



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2024

Versión 02

27 de enero de 2025

## DESCRIPCIÓN GENERAL

En este documento se encuentran las características principales de los grupos de valor, que acudieron a alguno de los servicios brindados por la entidad, durante el 01 de enero al 31 de diciembre de la vigencia 2023

## **PUBLICACIÓN DIGITAL**

Secretaría General de la Alcaldía Mayor

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

#### **Consejería Distrital de Relaciones Internacionales y la Dirección de Proyección Internacional**

Sandra Borda Guzmán – Jefe Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales

Pamela Támara Pinto – Directora de Proyección Internacional

Arturo Bonilla Cortés – Profesional Especializado

Blanca Losada Romero – Profesional Especializado

Érika Rochel Picón – Profesional Especializado

Diego Pinzón Camacho – Profesional Especializado

Luz Yenly Camargo Rico – Profesional Especializado

Uriel Garzón Vargas – Profesional Especializado

Andrés Martínez Forero – Profesional Especializado

Camilo Harker Hernández – Profesional Especializado

Sandra López Ramírez – Secretario Ejecutivo

Diana Navarro Rico – Auxiliar Administrativo

Sonia Monroy Cely – Contratista

Mary Lys Silva Popa – Contratista

Álvaro Gómez Rosas – Contratista

Agustín Hernández Guzmán – Contratista

Juan Guillermo Castro Benetti – Contratista

Isabella Otero Santander – Contratista

Ángelo Flórez de Andrade – Contratista

Martha Ligia Pérez Garzón – Contratista

#### **Consejería Distrital TIC**

Katina Duran Salcedo – Profesional Contratista

#### **Dirección de Desarrollo Institucional Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional**

Nelcy Martínez Castillo – Profesional Universitario

Norha Carrasco R. – Profesional Especializado

Sandra Carolina Ferro Lombana – Profesional Especializado

#### **Dirección Distrital de Archivo de Bogotá**

Martha Lorena Laiton Gil – profesional universitario

#### **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito Capital**

Carmen Alicia Florian Navas – Profesional Especializada

#### **Subdirección del Sistema Distrital de Archivos**

Ana Lucia Contreras Aguirre – Profesional

Karol Yolima Merchán Parra – Profesional

Nancy Angélica Rodríguez Marín – Profesional

### **Subdirección de Imprenta Distrital**

María Isabel Barraza Castillo – Profesional Especializado

### **Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**

Miguel Ángel Bohórquez Miranda – Contratista

Carolina Castro Arrellana – Contratista

Sandra Patricia Cruz Hoyos – Profesional Universitario

### **Dirección Distrital de Calidad del Servicio**

Ana María Pérez Vargas – Directora

Claudia Ruiz Marín – Profesional Especializado

Pilar Hernández Mora – Profesional Universitario

### **Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía**

Dany Fernando Agudelo Ramírez – Profesional Universitario

Lina Yizeth Quintero Arce – Profesional Universitario

Martha Patricia Gómez Sandoval – Técnico Operativo

Jener Camacho Manchola – Técnico Operativo

Oscar Fernando Rincón – Técnico Operativo

### **Subdirección de Seguimiento a la Gestión de IVC**

Julio Roberto Garzón Padilla – Subdirector

Javier Gonzalo Fernández Bolaños – Profesional

Eliana Milena Rodríguez Galindo – Técnico Operativo

### **Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación**

Diana Carolina Cárdenas – Profesional

### **Dirección de Reparación Integral**

Laura Tatiana Agudelo Rodríguez – profesional

María Lizeth Tovar Ordoñez – profesional

Yudy Candia Ramos – profesional

Alirio Sánchez Martínez – profesional

### **Oficina Asesora de Planeación**

Héctor Julián Silva González – Jefe Oficina

Angélica Bibiana Castro Pinto – Asesora

Liliana Patricia Casas Betancourt – Profesional especializado

Sonia Sylvana Palomino Bellucci – Contratista

Miriam Patricia Roncancio Flórez – Contratista

## CONTENIDO

<b>Introducción</b>	12
<b>Proceso Fortalecimiento de la Gestión Pública</b>	14
1.1. Servicio de visitas guiadas en el Archivo de Bogotá	14
1.2. Asistencia técnica en gestión documental y archivos	23
1.3. Consulta del patrimonio documental	33
1.4. Estrategias para el fortalecimiento de la Gestión Pública del Distrito Capital	39
1.5. Formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital	48
1.6. Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital	58
1.7. Impresión de artes gráficas para las entidades del distrito capital	63
<b>Proceso Gobierno Abierto y Relacionamento con la Ciudadanía</b>	68
2.1. Servicio de Sensibilización a ciudadanos en temas de Inspección, Vigilancia y Control - IVC.	68
2.2. Servicio de cualificación a servidores(as) en temas de inspección, vigilancia y control a establecimientos de comercio.	82
2.3. Cualificación en servicio a la ciudadanía a servidores públicos y otros.	96
2.4. Personas naturales que hacen uso de los servicios de la RedCADE (canal telefónico y presencial) y BTE	103
2.5. Asesoría e información técnica y funcional del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas (Bogotá Te Escucha)	120
2.6. Conexiones zonas wifi en el Distrito Capital	128
<b>Proceso Paz, Víctimas y Reconciliación</b>	134
3.1. Atención Jurídica	134
3.2. Acompañamiento Psicosocial	138
3.3. Caracterización Socioeconómica:	142
3.4. Otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata AAHI	147
<b>Proceso Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá</b>	152
<b>Oportunidades de Mejora para los procesos y los servicios</b>	160
<b>Conclusiones</b>	163
<b>Recomendaciones</b>	167
<b>Glosario</b>	168
<b>Siglas</b>	176

<b>Bibliografía</b> -----	177
<b>Anexos</b> -----	178
<b>Control de cambios</b> -----	179

## TABLA DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Ciudad de Origen de las personas que visitan el Archivo de Bogotá	15
Gráfica 2 Localidad de origen de quienes visitan el Archivo de Bogotá	15
Gráfica 3 Edad–Ciclo vital	17
Gráfica 4 Discapacidad	17
Gráfica 5 Identidad de género	18
Gráfica 6 Pertenencia Étnica	19
Gráfica 7 Identidad de género y lugar de origen	20
Gráfica 8 Identidad de género y localidad de origen	21
Gráfica 9 Identidad de género y ciclo - vital	21
Gráfica 10 Identidad de género y discapacidad	22
Gráfica 11 Identidad de género y origen étnico	23
Gráfica 12 Acciones asistencia técnica por sector administrativo	24
Gráfica 13 Acciones asistencia técnica por sector y entidad distrital	25
Gráfica 14 Tipo de usuario frente a las acciones ejecutadas	26
Gráfica 15 Acciones asistencia técnica por modalidad y mes	29
Gráfica 16 Acciones asistencia técnica por modalidad y trimestre	29
Gráfica 17 Top 4 del resultado por temáticas y modalidades 2023	30
Gráfica 18 Consolidado de las Necesidades de Asistencia Técnica	32
Gráfica 19 Localidades origen de los(as) usuarios(as) y número de consultas del patrimonio documental	34
Gráfica 20 Porcentaje de consultas registradas, según la edad de los(as) usuarios(as)	35
Gráfica 21 Usuarios(as) del servicio de la documentación patrimonial por sexo 2023	36
Gráfica 22 Ocupación reportada por las personas que consultaron la documentación patrimonial custodiada por el Archivo de Bogotá	37
Gráfica 23 Consulta por temáticas generales	38
Gráfica 24 Consultas de los(as) usuarios(as) por ciclo vital	39
Gráfica 25 Distribución de participantes por estrategia	42
Gráfica 26 Cantidad de participantes por sector administrativo	43
Gráfica 27 Cantidad de participantes según sexo	45
Gráfica 28 Top 6 de sector administrativo vigencia 2023	50
Gráfica 29 Top 6 de localidad de residencia de las personas formadas	52
Gráfica 30 Distribución de participación por nivel jerárquico de formados(as) vigencia 2023	53
Gráfica 31 Tipo de vinculación de los(as) formados(as) vigencia 2023	54
Gráfica 32 Nivel académico de los(as) formados(as) vigencia 2023	55
Gráfica 33 Tipos de actos administrativos publicados en 2023	61
Gráfica 34 solicitudes de publicación según mes en 2023	62

Gráfica 35 Top 10 de las entidades que más solicitan publicación de actos administrativos en el registro distrital	63
Gráfica 36 Solicitudes de impresión según mes 2023	67
Gráfica 37 Personas sensibilizadas por sexo	69
Gráfica 38 Personas sensibilizadas por identidad de género	69
Gráfica 39 Personas sensibilizadas por nivel educativo	70
Gráfica 40 Personas sensibilizadas por estrato	71
Gráfica 41 Porcentaje de personas sensibilizadas por ciclo vital	71
Gráfica 42 Porcentaje de personas sensibilizadas que cuentan con establecimiento de comercio	72
Gráfica 43 Porcentaje de personas sensibilizadas por localidad	73
Gráfica 44 Personas sensibilizadas con discapacidad	74
Gráfica 45 Personas sensibilizadas por grupo étnico	74
Gráfica 46 Ciclo vital y sexo	75
Gráfica 47 Identidad de género y sexo	75
Gráfica 48 Formación académica y sexo	76
Gráfica 49 Estrato socioeconómico y sexo	76
Gráfica 50 Discapacidad y sexo	77
Gráfica 51 Tiene establecimiento y sexo	77
Gráfica 52 Localidad y sexo	78
Gráfica 53 Satisfacción aspectos de la sensibilización	81
Gráfica 54 Satisfacción general del servicio de sensibilización	81
Gráfica 55 Servidores(as) cualificados(as) por sexo	82
Gráfica 56 Servidores(as) cualificados(as) por identidad de género	82
Gráfica 57 Servidores(as) cualificados(as) por nivel educativo	83
Gráfica 58 Servidores(as) cualificados(as) por entidad	84
Gráfica 59 Servidores(as) cualificados(as) por Subred	84
Gráfica 60 Servidores(as) cualificados(as) por alcaldía local	85
Gráfica 61 Servidores(as) cualificados(as) por ciclo vital	86
Gráfica 62 Servidores(as) cualificados(as) por tipo de vinculación	86
Gráfica 63 Servidores(as) cualificados(as) por localidad en la que trabajan	87
Gráfica 64 Servidores(as) cualificados(as) con discapacidad	87
Gráfica 65 Servidores(as) cualificados(as) por cargo	88
Gráfica 66 Ciclo vital y sexo	89
Gráfica 67 Formación académica y sexo	89
Gráfica 68 Identidad de género y sexo	90
Gráfica 69 Discapacidad y sexo	90
Gráfica 70 Entidad a la que pertenece y sexo	91
Gráfica 71 Tipo de vinculación y sexo	91
Gráfica 72 Cargo y sexo	92
Gráfica 73 Localidad y sexo	93

Gráfica 74 Satisfacción aspectos de la cualificación -----	95
Gráfica 75 Satisfacción atributos del cualificador -----	95
Gráfica 76 Satisfacción general -----	96
Gráfica 77 Sexo de nacimiento y Modalidad de participación -----	97
Gráfica 78 Género con que se identifica y Modalidad de participación -----	98
Gráfica 79 Orientación Sexual y Modalidad de participación -----	98
Gráfica 80 Tipo de Discapacidad y Modalidad de participación -----	98
Gráfica 81 Grupo Étnico y Modalidad de participación -----	99
Gráfica 82 Ciclo vital y modalidad de participación -----	99
Gráfica 83 Satisfacción general de la cualificación en 2023 -----	100
Gráfica 84 Preferencia de Modalidad de las cualificaciones -----	101
Gráfica 85 Sesiones y Participaciones por Modalidad -----	102
Gráfica 86 Participación de personas por canal de atención por grupo etario 2023 -----	104
Gráfica 87 Sexo de las personas que interactúan con la Red CADE -----	106
Gráfica 88 Correlación de las variables sexo y canal de preferencia de las personas que interactúan con la Red CADE -----	106
Gráfica 89 Correlación de las variables sexo y punto de atención priorizado -----	109
Gráfica 90 Trámites y servicios más demandas por las mujeres según grupo etario en el SuperCADE Manitas -----	110
Gráfica 91 Entidades más demandas por las mujeres según grupo etario en el SuperCADE Manitas -----	110
Gráfica 92 Ocupación de las mujeres que acuden al SuperCADE Manitas -----	111
Gráfica 93 Entidades que las mujeres que acuden al SuperCADE Manitas consideran que faltan ---	112
Gráfica 94 Trámites y servicios más demandas por las mujeres según grupo etario en el CADE Gaitana -----	113
Gráfica 95 Entidades más demandas por las mujeres según grupo etario en el CADE Gaitana -----	113
Gráfica 96 Ocupación de las mujeres que acuden al CADE Gaitana -----	114
Gráfica 97 Entidades que las mujeres que acuden al CADE Gaitana consideran que faltan -----	115
Gráfica 98 Trámites y servicios más demandas por las mujeres según grupo etario en el CADE Los Luceros -----	115
Gráfica 99 Entidades más demandas por las mujeres según grupo etario en el CADE Los Luceros -----	116
Gráfica 100 Gráfica 15: Ocupación de las mujeres que acuden al CADE Los Luceros -----	117
Gráfica 101 Entidades que las mujeres que acuden al CADE Los Luceros consideran que faltan ----	118
Gráfica 102 Estrato socioeconómico de las mujeres que interactúan en los puntos de atención: CADE Gaitana, CADE Los Luceros y SuperCADE Manitas -----	118
Gráfica 103 Nivel Educativo de las mujeres que interactúan en los puntos de atención: CADE Gaitana, CADE Los Luceros y SuperCADE Manitas -----	119
Gráfica 104. Población encuestada por sexo de nacimiento y edad -----	120
Gráfica 105. Cumplimiento objetivos propuestos – método pedagógico adecuado -----	123
Gráfica 106. Población encuestada por tipo de discapacidad y temática del requerimiento -----	124



Gráfica 107. Población encuestada por edad y temática del requerimiento -----	124
Gráfica 108. Población encuestada por edad y temática del requerimiento -----	125
Gráfica 109. Satisfacción frente a la resolución del requerimiento y temática abordada -----	126
Gráfica 110. Claridad respuesta – Oportunidad -----	127
Gráfica 111. Vinculación – Participación en Capacitación -----	127
Gráfica 112. Seguridad y Dominio – Metodología empleada -----	128
Gráfica 113 Cantidad de conexiones mensualmente en las zonas wifi en 2023 -----	129
Gráfica 114 Cantidad de conexiones según sexo -----	130
Gráfica 115 Aprovechamiento del uso de zonas WIFI por ciclo vital -----	131
Gráfica 116 Cantidad de conexiones por estrato socioeconómico -----	132
Gráfica 117 Conexiones por localidad -----	133
Gráfica 118 Distribución por localidad de residencia de personas atendidas en el servicio de atención jurídica -----	135
Gráfica 119 Distribución porcentual de atenciones jurídicas por Centros de Encuentro -----	136
Gráfica 120 Distribución personas atendidas por ciclo vital - atención jurídica -----	136
Gráfica 121 Atención Jurídica por Nacionalidad -----	137
Gráfica 122 Atención Jurídica por Sexo -----	137
Gráfica 123 Atención Jurídica por Grupo Étnico -----	138
Gráfica 124 Acompañamiento Psicosocial por Localidad -----	139
Gráfica 125 Distribución de personas atendidas por Centro de Encuentro - acompañamiento psicosocial -----	140
Gráfica 126 Acompañamiento psicosocial por ciclo vital -----	140
Gráfica 127 Acompañamiento psicosocial por nacionalidad -----	141
Gráfica 128 Personas atendidas por sexo que recibieron acompañamiento psicosocial -----	141
Gráfica 129 Distribución de personas atendidas por grupo étnico - acompañamiento psicosocial -----	142
Gráfica 130 Caracterización Socioeconómica por localidad -----	143
Gráfica 131 Caracterización socioeconómica por ciclo vital -----	144
Gráfica 132 Caracterización socioeconómica por sexo -----	144
Gráfica 133 Caracterización Socioeconómica por Grupo Étnico -----	145
Gráfica 134 Tipo de vinculación laboral -----	146
Gráfica 135 Acceso a Herramientas Tecnológicas -----	146
Gráfica 136 Interés en desarrollar algún negocio o proyecto propio -----	147
Gráfica 137 Atención / ayuda humanitaria inmediata por localidad -----	148
Gráfica 138 Atención / ayuda humanitaria inmediata por localidad -----	149
Gráfica 139 Distribución por ciclo vital que recibieron atención / Ayuda Humanitaria Inmediata ---	149
Gráfica 140 Distribución por Nacionalidad que recibieron atención / Ayuda Humanitaria Inmediata -----	150
Gráfica 141 Distribución por sexo que recibieron atención / Ayuda Humanitaria Inmediata -----	150
Gráfica 142 Distribución por Grupo Étnico que recibieron Atención / Ayuda Humanitaria Inmediata -----	151

Gráfica 143 Distribución por tipo de servicio de Atención / Ayuda Humanitaria Inmediata -----	151
Gráfica 144 Interacciones realizadas por sector Administrativo-----	153
Gráfica 145 Tipos de colaboraciones recibidas -----	154
Gráfica 146 Tipos de aliado por interacciones -----	155
Gráfica 147 Países con mayor participación en el relacionamiento internacional -----	156

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Modalidades asistencia técnica .....	27
Tabla 2 Resultado por Temáticas y Modalidades 2023 .....	31
Tabla 3 Número de consultas registradas, según la edad de los(as) usuarios(as).....	35
Tabla 4 Cobertura de entidades del servicio vigencia 2023 .....	40
Tabla 5 Cantidad de asistencias técnicas realizadas en la vigencia 2023 .....	41
Tabla 6 Sectores con mayor participación en la vigencia 2023 .....	43
Tabla 7 Distribución por nivel del cargo del participante .....	44
Tabla 8 Participantes por edad vigencia 2023.....	45
Tabla 9 Participantes según rango de edad y tipo de estrategia .....	47
Tabla 10 Participantes según rango de edad y tipo de estrategia .....	48
Tabla 11 Personas formadas según oferta de capacitaciones vigencia 2023 .....	49
Tabla 12 Formados(as) por sector administrativo vigencia 2023 .....	50
Tabla 13 Formados(as) por localidad de residencia .....	51
Tabla 14 Nivel Jerárquico de los(as) formados(as) vigencia 2023 .....	53
Tabla 15 Nivel académico de los(as) formados(as) vigencia 2023 .....	54
Tabla 16 Formados(as) según género .....	56
Tabla 17 Servidores(as) / colaboradores(as) formados(as) según ciclo vital .....	56
Tabla 18 Entidades atendidas por Imprenta Distrital .....	57
Tabla 19 Tipo de entidad que hizo uso del servicio de publicación de actos en el registro distrital .	59
Tabla 20 Solicitudes de publicación de actos en el registro distrital según sector administrativo y otras entidades del distrito capital .....	59
Tabla 21 Instituciones que solicitaron el servicio de impresión de artes gráficas .....	64
Tabla 22 solicitudes de impresión de artes gráficas según sector administrativo y otras entidades del distrito capital.....	65
Tabla 23 Solicitudes de impresión de artes gráficas según tipo de producto .....	66
Tabla 24 Propiedad de establecimientos de comercio por sexo .....	79
Tabla 25 Sensibilizaciones en cada localidad por sexo .....	80
Tabla 26 Participación por tipo de vinculación y modalidad .....	100
Tabla 27 Porcentaje de participación por Módulos y Modalidad 2023 .....	102
Tabla 28 Variaciones porcentuales en interacciones 2022-2023 por canal de atención por grupo etario .....	104
Tabla 29 Variable de comportamiento recurrencia de la ciudadanía por canal de atención.....	105
Tabla 30 Variable de comportamiento recurrencia de la ciudadanía por canal de atención por veces que registra interacción.....	105
Tabla 31 Edades más recurrentes de las mujeres que interactúan con la Red CADE .....	107
Tabla 32 Personas por Tipos de Discapacidad .....	107
Tabla 33 Porcentaje de participación por grupo étnico.....	108
Tabla 34 Porcentaje de interacción mujeres vs hombres por punto de atención priorizado .....	109

Tabla 35. Población encuestada por sector y su calificación general a Soporte Funcional.....	121
Tabla 36. Población encuestada por sector y su participación en las capacitaciones.....	122
Tabla 37 Distribución de personas que acceden a las zonas wifi por ciclo etario .....	131
Tabla 38 Centros de encuentros y puntos de atención .....	134
Tabla 39 Relación de los recursos movilizados con actores internacionales .....	157

## INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., es un organismo del sector central de la administración Distrital, que actúa como cabeza del sector Gestión Pública. Según los Acuerdos Distritales 257 de 2006 y 638 de 2016, su objeto es orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, promover el desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico.

En cumplimiento de su objeto, la Secretaría General cuenta con tres procesos misionales a partir de los cuales despliega sus productos y servicios, a saber: fortalecimiento de la gestión pública, gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía, y paz, víctimas y reconciliación. A partir de la prestación de los servicios y la gestión realizada por el proceso estratégico de Gestión de Alianzas e Internacionalización de Bogotá, se realiza la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés de la entidad.

Con base en lo anterior y en cumplimiento del Decreto Distrital 293 de 2021 el cual dicta lineamientos en torno al servicio a la ciudadanía, los requisitos asociados al cumplimiento de varias de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Programa de Transparencia y Ética Pública; la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés de la Secretaría General 2024, presenta las características principales de los grupos de valor de la entidad, realizada a partir de la información recolectada entre el 01 de enero al 31 de diciembre de la vigencia 2023.

Aquí se encontrará información sobre las características particulares, necesidades y expectativas de grupos de valor de la entidad, tales como: ciudadanía en general, entidades distritales, personas víctimas de la violencia residentes en Bogotá D.C., servidores(as) públicos(as) de la administración distrital, funcionarios(as) y contratistas con funciones de inspección, vigilancia y control, y aquellos con funciones de relacionamiento directo con la ciudadanía. También se hallará información sobre actores internacionales, organismos de control y otras entidades públicas del orden nacional que se relacionan con la Secretaría General a través de sus productos y servicios.

El análisis y segmentación de la información se realizó siguiendo la *Guía de Caracterización de usuarios(as), grupos de valor y partes interesadas de la Secretaría General* - 4202000-GS-104 que se encuentra en el sistema de gestión de calidad, priorizando variables sociodemográficas para personas naturales y variables de clasificación sectorial para personas jurídicas, en ambos casos, también fueron utilizadas variables geográficas, intrínsecas y de comportamiento, las cuales permiten conocer rasgos particulares en relación con el servicio prestado y la naturaleza del grupo de valor.

Este documento se organiza en capítulos por procesos, en los cuales se presentan los resultados de la caracterización y las recomendaciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía y grupos de valor con la Secretaría General, la oferta institucional de servicios y la toma de decisiones.

## PROCESO FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA

### Objetivo del proceso

Desde este proceso se gestiona el 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.

### 1.1. SERVICIO DE 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 las personas acercarse al procesamiento técnico de los documentos de carácter histórico y patrimonial; comprender el papel del Archivo como líder del Sistema Distrital de Archivos y disfrutar la riqueza arquitectónica del edificio, con el propósito de fomentar la apropiación del patrimonio documental de la ciudad.

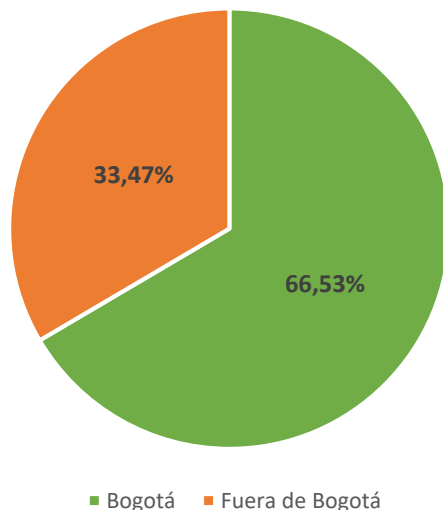
#### Personas naturales

Durante la vigencia 2023 se recibieron en las instalaciones del Archivo de Bogotá 717 personas procedentes de Bogotá (477) y otras ciudades (240).

#### Localización geográfica

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*. Si no son de Bogotá, de qué ciudad provienen.

### GRÁFICA 1 CIUDAD DE ORIGEN DE LAS PERSONAS QUE VISITAN EL ARCHIVO DE BOGOTÁ

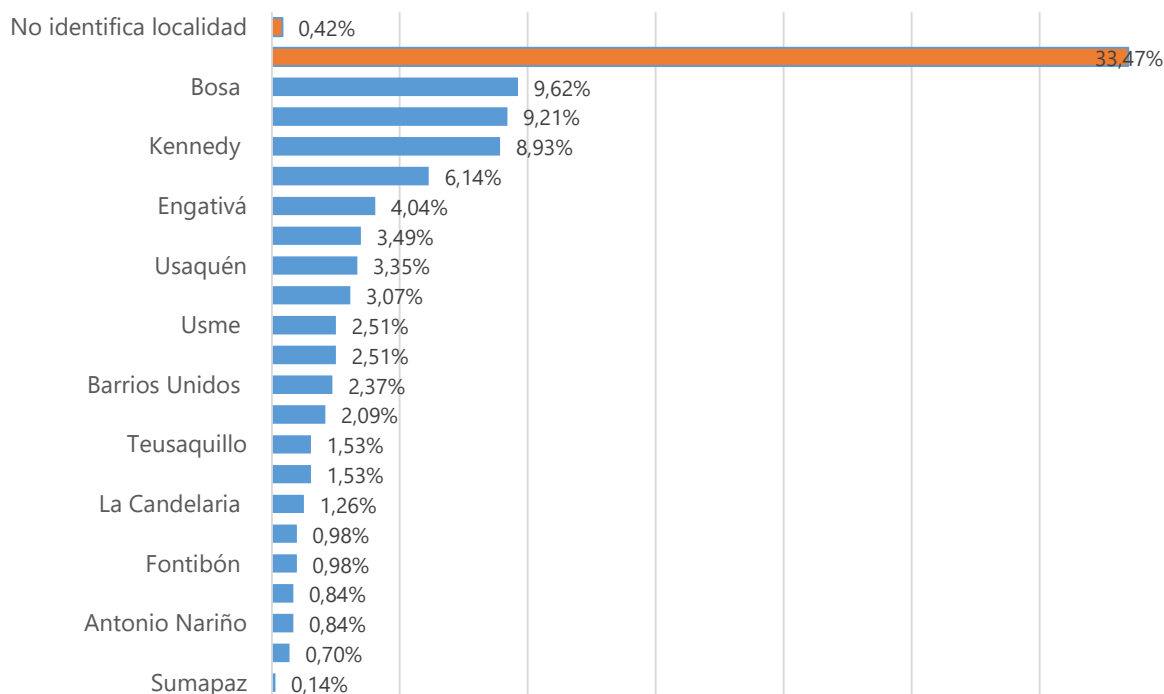


Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

El 66,53% de las personas que participaron en las *Visitas Guiadas* provienen de Bogotá, mientras que el 33,47% corresponde a visitantes de otras regiones de Colombia, destacándose principalmente Cundinamarca (9), Santander (3) y Meta (2).

### GRÁFICA 2 LOCALIDAD DE ORIGEN DE QUIENES VISITAN EL ARCHIVO DE BOGOTÁ





Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

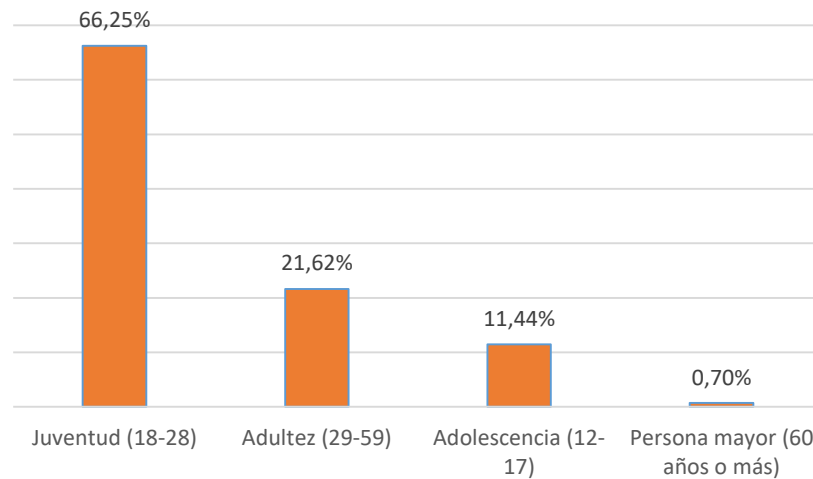
Las localidades de Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy y Suba ocupan los primeros cuatro lugares de procedencia sumando el 33,89% de los visitantes. Por otro lado, Antonio Nariño, Los Mártires y Sumapaz registraron la menor cantidad de visitantes, representando solo el 1,67%. Se evidencia que, de las 20 localidades de Bogotá, todas registraron participación en las visitas, aunque en diferentes proporciones.

### Sociodemográfica

Las variables de edad-ciclo vital y discapacidad permiten identificar circunstancias específicas de los diferentes grupos a los que se ofrece el servicio, lo que facilita realizar pequeñas adaptaciones durante su desarrollo y ejecución, con el fin de mejorar la experiencia y hacerla más satisfactoria.

Por su parte, las variables identidad de género y pertenencia étnica permiten cuantificar y evaluar la asistencia y participación de estos grupos de interés. Esto contribuirá en el futuro a la identificación de barreras que impiden el acceso al servicio.

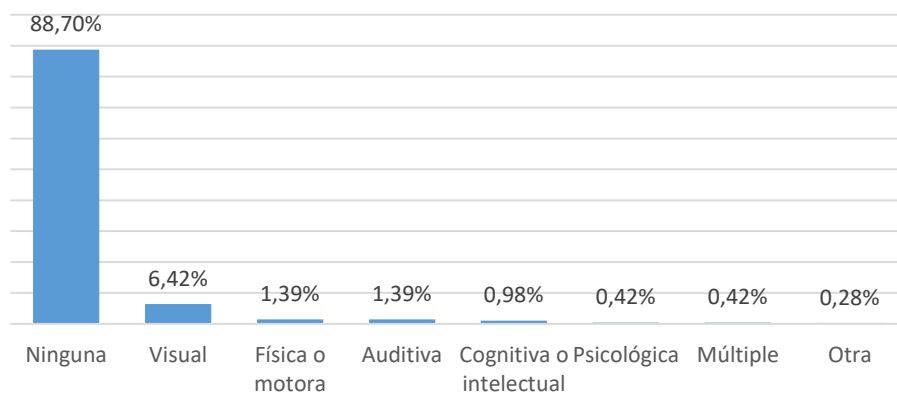
### GRÁFICA 3 EDAD-CICLO VITAL



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

La gráfica muestra la diversidad de participación en la categoría edad - ciclo vital. El ciclo vital juventud, representa la mayor proporción de los visitantes, con un 66,25%, lo que sugiere que las personas jóvenes son las que más frecuentan este servicio. En cuanto al ciclo Adultez, éste constituye el 21,62% de los visitantes, lo que indica una participación significativa pero considerablemente menor que la de los jóvenes. Por otro lado, el rango de Adolescencia representa el 11,44% de los visitantes mostrando, un interés moderado de las personas de 12 a 17 años en estas visitas guiadas. Por último, solo el 0,70% de los visitantes pertenece al grupo Persona Mayor, indicando una participación muy baja de este ciclo etario.

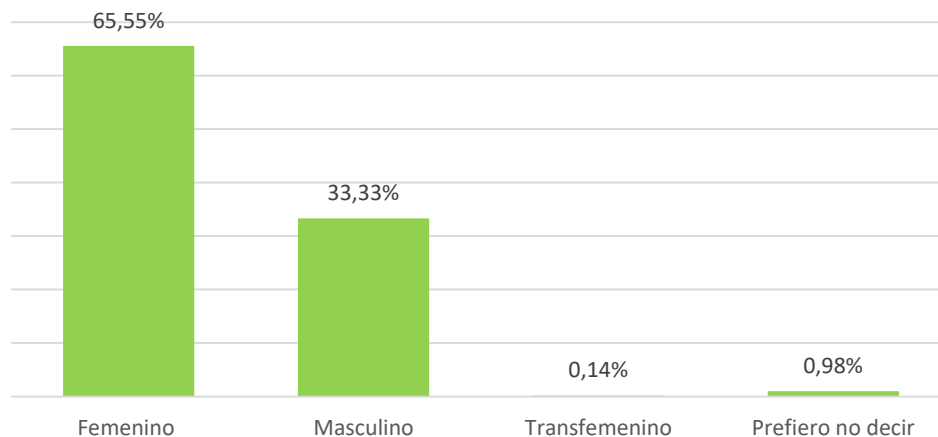
### GRÁFICA 4 DISCAPACIDAD



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

El 88,70% de las personas que visitan las instalaciones del Archivo Distrital reportaron no tener discapacidad; mientras que un 6,42% indicó tener discapacidad visual, lo que la convierte en la discapacidad más común entre los(las) visitantes que sí reportan alguna condición. Un 1,39% declaró tener discapacidad física o motora; mismo porcentaje reportado para discapacidad auditiva. Ninguno señaló discapacidad de sordoceguera. Lo anterior, confirma, que el tipo de discapacidades reportadas por los(as) usuarios(as) no ha sido impedimento para recibir el servicio.

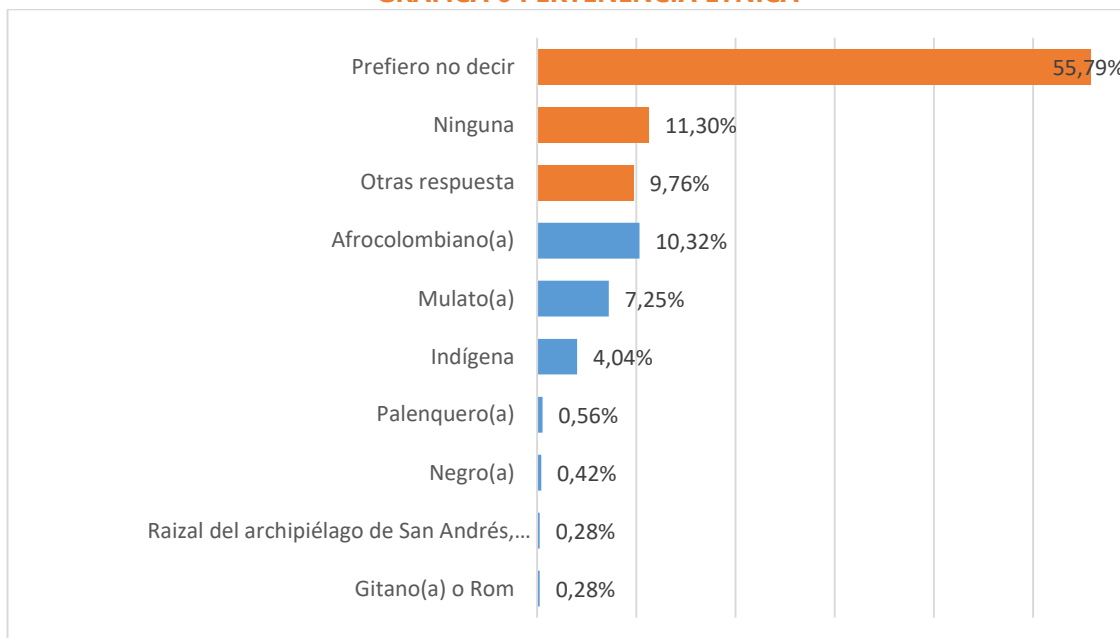
#### GRÁFICA 5 IDENTIDAD DE GÉNERO



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

El grupo predominante en las visitas es el de personas identificadas con género femenino con 65,55% seguido por el 33,33% que indicó ser de género masculino. Las personas que no especificaron su género o se identificaron como transfemeninas representan una mínima proporción.

### GRÁFICA 6 PERTENENCIA ÉTNICA

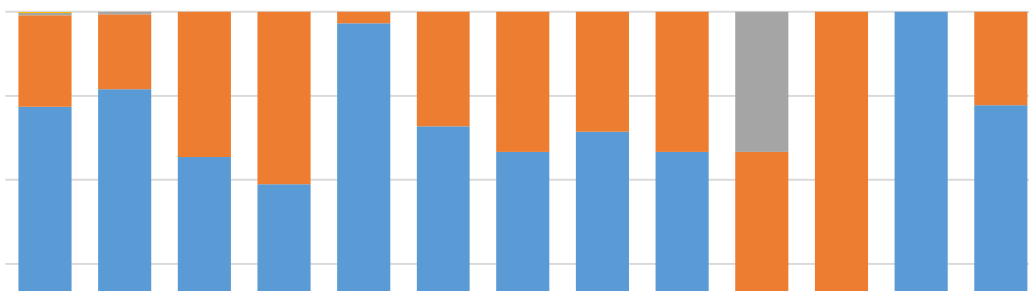


Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

El 55,79% señaló preferir no reportar su origen étnico; seguido del 11,30% quienes no se identifican con ninguna etnia. Entre las personas que sí indicaron una pertenencia étnica, los grupos afrocolombianos, mulatos y las comunidades indígenas tienen representación significativa. De otra parte, un 9,76% señaló otros grupos que no pertenecen a esta categoría como rolo, bogotano y venezolano.

A continuación, se presenta el comportamiento de las variables de Identidad de género y ciudad de origen, localidad de origen, edad ciclo-vital, discapacidad y origen étnico.

### GRÁFICA 7 IDENTIDAD DE GÉNERO Y LUGAR DE ORIGEN

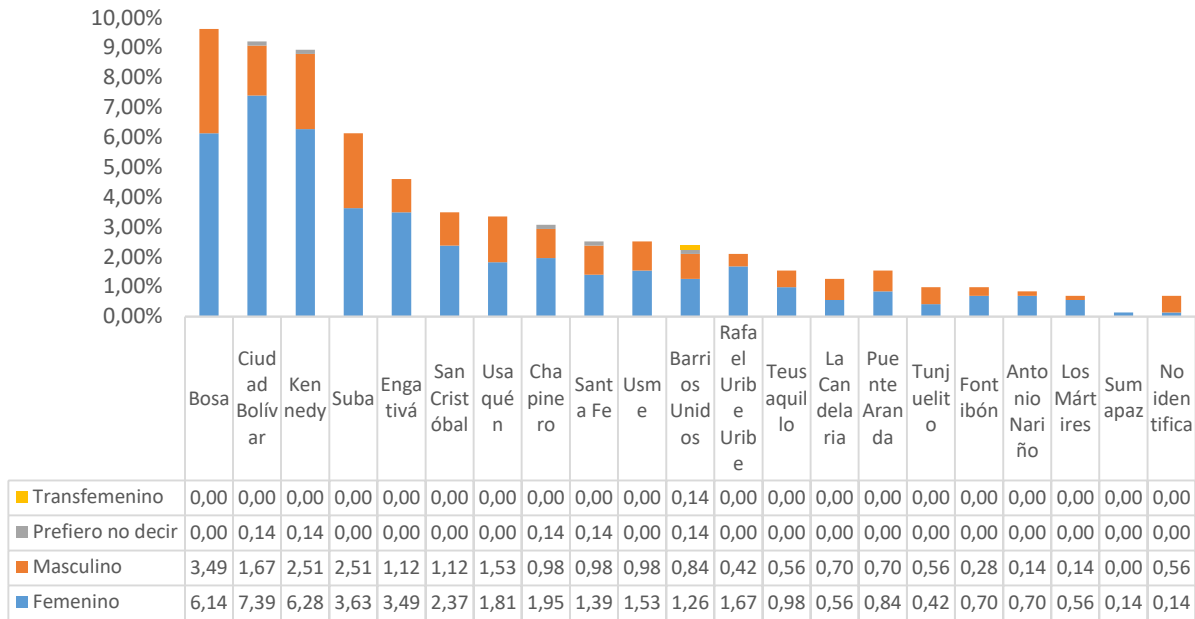


	Bogotá	C/marca	Tolima Ibagué	Santander Bucaramanga	Vichada Santa Rosalía	Meta Granada	Bolívar Cartagena de Indias	Magdalena Santa Marta	Caldas Manizales	USA Michigan	Boyacá Duitama	República Dominicana	No identificada
■ Transfemenino	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
■ Prefiero no decir.	0,70%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%
■ Masculino.	21,76%	4,18%	1,95%	2,23%	0,14%	1,26%	0,56%	0,42%	0,28%	0,14%	0,14%	0,00%	0,28%
■ Femenino.	43,93%	11,30%	1,81%	1,39%	3,21%	1,81%	0,56%	0,56%	0,28%	0,00%	0,00%	0,14%	0,56%

Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

El 66,53% de asistentes a las visitas guiadas provienen de Bogotá y el 33,47% de otros lugares de Colombia, Estados Unidos y República Dominicana. El género femenino es el predominante tanto en la población asistente de Bogotá como en la de fuera de esta ciudad, con un total de 43,93% y 21,62%, respectivamente. Por su parte, el género masculino reportó un 21,76% de personas provenientes de la capital del país y un 11,58% de fuera de Bogotá.

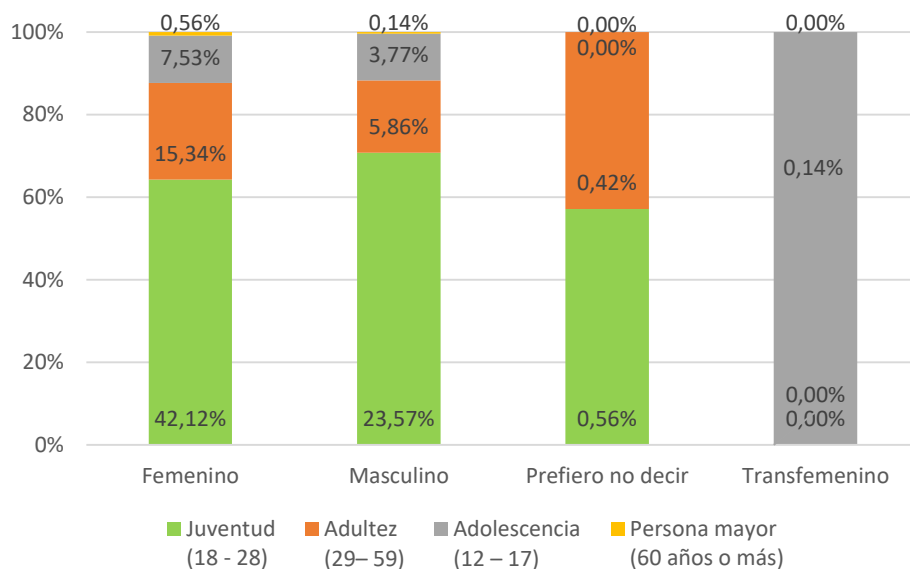
### GRÁFICA 8 IDENTIDAD DE GÉNERO Y LOCALIDAD DE ORIGEN



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

Del 66,53% de asistentes a las visitas guiadas, provenientes de Bogotá, se identifican de género femenino en 43,93%, le sigue el género masculino con el 21,76%. El 0,70% de las personas prefirió no informar su género y el 0,14% declaró ser del género transfemenino.

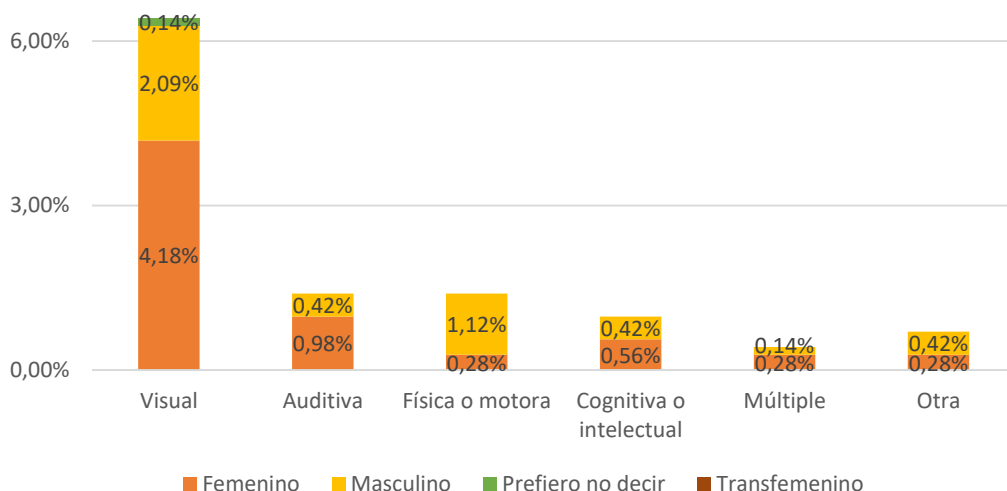
### GRÁFICA 9 IDENTIDAD DE GÉNERO Y CICLO - VITAL



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

El 98,89% de los asistentes a las visitas guiadas se identificaron con los géneros masculino o femenino. De este grupo, el 87,87% se encuentra en los rangos etarios de juventud (65,69%) y adultez (21,20%).

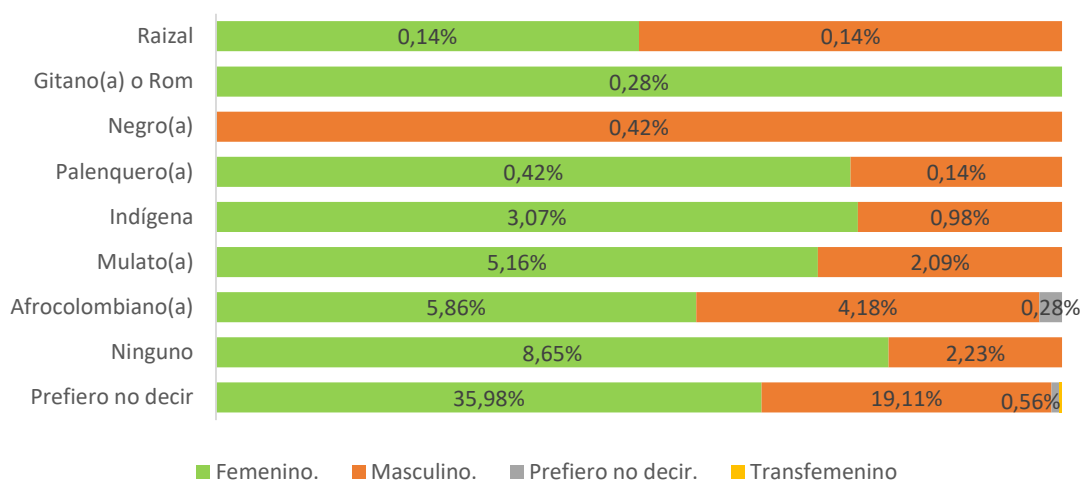
**GRÁFICA 10 IDENTIDAD DE GÉNERO Y DISCAPACIDAD**



*Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023*

El 88,70% de los visitantes no reportaron ninguna discapacidad, especialmente el género femenino (59%). Sin embargo, en las categorías de discapacidad visual y auditiva, las femeninas tienen mayor representación, mientras que, en discapacidades físicas o motoras y otras discapacidades, el género masculino tiene una proporción mayor. De la información de la gráfica se destaca que el 4,18% de las personas identificadas con género femenino y el 2,09% con género masculino, presentaron discapacidad visual, siendo la categoría con mayor porcentaje que afecta al género femenino.

### GRÁFICA 11 IDENTIDAD DE GÉNERO Y ORIGEN ÉTNICO



Fuente: Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

Aunque el 68,62% de las personas asistentes a las visitas guiadas no contesta su origen étnico, dado que da respuestas como: "N/A, Ninguno, No, Normal, Otra Prefiero no decir" y un 10,88% respondió no pertenecer a ninguno; el 27,48% registró pertenecer a un grupo étnico, cuya segmentación por género corresponde a un 17,29% al género femenino y un 10,18% al género masculino. Cabe mencionar que un 2,17%, registraron otros nombres como rolo, colombiano, ciudadano, entre otros, que no hacen parte de las opciones étnicas y si a regiones.

## 1.2. ASISTENCIA TÉCNICA EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

La Dirección Distrital del Archivo de Bogotá brinda asistencia técnica en temas de gestión documental y archivos 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 a las entidades y organismos del orden distrital.

A continuación, se presenta la información resultante del análisis de los datos, en el que se puede evidenciar las características principales de los(as) usuarios(as) del servicio durante la vigencia 2023:

### Tipo Organizacional



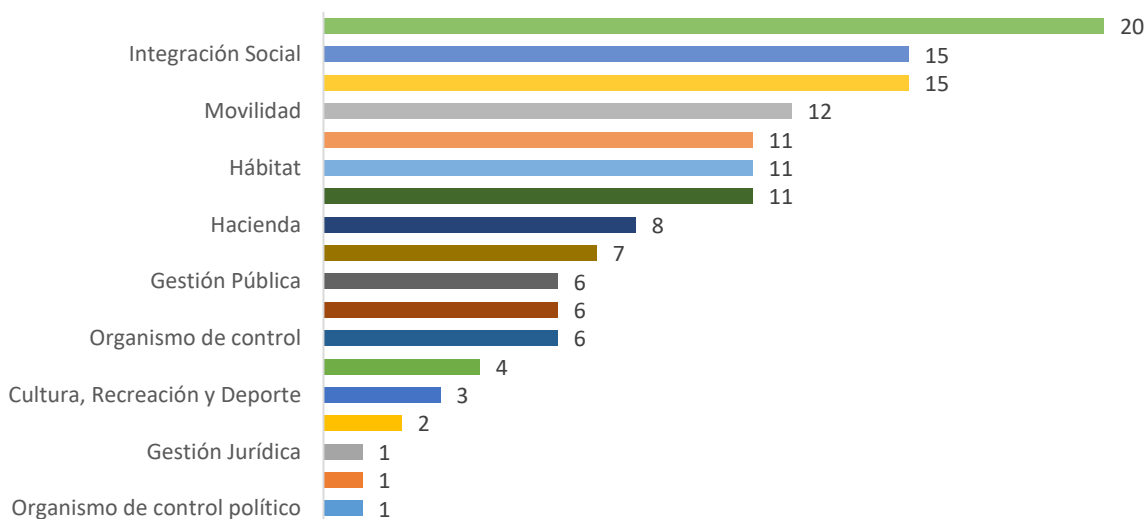
La variable Sector Administrativo del Distrito, permite identificar la cantidad de acciones de asistencia técnica ejecutadas por sector y por entidad, dando como resultado una cobertura de 53 entidades distritales de los 15 sectores de la administración distrital, 3 órganos de control del distrito y el órgano de control político.

A las entidades distritales, se les orientó técnicamente en 140 acciones y 8 estuvieron dirigidas a particulares o ciudadanía en general, para un total de 148 acciones desarrolladas.

La caracterización de este servicio se hace con base de los usuarios de tipo organizacional y no se presenta información de las 8 personas particulares que requirieron asistencia técnica.

En la gráfica siguiente se representa la distribución de participación por cada sector administrativo en las acciones adelantadas de asistencia técnica:

**GRÁFICA 12 ACCIONES ASISTENCIA TÉCNICA POR SECTOR ADMINISTRATIVO**



*Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023*

Esta gráfica evidencia los 7 sectores de la administración distrital a los que más se les brindó asistencia técnica, siendo el primero, el sector de Salud con 20 acciones, seguido de Integración Social y Ambiente con 15 acciones cada uno, Movilidad con

12 y finalmente los sectores Desarrollo Económico, Hábitat y Gobierno con 11 acciones de asistencia técnica.

Otro dato relevante en este período de referencia se reflejó en las 8 acciones de asistencia técnica desarrolladas para la ciudadanía (particulares), igualando en cantidad al sector de Hacienda.

**GRÁFICA 13 ACCIONES ASISTENCIA TÉCNICA POR SECTOR Y ENTIDAD DISTRITAL**



Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General - Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

En la gráfica anterior se visualizan cuatro de las ocho entidades distritales adscritas o vinculadas al Sector Salud (Instituto Distrital de Ciencia y Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBS, Secretaría Distrital de Salud – SDS, Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. – SISSCO y Subred Integrada de Servicios

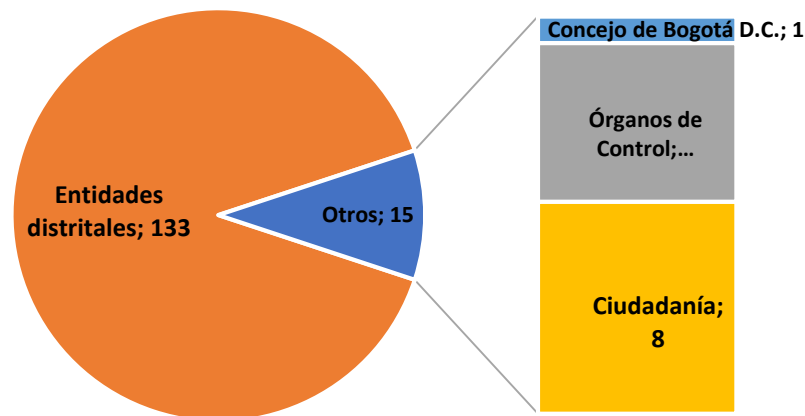
de Salud Norte E.S.E. – SISSNT), que recibieron 20 acciones de asistencia técnica en la vigencia 2023.

Adicionalmente, se evidencia que la Secretaría Distrital de Salud, cabeza de Sector, recibió el 75% de la orientación técnica brindada por la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, aspecto fundamental en la consolidación y gestión del conocimiento en el Sector.

La variable tipo de Entidad y ciudadanía permite identificar las 63 entidades y organismos distritales, así como organizaciones privadas que cumplen funciones públicas y la ciudadanía, sobre los cuales se prestó el servicio de asistencia técnica por parte de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá. Estas entidades se agrupan en 15 sectores administrativos distritales, los tres órganos de control, y el Concejo de Bogotá como órgano de control político, además de la ciudadanía.

En el análisis de datos, se evidencia el tipo de entidad y las acciones de asistencia técnica ejecutadas, mostrando variaciones entre entidades, en relación con el total de las acciones ejecutadas. Esto permite identificar qué tipos de entidades u organismos distritales recibieron mayor número de asistencias técnicas en relación con la ciudadanía.

**GRÁFICA 14 TIPO DE USUARIO FRENTE A LAS ACCIONES EJECUTADAS**



*Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023*

A partir del gráfico, se puede observar que las entidades distritales son las que más utilizan el servicio de asistencia técnica con un 90%. La ciudadanía representa con

5% de las consultas, seguida por los órganos de control 4% y finalmente el órgano de control político (Concejo de Bogotá) 1%.

De acuerdo con la matriz de asistencia técnica, se ejecutaron 148 acciones de las cuales 133 estuvieron dirigidas a las entidades distritales, 6 a órganos de control, 8 acciones a externos dirigidas a la ciudadanía y 1 al Concejo de Bogotá.

