



Documento de Caracterización de Usuarías(os)

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., noviembre 2024

Introducción

El presente documento de caracterización de usuarias(os) se enmarca en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el *Manual de Relacionamento Integral con la Ciudadanía*, el *Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)* y en el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Este ejercicio busca fortalecer la relación entre la Secretaría Distrital de la Mujer y la ciudadanía, mediante la identificación y comprensión de las características, necesidades y expectativas de su población objetivo.

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. Además, promueve la transversalización de los enfoques de derechos de las mujeres, género y diferencial en los planes, programas, proyectos y políticas públicas distritales. Todo esto con el objetivo de garantizar la protección, materialización y promoción de los derechos humanos de las mujeres, en su diversidad, fomentando su autonomía y el ejercicio pleno de su ciudadanía en el Distrito Capital.

En este contexto, la caracterización de usuarias(os) adquiere una relevancia estratégica para la entidad, al proporcionar una base sólida para entender el perfil de las personas a las que se dirigen sus productos y servicios. Este conocimiento permite identificar sus contextos, necesidades, comportamientos y expectativas, facilitando la implementación de acciones de mejora que optimicen la calidad en la prestación de los servicios y refuercen la confianza ciudadana.

Para la vigencia 2024, esta caracterización se desarrolló a partir de la información registrada en el sistema misional de la entidad, Simisional, correspondiente a las atenciones realizadas durante el primer semestre del presente año. La metodología utilizada sigue los lineamientos del procedimiento de caracterización de usuarias(os) y grupos de valor formulado por la entidad, garantizando un análisis riguroso y representativo.

Este documento presenta una descripción general de la población caracterizada, considerando variables demográficas, geográficas y de comportamiento. Los resultados obtenidos no solo permiten evaluar las características actuales de las usuarias(os), sino también generar insumos estratégicos para mejorar los procesos y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de la Mujer.

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 las usuarias(os) y grupos de valor que accedieron a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer durante el primer semestre del 2024, por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y/o de comportamiento que identifiquen sus características, necesidades, actitudes y preferencias. Con el propósito de orientar estrategias de mejora continua en la calidad de los servicios y estrategias institucionales, facilitando así el cumplimiento de la misión en la entidad.

1.1 Objetivos Específicos

- Identificar las variables para caracterizar a las(los) usuarias(os) y grupos de valor que hacen uso del servicio.
- Analizar de manera descriptiva y diagnóstica cada una de las variables seleccionadas.
- Identificar las necesidades, preferencias e intereses de las(los) usuarias(os) con el fin de fortalecer los servicios en la Institución.

2. Alcance

Realizar la caracterización de la diversidad de usuarias(os) que en el sistema misional de la entidad Simisional, registraron acceder a servicios que brinda la Secretaría Distrital de la Mujer durante el primer semestre del año 2024, 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 las(os) usuarias(os) se realiza con la información disponible de las atenciones registradas en el sistema Simisional durante la vigencia enero-junio del 2024.

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 fuente de información el Reporte de atenciones arrojado por el Sistema de Información Misional de la entidad (*Simisional*).

5. Variables

A continuación, se relacionan las variables dispuestas para realizar la caracterización de usuarias(os):

- **Geográficas:** Se refieren a la ubicación geográfica de las(os) ciudadanas(os), usuarias(os) o interesadas(os) 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 la ciudadanía, usuarias(os) o interesadas(os) que permiten identificar características para diferenciarles.
- **De comportamiento:** Se refieren a las acciones observadas en las (os) ciudadanas(os), usuarias(os) o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que les 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:
servicioalciudadania@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 de la entidad 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 usuarias (os) de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Las variables identificadas que se usarán para este informe son:

- **Geográficas – localidad:** Esta variable permite identificar las localidades más interesadas en la oferta de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- **Demográficas – estrato:** Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de las (os) ciudadanas (os).
- **Demográficas – sexo, identidad de género y orientación sexual:** Estas variables son importantes dado que suelen tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento.
- **Demográfica – rango de edad y escolaridad:** Estas variables son relevantes a la hora de enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con la ciudadanía, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con la edad y el nivel de estudios alcanzado.
- **Intrínseco- modalidad de atención:** Esta variable permite identificar los canales de comunicación y/o atención que la (el) usuaria (o) más usa.
- **Comportamiento – estrategia:** 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.

