

Documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas



Abril - 2019

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO GENERAL	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
3. NORMATIVIDAD	4
4. ALCANCE	6
5. PERÍODO DE ESTUDIO	6
6. FUENTES DE INFORMACIÓN	6
7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA	7
7.1. GRUPOS DE VALOR	7
7.2. PARTES INTERESADAS	8
7.3. OTRAS PARTES INTERESADAS IDENTIFICADAS EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD Y EN LAS CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS MISIONALES	9
8. GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS ASOCIADOS A LOS PROCESOS DE LA SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTA	10
9. TRÁMITES Y OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT	12
10. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES	12
10.1. PERSONAS NATURALES	13
10.2. PERSONAS JURÍDICAS	14
11. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS POR PROCESOS	15
11.1. PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	15
11.2. PROCESO FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA GESTIÓN PÚBLICA DISTRITAL	27
11.3. PROCESO ELABORACIÓN DE IMPRESOS Y REGISTRO DISTRITAL	37
11.4. PROCESO GESTIÓN DE LA FUNCIÓN ARCHIVÍSTICA Y DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL DISTRITO CAPITAL.	38

11.5.	PROCESO INTERNACIONALIZACIÓN DE BOGOTÁ	49
11.6.	PROCESO ASESORÍA TÉCNICA Y FORMULACIÓN EN PROYECTOS TIC.	55
11.7.	PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS	59
12.	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS	66
12.1.	VARIABLES PRIORIZADAS	67
12.1.1.	CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS	67
12.1.2.	CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	71
12.1.3.	CARACTERÍSTICAS INTRÍSECAS	75
12.1.4.	CARACTERÍSTICAS DE COMPORTAMIENTO	80
13.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
14.	GLOSARIO	85
15.	PUBLICACIÓN	87

INTRODUCCIÓN

La Secretaría General, es un organismo del Sector Central que actúa como cabeza del sector Gestión pública, la cual tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital.

Para la entidad es indispensable identificar las características de la población objetivo a la cual están dirigidos sus productos y servicios, para conocer sus necesidades, particularidades, expectativas y responder de manera satisfactoria a las mismas, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios y lograr una participación de los grupos de interés con el fin de aportar al cumplimiento de la misión y sus objetivos institucionales los cuales están orientados a: **1.** Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital. **2.** Simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para contribuir al mejoramiento del clima de negocios y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía. **3.** Ampliar la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana y **4.** Aumentar el uso y aprovechamiento ciudadano de la infraestructura de la Secretaría General.

La caracterización de usuarios es un requisito asociado al cumplimiento de varias de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, tales como: Planeación Institucional, Gobierno Digital, Racionalización de trámites, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Así mismo, en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y con el fin de fortalecer el diálogo de doble vía con la ciudadanía, para la vigencia 2019 se establece realizar la caracterización de usuarios y partes interesadas en la entidad.

Con respecto a la metodología se tomó como orientación inicial la “Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del Departamento Nacional de Planeación - DNP, no obstante, la metodología puede variar según el enfoque desde el cual se analice la información, así como las variables para tener en cuenta y el uso de sus resultados.

Para la construcción de la caracterización de los grupos de valor en los diferentes procesos, se seleccionaron las variables que cuentan con datos e información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.

El documento contiene una descripción general de la población caracterizada, así como los grupos de valor y partes interesadas que están asociadas a cada uno de los procesos misionales de la entidad. Así mismo, dentro de las características se contemplaron diferentes tipos de variables tales como: demográficas, geográficas,

intrínsecas y de comportamiento con el fin de responder a las particularidades y necesidades específicas de la ciudadanía.

1. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los grupos de valor y partes interesadas con los que actualmente interactúa la Secretaría General –Alcaldía Mayor de Bogotá, a fin de conocer sus necesidades, particularidades, expectativas y con ello establecer acciones para la mejora continua en la oferta de los servicios Institucionales o productos disponibles facilitando la toma de decisiones en los procesos misionales de la entidad.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características, necesidades de los grupos de valor y las partes interesadas con el propósito de adecuar la oferta de servicios y productos Institucionales conforme con sus necesidades y expectativas.
- Identificar las particularidades y necesidades de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.
- Potenciar los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales) y priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos.

3. NORMATIVIDAD

La caracterización de los grupos de valor permite dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas:

NORMATIVA	
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 962 de 2005	por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto 197 de 2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

4. ALCANCE

Realizar la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas de la Secretaría General en los procesos misionales: 1. Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, 2. Fortalecimiento de la Administración y la Gestión Pública Distrital, 3. Elaboración de Impresos y Registro Distrital, 4. Gestión de la Función Archivística y del Patrimonio Documental del Distrito Capital, 5. Internacionalización de Bogotá, 6. Asesoría Técnica y Formulación en Proyectos TIC, 7. Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas del Conflicto Armado e Implementación de Acciones de Memoria, Paz y Reconciliación en Bogotá.

5. PERIODO DE ESTUDIO

La caracterización de usuarios se realiza con información disponible de los procesos misionales de la vigencia 2018.

6. FUENTES DE INFORMACIÓN

Este ejercicio de caracterización toma como referencia la información con la que actualmente cuenta la Secretaría General la cual es tomada de diferentes fuentes; a continuación, se describen aquellas de mayor relevancia en el proceso:

- Reporte de los Sistemas de Información: Guía trámites y servicios, Línea 195, SAT (sistema Automático de Turnos), IVC (Inspección Vigilancia y Control), Bogotá te escucha, EMLAZE y AAP, Google Analytics.
- Bases de datos del Sistema de Sala de Consulta del Archivo de Bogotá.
- Resultados de Encuestas de satisfacción de todos los procesos.
- Fichas de caracterización de sectores.
- Matriz de oferta y demanda de cooperación del distrito.
- Reporte de Seguimiento Metas Plan de Acción vigencia 2018.
- Boletín cuantitativo "Víctimas Bogotá en Cifras", Observatorio Distrital de Víctimas de Bogotá. Vigencia 2018

7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA - GRUPOS DE VALOR - PARTES INTERESADAS

7.1. GRUPOS DE VALOR:

GRUPOS DE VALOR	CARACTERÍSTICAS
Ciudadanía	Personas naturales, nacionales o extranjeras de todos los estratos socio económicos y culturales, sin distinción de raza o grupo étnico, de Género y Orientación Sexual, beneficiarias de los productos y servicios de la Secretaría General.
El alcalde	Máxima Autoridad del Distrito Capital de la que se recibe políticas, lineamientos y directrices plasmadas en el Plan Distrital de Desarrollo conforme a sus atribuciones consagradas en el Decreto Ley 1421 de 1993 y demás normas legales, reglamentarias y concordantes. Así mismo, la Secretaria General tiene la obligación de prestarle los servicios administrativos que requiera en el ejercicio de sus atribuciones, así como asesorarlo en la formulación de las políticas públicas en materia de gestión pública.
Entidades y Organismos Distritales	Entidades del sector central, descentralizado, adscritas y vinculadas a las que se les entrega lineamientos en materia de política pública de servicios al ciudadano, víctimas, Fortalecimiento Institucional, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y que son beneficiarias de los productos y servicios de la Secretaría General.
Empresas privadas	Son personas jurídicas que, en el marco de las funciones de la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, se les orienta sobre la normatividad IVC para un adecuado desarrollo sobre su actividad económica.
Organismos internacionales	Actores Internacionales públicos o privados con los que se efectúa un relacionamiento estratégico para la proyección, posicionamiento y/o generación de cooperación Internacional del Distrito, de acuerdo con las prioridades del Plan Distrital de Desarrollo Vigente.
Entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control	Entidades distritales que tienen funciones de Inspección vigilancia y Control sobre las empresas y/o establecimientos de comercio que realizan actividades económicas en el Distrito Capital y con los cuales la Secretaría General Interactúa mediante la coordinación y articulación de las actividades multidisciplinarias preventivas de inspección, así como el seguimiento a su gestión y la cualificación de los servidores con funciones IVC.
Víctimas del conflicto armado	Son personas víctimas del conflicto armado interno que llega o reside en Bogotá, los cuales son perecientes a grupos vulnerables a las que se les presta los servicios de asistencia y otorga ayuda Humanitaria, acompañamiento jurídico y psicosocial.

GRUPOS DE VALOR	CARACTERÍSTICAS
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. Personas que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado, en este caso con la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.
Universidades o instituciones educativa -Entes académicos	Las Instituciones educativas, son uno de los mayores beneficiarios de los productos y servicios de la Imprenta Distrital. Así mismo, se involucran en análisis de investigaciones en temas relacionados con la memoria histórica de la ciudad y patrimonio cultural entre otros. Así mismo, desde la Alta Consejería de TIC se realiza asesoría y acompañamiento en temas relacionados con seguridad y privacidad de la información.

7.2. PARTES INTERESADAS:

PARTES INTERESADAS	CARACTERÍSTICAS
Veedurías ciudadanas	Las Veedurías Ciudadanas son entes de Control Social que tienen por objeto realizar el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por la Secretaría General. (Ley 1757 Artículo 61. Objeto del Control Social).
Entidades y Organismos de control	Entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, quienes demandan de la Secretaría General la entrega periódica de información.
El Concejo	Es la segunda autoridad administrativa después del alcalde y son los que efectúan Control político, vigilando a funcionarios del Distrito y su cumplimiento de la ley.
Entidades de orden Nacional	Entidades del orden nacional de las que se reciben políticas y lineamientos en materia de fortalecimiento de la función administrativa y modernización del estado para implementación en la entidad. Entre ellas están: DAFP, MINTIC, MIN Cultura, DNP, AGN, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
Empresas privadas	Son personas jurídicas que se involucran en los diferentes eventos organizados por la DDRI, ACDTIC, Archivo de Bogotá de la Secretaría General con el fin de vigorizar y diversificar las relaciones, así como de divulgarlas.
Universidades o instituciones educativa -Entes académicos	Son personas Jurídicas con las cuales se efectúan convenios interadministrativos dentro de los programas de formación impartidos por la Secretaría General para el Distrito Capital en temas transversales de la administración distrital y la gestión pública. De igual forma, participan y apoyan el desarrollo de los proyectos de economía, gobierno y ciudadano digital, desde la Alta Consejería Distrital de TIC.

7.2.1. OTRAS PARTES INTERESADAS IDENTIFICADAS EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD Y EN LAS CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS MISIONALES

PARTES INTERESADAS	CARACTERÍSTICAS
Comité Distrital de Justicia Transicional	Es la máxima instancia de articulación Distrital, encargada de elaborar planes de acción en el marco de los planes de desarrollo a fin de lograr la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, coordinar las acciones con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas en el nivel departamental, distrital y municipal, articular la oferta institucional para garantizar los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación, así como la materialización de las garantías de no repetición, coordinar las actividades en materia de inclusión social e inversión social para la población vulnerable y adoptar las medidas conducentes a materializar la política, planes, programas y estrategias en materia de desarme, desmovilización y reintegración.
Mesa Distrital de Víctimas	Es una instancia de participación distrital encargada de la elección de los representantes de las víctimas que integren los Comités Territoriales de Justicia Transicional de que trata el artículo 173. (art. 192 y 193) de la Ley 1148 de 2011. Los alcaldes, gobernadores y el Comité Ejecutivo de Atención y Reparación a las víctimas, contarán con un protocolo de participación efectiva que brinden las condiciones necesarias para el derecho a la participación. (Decreto Distrital 035 de 2015, 159 de 2015 y 135 de 2017).
Unidad de Atención y Reparación de Víctimas - UARIV	Es una entidad del orden nacional con autonomía administrativa y patrimonial perteneciente al sector de la Inclusión social y la reconciliación, liderado por el Departamento de la Prosperidad Social – DPS. La Unidad para las Víctimas busca el acercamiento del Estado a las víctimas mediante una coordinación eficiente y acciones transformadoras que promuevan la participación efectiva de las víctimas en su proceso de reparación. En atención a eso, se encarga de coordinar las medidas de asistencia, atención y reparación otorgadas por el Estado, articular a las entidades que hacen parte del Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
Consejo Distrital de Archivos	Es la instancia responsable de asesorar, articular y promover el desarrollo de las políticas relativas a la función archivística pública y de las políticas orientadas a la conservación y promoción del patrimonio documental de la ciudad. (Decreto Distrital 329 de 2013)
Comisión Distrital de Sistemas	La Comisión Distrital de Sistemas -CDS- es el organismo rector de las políticas y estrategias que a nivel de tecnología informática y de comunicaciones que adopten las entidades del Distrito Capital, será además el asesor técnico de la Administración Distrital en dichas materias. Artículo 5 / Acuerdo 057 de 2002

8. GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS ASOCIADOS A LOS PROCESOS DE LA SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

GRUPOS DE VALOR	Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Fortalecimiento de la Administración y la Gestión Pública Distrital	Elaboración de Impresos y Registro Distrital	Gestión de la Función Archivística y del Patrimonio Documental del Distrito Capital	Internacionalización de Bogotá	Asesoría Técnica y Formulación en Proyectos Tic	Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas
Ciudadanía	X			X		X	
El alcalde					X		
Entidades y Organismos Distritales	X	X	X	X	X	X	X
Empresas privadas	X						
Organismos internacionales					X		
Entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control	X						
Víctimas del conflicto armado.							X
Servidores públicos (funcionarios y contratistas),	X	X					
Universidades o instituciones educativa - Entes académicos			X	X		X	

PARTES INTERESADAS	Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Fortalecimiento de la Administración y la Gestión Pública Distrital	Elaboración de Impresos y Registro Distrital	Gestión de la Función Archivística y del Patrimonio Documental del Distrito Capital	Internacionalización de Bogotá	Asesoría Técnica y Formulación en Proyectos Tic	Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas
Veedurías ciudadanas	X						X
Entidades y Organismos de control	X	X	X	X		X	X
Concejo de Bogotá						X	
Entidades de orden Nacional	X	X		X		X	X
Empresas privadas				X	X	X	
Universidades o instituciones educativa -Entes académicos		X				X	
Comité Distrital de Justicia Transicional,							X
Mesa Distrital de Víctimas							X
Unidad de Atención y Reparación de Víctimas - UARIV							X
Consejo Distrital de Archivos				X			
Comisión Distrital de Sistemas						X	

9. TRAMITE Y OPAS REGISTRADOS EN EL SUIT

Según lo establecido en el Decreto 19 de 2012, a partir del año 2013 se implementó la política de la Estrategia Anti trámites a partir del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano con el fin de identificar nuevos trámites y racionalizar los procesos que han sido objeto de mejoramiento teniendo en cuenta aspectos como la simplificación, automatización y mejoramiento de la atención con el fin de facilitar el acercamiento del ciudadano a la Unidad, hacer más eficiente y amable la e impulsar la Participación Ciudadana.

A continuación, se relacionan los trámites y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos y de Servicio) de la entidad que se encuentran publicados en el Portal SUIT:

1. Suscripción y venta del registro distrital
2. Publicación de actos administrativos en el registro distrital
3. Impresión de artes gráficas para las entidades del distrito capital
4. Visitas guiadas Archivo de Bogotá
5. Inscripción programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital

10. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

De acuerdo con el enfoque de esta caracterización, se presentan a continuación las variables a tener en cuenta por cada uno de los procesos misionales valorados; aquellas variables no seleccionadas, o no aplican, o no cuentan con la información suficiente para ser analizadas (según la información disponible en las fuentes y mecanismos de recolección antes relacionados).

Convenciones de la tabla de priorización de variables de personas naturales y jurídicas:

- P1: Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- P2: Fortalecimiento de la Administración y la Gestión Pública Distrital
- P3: Elaboración de Impresos y Registro Distrital
- P4: Gestión de la Función Archivística y del Patrimonio Documental del Distrito Capital
- P5: Internacionalización de Bogotá
- P6: Asesoría Técnica y Formulación en Proyectos Tic
- P7: Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas

10.1. PERSONAS NATURALES:

CATEGORIAS DE VARIABLES		PROCESO							
Nivel	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Encuesta
Geográfico	Ubicación								
	País								
	Departamento								
	Ciudad								X
	Localidad	X		X	X			X	X
	UPZ (Unidades de Planeamiento Zonal)								X
	Barrio								X
Demográfico	Tipo y Número de documento								
	Edad				X			X	X
	Sexo		X		X			X	X
	Género								X
	Estrato								X
	Actividad Económica				X				X
	Nivel de Escolaridad		X						X
	Condición Poblacional (Vulnerabilidad)							X	X
	Grupos étnicos							X	X
	Lenguas o idiomas								
	Tamaño familiar								
Intrínseco	Intereses	X	X						X
	Acceso a canales								X
	Uso de canales	X			X			X	
	Conocimiento								
Comportamiento	Niveles de uso				X				X
	Beneficios buscados	X	X		X				X
	Eventos								

10.2. PERSONAS JURÍDICAS:

CATEGORIAS DE VARIABLES		PROCESO						
Nivel	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
Geográfico	Cobertura Geográfica							
	Dispersión							
	Ubicación					X		
Tipología Organizacional	Tipo de entidad		X	X	X	X	X	
	Tamaño de la entidad							
	Sector		X		X	X	X	
	Industria							
	Canales de atención disponibles							
Intrínsecas	Procedimiento Usado (mecanismo utilizado para la prestación del servicio)				X	X		
	Gestor del procedimiento (responsable de la Interacción)		X					
	Interés de la entidad					X		
Comportamiento Organizacional	Beneficios buscados			X				

1I. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS POR PROCESOS

11.1. PROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

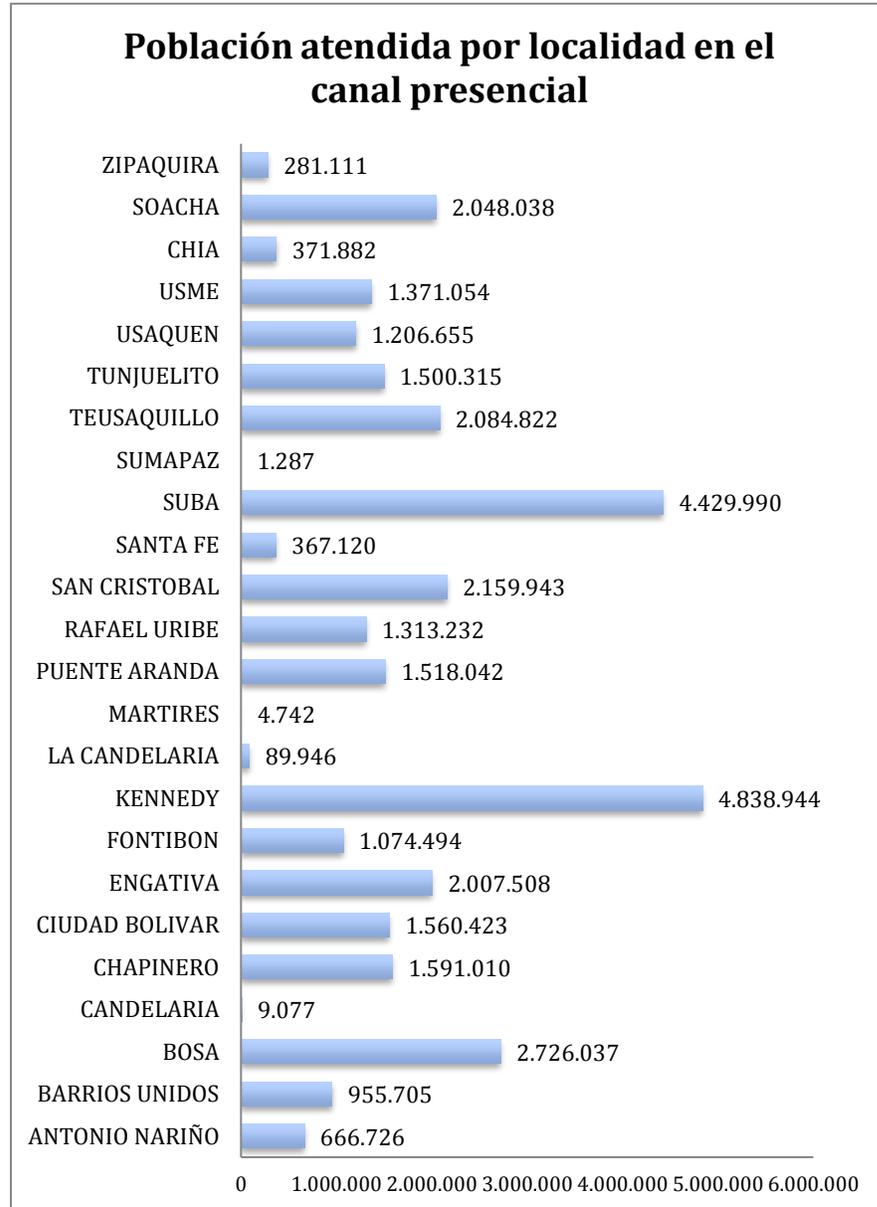
Objetivo General:	Identificar las necesidades de la ciudadanía con el fin de facilitar el acceso a la oferta institucional de trámites y servicios y al ejercicio de sus derechos.
Objetivos Específicos:	Identificar las necesidades de información de la ciudadanía en términos de trámites y servicios con la administración distrital.
	Disponer y administrar los canales de atención a la ciudadanía con el fin de brindar una interacción con la administración distrital con calidad y calidez.
	Conocer las necesidades de cualificación de los servidores públicos que prestan servicio a la ciudadanía con el fin mejorar la calidad y calidez del servicio.
Tipo de Población Para Caracterizar:	Personas Naturales

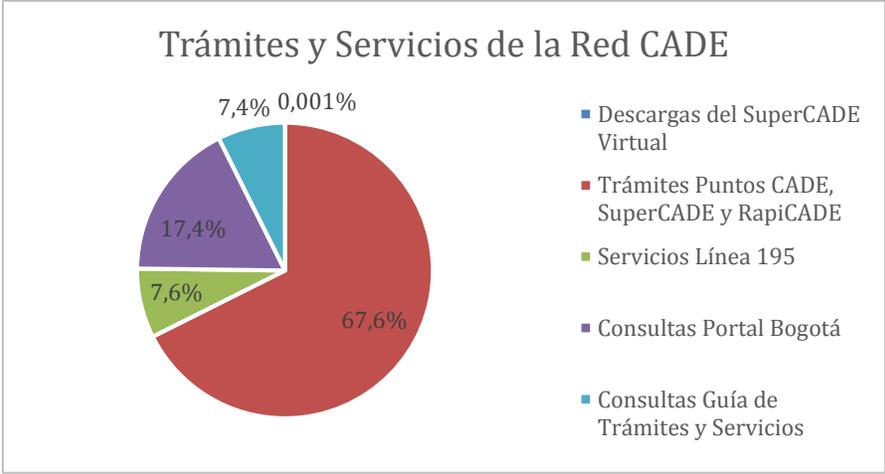
Información sobre trámites y servicios:

No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Geográficas		
1	Localidad	SI
Intrínsecas		
2	Uso de Canales	SI
3	Intereses	SI
Comportamiento		
4	Beneficios Buscados	SI
*De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.		

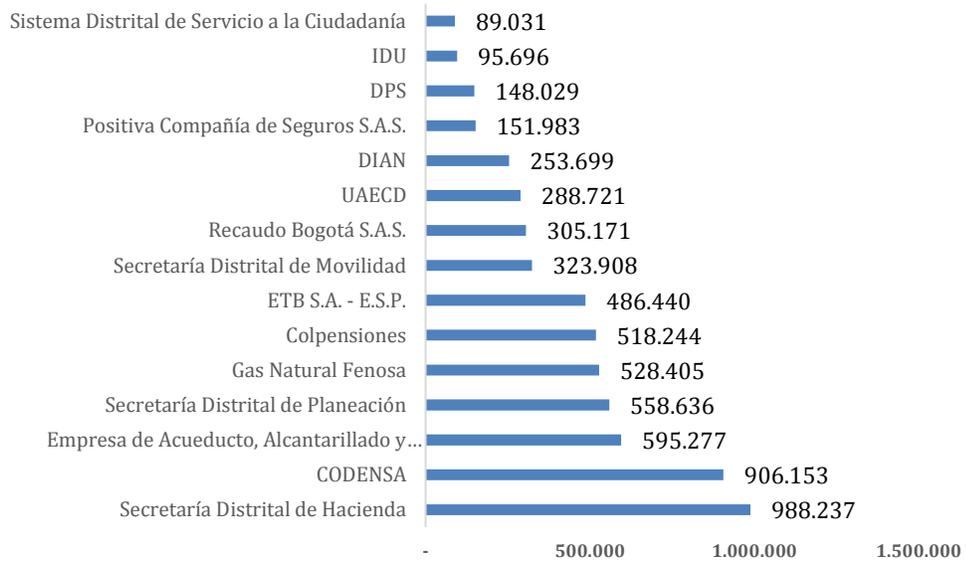
Durante la vigencia 2018, se efectuaron 50.551.638 de atenciones, de las cuales fueron atendidas el 67.6% en el canal presencial de las diferentes localidades, donde el mayor número se concentró en la localidad de Kennedy con 4.838.944 atenciones, seguida por la localidad de suba con 4.429.990. Por el contrario, el menor número de atenciones fueron en las localidades de Sumapaz con 1.287 y Mártires con 4.742.

