



**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE
INTERÉS
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ**

2025

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Publicación Digital

Secretaría General de la Alcaldía Mayor

Participantes en la elaboración de la caracterización de usuarios(as) y grupos de valor 2025

Dirección de Desarrollo Institucional Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional

Diego Eduardo Canesto Arenas – Subdirector Técnico de Desarrollo Institucional
Nelcy Martínez Castillo – Profesional Universitario

Dirección Distrital de Archivo de Bogotá

Martha Lorena Laiton Gil – Profesional Universitario

Subdirección del Sistema Distrital de Archivos

Karol Yolima Merchán Parra – Profesional Universitario
Nancy Angélica Rodríguez Marín – Profesional Universitario

Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito Capital

Carmen Alicia Florián Navas – Profesional Especializada

Subdirección de Imprenta Distrital

María Isabel Barraza Castillo – Profesional Especializado

Subsecretaría del Servicio a la Ciudadanía

Yudi Jasmín García Prada Contratista Línea 195
Carolina Castro Arellana Profesional – Contratista

Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Ana María Pérez Vargas – Directora
Pilar Hernández Mora – Profesional Universitario

Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía

Dany Fernando Agudelo Ramírez – Profesional Universitario
Iván Andrés Otálora Orjuela – Profesional Universitario
Angela Esperanza Morales Carrillo – Profesional Universitario
Jener Camacho Manchola – Técnico Operativo

Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control

Javier Andrés Ortiz Cornejo – Subdirector
Lady Yesenia Rodríguez Benjumea – Técnico Operativo

Oficina Consejería Distrital Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Diana Celis Mora - Jefe Oficina Consejería Distrital TIC
Felipe Valencia Serrano - Asesor
Liliana López Borda – Contratista
Jheisson Montaña Álvarez – Contratista
Diana Arenas Blanco – Contratista
Mónica Fonseca Vigoya - Contratista

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación

Diana Carolina Cárdenas – Profesional

Dirección de Reparación Integral

Revisó: Hugo Fernando Guerra Urrego- Director de Reparación Integral

Elaboró: Equipo técnico y profesional de la Dirección de Reparación Integral

Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales y la Dirección de Proyección Internacional

Pamela Támara Pinto – Jefe Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales (e)

Pamela Támara Pinto – Directora de Proyección Internacional

Arturo Bonilla Cortés – Profesional Especializado

Oficina Asesora de Planeación

Revisión

Angélica Bibiana Castro Pinto – Asesora

Hilda Lucero Molina Velandia – Contratista

Jenny Miyerlandy Torres Hernández – Contratista

Sandra Stella Hernández Gutiérrez – Profesional especializado

Martha Liliana Silva Esquivel – Contratista

Andrés Camilo Gómez Cardozo – Contratista

Nancy Moreno Betancourt – Contratista

Revisión y consolidación

Miriam Patricia Roncancio Flórez – Contratista

Sonia Sylvana Palomino Bellucci – Contratista

Liliana Patricia Casas Betancourt – Profesional especializado

Aprobación

Héctor Julián Silva González – Jefe Oficina

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Contenido

Siglas	12
Términos	13
Introducción	19
1. Proceso Fortalecimiento Gestión Pública	21
1.1. Archivo de Bogotá y sus dependencias asociadas	21
1.1.1. Asistencia técnica en gestión documental y archivos	21
1.1.2. Visitas guiadas en el Archivo de Bogotá	30
1.1.3. Consulta del patrimonio documental	35
1.2. Imprenta Distrital	42
1.2.1. Publicación de actos administrativos en el registro distrital	42
1.2.2. Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital	46
1.3. Dirección de Desarrollo Institucional y dependencia asociada	51
1.3.1. Programas de formación virtual para servidores(as) públicos(as) del Distrito Capital	51
2. Proceso Gobierno Abierto y relacionamiento con la Ciudadanía	62
2.1. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y sus dependencias	62
2.1.1. Interacciones en la Red CADE (2023 - 2024)	62
2.1.2. Soporte funcional del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	79
2.1.3. Cualificación a servidores(as) en temas de inspección, vigilancia y Control – IVC a establecimientos de comercio	89
2.1.4. Sensibilización a la ciudadanía en temas de inspección, vigilancia y control a establecimientos de comercio	93
2.1.5. Cualificación en servicio a la ciudadanía a servidores(as) públicos(as) y otros	101
2.2. Oficina Consejería Distrital Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	111
2.2.1. Implementación de servicios de conectividad 3G/4G y zonas públicas WIFI en la Bogotá – Región del Sumapaz	114
2.2.2. Plan de conectividad pública y social wifi - Bogotá	119
2.2.3. Apropiación y habilidades digitales	124
2.2.4. Chatico - Gobierno abierto	127
2.2.5. Asesorías técnicas a entidades distritales	129
3. Proceso Paz, Víctimas y Reconciliación	132
3.1. Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	132

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

3.1.1. Atención jurídica	132
3.1.2. Acompañamiento psicosocial	138
3.1.3. Caracterización socioeconómica	144
3.1.4. Otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata AAHI	150
4. Gestión de alianzas e internacionalización de Bogotá	158
4.1. Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	158
4.1.1. Relacionamientos y alianzas internacionales	158
5. Espacios de rendición de cuentas	170
Conclusiones	171
Recomendaciones y mejoras.....	175
CONTROL DE CAMBIOS	177

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Contenido de gráficos

Gráfico 1 Tipo de entidad con asistencia técnica en gestión documental y archivos	22
Gráfico 2 Sectores administrativos e instancias que recibieron asistencia técnica	23
Gráfico 3 Acciones de asistencia técnica por sector administrativo y entidad	25
Gráfico 4 Acciones de asistencia técnica por modalidad.....	27
Gráfico 5 Temas de asistencia técnica por modalidad.....	28
Gráfico 6 Necesidades de asistencia técnica	29
Gráfico 7 Localidad de origen de los visitantes al Archivo de Bogotá	31
Gráfico 8 Ciclo vital de los visitantes al Archivo de Bogotá.....	32
Gráfico 9 Identidad de género de los visitantes al Archivo de Bogotá	33
Gráfico 10 Pertenencia étnica de los visitantes al Archivo de Bogotá	33
Gráfico 11 Identidad de género y pertenencia étnica	34
Gráfico 12 Identidad de género y edad ciclo - vital	35
Gráfico 13 Localidades origen de los(as) usuarios(as) y número de consultas del patrimonio documental	37
Gráfico 14 Consultas registradas, según la edad de los usuarios	38
Gráfico 15 Usuarios(as) de la documentación patrimonial por sexo 2024	38
Gráfico 16 Ocupación reportada por las personas que consultaron la documentación patrimonial custodiada por el Archivo de Bogotá	39
Gráfico 17 Consulta por temáticas generales	40
Gráfico 18 Consultas de los(as) usuarios(as) por ciclo vital	41
Gráfico 19 Tipos de Actos administrativos publicados en 2024	45
Gráfico 20 Solicitudes de publicación en 2024	45
Gráfico 21 Top 10 de las entidades que más solicitan publicación de actos administrativos en el registro distrital	46
Gráfico 22 Solicitudes de impresión por mes 2024	50
Gráfico 23 Top 10 de las entidades que más se presentan a capacitaciones virtuales .	54
Gráfico 24 Top 6 de las localidades donde más residen los servidores(as) que toman las capacitaciones virtuales.....	60
Gráfico 25 Población por Grupo etario por canal.....	65
Gráfico 26 Personas atendidas en los Centros Intégrate	67
Gráfico 27 Top 5 de los trámites y servicios a ENEL en el SuperCade 20 de Julio.....	71
Gráfico 28 Top 5 de los trámites y servicios a la Secretaría Distrital de Hacienda en el SuperCade 20 de Julio	72

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 29 Top 5 de los trámites y servicios a la Secretaría Distrital de Planeación en el SuperCade 20 de Julio	72
Gráfico 30 Top 5 de los trámites y servicios a Colpensiones en el SuperCade Américas	73
Gráfico 31 Top 5 de los trámites y servicios a la Secretaría Distrital de Hacienda en el SuperCade Américas.....	74
Gráfico 32 Top 5 de los trámites y servicios a la Secretaría Distrital de Planeación en el SuperCade Américas.....	74
Gráfico 33 Trámites y servicios a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano en el SuperCade Calle 13	75
Gráfico 34 Top 5 de los trámites y servicios de la Registraduría Distrital en el superCade Calle 13.....	76
Gráfico 35 Top 5 de los trámites y servicios solicitados a Colpensiones en el Supercade Calle 13	76
Gráfico 36 Trámites y servicios a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano en el SuperCade Engativá	77
Gráfico 37 Top 5 de los trámites y servicios solicitados al Acueducto de Bogotá en el SuperCADE Engativá	78
Gráfico 38 Top 5 de los trámites y servicios solicitados a la Secretaría Distrital de Planeación en el Super CADE Engativá	78
Gráfico 39 Trámites y servicios solicitados a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en el Super CADE Engativá.....	79
Gráfico 40 Población encuestada por sexo de nacimiento y edad.	80
Gráfico 41 Cumplimiento Objetivos propuestos – Método Pedagógico adecuado	83
Gráfico 42 Población encuestada por tipo de discapacidad y temática del requerimiento	84
Gráfico 43 Población encuestada por edad y temática del requerimiento.....	85
Gráfico 44 Temática abordada por sector.....	86
Gráfico 45 Satisfacción frente a la resolución del requerimiento y temática abordada	87
Gráfico 46 Claridad respuesta – Oportunidad	88
Gráfico 47 Tipo de Vinculación – Participación en Capacitación	88
Gráfico 48 Seguridad y Dominio – Metodología empleada	89
Gráfico 49 Plataforma tecnológica asistencia.....	91
Gráfico 50 Sexo de los asistentes a la sensibilización e IVC	91
Gráfico 51 Nivel educativo	92

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 52 Asistencia entidad participante	92
Gráfico 53 Distribución de cargo Vs sexo	93
Gráfico 54 Personas sensibilizadas por sexo	95
Gráfico 55 Distribución de participantes por estrato	96
Gráfico 56 Distribución por edad y por sexo.....	96
Gráfico 57 Distribución de personas con discapacidad	97
Gráfico 58 Distribución por nivel educativo y por sexo	98
Gráfico 59 Propietarios de negocio según sexo	99
Gráfico 60 Distribución por sexo de personas que cuentan con establecimiento de comercio	99
Gráfico 61 Participación por localidad	100
Gráfico 62 Sexo de nacimiento y modalidad de participación	104
Gráfico 63 Género con que se identifica y modalidad de participación	105
Gráfico 64 Orientación sexual y modalidad de participación	105
Gráfico 65 Tipo de discapacidad y modalidad de participación.....	106
Gráfico 66 Ciclo vital y modalidad de participación.....	107
Gráfico 67 Satisfacción general de cualificación en la vigencia 2024	108
Gráfico 68 Preferencia de modalidad de las cualificaciones de las entidades	109
Gráfico 69 Sesiones y participaciones por modalidad	110
Gráfico 70 Usuarios(as) zonas públicas Wifi Sumapaz	114
Gráfico 71 Categorización por sexo.....	115
Gráfico 72 Rangos de Edad	115
Gráfico 73 Categorización orientación sexual.....	116
Gráfico 74 Ocupación usuarios(as) Wifi	117
Gráfico 75 Consumo Wifi por estrato socioeconómico.....	117
Gráfico 76 Categorización por pertenencia étnica	118
Gráfico 77 Categorización usuarios(as) con discapacidad.....	118
Gráfico 78 Consumo Wifi por estrato socioeconómico.....	120
Gráfico 79 Ocupación usuarios(as) Wifi	121
Gráfico 80 Ciclo vital	122
Gráfico 81 Categorización por sexo.....	122
Gráfico 82 Categorización orientación sexual.....	123
Gráfico 83 Categorización discapacidad	123
Gráfico 84 Categorización por sexo.....	125

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

2025

Gráfico 85 Participación por localidades	125
Gráfico 86 Participación por Zona (Urbana / Rural).....	126
Gráfico 87 Rangos de Edad	126
Gráfico 88 Categorización por temas	127
Gráfico 89 Cantidad de conversaciones en Chatico en el 2024	128
Gráfico 90 Cantidad de conversaciones por canal	129
Gráfico 91 Tipo de asesoría prestada	130
Gráfico 92 Medio de contacto solicitud asesoría	131
Gráfico 93 Registro mensual de personas que recibieron orientación jurídica en 2024	133
Gráfico 94 Registro mensual de atenciones y orientaciones jurídicas en 2024	133
Gráfico 95 Distribución de personas atendidas por localidad de residencia - Atención Jurídica.....	134
Gráfico 96 Distribución de Personas en Atención Jurídica	135
Gráfico 97 Distribución de personas atendidas por género – Atención Jurídica	136
Gráfico 98 Distribución de personas atendidas por ciclo vital – Atención Jurídica.	136
Gráfico 99 Distribución de personas atendidas por grupo étnico - atención jurídica ...	137
Gráfico 100 Distribución de personas atendidas - acompañamiento psicosocial.....	139
Gráfico 101 Distribución de atenciones psicosociales - acompañamiento psicosocial	139
Gráfico 102 Distribución de personas atendidas por localidad de residencia - acompañamiento psicosocial	140
Gráfico 103 Distribución de personas con acompañamiento psicosocial.....	141
Gráfico 104 Participación por género de las personas que recibieron atenciones psicosociales.....	142
Gráfico 105 Distribución de personas atendidas por grupo étnico - acompañamiento psicosocial	143
Gráfico 106 Distribución de personas atendidas por ciclo vital - acompañamiento psicosocial	144
Gráfico 107 Distribución de personas atendidas – caracterización socioeconómica ..	145
Gráfico 108 Distribución de personas atendidas por localidad de residencia - caracterización socioeconómica.....	146
Gráfico 109 Distribución de personas con caracterización socioeconómica.....	147

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 110 Distribución de personas atendidas por sexo - caracterización socioeconómica	148
Gráfico 111 Distribución de personas atendidas por ciclo vital - caracterización socioeconómica	148
Gráfico 112 Distribución de personas atendidas por grupo étnico reportado - caracterización socioeconómica.....	149
Gráfico 113 Distribución de personas atendidas por nivel educativo - caracterización socioeconómica	150
Gráfico 114 Registro mensual de personas que recibieron AAHI en 2024.....	151
Gráfico 115 Registro mensual de medidas otorgadas por AAHI en 2024	152
Gráfico 116 Distribución de personas por localidad de residencia que accedieron a AAHI.....	152
Gráfico 117 Distribución de personas por centro de encuentro que accedieron a AAHI	154
Gráfico 118 Distribución de personas por género que accedieron a AAHI	155
Gráfico 119 Distribución de personas por ciclo vital que accedieron a AAHI	155
Gráfico 120 Distribución de personas por grupo étnico que accedieron a AAHI.....	156
Gráfico 121 Movilización de recursos no reembolsables por sector	159
Gráfico 122 Movilización de recursos por objetivo PDD	159
Gráfico 123 Interacciones por tipo de colaboración	169

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Contenido de tablas

Tabla 1 Criterios de identificación de las entidades y organismos distritales a participar en la Alianza Estratégica de la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá	24
Tabla 2 Acciones de asistencia técnica por modalidad.....	27
Tabla 3 Tipo de entidad que hizo uso del servicio de publicación de actos en el registro distrital año 2024	42
Tabla 4 Solicitudes de publicación de actos en el registro distrital según sector administrativo y otras entidades del distrito capital	43
Tabla 5 Tipo de entidad que hizo uso del servicio de impresión de artes gráficas 2024 .	48
Tabla 6 Solicitudes de impresión de artes gráficas según sector administrativo y otras entidades del Distrito Capital.....	48
Tabla 7 Solicitudes de impresión de artes gráficas según tipo de producto	49
Tabla 8 Cursos de oferta académica vigencia 2024	52
Tabla 9 Cursos ofertados	52
Tabla 10 Servidores(as) / colaboradores(as) beneficiados(as) con la oferta académica vigencia 2024.....	53
Tabla 11 Servidores(as) / colaboradores(as) beneficiados(as) por Entidad vigencia 2024	54
Tabla 12 Servidores(as) / colaboradores(as) por nivel jerárquico vigencia 2024	55
Tabla 13 Servidores(as) /Colaboradores(as) según tipo de vinculación vigencia 2024 ..	56
Tabla 14 Servidores(as) / colaboradores(as) por género vigencia 2024	56
Tabla 15 Servidores(as) / colaboradores(as) vigencia 2024	57
Tabla 16 Servidores(as) / colaboradores(as) por enfoque poblacional vigencia 2024 ...	58
Tabla 17 Clasificación de población beneficiada con oferta académica	58
Tabla 18 Mayor y menor número de beneficiados(as) por Enfoque territorial vigencia 2024.....	59
Tabla 19 Número de inscritos(as) vs número de beneficiados(as) por oferta académica	61
Tabla 20 Variación por canal de atención	62
Tabla 21 Canales de atención en el 2024.....	63
Tabla 22 Población por sexo todos los canales	64
Tabla 23 Distribución de la población por grupos etarios.....	65
Tabla 24 Personas que se auto reconocieron como parte de un Grupo Étnico	66
Tabla 25 Personas con discapacidad en la RedCADE	66

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Tabla 26 Población Atendida por nacionalidad	68
Tabla 27 Régimen de Salud	68
Tabla 28 Por situación migratoria	69
Tabla 29 Tipos de atención	69
Tabla 30 Sedes de mayor afluencia	70
Tabla 31 Población encuestada por sector y su calificación general a Soporte Funcional	81
Tabla 32 Población encuestada por sector y su participación en las capacitaciones ...	82
Tabla 33 Relación de cantidad de personas con cantidad de cualificaciones participantes	90
Tabla 34 Tratamiento de los datos de las personas participantes en las sensibilizaciones de IVC	94
Tabla 35 Relación distribución por sexo con porcentajes de participación por sexo....	100
Tabla 36 distribución de modalidad la cualificación en servicio a la ciudadanía.....	104
Tabla 37 Participación por tipo de vinculación y modalidad	108
Tabla 38 Participación por módulos y modalidad 2024	110
Tabla 39 Temas y fuentes de información para los servicios de la Oficina Consejería TIC	113
Tabla 40 Usuarios(as) en los puntos de conectividad wifi Bogotá	119
Tabla 41 Relación de asesorías técnicas 2024	130
Tabla 42 Organismos internacionales y nacionales con los que mayor interacción se tuvo en el 2024.....	164
Tabla 43 Interacciones por sector y por entidad	165
Tabla 44 Tipos de Acción / Tipos de Colaboración	167

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Siglas

BTE: Bogotá te escucha

CRA: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

EMP: Empleador

RPM: Régimen de Prima Media con Prestación Definida

NARP: Negros, afros, raizales y palenqueros

SDA: Secretaría Distrital de Ambiente.

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno.

SDS: Secretaría Distrital de Salud.

SGDEA: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos

SIC: Sistema Integrado de Conservación

SIRD: Sistema de Información del Registro Distrital.

SIVIC: Sistema de Información de Víctimas de Bogotá

SUDIVC: Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control.

SSGIVC: Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control.

SGAMB: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

TRD: Tabla de Retención Documental

TVD: Tabla de Valoración Documental

UAECOB: Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

WIFI: es una abreviatura de Wireless Fidelity, que significa Fidelidad inalámbrica. Es una tecnología que permite la conexión de dispositivos electrónicos sin cables

Términos

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

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

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

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

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: Información propia de la Oficina Consejería Distrital TIC - CDTIC – solicitudes de asesorías técnicas en materia TIC.

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 oferta: Servicio que se ofrece por la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá a los grupos de interés.

Asistencia técnica por demanda: Servicio solicitado por los grupos de interés a la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá y sus Subdirecciones.

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.

Capacitación Funcional: Es el espacio virtual o presencial que se brinda servidores(as) públicos(as) y contratistas de las entidades de la administración distrital. Esta se puede dar con tres temáticas distintas: la primera en la capacitación funcional sobre uso y manejo de Bogotá te escucha; la segunda, capacitación funcional sobre la

administración de Bogotá te escucha en cada entidad; y tercera, capacitación en cuanto al manejo del Módulo de Reportes, generación de reportes y análisis de la información extraída.

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

Ciudadano(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.

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.

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)

Cualificación: 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 los(as) 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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

2025

inspección, vigilancia y control - IVC y aquellos que interactúan con la ciudadanía en el Distrito Capital.

Discapacidad: Situación de la persona que, por sus condiciones físicas, sensoriales, intelectuales o mentales duraderas, encuentra dificultades para su participación e inclusión social.

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

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.

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

EMP – Empleador: Se refiere al 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.

Entidad Distrital: organización gubernamental del orden distrital a la cual la Subdirección de Imprenta le presta sus servicios de elaboración de productos de artes gráficas y/o publicación de documentos o actos administrativos en el Registro Distrital. En esta denominación entran entidades cabezas de sector, adscritas, vinculadas, órganos de control, corporación autónoma e instituciones educativas distritales.

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.

Establecimiento de comercio: Es un lugar donde se desarrolla una actividad comercial o una profesión.

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

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

Grupo de Interés: Conjunto de Individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y los resultados de la Secretaría General, comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado de Manual

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFP, 2017. y Adaptado del documento “Guía Metodológica para la caracterización de ciudadanos(as), usuarios(as) o grupos de interés, del DNP, 2014). Se encuentra conformado 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 DAFP, 2017). Los grupos de valor específicos para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se encuentran identificados en la Matriz de Caracterización del Bien y/o Servicio.

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, definición consultada vía web)

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

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.

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

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.

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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

2025

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: entendida como aquella que privilegia los medios electrónicos para la transmisión y asimilación de conocimientos con herramientas LMS para E-Learning.

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.

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.

Plan Anual de Capacitación Soporte Funcional: Es un plan que se establece con el fin de fortalecer y desarrollar los conocimientos y habilidades del talento humano de la Administración Distrital en lo concerniente al uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – “Bogotá te escucha”. Se plantea al inicio de cada vigencia y cuenta con un cronograma de las capacitaciones a realizar conforme a la temática: Manejo Funcional, Administración del Sistema y el Manejo del Módulo de Reportes.

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

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

Sensibilización: Acción a través de la cual se imparte información y orientación a la ciudadanía y comerciantes, sobre la normatividad relacionada con los requisitos y

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

2025

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 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.

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. (Tomado de Decreto Distrital 588 de 2023)

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.

Usuarios(as): Es el dispositivo que inicia la sesión; en un día puede realizar varias sesiones. En esta definición se incluyen tanto los(as) usuarios(as) nuevos(as) como los recurrentes.

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

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

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

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 conservación documental.

Introducción

La caracterización de usuarios(as) es un instrumento de análisis y gestión de información que permite profundizar en las particularidades de la ciudadanía, los usuarios(as) y grupos de interés de la Secretaría General, ya que explora sus necesidades, intereses y expectativas en relación con la entidad. Entendida como una práctica recurrente de la gestión pública genera insumos valiosos para el diagnóstico y la planeación institucional, la toma de decisiones, y la mejora continua de los productos, trámites y servicios que se disponen como parte de la oferta institucional.

Para llevar a cabo la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés, la Secretaría General tuvo en cuenta tres elementos marco: primero, el modelo integrado de planeación y gestión -MIPG, el cual destaca la importancia del ejercicio en la dimensión de direccionamiento estratégico; segundo, el modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía, que determina un marco de acción para las entidades distritales y en particular de la Secretaría General con base en los lineamientos de la política nacional de servicio a la ciudadanía y las políticas de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía y participación ciudadana en la gestión pública del MIPG. Tercero, la incorporación de parámetros estadísticos para la captura, procesamiento y análisis de la información, los cuales están alineados con los estándares estadísticos del Plan Estadístico Distrital y, consecuentemente, con la política de gestión de la información estadística del MIPG.

El enfoque diferencial es un principio utilizado en políticas públicas, programas sociales y atención a la diversidad social. Su propósito es reconocer y abordar las distintas condiciones, necesidades, realidades y potencialidades de los individuos o grupos, considerando factores como género, edad, etnia, discapacidad y orientación sexual, entre otros. Parte de la premisa de que las personas no son iguales y, por tanto, requieren estrategias diferenciadas para garantizar su bienestar e inclusión plena.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, ha incorporado el enfoque diferencial como un aspecto clave en la prestación de servicios. Para ello, ha integrado en los sistemas de información variables que permiten identificar características de los diferentes grupos poblacionales. El objetivo es garantizar que cada persona reciba la atención y las oportunidades necesarias para vivir en igualdad de condiciones con los demás.

La caracterización de usuarios(as) y grupos de interés de la Secretaría General 2025, presenta resultados a partir de la información recolectada por los procesos entre el 01 de enero al 31 de diciembre de la vigencia 2024. En esta edición, la entidad se impuso

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

como reto presentar este documento con mayor oportunidad, de modo que, se realizara con datos de la vigencia finalizada y con presentación de los resultados en el transcurso del primer trimestre de 2025.

La estructura del documento está organizada en capítulos por procesos (tres misionales y uno estratégico) y en subtítulos por servicios. Adicionalmente, se presentan información relacionada con los espacios de rendición de cuentas. En cada uno de ellos se encontrarán resultados generales, recomendaciones para mejorar la prestación de los servicios y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor, y un insumo para la toma de decisiones en torno a la oferta institucional de la entidad.

1. Proceso Fortalecimiento Gestión Pública

Comprometido con la gestión del desarrollo de las capacidades en la gestión pública distrital a través de la expedición de lineamientos, el desarrollo de estrategias, la realización de asistencia técnica, la elaboración de estudios e investigaciones, la prestación de servicios relacionados con el fortalecimiento de la gestión y la política laboral, con el fin de modernizar y mejorar permanentemente el desempeño institucional de las entidades distritales

Con los siguientes servicios:

1.1. Archivo de Bogotá y sus dependencias asociadas

1.1.1. Asistencia técnica en gestión documental y archivos

La prestación de este servicio está liderada por la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá brindando apoyo técnico y profesional especializado en temas de gestión documental y archivos a las entidades y organismos del orden distrital, a los privados que cumplen funciones públicas y a la ciudadanía, a través de las modalidades de mesas de asistencia técnica, visitas técnicas, elaboración de conceptos técnicos en gestión documental, informes técnicos y jornadas de socialización, con la finalidad que estas instituciones aborden los desafíos, interioricen los conocimientos y apliquen en el quehacer diario las prácticas relacionadas con estos temas.

Presentación de caracterización de acuerdo con los servicios brindados

De acuerdo con la información generada de la “Matriz de asistencia técnica” (hoja de cálculo donde se recolectan los datos y los resultados de las encuestas de satisfacción), se revisaron y seleccionaron las variables que permiten caracterizar los grupos de interés a los cuales se presta el servicio de asistencia técnica, con el fin de orientar nuevos esfuerzos en pro de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Durante la vigencia 2024 la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá realizó oferta de asistencia técnica a 12 de las 64 entidades y organismos distritales a través de la “Alianza estratégica entidades y organismos del Distrito y Dirección Distrital del Archivo de Bogotá”, y brindó asistencia técnica a través de la demanda a otras 43, es decir, a un total de 55 entidades y organismos distritales. Además, orientó técnicamente a cuatro ciudadanos(as) y a otras entidades y empresas privadas (siete), desarrollando así, un total de 98 acciones de asistencia técnica.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

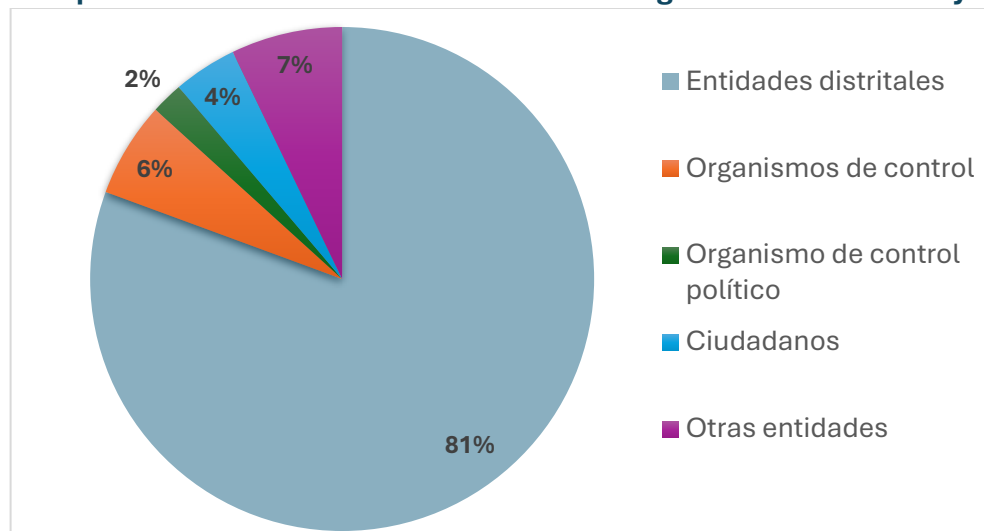
En esta sección se presenta el análisis de los datos consolidados sobre las interacciones con los grupos de interés a través del servicio de asistencia técnica en gestión documental y archivos, en el que se puede evidenciar las características principales de los(as) usuarios(as) del servicio durante la vigencia 2024:

Tipología organizacional

La variable “Tipo de Entidad” permite identificar las 64 entidades y organismos distritales, privados que cumplen funciones públicas y a la ciudadanía a los cuales se prestó el servicio de asistencia técnica por parte de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá.

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.

Gráfico 1 Tipo de entidad con asistencia técnica en gestión documental y archivos



Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

De acuerdo con el gráfico 1, se observa que el grupo con mayor uso del servicio de asistencia técnica corresponde a las entidades distritales, con un 81%, seguido de otras entidades (nacionales y privados) con un 7%, los organismos de control con un 6%, los ciudadanos(as) con un 4%, y, finalmente, el organismo de control político un 2% respectivamente.

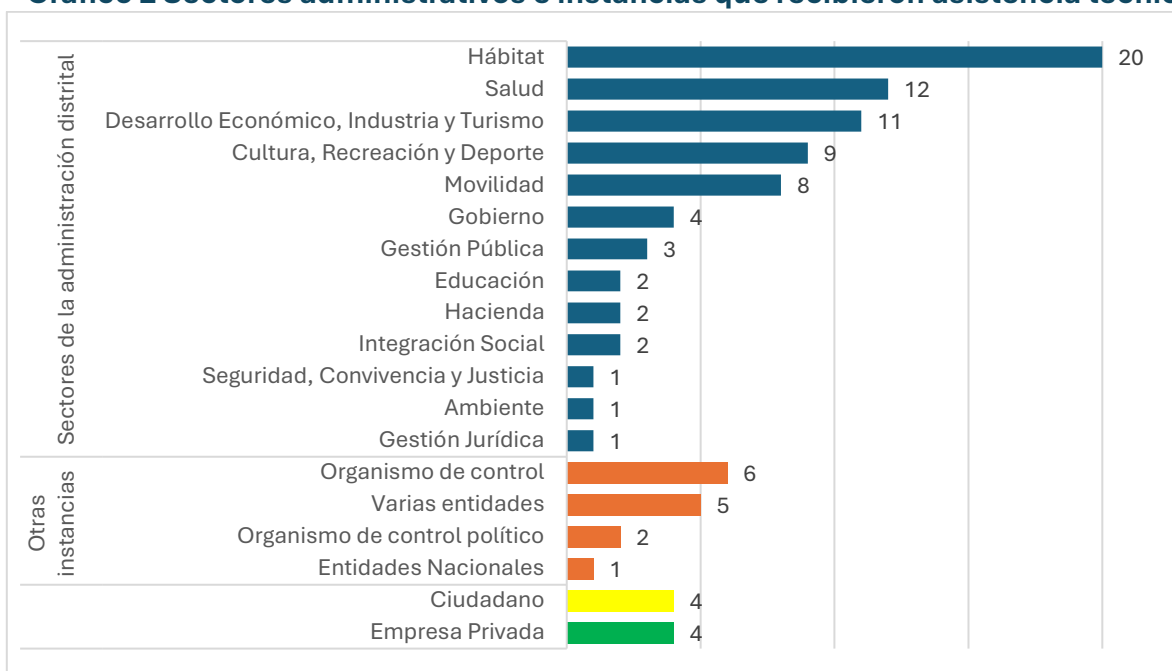
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Es interesante notar que entre los grupos con mayor interacción se encuentra “Otras entidades” (nacionales y privados) y “ciudadanía”. Este dato es relevante, ya que evidencia el interés y confianza en el servicio de asistencia técnica ofrecido por esta Dirección. Además, resalta la importancia de optimizar y mejorar este servicio, lo cual contribuye a la visibilidad y fortalecimiento de la imagen institucional.

Cabe señalar que la administración distrital está compuesta por 15 sectores administrativos, 60 entidades, tres organismos de control y el Concejo de Bogotá como órgano de control político.

En relación con la variable “Sector administrativo”, en el gráfico 2 se muestra la distribución de participación de cada sector y organismo de control en las acciones de asistencia técnica desarrolladas:

Gráfico 2 Sectores administrativos e instancias que recibieron asistencia técnica



Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

De acuerdo con el gráfico 2, se observa que el sector que recibió mayor asistencia técnica fue Hábitat, seguido por Salud, Desarrollo Económico, Industria y Turismo, Cultura, Recreación y Deporte y Movilidad. En contraste, los sectores con menor nivel de interacción fueron Seguridad, Convivencia y Justicia, Gestión Jurídica y Ambiente. Finalmente, el sector Planeación, no solicitó asistencia técnica.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR 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 de cada sector, 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.

El gráfico muestra las entidades que recibieron tres o más acciones de asistencia técnica, destacándose aquellas que formaron parte de la alianza estratégica. En el segmento denominado “varias entidades”, se incluyen las 55 de las 64 entidades y organismos del distrito que participaron en alguna de las jornadas de socialización. Se excluyen aquellas que no asistieron, a pesar de haber sido convocadas, como se mencionó previamente.

En este contexto, para la vigencia 2024, se diseñó la estrategia de asistencia técnica “Alianza estratégica entidades y organismos del Distrito y Dirección Distrital del Archivo de Bogotá”, cuyo objetivo consistió en “Implementar una prueba piloto de asistencia técnica focalizada, a partir de un intercambio de experiencias y mejores prácticas entre los equipos interdisciplinarios de las entidades y organismos distritales, identificando áreas de oportunidad y desafíos en los procesos de gestión documental y administración de archivos, orientados a permitir prácticas sostenibles para asegurar su desarrollo en la implementación de planes de trabajo integrales que, fortalezcan la planeación de la gestión documental y la administración de los archivos”. La estrategia fue ofrecida a 12 de las 64 entidades y organismos del distrito, seleccionadas a partir de los siguientes criterios:

Tabla 1 Criterios de identificación de las entidades y organismos distritales a participar en la Alianza Estratégica de la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá

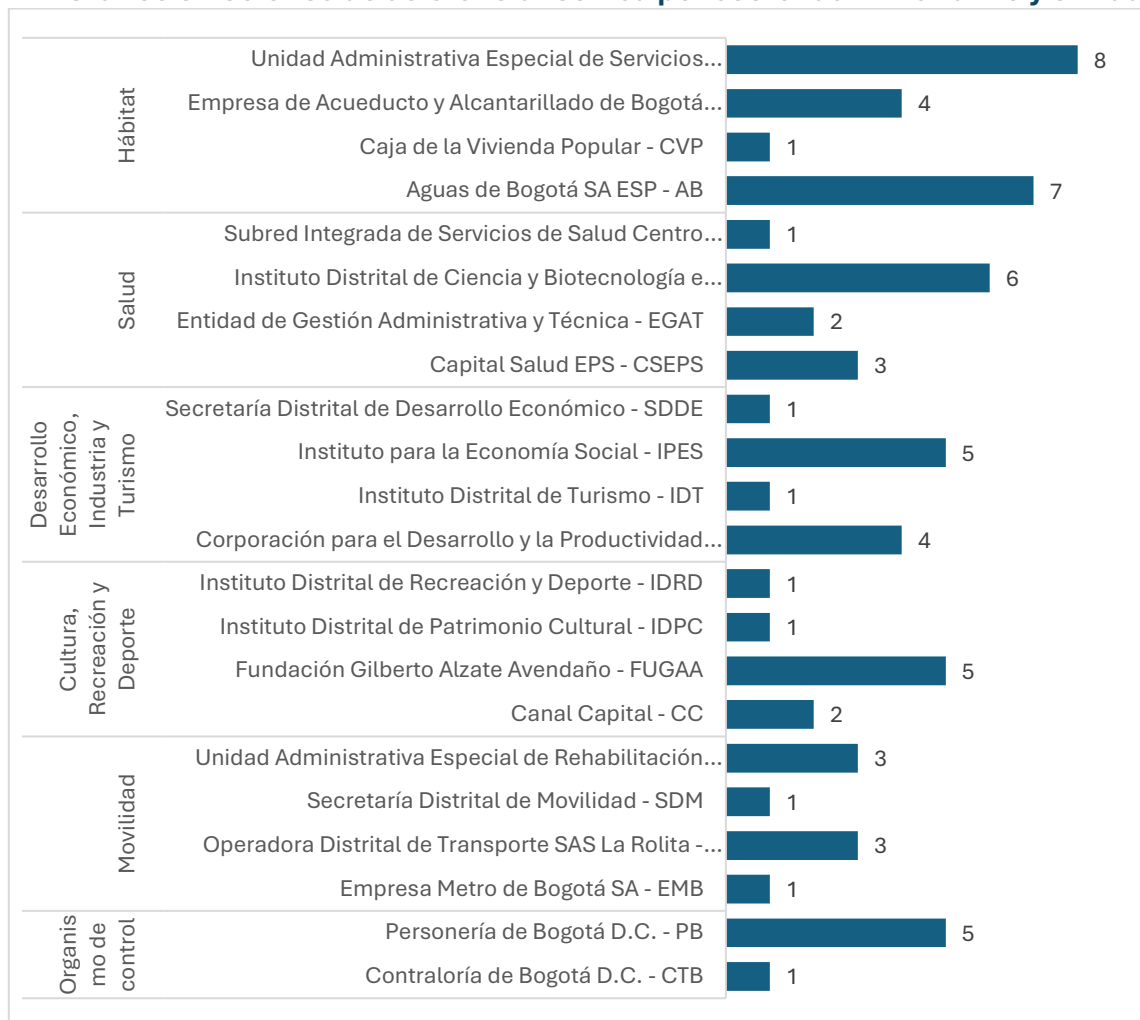
Criterio	Descripción	
1	Implementación del SGDA – 50 %	Entidades y organismos distritales, cuyo porcentaje de cumplimiento en la visita de seguimiento al Sistema de Gestión de Documentos de Archivo (SGDA) fue menor al 50%.
2	Manifestación de asistencia técnica focalizada	Entidades que, en la visita de seguimiento realizadas en el primer semestre del 2024, expresaron su interés en recibir asistencia técnica focalizada para fortalecer la gestión documental y la administración de los archivos en su entidad.
3	Plan de Mejoramiento Archivístico - PMA del AGN	Entidades que tenían Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA) vigente del Archivo General de la Nación-AGN

Fuente: Elaboración propia - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Bajo este contexto, los sectores con mayor número de acciones de asistencia técnica incluyen entre otras, las siguientes entidades y organismos distritales que participaron de la estrategia mencionada anteriormente: Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, Aguas de Bogotá – AB, Instituto Distrital de Ciencia y Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS, Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT, Instituto para la Economía Social – IPES, Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región Invest-In – CINVEST, Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGAA, Operadora Distrital de Transporte SAS La Rolita – ODT y Personería de Bogotá D.C. – PB, tal y como se muestra en el gráfico 3:

Gráfico 3 Acciones de asistencia técnica por sector administrativo y entidad



Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR 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.

De acuerdo con la matriz de asistencia técnica, se ejecutaron un total de 98 acciones de las cuales 79 fueron dirigidas a las entidades y organismos distritales, 6 a organismos de control, 2 al Concejo de Bogotá y 11 a externos, en los que se encuentran ciudadanía, empresas privadas y otras entidades.

El servicio de asistencia técnica tiene como objetivo brindar apoyo a todas las entidades y organismos distritales durante la vigencia. Para ello, se realizan jornadas de socialización (al menos una al año) sobre temas específicos relacionados con gestión documental y archivos, a las cuales se convoca a todas las entidades a participar. No obstante, por razones administrativas institucionales u otros factores desconocidos para la Dirección, las siguientes entidades no participaron en ninguna de las acciones de asistencia técnica convocadas: Agencia Analítica de Datos - AGATA, Centro de Desarrollo Tecnológico de Producción de Vacunas – Bogotá Bio S.A.S., Grupo Energía Bogotá – GEB, Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, Secretaría de Educación del Distrito – SED, Secretaría Distrital de Planeación – SDP, Secretaría Distrital de Hábitat – SDHT, Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá – UAECOB.

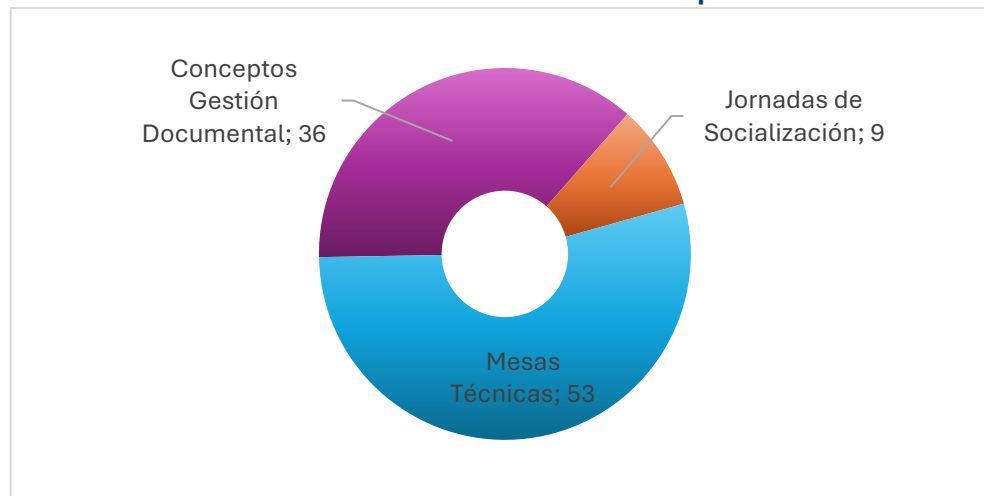
Sobre esta información, y en el marco de los esfuerzos por integrar a todas las entidades y organismos distritales, se observa que varias aún no muestran interés en participar o no perciben la necesidad del servicio.

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.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 4 Acciones de asistencia técnica por modalidad



Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

El gráfico 4 revela que, durante el año 2024, la modalidad con mayor número de acciones fue la mesa de asistencia técnica, con un 54% de representación, seguida por los conceptos de gestión documental con 37%, y las jornadas de socialización con un 9%.

Sobre estos resultados, es relevante señalar que las mesas de asistencia técnica al ser espacios de interacción interinstitucional más personalizados resultan ser más convenientes y efectivos para la comprensión y resolución de inquietudes y requerimientos técnicos de las entidades. Por lo tanto, es importante continuar integrando el desarrollo de mesas de asistencia dentro de la oferta del servicio, asegurando que sean complementarias a otras modalidades.

Tabla 2 Acciones de asistencia técnica por modalidad

Modalidad	Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	Total	%
Mesas de asistencia técnica	50	3	53	54,08%
Conceptos técnicos en gestión documental	29	7	36	36,73%
Jornadas de Socialización	7	2	9	9,18%
Total	86	12	98	100%

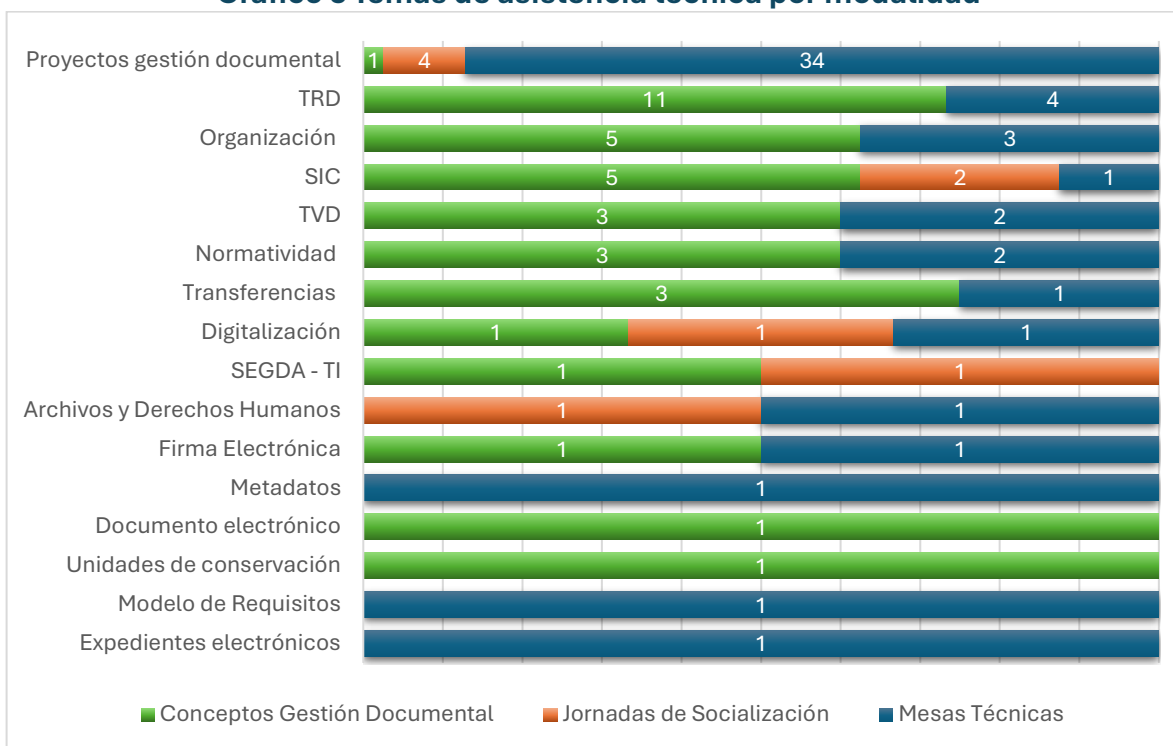
Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

La tabla 2 presenta información detallada las acciones de asistencia técnica realizadas por cada Subdirección de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá. Se observa que la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos ejecutó 86 acciones, lo que representa el 88% del total, mientras que la Subdirección del Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, ejecutó el 12% restante, con un total de 98 acciones desarrolladas en la vigencia 2024.

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 5 Temas de asistencia técnica por modalidad



Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

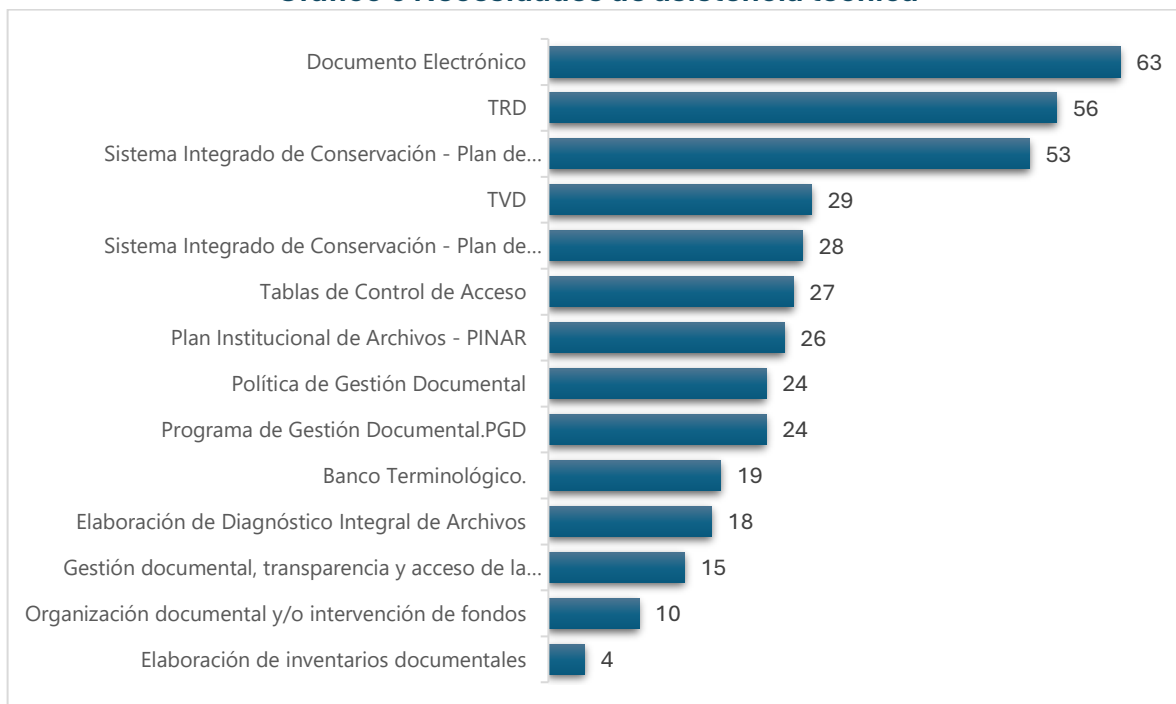
Los resultados indican, de acuerdo con el gráfico 5, que el tema más recurrente fue “Proyectos en gestión documental”, con un 40% es decir con 39 asistencias, en las tres modalidades (mesas de asistencia técnica, conceptos en gestión documental y jornadas de socialización). Este tema corresponde a la oferta incluida en la implementación de la estrategia de asistencia focalizada a través de la alianza, cuyo enfoque se centró en los proyectos y la planeación técnica en gestión documental. En segundo lugar, se encuentra la “Tabla de Retención Documental – TRD” con un 15% en dos modalidades (mesas de

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

asistencia y conceptos en gestión documental; Este dato sugiere la necesidad de que la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá revise y desarrolle un plan de manejo específico para este tema. Otros temas, como organización documental y Sistema Integrado de Conservación ocupan el tercer y cuarto lugar, cada uno con un 8%.

Finalmente, la variable “Necesidades de asistencia técnica” permitió identificar las temáticas específicas en las que las entidades tienen un mayor interés en recibir asistencia, en función de sus necesidades. A través de 131 encuestas de satisfacción aplicadas, se identificaron 396 necesidades de asistencia técnica en temas de gestión documental y archivos, priorizadas de la siguiente manera:

Gráfico 6 Necesidades de asistencia técnica



Fuente: Base consolidada de resultados de encuestas de satisfacción (Encuesta de Satisfacción del servicio de asistencia técnica 4213100-FT-986)- Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

De acuerdo con los resultados del gráfico 6, se puede observar que los cinco temas en los que las entidades u organismos distritales requieren más orientación técnica, y se mantienen como prioridades desde las vigencias 2022 y 2023 son: Documento electrónico con 63, Tabla de Retención Documental con 56, Sistema Integrado de Conservación- Plan de Preservación Digital a largo plazo con 53, Tabla de Valoración Documental con 29 y Sistema Integrado de Conservación-Plan de Conservación Documental con 28. Estos datos que indican la necesidad de fortalecer la planificación

de asistencia técnica para lograr una mayor la cobertura y satisfacer de manera más efectiva las necesidades identificadas por los grupos de interés.

1.1.2. Visitas guiadas en el Archivo de Bogotá

Las Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá se realizan mediante recorridos pedagógicos por las instalaciones del edificio, permitiendo a los asistentes acercarse al procesamiento técnico aplicado a los documentos de carácter histórico y patrimonial; comprender el papel del Archivo de Bogotá como líder del Sistema Distrital de Archivos y disfrutar la riqueza arquitectónica del edificio, con el propósito de fomentar la apropiación social del patrimonio documental de la ciudad.

Personas naturales

Durante la vigencia 2024 se prestó el servicio de Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá a 123 personas, en los meses: febrero, marzo, noviembre y diciembre, teniendo en cuenta que el edificio estuvo en obras relacionadas con la red contra incendios, desde mediados de marzo hasta mediados de noviembre.

El servicio se brindó a 5 grupos de visitantes, que sumaron en total 123 personas. Sin embargo, como la fuente de los datos para la caracterización corresponde a las encuestas de satisfacción que diligencian los(as) usuarios(as) del servicio, la presentación y segmentación de los datos se realiza sobre la base de 102 personas naturales, equivalente al número de encuestas efectivas.

Fuentes de información y método de recolección

Los insumos identificados, revisados y procesados en la vigencia 2025 corresponden a la base de datos de la encuesta de satisfacción del OPA – Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá 2024.

La recolección de la información de la encuesta de satisfacción se realiza de manera digital y corresponde a un muestreo debido a que la encuesta se aplica a los(as) ciudadanos(as) que deseen responderla. Este tipo de muestreo es aleatorio simple con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

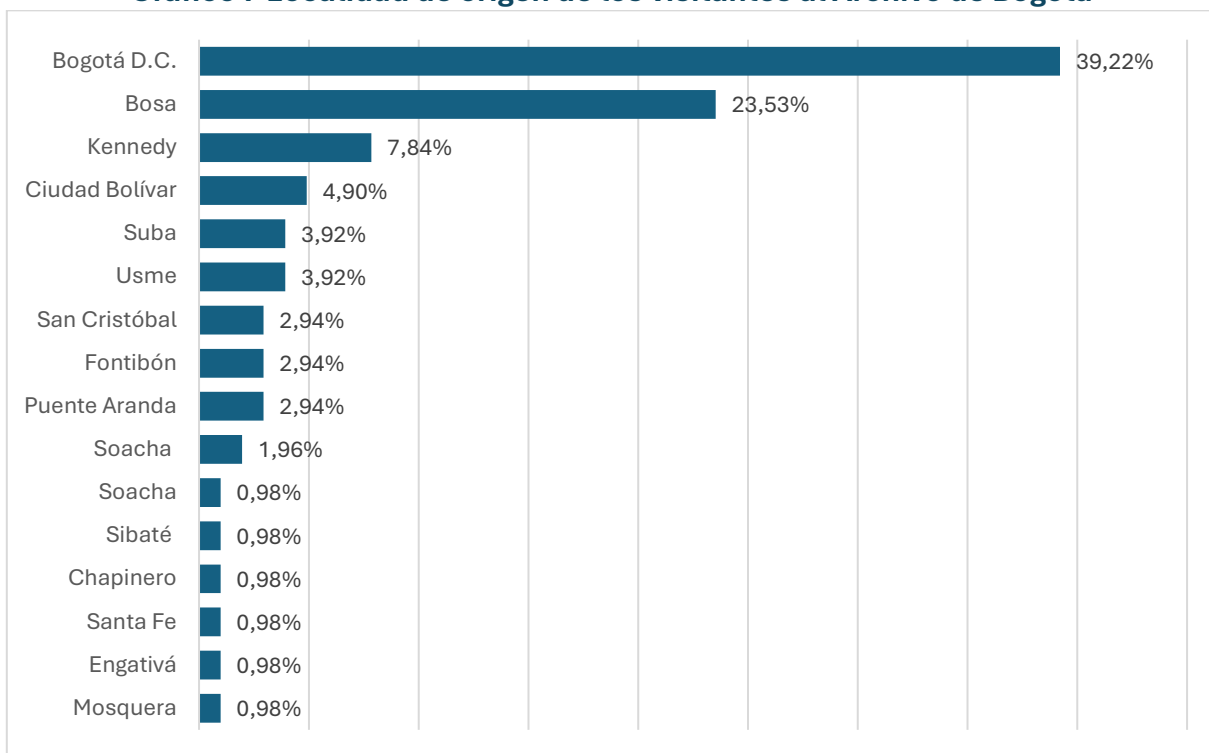
Caracterización personas naturales

Localización geográfica

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

La variable localidad de origen permite identificar específicamente de qué parte de Bogotá provienen las personas que asisten a las Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá, que para este periodo registró un 95,1%, el cual incluye el 39,22% que aparece como Bogotá D.C., que corresponde a las personas que no registraron la localidad, solo la ciudad. Además, se registra una asistencia, aunque menor, de municipios cercanos: Soacha con un 2,94% y Sibaté y Mosquera con 0,98%, cada uno.

Gráfico 7 Localidad de origen de los visitantes al Archivo de Bogotá



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

Cabe recordar que, por las mejoras en la infraestructura física del edificio, el dato varía en relación con la vigencia 2023, en el que hubo un porcentaje de visitas de otras ciudades equivalente al 33,47%, destacándose principalmente ciudades o municipios de Cundinamarca, Santander y Meta; mientras que el 66,53% de las personas que participaron en las Visitas Guiadas provienen de Bogotá.

