

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C. - 2023.

**JULIÁN MAURICIO RUIZ RODRÍGUEZ
CONTRALOR DE BOGOTÁ D.C.**

**JAVIER TOMAS REYES BUSTAMANTE
CONTRALOR AUXILIAR**

JUAN DAVID RODRÍGUEZ MARTÍNEZ

**DIRECTOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO LOCAL
RESPONSABLE PROCESO ESTRATÉGICO - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y
COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS**

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE DE 2023.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	7
1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA CARACTERIZACIÓN.....	7
1.1. OBJETIVO GENERAL	7
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	7
1.3. BASE LEGAL Y NORMATIVA	9
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	10
2. ESTABLECIMIENTO DEL LÍDER PARA EL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN	16
3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	16
3.1. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS - CONCEJO	17
3.2. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES- CIUDADANÍA.....	17
4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS - DESCRIPCIÓN BASES DE DATOS, IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y RESULTADOS.	18
4.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
4.1.1. Grupos de interés	18
4.1.2. Descripción de grupos de interés.....	19
4.1.3. Priorización y descripción de variables	19
4.1.4. Resultados y evaluación.....	20
4.1.4.1. <i>Caracterización por género</i>	20
4.1.4.2. <i>Caracterización por localidad</i>	22
4.1.4.3. <i>Caracterización tipo de participante en el evento</i>	23
4.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	28
4.2.1. Grupos de interés	30
4.2.2. Descripción de grupos de interés.....	31
4.2.3. Priorización y descripción de variables	31
4.2.4. Resultados y evaluación.....	34
4.2.4.1. <i>Caracterización por tipo de usuario</i>	34
4.2.4.2. <i>Caracterización por Género</i>	36
4.2.4.3. <i>Caracterización por tipo de solicitud</i>	37
4.2.4.4. <i>Caracterización por Origen o Canal utilizado</i>	37
4.2.4.5. <i>Caracterización por tema</i>	38
4.3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CIUDADANOS.....	39
4.3.1. Objetivo.....	39
4.3.2. Grupos de interés	40
4.3.3. Priorización y descripción de variables	41
4.3.4. Mapa conceptual de las variables	46
4.3.5. Resultados y evaluación.....	47
4.3.5.1. <i>Caracterización por edad</i>	47
4.3.5.2. <i>Caracterización por Género</i>	52
4.3.5.3. <i>Caracterización por localidad donde residen (localidad)</i>	53
4.3.5.4. <i>Caracterización por estrato socio económico</i>	55
4.3.5.5. <i>Caracterización por ocupación</i>	57
4.3.5.6. <i>Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad</i>	62

4.3.5.7. Caracterización por tipo de participante	67
4.3.5.8. Caracterización por grupo étnico.....	70
4.3.5.9. Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad.....	75
4.3.5.10. Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad	79
4.4. CARACTERIZACIÓN DE LAS REUNIONES LOCALES DE CONTROL SOCIAL (ANTES DENOMINADAS COMITÉS LOCALES DE CONTROL SOCIAL)	83
4.4.1. Grupos de interés	84
4.4.2. Priorización y descripción de variables	85
4.4.3. Mapa conceptual de las variables	87
4.4.4. Resultados y evaluación.....	87
4.4.4.1. Caracterización por edad	87
4.4.4.2. Caracterización por género	88
4.4.4.3. Caracterización actividad socio económica.....	89
4.4.4.4. Caracterización nivel educativo.....	91
4.4.4.5. Caracterización por estrato socio económico.....	92
5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	93
6. CUADRO GENERAL DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN.....	96
7. CONCLUSIONES.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 CANALES DE ATENCIÓN	14
TABLA 2 DESAGREGACIÓN DPC 2022	15
TABLA 3 CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO, ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS	20
TABLA 4 RED SOCIAL, NOMBRE DEL USUARIO Y PREGUNTA	24
TABLA 5 DESCRIPCIÓN DE LA BASE DE DATOS DE DPC	29
TABLA 6 PQR RADICADOS EN LA CONTRALORÍA – AÑO 2022 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE USUARIO	34
TABLA 7 PQR AÑO 2022 - CLASIFICACIÓN POR GÉNERO	36
TABLA 8 PQR AÑO 2020 - CLASIFICACIÓN POR TIPO DE TIPO DE SOLICITUD.....	37
TABLA 9 PQR – AÑO 2022 - CLASIFICACIÓN POR CANAL UTILIZADO	38
TABLA 10 PQR AÑO 2022 - CLASIFICACIÓN POR TEMAS.....	38
TABLA 11 VALORES RANGO DE EDAD CONCEJALES DE BOGOTÁ D.C.	47
TABLA 12 RANGOS DE EDADES GRUPO CONTROL SOCIAL.	48
TABLA 13 RANGOS DE EDADES GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES.	50
TABLA 14 RANGOS DE EDADES GRUPO PQR.....	51
TABLA 15 RANGOS DE EDADES GRUPO PERIODISTA.	52
TABLA 16 GÉNERO DE LOS USUARIOS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	52
TABLA 17 LOCALIDAD DE CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS	53
TABLA 18 ESTRATO DE CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS	55
TABLA 19 PERCEPCIÓN CIUDADANÍA GENERAL.....	79
TABLA 20 PERCEPCIÓN DESAGREGADA CIUDADANÍA GENERAL	80
TABLA 21 PERCEPCIÓN CONCEJO DE BOGOTÁ	81
TABLA 22 PERCEPCIÓN PERIODISTAS.....	82
TABLA 23 DESCRIPCIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL.....	84
TABLA 24 CLASIFICACIÓN POR RANGO DE EDAD (PERSONAS ACTIVAS EN LAS REUNIONES).....	87
TABLA 25 INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL 2022 – CLASIFICACIÓN POR GENERO (PERSONAS REGISTRADAS).....	89
TABLA 26 ACTIVIDAD DE LOS PARTICIPANTES (PERSONAS ACTIVAS EN REUNIONES).....	90
TABLA 27 CLASIFICACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO (PERSONAS ACTIVAS ACTUALMENTE).....	91
TABLA 28 CLASIFICACIÓN POR ESTRATO SOCIO ECONÓMICO (PERSONAS ACTIVAS ACTUALMENTE)	92
TABLA 29 MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	93
TABLA 30 INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICA 1 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	13
GRÁFICA 2 CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO	21
GRÁFICA 3 CARACTERIZACIÓN POR LOCALIDAD	22
GRÁFICA 4 CARACTERIZACIÓN TIPO DE PARTICIPANTE EN EL EVENTO	23
GRÁFICA 5 TIPO DE PETICIONARIO	35
GRÁFICA 6 CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO.....	36
GRÁFICA 7 CARACTERIZACIÓN POR EDAD GRUPO CONCEJO	47
GRÁFICA 8 CARACTERIZACIÓN POR EDAD GRUPO CONTROL SOCIAL.....	48
GRÁFICA 9 CARACTERIZACIÓN POR EDAD GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES.....	49
GRÁFICA 10 CARACTERIZACIÓN POR EDAD GRUPO PQR.....	50
GRÁFICA 11 CARACTERIZACIÓN POR EDAD GRUPO PERIODISTAS	51
GRÁFICA 12 CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO TODOS LOS GRUPOS	52
GRÁFICA 13 CARACTERIZACIÓN POR ESTRATO SOCIO ECONÓMICO	56
GRÁFICA 14 CARACTERIZACIÓN POR OCUPACIÓN GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ	58
GRÁFICA 15 CARACTERIZACIÓN POR OCUPACIÓN GRUPO CONTROL SOCIAL	59
GRÁFICA 16 CARACTERIZACIÓN POR OCUPACIÓN GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES	60
GRÁFICA 17 CARACTERIZACIÓN POR OCUPACIÓN GRUPO PQR	60
GRÁFICA 18 CARACTERIZACIÓN POR OCUPACIÓN GRUPO PERIODISTAS	61
GRÁFICA 19 CARACTERIZACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO O GRADO DE ESCOLARIDAD GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ	62
GRÁFICA 20 CARACTERIZACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO O GRADO DE ESCOLARIDAD GRUPO CONTROL SOCIAL	63
GRÁFICA 21 CARACTERIZACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO O GRADO DE ESCOLARIDAD GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES	64
GRÁFICA 22 CARACTERIZACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO O GRADO DE ESCOLARIDAD GRUPO	65
GRÁFICA 23 CARACTERIZACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO O GRADO DE ESCOLARIDAD GRUPO PERIODISTAS.....	66
GRÁFICA 24 CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE PARTICIPANTE GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ	67
GRÁFICA 25 CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE PARTICIPANTE GRUPO CONTROL SOCIAL	67
GRÁFICA 26 CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE PARTICIPANTE GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES	68
GRÁFICA 27 CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE PARTICIPANTE GRUPO PQR	68
GRÁFICA 28 CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE PARTICIPANTE GRUPO PERIODISTAS	69
GRÁFICA 29 CARACTERIZACIÓN POR GRUPO ÉTNICO GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ	70
GRÁFICA 30 CARACTERIZACIÓN POR GRUPO ÉTNICO GRUPO CONTROL SOCIAL	71
GRÁFICA 31 CARACTERIZACIÓN POR GRUPO ÉTNICO GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES	72
GRÁFICA 32 CARACTERIZACIÓN POR GRUPO ÉTNICO GRUPO PQR	73
GRÁFICA 33 CARACTERIZACIÓN POR GRUPO ÉTNICO GRUPO PERIODISTAS	74
GRÁFICA 34 CARACTERIZACIÓN POR DEFICIENCIA, CONDICIÓN O DISCAPACIDAD GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ	75
GRÁFICA 35 CARACTERIZACIÓN POR DEFICIENCIA, CONDICIÓN O DISCAPACIDAD GRUPO CONTROL SOCIAL	76
GRÁFICA 36 CARACTERIZACIÓN POR DEFICIENCIA, CONDICIÓN O DISCAPACIDAD GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES	77
GRÁFICA 37 CARACTERIZACIÓN POR DEFICIENCIA, CONDICIÓN O DISCAPACIDAD GRUPO PQR	78
GRÁFICA 38 CARACTERIZACIÓN POR DEFICIENCIA, CONDICIÓN O DISCAPACIDAD GRUPO PERIODISTAS	79
GRÁFICA 39 CARACTERIZACIÓN SEGÚN EL GRADO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ENTIDAD TODOS LOS GRUPOS.....	80
GRÁFICA 40 CARACTERIZACIÓN SEGÚN EL GRADO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ENTIDAD CIUDADANIA GENERAL	81
GRÁFICA 41 CARACTERIZACIÓN SEGÚN EL GRADO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ENTIDAD GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ.....	82
GRÁFICA 42 CARACTERIZACIÓN SEGÚN EL GRADO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ENTIDAD GRUPO PERIODISTAS	83
GRÁFICA 43 CARACTERIZACIÓN POR EDAD REUNIONES DE CONTROL SOCIAL	88
GRÁFICA 44 CARACTERIZACIÓN POR GENERO REUNIONES DE CONTROL SOCIAL.....	89
GRÁFICA 45 CARACTERIZACIÓN ACTIVIDAD SOCIO ECONÓMICA REUNIONES DE CONTROL SOCIAL	90
GRÁFICA 46 CARACTERIZACIÓN NIVEL EDUCATIVO REUNIONES DE CONTROL SOCIAL	91
GRÁFICA 47 CARACTERIZACIÓN ESTRATO REUNIONES DE CONTROL SOCIAL.....	92