Localidad



Intrínsecas													
Uso de Canales	<p>La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía pone a disposición de la ciudadanía la Red CADE, una red que articula a las entidades del distrito para ofrecer servicios especializados en información, asesoría y trámites de distritales. La Red se compone en su canal presencial, por 8 SuperCADE, 19 CADE, 32 RapiCADE y 1 SuperCADE Móvil, en su canal telefónico por la Línea 195 y en su canal virtual por la APP SuperCADE Virtual (creada en noviembre de 2018), el Portal Bogotá y la Guía de Trámites y Servicios.</p> <p>En el 2018 se realizaron a través de estos canales más de 50 millones de servicios, distribuidos de la siguiente manera:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Trámites y Servicios de la Red CADE</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trámites Puntos CADE, SuperCADE y RapiCADE</td> <td>67,6%</td> </tr> <tr> <td>Consultas Portal Bogotá</td> <td>17,4%</td> </tr> <tr> <td>Servicios Línea 195</td> <td>7,6%</td> </tr> <tr> <td>Consultas Guía de Trámites y Servicios</td> <td>7,4%</td> </tr> <tr> <td>Descargas del SuperCADE Virtual</td> <td>0,001%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	Trámites Puntos CADE, SuperCADE y RapiCADE	67,6%	Consultas Portal Bogotá	17,4%	Servicios Línea 195	7,6%	Consultas Guía de Trámites y Servicios	7,4%	Descargas del SuperCADE Virtual	0,001%
Categoría	Porcentaje												
Trámites Puntos CADE, SuperCADE y RapiCADE	67,6%												
Consultas Portal Bogotá	17,4%												
Servicios Línea 195	7,6%												
Consultas Guía de Trámites y Servicios	7,4%												
Descargas del SuperCADE Virtual	0,001%												
Intereses	<p>Grupo 1: Intereses - Ciudadanos atendidos - Canal Presencial</p> <p>Entre los trámites más realizados en el canal presencial, se encuentran aquellos relacionados con el pago de impuestos distritales y los servicios públicos domiciliarios. En general, estos temas representan un 46% del total de trámites realizados en los puntos CADE y SuperCADE.</p>												

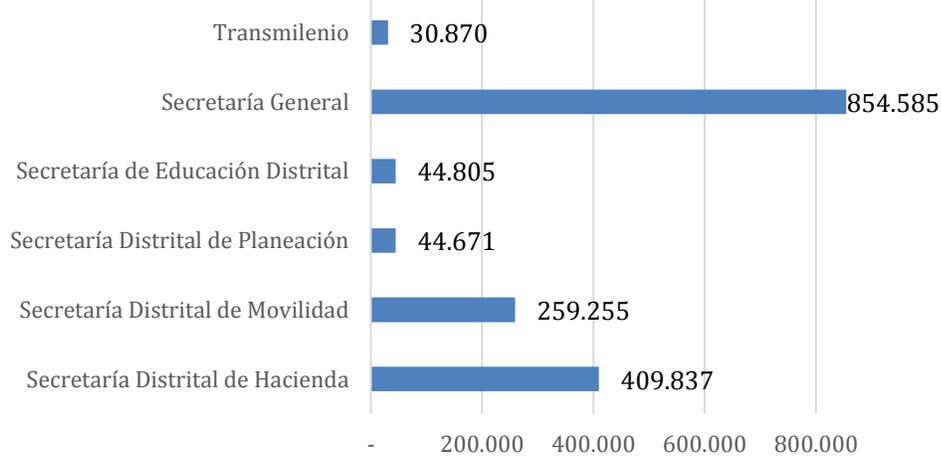
Entidades con mayor cantidad de trámites efectuados en la Red CADE - Canal Presencial

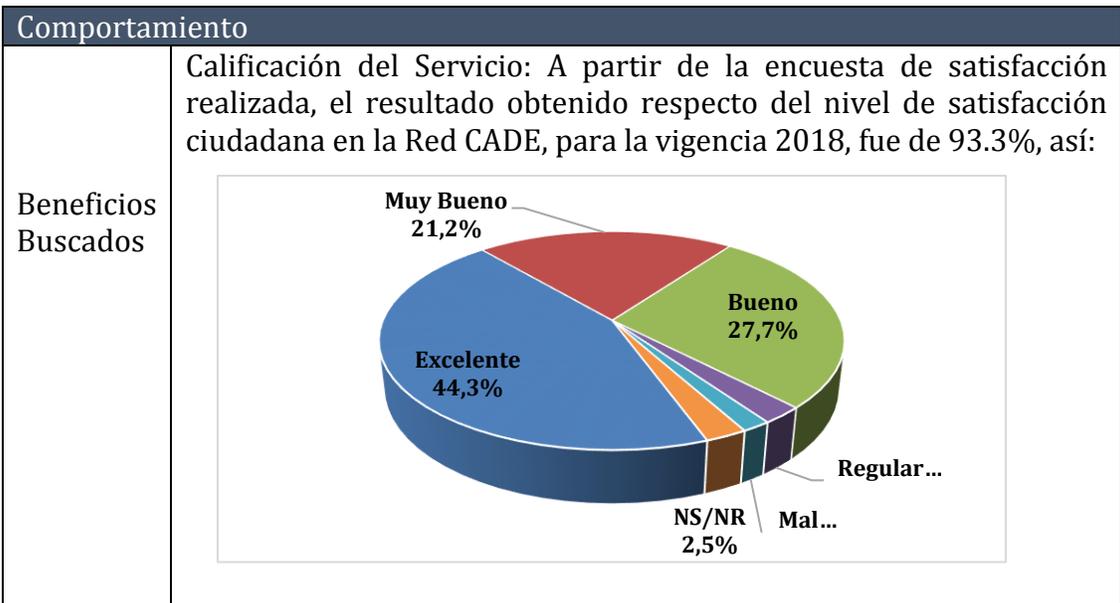
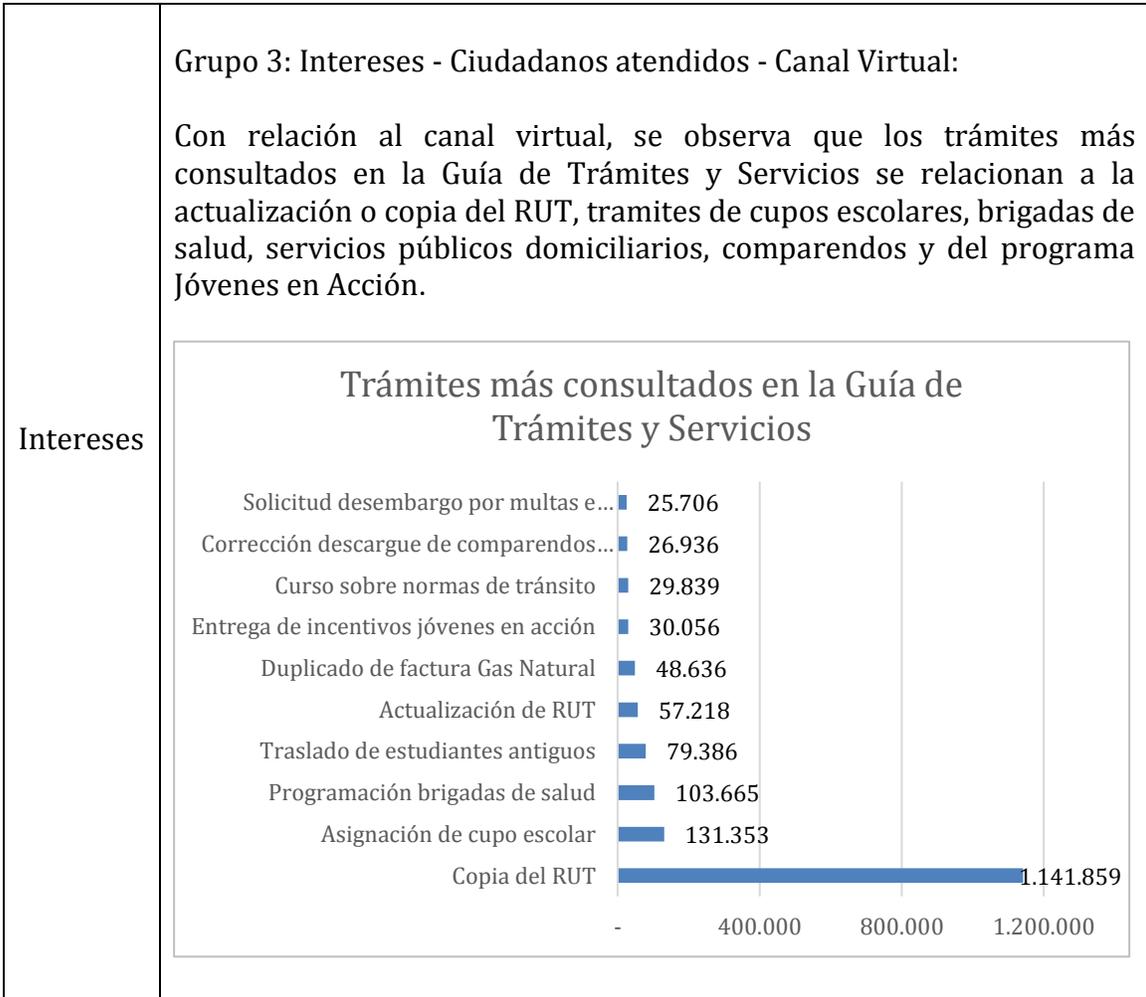


Grupo 2: Intereses - Ciudadanos atendidos - Canal Telefónico: Línea 195

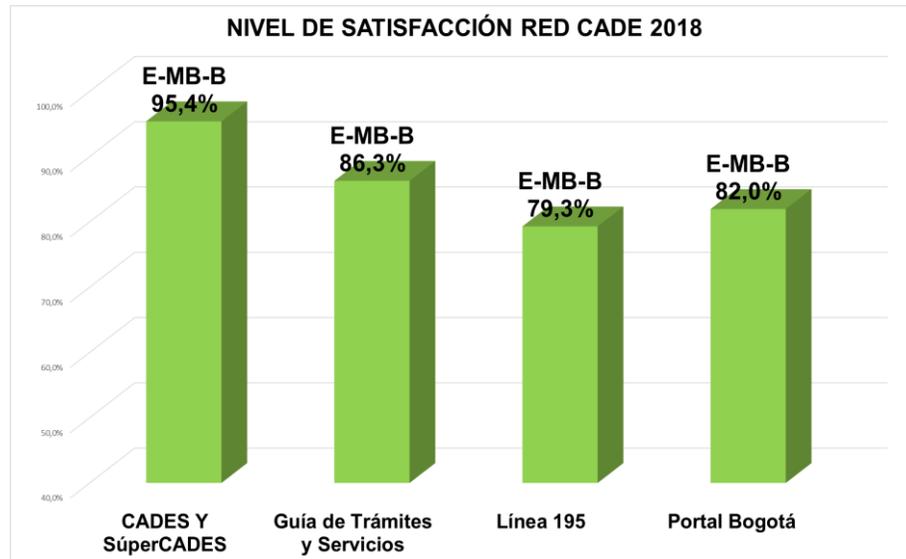
De forma similar, se observa que los servicios ofrecidos en el canal telefónico se concentran en llamadas de usuarios que desean solicitar información o realizar trámites asociadas a la Secretaría de Hacienda, además de temáticas relacionadas a comparendos impuestos por la Secretaría de Movilidad y solicitudes generales de información que atiende la Secretaría General.

Llamadas contestadas por entidad - Línea 195





Nivel de Satisfacción Red CADE:

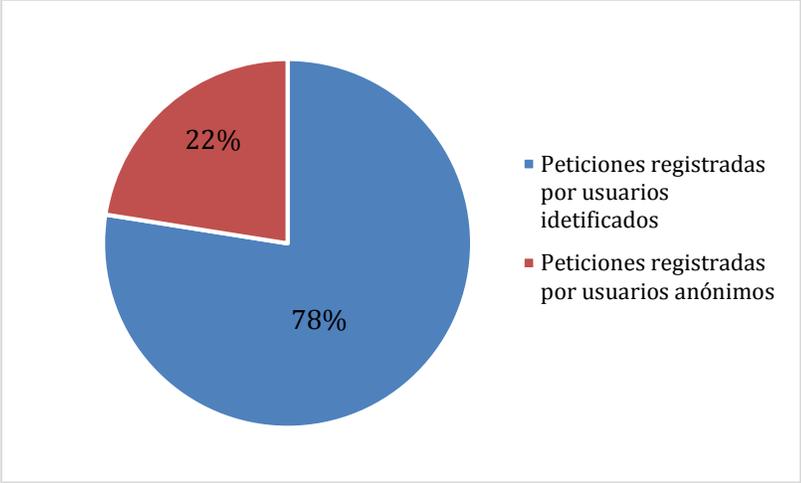


El resultado se obtuvo de la siguiente manera:

- Calificación dada por los ciudadanos en el cuestionario de Encuesta de Satisfacción Red CADE a la pregunta 4.1, para obtener el resultado de los Súper CADE y CADE.
- Respuesta dada a la pregunta 3.5 en la Encuesta de Satisfacción Red CADE, para obtener la calificación por encuesta de la Guía de Trámites y Servicios, la Línea 195 y el Portal Bogotá, donde se considera que un usuario se encuentra satisfecho, si responde a la encuesta que el servicio fue Excelente, Muy Bueno o Bueno.

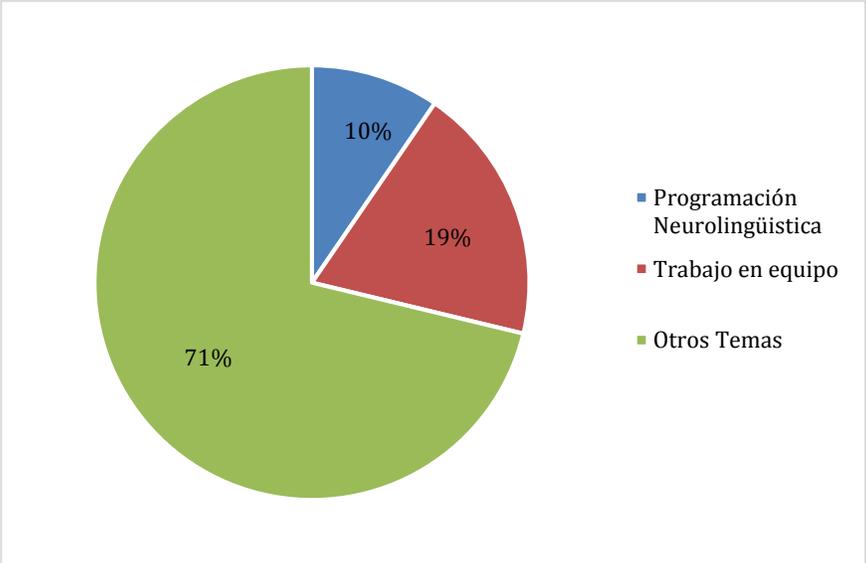
Canal Bogotá te escucha:

No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Intrínsecas		
1	Uso de Canales	SI
*De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.		

Intrínsecas							
Uso de Canales	<p>Grupo 3: Ciudadanos atendidos - Canal Virtual – Bogotá Te Escucha</p> <p>El uso total del canal virtual para el registro de peticiones ciudadanas (Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones), se refleja en las 308.294 peticiones ingresadas en el sistema. En este sentido, cabe anotar que, del total de peticiones, cerca del 78% corresponden a usuarios que se encuentran registrados en el Sistema, y el restante 22% prefiere realizarlo de manera anónima.</p>  <table border="1"> <caption>Distribución de peticiones registradas</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Peticiones registradas por usuarios identificados</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td>Peticiones registradas por usuarios anónimos</td> <td>22%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Peticiones registradas por usuarios identificados	78%	Peticiones registradas por usuarios anónimos	22%
Categoría	Porcentaje						
Peticiones registradas por usuarios identificados	78%						
Peticiones registradas por usuarios anónimos	22%						

Cualificación en Servicio a la Ciudadanía a Servidores Públicos y otros

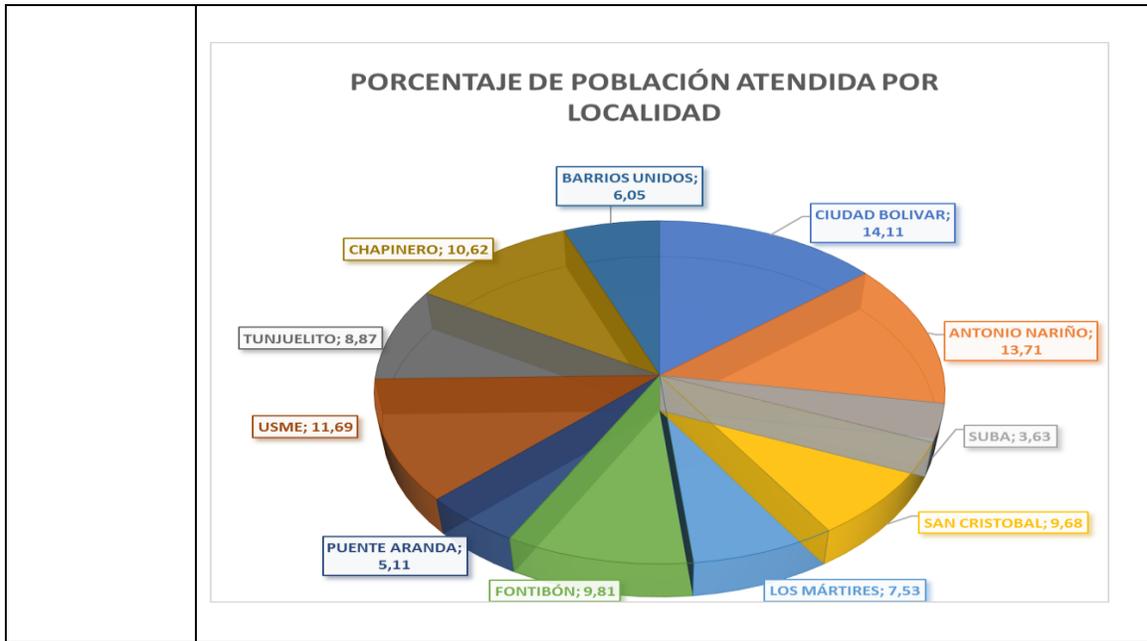
No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Intrínsecas		
1	Intereses	SI
*De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.		

Intrínsecas									
Intereses	<p>Grupo 4: Servidores Públicos: Intereses o necesidades de cualificación</p> <p>Dentro del procedimiento Cualificación en servicio a la Ciudadanía a Servidores públicos y otros, se definió que, al finalizar cada jornada de cualificación, los responsables de liderarla entregan a los asistentes el formato de evaluación de capacitación, el cual tiene una sección específica en la cual se consulta a los participantes, en qué otros temas le gustaría ser cualificado.</p> <div style="text-align: center;">  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Intereses en la cualificación</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Programación Neurolingüística</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Otros Temas</td> <td>71%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Así las cosas, al consolidar toda la información allí plasmada, se encontró que los temas más frecuentes se pueden asociar a Trabajo en equipo y a Programación Neurolingüística, con 19% y 10% respectivamente; ahora bien, la categoría Otros temas representa el 71% del total, dado que la pregunta en el formato de evaluación de capacitación, respecto a los temas que le gustaría ser cualificado, es una pregunta abierta, por lo que cada funcionario puede diligenciar lo que quiera y por ende, no se identifica un patrón frecuente que se pueda agrupar en una sola categoría.</p>	Categoría	Porcentaje	Programación Neurolingüística	10%	Trabajo en equipo	19%	Otros Temas	71%
Categoría	Porcentaje								
Programación Neurolingüística	10%								
Trabajo en equipo	19%								
Otros Temas	71%								

Sensibilización a comerciantes en temas de IVC:

No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Intrínsecas		
1	Uso de Canales	SI
*De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo al objetivo definido.		

Intrínsecas	
Uso de Canales	<p>Grupo 6: Canal presencial (Sensibilización a ciudadanos/comerciantes).</p> <p>La Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control hace uso del canal presencial en los SuperCADE móviles, enfocado a la actividad económica, al comerciante y/o empresario de las localidades visitadas.</p> <p>En el año 2018, se hizo acompañamiento a los SuperCADE móviles, participando en 11 jornadas, en las que se realizó sensibilización sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencias de las entidades que componen el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control (SUDIVC). • Requisitos para apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio. <p>En estas jornadas se sensibilizaron 744 ciudadanos en las temáticas anteriormente mencionadas.</p> <p>Se destacan la gestión realizada en las localidades de Ciudad Bolívar y Antonio Nariño con un número de comerciantes sensibilizados de 105 y 102 respectivamente.</p> <p>Las sensibilizaciones no tienen ninguna característica diferencial ni preferencial, Toda vez que se imparte a toda la ciudadanía en general que desee abrir una empresa y/o establecimiento de comercio o que ya esté en operación.</p>



Cualificación a servidores con funciones de IVC

No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Intrínsecas		
1	Intereses	SI
Comportamiento		
2	Beneficio Buscado	SI
*De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo al objetivo definido.		

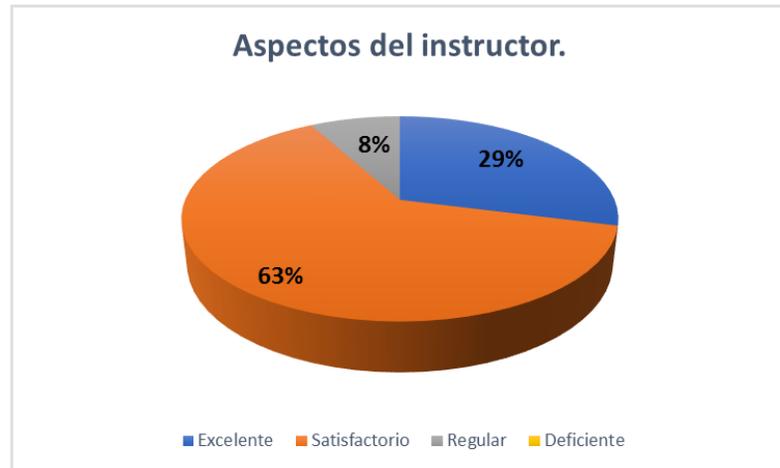
Intrínsecas	
Intereses	<p>Grupo 7: Servidores Públicos: Intereses o necesidades de cualificación en IVC</p> <p>En el año 2018, se realizaron 27 jornadas de cualificación. Las temáticas de estas jornadas se vieron desarrolladas en:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias de las entidades que componen el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control (SUDIVC). • Enfoque, aplicación e interpretación ley 1801 de 2016. Código Nacional de Policía. • Documentación necesaria para el inicio de la actividad económica y los requisitos de operación de empresas y/o establecimientos de comercio. <p>En estas jornadas se sensibilizaron a más de 650 servidores en las temáticas anteriormente mencionadas. Las cualificaciones van enfocadas a los servidores con funciones de IVC.</p> <p>Según las encuestas entregadas en estas sesiones, se revisa las nuevas temáticas a puntualizar para las próximas cualificaciones, las cuales fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos. • Se pide acompañamiento de la Secretaría Distrital de Planeación para concepto o certificado de uso del suelo. • Interpretación de ley 1801.
--	--

Comportamiento											
Beneficio Buscado	<p>A partir de la encuesta de satisfacción realizada a más de 650 servidores en la vigencia 2018, se pudo establecer el nivel de satisfacción del servidor frente a las cualificaciones efectuadas en IVC, así como la identificación de falencias para la mejora.</p> <p>De acuerdo con lo anterior se toma una muestra de 153 encuestas, donde arrojaron los siguientes resultados:</p> <p>Aspectos del programa: Donde el 65% se evaluó como satisfactorio y el 35% como excelente.</p> <div data-bbox="576 1465 1237 1837" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Aspectos del programa.</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>Satisfactorio</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	Excelente	35%	Satisfactorio	65%	Regular	0%	Deficiente	0%
Categoría	Porcentaje										
Excelente	35%										
Satisfactorio	65%										
Regular	0%										
Deficiente	0%										

Beneficio
Buscado

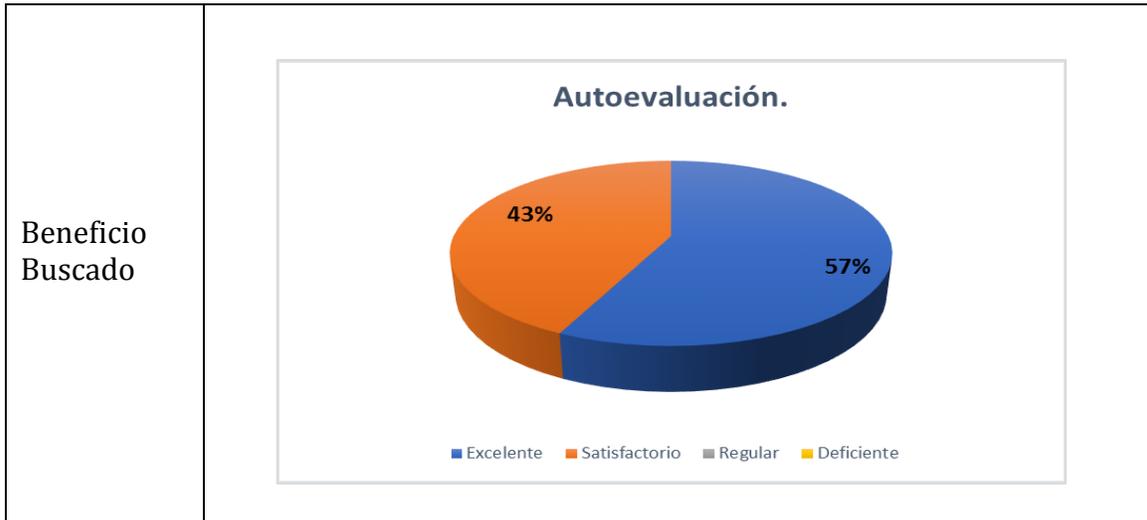
Aspectos del Instructor: Donde el 63% se evaluó como satisfactorio y el 29% como excelente y el 8% regular.



