

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024

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 2024.

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 2024.

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.

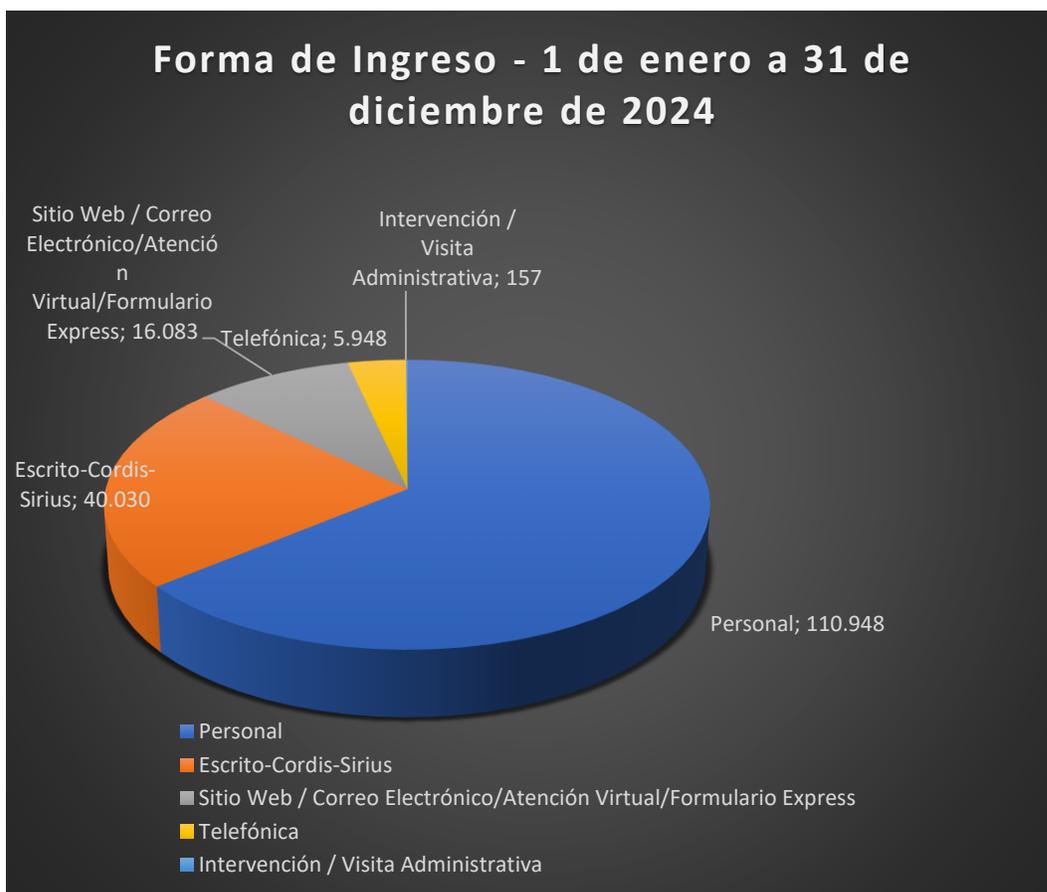
5. VARIABLES UTILIZADAS EN EL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS PRESENTADOS:

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 2024:

Forma de Ingreso - 1 de enero a 31 de diciembre de 2024		
Tipo de canal	Cantidad	Porcentaje
Personal	110.948	64,1%
Escrito-Cordis-Sirius	40.030	23,1%
Sitio Web / Correo Electrónico/Atención Virtual/Formulario Express	16.083	9,3%
Telefónica	5.948	3,4%
Intervención / Visita Administrativa	157	0,1%
TOTAL	173.166	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 **173.166** 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 2024, 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 2024.

