

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

1. INTRODUCCIÓN

Es el proceso que permite a la Entidad, identificar los(as) usuarios(as) o grupos de usuarios(as) que comparten características análogas, mediante variables demográficas, geográficas o intrínsecas.

Para la Personería de Bogotá, D. C., es importante identificar de manera precisa, a quien va dirigido nuestros servicios, reconocer la diversidad de usuarios y grupos poblacionales, con el fin de establecer la particularidad de las necesidades y motivaciones los mismos. Permitiendo fortalecer la relación de confianza entre el usuario y la Entidad. A fin de lograr:

1. Elaborar un diseño adecuado de la oferta institucional.
2. Establecimiento de mejoras en los canales de atención.
3. Diseño de estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
4. La adecuada implementación y evaluación de la Políticas Públicas de Servicio al Usuario en la Entidad.

2. ALCANCE

El análisis de la Caracterización de Usuarios de la Personería de Bogotá, D. C., se efectuó teniendo en cuenta la información entregada en bases de datos por la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), y los reportes generados por los Sistemas de la Información SINPROC y SIRIUS del periodo comprendido enero 01 a diciembre 31 del año 2023.

3. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características e intereses de los(as) usuarios(as) y demás grupos de interés que acceden a la Personería de Bogotá, en busca de información de los servicios en los diferentes canales de atención, para orientar los esfuerzos y estrategias de la Entidad hacia el mejoramiento de la atención, y de esta manera cumplir con la misión institucional.

Consolidar la información que radican por medio escrito, telefónico, personal o en línea, del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Identificar las características y necesidades de los(as) usuarios(as), reconociendo las particularidades de cada grupo, para diseñar y adecuar los procedimientos institucionales de atención al público en general.
- Identificar elementos que permitan conocer a los(as) usuarios(as), para implementar acciones de mejora respecto a la percepción de confianza que puedan tener de la Entidad.
- Establecer estrategias de mejora de los canales de atención al (la) usuario(a), según la necesidad del servicio, seleccionando en periodos cortos.
- Destacar la utilización de un lenguaje adecuado para cada grupo poblacional específico, que asegure la máxima comprensión de la información brindada en el momento de la atención, por cualquiera de los canales dispuestos por la Personería de Bogotá, D. C., para este fin.

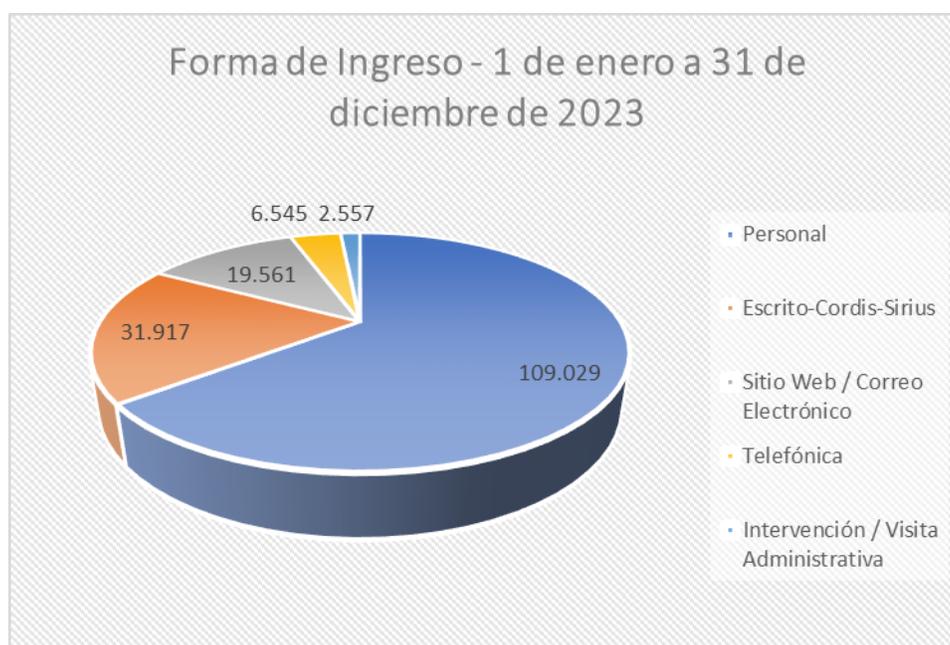
5. VARIABLES UTILIZADAS EN EL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS PRESENTADOS:

Para identificar cada una de las variables es importante tener en cuenta el cuadro que a continuación relacionamos, donde encontramos los valores utilizados en

este análisis del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023:

Forma de Ingreso - 1 de enero a 31 de diciembre de 2023		
Tipo de canal	Cantidad	Porcentaje
Personal	109.029	64,3%
Escrito-Cordis-Sirius	31.917	18,8%
Sitio Web / Correo Electrónico	19.561	11,5%
Telefónica	6.545	3,9%
Intervención / Visita Administrativa	2.557	1,5%
TOTAL	169.609	100%

Fuente: SINPROC - SIRIUS - Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano



5.1 VARIABLE GEOGRÁFICA:

Esta variable permite ubicar la posición Geográfica de los **169.609** usuarios(as) que acudieron de forma presencial, escrito, telefónicas / Línea 143, virtual a la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, identificando grupos representativos, así mismo señala el alcance geográfico de la Entidad, detallando

las localidades en las cuales la Personería tiene mayor incidencia y reconocimiento, igualmente donde tiene menor contacto con la ciudadanía.

Muestreo: Atención Personal, escrito, telefónicas / línea 143, virtual, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Insumo: SINPROC-SIRUIS - Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

Total, de Registros: **169.609**

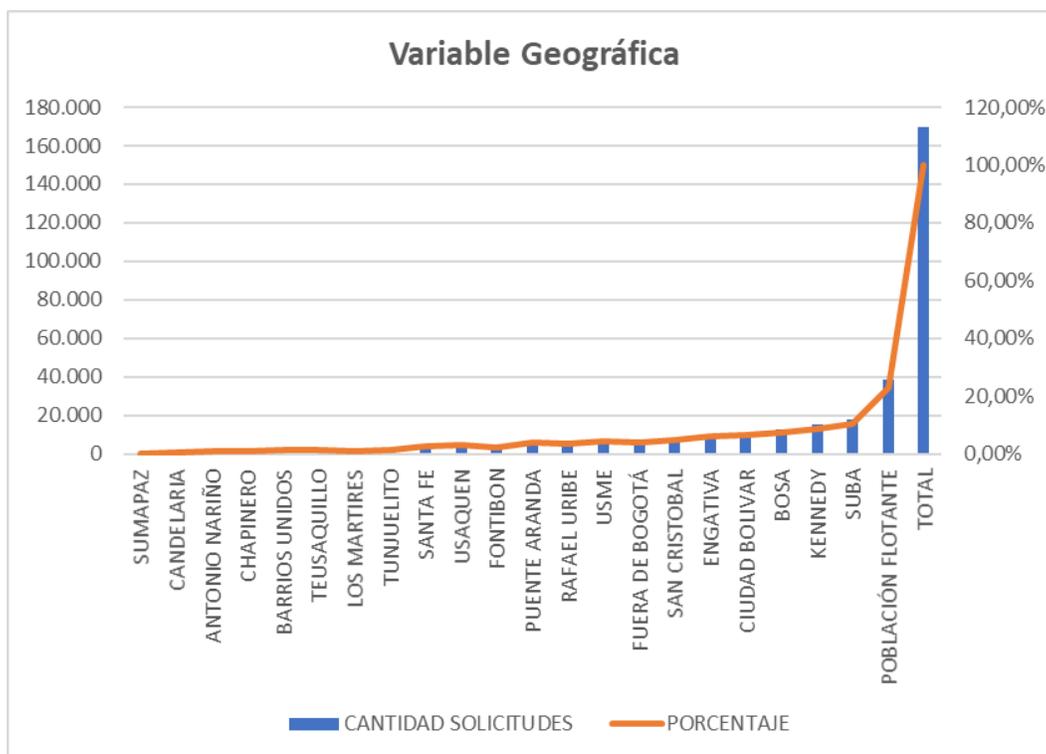
Una vez verificado el reporte que arrojan los aplicativos en su módulo atención al usuario (a) se pudo establecer el siguiente resultado:

