



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

1. INTRODUCCIÓN

Es el proceso que permite a la entidad, identificar los ciudadanos o grupos de usuarios 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 ciudadano 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 Ciudadano 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 el Sistema de la Información SINPROC del periodo comprendido enero 01 a diciembre 31 del año 2019.



3. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características e intereses de las personas y demás grupos de interés que acceden a la Personería de Bogotá, en busca de información de los tramites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPAS) 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 2019.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Identificar las características y necesidades de los usuarios, 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 ciudadanos, para implementar acciones de mejora respecto a la percepción de confianza que los usuarios puedan tener de la entidad.
- Establecer estrategias de mejora de los canales de Atención al Ciudadano, 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.

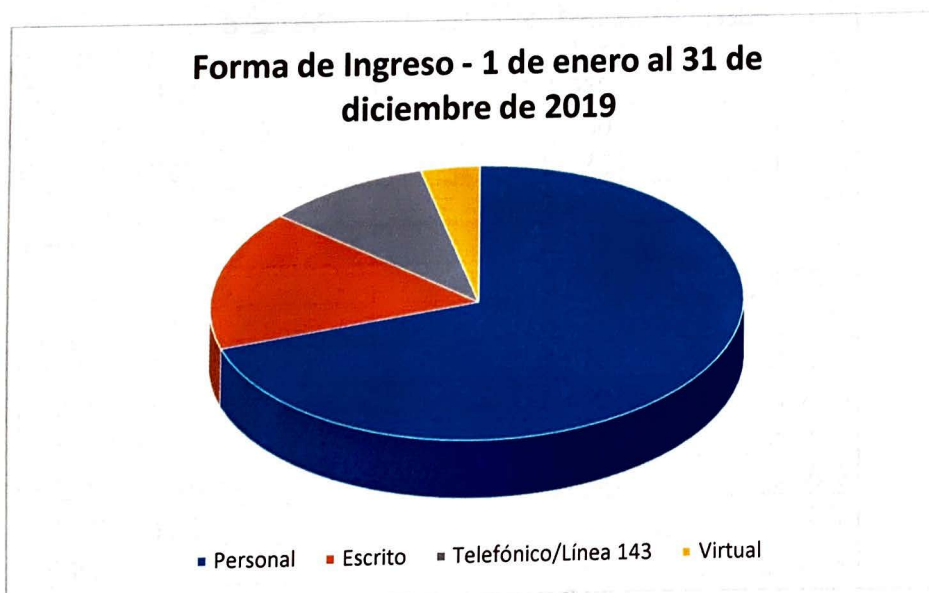


5. VARIABLES UTILIZADAS EN EL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS PRESENTADOS:

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 2019:

Forma de Ingreso - 1 de enero al 31 de diciembre de 2019		
Tipo de Canal	Cantidad	Porcentaje
Personal	136.348	70,2%
Escrito	31.712	16,3%
Telefónico/Línea 143	19.122	9,8%
Virtual	6.958	3,6%
TOTAL	194.140	100%

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





5.1 VARIABLE GEOGRÁFICA:

Esta variable permite ubicar la posición Geográfica de los **194.404** ciudadanos que acudieron de forma presencial, escrito, telefónicas / Línea 143, virtual a la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, 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 2019.

