



# Caracterización de usuarios

Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático - IDIGER

2020



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

IDIGER



# Introducción

El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER emprende acciones y genera lineamientos para la gestión del riesgo de desastres y la adaptación al cambio climático, en el marco de la coordinación del SDGR-CC en el Distrito Capital, con el fin de proteger a las personas en situación de riesgo y lograr el desarrollo sostenible de Bogotá D.C.

Por ello, para la entidad es indispensable identificar las características, particularidades e intereses de la ciudadanía que solicita orientación sobre los diferentes trámites y otros procesos administrativos - OPAS mediante los canales dispuestos por el IDIGER; con el fin de desarrollar acciones focalizadas hacia la mejora en la calidad del servicio y la satisfacción de sus necesidades.

## Objetivo General

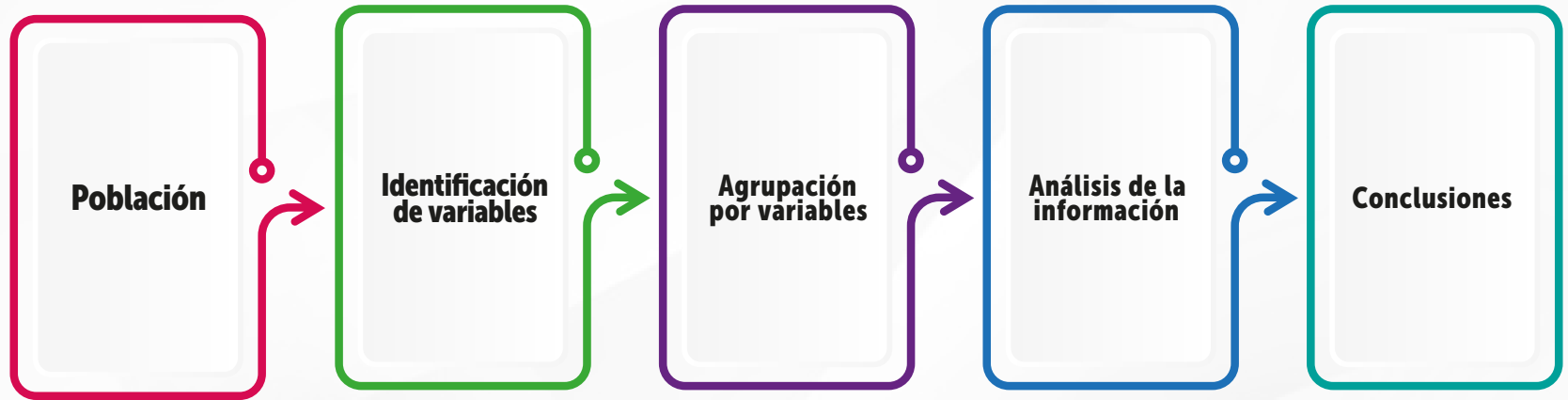
Identificar las características de los usuarios o grupos de interés que interactuaron con la entidad mediante solicitudes, orientación o peticiones a través del grupo Atención a la Ciudadanía en la vigencia 2020.

## Objetivos Específicos

- 1** Identificar las características de los grupos de valor a través de las diferentes variables definidas para garantizar el ejercicio de sus derechos.
- 2** Identificar los canales de atención más utilizados por la ciudadanía al momento de realizar contacto con la entidad.
- 3** Proponer acciones que se adecúen a las necesidades identificadas.

# Metodología utilizada

Los resultados del presente documento están basados en los lineamientos de la “Guía de caracterización de usuarios e interesados” del Departamento Administrativo de la Función Pública.



# Identificación de variables



La identificación de las variables sugeridas se realizó para mejorar, modificar o crear productos y servicios para la entidad.

# Origen de la información



Para el desarrollo del ejercicio se tomó de referencia las bases de datos de servicio a la ciudadanía, Sistema de Correspondencia CORDIS y formulario virtual de registro de PQRSD de la entidad.