Aspectos logísticos y administrativos: Donde el 52% se evaluó como satisfactorio y el 48% como excelente.



Autoevaluación: Donde el 43 % se evaluó como satisfactorio y el 57% como excelente.



11.2. PROCESO: FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA GESTIÓN PÚBLICA DISTRITAL:

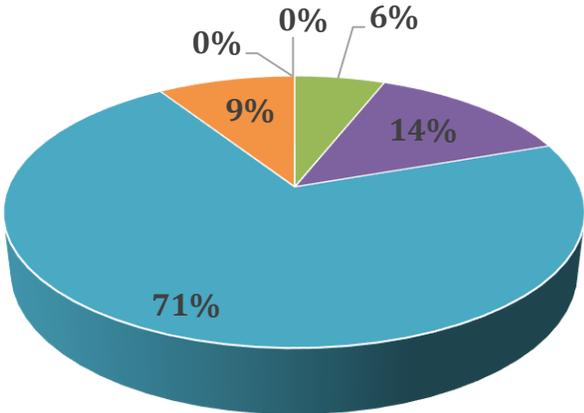
En la caracterización de usuarios del procedimiento Administración de los Programas de Formación Distrital utilizando como insumo la información recaudada en la vigencia 2018 se desarrollan los ítems de la siguiente forma:

Objetivo General:	Conocer los intereses de los servidores frente a las temáticas de formación en gestión pública para identificar la oferta institucional.
Objetivos Específicos:	Identificar las necesidades en formación de los usuarios.
	Identificar temáticas en gestión pública.
	Conocer las características de las entidades participantes en los programas de formación.

11.2.1 Programas de Formación Distrital: Servidores Públicos

No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Tipo de Población Para Caracterizar:		Grupo / Servidores Públicos
Demográficas		
1	Sexo	SI
2	Nivel Escolaridad	SI
Intrínsecas		
3	Intereses	SI
Comportamiento		
4	Beneficios Buscados	SI
*De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.		

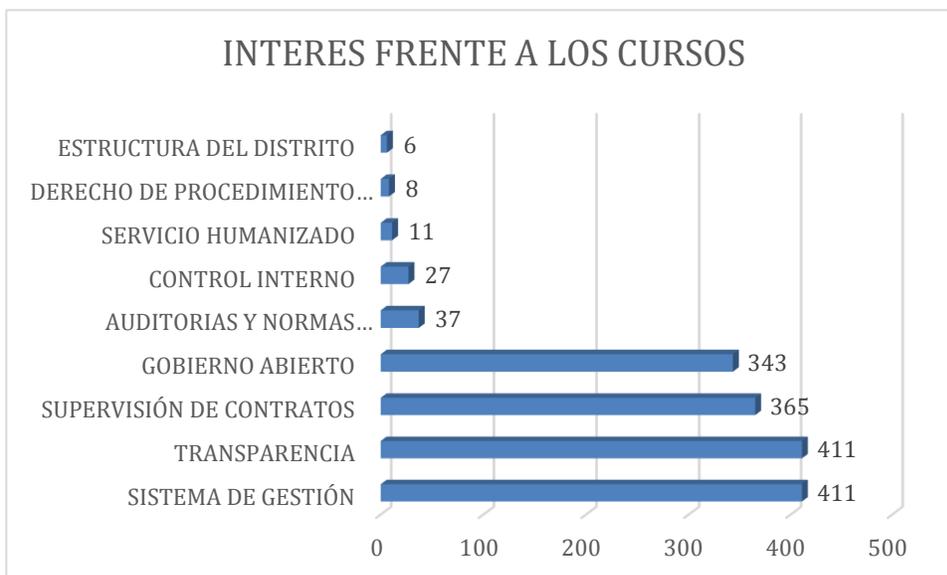
Demográficas	
Sexo	<p>En la información de registro de los 5849 participantes que aprobaron la oferta académica de la vigencia 2018 se evidencio que el sexo de los servidores tiene los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Femenino 3091 • Masculino 2330 • No quiero especificar 428 <div style="text-align: center;"> <p>SEXO</p> <p>■ FEMENINO ■ MASCULINO ■ NO QUIERO ESPECIFICAR</p> </div>

<p>Nivel de escolaridad</p>	<p>En la información de registro de los 5849 participantes que aprobaron la oferta académica de la vigencia 2018 se evidencio que los servidores tienen los siguientes niveles de escolaridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin Estudio Formal 0 • Primaria 0 • Secundaria 350 • Técnico O Tecnólogo 799 • Universitario 4166 • No se tiene información de escolaridad 534 <div style="text-align: center;"> <p>NIVEL DE ESCOLARIDAD</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Nivel de escolaridad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIN ESTUDIO FORMAL</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>PRIMARIA</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>SECUNDARIA</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>TÉCNICO O TECNOLOGO</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>UNIVERSITARIO</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>NO SE TIENE INFORMACIÓN DE ESCOLARIDAD</td> <td>9%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Nivel de escolaridad	Porcentaje	SIN ESTUDIO FORMAL	0%	PRIMARIA	0%	SECUNDARIA	6%	TÉCNICO O TECNOLOGO	14%	UNIVERSITARIO	71%	NO SE TIENE INFORMACIÓN DE ESCOLARIDAD	9%
Nivel de escolaridad	Porcentaje														
SIN ESTUDIO FORMAL	0%														
PRIMARIA	0%														
SECUNDARIA	6%														
TÉCNICO O TECNOLOGO	14%														
UNIVERSITARIO	71%														
NO SE TIENE INFORMACIÓN DE ESCOLARIDAD	9%														

Intrínsecas	
<p>Intereses</p>	<p>Interés frente a los cursos: Se aplico una encuesta seleccionando una muestra de 1.000 participantes de la oferta de formación vigencia 2018, cuales podían seleccionar una o varias temáticas de su interés, las temáticas seleccionadas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema De Gestión 411 • Transparencia 411

- Supervisión de Contratos 365
- Gobierno Abierto 343
- Auditorias y Normas Internacionales 37
- Control Interno 27
- Servicio Humanizado 11
- Derecho de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo 8
- Estructura Del Distrito 6

Intereses



Cursos Realizados: En la vigencia 2018 se realizó la siguiente oferta de formación:

VIGENCIA 2018	
TEMATICA	FORMADOS
Supervisión De Contratos	291
Pruebas En El Proceso Contencioso	96
Tratamiento De Datos Personales Por Entidades Públicas	81
Tribunales De Arbitramento	92
Contratación Estatal (Veeduría)	60
Catastro Distrital-Contratación Estatal	40
Plan Distrital De Desarrollo	55
Política Pública LGBT - SDIS	153
Formación Presencial MIPG	3.189

Intereses	Diplomado: Modelo Integrado De Planeación Y Gestión MIPG, Instrumento Para La Modernización En La Gestión Pública: Una Perspectiva Del Distrito Capital	4.636
	Curso De Profundización: La Supervisión En La Contratación Estatal Desde Una Perspectiva Práctica	836
	Curso: Gestores De Integridad: “Líderes De La Cultura De Integridad En El Distrito”	377
Culminaron el proceso de formación 9.906 servidores de las entidades y organismos distritales.		

Comportamiento	
Beneficios Buscados	<p>En esta variable cubriendo los aspectos de Conveniencia, oportunidad, cobertura, utilidad, accesibilidad de los encuestados se plantearon cuatro (4) preguntas, ante la pregunta de ¿Fue clara y oportuna la información previa al inicio de los diplomados y cursos ofertados (Fechas de inicio y cierre, credenciales de acceso a plataforma, pensum académico)? se dieron las siguientes respuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 86,8% (868) marcaron las opciones alto y superior, indicando que la información fue clara y oportuna. • El 13,2% (132) marcaron las opciones básico y bajo, indicando que la información no fue clara ni oportuna. <p>Frente a la pregunta: ¿Fueron útiles en su proceso de formación los recursos digitales presentes en el aula virtual (contenido virtualizado, videos, juegos, pdf, lecturas complementarias, artículos)? Se dieron las siguientes respuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 95,7% (957) marcaron las opciones alto y superior, indicando que si fueron útiles los recursos digitales. • El 4.3% (43) marcaron las opciones básico y bajo, indicando que no fueron útiles los recursos digitales.

Beneficios Buscados	<p>Frente a la pregunta ¿El tutor resolvió de manera clara y oportuna sus dudas sobre el desarrollo del diplomado y/o curso? Se dieron las siguientes respuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 84% (840) marcaron las opciones alto y superior, indicando que los tutores respondieron de forma oportuna y clara. • El 16% (160) marcaron las opciones básico y bajo, indicando que los tutores no respondieron de forma oportuna y clara. <p>Frente a la pregunta ¿El programa de formación virtual le permitió cualificar (asignar un valor agregado) a su hoja de vida? Se dieron las siguientes respuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 91.3% (913) indicó que SI le asigno valor agregado a su hoja de vida. • El 6,9% (69) indicó que NO le asigno valor agregado a su hoja de vida.
---------------------	---

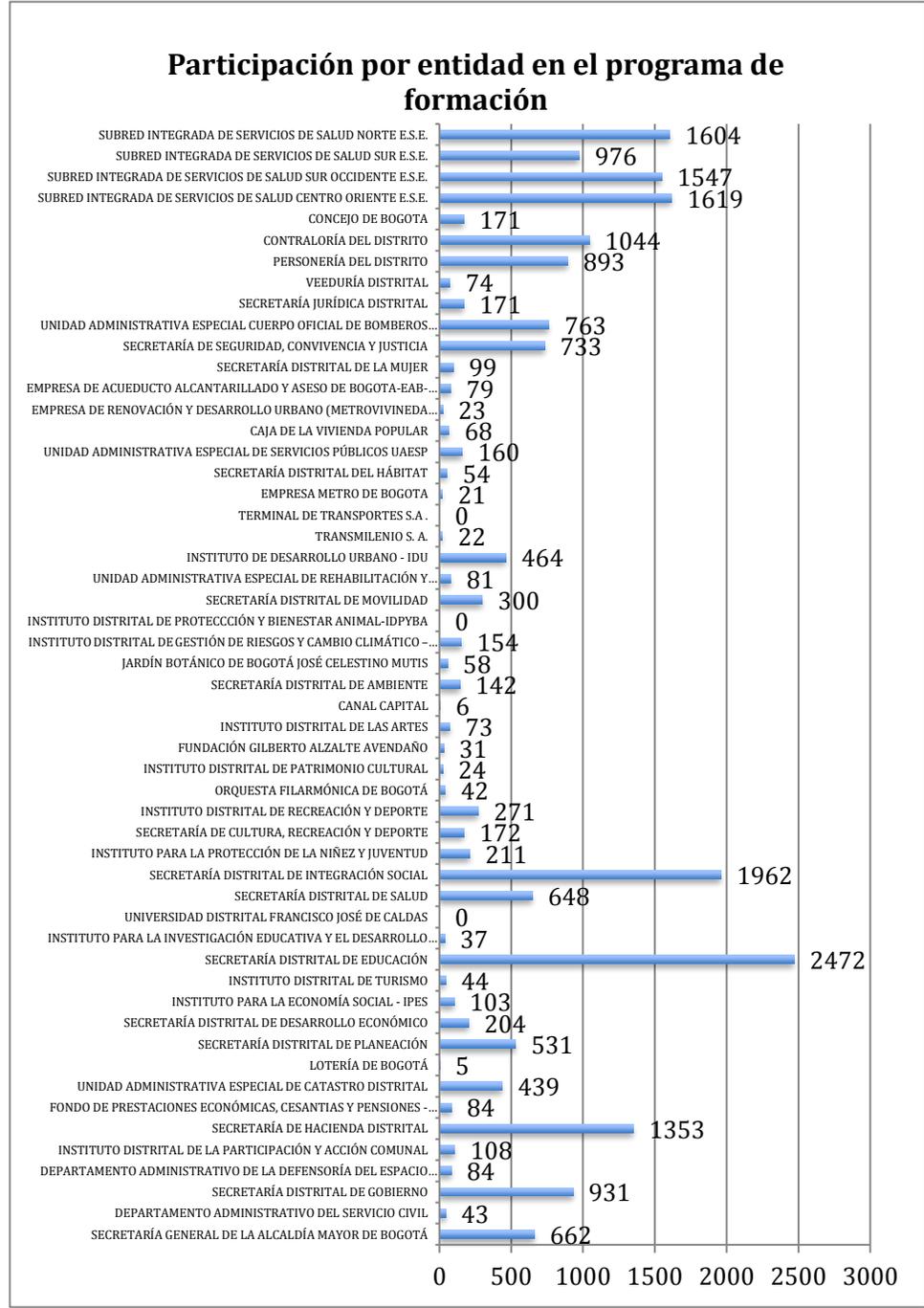
11.2.2. Programas de Formación Distrital: Entidades Públicas

No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Tipo de Población Para Caracterizar:		Entidades Públicas
Tipología Organizacional		
1	Tipología de la Entidad	SI
2	Sector	SI
Intrínsecas		
4	Gestor del Procedimiento (responsable de la Interacción)	SI
*De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.		

Tipología Organizacional

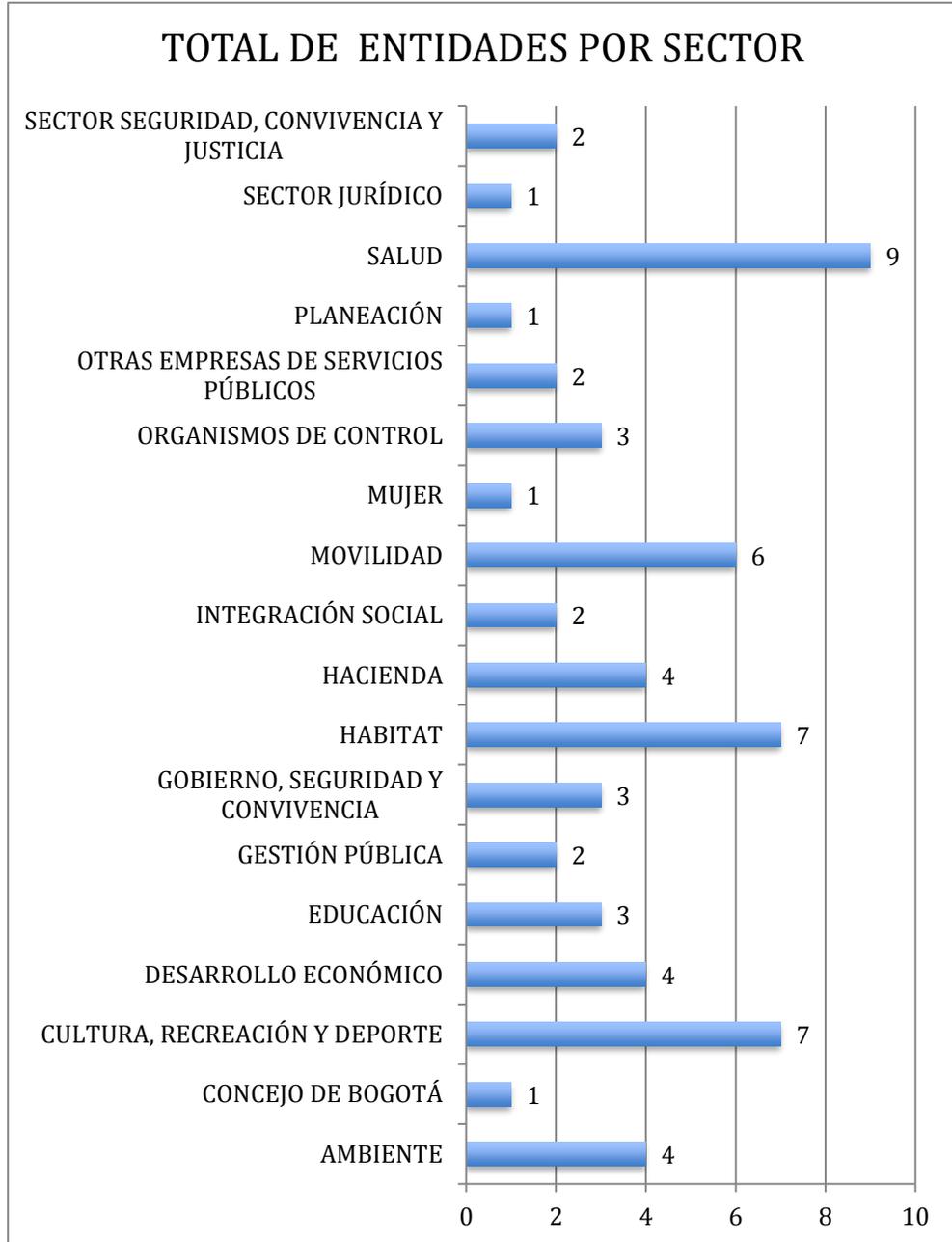
Tipología de la Entidad

El programa de formación está dirigido a un total de 62 entidades y organismos distritales. Cada entidad tiene un número potencial de participantes, para los cuales se diseñan las ofertas académicas en cada vigencia, la cantidad de funcionarios con corte 1er semestre de 2018 por entidad es:



Las entidades y organismos distritales participantes en el programa de formación están distribuidos por sectores, así:

Sector



Intrínsecas

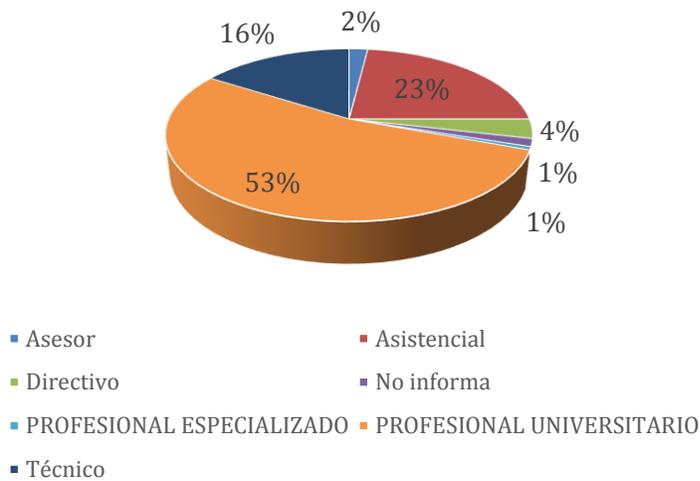
Gestor del procedimiento (responsable de la Interacción)

(Tipo de vinculación de los servidores que participan en el programa de formación)

En la información de registro de los 5843 participantes que aprobaron la oferta académica de la vigencia 2018 se evidenció que los servidores tienen los siguientes tipos de vinculación

• Asesor	115
• Asistencial	1346
• Directivo	212
• Profesional Universitario	3118
• Profesional Especializado	35
• Técnico	932
• No Informa	85

TIPO DE VINCULACIÓN



11.3. ELABORACIÓN DE IMPRESOS Y REGISTRO DISTRITAL

Objetivo General:	Identificar las necesidades del Distrito frente a los productos y servicios de la Imprenta Distrital
Objetivos Específicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las prioridades de las Entidades del Distrito frente a sus Impresos, para mejorar la planeación en cuanto a la producción de la Imprenta Distrital. • Identificar propuestas de las entidades del Distrito, frente al servicio de impresión de artes gráficas.
Tipo de Población Para Caracterizar:	Personas Jurídicas

11.3.1. Priorización de Variables -

No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Tipología Organizacional		
1	Tipo de entidad	SI
Comportamiento Organizacional		
2	Beneficios buscados	SI
* De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.		

Tipología Organizacional													
Tipo de entidad	<p>Las entidades que acceden a los servicios que presta la Imprenta Distrital se encuentran clasificadas de la siguiente así:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE ENTIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Públicas</td> <td>1556</td> <td>99,70%</td> </tr> <tr> <td>Entidad Privada</td> <td>4</td> <td>0,30%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1560</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>El 99.70% de las entidades públicas son las utilizan más acceden al servicio, toda vez que son nuestro principal cliente dentro del proceso. Por el contrario, las participaciones de las entidades privadas son muy baja con el 0.30%</p>	TIPO DE ENTIDAD	CANTIDAD	%	Entidades Públicas	1556	99,70%	Entidad Privada	4	0,30%	Total	1560	100%
TIPO DE ENTIDAD	CANTIDAD	%											
Entidades Públicas	1556	99,70%											
Entidad Privada	4	0,30%											
Total	1560	100%											

Comportamiento Organizacional

Beneficios buscados

En encuesta efectuada en la vigencia 2018, se pudo establecer los intereses o beneficios buscados por las entidades, sobre la prestación de los servicios así:

BENEFICIOS BUSCADOS SOBRE EL SERVICIOS	CANTIDAD	%
Agilizar tiempos de respuesta	2	4,44%
Agradecimientos	1	2,22%
Comunicación telefónica más eficiente	2	4,44%
Felicitaciones	1	2,22%
Mejorar los tiempos de impresión	1	2,22%
Ninguna	36	80,00%
Servicio excelente	2	4,44%
Total	45	100,00%

Los resultados frente al nivel de satisfacción del usuario, con relación a la experiencia del usuario frente al servicio de artes gráficas fue el siguiente:

NIVEL SATISFECHO			
Nivel satisfacción	Cantidad	%	SCORE CARD
Muy de satisfecho	45	83,33%	100,00%
Satisfecho	9	16,67%	
Poco satisfecho	0	0,00%	0,00%
Muy Insatisfecho	0	0,00%	0,00%
No contestada	0	0,00%	0,00%
Total	54	100,00%	100,00%

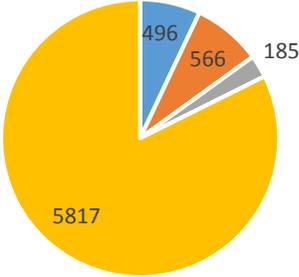
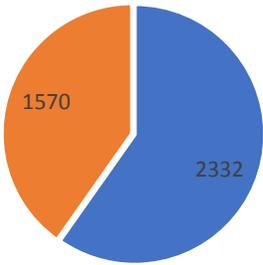
Un 100.00% del público objeto medido, manifestó estar muy satisfecho o satisfecho con el servicio de artes gráficas, que ofrece la Subdirección de Imprenta Distrital. Y así, solo un 0,00% lo calificó de poco satisfactorio.