INTRODUCCIÓN

La caracterización, hace referencia a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares.

En tal sentido el propósito es identificar aspectos comunes de grupos poblacionales, a partir de la caracterización del proceso de rendición de cuentas, del proceso de peticiones, quejas y reclamos, del proceso de encuesta de percepción de ciudadanos y la caracterización de las reuniones locales de control social (antes denominadas comités locales de control social), como insumo para el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

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 2022.
- Identificar las características de la población que interactuó con la Contraloría de Bogotá D.C. en el año 2022 a través de los siguientes mecanismos:

- Ciudadanos que asistieron virtualmente a la audiencia de rendición de cuentas de la Contraloría en el año 2022.
 - Ciudadanos – clientes y usuarios – que presentamos PQR a la Contraloría de Bogotá D.C. durante el 2022.
 - Ciudadanos – clientes y usuarios - que participaron en las encuestas de percepción 2022 realizadas por la Entidad.
 - 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, la cual es producida por la Contraloría de Bogotá D.C.

La caracterización facilita conocer el universo de usuarios de los trámites y servicios con el fin de ajustar actividades y tomar decisiones, es por ello que la caracterización de usuarios, permitirá a la Contraloría de Bogotá D.C. identificar algunas características y motivaciones de los usuarios para acceder a los servicios de información con los que cuenta la entidad.

La Contraloría de Bogotá D.C., dirige sus esfuerzos a generar productos con calidad y oportunidad que satisfagan las necesidades de los clientes y para ello los ha identificado, al igual que a las partes interesadas.

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 136	2-Jun-1994	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios. Art. 141
Ley 472	05-Ago-1998	Por la cual se desarrolla el Art. 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
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.

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
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 de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones.

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.”

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:

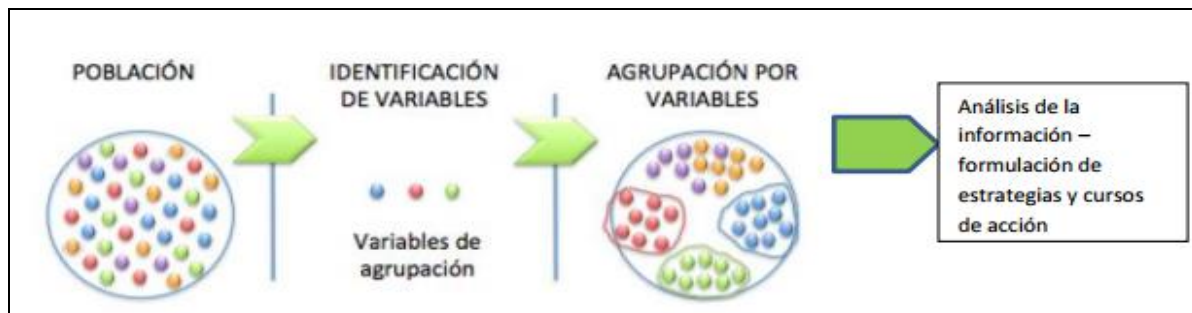
- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacía 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.

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.

- 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.

Gráfica 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, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Secretaría de Transparencia, Gobierno en Línea 2014.

Mecanismos de atención al ciudadano y Grupos de interés

La Contraloría de Bogotá cuenta con doce (12) canales de atención a usuarios, 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.
- Reuniones Locales de Control Social (antes denominadas 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: piso 1 Centro de atención al Ciudadano
- Buzón de sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano- Piso 1.
- Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias [formulario electrónico](#).
- Atención al Concejo – invitaciones proposiciones, citaciones proposiciones, citaciones a debate, invitaciones a debate, agendas.
- Redes Sociales:



Durante el año 2022, la Contraloría de Bogotá D.C. atendió DPC:

Tabla 1 Canales de Atención

CANAL DE ATENCIÓN	N.º DE CONSULTAS / ATENCIÓN	% DE PARTICIPACIÓN
Queja, Reclamos y Derechos de Petición	2.181	72%
Atención al Concejo	623	21%
Reunión local de control social (acciones ciudadanas)	208	7%
TOTAL	3.012	100%

Fuente: Informe de Gestión 2022 – Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano – oficina de correspondencia, informe de gestión PPCCP1

Tabla 2 Desagregación DPC 2022

DPC	N.º DE CONSULTAS / ATENCIÓN	% DE PARTICIPACIÓN
Página Web	269	12,33%
Redes Sociales (Antes Twitter ahora X)	2	0,09%
Personal	1.190	54,56%
Fax	1	0,05%
Correo normal	3	0,14%
Correo Electrónico - Email	716	32,83%
TOTAL	2.181	100%

Fuente: Aplicativo SIGESPRO – PQR, 2022.

En resumen, 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 pretende:

- Adecuar los procesos y procedimientos vigentes para la entrega de información, productos y servicios que presta la contraloría 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.

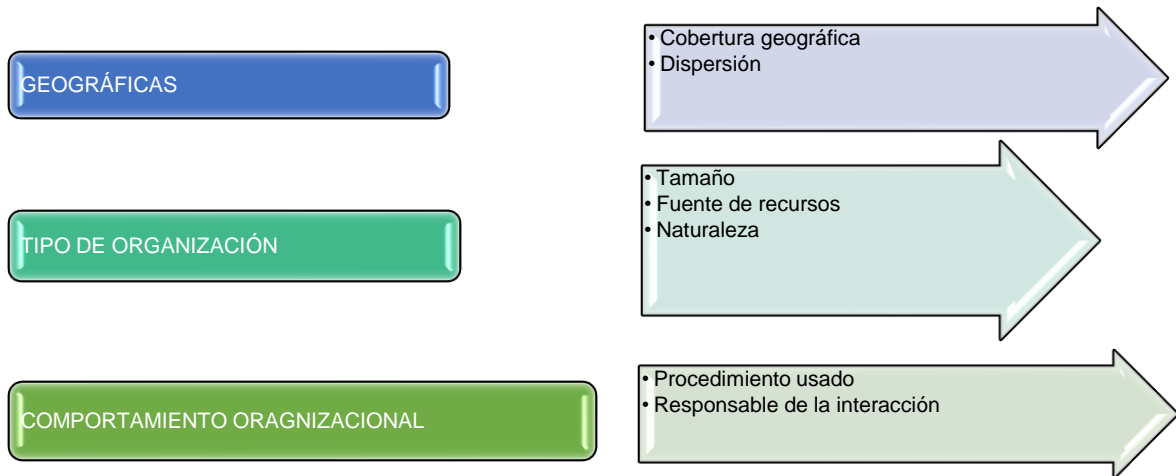
2. ESTABLECIMIENTO DEL LÍDER PARA EL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

Para efectos de preparar el documento de caracterización de usuarios – clientes y grupo de interés de la Contraloría de Bogotá D.C., la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, le asignó esta tarea al funcionario Alejandro Alfaro Murillo, (Asesor de la Dirección), bajo la supervisión del Director Sectorial. El líder podrá ser reemplazado en el momento que se requiera o se considere pertinente, sin que se afecte la vigencia del presente documento.