Sociodemográfica

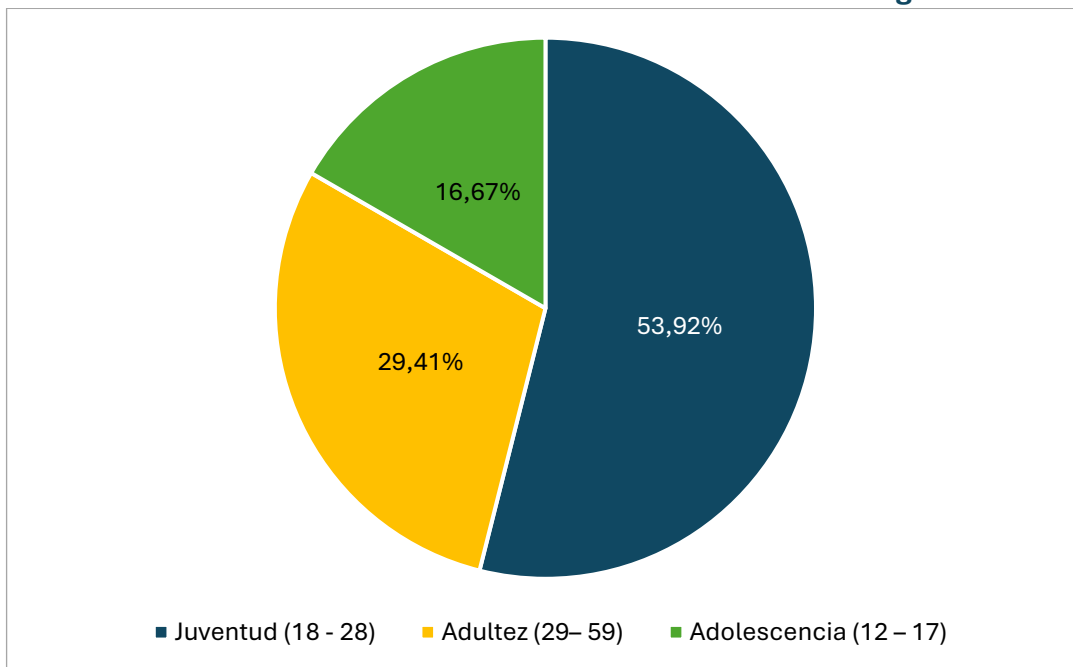
Las variables edad-ciclo vital y discapacidad permiten identificar circunstancias específicas de los grupos de personas, a quienes se brindó el servicio con algunas

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

pequeñas modificaciones durante el desarrollo y ejecución de este, para hacer de la visita una experiencia mucho más satisfactoria.

Las variables identidad de género y pertenencia étnica permiten identificar y cuantificar la asistencia y participación de estos grupos de interés, en el marco de las políticas públicas de inclusión social para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

Gráfico 8 Ciclo vital de los visitantes al Archivo de Bogotá



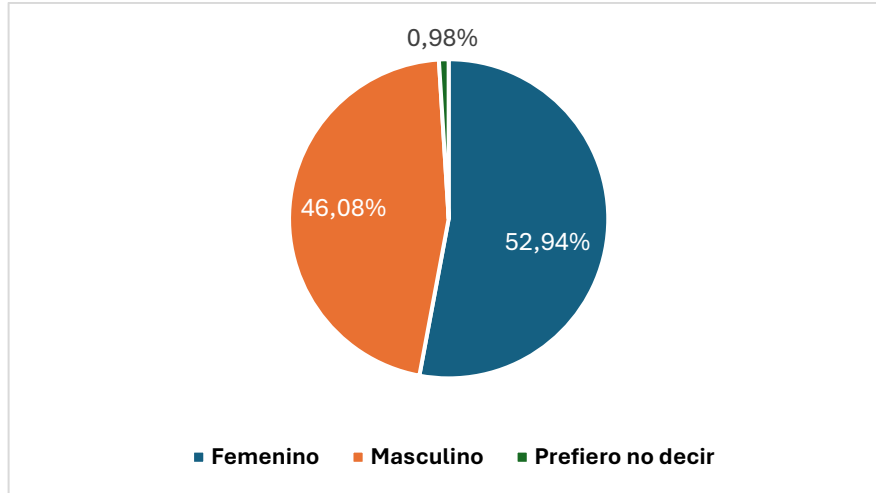
Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

Los(as) asistentes a las Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá son mayoritariamente público joven con un registro del 53,92%, seguido del público adulto con un 29,41% y adolescente con un 16,67%. Al igual que en 2023, se mantiene la tendencia de mayor participación en el ciclo vital Juventud.

En cuanto a la variable discapacidad, en 2024 el 99,02% de las personas asistentes registró no tener ningún tipo de discapacidad, tan solo el 0,98% consignó tener discapacidad visual.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

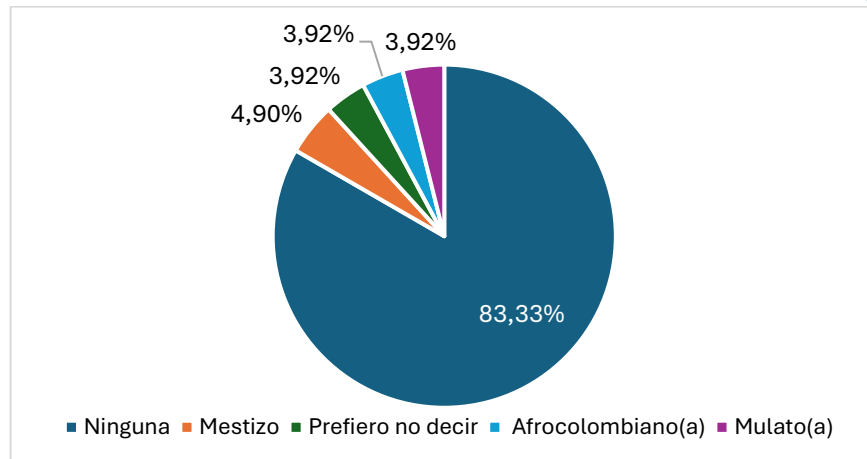
Gráfico 9 Identidad de género de los visitantes al Archivo de Bogotá



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

Se mantiene la participación mayoritaria del género femenino con el 52,94%, seguido del masculino con el 46,08%. Esto demuestra que la tendencia se mantiene comparada con el periodo anterior, en el que se registraron el 65,55% y el 33,33%, respectivamente.

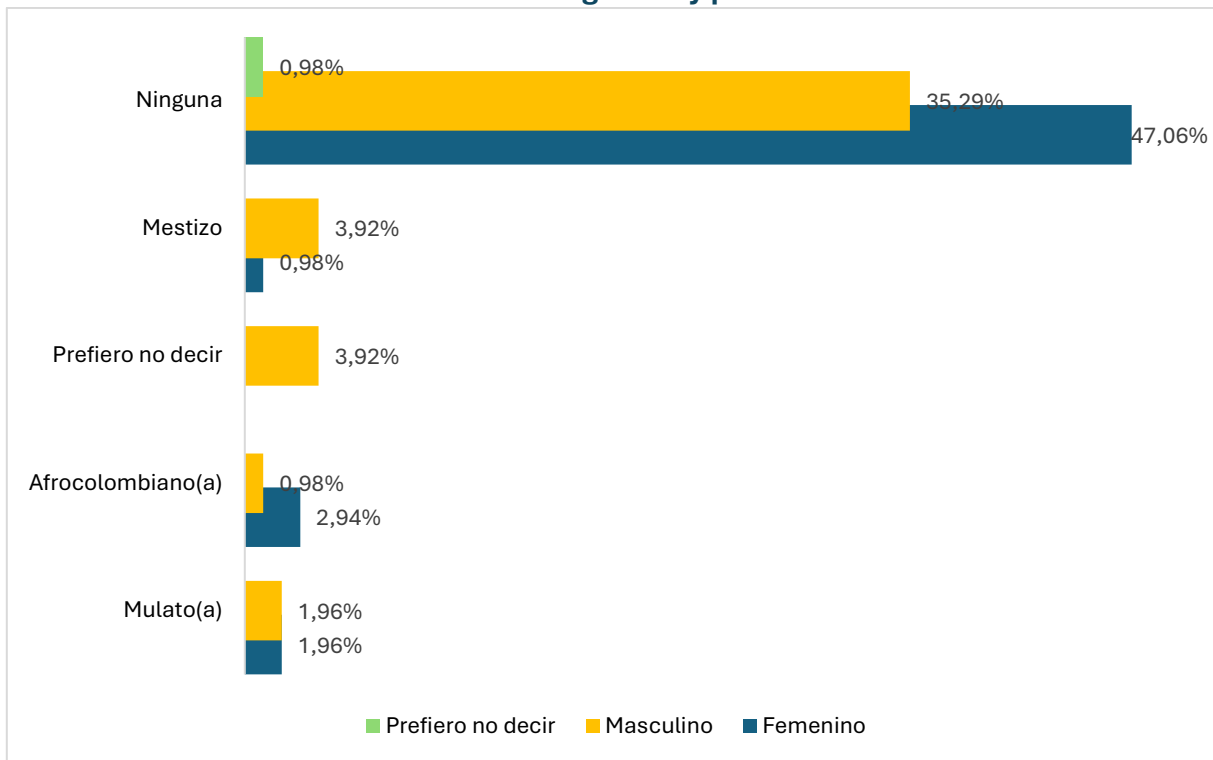
Gráfico 10 Pertenencia étnica de los visitantes al Archivo de Bogotá



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 11 Identidad de género y pertenencia étnica



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

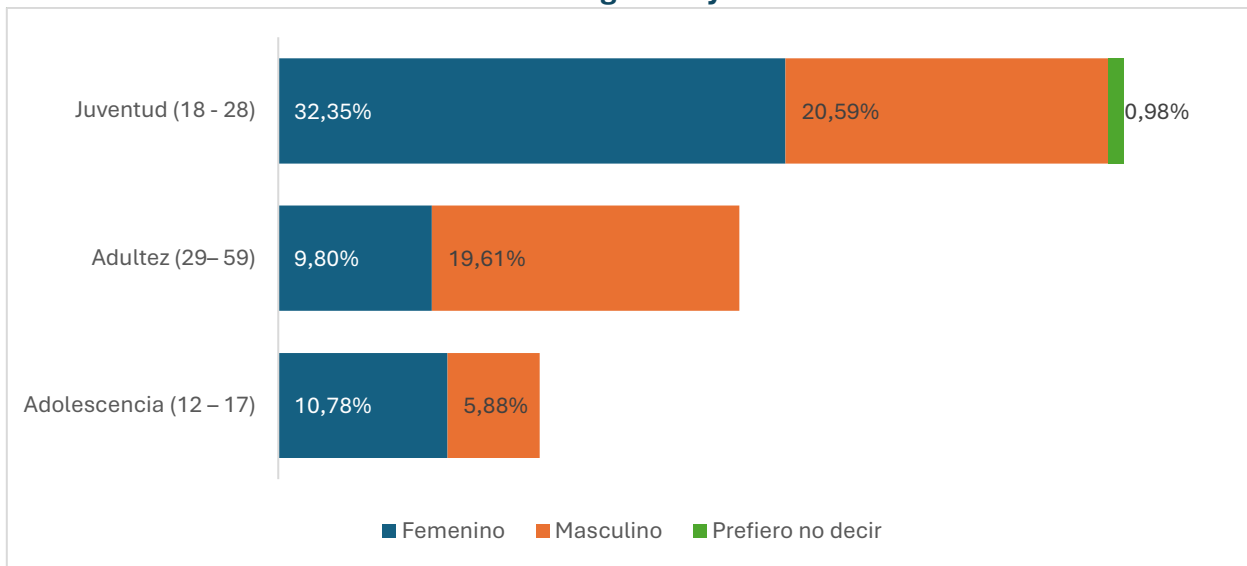
Frente al total de la población, el 83,33% de la muestra reportó no pertenecer a ninguna etnia; mientras que el 16,67% registró alguna de las categorías así: mestizo(a) el 4,90%, seguido de afrocolombiano(o) y mulato(a) con el 3,92%, respectivamente. El otro 3,92% prefirió no reportar. Lo anterior evidencia la variedad étnica de los y las asistentes, aunque sea un pequeño porcentaje.

Por otra parte, al segmentar los datos de pertenencia étnica en relación con el género, se pudo establecer que: ninguna pertenencia étnica es la categoría que recoge la mayor participación de personas que se identifican con el género femenino (47,06%) y masculino (35,29%), datos que sumados equivalen a un total 82,35%.

Por su parte el 10,78% correspondiente al género masculino reportó pertenecer, en su orden mayoritario a los grupos mestizo, mulato y afrocolombiano, y de este, el 3,92% del género masculino prefirió no decir. Con relación al género femenino, el 2,94% se identifican como afrocolombianas.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 12 Identidad de género y edad ciclo - vital



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

El gráfico 12 indica que la mayor parte de los asistentes a las visitas guiadas está representada por jóvenes que se identifican con el género femenino (32,35%).

Del 52,94% que representa el género femenino, corresponde mayoritariamente al grupo juventud con el 32,35%, le sigue adolescencia con el 10,78% y adultez con el 9,80%. El género masculino con un porcentaje menor de participación del 46,08% está discriminado en primer lugar con la categoría juventud con el 20,59%, adultez con el 19,61% y adolescencia con el 5,88%.

Se puede indicar que tres quintas partes son jóvenes que se identifican como femeninas mientras para este mismo ciclo vital, dos quintas partes se identifican como masculino. Por su parte para el ciclo vital de adultez, las femeninas corresponde a una quinta parte y para los masculinos cerca de dos quintas partes.

No hubo personas que manifestaran ser del ciclo vital adulto mayor.

1.1.3. Consulta del patrimonio documental

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

La Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental en su función de prestar el servicio de consulta de la documentación patrimonial custodiada por el Archivo de Bogotá, ha garantizado que la ciudadanía pueda consultar la documentación protegida. Este servicio incluye instrucciones sobre el manejo de las bases de datos, catálogos, guías e inventarios, los cuales facilitan el acceso al patrimonio documental de la ciudad.

Presentación de caracterización de acuerdo con los servicios brindados

Durante la vigencia 2024 la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental prestó el servicio de consulta de la documentación a 1829 personas en la sala del Archivo de Bogotá.

A partir de la información obtenida de la base de datos en ACCES, en la que se lleva el registro de la ciudadanía que consulta la documentación patrimonial, fueron seleccionadas las variables que permiten caracterizar a los(as) usuarios(as) del servicio, con el fin de proyectar acciones orientadas a la oportuna satisfacción de sus necesidades y expectativas.

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

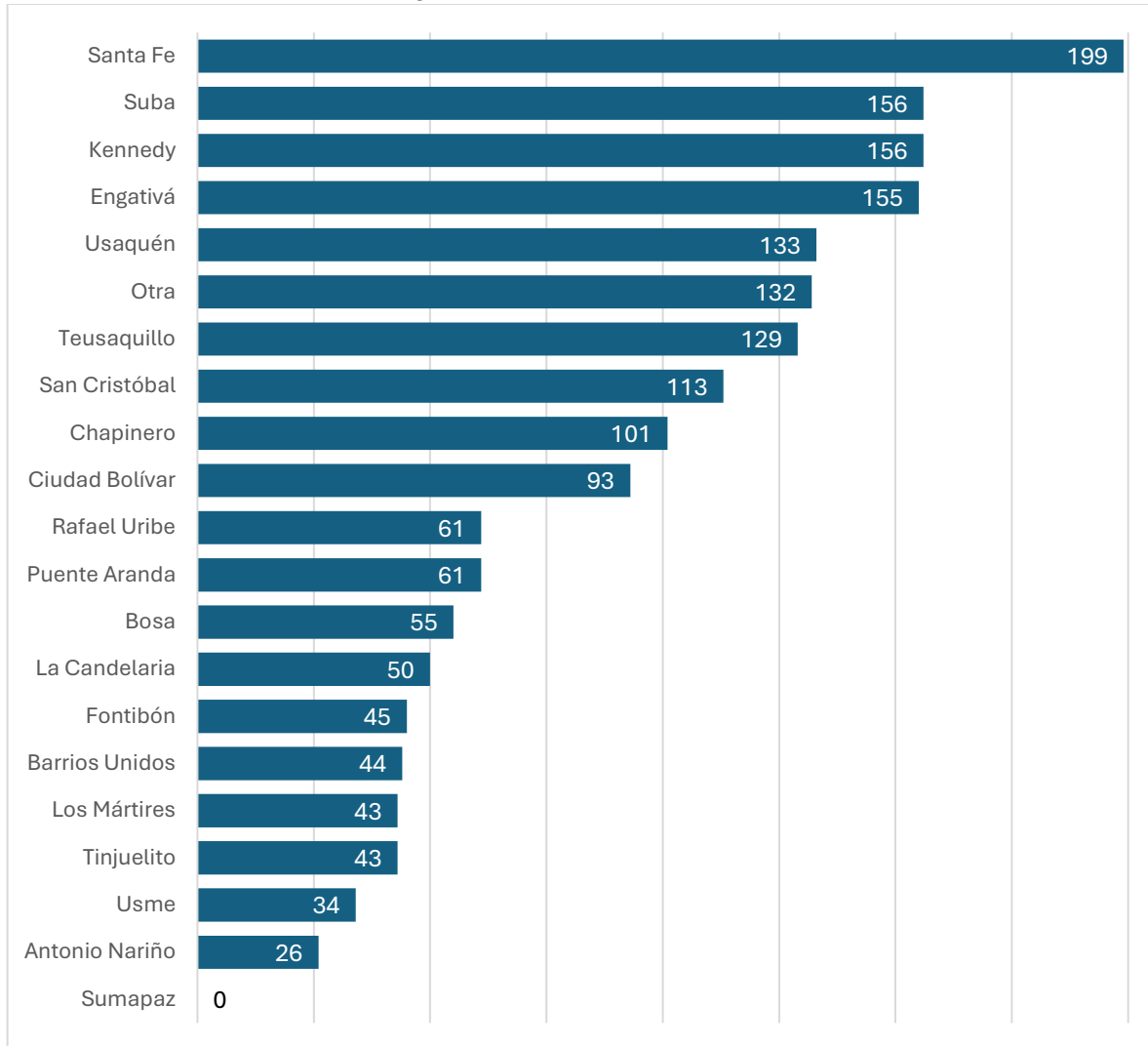
La fuente de información es la Base de datos en Acces en la que se registra a la ciudadanía que consulta la documentación que custodia el Archivo de Bogotá y en cuanto al método de recolección, se hace presencial, es decir, una vez el usuario(a) ingresa a la sala de consulta, informa al(la) servidor(a) responsable del servicio los siguientes datos personales: identificación, localización y sobre el tema o motivo de la consulta. Estos datos son registrados en la herramienta informática.

Localización geográfica

Teniendo en cuenta que la mayoría de los(as) usuarios(as) que acuden presencialmente a la sala de consulta del Archivo de Bogotá 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.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 13 Localidades origen de los(as) usuarios(as) y número de consultas del patrimonio documental



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

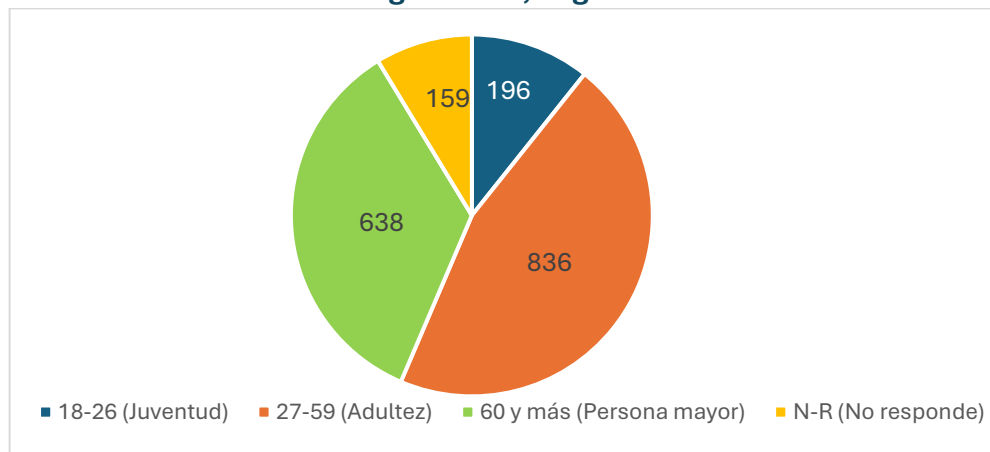
En el 2024 la documentación patrimonial custodiada por el Archivo de Bogotá fue consultada por ciudadanos(as) de 19 localidades, siendo mayor la consulta por parte de habitantes de las localidades de Santa fe, Suba, Kennedy, Engativá y Usaquén. Así mismo se puede observar que no se registraron consultas de habitantes de la localidad de Sumapaz.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Las variables sociodemográficas seleccionadas fueron: Edad (ciclo vital), Sexo (hombre – mujer) y Ocupación. En cuanto a la variable Edad, durante el año 2024 el 45% 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 35% manifestó que se encuentra entre 60 años y más, el 11% manifestó tener entre 18 y 26 años; y el 9% restante no informó su edad.

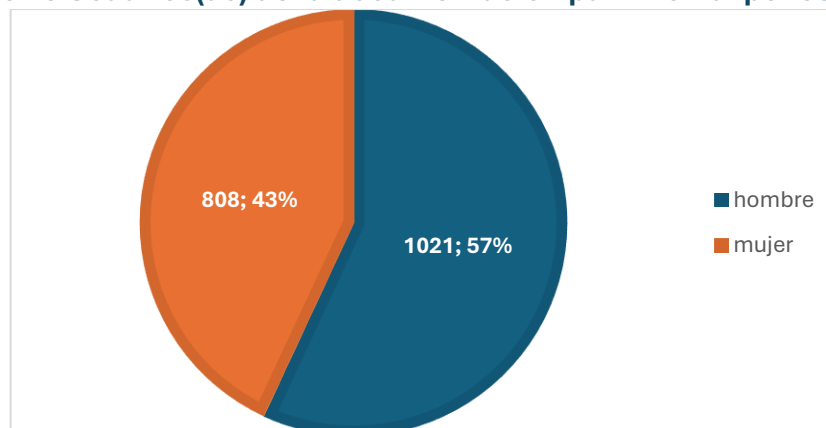
Gráfico 14 Consultas registradas, según la edad de los usuarios



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

En relación con la variable sexo, el registro de consulta en la sala solamente clasifica a los(as) usuarios(as) en hombre, mujer o no registran. Los datos muestran que la mayoría de las consultas son realizadas por hombres, seguidos por mujeres y, en menor proporción, por personas que no registran su sexo

Gráfico 15 Usuarios(as) de la documentación patrimonial por sexo 2024



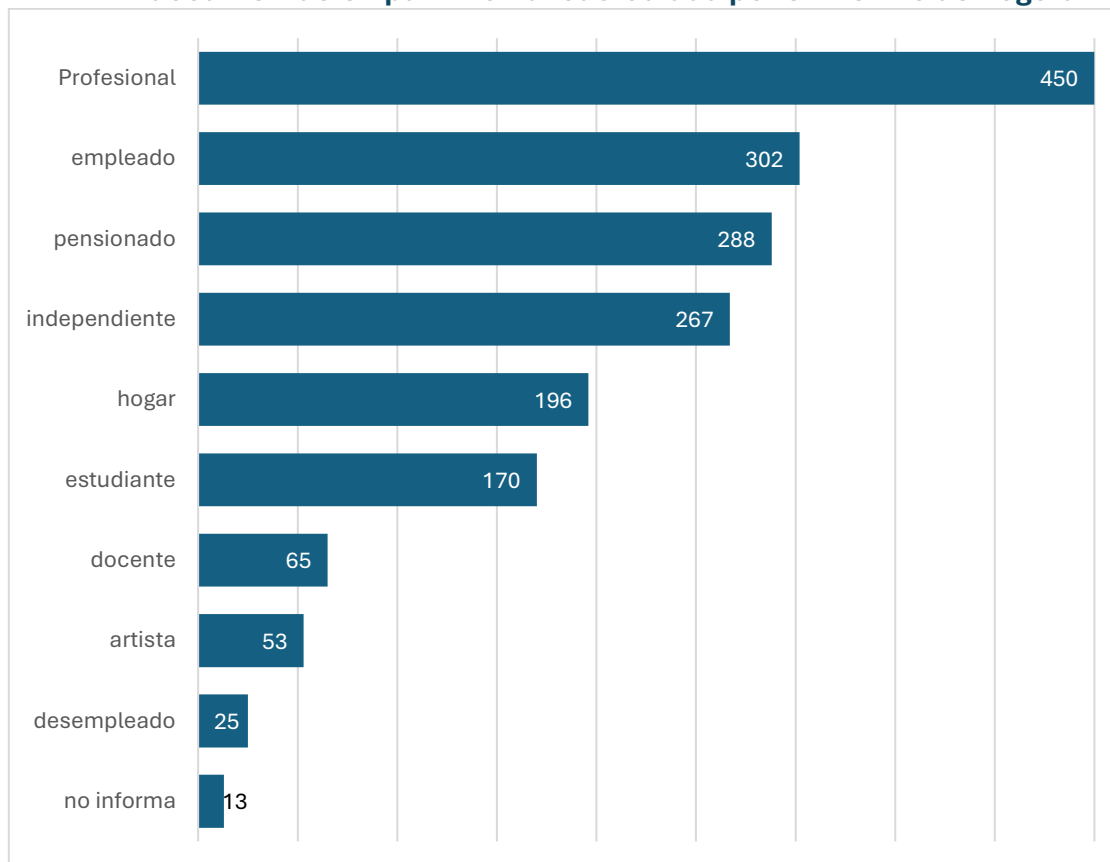
Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Durante el año 2024 acudieron 1829 usuarios(as) a la sala de consulta del Archivo de Bogotá, de los cuales 1021 se identificaron como hombres y 808 como mujeres. Esto representa una distribución del 57% para los hombres y 43% para mujeres en el total de consultas registradas.

En cuanto a la variable ocupación, se consolidó la información registrada sobre oficio, profesión o actividad económica de los(as) usuarios(as). Se identificaron las actividades más reportadas entre ellas: profesional, independiente, empleado(a), hogar, pensionado(a), estudiante, artista, docente y desempleado(a). Esta información permite identificar los principales perfiles ocupacionales de quienes consultan la documentación patrimonial custodiada por el Archivo de Bogotá.

Gráfico 16 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, 2024

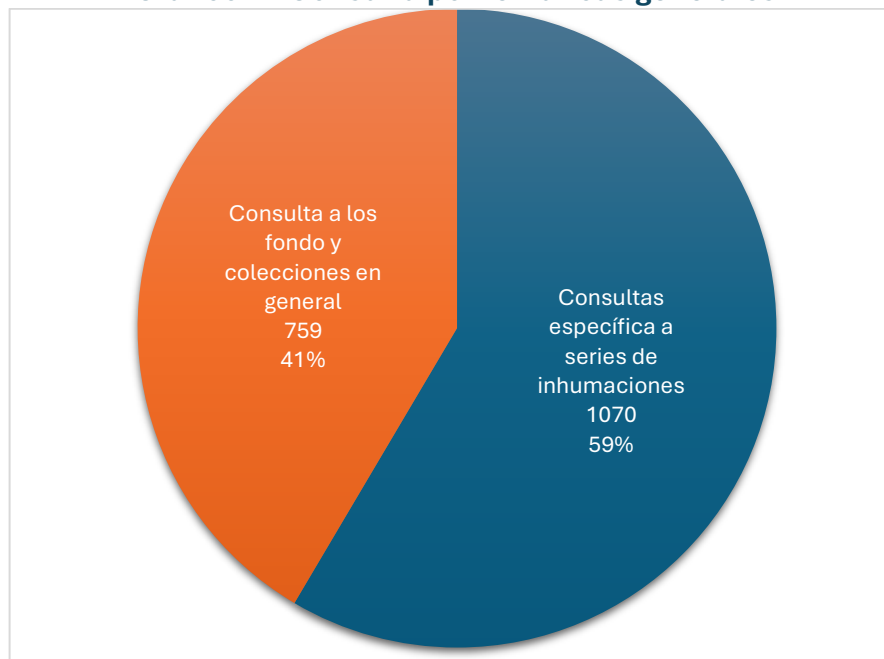
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Como se observa en el gráfico 16, durante el año 2024, la mayor cantidad de consultas fue realizada por personas que se identificaron como profesionales. Para este ejercicio de caracterización, se tomaron en cuenta las ocupaciones con mayor número de registros. En cuanto a las profesiones más frecuentes se destacan: arquitectura, historia y Derecho. La segunda ocupación con mayor número de consultas corresponde a personas que se identificaron como empleados(as). En tercer lugar, se encuentran los pensionados y, en cuarto lugar, quienes manifestaron ser independientes.

Variables de comportamiento

En este nivel se seleccionó la variable Tema de consulta, la cual se clasifica en dos grupos: consulta de la información de inhumaciones y consulta de los fondos y colecciones documentales.

Gráfico 17 Consulta por temáticas generales



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

El análisis de esta variable permite identificar cuáles son los temas más consultados y cuáles tienen menor demanda. Esta información que resulta de utilidad como insumo para priorizar la intervención y conservación de la documentación.

De las 1829 personas que visitaron el Archivo de Bogotá durante el año 2024, 1070 consultaron las series de inhumaciones, mientras que 759 personas consultaron la

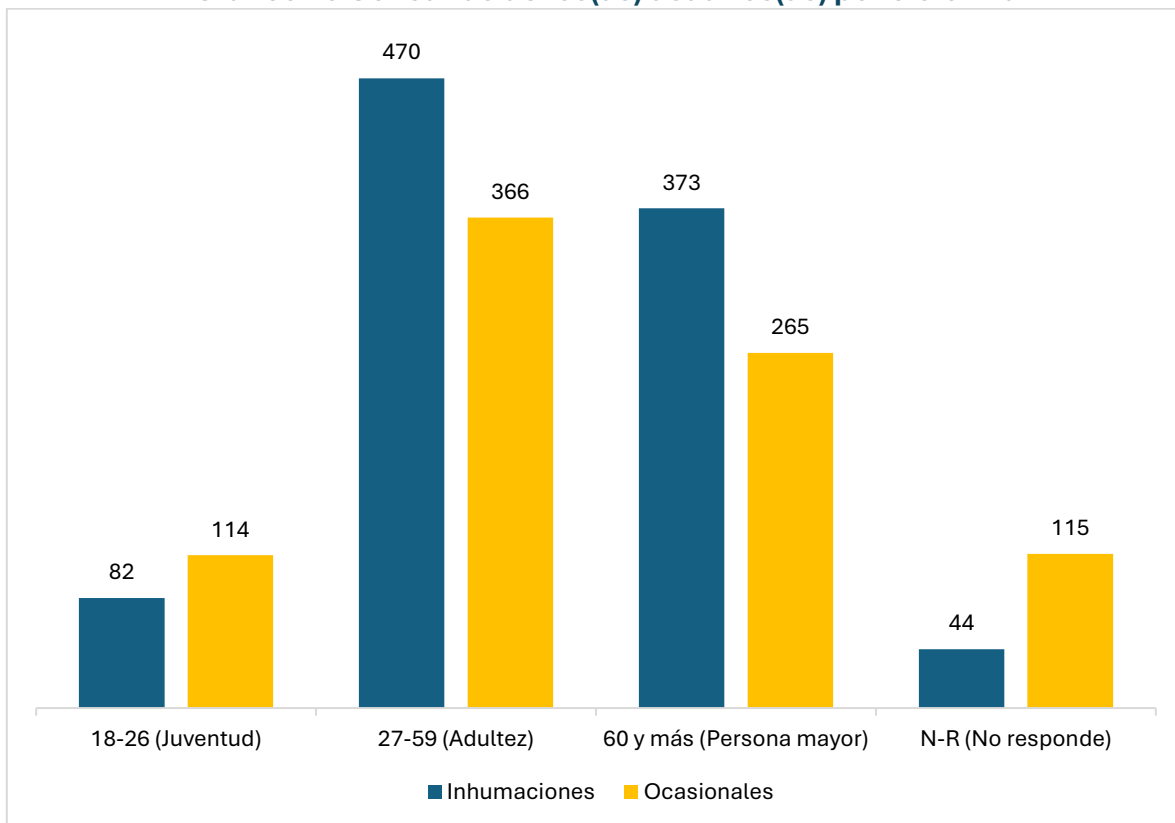
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

información de los fondos y colecciones en general. El 59% de las personas registradas en 2024, 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 41% restante accedió a documentos de los diversos fondos y colecciones que conserva el Archivo de Bogotá.

En conclusión, la información sobre 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.

El gráfico 18 ilustra la distribución de la temática de consulta de acuerdo con el ciclo vital o grupo de edad de los usuarios.

Gráfico 18 Consultas de los(as) usuarios(as) por ciclo vital



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2024

El ciclo vital de adultez (27-59 años) es el que más consulta, especialmente sobre inhumaciones. En todos los ciclos, las consulta sobre inhumaciones son superiores a las que indagan por temáticas generales de la ciudad.

1.2. Imprenta Distrital

1.2.1. Publicación de actos administrativos en el registro distrital

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 los dispuesto en la Resolución 440 de 2018.

Presentación de caracterización de acuerdo con los servicios brindados

La Subdirección de Imprenta Distrital prestó su servicio de Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital a un total de 54 entidades, incluida la propia Secretaría General. De estas entidades, un 64% hace uso del servicio.

El Tipo de Entidad que más utiliza ese servicio son los Fondos de Desarrollo Local. De los 20 Fondos Locales, el 100% solicitaron la publicación de al menos un (1) acto administrativo en 2024.

En total, durante 2024, se atendieron 54 entidades, incluyendo a la Secretaría General. La distribución por Tipo de Entidad corresponde a: 37% los Fondos de Desarrollo Local, 26% Secretarías, 15% institutos y el 22% restante corresponde a los otros tipos de entidades.

A continuación, se lista el detalle de la cantidad de entidades distritales que hicieron uso del servicio Publicación de actos administrativos en 2024 según Tipo de Entidad:

Tabla 3 Tipo de entidad que hizo uso del servicio de publicación de actos en el registro distrital año 2024

Tipo de entidad	Entidades	Porcentaje
Fondo de Desarrollo Local	20	37%
Secretaría	14	26%
Instituto	8	15%
Sociedades	3	6%
Unidad Administrativa Especial	3	6%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Tipo de entidad	Entidades	Porcentaje
Agencia	1	2%
Corporación	1	2%
Empresa de Servicio Público	1	2%
Empresa Industrial y Comercial del Estado	1	2%
Órgano de Control	1	2%
Soporte Técnico	1	2%
TOTAL	54	100%

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2024

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:

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

Para el año 2024, se observa que dos (2) categorías de la variable Sector Administrativo y Otras Entidades del Distrito Capital no utilizaron el servicio: el Sector Administrativo Mujeres y el Organismo correspondiente a la Registraduría Distrital.

Tabla 4 Solicitudes de publicación de actos en el registro distrital según sector administrativo y otras entidades del distrito capital

Sector administrativo y otras entidades	Entidades	Porcentaje
Descentralizado Territorialmente	20	37%
Cultura	5	9%
Hábitat	5	9%
Movilidad	5	9%
Gobierno	3	6%
Ambiente	2	4%
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	2	4%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Sector administrativo y otras entidades	Entidades	Porcentaje
Educación	2	4%
Hacienda	2	4%
Corporación Pública Administrativa	1	2%
Gestión Jurídica	1	2%
Gestión Pública	1	2%
Integración Social	1	2%
Órgano De Control	1	2%
Planeación	1	2%
Salud	1	2%
Seguridad, Convivencia y Justicia	1	2%
Total	54	100%

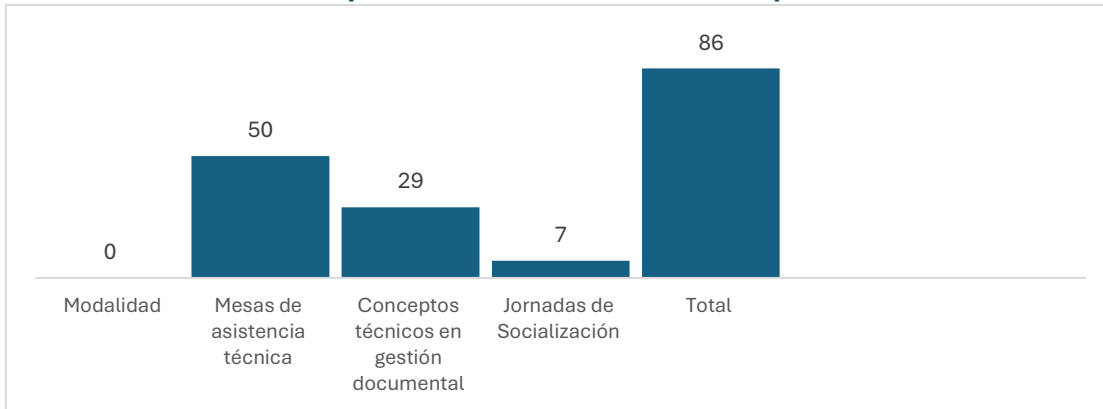
Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2024

Al analizar las 17 categorías que hicieron uso del servicio durante la vigencia 2024, se confirma que la categoría Descentralizado Territorialmente fue la que tuvo el mayor porcentaje con un 37%. Le siguen los sectores administrativos de Cultura, Hábitat y Movilidad, que comparten un 9%. La categoría de Gobierno representa un 6%, mientras que el 30% restante corresponde a las otras 12 categorías de la variable Sector Administrativo y Otras Entidades del Distrito Capital.

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 diecisiete (17) categorías, cuyo comportamiento más destacado durante 2024 fue el siguiente:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 19 Tipos de Actos administrativos publicados en 2024

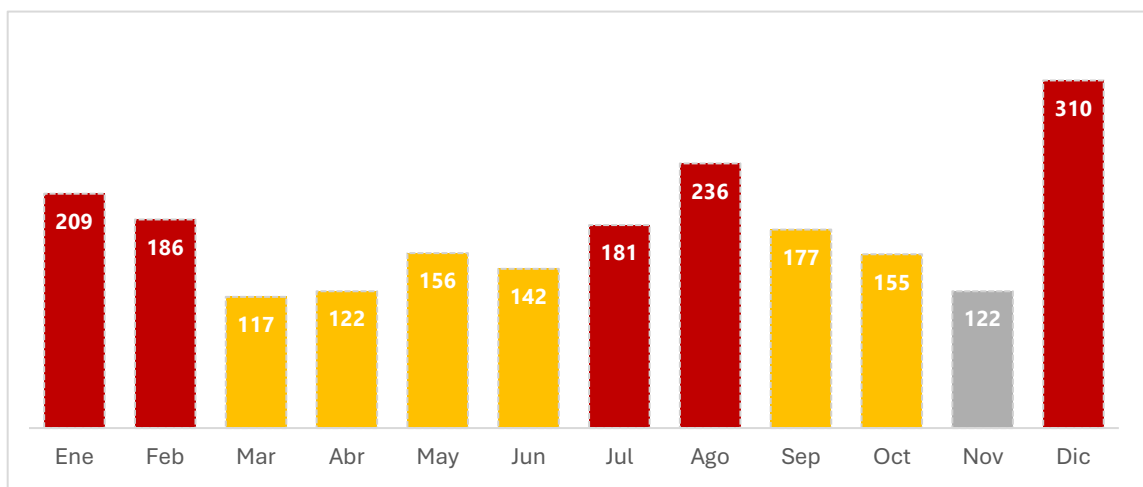


Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2024

En la vigencia 2024, se publicaron 2.113 actos administrativos de los cuales, tal como se muestra en el gráfico 19, el Tipo de Acto Administrativo Resoluciones representa el de mayor publicación con un 56% del total, seguido por los Decretos Locales con un 17%, Acuerdos con un 8%, Decretos con un 7% y el resto de los tipos de actos administrativos suman un 12%.

Los actos administrativos clasificados en la categoría Otros, incluye. Avisos, Circulares, Objeciones, Contratos, Autos, Adendas, Conceptos, Edictos, Programas de Gobierno y Documentos CONPES. Es importante resaltar que, en comparación con el año 2023 en 2024 no se publicaron Actas, Autos, Adendas ni Conceptos.

Gráfico 20 Solicitudes de publicación en 2024

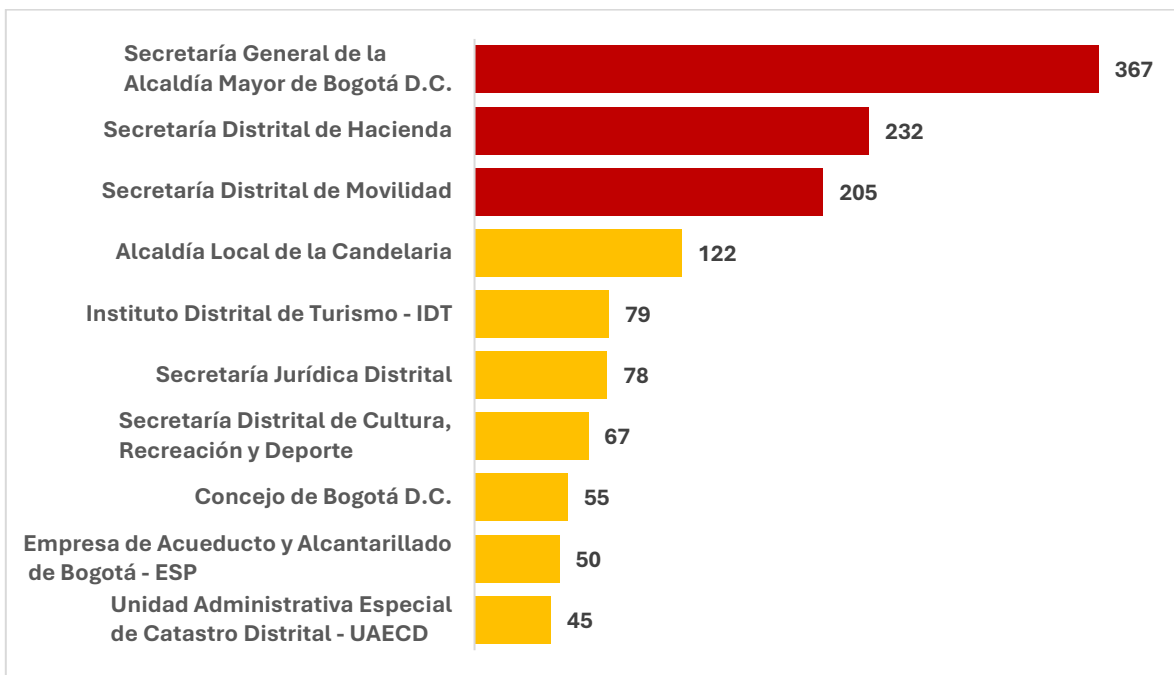


Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

El servicio de Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital se presta completamente virtual durante los doce meses del año, de acuerdo con el gráfico 20. Las solicitudes de publicación se atienden, como máximo, al siguiente día hábil encontrándose que, en 2024, los meses con mayor número de solicitudes fueron enero, febrero, julio, agosto y diciembre, los cuales concentran el 53% del total de solicitudes atendidas, mientras que los otros siete meses suman el 47% restante. Se observa una tendencia de picos en las solicitudes durante agosto y diciembre, al comparar la vigencia actual con la anterior.

Gráfico 21 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, 2024

En el gráfico 21 se presenta el Top 10 de entidades distritales que en 2024 realizaron más publicaciones de actos administrativos en el Registro Distrital. El Top 10 de entidades distritales publicaron en conjunto 1.300 actos administrativos, lo que corresponde al 62% del total de actos publicados en la vigencia 2024, es decir, 2.113.

1.2.2. Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

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 productos impresos, como libros, revistas, folletos, agendas, volantes, plegables, afiches, carpetas, entre otros, los cuales son requeridos por las entidades distritales.

Presentación de caracterización según los servicios brindados

La Subdirección de Imprenta Distrital prestó en la vigencia 2024 el servicio de Impresión de artes gráficas a 181 entidades¹, incluyendo a la propia Secretaría General.

Las entidades que mayormente realizan impresos con la Imprenta Distrital son las Instituciones Educativas Distritales, siendo esta categoría la única que aplica para este servicio. En 2024, se atendieron 173² entidades, incluyendo a la propia Secretaría General, cuya tipología corresponde a: 90% Instituciones Educativas Distritales, 5% Secretarías de despacho, 3% Otros tipos de entidad y 2% Institutos.

Dentro de los Otros tipos de entidad se incluyen los Fondos de Desarrollo Local, los Órganos de Control, las Sociedades y las Unidades Administrativas Especiales. Es significativo mencionar que, de las 15 secretarías de despacho del Distrito Capital, el 53% hizo uso del servicio de Impresión de artes gráficas, estas secretarías son:

- Secretaría De Educación Del Distrito
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Secretaría Jurídica Distrital

En la tabla 5 se lista la cantidad de entidades distritales que hicieron uso del servicio en 2024 por la variable **Tipo de Entidad**:

¹ Es el número de entidades a las que se les entregó el producto en la vigencia.

² 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.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

**Tabla 5 Tipo de entidad que hizo uso del servicio de impresión de artes gráficas
2024**

Tipo de entidad	Entidades	Porcentaje
Institución educativa distrital	156	90%
Secretarías	8	5%
Otros tipos de entidad	6	3%
Institutos	3	2%
Total	173	100%

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, herramienta informática para seguimiento a la productividad del proceso productivo de elaboración de piezas de artes gráficas de la Subdirección de Imprenta Distrital -ERP EMLAZE, 2024

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 2024, fue el siguiente, como se presenta en la tabla 6:

Tabla 6 Solicitudes de impresión de artes gráficas según sector administrativo y otras entidades del Distrito Capital

Sector administrativo y otras entidades	Entidades	Porcentaje
Educación	157	91%
Descentralizado territorialmente	2	1%
Gobierno	2	1%
Movilidad	2	1%
Seguridad, convivencia y justicia	2	1%
Ambiente	1	1%
Desarrollo económico, industria y turismo	1	1%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gestión jurídica	1	1%
Gestión pública	1	1%
Integración social	1	1%
Órgano de control	1	1%
Planeación	1	1%
Salud	1	1%
Total	173	100%

Fuente: secretaría general- subdirección de imprenta distrital, ERP EMLAZE, 2024

En este comportamiento, se identifica nuevamente que el sector Educación posee el mayor nivel de representación con un 91%. Para la vigencia 2024, no se recibieron solicitudes de Impresión de artes gráficas de los sectores Cultura, Hábitat, Hacienda y Mujeres, ni de las entidades Concejo de Bogotá (Corporación Pública Administrativa) y Registraduría Distrital (Organismo).

En el Servicio de Impresión de Artes Gráficas, se tiene un portafolio de productos los cuales tienen un comportamiento de preferencia diferenciado entre sí. Para la vigencia 2024, las 314 solicitudes atendidas corresponden a 4.795.960 unidades producidas, estas unidades se distribuyen en cinco (5) categorías de la variable

Tipo de Producto.

De las 314 solicitudes se tiene que la categoría Libros posee la mayor representación con un 43%, seguido por Hojas (28%), Cartillas (20%), Plegables (6%) y el 3% restante para 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.

A continuación, se lista el detalle del comportamiento de la variable Tipo de Producto para la vigencia 2024:

Tabla 7 Solicitudes de impresión de artes gráficas según tipo de producto

Tipo de producto	Cantidad de solicitudes	Unidades producidas
Libros	136	1.286.133
Hojas	88	1.784.187
Cartillas	64	1.277.740

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Plegables	18	359.200
Terminado especial	8	88.700
Total	314	4.795.960

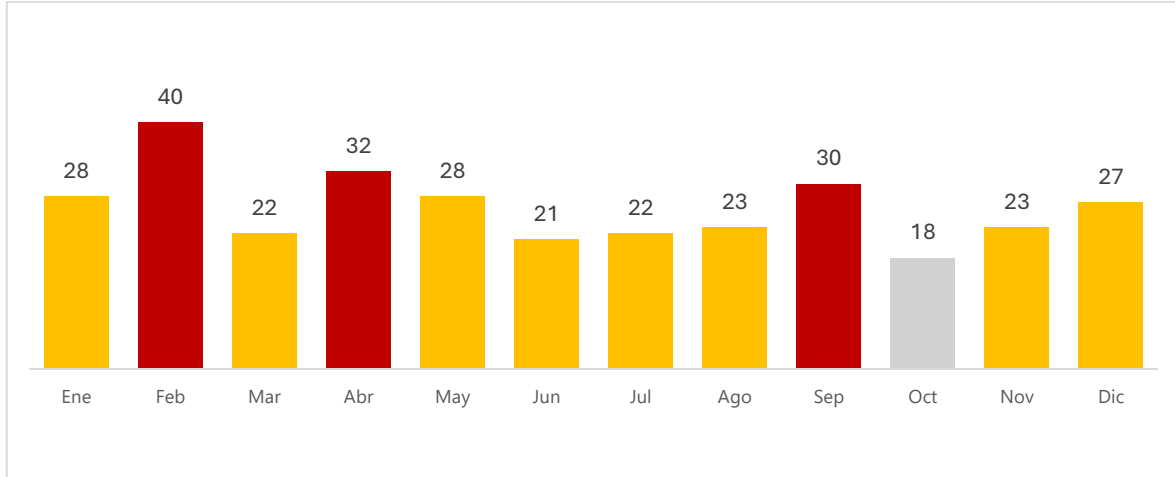
Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, ERP EMLAZE, 2024

A lo largo de 2024, 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: febrero con 13% de las solicitudes, y abril y septiembre con 10% de las solicitudes cada uno.

El valle de solicitudes se presenta en los meses de marzo (7%), junio (7%) y julio (7%). Esta disminución se debe principalmente a las vacaciones de fin de año de las Instituciones Educativas Distritales, que representan el 91% de solicitudes de este servicio. El mes que presentó menor cantidad de solicitudes fue octubre con solo el 6%.

El gráfico 22 muestra el comportamiento de las solicitudes del servicio por parte de las entidades distritales de acuerdo con la variable mes.

Gráfico 22 Solicitudes de impresión por mes 2024



Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, ERP EMLAZE, 2024

El comportamiento sugiere que las instituciones educativas, que son las principales demandantes del servicio, tienen un ciclo de solicitudes influenciado por el calendario académico. Las vacaciones escolares y otros periodos no laborables pueden causar una disminución en la demanda durante ciertos meses.

1.3. Dirección de Desarrollo Institucional y dependencia asociada

1.3.1. Programas de formación virtual para servidores(as) públicos(as) del Distrito Capital

El servicio “Programas de formación virtual para servidores(as) públicos(as) del Distrito Capital” se orienta a la formación de los(as) servidores(as) del Distrito Capital, en temas relacionados con la Gestión Pública; a través, de la metodología e-learning que ofrece la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de facilitar el Fortalecimiento Institucional de las entidades y organismos distritales.

A continuación, se muestran los resultados de la caracterización de los(as) servidores(as) / colaboradores(as) que realizan los cursos y que participan en la evaluación de la medición de satisfacción del servicio, en cada uno de los semestres de la vigencia 2024.

Presentación de caracterización de acuerdo con los servicios brindados

En razón a que la población a la que se dirige el servicio, son los(as) servidores(as) públicos(as) y colaboradores(as) que se encuentran vinculados(as) y/o prestan sus servicios a las entidades y organismos distritales, se encuentra que, de su interrelación, se generan siguientes variables de caracterización:

- ✓ No. de Cursos que componen la oferta académica vigencia 2024
- ✓ Cursos ofertados semestre I
- ✓ Cursos ofertados semestre II
- ✓ No. Servidores(as) / colaboradores(as) beneficiados(as) con la oferta académica.
- ✓ No. Servidores(as) / colaboradores(as) beneficiados(as) por Sector Administrativo / Entidad
- ✓ No. servidores(as) / colaboradores(as) por nivel jerárquico
- ✓ No. servidores(as) / colaboradores(as) por tipo de vinculación
- ✓ No. servidores(as) / colaboradores(as) por género
- ✓ No. servidores(as) / colaboradores(as) por rango de edad
- ✓ No. servidores(as) / colaboradores(as) por enfoque poblacional
- ✓ No. servidores(as) / colaboradores(as) por enfoque territorial
- ✓ Nivel de inscritos(as) Vs nivel de beneficiados(as) con oferta académica

A continuación, se presenta la descripción de las variables de caracterización más relevantes:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Durante la vigencia 2024, la Secretaría General presentó la oferta académica para la realización de 23 cursos, distribuidos como se observa en la tabla 8:

Tabla 8 Cursos de oferta académica vigencia 2024

Semestre I	Semestre II	Vigencia 2024
No. Cursos	No. Cursos	No. Cursos
11	12	23

Fuente: Elaboración Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional - base de datos servicio Formación, vigencia 2024

Los cursos se ofertaron a través de la Plataforma Soy 10 Aprende, bajo las condiciones de calidad que se expresan en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Por otra parte, con el fin de mejorar el acopio de información para la generación de la estadística correspondiente, se realizaron ajustes y actualizaciones a dichos documentos, para ser implementados durante la vigencia 2025.

De manera general, la oferta académica presenta la siguiente conformación:

Tabla 9 Cursos ofertados

No.	Curso virtual	Semestre I	Semestre II
1	Gobierno Abierto – TH – IRI	Cohorte I	Cohortes IV – V – VI
2	Teletrabajo para Teletrabajadores(as) de Entidades y Organismos del Distrito Capital	Cohorte I	Cohortes III – IV
3	Herramientas de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - LA/FT	Cohorte I	Cohortes II - III
4	Gobierno Abierto de Bogotá	X	
5	Gestión del Riesgo por Incendio Forestal en Bogotá D.C.	X	
6	Gobierno Abierto – TH – IRI	Cohorte II	
7	Formación de Competencias en Supervisión de Contratos Estatales	X	
8	Teletrabajo para Teletrabajadores(as) de Entidades y Organismos del Distrito Capital	Cohorte II	
9	Políticas Públicas: Introducción a las Políticas Públicas: Conceptos Básicos	X	
10	Políticas Públicas: Implementación de Políticas Públicas		X
11	Teletrabajo para jefes / directivos	X	
12	Gobierno Abierto – TH – IRI	Cohorte III	

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

No.	Curso virtual	Semestre I	Semestre II
13	Gestores de Integridad: Líderes de la Cultura de Integridad en el Distrito –		Cohortes I - II
14	MOOC - Innovación Pública		X
15	Innovación Pública		X

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos servicio Formación, semestre I y Semestre II de 2024

Como se observa en la tabla 9, durante el semestre I se ofertaron 11 cursos, algunos de estos presentan en varias oportunidades o cohortes para brindar a todos los y los(as) servidores(as) la oportunidad de tomar el curso de su preferencia en el periodo de año que más se les facilite realizarlo.

Durante el semestre II de 2024, estuvo a disposición de los(as) servidores(as) 12 cursos, a través de la oferta académica diseñada para la vigencia. Como se dio durante el semestre I, algunos de los cursos se extendieron en diferentes cohortes durante toda la vigencia, lo cual da a entender que la oferta es dinámica y se mantiene no sólo vigente, sino que es de continuo y permanente interés para las y los(as) servidores(as).

Tabla 10 Servidores(as) / colaboradores(as) beneficiados(as) con la oferta académica vigencia 2024

Semestre I	%	Semestre II	%	Vigencia 2024	%
4.324	67,24%	2.107	32,76%	6.431 ³	100%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos servicio Formación, semestres I y II de 2024

En la tabla 10 se presentan los porcentajes de servidores(as) / colaboradores(as) que, por Entidad, se beneficiaron de la oferta académica presentada durante la vigencia 2024.