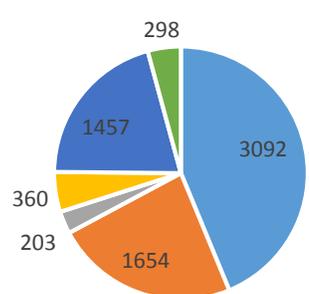
11.4. GESTIÓN DE LA FUNCIÓN ARCHIVÍSTICA Y DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL DISTRITO CAPITAL.

Objetivo General:	Caracterizar a los usuarios y partes interesadas con el fin de conocer las necesidades de la ciudadanía y entidades del Distrito que acceden a los servicios y productos de la Dirección Distrital Archivo de Bogotá.
Objetivos Específicos:	Identificar características e intereses de la población que accede a los servicios de la Dirección Distrital Archivo de Bogotá.
	Definir acciones para la mejora de los servicios prestados por la Dirección Distrital de Archivo.

11.4.1 Variables Priorizadas – Personas Naturales

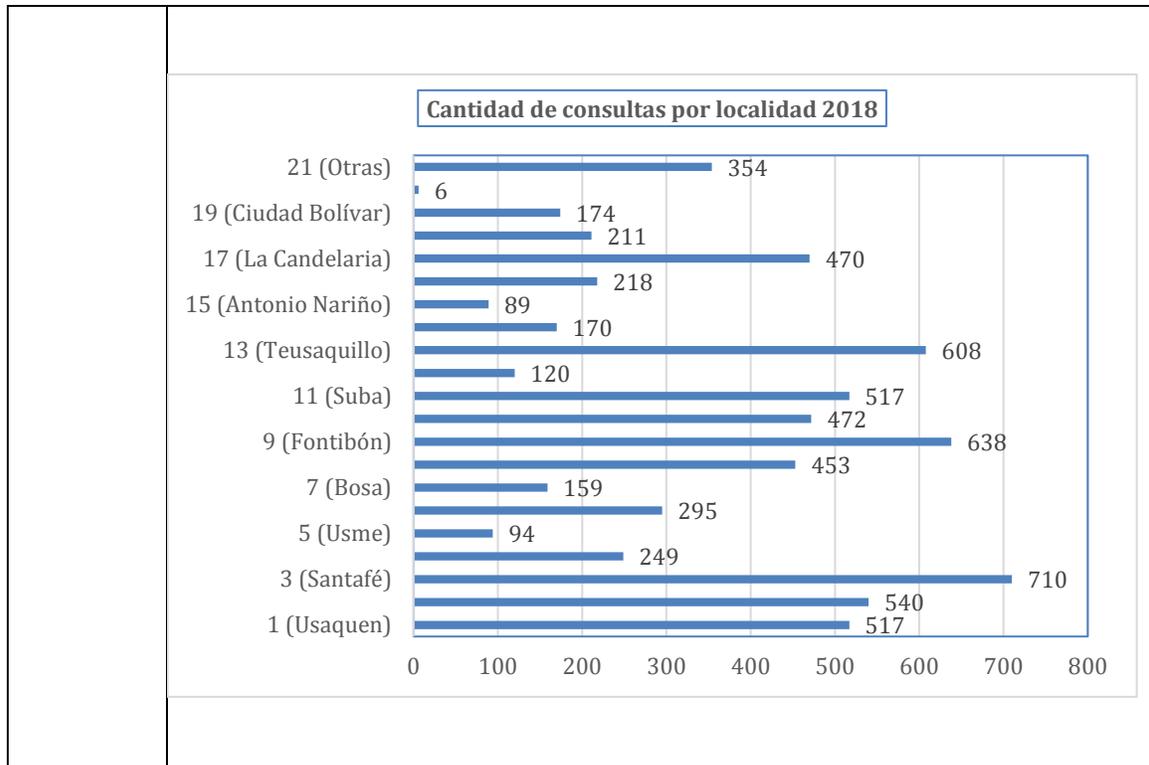
No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Tipo de Población Para Caracterizar		Personas Naturales
Demográficas		
1	Edad	SI
2	Sexo	SI
3	Actividad Económica	SI
Geográficas		
5	Localidad	SI
Intrínsecas		
4	Uso del Canal	SI
Comportamiento		
5	Niveles de uso	SI
6	Beneficio Buscado	SI
*De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.		

Demográficas											
Edad	<p>Del total de consultas realizadas en el 2018, correspondientes a siete mil sesenta y cuatro (7064), cuatrocientos noventa y seis (496) fueron realizadas por usuarios menores de 30 años, quinientos sesenta y seis (566) fueron realizadas por usuarios con edades entre los 31 y 50 años, ciento ochenta y cinco (185) consultas fueron realizadas por usuarios mayores de 50 años y en cinco mil ochocientos diecisiete (5817) consultas no fue registrada la edad</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Edad (Consultas registradas y agrupadas según los rangos de edad de los usuarios) 2018</p>  <table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Rango de Edad</th> <th>Cantidad de Consultas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10 a 30 Años</td> <td>496</td> </tr> <tr> <td>31 - 50 Años</td> <td>566</td> </tr> <tr> <td>51 y más años</td> <td>185</td> </tr> <tr> <td>No informa</td> <td>5817</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Rango de Edad	Cantidad de Consultas	10 a 30 Años	496	31 - 50 Años	566	51 y más años	185	No informa	5817
Rango de Edad	Cantidad de Consultas										
10 a 30 Años	496										
31 - 50 Años	566										
51 y más años	185										
No informa	5817										
Sexo	<p>Durante la vigencia 2018 se atendieron 3902 ciudadanos, 2332 hombres y 1570 mujeres.</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Sexo (Cantidad de usuarios hombre / mujeres, que acudieron al AB) 2018</p>  <table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Sexo</th> <th>Cantidad de Usuarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombre</td> <td>2332</td> </tr> <tr> <td>Mujer</td> <td>1570</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Sexo	Cantidad de Usuarios	Hombre	2332	Mujer	1570				
Sexo	Cantidad de Usuarios										
Hombre	2332										
Mujer	1570										

<p>Actividad Económica</p>	<p>En la vigencia 2018 se registraron 7064 consultas a la documentación custodiada por el Archivo de Bogotá, de las cuales 3092 fueron realizadas por profesionales, 1654 por estudiantes, 203 por personas pensionadas, 360 por personas que manifestaron dedicarse al hogar, 1457 consultas por personas que realizan otras actividades diferentes a las manifestadas (pensionados, profesionales, estudiantes, hogar) y 298 consultas por usuarios que no informaron sobre la actividad que realizan.</p> <div data-bbox="451 562 1367 1062" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Actividad económica (número de consultas por actividad económica, profesión u oficio indicada por los usuarios) 2018</p>  <table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Número de Consultas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Profesional</td> <td>3092</td> </tr> <tr> <td>Estudiante</td> <td>1654</td> </tr> <tr> <td>Pensionado</td> <td>203</td> </tr> <tr> <td>Hogar</td> <td>360</td> </tr> <tr> <td>Otras</td> <td>1457</td> </tr> <tr> <td>No informa</td> <td>298</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Número de Consultas	Profesional	3092	Estudiante	1654	Pensionado	203	Hogar	360	Otras	1457	No informa	298
Categoría	Número de Consultas														
Profesional	3092														
Estudiante	1654														
Pensionado	203														
Hogar	360														
Otras	1457														
No informa	298														

Geográficas

<p>Localidad</p>	<p>Los usuarios realizaron siete mil sesenta y cuatro consultas (7064) en la vigencia 2018, las cuales se distribuyen geográficamente de acuerdo a la localidad de origen del usuario, de la siguiente manera: Quinientos diecisiete (517) localidad (1) de Usaquén; quinientos cuarenta (540) localidad (2) de Chapinero; setecientos diez (710) en la localidad (3) de Santafé; 249 Localidad (4) San Cristóbal; 94 Localidad(5) Usme; 295 Localidad (6) de Tunjuelito; 159 localidad (7) Bosa; 453 localidad (8) Kennedy; 638 localidad (9) Fontibón; 472 localidad (10) Engativá; 517 localidad (11) Suba; 120 localidad (12) Barrios Unidos; 608 localidad (13) Teusaquillo; 170 localidad (14) los mártires; 89 localidad(15) Antonio Nariño; 218 localidad (16) Puente Aranda; 470 localidad (17) Candelaria; 211 localidad (18) Rafael Uribe; 174 localidad (19) Ciudad Bolívar; 6 localidad (20), otras 354.</p>
------------------	---



Intrínsecas																	
<p>Uso del Canal (Internet, Redes sociales, Presencial, Escrito).</p>	<p>En el año 2018 se registraron 3902 usuarios de manera presencial, que consultaron los documentos custodiados por el Archivo de Bogotá de manera presencial y 74056 usuarios del micro-sitio web, con el siguiente comportamiento:</p> <p>Índice de crecimiento de seguidores Twitter 2018 (Archivo de Bogotá)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Seguidores enero 2018</th> <th style="text-align: left;">Seguidores Diciembre 18 de 2018</th> <th style="text-align: left;">Valor incrementado</th> <th style="text-align: left;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">7867</td> <td style="text-align: center;">10807</td> <td style="text-align: center;">0,373712978</td> <td style="text-align: center;">37,4</td> </tr> </tbody> </table> <p>Índice de crecimiento de seguidores Facebook 2018 (Archivo de Bogotá)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Seguidores enero 2018</th> <th style="text-align: left;">Seguidores Diciembre 18 de 2018</th> <th style="text-align: left;">Valor incrementado</th> <th style="text-align: left;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">4089</td> <td style="text-align: center;">5607</td> <td style="text-align: center;">0,371239912</td> <td style="text-align: center;">37,1</td> </tr> </tbody> </table>	Seguidores enero 2018	Seguidores Diciembre 18 de 2018	Valor incrementado	%	7867	10807	0,373712978	37,4	Seguidores enero 2018	Seguidores Diciembre 18 de 2018	Valor incrementado	%	4089	5607	0,371239912	37,1
Seguidores enero 2018	Seguidores Diciembre 18 de 2018	Valor incrementado	%														
7867	10807	0,373712978	37,4														
Seguidores enero 2018	Seguidores Diciembre 18 de 2018	Valor incrementado	%														
4089	5607	0,371239912	37,1														

Comportamiento	
Niveles de uso del servicio.	En cuanto a los niveles de uso, durante el año 2018 acudieron 57 usuarios habituales, registrados como investigadores, así mismo acudieron 3845 usuarios considerados ocasionales entre los que se incluyen quienes consultan la información de defunciones.

11.4.2 Variables Priorizadas – Entidades

El proceso Gestión de la función archivística y del patrimonio documental ofrece el servicio de asistencia técnica en Gestión Documental y Archivos a las entidades distritales, organismos distritales y privados que cumplen funciones públicas o prestan servicios públicos en implementación de las políticas, estrategias, metodologías, programas y disposiciones sobre Gestión Documental y archivos.

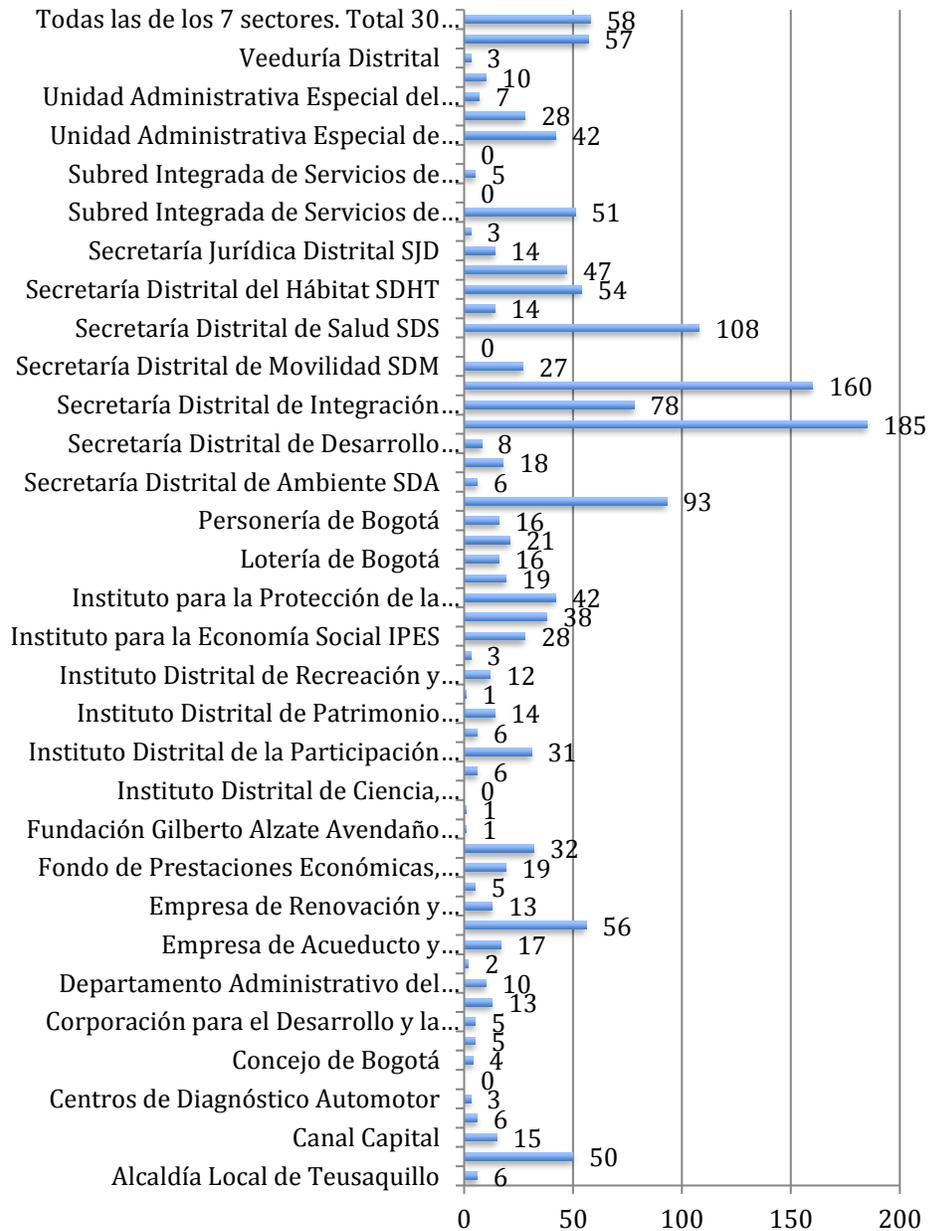
No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Tipo de Población Para Caracterizar:		Entidades Públicas
Tipología Organizacional		
1	Tipología de la Entidad	SI
2	Sector	SI
Intrínsecas		
4	Procedimiento Usado (Mecanismos que utiliza para la prestación del servicio)	SI
<i>*De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.</i>		

Tipología Organizacional

Los servicios están dirigidos a un total de 60 entidades públicas y organismos distritales.

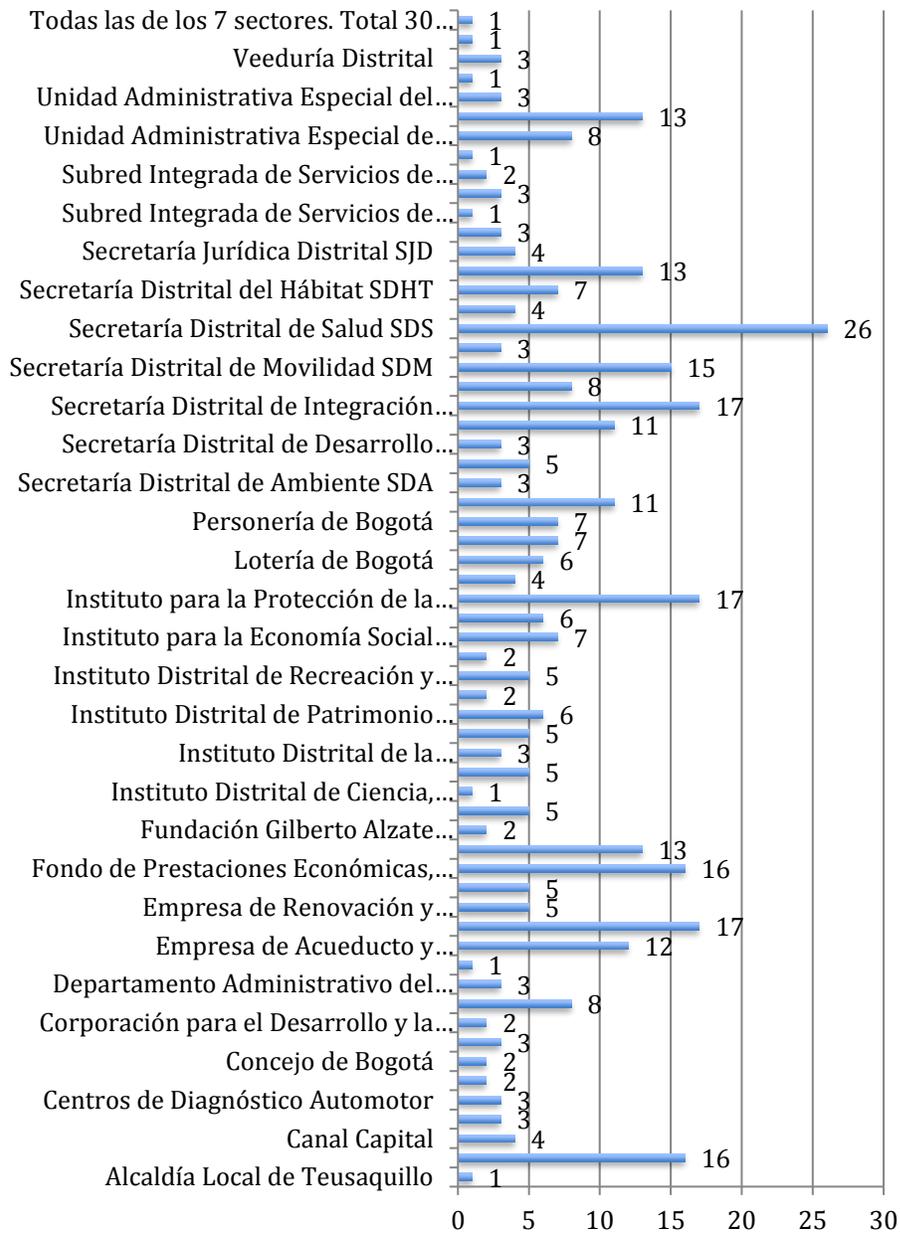
Las entidades que participaron fueron las siguientes:

Participación por entidad - asistencias técnicas



Tipología de la Entidad.

Acciones de asistencia técnica por entidad



Tipología Organizacional

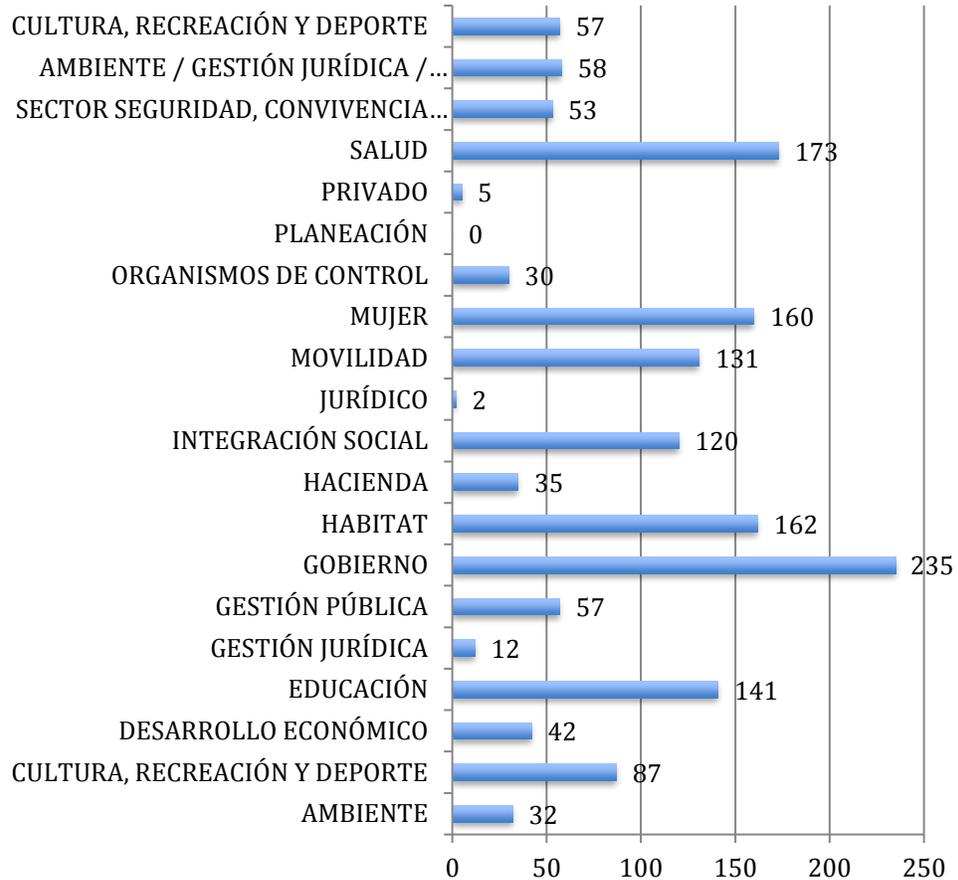
Las entidades y organismos distritales participantes en las asistencias técnicas están distribuidos por sectores, así:

ID	SECTOR
1	AMBIENTE
2	CIUDADANO
3	CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
4	DESARROLLO ECONÓMICO
5	EDUCACIÓN
6	GESTIÓN JURÍDICA
7	GESTIÓN PÚBLICA
8	GOBIERNO
9	HABITAT
10	HACIENDA
11	INTEGRACIÓN SOCIAL
12	JURÍDICO
13	MOVILIDAD
14	MUJER
15	ORGANISMOS DE CONTROL
16	PLANEACIÓN
17	PRIVADO
18	SALUD
19	SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
	AMBIENTE / GESTIÓN JURÍDICA / GOBIERNO
	CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

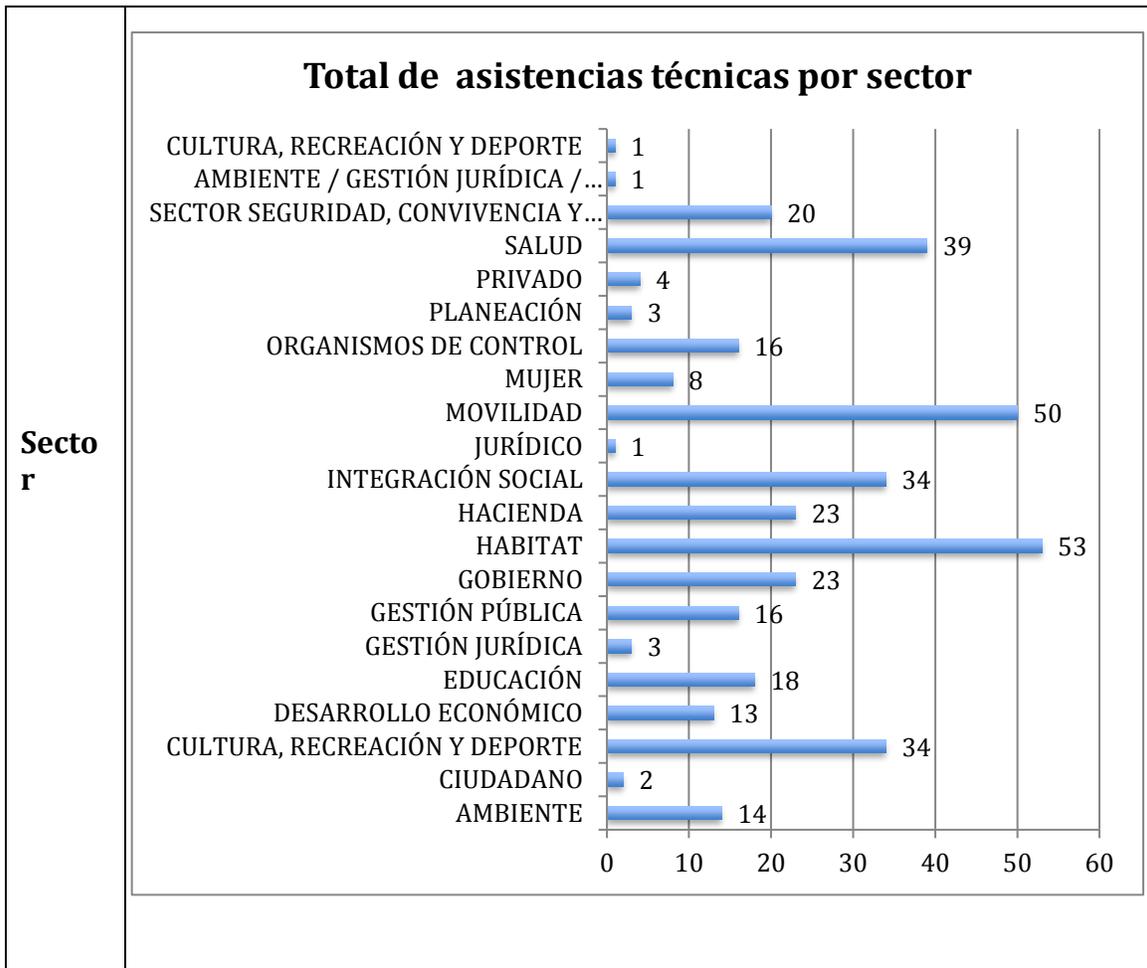
Sector

Total, de beneficiados por sector en asistencia técnica:

