

Aprobación		Revisión Técnica	
Firma: 			
Nombre: ÓSCAR VELÁSQUEZ SALCEDO		MERCEDES YUNDA MONROY	
Cargo: Director Técnico		Director Técnico	
Dependencia:	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.	Dirección de Planeación.	
Fecha de publicación del documento. 21 DICIEMBRE 2018			

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 2 de 43

Juan Carlos Granados Becerra
Contralor de Bogotá

Andrés Castro Franco
Contralor Auxiliar

Óscar Velásquez Salcedo
Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
Responsable del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes
Interesadas.

Fecha: diciembre de 2018

COPIA CONTROLADA

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 3 de 43

CONTENIDO

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	5
1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA CARACTERIZACIÓN.....	5
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	5
1.3. BASE LEGAL Y NORMATIVA	6
1.4. JUSTIFICACIÓN	7
2. ESTABLECIMIENTO DEL LIDER PARA EL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN	10
3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	11
3.1. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS - CONCEJO	11
3.2. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES- CIUDADANÍA.....	11
4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - DESCRIPCIÓN BASES DE DATOS, IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y RESULTADOS.....	12
4.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
4.1.1. Grupos de interés	12
4.1.2. Descripción de grupos de interés.....	12
4.1.3. Priorización y descripción de variables	13
4.1.4. Resultados y evaluación	13
4.1.4.1. Caracterización por género.....	13
4.1.4.2. Caracterización por localidad.....	13
4.1.4.3. Caracterización nivel de participación en el evento	14
4.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	15
4.2.1. Grupos de interés	16
4.2.2. Descripción de grupos de interés.....	16
4.2.3. Priorización y descripción de variables	17
4.2.4. Resultados y evaluación	18
4.2.4.1. Caracterización por tipo de usuario	18
4.2.4.2. Caracterización por tipo de solicitud	19
4.2.4.3. Caracterización por canal o medio utilizado	19
4.2.4.4. Caracterización por tema.....	20
4.3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CIUDADANOS	21
4.3.1. Objetivo	21
4.3.2. Grupos de interés	21
4.3.3. Priorización y descripción de variables	22
4.3.4. Mapa conceptual de las variables	23
4.3.5. Resultados y evaluación	23
4.3.5.1. Caracterización por edad.....	23
4.3.5.2. Caracterización por género.....	25
4.3.5.3. Caracterización por localidad donde residen.....	25
4.3.5.4. Caracterización por estrato socio económico	27
4.3.5.5. Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad.....	28

4.4. CARACTERIZACIÓN DE LAS REUNIONES LOCALES DE CONTROL SOCIAL (ANTES DENOMINADAS COMITÉS LOCALES DE CONTROL SOCIAL)	29
4.4.1. Grupos de interés	29
4.4.2. Priorización y descripción de variables	29
4.4.3. Mapa conceptual de las variables	31
4.4.4. Resultados y evaluación	31
4.4.4.1. Caracterización por edad	31
4.4.4.2. Caracterización por género	32
4.4.4.3. Caracterización actividad socio económica	32
4.4.4.4. Caracterización nivel educativo	33
4.4.4.5. Caracterización por estrato socio económico	33
5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	34
6. CUADRO GENERAL DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN	35
7. HISTORIAL DE CAMBIOS	43

OBSOLETO

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 5 de 43

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.

La Contraloría de Bogotá, D.C., es un organismo de carácter técnico, dotado de autonomía administrativa y presupuestal, al cual le corresponde como función la vigilancia de la gestión fiscal del Distrito Capital y de los particulares que manejen fondos o bienes del mismo, en los términos y condiciones previstos en la Constitución Política, las leyes y los acuerdos.

1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA CARACTERIZACIÓN

1.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características y necesidades de la ciudadanía residente en las localidades de la Ciudad de Bogotá D.C. y grupos de interés como usuarios directos de la labor fiscalizadora, para fortalecer el control y vigilancia de los recursos y bienes públicos del Distrito Capital a través de los espacios de participación existentes en la entidad (rendición de cuentas, PQR, encuestas de percepción, reuniones locales de control social etc.), y el apoyo al control político que el Concejo Distrital ejerce sobre las entidades que conforman la estructura orgánica del Distrito.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Agrupar los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que utilizan los canales de comunicación y los productos generados por la Contraloría de Bogotá D.C. durante la vigencia fiscal de 2017.
- Identificar las características de la población que interactuó con la Contraloría de Bogotá D.C. en el año 2017 a través de los siguientes mecanismos:

Ciudadanos que asistieron a la audiencia de rendición de cuentas de la Contraloría de Bogotá D.C., en el año 2017.

Ciudadanos – clientes y usuarios – que presentaron PQR a la Contraloría de Bogotá D.C.

Ciudadanos – clientes y usuarios - que participaron en las encuestas de percepción realizadas por la Universidad Nacional de Colombia.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 6 de 43

Ciudadanos que conforman en la actualidad los Comités de Control Social de las localidades. (Ahora denominados Reuniones Locales de Control Social.)

- Identificar las necesidades de información requerida por los ciudadanos y grupos de interés.

1.3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	07-Jul-1991	En particular los Artículos 2, 3, 20, 23, 74, 95, 103 y 270.
Ley Estatutaria 1757	6-Jul-2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Art. 41 y 48 al 57.
Ley 134	31-May-1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 489	29-Dic-1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 33 a 36 del Art. 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 850	18-Nov-2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 962	8-Jul-2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art. 3, 7, y 8
Ley 1437	18-Ene-2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Art. 3, 5, 7 y 8
Ley 1474	12-Jul-2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art. 73, 74, 76 a 78.
Ley 1712	6-Mar-2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto Ley 1421	21-Jul-1993	Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá, en particular los Artículos 6 y 60.
Decreto 028	10-Ene-2008	Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones. Art. 17, 18, 19, 20
Decreto 2641	17-Dic-2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Art. 1º

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 7 de 43

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 658	21-Dic-2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 664	28-Mar-2017	Por el cual se modifica parcialmente el acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016, se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones.
Resolución Reglamentaria 020	06-Abr-2018	Por la cual se agrupan, clasifican y asignan por sectores, los sujetos de vigilancia y control fiscal a las Direcciones Sectoriales de Fiscalización de la Contraloría de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones.
Resolución Reglamentaria 020	06-Abr-2018	Por la cual se agrupan, clasifican y asignan por sectores, los sujetos de vigilancia y control fiscal a las Direcciones Sectoriales de Fiscalización de la Contraloría de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones.
Resolución Reglamentaria 041	13-Nov-2018	Por la cual se adopta la nueva versión del Procedimiento para la Promoción del Control Social y el Ejercicio de Rendición de Cuentas del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Siguiendo la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el gobierno nacional:

El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos¹.

¹ Departamento Nacional de Planeación, DAFP, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Programa de Servicios al Ciudadano 2014, Departamento Administrativo de la Función Pública - Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

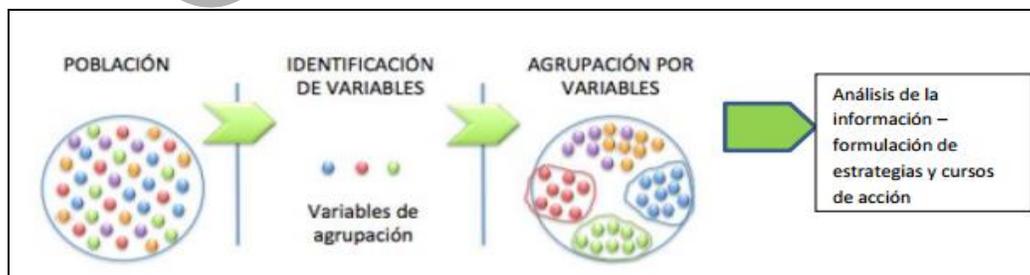
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 8 de 43

La *Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas* del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC, enumera los beneficios de la caracterización de usuarios:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de accesos establecidos.
- Permite de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.

La Contraloría de Bogotá D.C., elabora este documento para orientar el diseño y aplicación del ejercicio de caracterización de usuarios partes interesadas y grupos de interés, como insumo para el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

Figura 1. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.