Cabe mencionar, que desde la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos y la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito se proporcionó asistencia técnica por oferta y por demanda al 91% de las entidades y organismos distritales. Sin embargo, las siguientes 6 entidades distritales: Agencia Analítica de Datos – AGATA, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, La Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGAA, Jardín Botánico “José Celestino Mutis” – JBJCM, La Terminal de Transportes de Bogotá SA – TTB y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB, no participaron de ninguna de las acciones de asistencia técnica convocadas.

### Intrínsecas

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

**TABLA 1 MODALIDADES ASISTENCIA TÉCNICA**

Modalidad	Subdirección de			Total
	Sistema Distrital de Archivos	Gestión del Patrimonio Documental del Distrito		
Mesas de Asistencia Técnica	Demanda	45	1	<b>46</b>
	Oferta	15		<b>15</b>
Concepto técnico en gestión documental	Demanda	30	15	<b>45</b>
Concepto técnico de estudios previos en procesos de contratación	Demanda	15	19	<b>34</b>

Modalidad		Subdirección de		Total
		Sistema Distrital de Archivos	Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	
Jornadas de Socialización	Oferta	7	-	7
Visitas de Asistencia Técnica	Demanda	-	1	1
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>36</b>	<b>148</b>

Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

La tabla proporciona información detallada de las acciones de asistencia técnica desarrolladas por cada una de las Subdirecciones de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, evidenciando que la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos ejecutó 112 acciones correspondiente al 76% y el restante 24% fueron ejecutadas por la Subdirección del Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, del total de las 148 desarrolladas en la vigencia 2023.

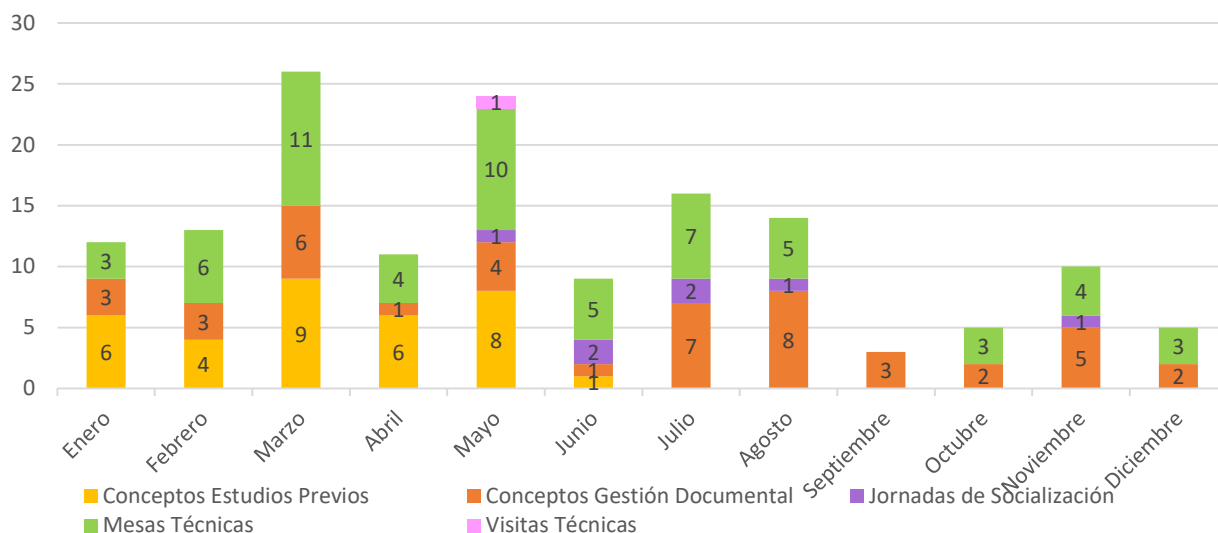
Es importante referir que se expidió el Decreto 223 del 2023, el cual modificó el artículo 24 del Decreto 514 del 2006<sup>1</sup>, suprimiendo la modalidad de "Conceptos Estudios Previos", razón por la cual el dato corresponde hasta el día 08 de junio del 2023, fecha de expedición de la norma.

Así mismo, se confirma que la modalidad de asistencia técnica que marca la pauta en relación con la prestación del servicio es el desarrollo de las Mesas de Asistencia Técnica con el 41%, seguido de los conceptos técnicos de gestión documental con un 30% del total de las acciones ejecutadas.

Se destaca que las 7 jornadas de asistencia técnica se desarrollaron por oferta, logrando la participación de varias entidades y organismos distritales alrededor de los análisis en temas de gestión documental y administración de archivos.

<sup>1</sup> Decreto 514 de 2006 (diciembre 20) "Por el cual se establece que toda entidad pública a nivel Distrital debe tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) como parte del Sistema de Información Administrativa del Sector Público."

### GRÁFICA 15 ACCIONES ASISTENCIA TÉCNICA POR MODALIDAD Y MES



Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

Los datos de la gráfica anterior destacan en los meses de marzo, mayo y julio, el desarrollo de acciones por MODALIDAD de mesa de asistencia técnica, con un 45% del total de las ejecutadas.

### GRÁFICA 16 ACCIONES ASISTENCIA TÉCNICA POR MODALIDAD Y TRIMESTRE

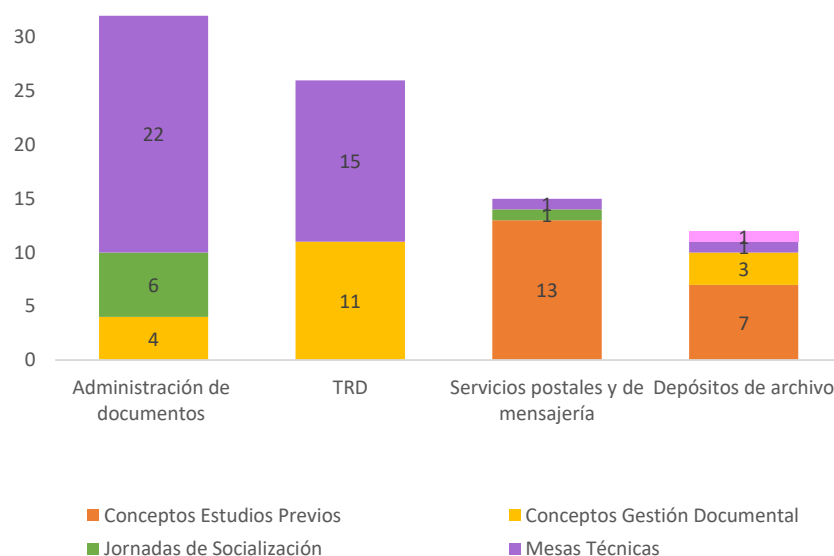


Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

En la gráfica anterior, los datos presentan el desarrollo de las 34 acciones de asistencia técnica bajo la modalidad de "Conceptos técnico de Estudios Previos", que para

primer trimestre representó el 56% y en el segundo trimestre el 46%, hasta el mes de junio del 2024, fecha de expedición del Decreto 223 del 2023. El trimestre con mayor participación para los conceptos técnicos en gestión documental fue el tercero, que representó el 40%; para las jornadas de socialización el segundo y tercer trimestre con 43% cada uno; las mesas de asistencia técnica el primer y segundo trimestre con el 33% y 31 % respectivamente; y finalmente la visita de asistencia técnica se realizó en el segundo trimestre.

**GRÁFICA 17 TOP 4 DEL RESULTADO POR TEMÁTICAS Y MODALIDADES 2023**



*Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023*

Durante el periodo de referencia, se destacaron cuatro temáticas principales de consulta. La temática más abordada fue "Administración de Documentos", con 32 acciones que representaron el 22%. Le siguió el tema de "Tabla de Retención Documental (TRD)", con 26 acciones y un peso del 18%. En tercer lugar, con un 10% correspondiente a 15 acciones, se ubicó la temática de "Servicios Postales y de Mensajería". Finalmente, "Depósitos de Archivo" acumuló 9 acciones, equivalentes al 8%. En conjunto, estas cuatro temáticas representaron el 85% de participación de los 21 temas disponibles.

**TABLA 2 RESULTADO POR TEMÁTICAS Y MODALIDADES 2023**

Temáticas	Conceptos Estudios Previos	Conceptos Gestión Documental	Jornadas de Socialización	Mesas Técnicas	Visitas Técnicas	Total
Administración de documentos	0	4	6	22	0	32
TRD	0	11	0	15	0	26
Servicios postales y de mensajería	13	0	1	1	0	15
Depósitos de archivo	7	3	0	1	1	12
Custodia y administración integral de archivos	6	1	0	2	0	9
Unidades de conservación	4	5	0	0	0	9
SGDEA - Herramientas TI	1	2	0	5	0	8
Organización documental	0	2	0	5	0	7
TVD	0	3	0	3	0	6
SIC	0	5	0	0	0	5
Condiciones ambientales	2	2	0	0	0	4
Cuadro de Clasificación Documental - CCD	0	1	0	2	0	3
Normatividad archivística	0	2	0	1	0	3
Transferencias	0	1	0	1	0	2
Digitalización	0	0	0	1	0	1
Banco Terminológico - BT	0	1	0	0	0	1
Equipos de monitoreo y control ambiental	1	0	0	0	0	1
Diagnóstico integral	0	1	0	0	0	1
PINAR	0	0	0	1	0	1
Inventarios Documentales	0	0	0	1	0	1
Modelo de Requisitos	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>45</b>	<b>7</b>	<b>61</b>	<b>1</b>	<b>148</b>

Fuente: Matriz de asistencia técnica - Secretaría General -Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

Las 7 temáticas: Digitalización, Banco Terminológico – BT, Equipos de monitoreo y

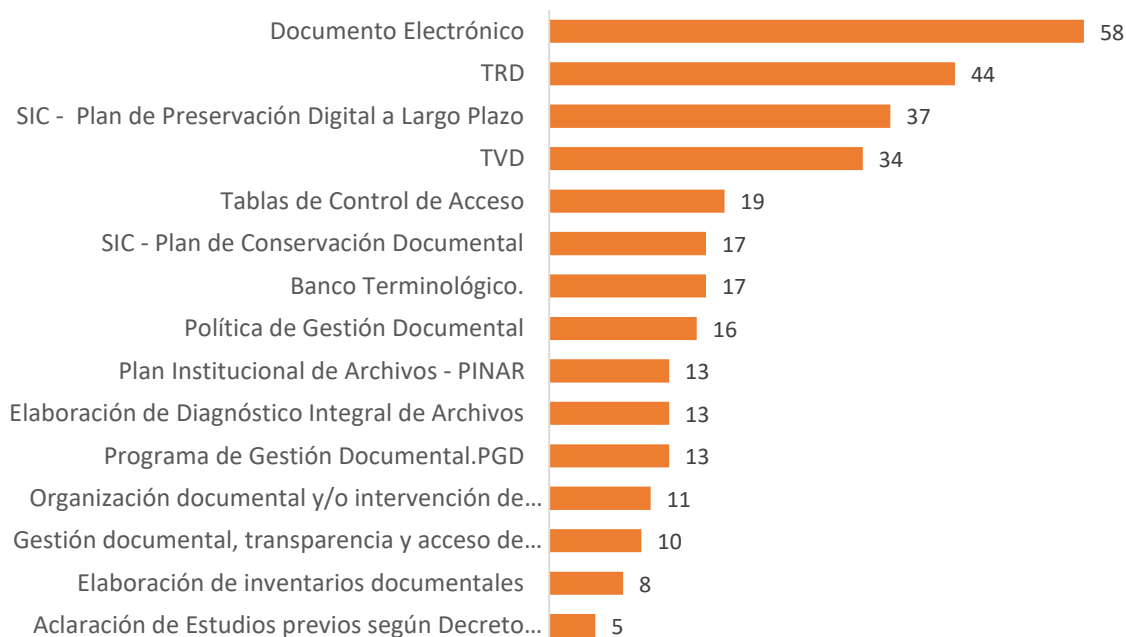


control ambiental, Diagnóstico Integral de Archivos, Plan Institucional de Archivos - PINAR, Inventarios Documentales y el Modelo de Requisitos solo tuvieron una acción de asistencia técnica, lo cual evidencia una oportunidad de mejora para trabajar en estas temáticas por oferta.

### Necesidades de asistencia técnica

La variable necesidades de asistencia técnica permitió identificar las temáticas específicas en las que las entidades requieren apoyo y orientación. Esta información se obtuvo a partir de los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción del servicio, en las que se registraron las temáticas principales demandadas. Los grupos de interés asistidos manifestaron, a través 133 encuestas de satisfacción, un total de 315 necesidades de asistencia técnica en temas de gestión documental y archivos, priorizadas de la siguiente manera:

**GRÁFICA 18 CONSOLIDADO DE LAS 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 las 15 temáticas solicitadas, se destacan las 4 que recibieron la mayor valoración en cuanto a la necesidad de asistencia técnica para las entidades y organismos distritales, sumando un 55% del total. La temática de "Documento Electrónico" lideró con un 18%, seguida por la "Tabla de Retención Documental" con un 14%. En el

"Sistema Integrado de Conservación (SIC)", el "Plan de Preservación Digital a Largo Plazo" alcanzó un 12%, y la "Tabla de Valoración Documental (TVD)" registró un 11%. Esta información es clave para la planeación de la asistencia técnica en la siguiente vigencia, permitiendo ampliar la cobertura y satisfacer de manera más efectiva las necesidades identificadas por los grupos de interés.

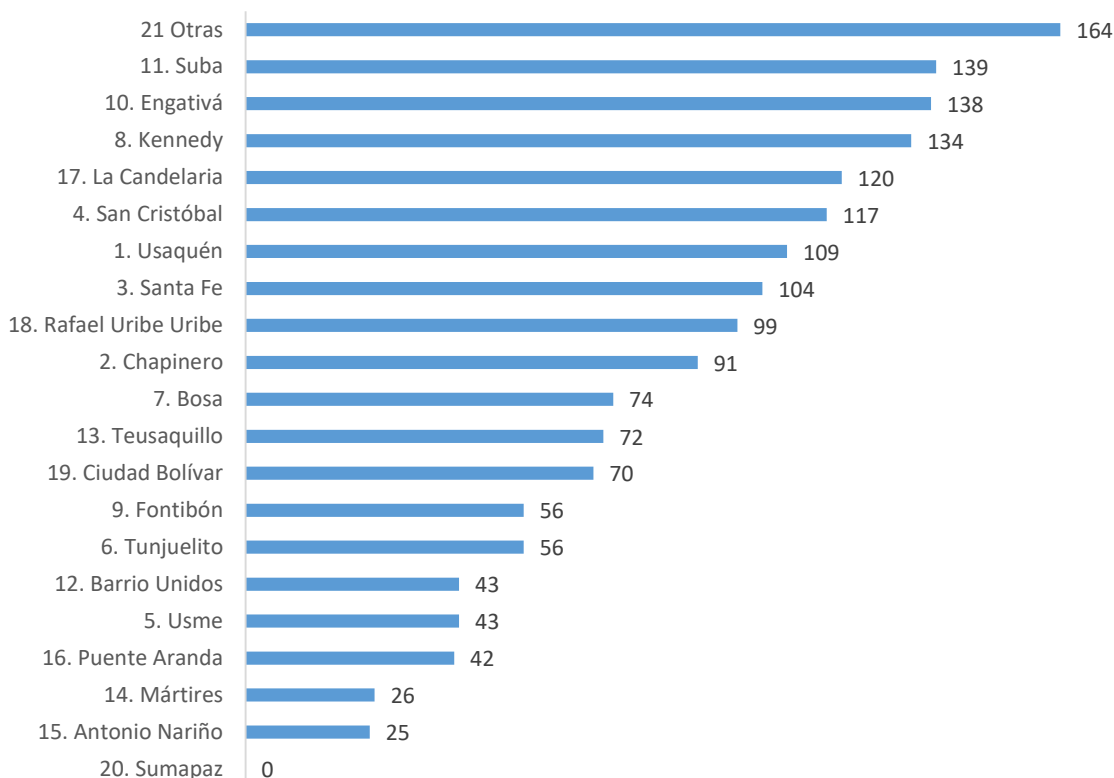
Finalmente, se aclara que en el mes de septiembre no se efectuaron mesas de asistencia técnica ni jornadas de socialización, que son las modalidades sobre las cuales se aplican las encuestas de satisfacción.

### 1.3. CONSULTA DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL

La consulta de las fuentes documentales, instrucción sobre el manejo de las bases de datos y consulta en sala del material que constituye el patrimonio documental de la ciudad.

Teniendo en cuenta que la mayoría de los(as) usuarios(as) que acuden presencialmente a la sala de consulta del Archivo manifiestan que su lugar de residencia es la ciudad de Bogotá, 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 procedencia reportada y reconocer las localidades de las que no se evidencia población atendida en este servicio.

### GRÁFICA 19 LOCALIDADES ORIGEN DE LOS(AS) USUARIOS(AS) Y NÚMERO DE CONSULTAS DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

En el 2023 la documentación patrimonial custodiada por el Archivo de Bogotá fue consultada por la ciudadanía de 19 localidades, siendo mayor la consulta por parte de habitantes de las localidades de Suba, Engativá, Kennedy, La Candelaria, San Cristóbal y Usaquén. Así mismo se puede observar que no se registraron consultas de habitantes de la localidad de Sumapaz.

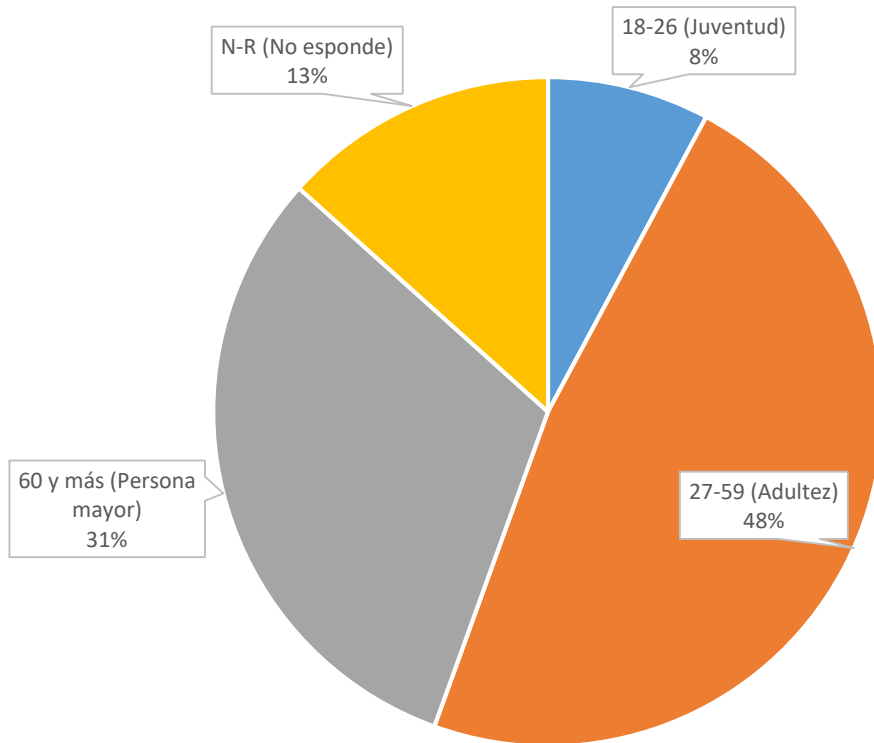
Para las variables sociodemográficas, se seleccionaron: Edad (ciclo vital), Sexo (hombre – mujer) y Ocupación. En cuanto a la variable Edad (ciclo vital), durante el año 2023 el 48% de las personas que acudieron a la sala de consulta manifestaron que se encuentran entre 27 y 59 años. De las personas que informaron su edad el 31% manifestó ser mayor de 60 años, el 8% manifestó tener entre 18 y 26 años; y el 13% restante no informó su edad.

**TABLA 3 NÚMERO DE CONSULTAS REGISTRADAS, SEGÚN LA EDAD DE LOS(AS) USUARIOS(AS)**

Juventud (Entre 18 y 26 años)	Adultez (Entre 27 y 59 años)	Persona mayor (Más de 60 años)	No informa
135	821	536	230

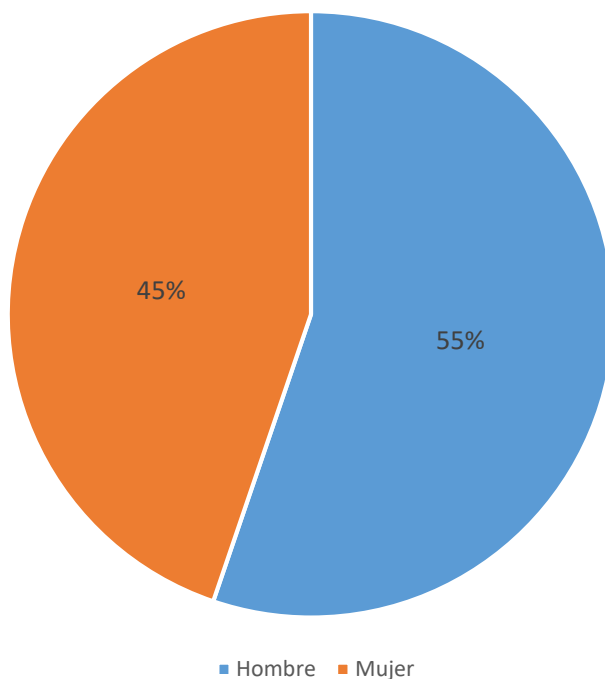
Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

**GRÁFICA 20 PORCENTAJE DE CONSULTAS REGISTRADAS, SEGÚN LA EDAD DE LOS(AS) USUARIOS(AS)**



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

### GRÁFICA 21 USUARIOS(AS) DEL SERVICIO DE LA DOCUMENTACIÓN PATRIMONIAL POR SEXO 2023

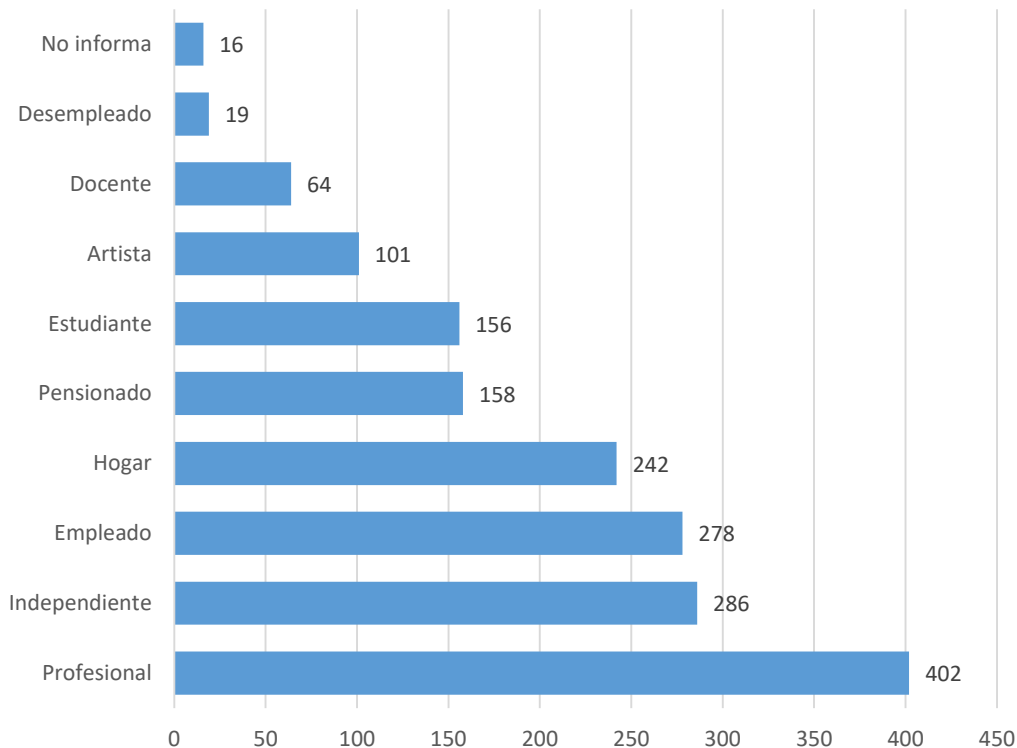


Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

Durante el año 2023 acudieron 1.722 usuarios(as) a la sala de consulta del Archivo de Bogotá, que se identificaron: 951 hombres y 771 mujeres. Los hombres constituyen el 55,2% y las mujeres el 44,8% de los(as) usuarios(as) de este servicio.

Respecto a la variable ocupación, una vez consolidada la información sobre oficio, profesión o actividad económica registrada en la base de datos de sala de consulta, se seleccionaron las actividades más reportadas por la ciudadanía así: profesional, independiente, empleado, hogar, pensionado, estudiante, artista, docente y desempleado. Esta información permite identificar las principales ocupaciones de las personas que consultan la documentación patrimonial que custodia por el Archivo de Bogotá.

## GRÁFICA 22 OCUPACIÓN REPORTADA POR LAS PERSONAS QUE CONSULTARON LA DOCUMENTACIÓN PATRIMONIAL CUSTODIADA POR EL ARCHIVO DE BOGOTÁ

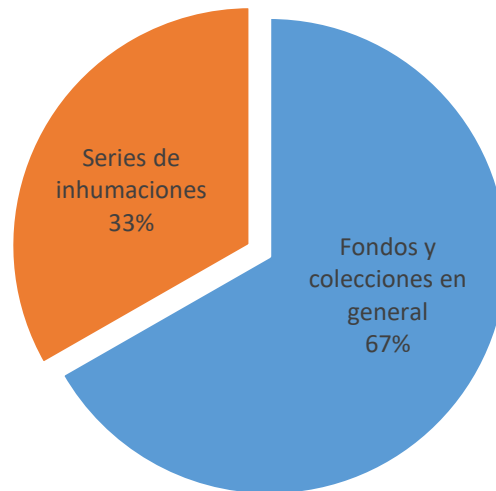


Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

Como se puede apreciar en el gráfico, durante el año 2023 la mayor cantidad de consultas fue efectuada por personas que manifestaron ser profesionales. Para este ejercicio de caracterización se tomaron las ocupaciones que registraron más consultas. En cuanto a las profesiones manifestadas por los(as) usuarios(as) se destacan: arquitectos(as), historiadores(as), y abogados(as). "Empleado" es la segunda ocupación manifestada por la ciudadanía usuaria del servicio de consulta. "El Hogar" es la cuarta ocupación manifestada por la ciudadanía que nos consulta y es reportada especialmente por mujeres, observamos que de las 242 personas que reportaron el hogar como ocupación hay 234 mujeres (97%) y 8 hombres (3%).

Entre las variables de comportamiento, se seleccionó la variable Tema de consulta. De este núcleo de variables, los temas de consulta se presentan en dos grupos, a saber: consultas de la información de inhumaciones y consulta de los fondos y colecciones documentales.

### GRÁFICA 23 CONSULTA POR TEMÁTICAS GENERALES



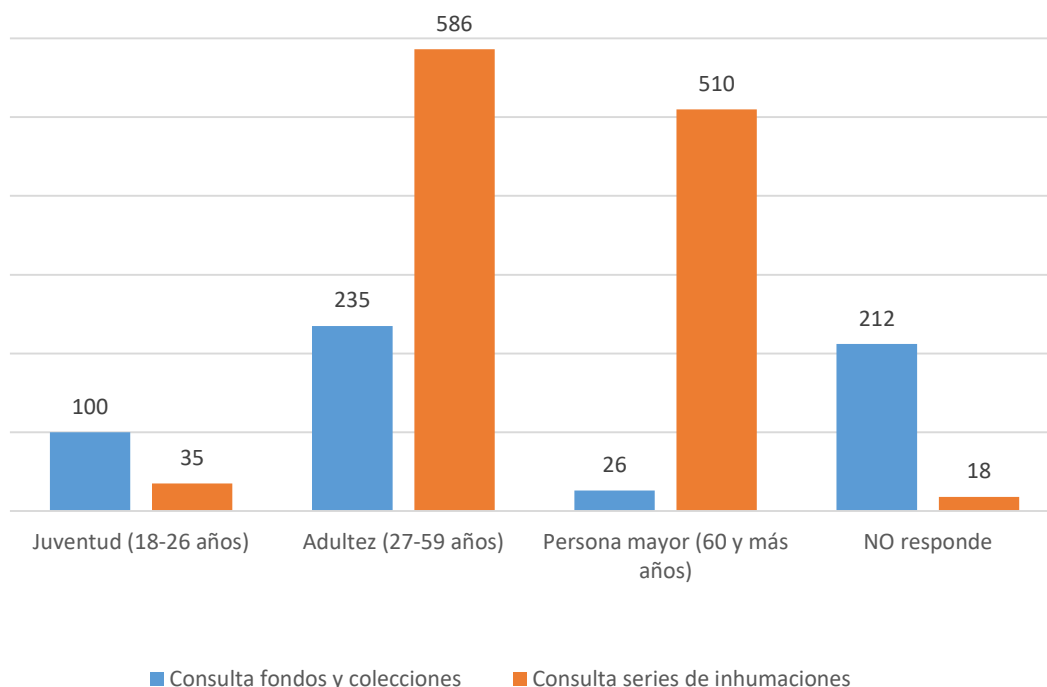
*Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023*

Esta variable permite identificar que la consulta con mayor participación es específica en series de inhumaciones con 1.149 solicitudes que representa el 67%, mientras que la consultas de los fondos y colecciones en general fueron de 573 es decir del 33%; esta información resulta de utilidad como insumo para priorizar la intervención de la documentación que se conserva.

El 67% 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. De acuerdo con datos históricos se puede afirmar que la información de inhumaciones (concentrada en dos fondos: Secretaría de Salud – Empresa Distrital de Servicios Públicos EDIS) sigue siendo de alta relevancia en las consultas que recibe el Archivo de Bogotá.

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

## GRÁFICA 24 CONSULTAS DE LOS(AS) USUARIOS(AS) POR CICLO VITAL



Fuente: Secretaría General- Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, 2023

En primer lugar, se observa que 230 personas (el 30%) prefieren no informar su rango de edad. De las personas que sí manifestaron su edad, la mayoría de las consultas sobre las series de inhumaciones fueron realizadas por adultos (entre 27 y 59 años), mientras que los jóvenes se registraron principalmente como usuarios(as) ocasionales, realizando consultas de los fondos y colecciones documentales en general.

### 1.4. ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO CAPITAL

Los resultados que se presentan a continuación se realizan con base en los datos de la variable principal "Entidades públicas distritales", para el año 2023:



El servicio de asistencia técnica brindó cobertura durante el primer semestre de 2023 a 60 entidades, 3 órganos de control y al Concejo de Bogotá, y durante el segundo semestre brindó asistencia técnica a 58 entidades distritales, 3 órganos de control y al Concejo de Bogotá.

**TABLA 4 COBERTURA DE ENTIDADES DEL SERVICIO VIGENCIA 2023**

Entidades públicas distritales	Semestre I	Semestre II
Entidades	60	58
Organismos de Control	3	3
Corporación Administrativa (Concejo de Bogotá)	1	1
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>62</b>

*Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional*

### Asistencias técnicas semestrales para las estrategias

Acorde a la planeación definida por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, a través del servicio "Estrategias para el fortalecimiento de la gestión pública del distrito capital" se desarrollan acciones denominadas estrategias que buscan llegar a las diferentes entidades públicas distritales con el fin de contribuir en el fortalecimiento de su gestión.

Durante el periodo de enero a junio de 2023 se desarrollaron seis (6) actividades de Asistencia técnica en materia de Gestión del conocimiento, treinta y siete (37) actividades de Asistencia técnica en materia de MIPG, una (1) actividad de negociación sindical, nueve (9) actividades de políticas públicas, diez (10) actividades de SARLAFT, treinta y cuatro actividades (34) de Teletrabajo, treinta y nueve (39) actividades de Transparencia y cinco (5) actividades de MIPG-FURAG, las cuales se impartieron dentro de la implementación de 8 Estrategias desarrolladas durante el primer semestre.

Es importante destacar la diferencia entre las actividades MIPG y MIPG-FURAG. MIPG-FURAG comprende la orientación y asesoría que se brinda a las entidades distritales para el proceso de recolección de la información que permite la Medición del Desempeño Institucional (MDI) Este reporte es solicitado anualmente por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) a través, del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG). Esta actividad, según programación del DAFP se realiza de manera anual durante el primer semestre de cada vigencia.

A continuación, se presentan los datos consolidados de las 141 acciones de Asistencia técnica brindada durante el primer semestre de 2023.

Durante los meses de julio a diciembre de 2023 se desarrollaron cuarenta tres (43) actividades de Asistencia técnica relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, treinta y dos (32) actividades de SARLAFT, veintiséis (26) actividades de Transparencia, trece (13) actividades de Teletrabajo, doce (12) actividades de Gestión del conocimiento, y doce (12) actividades de políticas públicas, las cuales se impartieron dentro de la implementación de 6 Estrategias desarrolladas durante el semestre como se evidencia en la siguiente tabla.

**TABLA 5 CANTIDAD DE ASISTENCIAS TÉCNICAS REALIZADAS EN LA VIGENCIA 2023**

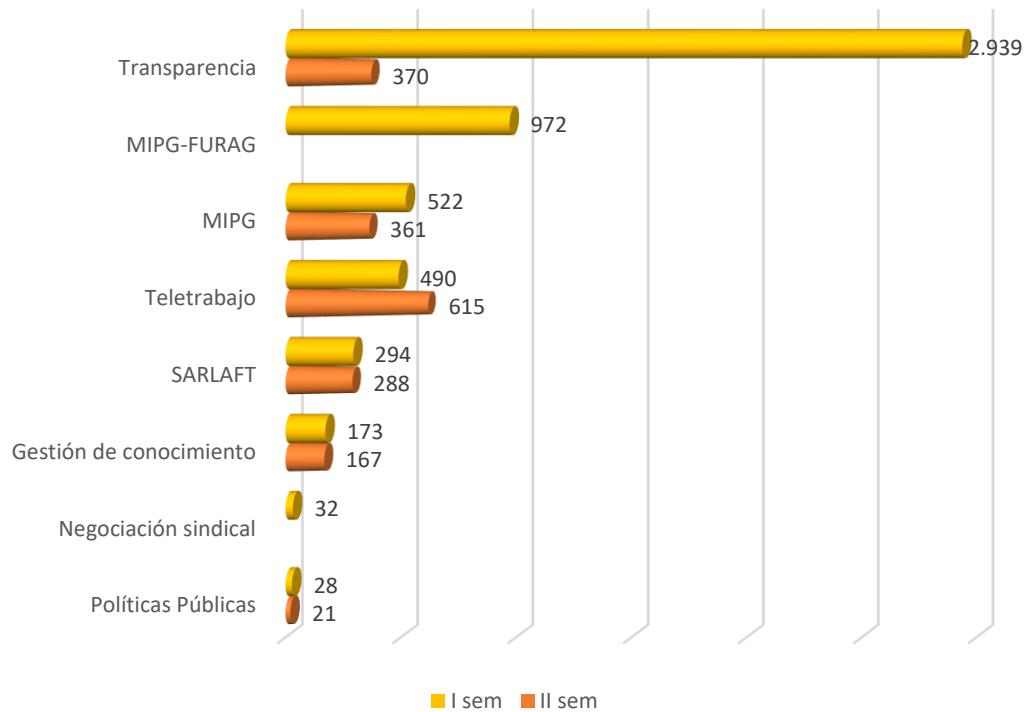
<b>Estrategia</b>	<b>Semestre I</b>	<b>Semestre II</b>	<b>Total vigencia</b>
Transparencia	39	26	65
MIPG	37	43	80
Teletrabajo	34	13	47
SARLAFT	10	32	42
Políticas publicas	9	12	21
Gestión del conocimiento	6	12	18
MIPG FURAG	5		5
Negociación sindical	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>138</b>	<b>279</b>

*Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional*

Durante los meses de enero a junio de 2023 se desarrollaron 141 actividades de Asistencia técnica que correspondieron a 8 Estrategias desarrolladas durante el semestre. Entre los meses de julio a diciembre de 2023 se desarrollaron 138 actividades de correspondientes a 6 estrategias desarrolladas.

El servicio está dirigido a entidades y organismos distritales. Sin embargo, a partir de la información recolectada durante los eventos de asistencia técnica, es posible obtener otras variables que permiten describir las características de la población asistente. Estas variables se analizan de manera cualitativa y cuantitativa, y se detallan a continuación.

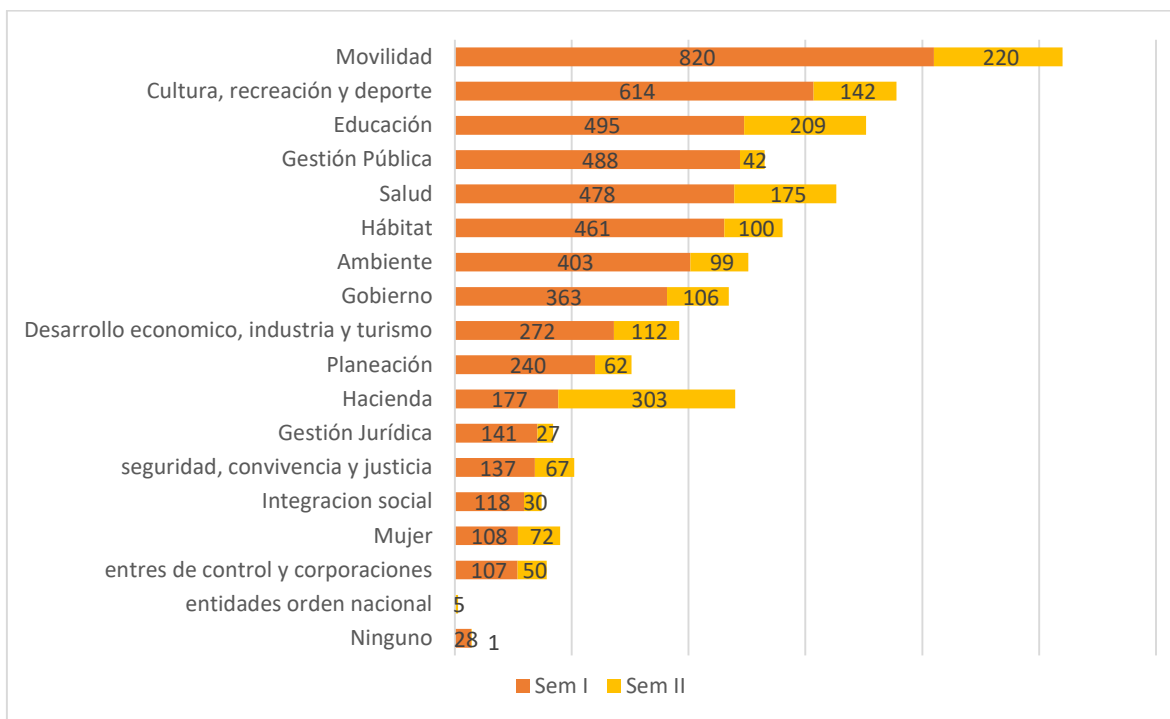
## GRÁFICA 25 DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPANTES POR ESTRATEGIA



Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Se evidencia que durante el primer semestre de 2023 la cifra de participantes en los eventos de asistencia técnica fue de 5.450 servidores(as) / colaboradores(as). Así mismo, durante el segundo semestre de 2023 la cifra fue de 1.822, significativamente menor, que obedece a la etapa de transición entre la finalización y cierre del Plan Distrital de Desarrollo 2020 – 2024 – “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI” y el nuevo Plan de Desarrollo 2024 – 2027 – “Bogotá camina segura”. El total de participantes para la vigencia 2023 fue de 7.272 servidores(as) / colaboradores(as).

## GRÁFICA 26 CANTIDAD DE PARTICIPANTES POR SECTOR ADMINISTRATIVO



Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Durante el primer semestre participaron 5.450 servidores(as) / colaboradores(as) en los eventos de asistencia técnica programados. Durante el segundo semestre, asistieron a eventos de asistencia técnica 1.822 participantes que hacen parte de los diferentes sectores administrativos del Distrito Capital.

Sobre la participación por sector administrativo, a continuación, se relacionan los cinco (5) sectores con mayor participación en las actividades de asistencia técnica desarrolladas durante la vigencia 2023.

**TABLA 6 SECTORES CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN LA VIGENCIA 2023**

Semestre I			Semestre II		
Sector Administrativo	No. Participantes	%	Sector Administrativo	No. Participantes	%
Movilidad	820	15,06%	Hacienda	303	16,63%
Cultura Recreación y Deporte	614	11,36%	Movilidad	220	12,07%
Educación	495	9,08%	Educación	209	11,47%
Gestión Pública	488	9,06%	Salud	175	9,60%

Semestre I			Semestre II		
Sector Administrativo	No. Participantes	%	Sector Administrativo	No. Participantes	%
Salud	478	8,77%	Cultura Recreación y Deporte	142	7,79%

Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Los Sectores de Movilidad, Cultura Recreación y Deporte, Educación y Salud participaron de manera constante y permanente en las actividades y eventos de asistencia técnica, durante la vigencia del 2023.

Según las categorías definidas para el "Tipo de vinculación", se observa que, del total de 5.450 participantes, el 48,57% está vinculado mediante contrato de prestación de servicios, el 35,19% por carrera administrativa, el 5,06% en cargos de libre nombramiento y remoción, el 4,50% mediante nombramiento provisional, el 1,21% en planta temporal, y el 2,77% como trabajadores oficiales contratados.

Para el segundo semestre de un total de 1.822 servidores(as) /colaboradores(as), el 46,54%, corresponde a 848 servidores(as) públicos(as) vinculados(as) mediante carrera administrativa, el 32,93% corresponde a colaboradores(as) vinculados(as) a través de un contrato de prestación de servicios, el 6,42% equivale a servidores(as) en provisionalidad, el 6,09% corresponde a vinculación mediante libre nombramiento y remoción.

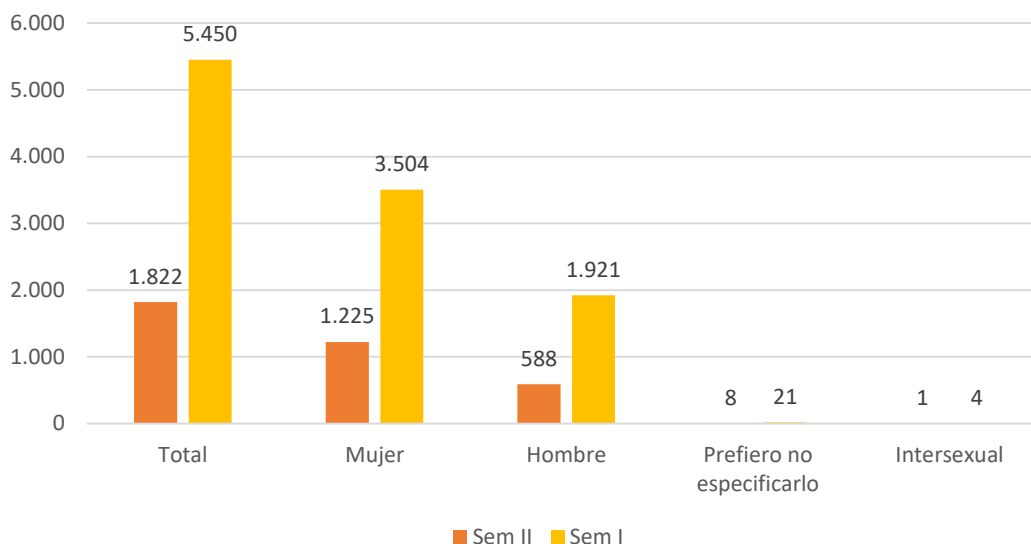
La vinculación definida en calidad de trabajador oficial representa el 2,47%, la vinculación mediante cargo de periodo fijo se visualiza en un 2,03%.

**TABLA 7 DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DEL CARGO DEL PARTICIPANTE**

Nivel del cargo	Semestre I		Semestre II	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Profesional	4.292	78,75%	699	38,36%
Asistencial	349	6,40%	217	11,91%
Directivo	277	5,08%	98	5,38%
Técnico	214	3,93%	76	4,17%
Asesor	188	3,45%	37	2,03%
Ninguno	130	2,39%	695	38,14%
<b>Total</b>	<b>5.450</b>	<b>100%</b>	<b>1.822</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

**GRÁFICA 27 CANTIDAD DE PARTICIPANTES SEGÚN SEXO**



Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Se observa que el 64,3% corresponde a participantes que expresaron ser mujeres y el 35,2% de los participantes indicaron ser hombres. Los porcentajes de 0,4% correspondió a participantes que prefirieron no especificar el sexo y el 0,1% corresponde a participante encuestado intersexual.

Se presentan los resultados semestrales obtenidos en la vigencia 2023, sin que sea posible presentar datos comparativos entre estos, en la medida que hubo parámetros diferentes en la captura de la información para el ciclo vital.

**TABLA 8 PARTICIPANTES POR EDAD VIGENCIA 2023**

Semestre I			Semestre II		
Rango de edad	No. Servidores(as) /colaboradores(as)	%	Rango de edad	No. Servidores(as) /colaboradores(as)	%
14 - 26 años	203	3,72%	18 a 25 años	35	1,92%
27 - 59 años	5.007	91,88%	26 a 34 años	313	17,18%
60 años y más	240	4,40%	35 a 44 años	639	35,07%
			45 a 60 años	747	41,00%
			61 a 70 años	86	4,72%
			Sin datos	2	0,11%

Semestre I			Semestre II		
Rango de edad	No. Servidores(as) /colaboradores(as)	%	Rango de edad	No. Servidores(as) /colaboradores(as)	%
<b>Total</b>	<b>5.450</b>	<b>100,00 %</b>	<b>Total</b>	<b>1.822</b>	<b>100,00 %</b>

Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Para el primer semestre, los(as) servidores(as) / colaboradores(as) que asistieron en mayor proporción, a eventos de asistencia técnica fueron los que se sitúan en el rango de edad de 27 a 59 años y que representan el 91,88% con 5.007 participantes.

Para el segundo semestre de 2023, el rango de edad con mayor participación de servidores(as) / colaboradores(as), es el de 45 a 60 años con 747 usuarios(as) que representan el 41,00%, seguido del rango de 35 a 44 años con 639 participantes y un porcentaje del 35,07%; el rango de 26 a 34 años con 313 participantes representa el 17,18%.

Le siguen en representación el rango 61 a 70 años con 86 participantes que representan el 4,72%. Finalmente, el rango de edad entre los 18 a 25 años, está constituido por 35 participantes que representan el 1,92%; por otra parte, se presentaron dos (2) registros sin datos.

Esta variable permite conocer características generacionales, que miden el interés de los participantes de un determinado rango de edad, por asistir a los diferentes eventos de asistencia técnica. Según la tabla anterior, para el primer semestre la población entre los 27 y los 59 años con un porcentaje equivalente al 91,88% fue la que más asistió a las asesorías de asistencia técnica.

Durante el segundo semestre la población entre las edades de los 45 a los 60 años, fue la que más participó en los eventos de asistencia técnica con un porcentaje del 41%; no obstante, la población entre los 35 a 44 años, es también significativa con un porcentaje del 35%; finalmente, le sigue en participación el rango de edad entre los 26 a 34 años.

Llama la atención que una vez, sumadas las poblaciones de los siguientes rangos de edad: 26 a 34 años, 35 a 44 años y 45 a 60 años, conforman el 93.24 % cifra muy cercana a los resultados obtenidos durante el primer semestre para el rango de edad comprendido entre los 27 a 59 años equivalente al 92%. Por lo anterior, es

interesante la segmentación de edades entre la población de este rango, tal como se realizó durante el segundo semestre de 2023.

### Asistencia de participantes según rango de edad y tipo de estrategia

Esta variable corresponde a la tipología de cruce de datos en la que se relaciona el rango de edad frente a la temática o tipo de estrategia en la que el participante se interesó en asistir.

Como se mencionó anteriormente, el rango de edad utilizado en cada uno de los semestres de la vigencia 2023 fue diferente. Así, a continuación, se presentan los resultados obtenidos.

**TABLA 9 PARTICIPANTES SEGÚN RANGO DE EDAD Y TIPO DE ESTRATEGIA**

Semestre I				
Estrategia	14-26 años	27-59	60 años o más	Total
Gestión del conocimiento	1	159	13	173
MIPG	16	480	26	522
MIPG-FURAG	43	898	31	972
Negociación sindical		30	2	32
Políticas públicas	1	27		28
Sarlaft	11	276	7	294
Teletrabajo	7	449	34	490
Transparencia	124	2.688	127	2.939
<b>Total participantes</b>	203	5.007	240	5.450
<b>% de participación</b>	<b>3,72%</b>	<b>91,87%</b>	<b>4,40%</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional*

Según el rango de edad indicado en la tabla anterior, se observa que la mayoría de los participantes en los eventos de asistencia técnica para las diferentes estrategias se encuentra en el grupo de 27 a 59 años. En particular, para la Estrategia de Transparencia, se registró una participación mayoritaria en este mismo rango de edad con un total de 2.688 asistentes. Además, se destacan valores de 124 y 127 participantes para los rangos de 14-26 años y 60 años o más, respectivamente. Estos últimos valores son significativos en comparación con el número de participantes en los mismos rangos de edad para las demás estrategias.



**TABLA 10 PARTICIPANTES SEGÚN RANGO DE EDAD Y TIPO DE ESTRATEGIA**

Semestre II							
estrategia	18-25 años	26-34 años	35 a 44 años	45-60 años	61 a 70 años	sin datos	total
Gestión del conocimiento	2	26	66	67	6		167
MIPG	5	53	146	144	13		361
Políticas Públicas	4	8	6	2	1		21
SARLAFT	10	61	111	98	8		288
Teletrabajo	6	67	184	306	52		615
Transparencia	8	98	126	130	6	2	370
<b>Total</b>	35	313	639	747	86	2	1.822
<b>% de participación</b>	<b>1,92%</b>	<b>17,18%</b>	<b>35,07%</b>	<b>41,00%</b>	<b>4,72%</b>	<b>0,11%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional*

## 1.5. FORMACIÓN VIRTUAL PARA SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO CAPITAL

A continuación, se muestran los resultados de la caracterización de servidores(as) / colaboradores(as) “formados(as)” que se realiza teniendo como soporte la base de datos que contiene la información a publicar en la página web institucional “Secretaría General en Datos” ubicada en el Menú Transparencia.

Durante la vigencia 2023, la Secretaría General -SG- realizó oferta académica de cursos a través de la Plataforma Soy 10 Aprende.

De manera general, esta oferta presenta los siguientes componentes:

- Cursos de oferta propia, que corresponden a la base académica permanente de la que dispone la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional – DDDI.
- Cursos que se desarrollan en coordinación con otras dependencias de la Secretaría General. Para este caso se adelantó la gestión de coordinación con la Dirección de Talento Humano y la Subdirección de seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control.

- Cursos por convenio con entidades distritales. Para este caso, se desarrolló convenio con las siguientes entidades: a) Secretaría Jurídica Distrital, b) Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y c) Secretaría Distrital de Ambiente.
- Cursos de oferta por convenio con Entidades del Orden Nacional a través de un convenio, de la Secretaría General con la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP.

A continuación, se muestra el consolidado de formados(as) por tipo de oferta académica:

**TABLA 11 PERSONAS FORMADAS SEGÚN OFERTA DE CAPACITACIONES VIGENCIA 2023**

<b>Cursos</b>	<b>No. de formados(as)</b>	<b>%</b>
1. Oferta propia DDDI	7.263	88,74%
2. Convenio con Entidades del Orden Nacional (ESAP)	386	4,72%
3. Convenio con Entidades Distritales		
• Secretaría Jurídica Distrital	308	3,76%
• Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	48	0,59%
• Secretaría Distrital de Ambiente	9	0,11%
4. Coordinación con dependencias de la SG		
• Dirección de Talento Humano	132	1,61%
• Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección y Vigilancia	39	0,48%
<b>TOTAL</b>	<b>8.185</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional*

De esta manera, a través de la oferta propia se facilitó la formación del 88,74% de servidores(as) - colaboradores(as) de las entidades distritales.

Con el convenio entre la Secretaría General y la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP se formaron 386 servidores(as) / colaboradores(as) que representan el 4,72%. El 3,76% de formados(as) que corresponde a 308 servidores(as) / colaboradores(as), recibieron formación a través del convenio realizado con la Secretaría Jurídica Distrital. Estas son las cifras que corresponden a los tres (3) primeros lugares en la formación de servidores(as) / colaboradores(as) a través de la oferta académica definida para la vigencia 2023.

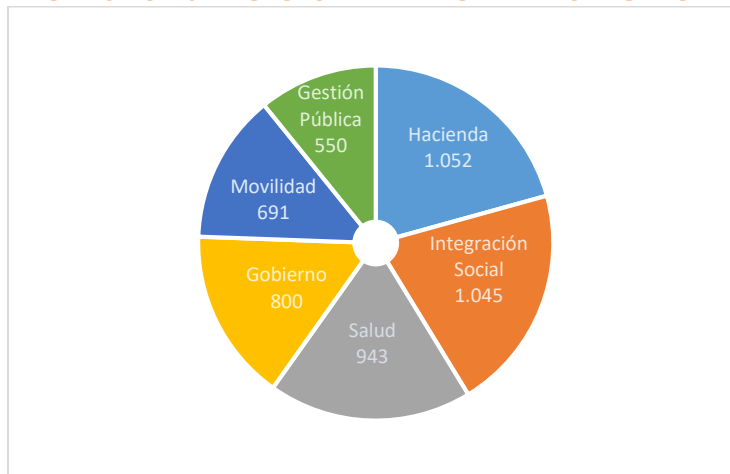
A continuación, se presentan los(as) servidores(as) / colaboradores(as) formados(as) por sector administrativo:

**TABLA 12 FORMADOS(AS) POR SECTOR ADMINISTRATIVO VIGENCIA 2023**

Sector administrativo	No. Formados(as)	%
Hacienda	1.052	12,85%
Integración Social	1.045	12,77%
Salud	943	11,52%
Gobierno	800	9,77%
Movilidad	691	8,44%
Gestión Pública	550	6,72%
Educación	510	6,23%
Hábitat	465	5,68%
*N/A (Convenio con Entidades del Orden Nacional (ESAP)	386	4,72%
Ambiente	304	3,71%
Cultura, Recreación y Deporte	296	3,62%
Entes de Control	282	3,45%
Planeación	267	3,26%
Seguridad, Convivencia y Justicia	194	2,37%
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	155	1,89%
Gestión Jurídica	121	1,48%
Mujer	114	1,39%
Concejo de Bogotá	10	0,12%
<b>Total</b>	<b>8.185</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

**GRÁFICA 28 TOP 6 DE SECTOR ADMINISTRATIVO VIGENCIA 2023**



Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Según los datos anteriores, el mayor número de personas formadas hacen parte del sector administrativo de Hacienda con 12,85%, le sigue el porcentaje del sector de Integración Social con un 12,77%, el sector salud con un 11,52%, el sector Gobierno con 9,77%, el sector de Movilidad con 8,44% y con 6,72% se encuentra el sector Gestión Pública. Los anteriores corresponden a los seis (6) sectores con mayor número de formados(as) durante la vigencia 2023 que suman el 5.081, es decir el 62,07%.