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. Análisis de la Información

7.1 Localidad

Se inicia este análisis presentando la desagregación por localidad de las(los) usuarias (os) en el registro de atenciones del primer semestre de 2024, la cual se muestra de la siguiente forma:

Localidad	Número de Atenciones	Porcentaje
Sin información	9097	14,0%
Kennedy	6260	9,7%
Bosa	5706	8,8%
Ciudad Bolívar	5506	8,5%
Suba	5056	7,8%
San Cristóbal	4501	7,0%
Usme	4325	6,7%
Engativá	4105	6,3%
Rafael Uribe Uribe	3458	5,3%
Fontibón	2899	4,5%
Usaquén	2525	3,9%
Puente Aranda	1685	2,6%
Santa fe	1420	2,2%
Tunjuelito	1361	2,1%
Barrios Unidos	1278	2,0%
Antonio Nariño	1230	1,9%
Los Mártires	1141	1,8%
Chapinero	1067	1,6%
Teusaquillo	1021	1,6%
Fuera de Bogotá	713	1,1%
La Candelaria	317	0,5%
Sumapaz	85	0,1%
Total general	64756	100%

De esta manera, se puede observar que las localidades con una mayor participación son Kennedy con 6.260 atenciones que corresponden al 9,7% del total, seguida de Bosa con 5.706 que representa el 8,8%, Ciudad Bolívar con 5.506 (8,5%), Suba con 5.056 (7,8%), San

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

(Aire) Piso 9 PBX:

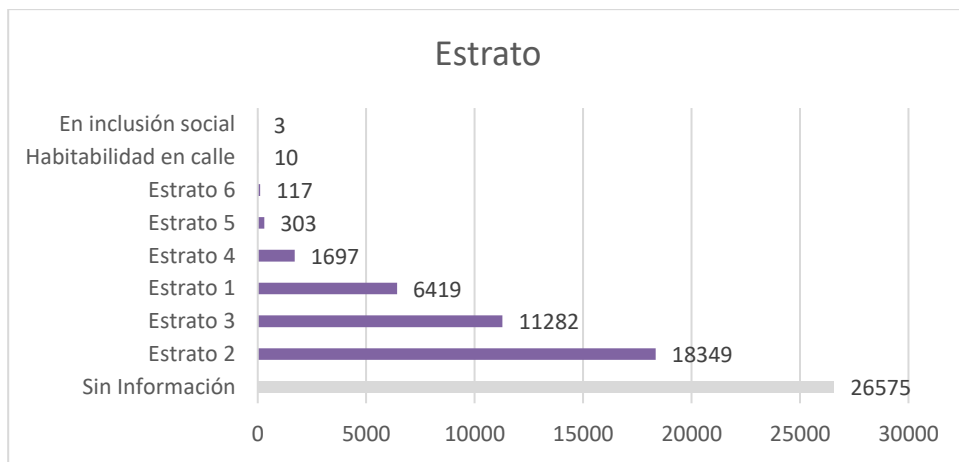
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

Cristóbal con 4.501 (7,0%), Usme con 4.325 (6,7%), Engativá con 4.105 (6,3%), y Rafael Uribe Uribe con 3.458 (5,3%).

7.2 Estrato

Frente a esta variable el estrato 2 (dos) es el de mayor participación con 18.349 registros correspondientes al 28,3%, seguido por el estrato 3 (tres) con 11.282 correspondientes al 17,4%. En tercer lugar, el estrato 1(uno) con 6.419 correspondientes al 9,9%, seguido del 4 (cuatro) con 1.697 registros correspondientes al 2,6%, 5 (cinco) con 303 correspondientes al 0,5% y el 6 con 117 correspondientes al 0,2%. Adicional, se suman los registros de *habitabilidad en calle* con 10 atenciones y *en inclusión social* con 3 atenciones del total.