Fuente: Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación - DNP, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Secretaría de Transparencia, Gobierno en Línea 2014.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 9 de 43

Mecanismos de atención al ciudadano y Grupos de interés

La Contraloría de Bogotá D.C., cuenta con doce (12) canales de atención al usuario que facilitan la interacción del ciudadano con la entidad:

- Atención documentos físicos – Centro de Atención al Ciudadano - ventanilla ubicada en la Cra. 32 A 26 A 10 piso 1º. Horario de Atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.
- Gerencias de localidades de la Contraloría de Bogotá D.C.
- Reuniones Locales de Control Social (antes denominados Comités de Control Social).
- Atención telefónica PBX 335 88 88 ext. 10130-10131-10132-10133
- Línea gratuita nacional +57 018000910671
- Atención por correo electrónico controlciudadano@contraloriabogota.gov.co
- Correo electrónico para notificaciones judiciales: oficinajuridica@contraloriabogota.gov.co
- Link de quejas y reclamos – derechos de petición - página web www.contraloriabogota.gov.co.
- Atención personalizada.
- Buzón de sugerencias, Centro de Atención al Ciudadano-Piso 1.
- Link formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Atención al Concejo – invitaciones proposiciones, citaciones proposiciones, citaciones a debate, invitaciones a debate, agendas.
- Redes Sociales:



	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 10 de 43

Durante el año 2017, la Contraloría de Bogotá D.C. atendió:

**TABLA 1
CANALES DE ATENCIÓN**

CANAL DE ATENCIÓN	Nº DE CONSULTAS / ATENCIÓN	% DE PARTICIPACION
Queja, Reclamos y Derechos de Petición	2739	48,78%
Atención personalizada	2054	36,58%
Correo electrónico o E-Mail	267	4,76%
Atención al Concejo	208	3,70%
Radicaciones físicas - Página Web	198	3,53%
Consultas página Web	149	2,65%
Atención telefónica	Sin información	Sin información
Buzón de sugerencias	Sin información	Sin información
Redes Sociales	Sin información	Sin información
Comités de Control Social	Sin información	Sin información
TOTAL	5615	100%

Fuente: Informe de Gestión 2017 – Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano – oficina de correspondencia

La identificación de objetivos y alcance de la caracterización de usuarios de la información producida por la Contraloría de Bogotá D.C., en desarrollo de la misión institucional tiene como propósito:

- Adecuar los procesos y procedimientos vigentes para la entrega de información, productos y servicios que presta la Contraloría de Bogotá D.C., a los usuarios (Ciudadanía y Concejo de Bogotá D.C.)
- Identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios en materia de información y diálogo directo.
- Identificar las preferencias de los usuarios por canales de información y diálogo (presenciales – virtuales).
- Potenciar los mecanismos de divulgación de información y de participación de los ciudadanos en el Control Fiscal (presenciales – virtuales).
- Adecuar los sistemas y la tecnología de la información y las comunicaciones
- Identificar las acciones de participación ciudadana y control social que pueden reorganizarse, eliminarse o reestructurarse en el Sistema de Gestión de la Calidad vigente en la entidad.

2. ESTABLECIMIENTO DEL LIDER PARA EL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

Para realizar el documento de caracterización de usuarios, partes interesadas y grupos de interés de la Contraloría de Bogotá D.C., la Dirección de Participación

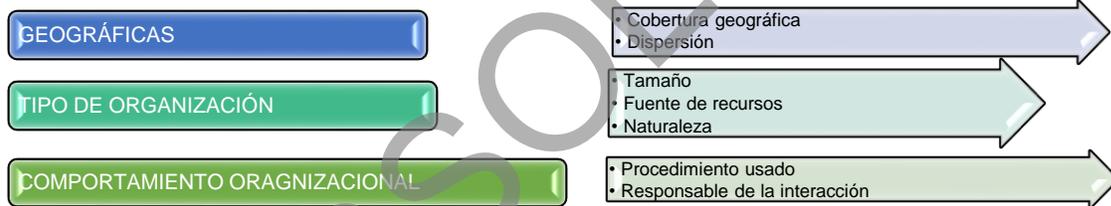
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 11 de 43

Ciudadana y Desarrollo Local asignó al funcionario Henry Camacho Ovalle bajo la supervisión del Director Sectorial.

3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría - SIG ha diferenciado sus clientes en Ciudadanía y Concejo, la caracterización se realizará con base en esta diferenciación identificando las variables para personas naturales contenida en la guía², los participantes en el proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2017, los integrantes de los Comités Locales de Control Social (ahora Reuniones Locales de Control Social), y los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos presentados a la entidad en ese mismo año. Para la caracterización del Concejo se tomarán las categorías y variables para personas jurídicas contenidas en la guía³, adicionando las que se consideren necesarias.

3.1. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS - CONCEJO



3.2. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES- CIUDADANÍA



² Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas - MinTIC

³ Ibidem.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 12 de 43

4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - DESCRIPCIÓN BASES DE DATOS, IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y RESULTADOS.

4.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La base de datos de los ciudadanos que asistieron al proceso de rendición de cuentas realizado por la Contraloría de Bogotá D.C. el 04/06/2017 en el Centro de convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada organizada por la Universidad Distrital mediante contrato N° 108 de 2016 contiene la siguiente información:

- ✓ Nombres y Apellidos
- ✓ Dirección y teléfono
- ✓ Localidad
- ✓ Organización o entidad
- ✓ Correo electrónico

4.1.1. Grupos de interés

Las características de los ciudadanos que asistieron a la rendición de cuentas realizada por la entidad son⁴:

4.1.2. Descripción de grupos de interés



⁴ Se incluyen variables adicionales como género, nivel de participación y temas de participación.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 13 de 43

4.1.3. Priorización y descripción de variables

Conforme a la base de datos y a los objetivos de esta caracterización las variables más relevantes son:

Sexo: permite conocer la distribución por sexo de los usuarios que asistieron a la rendición de cuentas de la Contraloría de Bogotá D.C.

Localidad: permite identificar la localidad a la que pertenece el ciudadano asistente y distribuir a la población por ubicación geográfica.

4.1.4. Resultados y evaluación

4.1.4.1. Caracterización por género

**TABLA 2
CARACTERIZACIÓN POR SEXO**

CONCEPTO	Nº CIUDADANOS	%
Hombres	374	53%
Mujeres	332	47%
TOTAL	706	100%

Fuente: Registro de asistencia de actividades, contrato interadministrativo 108-2016, suscrito entre la Universidad Distrital y la Contraloría de Bogotá, Rendición de Cuentas, 06/04/2017

4.1.4.2. Caracterización por localidad

**TABLA 3
CARACTERIZACIÓN POR LOCALIDAD**

NOMBRE DE LA LOCALIDAD	CANTIDAD DE ASISTENTES A LA RENDICIÓN DE CUENTAS
KENNEDY	26
SAN CRISTOBAL	25
PUENTE ARANDA	25
BOSA	20
TEUSAQUILLO	20
ENGATIVÁ	18
BARRIOS UNIDOS	18
TUNJUELITIO	16
CHAPINERO	15
USME	15

NOMBRE DE LA LOCALIDAD	CANTIDAD DE ASISTENTES A LA RENDICIÓN DE CUENTAS
ANTONIO NARIÑO	15
FONTIBÓN	12
SUBA	12
LOS MÁRTIRES	12
RAFAEL URIBE URIBE	12
CIUDAD BOLIVAR	12
USAQUÉN	9
LA CANDELARIA	8
SANTA FE	6
SUMAPAZ	1
Total asistentes de localidades	297
Total de organizaciones	14
Total de Instituciones	395

Fuente: Registro de asistencia de actividades, contrato interadministrativo 108-2016, suscrito entre la Universidad Distrital y la Contraloría de Bogotá, Rendición de Cuentas, 06/04/2017.

Las localidades con mayor número de ciudadanos asistentes a la rendición de cuentas son Kennedy, San Cristóbal, Puente Aranda, Teusaquillo y Bosa, mientras que las de menor participación son Sumapaz, Santa Fe, La Candelaria y Usaquén. Por otro lado, el número de hombres que participaron fue mayor con un 53% frente a las mujeres con 47%.

4.1.4.3. Caracterización nivel de participación en el evento

Siete (7) personas, que equivalen al 1% de las registradas en las planillas de asistencia participaron con el uso de la palabra, de las siete (7) seis (6) fueron hombres y una (1) mujer.

**TABLA 4
TEMAS TRATADOS Y NÚMERO DE PERSONAS QUE INTERVINIERON**

TEMA	NÚMERO DE PERSONAS QUE INTERVINIERON
Contexto frente a las instalaciones del Centro Jimenez de Quesada (Jefe de Seguridad)	1
Balance de Gestión de la Vigencia del 2016- Componente de Vigilancia y Control Fiscal-. (Contralor Auxiliar)	1
Resultados de la Unidad de comportamiento de los autos de apertura (Responsabilidad Fiscal de la Contraloría)	1
Procesos de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	1

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 15 de 43

TEMA	NÚMERO DE PERSONAS QUE INTERVINIERON
Procesos de Apoyo de Gestión- Dirección Administrativa y Financiera de la Contraloría	1
Hallazgos, resultados de auditorías y visitas fiscales, logros, avances, proyecciones.	1
Maestra de Ceremonia	1
Total	7

Fuente: Registro de asistencia de actividades, contrato interadministrativo 108-2016, suscrito entre la Universidad Distrital y la Contraloría de Bogotá, Rendición de Cuentas, 06 de abril de 2017

4.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

La base de datos PQR radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., durante la vigencia 2017, fue consultada a través del aplicativo para el control de correspondencia y radicación de documentos Sistema de Gestión de Procesos y Documentos – SIGESPRO en el cual se registró el *Informe General DPC*, que para efectos de este documento fue convertido a hoja electrónica Excel, adicionalmente se incluyó la columna I (Género) y se reorganizó la columna T (Temas) los cuales se reagruparon y redujeron de acuerdo a las necesidades de la caracterización.

