Caracterización de usuarios

Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático - IDIGER

2019

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDIGER

BOGOTÁ

Introducción

El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER es la entidad que ejecuta, orienta, y coordina acciones para la reducción del riesgo de desastres, el manejo de emergencias y la adaptación al cambio climático, contribuyendo al desarrollo sostenible de la ciudad y a la protección y mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes en el Distrito Capital.

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, para satisfacer sus necesidades y responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos (PQRS) que se registran.

Objetivos

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 área de Atención al Ciudadano en la vigencia 2019.

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 mas utilizados por la ciudadanía al momento de realizar contacto con la entidad.

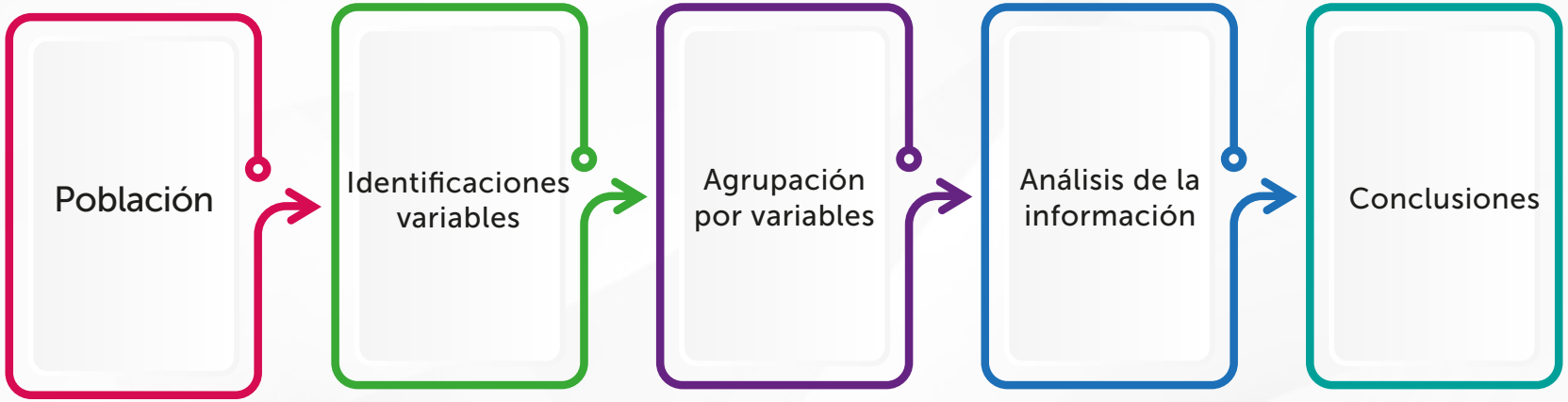
3. Proponer acciones que se adecúen a las necesidades identificadas.

Origen de la información

Para el desarrollo del ejercicio se tomó de referencia las bases de datos de servicio a la ciudadanía, radicación del CORDIS, el módulo virtual de registro de PQRS de la entidad y las bases de datos del Sistema Bogotá Te Escucha.

Metodología utilizada

Los resultados presentados en este documento se basan en 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.

Análisis de información

Geográfica - Ciudades

13161
Bogotá

3
Cartagena

2
Toledo

2
Madrid

1
Saravena

1
Dos quebradas

1
Funza

1
Cartago

1
Cali

1
Yopal

1
Medellín

1
Popayán

1
Tunja

Al ser Bogotá la ciudad a la cual está dirigida la acción del IDIGER, de allí se recibieron la mayor cantidad de requerimientos. Además, se puede evidenciar que personas ubicadas en otras ciudades realizaron alguna petición ante la entidad.

Análisis de información

Geográfica - Localidades

Localidad	Cantidad	Porcentaje
Sin identificar	10257	77,84%
Ciudad Bolívar	464	3,52%
Anónimo	301	2,28%
Suba	268	2,03%
San Cristóbal	229	1,74%
Usaquén	222	1,68%
Engativá	198	1,50%
Usme	164	1,24%
Teusaquillo	152	1,15%
Bosa	143	1,09%
Chapinero	141	1,07%
Kennedy	131	0,99%
Santa Fe	109	0,83%
Rafael Uribe Uribe	85	0,65%
Barrios Unidos	80	0,61%
Fontibón	79	0,60%
Antonio Nariño	40	0,30%
Puente Aranda	35	0,27%
Tunjuelito	34	0,26%
Candelaria	23	0,17%
Mártires	16	0,12%
Puente Aranda	6	0,05%
Total general	**13.177**	**100%**

Se evidencia que el **77,84%** de los peticionarios no informaron la localidad al momento de registrar sus requerimientos.