Porcentaje de Atenciones por Localidad

VARIABLE GEOGRÁFICA		
LOCALIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
SUMAPAZ	442	0,26%
CANDELARIA	952	0,56%
ANTONIO NARIÑO	1.625	0,96%
CHAPINERO	1.718	1,01%
BARRIOS UNIDOS	2.418	1,43%
TEUSAQUILLO	2.216	1,31%
LOS MARTIRES	2.098	1,24%
TUNJUELITO	2.671	1,57%
SANTA FE	4.452	2,62%
USAQUEN	5.047	2,98%
FONTIBON	4.250	2,51%
PUENTE ARANDA	6.980	4,12%
RAFAEL URIBE	6.046	3,56%
USME	7.807	4,60%
FUERA DE BOGOTÁ	6.818	4,02%
SAN CRISTOBAL	8.425	4,97%
ENGATIVA	10.136	5,98%
CIUDAD BOLIVAR	11.126	6,56%
BOSA	12.707	7,49%
KENNEDY	15.095	8,90%
SUBA	17.791	10,49%
POBLACIÓN FLOTANTE	38.789	22,87%
TOTAL	169.609	100,00%

Fuente: SINPROC-SIRIUS-Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

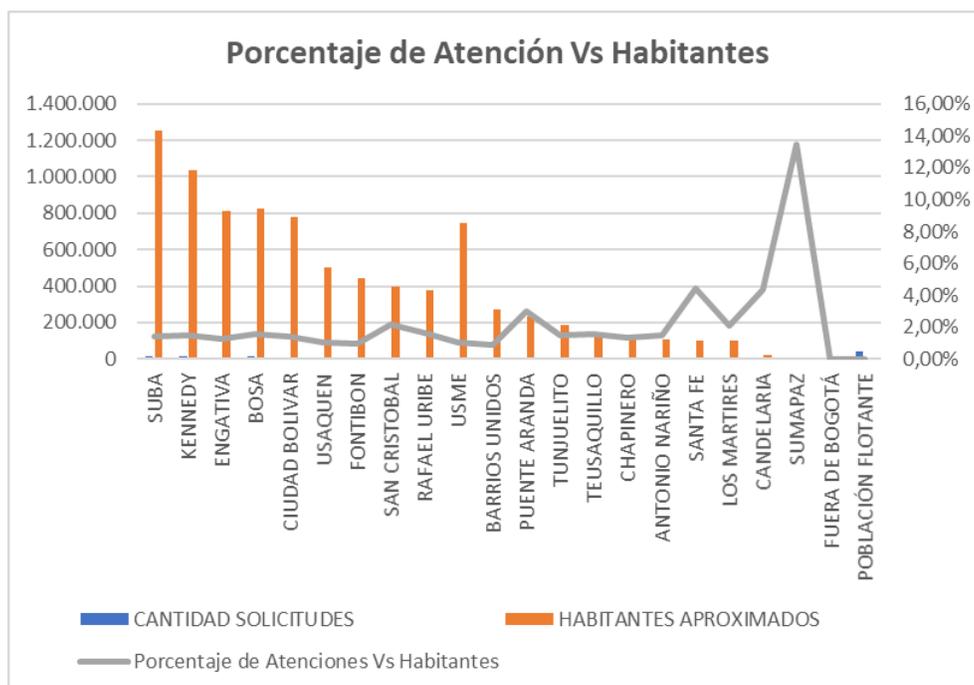
La Población Flotante representa el mayor número de cantidad de solicitudes con un total de 38.789 correspondiente al (22,87%), seguido de las localidades Suba 17.791 (10,49%), Kennedy 15.095 (8,90%), Bosa 12.707 (7,49%).