7.3 Sexo

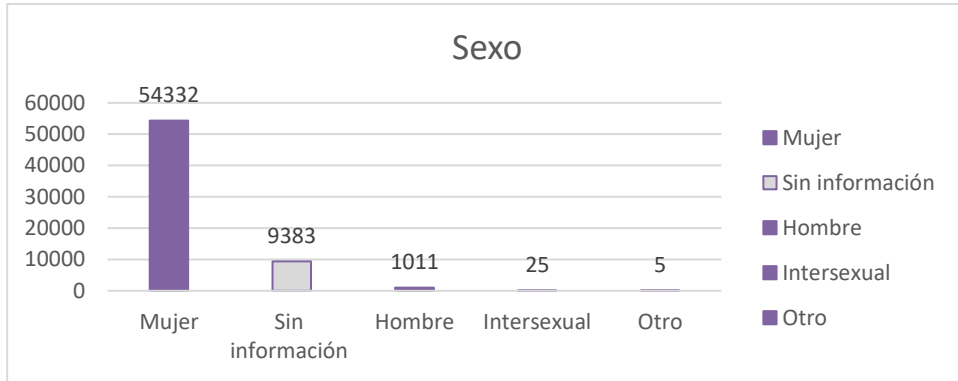
Para el primer semestre del 2024 en esta variable se pudo evidenciar que el 83,9% (54.332) de las atenciones se brindaron a mujeres, el 1,5% (1.011) a hombres y el 0,04% (25) a personas intersexuales.

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

(Aire) Piso 9 PBX:

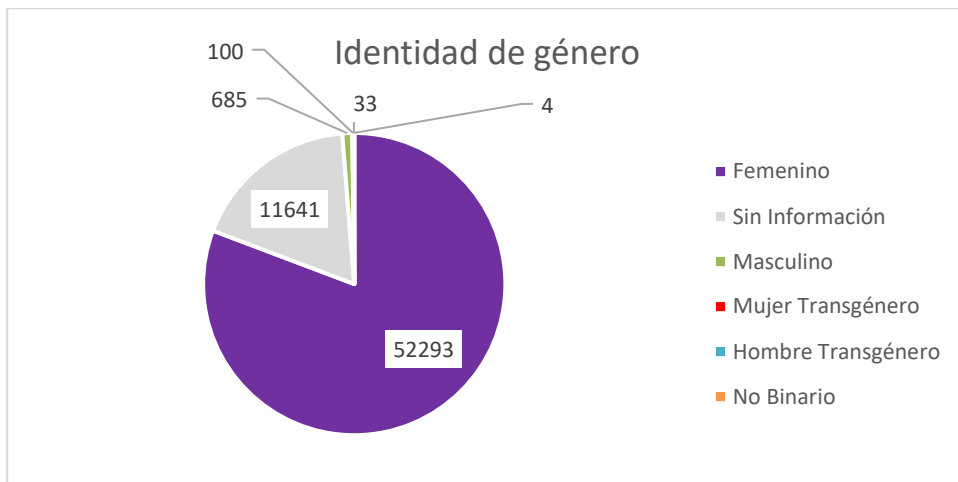
3169001 www.sdmujer.gov.co

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



7.4 Identidad de género

En lo que tiene que ver con los registros de identidad de género, se observan los siguientes resultados: con un porcentaje del 80,8% (52.293) la identidad de género de las(os) usuarias(os) es femenino, seguido por masculino con un 1,1 % (685), mujer transgénero con un 0,2% (100), hombre transgénero con un 0,1% (33) y no binario 0,0% (4) del total.