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

Total, de Registros: **173.166**

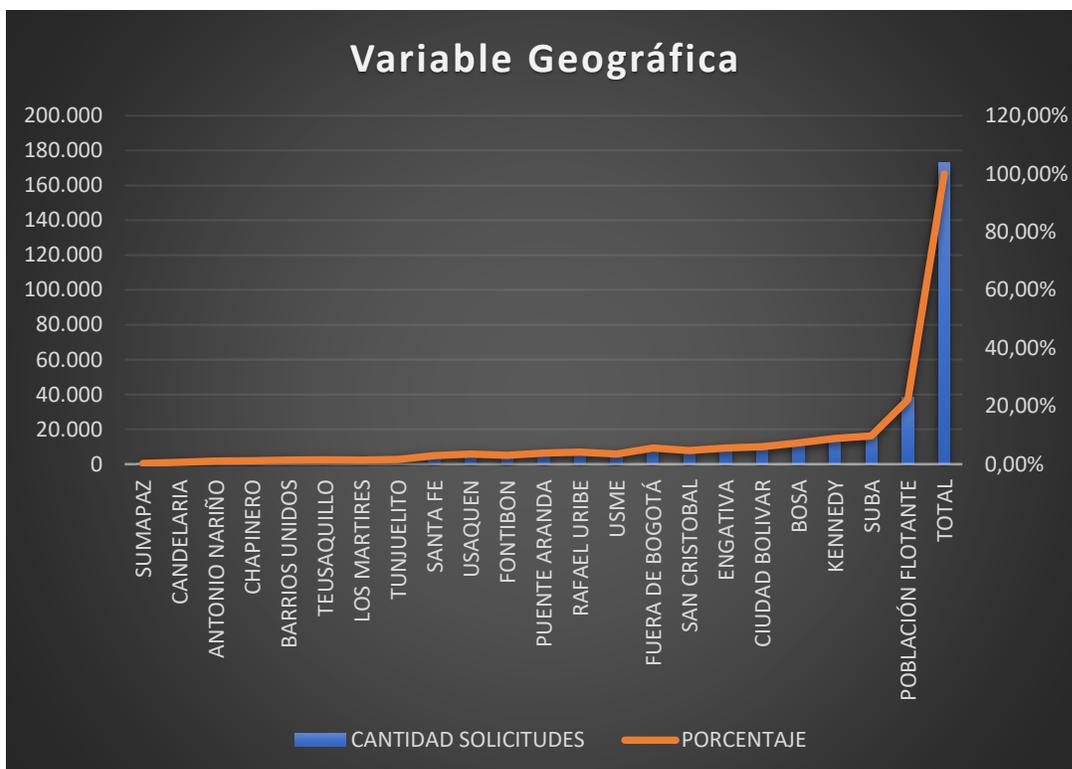
Una vez verificado el reporte que arrojan los aplicativos en su módulo atención al usuario (a) se pudo establecer el siguiente resultado:

Porcentaje de Atenciones por Localidad

VARIABLE GEOGRÁFICA		
LOCALIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES	PORCENTAJE
SUMAPAZ	464	0,27%
CANDELARIA	1.111	0,64%
ANTONIO NARIÑO	1.904	1,10%
CHAPINERO	2.063	1,19%
BARRIOS UNIDOS	2.356	1,36%
TEUSAQUILLO	2.696	1,56%
LOS MARTIRES	2.459	1,42%
TUNJUELITO	2.848	1,64%
SANTA FE	5.060	2,92%
USAQUEN	6.033	3,48%
FONTIBON	5.245	3,03%
PUENTE ARANDA	6.617	3,82%
RAFAEL URIBE	7.266	4,20%
USME	6.090	3,52%
FUERA DE BOGOTÁ	9.565	5,52%
SAN CRISTOBAL	8.058	4,65%
ENGATIVA	9.698	5,60%
CIUDAD BOLIVAR	10.326	5,96%