**TABLA 5
DESCRIPCIÓN BASE DE DATOS DE DPC**

COLUMNA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	NIVEL	OBJETIVO
A	Nº DPC	Indica el número de DPC asignado por la entidad	Variable control	Controlar la petición
B	Fecha Radicación	Indica la fecha en que se radicó la petición en la entidad		
C	Radicado Respuesta Definitiva	Indica la fecha en se dio respuesta definitiva al DPC por parte de la entidad		
D	Fecha Respuesta máx.	Muestra el terminito máximo con contaba la entidad para generar la respuesta.		
E	Numero de radicación	Indica el número con que se radicó el DPC en la herramienta de gestión documental de la entidad		
F	Tipo queja	Informa si se trata de una queja, solicitud de información, consulta, Petición de información, reclamo o solicitud.		
G	Origen queja (Canal)	Muestra si el DPC se originó por correo electrónico, certificado, internet, personalmente, vía telefónica, por prensa o por la página web	Variable intrínseca	Mostrar los datos de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia presentada ante la Contraloría de Bogotá D.C. y efectuar control a los Derechos de Petición
H	Peticionario	Indica el nombre del peticionario	Variable control	
I	Genero	Es el sexo del peticionario – Masculino – Femenino		
J	Teléfono	Es el número telefónico del peticionario		
K	Correo electrónico	Muestra el correo electrónico del peticionario		
L	Dirección	Muestra la dirección de notificación del peticionario		
M	Tipo de peticionario	Indica si el peticionario es un ciudadano, concejal, congresista, edil, periodista o persona jurídica.	Variable demográfica	

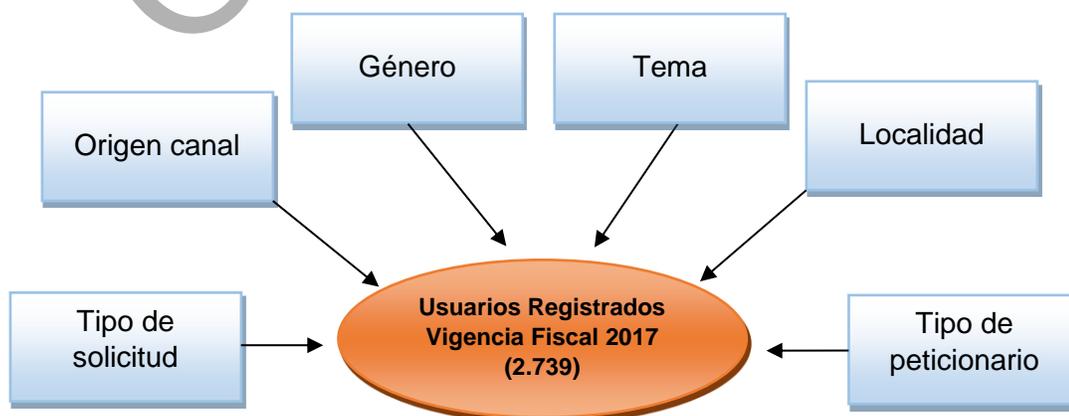
COLUMNA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	NIVEL	OBJETIVO
N	Localidad	Muestra la localidad a la que pertenece el peticionario	Variable de control	
O	Barrio	Indica el barrios en el que reside el peticionario		
P	Pretensiones	Informa acerca de lo que el peticionario está solicitando		
Q	Recibió	Muestra la dependencia interna de la Contraloría que recibió la petición		
R	Tramitó	Indica la dependencia interna de la Contraloría que tramita la petición		
S	Dependencias involucradas	Indica si hay sí o no otras dependencias involucradas		
T	Temas	Muestra el tema general de que trata la petición		
U	Traslado a otras entidades	Indica si la petición se trasladó sí o no a otra entidad.		
V	Estado actual	Es el estado actual de la petición: con respuesta definitiva, con respuesta parcial, desistido o finalizado		
W	Insumos	Indica que tipo de insumo genera el DPC		
X	Días transcurridos	Son los días que transcurrieron entre la radicación de la petición y la respuesta		
Y	Entidad	Es la entidad involucrada en la petición		
Z	Competencia	Muestra si la Contraloría es si o no competente para tramitar la petición		
AA	Fecha respuesta definitiva	Es la fecha en que se dio la respuesta definitiva a la petición		
AB	Oportunidad	Indica si la respuesta a la petición se efectuó dentro del término establecido en la Ley o por fuera de él		

Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

4.2.1. Grupos de interés

Los usuarios que presentaron peticiones quejas y reclamos a la Contraloría de Bogotá D.C. en el periodo comprendido entre el 1/07/2017 al 31/12/2017 se focalizaron por género, tema, localidad, origen canal, tipo de solicitud y tipo de peticionario, durante la vigencia 2017 se registraron 2.739 usuarios.

4.2.2. Descripción de grupos de interés



	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 17 de 43

4.2.3. Priorización y descripción de variables

Variable Tipo de Usuario

Identifica el tipo de usuarios u organización que presenta ante la Contraloría de Bogotá D.C., una consulta, denuncia, petición de información, queja, reclamo o solicitud, se clasifican conforme al listado vigente de la siguiente manera:

- ✓ Ciudadano
- ✓ Concejal
- ✓ Congresista
- ✓ Edil
- ✓ Periodista
- ✓ Persona Jurídica

Variable Tipo de solicitud

Identifica el tipo de solicitud que realiza el usuario ante la Contraloría de Bogotá D.C., se clasifican conforme al listado vigente de la siguiente manera:

- ✓ Consulta
- ✓ Denuncia
- ✓ Queja
- ✓ Solicitud de información
- ✓ Solicitud de intervención
- ✓ Otras solicitudes

Variable Canal medio utilizado

Identifica el canal a través del cual el usuario presentó ante la Contraloría de Bogotá D.C., una consulta, denuncia, petición de información, queja, reclamo o solicitud. De igual manera permite reconocer los canales más frecuentados por los usuarios, se clasifican conforme al listado vigente de la siguiente manera:

- ✓ Correo certificado
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Correo normal
- ✓ Internet
- ✓ Personal
- ✓ Telefónicamente
- ✓ Página Web

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 18 de 43

Variable Género

Permite clasificar a los usuarios que presentan ante la Contraloría de Bogotá D.C., peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, cuando éstos son personas naturales.

Variable Localidad

Identifica la localidad a la cual pertenece el usuario que radicó ante la Contraloría de Bogotá D.C., una consulta, denuncia, petición de información, queja, reclamo o solicitud.

Variable Tema

Identifica el asunto de la consulta, denuncia, petición de información, queja, reclamo o solicitud presentada ante la Contraloría de Bogotá D.C., así:

- ✓ Irregularidades en contratación
- ✓ Solicitud de copias
- ✓ Servicios Públicos
- ✓ Solicitud de informes
- ✓ Solicitud de realizar auditoría
- ✓ Solicitud de información
- ✓ Talento Humano
- ✓ Otros

4.2.4. Resultados y evaluación

4.2.4.1. Caracterización por tipo de usuario

La base de datos PQR del *Informe General de DPC* de la vigencia 2017, registra un total de 2.739 DPC radicados en la Contraloría de Bogotá D.C.

TABLA 6
PQR RADICADOS AÑO 2017 - CLASIFICACIÓN POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	N° DPC	%
Ciudadano - persona natural	2178	79.5%
Persona jurídica	316	11.5%
Concejal	208	7.6%
Edil	16	0.6%
Congresista	13	0.4%
Periodista	8	0.3%
TOTAL	2.739	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO – Base de datos Informe General de DPC 2017

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 19 de 43

4.2.4.2. Caracterización por tipo de solicitud

Se relaciona con la clase de petición realizada por los usuarios ante la Contraloría de Bogotá D.C., los resultados obtenidos con la caracterización de las variables evidencian que el tipo de requerimiento más relevante son las Solicitudes con 1.990 (72.6%) del total de PQR radicados en la vigencia 2017, seguido de las Denuncias con 362 (13.2%), las Peticiones de Información con 202 (7.3%), Quejas con 164 (6.0%), Consulta con 16 (0.6%) y por último los reclamos con 5 (.02%).

**TABLA 6
PQR AÑO 2017 - CLASIFICACIÓN POR TIPO DE TIPO DE SOLICITUD**

TIPO DE SOLICITUD	Nº de PQR	%
Solicitud	1990	72.6%
Denuncia	362	13.2%
Petición de Información	202	7.3%
Quejas	164	6.0%
Consulta	16	0.6%
Reclamos	5	.02%
TOTAL	2739	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO – Base de datos Informe General de DPC 2017

4.2.4.3. Caracterización por Canal o medio utilizado

Hace referencia al canal utilizado por el usuario para radicar ante la Contraloría de Bogotá D.C., la petición, queja o reclamo⁵. La Presentación Personal es el canal más utilizado con 2.054 radicaciones (75%), seguido por el Correo Electrónico con 267 radicaciones (9.7%), seguido por los recibidos a través de Correo Certificado 255 (9.3%), los demás canales existentes muestran bajos niveles de utilización.

**TABLA 7
PQR – AÑO 2017 - CLASIFICACIÓN POR CANAL UTILIZADO**

CANAL O MEDIO UTILIZADO	Nº de PQR	%
Personal	2.054	75.0%
Correo electrónico	267	9.7%
Correo certificado	255	9.3%
Internet - Web	149	5.4%
Correo normal	12	0.4%
Teléfono	2	0.1%
TOTAL	2.739	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO – Base de datos Informe General de DPC 2017

⁵ La base de datos PQR del Informe General de DPC de la vigencia 2017 contiene esta información en la columna G denominada Origen/Queja.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 20 de 43

4.2.4.4. Caracterización por tema

Identifica los principales temas de las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por los usuarios ante la Contraloría de Bogotá D.C., en la vigencia 2017.

