

2026

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



<https://secretariageneral.gov.co/>

2026

Publicación Digital

Secretaría General de la Alcaldía Mayor

Elaboración

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
Ángela Esperanza Morales Carrillo	Profesional Universitario	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Arleth Patricia Pérez Martínez	Profesional Especializado	Oficina Asesora de Planeación
Arturo Bonilla Cortes	Profesional Especializado	Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales
Carolina Cárdenas Clavijo	Profesional Contratista	Dirección Centro de Memoria, Paz y Reconciliación - Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
Carolina Castro Arellana	Profesional Contratista	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Carmen Alicia Florián Navas	Profesional Especializado	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito
Carolina Orjuela Garzón	Profesional Universitario	Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Daniela Samudio Salazar	Profesional Contratista	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Elian Andrés Puello Moreno	Agente Técnico	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Eliana Milena Rodríguez Galindo	Profesional Universitario	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Felipe Valencia Serrano	Asesor	Oficina Consejería Distrital TIC
Jheisson Montaña Álvarez	Profesional Contratista	Oficina Consejería Distrital TIC
Lady Yesenia Rodríguez Benjumea	Técnico Operativo	Subdirección de Seguimiento a La Gestión de Inspección, Vigilancia y Control
Liliana López Borda	Profesional Contratista	Oficina Consejería Distrital TIC
Marcela Inés Lopera Londoño	Profesional Contratista	Dirección de Reparación Integral- Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
María Camila Marín Soto	Contratista	Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
María Isabel Barraza Castillo	Profesional Especializado	Subdirección de Imprenta Distrital
María Lizeth Tovar Ordoñez	Profesional Contratista	Dirección de Reparación Integral- Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
Martha Lorena Laiton Gil	Profesional universitario	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
Mayra Alejandra Rivera	Profesional Contratista	Dirección de Reparación Integral- Oficina Consejería

NOMBRE	CARGO	DEPENENCIA
		Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
Mónica Fonseca Vigoya	Profesional Contratista	Oficina Consejería Distrital TIC
Nelcy Martínez Castillo	Profesional Universitario	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
Orlando Bernal Díaz	Profesional Contratista	Oficina Consejería Distrital TIC
Oswaldo Arroyave Quintero	Profesional Universitario	Dirección de Reparación Integral- Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
Paulo Cesar Orozco Restrepo	Profesional Contratista	Oficina Consejería Distrital TIC
Pilar Hernández Mora	Profesional Universitario	Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Karol Yolima Merchán Parra	Profesional Universitario	Subdirección del Sistema Distrital de Archivos
Nancy Angélica Rodríguez Marín	Profesional Universitario	Subdirección del Sistema Distrital de Archivos
Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo	Enlace Planeación	Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
Wilmer Alexis García Jiménez	Profesional Contratista	Dirección de Reparación Integral- Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación

Consolidación y revisión

NOMBRE	CARGO	DEPENENCIA
Angélica Bibiana Castro	Asesora	Oficina Asesora de Planeación
Andrés Camilo Gómez Cardozo	Profesional Contratista	Oficina Asesora de Planeación
Liliana Casas Betancourt	Profesional Especializada	Oficina Asesora de Planeación
Lucero Molina	Profesional Contratista	Oficina Asesora de Planeación
Nancy Montero	Profesional Contratista	Oficina Asesora de Planeación
Patricia Roncancio Flórez	Profesional Contratista	Oficina Asesora de Planeación
Sandra Stella Hernández	Profesional Contratista	Oficina Asesora de Planeación
Silvana Palomino Bellucci	Profesional Contratista	Oficina Asesora de Planeación

Aprobación

NOMBRE	CARGO	DEPENENCIA
Adriana Vargas Tamayo	Subsecretaria	Subsecretaría de servicio a la ciudadanía
Alejandra Rodas Gaiter	Subsecretaria	Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional
Ana María Pérez Vargas	Directora	Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Diana Rocío Celis Mora	Jefe Oficina de Consejería	Oficina Consejería Distrital de TIC
Diego Alejandro García Jiménez	Subdirector	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
Héctor Julián Silva González	Jefe Oficina	Oficina Asesora de Planeación
Isabelita Mercado Pineda	Jefe Oficina de Consejería	Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
Javier Andrés Ortiz Cornejo	Subdirector Técnico	Subdirección de Seguimiento a La Gestión de Inspección, Vigilancia y Control
Jimena Niño Cáceres	Jefe Oficina de Consejería	Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales
Andrea del Pilar Mora Manrique	Directora	Centro de Memoria Paz y Reconciliación - Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
Hugo Fernando Guerra Urrego	Director	Dirección de Reparación Integral- Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
Jorge Enrique Cachiotis Salazar	Director	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	13
1. ASPECTOS GENERALES DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2026 15	
1.1. Objetivo general	15
1.2. Objetivos específicos	15
1.3. Alcance	15
1.4. Responsables	15
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARÍA GENERAL	17
2.1. Misión	17
2.2. Visión	17
2.3. Objetivos estratégicos	17
2.4. Canales de atención	18
2.5. Portafolio de productos, servicios y trámites	20
2.6. Grupos de interés	21
3. VARIABLES	23
4. FUENTES DE INFORMACIÓN	27
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS	28
5.1. Generales	28
5.2. Nivel de satisfacción de los servicios / productos brindados	33
6. RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN POR PROCESO Y POR PRODUCTO/SERVICIO	36
6.1. Fortalecimiento de la Gestión Pública	36
6.1.1. Impresión de Artes Gráficas para las Entidades del Distrito Capital	36
6.1.2. Publicación de Actos o Documentos Administrativos en el Registro Distrital	39
6.1.3. Consulta del Registro Distrital	43
6.1.4. Visitas Guiadas en las Instalaciones de la Imprenta Distrital	44
6.1.5. Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá	46
6.1.6. Asistencia técnica en Gestión documental y archivos	48
6.1.7. Consulta del Patrimonio Documental de Bogotá	54
6.1.8. Estrategias para el Fortalecimiento de la Gestión Pública del Distrito Capital	60
6.2. Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía	65
6.2.1. Cualificación a Servidores(as) Públicos y Contratistas en Temáticas Relacionadas con el Ejercicio de IVC a Establecimientos de Comercio	65
6.2.2. Sensibilización a la Ciudadanía en Requisitos para la Apertura y Funcionamiento de Establecimientos de Comercio.	70
6.2.3. Cualificación en Servicio a la Ciudadanía a Servidores(as) Públicos(as) y otros	75
6.2.4. Información General y Orientación a la Ciudadanía en Trámites y Servicios Disponibles en los Canales de Atención de la Red CADE	84

6.2.5.	Soporte funcional del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas .	92
6.2.6.	Asesoría Técnica a Entidades Distritales - TIC.....	98
6.2.7.	Proyectos TIC	100
6.2.7.1.	Apropiación de habilidades digitales.....	100
6.2.7.2.	Proyecto TIC - Flujos informativos o transaccionales de Chatico.....	103
6.2.7.3.	Proyecto TIC - Implementación de servicios de conectividad 3G/4G y zonas públicas WIFI en la Bogotá - Región Sumapaz	106
6.2.7.4.	Proyectos TIC - Plan de conectividad pública y social wifi - Bogotá	108
6.3.	Paz, Víctimas y Reconciliación	113
6.3.1.	Atención jurídica a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá.....	114
6.3.2.	Servicio de Acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá.....	120
6.3.3.	Otorgamiento de Ayuda o Atención Humanitaria Inmediata a la Población Víctima del Conflicto Armado Interno en Tránsito o Residente en Bogotá.	128
6.3.4.	Caracterización Socioeconómica de la Población Víctima del Conflicto Armado Interno Residente en Bogotá	136
6.3.5.	Visitas Guiadas al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación	141
6.4.	Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá	147
6.5.	Espacios de Rendición de Cuentas	¡Error! Marcador no definido.
7.	CONCLUSIONES	159
7.1.	Transversales a todos los procesos.....	159
7.2.	Fortalecimiento de la Gestión Pública.....	159
7.3.	Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía.....	160
7.4.	Paz, Víctimas y Reconciliación	161
7.5.	Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá	162
8.	ACCIONES ADELANTADAS EN 2025 SEGÚN RECOMENDACIONES FORMULADAS EN LA VIGENCIA ANTERIOR	163
8.1.	Fortalecimiento de la Gestión Pública.....	163
8.2.	Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía.....	164
8.3.	Paz, Víctimas Y Reconciliación	164
8.4.	Espacios de rendición de cuentas y otros espacios de participación Ciudadana	¡Error! Marcador no definido.
9.	RECOMENDACIONES VIGENCIA 2026.....	166
9.1.	Transversales a todos los procesos.....	166
9.2.	Fortalecimiento de la Gestión Pública.....	167
9.3.	Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía.....	168
9.4.	Paz, Víctimas Y Reconciliación	169
9.5.	Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá	169

9.6. *Espacios de rendición de cuentas y otros espacios de participación Ciudadana* ¡Error! Marcador no definido.

10.	TÉRMINOS.....	171
10.1.	Fortalecimiento de la Gestión Pública.....	171
10.2.	Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía.....	172
10.3.	Paz, Víctimas y Reconciliación	175
10.4.	Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá	176
10.5.	Espacios de participación y rendición de cuentas.....	¡Error! Marcador no definido.
11.	ANEXOS	179

Relación de tablas

Tabla 1 Productos y servicios caracterizados por la Secretaría General	20
Tabla 2 Productos y servicios identificados que no se encuentran caracterizados en el Sistema de Gestión de Calidad	21
Tabla 3 Tabla grupos de interés de acuerdo con los procesos	22
Tabla 4 Variables de personas naturales utilizadas en la caracterización	23
Tabla 5 Variables de personas jurídicas utilizadas en la caracterización	25
Tabla 6 Comparativo de cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por servicio del proceso de Fortalecimiento de la gestión pública	28
Tabla 7 Comparativo de cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por servicio del proceso Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	29
Tabla 8 Comparativo de cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por servicio del proceso Paz, víctimas y reconciliación	31
Tabla 9 Comparativo de cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por servicio del proceso Alianzas e Internacionalización de Bogotá	32
Tabla 10 Comparativo de cantidad de personas y espacios de rendición de cuentas realizados	33
Tabla 11 Resultados del nivel de satisfacción de los productos / servicios que aplicaron encuesta en 2025	33
Tabla 12 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por servicio Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital	36
Tabla 13 Solicitudes de impresión de artes gráficas según tipo de producto	37
Tabla 14 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por servicio Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital	39
Tabla 15 Tipo de entidad que hizo uso del servicio de publicación de actos en el Registro Distrital año 2025	40
Tabla 16 Solicitudes de publicación de actos en el Registro Distrital según Sector Administrativo y otras entidades del Distrito Capital	41
Tabla 17 Tipos de Actos administrativos publicados en 2025	41
Tabla 18 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por el servicio Consulta del registro Distrital	43
Tabla 19 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas en el servicio Visitas Guiadas en las instalaciones de la Imprenta Distrital	44
Tabla 20 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por el servicio Visitas guiadas en el Archivo de Bogotá	46
Tabla 21 Depuración de los registros para la caracterización de usuarios	46
Tabla 22 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por el servicio Asistencia técnica en Gestión documental y archivos	49
Tabla 23 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por el servicio consulta del patrimonio documental de Bogotá	55
Tabla 24 Depuración de los registros para la caracterización de usuarios del servicio Consulta del patrimonio documental de Bogotá	55
Tabla 25 Número de consultas registradas, según la edad de los usuarios	57
Tabla 26 Tratamiento de los registros para establecer los datos únicos por semestre	60
Tabla 27 Comparativo de participantes por sector administrativo	61
Tabla 28 Sectores administrativos con mayor participación en los eventos de estrategias de fortalecimiento	62
Tabla 29 estrategia con mayor participación de usuarios por semestre	62
Tabla 30 Comparativo de asistencias técnicas y participantes por semestre	63

Tabla 31 Distribución de participantes en las estrategias por nivel jerárquico	63
Tabla 32 Participantes según rango de edad	64
Tabla 33 Distribución de cantidad de participantes según sexo	64
Tabla 34 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio Cualificación a servidores(as) públicos y contratistas en temas relacionados con el ejercicio de IVC a establecimientos de comercio	65
Tabla 35 Depuración de registros para caracterización servicio Cualificación a servidores(as) públicos y contratistas en temas relacionados con el ejercicio de IVC a establecimientos de comercio	66
Tabla 36 Relación cantidad de personas vs cantidad de participantes por sesión	66
Tabla 37 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio sensibilización a la ciudadanía en requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio	70
Tabla 38 Depuración de registros para la caracterización	71
Tabla 39 Comparativo Modalidad, Participaciones y Datos únicos	75
Tabla 40 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio Cualificación en Servicio a la Ciudadanía a Servidores(as) Públicos(as) y otros	76
Tabla 41 Participaciones por Modalidad en 2025	77
Tabla 42 Grupo Étnico y Modalidad de participación	79
Tabla 43 Participación por tipo de Vinculación y Modalidad	81
Tabla 44 Participación por nivel de cargo y Modalidad	81
Tabla 45 Participación por Módulos y Modalidad 2025	82
Tabla 46 Participantes que trabajan en área de Servicio a la Ciudadanía	83
Tabla 47 Participantes por Modalidad y Entidades	83
Tabla 48 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio. Información general y orientación a la ciudadanía en Trámites y Servicios disponibles en los canales de atención de la Red CADE	85
Tabla 49 Grupos étnicos por canal de atención	88
Tabla 50 Tipo de discapacidad por canal de atención	88
Tabla 51 Trámites y servicios más demandados en puntos presenciales de la Red CADE 2025	89
Tabla 52 Trámites y servicios más demandados en la Línea 195 en 2025	90
Tabla 53 Datos que soportan las vocaciones 2025	91
Tabla 54 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio Soporte funcional del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas	93
Tabla 55 Registros para la caracterización	93
Tabla 56 Identidad de género de los usuarios vs sexo de nacimiento	94
Tabla 57 Cantidad de personas y servicio brindado por Proyecto TIC - Apropiación de habilidades digitales	100
Tabla 58 Cantidad de conversaciones por tipo de canal y medio de gestión	104
Tabla 59 Cantidad de dispositivos conectados y zonas Wifi en 2025	106
Tabla 60 Cantidad de Usuarios Wifi y Zonas habilitadas en 2025	109
Tabla 61 Usuarios(as) en los puntos de conectividad wifi Bogotá.	109
Tabla 62 Tratamiento de los registros para caracterización	115
Tabla 63 Tratamiento de los registros para la caracterización	121
Tabla 64 Tratamiento de los registros para la caracterización	129
Tabla 65 Tratamiento de los registros para la caracterización	137
Tabla 66 Espacios de diálogo - 2025	150

Relación de gráficos

Gráfico 1 Solicitudes de impresión por mes 2025	38
Gráfico 2 Solicitudes de publicación en 2025	42
Gráfico 3 Top 10 de las entidades que más solicitan publicación de actos administrativos en el Registro Distrital	43
Gráfico 4 Sexo de los visitantes a la Imprenta Distrital 2025	45
Gráfico 5 Género y lugar de procedencia	47
Gráfico 6 Género y edad ciclo vital	48
Gráfico 7 Asistencias técnicas en gestión documental y archivos por sector administrativo	49
Gráfico 8 Acciones de asistencia técnica por sector administrativo y entidad	51
Gráfico 9 Acciones de asistencia técnica por modalidad	52
Gráfico 10 Temas de asistencia técnica por modalidad	53
Gráfico 11 Nuevas necesidades de asistencia técnica	53
Gráfico 12 Localidades de origen de los usuarios y número de consultas del patrimonio documental	56
Gráfico 13 Usuarios de la documentación patrimonial por sexo 2025	57
Gráfico 14 Ocupación reportada por las personas que consultaron la documentación patrimonial custodiada por el Archivo de Bogotá	58
Gráfico 15 Porcentaje de consulta por temática	59
Gráfico 16 Consultas de los usuarios por ciclo vital	59
Gráfico 17 Variable asistencia vs sexo	66
Gráfico 18 Variable edad vs sexo	67
Gráfico 19 Variable nivel educativo vs sexo	67
Gráfico 20 Variable asistencia vs entidad participante	68
Gráfico 21 Variable cargo vs sexo	69
Gráfico 22 Variable tipo de vinculación vs sexo	69
Gráfico 23 Variable plataforma tecnológica vs asistencia	70
Gráfico 24 Variable sexo asistencia	71
Gráfico 25 Variable estrato vs sexo	71
Gráfico 26 Variable edad vs sexo	72
Gráfico 27 Variable Nivel educativo vs sexo	72
Gráfico 28 Variable Tiene establecimiento de comercio	73
Gráfico 29 Variable localidad	74
Gráfico 30 Sexo de nacimiento y Modalidad de participación	77
Gráfico 31 Género con que se identifica y Modalidad de participación	78
Gráfico 32 Orientación Sexual y Modalidad de participación	78
Gráfico 33 Ciclo Vital y Modalidad de participación	80
Gráfico 34 Atenciones y personas atendidas en la Red CADE 2025	85
Gráfico 35 Distribución de personas únicas por sexo y canal de atención	86
Gráfico 36 Personas atendidas en la Red CADE por grupo etario	87
Gráfico 37 Usuarios según sexo de nacimiento	94
Gráfico 38 Cantidad de usuarios por sector administrativo	95
Gráfico 39 Usuarios por denominación del empleo	95
Gráfico 40 Cantidad de participantes por tipo de vinculación	96
Gráfico 41 Encuestados por sector según su sexo de nacimiento	97
Gráfico 42 Temáticas de los requerimientos	98
Gráfico 43 Tipo de Asesoría Prestada	99
Gráfico 44 Medio de contacto solicitud asesoría	100

Gráfico 45 Temas de capacitación	101
Gráfico 46 Participación en capacitaciones por localidades	101
Gráfico 47 Participación sexo en actividad de capacitación	102
Gráfico 48 Rango de edad personas beneficiadas con las actividades de formación	102
Gráfico 49 Cantidad de conversaciones en Chatico en 2025	104
Gráfico 50 Cantidad de conversaciones por canal	104
Gráfico 51 Medios de Gestión	105
Gráfico 52 Usuarios(as) zonas públicas WIFI Sumapaz	107
Gráfico 53 Ocupación Usuarios(as) WIFI	107
Gráfico 54 Participación por sexo	108
Gráfico 55 Rango de edad beneficiarios del servicio	108
Gráfico 56 Usuarios(as) en los puntos de conectividad wifi Bogotá	110
Gráfico 57 Ocupación nuevos usuarios(as) Wifi	111
Gráfico 58 Rango de edad personas beneficiadas	111
Gráfico 59 Participación por sexo de nuevos usuarios Wifi	112
Gráfico 60 Personas únicas con atención y orientación jurídica a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá durante 2025	115
Gráfico 61 Distribución mensual de atenciones y orientaciones Jurídicas otorgadas a víctimas durante 2025	116
Gráfico 62 Distribución de personas únicas con atención y orientación jurídica por Centro de Encuentro	117
Gráfico 63 Distribución por sexo de las personas únicas con atención y orientación jurídica durante 2025	118
Gráfico 64 Grupos etarios de personas con atención y orientación jurídica durante 2025	119
Gráfico 65 Pertenencia étnica de personas con atención y orientación jurídica durante 2025	120
Gráfico 66 Personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento psicosocial durante 2025	122
Gráfico 67 Distribución mensual de Atenciones Psicosociales otorgadas a Víctimas durante 2025	123
Gráfico 68 Distribución de personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento Psicosocial por Centro de Encuentro	124
Gráfico 69 Distribución de personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento Psicosocial por Localidad	125
Gráfico 70 Distribución por género de las personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento Psicosocial durante 2025	126
Gráfico 71 Distribución por grupo etario de las personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento Psicosocial durante 2025	126
Gráfico 72 Distribución por pertenencia étnica de las personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento Psicosocial durante 2025	128
Gráfico 73 Distribución mensual de personas únicas atendidas mediante otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata 2025	130
Gráfico 74 Distribución mensual de atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata 2025	131
Gráfico 75 Distribución de personas únicas con atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata por Centro de Encuentro	132
Gráfico 76 Distribución de personas únicas con atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata por Localidad	133
Gráfico 77 Género de personas únicas con atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata	134

Gráfico 78 Distribución por grupos etarios de personas únicas con atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata	135
Gráfico 79 Pertenencia étnica de personas únicas con atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata	136
Gráfico 80 Distribución mensual de personas de caracterizaciones socioeconómicas 2025	138
Gráfico 81 Distribución por sexo de personas únicas con caracterización socioeconómica	139
Gráfico 82 Distribución por localidad de personas únicas con caracterización socioeconómica	139
Gráfico 83 Distribución por pertenencia étnica de personas únicas con caracterización socioeconómica	141
Gráfico 84 Número de visitas guiadas por mes al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación	143
Gráfico 85 Grupos de edad de personas - servicio de visitas guiadas al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación	144
Gráfico 86 Sexo de personas - servicio de visitas guiadas por mes al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación	144
Gráfico 87 Distribución por rango etario el servicio de visitas guiadas Camino a Casa al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación	145
Gráfico 88 Sexo de personas con el servicio de visitas guiadas al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación	145
Gráfico 89 Movilización de Recursos Por Objetivos PDD	149
Gráfico 90 Participación de Recursos Por Objetivos PDD	149
Gráfico 91 Grupos de interés participantes	151
Gráfico 92 Clasificación de asistentes según sexo	152
Gráfico 93 Clasificación asistentes según identidad de género	152
Gráfico 94 Clasificaciones asistentes según orientación sexual	153
Gráfico 95 Clasificación asistentes por Edad (Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Diálogos Ciudadanos: Talento en Acción, A Tu Servicio, Diálogos de Bogotá)	155
Gráfico 96 Clasificación de asistentes por Edad (Diálogo ciudadano: Bogotá Capital Digital)	156
Gráfico 97 Asistentes por procedencia territorial	156
Gráfico 98 Temas de interés para tratar en espacios de rendición de cuentas	157

Relación de ilustraciones

Ilustración 1 Canales de atención de la Secretaría General	18
Ilustración 2 Principales Características poblacionales diferenciales 2025	76

INTRODUCCIÓN

La Caracterización de Usuarios(as) y Grupos de Interés 2026 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. constituye un instrumento estratégico para la gestión institucional, orientado a fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia, optimizar la prestación de servicios y consolidar una relación más efectiva, transparente e incluyente con la ciudadanía y los actores que interactúan con la entidad.

Este ejercicio supera una aproximación meramente descriptiva y se concibe como una herramienta de análisis que permite comprender de manera estructurada quiénes son los usuarios(as) y grupos de interés, cuáles son sus principales atributos, cómo se relacionan con la entidad, qué necesidades manifiestan y qué patrones de uso, acceso y participación se evidencian en los distintos productos, servicios, trámites, proyectos y espacios institucionales. De esta manera, la caracterización se convierte en un insumo clave para la planeación, el seguimiento y el mejoramiento continuo de la gestión pública.

El documento se soporta en el análisis sistemático de información proveniente de registros administrativos, sistemas de información institucionales y fuentes primarias asociadas a la prestación de servicios durante la vigencia 2025. A partir de esta base, se estructuran variables geográficas, demográficas, organizacionales, intrínsecas, comportamentales y relacionales que permiten segmentar los diferentes grupos de valor, identificar tendencias, reconocer brechas y establecer oportunidades de mejora en términos de acceso, calidad y pertinencia de la oferta institucional.

Esta caracterización incorpora el enfoque diferencial e interseccional, en coherencia con la normativa vigente y los lineamientos técnicos en materia de producción y uso de información. La inclusión de variables asociadas a edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, pertenencia étnica y condiciones de discapacidad (cuando la naturaleza del servicio lo permite) posibilita un análisis más profundo de las características de la población atendida y de los posibles factores de vulnerabilidad o desigualdad que inciden en su relacionamiento con la entidad.

La adopción del enfoque diferencial no se limita a la recolección de datos, sino que orienta la lectura analítica de la información bajo una perspectiva de derechos, equidad e inclusión. Asimismo, la mirada interseccional permite reconocer que las personas pueden experimentar múltiples condiciones simultáneas que influyen en su acceso a bienes y servicios públicos, lo cual exige respuestas institucionales más integrales y ajustadas a la diversidad de realidades presentes en el Distrito Capital.

Desde una perspectiva de gobernanza, esta caracterización contribuye al fortalecimiento de la articulación interinstitucional y a la coherencia en la gestión de la información, al establecer criterios comunes para el uso y procesamiento de datos, la aplicación de lenguaje claro e incluyente y la estandarización de variables que facilitan la comparabilidad entre servicios y dependencias. En este sentido, el documento no solo describe usuarios(as), sino que consolida una base técnica para la coordinación, la transparencia y la rendición de cuentas.

Adicionalmente, la información aquí consolidada permite orientar estrategias de comunicación, cualificación del servicio a la ciudadanía, optimización de canales de atención

y priorización de acciones institucionales, contribuyendo a la generación de valor público. Al comprender con mayor precisión a sus usuarios(as) y grupos de interés, la Secretaría General fortalece su capacidad para diseñar intervenciones más pertinentes, reducir barreras de acceso y mejorar la experiencia institucional.

En consecuencia, la Caracterización de Usuarios(as) y Grupos de Interés 2026 se configura como un instrumento dinámico y estratégico que integra análisis técnico, enfoque diferencial y perspectiva de gobernanza, consolidándose como un insumo fundamental para la planeación institucional, la innovación en la gestión y el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.

1. ASPECTOS GENERALES DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS 2026

1.1. Objetivo general

Identificar las características necesidades, intereses, expectativas y preferencias específicas de la ciudadanía, entidades y organismos distritales, y de los grupos de interés en general que acceden a los diferentes servicios / productos que entrega la Secretaría General, con el fin de reconocer mejores formas de prestación de estos y crear estrategias de espacios de interacción, a través del análisis de variables cruzadas que permite realizar un estudio más profundo de necesidades y expectativas.

1.2. Objetivos específicos

1. Detectar los aspectos que necesitan ser reforzados en las fuentes de información, con el fin de reunir datos precisos para la caracterización y que sirvan como base para la implementación de acciones de mejora en la entidad.
2. Identificar acciones de mejora para adecuar la oferta institucional a las características, necesidades y expectativas de la ciudadanía y grupos de interés.
3. Obtener insumos para el diseño e implementación de las estrategias de participación y relacionamiento con la ciudadanía y grupos de interés.
4. Segmentar a los usuarios en función de variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento.

1.3. Alcance

Este documento se elabora utilizando información correspondiente al período de enero a diciembre de 2025 y del cual se obtiene una base de datos que facilitara el análisis de la caracterización de la ciudadanía y los grupos de interés.

Este documento está dirigido tanto a los procesos internos como a los usuarios externos (ciudadanos, entidades públicas) que interactúan con los productos y servicios de la entidad.

1.4. Responsables

En la construcción de este documento se cuenta con diferentes niveles de responsabilidades:

- Las dependencias responsables de brindar el servicio o entregar los productos, son responsables de la captura, recolección y análisis de la información con base en los

lineamientos de implementación de la política de gestión de la información estadística.

- La Oficina Asesora de Planeación tiene es la responsable de definir la metodología para la actualización anual del documento de caracterización de usuarios y grupos de interés y orientar la elaboración de acuerdo con el cronograma establecido.

2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARÍA GENERAL

2.1. Misión

“La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulación y coordinación de la administración distrital, dedicada a desarrollar capacidades institucionales para contribuir al bienestar integral de la ciudadanía, fomentar la confianza en la gestión pública y promover un orden institucional eficiente.”¹

2.2. Visión

“En 2038 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., será referente por posicionar a la ciudad con un modelo de gestión pública participativa, confiable, innovadora y transparente orientada hacia la generación de valor público.”²

2.3. Objetivos estratégicos

1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones afectadas por el conflicto armado, para contribuir a la superación de condiciones de vulnerabilidad y la reconstrucción del tejido social en la ciudad.
2. Fortalecer la institucionalidad y gobernanza que sirva para impulsar y coordinar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, para contar con un marco normativo, habilitar la infraestructura, promover el talento digital y crear procesos eficientes para la prestación de los servicios ciudadanos y la transformación de la administración pública.
3. Informar a la ciudadanía a través de campañas y estrategias de comunicación, los temas de ciudad para fomentar la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública.
4. Desarrollar y consolidar la arquitectura institucional, los instrumentos de política pública y las alianzas estratégicas necesarias para posicionar a Bogotá como una ciudad globalmente accesible y abierta al mundo.
5. Mejorar el relacionamiento de la ciudadanía con el gobierno distrital a través del fortalecimiento de la oferta institucional, modernización de los canales de atención y la cualificación del talento humano, contribuyendo en el aumento de la confianza y satisfacción ciudadana.

¹ Resolución 630 de 2024 (09 de diciembre de 2024) "Por la cual se adopta la plataforma estratégica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se deroga la Resolución 277 de 2020"



² Resolución 630 de 2024 (09 de diciembre de 2024) "Por la cual se adopta la plataforma estratégica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se deroga la Resolución 277 de 2020"

6. Fortalecer los procesos de innovación pública en las entidades distritales mediante la facilitación de habilitadores, el desarrollo de capacidades en intraemprendimiento, el trabajo colaborativo y la articulación entre actores públicos y privados.
7. Fortalecer las capacidades institucionales para la implementación de las políticas de gestión y desempeño con el fin de generar valor público, contribuir a la solución de los retos de ciudad y promover la participación ciudadana.
8. Fomentar una cultura de integridad, transparencia y corresponsabilidad mediante estrategias de cambio cultural, participación ciudadana, acceso a la información para generar confianza y cercanía en la ciudadanía.
9. Promover la apropiación y uso social del patrimonio documental del Distrito Capital, a través de su protección, conservación, adecuada gestión y fácil acceso por parte de la ciudadanía.
10. Mejorar la oportunidad en la gestión administrativa, garantizando la adquisición de bienes y servicios, que satisfagan las necesidades de la entidad y la ciudadanía, en el marco de la optimización de los recursos asignados.³

2.4. Canales de atención

Los canales de atención a la ciudadanía y a los grupos de interés dispuestos por la entidad son los que a continuación se presentan:

Ilustración 1 Canales de atención de la Secretaría General

<p>Línea 195:</p>		<p>Acceso por medio de un único canal telefónico por medio del cual la ciudadanía puede acceder a toda la información de la Administración y de las entidades del orden nacional que se encuentran en la RedCADE.</p> <p>Se implementó el 01 de octubre de 2001, con el fin de generar mecanismos de comunicación transparente y efectivos.</p>
<p>Servicio de chat</p>		<p>WhatsApp +57 316 0231524</p>
<p>Servicio de video llamada</p>		<p>Exclusivo para personas con discapacidad auditiva. Permite la atención a través de interpretación en línea en Lengua de Señas Colombiana.</p>

³ Resolución 630 de 2024 (09 de diciembre de 2024) "Por la cual se adopta la plataforma estratégica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se deroga la Resolución 277 de 2020"

<p>Bogotá te Escucha:</p>		<p>Es la herramienta de la Alcaldía de Bogotá donde los ciudadanos pueden interponer peticiones, sugerencias o agradecimientos de forma sencilla. A través del Sistema se direccionan todas las solicitudes a las entidades competentes, que hacen parte de la Administración Distrital.</p>
<p>Super cada Virtual:</p>		<p>Es el canal de la Alcaldía Mayor, que permite acceder a la Guía de Trámites y Servicios, a las noticias distritales de la Línea 195, así como al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - 'Bogotá Te Escucha'.</p>
<p>RedCADE:</p>		<p>Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la redición de cuentas y la participación ciudadana.</p>
<p>Guía de trámites y servicios:</p>		<p>Es una plataforma de información que contiene la oferta de trámites, Otros Procedimientos Administrativos – OPA-, consultas de acceso a la información pública y otros servicios de interés para la ciudadanía, así como, información básica y de contacto de las entidades de la Administración Distrital, las participantes en la Red CADE y demás personas jurídicas privadas y públicas que manifiesten su interés en pertenecer a la GT&S.</p>
<p>Ventanilla única de radicación electrónica</p>		<p>ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co</p> <p>Este buzón corresponde a la Ventanilla Electrónica, a través de la cual se reciben, registran y canalizan las peticiones, comunicaciones y documentos oficiales que requieren trámite o respuesta por parte de esta Secretaría.</p> <p>(Circular 11 de 2025 de la Sec. General)</p>
<p>Página web</p>		<p>https://secretariageneral.gov.co</p>
<p>Sedes de la entidad</p>		<p>Imprenta distrital Archivo de Bogotá</p>

Fuente: <https://secretariageneral.gov.co>

2.5. Portafolio de productos, servicios y trámites

La Secretaría General ofrece una amplia gama de productos, servicios, trámites y OPAs, entre los cuales se incluyen publicación de los actos administrativos que regulan a las entidades del Distrito Capital, consultas en el Archivo de Bogotá, visitas guiadas en algunas de las instalaciones de la entidad, cualificaciones y asistencias técnicas en los temas de fortalecimiento institucional en la gestión pública, entre otros.

A estos productos o servicios se puede acceder desde diferentes canales oficiales de atención a la ciudadanía y a los grupos de interés: puntos de atención físicos, telefónicos y virtuales.

A continuación, se relacionan por proceso interno, el tipo, características generales y el nombre del producto o servicio que la entidad ofrece.

Tabla 1 Productos y servicios caracterizados por la Secretaría General

Proceso: Fortalecimiento de la Gestión Pública	
Producto / Servicio	Nombre
Producto	Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital
Servicio	Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital
Servicio	Consulta del registro Distrital
Servicio	Visitas guiadas en el Archivo de Bogotá
Servicio	Asistencia técnica en Gestión documental y archivos
Producto	Instrumento técnico en gestión documental y archivos
Servicio	Consulta del patrimonio documental de Bogotá
Proceso: Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía	
Producto / Servicio	Nombre
Servicio	Estrategias para el fortalecimiento de la gestión pública del Distrito Capital
Servicio	Cualificación a servidores(as) públicos y contratistas en temas relacionados con el ejercicio de IVC a establecimientos de comercio
Servicio	Sensibilización a la ciudadanía en requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio.
Servicio	Cualificación en Servicio a la Ciudadanía a Servidores(as) Públicos(as) y otros
Servicio	Información general y orientación a la ciudadanía en Trámites y Servicios disponibles en los canales de atención de la Red CADE
Servicio	Soporte funcional del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas
Servicio	Asesoría técnica a entidades distritales – TIC
Producto	Proyectos - TIC
Proceso: Paz, Víctimas y Reconciliación	
Producto / Servicio	Nombre
Servicio	Atención jurídica a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá
Servicio	Acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá
Servicio	Otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá.

Servicio	Caracterización socioeconómica de la población víctima del conflicto armado interno residente en Bogotá
----------	---

Fuente: elaborado por la Oficina Asesora de Planeación con base en las fichas técnicas de productos y servicios vigentes a 31 de marzo de 2026.

Tabla 2 Productos y servicios identificados que no se encuentran caracterizados en el Sistema de Gestión de Calidad

Proceso que lo genera	Producto / Servicio	Nombre
Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Producto	Proyecto TIC - Apropiación de habilidades digitales
	Producto	Proyecto TIC - Flujos informativos o transaccionales de Chatico
	Producto	Proyecto TIC - Implementación de servicios de conectividad 3G/4G y zonas públicas WIFI en la Bogotá – Región Sumapaz
	Producto	Proyecto TIC - Plan de conectividad pública y social wifi - Bogotá
Paz, víctimas y reconciliación	Servicio	Visitas guiadas al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación
Fortalecimiento de la gestión pública	Servicio	Visitas guiadas en la Imprenta Distrital
Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá	Servicio	Alianzas internacionales

Fuente: Elaborado por la Oficina Asesora de Planeación con base en los documentos reportados por las dependencias para la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés de la Secretaría General 2026

2.6. Grupos de interés

A continuación, se presentan los grupos de interés con los que interactúa la entidad, a través de los diferentes espacios y canales dispuestos para la prestación del servicio.

Se entiende como grupo de Interés, el conjunto de individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y los resultados que la entidad comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. Por su parte, grupo de valor son aquellas personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los productos y servicios, que desde los diferentes procesos se generan y entregan. Finalmente, las partes interesadas se entienden como los subconjuntos del grupo de interés, que pueden generar riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización, cuando sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Tabla 3 Tabla grupos de interés de acuerdo con los procesos

Grupos de interés	Fortalecimiento de la gestión pública	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Paz, víctimas y reconciliación	Gestión de alianzas e internacionalización de Bogotá	Espacios de rendición de cuentas y otros espacios de participación Ciudadana
Aliados estratégicos		X	X	X	
Ciudadanía en general	X	X			X
Colegios distritales	X				
Comerciantes		X			
Concejo de Bogotá	X				
Empresas privadas	X	X			
Empresas privadas que cumplen funciones públicas	X				
Entes del orden territorial	X				
Entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control	X	X			
Entidades del orden distrital	X	X			
Entidades del orden nacional	X	X		X	
Gobiernos departamentales/ municipales				X	
Gobiernos internacionales			X	X	
Organismos internacionales		X	X	X	
Organismos multilaterales			X	X	
Órganos de control distrital	X	X	X		
Población víctima del conflicto armado			X		
Servidores(as) públicos(as) (funcionarios(as) y contratistas)	X	X			
Universidades o instituciones educativas, Entes académicos y de investigación	X	X	X	X	

Fuente: elaborado por la Oficina Asesora de Planeación con base en las fichas técnicas de productos y servicios, vigentes a 31 de marzo de 2026, informes de encuestas de satisfacción 2025 y los documentos reportados por las dependencias para la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés de la Secretaría General 2026

3. VARIABLES

Para identificar las variables de la caracterización, se utiliza como base la información generada en los diferentes sistemas de recolección de información. A partir de esta, se eligen aquellas variables que permitan analizar las particularidades de la ciudadanía, usuarios(as) y los grupos de interés y, en función de los servicios ofrecidos en cada uno de los procesos a través de los diversos canales de atención.

Las variables según su categoría son:

Tabla 4 Variables de personas naturales utilizadas en la caracterización

Variables Geográficas	
Variable	Definición
Ubicación	Permite identificar el lugar de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés: <ul style="list-style-type: none"> • Localidades.

Variables Demográficas	
Variable	Definición
Tipo de documento	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de identidad • Cedula de ciudadanía • Cedula de extranjería • Pasaporte • Otro
Número de documento	Esta variable permite identificar el documento de identificación y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el(la) ciudadano(a) o usuario(a) en sistemas de información y registros propios de la entidad.
Edad	Esta variable permite clasificar los(as) ciudadanos(as) por rangos de edades: <ul style="list-style-type: none"> • Infancia 1 – 5 años • Niñez 6 - 11 años • Adolescencia 12 – 18 años • Juventud 19 – 28 años • Adultez 29 – 60 años • Adulto mayor 61 – más años
Sexo	<ul style="list-style-type: none"> • Hombres • Mujeres • Intersexual • Prefiere no responder
Género	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino • Transgénero: (puede estar desagregado en transfemenino o transmasculino) • No binario • Otro ¿cuál?

Variables Demográficas	
Variable	Definición
	<ul style="list-style-type: none"> • Prefiere no responder:
Orientación sexual	<ul style="list-style-type: none"> • Heterosexual • Homosexual (se puede desagregar gay y lesbiana). • Bisexual • Otros ¿cuál? • Prefiere no responde
Nivel de educación o escolaridad	<p>Máximo nivel de educación alcanzado. Ayuda a enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano(a) o parte interesada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno • Preescolar • Básica primaria (1° a 5°) • Básica secundaria (6° a 9°) • Media (10° a 11°) / Técnica • Técnica Profesional y Tecnológica • Universitaria • Especializada • Maestría • Doctorado • NS/NR
Etnia	<p>Esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el individuo con un grupo étnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indígena • Gitano/a (Rrom) • Raizal de la isla de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, • Palenquero/a • Negro/a, • Mulato/a - afrocolombiano/a • Afrodescendiente • Ningún grupo étnico/ Ninguno de los anteriores
Vulnerabilidad	<p>Esta variable permite identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios de la administración distrital.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Madre cabeza de familia • persona en condición de discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple) • persona con problemas de salud • persona en situación de desplazamiento • víctima de la violencia • reinsertado • mujer embarazada • Otro • No sabe / responde
Variables Intrínsecas	
Variable	Definición
Lugares de encuentro	<p>Esta variable hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o interesados, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar con la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centros de encuentro - CE y Puntos de Atención a Víctimas (PAV) • Sedes RedCADE

Variables Demográficas	
Variable	Definición
Acceso a canales de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Línea 195 • Servicio de chat • Servicio de video llamada • Bogotá te Escucha • Super cada Virtual • RedCADE • Guía de trámites y servicios • Página web
Variables de Comportamiento	
Variable	Definición
Niveles de uso	Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad por un servicio. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que el (la) ciudadano(a) requiera reiteradamente un mismo servicio.
Eventos	<p>Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tema de consulta del patrimonio documental – Dirección Distrital de Archivo • Temáticas de formación seleccionados – Dirección Distrital de Desarrollo Institucional – Dirección Distrital de Calidad.
Variables Relacionales	
Variable	Definición o ejemplo
Otros escenarios de relacionamiento alternativos o de mayor preferencia	<p>Hace referencia a la identificación de otros escenarios en los que participa la ciudadanía y grupos de interés como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ferias de servicios • jornadas de servicio • jornadas de participación • talleres de co-creación
Calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad frente a:	<p>Hace referencia a los resultados de medición de experiencia ciudadana en cada espacio de interacción o relacionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a información pública • Acceso a trámites • Acceso a oferta institucional (servicios, programas o proyectos) • Espacios para hacer control y exigir cuentas • Espacios de participación

Fuente: Guía de caracterización de usuarios(as) y grupos de interés de la Secretaría General 4202000-GS-104 y documentos reportados por las dependencias.

Tabla 5 Variables de personas jurídicas utilizadas en la caracterización

Variables Geográficas	
Variable	Definición
Cobertura geográfica	<p>Alcance geográfico de la gestión de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Municipal • nacional • regional

	<ul style="list-style-type: none"> • Internacional
Variables de Tipología Organizacional	
Variable	Definición
Entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre entidad • Sector administrativo • Tipo de entidad • Orden nacional / distrital

Fuente: Guía de caracterización de usuarios(as) y grupos de interés de la Secretaría General 4202000-GS-104 y documentos reportados por las dependencias.

4. FUENTES DE INFORMACIÓN

La Secretaría General recolecta la información de la prestación de servicios y entrega de productos a través de distintos registros de información que son almacenados en sistemas de información o herramientas como las siguientes:

- Sistema de Asignación de Turnos SAT
- Sistema de información Bogotá Te Escucha
- Sistema de información de las víctimas del conflicto SIVIC
- Sistema de Información Bogotá Global – Globo
- Línea 195
- Tableros de control elaborados en Power Bi y exportables a archivos planos o de Excel
- Listados de asistencia, registros de soporte o asistencia técnica, reportes de ejecución de contratos interadministrativos o resultados de encuestas de satisfacción, se almacenan y procesan en Excel
- Base de datos en ACCES para sistemas de consulta del patrimonio documental de Bogotá
- Encuestas de caracterización socioeconómica para víctimas del conflicto armado
- Instrumento Interno de Registro de Visitas Guiadas al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación
- Encuesta presencial de satisfacción de los servicios prestados por la OCDPVR del periodo enero a diciembre de 2025.
- Sistema de Información del Registro Distrital – SIRD
- ERP EMLAZE
- Instrumento Interno de Registro de Visitas Guiadas a la Imprenta Distrital

La información se analiza por cada una de las fuentes y este documento es el instrumento de presentación de la información unificada.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS

5.1. Generales

A continuación, se presenta un comparativo de la cantidad de personas, sean estos ciudadanos(as) o servidores(as) públicos(as) distritales / nacionales o por entidades jurídicas, que accedieron a los servicios de la entidad.

Tabla 6 Comparativo de cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por servicio del proceso de Fortalecimiento de la gestión pública

PRODUCTO / SERVICIO	Tipo de usuarios (as)	2024		2025	
		Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones	Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones
Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital	Persona jurídica	181 entidades	314 solicitudes de impresión de artes gráficas	170 ⁴ entidades	257 solicitudes de impresión de artes gráficas
Publicación de actos administrativos en el registro distrital	Persona jurídica	54 entidades y organismos distritales	2.113 publicaciones de actos administrativos	55 entidades y organismos distritales	1.921 publicaciones de actos administrativos
Consulta del registro Distrital	Persona natural	No se aplicó encuesta	No se aplicó encuesta	No se tiene esa información	18.291 consultas
Visitas guiadas instalaciones de imprenta distrital	Persona natural	No se cuenta con la información	18	54 personas	5 visitas
Visitas guiadas en el Archivo de Bogotá	Persona natural	123 personas únicas	5 recorridos	774 personas únicas	49 recorridos
Asistencia técnica en Gestión	Persona jurídica	55 entidades y organismos distritales	98 asistencias técnicas	61 entidades y organismos distritales	132 asistencias técnicas ⁵ con

⁴ Para este documento se toma como entidades que hicieron uso del servicio de impresión, aquellas entidades a las que en la vigencia se les generó orden de producción. Para la encuesta de satisfacción, se toma a los(as) usuarios(as) a los que ya se les hizo entrega del producto terminado, es decir, a aquellos a los que la Subdirección de Servicios Administrativos-SSA les hizo entrega de las unidades producidas. Y para esto, se toman los Memorando de Radicación en SIGA que la SSA, le envió a la Subdirección de Imprenta Distrital informando la entrega del producto terminado.

⁵ El Informe de Gestión y Resultados 2025 de la Secretaría General registra un total de 130 acciones de asistencia técnica, toda vez que ese informe tiene una fecha de corte anterior al consolidado final del cierre de la vigencia 2025. Razón por la cual se precisa que son 132 acciones, de las cuales 86 corresponden a jornadas de socialización y mesas de asistencia técnica - modalidades sobre las cuales se aplica la encuesta de satisfacción conforme a lo establecido en la ficha técnica.

PRODUCTO / SERVICIO	Tipo de usuarios (as)	2024		2025	
		Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones	Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones
documental y archivos		7 otras entidades y empresas privadas		6 otras entidades y empresas ⁶	una cobertura a 931 personas.
Consulta del patrimonio documental de Bogotá	Persona natural	1.829 personas	1.829 atenciones de consultas	1.582 personas atendidas ⁷	3.162 consultas atendidas
Estrategia para el fortalecimiento de la gestión pública del Distrito Capital	Persona natural	No se cuenta con el dato de personas únicas	217 actividades o eventos de asistencia técnica	No se cuenta con el dato de personas únicas	136 actividades o eventos de asistencia técnica
	Persona jurídica	63 entidades distritales acompañadas		62 entidades y organismos distritales acompañados ⁸	

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con la caracterización de usuarios(as) y grupos de valor Secretaría General 2025 y de las bases de datos suministradas por el proceso.

Tabla 7 Comparativo de cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por servicio del proceso Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía

PRODUCTO / SERVICIO	Tipo de usuarios (as)	2024		2025	
		Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones	Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones
Cualificación a servidores(as) públicos(as) y contratistas en temas relacionados con el ejercicio de IVC a establecimientos	Persona natural	373 usuarios(as) / funcionarios(as) únicos(as)	583 funcionarios(as) cualificados ⁸	282 usuarios(as) únicos(as)	556 Funcionarios (as) cualificados ⁹

⁶ El informe anual de resultados encuesta de satisfacción 2025 reporta la aplicación del instrumento a tres entidades del orden nacional. Las otras tres entidades asociadas en el registro se atendieron bajo la modalidad de conceptos técnicos en gestión documental, por lo cual no se aplica encuesta de satisfacción.

⁷ Los datos del servicio de consulta del patrimonio documental de Bogotá corresponden a las personas atendidas presencialmente en las instalaciones de la sala de consulta del Archivo de Bogotá. Se aclara también que una persona puede acudir más de una vez a la sala de consulta durante el año, por lo tanto, para este ejercicio de caracterización no se consideraron personas únicas, se consideran personas atendidas cada vez que acuden a la sala. Finalmente, las consultas atendidas corresponden al número de solicitudes de documentos efectuadas en el año.

⁸ Esta cantidad difiere en uno (1) con el Informe de Gestión anual de la Secretaría General 2025 donde se hizo referencia a 63 entidades, ya que se contó una reunión requerida por la Entidad de Gestión Administrativa y Técnica -EGAT- del Sector Salud, para recibir orientaciones frente al diligenciamiento del formulario FURAG. Esta actividad se realizó en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y no requirió aplicación de listado de asistencia y evaluación de satisfacción.

⁹ La disminución de la cualificación está asociada a depuración de base.

PRODUCTO / SERVICIO	Tipo de usuarios (as)	2024		2025	
		Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones	Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones
de comercio					
Sensibilización a la ciudadanía en requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio.	Persona natural	424 personas únicas	459 ciudadanía sensibilizada	619 usuarios(as) únicos(as)	626 ciudadanía sensibilizada 10
Cualificación en Servicio a la Ciudadanía a Servidores(as) Públicos(as) y otros	Persona natural	4.014 usuarios(as) / funcionarios(as) únicos(as)	127 sesiones de cualificación	3.404 usuarios(as) / funcionarios(as) únicos (as)	118 sesiones de cualificación
Información general y orientación a la ciudadanía en Trámites y Servicios disponibles en los canales de atención de la Red CADE	Persona natural	1.573.031 personas únicas	3.568.725 atenciones en la RedCADE (sin tener en cuenta las atenciones en las ferias de servicio)	1.685.801 personas únicas ¹¹	3.584.352 atenciones en la RedCADE (sin tener en cuenta las atenciones en las ferias de servicio)
Soporte funcional del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas	Persona natural	495 usuarios(as) / funcionarios(as) únicos(as)	3.216 servicios de Soporte	1832 usuarios(as) / funcionarios(as) únicos(as) ¹²	2.628 servicios de Soporte 13
		209 usuarios(as) / funcionarios(as) únicos(as)	20 capacitaciones programadas 37 por mesa de ayuda	N/A	N/A
Asesorías técnicas a entidades distritales - TIC	Persona jurídica	11 entidades distritales	11 asesorías	27 entidades distritales	27 asesorías
Proyecto TIC - Apropiación de	Persona natural	35.032 personas	2471 cantidad de	25.587 personas únicas	1129 eventos de

¹⁰ El aumento en sensibilización corresponde a la mayor cantidad de ferias llevadas a cabo durante la vigencia.

¹¹ Corresponde a personas únicas en el año en todos los canales, Es importante indicar que nuestros usuarios usan más de una vez el canal y usan más de un canal.

¹² Usuarios únicos que recibieron servicio de soporte funcional, bien sea por acompañamiento, capacitación y/o solución de requerimientos.

¹³ Cantidad de servicios prestados que consisten en acompañamiento, capacitaciones y solución de requerimientos reportados por los(as) servidores(as), funcionarios(as) y contratistas mediante la mesa de ayuda destinada para este fin, un mismo usuario puede solicitar varios servicios en el año.

PRODUCTO / SERVICIO	Tipo de usuarios (as)	2024		2025	
		Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones	Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones
habilidades digitales		únicas	eventos de capacitación		capacitación desarrollada a través de 180 rutas de formación ¹⁴
Proyecto TIC - Flujos informativos o transaccionales de Chatico	Persona natural	929.105 usuarios conectados	4.112.605 conversaciones	878.052 usuarios(as) conectados ¹⁵	1.478.990 conversaciones
Proyecto TIC - Soluciones de conectividad	Persona natural	569.726 usuarios puntos de conectividad Wifi Bogotá 412.771 Dispositivos (sesiones) conectados a zonas públicas wifi Sumapaz	21 zonas Wifi-urbanas funcionales en 15 localidades de la ciudad 5 zonas wifi – en la región del Sumapaz	596.363 usuarios(as) puntos de conectividad Wifi Bogotá ¹⁶ 377.253 Dispositivos conectados a zonas públicas wifi Sumapaz ¹⁷	21 zonas Wifi-urbanas funcionales activas (Puestas en operación) de 24 programadas. ¹⁸ 5 zonas wifi – en la región del Sumapaz

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con la caracterización de usuarios(as) y grupos de valor Secretaría General 2025 y de las bases de datos suministradas por el proceso.

Tabla 8 Comparativo de cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por servicio del proceso Paz, víctimas y reconciliación

PRODUCTO / SERVICIO	Tipo de usuarios (as)	2024		2025	
		Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones	Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones
Atención jurídica a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o	Persona natural	8.259 personas únicas beneficiarias	13.000 atenciones y orientaciones jurídicas	11.494 personas únicas beneficiarias	20.903 atenciones y orientaciones jurídicas

¹⁴ Durante la vigencia 2025 se desarrollaron 1.129 eventos de capacitación, correspondientes al total de acciones formativas ejecutadas, entre ellas socializaciones, talleres especializados en temáticas TIC y espacios de orientación en los cursos de habilidades TIC. Estas actividades se llevaron a cabo en los Centros de Experiencia TIC (CETIC) de diferentes localidades y fueron organizadas a través de 180 rutas de formación, las cuales estructuran y articulan los cursos en líneas temáticas y programas afines, permitiendo una oferta formativa coherente e integrada

¹⁵ Usuarios únicos que utilizaron Chatico durante el periodo reportado, con una recurrencia mensual entre 1,20 y 2,03, lo que indica que cada usuario interactuó en promedio entre una y dos veces al mes.

¹⁶ Información con corte a noviembre de 2025.

¹⁷ Información con corte a noviembre de 2025.

¹⁸ La información corresponde al corte del 30 de noviembre de 2025, considerando que los datos se consolidan entre uno y dos meses después de cada periodo reportado.

PRODUCTO / SERVICIO	Tipo de usuarios (as)	2024		2025	
		Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones	Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones
residente en Bogotá					
Acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá	Persona natural	9.087 personas únicas beneficiarias	20.152 Atenciones psicosociales	8.577 personas únicas beneficiarias	23.745 atenciones psicosociales
Otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá.	Persona natural	7.179 personas únicas por mes	22.739 medidas	7.382 personas únicas beneficiarias	44.468 atenciones
Caracterización socioeconómica de la población víctima del conflicto armado interno residente en Bogotá	Persona natural	1.515 personas únicas atendidas	1.621 personas atendidas	2.021 personas únicas atendidas	2.321 atenciones realizadas
Visitas guiadas al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación	Persona natural	N/A	N/A	3.361 visitantes ¹⁹	147 visitas guiadas

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con la caracterización de usuarios(as) y grupos de valor Secretaría General 2025 y de las bases de datos suministradas por el proceso.

Tabla 9 Comparativo de cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por servicio del proceso Alianzas e Internacionalización de Bogotá

PRODUCTO / SERVICIO	Tipo de usuarios (as)	2024		2025	
		Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones	Cantidad de usuarios(as) únicos(as)	Cantidad de atenciones

¹⁹ La fuente de información que respalda estos datos es el *Instrumento Interno de Registro de Visitas Guiadas del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación*, con corte al 31 de diciembre de 2025. No obstante, esta información no es comparable con el reporte del Proyecto de Inversión 8094, en tanto que el reporte correspondiente a la Meta 10, Actividad 10.2.1, para la vigencia 2025, se realizaba mes vencido. Por esta razón, dicho reporte no se encuentra consolidado con corte al 31 de diciembre de 2025.

Alianzas internacionales	Persona jurídica	278 aliados 35 entidades 15 sectores administrativos	607 relacionamientos 51 alianzas	301 aliados 40 entidades 15 sectores administrativos	106 Alianzas 91 Asistencias técnicas 192 Buenas prácticas intercambio de conocimiento 46 Convenios de cooperación 21 Curso capacitación 13 Donaciones 153 Eventos / campañas 18 Premios 9 Publicaciones
--------------------------	------------------	--	-------------------------------------	--	---

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con la caracterización de usuarios(as) y grupos de valor Secretaría General 2025 y de las bases de datos suministradas por el proceso.

Tabla 10 Comparativo de cantidad de personas y espacios de rendición de cuentas realizados

Nombre del espacio de participación	Tipo de usuarios(as)	Cantidad de personas que accedieron al espacio en 2024	Cantidad de personas que accedieron al espacio en 2025
Audiencia Pública de Rendición de cuentas	Persona natural	En la vigencia 2024 no se realizó Audiencia Pública de Rendición de cuentas	186
Diálogo ciudadano	Persona natural	348	283

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con los eventos de participación realizados durante 2024 y 2025

5.2. Nivel de satisfacción de los servicios / productos brindados

En la tabla siguiente se muestran los resultados del nivel de satisfacción de acuerdo con las calificaciones de los usuarios a los diferentes productos / servicios, de acuerdo con los parámetros establecidos en las fichas técnicas de encuestas de satisfacción que se encuentran en el sistema de gestión de la entidad.

Tabla 11 Resultados del nivel de satisfacción de los productos / servicios que aplicaron encuesta en 2025

Servicio / Producto	Proceso: Fortalecimiento de la Gestión Pública				Nivel de satisfacción anual
	nivel de satisfacción periódica				
	1trim	2 trim / 1sem	3trim	4 trim / 2 sem	
Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital					92,3%

Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital					93,4%
Consulta del registro Distrital	No aplicó encuesta de satisfacción. ²⁰				
Consulta del patrimonio documental		98,33%		98%	98,33%
Asistencia técnica en Gestión documental y archivos ²¹		96,61%	96,99%	97,33%	96,97%
Visitas guiadas en el archivo de Bogotá		98,08%		91,96%	94,58% ²²
Instrumento técnico en gestión documental y archivos	No aplicó encuesta de satisfacción. ²³				
Estrategias para el fortalecimiento de la gestión pública del Distrito Capital		93,57%		92,83%	93,20%
Proceso: Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía					
Servicio / Producto	Nivel de satisfacción periódica				Nivel de satisfacción anual
	1trim	2 trim / 1sem	3trim	4 trim / 2 sem	
Cualificación a servidores(as) públicos(as) y contratistas en temas relacionados con el ejercicio de IVC a establecimientos de comercio					95,3%
Sensibilización a la ciudadanía en requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio					98%
Cualificación en Servicio a la Ciudadanía a Servidores(as) Públicos(as) y otros		98%		99%	98,5%
Información general y orientación a la ciudadanía en Trámites y Servicios disponibles en los canales de atención de la Red CADE					
Soporte funcional del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas					91,6%
Asesoría técnica a entidades distritales – TIC					92%
Proyectos - TIC	No se aplicó encuesta de satisfacción. ²⁴				

²⁰ Este servicio está relacionado con la consulta de actos administrativos a través de página <https://registrodistrital.secretariageneral.gov.co/>, por tanto, la evaluación del servicio se realiza mediante otra metodología.

²¹ Durante el primer trimestre no se generaron resultados, en la medida en que en este período se efectuó la revisión, ajuste y actualización tanto de la ficha técnica como del cuestionario, con el fin de alinearlos con las características, requisitos y criterios de aceptación definidos, así como con la periodicidad prevista para la emisión del informe.

²² El resultado de la satisfacción general del informe consolidado 2025, no es un promedio de los dos semestres, en tanto se realizó una depuración de 14 registros duplicados que no afectaron significativamente la muestra ni el nivel de confianza, pero sí generaron una variación de 0,44% en resultado final, al pasar de 95,02% a 94,58%.

²³ No se aplicó encuesta debido a que el servicio estuvo en rediseño y ajustes del procedimiento durante el 2025.

²⁴ Para la vigencia 2025, los proyectos TIC aún se encuentran en fase de desarrollo y no han concluido su ejecución. En consecuencia, no se cuenta con la información necesaria para aplicar la medición establecida en la ficha técnica, por lo que no es posible presentar resultados de satisfacción correspondientes a este período.

Proceso: Paz, Víctimas y Reconciliación					
Servicio / Producto	nivel de satisfacción periódica				Nivel de satisfacción anual
	1trim	2 trim / 1sem	3trim	4 trim / 2 sem	
Ayuda Atención Humanitaria Inmediata		99,01%		99,76%	99,45%
Acompañamiento psicosocial		100%		100%	100%
Orientación Jurídica		98,78%		100%	99,38%
Caracterización Socioeconómica		100%		100%	100%

Fuente: informes de encuestas de satisfacción 2025

6. RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN POR PROCESO Y POR PRODUCTO/SERVICIO

6.1. Fortalecimiento de la Gestión Pública

6.1.1. Impresión de Artes Gráficas para las Entidades del Distrito Capital

Descripción del servicio: Elaboración y producción de trabajos de artes gráficas que requieren las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital. (Adaptado de la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4211200-FC-001).

Tabla 12 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por servicio Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital

Cantidad de personas atendidas (naturales y/o jurídicas)	Cantidad de servicios brindados
170 entidades distritales	257 órdenes de producción generadas en la vigencia 2025

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, ERP EMLAZE, 2025

- *Resultados de la caracterización*

La Subdirección de Imprenta Distrital prestó en la vigencia 2025 el servicio de Impresión de artes gráficas a 168 entidades²⁵, incluyendo a la propia Secretaría General.

El servicio de impresión de artes gráficas es prestado por la Imprenta Distrital desde el año 1.919 y abarca la producción de diversos tipos de piezas impresas, como libros, revistas, folletos, agendas, volantes, plegables, afiches, carpetas, entre otros, los cuales son requeridos por las entidades distritales.

El tipo de entidad que mayormente hace uso del servicio de impresión de artes gráficas con la Imprenta Distrital son las Instituciones Educativas Distritales, siendo este tipo de entidad la única que aplica para este servicio ofrecido en el portafolio institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. En 2025, se atendieron 170²⁶ entidades, incluyendo a la propia Secretaría General, cuya tipología corresponde a: 163 Instituciones Educativas Distritales lo que representa el 96% y el 4% corresponde a Otros tipos de entidad así: 2 Secretarías, 2 Institutos, 1 Unidad Administrativa Especial y 1 Órgano de Control.

²⁵ Es el número de entidades a las que se les entregó el producto en la vigencia.

²⁶ Para este documento se toma como entidades que hicieron uso del servicio de impresión, aquellas entidades a las que en la vigencia se les generó orden de producción. Para la encuesta de satisfacción, se toma a los(as) usuarios(as) a los que ya se les hizo entrega del producto terminado, es decir, aquellos a los que la Subdirección de Servicios Administrativos-SSA les hizo entrega de las unidades producidas. Y para esto, se toman los Memorando de Radicación en SIGA que la SSA, le envió a la Subdirección de Imprenta Distrital informando la entrega del producto terminado.

