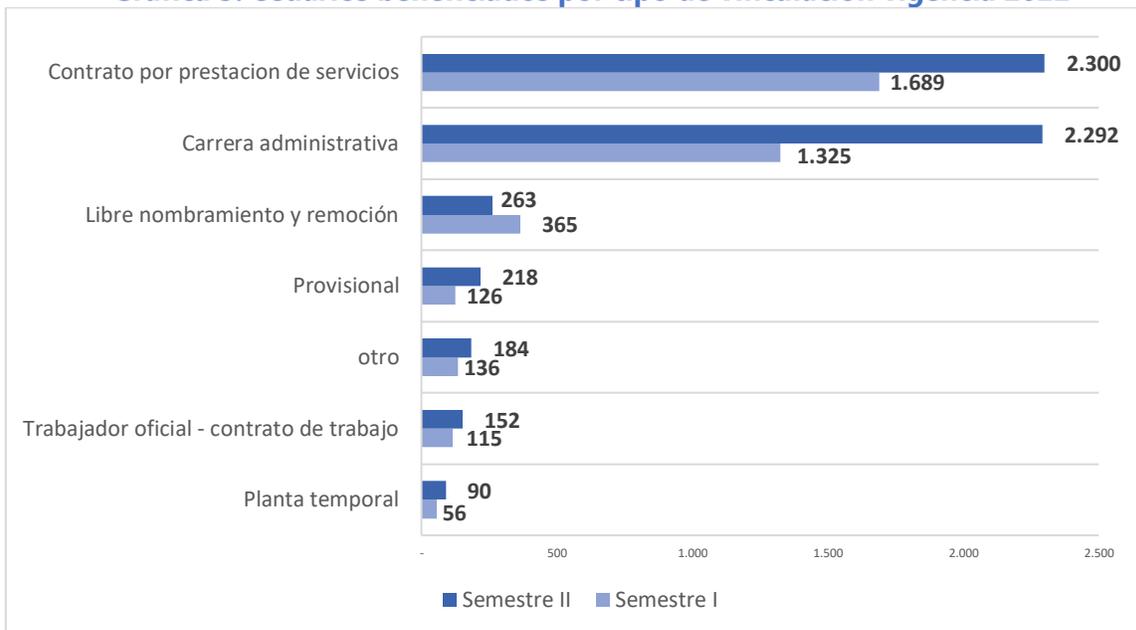
Gráfica 4: Variación en el número de participantes entre el semestre I y II por sector administrativo



Fuente: Elaboración propia con fundamento en las bases de datos de los semestres I y II de 2022

Se evidencia que los sectores Administrativos de Planeación, Ambiente y Desarrollo Económico no presentan cambios significativos en el número de participantes entre el primer y segundo semestre. Por su parte, el sector que presentó un incremento representativo entre el número de participantes del I y II semestre de 2022 fue Hacienda, seguido por Salud y Gestión Pública.

Gráfica 5: Usuarios beneficiados por tipo de vinculación vigencia 2022



Fuente: Elaboración con fundamento en base de datos semestres I y II de 2022

Acorde a la gráfica anterior, durante la vigencia 2022 los usuarios del servicio corresponden en mayor proporción a contratistas por orden de prestación de servicios y, en segundo lugar, a servidores públicos de carrera administrativa; planta temporal y trabajadores oficiales son los que menor representación tienen. Los datos en términos porcentuales son los siguientes:

Tabla 3: Usuarios encuestados y beneficiados por tipo de vinculación

Tipo de vinculación	Semestre I		Semestre II	
	No. usuarios beneficiados	%	No. beneficiados	%
Carrera Administrativa	1.325	34,76%	2.292	41,68%

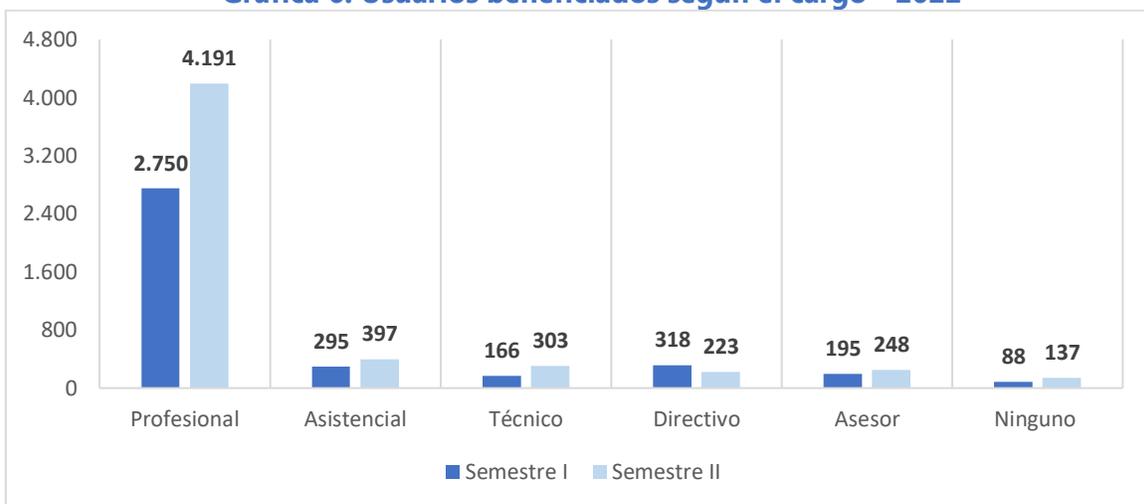
**CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023**

Tipo de vinculación	Semestre I		Semestre II	
	No. usuarios beneficiados	%	No. beneficiados	%
Libre nombramiento y remoción	365	9,58%	263	4,78%
Provisional	126	3,31%	218	3,96%
Planta temporal	56	1,47%	90	1,64%
Trabajador Oficial-contrato de trabajo	115	3,02%	152	2,76%
Contrato por Prestación de servicios	1.689	44,31%	2.300	41,83%
Otro tipo de vinculación	136	3,57%	184	3,35%
Total Encuestados	3.812	100%	5.499	100%

Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestres I y II de 2022

Como se observa, existe una buena proporción de participantes que indican pertenecer a otro tipo de vinculación, situación que llevó a la implementación de una oportunidad de mejora relacionada con la estructuración de las preguntas de la encuesta, de forma tal que se oriente al participante encuestado hacia su correcto diligenciamiento, mejorando así la calidad de la información obtenida.

Gráfica 6: Usuarios beneficiados según el cargo - 2022



Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestres I y II de 2022

De conformidad con la gráfica, durante la vigencia 2022, el primer lugar de participación en las actividades desarrolladas por la DDDI, correspondió al nivel profesional. Le siguen en importancia el nivel asistencial, directivo, asesor, y técnico respectivamente.

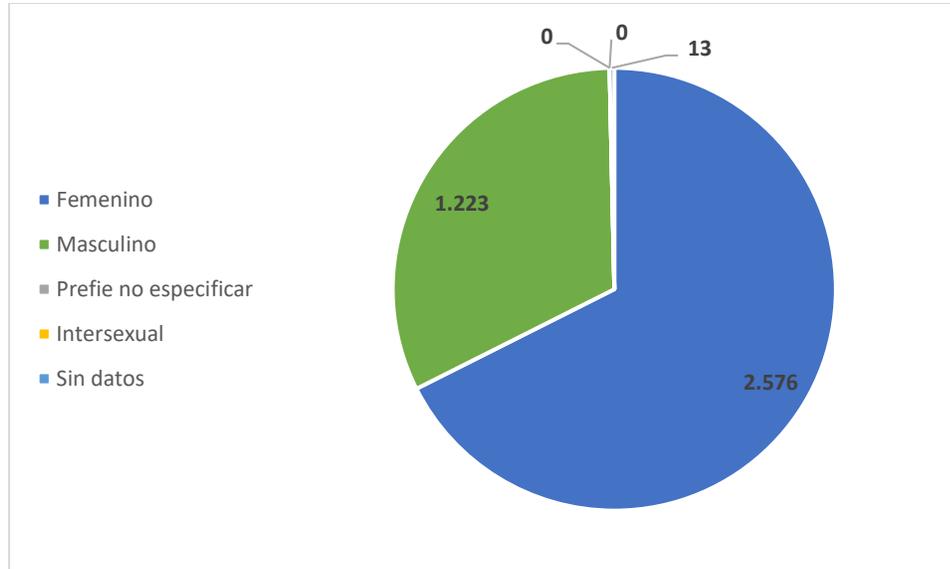
Tabla 4: Nivel del cargo de beneficiados con asistencia técnica

Semestre I			Semestre II		Vigencia 2022
Nivel jerárquico	No. servidores/ colaboradores	%	No. servidores/ colaboradores	%	% Promedio anual
Profesional	2.750	72,14%	4.191	76%	74,18%
Asistencial	295	7,74%	397	7%	7,48%
Técnico	166	4,35%	303	6%	4,93%
Directivo	318	8,34%	223	4%	6,20%
Asesor	195	5,12%	248	5%	4,81%
Ninguno	88	2,31%	137	2%	2,40%
Total encuestados	3.812	100%	5.499	100%	100%

Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestres I y II de 2022

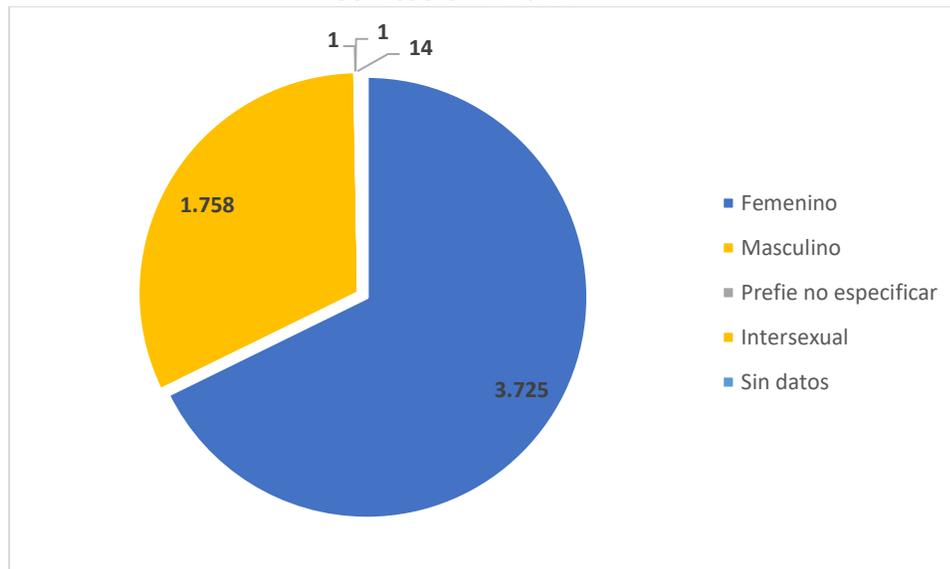
Frente a la población que indicó *Ningún nivel del cargo*, se logró implementar una acción de mejora relacionada con la exclusión de la pregunta (nivel del cargo) a colaboradores con orden de prestación de servicios. Esta mejora se incluyó en el formulario de encuesta a implementar durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

Gráfica 7: Participantes en eventos de asistencia técnica, por género- semestre I- 2022



Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestres I de 2022

Gráfica 8: Participantes en eventos de asistencia técnica, por género – semestre II- 2022



Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestres II de 2022

Los gráficos anteriores expresan la composición mayoritaria de género femenino y masculino como participantes en los eventos de asistencia técnica durante la vigencia 2022, siendo que las personas que se identifican con género femenino representan el 67,66%, y con el género masculino con 32,03%. Así mismo, se muestra la composición minoritaria de nuevas orientaciones atendiendo a los lineamientos de caracterización de población. A continuación, se detallan los resultados obtenidos en porcentajes y comparativos estadísticos para la vigencia 2022.

Tabla 5: Participantes en eventos de asistencia técnica por género, vigencia 2022

Semestre I			Semestre II		Vigencia 2022
Género	No, Encuestados	%	No, Encuestados	%	% 2022
Femenino	2.576	67,58%	3.725	67,74%	67,66%
Masculino	1.223	32,08%	1.758	31,97%	32,03%
Prefiero no especificarlo	13	0,34%	14	0,25%	0,30%
Intersexual	0	0,00%	1	0,02%	0,01%
Sin datos	0	0,00%	1	0,02%	0,01%
Total encuestados	3.812	100%	5.499	100%	100%

Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestres I y II de 2022

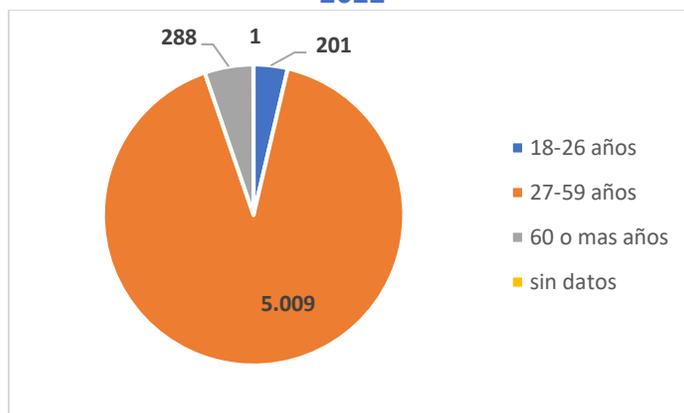
A continuación, se presenta la información recolectada de los servidores y colaboradores con relación al ciclo vital.

Gráfica 9: Participantes en eventos de asistencia técnica, por ciclo vital - semestre I-2022



Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestre I de 2022

Gráfica 10: Participantes en eventos de asistencia técnica, por ciclo vital – semestre II-2022



Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestre II de 2022

Las anteriores gráficas señalan las proporciones de participantes encuestados y beneficiados con el servicio de Asistencia Técnica por ciclo vital durante la vigencia 2022. En este sentido, se observa una mayor proporción de beneficiados perteneciente al rango de edad entre los 27 a 59 años, que corresponde al 91,35%; la población correspondiente al rango de edad de (60 años o más), es del 4,77% y la población del rango de edad que está entre los 18-26 años es del 3,87% como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 6: Participantes en eventos de asistencia técnica por rango de edad, vigencia 2022

Edad/rango	Semestre I		Semestre II		Vigencia 2022
	N° encuestados	%	N° encuestados	%	%
18-26 años	156	4,09%	201	3,66%	3,83%
27-59 años	3.492	91,61%	5.009	91,09%	91,30%
60 o más años	164	4,30%	288	5,24%	4,85%
sin datos	0	0,00%	1	0,02%	0,01%
Total encuestados	3.812	100%	5.499	100%	100%

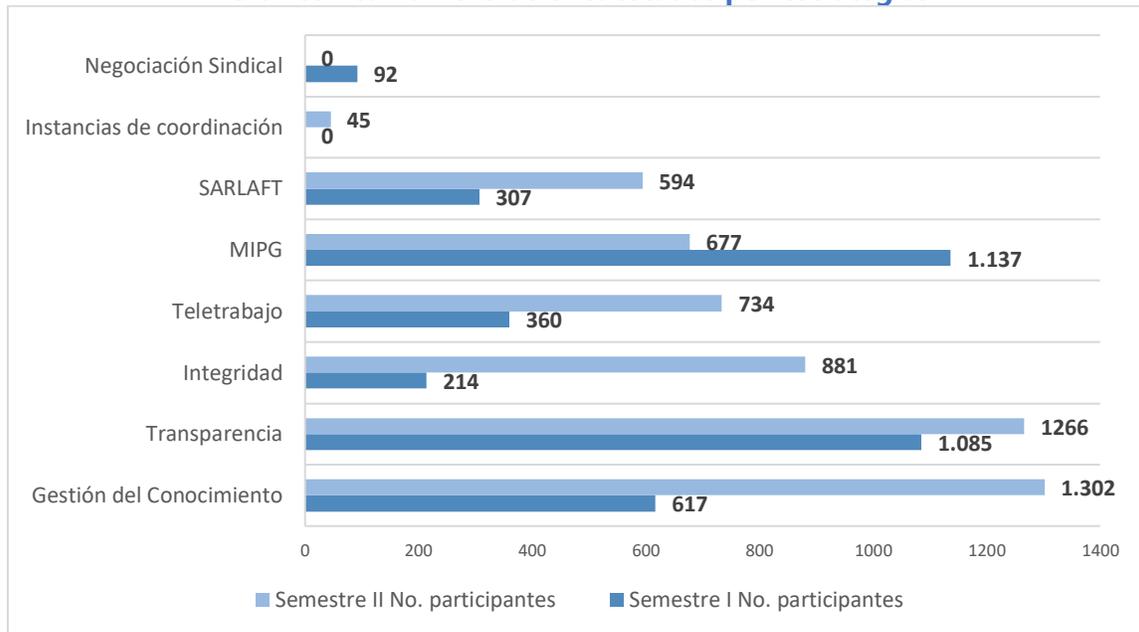
Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestres I y II de 2022

Tabla 7: Número de encuestados por estrategias

Estrategia	Semestre I		Semestre II	
	N° participantes	%	N° participantes	%
Gestión del Conocimiento	617	16,19%	1.302	23,68%
Transparencia	1.085	28,46%	1.266	23,02%
Integridad	214	5,61%	881	16,02%
Teletrabajo	360	9,44%	734	13,35%
MIPG	1.137	29,83%	677	12,31%
SARLAFT	307	8,05%	594	10,80%
Instancias de coordinación	0	0,00%	45	0,82%
Negociación Sindical	92	2,41%	0	0,00%
Total	3.812	100%	5.499	100%

Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestres I y II de 2022

Gráfico 10: Número de encuestados por estrategias



Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestres I y II de 2022

De conformidad con la tabla 7 y la gráfica 10, se presentaron incrementos importantes en la participación de servidores y colaboradores de ambos semestres del 2022. De esta manera, se observa que la participación en la estrategia de "Integridad" pasa de 214 a 881 personas, es decir un incremento del 311,68%,

seguido de la estrategia de "Gestión del conocimiento" pasando de 617 a 1.302 participantes, con un incremento del 111,02%. La estrategia "Transparencia" pasó de 1.085 a 1.266 participantes, así mismo la estrategia de "Teletrabajo" pasó de 360 usuarios a 734 usuarios que representa un incremento del 103,89% y Sarlaft pasó de 307 a 594 participantes entre los dos semestres.

1.3. Servicio programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital

El servicio "Programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital" se desarrolló de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento 2213100-PR-209 "Administración de los Programas de Formación Distrital" y la ficha técnica de producto o servicio que se encontraban vigentes durante la vigencia 2022.

De conformidad con dichos documentos, el servicio tiene por objeto desarrollar programas de formación en temas transversales de gestión pública dirigida a los servidores y servidoras del Distrito Capital para fortalecer la Administración Distrital, su alcance inicia con la identificación de las temáticas de formación a desarrollar y termina con la elaboración del documento de cierre anual del programa de formación.

El procedimiento de Administración de los Programas de Formación Distrital PR-209, en la actividad 7 define la inscripción a cursos y/o diplomados; sin embargo, para la vigencia 2022 solamente se realizaron cursos.

1.3.1. Priorización de variables y fuentes de información para personas naturales

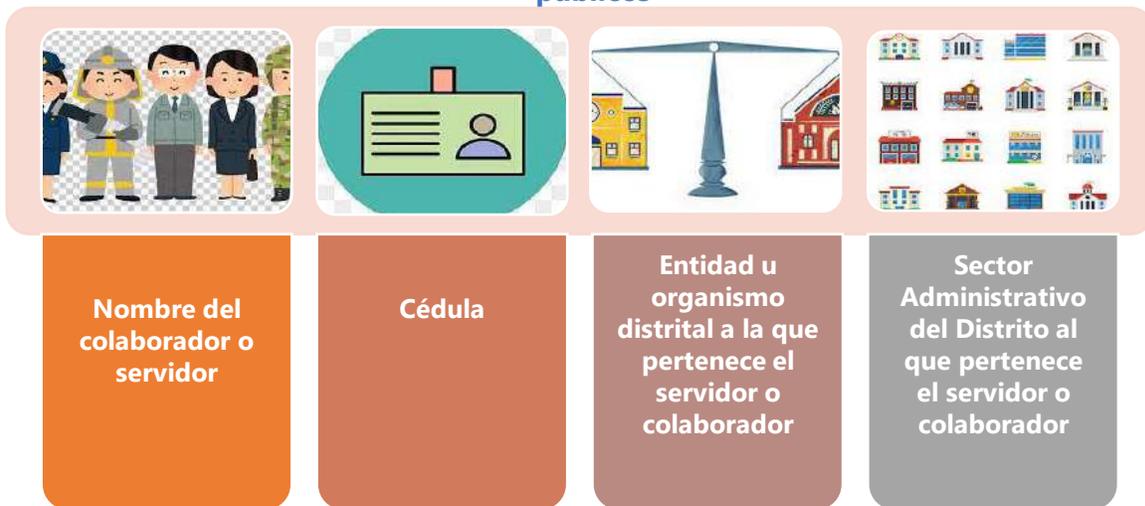
En cumplimiento de las funciones misionales de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional -DDDI-, y según lo establecido en la ficha de producto o servicio, de manera general los grupos de valor atendidos son servidores públicos (funcionarios y contratistas) de las entidades y organismos distritales.

De esta manera se brindan cursos y/o diplomados dirigidos a los servidores del Distrito Capital en temáticas relacionadas con la Gestión Pública y el Fortalecimiento Institucional, implementando la metodología 100% virtual.

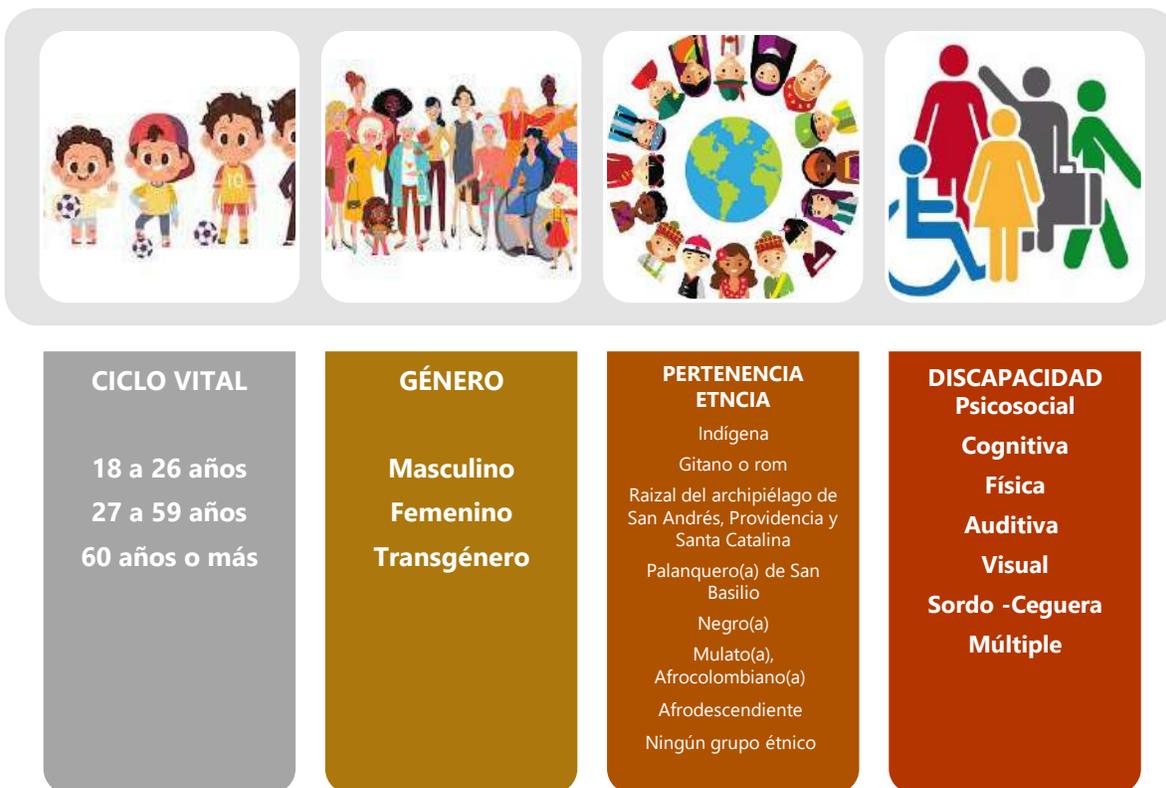
Este servicio se presta mediante oferta y se recibe retroalimentación de los cursos realizados mediante el diligenciamiento de la encuesta dispuesta en la plataforma que le permite expresar su nivel de satisfacción frente a los mismos.

Las variables a utilizar con su nivel de desagregación definidas por las dependencias Dirección Distrital de Desarrollo Institucional – DDDI y Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional – STDI son las siguientes:

Gráfica 11: Variables priorizadas del servicio de formación virtual a servidores públicos



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023



Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, con fundamento en base de datos semestres I y II de 2022

1.3.2. Fuentes de información y método de recolección

Los recursos de soporte de los cuales se obtuvo la información para la identificación, revisión y procesamiento durante la vigencia 2022 corresponden a:

- ✓ Base de datos para los semestres I y II de 2022 que contienen los resultados de encuestas de satisfacción del servicio de "Programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital".
- ✓ Informes de satisfacción de encuestas de los dos semestres de 2022,
- ✓ Base de datos de personas formadas - 2022.

La Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, en cabeza del grupo de trabajo que está a cargo de la prestación del servicio de Formación, genera las estadísticas relacionadas con las siguientes temáticas:

- a) Las variables de caracterización que hacen parte de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios del servicio "Programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital", están sujetas a lo establecido en la ficha técnica de encuesta que en ese momento se encuentre vigente. Para la realización de este ejercicio, se conformó la base de datos que contiene la información de todos aquellos usuarios que respondieron la encuesta de evaluación del servicio.
- b) Dado lo anterior, como parte de este informe es posible conocer el número de encuestas no diligenciadas.
- c) Se generó la estadística relacionada con el número de servidores y colaboradores que realizaron y aprobaron un determinado curso o diplomado.
- d) El avance en este caso se reporta de manera mensual en los Subcomités de Autocontrol y en el Plan de Acción de la dependencia.

Las variables de caracterización seleccionadas para la vigencia 2022 hicieron parte del formulario de encuesta basado en la ficha técnica de encuesta V9, el cual, se constituyó, en el instrumento de evaluación para la medición de la satisfacción del servicio.

1.3.3. Automatización y segmentación de la información de la caracterización personas naturales

Hace referencia a los usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción.

En los resultados obtenidos, se evidencian las siguientes variables:

- ✓ Sector Administrativo del Distrito al que pertenece el servidor o colaborador.
- ✓ Entidad u organismo distrital al que pertenece el servidor o colaborador.

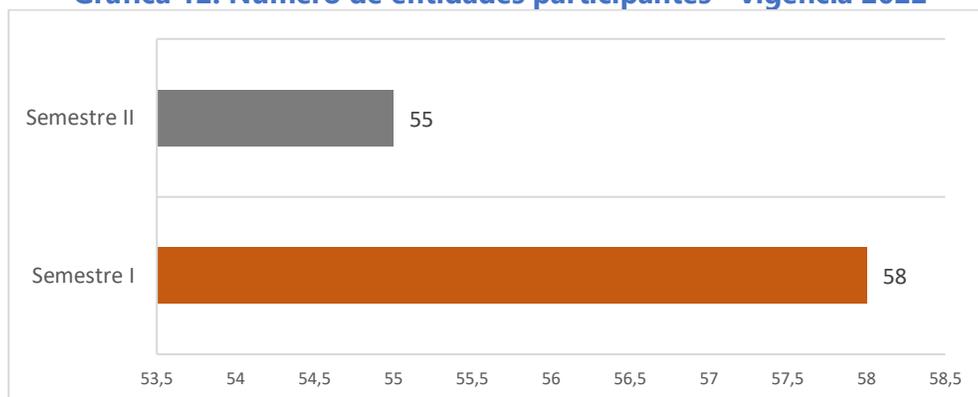
Las variables permiten identificar cuántas entidades y organismos distritales participaron en mayor o menor medida de los cursos y diplomados.

El Distrito Capital está conformado por un total de 64 entidades y organismos distritales, organizados de la siguiente manera:

- ✓ Sesenta (60) entidades distritales, que hacen parte de los quince (15) sectores administrativos que constituyen la estructura organizacional del Distrito Capital.
- ✓ Tres (3) Organismos de Control.
- ✓ El Concejo de Bogotá.

De lo anterior, la participación de entidades y organismos distritales es la siguiente:

Gráfica 12: Número de entidades participantes - vigencia 2022



Fuente: Elaboración con fundamento en bases de datos semestres I y II de 2022

La anterior gráfica, indica que durante el primer semestre participaron 58 entidades que corresponden al 90,62% del total de entidades y organismos distritales y,

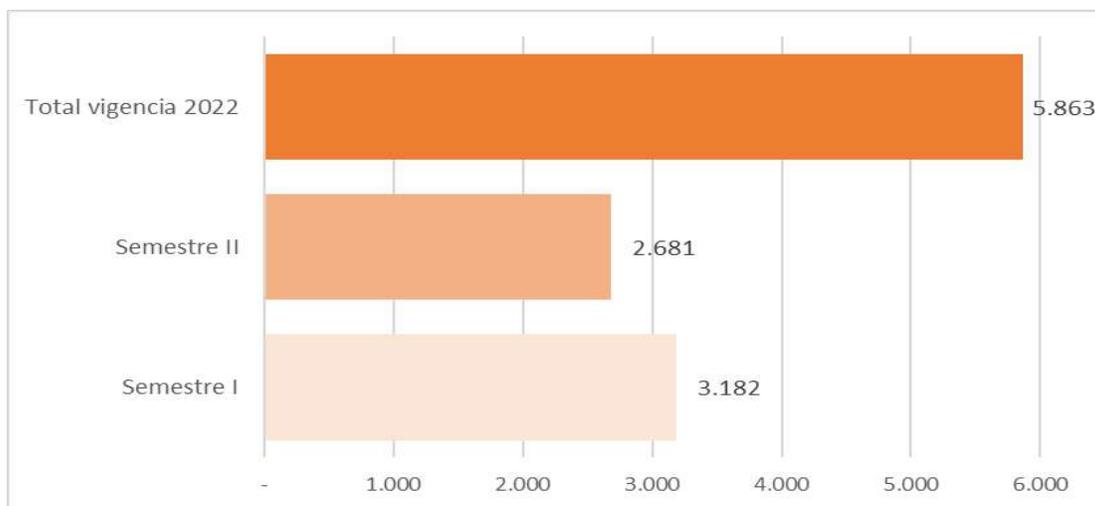
durante el segundo semestre participaron 55 entidades, las cuales corresponden al 85,93%.

A continuación, se presentan las variables que permiten describir la población de servidores públicos y colaboradores que participan en los cursos de formación.

Durante la vigencia 2022 se ofertaron 25 cursos que giran principalmente en torno a tres (3) ejes temáticos a saber: 1) Gobierno abierto, 2) Cultura de integridad y apropiación de lo público con enfoque poblacional diferencial y 3) Contratación pública. Así mismo, se incluyeron las temáticas de Innovación Pública, Políticas Públicas y Teletrabajo.

Cada vez que se apertura un curso, se define una nueva cohorte, dando continuidad a la secuencia respectiva a fin de definir más fácilmente, las cifras que aportan a la meta anual.

Gráfica 13: Número de inscritos que diligenciaron la encuesta 2022



Fuente: Elaboración con fundamento en bases de datos semestres I y II de 2022

Acorde a la gráfica anterior, se observa que durante la vigencia 2022, participaron en el diligenciamiento de la encuesta 5.863 servidores públicos y colaboradores que se beneficiaron de los cursos de formación.

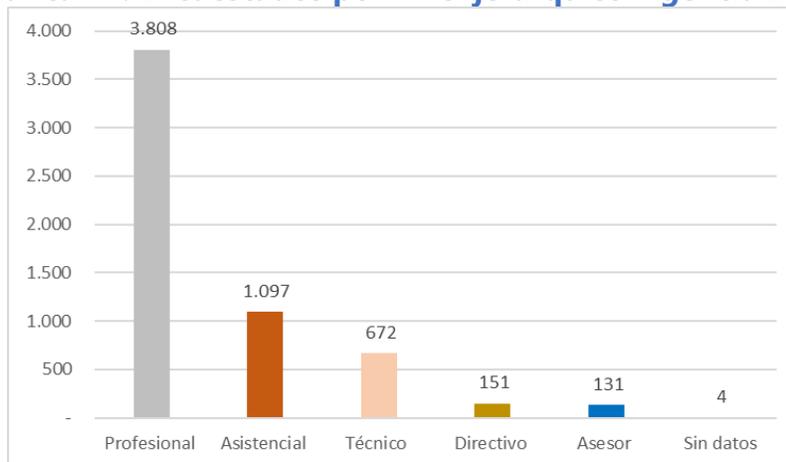
Tabla 8: Número de encuestados por nivel jerárquico

Semestre I			Semestre II		Total vigencia 2022	
Nivel Jerárquico	No, Servidores	%	No, Servidores	%	No, Servidores	%
Profesional	2.108	66,25%	1.700	63,41%	3.808	64,95%
Asistencial	577	18,13%	520	19,40%	1.097	18,71%
Técnico	330	10,37%	342	12,76%	672	11,46%
Directivo	78	2,45%	73	2,72%	151	2,58%
Asesor	85	2,67%	46	1,72%	131	2,23%
Sin datos *	4	0,13%	0	0,00%	4	0,07%
Total usuarios encuestados	3.182	100%	2.681	100%	5.863	100%

Fuente: Elaboración con fundamento en bases de datos semestres I y II de 2022

De conformidad con la tabla anterior, el nivel de participantes encuestados que participaron en los cursos ofertados en el programa de Formación fue mayor para el nivel jerárquico profesional con el 64,95% de representatividad, seguido del nivel asistencial con el 18,71%.

Gráfica 14: Encuestados por nivel jerárquico vigencia 2022

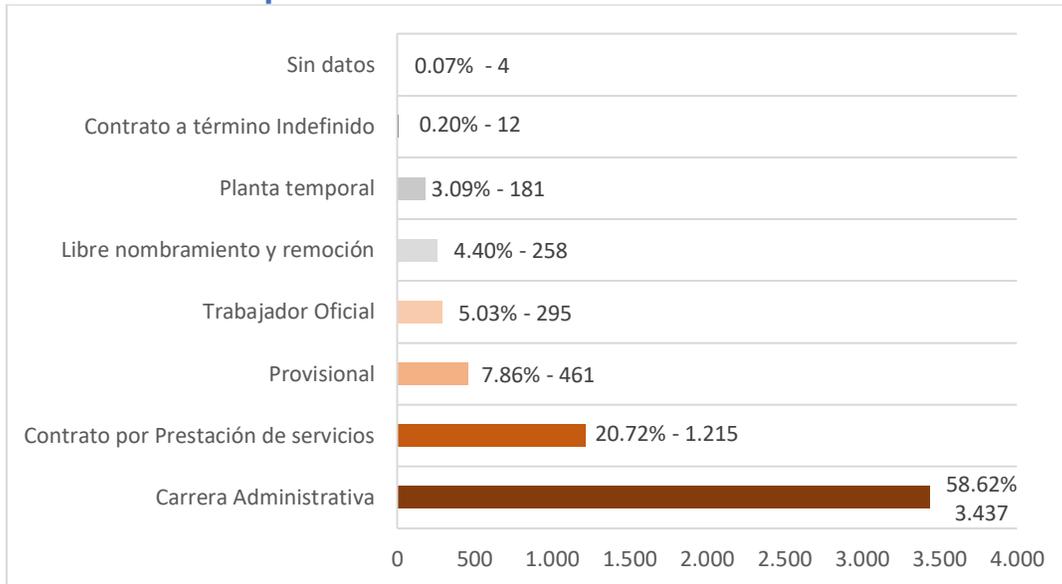


Fuente: Elaboración con fundamento en bases de datos semestres I y II de 2022

Continuando con la lectura de la información de la tabla señala que el nivel técnico corresponde al 11,46% con 672 participantes encuestados, Le siguen en proporción, el nivel directivo con el 2,58% equivalente a 151 encuestados, el nivel asesor con 2,23% equivalente a 131 participantes encuestados. Se registraron 4 usuarios que no diligenciaron la totalidad de los campos;

quedando así, algunos campos sin los datos requeridos para generar la estadística.