La realización del convenio con la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP no ha sido recurrente durante los últimos años; no obstante, durante la vigencia 2023 se desarrolló el Diplomado sobre Transparencia emitido directamente desde la plataforma de esa entidad. La información de caracterización sobre los formados(as) fue recibida por la ESAP bajo un sistema de recolección de datos diferente a Soy 10 y tratada bajo las condiciones propias de esa institución. De esta manera, la base de datos de formados(as) adolece de la caracterización de esta población y registra No Aplica (N/A), refiriéndose a 386 servidores(as) / colaboradores(as) formados(as) en la temática de Transparencia. Como no se cuenta con esta caracterización la información de las tablas y gráficas siguientes presentará la información con la categoría “**Convenio (ESAP)**”

Se presenta la información de personas formadas por localidad.

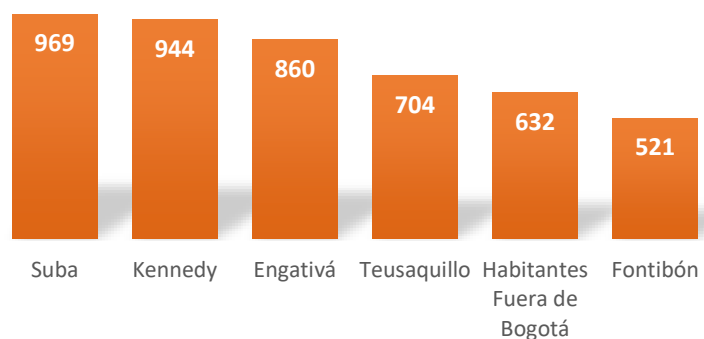
**TABLA 13 FORMADOS(AS) POR LOCALIDAD DE RESIDENCIA**

Localidad	No. de formados(as)	%
Suba	969	11,84%
Kennedy	944	11,53%
Engativá	860	10,51%
Teusaquillo	704	8,60%
Habitantes Fuera de Bogotá	632	7,72%
Fontibón	521	6,37%
Usaquén	494	6,04%
Convenio (ESAP)	386	4,72%
Ciudad Bolívar	341	4,17%
Bosa	308	3,76%
Puente Aranda	303	3,70%
San Cristóbal	278	3,40%
Chapinero	220	2,69%
Rafael Uribe Uribe	214	2,61%
Barrios Unidos	179	2,19%

Localidad	No. de formados(as)	%
Usme	168	2,05%
Tunjuelito	154	1,88%
Santa Fé	115	1,41%
Antonio Nariño	105	1,28%
Los Mártires	103	1,26%
La Candelaria	100	1,22%
Sin Información	73	0,89%
Sumapaz	14	0,17%
<b>Total</b>	<b>8,185</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

### GRÁFICA 29 TOP 6 DE LOCALIDAD DE RESIDENCIA DE LAS PERSONAS FORMADAS



Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Tal como se describe, el mayor número de formados(as) habita en la localidad de Suba con el 11,84%, le sigue la localidad de Kennedy con un 11,53%. La localidad de Engativá tiene el 10,51% de formados(as). En cuarto lugar, Teusaquillo con el 8,60% de formados(as). Los(as) formados(as) que viven fuera del casco urbano de Bogotá representan un 7,72% y Fontibón con 6,37%. Las anteriores fueron las cinco (5) localidades, más los que habitan fuera de la ciudad, en las que se observó el mayor número de servidores(as) / colaboradores(as) formados(as) y que representan el 56,57%.

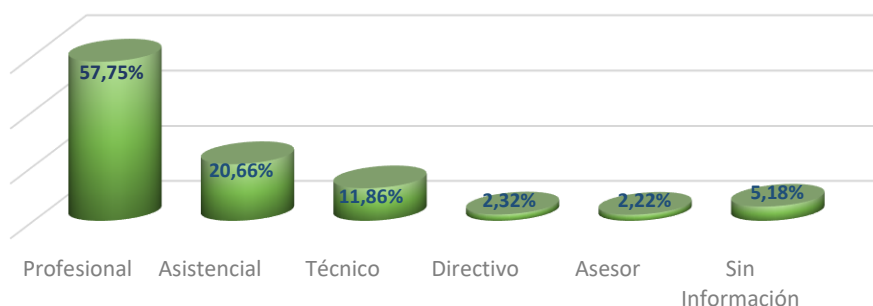
Por nivel jerárquico de los(as) formados(as).

**TABLA 14 NIVEL JERÁRQUICO DE LOS(AS) FORMADOS(AS) VIGENCIA 2023**

Nivel jerárquico de los formados(as)	No. servidores(as)
Profesional	4.727
Asistencial	1.691
Técnico	971
Convenio con Entidades del Orden Nacional (ESAP) – Sin Información	386
Directivo	190
Asesor	182
Sin Información	38
<b>Total</b>	<b>8.185</b>

Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

**GRÁFICA 30 DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPACIÓN POR NIVEL JERÁRQUICO DE FORMADOS(AS) VIGENCIA 2023**



Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

De conformidad con la tabla anterior, se observa que la mayor población de formados(as) corresponde a servidores(as) de nivel profesional con un 57.75%, le sigue el nivel asistencial con el 20.66% y el nivel técnico con el 11,86%. La referencia anterior corresponde a los tres (3) primeros lugares de participación de servidores(as) / colaboradores(as) como población formada. La base de datos referencia 38 datos sin información, y para el caso de la gráfica anterior se unificaron con los formados(as) a través del convenio con la ESAP. Los niveles directivo y asesor son cercanos en el porcentaje de formados(as) con 2.32% y 2.22% respectivamente.

Tipo de vinculación de los formados:

### GRÁFICA 31 TIPO DE VINCULACIÓN DE LOS(AS) FORMADOS(AS) VIGENCIA 2023



Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

La tabla anterior, de población de formados(as), indica que el tipo de vinculación de los(as) servidores(as) que cursan y aprueban los cursos, son en su mayoría servidores(as) de carrera administrativa con un porcentaje de 48,38%. La población que le sigue corresponde a los contratistas por prestación de servicios con un porcentaje del 26,50%. El grado descende de manera significativa, a los(as) servidores(as) en provisionalidad al 9,74%. Los(as) servidores(as) formados(as) de libre nombramiento y remoción están representados por un 3,26%, la planta temporal y los trabajadores oficiales presentaron al mismo tiempo, un porcentaje igual de formados(as) del 2,71%. El tipo de vinculación correspondiente a contrato a término fijo es del 0,46%. Sin datos se presentaron 38 casos.

Nivel académico de los(as) formados(as):

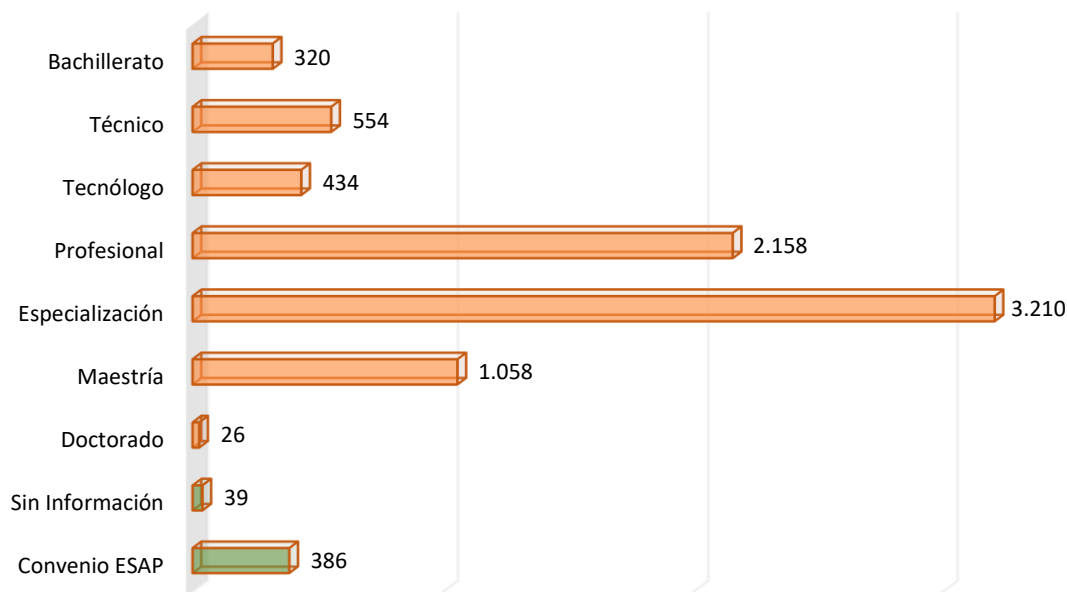
**TABLA 15 NIVEL ACADÉMICO DE LOS(AS) FORMADOS(AS) VIGENCIA 2023**

Nivel de formación académica	%
Especialización	39.22%
Profesional	26.37%
Maestría	12.93%
Técnico	6.77%
Tecnólogo	5.30%
Convenio ESAP – Sin información	4.72%

Nivel de formación académica	%
Bachillerato	3.91%
Doctorado	0.32%
Sin Información	0.48%
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

### GRÁFICA 32 NIVEL ACADÉMICO DE LOS(AS) FORMADOS(AS) VIGENCIA 2023



Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Acorde a la información presentada anteriormente, se encuentra que la mayor proporción de personal de "formados(as)" corresponde a servidores(as) / colaboradores(as) que han cursado estudios de especialización. Esta población representa un 39,22%.

La población que le sigue en porcentaje corresponde al nivel profesional con un 26,37%. El 12,93% de los(as) formados(as) corresponde a servidores(as) / colaboradores(as) que cursaron estudios de maestría. El 6,77% de los(as) servidores(as) /colaboradores(as) formados(as), han cursado estudios técnicos. El 5,30% de formados(as) tienen estudios de nivel Tecnológico. Con estudios de bachillerato hay 320 formados(as), que representan el 3,91%. Con estudios de doctorado hay 26 formados. Finalmente, 39 formados(as) no aportaron la información requerida.



A continuación, se presenta la información de las personas formadas según su género:

**TABLA 16 FORMADOS(AS) SEGÚN GÉNERO**

<b>Género</b>	<b>No. servidores(as) formados(as)</b>	<b>%</b>
Femenino	4.997	61,05%
Masculino	2.788	34,06%
Convenio ESAP – Sin información	386	4,72%
Sin información	9	0,11%
Transgénero	5	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>8.185</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional*

Acorde a la tabla anterior, el número de formados(as) es mayormente representativo, para el género femenino con un total de 61,05%. Los(as) servidores(as) / colaboradores(as) de género masculino representan el 34,06% y los(as) servidores(as) / colaboradores(as) transgénero representan el 0,06%. Sin información de datos relacionados con el género de los(as) servidores(as) / colaboradores(as), se presentan 9 casos en la base de datos respectiva.

### Formados(as) según ciclo vital

**TABLA 17 SERVIDORES(AS) / COLABORADORES(AS) FORMADOS(AS) SEGÚN CICLO VITAL**

<b>EDAD</b>	<b>NO. SERVIDORES(AS) FORMADOS(AS)</b>	<b>%</b>
29 y 59 años	6,875	84.00%
18 y 28 años	524	6.40%
Convenio ESAP – Sin información	386	4.72%
60 años o más	362	4.42%
Sin Información	38	0.46%
<b>Total</b>	<b>8,185</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Base de datos semestre I y II de 2023 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional*

La tabla anterior señala que la mayor proporción de formados(as) se encuentra entre los 29 años y 59 años de edad y representa el 84%. El rango de edad que le sigue es el de 18 a 28 años con 6.40%. El rango de edad menos representativo es el de 60 años o más con un porcentaje del 4.42%.

Se presentó un porcentaje aún mayor que el anterior, con 4.72%, con 386 servidores(as) / colaboradores(as); formados(as), a través del convenio con la ESAP, anteriormente mencionado.

### **Servicios brindados por la Imprenta Distrital**

La Subdirección de Imprenta Distrital - SID, es responsable de publicar los actos administrativos de las entidades distritales en el Registro Distrital y, además, es la opción legalmente viable para la impresión de artes gráficas de las entidades distritales, organismos y órganos de control del Distrito Capital D.C.

En concordancia con lo anterior, la Subdirección de Imprenta Distrital presta los servicios de Impresión de artes gráficas para las entidades del distrito capital, así como la publicación de actos administrativos en el Registro Distrital. Estos servicios están dirigidos a todas las personas jurídicas que ostentan la condición de ser entidades distritales de Bogotá y la Registraduría Distrital, ésta última una entidad desconcentrada de la Registraduría Nacional del Estado civil. En virtud de su misionalidad y marco funcional, esta subdirección se consolida como la dependencia de la Secretaría General con mayor cobertura de atención a nivel distrital. Para el año 2023, su mercado potencial abarcó 500 entidades, incluidas aquellas del sector central, adscritas, vinculadas, los fondos de desarrollo local, las instituciones educativas distritales, los órganos de control, el Concejo de Bogotá y la Registraduría Distrital.

Para la vigencia 2023, la utilización de los servicios prestados por la Imprenta Distrital por parte de las entidades distritales presentó el siguiente comportamiento:

**TABLA 18 ENTIDADES ATENDIDAS POR IMPRENTA DISTRITAL**

Servicio Prestado	Solicitudes Atendidas	Entidades Atendidas	
		Individual	Ambos
Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital	2.870	40	19
Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital	441	197	
<b>TOTAL</b>	<b>3.311</b>	<b>256</b>	

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD y ERP EMLAZE, 2023

La Imprenta Distrital atendió 3.311 solicitudes representadas en 87% para el servicio de Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital y 13% para el de Impresión de artes gráficas. En total, se atendieron 256 instituciones, de las cuales el 16% usó el servicio de Publicación de actos administrativos, 77% el de Impresión de artes gráficas y un 7% generó solicitudes para ambos servicios.

Es relevante mencionar, que si bien el servicio de publicación de actos administrativos tiene la mayor representación en la totalidad de solicitudes de servicios recibidas por la imprenta distrital, el servicio de impresión de artes gráficas tiene un mayor impacto en la población de entidades atendidas, este comportamiento tiene su origen en el hecho de que el servicio de Impresión de artes gráficas es utilizado en mayor medida por las Instituciones Educativas Distritales, a las cuales, no les aplica el servicio de Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital.

A continuación, se presentan los resultados de la caracterización de los usuarios de los dos (2) servicios prestados por la Imprenta Distrital de acuerdo con la cantidad de solicitudes recibidas para cada uno de manera individual:

## 1.6. PUBLICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EN EL REGISTRO DISTRITAL

De las 84 entidades a las cuales la Subdirección de Imprenta Distrital presta su servicio de Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital, incluyendo a la propia Secretaría General, un total de 70% hace uso del servicio. El Tipo de Entidad que de forma marcada y significativa publican actos administrativos en el Registro Distrital corresponde a los Fondos de Desarrollo Local, ya que de los 20 Fondos Locales el 100% de las entidades que corresponden a esta tipología solicitaron en 2023 la publicación de por lo menos un (1) acto administrativo.

Para 2023 se atendieron 59 entidades, incluyendo a la propia Secretaría General, y su distribución según **Tipo de Entidad** corresponde a: 34% los Fondos de Desarrollo Local, 25% Secretarías, 19% 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 2023 según **Tipo de Entidad**

**TABLA 19 TIPO DE ENTIDAD QUE HIZO USO DEL SERVICIO DE PUBLICACIÓN DE ACTOS EN EL REGISTRO DISTRITAL**

Tipo de entidad	Entidades que hicieron uso del servicio	
Agencia	1	2%
Corporación	1	2%
Empresa de Servicio Público	1	2%
Empresa Industrial y Comercial del Estado	1	2%
Fondo de Desarrollo Local	20	34%
Secretaría	15	25%
Instituto	11	19%
Unidad Administrativa Especial	3	5%
Órgano de Control	2	3%
Sociedades	2	3%
Organismo	1	2%
Soporte Técnico	1	2%
TOTAL	59	100%

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2023

Para efectos de caracterización de las entidades que hacen uso del servicio de Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital 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:

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

**TABLA 20 SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN DE ACTOS EN EL REGISTRO DISTRITAL SEGÚN SECTOR ADMINISTRATIVO Y OTRAS ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL**

Sector administrativo y otras entidades	Entidades que hicieron uso del servicio	
Descentralizado territorialmente	20	34%

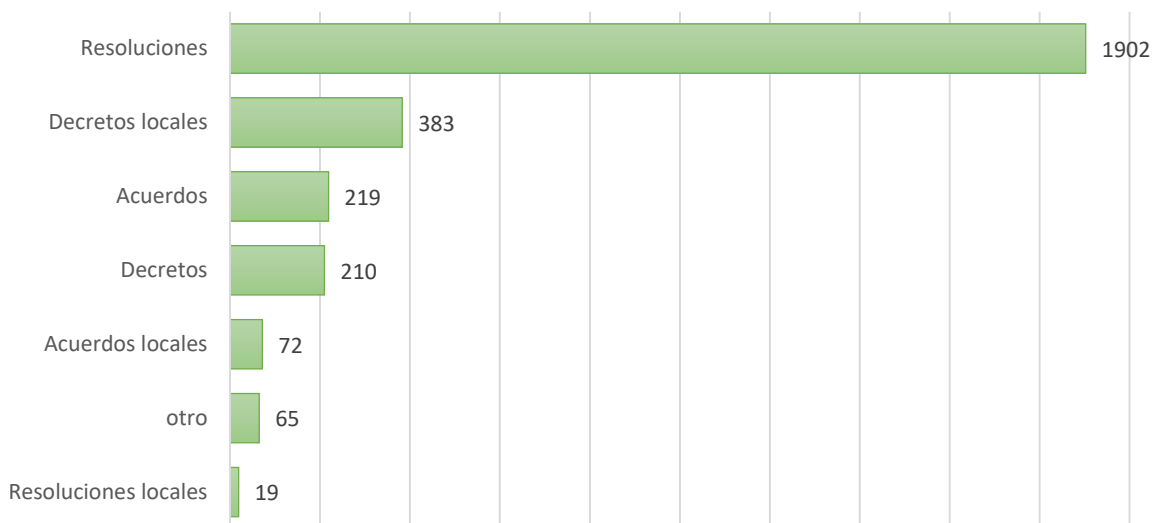
Sector administrativo y otras entidades	Entidades que hicieron uso del servicio	
Movilidad	5	8%
Cultura	5	8%
Hábitat	5	8%
Educación	3	5%
Gobierno	3	5%
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	2	3%
Hacienda	2	3%
Órgano de Control	2	3%
Ambiente	2	3%
Integración Social	2	3%
Seguridad, Convivencia Y Justicia	1	2%
Planeación	1	2%
Gestión Jurídica	1	2%
Gestión Pública	1	2%
Salud	1	2%
Mujeres	1	2%
Corporación Pública Administrativa	1	2%
Organismo	1	2%
<b>TOTAL</b>	59	100%

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2023

Al caracterizar las 19 categorías de desagregación de la variable Sector Administrativo y Otras Entidades del Distrito Capital, se ratifica que el mayor porcentaje de uso del servicio de Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital corresponde a la categoría *Descentralizado Territorialmente* con un 34%, seguidas por un 8% que comparten los sectores administrativos de *Cultura, Hábitat* y *Movilidad*, un 5% para *Educación* y *Gobierno*, y el 32% restante corresponde al conjunto de 13 sectores de la administración distrital.

Dentro del Registro Distrital, el cual es la gaceta del Distrito mediante, con el que se cumple el principio de publicidad de los actos administrativos que expiden las autoridades distritales, 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 2023 fue el siguiente.

### GRÁFICA 33 TIPOS DE ACTOS ADMINISTRATIVOS PUBLICADOS EN 2023



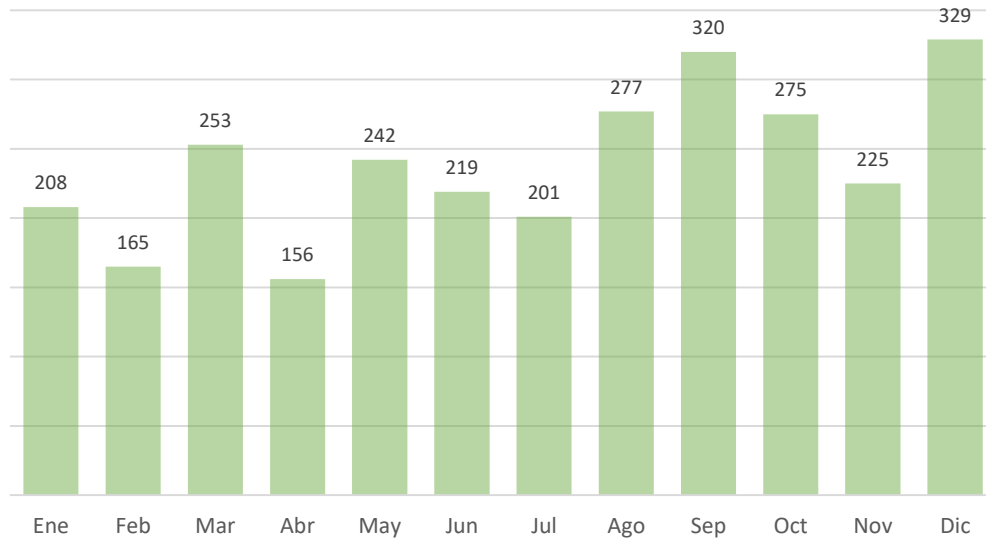
Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2023

En la vigencia 2023, se publicaron 2.870 actos administrativos de los cuales, tal como se muestra en la gráfica anterior, el Tipo de Acto Administrativo *resoluciones* representa el de mayor publicación con un 66%, seguido por los *decretos locales* con un 13%, *acuerdos* con un 8%, *decretos* con un 7% y el resto de los tipos de actos administrativos suman un 6%.

Dentro de la desagregación de otros, se incluyen las siguientes tipologías de actos administrativos: avisos, circulares, objeciones, contratos, auto, adenda, concepto, edicto, programa de gobierno y documentos CONPES.

El servicio de Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital se presta totalmente virtual durante los doce meses del año, recibida la solicitud de publicación ésta se atiende a más tardar el siguiente día hábil encontrándose que, para 2023, los meses de marzo, agosto, septiembre, octubre y diciembre, son los periodos con mayor cantidad de solicitudes de publicación de actos administrativos atendidas, sumando el 51% y los 7 meses restantes suman el 49% de las solicitudes.

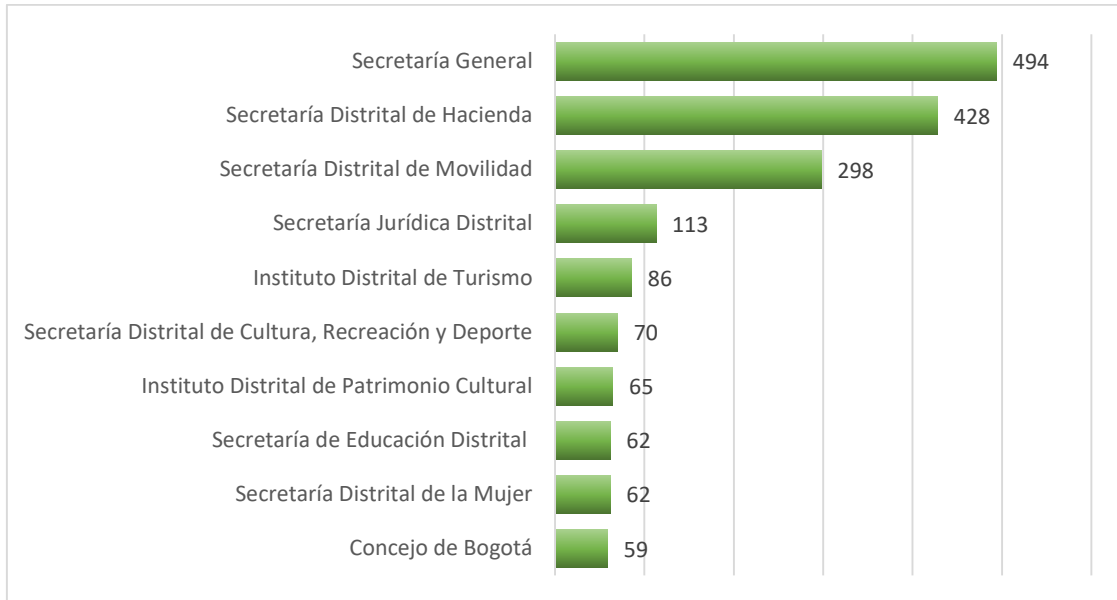
### GRÁFICA 34 SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN SEGÚN MES EN 2023



Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, Sistema de Información del Registro Distrital-SIRD, 2023

A continuación, se presenta el Top 10 de entidades distritales que en 2023 realizaron más publicaciones de actos administrativos en el Registro Distrital. El Top 10 de entidades distritales publicaron en conjunto **1.738** actos administrativos publicados, lo que corresponde al 61% del total de actos publicados en la vigencia 2023, a saber, 2.870.

### GRÁFICA 35 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

### 1.7. IMPRESIÓN DE ARTES GRÁFICAS PARA LAS ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL

De las 500 entidades a las cuales la Subdirección de Imprenta Distrital puede prestar su servicio de Impresión de artes gráficas, incluyendo a la propia Secretaría General, un total de 43% hace uso del servicio.

La tipología de entidades que de forma marcada y significativa elaboran impresos con la Imprenta Distrital corresponde a las Instituciones Educativas Distritales, esta categoría de desagregación sólo aplica para este servicio. Para 2023 se atendieron 216 instituciones (197 que recibió este servicio y 19 que acudieron a los dos servicios de la dependencia), incluyendo a la propia Secretaría General, cuya tipología corresponde a: 90% Instituciones Educativas Distritales, 4% Secretarías de despacho, 3% Institutos y el 3% restante corresponde a los otros tipos de entidades.

Es significativo mencionar que, de las 15 secretarías de despacho del Distrito Capital, el 60% hace uso del servicio de Impresión de artes gráficas, estas secretarías son:



- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Secretaría Jurídica Distrital

A continuación, se lista la cantidad de entidades distritales que hicieron uso del servicio en 2023 por la variable Tipo de Entidad

**TABLA 21 INSTITUCIONES QUE SOLICITARON EL SERVICIO DE IMPRESIÓN DE ARTES GRÁFICAS**

Tipo de entidad	Cantidad
Institución Educativa Distrital	194
Secretaría	9
Instituto	6
Fondo de Desarrollo Local	2
Unidad Administrativa Especial	2
Empresa Social del Estado	1
Órgano de Control	1
Sociedad	1
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, ERP EMLAZE, 2023

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 2023, es el siguiente:

**TABLA 22 SOLICITUDES DE IMPRESIÓN DE ARTES GRÁFICAS SEGÚN SECTOR ADMINISTRATIVO Y OTRAS ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL**

Sector administrativo y otras entidades	Entidades que hicieron uso del servicio	Participación de entidades en el servicio
Educación	196	90,74%
Desarrollo Económico, Industria y Turismo descentralizado territorialmente	2	0,93%
Gobierno	2	0,93%
Integración social	2	0,93%
Movilidad	2	0,93%
Salud	2	0,93%
Ambiente	1	0,46%
Cultura	1	0,46%
Gestión Jurídica	1	0,46%
Gestión Pública	1	0,46%
Hábitat	1	0,46%
Hacienda	1	0,46%
Órgano de control	1	0,46%
Seguridad, Convivencia y Justicia	1	0,46%
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, ERP EMLAZE, 2023

En este comportamiento, se identifica nuevamente que el sector Educación posee el mayor nivel de representación con un 91%. Para la vigencia 2023, no se recibieron solicitudes de Impresión de artes gráficas de los sectores Mujeres y Planeación, 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 2023, las 441 solicitudes atendidas corresponden a 1.746.816 unidades producidas, estas unidades se distribuyen entre las diecisiete (17) categorías de la variable Tipo de Producto.

De las 441 solicitudes se tiene que la categoría *libros* posee la mayor representación con un 40%, seguido por *hojas* (17%), *libretas* (11%), *cartillas* (10%), *afiches* (8%), plegables (4%) y el 11% restante se distribuye entre las otras 11 categorías de la variable Tipo de Producto.

A continuación, se lista el detalle del comportamiento de la variable Tipo de Producto para la vigencia 2023:

**TABLA 23 SOLICITUDES DE IMPRESIÓN DE ARTES GRÁFICAS SEGÚN TIPO DE PRODUCTO**

<b>Tipo Producto</b>	<b>Cantidad Solicitudes</b>	<b>Unidades Producidas</b>
Libros	175	380.983
Hojas	76	893.875
Libretas	50	9.920
Cartillas	43	142.062
Afiches	33	21.119
Plegables	17	90.304
Volantes	12	105.800
Revistas	8	14.390
Diplomas	7	1.842
Periódicos	6	25.700
Stickers	5	35.200
Carpetas	3	4.500
Cuadernos	2	8.000
Corte de Papel	1	1
Folletos	1	11.000
Tarjetas	1	2.000
Terminado Especial	1	120
<b>TOTAL</b>	<b>441</b>	<b>1.746.816</b>

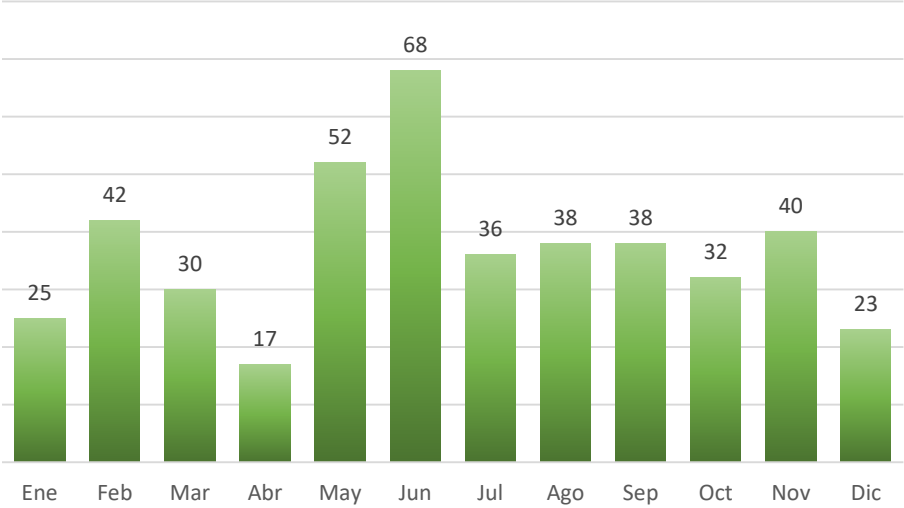
Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, ERP EMLAZE, 2023

El flujo de solicitudes del servicio de Impresión de artes gráficas tiene la mayor parte del tiempo un comportamiento similar, encontrando que el pico de solicitudes aparece en mayo y junio con un 12% y 15% de representación respectivamente.

Los valles de solicitudes se encuentran para los meses de enero (6%) y diciembre (5%), la causa de esta disminución de solicitudes se origina en los tiempos de vacaciones de fin de año de las Instituciones Educativas Distritales, que son el Tipo de Entidad que realizan el 90% de solicitudes de este servicio. El mes que presentó menor cantidad de solicitudes fue abril con solo el 4%.

La siguiente gráfica muestra el comportamiento de las solicitudes del servicio por parte de las entidades distritales de acuerdo con la variable mes.

**GRÁFICA 36 SOLICITUDES DE IMPRESIÓN SEGÚN MES 2023**



*Fuente: Secretaría General- Subdirección de Imprenta Distrital, ERP EMLAZE, 2023*

## PROCESO GOBIERNO ABIERTO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

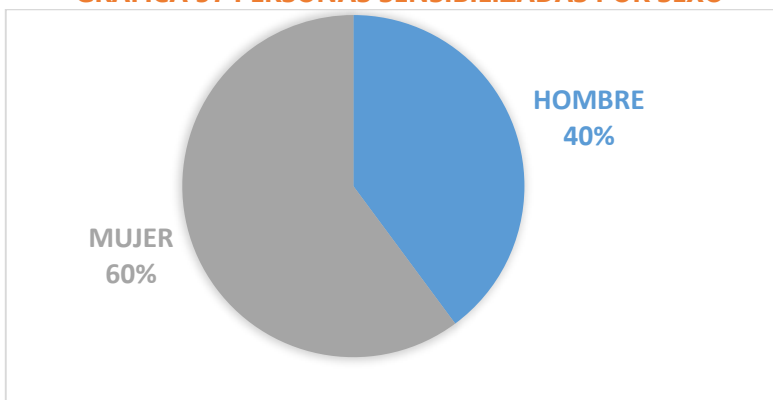
### Objetivo del proceso

Con este proceso se busca fortalecer la relación entre la administración distrital y la ciudadanía por medio de la gestión estrategias, lineamientos y proyectos en materia de servicio al ciudadano, gobierno abierto y transformación digital de la Secretaría General y en las entidades distritales mediante los instrumentos de planeación y seguimiento para fortalecer el relacionamiento entre las instituciones de la Administración Distrital y la ciudadanía, así como el aprovechamiento de las tecnologías permitiendo el mejoramiento de las capacidades ciudadanas para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios.

### 2.1. SERVICIO DE SENSIBILIZACIÓN A CIUDADANOS EN TEMAS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - IVC.

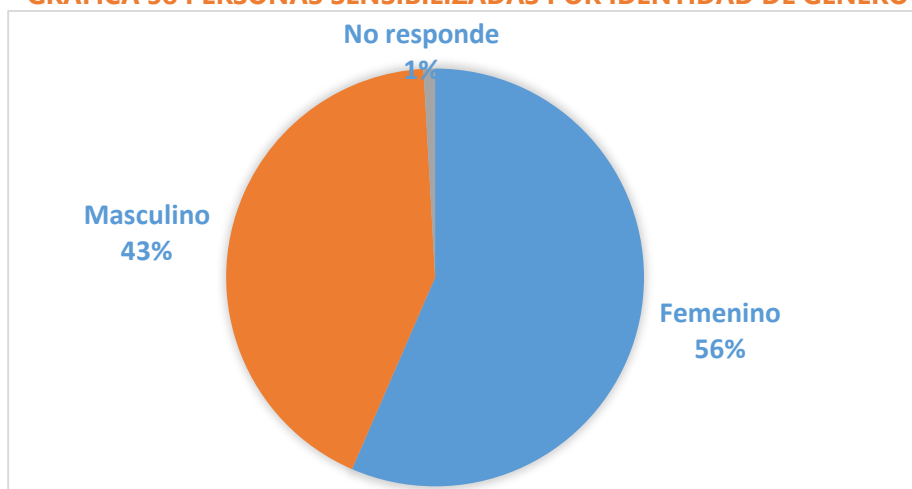
Para el servicio de sensibilización ofertado a la ciudadanía y comerciantes se extrae la siguiente información de acuerdo con las variables anteriormente presentadas. Cuando la fuente de información es registro de ciudadanos y comerciantes las variables se evalúan sobre un total de 2.341 personas y cuando la fuente de información es encuesta de satisfacción las variables se evalúan sobre un total de 335 personas, que es representativo por cuanto se cumplen los criterios estadísticos de la muestra.

**GRÁFICA 37 PERSONAS SENSIBILIZADAS POR SEXO**



Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

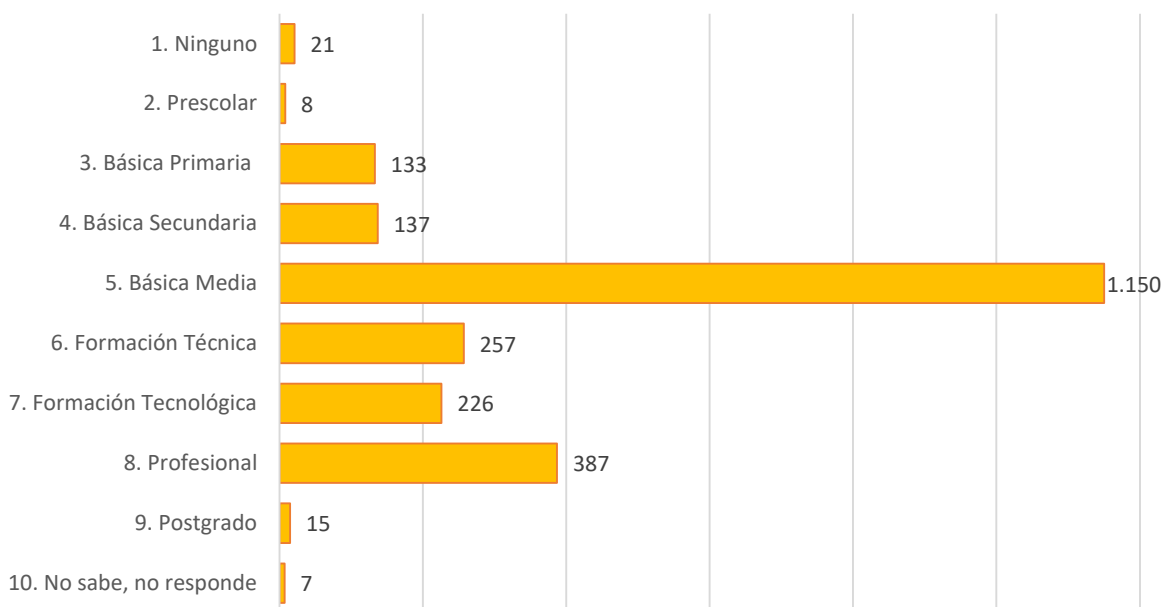
**GRÁFICA 38 PERSONAS SENSIBILIZADAS POR IDENTIDAD DE GÉNERO**



Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, Encuesta de satisfacción por sensibilización 2023

Del total de personas sensibilizadas se contó con una participación del 60% de mujeres y el 40% restante de hombres, lo que indica que las mujeres propietarias, que atienden o que tienen interés en establecer un establecimiento de comercio superan en un 20% a los hombres, identificándose una mayor participación de estas en el ámbito comercial y empresarial. El 56% se identifica con género femenino, el 43 % con masculino y el 1% prefiere no responder

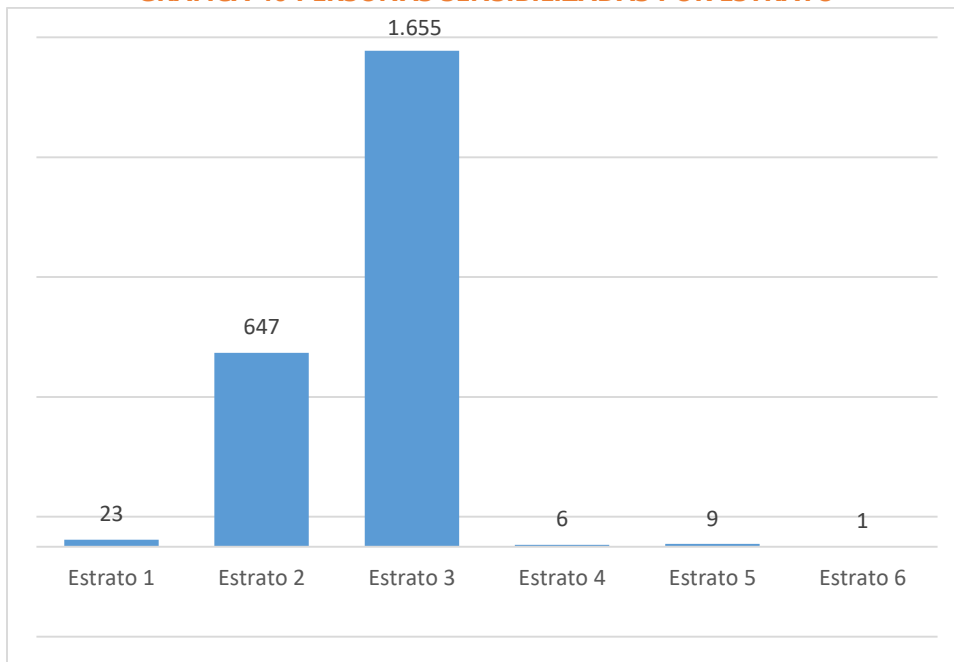
### GRÁFICA 39 PERSONAS SENSIBILIZADAS POR NIVEL EDUCATIVO



Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

La formación académica de las personas sensibilizadas que presenta el mayor porcentaje es la básica media con un 49%, le sigue con el 17% la formación profesional, con un 11% la formación técnica, con un 10% la formación tecnológica, con un 6% la básica primaria y la básica secundaria, el menor porcentaje lo presenta la formación en posgrado y preescolar, que sumadas las dos variables llegan al 0,9%. Lo anterior, permite concluir que La mayoría de los visitantes se encuentran en niveles de educación básica media y profesional y la formación técnica y tecnológica también tienen una presencia significativa en el grupo de visitantes. Las categorías de niveles educativos más bajos (preescolar y sin educación) representan un porcentaje muy reducido.

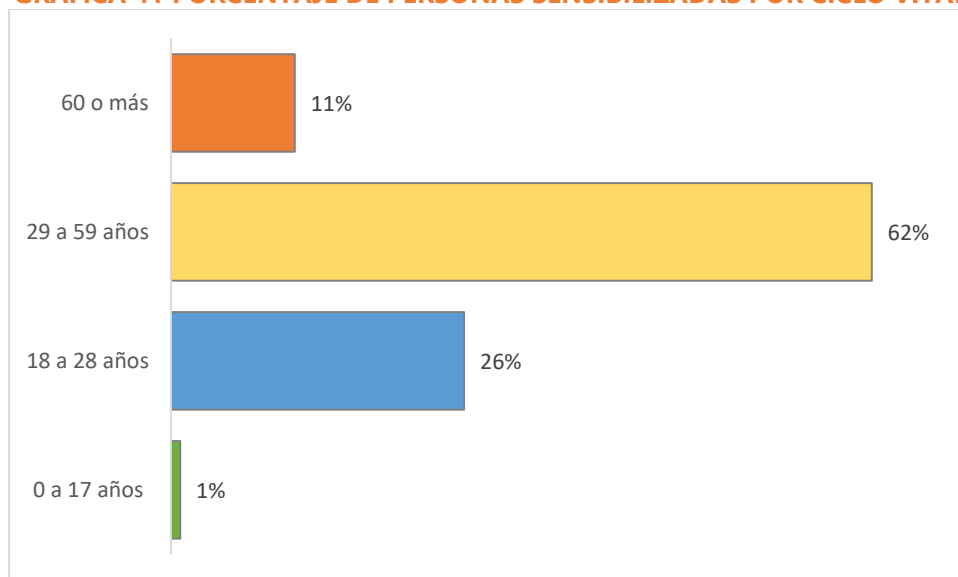
### GRÁFICA 40 PERSONAS SENSIBILIZADAS POR ESTRATO



Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

En la variable estrato socioeconómico se evidencia que el 71% de los sensibilizados pertenecen al estrato 3 y el 28% al estrato 2, el estrato 1, 4, 5 y 6 con una participación de entre el 1% y 0,04%.

### GRÁFICA 41 PORCENTAJE DE PERSONAS SENSIBILIZADAS POR CICLO VITAL

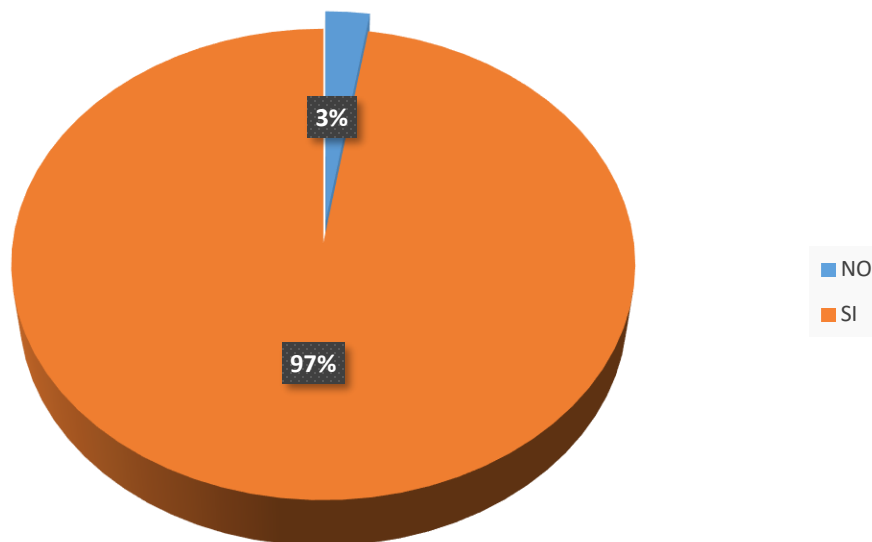


Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023



Del total de personas sensibilizadas el 62% (1.456) se encuentran en ciclo vital adultez, es decir, en un rango de edad entre los 29 y 59 años, un 26% (609) en juventud entre los 18 y 28 años, un 11% (257) son personas mayores de 60 años y solo un 1% (19) de los sensibilizados es menor de 18 años.

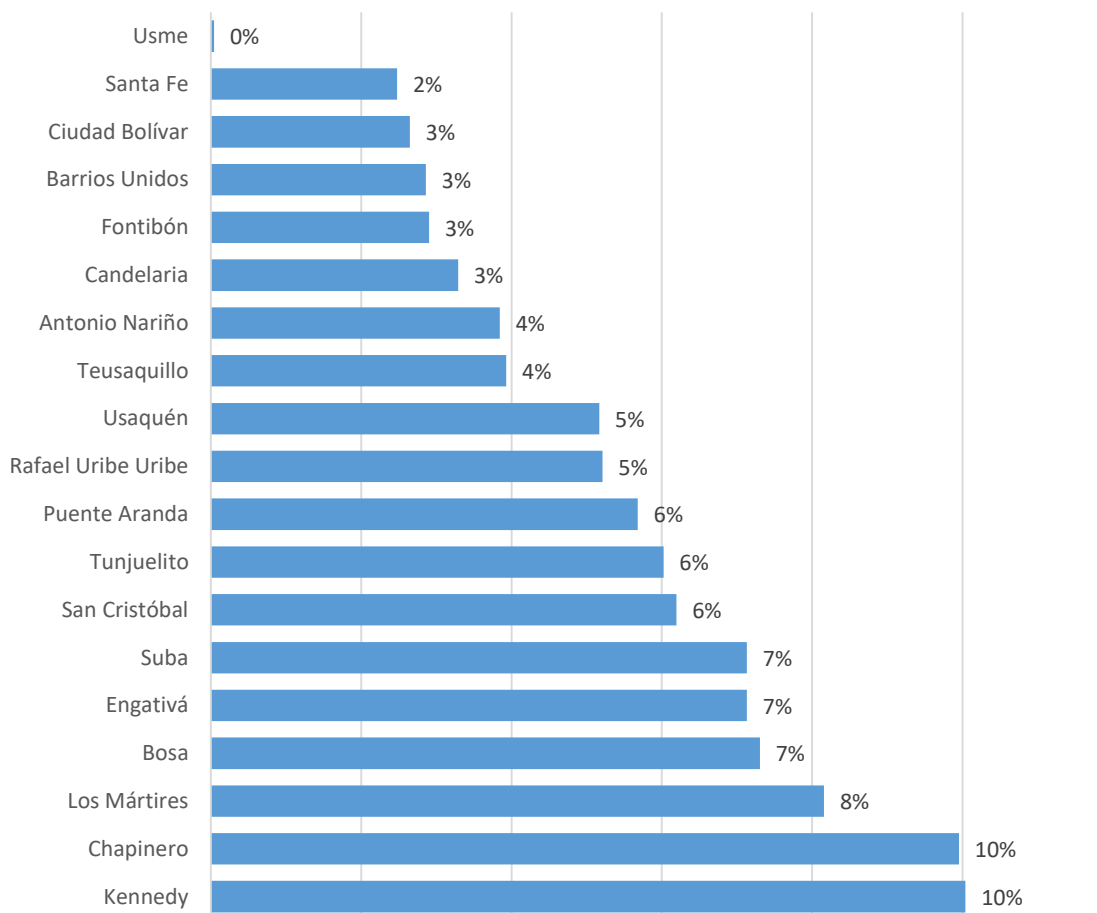
**GRÁFICA 42 PORCENTAJE DE PERSONAS SENSIBILIZADAS QUE CUENTAN CON ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO**



*Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023*

Del total de personas sensibilizadas el 97% cuenta con establecimiento de comercio y el 3% no, pero puede estar interesado en establecer uno o en divulgar la información entre familiares y amigos que si cuentan con un establecimiento de comercio.

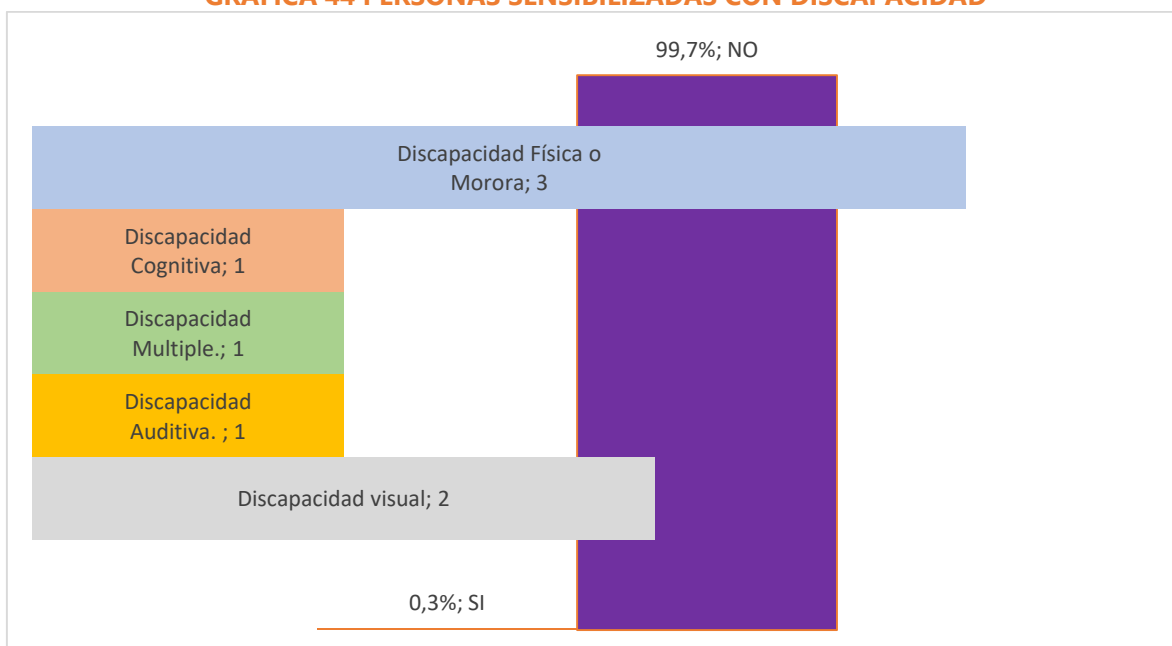
### GRÁFICA 43 PORCENTAJE DE PERSONAS SENSIBILIZADAS POR LOCALIDAD



Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

El mayor porcentaje de sensibilizados se presentó en las localidades de Kennedy, Chapinero, Los Mártires, Bosa Engativá, Suba, que entre estas suman el 49% de la participación; seguidos por, San Cristóbal, Tunjuelito, Puente Aranda, Usaquén y Rafael Uribe Uribe. Los de menor porcentaje se encuentran en Santa Fe y Usme. Se aclara que en la localidad de Sumapaz no se brindó el servicio.

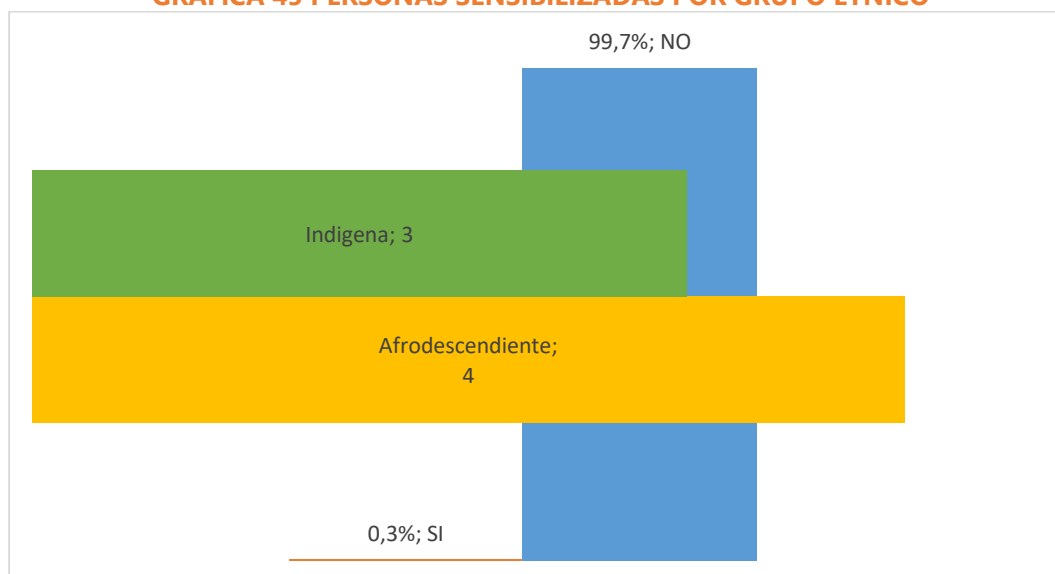
### GRÁFICA 44 PERSONAS SENSIBILIZADAS CON DISCAPACIDAD



Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

El porcentaje de personas sensibilizadas con alguna discapacidad es mínimo (0,3%), mientras que la gran mayoría (99,7%) no presentan ningún tipo de discapacidad. Dentro del pequeño grupo que tiene alguna discapacidad, las discapacidades físicas o motoras y visuales son las más representadas.