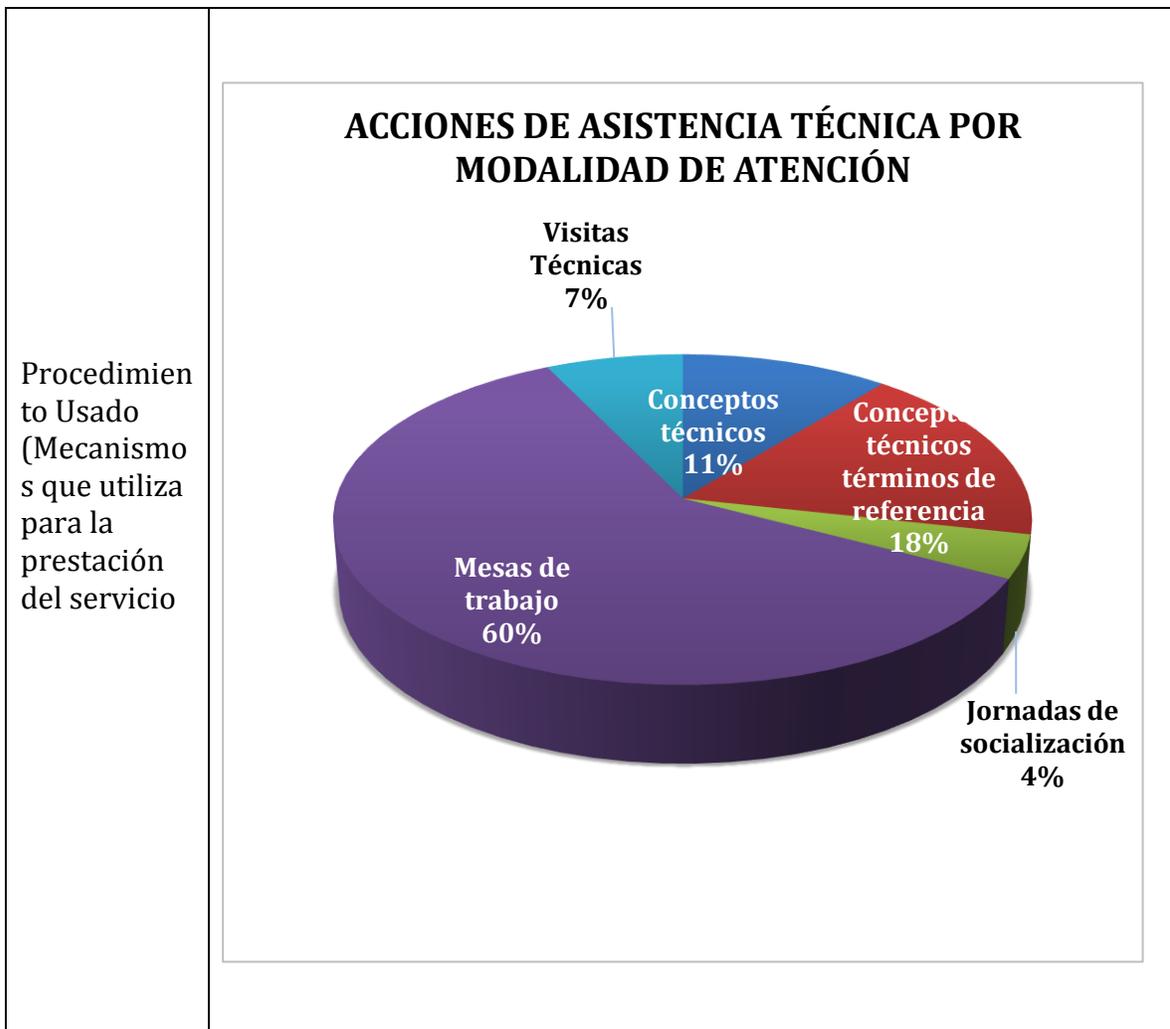
Total de Beneficiados por Sector



Total, asistencia técnica por sector:



Intrínsecas															
Procedimiento Usado (Mecanismos que utiliza para la prestación del servicio)	<p>Los mecanismos utilizados en Asistencia técnica en gestión documental y archivos:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #2c4e64; color: white;">MODALIDADES</th> <th style="background-color: #2c4e64; color: white;">TOTAL EJECUTADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conceptos técnicos</td> <td style="text-align: center;">41</td> </tr> <tr> <td>Conceptos técnicos términos de referencia</td> <td style="text-align: center;">66</td> </tr> <tr> <td>Jornadas de socialización</td> <td style="text-align: center;">16</td> </tr> <tr> <td>Mesas de trabajo</td> <td style="text-align: center;">226</td> </tr> <tr> <td>Visitas Técnicas</td> <td style="text-align: center;">27</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #2c4e64; color: white;">TOTAL DE ACCIONES</td> <td style="background-color: #2c4e64; color: white; text-align: center;">376</td> </tr> </tbody> </table>	MODALIDADES	TOTAL EJECUTADO	Conceptos técnicos	41	Conceptos técnicos términos de referencia	66	Jornadas de socialización	16	Mesas de trabajo	226	Visitas Técnicas	27	TOTAL DE ACCIONES	376
MODALIDADES	TOTAL EJECUTADO														
Conceptos técnicos	41														
Conceptos técnicos términos de referencia	66														
Jornadas de socialización	16														
Mesas de trabajo	226														
Visitas Técnicas	27														
TOTAL DE ACCIONES	376														



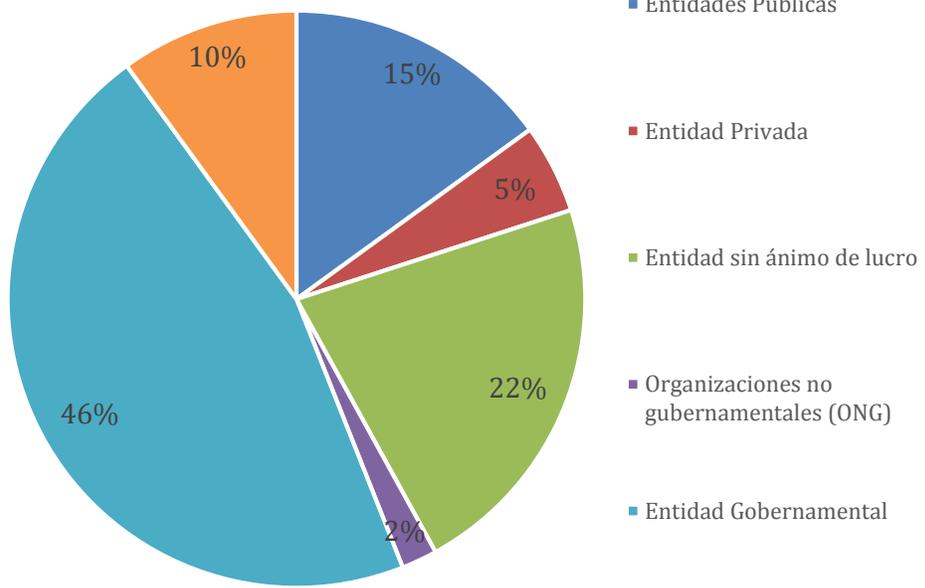
11.5. INTERNACIONALIZACIÓN DE BOGOTÁ

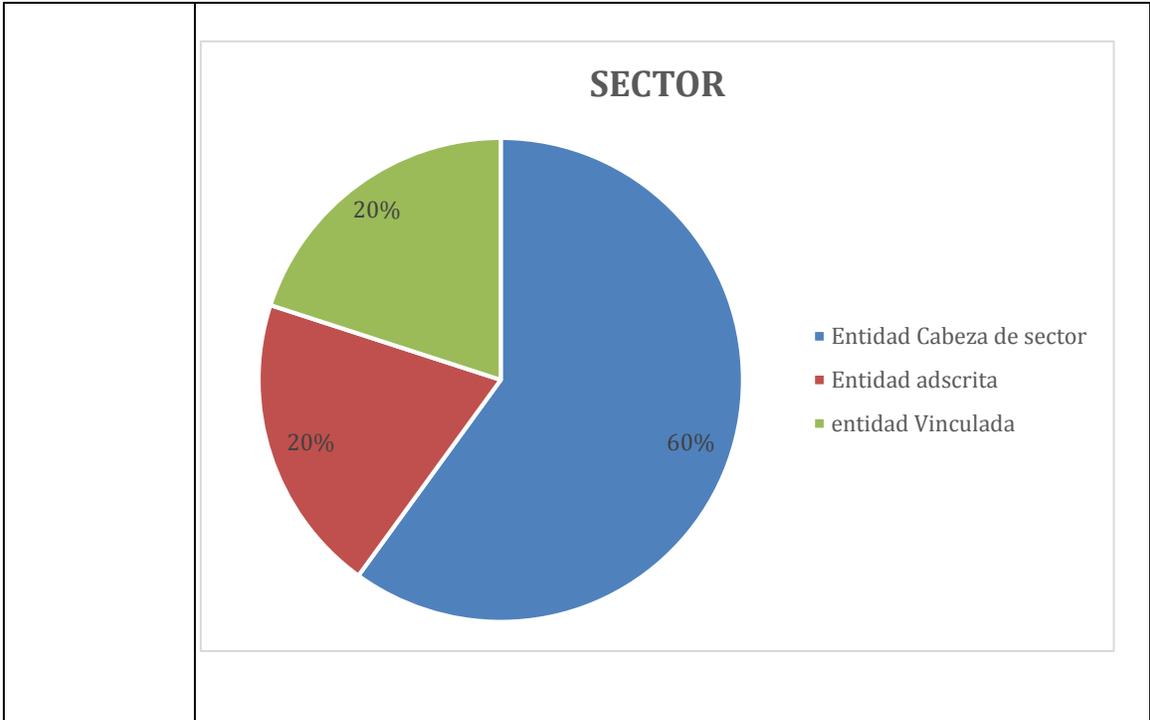
<p>Objetivo General:</p>	<p>Identificar las necesidades en materia de cooperación internacional relacionamiento estratégico y mercadeo de ciudad que involucran actores internacionales con sectores y entidades del distrito, con el fin de brindar un asesoramiento y asistencia técnica de calidad.</p>
<p>Objetivos Específicos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Diseñar mecanismos que permitan una efectiva comunicación para brindar servicios que se ajusten a las necesidades identificadas y/o recibidas. - Realizar un relacionamiento estratégico efectivo, para la cooperación y proyección internacional de la ciudad., que involucra actores internacionales , sectores y entidades del distrito.

11.5.1. Variables Priorizadas

No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Tipo de Población Para Caracterizar:		Entidades Públicas
Tipología Organizacional		
1	Tipología de la Entidad	SI
2	Sector	SI
3	Ubicación	SI
Intrínsecas		
4	Procedimiento Usado (Mecanismos que utiliza para la prestación del servicio)	SI
5	Intereses de las entidades	SI
*De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.		

Tipología Organizacional															
Tipología de la Entidad	<p>Por ser las entidades distritales entes gubernamentales a las que atendemos solicitudes y a la que asesoramos en los diferentes asuntos internacionales, es consecuente que el 46% corresponda a la naturaleza de este tipo de entidad.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE ENTIDAD</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Públicas</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Entidad Privada</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Entidad sin ánimo de lucro</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Organizaciones no gubernamentales (ONG)</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Entidad Gubernamental</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>Actores Internacionales (gobiernos locales, organismos internacionales, banca multilateral),</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE ENTIDAD	%	Entidades Públicas	15%	Entidad Privada	5%	Entidad sin ánimo de lucro	22%	Organizaciones no gubernamentales (ONG)	2%	Entidad Gubernamental	46%	Actores Internacionales (gobiernos locales, organismos internacionales, banca multilateral),	10%
TIPO DE ENTIDAD	%														
Entidades Públicas	15%														
Entidad Privada	5%														
Entidad sin ánimo de lucro	22%														
Organizaciones no gubernamentales (ONG)	2%														
Entidad Gubernamental	46%														
Actores Internacionales (gobiernos locales, organismos internacionales, banca multilateral),	10%														

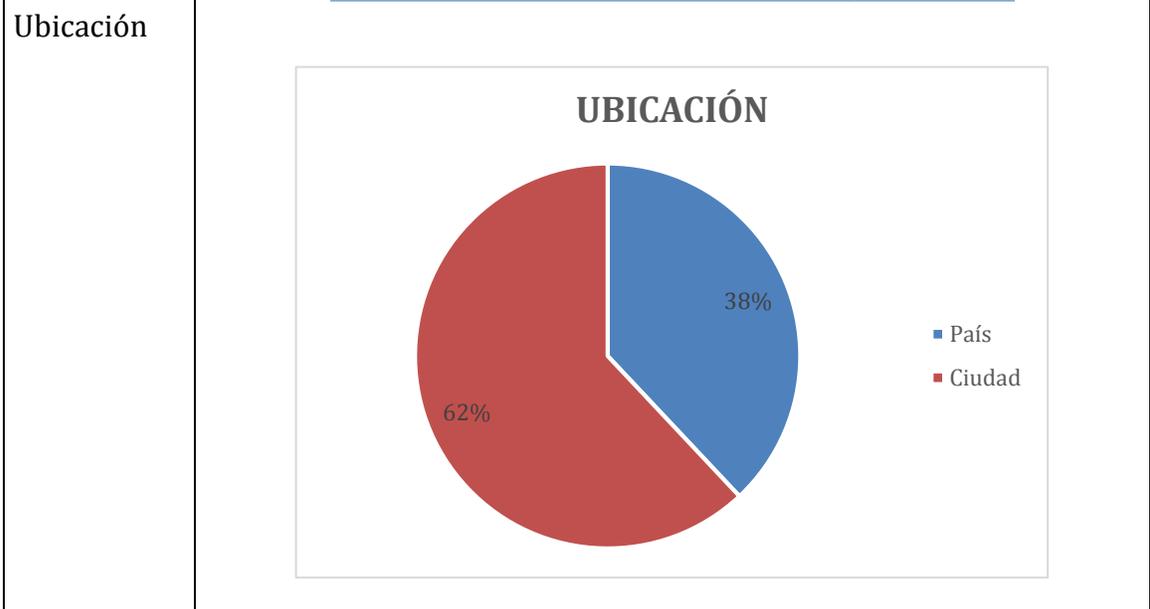
	<p style="text-align: center;">TIPO DE ENTIDAD</p>  <p>The pie chart illustrates the distribution of various entity types. The largest segment is 'Entidad Gobernamental' at 46%, followed by 'Entidad sin ánimo de lucro' at 22%, 'Entidades Públicas' at 15%, 'Entidad adscrita' at 10%, 'Entidad Privada' at 5%, and 'Organizaciones no gubernamentales (ONG)' at 2%.</p>								
Sector	<p>El 60% corresponde a entidades cabeza de sector, lo cual obedece a que se tiene una relación directa con entidades del sector central en su totalidad, siendo en menor número las entidades adscritas y vinculadas por ser menores en número en comparación con el nivel central.</p> <table border="1" data-bbox="535 1260 1234 1428"> <thead> <tr> <th>SECTOR</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidad Cabeza de sector</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Entidad adscrita</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>entidad Vinculada</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	SECTOR	%	Entidad Cabeza de sector	60%	Entidad adscrita	20%	entidad Vinculada	20%
SECTOR	%								
Entidad Cabeza de sector	60%								
Entidad adscrita	20%								
entidad Vinculada	20%								



Atendemos en mayor proporción, 62% a las ciudades que están al mismo nivel de categoría de ciudad como lo es Bogotá y en menor proporción a países directamente, puesto que hacemos parte que redes de ciudades.

Ubicación

UBICACIÓN	%
País	38%
Ciudad	62%

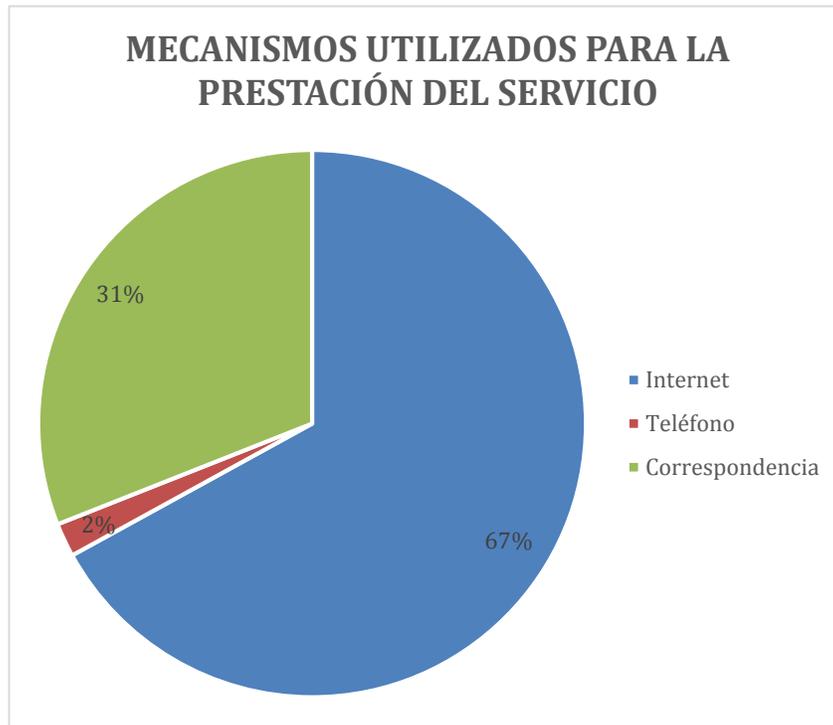


Intrínsecas

Procedimiento Usado (Mecanismos que utiliza para la prestación del servicio)

Teniendo en cuenta que cada vez más las comunicaciones fluyen a través de medios que fluyen en la red es concordante que el 67% correspondan a internet, y dada que también obedece a solicitudes oficiales en un 31% corresponda a solicitudes tramitas por comunicaciones oficiales (correspondencia)

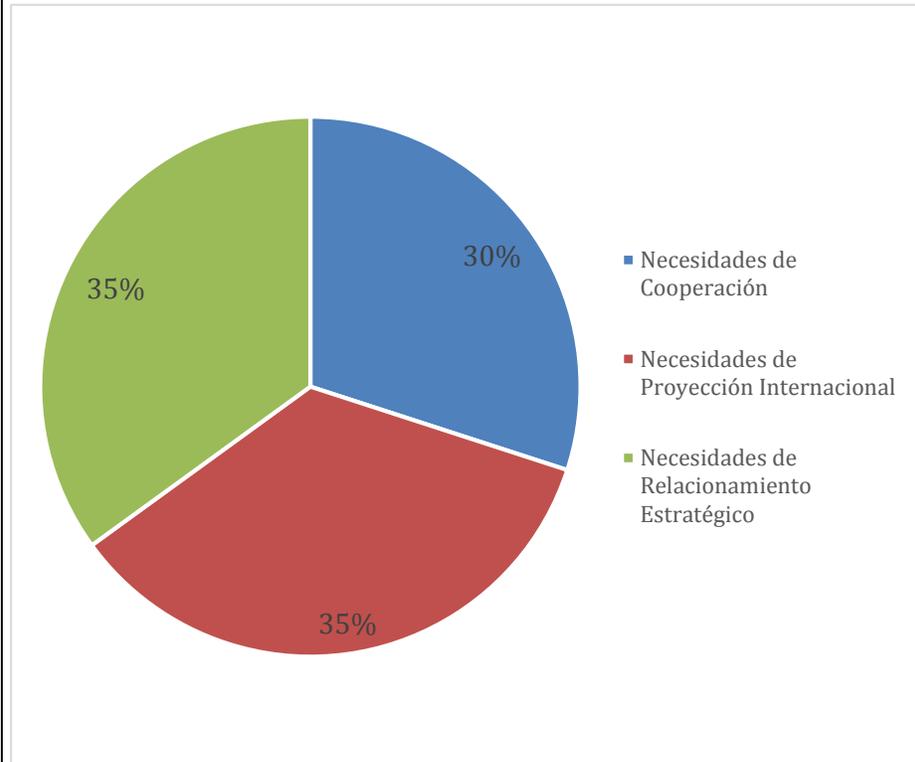
MECANISMO QUE UTILIZA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	%
Internet	67%
Teléfono	2%
Correspondencia	31%



Intrínsecas

Interés

Hay una proporción similar de necesidades atendidas de Cooperación (30%), proyección internacional (35%) y relacionamiento estratégico (35%) dado que las funciones de la DDRI y la SPI abarcan los tres frentes.



11.6. ASESORÍA TÉCNICA Y FORMULACIÓN EN PROYECTOS TIC.

Objetivo General:	Realizar la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de Identificar las características de la ciudadanía en el marco de las TIC
Objetivos Específicos:	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la institucionalidad a nivel distrital, mediante la estrategia de seguridad y privacidad de la información. Determinar las necesidades de las entidades frente a la ciudadanía, ofreciendo servicios más eficientes mediante la ampliación de trámites virtualizados, para el beneficio de los ciudadanos.
Tipo de Población Para Caracterizar:	Personas Jurídicas

11.6.1. Priorización de Variables

No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Tipología Organizacional		
1	Tipo de entidad	SI
2	Sector	SI
* De las trece variables definidas, se seleccionaron aquellas que cuentan con información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido.		

Tipología Organizacional			
Tipo de Entidad	Los proyectos están dirigidos a las entidades públicas, organismos distritales y privados así:		
	Tipo de entidad	Cantidad	%
	Públicas	31	97%
	Privadas	1	3%
	Total	32	100%

Tipo de Entidad	Entidades participantes en los proyectos:	
	N°	Entidad
	1	Secretaría General
	2	Secretaría Distrital de Gobierno
	3	Secretaria Distrital de Hacienda
	4	Secretaría Distrital de Planeación
	5	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
	6	Secretaría de Educación del Distrito
	7	Secretaría Distrital de Salud
	8	Secretaría Distrital de Integración Social
	9	Instituto Distrital de Recreación y Deporte
	10	Secretaría Distrital de Ambiente
	11	Secretaria Distrital de Movilidad
	12	Secretaria Distrital de Hábitat
	13	Secretaría Distrital de la Mujer
	14	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
	15	Secretaría Jurídica Distrital
	17	Dpto.- Admin. del Servicio Distrital - DASC
	18	Dpto.- Admin. de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
	16	UAE de Catastro Distrital - UAEC
	19	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
	20	UAE de Servicios Públicos - UAESP
	21	Instituto Distrital para Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP
	22	I.D. Patrimonio Cultural - IDPC
	23	Instituto para la Economía Social IPES
	24	UAE de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV
	25	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP
	26	I.D. de las Artes
	27	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
	28	Personería
	29	Veeduría
30	Contraloría	
31	Universidad Distrital	

Participación de las entidades dentro de los proyectos:

Virtualización de trámites: Para la vigencia 2018, el compromiso pactado consistía en la virtualización del 7,92% de los trámites, lo cual se traduce en 38, cantidad lograda a lo largo del año. Este proyecto se enmarca en la Estrategia de Gobierno y Ciudadanía Digital de la Oficina Alta Consejería Distrital TIC y cuenta con una participación de 12 entidades desagregadas así:

ENTIDAD	CANT – TRAMITES	%
Secretaria Distrital de Hacienda	3	7,89%
Secretaria Distrital de Hábitat	1	2,63%
Secretaría de Educación del Distrito	2	5,26%
Secretaría Distrital de Ambiente	1	2,63%
Secretaría Distrital de Gobierno	3	7,89%
Secretaría Distrital de Movilidad	3	7,89%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1	2,63%
Secretaría Distrital de Salud	4	10,53%
Instituto De Desarrollo Urbano - IDU	5	13,16%
Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP	4	10,53%
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	1	6,32%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S. A	1	2,63%
TOTAL	38	100,00%

Las entidades y organismos distritales participantes en los proyectos están distribuidos por sectores, así:

SECTOR	CANTIDAD	%
Entidad Cabeza de sector	15	48,39%
Soporte Técnico de Cabeza de Sector	2	6,45%
Entidad adscrita	9	29,03%
Entidad Vinculada	1	3,23%
Control	3	9,68%
Académico	1	3,23%
TOTAL	31	100%

Sector

Participación por sector en estrategia de seguridad y privacidad de la información: El 48.39% corresponde a entidades cabeza de sector, lo cual obedece a que se tiene una relación directa con entidades del sector central en su totalidad, siendo en menor número las entidades vinculadas por ser menores en número en comparación con el nivel central.