BOSA	12.761	7,37%
KENNEDY	15.275	8,82%
SUBA	16.809	9,71%
POBLACIÓN FLOTANTE	38.462	22,21%
TOTAL	173.166	100,00%

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



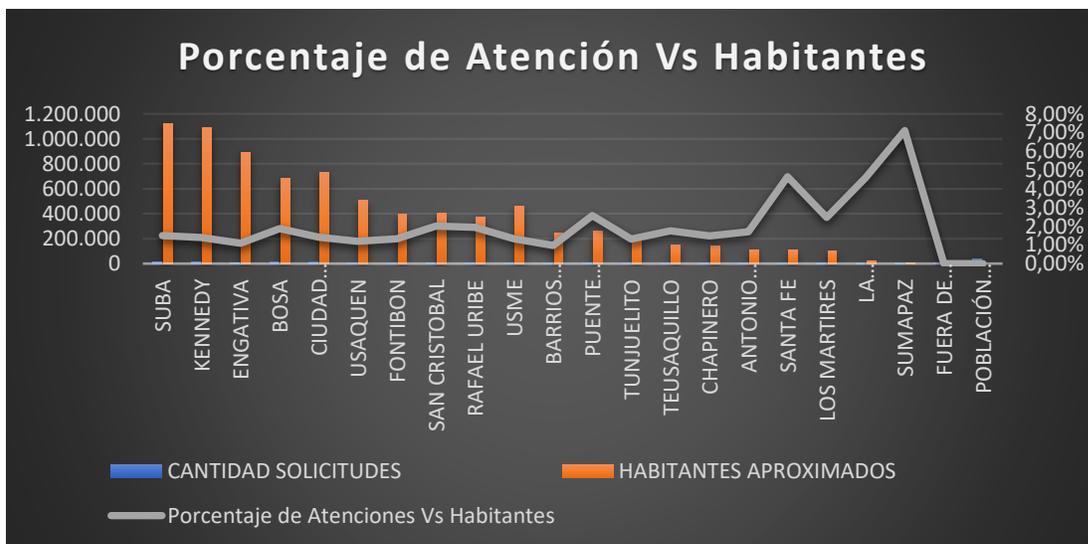
La Población Flotante representa el mayor número de cantidad de solicitudes con un total de 38.462 correspondiente al (22,21%), seguido de las localidades Suba 16.809 (9,71%), Kennedy 15.275 (8,82%), Bosa 12.761 (7,37%).

PORCENTAJE DE ATENCIÓN VS HABITANTES			
LOCALIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES	HABITANTES APROXIMADOS	Porcentaje de Atenciones Vs Habitantes
SUBA	16.809	1.124.692	1,49%
KENNEDY	15.275	1.092.110	1,40%
ENGATIVA	9.698	891.530	1,09%
BOSA	12.761	681.234	1,87%

CIUDAD BOLIVAR	10.326	733.859	1,41%
USAQUEN	6.033	503.767	1,20%
FONTIBON	5.245	395.122	1,33%
SAN CRISTOBAL	8.058	402.554	2,00%
RAFAEL URIBE	7.266	374.246	1,94%
USME	6.090	457.302	1,33%
BARRIOS UNIDOS	2.356	243.874	0,97%
PUENTE ARANDA	6.617	257.242	2,57%
TUNJUELITO	2.848	217.139	1,31%
TEUSAQUILLO	2.696	153.133	1,76%
CHAPINERO	2.063	139.701	1,48%
ANTONIO NARIÑO	1.904	111.637	1,71%
SANTA FE	5.060	109.195	4,63%
LOS MARTIRES	2.459	99.423	2,47%
LA CANDELARIA	1.111	24.088	4,61%
SUMAPAZ	464	6.529	7,11%
FUERA DE BOGOTÁ	9.565	0	0,00%
POBLACIÓN FLOTANTE	38.462	0	0,00%
TOTAL	173.166	8.018.377	43,68%

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

La localidad Sumapaz representa el mayor porcentaje (7,11%) de atenciones Vs habitantes, seguido de las localidades Candelaria (4,61%), Santa Fé (4,63%), Puente Aranda (2,57%).