### GRÁFICA 45 PERSONAS SENSIBILIZADAS POR GRUPO ÉTNICO

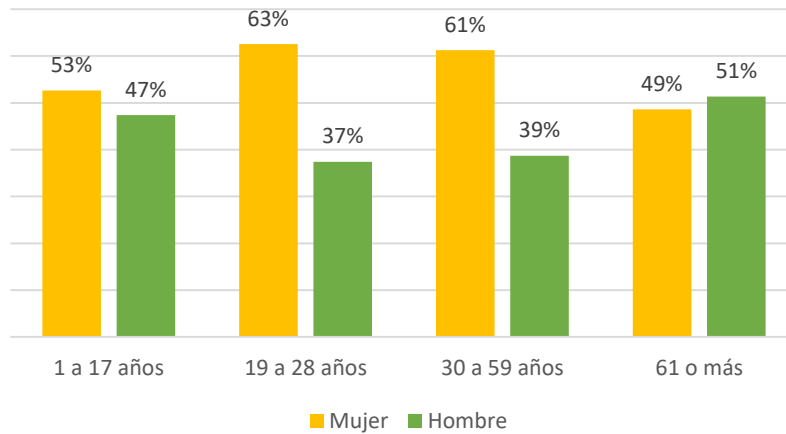


Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

## Cruce de variables

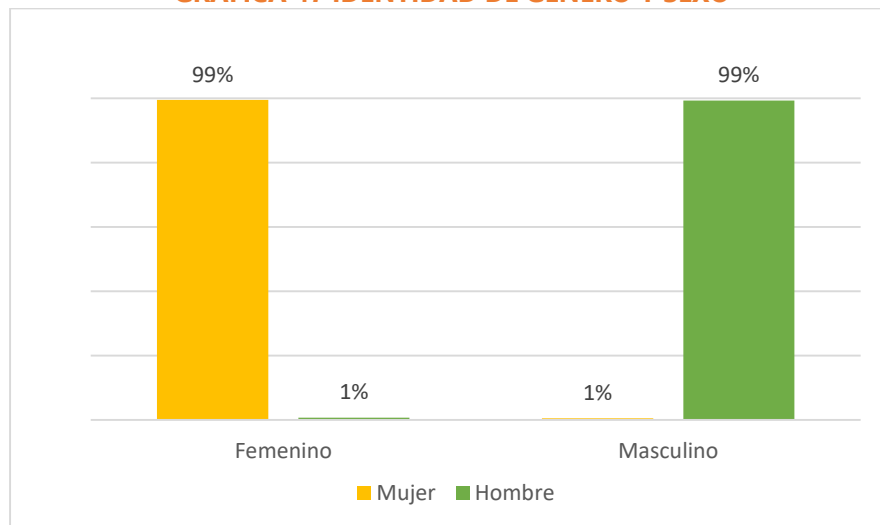
La variable seleccionada para el cruce de información es **sexo**, cuyos resultados de cruce con otras variables se presentan a continuación:

**GRÁFICA 46 CICLO VITAL Y SEXO**



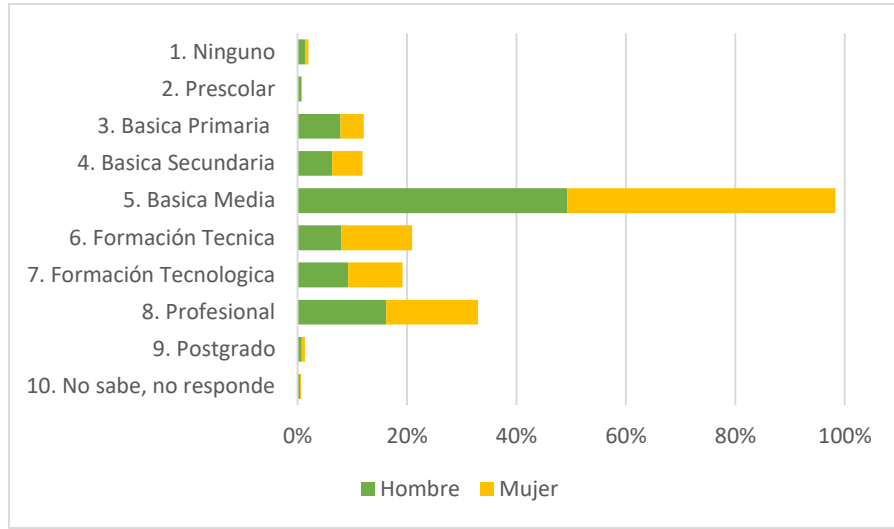
Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

**GRÁFICA 47 IDENTIDAD DE GÉNERO Y SEXO**



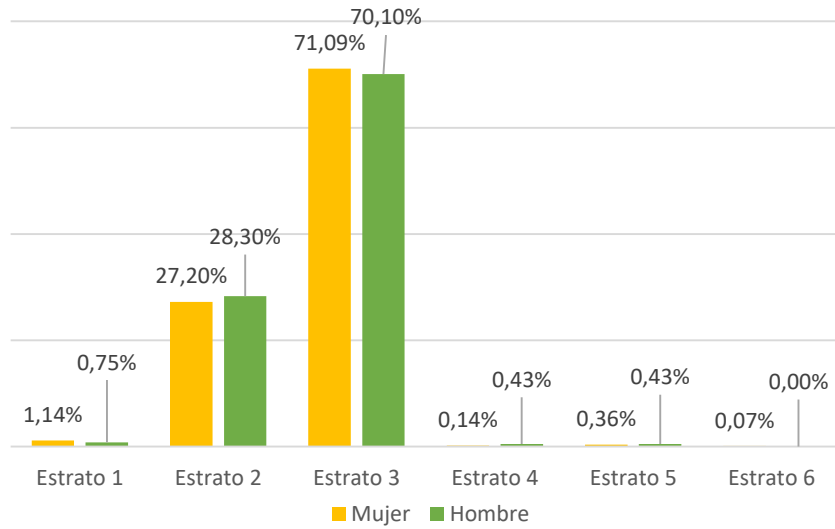
Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

### GRÁFICA 48 FORMACIÓN ACADÉMICA Y SEXO



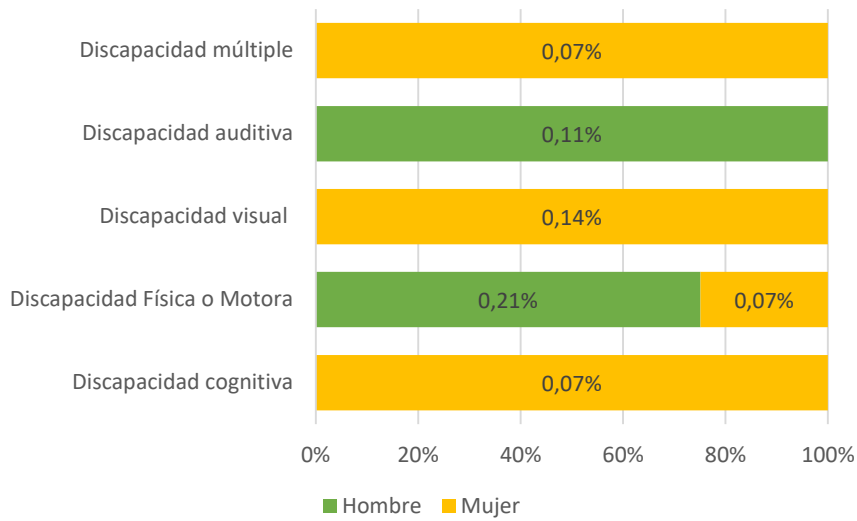
Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

### GRÁFICA 49 ESTRATO SOCIOECONÓMICO Y SEXO



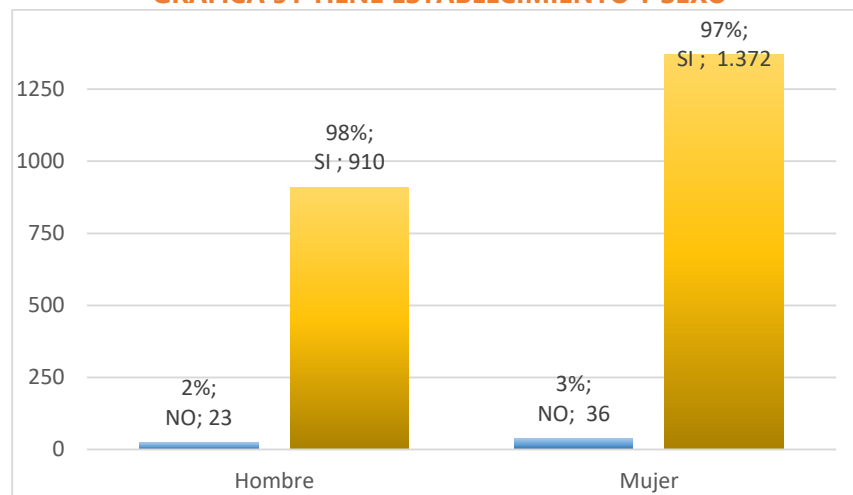
Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

### GRÁFICA 50 DISCAPACIDAD Y SEXO



Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

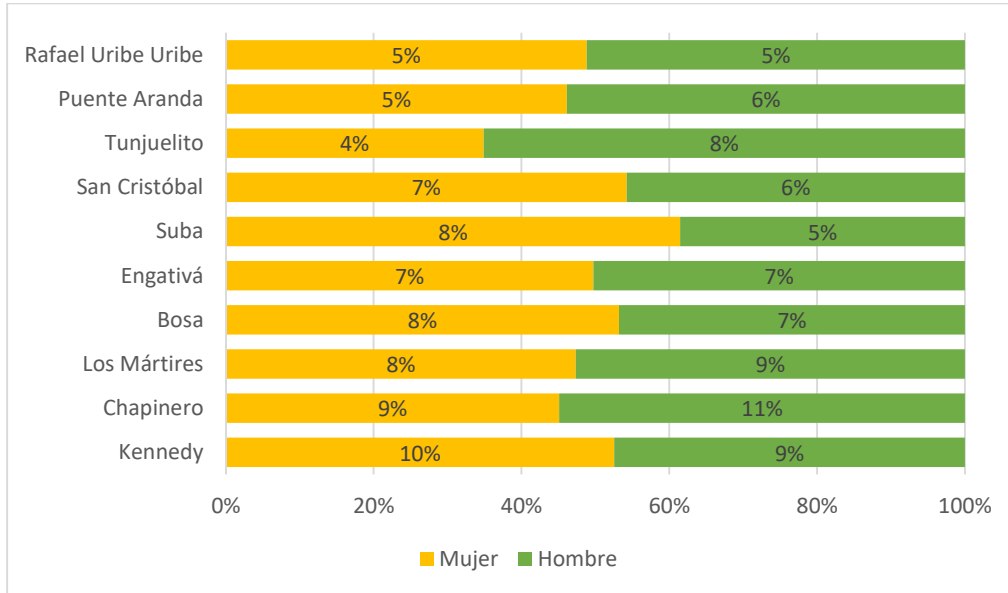
### GRÁFICA 51 TIENE ESTABLECIMIENTO Y SEXO



Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

Las 10 localidades con una participación en conjunto de más del 70% de las personas sensibilizadas

**GRÁFICA 52 LOCALIDAD Y SEXO**



Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

De acuerdo con la información obtenida del cruce de variables, tomando como valores base para cada rango de edad el total de personas sensibilizadas pertenecientes a cada uno de ellos se evidencia que, para el ciclo vital en casi todos los rangos, el mayor porcentaje de personas sensibilizadas son mujeres y la excepción es para los mayores de 60 años, donde es mayor el porcentaje de hombres.

Respecto a la identidad de género se evidencia igual relación en el reconocimiento que tiene tanto hombres como mujeres de su género, el 1% de las mujeres se identificó con género masculino y el 1% de los hombres se identificó con género femenino.

Tomando como base para el cálculo porcentual el total de hombres y el total de mujeres se evidencia que el nivel educativo presentado por las personas sensibilizadas se presenta en igual porcentaje para hombres y mujeres respecto a la educación básica primaria, básica secundaria, y posgrado. Para la formación profesional, técnica y tecnológica el porcentaje de mujeres es mayor que el de hombres y en básica primaria el porcentaje de estos es mayor que el de las mujeres.

Respecto a la variable de estrato socioeconómico se evidencia que, del total de hombres sensibilizados respecto del total de mujeres, se sensibilizó un mayor porcentaje de hombres de estrato 2 y 4, y un mayor porcentaje de mujeres de estrato 3 y 6.

De las personas sensibilizadas se identifica que hay mayor presencia de mujeres con alguna discapacidad, presentándose una diferencia de 2 personas más que para los hombres.

Respecto a la propiedad de establecimientos, en proporción al 40% de hombres sensibilizados, el 98% de estos manifestó tener establecimiento de comercio, mientras el 2% restante no. De igual forma, del 60% de las mujeres sensibilizadas el 97% de estas manifestó poseer establecimiento de comercio y el 3% no. En un contexto general, teniendo en cuenta que la cantidad de mujeres sensibilizadas es mayor en un 20% que la de los hombres, se puede deducir que, de igual manera, del total de sensibilizados que tienen establecimiento de comercio las mujeres superan a los hombres en un 20%.

**TABLA 24 PROPIEDAD DE ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO POR SEXO**

Tiene establecimiento de comercio	SI		NO		TOTAL	
Hombre	910	40%	23	39%	933	40%
Mujer	1.372	60%	36	61%	1.408	60%
Diferencia	462	20%	13	22%	475	20%
<b>TOTAL</b>	<b>2.282</b>	<b>100%</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>2.341</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

De las 1,408 mujeres y 933 hombres sensibilizados, en nueve de las 19 localidades el porcentaje de mujeres es mayor que el de los hombres respecto al total de cada sexo. En cinco localidades, el porcentaje de hombres es superior, y en los cinco restantes, ambos sexos fueron sensibilizados en igual proporción.

En términos generales, dado que la cantidad de mujeres sensibilizadas es un 20% mayor que la de los hombres, se evidencia que en 18 localidades las mujeres superan en número a los hombres. Sin embargo, en la localidad de Tunjuelito, los hombres sensibilizados superan a las mujeres por un 0,6% en relación con el total de personas sensibilizadas.



**TABLA 25 SENSIBILIZACIONES EN CADA LOCALIDAD POR SEXO**

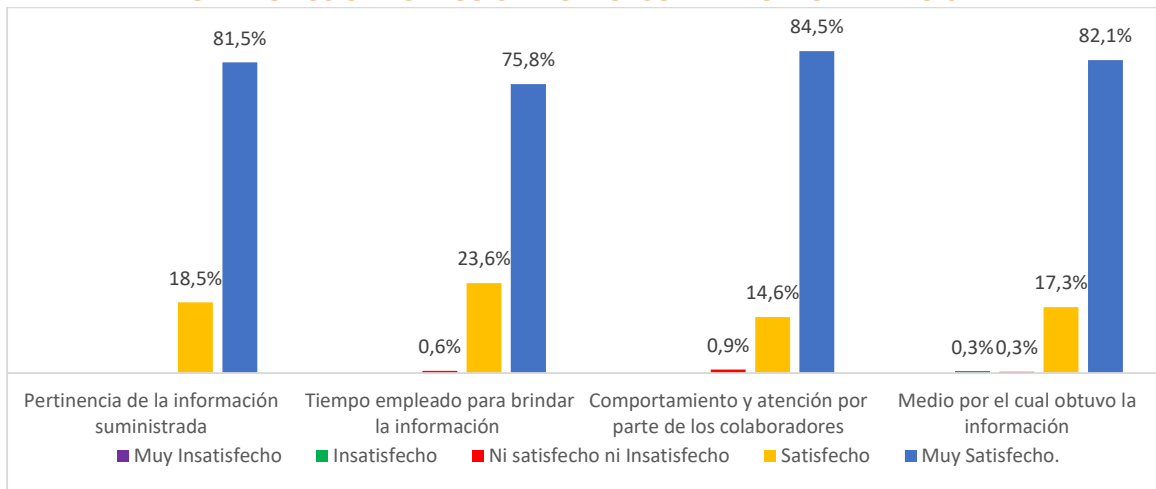
LOCALIDAD	HOMBRE		MUJER	
Kennedy	88	3,8%	147	6,3%
Chapinero	104	4,4%	129	5,5%
Suba	49	2,1%	118	5,0%
Los Mártires	81	3,5%	110	4,7%
Bosa	63	2,7%	108	4,6%
Engativá	67	2,9%	100	4,3%
San Cristóbal	52	2,2%	93	4,0%
Puente Aranda	58	2,5%	75	3,2%
Rafael Uribe Uribe	50	2,1%	72	3,1%
Usaquén	50	2,1%	71	3,0%
Tunjuelito	78	3,3%	63	2,7%
Teusaquillo	32	1,4%	60	2,6%
Antonio Nariño	32	1,4%	58	2,5%
Candelaria	28	1,2%	49	2,1%
Fontibón	23	1,0%	45	1,9%
Santa Fe	19	0,8%	39	1,7%
Barrios Unidos	31	1,3%	36	1,5%
Ciudad Bolívar	28	1,2%	34	1,5%
Usme	0	0,00%	1	0,04%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>933</b>	<b>40%</b>	<b>1.408</b>	<b>60%</b>

Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, registro de ciudadanos y comerciantes 2023

### Variables de comportamiento

Respecto a las variables de comportamiento a continuación se presentan los resultados obtenidos en las sensibilizaciones realizadas.

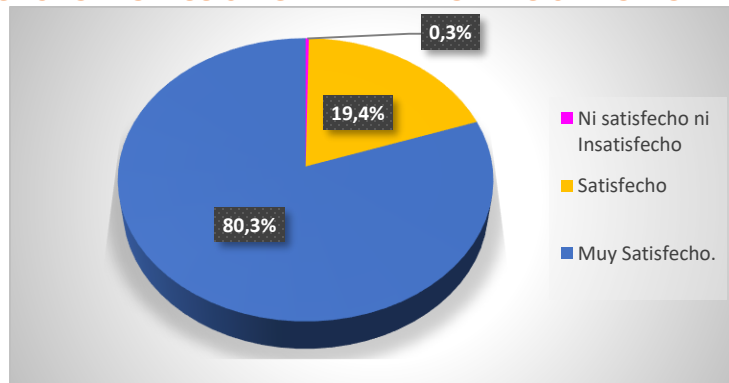
### GRÁFICA 53 SATISFACCIÓN ASPECTOS DE LA SENSIBILIZACIÓN



Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, Encuesta de satisfacción por sensibilización 2023

Respecto a los aspectos de la sensibilización, todos los participantes manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos en un 100% con la pertinencia de la información recibida. El 99,4% expresó satisfacción con el tiempo empleado para brindar la información, el 99,1% con el comportamiento y la atención de los(as) formadores(as), y el 99,4% con los medios utilizados, incluyendo el espacio y el material informativo entregado. Menos del 1% manifestó indiferencia o insatisfacción con el servicio.

### GRÁFICA 54 SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE SENSIBILIZACIÓN



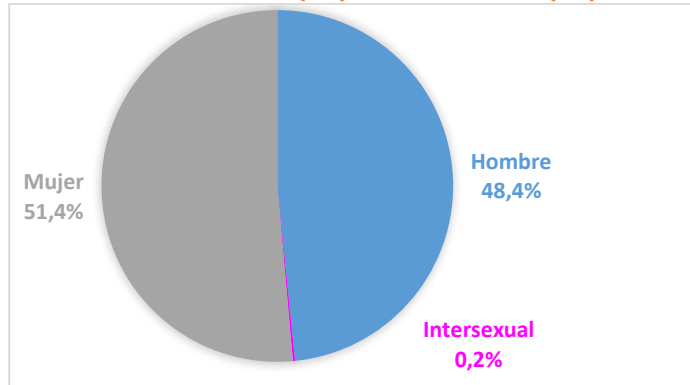
Fuente: Secretaría General – Subdirección de SGIVC, Encuesta de satisfacción por sensibilización 2023

En la vigencia 2023 el nivel general de satisfacción manifestado por la ciudadanía sensibilizada fue del 99,7%, el conocer las apreciaciones de la ciudadanía que no se sintió satisfecha con el servicio, sirve para identificar acciones de mejora en el servicio.

## 2.2. SERVICIO DE CUALIFICACIÓN A SERVIDORES(AS) EN TEMAS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO.

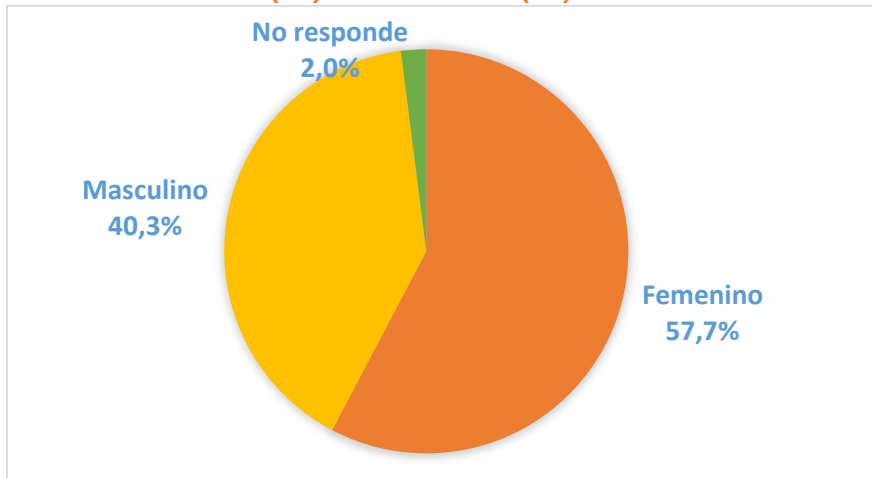
Para el servicio de cualificación ofertado a los servidores(as) / colaboradores(as) de las entidades del SUDIVC, se extrae la siguiente información de acuerdo con las variables anteriormente presentadas. Cuando la fuente de información es registro de asistencia las variables se evalúan sobre un total de 946 personas y cuando la fuente de información es encuesta de satisfacción las variables se evalúan sobre un total de 149 personas, que es representativo por cuanto se cumplen los criterios estadísticos de la muestra.

**GRÁFICA 55 SERVIDORES(AS) CUALIFICADOS(AS) POR SEXO**



Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, Registro de asistencia 2023

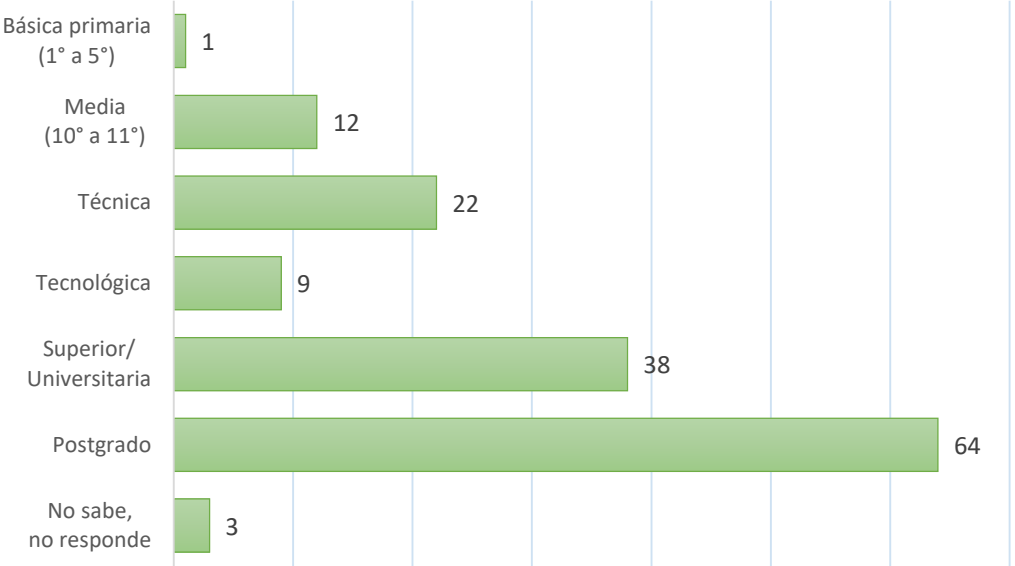
**GRÁFICA 56 SERVIDORES(AS) CUALIFICADOS(AS) POR IDENTIDAD DE GÉNERO**



Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, encuesta de satisfacción 2023

Del total de servidores(as) cualificados(as), el 51,4% corresponde a mujeres, el 48,4% a hombres, y el 0,2% a personas intersexuales. Esto refleja una mayor participación de los hombres en las labores de inspección, vigilancia y control dentro de las entidades. Por otro lado, el 57,7% de los servidores(as) se identifican con género femenino, el 40,3% con masculino, y el 2% prefirió no responder.

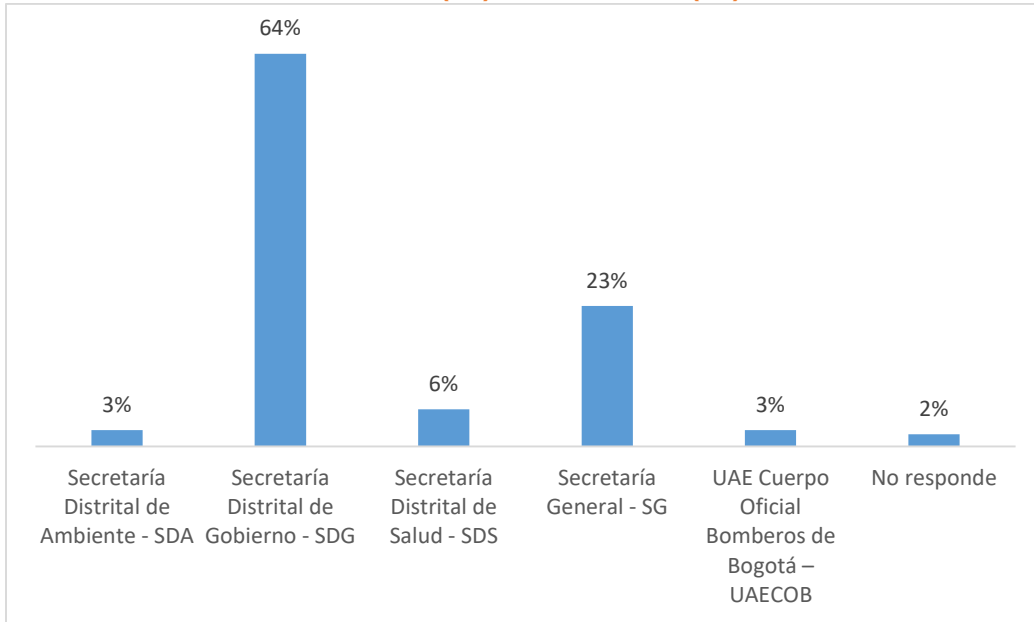
**GRÁFICA 57 SERVIDORES(AS) CUALIFICADOS(AS) POR NIVEL EDUCATIVO**



Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, encuesta de satisfacción 2023

La formación académica de las personas cualificadas que presenta el mayor porcentaje es el postgrado con un 43%, le sigue nivel superior/universitaria con 26%, formación técnica con un 15%, media con un 8%, formación tecnológica con un 6% y con un 0,7% la básica primaria.

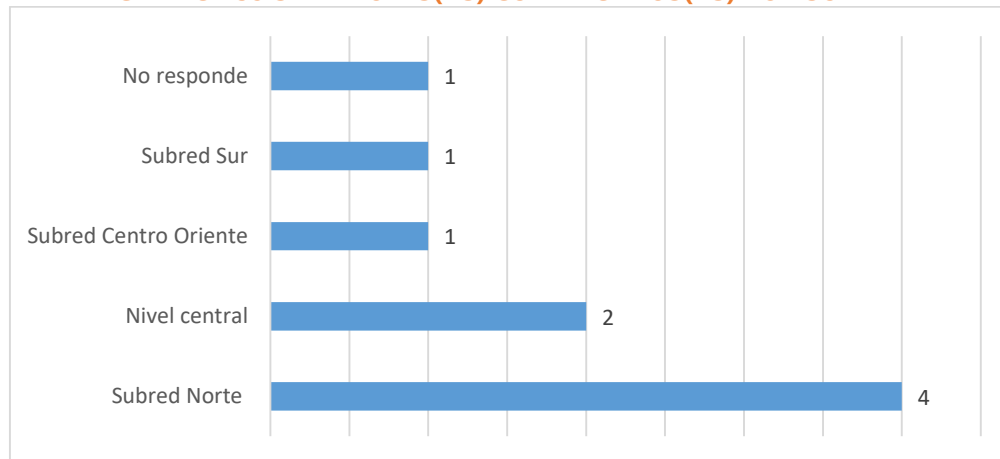
**GRÁFICA 58 SERVIDORES(AS) CUALIFICADOS(AS) POR ENTIDAD**



Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, encuesta de satisfacción 2023

En cuanto a la distribución de las personas cualificadas por entidad, se observa que el 64% pertenecen a la Secretaría Distrital de Gobierno, lo cual se debe al personal de las 19 Alcaldías Locales. El 23% corresponde a la Secretaría General, mientras que el 12% restante está distribuido entre las demás entidades.

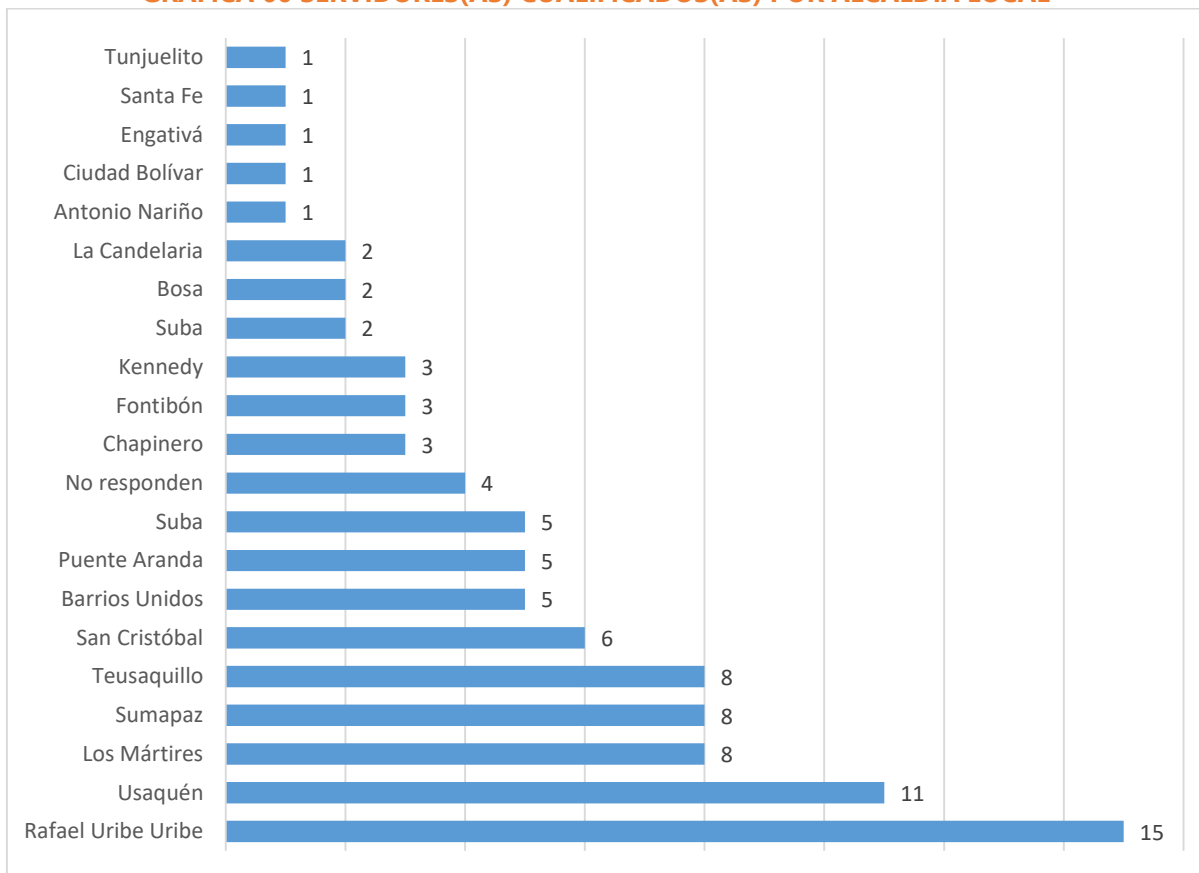
**GRÁFICA 59 SERVIDORES(AS) CUALIFICADOS(AS) POR SUBRED**



Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, encuesta de satisfacción 2023

Del total de personas calificadas pertenecientes a la Secretaría Distrital de Salud, la mayoría pertenecían a la Subred Norte, seguido de funcionarios(as) de nivel central y en menor cantidad de la Subred Sur y Centro Oriente.

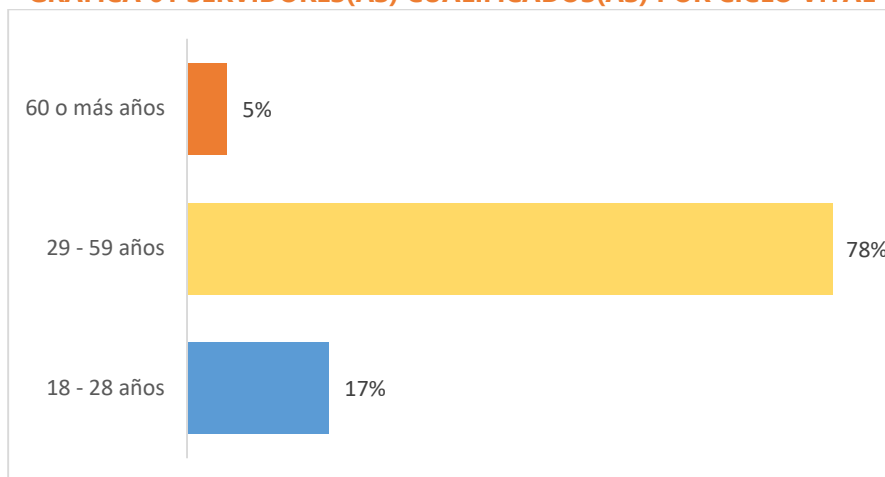
**GRÁFICA 60 SERVIDORES(AS) CUALIFICADOS(AS) POR ALCALDÍA LOCAL**



Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, encuesta de satisfacción 2023

Del total de personas calificadas pertenecientes a la Secretaría de Gobierno, la mayoría trabajan en la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe, seguida por las de Usaquén, Sumapaz, Teusaquillo y Los Mártires. Por otro lado, las alcaldías locales con menor participación en las sesiones de cualificación son Antonio Nariño, Ciudad Bolívar, Engativá, Santa Fe y Tunjuelito.

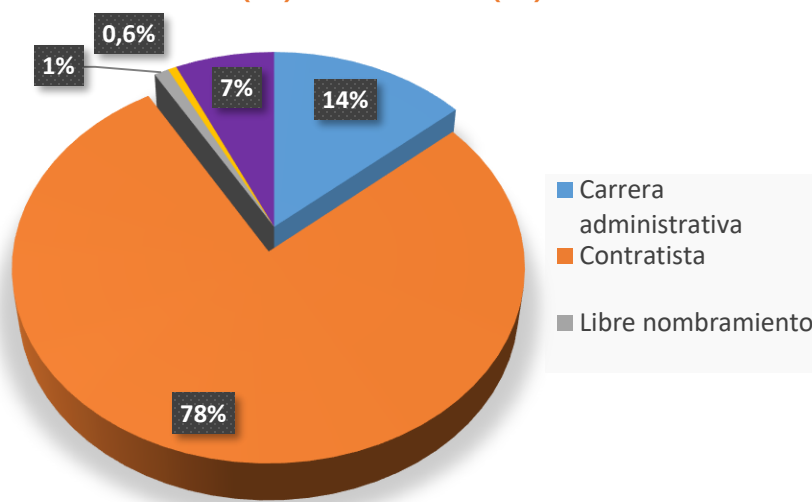
### GRÁFICA 61 SERVIDORES(AS) CUALIFICADOS(AS) POR CICLO VITAL



Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, encuesta de satisfacción 2023

Del total de servidores(as) cualificados(as) el 78% se encuentran en un rango de edad entre los 29 y 59 años, un 17% entre los 18 y 28 años y un 5% es mayor de 60 años.

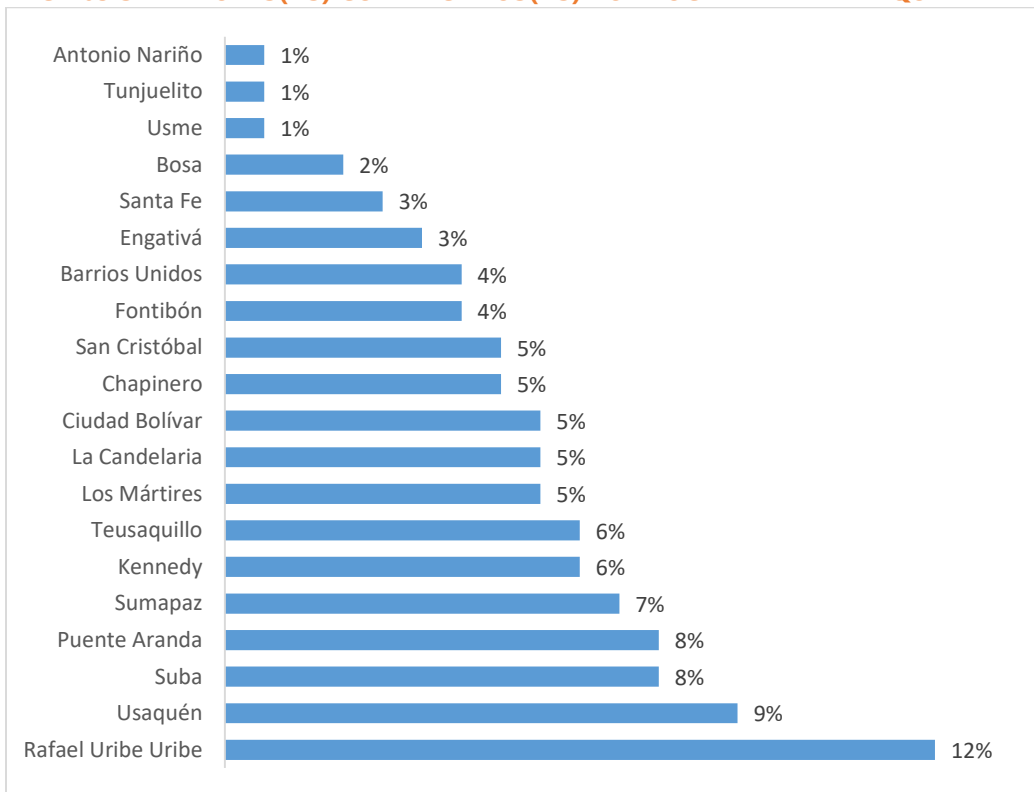
### GRÁFICA 62 SERVIDORES(AS) CUALIFICADOS(AS) POR TIPO DE VINCULACIÓN



Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, Registro de asistencia 2023

Para la variable de tipo de vinculación, se evidencia que del total de personas cualificadas el 78% es contratista, el 14% es de carrera administrativa, el 7% provisional y el 1% de libre nombramiento.

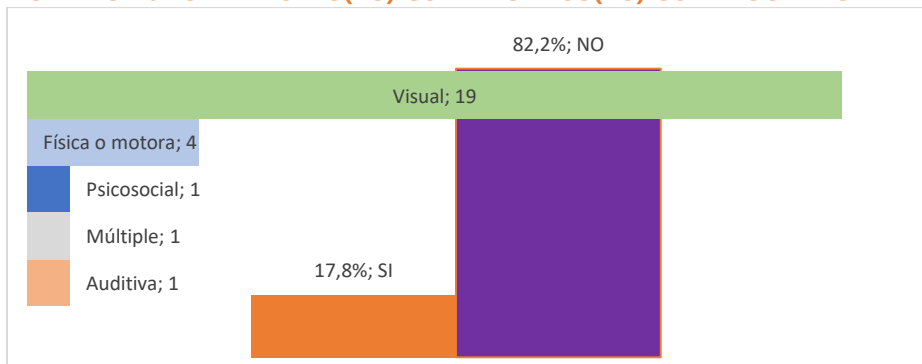
**GRÁFICA 63 SERVIDORES(AS) CUALIFICADOS(AS) POR LOCALIDAD EN LA QUE TRABAJAN**



Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, encuesta de satisfacción 2023

El mayor porcentaje de servidores(as) cualificados(as) trabaja en las localidades de Rafael Uribe Uribe, Usaquén, Puente Aranda, Suba, Sumapaz, Teusaquillo y Kennedy. En contraste, el menor porcentaje se encuentra en Antonio Nariño, Tunjuelito y Usme.

**GRÁFICA 64 SERVIDORES(AS) CUALIFICADOS(AS) CON DISCAPACIDAD**

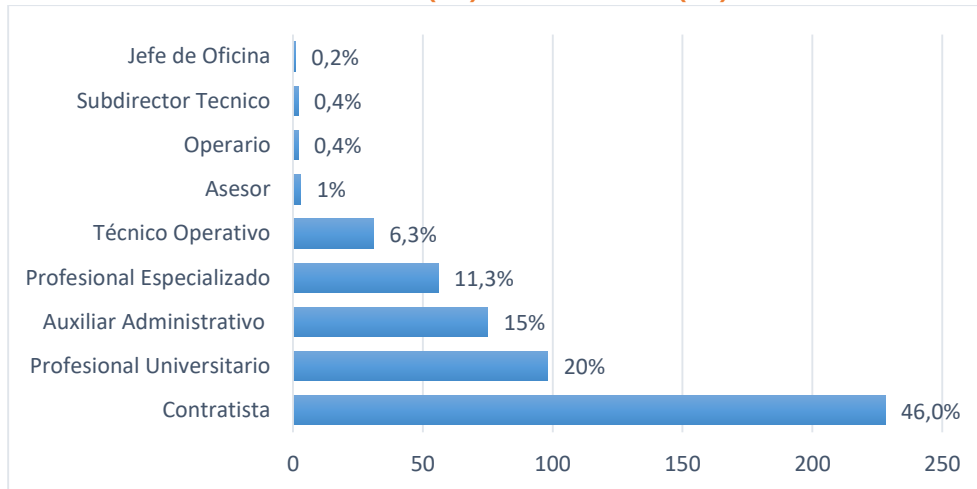


Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, encuesta de satisfacción 2023



El 82.2% de los servidores(as) cualificados(as) no presentan discapacidad, y del restante 17,8%, 19 personas presentan discapacidad visual, cuatro (4) personas discapacidad física o motora, una (1) persona discapacidad auditiva, un (1) persona discapacidad múltiple y una (1) persona con discapacidad psicosocial.

**GRÁFICA 65 SERVIDORES(AS) CUALIFICADOS(AS) POR CARGO**



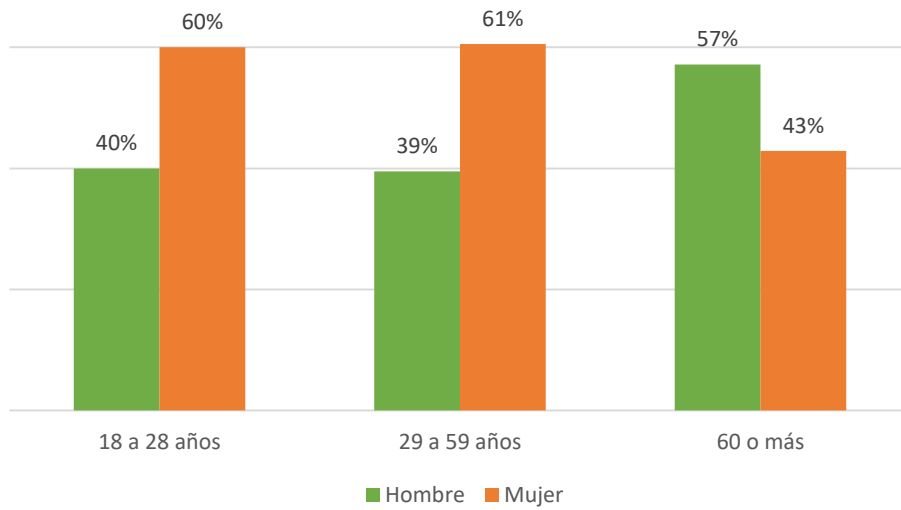
Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, Registro de asistencia 2023

Para la variable de cargo, el 46% de los cualificados eran contratista y no informaron su cargo, el 20% eran profesionales universitarios, el 15% auxiliares administrativos, el 11% profesional especializados el 6% técnico operativo y menos del 1% subdirectores técnicos, operarios, jefes de oficina y asesores.

### Cruce de variables

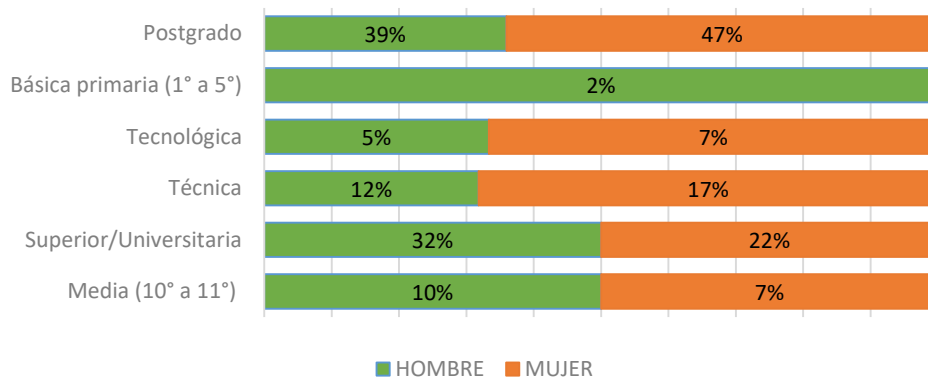
La variable seleccionada para el cruce de información es **sexo**, cuyos resultados se presentan a continuación

### GRÁFICA 66 CICLO VITAL Y SEXO



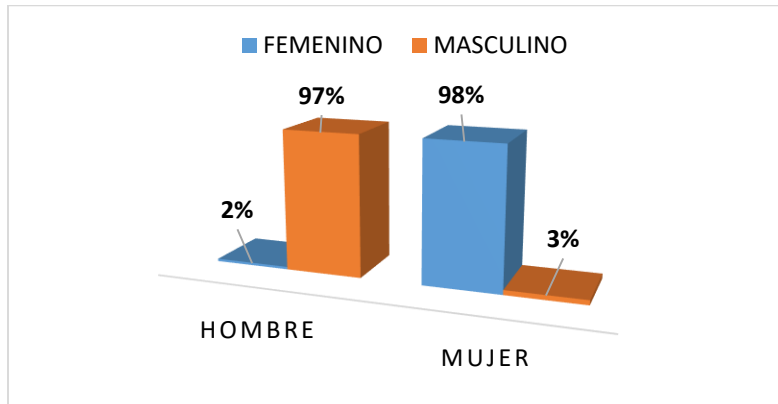
Fuente: Encuesta de satisfacción por cualificación 2023

### GRÁFICA 67 FORMACIÓN ACADÉMICA Y SEXO



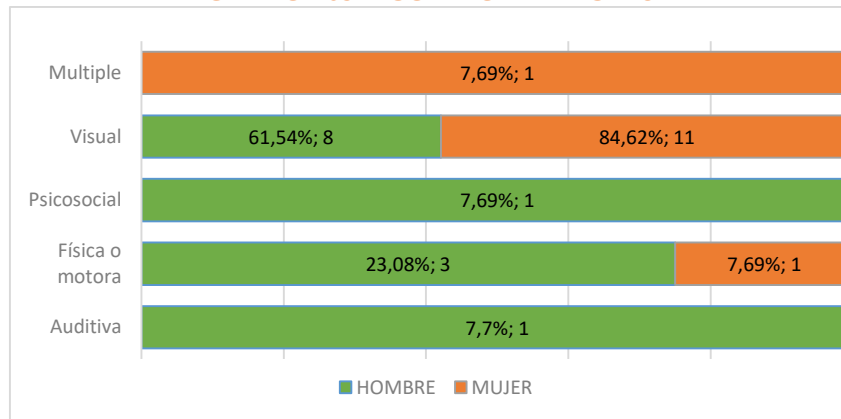
Fuente: Encuesta de satisfacción por cualificación 2023

### GRÁFICA 68 IDENTIDAD DE GÉNERO Y SEXO



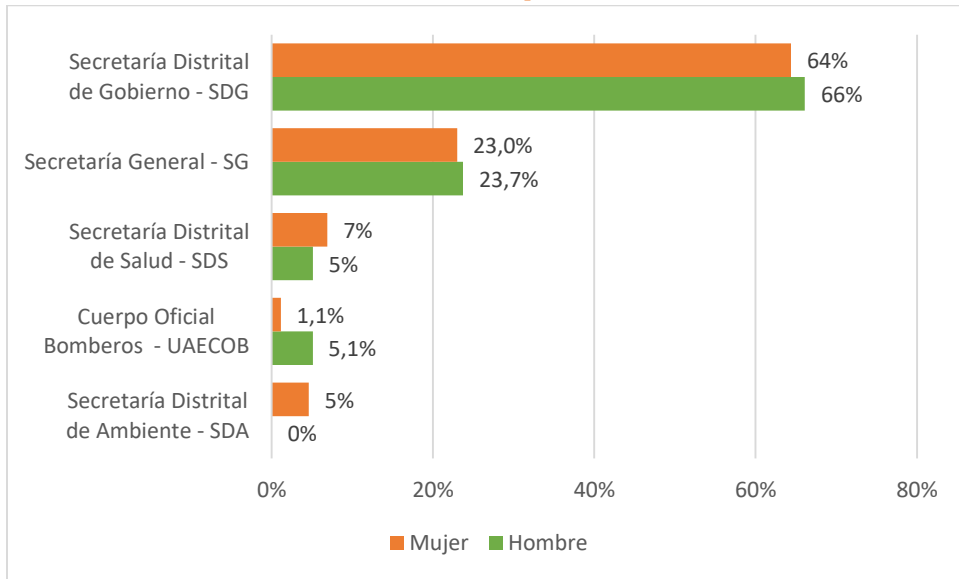
Fuente: Encuesta de satisfacción por cualificación 2023

### GRÁFICA 69 DISCAPACIDAD Y SEXO



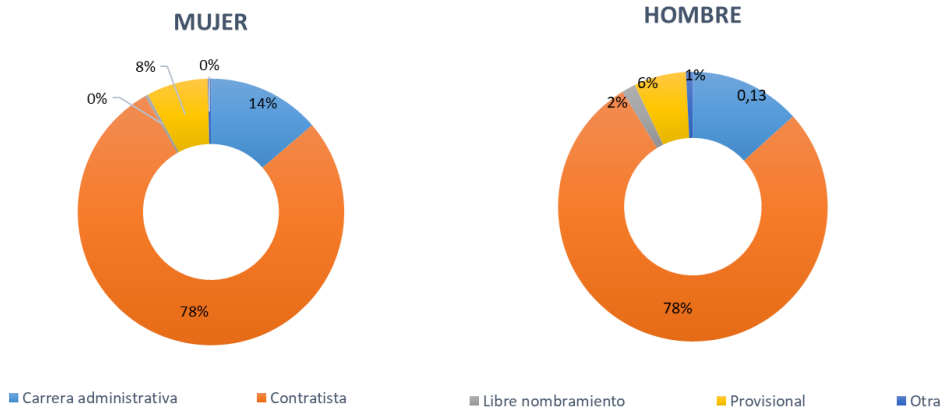
Fuente: Encuesta de satisfacción por cualificación 2023

### GRÁFICA 70 ENTIDAD A LA QUE PERTENECE Y SEXO



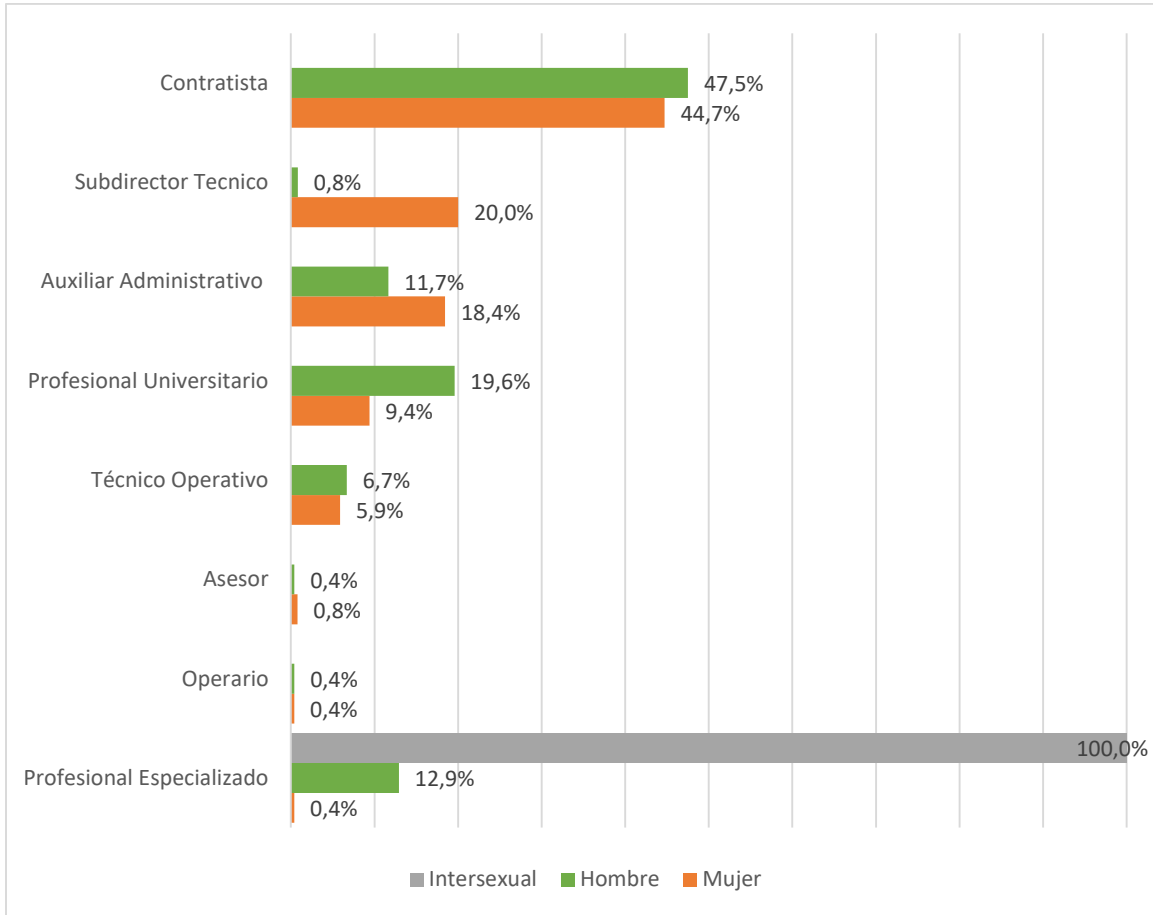
Fuente: Encuesta de satisfacción por cualificación 2023

### GRÁFICA 71 TIPO DE VINCULACIÓN Y SEXO



Fuente: Registro de asistencia 2023

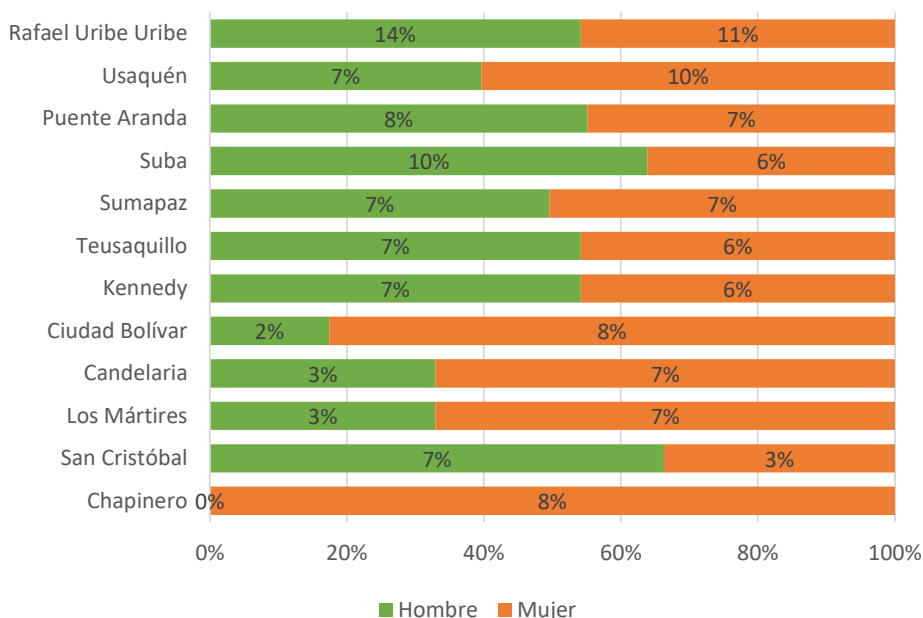
### GRÁFICA 72 CARGO Y SEXO



Fuente: Registro de asistencia 2023

Las 12 localidades con una participación en conjunto de más del 82% de las personas calificadas

### GRÁFICA 73 LOCALIDAD Y SEXO



Fuente: Encuesta de satisfacción por cualificación 2023

Según el cruce de variables, tomando como base el total de personas sensibilizadas en cada rango de edad, se observa que en casi todos los ciclos vitales el mayor porcentaje de servidores(as) o contratistas cualificados son mujeres. La única excepción es el grupo de mayores de 60 años, donde predomina el porcentaje de hombres.