**TABLA 8
PQR AÑO 2017 - CLASIFICACIÓN POR TEMAS**

TEMAS	Cantidad DPC	%
Irregularidades en Contratación	539	19,68%
Certificaciones	454	16,58%
Intervención trámites diferentes entidades	397	14,49%
Información sobre auditorías y procesos de Responsabilidad Fiscal	240	8,76%
Trámites internos Contraloría de Bogotá	218	7,96%
Movilidad (vías, Transporte público, comparendos)	101	3,69%
Solicitud de copias	84	3,07%
Prestación servicios de salud	56	2,04%
Servicios Públicos	54	1,97%
Vigilancia y Seguridad	41	1,50%
Información sobre ejecución y manejo de recursos en el Distrito	39	1,42%
Población vulnerable	32	1,17%
Hábitat y Ambiente	32	1,17%
Espacio Público	28	1,02%
Pérdida y/o deterioro de bienes públicos del Distrito	26	0,95%
Hacienda, impuestos	23	0,84%
Quejas disciplinarias (diferentes entidades)	19	0,69%
Juntas de Acción Comunal	15	0,55%
Informes y estudios	14	0,51%
Denuncias sobre corrupción	10	0,37%
Solicitud respuesta a derechos de petición	8	0,29%
Otros	309	11,28%
TOTAL	2.739	100,00%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “Informe General de DPC” 2017

Las irregularidades en contratación son el principal tema por el cual los usuarios presentan PQR ante la entidad, con 539 peticiones presentadas durante la vigencia 2017 (19.68%), seguido por los requerimientos en temas de talento humano con 454 (16.58%).

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 21 de 43

4.3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CIUDADANOS

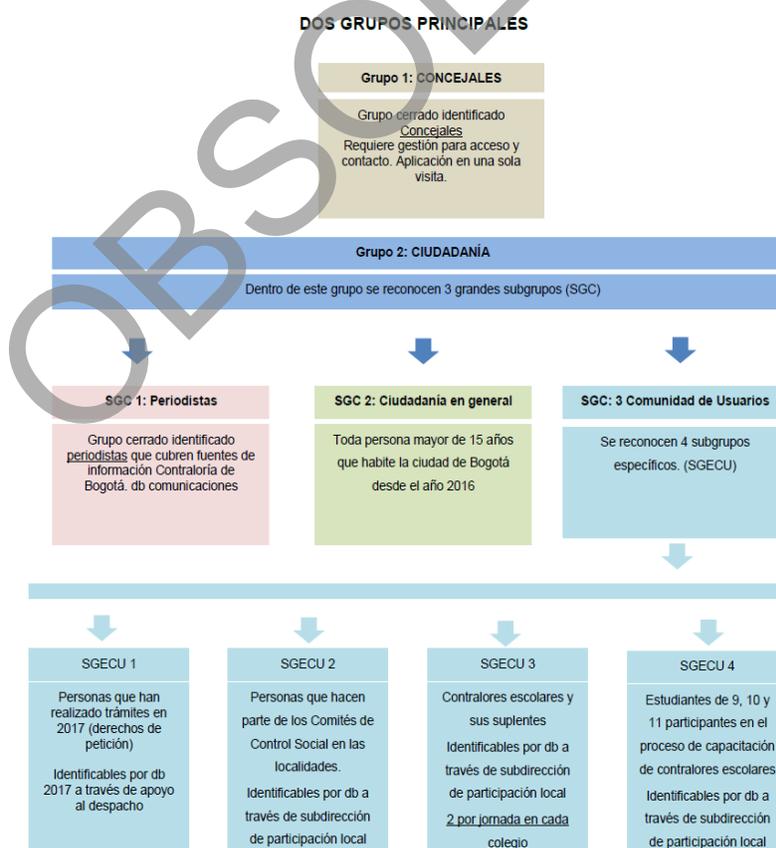
En desarrollo del contrato N° 335 de 2017 celebrado entre la Contraloría de Bogotá D.C. y la Universidad Nacional de Colombia, aplica una serie de encuestas de percepción dirigida a los clientes (Concejales, Periodistas y Ciudadanos).

4.3.1. Objetivo de la encuesta de percepción

Realizar medición sobre la percepción de los clientes frente al desempeño del control fiscal, niveles de conocimiento, posicionamiento y satisfacción en relación con la gestión desarrollada por la entidad.

4.3.2. Grupos de interés

El contrato N° 335 establece siete (7) grupos poblacionales inmersos en dos (2) grupos Concejo y Ciudadanía, lo cual permite tener claridad en la formulación de las preguntas, el diseño de los cuerpos del instrumento, y la forma en que se deben abordar.



	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 22 de 43

4.3.3. Priorización y descripción de variables

Las variables más relevantes son las descritas a continuación:

Variable Edad

Describe el rango de edad de los ciudadanos que participaron en la encuesta de percepción en el marco del contrato N° 335 de 2017.

- ✓ Menos de 18 años
- ✓ 18 a 25 años
- ✓ 26 a 35 años
- ✓ 36 a 45 años
- ✓ 46 a 55 años
- ✓ Más de 55 años

Variable Género

Permite distribuir por sexo a los usuarios que presentan peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias ante la Contraloría de Bogotá D.C., cuando éstos son personas naturales.

- ✓ Femenino
- ✓ Masculino

Variable Localidad

Indica a qué localidad pertenece el ciudadano que participó en la encuesta de percepción en el marco del contrato N° 335 de 2017.

Variable Estrato Socio Económico

Hace referencia al estrato socio económico del ciudadano encuestado en el marco del contrato N° 335 de 2017.

- ✓ Estrato1 al 6

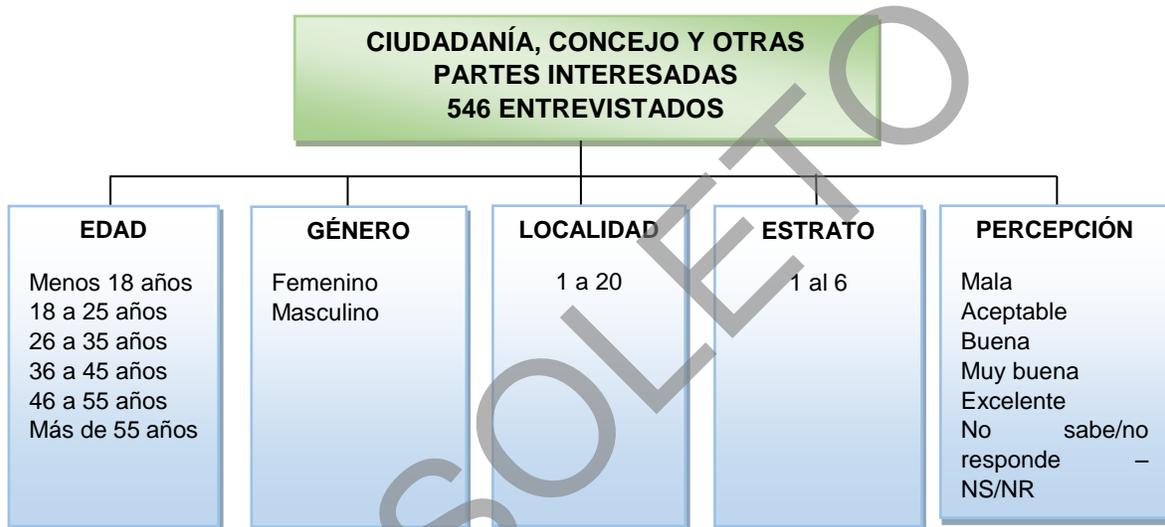
Variable Percepción sobre la entidad

Muestra el nivel de percepción que los encuestados tienen de la Contraloría de Bogotá D.C., en el marco del contrato N° 335 de 2017.

- ✓ Mala

- ✓ Aceptable
- ✓ Buena
- ✓ Muy buena
- ✓ Excelente
- ✓ No sabe/no responde – NS/NR

4.3.4. Mapa conceptual de las variables



4.3.5. Resultados y evaluación

4.3.5.1. Caracterización por edad

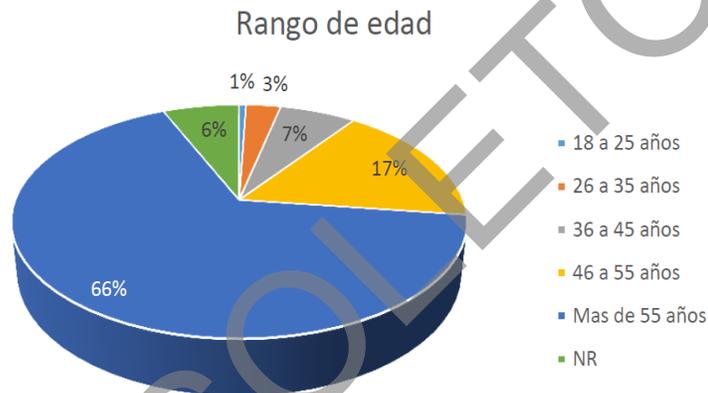
Concejales

Edad	Totales	Porcentajes
18 a 25 años	0	-
26 a 35 años	5	15%
36 a 45 años	10	30%
46 a 55 años	13	39%
Más de 55 años	5	15%