# Análisis de Información Geográfica - Departamento



**9716**  
98,02%

**Bogotá**



**41**  
0,41%

**Cundinamarca**



**9**  
0,09%

**Antioquia**



**7**  
0,07%

**Huila**



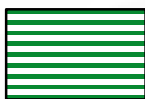
**6**  
0,06%

**Valle del Cauca**



**3**  
0,03%

**Cauca**



**2**  
0,02%

**Meta**



**2**  
0,02%

**Cesár**



**2**  
0,02%

**Bolívar**



**2**  
0,02%

**Santander**



**2**  
0,02%

**Magdalena**



**2**  
0,02%

**Caldas**



**1**  
0,01%

**Sucre**



**1**  
0,01%

**Casanare**



**1**  
0,01%

**Córdoba**



**1**  
0,01%

**La Guajira**



**NR**  
**113**  
1,14%

**No Registra**

En este periodo el mayor número de requerimientos fueron recibidos principalmente de habitantes de la ciudad de Bogotá, sin embargo, el **0,84%** de personas registran ser de otros departamentos.

# Análisis de información

## Geográfica - Localidades

Se puede identificar que el **31,8%** correspondiente a **3093** de los ciudadanos no informaron la localidad al momento de registrar sus requerimientos.

Por otra parte, de los requerimientos que cuentan con identificación de localidad la mayoría de los peticionarios pertenecen a la localidad de Engativá con una representación del **13%** equivalente a **1263 peticiones**.

Localidades	Total	Porcentaje
No Registra	3093	31,8%
Engativá	1263	13,0%
Ciudad Bolívar	811	8,3%
Usme	695	7,2%
San Cristóbal	597	6,1%
Usaquén	518	5,3%
Suba	501	5,2%
Chapinero	452	4,7%
Bosa	428	4,4%
Kennedy	261	2,7%
Rafael Uribe Uribe	256	2,6%
Santa Fé	185	1,9%
Teusaquillo	136	1,4%
Fontibón	104	1,1%
Barrios Unidos	92	0,9%
Candelaria	92	0,9%
Puente Aranda	76	0,8%
Tunjuelito	71	0,7%
Los Mártires	39	0,4%
Antonio Nariño	29	0,3%
La Candelaria	12	0,1%
Sumapaz	5	0,1%
Total General	9716	100%



# Análisis de información

## Intrínseca - Canales de Atención



El canal más utilizado por los ciudadanos al momento de realizar sus requerimientos fue el **virtual** con el **62,17%** seguido por el canal de **radicación física** con el **33,18%**, y por último se encuentra el canal de **buzón de sugerencias** con un requerimiento correspondiente al **0.01%**

# Análisis de información

## Intrínseca - Tipo Petición



Para este segmento la tipología **más utilizada** por la ciudadanía fue la **petición de interés particular o general** con **5359** requerimientos realizados en la vigencia de 2020.

# Análisis de información

## Comportamiento - Temas



De las **9912** solicitudes en la gráfica se puede observar el ranking de los **10 temas más requeridos** al IDIGER por la ciudadanía, los cuales abarcan el **75,26%** del total de las peticiones durante la vigencia de 2020