Tomando como base el total de hombres y mujeres cualificados(as) para el cálculo porcentual, se evidencia que los hombres presentan un mayor porcentaje en los niveles educativos de formación básica primaria, media y superior universitaria. En cambio, las mujeres predominan en los niveles de formación de postgrado, tecnológica y técnica.

Asimismo, se identifica que entre los servidores(as) y contratistas cualificados(as), el número de hombres y mujeres con algún tipo de discapacidad es igual.

En relación con la entidad a la que pertenecen, considerando que el 51,4% de las personas cualificadas son mujeres y el 48,4% son hombres, se observa un mayor porcentaje de mujeres en la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) y en la Secretaría Distrital de Salud (SDS). En las otras tres entidades, el porcentaje de hombres es

superior. En cuanto al tipo de vinculación, se evidencia un mayor porcentaje de mujeres en la carrera administrativa y provisionalidad, mientras que los hombres predominan en los cargos de libre nombramiento. El porcentaje de contratistas es igual para ambos géneros.

Respecto a los cargos, hay un mayor porcentaje de mujeres en los puestos de asesor, auxiliar administrativo y subdirector técnico, mientras que los hombres predominan en los cargos de profesional especializado, profesional universitario y técnico operativo. Ambos géneros se encuentran en igual proporción en el cargo de operario.

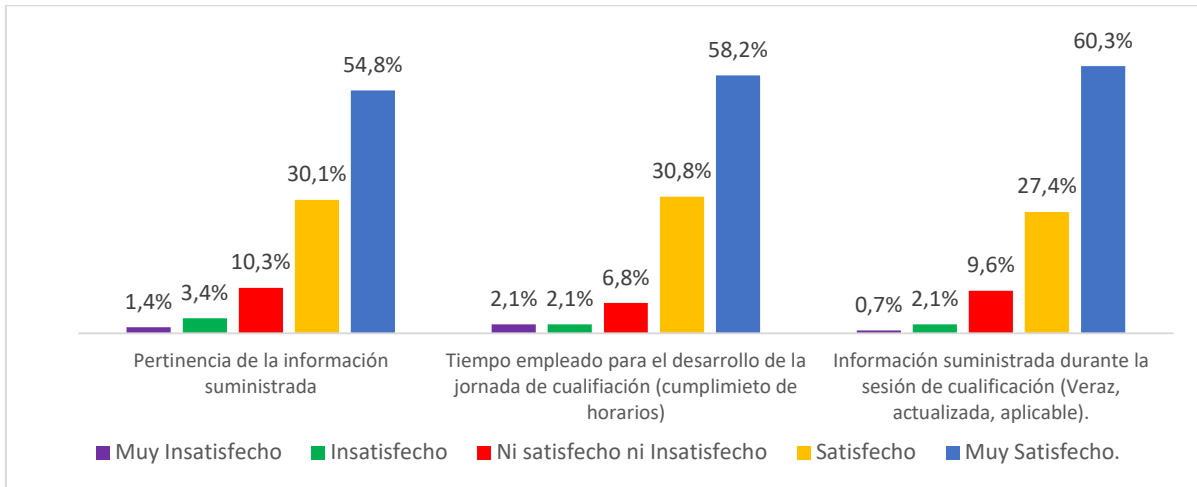
Finalmente, al comparar la cantidad de mujeres calificadas (255) frente a los hombres calificados (240), se observa que en siete de las 19 localidades el porcentaje de mujeres calificadas es mayor que el de los hombres, mientras que en las otras doce localidades el porcentaje de hombres es mayor.

### **Variables de comportamiento**

Respecto a las variables de comportamiento a continuación se presentan los resultados obtenidos en las calificaciones realizadas.

Respecto a los aspectos de la cualificación como se muestra en la gráfica 23, se encuentra que un 84,9% de los participantes manifestaron sentirse satisfechos y muy satisfechos con la pertinencia de la información suministrada, un 89% con el tiempo empleado para el desarrollo de la jornada y un 87,7% con la información suministrada. Entre el 10,3% y el 6,8% manifestaron indiferencia frente a los aspectos evaluados respectivamente. Entre el 2,7% y el 4,8% de los calificados manifestaron sentirse insatisfechos o muy insatisfechos con los aspectos evaluados.

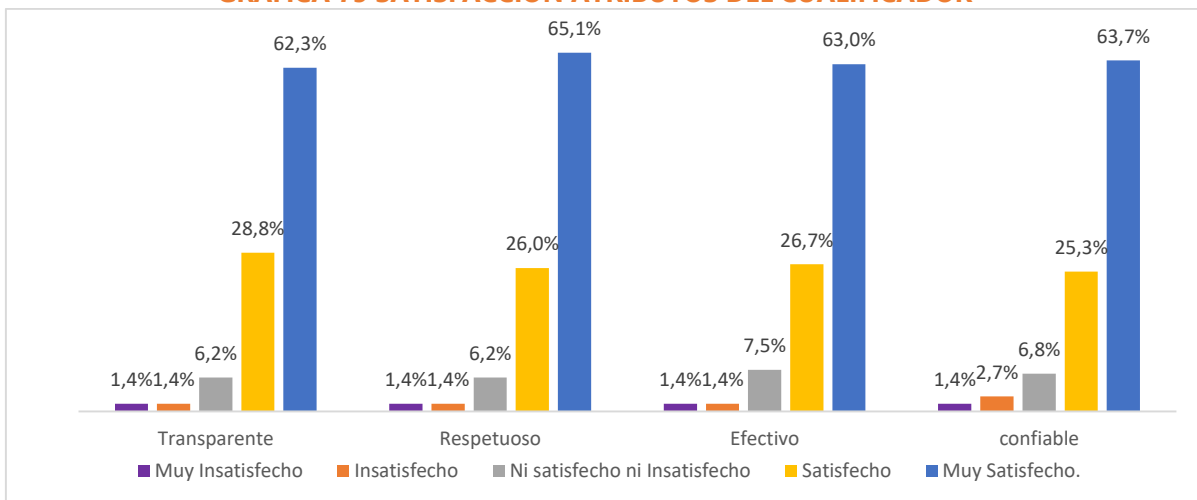
### GRÁFICA 74 SATISFACCIÓN ASPECTOS DE LA CUALIFICACIÓN



Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, 2023

Respecto a la satisfacción de los cualificados con el personal que imparte la información, como se muestra en la gráfica 24 se encuentra que, en todos los atributos, los participantes manifestaron sentirse satisfechos y muy satisfechos en un 91,1% con la transparencia y respeto, en un 89,7% con la efectividad y en un 89% con la confianza. Entre el 6,2% y el 7,5% manifestaron indiferencia frente a los atributos evaluados. Entre el 6,2% y el 7,5% manifestaron indiferencia frente a los atributos evaluados. Entre el 1,4% y el 2,7% de los cualificados manifestaron sentirse insatisfechos y el 1,4% muy insatisfechos con los aspectos evaluados.

### GRÁFICA 75 SATISFACCIÓN ATRIBUTOS DEL CUALIFICADOR

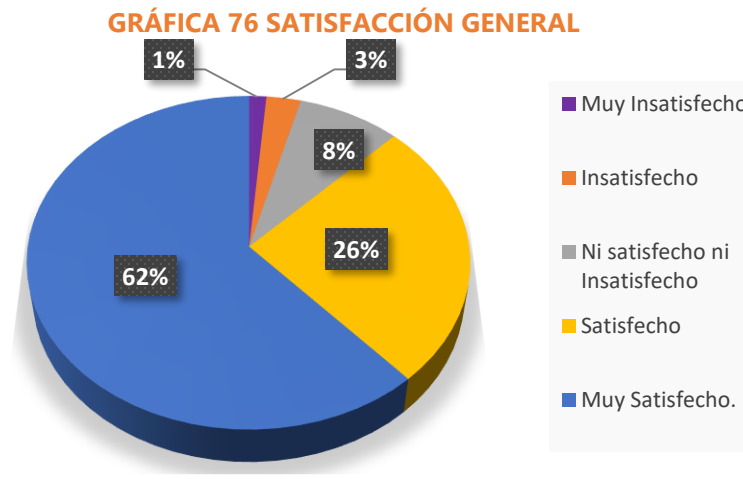


Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, 2023

En la vigencia 2023 el nivel general de satisfacción manifestado por los servidores(as) y contratistas, de acuerdo con lo expuesto en la gráfica 25, fue del 88%, el 8% no



evalúo y el 4% indicó que no quedó satisfecho con el servicio prestado, lo que permite identificar acciones de mejora en el servicio.



Fuente: Secretaría General – Subdirección de seguimiento a la gestión de IVC, 2023

### 2.3. CUALIFICACIÓN EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA A SERVIDORES PÚBLICOS Y OTROS.

Considerando que el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 2, incorpora el Enfoque Diferencial como un aspecto clave para el servicio a la ciudadanía y establece protocolos de atención para cada grupo poblacional, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio incluyó en el Formulario de Registro que diligencian los participantes al finalizar la sesión de cualificación (en modalidad presencial o virtual sincrónica), variables generales que permiten identificar las características poblacionales de los(as) servidores(as) y colaboradores(as) públicos(as) que participan en las cualificaciones en Servicio a la Ciudadanía.

Durante la vigencia 2023 se prestó a 3.356 personas únicas, servidores(as) y colaboradores(as), quienes participaron en diferentes sesiones y completaron un total de 8.554 encuestas, lo que indica que, en promedio, cada persona asistió entre 2 y 3 sesiones de cualificación en el año. A continuación, se presentan la siguiente caracterización general de los participantes:

- En el total de los participantes en modalidad presencial y virtual, el 69,72% de los participantes se identificó con sexo de nacimiento como mujer, y el 29,98% como hombre; la diferencia de 0,29% prefiere no indicar o se identifica como intersexual.
- En cuanto al género, el 69% se identifica como femenino, el 30% como masculino, y el 1% prefirió no responder.
- Respecto a la orientación sexual, el 94% manifestó ser heterosexual, el 2% prefirió no responder, el 1% se identificó como gay, el 1% como bisexual, el 0.5% como lesbiana y el 1.5% como otra orientación sexual.
- Respecto a la pertenencia étnica, el 97% de los participantes afirmaron no pertenecer a ningún grupo étnico, el 2% se autoreconoció como afrocolombiano y el 1% como indígena.
- En relación con la discapacidad, el 93% de los participantes indicó no presentar ninguna discapacidad. El 2% señaló tener discapacidad visual, el 1% discapacidad física o motora, y el 4% no respondió a esta pregunta.
- Respecto al rango de edad, el 80% de los participantes se encuentra entre los 29 y 59 años, el 15% entre los 18 y 28 años, y el 5% tiene 60 años o más.

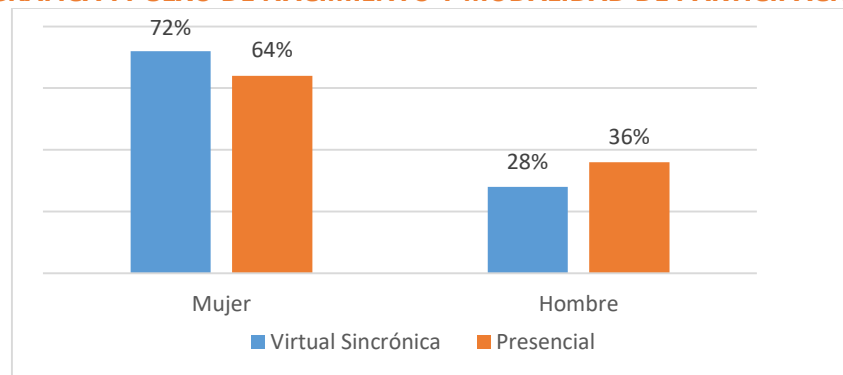
En cuanto a la modalidad de las sesiones de cualificación realizadas:

- La modalidad virtual sincrónica contó con la mayor participación, con un 71%.
- La modalidad presencial representó el 29%.

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 priorizadas.

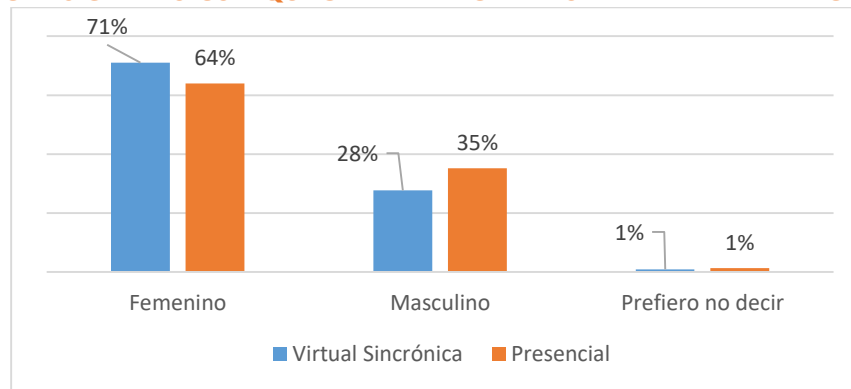
A continuación, se presentan los resultados del cruce de variables:

**GRÁFICA 77 SEXO DE NACIMIENTO Y MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN**



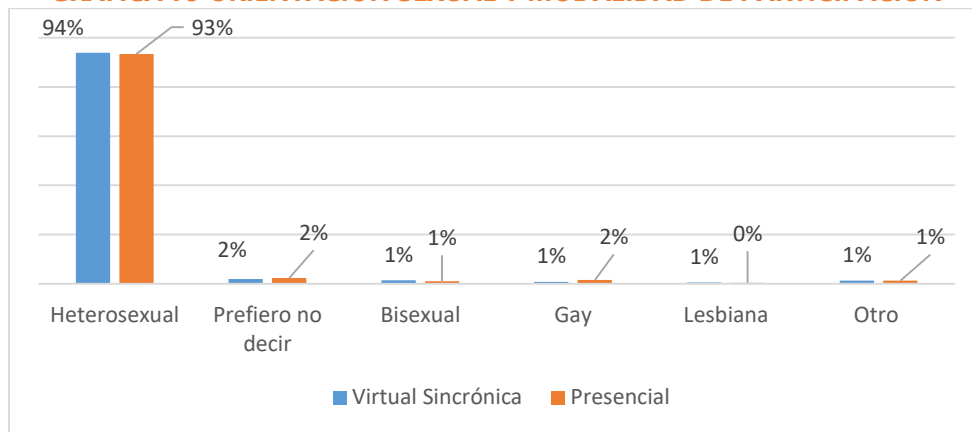
Fuente de Información: Consolidado cualificación 2023

### GRÁFICA 78 GÉNERO CON QUE SE IDENTIFICA Y MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN



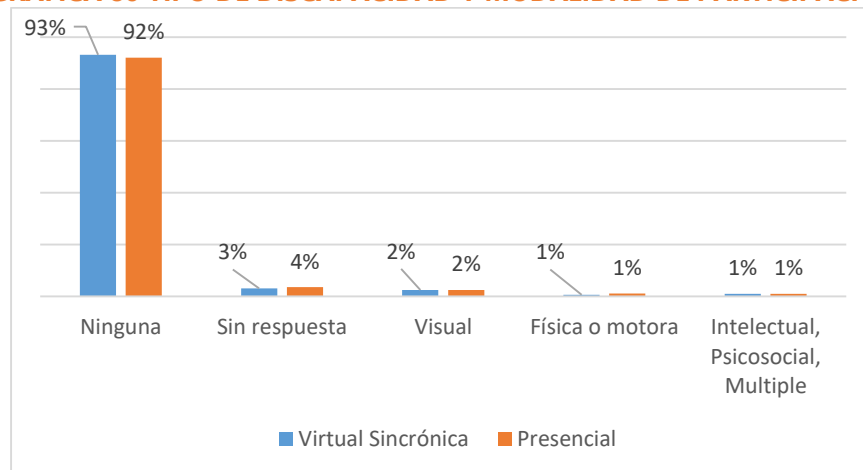
Fuente de Información: Consolidado cualificación 2023

### GRÁFICA 79 ORIENTACIÓN SEXUAL Y MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN



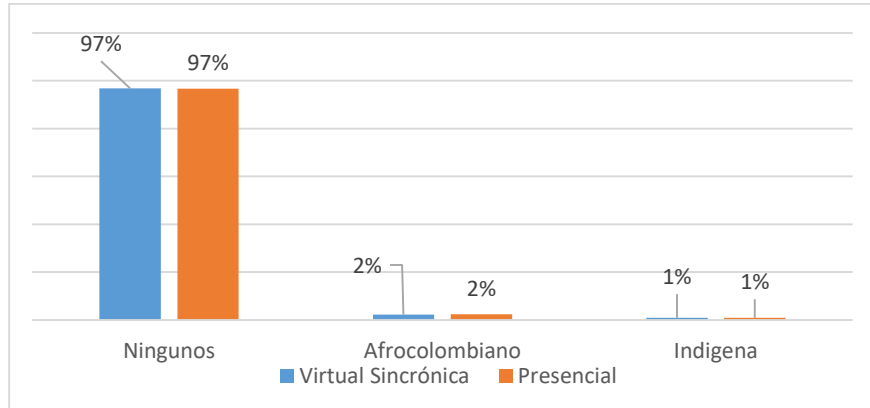
Fuente de Información: Consolidado cualificación 2023

### GRÁFICA 80 TIPO DE DISCAPACIDAD Y MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN



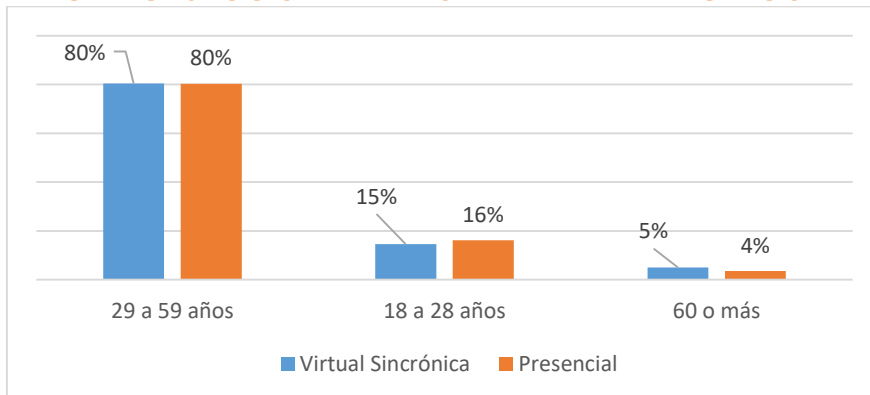
Fuente de Información: Consolidado cualificación 2023

**GRÁFICA 81 GRUPO ÉTNICO Y MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN**



Fuente de Información: Consolidado cualificación 2023

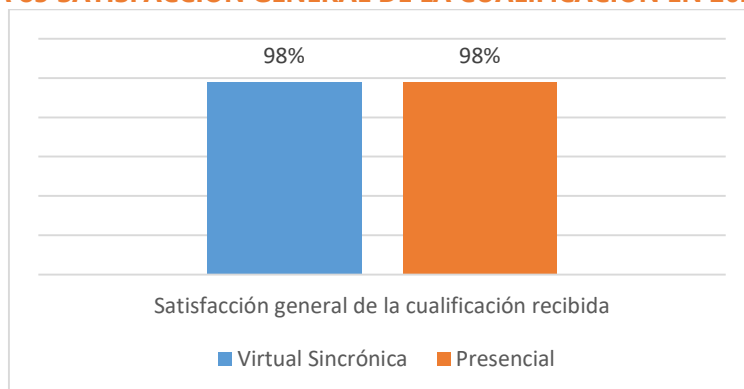
**GRÁFICA 82 CICLO VITAL Y MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN**



Fuente de Información: Consolidado cualificación 2023

La afirmación de que las modalidades presencial y virtual sincrónica son incluyentes frente a los grupos poblacionales y que no se evidencia una diferencia significativa en las características de los(as) servidores(as) y colaboradores(as) públicos(as) cualificados(as) 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.

### GRÁFICA 83 SATISFACCIÓN GENERAL DE LA CUALIFICACIÓN EN 2023



Fuente de Información: Consolidado cualificación 2023

En la vigencia 2023, el nivel de satisfacción general alcanzado en ambas modalidades fue de 98%. Además, el análisis de los comentarios y aportes registrados por los participantes proporciona una valiosa referencia sobre las percepciones y áreas de mejora. Esto ha permitido implementar acciones de fortalecimiento, orientadas a mantener y aumentar la alta satisfacción en las futuras sesiones de Cualificación.

### Modalidad de la cualificación por variables Intrínsecas

TABLA 26 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE VINCULACIÓN Y MODALIDAD

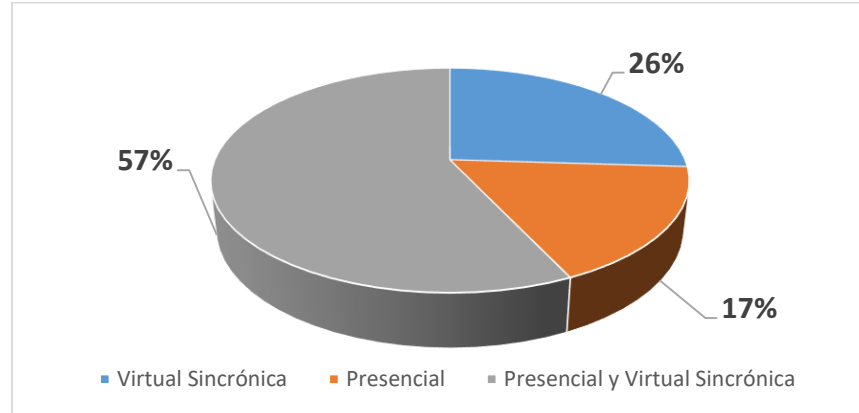
Vinculación	Virtual Sincrónica	Presencial	Total	%
Contratista	3.863	1.445	5.308	62,05%
Carrera Administrativa	1.346	740	2.086	24,39%
Provisionalidad	409	138	547	6,39%
Trabajador Oficial	325	76	401	4,69%
Temporal	63	70	133	1,55%
Libre nombramiento	30	18	48	0,56%
Transitorio	11	13	24	0,28%
Elección Popular	6	1	7	0,08%
Total	6.053	2.501	8.554	100%

Fuente de Información: Consolidado cualificación 2023

La Tabla anterior muestra la participación en las sesiones de cualificaciones de servicio a la ciudadanía, desglosada por tipo de vinculación y modalidad. Se destaca una alta participación en ambas modalidades (presencial y virtual sincrónica) por parte de los contratistas, quienes representan el 62,05% de los participantes, seguidos por los(as) servidores(as) públicos(as) de Carrera Administrativa, con participación del 24,39%.

En cuanto a la distribución por modalidad, el 70,76% de los participantes asistió a las sesiones de cualificación en modalidad virtual sincrónica, mientras que el 29,24% restante lo hizo de manera presencial.

**GRÁFICA 84 PREFERENCIA DE MODALIDAD DE LAS CUALIFICACIONES**

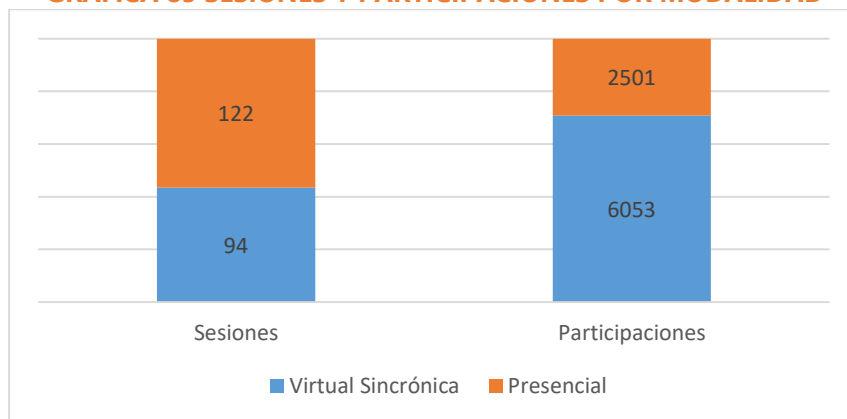


*Fuente de Información: Consolidado cualificación 2023*

De las 42 entidades distritales que participaron en sesiones de cualificación durante el 2023, el 57% 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 26% de las entidades se inclinó por la modalidad virtual sincrónica y el 17% 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.

**GRÁFICA 85 SESIONES Y PARTICIPACIONES POR MODALIDAD**



Fuente de Información: Consolidado cualificación 2023

De acuerdo con la Gráfica 6, se observa se llevaron a cabo 122 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 94 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 271 participantes, mientras que en las sesiones presenciales el máximo fue de 82 personas.

**TABLA 27 PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR MÓDULOS Y MODALIDAD 2023**

Módulo Temático	Virtual Sincrónica	Presencial
C1M1: Introducción a lo Público	11%	8%
C1M2: Introducción al Servicio a la ciudadanía	10%	<b>21%</b>
C1M3: Introducción a las Políticas Públicas	<b>14%</b>	5%
C1M4: Gestión de Peticiones Ciudadanas	11%	12%
C2M1: Empoderando mis habilidades para el servicio	11%	5%
C2M2: Conflicto y Mediación en el Servicio	9%	9%
C2M3: Estrategias para el Manejo de la Ciudadanía	8%	4%
C2M4: Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente	7%	11%
C3M1: Ética y transparencia	5%	9%
C3M2: Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio	6%	7%
C3M3: Inteligencia Emocional y Social en el Servicio	8%	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente de Información: Consolidado cualificación 2023

Según los resultados de la Tabla previa, en la modalidad Presencial el módulo de mayor participación fue "Introducción al Servicio a la Ciudadanía" (Módulo 2 del ciclo

1), con un 21% de los asistentes. Este aborda temas clave como los protocolos de atención por enfoque de Derechos Humanos, de Género y Poblacional – Diferencial, además de los canales de atención, según lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital - Versión 2.

Por otro lado, en la modalidad Virtual sincrónica el módulo con mayor participación fue "Introducción a las Políticas Públicas" (Módulo 3 del Ciclo 1), con un 14%. Este módulo proporciona elementos generales de Políticas Públicas Distritales y destaca 4 Políticas Públicas relevantes para el servicio a la ciudadanía.

Es importante anotar que los módulos del Ciclo 2: Herramientas para el Servicio comenzaron a implementarse a partir del segundo trimestre de 2023, mientras que los módulos Ciclo 3: Desarrollo del Ser para el Servicio iniciaron en el tercer trimestre de 2023. Por esta razón, los porcentajes de participación en estos ciclos son más bajos en comparación con los módulos del Ciclo 1.

## 2.4. PERSONAS NATURALES QUE HACEN USO DE LOS SERVICIOS DE LA REDCADE (CANAL TELEFÓNICO Y PRESENCIAL) Y BTE

En este ejercicio se presentarán los datos generales de los canales presencial, telefónico y virtual de los medios de interacción dispuestos en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Es de anotar que, los datos de caracterización se obtuvieron de las personas que aceptaron brindar su información.

### Canales de Atención

La administración distrital cuenta con un modelo multicanal de servicio que integra distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos de los servicios que se prestan a través de ellos.

Los datos obtenidos para este ejercicio de caracterización de grupos de valor y de análisis de oferta y demanda de trámites y servicios han sido recopilados de los siguientes canales de atención: presencial, telefónico y virtual.



Durante la vigencia 2023 se identificaron 1.874.339 personas registradas en los diferentes sistemas de información dispuestos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, las cuales interactuaron 4.163.498 veces por los diferentes canales de atención. La diferencia radica en que una misma persona puede interactuar por los canales más de una vez.

Es importante resaltar, que el canal presencial es el más usado por la ciudadanía, con un 69,65%, seguido del canal telefónico con un 17,22%, por último, el canal virtual con un 13,21%.

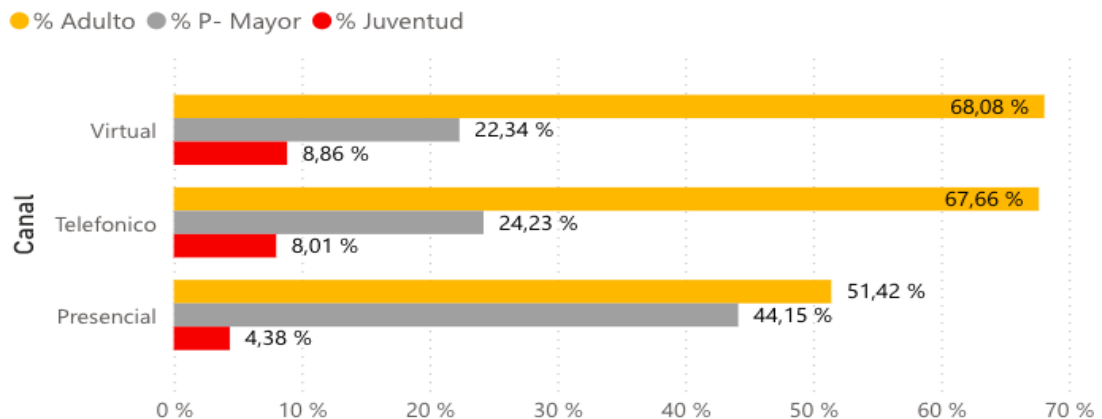
**TABLA 28 VARIACIONES PORCENTUALES EN INTERACCIONES 2022-2023 POR CANAL DE ATENCIÓN POR GRUPO ETARIO**

Variaciones porcentuales en interacciones 2022-2023			
Canal/Grupo Etario	Adultos	jóvenes	personas mayores
Presencial	-10%	-2%	11%
Telefónico	-3%	-4%	7%
Virtual	-6%	-4%	10%

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

Es importante destacar que, en todos los canales de atención, se observó una disminución de las interacciones por parte de los grupos etarios jóvenes y adultos. Sin embargo, las interacciones de las personas mayores aumentaron en todos los canales, con diferencias significativas en los canales presencial y virtual.

**GRÁFICA 86 PARTICIPACIÓN DE PERSONAS POR CANAL DE ATENCIÓN POR GRUPO ETARIO 2023**



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

\* Se aclarar que el 0.72% de los datos de la gráfica del canal virtual, no se tuvieron en cuenta porque presentaban inconsistencias.

Se evidencia una correlación clara entre el grupo etario y la preferencia por los canales de atención. Las personas adultas (de 29 a 59 años) son quienes más utilizan los canales de atención del distrito, seguidas por las personas mayores (más de 59 años).

Por lo anterior, es fundamental con continuar las campañas de divulgación y fortalecimiento de los canales virtuales como Chatico, Videollamada, BTE y Ventanillas Únicas Virtuales, con el objetivo de mejorarla accesibilidad a la oferta distrital para todos los grupos de edad.

**TABLA 29 VARIABLE DE COMPORTAMIENTO RECURRENCIA DE LA CIUDADANÍA POR CANAL DE ATENCIÓN**

Canal	% de concurrencia
Telefónico	48,48%
Virtual	44,89%
Presencial	44,19%
Total	40,54%

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

En esta tabla se evidencia que el canal con más recurrencia es el telefónico (Línea 195), seguido del virtual, entendida esta como el número de veces que la misma persona hace uso de uno de los canales.

**TABLA 30 VARIABLE DE COMPORTAMIENTO RECURRENCIA DE LA CIUDADANÍA POR CANAL DE ATENCIÓN POR VECES QUE REGISTRA INTERACCIÓN**

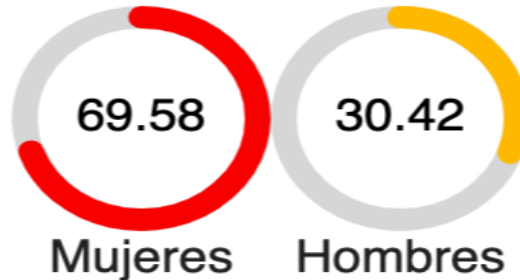
RANGO	Cantidad	Participación
Sin información	2	0,00%
01	909.515	53,89%
02	388.178	20,12%
03	205.419	9,84%
04	119.518	5,48%
05	74.699	3,32%
06	48.384	2,10%
<b>07</b>	32.574	1,39%
08	23.152	4*97%
09	16.494	0,68%
10	12.012	0,49%
Mayor a 10	44.392	1,72%
<b>TOTAL</b>	<b>1.874.339</b>	<b>100,00%</b>

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

\* los datos que no cuentan con rango son ciudadanos sin documento en la base, en este caso dos registros.

Esta tabla demuestra que el 53,89% de las personas interactúan 1 sola vez por alguno de los canales, seguido del 20% que realiza dos interacciones y el 9,89% tres interacciones.

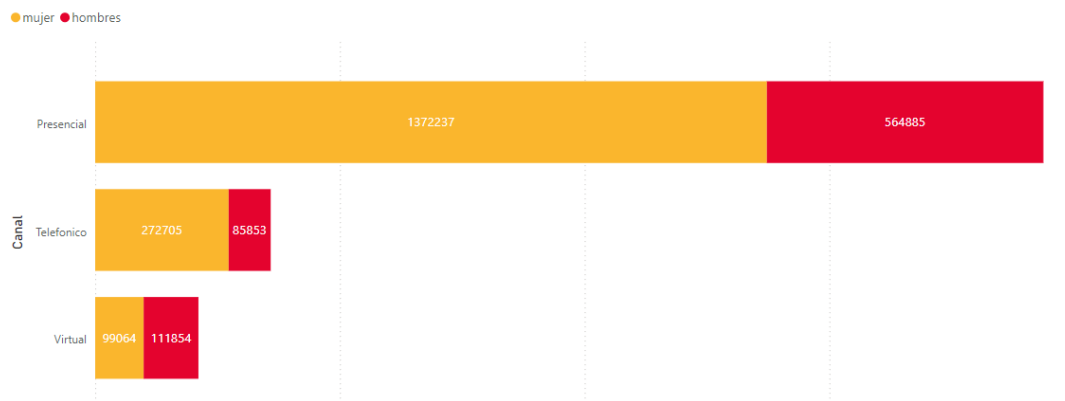
**GRÁFICA 87 SEXO DE LAS PERSONAS QUE INTERACTÚAN CON LA RED CADE**  
Mujeres y Hombres



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

Como se observa en la gráfica anterior, la mayoría de las personas que utilizan los diferentes canales son las mujeres que representa el 69,58%.

**GRÁFICA 88 CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES SEXO Y CANAL DE PREFERENCIA DE LAS PERSONAS QUE INTERACTÚAN CON LA RED CADE**



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

Se observa una marcada preferencia de las mujeres por el canal presencial, representando el 71% de las interacciones en este medio.

Es importante destacar que el canal virtual los hombres muestran una mayor preferencia, 111.854 interacciones, frente a las 99.064 interacciones de las mujeres, siendo este el único canal en el que los hombres tienen mayor participación que las mujeres.

Dado que las mujeres constituyen el principal grupo de valor en la RedCADE, se revisó la recurrencia por edades, encontrando que las mujeres adultas de 54 a 59 años, son las que más interactúan con los canales de atención.

**TABLA 31 EDADES MÁS RECURRENTES DE LAS MUJERES QUE INTERACTÚAN CON LA RED CADE**

Edad	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
<b>59</b>	352	49	41	442
<b>54</b>	313	31	21	365
<b>58</b>	238	24	14	276
<b>Total</b>	903	104	76	1083

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

### Enfoque Diferencial

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

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

**TABLA 32 PERSONAS POR TIPOS DE DISCAPACIDAD**

Tipo de discapacidad	Participación
Física	66,21%
Visual	12,44%
Múltiple	5,71%
Auditiva	5,37%
Psicosocial o mental	4,92%
Cognitiva	3,78%
Sordo - Ceguera	1,57%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

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

Para la información del grupo de valor de Personas con Discapacidad, se utilizaron las fuentes que tienen la variable tipo de discapacidad con datos registrados, con el fin de evidenciar la más representativa.

La discapacidad física, prevalece con un 66,21%, la misma requiere atención en dos sentidos, por ellos se deben centrar las estrategias de accesibilidad a las personas que presentan esta discapacidad.

**TABLA 33 PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR GRUPO ÉTNICO**

<b>Etnia</b>	<b>Participación</b>
Afrodescendiente Afrocolombiano(a)	42,08%
Indígenas	30,23%
Mulato(a)	12,87%
Negro(a)	11,21%
Raizal de archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	1,72%
Rrom o Gitano(a)	1,45%
Palenquero (a) de San Basilio	0,44%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

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

Se analizó este grupo de valor considerando que los grupos étnicos se identifican por un conjunto de características diferenciales, como costumbres, lengua nativa, tradiciones. Esto resalta la necesidad de seguir desarrollando estrategias que garanticen la visibilidad y reconocimiento de estos grupos.

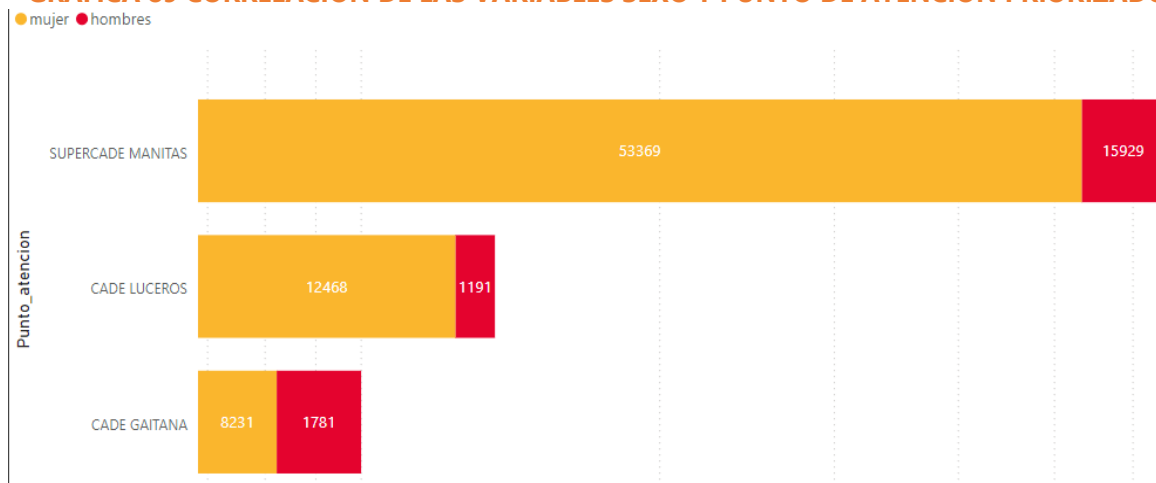
Para el análisis del grupo de valor clasificado por pertenencia étnica, se utilizaron fuentes con datos registrados en interacciones a través de los diferentes canales de atención.

Entre las personas que se reconocieron dentro de un grupo étnico, el 42,08% se identificaron como afrodescendientes / afrocolombianos, y el 30,23% como indígenas. Las diferencias restantes se distribuyen entre mulatos, raizales, negros, gitanos y palenques. Por ello, es fundamental fortalecer las rutas de atención con un enfoque diferencial para esta población, Además realizar espacios de participación ciudadana que permitan seguir conociendo sus expectativas, necesidades e intereses.

### **Acciones de mejora canal presencial**

Desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, en el marco del Plan de Desarrollo "Bogotá Camina Segura", se está liderando el rediseño del canal de atención presencial de la RedCADE. Para el piloto, se priorizaron tres puntos de atención con el fin de implementar rutas integrales: CADE Gaitana, CADE Los Luceros y SuperCADE Manitas. El grupo de valor priorizado en estos puntos son las mujeres, dado que representan la población más significativa de la RedCADE.

**GRÁFICA 89 CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES SEXO Y PUNTO DE ATENCIÓN PRIORIZADO**



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

**TABLA 34 PORCENTAJE DE INTERACCIÓN MUJERES VS HOMBRES POR PUNTO DE ATENCIÓN PRIORIZADO**

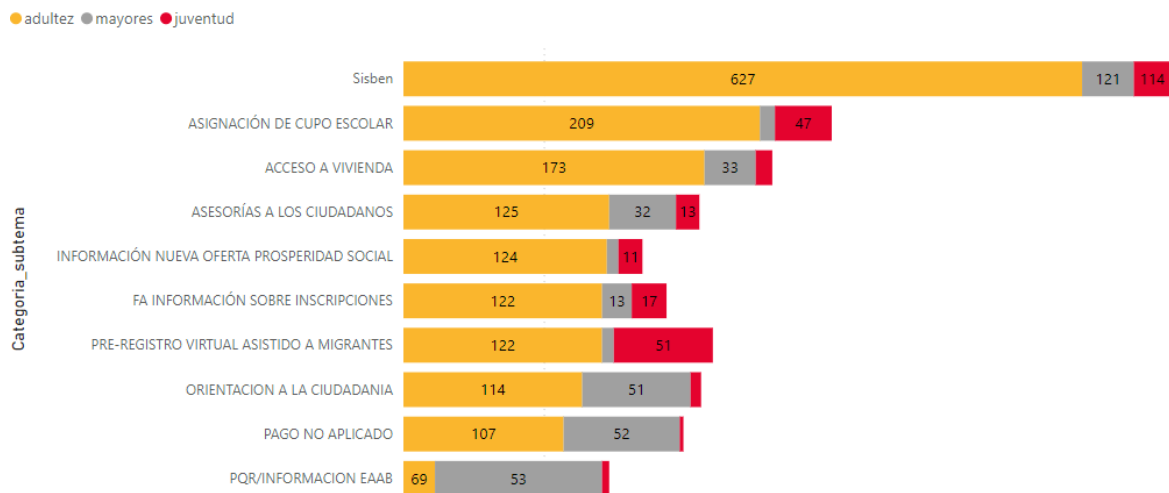
Punto de atención	Porcentaje de mujeres	Porcentaje de hombres
SuperCADE Manitas	77.1%	22.9%
CADE Los Luceros	91.28%	8.72%
CADE Gaitana	82.21%	17.79%

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

Las mujeres que acuden a estos puntos de atención representan más del 69.58% de las interacciones en todos los canales. Por lo tanto, es indispensable fortalecer las rutas de atención integral con un enfoque social, priorizando a esta población.

### Variables de comportamiento - SuperCADE manitas

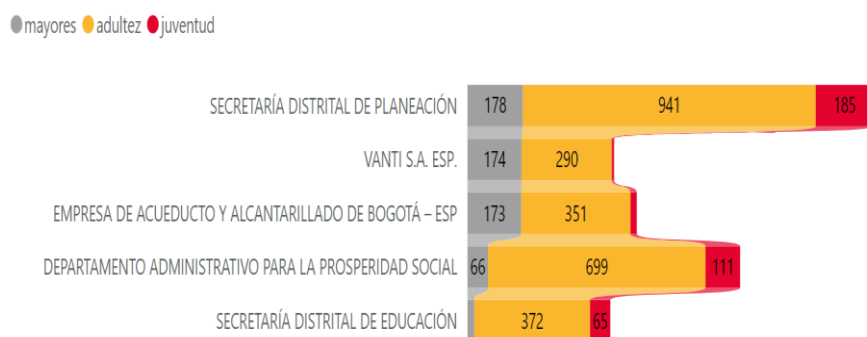
### GRÁFICA 90 TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS DEMANDADOS POR LAS MUJERES SEGÚN GRUPO ETARIO EN EL SUPERCADÉ MANITAS



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

En esta gráfica podemos visualizar los trámites y servicios más demandados por las mujeres en el punto de atención, estando en el top 3: SISBEN, Asignación de cupo escolar y Acceso a vivienda. Es importante seguir fortaleciendo los trámites y servicios, así como la capacitación de los(as) funcionarios(as) de las entidades: Secretaría Distrital de Educación, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital del Hábitat y Secretaría Distrital de Salud, para ofrecer un servicio con mayor oportunidad, calidad y calidez.

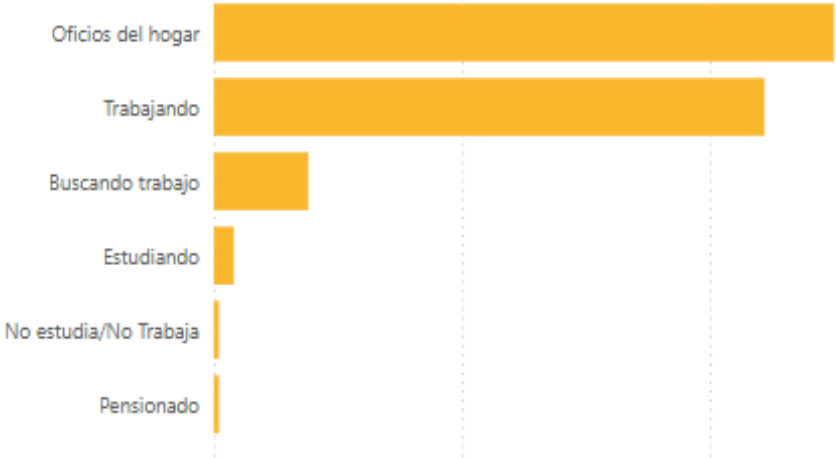
### GRÁFICA 91 ENTIDADES MÁS DEMANDADAS POR LAS MUJERES SEGÚN GRUPO ETARIO EN EL SUPERCADÉ MANITAS



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

Las entidades más demandadas por las mujeres en el SuperCADE Manitas incluyen la Secretaría Distrital de Planeación, Vanti S.A, Empresa de Acueducto y Alcantarillado, Departamento Administrativo de Prosperidad Social. Asimismo, se debe fortalecer la presencia de las entidades que se relacionadas con estos temas específicos, como la Secretaría Distrital de Educación. Esto refleja una necesidad creciente de atención por parte de las empresas servicios públicos domiciliarios y de apoyo a personas vulnerables.

**GRÁFICA 92 OCUPACIÓN DE LAS MUJERES QUE ACUDEN AL SUPERCADÉ MANITAS**

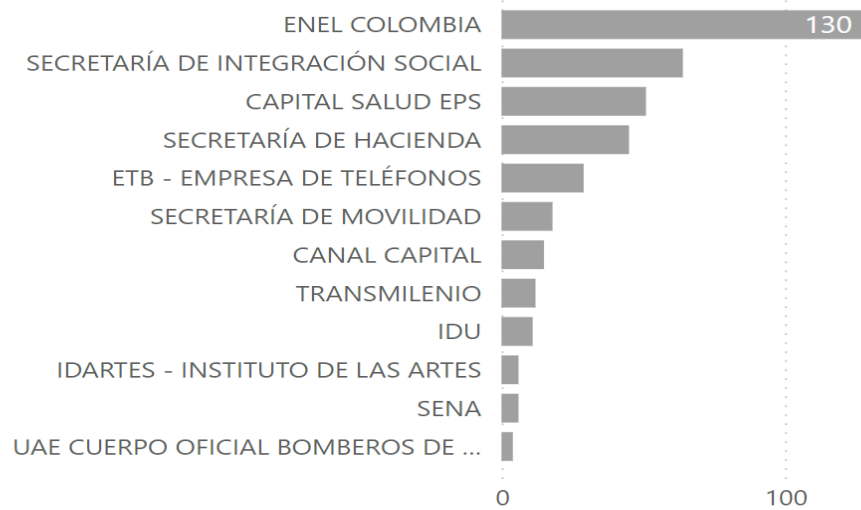


Fuente: Encuesta de satisfacción 2023

La mayoría de las mujeres que acuden al SuperCADE Manitas se dedican a oficios del hogar o labores de cuidado, representando un 60% de las usuarias. Después de este grupo, el 53.85% son mujeres que trabajan, el 13% están en búsqueda de empleo y el 2% restante son estudiantes. Esto evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo los servicios de la Manzana del Cuidado y la ruta de atención para la empleabilidad.



### GRÁFICA 93 ENTIDADES QUE LAS MUJERES QUE ACUDEN AL SUPERCADÉ MANITAS CONSIDERAN QUE FALTAN



Fuente: Encuesta de satisfacción 2023

En cuanto a las entidades más solicitadas, ENEL Colombia ocupa el primer lugar, seguida de la Secretaría de Integración Social, Capital Salud, la Secretaría Distrital de Hacienda, ETB y la Secretaría de Movilidad.

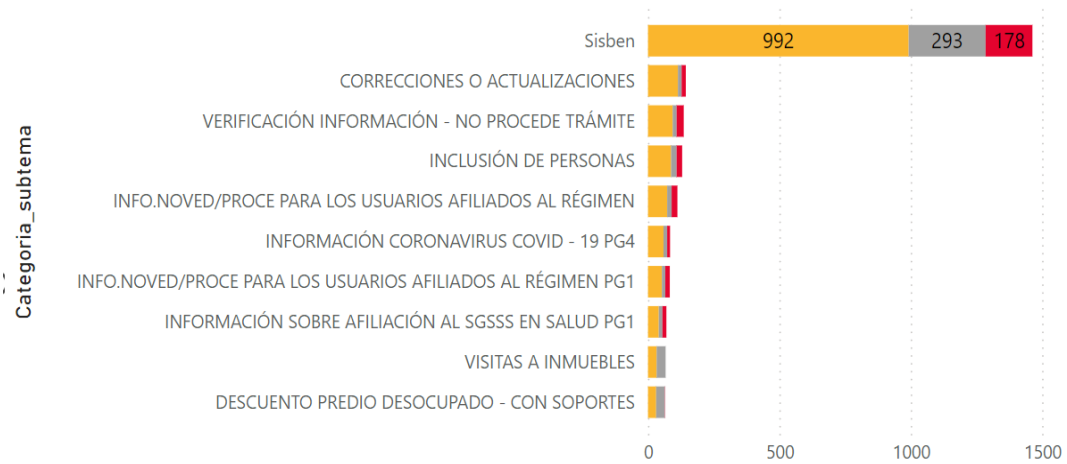
Es importante destacar que, aunque actualmente la Secretaría Distrital de Hacienda y la Secretaría de Integración Social ya tienen presencia en el SuperCADE Manitas, al momento de realizar la encuesta de satisfacción, estas no estaban disponibles en el punto de atención.

### Cade Gaitana

### GRÁFICA 94 TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS DEMANDADOS POR LAS MUJERES SEGÚN GRUPO ETARIO EN EL CADE GAITANA

Top 10 categorías

● adultez ● mayores ● juventud

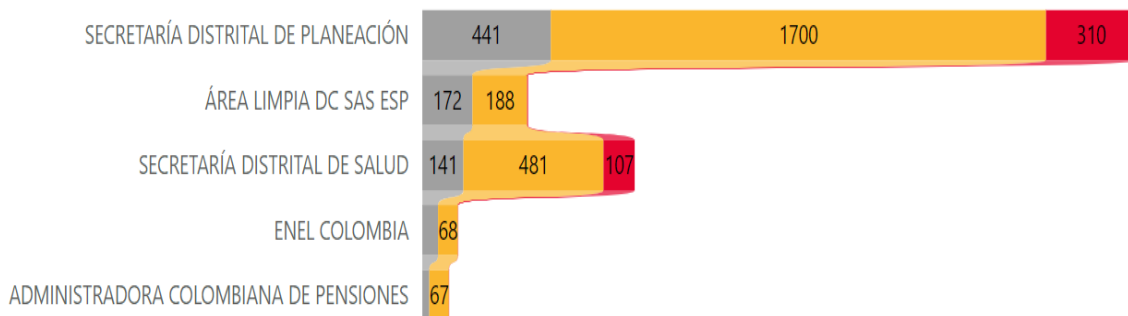


Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

En esta gráfica se pueden visualizar los trámites y servicios más demandados por las mujeres en el SuperCADE Manitas, con el top 3 compuesto por: trámites relacionados con el SISBEN, novedades e inclusión en salud, y consultas relacionadas con el Coronavirus.

### GRÁFICA 95 ENTIDADES MÁS DEMANDADAS POR LAS MUJERES SEGÚN GRUPO ETARIO EN EL CADE GAITANA

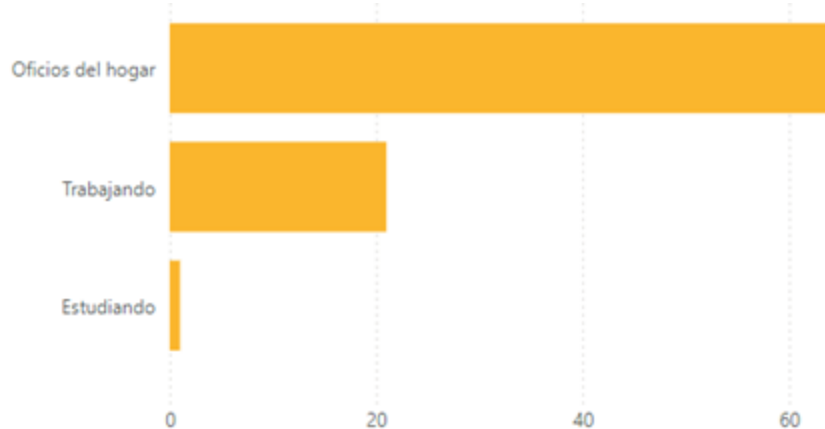
● mayores ● adultez ● juventud



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

Entre las entidades más demandadas por las mujeres adultas en el CADE Gaitana, se encuentran la Secretaría Distrital de Planeación y la Secretaría de Distrital de Salud, Servicios de Área Limpia DC SAS ESP y la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones.