5.2 VARIABLE ORGANIZACIONAL:

Se pudo evidenciar de los **173.166** usuarios(as) que acudieron de forma presencial a la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, quienes eran de características especiales.

Muestreo: Atención Personalizada

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

Total, de personas atendidas: **173.166**

VARIABLE ORGANIZACIONAL		
CARACTERISTICAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Grupo Étnico	1.617	0,93%
Persona con poca instrucción	138	0,08%
Enfermedad catastrófica	1.167	0,67%
Mujer embarazada	312	0,18%
Persona Desposeída	307	0,18%
Niños, Niñas, Adolescentes	2.810	1,62%
Persona en condición de discapacidad	5.644	3,26%
Adulto Mayor	21.002	12,13%
Víctima del Conflicto Armado	16.323	9,43%
Ninguno	123.846	71,52%
TOTAL	173.166	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 2024.

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

Total, de Registros: **173.1666**

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	26.325	15,20%
Víctimas del conflicto armado interno	21.988	12,70%
Otros	12.593	7,27%
Acciones Constitucionales	25.649	14,81%
Familia - Integración Social	9.398	5,43%
Gobierno, Seguridad y Convivencia	10.930	6,31%
Penales	11.171	6,45%
Asuntos Civiles	5.377	3,11%
Población vulnerable	7.227	4,17%
Asuntos laborales	4.894	2,83%
Consumidor	10.942	6,32%
Pensiones y cesantías	3.667	2,12%
Conciliación	4.583	2,65%
Servicios Públicos	3.085	1,78%
Policivos	2.148	1,24%
Educación - Instituciones Educativas	1.831	1,06%
Movilidad - transporte e infraestructura	1.439	0,83%

Disciplinarios	2.090	1,21%
Control social y varios	1.546	0,89%
Hacienda - Impuestos	2.557	1,48%
Hábitat - vivienda	574	0,33%
Hacienda, gestión, catastro	453	0,26%
Gestión, control y contaminación ambiental	796	0,46%
Planeación, urbanismo e infraestructura	1.537	0,89%
Ayudas económicas Covid-19	135	0,08%
Cultura, Recreación y Deporte	153	0,09%
Asuntos desarrollo económico	78	0,05%
TOTAL	173.166	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.

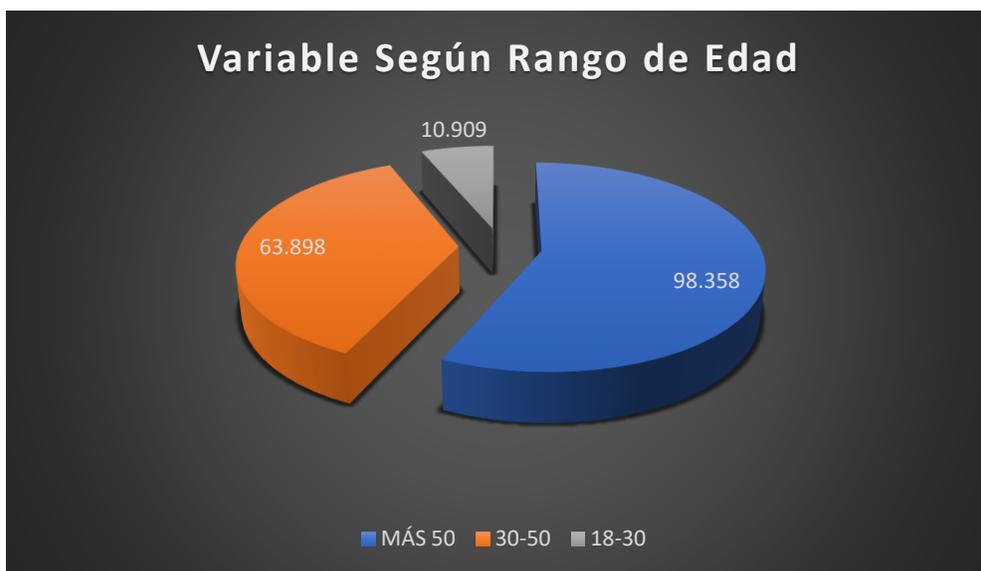
B. Edad: Revisado el reporte de los **173.166** usuarios(as) que solicitaron los servicios de la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2024,

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 (56,80%).