# Análisis de información

## Demográfica - Género



**Sin Registro**  
**53,40%**



**Masculino**  
**23,85%**



**Femenino**  
**22,59%**



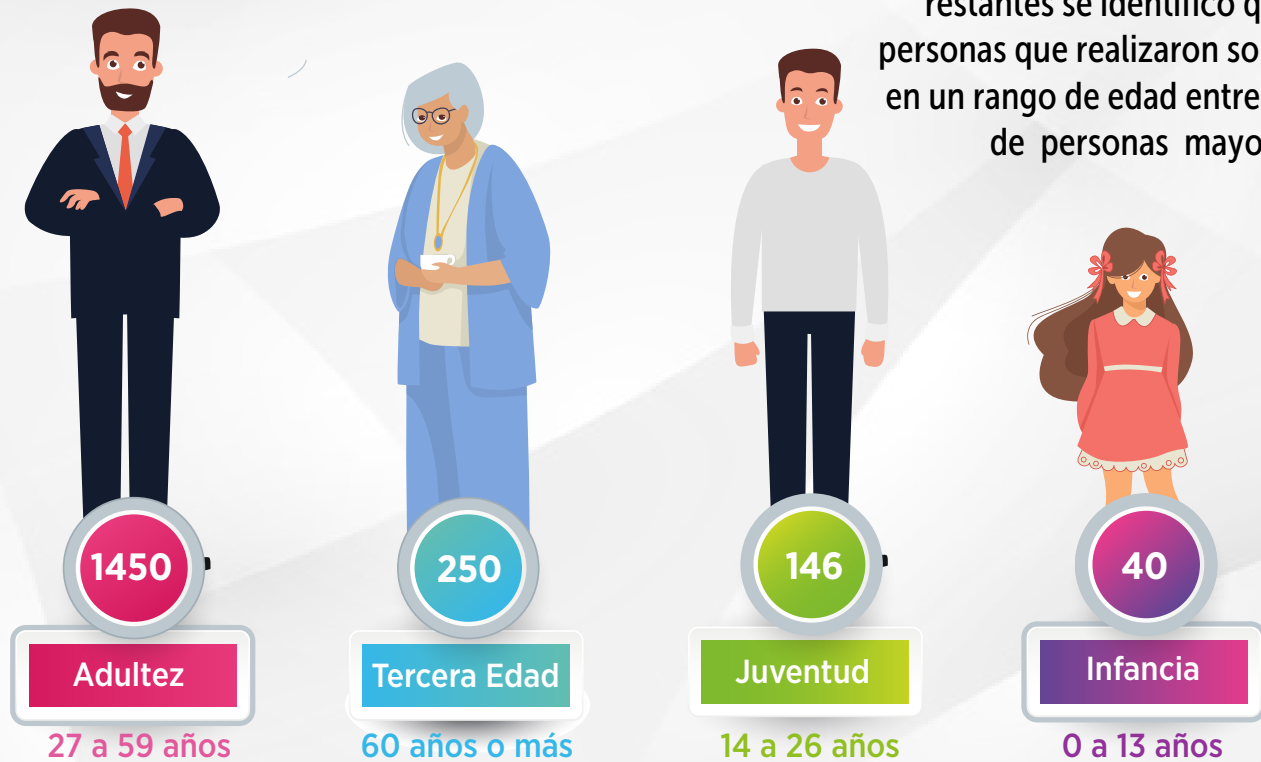
**LGBTIQ+**  
**0,16%**

Según el resultado arrojado se concluye que la mayoría de personas **no registran** la identificación de género, por otra parte, de la población que manifestó su género se identifica que para la vigencia de 2020 acudieron mayoritariamente los hombres, seguido de las mujeres, y por último con un menor porcentaje personas LGBTIQ+

# Análisis de información

## Demográfica - Edad

Una vez analizados los datos de la muestra se identificó que de los **9912** requerimientos, el **97,58%** correspondiente a **8026** solicitudes no registraron la edad, sin embargo para los **1886** restantes se identificó que la mayoría de las personas que realizaron solicitudes se encuentran en un rango de edad entre 27 a 59 años, seguido de personas mayores de 60 años.



# Análisis de información

## Demográfica - Etnia

8026

**Sin Registro**  
80,97%

10

**Indígena**  
0,10%

1837

**Ninguno**  
18,53%

3

**Raizal**  
0,03%

19

**ROM Gitano**  
0,19%

1

**Palenque**  
0,01%

16

**Afrocolombiano**  
0,16%



De los **9912** peticionarios que solicitaron asesoría o radicaron peticiones ante el IDIGER, el **80,97% no registró** información sobre la pertenencia a grupo étnico, seguido de 1837 solicitudes equivalentes al 18,53% que manifestaron no pertenecer a algún grupo étnico.