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

Total, de Registros: 194.140

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

Porcentaje de Atenciones por Localidad

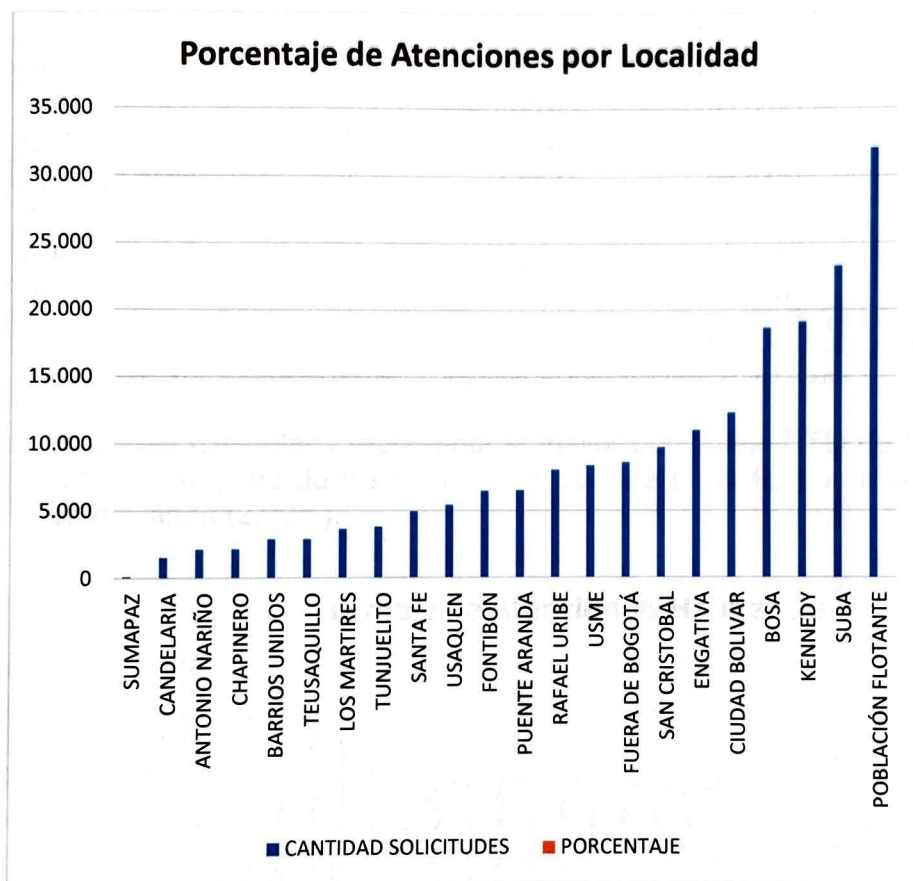
LOCALIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
SUMAPAZ	155	0,08%
CANDELARIA	1.558	0,80%
ANTONIO NARIÑO	2.150	1,11%
CHAPINERO	2.176	1,12%
BARRIOS UNIDOS	2.903	1,50%
TEUSAQUILLO	2.905	1,50%
LOS MARTIRES	3.664	1,89%
TUNJUELITO	3.827	1,97%
SANTA FE	4.970	2,56%
USAQUEN	5.460	2,81%
FONTIBON	6.499	3,35%
PUENTE ARANDA	6.530	3,36%
RAFAEL URIBE	8.079	4,16%
USME	8.398	4,33%
FUERA DE BOGOTÁ	8.642	4,45%
SAN CRISTOBAL	9.740	5,02%
ENGATIVA	11.036	5,68%
CIUDAD BOLIVAR	12.347	6,36%
BOSA	18.657	9,61%
KENNEDY	19.103	9,84%
SUBA	23.289	12,00%
POBLACIÓN FLOTANTE	32.052	16,51%



TOTAL	194.140	100,00%
--------------	----------------	----------------

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

La Población Flotante representa el mayor número de cantidad de solicitudes con un total de 32.052 correspondiente al (16,51%), seguido de las localidades Suba 23.289 (12%), Kennedy 19.103 (9,84%), Bosa 18.657 (9,61%).



Porcentaje de Atenciones Vs Habitantes

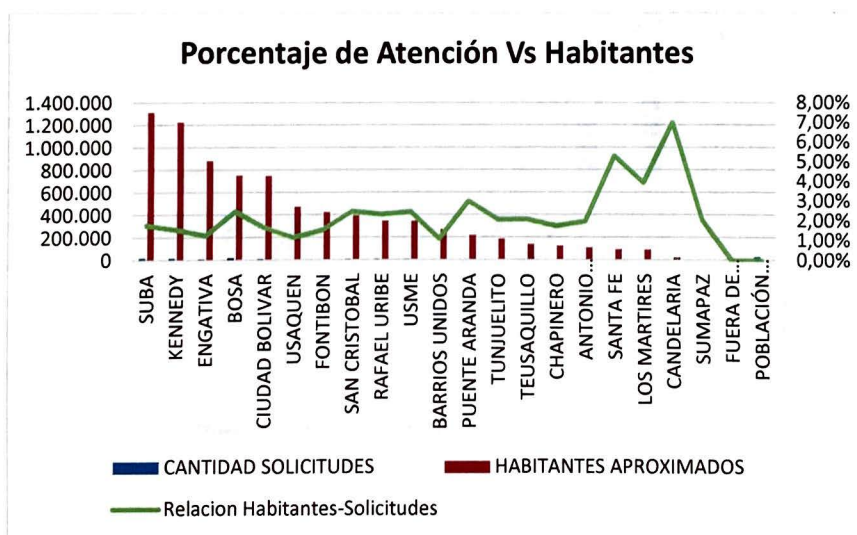
LOCALIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES	HABITANTES APROXIMADOS	Porcentajes de Atenciones Vs Habitantes
SUBA	23.289	1.315.509	1,77%
KENNEDY	19.103	1.230.539	1,55%
ENGATIVA	11.036	883.319	1,25%
BOSA	18.657	753.496	2,48%
CIUDAD BOLIVAR	12.347	748.012	1,65%
USAQUEN	5.460	475.275	1,15%