Variable según Rango de Edad.

VARIABLE SEGÚN EL RANGO DE EDAD		
RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MÁS 50	98.358	56,80%
30-50	63.898	36,90%
18-30	10.909	6,30%
TOTAL	173.166	100,00%

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



Variable según Género.

C. Sexo: Se pudo evidenciar de los **173.166** usuarios(as) que solicitaron los servicios de la Entidad desde el día 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, quienes eran de sexo femenino, masculino, LGTBIQ+ y no aplica.

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

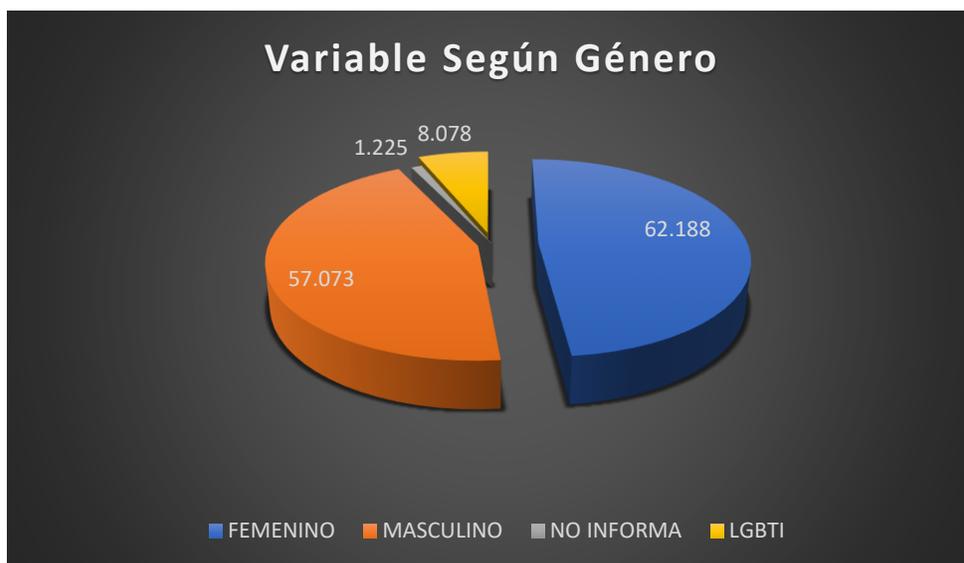
Insumo: SINPROC-SIRUIS - Base de datos TIC y Grupo de Requerimiento Ciudadano

Total, registros: **173.166**

Como resultado del análisis de la variable, desarrollado durante el periodo de 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, evidenciamos que el género femenino representado en 62.188 mujeres, correspondiente al (48,37%) fue el que reporto mayor registro.

VARIABLE SEGÙN GENERO		
GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FEMENINO	62.188	48,37%
MASCULINO	57.073	44,39%
NO INFORMA	1.225	0,95%
LGBTI	8.078	6,28%
TOTAL	128.564	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 22,21%
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 71,52%
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 15,20%
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 58,80%
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 48,37%

7. RECOMENDACIONES

Al hacer el ejercicio de caracterización de usuarios 2024 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, acciones constitucionales y víctimas del conflicto armado interno y se hace necesario fortalecer con mayor número de funcionarios(as) o contratistas para las Personería Delegada de Salud, Víctimas del Conflicto Armado Interno 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 (37.46%), y por ende deben ser fortalecidas con mayor número de funcionarios(as) o contratistas para mejorar la prestación del servicio.



MIGUEL ANGEL VALERO BERNAL
Secretario General (E)

Elaboró: Néstor Alfonso Samudio Solano