

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2021

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 2021.

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 2021.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

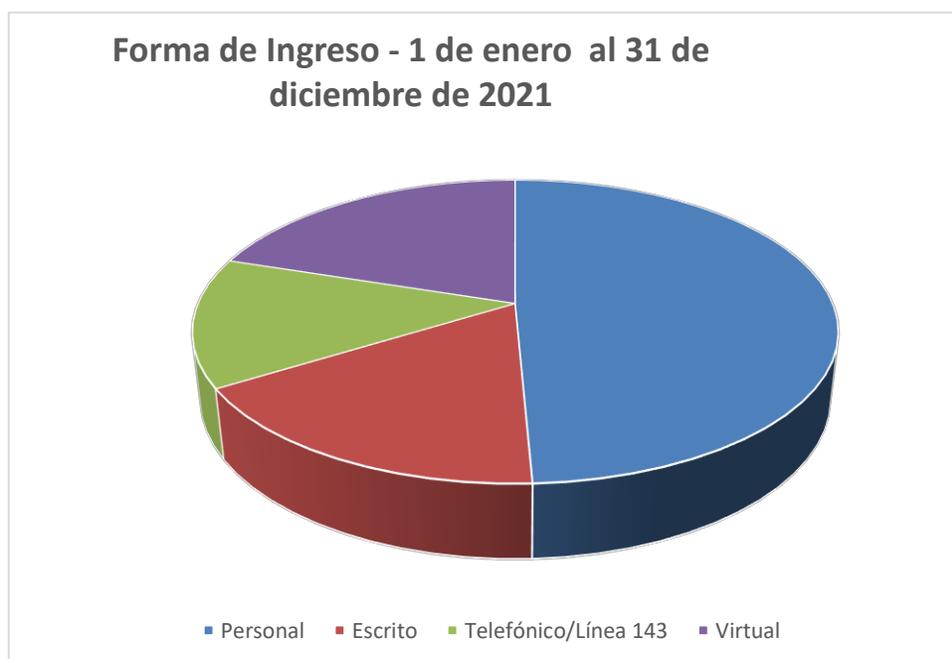
- Identificar las características y necesidades de los(as) usuarios(as), reconociendo las particularidades de cada grupo, para diseñar y adecuar los procedimientos institucionales de atención al público en general.
- Identificar elementos que permitan conocer a los(as) usuarios(as), para implementar 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(a) 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 2021:

Forma de Ingreso - 1 de enero al 31 de diciembre de 2021		
Tipo de Canal	Cantidad	Porcentaje
Personal	70.291	49,3%
Escrito	24.104	16,9%
Telefónico/Línea 143	19.671	13,8%
Virtual	28.551	20,0%
TOTAL	142.617	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 **142.617** 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 2021, 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.

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.

Muestreo: Atención Personal, escrito, telefónicas / línea 143, virtual, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

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

Total, de Registros: 142.617

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	349	0,24%
CANDELARIA	1.171	0,82%
ANTONIO NARIÑO	1.883	1,32%
CHAPINERO	1.843	1,29%
BARRIOS UNIDOS	2.475	1,74%
TEUSAQUILLO	2.640	1,85%
LOS MARTIRES	1.990	1,40%
TUNJUELITO	2.561	1,80%
SANTA FE	4.621	3,24%
USAQUEN	4.761	3,34%
FONTIBON	4.508	3,16%
PUENTE ARANDA	5.015	3,52%
RAFAEL URIBE	7.474	5,24%
USME	5.938	4,16%
FUERA DE BOGOTÁ	6.791	4,76%
SAN CRISTOBAL	7.147	5,01%
ENGATIVA	8.294	5,82%
CIUDAD BOLIVAR	9.061	6,35%
BOSA	11.491	8,06%
KENNEDY	12.417	8,71%
SUBA	13.047	9,15%
POBLACIÓN FLOTANTE	27.140	19,03%
TOTAL	142.617	100,00%