FONTIBON	6.499	424.038	1,53%
SAN CRISTOBAL	9.740	392.220	2,48%
RAFAEL URIBE	8.079	348.023	2,32%
USME	8.398	342.940	2,45%
BARRIOS UNIDOS	2.903	270.280	1,07%
PUENTE ARANDA	6.530	218.555	2,99%
TUNJUELITO	3.827	186.383	2,05%
TEUSAQUILLO	2.905	140.135	2,07%
CHAPINERO	2.176	126.192	1,72%
ANTONIO NARIÑO	2.150	109.199	1,97%
SANTA FE	4.970	93.857	5,30%
LOS MARTIRES	3.664	93.248	3,93%
CANDELARIA	1.558	22.243	7,00%
SUMAPAZ	155	7.584	2,04%
FUERA DE BOGOTÁ	8.642	0	0,00%
POBLACIÓN FLOTANTE	32.052	0	0,00%
TOTAL	194.140	8.181.047	48,79%

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

La localidad Candelaria representa el mayor porcentaje (7%) de atenciones Vs habitantes, seguido de las localidades Santafé (5,30%), Los Mártires (3,93%), Puente Aranda (2,99%).



5.2 VARIABLE ORGANIZACIONAL:

- Se pudo evidenciar de los **136.348** ciudadanos que acudieron de forma presencial a la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, quienes eran de características especiales.

Muestreo: Atención Personalizada

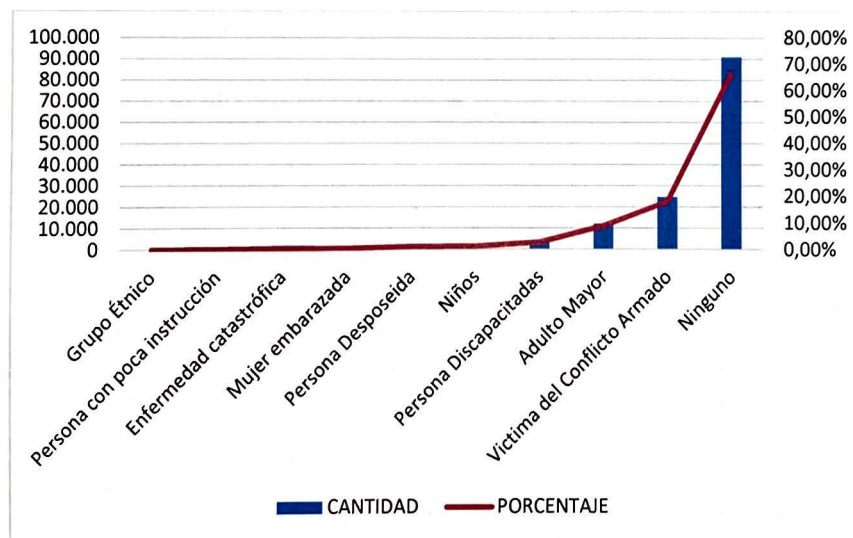


Insumo: SINPROC - Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

Total, de personas atendidas: 136.348

CARACTERISTICAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Grupo Étnico	164	0,12%
Persona con poca instrucción	266	0,20%
Enfermedad catastrófica	695	0,51%
Mujer embarazada	561	0,41%
Persona Desposeída	1.461	1,07%
Niños	1.575	1,16%
Persona Discapacitadas	3.648	2,68%
Adulto Mayor	12.173	8,93%
Victima del Conflicto Armado	24.755	18,16%
Ninguno	91.050	66,78%
TOTAL	136.348	100,00%

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



5.3 VARIABLE POR TEMAS:

Con esta variable se pretendió identificar los temas consultados por los usuarios, 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 ciudadanos informados.

Desarrollo de la Variable:

Muestreo: Atención Personal, escrito, telefónicas / línea 143, virtual, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

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

Total, de Registros: 194.140

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

TEMATICA	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
Salud	35.258	18,16%
Familia - Integración Social	33.708	17,36%
Víctimas del conflicto armado	28.154	14,50%
Otro y no aplica	12.532	6,46%
Acciones Constitucionales	11.563	5,96%
Conciliación	10.623	5,47%
Gobierno, Seguridad y convivencia	9.572	4,93%
Asuntos laborales	8.078	4,16%
Asuntos Civiles	6.393	3,29%
Consumidor	6.374	3,28%
Pensiones y cesantías	5.258	2,71%
Movilidad - transporte e infraestructura	4.818	2,48%
Servicios Públicos	4.458	2,30%
Educación - Instituciones Educativas	3.286	1,69%
Hacienda, gestión, catastro	3.125	1,61%
Hábitat - vivienda	2.230	1,15%
Policivos	2.073	1,07%
Planeación, urbanismo e infraestructura	2.016	1,04%
Disciplinarios	1.828	0,94%
Control social y varios	1.206	0,62%
Impuestos	1.196	0,62%
Control y contaminación ambiental	320	0,16%
Asuntos desarrollo económico,	71	0,04%
TOTAL	194.140	100,00%