³ La cantidad de servidores(as) / colaboradores(as) que se inscribieron a cursos a través de la plataforma Soy 10 Aprende durante el 2024 fueron de **13.823**. De estos, **6.176** terminaron los cursos, y a su vez 6.431 los evaluaron. La diferencia con relación obedece a que durante el ciclo académico se encuentra habilitada la encuesta de satisfacción para los participantes. Esta precisión se ha hecho en todos los informes de encuestas de satisfacción indicando que la plataforma no restringe el diligenciamiento de la encuesta a los aprobados, a pesar de que se programa la restricción.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

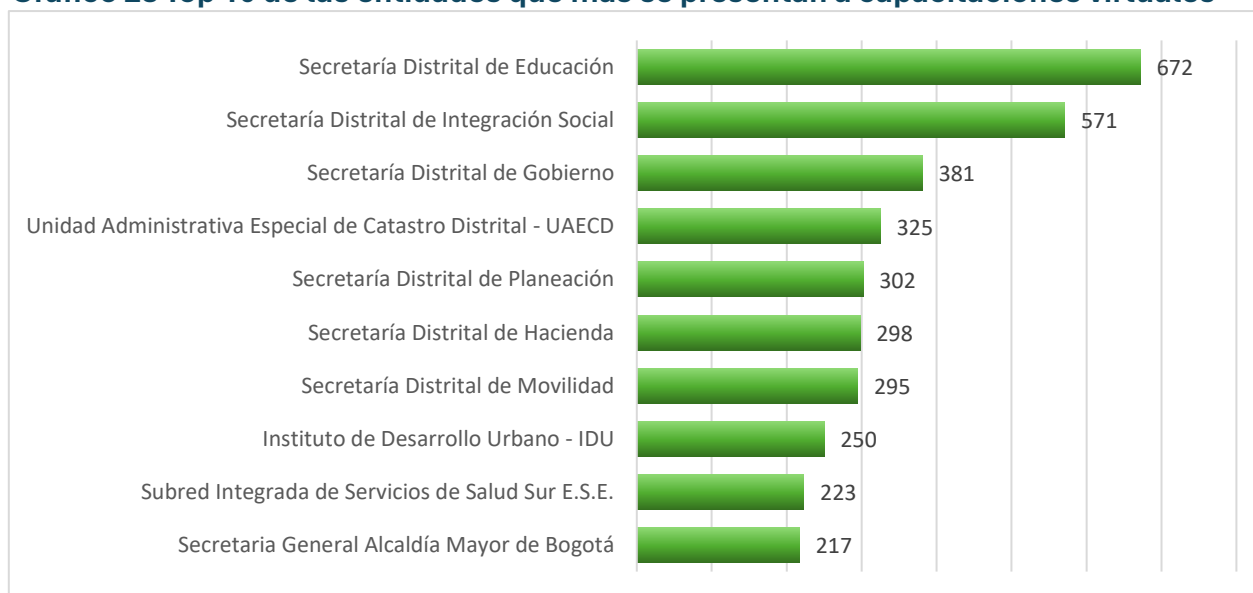
Tabla 11 Servidores(as) / colaboradores(as) beneficiados(as) por Entidad vigencia 2024

Entidad	Total	%
Secretaría Distrital de Educación	672	10,45%
Secretaría Distrital de Integración Social	571	8,88%
Secretaría Distrital de Gobierno	381	5,92%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	325	5,05%
Secretaría Distrital de Planeación	302	4,70%
Secretaría Distrital de Hacienda	298	4,63%
Secretaría Distrital de Movilidad	295	4,59%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	250	3,89%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	223	3,47%
Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	217	3,37%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	179	2,78%
Demás entidades y organismos del Distrito (54)	2.718	42,26%
Total vigencia 2024	6.431	100%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos servicio Formación, semestres I y II de 2024

El gráfico 23 se presenta el top 10 de las entidades que mayor representatividad en cursos presentó durante el 2024.

Gráfico 23 Top 10 de las entidades que más se presentan a capacitaciones virtuales



Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos servicio Formación, semestres I y II de 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Acorde al gráfico 23, los porcentajes más representativos corresponden a la Secretaría Distrital de Educación, con un 10,45%. le sigue la Secretaría Distrital de Integración Social con el 8,88%, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 5,92%, y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD con el 5,05%. Se citan los siguientes lugares en orden descendente y con menores porcentajes hasta completar el total de los 6.431 beneficiados(as) con la oferta académica durante la vigencia 2024.

Acorde a la base de datos para la vigencia 2024, del Nivel jerárquico hacen partes los siguientes niveles:

- Asesor
- Asistencial
- Directivo
- Profesional
- Técnico

Los resultados de esta clasificación son los siguientes:

Tabla 12 Servidores(as) / colaboradores(as) por nivel jerárquico vigencia 2024

Nivel jerárquico	Semestre I		Semestre II		Vigencia	
	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%
Profesional	2.682	62,03%	1.361	64,55%	4.043	62,87%
Asistencial	873	20,19%	429	20,36%	1.302	20,25%
Técnico	597	13,81%	225	10,68%	822	12,78%
Directivo	109	2,52%	34	1,61%	143	2,22%
Asesor	63	1,46%	58	2,75%	121	1,88%
Total	4.324	100%	2.107	100%	6.431	100%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos *servicio Formación*, semestres I y II de 2024

De conformidad con la clasificación de Nivel jerárquico, se observa que para la vigencia 2024, el 62,85% se ubica en el nivel profesional, le siguen el nivel asistencial con el 20,25% y el técnico con el 12,78%.

Los(as) demás servidores(as) / colaboradores(as) se encuentran representados(as) por porcentajes bajos como se muestra a continuación:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Nivel directivo 2,22% con 143 servidores(as), nivel asesor 1,88% con 121 servidores(as) / colaboradores(as) y finalmente el nivel de profesional especializado no referenciado en la Ficha técnica vigente FC-003 con el 0,02% representado por un (1) servidor.

Tabla 13 Servidores(as) /Colaboradores(as) según tipo de vinculación vigencia 2024

Tipo de vinculación	Semestre I		Semestre II		Vigencia 2024	
	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%
Carrera administrativa	2.341	54,14%	1.018	48,32%	3.359	52,23%
Contrato de prestación de servicios	1.056	24,42%	624	29,62%	1.680	26,12%
Provisionalidad	480	11,10%	295	14,00%	775	12,05%
Trabajador(a) oficial	204	4,72%	63	2,99%	267	4,15%
Libre nombramiento y remoción	165	3,82%	86	4,08%	251	3,90%
Planta temporal	78	1,80%	21	1,00%	99	1,54%
Total	4.324	100%	2.107	100%	6.431	100%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos *servicio Formación*, semestres I y II de 2024

Según la tabla 13, se evidencia que del total de 6.431 servidores(as) / colaboradores(as), beneficiados(as) con la programación de la oferta académica para la vigencia 2024 se encontró que 3.359 son servidores(as) públicos(as) de carrera administrativa, los cuales representan el 52,23%. El 26,12% son colaboradores(as) vinculados(as) mediante contrato de prestación de servicios. Mediante vinculación de tipo provisional se encontraron 775 servidores(as) públicos(as) que representan el 12,05%. Mediante libre nombramiento y remoción se encuentran vinculados(as) 251 servidores(as) públicos(as). Finalmente, en planta temporal se encuentran vinculados(as) 99 servidores(as) públicos(as).

Tabla 14 Servidores(as) / colaboradores(as) por género vigencia 2024

Género	Semestre I		Semestre II		Vigencia 2024	
	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%
Femenino	2.725	63,02%	1.401	66,49%	4.126	64,16%
Masculino	1.596	36,91%	704	33,41%	2.300	35,76%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Transgénero	3	0,07%	2	0,09%	5	0,08%
Total	4.324	100%	2.107	100%	6.431	100%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos *servicio Formación*, semestres I y II de 2024

Atendiendo a los contenidos de la tabla 14, se observa que el género femenino, tuvo mayor representación dentro de la población beneficiada por la oferta académica de 2024 con (4.126) que representan el 64,16% para la vigencia 2024.

El género masculino con (2.300) representó durante la vigencia 2024 el 35,76%. El género definido transgénero con 5 servidores(as) / colaboradores(as) representan el 0,08% para la vigencia 2024.

Tabla 15 Servidores(as) / colaboradores(as) vigencia 2024

Rango de edad	Semestre I		Semestre II		Vigencia 2024	
	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%
18 a 28 años	273	6,31%	164	7,78%	437	6,80%
29 a 59 años	3.800	87,88%	1.802	85,52%	5.602	87,11%
60 o más años	251	5,80%	141	6,69%	392	6,10%
Total	4.324	100%	2.107	100%	6.431	100%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos *servicio Formación*, semestres I y II de 2024

Frente al rango de edad establecido, se observa que 5.602 de los(as) servidores(as) / colaboradores(as) que desarrollaron cursos de la oferta académica, se encuentran, entre las edades de los 29 a los 59 años de edad y representan el 87,11%. La representación en porcentaje entre los(as) servidores(as) / colaboradores(as) de los rangos de edad de 18 a 28 años y de 60 años o más, se encuentra relativamente cercana; es decir, de 18 a 28 años la representación es del 6,80% con 437 servidores(as) / colaboradores(as) y respecto del rango de 60 años o más se encontraron 392 beneficiados(as) que representan el 6,10%.

A través de los resultados obtenidos de la medición de satisfacción del servicio, se encontró que durante el semestre I, un total de 275 servidores(as) / colaboradores(as) que pertenecen a población con un determinado enfoque diferencial, se beneficiaron de la oferta académica para la vigencia 2024. Durante el semestre II, un total 133 servidores(as) / colaboradores(as) se beneficiaron de la oferta académica y pertenecen a población con enfoque diferencial. En conclusión, durante la vigencia 2024, un total de

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

408 servidores(as) / colaboradores(as) beneficiados(as) con la oferta académica, pertenecen a población con enfoque diferencial

En la tabla 16 se describe en detalle la composición de cada segmento de población con enfoque diferencial.

Tabla 16 Servidores(as) / colaboradores(as) por enfoque poblacional vigencia 2024

Enfoque poblacional	Semestre I		Semestre II		Vigencia 2024	
	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%
Personas con discapacidad (auditiva, cognitiva, física, múltiple, sicosocial, sordoceguera, visual)	91	33.09 %	37	27.82%	128	31.37%
Población LGTBI	75	27.27 %	38	28.57%	113	27.70%
Grupos étnicos (población indígena, afrocolombiana, raizal, palenquera o gitana)	69	25.09 %	35	26.32%	104	25.49%
Situación de conflicto o violencia (reintegración, víctimas)	40	14.55 %	23	17.29%	63	15.44%
Total	275	100%	133	100%	408	100%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos *servicio Formación*, semestres I y II de 2024

Tabla 17 Clasificación de población beneficiada con oferta académica

Enfoque poblacional	Semestre I		Semestre II		Vigencia 2024	
	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%	No. servid. / colaboradores(as)	%
No pertenencia	4.049	93.64%	1.974	93.69%	6.023	93.66%
Pertenencia	275	6.36%	133	6.31%	408	6.34%
Total	4.324	100%	2.107	100%	6.431	100%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos *servicio Formación*, semestres I y II de 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

En conclusión, del total de la población beneficiada con la oferta académica (6.431), se encontró que 408 servidores(as) / colaboradores(as), presentan características de población con enfoque diferencial. Esta cifra corresponde al 6,34 %.

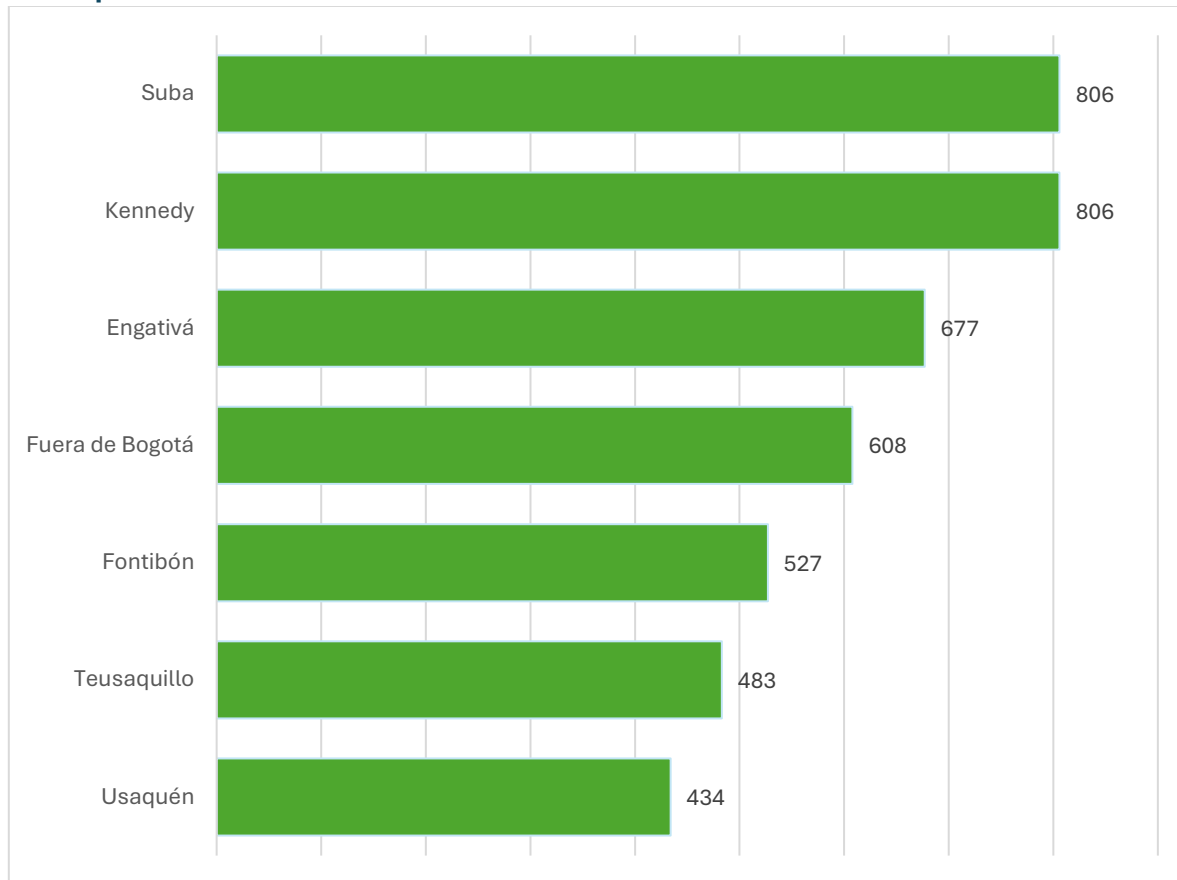
Tabla 18 Mayor y menor número de beneficiados(as) por Enfoque territorial vigencia 2024

Localidad	Colaboradores(as) / servidores(as)	%
Kennedy	806	12,53%
Suba	806	12,53%
Engativá	677	10,53%
Fuera de Bogotá	608	9,45%
Fontibón	527	8,19%
Teusaquillo	483	7,51%
Usaquén	434	6,75%
Ciudad Bolívar	246	3,83%
Bosa	236	3,67%
Puente Aranda	232	3,61%
San Cristóbal	218	3,39%
Chapinero	208	3,23%
Barrios Unidos	182	2,83%
Rafael Uribe Uribe	168	2,61%
Usme	154	2,39%
Tunjuelito	137	2,13%
Santa Fé	103	1,60%
Antonio Nariño	88	1,37%
Los Mártires	77	1,20%
Candelaria	30	0,47%
Sumapaz	11	0,17%
TOTAL	6.431	100,00%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos *servicio Formación*, semestres I y II de 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 24 Top 6 de las localidades donde más residen los servidores(as) que toman las capacitaciones virtuales



Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos *servicio Formación*, semestres I y II de 2024

Según lo descrito en el gráfico 24, el mayor número de servidores(as) / colaboradores(as) que tomaron cursos de la oferta académica residen en las localidades de Suba, Kennedy, Engativá, fuera de Bogotá, Fontibón, Teusaquillo y Usaquén, que representan el 67,50% de los participantes.

Por otra parte, los residentes fuera de la ciudad de Bogotá registran un cuarto lugar con 9,59%.

Los(as) servidores(as) / colaboradores(as) que tomaron cursos de la oferta académica de 2024 y que residen en las localidades de Mártires, Candelaria y Sumapaz registran la menor participación en la oferta académica, con porcentajes del 1,21% 0,47% y 0,17% respectivamente.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Tabla 19 Número de inscritos(as) vs número de beneficiados(as) por oferta académica

Semestre I			Semestre II			Vigencia 2024		
Servidores(as) / colaboradores(as) inscritos(as)	Servidores(as) / colaboradores(as) beneficiados(as)	%	Servidores(as) / Colaboradores (as) inscritos(as)	Servidores(as) / colaboradores(as) beneficiados(as)	%	Servidores(as) / colaboradores(as) inscritos(as)	Servidores(as) / colaboradores(as) beneficiados(as)	%
7.732	4.324	55.92%	5.507	2.107	38.26%	13.239	6.431	48.58%

Fuente: Elaboración propia con fundamento en base de datos *servicio Formación*, semestres I y II de 2024

En la tabla 19 se observa que el número de inscritos(as) es considerablemente mayor que el de servidores(as) / colaboradores(as) que a través de la realización de los cursos se beneficiaron con la oferta académica. De esta manera durante el semestre I, el 55,92% de los(as) inscritos(as) se beneficiaron de la oferta académica, durante el semestre II el 38,26%. Es decir que, para la vigencia 2024 de un total de 13.239 inscritos(as), el 48,58% realizaron cursos ofertados por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.

2. Proceso Gobierno Abierto y relacionamiento con la Ciudadanía

Este proceso está orientado a fortalecer la relación entre la administración distrital y la ciudadanía mediante la formulación de lineamientos, desarrollo de estrategias y proyectos, fortalecimiento de capacidades, seguimiento y evaluación en materia de servicio a la ciudadanía, gobierno abierto y transformación digital de la Secretaría General y de las entidades distritales, para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios.

2.1. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y sus dependencias

2.1.1. Interacciones en la Red CADE (2023 - 2024)

Durante la vigencia 2024, se registraron 3'568.725 atenciones en la Red CADE, sin tener en cuenta las atenciones realizadas en las ferias de servicio, comparado con la vigencia 2023, la Red CADE reportó 4'099.065 atenciones.

Al comparar ambos años, se observa una disminución en las atenciones, la cual se desglosa por canal de atención:

Tabla 20 Variación por canal de atención

Tipo de Canal	Atenciones en el año		Variación
	2023	2024	
Puntos de Atención en la Red CADE	2.896.544	2.594.899	-10,41%
Feria a tu Servicio	42.210	62.058	47,02%
Virtual BTE	549.838	519.688	-5,48%
Línea 195	652.683	454.138	-30,42%
Total	4.141.275	3.630.783	
Total sin “Feria a tu servicio”	4.099.065	3.568.725	

Fuente construcción propia fuentes de información BTE, Tipificador, Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Se muestra la variación en las atenciones por los diferentes canales de atención entre 2023 y 2024 en la Red CADE: Se observa una disminución del 10,41% en el total de atenciones en los puntos presenciales de la Red CADE y un incremento del 47,02% en la Feria a tu Servicio, en BTE hay una disminución del 5,48% en las atenciones paso de 549.838 a 519.688 y en la Línea 195 se evidencia una reducción del 30,42% en llamadas contestadas, pasando de 652.683 en 2023 a 454.138 en 2024.

La reducción en la preferencia de uso de los canales de atención revela transformaciones comportamentales de la ciudadanía con las instituciones y sugiere la necesidad de implementar acciones de fortalecimiento en los canales virtuales.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. cuenta con un enfoque que prioriza la integración y articulación de la oferta de servicios distritales, nacionales, privados, comunitarios y de cooperación internacional.

Los datos obtenidos para este ejercicio de caracterización de grupos de valor y de análisis de oferta y demanda de trámites y servicios han sido recopilados de las siguientes fuentes de información: Sistema de información de turnos SAT (canal presencial), tipificador línea 195 y (Canal telefónico) sistema de Gestión de peticiones Bogotá Te Escucha.

Tabla 21 Canales de atención en el 2024

Canal de atención	Personas únicas (A)	Atenciones (B)	Promedio de veces de asistencia por persona al canal (B/A)
Red CADE puntos presenciales	1.169.643	2.594.899	2,21
Canal Virtual BTE	228.049	519.688	2,27
Canal telefónico 195	175.339	454.138	1,58
Total	1.573.031	3.568.725	

Fuente construcción propia fuentes de información BTE, Tipificador, Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

La tabla 21 presenta información sobre la cantidad de personas únicas atendidas y el número total de atenciones realizadas a través de diferentes canales de atención en el año 2024. Se observa que el canal presencial es el más utilizado, con 1.169.643 personas atendidas y 2.594.899 atenciones.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

El canal virtual también tuvo un uso significativo, con 228.049 personas atendidas y 519.688 solicitudes. Por su parte, el canal telefónico registró 175.339 personas atendidas y 454.138 atenciones.

En general, los datos reflejan una alta demanda de atención presencial y virtual, mientras que el canal telefónico ha disminuido significativamente.

Enfoque de género y diferencial.

Teniendo en cuenta que en la mayoría de los canales de atención la participación de las mujeres es mayor a la de los hombres, a excepción del canal virtual- Bogotá te Escucha, se confirma que la Red CADE es una red de mujeres y que, la gestión de los trámites hace parte de las tareas de cuidado, las cuales recaen principalmente sobre ellas.

Datos relevantes sobre la atención a mujeres

El canal presencial ha sido el más utilizado por las mujeres, seguido del canal telefónico y por último el canal virtual (Bogotá te escucha – BTE).

Las mujeres representan el 69,82% del total de personas caracterizadas en los diferentes canales de la RedCADE, mientras que los hombres conforman el 30%.

Tabla 22 Población por sexo todos los canales

Sexo	Canal presencial	195	BTE	Total	Participación
Hombres	262.397	39.332	67.463	369.192	29,29%
Mujeres	739.553	83.045	68.563	891.161	70,71%
Total	1.001.950	122.377	136.026	1.260.353	

Fuente construcción propia fuentes de información BTE, Tipificador, Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

La información mostrada en la tabla 22 corresponde al total de personas que interactuaron en cada uno de los canales, por lo que cabe aclarar que hay personas que fueron atendidas por dos o tres canales, es decir que están siendo tenidas en cuenta en cada canal por el cual interactuó con al RedCADE. Esto explica la diferencia en los totales de las tablas 21 y 22.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

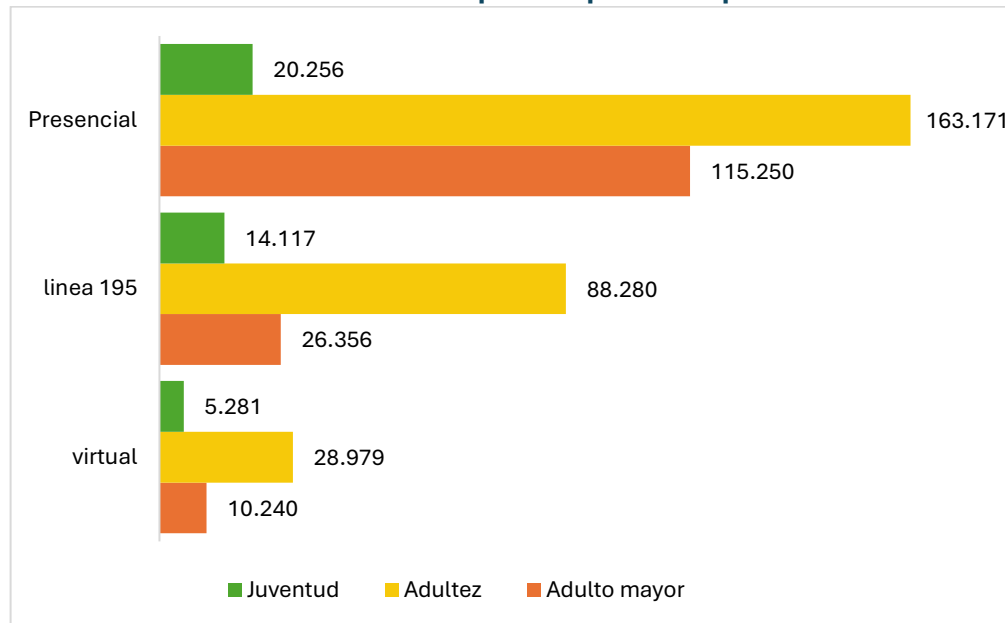
Grupo Etario

Tabla 23 Distribución de la población por grupos etarios

Grupo Etario	Presencial	Línea 195	Virtual	Total
Juventud	20.256	14.117	5.281	39.654
Adultez	163.171	88.280	28.979	280.430
Personas Mayores	115.250	26.356	10.240	151.846
Total	298.677	128.753	44.500	471.930

Fuente construcción propia fuentes de información BTE, Tipificador, Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Gráfico 25 Población por Grupo etario por canal



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

La tabla 23 y el gráfico 25 muestran la distribución de la población caracterizada según su grupo etario. La mayoría de los atendidos son adultos (280.430), seguidos por personas mayores (151.486), mientras que la juventud representa el grupo con menor atención (39.654). Esto indica que la población en edad adulta es la que más accede a los trámites y servicios de la RedCADE y la necesidad de adaptar los canales para sus características de preferencia de atención.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Tabla 24 Personas que se auto reconocieron como parte de un Grupo Étnico

Categoría	Descripción
Indígenas	4.340 peticiones (33,9%), el grupo con mayor cantidad de solicitudes.
Afrodescendientes	4.112 peticiones (32,1%), la segunda comunidad con más solicitudes.
Mulato(a)	2.351 peticiones (18,3%), reflejando una alta participación.
Negro(a)	1.352 peticiones (10,6%), otro grupo afro con presencia significativa.
Palenquero de San Basilio	260 peticiones (2,0%), con menor representación.
Raizal de San Andrés	216 peticiones (1,69%), reflejando una comunidad con baja demanda de servicios.
Rom o Gitano	173 peticiones (1,35%), el grupo con menor número de solicitudes.
Total peticiones	12.804 solicitudes en total, reflejando la diversidad de necesidades por grupo étnico

Fuente construcción propia fuentes de información BTE, Tipificador, Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

La mayoría de las peticiones provienen de las comunidades indígenas (33,9%) y afrodescendientes (32,1%), lo que indica una alta demanda de atención en estos grupos. Los mulatos (18,3%) y negros (10,6%) también presentan una participación significativa. En contraste, los(as) palenqueros(as), raizales y gitanos(as) representan un 5% de las solicitudes. Este panorama refleja la necesidad de fortalecer estrategias de inclusión y atención prioritaria para las poblaciones con mayores requerimientos.

Tabla 25 Personas con discapacidad en la RedCADE

Categoría	Descripción
Física	7.257 personas, la más frecuente dentro de la población atendida.
Visual	1.992 personas con discapacidad visual
Múltiple	1.330 personas presentan más de un tipo de discapacidad
Auditiva	920 personas con dificultades auditivas.
Psicosocial o Mental	902 personas con discapacidad psicosocial o mental.
Cognitiva	677 personas con discapacidad cognitiva.
Sordo – Ceguera	149 personas con esta condición, siendo la menos frecuente.

Fuente construcción propia fuentes de información BTE, Tipificador, Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Según la clasificación realizada, la discapacidad física es la más común, con 7.257 personas, seguida por la visual (1.992) y la múltiple (1.330). Psicosocial o Mental y Cognitiva son también relevantes, con 902 y 677 personas respectivamente, lo que sugiere que hay una necesidad significativa de servicios de apoyo psicológico y cognitivo en la población atendida.

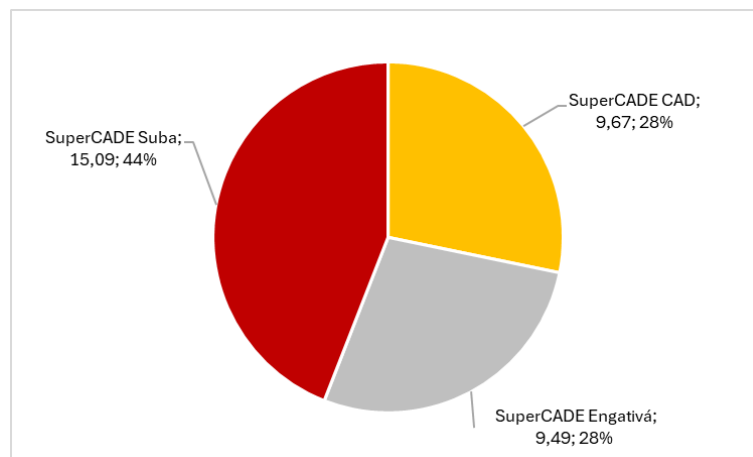
Finalmente, Sordoceguera es la menos frecuente, con 149 personas, lo que señala una condición específica que puede requerir atención especializada. En general, la información muestra una población diversa en cuanto a discapacidades, destacando la prevalencia de las discapacidades físicas y visuales, pero también la necesidad de enfoques integrales para atender a las personas con múltiples o más complejas.

Atención a Migrantes Refugiados, y Colombianos Retornados.

El proceso de recopilación de información sobre la población migrante en Bogotá se llevó a cabo mediante la información de los Centros Intégrate (CAD 30, SuperCADE Suba y SuperCADE Engativá) y se utilizó la base de datos de USAID.

En 2022, la Estrategia "Intégrate" se implementó en los SuperCADE CAD, Suba y Engativá, facilitando el acceso a trámites y servicios para migrantes refugiados y colombianos retornados. La Red CADE, presente en 17 localidades, centralizó la orientación institucional, optimizando la respuesta a las necesidades de la comunidad migrante y de acogida.

Gráfico 26 Personas atendidas en los Centros Intégrate



Fuente: información USAID año 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

A través de la Ruta de atención al migrante que se adelanta en los tres Centros Intégrate, SuperCADE CAD, SuperCADE Engativá y SuperCADE Suba, se atendieron 34.250 personas a través de 92.424 atenciones (cada persona recibe 2.8 servicios en promedio). Igualmente, se aclara que una misma persona puede ser atendida en diferentes Centros Intégrate, los cuales son tenidos en cuenta en los datos porque se registra la información como personas únicas por centro de atención.

Tabla 26 Población Atendida por nacionalidad

Nacionalidad	Personas	%
Venezolano(a)	16.205	85,01%
Colombiano(a)	2.724	14,29%
Cubano(a)	106	0,56%
Ecuatoriano(a)	27	0,14%

Fuente: información USAID, 2024

La población migrante que accede a los servicios de los Centros Intégrate, en su mayoría son venezolanos(as) con un 85,01%, el 14,29% son colombianos(as) y el restante se cubre con personas cubanas o ecuatorianas.

Tabla 27 Régimen de Salud

Tipo de régimen de salud	Personas	% Part
Subsidiado	3.623	49,71%
Ninguno	2.197	30,15%
Contributivo	1.425	19,55%
Excepción	29	0,40%
Especial	14	0,19%

Fuente: información USAID año 2024

La mayoría de la población migrante que asiste a la RedCADE, está afiliada al régimen subsidiado 49,71%, mientras que el 30,15% no pertenece a ningún régimen. El resto se distribuye entre el régimen contributivo, de excepción y especial.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Tabla 28 Por situación migratoria

Situación migratoria	Personas	% Part
Regular	9.598	58,65%
Irregular	5.443	33,26%
En trámite registro biométrico	835	5,10%
En trámite pre-registro	378	2,31%
Ninguno	112	0,68%

Fuente: información USAID, Año 2024

La tabla 28 muestra que por situación migratoria el 58,65% de la población es regular, mientras que el 33,26% se encuentra en condición irregular. El 5,10% está en trámite y continúa el registro biométrico y pre-registro.

Tabla 29 Tipos de atención

Tipo de atención	Personas	Atenciones
Orientación General	25.570	32.272
Salud	11.604	13.272
Punto visible	11.333	13.177
Educación	6.069	7.158
Sisben	3.819	4.199
Orientación jurídica	3.668	5.342
Empleabilidad	3.654	4.698
Integración social	2.702	3.235
Gestión de casos	2.618	3.479
Orientación psicosocial	2.192	2.523
Mujer	1.804	1.992
Emprendimiento	1.105	1.263
Asistencia humanitaria	774	804
Orientación multisectorial	306	314
Cultura	144	148
Cancillería	22	22
Orientación jurídica con enfoque de género	16	16
Total	34.226	93.914

Fuente: información USAID año 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

En la tabla 29 se evidencia que los Centros Intégrate tiene una ruta de atención para población migrante en la cual los servicios más demandados son: orientación general, salud, punto visible (registro biométrico y RUMV – Registro Único de Migrantes Venezolanos), educación y SISBÉN. Además, dentro de la ruta de atención se incluyen servicios como orientación jurídica, empleabilidad, integración social, gestión de casos y orientación psicosocial. Otros servicios, aunque con menor volumen de atenciones, también hacen parte de la ruta de atención, tales como apoyo a la mujer, emprendimiento, asistencia humanitaria, orientación multisectorial, cultura, cancillería y orientación jurídica con enfoque de género.

Estos datos reflejan la importancia de los Centros Intégrate en la inclusión y el apoyo a la población migrante en Bogotá, ofreciendo múltiples servicios.

Tabla 30 Sedes de mayor afluencia

Sede	Atenciones	Servicios	% Part
Supercade Américas	18.739	19.402	18,65%
Supercade Social	14.048	14.120	13,98%
Supercade Bosa	12.192	12.713	12,13%
Supercade 20 de Julio	8.554	8.783	8,51%
Cade Servitá	5.424	5.551	5.40%

Sistema de Asignación de Turnos – SAT 2024.

La tabla 30 registra que además de los Centros Intégrate, la Red CADE también atiende a la población migrante a través de sus diferentes puntos de atención. Entre los puntos con mayor demanda se encuentran el SuperCADE Américas, con un 18,65%, seguido del SuperCADE Social con un 13,98%, el SuperCADE Bosa con un 12,13%, el SuperCADE 20 de Julio con un 8,51% y, por último, el CADE Servita.

Canal Presencial “CADES con Vocación”

El nuevo modelo incorpora un servicio itinerante adaptado a las necesidades de la ciudadanía y los territorios. Su propósito es mejorar la calidad de vida y el bienestar de las y los bogotanos, así como fortalecer la construcción de lazos de confianza. En la vigencia 2024 se inauguraron 2 cades con vocación (Manitas y Gaitana). Por ello, se analizará el comportamiento de la demanda de trámites y servicios en los siguientes puntos de atención, lo que permitirá obtener insumos para definir las vocaciones de estos CADE y las rutas de atención integral que se deben brindar en estos puntos.

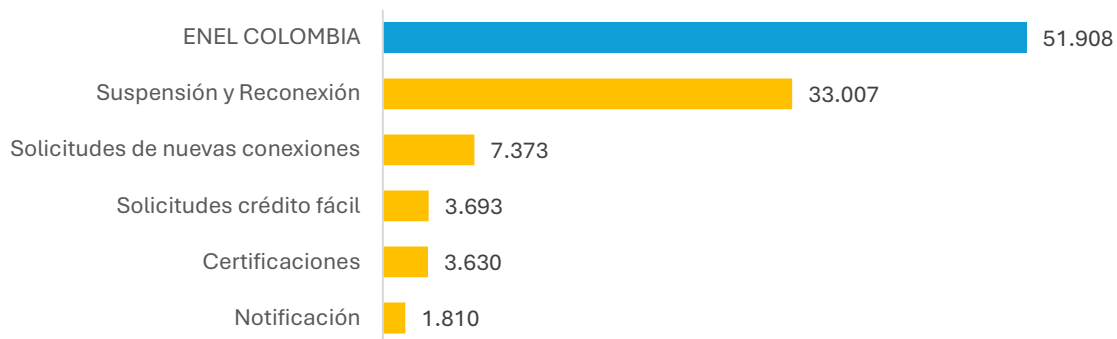
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

A continuación, se analizará la información de 4 puntos, así: SuperCADE 20 de julio, SuperCADE Américas, SuperCADE Calle 13 y SuperCADE Engativá, con las tres entidades que mayor demanda tienen en cada uno de los puntos de atención.

Top 3 Entidades, Trámites y Servicios más demandados.

En el SuperCADE 20 de Julio, la entidad ENEL Colombia es una de las más solicitadas, con una cifra total de atenciones de 51.908 en el año 2024, en el gráfico 27 se relaciona los trámites y servicios que se encuentran en el Top 5.

Gráfico 27 Top 5 de los trámites y servicios a ENEL en el SuperCade 20 de Julio



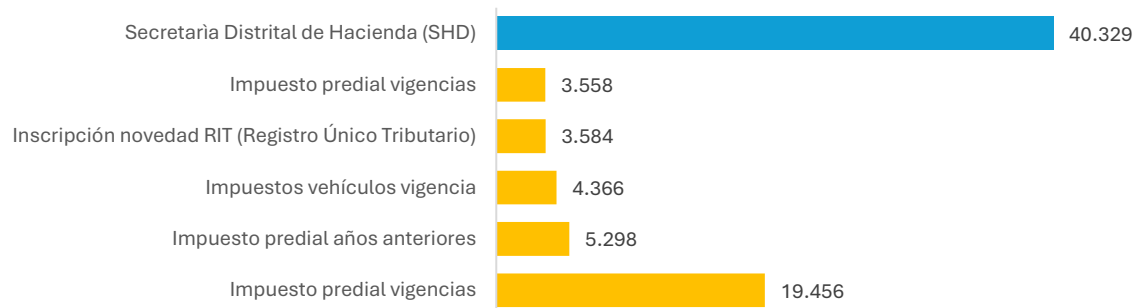
Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos –SAT, 2024

Los trámites y servicios más solicitados en el SuperCADE 20 de Julio están centrados principalmente en ENEL Colombia, con una alta demanda de servicios relacionados con la gestión de suministros de energía y financiamiento.

En el SuperCADE 20 de Julio, la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) sigue a ENEL Colombia con un total de 40.329 atenciones en el año 2024.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 28 Top 5 de los trámites y servicios a la Secretaría Distrital de Hacienda en el SuperCade 20 de Julio

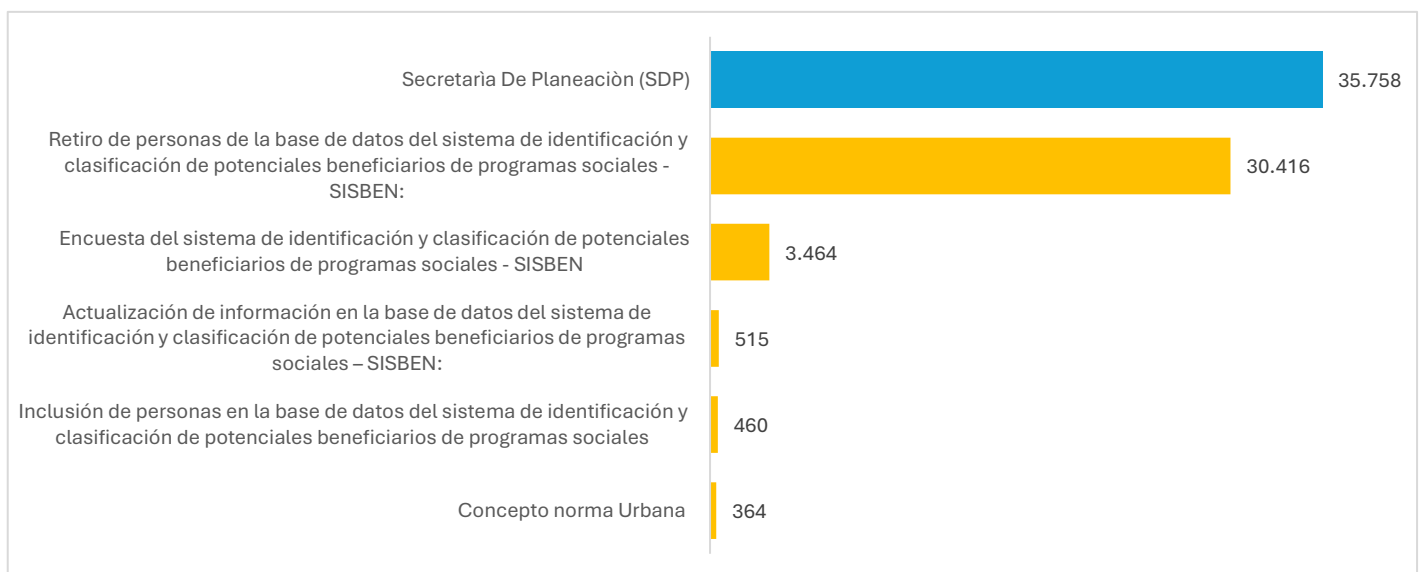


Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos –SAT, 2024

En la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) se destacan varios trámites y servicios claves. Estos trámites reflejan la importancia de la gestión fiscal para los(as) ciudadanos(as) y propietarios(as) de bienes en Bogotá.

En el SuperCADE 20 de Julio, la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) sigue a la Secretaría Distrital de Hacienda con un total de 35.758 atenciones en el año 2024.

Gráfico 29 Top 5 de los trámites y servicios a la Secretaría Distrital de Planeación en el SuperCade 20 de Julio



Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT, 2024

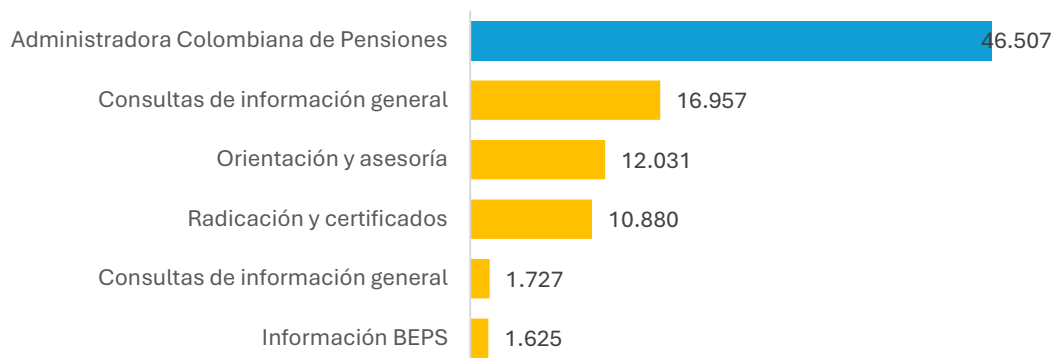
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

El gráfico 29 muestra diferentes tipos de trámites relacionados con la base de datos del SISBEN, incluyendo el retiro, actualización, inclusión y aplicación de encuestas.

El retiro de personas es el proceso más frecuente, seguido por la aplicación de encuestas, mientras que la inclusión, actualización y concepto de norma urbana tienen menor volumen.

Continuando con el SuperCADE Américas donde se muestra que la entidad Administradora Colombiana de Pensiones es la principal de las más solicitadas, con una cifra total de atenciones de 46.507 en el año 2024.

Gráfico 30 Top 5 de los trámites y servicios a Colpensiones en el SuperCADE Américas



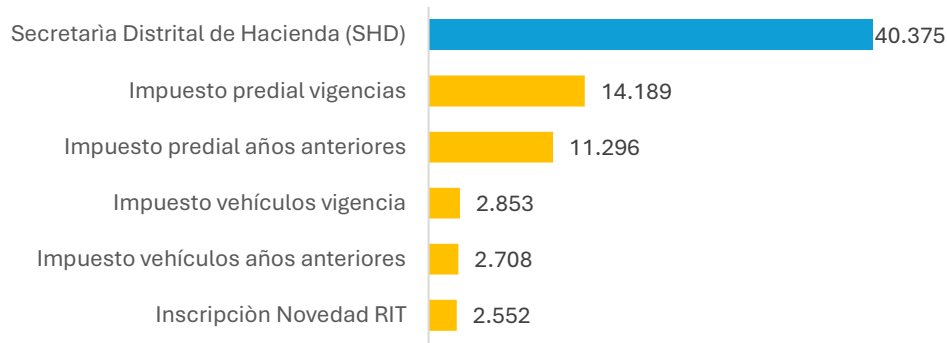
Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT, 2024

Este análisis sugiere que la necesidad de información clara y accesible es una prioridad para los(as) ciudadanos(as), y que existen oportunidades para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios.

En el SuperCADE Américas, la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) sigue a la Administradora Colombiana de Pensiones con 40.375 atenciones en el año 2024.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 31 Top 5 de los trámites y servicios a la Secretaría Distrital de Hacienda en el SuperCade Américas

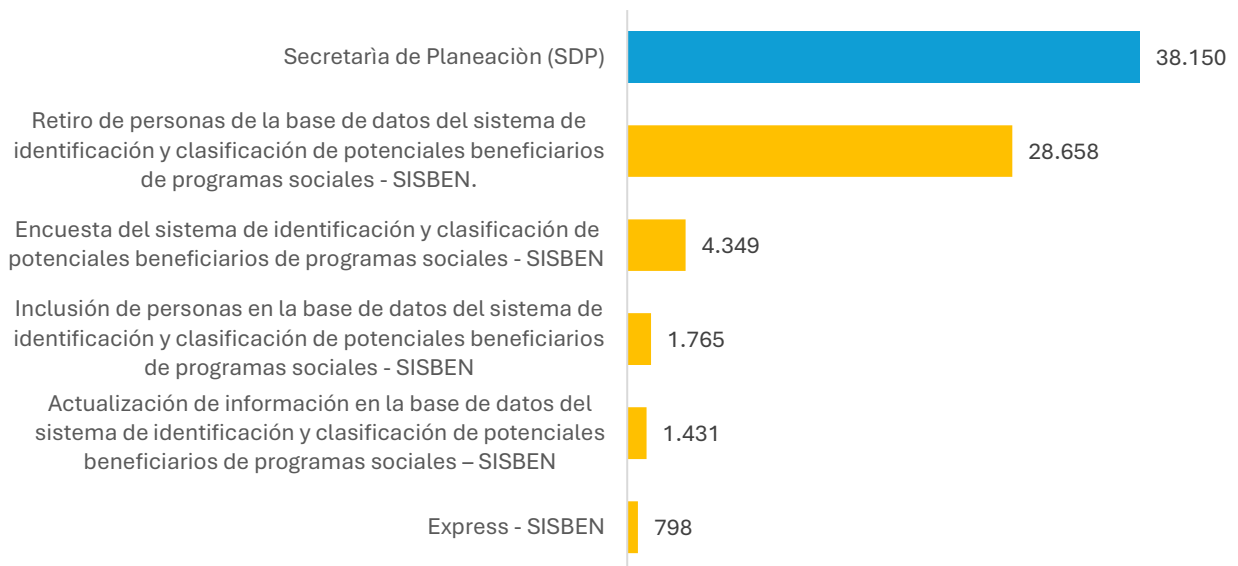


Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT, 2024

Los trámites más solicitados reflejan una alta demanda en el pago de impuestos, especialmente el predial. Esto sugiere posibles dificultades económicas o falta de información oportuna.

En el SuperCADE Américas, la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) sigue a la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) con 38.150 atenciones en el año 2024.

Gráfico 32 Top 5 de los trámites y servicios a la Secretaría Distrital de Planeación en el SuperCade Américas



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

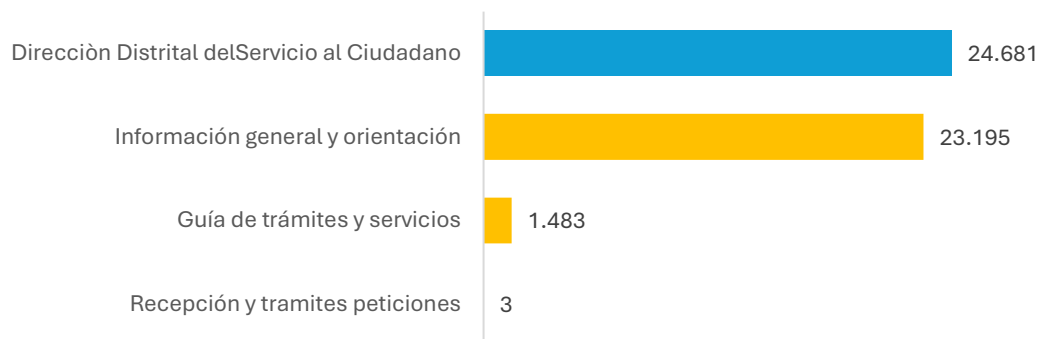
Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos –SAT, 2024

La mayoría de las solicitudes relacionadas con el SISBEN corresponden al retiro de personas de la base de datos, seguido por encuestas y procesos de inclusión. Esto indica una alta movilidad en la clasificación de beneficiarios(as) y la necesidad de ajustes constantes en la información, lo que resalta la importancia de mejorar la actualización de datos.

Analizando el comportamiento de la demanda de trámites y servicios en los puntos mencionados para obtener insumos para definir las vocaciones de estos CADES, el SuperCADE calle 13 estaría en el TOP 3.

En el SuperCADE Calle13 la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano es responsable de dirigir el desarrollo del sistema distrital de atención a la ciudadanía en salud, el sistema de quejas y soluciones – SDQS, el sistema de información distrital y de monitoreo del acceso y la defensoría del ciudadano. Ofrece de manera gratuita este servicio a los(as) ciudadanos(as) con el fin de fomentar la participación ciudadana y la resolución de problemas cuenta con 24.681 solicitudes.

Gráfico 33 Trámites y servicios a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano en el SuperCade Calle 13



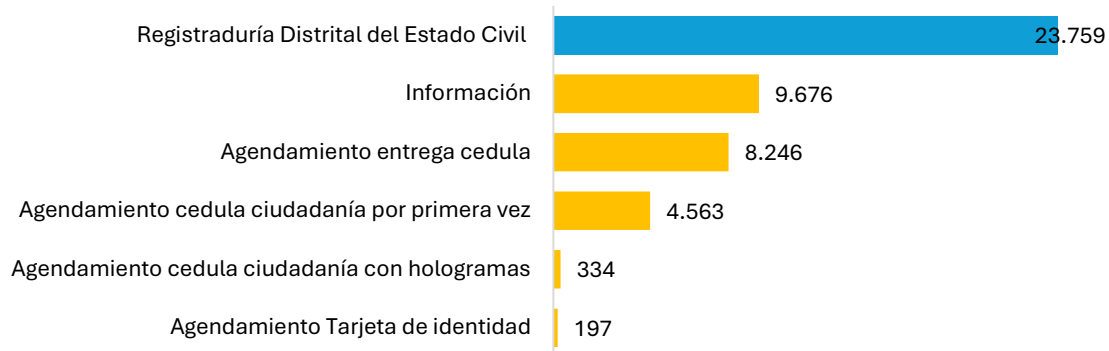
Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos –SAT, 2024

La mayoría de las interacciones han sido para información y orientación, reflejando una alta demanda de apoyo. La asistencia en trámites es menor, indicando interés en regularización y acceso a derechos, mientras que las peticiones formales son poco frecuentes.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

En el SuperCADE Calle13, la Registraduría Distrital del Estado Civil sigue la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano con un total de 23.759 atenciones en el año 2024.

Gráfico 34 Top 5 de los trámites y servicios de la Registraduría Distrital en el superCade Calle 13

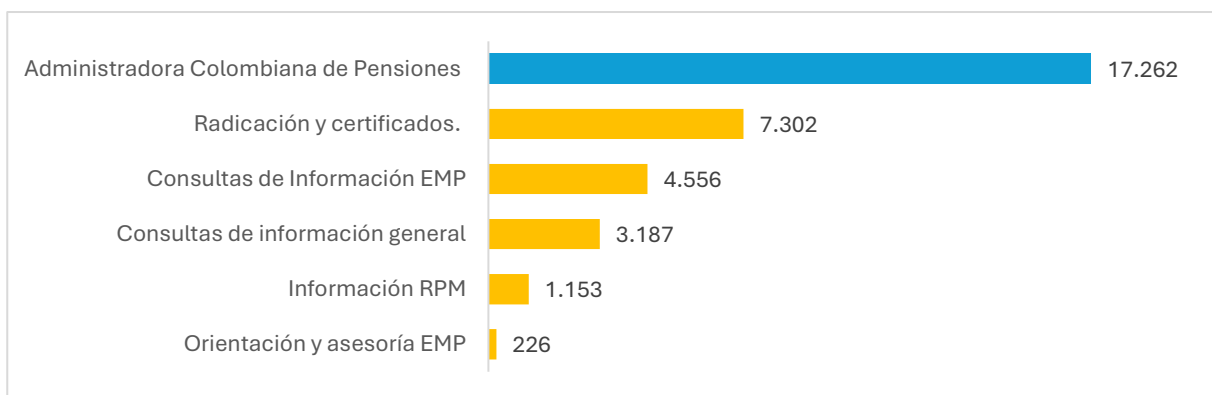


Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT, 2024

La mayoría de las interacciones están relacionadas con la solicitud de información y el agendamiento de citas para la entrega y expedición de documentos de identidad, mientras que la demanda por otros documentos, como la tarjeta de identidad, es menor.

En el SuperCADE Calle13, la Administradora Colombiana de Pensiones sigue a la Dirección La Registraduría Distrital del Estado Civil con un total de 17.262 atenciones en el año 2024.

Gráfico 35 Top 5 de los trámites y servicios solicitados a Colpensiones en el Supercade Calle 13



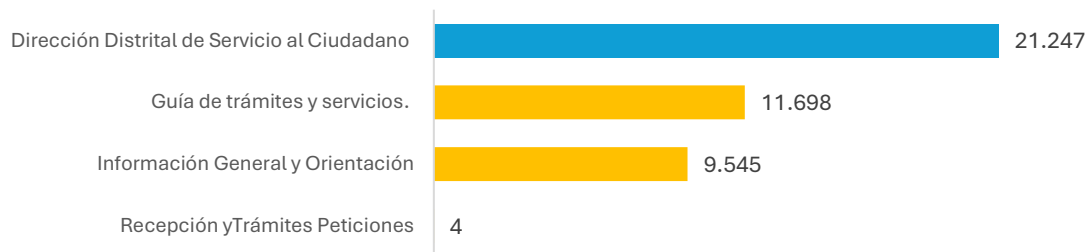
Fuente: construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT, 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Las solicitudes se enfocan en radicación de documentos, certificados y consultas sobre EMP y RPM, mostrando alta necesidad de formalización e información. La asesoría es menos demandada.

En el SuperCADE Engativá, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano es responsable de dirigir el desarrollo del sistema distrital de atención a la ciudadanía en salud, el sistema de quejas y soluciones – SDQS, el sistema de información distrital y de monitoreo del acceso y la defensoría del ciudadano. Ofrece de manera gratuita este servicio a los(as) ciudadanos(as) con el fin de fomentar la participación ciudadana y la resolución de problemas cuenta con 21.247 solicitudes los principales servicios en este punto incluyen:

Gráfico 36 Trámites y servicios a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano en el SuperCade Engativá



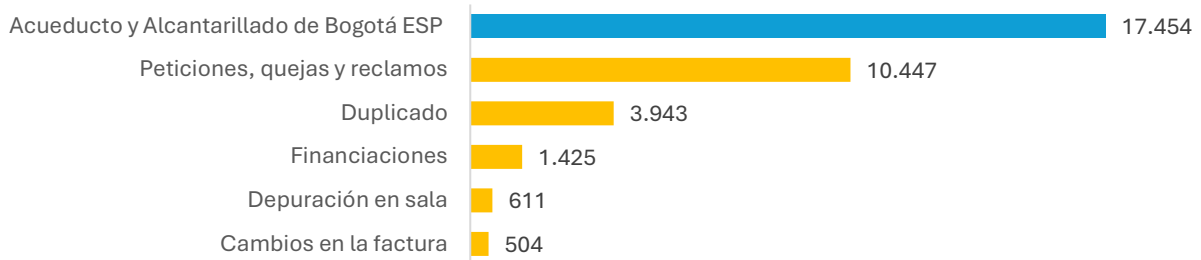
Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT, 2024

Las solicitudes se centran en orientación sobre trámites y servicios, mostrando una necesidad constante de apoyo.