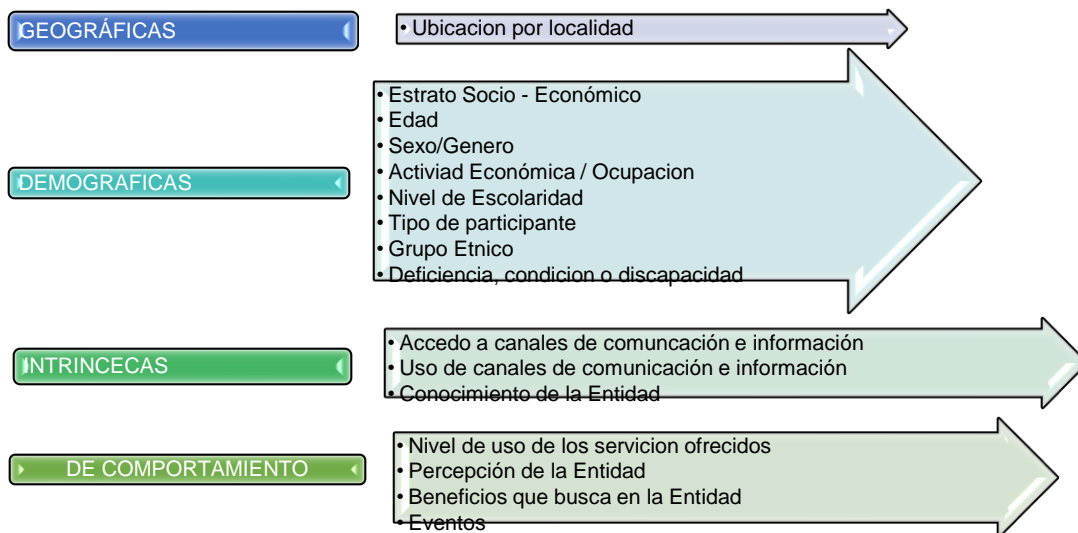
3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría ha diferenciado sus clientes en: Ciudadanía y Concejo. La caracterización efectuada se hará con base en este criterio identificando las variables para personas naturales contenida en la guía, según la información de las personas participantes en el último proceso de rendición de cuentas efectuado por la entidad en el año 2022, en los integrantes de las reuniones locales de control social (antes llamadas comités locales de control social) y en 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 guía, adicionando las que se consideren necesarias según la experiencia.

3.1. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS - CONCEJO



3.2. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES- CIUDADANÍA



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

4.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En el año 2022 se realizó una (1) Rendición de Cuenta. La rendición fue de la vigencia de noviembre 2021 a noviembre 2022.

La Rendición de Cuentas de la vigencia 2022 se hizo de manera virtual, el 28 de noviembre donde 280 bogotanos (115 llenaron link de encuesta de satisfacción) nos acompañaron y observaron de cerca la gestión de la entidad.

Los ciudadanos asistieron virtualmente el 28 de noviembre del 2022 desde las 9:00 am al proceso de rendición de cuentas realizado por la Contraloría de Bogotá D.C. desde la sede principal de la Contraloría. Este ejercicio ciudadano se realizó en forma virtual con transmisión en Directo por la plataforma de Facebook Live y las redes sociales institucionales YouTube Live y Twitter (Periscope).

Los datos recolectados en la transmisión contienen la siguiente información:

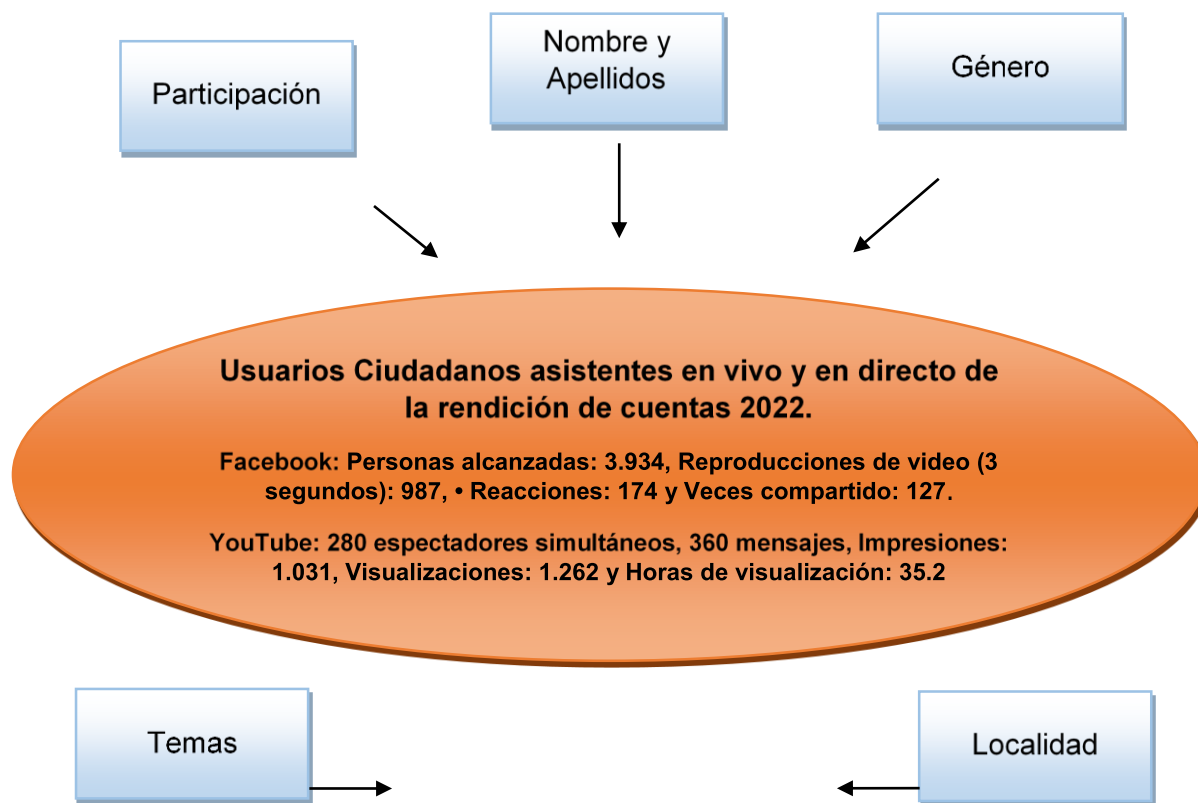
- ✓ Personal alcanzadas
- ✓ Interacciones
- ✓ Reacciones, comentarios, veces compartidas
- ✓ Espectadores en vivo

4.1.1. Grupos de interés

Las características de los ciudadanos que asistieron virtualmente a la rendición de cuentas realizada por la Contraloría, con sustento en la base de datos mencionada

son las siguientes: (se incluyen variables adicionales relacionadas con el género, nivel de participación y temas de participación).

4.1.2. Descripción de grupos de interés



4.1.3. Priorización y descripción de variables

Conforme a los datos y a los objetivos de esta caracterización las variables más relevantes o que generan los insumos para dar cumplimiento a los mismos son las que se describen a continuación:

- Sexo: Identifica el género de la persona que asistió a la rendición de cuentas de la Contraloría y permite conocer la distribución por género de los usuarios.
- Tipo de participante: se identificó que tipo de participante participo en la rendición de cuentas.
- Localidad: Se pudo saber de qué localidades nos vieron durante la transmisión.