Gráfica 15: Tipo de vinculación del servidor o colaborador 2022

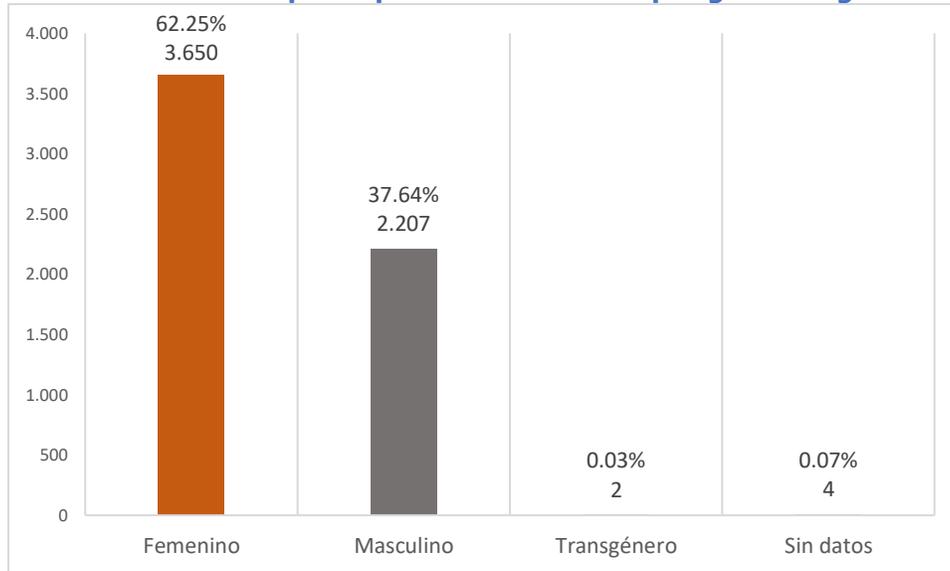


Fuente: Elaboración con fundamento en bases de datos semestres I y II de 2022

Durante la vigencia 2022 el tipo de vinculación del servidor o colaborador que participó de los cursos fue mayormente representado por el servidor público en carrera administrativa con el 58,62% lo que equivale a 3,437 servidores, seguido de la vinculación mediante contrato de prestación de servicios con el 20,72% equivalente a 1.215 contratistas. El tipo de vinculación provisional registró el 7,86% que representa la cantidad de 461 servidores, le sigue en cantidad el tipo de vinculación de trabajador oficial con 295 servidores, cifra que equivale 5,03%. De libre nombramiento y remoción se contó con la participación de 258 servidores que representan el 4,40% y, finalmente, en planta temporal se encontraron vinculados 181 servidores, cifra que representa el 3,09%. A término indefinido, se encontraron 12 servidores que representan el 0,20%. Por otra parte, se encontraron 4 registros sin datos, para conformar un total de 5.863 servidores y colaboradores vinculados durante la vigencia 2022.

En la siguiente gráfica se presentan los datos según género de los servidores y colaboradores que hicieron parte del servicio:

Gráfica 16: Número de participantes encuestados por género vigencia 2022

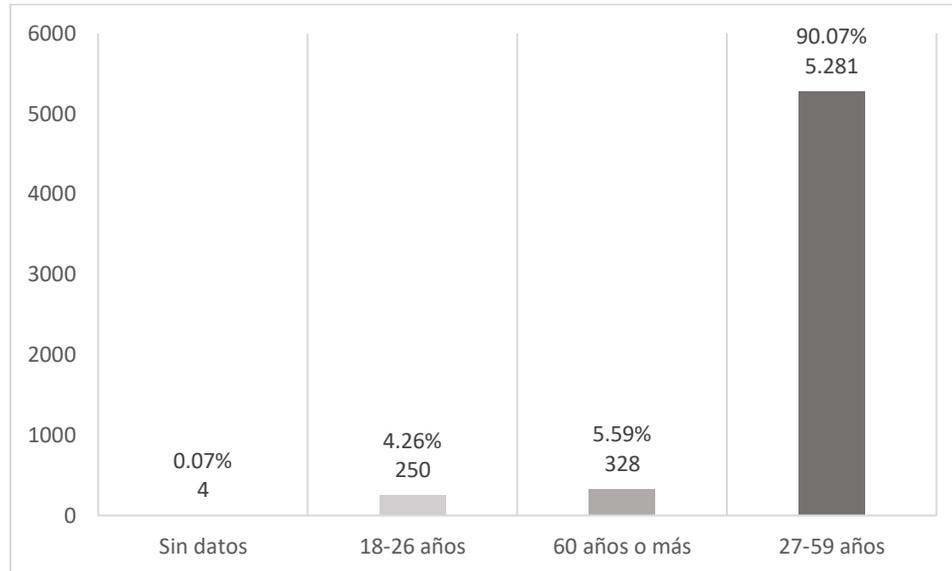


Fuente: Elaboración con fundamento en bases de datos semestres I y II de 2022

Durante la vigencia 2022 se evidenció principalmente la participación del género femenino con 3.650 participantes que representan el 62,25%, el género masculino con 2.207 participantes, cifra equivalente al 37,64%. La cifra de participantes transgénero, registró el 0,03% que corresponde a 2 participantes. Se encontraron cuatro registros sin información para este campo. En total, se completa la participación de 5.863 servidores y colaboradores durante la vigencia 2022.

La gráfica siguiente visibiliza la cantidad y el porcentaje de participación por ciclo vital:

Gráfica 17: Participantes encuestados por ciclo vital, vigencia 2022

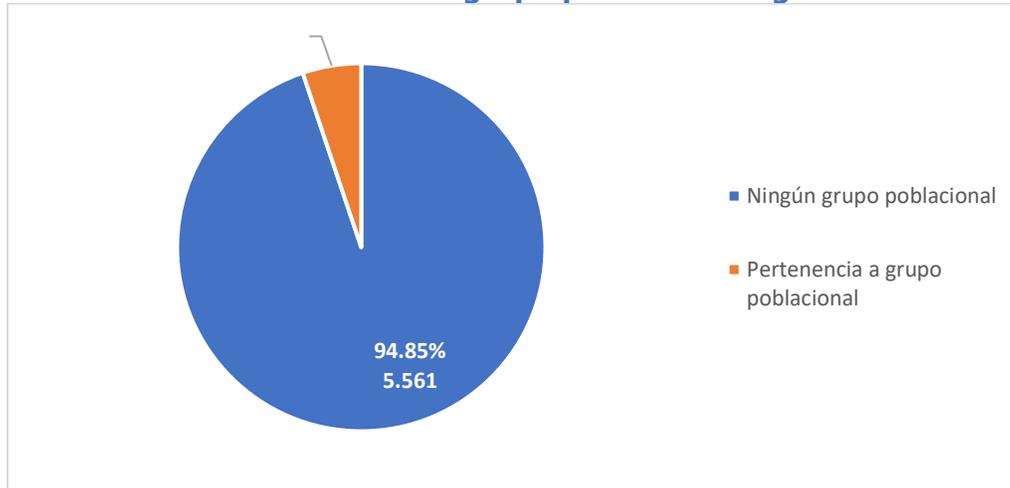


Fuente: Elaboración con fundamento en bases de datos semestres I y II de 2022

Durante la vigencia 2022, el rango de edad con mayor número de participantes encuestados fue el de 27-59 años con 5.281 servidores y colaboradores que representan el 90,07%, seguido por el rango de edad de (60 años o más) con el 5,59% que representa a 328 servidores y colaboradores. El rango de edad comprendido entre los 18-26 años con 250 servidores y colaboradores que representan el 4,26%. Finalmente, se presentaron 4 registros sin datos.

Por otro lado, acorde a la base de datos, el 94,85% de los participantes en los cursos y diplomados de formación que fueron encuestados afirmaron no pertenecer a ningún grupo poblacional y sólo el 5,15% indicó su pertenencia a un determinado grupo poblacional, según se muestra en la gráfica siguiente:

Gráfica 18: Pertenencia a grupo poblacional vigencia 2022



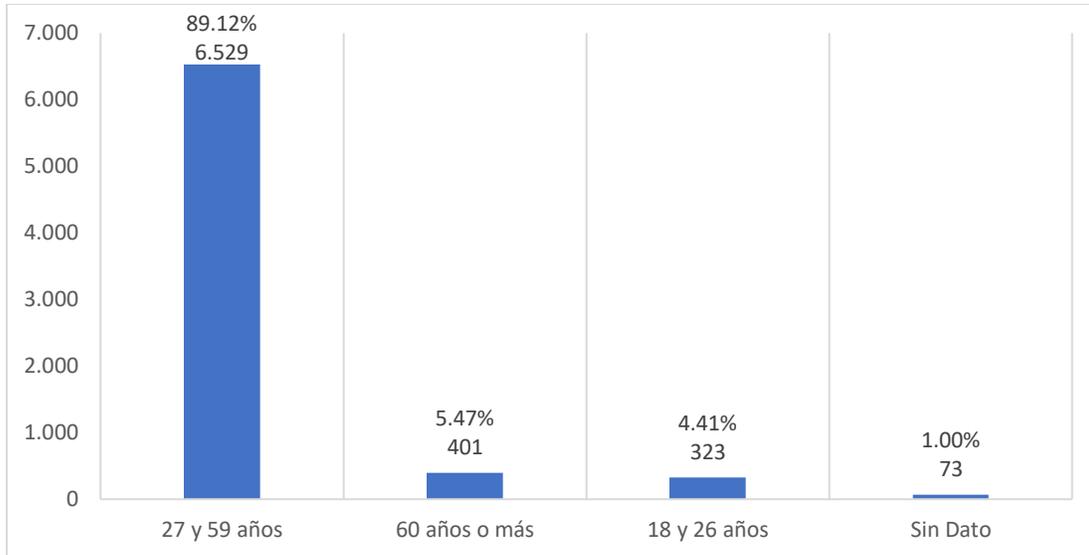
Fuente: Elaboración con fundamento en bases de datos semestres I y II de 2022

Caracterización de la población de servidores y colaboradores formados

Atendiendo a lo expuesto en las fuentes de información, para la realización del presente ejercicio de caracterización de usuarios, se tuvo en cuenta la estadística de población relacionada con el número de servidores y colaboradores que aprobaron un determinado curso o diplomado; es decir, la población de los formados compuesta por 7.326 registros, que corresponden a 5.506 servidores y colaboradores registrados, cada uno con su número de cédula y que tomaron al menos 1 curso.

A continuación, se presenta las variables de caracterización:

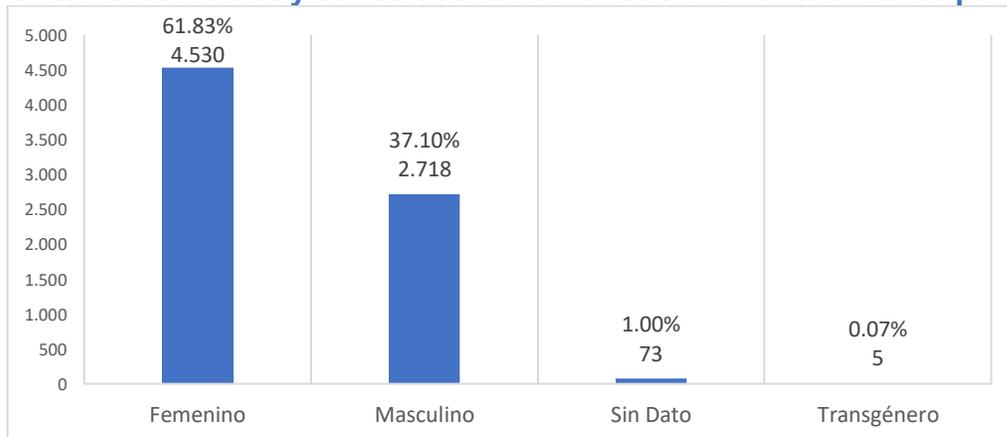
Gráfica 19: Servidores y colaboradores formados en al menos un curso, según ciclo vital



Fuente: Elaboración con fundamento en base de datos de Formados vigencia 2022

De conformidad con la gráfica anterior, 6.529 servidores y colaboradores se encuentran entre el rango de edad de 27 a 59 años y representan el 89,12%. El 5,47% corresponde a 401 servidores y colaboradores que hacen parte del rango de edad de 60 años o más. El 4,41% que corresponde a 323 servidores y colaboradores se encuentran en el rango de edad entre los 18 a 26 años y 73 servidores y colaboradores no registraron datos frente a su edad.

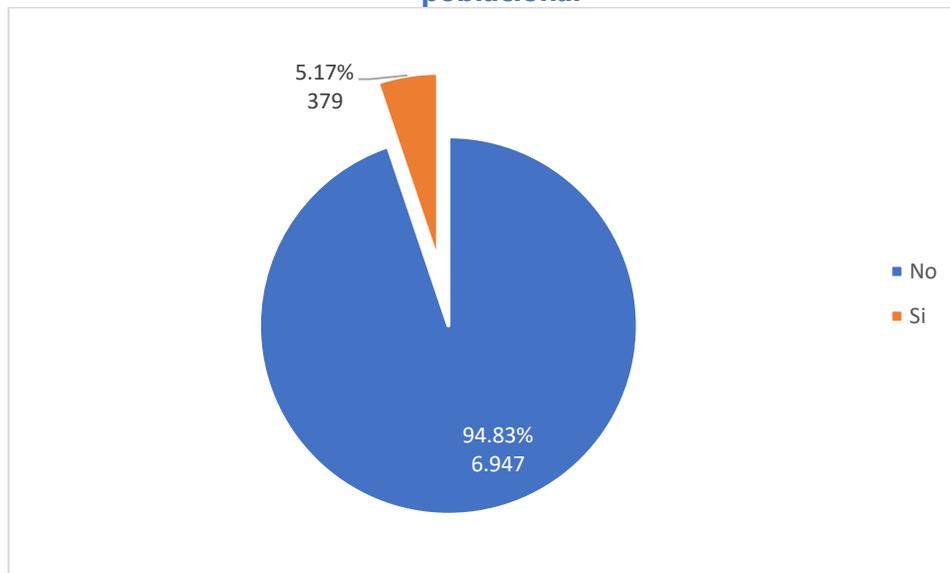
Gráfica 20: Servidores y colaboradores formados en al menos un curso por género



Fuente: Elaboración con fundamento en base de datos de Formados vigencia 2022

Atendiendo a la gráfica anterior, se observa que 4.530 servidores y colaboradores pertenecen al género femenino, con una representación del 61,83%. El género masculino con 2.718 servidores y colaboradores, representan el 37,10% y la población transgénero tiene una representatividad del 0,07% correspondiente a cinco (5) servidores y colaboradores. Cabe anotar que la estadística generada, muestra también 73 personas que dejaron en blanco, el campo de información requerida.

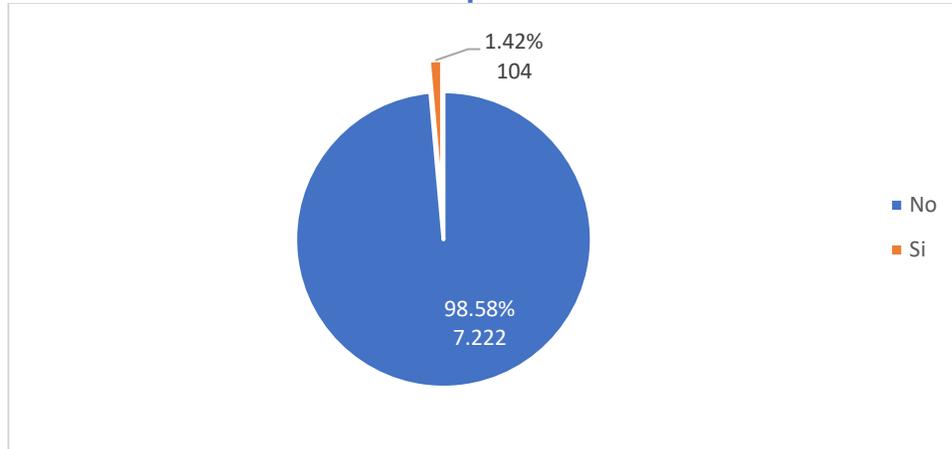
Gráfica 21: Servidores o colaboradores formados en al menos un curso, por enfoque poblacional



Fuente: Elaboración con fundamento en base de datos de Formados vigencia 2022

Según lo indica la gráfica anterior, el 5,17% de los servidores y colaboradores pertenecen a un grupo poblacional, este porcentaje corresponde a 379 personas y el 94,83% que corresponde 6.947 servidores y colaboradores indicaron que no pertenecen a ningún grupo poblacional.

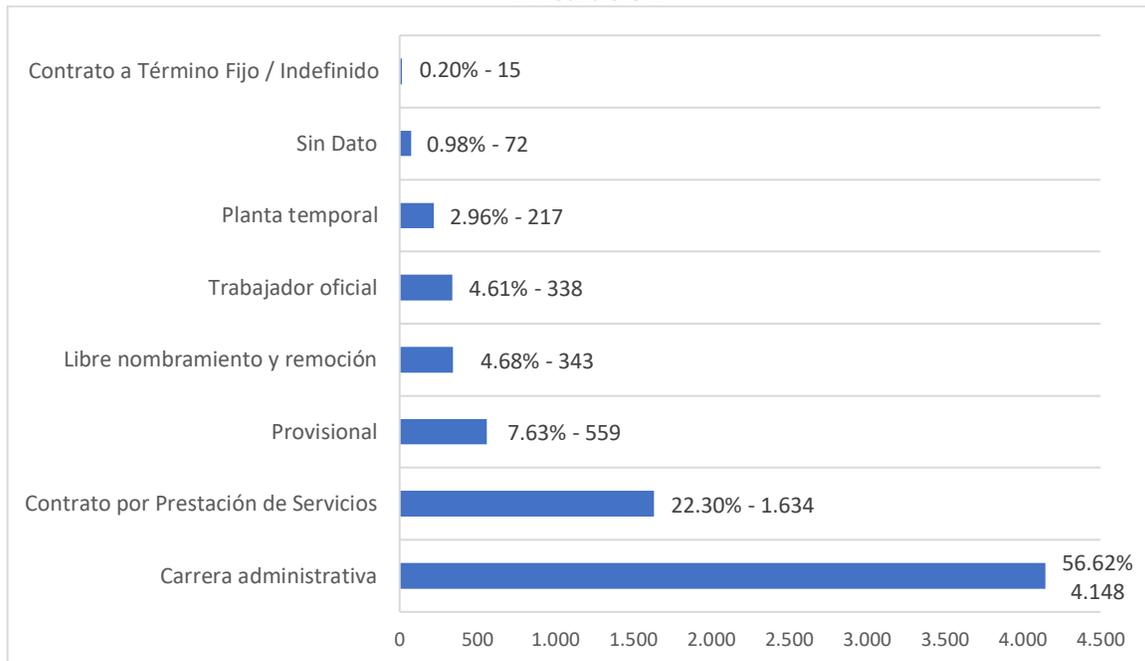
Gráfica 22: Servidores o colaboradores formados en al menos un curso, por discapacidad



Fuente: Elaboración con fundamento en base de datos de Formados vigencia 2022

La gráfica anterior, indica que el 98,58% correspondiente a 7.222 servidores y colaboradores no presenta discapacidad y que solamente el 1,49% presenta algún tipo de discapacidad.

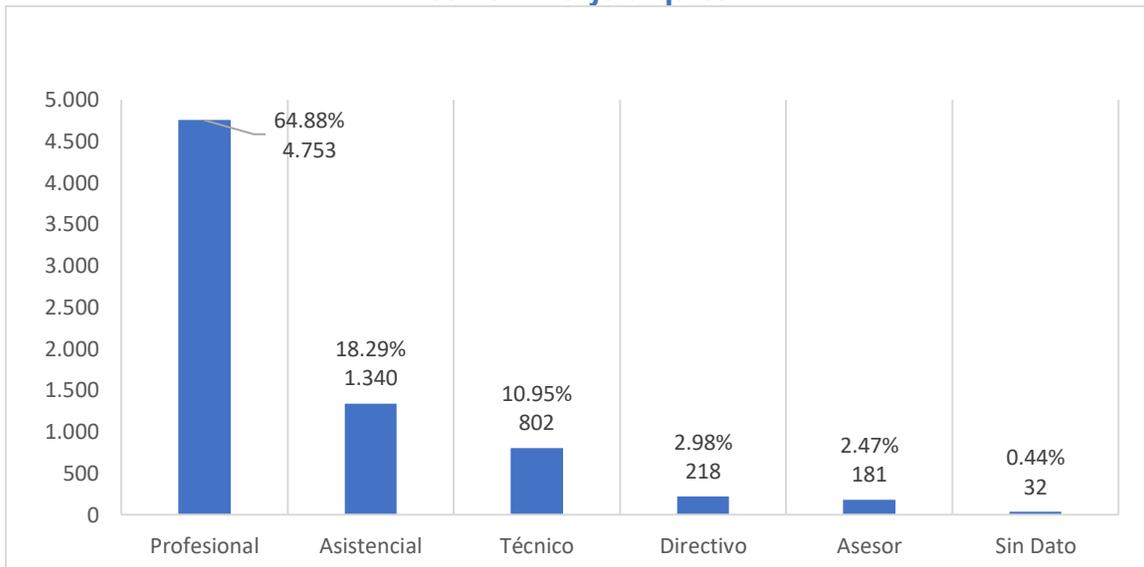
Gráfica 23: Servidores o colaboradores formados en al menos un curso por tipo de vinculación



Fuente: Elaboración con fundamento en base de datos de Formados vigencia 2022

De conformidad con la gráfica anterior, 4.148 servidores y colaboradores que se formaron a través del servicio "Programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital", se encuentran vinculados a través de carrera administrativa, el 56,62%; le sigue la vinculación mediante contrato de prestación de servicios con 1,634 colaboradores que representan el 22,30%. En tercer lugar, se ubica la vinculación en provisionalidad, representado por el 7,63% con 559 servidores; la vinculación de libre nombramiento y remoción representa el 4,68% con 343 servidores. El tipo de vinculación trabajador oficial con 338 servidores representan el 4,61%. En planta temporal se registraron 217 servidores que equivalen al 2,96%; le siguen en número, 15 servidores con tipo de vinculación mediante contrato a término fijo o indefinido que representan el 0,20%. Finalmente se encontró que 72 servidores y colaboradores, es decir el 0,98%, no registraron datos o no completaron la totalidad de los campos solicitados frente al requerimiento de información.

Gráfica 24: Servidores o colaboradores formados en al menos un curso de acuerdo con el nivel jerárquico



Fuente: Elaboración con fundamento en base de datos de Formados vigencia 2022

En la gráfica anterior se observa que 4.753 servidores y colaboradores formados, pertenecen al nivel jerárquico profesional y representan el 64,88%, el nivel asistencial está representado por 1.340 servidores con un 18,29%, el nivel técnico cuenta con 802 servidores y colaboradores que representan el 10,95%, el nivel directivo cuenta con 218 servidores y colaboradores que representan el 2,98%, el nivel asesor cuenta con 181 servidores y colaboradores que representan el 2,47%.

Finalmente se evidenció que 32 servidores y colaboradores no registraron datos y/o no completaron la totalidad de los campos de información solicitados.

El análisis de segmentación y caracterización de las variables de los usuarios que se presentan a continuación, es sobre las personas naturales y jurídicas, estas últimas conformadas por las entidades y organismos distritales, que acceden a los servicios de Asistencia técnica en gestión documental y archivos, Consulta del Patrimonio Documental de Bogotá y Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá, que hacen parte del proceso de Fortalecimiento de la Gestión Pública y en cumplimiento a las funciones asignadas a la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá y a sus dependencias asociadas.

1.4. Servicio de asistencia técnica en gestión documental y archivos

El servicio de asistencia técnica consiste en brindar asesoría en temas de gestión documental y archivos en su mayoría a las entidades y organismos de control, a través de las modalidades de mesas de trabajo, visitas técnicas, realización de conceptos, informes técnicos y jornadas de socialización.

1.4.1. Priorización de variables personas jurídicas

De acuerdo con los criterios de priorización de variables, se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

Tabla 9: Variables priorizadas personas jurídicas

NIVEL	VARIABLE
Tipología organizacional	Tipo de entidad
	Sector Administrativo del Distrito
Intrínsecas	Modalidad del servicio
	Necesidades de asistencia técnica

Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

1.4.2. Fuentes de información y método de recolección

La fuentes identificadas, revisadas y procesadas en la vigencia 2022 corresponden a:

- Matriz de seguimiento y control de acciones de asistencia técnica.
- Base (de resultados) de las encuestas de satisfacción aplicadas servicio de asistencia técnica.

En cumplimiento a las funciones misionales de la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá, se adelantan acciones de asistencia técnica a 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.

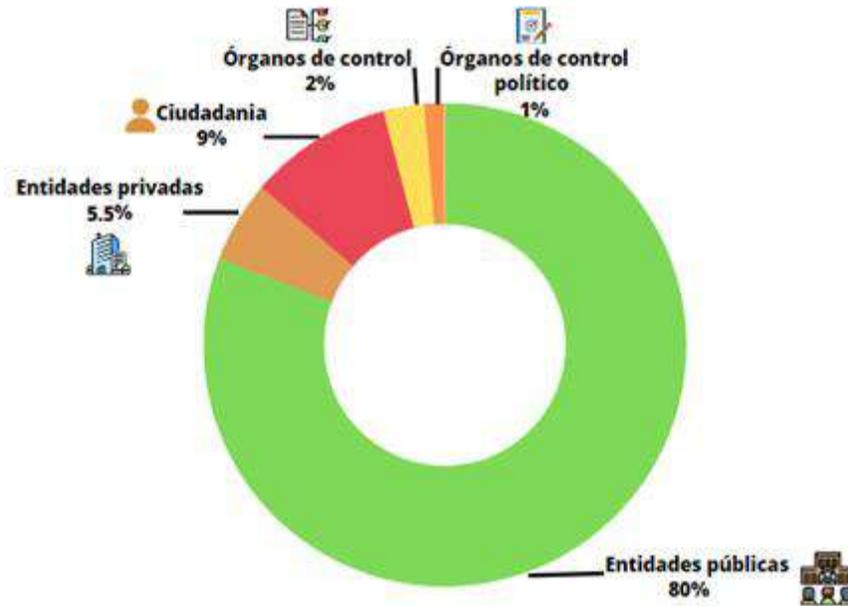
Con base en la información extraída de la “Matriz de seguimiento y control de acciones de asistencia técnica” y los resultados de las encuestas de satisfacción, se revisaron y seleccionaron las variables que permiten caracterizar los grupos de interés a los cuales se presta el servicio de asistencia técnica, con el fin de orientar nuevos esfuerzos en pro de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

La variable “Tipo de Entidad” permite identificar las 63 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 como órgano de control político.

1.4.3. Automatización y segmentación

En el análisis de datos, se evidencia el tipo de 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.

Gráfica 25: Tipo de entidad servicio de asistencia técnica en gestión documental y archivos

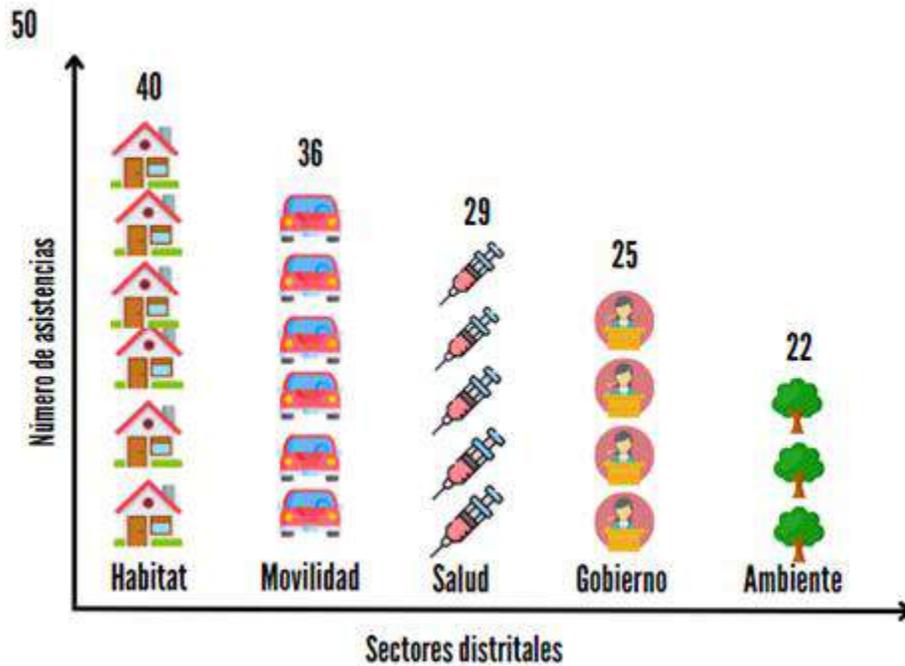


Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

A partir del gráfico es posible evidenciar que el tipo de entidad sobre el cual hubo mayor uso del servicio de asistencia técnica son las entidades distritales con un 80%, seguido por personas naturales con un 9%, posteriormente se encuentran las entidades privadas con un 5% y finalmente los organismos de control con un 2% y 1%.

Ahora, con respecto a la variable Sector Administrativo del Distrito, se pueden identificar los 15 sectores a los cuales se les brindó asistencia técnica durante la vigencia 2022, así como el total de asistencias por cada uno de ellos.

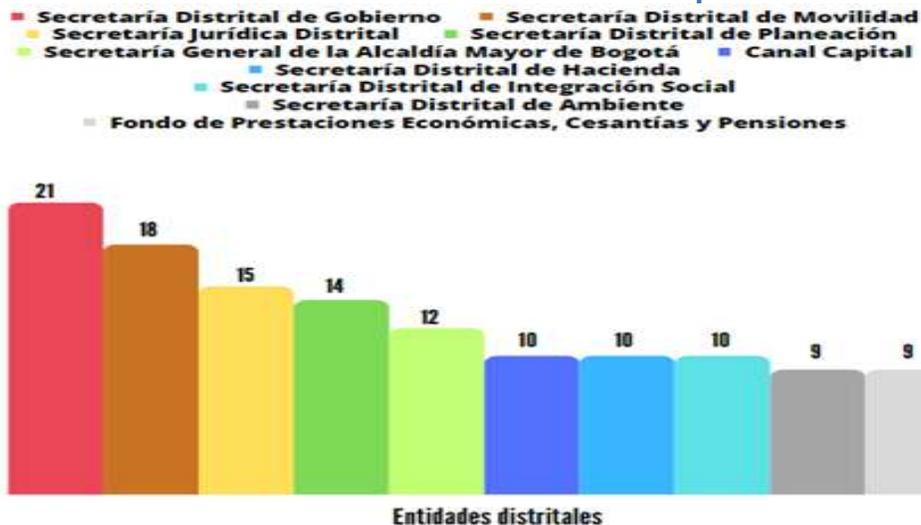
Gráfica 26: Cantidad de asistencias técnicas por sector administrativo



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

La gráfica anterior permite establecer cuáles fueron los 5 sectores distritales a los que más se les brindó asistencia técnica durante la vigencia 2022, siendo el primero, el sector de hábitat con 40 asistencias, movilidad con 36, salud con 29, gobierno con 25 y ambiente con 22 asistencias.

Gráfica 27: Número de asistencias técnicas por entidad



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

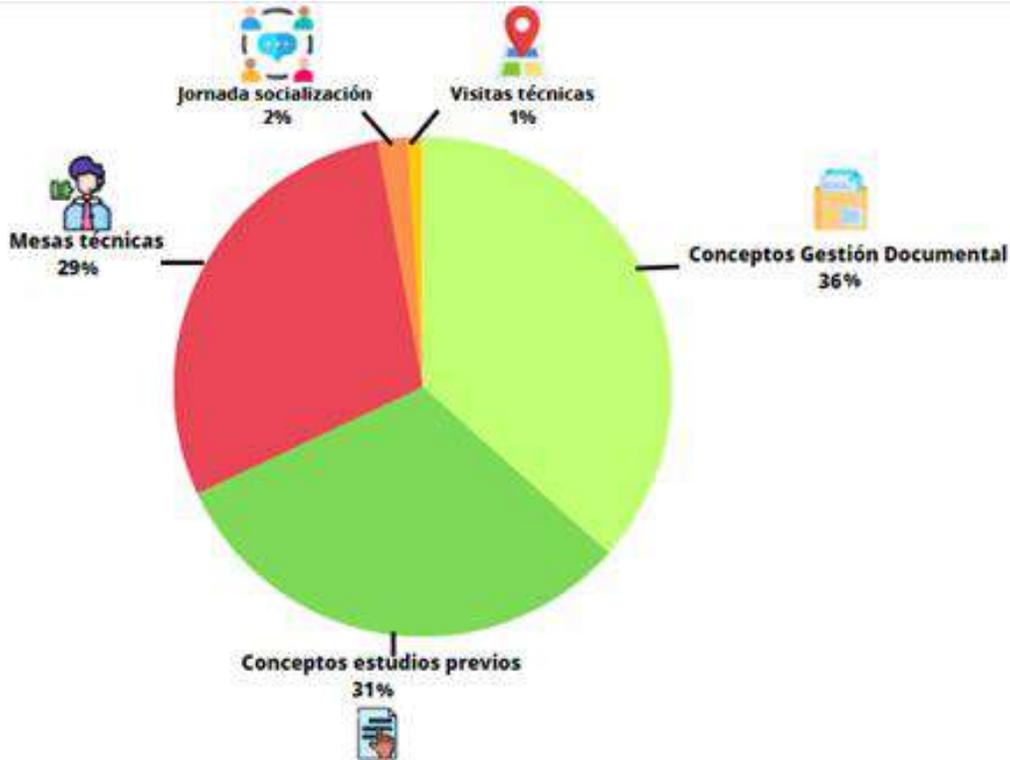
De acuerdo a la matriz de seguimiento y control de acciones de asistencia técnica, se ejecutaron 306 acciones, de las cuales 287 fueron dirigidas a las entidades y organismos distritales, 13 acciones a externos en los que se encuentran tanto entidades privadas como ciudadanía, y finalmente 6 jornadas de socialización en las que se hicieron partícipes varias entidades.

La gráfica presenta las 10 entidades distritales a las que más se les brindó asistencia técnica: Secretaría Distrital de Gobierno 21; Secretaría Distrital de Movilidad 18; Secretaría Jurídica Distrital 15; Secretaría Distrital de Planeación 14; Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 12; Canal Capital 10; Secretaría Distrital de Hacienda 10; Secretaría Distrital de Integración Social 10; Secretaría Distrital de Ambiente 9; Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones 9.

Cabe mencionar, que desde la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos y la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito se proporcionó asistencia técnica al 93% de las entidades distritales, exceptuando: Agencia Analítica de Datos- AGATA, Empresa de Transporte Tercer Milenio- Transmilenio SA, Entidad de Gestión Administrativa y Técnica- EGAT, y la Terminal de Transportes de Bogotá SA-TTB.

Por otro lado, con relación a las variables intrínsecas, 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 28: Modalidades asistencia técnica

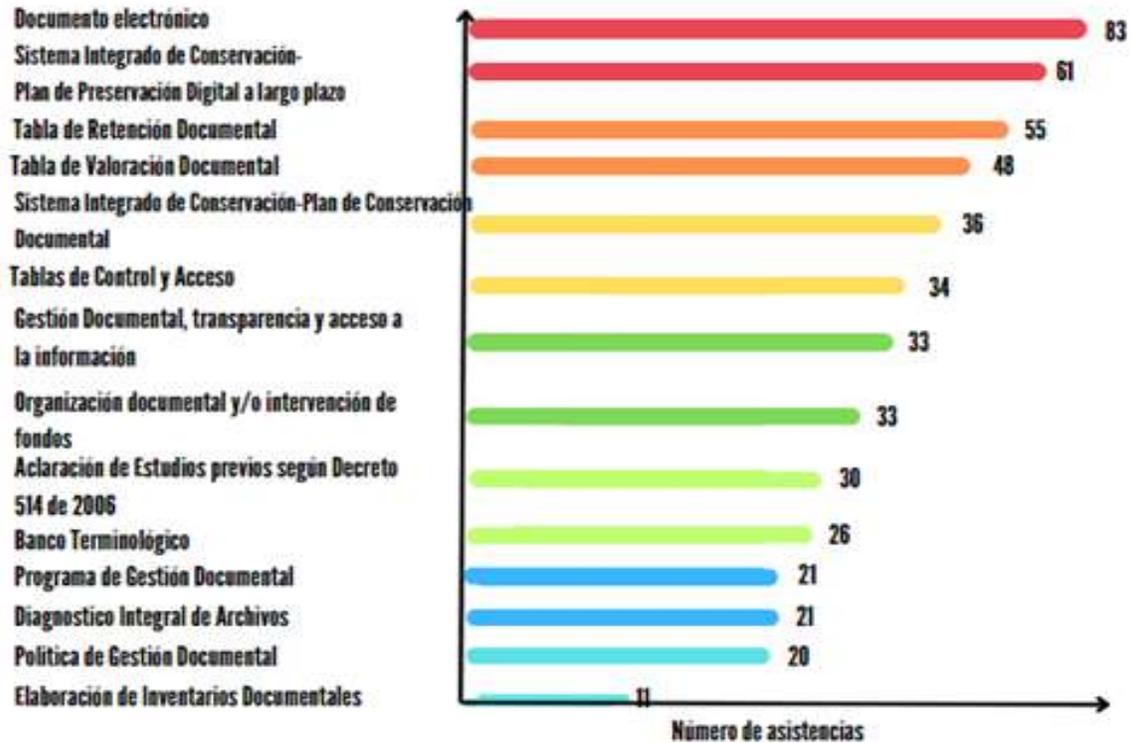


Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

El análisis de la gráfica proporciona datos sobre la modalidad que tuvo mayor número de acciones durante el año 2022, siendo los conceptos de gestión documental con mayor representación con 36%, seguido de los conceptos de estudios previos con 31%, mesas técnicas con 29% y posteriormente las que registran menor porcentaje se encuentra las jornadas de socialización con 2% y las visitas técnicas con 1%; 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 29: Necesidades de asistencia técnica



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

Mediante esta gráfica se pueden evidenciar los temas que mayor necesidad de orientación técnica requieren las entidades u organismos distritales, siendo los cinco más demandados: Documento electrónico con 83, Sistema Integrado de Conservación- Plan de Preservación Digital a largo plazo con 61, Tabla de Retención Documental con 55, Tabla de Valoración Documental con 48 y Sistema Integrado de Conservación-Plan de Conservación Documental con 36 requerimientos. Datos que permiten realizar la planificación de asistencia técnica para lograr la cobertura y satisfacer la necesidad particular de cada uno.

