

# 2018

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



Alcaldía de Bogotá



# Introducción

El presente documento de caracterización de los grupos de valor busca identificar intereses, expectativas y características de los ciudadanos que solicitan orientación sobre la oferta institucional de la entidad o que registran requerimientos a través del canal virtual administrado por el grupo de Atención al Ciudadano del IDIGER, y de esta manera, proponer y desarrollar acciones focalizadas hacia la calidad de un servicio más eficiente que satisfaga las necesidades en materia de la atención a la ciudadanía.

# Objetivos

## Objetivo General

Identificar las características de los usuarios de interés que solicitaron orientación o peticiones a través del grupo Atención al Ciudadano de la entidad en el 2018.

## Objetivos Específicos

- 01 Identificar los temas de interés de los grupos de valor a partir de las variables identificadas.
- 02 Identificar las preferencias de los ciudadanos por canales de atención.
- 03 Proponer acciones que se adecúen a las necesidades identificadas.

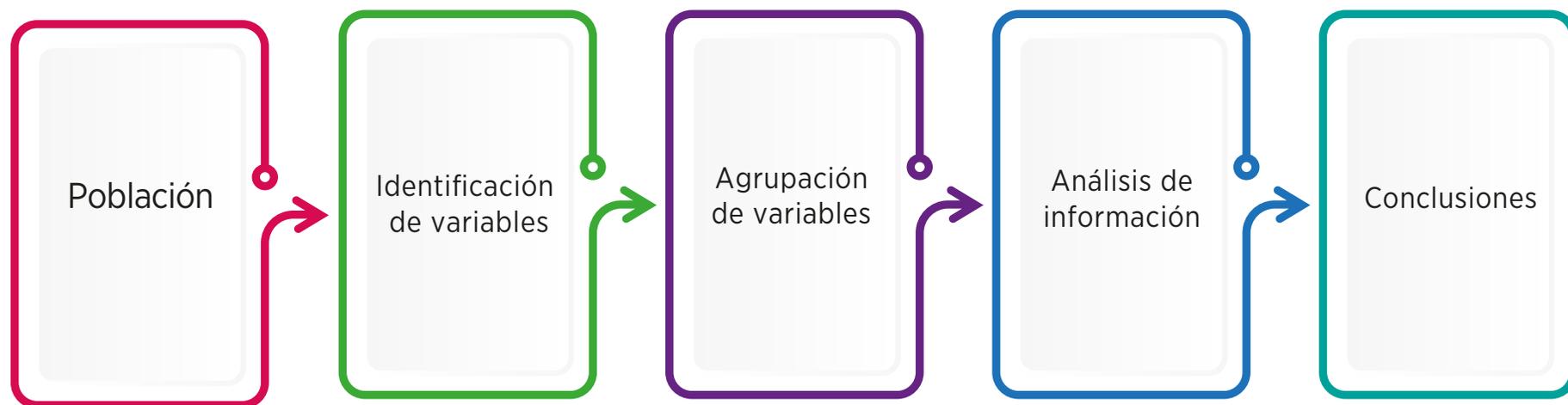
# Origen información



Para el desarrollo del ejercicio se tomo de referencia las bases de datos del Módulo Virtual de Servicio al Ciudadano del CORDIS y el Módulo Virtual de Registro de Peticiones de la Entidad.

# Metodología Utilizada

Los datos revelados en el presente documento se basaron en la metodología de la guía de caracterización de usuarios e interesados del DNP.