PORCENTAJE DE ATENCIÓN VS HABITANTES			
LOCALIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES	HABITANTES APROXIMADOS	Porcentaje de Atenciones Vs Habitantes
SUBA	17.791	1.252.675	1,42%
KENNEDY	15.095	1.034.838	1,46%
ENGATIVA	10.136	815.259	1,24%
BOSA	12.707	823.041	1,54%
CIUDAD BOLIVAR	11.126	776.351	1,43%
USAQUEN	5.047	502.000	1,01%
FONTIBON	4.250	444.951	0,96%
SAN CRISTOBAL	8.425	394.358	2,14%
RAFAEL URIBE	6.046	374.246	1,62%
USME	7.807	748.012	1,04%
BARRIOS UNIDOS	2.418	273.396	0,88%
PUENTE ARANDA	6.980	231.090	3,02%
TUNJUELITO	2.671	183.067	1,46%
TEUSAQUILLO	2.216	139.370	1,59%
CHAPINERO	1.718	126.591	1,36%
ANTONIO NARIÑO	1.625	109.104	1,49%
SANTA FE	4.452	100.000	4,45%
LOS MARTIRES	2.098	99.792	2,10%
CANDELARIA	952	21.830	4,36%
SUMAPAZ	442	3.275	13,50%
FUERA DE BOGOTÁ	6.818	0	0,00%
POBLACIÓN FLOTANTE	38.789	0	0,00%
TOTAL	169.609	8.453.246	48,07%

Fuente: SINPROC-SIRIUS-Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

La localidad Sumapaz representa el mayor porcentaje (13,50%) de atenciones Vs habitantes, seguido de las localidades Candelaria (4,36%), Santa Fé (4,45%), Puente Aranda (3,02%).



5.2 VARIABLE ORGANIZACIONAL:

Se pudo evidenciar de los **169.609** usuarios(as) que acudieron de forma presencial a la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, quienes eran de características especiales.

Muestreo: Atención Personalizada

Insumo: SINPROC-SIRIUS - Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

Total, de personas atendidas: **169.609**

VARIABLE ORGANIZACIONAL		
CARACTERISTICAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Grupo Étnico	2.260	1,33%
Persona con poca instrucción	545	0,32%
Enfermedad catastrófica	833	0,49%
Mujer embarazada	705	0,42%
Persona Desposeída	1.347	0,79%
Niños, Niñas, Adolescentes	2.604	1,54%
Persona en condición de discapacidad	5.274	3,11%
Adulto Mayor	24.400	14,39%
Victima del Conflicto Armado	18.578	10,95%
Ninguno	113.063	66,66%
TOTAL	169.609	100,00%