1.5. Servicio de visitas guiadas en el archivo de Bogotá

1.5.1. Priorización de variables personas naturales

De acuerdo con los criterios de priorización de variables para personas naturales, se tuvieron en cuenta las siguientes:

Tabla 10: Variables priorizadas para personas naturales para el servicio de visitas guiadas

NIVEL	VARIABLE
Localización geográfica	Localidad
Sociodemográfica	Edad – Ciclo vital
	Sexo
	Orientación sexual
	Identidad de género
	Pertenencia étnica
	Discapacidad

Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

1.5.2. Fuentes de información y método de recolección

Los insumos identificados, revisados y procesados en la vigencia 2022 corresponden a la base de datos de la encuesta de satisfacción de *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá 2022*.

La recolección de la información de la encuesta de satisfacción del servicio de *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá* se hace de manera digital y corresponde a un muestreo debido a que la encuesta se aplica a los ciudadanos que deseen responderla. Este tipo de muestreo es aleatorio simple con un margen de error del 5% y un nivel de confiabilidad del 95%.

1.5.3. Automatización y segmentación de la información - resultados de la caracterización

En cumplimiento a las funciones misionales de la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá, se llevan a cabo visitas guiadas dirigidas a grupos de personas conformados por la ciudadanía en general, estudiantes de secundaria, universitarios, investigadores o funcionarios de entidades públicas u organizaciones privadas, entre otros.

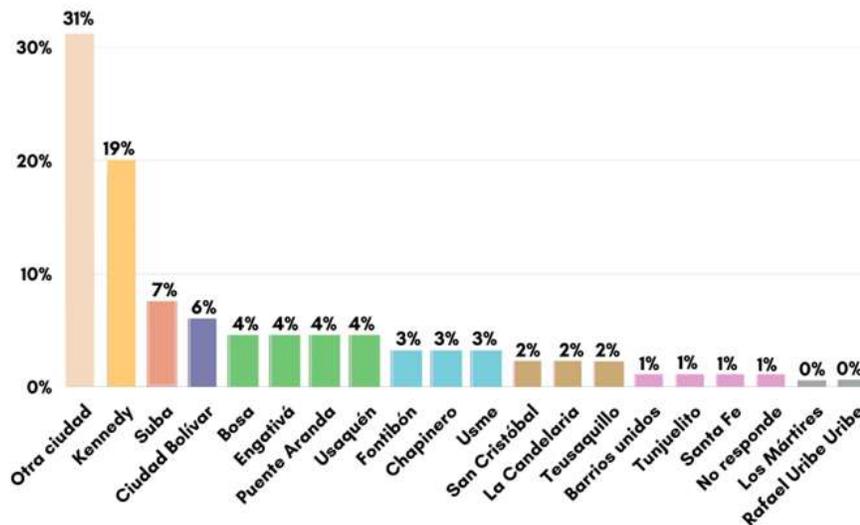
Estas visitas guiadas se realizan mediante recorridos por las instalaciones del Archivo de Bogotá, permitiendo a los visitantes conocer la riqueza arquitectónica del edificio y los procesos técnicos aplicados a los documentos, con el fin de concienciarlos sobre la importancia que tiene el acervo documental que custodia el Archivo de Bogotá.

Antes de finalizar estas visitas guiadas se aplica la encuesta de satisfacción del servicio con el objetivo de medir el grado de satisfacción y las necesidades del mismo, de manera semestral, con el fin de determinar las oportunidades de mejora e iniciar las acciones respectivas. Adicionalmente, la encuesta contiene una primera sección de preguntas cuyas respuestas permiten conocer el público que asiste.

De esta manera, con base en la información extraída de la matriz de resultados de las encuestas de satisfacción de *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá* correspondiente al periodo 2022, se revisaron y seleccionaron las variables que permiten caracterizar a los grupos de interés que están solicitando y recibiendo el servicio, con el propósito de fortalecer la prestación del mismo y enfocar las acciones de mejora a los diferentes grupos de interés.

En la caracterización personas naturales, con relación a la localización geográfica se cuenta que la variable localidad permite identificar específicamente de qué parte de Bogotá provienen las personas que asisten a las *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá*. Si no son de Bogotá, de qué ciudad provienen.

Gráfica 30: Localidad de procedencia de los visitantes al Archivo de Bogotá



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

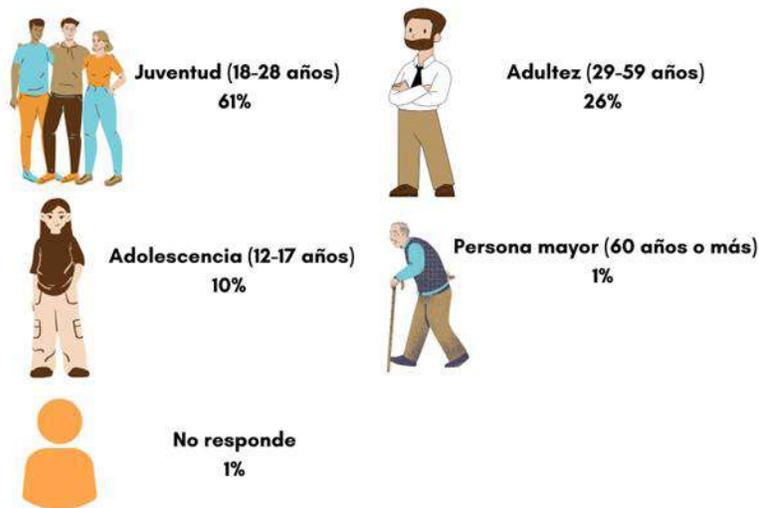
En 2022 se evidenció que las personas que asistieron (212) a las *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá* provienen en un 68% (144) de diferentes localidades de Bogotá;

mientras que el 31% (66) reportó venir de otra ciudad. El 1% (2) no respondió la pregunta.

Con relación a las variables sociodemográficas como edad-ciclo vital y discapacidad permiten identificar circunstancias específicas de los grupos de personas, a quienes se les brinda el servicio con algunas pequeñas modificaciones durante el desarrollo y ejecución del mismo, para hacer de su vista una experiencia mucho más satisfactoria.

Las variables sexo, orientación sexual, identidad de género y pertenencia étnica permiten identificar y cuantificar la asistencia y participación de estos grupos de interés, en el marco de la política pública de inclusión social para garantizar 'el goce efectivo de sus derechos'.

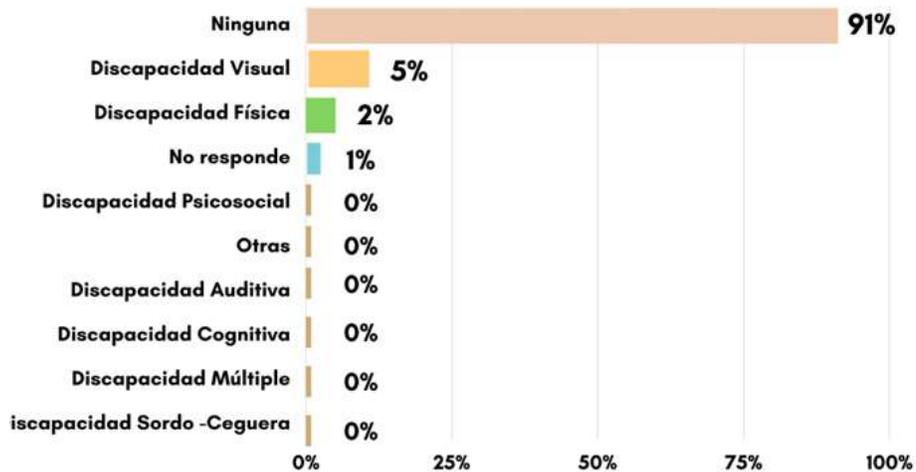
Gráfica 31: Edad – ciclo vital de los visitantes al Archivo de Bogotá



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

En 2022 asistieron a las *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá*, en su mayoría, personas correspondientes al rango de edad juventud (18–28 años) con una participación del 61% (129), le sigue adultez (29–59 años) con el 26% (56), adolescencia (12–17 años) con el 10% (22) y persona mayor (60 años o más) con el 1% (3). El 1% restante (2) no respondió la pregunta.

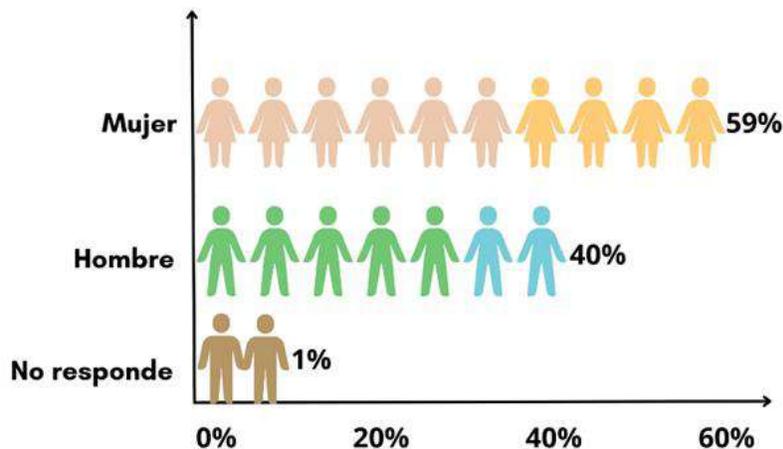
Gráfica 32: Condición de discapacidad de los visitantes al Archivo de Bogotá



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

En 2022 el 91% (193) de las 212 personas asistentes a las *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá* reportaron ninguna discapacidad. El 5% (11) indicaron tener algún grado de discapacidad visual, el 2% (4) indicaron tener algún grado de discapacidad física. Menos del 0% (1) señaló presentar algún grado de discapacidad psicosocial. Mientras que menos del 0% (1) reportó tener otro tipo de discapacidad. El 1% (2) no respondió a esta pregunta.

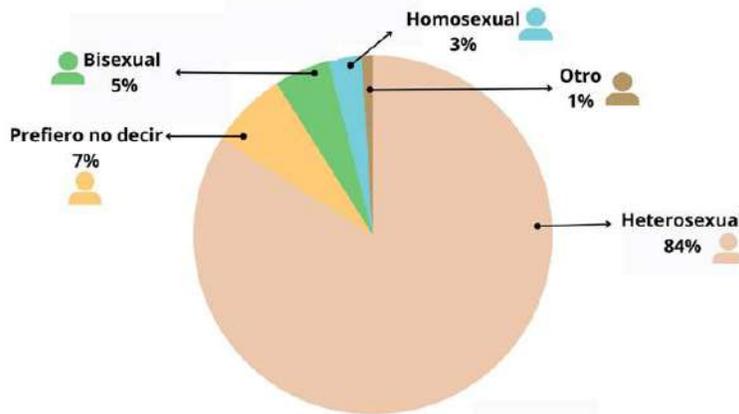
Gráfica 33: Sexo de los visitantes al Archivo de Bogotá



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

En 2022 de los 212 asistentes a las *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá* el 59% (126) fueron mujeres y el 40% (85), hombres. Menos del 1% (1) no respondió esta pregunta.

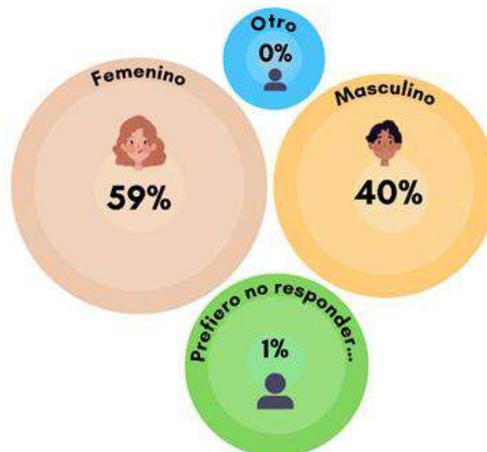
Gráfica 34: Orientación sexual de los visitantes al Archivo de Bogotá



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

En 2022 los asistentes a las *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá* reportaron ser: el 84% (179) heterosexual; el 5% (11) bisexual; el 3% (6) homosexual y el 1% (2) registró otro. El 7% (14) prefirió no indicarlo.

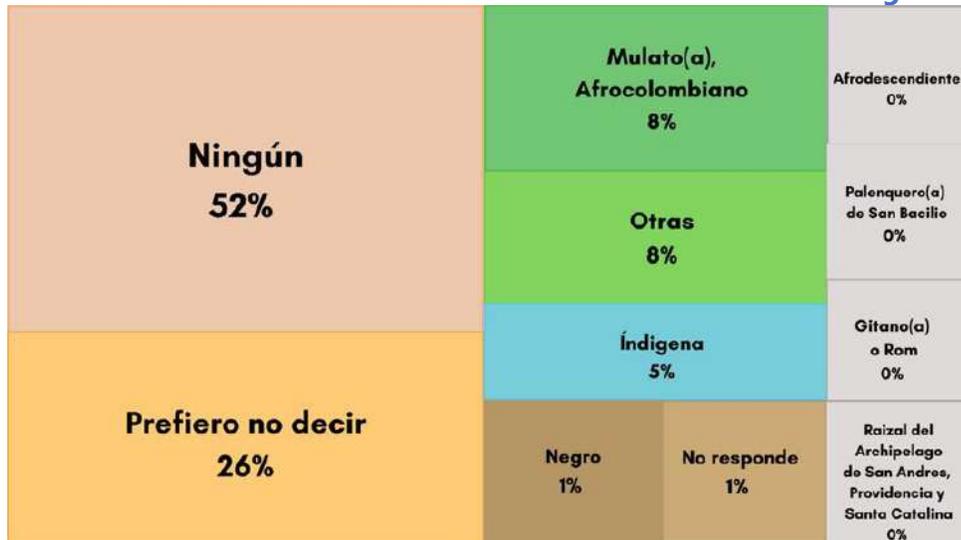
Gráfica 35: Identidad de género de los visitantes al Archivo de Bogotá



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

En este periodo los asistentes a las *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá* indicaron pertenecer al género femenino el 59% (125), al género masculino el 40% (84) y otro menos del 1% (1). Prefirió no responder el 1% (2).

Gráfica 36: Pertenencia étnica de los visitantes al Archivo de Bogotá



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

En esta variable se evidencia que, aunque el 52% registró no pertenecer a ningún grupo étnico, el 22% sí se auto reconoce como mulato(a) y afrocolombiano(a), indígena o negro(a). También cabe destacar que el 26% prefirió no decir. Sin embargo, demuestra que hay una pequeña diversidad étnica en la población asistente a las *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá*.

1.6. Servicio de consulta del Patrimonio Documental de Bogotá

La Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito es responsable de prestar el Servicio de consulta de la documentación que conserva el Archivo de Bogotá.

1.6.1. Priorización de variables personas naturales

Para el servicio de consulta del patrimonio documental las variables priorizadas fueron: en el nivel localización geográfica, la variable localidad. En el nivel Sociodemográfica, las variables: Edad (ciclo vital), Sexo y Ocupación. En el nivel Comportamiento, la variable tema de consulta.

En el año 2022 se registraron 3.213 consultas a los fondos y colecciones que conforman el patrimonio documental que custodia la Dirección Distrital Archivo de Bogotá. Estas consultas fueron efectuadas por 2.080 personas.

Tabla 11: Variables priorizadas para personas naturales servicio de visitas guiadas en el Archivo de Bogotá

Nivel	Variable	Características evidenciadas*
Localización Geográfica	Localidad	Localidad
	Sociodemográfica	Edad – Ciclo vital
27 y 59 años		
60 años o más		
Sexo		Hombre
		Mujer
Actividad económica - ocupación		Docente
		Abogado (a)
		Artista
		Historiador (a)
		Empleado (a)
		Arquitecto (a)
		Pensionado (a)
	Independiente	
	Hogar	
Estudiante		
Comportamiento	Tema de consulta	Consulta de fondos y colecciones
		Consulta serie de inhumaciones

Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

1.6.2. Fuentes de información y método de recolección

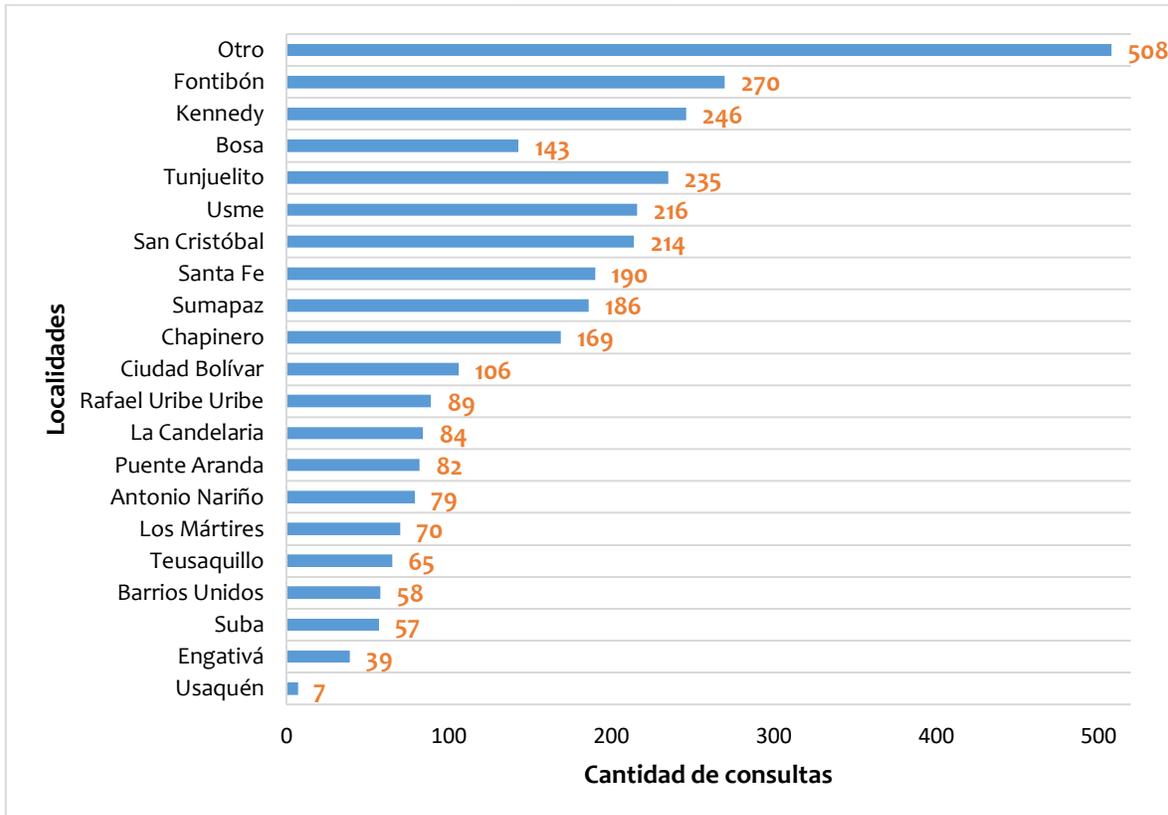
La fuente de información es la Base de datos en Acces en la que se registra a la ciudadanía que consulta la documentación que custodia el Archivo de Bogotá.

Con respecto al método de recolección, se hace presencial, es decir, una vez el usuario (a) ingresa a la sala de consulta debe informar al servidor(a) responsable del servicio: sus datos personales, de identificación, localización y sobre el tema o motivo de la consulta. Estos datos son registrados en la herramienta informática correspondiente.

1.6.3. Automatización y segmentación de la información (resultados de la caracterización)

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

Gráfica 37: Localidades origen de los usuarios y número de consultas del patrimonio documental



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

En el 2022 la documentación patrimonial custodiada por el Archivo de Bogotá fue consultada por ciudadanos de las veinte localidades, siendo mayor la consulta por parte de habitantes de las localidades de Fontibón, Kennedy, Bosa, Tunjuelito, Usme

y San Cristóbal. Así mismo se puede observar en la gráfica que el mayor volumen de consultas corresponde a personas que no habitan en la ciudad.

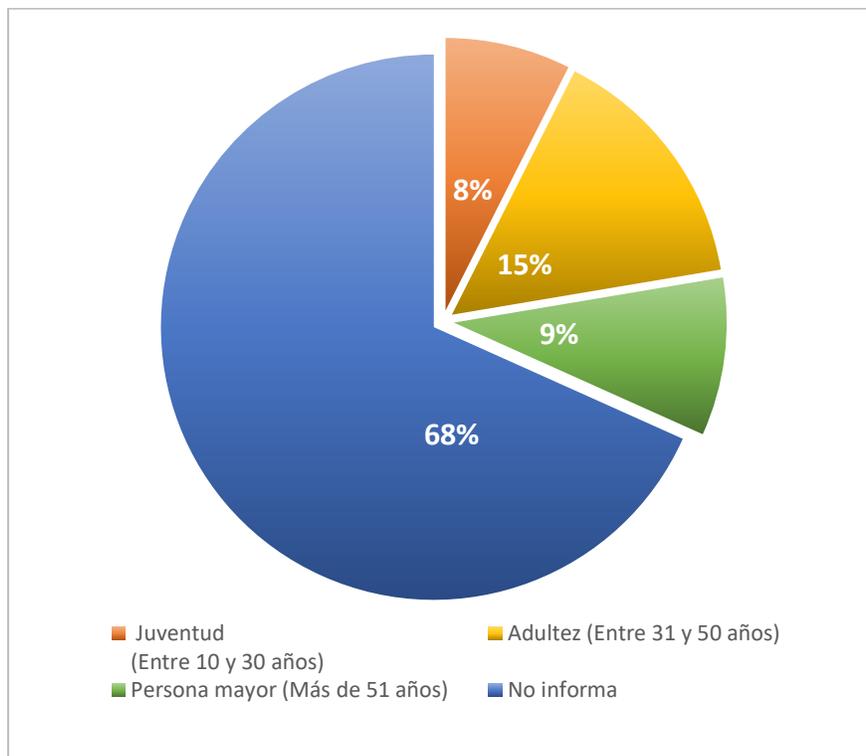
Para las variables sociodemográficas, se seleccionaron: *Edad* (ciclo vital), *Sexo* (hombre – mujer) y *Ocupación*. En cuanto a la variable *Edad* (ciclo vital), durante el año 2022 la mayoría de las personas (68%) que acudieron a la sala de consulta prefirieron no informar su edad. De las personas que informaron su edad el 16% manifestó que se encuentra entre 51 años y más, el 8% manifestó tener entre 10 y 30 años; y el 8% restante manifestó tener entre 31 y 50 años.

Tabla 12: Número de consultas registradas, según la edad de los usuarios

Juventud (Entre 10 y 30 años)	Adulthood (Entre 31 y 50 años)	Persona mayor (Más de 51 años)	No informa
239	479	301	2.194

Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

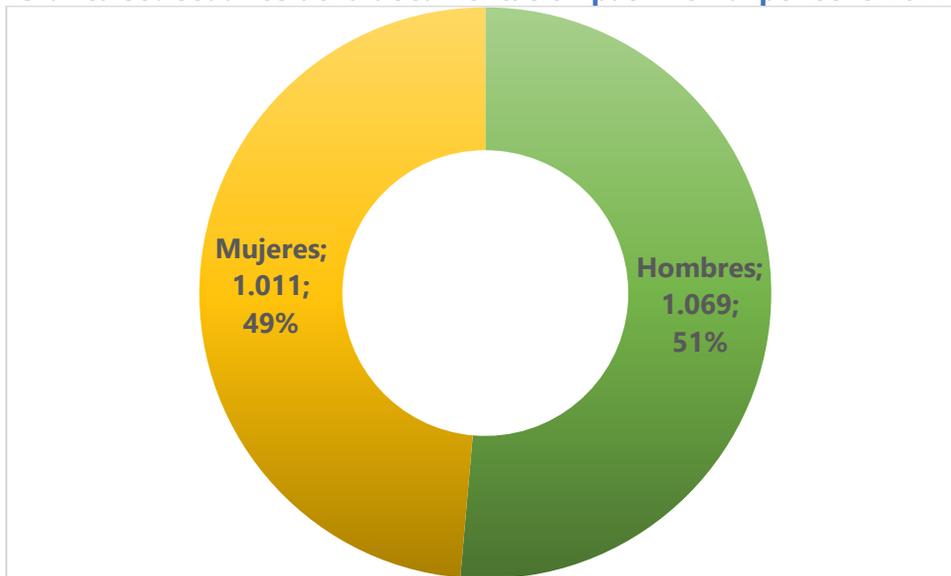
Gráfica 38: Porcentaje de consultas registradas, según la edad de los usuarios



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

En cuanto a la variable sexo, el registro de consulta en la sala solamente indica que se trata de hombre, mujer o no registran. Estos datos permiten afirmar que los hombres acuden a consultar el Archivo de Bogotá más que las mujeres y que muchas personas no manifiestan si son hombres o mujeres, de acuerdo con la gráfica siguiente.

Gráfica 39: Usuarios de la documentación patrimonial por sexo 2022

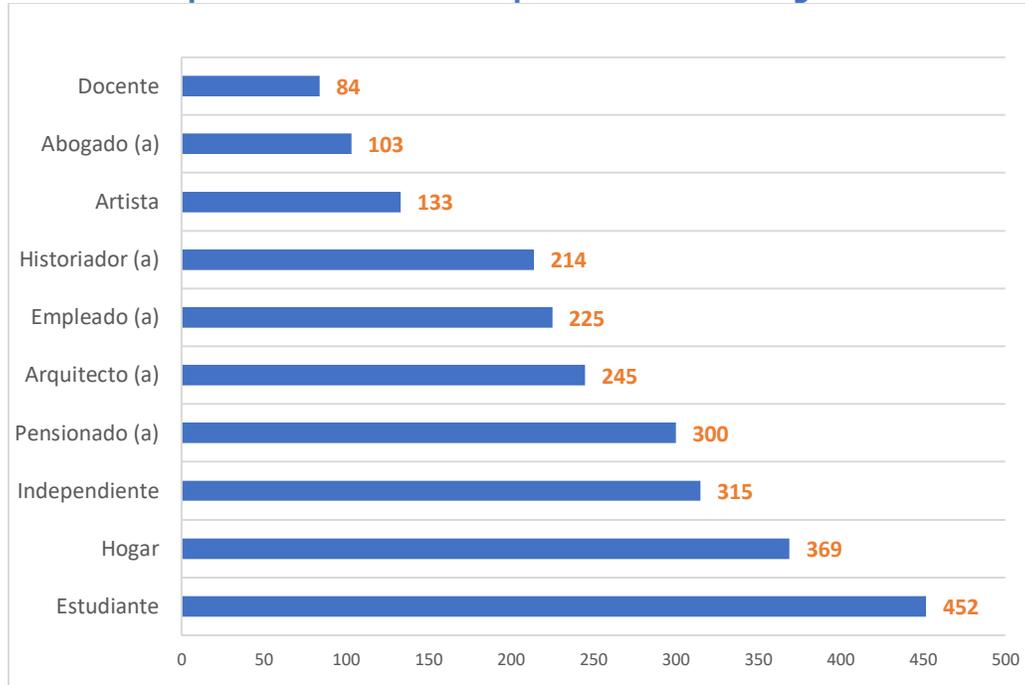


Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

Durante el año 2022 acudieron 2.080 usuarios(as) a la sala de consulta del Archivo de Bogotá, que se identificaron: 1.069 hombres y 1.011 mujeres. Los hombres constituyen el 51% y las mujeres el 49% de los usuarios de este servicio; sin embargo, dejaron de indicar el sexo 1.133 personas.

En cuanto a la variable ocupación, una vez consolidada toda la información sobre oficio, profesión o actividad económica, que fue registrada en la base de datos de las estadísticas en sala de consulta, se seleccionaron las 10 actividades más reportadas por la ciudadanía así: estudiante, hogar, independiente, pensionado(a), arquitecto(a), empleado(a), historiador(a), artista, abogado(a), docente. Esta información permite identificar las principales actividades en que se ocupa la ciudadanía que consulta la documentación patrimonial que custodia el Archivo de Bogotá.

Gráfica 40: Ocupación reportada por las personas que consultaron la documentación patrimonial custodiada por el Archivo de Bogotá

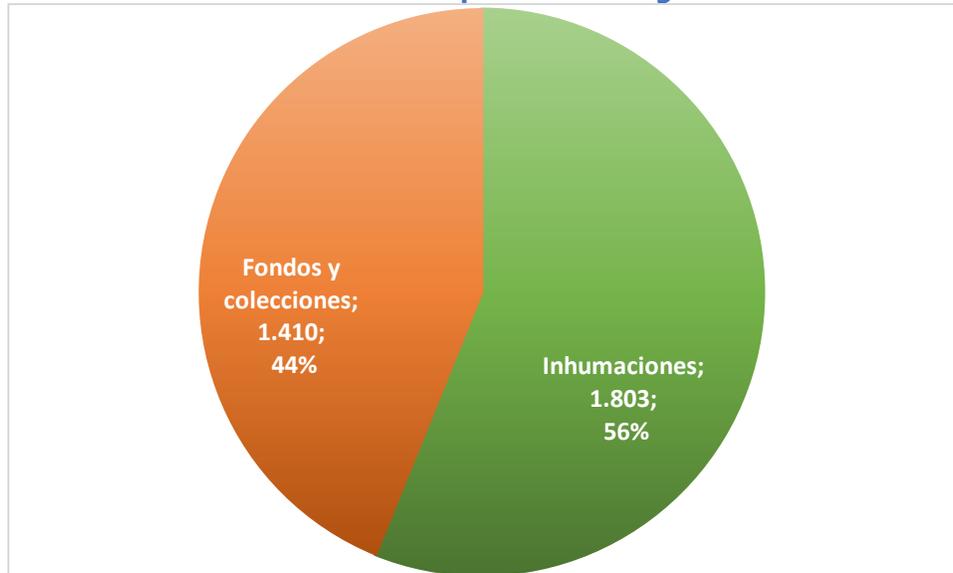


Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

Como se puede apreciar en el gráfico, durante el año 2022 la mayor cantidad de consultas fue efectuada por personas que manifestaron ser estudiantes. Para este ejercicio de caracterización se tomaron las 10 ocupaciones que registraron más consultas. En cuanto a las profesiones manifestadas por los usuarios se destacan: arquitectos (as), historiadores (as), y abogados (as). Resulta muy significativo que “el hogar” sea la segunda ocupación manifestada por la ciudadanía usuaria del servicio de consulta. Aunque 773 no informaron su ocupación actual.

Entre las variables de comportamiento, se seleccionó la variable *Tema de consulta*. 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.

Gráfica 41: Consulta por temáticas generales.



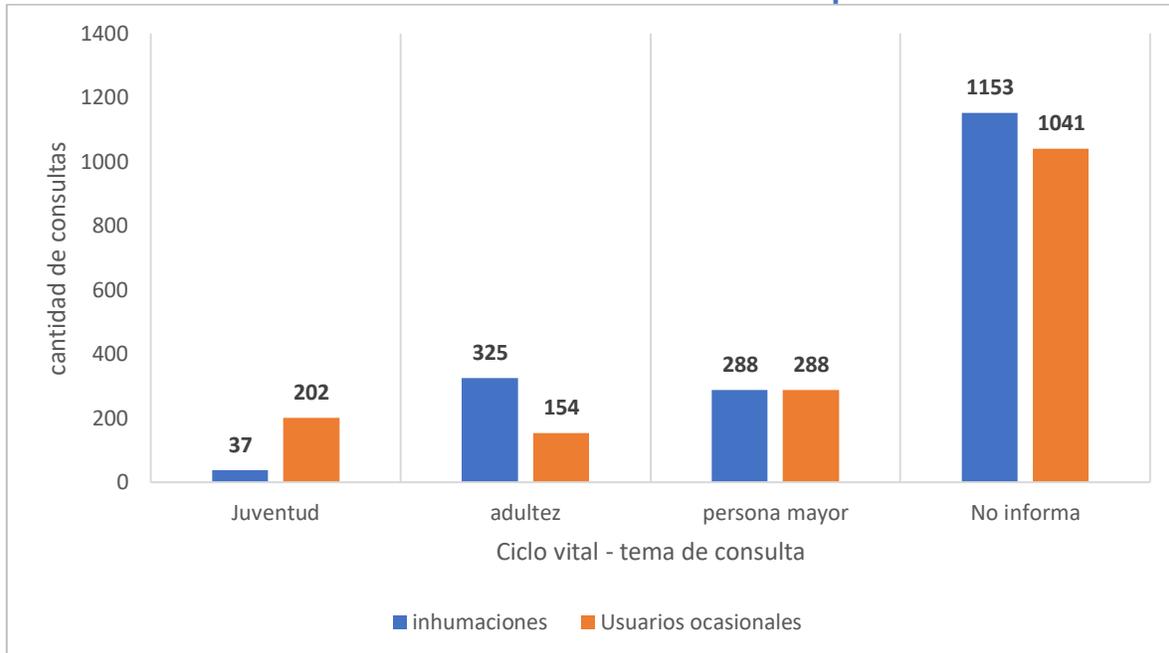
Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

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 2.080 personas que visitaron el Archivo de Bogotá durante el año 2022 efectuaron 3.213 consultas discriminadas en dos grandes temas, así: 1.803 consultas a la información de inhumaciones y 1.410 consultas a los fondos y colecciones. El 56% de consultas registradas en 2022 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 44% 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 la información de inhumaciones (concentrada en dos fondos: Secretaría de Salud – Empresa Distrital de Servicios Públicos EDIS) sigue siendo un tema de alta relevancia en las consultas que recibe el Archivo de Bogotá. A continuación, la gráfica ilustra la temática de consulta de acuerdo al ciclo vital o grupo de edad de los usuarios.

Gráfica 42: Consultas efectuadas de los usuarios por ciclo vital



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2022

En primer lugar, se observa que las personas prefieren no informar su rango de edad y por tanto la mayoría de las consultas fueron efectuadas por personas que no ofrecieron esta información. En cuanto a las personas que manifestaron su edad se observa que la mayoría de las consultas específicas a las series de inhumaciones fue realizada por adultos (31 y 50 años), mientras que la mayoría de jóvenes se registran como usuarios ocasionales, es decir que realizaron consultas del conjunto de fondos y colecciones documentales.

1.7. Producto de impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital

La Subdirección de Imprenta Distrital es responsable de publicar los actos administrativos de las entidades distritales en el Registro Distrital y le corresponde la función de administrar el proceso de elaboración e impresión de las artes gráficas; acciones que hace a través de los servicios:

- Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital.
- Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital.

En relación con el servicio Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital, las entidades distritales o dependencias de la Secretaría General diligencian el formato 4211200-FT-372 describiendo las características de la pieza gráfica requerida y lo envían a la Imprenta Distrital a través del Sistema Integrado de Gestión Documental-SIGA.

El(la) gestor(a) de producción y/o quien haga sus veces, digita en el módulo Producción del ERP EMLAZE los datos correspondientes a la solicitud de elaboración de impresos recibida y genera una (1) orden de producción por cada solicitud.

El(la) gestor(a) de planeación y de conocimiento de la dependencia genera en el módulo Producción del ERP EMLAZE el reporte consolidado de todas las órdenes de producción de la vigencia y realiza asociación del nombre de la entidad con la Base de datos de contactos de las Entidades Distritales.

1.8. Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital

Las entidades distritales envían a través del Sistema de Información del Registro Distrital - SIRD la solicitud de publicación de actos o documentos administrativos.

El(la) gestor(a) del Registro Distrital consolida la información de cada solicitud de acto o documento administrativo publicado en el Registro Distrital, identificando nombre de entidad, tipo y cantidad de actos o documentos y la envía al(la) gestor(a) de planeación y al(la) gestor(a) de conocimiento de la Subdirección de Imprenta Distrital.

El(la) gestor(a) de planeación y de conocimiento de la dependencia realiza asociación del nombre de la entidad con la Base de datos de contactos de las Entidades Distritales.

1.8.1. Selección de información y fuentes de información de los servicios de la Imprenta Distrital

1.8.2. Priorización de variables y fuentes de información

La Imprenta Distrital solo cuenta con usuarios de personas jurídicas que hacen uso de los dos servicios, por lo que a continuación, se presenta las variables que fueron priorizadas y las fuentes de información que son utilizadas para la caracterización de los usuarios.

Tabla 13: Variables personas jurídicas priorizadas para los servicios de la Imprenta Distrital

Nivel	Variable
Localización Geográfica	Ubicación y/o localización de la organización
Tipología organizacional	Tipo de entidad
	Sectores Administrativos y otras entidades del Distrito
	Tipo de servicio/producto utilizado

Fuente: Subdirección de Imprenta Distrital

Tabla 14: Fuentes de información de las variables priorizadas para la Imprenta Distrital

Variable	Fuente
Ubicación y/o localización de la organización	Base de datos de contactos en Excel de las Entidades Distritales
Tipo de entidad	Base de datos de contactos en Excel de las Entidades Distritales
	Organigrama del Distrito
	Base de datos Directorio Único de establecimientos Educativos en Bogotá Organigrama de la Secretaría General
Sectores Administrativos y otras entidades del Distrito	Base de datos de contactos en Excel de las Entidades Distritales
	Organigrama del Distrito
Tipo de servicio/producto utilizado	Plataformas Tecnológicas usadas en la Imprenta Distrital: Sistema de Información ERP EMLAZE y Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD

Fuente: Subdirección de Imprenta Distrital

1.8.3. Método de recolección

La recolección de datos se realiza en su totalidad de manera virtual para ambos servicios.

Como punto de partida, en 2021 se creó una Base de datos de contactos de las Entidades Distritales, a partir de diversas fuentes tales como organigrama del distrito, base de centros educativos distritales, páginas web de entidades distritales e información registrada en las solicitudes de elaboración de impresos o de publicación de actos y documentos, identificando tipo de entidad, nombre de entidad y datos de contacto, adicionalmente y el sector administrativo al que pertenece.

1.8.4. Automatización y segmentación de la información

La Subdirección de Imprenta Distrital, dirige la prestación de sus servicios únicamente a las personas jurídicas que tengan la condición de ser entidades distritales de Bogotá, en este segmento se incluyen las entidades del sector central, sector descentralizado adscritas y vinculadas, sector descentralizado territorial y, para el caso del servicio de Impresión de artes gráficas, las Instituciones Educativas Distritales, por lo que no aplica prestación de servicios a personas naturales.