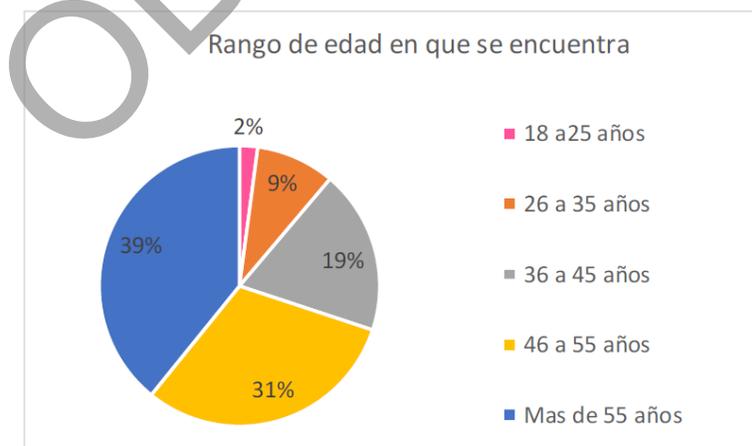
Estudiantes

Rango edad	Totales	Porcentajes
Menos de 18 años	9	21%
18 a 25 años	14	33%
26 a 35 años	0	0%
36 a 45 años	0	0%
46 a 55 años	0	0%
Más de 55 años	0	0%
No contestó	20	46%

Comités de Control Social



Personas que han realizado Derechos de Petición



4.3.5.2. Caracterización por Género

Concejales

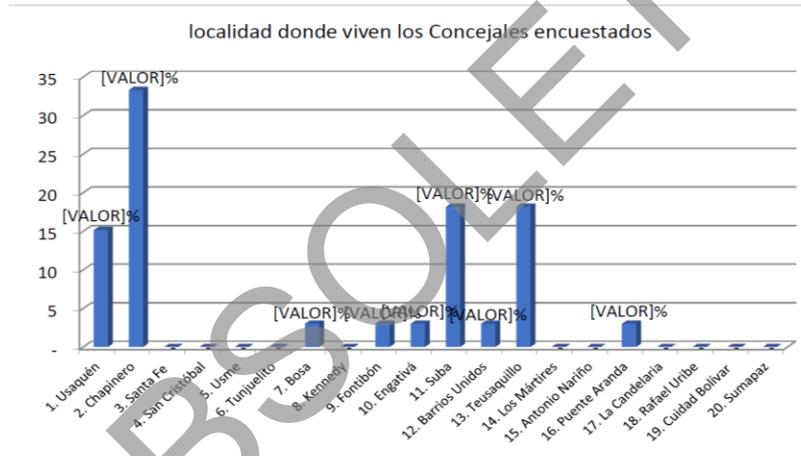
Género	Total	Porcentaje
Hombre	27	84%
Mujer	5	16%

Estudiantes

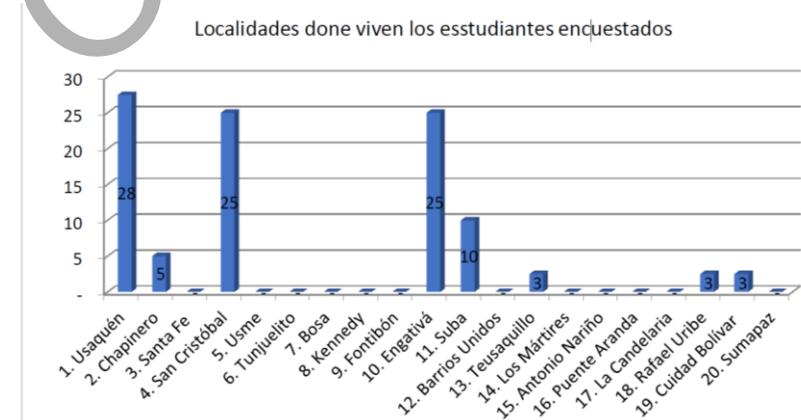
Género	Totales	Porcentajes
Hombre	20	46%
Mujer	18	42%
No contestó	5	12%

4.3.5.3. Caracterización por localidad donde residen.

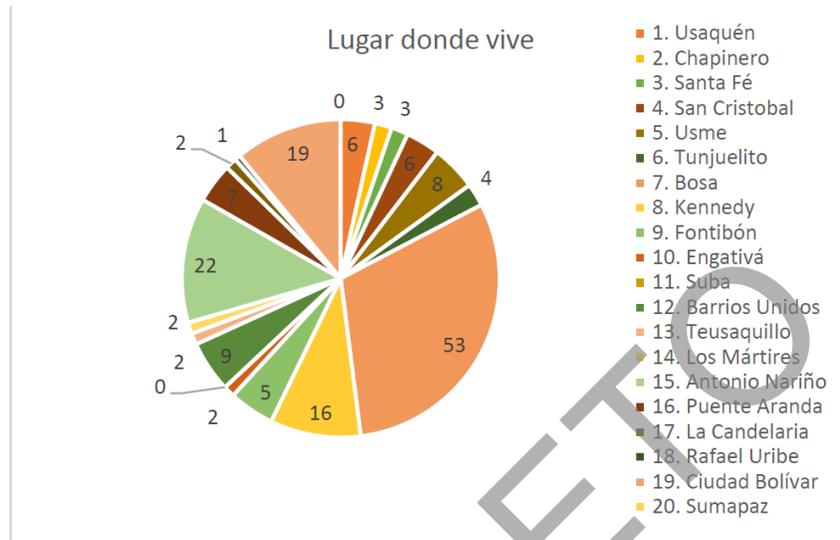
Concejales



Estudiantes

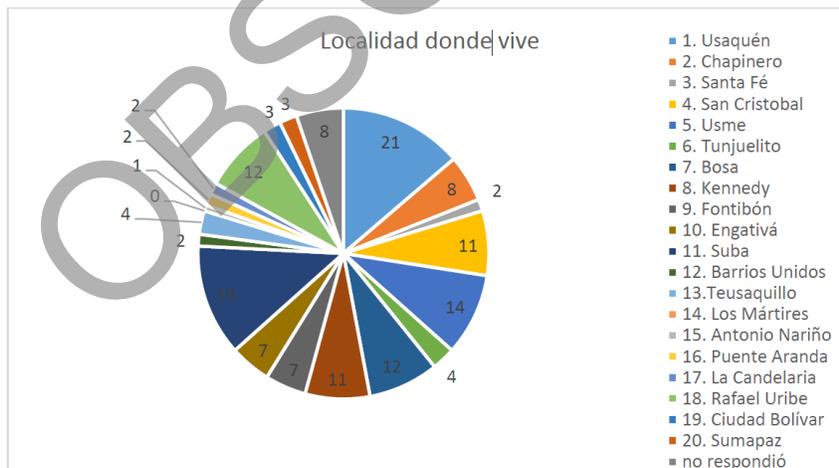


Comités de Control Social



Respuesta de total de encuestados.

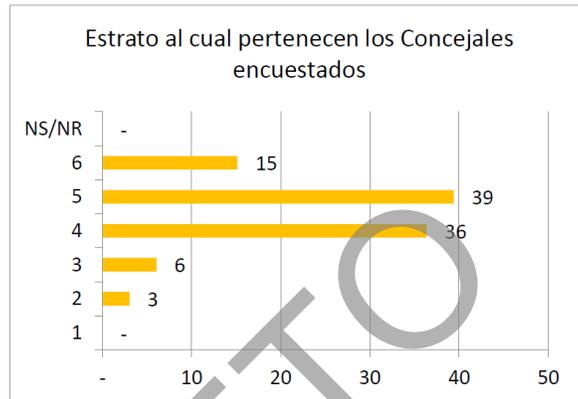
Personas que han realizado Derechos de Petición



4.3.5.4. Caracterización por estrato socio económico

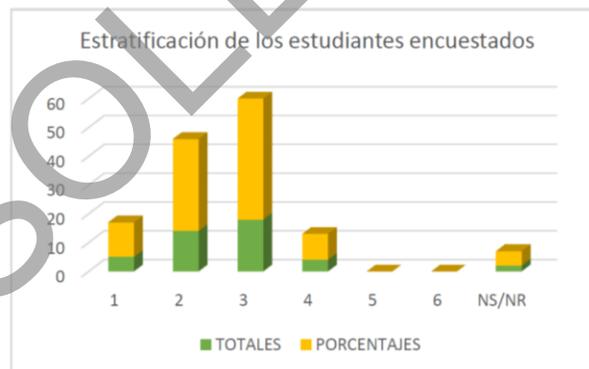
Concejales

Estrato	Totales	Porcentajes
1	0	-
2	1	3%
3	2	6%
4	12	36%
5	13	39%
6	5	15%
NS/NR	0	-