En el SuperCADE Engativá, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP sigue a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano con un total de 17.454 atenciones en el año 2024.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 37 Top 5 de los trámites y servicios solicitados al Acueducto de Bogotá en el SuperCADE Engativá

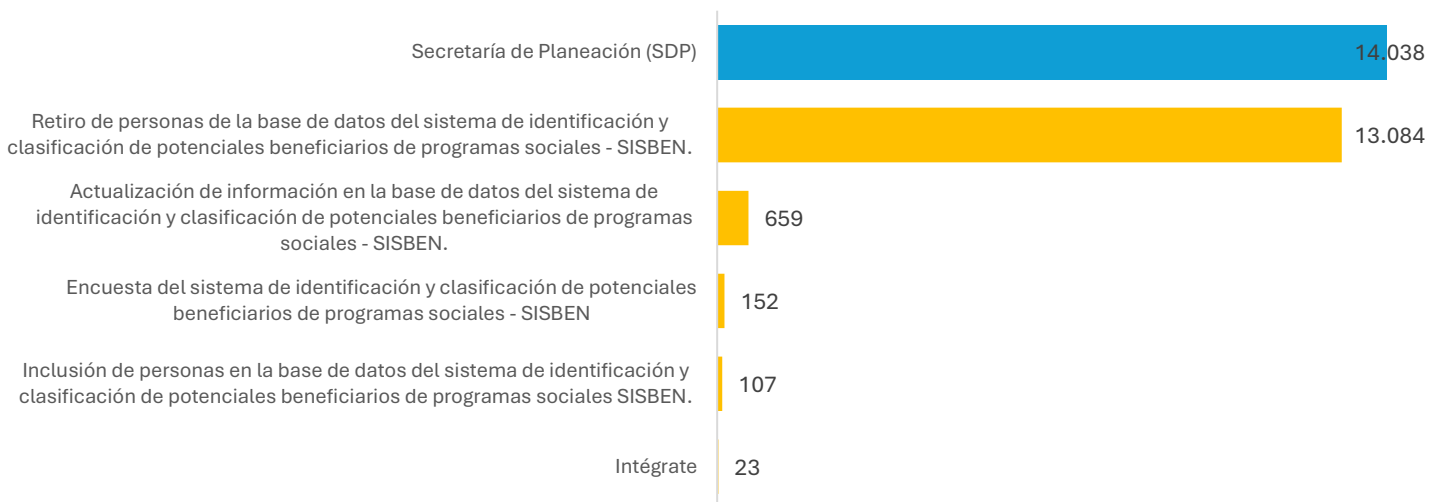


Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT, 2024

Las peticiones, quejas y reclamos representan la mayor parte de las solicitudes, evidenciando preocupaciones o inconvenientes con los servicios. El duplicado de documentos también es una necesidad frecuente, mientras que las solicitudes de financiación, depuración y cambios en facturación tienen una menor demanda, pero siguen siendo relevantes dentro de los trámites gestionados.

En el SuperCADE Engativá, la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) sigue a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP con un total de 14.038 atenciones en el año 2024.

Gráfico 38 Top 5 de los trámites y servicios solicitados a la Secretaría Distrital de Planeación en el Super CADE Engativá



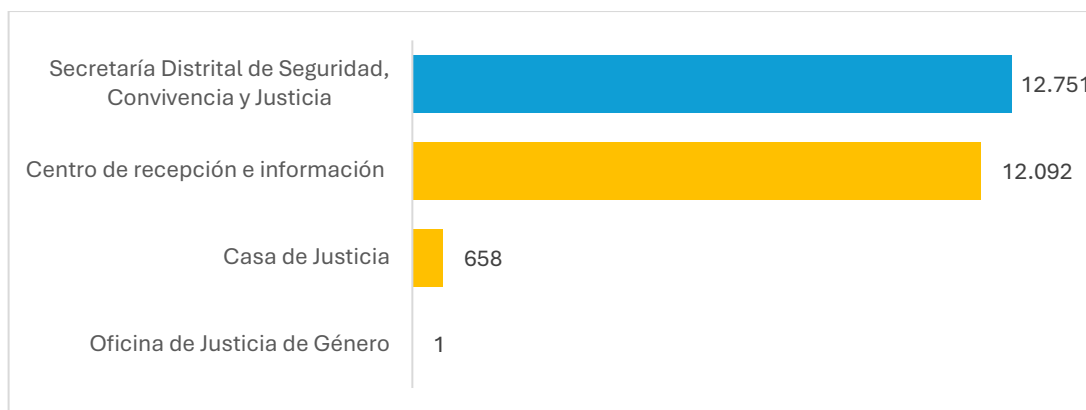
Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT, 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

El SISBEN muestra más retiros que inclusiones, indicando depuración o cambios en beneficiarios(as). La actualización y encuestas reflejan ajustes moderados, mientras que *Intégrate* tiene un alcance más limitado.

En el SuperCADE Engativá, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) sigue a la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) con un total de 12.751 atenciones en el año 2024.

Gráfico 39 Trámites y servicios solicitados a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en el Super CADE Engativá



Fuente construcción propia de Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT, 2024

La mayoría de las solicitudes se concentran en los Centros de Recepción e Información, reflejando una alta demanda de orientación y atención. Las Casas de Justicia también tienen una participación significativa, mientras que la Oficina de Justicia de Género registra muy pocas solicitudes, lo que podría indicar menor conocimiento o acceso a este servicio.

2.1.2. Soporte funcional del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas

El servicio consiste en brindar soporte funcional a los(as) servidores(as) públicos(as) y contratistas de las entidades pertenecientes a la Administración Distrital, en lo concerniente al uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a través del acompañamiento, programación de capacitaciones y solución

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

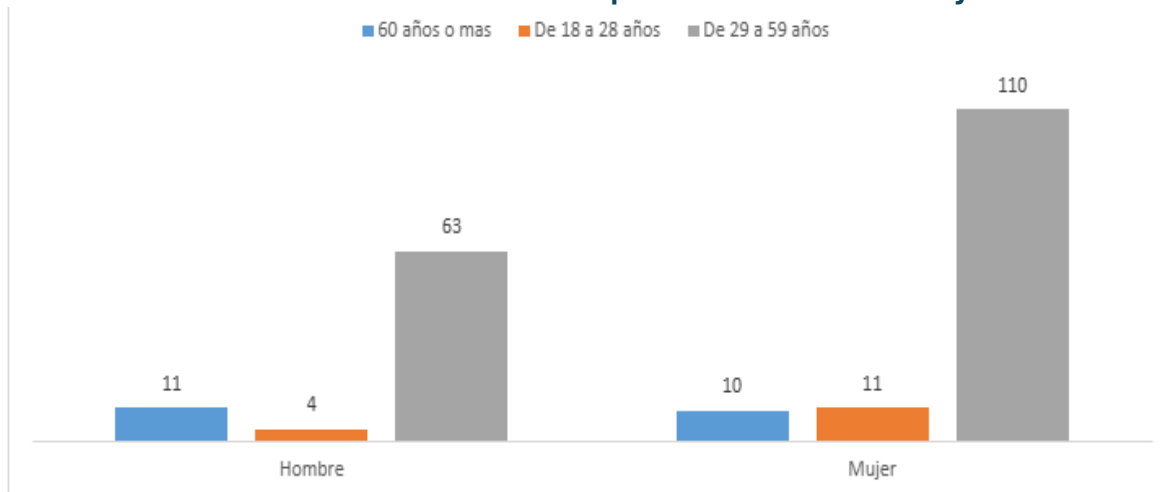
de requerimientos reportados por estos, mediante la mesa de ayuda destinada para este fin.

Presentación de caracterización de acuerdo con los servicios brindados

Según los datos consultados en la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, durante la vigencia 2024 se prestaron 3.216 servicios de Soporte Funcional de los cuales 495 fueron solicitados por usuarios(as) / funcionarios(as) únicos(as) a través de la mesa de ayuda de soporte funcional. En cuanto a las capacitaciones brindadas, participaron 900 servidores(as) públicos(as) y contratistas de las diferentes entidades de la Administración Distrital, quienes recibieron más de una capacitación relacionadas con el uso y manejo funcional de la plataforma, su administración, y generación y análisis de los reportes extraídos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha.

A continuación, se presenta el resultado obtenido de las variables entre soportes solucionados a través de la mesa de ayuda y las capacitaciones brindadas a las entidades distritales, tanto como las que están programadas en el Plan Anual de Capacitaciones como las que se solicitan a demanda a través de la mesa de ayuda. La información presentada fue recolectada por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los participantes y usuarios, sin embargo, solo 209 personas aceptaron el diligenciamiento de esta. Así las cosas, los resultados obtenidos para el año 2024 son:

Gráfico 40 Población encuestada por sexo de nacimiento y edad.



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 – Soporte Funcional.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Se evidencia que la mayoría de las personas encuestadas son mujeres (62.7% que corresponde a 131 mujeres, con respecto al total de encuestados) y se encuentran en el rango de edad de 29 a 59 años. Para el caso de los hombres, la mayoría de ellos se encuentran en el mismo rango de edad.

Tabla 31 Población encuestada por sector y su calificación general a Soporte Funcional

SECTOR	Evaluación General					Total
	1	2	3	4	5	
Gestión Pública			1	10	36	47
Hábitat		1	1	9	13	24
Movilidad				11	10	21
Integración Social				2	7	9
Gobierno				1	4	5
Entes de control				4	3	7
Ambiente				3	7	10
Salud		1		3	4	8
Seguridad Convivencia y Justicia				6	6	12
Planeación				4	1	5
Educación				2	6	8
Desarrollo Económico			1		8	9
Hacienda			2	14	16	32
Gestión Jurídica					5	5
Cultura Recreación y Deporte				1	5	6
Mujeres					1	1
Total	0	2	5	70	132	209
%	0%	0,96%	2,39%	33,49%	63,16%	100%

Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 – Soporte Funcional.

Teniendo en cuenta que la calificación general de la encuesta es de 1 a 5, como se indica en la tabla 31, siendo 5 la mayor calificación, se puede observar que más del 60% calificaron la prestación del servicio por parte de soporte funcional como muy satisfecho (5) y menos del 1% del total de encuestados manifestaron insatisfacción.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Tabla 32 Población encuestada por sector y su participación en las capacitaciones

SECTOR	Participación en las capacitaciones		
	Programadas	Mesa de ayuda	Total general
Gestión Pública	30	17	47
Hacienda	30	2	32
Hábitat	17	7	24
Movilidad	18	3	21
Seguridad Convivencia y Justicia	11	1	12
Ambiente	9	1	10
Desarrollo Económico	8	1	9
Integración Social	9		9
Salud	6	2	8
Educación	7	1	8
Entes de control	7		7
Cultura Recreación y Deporte	6		6
Gestión Jurídica	5		5
Planeación	5		5
Gobierno	5		5
Mujeres		1	1
Total general	173	36	209
%	82.78%	17.22%	100%

Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 – Soporte Funcional.

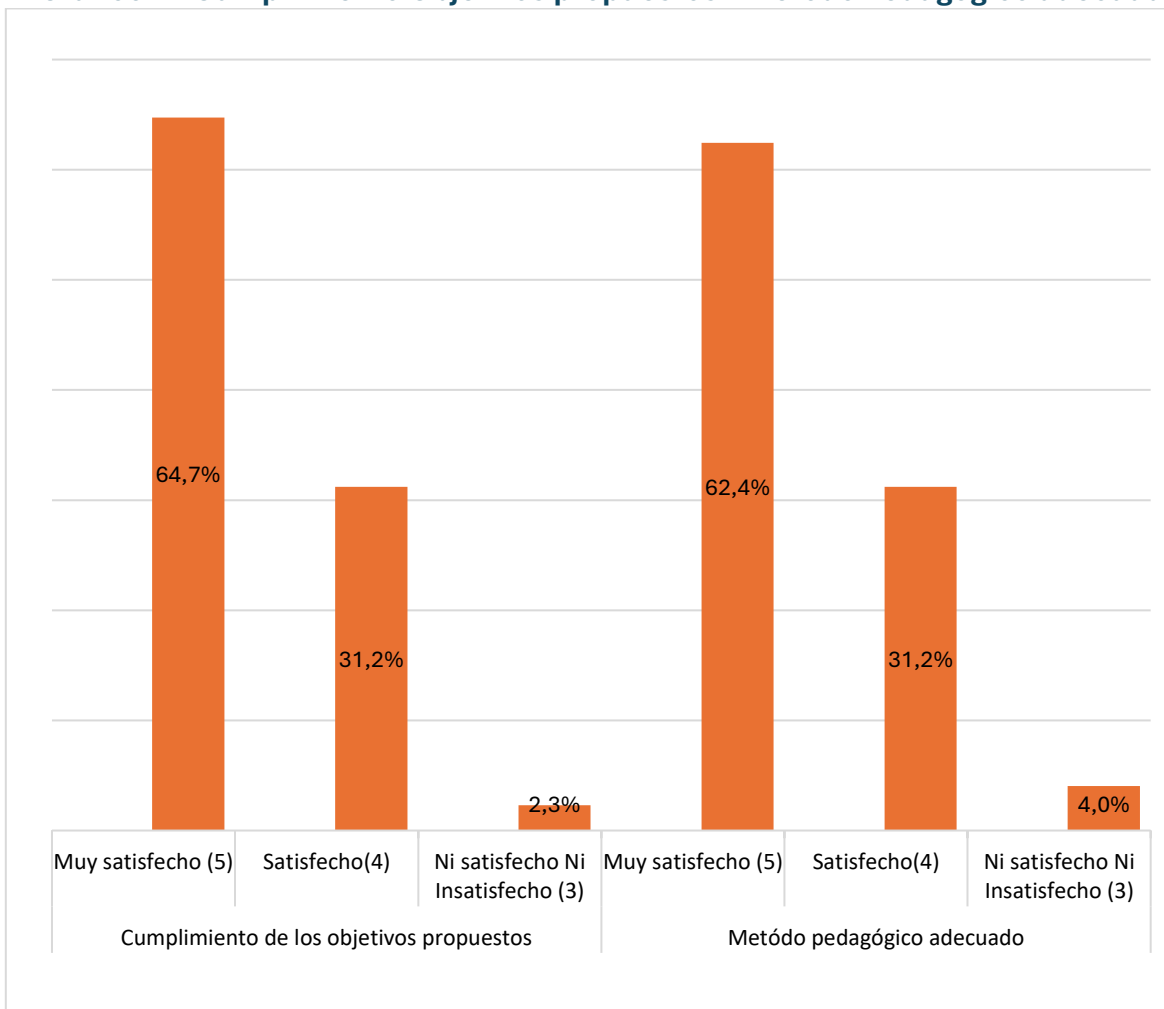
Así las cosas, en la tabla 32, se visualiza que la mayoría de los encuestados participaron de las capacitaciones funcionales programadas en el Plan Anual de Capacitaciones y en proporción los que más participaron pertenecen a los sectores de Gestión Pública, Hacienda, Hábitat y Movilidad, de otro lado, el único sector que no participó en las capacitaciones funcionales fue el de Mujeres.

De los 209 funcionarios(as) que respondieron la encuesta, se detectó, que 173 de ellos(as) asistieron a alguna de las 20 capacitaciones programadas y realizadas de conformidad con el Plan Anual de Capacitaciones, lo que significa que los demás funcionarios(as) (36 personas) que asistieron a capacitaciones, lo realizaron de manera personalizada a través de la mesa de ayuda y son independientes del Plan de Capacitaciones.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Por otro lado, se indica que, de los 173 funcionarios(as) que asistieron a capacitaciones sobre la funcionalidad del sistema, 37 de ellos tomaron dos o más capacitaciones funcionales, ya sea sobre el Uso y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, administración de este y la generación y análisis de reportes relacionados con la gestión de peticiones. Por lo tanto 136 funcionarios(as) asistieron a sólo una de las 20 capacitaciones brindadas a través del Plan.

Gráfico 41 Cumplimiento Objetivos propuestos – Método Pedagógico adecuado



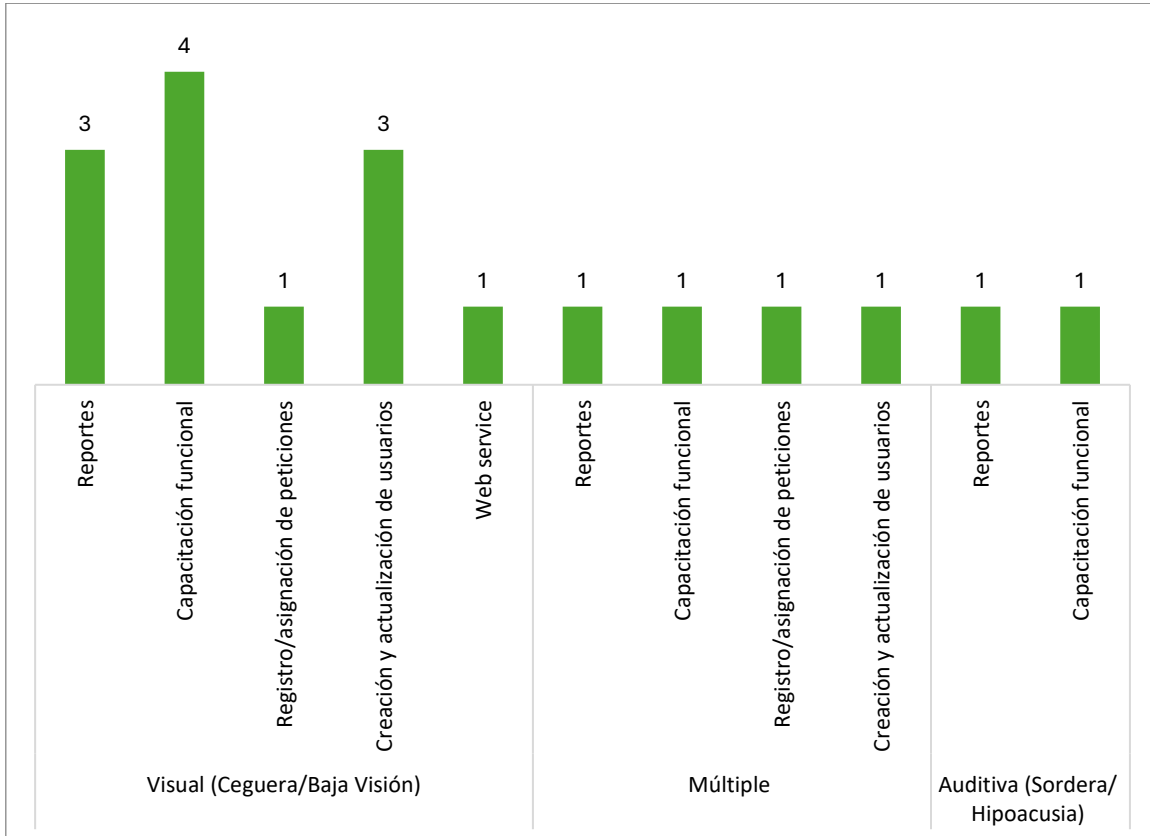
Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 – Soporte Funcional.

En el gráfico 41, se evidencia que, entre los encuestados que participaron en las capacitaciones, más del 60% manifestaron el mayor grado de satisfacción con respecto

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

al cumplimiento de los objetivos propuestos y con el método pedagógico utilizado. De esta manera se logró identificar que el método pedagógico empleado es efectivo y ha facilitado el cumplimiento de los objetivos propuestos en las capacitaciones.

Gráfico 42 Población encuestada por tipo de discapacidad y temática del requerimiento



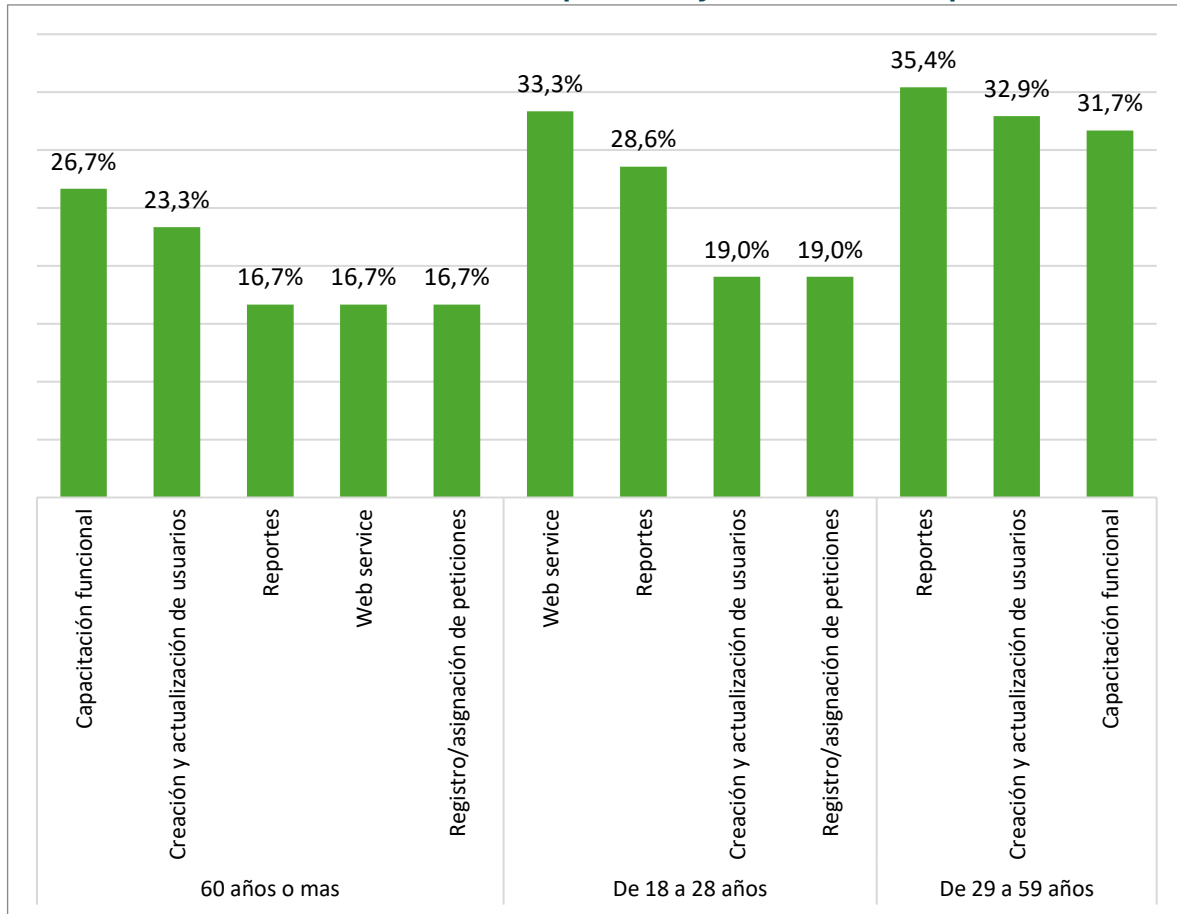
Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 – Soporte Funcional.

En cuanto al tipo de discapacidad y la temática de los requerimientos atendidos, se puede indicar que las personas encuestadas que presentan discapacidad visual fue el grupo poblacional que más demandó servicios durante el 2024, con una participación del 67% con respecto al total de asistentes con discapacidad.

Las capacitaciones sobre reportes y temas funcionales fueron los servicios más demandados en general por las personas con discapacidad.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 43 Población encuestada por edad y temática del requerimiento



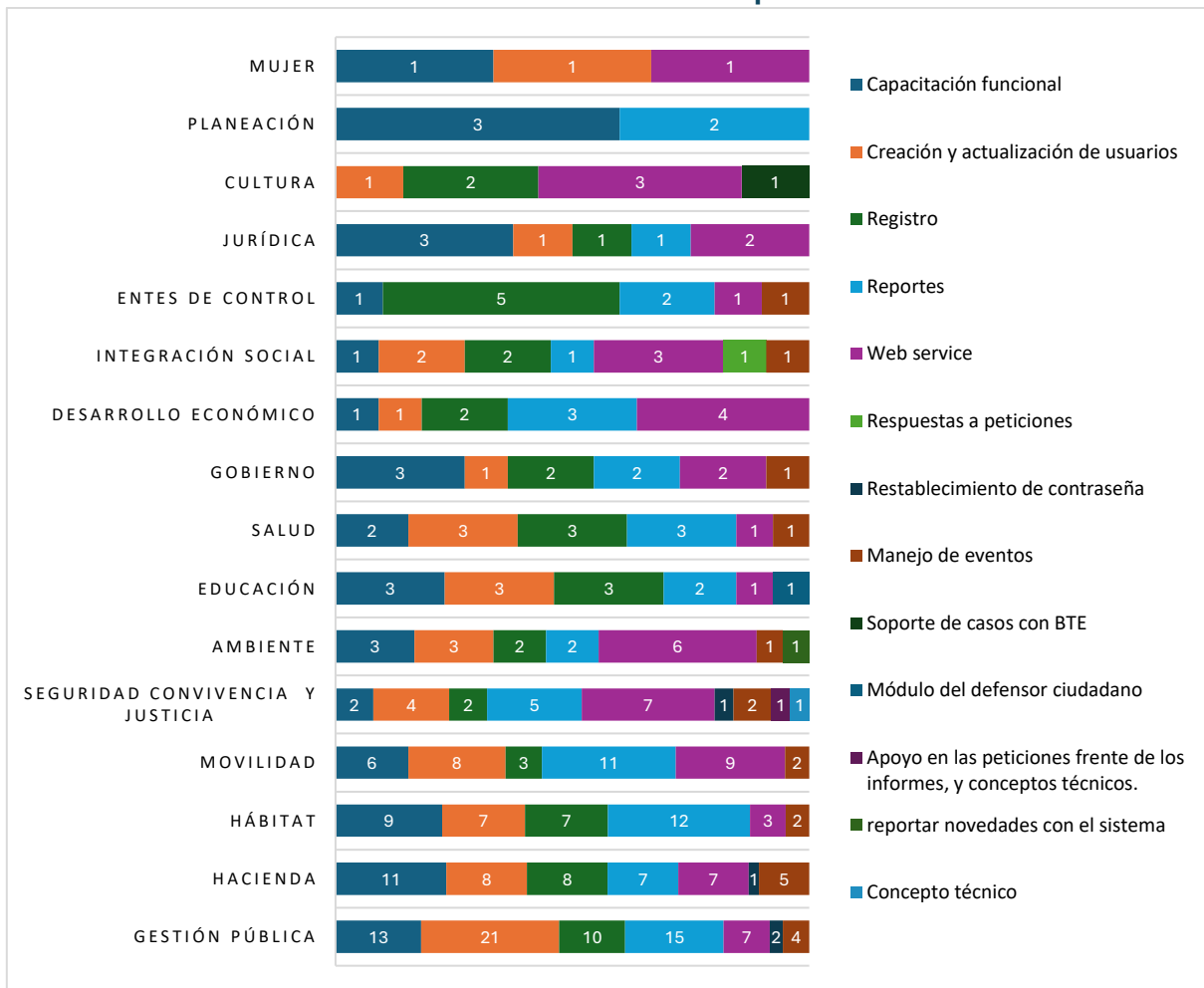
Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 – Soporte Funcional.

El gráfico 43 evidencia el top de los 3 mayores porcentajes para cada grupo poblacional y se puede observar que el grupo poblacional que se encuentra entre los 29 y 59 años es el que mayor demanda y asistencia a capacitaciones presentó.

Los temas de capacitación en común para los tres grupos poblacionales fueron: Capacitación funcional, reportes, creación y actualización de usuarios, siendo el tema funcional y reportes las capacitaciones más demandadas por los participantes.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 44 Temática abordada por sector



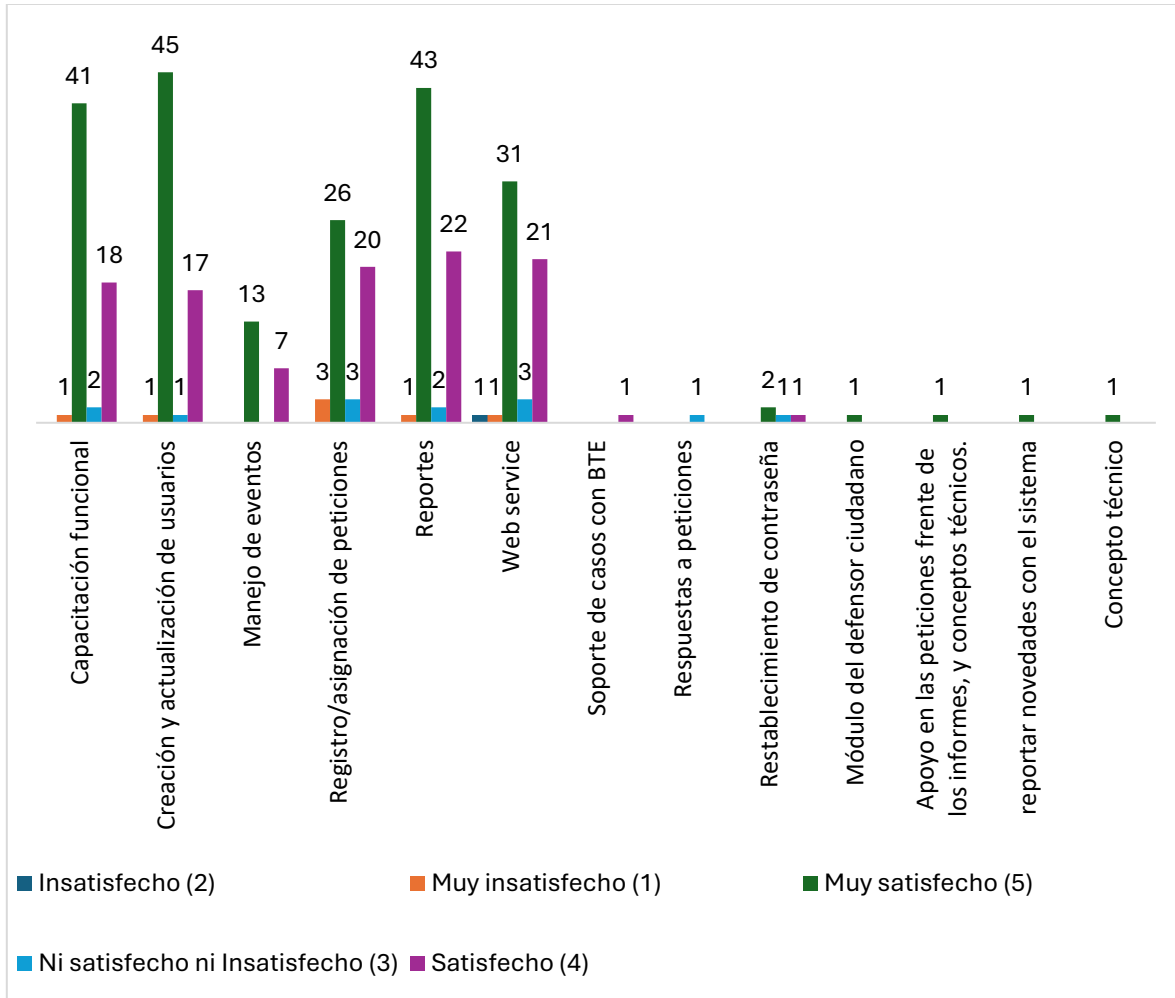
Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 – Soporte Funcional.

En cuanto a las temáticas abordadas durante el año 2024 en la Mesa de Ayuda de Soporte Funcional discriminado por Sector Administrativo, se puede evidenciar en el gráfico 44 que los sectores de más participación en capacitaciones y que elevaron requerimientos a través de la mesa de ayuda para soporte funcional fueron: Gestión Pública (con 72 participaciones), Hacienda (con 47 participaciones), Hábitat (con 40 participaciones), Movilidad (con 39 participaciones) y Seguridad, Convivencia y Justicia (con 25 participaciones). Por otro lado, las temáticas más predominantes entre ellos son: capacitación funcional (62 solicitudes) y creación y actualización de usuarios (64 solicitudes).

Los sectores administrativos con más baja participación en la mesa de ayuda de conformidad con la encuesta son: Mujeres (3), Planeación (5) y Cultura (7).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 45 Satisfacción frente a la resolución del requerimiento y temática abordada

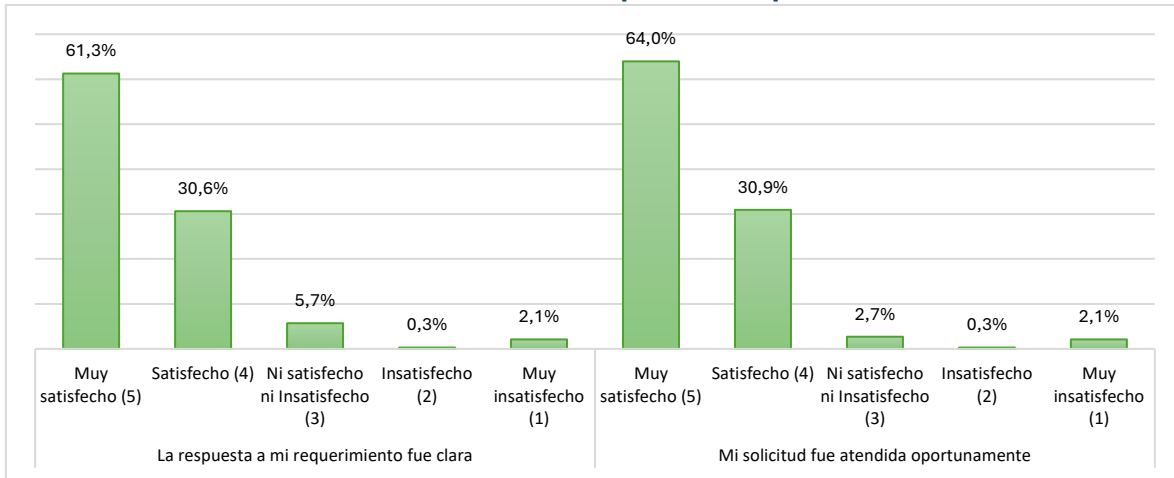


Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 – Soporte Funcional.

En el gráfico 45, se muestra el nivel de satisfacción sobre la solución del requerimiento instaurado en la Mesa de Ayuda de Soporte Funcional por Temática abordada. Se puede observar que el nivel de satisfacción es el que predomina, sin embargo, en las temáticas de soporte de casos y respuestas a peticiones, aunque la participación fue baja, el nivel de satisfacción también fue bajo.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 46 Claridad respuesta – Oportunidad

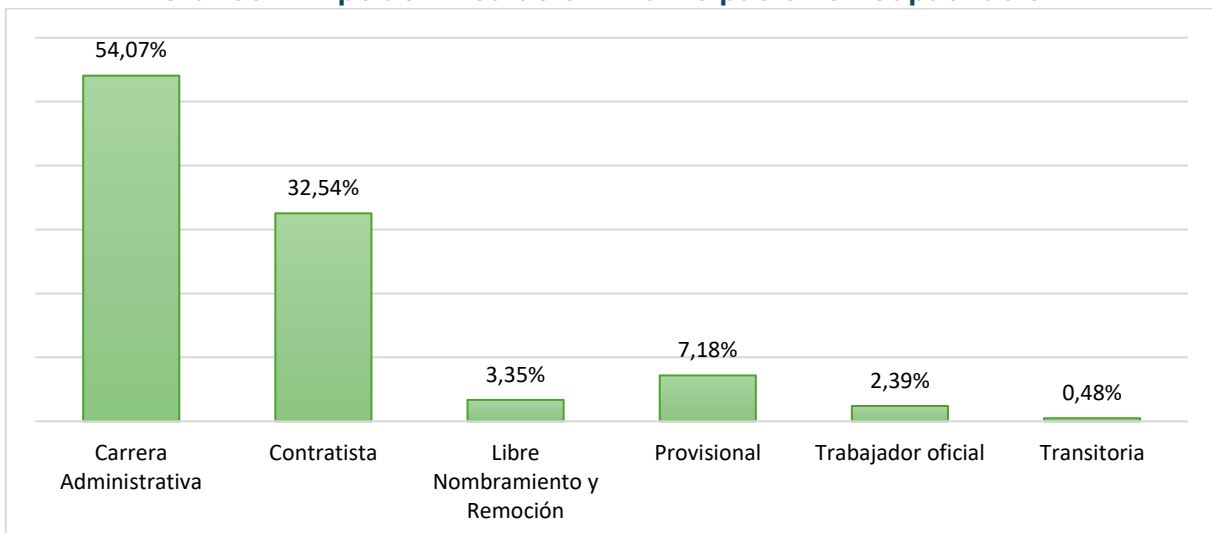


Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 – Soporte Funcional.

El gráfico 46 indica que más del 90% de los encuestados se encuentran satisfechos y muy satisfechos en cuanto a la claridad de la respuesta obtenida por parte de soporte funcional en el requerimiento instaurado en la Mesa de Ayuda, así como en la oportunidad de su atención.

Por otro lado, cerca del 2% de los encuestados manifestó estar muy insatisfecho con respecto a la claridad de la respuesta y a la oportunidad de su atención por medio de la mesa de ayuda de Soporte Funcional.

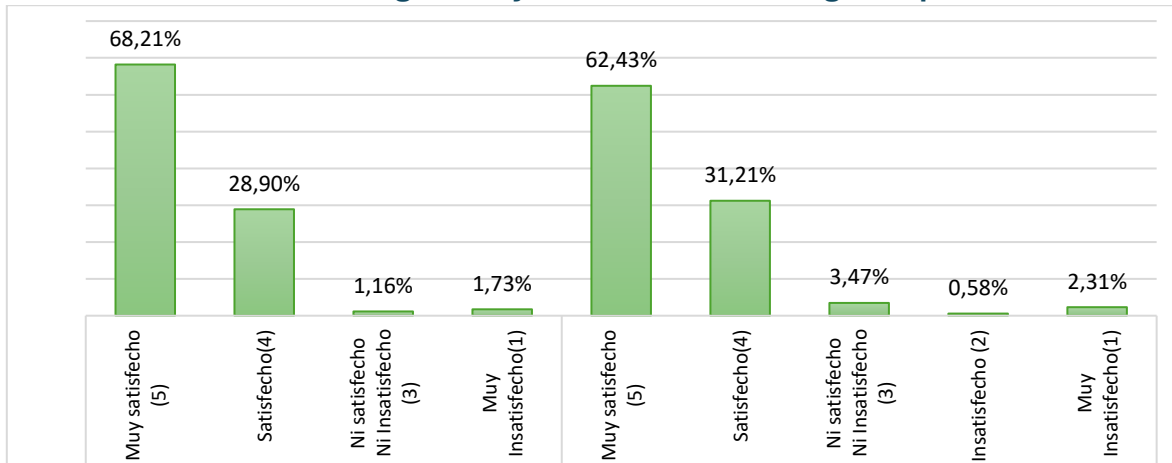
Gráfico 47 Tipo de Vinculación – Participación en Capacitación



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 – Soporte Funcional.

Se evidencia, que para la vigencia 2024, la mayoría de las personas que asistieron a las capacitaciones funcionales son funcionarios(as) de carrera administrativa y contratistas, lo que puede indicar que son los tipos de vinculación con mayor interacción con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Gráfico 48 Seguridad y Dominio – Metodología empleada



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2024 – Soporte Funcional.

Se evidencia en el gráfico 48, que frente a los encuestados que participaron en las capacitaciones funcionales, más del 90% se encuentran satisfechos y muy satisfechos en cuanto a la seguridad y dominio en el tema por parte del capacitador y la metodología empleada durante la sesión. Solamente cerca del 2% se mostró insatisfecho con respecto a los dos criterios evaluados.

2.1.3. Cualificación a servidores(as) en temas de inspección, vigilancia y Control – IVC a establecimientos de comercio

La cualificación a servidores(as) públicos(as) y contratistas de las entidades que conforman el sistema es una 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 IVC. A través de esta acción se pretende mejorar el ejercicio de las competencias y habilidades de los servidores(as) públicos(as) y contratistas, así como de aquellos que interactúan con la ciudadanía en el Distrito Capital.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Durante la vigencia 2024, se cualificaron a servidores(as) públicos(as) y contratistas en temas relacionados con el ejercicio de IVC a través de la plataforma Teams y a través de la plataforma Moodle.

Para la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés 2024, la Subdirección de seguimiento a la gestión de inspección, vigilancia y control-SSGIVC cuenta con las siguientes fuentes de información:

1. Formato Registro de ciudadanos(as) y comerciantes Código 4222100-FT-834.
2. Formato Registro de Asistencia Código 4232000-FT-211.
3. Encuesta de satisfacción ciudadana por sensibilización 2024.
4. Encuesta de satisfacción por cualificación 2024.

Esta información es recolectada en cada una de las jornadas de cualificación realizadas durante la vigencia.

Del total de servidores(as) (583) la encuesta de cualificación 2024, tiene 373 registros de los cuales se relacionan a continuación la depuración realizada para establecer usuarios(as) únicos(as), de acuerdo con la tabla 33.

Tabla 33 Relación de cantidad de personas con cantidad de cualificaciones participantes

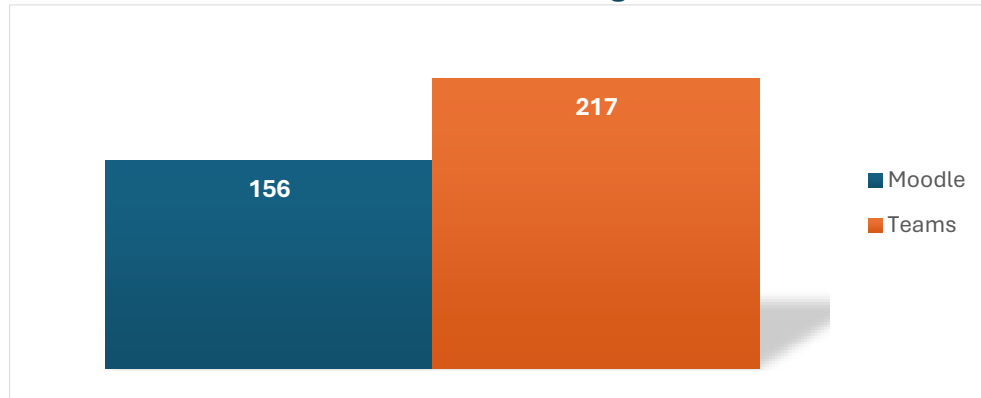
Criterios	Cantidades
Población total	583
Registros sustraídos por no autorización de tratamiento de datos personales	-
Registros sustraídos por inconsistencias/errores en los datos	8
Registros sustraídos por duplicidad	202
Personas únicas para caracterizar	373

Fuente: Registro de asistencia y encuesta de satisfacción cualificación_IVC

A continuación, se presenta el análisis de caracterización de los(as) usuarios(as) de acuerdo con la información de la base de datos antes descrita:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

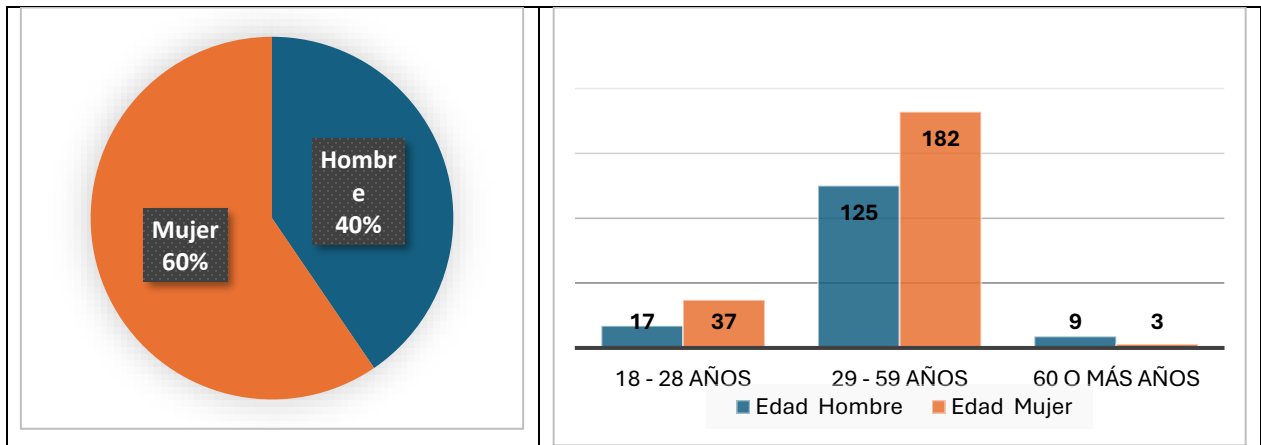
Gráfico 49 Plataforma tecnológica asistencia



Fuente: Registro de asistencia y encuesta de satisfacción cualificación_ IVC

En el gráfico 49 se presenta que, del total de personas cualificadas, el 58,18% accedieron por plataforma Teams, es decir 217 personas, y el 41,82%, es decir 156 personas, participaron por la plataforma Moodle.

Gráfico 50 Sexo de los asistentes a la sensibilización e IVC



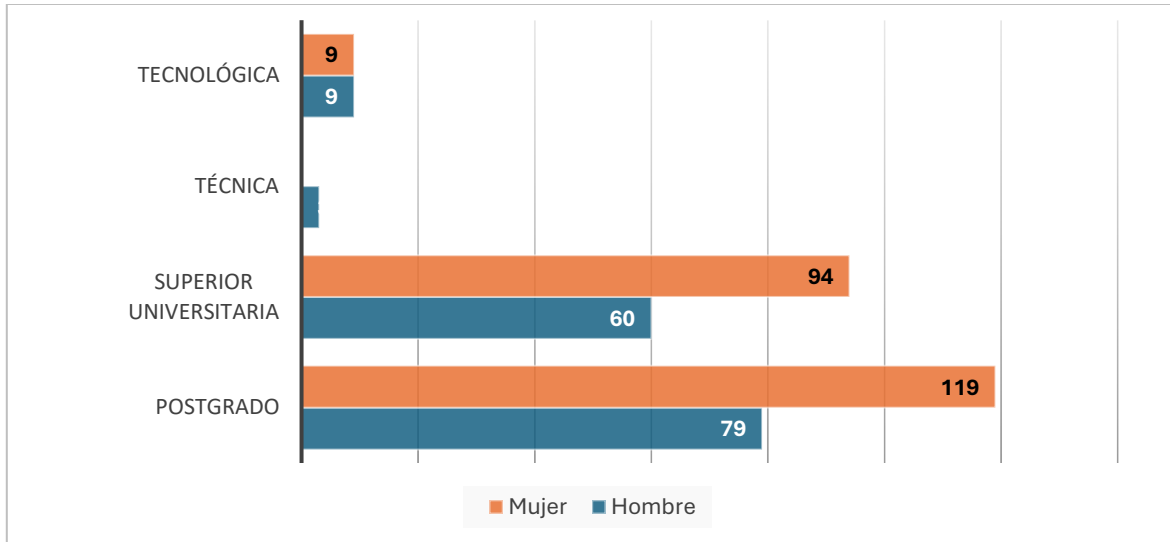
Fuente: Registro de asistencia y encuesta de satisfacción cualificación_ IVC

El gráfico 50 deja ver la distribución de género con la asistencia a las cualificaciones del año 2024, donde el 59,52% corresponde a mujeres y el 40,48% corresponde a hombres.

La distribución de edad por sexo en tres rangos de edad se observa que en los grupos de edad más jóvenes y de mediana edad, hay una mayor cantidad de mujeres que hombres. Sin embargo, en el grupo de edad más avanzado (60 o más años), hay más hombres que mujeres, aunque en menor cantidad total. El 48,79% de las mujeres y el 33,51% de los hombres, se encuentra ubicado en el rango de 29 a 59 años, implicando un porcentaje importante de la población cualificada.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

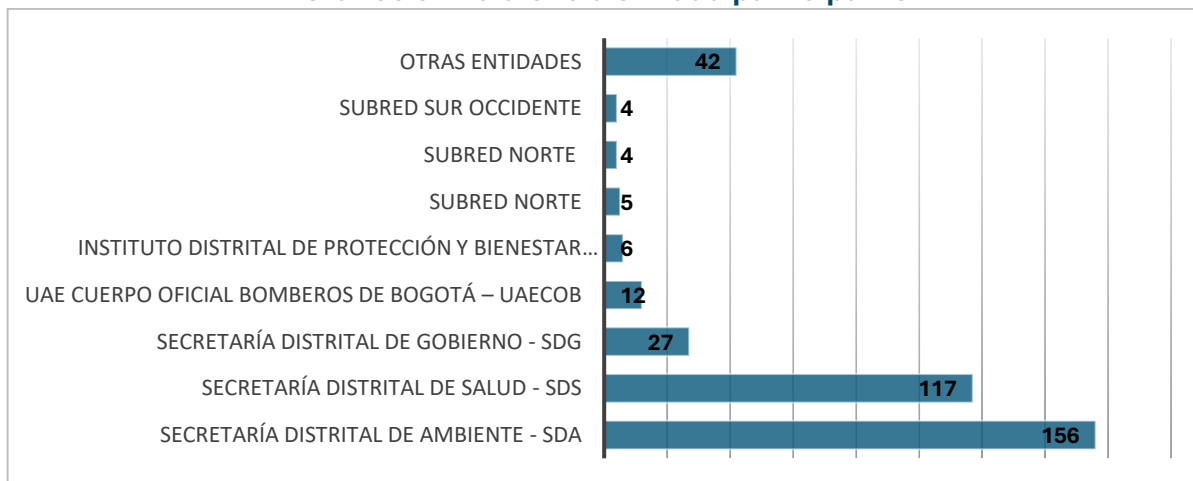
Gráfico 51 Nivel educativo



Fuente: Registro de asistencia y encuesta de satisfacción cualificación_IVC

En el nivel educativo tecnológica, el número de hombres y mujeres es igual, esto sugiere que ambos sexos tienen una representación equilibrada en este nivel; en el nivel superior universitaria, hay más mujeres (94) que hombres (60), esto indica que, en este grupo, las mujeres tienen una mayor representación en la educación universitaria, igual sucede con en el nivel de postgrado, hay más mujeres (119) que hombres (79). Las mujeres tienen una mayor representación en los niveles educativos más altos de acuerdo con el gráfico 51.

Gráfico 52 Asistencia entidad participante

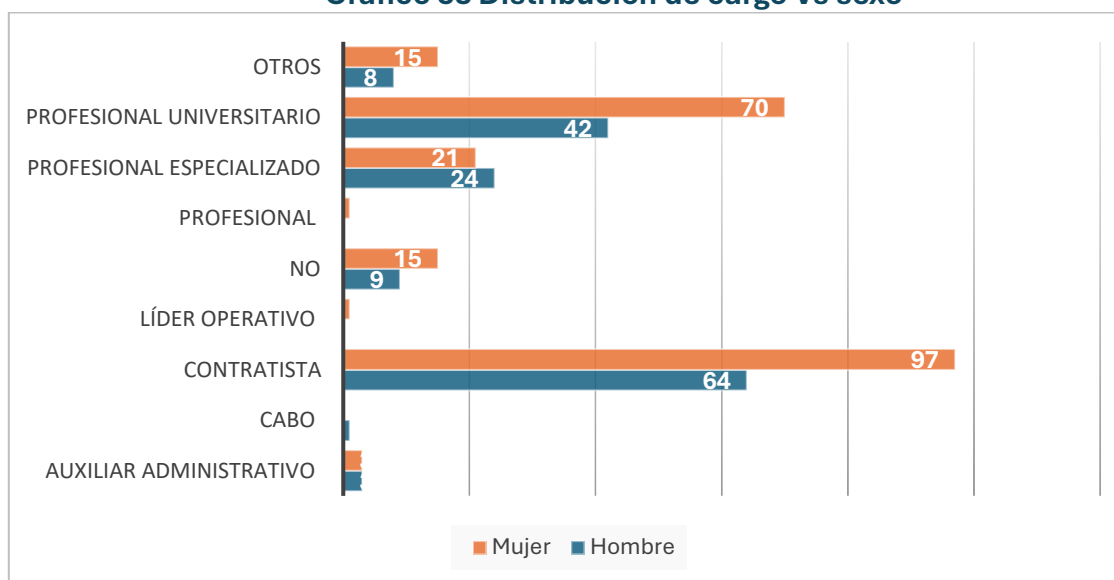


Fuente: Registro de asistencia y encuesta de satisfacción cualificación_IVC

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

El gráfico 52 muestra la distribución de entidades participantes versus la asistencia a las cualificaciones en el año 2024, donde la Secretaría de Ambiente tiene una mayor representación con 156 asistencias que equivalen al 42% seguido con la Secretaría Distrital de Salud - SDS con el 31% (es decir 130 incluyendo las subredes), las otras entidades tienen un porcentaje de participación inferior que al sumarlo corresponden al 27%, se puede inferir que la SDS junto a las subredes tuvo un porcentaje de participación del 35% para la vigencia 2024.

Gráfico 53 Distribución de cargo Vs sexo



Fuente: Registro de asistencia y encuesta de satisfacción cualificación_IVC

En la gráfica 53 se puede evidenciar que quienes se registran como contratistas tanto para hombres como para mujeres es el de mayor participación, 64 y 97 respectivamente, seguido por los profesionales universitarios (mujeres 70 y hombres 42) y especializados (mujeres 21 y hombres 24) y en menor participación se encuentran los auxiliares administrativos.

2.1.4. Sensibilización a la ciudadanía en temas de inspección, vigilancia y control a establecimientos de comercio

La sensibilización a ciudadanos(as) y comerciantes, por medio de la cual se suministra información sobre los requisitos y condiciones para la apertura y desarrollo de una actividad económica con el fin de fomentar la cultura de la autorregulación y auto

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

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 2024, se sensibilizaron ciudadanos(as) 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.

A continuación, se indican los niveles temáticos y las variables de mayor prioridad para el servicio destinado a personas naturales, que brinda la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de IVC: sensibilización a la ciudadanía.

Del total de ciudadanos(as) (459) la encuesta de satisfacción 2024, tiene 35 registros de los cuales se relacionan a continuación la depuración realizada para establecer usuarios(as) únicos(as).

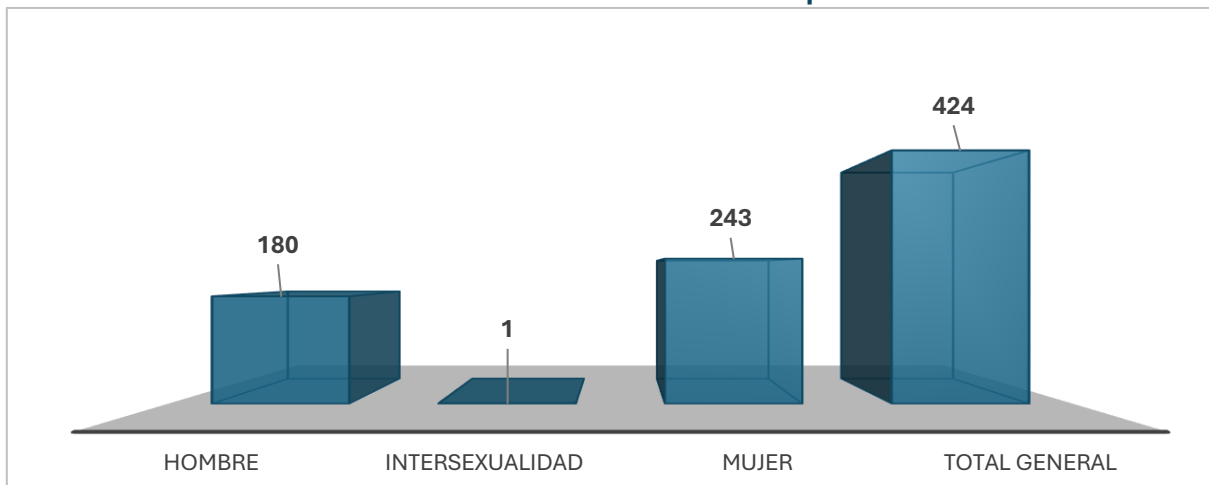
Tabla 34 Tratamiento de los datos de las personas participantes en las sensibilizaciones de IVC

Criterios	Cantidades
Población total	459
Registros sustraídos por no autorización de tratamiento de datos personales	-
Registros sustraídos por inconsistencias/errores en los datos	21
Registros sustraídos por duplicidad	14
Personas únicas para caracterizar	424

Fuente: registro de asistencia y encuesta de satisfacción sensibilización_IVC

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 54 Personas sensibilizadas por sexo



Fuente: registro de asistencia y encuesta de satisfacción sensibilización_IVC

El gráfico 54 muestra la asistencia por sexo en cuatro categorías: "hombre", "intersexualidad", "mujer". Se puede observar que la categoría con mayor asistencia es "mujer" con 243 asistentes, seguida de "hombre" con 180 asistentes, la categoría "intersexualidad" tiene la menor asistencia con solo 1 registro. El total general de asistentes es 424.

Hombres: Representan aproximadamente el 42.5% del total de asistentes.