Acorde a la información encontrada en las bases de datos disponibles y depuradas, se procesó la información correspondiente a la vigencia 2022 para su segmentación de acuerdo con las variables priorizadas, identificando como clave la siguiente asociación:

Tabla 15: Asociación de variables priorizadas subdirección imprenta distrital

Variable	Servicio
Tipo de entidad	Tipo de servicio/producto utilizado
Sectores Administrativos y otras entidades del Distrito	Tipo de servicio/producto utilizado

Fuente: Subdirección de Imprenta Distrital

Para la caracterización personas jurídicas que son usuarias de la imprenta Distrital, se escogieron las variables de tipo de entidad, tipo de servicio/producto utilizado. De las 489 entidades a las cuales la Subdirección de Imprenta Distrital presta su servicio de Impresión de artes gráficas, incluyendo a la propia Secretaría General, un total de 43% hace uso del servicio. La tipología de entidades que de forma marcada y significativa elaboran impresos con la Imprenta Distrital corresponde a las Instituciones Educativas Distritales.

Para 2022 se atendieron 211 entidades, incluyendo a la propia Secretaría General, cuya tipología corresponde a: 90,5% los colegios, 3,8% secretarías de despacho, 1,4% institutos y el 4,3% restante corresponde a los otros tipos de entidades.

A continuación, se lista la cantidad de entidades distritales que hicieron uso del servicio en 2022 por Tipo de Entidad:

Tabla 16: Tipología de entidad que hace uso del servicio de impresión de artes gráficas con la imprenta distrital

Tipo de entidad	Cantidad de entidades que hacen uso del servicio
Institución educativa distrital	191
Secretaría	8
Instituto	3
Fondo de desarrollo local	2
Unidad administrativa especial	2
Empresa social del estado	1
Organismo	1
Órgano de control	1
Sociedad	1
Soporte técnico	1
Total entidades que usan el servicio	211

Fuente: ERP EMLAZE - Subdirección de Imprenta Distrital

La Subdirección de Imprenta Distrital elabora diferentes productos impresos, encontrando cierta tendencia en el tipo de productos que solicitan las entidades según la tipología de entidad a la que pertenecen:

Tabla 17: Cantidad de solicitudes de impresión según tipo de entidad y tipo de producto

TIPO DE ENTIDAD	TIPOS DE PRODUCTOS						TOTAL
	Libros	Afiches	Registro Distrital	Hojas	Cartillas	Otros	
Institución educativa distrital	104	91	-	9	31	18	253
Secretaría	12	14	93	37	6	52	214
Instituto	4	2	-	3	4	5	18
Soporte técnico	-	-	-	4	4	1	9
Empresa social del estado	-	-	-	8	-	-	8
Fondo de desarrollo local	-	-	-	2	1	4	7
Órgano de control	1	-	-	-	2	3	6
Organismo	-	-	-	3	-	1	4
Unidad administrativa especial	-	1	-	1	-	1	3
Sociedad	-	-	-	-	1	-	1
TOTAL	121	108	93	67	49	85	523

Fuente: ERP EMLAZE - Subdirección de Imprenta Distrital

En la vigencia 2022, se generaron por parte de la Imprenta Distrital 523 órdenes de producción de artes gráficas de las cuales, 179 las realizaron dependencias de la Secretaría General y 344 realizadas por otras entidades distritales.

De las 523 órdenes de producción recibidas por otras entidades, se tiene que el 23% son de libros, el 21% a afiches, 18% impresión de ejemplares del Registro Distrital, 13% a hojas, 9% a cartillas y un 16% a una variedad de productos tales como diplomas, stickers, revistas, carpetas, volantes, plegables, entre otros.

Los tipos de entidad que más hacen uso de la variedad de productos impresos corresponde a los colegios con un 48% y Secretarías con un 41%, el 11% restantes corresponde a los demás tipos de entidad.

En cuanto al servicio de publicación de actos o documentos administrativos del Registro Distrital, la Subdirección de Imprenta Distrital publicó en 2022 a 52 entidades, incluyendo a la Alcaldía Mayor de Bogotá, por lo que las entidades atendidas se distribuyen según tipo de entidad, así:

Gráfica 43: Tipología de entidad que hace uso del servicio de publicación de actos o documentos administrativos



Fuente: Sistema de información de registro distrital / Gestor de Registro distrital – Subdirección de Imprenta Distrital

Según se aprecia en la gráfica anterior, de las 52 entidades atendidas hay tres tipologías de entidades que encabezan el uso del servicio de publicación de actos o documentos en el Registro Distrital, a saber, los fondos de desarrollo local con un 37%, las Secretarías con un 27% y los Institutos con un 17%.

El 19% restante se distribuye en otras tipologías de entidades tales como Unidades Administrativas Especiales, Empresas de Servicio Público, Sociedades, Agencias, Órganos de Control, de Soporte Técnico, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, la Registraduría Distrital y el Concejo de Bogotá.

Por otro lado, en cuanto a la cantidad de actos o documentos publicados, se tiene que para 2022 en el Registro Distrital se publicaron 2,345 actos o documentos administrativos, distribuidos según tipo de entidad de la siguiente forma:

Gráfica 44: Actos o documentos publicados según tipo de entidad



Fuente: Sistema de información de registro distrital / Gestor de Registro distrital – Subdirección de Imprenta Distrital

De acuerdo con el tipo de entidad, se tiene que las secretarías publicaron el 62% actos o documentos en el Registro Distrital, los Fondos de Desarrollo Local tienen el 16% de los actos o documentos, los Institutos el 8% y, el 14% restante corresponde a entidades de diversos tipos Unidades Administrativas Especiales, Corporación, Órganos de Control, de Soporte Técnico, Sociedades, Empresas Industriales y Comerciales del Estado y la Registraduría Distrital.

Para efectos de caracterización de las entidades, se tienen definidos quince (15) sectores administrativos, de acuerdo con el organigrama del Distrito Capital y, además, otras entidades en las que se incluyen: 3 Órganos de Control, la Registraduría Distrital y el Concejo de Bogotá como Corporación.

Dentro del sector educación se incluyen las Instituciones Educativas Distritales y dentro del sector Gobierno, los 20 Fondos de Desarrollo Local.

Tabla 18: Entidades que usan el servicio de impresión de artes gráficas según sector administrativo distrital

Sector administrativo del distrito	Total entidades distritales	Entidades que usaron el servicio	% de uso por sector
Seguridad, convivencia y justicia	2	2	100%
Gestión jurídica	1	1	100%
Mujeres	1	1	100%
Otras entidades	5	4	80%
Movilidad	6	3	50%
Hacienda	4	2	50%
Integración social	2	1	50%
Educación	410	192	47%
Gestión pública	3	1	33%
Desarrollo económico, industria y turismo	4	1	25%
Salud	9	2	22%
Gobierno	23	1	4%
Cultura	7	0	0%
Hábitat	7	0	0%
Ambiente	4	0	0%
Planeación	1	0	0%
Total general	489	211	43,15%

Fuente: ERP-EMLAZE

Nota: Dentro del Sector Gestión Pública no se cuenta la Secretaría General por tanto en la columna Total Entidades Distritales se muestran solo dos.

De acuerdo con los sectores administrativos, se tiene que los sectores de cultura, hábitat, ambiente, y planeación, que en conjunto suman 19 entidades no utilizaron ni una sola vez el servicio de impresión de artes gráficas que presta la Subdirección de Imprenta Distrital.

Por otro lado, el sector educación que posee el mayor número de entidades en razón a que incluye a los 406 colegios distritales, tiene un porcentaje de utilización del 47% y hay tres (3) sectores que, si bien tienen pocas entidades asociadas, la totalidad de

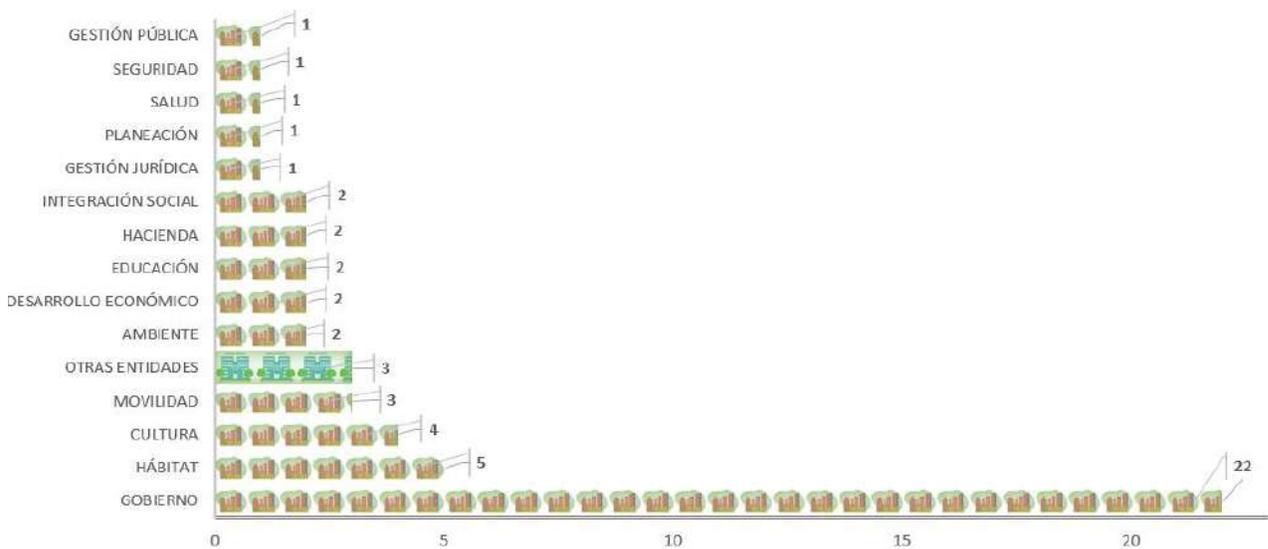
estas hicieron uso del servicio de impresión de artes gráficas, a saber, Seguridad, Convivencia y Justicia, Mujeres y Gestión Jurídica.

Dentro de la categorización de Otras Entidades se tiene un porcentaje de uso del 80%, el 20% corresponde al Concejo de Bogotá, al ser la única entidad de las 5 incluidas en esta tipología, que no usó el servicio de impresión de artes gráficas.

Por otro lado, el sector Gobierno que posee 23 entidades: 20 alcaldías locales, la Secretaría Distrital de Gobierno, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC, solo un 4% utilizó el servicio y corresponde al IDPAC.

En lo concerniente al servicio de publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital y en contraste al servicio de impresión, se tiene que el mayor número de entidades que publican en el Registro Distrital corresponden al sector Gobierno, específicamente a los Fondos de Desarrollo Local:

Gráfica 45: Entidades por sector administrativo que usan el servicio de publicación de actos o documentos



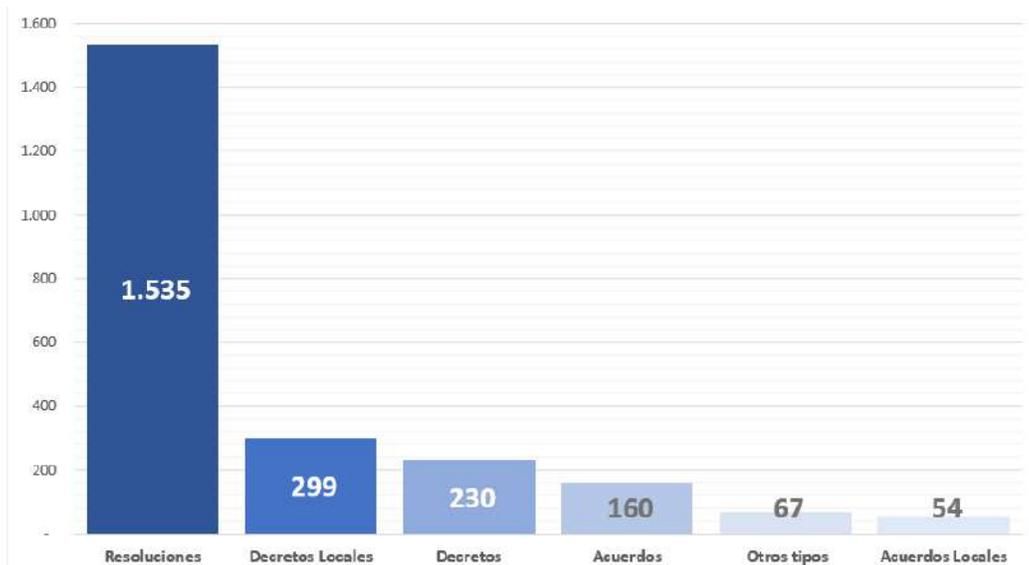
Fuente: Sistema de información de registro distrital / Gestor de Registro distrital – Subdirección de Imprenta Distrital

En relación con el tipo de acto o documento publicado en el Registro Distrital, se tiene que las resoluciones con un 62%, son el tipo de acto administrativo que se

publican con mayor frecuencia en la gaceta distrital, seguidos de los decretos locales con un 13%.

El 7% que corresponde a "Otro tipo", hace referencia a resoluciones locales, actas, avisos, circulares, contratos, autos, conceptos, edictos y documentos CONPES.

Gráfica 46: Publicación según tipo de actos o documentos administrativos



Fuente: Sistema de información de registro distrital / Gestor de Registro distrital – Subdirección de Imprenta Distrital

De esta manera se finaliza la caracterización realizada a los servicios del proceso de fortalecimiento de gestión pública.

2. GOBIERNO ABIERTO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

2.1. Generalidades del proceso

El Proceso de Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía gestiona estrategias, lineamientos y proyectos relacionados con el servicio al ciudadano, el gobierno abierto y la transformación digital en la Secretaría General y las entidades distritales. Esto se logra a través de instrumentos de planeación y seguimiento con el propósito de fortalecer la relación entre las instituciones de la Administración Distrital y la ciudadanía, así como de aprovechar las tecnologías para mejorar las capacidades ciudadanas en un territorio inteligente.

Los servicios que brinda la Secretaría General hacia la ciudadanía se prestan a través de diferentes dependencias, así:

Tabla 19: Relación de dependencias responsables de los servicios del proceso de gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía

DEPENDENCIA QUE PRESTA EL SERVICIO	SERVICIO
Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Proyectos
	Asesoría Técnica en temas TIC
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Propone estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación en la RedCADE y promueve la necesidad de seguir conociendo las necesidades y demandas de la ciudadanía, que permitan el mejoramiento de los servicios, trámites y otros procesos administrativos
Dirección Distrital de Calidad del Servicio: Administra y coordina el funcionamiento de los canales de	Prestación del servicio a la ciudadanía en el canal presencial (puntos de la Red CADE) y en el canal virtual (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha).

DEPENDENCIA QUE PRESTA EL SERVICIO	SERVICIO
interacción ciudadana (presencial, virtual y telefónica) adscritos a la Secretaría General y planea y ejecuta las estrategias planteadas que contribuyan a su eficaz y eficiente prestación	Cualificación en servicio a la ciudadanía a servidores públicos
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía: Diseña e implementa un modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, que permita hacer acompañamiento y retroalimentación a las entidades y organismos distritales	Asesoría e información técnica y funcional del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección y Vigilancia	Sensibilización a comerciantes en temas de IVC
	Cualificación a servidores con funciones de IVC
Oficina Asesora de Planeación – Gobierno Abierto	espacios de participación, posicionamiento institucional y social

Fuente: elaborado por la Oficina Asesora de Planeación con base en las fichas técnicas de

2.2. Productos y servicios de la Alta Consejería Distrital de las TIC

La Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ACDTIC) desempeña un papel activo en el proceso de Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía al brindar asesoría y llevar a cabo la formulación e implementación de proyectos relacionados con la transformación digital.

A continuación, se hace una descripción de los productos y servicios que son brindados desde esta dependencia, con los cuales, se busca fortalecer la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, promoviendo la participación ciudadana y la mejora de la calidad de vida en Bogotá:

- **Proyectos**, de acuerdo con el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la entidad 1210200-PR-306 "Asesoría técnica y/o formulación y

ejecución de proyectos en el distrito capital” y el producto 4130000-FC-002 V2, comprende un conjunto de estrategias, principios y compromisos de gestión destinados a facilitar una relación democrática y transparente entre la Administración Distrital y la ciudadanía. Se utiliza la tecnología de la información y la comunicación (TIC) para gestionar proyectos que abarcan todas las entidades del distrito con el objetivo de mejorar el bienestar de la ciudadanía mediante soluciones estructuradas en tecnologías de la información y comunicaciones.

- **Asesoría técnica a entidades distritales**, según el procedimiento 1210200-PR-306 “Asesoría técnica y/o formulación y ejecución de proyectos en el distrito capital” y el producto 4130000-FC-001 – V2, este servicio se caracteriza por proporcionar soporte y acompañamiento a las entidades distritales en para resolver inquietudes técnicas o relacionadas con la transformación digital.

Adicionalmente, a los servicios descritos se hace:

- **Formación a personas**, el cual tiene como objetivo fomentar la apropiación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) mediante alianzas con diversos actores del ecosistema. Se busca adaptar las dinámicas de acceso, uso y aprovechamiento de las TIC a los avances tecnológicos adoptados, reconociendo las necesidades digitales específicas de diversos grupos de interés y poblacionales, así como sus enfoques diferenciales. El propósito es reducir la brecha digital a través del intercambio de conocimientos.
- **Conexión a redes WIFI** en Bogotá, que busca promover y garantizar la conectividad de los ciudadanos mediante zonas WIFI de acceso gratuito desplegadas en espacios públicos en la zona urbana de la ciudad.

2.3.1. Priorización de variables

A continuación, se indican los niveles temáticos y las variables de mayor prioridad para cada uno de los servicios destinados a personas naturales, en curso durante este ejercicio.

Tabla 20: Priorización de variables personas naturales

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICAS EVIDENCIADAS	PERSONAS FORMADAS	ZONAS WIFI
Localización Geográfica	Localidad	Localidad	Si	Si
Sociodemográfica	Tipo de documento de identificación	Nombre		Si
	Edad – Ciclo vital	18 a 26 años		Si
		27 y 59 años		Si
		60 años o más		Si
	Sexo	Hombre	Si	Si
		Mujer	Si	Si
		Intersexual		Si
	Pertenencia étnica	Indígena		Si
		Gitano(a)		Si
		Raizal del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina		Si
		Negro(a)		Si
		Mulato(a), Afrocolombiano(a)		Si
		Afrodescendiente		Si
	Discapacidad	Discapacidad Psicosocial		Si
		Discapacidad Física		Si
		Discapacidad Cognitiva		Si
		Discapacidad Auditiva		Si
		Discapacidad Visual		Si
	Ocupación	Estudiante		Si
		Empleado		Si
Desempleado			Si	
Pensionado			Si	
no informa			Si	
Estrato socioeconómico	Estrato 1		Si	
	Estrato 2		Si	
	Estrato 3		Si	
	Estrato 4		Si	
	Estrato 5		Si	

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICAS EVIDENCIADAS	PERSONAS FORMADAS	ZONAS WIFI
		Estrato 6		Si
Intrínseca	Uso de canales	Presencial: sedes de la entidad	Si	
		Virtual (correo electrónico, redes sociales, página web)	Si	

Fuente: Alta Consejería Distrital TIC. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022.

La identificación y priorización de variables para usuarios de personas jurídicas se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 21: Priorización de variables personas jurídicas

Nivel	Variable	Características evidenciadas
Localización Geográfica	Cobertura geográfica	Distrital
	Fuente de recursos (Origen del capital)	Público
		Mixto
	Tipo de entidad	Entidad Pública
		Empresa Industrial y Comercial del Estado - EICE
		Institutos
		Unidad Administrativa Especial - UAE
		Agencia
		Gestión Pública
	Sector Administrativo del Distrito	Gobierno
		Hacienda
		Planeación
		Desarrollo económico, Industria y Turismo
		Educación
		Salud
		Integración Social
		Cultura, Recreación y Deporte
		Ambiente
		Movilidad
Hábitat		
Mujeres		
Convivencia, Justicia y Seguridad		

Nivel	Variable	Características evidenciadas
		Jurídica
Intrínseca	Tipo de servicio/producto utilizado	Asesoría
		Proyecto
	Tipo de requerimiento	Asesoría
	Canal de comunicación	Telefónico (fijo, móvil)
Virtual (correo electrónico, redes sociales, página web)		

Fuente: contrato Interadministrativo 4130000 764 de 2022 – Alta Consejería Distrital de TIC

2.3.2. Fuentes de información y método de recolección

Las fuentes de información que utilizó a Alta Consejería Distrital TIC para la caracterización de sus usuarios 2022 provienen de:

- Zonas WIFI: contrato Interadministrativo 4130000 764 de 2022, que tiene por objeto “Prestar el servicio de conectividad en las zonas de acceso público y gratuito a internet que permita promocionar el uso y la utilización de nuevas tecnologías para la experimentación e innovación a la ciudadanía en las diferentes localidades de Bogotá en el marco de la Política de Gobierno Digital” que inicio operación en el mes de agosto de 2022 y el Convenio Interadministrativo 4130000 785 de 2021 que estuvo vigente hasta el 18 de junio 2022.
- Personas capacitadas y formadas: La Alta Consejería Distrital TIC recogió información de los reportes consolidados que emiten los nodos digitales, información compartida mediante correo electrónico contenida en archivos de Excel donde se identifican tipos de capacitaciones, alianzas, localidades y beneficiarios por género, entre otras.
- Asesorías técnicas: propia de la Alta Consejería Distrital TIC - ACDTIC – solicitudes de asesorías técnicas en materia TIC

La Alta Consejería Distrital TIC - ACDTIC recopiló información de los informes consolidados emitidos por los nodos digitales, que son los lugares físicos donde se

llevaron a cabo capacitaciones y formaciones en materia TIC. Esta información fue compartida a través de correo electrónico y se encuentra contenida en archivos de Excel que detallan tipos de capacitaciones, alianzas, localidades y beneficiarios por género, entre otros aspectos relevantes. Además, se revisaron los datos recopilados utilizando bases de datos creadas por las entidades ejecutoras o líderes de los procesos de formación y capacitación (información secundaria). Los datos correspondientes a la vigencia 2022 se sometieron a un proceso de filtrado, organización y cruzamiento para validar la integridad de la información, asegurando la eliminación de datos duplicados y la corrección de sumatorias, lo que permitió llevar a cabo el procesamiento y la representación gráfica de la caracterización de las personas formadas y capacitadas.

En cuanto a la caracterización de las zonas de conexión WIFI gratuito, la información recopilada y organizada en hojas de cálculo de Excel correspondientes al período de enero a diciembre de 2022 se obtuvo a través de los informes proporcionados por el contratista encargado de capturar los datos y registros de las zonas WIFI-existent en la ciudad durante la vigencia 2022.

Las fuentes de información para las asesorías técnicas y proyectos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), con relación a los usuarios de personas jurídica se obtuvo directamente del repositorio de asesorías correspondiente al año 2022 (información primaria). Este repositorio consiste en un archivo Excel donde se registra la prestación de servicios de asesoría cada vez que los profesionales de la Alta Consejería TIC realizan esta actividad.

Con relación al método de recolección, las bases de datos en formato Excel se recibieron y se procedió a verificar que no contuvieran datos duplicados ni registros vacíos. Posteriormente, se realizó una validación de las variables obtenidas, asegurando su consistencia y veracidad, y se confirmó que todo estuviera en orden.

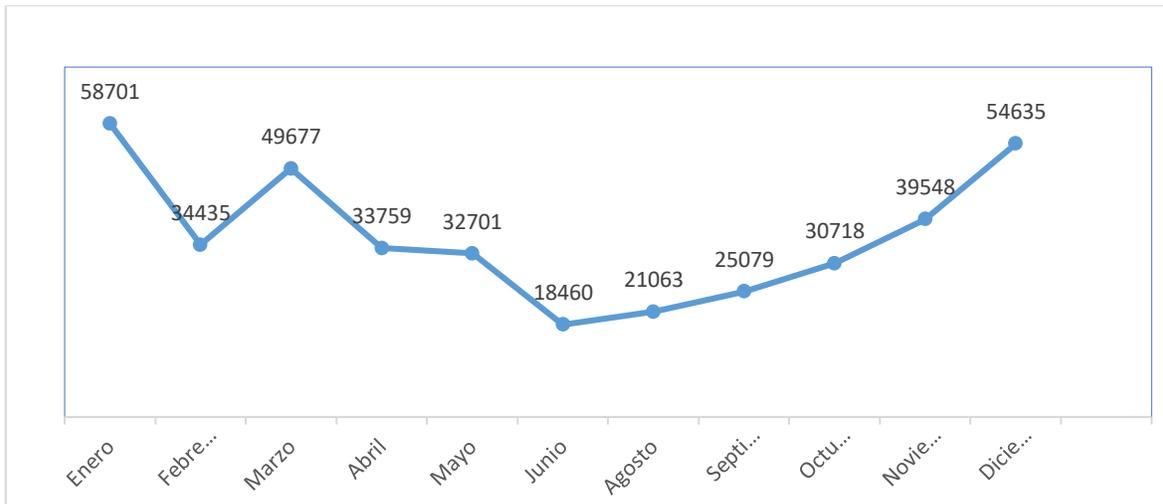
Considerando las diversas variables recopiladas, se llevaron a cabo cruces de información con el fin de generar nuevas tablas. Estas tablas posteriormente se utilizaron para la creación de gráficos que facilitaron la explicación de los ejercicios y permitieron realizar el análisis de los distintos resultados obtenidos.

2.3.3. Automatización y segmentación de la información

La información en este apartado se presenta en tres secciones:

Caracterización personas naturales / Zonas WIFI:

Gráfica 47: Usuarios Conectados año 2022



Fuente: Secretaría General – Oficina Alta Consejería Distrital TIC, 2022. Plataforma Portal Cautivo

Una vez revisadas las estadísticas de las Zonas Wifi en el Distrito de Bogotá, se ha encontrado que, durante el transcurso del año 2022, se registraron un total de 398.776 usuarios conectados, con edades promedio entre 18 y 44 años, en los diferentes puntos de la ciudad. Este proyecto ha demostrado tener un gran impacto social y brinda un valioso apoyo a la comunidad, manteniéndolos a la vanguardia de la tecnología.

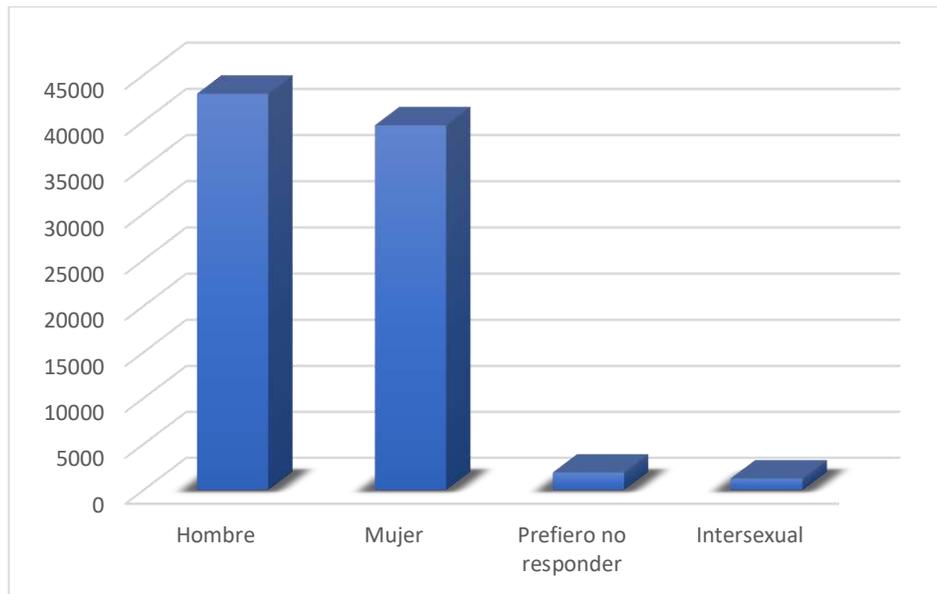
Cada Zona Wifi se ubica en espacios públicos urbanos abiertos a la comunidad, de alto flujo de población o de alta concurrencia para beneficiar a la comunidad de la zona, visitantes y/o turistas.

Las zonas Wifi están instaladas en sitios estratégicos, teniendo en cuenta que el 84% que se ubica en los estratos 1, 2 y 3 corresponden a las personas que mayor hacen aprovechamiento del servicio y que se está brindando la posibilidad a los usuarios que se encuentran estudiando y desempleados de acceder a un servicio de internet,

el cual les permite realizar trabajos, búsqueda en portales de empleo y mantenerse actualizados contando con una conexión a internet.

La gráfica siguiente se muestra cómo se comportan los accesos a internet gratuito de forma mensual, reflejando una curva tipo U, con máximos de demanda en los meses de diciembre y enero 2023.

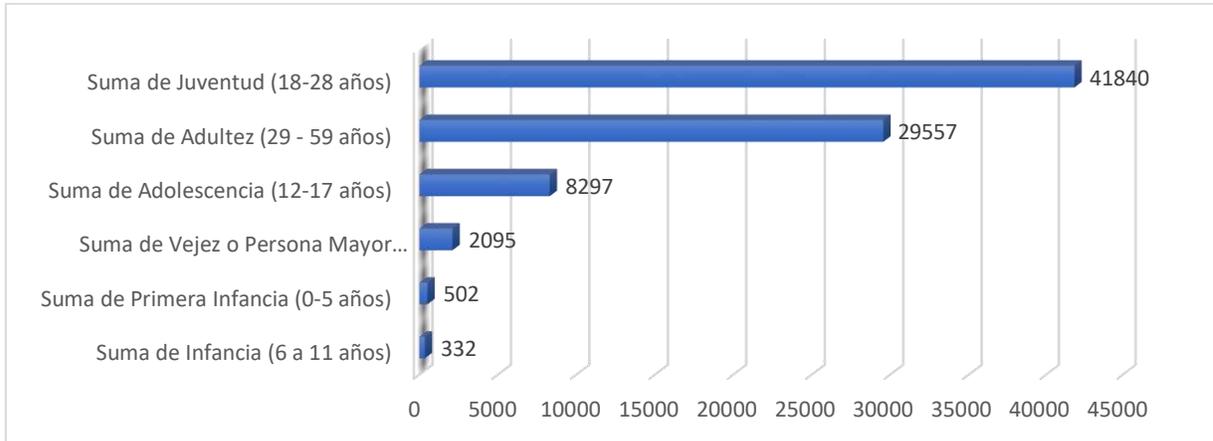
Gráfica 48: Indicador social de usuarios nuevos - Sexo



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022 Plataforma Portal Cautivo

Durante el año 2022, el uso de las zonas ha sido aprovechado tanto por mujeres como por hombres en un porcentaje equilibrado del 46% y 50% respectivamente. El 4% restante, hace referencia a personas que prefirieron no contestar u otro género.

Gráfica 49: Aprovechamiento del uso del servicio de internet por Ciclo vital



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Plataforma Portal Cautivo

El 51% de los usuarios con un mayor aprovechamiento del uso del servicio de internet gratuito en las zonas wifi en la ciudad de Bogotá, se encuentran en el rango de edad de los 18 a 28 años, seguidos de adultos que se encuentran en el rango de 29 a 59 años de edad.

Gráfica 50: Usuarios de Internet Gratuito en Zonas Wifi por Localidad

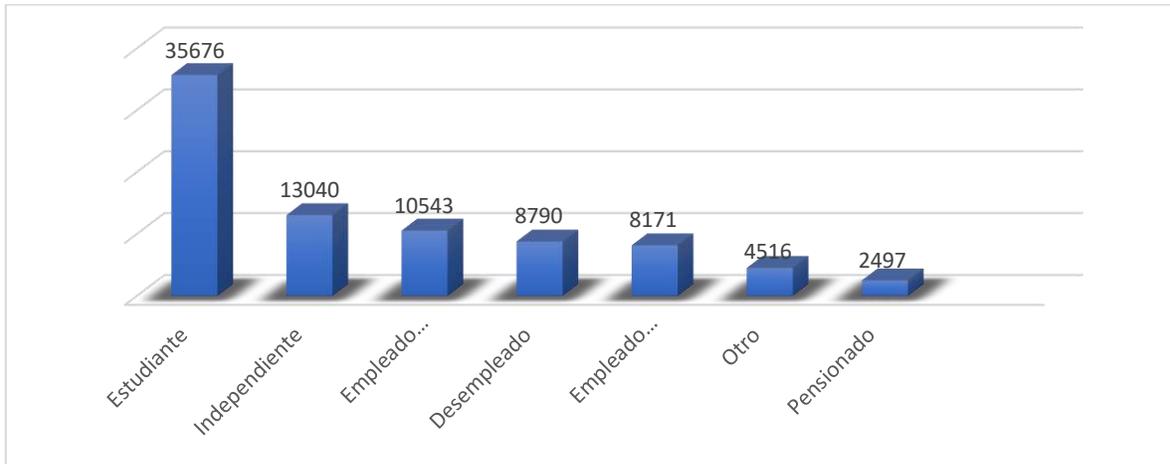


Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Plataforma Portal Cautivo

Para la vigencia 2022, los usuarios que mayor aprovechamiento le dan al servicio de internet gratuito en las zonas WIFI son residentes de la localidad de Kennedy con

13.184 usuarios, seguidos por los residentes de la localidad de Usaquén con 8729 usuarios.

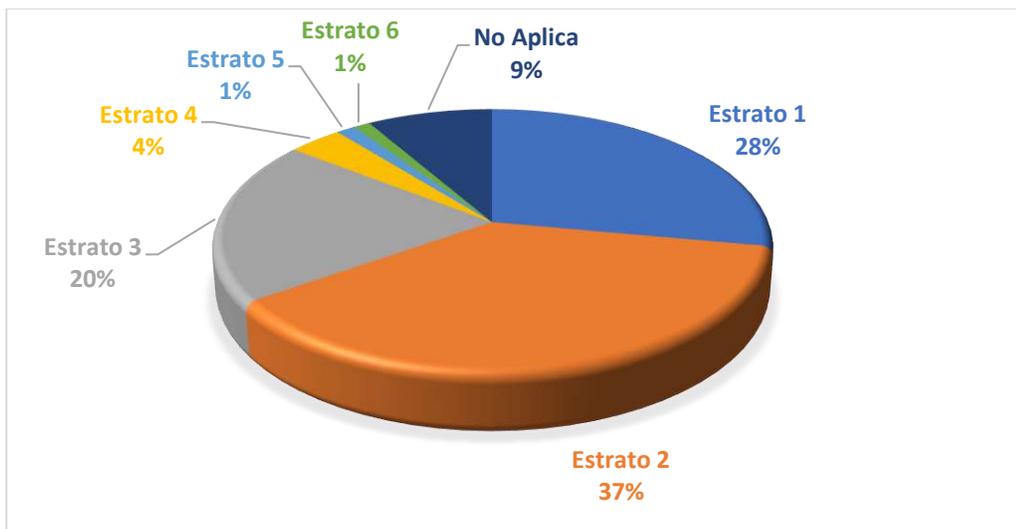
Gráfica 51: Usuarios por ocupación



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Plataforma Portal Cautivo

Los usuarios que mayor aprovechamiento hacen del servicio de internet gratuito de las zonas wifi en un 43% se reconocen como estudiantes, seguido de los independientes con un 16%, lo que equivale en cantidad a 35.676 y 13.040 usuarios respectivamente.

Gráfica 52: Usuarios que acceden a internet gratuito por estrato



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Plataforma Portal Cautivo

En relación al consumo por estrato socioeconómico, se ha constatado que los estratos 1, 2 y 3 representan el 85% de los usuarios que utilizan el servicio. Esto beneficia a áreas de la ciudad con población de menores recursos, contribuyendo así a la equidad en el acceso a la información y a los servicios digitales.

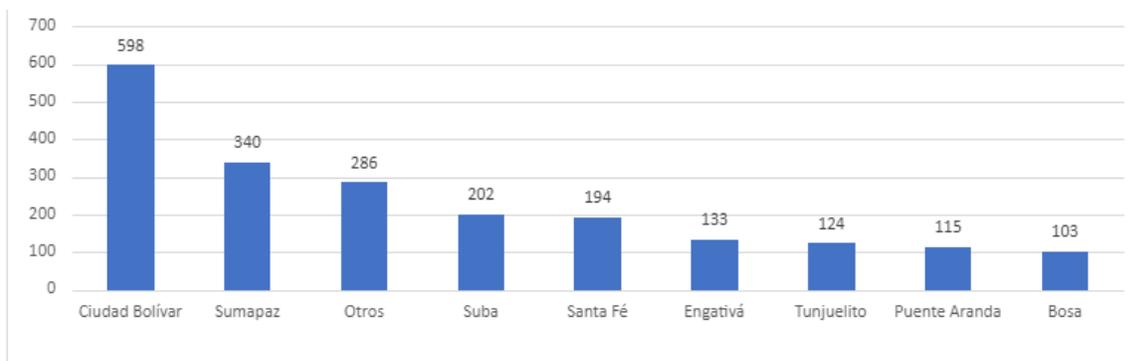
Servicio de personas formadas y capacitadas – Personas naturales

Para la base de datos suministrada por los diferentes nodos digitales, se seleccionaron y cruzaron las variables que podían aportar valor con el objetivo de caracterizar los grupos; para cada una de las variables definidas en la caracterización se generó un análisis, que permite, por medio de visualizaciones y la creación de tablas, explicar el comportamiento de los datos.

La variable geográfica está ubicada en la ciudad de Bogotá y distribuida de dos maneras, una es por localidades y la otra es por nodos digitales que por lo general estos nodos pertenecen a una o más localidades.

