



Documento de Caracterización de Usuarios

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., septiembre

2022

Introducción

El presente documento de caracterización de usuarios es un ejercicio dirigido a dar cumplimiento a los lineamientos que se establecen en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

La Secretaría Distrital de la Mujer tiene como misión liderar, orientar y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, así como la transversalización de los enfoques de derechos de las mujeres, de género y diferencial, en los planes, programas, proyectos y políticas públicas distritales, para la protección, garantía y materialización de los derechos humanos de las mujeres en las diferencias y diversidades que las constituyen, promoviendo su autonomía y el ejercicio pleno de su ciudadanía en el Distrito Capital.

En este orden de ideas, para la entidad adquiere un carácter relevante el identificar las características de su población objetivo a la cual se dirigen sus productos y servicios, buscando conocer su contexto, necesidades, comportamientos y expectativas, para lograr con esto implementar acciones de mejora en la prestación de sus servicios.

Cabe aclarar en este punto, que este documento será un ejercicio de alcance concreto que tiene la intención de ampliarse en la vigencia 2023, por el momento, para la vigencia 2022 se limitará a la Caracterización de Usuarios atendidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía de la citada entidad.

En cuanto a los aspectos metodológicos se tomaron como referencia los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y lo contenido en la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del Departamento Nacional de Planeación.

El documento contiene una descripción general de la población caracterizada asociada al proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad. Así mismo, dentro de las características se contemplaron diferentes tipos de variables tales como: demográficas, geográficas y de comportamiento.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



1. Objetivo General

Caracterizar los usuarios con los que actualmente interactúa el proceso de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, a fin de conocer sus necesidades, particularidades y expectativas, con el propósito de orientar estrategias de mejora continua a la calidad de los servicios y estrategias institucionales, facilitando así, el cumplimiento de la misión.

1.1 Objetivos Específicos

- Identificar las variables para caracterizar a los usuarios que hacen uso del servicio.
- Analizar de manera descriptiva y diagnóstica cada una de las variables seleccionadas.
- Identificar las necesidades, preferencias e intereses de los usuarios con el fin de fortalecer los servicios en la Institución.
- Identificar los canales que se deben fortalecer e implementar acciones para brindar una atención oportuna eficiente y eficaz.

2. Alcance

Realizar la caracterización de la diversidad de usuarios que acceden a servicios que brinda el proceso de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y/o de comportamiento que identifiquen sus características, necesidades, actitudes y preferencias.

3. Periodo de Estudio

La caracterización de usuarios se realiza con la información disponible de los procesos misionales de la vigencia mayo-agosto 2022.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

4. Fuentes de Información

Este ejercicio de caracterización toma como referencia las siguientes fuentes de información:

- Informes de Gestión de PQRS mensuales elaborados por la Subsecretaría de Gestión Corporativa.
- Reportes mensuales arrojados por el Sistema de Información Misional de la entidad (Simisional).

5. Variables

A continuación, se relacionan las variables dispuestas para realizar la caracterización de usuarios:

- **Geográficas:** Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- **Demográficas:** Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.
- **Intrínsecas:** Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.
- **De comportamiento:** Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



6. Priorización de Variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización, es importante hacer una priorización de estas, con el fin de seleccionar solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos del proceso y sean fácilmente medibles.

La priorización de las variables se realizó de acuerdo con la medición de los criterios de priorización, dando como resultado el uso de las siguientes variables para la caracterización de usuarios del proceso de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Las variables identificadas en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP que se usarán para este informe son:

- **Intrínseca – grupo de usuarios:** Esta variable permite clasificar la totalidad de usuarios en los grupos identificados por la Entidad. Así mismo, permite saber si los grupos identificados como grupos de valor por parte de la Entidad son realmente su población objetivo.
- **Geográfica – localidad:** Esta variable permite identificar la localidad de la ciudad en el que cada uno de los usuarios hace requerimientos, además, permite identificar las localidades más interesadas en la oferta de información de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- **Demográfica – género:** Esta variable permite identificar el género registrado para cada una de las personas naturales, por lo tanto, es posible identificar el tipo de usuario que puede generar más receptividad para la Entidad.
- **Intrínseco- uso de canales:** Esta variable permite identificar los canales de comunicación y/o atención que el usuario más usa.
- **Comportamiento – tipos de requerimientos:** Esta variable permite identificar los tipos de solicitudes realizadas por los usuarios, tales como, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, procesos judiciales y trámites.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