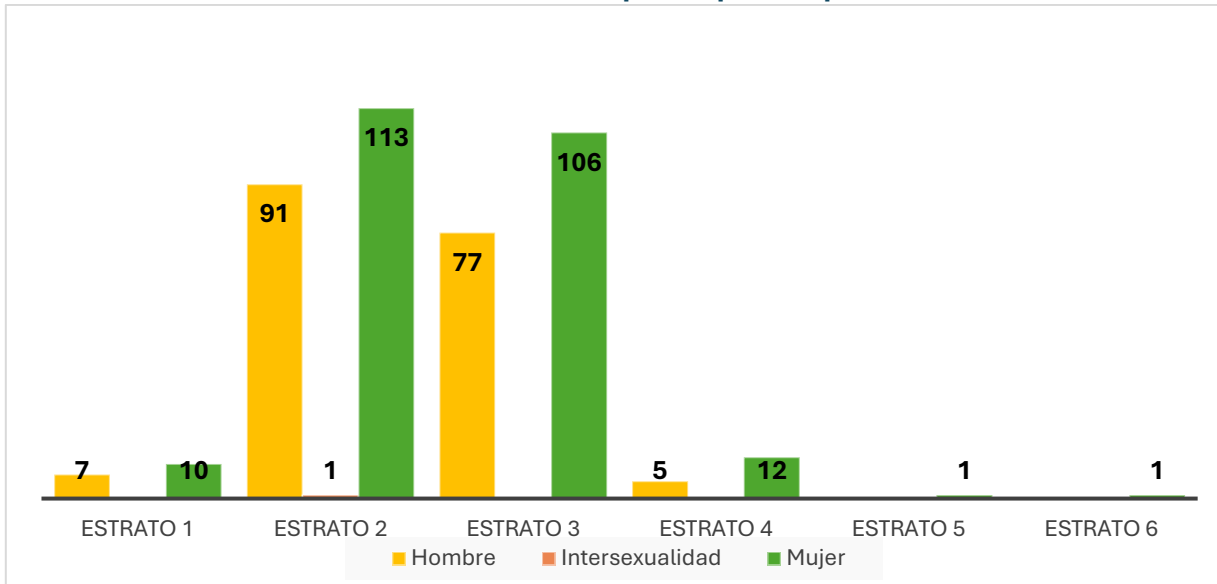
Mujeres: Constituyen alrededor del 57.3% del total de asistentes.

Intersexualidad: Representa menos del 0.2% del total de asistentes, tiene una representación muy baja, lo que podría indicar una necesidad de mayor inclusión o visibilidad.

Hay un 35% más de mujeres que hombres en la asistencia.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

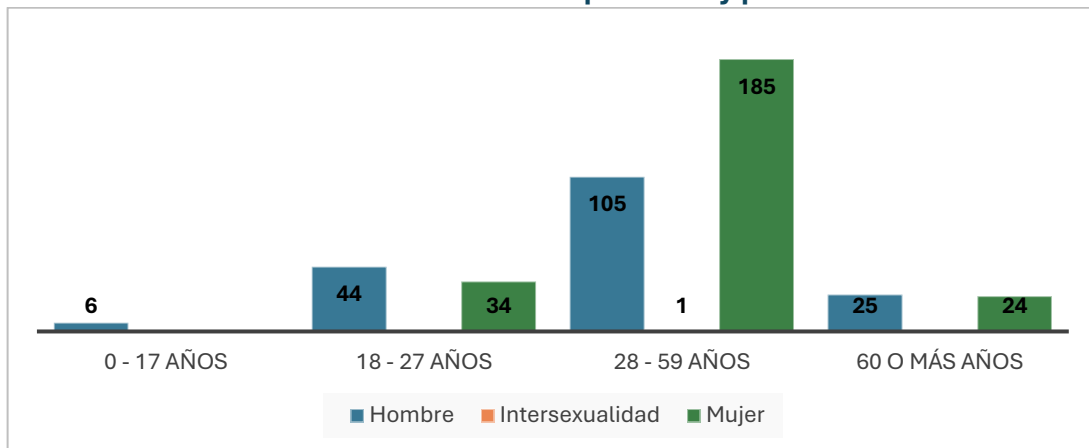
Gráfico 55 Distribución de participantes por estrato



Fuente: registro de asistencia y encuesta de satisfacción sensibilización_IVC

El gráfico 55 muestra el número de hombres y mujeres en diferentes estratos socioeconómicos. El estrato 2 tiene el mayor número de personas sensibilizadas con 113 para mujeres, 91 para hombres, seguido a esto está el estrato 3 con 106 mujeres y 77 hombres, identificando que los estratos que tuvieron mayor participación fue el estrato 2 y 3.

Gráfico 56 Distribución por edad y por sexo

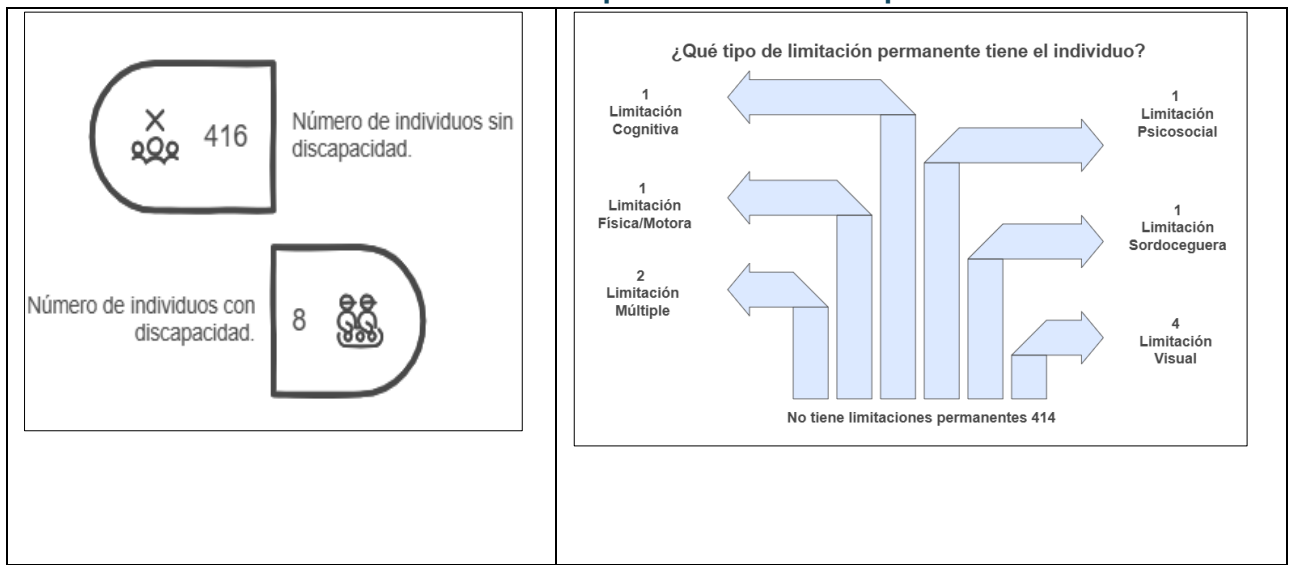


Fuente: registro de asistencia y encuesta de satisfacción sensibilización_IVC

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

El gráfico 56 muestra el número de hombres y mujeres en diferentes grupos de edad, la mayor cantidad de mujeres sensibilizadas están en el rango de edad de 28 a 59 años, seguido a esto los hombres lideran el rango de edad de 18 a 27 años.

Gráfico 57 Distribución de personas con discapacidad



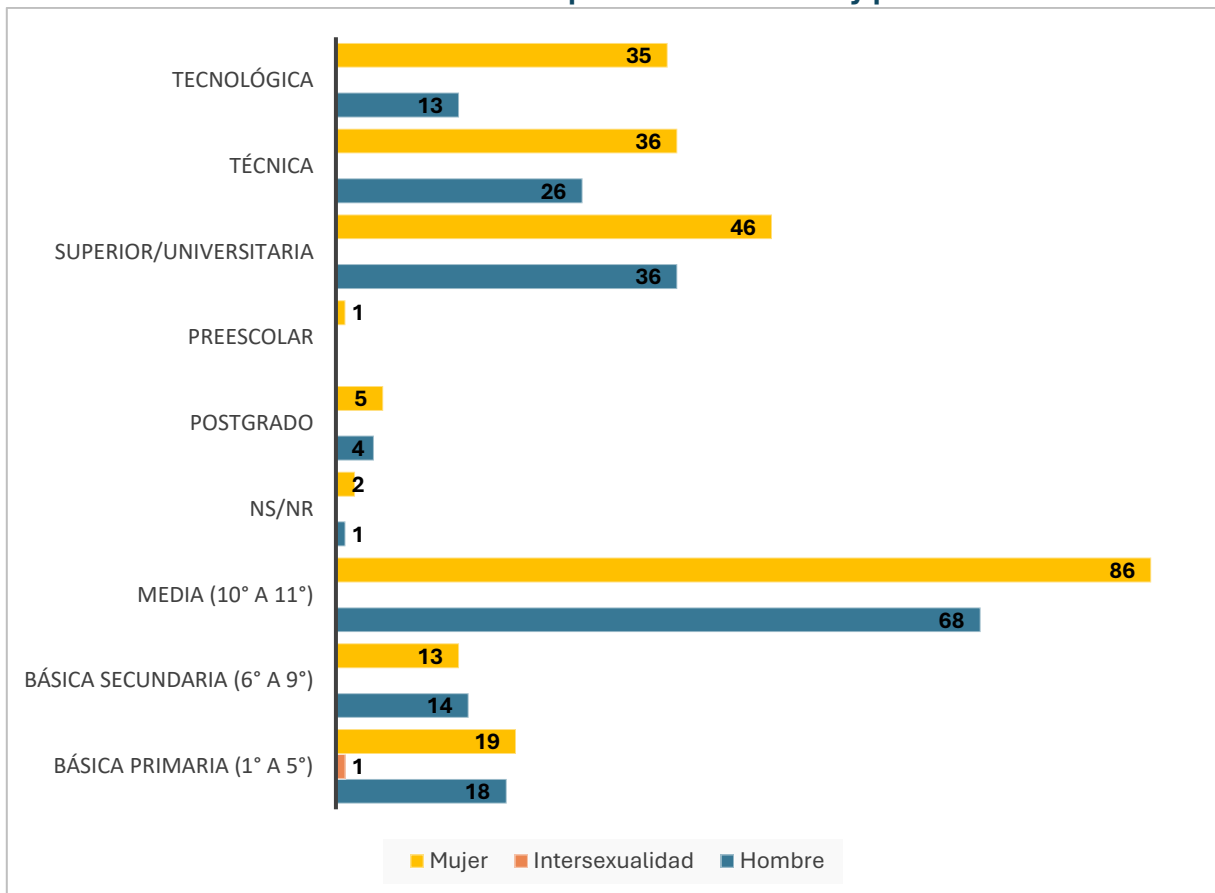
Fuente: registro de asistencia y encuesta de satisfacción sensibilización_IVC

Se evidencia que de la población total (424), que 416 individuos registraron no tener ninguna discapacidad y 8 individuos registraron tener algún tipo de discapacidad.

Igualmente, que del total de la población (424), una cantidad mínima registro diversos tipos de limitación permanente como cognitiva, física o motora, múltiple, psicosocial, sordo ceguera, visual, (414) que corresponde al 97,64% de la población registro no tener limitaciones permanentes de acuerdo con los datos presentados en el gráfico 57.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 58 Distribución por nivel educativo y por sexo

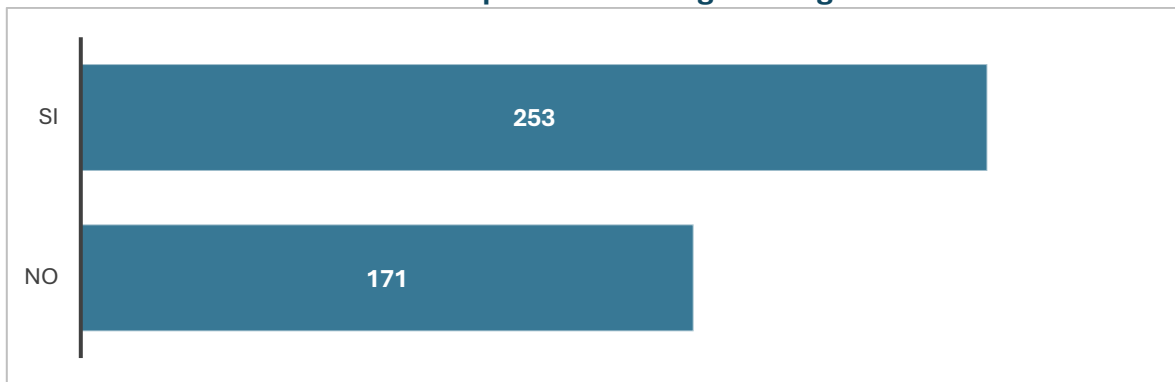


Fuente: registro de asistencia y encuesta de satisfacción sensibilización_IVC

El gráfico 58 muestra la distribución de la población total en diferentes niveles educativos, el nivel educativo con más mujeres es media (10° a 11°), con un total de 86, al igual que los hombres con una participación de 68 personas, además de otros niveles educativos relevantes en términos de cantidad de personas son superior/universitaria mujer 47 y hombre 36, seguido de los niveles técnicos (62 personas) y tecnológicos (48 personas).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 59 Propietarios de negocio según sexo

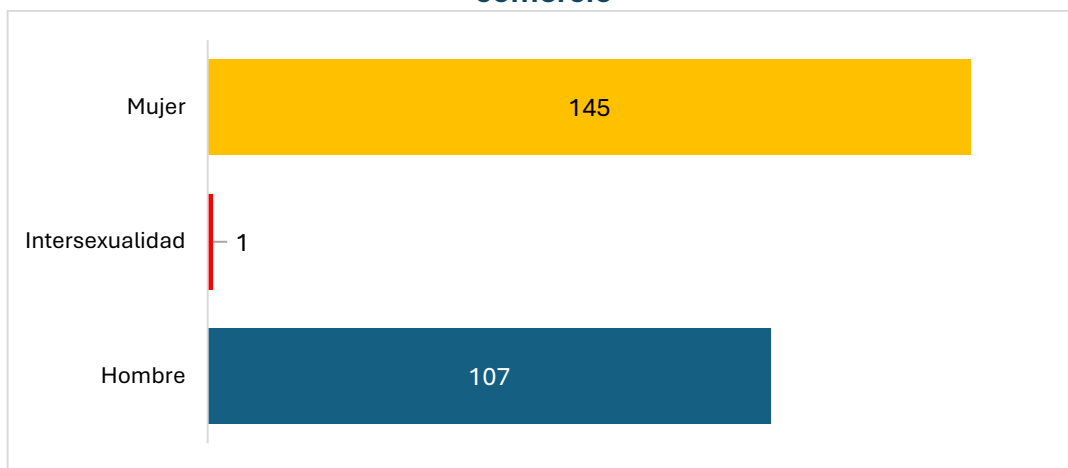


Fuente: registro de asistencia y encuesta de satisfacción sensibilización_IVC

El 59,67% (253) de las personas encuestadas cuentan con establecimiento de comercio, mientras que el restante 40,33% (171) no lo poseen y tienen intenciones de conocer los requisitos para crearlo.

La información anterior los que poseen establecimiento de comercio distribuido entre mujeres y hombres es el siguiente:

Gráfico 60 Distribución por sexo de personas que cuentan con establecimiento de comercio

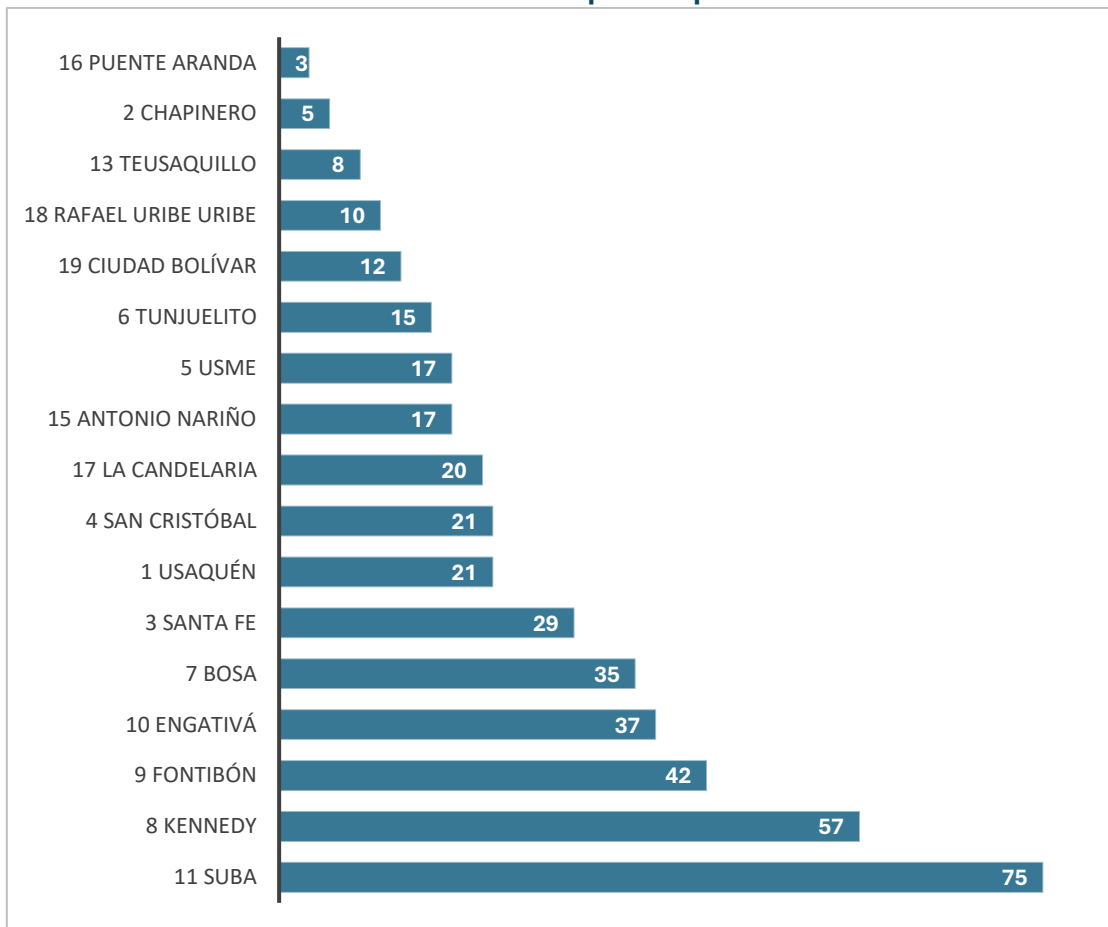


Fuente: registro de asistencia y encuesta de satisfacción sensibilización_IVC

El gráfico 60 muestra que, de la población, 253 personas cuentan o poseen con establecimiento de comercio, esto equivale al 59,67% del total de participantes; a su vez de estos 107 son hombres que, corresponde al 25,24%, mientras que las mujeres (145) representan el 34,20%, y una mínima representación por sexo intersexual con el 0.24%.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 61 Participación por localidad



Fuente: registro de asistencia y encuesta de satisfacción sensibilización_IVC

Las localidades con mayor participación son Suba, Kennedy, Fontibón y Engativá con 211 participantes que equivalen al 49,76%. Por otro lado, en las de menor participación se encuentran Puente Aranda, Chapinero, Teusaquillo y Rafael Uribe Uribe que apenas representan el 6,13%.

Se llegó con el servicio de sensibilización a la ciudadanía a 17 de las 20 localidades, haciendo falta 12 Barrios Unidos, 14 Los Mártires y 20 Sumapaz.

Tabla 35 Relación distribución por sexo con porcentajes de participación por sexo

Etiquetas de fila	Hombre	Mujer	Intersexualidad	Total	Porcentaje
11 Suba	32	43		75	17,7%
8 Kennedy	26	30	1	57	13,4%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Etiquetas de fila	Hombre	Mujer	Intersexualidad	Total	Porcentaje
9 Fontibón	19	23		42	9,9%
10 Engativá	17	20		37	8,7%
7 Bosa	17	18		35	8,3%
3 Santa Fe	7	22		29	6,8%
1 Usaquén	11	10		21	5,0%
4 San Cristóbal	9	12		21	5,0%
17 La Candelaria	9	11		20	4,7%
5 Usme	8	9		17	4,0%
15 Antonio Nariño	5	12		17	4,0%
6 Tunjuelito	5	10		15	3,5%
19 Ciudad Bolívar	3	9		12	2,8%
18 Rafael Uribe Uribe	4	6		10	2,4%
13 Teusaquillo	3	5		8	1,9%
2 Chapinero	2	3		5	1,2%
16 Puente Aranda	3			3	0,7%
Total	180	243	1	424	100%

Fuente: registro de asistencia y encuesta de satisfacción sensibilización_IVC

La tabla 35 muestra la distribución de género en las diferentes localidades donde se llevaron a cabo las sensibilizaciones, el mayor número de personas estuvo en la localidad de Suba, seguida por la localidad de Kennedy y Fontibón; adicionalmente, permite visibilizar la distribución por sexo con porcentajes de participación, el 17,7% la localidad de Suba, el 13,4% la localidad de Kennedy y el 9,9% para la localidad de Fontibón, de esta manera los valores más representativos del ejercicio.

2.1.5. Cualificación en servicio a la ciudadanía a servidores(as) públicos(as) y otros

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, hace parte del proceso misional *Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía*, ejerciendo funciones de acuerdo con las dependencias que la componen, siendo así, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en el marco del procedimiento de *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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

La principal fuente de información para la caracterización de personas naturales donde se captura la variable es una base de datos que contiene el consolidado de cualificaciones por sesión. Este ejercicio de caracterización toma como referencia la información de identificación y satisfacción de la sesión, que se extrae del Formulario de Registro del formato FORMS que diligencia cada participante al finalizar la sesión de cualificación.

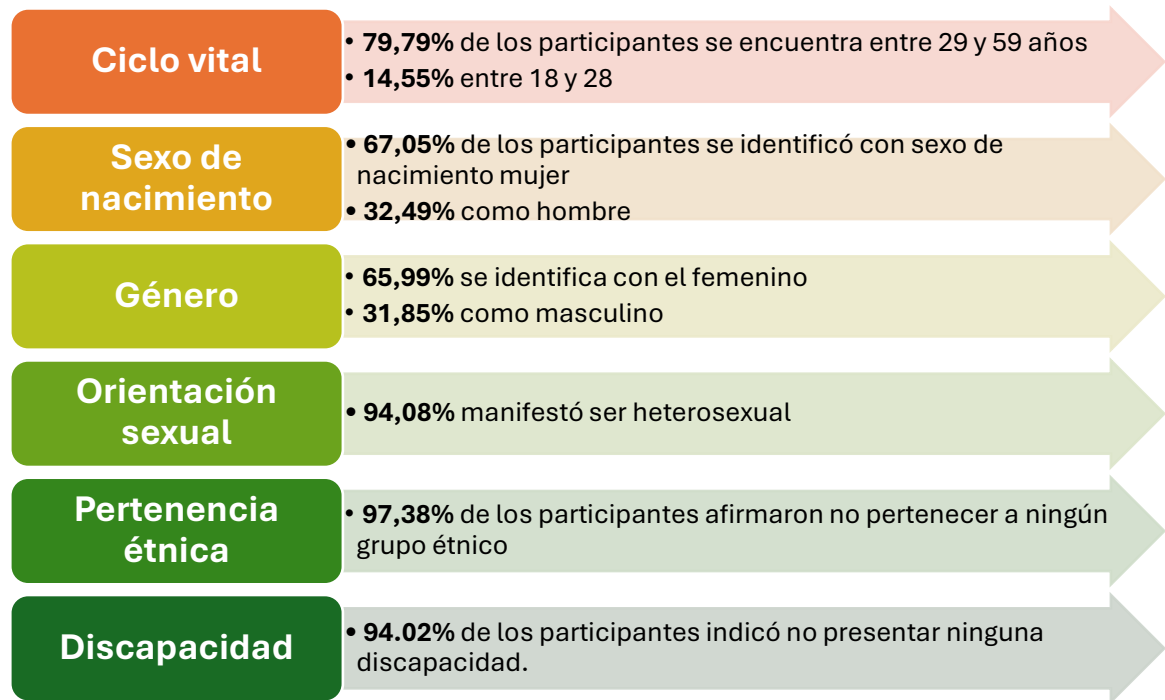
La automatización y segmentación de la información, dentro de las variables de caracterización priorizadas para los(as) usuarios(as) de Cualificación, se consideró pertinente seleccionar las variables modalidades de Cualificación presencial y virtual sincrónico, teniendo en cuenta que los(as) servidores(as) y colaboradores(as) públicos(as) distritales participan en sesiones de cualificación en estas modalidades, lo que permite analizarlas frente a otras variables, evidenciándose la preferencia de modalidad y otras características relevantes para analizar el comportamiento del servicio.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio desde el Procedimiento de Cualificación PR-043, diseña, planifica y ejecuta procesos de Cualificación orientados a fortalecer las competencias laborales de los(as) servidores(as) públicos(as) y otros, mediante ciclos de cualificación en los cuales se pretende brindar herramientas necesarias para materializar adecuadamente la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, por ello, integró en el Formulario de Registro que diligencia el total de las personas que participan al finalizar la sesión de cualificación (en modalidad presencial o virtual sincrónica), variables generales para identificar características poblacionales de los(as) servidores(as) y colaboradores(as) públicos(as) participantes en las cualificaciones en servicio a la ciudadanía.

Durante la vigencia 2024 se cualificaron 4.014 servidores(as) y colaboradores(as) distritales, quienes participaron en diferentes sesiones y diligenciaron un total de 10.552 encuestas, lo que indica que, en promedio, cada persona asistió entre 2 y 3 sesiones de cualificación en el año.

A continuación, se presenta la caracterización general con base en los datos obtenidos de las encuestas:

Ilustración 1 Principales características poblacionales – diferencias de los servidores(as) y colaboradores(as) públicos(as) cualificados(as) en Servicio a la Ciudadanía 2024



Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

De acuerdo con la ilustración 1 se puede evidenciar:

- Respecto al rango de edad, el 79,79% de los participantes se encuentra entre los 29 y 59 años, el 14,55% entre los 18 y 28 años, y el 5,57% registran tener 60 años o más y en edad menor de 18 años el 0,10%.
- En el total de los participantes en modalidad presencial y virtual, el 67,05% de los participantes se identificó con sexo de nacimiento como mujer, y el 32,49% como hombre; el 0,43% prefiere no indicar y el 0,03% identifica como intersexual.
- En cuanto al género, el 65,99% se identifica con el femenino, el 31,85% como masculino; el 0,20% es transgénero, 0,20% refiero otro género y el 1,76% prefirió no responder
- Respecto a la orientación sexual, el 94,08% manifestó ser heterosexual, el 2,86% prefirió no responder, el 1,02% se declaró como bisexual, el 1,08% registra otra orientación sexual, mientras que el 0,21% se identificó como lesbiana y el 0,75% como gay.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

- Respecto a la pertenencia étnica, el 97,38% de los participantes afirmaron no pertenecer a ningún grupo étnico, el 1,84% se autoreconoció como afrocolombiano; el 0,65% como indígena y el 0,13% como Rom o gitano.
- En relación con la discapacidad, el 94,02% de los participantes indicó no presentar ninguna discapacidad. El 3,39% señaló tener discapacidad visual, el 1,69% discapacidad física o motora; el 0,58% registró tener discapacidad auditiva, el 0,15% múltiple, el 0,14% psicosocial, 0,02% Intelectual y el 0,01% sordoceguera.

La modalidad virtual para las cualificaciones sincrónicas contó con la mayor participación, con un 82,76%, mientras que la modalidad presencial representó el 17,24%.

Tabla 36 distribución de modalidad la cualificación en servicio a la ciudadanía

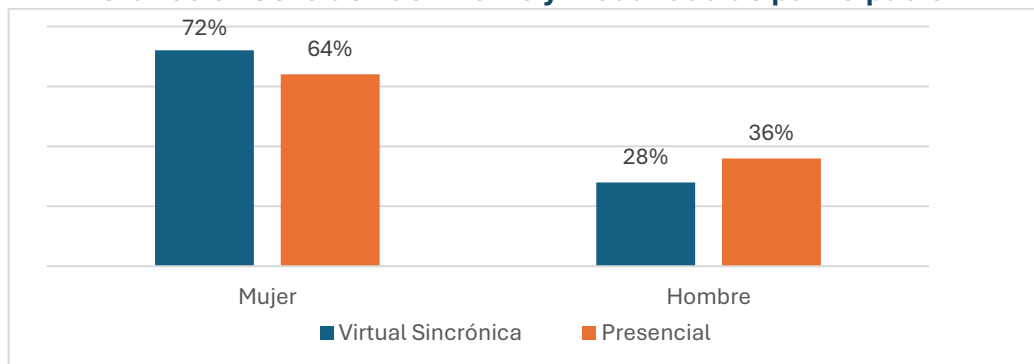
Modalidad	Participaciones	%
Virtual sincrónica	8.733	82,76%
Presencial	1.819	17,24%

Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

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

A partir del gráfico 62 hasta la 69 se presentan los resultados del cruce de diferentes variables con la modalidad de los cursos de cualificación, generando los siguientes resultados:

Gráfico 62 Sexo de nacimiento y modalidad de participación



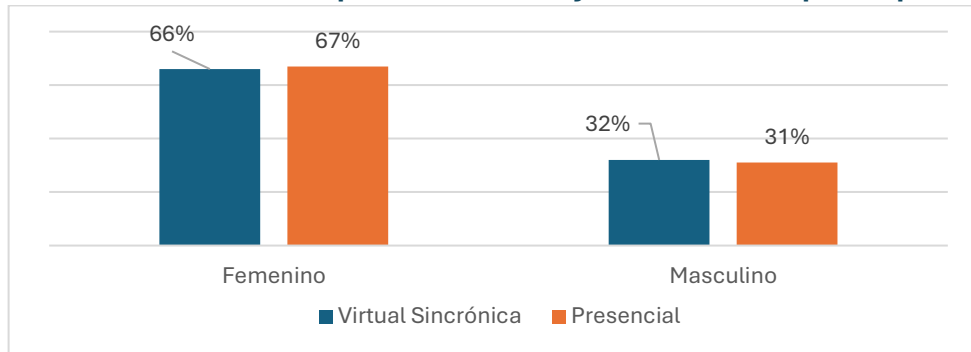
Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

En el total de los participantes en modalidad presencial, el 64% de los participantes se identificó con sexo de nacimiento mujer, y el 36% como hombre, mientras que de los participantes en modalidad virtual sincrónica el 72% se identificó con sexo de nacimiento mujer, y el 28% como hombre.

Por otra parte, en su conjunto en las dos modalidades el 0,43% prefiere no indicar y el 0,03% se identifica como intersexual.

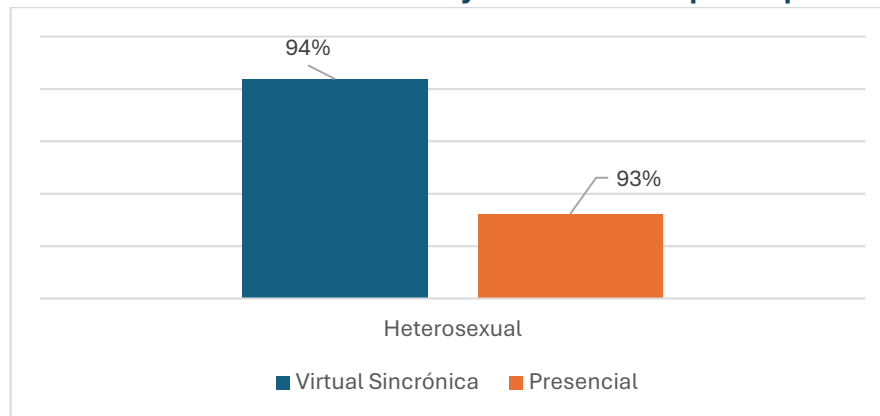
Gráfico 63 Género con que se identifica y modalidad de participación



Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

El gráfico 63 presenta en cuanto al género de los participantes en modalidad presencial, el 67% de se identificó como femenino y el 31% como masculino; por su parte, los participantes en modalidad virtual sincrónica el 66% se identificaron con género femenino y el 32% con género masculino. Además, en su conjunto en las dos modalidades el 1,76% prefirió no responder el 0,20% es transgénero y el 0,20% refirió otro género.

Gráfico 64 Orientación sexual y modalidad de participación



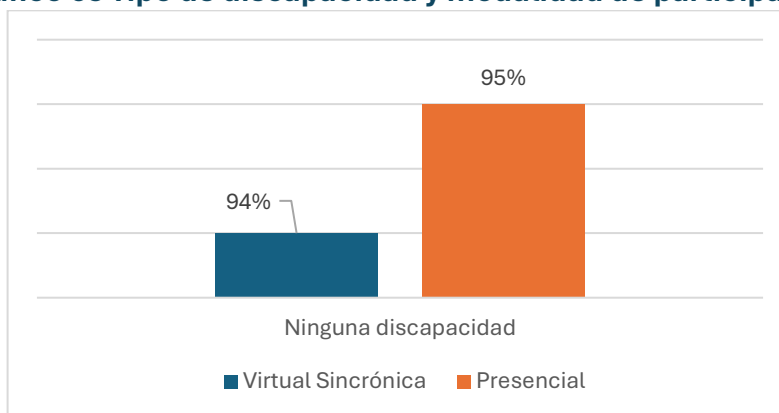
Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

El gráfico 64, con relación a la orientación sexual de los participantes en modalidad virtual sincrónica el 94% y en modalidad presencial el 93% de los participantes manifestaron ser heterosexuales.

Por otra parte, en su conjunto en las dos modalidades el 3,06% registra otra orientación sexual mientras que el 2,86% prefirió no responder.

Gráfico 65 Tipo de discapacidad y modalidad de participación



Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

En relación con la discapacidad, el 94% de los participantes en modalidad virtual sincrónica y el 95% de los participantes en modalidad presencial indicaron no presentar discapacidad.

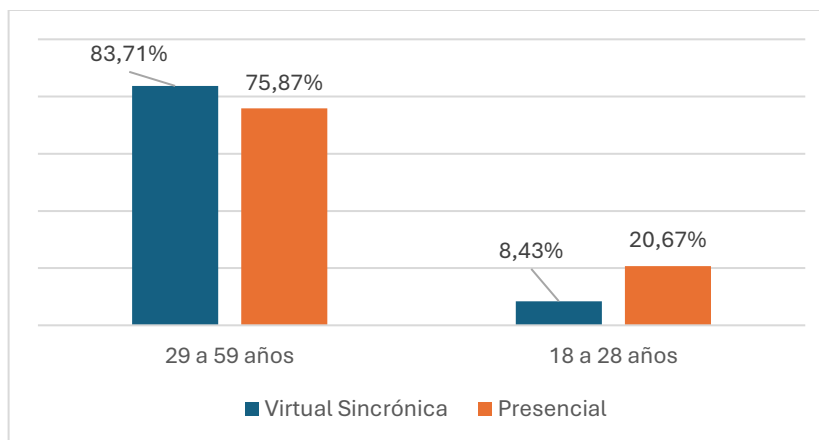
Complementario a estos datos, en su conjunto en las dos modalidades el 3,39% señaló tener discapacidad visual, el 1,69% discapacidad física o motora; el 0,59% registró tener discapacidad auditiva, el 0,14% múltiple, el 0,14% psicosocial, el 0,01% Intelectual y el 0,01% sordoceguera.

Grupo Étnico y Modalidad de participación

Respecto a la identidad étnica, el 97,38% de los participantes tanto en la modalidad virtual sincrónica como en la modalidad presencial afirmaron no pertenecer a ningún grupo étnico.

Así mismo, en conjunto de las dos modalidades el 1,84% se autoreconoce como afrocolombiano; el 0,65% como indígena y el 0,13% como Rom o gitano.

Gráfico 66 Ciclo vital y modalidad de participación



Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

Respecto al rango de edad, el 83,71% de los participantes en modalidad virtual sincrónica y el 75,87% de los participantes en modalidad presencial se encuentran entre los 29 y 59 años; así mismo, el 20,67% de los participantes en modalidad presencial y el 8,43% de los participantes en modalidad virtual sincrónica se encuentran entre los 18 a 28 años, de acuerdo con el gráfico 66.

Complementario a estos datos, en su conjunto en las dos modalidades el 5,57% registran tener 60 años o más y en edad menor de 18 años el 0,10%.

Con base en los datos anteriores, se puede inferir que no se presenta correlación entre el sexo de nacimiento, el género, la orientación sexual, el tipo de discapacidad, el grupo étnico y el ciclo vital con la modalidad de cualificación en servicio a la ciudadanía, en que participan los(as) servidores(as) públicos(as).

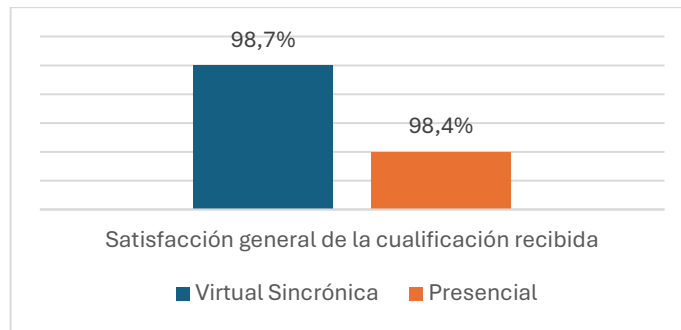
Continuando con la lectura de la caracterización general frente a los datos por modalidad de la sesión de cualificación, se encuentra que las dos modalidades, presencial y virtual sincrónica, son incluyentes frente a los grupos poblacionales, y no se evidencia diferencia significativa en las características de los(as) servidores(as) y colaboradores(as) públicos(as) cualificados(as), por la modalidad en que realizaron la sesión, sugiere que ambas modalidades logran una accesibilidad equitativa.

Esto implica que 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.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Modalidad de la Cualificación por variables de Comportamiento

Gráfico 67 Satisfacción general de cualificación en la vigencia 2024



Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

En la vigencia 2024, el nivel de satisfacción general alcanzado en ambas modalidades superó el 98%, y del análisis de los comentarios y aportes registrados por los participantes proporciona una valiosa referencia sobre las percepciones y oportunidades de mejora, lo que ha permitido implementar acciones de fortalecimiento, orientadas a mantener y aumentar la satisfacción en las sesiones de cualificación, según se evidencia en el gráfico 67.

Modalidad de la cualificación por variables Intrínsecas

Tabla 37 Participación por tipo de vinculación y modalidad

Modalidad	Virtual Sincrónica	Presencial	Total	%
Contratista	3.899	1.119	5.018	48%
Carrera Administrativa	3.885	483	4.368	41%
Provisionalidad	591	116	707	7%
Trabajador(a) Oficial	277	31	308	3%
Temporal	28	55	83	1%
Libre nombramiento	37	10	47	0%
Transitorio	15	5	20	0%
Elección Popular	1	0	1	0%
Total	8.733	1.819	10.552	100%
	82,76%	17,24%		

Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

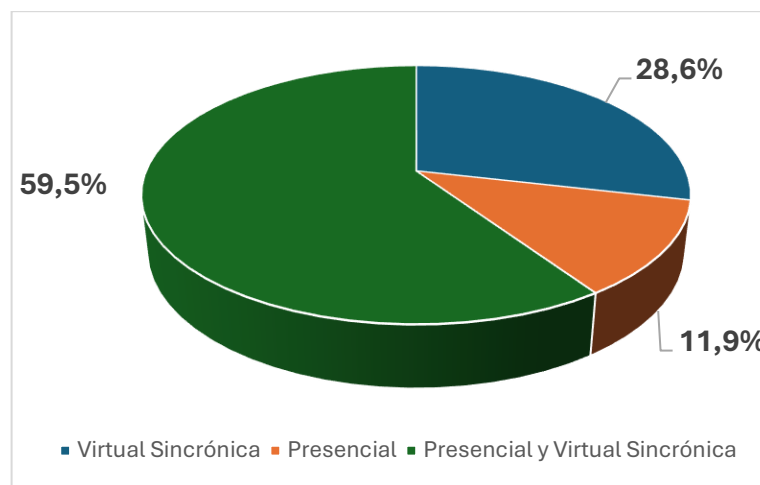
La tabla 37 muestra la participación en las sesiones de cualificaciones desglosada por tipo de vinculación y modalidad, destacándose una alta participación en ambas

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

modalidades (presencial y virtual sincrónica) de los contratistas, representando el 48% de los participantes, seguidos por los(as) servidores(as) públicos(as) de carrera administrativa, con participación del 41%.

En cuanto a la distribución por modalidad, el 82,76% de los participantes asistieron a las sesiones en modalidad virtual sincrónica, mientras que el 17,24% restante lo hizo de manera presencial.

Gráfico 68 Preferencia de modalidad de las cualificaciones de las entidades



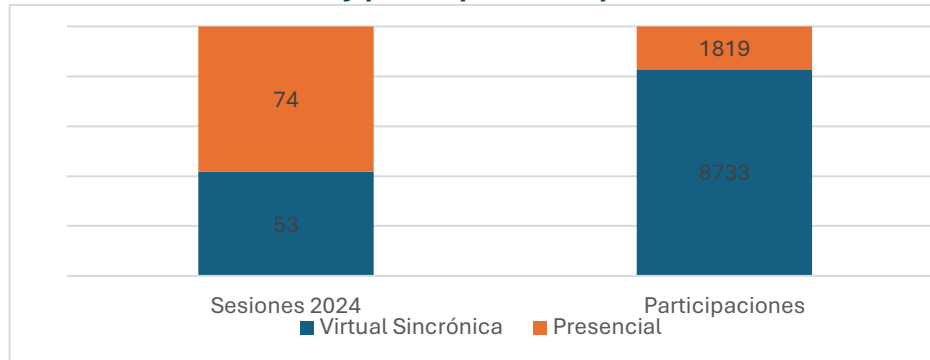
Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

El gráfico 68, muestra que de las 42 entidades distritales que participaron en sesiones de cualificación durante el 2024, el 59,5% optó por implementar ambas modalidades (presencial y virtual sincrónica), en función de sus capacidades institucionales, lo que permitió una mayor participación de los(as) colaboradores(as) y contribuyó al fortalecimiento de los conocimientos y competencias necesarios para mejorar el servicio a la ciudadanía. Por su parte, el 28,6% de las entidades se inclinó por la modalidad virtual sincrónica y el 11,9% por la modalidad presencial.

Estos datos permiten identificar las modalidades de cualificación más demandadas por las entidades distritales, lo que facilita la planificación futura y el ajuste de la oferta de formación para maximizar la participación y efectividad.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 69 Sesiones y participaciones por modalidad



Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

De acuerdo con el gráfico 69, se observa se llevaron a cabo 74 sesiones de cualificación en modalidad presencial durante el año, el número total de participaciones fue inferior al registrado en la modalidad virtual sincrónica, donde se realizaron 53 sesiones. Esto sugiere una mayor participación en la modalidad virtual sincrónica, como lo demuestra el hecho de que en una de estas sesiones se registraron hasta 343 participantes.

Tabla 38 Participación por módulos y modalidad 2024

Módulo Temático	Virtual Sincrónica	Presencial
C1M1: Introducción a lo público	7,2%	10,1%
C1M2: Introducción al servicio a la ciudadanía	9,7%	18,9%
C1M3: Introducción a las políticas públicas	5,2%	25,0%
C1M4: Gestión de peticiones ciudadanas	9,4%	10,3%
C2M1: Empoderando mis habilidades para el servicio	9,8%	9,8%
C2M2: Conflicto y mediación en el servicio	9,5%	5,3%
C2M3: Estrategias para el manejo de la ciudadanía	10,4%	8,5%
C2M4: Comunicación asertiva y lenguaje claro e incluyente	10,7%	7,6%
C3M1: Ética y transparencia	9,8%	2,4%
C3M2: Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio	9,0%	0,8%
C3M3: Inteligencia emocional y social en el servicio	9,2%	1,4%
Total	100%	100%

Fuente de Información: Consolidado Cualificación 2024

Según los resultados de la tabla 38, en la modalidad presencial el módulo de mayor participación fue “Introducción a las Políticas Públicas” (ciclo 3 del módulo 1), en el que se socializan elementos generales de políticas públicas distritales y de los temas que están abordando frente al cumplimiento de los requisitos del servicio a la ciudadanía.

Por otro lado, en la modalidad virtual sincrónica el módulo con mayor participación fue "Comunicación asertiva y lenguaje claro e incluyente " (módulo 4 del ciclo 2), este módulo, propicia que los(as) colaboradores(as) amplíen conocimientos sobre herramientas de comunicación asertiva, el lenguaje claro e incluyente en el ciclo de servicio a la ciudadanía, con el fin de promover una atención digna y de calidad para todos.

2.2. Oficina Consejería Distrital Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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

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

Proyectos, de acuerdo con el procedimiento del sistema de gestión de la entidad 1210200-PR-306 “Asesoría técnica o formulación y ejecución de proyectos en el distrito capital”, los proyectos comprenden un 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 por la Oficina o en coordinación con otras entidades distritales, nacionales y/o aliados estratégicos.

Los datos objeto de este servicio para la caracterización de usuarios(as) son obtenidos en el marco de las actividades ejecutadas del proyecto de inversión 7872 “Transformación digital y gestión TIC” del Plan de Desarrollo Distrital “Un nuevo contrato social y ambiental

para el siglo XXI 2020–2024” (enero a mayo de 2024) y del proyecto de inversión 8109 “Implementación de la estrategia de ciudad inteligente para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en Bogotá D.C.” del plan de desarrollo distrital “Bogotá camina segura 2024-2027”, (junio a diciembre de 2024) que busca aportar en la reducción del cierre de brecha en materia de generación, uso y aprovechamiento de los datos, la tecnología y la innovación para impactar positivamente la calidad de vida de la ciudadanía y mejorar la eficiencia de la administración pública de Bogotá.

Así mismo, se tienen en cuenta los datos de los resultados de la ejecución del proyecto “Conéctate, Bogotá”, liderado por la Oficina Consejería Distrital TIC en coordinación con otras entidades distritales. De este proyecto se procesa la información relacionada con conectividad rural - Zonas Wifi y formación a personas en uso de tecnologías de la información y comunicación.

Dentro de las acciones adelantadas se encuentran los servicios de conectividad Wifi para Bogotá y la región del Sumapaz, el cual busca promover y garantizar la conectividad de los habitantes mediante zonas Wifi de acceso gratuito desplegadas en espacios públicos en las zonas urbana y rural del Distrito. Asimismo, se cuenta con servicios de formación a personas cuyo objetivo es fomentar la apropiación y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) mediante alianzas con diversos actores. Además de lo anterior, se cuenta con un agente virtual denominado Chatico, que facilita el acceso de la ciudadanía a los servicios del Distrito y la participación ciudadana.

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

Fuentes de información y métodos de recolección

Las fuentes de información que utilizó la Oficina Consejería Distrital de TIC para la caracterización de sus usuarios(as) 2024 provienen de:

- Zonas WIFI: contrato Interadministrativo 4130000-764 de 2022, que tiene por objeto “Prestar el servicio de conectividad en las zonas de acceso público y gratuito a internet que permita promocionar el uso y la utilización de nuevas tecnologías para la experimentación e innovación a la ciudadanía en las diferentes localidades de Bogotá en el marco de la Política de Gobierno Digital”. Así como los

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

resultados del proyecto de implementación de Servicios de Conectividad 3G/4G y zonas Públicas Wifi en la región Sumapaz.

- Con respecto a la recolección de la información, se consolidó y organizó en documentos Excel por cada uno de los períodos de la vigencia 2024, conforme a los insumos proporcionados por el contratista encargado de capturar los datos y registros. Los datos recolectados se recibieron por medio de correo electrónico discriminados por localidades, sexo, rangos de edad, estrato socioeconómico, entre otros.
- Personas capacitadas y formadas: La Oficina Consejería Distrital de TIC recogió información de los reportes consolidados que emiten los nodos digitales, información compartida mediante correo electrónico contenida en archivos de Excel donde se identifican tipos de capacitaciones, alianzas, localidades y beneficiarios(as) por género, entre otras.

En el proceso de consolidación, se revisaron los datos recopilados utilizando bases de datos creadas por las entidades ejecutoras o líderes de los procesos de formación y capacitación (información secundaria). Los datos se sometieron a un proceso de filtro, organización y validación.

- Chatico: La Oficina Consejería Distrital de TIC recogió información de los reportes consolidados de las bases de datos de Chatico, información en documento en excel compartida mediante correo electrónico, donde se identifican el número de conversaciones por periodo y canal (Web y WhatsApp).
- Asesorías técnicas: La Oficina de Consejería Distrital TIC, obtuvo la información directamente de los formatos de asesorías correspondiente al año 2024 (información primaria), los cuales fueron procesados con base en variables como entidades y temáticas de asesoría.

Tabla 39 Temas y fuentes de información para los servicios de la Oficina Consejería TIC

Tema	Fuente de información
Zonas Wifi	Contrato Interadministrativo 4130000-764 de 2022 y proyecto de implementación de Servicios de Conectividad 3G/4G y zonas Públicas Wifi en la región Sumapaz.
Personas capacitadas y formadas	Reportes consolidados que emiten los nodos digitales

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Tema	Fuente de información
Chatico	Reporte base de datos
Asesorías Técnicas	Formatos asesoría técnicas

Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC 2024

A continuación, se presentará cada uno de los productos y servicios que presta la Oficina Consejería.

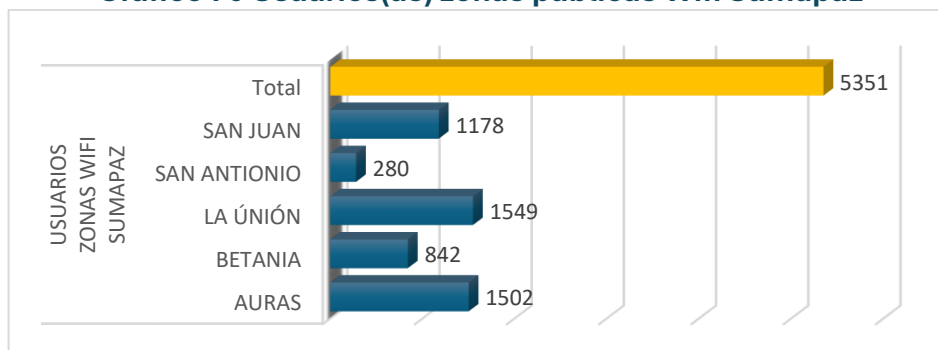
Dentro de las acciones adelantadas se encuentran los servicios de conectividad de zonas WIFI - Conéctate Bogotá, zonas Wifi en la región de Sumapaz, servicios de formación a personas para fomentar la apropiación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) y Chatico como agente virtual de participación ciudadana y de acceso a la ciudadanía a los servicios del Distrito.

2.2.1. Implementación de servicios de conectividad 3G/4G y zonas públicas WIFI en la Bogotá – Región del Sumapaz

El proyecto “Implementación de servicios de conectividad 3G/4G y zonas públicas WIFI en la Bogotá – Región del Sumapaz”, tiene como propósito aumentar el acceso, la cobertura y la velocidad de los servicios de voz, datos móviles e internet de la localidad de Sumapaz, mejorando la calidad de vida de la población rural del Distrito Capital.

Dentro de su alcance contempla la habilitación de servicios de conectividad 3G/4G en Sumapaz, mediante la instalación de cinco (5) radio estaciones izadas y operativas base – BTS que dan servicio de voz y datos (3G/4G) a 13 veredas. Es preciso mencionar que las cinco (5) estaciones radioeléctricas se encuentran ubicadas en las veredas de San Antonio, Betania, Auras, San Juan y La Unión.

Gráfico 70 Usuarios(as) zonas públicas Wifi Sumapaz

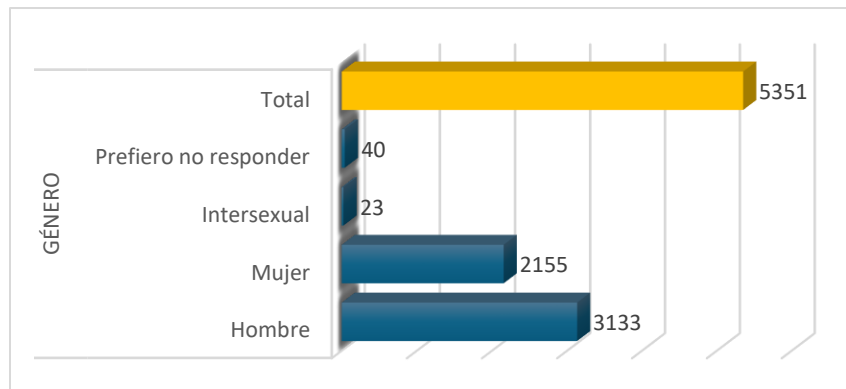


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Durante la vigencia 2024, se registraron un total de 5.351 usuarios(as) en las cinco (5) zonas. Se observa en el gráfico 70 que la mayoría de los usuarios(as) se registran en la zona ubicada en la vereda La Unión con 1.549 usuarios(as), seguida de la zona ubicada en Auras con 1.502 y San Juan con 1.178 respectivamente.

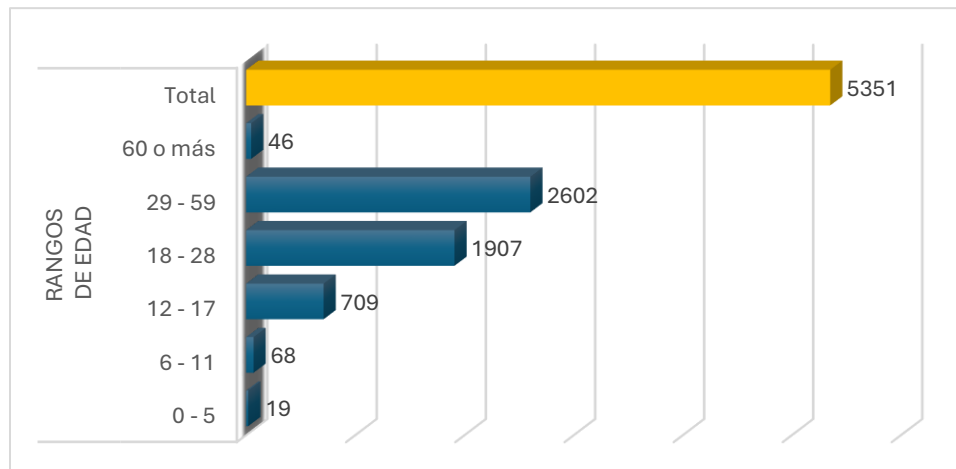
Gráfico 71 Categorización por sexo



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Según la categorización por sexo, se destaca en el gráfico 71 que, de los 5.351 total de los(as) usuarios(as) de las zonas Wifi en la región Sumapaz 3.133 son hombres, 2155 son mujeres, 23 intersexual y 40 personas prefirieron no contestar.

Gráfico 72 Rangos de Edad



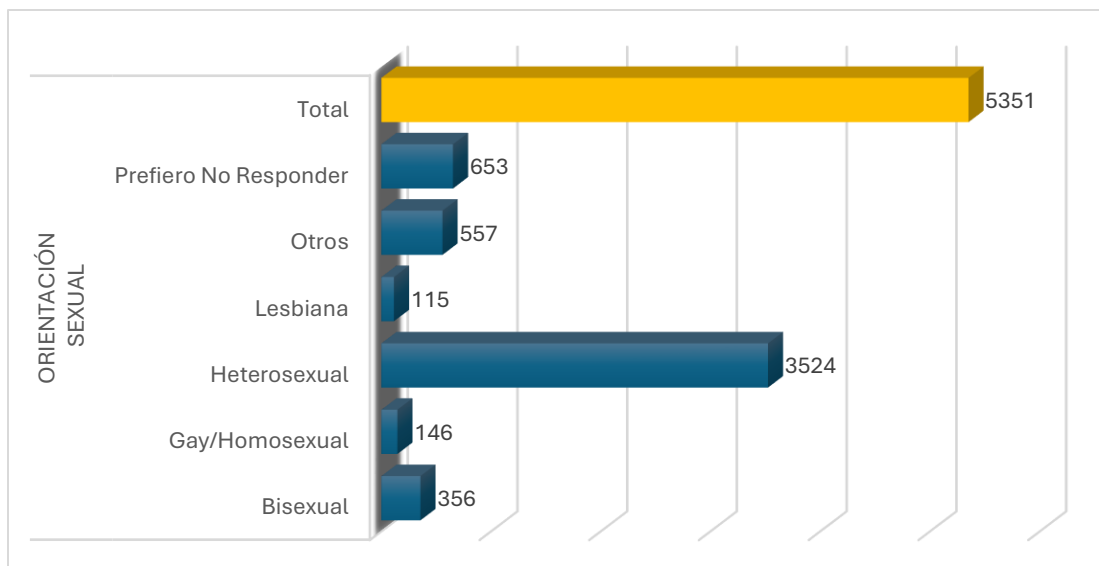
Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Según el rango de edad los(as) usuarios(as) con mayor aprovechamiento de la red zonas wifi en la región Sumapaz se encuentran en el rango de edad de los 29 a 59 años con una participación de 2.602 personas, que corresponde al 48,63%, seguido de los(as) usuarios(as) con edades entre 18 a 28 años con una participación de 1.907 personas (es decir el 35,64%) y entre los dos rangos de edades suman 84,26%.