Para la vigencia 2022, se formaron/capacitaron un total de 97.904 personas en las diferentes localidades de la ciudad, mientras que para la vigencia inmediatamente anterior el número de personas formadas y/o capacitadas fue de 65.440, lo que demuestra un cambio positivo.

Gráfica 53: Cantidad de actividades por localidad



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Base de datos personas formadas y capacitadas

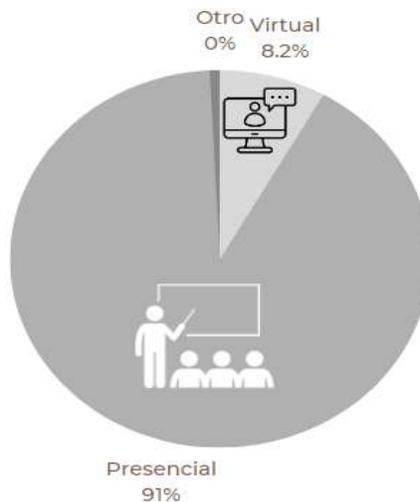
Al analizar los datos recolectados en cuanto a personas formadas y capacitadas en los diferentes nodos digitales de la ciudad de Bogotá, se encuentra que la localidad

que mayor demanda de actividades de capacitación y formación ofreció a los ciudadanos fue Ciudad Bolívar con un total de 598 actividades para el año 2022.

Lo anterior obedece al análisis de fuentes de información que responden a señales de preferencia y pertinencia identificada a través de usuarios, administradores de nodos y del comportamiento operativo dichos Nodos Digitales en vigencias anteriores. Al proyectar las acciones de acompañamiento a la red de Nodos Digitales se emplearon las siguientes fuentes de información:

1. Encuesta realizada a usuarios de Nodos Digitales.
2. Consulta abierta a la ciudadanía sobre las principales problemáticas presentes en el territorio a través el Laboratorio de Innovación de Bogotá iBO.
3. Comportamiento de las actividades de formación en la vigencia 2021
4. Líneas de acción de las Políticas Públicas Distritales vigentes que involucran acciones de acceso y formación en TIC.

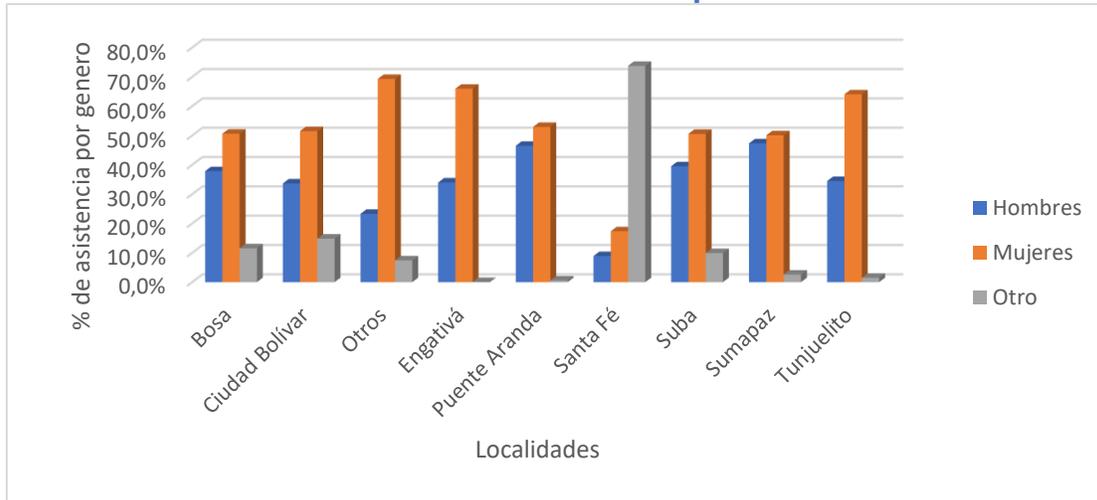
Gráfica 54: Modalidad De Acceso



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Base de datos personas formadas y capacitadas

En cuanto a la modalidad de acceso usada por los ciudadanos que se formaron y/o capacitaron durante la vigencia 2022, encontramos que el 91% de la oferta académica se dictó de forma presencial.

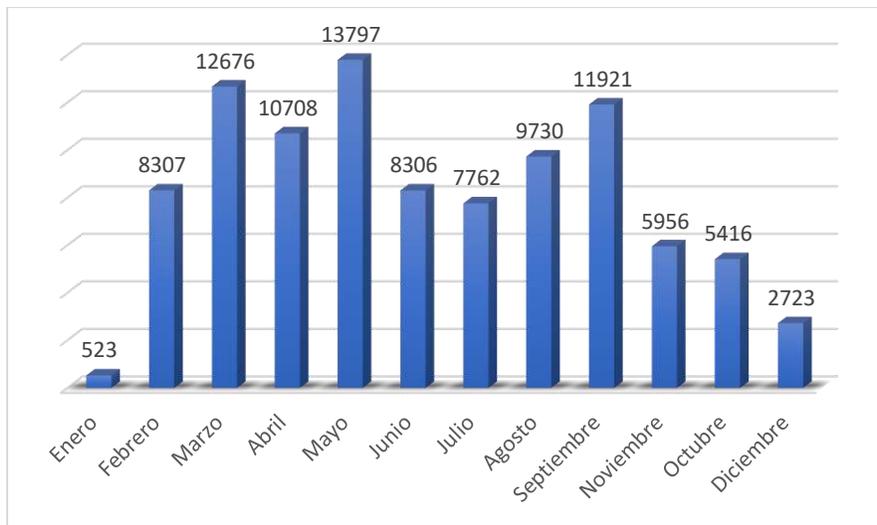
Gráfica 55: modalidad de acceso por localidad



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Base de datos personas formadas y capacitadas

Al realizar el cruce de las variables sexo, localidad en la demanda de capacitaciones, se observa que en todas las localidades las mujeres superan la presencialidad a la hora de capacitarse y uno de los datos que más relevancia toma en la gráfica es que para la localidad de Santa fe los asistentes no se identifican como hombre o mujer.

Gráfica 56: Ciudadanos capacitados por mes



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Base de datos personas formadas y capacitadas

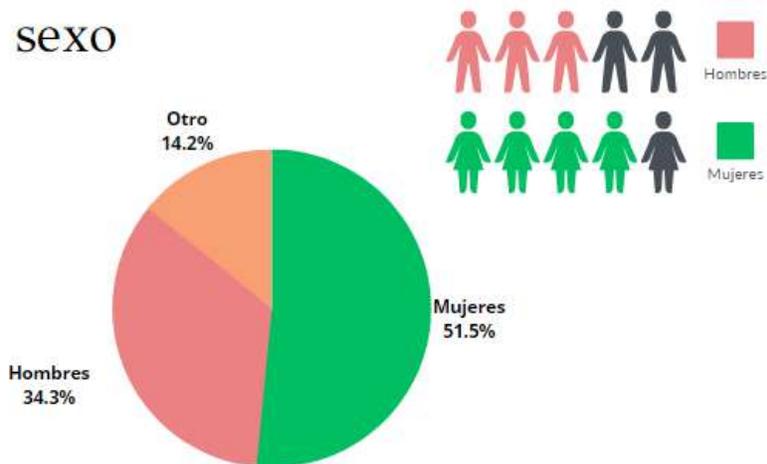
Ahora, en cuanto se analiza la cantidad de ciudadanos que accede a la oferta de capacitación y formación en materia TIC, el resultado es una mayor demanda para el primer semestre del año 2022.

Otro de los análisis que se pudieron realizar con los resultados obtenidos en la vigencia 2022 para las personas formadas y/o capacitadas es:

- La participación de mujeres (51,5%) es más alta que la de los hombres (34%).
- Las mujeres en la localidad que más se capacitan es en Ciudad Bolívar
- Un porcentaje importante de capacitados y formados no dan respuesta en cuanto a su sexo

Aunque el comportamiento por sexo de las personas formadas y capacitadas en la ciudad es muy similar se pueden observar varias diferencias importantes:

Gráfica 57: Participación en las capacitaciones por sexo



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Base de datos personas formadas y capacitadas

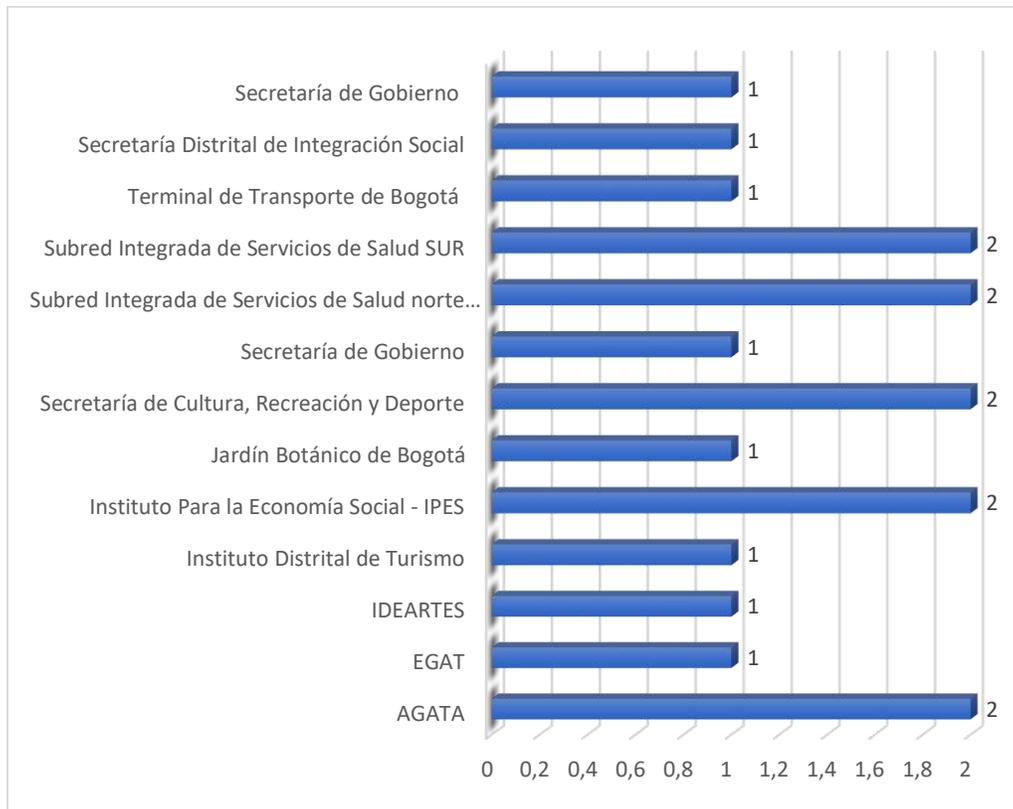
Caracterización personas Jurídicas / Asesorías técnicas

Para las asesorías técnicas en materia TIC se recolectó información organizada en hojas de cálculo de Excel correspondientes al periodo enero – diciembre de 2022, se organizó de modo en que las variables utilizadas permitieran caracterizar el servicio.

Es importante contar con información que cumpla con características particulares, las cuales estén sujetas al estudio y análisis, logrando identificar qué tipo de datos tienen una relación directa con los grupos de valor, dado que en muchos casos los registros en las bases contienen campos que no son necesarios para el desarrollo del ejercicio.

Para las bases de datos de donde se obtuvo la información que hacen parte del presente documento se seleccionaron datos, se organizaron, se revisaron para evitar duplicidad o error de digitación y se cruzaron las variables que podían aportar información para caracterizar los grupos de valor.

Gráfica 58: Asesorías prestadas 2022

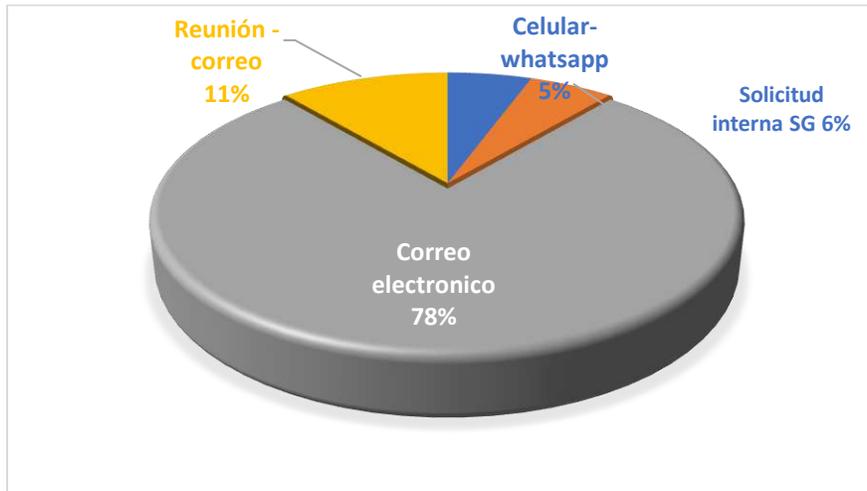


Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Base de datos asesorías técnicas

La Alta Consejería Distrital TIC durante la vigencia 2022 trabajó con 13 entidades distritales mediante 18 asesorías técnicas en materia TIC.

Se evidencia que los medios de contacto que tiene la Alta Consejería TIC con sus grupos de valor es principalmente correo electrónico cómo se puede ver en la siguiente Tabla que resume la cantidad de contactos que tuvo la ACDTIC durante la vigencia 2022 (18) e indica que 14 entidades que solicitaron asesorías lo realizaron vía correo electrónico, seguido de dos acercamientos que se realizaron o surgieron por medio de una reunión.

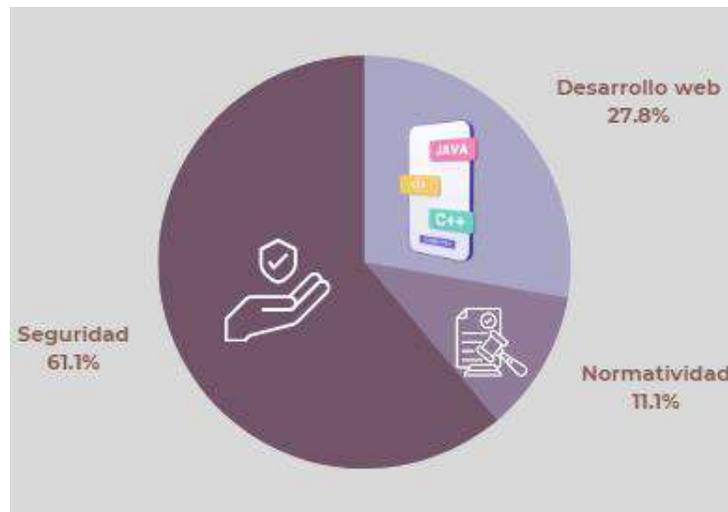
Gráfica 59: Medio de Contacto - Asesorías Prestadas 2022



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Base de datos asesorías técnicas

El anterior ejercicio es importante para identificar los canales de comunicación y/o atención que el usuario más usa para acceder al servicio de asesorías en materia TIC y así poder trabajarlos y optimizarlos.

Gráfica 60: Tipo de asesoría - Asesorías Prestadas 2022



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Base de datos asesorías técnicas

Los resultados de análisis de esta gráfica muestra que más de la mitad de las solicitudes de asesorías están orientadas a temas de Seguridad con un peso del 61,1% del total de las solicitudes recibidas por las entidades Distritales. Lo anterior se debe a que la Alta Consejería Distrital de TIC durante los eventos compaRTIC realizados mensualmente lograba abordar temas de esta variable. Lo que permitió identificar necesidades comunes y de mayor demanda por los usuarios y así poder proyectar los recursos dispuestos para atender estas las asesorías relacionadas con seguridad digital.

Gráfica 61: Tipo de asesoría por sector solicitante



Fuente: Secretaría General – Alta Consejería TIC, 2022. Base de datos asesorías técnicas

Cuando se analizan los datos por tipo de sector solicitante, se encuentra que se trabajó durante la vigencia 2022 en igual proporción con los diferentes sectores de la administración distrital.

2.3. Productos y Servicios de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, ejecuta una parte del proceso misional denominado Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía. En ese sentido, ejerce diferentes funciones de acuerdo con las dependencias que la componen.

Desde el despacho de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se proponen estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio

y a su eficaz y eficiente prestación en la RedCADE y promueve la necesidad de seguir conociendo las necesidades y demandas de la ciudadanía, que permitan el mejoramiento de los servicios, trámites y otros procesos administrativos.

Por su parte, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, administra y coordina el funcionamiento de los canales de interacción ciudadana (presencial, virtual y telefónica) adscritos a la Secretaría General y planea y ejecuta las estrategias planteadas que contribuyen a su eficaz y eficiente prestación.

Finalmente, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, diseña e implementa un modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, que permite hacer acompañamiento y retroalimentación a las entidades y organismos distritales.

La Caracterización de usuarios(as) y grupos de interés, se realizó con base en las fuentes de información que son operadas por la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía, analizando el conjunto de datos que evidencian cual ha sido el comportamiento de los canales de atención, los grupos de valor y la oferta de trámites y servicios durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de diciembre de 2022. De forma transversal, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se encarga de hacer seguimiento, monitoreo y evaluación, generando planes de mejora continua.

Al realizar la caracterización se propone nuevas estrategias para solucionar efectivamente las demandas de los grupos de valor que interactúan por los diferentes canales de atención de la RedCADE y por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha; incluyendo mecanismos de participación ciudadana, con el fin de obtener una información más acertada y cercana de las necesidades, intereses y preferencias de la población objetivo.

2.3.1. Priorización de variables y fuentes de información

A continuación, se presenta las variables para personas naturales, que son el tipo de usuarios con los que se interactúa en este servicio:

Tabla 22: Variables priorizadas para los usuarios de la RedCADE

Geográficas	Sociodemográficas	Intrínsecas	Comportamiento
Localidad	Sexo Año de nacimiento – ciclos de vida Personas con discapacidad Personas pertenecientes a grupos étnicos Tipo de documento - Migrantes Escolaridad Estrato socioeconómico	Entidades más demandadas por los grupos de valor Trámites y servicios más demandados por los grupos de valor Uso de canales	Niveles de uso mensuales

Fuente: Matriz de identificación y caracterización de variables para la Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía

2.3.2. Fuentes de información y método de recolección:

Las principales fuentes de información para la caracterización de personas naturales son:

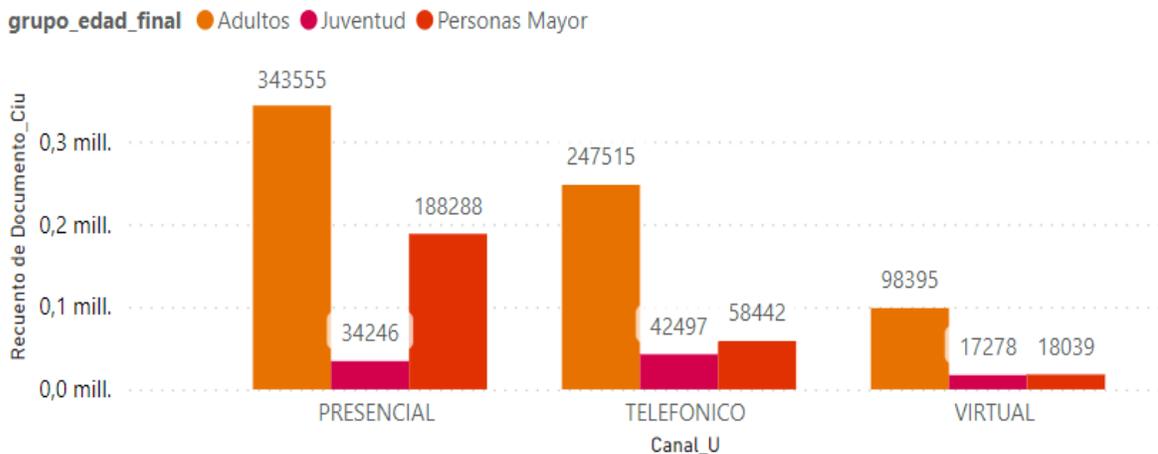
- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha: sistema de información, diseñado e implementado para registrar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de la ciudadanía, con el fin de ser atendidos por la Administración distrital.
- Sistema de Asignación de Turnos – SAT: sistema de información que permite asignar los turnos de las personas que interactúan con los puntos presenciales de la RedCADE, permitiendo una atención más personalizada,
- Tipificador Línea 195: Sistema de información diseñado e implementado para registrar las peticiones que ingresan por la Línea 195, Videollamada y Chat, permitiendo una atención más personalizada.
- Formulario de Caracterización en las Ferias de Servicio: Formulario para caracterizar las personas que asisten a las ferias de servicio de la RedCADE.

Canales de atención:

Durante la vigencia 2022, se identificaron 5'054.206 ciudadanos en las bases de datos entregadas por los diferentes canales de la Red CADE de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C que tenían las variables de caracterización; siendo el canal presencial el más usado por la ciudadanía, con un 78,08% de uso, seguido del canal telefónico con un 13,82%, el canal menos usado es el virtual con un 8,1%.

La administración distrital cuenta con un modelo multicanal de servicio que integra distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos de los servicios que se prestan a través de ellos. Los datos obtenidos para este ejercicio de caracterización de grupos de valor y de análisis de oferta y demanda de trámites y servicios han sido recopilados de los siguientes canales de atención:

Gráfica 62: Participación por canal de atención por grupo etario



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

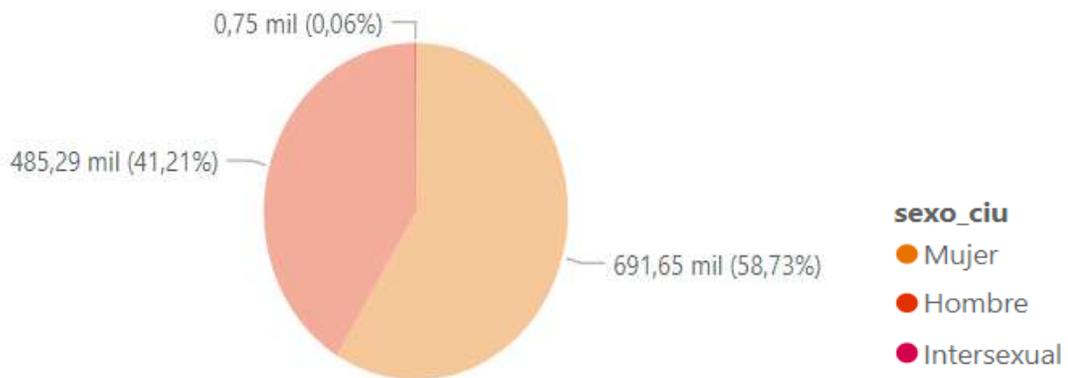
Como se puede observar en la gráfica las personas adultas (de los 29 a los 59 años) son los que más usan los canales de atención dispuestos en el distrito, seguidos de las personas mayores (más de 59 años) y ambos grupos etarios prefieren los canales presenciales.

A diferencia de los grupos anteriores el canal telefónico fue el preferido por las personas jóvenes, por lo tanto, es importante continuar el fortalecimiento de la información de la Guía de Trámites y Servicios y de la Respuesta de Voz Interactiva

– IVR, que son las herramientas fundamentales para que los jóvenes encuentren información de su interés en este canal.

Se evidencia la necesidad de continuar las campañas de socialización divulgación para el uso de los canales virtuales, puesto que fue el menos utilizado, tendencia que se observó en todos los grupos etarios. Adicional a esto es importante seguir fortaleciendo el medio de atención virtual Chatbot Chatico el cual se atiende mediante Web (Portal Bogotá) y WhatsApp, teniendo en cuenta la alta demanda de interacciones en lo transcurrido del 2023.

Gráfica 63: Sexo de las personas que interactúan con la Red CADE

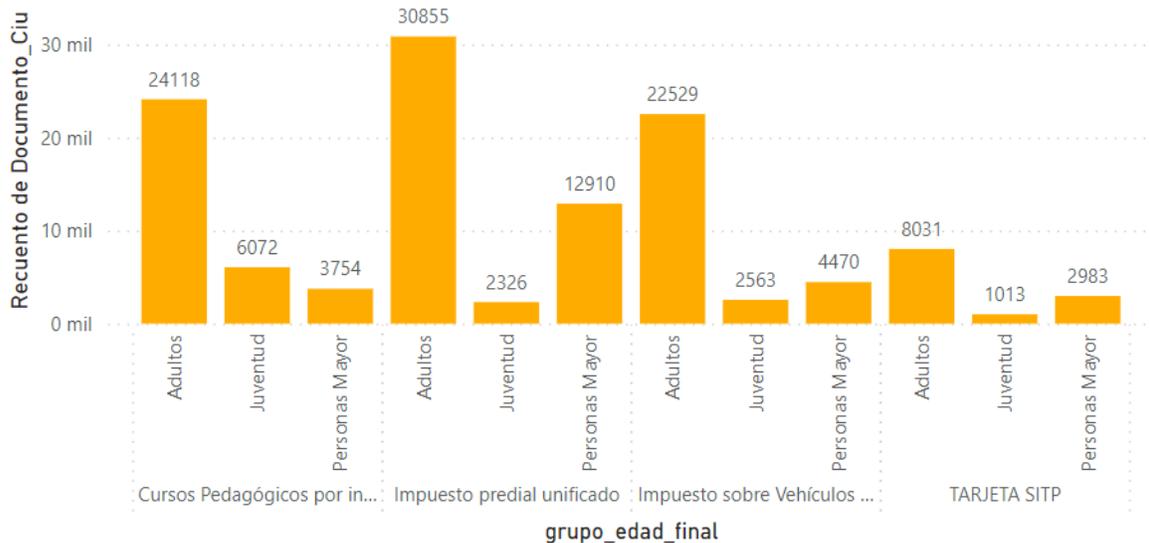


Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Como se observa en la gráfica anterior, la mayoría de los usuarios de los diferentes canales dispuestos en la Red CADE son las mujeres que representa el 58,73% de los registros tipificados, con prevalencia del uso del canal presencial. Por ello, es importante continuar con las acciones de fortalecimiento de los espacios físicos para las mujeres que acuden a solicitar los servicios en compañía de niños, niñas, adolescentes y personas mayores.

En el mismo sentido las mujeres asistentes a los Diálogos Ciudadanos solicitaron actividades de entretenimiento para ellas y sus acompañantes, debido a las largas esperas para la atención presencial. Adicionalmente, sugirieron nuevos espacios en los SuperCADE o en sus entornos, para realizar actividades para la comunidad (talleres, charlas, espacios de recreación y cuidado, rutas de empleabilidad, pensiones, prevención en violencia de género, resolución de conflictos con vecinos, con parejas, y demás temas de interés de la ciudadanía). Igualmente, requieren atención en recreación y deporte para adolescentes.

Gráfica 64: Entidades y trámites más demandados por la ciudadanía,



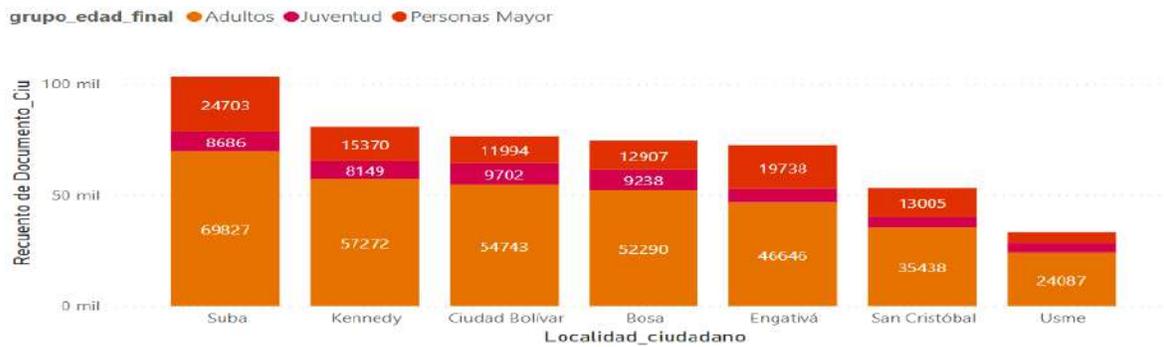
Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Las entidades más consultadas por la ciudadanía en los diferentes canales de atención de la Red CADE son: Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Hacienda y Recaudo Bogotá a través de los trámites Cursos Pedagógicos por Infracciones, Impuesto Predial y sobre Vehículos y por último la Tarjeta SITP.

Este dato ofrece la oportunidad de fortalecer el acceso a estos trámites por los canales virtuales, puesto que están regidos por normas que no se modifican con frecuencia, su demanda es continua todas las vigencias y cuentan con importantes desarrollos tecnológicos.

Es de resaltar que por grupo etario se presentan coincidencias en las entidades más solicitadas, sin embargo, se observan diferencias en el trámite más requerido. Para el futuro de la Red CADE es muy importante tener en cuenta las preferencias de las personas jóvenes, dado que, por relevo generacional, son ellos la población objetivo.

Gráfica 65: Localidad de residencia de los ciudadanos que acceden a la Red CADE por grupo etario



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

En la gráfica anterior se observa que la densidad poblacional los habitantes adultos de la Localidad de Suba son los que más interactúan por los diferentes canales de atención de la Red CADE.

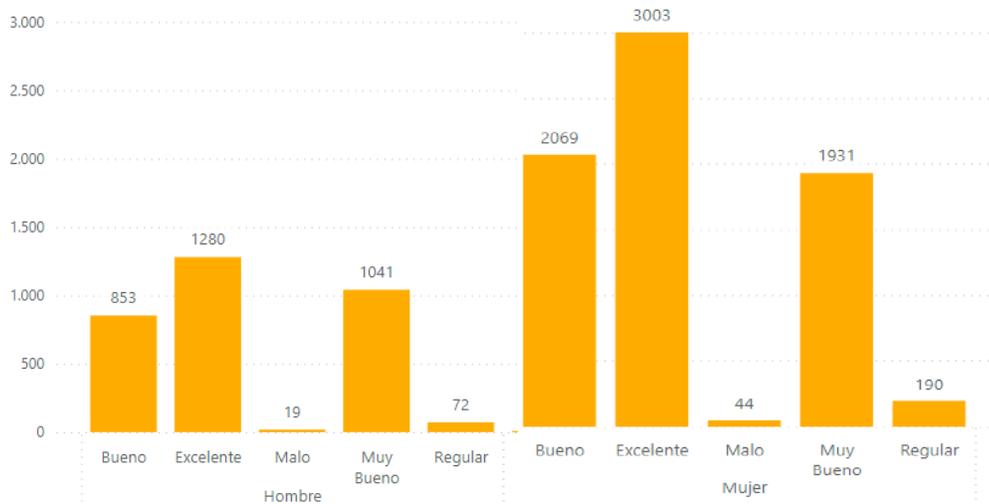
Es de resaltar que el SuperCADE Suba, cuenta con la Estrategia Intégrate, con la que se busca una atención integral a la población migrante.

Es de anotar que, en las localidades de Suba y Kennedy, específicamente en los SuperCADE Suba y Américas, se encuentran prestando servicio la Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Planeación, Codensa, entre otros.

Por otra parte, en el SuperCADE Manitas ubicado en la Localidad de Ciudad Bolívar se encuentran prestando servicio entidades como la Secretaría Distrital de Planeación y la Registraduría Nacional del Servicio Civil. Adicionalmente, se cuenta con la estrategia de la Manzana del Cuidado.

Teniendo en cuenta que las personas adultas y mayores, son la población más atendida en todos los canales de atención, se presentan a continuación los resultados de las encuestas de satisfacción de estos grupos poblacionales:

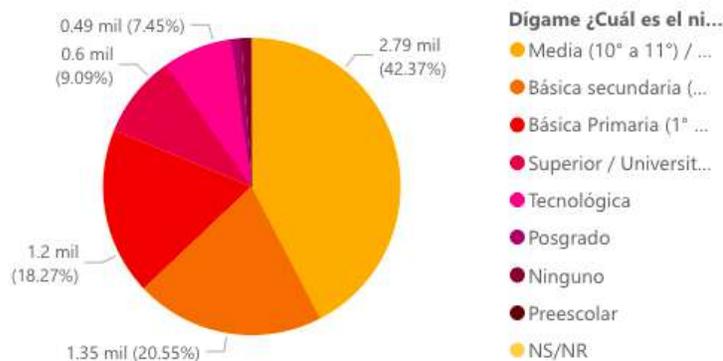
Gráfica 66: Nivel de Satisfacción con el servicio recibido en la RedCADE por sexo



Fuente: Encuesta de Satisfacción año 2022

En la gráfica se puede observar que los niveles de satisfacción para ambos sexos fueron significativos en los rangos más altos (*bueno, excelente y muy bueno*), lo que lleva a concluir que el servicio se presenta sin discriminación y en términos de igualdad para hombres y mujeres.

Gráfica 67: Nivel Educativo de los adultos

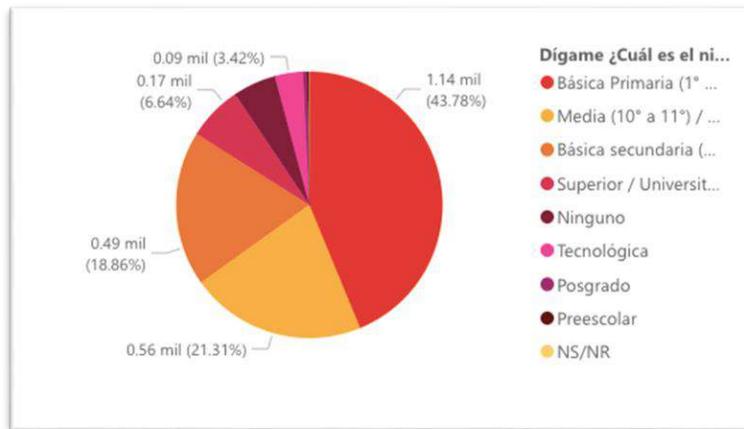


Fuente: Encuesta de Satisfacción año 2022

Teniendo en cuenta que, los grupos poblacionales que más utilizan los canales de atención de la RedCADE son los adultos y las personas mayores, su nivel educativo encontrando es:

En las personas adultas se observa un nivel educativo más representativo en cobertura Media (grados 10° y 11°) y Básica Secundaria (grados 6° a 9°), sin embargo, en educación Superior/Universitaria a pesar de la coincidencia en su baja cobertura, los hombres tuvieron mayor acceso que las mujeres.

Gráfica 68: Nivel Educativo de las personas mayores,

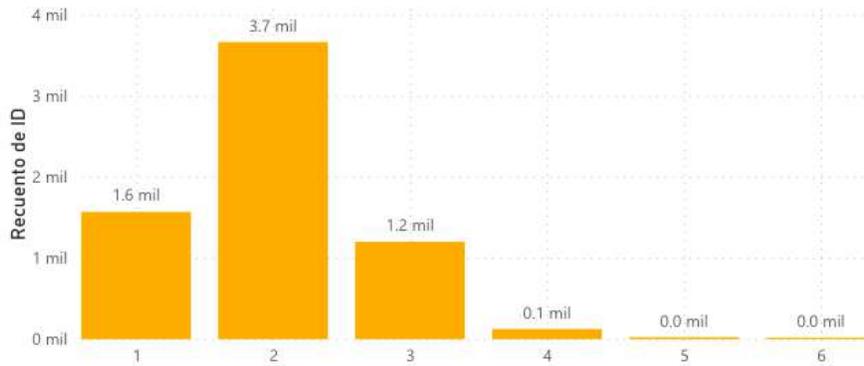


Fuente: Encuesta de Satisfacción año 2022

Se observa que el nivel educativo en mujeres y hombres mayores está en Educación Básica Primaria (grados 1° a 5°) y Media (grados 10° y 11°), sin embargo, en educación Superior/Universitaria a pesar de la coincidencia en su baja cobertura, los hombres tuvieron mayor acceso que las mujeres, Igualmente, en este grupo etario el nivel educativo es más bajo en comparación con los jóvenes y los adultos.

Teniendo en cuenta que en la caracterización de la vigencia 2021 se evidenció que la ciudadanía que utilizaban los canales virtuales, en su mayoría, tenían un nivel educativo universitario y de posgrado y que durante la vigencia 2022 el canal virtual fue el menos utilizado por los grupos de valor, se recomienda promover espacios en los puntos presenciales para el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para que las personas puedan realizar trámites y servicios en línea.

Gráfica 69: Estrato de las personas adultas



Fuente: Encuesta de Satisfacción año 2022

Las personas adultas que habitan en estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, son las que más acuden a los servicios prestados en el Canal Presencial de la RedCADE, Esta tendencia se mantiene en todos los grupos etarios encuestados y se relaciona con el nivel educativo de los usuarios de la RedCADE, ratificando así la importancia de promover los espacios para el aprovechamiento de las TIC, el fortalecimiento de la información de subsidios económicos, los apoyos educativos y de trabajo disponibles en el distrito.

Enfoque diferencial

Teniendo en cuenta que, el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá incorpora el Enfoque Diferencial como aspecto relevante para el servicio a la ciudadanía estableciendo los protocolos de atención para cada grupo poblacional, la Subsecretaría de Servicio la Ciudadanía incluyó en los sistemas de información las variables generales para identificar características de estos grupos.