4.1.4. Resultados y evaluación

4.1.4.1. Caracterización por género

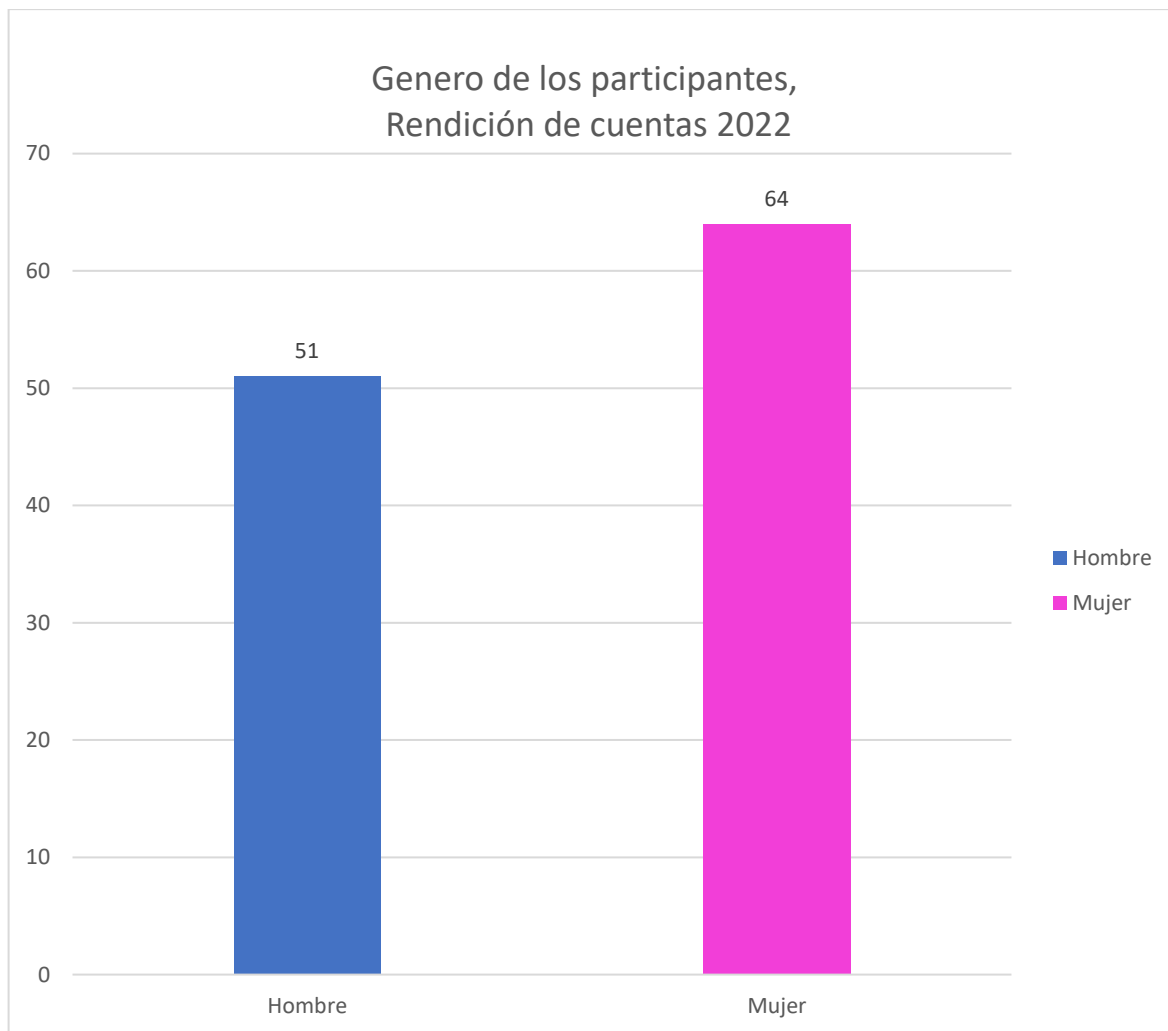
Con fundamento en los datos y la caracterización efectuada en relación con el género de los asistentes a la rendición de cuentas se concluye lo siguiente:

Tabla 3 Caracterización por Género, encuesta de satisfacción rendición de cuentas

CONCEPTO	Nº CIUDADANOS	%
Hombres	51	44%
Mujeres	64	56%
TOTAL	115	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción rendición de cuentas 2022, Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2022

Gráfica 2 Caracterización por género

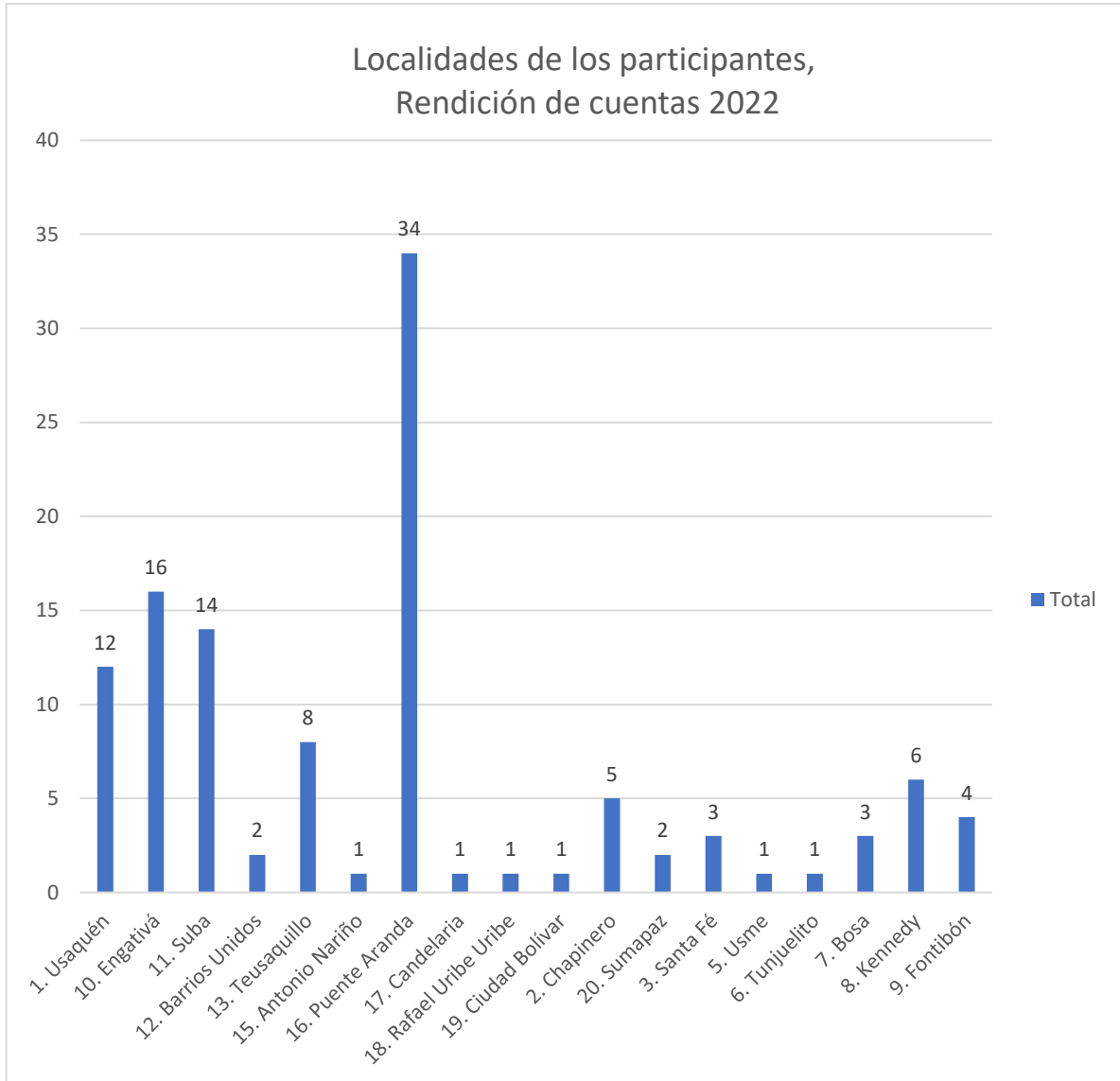


Fuente: Encuesta de satisfacción rendición de cuentas 2022, Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2022

La mayor parte de los ciudadanos participantes en el evento de rendición de cuentas son mujeres, quienes representan el 56% de los asistentes (64 mujeres) y los hombres con 44% de los asistentes (51 hombres).

4.1.4.2. Caracterización por localidad

Gráfica 3 Caracterización por localidad



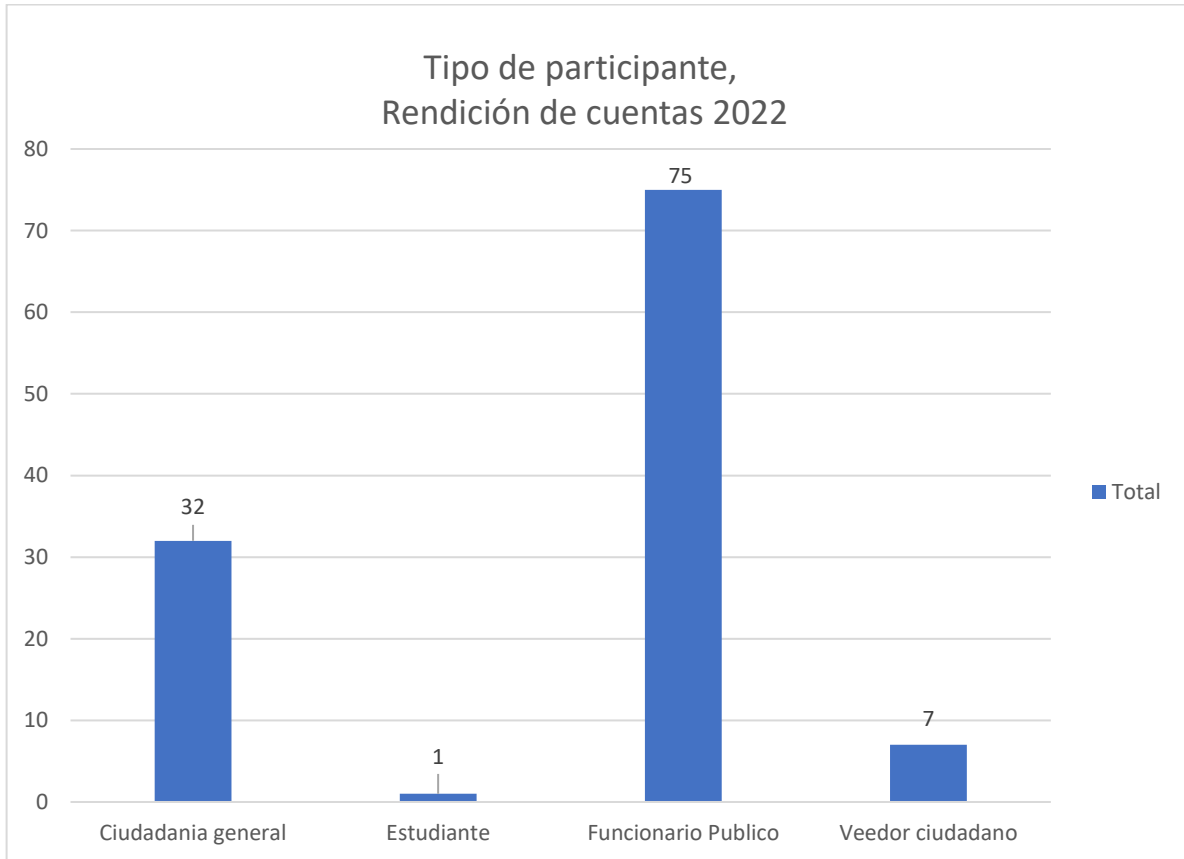
Fuente: Encuesta de satisfacción rendición de cuentas 2022, Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2022