Tipología Organizacional

sector

SECTOR	CANTIDAD	%
Entidad Cabeza de sector	8	66,67%
Entidad adscrita	3	25,00%
Entidad Vinculada	1	8,33%
Total	12	100%

Participación por sector en Virtualización de Trámites: En este proyecto se trabajó con 8 entidades cabeza de sector, 3 entidades adscritas y 1 entidad vinculada. De acuerdo con la tabla anterior, los trámites reportados con más frecuencia en la vigencia 2018 corresponden a entidades cabeza de sector, con un 66,67%, seguido con entidades adscritas con un 25%, y entidades vinculadas 8,33%. La entidad que más trámites virtualizados logró fue el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural con un total de 10.

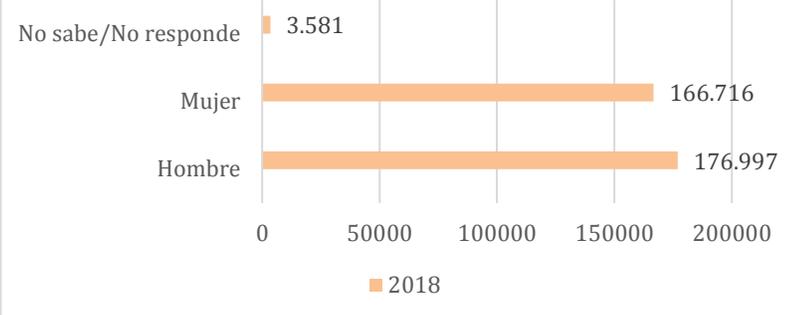
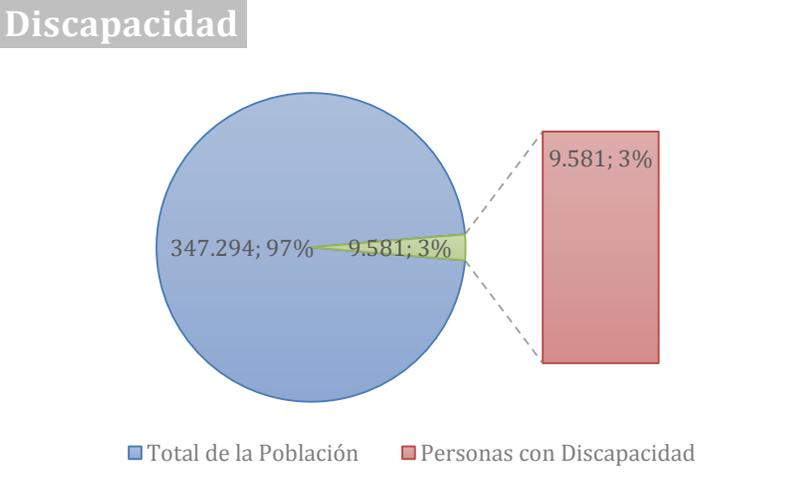
11.7. ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS

Objetivo General:	Identificar la población víctima residente en Bogotá para establecer y adecuar la infraestructura y oferta institucional del distrito capital.
Objetivos Específicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar de la población víctima que reside en las diferentes localidades determinado las mayores concentraciones cercanas a los puntos y centros de atención. • Definir las necesidades de infraestructura y oferta institucional conforme a la afluencia de la población en los diferentes centros y puntos de atención.
Tipo de Población Para Caracterizar:	Victimas de conflicto armado interno establecidas en la ley 1448 de 2011 residentes en Bogotá.

No.	Tipología/*Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con variable encontrada?
Demográficas		
1	Edad	SI
2	Sexo	SI
3	Condición Poblacional (Vulnerabilidad)	SI
4	Grupo Étnico	SI
Geográficas		
5	Localidad	SI
Intrínsecas		
6	Uso de Canales	SI
<p><i>*De las trece variables definidas se priorizaron 6 variables siendo congruentes con el objetivo general y específico de este informe ya que es de suma importancia caracterizar para adecuar los servicios.</i></p>		

Nivel Demográfico

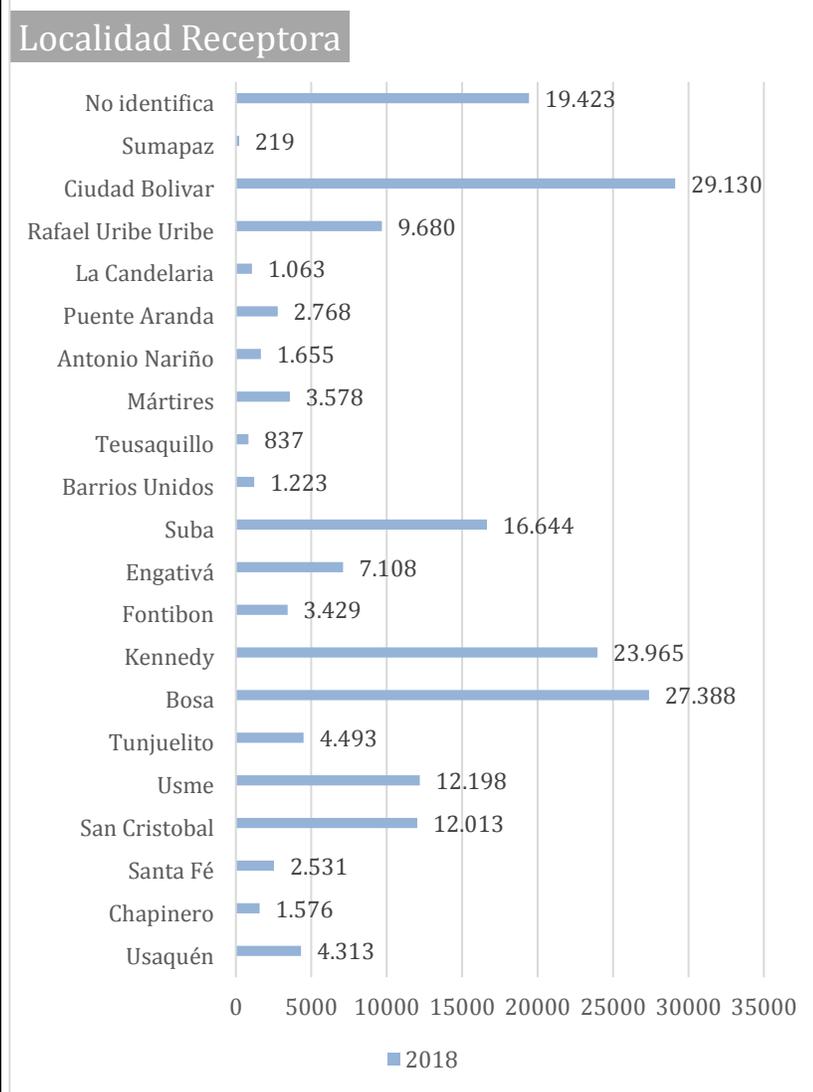
<p>Edad</p>	<p>Para el 2018, la Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas-UARIV consolidó en el Registro Único de Víctimas-RUV, los rangos de edad de la población víctima residente en Bogotá, dando como resultado 347.294 personas caracterizadas. Los rangos que fueron establecidos por fecha de nacimiento corresponden: a) Registros sin fecha de nacimiento 17.908 personas, que corresponden al 5.16% de la población; b) Primera Infancia (0 - 5 años) 14.013 personas que corresponden al 4.03% de la población; c) Niños (6-11 años) 42.799 personas que corresponden a 12.32% de la población; d) Adolescentes (12-17 años) 43.059 personas que corresponden a 12.40% de la población; e) Jóvenes (18-28 años) 77.461 personas que corresponden al 22.30% de la población; f) Adultos (29-60 años) 128.229 personas que corresponden al 36.92% de la población; y g) Adultos Mayores (61 años en adelante) 23.825 personas que corresponden al 6.86% de la población (Victimas, Observatorio Distrital de, 2018)</p> <div data-bbox="553 871 1364 1297"> <p>Rangos de Edad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Edad</th> <th>Número de Víctimas (2018)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Registro sin fecha de nacimiento</td> <td>17.908</td> </tr> <tr> <td>Adultos Mayores (61 años +...)</td> <td>23.825</td> </tr> <tr> <td>Adultos(29-60 años)</td> <td>128.229</td> </tr> <tr> <td>Jóvenes (18 - 28 años)</td> <td>77.461</td> </tr> <tr> <td>Adolescentes (12-17 años)</td> <td>43.059</td> </tr> <tr> <td>Niños (6 - 11 años)</td> <td>42.799</td> </tr> <tr> <td>Primera Infancia (0 - 5 años)</td> <td>14.013</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia a partir del boletín del Observatorio Distrital de Víctimas</p> </div>	Rango de Edad	Número de Víctimas (2018)	Registro sin fecha de nacimiento	17.908	Adultos Mayores (61 años +...)	23.825	Adultos(29-60 años)	128.229	Jóvenes (18 - 28 años)	77.461	Adolescentes (12-17 años)	43.059	Niños (6 - 11 años)	42.799	Primera Infancia (0 - 5 años)	14.013
Rango de Edad	Número de Víctimas (2018)																
Registro sin fecha de nacimiento	17.908																
Adultos Mayores (61 años +...)	23.825																
Adultos(29-60 años)	128.229																
Jóvenes (18 - 28 años)	77.461																
Adolescentes (12-17 años)	43.059																
Niños (6 - 11 años)	42.799																
Primera Infancia (0 - 5 años)	14.013																
<p>Sexo</p>	<p>Para esta variable durante el 2018, se identificó que el 48,00% de la población son mujeres (166.716), mientras que 50,96% son hombres (176.997) y el 1,03% (3581) No sabe/No responde. (Victimas, Observatorio Distrital de, 2018)</p>																

	<p>Sexo</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sexo</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No sabe/No responde</td> <td>3.581</td> </tr> <tr> <td>Mujer</td> <td>166.716</td> </tr> <tr> <td>Hombre</td> <td>176.997</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia a partir del boletín del Observatorio Distrital de Víctimas</p>	Sexo	2018	No sabe/No responde	3.581	Mujer	166.716	Hombre	176.997	
Sexo	2018									
No sabe/No responde	3.581									
Mujer	166.716									
Hombre	176.997									
<p>Condición Poblacional (Vulnerabilidad)</p>	<p>9.581 personas que corresponden al 3% de la población víctima registrada e incluidas en el RUV, presentan alguna condición de discapacidad. La mayoría de las víctimas con esta condición se encuentran en las localidades de Bosa, Ciudad Bolívar y Kennedy. Por otra parte, el 9.27% de las víctimas con discapacidad son niños, niñas y adolescentes; así como el 52.33% de las víctimas con discapacidad son hombres y 47.67% son mujeres. (Víctimas, Observatorio Distrital de, 2018)</p> <p>Discapacidad</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Personas</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total de la Población</td> <td>347.294</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Personas con Discapacidad</td> <td>9.581</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia a partir del boletín del Observatorio Distrital de Víctimas</p>	Categoría	Personas	Porcentaje	Total de la Población	347.294	97%	Personas con Discapacidad	9.581	3%
Categoría	Personas	Porcentaje								
Total de la Población	347.294	97%								
Personas con Discapacidad	9.581	3%								
<p>Grupo Étnico</p>	<p>Para esta variable, se identifica que 6.772 personas pertenecen a población indígena (1.95%); 32.024 personas pertenecen a población Afrocolombiana (9.22%); 310 personas corresponden a población Raizales del Archipiélago de San Andrés y providencia (0.09%); 138 personas pertenecen a población ROM (Gitana o Gitano) (0.04%); 11 personas pertenecen a población Palenquera (0.01%), 303.048 no pertenecen a algún tipo de población (87.26%) y 4.991 personas sin ningún grupo étnico asociado. (Víctimas, Observatorio Distrital de, 2018)</p>									



Nivel Geográfico	
Localidad	<p>Durante el 2018, el distrito caracterizó en el Sistema de Información a Víctimas-SIVIC (Sistema de información propio de la Alta Consejería para los derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación), que 185.234 personas víctimas residen en Bogotá, ubicadas principalmente en 5 localidades: 29.130 personas residentes en la localidad de Ciudad Bolívar (15.73%), 27.388 personas residentes en la localidad de Bosa (14.79%), 23.965 personas residentes en la localidad de Kennedy (12.94%), 16.644 personas residentes en la localidad de Suba (8.99%) y 12.013 personas que residen en la localidad de San Cristóbal (6.49%).</p> <p>Por otra parte, la mayor tasa de víctimas residentes por cada 1.000 habitantes de la localidad, la tiene La Candelaria (47 víctimas por cada 1.000 habitantes), seguida por Los Mártires (42,7 víctimas) y Ciudad Bolívar (42,6 víctimas). Esta permite evaluar de manera comparativa los retos y oportunidades de las comunidades, mesas de víctimas y autoridades locales. (Victimas, Observatorio Distrital</p>

de, (2018).



Fuente: Elaboración propia a partir del boletín del Observatorio Distrital de Víctimas

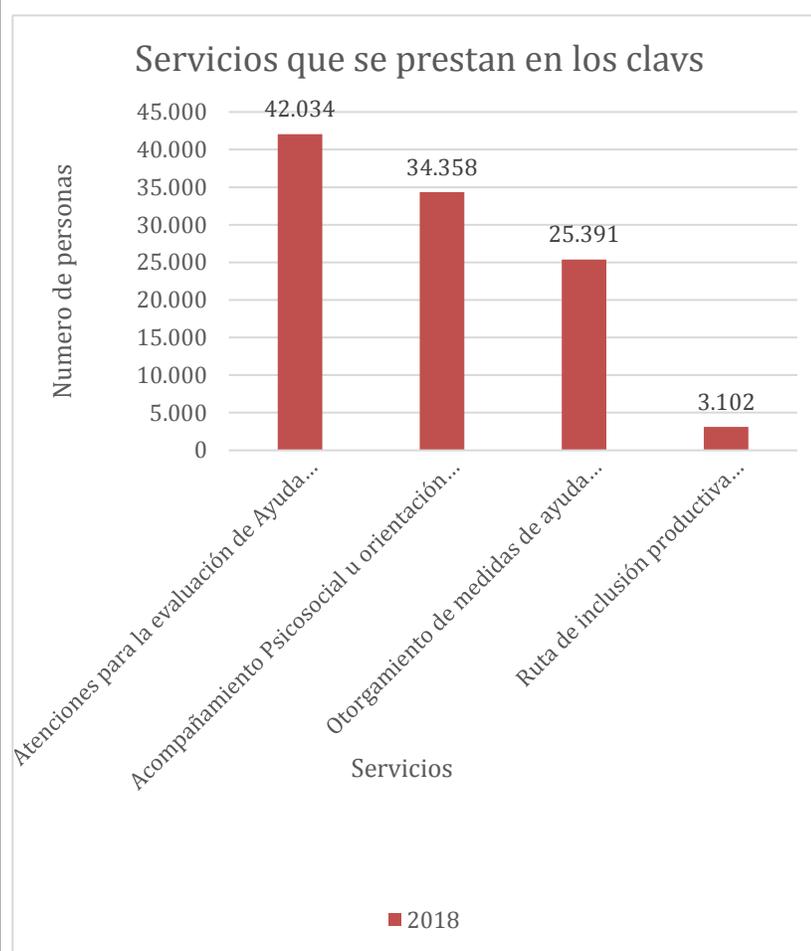
Intrínsecas

Uso de canales (temas de interés frente al servicio)

La Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación cuenta con 7 centros de atención local - CLAV y dos puntos de atención, donde se ofrecen trámites y servicios para las víctimas del conflicto armado, articulando la oferta institucional nacional y distrital para esta población. A continuación, se muestra una tabla que relaciona los servicios solicitados y la cantidad de personas que acudieron a estos en los espacios dispuestos para la atención a víctimas durante el 2018. *Nota:* Es importante mencionar que una persona puede acceder a más de un servicio, razón por la cual, los datos de proporciones y totales no son sumables entre sí.

Servicios y/o Productos de la ACDVPR	2018
Atenciones para la evaluación de Ayuda Humanitaria Inmediata	42.034
Acompañamiento Psicosocial u orientación para programarlo	34.358
Otorgamiento de medidas de ayuda humanitaria inmediata y atenciones asociadas	25.391
Ruta de inclusión productiva (direccionamiento y seguimiento para empleo, emprendimiento y formación)	3.102

Nota: Elaboración propia a partir del informe de observatorio Distrital de Víctimas



Fuente: Elaboración propia a partir del boletín del Observatorio Distrital de Víctimas

Beneficios población objetivo

Con los Planes de Atención y Seguimiento las personas atendidas cuentan con un proceso en donde además de actualizar sus datos de caracterización básica, se les realiza un diagnóstico de necesidades sobre el cual se sustenta la formulación de un plan de

atención al cual se le realiza seguimiento en términos de su vinculación o acceso a bienes y servicios dispuestos por las entidades del SDARIV, dando respuesta al requerimiento bajo acciones que priorizan en el componente de infraestructura en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano la ACDVPR durante el año 2018, ha realizado las siguientes intervenciones en los CLAV para mejorar los espacios de congregación de los usuarios beneficiarios de la oferta de servicios con que dispone la Entidad, por tanto se realizó un proceso de mejoras (embellecimiento) a la infraestructura en los CLAV: Rafael Uribe Uribe, Chapinero, Ciudad Bolívar y Bosa desglosado de la siguiente manera:

- ✓ CLAV Ciudad Bolívar: las intervenciones tuvieron que ver con resane y pintura general en todo el sitio, adecuación del punto en donde se presta atención psicológica, atención de personería; se instaló cinta antideslizante en todas las escaleras del CLAV y se hace tratamiento a los puntos que presentaban humedad (impermeabilización zonas de cielo raso afectadas).
- ✓ CLAV Chapinero: las intervenciones correspondieron a instalación de cenefas en áreas comunes, película sum blasting en la puerta de salida de emergencia, resane y pintura para todo el CLAV, puerta de emergencia, dos bicicleteros y tratamiento de humedades en puntos localizadas.
- ✓ CLAV Rafael Uribe Uribe: se instala dos bicicleteros, se reubica pantalla de asignación de turnos (SAT), Se realiza tratamiento a goteras, y se interviene espacio en donde opera el referente de Secretaria de Salud
- ✓ CLAV Bosa: se pintaron todas las oficinas y áreas comunes, se instalaron 3 bicicleteros, se hizo mantenimiento al alcantarillado y desagüe y se limpiaron las canaletas y el tanque de agua.

Adicional a las intervenciones mencionadas, en estos 4 centros se instalaron en cada uno 2 piezas informativas con la ruta de atención de Ayuda Humanitaria Inmediata, gigantografías con imágenes alusivas a la población víctimas y retablos con imágenes de la población.

Estas acciones en conjunto tuvieron como fin ofrecer elementos que permitan mejorar la comunicación entre la Entidad y los usuarios, implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios

	puedan tener de la Entidad, implementar estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario Entidad y maximizar la satisfacción de los usuarios.
--	--

12. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS

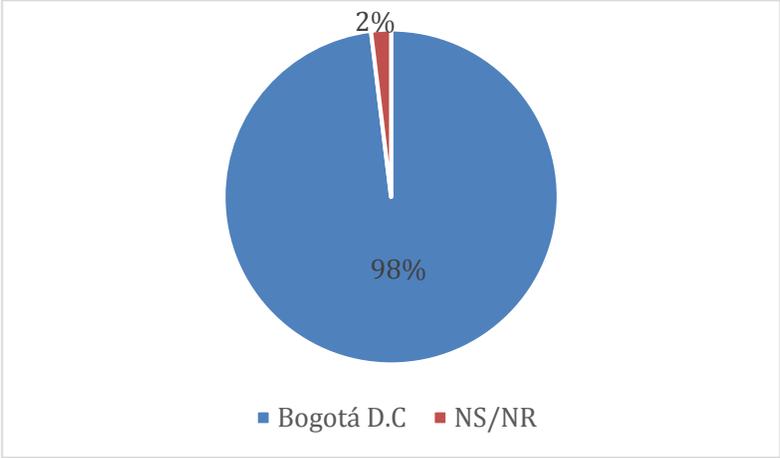
Objetivo General:	Identificar las características, necesidades y particularidades de los grupos de valor y las partes interesadas de la Secretaría General, con el propósito de adecuar la oferta de servicios y productos Institucionales, garantizando el ejercicio de sus derechos y facilitando su interacción con la administración, a través de los ejercicios de rendición de cuentas y acciones de participación ciudadana.
Tipo de Población Para Caracterizar:	Personas Naturales - Ciudadanía, víctimas, servidores públicos de entidades distritales, interesados en participar en la rendición de cuentas de la Secretaría General.
Mecanismo Recolección de Información	Encuesta
Tipo de muestreo	Aleatorio Simple
Muestra	52 personas

12.1. VARIABLES PRIORIZADAS

12.1.1. CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS

Variables Geográficas	
Ciudad	UPZ

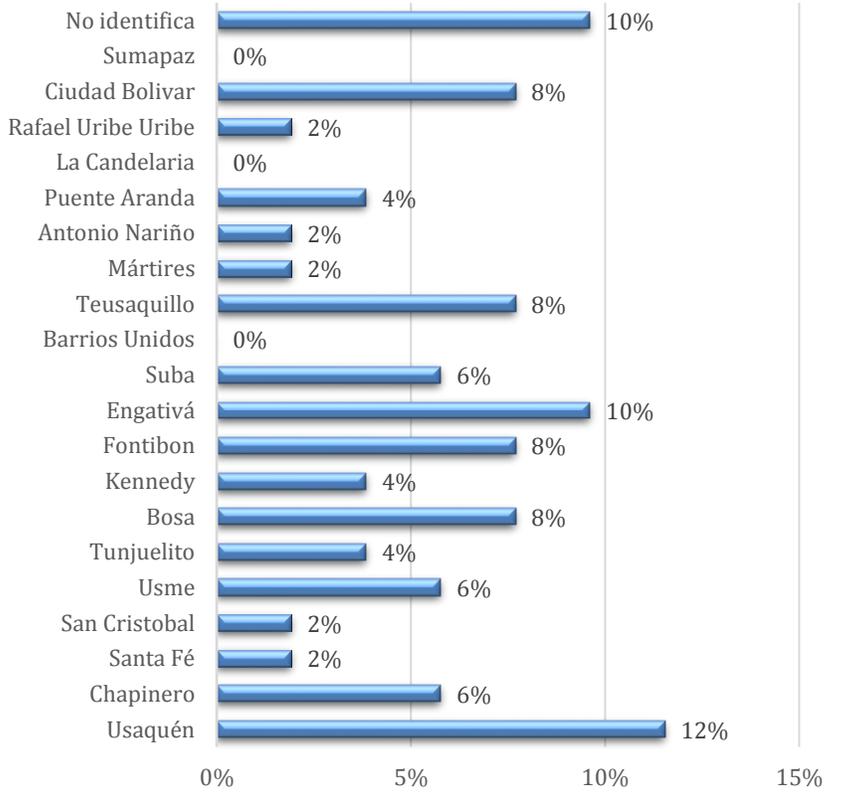
Localidad/comuna	Barrio/Vereda
------------------	---------------

Geográficas	
Ciudad	<p>El 98% de las personas encuestadas, residen en la ciudad de Bogotá, EL 2% restante no respondió la ubicación.</p>  <p>A pie chart with two segments. A large blue segment represents Bogotá D.C. at 98%. A very small red segment represents NS/NR at 2%. A legend below the chart shows a blue square for Bogotá D.C. and a red square for NS/NR.</p>
Localidad	<p>La localidad de Usaquén con el 12%, fue la localidad de mayor participación., seguida por Engativá con un 10%, Ciudad Bolívar, Teusaquillo, Fontibón y Bosa con un 8%.</p>

--	--

Localidad

Localidad donde se ubican las personas que participaron en la Rendición de Cuentas



UPZ

Las personas participantes, se encuentran ubicadas en 29 UPZs, de la ciudad, éstas corresponden al 79% (42) de la población encuestada. El 21% (10) restante no identificaron la unidad de planeamiento zonal por desconocimiento en la ubicación.