# Resultados obtenidos



# Variables

## Geográfica

- Ciudad
- Localidad



## Comportamiento

- Temas



## Demográfica

- Género
- Edad
- Grupo étnico
- Tipo requiriente
- Tipo discapacidad



## Intrínseca

- Canales de atención
- Tipo petición



# Análisis de información

## Demográfica - Ciudades



**2.314**

Bogotá



**3**

Zipaquirá



**2**

Soacha



**2**

Madrid



**1**

Sibate



**1**

Tenjo



**1**

Floridablanca



**1**

Cartagena



**1**

Cali



**1**

Santa Rosa de Osos



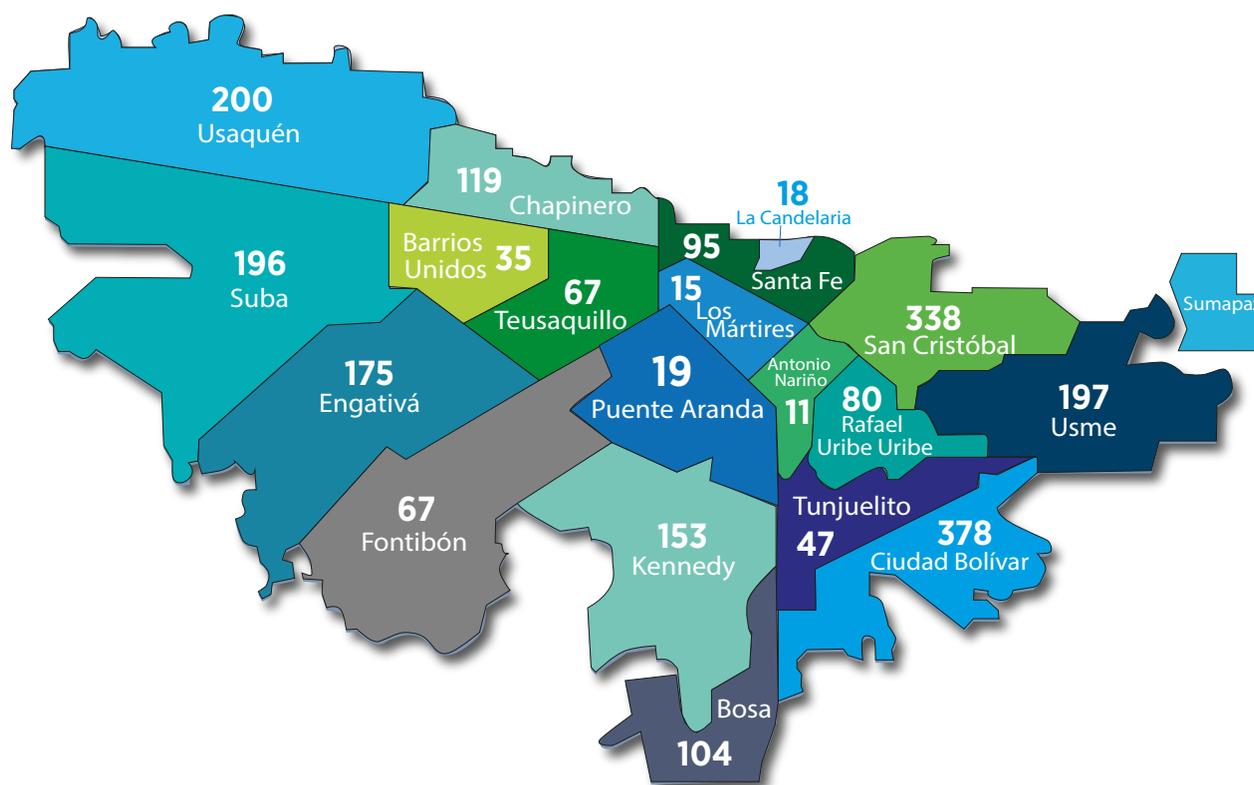
**1**

Medellín

La ciudad que más requerimientos presentó fue Bogotá, esta situación se evidencia porque la acción de IDIGER esta dirigida a la ciudad capital, no obstante se puede comprobar que algunos peticionarios ubicados en otras ciudades solicitaron alguna petición ante la entidad.