De los 115 asistentes que rellenaron la encuesta de satisfacción, la localidad con mayor asistencia fue Puente Aranda con 34 asistentes, seguido de Engativá con 16, Suba 14, Usaquén 12, Teusaquillo 8, Kennedy 6, chapinero 5, Fontibón 4, Bosa y

Santafé con 3 asistentes cada una, Barrios Unidos y Sumapaz con 2 cada una, Antonio Nariño, la Candelaria, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Usme, y Tunjuelito con 1 cada una.

4.1.4.3. Caracterización tipo de participante en el evento

Gráfica 4 Caracterización tipo de participante en el evento



Fuente: Encuesta de satisfacción rendición de cuentas 2022, Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2022

De los 115 asistentes 75 (65%) son funcionarios públicos, 32 (28%) eran ciudadanía general, 7 (6%) veedores ciudadanos y 1 (1%) estudiante.

Los chats de las plataformas estuvieron disponibles todo el tiempo que duró la rendición de cuentas para recibir las preguntas de la ciudadanía. Se muestra evidencia de las 48 preguntas realizadas durante la transmisión.

Este reporte se toma como el registro oficial de participantes de la rendición de cuentas. Para cumplir con la publicación de los resultados del ejercicio ciudadano de “Preguntas”, las solicitudes quedaron plasmadas en los chats de las redes sociales y se toman como preguntas para trámite.

En cuanto a los temas que se trataron, a continuación, se desglosa uno por uno, según las intervenciones:

Tabla 4 Red social, Nombre del usuario y pregunta

Red social	Nombre Usuario	Pregunta
Facebook	Edward Armando Poveda Molina	Quisiera preguntar por la información sobre el control Fiscal realizado por la Contraloría a la Secretaría de Educación
Facebook	Kalyman Márquez Márquez	¿Me gustaría un seguimiento al mal estado de la carrera 7 desde la 119 hasta la 190 es terrible el estado?
Facebook	Kalyman Márquez Márquez	También pongo en conocimiento las escombreras ilegales en Usaquéen parte alta del sector el Codito que no tienen ningún control de parte de la administración distrital como también gubernamental ya que esto también perjudica a la calera lo dejo como alerta temprana
Facebook	Omar López	Es importante la labor de control que adelanta este organismo de control, ojalá los hallazgos fiscales sean aplicados con rigor
Facebook	الله عوض ياذج	Un saludo: ¿Cuál es la solución como entes de control para la gestión estancadas por más de 10 años en Agustín Codazzi?
Facebook	Carmen Mora	Buenos días x favor revisar el proyecto 492 de la vereda chorrillos ..y si lo q se entregó en ese proyecto era lo q pasaron en momento de presentarlo...xq al final diz que horno y la verdad entregaron fue el horno de olla ... también quisiera saber si el profesor fue puesto x el Sena ..y q revisen nuestros recursos xq nuestra vereda está en abandono total ...no hay jardín.no tenemos parque via es trochas .. la escuela de chorrillos la educación es terrible nos toca llevar los niños en sicla

Red social	Nombre Usuario	Pregunta
		a cota corriendo toda clase de peligros...y queremos una copia del proyecto 492 ...y me den una respuesta .al correo anitamora35@gmail.com estamos en abandono total alcaldía de suba nos dice q hay millones para zona rural ..y cada vez nuestra zona en pobreza total
Facebook	Carurbi Urbina	Por favor tener en cuenta estas intervenciones de la ciudadanía para dar solución a sus problemas pero positivas y definitivas no enviarnos ya a las entidades que no han cumplido con su obligación porque dejarlo por escrito y no ver solución hablaría muy mal de la rendición de cuentas y preguntas que uds muy amablemente hoy nos han invitado gracias señor contralor general espero solución a mis dos inquietudes. Carmen urbina1225@gmail.com
Facebook	Carurbi Urbina	El IDU se comprometió con la Cra 10 # 50 a12 sur urbanización guiparma detrás de centro comercial los molinos sur hace varios meses ante la dra Claudia López la alcaldesa a intervenir la vía mencionada y no ha sido posible que lo haga el IDU por ser vía principal y nosotros desesperados con esa vía que es compromiso de ellos para ser intervenida por favor como veedora de la localidad pido intervención de la contraloría para dar cumplimiento de este compromiso.
Facebook	Carurbi Urbina	En el sector convivencia pedimos por favor a Uds. la intervención para retirar de la fraguita calle 3 sur con Cra 24 una recicladora que nos ha ocasionado la proliferación de vectores y además nos perjudican la gran cantidad de ratas muladar dejado por los recicladores y presuntamente la falta de documentos por parte de la red centro oriente para exigir su retiro señor contralor por favor queremos resultados cansados de esperar el retiro de este foco de infección del barrio la fraguita.
Facebook	Prisciliano Atuesta Ramírez	La avenida Cali, en el sector de Tibanica. Por favor adelantar esos trámites para la construcción del puente. Cuando termine la construcción de la avenida Cali, se pueda pasar a Ciudad Verde.
Facebook	Veedor Edgar Tolosa Gómez	Nuestra veeduría ciudadana UPS 46 castilla, solicita informe a las demoras de los consorcios Conca y y Rover 009 en la ejecución de la Avda. Guayacanes
Facebook	Lupita Gaona Erlika Murillejo	Necesitamos más apoyo con la asignación de las personerías jurídicas a las veedurías, la personería no hace acompañamientos y nos quedamos sin saber qué hacer para lograr la veeduría, afortunadamente en Bosa logramos mesas de trabajo con el contralor, pero necesitamos que desde arriba de

Red social	Nombre Usuario	Pregunta
		la contraloría apoyen esos procesos a nivel Distrital, necesitamos las personerías jurídicas
Facebook	Ana Hernández	Tengo una inquietud nos están quitando una vía u giro muy importante al ir por la avenida Boyacá de sur a norte al ver el giro sobre ella para ir hacia san Francisco o regresar sobre la misma no la taparon con escombros varo.
Facebook	Ana Adela Suarez Rosas	Importante hagan control, miren las vías que han hecho en el barrio portal sur, ni siquiera dejaron rejillas para recolección de aguas lluvias
Red social	Nombre Usuario	Pregunta
YouTube	Bernidt Marín - @bernidtmarin6805	Buen día, aprovechando la situación para mí es muy triste ver cómo cada día el servicio sube y sube cuándo debería ser un derecho fundamental del ser humano ya que sin él no podríamos vivir, así como el aire el sol deberíamos tener el agua. Hago también la denuncia de los altísimos costos del servicio de aseo y sería bueno que cómo ente de control se acabara con esa corrupción de cobros exagerados.
YouTube	María Eulalia Ávila Gutiérrez - @mariaeulaliaavilaguti errez564	¿Qué trabajo adelanta la contraloría ante el mal manejo de Transmilenio y la indiferencia ante la falta de seguridad del sistema y el peligro para la vida que representa ser usuario de este sistema que está desbordado en las distintas problemáticas?
YouTube	María Eulalia Ávila Gutiérrez - @mariaeulaliaavilaguti errez564	¿Qué está haciendo la contraloría en cuanto a las obras que invaden nuestros humedales sin tener en cuenta la protección que sobre ellos existen y son un pulmón de reserva de agua indispensables para la vida?
YouTube	Jesús Chaves - @jesuschaves8263	La EAAB ha sido deficiente en la limpieza de los alcantarillas y desagües y los hemos visto con tantas inundaciones de calles , y está haciendo cosas que no le corresponde contratos de embellecer con jardines las riberas del río Arzobispo desde los cerros hasta la carrera 30, función que le corresponde al Jardín Botánico. Que control hace la Contraloría para el manejo del presupuesto así sea una empresa con autonomía e independencia del Estado
YouTube	María Constanza Moreno	Adelantamos a través de una veeduría ciudadana a contratos distritales pero la respuesta de la Contraloría es demorada.
YouTube	José Luis Londoño Gómez	Me parece que si la preguntas van a ser de esa manera creo que no es una buena rendición de cuentas, más bien va a ser una forma de poder manipular la misma ;
YouTube	José Luis Londoño Gómez	La rendición de cuentas es cuando el pueblo puede preguntar al libre albedrío
YouTube	Lourdes Viveros	Tengo muchas dudas de lo que hace la contraloría
YouTube	Alfonso Jiménez Cuesta	Que valores tienen los 13 Procesos de la Universidad Distrital, los 12 Procesos de la Subred Norte y los 11