La desagregación de las entidades correspondiente a Otros tipos de entidad que hicieron uso del servicio de impresión de artes gráficas es la siguiente:

- Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S A
- Instituto Distrital de Recreación y el Deporte - IDRDR
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Secretaría Distrital De Integración Social
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor De Bogotá D.C.
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá D.C.
- Veeduría Distrital

Para efectos de caracterización de las entidades que hacen uso del servicio de Impresión de artes gráficas se define la variable Sector Administrativo y Otras Entidades del Distrito Capital, dentro de la cual se tienen definidas diecinueve (19) categorías de acuerdo con el organigrama del Distrito Capital y, además, otras entidades que también hacen uso del servicio. Las 415 Instituciones Educativas Distritales a las que se les puede prestar el servicio de Impresión de artes gráficas, se incluyen en el Sector Administrativo Educación.

- Sectores Administrativos (15 sectores)
- Descentralizado Territorialmente (20 Alcaldías Locales)
- Corporación (Concejo de Bogotá)
- Órganos de Control (3 entidades)
- Organismo (Registraduría Distrital)

El comportamiento de la variable Sector Administrativo y Otras Entidades del Distrito Capital para las solicitudes de Impresión de artes gráficas recibidas en la vigencia 2025, fue el siguiente:

El 96% lo representa el sector Educación y el 4% restante se distribuye en los sectores de Cultura, Desarrollo Económico, Industria y Turismo, Gestión Pública, Integración Social, Movilidad, Seguridad, Convivencia y Justicia y 1 Órgano De Control correspondiente a la Veeduría Distrital. Para la vigencia 2025, no hubo uso del servicio por sectores que para otras vigencias usualmente tenían representación tales como Salud, Gobierno y los Fondos de Desarrollo Local que se ubican en el sector de descentralización territorial. Sin embargo, frente a la vigencia 2024, se tiene representación del sector Cultura a través del Instituto Distrital de Recreación y el Deporte – IDRDR.

En el Servicio de Impresión de Artes Gráficas, se tiene un portafolio de tipología de productos de artes gráficas los cuales tienen un comportamiento de preferencia diferenciado entre sí. Para la vigencia 2025, las 257 órdenes de producción generadas o solicitudes atendidas corresponden a 1.187.961 unidades producidas, estas unidades se distribuyen en cinco (5) categorías de la variable Tipo de Producto.

A continuación, se lista el detalle del comportamiento de la variable Tipo de Producto para la vigencia 2025:

Tabla 13 Solicitudes de impresión de artes gráficas según tipo de producto

Tipo de Producto	Cantidad de Solicitudes	Unidades Producidas
Hojas	43	752.132
Libros	124	243.539
Cartillas	86	183.234
Plegables	1	5.000
Terminado Especial	3	4.056
Total	257	1.187.961

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, ERP EMLAZE, 2025

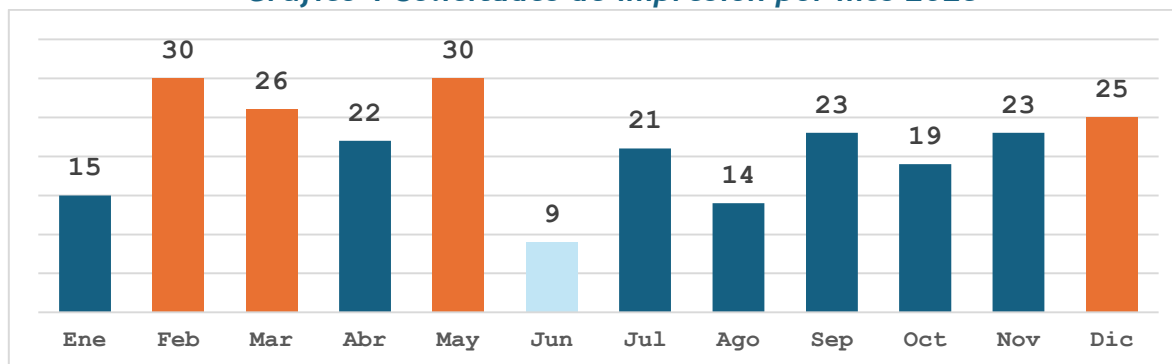
De las 257 solicitudes se tiene que la categoría *Hojas* posee la mayor representación con un 63%, seguido por *Libros* (21%), *Cartillas* (15%) y el 1% restante se distribuye entre *Plegables* y la categoría *Terminado Especial*, la cual hace referencia a solicitudes que requieren actividades de laminado, empastado, troquelado o cosido, realizadas artesanalmente por operarios(as) de la Imprenta Distrital y/o mediante adaptación de maquinaria existente. Frente a la vigencia 2024, se tiene que la categoría *Libros* que ocupaba el primer lugar de preferencia fue desplazada en 2025 por la categoría *Hojas*, quien ocupaba en 2024 el segundo lugar.

A lo largo de 2025, el comportamiento del flujo de solicitudes del servicio de Impresión de Artes Gráficas ha mostrado ciertas variaciones mensuales, con picos en algunos meses y valles en otros. Durante 2025 se tiene que febrero y mayo con 12% de las solicitudes, y marzo y diciembre con 10% de las solicitudes cada uno, se cuentan como los meses con mayor afluencia de solicitudes.

Por otra parte, el valle de solicitudes se presenta en los meses de enero (6%), junio (4%) y agosto (5%). Esta disminución se debe principalmente a las vacaciones escolares de las Instituciones Educativas Distritales, que representan el 96% de solicitudes de este servicio.

En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento de las solicitudes del servicio por parte de las entidades distritales de acuerdo con la variable mes.

Gráfico 1 Solicitudes de impresión por mes 2025



Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, ERP EMLAZE, 2025

El comportamiento sugiere que las instituciones educativas, principales demandantes del servicio, presentan un ciclo de solicitudes influenciado por el calendario académico, lo que se observa en los comportamientos de inicio y mitad de año, en los que las vacaciones

escolares y otros periodos no laborables pueden disminuir la demanda en ciertos meses. Adicionalmente, la rotación de personal al interior de la entidad con ocasión de los encargos genera igualmente un impacto en la disminución de la capacidad operativa para algunos periodos, lo que explica el comportamiento para el mes de agosto.

Al comparar el comportamiento mensual de las solicitudes frente a la vigencia 2024, se tiene como recurrente que el mes de febrero sea el periodo en que históricamente se presenta una mayor generación de órdenes de producción del servicio de impresión de artes gráficas.

6.1.2. Publicación de Actos o Documentos Administrativos en el Registro Distrital

Descripción del servicio: publicar los actos administrativos emitidos por las entidades, organismos y órganos de control de Bogotá D.C. en el registro distrital (Gaceta Distrital), a través del sistema de información del registro distrital -SIRD- (Adaptado de la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4211200-FC-002).

Tabla 14 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por servicio Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital

Cantidad de personas (naturales y/o jurídicas) atendidas	Cantidad de servicios brindados
55	1.921 publicaciones de actos administrativos

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2025

Resultados de la caracterización

La publicación de actos administrativos en el Registro Distrital es un servicio completamente virtual que se presta a las entidades, organismos y entes de control distritales a través del Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, el cual se encuentra a disposición de los(as) usuarios(as) en el portal web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. El Registro Distrital es la gaceta oficial del Distrito y la publicación de los actos administrativos garantizan la legalidad, publicidad y transparencia de estos, conforme a lo dispuesto en la Resolución 440 de 2018.

La Subdirección de Imprenta Distrital publicó los actos administrativos en el Registro Distrital a un total de 55 entidades, incluida la propia Secretaría General, de 84 entidades a las que se les puede prestar el servicio; en 2025 un 64% publicó actos administrativos en el Registro Distrital.

El tipo de entidad que más utiliza ese servicio son los Fondos de Desarrollo Local. De los 20 fondos locales, el 95% solicitaron la publicación de al menos un (1) acto administrativo en 2025. A diferencia de la vigencia 2024 y años anteriores, la Alcaldía Local de Bosa no hizo uso del servicio.

La distribución por Tipo de Entidad corresponde a: 35% los fondos de desarrollo local, 25% secretarías de despacho, 16% institutos y el 24% restante corresponde a los otros tipos de entidades.

A continuación, se lista el detalle de la cantidad de entidades distritales que hicieron uso del este servicio en 2025:

Tabla 15 Tipo de entidad que hizo uso del servicio de publicación de actos en el Registro Distrital año 2025

Tipo de entidad	Entidades	Porcentaje
Fondo de Desarrollo Local	19	35%
Secretarías de despacho	14	25%
Institutos	9	16%
Unidades Administrativas Especiales	3	5%
Órganos de Control	2	4%
Sociedades	2	4%
Agencias	1	2%
Corporación	1	2%
Empresa de Servicio Público	1	2%
Empresa Industrial y Comercial del Estado	1	2%
Organismo	1	2%
Soporte Técnico	1	2%
Total	55	100%

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2025

Con el fin de caracterizar a las entidades que utilizan el servicio de Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital, se define la variable Sector Administrativo y Otras Entidades del Distrito Capital, que agrupa diecinueve (19) categorías de acuerdo con el organigrama del Distrito Capital. Además, se incluyen otras entidades que también hacen uso del servicio. Estas categorías son:

- 15 sectores administrativos
- 20 alcaldías locales (descentralizado territorialmente)
- 1 corporación (Concejo de Bogotá)
- 3 órganos de Control
- 1 organismo (Registraduría Distrital)

En el año 2025 se publicaron 1.921 actos administrativos. El único sector administrativo que no usó el servicio de Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital corresponde al de Mujeres. De las 18 categorías restantes, se confirma y mantiene la tendencia de que la categoría que presenta un mayor uso del servicio corresponde a la categoría Descentralizado Territorialmente, con el mayor porcentaje con un 35% y 360 actos o documentos administrativos publicados. Le siguen los sectores administrativos de Cultura y Hábitat donde cada uno representa un 9%. La categoría Movilidad representa un 7%, mientras que el 44% restante corresponde a las otras 14 categorías de la variable Sector Administrativo y Otras Entidades del Distrito Capital. Los porcentajes mostrados son calculados sobre el total de actos administrativos publicados.

A continuación, se desagregan los resultados por sector administrativo:

Tabla 16 Solicitudes de publicación de actos en el Registro Distrital según Sector Administrativo y otras entidades del Distrito Capital

Sector Administrativo	Entidades	Cantidad de actos
Descentralizado territorialmente	19	360
Cultura	5	309
Hábitat	5	224
Movilidad	4	179
Desarrollo económico, industria y turismo	3	142
Gobierno	3	111
Ambiente	2	102
Educación	2	98
Hacienda	2	95
Órgano de control	2	87
Corporación pública administrativa	1	55
Gestión jurídica	1	43
Gestión pública	1	39
Integración social	1	36
Organismo	1	21
Planeación	1	8
Salud	1	7
Seguridad, convivencia y justicia	1	5
Total	55	1.921

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2025

El Registro Distrital, como gaceta oficial del Distrito, cumple con el principio de publicidad de los actos administrativos emitidos por las autoridades distritales. A través de este medio, se publican varios tipos de actos administrativos, de acuerdo con la competencia y jerarquía legal de la entidad que solicita su publicación. Para caracterizar la variable, se ha desagregado en veinte (20) categorías, cuyo comportamiento más destacado durante 2025 fue el siguiente:

Tabla 17 Tipos de Actos administrativos publicados en 2025

Tipo acto administrativo	Cantidad	%
Resoluciones	1.135	59%
Decretos Locales	254	13%
Acuerdos	207	11%
Decretos	158	8%
Acuerdos Locales	92	5%
Otros tipos de actos	75	4%
Total	1.921	100%

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2025

En la vigencia 2025, se publicaron 1.921 actos administrativos de los cuales, tal como se muestra en la tabla anterior, el tipo de acto administrativo *Resoluciones* representa el de mayor publicación con un 59% del total, seguido por los *Decretos Locales* con un 13%, *Acuerdos* con un 11%, *Decretos* con un 8% y el resto de los tipos de actos administrativos suman un 9%. Al analizar la tendencia frente a 2024, se tiene que estos cinco (5) tipos de actos administrativos, se mantienen en su comportamiento de ser los de mayor representación.

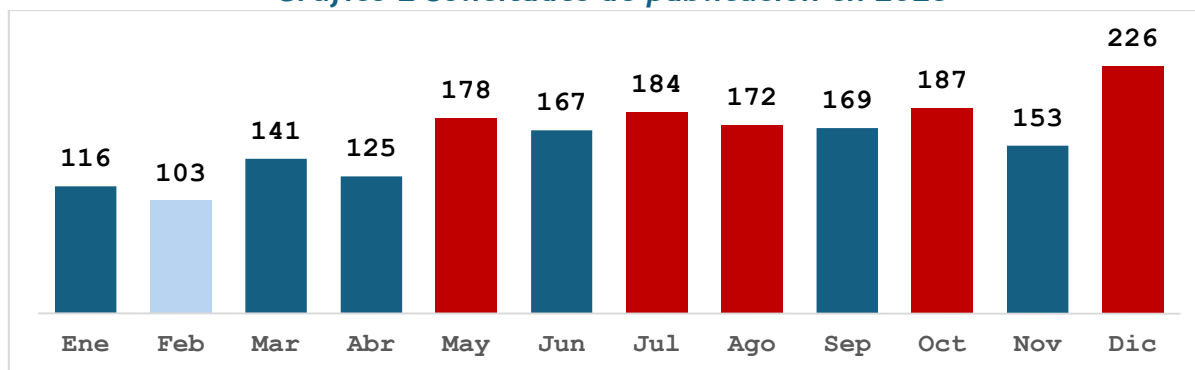
Los actos administrativos clasificados en la categoría Otros incluyen. Avisos, Circulares, Objeciones, Contratos, Autos, Adendas, Conceptos, Edictos, Programas de Gobierno y Documentos CONPES. Para la vigencia 2025, no se publicaron Actas, Autos, Adendas, Conceptos y se une en esta oportunidad el tipo de acto: Programa de Gobierno.

El servicio de publicación de actos administrativos en el Registro Distrital se presta completamente virtual durante los doce meses del año, de acuerdo con lo que se presenta en el siguiente gráfico.

Las solicitudes de publicación se atienden, como máximo, al siguiente día hábil encontrándose que, en 2025, los meses con mayor número de solicitudes fueron mayo, julio, agosto, octubre y diciembre, los cuales concentran el 49% del total de solicitudes atendidas, mientras que los otros siete meses suman el 51% restante. Se observa que se mantiene la tendencia de picos en las solicitudes durante los meses de agosto y diciembre, al compararlas frente a las dos vigencias anteriores.

El mes de febrero se caracterizó por ser el periodo de menor afluencia, coincidiendo este comportamiento con el del servicio de impresión de artes gráficas.

Gráfico 2 Solicitudes de publicación en 2025

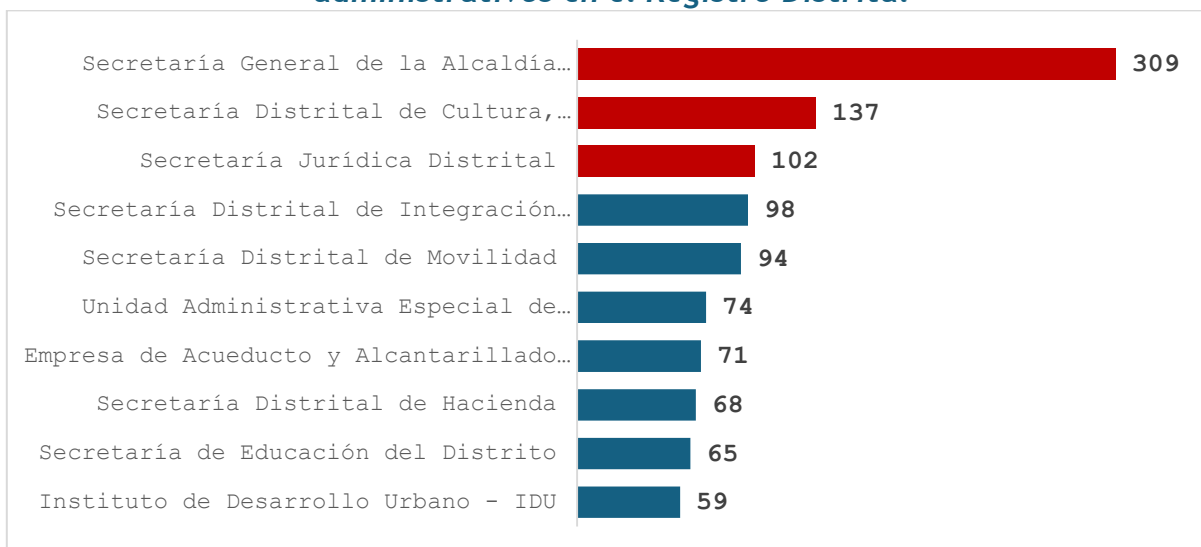


Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2025

El siguiente gráfico presenta el Top 10 de entidades distritales que en 2025 realizaron más publicaciones de actos administrativos en el Registro Distrital. El Top 10 de entidades distritales publicó en conjunto 1.077 actos administrativos, lo que corresponde al 56% del total de actos publicados en la vigencia 2025, es decir, 1.921.

Frente a la vigencia anterior, se tiene que la Secretaría General continúa siendo la entidad con mayor representación en el uso del servicio de publicación de actos administrativos en el Registro Distrital, con un total de 16% correspondiente a 309 actos administrativos.

Gráfico 3 Top 10 de las entidades que más solicitan publicación de actos administrativos en el Registro Distrital



Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2025

6.1.3. Consulta del Registro Distrital

Descripción del servicio: consulta gratuita de los actos o documentos administrativos expedidos por las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, publicados en el registro distrital. (Adaptado de la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4211200-FC-003).

Tabla 18 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio Consulta del registro Distrital

Cantidad de personas (naturales y/o jurídicas) atendidas.	Cantidad de servicios brindados
No se tiene esa información	18.291 consultas

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2025

Resultados de la caracterización

El módulo de consulta del Registro Distrital es una herramienta en línea administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Imprenta Distrital, destinada a facilitar el acceso público a los actos y documentos administrativos emitidos por las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital. El servicio de Consulta del Registro Distrital permite consultar de manera gratuita, en línea y de forma inmediata tanto los actos administrativos publicados como la gaceta completa del Registro Distrital con todos los actos administrativos que componen cada ejemplar.

El servicio fue dispuesto para toda la ciudadanía y grupos de valor en marzo de 2020, sin embargo, solo hasta noviembre de 2025 fue posible contar con el desarrollo tecnológico que permitiese conocer la cantidad de consultas que son realizadas a través del servicio, así como el tiempo promedio de interacción que los usuarios tienen con el servicio de Consulta del Registro Distrital.

Se tiene entonces que para el mes de noviembre los usuarios realizaron 8.519 consultas y para el mes de diciembre 9.772, para un total de 18.291 consultas realizadas. El tiempo promedio de interacción del usuario con el servicio fue de 4 minutos y 46 segundos.

6.1.4. Visitas Guiadas en las Instalaciones de la Imprenta Distrital

Descripción del servicio: recorrido pedagógico a la sede de la Imprenta Distrital dirigida a la ciudadanía y grupos de valor que incluyen entidades distritales, privadas, y academia.

Tabla 19 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas en el servicio Visitas Guiadas en las instalaciones de la Imprenta Distrital

Cantidad de personas atendidas (naturales y/o jurídicas).	Cantidad de servicios brindados
54 personas	5 visitas

Fuente: Base de datos de registro de visitantes- Subdirección de Imprenta Distrital -2025

Resultados de la caracterización

Las visitas guiadas a las instalaciones de la Imprenta Distrital nacen como una vía de ampliación al portafolio de servicios institucionales, poniendo a disposición de la ciudadanía y grupos de valor recorridos a la sede de la Imprenta Distrital donde podrán acceder a la experiencia de visitar un lugar centenario, patrimonial y nombrado bien de interés cultural dedicado a preservar el oficio de impresor.

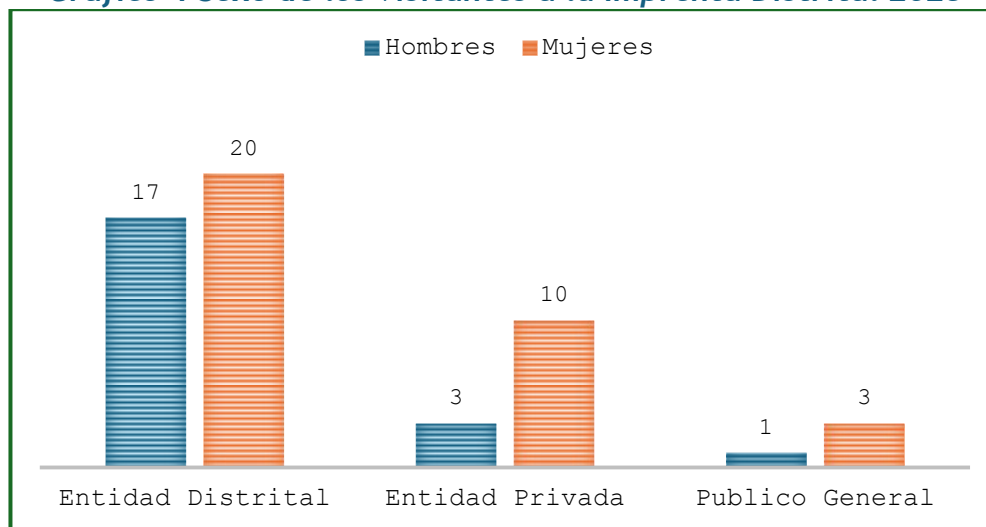
Durante los recorridos los visitantes tienen la experiencia de recorrer el interior y exterior de la sede, conociendo el funcionamiento de la planta productiva, los procesos técnicos y el valor histórico de la Imprenta Distrital en la memoria impresa de Bogotá.

En la vigencia 2025, se realizaron 5 visitas guiadas durante los meses de agosto (1), septiembre (2), octubre (1) y noviembre (1). Los visitantes se distribuyen en los siguientes grupos:

- 3 entidades distritales: Jardín Botánico José Celestino Mutis, Alcaldía Local de San Cristóbal y Secretaría de Gobierno.
- 1 universidad privada: Universidad Piloto de Colombia.
- 1 público general

En lo concerniente a la caracterización de los 54 visitantes se tiene que el 39% de visitantes son hombres y el 61% son mujeres.

Gráfico 4 Sexo de los visitantes a la Imprenta Distrital 2025



Fuente: Subdirección de Imprenta Distrital

6.1.5. Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá

Descripción del servicio: Las visitas guiadas se realizan mediante recorridos pedagógicos 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 concientizarlos sobre la importancia que tiene el acervo documental que custodia el Archivo de Bogotá y así generar apropiación por nuestro patrimonio documental. (Adaptado de la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4213000-FC-001).

Tabla 20 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio Visitas guiadas en el Archivo de Bogotá

Cantidad de personas atendidas (naturales y/o jurídicas)	Cantidad de servicios brindados
774	49

Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

Resultados de la caracterización

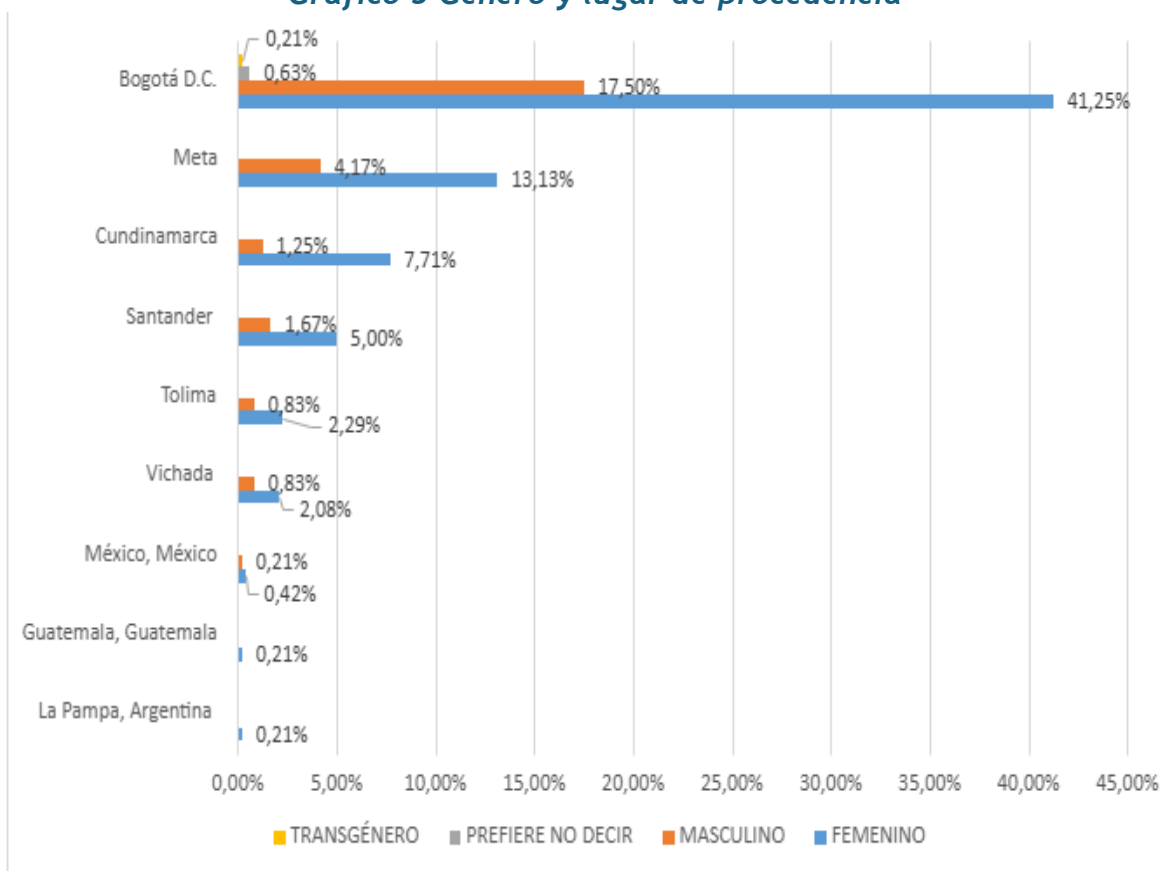
Tabla 21 Depuración de los registros para la caracterización de usuarios

Cantidad	Descripción
774	Población 2025
490	Formularios contestados (muestra)
8	Registros que no autorizaron el tratamiento de datos
2	Registros que no cumplen criterios para el procesamiento
480	Total de registros para la caracterización

Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

Para esta vigencia se realizó el cruce de información de la variable género con las categorías: lugar de procedencia, edad ciclo vital, discapacidad y pertenencia étnica.

Gráfico 5 Género y lugar de procedencia

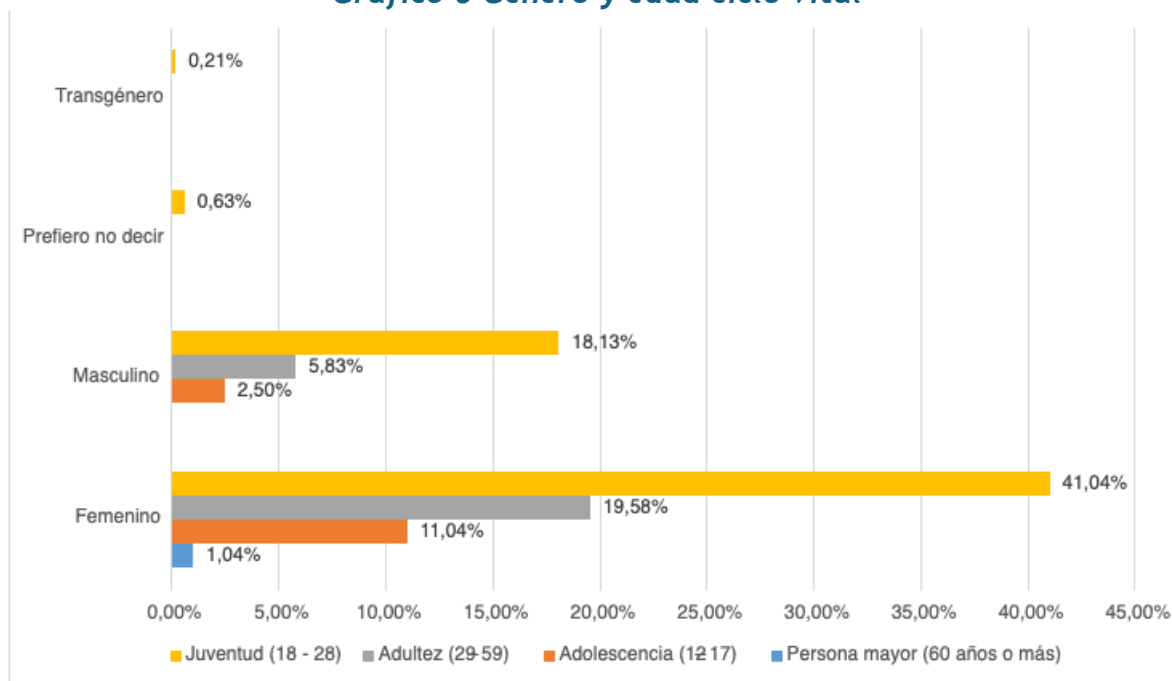


Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

El género femenino, que es el de mayor participación, reportó en los 9 lugares de procedencia registrados en esta vigencia, frente a 7 indicados por el género masculino. Donde se registró solo el género masculino, aunque en una mínima proporción, corresponden a lugares fuera de Colombia: Guatemala (Guatemala) y La Pampa (Argentina). A estas anteriores, con participación mixta, se suma México (México) en la cuota internacional.

Por su parte, Bogotá sigue siendo mayoritariamente el lugar de procedencia de las personas asistentes al servicio, con una participación femenina de 23,75 puntos porcentuales más que el género masculino. La participación a nivel nacional, y fuera de la capital corresponde al 30,21% femenino y al 8,75% masculino.

Gráfico 6 Género y edad ciclo vital



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

El género femenino registró una mayoría en participación por encima del masculino en todos los grupos de la categoría edad ciclo vital, con una diferencia frente al género masculino de 22,91% en el segmento juventud; 13,75% en adultez; y 8,54% en adolescencia. Por otra parte, juventud y adultez continúan siendo las de mayor participación: 60,63% en la categoría femenino y 23,96% en masculino.

Género y discapacidad

Se reportó una mínima condición de discapacidad del 5,21%; del cual, tanto el género femenino como el masculino reportaron el 2,50%. El 0,21% restante se refiere a la respuesta: Fibromialgia, que no corresponde a la pregunta formulada.

Género y pertenencia étnica

Tan solo el 8,13% de la población registró pertenecer a alguna etnia. En este predomina el género femenino con el 5,83% frente al 2,29% del masculino, ratificando la presencia mayoritaria de las mujeres, incluyendo la diversidad cultural.

6.1.6. Asistencia técnica en Gestión documental y archivos

Descripción del servicio: Asistencia técnica en temas de gestión documental y administración de archivos se desarrolla a través de las modalidades de mesas, visitas,

elaboración de conceptos técnicos y jornadas de socialización. (Adaptado de la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4213000-FC-002).

Tabla 22 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio Asistencia técnica en Gestión documental y archivos

Cantidad de personas atendidas (naturales y/o jurídicas)	Cantidad de servicios brindados
<ul style="list-style-type: none"> 61 entidades y organismos distritales 6 otras entidades y empresas 2 ciudadanos 	132 acciones de asistencia técnica desarrolladas bajo las siguientes modalidades: <ul style="list-style-type: none"> Conceptos técnicos en gestión documental: 34 Visitas técnicas: 3 Mesas de asistencia técnica por demanda: 31 Mesas de asistencia técnica por oferta: 45 Jornadas de socialización: 19

Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

Resultados de la caracterización

Tipo de entidad

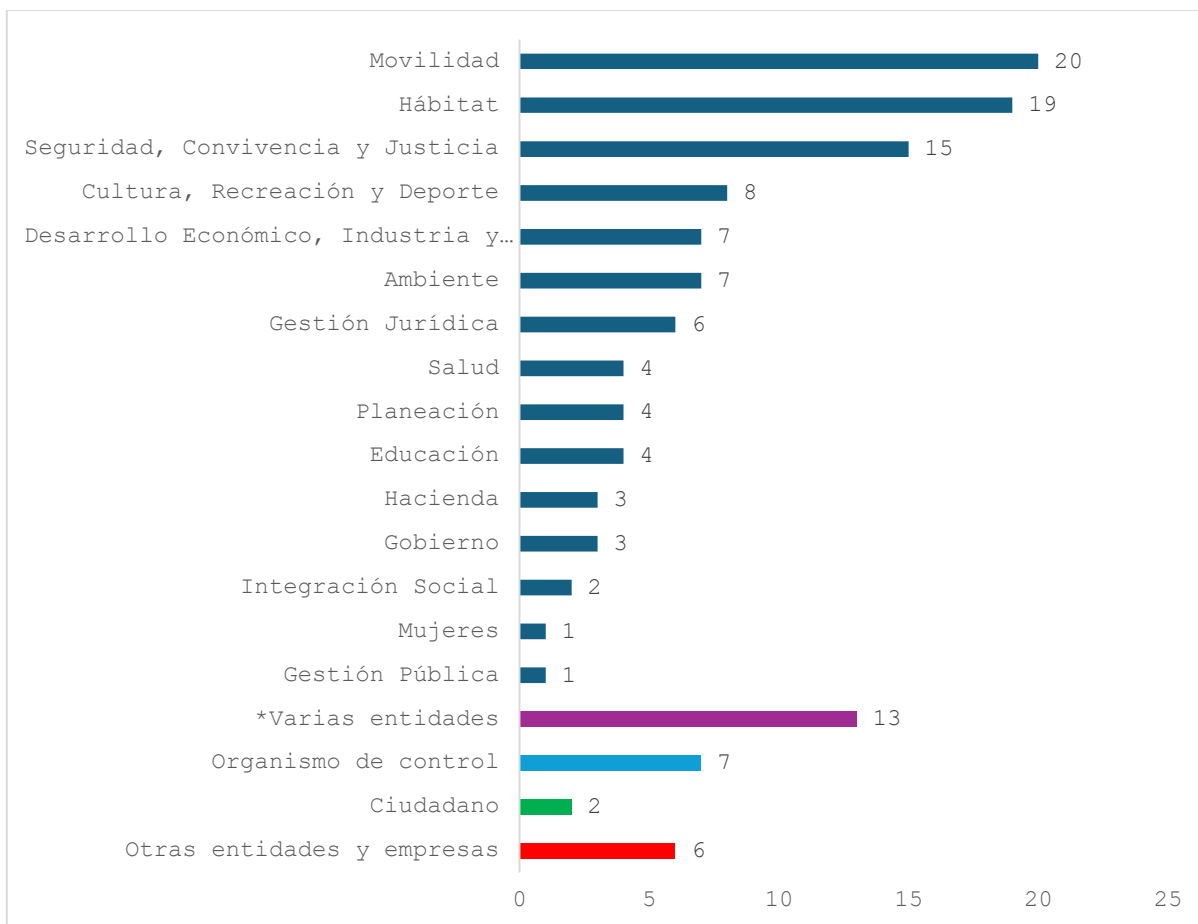
La variable “Tipo de Entidad” permite identificar a 61 de las 64 entidades y organismos distritales, así como a seis (6) entidades y empresas nacionales y privadas que cumplen funciones públicas, y a dos (2) ciudadanos, a quienes la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá prestó el servicio de asistencia técnica en gestión documental y archivos.

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 el tipo de entidad que recibió mayor número de asistencias técnicas.

El grupo con mayor uso del servicio de asistencia técnica corresponde a las entidades y organismos distritales, con un 94%, seguido de otras entidades y empresas (nacionales y privados) con un 5%, y finalmente los ciudadanos con un 1% respectivamente.

En relación con la variable “**Sector administrativo**”, en el gráfico siguiente se muestra la distribución de participación de cada sector y organismo de control en las acciones de asistencia técnica desarrolladas:

Gráfico 7 Asistencias técnicas en gestión documental y archivos por sector administrativo



Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

En los últimos años la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá ha trabajado para ofrecer el servicio de asistencia técnica por oferta de manera focalizada, adaptado a las características específicas, tema, necesidad o interés, así como a la capacidad instalada de las entidades. Esta estrategia se ha basado en el análisis de datos consolidados provenientes de diversas fuentes de información, antecedentes y la interacción con entidades y organismos distritales.

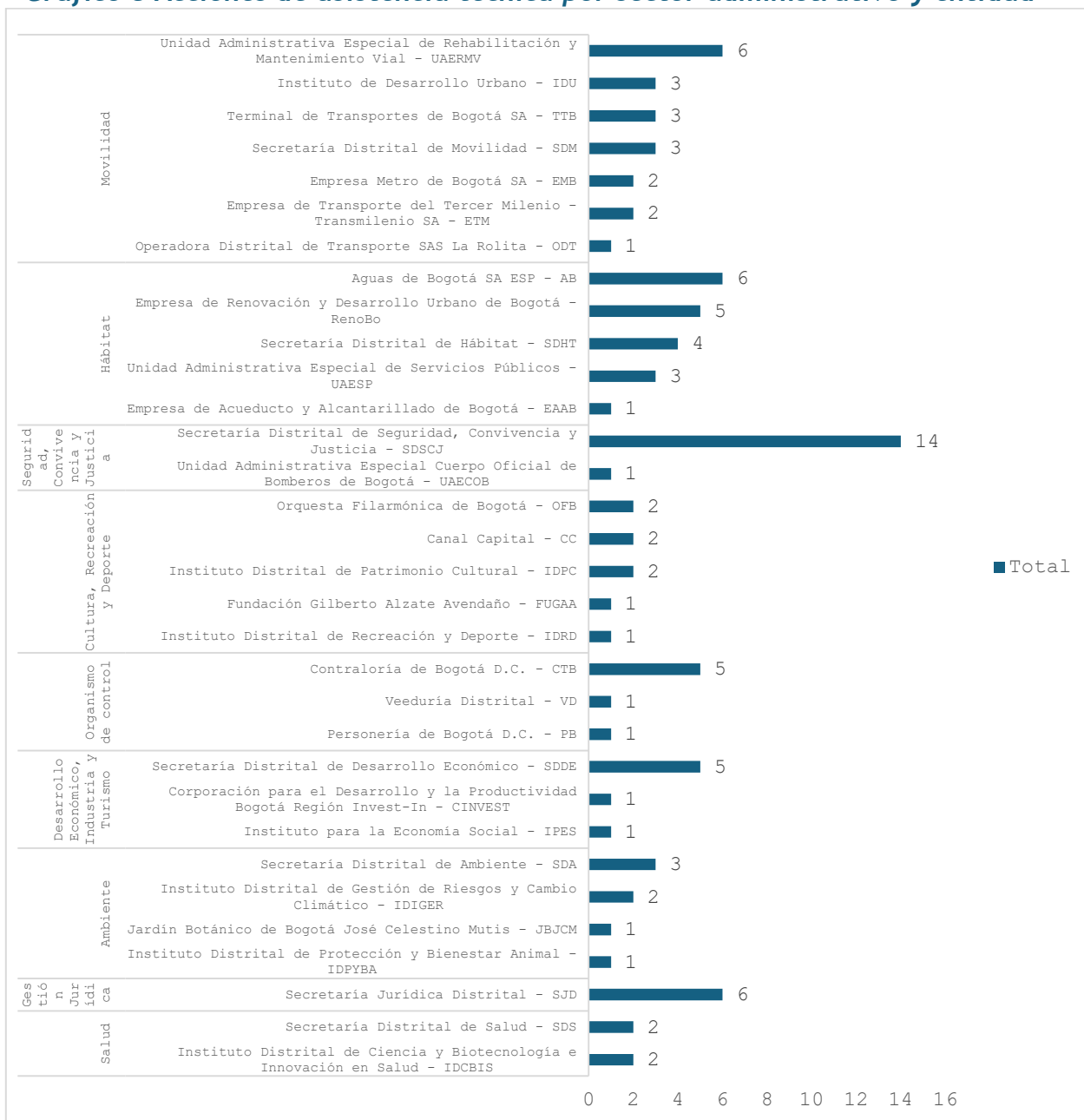
De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que el sector que recibió mayor asistencia técnica fue Movilidad, seguido por Hábitat, Seguridad, Convivencia y Justicia, y Cultura, Recreación y Deporte. En contraste, los sectores con menor nivel de interacción fueron, Integración Social, Mujeres y Gestión Pública,

En sectores se encuentran las entidades que recibieron dos o más acciones de asistencia técnica, destacándose aquellos que formaron parte de la estrategia para la vigencia, cuyo enfoque estuvo en los instrumentos archivísticos Tabla de Retención Documental – TRD y Tabla de Valoración Documental - TVD.

El segmento denominado “varias entidades”, identifica 13 de las 19 jornadas de socialización donde participaron 61 de las 64 entidades y organismos del distrito, convocadas.

A continuación, se presentan los sectores que registraron el mayor número de acciones de asistencia técnica. Se destaca el sector movilidad, con 7 entidades y un total de 20 acciones. Le siguen el **sector Hábitat**, con 5 entidades y 19 acciones, y el **sector Seguridad, Convivencia y Justicia**, conformado por 2 entidades que acumularon 15 acciones. Asimismo, el **sector Cultura, Recreación y Deporte** reportó 5 entidades con 8 acciones, y los **organismos de control** registraron 3 entidades con un total de 7 acciones, entre otros sectores.

Gráfico 8 Acciones de asistencia técnica por sector administrativo y entidad



Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

Esta información sirve como fuente primaria para la planeación de la asistencia técnica por oferta, facilitando un acercamiento interinstitucional estratégico. Esto contribuye a la

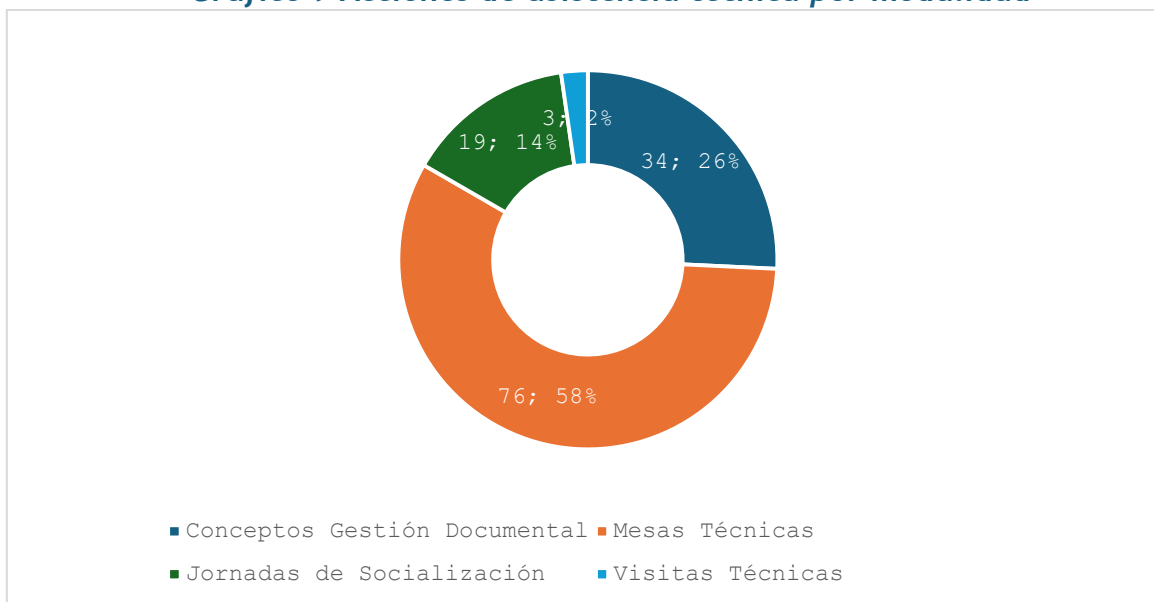
identificación y abordaje de necesidades específicas, que permitan avanzar en la implementación de procesos de gestión documental y en la aplicación de los instrumentos archivísticos en otros sectores, así como otras entidades y organismos distritales.

Sin embargo, es pertinente señalar que, que a pesar de las convocatorias y gestiones realizadas para que las 64 entidades y organismos distritales participaran de las acciones de asistencia técnica focalizada, se observa que tres entidades: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, Agencia Analítica de Datos – AGATA y Centro de Desarrollo Tecnológico de Producción de Vacunas, aún no muestran interés en participar o no perciben la necesidad del servicio.

Variables intrínsecas

La variable **modalidad del servicio** permite identificar y cuantificar las formas en que se presta la asistencia técnica, a través de las siguientes modalidades: concepto técnico en gestión documental, jornada de socialización, mesa de asistencia técnica o visita de asistencia técnica.

Gráfico 9 Acciones de asistencia técnica por modalidad

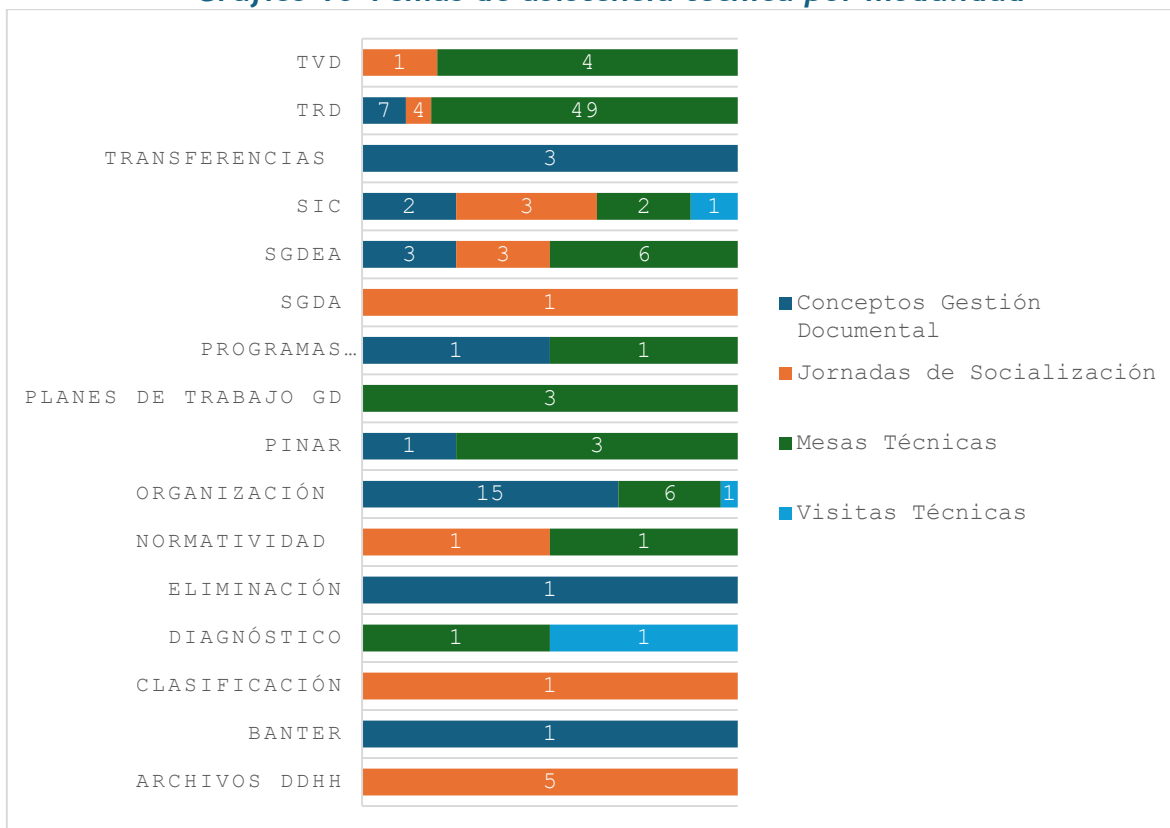


Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

El gráfico anterior revela que, durante el año 2025, la modalidad con mayor número de acciones fue la mesa de asistencia técnica, con un 58% de representación, seguida por los conceptos de gestión documental con 26%, y las jornadas de socialización con un 14%.

Las acciones de asistencia técnica en gestión documental y archivos abarcaron temáticas tanto generales como específicas. A continuación, se identifican los temas más frecuentes y las diferencias según la modalidad:

Gráfico 10 Temas de asistencia técnica por modalidad

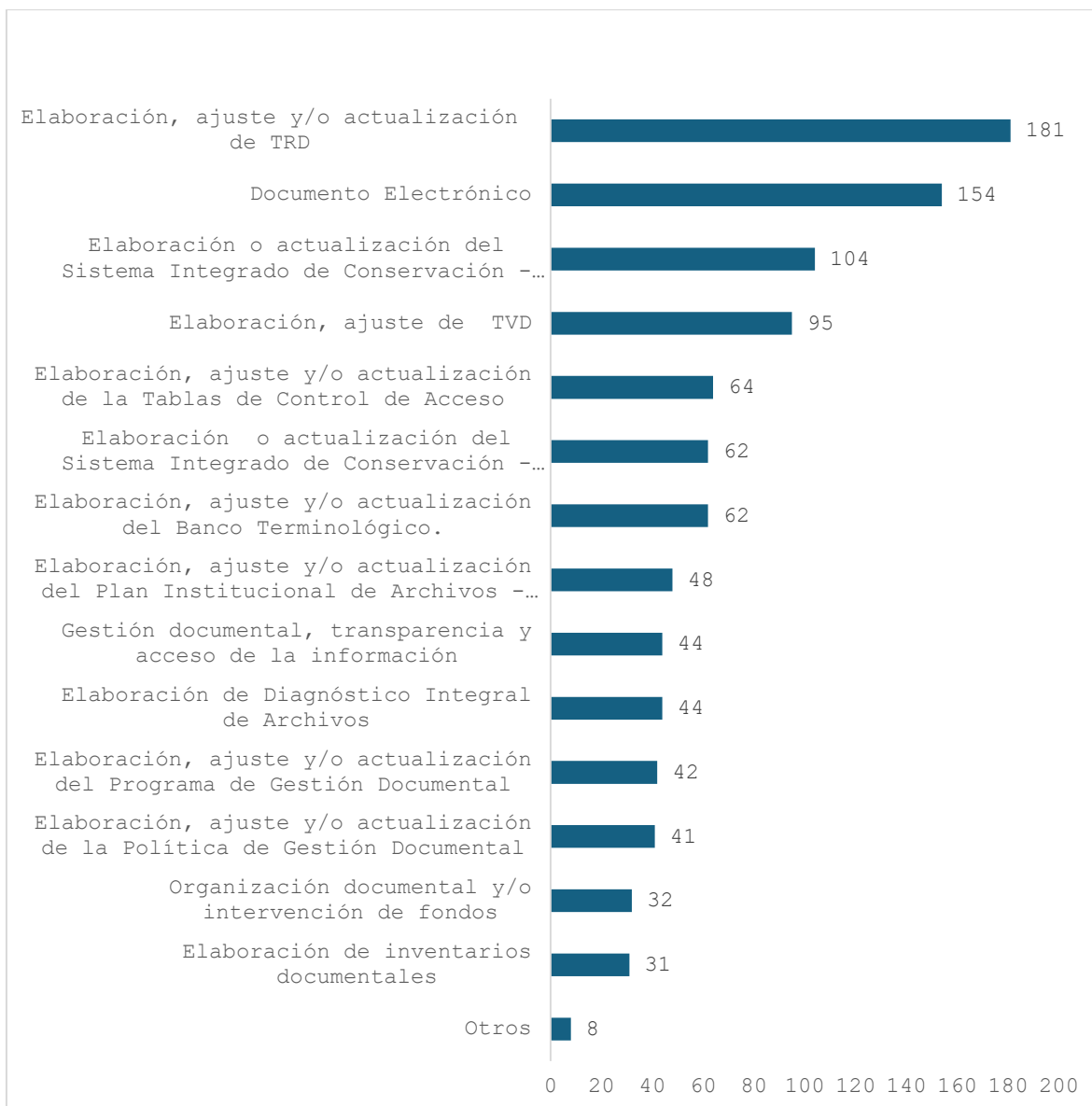


Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

Los resultados indican, de acuerdo con el gráfico anterior, que el tema más recurrente fue “Tabla de Retención Documental - TRD”, con un 45%, en las modalidades: mesas de asistencia técnica, conceptos en gestión documental y jornadas de socialización. Este tema corresponde a la oferta incluida en la implementación de la estrategia de asistencia focalizada, cuyo enfoque se centró en este instrumento archivístico. En segundo lugar, se encuentra el proceso de gestión documental de “Organización” con un 17% en tres modalidades: mesas de asistencia conceptos en gestión documental y visitas técnicas. Otros temas, como el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, Sistema Integrado de Conservación Documental – SIC y Tabla de Valoración Documental – TVD, ocupan del tercer al quinto lugar.

Finalmente, la variable “Necesidades de asistencia técnica” permitió identificar las temáticas específicas en las cuales las entidades manifiestan un mayor interés en recibir asistencia, resultados que se detallan a continuación:

Gráfico 11 Nuevas necesidades de asistencia técnica



Fuente: Base de resultados encuestas de satisfacción (Encuesta de Satisfacción del servicio de asistencia técnica 4213100-FT-986)- Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

A partir del análisis de las 340 encuestas de satisfacción aplicadas, y de acuerdo con los resultados del gráfico presentado anteriormente, se observa que los temas más recurrentes identificados por los grupos de valor, y que se han mantenido como prioridades entre 2023 y 2025 son: Tabla de Retención Documental (181), Documento electrónico (154), Sistema Integrado de Conservación- Plan de Preservación Digital a largo plazo (104), Tabla de Valoración Documental (95) y Tablas Control de Acceso (64).

6.1.7. Consulta del Patrimonio Documental de Bogotá

Descripción del servicio: Permite a la ciudadanía la consulta en sala de las fuentes documentales custodiadas por el Archivo de Bogotá, mediante la atención de las solicitudes de información formuladas presencialmente por los usuarios y con la instrucción en el manejo de las bases de datos. (Adaptado de la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4213000-FC-004).

Tabla 23 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio consulta del patrimonio documental de Bogotá

Cantidad de personas atendidas (naturales y/o jurídicas)	Cantidad de servicios brindados
1.582 personas atendidas	3.162 consultas atendidas

Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

- *Resultados de la caracterización*

Tabla 24 Depuración de los registros para la caracterización de usuarios del servicio Consulta del patrimonio documental de Bogotá

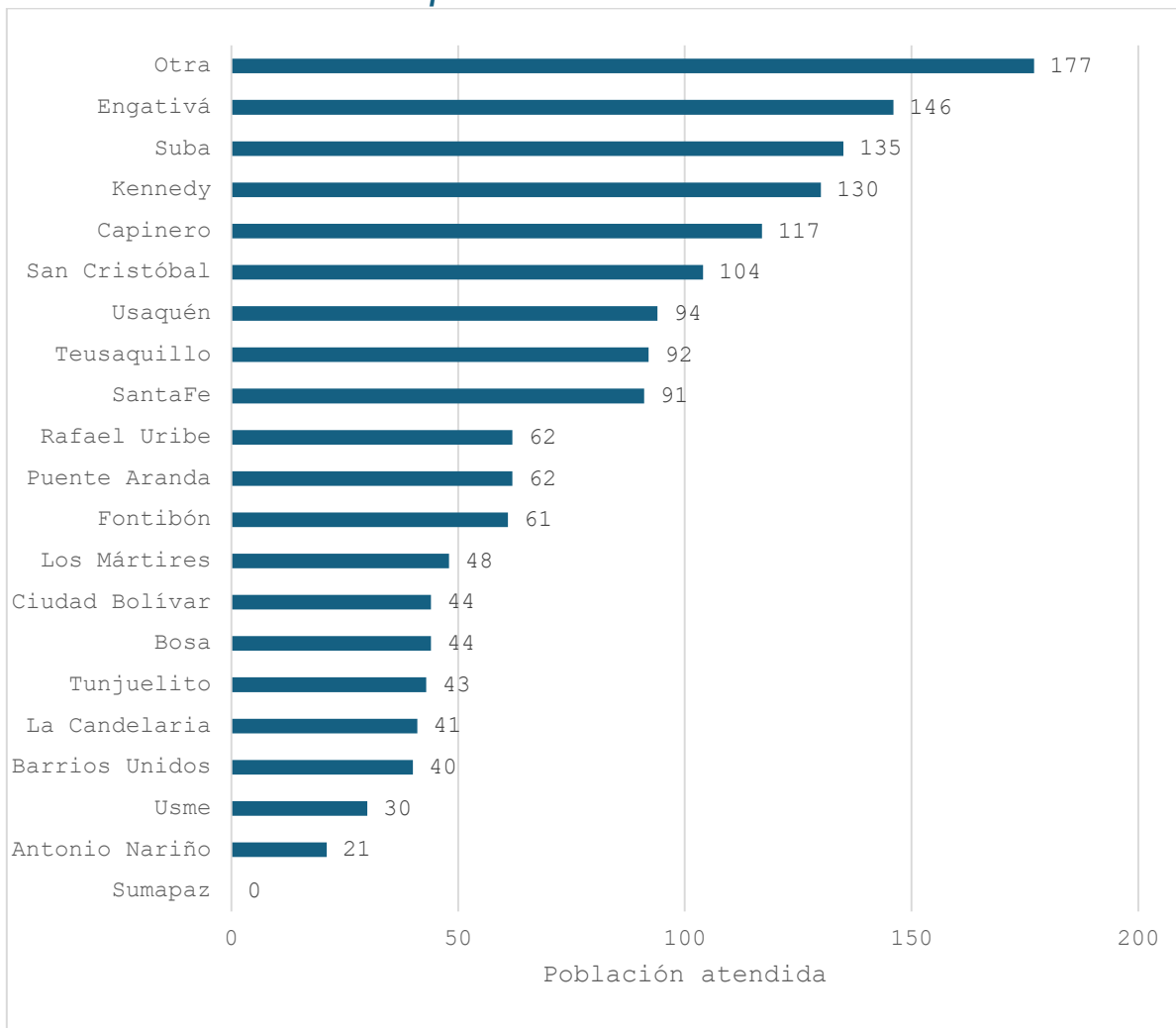
Total de registros	3.162 consultas
Eliminados por no autorización de datos personales (si aplica)	0
Eliminación de registros duplicados	0
Total de personas únicas (cantidad sobre la que se elabora la caracterización de usuarios)	1.582 personas

Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

En el año 2025 se registraron 3162 consultas a los fondos y colecciones que conforman el patrimonio documental custodiado por la Dirección Distrital Archivo de Bogotá. Estas consultas fueron efectuadas por 1582 personas, lo que significa que una misma persona, efectuó más de una consulta. (En promedio 1,99 veces por persona).

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, fue seleccionada la variable geográfica “*localidad*”, con el fin de identificar el porcentaje de población atendida en el servicio de consulta del patrimonio de acuerdo a la localidad de origen reportada y reconocer las localidades de las que no se evidencia población atendida en este servicio.

Gráfico 12 Localidades de origen de los usuarios y número de consultas del patrimonio documental



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

En el 2025 la documentación patrimonial custodiada por el Archivo de Bogotá fue consultada por ciudadanos de 19 localidades, siendo mayor la consulta por parte de habitantes de las localidades de Engativá, Suba, Kennedy, Chapinero, San Cristóbal y Usaquén. Así mismo se puede observar que no se registraron consultas de habitantes de la localidad de Sumapaz.

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 2025 el 42% de las personas que acudieron a la sala de consulta manifestaron que se encuentran entre 27 y 59 años. De las personas que informaron su edad el 36% manifestó que se encuentra entre 60 años y más, el 13% manifestó tener entre 18 y 26 años; y el 9% restante no informó su edad.

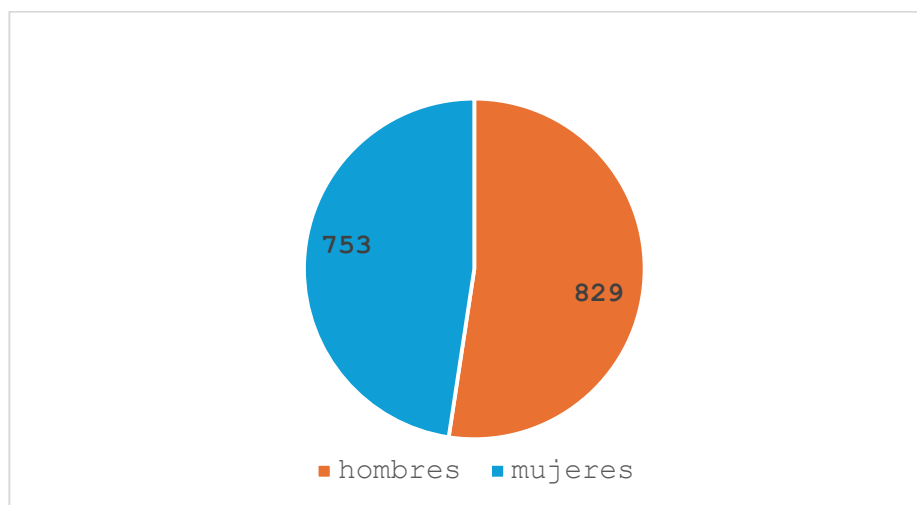
Tabla 25 Número de consultas registradas, según la edad de los usuarios

EDAD - ciclo vital	Juventud (Entre 18 y 26 años)	Adulthood (Entre 27 y 59 años)	Persona mayor (Más de 60 años)	No informa
TOTAL	199	661	577	145
%	13%	42%	36%	9%

Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

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 acuden más hombres que mujeres a consultar el Archivo de Bogotá y que muchas personas no manifiestan si son hombres o mujeres, de acuerdo con la gráfica siguiente.