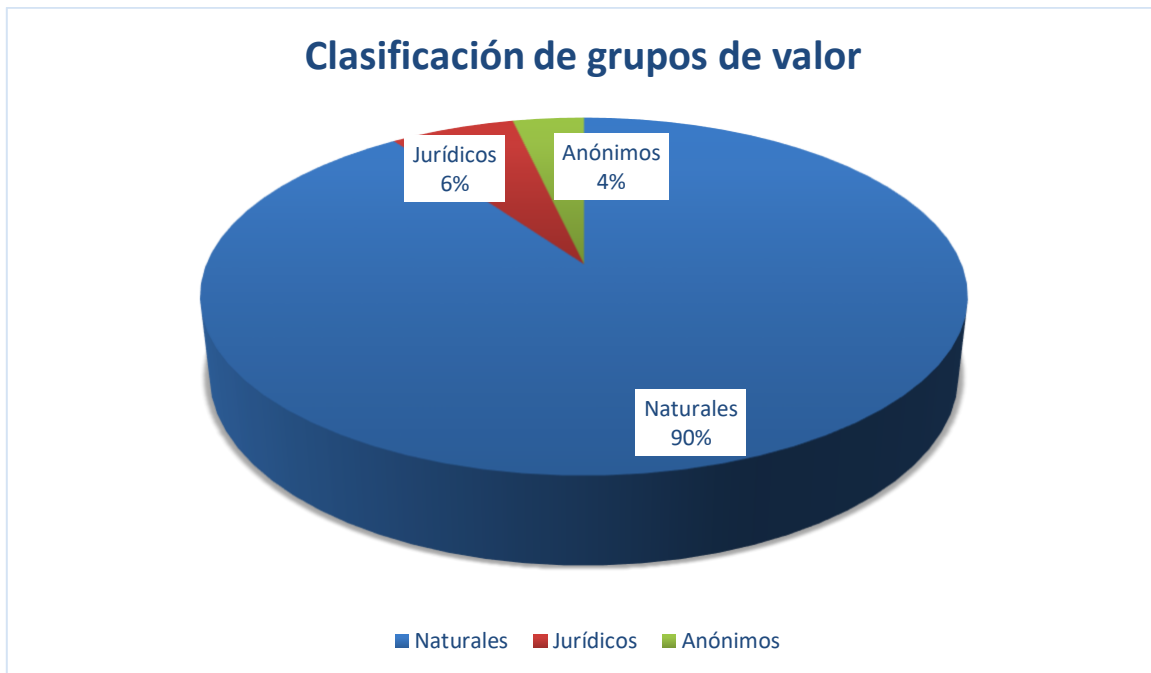
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

- **Comportamiento – temas consultados:** Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la interacción con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar su atención.

7. Análisis de la Información

7.1 Grupos de usuarios

Se identifica que, del total de peticiones recibidas durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2022, en 911 peticiones los/las solicitantes se identificaron como personas naturales y en 63 peticiones se identificaron como personas jurídicas.



7.2 Género

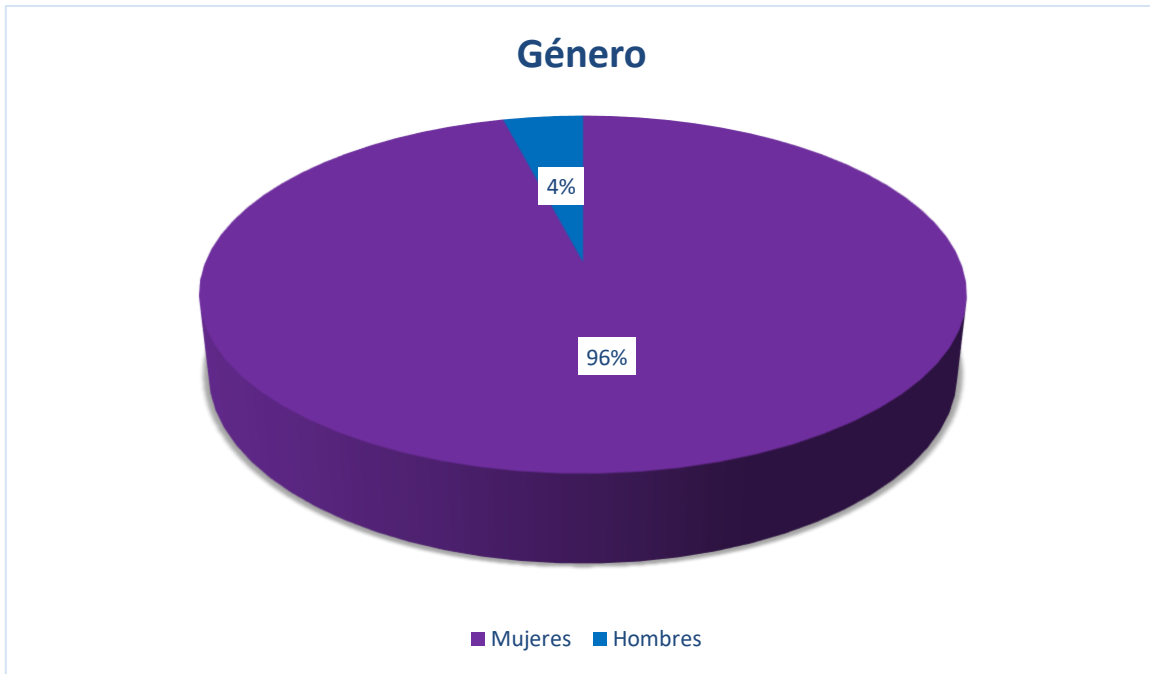
Para los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2022, de 911 peticiones de personas naturales, se pudo evidenciar que el 96% de las peticiones fueron realizadas por mujeres, y el 4% fueron realizadas por hombres.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