Las unidades de planeamiento zonal donde más residen las personas fueron Los cedros, provenir, minutos de Dios e Ismael Perdomo con un 6% (12) cada una, seguida de Teusaquillo, Venecia y Modelia con un 4% (8) cada una.

Unidad de Planeamiento Zonal (UPZ) de las personas que participaron en la Rendición de Cuentas

No identifica 21%

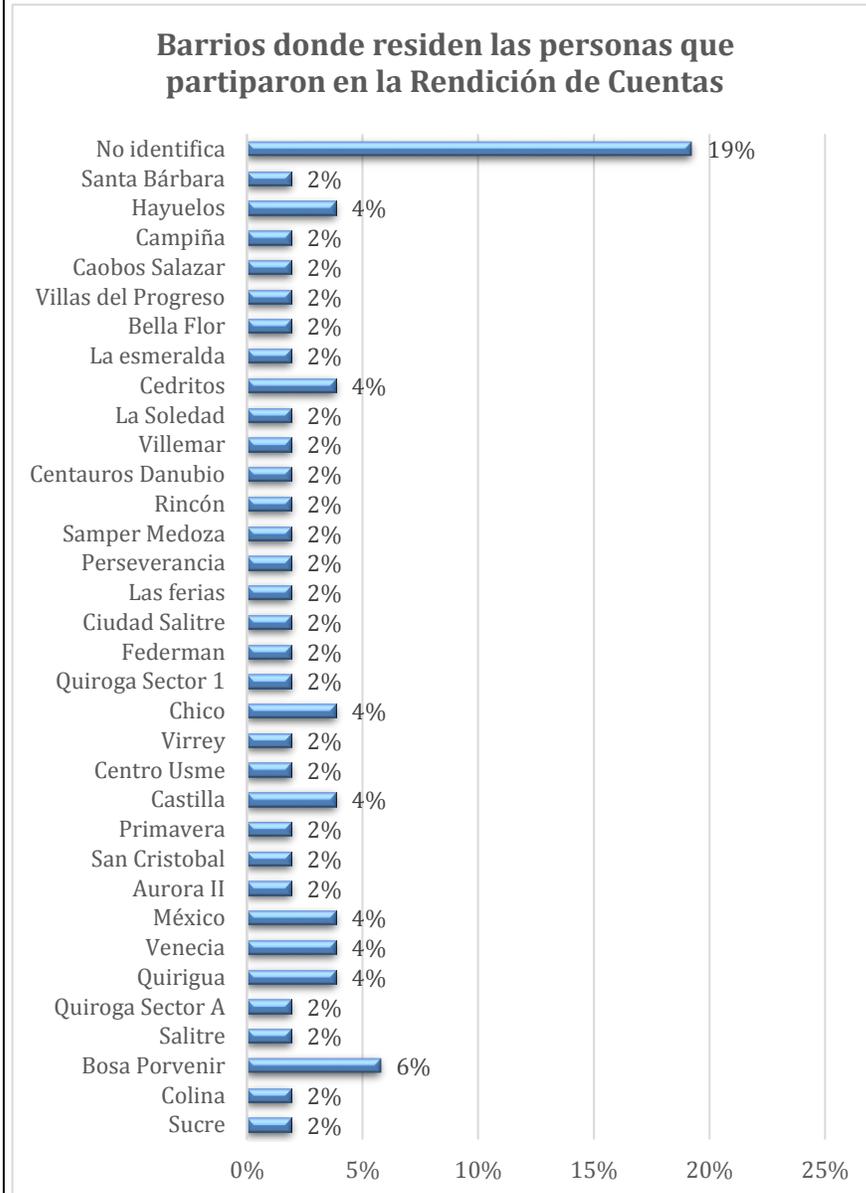
UPZ	
-----	--

	Las personas participantes, se encuentran ubicadas en 33 barrios, de la ciudad, éstas corresponden al 81% (42) de la población
--	--

encuestada. El 19% (10) restante no identificaron el barrio de residencia.

Los barrios donde más residen las personas fueron: Bosa Porvenir con un 6%, seguida de Ayuelos, Cedritos, Chicó, Castilla, México, Venecia y Quirigua con un 4% cada una.

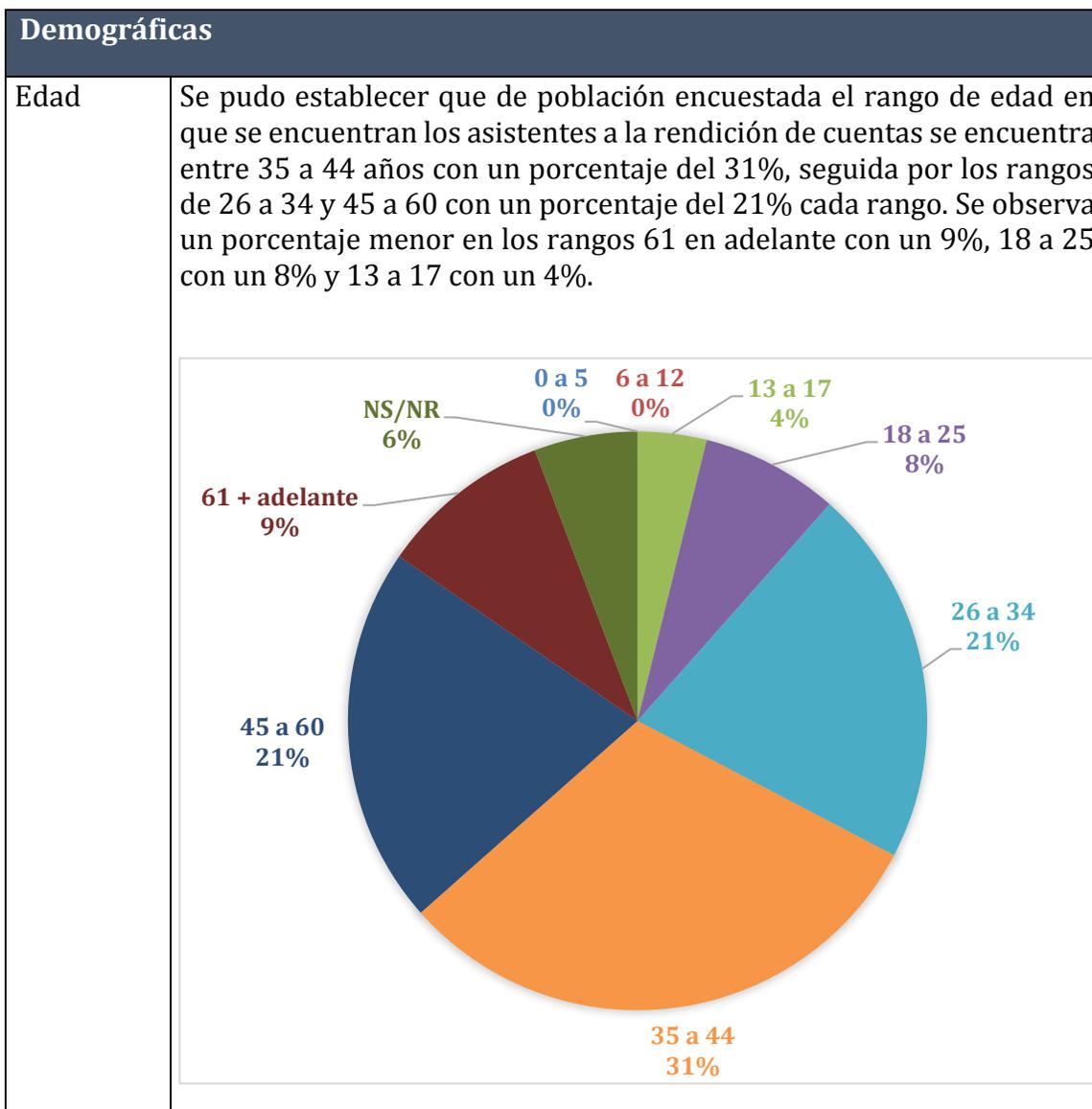
Barrio/Vereda

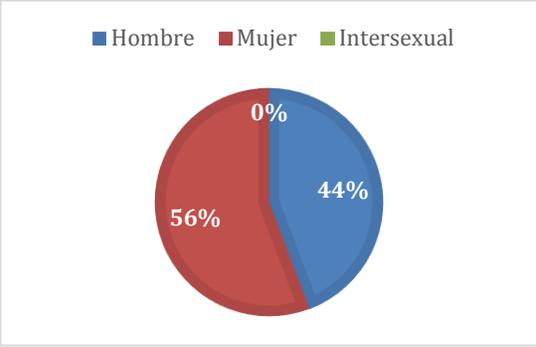
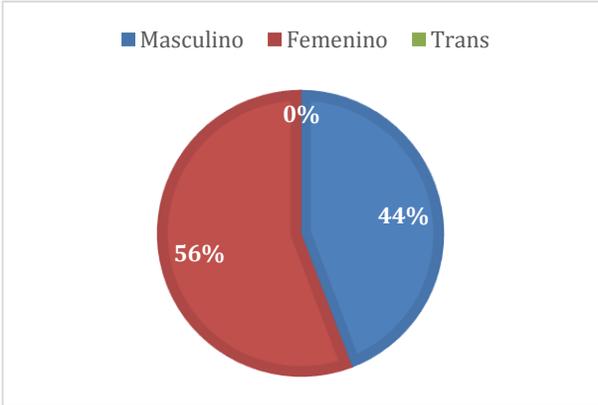


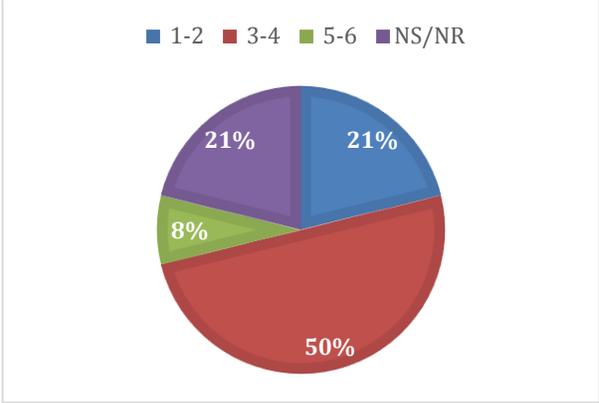
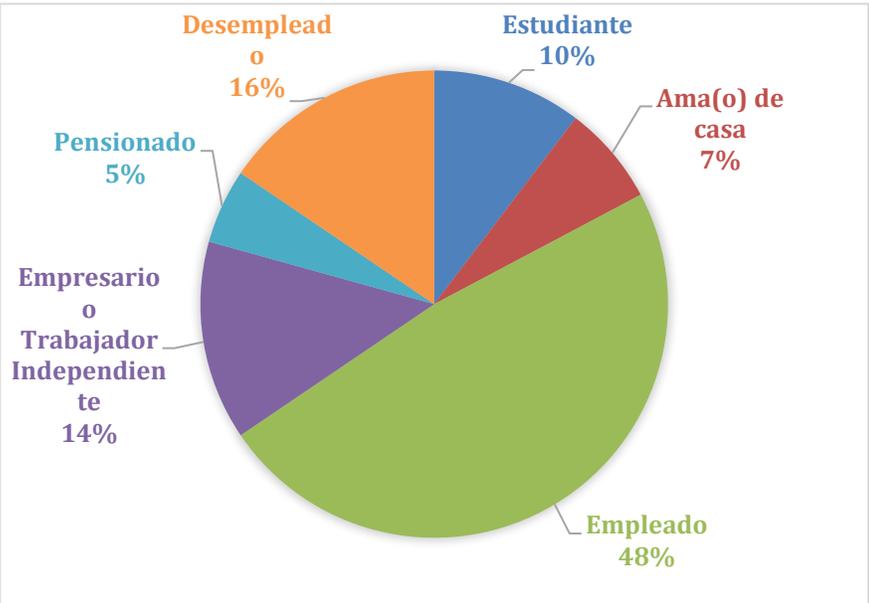
12.1.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

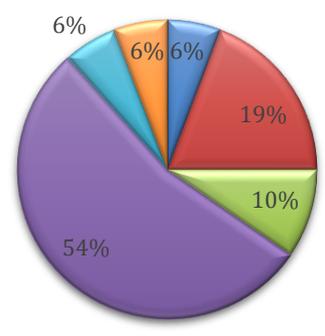
:

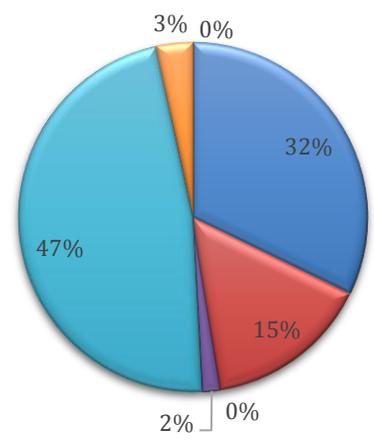
Variables Demográficas		
Edad	Sexo	Género
Estrato Socioeconómico	Actividad Económica	Nivel de Escolaridad
Condición Poblacional	Grupos Étnicos	

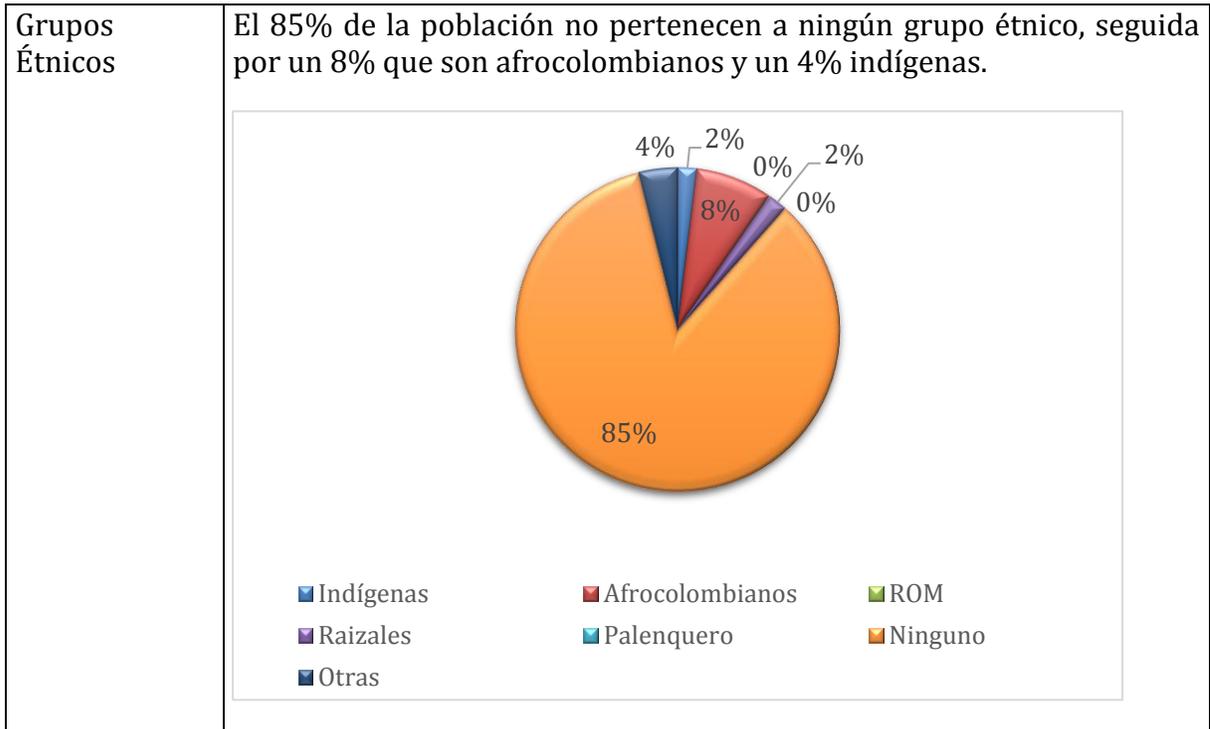


Sexo	<p>Para 56% de los encuestados en la rendición de cuentas son mujeres, el 44% Hombres y el 0% Intersexual.</p>  <p>A pie chart illustrating the distribution of sex among respondents. The chart is divided into three segments: a blue segment representing 'Hombre' at 44%, a red segment representing 'Mujer' at 56%, and a green segment representing 'Intersexual' at 0%. A legend above the chart identifies the colors: blue for Hombre, red for Mujer, and green for Intersexual.</p>
Género	<p>Para 56% de los encuestados en la rendición de cuentas son de género femenino, el 44% masculino y el 0% Transexual.</p>  <p>A pie chart illustrating the distribution of gender among respondents. The chart is divided into three segments: a blue segment representing 'Masculino' at 44%, a red segment representing 'Femenino' at 56%, and a green segment representing 'Trans' at 0%. A legend above the chart identifies the colors: blue for Masculino, red for Femenino, and green for Trans.</p>

<p>Estrato Socioeconómico</p>	<p>Con respecto al estrato socioeconómico se establece que el 50% pertenecen a los estratos 3 – 4, seguido por el 21% que están en los estratos 1-2 y un 8% que se encuentran en estrato alto 5-6.</p> <p>El 21% restante no identificaron el estrato.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Estrato</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-2</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>3-4</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>5-6</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>NS/NR</td> <td>21%</td> </tr> </tbody> </table>	Estrato	Porcentaje	1-2	21%	3-4	50%	5-6	8%	NS/NR	21%				
Estrato	Porcentaje														
1-2	21%														
3-4	50%														
5-6	8%														
NS/NR	21%														
<p>Actividad económica</p>	<p>Con relación a la actividad económica, el 48% son empleados, seguida por un 16% que son desempleados, el 14% empresario o trabajadores independientes.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empleados</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Desempleados</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Empresarios o Trabajadores Independientes</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Estudiantes</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Ama(o) de casa</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Pensionados</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Actividad	Porcentaje	Empleados	48%	Desempleados	16%	Empresarios o Trabajadores Independientes	14%	Estudiantes	10%	Ama(o) de casa	7%	Pensionados	5%
Actividad	Porcentaje														
Empleados	48%														
Desempleados	16%														
Empresarios o Trabajadores Independientes	14%														
Estudiantes	10%														
Ama(o) de casa	7%														
Pensionados	5%														

<p>Nivel de escolaridad</p>	<p>Se destaca que el 54% son universitarios, seguida por el 19% que son de nivel secundaria y el 10% que son técnicos.</p>  <table border="1" data-bbox="665 735 1153 903"> <thead> <tr> <th>Nivel de escolaridad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primaria</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Técnico</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Universitario</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>No se tiene Información de Escolaridad</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de escolaridad	Porcentaje	Primaria	6%	Secundaria	19%	Técnico	10%	Universitario	54%	No se tiene Información de Escolaridad	6%	Otro	6%
Nivel de escolaridad	Porcentaje														
Primaria	6%														
Secundaria	19%														
Técnico	10%														
Universitario	54%														
No se tiene Información de Escolaridad	6%														
Otro	6%														

<p>Condición Poblacional</p>	<p>EL 47% de los encuestados, no pertenecen a ninguna condición poblacional, seguido por un 32% que son cabezas de familia, un 15% son Víctimas conforme a lo señalado en la Ley 1448 de 2011,</p>  <table border="1" data-bbox="519 1638 1299 1806"> <thead> <tr> <th>Condición Poblacional</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cabeza de Familia</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Ciudadano habitante de calle</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ninguno</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>Otras</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Victima (Ley 1448 de 2011)</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Discapacidad</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Mujer Gestante o Lactante</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Condición Poblacional	Porcentaje	Cabeza de Familia	32%	Ciudadano habitante de calle	0%	Ninguno	47%	Otras	2%	Victima (Ley 1448 de 2011)	15%	Discapacidad	0%	Mujer Gestante o Lactante	3%
Condición Poblacional	Porcentaje																
Cabeza de Familia	32%																
Ciudadano habitante de calle	0%																
Ninguno	47%																
Otras	2%																
Victima (Ley 1448 de 2011)	15%																
Discapacidad	0%																
Mujer Gestante o Lactante	3%																

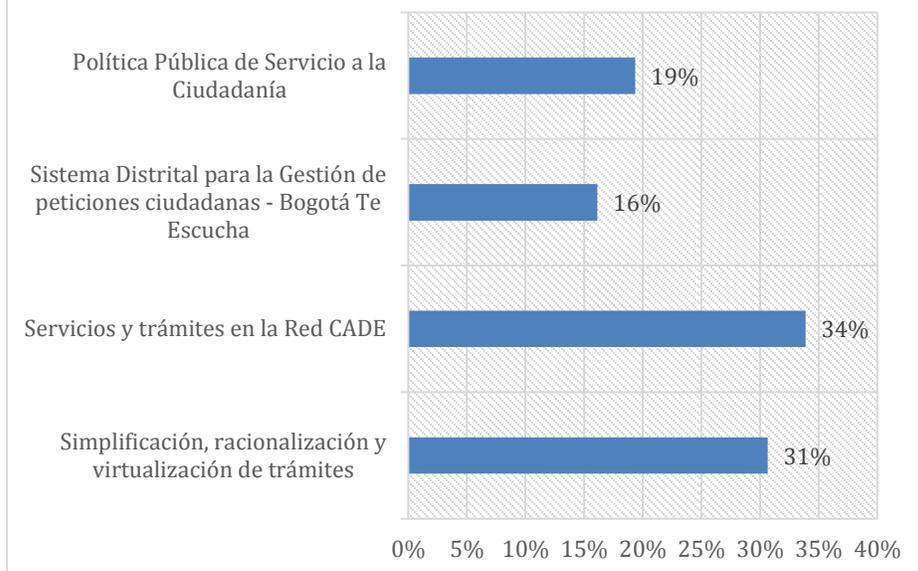


12.1.3. CARACTERÍSTICAS INTRÍNSECAS

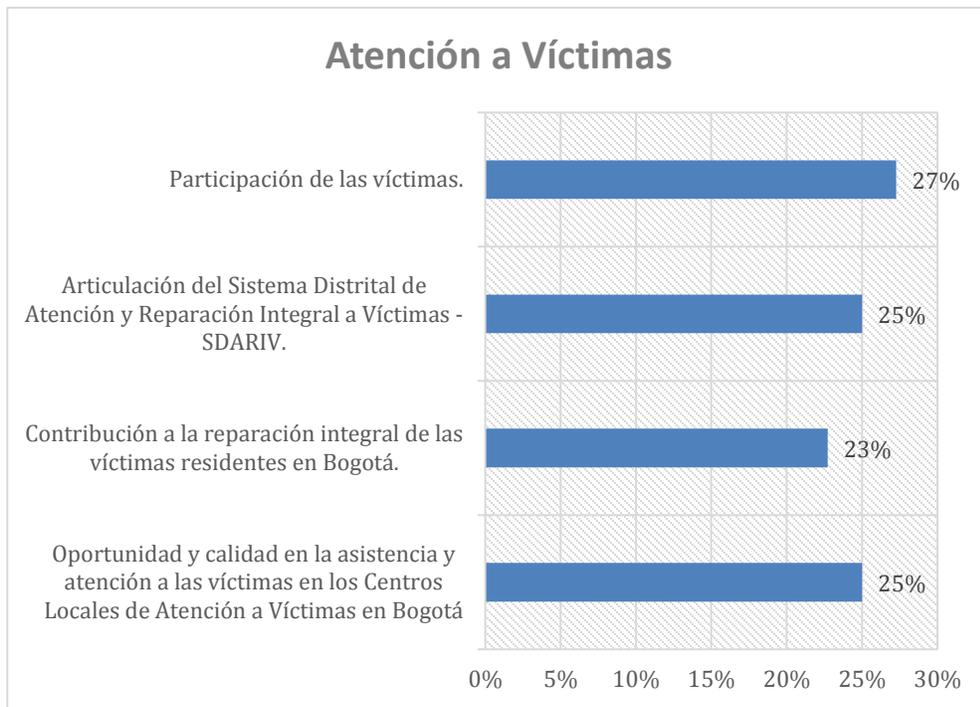
Variables Intrínsecas	
Temas de Interés	Acceso a Canales

Intrínsecas	
<p>Temas de Interés</p>	<p>Temas del Sector Gestión pública que son su interés:</p> <ol style="list-style-type: none"> Servicio al ciudadano: los temas que son de mayor interés para los ciudadanos son: servicios y trámites de la Red Cade con un 34%, seguido por la simplificación y racionalización de trámites con un 31%.

