

# CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

2022

**Sudirección Corporativa  
Atención a la Ciudadanía**



INSTITUTO DISTRITAL DE  
GESTIÓN DE RIESGOS  
Y CAMBIO CLIMÁTICO



# Introducción

El Instituto Distrital de Gestión de Riegos 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.

# 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 grupo atención a la ciudadanía en la vigencia de 2022.

## 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.

Los resultados del presente documento están basados en los lineamientos de la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP



# Origen de la información

Módulo de registro de servicio a la ciudadanía CORDIS



10.303  
Registros  
Analizados

Sistema  
Correspondencia CORDIS



1.664  
Registros  
analizados

Formulario Virtual  
PQRSD



4.119  
Registros  
analizados

Módulo de Registro de  
Servicio Ciudadanía CORDIS

**Total de registros 16.086** - periodo analizado: 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.  
Para el desarrollo del ejercicio se tomó como referencia las bases de datos de servicio a la ciudadanía, sistema de correspondencia CORDIS y formulario virtual de registro de PQRSD de la entidad.

# Identificación de variables



- Departamento
- Localidad

**Geográfica**



- Canales de atención
- Tipo de petición

**Intrínseca**



- Temas más consultados

**Comportamiento**



- Género
- Edad
- Grupo étnico
- Requiriente
- Tipo discapacidad

**Demográfica**

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

# Análisis de Información Geográfica- Departamento



Bogotá  
15.981  
99,35%



Cundinamarca  
20  
0,12%



Antioquia  
5  
0,03%



Nariño  
2  
0,01%



Boyacá  
2  
0,01%



Meta  
2  
0,01%



Santander  
1  
0,006%



Caldas  
1  
0,006%



Casanare  
1  
0,006%



Risaralda  
1  
0,006%



No Registra  
70  
0,44%

En este periodo el mayor número de requerimientos fueron recibidos principalmente de habitantes de la ciudad de Bogotá. Adicionalmente, el 0,22% de personas registran ser de otros departamentos y un 0,44% de las personas no suministraron este dato.

# Análisis de Información Geográfica

## Localidades de Bogotá

LOCALIDADES	TOTAL	PORCENTAJE
Sin información	11.086	69,37%
Suba	705	4,41%
San Cristóbal	537	3,36%
Ciudad Bolívar	503	3,15%
Kennedy	369	2,31%
Usaquén	344	2,15%
Engativá	344	2,15%
Bosa	315	1,97%
Usme	315	1,97%
Chapinero	309	1,93%
Fontibón	224	1,40%
Teusaquillo	191	1,20%
Rafael Uribe Uribe	184	1,15%
Barrios Unidos	125	0,78%
Puente Aranda	122	0,76%
Santa Fé	93	0,58%
Tunjuelito	60	0,38%
Los Mártires	60	0,38%
Antonio Nariño	47	0,29%
Candelaria	27	0,17%
Fuera de Bogotá	15	0,09%
La Candelaria	6	0,04%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15.981</b>	<b>100,00%</b>



Se puede identificar que el 69,37% correspondiente a 11.086 personas, no informaron la localidad al momento de registrar sus requerimientos.

Por otra parte, quienes identificaron localidad a la que pertenecen la mayoría son de Suba con una representación del 4,41% equivalente a 705 peticiones.

# Análisis de información intrínseca

## Canales de atención



### Virtual

11.434 personas = 71,08 %



### Radicación Física

2.895 personas = 18,00 %



### Telefónico

1.757 personas = 10,92 %

El canal más utilizado por las personas al momento de realizar sus requerimientos fue el virtual con el 71,08% seguido por el canal de radicación física con el 18,00%, y por último se encuentra el canal telefónico con el 10,92%