7.3 Uso de canales

Del total de las peticiones recibidas durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2022, 828 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 81,5% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha, seguido por los canales web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 8,0%, escrito con un 7,9% de participación, buzón con un 2,0% y el teléfono con un 0,6% del total.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



7.4 Tipo de peticiones

En cuanto a las tipologías, se observa que 905 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 94% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha, siendo la más utilizada por la ciudadanía, para interponer sus peticiones, seguida por Reclamo con 24 peticiones, Solicitud de Acceso a la Información con 22 peticiones, Queja con 8 peticiones, y finalmente Derecho de Petición de Interés General con 3 peticiones.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

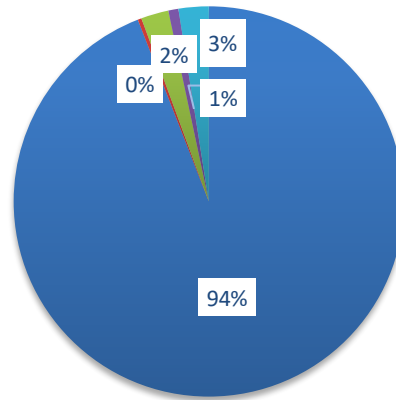
(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

Tipo de Peticiones



7.5 Temas consultados

En cuanto a este aspecto, el subtema más reiterado en el mes continúa siendo Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral con 484 peticiones, las cuales corresponden al 59% de las peticiones solucionadas, esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres con relación a la garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género.

El segundo subtema más reiterado corresponde al de Implementación de Políticas con 197 peticiones, las cuales corresponden al 24% de las peticiones solucionadas, en tercer lugar, Sistema Distrital del Cuidado con 123 peticiones correspondientes al 15%, y, finalmente, el de Atención en Violencias y Casas Refugio con 15 peticiones, correspondiente al 2% del total.

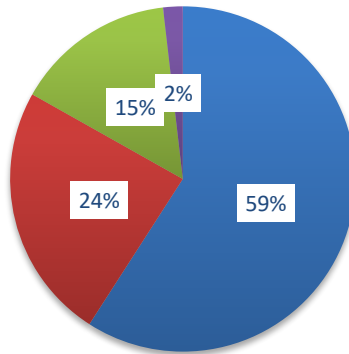
Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Temas Consultados



- Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral
- Implementación de Políticas
- Sistema Distrital del Cuidado
- Atención a Violencias y Casas Refugio

7.6 Ubicación

En seguida, se presenta la desagregación por localidad, de las peticiones recibidas durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2022, aclarando que solo 314 peticionarias(os) suministraron esta información así: 202 para la localidad de los Mártires, 51 para la localidad de Puente Aranda, 26 para la localidad de Teusaquillo, 7 para la localidad de Santafé, 4 (cada una) para las localidades de Bosa, Kennedy y Fontibón, 3 para la localidad de Engativá, 2 (cada una) para las localidades de Usaquén, Candelaria, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe y Barrios Unidos, finalmente 1(uno/a) para cada una de las siguientes localidades: Antonio Nariño, Tunjuelito, San Cristóbal, Suba, interlocal, Barrios Unidos.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



