



# CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

2021



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE  
GESTIÓN DE RIESGOS  
Y CAMBIO CLIMÁTICO



Caracterización de usuarios, usuarias o grupos de interés que interactuaron con la entidad mediante solicitudes, orientación o peticiones a través del grupo atención a la ciudadanía.

*Vigencia de 2021*



# 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 Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - 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, usuarias 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 de 2021.

## 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.

# 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- DAFP



# Identificación de variables



- Departamento
- Localidad

**Geográfica**



- Canales de atención
- Tipo de petición

**Intrínseca**



- Temas más consultados

**Comportamiento**



- Género
- Edad
- Grupo étnico
- Tipo requirente
- Tipo discapacidad

**Demográfica**

# Origen 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*



**Bogotá**  
14.157  
99,09%



**Cundinamarca**  
23  
0,16%



**Caldas**  
17  
0,12%



**Antioquia**  
2  
0,014%



**Tolima**  
1  
0,007%



**Valle del Cauca**  
2  
0,014%



**Risaralda**  
2  
0,014%



**Cauca**  
1  
0,01%



**Meta**  
1  
0,02%



**Atlántico**  
1  
0,007%



**Magdalena**  
1  
0,007%



**Arauca**  
1  
0,007%



**Caquetá**  
1  
0,007%



**No Registra**  
77  
0,54%

En este periodo el mayor número de requerimientos fueron recibidos **principalmente de habitantes de la ciudad de Bogotá**, sin embargo el **0,37%** de personas que registran ser de otros departamentos y un **0,54%** de los peticionarios no suministraron este dato.

# Análisis de Información Geográfica - Localidades Bogotá



Localidades	Total	Porcentaje
Sin Información	6.629	46,82%
Engativá	1.076	7,60%
Ciudad Bolívar	1.031	7,28%
San Cristóbal	963	6,80%
Suba	720	5,09%
Usaquén	622	4,39%
Usme	539	3,81%
Kennedy	452	3,19%
Bosa	364	2,57%
Chapinero	360	2,54%
Rafael Uribe Uribe	235	1,66%
Teusaquillo	230	1,62%
Santa Fé	214	1,51%
Fontibón	208	1,47%
Barrios Unidos	169	1,19%
Puente Aranda	128	0,90%
Los Mártires	74	0,52%
Antonio Nariño	57	0,40%
Tunjuelito	46	0,32%
La Candelaria	39	0,28%
Sumapaz	1	0,01%
<b>Total General</b>	<b>14.157</b>	<b>100%</b>

Se puede identificar que el **46,82%** correspondiente a **6629** de la población no informó 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 **7,60%** equivalente a **1076** peticiones.

# Análisis de Información Geográfica - Localidades Bogotá



## Virtual

**9.140 personas 63,97%**



## Radicación Física

**3.628 personas 25,39%**



## Telefónico

**1.519 personas 10,63%**

El canal más utilizado por la ciudadanía al momento de realizar sus requerimientos fue el virtual con el **63,97%** seguido por el canal de radicación física con el **25,39%**, y por último se encuentra el canal telefónico con el **10,63%**.

# Análisis de Información Intrínseca - Tipo petición

Para este segmento la tipología más utilizada por la comunidad fue la petición de interés particular o general con **10,396 requerimientos** realizados en la vigencia de 2021



# Análisis de Información Comportamiento - *Temas*



En la gráfica se puede observar el ranking de los 10 temas más requeridos al IDIGER, los cuales abarcan el **84%** correspondiente **11,999 solicitudes** del total de las peticiones durante la vigencia de 2021.