7.5 Orientación sexual

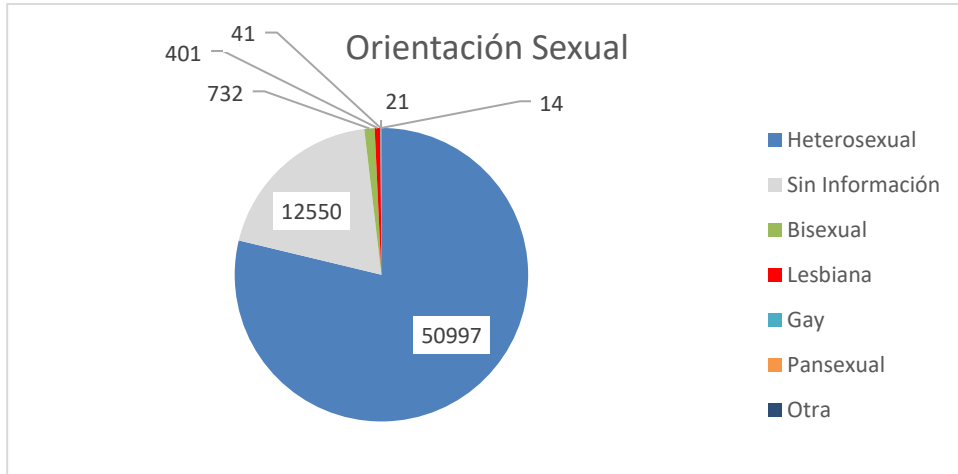
Ante esta variable la gran mayoría se concentran en heterosexual con un 78,8% (50.997), seguido por bisexual con un 1,1% (732), lesbiana con un 0,6% (401), gay con un 0,1% (41) y pansexual con un 0,0% (21) del total.

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

(Aire) Piso 9 PBX:

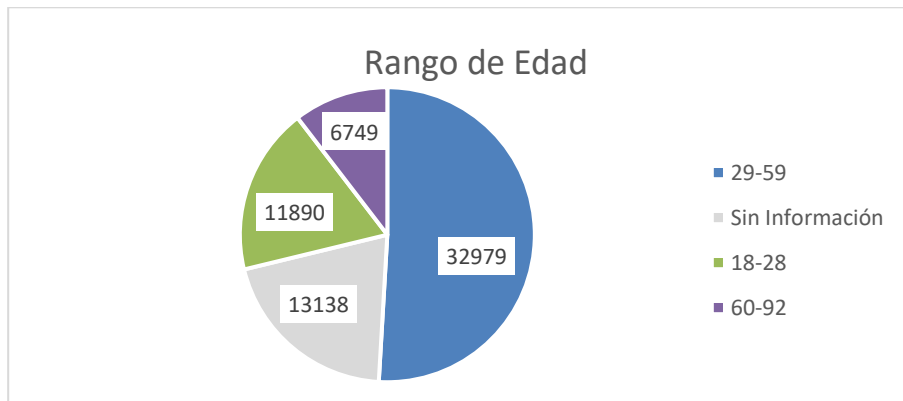
3169001 www.sdmujer.gov.co

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



7.6 Rango de Edad

Lo que reflejan los registros en esta variable es que la mayoría de las(los) usuarias(os) se ubican en el rango de edad de los 29 a los 59 años categorizándose como adultas(os), con un porcentaje del 51% (32.979 registros), seguido del rango entre los 18 y los 28 años (jóvenes) con 18% (11.890 registros) y, finalmente, el rango entre los 60 y los 92 años (personas mayores) con 10% (6.749) del total.



7.7 Escolaridad

Lo que reflejan los registros en esta variable es que la mayoría de las(os) usuarias(os) cuentan con un nivel de escolaridad de secundaria completa con un porcentaje del 24,2%, seguida de técnica completa con 10,8% y secundaria incompleta con un 9,0% 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:

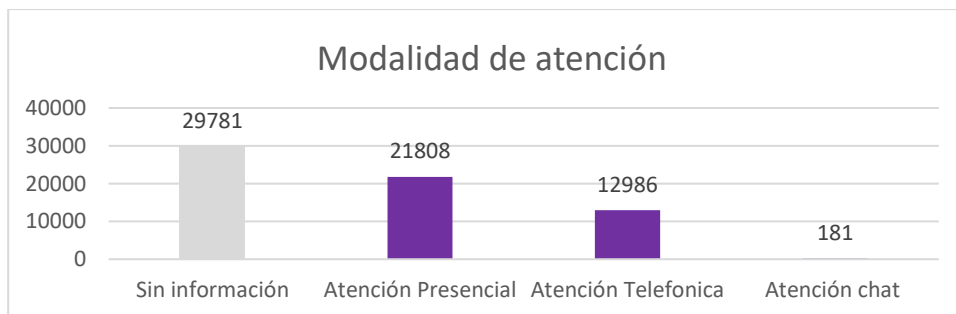
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