# Análisis de información

## Geográfica - Localidades



LOCALIDAD	PORCENTAJE
Ciudad Bolívar	16,34%
San Cristóbal	14,61%
Usaquén	8,64%
Usme	8,51%
Suba	8,47%
Engativá	7,56%
Kennedy	6,61%
Chapinero	5,14%
Bosa	4,49%
Santa Fe	4,11%
Rafael Uribe	3,46%
Teusaquillo	2,90%
Fontibón	2,90%
Tunjuelito	2,03%
Barrios Unidos	1,51%
Puente Aranda	0,82%
Candelaria	0,78%
Martires	0,65%
Antonio Nariño	0,48%
<b>Total General</b>	<b>100%</b>

Se puede identificar que de los 2314 ciudadanos residentes en Bogotá que solicitaron orientación en la oficina de Atención al Ciudadano, el 16,34% pertenecientes a la localidad de Ciudad Bolívar fueron quienes solicitaron la mayor cantidad de requerimientos, seguido de la localidad de San Cristóbal con el 14,61% durante el periodo 2018.

# Análisis de información

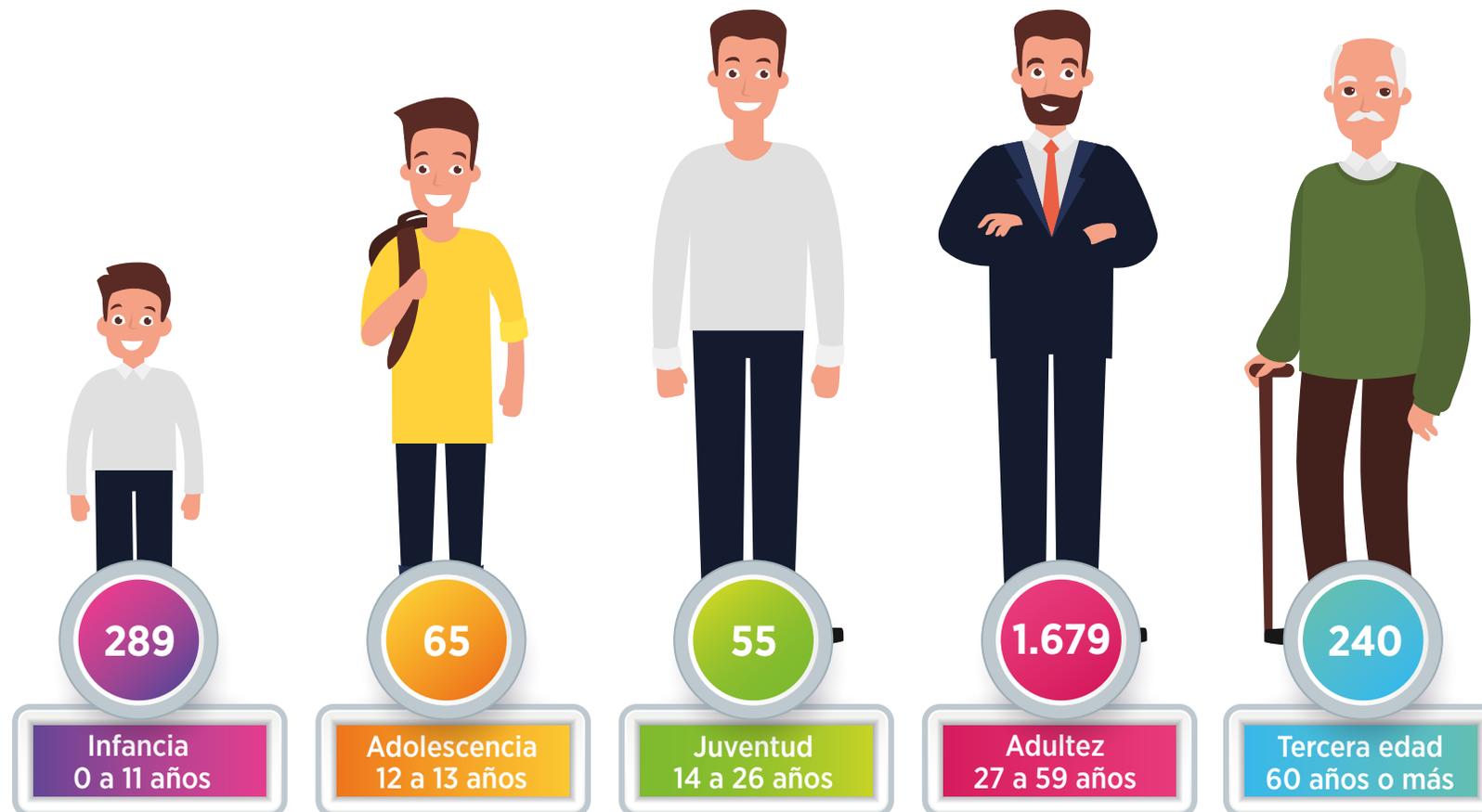
## Demográfica - Género



Según el resultado arrojado se concluye que el género femenino representado en un 47,92% realiza requerimientos con más frecuencia, a comparación con el masculino con un 52,08%. Por otro lado se evidencia que un 12,07% de la comunidad estudiada no suministro la información de género al momento del registro.

# Análisis de información

## Demográfica - Edad



Analizando los datos de la muestra, se puede identificar que la población que realizó más solicitudes ante el IDIGER para el periodo 2018 fue la “Adulthood” representado en 1679 solicitudes.

# Análisis de información

## Geográfica – Grupo Étnico



2.289

Ninguno  
98,32%



31

ROM- Gitano  
1,33%



6

Afrocolombiano  
0,26%



2

Indígena  
0,09%

En cuanto al grupo étnico el 98,32% de la comunidad que solicitó asesoría o radicó solicitudes, manifiestan no pertenecer a algún grupo étnico.

Seguido de la población ROM- Población Gitano con 31 requerimientos representados en un 1,33% del total de ciudadanos que solicitaron asesoría en el año 2018.

# Análisis de información

## Demográfica-Tipo requeriente



En las gráficas se puede evidenciar que la mayor cantidad de requerimientos realizados en el periodo de 2018 los realizaron las personas naturales representadas en un 86% de los requerimientos totales ingresados por los diferentes canales de atención.

# Análisis de información

## Demográfica personas en situación de discapacidad

### Física y motora



0,73%  