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

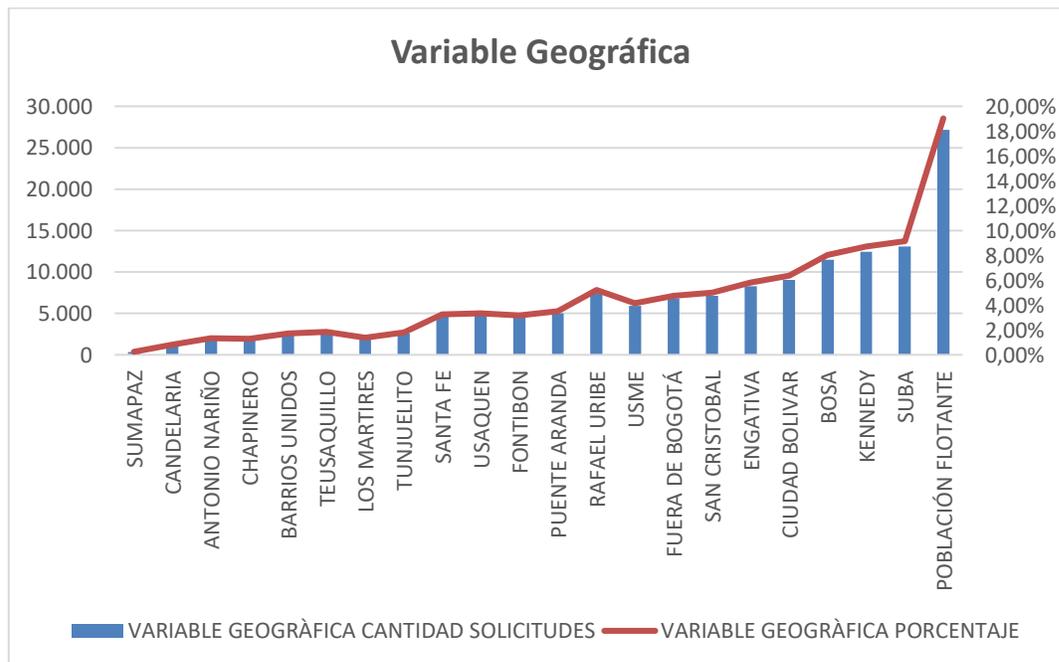
Carrera 7a No. 21 - 24 Bogotá - Colombia ♦ Conmutador (601) 382 0450/80 ♦ Código Postal 111321

 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.

La Población Flotante representa el mayor número de cantidad de solicitudes con un total de 27.140 correspondiente al (19,03%), seguido de las localidades Suba 13.047 (9,15%), Kennedy 12.417 (8,71%), Bosa 11.491(8,06%).



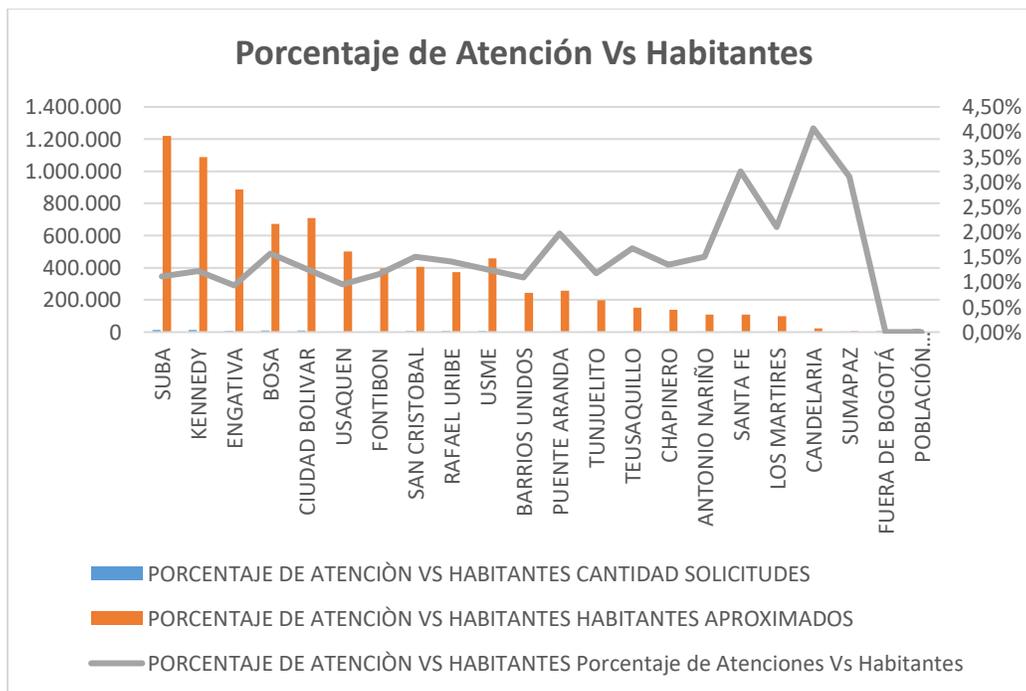
Porcentaje de Atenciones Vs Habitantes

PORCENTAJE DE ATENCIÒN VS HABITANTES			
LOCALIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES	HABITANTES APROXIMADOS	Porcentaje de Atenciones Vs Habitantes
SUBA	13.047	1.252.675	1,04%
KENNEDY	12.417	1.034.838	1,20%
ENGATIVA	8.294	815.259	1,02%
BOSA	11.491	823.041	1,40%
CIUDAD BOLIVAR	9.061	776.351	1,17%
USAQUEN	4.761	502.000	0,95%
FONTIBON	4.508	444.951	1,01%
SAN CRISTOBAL	7.147	394.358	1,81%
RAFAEL URIBE	7.474	374.246	2,00%
USME	5.938	748.012	0,79%
BARRIOS UNIDOS	2.475	273.396	0,91%