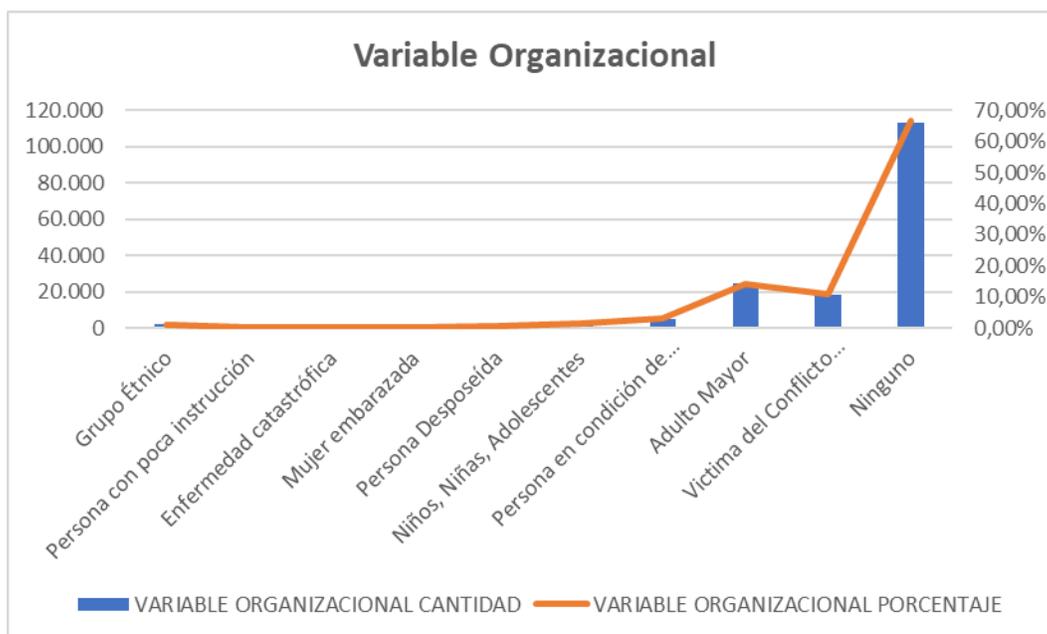
Fuente: SINPROC-SIRIUS-Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

Carrera 7a No. 21 - 24 Bogotá - Colombia • Conmutador (601) 382 0450/80 • Código Postal 111321

PersoneriaDeBogota • @personeriadebogota • @personeriabta • PERSONERIADEBOGOTA

www.personeriabogota.gov.co • Línea 143

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co.



5.3 VARIABLE TEMÁTICA:

Con esta variable se pretendió identificar los temas consultados por los(as) usuarios (as), de acuerdo con sus necesidades.

Al identificar los temas de mayor interés por la ciudadanía, teniendo en cuenta la época del año, podemos implementar estrategias como foros, chat, boletines informativos y publicación de preguntas frecuentes en nuestro portal con el fin de mantener a los(as) usuarios(as) informados.

Desarrollo de la Variable:

Muestreo: Atención Personal, escrito, telefónicas / línea 143, virtual, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Insumo: SINPROC-SIRIUS - Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano.

Total, de Registros: **169.960**

Una vez verificado el reporte que arrojan los aplicativos en su módulo atención al usuario (a) se pudo establecer el siguiente resultado:

VARIABLE POR TEMAS		
TEMATICA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
Salud	26.261	15,48%
Víctimas del conflicto armado interno	18.905	11,15%
Otros	17.254	10,17%
Acciones Constitucionales	21.114	12,45%
Familia - Integración Social	11.399	6,72%
Gobierno, Seguridad y Convivencia	10.585	6,24%
Penales	10.277	6,06%
Asuntos Civiles	6.051	3,57%
Población vulnerable	7.374	4,35%
Asuntos laborales	5.786	3,41%
Consumidor	4.898	2,89%
Pensiones y cesantías	4.086	2,41%
Conciliación	5.271	3,11%
Servicios Públicos	3.262	1,92%
Policivos	3.098	1,83%
Educación - Instituciones Educativas	2.110	1,24%
Movilidad - transporte e infraestructura	1.283	0,76%
Disciplinarios	1.196	0,71%
Control social y varios	1.663	0,98%
Hacienda - Impuestos	3.107	1,83%
Hábitat - vivienda	669	0,39%
Hacienda, gestión, catastro	451	0,27%
Gestión, control y contaminación ambiental	268	0,16%
Planeación, urbanismo e infraestructura	2.984	1,76%
Ayudas económicas Covid-19	99	0,06%
Cultura, Recreación y Deporte	110	0,06%
Asuntos desarrollo económico	48	0,03%
TOTAL	169.609	100,00%