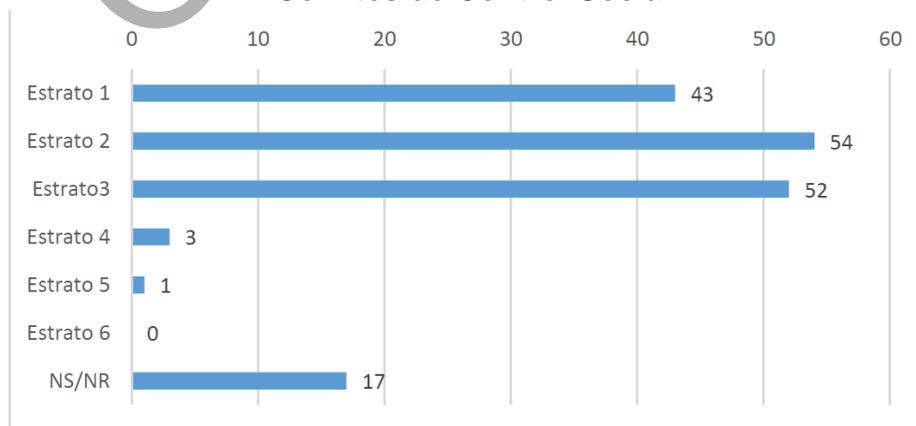


Estudiantes

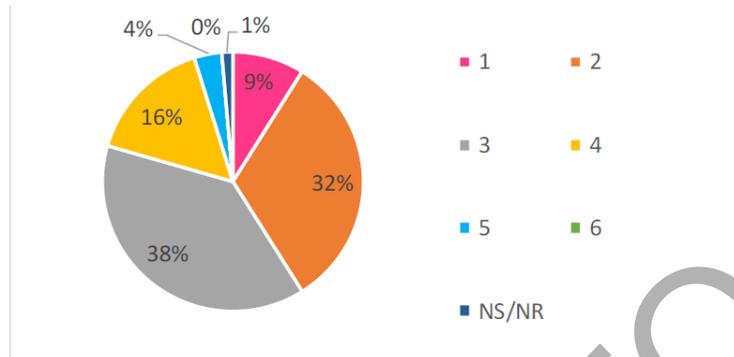
Estrato	Totales	Porcentajes
1	5	12%
2	14	32%
3	18	42%
4	4	9%
5	0	0%
6	0	0%
NS/NR	2	5%



Comités de Control Social



Personas que han realizado Derechos de Petición



4.3.5.5. Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad

Ciudadanía

Grupo	Total Grupo	Aceptable	Buena	Muy buena	Excelente	Total PP ²	PP %
Ciudadanía en General	342	61	95	55	68	279	82

Sub Grupo	Total subgrupo	Aceptable	Buena	Muy buena	Excelente	Total PP
Subgrupo: Ciudadanía en general	129	46	27	5	3	81
Subgrupo: Estudiantes	43	12	18	4	5	39
Subgrupo: Control social	170	6	50	46	60	159

*PP2. Percepción positiva.

Concejales

Grupo	Total Grupo	Aceptable	Buena	Muy buena	Excelente	Total PP ³	PP %
Concejo de Bogotá	33	8	5	8	7	28	85

*PP3. Percepción positiva.

Periodistas

Grupo	Total Grupo	Aceptable	Buena	Muy buena	Excelente	Total PP ⁴	PP %
Periodistas	18	8	6	0	2	16	88.88

*PP4. Percepción positiva.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 29 de 43

4.4. CARACTERIZACIÓN DE LAS REUNIONES LOCALES DE CONTROL SOCIAL (ANTES DENOMINADAS COMITÉS LOCALES DE CONTROL SOCIAL)

Las Reuniones Locales de Control Social (antes denominadas comités de control social) están definidas en la Resolución Reglamentaria N° 041 de 2018, como un escenario abierto que brinda la Contraloría de Bogotá D.C., en las localidades con el propósito de socializar los resultados del ejercicio de control fiscal, fortalecer la cultura de lo público por medio de pedagogía sobre control social y fiscal, fortalecer la participación ciudadana para un manejo transparente y eficiente de los recursos públicos, prevenir riesgos y hechos de corrupción en el manejo de los recursos públicos, poner en evidencia las fallas en la gestión pública distrital y la formulación de propuestas para mejorarla. Art. 63 y 64 Ley 1757 de 2015.

4.4.1. Grupos de interés

Los miembros de las Reuniones Locales de Control Social se identifican y agrupan en una base de datos que contiene la siguiente información:

**TABLA 9
DESCRIPCIÓN BASE DE DATOS REUNIÓN LOCAL DE CONTROL SOCIAL**

COLUMNA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	NIVEL	OBJETIVO
A	Nombres y apellidos	Indica el nombre completo del ciudadano a quien se le aplicó la encuesta	Variable demográfica	Mostrar los datos que identifican los ciudadanos que conforman los comités de control social de la Contraloría.
B	Género	Es el sexo del ciudadano a quien se le aplicó la encuesta – Masculino – Femenino - Otros	Variable demográfica	
C	Localidad	Muestra la localidad a la que pertenece el ciudadano encuestado	Variable geográfica	
D	Edad	Corresponde a la edad del ciudadano encuestado	Variable demográfica	
E	Actividad Económica	Indica la actividad principal a la que se dedica el ciudadano a quien se le aplicó la encuesta.	Variable demográfica	
F	Estrato	Indica el estrato socio-económico en el que reside habitualmente el ciudadano encuestado.	Variable demográfica	
G	Nivel Educativo	Indica el nivel educativo del ciudadano a quien se le aplicó la encuesta,	Variable demográfica	

Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

4.4.2. Priorización y descripción de variables

Las variables más relevantes son las descritas a continuación:

Variable Edad

Describe el rango de edad de los ciudadanos que participaron en la encuesta de percepción de clientes en el marco del contrato N° 335 de 2017.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 30 de 43

- ✓ < de 18 años
- ✓ Entre 18 y 30 años
- ✓ Entre 31 y 50 años
- ✓ > Mas de 50 años

Variable Género

Permite distribuir por sexo a los usuarios que presentan peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias ante la Contraloría de Bogotá D.C., cuando éstos son personas naturales.

- ✓ Femenino
- ✓ Masculino

Variable Actividad Económica

Indica la actividad económica o condición del ciudadano integrante de la Reunión Local de Control Social de la Contraloría de Bogotá D.C.

- ✓ Empleado
- ✓ Desempleado
- ✓ Estudiante
- ✓ Hogar
- ✓ Independiente
- ✓ Líder Comunal
- ✓ Pensionado
- ✓ Representante Organización Social
- ✓ No reporta

Variable Nivel Educativo

Indica el nivel de escolaridad del ciudadano encuestado en el marco del contrato N° 335 de 2017.

- ✓ Primaria
- ✓ Secundaria
- ✓ Tecnólogo
- ✓ Universitaria
- ✓ No reporta

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 31 de 43

Variable Estrato Socio Económico

Hace referencia al estrato socio económico del ciudadano encuestado en el marco del contrato N° 335 de 2017.

✓ Estrato1 al 6

4.4.3. Mapa conceptual de las variables



4.4.4. Resultados y evaluación

4.4.4.1. Caracterización por edad

TABLA 10
INTEGRANTES DE LAS REUNIONES LOCALES DE CONTROL SOCIAL - 2017
CLASIFICACIÓN POR RANGO DE EDAD

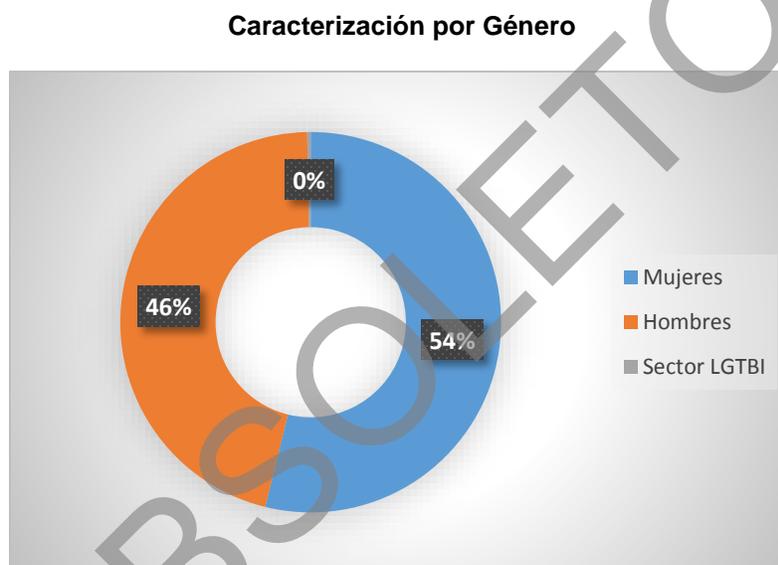
RANGO DE EDAD - AÑOS	Nº DE CIUDADANOS	%
<18 años	5	0,5%
Entre 18 y 30 años	55	5,5%
Entre 31 y 50 años	96	9,6%
> de 50 años	796	79,5%
No registra edad	49	4,9%
TOTAL	1001	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social

De 1.001 ciudadanos que participaron en las Reuniones Locales de Control Social, 796 ciudadanos (79,5%) son mayores de 50 años, siendo los adultos mayores la población con mayor presencia en estos escenarios.

4.4.4.2. Caracterización por Género

De 1.001 ciudadanos que participaron en las Reuniones Locales de Control Social la presencia de las mujeres es mayor con 539 ciudadanas (54 %), seguido de 459 hombres (46 %), el sector LGBTI tuvo una representación de tres (3) ciudadanos (0,3%) del público asistente.