Es pertinente mencionar, que, por ser una encuesta de percepción, en el momento del registro, los(as) usuarios(as) no indican los datos de forma verídica, es por esta razón que en el gráfico 72 se reflejan los(as) usuarios(as) entre 0 y 5 años.

Gráfico 73 Categorización orientación sexual

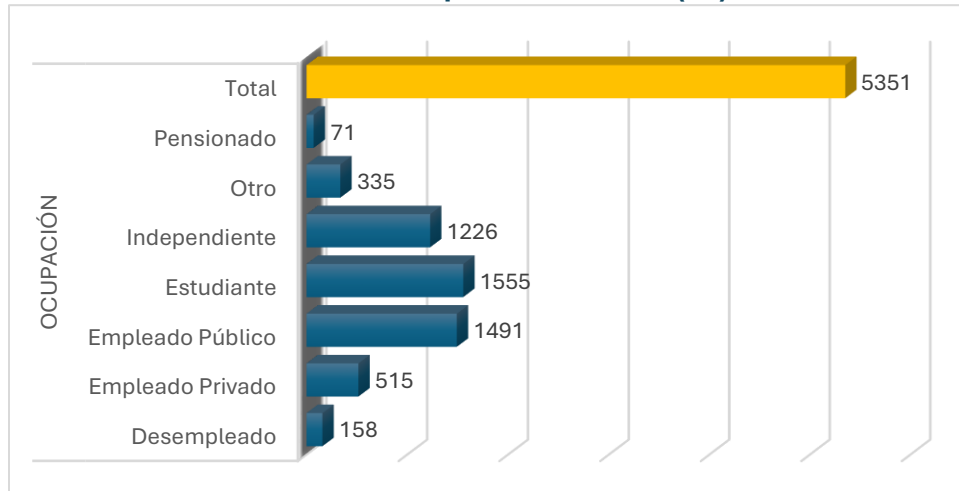


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Según la categorización por orientación sexual, en el gráfico 73 se observa que del total de los(as) usuarios(as) 3.524 se identifican como heterosexuales, seguido de 653 usuarios(as) que prefirieron no responder y 557 que se encuentra en la categoría de otros.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

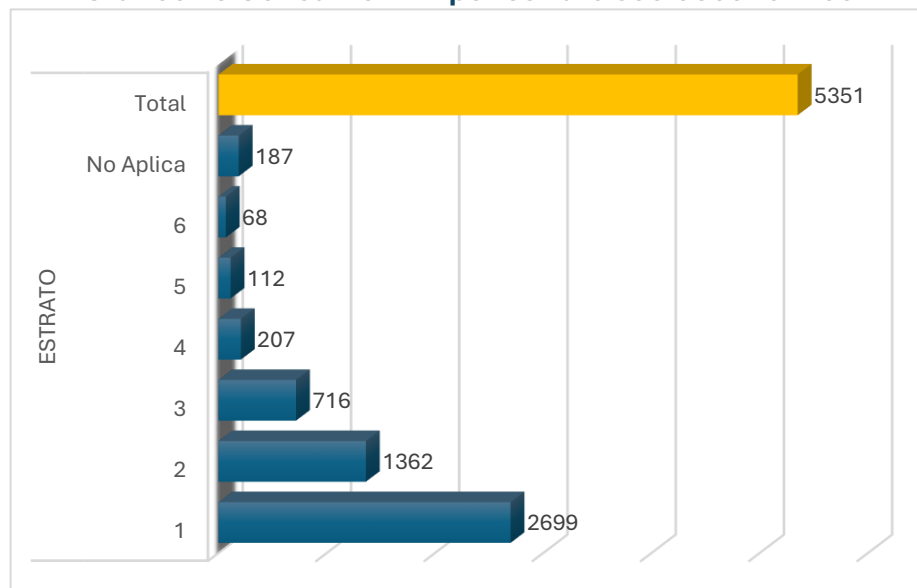
Gráfico 74 Ocupación usuarios(as) Wifi



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Con relación a la ocupación de los(as) usuarios(as) del servicio de internet gratuito de las zonas Wifi en la región del Sumapaz, se observa que 1.555 usuarios(as) se identifican como estudiantes, seguido por 1.491 usuarios(as) que se identifican como empleado(a) público(a) y 1.226 como independientes.

Gráfico 75 Consumo Wifi por estrato socioeconómico

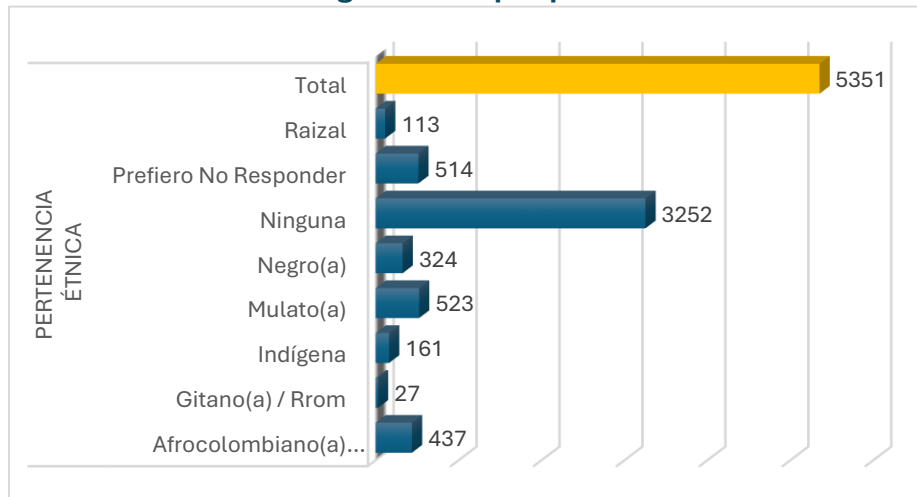


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

En relación con el uso de las zonas Wifi por estrato socioeconómico, se observa en el gráfico 75 que los(as) usuarios(as) de los estratos 1, 2 y 3 son quienes utilizan con mayor frecuencia el servicio de zonas Wifi, destacando 2.699 usuarios(as) de estrato uno (1), que representa el 50,44% seguido de 1.362 usuarios(as) de estrato dos (2) y 716 usuarios(as) de estrato tres (3). La suma de los tres estratos corresponde al 89,27%.

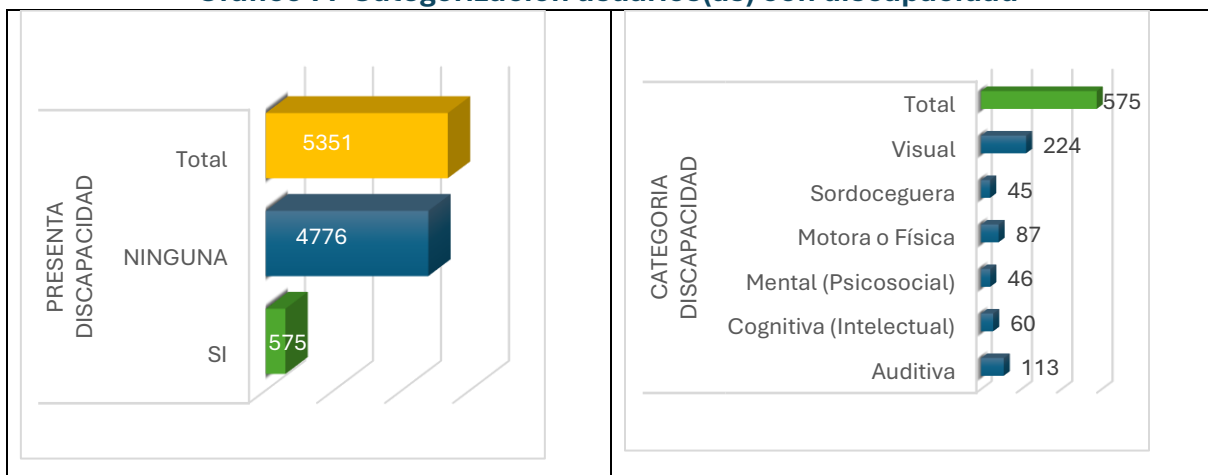
Gráfico 76 Categorización por pertenencia étnica



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Según la categorización por etnia, en el gráfico 76 se refleja que del total de los usuarios(as) 3.252 no pertenecen a un grupo étnico, que equivale al 60,77% de la población, 523 se identifican como mulatos(as) y 437 como afrocolombiano(a).

Gráfico 77 Categorización usuarios(as) con discapacidad



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Según la categorización usuarios(as) con discapacidad, en el gráfico 77 se refleja que del total de los(as) usuarios(as) 575 presentan alguna discapacidad.

Según la categorización por tipo de discapacidad, se observa en la misma gráfica, que del total de los(as) usuarios(as) que presentan discapacidad, 224 presentan una discapacidad visual, 113 discapacidad auditiva, seguido de 87 con una discapacidad motora o física y 60 cognitiva intelectual.

2.2.2. Plan de conectividad pública y social wifi - Bogotá

El Plan de Conectividad Pública y Social permite garantizar la conectividad en las zonas de acceso público y gratuito a internet, para promocionar el uso y la utilización de nuevas tecnologías en 21 zonas Wifi-urbanas funcionales en 15 localidades de la ciudad.

Durante la vigencia 2024, se contó con 68.270 nuevos(as) usuarios(as) conectados(as) y 501.456 usuarios(as) recurrentes del servicio de conectividad pública social Wifi – Bogotá. De acuerdo con lo anterior, en la vigencia 2024 se registraron un total de 569.726 usuarios(as) conectados(as), como se refleja en la tabla 40:

Tabla 40 Usuarios(as) en los puntos de conectividad wifi Bogotá

Nombre zona	Localidad	Usuarios	%
Hospital de Kennedy	Kennedy	52.638	9,24%
Parque Santander	Santafé	49.554	8,70%
Plazoleta del Rosario	La Candelaria	42.599	7,48%
Parque Los Cerezos II	Usaquén	39.375	6,91%
Hospital Simón Bolívar	Usaquén	37.867	6,65%
Parque de Dindalito de Bellavista	Kennedy	37.234	6,54%
Parque Principal La Perseverancia	Santafé	34.678	6,09%
Parque San Andrés	Engativá	33.038	5,80%
Estadio Olaya Herrera	Rafael Uribe	30.910	5,43%
Parque Fundacional de Suba	Suba	26.599	4,67%
Parque Central Parque Venecia	Tunjuelito	24.283	4,26%
Parque del Barrio Gaitán	Barrios Unidos	21.595	3,79%
Plaza Fundacional de Bosa	Bosa	21.529	3,78%
Parque San Cayetano	Usme	21.031	3,69%
Alameda Arborizadora Alta	Ciudad Bolívar	20.388	3,58%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Nombre zona	Localidad	Usuarios	%
Supercade Manitas	Ciudad Bolívar	19.359	3,40%
Parque la Aurora	Usme	14.820	2,60%
Bosque Calderón	Chapinero	14.109	2,48%
Distrito Creativo El Bronx	Los Mártires	10.043	1,76%
Plaza de Bolívar (en reemplazo de zona Virrey a partir del 1 noviembre 2024)	La Candelaria	9.384	1,65%
Plazoleta Plaza del Restrepo	Antonio Nariño	8.693	1,53%
Total		569.726	100,00%

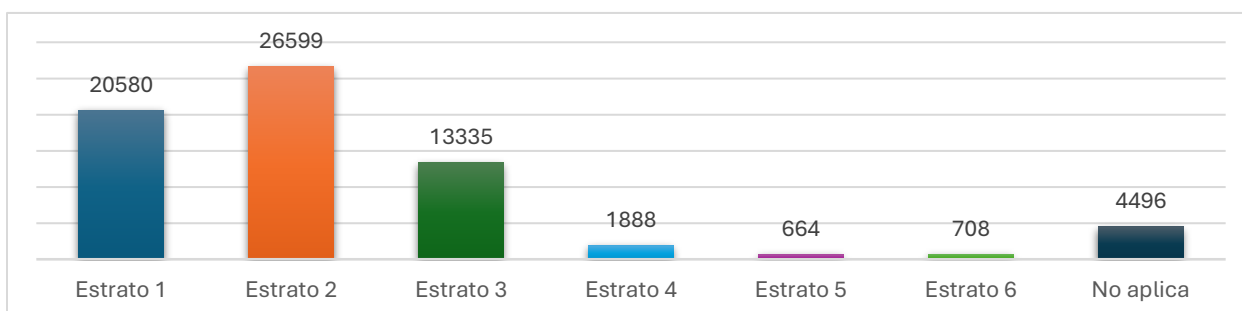
Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Informe Contrato Interadministrativo 764 de 2022

Durante la vigencia 2024, las zonas WiFi que se destacan por mayor demanda de usuarios(as) son: Hospital de Kennedy, Parque Santander, Plazoleta del Rosario, Parque Los Cerezos II, Hospital Simón Bolívar, que representa el 39% de los usuarios. Se identificó que las cinco (5) zonas WiFi con menor uso por parte de la ciudadanía son Plazoleta Plaza del Restrepo, Plaza de Bolívar (en reemplazo de zona Virrey a partir del 1 noviembre 2024), Distrito Creativo El Bronx, Bosque Calderón y Parque la Aurora, que tienen un cubrimiento del 10% de los(as) usuarios(as).

Al respecto, se iniciaron campañas de capacitación para fomentar un mayor uso de estos servicios. Así mismo, se inició la implementación de estrategias para incentivar a la ciudadanía a aprovechar al máximo las zonas mencionadas, así como mejoras en señaléticas y ubicación de equipos Access Point (APS).

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

Gráfico 78 Consumo Wifi por estrato socioeconómico

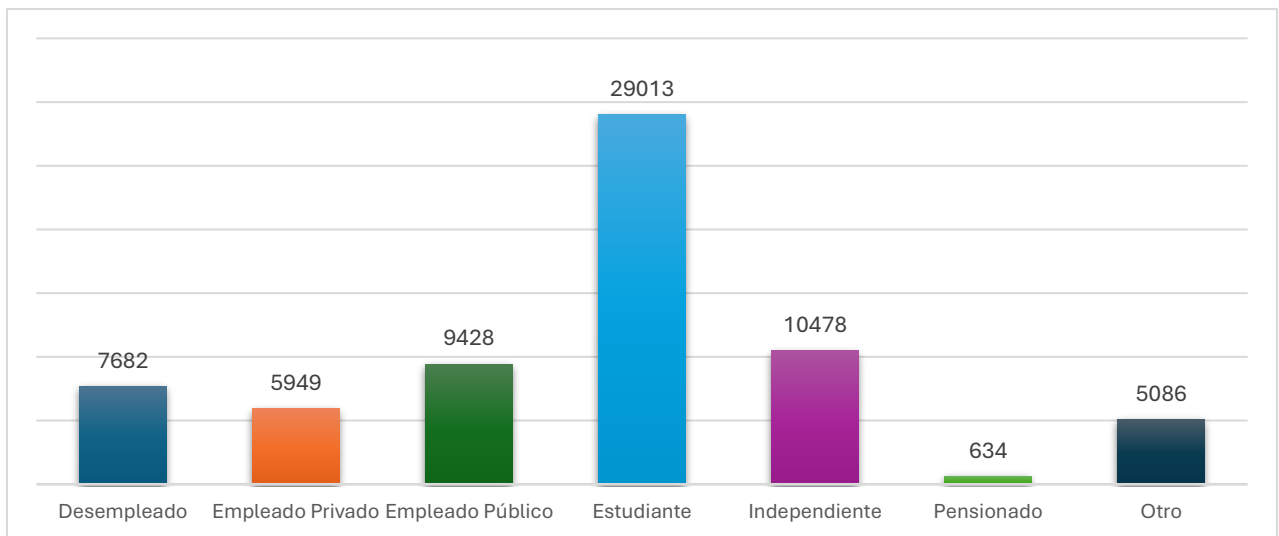


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

En relación con el consumo por estrato socioeconómico, se observa en el gráfico 78 que los(as) usuarios(as) nuevos(as) de los estratos 1, 2 y 3 son quienes utilizan con mayor frecuencia el servicio de zonas Wifi. Destacando 26.599 usuarios(as) de estrato dos (2), seguido de 20.580 usuarios(as) de estrato uno (1) y 13.335 usuarios(as) de estrato tres (3). Estos tres estratos suman el 88,64%.

Gráfico 79 Ocupación usuarios(as) Wifi

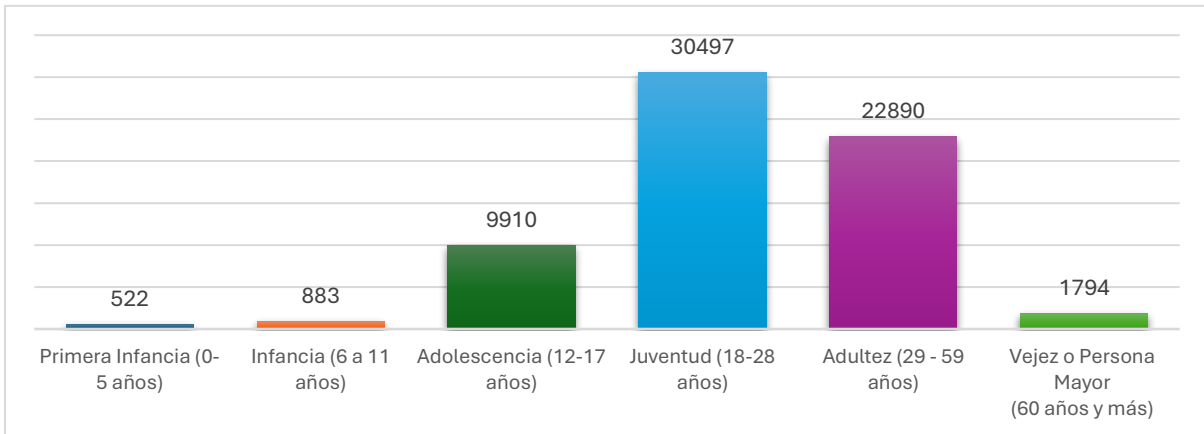


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022

Con relación a la ocupación de los(as) usuarios(as) nuevos(as) del servicio de internet gratuito de las zonas Wifi, se observa que 29.013 se identifican como estudiantes, lo que equivale al 42,50%, seguido por 10.478 (15,35%) que se identifican como independientes, seguido de empleado público con 9.428 usuarios(as) nuevos(as) que representan el 13,81%.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 80 Ciclo vital

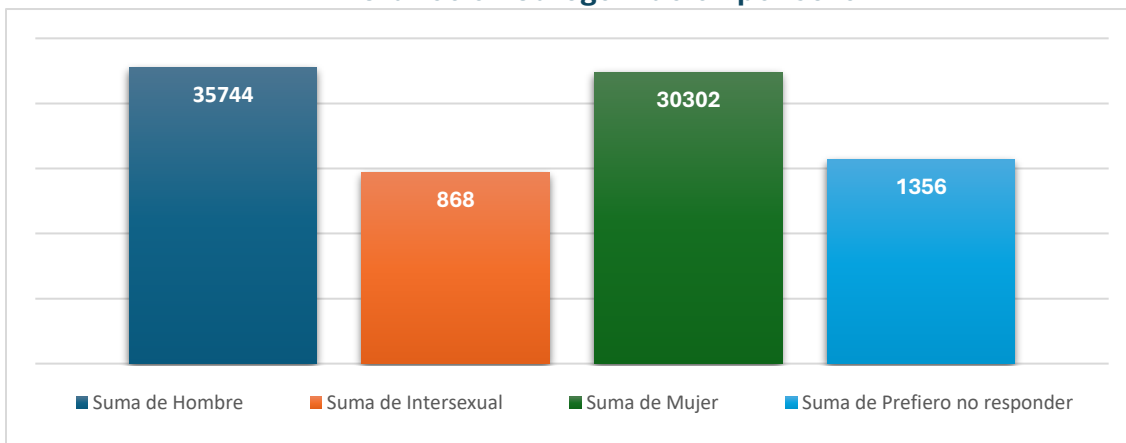


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022

Los(as) usuarios(as) nuevos(as) con mayor aprovechamiento de la red wifi se encuentran en el rango de edad de los 18 a 28 años con una participación de 30.497 personas, seguido de los(as) usuarios(as) con edades entre 29 a 59 años con una participación de 22.890 personas.

Es pertinente mencionar que, por ser una encuesta de percepción, en el momento del registro, los(as) usuarios(as) no indican los datos de forma verídica, es por esta razón que en el gráfico 80 que se presenta a continuación se reflejan 522 usuarios(as) entre 0 y 5 años. Por otro lado, no se cuenta con información de 1.774 personas.

Gráfico 81 Categorización por sexo

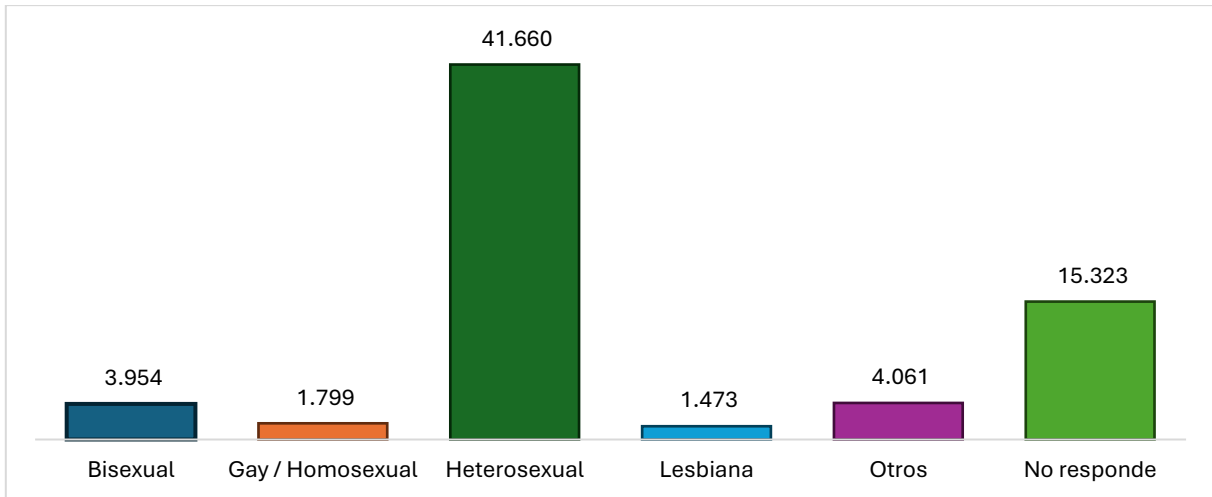


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Según la categorización por sexo, se destaca en el gráfico 81 que, del total de los(as) usuarios(as) nuevos(as) de las zonas Wifi, 35.744 son hombres y 30.302 son mujeres.

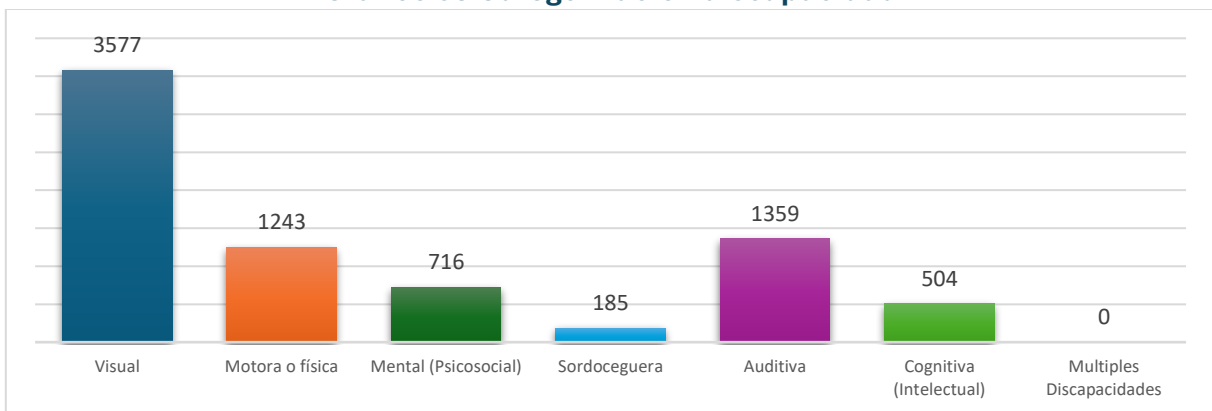
Gráfico 82 Categorización orientación sexual



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022

Según la categorización por orientación sexual, en el gráfico 82 se observa que del total de los(as) usuarios(as) nuevos(as) 41.660 se identifican como heterosexuales, seguido de 15.323 que prefirieron no responder y 3.954 que se encuentra en la categoría de bisexual.

Gráfico 83 Categorización discapacidad



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022

Según la categorización por tipo de discapacidad, en el gráfico 83 se refleja que del total de los(as) nuevos(as) usuarios(as) 7.584 presenta algún tipo de discapacidad representado el 11,11% de esta población, distribuida de la siguiente manera: 3.577 presentan una discapacidad visual, 1.359 discapacidad auditiva, seguido de 1.243 con una discapacidad motora o física.

Es de aclarar que la medición de las cifras que se presentan sobre conexiones se realiza por conexiones de usuarios(as) y los indicadores sociales (sexo, discapacidad, estrato, entre otros) se representan en usuarios(as) nuevos(as). Para lo cual, es necesario tener claro la diferencia entre usuario(a), usuario(a) nuevo(a) y usuario(a) recurrente.

2.2.3. Apropiación y habilidades digitales

Diseñada para reducir de manera efectiva la brecha digital en Bogotá y promover un acceso equitativo a las tecnologías de información y comunicación. Mediante este servicio se proporciona una guía estratégica para continuar fortaleciendo las competencias digitales en la ciudad.

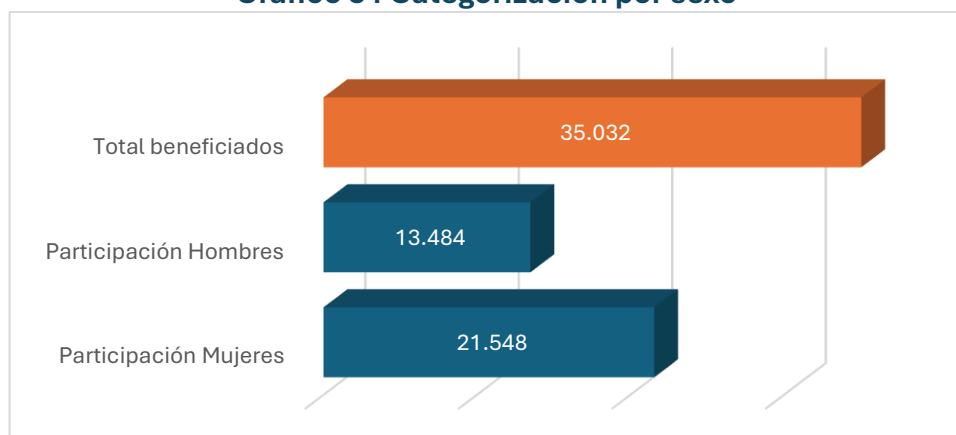
La metodología utilizada en la estrategia de apropiación y fomento a la formación en habilidades TIC básicas e intermedias se basa en una articulación multisectorial entre el sector público y privado, que permite un trabajo conjunto para maximizar recursos, capacidades y alcance. En este marco, entidades gubernamentales y organizaciones privadas participan activamente, diseñando e implementando programas que responden a las necesidades específicas de la población.

A continuación, se presenta información relacionada con las actividades de formación realizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, junto con un análisis detallado de las acciones implementadas durante el periodo. Se incluye un desglose de las estadísticas principales que abarcan diversos aspectos como la distribución de usuarios(as) por localidades, el análisis de sexo y el número total de participantes.

Durante la vigencia 2024, mediante la estrategia de apropiación y fomento a la formación en habilidades TIC básicas e intermedias se contó con la participación de 35.032 personas.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

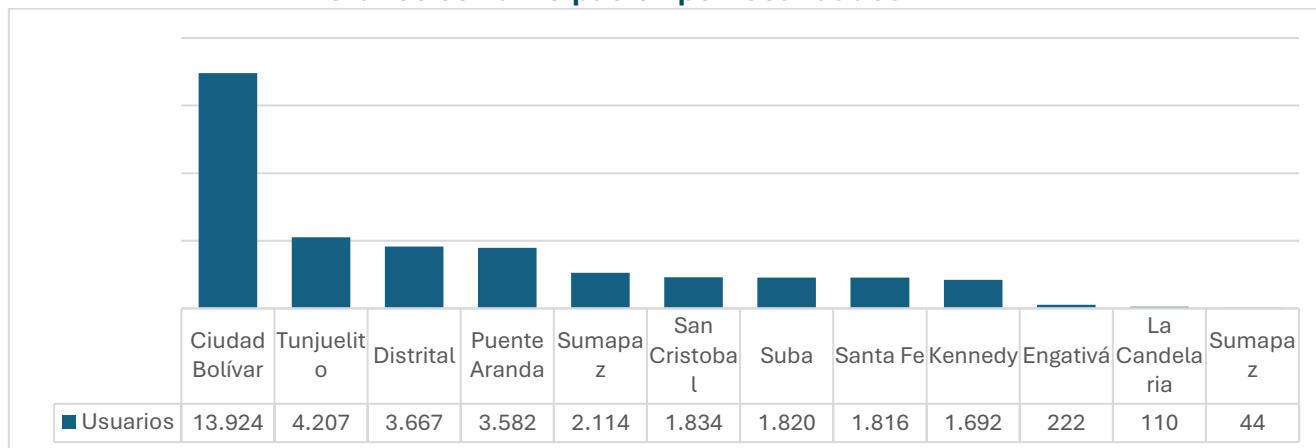
Gráfico 84 Categorización por sexo



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base maestra formación nodos

De acuerdo con la categorización por sexo, el gráfico 84 muestra que, del total de personas beneficiadas con las actividades de formación, 21.548 son mujeres es decir un 61.5% y 13.484 son hombres que corresponde al 38.5%.

Gráfico 85 Participación por localidades

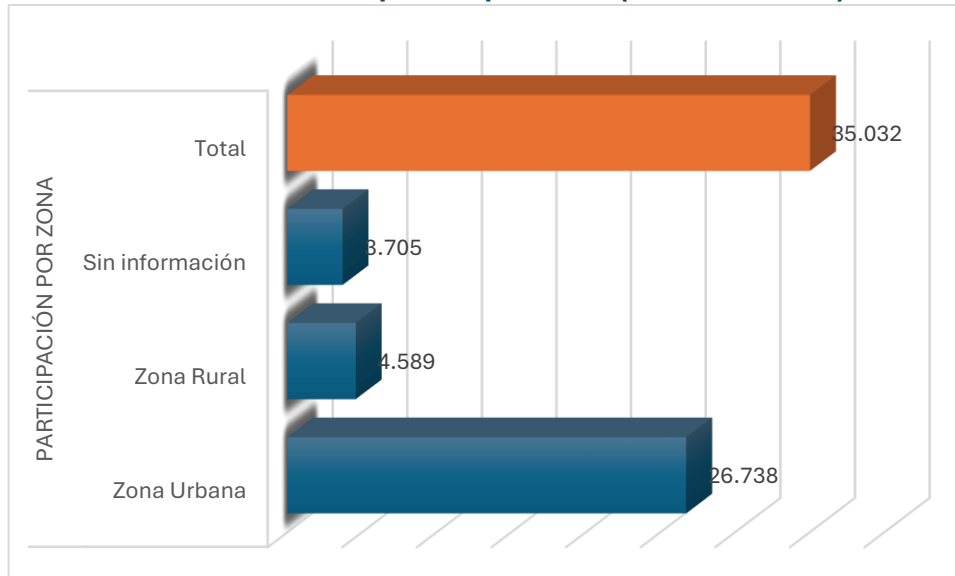


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base maestra formación nodos

De acuerdo con la categorización por localidades, el gráfico 85 muestra que del total de los(as) usuarios(as) (35.032) la mayor participación en las actividades de formación se presenta en la localidad de Ciudad Bolívar con 13.924 usuarios(as) que corresponde al 39.7%, seguido de la localidad de Tunjuelito con 4.207 participantes es decir el 12% del total de beneficiados(as).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

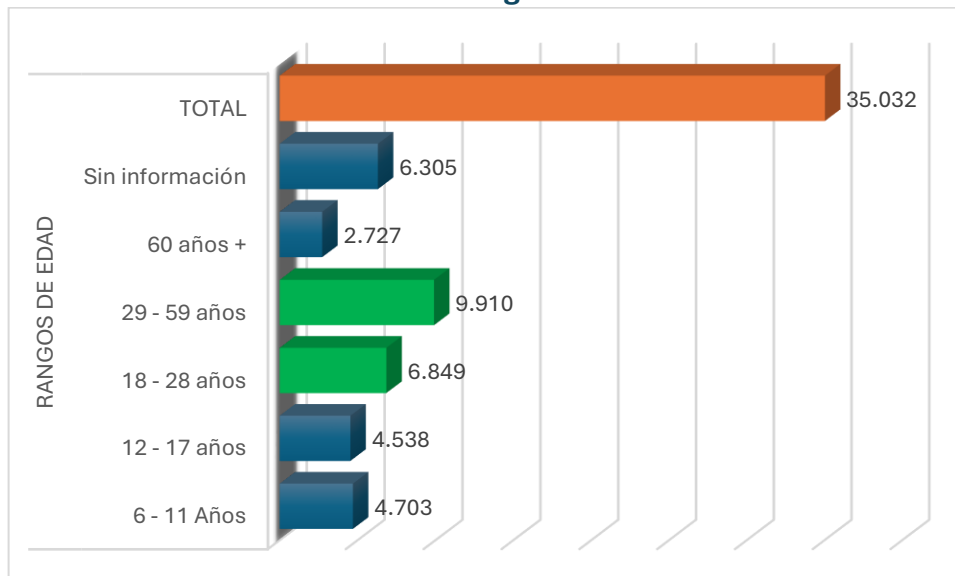
Gráfico 86 Participación por Zona (Urbana / Rural)



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base maestra formación nodos

Según la participación por zona (urbana / rural) se observa en el gráfico 86 que, del total de los(as) beneficiados(as) de los servicios de apropiación y habilidades digitales, 26.738 personas pertenecen a la zona urbana y 4.589 a la zona rural.

Gráfico 87 Rangos de Edad

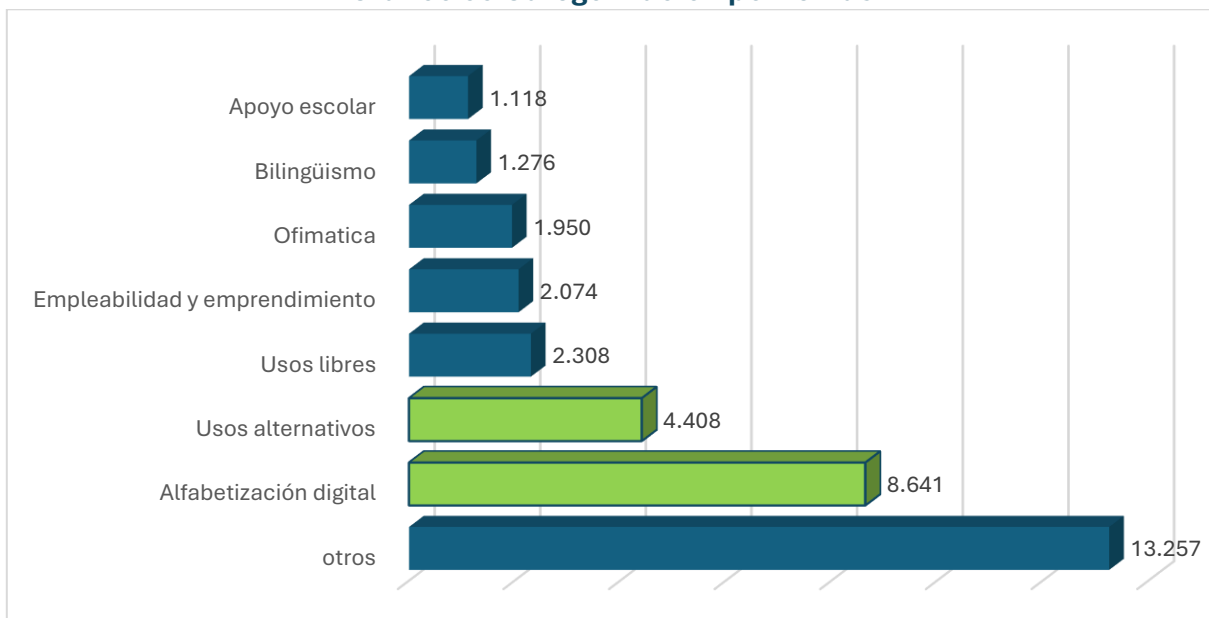


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base maestra formación nodos

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

De acuerdo con el rango de edad, se observa que la mayor participación se presenta en el rango de edad entre 29 y 59 años con 9.910 usuarios, seguido de del rango de edad entre 18 y 28 años con la participación de 6.849 usuarios. Entre estos dos rangos de edad se tiene una cobertura del 47,84%. Mientras que el 18% no reporta su rango de edad.

Gráfico 88 Categorización por temas



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base maestra formación nodos

Según categorización por temas, se identifica que 13.257 usuarios(as) participaron de los eventos de formación denominados otros entre los cuales se encuentra redes sociales, diseño, lenguajes de programación, trámites en línea. Por su parte la formación en alfabetización digital con 8.641 participantes representa el 24,67% y la formación en usos alternativos con 4.408 personas, representa el 12,58%.

2.2.4. Chatico - Gobierno abierto

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.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Durante la vigencia 2024, se fortaleció como herramienta clave en la promoción de la participación ciudadana y el acceso a servicios esenciales para construir una Bogotá más inclusiva y conectada.

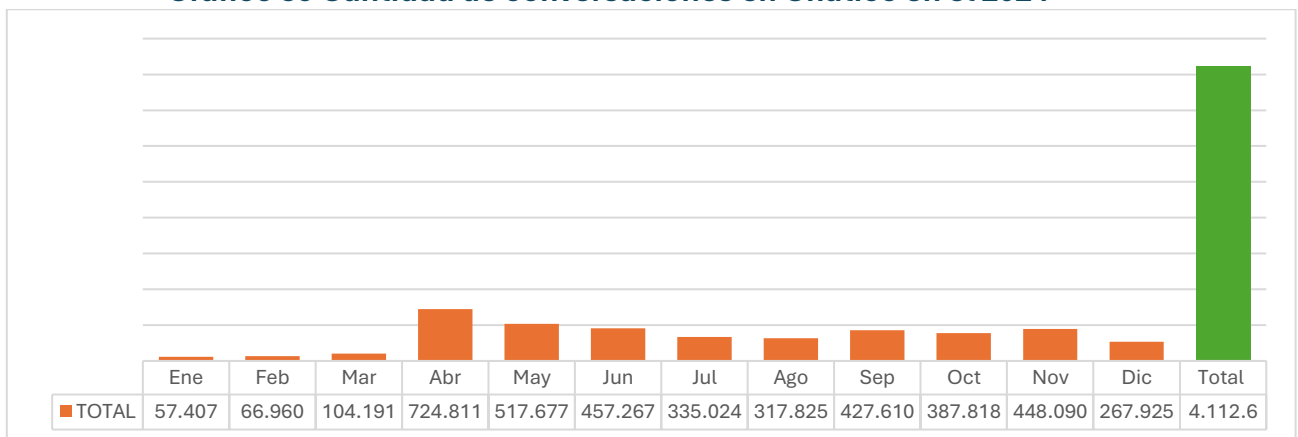
En este contexto, se han implementado flujos informativos y funcionalidades diseñadas para atender de manera más eficiente las necesidades de los(as) ciudadanos(as), con un enfoque en la democratización del acceso a la información y la resolución efectiva de problemáticas.

Durante el año 2024, el proyecto 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.

Mediante este servicio se alcanzaron en la vigencia 2024 un total de conversaciones con los(as) ciudadanos(as) de 4.112.605 en temas relacionados con oferta discapacidad, turismo, Ingreso Mínimo Garantizado (IMG), movilidad, educación, salud, citas médicas, impuestos y servicios entre otros.

A continuación, se presenta el total de conversaciones que se generaron mensual y durante la vigencia de 2024.

Gráfico 89 Cantidad de conversaciones en Chatico en el 2024



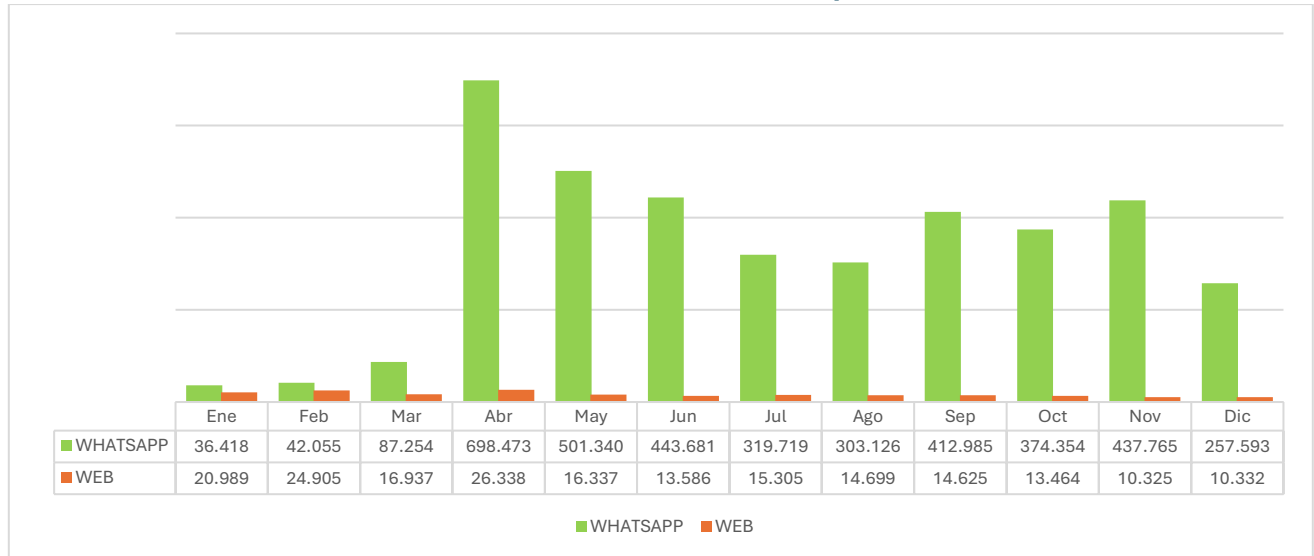
Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos chatico

Se puede observar que los meses de mayor demanda del servicio fueron abril y mayo. Y los meses que baja significativamente la cantidad de conversaciones con Chatico se encuentra entre enero, febrero y diciembre, lo que implica revisar si estos meses se

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

mantiene en todas las vigencias o es una situación coyuntural para el 2024, que coincide con el cambio de administración.

Gráfico 90 Cantidad de conversaciones por canal



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos chatico

En el gráfico 90 se presenta el total de conversaciones discriminadas por canal (WhatsApp y web), por mes y año. Se observa que, mediante el canal WhatsApp se presentaron 3.914.763 conversaciones y por el canal web se presentaron 197.842 conversaciones, lo que representan el 89.83% y el 10.17% del total de conversaciones respectivamente.

2.2.5. Asesorías técnicas a entidades distritales

La asesoría técnica consiste en el soporte y acompañamiento a las entidades distritales en materia de información y comunicaciones TIC, tales como inquietudes técnicas o de transformación digital, que pueden ser atendidas vía correo electrónico, memorandos, oficios, visita de campo, mesas técnicas virtuales, entre otras.

Durante la vigencia 2024, la Oficina Consejería Distrital TIC prestó once (11) asesorías a diferentes entidades distritales, las cuales se relacionan a continuación:

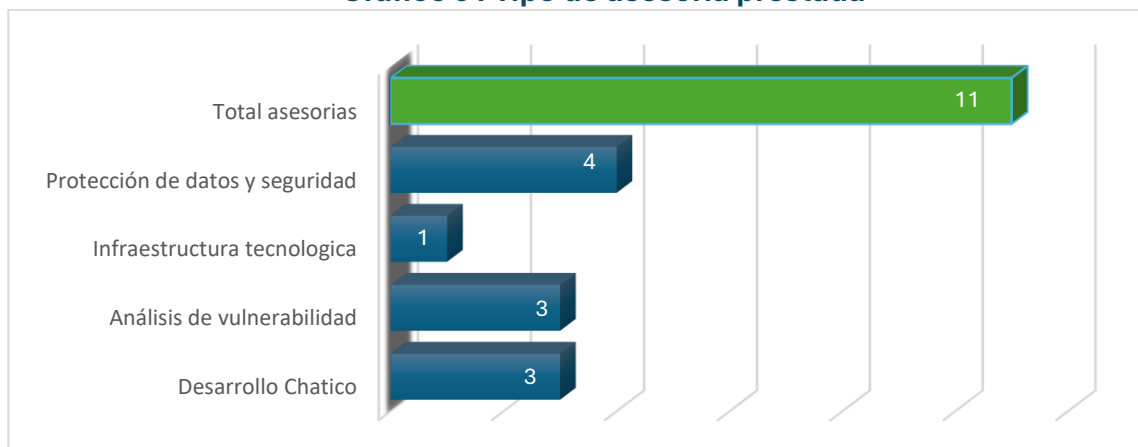
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Tabla 41 Relación de asesorías técnicas 2024

Ítem	Entidad Solicitante	Descripción
1	Instituto Distrital de Turismo	Actualización y mejoras al flujo de Turismo en Chatico. Embebida del chat en la página de IDT.
2	Secretaría Distrital de Planeación	Plan Distrital de Desarrollo 2024-2028 a través del ChatBot Chatico
3	Departamento Administrativo de la Defensoría de Espacio Público - DADEP	Diagnóstico modelo de gestión TIC – conocimiento proceso de seguridad.
4	Sub Red Norte ESE	Implementación de un plan de recuperación de desastres DRP.
5	Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia	Asesoría sobre la ubicación de la política de protección de datos personales.
6	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	Flujo de racionamiento de agua en Chatico
7	Lotería de Bogotá	Análisis de vulnerabilidades
8	Subred Centro Oriente ESE	Socialización del protocolo para la gestión de incidentes cibernéticos en el distrito.
9	Terminal de Transportes de Bogotá	Registro de caso de suplantación aplicación Zona de Parqueo Pago ZPP.
10	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones	Análisis de vulnerabilidades
11	Secretaria Distrital de la Mujer	Análisis de vulnerabilidades

Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos asesorías técnicas

Gráfico 91 Tipo de asesoría prestada

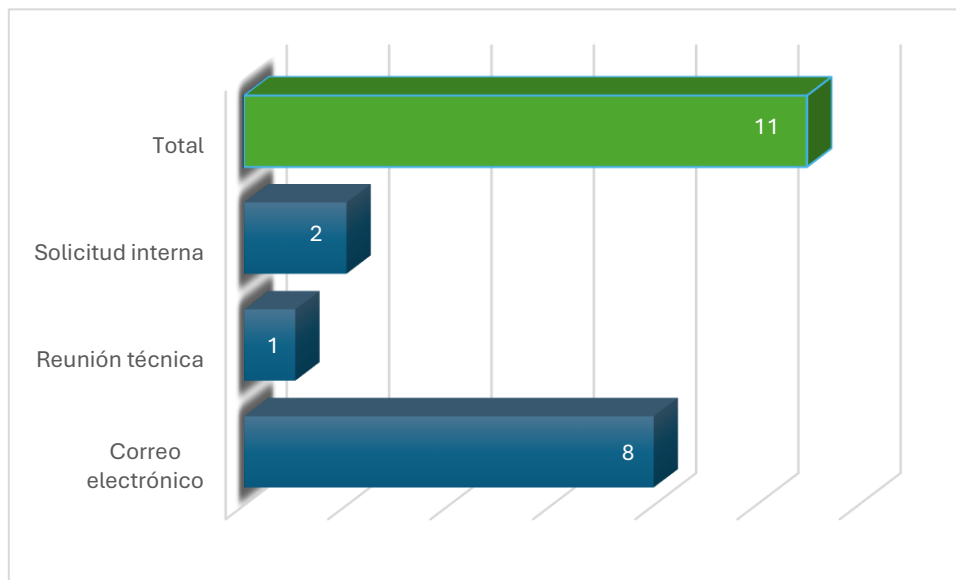


Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos asesorías técnicas

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

En relación con el tema de las asesorías prestadas, se observa en el gráfico 91 que, del total de las asesorías, cuatro (4) están orientadas a protección de datos y seguridad, tres (3) corresponden a temas relacionados con análisis de vulnerabilidad y tres (3) corresponden a temas de desarrollo chatico y finalmente una (1) corresponde a infraestructura tecnológica.

Gráfico 92 Medio de contacto solicitud asesoría



Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC, 2024. Base de datos asesorías técnicas

En el gráfico 92 se presentan los medios de contacto que tiene la Oficina Consejería Distrital TIC con sus grupos de valor, se observa que ocho (8) entidades realizaron sus solicitudes a través de correo electrónico, dos (2) por solicitud interna y una (1) mediante reunión técnica.

3. Proceso Paz, Víctimas y Reconciliación

Este proceso es el responsable de Gestionar políticas, programas y estrategias dirigidas a las víctimas, población en proceso de reintegración, reincorporación, comparecientes de fuerza pública y ciudadanía en general por medio de la asistencia, atención, reparación, y acciones de memoria, reconciliación y construcción de paz territorial con el propósito de que Bogotá sea un territorio de paz y reconciliación, donde todos puedan volver a empezar.

A continuación, se presenta la información de la caracterización de personas naturales según los servicios que brinda la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación en los seis Centros de Encuentro, dos puntos de atención, una unidad móvil, de acuerdo con la Ley 1448 de 2011, que establece que las entidades territoriales deben proporcionar la ayuda humanitaria inmediata a las personas que manifiestan haber sido desplazadas y que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada y requieren de albergue temporal y asistencia alimentaria

3.1. Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación

3.1.1. Atención jurídica

De acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 1448 de 2011, las víctimas y/o sus representantes tienen el derecho de recibir información sobre todos los aspectos jurídicos, asistenciales, terapéuticos y otros temas relevantes relacionados con su caso desde el inicio del proceso.

Las entidades y autoridades competentes están obligadas a brindar orientación, asesoría jurídica y servicios de representación judicial 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.

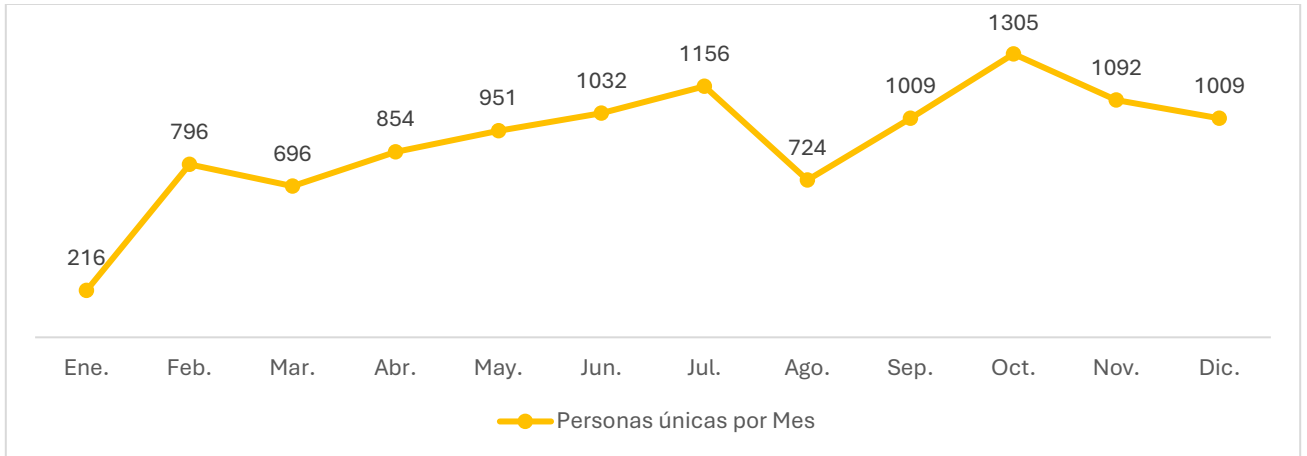
Presentación de caracterización de acuerdo con los servicios brindados

Durante la vigencia 2024 se entregó orientación y atención jurídica a 8.259 personas beneficiarias, lo que significó un incremento del 3,9% respecto a 2023. En términos mensuales, el mes que presentó un mayor número de personas atendidas fue octubre,

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

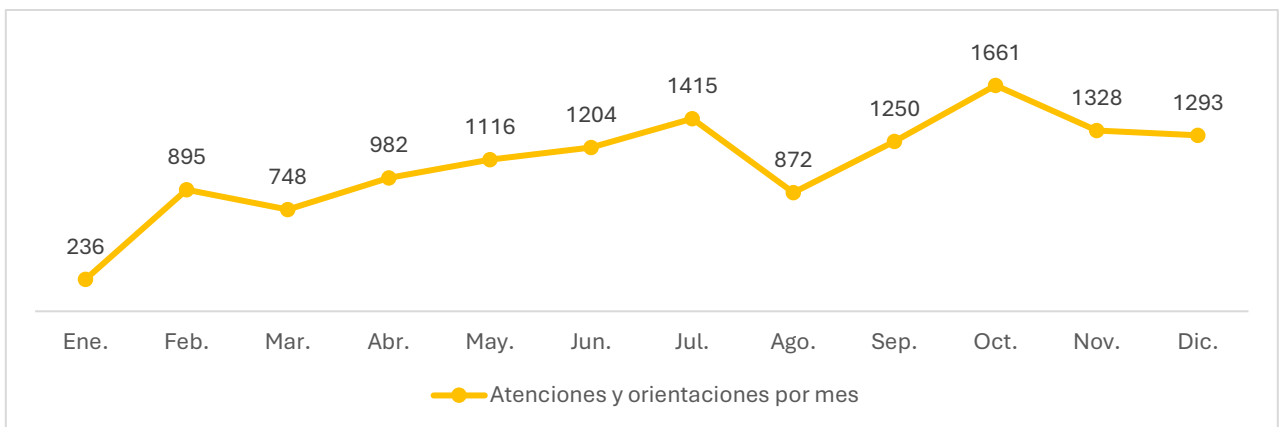
con 1.305. En contraposición, el mes con el menor número de personas atendidas fue enero con 216.