#### GRÁFICA 96 OCUPACIÓN DE LAS MUJERES QUE ACUDEN AL CADE GAITANA



Fuente: Encuesta de satisfacción 2023

El análisis de la distribución de las actividades de las mujeres que acuden al CADE Gaitana revela una predominancia significativa en los roles de cuidado y labores del hogar, con un 74,71% de las usuarias dedicadas a estos oficios. En comparación con el SuperCADE Manitas, este porcentaje es notablemente superior, lo que subraya la necesidad de implementar medidas adicionales en el CADE Gaitana. La implementación de una Manzana del Cuidado en este punto de atención podría ser una iniciativa crucial para visibilizar y redistribuir la carga de estas tareas, promoviendo una mayor equidad de género y un paso hacia un equilibrio más justo en la distribución de estas responsabilidades. Además, el hecho de que solo el 24,13% de las mujeres estén trabajando y apenas el 1,14% estén estudiando muestra un reto importante en cuanto a oportunidades de acceso al empleo y la educación. De esta forma, la incorporación de programas de capacitación y apoyo en estas áreas podría contribuir a generar más opciones para el desarrollo personal y profesional de las mujeres en este entorno.

### GRÁFICA 97 ENTIDADES QUE LAS MUJERES QUE ACUDEN AL CADE GAITANA CONSIDERAN QUE FALTAN

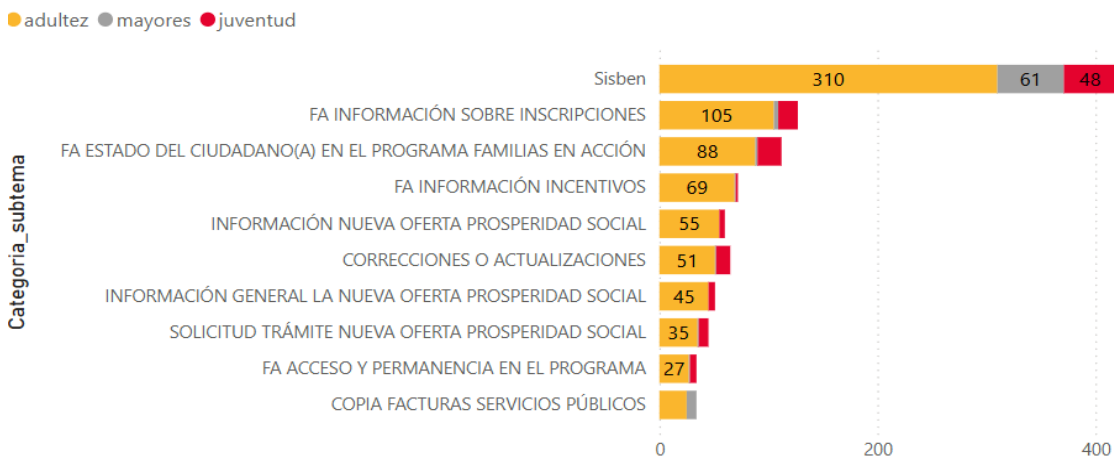


Fuente: Encuesta de satisfacción 2023

En primer lugar, piden que haya módulos de ENEL Colombia, en segundo lugar, Empresa de Acueducto y Alcantarillado EEAB, seguidos de Transmilenio, Vanti Gas Natural, ETB, Secretaría de Integración Social, Secretaría de la Mujer.

### Cade Los Luceros

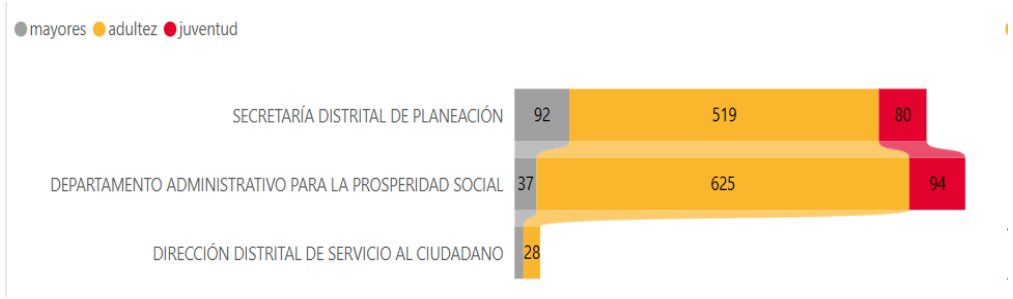
### GRÁFICA 98 TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS DEMANDADOS POR LAS MUJERES SEGÚN GRUPO ETARIO EN EL CADE LOS LUCEROS



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

El análisis de los trámites y servicios más demandados por las mujeres en el CADE Los Luceros muestra la necesidad de una atención integral que responda a las necesidades específicas de esta población. Los trámites asociados al SISBEN, el programa Familias en Acción (ahora conocido como Renta Ciudadana), y la información relacionada con la oferta del Departamento de Prosperidad Social se posicionan en el top 3 de las solicitudes. Esto pone de manifiesto la relevancia de los programas que buscan mejorar las condiciones socioeconómicas y promover la movilidad social.

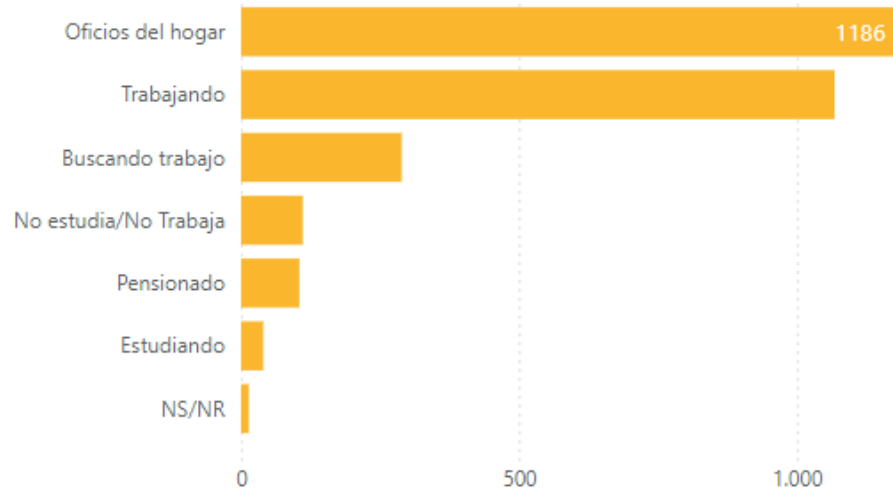
**GRÁFICA 99 ENTIDADES MÁS DEMANDAS POR LAS MUJERES SEGÚN GRUPO ETARIO EN EL CADE LOS LUCEROS**



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

El hecho de que las mujeres acudan principalmente a entidades como la Secretaría Distrital de Planeación y el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social subraya la necesidad de ampliar la oferta institucional en el CADE Los Luceros. Actualmente, la presencia de solo estas dos entidades limita las posibilidades de acceso a una atención más completa. Por ello, es fundamental fortalecer la colaboración con otras instituciones, como el Centro de Encuentro para Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado, la Secretaría Distrital de Integración Social, y la Secretaría Distrital de la Mujer. Esta articulación permitirá desarrollar rutas de atención integral que aborden no solo la superación de la pobreza, sino también el bienestar emocional, la igualdad de género y la reparación de derechos para las mujeres víctimas del conflicto.

**GRÁFICA 100 GRÁFICA 15: OCUPACIÓN DE LAS MUJERES QUE ACUDEN AL CADE LOS LUCEROS**



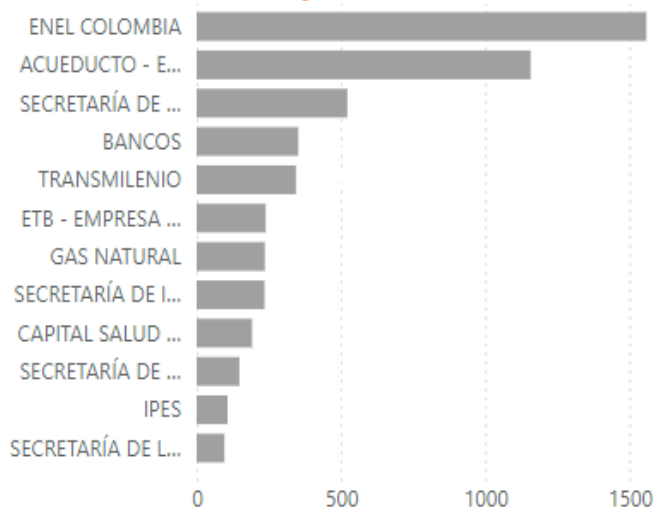
Fuente: Encuesta de satisfacción 2023

El análisis de las actividades de las mujeres que acuden al CADE Los Luceros revela que una gran parte de ellas, el 45.91%, se dedican a trabajos del hogar o de cuidado, lo cual es un porcentaje significativamente más alto que en el SuperCADE Manitas. Este dato muestra la prevalencia de roles no remunerados que asumen las mujeres, reflejando una carga de trabajo que no siempre es reconocida ni valorada adecuadamente. Aunque el 41.34% de estas mujeres tienen un empleo remunerado, el 11.18% está en búsqueda activa de empleo y solo el 1.54% se encuentra estudiando, lo que evidencia la necesidad de diseñar estrategias para promover su desarrollo personal y profesional.

Ante esta situación, resulta crucial fortalecer el CADE Los Luceros con la presencia de servicios itinerantes de la Manzana del Cuidado. Esto no solo permitiría visibilizar y reconocer el valor de las labores de cuidado, sino también ofrecer espacios que promuevan el equilibrio de responsabilidades y brinden apoyo para el bienestar integral de las mujeres.

Asimismo, la implementación de programas de empleabilidad que incluyan espacios de formación y capacitación es vital para generar nuevas oportunidades de ingreso. Dichos servicios deberían enfocarse en mejorar las habilidades de las mujeres que buscan empleo, facilitando su inserción laboral y fomentando la movilidad social. De esta manera, se podrá contribuir a reducir la brecha de género y ofrecerles a estas mujeres herramientas para su empoderamiento económico.

### GRÁFICA 101 ENTIDADES QUE LAS MUJERES QUE ACUDEN AL CADE LOS LUCEROS CONSIDERAN QUE FALTAN

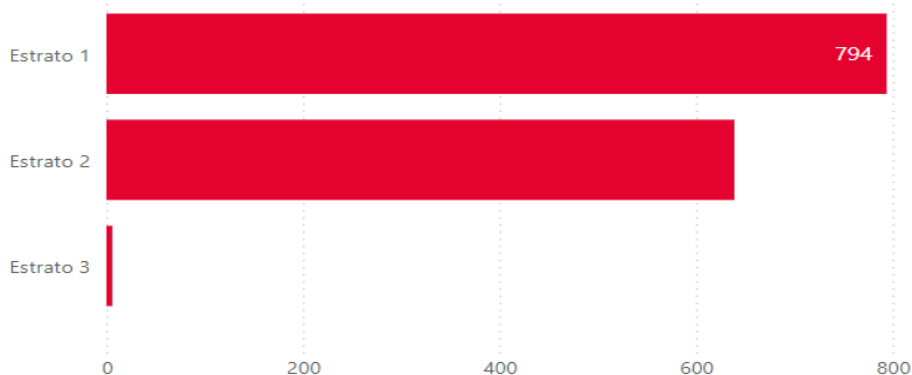


Fuente: Encuesta de satisfacción 2023

En primer lugar, piden que haya módulos de ENEL Colombia, en segundo lugar, Empresa de Acueducto y Alcantarillado EEAB, seguidos Secretaría de Hacienda, Bancos y Transmilenio.

### Variables sociodemográficas de los puntos priorizados

### GRÁFICA 102 ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LAS MUJERES QUE INTERACTÚAN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN: CADE GAITANA, CADE LOS LUCEROS Y SUPERCADÉ MANITAS

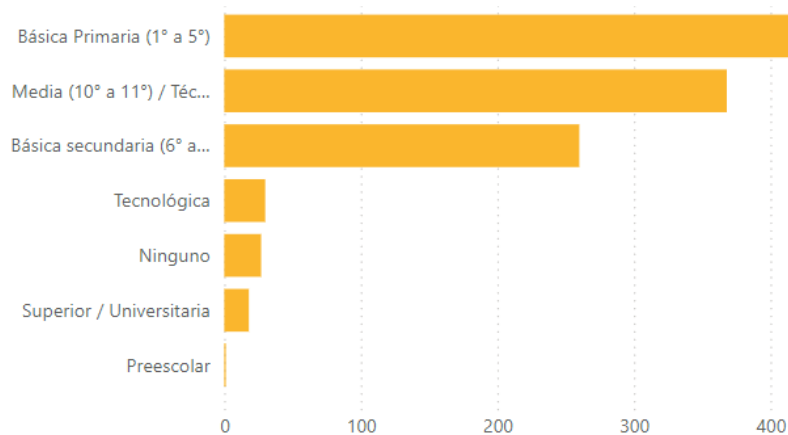


Fuente: Encuesta de satisfacción 2023

El estrato socioeconómico más representativo de las mujeres que acuden a estos puntos de atención es 1, seguido del estrato 2. Es importante fortalecer este punto de atención con nuevos servicios para garantizar los derechos de estas poblaciones,

algunos de ellos podrían ser: Subsidios en los servicios de acueducto y alcantarillado en Bogotá, apoyos económicos a familias en situación de pobreza, entrega de apoyos alimentarios a través de comedores comunitarios, entrega de bonos alimentarios, acceso al sistema de seguridad social en salud y a educación, estrategia de emprendimiento y empleo para la autonomía económica de las mujeres.

**GRÁFICA 103 NIVEL EDUCATIVO DE LAS MUJERES QUE INTERACTÚAN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN: CADE GAITANA, CADE LOS LUCEROS Y SUPERCADÉ MANITAS**



Fuente: Encuesta de satisfacción 2023

El análisis del nivel educativo de las mujeres que acuden a estos puntos de atención refleja una tendencia importante: la mayoría tienen un nivel educativo correspondiente a la Básica Primaria (37.03%) o Media (32.91%), mientras que solo un pequeño porcentaje ha cursado estudios Tecnológicos (2.68%) o Superiores/Universitarios (1.61%). Esta baja representación en niveles educativos superiores podría estar limitando el acceso de estas mujeres a empleos de mayor cualificación y a oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Ante esta situación, es fundamental crear espacios de formación y promoción de competencias digitales en los puntos de atención presenciales. Esto permitirá no solo fortalecer las habilidades de las mujeres para el uso de herramientas tecnológicas, sino también fomentar su autonomía digital para realizar trámites y acceder a servicios en línea. Así, se estarían generando nuevas oportunidades para que las usuarias puedan aprovechar mejor las TIC, facilitando su inclusión en el entorno digital y potenciando sus posibilidades de empleabilidad y desarrollo.

Promover el acceso a las TIC en estos puntos presenciales no solo permitirá reducir la brecha digital, sino que también contribuirá a aumentar la eficiencia de la atención



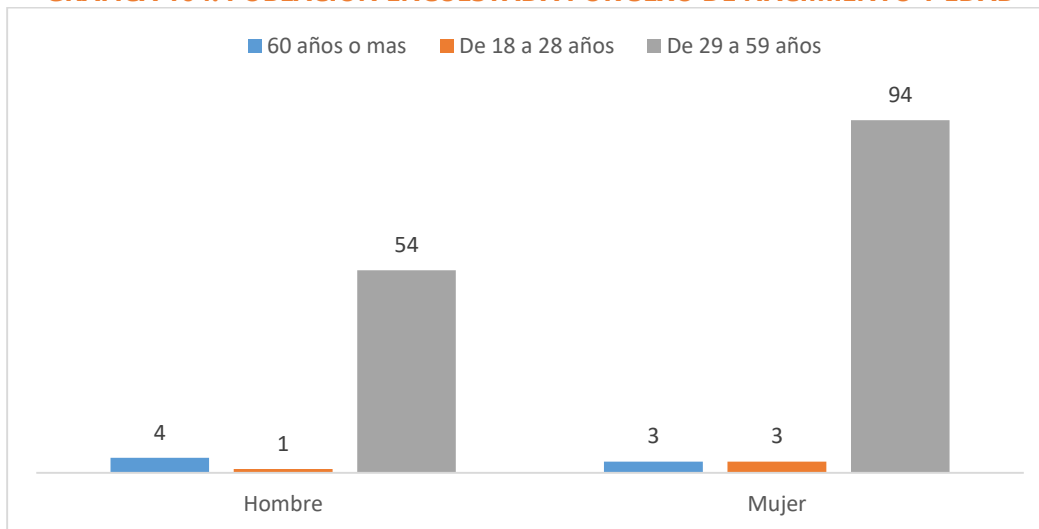
a las ciudadanas, facilitando que las mujeres con menores niveles educativos puedan acceder de manera independiente a la información y a los servicios.

## 2.5. ASESORÍA E INFORMACIÓN TÉCNICA Y FUNCIONAL DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS (BOGOTÁ TE ESCUCHA)

En cuanto a las capacitaciones brindadas, se realizaron las 20 capacitaciones programadas, en las cuales participaron 790 funcionarios(as) de las diferentes entidades de la Administración Distrital. De este grupo, 293 funcionarios(as) 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 presentan los resultados de la caracterización de usuarios(as) del servicio “Asesoría e información técnica y funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá Te Escucha)”. El análisis cruza variables relacionadas con los soportes solucionados a través de la mesa de ayuda y las capacitaciones impartidas a las entidades distritales, ya sean solicitadas por la mesa de ayuda o contempladas en el Plan Anual de Capacitaciones. Los resultados obtenidos para el año 2023 son los siguientes:

**GRÁFICA 104. POBLACIÓN ENCUESTADA POR SEXO DE NACIMIENTO Y EDAD**



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2023 – Soporte Funcional.

Se evidencia que la cantidad de personas encuestadas según su sexo de nacimiento son mujeres y se encuentran en el rango de edad correspondiente a 29 hasta 59 años. Para el caso de los hombres también se encuentra que la mayoría de ellos están en el ciclo vital de adultez

**TABLA 35. POBLACIÓN ENCUESTADA POR SECTOR Y SU CALIFICACIÓN GENERAL A SOPORTE FUNCIONAL**

SECTOR	Evaluación General					Total
	1	2	3	4	5	
Ambiente				1	5	6
Corporación Pública Administrativa					2	2
Cultura, Recreación y Deporte					9	9
Desarrollo Económico, Industria y Turismo				1	7	8
Educación	1		1	5	8	15
Gestión Jurídica					3	3
Gestión Pública			5	7	25	37
Gobierno				3	4	7
Hábitat			1	2	6	9
Hacienda			1	5	5	11
Integración Social				2	6	8
Movilidad	2		1	8	8	19
Mujeres					2	2
Órganos de Control				1	2	3
Planeación					5	5
Salud				6	5	11
Seguridad, Convivencia y Justicia				3	1	4
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>103</b>	<b>159</b>
<b>%</b>	<b>2.06%</b>	<b>0%</b>	<b>6.20%</b>	<b>31.61%</b>	<b>60.14%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2023 – Soporte Funcional

Se observa que, con una escala de calificación de 1 a 5, donde 5 es la mayor puntuación otorgada al Soporte Funcional por parte de los encuestados, más del 60% calificaron el servicio con 5, y acerca del 31% calificaron con 4. Esto resulta en una calificación sobresaliente de más de 90%. El porcentaje restante corresponde a calificaciones de 3 y 1, siendo 1 la calificación más baja, asignada solo por el 2.06% de los encuestados.

**TABLA 36. POBLACIÓN ENCUESTADA POR SECTOR Y SU PARTICIPACIÓN EN LAS CAPACITACIONES**

SECTOR	Participación en las capacitaciones		
	Si	No	Total
Gestión Pública	30	7	37
Movilidad	16	3	19
Educación	10	5	15
Salud	10	1	11
Hacienda	9	2	11
Cultura, Recreación y Deporte	9	0	9
Hábitat	8	1	9
Integración Social	5	3	8
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	7	1	8
Gobierno	5	2	7
Ambiente	5	1	6
Planeación	3	2	5
Seguridad, Convivencia y Justicia	4	0	4
Órganos de Control	2	1	3
Gestión Jurídica	3	0	3
Mujeres	1	1	2
Corporación Pública Administrativa	2	0	2
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>30</b>	<b>159</b>
<b>%</b>	<b>80.69%</b>	<b>19.31%</b>	<b>100%</b>

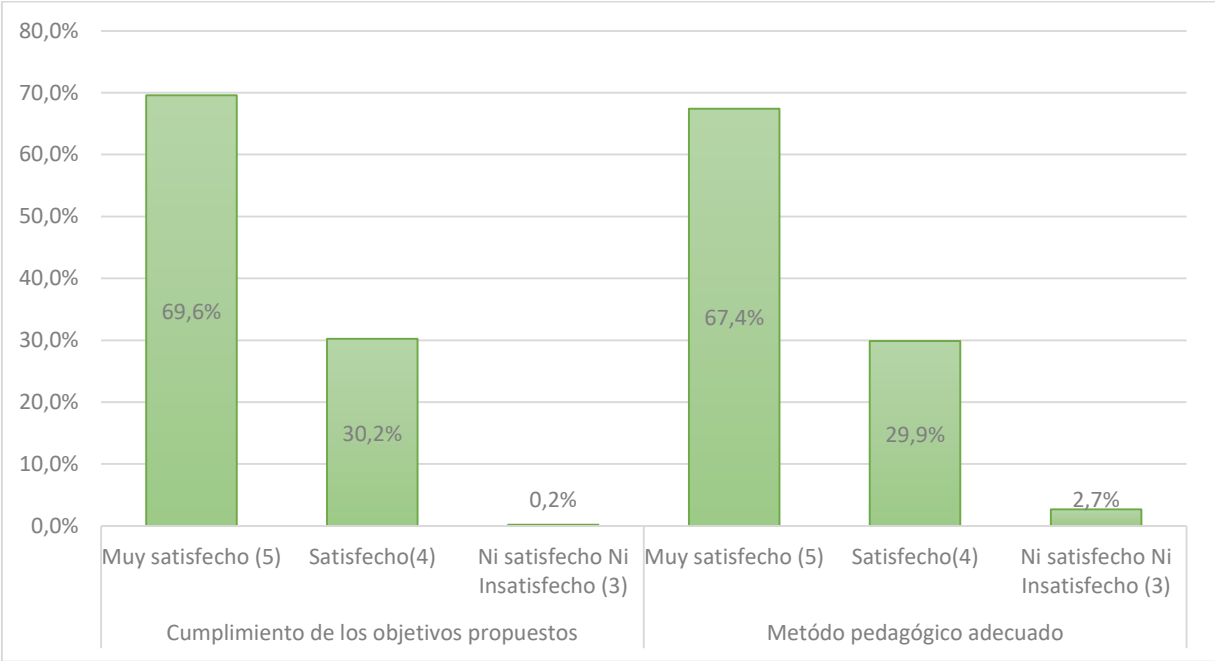
Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2023 – Soporte Funcional

De los 159 funcionarios(as) que respondieron la encuesta, se identificó que 85 de ellos asistieron a alguna de las 20 capacitaciones realizadas de conformidad con el Plan Anual de Capacitaciones. Esto significa que los demás funcionarios(as) que indicaron haber recibido capacitación lo hicieron de manera personalizada a través de la mesa de ayuda, de forma independiente del Plan de Capacitaciones. De los 85 asistentes, 72 participaron en dos o más capacitaciones funcionales, ya sea sobre el Uso y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, su administración o la generación del mismo y la generación y análisis de reportes relacionados con la Gestión de Peticiones. Solo 13 funcionarios(as) asistieron a una única capacitación del Plan.

Se observa que la mayoría de los encuestados participaron en las capacitaciones funcionales programadas en el Plan Anual de Capacitaciones, y que los sectores con mayor participación fueron Gestión Pública, Movilidad, Educación, Hacienda, Salud y Cultura, Recreación y Deporte. Por otro lado, aquellos que no participaron en las

capacitaciones funcionales, que representan menos del 20% de los encuestados pertenecen en su mayoría a los sectores Gestión Pública y Educación.

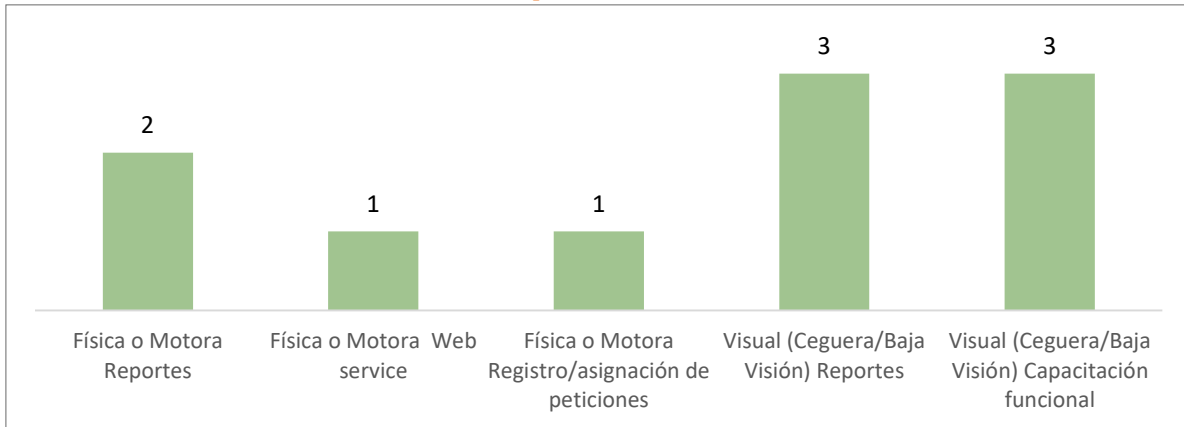
**GRÁFICA 105. CUMPLIMIENTO OBJETIVOS PROPUESTOS – MÉTODO PEDAGÓGICO ADECUADO**



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2023 – Soporte Funcional

Se evidencia que entre los encuestados que participaron en las capacitaciones, más del 97% estuvieron satisfechos o muy satisfechos con el cumplimiento de los objetivos propuestos y con el método pedagógico utilizado, el cual se considerado el adecuado. Lo anterior indica que el enfoque pedagógico empleado en las capacitaciones contribuyó al logro de los objetivos propuestos.

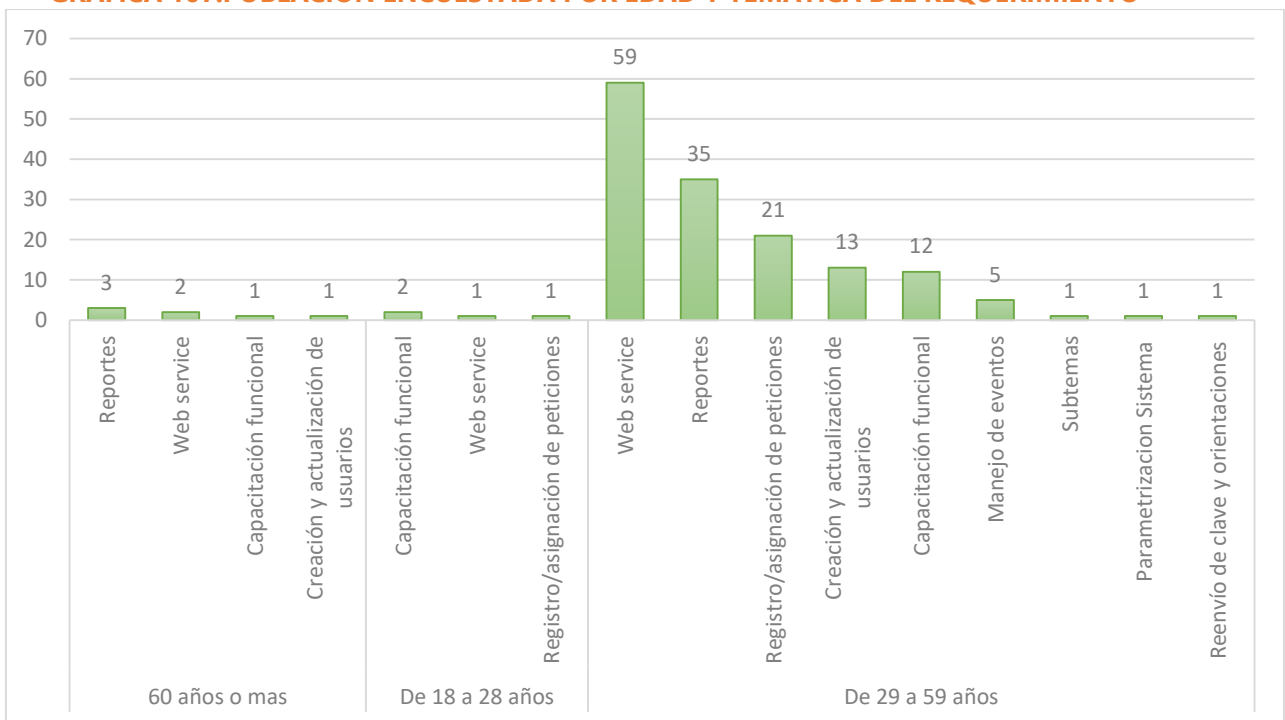
**GRÁFICA 106. POBLACIÓN ENCUESTADA POR TIPO DE DISCAPACIDAD Y TEMÁTICA DEL REQUERIMIENTO**



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2023 – Soporte Funcional.

En cuanto al tipo de discapacidad y la temática de los requerimientos atendidos, se puede destacar que las personas encuestadas con discapacidad física o motora escalaron principalmente solicitudes relacionadas con reportes, WebService y asignación de petición. De manera similar, aquellos con discapacidad visual, solicitaron nuevas capacitaciones.

**GRÁFICA 107. POBLACIÓN ENCUESTADA POR EDAD Y TEMÁTICA DEL REQUERIMIENTO**

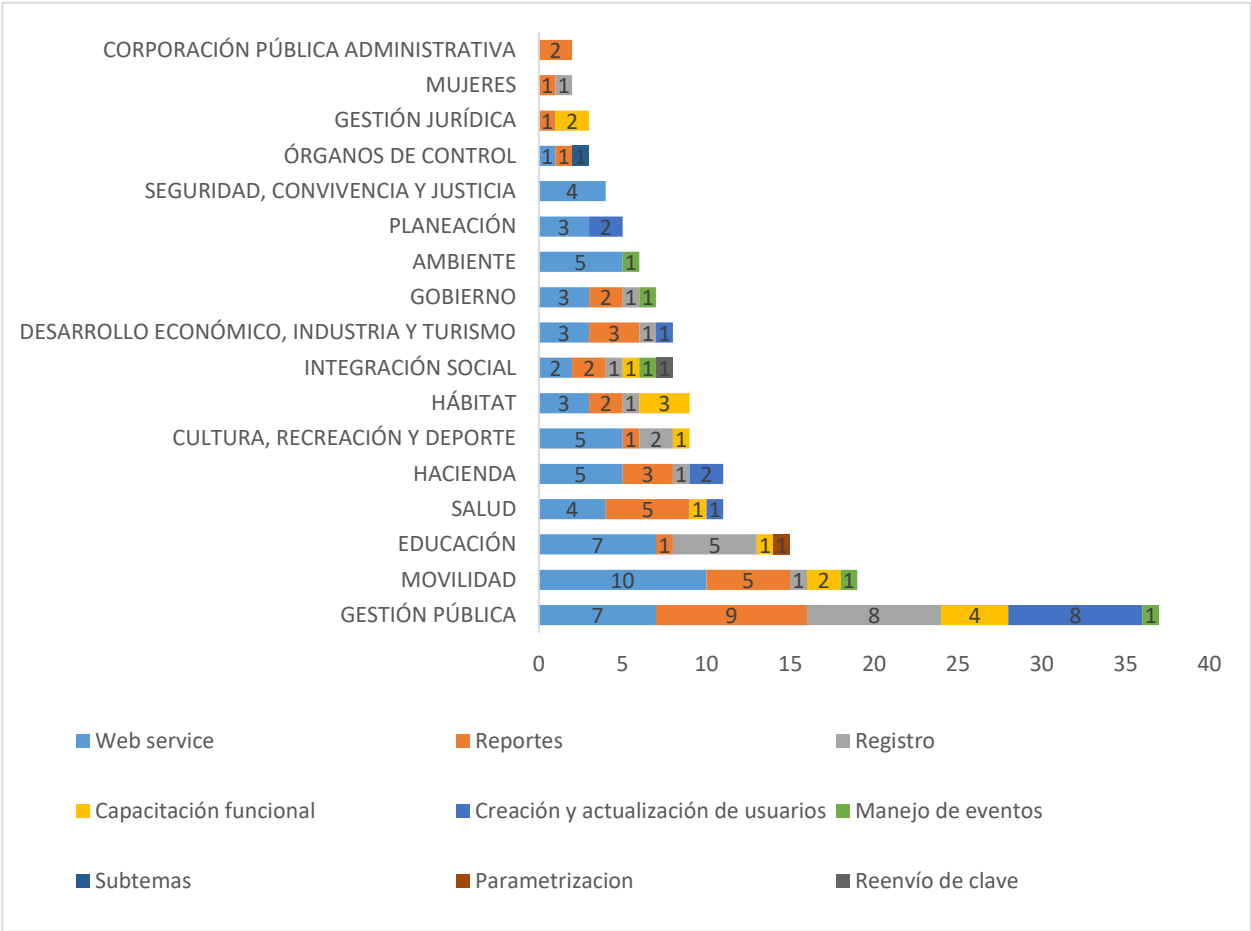


Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2023 – Soporte Funcional.

En cuanto a la edad de los solicitantes, se observa que las personas en el rango de 29 a 59 años realizaron más requerimientos relacionados con Web Service, Reportes y Asignación de Petición. Por otro lado, los encuestados jóvenes (18 a 28 años), centraron sus solicitudes principalmente en la inscripción a capacitaciones funcionales. temas como reportes e inscripción a capacitaciones funcionales, o bien solicitaron nuevas capacitaciones. En el grupo de 60 años o más, las incidencias estuvieron mayormente relacionadas con reportes y WebService.

En la gráfica anterior, se muestra el nivel de satisfacción en relación con la resolución de los requerimientos dirigidos a la Mesa de Ayuda de Soporte Funcional es elevado en todas las temáticas, con la mayoría de los encuestados indicando estar muy satisfechos o satisfechos. Solo una pequeña parte expresó insatisfacción, particularmente en temas relacionados con WebService.

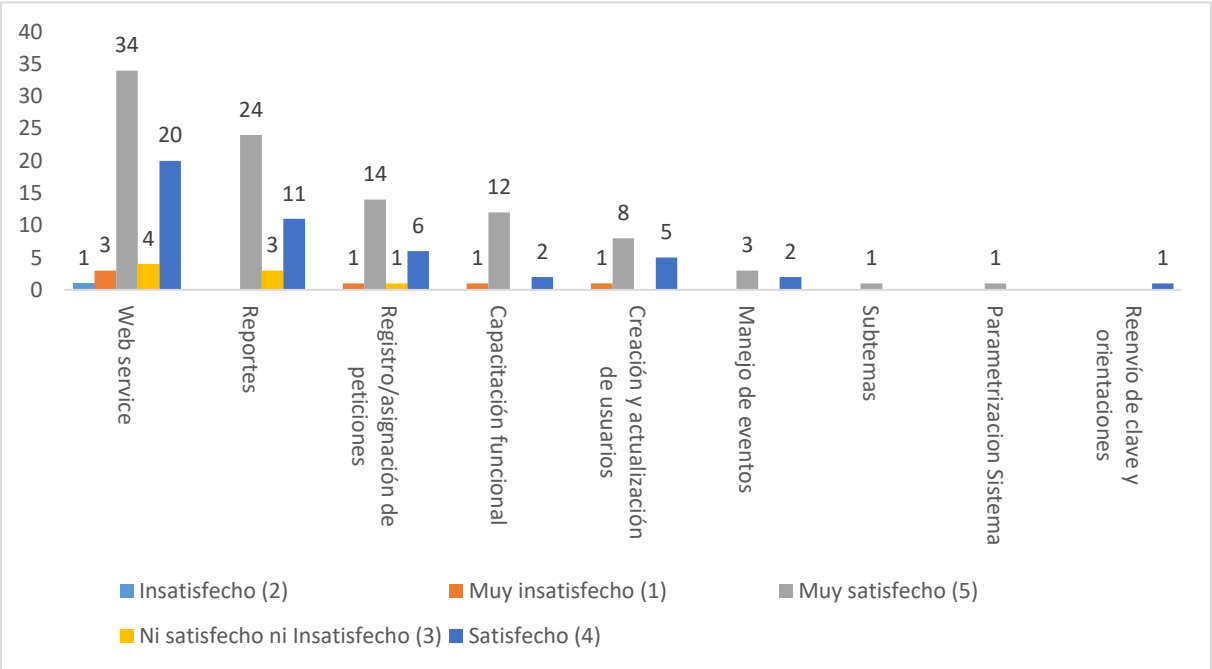
**GRÁFICA 108. POBLACIÓN ENCUESTADA POR EDAD Y TEMÁTICA DEL REQUERIMIENTO**



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2023 – Soporte Funcional.

En cuanto a los sectores administrativos que realizaron más solicitudes a la Mesa de Ayuda durante 2023, se destacan los sectores de Gestión Pública, Movilidad, Educación, Salud y Hacienda, siendo las temáticas más predominantes entre ellos: los Reportes, Creación y Actualización de Usuarios(as) e Inscripción a las Capacitaciones Funcionales. Por el contrario, los Sectores con menor participación en la Mesa de Ayuda, según la encuesta, fueron Órganos de Control, Gestión Jurídica, Mujeres y Corporación Pública Administrativa (Concejo de Bogotá).

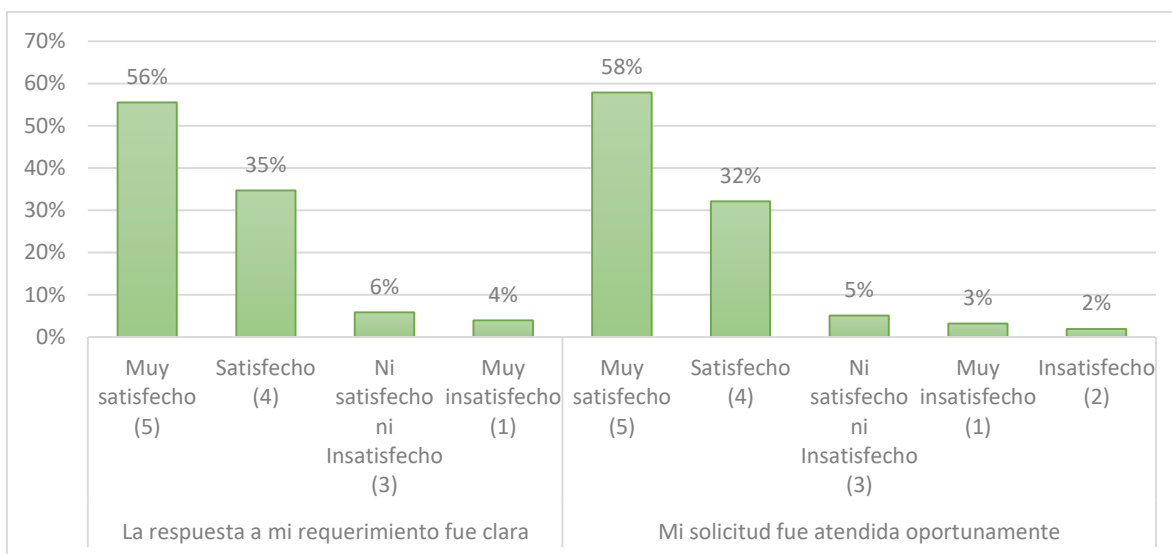
**GRÁFICA 109. SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO Y TEMÁTICA ABORDADA**



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2023 – Soporte Funcional.

En la gráfica anterior, se muestra el nivel de satisfacción sobre la resolución del requerimiento instaurado en la Mesa de Ayuda de Soporte Funcional por Temática abordada, se evidencia que el nivel de satisfacción es alto en todas las temáticas donde se marca el nivel como: Muy satisfecho y satisfecho, y pocos encuestados indicaron que se encontraron insatisfechos en la temática WebService.

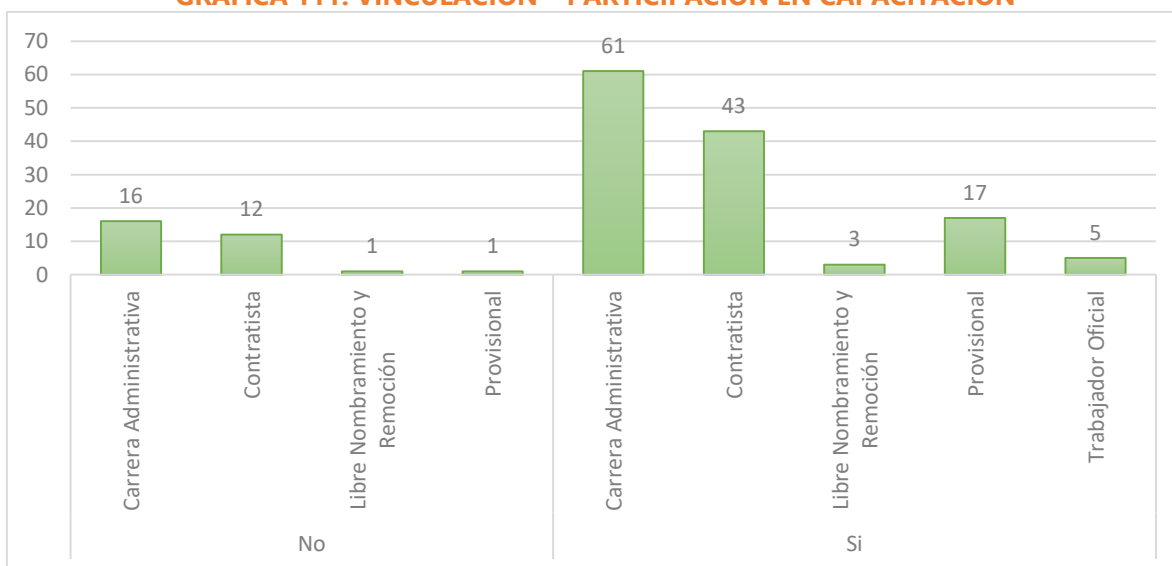
### GRÁFICA 110. CLARIDAD RESPUESTA – OPORTUNIDAD



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2023 – Soporte Funcional.

Finalmente, la gráfica muestra que más del 90% de los encuestados se declararon satisfechos o muy satisfechos con la claridad de la respuesta obtenida y la rapidez en la resolución de sus solicitudes en la Mesa de Ayuda y en la oportunidad en la que fue resuelta. No obstante, aproximadamente el 4% reportó estar muy insatisfecho con estos aspectos, y otro 6% expresó no sentirse ni satisfecho ni insatisfecho con la claridad y la oportunidad de la atención brindada.

### GRÁFICA 111. VINCULACIÓN – PARTICIPACIÓN EN CAPACITACIÓN

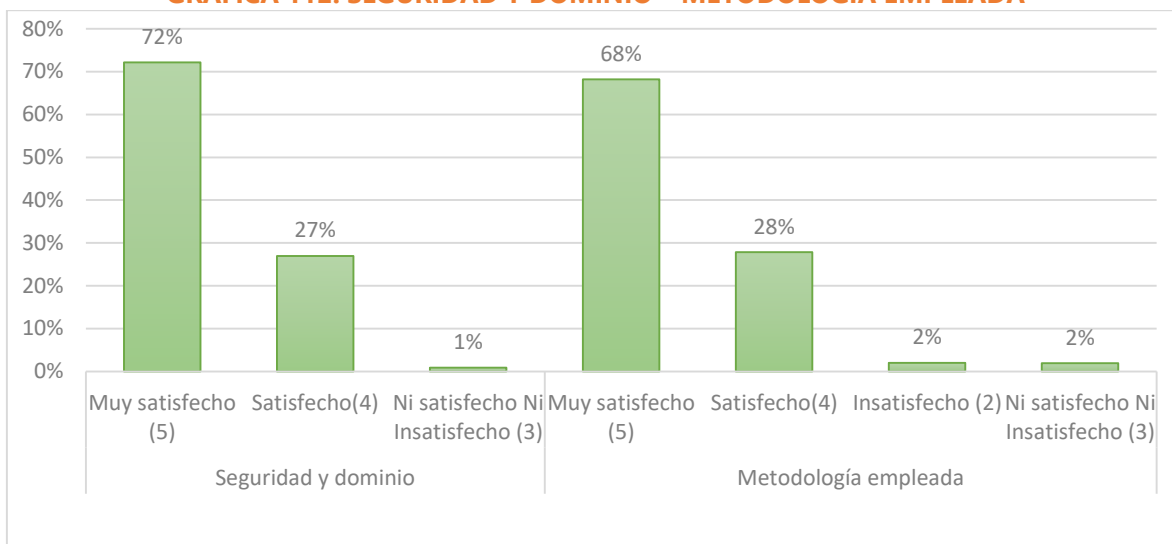


Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2023 – Soporte Funcional



Se evidencia, en la gráfica anterior, que la gran mayoría de los capacitados estaban vinculados por carrera administrativa y por contrato de prestación de servicios, lo que podría indicar que, debido a las dinámicas de ambas modalidades, es necesaria la capacitación en temas funcionales para los(as) colaboradores(as) nuevos(as) teniendo en cuenta la rotación de personal.

**GRÁFICA 112. SEGURIDAD Y DOMINIO – METODOLOGÍA EMPLEADA**



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción 2023 – Soporte Funcional

La gráfica anterior muestra que, entre los encuestados que participaron en las capacitaciones funcionales, más del 96% se declararon satisfechos o muy satisfechos con la seguridad y dominio del capacitador, así como con la metodología empleada. Solo un 2% se mostró insatisfecho con la metodología utilizada. Sin embargo, en relación con la seguridad y dominio del expositor, ninguno de los participantes se mostró insatisfecho y solo el 1% indicó no estar ni satisfecho ni insatisfecho.

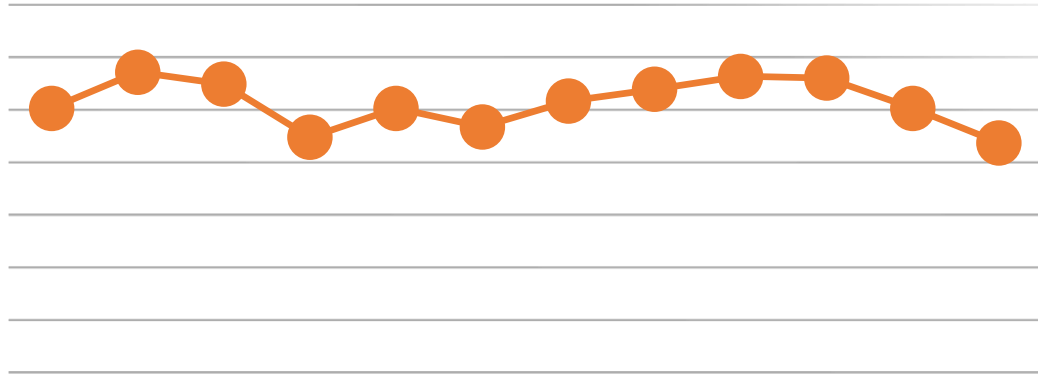
## 2.6. CONEXIONES ZONAS WIFI EN EL DISTRITO CAPITAL

Es el servicio orientado a garantizar la 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.

La información en este apartado se presenta en tres secciones:

### Caracterización personas naturales – Zonas WIFI

**GRÁFICA 113 CANTIDAD DE CONEXIONES MENSUALMENTE EN LAS ZONAS WIFI EN 2023**



Fuente: Secretaría General – Oficina Consejería Distrital TIC, 2023

Revisadas las estadísticas de las Zonas Wifi en el Distrito de Bogotá, se encontró que, durante el transcurso del año 2023, se registraron 736.507 cantidad de conexiones, en su mayoría pertenecientes a los ciclos vitales de juventud y adultez, es decir, con edades promedio entre 18 y 59 años, distribuidas en los diferentes puntos de la ciudad. Este proyecto ha demostrado tener un gran impacto social, brindando un valioso apoyo a la comunidad, manteniéndola a la vanguardia de la tecnología.

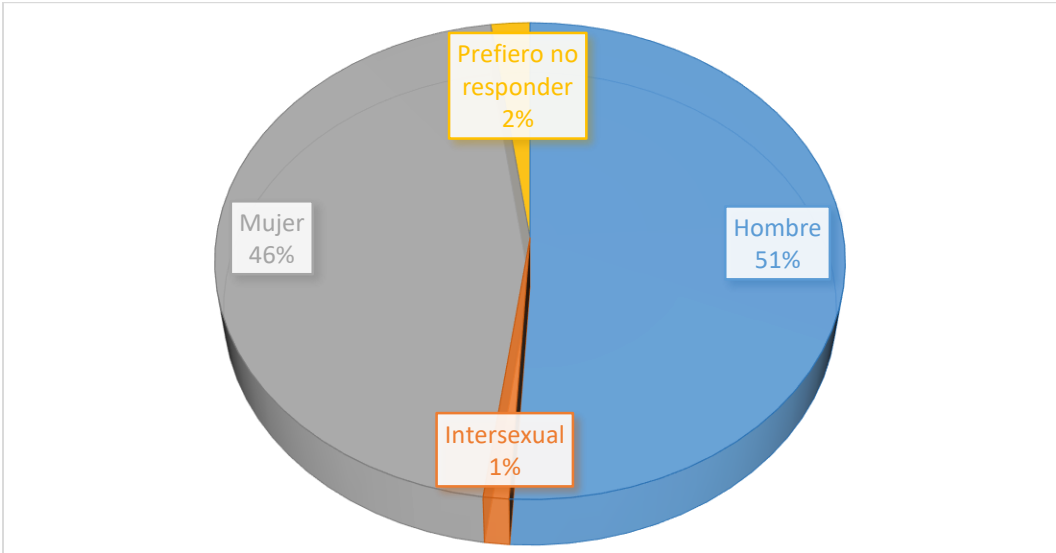
Cada Zona Wifi se ubica en espacios públicos urbanos de libre acceso, en áreas de alto flujo de población o alta concurrencia, con el fin de beneficiar a la comunidad de la zona, visitantes y/o turistas.

Las zonas Wifi están instaladas en sitios estratégicos, considerando que el 84% de ellas se ubican en los estratos 1, 2 y 3 donde los(as) usuarios(as) hacen un mayor aprovechamiento del servicio. Este proyecto ofrece la posibilidad a estudiantes y personas desempleadas de acceder a internet, permitiéndoles realizar trabajos, buscar empleo y mantenerse actualizados gracias a una conexión estable.

La gráfica anterior muestra el comportamiento mensual de los accesos a internet gratuito, evidenciando una tendencia estable a lo largo del año, con un máximo de 67.213 en el mes de febrero y un mínimo de 53.723 de conexiones en el mes de diciembre.

A continuación, se presentan la caracterización por sexo:

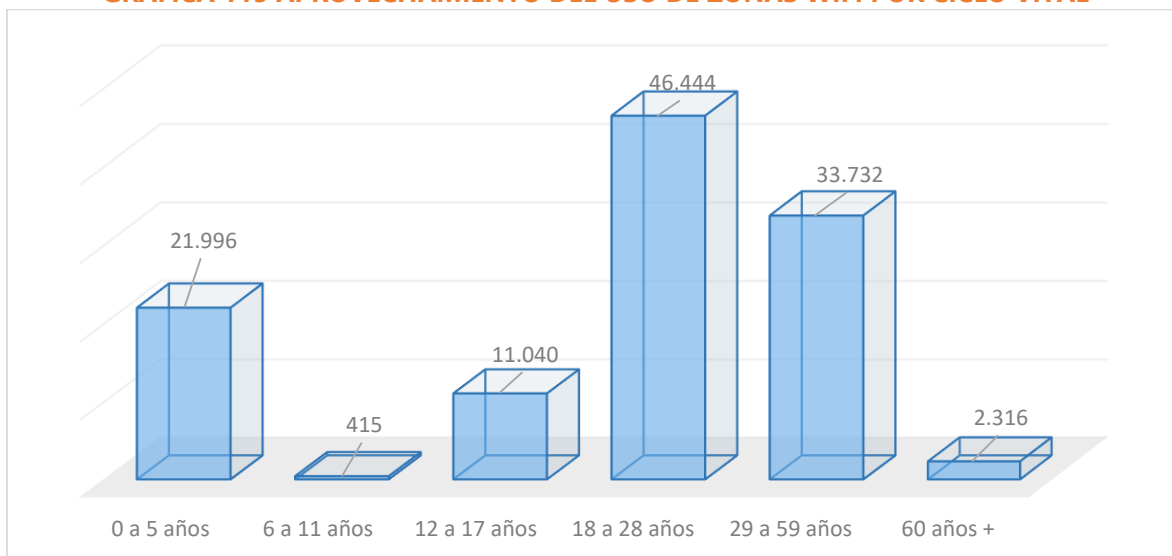
**GRÁFICA 114 CANTIDAD DE CONEXIONES SEGÚN SEXO**



Fuente: Secretaría General – Consejería TIC, 2023

El uso de las zonas WIFI para la vigencia 2023 fue aprovechado por usuario(as) nuevos(as) mujeres y hombres en un porcentaje equilibrado del 46% y 51% respectivamente. El 3% restante, hace referencia a personas que prefirieron no contestar o se identifican como intersexual.