4.4.4.3. Caracterización actividad socio económica

De los 1.001 ciudadanos que participaron en las Reuniones Locales de Control Social, la actividad predominante es el hogar (35,3%) con 354 ciudadanos, seguido del desempleo con 231 ciudadanos (23%).

**TABLA 11
ACTIVIDAD PARTICIPANTES
REUNIONES LOCALES DE CONTROL SOCIAL - 2017**

TIPO DE ACTIVIDAD	Nº DE CIUDADANOS	%
Desempleado	231	23,1%
Empleado	50	5%
Estudiante	22	2,2%
Hogar	354	35,3%

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 33 de 43

TIPO DE ACTIVIDAD	Nº DE CIUDADANOS	%
Independiente	147	14,7%
Líder Comunal	84	8,4%
No reporta	19	1,9%
Pensionado	80	8%
Representante Organizaciones Sociales	14	1,4%
TOTAL	1001	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social

4.4.4.4. Caracterización nivel educativo

542 ciudadanos (54%) no reporta su nivel educativo, mientras 181 (18,1%) ciudadanos se encuentra en nivel secundaria, ubicándose segundo en la tabla.

**TABLA 12
INTEGRANTES DE LAS REUNIONES LOCALES DE CONTROL SOCIAL - 2017
CLASIFICACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO**

NIVEL EDUCATIVO	Nº DE CIUDADANOS	%
POST GRADO	0	0 %
PRIMARIA	136	13,6 %
SECUNDARIA	181	18,1 %
TECNOLOGO	65	6,5 %
UNIVERSITARIA	77	7,7 %
NO REPORTA	542	54,1 %
TOTAL	1001	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social

4.4.4.5. Caracterización por estrato socio económico

El estrato con mayor participación es el 3 con 341 (34%), seguido del estrato 2 con 331 (33,1%), los estratos 5 y 4 tuvieron una participación de (0,8 %) y (3,9%) respectivamente, los ciudadanos de estrato 6 no participaron en las reuniones.

**TABLA 13
INTEGRANTES DE LAS REUNIONES LOCALES DE CONTROL SOCIAL - 2017
CLASIFICACIÓN POR ESTRATO SOCIO ECONÓMICO**

ESTRATO	Nº DE CIUDADANOS	%
1	164	16,4 %
2	331	33,1 %
3	341	34 %

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 34 de 43

ESTRATO	Nº DE CIUDADANOS	%
4	39	3,9 %
5	8	0,8 %
6	0	0 %
No Reporta	118	11,8 %
TOTAL	1.001	1.001

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social

5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación - DNP y otras entidades⁶, presenta una serie de mecanismos de recolección de información que se requiere para elaborar el proceso de caracterización.

La tabla N° 14 contiene los mecanismos de caracterización de la Contraloría de Bogotá D.C., que fueron base para la formulación de este documento.

**TABLA 14
MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

MECANISMO	DEFINICIÓN	UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
Audiencia pública de rendición de cuentas	Espacio de participación ciudadana para el control social, abierto a la comunidad interesada, que tiene como propósito dar a conocer a la ciudadanía y grupos de interés sobre los resultados de gestión de la Contraloría de Bogotá D.C. en un periodo determinado, en relación con la evaluación de la gestión pública de las entidades sujeto de control y de los particulares que manejan recursos o bienes públicos de la Ciudad.	La información aportada en la audiencia pública realizada en el mes de enero de 2016 acerca de los ciudadanos asistentes, permite clasificar los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación geográfica (Localidad). • Aspectos demográficos (edad, género). • Aspectos económicos (Actividad). • Otros (nivel de participación en el evento). 	Este mecanismo fue desarrollado a través del contrato 108 de 2016 suscrito entre la Contraloría de Bogotá D.C. y la Universidad Jorge Tadeo Lozano. Se espera que en futuros ejercicios de caracterización se incluyan más variables como el nivel educativo, el rango de edad de los participantes etc.
Información recolectada en puntos de atención al ciudadano – Aplicativo de Peticiones, Quejas y Reclamos	Espacio físico o virtual a través del cual los clientes – ciudadanos - Concejo y grupos de interés presentan a la entidad quejas, denuncias, solicitudes de información etc. sobre aspectos relacionados con la misión de la Contraloría.	La información que contiene el aplicativo de PQR puede clasificarse así: <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos geográficos (ubicación, localidad) • Aspectos demográficos (género, clase de usuario) • Variables intrínsecas (acceso a canales, tipo de 	El mecanismo permitió la clasificación de usuarios – clientes conforme a lo descrito; sin embargo se precisa incluir nuevas variables para garantizar una caracterización más amplia en el mecanismo, como el estrato socio

⁶ Departamento Nacional de Planeación, DAFP, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Programa de Servicios al Ciudadano 2014, Departamento Administrativo de la Función Pública. OP. Cit. Paso 5.

MECANISMO	DEFINICIÓN	UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
	La información es procesada a través de un aplicativo electrónico denominado PQR.	canales usados, tipo de solicitud)	económico, el rango de edad y el nivel de escolaridad.
Encuestas	Espacio a través del cual los clientes – ciudadanos; concejo y grupos de interés expresan su opinión acerca de uno o varios aspectos relacionados con el desarrollo de las funciones de la Contraloría.	La encuesta de percepción de clientes permitió la clasificación de la información en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Geográficos: Ubicación – localidad. • Demográficos: Edad, género, actividad económica, estrato socio económico, nivel educativo. • Variables comportamentales: Concepto del ciudadano 	La información fue útil en el proceso de caracterización. Para ejercicios futuros se requiere ampliar el número de encuestas realizadas.
Comités locales de control social	Escenario abierto por la Contraloría de Bogotá con el propósito de enlazar permanentemente la gestión institucional con los ciudadanos en sus diversas formas de organización, para la generación conjunta de acciones ciudadanas especiales que permiten su ejercicio articulado con el control fiscal.	La información se utilizó para clasificar los integrantes de los comités de control social de cada localidad así: <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos geográficos: (localidad) • Aspectos demográficos (rango de edad, género, actividad económica, nivel educativo, estrato socio económico. 	Los comités locales de control social son una fuente importante de información que deben ser objeto de reorganización para unificar criterios estándar en todas las localidades, dado que la información de los ciudadanos varía de una localidad a otra.
Buzón de sugerencias	Mecanismo que permite a los clientes – usuarios y grupos de interés realizar aportes para el mejoramiento de la entidad mediante sugerencias escritas que se depositan en una urna.	El buzón de sugerencias de la entidad no aportó información para la caracterización de clientes – usuarios.	Se requiere dinamizar el mecanismo dado que no existe una tabulación de la información recibida que permita su clasificación y uso.

Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

6. CUADRO GENERAL DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	
OBJETIVO	Identificar las características y necesidades de la ciudadanía residente en las localidades de la Ciudad de Bogotá D.C. y grupos de interés como usuarios directos de la labor fiscalizadora, para fortalecer el control y vigilancia de los recursos y bienes públicos del Distrito Capital a través de los espacios de participación existentes en la entidad (rendición de cuentas, PQR, encuestas de percepción, reuniones locales de control social etc.), y el apoyo al control político que el Concejo Distrital ejerce sobre las entidades que conforman la estructura orgánica del Distrito.

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

ALCANCE	Identificar y categorizar a los ciudadanos y grupos de interés que utilizan los servicios ofrecidos por la Contraloría de Bogotá D.C., con el fin mejorar la labor fiscalizadora.		
JUSTIFICACIÓN	La Contraloría de Bogotá D.C., elabora este documento para orientar el diseño y aplicación del ejercicio de caracterización de usuarios partes interesadas y grupos de interés, como insumo para el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.		
BASE LEGAL Y NORMATIVA	NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
	Constitución Política de Colombia	07-Jul-1991	En particular los Artículos 2, 3, 20, 23, 74, 95, 103 y 270.
	Ley Estatutaria 1757	6-Jul-2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Art. 41 y 48 al 57.
	Ley 134	31-May-1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
	Ley 489	29-Dic-1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 33 a 36 del Art. 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
	Ley 850	18-Nov-2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
	Ley 962	8-Jul-2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art. 3, 7, y 8
	Ley 1437	18-Ene-2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Art. 3, 5, 7 y 8
	Ley 1474	12-Jul-2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art. 73, 74, 76 a 78.
	Ley 1712	6-Mar-2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
	Decreto Ley 1421	21-Jul-1993	Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá, en particular los Artículos 6 y 60.
	Decreto 028	10-Ene-2008	Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones. Art. 17, 18, 19, 20
	Decreto 2641	17-Dic-2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Art. 1º
	Acuerdo 658	21-Dic-2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 664	28-Mar-2017	Por el cual se modifica parcialmente el acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016, se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones	

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

			de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones.
	Resolución Reglamentaria 020	06-Abr-2018	Por la cual se agrupan, clasifican y asignan por sectores, los sujetos de vigilancia y control fiscal a las Direcciones Sectoriales de Fiscalización de la Contraloría de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones.
	Resolución Reglamentaria 020	06-Abr-2018	Por la cual se agrupan, clasifican y asignan por sectores, los sujetos de vigilancia y control fiscal a las Direcciones Sectoriales de Fiscalización de la Contraloría de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones.
	Resolución Reglamentaria 041	13-Nov-2018	Por la cual se adopta la nueva versión del Procedimiento para la Promoción del Control Social y el Ejercicio de Rendición de Cuentas del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas.