Por otra parte y de acuerdo a lo informado por los peticionarios respecto a la localidad donde vive correspondiente al **22.16%**, Ciudad Bolívar es la localidad que más solicitudes presenta con un **3,52%**

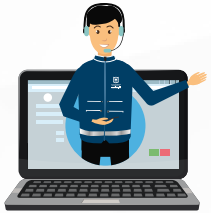
Análisis de información

Intrínseca - Canales de Atención

9203

Escrito
69,8%

1863



Virtual
14,1%

1129

Telefónico
8,6%

982

Presencial
7,5%

El canal más utilizado por los ciudadanos al momento de realizar sus requerimientos fue el escrito con el **69,8%** seguido por los canales virtual con el **14,1%**, telefónico con el **8,6%** y por último se encuentra el canal presencial con el **7,5%**.

Análisis de información

Intrínseca - Tipo Petición

P 96,99%	Petición 2258	
R 0,16%	Reclamo 43	
C 20,37%	Consulta 2335	
S 0,07%	Sugerencias 12	
F 0,01%	Felicitaciones 2	
Q 0,22%	Queja 89	
D 0,02%	Denuncias 10	

Para este segmento, la tipología mas utilizada por la ciudadanía fue la petición con 10686 requerimientos realizados en la vigencia 2019.

Análisis de información

Comportamiento - Temas

3131 Certificado de riesgo	1992 Visita Técnica	916 Concepto técnico licencias urbanísticas	880 Visita técnica de la valoración de condición de riesgo	720 Solicitudes relacionadas con enajenación voluntaria
659 Información sobre la entidad	537 Otros temas	397 Requerimientos entes de control	339 Reasentamiento	281 Información de juzgados

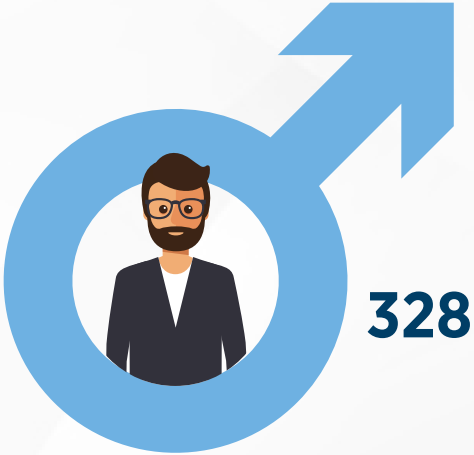
En la gráfica se puede observar el ranking de los 10 temas más requeridos al IDIGER por la ciudadanía. Estos aspectos abarcan el 90,7% del total de las peticiones.

Análisis de información

Demográfica - Género

2841

46,4%



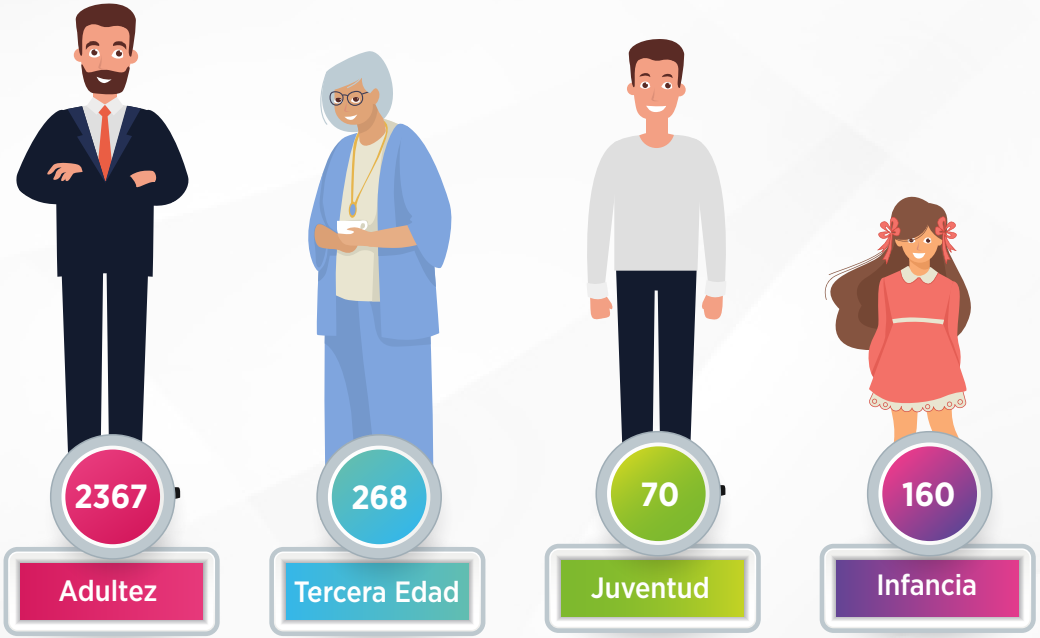
3280

53,6%

Según el resultado arrojado, el género masculino con un 53,6% realiza requerimientos con mas frecuencia que el género femenino con un 46,4%.