PUENTE ARANDA	5.015	231.090	2,17%
TUNJUELITO	2.561	183.067	1,40%
TEUSAQUILLO	2.640	139.370	1,89%
CHAPINERO	1.843	126.591	1,46%
ANTONIO NARIÑO	1.883	109.104	1,73%
SANTA FE	4.621	100.000	4,62%
LOS MARTIRES	1.990	99.792	1,99%
CANDELARIA	1.171	21.830	5,36%
SUMAPAZ	349	3.275	10,66%
FUERA DE BOGOTÁ	6.791	0	0,00%
POBLACIÓN FLOTANTE	27.140	0	0,00%
TOTAL	142.617	8.453.246	44,57%

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

La localidad Sumapaz representa el mayor porcentaje (10,66%) de atenciones Vs habitantes, seguido de las localidades Candelaria (5,36%), Santa Fé (4,62%), Puente Aranda (2,17%).



5.2 VARIABLE ORGANIZACIONAL:

- Se pudo evidenciar de los **142.617** usuarios(as) que acudieron de forma presencial a la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, quienes eran de características especiales.

Muestreo: Atención Personalizada

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

Total, de personas atendidas: 142.617

VARIABLE ORGANIZACIONAL		
CARACTERISTICAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Grupo Étnico	1.480	1,04%
Persona con poca instrucción	144	0,10%
Enfermedad catastrófica	1.023	0,72%
Mujer embarazada	375	0,26%
Persona Desposeída	596	0,42%
Niños, Niñas, Adolescentes	1.840	1,29%
Persona en condición de discapacidad	3.645	2,56%
Adulto Mayor	22.563	15,82%
Víctima del Conflicto Armado Interno	15.541	10,90%
Ninguno	95.410	66,90%
TOTAL	142.617	100,00%

Fuente: SINPROC-SIRIUS-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(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 2021.

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

Total, de Registros: 142.617

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
Temas de competencia sin especificar	19.059	13,36%
Salud	22.222	15,58%
Víctimas del conflicto armado interno	15.626	10,96%
Acciones Constitucionales	14.849	10,41%
Otro y no aplica	10.839	7,60%
Familia - Integración Social	10.215	7,16%
Control social y varios	4.881	3,42%
Gobierno, Seguridad y Convivencia	6.107	4,28%
Penales	5.730	4,02%
Asuntos Civiles	3.752	2,63%
Asuntos laborales	5.645	3,96%
Pensiones y cesantías	3.228	2,26%
Consumidor	3.275	2,30%
Conciliación	3.013	2,11%
Servicios Públicos	2.693	1,89%
Población vulnerable	1.147	0,80%
Planeación, urbanismo e infraestructura	1.238	0,87%
Educación - Instituciones Educativas y otros	1.944	1,36%
Policivos	1.728	1,21%
Disciplinarios	1.404	0,98%
Hábitat - vivienda	614	0,43%
Movilidad - transporte e infraestructura	1.140	0,80%
Gestión, control y contaminación ambiental	453	0,32%
Hacienda - Impuestos	574	0,40%
Hacienda, gestión, catastro	358	0,25%
Asuntos desarrollo económico	243	0,17%
Ayudas económicas Covid-19	531	0,37%
Cultura, Recreación y Deporte	109	0,08%
TOTAL	142.617	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.