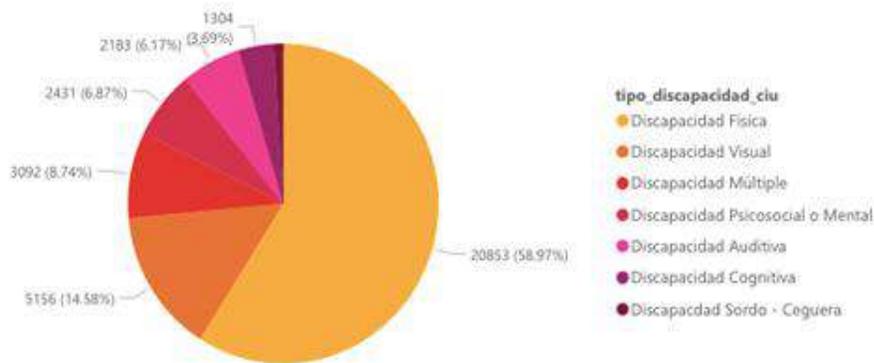
En este documento se analizarán los grupos de valor: personas con discapacidad, pertenencia étnica y migrantes, debido a que los esfuerzos de esta administración se han enfocado en mejorar el acceso a la información.

Personas con discapacidad

Para la información del grupo de valor de Personas con Discapacidad, se utilizaron las fuentes de información que tienen la variable tipo de discapacidad con

información registrada, en total se encontraron 35.361 interacciones por los diferentes canales de atención.

Gráfica 70: Tipos de Discapacidad

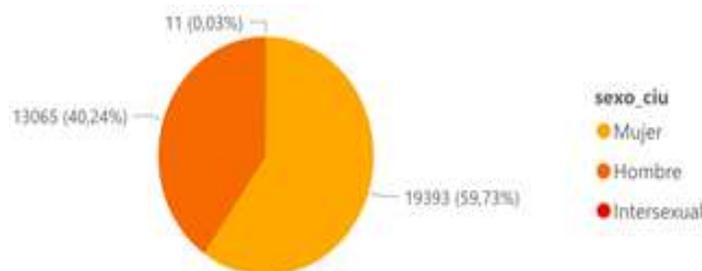


Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Las personas con discapacidad que interactuaron con la RedCADE, en su mayoría presentaban discapacidad física con un 58,97%, seguidos de discapacidad Visual con un 14,58% y Múltiple con un 8,74%.

Variables sociodemográficas

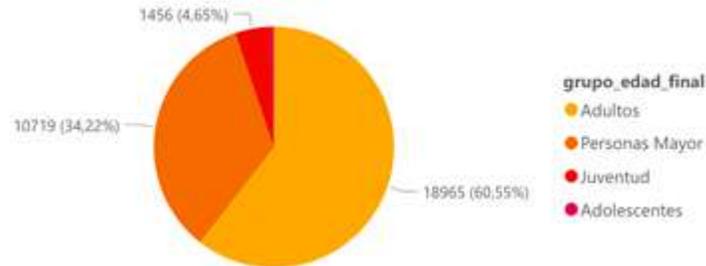
Gráfica 71: Sexo de las personas con discapacidad



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Las mujeres con discapacidad son las que más interactúan por los diferentes canales de atención de la RedCADE, con un 59,73% de participación, los hombres interactuaron en un 40,24% y los intersexuales 0,03%, manteniendo la tendencia del año anterior, en la cual las mujeres solicitan más información o realizan trámites y servicios con la Administración Distrital.

Gráfica 72: Pertenencia por grupo de edad de personas con discapacidad



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

El ciclo de vida de las personas con discapacidad más representativo que interactúa por los canales de atención de la RedCADE son los adultos con un 60,55%, seguida de las personas mayores con un 34,22% y jóvenes con un 4,65%.

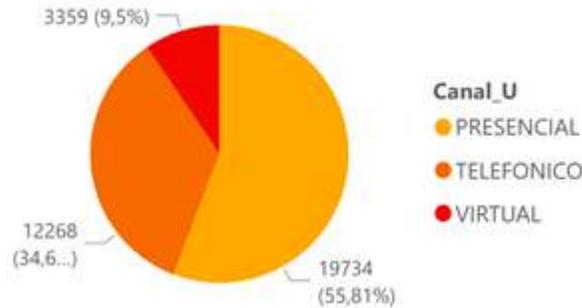
Perspectiva de interseccionalidad

El Manual de Servicio a la Ciudadanía también incluye la perspectiva de interseccionalidad, la cual permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de la Sentencia T-141-15 de la Corte Constitucional).

Por lo anterior, en esta caracterización se realizó el cruce de algunas de estas variables.

Variables intrínsecas

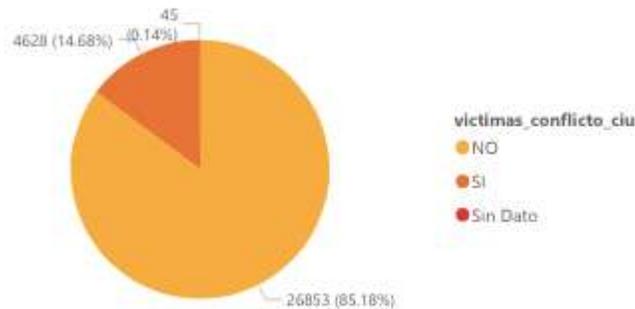
Gráfica 73: Preferencia canales de atención de las personas con discapacidad



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Las personas con discapacidad prefieren utilizar más el canal presencial con el 55,81% para interactuar con la Administración Distrital, seguido del canal telefónico con el 34,6% y por último el canal virtual con un 9,5%, es importante resaltar que los datos del canal virtual para la caracterización son del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha,

Gráfica 74: Personas con discapacidad víctimas del conflicto armado

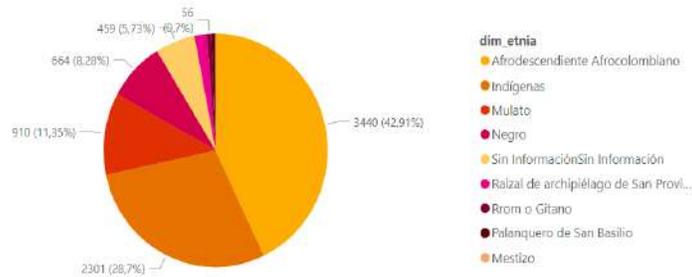


Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

El 85,18% de las personas con discapacidad que interactuaron por los canales de la RedCADE afirman no ser víctimas del conflicto armado, mientras que el 14,68% sí se identifican como víctimas del mismo. Esta variable es relevante, ya que cuando se analizaron los grupos etarios se pudo determinar que las personas que no presentan ninguna clase de discapacidad, en su mayoría (el 96% aproximadamente), no se identifican como víctimas del conflicto armado.

Por ello, es de suma importancia continuar con las capacitaciones al personal encargados de atender los diferentes canales de atención, con el objetivo de continuar en las mejoras en la implementación de los protocolos de atención.

Gráfica 75: Personas con discapacidad pertenecientes a grupos étnicos



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

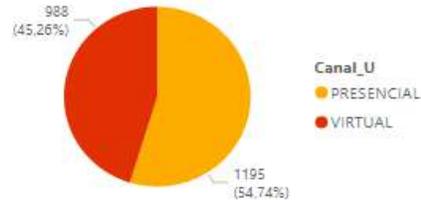
Se observa una alta representatividad de las personas que se identifican como Afrocolombianos 42,19% dentro de la población con discapacidad, seguidos de los Indígenas con un 28,7%.

Personas con discapacidad auditiva

El grupo de personas sordas, a pesar de no ser un grupo muy representativo en la tipificación de los datos en la caracterización, pues representa un total de 2,183 personas, en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se han implementado los servicios de Video Llamada e interpretación en Lengua de Señas Colombiana, con el fin de garantizar mayor acceso a la oferta institucional de trámites y servicios, se realizaron ajustes razonables que permiten contar con un medio de comunicación exclusivo y de atención con enfoque diferencial para personas sordas.

Esto implicó retos de índole tecnológico, de talento humano y de apropiación de nuevos procedimientos. Por lo anterior, se describen las principales características de este grupo de valor con el fin que sirva de insumo para la mejor de los mencionados servicios.

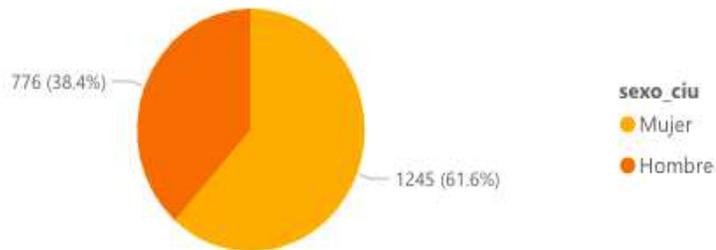
Gráfica 76: Preferencia canales de atención de las personas sordas



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

En este grupo poblacional continua la tendencia de la preferencia del canal presencial, seguido del canal virtual, lo que implica seguir fortaleciendo el servicio de interpretación en línea para los puntos presenciales.

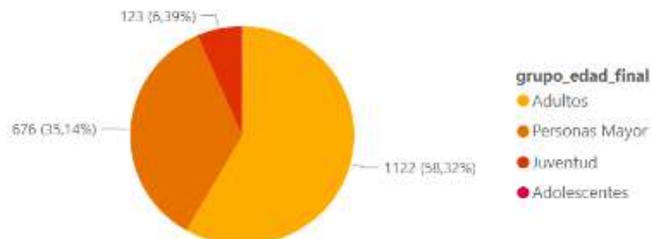
Gráfica 77: Sexo de las personas sordas



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

En este grupo poblacional continua la tendencia de genero pues siguen siendo las mujeres con un 61,78% las que más interactúan con los servicios ofrecidos en la RedCADE.

Gráfica 78: Edad de las personas sordas

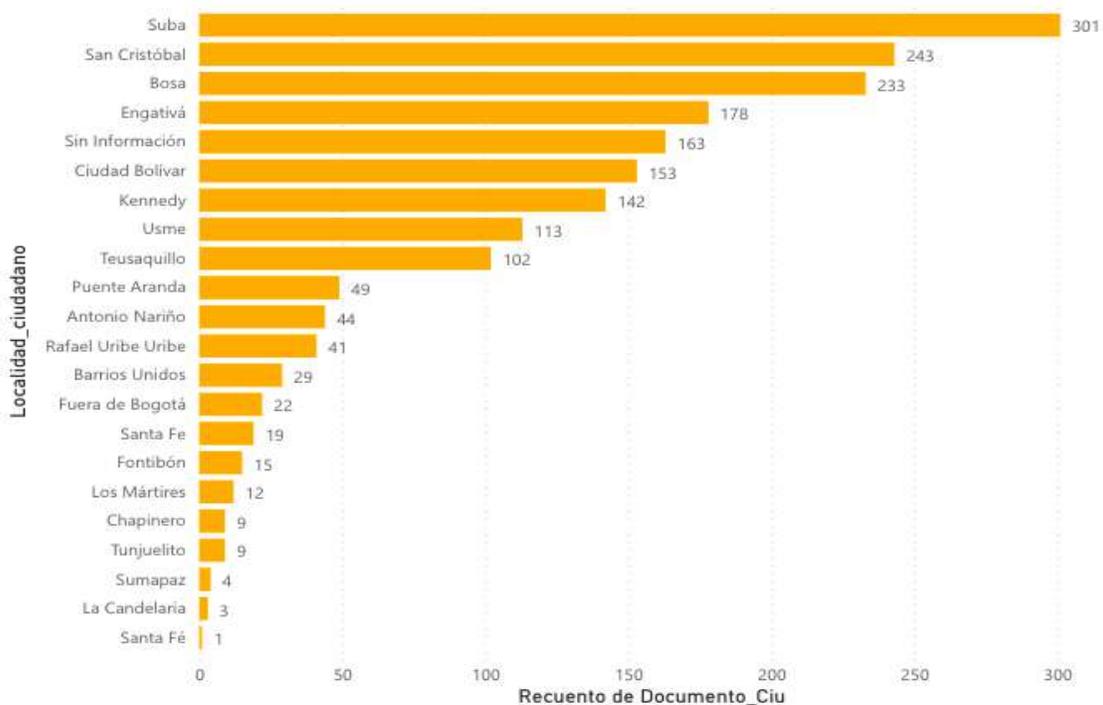


Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

La mayoría de las personas sordas que interactúan con la RedCADE se encuentran en el rango de edad de los 29 a los 59 años con un 58,32%, seguidos de las personas mayores con un 35,14%, continuando de los usuarios caracterizados en el documento.

Localización geográfica

Gráfica 79: Localidades más representativas donde habitan las personas sordas



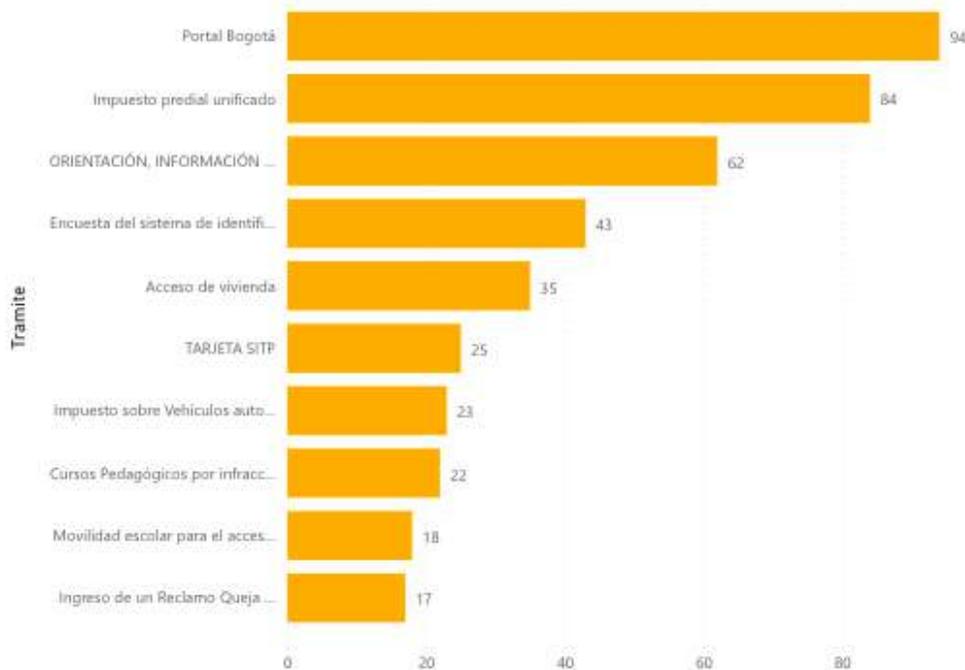
Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Suba, San Cristóbal, Bosa, Engativá y Ciudad Bolívar son las localidades más representativas en este segmento poblacional, por lo tanto, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para atender las necesidades de las personas sordas debe centralizar acciones en los SuperCADES de Bosa, Suba, Engativá, Manitas y 20 de julio.

Variable de comportamiento

Los trámites y servicios más demandados por las personas con discapacidad auditiva fueron Portal Bogotá, principalmente información relacionada con subsidios, Impuesto Predial Unificado, Orientación Información en Salud, Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de SISBEN y Acceso a Vivienda. Es importante que se continúe con la interpretación de estos trámites en Lenguas de Señas Colombiana, para seguir fortaleciendo el acceso a la información.

Gráfica 80: Trámites y servicios más demandas por las personas sordas



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

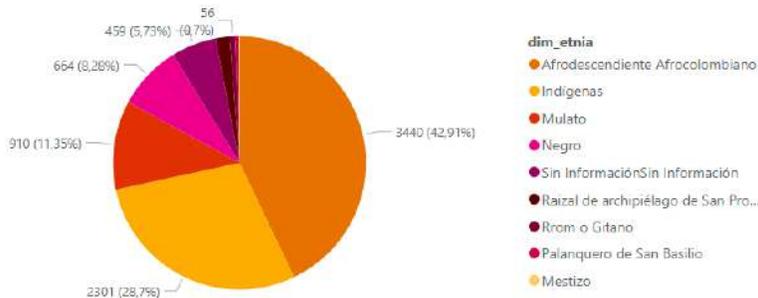
Pertenencia étnica

Se analizó este grupo de valor teniendo en cuenta que los grupos étnicos se identifican por un conjunto de características diferenciales como: costumbres, lengua nativa, tradiciones, entre otras, que implican seguir definiendo estrategias que permitan garantizar la visibilidad y reconocimiento de estos grupos.

Para la información del grupo de valor clasificado por pertenencia étnica, se utilizaron las fuentes de información que tienen esta variable con información

registrada, en total se encontraron 7,553 interacciones por los diferentes canales de atención.

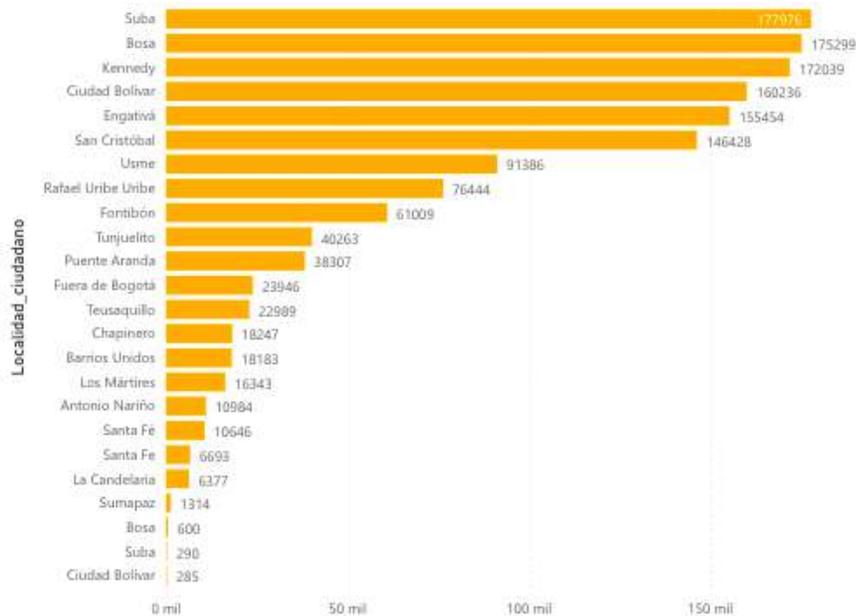
Gráfica 81: Pertenencia étnica



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Teniendo en cuenta lo anterior, los afrodescendientes son el grupo más representativo que interactúa con la RedCADE, por esto se recomienda realizar un Dialogo Ciudadano con esta población con el fin de seguir conociendo sus expectativas, necesidades e intereses.

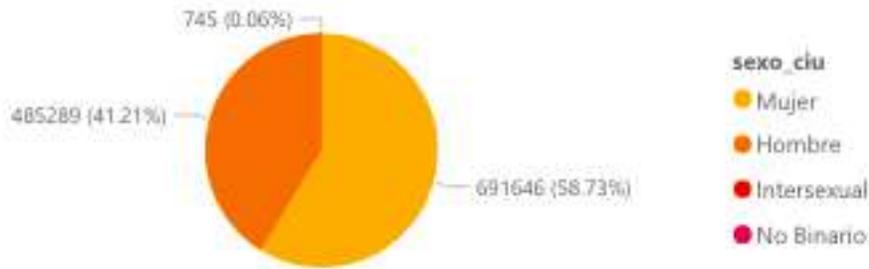
Gráfica 82: Localidades más representativas de los grupos étnicos,



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Las localidades más representativas en donde viven las personas de acuerdo a la pertenencia étnica que interactúan con la Red CADE por los diferentes canales de atención son Suba, Bosa, Kennedy, Ciudad Bolívar y Engativá

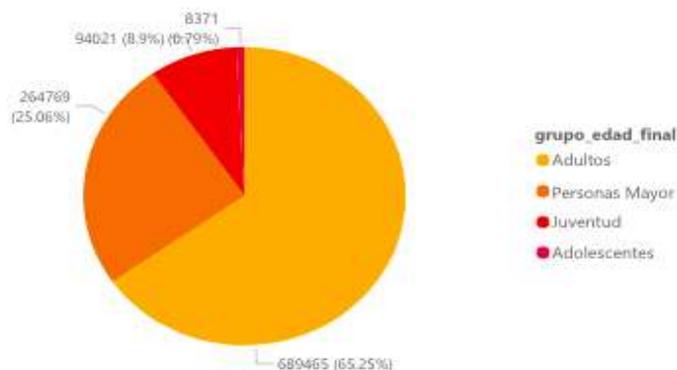
Gráfica 83: Sexo de las personas de acuerdo a los grupos étnicos,



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Las mujeres de las diferentes pertenencias étnicas son las que más interactúan por los diferentes canales de atención de la RedCADE, con un 58,73% de participación, los hombres interactuaron en un 41,21% y los intersexuales 0,06%, manteniendo la tendencia del año anterior, en la cual las mujeres solicitan más información o realizan trámites y servicios con la Administración Distrital.

Gráfica 84: Ciclo de vida de los grupos étnicos,

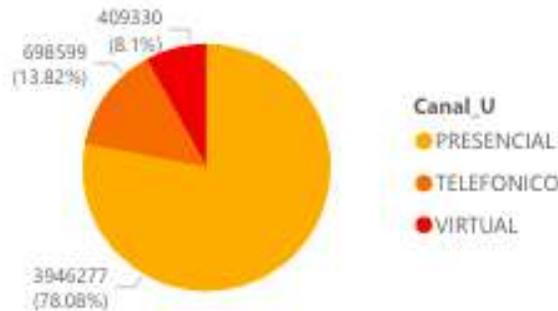


Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Los grupos de edad de las personas con pertenencia étnica que interactúan por los canales de atención de la RedCADE más representativa son los adultos con un 65,25%, seguida personas mayores con un 25,06% y de los jóvenes con un 8,9%.

Variables intrínsecas

Gráfica 85: Preferencia canales de los grupos étnicos,

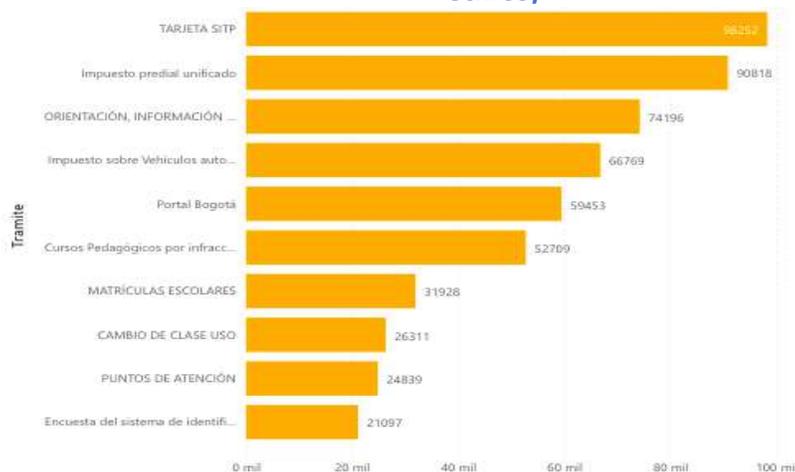


Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Los y las personas de acuerdo a la pertenencia étnica prefieren utilizar más el canal telefónico para interactuar con la Administración distrital, seguido del canal presencial y por último el canal virtual, es importante resaltar que los datos del canal virtual para la caracterización son del Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te Escucha.

Variable de comportamiento

Gráfica 86: Trámites y servicios más demandas de las personas de acuerdo al grupo étnico,



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Los trámites y servicios más demandados por las personas de acuerdo a la pertenencia étnica fueron Tarjeta SITP, Impuesto Predial Unificado, Orientación Información en Salud e Impuesto Vehicular, En el mismo sentido las entidades más demandadas fueron Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Hacienda, Recaudo Bogotá, Secretaría Distrital de Salud y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

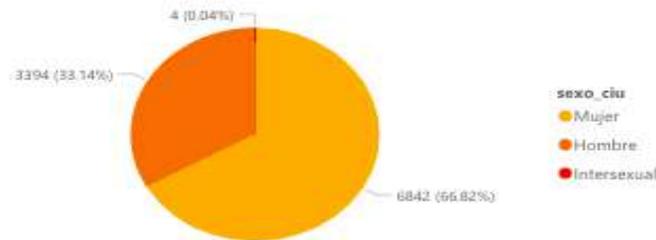
Por último, es necesario ampliar la definición de priorización de variables incluyendo la variable pueblo y lengua, para mejorar los datos y de esta manera identificar, segmentar y reconocer de manera más completa a estos grupos.

Migrantes

Para la información del grupo de valor Migrantes, se utilizaron las fuentes de información que tienen los valores pasaporte, cédula y tarjeta de extranjería, permiso de protección temporal y permiso especial de permanencia de la variable tipo de documento con información registrada, en total se encontraron 72,199 interacciones, siendo el grupo diferencial con mayores atenciones en la RedCADE,

Esta tendencia se debe a la implementación de la Estrategia Intégrate el 2022, en los SuperCADE CAD, SuperCADE Suba y SuperCADE Engativá, la cual tiene como objetivo principal facilitar el acceso a los trámites y dar a conocer los servicios sociales, económicos y culturales de la ciudad de Bogotá dirigidos a la población migrante y colombianos retornados para su acogida e inclusión, con el fin de consolidar su aporte al desarrollo de la ciudad. Para lo anterior, se decidió aprovechar la infraestructura de la Red CADE, la cual está centralizada en 17 localidades, es reconocida por la población y permite brindar información y orientación institucional concentrando la oferta institucional que responde a la demanda de la población migrante y comunidad de acogida,

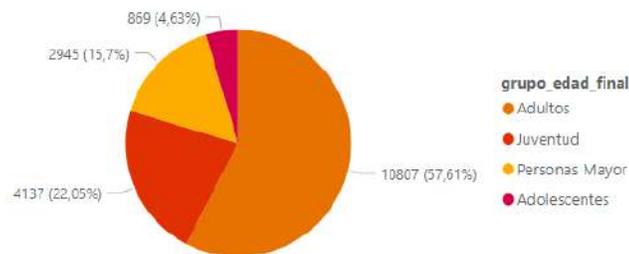
Gráfica 87: Sexo de las personas migrantes



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Las mujeres migrantes son las que más interactúan por los diferentes canales de atención de la RedCADE, con un 66,82% de participación, mientras que los hombres interactuaron en un 33,14% y un 0,04% son intersexuales, manteniendo la tendencia del año anterior, en la cual las mujeres migrantes solicitan más información o realizan trámites y servicios a la Administración distrital.

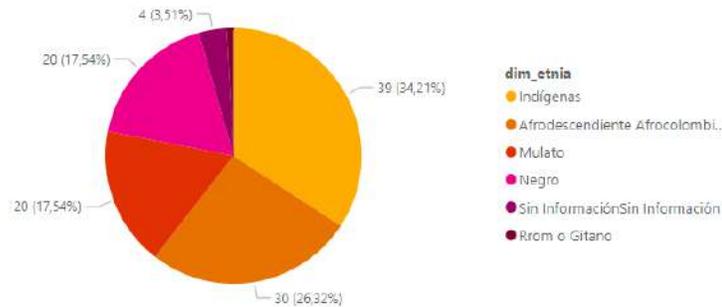
Gráfica 88: Grupo etario de las personas migrantes,



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

La mayoría de los y las migrantes que interactúan en la RedCADE son personas Adultas con un 57,61%, seguido por jóvenes con una 22,05% y personas mayores con un 15,7%. Se observa una variación en las tendencias presentadas en los demás grupos debido a que, las y los jóvenes migrantes que interactúan con la RedCADE superan a las personas mayores,

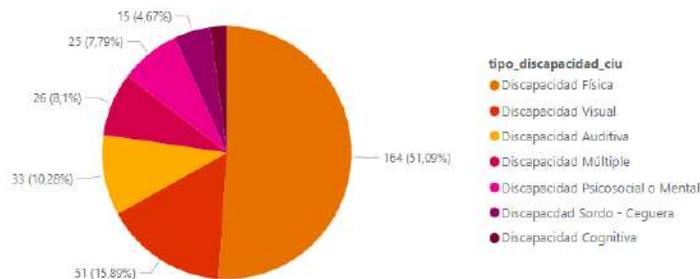
Gráfica 89: Pertenencia étnica de las personas migrantes



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

La pertenencia étnica de las personas migrantes que interactúan por los canales de atención de la RedCADE más representativa son los pueblos Indígenas con un 34,21%, seguida de las personas pertenecientes a los Afrodescendientes con un 26,32% y a los Mulatos con un 17,54%, principalmente. Es importante resaltar que en este grupo poblacional la mayoría hacen parte de los indígenas, mientras que en los demás grupos de valor la etnia más representativa fueron los Afrodescendientes,

Gráfica 90: Tipos de discapacidad de las personas migrantes



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

El tipo de discapacidad más representativo en las personas migrantes es la discapacidad Física con un 51,09% de representatividad, seguido de la Discapacidad Visual con un 15,89%, posteriormente está la Discapacidad Auditiva con un 10,28%, la Múltiple con un 8,1% y la Discapacidad Auditiva con un 8,45%, siendo estas las principales.

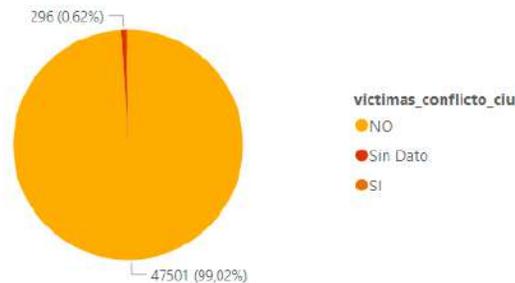
Gráfica 91: Mujeres gestantes personas migrantes,



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

El 71,78 % de las mujeres migrantes que interactuaron por los diferentes canales de atención de la RedCADE no se encontraban en embarazo, mientras que el 28, 22% estaba en gestación.

Gráfica 92: Personas migrantes víctimas del conflicto armado,

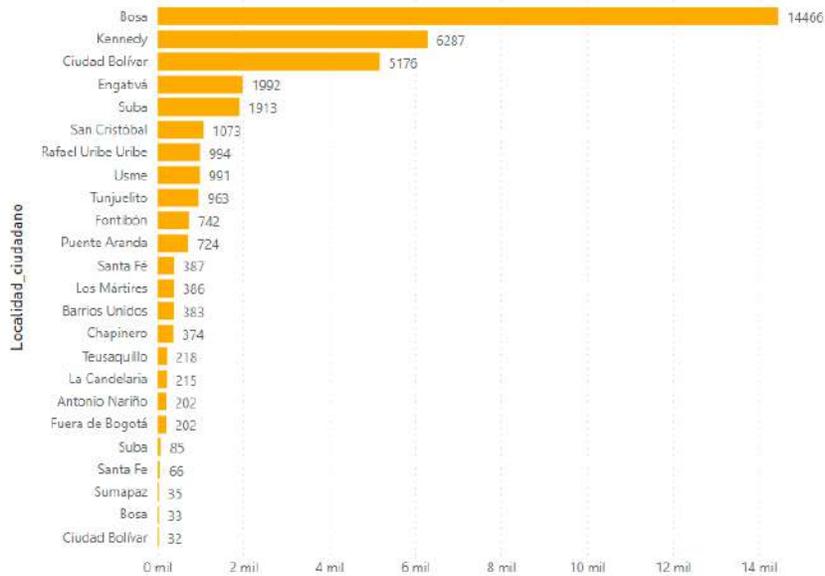


Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

El 99,02% de las personas migrantes que interactuaron por los canales de la RedCADE afirman no ser víctimas del conflicto armado, mientras que el 0,62% sí se identifican como víctimas del mismo.

Localización geográfica

Gráfica 93: Localidades más representativas

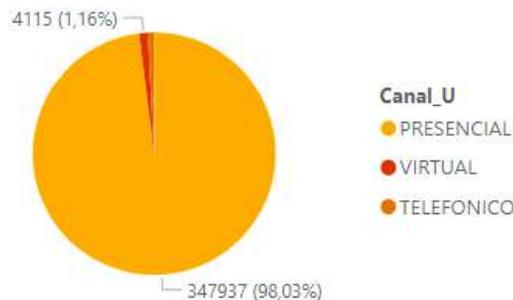


Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Las localidades más representativas en donde viven los migrantes que interactúan con la RedCADE por los diferentes canales de atención son Bosa, Kennedy, Ciudad Bolívar, Engativá y Suba.

Variables intrínsecas

Gráfica 94: Preferencia canales de atención personas migrantes



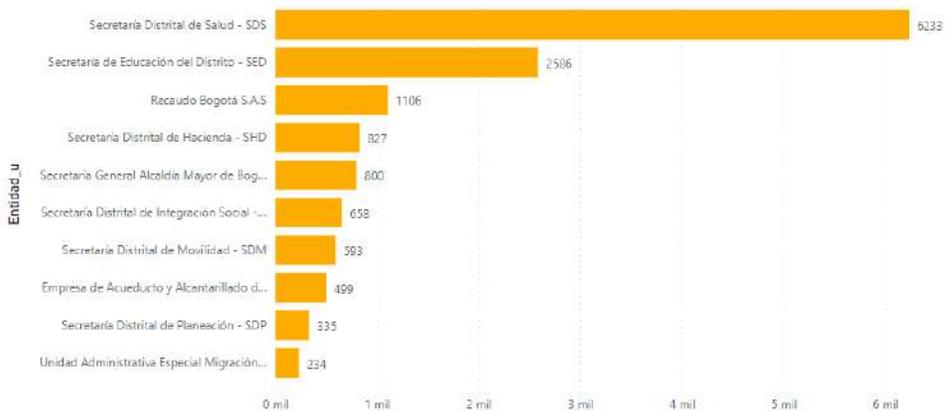
Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Los y las migrantes prefieren utilizar en un 98,03% el canal presencial debido a implementación de la Estrategia Intégrate, mientras que el canal virtual solo es

preferido por el 1,16%, lo que puede estar asociado a la falta de acceso a plataformas web.

Variable de comportamiento

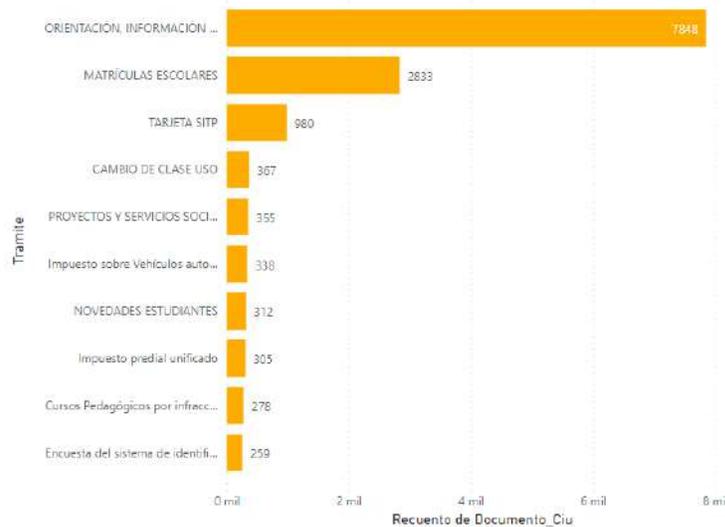
Gráfica 95: Entidades más demandas por las personas migrantes



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Las entidades más demandadas por las personas migrantes son Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Educación, Recaudos Bogotá, Secretaría Distrital de Hacienda y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Gráfica 96: Trámites y servicios más demandas por las personas migrantes



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Los trámites y servicios más demandados por las personas migrantes fueron Orientación e Información en Salud, Matrículas Escolares, Tarjeta SITP e información sobre procesos misionales de las entidades distritales.

Los servicios principales que se encuentran en la estrategia son los ofertados por las entidades de Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo Económico, SENA, Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaría Distrital de Planeación y además cuenta con orientación e información jurídica y psicosocial especializada, Sumado a ello, ofrece orientación y entrega del Permiso Protección Temporal- PPT, aportando a la regularización ágil y rápida de la población migrante y comunidad de acogida.

Diálogos con la ciudadanía

En cumplimiento de los principios constitucionales que brindan a los ciudadanos el derecho y el deber de ejercer un control activo a la gestión pública a través de los espacios y herramientas de participación y teniendo en cuenta las recomendaciones brindadas en la Guía para la Participación Ciudadana y el Control, Social de la Veeduría Distrital 2023, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía consideró relevante acercarse más a los grupos de valor, a través de Diálogos con la Ciudadanía con el propósito de conocer sus intereses, expectativas y e identificar oportunidades de mejora en las diferentes etapas del ciclo de servicio al recibir atención en el Canal Presencial dispuesto por la Secretaría General.

Las principales solicitudes fueron sobre:

- Sistema de asignación de turnos para pedir cita por aplicación en los SuperCADE.
- Realizar espacios con las comunidades étnicas promocionando los servicios que se prestan en el SuperCADE.
- Reforzar capacitación a los funcionarios que atienden en Calidad del Servicio,
- Nivel de satisfacción alto con los servicios y la atención de los SuperCADES y de la Manzana del cuidado del SuperCADE Manitas.
- Tener espacios en los puntos presenciales dónde puedan hacer uno de la tecnología y de la virtualización de trámites y servicios.

- Dinamizar y fortalecer las acciones para incrementar la oferta institucional con base en los resultados del diálogo ciudadano.
- Más divulgación para que la ciudadanía tenga mayor comprensión de la prioridad en la atención a personas mayores.
- Fortalecer las campañas de difusión de la oferta institucional para atención a población diferencial.
- Generar nuevos espacios en el SuperCADE o en su entorno, para realizar actividades para la comunidad (talleres, charlas, espacios de recreación y cuidado, rutas de empleabilidad, pensiones, prevención en violencia de género, resolución de conflictos y demás temas de interés de la ciudadanía), se debe priorizar espacios para las mujeres y personas adultas (29 a 59 años) teniendo en cuenta que son grupos de valor que interactúan con mayor frecuencia con el SuperCADE, según la Caracterización.