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - CONCEJO

**ATRIBUTOS POR
PROCESO
CLIENTE
USUARIO**

Concepto: El Concejo de Bogotá D.C. es un Corporación Político – Administrativa de elección popular, su misión principal es ejercer control político y actividad normativa de la administración distrital.

Uso de la información: El Concejo de Bogotá D.C. como cliente de la Contraloría de Bogotá D.C., utiliza continuamente la información producida por la entidad, como insumo para el control político.

Citaciones e invitaciones: El Concejo de Bogotá D.C. solicita el concepto técnico de Contraloría de Bogotá D.C., en relación a su labor fiscalizadora.

Productos de Contraloría de Bogotá D.C., que consultan los Honorables Concejales:

Informes de auditoría: formulado por el proceso auditor donde se evidencia los resultados del Control Fiscal aplicado a los sujetos de control de la administración distrital.

Informes obligatorios: consolida los resultados de la Administración Distrital a nivel social, económico, financiero y ambiental.

Informes sectoriales: focalizado por sector, evalúa aspectos económicos, sociales, políticos, culturales, ambientales, entre otros, de las políticas públicas de la Administración Distrital.

Informes estructurales: evaluación sobre aspectos económicos, sociales, políticos, culturales, ambientales, entre otros, de las políticas públicas de la Administración Distrital, son de carácter intersectorial y multidisciplinar.

Pronunciamientos: Comunicación emitida por el Contralor de Bogotá, sobre una temática específica relacionada con la labor fiscalizadora.

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Concepto: corresponde a ciudadanos y grupos de interés que consultan, participan, denuncian, utilizan etc., los productos generados por la Contraloría de Bogotá D.C.

Información de interés que produce la Contraloría de Bogotá D.C.: los ciudadanos y grupos de interés tienen derecho a solicitar y consultar la información producida por la entidad en desarrollo de su misión institucional.

Participación Ciudadana en el Control Fiscal: los ciudadanos, organizaciones sociales o grupos de interés pueden participar en el ejercicio del Control Fiscal, a través de los instrumentos de control fiscal establecidos para la evaluación y control de los recursos del Distrito.

Instrumentos de Participación Ciudadana en el Control Fiscal:

Derechos de Petición
Audiencias Públicas
Quejas
Reclamos
Pactos de transparencia
Reuniones Locales de Control Social
Rendición de cuentas
Inspecciones en terreno
Auditoría social
Los demás que se establezcan.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Compromiso: con la vigilancia y control de los recursos públicos del Distrito Capital.

Responsabilidad: El Ciudadano participa cumpliendo con los protocolos y procedimientos establecidos por la Contraloría de Bogotá D.C.

Cumplimiento: El Ciudadano es puntual en su asistencia y permanece en el evento hasta su culminación.

Respeto: hacia los asistentes, las ideas, y opiniones de los ciudadanos y funcionarios la Contraloría de Bogotá D.C.

Participación: participa activamente a través de sugerencias, preguntas y planteamientos sobre la gestión de la Contraloría de Bogotá D.C.

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Responsabilidad: El Ciudadano participa cumpliendo con los protocolos y procedimientos establecidos por la Contraloría de Bogotá D.C.

Precisión: las peticiones, quejas y/o reclamos radicados en la Contraloría de Bogotá D.C. permiten establecer con precisión la temática de la solicitud.

Oportunidad: los temas de las peticiones, quejas y/o reclamos presentados ante la Contraloría de Bogotá D.C. son oportunos y permiten tomar acciones con soluciones definitivas.

Redacción: El Cliente - Usuario presenta solicitudes claras que permiten determinar con facilidad el tema; la redacción es sencilla, clara, ordenada, coherente y en orden de importancia.

Compromiso: El Cliente - Usuario denuncia y alerta ante la Contraloría de Bogotá D.C. actuaciones o situaciones anormales que pueden afectar los recursos o bienes del Distrito.

CARACTERIZACIÓN ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES

Confiabilidad: las respuestas dadas por los clientes son coherentes.

Objetividad: los clientes - usuarios entrevistados responden a los cuestionarios libremente.

Claridad: las opiniones expresadas por los clientes - usuarios son claras, permiten identificar tendencias y tomar decisiones.

CARACTERIZACIÓN REUNIÓN LOCAL DE CONTROL SOCIAL

Responsabilidad: El Ciudadano participa cumpliendo con los protocolos y procedimientos establecidos por la Contraloría de Bogotá D.C.

Cumplimiento: El Ciudadano es puntual en su asistencia y permanece en el evento hasta su culminación.

Conocimiento de causa: El Cliente - Usuario conoce los temas tratados en la mesa de control social y realiza aportes que pueden ser utilizados por la entidad.

Trabajo en equipo: El Ciudadano trabaja en equipo con los integrantes de la reunión para alcanzar los objetivos.

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Respeto: El Ciudadano muestra respeto hacia los asistentes, las ideas, y opiniones de los ciudadanos y funcionarios la Contraloría de Bogotá D.C.

Participación: El Ciudadano participa activamente a través de sugerencias, preguntas y planteamientos sobre la gestión de la Contraloría de Bogotá D.C.

Solidaridad: El Ciudadano apoya los temas comunes que afectan a la comunidad que representan.

Compromiso: El Ciudadano se compromete con la vigilancia y control de los recursos públicos del Distrito Capital.

CARACTERIZACION OTROS PROCESOS DE CONTROL SOCIAL

Participación: El Ciudadano participa activamente en los distintos eventos de Control Fiscal realizados por la Contraloría de Bogotá D.C.:

- Acciones de control
- Auditoria social y revisión de contratos
- Mesas de trabajo ciudadanas etc.

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C., clasifica los usuarios así:

Partes Interesadas

1. Clientes

Ciudadanía
Concejo de Bogotá

2. Otras Partes Interesadas

Gobierno Local
Gobierno Distrital
Gobierno Nacional
Responsables fiscales
Particulares relacionados con la contratación
Cliente interno
Proveedores externo
Entes de Control
Organismos Reguladores
Otros interesados

La caracterización toma como base las variables para personas jurídicas y naturales contenidas en la Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios o Grupos de Interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación, DAFP, la Secretaría de Transparencia de la

**RESULTADOS
CARACTERIZACIÓN
CLIENTES
USUARIOS
VIGENCIA 2017**

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Presidencia de la República, el Programa de Servicios al Ciudadano 2014, y el Departamento Administrativo de la Función Pública:

Variables para la caracterización de personas jurídicas – Concejo

GEOGRÁFICAS

- Cobertura geográfica
- Dispersión

TIPO DE ORGANIZACIÓN

- Tamaño
- Fuente de recursos
- Naturaleza

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

- Procedimiento usado
- Responsable de la interacción

Variables para la caracterización de personas naturales

GEOGRÁFICAS

- Ubicación por localidad

DEMOGRÁFICAS

- Edad
- Sexo
- Actividad Económica
- Estrato Socio - Económico
- Nivel de Escolaridad

INTRINSECAS

- Acceso a canales de comunicación e información
- Uso de canales de comunicación e información
- Conocimiento de la Entidad

DE COMPORTAMIENTO

- Nivel de uso de los servicios ofrecidos
- Percepción de la Entidad
- Beneficios que busca en la Entidad
- Eventos

**PROCESOS
CARACTERIZADOS**

PROCESOS CARACTERIZADOS

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- 1.1. Grupos de interés
- 1.2. Descripción de grupos de interés
- 1.3. Priorización y descripción de variables
- 1.4. Resultados y evaluación
 - 1.4.1. Caracterización por género
 - 1.4.2. Caracterización por localidad
 - 1.4.3. Caracterización nivel de participación en el evento

2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

- 2.1. Grupos de interés

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

- 2.2. Descripción de grupos de interés
- 2.3. Priorización y descripción de variables
- 2.4. Resultados y evaluación
 - 2.4.1. Caracterización por tipo de usuario
 - 2.4.2. Caracterización por tipo de solicitud
 - 2.4.3. Caracterización por Canal o medio utilizado
 - 2.4.4. Caracterización por tema
- 3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CIUDADANOS
 - 3.1. Objetivo
 - 3.2. Grupos de interés
 - 3.3. Priorización y descripción de variables
 - 3.4. Mapa conceptual de las variables
 - 3.5. Resultados y evaluación
 - 3.5.1. Caracterización por edad
 - 3.5.2. Caracterización por Género
 - 3.5.4. Caracterización por estrato socio económico
 - 3.5.5. Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad
- 4. CARACTERIZACIÓN DE LAS REUNIONES LOCALES DE CONTROL SOCIAL (ANTES DENOMINADAS COMITÉS LOCALES DE CONTROL SOCIAL)
 - 4.1. Grupos de interés
 - 4.2. Priorización y descripción de variables
 - 4.3. Mapa conceptual de las variables
 - 4.4. Resultados y evaluación
 - 4.4.1. Caracterización por edad
 - 4.4.2. Caracterización por Género
 - 4.4.3. Caracterización actividad socio económica
 - 4.4.4. Caracterización nivel educativo
 - 4.4.5. Caracterización por estrato socio económico

Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 1.0
		Página 43 de 43

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	R.R., Acta o modificación Día mes año	Descripción de la modificación
1.0		

OBSOLETEO