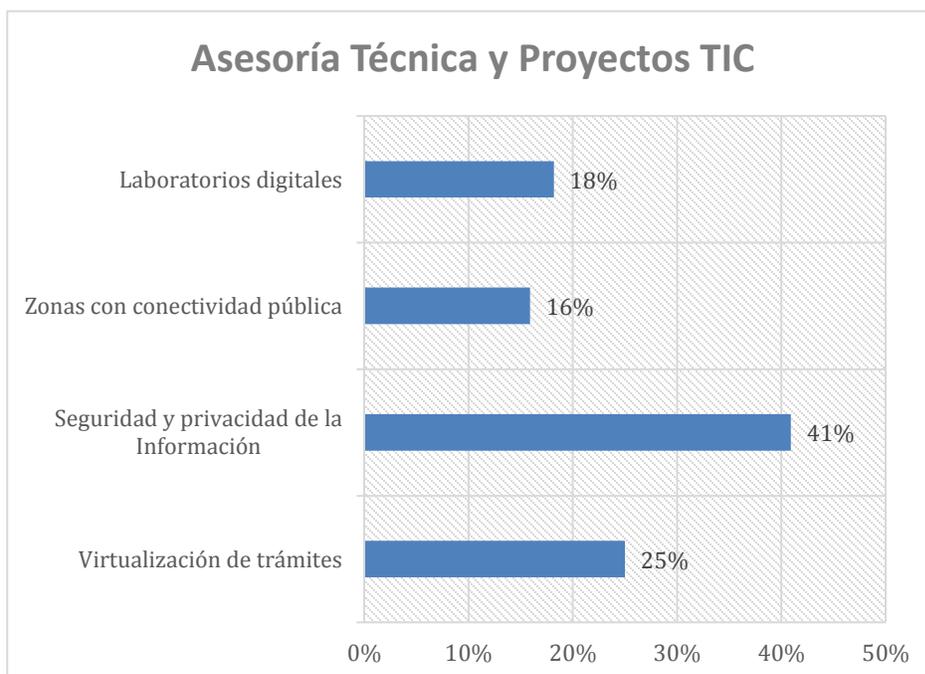
Servicio al Ciudadano



2. Atención a Víctimas: el 27% de los usuarios seleccionaron como tema mayor de interés la participación de las víctimas con un 27% seguido por la Articulación del SDARIV con un 25% y el tema asociado con la oportunidad y calidad en los centros locales de atención a víctimas que también lo calificaron con un 25%.



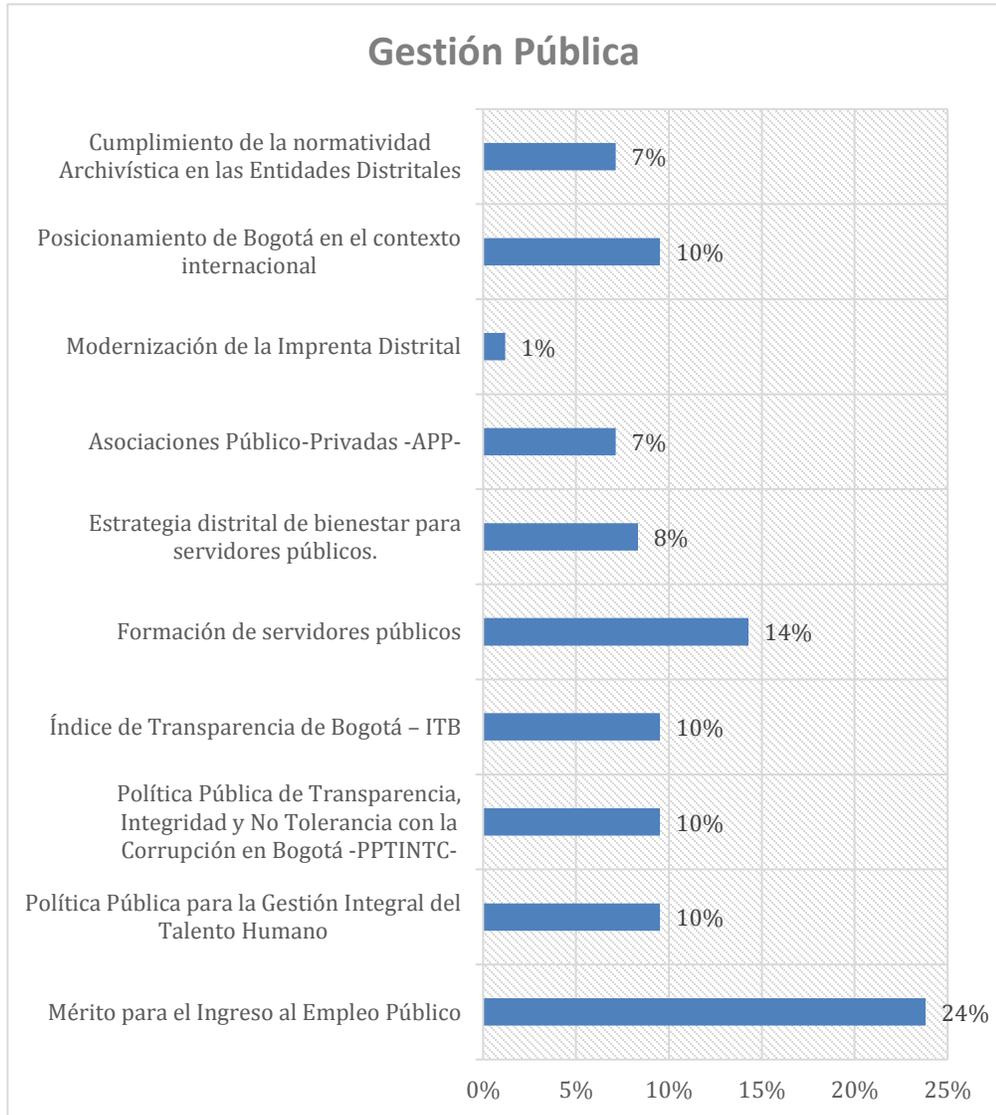
3. **Asesoría Técnica y Proyectos TIC:** el tema de mayor interés para los ciudadanos fue la seguridad y privacidad de la información con un 41%, seguido por el tema de virtualización de trámites con un 25%. Con un porcentaje menor fueron los laboratorios digitales con un 18% y las zonas de conectividad pública con un 16%.



4.

Gestión Pública: Los usuarios centraron su mayor interés por el tema relacionado con el mérito para el ingreso al empleo público con un 24%,

continúa con un 14% la formación de los servidores públicos y en equivalencia con un 10% para cada uno de los temas se encuentra: el posicionamiento de Bogotá en el contexto Internacional, el ITB, la Política pública de transparencia y la Gestión Integral del Talento humano.



6. Otros:

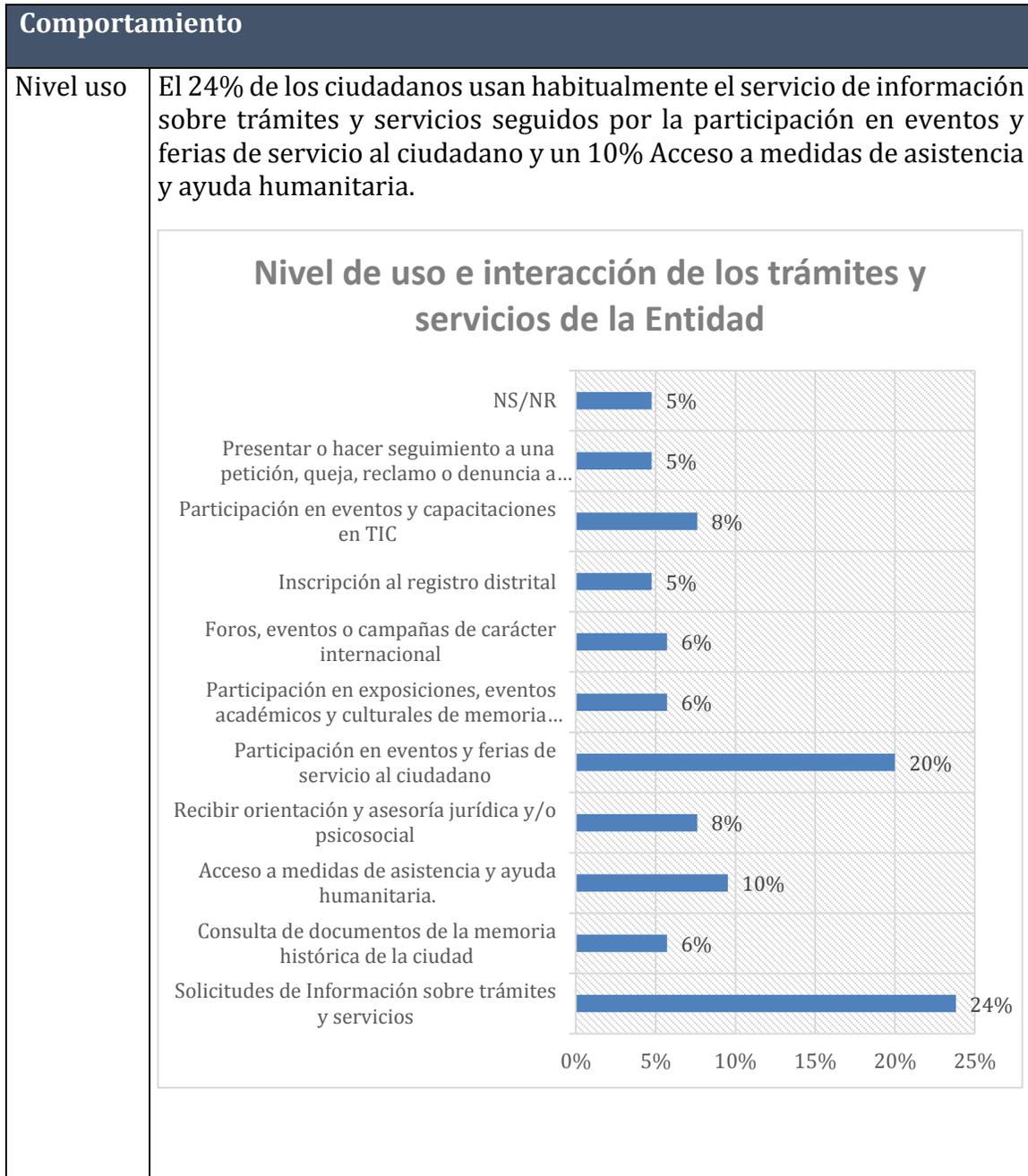
En un próximo evento, ¿de qué otro tema específico le gustaría recibir rendición de cuentas o información?

	<table border="1" data-bbox="544 235 1292 693"> <thead> <tr> <th>Temas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Movilidad y Transporte</td> </tr> <tr> <td>Ambientales</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Metro</td> </tr> <tr> <td>Educación de impacto al equipo docente</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia y eficacia de recursos</td> </tr> <tr> <td>Presupuesto, oportunidad y asistencia a las víctimas</td> </tr> <tr> <td>Ingreso al empleo público</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad Social</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia que los participantes no conocen la misionalidad de las entidades del sector Gestión Pública, pues 4 de los temas seleccionados por los ciudadanos para recibir información en la rendición de cuentas no pertenecen al Sector, tales como: Ambiente, movilidad, seguridad y preparación para docentes. En cuanto a los temas restantes corresponde al empleo público, responsabilidad social, presupuesto y gestión en los recursos.</p>	Temas	Movilidad y Transporte	Ambientales	Seguridad	Metro	Educación de impacto al equipo docente	Eficiencia y eficacia de recursos	Presupuesto, oportunidad y asistencia a las víctimas	Ingreso al empleo público	Responsabilidad Social				
Temas															
Movilidad y Transporte															
Ambientales															
Seguridad															
Metro															
Educación de impacto al equipo docente															
Eficiencia y eficacia de recursos															
Presupuesto, oportunidad y asistencia a las víctimas															
Ingreso al empleo público															
Responsabilidad Social															
<p>Acceso a Canales</p>	<p>El 52% de los usuarios prefieren recibir información o comunicarse con la administración para realizar un trámite a través del canal virtual (Internet, redes sociales, etc) y el 24% los ciudadanos prefieren utilizar el canal presencial.</p> <div data-bbox="472 1186 1325 1703"> <table border="1"> <caption>Acceso a Canales</caption> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NS/NR</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Otras</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Canal escrito o medios impresos</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Canal telefónico</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Canal presencial</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Canal Virtual (Internet, redes sociales, etc.)</td> <td>52%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Canal	Porcentaje	NS/NR	11%	Otras	0%	Canal escrito o medios impresos	7%	Canal telefónico	6%	Canal presencial	24%	Canal Virtual (Internet, redes sociales, etc.)	52%
Canal	Porcentaje														
NS/NR	11%														
Otras	0%														
Canal escrito o medios impresos	7%														
Canal telefónico	6%														
Canal presencial	24%														
Canal Virtual (Internet, redes sociales, etc.)	52%														

12.1.4.

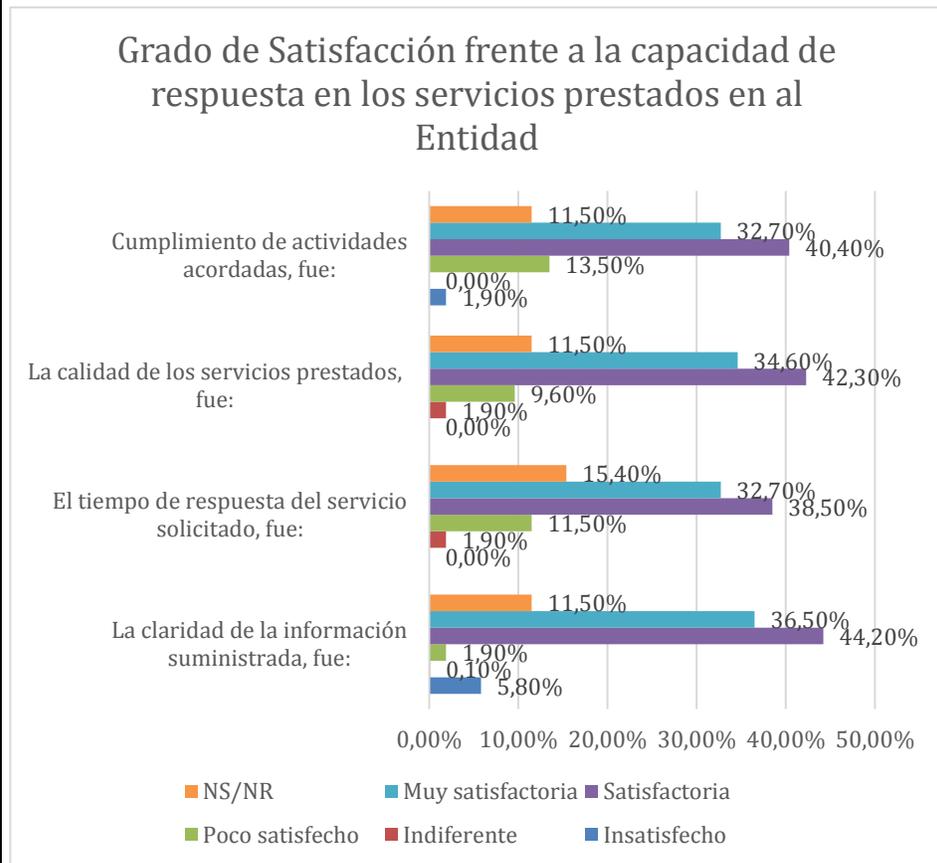
CARACTERÍSTICAS COMPORTAMIENTO

Variables Comportamiento	
Nivel de Uso	Beneficio Buscado



<p>Nivel uso</p>	<p>Los usuarios interactúan con la entidad, hasta dos veces al año el 21%, hasta seis veces al año el 19%, hasta cuatro veces y ocho o más visitas con un 10% cada frecuencia.</p> <p>Del total, solo el 21% no frecuenta, ni interactúa con la entidad.</p> <div data-bbox="467 380 1312 1331" data-label="Figure"> <p>Frecuencia de Interacción con la Entidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Frecuencia</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NS/NR</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Ocho o más visitas</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Hasta seis veces al año</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Hasta cuatro veces al año</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Hasta dos veces al año</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Ninguna</td> <td>21%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Frecuencia	Porcentaje	NS/NR	8%	Ocho o más visitas	15%	Hasta seis veces al año	19%	Hasta cuatro veces al año	15%	Hasta dos veces al año	21%	Ninguna	21%
Frecuencia	Porcentaje														
NS/NR	8%														
Ocho o más visitas	15%														
Hasta seis veces al año	19%														
Hasta cuatro veces al año	15%														
Hasta dos veces al año	21%														
Ninguna	21%														
<p>Beneficio Buscado</p>	<p>Capacidad de respuesta en el servicio:</p> <p>La claridad de la información suministrada fue muy Satisfactoria para el 36.50%, satisfactoria para un 42.20%. no obstante, para el 5.80 fue insatisfactorio.</p> <p>El tiempo de respuesta fue muy satisfactorio para el 32.70 y para el 38.50% fue satisfactorio, por el contrario, para el 11.50% fue poco satisfactorio.</p> <p>La calidad en los servicios prestados fue muy satisfactoria para el 34.60%, satisfactoria para el 42.30%. Sin embargo, para el 9.60% fue</p>														

poco satisfecho.



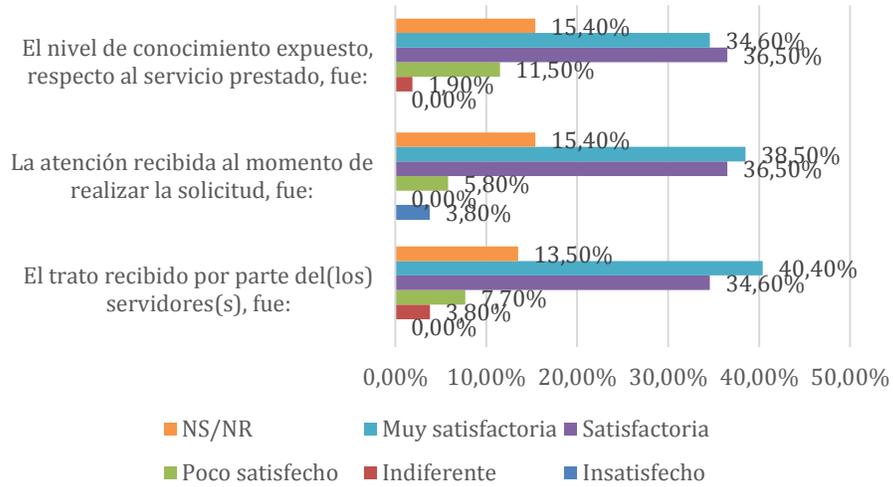
Empatía en el Servicio:

Con relación al trato recibido fue muy satisfactorio para el 34.60%, satisfactoria para el 40.40%. No obstante, para el 7.70% fue poco satisfecho y el 3.80% indiferente.

Frente a la atención recibida obtuvo un 36.50% de Muy satisfactorio y un 38.50% en Satisfactorio. En cambio, para el 5.80% fue poco satisfecho y para el 3.80% fue insatisfecho.

El nivel de conocimiento fue muy satisfactorio para el 36.50% y Satisfactorio para el 34.60%. Por el contrario, para el 11.50% fue poco satisfecho.

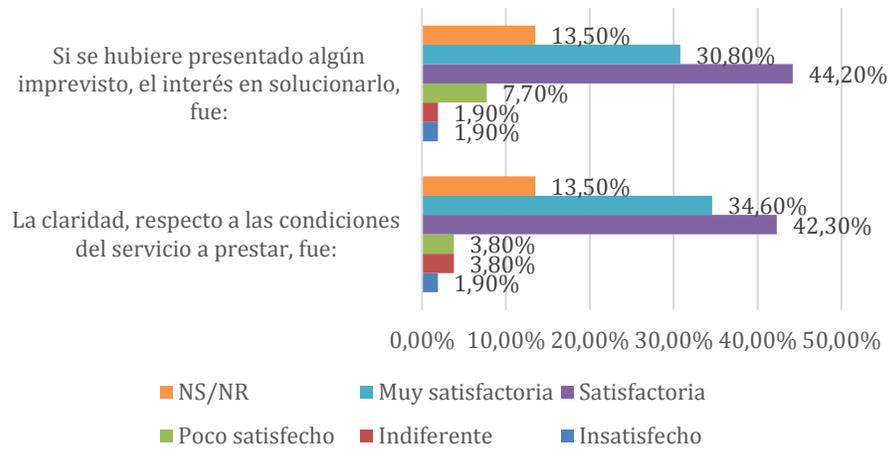
Grado de Satisfacción frente a la empatía en los servicios prestados en al Entidad



Fiabilidad en el Servicio:

En cuanto a la fiabilidad del servicio se evidencia que la claridad respecto a las condiciones del servicio fue muy satisfactoria para el 42.30%, satisfactorio para el 34.60%. A excepción del 7.60% que calificaron de Poco satisfecho e indiferente.

Grado de Satisfacción frente a fiabilidad en los servicios prestados en al Entidad



Respecto del interés para solucionar algún imprevisto durante la prestación del servicio fue muy satisfactoria para el 44.20%, satisfactoria para el 30.80%. No obstante, fue poco satisfecho para el 7.70%

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La caracterización de usuarios permitió a los procesos concientizarse de la necesidad de realizar un ejercicio juicioso de identificación de las características de sus grupos de valor.
- Es importante incluir la caracterización de grupos de valor y partes interesadas dentro de la planeación Institucional como una actividad dentro la Planeación Institucional.
- Es necesario que la información de las entidades del distrito, sea administrada por un solo proceso en la Institución y no que cada proceso la maneje de manera individual, con el fin de evitar que se presente duplicidad en la administración de información e inconsistencias en el manejo de los datos.
- La segmentación o agrupación de grupos de valor, permite conocer las particularidades y necesidades de los puntos de atención en las diferentes localidades y los sectores del Distrito.
- Es importante conocer las necesidades de información de los diferentes grupos de valor antes de efectuarse la rendición de cuentas, con el fin de priorizar los contenidos de la información de cuentas según el público objetivo.
- Conocer las características de los usuarios permite establecer sus comportamientos frente a las solicitudes, el grado de conocimiento y frecuencia con la que acceden a la oferta institucional.

14. GLOSARIO

- **Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés:** Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas. (Tomado de Guía de Caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP, 2014)
- **Grupos de valor:** Subconjunto del Conjunto Grupos de Interés, conformado por “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad”. (Tomado de Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFP, 2017). Los grupos de valor específicos para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se encuentran identificados en la Matriz de Caracterización del Bien y/o Servicio.
- **Partes Interesadas:** Subconjunto del Conjunto Grupos de Interés, Las partes interesadas pertinentes son aquellos que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización, cuando sus necesidades y expectativas no se cumplen. (Adaptado de NTC ISO 9001:2015 Numeral 2.2.4)
- **Grupo de Interés:** Conjunto de Individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y los resultados de la Secretaria General, comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado de Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFP, 2017. y Adaptado del documento “Guía Metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014). Se encuentra formado por las partes interesadas pertinentes y los grupos de valor.
- **Gestión de los Grupos de Interés:** Son las acciones de las organizaciones para: 1. Definir el resultado necesario para proporcionar a aquellas partes interesadas, esto con el fin de reducir el riesgo de no cumplir con sus

expectativas y 2. Atraer, conseguir y conservar el apoyo de los grupos de interés en el desarrollo de su gestión. (Adaptado de NTC ISO 9001:2015 Numeral 2.2.4)

- **SUIT:** Sistema único de Información de Trámites.
- **SIVIC:** Sistema de Información a Víctimas
- **DAFP:** Departamento, Administrativo de la Función Pública.
- **DNP:** Departamento Nacional de Planeación.
- **MINTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC

15. PUBLICACIÓN

El documento de caracterización de usuarios y partes interesadas estará disponible a través de la página de la Secretaría General. www.secretariageneral.gov.co