**GRÁFICA 115 APROVECHAMIENTO DEL USO DE ZONAS WIFI POR CICLO VITAL**



Fuente: Secretaría General – Consejería TIC, 2023

**TABLA 37 DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS QUE ACCEDEN A LAS ZONAS WIFI POR CICLO ETARIO**

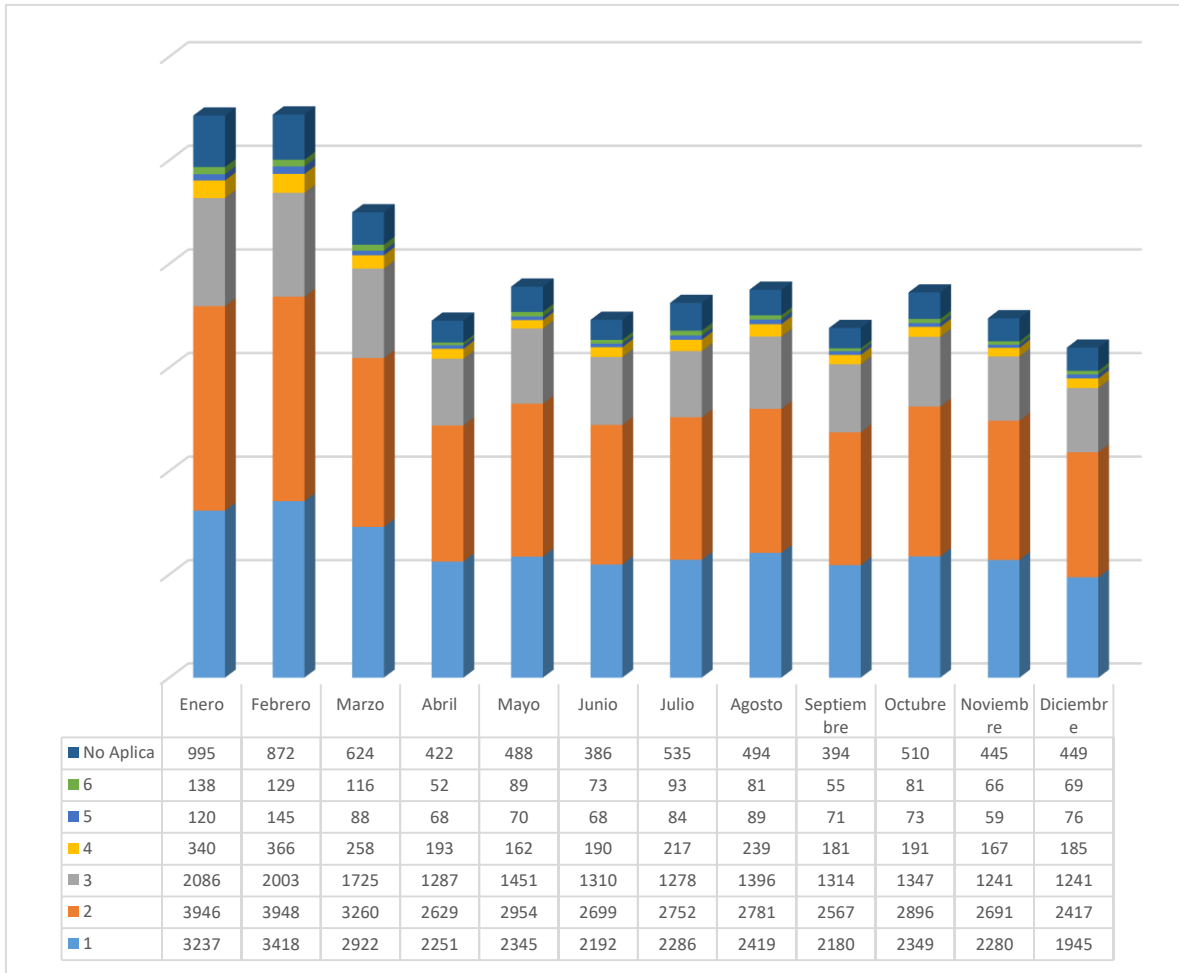
Ciclo etario	cantidad de personas	%
0 a 5 años	21.996	19,0%
6 a 11 años	415	0,4%
12 a 17 años	11.040	9,5%
18 a 28 años	46.444	40,1%
29 a 59 años	33.732	29,1%
60 años +	2.316	2,0%
<b>TOTALES</b>	<b>115.943</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Secretaría General – Consejería TIC, 2023

El 70% usuarios(as) con un mayor aprovechamiento del uso del servicio de internet gratuito en las zonas wifi-gratuitas en la ciudad de Bogotá, se encuentran en el rango de edad de los entre los 18 y 59 años.

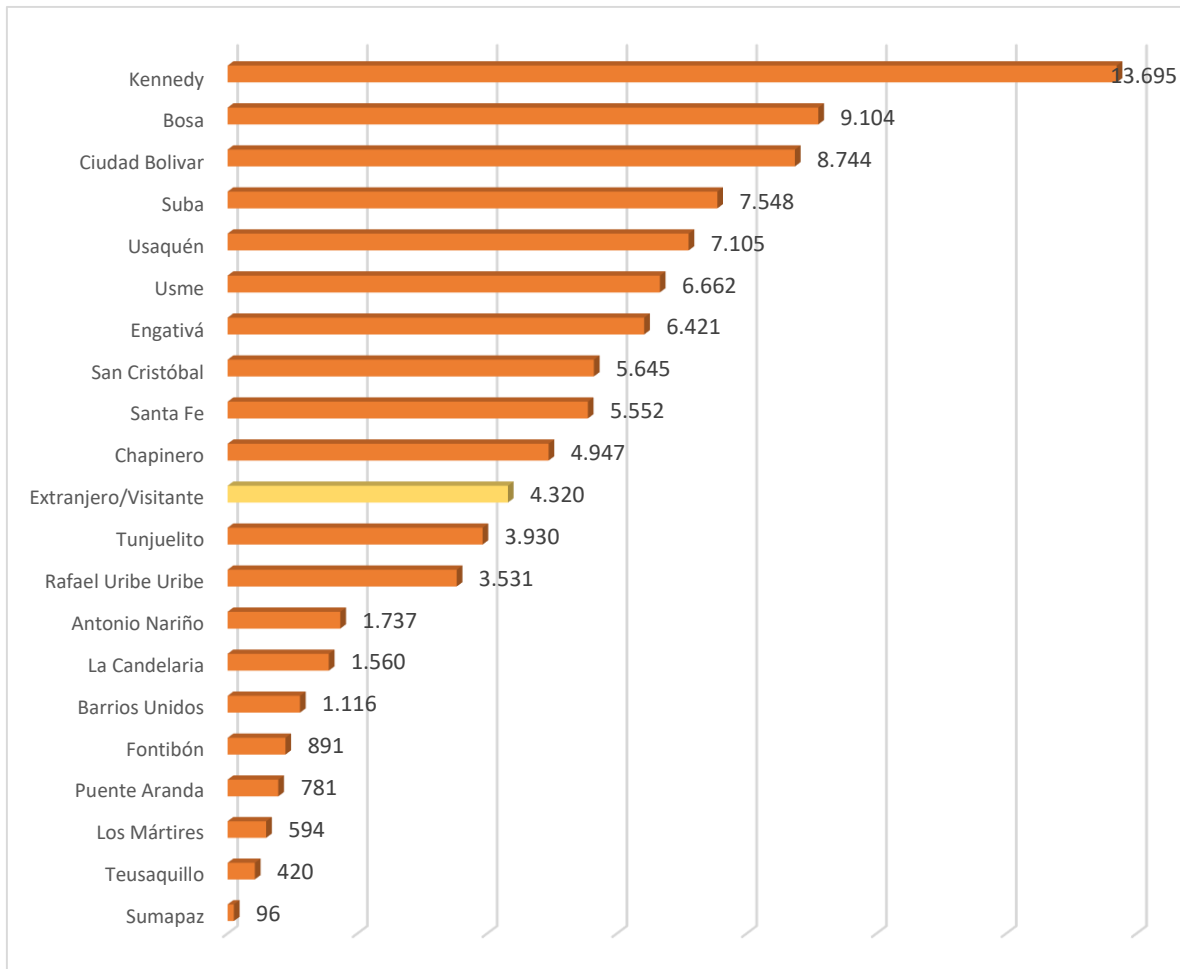
Desde la recolección de información en 2022 se evidencian datos de usuarios(as) que se identifican en el rango de edad de entre 0 y 5 años, lo que sugiere un dato atípico que puede darse por error a la hora del autoregistro del usuario(a). Esta información será compartida con el tercero que captura datos y emite las bases de datos que son suministro para el desarrollo del presente documento.

## GRÁFICA 116 CANTIDAD DE CONEXIONES POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Fuente: Secretaría General – Consejería TIC, 2023

## GRÁFICA 117 CONEXIONES POR LOCALIDAD



Fuente: Secretaría General – Consejería TIC, 2023

Las localidades de Usaquén, Suba, Ciudad Bolívar, Bosa y Kennedy representan en su conjunto cerca del 50% de las personas que se conectan a los puntos wifi dispuesto por la Secretaría General - Consejería Distrital TIC

## PROCESO PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN

### Objetivo del proceso

Este proceso es el responsable de gestionar las políticas, programas y estrategias dirigidas a la población víctima del conflicto armado y a la población en proceso de reintegración, reincorporación y ciudadanía en general por medio de la asistencia, atención, reparación, y acciones de memoria, reconciliación y construcción de paz territorial con el propósito de avanzar en la consolidación de Bogotá como epicentro de paz y reconciliación.

A continuación, se presenta la información de la caracterización de personas naturales según los servicios que brinda la 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.

**TABLA 38 CENTROS DE ENCUENTROS Y PUNTOS DE ATENCIÓN**

Tipo	Nombre
<b>Centro de Encuentro</b>	1. Chapinero
	2. Rafael Uribe Uribe
	3. Kennedy
	4. Bosa
	5. Usme
	6. Suba
<b>Punto de Atención</b>	7. Ciudad Bolívar
	8. Terminal
<b>Unidad Móvil</b>	9. Unidad Móvil

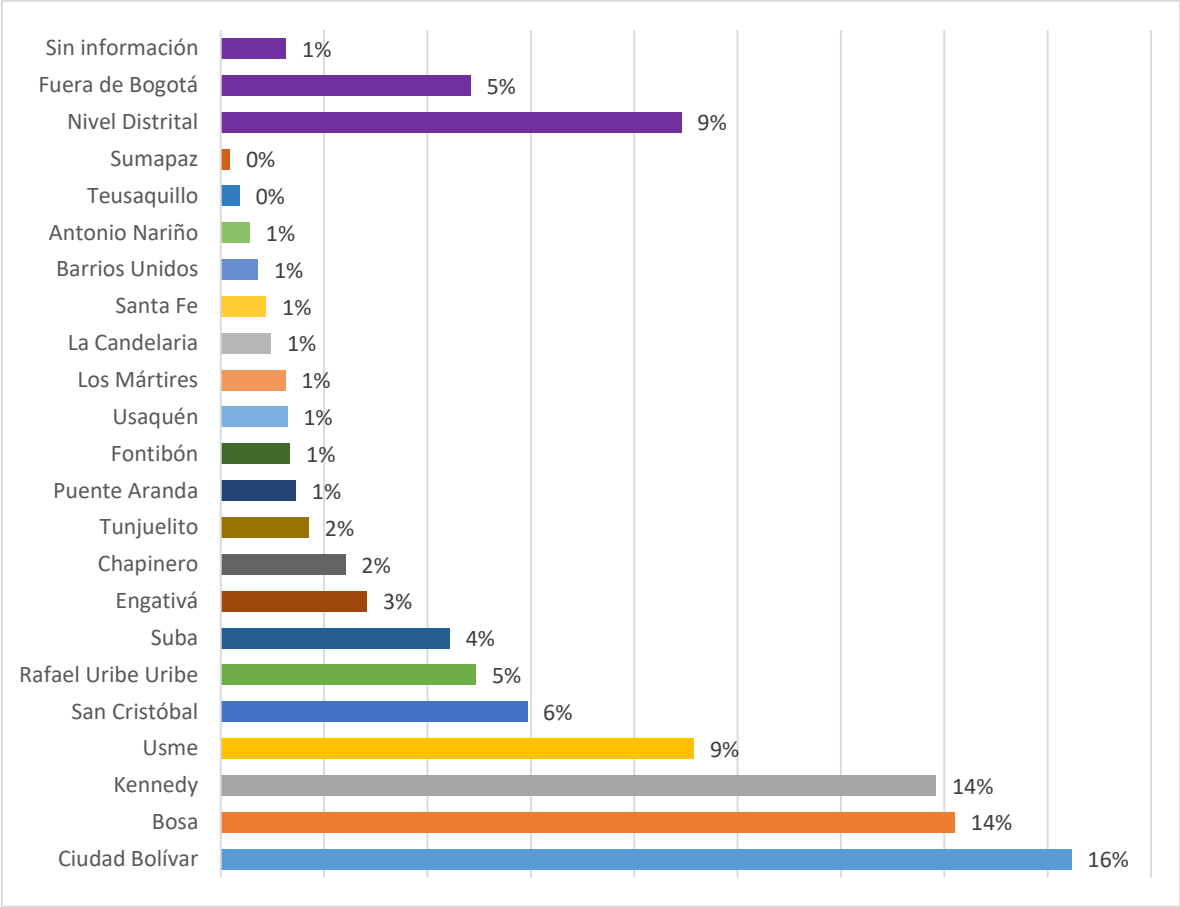
*Fuente: Dirección de Reparación Integral*

### 3.1. ATENCIÓN JURÍDICA

Durante la vigencia 2023 se caracterizaron 12.707 víctimas del conflicto armado que accedieron a la atención jurídica.

Geográficamente, durante la vigencia 2023 los(as) usuarios(as) que accedieron a la atención jurídica están ubicados principalmente en las localidades de Ciudad Bolívar en un 16%, Bosa y Kennedy cada una con un 14%, y Usme con un 9%.

**GRÁFICA 118 DISTRIBUCIÓN POR LOCALIDAD DE RESIDENCIA DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN JURÍDICA**

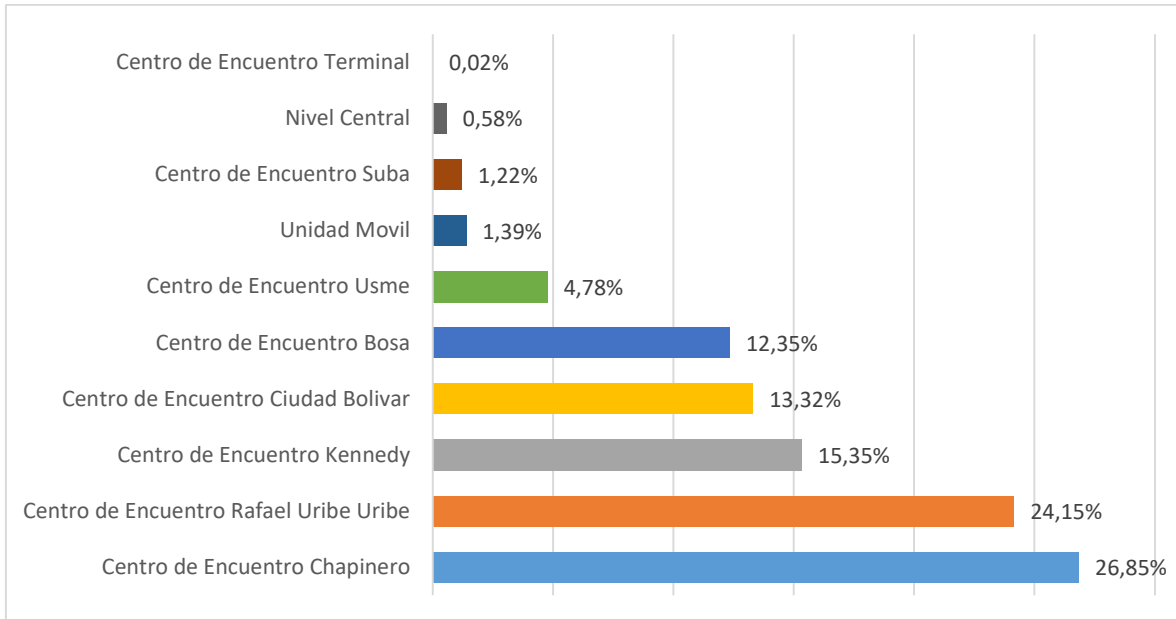


Fuente: Sistema SIVIC

En este mismo sentido, los(as) usuarios(as) que accedieron a la atención jurídica asistieron en mayor medida a los Centros de Encuentro de Chapinero y Rafael Uribe Uribe, con una participación del 51% en el número de atenciones jurídicas.



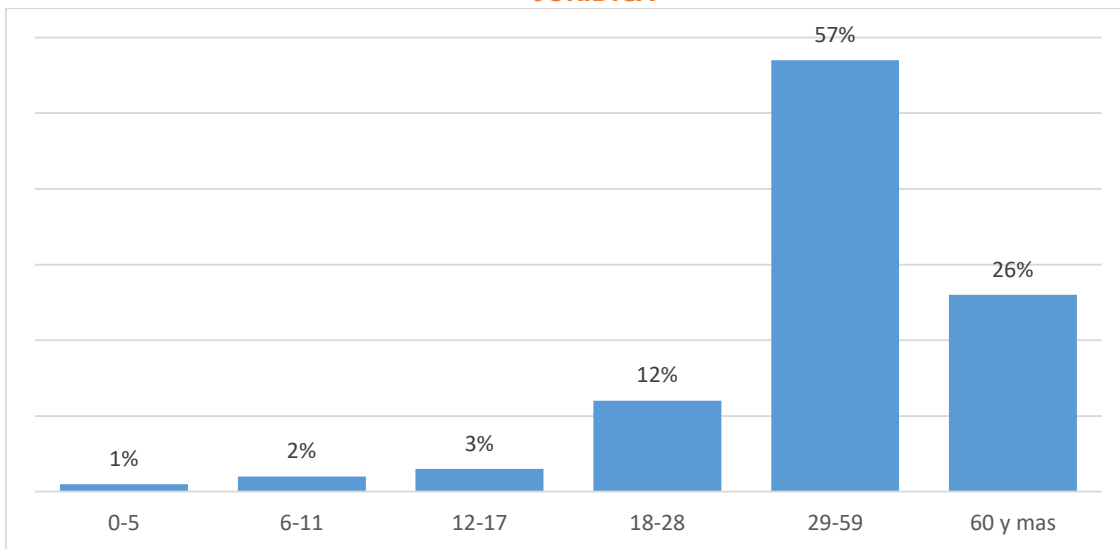
**GRÁFICA 119 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE ATENCIONES JURÍDICAS POR CENTROS DE ENCUENTRO**



Fuente: Sistema SIVIC

Durante la vigencia 2023, el 57% de los(as) usuarios(as) que accedieron a la atención jurídica corresponden a personas en ciclo vital de adultez (29 a 59 años), seguidos por vejez (60 años y más) y juventud (18 a 28 años) con porcentajes de participación de 26% y 12% respectivamente

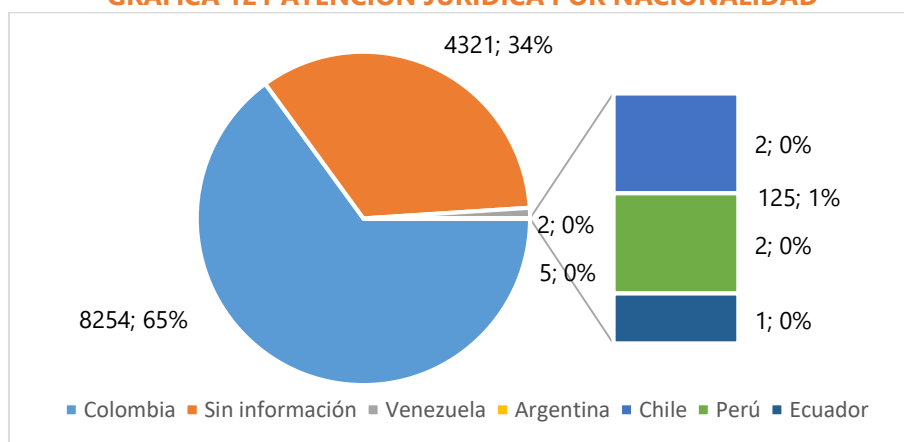
**GRÁFICA 120 DISTRIBUCIÓN PERSONAS ATENDIDAS POR CICLO VITAL - ATENCIÓN JURÍDICA**



Fuente: Sistema SIVIC

En cuanto a la nacionalidad, los(as) usuarios(as) que accedieron a la atención jurídica reportaron ser de nacionalidad argentina, chilena, colombiana, ecuatoriana, peruana y venezolana. No obstante, 65% las personas atendidas son de nacionalidad colombiana. Por otro lado, 4.321 (34%) personas que accedieron a la atención jurídica no proporcionaron información sobre su nacionalidad, dado que no cuentan con un documento de identificación o no han regularizado su situación migratoria en el país.

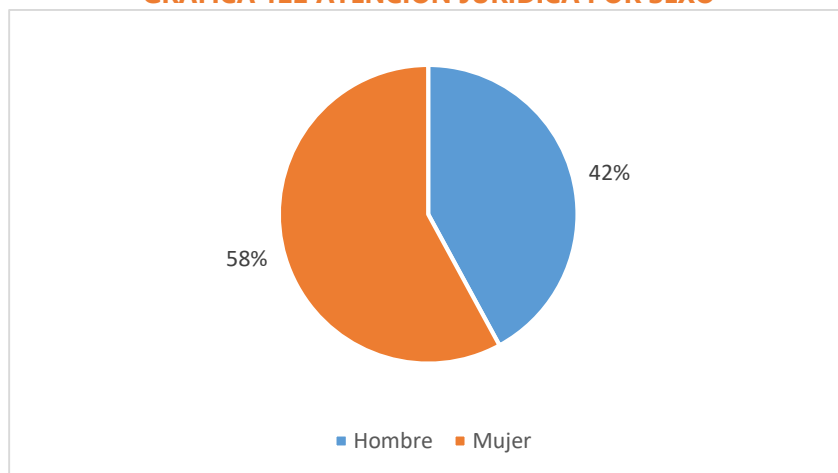
**GRÁFICA 121 ATENCIÓN JURÍDICA POR NACIONALIDAD**



Fuente: Sistema SIVIC

Por sexo, la atención jurídica se prestó en un 58% a mujeres y en un 42% a hombres.

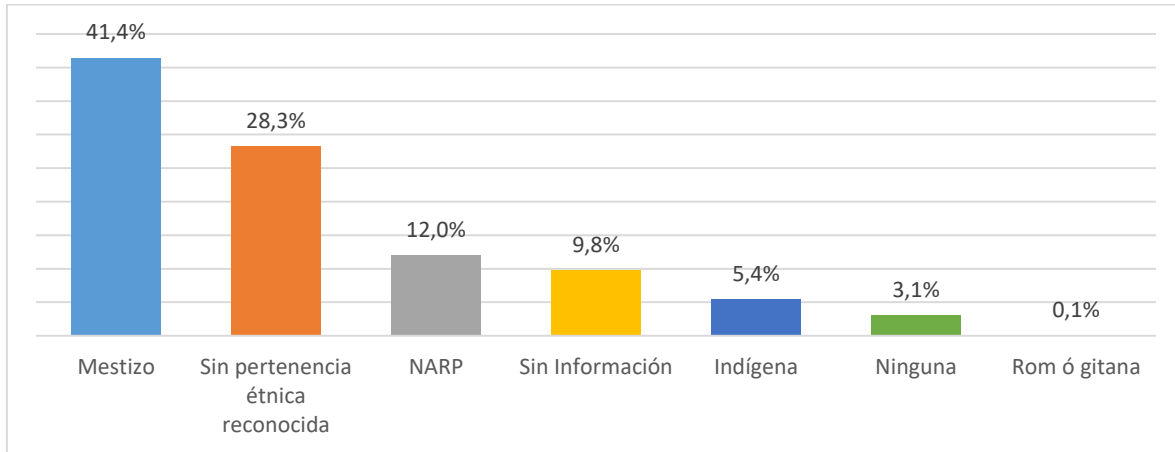
**GRÁFICA 122 ATENCIÓN JURÍDICA POR SEXO**



Fuente: Sistema SIVIC

Frente a los grupos étnicos, de los(as) usuarios(as) que accedieron a la atención jurídica el 41,4% manifiestan ser mestizos, 12% negros, afrocolombianos, raizales y palenqueros y un 12% indígenas.

**GRÁFICA 123 ATENCIÓN JURÍDICA POR GRUPO ÉTNICO**



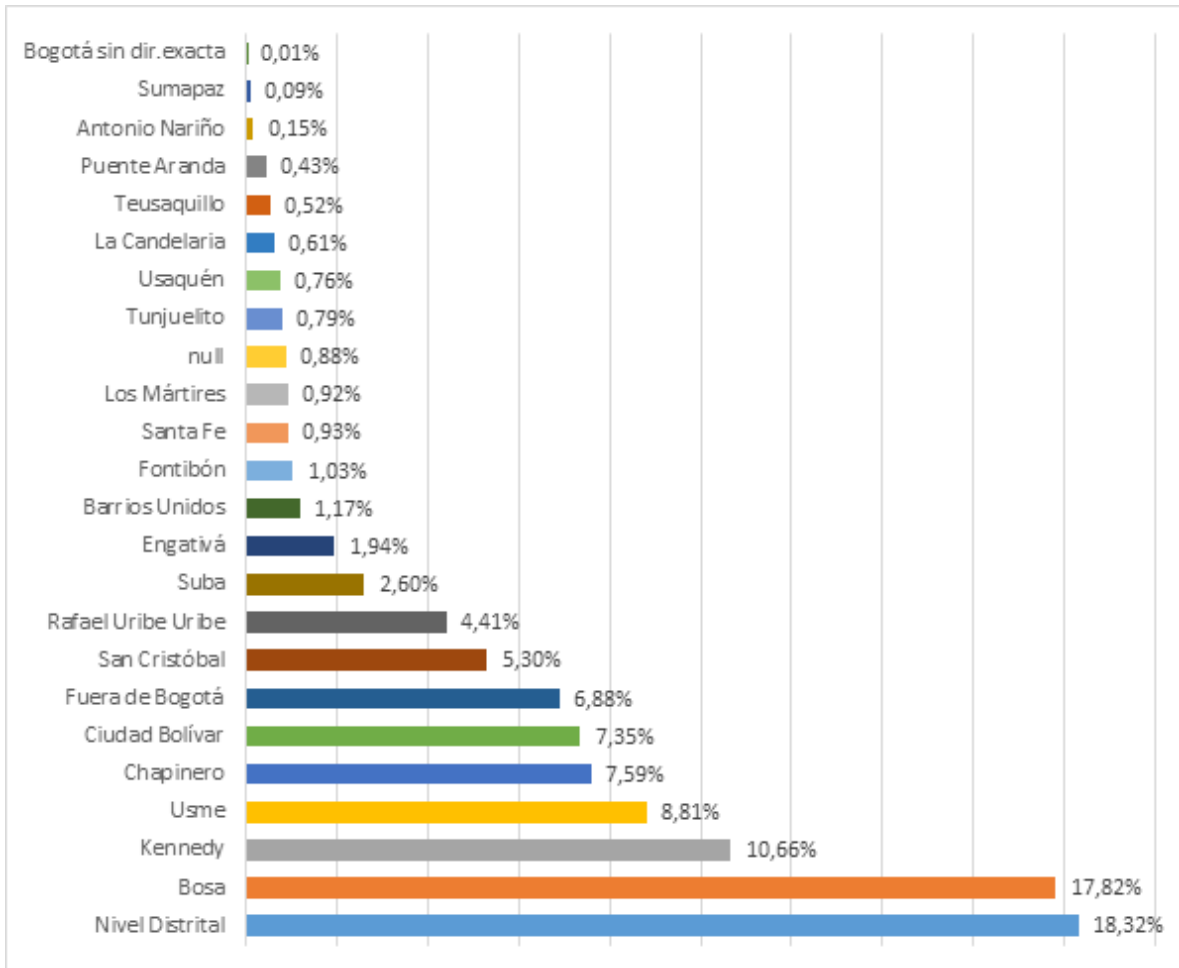
Fuente: Sistema SIVIC

### 3.2. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL

Durante la vigencia 2023 se caracterizaron 19.441 víctimas del conflicto armado que accedieron al acompañamiento psicosocial.

Geográficamente, durante la vigencia 2023 los(as) usuarios(as) que accedieron al acompañamiento psicosocial están ubicados principalmente en las localidades de Bosa en un 17,82%, Kennedy con un 10,66%, y Usme con un 8,81%.

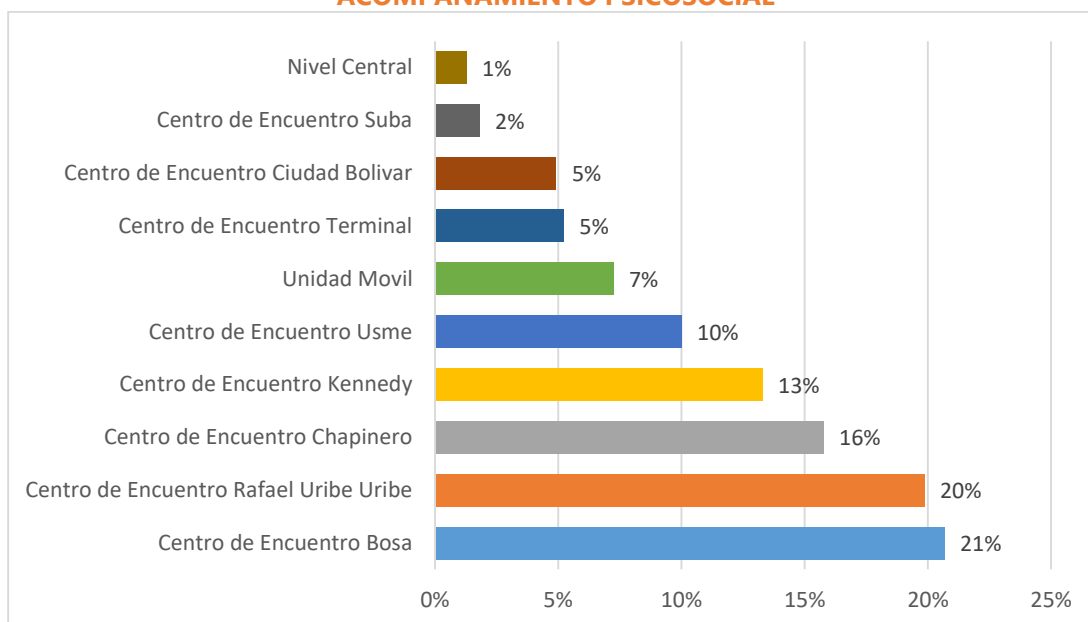
**GRÁFICA 124 ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL POR LOCALIDAD**



Fuente: Sistema SIVIC

Asimismo, los(as) usuarios(as) que accedieron al acompañamiento psicosocial asistieron en mayor medida a los Centros de Encuentro de Bosa y Rafael Uribe Uribe, con una participación del 41% en el número de acompañamiento psicosociales.

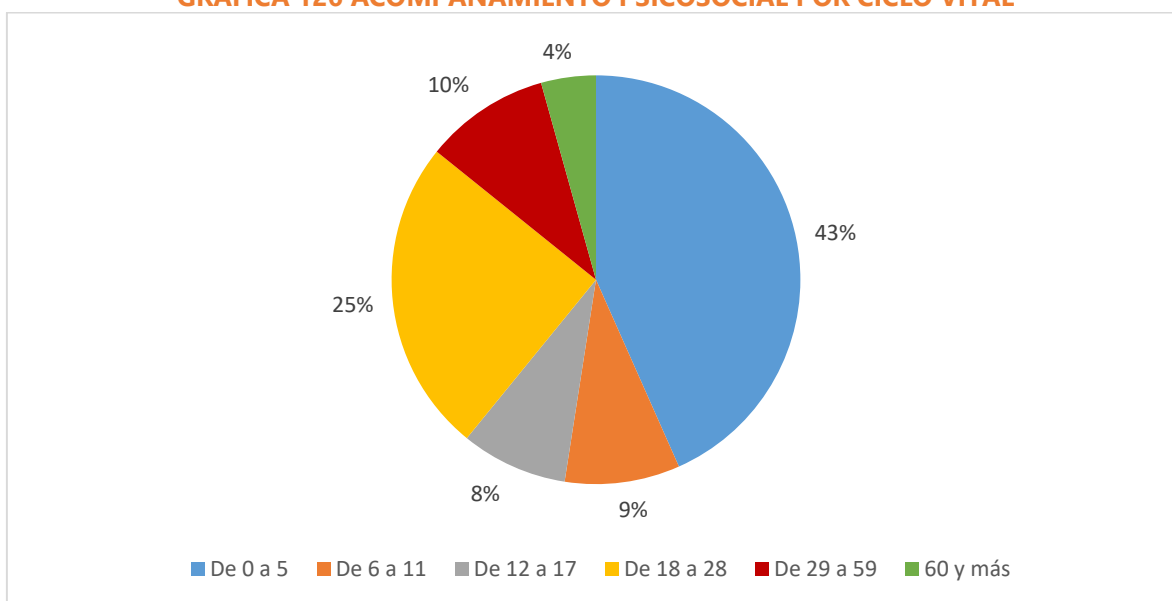
**GRÁFICA 125 DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS ATENDIDAS POR CENTRO DE ENCUENTRO - ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL**



Fuente: Sistema SIVIC

Durante la vigencia 2023, el 43% de los(as) usuarios(as) que accedieron al acompañamiento psicosocial corresponden a personas en ciclo vital de adultez (29 a 59 años), seguido por juventud (18 a 28 años) con un porcentaje de participación del 25%.

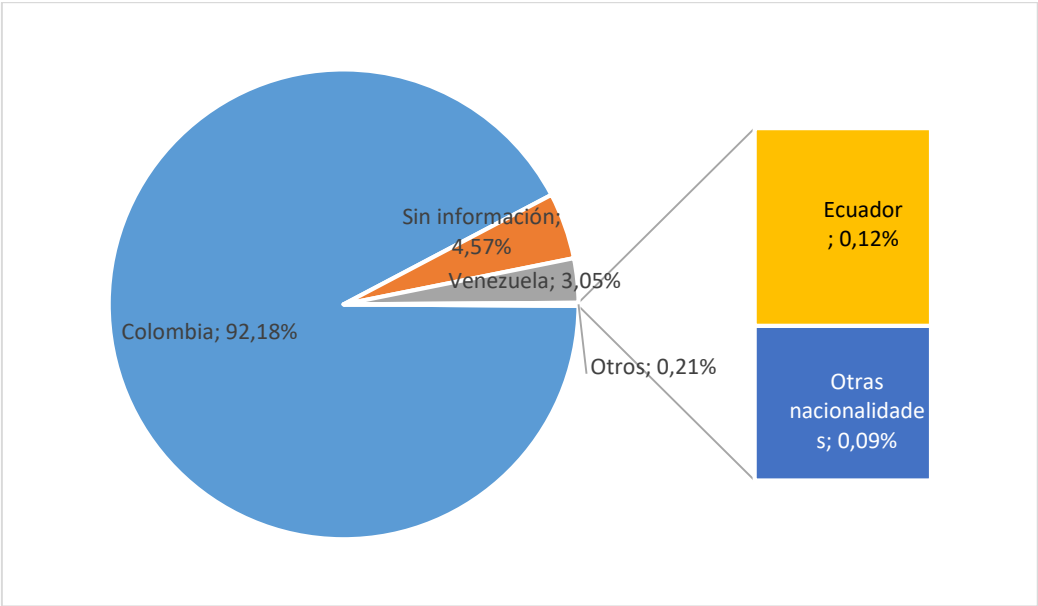
**GRÁFICA 126 ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL POR CICLO VITAL**



Fuente: Sistema SIVIC

En cuanto a su nacionalidad, los(as) usuarios(as) que accedieron al acompañamiento psicosocial el 92,18% de las personas atendidas son de nacionalidad colombiana; el 4,57% no registra información y el restante 3,26% está distribuido en nacionalidades argentina, chilena, costarricense, cubana, ecuatoriana, española, peruana, rumana y venezolana.

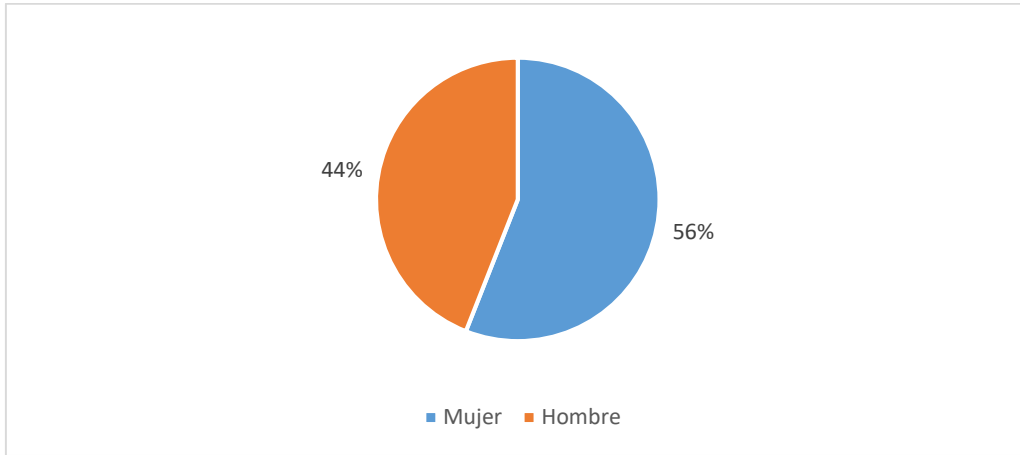
**GRÁFICA 127 ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL POR NACIONALIDAD**



Fuente: Sistema SIVIC

Por sexo, el acompañamiento psicosocial se prestó en un 56% a mujeres y en un 44% a hombres.

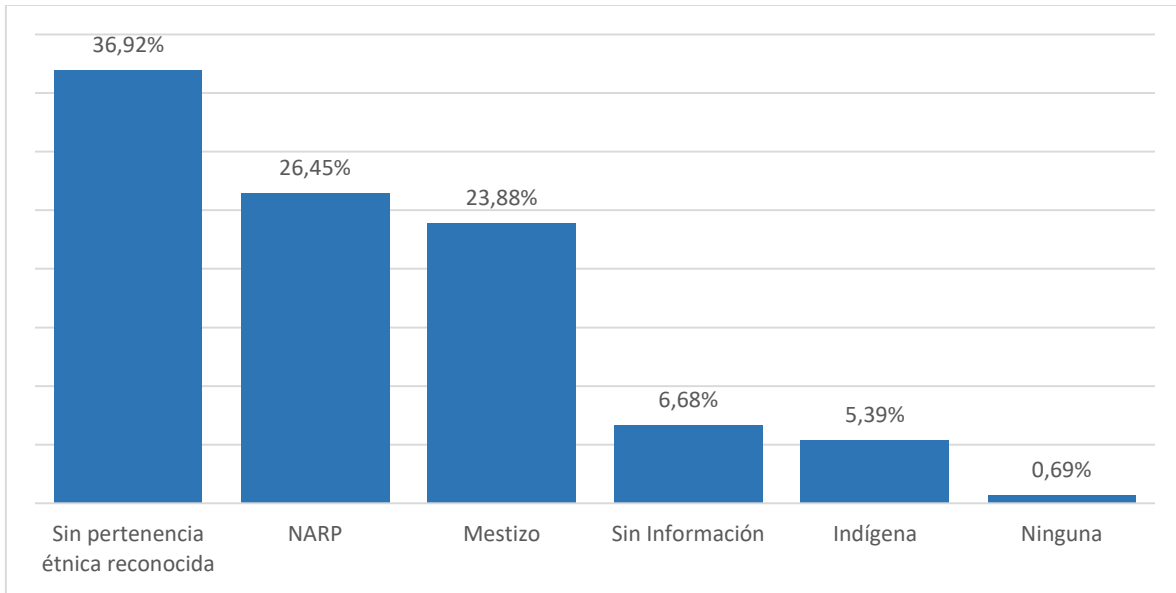
**GRÁFICA 128 PERSONAS ATENDIDAS POR SEXO QUE RECIBIERON ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL**



Fuente: Sistema SIVIC

Frente a los grupos étnicos, de los(as) usuarios(as) que accedieron al acompañamiento psicosocial el 37% manifiestan no tener pertenencia étnica, el 26% ser NARP y el 24% mestizos.

**GRÁFICA 129 DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS ATENDIDAS POR GRUPO ÉTNICO - ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL**



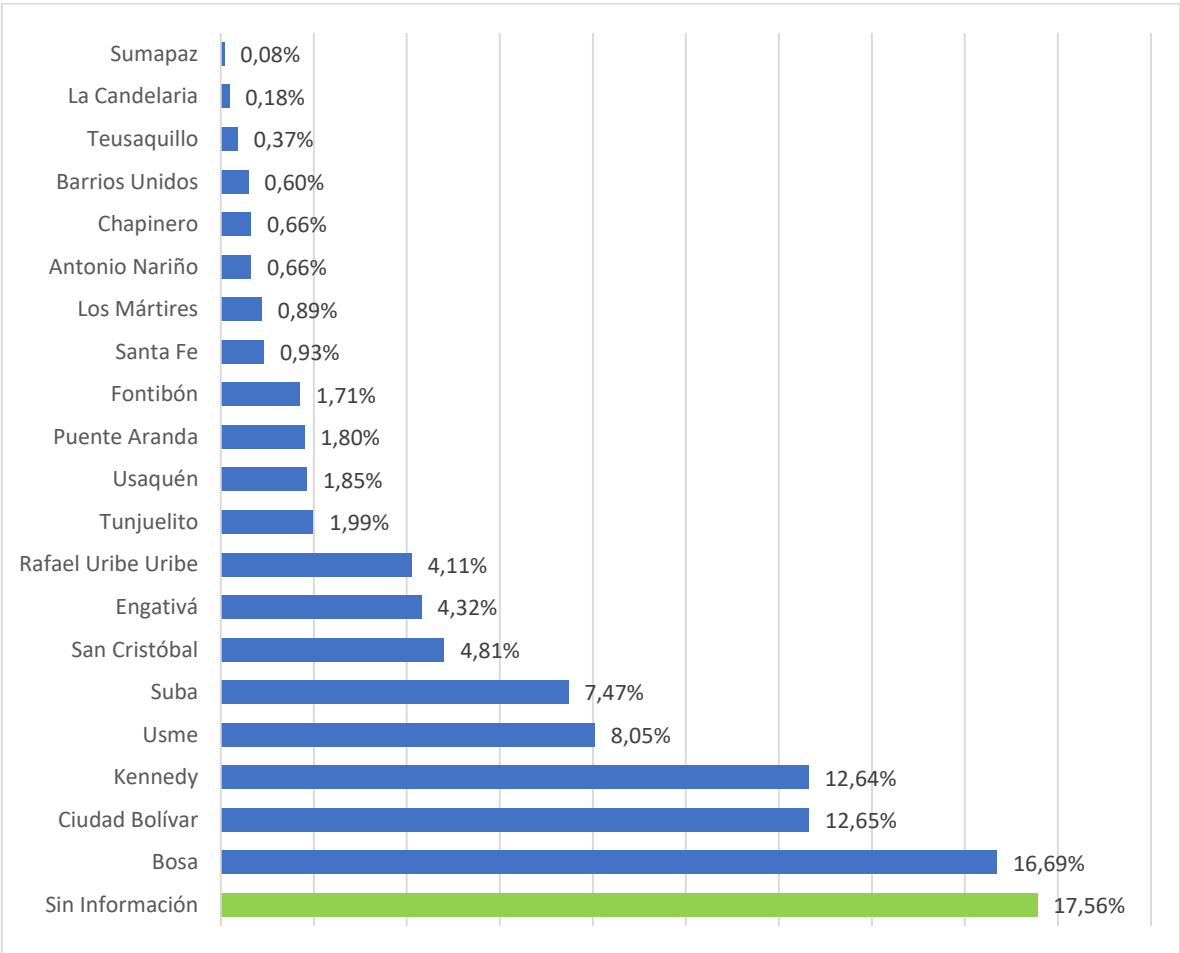
Fuente: Sistema SIVIC

### 3.3. CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA:

Durante la vigencia 2023 10.839 víctimas del conflicto armado accedieron a la caracterización socioeconómica en la ciudad de Bogotá registrada por la Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación.

La población víctima del conflicto armado que accedió a la caracterización socioeconómica se encuentra ubicada en un 16,69% en la localidad de Bosa, 12,65% en la localidad de Ciudad Bolívar y un 12,64% en la localidad de Kennedy. Aunque el mayor valor (17,56%) se encuentre entre las personas que no registran información.

**GRÁFICA 130 CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA POR LOCALIDAD**

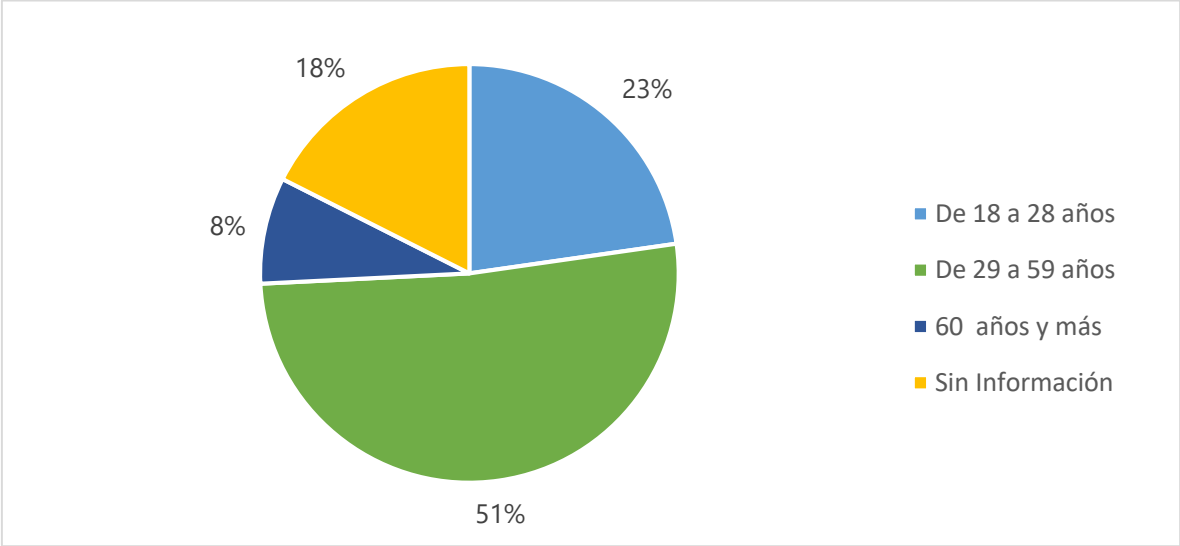


Fuente: Línea telefónica 195



De las personas caracterizadas socioeconómicamente, el 51% se encuentran en el ciclo vital de la adultez y el 23% en la juventud, el 8% es mayor de los 60 años y no se caracteriza población menor de edad.

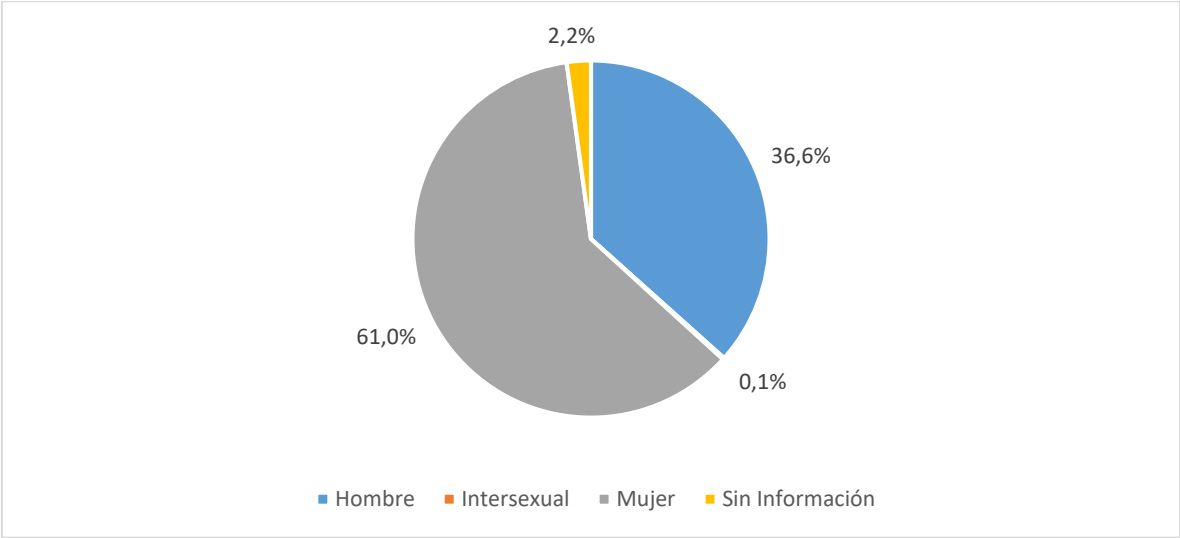
**GRÁFICA 131 CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA POR CICLO VITAL**



Fuente: Línea telefónica 195

Por sexo, la caracterización socioeconómica fue aplicada en un 61% a mujeres y en un 36,6% a hombres.

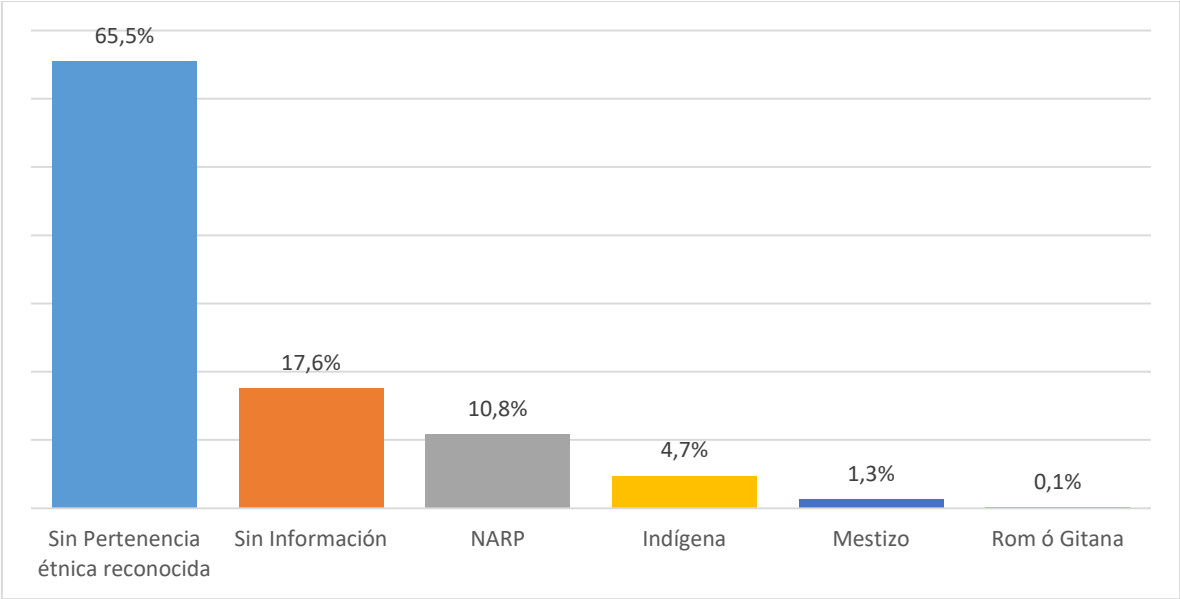
**GRÁFICA 132 CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA POR SEXO**



Fuente: Línea telefónica 195

Frente a la pertenencia étnica, las personas caracterizadas socioeconómicamente manifestaron en un 10,8% reconocerse como población Negros, afros, raizales y palenqueros - NARP, en un 4,7% indígena y en un 1,3% mestizo.

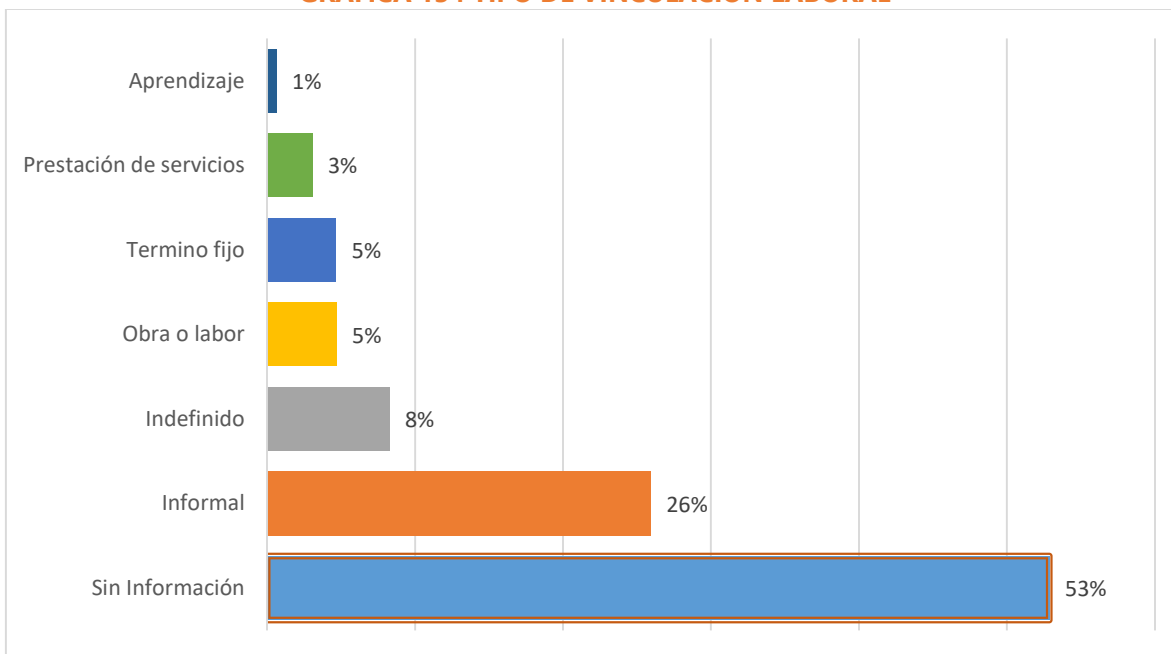
**GRÁFICA 133 CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA POR GRUPO ÉTNICO**



Fuente: Línea telefónica 195

La caracterización socioeconómica evidencia que durante la vigencia 2023 el tipo de vinculación laboral de la población víctima en un 26% es de tipo informal y solo en un 8% a término indefinido. Sin embargo, no se obtuvo información del 53% de la población.

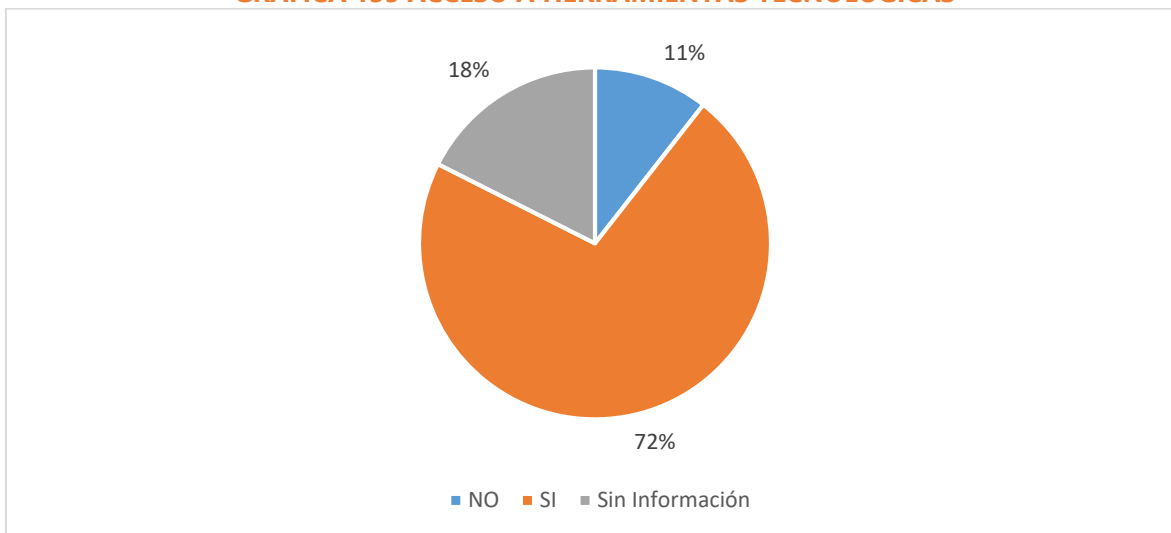
**GRÁFICA 134 TIPO DE VINCULACIÓN LABORAL**



Fuente: Línea telefónica 195

Por otra parte, el 72% de las personas caracterizadas manifiestan tener acceso a herramientas como PC, Smartphone, Tablet u otros.