17

### Visual



0,08%  
2

### Cognitiva



0,04%  
1

### Auditiva



0,04%  
1

### Múltiple



0,04%  
1

### Ninguna



99%  
2.306

De las gráficas anteriores se concluye que 2306 ciudadanos que realizaron sus peticiones por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, no indicaron tener algún tipo de discapacidad.

Por otro lado, en la gráfica se evidencia que la segunda categoría de ciudadanos que más realizaron solicitudes u orientación fueron personas con algún tipo de discapacidad visual representados en un 0,08%.

# Análisis de información

## Intrínseca – Canales de atención



El canal más utilizado por los ciudadanos fue el presencial con un 41,58% seguido del canal virtual con un 40,03% y por último el canal telefónico.

Del análisis anterior se puede concluir que en cuanto al canal presencial los ciudadanos tienden a recurrir a las instalaciones de la entidad con el fin de recibir una atención que les brinde mayor comprensión a sus requerimientos.

Sin embargo, es importante resaltar que los canales virtuales presentan un alto número de requerimientos, lo cual demuestra su confiabilidad al momento de realizar una solicitud ante el IDIGER.

# Análisis de información

## Intrínseca – Modalidad petición



Para este segmento la petición (particular o general) fue la modalidad más utilizada por los usuarios con un 96,99% de los requerimientos realizados en el periodo 2018.

# Análisis de información

## Comportamiento - Temas



En la gráfica se pueden observar los 10 temas más solicitados por los ciudadanos al IDIGER y comprenden el 89% del total de las temáticas consultadas.

# Recomendaciones

- Solicitar a la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones se incluyan en el sistema de Gestión Documental, variables que permitan la caracterización de los grupos de valor de toda la entidad.
- Desarrollar un trabajo articulado que permita que todas las dependencias cuenten con la caracterización de sus grupos de valor.
- Socializar este ejercicio de caracterización en la entidad.





@IDIGER



IDIGERBogota



C/IDIGER



idigerbogota

Diagonal 47 No.77A-09 Bogotá  
Teléfono: (57-1) 4292800  
[www.idiger.gov.co](http://www.idiger.gov.co)