Gráfico 13 Usuarios de la documentación patrimonial por sexo 2025

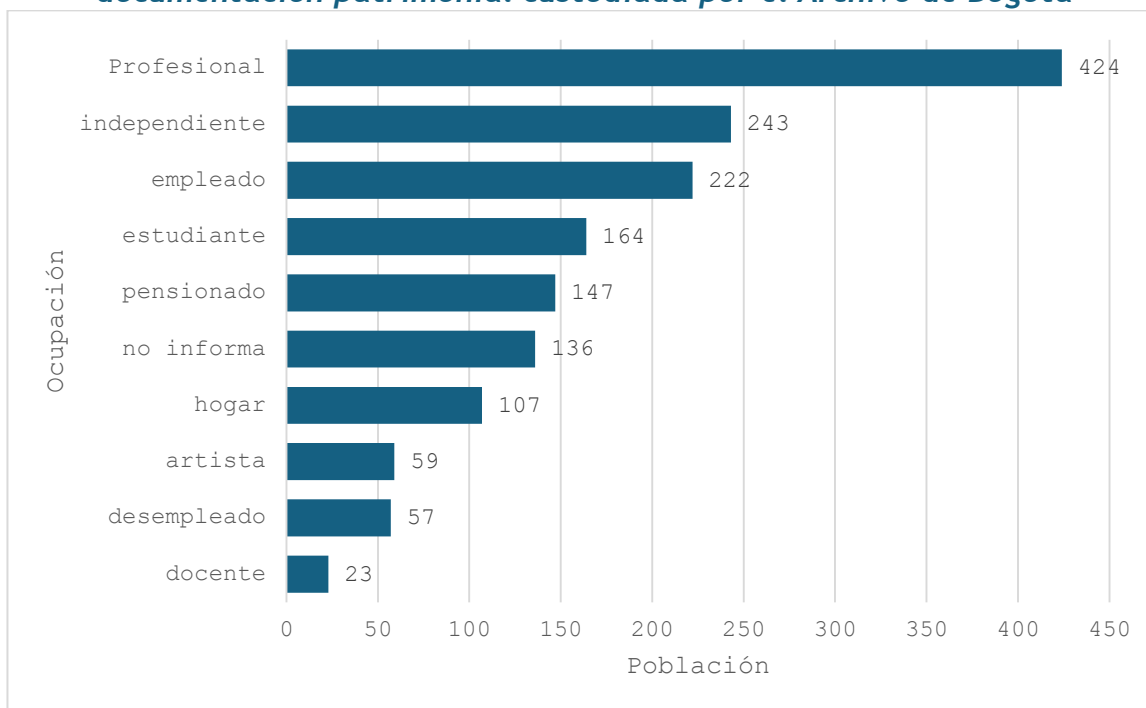


Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

Durante el año 2025 acudieron 1.582 usuarios(as) a la sala de consulta del Archivo de Bogotá, que se identificaron: 829 hombres y 753 mujeres. Los hombres constituyen el 52% y las mujeres el 48% de los usuarios de este servicio.

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 actividades más reportadas por la ciudadanía así: profesional, independiente, empleado, hogar, pensionado, estudiante, artista, docente y desempleado. Esta información permite identificar las principales actividades en que se ocupa la ciudadanía que consulta la documentación patrimonial que custodia el Archivo de Bogotá.

Gráfico 14 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, 2025

Como se puede apreciar en el gráfico, durante el año 2025 la mayor cantidad de consultas fue efectuada por personas que manifestaron ser profesionales. Para este ejercicio de caracterización se tomaron las ocupaciones que registraron más consultas. En cuanto a las profesiones manifestadas por los usuarios se destacan: arquitectos (as), historiadores (as), y abogados (as). “Independiente” es la segunda ocupación manifestada por la ciudadanía usuaria del servicio de consulta. En tercer lugar, las personas manifestaron ser “Empleado” como ocupación.

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.

Gráfico 15 Porcentaje de consulta por temática



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

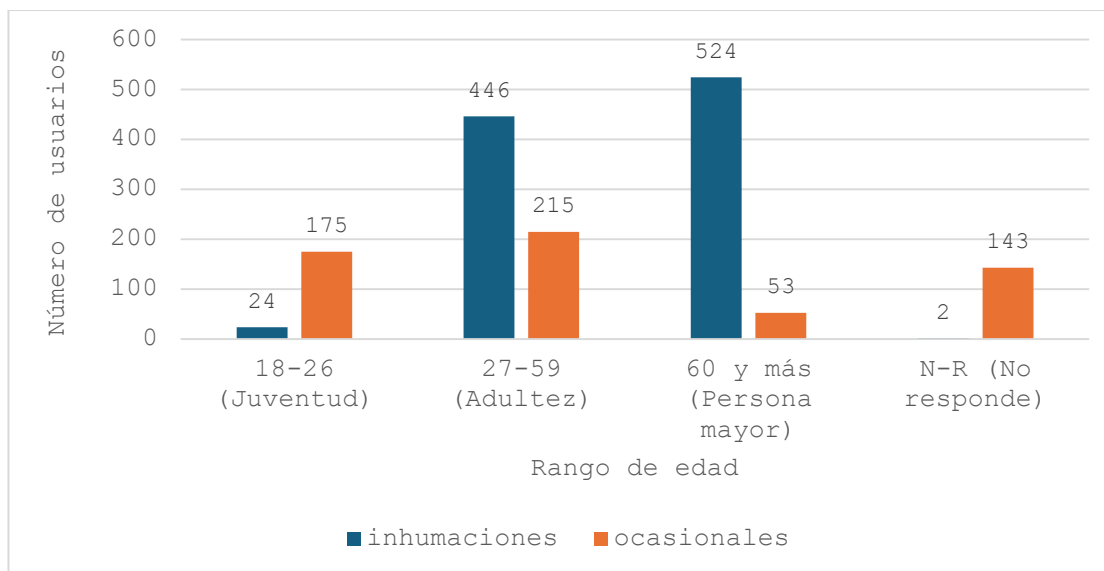
Esta variable permite identificar cuáles son los temas más consultados y cuáles los menos consultados, información que resulta de utilidad como insumo para priorizar la intervención de la documentación que se conserva.

De las 1.582 personas que acudieron a consultar la documentación patrimonial en el Archivo de Bogotá durante el año 2025, 996 consultaron las series de inhumaciones, mientras que 586 personas consultaron la información de los fondos y colecciones en general. El 63% de las personas registradas en 2025, consultaron 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 37% restante de las personas que acudieron a la Sala, consultaron 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 de alta relevancia en las consultas que recibe el Archivo de Bogotá.

A continuación, la gráfica ilustra la temática de consulta de acuerdo con el ciclo vital o grupo de edad de los usuarios.

Gráfico 16 Consultas de los usuarios por ciclo vital



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2025

En primer lugar, se observa que 145 personas (el 9,17%) prefieren no informar su rango de edad. En cuanto a las personas que manifestaron su edad se observa que la mayoría de las consultas a las series de inhumaciones fue realizada por personas mayores (60 años y más), mientras que la mayoría de los jóvenes se registran como usuarios ocasionales, es decir que realizaron consultas del conjunto de fondos y colecciones documentales.

6.1.8. Estrategias para el Fortalecimiento de la Gestión Pública del Distrito Capital

Descripción del servicio: Estrategias diseñadas por la Secretaría General que conducen a las entidades al fortalecimiento y modernización de la gestión pública en el Distrito Capital. (Adaptado de la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4211000-FC-002).

Resultados de la caracterización

Tabla 26 Tratamiento de los registros para establecer los datos únicos por semestre

Semestre I		Semestre II	
Concepto	Cantidad de participantes únicos	Concepto	Cantidad de participantes únicos
Total registros BD	1.881	Total registros BD	2.681
No autorización de datos	16	No autorización de datos	20
Hacen parte del equipo DDDI	140	Hacen parte del equipo DDDI	174
Total, registros de participantes	1.725	Total, registros de participantes	2.487

Semestre I		Semestre II	
Concepto	Cantidad de participantes únicos	Concepto	Cantidad de participantes únicos
Registros duplicados	515	Registros duplicados	569
Total registros únicos para caracterización	1.210	Total registros únicos para caracterización	1.918

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos semestres I y II de 2025

Participantes por sector administrativo

Tabla 27 Comparativo de participantes por sector administrativo

SEMESTRE I			Semestre II		
Sector administrativo	Cantidad de participantes únicos	%	Sector administrativo	Cantidad de participantes únicos	%
Gobierno	58	4,79%	Gobierno	660	34,41%
Ambiente	62	5,12%	Ambiente	90	4,69%
Cultura recreación y deporte	109	9,01%	Cultura recreación y deporte	155	8,08%
Desarrollo económico industria y turismo	122	10,08%	Desarrollo económico industria y turismo	39	2,03%
Educación	91	7,52%	Educación	149	7,77%
Gestión jurídica	14	1,16%	Gestión jurídica	12	0,63%
Gestión pública	53	4,38%	Gestión pública	93	4,85%
Hábitat	100	8,26%	Hábitat	132	6,88%
Hacienda	111	9,17%	Hacienda	69	3,60%
Integración social	76	6,28%	Integración social	85	4,43%
Movilidad	159	13,14%	Movilidad	140	7,30%
Mujer	15	1,24%	Mujer	17	0,89%
Planeación	37	3,06%	Planeación	26	1,36%
Salud	109	9,01%	Salud	160	8,34%
Seguridad convivencia y justicia	18	1,49%	Seguridad convivencia y justicia	27	1,41%
Entes de control o corporaciones	67	5,54%	Entes de control o corporaciones	42	2,19%
Externos (No pertenecen a la administración distrital)	9	0,74%	Externos (No pertenecen a la administración distrital)	20	1,04%
SIN DATOS	0	0,00%	SIN DATOS	2	0,10%
TOTAL	1.210	100,00%	TOTAL	1.918	100,00%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos semestres I y II de 2025

Como se observa en la tabla anterior, la composición de participación en las actividades de asistencia técnica corresponde en mayor proporción a los servidores(as) y colaboradores(as) que hacen parte de los quince (15) sectores de la administración pública distrital. En este sentido, durante el semestre I la participación de los diferentes sectores correspondió al 93,72% y durante el semestre II al 96,66%.

La participación de los Entes de control distrital durante la vigencia 2025 representó en promedio el 3.86% y el personal externo a la administración distrital representó el 0,89% de los participantes. Por otra parte, se encontró el registro de dos (2) participantes que no aportaron datos sobre el sector administrativo al que pertenecen.

Sectores con mayor participación vigencia 2025

Tabla 28 Sectores administrativos con mayor participación en los eventos de estrategias de fortalecimiento

Semestre I		Semestre II	
Sector administrativo	Cantidad de Participantes	Sector administrativo	Cantidad de Participantes
Movilidad	159	Gobierno	660
Desarrollo económico industria y turismo	122	Salud	160
Hacienda	111	Cultura recreación y deporte	155
Cultura recreación y deporte	109	Educación	149
Salud	109	Movilidad	140

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos semestres I y II de 2025

Dentro de los cinco primeros sectores que participaron durante toda la vigencia 2025 se observa que, los sectores de Salud y Cultura Recreación y Deporte participaron de manera constante y permanente en las actividades y eventos de asistencia técnica.

Participantes por estrategia

Tabla 29 estrategia con mayor participación de usuarios por semestre

Semestre I		Semestre II	
Estrategia	Cantidad de Participantes	Estrategia	Cantidad de Participantes
FURAG/IDI/IGPD	527	Integridad	744
Integridad	320	MIPG	307
Teletrabajo	121	Control interno	267
GESCO+I	107	Transparencia	261
MIPG	69	Teletrabajo	117
Control interno	52	GESCO+I	112
Transparencia	8	FURAG/IDI/IGPD	96
Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos- general	4	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	14
Modernización	2	N/A	0
Total	1.210	TOTAL	1.918

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos semestres I y II de 2025

Según la tabla anterior, durante el semestre I de 2015 la mayor participación se dio en las actividades de la estrategia FURAG/IDI/IGPD con 527 y durante el semestre II la mayor participación se dio en la estrategia Integridad con 744 participantes. La asistencia en la estrategia de Teletrabajo se mantuvo permanente y estable durante los dos semestres.

Asistencias técnicas y participantes

A continuación, se observa la participación que se dio en cada uno de los semestres de la vigencia 2025.

Tabla 30 Comparativo de asistencias técnicas y participantes por semestre

Semestre	No. Asistencias técnicas	%	No. Participantes únicos	%
Semestre I	53	38,97%	1.210	38,68%
Semestre II	83	61,03%	1.918	61,32%
Total	136	100,00%	3.128	100,00%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos semestres I y II de 2025

Según la tabla anterior, el número total de asistencias técnicas prestadas durante la vigencia 2025 fue de 136 y la participación de las y los servidores / colaboradores y personal externo a las entidades y organismos distritales, fue de 3.128 como personas únicas).

Durante el semestre II de 2025 el número de asistencias técnicas creció en 30 unidades y la participación se hizo más numerosa en cantidad, con 708 personas únicas más.

Nivel jerárquico de los participantes

De conformidad con la normativa de administración de personal para el Estado Colombiano, la tipología de “Nivel Jerárquico del cargo” es aplicable solamente a los “Servidores(as) públicos(as)”; es decir, aquellos de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción, cargo de periodo fijo, provisionalidad, planta temporal y planta transitoria.

Tabla 31 Distribución de participantes en las estrategias por nivel jerárquico

Semestre I			Semestre II		
Nivel jerárquico	Cantidad participantes únicos	%	Nivel jerárquico	Cantidad participantes únicos	%
Profesional	440	70,40%	Profesional	438	62,30%
Asistencial	67	10,72%	Asistencial	142	20,20%
Técnico	45	7,20%	Técnico	59	8,39%
Directivo	43	6,88%	Directivo	43	6,12%
Asesor	30	4,80%	Asesor	21	2,99%
Total	625	100,00%	Total	703	100,00%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos semestres I y II de 2025

Según la tabla anterior, el nivel jerárquico más representativo de los participantes en las jornadas de asistencia técnica corresponde al nivel profesional. Se destaca la participación del nivel Asistencial el cual aumentó significativamente su participación en un 47,18% durante el semestre II de 2025. La participación del nivel directivo permaneció estable.

Sobre la estadística de participantes por cada semestre se evidenciaron 585 registros en blanco para el semestre I y 1.215 para el semestre II, situación que corresponde a personal al cual no le aplica la variable de Nivel jerárquico. Es decir que, de 3.128 participantes únicos durante la vigencia 2025 se infiere que 1.328 son servidores(as) públicos(as) que están vinculados a la Administración Distrital, mediante una relación legal y reglamentaria, cifra que corresponde a un 42,45%.

Tabla 32 Participantes según rango de edad

Semestre I			Semestre II		
Rango de edad	Cantidad Participantes únicos	%	Rango de edad	Cantidad de Participantes únicos	%
18 a 25 años	27	2,23%	18 a 25 años	42	2,19%
26 a 34 años	203	16,78%	26 a 34 años	359	18,72%
35 a 44 años	468	38,68%	35 a 44 años	607	31,65%
45 a 60 años	464	38,35%	45 a 60 años	676	35,25%
61 a 70 años	46	3,80%	61 a 70 años	84	4,38%
Sin datos	2	0,17%	Sin datos	150	7,82%
Total	1.210	100,00%	Total	1.918	100,00%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos semestre I y II de 2025

Según la tabla anterior, la mayor cantidad de participantes en las sesiones y eventos de asistencia técnica se encuentran en el rango de los 45 a 60 años con 1.140 personas que representan un 36,44%. Le sigue en proporción el rango de edad que se encuentra entre los 35 a 44 años con 1.075 participantes que representan el 34,36%. El rango de edad 26 a 34 con 562 participantes representan el 17,96%. En menor proporción se encuentran los rangos de edad entre los 61 a 70 años con 130 participantes que equivalen el 4,15% y el rango de 18 a 25 años con 69 participantes que representan el 2,20% del total de los participantes en la vigencia.

Tabla 33 Distribución de cantidad de participantes según sexo

Semestre I			Semestre II		
Participantes / sexo	Cantidad Participantes únicos	%	Participantes / sexo	Cantidad Participantes únicos	%
Mujer	827	68,35%	Mujer	1.118	58,29%
Hombre	379	31,32%	Hombre	693	36,13%

Intersexual	1	0,08%	Intersexual	0	0,00
Prefiero no especificarlo	3	0,25%	Prefiero no especificarlo	7	0,36%
Sin datos	0	0,00	Sin datos	100	5,21%
Total	1.210	100,00%	Total	1.918	100,00%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos semestres I y II de 2025

Acorde a la tabla anterior se observa que las mujeres tuvieron una mayor participación (1.945) que equivale a un 62,18% del total de participantes durante la vigencia 2025. El 34,27% corresponde a 1.072 participantes que expresaron ser hombres. El 0,31% corresponde a 10 participantes que prefirieron no especificar su sexo y el 0,031% corresponde a 1 participante que manifestó ser intersexual. Para el segundo semestre 100 personas no contestaron esta pregunta.

6.2. Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía

6.2.1. Cualificación a Servidores(as) Públicos y Contratistas en Temas Relacionados con el Ejercicio de IVC a Establecimientos de Comercio

Descripción del servicio: Desarrollo de jornadas de cualificación programadas y coordinadas, en las cuales se imparten a los servidores(as) públicos y contratistas del Distrito Capital; información, orientación normativa, identificación de competencias y demás temáticas relacionadas con Inspección, Vigilancia y Control a establecimientos de comercio, con el fin de mejorar sus habilidades para el desarrollo de sus funciones y responsabilidades. (Adaptado en la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4220000-FC-004).

Tabla 34 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio Cualificación a servidores(as) públicos y contratistas en temas relacionados con el ejercicio de IVC a establecimientos de comercio

Cantidad de personas atendidas (naturales y/o jurídicas)	Cantidad de servicios brindados por mes / semestre / año (los datos en las periodicidades que sean posibles)
282	14 sesiones en el 2025

Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción cualificaciones a servidores 2025.

A continuación, se describe el proceso y el orden de depuración realizado a la base de datos inicial, la cual contaba con 567 registros de los cuales 11 no se tuvieron en cuenta toda vez que están fuera de fecha de cohorte de cualificación, para un total de 556 funcionarios(as) cualificados(as). Tras la limpieza y validación de la información, se consolidaron 282 registros únicos. A continuación, se relaciona los detalle y cantidad de la muestra y se procede a presentar los datos de análisis.

Tabla 35 Depuración de registros para caracterización servicio Cualificación a servidores(as) públicos y contratistas en temas relacionados con el ejercicio de IVC a establecimientos de comercio

Detalle	Cantidad
Registros de funcionarios(as) cualificados(as)	556
Registro sin autorización de tratamiento de datos	50
Registros para procesamiento	506
Personas únicas para caracterizar	282

Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción cualificaciones a servidores 2025.

Tabla 36 Relación cantidad de personas vs cantidad de participantes por sesión

Número de sesiones	Número de personas	% por asistencia
1	182	64,5%
2	49	17,4%
3	16	5,7%
6	6	2,1%
7	3	1,1%
8	1	0,4%

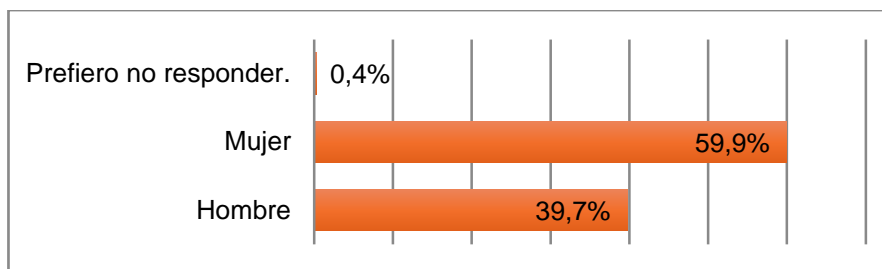
Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción cualificaciones a servidores 2025.

Con la anterior tabla se puede interpretar que, en promedio, cada persona asistió a 1,8 sesiones aproximadamente, esto indica una alta participación puntual (una sola sesión), esto muestra que la recurrencia fue: 182 personas (64,5%) asistieron solo a 1 sesión, 100 personas (35,5%) asistieron a 2 o más sesiones, solo 23 personas (8,2%) asistieron a 4 o más sesiones, la participación continua (6 a 8 sesiones) representa apenas 10 personas (3,5%).

Resultados de la caracterización

Los resultados del ejercicio de cualificación se describen a continuación iniciando con el desglose del nivel de satisfacción por trimestre:

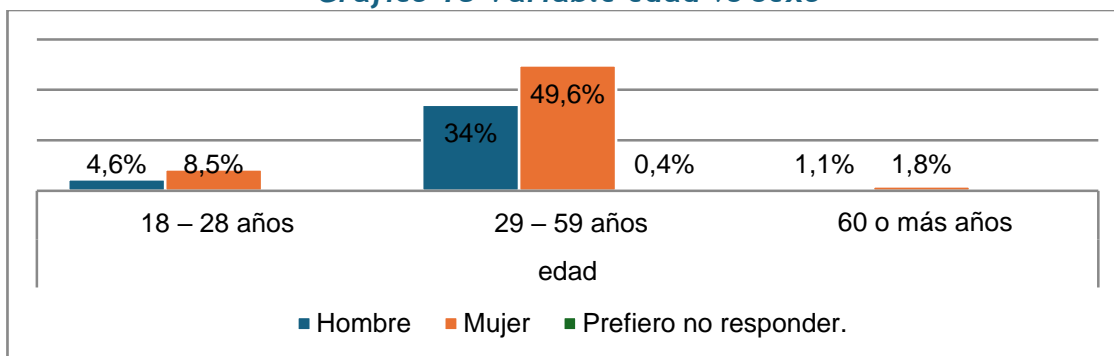
Gráfico 17 Variable asistencia vs sexo



Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción cualificaciones a servidores 2025.

De un total de 282 usuarios únicos, el 59,9% corresponde a mujeres y el 39,7% a hombres, evidenciando una mayor participación femenina en las sesiones de cualificación. La diferencia de participación es de 20 puntos porcentuales, lo que indica una asistencia predominantemente femenina. La categoría “Prefiere no responder” no representa incidencia significativa (0,4%).

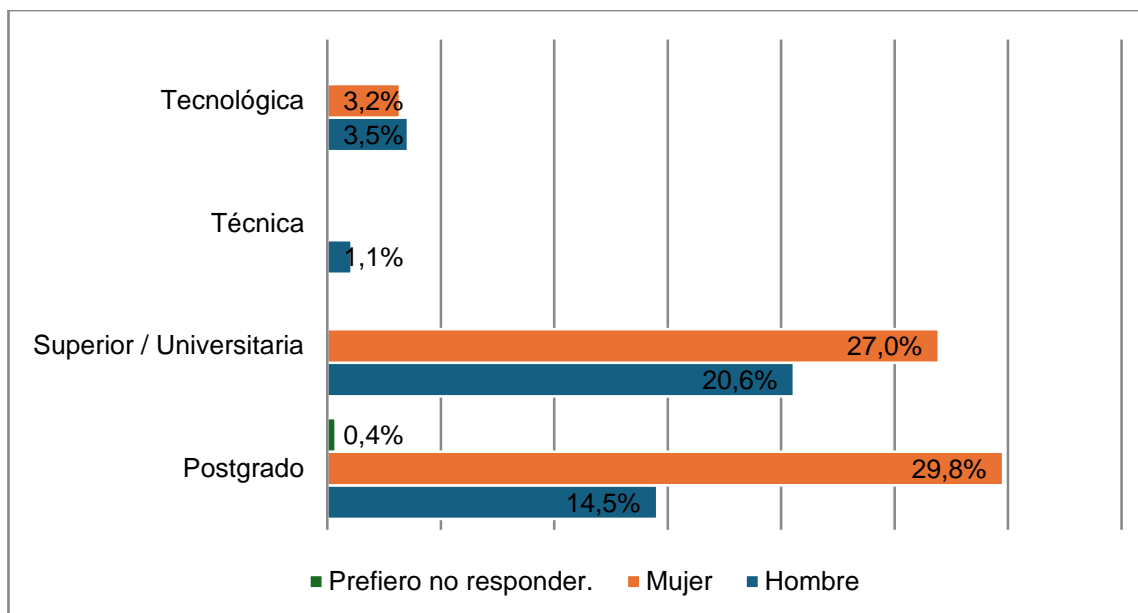
Gráfico 18 Variable edad vs sexo



Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción cualificaciones a servidores 2025.

El 84% de la asistencia se concentra en el rango de 29 a 59 años, confirmando que las sesiones impactan principalmente población en edad laboral activa, la participación es mayoritariamente femenina en todos los grupos etarios (59,9%), con mayor presencia en el rango de 29 a 59 años, los grupos de 18 a 28 años (13%) y 60 años o más (2,8%) presentan participación minoritaria.

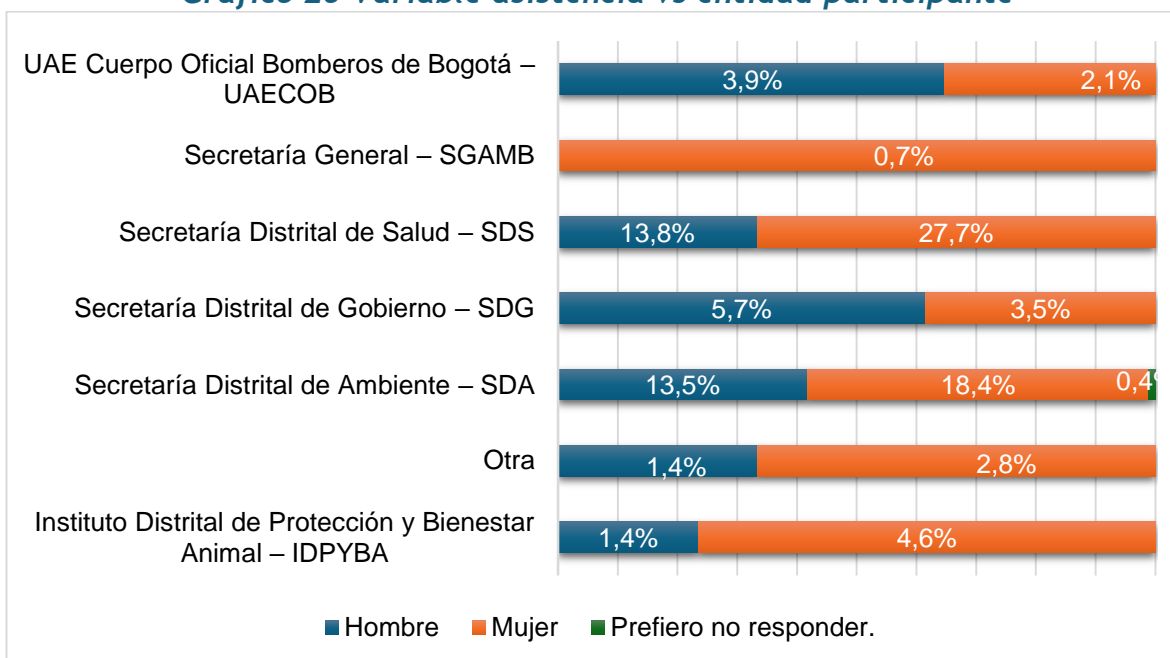
Gráfico 19 Variable nivel educativo vs sexo



Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción cualificaciones a servidores 2025.

La asistencia se concentra principalmente en niveles de educación superior y posgrado, evidenciando un perfil profesional altamente cualificado, para la variable de posgrado representa el mayor porcentaje de participación, con predominio femenino (29,8%) frente a masculino (14,5%), en nivel superior/universitario, también se mantiene mayor participación de mujeres (27,0%) frente a hombres (20,6%) y para el nivel técnico y tecnológico presentan participación significativamente menor.

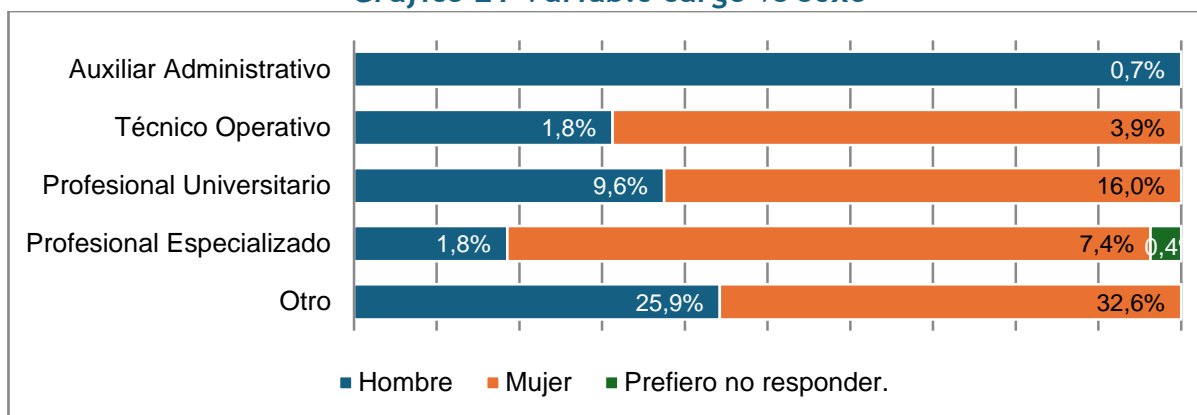
Gráfico 20 Variable asistencia vs entidad participante



Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción cualificaciones a servidores 2025.

La asistencia por entidad evidencia una concentración significativa en la Secretaría Distrital de Salud (SDS) y la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA), que aportan la mayor proporción de participantes al proceso de cualificación. En ambas entidades se observa un predominio femenino, tendencia que se mantiene en el consolidado general (169 mujeres frente a 112 hombres). Otras entidades como la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG), el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA) y la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos presentan niveles de participación menores.

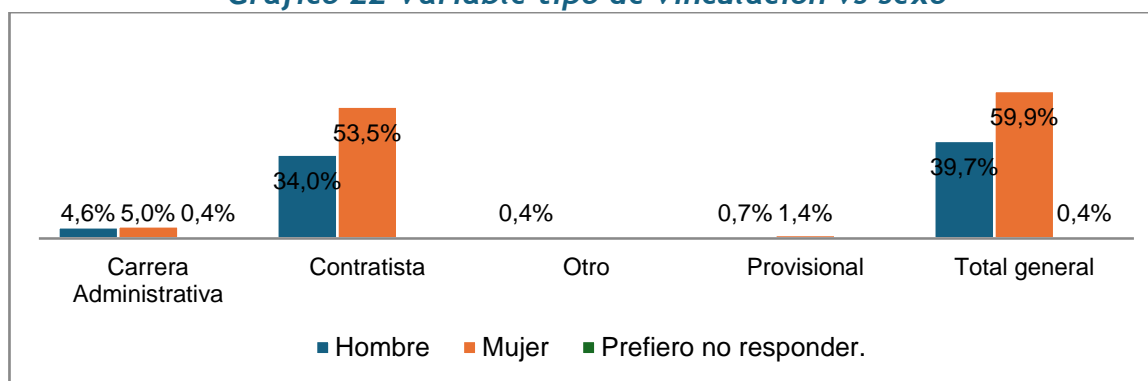
Gráfico 21 Variable cargo vs sexo



Fuente: Elaboración propia / Encuesta de satisfacción cualificaciones a servidores 2025.

La distribución de la asistencia por cargo evidencia que la mayor participación se concentra en la categoría “Otro”, tanto en hombres (25,9%) como en mujeres (32,6%), seguida por el cargo de Profesional Universitario, donde también se observa un predominio femenino (16%) frente al masculino (9,6%). En el nivel de Profesional Especializado la participación femenina (7,4%) supera ampliamente la masculina (1,8%), mientras que en los cargos técnicos y auxiliares la presencia es menor en términos generales. En coherencia con el consolidado total (59,9% mujeres y 39,7% hombres), se mantiene una mayor representación femenina en la mayoría de los cargos, especialmente en los niveles profesionales.

Gráfico 22 Variable tipo de vinculación vs sexo

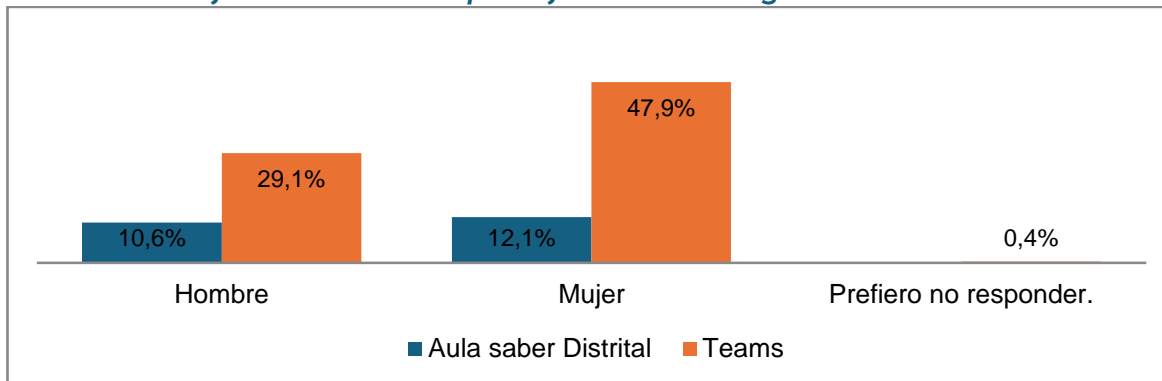


Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción cualificaciones a servidores 2025.

La asistencia según tipo de vinculación evidencia una clara predominancia de contratistas, quienes representan la mayor proporción de participantes (87,5% del total), con mayor participación femenina (53,5%) frente a masculina (34,0%). En contraste, la participación de servidores(as) de carrera administrativa es significativamente menor (9,6% en conjunto),

manteniéndose una distribución equilibrada entre hombres y mujeres, mientras que las modalidades provisionales y otras presentan una incidencia marginal. En coherencia con el consolidado general, se mantiene una mayor representación femenina en todos los tipos de vinculación, destacándose especialmente en la modalidad de contratación.

Gráfico 23 Variable plataforma tecnológica vs asistencia



Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción cualificaciones a servidores 2025.

La distribución de la asistencia por plataforma tecnológica evidencia una clara predominancia de Microsoft Teams, que concentra el mayor porcentaje de participación (77% del total), con mayor presencia femenina (47,9%) frente a masculina (29,1%). En contraste, el Aula Saber Distrital y Moodle registran niveles de participación significativamente menores, con porcentajes inferiores al 16% cada uno. En coherencia con la tendencia general del proceso, se mantiene una mayor representación femenina en el uso de las plataformas, especialmente en Teams.

6.2.2. Sensibilización a la Ciudadanía en Requisitos para la Apertura y Funcionamiento de Establecimientos de Comercio.

Descripción del servicio: Las jornadas de sensibilización son carácter preventivo y pedagógico en la cual se imparte información y orientación a la ciudadanía sobre la normatividad vigente relacionada con requerimientos, trámites y condiciones para el adecuado desarrollo de una actividad económica en el Distrito Capital. (Basado en la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4220000-FC-005). Con el propósito de fomentar la cultura de la autorregulación y auto inspección, indica las competencias de la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección y Vigilancia de Control en el desarrollo de la estrategia de fortalecimiento de la presencia institucional de la subdirección en el territorio. Las actividades de sensibilización son conversacionales.

Durante la vigencia 2025, se sensibilizaron ciudadanos y/o comerciantes en las diferentes ferias de servicio a las que asistió la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control (SSGIVC), en temas relacionados con el ejercicio de IVC.

Tabla 37 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindas por el servicio sensibilización a la ciudadanía en requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio

Cantidad de personas atendidas	Cantidad de servicios brindados por año
--------------------------------	---

(naturales y/o jurídicas)	
619	26 sesiones durante la vigencia

Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción sensibilización a servidores 2025.

Resultados de la caracterización

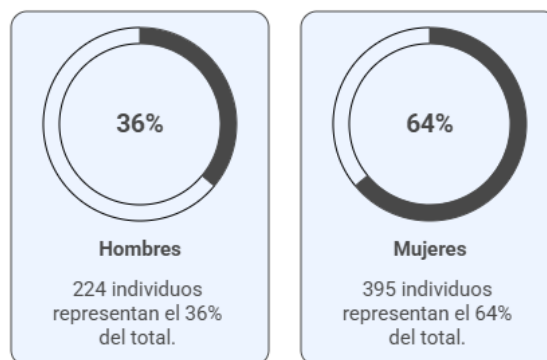
A continuación, se describe el proceso de depuración realizado a la base de datos inicial, la cual contaba con 631 registros. Tras la limpieza y validación de la información, se consolidaron 623 registros únicos.

Tabla 38 Depuración de registros para la caracterización

Cantidad	Descripción
631	Base inicial
5	Registros de prueba
5	Registros que no autorizaron el tratamiento de datos
2	Registros duplicados. <ul style="list-style-type: none"> • Dos personas asistieron a dos sesiones.

Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción sensibilización a servidores 2025.

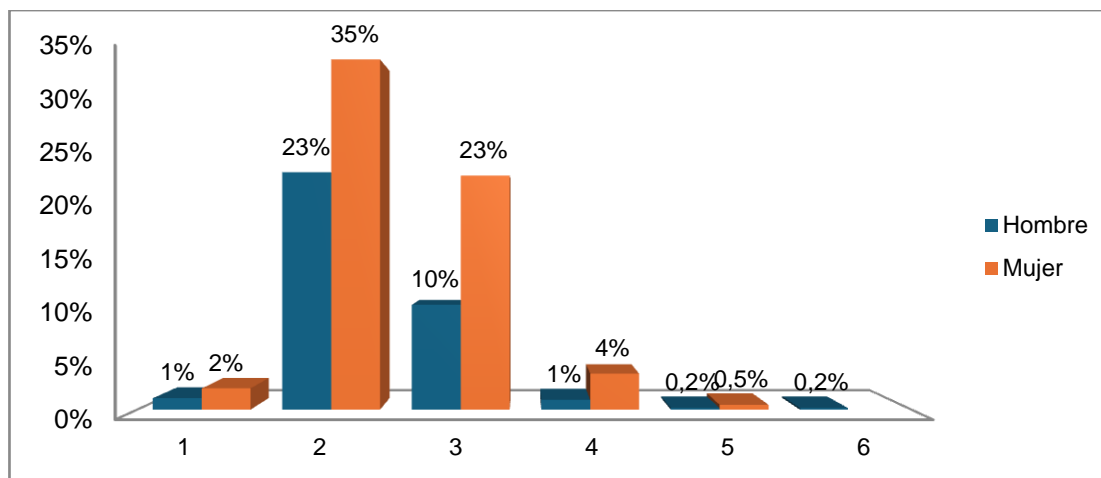
Gráfico 24 Variable sexo asistencia



Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción sensibilización a servidores 2025.

La distribución por sexo de la asistencia, con un total de 619 registros, evidencia una participación mayoritaria de mujeres, quienes representan el 64% de la población asistente (395 personas), frente al 36% correspondiente a hombres (224 personas), lo que indica una clara predominancia femenina en las actividades desarrolladas.

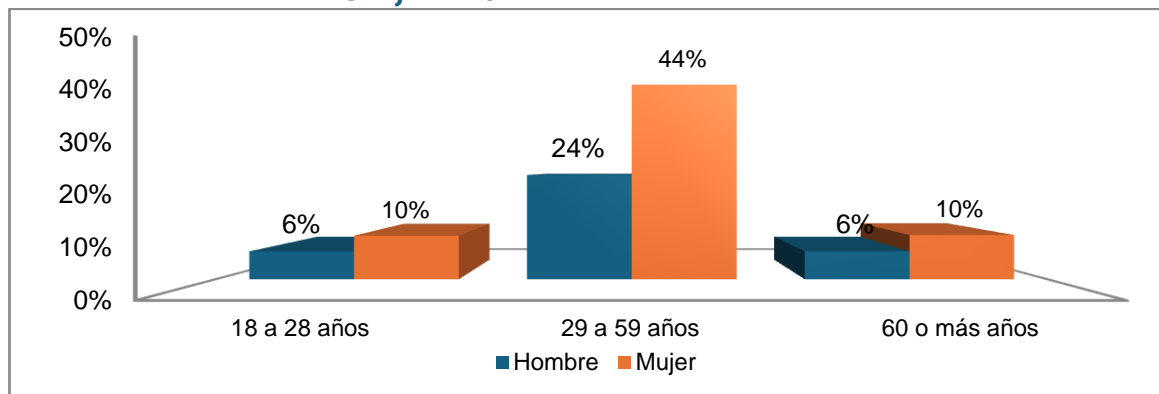
Gráfico 25 Variable estrato vs sexo



Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción sensibilización a servidores 2025.

La distribución por estrato socioeconómico muestra una concentración de la asistencia en los estratos 2 y 3, que agrupan la mayor proporción de la población analizada, con mayor participación de mujeres en ambos niveles. Los estratos 1 y 4 presentan participación menor, manteniéndose la predominancia de mujeres, mientras que los estratos 5 y 6 registran presencia marginal en ambos sexos. En conjunto, los resultados evidencian que la población asistente se concentra principalmente en estratos medios, con mayor representación de Mujeres.

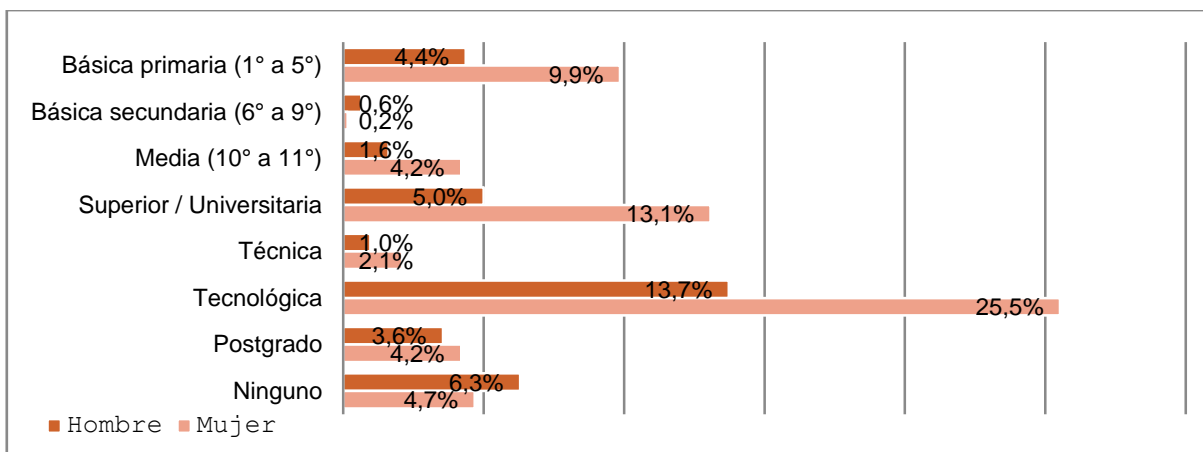
Gráfico 26 Variable edad vs sexo



Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción sensibilización a servidores 2025.

La distribución por edad y sexo evidencia una concentración predominante en el rango de 29 a 59 años, lo que confirma que la participación corresponde principalmente a población adulta en edad productiva, con mayor presencia de mujeres de 18 a 28 años registra participación menor, mientras que las personas de 60 años o más muestran una presencia significativa, aunque inferior al grupo central.

Gráfico 27 Variable Nivel educativo vs sexo

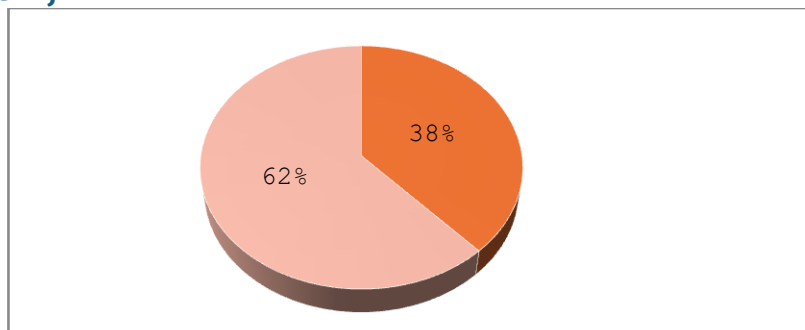


Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción sensibilización a servidores 2025.

La distribución por nivel educativo y sexo muestra un claro predominio femenino en la mayoría de los niveles de formación. Las mayores concentraciones se ubican en formación tecnológica (25,5% mujeres frente a 13,7% hombres) y en educación superior/universitaria (13,1% mujeres y 5,0% hombres), lo que evidencia una mayor presencia de mujeres en niveles de cualificación media y alta. También en media (10°–11°), técnica y postgrado las mujeres superan a los hombres, aunque con diferencias menos amplias.

Por su parte, los hombres presentan mayor proporción en “ninguno” (6,3% frente a 4,7%) y en básica secundaria, aunque este último nivel tiene muy baja representación general. En conjunto, la variable nivel educativo refleja una población mayoritariamente formada en niveles tecnológicos y superiores, con una participación femenina más alta en casi todos los tramos educativos.

Gráfico 28 Variable Tiene establecimiento de comercio



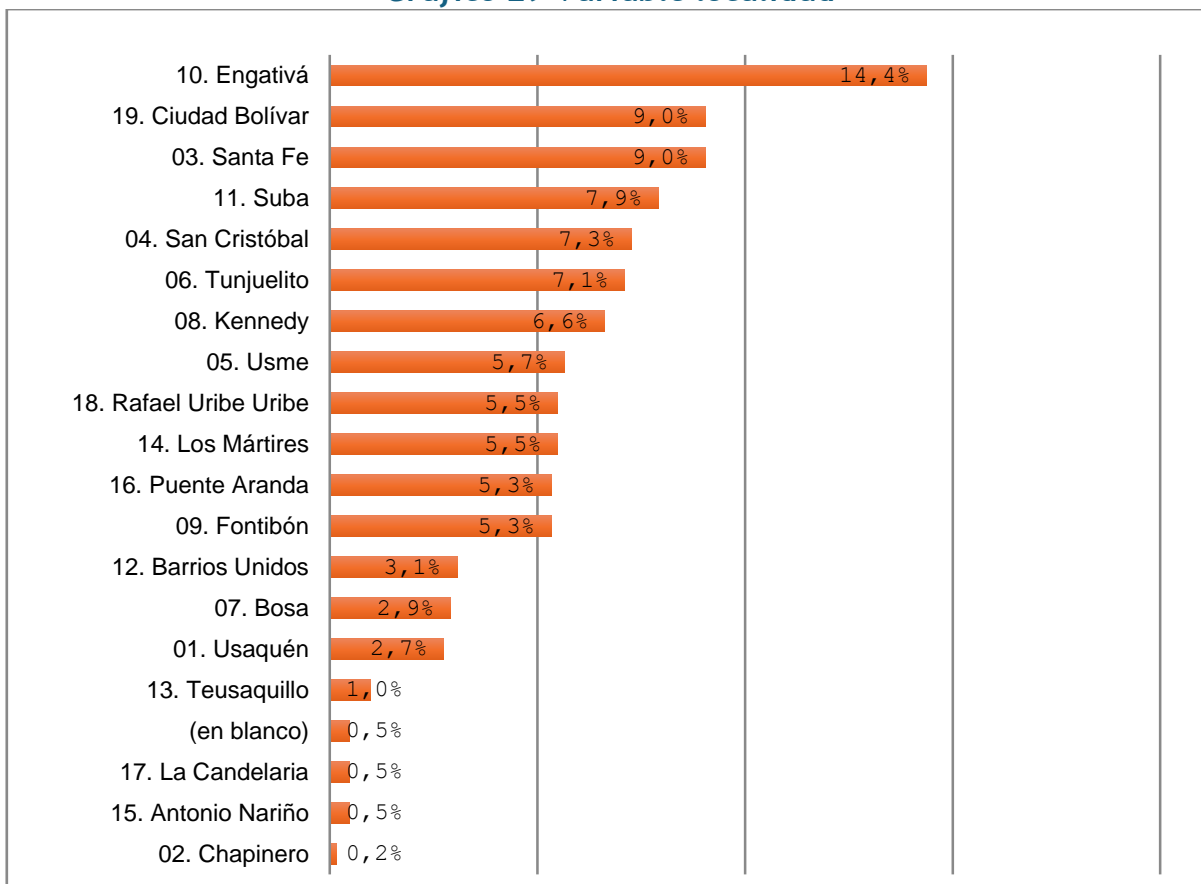
Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción sensibilización a servidores 2025.

Los resultados evidencian que una proporción significativa de los asistentes no corresponde a propietarios de establecimientos, sino a empleados(as) o colaboradores(as), de los cuales la tenencia sobre un total de 619 personas muestra que 383 personas (61,9%) manifestaron contar con un establecimiento de comercio, mientras que 236 personas (38,1%) indicaron no tenerlo; esta distribución evidencia que una mayoría significativa de la población participa activamente en actividades.

Finalmente, la población asistente respecto a la condición de discapacidad, sobre un total de 619 personas, evidencia que la gran mayoría no reporta ninguna tipo de discapacidad, con 618 registros equivalentes al 99,8%, mientras que únicamente 1 persona manifestó tener

discapacidad, lo que representa el 0,2% del total; esta distribución muestra una presencia prácticamente nula de población con discapacidad dentro de la asistencia registrada.

Gráfico 29 Variable localidad



Fuente: Elaboración propia // Encuesta de satisfacción sensibilización a servidores 2025.

La distribución por localidad muestra una alta concentración en Engativá (14,4%), seguida de Santa Fe y Ciudad Bolívar (9,0% cada una) y Suba (7,9%), que en conjunto agrupan una parte importante de la población. También destacan San Cristóbal, Tunjuelito y Kennedy, con participaciones entre el 6% y 7%.

En contraste, localidades como Chapinero, Antonio Nariño, La Candelaria y Teusaquillo presentan porcentajes muy bajos, lo que evidencia una participación menor, con mayor presencia en localidades de alta densidad poblacional y actividad económica.

6.2.3. Cualificación en Servicio a la Ciudadanía a Servidores(as) Públicos(as) y otros

Durante la vigencia 2025 se registraron un total de 13.936 participaciones en sesiones de cualificación. De estas, 7.326 correspondieron a servidores(as) y colaboradores(as) distritales que participaron en modalidades virtuales asincrónicas, sincrónicas y presenciales. Dentro de este total, se identificaron 3.404 registros únicos que cuentan con información completa para la caracterización de este grupo de interés lo que permitió realizar el proceso de caracterización.

En este contexto, y con el propósito de garantizar la calidad, consistencia y confiabilidad del análisis de la información, se toma como referencia el 100% de los datos únicos correspondientes a las modalidades: virtual sincrónica y presencial, que cuentan con registros íntegros y adecuados para efectos de caracterización.

En este sentido, la siguiente tabla permite visualizar el comportamiento de las participaciones y de los datos únicos correspondientes a servidores(as) y colaboradores(as) públicos(as), que participaron según la modalidad de cualificación, facilitando el análisis comparativo entre las modalidades virtual sincrónica y presencial.

Tabla 39 Comparativo Modalidad, Participaciones y Datos únicos

Modalidad	Participaciones	Datos únicos	Datos únicos para caracterización ²⁷
Presencial	2.419	1.112	1.112
Virtual Sincrónica	6.318	2.292	2.292
Virtual Asincrónica	5.199	3.922	0
TOTAL	13.936	7.326	3.404

Fuente: Elaboración propia con información consolidado cualificación 2025

²⁷ Los datos únicos para caracterización se refieren a las personas que participaron en Cualificación y una vez realizada la limpieza de datos, éstos cuentan con registros íntegros y adecuados para efectos de caracterización.

Tabla 40 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio Cualificación en Servicio a la Ciudadanía a Servidores(as) Públicos(as) y otros

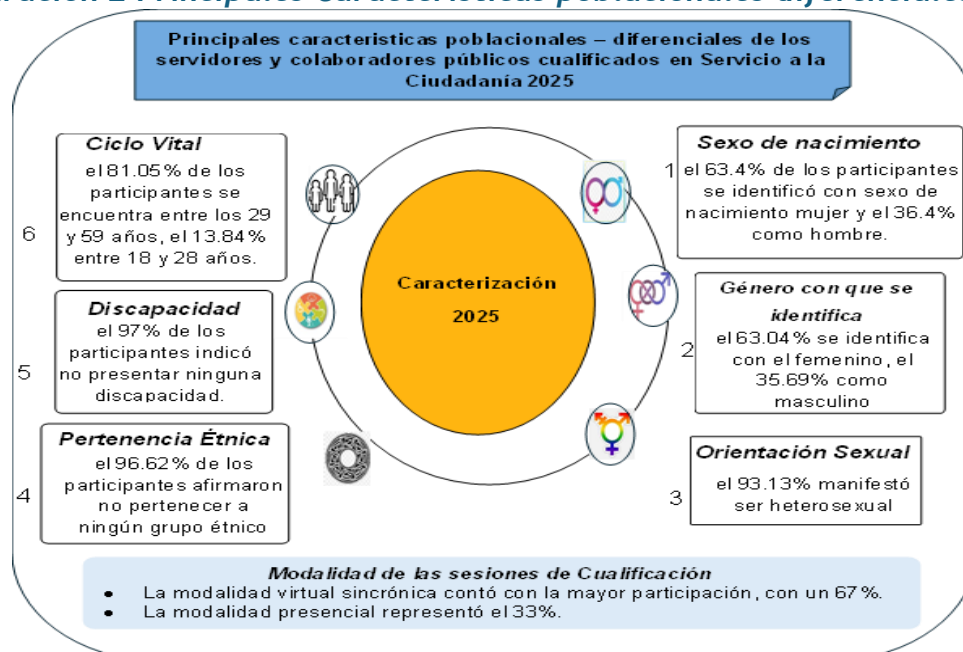
Cantidad de personas atendidas (naturales y/o jurídicas)	Cantidad de servicios brindados por año
3.404	118 sesiones de Entrenamiento en habilidades para el servicio.

Fuente: Elaboración propia con información consolidado cualificación 2025

Descripción del servicio: Cualificación en servicio a la ciudadanía a servidores(as) públicos(as) y otros, brinda herramientas necesarias para materializar adecuadamente la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el distrito capital. A continuación, se presenta la caracterización general con base en los datos obtenidos de las encuestas.

Resultados de la caracterización

Ilustración 2 Principales Características poblacionales diferenciales 2025



Fuente: Elaboración propia con información consolidado cualificación 2025

- De los 3404 participantes en modalidad presencial y virtual, el 63.4% de los participantes se identificó con sexo de nacimiento como mujer, y el 36.4% como hombre; el 0.24% prefiere no decir.
- En cuanto al género, de los 3404 participantes, el 63.04% se identifica con el femenino, el 35.69% como masculino; el 0.18% es transgénero, 1.09% prefiero no decir y otro 0%.

- Respecto a la orientación sexual, de los 3404 participantes el 93.13% manifestó ser heterosexual, el 2.97% prefirió no responder, el 1.73% como bisexual, el 1.38% como gay, el 0.57% registra otra orientación sexual, mientras que el 0.47% se identificó como lesbiana.
- Respecto a la pertenencia étnica, de los 3404 participantes, el 96.62% de los participantes afirmaron no pertenecer a ningún grupo étnico, el 2.23% se autoreconoció como afrocolombiano; el 0.82% como indígena y el 0.32% como Rom o gitano.
- En relación con la discapacidad, de los 3404 participantes, el 97% de los participantes indicó no presentar ninguna discapacidad. El 0.94% discapacidad física o motora; el 0.73% señaló tener discapacidad visual, el 0.53% registró tener discapacidad auditiva, el 0.44% psicosocial o mental, el 0.21% múltiple, el 0.09% sordoceguera y el 0.02% Intelectual.
- Respecto al rango de edad, de los 3404 participantes, el 81.05% de los participantes se encuentra entre los 29 y 59 años, el 13.84% entre los 18 y 28 años, y el 5.08% registran tener 60 años o más y en edad menor de 18 años el 0.03%.
- En cuanto a la modalidad de las sesiones de Cualificación realizadas, se encuentra que la Modalidad virtual sincrónica fue la de mayor participación con 67% en relación con la presencial que fue de 33%.

Tabla 41 Participaciones por Modalidad en 2025

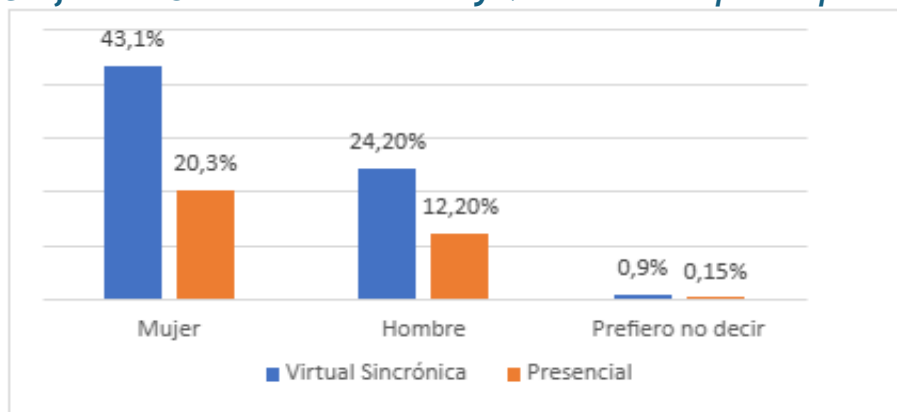
Modalidad	Participaciones	%
Virtual Sincrónica	2.292	67%
Presencial	1.112	33%

Fuente: Elaboración propia con información consolidado cualificación 2025

Para este ejercicio de caracterización, se seleccionó la variable “Modalidad de Cualificación”, sobre la cual se realizó el cruce con variables sociodemográficas e intrínsecas.

Modalidad de la Cualificación por variables Socio Demográficas

Gráfico 30 Sexo de nacimiento y Modalidad de participación

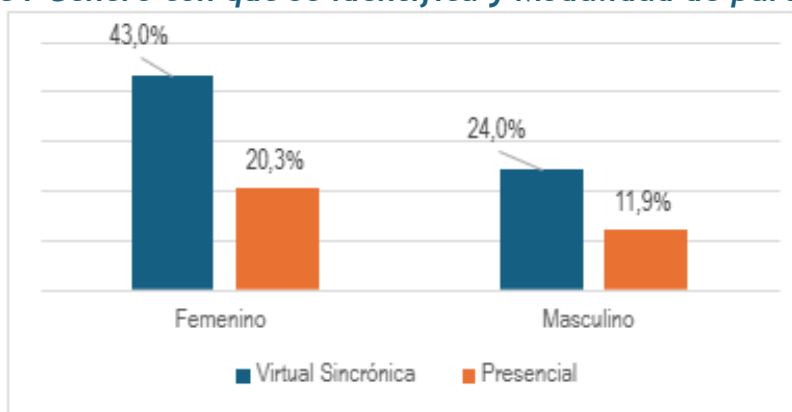


Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2025

La gráfica evidencia que la modalidad virtual sincrónica concentra la mayor participación para ambos sexos, con 43,1% en mujeres y 24,2% en hombres, mientras que la presencial registra 20,3% en mujeres y 12,2% en hombres; es decir, la virtual prácticamente duplica a la presencial tanto en mujeres, como en hombres. Así mismo se evidencia una mayor participación en mujeres con un total de 63,4%, en comparación con hombres, con un total de 36,40%.

Por otra parte, en su conjunto en la modalidad prefiero no decir es de 0,24%

Gráfico 31 Género con que se identifica y Modalidad de participación

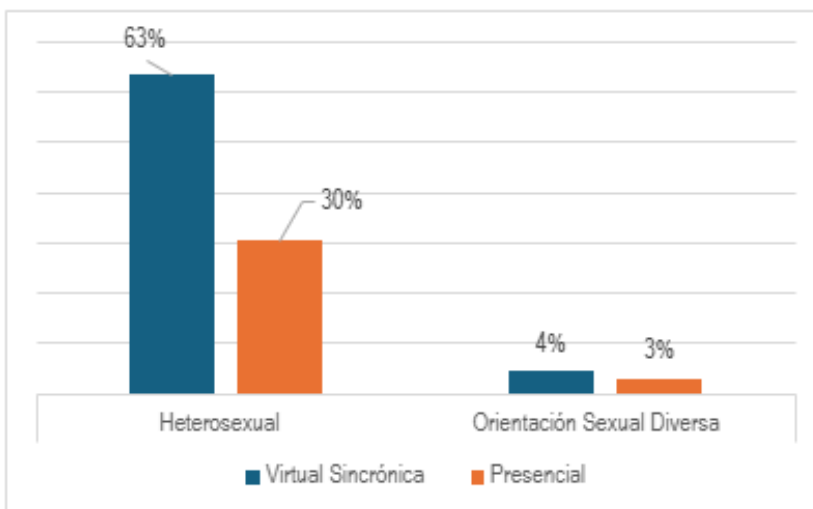


Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2025

La gráfica muestra que la modalidad virtual sincrónica concentra la mayor participación tanto en el género femenino (43,0%) y con el masculino (24,0%), mientras que la modalidad presencial registra porcentajes menores para ambos géneros (20,3% y 11,9% respectivamente). En este sentido, se observa que independientemente del género con el que se identifican las personas participantes, la participación en modalidad virtual sincrónica es aproximadamente el doble de la registrada modalidad presencial, lo que evidencia una clara preferencia por la virtualidad.

adicionalmente, se identifica una mayor, participación de personas que se reconocen con género femenino en ambas modalidades. En conjunto, los resultados sugieren que la modalidad virtual sincrónica no solo es la más utilizada, sino que también favorece una mayor participación femenina en comparación con la modalidad presencial.

Gráfico 32 Orientación Sexual y Modalidad de participación



Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2025

La gráfica evidencia que la modalidad virtual sincrónica concentra la mayor participación tanto de personas heterosexuales (63%) como de aquellas con orientación sexual diversa (4%), mientras que la modalidad presencial registra porcentajes menores (30% y 3%, respectivamente). En ambos grupos se observa una clara predominancia de la virtualidad, lo que sugiere que esta modalidad facilita el acceso y la participación independientemente de la orientación sexual. No obstante, la distribución también muestra que la población heterosexual tiene una mayor representación global, mientras que las orientaciones sexuales diversas mantienen una participación proporcionalmente menor, aunque relativamente similar entre ambas modalidades. En conjunto, los datos indican que la preferencia por la modalidad virtual es transversal, pero persisten diferencias en los niveles de participación según la orientación sexual.

Tipo de Discapacidad y Modalidad de participación

La modalidad virtual sincrónica concentra la mayor participación tanto de personas sin discapacidad (65%) como con discapacidad (2%), en comparación con la modalidad presencial, que registra (32%) y (1%), respectivamente. En ambos grupos se evidencia una clara preferencia por la virtualidad, la cual prácticamente duplica la participación frente a la presencial, lo que sugiere que esta modalidad ofrece mayores condiciones de acceso y flexibilidad. Aunque la participación de personas con discapacidad es proporcionalmente menor en términos generales, el patrón de distribución es consistente, lo que indica que la virtualidad puede representar una oportunidad para fortalecer la inclusión, siempre que se sigan eliminando barreras tecnológicas y de accesibilidad. En conjunto, los datos reflejan que la modalidad virtual no solo es predominante, sino que también puede desempeñar un papel clave en la ampliación del acceso para distintos grupos poblacionales.