# Análisis de Información Demográfica - Género



**Sin Registro**  
**47,64%**



**Femenino**  
**27,54%**



**Masculino**  
**24,75%**



**Intersexual**  
**0,05%**

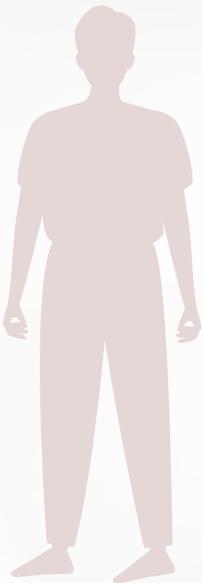


**LGBTIQ+**  
**0,02%**

Según el resultado arrojado se puede evidencia que el **47,64%** correspondiente a **6807** ciudadanos no registraron la identificación de género, por otra parte de la población que manifestó su género, se identifica que para la vigencia de 2021 acudieron mayoritariamente las mujeres representadas en un **24,54%** (3934), seguido de los Hombres con un **24,75%** (3536), las personas intersexuales con un **0,05%** (7) y por último participes de la comunidad LGTBIQ+ representados en un **0,02%** (3) respectivamente.

# Análisis de Información Demográfica - Edad

Una vez analizados los datos de la muestra se identificó que de los **14287** requerimientos, el **60,65%** correspondiente a **10928** solicitudes no registraron la edad, sin embargo para los **3359** 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, juventud de 14 a 26 años e infancia de 0 a 13 años



No Registró

**2.973** | 27 a 59 años



Adulthood

**2.973** | 27 a 59 años



Tercera Edad

**266** | 60 años o más



Juventud

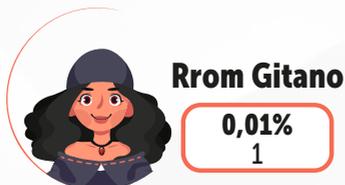
**266** | 14 a 26 años



Infancia

**10** | 0 a 13 años

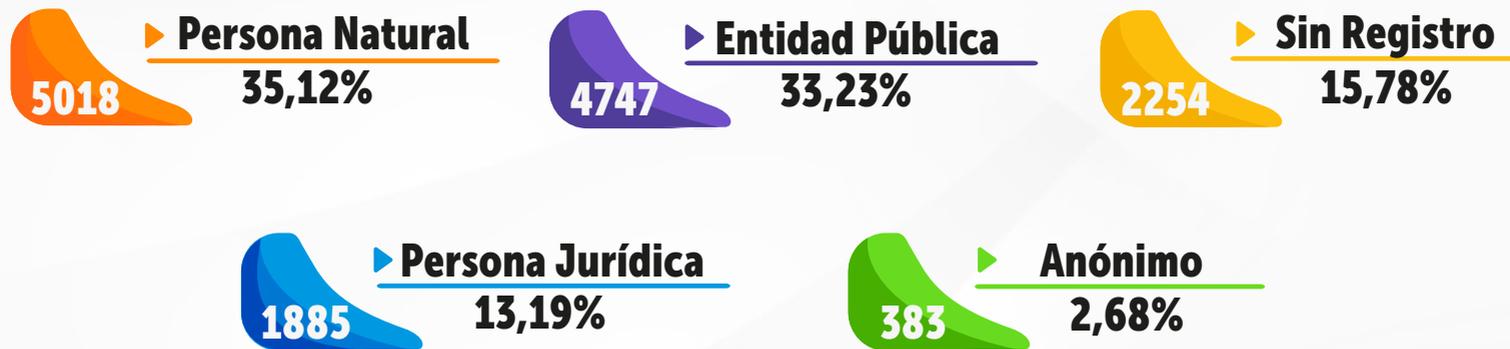
# Análisis de Información Demográfica - Etnia



De las **14287** solicitudes por asesoría o peticiones ante el IDIGER, el **76,49%** no registraron información sobre la pertenencia a grupo étnico, seguido de **3344** solicitudes equivalentes al **23,41%** que manifestaron no pertenecer a algún grupo étnico.

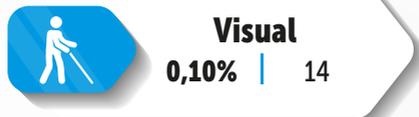
Sin embargo, de las 15 personas correspondiente al 0,10% que registraron pertenecer a algún grupo étnico se puede identificar que la población con más requerimientos realizados fue la los Afrocolombianos con 10 requerimientos representados en un 0,07% del total para el año 2021; seguido por Indígena con 4 requerimientos descritos en un 0,07% y por último (una) 1 petición realizada por la Rrom, correspondiente al 0,03%.