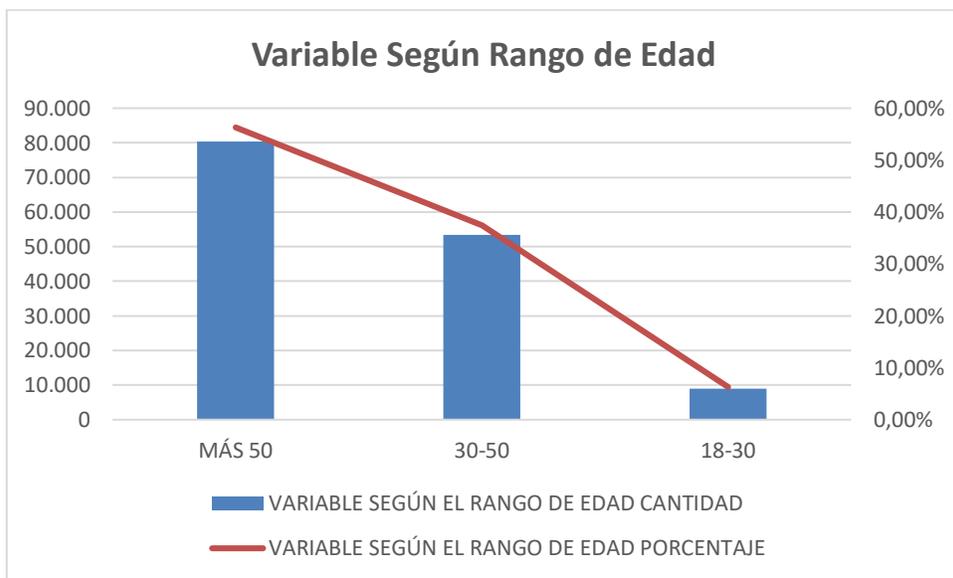
5.4 VARIABLE DEMOGRAFICA:

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 142.617 usuarios(as) que solicitaron los servicios de la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, 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 (65,40%).

VARIABLE SEGÚN EL RANGO DE EDAD		
RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MÁS 50	80.293	56,30%
30-50	53.339	37,40%
18-30	8.985	6,30%
TOTAL	142.617	100,00%

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



C. Sexo: Se pudo evidenciar de los **142.617** usuarios(as) que solicitaron los servicios de la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, quienes eran de sexo femenino, masculino o LGTBI.

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

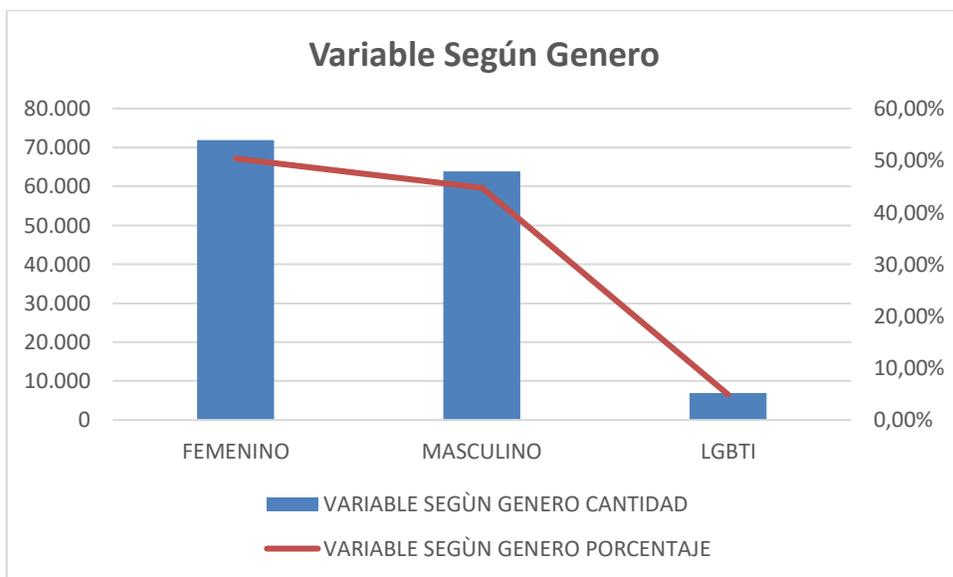
Insumo: SINPROC-SIRUIS - Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

Total, registros: 142.617

Como resultado del análisis de la variable, desarrollado durante el periodo de 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, evidenciamos que el género femenino representado en 71.836 mujeres, correspondiente al (50,37%) fue el que reporto mayor registro.

VARIABLE SEGÙN GENERO		
GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FEMENINO	71.836	50,37%
MASCULINO	63.797	44,73%
LGBTI	6.984	4,90%
TOTAL	142.617	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.

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.

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 19,03%
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 66,90%
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 15,58%
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 56,30%
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 50,37%

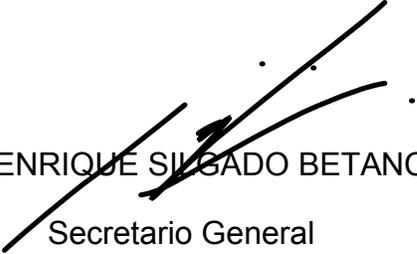
7. RECOMENDACIONES

Al hacer el ejercicio de caracterización de usuarios 2021 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 y temas por competencia sin especificar, y se hace necesario 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, y por ende deben ser fortalecidas 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