Tabla 42 Grupo Étnico y Modalidad de participación

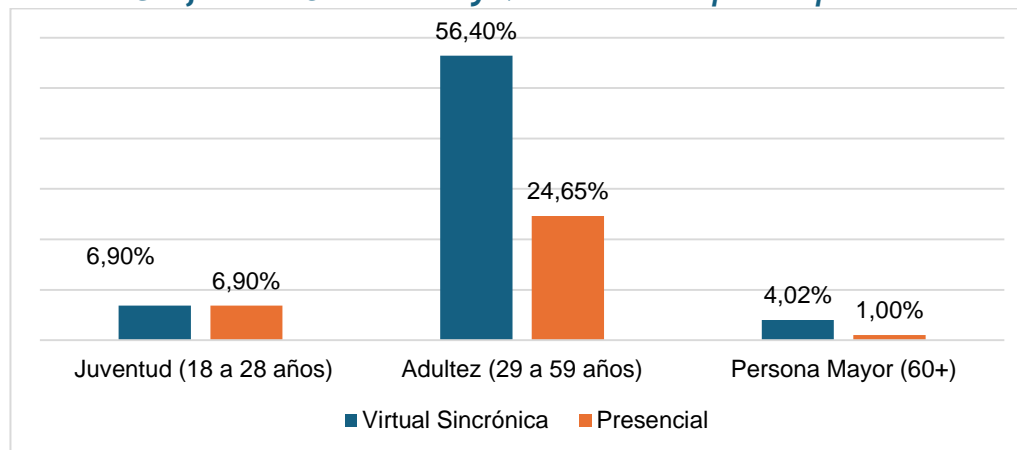
Modalidad	Grupo Étnico con el que se auto reconoce				
	Afrocolombiano	Indígena	Ninguno	Rrom o gitano	Total
Virtual Sincrónica	40	11	2238	3	2292

Presencial	36	17	1051	8	1112
Total	76	28	3289	11	3404

Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2025

La tabla muestra que la modalidad virtual sincrónica concentra cerca de dos tercios de las participaciones (2.292 de 3.404; 67,3%), mientras que la modalidad presencial representa el 32,7% (1.112 participantes). En ambas predomina el grupo que no se reconoce como perteneciente a un grupo étnico o pueblo específico, con una participación del 97,6% en la modalidad virtual sincrónica y del 94,5% en la modalidad presencial). No obstante, en términos relativos, se observa una mayor representación proporcional de personas pertenecientes a grupos étnicos en la modalidad presencial, en comparación con la virtual sincrónica. En particular, la participación de personas que se reconocen como afrocolombianas alcanza el 3,24% en la modalidad presencial frente al 1,75% en la virtual; en el caso de la población indígena, el 1,53% frente al 0,48%; y para el pueblo Rrom o gitano, el 0,72% frente al 0,13%, respectivamente. En términos absolutos, esto equivale a 40 personas afro, 11 indígenas y 3 Rrom en modalidad virtual, frente a 36, 17 y 8 personas respectivamente, en modalidad presencial. En el total, de la población caracterizada, la categoría “ninguno” concentra 96,6% (3.289 personas), mientras que la población afrocolombiana representa el 2,23% (76 personas), indígena 0,82% (28 personas) y la Rrom el 0,32% (11 personas). El patrón sugiere que, si bien la modalidad virtual sincrónica amplía el volumen total de participación, la modalidad presencial concentra una mayor proporción relativa de personas pertenecientes a grupos étnicos, lo cual constituye un elemento relevante para orientar estrategias diferenciales de acceso e inclusión en la oferta de cualificación.

Gráfico 33 Ciclo Vital y Modalidad de participación



Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2025

El gráfico evidencia una clara predominancia de la modalidad virtual sincrónica (67,3% del total) frente a la presencial (32,6%), con una participación fuertemente concentrada en el ciclo etario de adultez (29 a 59 años), que suma 81,05% del total (56,40% en virtual frente al 24,65% en presencial). En 18 a 28 años, es decir, juventud, se observa paridad exacta entre modalidades (6,9% frente a 6,9%), lo que sugiere neutralidad en la preferencia o un acceso similar. En persona mayor, es decir, 60 años o más, la modalidad virtual cuadruplica a la presencial (4,02% frente al 1,00%), lo que refleja ventajas de accesibilidad y menor necesidad de desplazamiento para este grupo.

Es importante señalar que la participación personas menores de 18 años es casi nula y arroja una participación del (0,13%), lo cual resulta consistente con una oferta de cualificación orientada principalmente a población adulta y a servidores(as) y colaboradores(as) públicos en edad laboral.

En conjunto, el patrón indica que la virtualidad amplía cobertura y resulta especialmente efectiva para la población en edad productiva y para personas mayores, mientras que la presencial mantiene una presencia complementaria.

Continuando con la lectura de la caracterización general frente a los datos por modalidad de la sesión de Cualificación, se encuentra que las dos modalidades, presencial y virtual sincrónica, son incluyentes frente a los grupos poblacionales; igualmente se evidencia una preferencia general por la modalidad virtual sincrónica en comparación con la presencial, en relación con las diferentes variables poblacionales exceptuando los grupos étnicos.

Lo anterior, indica que los distintos perfiles de servidores(as) y colaboradores(as) públicos(as), independientemente de la modalidad de participación, reciben condiciones equivalentes de atención, contenidos y beneficios derivados del proceso de Cualificación, contenido, y beneficios de la cualificación.

Tabla 43 Participación por tipo de Vinculación y Modalidad

Tipo de vinculación	Virtual Sincrónica	Presencial	Total	%
Contratista	1285	515	1800	53%
Carrera Administrativa	687	289	976	29%
Provisionalidad	132	93	225	7%
Otro	137	49	186	5%
Temporal	37	146	183	5%
Libre nombramiento	13	20	33	1%
Trabajador Oficial	1	0	1	0%
Total	2291	1112	3403	100%

Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2025

La tabla evidencia una predominancia de la modalidad virtual sincrónica en el total de participaciones (67,3%; 2.291 de 3.403), impulsada principalmente por Contratistas (53% del total), quienes muestran una preferencia marcada por la virtualidad (1.285 frente a 515), y por Carrera Administrativa (29%), también con mayoría virtual (687 frente a 289). En Provisionalidad (7%) y Otro (5%) se mantiene el patrón a favor de la virtual (132 frente 93 y 137 frente a 49, respectivamente), mientras que se observan excepciones en Temporal (5%), donde predomina la presencialidad de forma clara (146 frente a 37), y en Libre nombramiento (1%), con ligera mayoría presencial (20 en comparación con 13). Directivos/Trabajador oficial son marginales (casi 0% del total) y no alteran la tendencia general. En conjunto, los datos sugieren que la virtualidad amplía la cobertura especialmente en vínculos de mayor volumen (Contratista y Carrera); esto orienta decisiones para focalizar ofertas virtuales en los vínculos masivos y reforzar la logística presencial donde la demanda lo sostiene.

Tabla 44 Participación por nivel de cargo y Modalidad

Nivel de Cargo	Virtual Sincrónica	Presencial	Total	%
Contratista ²⁸	1028	392	1420	42%
Profesional	695	283	978	29%
Asistencial/Auxiliar	237	254	491	14%
Técnico	235	88	323	9%
Otro	42	48	90	3%
Asesor	46	38	84	2%
Directivo	9	9	18	1%
Total	2292	1112	3404	100%

Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2025

La tabla evidencia que la modalidad virtual sincrónica concentra la mayor parte de la participación en casi todos los niveles analizados, representando 67,3% del total de las personas participantes (2.292 de 3.404), frente al 32,7% correspondiente a la modalidad presencial (1.112).

En este contexto, la categoría de vinculación contractual (Contratista) es la más representativa, con 1.420 personas (42% del total), y representa una marcada preferencia por la modalidad virtual sincrónica (1.028 personas), en comparación con la presencial (392 personas). Este comportamiento sugiere que la modalidad virtual facilita la participación de las personas vinculadas mediante contratos de prestación de servicios, cuyos esquemas de vinculación suelen caracterizarse por mayor flexibilidad en términos de tiempo y lugar de ejecución de las actividades de cualificación.

Le sigue el nivel Profesional, que concentra 29% del total (978 personas), también con predominio modalidad virtual sincrónica (695 frente 283). En contraste, el nivel Asistencial/Auxiliar presenta una distribución más equilibrada e incluso una ligera mayor participación de la modalidad presencial (254 frente 237), lo que se relaciona con funciones que requieren mayor presencialidad. Los niveles Técnico, Otro y Asesor mantienen una participación menor, pero con tendencia similar hacia la virtualidad, mientras que el nivel Directivo es el menos representado (1%) y se distribuye equitativamente entre ambas modalidades (9 y 9). En conjunto, los datos muestran que la virtualidad amplía significativamente la participación, especialmente en cargos contratistas y profesionales, mientras que la presencialidad sigue siendo relevante para roles de apoyo operativo.

Tabla 45 Participación por Módulos y Modalidad 2025

Acciones	Virtual sincrónica	Presencial
Protocolos del Servicio a la ciudadanía	51,9%	14,4%

²⁸ Contratista: persona con vinculación de prestación de servicios que puede ocupar el nivel de cargo asesor, profesional, asistencial/auxiliar, técnico.

Conoce y conecta con la ciudadanía	30,2%	6,8%
Explorando mis Emociones en el Servicio	12,8%	18,2%
Feria de Servicio a la Ciudadanía	0,0%	14,7%
Expertos del Servicio	0,0%	33,5%
Rutas de Servicio a la Ciudadanía	5,1%	12,5%
Total	100%	100%

Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2025

La tabla presenta una distribución claramente diferenciada de las acciones según la modalidad. En la modalidad virtual sincrónica de los 3404 participantes, predomina la participación en Protocolos del Servicio a la Ciudadanía (51,9%) y Conoce y conecta con la ciudadanía (30,2%), que en conjunto concentran más del 80% de esta modalidad, lo que sugiere que la virtualidad es especialmente propicia para la difusión de lineamientos, sensibilización y fortalecimiento de capacidades. En contraste, la modalidad presencial se orienta principalmente a acciones de interacción directa y experiencia práctica, como Expertos del Servicio (33,5%), Feria de Servicio a la Ciudadanía (14,7%) y Explorando mis Emociones en el Servicio (18,2%), actividades que requieren mayor presencialidad y contacto interpersonal. Asimismo, Rutas de Servicio a la Ciudadanía muestra una participación moderada en ambas modalidades, aunque con mayor peso presencial (12,5% en comparación con 5,1%), lo que indica un carácter mixto. En conjunto, los datos evidencian una complementariedad entre modalidades, donde la virtual apoya procesos de formación y alineación institucional, mientras la presencial fortalece experiencias vivenciales y de contacto directo con la ciudadanía.

Tabla 46 Participantes que trabajan en área de Servicio a la Ciudadanía

Trabaja en área de servicio a la ciudadanía, o relacionamiento con servicio a la ciudadanía	
SI	65%
NO	35%

Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2025

El cuadro evidencia que, de los 3404 participantes, la mayoría de las personas participantes trabaja directamente en áreas de servicio a la ciudadanía o en procesos de relacionamiento con esta, representando el 65% del total, frente a un 35% que no desempeña funciones en dichas áreas. Esta distribución indica que las acciones analizadas están altamente focalizadas en personal misional, lo que sugiere una alineación adecuada entre la oferta de actividades y los públicos estratégicos responsables del contacto directo con la ciudadanía. Al mismo tiempo, la participación de un porcentaje significativo de personas que no pertenecen a estas áreas refleja un interés transversal por fortalecer competencias asociadas al servicio ciudadano, lo cual puede contribuir a consolidar una cultura institucional orientada al servicio, más allá de los cargos o funciones específicas.

Tabla 47 Participantes por Modalidad y Entidades

Modalidad	No. Entidades	%
Modalidad Virtual Sincrónica y Presencial	48 entidades	89%
Modalidad Presencial	1 entidad	2%
Modalidad Virtual Sincrónica	5 entidades	9%

Total general	54 entidades	100%
----------------------	---------------------	-------------

Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2025

De las 3.404 personas caracterizadas, hacen parte de 54 entidades distritales que participaron en sesiones de Cualificación durante el 2025. Evidenciándose que el 89% de las entidades optó por implementar ambas modalidades (presencial y virtual Sincrónica), en función de sus capacidades institucionales, lo que permitió una mayor participación de los servidores(as) y colaboradores(as) contribuyendo al fortalecimiento de los conocimientos y competencias necesarios para mejorar el servicio a la ciudadanía. Por su parte, el 9% de las entidades se inclinó por la modalidad virtual sincrónica y el 2% por la modalidad presencial.

6.2.4. Información General y Orientación a la Ciudadanía en Trámites y Servicios Disponibles en los Canales de Atención de la Red CADE

Descripción del servicio: Brindar información general y orientación a la ciudadanía en relación con los Trámites y Servicios disponibles en los canales de atención de la Red CADE administrados por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía: presencial (SuperCADE Móvil, SuperCADE y CADE), telefónico (Línea 195) y virtual (sistema distrital para la gestión de peticiones - Bogotá te escucha). - (Basado en la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4220000-FC-001).

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía lidera el proceso de Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía mediante la articulación de un modelo de atención omnicanal, orientado a facilitar el acceso de la ciudadanía a la información pública, los trámites, otros procedimientos administrativos y los servicios distritales, a través de distintos canales de atención.

Este modelo se materializa en la operación articulada de canales presenciales, telefónicos y virtuales, que permiten atender de manera integral las necesidades de la ciudadanía, ampliar las posibilidades de acceso a los servicios y fortalecer la relación entre la administración distrital y la población usuaria. En este marco, la Red CADE constituye el eje territorial de atención presencial; la Línea 195 opera como canal telefónico de información y orientación; el Sistema Bogotá te Escucha facilita la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través de medios digitales; y los canales virtuales complementarios, como Portal Bogotá y SuperCADE Virtual.

La caracterización reconoce la diversidad de la población que interactúa con estos canales y la necesidad de ajustar progresivamente los modelos de atención a las dinámicas territoriales, sociodemográficas y a las demandas diferenciales de la ciudadanía, incorporando aprendizajes derivados de experiencias previas de atención integral y centros multiservicio.

Los valores presentados en este documento se basan exclusivamente en personas únicas atendidas en los diferentes canales. Esto significa que cada persona se contabiliza una sola vez, independientemente del número de atenciones que haya recibido. Por esta razón, las cifras pueden variar frente a otros informes o boletines que utilizan datos acumulados anualmente, los cuales corresponden a la sumatoria mes a mes de las personas únicas atendidas en los canales presencial, BTE y Línea 195. En consecuencia, pueden existir diferencias entre los reportes, dado que parten de metodologías de conteo distintas.

En este contexto, el presente documento desarrolla la caracterización de los usuarios y grupos de interés atendidos durante la vigencia 2025 en la Red CADE, como insumo para identificar tendencias en el uso de los canales de atención y orientar la planeación estratégica y la toma de decisiones para la vigencia 2026.

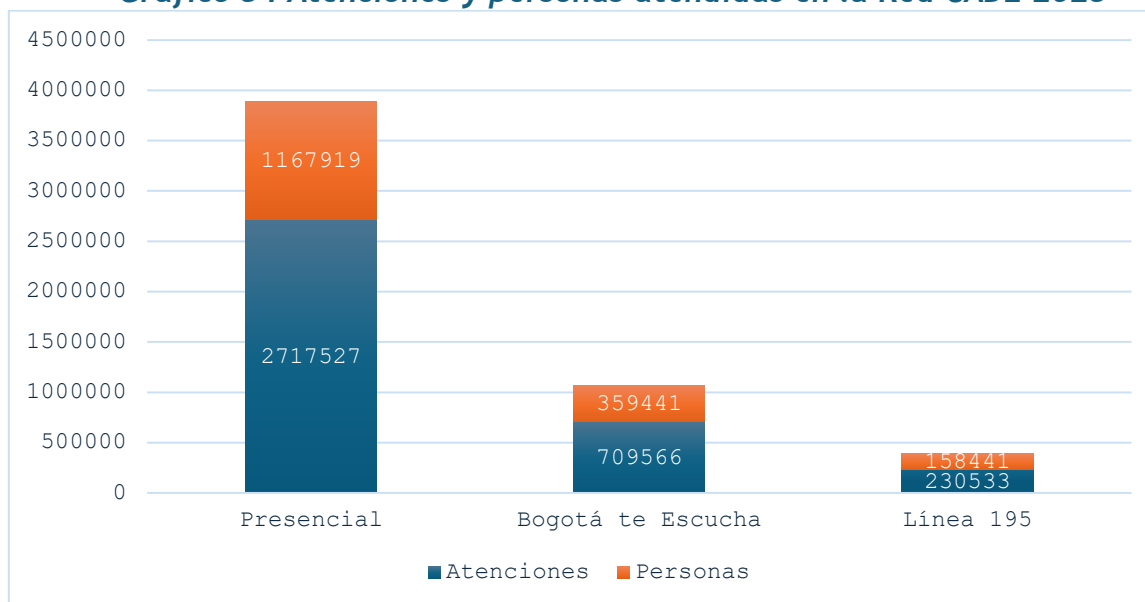
Tabla 48 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio. Información general y orientación a la ciudadanía en Trámites y Servicios disponibles en los canales de atención de la Red CADE

Personas únicas (para todo el servicio, por todos los canales)	Cantidad de servicios brindados por año Cantidad de e atenciones (para todo el servicio, por todos los canales)
1'685.801	3'657.626

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Red CADE

Atención a la ciudadanía en la Red CADE – 2025

Gráfico 34 Atenciones y personas atendidas en la Red CADE 2025

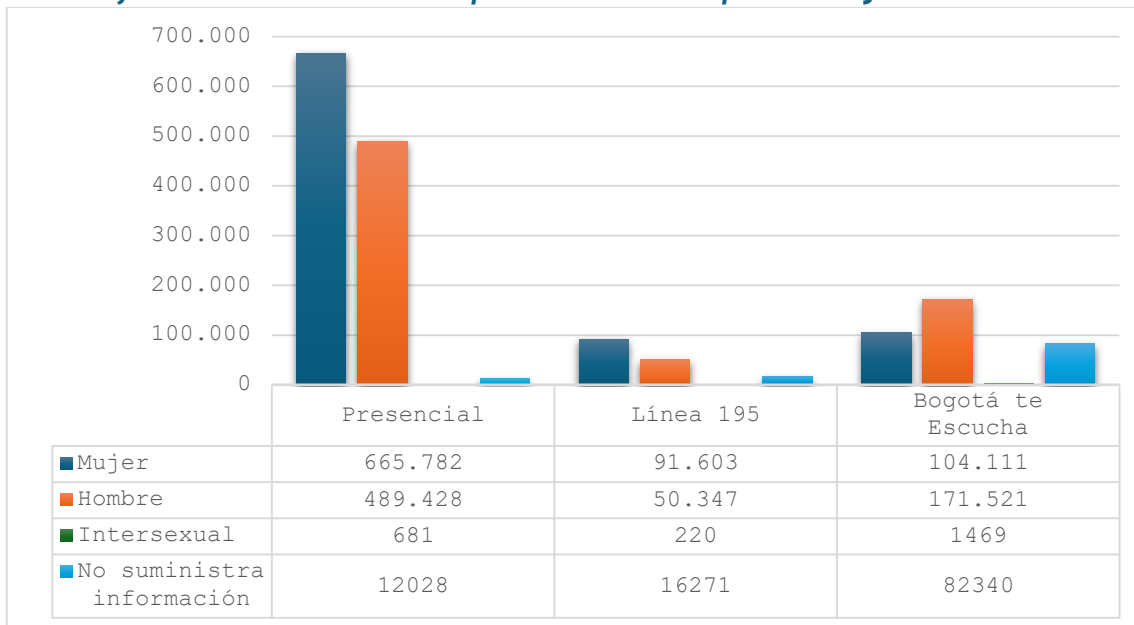


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Red CADE

Durante la vigencia 2025, la Red CADE atendió a un total de **1.685.801 personas**, quienes generaron **3.657.626 atenciones** a través de los distintos canales de atención: puntos presenciales (CADE y SuperCADE, Ferias a tu Servicio), la Línea 195 y el sistema de gestión de peticiones Bogotá te Escucha. Del total de atenciones registradas, los puntos presenciales concentraron el **74,30%** y el 69,27% de las personas atendidas, manteniéndose como el principal punto de contacto con la ciudadanía, seguidos por Bogotá te Escucha con el **19,40%** de las atenciones y el 21,33% de las personas atendidas, y la Línea 195 con el **6,30%** de atenciones y el 9,40% de las personas atendidas, lo que ratifica

la relevancia del componente presencial, sin desconocer el crecimiento y la consolidación de los canales digitales y telefónicos.

Gráfico 35 Distribución de personas únicas por sexo y canal de atención

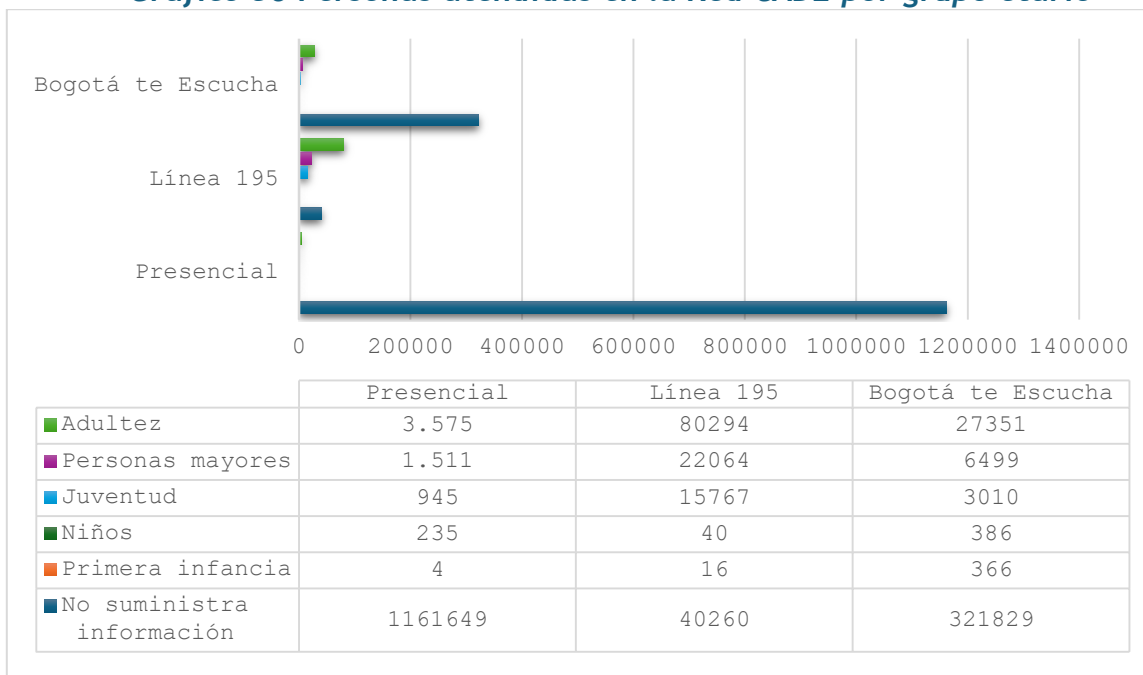


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Red CADE

La distribución de las personas únicas atendidas por sexo y canal de atención muestra patrones diferenciados en el acceso a los servicios distritales. La atención presencial concentra el mayor volumen de personas y registra una participación predominante de mujeres. Esta tendencia también se observa en la Línea 195, que se consolida como un canal de orientación y primer contacto para la resolución de consultas y solicitudes de información.

En contraste, Bogotá te Escucha presenta una mayor participación de hombres, lo que evidencia una preferencia de este grupo poblacional por los canales digitales y escritos para la gestión de peticiones y requerimientos formales. En términos generales, el análisis confirma que el uso de los canales no es homogéneo según el sexo, lo que refuerza la necesidad de fortalecer una estrategia multicanal con enfoque diferencial, ajustada a las dinámicas de uso de cada grupo poblacional.

Gráfico 36 Personas atendidas en la Red CADE por grupo etario



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Red CADE

Las atenciones en la Red CADE se concentran principalmente en la población adulta (29 a 59 años), lo que confirma que la demanda de servicios está asociada, en su mayoría, a trámites y gestiones propias de la edad productiva. Las personas mayores (60 años o más) presentan una participación menor pero relevante, mientras que la juventud (14 a 28 años) registra la menor proporción de atenciones, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de acercamiento y oferta institucional dirigidas a este grupo etario.

Focalización Grupos étnicos

En el marco del modelo de atención omnicanal que articula los canales presenciales, telefónicos y virtuales, la caracterización de pertenencia étnica permite identificar la diversidad poblacional que accede a los servicios distritales. La presente sección analiza esta variable sobre una base total de **1.685.801 personas únicas**, correspondiente a las personas atendidas registradas en los canales Presencial, Línea 195 y Bogotá te Escucha durante la vigencia 2025.

A partir de los datos reportados en los tres canales, **61.351 personas** manifestaron pertenecer a un grupo étnico.

Tabla 49 Grupos étnicos por canal de atención

Grupo étnico	Canal de atención			Total
	Atención presencial	Línea 195	BTE	
Indígenas	21.821	1.221	1.676	24.718
Negro(a)	19.639	821	1.283	21.743
Afrodescendiente / Afrocolombiano(a)	3.338	978	1.347	5.663
Mulato(a)	3.760	177	652	4.589
Palenquero(a) de San Basilio	3.901	120	184	4.205
Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	154	25	168	347
Rrom o Gitano(a)	50	18	18	86
TOTAL	52.663	3.360	5.328	61.351

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Red CADE

La distribución por canal permite observar el volumen y comportamiento de la caracterización étnica dentro de cada modalidad de atención.

El análisis evidencia que la mayoría de las personas que reportaron pertenencia étnica se identifican como Indígenas (24.718 personas) o Negro(a) (21.743 personas), seguidos de los grupos Afrodescendiente y Mulato(a). Los grupos Raizal y Rrom presentan los registros más bajos, en coherencia con su menor representación poblacional en la ciudad.

La mayor concentración de personas se encuentra en el canal Presencial, que también presenta el volumen más elevado de personas que no brindan información sobre pertenencia étnica. Esto es consistente con la magnitud operativa de la Red CADE y su alcance territorial.

Estos resultados permiten comprender la composición étnica de la población usuaria, visualizando tendencias de acceso a los servicios y posibles brechas de caracterización. La información constituye un insumo clave para la planeación y para el fortalecimiento progresivo del modelo de atención con enfoque diferencial durante la vigencia 2026.

Focalización Personas con discapacidad

La caracterización de la población atendida incluye el análisis de las condiciones de discapacidad registradas en los canales Presencial, Línea 195 y Bogotá te Escucha. Este apartado presenta los resultados consolidados a partir de una base total de **1.685.801 personas únicas**, permitiendo identificar cuántas reportaron algún tipo de discapacidad y cómo se distribuyen por canal y por categoría.

La suma de los tres canales indica que **8.869 personas** reportaron alguna condición de discapacidad. Los totales consolidados por tipo son:

Tabla 50 Tipo de discapacidad por canal de atención

Tipo De Discapacidad	Canal de Atención			Total
	Atención Presencial	Línea 195	BTE	
Física	787	2.292	2.073	5.152

Visual	229	532	814	1.575
Múltiple	138	310	589	1.037
Auditiva	115	236	446	797
Psicosocial o mental	78	196	343	617
Cognitiva	64	152	308	524
Sordo-ceguera	9	29	49	87
Total	1.420	3.747	4.622	9.789

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Red CADE

La caracterización revela que la condición de discapacidad más reportada es la **discapacidad física (5.152 personas)**, representando la mayor proporción del total de registros. Le siguen la discapacidad visual (1.575 personas), múltiple (1.037 personas), auditiva (797 personas) y psicosocial o mental (617 personas). Los registros más bajos se encuentran en discapacidad cognitiva (524 personas) y sordo-ceguera (87 personas).

El canal **Presencial** presenta el volumen más alto de personas caracterizadas y no caracterizadas, lo cual es consistente con su mayor escala operativa dentro del modelo de atención territorial. Esta tendencia también se refleja en las demás variables del informe, mostrando que la Red CADE concentra la mayor parte de la interacción con la ciudadanía.

Los resultados aportan evidencia clave para evaluar los niveles de accesibilidad actuales, identificar oportunidades de mejora y orientar la planeación estratégica del modelo de atención con enfoque diferencial para la vigencia 2026.

Análisis de los servicios de información y orientación en la Red CADE

Durante la vigencia 2025, los servicios asociados al Sisbén; la gestión de peticiones, quejas y reclamos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá; las entregas, solicitudes y formalización de pasaportes; y los trámites adelantados ante la Registraduría concentraron **367.136 atenciones** en la Red CADE durante dicho periodo.

Tabla 51 Trámites y servicios más demandados en puntos presenciales de la Red CADE 2025

Entidad	Trámite, Servicio u OPA ²⁹	Atenciones
1) Secretaría Distrital de Planeación – SDP	Sisbén	143.255
2) Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP	Peticiones, Quejas y Reclamos	90.694
3) Ministerio de Relaciones Exteriores/ Cancillería	Entrega de pasaportes	63.754
4) Ministerio de Relaciones Exteriores/ Cancillería	Solicitud y formalización de pasaportes	59.978
5) Registraduría Distrital del Estado Civil	Información general sobre solicitud y expedición de documentos de identidad	9.455

²⁹ La denominación de los trámites, servicios u OPA presentada en la tabla corresponde a las categorías definidas en el Sistema de Asignación de Turnos (SAT)

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Red CADE

Durante la vigencia 2025, los servicios asociados al **reporte de información en medios magnéticos - ICA, transferencias monetarias no condicionadas, ingreso al Sisbén, asignación de cupo escolar y pico y placa solidario** concentraron **10.354 atenciones** a través de la Línea 195.

Tabla 52 Trámites y servicios más demandados en la Línea 195 en 2025

Entidad	Trámite, Servicio u OPA ^{30*[2]}	Atenciones
1) Secretaría Distrital de Hacienda	Reporte de información en medios magnéticos -ICA	3.084
2) Secretaría Distrital de Integración Social	Transferencias monetarias no condicionadas a hogares pobres	2.397
3) Secretaría Distrital de Planeación	Encuesta para ingreso a Sisbén	1.830
4) Secretaría Distrital de Educación	Asignación de cupo escolar	1.548
5) Secretaría Distrital de Movilidad	Registro y pago de Pico y Placa Solidario	1.495

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Red CADE

Durante la vigencia 2025, los puntos presenciales de la Red CADE concentraron la atención de trámites que requieren mayor nivel de validación, gestión documental y acompañamiento, como la actualización del Sisbén, los trámites relacionados con pasaportes y la atención de peticiones, quejas y reclamos de servicios públicos. Esta concentración evidencia que la ciudadanía continúa utilizando la atención presencial para procesos de mayor complejidad administrativa o impacto directo en el acceso a derechos y servicios.

En contraste, la demanda registrada a través de la Línea 195 se orientó principalmente a servicios de información, orientación y trámites de carácter consultivo o transaccional, tales como programas de transferencias monetarias, ingreso al Sisbén, asignación de cupos escolares y pagos asociados a Pico y Placa Solidario. Este comportamiento es consistente con el rol del canal telefónico como un mecanismo de atención ágil que facilita la resolución de necesidades ciudadanas sin requerir desplazamiento.

CADE con Vocación

En cumplimiento del compromiso establecido en el documento de caracterización 2025, orientado a analizar la demanda de servicios, definir vocaciones territoriales y diseñar rutas de atención integral en los puntos CADE, durante la vigencia 2025 la estrategia CADE con Vocación se consolidó como un mecanismo estructurante para el fortalecimiento de la atención integral y especializada en la Red CADE.

La implementación permitió la activación de seis vocaciones en seis puntos estratégicos del territorio, orientando la oferta institucional a las necesidades específicas de la ciudadanía, de la siguiente manera:

- SuperCADE Bosa: fortalecimiento familiar y convivencia juvenil.

³⁰ La denominación de los trámites, servicios u OPA presentada en la tabla corresponde a las categorías definidas en el tipificador de la Línea 195

- SuperCADE 20 de Julio y CADE La Victoria: promoción de vínculos sanos y construcción de territorio incluyente.
- SuperCADE Suba: sostenibilidad económica y bienestar emocional.
- CADE Yomasa: integración local y apropiación del territorio con enfoque en víctimas del conflicto armado.
- SuperCADE Engativá: integración local y apropiación del territorio con enfoque en población migrante, refugiada y retornada.

El análisis territorial que soporta estas vocaciones responde a condiciones sociodemográficas y problemáticas específicas de cada localidad, lo que permitió alinear la oferta institucional con las realidades sociales identificadas.

Tabla 53 Datos que soportan las vocaciones 2025

Localidades	Soporte para la vocación
Bosa	Bosa se consolida como la localidad más joven de Bogotá, con más del 26% de su población conformada por niños, adolescentes y jóvenes. No obstante, enfrenta desafíos críticos: el 63% de los jóvenes no utiliza anticonceptivos, lo que se traduce en el segundo lugar distrital en maternidades/paternidades tempranas (11,96%). Asimismo, lidera las tasas de accidentalidad escolar y registra un incremento del 39,63% en reportes de abuso y violencia en el entorno educativo. En el ámbito de género, ocupa el tercer lugar en asesinatos de mujeres y riesgo de feminicidio.
San Cristóbal	La localidad registra la tercera proporción más alta de hogares con jefatura femenina en Bogotá (35,5%) y un 42% de mujeres en situación de pobreza. Se evidencia un panorama crítico de violencia: ocupa el segundo lugar en ataques con agentes químicos contra mujeres y reporta una tasa de violencia intrafamiliar de 84,3 por cada 10.000 mujeres. Demográficamente, existe una tendencia marcada al envejecimiento, con un 57,1% de la población mayor de 60 años y una alta demanda de servicios para discapacidad física y visual.
Suba	Suba es la localidad con mayor presencia de migrantes en la ciudad (16,2%), un grupo donde el 64,5% se dedica a la informalidad. Además, es la tercera zona con mayor volumen de ventas informales en Bogotá, actividad ejercida mayoritariamente por personas mayores de 50 años. En salud mental, Suba reportó la mayor cantidad de intentos de suicidio entre 2021 y 2024, con el sentimiento de desesperanza como causa principal (27,4%), y es la segunda localidad con más casos de abuso de sustancias psicoactivas.
Usme	Usme presenta la incidencia de pobreza monetaria más alta de Bogotá (57,81%) y lidera los índices de inseguridad alimentaria moderada y severa (27,3%). Históricamente, ha sido una de las localidades con mayor concentración de víctimas del conflicto armado; aunque en 2024 descendió al sexto lugar en registros totales, mantiene 17.964 personas afectadas (4 por cada 100 habitantes). El 23,40% de esta población se encuentra en situación de pobreza multidimensional, y el 10,19% de los estudiantes de la localidad son víctimas del conflicto.
Engativá	Engativá cuenta con una población de 828.832 habitantes, con una mayoría femenina (52,74%) y una tasa de jefatura de hogar femenina (53,4%) superior al promedio distrital. Socialmente, la localidad registra la segunda cifra más alta de mujeres víctimas de violencia física y es la cuarta con mayor presencia de población migrante en la ciudad (8,9% del total de Bogotá). En términos de salud mental, ocupa el tercer lugar en intentos de suicidio (11,4%) y consumo abusivo de sustancias psicoactivas. Además, se identifica

Localidades	Soporte para la vocación
	una alta vulnerabilidad en la población con discapacidad, concentrada en estratos 1, 2 y 3, con bajos niveles de escolaridad técnica o superior.

Fuente: Fichas técnicas vocaciones 2025 – CADE con Vocación

De forma complementaria, se avanzó en la estructuración, publicación e implementación de nueve rutas de servicio en el nuevo Portal Bogotá, orientadas a facilitar el acceso de la ciudadanía a trámites y servicios prioritarios asociados a cada vocación. Estas rutas corresponden a: Buscar empleo, Acceder a educación, Movilizarse por la ciudad, Cuidado animal, Emprender, Planear la jubilación, Acceder a vivienda, Acceder a salud, y Zonas limpias y sostenibles. De igual manera, se incorporaron 85 servicios nuevos y 9 entidades a la oferta institucional disponible en los puntos de atención.

Enfoque diferencial y atención integral a población migrante

En coherencia con los avances logrados mediante la estrategia CADE con Vocación, durante la vigencia 2025 se desarrollaron acciones sostenidas orientadas al fortalecimiento del enfoque diferencial y la atención integral a la población migrante, refugiada y retornada, a partir del reconocimiento del predominio de mujeres como principal grupo de valor y de la necesidad de organizar la oferta institucional alrededor de las realidades sociales de los territorios.

En este marco, se incorporó el enfoque de género en la estrategia CADE con Vocación, garantizando su integración transversal en la planeación y operación de las vocaciones territoriales, con el fin de reducir barreras de acceso y promover condiciones de mayor equidad en la prestación de los servicios.

Como resultado de esta orientación, el 16 de diciembre de 2025 se inauguró la Manzana del Cuidado en el SuperCADE 20 de Julio, en articulación con la Secretaría Distrital de la Mujer, consolidando la vocación de vínculos sanos y territorio incluyente también presente en el CADE La Victoria. Con esta apertura, la Red CADE cuenta con tres Manzanas del Cuidado en sus puntos de atención (SuperCADE Manitas, CADE Gaitana y SuperCADE 20 de Julio), integrando servicios orientados al cuidado, el bienestar y la inclusión social.

Adicionalmente, mediante la alianza con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), se implementaron acciones orientadas al fortalecimiento de la autonomía económica de 120 mujeres, a través de procesos de orientación, fortalecimiento de capacidades y acompañamiento institucional, en el marco de las intervenciones dirigidas a población migrante, refugiada y retornada.

Estos resultados consolidan la incorporación efectiva del enfoque diferencial, particularmente en el componente de género y en la atención a población migrante, evidenciando avances significativos en la adecuación de la oferta institucional a las características y necesidades reales de la ciudadanía atendida

6.2.5. Soporte funcional del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas

Descripción del servicio: consiste en brindar asistencia a las entidades de la administración distrital que busca garantizar el correcto funcionamiento, y adecuado uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a través del acompañamiento, programación de capacitaciones y solución de requerimientos reportados por los(as) servidores(as) (funcionarios(as) y contratistas, mediante la mesa de ayuda destinada para este fin. (Basado en la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4220000-FC-002).

Tabla 54 Cantidad de usuarios(as) únicos(as) y atenciones brindadas por el servicio Soporte funcional del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas

Cantidad de personas atendidas (naturales y/o jurídicas)	Cantidad de servicios brindados por año
1.832 personas naturales	2.628 servicios brindados en el año

Teniendo en cuenta que existen algunos usuarios del sistema que acceden al servicio más de una vez en el periodo evaluado, el cálculo³¹ de la tasa de recurrencia es del 41%, es decir la frecuencia con la que los usuarios del sistema solicitan nuevamente el servicio. Es pertinente aclarar que dicho porcentaje se presenta relativamente alto debido a que, en varias entidades, existe un referente único encargado de registrar los requerimientos en nombre de los demás usuarios del sistema.

Resultados de la caracterización

Tabla 55 Registros para la caracterización

Cantidad	Descripción
2602	Solicitudes casos de GLPI realizadas a soporte funcional.
26	Capacitaciones realizadas ³²
2628	Total servicios prestados
453	Usuarios únicos por solicitud de casos de GLPI realizadas a soporte funcional
1379	Usuarios únicos participantes de una capacitación realizada ³³
1832	Total de usuarios únicos que reciben el servicio de soporte funcional durante el 2025
345	Registros de la encuesta de satisfacción = Total registros para caracterización de usuarios

³¹ La fórmula de cálculo es:

$$Tasa\ de\ recurrencia$$

³² Se cuentan capacitaciones debido a que una parte del servicio se fundamenta en brindar jornadas de explicación del funcionamiento de la plataforma a los usuarios.

³³ Se cuenta la cantidad de usuarios que participan en la capacitación, puesto que la solicitud de capacitación en GLPI la realiza una sola persona, pero esta es para que sea impartida a un grupo de personas.

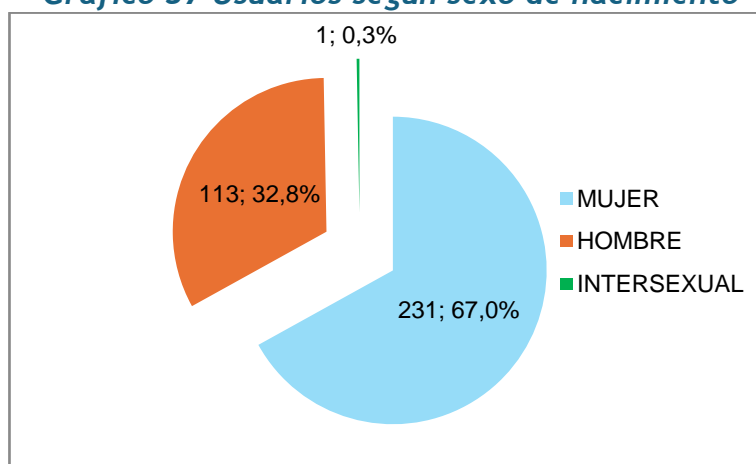
Fuente: Base de datos de la encuesta de soporte funcional 2025

Del total de usuarios únicos que recibieron el servicio, 345 respondieron la encuesta de satisfacción del mismo. La base de datos asociada a este instrumento, integra, además de las valoraciones del servicio, la información de caracterización de los usuarios. Por lo anterior el proceso de análisis se realiza exclusivamente a partir de las respuestas obtenidas en esta muestra.

De acuerdo con las preguntas de caracterización registradas en la encuesta, se identifican atributos de los servidores(as) públicos(as) y contratistas de las entidades distritales que acceden al servicio.

Sexo de nacimiento

Gráfico 37 Usuarios según sexo de nacimiento



Fuente: Base de datos de la encuesta de soporte funcional 2025

Según la información presentada en la gráfica anterior, del total de usuarios que recibieron el servicio de Soporte funcional del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas, el 67% es mujer, el 32.8% son hombres y solo un 0.3% correspondiente a una persona, es intersexual. Lo que puede inferir que las mujeres son las que en mayor medida manejan el sistema, participan en las capacitaciones o requieren soporte funcional.

Identidad de género

De acuerdo con la identidad de género, en la tabla siguiente, se presenta la relación teniendo en cuenta el sexo de nacimiento. Donde se identifica que la mayoría reconocen su género igual al sexo de nacimiento, un 66.4% de mujeres como femenino y un 31.3% de hombres como masculino, y el 2% prefiere no decir con que generó se identifica.

Tabla 56 Identidad de género de los usuarios vs sexo de nacimiento

Sexo	¿Con cuál género se identifica?					Total		
	Femenino		Masculino		Prefiero no decir			
Mujer	229	66,4%	1	0,3%	1	0,3%	231	67,0%

Sexo	¿Con cuál género se identifica?						Total	
Hombre	0	0,0%	108	31,3%	5	1,4%	113	32,8%
Intersexual	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%
Total general	230	67%	109	32%	6	2%	345	100%

Fuente: Base de datos de la encuesta de soporte funcional 2025

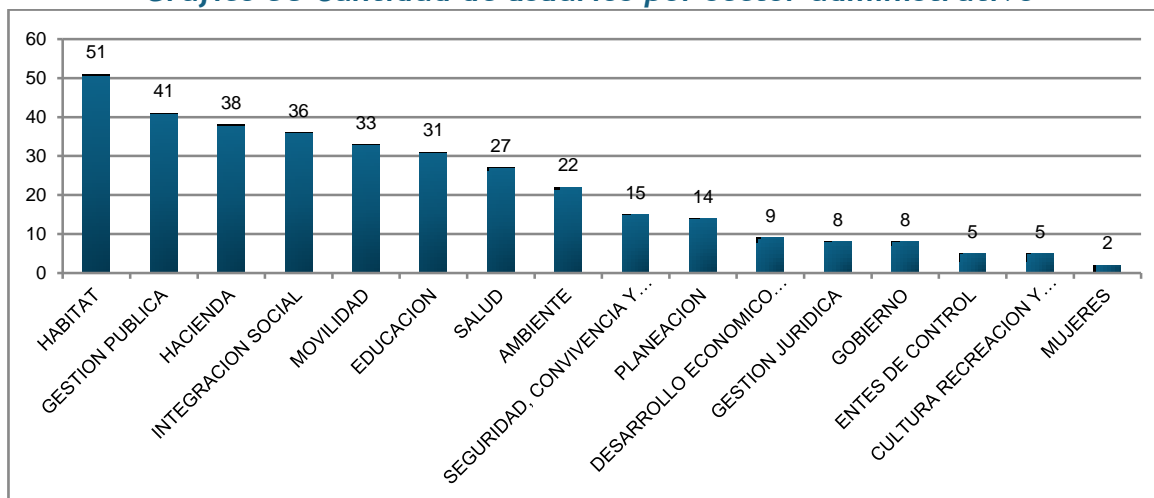
Orientación sexual

La orientación sexual que manifiestan los usuarios del servicio brindado por soporte funcional, indica que en su mayoría, un 95.9%, tiene una orientación sexual heterosexual, un 0.9% de las mujeres reconocen una orientación sexual homosexual o bisexual y el 3.2% de los usuarios prefieren no decir.

Sector administrativo

De acuerdo con la gráfica siguiente, se observa que los sectores de la administración distrital con mayor participación en el acceso al servicio corresponden a Hábitat con un total de 51 usuarios, seguido de Gestión Pública, Hacienda e integración social con 41, 38 y 36 respectivamente. Estos valores indican una mayor demanda del servicio por parte de dichos sectores durante el periodo analizado.

Gráfico 38 Cantidad de usuarios por sector administrativo

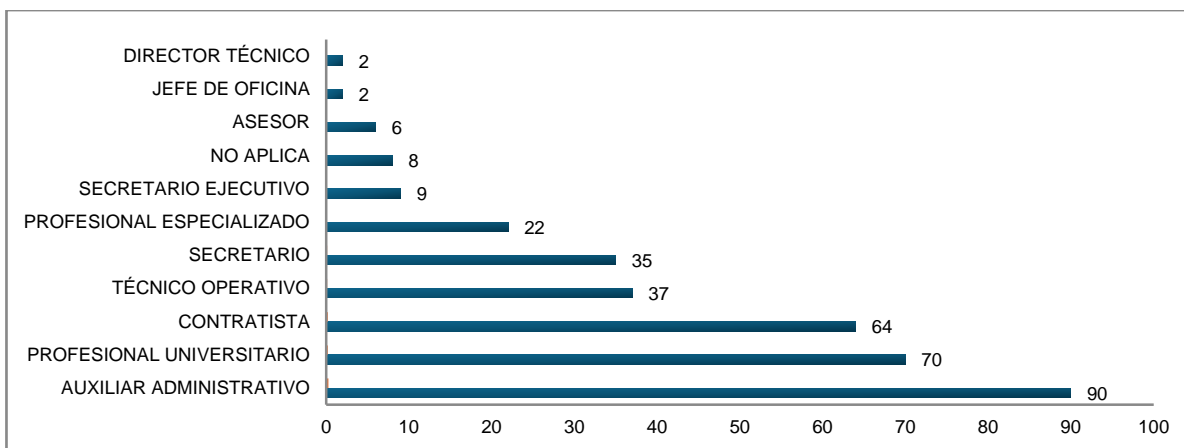


Fuente: Base de datos de la encuesta de soporte funcional 2025

Denominación del empleo

Teniendo en cuenta que la denominación del empleo corresponde al nombre del cargo desempeñado por los usuarios del servicio, en la siguiente gráfica se presentan las diferentes denominaciones reportadas por quienes accedieron al soporte. Se evidencia una mayor participación por parte de auxiliares administrativos, Profesionales universitarios y contratistas, en total 224 personas de 345, representan el 65% de los participantes, lo que quiere decir que son estos cargos quienes hacen mayor uso del sistema o en quienes se deposita la labor de gestión de peticiones.

Gráfico 39 Usuarios por denominación del empleo

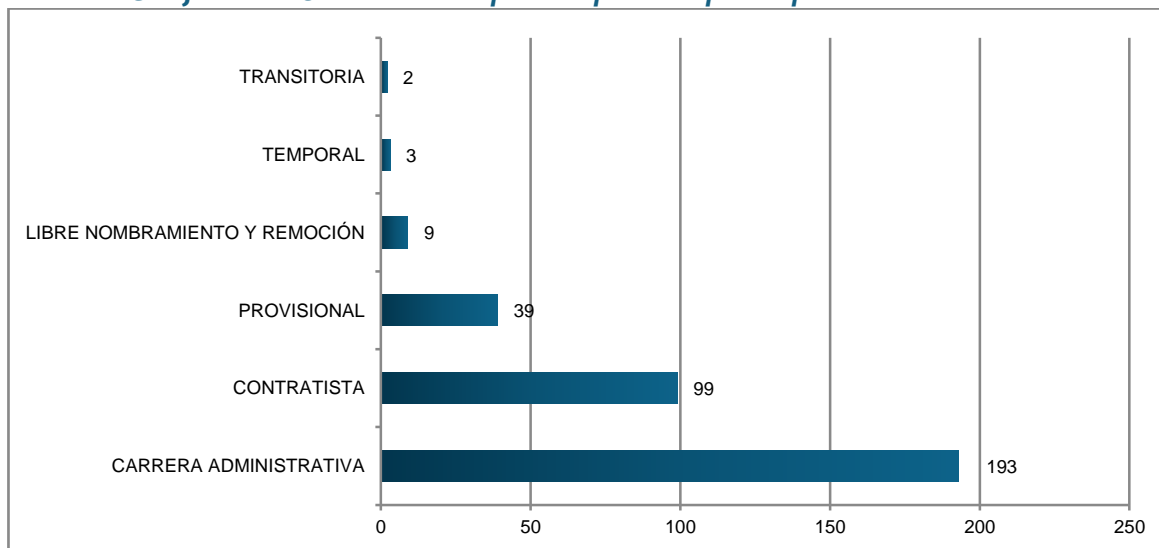


Fuente: Base de datos de la encuesta de soporte funcional 2025

Tipo de vinculación

Contemplando que los usuarios se vinculan a las entidades de acuerdo con diferentes tipologías, en la siguiente gráfica se presenta la cantidad de participantes por tipo de vinculación.

Gráfico 40 Cantidad de participantes por tipo de vinculación



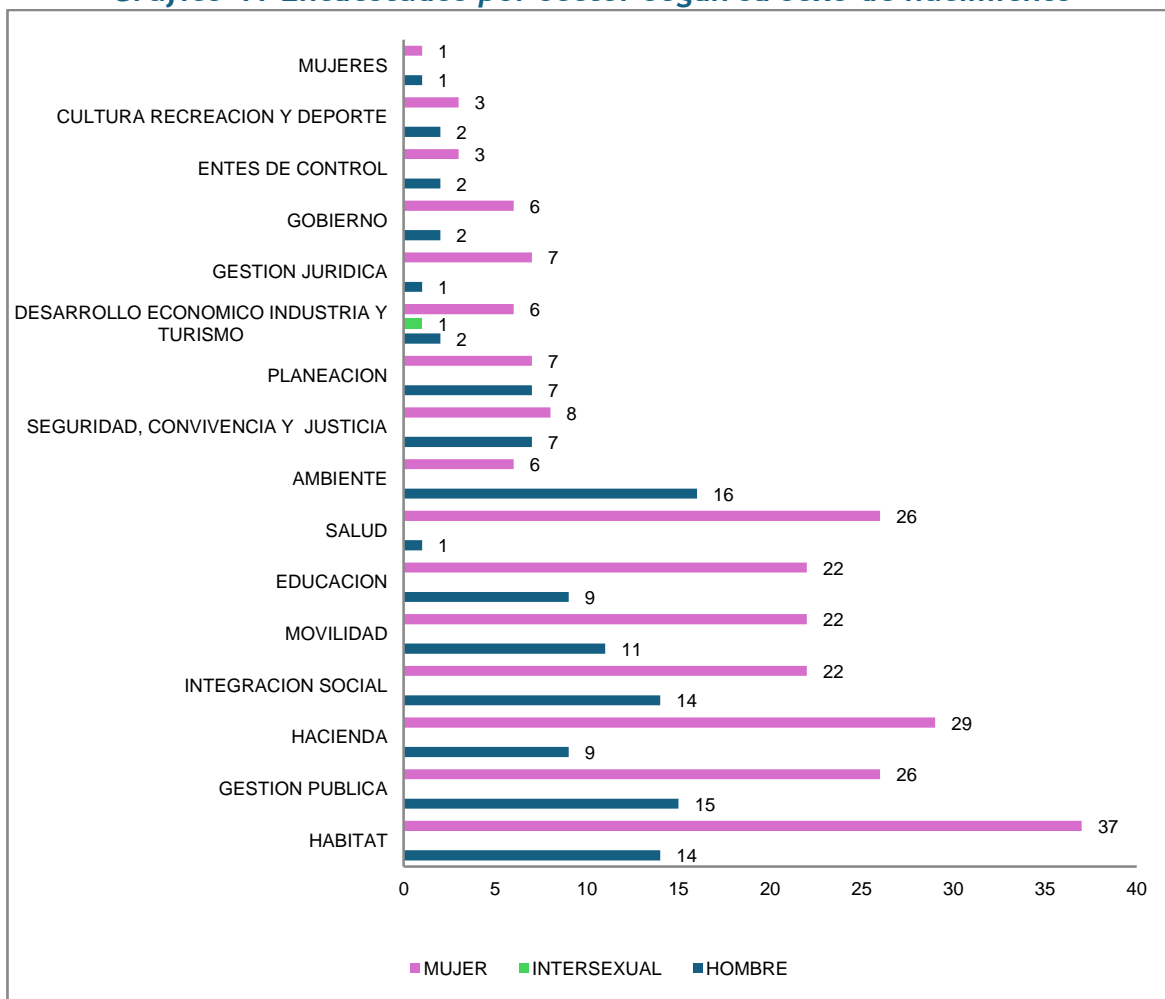
Fuente: Base de datos de la encuesta de soporte funcional 2025

Para el periodo 2025 las personas vinculadas a las entidades distritales bajo la modalidad de carrera administrativa tuvieron mayor participación, 193 de 345 funcionarios(as), lo que equivale a un 55.9% del total, seguido de las personas vinculadas a través de contratos por prestación de servicios con 99 y los provisionales con 39 personas. Esto debido a que estos tipos de vinculación son los que mayor presencia tienen en las entidades, y son los que presentan la mayoría de los auxiliares y profesionales, que son quienes manejan el sistema tal como se evidencio en el ítem de la denominación del empleo.

Sector según su sexo de nacimiento

Para identificar el sexo son los usuarios según el sector en el cual laboran, se identifica en la gráfica a continuación que, en 13 de los 16 sectores registrados en la encuesta de satisfacción, la mayoría de los usuarios que acceden al servicio son mujeres, y solamente en el sector Ambiente, la mayoría son hombres. Para el sector Planeación y Mujeres la proporción entre hombre y mujeres es igual y solamente participó una persona intersexual del sector de Desarrollo económico industria y turismo.

Gráfico 41 Encuestados por sector según su sexo de nacimiento



Fuente: Base de datos de la encuesta de soporte funcional 2025

Edad de los usuarios

Del total de usuarios el 83,2% se encuentran en un rango de edad entre los 29 y 59 años, un 13% es mayor de 60 años y un 3.8% está entre los 18 y 28 años. Para el rango etario de 18 a 28 años y de 29 a 59 años, las mujeres superan en más del 50% a la cantidad de hombres.

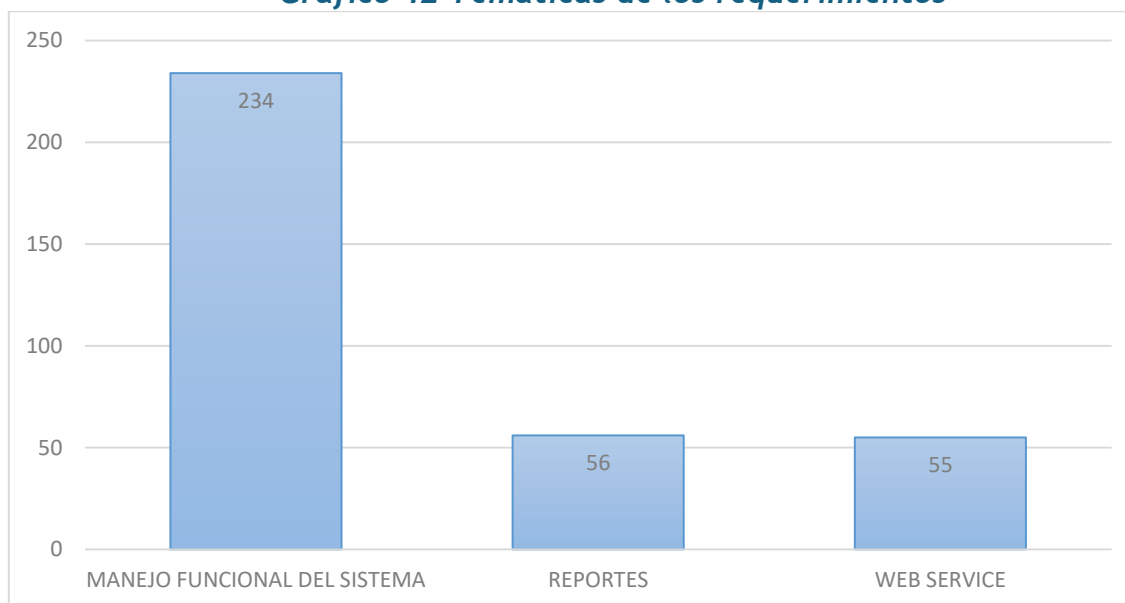
Pertenencia étnica

De acuerdo con los datos registrados, de los 345 participantes, solo el 5% manifiestan pertenencia étnica, siendo la más representativa el reconocimiento como afrocolombiano(a) por 14 personas. El 95% manifestaron no tener ninguna pertenencia étnica.

Discapacidad

Aunque el 95.4% de los usuarios manifiesta no tener discapacidad, si se evidencia la presencia de tres tipos de discapacidad, la física, que representa un 2.6%, la visual y la auditiva, que representan cada una un 0.9% y la sordoceguera manifestada por uno de los participantes.

Gráfico 42 Temáticas de los requerimientos



Fuente: Base de datos de la encuesta de soporte funcional 2025

La principal temática solicitada por los usuarios del servicio es la relacionada con el manejo funcional del sistema, como se evidencia en la gráfica anterior de 345 usuarios(as) / funcionarios(as) 234 solicitaron soporte en este. Los restantes, casi que, en proporciones iguales, realizaron solicitudes relacionadas con el manejo del módulo de reportes y con el web service.

6.2.6. Asesoría Técnica a Entidades Distritales - TIC

Descripción del servicio: Soporte y acompañamiento a las entidades distritales para resolver inquietudes técnicas relacionadas con la implementación y transformación digital, la información y las comunicaciones TIC. (Basado en la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4130000-FC-001).

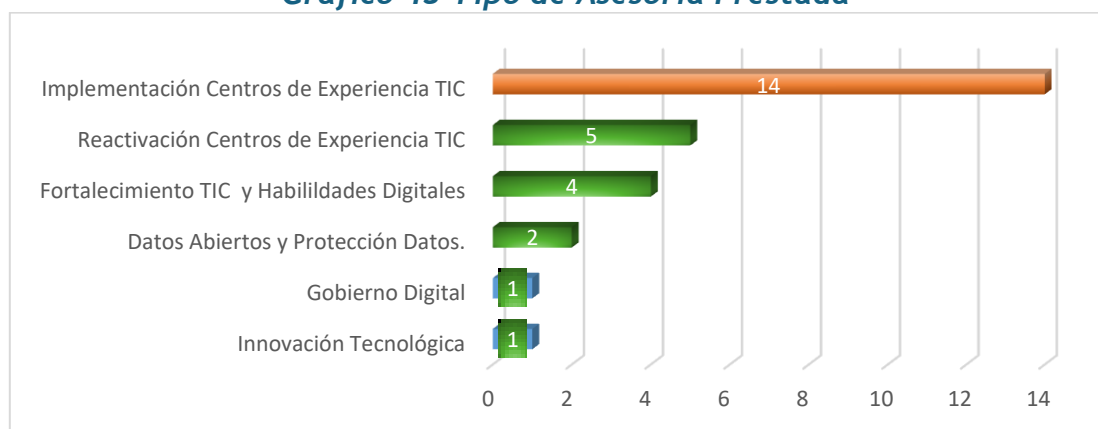
Durante la vigencia 2025, se realizaron 27 asesorías técnicas, de las cuales dos (2) correspondieron Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (IDIPRON),

enfocadas en capacitación sobre datos abiertos, protección de datos y gobierno digital; una (1) dirigida al Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), orientada a revisar el estado de las medidas de seguridad y estrategias de ciberseguridad; y 24 asesorías a las alcaldías locales, algunas correspondientes a una sola intervención por localidad, mientras que en otras se desarrollaron múltiples asesorías para la misma alcaldía (como Barrios Unidos, Kennedy, Puente Aranda, Santa Fe y Tunjuelito), abarcando procesos de implementación, reactivación y fortalecimiento de Centros de Experiencia TIC, nodos digitales, programas de innovación tecnológica, y estrategias de formación y apropiación digital.

Resultados de la caracterización

El siguiente gráfico muestra que, del total de asesorías, catorce (14) se enfocan en la implementación de Centros de Experiencia TIC, cinco (5) están relacionadas con la reactivación de estos centros, cuatro (4) corresponden al fortalecimiento de las TIC y de habilidades digitales, dos (2) abordan temas de datos abiertos y protección de datos, una (1) asesoría está orientada a asuntos de gobierno digital y una (1) asesoría concierne a la innovación tecnológica.

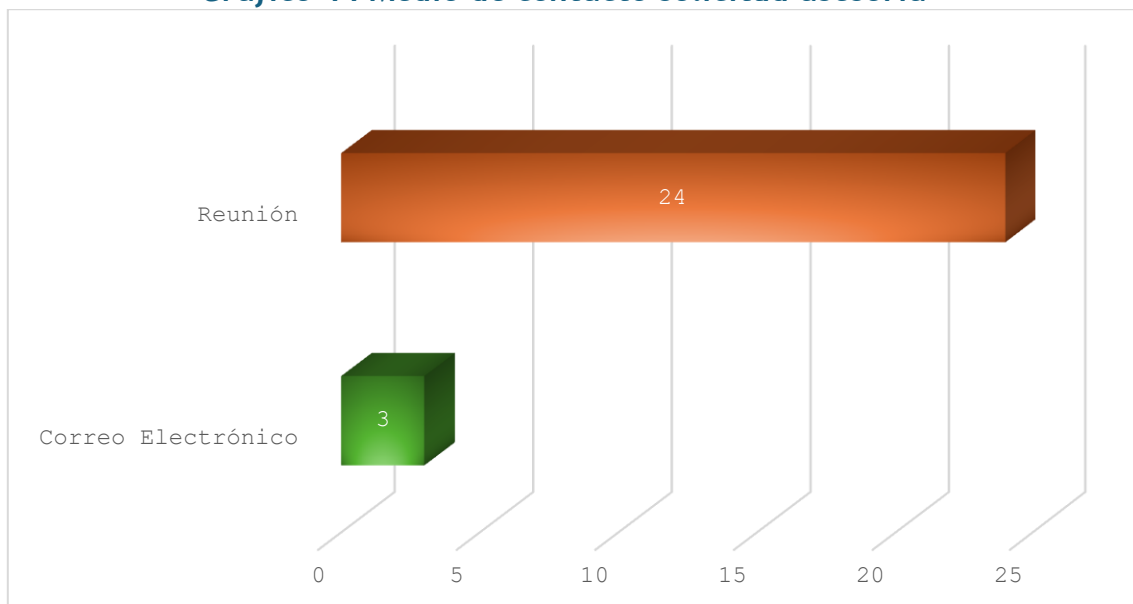
Gráfico 43 Tipo de Asesoría Prestada



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Base de datos asesorías técnicas

El siguiente gráfico presenta los medios de contacto que tiene la Oficina Consejería Distrital TIC con sus grupos de valor, se observa que del total de las entidades asesoradas veinticuatro (24) entidades realizaron sus solicitudes a través de reuniones técnicas y tres (3) mediante correo electrónico.