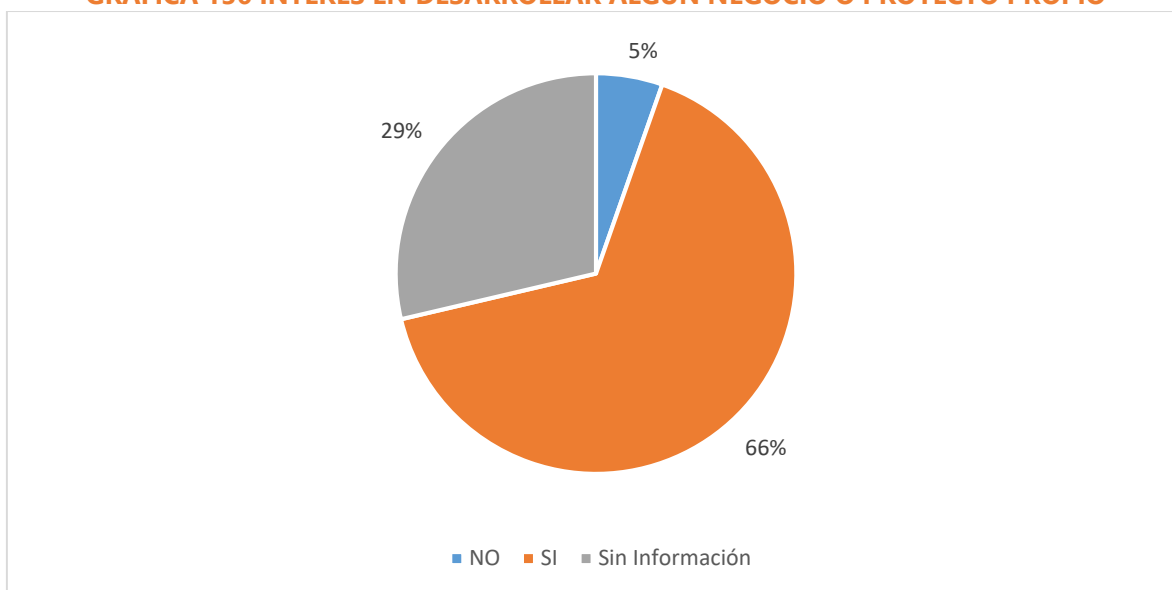
**GRÁFICA 135 ACCESO A HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**



Fuente: Línea telefónica 195

En cuanto a sus intereses, las personas caracterizadas en un 66% manifiestan interés en desarrollar algún negocio o proyecto propio.

**GRÁFICA 136 INTERÉS EN DESARROLLAR ALGÚN NEGOCIO O PROYECTO PROPIO**



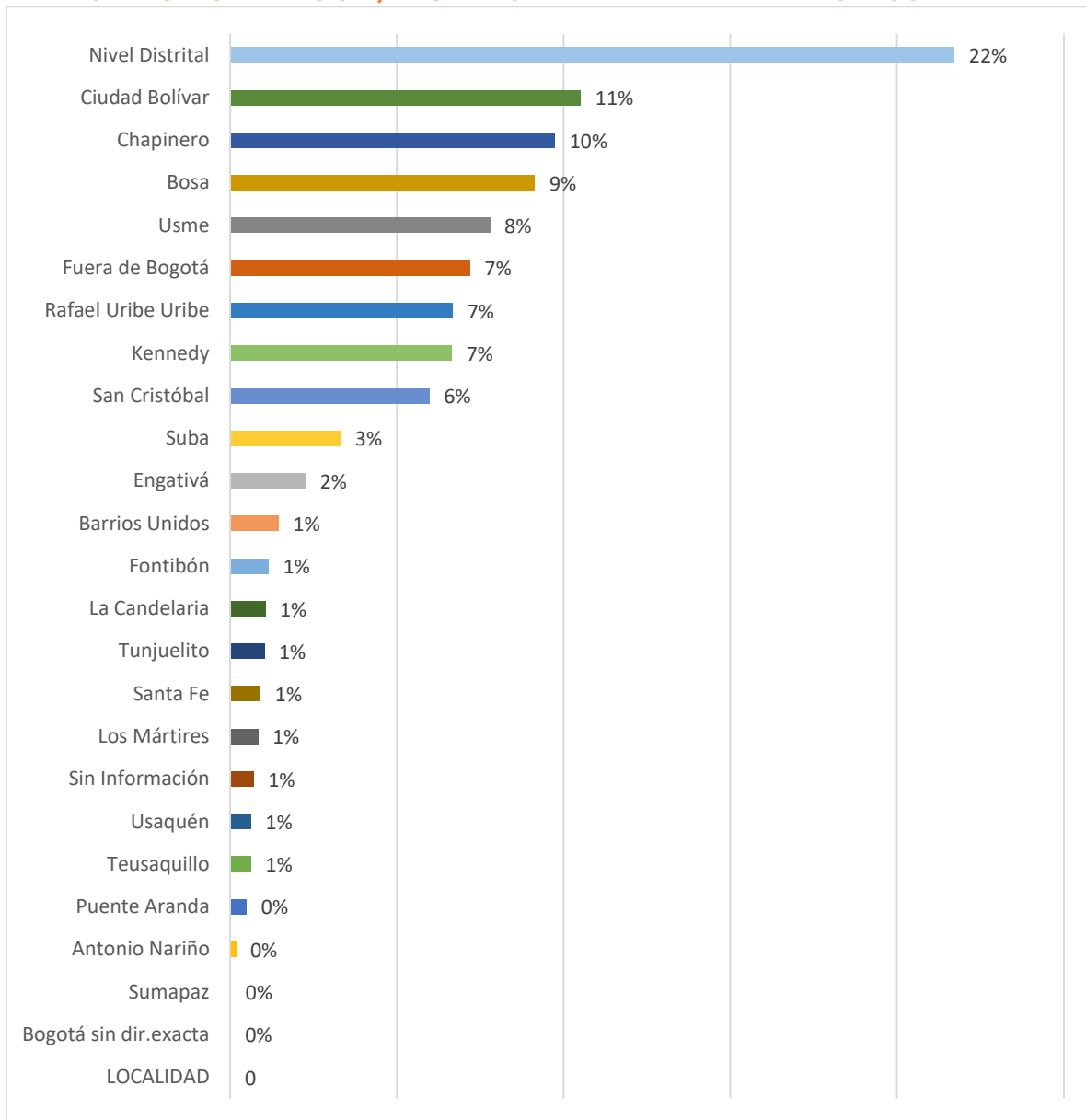
Fuente: Línea telefónica 195

### 3.4. OTORGAMIENTO DE AYUDA O ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA AAHI

De acuerdo con los datos extraídos del sistema SIVIC, durante la vigencia 2023 se otorgaron 27.212 medidas de AAHI, beneficiando a 7.705 personas únicas. Estas medidas incluyen la entrega de kits de cocina, dormitorio, vajilla y aseo.

De estas personas, el 11% manifestaron estar localizadas en la localidad de Ciudad Bolívar, 10% en Chapinero, 9% en Bosa y 8% en Usme.

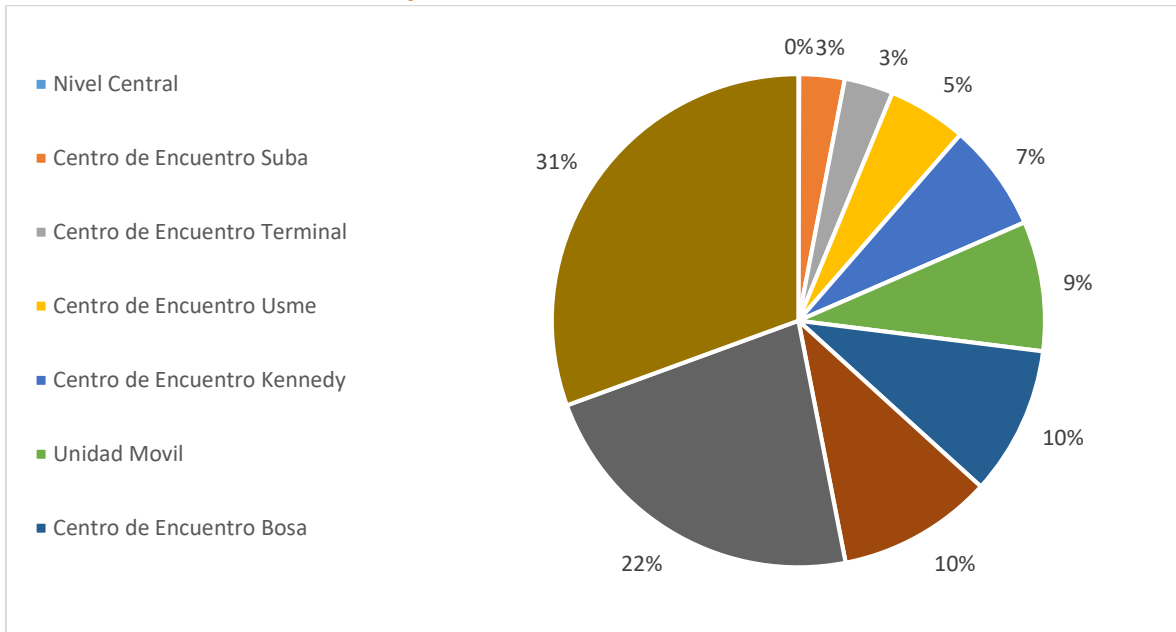
### GRÁFICA 137 ATENCIÓN / AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA POR LOCALIDAD



Fuente: Sistema SIVIC

Dichas personas en un 53% accedieron a la AAHI en los centros de encuentro de Rafael Uribe Uribe y Chapinero.

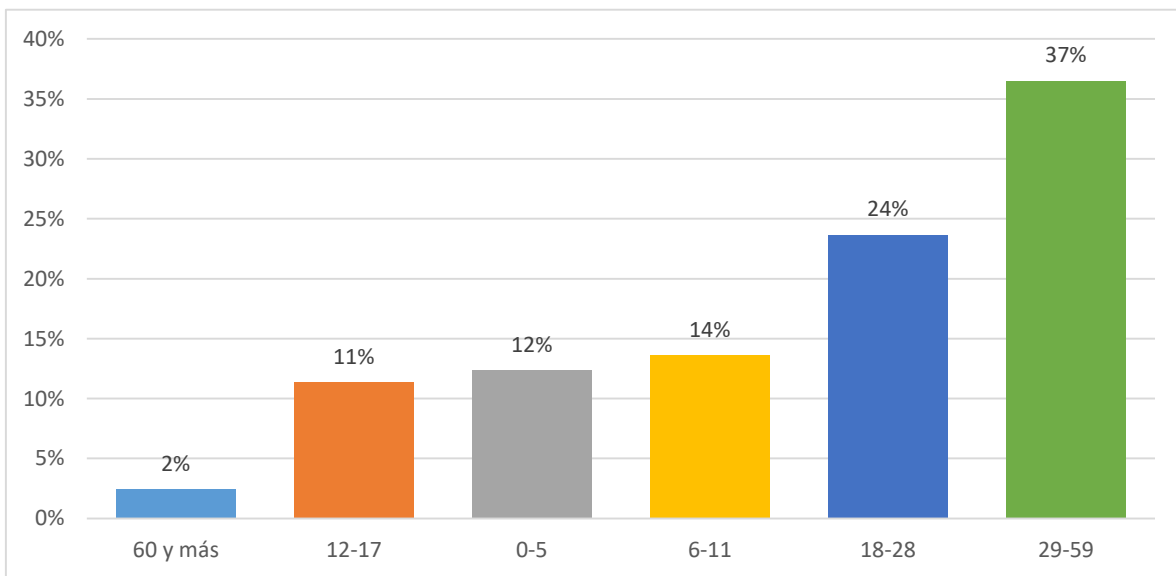
**GRÁFICA 138 ATENCIÓN / AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA POR LOCALIDAD**



Fuente: Sistema SIVIC

Por ciclo vital, el 37% de las personas que accedieron a AAHI se encuentran en el ciclo vital de la adultez (29-59 años), mientras que solo el 2% en el ciclo vital de la vejez.

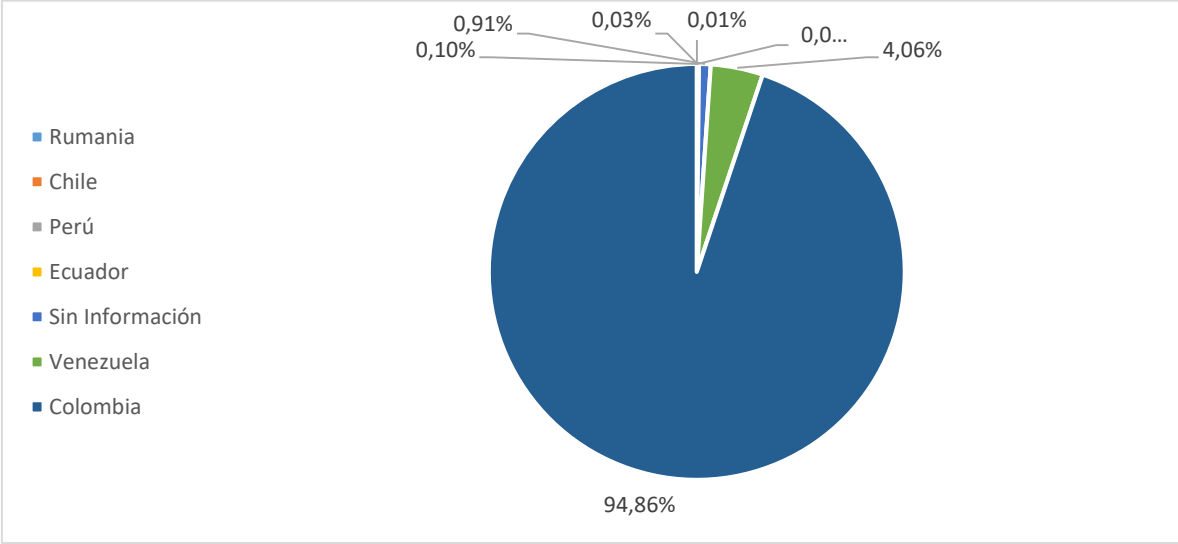
**GRÁFICA 139 DISTRIBUCIÓN POR CICLO VITAL QUE RECIBIERON ATENCIÓN / AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA**



Fuente: Sistema SIVIC

En lo referente a la nacionalidad de los(as) usuarios(as) de AAHI durante la vigencia 2023, el 4% cuentan con nacionalidad venezolana y un 95% con nacionalidad colombiana.

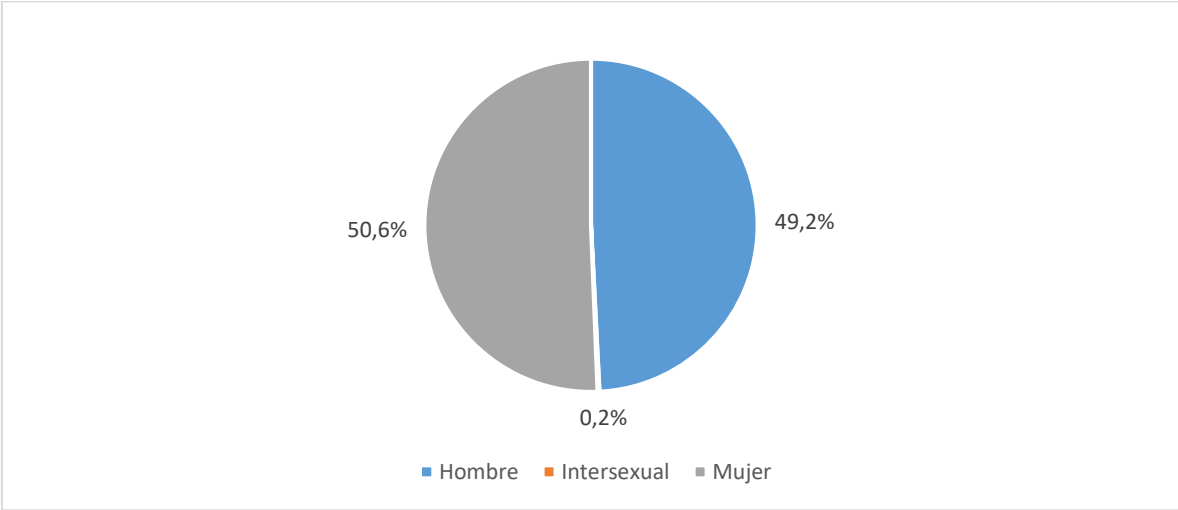
**GRÁFICA 140 DISTRIBUCIÓN POR NACIONALIDAD QUE RECIBIERON ATENCIÓN / AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA**



Fuente: Sistema SIVIC

Al revisar la información por sexo, el 49% de las personas que accedieron a AAHI son hombres y el 50% mujeres

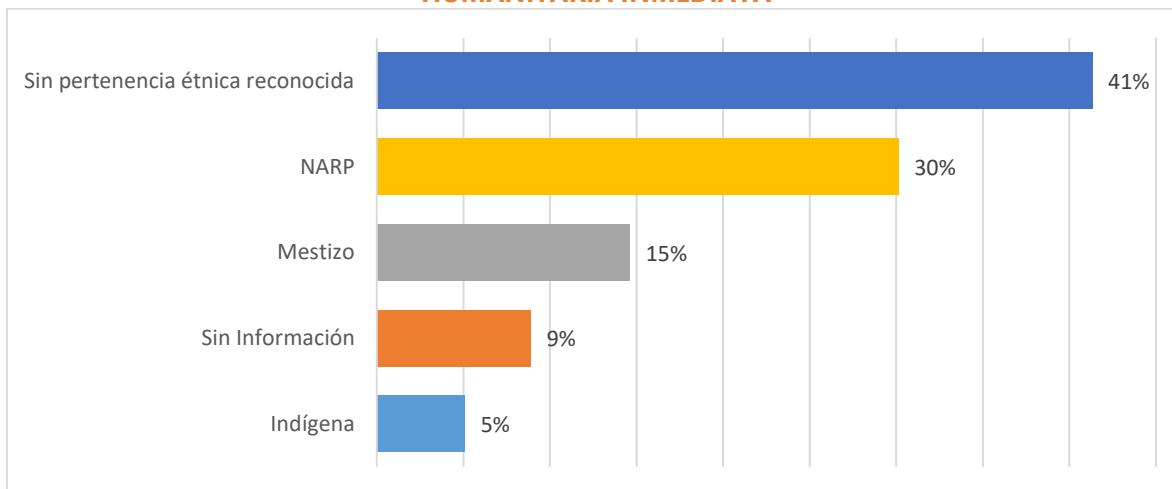
**GRÁFICA 141 DISTRIBUCIÓN POR SEXO QUE RECIBIERON ATENCIÓN / AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA**



Fuente: Sistema SIVIC

Por grupos étnicos, el 41% de las personas a quienes se les otorgó AAHI no cuentan con pertenencia étnica reconocida, 30% pertenecen a la comunidad NARP y el 5% a los pueblos indígenas.

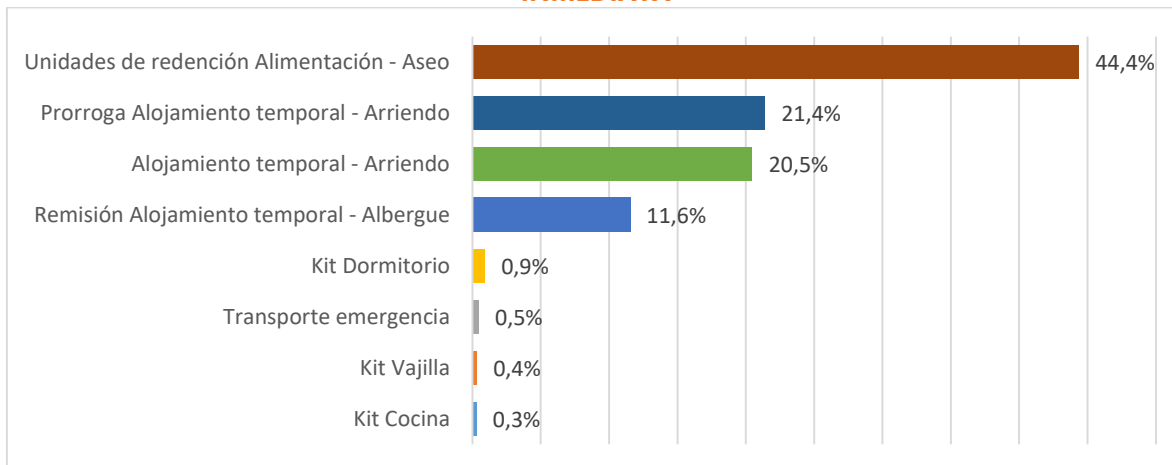
**GRÁFICA 142 DISTRIBUCIÓN POR GRUPO ÉTNICO QUE RECIBIERON ATENCIÓN / AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA**



Fuente: Sistema SIVIC

En cuanto al tipo de servicios del interés de las personas que se acercan a los centros de encuentro, con un 44,4% de participación, las Unidades de redención Alimentación – Aseo son el servicio más demandado.

**GRÁFICA 143 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SERVICIO DE ATENCIÓN / AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA**



Fuente: Sistema SIVIC



## PROCESO GESTIÓN DE ALIANZAS E INTERNACIONALIZACIÓN DE BOGOTÁ

### Objetivo del proceso

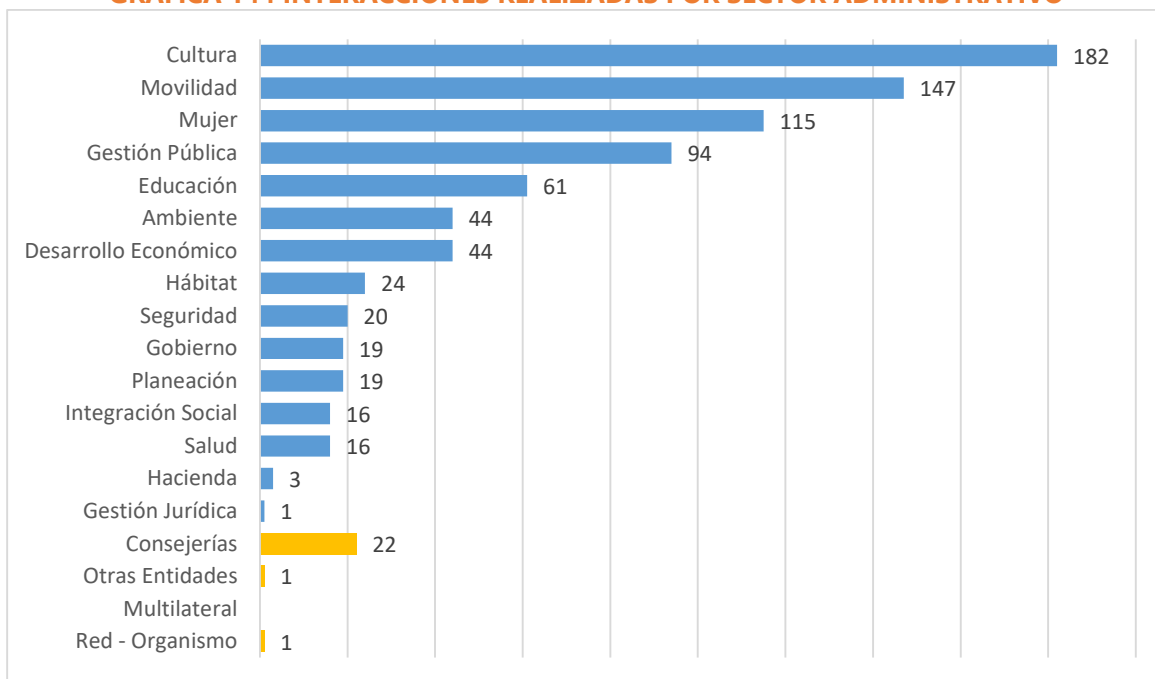
Este proceso debe facilitar acciones estratégicas de cooperación, relacionamiento o posicionamiento internacional, mediante la gestión de alianzas distritales con aliados internacionales, para movilizar recursos técnicos y financieros y lograr posicionar a Bogotá como referente global, permitiendo la 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 con los que la ciudad construye relaciones para generar alianzas y posicionarse por su compromiso con la Agenda de Desarrollo 2030. 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

Durante la vigencia de 2023, se lograron 829 relacionamientos, en los cuales la Consejería Distrital de Relaciones Internacionales (antes DDRI) acompañó a 53 entidades de los 15 sectores del Distrito, las consejerías distritales, organismos multilaterales y otras entidades. Estos 415 relacionamientos permitieron a las entidades del Distrito formar alianzas, compartir mejores prácticas, participar en convocatorias, eventos, cursos internacionales, entre otras actividades.

### GRÁFICA 144 INTERACCIONES REALIZADAS POR SECTOR ADMINISTRATIVO



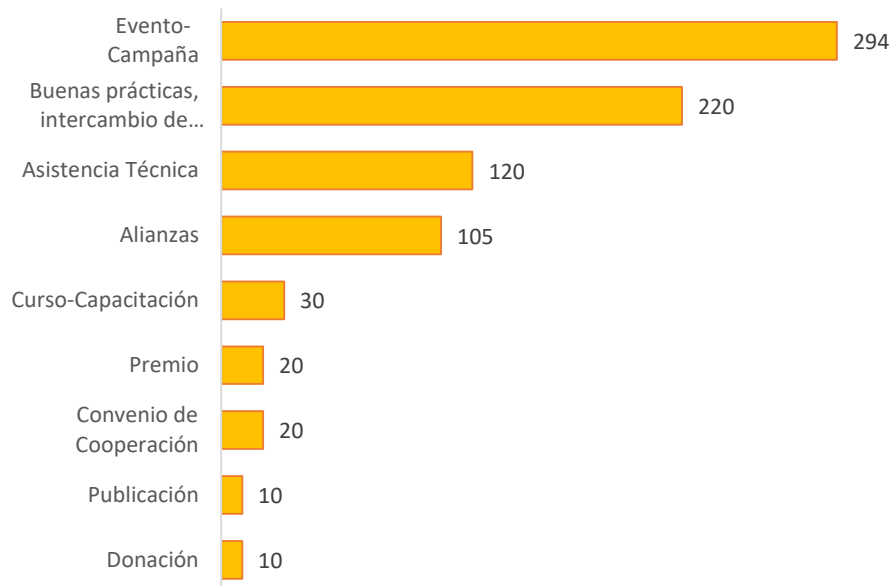
Fuente: Matriz de Relacionamiento y Cooperación 2023 - OCRI

Los sectores de la administración distrital con mayor participación porcentual en las interrelaciones realizadas en 2023 fueron:

- Cultura, con el mayor nivel de participación, representando el 21,95%.
- Movilidad, con el 17,73%.
- Mujer, con el 13,87%.

Por su parte, estas acciones están distribuidas en los siguientes tipos de colaboración:

### GRÁFICA 145 TIPOS DE COLABORACIONES RECIBIDAS



*Fuente: Matriz de Relacionamiento y Cooperación 2023.*

Los tipos de colaboraciones más frecuentes fueron: "Evento- Campaña", "Buenas prácticas e, intercambio de conocimiento" y "Asistencia técnica" el 77,4% del total, lo indica que son las más representativas.

El tipo de aliado internacional con los que se desarrollaron estas acciones que beneficiaron a las entidades distritales fueron:

**GRÁFICA 146 TIPOS DE ALIADO POR INTERACCIONES**



Fuente: Matriz de Relacionamiento y Cooperación 2023

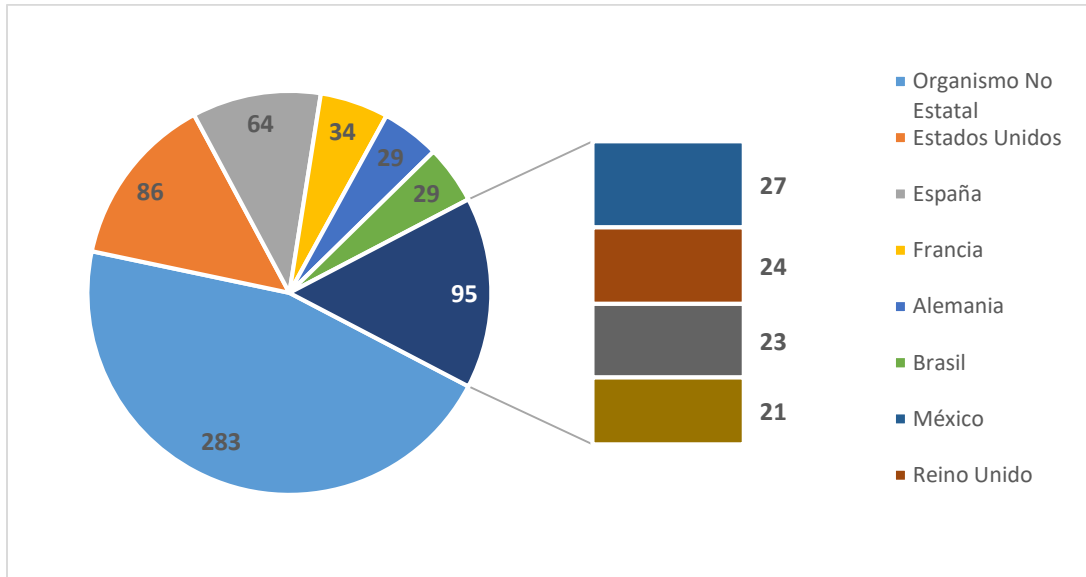
De las 829 interrelaciones, 720 se realizaron con:

- Red de Organismos Multilaterales (34,7%)
- Gobierno Nacional (22,7%)
- ESAL/ONG/Fundaciones (14,7%)
- Gobiernos Locales (14,7%)

El 13,1% restante involucró a empresas, Personas Naturales, Academia y organismos no estatales.

Según la Matriz de Relacionamiento y Cooperación, de las 829 acciones, 546 (65.86%) están identificadas con un país de origen, mientras que los 283 restantes (34.13%) corresponden a organismos no estatales. En la siguiente gráfica se destacan aquellos que realizaron más de 20 relacionamientos:

### GRÁFICA 147 PAÍSES CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN EL RELACIONAMIENTO INTERNACIONAL



Fuente: Construcción propia a partir de la Matriz de Relacionamiento y Cooperación 2023.

En cuanto al origen por aliado, el 34,13% de las 829 acciones realizadas en 2023 se concentró en organismos no estatales. Entre los países participantes, los más representativos fueron:

- Estados Unidos: 10,37%
- España: 7,72%
- Francia: 4,10%
- Alemania y Brasil: 3,49% cada uno
- México: 3,28%
- Reino Unido: 2,89%
- Chile: 2,77%
- Argentina: 2,53%

Con estos países se llevaron a cabo importantes acciones de asistencia técnica, buenas prácticas, intercambio de conocimientos, así como alianzas y convenios de cooperación, los cuales contribuyeron al cumplimiento de los programas del Plan de Desarrollo Distrital.

Gracias a las alianzas con actores internacionales, en la vigencia 2023 se movilizó un monto superior a \$61.064 millones de pesos, apoyando a 53 entidades de los 15 sectores en 829 acciones de relacionamiento y cooperación internacional. De estas,

498 correspondieron a actividades de cooperación y 331 a acciones de posicionamiento 331.

**TABLA 39 RELACIÓN DE LOS RECURSOS MOVILIZADOS CON ACTORES INTERNACIONALES**

Propósito PDD	Sector Principal	Nombre Aliado Principal	Valor en COP aporte del aliado	Recursos Totales por Propósito
<b>1. Inclusión social, productiva y política</b>	Salud	Vital strategies Organización mundial de salud pública	103.408.452	20.023.602.051
	Integración social	GIZ Agencia de Cooperación Alemana	342.346.868	
	Cultura	Embajada de Alemania	13.887.000	
	Educación	British Council	2.862.687.176	
		Fulbright	1.393.779.033	
	Movilidad	AFD Agencia francesa de desarrollo	1.783.227.780	
	Mujer	Open Society Foundations	4.599.298.500	
		Bloomberg Philanthropies	4.071.060.000	
	Desarrollo Económico	BID Banco Interamericano de Desarrollo	2.936.736.600	
	Planeación	Programa Mundial de Alimentos	486.780.674	
	Educación	British Council	437.490.975	
British Council		992.898.993		
<b>2. Cambiar hábitos y cuidar el medio ambiente reverdecer a Bogotá</b>	Ambiente	UCCI Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas	133.852.247	12.216.827.297
		UCCI Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas	80.371.025	
		UCCI Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas	80.371.025	
		C40	23.082.900	
		BID Banco Interamericano de Desarrollo	2.089.920.000	
		PNUD Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo	8.000.000.000	

Propósito PDD	Sector Principal	Nombre Aliado Principal	Valor en COP aporte del aliado	Recursos Totales por Propósito
		Unión Europea	393.830.100	
	Hábitat	BID Banco Interamericano de Desarrollo	1.415.400.000	
<b>3. Inspirar confianza y Legitimidad para vivir sin miedo</b>	Cultura	OEI Organización de Estados Iberoamericanos	701.833.953	2.807.434.325
		OIM Organización Internacional para las Migraciones	478.999.995	
	Consejerías	USAID Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional	1.626.600.377	
<b>4. Bogotá región un modelo de movilidad creatividad y productividad incluyente y sostenible</b>	Movilidad	AFD Agencia francesa de desarrollo	356.651.200	19.537.083.990
		AFD Agencia francesa de desarrollo	1.283.938.560	
		AFD Agencia francesa de desarrollo	2.897.791.000	
		Banco Mundial	353.850.000	
		Banco Mundial	233.450.000	
		BID Banco Interamericano de Desarrollo	43.860.000	
		BID Banco Interamericano de Desarrollo	1.760.337.600	
		CAF Banco de Desarrollo de América Latina	226.661.630	
		CAF Banco de Desarrollo de América Latina	1.877.544.000	
		Prosperity Programme	10.174.000.000	
		UKPACT	329.000.000	
<b>5. Bogotá región gobierno abierto transparente y ciudadanía consciente</b>	Consejerías	Bloomberg Philanthropies	6.309.841.000	6.479.841.000
	Planeación	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)	170.000.000	

Propósito PDD	Sector Principal	Nombre Aliado Principal	Valor en COP aporte del aliado	Recursos Totales por Propósito
<b>TOTAL</b>				<b>61.064.788.663</b>

*Fuente: Matriz de Relacionamento y Cooperación 2023 - OCRI*

En materia de cooperación y su relación con los sectores distritales, el 34,91% de los recursos se canalizaron al sector de Movilidad, seguido por el sector de Ambiente que recibió con el 17,68%. Estas contribuciones fueron gestionadas a través de los instrumentos disponibles de la Consejería Distrital de Relaciones Internacionales para su ejercicio de relacionamiento internacional.

Respecto a la relación entre la gestión internacional y los propósitos del Plan de Desarrollo Distrital, podemos evidenciar el comportamiento porcentual obtenido:

- Propósito 1 -Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política; en los sectores de Salud, Integración Social, Cultura, Educación, Movilidad, Mujer, Desarrollo Económico, Planeación concentraron la mayor cantidad de contribuciones en un porcentaje del 32,79%.
- El propósito 2 -Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar la crisis climática, canalizó el 20% de los recursos, beneficiando a sectores de Ambiente y Hábitat.
- Propósito 3 -Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura ciudadana, paz y reconciliación, tuvo una contribución y relacionamientos del 4,59% enfocado en los sectores de Integración Cultura y las Consejerías.
- Propósito 4 -Hacer de Bogotá Región un modelo de movilidad multimodal, incluyente y sostenible, recibió el 31,99% de los recursos, fortaleciendo el sector de Movilidad.
- Propósito 5 -Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente, recibió el 10,61% de los recursos, contribuyendo al fortalecimiento de sectores como las Consejerías y Planeación.



## OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LOS PROCESOS Y LOS SERVICIOS

En este apartado se describen las oportunidades de mejora que han detectado, en todas las etapas de elaboración de la caracterización de usuarios(as) y grupos de valor, los procesos de la entidad:

- La data suministrada por la caracterización de usuarios(as) es una información importante, ya que permite conocer mucho mejor al(la) usuario(a) / beneficiario(a) del servicio, de tal forma que se puede ajustar al público que visita el Archivo Distrital, cuando sea necesario, en la medida de las posibilidades del personal a cargo.
- Mejorar la forma de recolección de los datos especialmente los datos de enfoque poblacional, porque se generan datos que no corresponde.
- Para el servicio de asistencias técnicas en gestión documental y archivos, se debe continuar con el fortalecimiento de las competencias y habilidades del equipo profesional de asistencia técnica que orienta a las entidades y organismos distritales, en temas de innovación y transformación digital, temáticas que están en auge y dinamizan los planes, programas y proyectos de la gestión documental y la administración de archivos.
- Para establecer la oferta de asistencia técnicas en gestión documental y archivos, es necesario revisar las necesidades manifestadas por las entidades para realizar el programa de los eventos de asistencia técnica.
- La caracterización de usuarios(as) permitió identificar que algunas variables no aportan información relevante para el análisis de los grupos de valor ni para la toma de decisiones sobre los servicios brindados. Esto sugiere la necesidad de mejorar la evaluación de estas variables en los instrumentos de recolección de información. Asimismo, es aconsejable la integración de las herramientas de recolección en un único registro para la vigencia siguiente, con el fin de reducir las discrepancias en los valores de las variables analizadas.

- Para los datos de acceso a internet en las zonas wifi, una vez analizados los valores atípicos resultado de servicios de internet gratuito, Zonas WIFI que puede ser un error a la hora de realizar la recolección de datos por parte del contratista; con el ánimo de mejorar la data para el siguiente análisis, se solicitará y revisará la información de forma periódica para asegurar la calidad continua de los datos.
- Es importante continuar con las acciones de fortalecimiento de los servicios para las mujeres en el canal presencial como las Manzanas del Cuidado, la oferta interinstitucional para fortalecer la autonomía económica de las mujeres, las capacitaciones a los profesionales de los diferentes canales en enfoque de género y crear otros espacios de relacionamiento con la ciudadanía como redes de apoyo con talleres y charlas con ponentes inspiradoras y expertos en diversas áreas que guíen a aquellas que están comenzando.
- Para la integración de sistemas de información, es importante que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía implemente con la Oficina de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones de la Secretaría General el Data warehouse con el fin de almacenar de forma integral, segura, fiable y fácil de administrar la información de los diferentes sistemas de información de los canales de atención, para el proceso de toma de decisiones.
- Adicional a esto, se debe continuar con la actualización y unificación de la información de la oferta distrital y nacional de la RedCADE en las diferentes fuentes de información: Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha, Guía de Trámites y Servicios y el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) con el fin de tener los datos maestros de la oferta Distrital y facilitar el procesamiento, análisis y estandarización de información y la identificación de la priorización de los trámites para racionalizarlos.
- En cuanto a la calidad del dato, es importante seguir implementando estrategias y controles dirigidos a los profesionales y agentes de los canales de atención de la Red CADE, con el fin de mejorar la calidad del registro de información. Para mejorar la veracidad y confianza en los datos,

principalmente en el Sistema de Asignación de Turnos – SAT, debido a que es el canal más utilizado por los diferentes grupos poblacionales.

- El servicio de Asesoría e información técnica y funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá Te Escucha), ha recibido una calificación sobresaliente tanto en las capacitaciones ofrecidas a través del Plan Anual de Capacitación como en aquellas solicitadas directamente por las entidades distritales mediante la Mesa de Ayuda de Soporte Funcional. Asimismo, se destacó la resolución efectiva de los casos gestionados por las entidades en la Mesa de Ayuda.
- No obstante, como oportunidad de mejora, se plantea la mejora en la Metodología empleada en las capacitaciones, con el fin de evitar la monotonía y mantener y mantener el interés de los participantes. Esto podría lograrse mediante la incorporación de nuevo material didáctico y ejemplos actualizados en cada sesión, que refuercen conceptos de mejora continua, tanto en el manejo y administración del sistema como en el análisis de datos extraídos del Módulo de Reportes de Bogotá Te Escucha.
- La caracterización de variables de la vigencia 2022 para ambos servicios de la Imprenta Distrital, permitió identificar la necesidad de que al interior de la Subdirección de Imprenta Distrital se unificaran los nombres de las entidades en las bases de datos generadas y en los aplicativos que soportan los dos servicios, lo que ha permitido lograr una mayor consistencia y agilidad en la consolidación de la información del 2023 para los cruces de datos y análisis respectivos.
- Adicionalmente, se ajustó el ERP EMLAZE que es el aplicativo para seguimiento del servicio de Impresión de Artes Gráficas, incluyendo una categoría en la base de datos de las entidades distritales con la desagregación de las categorías de la variable Sectores Administrativos y otras entidades del Distrito lo que permitió enriquecer la caracterización de los usuarios en dicho aplicativo y agilizar la identificación dentro del sector distrital correspondiente.

## CONCLUSIONES

- Para el servicio de *Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá* se ajustará la encuesta en los aspectos relacionados con la localidad / ciudad de origen y origen étnico, ya que los encuestados están proporcionando respuestas corresponden a las categorías que se desean obtener.
- El Archivo de Bogotá mantuvo su compromiso de fortalecer los equipos interdisciplinarios de las entidades y organismos distritales. Una de las estrategias clave fue la asistencia técnica sectorial, implementada inicialmente en el sector salud. A través de un líder técnico, se centralizaron las solicitudes y requerimientos, lo que permitió replicar de manera efectiva las orientaciones y recomendaciones técnicas en las entidades adscritas y vinculadas al sector.
- El proceso de caracterización de usuarios(as) del servicio de consulta ha permitido identificar a la población que acude presencialmente al Archivo de Bogotá en busca de información sobre la ciudad e identificar el tipo de documentación que solicitan con más frecuencia. Los resultados obtenidos en este proceso sirven como insumo para priorizar las acciones de la Subdirección de Gestión del Patrimonio, enfocadas a la protección del patrimonio documental y a su disposición a la ciudadanía.
- Otra estrategia importante consistió en fomentar la cultura de proyectos integrales de gestión documental en las entidades y organismos distritales. Se destacó la relevancia de planificar las necesidades en gestión documental y archivos mediante proyectos a corto, mediano y largo plazo. Estos proyectos deben reflejarse en los instrumentos archivísticos de planeación, como el Plan Institucional de Archivos (PINAR) y el Programa de Gestión Documental (PGD), articulándolos con los instrumentos de planeación institucional. Las variables caracterizadas permitirán planear la asistencia técnica más efectiva en la próxima vigencia, lo que contribuirá a una mayor cobertura y a la satisfacción de las necesidades expresadas por los grupos de interés.
- Por otro lado, contar con datos basados en evidencias ha permitido obtener un mayor conocimiento de las entidades, organismos y sectores que hacen

mayor uso del servicio. Además, facilita la identificación de los temas más recurrentes, así como de los proyectos y actividades en curso relacionados con la gestión documental y la administración de archivos.

- La consulta de las series de inhumaciones (Fondos Secretaría Distrital de Salud y Empresa Distrital de Servicio Públicos – EDIS) sigue siendo la más solicitada. El 67% de los(as) usuarios(as) consultó este tipo de documentación, mientras que, en 2022, este porcentaje fue del 70%. Estas consultas fueron realizadas mayoritariamente por adultos (27 a 59 años) y personas mayores (60 años y más).
- El progreso en las actividades de procesamiento técnico de la documentación, llevado a cabo por la Subdirección de Gestión del Patrimonio, continuará garantizando la prestación del servicio de consulta, incentivando el uso de la información para promover la investigación sobre la ciudad.
- Es fundamental tener claridad sobre la información que se recolecta y cómo esta puede facilitar la implementación de acciones de mejora en la prestación de los servicios. Conocer las características básicas de los(as) usuarios(as) abre oportunidades para diseñar estrategias que optimicen la recepción de los servicios, amplíen el número de personas sensibilizadas y aumenten el número de servidores(as) cualificados(as).
- Como se puede apreciar en las tablas y gráficos presentados, en los cuales se refleja la segmentación y caracterización de usuarios, la gestión de la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales ha mejorado cada año el posicionamiento del Distrito Capital como un referente internacional en desarrollo territorial. Esto ha sido posible gracias al apoyo de los aliados y cooperantes internacionales, lo que ha fortalecido el intercambio de conocimientos y la contribución al desarrollo de Bogotá. Este ejercicio de relacionamiento internacional es cada vez más determinante y beneficioso tanto para la administración distrital como para la ciudadanía.
- Lo anterior se complementa con su contribución a través de cada uno de sus propósitos del Plan de Desarrollo Distrital **“Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”** en los logros que se han generado con éxito en cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- Como se evidenció en los datos, la RedCADE presta servicios principalmente a mujeres adultas, por esto es importante seguir fortaleciendo las estrategias de emprendimiento y empleo para la autonomía económica de las mujeres.
- La mayoría de las mujeres que acuden al CADE Los Luceros y Gaitana se dedican a oficios del hogar o de cuidado no remunerado, esto evidencia la necesidad de fortalecer los puntos de atención con servicios de las Manzanas del Cuidado y reconocer la carga de las mujeres en la realización de estas labores con el fin de equilibrarla y contribuir a la reducción de la brecha entre hombres y mujeres.
- Continuar con la articulación con la Secretaría de la Mujer para seguir incorporando la transversalización del Enfoque de Género en los formularios de captura de información y en su posterior análisis.
- En los tres puntos de atención priorizados es necesario seguir fortaleciendo los programas que busquen contribuir a la superación de la pobreza, fomentar la movilidad social y apoyar la economía local, teniendo en cuenta que el estrato socioeconómico más representativo de las mujeres que acuden a estos puntos de atención es 1, seguido del estrato 2. Algunos de los servicios podrían ser: Subsidios en los servicios de acueducto y alcantarillado en Bogotá, apoyos económicos a familias en situación de pobreza, entrega de apoyos alimentarios a través de comedores comunitarios, entrega de bonos alimentarios, acceso al sistema de seguridad social en salud y a educación, estrategia de emprendimiento y empleo para la autonomía económica de las mujeres.
- Teniendo en cuenta que en la caracterización de la vigencia 2021 se evidenció que la ciudadanía que utilizaba los canales virtuales, en su mayoría, tenían un nivel educativo universitario y de posgrado, y que para las vigencias 2022 y 2023 el canal virtual fue el menos utilizado por los grupos de valor, se recomienda promover espacios en los puntos presenciales para el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para que las personas puedan realizar trámites, servicios en línea y fortalecer las habilidades de este grupo de valor.
- El servicio de Asesoría e Información Técnica y Funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá Te Escucha) ha sido

valorado de manera sobresaliente en cuanto a las capacitaciones ofrecidas. Esto refleja la alta calidad y eficacia de la formación proporcionada, tanto a través del Plan Anual de Capacitación como en las solicitudes específicas gestionadas por la Mesa de Ayuda de Soporte Funcional.

- Para potenciar aún más la eficacia de las capacitaciones y mantener un alto nivel de satisfacción, se sugiere implementar mejoras en la metodología empleada. Estas mejoras podrían incluir la diversificación del contenido mediante material didáctico innovador y la incorporación de nuevos ejemplos prácticos en cada sesión.
- Se identifica que con las variables capturadas en las herramientas informáticas se logra tener datos relevantes al momento de caracterizar un(a) usuario(a) e identificar sus necesidades con base la información obtenida.
- De acuerdo con los datos recolectados, se pueden focalizar el tipo de usuarios(as), los atendidos y los servicios con mayor cantidad de requerimientos, lo que permite generar planes de acción y sensibilización a la población.
- Efectuada la caracterización de los usuarios y grupos de interés de los servicios de Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital y Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital, se concluye que el conocimiento sobre características y comportamiento de las entidades distritales en el uso de estos servicios conlleva a identificar mecanismos que permitan ampliar no solo el portafolio de servicios de la Imprenta Distrital a estas personas jurídicas, sino, contemplar la posibilidad, dentro del marco legal y funcional de la Imprenta Distrital de ampliar el portafolio a personas naturales.

## RECOMENDACIONES

- Para la elaboración de la siguiente versión de este documento se pueden establecer formatos estándar para la elaboración de gráficos, utilizando variables comunes entre los diferentes servicios.
- Es importante contar con una herramienta adecuada, que establezca las condicionales, restricciones y variables parametrizadas para la captura de información, con la finalidad de unificar el procesamiento de datos en toda la entidad.
- Integrar principios de mejora continua, no solo en el uso y administración del sistema, sino también en el análisis de datos extraídos del Módulo de Reportes de "Bogotá Te Escucha". Esto incentivaría una mayor participación, dinamismo y aplicabilidad en las capacitaciones, elevando aún más los niveles de satisfacción de los(as) usuarios(as).
- Establecer formatos estándar para la elaboración de gráficos, utilizando variables comunes entre los diferentes servicios.
- Es fundamental tener claridad sobre la información que se recolecta y cómo esta puede facilitar la implementación de acciones de mejora en la prestación de los servicios. Conocer las características básicas de los(as) usuarios(as) abre oportunidades para diseñar estrategias que optimicen la recepción de los servicios, amplíen el número de personas sensibilizadas y aumenten el número de servidores(as) cualificados(as).



## GLOSARIO

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

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

**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.

**Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local a Víctimas del Conflicto Armado Interno:** Son espacios físicos creados en el marco de las competencias

asignadas a las entidades territoriales en la Ley 1448 de 2011 (Ley de víctimas y Restitución de tierras), en los que se articula y tiene presencia la oferta de entidades del orden distrital y nacional que tienen responsabilidad para el restablecimiento de los derechos de las víctimas, garantizando que las mismas puedan acceder de manera efectiva e inmediata a la orientación, atención y asesoría con base en los principios de coordinación y concurrencia.

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

**Concepto técnico en gestión documental:** Documento a través del cual se presenta el análisis, aclaraciones, recomendaciones u orientaciones técnicas, acerca de los procesos de la gestión documental y de archivos, los cuales deben ser armonizados con la normatividad archivística nacional y distrital vigente.

**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 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.

**Discapacidad Visual:** Se define con base en la agudeza y el campo visuales. Se habla de discapacidad visual cuando existe una disminución significativa de la agudeza visual aun con el uso de lentes, o bien, una disminución significativa del campo visual.

**Discapacidad Auditiva:** Se define como la pérdida o anormalidad de la función del sistema auditivo, lo que implica una dificultad para oír y un déficit en el acceso al lenguaje oral.

**Discapacidad Sordoceguera:** Es una discapacidad que se caracteriza por la disminución o pérdida de las facultades auditivas y visuales

**Discapacidad Física o Motora:** Es «la secuela o malformación que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control del movimiento y la postura». Por tanto, implica algún tipo de dificultad para llevar a cabo actividades de la vida cotidiana: dificultades para el desplazamiento, para manipular objetos, para acceder a determinados espacios o en el habla.

**Discapacidad Cognitiva:** Se presenta a través de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la capacidad para adaptarse a las diferentes situaciones de la vida diaria.

**Discapacidad Psicosocial:** Es una limitación que afecta a las personas que tienen disfunciones temporales o permanentes en la mente.

**Discapacidad Múltiple:** Hace referencia a 2 o más discapacidades como la intelectual, auditiva, motora o visual que afectan la calidad de vida y el proceso de alimentación.

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

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

**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 que hace uso de tecnología, datos e innovación para ofrecer bienes y servicios.

**Enfoque diferencial:** Es la inclusión de medidas efectivas en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

**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.

**Estrato:** La estratificación socioeconómica es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área.

De esta manera, quienes tienen más capacidad económica pagan más por los servicios públicos y contribuyen para que los estratos bajos puedan pagar sus facturas. (DANE).

**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.

**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 distrita

**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.

**Localidad:** es una unidad administrativa que agrupa barrios o sectores de una ciudad principal o media. Las localidades se caracterizan por:

- Tener un núcleo de población, como una aldea, pueblo o ciudad
- Tener límites fijados
- Compartir territorio geográfico y rasgos o características
- Estar conformadas por tierras, edificios e infraestructuras como caminos, red eléctrica y servicios cloacales
- Tener su propia identidad y fisonomía

**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.

**Memorando de entendimiento:** documento que describe un acuerdo bilateral o multilateral entre partes. Indica la intención de emprender una línea de acción común. (Agencia presidencial de Cooperación Internacional de Colombia)

**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.

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

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

**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.



## SIGLAS

**BTE:** Bogotá te escucha

**ERP:** Sistema de Planificación de Recursos Empresariales

**IDPYBA:** Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.

**MINTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC.

**NARP:** Negros, afros, raizales y palenqueros

**OCRI:** Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales

**OCPVR:** Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación

**SDA:** Secretaría Distrital de Ambiente.

**SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno.

**SDS:** Secretaría Distrital de Salud.

**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

**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

## BIBLIOGRAFÍA

1. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5 - Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública. Noviembre de 2022.
2. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados\\_web.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf)
3. Bogota.gov.co. Así funciona el Distrito Capital. <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/administracion-distrital/estructura-del-distrito>
4. Directorio Único de Establecimientos Educativos de Bogotá. <https://dueb.educacionbogota.edu.co/Dueb/>
5. Guía de Cualificación Distrital <https://acortar.link/i2RQD7>
6. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2. [https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2023-03/manual\\_servicio\\_a\\_la\\_ciudadania\\_v2\\_1.pdf](https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2023-03/manual_servicio_a_la_ciudadania_v2_1.pdf)

## ANEXOS

1. Bases de datos en excel que reposan en el archivo de gestión de la Oficina Asesora de Planeación, con los datos y gráficas presentadas en el presente informe.
2. Power BI con los datos de la Red CADE

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYzI0MmRkODQtNDhiYi00NmFkLTlkMGltYjg0ZDY4ZDZkMjE4IiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VklWRIMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOiR9>

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA</b>
01	Creación del documento	30 de noviembre de 2024
02	Inclusión de información de bibliografía y anexos Eliminación de enlaces que se encuentran inactivos a páginas web	27 de enero de 2025