Fuente: SINPROC-SIRIUS-Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

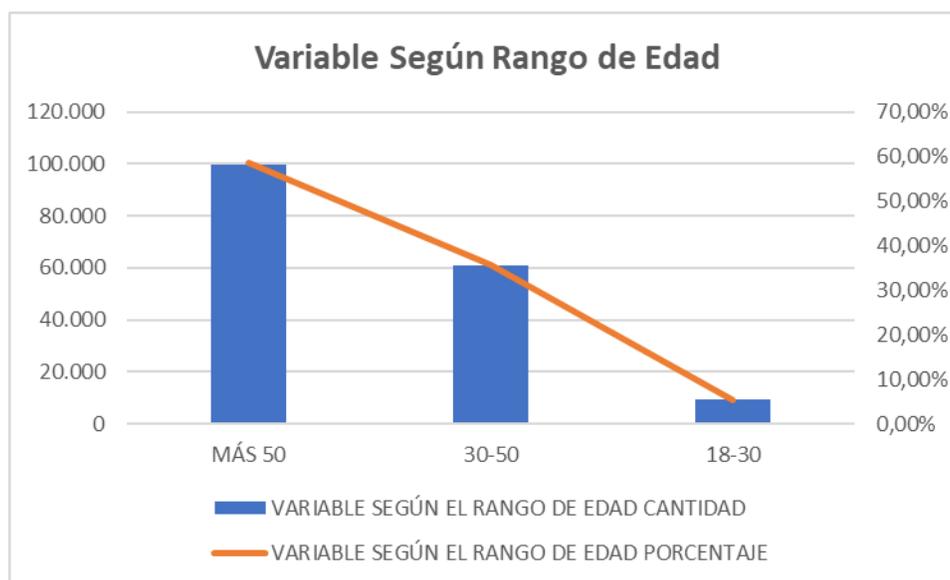
5.4 VARIABLE DEMOGRÁFICA:

A. Tipo y número de documento: El estudio reporta que, en la Personería de Bogotá, D. C., los(as) usuarios(as) que acuden a solicitar un servicio por cualquiera de los canales establecidos, en su mayoría se identifican con la cédula de ciudadanía. Lo anterior nos permite concluir que la generalidad son personas mayores de edad.

B. Edad: Revisado el reporte de los **169.609** usuarios(as) que solicitaron los servicios de la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, concluimos que el rango de la edad de los usuarios(as) que más solicitan los servicios en la Entidad oscila en mayores de 50 años, correspondiente al (58,70%).

VARIABLE SEGÚN EL RANGO DE EDAD		
RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MÁS 50	99.560	58,70%
30-50	60.720	35,80%
18-30	9.329	5,50%
TOTAL	169.609	100,00%

Fuente: SINPROC-SIRIUS-Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano



C. Sexo: Se pudo evidenciar de los **169.609** usuarios(as) que solicitaron los servicios de la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, quienes eran de sexo femenino, masculino, LGTBIQ+ y no aplica.

Muestreo: Atención Personal, escrito, telefónicas / línea 143, virtual.