2.4. Servicio de Gobierno Abierto de Bogotá

El servicio de Gobierno Abierto de Bogotá (GAB) cuenta con 5 líneas de trabajo en las cuales se generan los espacios de participación, posicionamiento institucional y social. Dichas líneas de trabajo son: posicionamiento internacional, monitor GAB y articulación interinstitucional, plataforma GAB, activación ciudadana y, por último, inclusión y generación de capacidades, las cuales se describen a continuación:

Posicionamiento internacional: consiste en implementar estrategias para la articulación y posicionamiento del modelo de Gobierno Abierto de Bogotá a nivel internacional, así como compartir experiencias con diferentes gobiernos nacionales y locales de todo el mundo que promueven e incentivan el gobierno abierto en sus territorios. Este posicionamiento hace parte de una estrategia que contribuye con la lucha global anticorrupción, facilita la cooperación técnica y financiera con otros gobiernos y posiciona a Bogotá como una ciudad líder y ejemplar en estrategias de participación, transparencia, colaboración y servicios ciudadanos con el uso de la tecnología.

Monitor GAB y Articulación interinstitucional: tiene como objetivo brindar acompañamiento técnico y metodológico permanente a las entidades del Distrito en la implementación de las acciones y estrategias que se disponen en la Directiva 005

de 2020 “Directrices del Gobierno Abierto de Bogotá” y haciendo énfasis en el proceso de formulación de los compromisos de gobierno abierto, según lo establecido en el numeral 4,3 de la misma Directiva.

Igualmente, articula las gestiones necesarias entre las diferentes entidades del Distrito para la implementación del modelo de forma que, en conjunto, la ciudadanía se involucre de forma incluyente y diferencial a la rendición de cuentas, el fomento a la inteligencia colectiva y la participación con democracia directa. Así mismo, a través del monitor GAB se realiza el seguimiento y medición del avance de la implementación del modelo de Gobierno Abierto de Bogotá, para fortalecer la gestión e implementación del modelo de Gobierno Abierto de Bogotá.

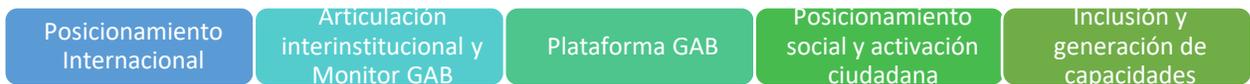
Plataforma GAB: se concentra en fortalecer la accesibilidad, usabilidad y navegabilidad de esta, con miras a promover y mejorar el uso de las herramientas diseñadas para la interacción entre la ciudadanía y el Distrito, La plataforma es más que una página web: es un contenedor de servicios distritales asociados a los pilares del gobierno abierto, La plataforma está disponible a través de varios canales: en la web a través de <https://gobiernoabierto bogota.gov.co/> y las funcionalidades de servicios se despliegan en el Portal <https://Bogota.gov.co> ; así como a través de aplicaciones móviles en las tiendas de Android y Huawei, Igualmente, en WhatsApp se despliegan algunas funcionalidades de Gobierno Abierto a través del chatbot “Chatico”.

Posicionamiento social y activación ciudadana: busca generar espacios y escenarios que incentiven el relacionamiento, la divulgación y el posicionamiento del modelo de Gobierno Abierto de Bogotá con los diferentes actores públicos, privados, sociales y comunitarios de la ciudad, Estos espacios virtuales y presenciales aseguran la participación y colaboración ciudadana a través de procesos de acciones de difusión y socialización con amplia convocatoria ciudadana. Así mismo, la activación ciudadana está directamente relacionada con el desarrollo, fortalecimiento y promoción de escenarios, espacios y medios para el uso y aprovechamiento de datos e información pública, procesos de democracia directa, inteligencia colectiva y colaboración para una ciudadanía consciente, a través de las TIC y otras herramientas de democracia digital y ciudadanías emergentes.

Inclusión y generación de capacidades: esta línea tiene como el objetivo es adelantar procesos de gestión y articulación para la promoción, cualificación y afianzamiento de las capacidades para ciudadanos y servidores públicos en gobierno abierto, Esta

línea enfatiza la gestión interinstitucional que se ha adelantado para brindar espacios de formación en gobierno abierto, dirigidos tanto a ciudadanía en general como a servidores públicos y colaboradores del Distrito, mediante el diseño y desarrollo de contenidos en lenguaje claro que contempla las diferentes expresiones territoriales, poblacionales, diferenciales y de género.

Ilustración 2: Líneas de trabajo de Gobierno Abierto de Bogotá



Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

2.4.1. Priorización de variables y fuentes de información

a) Personas naturales:

Tabla 23: Priorización de variables personas naturales

Nivel	Variable	Características evidenciadas*
Localización Geográfica	Localidad	País
		Departamento
		Municipio
		Localidad
		Barrio
Sociodemográfica	Tipo de documento de identificación	Nombre
		Número Único de Identificación Personal (NUIP)
		Cédula de Ciudadanía
	Edad – Ciclo vital	18 a 26 años
		27 y 59 años
60 años o más		
Sexo	Hombre	

**CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023**

Nivel	Variable	Características evidenciadas*
		Mujer
		Intersexual
	Orientación sexual	Heterosexual
		Bisexual
		Homosexual
		Gay/Lesbiana
	Identidad de género	Femenino
		Masculino
	Pertenencia étnica	Indígena
		Gitano(a) o Rrom
		Raizal del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
		Palanquero(a) de San Basilio
		Negro(a)
		Mulato(a), Afrocolombiano(a)
		Afrodescendiente
		Ningún grupo étnico
	Discapacidad	Discapacidad Psicosocial
		Discapacidad Física
		Discapacidad Cognitiva
		Discapacidad Auditiva
		Discapacidad Visual
		Discapacidad Múltiple

Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

- ✓ Fuentes de información: Registros de asistencia a los diferentes espacios virtuales y presenciales de las líneas temáticas de GAB a través de actividades como: talleres, foros, conversatorios, ferias, entre otros.
- ✓ Método de recolección: Este ejercicio de caracterización toma como referencia la información con la que actualmente cuenta el proyecto de Gobierno Abierto de Bogotá –GAB, la cual es tomada del resultado y reporte de los formularios en línea o listas de registro diligenciados por los actores asistentes a los diferentes espacios virtuales y presenciales de las líneas temáticas GAB: posicionamiento internacional, monitor GAB y articulación

interinstitucional, plataforma GAB, activación ciudadana y por último, inclusión y generación de capacidades.

b) Personas jurídicas:

Tabla 24: Priorización de variables personas jurídicas

Nivel	Variable	Características evidenciadas*
Localización Geográfica	Cobertura geográfica	Distrital
	Fuente de recursos (Origen del capital)	Público
Tipología organizacional	Tipo de entidad	Entidad Pública
		Entidad Privada
		Entidad del Orden Nacional
	Sector Administrativo del Distrito	Entidad Distrital
		Gestión Pública
		Gobierno
		Hacienda
		Planeación
		Desarrollo económico, Industria y Turismo
		Educación
		Salud
		Integración Social
		Cultura, Recreación y Deporte
Ambiente		
Sector de la entidad	Movilidad	
	Hábitat	
	Mujeres	
	Convivencia, Justicia y Seguridad Jurídica	
	Sector Central	
	Sector Descentralizado adscritas	
	Sector Descentralizado vinculadas	

Nivel	Variable	Características evidenciadas*
Intrínsecas	Canal de comunicación	Presencial: sedes de la entidad
	Responsable de la Interacción	Contratista
		Funcionario de Carrera
		Directivo
		Asesor
		Rol
		Cargo
	Dependencia	

Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

- ✓ Fuentes de información: Base de datos de directivos y enlaces institucionales distritales de Gobierno Abierto. Además, se cuenta con el Directorio de Entidades Distritales directorio contiene información de contacto de las entidades de la Administración Central y los Establecimientos Públicos del Distrito, (https://lookerstudio.google.com/reporting/0c607b2b-a7ec-4df8-b7ad-8dd85d91d205/page/p_99brzm827c)
- ✓ Método de recolección: Este ejercicio de caracterización toma como referencia la información con la que actualmente cuenta el proyecto Gobierno Abierto de Bogotá –GAB la cual es tomada del registro de entidades de la Administración Distrital y aquellas que tienen compromisos en el Plan de Acción General de Gobierno Abierto de Bogotá PAGAB, identificando enlaces institucionales a través de las Oficinas de Planeación de cada entidad.

2.4.2. Automatización y segmentación de la información

Para el desarrollo de este ejercicio de caracterización se aplicó la tabulación de los datos provenientes del registro de los participantes en los diferentes espacios facilitados desde las líneas trabajo de Gobierno Abierto de Bogotá. En cuanto a la metodología, resulta importante tener en cuenta la identificación de los grupos de actores o usuarios vistos desde lo funcional, esto implica el cumplimiento de los principios y pilares del Gobierno Abierto, que se establecen en su marco

normativo e institucional, con el fin de incorporar y apropiar el modelo de Gobierno Abierto y establecer una base sostenible.

Tabla 25: Identificación de actores

Grupos de valor	Características
Ciudadanía	Personas naturales, nacionales o extranjeras de todos los estratos socioeconómicos y culturales, sin distinción de edad, raza o grupo étnico, de género y orientación Sexual.
Entidades y Organismos Distritales	Las entidades de los 15 sectores del distrito, adscritas y vinculadas. Principalmente las 46 que hacen parte del Plan de Acción General de Gobierno Abierto -PAGAB
Organismos internacionales	Actores Internacionales públicos o privados con los que se sostiene un relacionamiento estratégico para el posicionamiento y generación de cooperación Internacional del Distrito, en materia de gobierno abierto e innovación pública.
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. Personas que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado.
Universidades o instituciones educativa -Entes académicos	Las Instituciones de educación superior, son un actor relevante para el proceso colaborativo que emprende e implementa el modelo de Gobierno Abierto de Bogotá. Así mismo, desde la Alta Consejería Distrital de TIC en el acompañamiento en temas relacionados accesibilidad de la información.

Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

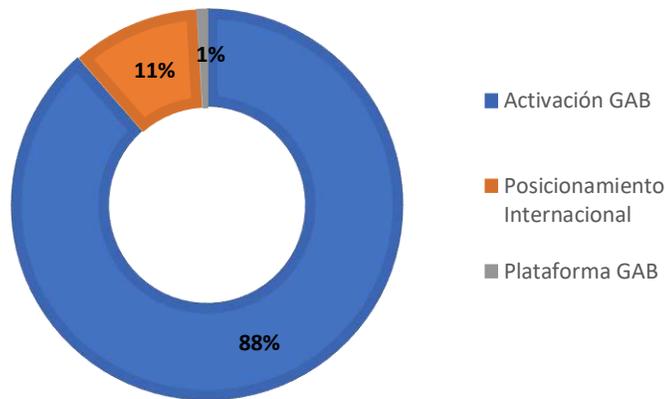
Resultados: Actores GAB caracterizados:

Entre las variables demográficas tenidas en cuenta para esta caracterización: edad, localización geográfica, grupo étnico y enfoque diferencial, particularmente con información referente al sexo y población con discapacidad.

Líneas de trabajo del modelo de Gobierno Abierto:

Se evidencia de un total de 2,503 actores registrados en el enlace de la base de datos GAB, de los cuales el mayor porcentaje corresponde a la línea de trabajo posicionamiento social y activación ciudadana GAB con el 88% que corresponde a 2,218 actores, seguido de la línea de posicionamiento internacional con 10,6% con 265 actores, y finalmente con un 0,9% la línea estratégica de la plataforma GAB.

Gráfica 97: Proporción del total de actores asistente a los espacios por cada una de las líneas de trabajo



Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

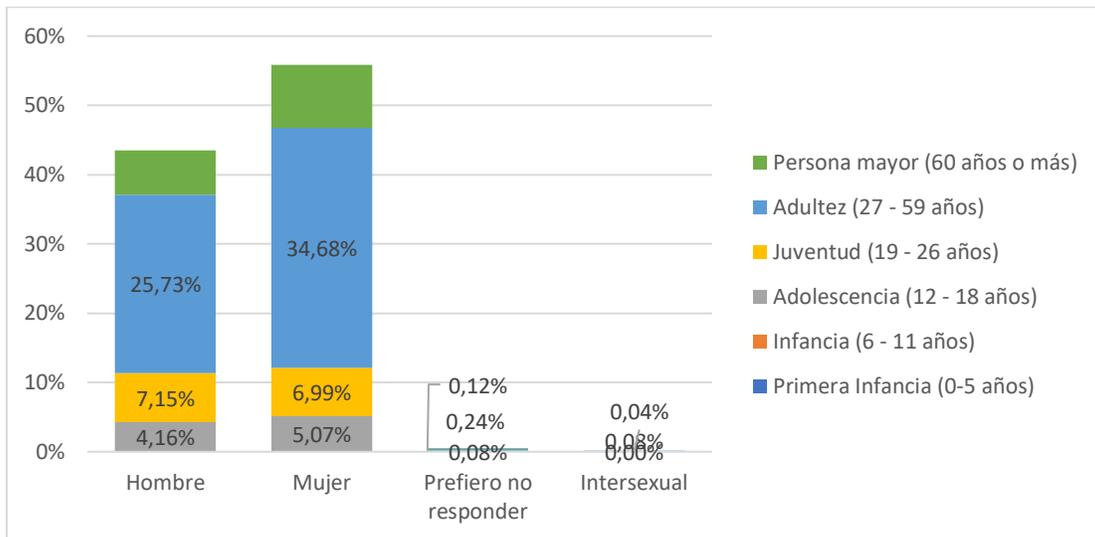
La información relata la importancia de la socialización y posicionamiento social e institucional que ha tenido el modelo GAB para esta vigencia y que viene tomando interés y se viene activando por parte de la ciudadanía del Distrito Capital. El siguiente aspecto el conocimiento y experiencia de usuario con la plataforma GAB mediante los talleres de usabilidad. De igual manera, el gran avance que representa la socialización y actividades realizadas para la construcción colectiva del plan de

acción en OGP (Alianza Internacional para el Gobierno Abierto) y los espacios de posicionamiento institucional internacionales de Gobierno Abierto.

En este sentido y considerando que la participación de actores en la línea de posicionamiento y activación es del 88%, se observa la relevancia que tiene para GAB, la creación e implementación de estrategias metodológicas de acercamiento directo a la ciudadanía.

Caracterización de personas naturales:

Gráfica 98: Actores asistente a los espacios por sexo y grupo etario

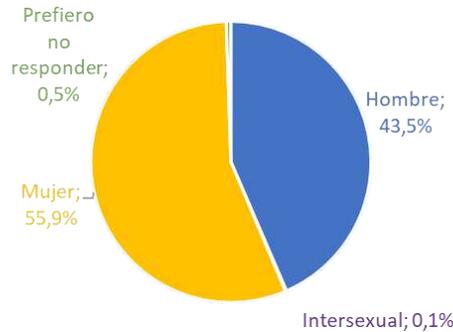


Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

En la vigencia 2022 se evidencia que la mayor participación se dio en el rango de adultez (entre 27 y 59 años) con 34,68% mujeres y un 25,73% hombres actores, seguido del rango de juventud (entre 19 y 26 años) con 14,14% actores participantes en el rango de persona mayor (60 años o más) con 389 actores, en el rango de adolescencia (entre 12 y 18 años) con 233 actores y finalmente menores de 12 (primera infancia e infancia) fueron 3 actores los participantes en la vigencia, Resultado que aporta un reto de seguir trabajando en buscar estrategias para acercar más a los actores adolescentes y juventud.

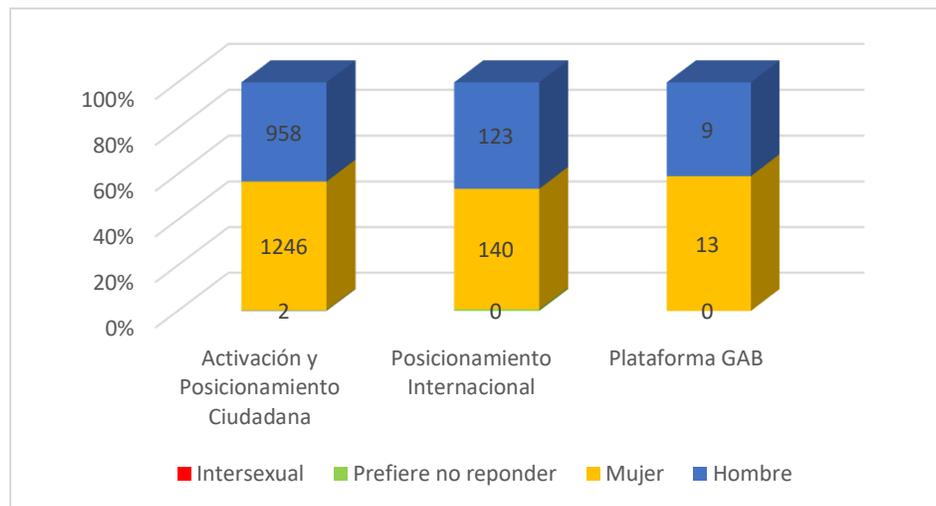
En posicionamiento social y activación ciudadana se resalta una mayor participación del rango juventud que quizá obedece a las dinámicas y lúdicas utilizadas al ser llamativas para este tipo de actor.

Gráfica 99: Proporción de la ciudadanía asistente por sexo y tipo de espacio



Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

Gráfica 100: Proporción de la ciudadanía asistente por tipo de línea de trabajo según su sexo

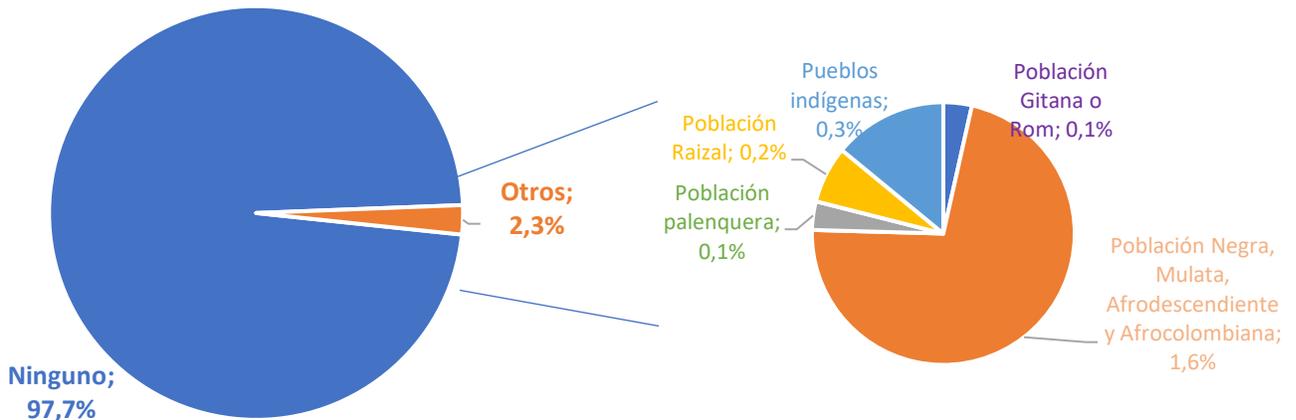


Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

Tomando como un 100% cada una de las líneas de trabajo se encuentra que: la línea de posicionamiento y activación ciudadana contó con la asistencia de mujeres en un

56,3% y los hombres participaron con el 43,7%. La participación en los temas de posicionamiento internacional impactó un 52,8% en mujeres y un 46,4% en hombres, con un total de 265 participaciones.

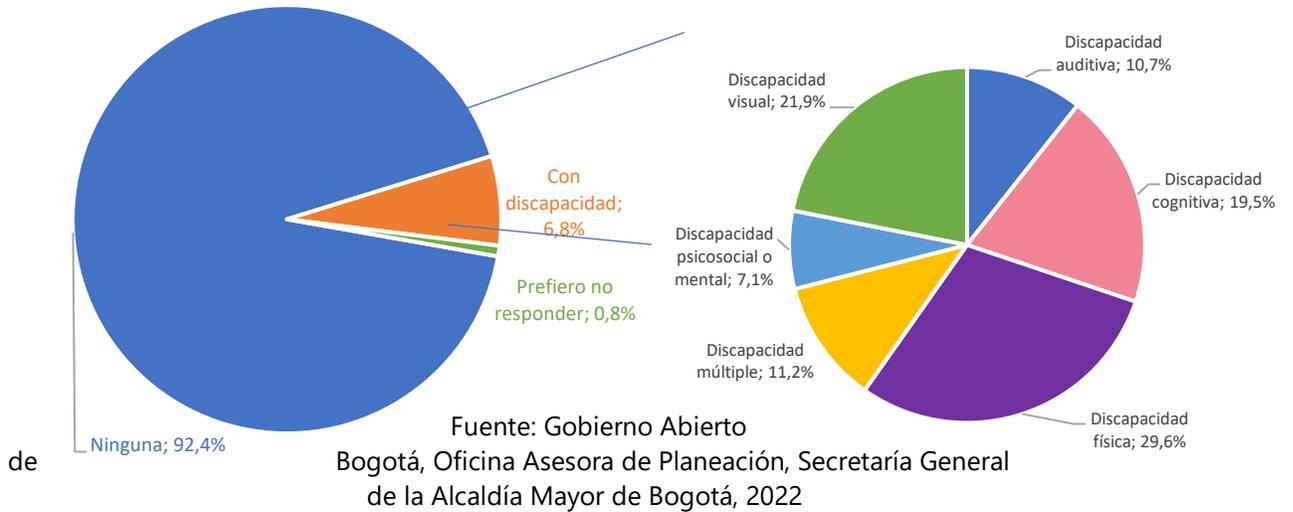
Gráfica 101: Actores asistentes por grupo étnico



Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

Aunque prevalece que los actores no se reconozcan como parte de un grupo étnico, del total de participantes el 2,3% (57 personas) representan 5 grupos étnicos colombianos tales como raizal, palenquera, negro-mulato e indígena, haciéndose preciso el análisis de las metodologías y estrategias que lograron el interés de ese grupo, lo cual permitieron un mayor nivel de involucramiento de poblaciones con diferenciación étnica, En este sentido, la información analizada plantea el reto de avanzar en la socialización e inclusión de toda la ciudadanía que habita la ciudad, desarrollando estrategias y metodologías capaces de comprender más a fondo las particularidades étnicas de la población.

Gráfica 102: Ciudadanía asistente a los espacios por tipo de discapacidad



La discapacidad vista de manera transversal y estratégica en todas las líneas de acción brinda en este periodo de validación elementos importantes que enriquecen los objetivos de accesibilidad inclusiva a la información pública, logrando identificar entre los actores participantes los tipos de discapacidad física, visual, auditiva, múltiple, sordoceguera, cognitiva y psicosocial, nombradas en el orden de mayor a menor número de actores.

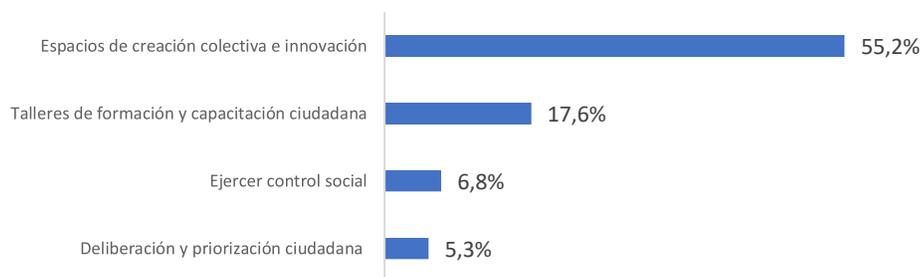
Gráfica 103: Identificación porcentaje del sector al que pertenecen los actores



Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

En cuanto a los grupos poblacionales se evidencia diversidad que va desde ciudadanía no organizada 39,5%; academia 24,5%; servidores públicos con un 18,6%; luego organizaciones sociales y comunitarias con un 10,3%; sector de emprendedores y medios de comunicación 4,3%, En menor proporción los medios de comunicación, movimientos políticos, gremios económicos y sindicatos.

Gráfica 104: Top 3 de áreas de interés de los actores



Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

La actividad de mayor interés para cada uno de los y las participantes, son los espacios de creación colectiva e innovación, siendo el 55,2%; seguido de los talleres de formación y capacitación ciudadana con un 17,6%, y no menos importantes el ejercer control social, deliberación y priorización ciudadana, usar información pública y el mejoramiento de trámites y servicios.

Gráfica 105: Top 5 de área de interés del Distrito en la cual le gustaría participar



Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

Conocer los temas de interés en los que les gustaría participar a los actores que asistieron a los diferentes espacios, permitirán al modelo validar y recoger esta información para la planeación y programación de contenidos y actividades de acuerdo con los intereses y necesidades de los grupos de valor. El tema del ambiente y la ruralidad toma gran relevancia con el 49,1%; seguido de temas de emprendimiento, educación ciencia e innovación, género y seguridad al igual que los temas de salud y bienestar.

**CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023**

Caracterización personas jurídicas:

Tabla 26: Sectores del Distrito, con entidades en el PAGAB

	Sector	Sector central	Adscritas	Vinculadas
1	Gestión Pública	Secretaría General Dpto Administrativo del Servicio Distrital -DASCD		
2	Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno Dpto Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	
3	Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD	Lotería de Bogotá
4	Planeación	Secretaría Distrital de Planeación		
5	Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Instituto Distrital de Turismo -IDT Instituto para la Economía Social -IPES	

**CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023**

	Sector	Sector central	Adscritas	Vinculadas
5	Educación	Secretaría de Educación del Distrito	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico -IDEP	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
7	Salud	Secretaría Distrital de Salud	Capital Salud EPS-S SAS	
8	Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud -IDIPRON	
9	Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	Fundación, Gilberto Alzate Avendaño Instituto Distrital de las Artes - IDARTES Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC Instituto Distrital de Recreación y Deporte -IDRD Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	Canal Capital
10	Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDPYBA Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB	

**CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023**

Sector	Sector central	Adscritas	Vinculadas
11 Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	Instituto Distrital de Desarrollo Urbano -IDU Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial -UAERMV	Terminal de Transportes S,A, Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S,A, Empresa Metro de Bogotá S,A,
12 Hábitat	Secretaría Distrital de Hábitat	Caja de Vivienda Popular -CVP Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAAB - ESP Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá -ERDU
13 Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer		
14 Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	
15 Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital		

Fuente: Gobierno Abierto de Bogotá, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

Para 2022, a través de la línea de trabajo de articulación interinstitucional y monitor GAB, en Bogotá 46 entidades de los 15 sectores del distrito, adscritas y vinculadas hicieron parte del Plan General de Gobierno Abierto de Bogotá -PAGAB, donde se identificó al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o a quien hace sus veces, como líder del Gobierno Abierto de Bogotá y se cuenta como enlace institucional para realizar acompañamiento y asesoramiento metodológico con el fin de garantizar la correcta implementación del modelo de gobierno abierto.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

3. PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN

3.1. Generalidades del proceso

El proceso misional de Paz, Víctimas y Reconciliación tiene como objetivo “Gestionar políticas, programas y estrategias dirigidas a las víctimas, población en proceso de reintegración, reincorporación y ciudadanía en general por medio de la asistencia, atención, reparación, y acciones de memoria, reconciliación y construcción de paz territorial con el propósito de avanzar en la consolidación de Bogotá como epicentro de paz y reconciliación.” (Caracterización del proceso 4120000-CR-044 V5 2023).

Por otra parte, el Observatorio Distrital de Víctimas del Conflicto Armado, 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 contribuyen al mejoramiento y toma de decisiones en torno a la política pública, así como la promoción e implementación de iniciativas de paz, reconciliación y convivencia en el Distrito Capital.

De acuerdo con esto, el Observatorio constituye una fuente de información transversal que provee insumos y herramientas de análisis no solo al interior de la Alta Consejería, 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. Parte de los estudios que se realizan desde el Observatorio de Víctimas, cada 9 de abril se conmemora el Día Nacional de la Memoria y la Solidaridad con las Víctimas del Conflicto Armado en Colombia, y la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación presenta un informe detallado sobre los avances y retos de la gestión, seguimiento e implementación de la política pública, este informe recoge elementos detallados de la caracterización de la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá, donde se toman fuentes de información.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

3.2. Relación de los productos y servicios del proceso y las dependencias responsables

La caracterización de usuarios(as) se realiza para los cuatro servicios de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, a través del Sistema de Información para las Víctimas SIVIC para los servicios de i) Otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata, ii) Acompañamiento Psicosocial y iii) Atención Jurídica, para el servicio de iv) Caracterización Socioeconómica el proceso de caracterización se realiza a través de un instrumento que contiene todas las variables sociodemográficas necesarias para identificar la población objeto en temas de formación, educación y emprendimiento, esta herramienta está diseñada en Microsoft Forms.

En la siguiente tabla se presenta la relación de los servicios brindados por la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, a través de los centros de atención a víctimas:

Tabla 27: relación de los servicios brindados por la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación

SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO
Otorgar ayuda y atención humanitaria inmediata a la población víctima del conflicto armado	Entregar medidas de ayuda o atención humanitaria inmediata a los sistemas familiares que llegan o residen en la ciudad de Bogotá, que manifiestan haber sido objeto de hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno y que luego de la evaluación, se identifica que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada producto de esta situación. Las medidas contempladas se relacionan con: alimentación, alojamiento transitorio en las modalidades de arriendo y albergue, transporte de emergencia y kits habitacionales.
Acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado	Brindar acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá, mediante el desarrollo de acciones individuales, familiares y colectivas voluntarias durante la etapa de ayuda o atención humanitaria inmediata para acompañar la vulnerabilidad acentuada que se generan o agudizan por los hechos victimizantes.
Atención jurídica a la población víctima del conflicto armado	Brindar la atención jurídica a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá, mediante el desarrollo de acciones que las asisten en los procesos de carácter administrativo, relacionados con las medidas de reparación integral, orientando la viabilidad de acciones jurídicas y elaborando documentos jurídicos (derechos de petición, tutelas, recursos de

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO
	reposición, descatos, entre otros) requeridos por esta para la restitución de los derechos vulnerados y la defensa de bienes afectados.
Caracterización socioeconómica de la población víctima del conflicto armado	Realizar la caracterización socioeconómica de la población víctima del conflicto armado interno residente en Bogotá con el fin de determinar las necesidades y expectativas en materia de formación, empleabilidad y emprendimiento para remitir a personas jurídicas públicas y privadas que cuentan con esta oferta y facilitan el acceso a la población.

Fuente: Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación (ACPVR) 2022

3.3. Priorización de variables y fuentes de información

Se presentan la priorización de las variables identificadas y aplicadas en la caracterización para las personas naturales que hicieron uso de uno o varios servicios:

Tabla 28: priorización de variables personas naturales

VARIABLES
ID_Persona: Número de Identificación interna dentro del sistema.
Nombre_1: Primer nombre de la persona.
Nombre_2: Segundo nombre de la persona.
Apellido_1: Primer Apellido de la persona.
Apellido_2: Segundo Apellido de la persona.
Parentesco: Relación dentro del núcleo familiar.
Número documento: Número de documento de identidad.
Edad de Atención: Edad de la persona al recibir la atención.
Edad Actual: Edad actual de la persona.
Nacionalidad: Nacionalidad de la persona.
Ciudad_nacimiento: Ciudad de origen.
Sexo: Sexo de la víctima.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

VARIABLES

Género: Género con el cual se identifica.

Grupo Etario: rango de edad actual en la que se encuentra la víctima.

Orientacion_sexual: Orientación sexual con la cual se identifica.

Pertenencia étnica: Nombre del grupo étnico al cual pertenece la víctima.

Comunidad étnica: Comunidad a la que pertenece la persona.

Categoría étnica: Categoría a la que pertenece la persona.

Fuente: Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación (ACPVR) 2022

3.4. Fuentes de información y método de recolección

La fuente de información primaria proviene de los datos que suministra el usuario(a) cuando se realiza la caracterización inicial. Las fuentes de información secundarias son las bases de datos de orden Distrital y Nacional que se consultan para validar la información.

Con relación a la recolección de la información se realiza a través del sistema de información de víctimas - SIVIC desde los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local a las Víctimas del conflicto armado interno.

Para el servicio de caracterización socioeconómica es importante precisar que la información se recolecta a través de la línea telefónica 195 por medio de llamada telefónica y se registra la información en la herramienta de Microsoft Forms.

3.5. Automatización y segmentación de la información

Con base en la información extraída del Modelo Integrado de Reportes – MIR, obtenida a través del Sistema de Información para las Víctimas – SIVIC, en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local a las Víctimas del Conflicto Armado y otros puntos de atención y la información recolectada a través de la línea 195 para la vigencia 2022, se seleccionaron y revisaron las variables más completas para trabajar la caracterización de usuarios(as).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

Gráfica 106: Usuarios atendidos por ciclo vital



Fuente: Secretaría General- Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación- SIVIC, 2022

Con corte a diciembre de 2022, se evidencia que el mayor porcentaje de usuarios atendidos corresponde a personas en ciclo vital de adultez (29 a 59 años) y juventud (18 a 28 años), con un porcentaje de 45,91% y 27,70% respectivamente, lo que demuestra que los usuarios que más solicitan los servicios dispuestos por la Alta Consejería, son usuarios que ya cuentan con la mayoría de edad. En cuanto a la población de niños, niñas y adolescentes (entre 0 a 17 años), se evidencia un 16,85% en las diferentes atenciones, ahora bien, para el servicio AAHI se identifica que por cada sistema familiar atendido existe la posibilidad de que este cuente con un niño, niña o adolescente dentro de su composición.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

Gráfica 107: Usuarios atendidos por grupo étnico



Fuente: Secretaría General- Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación- SIVIC, 2022

En la variable pertenencia étnica, se evidencia que el 24,15% de la población se auto reconoce de alguna etnia, principalmente Negro o Negra_ Afrocolombiano o Afrocolombiana con el 17,53%, seguido de indígena con el 6,51%, Palenqueros y Gitanos Rrom con el 0,06% y 0,03% respectivamente, por último, los raizales con un porcentaje de 0,02%; lo que demuestra diversidad étnica de la población atendida.

Gráfica 108: Usuarios atendidos por sexo



Fuente: Secretaría General- Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación- SIVIC, 2022

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

Con corte a diciembre de 2022, se identifica que los usuarios atendidos en los cuatro servicios de la OACPVR, el mayor porcentaje corresponde a mujeres, con un 56% seguido de hombres con un 43,8% y por último personas intersexuales con un 0,20%; lo que muestra que las mujeres son las principales usuarias solicitantes de los servicios.

Gráfica 109: Cantidad de usuarios atendidos por tipo de servicio brindado



Fuente: Secretaría General- Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación- SIVIC, 2022

Con corte a diciembre de 2022, se idéntica que el servicio con mayor porcentaje de personas únicas atendidas es, i) Atención Jurídica con un 26.2%, ii) Otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata con un 26.1%, iii) Acompañamiento psicosocial con un 24.5%, y por último la Caracterización socioeconómica con un 23.2%,

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

Gráfica 110: Cantidad de usuarios atendidos con y sin discapacidad



Fuente: Secretaría General- Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación- SIVIC, 2022

Por otra parte, se logró identificar que el 95,9% de las personas atendidas no poseen ningún tipo de discapacidad. En cuanto a los usuarios que presentan alguna discapacidad se encuentra el 4,1% de usuarios, identificando que el tipo de discapacidad con mayor porcentaje es física o motora, seguido de discapacidad visual y psicosocial.

4. GESTIÓN DE ALIANZAS E INTERNACIONALIZACIÓN DE BOGOTÁ

4.1. Generalidades del proceso

El proceso Gestión de Alianzas e internacionalización de Bogotá, tiene como objetivo facilitar acciones estratégicas de cooperación, relacionamiento o posicionamiento internacional, mediante la gestión de alianzas distritales con aliados internacionales, para movilizar recursos técnicos y financieros, y posicionar a Bogotá como referente global, permitiendo la consolidación del Plan de Desarrollo Distrital y dando valor agregado a las políticas públicas y gestión del Distrito.

Este proceso es de carácter estratégico, sin embargo, la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales ha considerado que frente a los servicios que se relacionan a en el siguiente ítem se caracterizarán los usuarios:

a. **Acciones de Posicionamiento:**

Desde la estrategia de Internacionalización de Bogotá, busca que el posicionamiento internacional de Bogotá, sea reconocida como un actor relevante del desarrollo internacional, por su capacidad de aportar desde su conocimiento técnico, experiencia y buenas prácticas, a las principales discusiones de política, que busca facilitar la implementación del Plan de Desarrollo Distrital.

b. **Acciones de Cooperación:**

Respecto a la cooperación, esta se refiere al apoyo que prestan los aliados internacionales (gobiernos de distintos países, empresas, ONGs, Embajadas, redes internacionales, etc.), que permiten fortalecer programas y proyectos asociados al Plan de Desarrollo Distrital y Objetivos de Desarrollo Sostenible.

4.2. Priorización de variables y fuentes de información

Para el proceso de internacionalización las organizaciones o personas jurídicas se refieren a las organizaciones internacionales sin ánimo de lucro y para ello la matriz

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

de relacionamiento y cooperación registra la información relevante a dicho tipo de organización.

En el cuadro siguiente se registran las variables sobre las cuales se realiza la captura de datos para procesamiento de la información, partiendo de la Matriz de Relacionamiento.

Tabla 29: Priorización de variables para el proceso de “Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá”

Variable	Características evidenciadas
Cobertura geográfica	Internacional
	Distrital
Ubicación y/o localización de la organización	País de sede
	Municipio de sede
Sector Administrativo del Distrito	Gestión Pública
	Gobierno
	Hacienda
	Planeación
	Desarrollo Económico, Industria y Turismo
	Educación
	Salud
	Integración Social
	Cultura, Recreación y Deporte
	Ambiente
	Movilidad
	Hábitat
	Mujeres
	Convivencia, Justicia y Seguridad
	Jurídica

Fuente: priorización de variables - archivo Excel denominado priorización variables pnat y jur alianzas

4.3. Método de recolección de información

La metodología utilizada para la recolección de la información se ejecuta entre la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales (DDRI) y cada sector, de la manera siguiente:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

1. Se registra la matriz de relacionamiento y cooperación las acciones realizadas por el sector o en acompañamiento de la DDRI.
2. Una vez diligenciada la matriz con información del sector, el enlace valida y analiza, que la información registrada cumple con la estructura definida.
3. Si la acción de relacionamiento o cooperación contiene recursos financieros, esta acción deberá estar soportada con el documento que asegure el compromiso financiero y la cantidad.
4. La información consolidada por cada sector, se consolida por el administrador de la información, quien a su vez valida la estructura total y retroalimenta según sea el caso.