Gráfico 44 Medio de contacto solicitud asesoría



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Base de datos asesorías técnicas

6.2.7. Proyectos TIC

Descripción del servicio: Soluciones a las necesidades tecnológicas de las entidades del Distrito que sean de impacto transversal, sectorial y/o de ciudad.

Las estrategias implementadas permiten fortalecer las competencias digitales de la ciudad, a través de acciones para tomar para sí las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC, generando cambios en los hábitos y costumbres, y en la vida cotidiana de los grupos de interés.

Diseñadas para reducir de manera efectiva la brecha digital en Bogotá y promover un acceso equitativo a las tecnologías de información y comunicación.

La metodología utilizada en la estrategia de apropiación y fomento a la formación en habilidades TIC básicas e intermedias se basa en una articulación multisectorial entre actores del ecosistema digital, tanto del sector público y privado, que permite desarrollar un trabajo conjunto para maximizar recursos, capacidades y alcance. En este marco, la OCDTIC y los actores participan activamente, diseñando e implementando programas que responden a las necesidades específicas de la población.

6.2.7.1. Apropiación de habilidades digitales

Tabla 57 Cantidad de personas y servicio brindado por Proyecto TIC - Apropiación de habilidades digitales

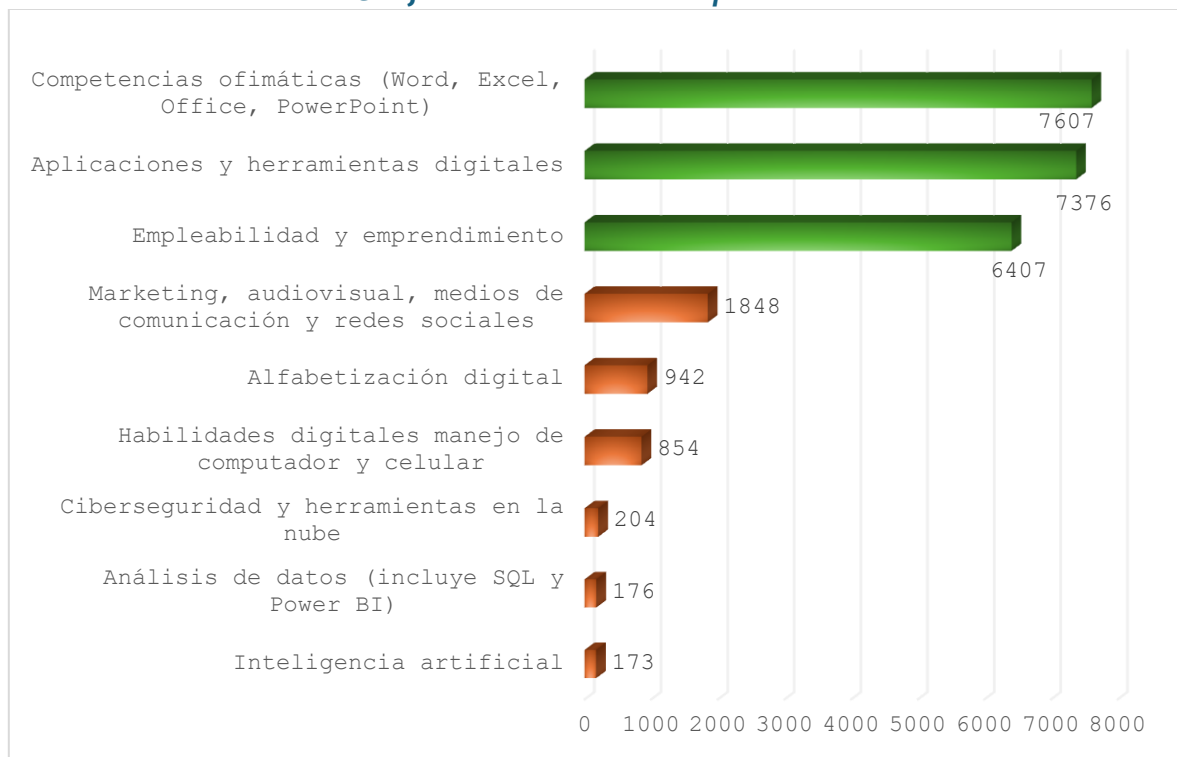
Cantidad de personas atendidas (naturales y/o jurídicas)	Cantidad de servicios brindados por mes / semestre / año (los datos en las periodicidades que sean posibles)
25.587 personas capacitadas	1129 eventos de capacitación desarrollados a través de 180 rutas de formación

Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Base de datos formación Centros de Experiencia TIC (CETIC)

Resultados de la caracterización

Durante el año 2025 se desarrolló una amplia oferta de cursos de formación para la ciudadanía. Debido al volumen y diversidad de las acciones implementadas, se realizó un ejercicio de consolidación y unificación de los cursos en líneas temáticas comunes. En total, 25.587 personas fueron capacitadas durante el periodo analizado.

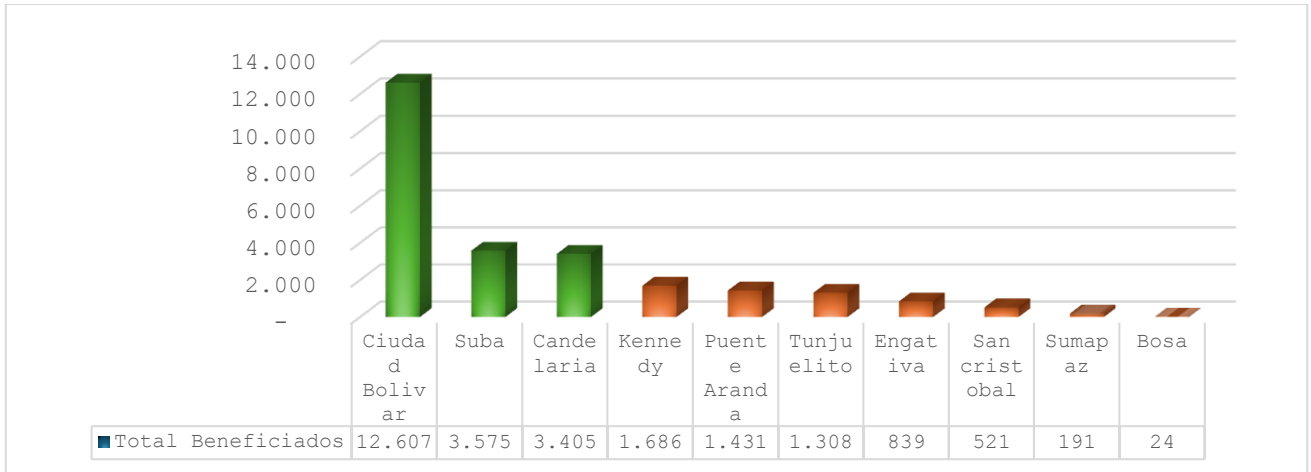
Gráfico 45 Temas de capacitación



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Base de datos formación Centros de Experiencia TIC (CETIC)

De acuerdo con la categorización por temas, del total de personas capacitadas, 7,607 participaron en eventos de formación enfocados en competencias ofimáticas (Word, Excel, Office, PowerPoint), lo que representa el 30%. Por otro lado, 7,376 usuarios asistieron a capacitaciones sobre aplicaciones y herramientas digitales, equivalente al 29% de los participantes, mientras que 6,407 formaron parte de cursos orientados a la empleabilidad y el emprendimiento, es decir, el 25% del total.

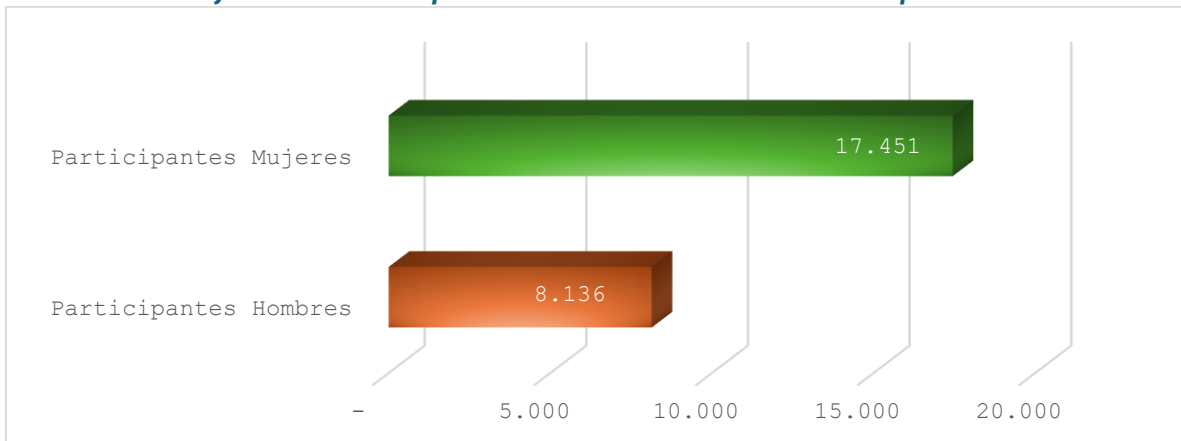
Gráfico 46 Participación en capacitaciones por localidades



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Base de datos formación Centros de Experiencia TIC (CETIC)

De acuerdo con la categorización por sexo, el gráfico muestra que, del total de personas beneficiadas con las actividades de formación, 17.451 son mujeres es decir corresponde a un 68.2%, y respecto a los hombres el total fue de 8.136 personas, que correspondiente al 31.8%.

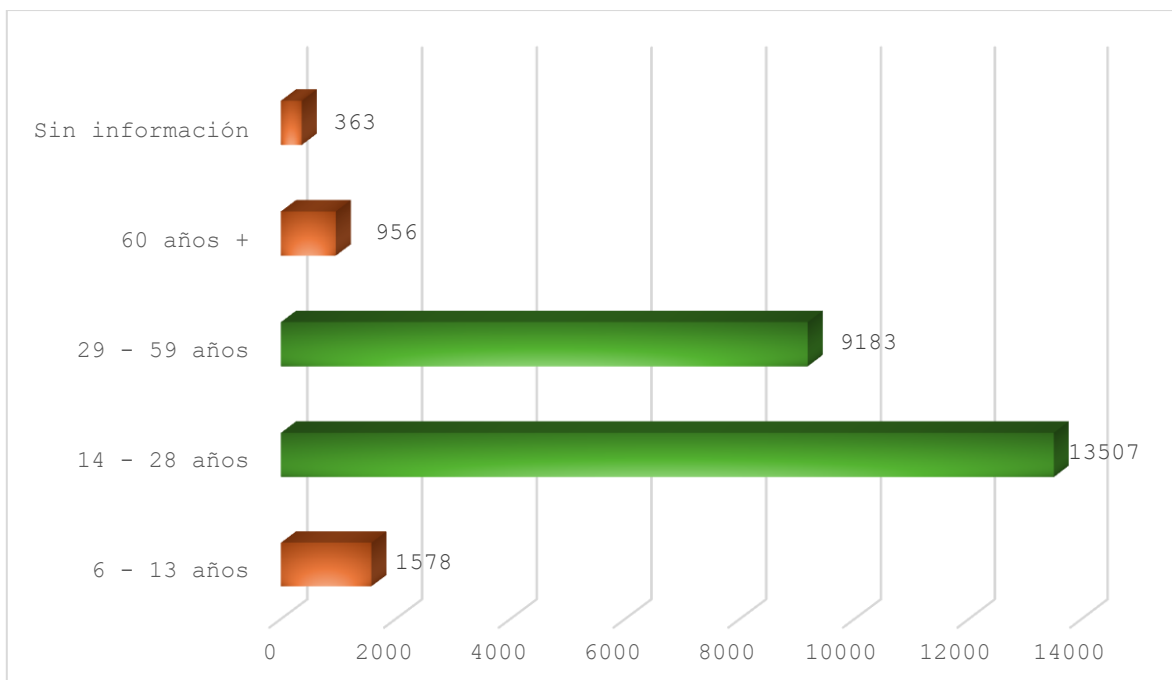
Gráfico 47 Participación sexo en actividad de capacitación



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Base de datos formación Centros de Experiencia TIC (CETIC)

Según la caracterización por rangos de edad, se evidencia que la mayor participación corresponde al grupo de 14 a 28 años, con un total de 13.507 usuarios. Le sigue el grupo de 29 a 59 años, que suma 9.183 usuarios. Por su parte, el rango de 6 a 13 años cuenta con 1.578 participantes, mientras que las personas de 60 años o más representan 956 usuarios. Cabe resaltar que, dentro de las estadísticas de gestión, existen 363 usuarios cuyo rango de edad no pudo determinarse debido a información incompleta en los registros de los cursos de formación de los CETIC.

Gráfico 48 Rango de edad personas beneficiadas con las actividades de formación



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Base de datos formación Centros de Experiencia TIC (CETIC)

Con respecto a la categorización por condición de discapacidad, se contó con la participación de 280 personas en condición de discapacidad, lo que representa el 1.1% del total de los usuarios participantes. De las 280 personas en condición de discapacidad que participaron en los eventos de apropiación, 129 corresponden a la localidad de Ciudad Bolívar, seguido de 44 en la localidad de Kennedy y 37 en la localidad de San Cristóbal.

En relación con las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras (NARP), se contó con la participación de 57 personas, lo que corresponde al 0,2% del total de usuarios participantes.

Población estimada a atender durante la vigencia 2026

Teniendo en cuenta la gestión efectuada en el año 2025, se estima que la población a atender para la vigencia 2026 correspondería a 35.000 ciudadanos(as) con la oferta de formación en habilidades digitales, tanto en los CETIC a nivel presencial y virtual, como los usuarios que se inscriban en el Portal de Bogotá Capital Digital para la oferta de formación virtual de los aliados de formación.

6.2.7.2. Proyecto TIC - Flujos informativos o transaccionales de Chatico

Descripción del servicio: Soluciones a las necesidades tecnológicas de las entidades del Distrito que sean de impacto transversal, sectorial y/o de ciudad.

La plataforma Chatico en el marco de Gobierno Abierto Bogotá (GAB), es un agente virtual que utiliza algoritmos e inteligencia artificial para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios del Distrito y la participación ciudadana a través de la tecnología.

Tabla 58 Cantidad de conversaciones por tipo de canal y medio de gestión

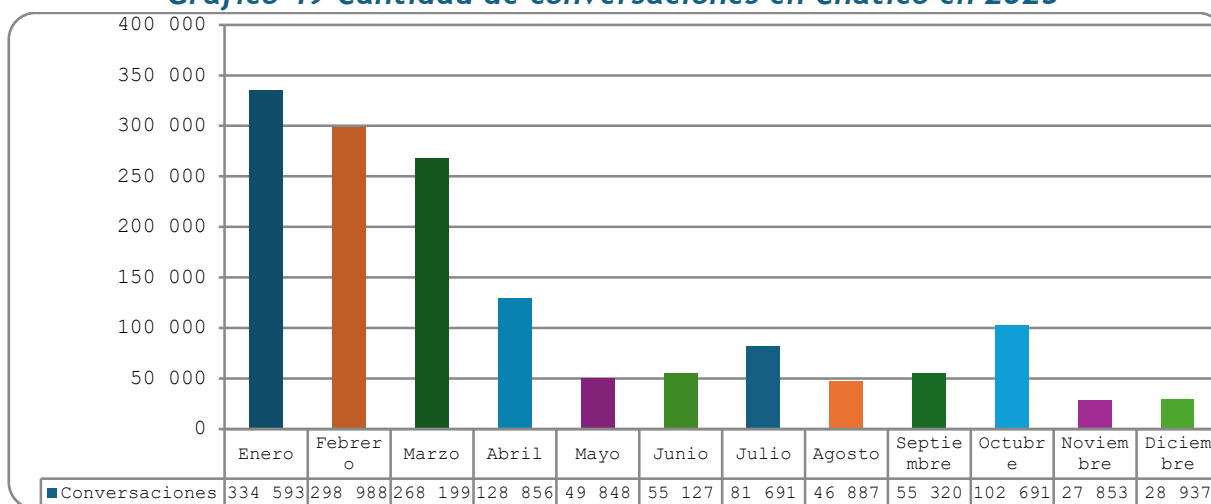
Cantidad de conversaciones atendidas	Tipo de canal	Medio de gestión
1.478.990	Whatsapp: 1.366.835 AppChat: 109.517 Otros: 2.360	Medios de Gestión: Bot: 1.445.630 Agente: 33.360

Resultados de la caracterización

Durante la vigencia 2025, se continuó el fortalecimiento como herramienta clave en la promoción de la participación ciudadana y el acceso a servicios esenciales para construir una Bogotá más inclusiva y conectada.

Durante el año 2025, Chatico consolidó avances significativos en materia de transparencia, participación ciudadana, colaboración y modernización tecnológica. Se lograron resultados destacables que fortalecieron la interacción entre la ciudadanía y la administración distrital.

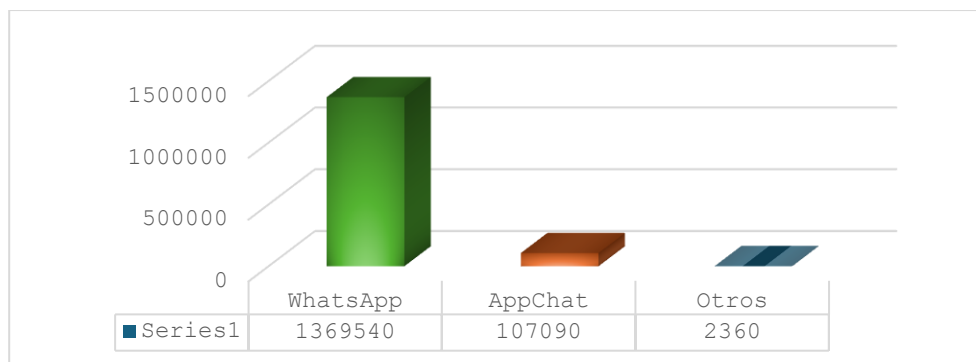
Gráfico 49 Cantidad de conversaciones en Chatico en 2025



Fuente: Consejería Distrital TIC. Consolidado 2025 a partir de reportes mensuales Power BI.

Durante la vigencia 2025, se registraron 1.478.990 conversaciones. Se evidenció un mayor volumen en el primer trimestre (enero–marzo), con el pico anual en enero (334.593), mientras que el menor volumen se presentó en noviembre (27.853), reflejando estacionalidades que deben considerarse para planeación operativa y priorización de mejoras.

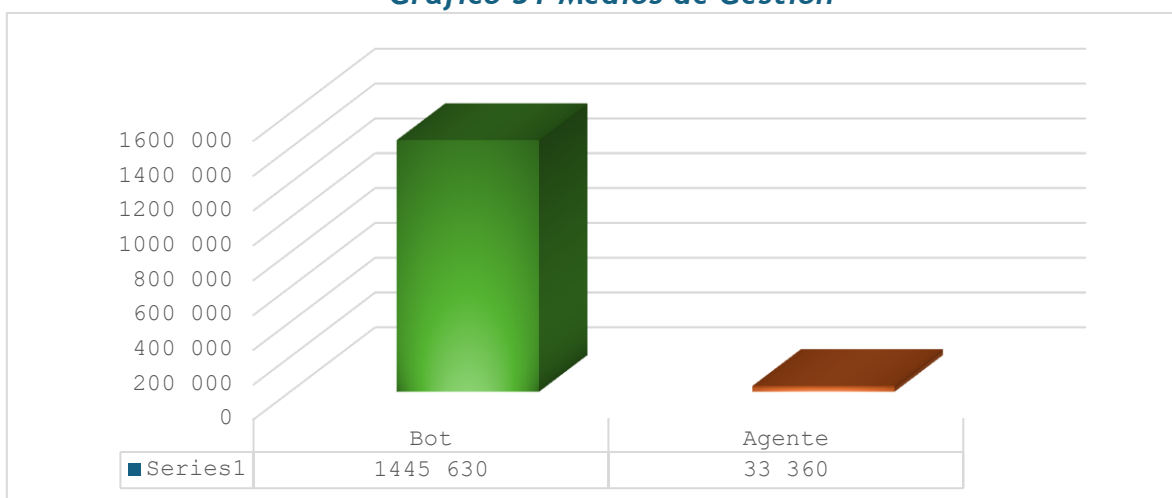
Gráfico 50 Cantidad de conversaciones por canal



Fuente: Consejería Distrital TIC. Consolidado 2025 a partir de reportes mensuales Power BI.

Respecto a la distribución de conversaciones por canal, en 2025 de las 1.478.990 conversaciones, la mayor participación se concentró en WhatsApp, con 1.369.540 conversaciones (96,2%), seguido de AppChat/WebChat con 107.090 (7,2%). Los demás canales (Telegram, Messenger e Instagram) con 2.360 (0,2%), lo anterior confirma la relevancia de WhatsApp como canal dominante para atención y acceso.

Gráfico 51 Medios de Gestión



Fuente: Consejería Distrital TIC. Consolidado 2025 a partir de reportes mensuales Power BI.

Durante 2025, la atención se gestionó principalmente mediante Bot, con 1.445.630 conversaciones (97,74%), mientras que la atención por agente representó 33.360 (2,26%). Adicionalmente, la recurrencia mensual osciló entre 1,20 y 2,03, lo que aporta una lectura práctica sobre frecuencia de uso y necesidad de reforzar estrategias de resolución efectiva y autoservicio.

Población estimada a atender durante la vigencia 2026: La proyección 2026 depende, principalmente, de: (i) incorporación de nuevos flujos y servicios transaccionales; (ii) campañas institucionales y contingencias; (iii) expansión de cobertura y mejoras de experiencia; y (iv) madurez de contenido y capacidad operativa.

Se plantean tres escenarios estimados basados en la línea base 2025:

- Conservador (+5%): 1.552.940 conversaciones en 2026 (promedio mensual: 129.412). Crecimiento marginal por estabilización operativa y mejoras de experiencia, sin expansión significativa de flujos transaccionales.
- Base (+15%): 1.700.839 conversaciones en 2026 (promedio mensual: 141.736). Crecimiento moderado por incorporación gradual de nuevos flujos y mejoras de calidad de datos y contenidos.
- Expansivo (+30%): 1.922.687 conversaciones en 2026 (promedio mensual: 160.224). Crecimiento alto por integraciones y transaccionalidad de alto uso, más campañas institucionales y mayor cobertura.

6.2.7.3. Proyecto TIC - Implementación de servicios de conectividad 3G/4G y zonas públicas WIFI en la Bogotá - Región Sumapaz

Descripción del servicio: Soluciones a las necesidades tecnológicas de las entidades del Distrito que sean de impacto transversal, sectorial y/o de ciudad.

Entre las acciones desarrolladas se destacan los proyectos de conectividad a través de zonas WiFi con la iniciativa "Conéctate Bogotá", la estabilización de zonas WiFi en la región de Sumapaz, procesos de formación dirigidos a promover la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), así como la implementación de Chatico, un agente virtual que facilita la participación ciudadana y el acceso de la ciudadanía a los servicios del Distrito.

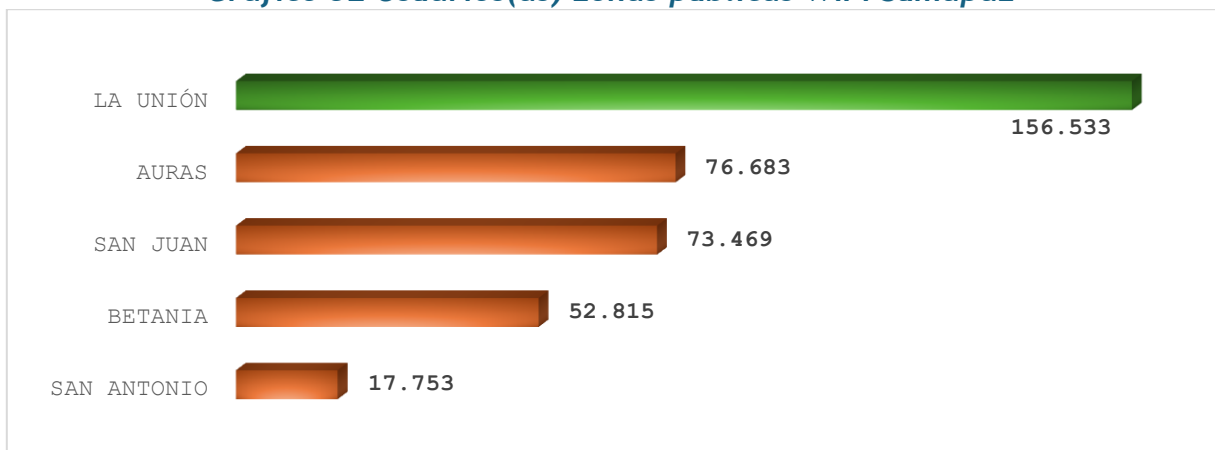
El proyecto "Implementación de servicios de conectividad 3G/4G y zonas públicas WiFi en la Bogotá – Región del Sumapaz" tiene como propósito incrementar el acceso, la cobertura y la velocidad de los servicios de voz, datos móviles e internet en la localidad de Sumapaz. Esta iniciativa busca mejorar significativamente la calidad de vida de parte de la población rural del Distrito Capital. Dentro de su alcance, el proyecto contempla la estabilización de cinco (5) zonas WIFI-ubicadas en las veredas de: Auras, La Unión, San Antonio, Betania y San Juan:

Tabla 59 Cantidad de dispositivos conectados y zonas Wifi en 2025

Cantidad de sesiones o dispositivos conectados	Cantidad de zonas habilitadas en el 2025
377.253	5 zonas WIFI: La Unión – Auras – San Juan – Betania – San Antonio

Resultados de la caracterización

Gráfico 52 Usuarios(as) zonas públicas WIFI Sumapaz

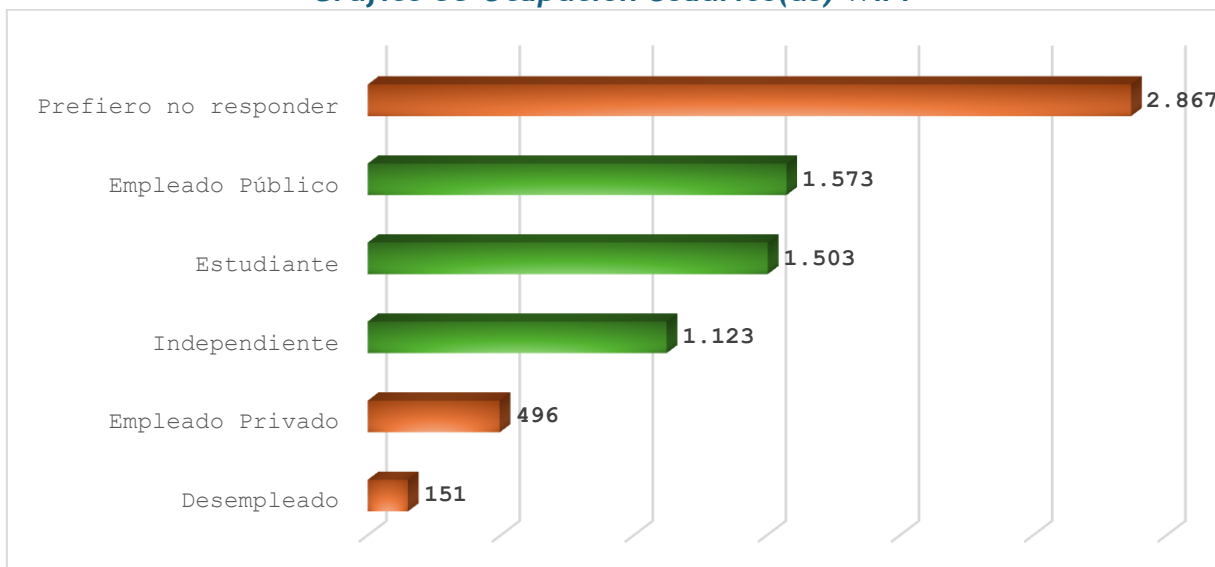


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Durante la vigencia 2025 (a nov.), se registró un total de 377.253 dispositivos conectados en las cinco zonas WIFI. Como se observa en el Gráfico anterior, la mayor afluencia se presenta en la vereda La Unión con 156.533 156.583 usuarios(as), seguida por Auras con 76.683 usuarios(as) y San Juan con 73.469 usuarios(as).

Es pertinente mencionar que, tres (3) zonas WIFI: Las Auras, San Antonio y La Unión, fueron entregadas al Fondo de Desarrollo Rural de Sumapaz el 30 de noviembre de 2025, las dos (2) zonas WIFI-restantes, Betania y San Juan fueron entregadas el 31 de diciembre de 2025, de acuerdo con lo estipulado en la formulación del proyecto.

Gráfico 53 Ocupación Usuarios(as) WIFI

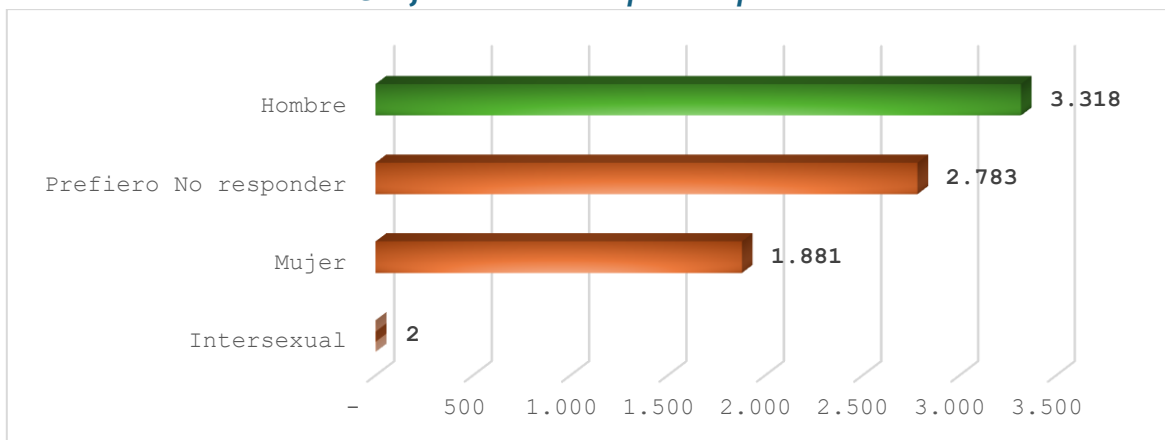


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Con relación a la ocupación de los(as) usuarios(as) del servicio de las Zonas WIFI en la región del Sumapaz, se observa que 1.573 usuarios(as) se identifican como empleado

público, seguido por 1.503 usuarios(as) que se identifican como estudiantes y 1.123 como independientes.

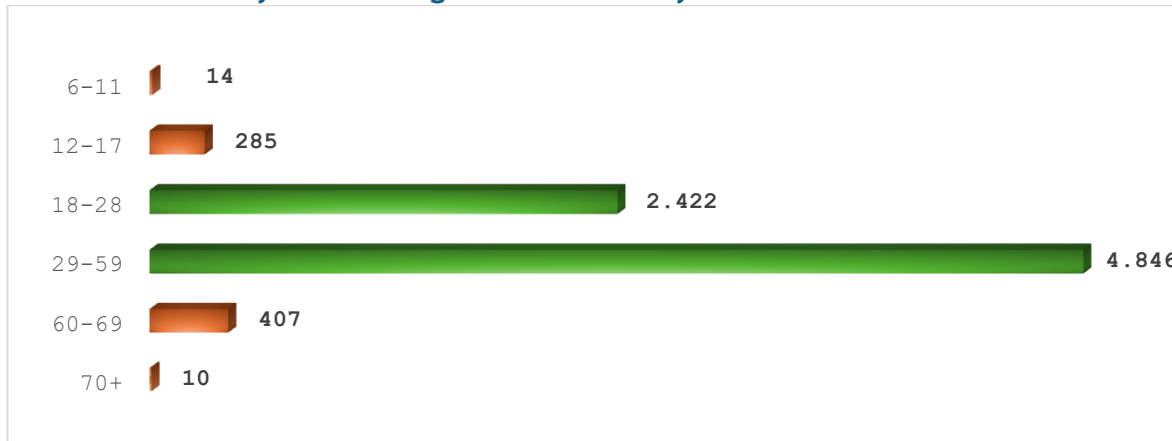
Gráfico 54 Participación por sexo



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

En cuanto a la caracterización por sexo, el Gráfico destaca que, de los 7.984 usuarios únicos (a nov.) que diligenciaron el formato de registro de portal cautivo, 3.318 son hombres, 1.881 son mujeres y 2 personas se identifican como intersexuales; asimismo, 2.783 personas prefirieron no suministrar esta información.

Gráfico 55 Rango de edad beneficiarios del servicio



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

En cuanto a la caracterización por edad, el gráfico muestra que, de los 7.984 usuarios únicos (a noviembre) que diligenciaron el formato de registro del portal cautivo, el mayor aprovechamiento de la red se concentra en el grupo de 29 a 59 años, con 4.846 personas. Le siguen los usuarios entre 18 y 28 años, con 2.422 personas; el grupo de 60 a 69 años, con 407 personas; y quienes tienen entre 12 y 17 años, con 285 personas. Finalmente, se registran 14 usuarios entre 6 y 11 años y 10 usuarios mayores de 70 años.

6.2.7.4. Proyectos TIC - Plan de conectividad pública y social wifi - Bogotá

Descripción del servicio: Soluciones a las necesidades tecnológicas de las entidades del Distrito que sean de impacto transversal, sectorial y/o de ciudad.

El Plan de Conectividad Pública y Social garantiza el acceso gratuito a internet en diversos puntos estratégicos de la ciudad, fomentando el uso de nuevas tecnologías a través de 24 zonas Wifi-urbanas y rurales distribuidas en las distintas localidades de la ciudad.

Tabla 60 Cantidad de Usuarios Wifi y Zonas habilitadas en 2025

Cantidad de usuarios Wifi	Cantidad de zonas wifi en 2025
596.363 usuarios totales conectados al sistema (a nov.)	24 zonas WIFI-urbanas y rurales
103.735 nuevos usuarios en 2025 (a nov.)	

Resultados de la caracterización

Durante la vigencia 2025, el servicio registró un impacto significativo en la ciudadanía: se conectaron 103.735 nuevos usuarios y se reportaron 492.628 usuarios recurrentes (a nov.). Esto representa un total de 596.363 usuarios totales conectados a la red "Wifi Bogotá", tal como se detalla en la siguiente Tabla y Gráfico.

Tabla 61 Usuarios(as) en los puntos de conectividad wifi Bogotá.

Zona	Localidad	Usuarios(as)	Porcentaje
Estadio Olaya Herrera	Rafael Uribe	57.274	9,60%
Hospital de Kennedy	Kennedy	51.878	8,70%
Parque de Dindalito de Bellavista	Kennedy	49.754	8,34%
Plaza de Bolívar	La Candelaria	43.682	7,32%
Parque Santander	Santafé	43.008	7,21%
Plazoleta del Rosario	La Candelaria	40.621	6,81%
Parque San Cayetano	Usme	38.409	6,44%
Hospital Simón Bolívar	Usaquén	36.815	6,17%
Parque San Andrés	Engativá	34.575	5,80%
Parque Los Cerezos II	Usaquén	26.657	4,47%
Fundacional de Suba	Suba	25.715	4,31%
Plaza Fundacional de Bosa	Bosa	24.422	4,10%
Plazoleta Plaza del Restrepo	Antonio Nariño	17.677	2,96%
Parque Central Parque Venecia	Tunjuelito	16.842	2,82%
Parque Principal La Perseverancia	Santafé	15.124	2,54%
Bosque Calderón	Chapinero	14.833	2,49%
Parque del barrio Gaitán	Barrios Unidos	12.692	2,13%
Alameda Arbozadora Alta. Zona desinstalada el 11 de julio de 2025	Ciudad Bolívar	11.324	1,90%
Distrito Creativo El Bronx	Los Mártires	11.300	1,89%
Supercade Manitas	Ciudad Bolívar	9.358	1,57%
Parque la Aurora. Zona desinstalada el 11 de julio de 2025	Usme	7.601	1,27%
Mochuelo Alto (rural). Zona instalada el 6 de agosto de 2025	Ciudad Bolívar	6.718	1,13%
Parque los Sauces. Zona instalada el 24 de octubre de 2025	Puente Aranda	84	0,01%

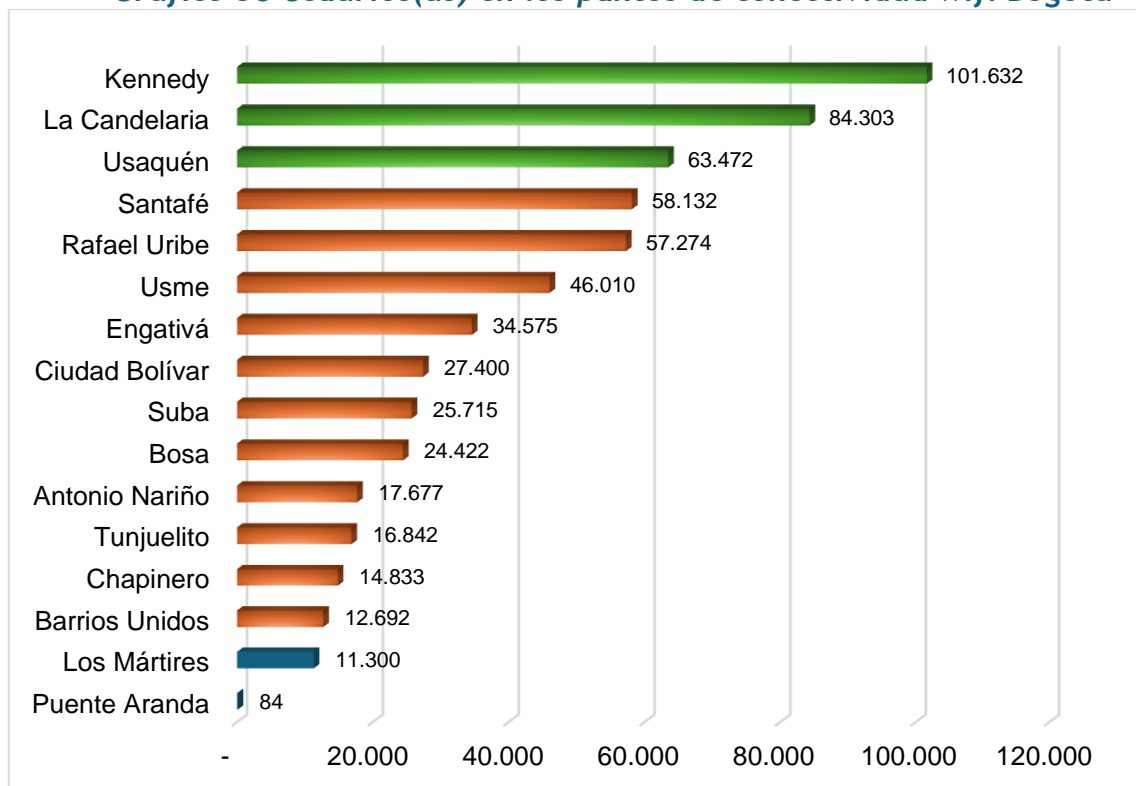
Zona	Localidad	Usuarios(as)	Porcentaje
Parque Fundacional de Fontibón*	Fontibón	-	-
Parque La Victoria*	San Cristóbal	-	-
Bajo Puentes NQS*	Teusaquillo	-	-

Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Informe Contratos Interadministrativos 764 de 2022 y el 782 de 2025 * Iniciaron operación en diciembre de 2025 y enero 2026.

Durante la vigencia 2025, la demanda del servicio se concentró principalmente en cinco puntos: el Estadio Olaya Herrera, el Hospital de Kennedy, el Parque Dindalito de Bellavista, la Plaza de Bolívar y el Parque Santander; estas zonas representan el 41% del total de usuarios. En contraste, se identificó que las zonas con menor afluencia son el Parque La Aurora, el Parque Los Sauces, Mochuelo Alto (sector rural), el Super CADE Manitas y el Distrito Creativo El Bronx, los cuales agrupan el 6% de la participación ciudadana.

De igual manera, se adelantaron acciones técnicas y de visibilidad, tales como la optimización de la señalética y la reubicación estratégica de los puntos de acceso (Access Points - APs). Cabe destacar que, dentro del plan de expansión de 2025, se incluyó la instalación de nuevas zonas en Mochuelo Alto y el Parque Los Sauces, las cuales se encuentran actualmente en proceso de apropiación por parte de la comunidad.

Gráfico 56 Usuarios(as) en los puntos de conectividad wifi Bogotá

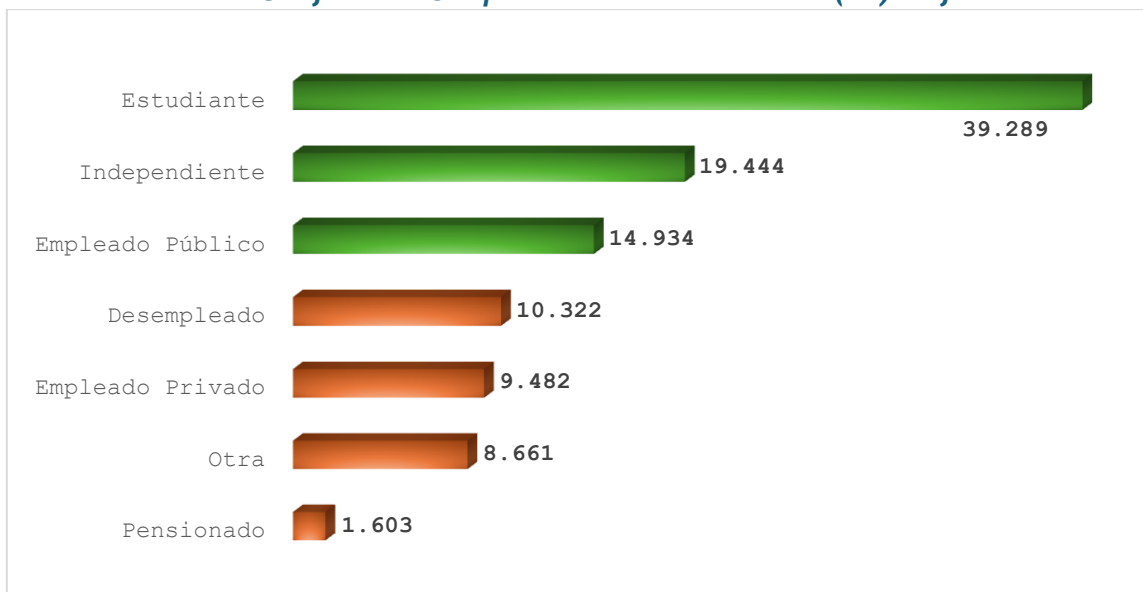


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Informe Contratos Interadministrativos 764 de 2022 y el 782 de 2025.

Con relación al número de usuarios conectados en los puntos de conectividad por localidad, se observa que la mayor participación se registró en las localidades de Kennedy, con 101.632 usuarios. Le siguen la localidad de La Candelaria, con 84.303 usuarios, y la localidad de Usaquén, con 63.472 usuarios.

A continuación, se presenta la información de los(as) nuevos(as) usuarios(as) conectados(as):

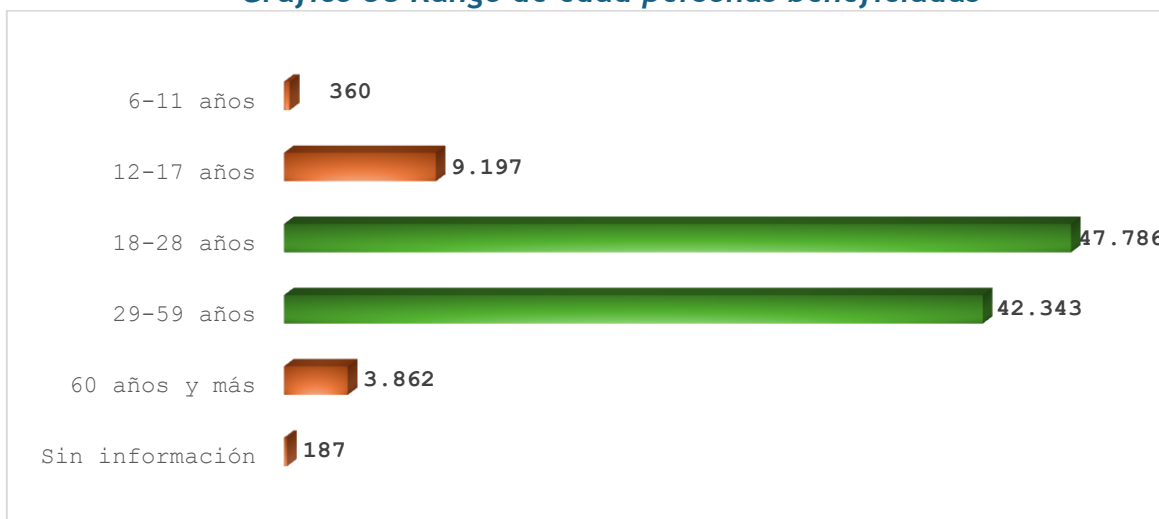
Gráfico 57 Ocupación nuevos usuarios(as) Wifi



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Informe Contratos Interadministrativos 764 de 2022 y el 782 de 2025.

Con relación a la ocupación de los(as) usuarios(as) nuevos(as) del servicio de internet gratuito de las zonas Wifi, se observa que 39.289 se identifican como estudiantes, lo que equivale al 38%, seguido de 19.444 que se identifican como independientes, es decir el 19%, seguido de empleado público con 14.934 que representan el 14%.

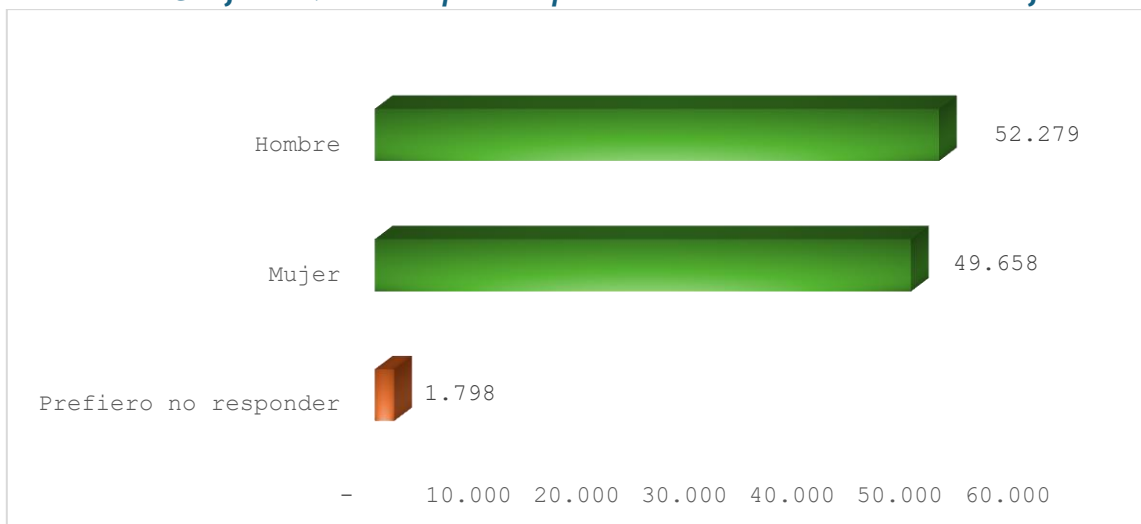
Gráfico 58 Rango de edad personas beneficiadas



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Informe Contratos Interadministrativos 764 de 2022 y el 782 de 2025

Respecto al perfil demográfico, los nuevos usuarios de entre 18 y 28 años presentan el mayor aprovechamiento de la red Wifi con una participación de 47.786 personas, seguidos por el rango de 29 a 59 años con 42.343 usuarios.

Gráfico 59 Participación por sexo de nuevos usuarios Wifi



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2025. Informe Contratos Interadministrativos 764 de 2022 y el 782 de 2025

De acuerdo con los datos consolidados en el Gráfico, la participación por sexo de los nuevos usuarios mantiene un margen estrecho: el segmento masculino representa a 52.279 personas, mientras que el femenino alcanza las 49.658 usuarias. Estas cifras confirman que la estrategia de conectividad impacta de manera similar a ciudadanos(as) en las localidades intervenidas.

6.3. Paz, Víctimas y Reconciliación

La Oficina de la Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, en adelante ODPVR, adscrita a la Secretaría General, desarrolla acciones orientadas a la gestión de políticas, programas y estrategias dirigidas a la población víctima del conflicto armado interno, personas en proceso de reintegración y reincorporación, comparecientes de la fuerza pública y ciudadanía en general. Estas acciones se enmarcan en los componentes de asistencia, atención, reparación integral, memoria, reconciliación y construcción de paz territorial, con el propósito de contribuir a la consolidación de Bogotá como un territorio de paz y reconciliación.

En el marco de la Ley 1448 de 2011, la ODPVR presta servicios a la población víctima del conflicto armado interno que se encuentra en tránsito o residente en Bogotá, a través de siete Centros de Encuentro, dos puntos de atención y una unidad móvil. La prestación de estos servicios está orientada a garantizar la atención a personas que manifiestan haber sido desplazadas y que se encuentran en situación de vulnerabilidad, mediante la provisión de ayuda humanitaria inmediata, incluyendo albergue temporal y asistencia alimentaria, de conformidad con la normatividad vigente.

Dentro del proceso de Paz, Víctimas y Reconciliación, se encuentra el servicio de atención jurídica a la población víctima del conflicto armado, el cual contempla la orientación, asesoría y acompañamiento frente al ejercicio de derechos, rutas de acceso a la oferta institucional y medidas de asistencia, atención y reparación integral. En el marco de la prestación de este servicio se recopila información que permite la caracterización de la población atendida, de acuerdo con variables jurídicas y administrativas relevantes.

El servicio de acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado interno, dirigido a personas en tránsito o residentes en Bogotá. Este servicio incluye acciones de apoyo psicosocial orientadas a la identificación de afectaciones emocionales y sociales derivadas del conflicto armado, así como al seguimiento de los procesos de atención. La información recopilada durante la prestación del servicio aporta a la caracterización de la población atendida, incorporando variables psicosociales y contextuales.

El servicio de otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata a la población víctima del conflicto armado interno, se orienta a atender situaciones de urgencia asociadas a condiciones de desplazamiento forzado en etapa de inmediatez.

La Consejería adelanta la caracterización socioeconómica de la población víctima del conflicto armado interno residente en Bogotá, a fin de facilitar la inclusión socioeconómica de las víctimas residentes en Bogotá. Esta caracterización permite recopilar y sistematizar información sobre las condiciones socioeconómicas de la población atendida, constituyéndose en un insumo para la planeación, seguimiento y articulación de la oferta institucional distrital dirigida a esta población.

6.3.1. Atención jurídica a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá

Descripción del servicio: 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 asistan 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 reposición, desacatos, entre otros) requeridos por esta para la restitución de los derechos vulnerados y la defensa de bienes afectados. (Basado en la descripción de la ficha técnica del producto o servicio - 4120000-FC-001).

De acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 1448 de 2011, las víctimas tienen el derecho de recibir información sobre todos los aspectos jurídicos relacionados con su proceso de atención y reparación.

Las entidades y autoridades competentes están obligadas a brindar atención y orientación jurídica de manera gratuita. Esto permite el conocimiento y acceso a medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, tanto individuales como colectivas, que garanticen el ejercicio efectivo de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación, con el compromiso de no repetición, en el marco normativo de la Ley 1448 de 2011.

En el marco de este servicio, se brinda atención y orientación jurídica a nivel individual y colectivo, las cuales se fundamentan en el capítulo II de la ley 1448 de 2011, los pronunciamientos de la Corte Constitucional en materia de víctimas y atendiendo los parámetros del Acto Legislativo 01 de 4 abril de 2017. En vista de lo anterior, el objetivo de la atención y orientación jurídica es lograr romper las barreras de acceso a la oferta institucional, promover la reconstrucción del tejido social y la garantía real y efectiva de los derechos de las víctimas, que permita la paz, la reconciliación y el cumplimiento de la ley. Por esto, la Dirección de Reparación Integral de la OCDPVR propende a través de los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado, garantizar los derechos de la población objeto de atención.

El servicio de atención jurídica se orienta a la reducción de barreras de acceso a las que se enfrentan las víctimas para la garantía de sus derechos en la ruta de asistencia, atención y reparación integral, la orientación en los criterios y mecanismos de acceso y participación en las entidades cuyas funciones tengan relación con la atención a víctimas y el desarrollo de acciones pedagógicas de carácter individual y colectivo en favor de los derechos de las víctimas.

Para el desarrollo de lo anterior, la OCDPVR y en particular, la Dirección de Reparación Integral, cuenta con un equipo de profesionales jurídicos que hacen presencia en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local, Puntos de Atención a Víctimas, Unidad Móvil y escenarios locales en los que participe la OCDPVR para atender a la población víctima del conflicto armado a fin de adelantar las gestiones jurídicas necesarias para el acceso y goce efectivo de sus derechos.

A continuación, se presenta la información correspondiente a la cantidad de personas únicas atendidas y al número de servicios de atención jurídica brindados a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá, durante la vigencia 2025. Estos datos permiten evidenciar el alcance del servicio de atención jurídica prestado por la

Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, en términos de cobertura poblacional y volumen de atenciones realizadas, de acuerdo con los registros administrativos consolidados en los diferentes espacios de atención.

Tabla 62 Tratamiento de los registros para caracterización

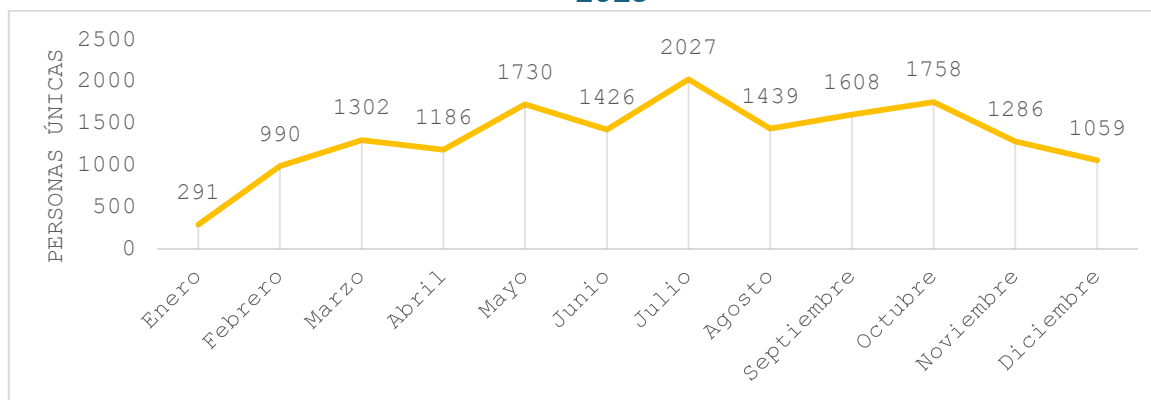
Cantidad	Descripción
20.903	Total de registros, corresponde al número de atenciones brindadas por el tipo de servicio
0	No autorización de datos personales. En SIVIC se procesa la información de personas que brindan autorización de tratamiento de datos personales.
0	Duplicados. No se reportan
11.494	Total de personas únicas a caracterizar, que corresponde a las personas asociadas a su llave de identificación y nombre.

Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

Resultados de la caracterización

Durante la vigencia 2025 se atendieron 11.494 personas únicas³⁴ para un total de 20.903 atenciones. De acuerdo con lo evidenciado en la siguiente gráfica, en el mes de enero se presentó el nivel más bajo de atención, con 291 personas atendidas. A partir de febrero se observa un incremento sostenido que continúa en marzo, abril y mayo con 1.730 personas únicas atendidas. El punto más alto del año se alcanzó en julio, con 2.027 personas únicas atendidas, consolidándose como el mes de mayor cobertura³⁵.

Gráfico 60 Personas únicas con atención y orientación jurídica a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá durante 2025



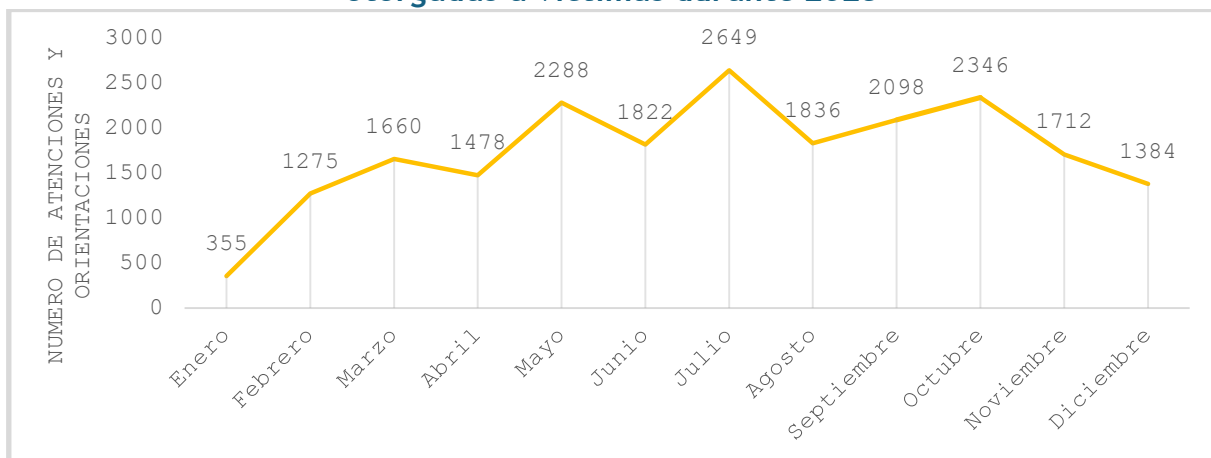
³⁴ Las personas únicas atendidas corresponden al conteo de las víctimas atendidas, independientemente del número de servicios otorgados. Es decir, aunque una persona acceda a varios servicios, se cuenta una sola vez.

³⁵ Las personas pueden acceder a varios servicios en el mismo mes. Por lo anterior, la suma de las personas únicas por tipo de servicio no corresponde al número de personas únicas atendidas en el mes. Así mismo, las personas pueden acceder al mismo tipo de servicio en varias ocasiones a lo largo del año. En ese sentido, la suma de las personas únicas por mes no es igual a las personas únicas por año.

Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

De manera similar, se refleja un alto volumen de las atenciones jurídicas brindadas durante la vigencia, siendo los meses de julio y octubre los periodos en los que se brindó el mayor número de atenciones y orientaciones en este servicio.

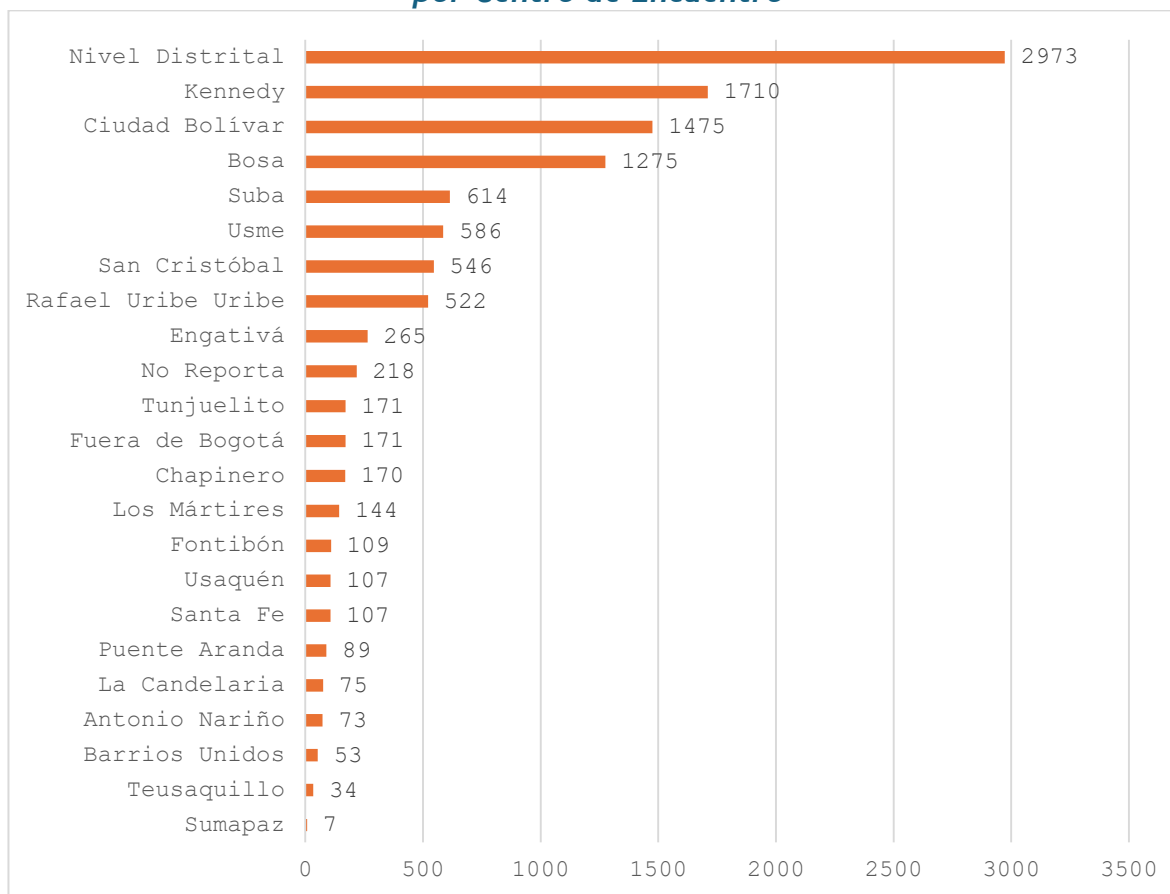
Gráfico 61 Distribución mensual de atenciones y orientaciones Jurídicas otorgadas a víctimas durante 2025



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

Teniendo como referencia el registro de personas únicas atendidas en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local, Puntos de Atención a Víctimas y Unidad Móvil, muestra que los centros de encuentro con mayor volumen de atención fueron el Rafael Uribe Uribe, con aproximadamente 25,0% de las atenciones, seguido por el Centro de Encuentro Kennedy, que concentró cerca del 22,7%, y Chapinero, con alrededor del 16,5%. En un nivel intermedio se ubicaron el Centro de Encuentro Bosa, con cerca del 10,2%, Ciudad Bolívar, con aproximadamente 8,8%, y la Unidad Móvil, que representó alrededor del 9,4% de las atenciones. Por su parte, Suba registró cerca del 5,0%, mientras que los puntos con menor participación fueron el Nivel Central, con aproximadamente 1,5%, el Punto de Atención Terminal, con cerca del 0,8%, y el Centro de Encuentro Usme, que concentró alrededor del 0,1% de las atenciones, situación que se explica por la apertura de este centro en el mes de septiembre de 2025.