Nivel de Escolaridad	Número de atenciones	Porcentaje
Sin información	18444	28,5%
Secundaria Completa	15686	24,2%
Técnica Completa	6965	10,8%
Secundaria Incompleta	5804	9,0%
Universitaria Completa	5621	8,7%
Primaria Completa	2892	4,5%
Tecnológica Completa	2413	3,7%
Universitaria Incompleta	2283	3,5%
Primaria Incompleta	1685	2,6%
Posgrado Completo	1641	2,5%
Técnica Incompleta	624	1,0%
Sin Escolaridad	289	0,4%
Tecnológica Incompleta	270	0,4%
Posgrado Incompleto	102	0,2%
Otra	26	0,0%
Preescolar	11	0,0%
Total general	64756	100%

7.8 Modalidad de atención

Las modalidades de atención se distribuyen de la siguiente manera:

- Atención presencial: 21.808 registros (33,7%).
- Atención telefónica: 12.986 registros (20,1%).
- Atención chat: 181 registros (0,3%).



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

7.9 Estrategia

Finalmente, se analiza la variable de estrategia, donde se estableció que la estrategia a la que más accedieron las personas es la de Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) con 17.290 registros con un porcentaje del 26,7%, seguido de cerca la de Línea Púrpura Distrital con 12.166 representando el 18,8%, y en tercer lugar el Sistema del Cuidado con 7.576 con 11,7% del total.

Estrategia	Número de atenciones	Porcentaje
CIOM	17290	26,7%
Línea Púrpura Distrital LPD	12166	18,8%
Sistema del Cuidado	7576	11,7%
Casas de Justicia Ruta Integral	5979	9,2%
Emprendimiento y Empleabilidad	5070	7,8%
Agencia MUJ	4995	7,7%
Casa de Justicia Modelo Tradicional	2952	4,6%
Unidad de Reacción Inmediata	2393	3,7%
Hospitales	1697	2,6%
Casa de Todas	1245	1,9%
CAF	845	1,3%
Duplas de Atención Psicosocial	837	1,3%
Proceso de Atención a la Ciudadanía	712	1,1%
Sede Administrativa	379	0,6%
Duplas de Atención Psicojurídica	284	0,4%
Casas Refugio	224	0,3%
Sistema Articulado de Alertas Tempranas - SAAT	80	0,1%
Trata de Personas y Ataques con Agentes Químicos y Otras Sustancias	32	0,0%
Total general	64756	100%

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 grupos de valor y partes interesadas con los que interactúa la Secretaría Distrital de la Mujer permite conocer sus necesidades, particularidades y expectativas, con el propósito de mejorar la calidad de los procesos y servicios institucionales.
- Se presenta una distribución de usuarias (os) en las distintas localidades, aunque se puede ver una tendencia de concentraciones en mayor número hacia el sur de la ciudad, pues las tres localidades con mayor número de registros son Kennedy, Bosa y Ciudad Bolívar, para lo cual las dependencias encargadas podrían evaluar la posibilidad de establecer más puntos de atención en esas zonas.
- El análisis de la información arroja que los niveles de escolaridad se concentran en su mayoría en secundaria incompleta, técnica y secundaria completas con un 43,9%, lo que puede representar una oportunidad para impactar a esta población a través de los servicios de formación.
- Se evidencia que la modalidad de atención con mayor número de registros es la presencial, por lo que es muy importante continuar fortaleciendo la infraestructura física con las normas técnicas de accesibilidad, que permita a todas las personas acceder a los servicios y estrategias de la entidad.
- Existe una alta demanda frente a las estrategias de CIOM, Línea Púrpura y Sistema de Cuidado pues estas reúnen el 57,2% del total.
- La gran mayoría de participantes de estos servicios son mujeres adultas, acorde a la misionalidad de la entidad.
- Se identifica que las (os) usuarias (os) en términos socioeconómicos se sitúan principalmente en los estratos dos (2) y tres (3).

Atentamente,


MARGARITA MARÍA RUA ATEHORTUA
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: María 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