# Análisis de Información Demográfica - Tipo Requirente



En las gráficas se puede evidenciar que del total de los **14287** peticiones ciudadanas, la mayor cantidad de requerimientos que ingresaron durante la vigencia 2021, fueron realizados por personas naturales representadas con el **35,12%**, entidad pública con el **33,23%**, seguido de las personas que no brindador esta información, para este caso corresponde al **15,78%** del total de peticiones, las personas jurídicas quienes se identifican en el **13,19%** y las personas que decidieron realizar su requerimiento de manera anónima, representados en el **2,68%** respectivamente.

# Análisis de Información Demográfica - Personas en situación de discapacidad



De la gráfica anterior se concluye que de las **14287** personas que realizaron peticiones por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad el **76,49%** no registro información, seguido del **23,11%** que registraron no tener ninguna condición de discapacidad. Las personas que especificaron tener algún tipo de discapacidad fueron cincuenta y siete (57): se encuentra identificado el **0,18%** con física y motora, **0,10%** con discapacidad visual, **0,07%** con múltiples discapacidades, seguido de **0.03%** que mencionaron tener incapacidad auditiva y el **0,01%** correspondiente a una invalidez auditiva.

Una vez realizado el análisis de cada una de las variables sobre la ciudadanía que requirió algún tipo de trámite o servicio ante el IDIGER para la vigencia de 2021, se sugiere realizar las siguientes acciones:

- **Capacitar** a la dependencia de radicación de Gestión Documental 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.
- **Ampliar** la cobertura de los canales de interacción ciudadana (ferias de servicio, chat, etc.) como mecanismo para aumentar la recolección de datos de los grupos de interés.
- **Unificar** términos y conceptos en las fuentes de información y demás campos de análisis requeridos en los canales virtuales, con el fin de recopilar los datos de forma unificada, para evitar reprocesos al momento de agrupar y analizar los datos de las distintas fuentes.

# Conclusiones y Observaciones

- Del total de las peticiones realizadas ante el IDIGER el **99,09%** fueron pertenecientes a la ciudad de Bogotá.
- De los **14157** peticionarios y peticionarias de la ciudad de Bogotá el **46,82%** de las personas no identificaron el territorio local al que pertenecen, a su vez la localidad con más requerimientos realizados fue **Engativá** con el **7,60%**.
- El **canal virtual** tiende a ser el preferido de la ciudadanía para su contacto con el IDIGER, para este periodo se vio representado con el **63,97%** del total de las peticiones recibidas.
- Teniendo en cuenta las variables intrínsecas la modalidad más utilizada por la ciudadanía fue la **petición** con el **72,77%** del total de los requerimientos, los temas con mayor consulta fueron **certificación de riesgo y amenaza** con un **29,25%**, seguida por **visita técnica e informes** representado por un **19,02%**.
- La variable demográfica nos demuestra que del total de las personas atendidas en el IDIGER mediante los **diferentes canales** el **35,12%** informaron ser personas naturales, el 33,23% entidades públicas, seguido de las personas que no suministraron ningún tipo de información con el 15,78%, la ciudadanía que identifico tener personalidad jurídica fue el 13,19% y el 2,68% registraron su requerimiento de manera anónima.

# Conclusiones y Observaciones

- De las personas que identificaron su **género** al momento de solicitar información o realizar su requerimiento el 47,64% omitió esta información al momento de realizar su petición, por otro lado, el 27,54% indicaron pertenecer al género femenino, el 24,75% al género masculino, seguido de el grupo intersexual con el 0,05% y el grupo LGTBIQ con el 0,02%.
- En cuanto a la **edad** únicamente 3359 personas brindaron información, de los cuales el 34,77% dijo estar en el rango entre los 27 a 59 años, el 3,14% menciona estar en el rango de 60 o más, seguido de las personas con edad entre los 14 a 26 con el 1,32% y por último la infancia representada en el 0,12% respectivamente.
- 15 personas manifestaron pertenecer a una **etnia específica**.
- 57 personas manifestaron tener una **condición de discapacidad**.
- Es importante indicar que de acuerdo con 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.



# CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

## 2021



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE  
GESTIÓN DE RIESGOS  
Y CAMBIO CLIMÁTICO