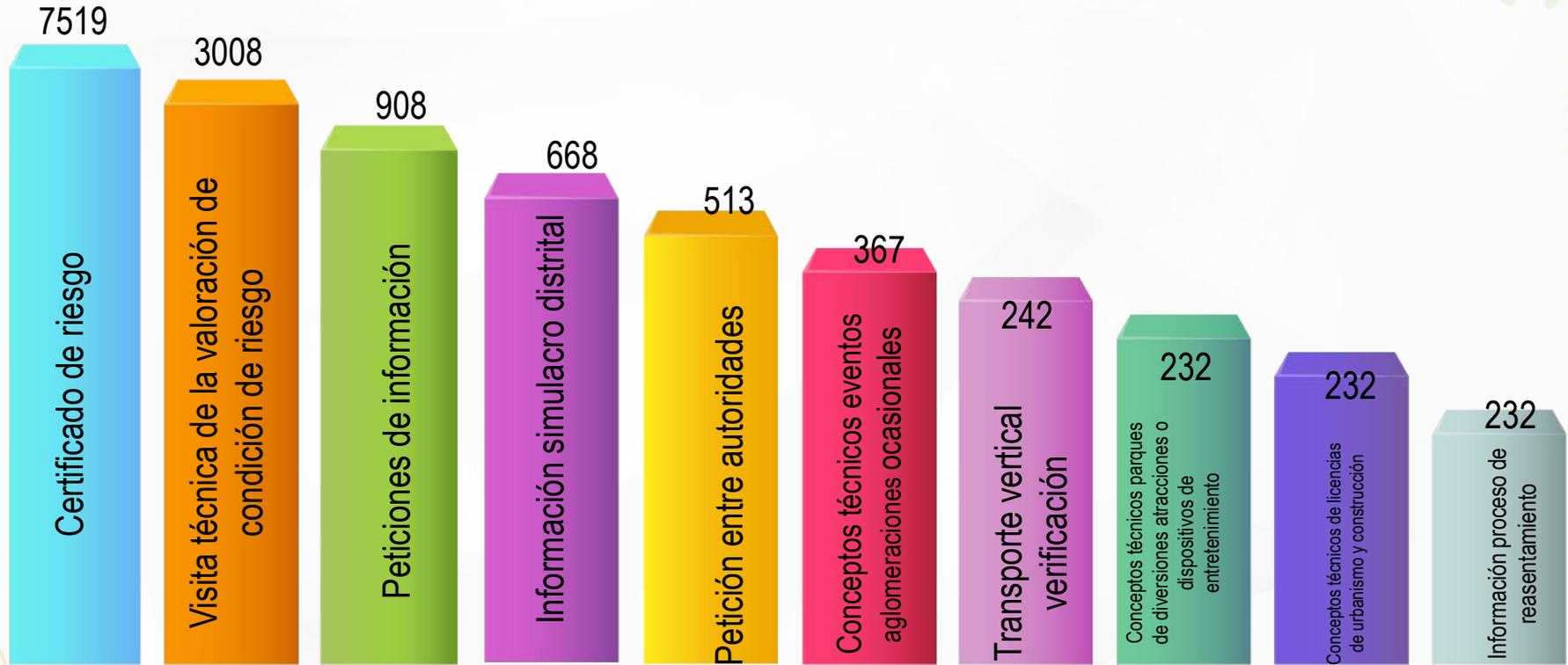
# Análisis de información intrínseca

## Tipo de petición



Para este segmento la tipología mas utilizada por la ciudadanía fue la petición de interés particular o general con 10.820 requerimientos realizados en la vigencia de 2022.

# ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMPORTAMIENTO - TEMAS



De los 16086 solicitudes en la gráfica se puede observar el ranking de los 10 temas más requeridos al IDIGER por la ciudadanía, los cuales abarcan el 86,54% del total de las peticiones durante la vigencia de 2022

# ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA - GÉNERO



Según el resultado arrojado, se concluye que la mayoría de personas manifestó que el género que los identifica es el femenino, seguido el masculino. Sin embargo, para la vigencia de 2022 una parte de la población no suministró información sobre su género.

Por último, se encuentran las personas que se registraron ser intersexuales y los participantes de la comunidad LGBTIQ.

# ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA - GÉNERO



Una vez analizados los datos de la muestra se identificó que de los 16.086 requerimientos, el 59,20% correspondiente a 11.949 solicitudes, no registraron la edad. Sin embargo, para los 4.137 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.

# ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA - ETNIA

De las 16.086 personas que solicitaron asesoría o radicaron peticiones ante el IDIGER, el 79,35% no registró información sobre la pertenencia a grupo étnico, seguido de 3.290 solicitudes equivalentes al 20,45% que manifestaron no pertenecer a algún grupo étnico.

Se puede identificar que la población con más requerimientos realizados fue la afrocolombiana con 6 requerimientos representados en un 0,04% del total para el año 2022; seguido por palenquero con 3 requerimientos descritos en un 0,02% y por último 2 peticiones realizada por el pueblo Rrom, perteneciente al 0,01%.



12.764 - Sin registro - **79,35%**

3.290 – Ninguno - **20,45%**

21 – Indígena - **0,13%**

6 – Afrocolombiana - **0,04%**

3 – Palenquero - **0,02%**

2 - Rrom Gitano - **0,01%**

# Análisis de Información

## Demográfica - Tipo Requirente

8721



**Persona  
natural**  
54,21%

5330



**Entidad  
pública**  
33,13%

1228



**Persona  
jurídica**  
7,63%

625



**Sin  
registro**  
3,89%

182



**Anónimo**  
1,13%

En las gráficas se puede evidenciar que del total de los 16.086 peticiones ciudadanas, la mayor cantidad de requerimientos que ingresaron durante la vigencia 2022, fueron realizados por personas naturales representadas con el 54,21%.

# ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

## PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD



De la gráfica anterior se concluye que de las 14.688 personas que realizaron peticiones por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, el 91,31% no registró información, y el 8,45% registró no tener ninguna condición de discapacidad.

# Acciones propuestas

Una vez realizado el análisis de cada una de las variables sobre los ciudadanos que requirieron algún tipo de trámite o servicio ante el IDIGER para la vigencia de 2022, se sugiere realizar las siguientes acciones:

- ❖ Fortalecer la comunicación y la información brindada a la ciudadanía.
- ❖ Implementar mecanismos de participación ciudadana que permitan obtener mas información sobre sus necesidades y realizar acciones desde el IDIGER para la mejora de sus condiciones desde las competencias de la entidad.
- ❖ Reiterar al área de radicación 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.
- ❖ Fortalecer los canales virtuales con el fin de que permitan una mayor recolección de datos de los peticionarios.

## Conclusiones y observaciones

- ❖ Del total de las peticiones realizadas ante el IDIGER el 99,35% fueron de la ciudad de Bogotá.
- ❖ De las 15.981 personas de Bogotá, el 69,37% no identificaron la localidad a la que pertenecen, y la localidad con más requerimientos realizados fue Suba con el 4,41%.
- ❖ Teniendo en cuenta las variables intrínsecas la modalidad más utilizada por la ciudadanía fue la petición con el 67,26% del total de los requerimientos, los temas con mayor consulta fueron **certificación de riesgo y amenaza** con un 46,74%, seguida por **visita técnica e informes** representado por un 18,70%.
- ❖ La variable demográfica nos demuestra que del total de las personas atendidas en el IDIGER mediante los diferentes canales el 54,21% informaron ser personas naturales, el 33,13% entidades públicas, seguido de personas jurídicas con el 7,63% mientras que el 1,14% 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 48,46% indicaron pertenecer al género femenino, el 42,57% al género masculino, el 0.07% al grupo intersexual y el 0,04% con la comunidad LGBTIQ.
- ❖ En cuanto a la edad únicamente 41 personas brindaron información, de los cuales el 77% dijo estar en el rango entre los 27 a 59 años.
- ❖ 49 personas manifestaron pertenecer a una etnia específica.
- ❖ Es importante indicar que de acuerdo a la ley de tratamiento de datos personales algunos datos 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.