Gráfico 62 Distribución de personas únicas con atención y orientación jurídica por Centro de Encuentro



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

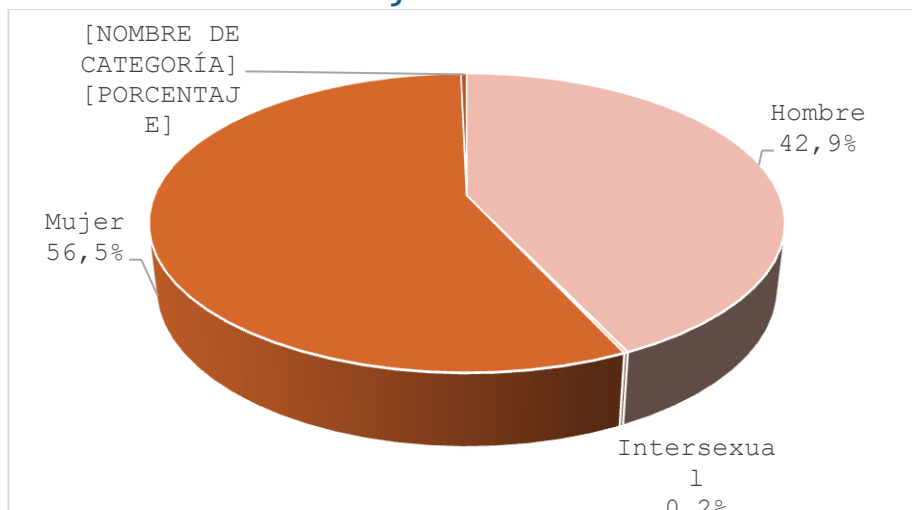
Respecto a la distribución territorial de la población atendida por localidades, y de acuerdo con la información reportada al momento de la atención, se identifica que el registro en Nivel Distrital concentró aproximadamente el 25,9% de 20.903 atenciones; no obstante, este valor corresponde a los casos en los que no se cuenta con una localización territorial específica. Al considerar los registros con localización definida, las localidades que concentraron el mayor porcentaje de personas atendidas fueron Kennedy, con cerca del 14,9%, seguida de Ciudad Bolívar, con aproximadamente el 12,8%, y Bosa, con alrededor del 11,1% del total de atenciones. En un nivel intermedio se ubicaron Suba, que representó cerca del 5,3%, Usme, con aproximadamente el 5,1%, San Cristóbal, con alrededor del 4,8%, y Rafael Uribe Uribe, con cerca del 4,5%.

Las demás localidades registraron participaciones inferiores al cinco por ciento, reflejando una menor proporción de personas atendidas que reportaron estos territorios durante el proceso de atención jurídica. Es importante precisar que la localización a nivel distrital indica que, al momento de la caracterización, las personas no registraban una ubicación actual específica o no contaban con un lugar fijo de residencia en la ciudad.

Durante la vigencia 2025 e la cual se registró un total de 11.494 personas únicas atendidas, el servicio de atención jurídica atendió principalmente a mujeres, quienes representaron

aproximadamente el 56,5%, correspondiente a 6.499 personas únicas, seguidas por los hombres, que representaron el 43,0%, equivalentes a 4.936 personas únicas. Así mismo, se registró la atención de 19 personas intersexuales, que correspondieron cerca del 0,2%, y de 40 personas sin información registrada sobre el sexo, equivalentes al 0,3%, conforme a la distribución de personas únicas atendidas.

Gráfico 63 Distribución por sexo de las personas únicas con atención y orientación jurídica durante 2025

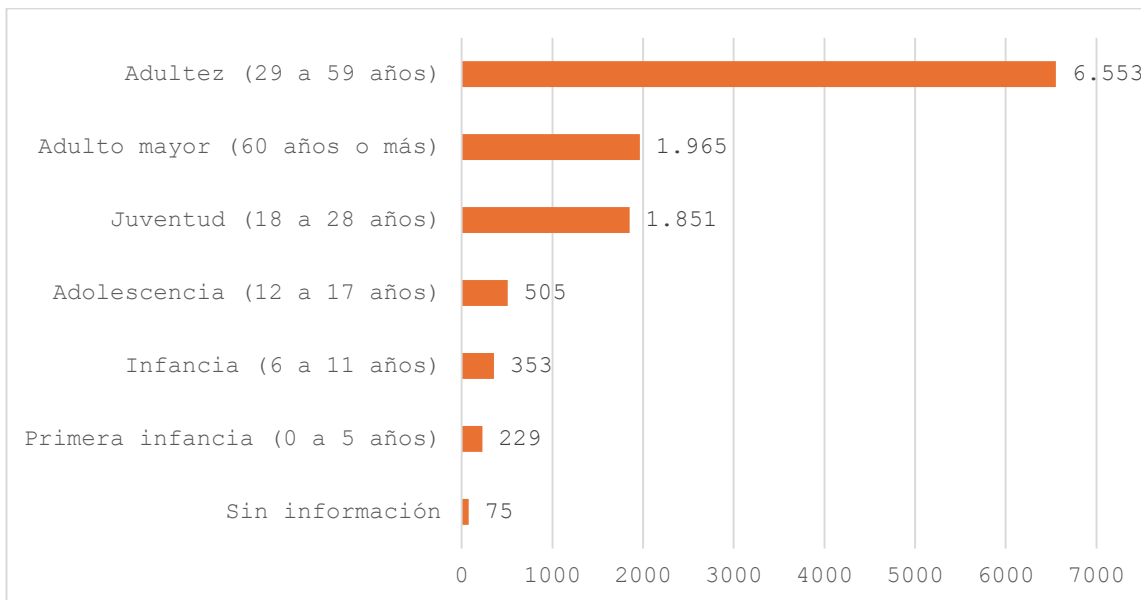


Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

Durante la vigencia 2025, la distribución de las personas únicas atendidas según grupo etario muestra que el grupo de adultez entre 29 y 59 años concentró aproximadamente el 57% de las personas atendidas. Le siguieron los adultos mayores de 60 años o más, con cerca del 17,1%, y la juventud entre 18 y 28 años, que representó alrededor del 16,1%. Los grupos de adolescencia, infancia y primera infancia registraron participaciones menores, correspondientes aproximadamente al 4,4%, 3,1% y 2,0%, respectivamente. Finalmente, las personas sin información de edad representaron cerca del 0,3% del total de personas únicas atendidas.

La cobertura de atención de adolescentes, infancia y primera infancia corresponden a la atención y orientación jurídica relacionada con el acceso a los derechos de niños, niñas y adolescentes, los cuales corresponden a casos direccionados a la oferta institucional competente como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

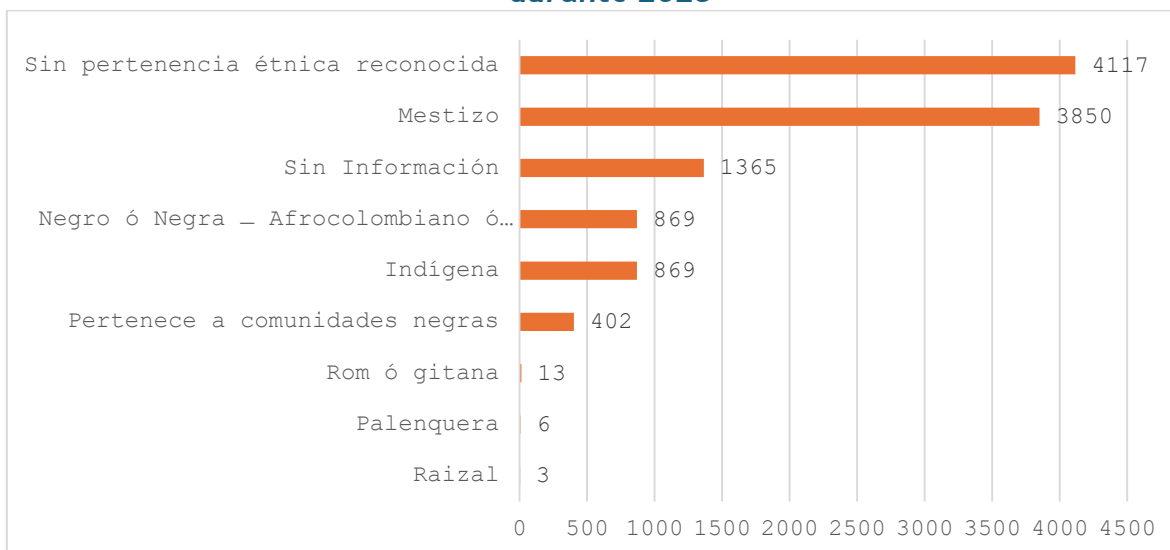
Gráfico 64 Grupos etarios de personas con atención y orientación jurídica durante 2025



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

La distribución de las personas únicas atendidas según pertenencia étnica muestra que el grupo con mayor participación correspondió a las personas que se identificaron como sin pertenencia étnica reconocida, las cuales representaron aproximadamente el 35,8% del total, seguido por la población mestiza, con cerca del 33,5%. Por su parte, las personas que no registraron información sobre pertenencia étnica correspondieron aproximadamente al 11,9%. En cuanto a los grupos étnicos reconocidos, las personas que se identificaron como indígenas representaron alrededor del 7,6%, al igual que aquellas que se reconocieron como negras o afrocolombianas, con una proporción similar del 7,6%. Adicionalmente, quienes señalaron pertenecer a comunidades negras representaron cerca del 3,5%, mientras que los grupos rom o gitano, palenquero y raizal presentaron participaciones inferiores al 0,2% de las personas únicas atendidas.

Gráfico 65 Pertenencia étnica de personas con atención y orientación jurídica durante 2025



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

6.3.2. Servicio de Acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá

Descripción del servicio: Tiene como objetivo 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.

Este servicio se encuentra dirigido a las personas víctimas que se encuentren en etapa de inmediatez, es decir que recientemente a la ciudad por situación de desplazamiento forzado o que se encuentren inscritas en el Registro Único de víctimas -RUV-. Los componentes que integran este servicio son:

- **Orientación Psicosocial:** consiste en acciones de información y asesoría sobre la oferta nacional, distrital y local. Su objetivo es facilitar el acceso efectivo a las rutas de atención para garantizar el goce efectivo de derechos ante necesidades específicas.
- **Apoyo Psicosocial:** se orienta a la ejecución de procesos de soporte emocional diseñados para mitigar la vulnerabilidad acentuada por el desplazamiento forzado y otros hechos victimizantes. A través de espacios de diálogo, intercambio de saberes y validación del sentir, se busca la movilización de recursos de afrontamiento (individuales y colectivos) que favorezcan la toma de decisiones autónomas y la reconstrucción de los proyectos de vida.

- **Atención en Crisis y Contención:** atenciones inmediatas destinadas a brindar soporte emocional, estabilización a la población víctima y activar rutas de emergencia. Estas acciones permiten abordar el impacto agudo del hecho victimizante, asegurando un entorno de protección y escucha activa durante el momento de mayor crisis.
- **Acciones Psicosociales de Carácter Colectivo:** son espacios diseñados para el intercambio de saberes y el tejido de redes de apoyo entre víctimas en la ciudad de Bogotá. Dentro de esta línea se incluyen encuentros colectivos entre víctimas y conmemoraciones de fechas priorizadas anualmente.

El acompañamiento psicosocial se consolida como un proceso de corresponsabilidad que reconoce y potencia la capacidad de autogestión de las personas víctimas. Los resultados obtenidos en el último año reafirman la pertinencia de mantener un apoyo continuo, orientado a fortalecer el trámite emocional, la convivencia y la resolución de conflictos, así como la articulación institucional para garantizar el acceso a derechos fundamentales. A través de este acompañamiento, se contribuye a mitigar las afectaciones derivadas del conflicto y se favorece la toma de decisiones informadas para la estabilización en la ciudad.

Los principales resultados generados en las personas que reciben acompañamiento psicosocial se encuentran relacionados con:

- Mitigación del sufrimiento: Alivio de las afectaciones psicosociales producto de violaciones a los derechos humanos y situaciones de vulnerabilidad extrema.
- Soporte en la emergencia y vulnerabilidad: acompañamiento emocional durante el proceso de transición en la ruta de atención humanitaria.
- Garantía de derechos: apoyo efectivo en el acceso a la oferta Distrital y Nacional, atendiendo prioritariamente las condiciones de riesgo.
- Integración local y empoderamiento: fomento de la corresponsabilidad y capacidad de agencia de la población víctima para favorecer su arraigo y participación en el nuevo territorio.

Se precisa que, durante el acompañamiento psicosocial, una persona puede recibir en más de una ocasión los distintos tipos de servicios, de acuerdo con las acciones de seguimiento derivadas de la identificación de necesidades que requieren gestión, contención emocional y acompañamiento continuo por parte del equipo psicosocial, tanto en los Centros de Encuentro como en los puntos de atención

Resultados de la caracterización

Tabla 63 Tratamiento de los registros para la caracterización

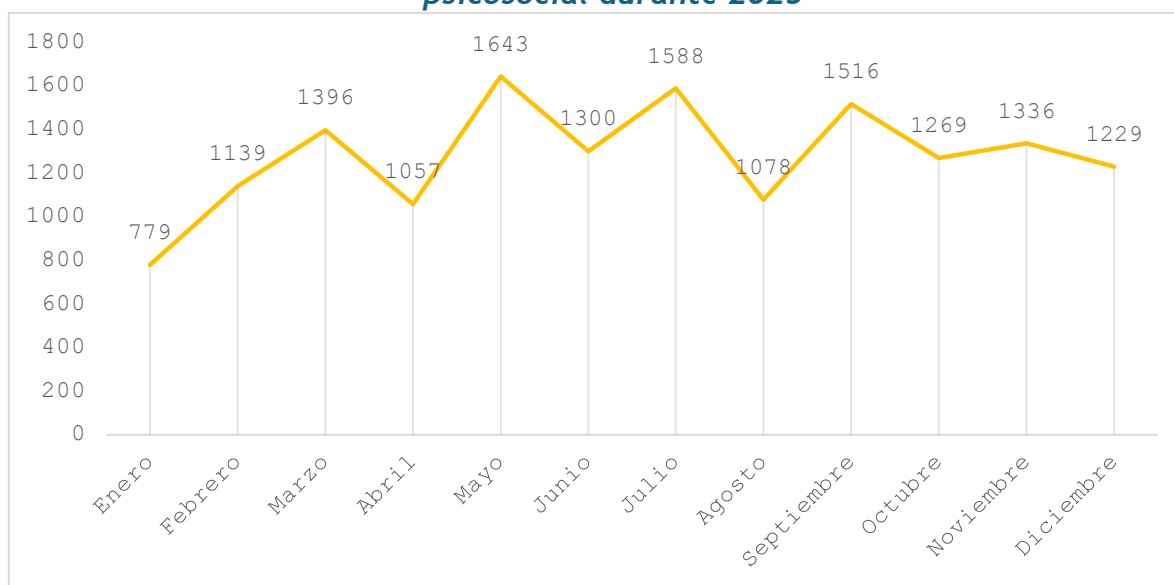
Cantidad	Descripción
23745	Total de registros
0	No autorización de datos personales
0	Duplicados
8577	Total de personas únicas a caracterizar

Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Periodo de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

Durante la vigencia 2025, el servicio de Acompañamiento Psicosocial a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá registró la atención de 8.577 personas únicas³⁶ beneficiarias y la realización de 23.7456 atenciones psicosociales.

El comportamiento del número de personas únicas atendidas en el servicio de acompañamiento psicosocial durante 2025, evidencia diferencias en la concentración de atención a lo largo del año. Los meses con mayor participación fueron mayo, que concentró aproximadamente el 10,7% del total de personas atendidas, julio, con cerca del 10,4%, y septiembre, con alrededor del 9,9%. En contraste, los meses con menor participación correspondieron a enero, con aproximadamente el 5,1%, abril, con cerca del 6,9%, y agosto, con alrededor del 7,0% del total anual. Los demás meses presentaron participaciones intermedias, con porcentajes relativamente similares.³⁷

Gráfico 66 Personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento psicosocial durante 2025



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

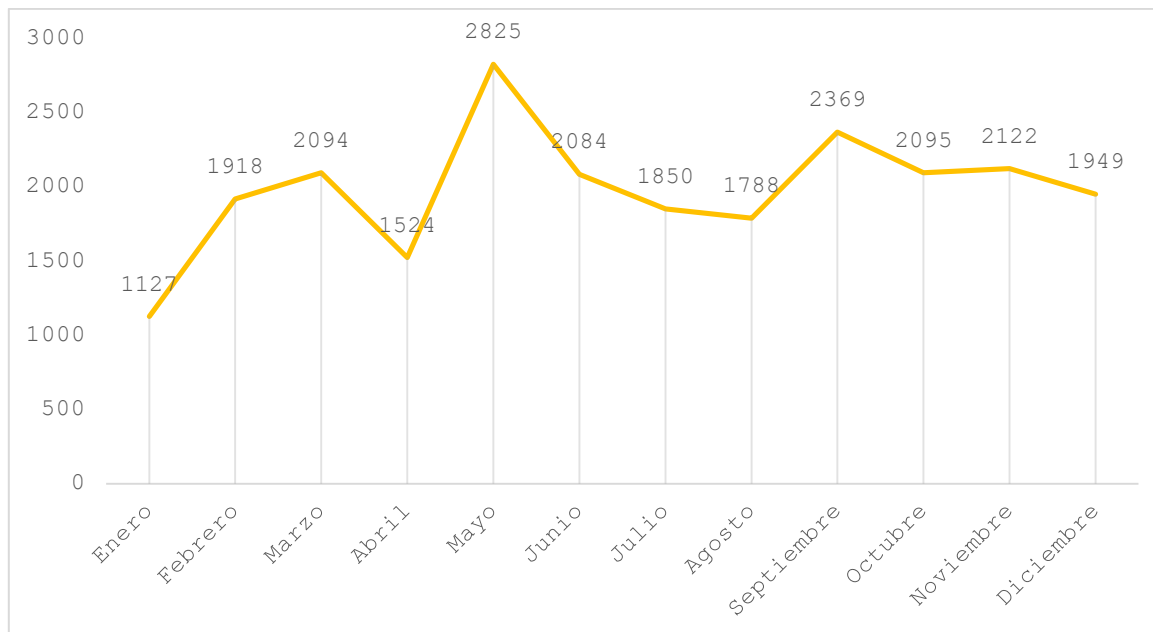
Por su parte, la distribución mensual del número de atenciones realizadas en el servicio de acompañamiento psicosocial muestra variaciones a lo largo del año. El mes con mayor concentración de atenciones fue mayo, que representó aproximadamente el 11,9% del total anual, seguido por septiembre, con cerca del 10,0%. Otros meses con niveles relevantes de atención fueron noviembre, marzo, octubre y junio, cada uno con proporciones cercanas al 8%. En contraste, los meses con menor concentración de atenciones correspondieron a

³⁶ Las personas únicas atendidas corresponden al conteo de las víctimas atendidas, independientemente del número de servicios otorgados. Es decir, aunque una persona acceda a varios servicios, se cuenta una sola vez.

³⁷ Las personas pueden acceder a varios servicios en el mismo mes. Por lo anterior, la suma de las personas únicas por tipo de servicio no corresponde al número de personas únicas atendidas en el mes. Adicionalmente, las personas pueden acceder al mismo tipo de servicio en varias ocasiones a lo largo del año. En ese sentido, la suma de las personas únicas por mes no es igual a las personas únicas por año.

enero, con alrededor del 4,7%, y abril, con aproximadamente el 6,4% del total de atenciones.

Gráfico 67 Distribución mensual de Atenciones Psicosociales otorgadas a Víctimas durante 2025

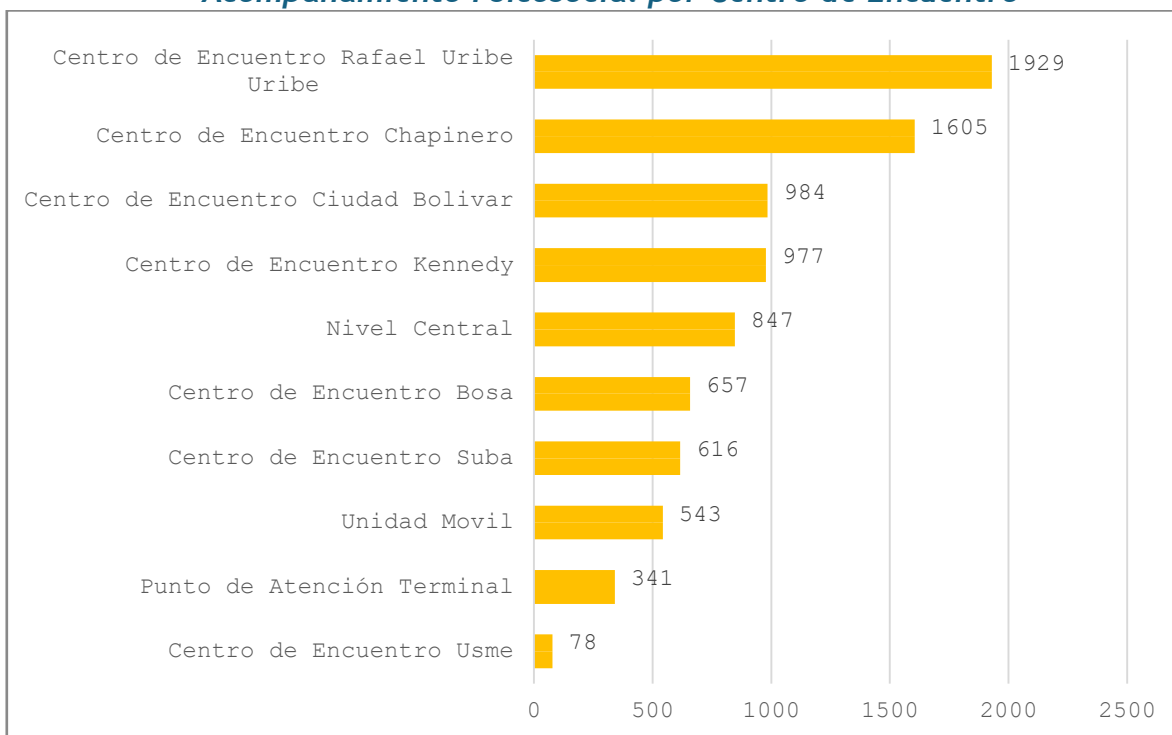


Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

De acuerdo con la distribución de las personas únicas atendidas por Centro de Encuentro durante la vigencia 2025, se identifica que Rafael Uribe Uribe concentró el mayor porcentaje de atención, con aproximadamente el 22,5% del total de personas únicas atendidas. Le siguió el Centro de Encuentro Chapinero, que representó cerca del 18,7%, consolidándose también como uno de los puntos con mayor concentración de usuarios.

En un nivel intermedio se ubicaron los Centros de Encuentro Ciudad Bolívar y Kennedy, con participaciones cercanas al 11,5% y 11,4%, respectivamente, así como el Nivel Central, que concentró alrededor del 9,9% de las personas atendidas. Por su parte, los Centros de Encuentro Bosa y Suba registraron proporciones similares, con aproximadamente el 7,7% y 7,2%, mientras que la Unidad Móvil representó cerca del 6,3%. Finalmente, los puntos con menor concentración de personas únicas atendidas correspondieron al Punto de Atención en Terminal de Transporte, con alrededor del 4,0%, y al Centro de Encuentro Usme, con cerca del 0,9%.

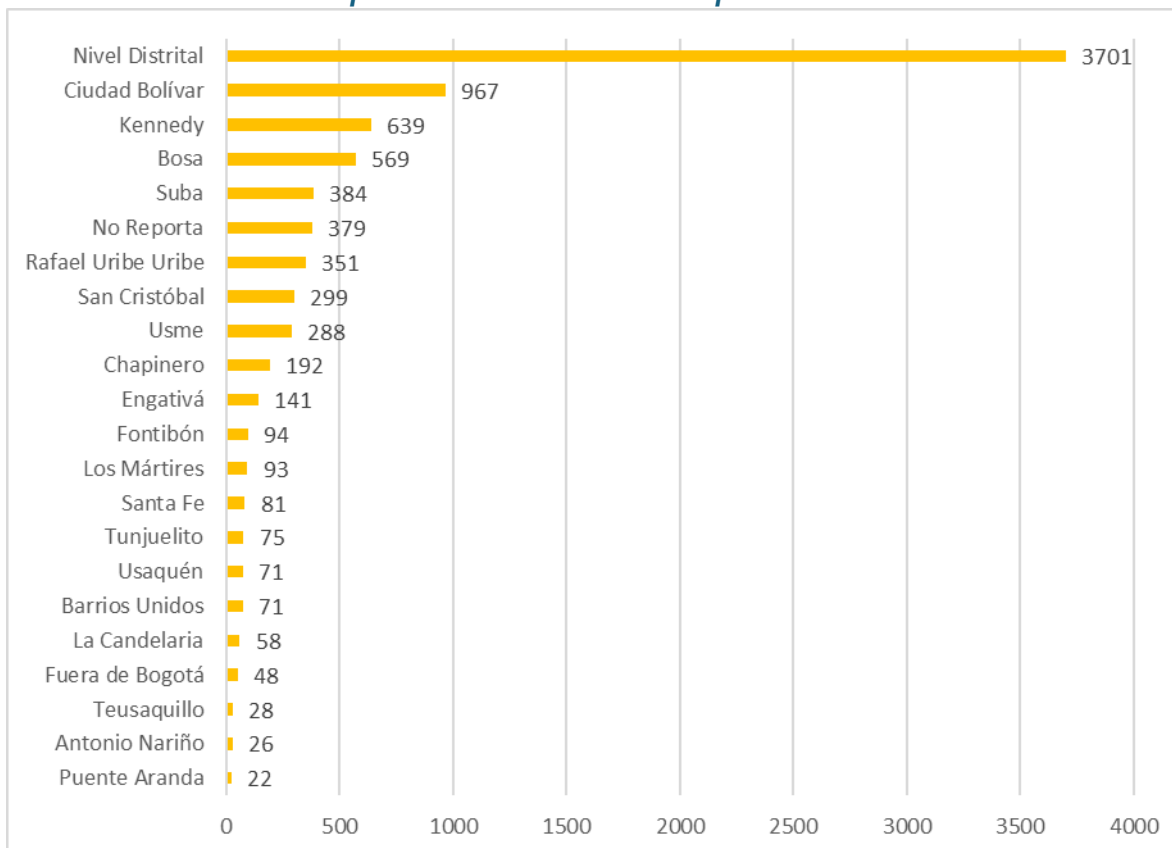
Gráfico 68 Distribución de personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento Psicosocial por Centro de Encuentro



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

Según la ubicación por las personas al momento de la atención, la distribución de las personas únicas atendidas según localidad muestra que el registro en Nivel Distrital concentró aproximadamente el 43,2% de los casos, categoría que agrupa aquellas atenciones en las que no fue posible identificar una localización territorial específica. Por su parte, se destaca que Ciudad Bolívar reunió cerca del 11,3% de las personas atendidas, seguida de Kennedy, con aproximadamente el 7,5%, y Bosa, con alrededor del 6,7%, concentrando una proporción relevante del total. Otras localidades como Suba, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal y Usme agruparon porcentajes entre el 3,4% y el 4,5%, mientras que el resto de las localidades presentó registros inferiores al 3%, reflejando una dispersión territorial de la población atendida en el servicio de acompañamiento psicosocial. Es importante precisar que la localización a nivel distrital, que representa el mayor volumen de atención, indica que, al momento de la caracterización, las personas no registraban una ubicación actual específica o no contaban con un lugar fijo de residencia en la ciudad.

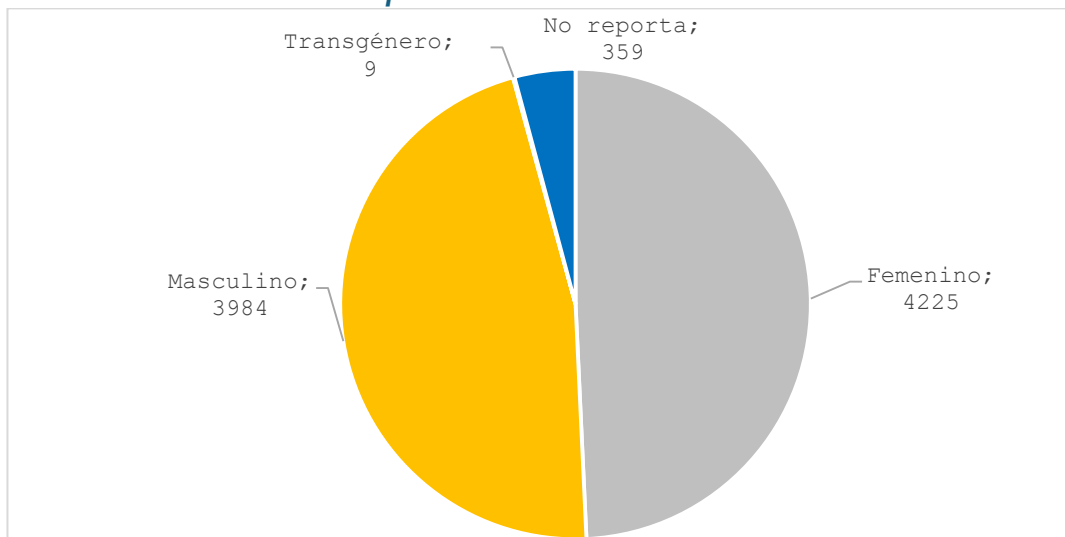
Gráfico 69 Distribución de personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento Psicosocial por Localidad



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

En relación con el género de las personas únicas atendidas en el Servicio de acompañamiento Psicosocial durante el año 2025, los registros indican que la mayor proporción correspondió al género femenino, quienes concentraron cerca del 49,3% de la población atendida, seguidas por el masculino, con aproximadamente el 46,5%. De igual forma, se identificó la atención de personas transgénero, cuya representación fue cercana al 0,1%. Finalmente, los registros sin información de género representaron alrededor del 4,2% del total de personas únicas atendidas.

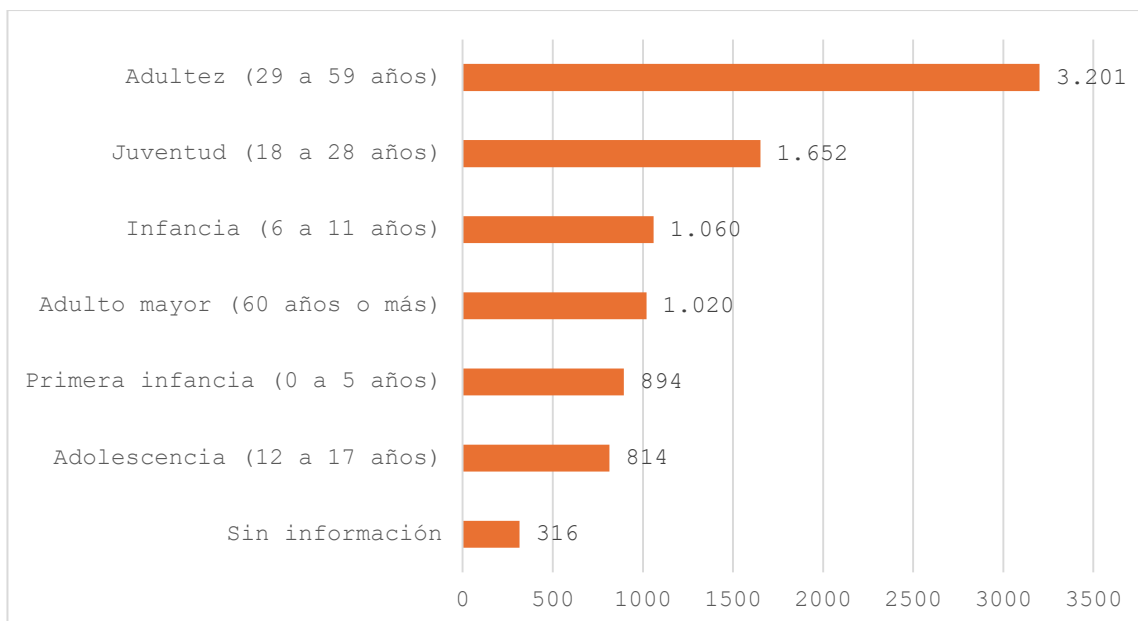
Gráfico 70 Distribución por género de las personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento Psicosocial durante 2025



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

Teniendo como referencia los datos de la siguiente gráfica, se evidencia que, durante el año 2025, el análisis de las personas únicas atendidas en el servicio de acompañamiento psicosocial por grupo etario indica que la mayor concentración de atención se presentó en la población adulta entre 29 y 59 años, con 3.201 personas, lo que equivale al 37,3% del total. En segundo lugar, se ubicó la juventud entre 18 y 28 años, que representó aproximadamente el 19,3%, seguida por las personas adultas mayores de 60 años o más, con alrededor del 11,9%. En cuanto a los reportes de atención de niños, niñas y adolescentes, los grupos de infancia, adolescencia y primera infancia registraron participaciones del 12,4%, 9,5% y 10,4%, respectivamente. Finalmente, los registros sin información de edad correspondieron al 3,7% del total de personas únicas atendidas, correspondientes a 316 personas únicas.

Gráfico 71 Distribución por grupo etario de las personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento Psicosocial durante 2025

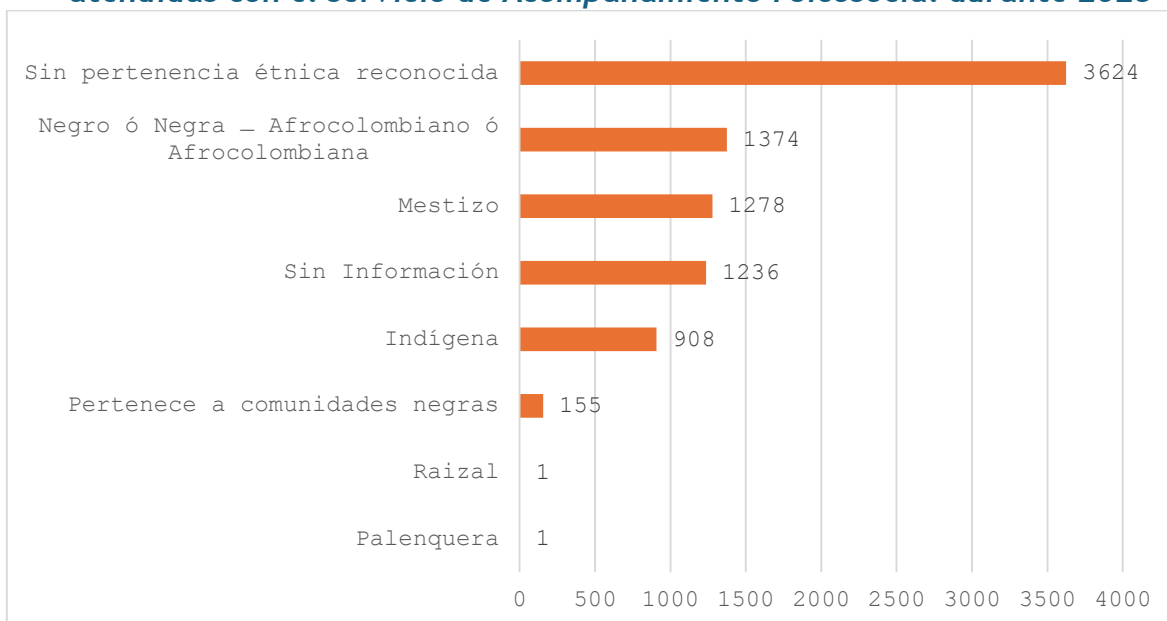


Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

Con respecto a la identificación de la pertenencia étnica de las personas únicas atendidas, los registros muestran que, entre quienes se reconocieron como pertenecientes a algún grupo étnico, la mayor proporción correspondió a la población negra o afrocolombiana, con 1.374 registros, equivalentes al 16% del total. A este grupo le siguieron quienes se identificaron como mestizos, con 1.278 registros (14,9%), y la población indígena, con 908 registros, que representaron cerca del 10,6%. Así mismo, se registraron 155 casos de población que señaló pertenecer a comunidades negras, correspondientes a alrededor del 1,8%, mientras que los registros de población palenquera y raizal cuentan con participaciones inferiores al 0,1% de las personas únicas atendidas.

Por su parte, los registros que indicaron no contar con una pertenencia étnica reconocida ascendieron a 3.624 personas únicas, lo que equivale aproximadamente al 42,3% del total atendido. Finalmente, los registros sin información sobre pertenencia étnica correspondieron a 1.236, representando cerca del 14,4%, de acuerdo con la información consolidada del servicio.

Gráfico 72 Distribución por pertenencia étnica de las personas únicas atendidas con el servicio de Acompañamiento Psicosocial durante 2025



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

6.3.3. Otorgamiento de Ayuda o Atención Humanitaria Inmediata a la Población Víctima del Conflicto Armado Interno en Tránsito o Residente en Bogotá.

Descripción del servicio

La Atención Humanitaria Inmediata y la Ayuda Humanitaria Inmediata son mecanismos de auxilio establecidos en el marco de la Ley 1448 de 2011 para responder a las necesidades urgentes de las víctimas del conflicto armado, diferenciándose según la naturaleza de la afectación sufrida.

Por un lado, la Atención Humanitaria Inmediata, según lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley 1448 de 2011 y el artículo 2.2.6.5.2.1 del Decreto 1084 de 2015, está dirigida a personas que manifiestan haber sido desplazadas y se encuentran en una situación de vulnerabilidad acentuada. Este auxilio, proporcionado por la entidad territorial receptora de la población en situación de desplazamiento, debe garantizar el acceso a albergue temporal, asistencia alimentaria, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina y alojamiento transitorio, mientras se gestiona su inscripción en el Registro Único de Víctimas.

Por otro lado, la Ayuda Humanitaria Inmediata, conforme al artículo 47 de la Ley 1448 de 2011 (modificado por la Ley 2421 de 2024) y el artículo 2.2.6.4.1 del Decreto 1084 de 2015, está dirigida a víctimas de hechos distintos al desplazamiento forzado, según lo establecido en el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011. Esta ayuda cubre necesidades básicas como

alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio. El otorgamiento de la Ayuda Humanitaria Inmediata se brinda desde el momento de la presentación de la declaración y hasta la culminación del proceso de valoración, con una duración máxima de tres meses.

El otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá, se otorga a través que las siguientes medidas de atención:

- **Albergue:** Dentro del componente de alojamiento transitorio, se encuentra la modalidad de albergue temporal, la cual corresponde a un espacio físico dispuesto en condiciones dignas para la atención transitoria de personas y sistemas familiares que, al momento de la evaluación de vulnerabilidad acentuada, no cuentan con redes de apoyo familiares ni sociales efectivas en la ciudad de Bogotá y presentan carencias o riesgo en materia alimentaria y habitacional. La organización y distribución de los espacios, tanto privados como comunes, se realiza bajo criterios de respeto por las prácticas culturales y las características diferenciales del grupo poblacional al que pertenecen los beneficiarios, garantizando condiciones adecuadas de convivencia y bienestar. Esta modalidad es excluyente de la medida de alojamiento transitorio en su modalidad de arriendo.
- **Arriendo temporal:** este tipo de ayuda humanitaria inmediata consiste en otorgar un subsidio económico que permite a las familias arrendar un lugar seguro y digno de manera temporal mientras se les brinda una solución más estable, así como enseres de primera necesidad (utensilios de cocina, vajilla y dormitorio) acompañamiento psicosocial o transporte de emergencia.
- **Unidades de redención por alimentos y elementos de aseo:** a través de esta medida se garantiza la cobertura en el suministro de unidades de redención o bonos destinadas a la adquisición de alimentos de la canasta básica familiar y elementos de aseo, como parte de la atención humanitaria inmediata. La redención de estas unidades se realiza mediante puntos de venta habilitados en la ciudad de Bogotá D.C., dispuestos por el contratista, en los cuales los beneficiarios pueden efectuar el canje directo por los bienes autorizados. Para acceder al servicio, los beneficiarios deben presentarse de manera personal en los puntos de venta, acreditando su identidad mediante el documento de identificación, garantizando así un proceso controlado, oportuno y conforme a los lineamientos establecidos.

Tabla 64 Tratamiento de los registros para la caracterización

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
44468	Total de registros
0	No autorización de datos personales
0	Duplicados
7382	Total de personas únicas a caracterizar

Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

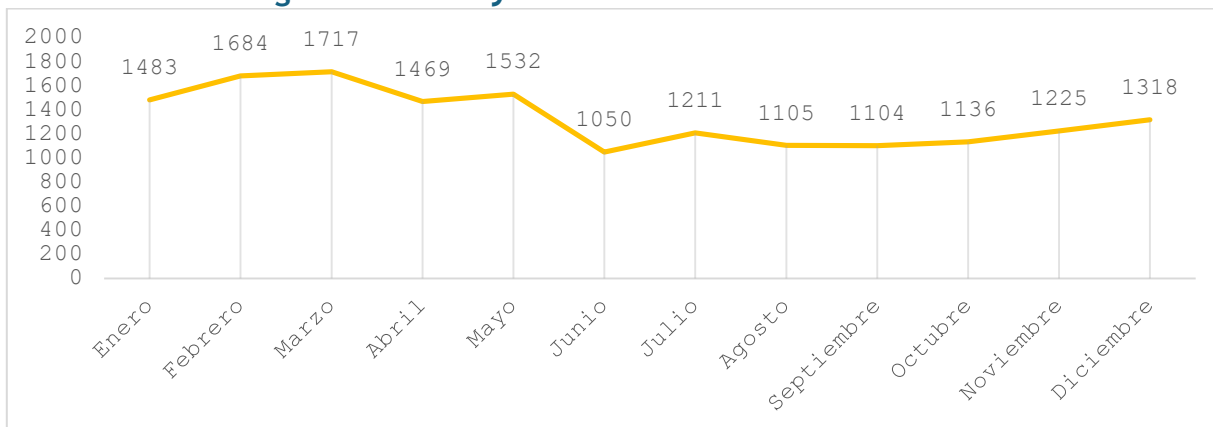
Resultados de la caracterización

Durante el año 2025 se realizó el otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata a 7.382 personas únicas³⁸, a través de 44.468 atenciones en las diferentes medidas, registrándose un promedio de 6 atenciones por persona.

En el análisis de distribución mensual de las personas únicas atendidas durante el año 2025, se identifica que los meses de febrero y marzo concentraron los mayores niveles de atención, al representar aproximadamente el 10,5% y el 10,7% del total anual, respectivamente, constituyéndose como los periodos con mayor afluencia de personas atendidas.

Durante el primer semestre, enero, abril y mayo mantuvieron participaciones cercanas al 9%, lo que refleja un comportamiento relativamente estable en la atención. A partir de junio se evidencia una disminución en el número de personas únicas atendidas, mes que registró la menor participación del año, con cerca del 6,5% del total. Esta tendencia se mantiene durante julio, agosto y septiembre, con participaciones aproximadas entre el 6,9% y el 7,6%. Finalmente, en el último trimestre del año se observa una recuperación gradual, con octubre, noviembre y diciembre concentrando porcentajes cercanos al 7,1%, 7,6% y 8,2%, respectivamente³⁹.

Gráfico 73 Distribución mensual de personas únicas atendidas mediante otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata 2025



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Periodo de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

De acuerdo con la distribución mensual del número de atenciones realizadas durante el año, se identifica que los meses de febrero y marzo concentraron los mayores niveles de atención, con 6.948 atenciones en febrero y 6.017 en marzo, lo que corresponde aproximadamente al 15,6% y 13,5% del total anual, respectivamente. Estos dos meses,

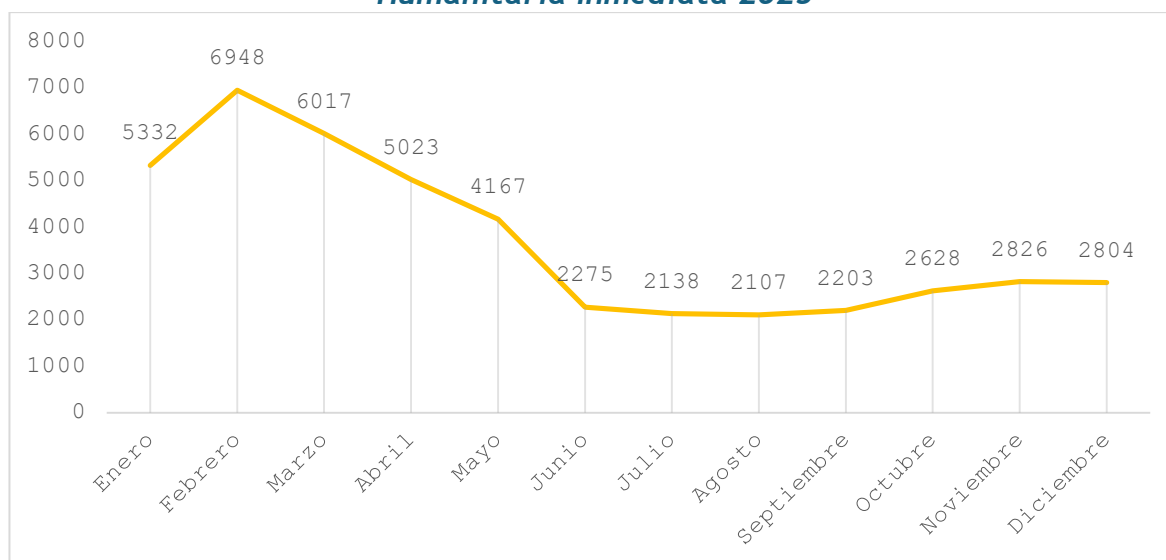
³⁸ Las personas únicas atendidas corresponden al conteo de las víctimas atendidas, independientemente del número de servicios otorgados. Es decir, aunque una persona acceda a varios servicios, se cuenta una sola vez.

³⁹ Las personas pueden acceder a varios servicios en el mismo mes. Por lo anterior, la suma de las personas únicas por tipo de servicio no corresponde al número de personas únicas atendidas en el mes. Adicionalmente, las personas pueden acceder al mismo tipo de servicio en varias ocasiones a lo largo del año. En ese sentido, la suma de las personas únicas por mes no es igual a las personas únicas por año.

junto con enero, que representó cerca del 12,0%, concentraron una proporción significativa del volumen total de atenciones durante el primer trimestre del año.

A partir de abril y mayo, con participaciones aproximadas del 11,3% y 9,4%, se observa una tendencia descendente que se acentúa durante el tercer trimestre. En contraste, los meses de julio, agosto y septiembre registraron los niveles más bajos de atenciones, concentrando cada uno alrededor del 5,0% del total anual, siendo agosto el mes con menor número de atenciones, con 2.107 registros, equivalentes aproximadamente al 4,7%. Posteriormente, a partir de octubre, se evidencia una recuperación gradual en el número de atenciones realizadas, con participaciones cercanas al 5,9% en octubre, 6,4% en noviembre y 6,3% en diciembre.

Gráfico 74 Distribución mensual de atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata 2025

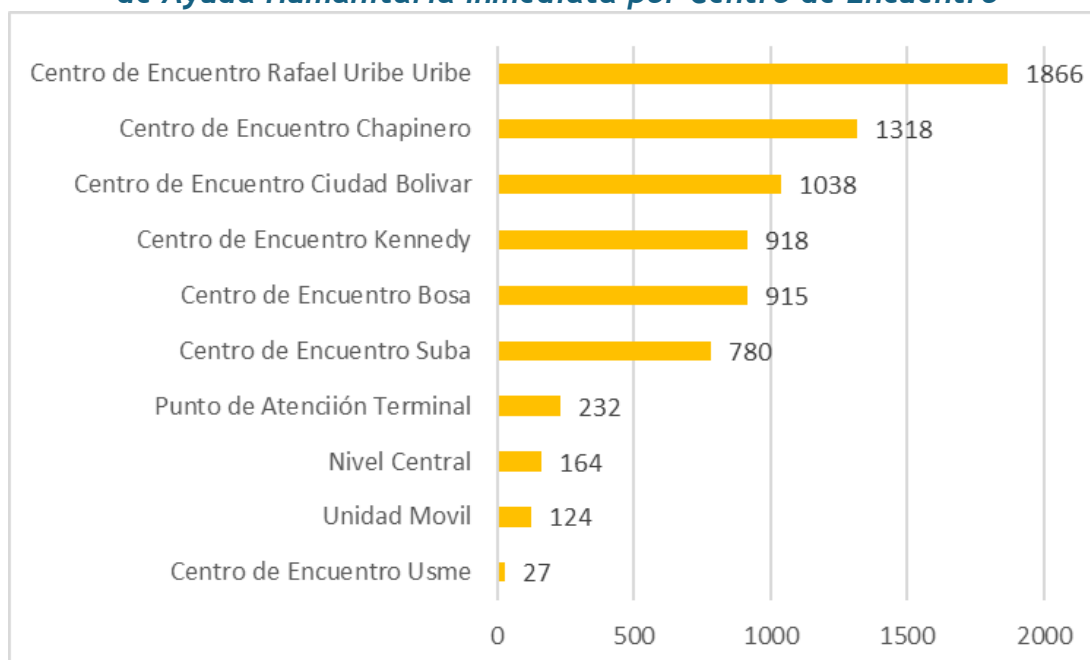


Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

A partir del análisis de las personas únicas atendidas en el otorgamiento de ayuda humanitaria inmediata por sede de atención, se identifica que el Centro de Encuentro Rafael Uribe Uribe concentró la mayor proporción de atención, con aproximadamente el 25,3%, lo que corresponde a 1.866 personas, consolidándose como la sede con mayor número de beneficiarios. Le siguió el Centro de Encuentro Chapinero, que representó cerca del 17,9%, equivalente a 1.318 personas, mientras que el Centro de Encuentro Ciudad Bolívar concentró alrededor del 14,1%, correspondiente a 1.038 personas, evidenciando una alta demanda en estas sedes.

De igual manera, los Centros de Encuentro Kennedy y Bosa registraron participaciones similares, cercanas al 12,5% y 12,4%, que corresponden a 918 y 915 personas, respectivamente. El Centro de Encuentro Suba concentró aproximadamente el 10,6%, equivalente a 780 personas. En contraste, las sedes con menor proporción de personas atendidas fueron el Punto de Atención Terminal, con cerca del 3,1% (232 personas), el Nivel Central, con aproximadamente el 2,2% (164 personas), la Unidad Móvil, que representó alrededor del 1,7% (124 personas), y el Centro de Encuentro Usme, con una participación cercana al 0,4%, correspondiente a 27 personas.

Gráfico 75 Distribución de personas únicas con atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata por Centro de Encuentro

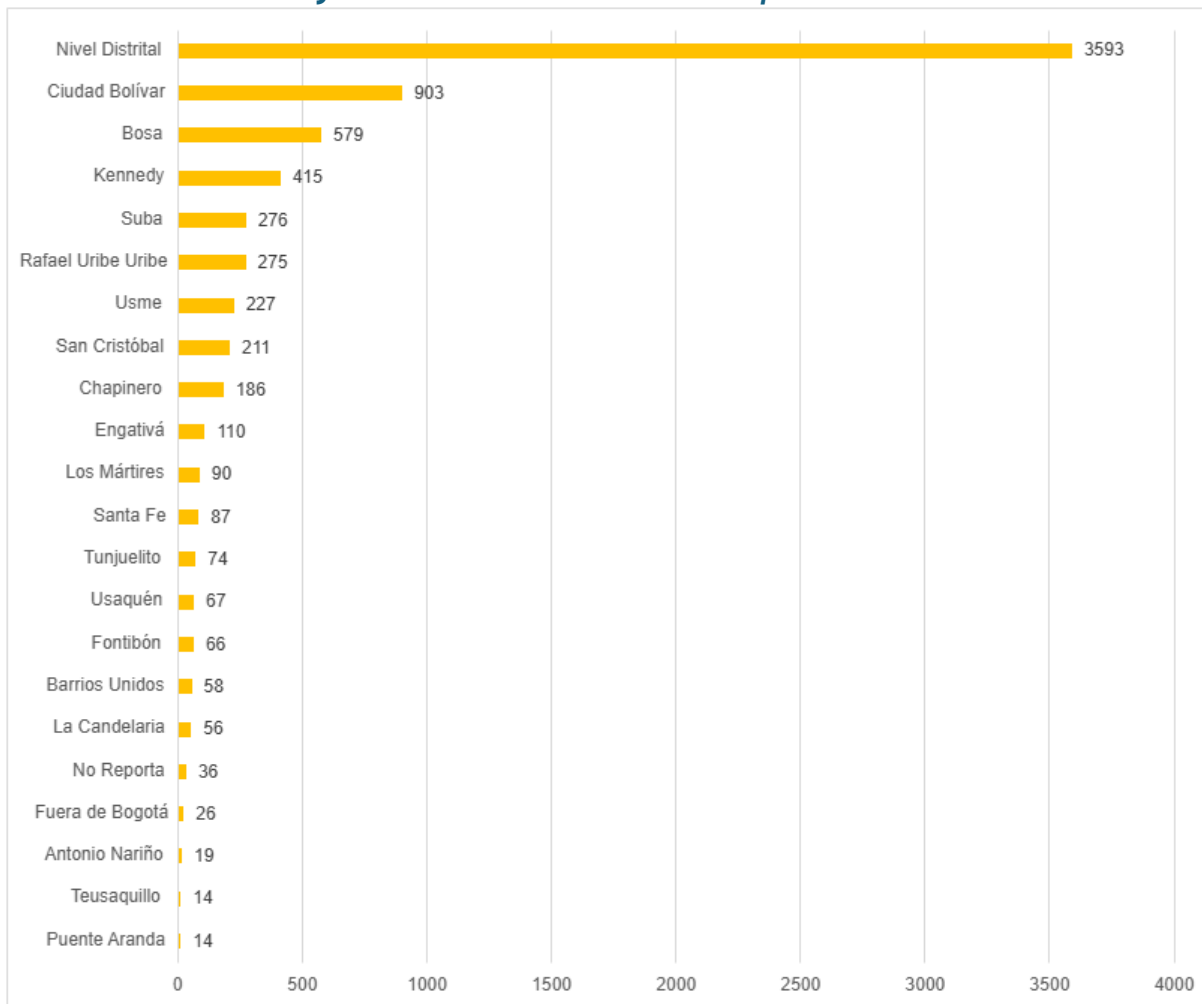


Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Periodo de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

De acuerdo con la ubicación territorial reportada al momento de la atención, se observa que una proporción significativa de los registros se concentró en la categoría Nivel Distrital, que representó aproximadamente el 41,9% del total, correspondiente a los casos en los que al momento de la atención las personas nos reportan su residencia actual o no tienen un lugar fijo de residencia. Las localidades con mayor proporción de personas atendidas fueron Ciudad Bolívar, que concentró cerca del 10,5% del total, seguida por Bosa, con aproximadamente el 6,7%, y Kennedy, con alrededor del 4,8%. Asimismo, Suba y Rafael Uribe Uribe registraron participaciones cercanas al 3,2% cada una, mientras que San Cristóbal representó aproximadamente el 2,5% del total de registros.

Por su parte, localidades como Chapinero, Usme, Engativá, Santa Fe, Los Mártires, Fontibón, Usaquén, Tunjuelito, Barrios Unidos, La Candelaria, Antonio Nariño, Puente Aranda y Teusaquillo presentaron participaciones individuales inferiores al 2,5%. Finalmente, los registros correspondientes a Fuera de Bogotá y No reporta representaron porcentajes marginales dentro del total consolidado, según se observa en la siguiente figura.

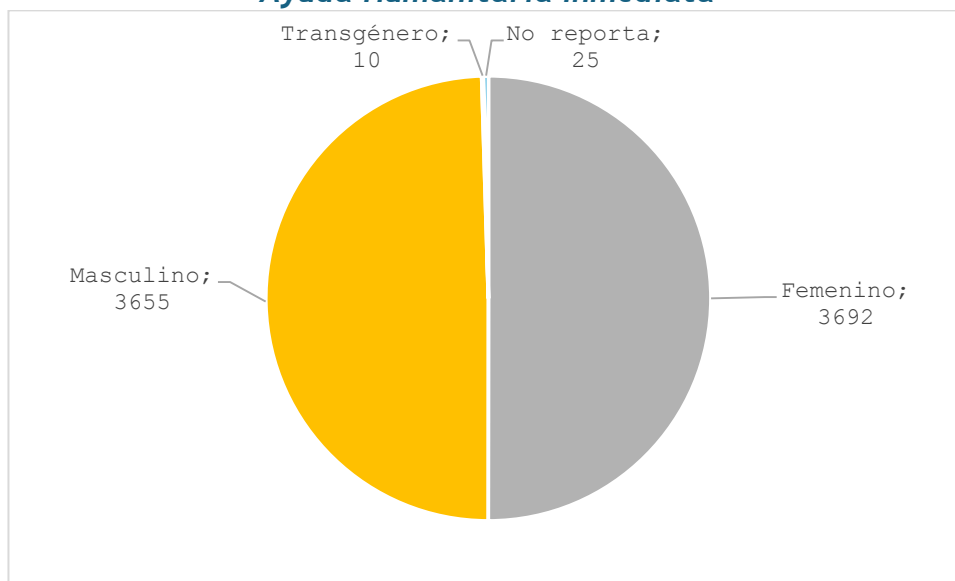
Gráfico 76 Distribución de personas únicas con atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata por Localidad



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

Con respecto al género de las personas atendidas en el otorgamiento de ayuda humanitaria inmediata, los registros del año 2025 muestran una distribución similar entre mujeres y hombres. Las mujeres concentraron aproximadamente el 50,0% de la población atendida, con 3.692 registros, mientras que los hombres representaron cerca del 49,5%, equivalentes a 3.655 registros. De igual manera, se registró la atención de 10 personas transgénero, lo que corresponde a alrededor del 0,1% del total. Finalmente, los casos en los que no se reportó información sobre el género ascendieron a 25 registros, representando aproximadamente el 0,3% del total de personas atendidas.

Gráfico 77 Género de personas únicas con atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata

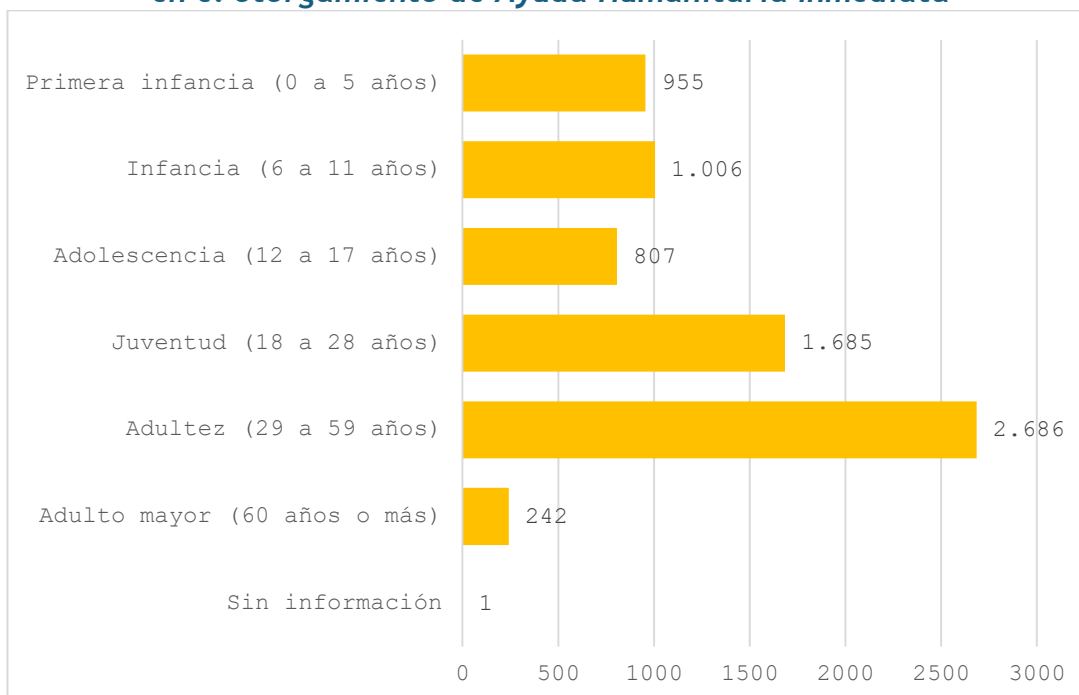


Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

Durante el año 2025, el análisis de las personas atendidas en el otorgamiento de ayuda humanitaria inmediata según grupo etario evidencia que la población adulta entre 29 y 59 años concentró la mayor proporción de atención, con 2.686 personas, lo que corresponde aproximadamente al 36,4% del total. Le siguió el grupo de juventud entre 18 y 28 años, con 1.685 personas, equivalentes al 22,8%, lo que indica una participación significativa de población joven dentro de los beneficiarios del servicio.

En cuanto a la población menor de edad, la infancia entre 6 y 11 años registró 1.006 personas, representando cerca del 13,6%, mientras que la primera infancia entre 0 y 5 años concentró 955 personas, equivalentes aproximadamente al 12,9%. Por su parte, la adolescencia entre 12 y 17 años agrupó 807 personas, lo que corresponde al 10,9% del total. Finalmente, el grupo de adultos mayores de 60 años o más representó una proporción menor, con 242 personas, equivalentes al 3,3%, y los registros sin información de edad fueron marginales, con una participación inferior al 0,1%. En conjunto, la distribución etaria muestra una mayor concentración de la atención en población adulta y joven, seguida por niñas, niños y adolescentes, con una menor participación de personas adultas mayores en el otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata.