Análisis de información

Demográfica - Edad



Una vez analizados los datos de la muestra de 6121 personas, solamente 2855 informaron su edad.
Se demuestra que la población que más realizó peticiones ante el IDIGER para el año 2019 fue la "Adultez".

Análisis de información

Demográfica - Etnia

6.853 Ninguno 99,5%

11 Afrocolombiano 0,4%

2 Indígena 0,1%

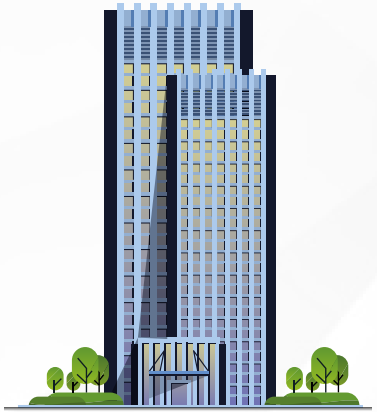
De los peticionarios que solicitaron asesoría o radicaron peticiones ante el IDIGER, el 99,5% manifestó no pertenecer a algún grupo étnico.

La gráfica muestra que la etnia afrocolombiana realizó 11 requerimientos representados en un 0,4% del total.

Análisis de información

Demográfica - Tipo Requiriente

6123 Persona Natural



6602 Persona Jurídica

452 Anónimo

En las gráficas se puede evidenciar que la mayor cantidad de requerimientos realizados en la vigencia 2019, las realizaron personas jurídicas equivalentes a un 50,1%.

Análisis de información

Demográfica - Personas en situación de discapacidad

Ninguna

99,66%
13132

Cognitiva

0,01%
1

Mental

0,03%
4

Visual

0,06%
8

Física y motora

0,14%
19

Múltiple

0,01%
1

Auditiva

0,03%
4

No se informa

sobre el tipo
de discapacidad

0,06% 8

De los resultados graficados, 13132 personas que realizaron peticiones por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, indicaron no tener algún tipo discapacidad.

De otra parte, 45 solicitudes fueron realizadas por personas con alguna condición de discapacidad.

Acciones propuestas

Una vez realizada la identificación de cada una de las variables sobre las personas que solicitaron algún tipo de trámite o servicio ante el IDIGER para la vigencia 2019, 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 de correspondencia en la importancia del completo diligenciamiento del aplicativo CORDIS, con el fin de obtener más y mejor información sobre los grupos poblacionales.
4. Fortalecer los canales virtuales con el propósito de recolectar más información sobre los peticionarios.

Conclusiones y observaciones

1. Del total de las peticiones realizadas ante el IDIGER, el 99,88% fueron pertenecientes a la ciudad de Bogotá; El 77,84% de las personas no identificaron la localidad a la que pertenecen y Ciudad Bolívar fue la localidad con mas requerimientos realizados con un 3,52%.

2. El canal presencial con 10185 registros equivalentes al 77,3%, es el canal por medio del cual se recibieron la mayor cantidad de peticiones de la ciudadanía durante el año 2019.

3. Teniendo en cuenta las variables intrínsecas, la modalidad más utilizada por la ciudadanía fue la petición con el 78,71% del total de los requerimientos; los temas de mayor solicitud fueron certificación de riesgo y amenaza con un 23,8% y visita técnica e informes representado con un 15,1%.

4. La variable demográfica nos demuestra que del total de las personas atendidas en el IDIGER mediante los diferentes canales, el 50,1% informaron ser personas jurídicas, el 46,5% se registraron como personas naturales y el 3,4% diligenciaron su requerimiento de manera anónima.

5. 6121 personas identificaron su género al momento de solicitar información o realizar su requerimiento, el 53,6% pertenecían al género masculino y el 46,4% al género femenino. Únicamente 2855 personas brindaron información sobre su edad, el 82,6% dijo estar en el rango de 27 a 59 años. Solo 13 personas manifestaron pertenecer a una etnia específica: el 0,4% se registraron como afrocolombianos y el 0,1% como indígenas.

6. Es importante indicar que de acuerdo a la ley de tratamiento de datos personales algunos datos nos son exigibles al usuario, 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: (57-1) 429 2800
www.idiger.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO

BOGOTÁ