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



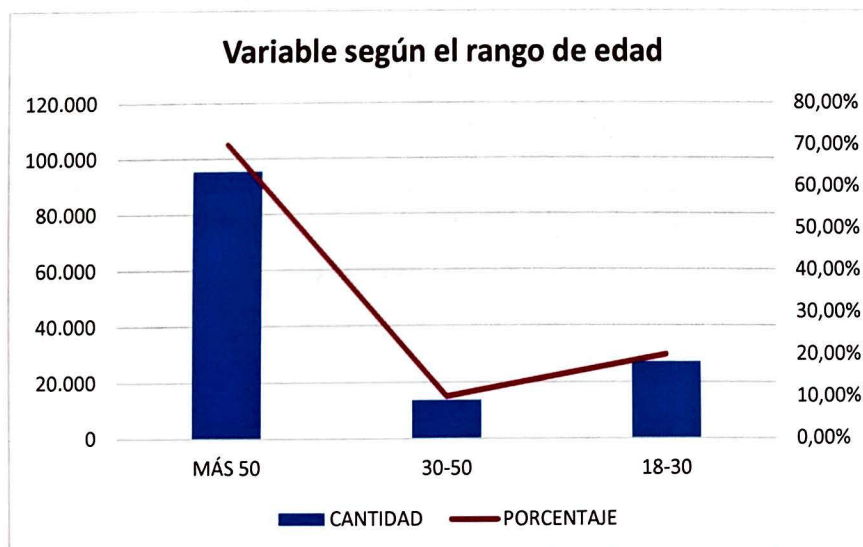
5.4 VARIABLE DEMOGRAFICA:

A. Tipo y número de documento: El estudio reporta que, en la Personería de Bogotá, D.C., los usuarios 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 ciudadanos Colombianos mayores de edad.

B. Edad: Revisado el reporte de los **136.348** ciudadanos que acudieron de forma presencial a la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, concluimos que el rango de la edad de las personas que más solicitan el servicio en la Entidad oscila en mayores de 50 años, correspondiente al (70,08%).

VARIABLE SEGÚN EL RANGO DE EDAD		
RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MÁS 50	95.556	70,08%
30-50	13.624	9,99%
18-30	27.168	19,93%
TOTAL	136.348	100,00%

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



C. Sexo: Se pudo evidenciar de los **136.348** ciudadanos que acudieron de forma presencial a la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, quienes eran de sexo femenino, masculino o LGTBI.

Muestreo: Atención Personalizada



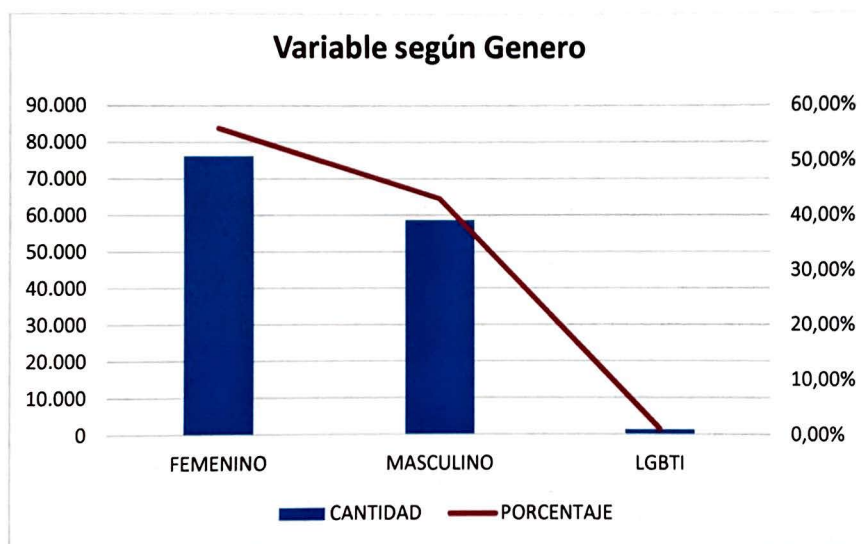
Insumo: SINPROC - Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

Total, de personas atendidas: 136.348

Como resultado del análisis de la variable, desarrollado durante el periodo de 2019, evidenciamos que el género femenino representado en 76.254 mujeres, correspondiente al (55,93%) fue el que reporto mayor registro.

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FEMENINO	76.254	55,93%
MASCULINO	58.676	43,03%
LGBTI	1.418	1,04%
TOTAL	136.348	100,00%

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



MARYEMELINA DAZA MENDOZA

Secretaria General

Elaboró: Nestor Alfonso Samudio Solano