Gráfico 78 Distribución por grupos etarios de personas únicas con atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata

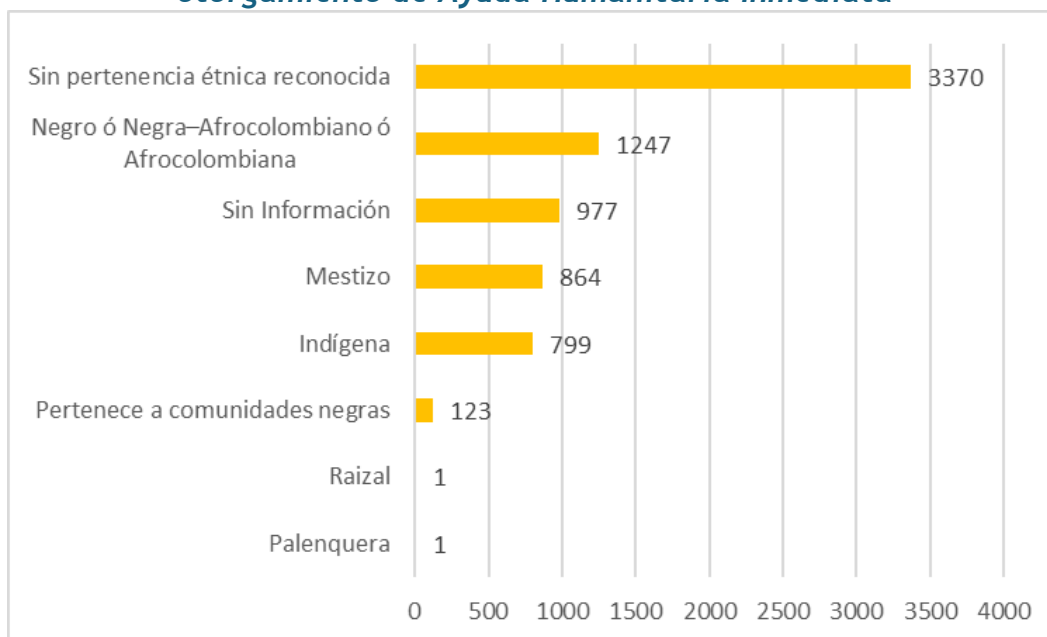


Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

En cuanto a la pertenencia étnica de las personas atendidas en el otorgamiento de ayuda humanitaria inmediata, los registros evidencian que, dentro de la población que reportó pertenencia a algún grupo étnico, la mayor proporción correspondió a quienes se identificaron como negros o afrocolombianos, con 1.247 personas, lo que representa aproximadamente el 16,9% del total atendido. A este grupo le siguieron las personas mestizas, con 864 registros (11,7%), y la población indígena, con 799 registros, equivalentes cerca del 10,8%. Adicionalmente, 123 personas indicaron pertenecer a comunidades negras, lo que corresponde a alrededor del 1,7%, mientras que los registros asociados a población palenquera y raizal fueron mínimos, con una participación inferior al 0,1%.

Por otra parte, los registros correspondientes a personas que manifestaron no contar con una pertenencia étnica reconocida ascendieron a 3.370, representando aproximadamente el 45,7% del total de la población atendida. Finalmente, los casos sin información registrada sobre pertenencia étnica correspondieron a 977 personas, equivalentes a cerca del 13,2%, de acuerdo con los datos consolidados del servicio de ayuda humanitaria inmediata.

Gráfico 79 Pertenencia étnica de personas únicas con atenciones en el otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Periodo de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC

6.3.4. Caracterización Socioeconómica de la Población Víctima del Conflicto Armado Interno Residente en Bogotá

Descripción del servicio La caracterización socioeconómica corresponde al proceso de recolección, análisis y seguimiento de información realizado a través del Sistema de Información definido para la atención de la población víctima del conflicto armado, el cual permite identificar aspectos relacionados con la historia ocupacional, el desempeño productivo y las capacidades socioeconómicas de las personas, a partir de la recopilación de información básica sobre formación académica y experiencia laboral.

Para la implementación de este servicio, la ODCPVR dispone de una herramienta de caracterización desarrollada mediante del Sistema de Información a Víctimas SIVIC, la cual facilita la prestación del servicio de caracterización socioeconómica en los Centros de Encuentro. Este servicio se brinda tanto a las personas víctimas que solicitan voluntariamente su caracterización, como a aquellas que son abordadas en jornadas de empleabilidad y ferias de servicios dirigidas a la población víctima.

La información recolectada a través de este proceso permite analizar los perfiles socioeconómicos y realizar remisiones a la oferta institucional y programática de los aliados estratégicos, cuyo valor social y empresarial se encuentra alineado con el propósito institucional de la Consejería. Estas remisiones se estructuran en tres líneas de oportunidad: empleo, emprendimiento y formación para el trabajo. En este sentido, el servicio de caracterización socioeconómica busca facilitar el acceso efectivo de la población víctima a la oferta disponible, contribuyendo a los procesos de inclusión socioeconómica y al fortalecimiento de sus capacidades productivas en la ciudad de Bogotá.

Las principales variables de la caracterización son las siguientes:

- **Identificación, enfoque diferencial y trayectoria de vida:** el formulario recoge variables de identificación personal y sociodemográfica (tipo y número de documento, sexo, orientación sexual, país de nacimiento, edad, localidad y barrio de residencia), así como variables centrales de enfoque diferencial: pertenencia étnica, condición de discapacidad y certificación, pertenencia a procesos de reincorporación, antecedentes en fuerza pública y tiempo de llegada a Bogotá.
- **Condiciones del hogar y vulnerabilidad socioeconómica:** el instrumento identifica la composición del hogar, jefatura, número de integrantes, presencia de personas adultas con ingresos y la situación frente al SISBÉN (registro y nivel, tanto en lugar de origen como en Bogotá).
- **Salud y protección social:** se incluyen variables sobre estado de salud percibido, afiliación al sistema de seguridad social y tipo de régimen, así como el acceso a transferencias, subsidios y programas sociales, la entidad que los otorga y el tiempo de recepción.
- **Educación, formación e intereses de capacitación:** a través del cual se identifica el nivel educativo alcanzado, la asistencia actual al sistema educativo, razones de no asistencia, alfabetización, manejo de idiomas y aspiraciones educativas futuras. De manera estratégica, identifica el interés en capacitación corta y las áreas de formación deseadas, lo cual es un insumo directo para la intermediación en formación y la focalización de cupos con aliados educativos
- **Empleabilidad, ingresos y perfil ocupacional:** las variables de este bloque permiten identificar la situación laboral actual, tipo de actividad realizada, formalidad (existencia de contrato), horas trabajadas, ingresos, sectores productivos de interés, búsqueda activa de empleo y nivel de inclusión financiera (cuentas y productos financieros). Este conjunto de variables posibilita construir un perfil ocupacional, medir brechas de acceso al empleo digno y orientar procesos de intermediación laboral.
- **Emprendimiento y capacidad productiva:** el instrumento identifica si la persona cuenta con emprendimientos activos, su actividad productiva, formas de recepción de ingresos, acceso a apalancamiento financiero, interés en recibir formación para fortalecer el negocio o en iniciar uno nuevo. Estas variables permiten diferenciar emprendimientos por nivel de trayectoria y madurez, y definir rutas de fortalecimiento, capitalización o acceso a microcrédito.
- **Datos de contacto y trazabilidad:** incluye contacto (correo electrónico y número de celular) aseguran la trazabilidad, el seguimiento, la referencia y contrarreferencia dentro de la ruta, facilitando el acceso efectivo a la oferta y la evaluación de resultados a lo largo del tiempo.

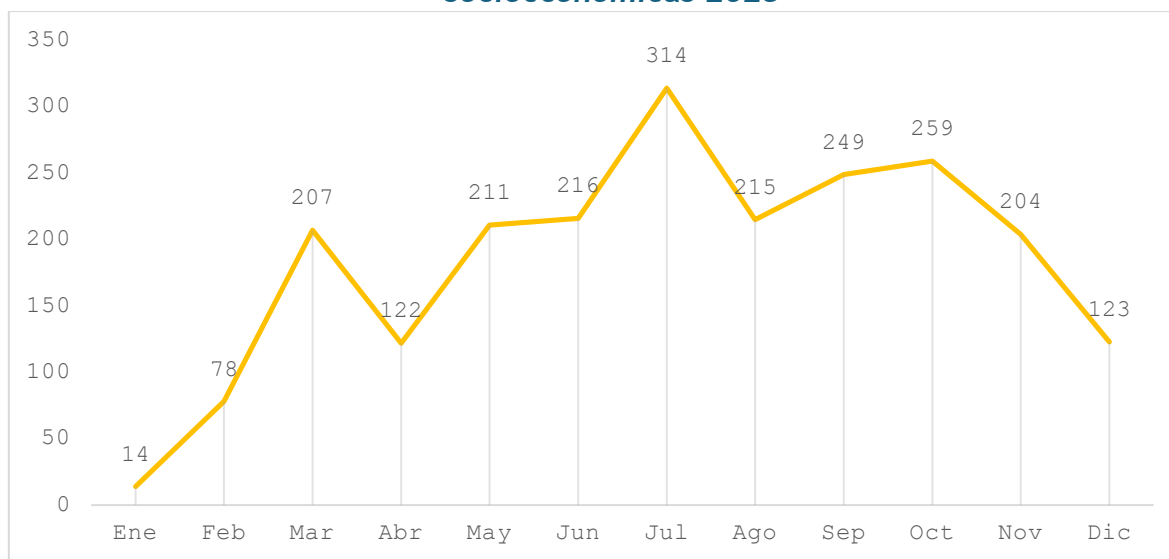
Tabla 65 Tratamiento de los registros para la caracterización

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Total de registros	2.321
No autorización de datos personales	0
Duplicados	0
Total de personas únicas a caracterizar	2.021

Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Periodo de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

Durante la vigencia 2025, la aplicación de la caracterización socioeconómica a 2.021 personas víctimas del conflicto armado permitió contar con un panorama actualizado y detallado sobre sus condiciones de vida, capacidades, brechas y expectativas frente a los procesos de inclusión socioeconómica en la ciudad. Para la prestación de este servicio se realizaron un total de 2.318 caracterizaciones, lo que evidencia que una parte de la población fue atendida en más de una ocasión, de acuerdo con las dinámicas del servicio.

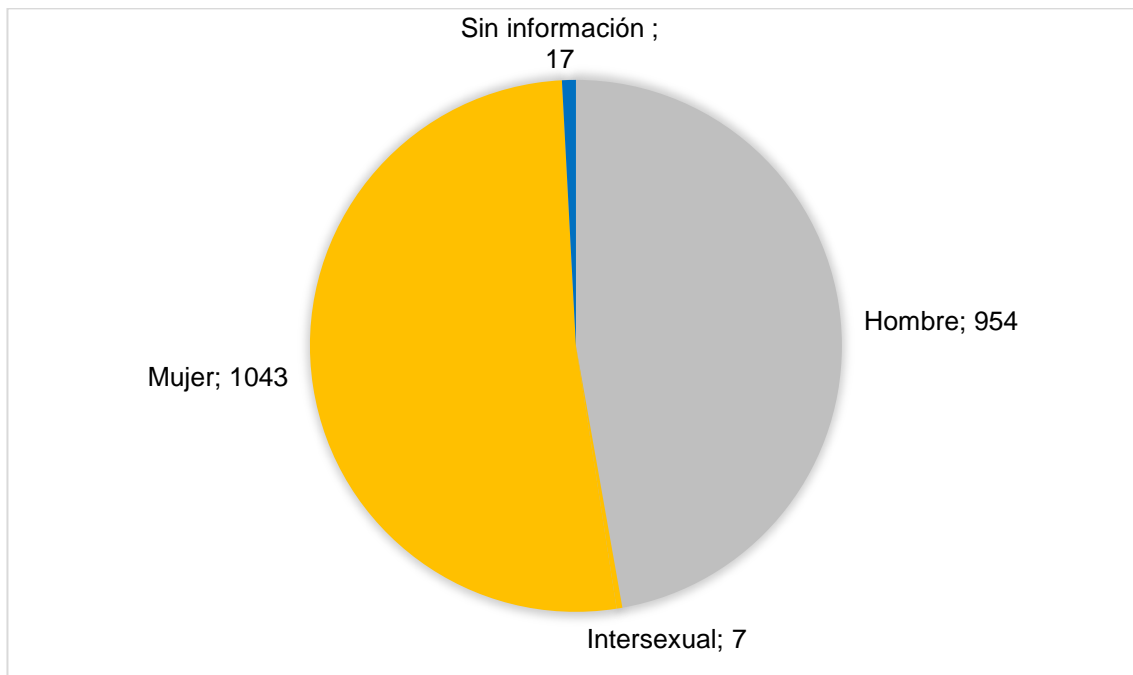
Gráfico 80 Distribución mensual de personas de caracterizaciones socioeconómicas 2025



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

En relación con la distribución por sexo de las personas únicas con caracterización socioeconómica durante la vigencia analizada, se registró un total de 2.021 personas. De estas, 1.043 corresponden a mujeres, lo que representa aproximadamente el 51,6% del total; 954 son hombres, equivalentes al 47,2%; 7 personas se identificaron como intersexuales, con una participación cercana al 0,3%; y 17 registros no reportaron información sobre el sexo, lo que corresponde aproximadamente al 0,8%.

Gráfico 81 Distribución por sexo de personas únicas con caracterización socioeconómica



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

La distribución territorial de las personas con caracterización socioeconómica evidencia una mayor concentración en la localidad de Ciudad Bolívar, con aproximadamente 375 personas, lo que representa cerca del 20,6% del total. Le sigue Bosa, con alrededor de 335 personas (18,4%), y Suba, con aproximadamente 300 personas (16,5%). Estas tres localidades concentran en conjunto cerca del 55% del total de personas caracterizadas.

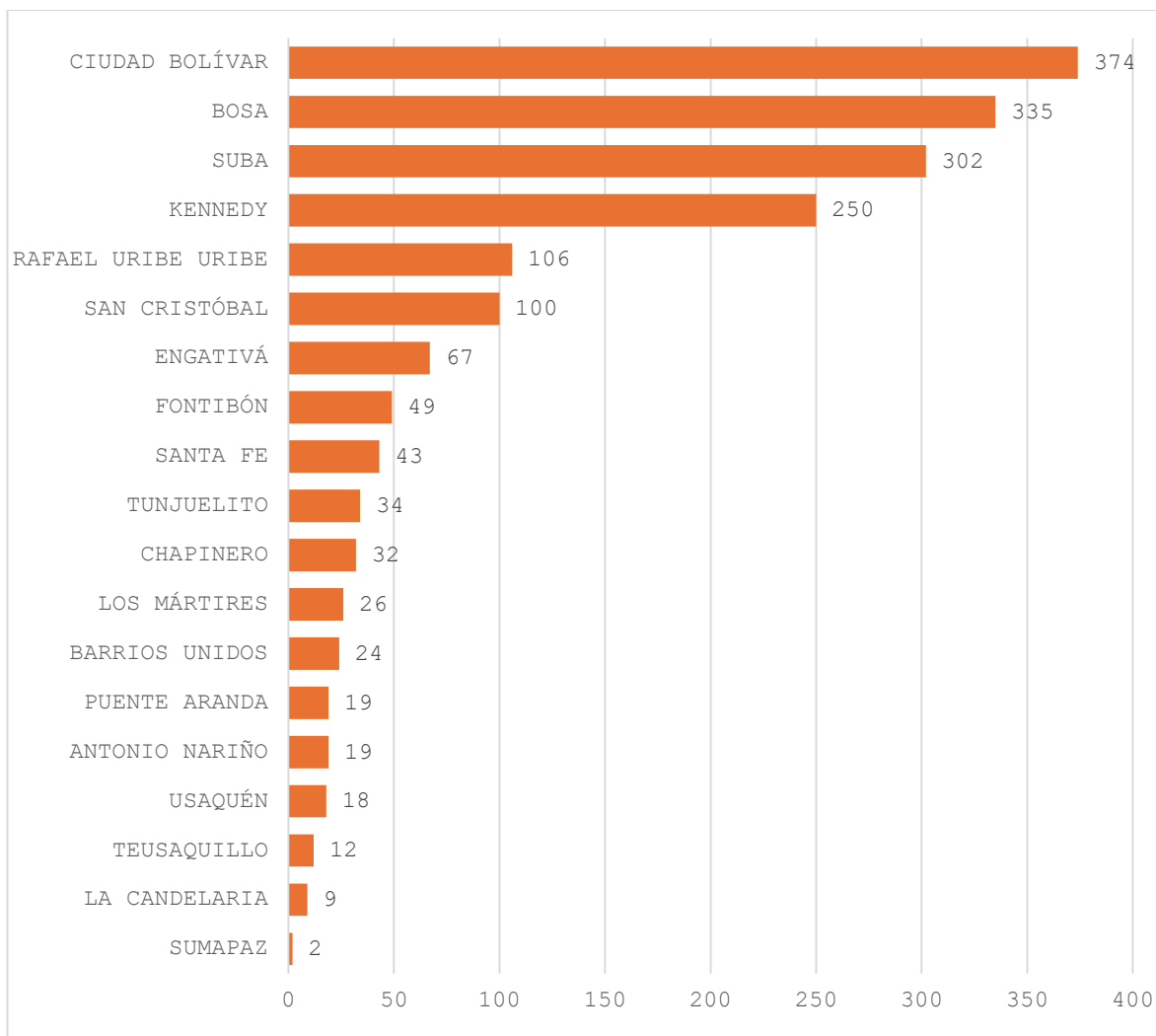
En un segundo nivel de concentración se encuentra Kennedy, con cerca de 250 personas, equivalentes al 13,7%. Posteriormente, se ubican Rafael Uribe Uribe, con aproximadamente 110 personas (6,0%), y San Cristóbal, con alrededor de 100 personas (5,5%).

Las localidades con participación intermedia corresponden a Engativá, con cerca de 70 personas (3,8%), Fontibón, con aproximadamente 50 personas (2,7%), y Santa Fe, con alrededor de 45 personas (2,5%).

Con participaciones inferiores al 2% se encuentran Tunjuelito (35 personas; 1,9%), Chapinero (30 personas; 1,6%), Los Mártires (25 personas; 1,4%), Barrios Unidos (22 personas; 1,2%), Puente Aranda y Antonio Nariño (18 personas cada una; 1,0%), y Usaquén (17 personas; 0,9%).

Finalmente, las localidades con menor proporción de registros son Teusaquillo (12 personas; 0,7%), La Candelaria (8 personas; 0,4%) y Sumapaz, con aproximadamente 2 personas, lo que representa cerca del 0,1% del total.

Gráfico 82 Distribución por localidad de personas únicas con caracterización socioeconómica



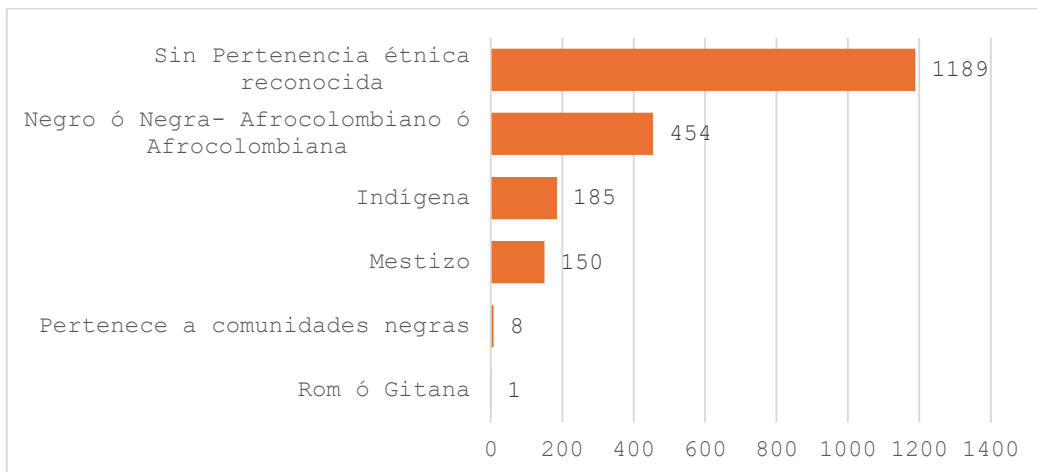
Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

La distribución por pertenencia étnica de las personas con caracterización socioeconómica evidencia que la mayor proporción corresponde a quienes manifestaron no contar con pertenencia étnica reconocida, con 1.189 personas, lo que representa aproximadamente el 59,8% del total.

En segundo lugar, se encuentra la población que se identificó como Negra, Afrocolombiana o Afrodescendiente, con 454 personas, equivalentes al 22,9%. Le sigue la población Indígena, con 185 personas (9,3%), y la población Mestiza, con 150 personas, lo que corresponde al 7,6% del total.

Con una participación significativamente menor se ubican las personas que indicaron pertenecer a comunidades negras, con 8 registros (0,4%), y la población Rom o Gitana, con 1 registro, equivalente al 0,1% del total.

Gráfico 83 Distribución por pertenencia étnica de personas únicas con caracterización socioeconómica



Fuente: Cálculos propios de la Dirección de Reparación Integral de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta de datos 31 de enero de 2026. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2025. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. - SIVIC.

6.3.5. Visitas Guiadas al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación

Descripción del servicio: El Centro de Memoria, Paz y Reconciliación – CMPR – desarrolla visitas guiadas como una estrategia pedagógica y de mediación cultural orientada a facilitar la apropiación social de la memoria, la comprensión del conflicto armado y la reflexión colectiva sobre la paz, la reconciliación y la no repetición en Bogotá. Estas visitas se conciben como espacios de diálogo, encuentro y aprendizaje, en los que los contenidos expositivos se articulan con metodologías participativas que permiten a los distintos públicos aproximarse a la memoria desde enfoques sensibles, críticos y contextualizados.

Las visitas guiadas están dirigidas a públicos diversos, entre ellos comunidad educativa, organizaciones sociales, colectivos culturales, víctimas del conflicto armado, servidores(as) públicos(as) y ciudadanía en general. A través de recorridos acompañados por mediadores y mediadoras del CMPR, se promueve el reconocimiento de las memorias territoriales, el respeto por los derechos humanos y la construcción de reflexiones colectivas sobre el pasado y el presente de la ciudad, fortaleciendo el CMPR como un espacio abierto para la pedagogía de la memoria y la formación ciudadana.

De manera diferenciada, el CMPR desarrolla la visita guiada “Camino a Casa”, una experiencia pedagógica especialmente diseñada para niños y niñas, que utiliza el juego, la narrativa y el diálogo como herramientas para abordar la memoria de forma cuidadosa y acorde a su edad. Esta visita busca fomentar valores como la empatía, el cuidado, la convivencia y la resolución pacífica de conflictos, promoviendo el reconocimiento del otro y la construcción de vínculos con el territorio. A través de un lenguaje cercano y actividades lúdicas, “Camino a Casa” permite que las infancias se acerquen al CMPR como un espacio seguro, significativo y formativo, contribuyendo a la construcción temprana de una cultura de paz y respeto por los derechos humanos.

Resultados de la caracterización

Durante la vigencia 2025, el servicio de visitas guiadas al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación registró un total de 147 visitas, en las cuales participaron 3.361 visitantes, considerando de manera conjunta las modalidades Camino a Casa y Público General. El comportamiento mensual evidencia variaciones a lo largo del año, con una mayor concentración de visitas y asistentes entre los meses de marzo y octubre.

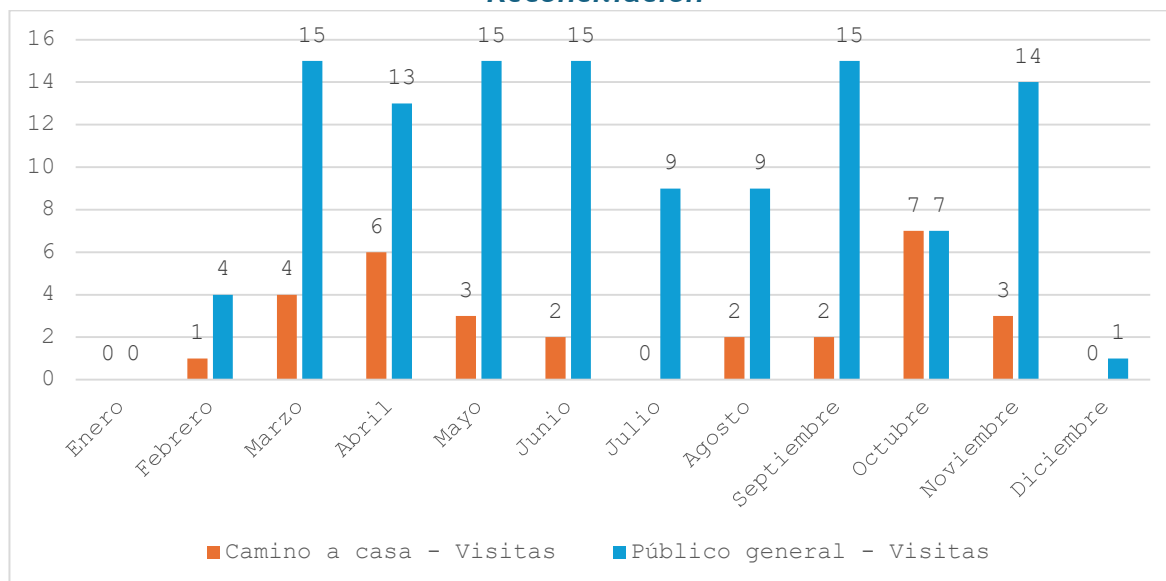
En la modalidad Camino a Casa se realizaron 30 visitas, con una participación total de 618 visitantes. Esta modalidad presentó mayor actividad en los meses de abril y octubre, siendo este último el periodo con el mayor número de asistentes.

En contraste, durante enero, julio y diciembre no se registraron visitas bajo esta modalidad. Esta situación refleja una prestación focalizada y sujeta a la programación territorial y comunitaria del servicio, debido a que las instituciones educativas —principales usuarias de esta modalidad— se encuentran en periodo de receso escolar durante dichos meses.

Por su parte, la modalidad de visitas guiadas para Público General concentró el mayor volumen de actividad, con 117 visitas y 2.743 visitantes. Los meses de marzo, abril, septiembre y octubre registraron los mayores niveles de asistencia, destacándose abril como el mes con el mayor número de visitantes con un total de 468 visitantes. Esta modalidad mantuvo una presencia constante durante la mayor parte del año, con una disminución en diciembre, mes en el que se registró un menor número de visitas y asistentes.

El análisis consolidado de ambas modalidades muestra que los meses de marzo, abril, septiembre y octubre concentraron los mayores volúmenes de visitas y visitantes, mientras que enero y diciembre presentaron los niveles más bajos de actividad. En términos generales, el comportamiento anual refleja una mayor dinámica del servicio durante el primer semestre y el inicio del segundo semestre, con una reducción progresiva hacia el cierre del año.

Gráfico 84 Número de visitas guiadas por mes al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación



Fuente: Elaborado por la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá a partir de datos del CMPR. Cálculos propios. Consulta de datos 31 de diciembre de 2025. Período de información entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

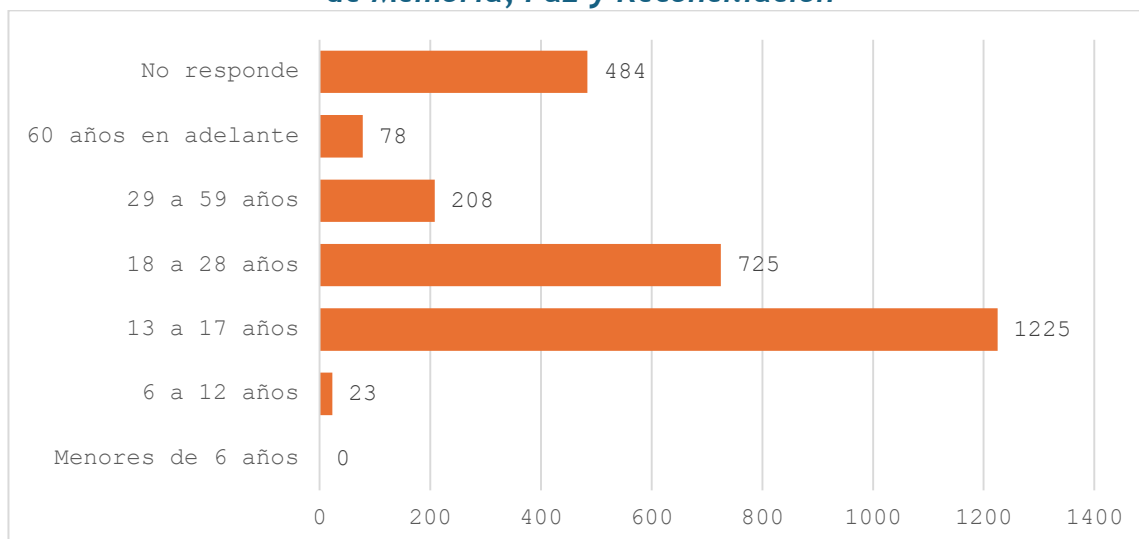
Caracterización – Público en General

Con base en los grupos de edad de los visitantes registrados, se observa que la mayor concentración de participación correspondió a la población entre 13 y 17 años, con 1.225 visitantes, lo que representa aproximadamente el 44,6% del total. Este grupo se posiciona como el principal público atendido en las visitas guiadas, reflejando una alta participación de adolescentes en este tipo de actividades pedagógicas y de memoria.

En segundo lugar, se ubicó el grupo de 18 a 28 años, con 725 visitantes, equivalente a cerca del 26,4%, seguido por el grupo de 29 a 59 años, que registró 208 visitantes, representando aproximadamente el 7,5% del total. La participación de personas mayores de 60 años fue menor, con 78 visitantes, lo que corresponde alrededor del 2,8%.

Por su parte, la población de 6 a 12 años presentó una participación reducida, con 23 visitantes, equivalente a cerca del 0,8%, mientras que no se registraron visitantes menores de 6 años. Finalmente, los registros sin información sobre edad ascendieron a 484 visitantes, lo que representa aproximadamente el 17,9% del total, evidenciando una proporción relevante de casos en los que este dato no fue reportado.

Gráfico 85 Grupos de edad de personas - servicio de visitas guiadas al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación

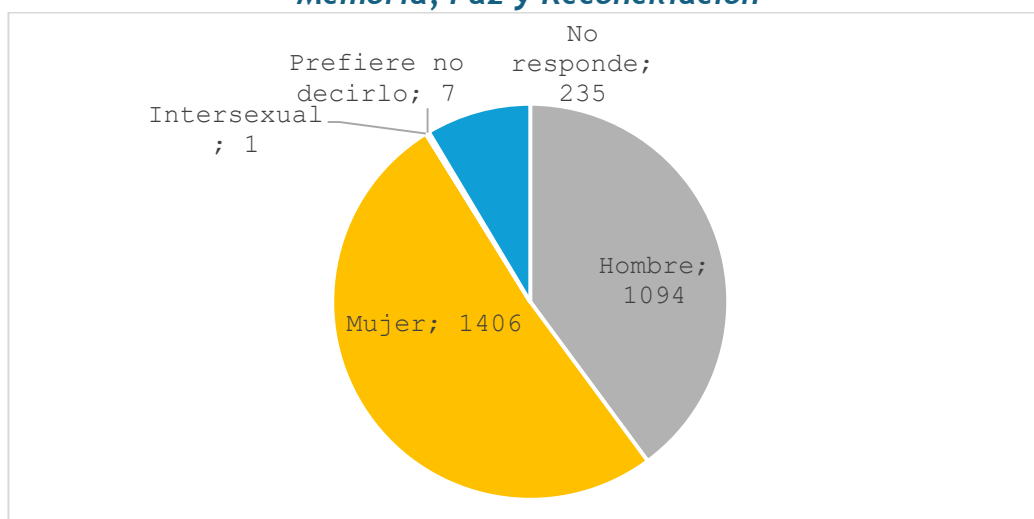


Fuente: Elaborado por la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá a partir de datos del CMPR. Cálculos propios. Consulta de datos 31 de diciembre de 2025. Período de información entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Con base en la información registrada sobre el sexo de las personas visitantes, se identifica que la mayor proporción correspondió a mujeres, con 1.406 registros, lo que representa aproximadamente el 51,2% del total. En segundo lugar, se ubicaron los hombres, con 1.094 registros, equivalentes a del 39,8%, evidenciando una mayor participación de mujeres en las visitas realizadas. Adicionalmente, se registró la asistencia de 1 persona intersexual y 7 personas que manifestaron preferir no decir, cuyas participaciones fueron marginales dentro del total.

Por otra parte, los casos en los que no se reportó información ascendieron a 235 registros, lo que corresponde aproximadamente al 8,6%.

Gráfico 86 Sexo de personas - servicio de visitas guiadas por mes al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación



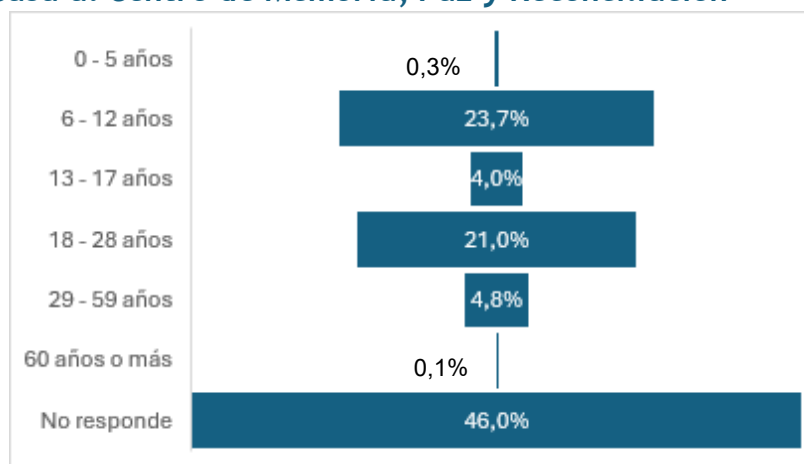
Fuente: Elaborado por la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá a partir de datos del CMPR. Cálculos propios. Consulta de datos 31 de diciembre de 2025. Período de información entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Caracterización – Camino a Casa

Con base en los grupos de edad de los visitantes registrados en Camino a Casa, se observa que la mayor concentración de participación correspondió a la población entre 6 y 12 años, con 147 visitantes, lo que representa aproximadamente el 23,7% del total. Este grupo se posiciona como el principal público atendido en la estrategia Camino a Casa, reflejando una alta participación de niños y niñas en este tipo de actividades pedagógicas y de memoria

En segundo lugar, se ubicó el grupo de 18 a 28 años, con 130 visitantes, equivalente a cerca del 21,03%, seguido por el grupo de 29 a 59 años, que registró 30 visitantes, representando aproximadamente el 4,8% del total. La participación de personas entre 13 a 17 años fue menor, con 25 visitantes, lo que corresponde alrededor del 4%.

Gráfico 87 Distribución por rango etario el servicio de visitas guiadas Camino a Casa al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación

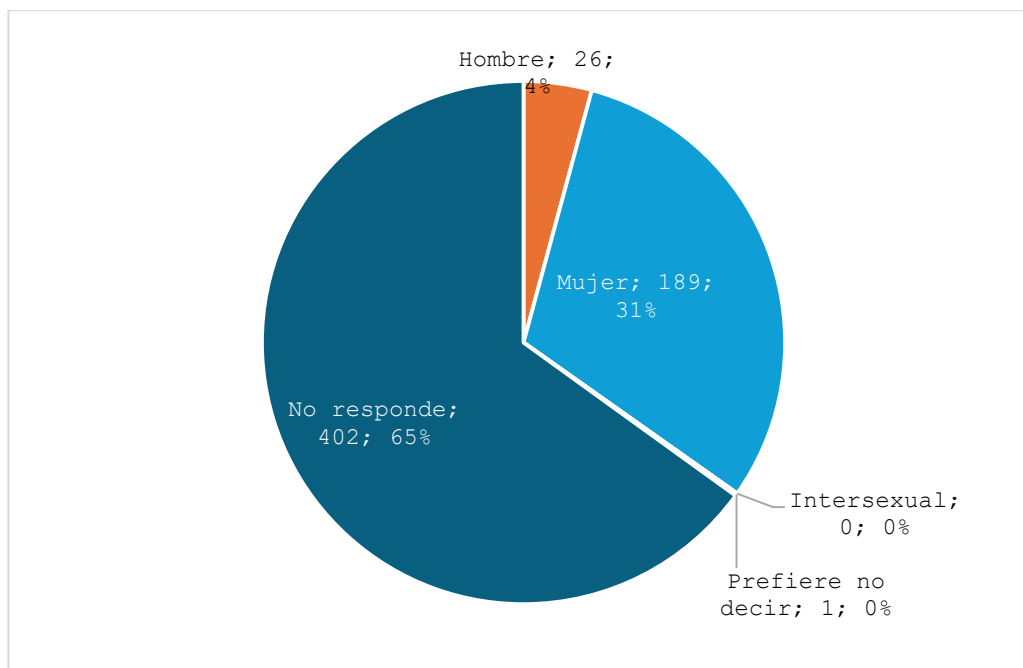


Fuente: Elaborado por la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá a partir de datos del CMPR. Cálculos propios. Consulta de datos 31 de diciembre de 2025. Período de información entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Frente a la información registrada sobre el género de las personas visitantes, se identifica que la mayor proporción correspondió a mujeres, con 189 registros, lo que representa aproximadamente el 31% del total. En segundo lugar, se ubicaron los hombres, con 26 registros, equivalentes a cerca del 4.2%, evidenciando una mayor participación femenina en las visitas realizadas.

Por su parte, los casos en los que no se reportó información sobre el género ascendieron a 402 registros, lo que corresponde aproximadamente al 65%.

Gráfico 88 Sexo de personas con el servicio de visitas guiadas al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación



Fuente: Elaborado por la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá a partir de datos del CMPR. Cálculos propios. Consulta de datos 31 de diciembre de 2025. Período de información entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

6.4. Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá

Descripción del servicio: El proceso tiene como propósito promover el posicionamiento de la ciudad en escenarios internacionales, así como facilitar el establecimiento de relaciones de cooperación con actores internacionales, organismos multilaterales, gobiernos locales, entidades públicas, sector privado y organizaciones de la sociedad civil.

Durante la vigencia analizada, las actividades asociadas a este servicio se desarrollaron mediante diversas interacciones internacionales, entendidas como los espacios de relacionamiento, cooperación, intercambio técnico y generación de alianzas que se establecen entre el Distrito Capital y actores nacionales o internacionales. Estas interacciones pueden materializarse a través de convenios de cooperación, asistencias técnicas, intercambios de buenas prácticas, capacitaciones, eventos de promoción internacional y otras iniciativas de articulación institucional.

Cantidad de personas atendidas. Para el caso de personas naturales la información se requiere de personas únicas.	Cantidad de servicios brindados por mes / semestre / año (los datos en las periodicidades que sean posibles)
346	649

Resultados de la caracterización

A través de la difusión de información que genera la Consejería Distrital de Relaciones Internacionales con el boletín de oferta internacional, se consolida una amplia difusión de oportunidades para el fortalecimiento de la cooperación y la proyección internacional del Distrito, facilitando el acceso de las diferentes entidades distritales y de la ciudadanía en general a oportunidades de formación, financiación y cooperación a nivel global, destacándose como un canal estratégico para la divulgación de oportunidades internacionales.

Durante la vigencia 2025, se registraron 649 interacciones internacionales gestionadas a través del Sistema de Información Internacional GLOBO, en las que participaron diversas entidades del Distrito Capital. Estas interacciones corresponden a espacios de cooperación, intercambio técnico, participación en eventos, reuniones bilaterales y otras iniciativas orientadas a promover el posicionamiento internacional de Bogotá y el fortalecimiento de capacidades institucionales.

Del total de interacciones registradas, se observa una mayor participación por parte de algunas entidades distritales que han consolidado una dinámica más activa de relacionamiento internacional. En particular, se destacan entidades como la Secretaría Distrital de Movilidad, la Secretaría Distrital de la Mujer, la Secretaría Distrital de Integración Social, la Secretaría Distrital de Planeación y la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, las cuales concentran una proporción significativa de las interacciones registradas durante el periodo analizado.

De igual manera, otras entidades como la Secretaría Distrital de Ambiente, la Secretaría Distrital de Salud, la Secretaría Distrital de Educación, la Secretaría Distrital del Hábitat y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá también presentan una participación

relevante en escenarios de cooperación y relacionamiento internacional, lo cual evidencia el interés institucional por aprovechar oportunidades de intercambio de conocimiento, fortalecimiento de capacidades y construcción de alianzas estratégicas para la ciudad.

En este contexto, la internacionalización se constituye en un instrumento estratégico para impulsar procesos de aprendizaje institucional, transferencia de conocimiento y construcción de alianzas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo Distrital.

Espacios de articulación

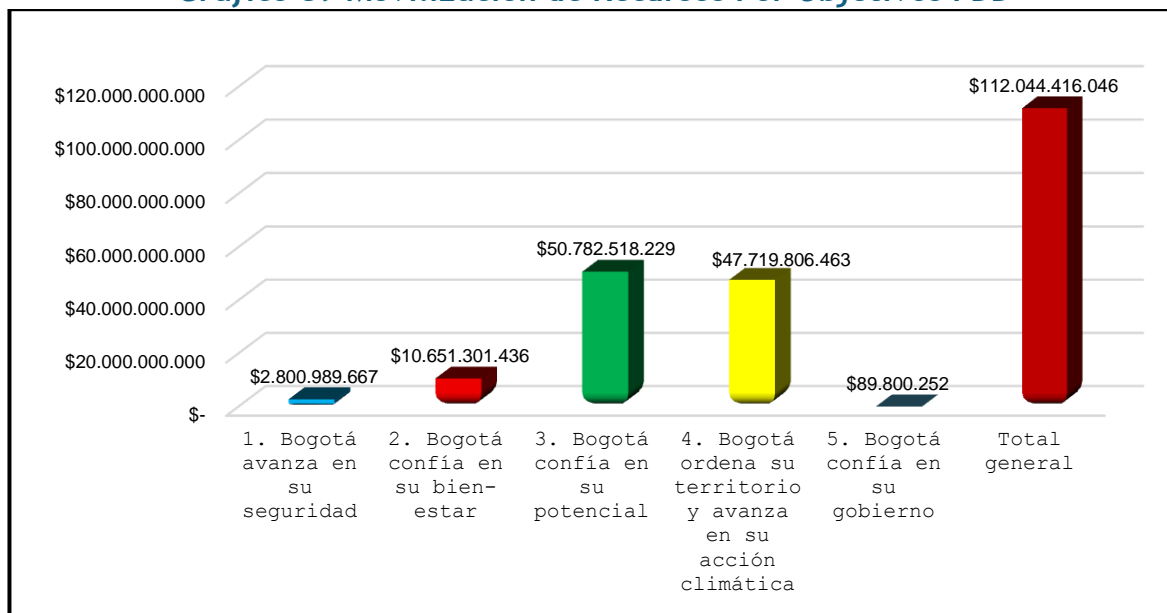
A través de los Comités de Internacionalización y Mesas de Participación Público-Privada se constituyen espacios estratégicos para la articulación de actores del sector público, privado y académico, lo cual facilita la definición de lineamientos para la ejecución de la Estrategia de Internacionalización y permiten presentar posibles eventos de alto impacto para Bogotá, consolidando su rol como escenario de diplomacia de ciudad.

La gestión internacional de la Alcaldía Mayor de Bogotá durante 2025 se caracterizó por un fortalecimiento notable del sistema de gobernanza internacional del Distrito, consolidando mecanismos institucionales como el Comité de Internacionalización y las Mesas de Participación Público-Privada. Gracias a estos espacios, la administración logró articular eficazmente a las entidades distritales, el sector privado, la academia y la sociedad civil, permitiendo una toma de decisiones más informada, coherente y estratégica frente a los desafíos globales. Este avance institucional también se tradujo en una mayor capacidad de planificación, seguimiento y coordinación de la agenda internacional de ciudad.

El servicio de alianzas internacionales genera valor público al facilitar el acceso de entidades distritales y de la ciudadanía a recursos técnicos, financieros y oportunidades internacionales, contribuyendo al fortalecimiento institucional, al desarrollo sectorial y a la implementación de políticas públicas con enfoque territorial y social.

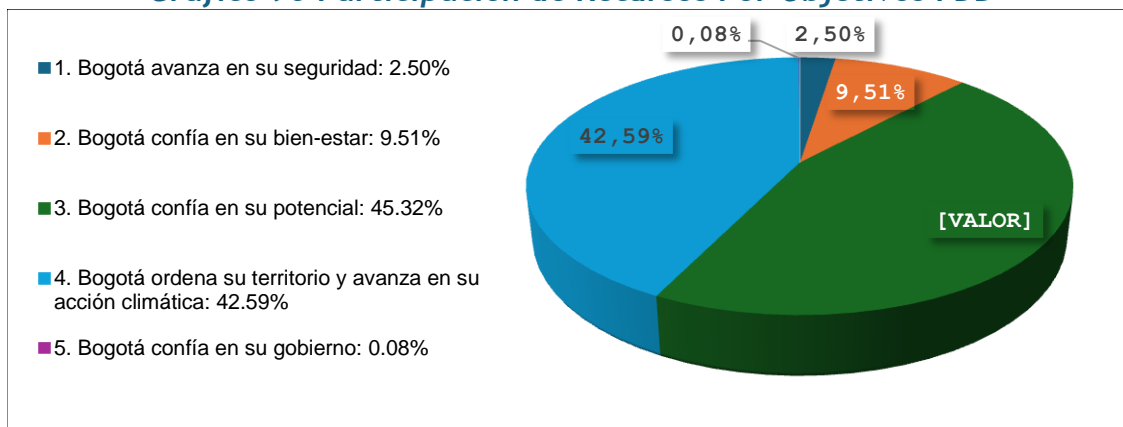
Asimismo, Bogotá alcanzó resultados sobresalientes en la movilización de cooperación internacional, gestionando más de 112 mil millones de pesos en recursos técnicos y financieros dirigidos a sectores estratégicos como ambiente, movilidad, educación, cultura, desarrollo económico, igualdad de género y gestión pública. Estas alianzas con actores multilaterales, gobiernos extranjeros, organizaciones internacionales y centros de investigación permitieron fortalecer proyectos de alto impacto, potenciar innovaciones urbanas y promover políticas públicas que incrementan la sostenibilidad, la inclusión social y la competitividad de la ciudad. A ello se suma la firma de 48 instrumentos de cooperación y la participación en redes globales, lo que amplió la visibilidad y las oportunidades de la ciudad en el escenario internacional.

Gráfico 89 Movilización de Recursos Por Objetivos PDD



Fuente: Sistema de Información Internacional – GLOBO

Gráfico 90 Participación de Recursos Por Objetivos PDD



Fuente: Sistema de Información Internacional – GLOBO

Finalmente, el posicionamiento global de Bogotá alcanzó hitos históricos con la obtención de premios internacionales, la emisión del primer bono verde internacional de la ciudad — altamente demandado por inversionistas— y la realización de más de 20 eventos globales, entre ellos el Día Mundial de las Ciudades y la Bienal Internacional de Arte y Ciudad. La ciudad también lideró el trabajo en la Red Internacional de Seguridad Urbana (RISU) y recibió más de 120 delegaciones internacionales interesadas en conocer sus innovaciones en cuidado, movilidad eléctrica, gestión ambiental, inclusión social y políticas de tiempo. En conjunto, estos logros consolidaron a Bogotá como un referente mundial en sostenibilidad, innovación urbana, justicia social y gobernanza democrática, generando beneficios tangibles para millones de habitantes.

6.5. Espacios de rendición de cuentas y otros espacios de participación Ciudadana

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015 (artículo 50), que establece la obligación de las autoridades de la administración pública nacional y territorial de rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía —en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011—, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. reafirmó durante la vigencia 2025 su compromiso con la rendición de cuentas como un proceso permanente, participativo y en doble vía, orientado a fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la confianza en la gestión pública.

En este marco, la entidad llevó a cabo cinco (5) espacios de rendición de cuentas (de diálogo), correspondientes a una (1) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y cuatro (4) Diálogos Ciudadanos (temáticos), los cuales se detallan en la Tabla No. 1. Espacios de diálogo – 2025.

Tabla 66 Espacios de diálogo - 2025

Espacio de Diálogo	Dependencia Responsable	Fecha de Realización	Modalidad	Número de asistentes ⁴⁰
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Despacho del Secretario General Oficina Asesora de Planeación	23/04/2025	Mixta (Presencial y Virtual)	186
Talento en Acción	Dirección de Talento Humano	31/03/2025	Virtual	97
A Tu Servicio	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	27/06/2025	Presencial	102
Diálogos de Bogotá	Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	25/09/2025	Presencial con retransmisión virtual	57 ⁴¹
Bogotá Capital Digital	Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información	10/12/2025	Presencial con retransmisión virtual	27
Total Asistentes				469

Fuente: Registros de asistencia de los participantes en los espacios de diálogo de rendición de cuentas – vigencia 2025.

A través de estos espacios de diálogo, la entidad informó, explicó y dialogó con los diferentes grupos de interés sobre la gestión institucional, los resultados alcanzados y los

⁴⁰ El número de personas asistentes a cada espacio de diálogo de rendición de cuentas se obtuvo a partir de los registros de asistencia correspondientes.

⁴¹ En el espacio “Diálogos de Bogotá” se contó con un total de 57 asistentes, de los cuales 30 realizaron su registro mediante formato físico y 27 a través del formulario virtual; sin embargo, la base de datos del formulario virtual reportó 30 registros. En el proceso de control de calidad se identificaron tres (3) registros duplicados, con coincidencia exacta en nombres, apellidos y demás variables de caracterización, los cuales fueron excluidos conforme al criterio de unicidad. En consecuencia, el total de registros válidos en el formulario virtual corresponde a 27 participantes.

avances en las temáticas abordadas en cada ejercicio, garantizando así el desarrollo del proceso de rendición de cuentas de manera continua y en doble vía.

Teniendo en cuenta que la caracterización de las personas asistentes a los espacios de diálogo de rendición de cuentas es fundamental para comprender quiénes participan y desde qué condiciones lo hacen, así como para orientar las estrategias y acciones en materia de rendición de cuentas, la Secretaría General recolecta información que permite aplicar los enfoques: diferencial, de género y poblacional.

Esta información resulta clave para alinear los ejercicios de rendición de cuentas con las características de quienes participan y fortalecer la transparencia y la participación ciudadana.

Para tal fin, la entidad dispone de un formato de registro de asistencia diseñado para los espacios de diálogo de rendición de cuentas, mediante el cual se recopila la información de caracterización de las personas participantes.

En línea con lo anterior, la información de caracterización de los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y a los Diálogos Ciudadanos realizados durante la vigencia 2025 fue obtenida a partir de los registros de asistencia de dichos espacios, los cuales se diligenciaron de manera virtual, a través de formularios forms y mediante formatos impresos.

Variables de caracterización de los asistentes a los espacios de diálogo de rendición de cuentas

A continuación, se presenta la información correspondiente a la caracterización de las personas asistentes a los espacios de diálogo de rendición de cuentas realizados durante la vigencia 2025, de acuerdo con las variables definidas.

Gráfico 91 Grupos de interés participantes



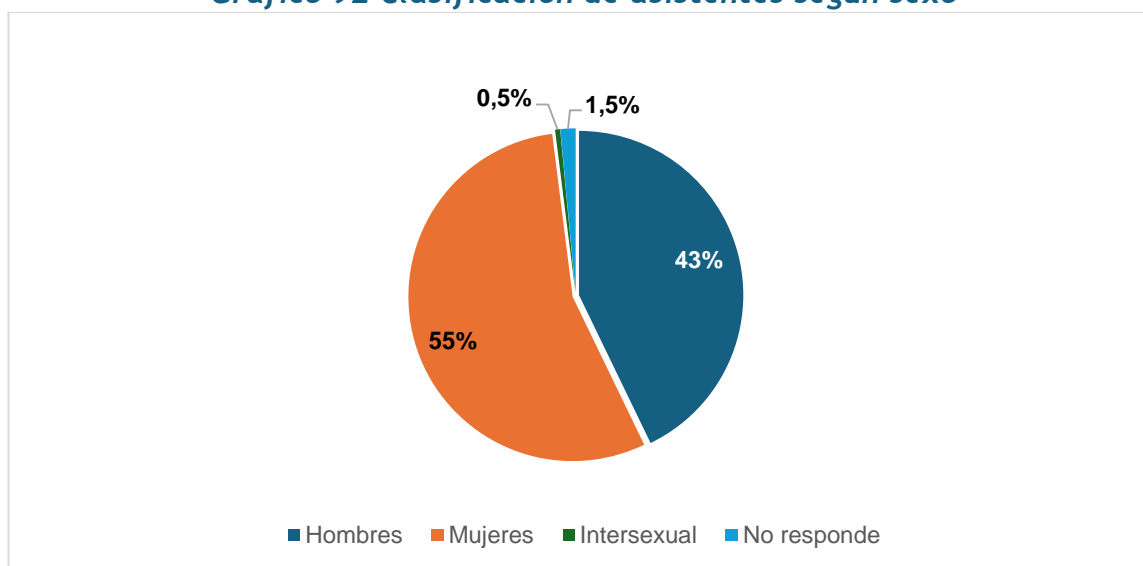
Fuente: Registros de asistencia de los participantes en los espacios de diálogo de rendición de cuentas – vigencia 2025.

La clasificación por grupos del total de las 469 personas participantes en los espacios de diálogo de rendición de cuentas desarrollados durante la vigencia 2025 muestra que la mayor participación corresponde al grupo conformado por servidores(as) públicos(as), contratistas del Estado, trabajadores(as) oficiales y funcionarios(as) públicos(as), con un total de 325 personas, lo que representa el 69% del total.

En segundo lugar, se ubica el grupo de ciudadanía en general, con la participación de ochenta (80) personas, equivalente al 17,1%. Los demás grupos registraron niveles de participación que oscilan entre el 0,4% y el 4%, lo que evidencia la presencia de una diversidad de actores en los espacios de rendición de cuentas.

Esta variable contribuye a fortalecer la participación ciudadana y el control social, en la medida en que la información presentada y los espacios de interacción respondan a las necesidades de los distintos públicos.

Gráfico 92 Clasificación de asistentes según sexo

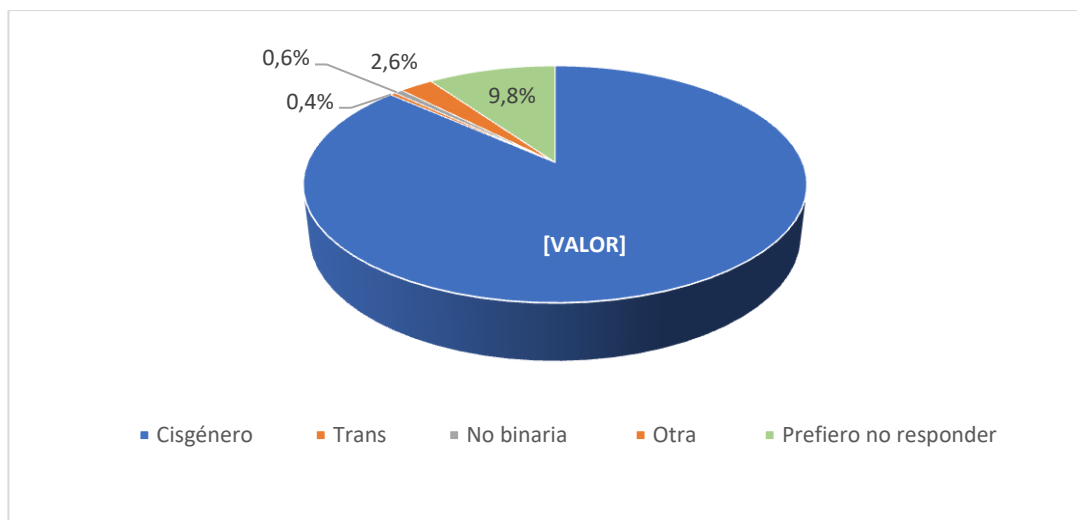


Fuente: Registros de asistencia de los participantes en los espacios de diálogo de rendición de cuentas – vigencia 2025.

En relación con la distribución por sexo, del total de 469 personas asistentes, se evidencia una mayor participación de mujeres, quienes representan el 55% de los asistentes (259 personas), seguidas por los hombres con el 43% (201 personas). Asimismo, el 0,5% de los asistentes (2 personas) se identificaron como intersexuales, mientras que el 1,5% (7 personas) prefirió no brindar esta información.

Este resultado permite visibilizar la participación diferenciada de los asistentes en los espacios de rendición de cuentas y reconocer la diversidad de quienes interactúan en estos escenarios de diálogo. La información constituye un elemento clave para el análisis con enfoque diferencial, orientado a fortalecer la inclusión y el respeto por la diversidad, en el diseño y desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas.

Gráfico 93 Clasificación asistentes según identidad de género

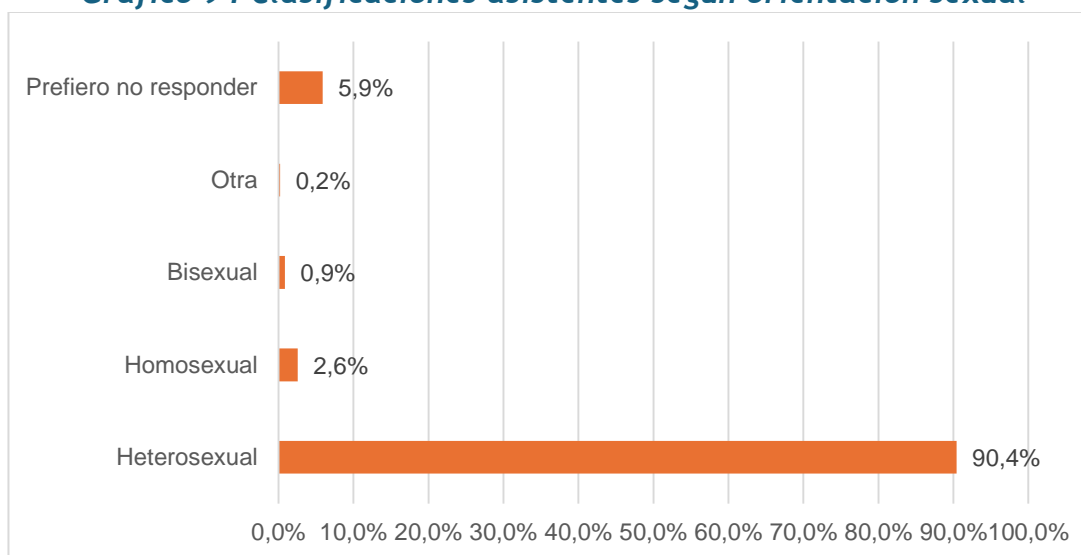


Fuente: Registros de asistencia de los participantes en los espacios de diálogo de rendición de cuentas – vigencia 2025.

En relación con la identidad de género de las personas asistentes a los espacios de diálogo de rendición de cuentas, del total de 469 asistentes, el 86,6% se identificó como cisgénero, correspondiente a 406 personas. Por su parte, dos (2) personas (0,4%) se identificaron como trans y tres (3) personas (0,6%) como no binarias. Asimismo, doce (12) personas (2,6%) seleccionaron la opción “otra”. Finalmente, cuarenta y seis (46) personas, equivalentes al 9,8%, prefirieron no brindar esta información.

Esta caracterización permite reconocer la diversidad de identidades de género presentes en los espacios de rendición de cuentas y reconoce la decisión de no autoidentificación. Asimismo, constituye un insumo relevante para fortalecer el enfoque diferencial, orientado a promover escenarios de participación incluyentes, seguros y respetuosos de la diversidad.

Gráfico 94 Clasificaciones asistentes según orientación sexual



Fuente: Registros de asistencia de los participantes en los espacios de diálogo de rendición de cuentas – vigencia 2025.

Respecto a la orientación sexual de las 469 personas asistentes a los espacios de rendición de cuentas, se evidencia que la mayor participación corresponde a quienes se identificaron como heterosexuales, con el 90,4% del total, equivalente a 424 personas. Asimismo, se registró la participación de doce (12) personas (2,6%) que se identificaron como homosexuales y de cuatro (4) personas (0,9%) como bisexuales. Adicionalmente, una (1) persona seleccionó la opción “otra” (0,2%), mientras que veintiocho (28) personas, equivalentes al 5,9%, prefirieron no brindar esta información.

Estos datos permiten visibilizar la diversidad de orientaciones sexuales presentes en los espacios de rendición de cuentas. Asimismo, constituyen un insumo relevante para fortalecer el enfoque diferencial, orientado a promover escenarios de participación incluyentes, seguros y respetuosos de la diversidad.

Clasificación de asistentes por autorreconocimiento étnico

En cuanto a la variable de autorreconocimiento étnico de las 186 personas asistentes a los espacios de diálogo de rendición de cuentas correspondientes a los Diálogos Ciudadanos “A Tu Servicio”, “Diálogos de Bogotá” y “Bogotá Capital Digital”, se evidencia que la mayor participación corresponde a quienes manifestaron no pertenecer a ningún grupo étnico, con 155 personas, equivalentes al 83% del total. Por su parte, trece (13) personas, correspondientes al 7%, se autorreconocieron como afrocolombianas y siete (7) personas, equivalentes al 4%, como indígenas. Finalmente, once (11) personas, que representan el 6%, no brindaron información sobre esta variable.

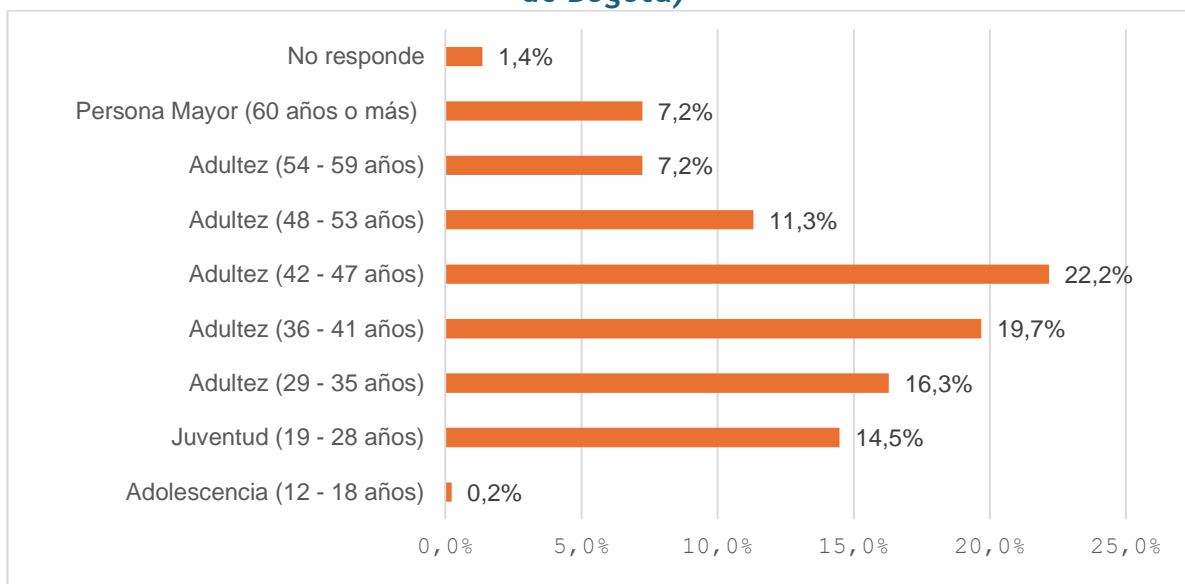
Esta información permite identificar la composición étnica de las personas que participan en los espacios de rendición de cuentas, reconocer la diversidad cultural presente y orientar acciones que promuevan la inclusión y la participación de los distintos grupos poblacionales en los ejercicios de rendición de cuentas.