Gráfico 93 Registro mensual de personas que recibieron orientación jurídica en 2024



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.⁴

Gráfico 94 Registro mensual de atenciones y orientaciones jurídicas en 2024

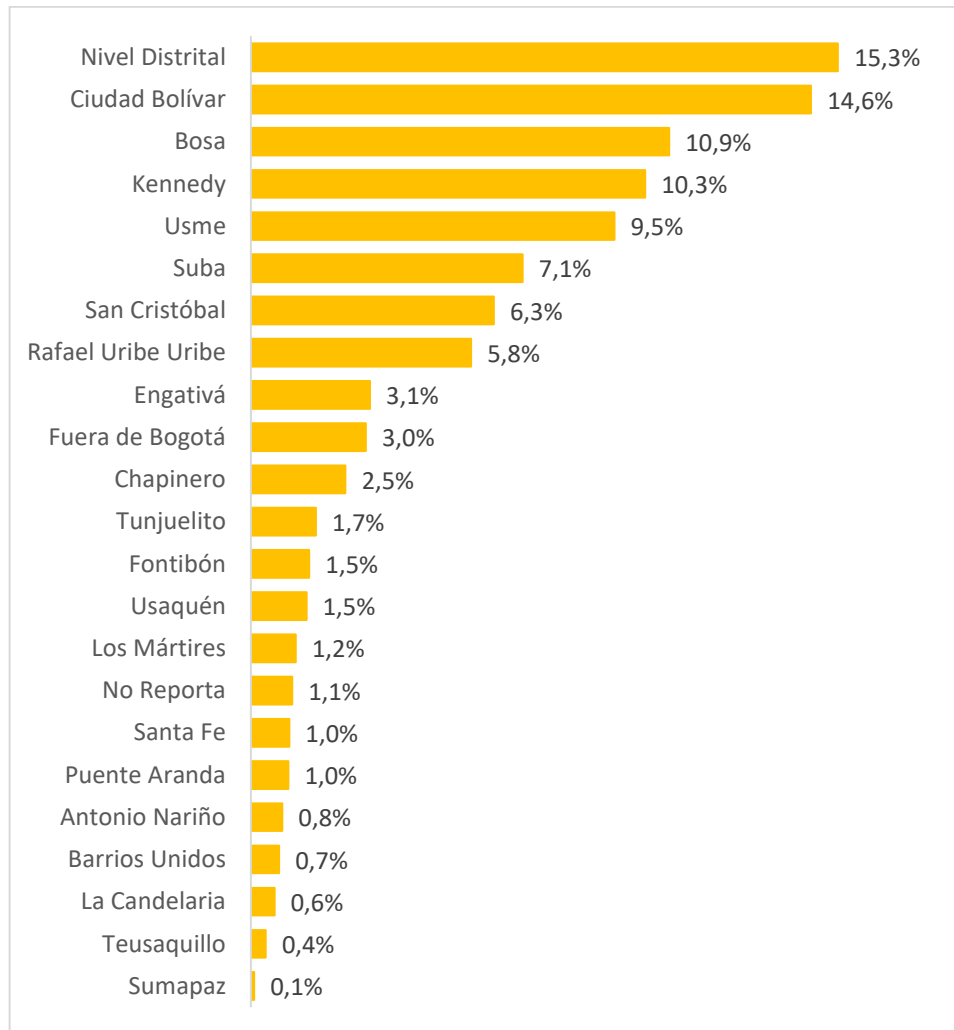


⁴ Nota 1: El conteo de personas únicas por mes corresponde al número de personas que accedieron a los servicios de orientación jurídica en ese mes, por lo cual puede ocurrir que una persona asista varias veces en el año. Por lo anterior, la suma de las personas beneficiarias de los meses no corresponde necesariamente al número de personas únicas atendidas en el año.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

**Gráfico 95 Distribución de personas atendidas por localidad de residencia -
Atención Jurídica**



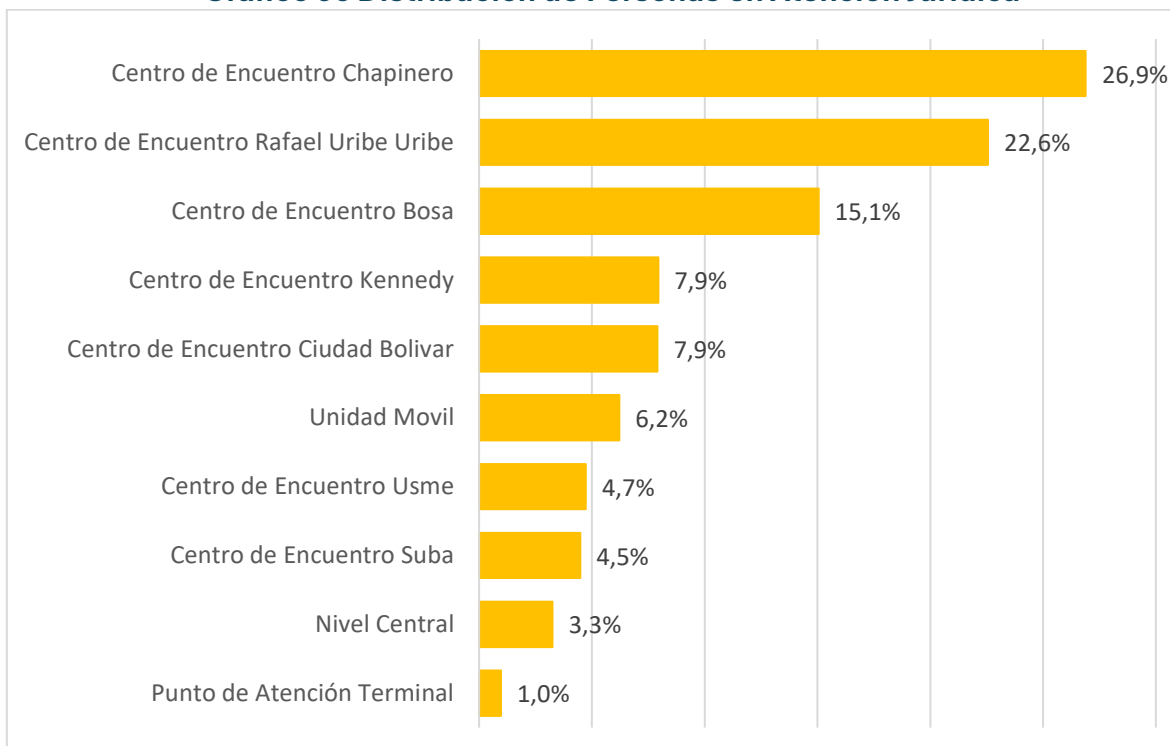
Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

Respecto a la distribución territorial de la población atendida, la mayoría de las personas que recibieron atención jurídica residen en Ciudad Bolívar con una participación del 14,6%, seguido por Bosa con un 10,9% y Kennedy con un 10,3%. Cabe mencionar que las primeras 5 localidades

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

con mayor número de personas atendidas recogieron el 52,4% del total de personas beneficiarias. En contraposición, las localidades La Candelaria, Teusaquillo y Sumapaz registraron los niveles más bajos de las atenciones correspondientes a este servicio, lo que representó un 1,1% del total.

Gráfico 96 Distribución de Personas en Atención Jurídica



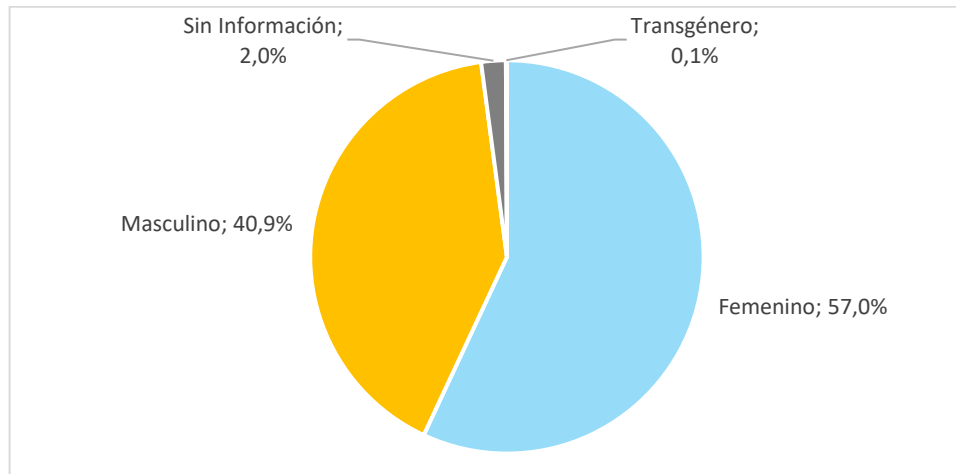
Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

En 2024, el Centro de Encuentro (CE) con mayor número de personas atendidas fue Chapinero⁵, con el 26,9% del total, seguido por Rafael Uribe, que registró el 22,6%. En conjunto, estos dos centros concentraron el 49,4% de las atenciones jurídicas en todo el distrito. En contraste, el Punto de Atención de la Terminal y los CE de Suba y Usme registraron los menores niveles de atención, con un 1,0%, 4,5% y 4,7% respectivamente. El punto de atención del nivel central cubre el 3,3%.

⁵Nota 2: A pesar de que este Centro de Encuentro se menciona como Chapinero, está ubicado geográficamente en la localidad de Barrios Unidos

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

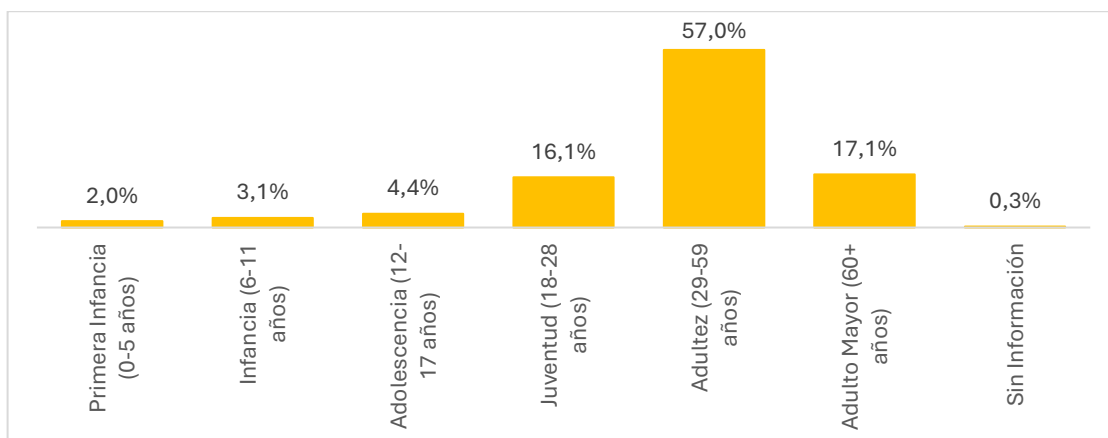
Gráfico 97 Distribución de personas atendidas por género – Atención Jurídica



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

En cuanto a la caracterización por género de las personas atendidas, se registró que el 57% de las personas atendidas por este servicio en 2024 reportaron ser de género femenino, mientras que el 40,9% reportaron género masculino, los demás no informan o se registraron con transgénero.

Gráfico 98 Distribución de personas atendidas por ciclo vital – Atención Jurídica.

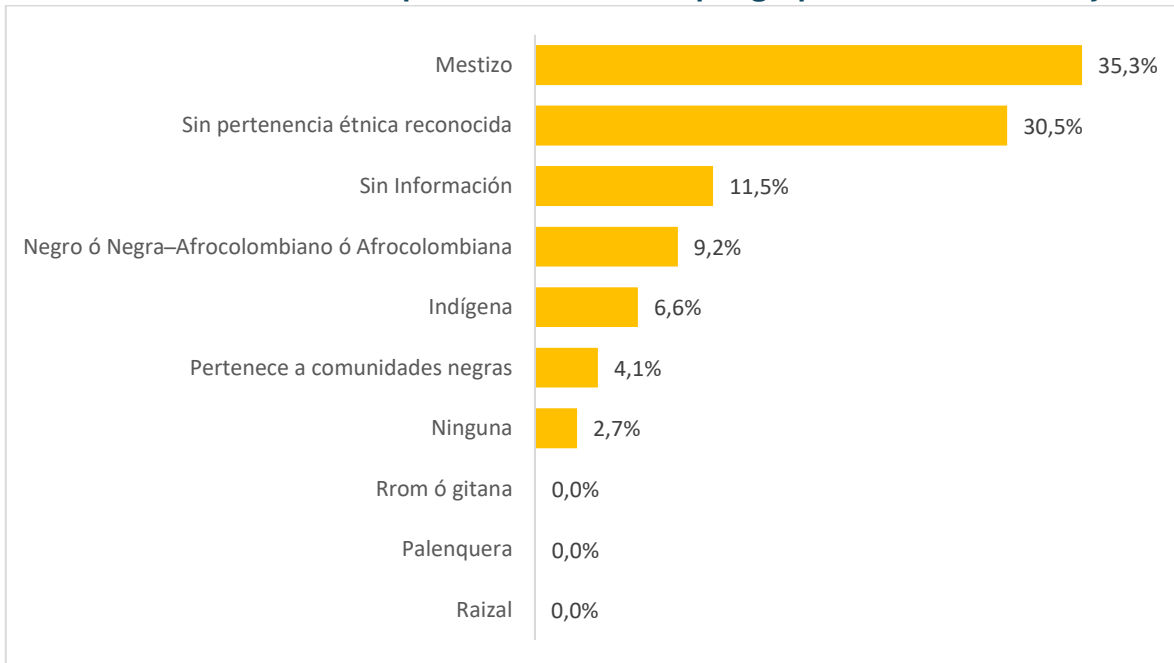


Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

En el 2024, en cuanto a los menores de edad, es decir quienes se encuentran en las etapas de adolescencia, infancia y primera infancia accedieron en menor proporción al servicio de atención jurídica, con una participación del 9,5%, en comparación con una participación del 90,2% de las personas beneficiarias mayores de edad, destacándose quienes se encuentran entre 29 y 59 con el 57,0% del total. Esta diferencia se debe a la naturaleza del acompañamiento jurídico, que está principalmente dirigido a asuntos legales en los que los adultos son los principales solicitantes.

Gráfico 99 Distribución de personas atendidas por grupo étnico - atención jurídica



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.⁶

En el gráfico 99 se puede establecer que el 77,3% es mestizo(a), no se reconoce o no da información. Por su parte, el 20% de las personas beneficiarias del servicio de orientación y atención jurídica reconocieron pertenecer a un grupo étnico, incluyendo grupos afrocolombianos, negros, raizales, palenqueros, indígenas y Rrom. En detalle, las personas víctimas beneficiarias de este servicio en su mayoría se autoreconocen como negros(as), afrocolombianos(as) o pertenecientes a comunidades negras, raizales y

⁶ Es necesario aclarar que las categorías "mestizo" y "pertenece a comunidades negras" son reportadas directamente por el Sistema de Información de Víctimas - SIVIC, por lo que se presentan como categorías independientes.

palenqueros con un 13,4% de participación. Le siguen las personas que se reconocen como indígenas, con un 6,6% del total. Otros grupos étnicos como Rrom registraron personas atendidas en este tipo de servicio, con menos de 5 personas en total.

3.1.2. Acompañamiento psicosocial

Este componente buscar brindar apoyo psicosocial orientado a mitigar y aliviar el sufrimiento ante una vulnerabilidad acentuada con ocasión del desplazamiento forzado, acompañar las afectaciones psicosociales generadas por otros hechos victimizantes que se hayan presentado en el marco conflicto armado interno a través de espacios de diálogo, intercambio de saberes y reconocimiento del sentir, para movilizar recursos propios, familiares y colectivos, al igual que favorecer la toma de decisiones libres y autónomas.

Para tal efecto, se cuenta con un equipo humano altamente calificado, que, a través de los Centros de Encuentro, Unidad Móvil o Albergues, desarrolla acciones orientadas a brindar soporte psicosocial y seguridad emocional a la población víctima, promoviendo espacios de intercambio de saberes y tejido de redes de apoyo para personas víctimas de desplazamiento forzado y otros hechos victimizantes.

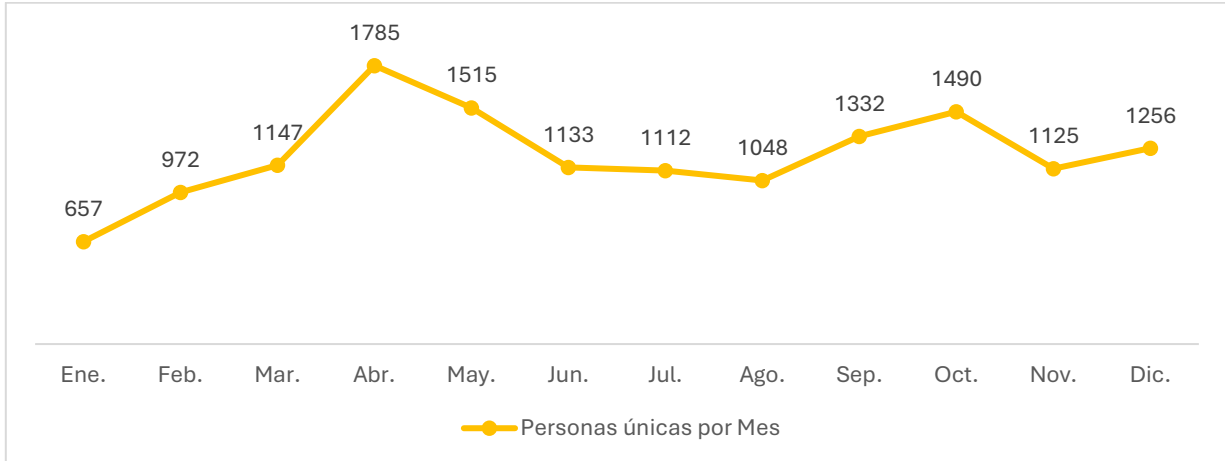
Presentación de caracterización de acuerdo con los servicios brindados

Durante la vigencia 2024 se caracterizaron 9.087 víctimas del conflicto armado que accedieron al acompañamiento psicosocial. En términos mensuales, hubo un pico de personas atendidas para este tipo de servicio en el mes de abril de 2024 con 1.785 personas, seguido de mayo con 1.515. El mes con el menor número de atenciones fue enero con 657 ciudadanos(as) atendidos(as).

Al analizar las atenciones psicosociales realizadas a los usuarios, a lo largo del año, se evidencia incrementó del 7,7% de las personas atendidas respecto al 2023. En ese sentido, se observa una tendencia creciente de atenciones.

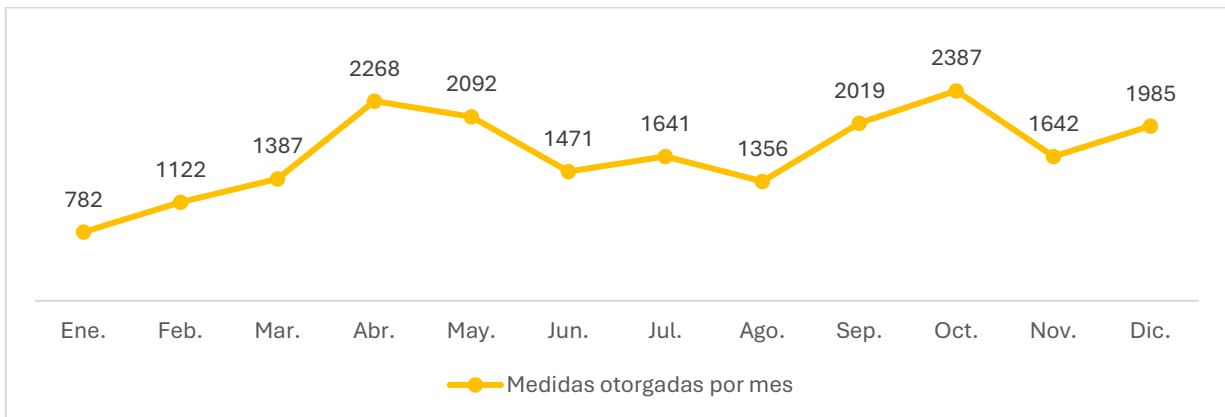
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 100 Distribución de personas atendidas - acompañamiento psicosocial



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.⁷

Gráfico 101 Distribución de atenciones psicosociales - acompañamiento psicosocial



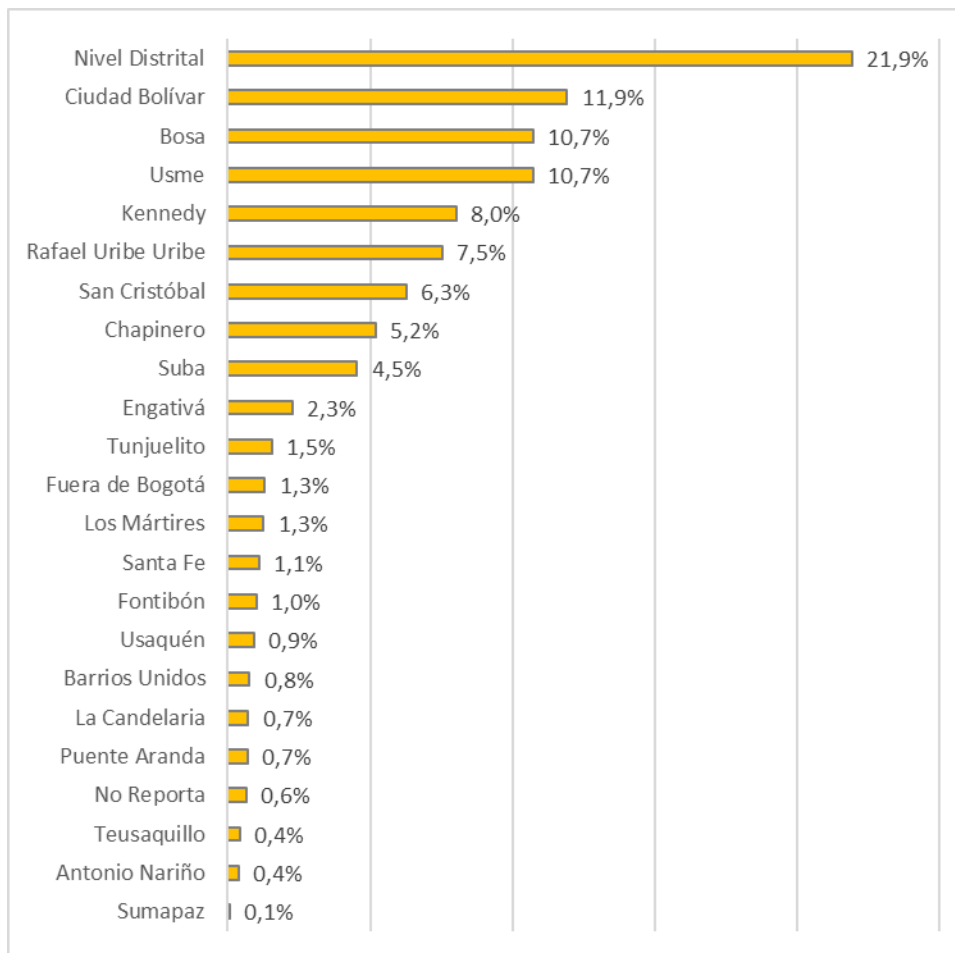
Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

⁷ Nota 2: El conteo de personas únicas por mes corresponde al número de personas que accedieron a los servicios de atención psicosocial en ese mes, por lo cual puede ocurrir que una persona asista varias veces en el año. Por lo anterior, la suma de las personas beneficiarias de los meses no corresponde necesariamente al número de personas únicas atendidas en el año.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Al analizar el servicio, se registraron un total de 20.152 atenciones psicosociales durante el año 2024. El mes con el mayor número de atenciones fue octubre, con 2.387, seguido de abril, con 2.268. En contraste, enero fue el mes con la menor cantidad de servicios brindados, con tan solo 782.

Gráfico 102 Distribución de personas atendidas por localidad de residencia - acompañamiento psicosocial



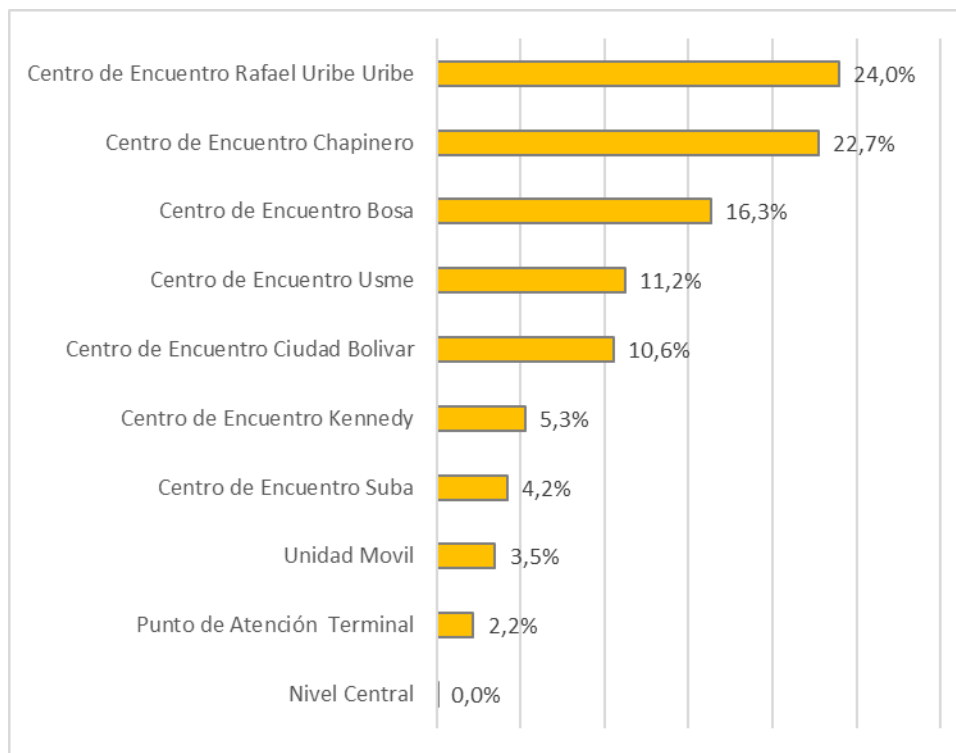
Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

Las personas que tuvieron acompañamiento psicosocial se ubicaron principalmente en las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa y Usme. En las localidades de Sumapaz,

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Teusaquillo y Antonio Nariño se registró el menor número de personas a quienes se les otorgó acompañamiento psicosocial en 2024, esto coincide con la baja concentración poblacional víctima en estas localidades.

Gráfico 103 Distribución de personas con acompañamiento psicosocial



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

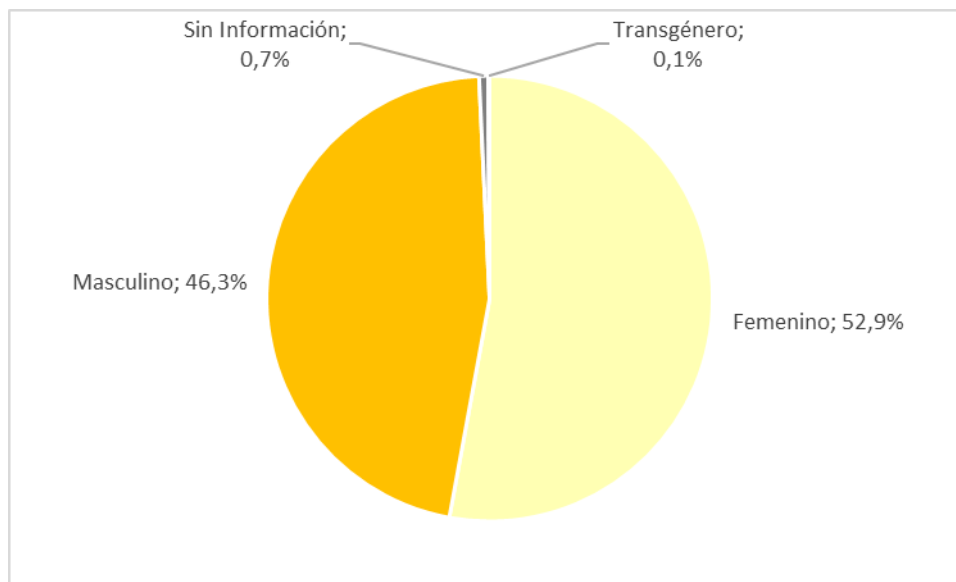
El Centro de Encuentro de Rafael Uribe Uribe fue el lugar con el mayor número de personas a quienes se les ha otorgado acompañamiento psicosocial, con un 24% del total. Le siguen el Centro de Encuentro de Chapinero con un (22,7%) y Bosa con un 16,3%. Los Centros de Encuentro de Suba y Kennedy tuvieron la menor participación de beneficiarios(as) en este servicio.

Lo anterior sugiere que, a pesar de que hay un número significativo de personas residenciadas en el sur de la ciudad, en las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa y Usme,

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

existe un desplazamiento hacia los centros de atención ubicados en zonas más centrales. Por esta razón, los Centros de Encuentro (CE) de Rafael Uribe y Chapinero son los que registran el mayor número de personas que requieren atención psicosocial.

Gráfico 104 Participación por género de las personas que recibieron atenciones psicosociales

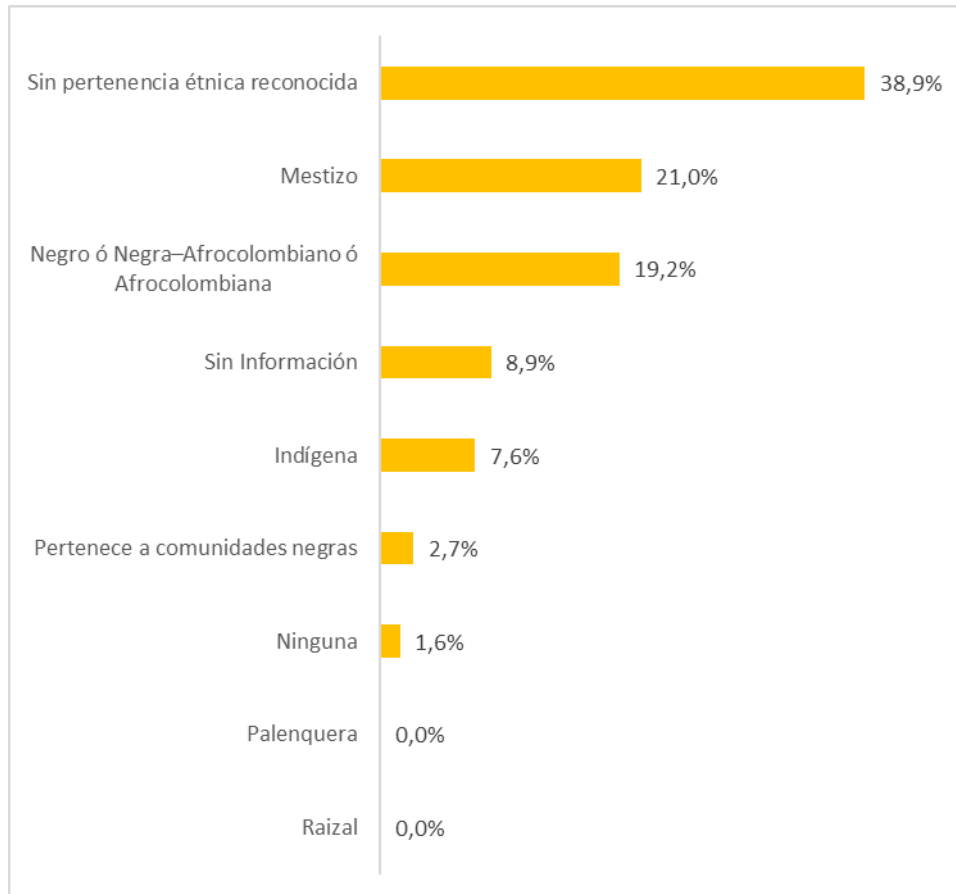


Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

En cuanto a la caracterización por género de las personas atendidas, se registró que el 52.9% de las personas atendidas por este servicio en 2024 reportaron ser de género femenino, mientras que el 46,3% reportaron género masculino.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

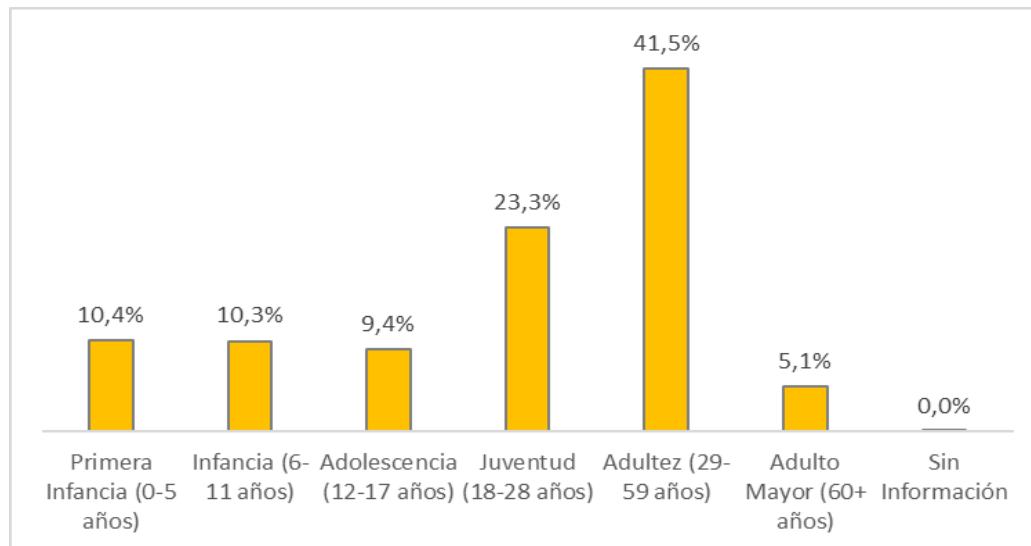
**Gráfico 105 Distribución de personas atendidas por grupo étnico -
acompañamiento psicosocial**



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

De acuerdo con el gráfico 105 el 70,4% no reconoce pertenencia étnica, es mestizo o no registra información. Por su parte el 22% es negro(a), afrocolombiano(a), palenquero(a), raizal o pertenece a una comunidad negra, y el 7,6% como indígena.

Gráfico 106 Distribución de personas atendidas por ciclo vital - acompañamiento psicosocial



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

Según la distribución de personas atendidas por ciclo vital, la mayor parte de las atenciones se dieron principalmente en adultos entre los 29 y 59 años, representando un 41,5%. Lo anterior coincide con la preponderancia de este grupo etario en la pirámide poblacional. Sin embargo, sobresale que alrededor del 20,7% se encuentren entre la primera infancia y la infancia, en un rango de edad entre los 0 y 11 años.

3.1.3. Caracterización socioeconómica

La caracterización socioeconómica es el proceso mediante el cual se analiza y describe el contexto social y económico de una población o comunidad, con el fin de entender las condiciones de vida de sus miembros. Este análisis incluye aspectos como el nivel de ingresos, el acceso a servicios básicos (salud, educación, vivienda), el empleo, las condiciones laborales, la distribución de la riqueza, así como las características demográficas, culturales y de comportamiento social. La caracterización socioeconómica permite identificar las necesidades y problemáticas principales de un grupo social, lo que facilita la toma de decisiones para implementar políticas públicas,

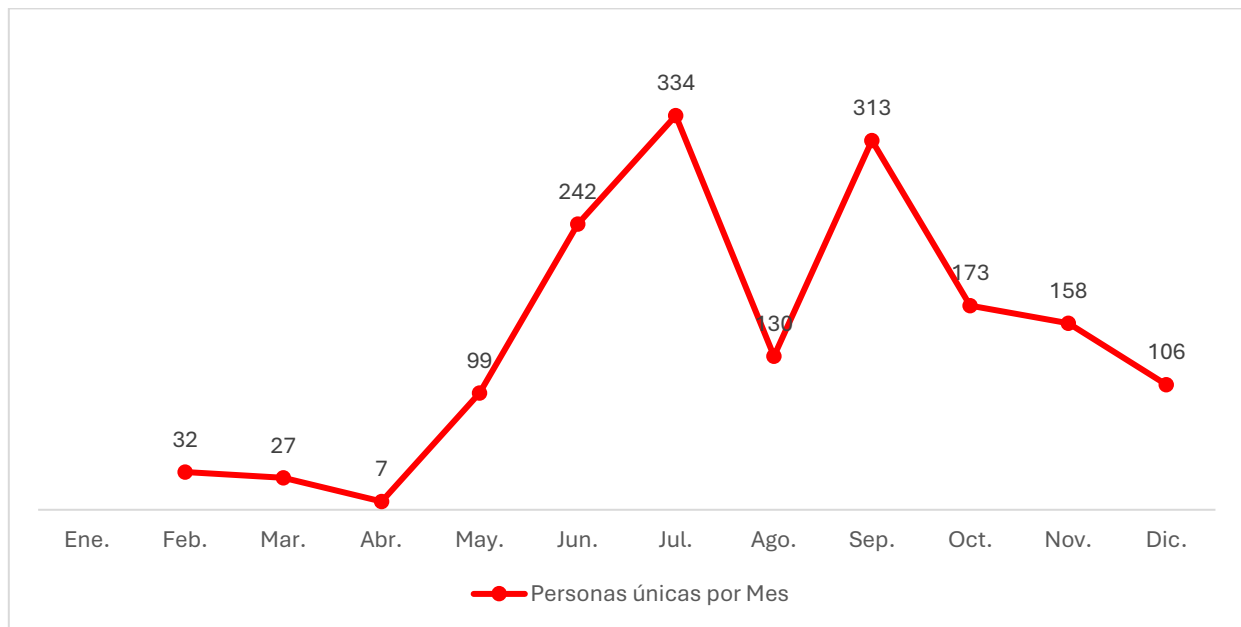
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

programas sociales y proyectos que busquen mejorar las condiciones de vida y promover el bienestar de la comunidad.

Presentación de caracterización de acuerdo con los servicios brindados

Durante la vigencia 2024, un total de 1.515 víctimas del conflicto armado accedieron a la caracterización socioeconómica en la ciudad de Bogotá registrada por la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, siendo los periodos de julio y septiembre los que presentaron una mayor afluencia en la realización de caracterizaciones socioeconómicas.

Gráfico 107 Distribución de personas atendidas – caracterización socioeconómica

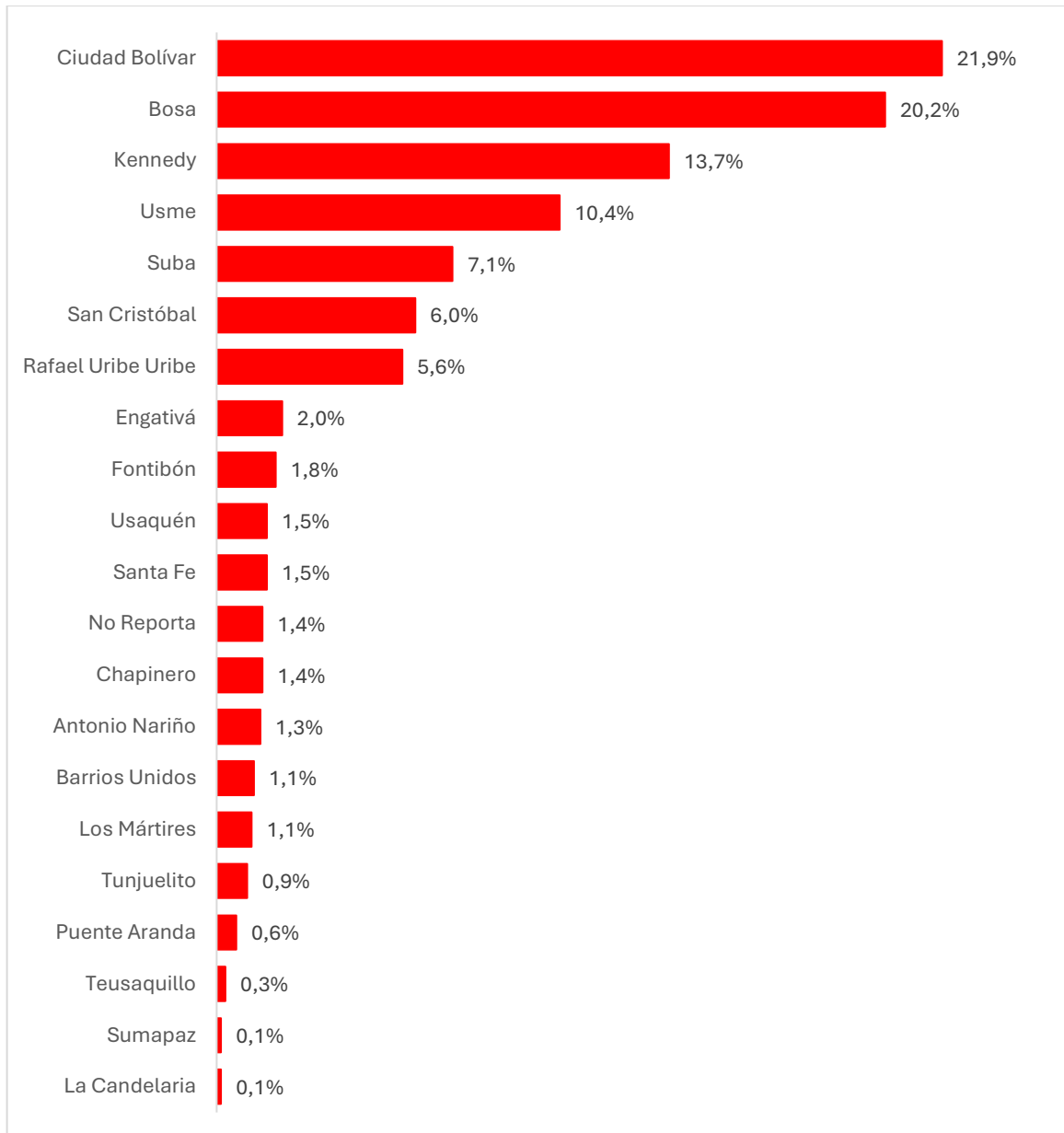


Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: Encuesta de Caracterización de Estabilización Socioeconómica de la OCPRV.⁸

⁸ Nota 3: El conteo de personas únicas por mes corresponde al número de personas que accedieron a la encuesta de estabilización socioeconómica en ese mes, por lo cual puede ocurrir que una persona asista varias veces en el año. Por lo anterior, la suma de las personas beneficiarias de los meses no corresponde necesariamente al número de personas únicas atendidas en el año.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 108 Distribución de personas atendidas por localidad de residencia - caracterización socioeconómica.



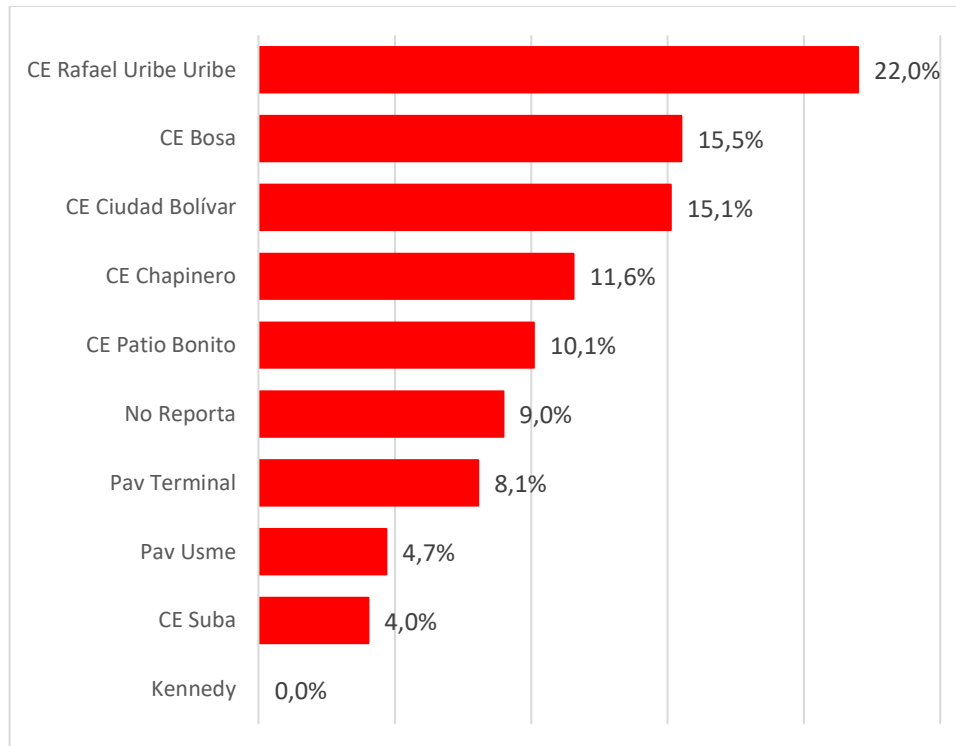
Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: Encuesta de Caracterización de Estabilización Socioeconómica de la OCPRV.

El mayor número de población víctima del conflicto armado que accedió a la caracterización socioeconómica se encuentra en Ciudad Bolívar, Bosa y Kennedy, las

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

cuales concentraron alrededor del 55,8% de las víctimas caracterizadas. Por el contrario, las localidades de Candelaria, Sumapaz, Teusaquillo y Puente Aranda son las que menos personas caracterizadas reportan, con menos de 10 personas para cada una.

Gráfico 109 Distribución de personas con caracterización socioeconómica

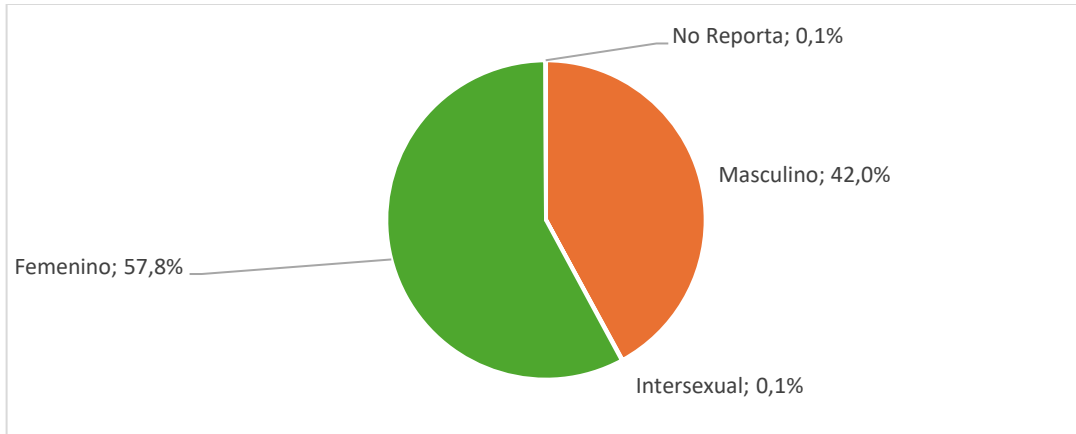


Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: Encuesta de Caracterización de Estabilización Socioeconómica de la OCPRV.

Respecto al centro o punto donde se realizó la caracterización, se observa que la mayoría se llevó a cabo en el Centro de Encuentro (CE) de Rafael Uribe Uribe (con 22,0% del total), seguido por el CE de Bosa (15,5%) y el CE de Ciudad Bolívar (15,1%).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

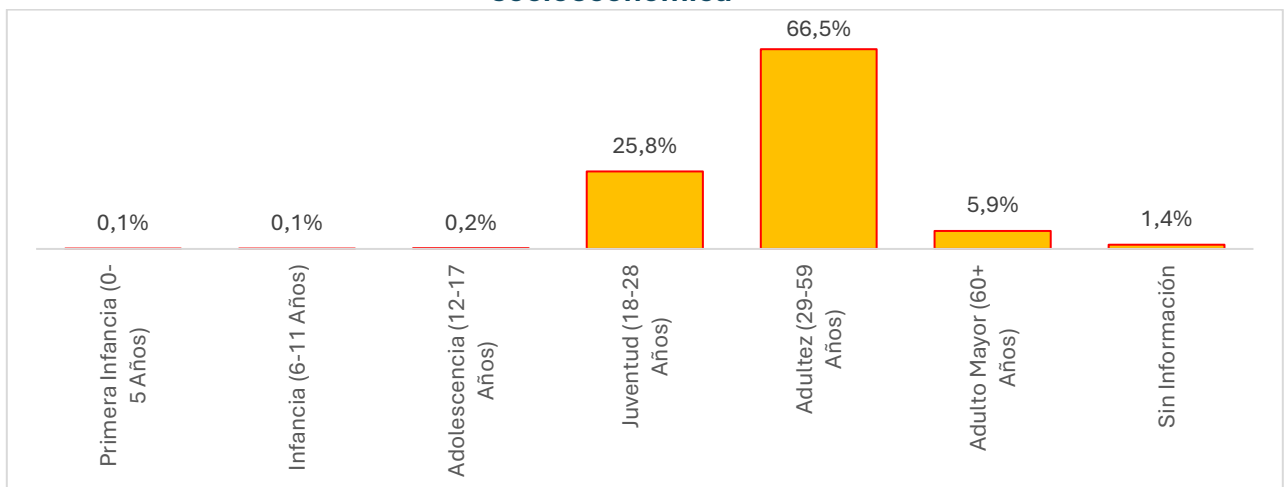
Gráfico 110 Distribución de personas atendidas por sexo - caracterización socioeconómica



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: Encuesta de Caracterización de Estabilización Socioeconómica de la OCPRV.

En 2024, el 57,8% de las personas caracterizadas por este servicio reportaron ser de sexo femenino y el 42,0% de sexo masculino. Solo una persona reportó ser intersexual en este año.

Gráfico 111 Distribución de personas atendidas por ciclo vital - caracterización socioeconómica

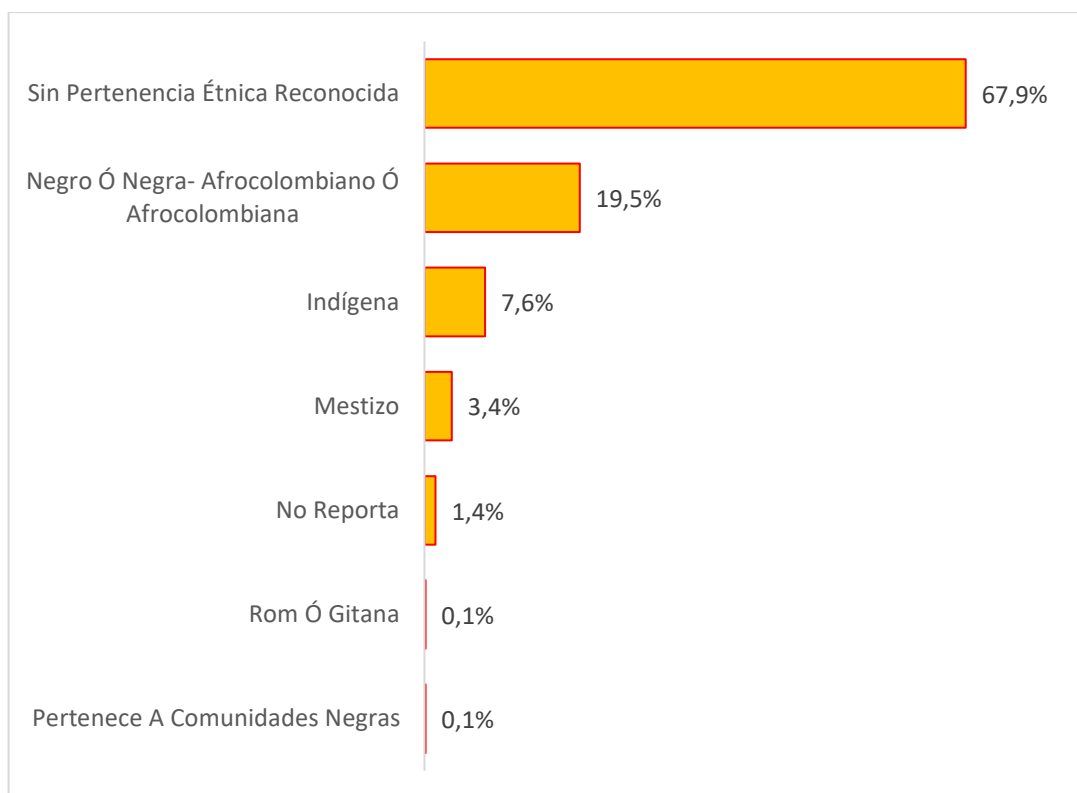


Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: Encuesta de Caracterización de Estabilización Socioeconómica de la OCPRV.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Respecto a la edad de las personas caracterizadas, una significativa mayoría son personas entre los 18 y 59 años, con un 92,3% del total. En especial, un 66,5% de las personas encuestadas en 2024 se encontraban entre los 29 y 59 años. Tan solo 4 personas menores de edad fueron caracterizadas en este año.

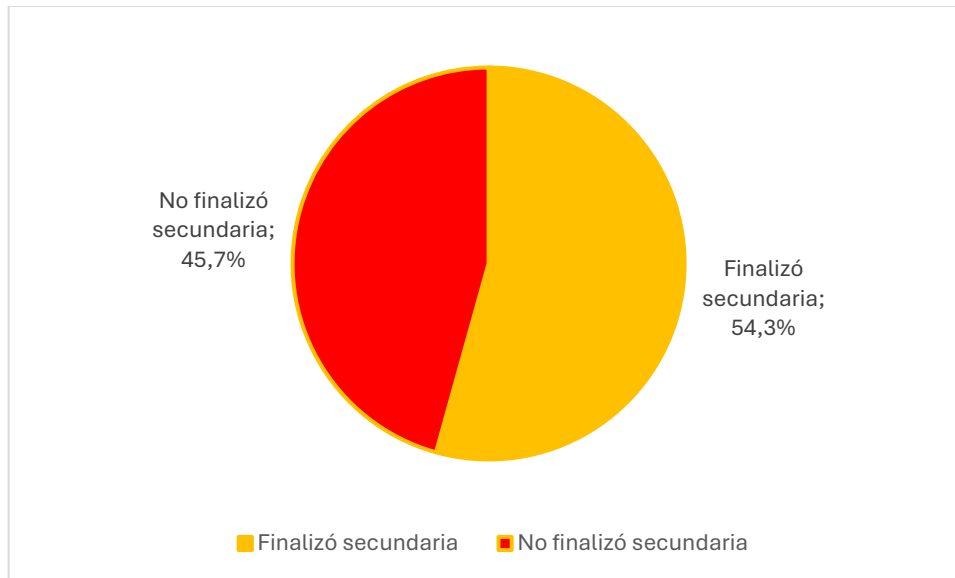
Gráfico 112 Distribución de personas atendidas por grupo étnico reportado - caracterización socioeconómica



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: Encuesta de Caracterización de Estabilización Socioeconómica de la OCPRV.

En la identificación con grupos étnicos, el 27,3% se autorreconocieron como pertenecientes a grupos étnicos negros, afrocolombianos, indígenas o Rrom. Esto se traduce en 414 personas encuestadas. El grupo étnico con mayor número de personas caracterizadas fueron los grupos negros, afrocolombianos y pertenecientes a comunidades negras, con una participación del 19,6%. Le sigue las personas indígenas, que representan un 7,6% del total.

Gráfico 113 Distribución de personas atendidas por nivel educativo - caracterización socioeconómica



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: Encuesta de Caracterización de Estabilización Socioeconómica de la OCPRV.

Respecto al nivel de estudios, el 54,3% de las personas encuestadas terminó la secundaria, y de ellas solo el 3,6% reportó tener estudios universitarios o de posgrado.

3.1.4. Otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata AAHI

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°

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

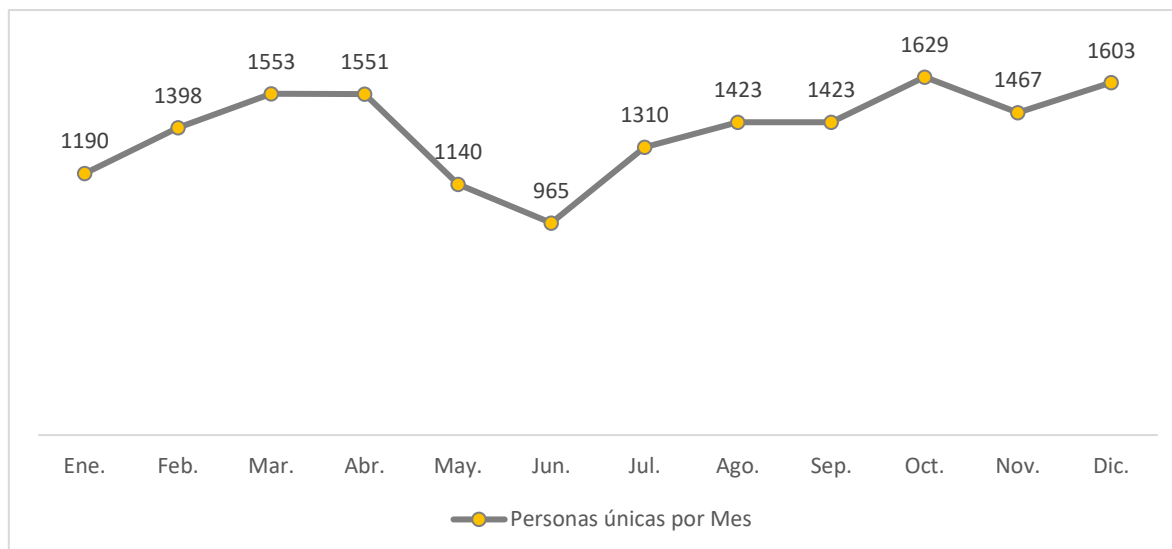
de la Ley 1448 de 2011. Esta ayuda cubre necesidades básicas como alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio, por un período de un mes, prorrogable por un mes adicional. La entrega de esta ayuda debe realizarse en un plazo máximo de 72 horas tras la solicitud del declarante jefe del sistema familiar, garantizando la materialización de los componentes en el menor tiempo posible.