Red social	Nombre Usuario	Pregunta
		Procesos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
YouTube	Lourdes Viveros	Todo muy bonito desde la perspectiva de la contraloría. se denuncia y nada pasa
YouTube	María Elina Bulla	Hay que seguir fortaleciendo la capacitación en diferentes temas a la ciudadanía.
YouTube	Clara Gómez Riveros	¿La contraloría hace su control social con transparencia?
YouTube	María Robayo	Localidad de suba, barrio la cañiza tercer sector presente: desde hace 20 años estamos esperando que nos pavimenten las calles y no ha sido posible.
YouTube	Amanda ♥ Santander	ya es hora que terminen la estación de policía Usaquén, sí que la necesitamos
YouTube	Lino López	Por favor infórmenos que pasó con los hallazgos del detrimento patrimonial suscitado por un privado BD. Bacatá por los dineros invertidos por el Fondo de desarrollo local de Santafé, IDU, Malla Vial
YouTube	Hernán Villamizar Díaz	Buenos días señores contraloría de Bogotá, pido inspección, vigilancia y control, a todas las obras que se están adelantando en todo Bogotá.
YouTube	Jaime Ramos	solicitamos que la contraloría intervenga en el portal Américas para los usuarios con suma urgencia ya que es el único portal que no hay baños
YouTube	Hernán Villamizar Díaz	En el barrio Quiroga, están remodelando el colegio Clemencia Holguín de Urdaneta, necesito que la contraloría haga presencia, ya que lo están remodelando con materiales de muy mala calidad.
YouTube	Lourdes Viveros	Problemáticas que se presentan con los contratistas en las diferentes localidades no cumplen
YouTube	Lourdes Viveros	Desde el 2012 esperamos ejecución en el barrio la flora de pavimentación las cuales cuentan con estudios y diseños
YouTube	Ángel Velásquez	Lo importante de estos resultados, es que lleguen a su ejecución final por las Entidades competentes
YouTube	Efrén Cristancho	Empresas de servicios públicos, como Enel Codensa, Vanti y empresas de Aseo son los mayores violadores de las normas en Colombia. Enel Codensa No hacen lectura de los contadores de Consumo.
YouTube	Efrén Cristancho	Vanti con su revisión de cada 5 años hacen abusos hasta de hacerle pagar a los usuarios 3 veces la revisión y además cortar el servicio y cobrar reconexión.
YouTube	Dora Lucia Gamba Camacho	Buenos días, cuál es resultado del seguimiento a las sub redes de salud de Bogotá. Gracias
YouTube	Clara Gómez Riveros	Cómo judicializan a las personas que desfalcan el distrito
YouTube	Gladys Guchuvo	Que pueden hacer para vigilar la actuación de las JAC existe mucha CORRUPCIÓN y nadie escucha a la comunidad... Gracias
YouTube	ELIZABETH ESCOBAR AYALA VEGANOS	Aquí en Suba Tenemos Contralor Intermitente....duran muy poco...y luego se demoran mucho tiempo para lograr nombrar otro que sucede??

Red social	Nombre Usuario	Pregunta
YouTube	Liliana Palomino	Nos está preocupando en la localidad de Suba el cambio continuo de los gestores de movilidad ya que esto retrasa los procesos de una localidad tan grande y con tantas necesidades.
YouTube	Hernán Villamizar Díaz	Porque tantas demoras en la ejecución de los presupuestos participativos, ya que aquí en R.U.U, no se han ejecutado los del año 2021
YouTube	Dora Lucia Gamba Camacho	Por favor necesitamos que nos apoyen en el transporte público tanto en Transmilenio, no hay lugares para carga la tarjeta de transporte. Las rutas del sitp no continuarás es mucho el tiempo de espera.
YouTube	Yaneth Uribe Fonseca	Cuántos recursos públicos se han recuperado por parte de la entidad?
YouTube	Hernán Villamizar Díaz	Solicito que la Contraloría, vigile con lupa, a la empresa Enel Codensa, ya que cada mes le están subiendo mucho a los kilovatios, que ya está en \$723.08, por ello solicito que la vigilen con lupa.
YouTube	Yaneth Uribe Fonseca	Solicitamos seguimiento a los programas de reactivación económica en Bogotá

Fuente: Relación de Preguntas hechas por los ciudadanos en la Rendición de Cuentas 2022. Vigencia 2022 - noviembre 28 de 2022. Respuesta Rendición de Cuentas 2022 Redes sociales (documento Publicado).

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

La base de datos de los PQR radicados en la Contraloría de Bogotá durante la vigencia 2022 fue consultada en el aplicativo adoptado por la entidad para el control de correspondencia y radicación de documentos denominado “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos” – SIGESPRO - en el cual se posibilita la generación de reportes, link en el cual se generó el reporte denominado “DPC informe enero diciembre de 2022”, que fue convertido a hoja electrónica Excel. La base de datos se adicionó con la columna I “Género”.

La base de datos de la hoja electrónica Excel contiene la siguiente información:

Tabla 5 Descripción de la 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 máx. Respuesta	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	
N	Localidad	Muestra la localidad a la que pertenece el peticionario		
O	Barrio	Indica el barrio en el que reside el peticionario		
P	Pretensiones	Informa acerca de lo que el peticionario está solicitando	Variable de control	
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		

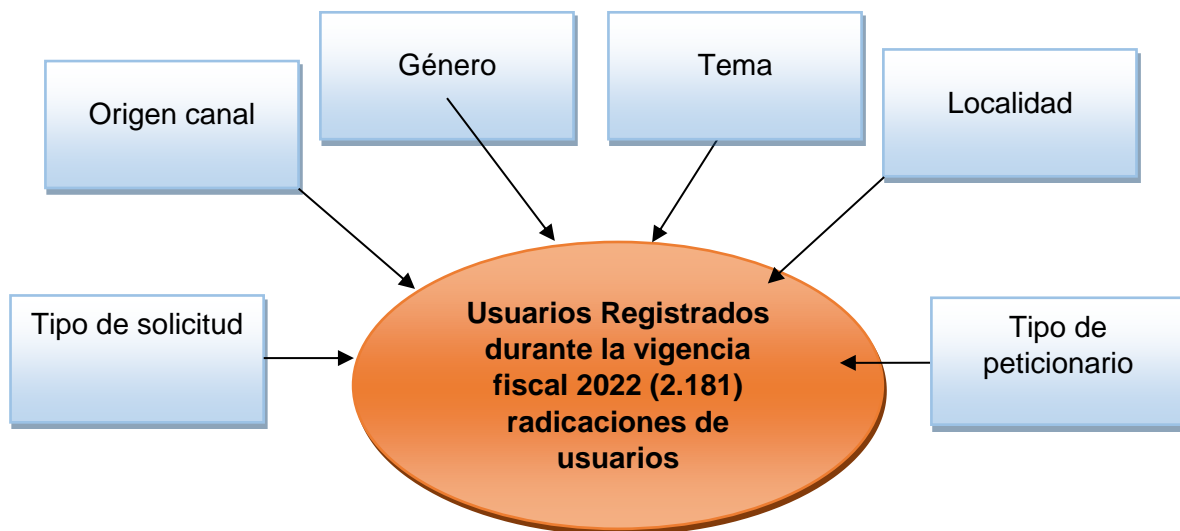
COLUMNA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	NIVEL	OBJETIVO
T	Temas	Muestra el tema general de que trata la petición		
U	Traslado a otras entidades	Indica si la petición se trasladó sí o no a otra entidad.		
V	Estado actual	Es el estado actual de la petición: con respuesta definitiva, con respuesta parcial, desistido 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 2022

4.2.1. Grupos de interés

Las características de los usuarios que presentaron peticiones quejas y reclamos a la Contraloría de Bogotá D.C. en el periodo 1 de enero a octubre del año 2022, con sustento en la base de datos antes citada existente en la entidad son:

4.2.2. Descripción de grupos de interés



4.2.3. Priorización y descripción de variables

Conforme a la base de datos y a los objetivos de esta caracterización, las variables más relevantes o que generan los insumos para dar cumplimiento a los mismos son las que se describen a continuación:

Tipo de Usuario:

La variable identifica el tipo de usuarios u organización que presenta a la Contraloría consulta, denuncia, petición de información, queja, reclamo o solicitud clasificados conforme al listado vigente, así:

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

Tipo de solicitud y/o queja:

La variable identifica la clase de solicitud que realiza el usuario a la Contraloría según la clasificación existente en la entidad:

- ✓ Consulta
- ✓ Denuncia
- ✓ Petición de Información
- ✓ Queja
- ✓ Reclamo
- ✓ Solitud

Origen de queja o Canal medio utilizado:

Esta variable determina la forma o el canal a través del cual el usuario presentó consulta, denuncia, petición de información, queja, reclamo o solicitud a la Contraloría, con lo que se pretende conocer los canales más frecuentados para que los usuarios ejerzan su derecho a presentar este tipo de documentos, así:

- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Correo normal
- ✓ Fax
- ✓ Personal
- ✓ Twitter
- ✓ Web

Género:

Esta variable identifica el género de la persona que presenta las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias al Organismo de Control y permite conocer la distribución por género de los usuarios, cuando éstos son personas naturales.