Clasificación de asistentes por tipo de discapacidad

De acuerdo con la información recopilada sobre discapacidad de las 186 personas asistentes a los espacios de diálogo de rendición de cuentas correspondientes a los “Diálogos Ciudadanos A Tu Servicio”, “Diálogos de Bogotá” y “Bogotá Capital Digital”, la mayor parte de los asistentes con una representación de 165 personas equivalente al 89% del total, manifestó no tener ninguna discapacidad. En contraste, ocho (8) personas (4%) reportaron discapacidad visual (ceguera o baja visión); dos (2) personas (1%) discapacidad auditiva (sordera o hipoacusia); una (1) persona (0,5%) discapacidad física y una (1) persona (0,5%) discapacidad psicosocial. Finalmente, nueve (9) personas que representan el 5% no brindaron información al respecto.

Estos resultados permiten identificar las condiciones de discapacidad presentes entre las personas participantes, lo cual constituye un insumo para el análisis y la definición de acciones orientadas a facilitar condiciones de accesibilidad y garantizar la participación efectiva en los espacios de rendición de cuentas.

Gráfico 95 Clasificación asistentes por Edad (Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Diálogos Ciudadanos: Talento en Acción, A Tu Servicio, Diálogos de Bogotá)



Fuente: Registros de asistencia de los participantes en los espacios de diálogo de rendición de cuentas – vigencia 2025.

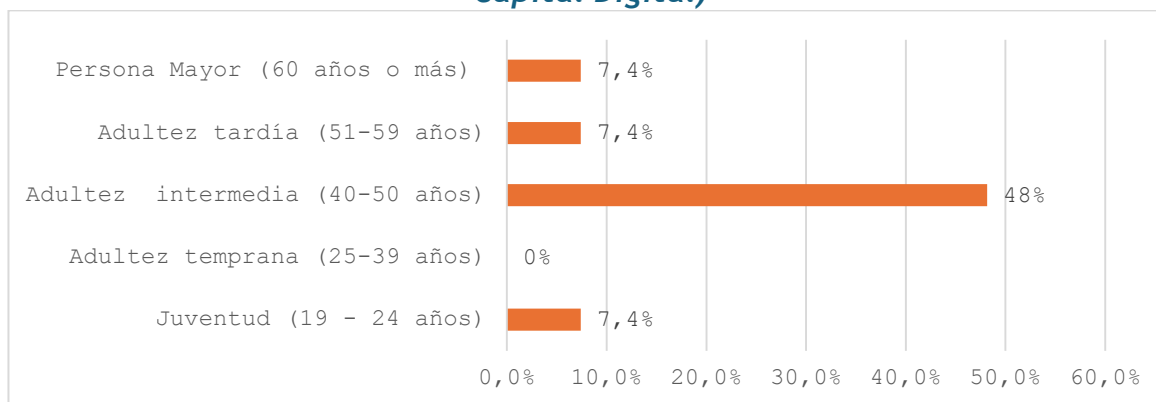
La distribución etaria de las 442⁴² personas asistentes a la “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas” y a los Diálogos Ciudadanos “Talento en Acción”, “A Tu Servicio” y “Diálogos de Bogotá”, evidencia una participación diversa por rangos de edad. La mayor participación se concentró en la etapa de adultez entre los 42 y 47 años, con 98 personas, lo que representa el 22,2% del total de asistentes (442 personas) a estos cuatro (4) espacios de rendición de cuentas.

Le siguieron los grupos de personas adultas entre los 36 y 41 años, con 87 personas (19,7%), y entre los 29 y 35 años, con 72 personas (16,3%). Posteriormente, el grupo de juventud, correspondiente al rango de 19 a 28 años, registró la participación de 64 personas, equivalente al 14,5%.

Los demás rangos etarios presentaron niveles de participación que oscilan entre el 11,3% y el 0,2%, lo cual refleja una distribución etaria heterogénea de la participación en los espacios de rendición de cuentas y constituye un insumo para orientar las acciones diferenciadas de convocatoria y participación.

⁴² La distribución por grupos etarios correspondiente a las 27 personas asistentes al Diálogo Ciudadano “Bogotá Capital Digital” se presenta de manera independiente en la siguiente gráfica. Esto obedece a que, para este espacio, se realizó una reclasificación de los rangos de edad, lo que impide consolidar esta información con la de los otros cuatro Espacios de Rendición de Cuentas.

Gráfico 96 Clasificación de asistentes por Edad (Diálogo ciudadano: Bogotá Capital Digital)



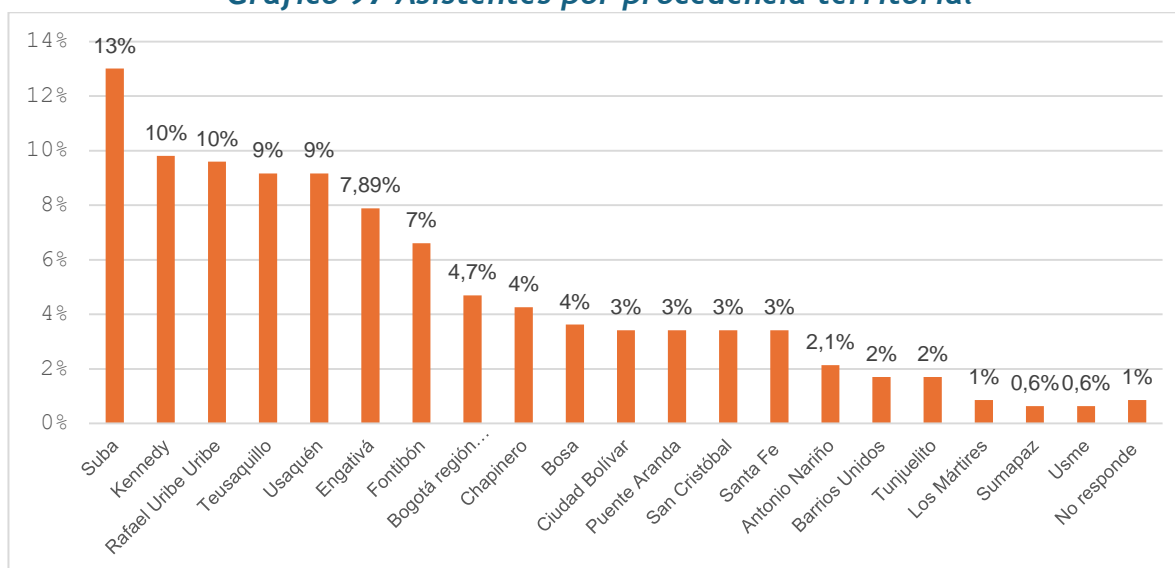
Fuente: Registro de asistencia de los participantes en el espacio de diálogo de rendición de cuentas “Bogotá Capital Digital” – vigencia 2025.

La distribución etaria de las 27 personas asistentes al Diálogo Ciudadano Bogotá Capital Digital evidencia que la mayor participación se concentró en la etapa de adultez intermedia (40 a 50 años), con trece (13) personas, lo que representa el 48% del total de asistentes (27 personas) a este espacio de rendición de cuentas.

Le siguió el grupo de personas adultas entre los 25 y 39 años, con ocho (8) participantes, equivalentes al 29,8%. Por su parte, los grupos correspondientes a adultez tardía (51 a 59 años), persona mayor (60 años o más) y juventud (19 a 24 años) registraron una participación de dos (2) personas cada uno, lo que equivale al 7,4% en cada caso.

Esta distribución etaria refleja la diversidad de etapas del ciclo de vida presentes en este espacio de rendición de cuentas.

Gráfico 97 Asistentes por procedencia territorial



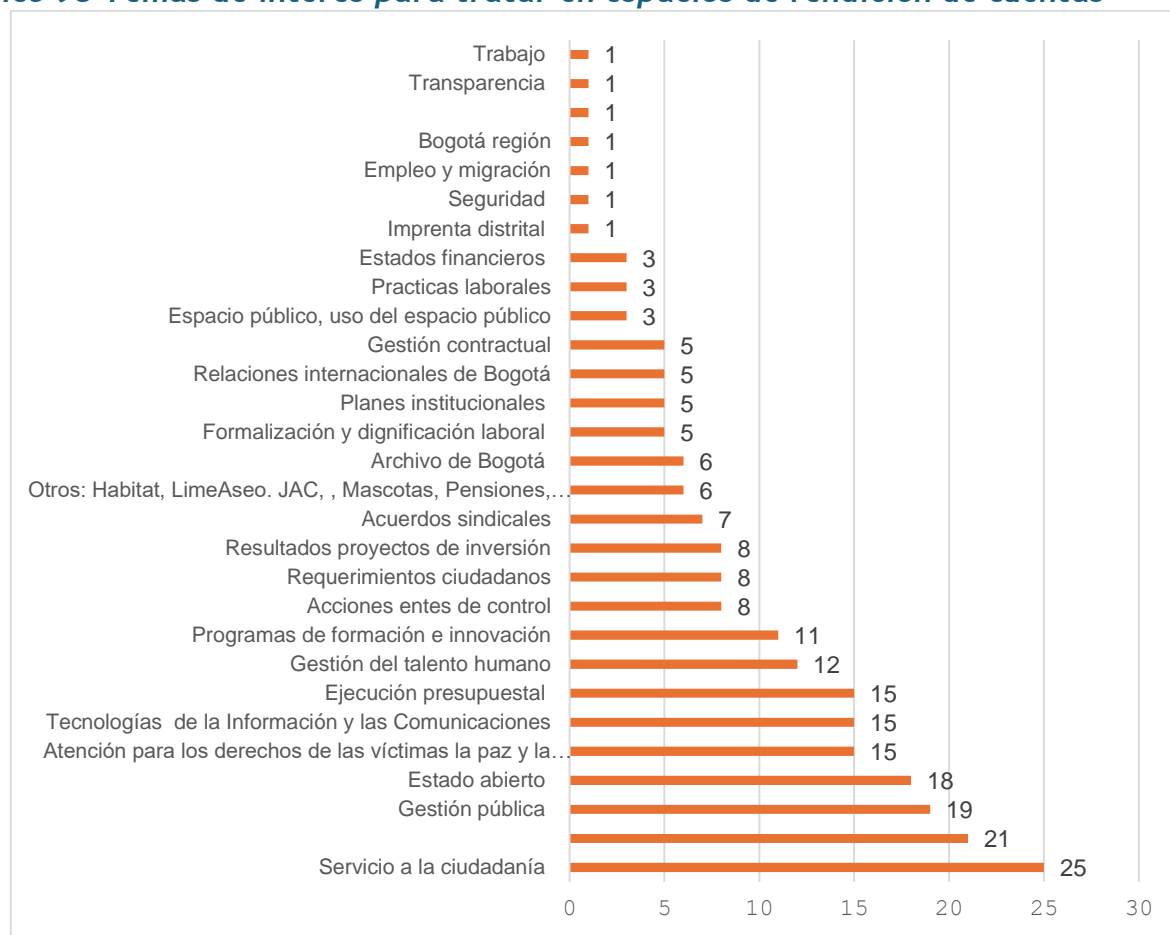
Fuente: Registros de asistencia de los participantes en los espacios de diálogo de rendición de cuentas – vigencia 2025.

La procedencia territorial de las 469 personas asistentes a los espacios de rendición de cuentas evidencia una participación diversa, con representación de 19 localidades de Bogotá, así como de Bogotá Región (municipios aledaños). La mayor participación se registró en la localidad de Suba, con el 13% del total de asistentes, seguida por Rafael Uribe Uribe y Kennedy, ambas con una participación del 10%. Posteriormente, se ubicaron las localidades de Teusaquillo y Usaquén, cada una con el 9%.

El resto de las localidades, junto con Bogotá Región (municipios aledaños), presentaron niveles de participación que oscilan entre el 7,89% y el 0,6%, lo cual refleja una distribución territorial amplia y heterogénea de la participación en los espacios de rendición de cuentas.

Finalmente, el 1% de los asistentes no brindó información sobre esta variable.

Gráfico 98 Temas de interés para tratar en espacios de rendición de cuentas



Fuente: Registros de evaluación de los participantes en los espacios de diálogo de rendición de cuentas – vigencia 2025.

De un total de 230 menciones o manifestaciones de interés registradas en los Espacios de Diálogo de Rendición de Cuentas, respecto a la pregunta ¿Qué temas sobre la gestión de la Secretaría General le gustaría que se trataran en espacios de rendición de cuentas?, se evidencia que los asuntos asociados a la misionalidad de la entidad que concentraron los

mayores niveles de preferencia, son “Servicio a la ciudadanía” que registró 25 menciones, seguido de “Gestión pública” con 19 menciones y “Estado Abierto” con 18 menciones.

Es importante precisar que, aunque el tema “Apoyo o ayuda a personas en condiciones de discapacidad y cuidadores” obtuvo 21 menciones, este no se encuentra directamente relacionado con la misionalidad de la Secretaría General.

Los demás 25 temas identificados presentan un número de menciones que oscila entre 15 y 1 mención, lo que refleja una diversidad de intereses, aunque con menor nivel de concentración.

La identificación y análisis de estas manifestaciones de interés constituyen un insumo para la priorización de las temáticas en el marco de la planeación de futuros espacios de rendición de cuentas de la entidad.

7. CONCLUSIONES

7.1. Transversales a todos los procesos

- El análisis de las recomendaciones formuladas por los(as) usuarios(as) y grupos de interés evidencia la importancia de fortalecer los mecanismos de comunicación, divulgación y acompañamiento en varios de los servicios institucionales, con el fin de mejorar su comprensión y apropiación por parte de la ciudadanía y de las entidades distritales.
- Se evidencia un ejercicio orientado a la mejora continua, en el que las recomendaciones de los usuarios(as) y grupos de interés se han constituido en insumo fundamental para el fortalecimiento de los servicios y la optimización de la gestión de la entidad, lo cual se refleja en los avances significativos en la implementación de acciones de mejora continua de los servicios ofrecidos.
- Los resultados obtenidos a partir de encuestas, registros y análisis cualitativos constituyen un insumo relevante para la planeación institucional, la toma de decisiones basada en evidencia y la focalización de acciones estratégicas.
- En varios procesos se evidencia la necesidad de fortalecer la actualización de procedimientos, fichas técnicas y herramientas tecnológicas, con el fin de garantizar su coherencia con las dinámicas actuales de prestación del servicio.
- La caracterización de los(as) usuarios(as) permite identificar tendencias importantes, como la diversidad de procedencias de los visitantes, la participación de distintos grupos poblacionales y la necesidad de mejorar los registros de información sociodemográfica.
- En el ámbito de la gestión documental, se destaca la importancia de continuar fortaleciendo las capacidades técnicas y profesionales del talento humano, especialmente en temas relacionados con innovación, transformación digital y documento electrónico.
- La articulación interinstitucional se consolida como un factor clave para el desarrollo efectivo de varios servicios, particularmente en aquellos que se requiere entre dependencias distritales y entidades externas.

7.2. Fortalecimiento de la Gestión Pública

- El servicio de Consulta del Registro Distrital tiene un uso relevante por parte del público en general aun cuando no ha tenido campañas de posicionamiento y su visibilización en la Guía de trámites y Servicios de la Imprenta Distrital no tiene un segmento significativo. Sin embargo, se revisará la viabilidad tecnológica de identificar además de la cantidad de consultas, la cantidad de usuarios que interactúan con el servicio.
- El servicio de visitas guiadas de la Imprenta Distrital se ha efectuado únicamente a petición de los usuarios sin que haya mediado una estrategia de difusión y, aun así, tuvo un uso importante en 2025 lo que evidencia el interés y potencial de esta iniciativa en proceso de consolidación, permitiendo fortalecer la oferta institucional de la Imprenta Distrital mediante la apertura organizada de su sede reconocida como bien de interés cultural.
- Durante la vigencia 2025, Engativá se presenta como la localidad de la que provienen el mayor número de ciudadanos(as) usuarios(as) del servicio de consulta del patrimonio

documental. La mayoría de ciudadanos(as) que consultan la documentación custodiada por el Archivo de Bogotá se encuentra entre los 27 y los 59 años, es decir se trata de población en la categoría “adulta”.

- La mayoría de la población usuaria del servicio de consulta en el Archivo de Bogotá en 2025 consultó especialmente la información de inhumaciones.

7.3. Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía

- Las modalidades presencial y virtual sincrónica son incluyentes y no se evidencia diferencia significativa en las características de los servidores(as) y colaboradores(as) cualificados, lo que sugiere que ambas modalidades logran una accesibilidad equitativa, adicionalmente los diferentes perfiles de servidores(as) públicos(as), independientemente de su modalidad de participación, reciben el mismo nivel de atención, contenido, y beneficios de la Cualificación.
- En las acciones de Cualificación en servicio a la ciudadanía, se integran los enfoques de género y poblacional - diferencial de los servidores(as) y colaboradores(as) distritales participantes, obteniendo como resultado que no hay barreras al momento de la oferta y participación en las cualificaciones, lo cual es coherente con la implementación Política pública de Servicio a la Ciudadanía.
- Las acciones de cualificación realizadas están altamente focalizadas en personal misional en servicio a la ciudadanía, lo que sugiere una alineación adecuada entre la oferta temática y los públicos estratégicos responsables del contacto directo con la ciudadanía.
- Demográficamente se identifica que los usuarios que acceden al servicio de Soporte funcional del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas, el 67% son mujeres de las cuales el 99% se identifican con el género femenino, y el 84% se encuentra en una edad entre los 29 y 59 años de edad. El tipo de soporte más demandado por los usuarios corresponde al manejo funcional del sistema, por lo que se hace necesario mantener dentro del servicio un plan de capacitaciones continuo que fortalezca las competencias de los usuarios en el uso adecuado del sistema y contribuya a reducir la recurrencia de este tipo de requerimientos.
- Durante la vigencia 2025 se lograron avances significativos en conectividad, formación y el soporte institucional de los flujos informativos o transaccionales de Chatico. Los resultados evidencian un Impacto positivo en la reducción de la brecha digital, el fortalecimiento de capacidades ciudadanas y la modernización del ecosistema digital distrital.
- Se brindaron 27 asesorías a entidades distritales, principalmente para la implementación, reactivación y fortalecimiento de Centros de Experiencia TIC. La mayoría de las solicitudes se realizaron mediante reuniones presenciales.
- Los proyectos de conectividad Wifi beneficiaron tanto áreas urbanas como rurales: 377.253 sesiones de usuarios en zonas Wifi del Sumapaz, 596.363 usuarios conectados a zonas Wifi Bogotá, con 103.735 nuevos usuarios solo en 2025. Las zonas de mayor demanda evidencian la importancia del acceso gratuito a internet en espacios públicos para la inclusión digital.
- La apropiación y formación digital alcanzó a más de 25.000 personas. Se capacitaron 25.587 ciudadanos(as), principalmente en: Competencias ofimáticas (30%), aplicaciones y herramientas digitales (29%), empleabilidad y emprendimiento (25%). La mayor participación provino de las localidades con mayores índices de vulnerabilidad digital,

especialmente Ciudad Bolívar (49%), lo que confirma que la estrategia logra focalizar territorios donde la brecha digital es más profunda.

- Chatico se consolidó como el principal canal de acceso digital a servicios del Distrito. La plataforma registró 1.478.990 conversaciones, con: 96% de interacciones vía WhatsApp, 97,7% gestionadas por el bot. Su alta recurrencia y crecimiento confirman que es un canal preferido para información, trámites básicos y participación ciudadana, y que debe fortalecerse su capacidad transaccional.
- La proyección 2026 anticipa crecimiento en todos los servicios. Con base en la demanda y los resultados de 2025, se estima: aumento de beneficiarios en formación (meta: 35.000 personas). Incrementos de hasta 30% en conversaciones de Chatico. Mayor demanda en conectividad en 24 zonas Wifi-priorizadas. Esto evidencia una mayor apropiación ciudadana y una expectativa creciente frente a los servicios TIC del Distrito.
- Dentro de los parámetros analizados para los servicios de cualificación en Inspección, Vigilancia y Control, se evidenciaron variables significativas como; servidores(as) públicos(as) con alta formación académica y en ciudadanía económicamente activa, principalmente en estratos medios y territorios con alta actividad comercial.
- La información obtenida constituye un insumo estratégico para la planeación institucional, la focalización territorial, el enfoque diferencial y la toma de decisiones basadas en evidencia, fortaleciendo el modelo de gestión de la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control.
- En servicio de visitas guiadas al Archivo Distrital, presentó como características generales que el “género” femenino registró una mayor asistencia, los visitantes fueron mayoritariamente de Bogotá aunque también hubo asistencia de otras partes del país, los asistentes fueron principalmente adultos y jóvenes y fue un servicio incluyente y diverso, a pesar de los bajos registros de personas con discapacidad y con algún autorreconocimiento étnico específico.

7.4. Paz, Víctimas y Reconciliación

- En comparación con la vigencia 2024, el análisis de caracterización de usuarios para 2025 evidencia que la Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación ha contado con un aumento de la cobertura de servicios, especialmente en la atención jurídica y en la caracterización socioeconómica de la población víctima del conflicto armado. Este crecimiento da cuenta de una mayor confianza de la ciudadanía en la entidad y de un mejor posicionamiento institucional para responder de manera oportuna a las necesidades de una población que continúa enfrentando altos niveles de vulnerabilidad, en coherencia con el marco normativo y las funciones misionales asignadas.
- De igual forma, los resultados del nivel de satisfacción evidencian una valoración altamente positiva por parte de los usuarios, con calificaciones cercanas o iguales al 100% en los diferentes servicios evaluados. Este resultado refleja la calidad de la atención brindada, la pertinencia de la oferta institucional y el compromiso técnico y humano de los equipos de trabajo, consolidando la legitimidad de la entidad y fortaleciendo la confianza de la población víctima en las rutas de atención dispuestas por el Distrito.
- El análisis territorial y poblacional permite concluir que la demanda de servicios se concentra de manera significativa en localidades como Kennedy, Ciudad Bolívar, Bosa y Suba, así como en población adulta y joven. Esta concentración da cuenta de dinámicas territoriales diferenciadas del conflicto armado y de los procesos de recepción de

población víctima en Bogotá, constituyéndose en un insumo clave para la planeación institucional, la focalización de recursos y el fortalecimiento de la presencia territorial de la oferta de servicios.

- Finalmente, la caracterización socioeconómica pone de manifiesto la persistencia de brechas estructurales relacionadas con el desempleo, los bajos niveles de escolaridad, la jefatura de hogar y las limitaciones en conectividad digital. Estos hallazgos evidencian que, si bien la atención humanitaria, jurídica y psicosocial es fundamental, resulta insuficiente si no se articula de manera efectiva con estrategias de inclusión socioeconómica que promuevan la autonomía, la estabilización y la integración local sostenible de la población víctima del conflicto armado.
- Durante la vigencia 2025, el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación evidenció una dinámica sostenida en la prestación del servicio de visitas guiadas, alcanzando 147 recorridos y 3.361 visitantes en sus dos modalidades. La mayor concentración de actividad entre marzo y octubre refleja una articulación efectiva con calendarios académicos, agendas institucionales y procesos territoriales. La modalidad de Público General consolidó el mayor volumen de participación, mientras que “Camino a Casa” mantuvo un enfoque focalizado hacia población infantil, con variaciones asociadas a los periodos de receso escolar. En conjunto, estos resultados ratifican el posicionamiento del CMPR como un espacio pedagógico y ciudadano de referencia para la apropiación social de la memoria en Bogotá.
- La caracterización evidencia una participación mayoritaria de mujeres en ambas modalidades, así como una alta presencia de población adolescente (13 a 17 años) en las visitas de Público General y de niños y niñas entre 6 y 12 años en “Camino a Casa”, lo que confirma la relevancia del CMPR en los procesos formativos dirigidos a población escolar y juvenil. No obstante, se identifica un porcentaje significativo de registros sin información en variables como género y edad, especialmente en la modalidad “Camino a Casa”, lo que señala la necesidad de fortalecer los mecanismos de recolección y sistematización de datos. Mejorar la calidad del registro permitirá contar con análisis más precisos para la toma de decisiones y la planeación estratégica del servicio.

7.5. Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá

- En materia de internacionalización, se evidencia la necesidad de contar con instrumentos de planificación estratégica, gobernanza institucional y gestión del conocimiento que permitan mejorar la capacidad del Distrito para gestionar cooperación y establecer alianzas internacionales.

8. ACCIONES ADELANTADAS EN 2025 SEGÚN RECOMENDACIONES FORMULADAS EN LA VIGENCIA ANTERIOR

8.1. Fortalecimiento de la Gestión Pública

- Se integraron las variables: Nivel del Empleo y trabajo en área de servicio a la ciudadanía o relacionamiento con servicio a la ciudadanía para el servicio de cualificación en servicio a la ciudadanía. Las variables integradas fueron tenidas en cuenta para el análisis de la caracterización de usuarios y grupos de interés, aportando información relevante para identificar en otras variables de los servidores(as) y colaboradores(as) que participaron en las cualificaciones durante el año 2025.
- Para el presente informe se realizó la caracterización sobre las personas (datos únicos) es decir, los servidores(as) y colaboradores(as) públicos(as) que participaron en Cualificación, independiente del número de sesiones y de encuestas de satisfacción que hayan diligenciado durante la vigencia, siendo una recomendación desarrollada para el informe de caracterización del 2025.
- Para el servicio de soporte funcional, durante la vigencia 2025, se actualizaron las presentaciones de las capacitaciones realizadas, y se implementó la realización de ejemplos durante las mismas, involucrando a los asistentes poco a poco con su participación, así como implementando, específicamente en la capacitación de reportes la realización de un ejercicio práctico que se comparte con el material de apoyo para consultas futuras.
- En el servicio de visitas guiadas en el Archivo de Bogotá, dentro el instrumento de captura, se cambió la categoría de 'Localidad de origen' por la de 'Lugar de procedencia', de acuerdo con la recomendación dada en el informe anterior, para ampliar el cubrimiento en ese sentido a las personas que nos visitan de fuera de Bogotá (quienes representan una cantidad significativa) y de Colombia. Así mismo, Se eliminó la opción 'Otra' en la pregunta que hace referencia a si se tiene algún tipo de condición de discapacidad para evitar que se registren respuestas que no corresponden a la pregunta que se está realizando.
- En el servicio de Asistencia Técnica en Gestión Documental y Archivos, se diseñó la estrategia de asistencia técnica por oferta, para los instrumentos de Tabla de Retención Documental y de Tabla de Valoración Documental, estos instrumentos identificados a partir de las necesidades de asistencia técnica manifestadas por los grupos de valor y las estadísticas del procedimiento de "Revisión y evaluación de las Tablas de Retención Documental - TRD y Tablas de Valoración Documental - TVD para su convalidación por parte del Consejo Distrital de Archivos de Bogotá, D.C.,".
- En relación con el fortalecimiento de competencias y habilidades en áreas estratégicas como innovación, transformación digital y documento electrónico, los profesionales de asistencia técnica realizaron un diplomado en documento electrónico ofertado por la Dirección de Talento Humano. No obstante, el análisis de brechas evidencia la persistencia de una necesidad de fortalecimiento en la cualificación académica, particularmente en formación de pregrado y posgrado, que permita consolidar capacidades técnicas y especializadas en estas temáticas.
- Se introdujeron mejoras en la Guía Pautas para la preparación y realización de actividades virtuales dirigidas a los grupos de valor. Código: 4211000-GS-101- V2.

8.2. Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía

- Se implementó lenguaje claro mediante simplificación de 299 trámites y servicios simplificados (incluye Secretaría General). Estandarización de contenidos y reducción de barreras informativas.
- Se realizó entrenamiento en habilidades: 7.326 entrenados, 118 sesiones, 1.498 certificados como Cuidadores de la Confianza.
- Se amplió la oferta de servicio: 9 entidades nuevas y 85 trámites/servicios adicionados en los diferentes puntos de la Red CADE.
- Se implementó la Estrategia CADE con Vocación en 8 puntos y la tercera Manzana del Cuidado en la Red CADE (SuperCADE 20 de Julio). Adicionalmente, la Secretaría Distrital de la Mujer emitió un concepto técnico para la transversalización del enfoque de género en la estrategia CADE con Vocación que se ha venido incorporando.
- En alianza con la OIM (Organización Internacional para las Migraciones) y la oficina de asuntos globales de Canadá, se realizó la clausura del ciclo de formación empresarial del proyecto Intégrate en el CADE Gaitana, beneficiando a 120 mujeres emprendedoras colombianas y migrantes venezolanas. El proyecto ofreció capacitación y apoyo para fortalecer los negocios de 75 mujeres.
- Se co-creó un mural en el CADE Yomasa con población víctima del conflicto armado con el fin de fortalecer la apropiación del espacio y la integración local.
- Se implementó en el Portal Bogotá, el agendamiento web para la Red CADE y el botón para pagos no tributarios. Adicionalmente, se implementó la opción de llamada y videollamada desde el Portal.
- Se realizaron actividades de socialización de proyectos de entidades nacionales, distritales: Jornadas y talleres de aprendizaje, subsanación de documentos para acceder a empleo (Emprendópolis). Jornadas de entrega de pasaporte vital y cédulas digitales para personas mayores. Jornadas para estudiantes de colegios con el fin de socializar la oferta de la ruta de estudios de educación posmedia y superior.

8.3. Paz, Víctimas Y Reconciliación

- Se fortaleció la articulación interinstitucional con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV), mediante espacios de coordinación técnica orientados a la revisión y actualización de lineamientos relacionados con las medidas de asistencia, atención y reparación integral. Esta gestión permitió mantener actualizados los equipos jurídicos y psicosociales frente a las modificaciones normativas vigentes, unificar criterios de orientación y mejorar la calidad de la información brindada a la población víctima del conflicto armado en Bogotá, garantizando mayor coherencia en la aplicación del marco legal y reduciendo posibles barreras de acceso derivadas de cambios regulatorios.

8.4. Espacios de rendición de cuentas y otros espacios de participación Ciudadana

- Durante los espacios de diálogo de rendición de cuentas desarrollados en la vigencia 2025, las evaluaciones aplicadas a los asistentes evidenciaron que los temas asociados

a la misionalidad de la Secretaría General, con mayor nivel de interés y preferencia fueron “Servicio a la ciudadanía”, “Gestión pública” y “Estado Abierto”. En atención a estas preferencias, dentro de la programación de los diálogos ciudadanos para la vigencia 2026 se incluyó un diálogo ciudadano orientado a Servicio a la ciudadanía y otro a Estado Abierto, con el propósito de continuar fortaleciendo la respuesta institucional a los intereses de ciudadanos(as). Así mismo, el tema “Gestión Pública” está inmerso en los diferentes espacios de rendición de cuentas que se realizan.

9. RECOMENDACIONES VIGENCIA 2026

9.1. Transversales a todos los procesos

- Actualizar la documentación que hace parte del sistema de gestión de la entidad con el fin de garantizar su coherencia.
- Fortalecer de manera integral el sistema de recolección, validación y sistematización de la información de caracterización de usuarios(as) y grupos de interés, a fin de reducir los vacíos de información y garantizar la disponibilidad de datos completos, consistentes y comparables.
- Estandarizar los formularios de captura de datos donde se establezcan campos obligatorios para las variables clave de caracterización, implementar controles de calidad previos al cierre de cada periodo y articular los sistemas de información utilizados.
- Establecer mecanismos para la captura de usuarios únicos del servicio y ajustar las herramientas tecnológicas para incorporar la categoría de “persona única”, lo cual permite establecer indicador o tasa de recurrencia y asegura la adecuada captura y análisis de la información.
- Fortalecer el análisis con enfoque diferencial e interseccional de los servicios prestados a personas naturales.
- Implementar mecanismos de seguimiento a la satisfacción de los(as) usuarios(as) en aquellos productos/servicios que no están siendo evaluados, en aras de identificar oportunidades de mejora en la operación de los mismos.
- Fortalecer las estrategias de comunicación y divulgación de los servicios institucionales, mediante el uso de canales digitales, piezas informativas y espacios de socialización que permitan a la ciudadanía y a los grupos de valor conocer con mayor claridad la oferta institucional, los requisitos de acceso y los beneficios asociados a cada servicio. Esto contribuirá a ampliar la cobertura, mejorar la participación de los(as) usuarios(as) y facilitar el aprovechamiento de los servicios ofrecidos por la entidad.
- Consolidar el ejercicio de caracterización de usuarios(as) y grupos de interés, garantizando la captura completa y adecuada de información sociodemográfica y de satisfacción. El análisis sistemático de estos datos permitirá contar con evidencia para orientar la planeación institucional, identificar tendencias en el uso de los servicios y diseñar acciones de mejora que respondan con mayor precisión a las necesidades de la ciudadanía y de las entidades distritales.
- Promover la coordinación y articulación entre las diferentes dependencias de la entidad y con otras instituciones del Distrito, con el fin de optimizar la prestación de los servicios y asegurar la coherencia en la implementación de políticas, estrategias y lineamientos técnicos, con el fin de optimizar los recursos, el intercambio de experiencias y la generación de soluciones conjuntas a problemáticas comunes.
- Ampliar mecanismos de retroalimentación con los usuarios(as) y grupos de valor mediante encuestas de satisfacción, espacios de diálogo y análisis cualitativos de las sugerencias recibidas, como insumo fundamental para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad de los servicios y promover una gestión institucional orientada a la mejora continua.

9.2. Fortalecimiento de la Gestión Pública

- Fortalecer la planificación y coordinación con las entidades distritales solicitantes del servicio de impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital, con el fin de optimizar los tiempos de producción y garantizar la entrega oportuna de los productos gráficos requeridos.
- Promover la estandarización de lineamientos técnicos y de calidad para la elaboración de artes gráficas institucionales, asegurando coherencia en la comunicación visual del Distrito.
- Avanzar en la incorporación de prácticas sostenibles en los procesos de impresión, promoviendo el uso eficiente de materiales y la adopción de criterios ambientales en la producción gráfica.
- Mejorar los mecanismos de articulación con las entidades del Distrito para garantizar que los actos administrativos y documentos sujetos a publicación sean remitidos de manera oportuna y conforme a los requisitos establecidos.
- Mejorar mecanismos de recolección y análisis de información sobre los visitantes a las visitas guiadas en la Imprenta Distrital, incorporando variables que permitan mejorar la caracterización con enfoque diferencia e interseccional y conocer su procedencia y perfiles, y cambiar la variable género por sexo.
- Optimizar los procedimientos asociados a la revisión, edición y publicación de los documentos, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y asegurar la calidad de la información publicada.
- Promover el uso de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la gestión documental asociada al proceso de publicación y facilitar el acceso a la información por parte de los(as) ciudadanos(as).
- Fortalecer la modalidad virtual sincrónica como modalidad principal, incorporando metodologías activas. La modalidad presencial deberá implementarse de manera selectiva, reservándola para casos especiales que requieran interacción directa intensiva, práctica situada o acompañamiento diferencial (por ejemplo, talleres emocionales, ejercicios vivenciales o procesos con barreras de conectividad), optimizando así el uso de recursos y maximizando el impacto del proceso.
- Cambiar la variable género por sexo e incorporar el número de identificación en el servicio de visitas guiadas del Archivo Distrital, con el fin de mejorar la captura de los datos y evitar la duplicidad de información en el diligenciamiento anónimo de la misma.
- Fortalecer la planificación del servicio de asistencia técnica, con las necesidades manifestadas en las encuestas de satisfacción aplicadas, asegurando los recursos (humanos, técnicos, financieros y administrativos), con el fin de ampliar la cobertura y responder de manera más eficaz a las necesidades identificadas por los grupos de valor.
- Consolidar estrategias de inclusión que faciliten la participación de personas con discapacidad y de distintos grupos poblacionales, garantizando un acceso más equitativo al servicio de visitas guiadas.
- Utilizar los resultados de las encuestas y registros de visitantes como insumo para el diseño de estrategias de difusión y posicionamiento del Archivo como espacio cultural y pedagógico.
- Generar encuentros periódicos de carácter directivo entre la Dirección Distrital de Archivo Bogotá, la Oficina de Control Interno y las entidades u organismos distritales, con el propósito de promover la adopción de compromisos efectivos por parte de estos últimos, y posicionar la asistencia técnica como un mecanismo para el fortalecimiento de su política institucional de gestión documental.

- Continuar integrando en la prestación del servicio por oferta, el desarrollo de mesas de asistencia técnicas, asegurando que sean complementarias a otras modalidades, ya que los resultados muestran mayor efectividad.
- En el marco del servicio de asistencia técnica en gestión documental y archivos, se requiere fortalecer los equipos internos de la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá. Es fundamental contar con profesionales que posean competencias y habilidades en áreas clave como la innovación, la transformación digital y el documento electrónico, con el propósito de planear una asistencia técnica por oferta periódica y de impacto, atendiendo en el menor tiempo posible las necesidades identificadas por los grupos de valor.
- Articular con áreas como la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación, asistencias técnicas colaborativas en temas de gestión documental que requiera de esta articulación, demostrando la armonización que debemos realizar entre las dependencias de la misma entidad, en pro del avance del Sistema Integrado de Gestión Documental.

9.3. Gobierno Abierto y Relacionamento con la Ciudadanía

- Fortalecer las estrategias pedagógicas orientadas a los(as) usuarios(as) del sistema mediante la producción y difusión de materiales explicativos, como videos instructivos y guías prácticas, que faciliten la comprensión de su funcionamiento y reduzcan errores en el uso del sistema distrital de servicio a la ciudadanía.
- Para los servicios orientados a la cualificación en servicio a la ciudadanía y soporte funcional, se recomienda fortalecer las estrategias pedagógicas que incluyan dinámicas participativas, producción y difusión de materiales audiovisuales explicativos y la incorporación de dinámicas participativas que faciliten la comprensión de los contenidos y favorezcan la apropiación de los conocimientos por parte de los asistentes.
- Continuar con la estandarización de plantillas y opciones de respuesta, con el fin de optimizar los tiempos de atención y garantizar mayor uniformidad en la gestión de los casos.
- Fortalecer las estrategias de divulgación y comunicación de las actividades de cualificación/capacitación/sensibilización de los diferentes servicios, con el fin de ampliar la participación de los grupos de interés y mejorar la cobertura.
- Estandarizar plantillas y opciones de respuesta en el servicio de soporte funcional, con el fin de optimizar los tiempos de atención y garantizar mayor uniformidad en la gestión de los casos.
- Programar las cohortes de capacitación de manera continua y organizada, evitando pérdidas de información o registros derivados de inscripciones fuera de los periodos establecidos.
- En la Red CADE se propone escalar la experiencia presencial a 170 trámites y servicios simplificados.
- Fortalecer semillero de Lenguaje claro con el grupo de investigación de la Facultad de Derecho con los Andes, que analizará el trámite de cabida y linderos de Catastro y generará herramientas de lenguaje claro.
- Continuar realizando las acciones de articulación para seguir ampliando la oferta en la Red CADE.
- Fortalecer la estrategia de Cades con Vocación y activar 5 nuevas rutas de integración.

- Continuar con la gestión de diferentes actividades y/o estrategias que contribuyan a hacer de Bogotá un territorio libre de barreras al despliegue tecnológico y con las capacitaciones y acompañamiento a entidades sobre la Circular 003 de 2025, específicamente en los ciclos de avance (diseño, implementación, operación, seguimiento y cierre) con el fin de fomentar planes, programas y proyectos para la promoción del acceso, uso y apropiación del servicio de internet para la población en situación de pobreza o vulnerabilidad de la ciudad y para propender por la universalidad del servicio en el Distrito.
- En los proyectos TIC, establecer un glosario institucional de métricas y una ficha técnica de indicadores del tablero; homologar reglas de cierre de conversación por canal; formalizar responsables de contenido por entidad y un calendario mensual de actualización; y activar un circuito de control de calidad del conocimiento con muestreo periódico y registro de incidencias.
- Gobernanza y aseguramiento. Mantener un esquema de mesas técnicas y de seguimiento con trazabilidad de decisiones (cambios, versiones, riesgos, planes de mitigación) y un repositorio único de evidencia. Esto alinea el servicio con el enfoque de gobierno abierto, reduce riesgo reputacional y soporta reportes ante instancias de control y planeación.

9.4. Paz, Víctimas Y Reconciliación

- Para la vigencia 2026, se tendrá en cuenta continuar fortaleciendo los procesos de recolección, depuración y validación de la información de caracterización, con el fin de mejorar la calidad de los registros administrativos y reducir los porcentajes de información no reportada en variables clave como localización territorial, pertenencia étnica y variables sociodemográficas.
- Así mismo, para el 2026 se tendrá en cuenta profundizar el análisis comparativo con la vigencia 2025 sobre los resultados de caracterización, incorporando de manera sistemática la evolución de los indicadores de cobertura, perfil poblacional y volumen de atenciones, lo cual permitirá identificar tendencias, variaciones y posibles cambios en la demanda de los servicios a lo largo del tiempo.

9.5. Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá

- Robustecer un banco de proyectos estratégicos del Distrito que cuente con iniciativas técnicamente estructuradas y alineadas con las prioridades institucionales, con el fin de facilitar la gestión de cooperación internacional y la movilización de recursos.
- Avanzar en la formalización del modelo de gobernanza internacional del Distrito mediante instrumentos normativos que clarifiquen roles, responsabilidades y mecanismos de coordinación interinstitucional.
- Fortalecer los procesos de gestión del conocimiento en materia de internacionalización, promoviendo la sistematización de experiencias, el desarrollo de herramientas prácticas y el fortalecimiento de los sistemas de información que soportan la toma de decisiones estratégicas
- Fortalecer un banco de proyectos estratégico y accesible para la cooperación internacional.

- Contar con proyectos claros, maduros y estratégicos que mejoren la capacidad del Distrito para movilizar recursos, asistencia técnica y alianzas globales.
- Avanzar en la formalización y fortalecimiento del modelo de gobernanza internacional del Distrito.
- Fortalecer espacios existentes, como el Comité de Internacionalización y la Mesa Público-Privada, promoviendo mayor participación multisectorial.
- Clarificar roles, responsabilidades y rutas de coordinación interinstitucional, especialmente entre entidades que gestionan cooperación, turismo, inversión, diplomacia urbana y proyección internacional.
- Crear mecanismos estables de seguimiento, que garanticen trazabilidad y coherencia entre estrategias, compromisos y resultados.
- Impulsar la generación, gestión y transferencia de conocimiento en internacionalización.
- Institucionalizar el aprendizaje, evitar la pérdida de memoria técnica y fortalecer la capacidad del Distrito para actuar de manera informada y estratégica en escenarios globales.

9.6. Espacios de rendición de cuentas y otros espacios de participación Ciudadana

- Mejorar las estrategias de comunicación y divulgación asociadas a los procesos de rendición de cuentas, con el fin de ampliar la participación de la ciudadanía y de los grupos de interés en estos espacios.
- Promover el uso de herramientas tecnológicas y formatos accesibles que faciliten la comprensión de la información presentada y permitan una interacción más efectiva con los participantes.
- Estandarizar un formato único de registro de asistencia para los espacios de participación ciudadana (distintos a los ejercicios de rendición de cuentas) que se desarrollan en el marco del Plan Institucional de Participación Ciudadana, con el propósito de recopilar información homogénea que permita una caracterización uniforme y de una muestra representativa de los participantes en dichos espacios.

10. TÉRMINOS

A continuación, se presentan las definiciones y las siglas utilizadas en cada uno de los procesos:

10.1. Fortalecimiento de la Gestión Pública

Definiciones

Asistencia técnica: 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 por demanda: Servicio solicitado por los grupos de interés a la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá y sus Subdirecciones

Asistencia técnica por oferta: Servicio que se ofrece por la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá a los grupos de interés.

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.

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.

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.

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

Inhumación: entierro, enterramiento, sepelio. (Real Academia Española)

Mesa de asistencia técnica: Espacio de orientación técnica entre la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá y sus dependencias, con las entidades solicitantes, para la aclaración de las inquietudes generadas por el servicio de asistencia técnica.

Modalidad Presencial: Aquella que privilegia la realización de actividades académicas en un aula física como talleres y cursos entre otros, interactuando expositor y oyentes con la presencia física.

Modalidad Virtual Sincrónica: Se caracteriza por realizar los espacios de enseñanza al mismo tiempo, mediante una conexión a través de una red de internet en un momento definido, lo cual permite un intercambio y una adaptación de contenidos según el grupo que conforme el aula.

Modalidades de asistencia técnica: 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.

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.

Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD: Aplicativo en línea de propiedad de la Secretaría General y ubicado en su portal web, donde se gestionan las solicitudes de publicación de actos y documentos administrativos en el Registro Distrital.

Visita de asistencia técnica: Servicio presencial que se presta en las instalaciones de la entidad con el objeto de verificar directamente alguna condición que requiera asesoría técnica en materia de gestión documental y de enconservación documental.

Siglas

SGDEA: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos
SIC: Sistema Integrado de Conservación
SIRD: Sistema de Información del Registro Distrital
TRD: Tabla de Retención Documental
TVD: Tabla de Valoración Documental

10.2. Gobierno Abierto y Relacionamento con la Ciudadanía

Definiciones

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

Acciones Multidisciplinarias: Conjunto de acciones preventivas o de inspección a través de las cuales, en articulación con las entidades con funciones de inspección, vigilancia y control, se brinda información a colaboradores(as) públicos(as), ciudadanía y comerciantes con el objetivo de dar a conocer la normatividad para apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio en el Distrito Capital y de igual forma realizar la verificación del cumplimiento de esta.

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.

Aliados Estratégicos: Organizaciones del sector privado, organismos internacionales, proveedores de bienes y servicios TIC, entre otros, con intereses comunes en materia de transformación digital para generar alto impacto social, que buscan aunar esfuerzos encaminados al cumplimiento de metas.

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).

Asesorías técnicas: Soporte y acompañamiento a una entidad distrital en inquietudes técnicas o de transformación digital, que pueden ser atendidas vía correo electrónico, memorandos, oficios, visita de campo, mesas técnicas virtuales entre otras. (información propia de la Consejería Distrital TIC).

Atenciones: Registro de contactos o solicitudes realizadas por la ciudadanía a través de los distintos canales. Una persona puede generar múltiples atenciones.

Brecha Digital: Hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a las TIC y aquellas que no, y también hace referencia 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. (<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/5467:brecha-digital>)

Ciudadano(a) 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.

Cualificación a colaboradores(as) públicos(as): Acción programada y coordinada por la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control - SSGIVC, con la cual se imparte información y orientación normativa, identificación de competencias y demás temáticas relacionadas con la función de inspección, vigilancia y control - IVC a colaboradores(as) públicos(as). A través de esta acción se pretende mejorar el ejercicio de las competencias y habilidades de los(as) colaboradores(as) con funciones de inspección, vigilancia y control - IVC y aquellos que interactúan con la ciudadanía en el Distrito Capital.

Cualificación: Actividades realizadas para el entrenamiento de competencias laborales, en temáticas de la atención del servicio a la ciudadanía, para afianzar y empoderar la labor diaria.

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

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

Ecosistema digital: Conjunto de elementos (infraestructura, desarrollo, cultura digital, servicios, aplicaciones, usuarios(as)) 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.

EMP – Empleador: Aportante que realiza los pagos al sistema de pensiones en nombre de sus trabajadores. En los reportes de Colpensiones, EMP identifica a las empresas o personas naturales que contratan empleados y están obligadas a cotizar por ellos al sistema pensional.

Guía de Trámites y Servicios: Plataforma que contiene la información de trámites, Otros Procedimientos Administrativos – OPA, consultas de acceso a la información pública y datos básicos de entidades distritales.

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. Se encuentra formado por las partes interesadas pertinentes y los grupos de valor.

Grupo poblacional: Colectivos que dentro de la población comparten unas características similares en razón a la condición étnica, a la edad y al género.

Grupos de valor: Subconjunto del Conjunto Grupos de Interés, conformado por “Personas naturales ciudadanos(as) 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 DAFF, 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.

Informe de gestión SUDIVC: Documento que contiene el estado de la gestión anual de las entidades del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC.

Informe ejecutivo periódico SUDIVC: Documento que contiene análisis de resultados sobre la gestión realizada por las entidades que conforman el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC durante el periodo determinado de acuerdo con la normatividad vigente.

Inspección: Consiste en la facultad de solicitar verbalmente o de manera oficiosa, confirmar y analizar en la forma, detalles y términos determinados por la ley, la información que se requiera sobre el ejercicio y funcionamiento de una actividad económica que se ejecute en el Distrito Capital.

Línea 195 Bogotá: Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que conforman la Red CADE, a través del teléfono fijo o celular, de domingo a domingo.

Mac: La dirección MAC (Media Access Control), es un identificador con el que el fabricante nombra a las tarjetas de red de los dispositivos de manera única e irrepetible.

Matriz de riesgos: Instrumento que permite mejorar la cobertura y ejercicio de inspección, vigilancia y control, a partir de la sectorización y clasificación de las empresas o establecimientos sujetos a visitas de inspección, de acuerdo con la actividad económica que desarrollen y a las cuales se les asigna un nivel de riesgo por parte de las entidades del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC.

Modalidad Presencial: Aquella que privilegia la realización de actividades académicas en un aula física como talleres y cursos entre otros, interactuando expositor y oyentes con la presencia física.

Modalidad Virtual Sincrónica: Se caracteriza por realizar los espacios de enseñanza al mismo tiempo, mediante una conexión a través de una red de internet en un momento definido, lo cual permite un intercambio y una adaptación de contenidos según el grupo que conforme el aula

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, programas de capacitación, actividades de entretenimiento, entre otros.

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

Portal Bogotá: Sitio web oficial de la Alcaldía Mayor donde se publica información institucional, trámites y servicios, noticias y contenidos distritales.

Proyecto TIC: Conjunto de actividades encaminadas a dar una solución estructurada a las necesidades de tecnologías de información y comunicaciones del Distrito Capital, que sean de impacto transversal, sectorial y/o ciudad. El proyecto es estructurado por la Oficina Consejería

Distrital de TIC, y puede ser ejecutado en coordinación con otras entidades distritales, nacionales y/o aliados estratégicos. (Información propia de la Consejería Distrital TIC).

RedCADE: Es la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, compuesta por los distintos canales de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que la integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Sensibilización a ciudadanos(as) y comerciantes: Acción a través de la cual se imparte información y orientación a la ciudadanía y comerciantes, sobre la normatividad relacionada con los requisitos y condiciones de apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio, dirigidas a fomentar la formalización y la cultura de autorregulación para el correcto desarrollo de las actividades económicas en el Distrito Capital.

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha: Es el Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía o registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual), ante cualquier entidad u organismo del Distrito”.

Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control: Es el conjunto de normas, procedimientos, instrumentos, herramientas, actividades y actores que se organizan y articulan para ejercer, de manera técnica y ordenada, la labor de inspección, vigilancia y control para las empresas y/o establecimientos de comercio, en el marco de las competencias de las entidades que lo conforman. (Decreto Distrital 588 de 2023)

SuperCADE Virtual: Canal digital de la Alcaldía Mayor que integra servicios, trámites y acceso a la Guía de Trámites y Servicios y a Bogotá te Escucha.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009).

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar las personas, usuarios(as) o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Vigilancia: Consiste en la facultad de comprobar y verificar de acuerdo con sus competencias, el cumplimiento continuo de los requisitos normativos para la apertura, funcionamiento y ejecución de una actividad económica en el Distrito Capital; atribución que se desarrolla no solo desde la observación al cumplimiento de requisitos preestablecidos, sino también desde el reporte y efectos que se generen como consecuencia de la ejecución económica y comercial.

Visita Multidisciplinaria de Inspección, Vigilancia y Control: Acción donde dos o más entidades del Sistema, de acuerdo con sus líneas de acción, realizan la verificación del cumplimiento de requisitos de los trámites de apertura y funcionamiento asociados a Inspección, Vigilancia y Control - IVC, por parte de una empresa y/o establecimiento de comercio.

Siglas

BTE: Bogotá te escucha. Sistema Distrital para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la ciudadanía.

CADE – Centro de Atención Distrital Especializado. Punto presencial de atención donde se ofrecen trámites, servicios y orientación de entidades distritales, nacionales y privadas.

GT&S: Guía de Trámites y Servicios.

IVC: Inspección, Vigilancia y Control.

OPA – Otros Procedimientos Administrativos. Procedimientos administrativos diferentes a los trámites, mediante los cuales la ciudadanía obtiene información o gestiona acciones ante las entidades.

SAT – Sistema de Asignación de Turnos. Aplicación que soporta los procesos de atención en los canales presenciales de la Red CADE.

SSGIVC: Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control.

SUDIVC: Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control.

SSGIVC: Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Conjunto de recursos tecnológicos y herramientas informáticas usadas para la gestión pública y la prestación de servicios.

WIFI: Wireless Fidelity, que significa Fidelidad inalámbrica. Es una tecnología que permite la conexión de dispositivos electrónicos sin cables

VMIVC: Visita Multidisciplinaria de Inspección, Vigilancia y Control.

10.3. Paz, Víctimas y Reconciliación

Definiciones

Acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá: servicio orientado a brindar apoyo emocional, contención, orientación y fortalecimiento de capacidades a las víctimas del conflicto armado, especialmente en situaciones de vulnerabilidad acentuada derivadas del desplazamiento forzado u otros hechos victimizantes. Incluye acciones individuales, familiares y colectivas, así como orientación sobre rutas de acceso a derechos, con el propósito de mitigar afectaciones psicosociales y favorecer procesos de estabilización e integración local.

Atención: Registros administrativos que corresponden a cada intervención o acción específica realizada por la entidad en el marco de un servicio institucional, dirigidas a una persona usuaria en un momento determinado. Una atención implica la prestación efectiva de orientación, acompañamiento, apoyo o gestión concreta dentro de la ruta de asistencia, atención o reparación. Una misma persona puede recibir múltiples atenciones durante el periodo analizado, ya sea del mismo servicio o de servicios diferentes, por lo cual el número de atenciones no equivale al número de personas únicas atendidas.

Atención y orientación jurídica a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá: Servicio mediante el cual se brinda información, asesoría y acompañamiento jurídico gratuito a las víctimas del conflicto armado, con el fin de garantizar el conocimiento y acceso a las medidas contempladas en la Ley 1448 de 2011. Este servicio busca reducir barreras de acceso a la oferta institucional, promover el ejercicio efectivo de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral, y orientar a las personas en las rutas de asistencia, atención y reparación.

Caracterización socioeconómica de la población víctima del conflicto armado interno residente en Bogotá: Servicio que consiste en la recolección, análisis y sistematización de información relacionada con la formación académica, experiencia laboral, condiciones ocupacionales y capacidades productivas de la población víctima residente en la ciudad. Esta información se constituye en insumo para facilitar procesos de inclusión socioeconómica, articulación con la oferta institucional y toma de decisiones basadas en evidencia.

Nivel Distrital en localización territorial: Categoría utilizada cuando no se cuenta con una ubicación territorial específica al momento del registro o cuando la persona no reporta una residencia fija en la ciudad.

Otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá: Servicio dirigido a atender necesidades urgentes de la población víctima, mediante la entrega de medidas de apoyo como alojamiento temporal (albergue o arriendo), transporte de emergencia, asistencia alimentaria y kits de primera necesidad, conforme a lo establecido en la Ley 1448 de 2011 y el Decreto 1084 de 2015. Su objetivo es garantizar condiciones mínimas de subsistencia mientras se gestiona el acceso a otras medidas de asistencia y reparación.

Personas únicas: Corresponde al número de personas diferentes atendidas en un periodo determinado, contabilizadas una sola vez, independientemente del número de servicios o atenciones recibidas durante el periodo de análisis.

Población víctima del conflicto armado: Personas que han sufrido hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno, conforme a lo establecido en la Ley 1448 de 2011.

Siglas

SIVIC: Sistema de Información de Víctimas de Bogotá

10.4. Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá

Definiciones

Actor de la cooperación internacional: Es aquel que desempeña un rol para la concreción de la Cooperación Internacional, 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 otras.

Aliado Internacional: País, ciudad, organización o entidad que trabaja junto a otros en una relación de apoyo para alcanzar objetivos comunes a nivel global o regional. Este tipo de alianza busca fortalecer relaciones diplomáticas, económicas, políticas, sociales y culturales, mediante iniciativas de cooperación que benefician a los países y ciudades involucradas.

Alianzas: En el ámbito de las relaciones internacionales, son acuerdos formales entre países, organizaciones internacionales o entidades para colaborar en áreas de interés

Asistencia Técnica: Es el apoyo especializado que se brinda entre países u organizaciones internacionales para fortalecer capacidades y conocimientos en áreas específicas. Puede incluir consultoría, transferencia de tecnología, formación y otras formas de apoyo técnico.

Buenas prácticas, intercambio de conocimiento: Proceso de compartir experiencias, métodos y técnicas que han demostrado ser efectivos en un contexto específico. En relaciones internacionales, esto facilita el aprendizaje mutuo y la implementación de estrategias exitosas en diferentes regiones.

Convenio de Cooperación: Es un acuerdo formal entre dos o más entidades, como países u organizaciones, que establece la colaboración en áreas de interés común. Este tipo de convenio puede abarcar sectores como educación, comercio, ciencia, tecnología, entre otros.

Cooperación COL-COL: Cooperación horizontal o sur-sur entre países en desarrollo. COL-COL significa "colombiano-colombiano", y en este contexto, se trata de la colaboración entre instituciones, organizaciones o gobiernos colombianos para compartir conocimientos, experiencias y recursos en beneficio mutuo. Es una modalidad de cooperación internacional (Gobierno Nacional y actores territoriales) que promueve el desarrollo local, mediante el intercambio de conocimiento y su posterior apropiación y adaptación en diversos contextos territoriales del país. Se generan y fortalecen capacidades nacionales y territoriales de índole técnica, administrativa, financiera, de gestión pública, entre otras dimensiones, que contribuyen a la implementación del Plan de Desarrollo Territorial y Nacional, la agenda del posconflicto y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Asimismo, es complemento para la cooperación financiera y técnica recibida tradicionalmente por países emergentes y en vía de desarrollo.

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. (Agencia presidencial de Cooperación Internacional de Colombia)

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. (Agencia presidencial de Cooperación Internacional de Colombia)

Curso-Capacitación: Es una actividad de formación diseñada para desarrollar habilidades y conocimientos específicos en un área determinada. En el ámbito internacional, estos cursos suelen ser organizados por entidades internacionales para capacitar a profesionales de diferentes países.

Evento- Campaña: Serie de actividades organizadas con el objetivo de promover una causa, sensibilizar sobre un tema específico o movilizar apoyo para una iniciativa. Estos eventos pueden incluir conferencias, seminarios, talleres, manifestaciones públicas y otras formas de participación colectiva.

Interacción en Cooperación Internacional: Proceso en el que diferentes entidades del Gobierno Local o aliados nacionales o internacionales colaboran entre sí para alcanzar objetivos, resolver problemas comunes, o enfrentar desafíos que pueden ser resueltos en conjunto.

Interacción Internacional: Es un relacionamiento entre el Distrito Capital y aliados para alcanzar los objetivos definidos por la administración distrital contenidos en sus Estrategias de Internacionalización de Bogotá en el marco del Plan de Desarrollo Distrital.

Premio: En este ámbito, un premio es un reconocimiento otorgado a individuos, organizaciones o países por sus logros y contribuciones en áreas como la diplomacia, derechos humanos, desarrollo sostenible, cooperación internacional, entre otros. Los premios pueden ser entregados por gobiernos, organizaciones internacionales o instituciones académicas.

Publicación: En el contexto de relaciones internacionales es un documento, informe, libro, artículo u otro tipo de contenido escrito que se distribuye con el propósito de informar, educar o influir en la opinión pública y las políticas. Las publicaciones pueden abordar temas como estudios de caso, investigaciones académicas, análisis de políticas, entre otros.

1.1. Espacios de rendición de cuentas y otros espacios de participación Ciudadana

Definiciones

Espacios de diálogo: Son escenarios de encuentro entre los representantes de las entidades públicas que rinden cuentas y los interesados (usuarios(as) de bienes y servicios, ciudadanos(as), organizaciones sociales, gremios, órganos de control, medios de comunicación entre otros) con el fin de conversar y escuchar a sus interlocutores y crear condiciones para que estos puedan preguntar, escuchar y hablar sobre la información institucional. El resultado del diálogo deber ser una nueva forma de entender los resultados de la gestión. (Manual único de rendición de cuentas versión 2. DAFP. 2019).

Rendición de Cuentas: “Se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores(as) públicos(as) informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos(as), la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo” (Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Art.48).

Siglas

RdC: Rendición de Cuentas

2. ANEXOS

- Base de datos completa de donde se toma la información de la caracterización.
- Archivo editable de tablas y gráficas que hayan sido elaboradas para los resultados de la caracterización.
- Base de datos completa de donde se toma la información de la caracterización.
- Archivo editable de tablas y gráficas que hayan sido elaboradas para los resultados de la caracterización.
- Registros físicos de asistencia escaneados.
- Base de datos de la encuesta de soporte funcional 2025
- Base de datos GLPI 2025
- Base de datos de asistencia a capacitaciones consolidada
- Bases de datos de asistencia a capacitaciones por mes
- Base de datos de encuestas de satisfacción por mes
- Base de datos Asesorías Técnicas 2025
- Base de Datos Sumapaz Caracterización 2025
- Base de Datos Conectividad Bogotá Caracterización 2025
- Base de Datos Apropiación Caracterización 2025
- Base de Datos Informe Caracterización Chatico 2025
- Reporte Matriz de Cooperación y Posicionamiento Cierre 2025
- Base de datos cualificación 2025.
- Base de datos sensibilización 2025.
- Cu visitas guiadas AB
- Matriz de asistencia técnica
- Base de resultados encuestas de satisfacción asistencia técnica