7.7 Estrato

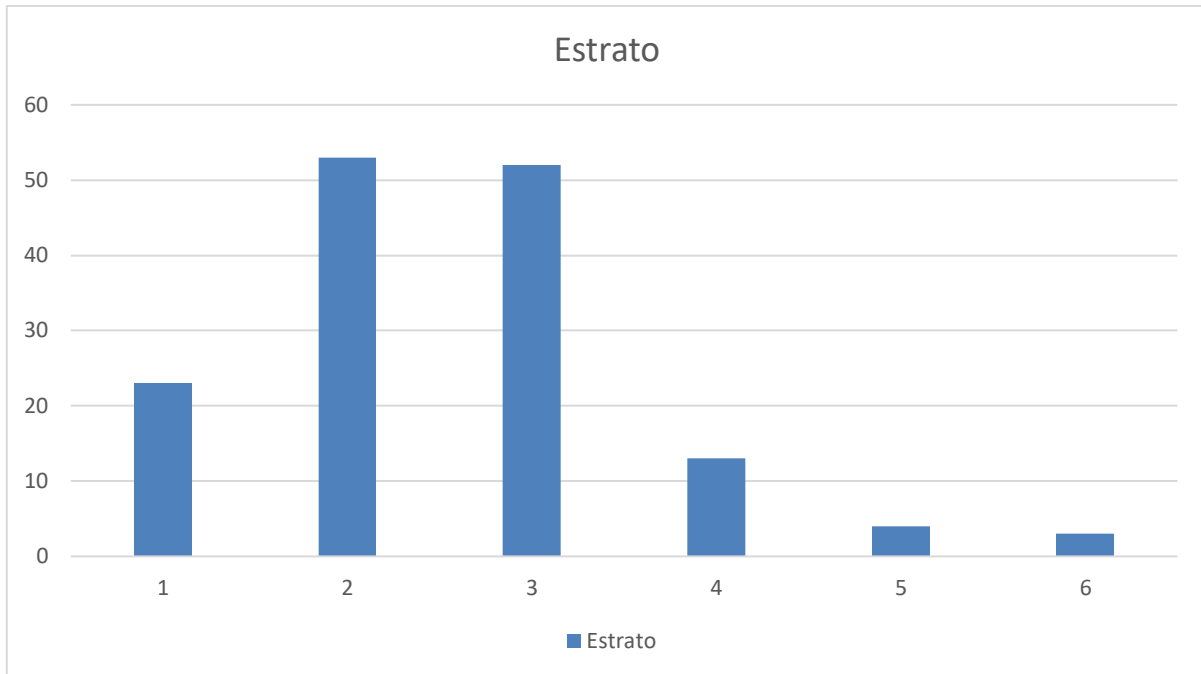
Por último, de las peticiones recibidas 148 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico 2 (dos) el de mayor participación con 53 peticiones, seguido de cerca por el estrato 3(tres) con 52 peticiones. En tercer lugar, el estrato 1(uno) con 23 peticiones, seguido del 4(cuatro) con 13 peticiones, 5(cinco) con 4 peticiones y el 6 con 3 peticiones.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



Conclusiones

- El ejercicio de caracterizar los usuarios con los que actualmente interactúa el proceso de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer permite conocer las necesidades, particularidades y expectativas de los y las usuarias, con el propósito de mejorar la calidad de los procesos y servicios institucionales.
- Se presenta una concentración de usuarios en ciertas localidades de la ciudad, principalmente en la localidad de los Mártires y la localidad de Puente Aranda.
- En cuanto al uso de canales, se puede identificar que la gran mayoría de peticiones llegan a través del correo electrónico.
- Existe una alta demanda del servicio de Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral, pues se identificó que a este tema se dirigen la mayoría de las peticiones analizadas.
- La gran mayoría de participantes de estos servicios son mujeres, acorde a la misionalidad de la entidad.
- Se identifica que los y las usuarias en términos socioeconómicos se sitúan principalmente en los estratos 2(dos) y 3(tres).

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



Recomendaciones

- Incluir en la radicación de comunicaciones oficiales, información sobre personas con discapacidad que acceden a la Entidad, con el fin de usar próximamente esta variable en el proceso de caracterización de usuarios, en búsqueda de implementar acciones para la mejora del servicio.
- Es necesario fortalecer el acceso a la información a los grupos de valor a través de la página web institucional y las redes sociales oficiales, garantizando la publicación oportuna de la información, con criterios de accesibilidad y lenguaje claro, con el objetivo de lograr una comunicación asertiva y una mejora en la relación entidad-ciudadano.
- Fortalecer los canales para interponer PQRSD en las todas las localidades apoyándose en estrategias locales ya que la identificación denota una baja participación en varias localidades.
- Realizar un nuevo ejercicio de caracterización de usuarios y grupos de valor, que permita abarcar otros procesos y canales de atención con los que cuenta la entidad, con un tiempo más extenso.

Atentamente,



LAURA MARCELA TAMILEAL
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Maria Valentina Castillejo Caycedo- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa. 
Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co