4.4. Automatización y segmentación de la información

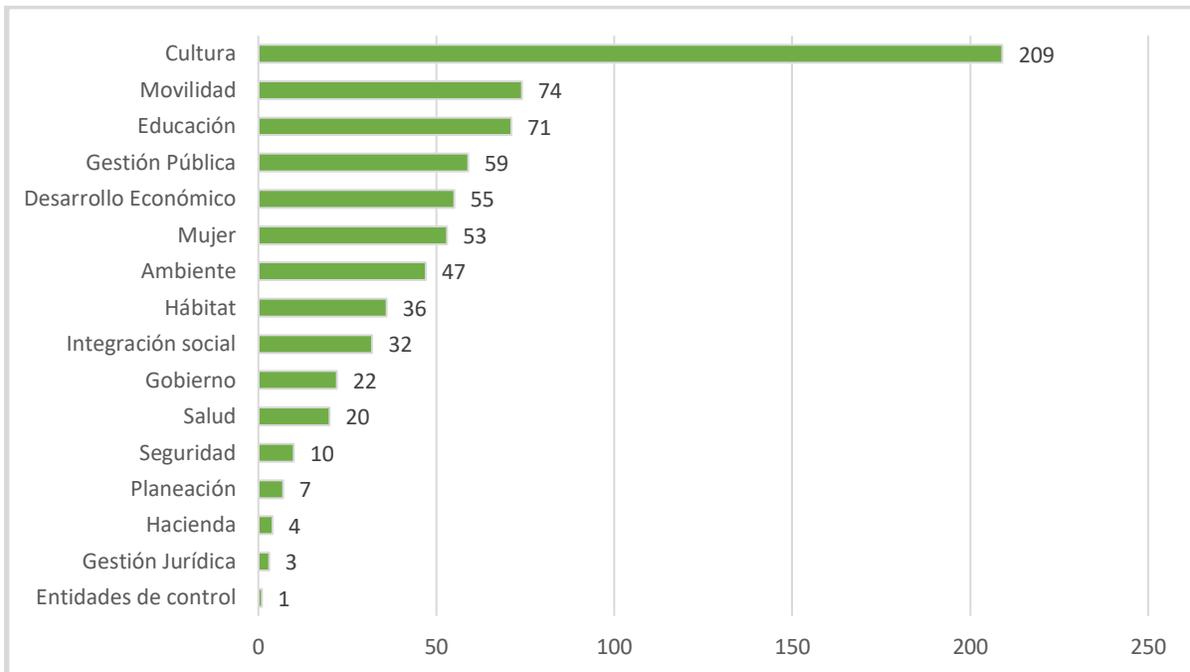
Tal como se señala en la Estrategia de Internacionalización de Bogotá, las organizaciones se refieren a actores internacionales con quienes la ciudad construye relaciones para generar alianzas y posicionar a la ciudad por su compromiso con la agenda de desarrollo 2030, Estos actores pueden ser de naturaleza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

Los resultados obtenidos en la vigencia 2022 fueron **703 relacionamientos**, de los cuales la DDRI acompañó a **27 entidades** de los **15 sectores** del Distrito y una entidad de control, por medio de **400 relacionamientos** que les permitió a las entidades del Distrito formar alianzas, compartir mejores prácticas, participar en convocatorias, en eventos y cursos internacionales, entre otros.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

Gráfica 111: Número de relacionamientos internacionales por sector administrativo distrital



Fuente: Matriz de Relacionamiento y Cooperación 2022,

Estas acciones están distribuidas de acuerdo como se muestra en el cuadro siguiente por tipo de relación realizada:

Tabla 30: Relación de tipo y cantidad de colaboraciones recibidas

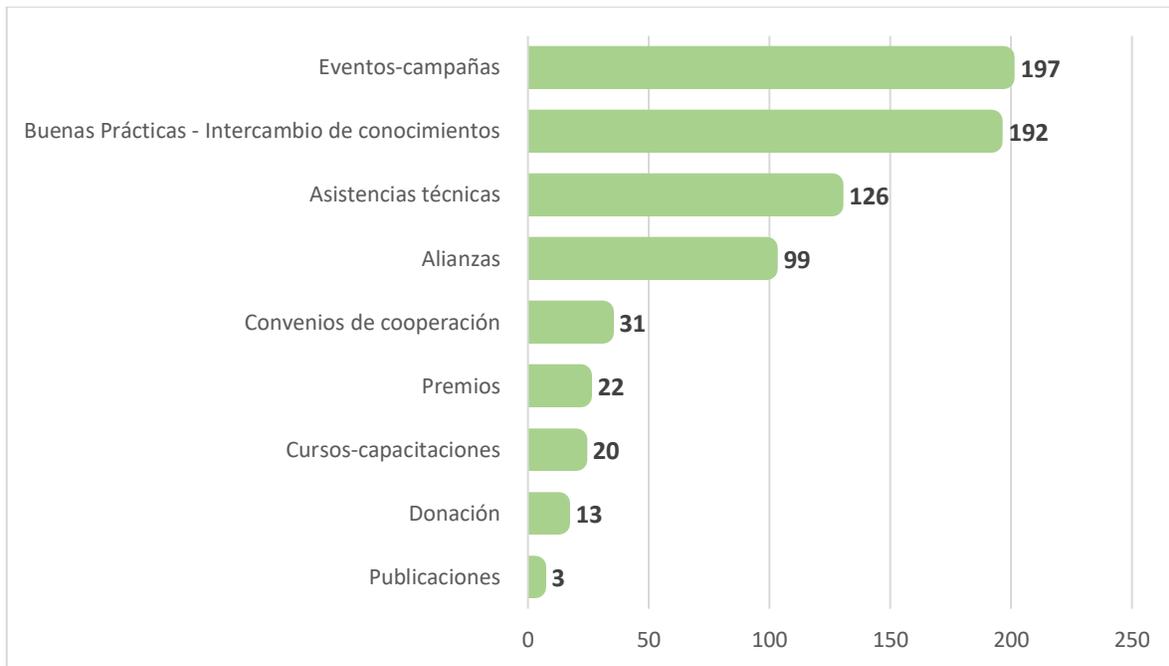
Tipo de colaboración	Cantidad	Participación
Eventos-campañas	197	28,02%
Asistencias técnicas	126	17,92%
Alianzas	99	14,08%
Convenios de cooperación	31	4,41%
Buenas Prácticas - Intercambio de conocimientos	192	27,31%
Donación	13	1,85%
Premios	22	3,13%
Cursos-capacitaciones	20	2,84%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

Tipo de colaboración	Cantidad	Participación
Publicaciones	3	0,43%
Total	703	100%

Fuente: Matriz de Relacionamiento y Cooperación 2022

Gráfica 112: Tipos relacionamientos realizados

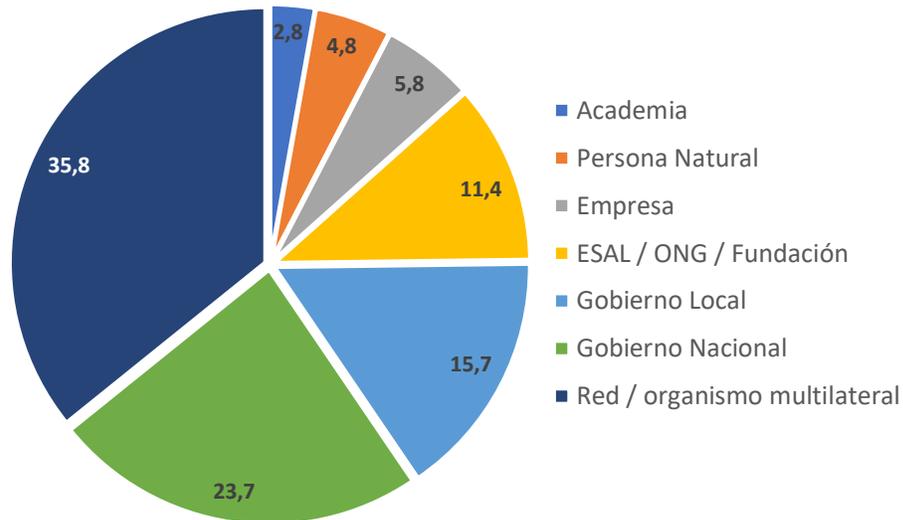


Fuente: Matriz de Relacionamiento y Cooperación 2022,

El tipo de aliado internacional con los que se desarrollaron estas acciones que beneficiaron a las entidades distritales fueron como se presenta en el gráfico siguiente; en las que se destacan el gobierno local con 15,7%, el gobierno nacional con 23,7, y la red u organismos multilaterales con el 35,8%, que estos tres suman el 75,2%:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

Gráfica 113: Porcentaje de participación por tipo de aliado internacional



Fuente: Matriz de Relacionamiento y Cooperación 2022,

Algunas de estas interacciones que más se destacaron en la vigencia 2022 correspondieron a las organizaciones y sobre los temas que se presentan a continuación:

Tabla 31: Temas tratados en los relacionamientos internacionales

Aliado internacional	Temas
Instituto Nacional de Música INAMU-BID	Intercambio de conocimiento sobre violencias basadas en género
BID	Participación con el reto urbano denominado: ¿Cómo reducir la disposición clandestina de residuos mixtos en el espacio público de Bogotá?
Ciudad de Guadalajara	Proyecto Casas de la Cultura Bogotá - Guadalajara
UITP	Soluciones innovadoras de gobierno digital
Ciudad de Lima	Proyecto Observatorio Turístico
Ciudad de Guadalajara	Visita al Bronx Distrito Creativo

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

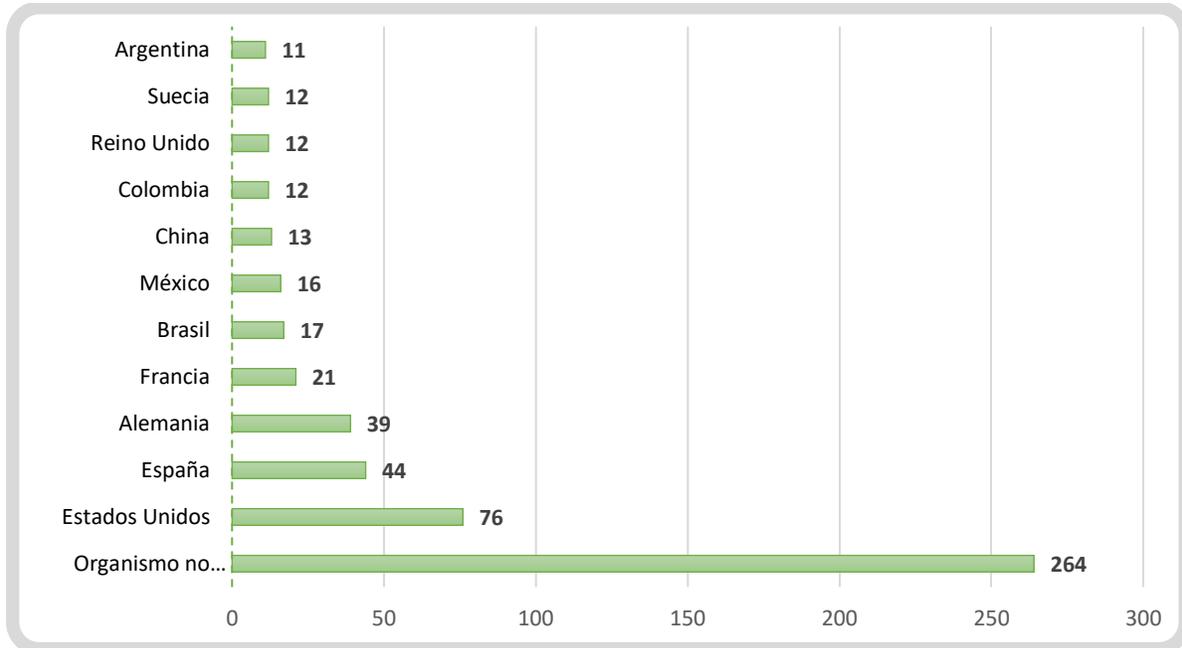
Aliado internacional	Temas
UCCI	Encuentro internacional de Jefes de Bomberos de la UCCI
Observatorio de Calidad en Salud de Chile	Intercambio de experiencia y buenas prácticas relacionado con temas de datos e interoperabilidad de datos con pares como SALUDATA
Departamento de Relaciones Exteriores y Gobierno Abierto de Cataluña	Intercambio de experiencia y buenas prácticas relacionado a gobierno abierto y participación comunitaria
LSE-UCL Reino Unido	Reunión con las Universidades de Londres LSE-UCL, cuyo objetivo fue viabilizar los proyectos estratégicos de la entidad "Encuesta Hombres al Cuidado y Territorios Lectores", los cuales se articulan al Sistema Distrital de Cuidado

Distribución Geográfica

De acuerdo con la Matriz de Relacionamiento y Cooperación, de las 703 acciones 439 (64,44%) se identifican con un país de origen; las restantes 264 acciones (37,55%), corresponde a Organismos No Estatales indicados en el ítem anterior, entre los cuales se destacan los más representativos en la siguiente gráfica que tuvieron más de 10 relacionamientos:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

Gráfica 114: Países y organismo con más relacionamientos realizados con la ciudad



Fuente: Matriz de Relacionamiento y Cooperación 2022

Frente al origen por aliado, de las 703 acciones el 38% se concentra en Organismos No Estatales, el 11% en Estados Unidos, España con 6%, Alemania 6% como los más representativos durante la vigencia 2022, con los cuales se llevaron a cabo importantes acciones de asistencia técnica, buenas prácticas, intercambio de conocimientos, alianzas y convenios de cooperación que favorecieron el cumplimiento de los programas del Plan de Desarrollo Distrital.

Recursos aportados por los Aliados Internacionales

Gracias a alianzas con actores internacionales, en la vigencia 2022 se movilizaron más de \$82,749 millones de pesos, mediante el acompañamiento a 24 entidades de los 15 sectores, en 703 acciones de relacionamiento y cooperación internacional, de las cuales 400 corresponden a actividades de cooperación, como intercambios de experiencias exitosas con 68 ciudades y organismos no estatales.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

Tabla 32: Recursos aportados por los Aliados Internacionales por propósito y sector administrativo distrital

Propósito Plan de desarrollo	Valor	Sectores	Recursos totales	Fuentes de cooperación
1. Un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades	\$ 55,632	Mujer	\$ 1,624	PNUD, OEI
		Cultura	\$ 2,510	AECID, Embajada de Suecia, Embajada de Brasil, Small World Music, Festival Reciclarte, Embajada de Canadá, Fundación Ford
		Desarrollo económico	\$ 1,370	Programa Mundial de Alimentos PMA
		Educación	\$ 23,321	Embajada de Francia, OEI, British Council, CERLALC
		Integración social	\$ 21,584	GIZ, Mayor Migration Council
		Salud	\$ 4,299	NOVO NORDISK, OEI, UCCI, OPS/OMS, Organización Iberoamericana de Seguridad Social
2. Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer Bogotá	\$ 7,041	Planeación	\$ 924	Banco Mundial
		Movilidad	\$ 446	ONU-Hábitat
		Ambiente	\$ 2,187	UCCI, BID
3. Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo	\$ 14,596	Hábitat	\$ 4,408	WRI, GIZ, Embajada de Francia, BID, UCCI
		Integración social	\$ 13,387	GIZ
		Seguridad	\$ 1,209	UNODC, OEI

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

Propósito Plan de desarrollo	Valor	Sectores	Recursos totales	Fuentes de cooperación
4. Hacer de Bogotá región un modelo multimodal, incluyente y sostenible	\$ 2,217	Movilidad	\$ 2,217	Banco Mundial, ICLEI, BID, CAF
5. Construir Bogotá-región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente	\$ 3,263	Desarrollo económico	\$ 669	BID
		Gestión pública	\$ 79	Ayuntamiento de Barcelona
		Gobierno	\$ 1,901	PNUD, Ciudad de México
		Hacienda	\$ 444	UNODOC
		Planeación	\$ 170	PNUD

En materia de cooperación y su relación con los sectores Distritales, se obtuvo el 42,26% de los recursos se canalizaron para el sector de Integración Social y en un segundo lugar el sector de Educación con un 28,18%, representadas estas contribuciones a través de los instrumentos con los que dispone la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales para su ejercicio de relacionamiento internacional.

A continuación, se hace una breve presentación de las contribuciones de la Gestión Internacional a los propósitos del Plan de Desarrollo Distrital, en el que se puede evidenciar el comportamiento porcentual obtenido:

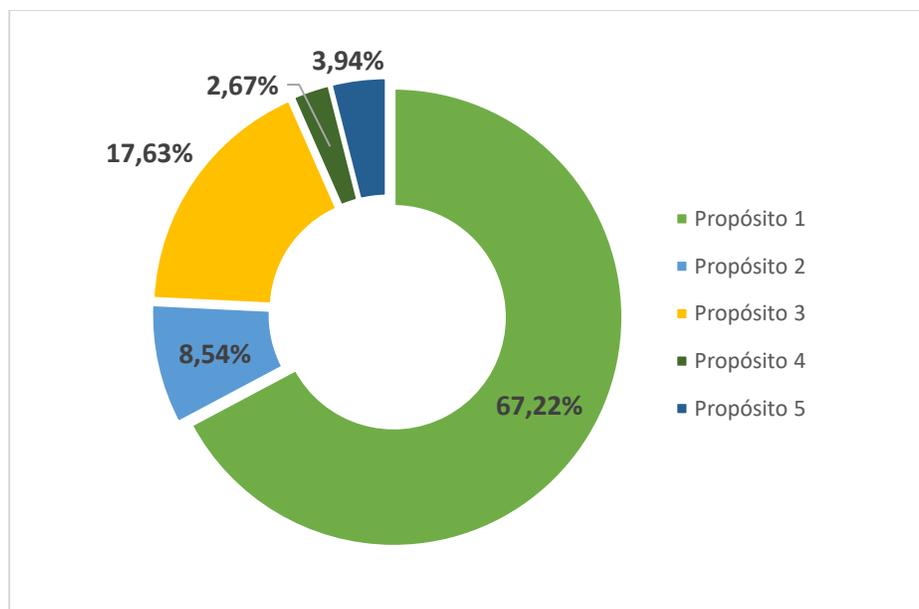
1. **Propósito 1** - Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política; en los sectores de Mujer, Cultura, Desarrollo Económico, Educación, Integración Social, Salud y Planeación, concentraron la mayor cantidad de contribuciones en un porcentaje del 67,22%.
2. **Propósito 2** - Cambiar los hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptar y mitigar la crisis climática, canalizó el 8,54% de los recursos, favoreciendo a sectores de Movilidad, Ambiente y Hábitat.
3. **Propósito 3** - Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura ciudadana, paz y reconciliación, tuvo una contribución y

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

relacionamientos del 17,63% enfocado en los sectores de Integración Social y Seguridad.

4. **Propósito 4** - Hacer de Bogotá Región un modelo de movilidad multimodal, incluyente y sostenible, se favoreció con un 2,67% de los recursos, contribuyendo a fortalecer el sector de Movilidad.
5. **Propósito 5** - Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente, obtuvo un 3,94% de los recursos, contribuyendo a fortalecer sectores como Desarrollo Económico, Gestión Pública, Gobierno, Hacienda y Planeación.

Gráfica 115: Distribución porcentual de la gestión de las relaciones internacionales a los propositos del Plan de Desarrollo Distrital



Fuente: Matriz de Relacionamiento y Cooperación 2022,

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Generales

- La caracterización de usuarios ofrece como beneficio esencial, la orientación de actividades de manera eficiente y adecuada hacia la población objetivo. Además, posibilita el uso de los resultados para gestionar y aprovechar el conocimiento compilado, fortaleciendo estrategias de trabajo y estableciendo nuevos retos.
- La caracterización de usuarios(as) y grupos de interés de la entidad, no es un ejercicio acabado ya que requiere de actualización permanente. La dinámica de la prestación de los servicios existentes, el surgimiento de nuevos productos y/o servicios o su transformación, así como las características de los usuarios(as) y el relacionamiento con ellos, se transforma constantemente. De allí la importancia de realizar la caracterización de usuarios(as) y grupos de valor periódicamente.
- Entre el año 2022 y 2023, la entidad pasó de tener 7 a 3 procesos misionales en su modelo de operación, lo que significa un reto en términos de alineación de productos y/o servicios, e igualmente de estandarización de herramientas para la caracterización de usuarios(as) y grupos de valor por proceso. Por tanto, se deben encaminar esfuerzos para hacer ejercicios de caracterización más homogéneos y estandarizados, teniendo en cuenta variables y fuentes de información transversales a los diferentes servicios prestados.
- En aras de perfeccionamiento del ejercicio de caracterización, es relevante el desarrollo de herramientas parametrizadas para la captura, procesamiento y validación de los datos.
- De acuerdo con los datos recolectados, se pueden focalizar el tipo de usuarios, los usuarios efectivamente atendidos y los servicios con mayor cantidad de requerimientos, lo que permite generar planes de acción y sensibilización a la población.
- El uso de variables introducidas en los formularios de encuestas, ha arrojado resultados que permiten no sólo conocer y describir mejor a la población a la cual va dirigida el servicio; sino, que arrojan resultados para analizar e identificar errores de diseño en el formulario de encuesta -principalmente-, que requieren de la formulación de acciones de mejora.
- Los elementos de caracterización usados, se encuentran en observación permanente para definir mejoras en el proceso de conocimiento de la población objeto del servicio y del acopio de datos y procesamiento estadístico.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

5.2. Proceso Fortalecimiento de la Gestión Pública

- Los datos de caracterización de usuarios para el procedimiento de "Asistencia técnica en gestión documental y archivos PR-257", son insumo esencial para planificar y ejecutar las acciones de asistencia técnica a partir de los resultados obtenidos en la aplicación del procedimiento denominado "Seguimiento estratégico al cumplimiento de la normatividad archivística en las entidades del Distrito Capital PR-299", focalizando el servicio hacia aquellas entidades y sectores que presentan un bajo nivel de avance en la implementación del sistema de gestión de documentos de archivo.
- En el mismo sentido, y a partir de los datos obtenidos a través de la encuesta de satisfacción, sobre las necesidades específicas de asistencia técnica, se ha logrado identificar las necesidades particulares y los temas sobre los cuales las entidades y organismos distritales requieren mayor soporte, siendo un elemento importante para planear cada año el servicio.
- La caracterización aportó información general para revisar nuevas estrategias orientadas para la convocatoria, y hacer partícipes a aquellas entidades distritales que no solicitaron y tampoco aceptaron la invitación en las acciones de asistencia técnica ofertadas por las subdirecciones de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá.
- Contar con datos soportados en evidencias, ha permitido tener mayor conocimiento de aquellas entidades, organismos y sectores que hacen mayor uso del servicio, así como de los temas más recurrentes, y sobre los cuales se encuentran adelantando algún proyecto, acción o actividad en temas de gestión documental y archivos.
- La caracterización de variables de la vigencia 2021 permitió identificar, en particular para el servicio de impresión de artes gráficas, hacia qué tipos de productos y entidades se debían enfocar los esfuerzos e iniciativas de posicionamiento de la Imprenta Distrital. De esto se derivó, que en 2022 se ejecutara una iniciativa en conjunto con la Secretaría Distrital de Educación, para elaborar afiches para los colegios distritales que permitió a la Subdirección de Imprenta alcanzar una cifra histórica de 210 solicitudes atendidas, frente a las 182 que era el máximo número registrado.
- Siguiendo esta misma línea, pero gracias a la inclusión de la variable *Sector Administrativo del Distrito*, se cuenta con información que permite ejecutar iniciativas de relacionamiento con los sectores que no usaron los servicios de la Subdirección de Imprenta Distrital.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

- Para los siguientes ejercicios de caracterización, se evidencia que es necesario que al interior de la Subdirección de Imprenta Distrital se unifiquen los nombres de las entidades en las bases de datos generadas, a fin de hacer más ágil la consolidación de la información para el cruce de datos y análisis respectivo.
- El análisis permitió establecer que la modalidad de asistencia técnica que mayor demanda tuvo, correspondió a los conceptos técnicos en gestión documental con un 36%, seguido de los conceptos técnicos de procesos de contratación con un 31%, resultado que indica que es de preferencia por parte de los grupos de interés contar con un pronunciamiento a través de comunicación oficial que dé respuesta a sus solicitudes e inquietudes técnicas para la implementación de las políticas, estrategias, metodologías, programas, procesos de la gestión documental y administración de archivos.
- De acuerdo a la planeación para la vigencia 2022 de la asistencia técnica por oferta, dirigida a los sectores de salud y gobierno, y con base en los resultados, se observa que otros de los sectores que se destacaron fueron Hábitat, Movilidad y Ambiente.
- Este ejercicio de caracterización de variables de personas naturales permitirá conocer la población que se atiende en el servicio de *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá*, proponer acciones de mejora dirigidas a los grupos poblacionales que verdaderamente requieren esas mejoras y fortalecer el servicio para que todas las personas beneficiadas se sientan verdaderamente satisfechas.
- El ejercicio de caracterización facilita el análisis de variables en uso y, posibilita la implementación de oportunidades de mejora. Es así, como a través de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción del servicio, se adelantaron las acciones respectivas para corregir errores en el diseño del formulario encuesta y a su vez, se introdujeron mejoras en la Ficha Técnica de encuesta V10, presentada a la Oficina Asesora de Planeación.
- Es recomendable tener en cuenta la oportunidad de mejora relacionada con acopiar el número de asistencias técnicas que se realizan de manera presencial y/o virtual sincrónica.
- A través de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción del servicio de la vigencia 2022, insumo para la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés, se adelantaron las acciones respectivas para introducir mejoras en el diseño del formulario y en la Ficha Técnica de encuesta V10.
- Efectuada la caracterización de los usuarios y grupos de interés de los servicios de Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital y Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital, se concluye que el conocimiento sobre características y comportamiento de las entidades

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

distritales en el uso de estos servicios permitirá establecer mecanismos de relacionamiento adecuados para maximizar su utilización y optimizar los recursos disponibles en la entidad para atender sus requerimientos con calidad y oportunidad.

5.3. Proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía

- Por medio de la caracterización de usuarios se logra analizar el comportamiento de los ciudadanos respecto al acceso de los servicios brindados por la Secretaría General a través de las acciones desarrolladas por la Alta Consejería Distrital de TIC, los resultados de la caracterización evidencian las necesidades, las demandas y las respuestas de los ciudadanos en cuanto a conectividad, accesibilidad, capacitación y formación en servicios TIC.
- Para este ejercicio se analizaron fuentes de información que responden a señales de preferencia y pertinencia identificada a través del comportamiento de las actividades de formación y se evidencia la gran acogida por parte de las mujeres en todas las localidades en las cuales se prestan las capacitaciones y formaciones en materia TIC, lo que demuestra que las políticas Públicas direccionadas a apropiar y potenciar el uso de las tecnologías en las mujeres se están cumpliendo.
- Una de las conclusiones más relevantes del ejercicio de caracterización para el servicio de zonas WIFI gratuitas para la vigencia 2022 es la concentración del acceso en los estratos 2 y 3 de la ciudad con una sumatoria superior al 65% cumpliendo así una de los propósitos de la política que busca “Mejorar las capacidades y recursos de la ciudadanía para interactuar con su entorno, de manera que se genera mayores oportunidades de educación, de empleo y de emprendimiento, impactando en el mejoramiento de su calidad de vida, sobre todo en grupos poblaciones vulnerables”

Extracción, transformación y unificación de datos

- Es importante estandarizar el reporte de peticiones que entrega la Línea 195, debido a que la sabana de datos que generaron en esta oportunidad fue entregada en archivos separados por meses y con diferentes variables entre los mismos. Así mismo revisar que el dato entregado corresponda a cada variable y tipo de variable.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

- Para la base de datos de Bogotá Te Escucha, es importante definir una única estructura de variables para sabana de datos de ciudadanos y de peticiones.
- Es importante que el Dashboard de Power BI quede asociado a una cuenta de correo institucional que no sea deshabilitada, de lo contrario al quedar asociado a un colaborador de la Alcaldía será deshabilitado una vez se inactivé la cuenta de correo por terminación del contrato laboral. Así mismo la base de datos debe procurar ser desplegada en un servidor que disponga la Oficina de Tecnología e Información OTIC, con el fin de salvaguardar los más de 5 millones de registros y las funciones creadas para esta vigencia.

Calidad de la Información

- Es importante seguir implementando estrategias y controles dirigidos a los profesionales y agentes de los canales de atención de la Red CADE, con el fin de mejorar la calidad del registro desinformación, Esto permite la usabilidad, oportunidad, veracidad y confianza en la información consignada a través de cada uno de los canales, principalmente en el Sistema de Asignación de Turnos – SAT, debido al que es el canal más utilizado por los diferentes grupos poblacionales.
- Fortalecer la actualización y unificación de la información de los trámites y los servicios de las entidades distritales en las diferentes fuentes de información de la RedCADE, Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha, Guía de Trámites y Servicios y el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) con el fin de facilitar el procesamiento, análisis y estandarización de información.

Diálogos Ciudadanos y Enfoque diferencial

- Seguir realizando ejercicios de participación ciudadana, con mecanismos novedosos que involucren mayores niveles de participación de la población objetivo, con el fin de buscar soluciones efectivas a sus demandas. Y realizar Diálogos específicos con algunos grupos poblacionales diferenciales, ejemplo grupos étnicos y personas con discapacidad auditiva.
- Inclusión de opciones adicionales de caracterización sobre ciudadanía étnica en listas desplegadas en los sistemas de información, como lengua nativa.
- Fortalecer estrategias como la Manzana del Cuidado e Intégrate debido a que en los Diálogos Ciudadanos se ve la apropiación y satisfacción de los grupos de valor, Y generar nuevos espacios en el SuperCADE o en su entorno, para realizar

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

actividades para la comunidad (talleres, charlas, espacios de recreación y cuidado, rutas de empleabilidad, pensiones, prevención en violencia de género, resolución de conflictos y demás temas de interés de la ciudadanía), se debe priorizar espacios para las mujeres y personas adultas (29 a 59 años) teniendo en cuenta que son grupos de valor que interactúan con mayor frecuencia con los diferentes canales de atención, de la RedCADE.

- Fortalecer la articulación con la Secretaría de la Mujer para seguir incorporando la transversalización del Enfoque de Género en los formularios de captura de información y en su posterior análisis.
- Fortalecer las campañas de divulgación de la oferta institucional para la ciudadanía, especialmente para los grupos poblacionales diferenciales.

Integración de sistemas de información

- Fortalecer la integración de sistemas de información de la RedCADE, como se hizo con el tipificador de la línea 195 y el Sistema Distrital para la gestión de peticiones.
- Integrar el Sistema de Asignación de turnos – SAT con la videollamada de atención en Lengua de Señas Colombiana, para fortalecer el nuevo servicio de interpretación en Lengua de Señas Colombiana.

Inspección Vigilancia y Control

- Se recomienda realizar de forma periódica (mensual) la encuesta a los comerciantes como su principal grupo de valor, Esto con el fin de obtener datos reales que sirvan para el cálculo de una muestra efectiva y que cumpla con los estándares mínimos para realizar mejoras.
- 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 incluir la caracterización de grupos de valor y partes interesadas como una actividad dentro la Planeación Institucional.
- Es importante conocer las necesidades de información de los diferentes grupos de valor antes de efectuarse la rendición de cuentas, con el fin de priorizar los contenidos de la información de cuentas según el público objetivo.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

- 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.
- Se analizaron fuentes de información que responden a señales de preferencia y pertinencia identificada a través del comportamiento de las actividades de formación y se evidencia la gran acogida por parte de las mujeres en todas las localidades en las cuales se prestan las capacitaciones y formaciones en materia TIC, lo que demuestra que las políticas Públicas direccionadas a apropiar y potenciar el uso de las tecnologías en las mujeres se están cumpliendo.
- Una de las conclusiones más relevantes del ejercicio de caracterización para el servicio de zonas WIFI gratuitas para la vigencia 2022 es la concentración del acceso en los estratos 2 y 3 de la ciudad con una sumatoria superior al 65% cumpliendo así una de los propósitos de la política que busca “Mejorar las capacidades y recursos de la ciudadanía para interactuar con su entorno, de manera que logremos generar mayores oportunidades de educación, de empleo y de emprendimiento, impactando en el mejoramiento de su calidad de vida, sobre todo en grupos poblaciones vulnerables”
- El análisis inicial revela que, de los 2,503 actores registrados en los diferentes espacios de Gobierno Abierto de Bogotá (GAB), la principal fuente de información fue la base GAB que proviene de la línea de trabajo de posicionamiento social y activación ciudadana, con un 88%. Además, en el año 2022, se evidenció una mayor participación de usuarios en el rango de edad madura (entre 27 y 59 años), con un 34,68% de mujeres y un 25,73% de hombres, seguido del rango de juventud (entre 19 y 26 años). Adicionalmente, es importante destacar que los grupos poblacionales más interesados en los temas de GAB son la ciudadanía no organizada (39,5%), la academia (24,5%) y los servidores públicos (18,6%).
- Por otro lado, los temas que despiertan mayor interés a participar en el distrito son: el ambiente y la ruralidad con el 49,1%, seguido de temas de emprendimiento, educación ciencia e innovación, género y seguridad al igual que temas de salud y bienestar.
- A partir de estas observaciones, se concluye que el reto es disponer de estrategias para involucrar a los actores adolescentes y niños, quienes muestran un menor interés en las actividades realizadas. En cuanto a las actividades que se adelantan en la línea de posicionamiento social y activación ciudadana, se resalta una mayor participación del rango juventud, posiblemente debido a la atracción que ejercen

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

los temas, dinámicas y actividades lúdicas utilizadas al ser llamativas para este rango de edad, lo cual es una fortaleza que se debe aprovechar.

- Finalmente, se evidencia realizar un esfuerzo adicional para involucrar en las estrategias Gobierno Abierto de Bogotá -GAB a los grupos poblacionales involucrados con medios de comunicación, movimientos políticos, gremios económicos y sindicatos.

5.4. Proceso de Paz, Víctimas y Reconciliación

- Con la caracterización de usuarios se obtiene una amplia gama de variables que permite analizar diferentes aspectos demográficos, geográficas y sociales de la población que se atienden a diario en los cuatro servicios que brinda la OACPVR a través de sus centros de encuentro y puntos de atención a víctimas del conflicto armado.
- Este análisis sobre la población atendida, sus necesidades y posibles dificultades, es fundamental para determinar el acceso al portafolio de servicios. Con base en estos datos se puede evaluar la oportunidad de mejora en aspectos importantes como; La calidad del servicio, la adecuada comunicación de oferta, la ampliación de la oferta, entre otros.
- Para obtener una adecuada caracterización de usuarios es indispensable contar con una herramienta informática que permita indexar la información correctamente a través de condicionales internos, tan básicos como, por ejemplo, que en los nombres de la persona no permita el ingreso de números, que en el id de documento de identidad no se permitan ingresar caracteres especiales o letras, entre otros. Además de la importancia del sistema es relevante la formación de las personas que atienden a los usuarios, en cuanto a la calidad de los datos que ingresa en la herramienta informática, para la articulación institucional para la estabilización económica y movilización educativo en el marco de la oferta social del distrito.

5.5. Proceso Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá

- La gestión de la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales en su proceso de relacionamiento internacional, cada año mejora la referencia del Distrito Capital como un foco de atención a nivel internacional desde su ámbito de desarrollo territorial, reconociendo el gran apoyo de todos y cada uno de los

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

aliados y cooperantes a nivel mundial, lo que inspira a que su ejercicio sea determinante y creciente para la administración y la ciudadanía Bogotana al contar con mecanismos de intercambio de conocimientos y contribución al desarrollo de la ciudad.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

6. BIBLIOGRAFÍA

Secretaría General de la Alcaldía Mayor. (2021). Guía de Caracterización de Usuarios (as) y Grupos de Interés de la Secretaría General.

Relación de los documentos del Sistema de Gestión de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Ficha Técnica de los servicios FGP_Radicado_3-2023-2393.

Ficha Técnica Encuesta Servicio "Programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital" ANX-3-2023-17132

Ficha Técnica Encuesta_Servicio Estrategias_ANX-3-2023-18833.

Procedimiento: Definición, Estructuración, Desarrollo y Evaluación de Estrategias 4211000-PR-247 v8.

Procedimiento: Definición, Estructuración, Desarrollo y Evaluación de Estrategias 4211000-PR-247 v9.

Procedimiento: Administración de los programas de formación distrital 4211000 4211000-PR-209 v12.

Otras fuentes de consulta (webgrafía):

Así funciona el Distrito Capital:

<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/administracion-distrital/estructura-del-distrito>

Directorio Único de Establecimientos Educativos de Bogotá:

<https://dueb.educacionbogota.edu.co/Dueb/>

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2023

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Creación del documento	Diciembre de 2023
02	<ul style="list-style-type: none">• Inclusión de los nombres de los servidores públicos (funcionarios de planta y contratistas) que participaron en la elaboración del documento.• Ajuste en la paginación de la tabla de contenido.	Junio de 2024