Sin embargo de los que registraron pertenecer a algún grupo étnico se puede identificar que la población con más requerimientos realizados fue la ROM con 19 requerimientos representados en un 0,19% del total para el año 2020.

# Análisis de información

## Demográfica - Tipo Requeriente

4320

Persona Natural  
43,58%

3365

Entidad Pública  
33,95%

1671

Persona Jurídica  
16,86%

443

Sin registro  
4,47%

113

Anónimo  
1,14%



En las gráficas se puede evidenciar que del total de los **9912** peticiones ciudadanas, la mayor cantidad de requerimientos que ingresaron durante la vigencia 2020, fueron realizados por personas naturales representadas con el **43,58%**.

# Análisis de información

## Demográfica - Personas en situación de discapacidad



De la gráfica anterior se concluye que de las **9912** ciudadanas y ciudadanos que realizaron peticiones por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad el **85,43% no registro información**, seguido del 13,81% que registraron no tener ninguna condición de discapacidad.



# Acciones propuestas

Una vez realizada la identificación de cada una de las variables sobre los ciudadanos que solicitaron algún tipo de trámite o servicio ante el IDIGER para la vigencia 2020, se recomienda realizar las siguientes acciones:

- 1** Fortalecer la comunicación y la información brindada a la ciudadanía.
- 2** Implementar mecanismos de participación ciudadana que permitan obtener más información sobre sus necesidades y realizar acciones desde el IDIGER para la mejora de sus condiciones desde las competencias de la entidad.
- 3** Capacitar a la dependencia de radicación a fin de informar la importancia del diligenciamiento en su totalidad del aplicativo CORDIS al momento de radicar, con el objetivo de tener mayor información sobre los grupos poblacionales.
- 4** Fortalecer los canales virtuales con el fin de que permitan una mayor recolección de datos de los peticionarios.

# Conclusiones y observaciones

- 1** Del total de las peticiones realizadas ante el IDIGER, el 98,02% fueron pertenecientes a la ciudad de Bogotá.
- 2** De los 9716 peticionarios de la ciudad de Bogotá el 31,83% de las personas no identificaron la localidad a la que pertenecen y la localidad con más requerimientos realizados fue Engativá con el 13%.
- 3** Teniendo en cuenta las variables intrínsecas, la modalidad más utilizada por la ciudadanía fue la petición con el 54,07% del total de los requerimientos; los temas con mayor consulta fueron **certificación de riesgo y amenaza** con un 26,20%, seguida por **visita técnica e informes** representado por un 15,72%.
- 4** La variable demográfica nos demuestra que del total de las personas atendidas en el IDIGER mediante los diferentes canales, el 43,58% informaron ser personas naturales, el 33,95% entidades públicas, seguido de personas jurídicas con el 16,86% mientras que el 1,14% registraron su requerimiento de manera anónima.

# Conclusiones y observaciones

- 5** De las 4619 personas que identificaron su género al momento de solicitar información o realizar su requerimiento 2364 correspondiente 23.85% indicaron pertenecer al género masculino, el 22,59% equivalente a 2239 al género femenino, y 16 % correspondiente 0.16 pertenece a sectores LGBTIQ+.
- 6** En cuanto a la edad únicamente 1.886 personas brindaron información, de los cuales el 77% pertenecen al grupo de edad entre los 27 a 59 años".
- 7** 49 personas manifestaron pertenecer a una etnia específica.
- 8** Es importante indicar que de acuerdo a la ley de tratamiento de datos personales algunos datos nos son exigidos a la ciudadanía, por ello la información presentada en la caracterización es la suministrada por los peticionarios al momento de realizar su consulta o radicar su requerimiento.



@IDIGER



IDIGERBogota



C/IDIGER



idigerbogota

Diagonal 47 No.77A-09 Bogotá, Colombia

Teléfono: (601) 4292800

[www.idiger.gov.co](http://www.idiger.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE  
GESTIÓN DE RIESGOS  
Y CAMBIO CLIMÁTICO