Insumo: SINPROC-SIRUIS - Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

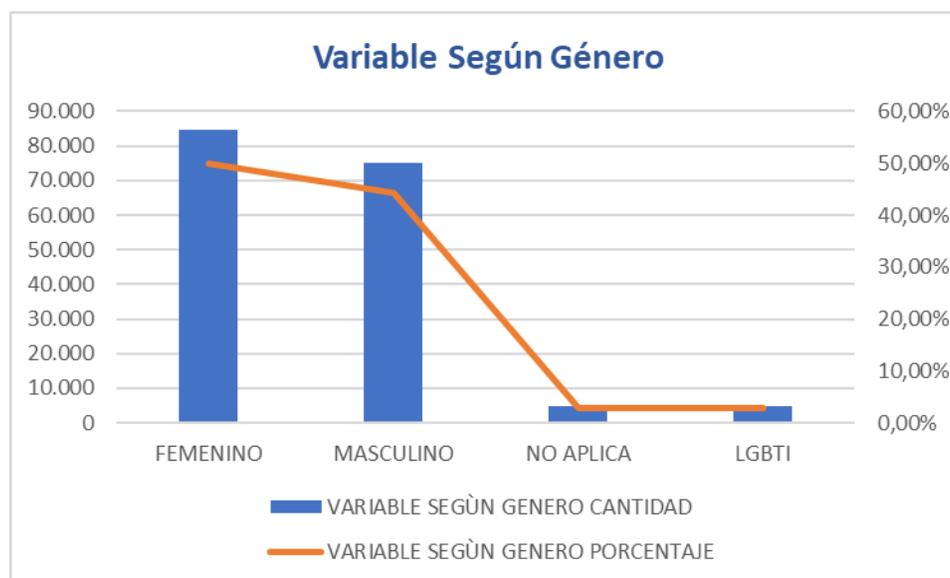
Total, registros: **169.609**

Como resultado del análisis de la variable, desarrollado durante el periodo de 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, evidenciamos que el género femenino

representado en 84.769 mujeres, correspondiente al (49,98%) fue el que reporto mayor registro.

VARIABLE SEGÙN GÈNERO		
GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FEMENINO	84.769	49,98%
MASCULINO	75.089	44,27%
NO APLICA	4.980	2,94%
LGBTI	4.771	2,81%
TOTAL	169.609	100,00%

Fuente: SINPROC-SIRIUS-Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano



6. CONCLUSIONES

A continuación, se presenta un cuadro resumen del análisis de los resultados arrojados al evaluar las variables dentro de las características identificadas por cada grupo de valor.

No.	Variable	Análisis
1	Geográfica Localidad/ubicación	Los grupos de valor que más demandan los servicios de la Personería de Bogotá, D. C., son la población flotante, con un porcentaje de consulta del 22,87%
2	Organizacional	Los grupos de valor que más demandan los servicios de la Personería de Bogotá, D. C., son identificados en la categoría de ninguno, con un porcentaje del 66,66%
3	Temas de atención	Los grupos de valor que más demandan los servicios de la Personería de Bogotá, D. C., son por temas de salud, con un porcentaje del 15,48%
4	Demográfica Rango de edad	Los grupos de valor que más demandan los servicios de la Personería de Bogotá, D. C., son las personas mayores de 50 años, con un porcentaje del 58,70%
5	Demográfica Sexo	Los grupos de valor que más demandan los servicios de la Personería de Bogotá, D. C., son del sexo femenino, con un porcentaje del 49,98%

7. RECOMENDACIONES

Al hacer el ejercicio de caracterización de usuarios 2023 y después de analizar el comportamiento de los grupos de valor de la Personería de Bogotá, D. C., se logró identificar la importancia de este tipo de análisis, que permiten a la Entidad dimensionar cuáles pueden ser las acciones que se deben implementar o adoptar, con el fin de mejorar los servicios que ofrece la Entidad.

Por consiguiente, se proponen las siguientes acciones de mejora, entre otras:

1. Integrar a la variable demográfica – sexo, más categorías de géneros, tales como: lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers, en el aplicativo SINPROC.
2. La variable por temas de atención, evidencia que los servicios más recurrentes son los temas de salud, otros - no aplica y víctimas del conflicto armado interno

y se hace ideal fortalecer con mayor número de funcionarios(as) o contratistas las Personerías Delegadas para la Familia y Sujetos de Especial Protección y la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas (Centro de Atención a la Comunidad – CAC, Línea 143).

3. La variable geográfica – Localidad, evidencia que las Personerías Locales de Suba, Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar y Engativá, concentran el mayor número de atenciones (39.42%), y por ende considera conveniente fortalecerlas con mayor número de funcionarios(as) o contratistas para mejorar la prestación del servicio.


CARLOS ENRIQUE SILGADO BETANCOURT
Secretario General

Elaboró: Néstor Alfonso Samudio Solano