Ambos mecanismos buscan brindar una respuesta oportuna y eficaz a las víctimas, asegurando su protección y asistencia en momentos críticos. Realizar una pequeña descripción del servicio:

Presentación de caracterización de acuerdo con los servicios brindados

En 2024, se otorgaron 22.739 medidas que beneficiaron a 7.179 personas. Esto significó un incremento del 3,3% de personas atendidas respecto a 2023 y un incremento del 5,1% de medidas otorgadas en el mismo periodo comparativo. Las medidas incluyeron servicios de albergue, arriendo, transporte de emergencia y Unidades de Redención de Alimentación y Aseo, así como la entrega de kits de cocina, dormitorio, vajilla y aseo. En promedio, se otorgaron aproximadamente 3,2 medidas por persona beneficiaria.

Gráfico 114 Registro mensual de personas que recibieron AAHI en 2024



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

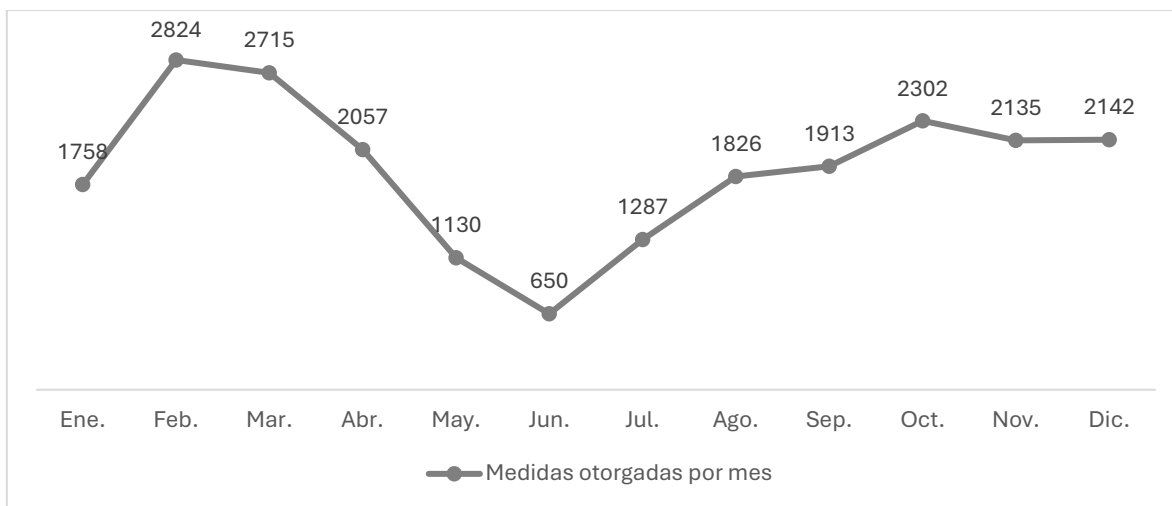
En términos mensuales, octubre registró el mayor número de personas atendidas con AAHI, con 1.629 beneficiarios(as), seguido de marzo, con 1.553 personas. No obstante,

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

febrero y marzo fueron los meses con la mayor cantidad de medidas otorgadas con 2.824 y 2.715, respectivamente, como se puede visualizar en el gráfico 114.

Nota 1: El conteo de personas únicas por mes corresponde al número de personas que accedieron a los servicios de AAHI en ese mes, por lo cual puede ocurrir que una persona asista varias veces en el año. Por lo anterior, la suma de las personas beneficiarias de los meses no corresponde necesariamente al número de personas únicas atendidas en el año.

Gráfico 115 Registro mensual de medidas otorgadas por AAHI en 2024

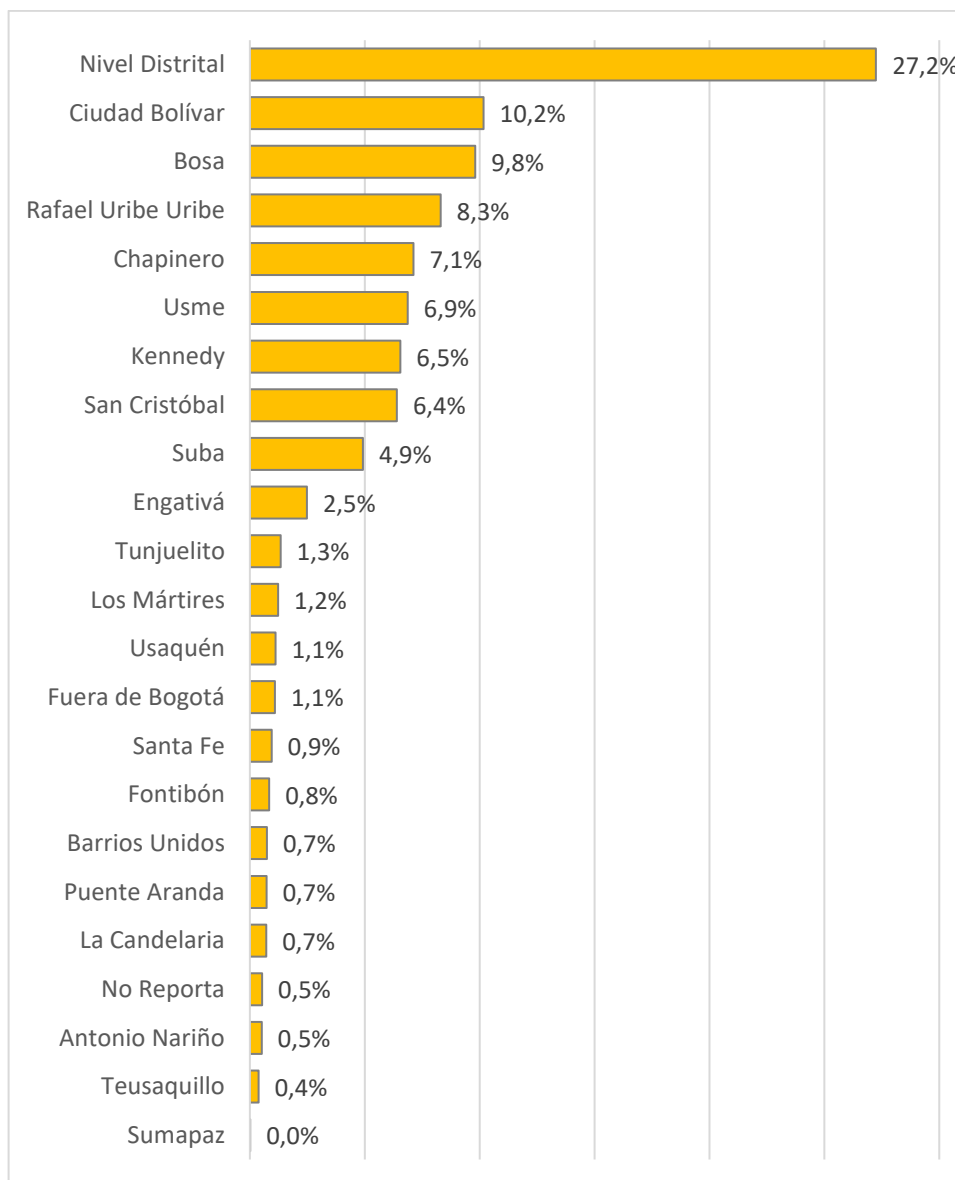


Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

Específicamente, se observó que en los primeros meses del año hubo un incremento sustancial de las medidas otorgadas que fue disminuyendo entre abril y junio. No obstante, a partir de julio se volvió a incrementar el número de medidas hasta octubre. Este comportamiento coincide con lo observado en el número de personas atendidas.

Gráfico 116 Distribución de personas por localidad de residencia que accedieron a AAHI

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025



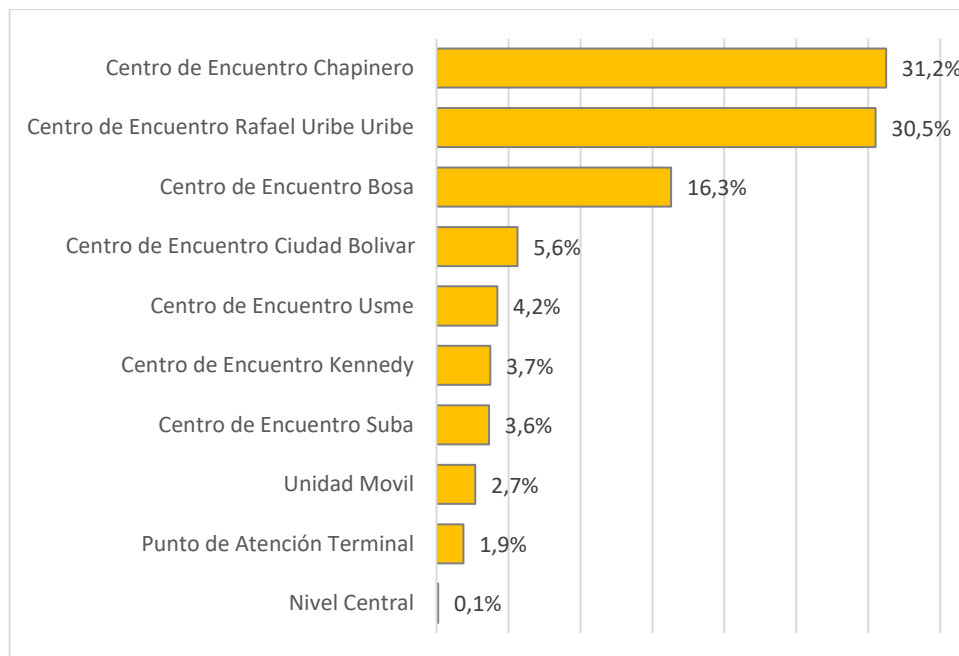
Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

Las personas beneficiarias por AAHI se concentraron principalmente en las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa y Rafael Uribe Uribe. Las primeras dos concentran cada una un 10%, mientras Rafael Uribe Uribe participó con un 8% de las personas atendidas. Sin embargo, cabe anotar que las primeras 5 localidades con más número de personas beneficiarias concentraron el 42% del total.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

En contraste, Sumapaz y Teusaquillo registraron el menor número de personas atendidas, con 1 persona atendida para la primera localidad y 27 personas para la segunda. Esto representa menos del 1% de las personas beneficiarias.

Gráfico 117 Distribución de personas por centro de encuentro que accedieron a AAHI

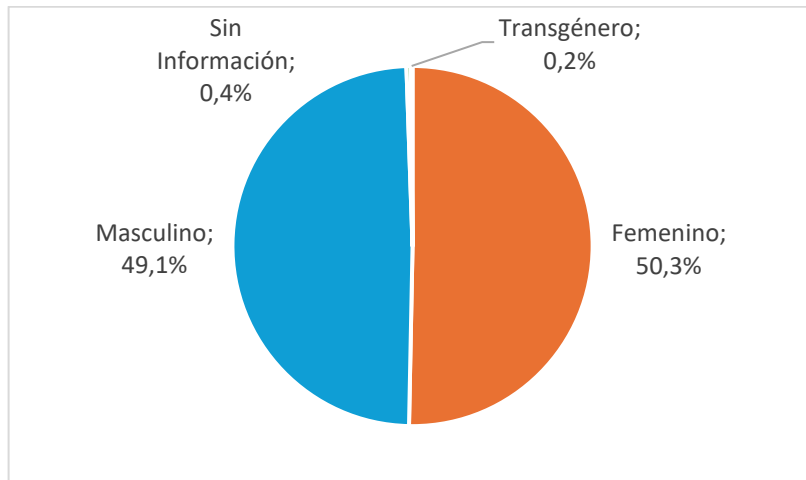


Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

Los Centros de Encuentro (CE) con mayor número de personas atendidas fueron el CE de Chapinero, con el 31,2% del total, y el de Rafael Uribe Uribe, con el 30,5%. Entre estos dos centros de encuentro se concentró más del 61,7% de las personas beneficiarias atendidas. Sin embargo, el Punto de Atención de la Terminal registró la menor cantidad de personas atendidas con 1.9%.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

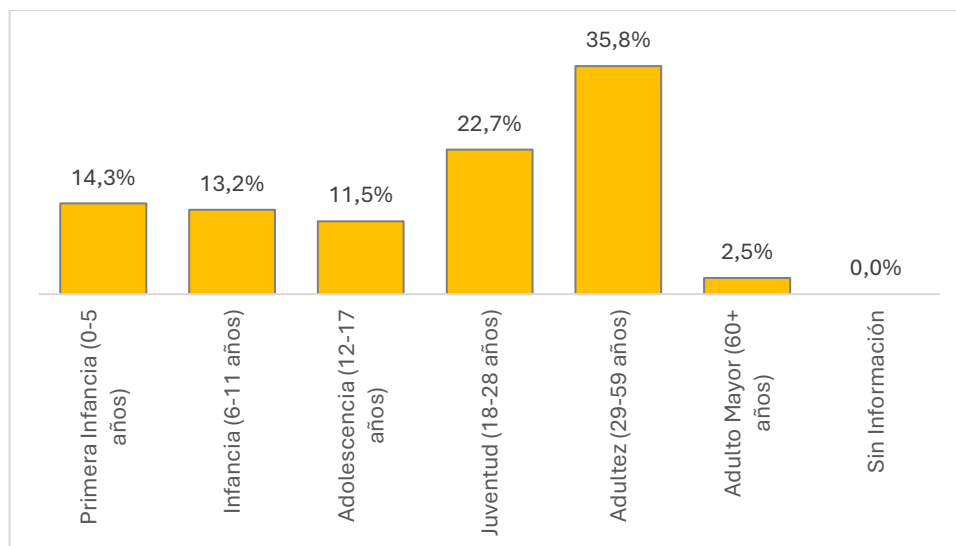
Gráfico 118 Distribución de personas por género que accedieron a AAHI



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 2 de enero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

En 2024, el 50,3% de las personas atendidas por AAHI declararon ser de género femenino, mientras que el 49,1% declararon ser de género masculino.

Gráfico 119 Distribución de personas por ciclo vital que accedieron a AAHI

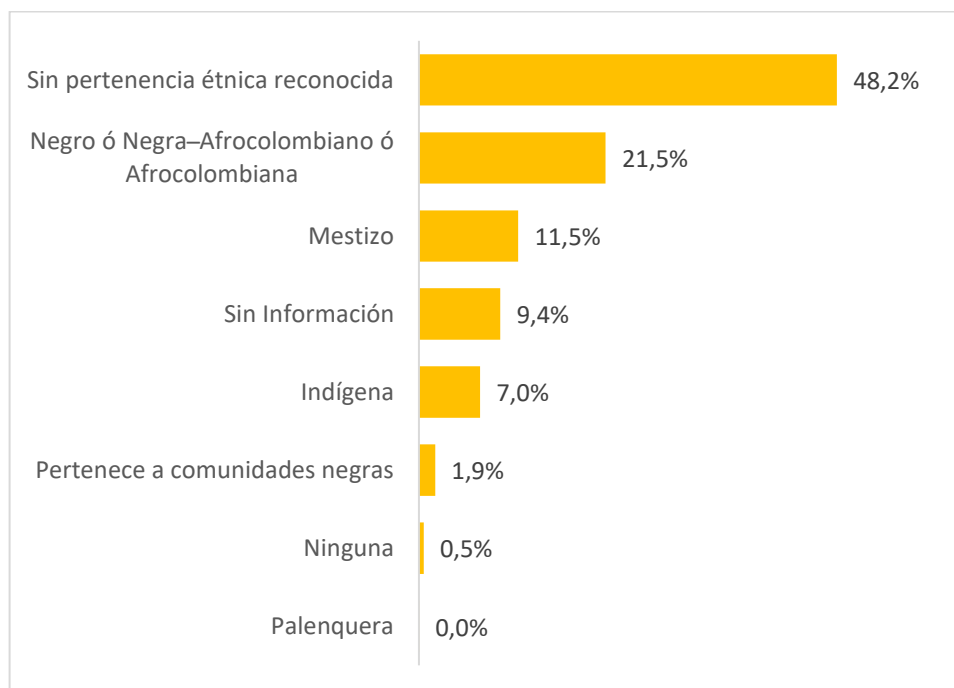


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

Respecto a la distribución etaria, la mayoría de las personas atendidas fueron personas entre 29 y 59 años, representando el 35,8% del total. Posterior a este rango, se encuentran las personas jóvenes entre 18 y 28 años (22,7%) y personas entre los 0 y 5 años (14,3%). Cabe destacar que existe una participación significativa de menores de edad, representando alrededor del 39,0% de las personas atendidas por AAHI. Además, existe una importante incidencia de personas entre los 0 y 11 años, con un 27,5% del total de beneficiarios(as).

Gráfico 120 Distribución de personas por grupo étnico que accedieron a AAHI



Fuente: Dirección de Reparación Integral de la Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cálculos propios. Consulta de datos 28 de febrero de 2025. Período de información a corte del 31 de diciembre de 2024. Sujetos a variación por ingreso y validación de registros con posterioridad a la fecha de suministro. Fuente: SIVIC.

Respecto a la atención a grupos étnicos, el 30,4% de las personas que recibieron Ayuda Humanitaria Inmediata (AAHI) se reconocieron como parte de un grupo étnico, incluyendo afrodescendientes, negros/as, palenqueros e indígenas. Esto equivale a

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

2.186 personas atendidas. En ese sentido, un 23,4% se reconocieron como negro, afrocolombiano o perteneciente a comunidades negras y un 7,0% como indígena.

4. Gestión de alianzas e internacionalización de Bogotá

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

De acuerdo con la Estrategia de Internacionalización de Bogotá, las organizaciones a las que hace referencia son actores internacionales y nacionales con los que la ciudad construye relaciones para generar alianzas y posicionarse por su compromiso con la Agenda de Desarrollo 2030 y el Plan Distrital de Desarrollo. Estos actores pueden ser de naturaleza pública o privada y se agrupan en las siguientes categorías:

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

4.1. Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales

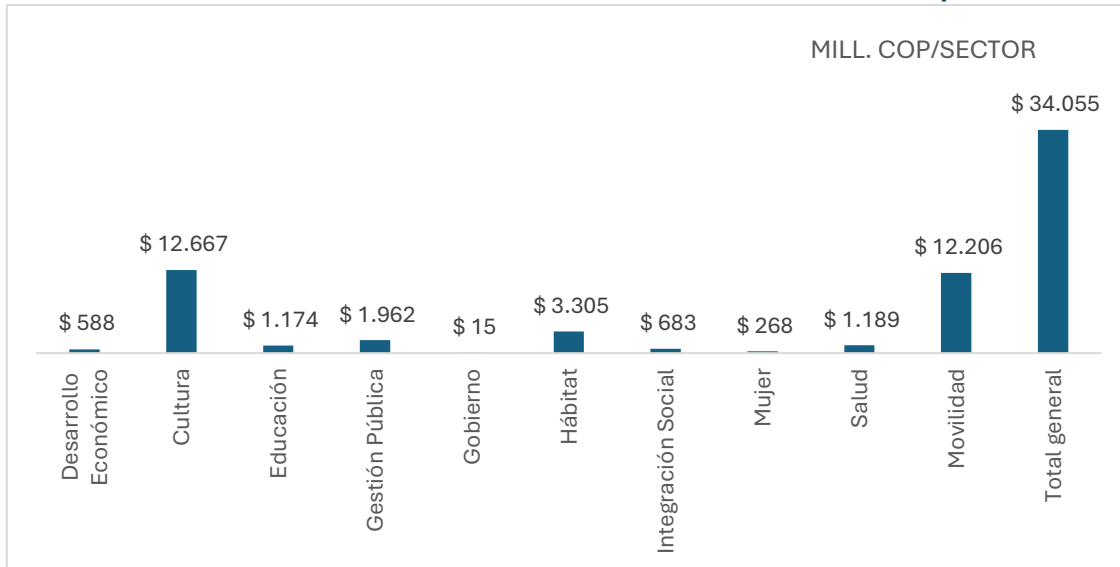
4.1.1. Relacionamientos y alianzas internacionales

Durante la vigencia de 2024, se lograron 607 relacionamientos, en los cuales la Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales (antes Dirección Distrital de Relaciones Internacionales –DDRI) acompañó a 35 entidades de los 15 sectores del Distrito y 278 aliados con los cuales se ejecutó el proceso de Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá.

A continuación, se desglosan los recursos técnicos y financieros gestionados durante la vigencia 2024. Estos valores representan la conversión en recursos monetarios de las contribuciones de aliados internacionales destinadas a proyectos de cooperación, asistencias técnicas, donaciones, capacitaciones y premios ganados por Bogotá.

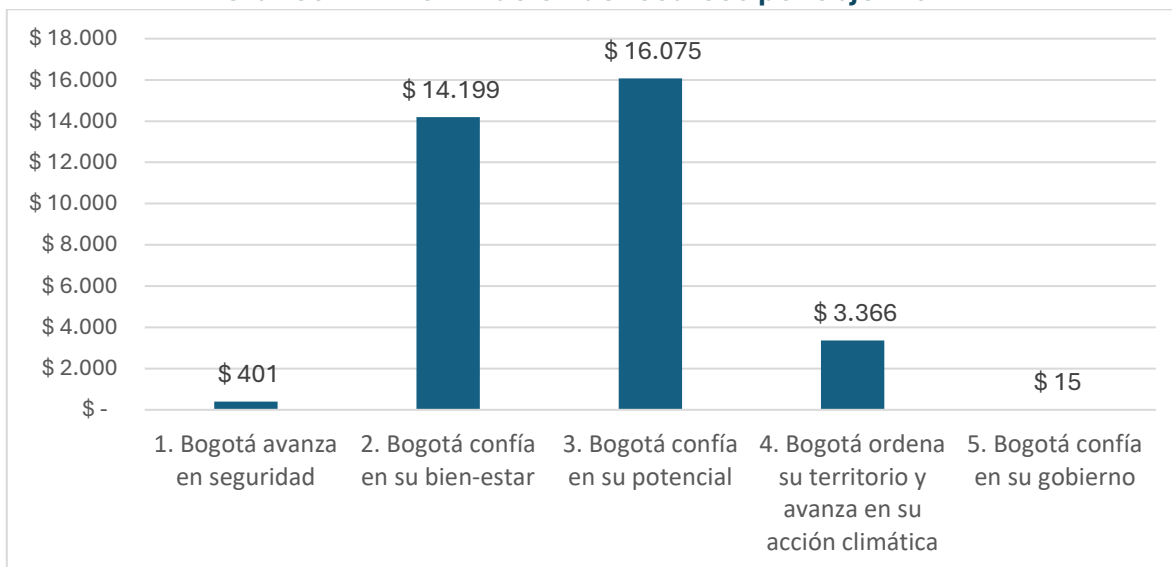
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 121 Movilización de recursos no reembolsables por sector



Fuente: Sistema de Información Internacional - GLOBO

Gráfico 122 Movilización de recursos por objetivo PDD



Fuente: Sistema de Información Internacional - GLOBO

En cuanto a los recursos movilizados por objetivo del Plan Distrital de Desarrollo, el 1.18% se destinaron al Objetivo 1: Avanza en su seguridad. Se gestionaron 6 interacciones internacionales entre las que se destaca la participación del Banco Mundial, El Municipio de Umea de Suecia, ONU Mujeres, la ciudad de Guangzhou de la República de China, Global Cultural District Network y el BID - Banco Interamericano de

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Desarrollo, aliados a través de los cuales se contribuye a la obtención de los resultados de la vigencia con acciones de asistencia técnica, buenas prácticas e intercambio de conocimientos, convenios de cooperación, entre otras.

- Presentación detallada del trabajo previo de Masterplan de Supermanzanas Bogotá con enfoque en el concepto de Transporte Público para el SITP.
- Presentación detallada del caso de Barcelona en rediseñar su Red de Buses alrededor de Supermanzanas
- Resolución de dudas conceptuales y técnicas sobre el trabajo previo, e identificación de necesidades de aquí hacia adelante de cada actor (SDM, TM, SDP, BM) para la etapa de Factibilidad
- Propuesta de Plan de Trabajo y Alcance (inputs para TOR) para el Estudio de Factibilidad, incluyendo detalles de modelación de transporte, obra civil y adecuaciones de infraestructura, requisitos de flota y modelo de remuneración, y señalización e inflo para el usuario.
- Alianza entre Bogotá y Umea en torno a género, cuidado y desarrollo urbano.
- Seminario Internacional: Entre lo global y lo local: experiencias de construcción y territorialización de políticas y sistemas de cuidados en América Latina.
- Recepción del Guangzhou International Award for Urban Innovation.
- Participación en la Convención Anual de la Red de Distritos Culturales, en particular en un panel sobre el desarrollo urbano y el feminismo. La experiencia en Bogotá con el Sistema del Cuidado es considerada una buena práctica a nivel mundial.

El 41.69% de los recursos se destinaron al Objetivo 2: Bogotá confía en su bien-estar. Se gestionaron 4 interacciones internacionales entre las que se destaca la participación de Asociación Mundial de Grandes Metrópolis, Departamento de Estado de los Estados Unidos, AFD Agencia Francesa de Desarrollo, OIM Organización Internacional para las Migraciones, aliados a través de los cuales se contribuye a la obtención de los resultados de la vigencia con acciones de asistencia técnica, buenas prácticas e intercambio de conocimientos, convenios de cooperación, entre otras:

Continuación del proyecto de AVANTIA de la Secretaría de Movilidad con la aplicación de recursos para la vigencia.

Fase 1 Calidad del Aire Gobernanza del aire en el marco de la Alianza de Ciudades Saludables con Vital Strategies y Bloomberg Philantropies.

Asistencia Técnica para desarrollar unos pilotos en hospitales verdes/Sostenibles.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Acuerdo de Paz en Bogotá: acciones para la integración local, las transformaciones rurales integrales, la reconciliación, pedagogía y el fortalecimiento socioeconómico.

El 47.20% de los recursos se destinaron al Objetivo 3: Bogotá confía en su potencial. Se gestionaron 43 interacciones internacionales entre las que se destaca la participación del BID Banco Interamericano de Desarrollo, OEI Organización de Estados Iberoamericanos, Embajada de Francia, INCIDEM Instituto de Cooperación Internacional y Desarrollo Municipal de Madrid, Fundación ACDI VOCA y otros aliados a través de los cuales se contribuye a la obtención de los resultados de la vigencia con acciones de asistencia técnica, buenas prácticas e intercambio de conocimientos, convenios de cooperación, entre otras:

Diseño e implementación de sistemas de aseguramiento de calidad de proveedores de servicios de primera infancia y de formación posmedia para asegurar la calidad y hacer reportes niño a niño.

Convenio de cooperación internacional para implementar acciones de investigación, formación y difusión relacionadas con el impacto de la transformación digital en las prácticas culturales y la cohesión social en las ciudades de Iberoamérica.
Laboratorio Regional de futuros sobre políticas públicas culturales en el marco de la transformación digital.

Impulsar y acelerar 20 emprendimientos creativos de Colombia en contacto con contrapartes en Francia y el apoyo de una incubadora y una aceleradora, dentro del Programa COLOMBIACREA.

El 9.88% de los recursos se destinaron al Objetivo 4: Bogotá ordena su territorio y avanza en su acción climática. Se gestionaron 8 interacciones internacionales entre las que se destaca la participación de Open Society Foundations, Delegación de la Unión Europea en Colombia, Banco Mundial, Ciudad de Copenhague de Dinamarca, AFD Agencia Francesa de Desarrollo, GIZ Agencia de Cooperación Alemana, C40 Grupo de Liderazgo Climático, BID Banco Interamericano de Desarrollo, aliados a través de los cuales se contribuye a la obtención de los resultados de la vigencia con acciones de asistencia técnica, buenas prácticas e intercambio de conocimientos, convenios de cooperación, entre otras:

La Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales organizó el evento Internacionalización de ciudades: Desafíos y estrategias para el futuro, el 16 de mayo de 2024, en el Centro del Japón en la Universidad de Los Andes. El evento contó con la presencia de panelistas internacionales como Max Bouchet, del Truman Center; Lorenzo

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Kihlgren Grandi, del City Diplomacy Lab; Natalia Cote-Muñoz, del Departamento de Estado de los Estados Unidos; Ana Ciuti, Subsecretaria de Relaciones Internacionales de Buenos Aires, Argentina, entre otros.

Fortalecimiento de la Unidad Técnica de Soporte para la formulación del documento de sustentación de motivos ante la CRA con asistencia técnica para el desarrollo del componente financiero y regulatorio del esquema de aseo con el apoyo de la delegación de la Unión Europea en Colombia.

Proposición de un sistema económico y técnicamente viable, con opciones de APP u otras modalidades de contratación que permitan la prestación eficiente y adecuada del servicio público de aseo, con el objetivo de maximizar la desviación de residuos y minimizar la disposición final de los residuos sólidos.

Realizar una reseña del estado del arte de las estrategias de cultura ciudadana de Bogotá, revisión de línea base de las acciones desarrolladas por la UAESP y del caso de Copenhague en Dinamarca y otras buenas prácticas relacionadas, mediante un proceso participativo y considerando los conocimientos, que permita recoger la mayor cantidad de insumos que alimenten la estrategia, donde se consignent los lineamientos de la estrategia de cultura ciudadana que incluirán líneas de acción, programas y posibles acciones a implementar.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) de Bogotá D.C., como instrumento de planeación reglamentado por el Decreto 1077 de 2015, incorpora de forma innovadora y transversal el enfoque de género que se plasma en el Informe técnico de recomendaciones para la inclusión del enfoque de género en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS desarrollado a través de esta interacción.

Estudio para apoyar la Inclusión de economía circular, cambio climático y género en programas de instrumentos públicos manejo de residuos en Bogotá.

Participación en el Taller de la Alianza Ciudad-Empresa por el Clima - Smart City Expo Barcelona.

Desarrollar una metodología integral que aborde aspectos técnicos, institucionales, de participación, gestión, financiación y difusión, concretándose en un Plan de Acción alineado con el Plan de Desarrollo Distrital. Este plan permitirá a la administración definir intervenciones de reurbanización, centradas en el mejoramiento integral de barrios informales y áreas deficitarias. Estas acciones se enmarcan en procesos de mitigación y adaptación al cambio climático, con un enfoque en la revitalización y redensificación. El

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

2025

desarrollo propuesto se llevará a cabo predio a predio, mediante licenciamiento directo, asegurando un modelo sostenible y viable para la transformación urbana.

Con el 0.04% de los recursos se destinaron al Objetivo 5. Bogotá confía en su gobierno: Se gestionaron interacciones internacionales entre las que se destaca la participación de USAID agencia de estados unidos para el desarrollo internacional aliado a través del cual se contribuye a la obtención de los resultados de la vigencia con acciones de asistencia técnica como se describe a continuación:

Suma Social con su robusto ecosistema de Organizaciones de la Sociedad Civil y su rol proactivo en la orquestación de diálogos y la movilización de más de 100 organizaciones, representa un activo esencial para el engranaje de nuestro Plan de Desarrollo Distrital (PDD).

Todas estas interacciones que se enmarcan en cooperación y posicionamiento del Distrito Capital a través de la implementación de la Estrategia de Internacionalización han logrado la movilización sobre los \$34.055 millones que impactan los programas que se describen a continuación:

- 1.02. Cero tolerancias a las violencias contra las mujeres y basadas en género.
- 1.06. Movilidad segura e inclusiva.
- 2.10. Salud Pública Integrada e Integral.
- 2.12. Bogotá cuida a su gente.
- 2.13. Bogotá, un territorio de paz y reconciliación en donde todos puedan volver a empezar.
- 3.16. La educación como eje del potencial humano.
- 3.17. Formación para el trabajo y acceso a oportunidades educativas.
- 3.18. Ciencia, tecnología e innovación-CTel para desarrollar nuestro potencial y promover el de nuestros vecinos regionales.
- 3.22. Bogotá, una ciudad de puertas abiertas al mundo.
- 4.25. Aumento de la resiliencia al cambio climático y reducción de la vulnerabilidad.
- 4.26. Movilidad Sostenible.
- 4.30. Atención del déficit social para un hábitat digno.
- 5.39. Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana.
- Ecoeficiencia, reciclaje, manejo de residuos e inclusión de la población recicladora.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

- Educación para todos y todas: acceso y permanencia con equidad y énfasis en educación rural.

De conformidad con la información reportada para la vigencia 2024, a continuación, se relacionan los organismos internacionales y nacionales de carácter público, privado y organizaciones no gubernamentales con los que se tuvo mínimo 5 interacciones se realizaron:

Tabla 42 Organismos internacionales y nacionales con los que mayor interacción se tuvo en el 2024

No.	Entidad Cooperante / Aliado	No. Interacciones
1	C40 Grupo de Liderazgo Climático	28
2	BID Banco Interamericano de Desarrollo	25
3	Banco Mundial	19
4	UCCI Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas	17
5	GIZ Agencia de Cooperación Alemana	13
6	Bloomberg Philanthropies	10
7	USAID Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional	10
8	ACNUR Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados	9
9	KOICA Agencia de Cooperación Internacional de Corea	9
10	AFD agencia francesa de desarrollo	8
11	CAF Banco de Desarrollo de América Latina	8
12	Ciudad de Buenos Aires	8
13	UNESCO Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura	8
14	CGLU Ciudades y Gobiernos Locales Unidos	7
15	CIDEU Centro Iberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano	7
16	Departamento de Estado de los Estados Unidos	7
17	Embajada de Dinamarca	7
18	ICLEI Gobiernos Locales por la Sustentabilidad	7
19	OPS Organización Panamericana de la Salud	6
20	Cámara de Industria y Comercio Colombo Alemana	5
21	Delegación de la Unión Europea en Colombia	5
22	Embajada de China	5

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

No.	Entidad Cooperante / Aliado	No. Interacciones
23	Fundación ACDI VOCA	5
24	JICA Agencia DE Cooperación Internacional DEL Japón	5
25	OEI Organización de Estados Iberoamericanos	5
26	ONU Hábitat	5
27	ONU Organización de las Naciones Unidas	5
28	TIKA Agencia Turca DE Cooperación y Coordinación	5

Fuente: Sistema de Información Internacional - GLOBO

Durante la vigencia 2024, se realizaron 607 interacciones, distribuidas entre las diferentes entidades distritales de la siguiente manera:

Tabla 43 Interacciones por sector y por entidad

Sector - entidad	Cantidad de interacciones
GESTIÓN PÚBLICA	167
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá	63
SG- Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	7
SG- Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	69
SG- Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y la Comunicación	17
SG- Laboratorio de Innovación Pública de Bogotá IBO	8
Agencia Analítica de Datos ÁGATA	3
CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	87
Canal Capital	6
Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	14
Orquesta Filarmónica de Bogotá	7
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación Y Deporte	59
EDUCACIÓN	62
Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología	21
Secretaría de Educación del Distrito	40
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	1
MOVILIDAD	50
Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	4

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Sector - entidad	Cantidad de interacciones
Empresa Metro de Bogotá S.A.	7
Instituto de Desarrollo Urbano	1
Operadora Distrital de Transporte - La Rolita	1
Secretaría Distrital de Movilidad	37
DESARROLLO ECONÓMICO	45
Instituto Distrital de Turismo	21
Invest In Bogotá	7
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	17
HÁBITAT	45
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	11
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	4
Secretaría Distrital del Hábitat	18
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	12
MUJER	42
Secretaría Distrital de La Mujer	42
AMBIENTE	35
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	3
Jardín Botánico José Celestino Mutis	7
Secretaría Distrital de Ambiente	25
SALUD	29
Secretaría Distrital de Salud	29
INTEGRACIÓN SOCIAL	12
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	1
Secretaría Distrital de Integración Social	11
PLANEACIÓN	11
Secretaría Distrital de Planeación	11
GOBIERNO	10
Instituto Distrital de la participación y Acción Comunal	3
Secretaría Distrital de Gobierno	7
SEGURIDAD	5
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia Y Justicia	5
HACIENDA	4
Secretaría Distrital de Hacienda	2
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	2
JURÍDICA	2

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Sector - entidad	Cantidad de interacciones
Secretaría Jurídica Distrital	2
NACIÓN	1
APC Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia	1
TOTAL	607

Fuente: Sistema de Información Internacional - GLOBO

En la tabla 44 se observa los tipos de acción y los tipos de colaboración que utilizaron las Entidades Distritales, para la movilización de los recursos de cooperación a través de convenios de cooperación, asistencias técnicas, alianzas, donaciones, buenas prácticas intercambio de conocimiento, eventos campaña, cursos, capacitaciones y premios ganados por Bogotá.

Tabla 44 Tipos de Acción / Tipos de Colaboración

Tipo de Acción	Tipo de Colaboración	Cifras en millones de pesos
		Valor
Cooperación Col-Col	Evento Campaña	\$33
	Sub Total	\$33
Cooperación Internacional	Alianzas	\$1.880
	Asistencia técnica	\$16.566
	Buenas prácticas intercambio de conocimiento	\$162
	Convenio de Cooperación	\$10.614
	Curso capacitación	\$13
	Donación	\$920
	Sub Total	\$30.155
Diplomacia de Ciudad y Posicionamiento	Alianzas	\$53
	Buenas prácticas intercambio de conocimiento	\$57
	Convenio de Cooperación	\$2.691
	Donación	\$3
	Evento campaña	\$973
	Premio	\$77
Sub Total	\$3.853	
Misión	Evento campaña	\$14
	Sub Total	\$14

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Tipo de Acción	Tipo de Colaboración	Cifras en millones de pesos Valor
Total		\$ 34.055

Fuente: Sistema de Información Internacional - GLOBO

Contribución de la Gestión Internacional en las Políticas Pública del Distrito Capital:

Respecto al impacto de la gestión internacional en el desarrollo de las Políticas Públicas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, podemos destacar las siguientes políticas en las cuales las contribuciones de los aliados internacionales facilitaron el apoyo para su implementación a través de la Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales:

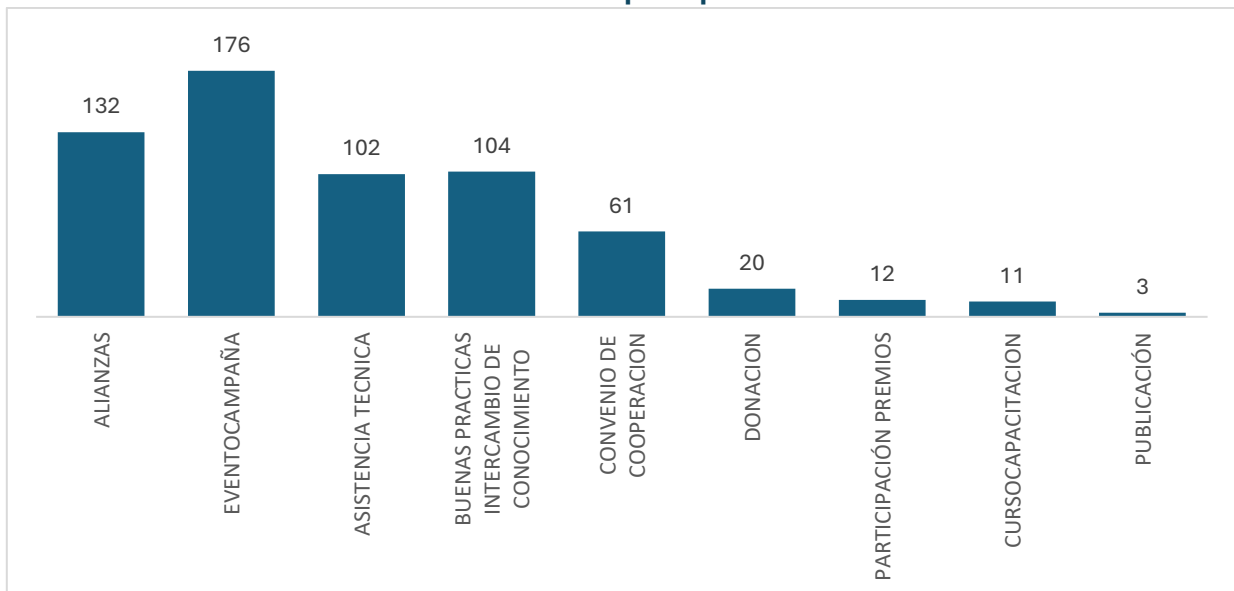
- Política Pública para la Garantía Plena de los Derechos de las Personas LGBTI y sobre Identidades de Género y Orientaciones Sexuales en el Distrito Capital 2021-2032.
- Política Pública Lucha contra la Trata de Personas en Bogotá Distrito Capital 2021-2031.
- Política Pública Acción Comunal para el Desarrollo de la Comunidad del Distrito Capital 2023-2034.
- Política Pública de Acogida, Inclusión y Desarrollo para la Población Migrante Internacional en Bogotá D.C. 2023-2035.
- Política Pública Población negra Afrocolombiana y Palenquera.

Resalta la participación de aliados internacionales como Mayors Migration Concil, OIM, ACNUR, BID, PNUD, FUPAD, Sociedad Alemana de Cooperación – GIZ, SINGAPUR, Embajada de Francia, Agencia Francesa de Desarrollo en las anteriores políticas públicas, es importante mencionar que en adición a estas interacciones, la Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales se gestionaron 322 interacciones internacionales que contribuyen a 34 políticas públicas del Distrito Capital a través de los 15 Sectores de la Alcaldía Mayor con la participación de más de 170 aliados internacionales con los que se interactuó durante la vigencia 2024.

En la línea de Cooperación Internacional, durante la vigencia 2024, se concretaron 51 alianzas las cuales han contribuido en el cumplimiento de los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo, destacando importantes cooperantes

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Gráfico 123 Interacciones por tipo de colaboración



Fuente: Sistema de Información Internacional – GLOBO

5. Espacios de rendición de cuentas

En el marco del compromiso de la Secretaría General con la transparencia y la participación ciudadana, se llevaron a cabo dos ejercicios de rendición de cuentas correspondientes a la vigencia 2024: los espacios de diálogo fueron "Una ciudad donde todos pueden volver a empezar" y "Las TIC conectando con la ciudadanía". A estos espacios asistieron 203 personas, de las cuales 27 – de manera autónoma y voluntaria- respondieron la evaluación, que permitió recolectar información sobre la percepción ciudadana frente a la gestión institucional.

Esta encuesta evaluó variables como la calidad de la información brindada, los canales de comunicación utilizados y el impacto de las acciones desarrolladas por la entidad.

Es importante mencionar que la tasa de respuesta del 13.3%, limitó la posibilidad de generalizar los resultados, no obstante, se evidenció que la apropiación del ejercicio por parte de los participantes denota ciudadanos(as) cada vez más comprometidos con el control social.

Para la recolección de datos, se establecieron variables de análisis geográficas, demográficas e intrínsecas relacionadas con la gestión y la pertinencia de los temas abordados en los espacios de rendición de cuentas. Entre los aspectos evaluados fue la participación por sexo, la localidad de procedencia de los participantes y/o su posible procedencia de municipios de la región metropolitana.

Sin embargo, la falta de información en variables clave, como la ubicación de residencia en casi el 20% de las respuestas, afectó la representatividad de los hallazgos. Esta situación plantea la necesidad de que la Secretaría busque estrategias para mejorar la cobertura y la calidad de la información en futuras mediciones.

De esta manera, se reafirma el compromiso institucional con el fortalecimiento de estos ejercicios de transparencia y participación ciudadana, impulsando acciones orientadas a ampliar la muestra y mejorar la tasa de respuesta en variables determinantes.

En este sentido, se trabajará en la diversificación de los canales de recolección de información, el fortalecimiento de las estrategias de divulgación y la optimización de los mecanismos de convocatoria, con el propósito de garantizar una mayor representatividad y fiabilidad en la retroalimentación ciudadana sobre la gestión institucional en los espacios de diálogo.

Conclusiones

Para el 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 innovación, transformación digital y documento electrónico, de tal manera que se responda de manera asertiva y eficiente a las necesidades de las entidades.

Con relación al servicio de visitas guiadas en el Archivo de Bogotá, la información arrojada por la data de la caracterización de usuarios(as) es fundamental para conocer cada vez más a quienes se benefician del servicio y así poder detectar posibles contingencias futuras que pudieran presentarse a la hora de atender al público que nos visita. Es importante recordar que, en 2024, el servicio estuvo suspendido los dos primeros y los dos últimos meses del año debido a las obras de la red contraincendios realizadas en el edificio, en cumplimiento de las normativas de seguridad de las instalaciones, razón por la cual, las cifras de las dos últimas vigencias no son comparables, salvo que se hiciera una comparación mes a mes.

Continuar ajustando la recolección de los datos, en este caso del lugar de origen para que los resultados sean más precisos a la hora de caracterizar el lugar de donde provienen los usuarios.

En cuanto al servicio de consulta del patrimonio documental, el avance que se está realizando en el procesamiento de la documentación custodiada por el archivo, favorecerá la investigación sobre la ciudad

La consulta de las series de inhumaciones (Fondos Secretaría Distrital de Salud y Empresa Distrital de Servicio Públicos – EDIS), sigue siendo la más frecuente, identificando que un 53% de los(as) usuarios(as) consultaron este tipo de documentación en 2024, mientras que en el año 2023 fue consultada por el 67% de los(as) usuarios(as) registrados(as) en ese año.

El avance en las actividades de procesamiento técnico de la documentación que realiza el equipo de servidores(as) y contratistas de la Subdirección de Gestión del Patrimonio seguirá garantizando la prestación del servicio de consulta y con ello el uso de la información para incentivar la investigación sobre la ciudad.

En el marco del proyecto Chatico, es importante iniciar a optimizar el rendimiento de la plataforma para soportar mayor concurrencia de usuarios, así como la Integración con

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

sistemas gubernamentales para mejorar la interoperabilidad, la seguridad y privacidad de datos mediante protocolos avanzados de encriptación. Por otra parte, incorporar asistentes conversacionales más humanizados para mejorar la interacción, desarrollar interfaces más intuitivas y accesibles, con especial atención en la población adulta mayor y personas con discapacidad, implementar funcionalidades offline para garantizar acceso en zonas de baja conectividad.

Por medio de la caracterización de usuarios(as) se logra analizar el comportamiento de los(as) ciudadanos(as) respecto al acceso de los servicios brindados por la Secretaría General a través de las acciones desarrolladas por la Oficina Consejería Distrital de TIC, los resultados de la caracterización evidencian las necesidades, las demandas y las respuestas de los(as) ciudadanos(as) en cuanto a conectividad, accesibilidad, capacitación y formación en servicios TIC.

Para los servicios de la Oficina Consejería TIC:

- En el desarrollo de esta caracterización se evidencio la importancia realizar recolección de datos con tiempo suficiente para realizar el procesamiento, así mismo, se encuentra la necesidad del almacenamiento de la información de acuerdo con parámetros estandarizados con el objetivo de efectuar cruces entre las variables que permita clasificar los grupos de interés y así orientar la toma de decisiones y nuevas estrategias para el cumplimiento de las metas propuestas.
- Es importante incluir la caracterización de grupos de valor y partes interesadas como una actividad dentro la Planeación Institucional que, aunque se evidencia su importancia desde caracterizaciones anteriores, aún no se logra concientizar a nivel entidad.
- Es importante conocer las necesidades de información de los diferentes grupos de valor antes de efectuarse la rendición de cuentas, con el fin de priorizar los contenidos de la información de cuentas según el público objetivo.

Con relación a los temas de IVC, El informe de caracterización de los servicios de sensibilización y cualificación en temas de inspección, vigilancia y control (IVC) para el año 2024, realizado por la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de IVC, presenta un análisis detallado de la participación de los usuarios. Los datos recopilados muestran una participación significativa tanto de servidores(as) públicos(as) como de ciudadanos(as) y comerciantes, destacando la importancia de estos servicios en el fortalecimiento de la gestión pública y la promoción de la cultura de autorregulación.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

- En términos de cualificación, se observa una mayor participación de mujeres (60%) en comparación con hombres (40%), con una representación equilibrada en los niveles educativos técnicos y tecnológicos. La mayoría de los participantes accedieron a los servicios de cualificación a través de la plataforma Teams (58%), seguida de Moodle (42%).
- En cuanto a la sensibilización, la mayoría de los asistentes fueron mujeres (57.3%), con una notable participación de personas de estratos socioeconómicos 2 y 3. La distribución por edad muestra que las mujeres predominan en el rango de 28 a 59 años, mientras que los hombres lideran en el rango de 18 a 27 años, aunque en el rango 28 a 59 años tienen una participación muy importante.
- En resumen, el informe destaca el impacto positivo de los servicios de sensibilización y cualificación en la mejora de las competencias y habilidades de los(as) servidores(as) públicos(as) y en la promoción de la cultura de autorregulación entre los(as) ciudadanos(as) y comerciantes. La implementación de las recomendaciones propuestas contribuirá a optimizar estos servicios y a fortalecer el relacionamiento entre la administración distrital y la ciudadanía.

En la mayoría de los canales de atención la participación de las mujeres es mayor a la de los hombres, a excepción del canal virtual - Bogotá te Escucha. Confirmando que la RedCAD es una red de mujeres y que, la gestión de los trámites hace parte de las tareas de cuidado. Adicional a lo anterior, el grupo etario con mayor recurrencia en los últimos años en los canales de atención son las personas adultas, la discapacidad más representativa es la física, el grupo étnico que predomina es indígenas y afrocolombianos, por lo tanto, es necesario fortalecer las rutas de atención integral con enfoque social prioritariamente para estas poblaciones.

Se observa una disminución de atenciones en el canal presencial, y una más significativa en el canal telefónico, mientras que las Ferias a tu servicio tuvieron un incremento del 47,02%, esto nos lleva a concluir que la reducción en la preferencia de uso de los canales de atención revela transformaciones comportamentales de la ciudadanía con las instituciones y sugiere la necesidad de implementar acciones de fortalecimiento en los canales virtuales.

Adicional a esto, debido al fortalecimiento de la articulación interinstitucional y al seguimiento, se ha podido ampliar la oferta de trámites y servicios de las Ferias A Tu Servicio, logrando que la ciudadanía encuentre en un mismo lugar hasta 77 entidades del orden distrital, nacional, privado y comunitario, con enfoque territorial, llevando soluciones a sus necesidades.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Para el servicio Soporte Funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, se recomienda implementar mejoras en la metodología de capacitación funcional empleada. Esto podría incluir la diversificación del contenido a través de material didáctico innovador y ejemplos prácticos en cada sesión. Además, se podrían integrar principios de mejora continua, no solo en el manejo del sistema, sino también en su administración y en el análisis de datos extraídos del Módulo de Reportes de "Bogotá te Escucha". Esto fomentaría una mayor participación, dinamismo y aplicabilidad en las capacitaciones, elevando aún más los niveles de satisfacción de los usuarios.

Igualmente, se evidencia la necesidad de generar estrategias que garanticen una mayor participación en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción por parte de los usuarios(as) que participan en las capacitaciones de manejo funcional del sistema, y que requieren de acompañamiento a través de la mesa de ayuda de soporte funcional.

Con relación a los servicios de la Oficina consejería de paz, víctimas y reconciliación:

- Incremento en la solicitud de asesoría: Se ha identificado un aumento en el número de personas víctimas que se acercan a los Centros de Encuentro (CE) para solicitar asesoría en los procesos ante la Unidad de Reparación Integral a las Víctimas, debido a las vulneraciones a sus derechos como población desplazada.
- Necesidad de articulación interinstitucional: Es cada vez más necesaria una coordinación interinstitucional con la UARIV para mantenerse actualizados sobre las modificaciones legales relacionadas con las medidas de reparación, asistencia y atención de la población víctima del conflicto armado en Bogotá.
- Aumento de la demanda de atenciones en 2024: Se ha observado un aumento en las cifras de afectación, debido al conflicto armado en 2024, especialmente a partir de marzo, con un pico en abril, mayo y octubre. Esta situación generó una mayor demanda de atención y de situaciones psicosociales que fueron abordadas en los CE. Esta tendencia es atípica, ya que en años anteriores la demanda disminuía hacia los últimos meses del año.
- Impacto diferencial en las mujeres: Desde una perspectiva de género, se confirma que el conflicto armado afecta principalmente a las mujeres, evidenciándose una diferencia de 800 casos de atención entre hombres y mujeres. Esto reafirma la necesidad de abordar las afectaciones e impactos del conflicto armado desde un enfoque psicosocial e interseccional.

Recomendaciones y mejoras

- Diseñar actividades específicas dirigidas a poblaciones vulnerables, aprovechando las horas de formación disponibles en localidades clave como Ciudad Bolívar y Santa Fe.
- Implementar una estrategia para fomentar habilidades digitales en las localidades con menor acceso a actividades formativas, como Antonio Nariño y Fontibón.
- Evaluar la eficacia de las modalidades de formación (virtual, presencial, mixta) para garantizar un mayor alcance y satisfacción de los participantes.
- Estrategia de Expansión: Ampliar la cobertura de Chatico a más sectores de la ciudad, incluyendo áreas rurales.
- Alianzas Estratégicas: Fortalecer la cooperación con empresas privadas y universidades para innovaciones en IA y análisis de datos.
- Accesibilidad y Equidad Digital: Adaptar la plataforma a múltiples idiomas y garantizar un diseño inclusivo.
- Integración con Smart Cities: Uso de tecnologías como blockchain y gemelos digitales para la gestión de datos urbanos.
- Para el manejo de las cualificaciones y sensibilizaciones en temas de IVC, las oportunidades de mejora identificadas incluyen, establecer controles más rigurosos para el manejo de las bases de datos y el tratamiento de la información, con el fin de garantizar la precisión y confiabilidad de los datos para la generación de los diferentes reportes requeridos con base en la información de las sesiones de sensibilización y cualificación.

La RedCADE debe implementar el nuevo modelo de servicio, el cual busca la integración de servicios, facilitando un acceso más cercano, integral, amable, confiable y democrático. Se propone establecer rutas integrales de atención en las etapas del ciclo de vida, de acuerdo con las necesidades de los territorios y de la población. Este enfoque busca mejorar la calidad del servicio y garantizar que las personas reciban la atención que necesitan, respondiendo de manera completa y coordinada en un solo lugar creando nuevos espacios de relacionamiento con la ciudadanía, acogiendo un enfoque de género, diferencial, poblacional y territorial.

Actualmente el diseño, organización y entrega de los servicios tiene un foco transaccional, dados los tiempos de atención, los espacios físicos y los mismos servicios. La disposición de servicios se hace de manera aislada pues cada entidad atiende a la ciudadanía de forma independiente, sin tomar en consideración que su servicio puede ser insumo para acceder a otros servicios que se ofrecen o no en de la Red CADE.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

Por lo anterior, las rutas integrales de atención y los CADES con Vocación buscan organizar la oferta de servicios de las entidades que ya hacen parte de la Red CADE y vincular nuevos aliados distritales, nacionales y privadas, de manera que se estructure un servicio más completo, integral, oportuno y que responda a las necesidades de la ciudadanía.

Para esto se debe analizar no solo las características sociodemográficas de los grupos de valor sino del territorio, con el fin de definir vocaciones para los puntos de atención y las Ferias a tu servicio de la RedCADE y de esta manera brindar a la ciudadanía modelos de servicio adaptados a sus necesidades, interés y expectativas.

Adicional a lo anterior, es necesario que las rutas de atención integral se fortalecen a través de la experiencia digital que permitirá a la ciudadanía encontrar solución a las necesidades específicas de su momento de vida y que estas rutas estén soportadas en herramientas tecnológicas que permiten facilitar la experiencia en la búsqueda, entendimiento y gestión, reduciendo costos y tiempo en el desplazamiento y brindando una mayor consistencia en la experiencia, gracias a la omnicanalidad.

Con relación a los servicios de la Oficina consejería de paz, víctimas y reconciliación:

- Continuar con las acciones de acompañamiento jurídico a la población víctima del conflicto armado que asiste a los Centros de Encuentro o participa en las activaciones socio-comunitarias, con el fin de garantizar el acceso efectivo a la justicia.
- Reforzar el talento humano en los Centros de Encuentro, para asegurar la prestación adecuada de los servicios de orientación y atención jurídica, contribuyendo a un goce efectivo de los derechos de las víctimas.
- Dar continuidad al acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado en todas las etapas de la ruta de atención, con el objetivo de brindar un apoyo integral y sostenido a las personas afectadas.
- Realizar lecturas diferenciales de las afectaciones derivadas de los hechos victimizantes, para aportar a las acciones de reparación desde el inicio de la ruta de asistencia y atención, asegurando una respuesta adecuada a las necesidades específicas de las víctimas.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) Y GRUPOS DE INTERÉS SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 2025

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Creación del documento	22 de abril de 2025