Localidad:

Esta variable indica a qué localidad pertenece el usuario que radicó la consulta, denuncia, petición de información, queja, reclamo o solicitud en la entidad.

Tema:

La variable indica el tema de que trata la consulta, denuncia, petición de información, queja, reclamo o solicitud en la entidad, así:

- ✓ Certificación laboral
- ✓ Certificaciones
- ✓ Consultas, estudios y conceptos
- ✓ Denuncia sobre corrupción
- ✓ Información auditoria y estudios
- ✓ Información entidad
- ✓ Información procesos de responsabilidad fiscal
- ✓ Información sistema tarifario de Transmilenio y del Sistema

Integrado de transporte público.

- ✓ Información sobre auditorías
- ✓ Información sobre ejecución y manejo de recursos
- ✓ Intervención de trámite ante diferentes entidades
- ✓ Otros
- ✓ PQR sobre bienes y prestación de servicios
- ✓ PQR sobre contratación

- ✓ Quejas disciplinarias
- ✓ Solicitud de copias
- ✓ Solicitud de información de procesos
- ✓ Solicitud información
- ✓ Solicitud información auditorias
- ✓ Solicitud respuesta a derechos de petición
- ✓ Trámites internos contraloría de Bogotá D.C.

4.2.4. Resultados y evaluación

4.2.4.1. Caracterización por tipo de usuario

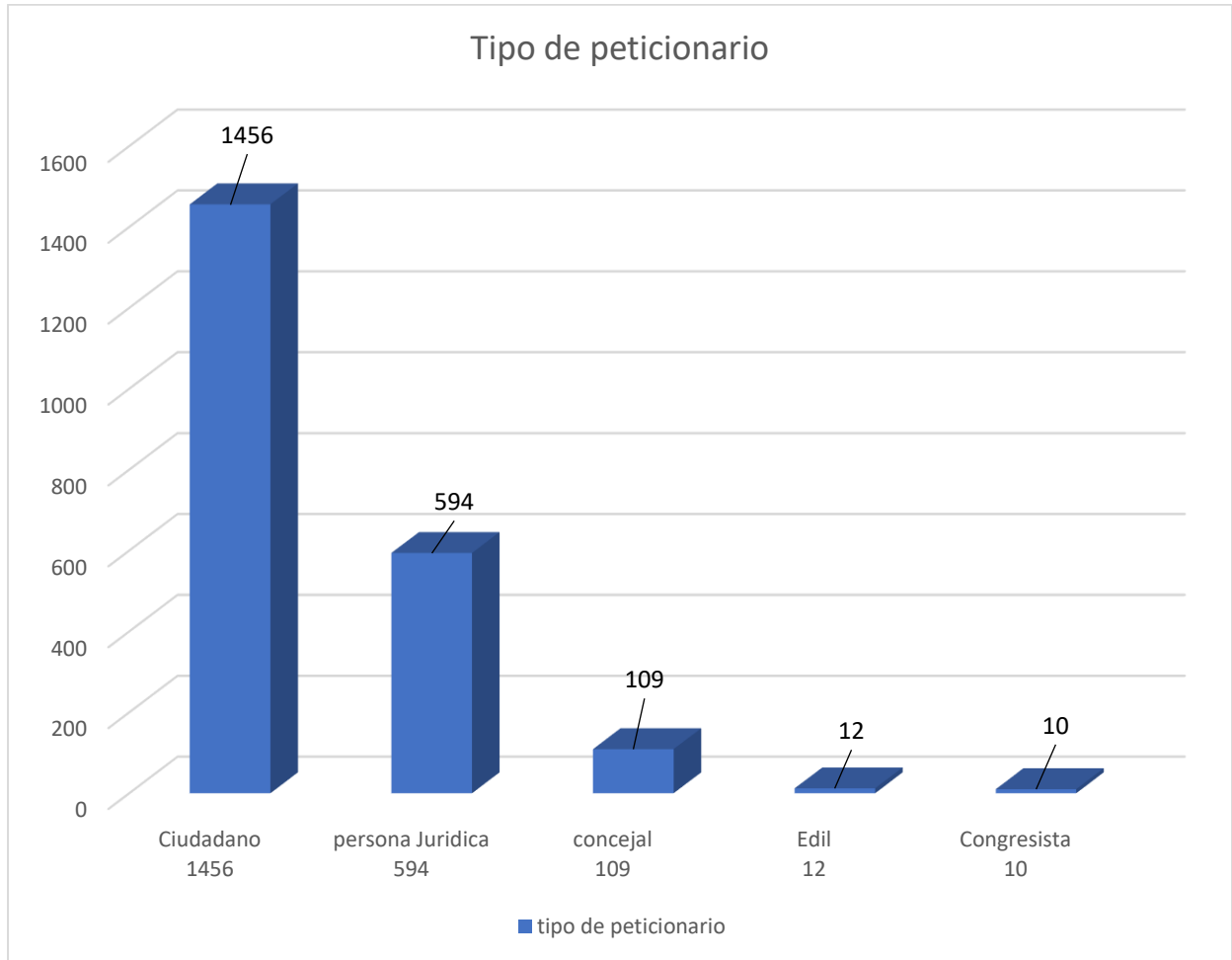
Según la base de datos “DPC 2022 reporte total”, en el año 2022, se radicaron en la Contraloría de Bogotá D.C., 2.181 DPC; encontramos que los Ciudadanos son quienes ocupan el mayor porcentaje con un 75.20%, al recibir 1596 peticiones, seguidamente encontramos que el 18.40% de personas jurídicas (otras entidades y Organismos públicos y privados) acudieron con 391 DPC; los Concejales, en ejercicio de su control político presentaron un total de 104 peticiones para un 5,40 %, mientras que los Ediles presentaron 14 DPC que representan un 0,60%, y por último se presentaron 11 peticiones provenientes de Congresistas que representaron menos del 1% de las solicitudes allegadas durante el período. Ver gráfica:

Tabla 6 PQR radicados en la Contraloría – año 2022 Clasificación por tipo de usuario

TIPO DE USUARIO	No DE DPC	%
Ciudadano - persona natural	1456	66,76%
Persona jurídica	594	27,24%
Concejal	109	5,00%
Edil	12	0,55%
Congresista	10	0,46%
TOTAL	2181	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC 2022 reporte total” 2022

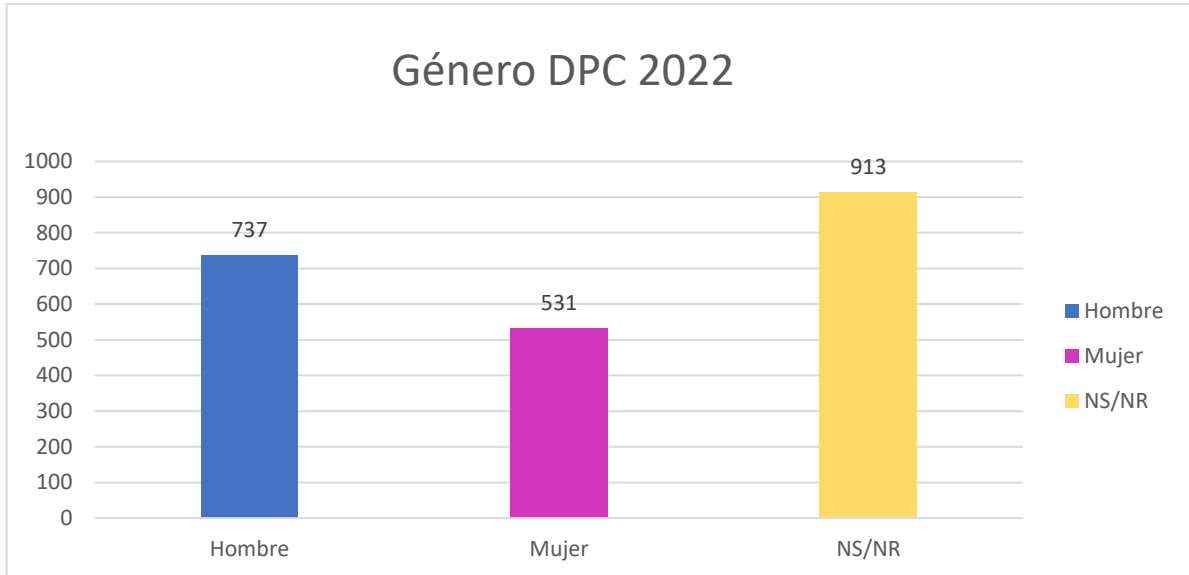
Gráfica 5 Tipo de peticionario



Fuente: Aplicativo SIGESPRO – PQR 2022

4.2.4.2. Caracterización por Género

Gráfica 6 Caracterización por Género



Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC 2022 reporte total” 2022

Esta variable se relaciona con el género del ciudadano, en esta variable vemos como las empresas, entidades públicas – NS/NR con 42% (913) son los que más actividad y relación con la entidad tienen, seguidos con una margen muy pequeña están los hombres con un 34% (737), y finalizamos con las mujeres con 24% (531) de participación. Veamos:

Tabla 7 PQR año 2022 - clasificación por género

TIPO GENERO	Nº de PQR	%
Femenino	531	24%
Masculino	737	34%
Entidades o empresas / NS/NR	913	42%
TOTAL	2181	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC 2022 reporte total” 2022

4.2.4.3. Caracterización por tipo de solicitud

Esta variable se relaciona con la clase de petición efectuada por los distintos usuarios a la Contraloría, de acuerdo con la base de datos – DPC informe enero diciembre de 2022 contenida en el SIGESPRO. Los resultados obtenidos con la caracterización de las variables muestran que las solicitudes es lo más representativo con 1,013 lo que representa el 46.4% del total de PQR radicados en la vigencia, seguido por peticiones de información con 989 recibidas que representan el 45.3%, las quejas ocupan el tercer lugar con 132 radicados (6.1%) por últimos las denuncias con 20 radicadas (0,9%) respectivamente, las consultas con 18 radicados (0.8%) y los reclamos 9 (0.4%), veamos:

Tabla 8 PQR año 2020 - clasificación por tipo de tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	Nº de PQR	%
Solicitud	1013	46,4%
Petición de Información	989	45,3%
Queja	132	6,1%
Denuncia	20	0,9%
Consulta	18	0,8%
Reclamos	9	0,4%
TOTAL	2181	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC 2022 reporte total” 2022

4.2.4.4. Caracterización por Origen o Canal utilizado

La variable hace referencia al origen, forma o canal utilizado por el usuario para radicar en la Contraloría su petición, queja o reclamo. La base de datos utilizada contiene esta información en la columna G. denominada Origen/Queja.

La presentación personal fue uno de los medios más utilizado por los usuarios para radicar los PQR en la Contraloría, medio a través del cual se presentaron 1191 radicaciones que representan el 55% del total de PQR presentados en la vigencia.

El correo electrónico fue el segundo medio más utilizado con 715 radicaciones que representan el 33%, en el tercer puesto esta la web con 269 peticiones (12%) y correo normal con 3 peticiones (0.14%). Los demás canales existentes muestran bajos niveles de utilización.

Tabla 9 PQR – año 2022 - clasificación por canal utilizado

CANAL O MEDIO UTILIZADO	Nº de PQR	%
Correo Electrónico	715	33%
Correo Normal	3	0,14%
Fax	1	0,05%
Personal	1191	55%
Twitter	2	0,09%
Web	269	12%
TOTAL	2181	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC 2022 reporte total” 2022

4.2.4.5. Caracterización por tema

Esta variable pretende identificar cuáles son las principales temáticas de las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por los usuarios a la Contraloría en la vigencia 2022.

Tabla 10 PQR año 2022 - clasificación por temas

TEMAS ESPECÍFICOS	CANTIDAD	%
INFORMACIÓN SOBRE PROCESOS DE RESPONSABILIDAD FISCAL	445	20%
PQR SOBRE CONTRATACIÓN	615	28%
CERTIFICACIONES	374	17%
INTERVENCIÓN DE TRÁMITE ANTE DIFERENTES ENTIDADES	281	13%
INFORMACIÓN SOBRE AUDITORÍAS	173	8%
TRÁMITES INTERNOS CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.	123	6%
PQR SOBRE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	39	2%
SOLICITUD DE COPIAS	28	1%
QUEJAS DISCIPLINARIAS	22	1%
INFORMACIÓN SOBRE EJECUCIÓN Y MANEJO DE RECURSOS	57	3%
CONSULTAS, ESTUDIOS Y CONCEPTOS	15	1%

TEMAS ESPECÍFICOS	CANTIDAD	%
SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN	6	0%
DENUNCIAS SOBRE CORRUPCIÓN	3	0%
OTROS	0	0%
Total final	2181	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información 2022

Como se observa, PQR sobre contratación es una de las principales razones por la que los usuarios de la entidad presentaron PQR, con 615 peticiones presentadas durante la vigencia analizada, muy seguida por la Información procesos de responsabilidad fiscal con 445 peticiones y certificaciones con 374 peticiones entre las más destacadas.

4.3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CIUDADANOS

Siguiendo el Contrato Interadministrativo No. 034 de 2019 y la revisión realizada del proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con partes interesadas, se establecen tres grupos poblacionales que cuentan con características diferentes:

Clientes Concejo de Bogotá, Ciudadanía en general y Periodistas

4.3.1. Objetivo

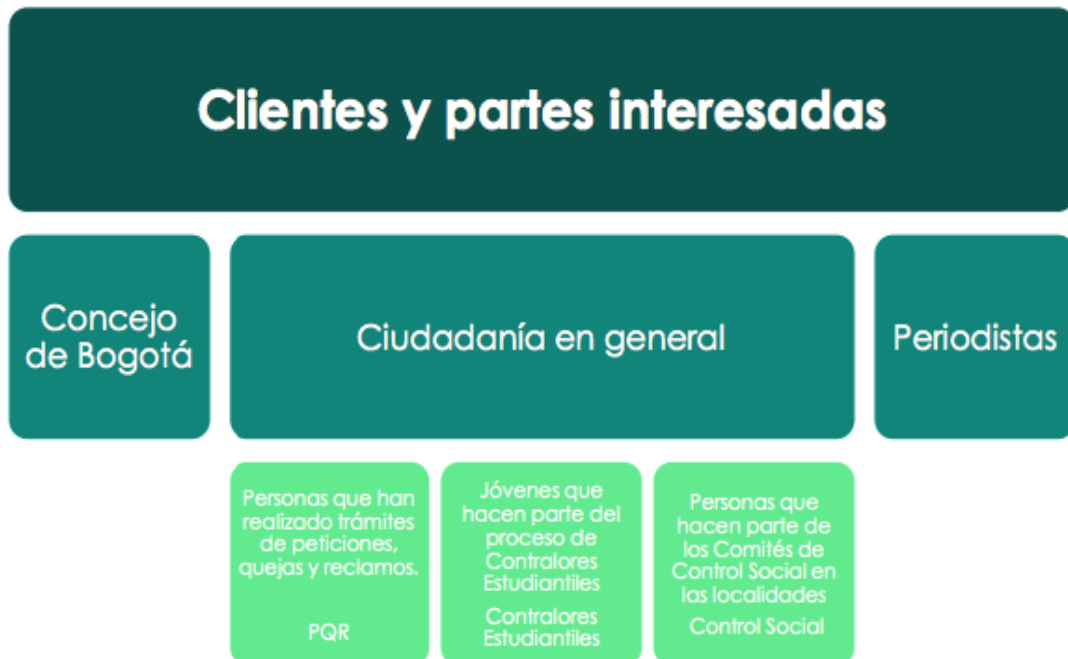
Desarrollar el proceso de medición de percepción, de manera que permita determinar el nivel o grado de satisfacción de los usuarios frente a la función pública de la Contraloría, así como de sus servicios prestados en la vigencia 2022.

4.3.2. Grupos de interés

De acuerdo al contrato se establecen tres grupos poblacionales que cuentan con características diferentes: Clientes Concejo de Bogotá, Ciudadanía en general y Periodistas.

Adicionalmente, dentro del grupo ciudadanía en general se reconocen tres subgrupos, que también cuentan con características diferentes: Personas que han realizado trámites de peticiones, quejas y reclamos, Personas que hacen parte de los Comités de Control Social en las localidades, Jóvenes que hacen parte del proceso de Contralores Escolares.

A continuación, se presenta la estructura de la población



Fuente: Propia, "Informe medición percepción de la satisfacción del Cliente Contraloría de Bogotá D.C." 2022.

4.3.3. Priorización y descripción de variables

Conforme al informe y a los objetivos de esta caracterización las variables más relevantes o que generan los insumos para dar cumplimiento a los mismos son las que se describen a continuación:

Localidad:

La variable indica a qué localidad pertenece el ciudadano que participó en la encuesta de percepción de clientes de la Contraloría.

- ✓ 1. Usaquén
- ✓ 2. Chapinero
- ✓ 3. Santa Fé
- ✓ 4. San Cristóbal
- ✓ 5. Usme
- ✓ 6. Tunjuelito
- ✓ 7. Bosa
- ✓ 8. Kennedy
- ✓ 9. Fontibón
- ✓ 10. Engativá
- ✓ 11. Suba
- ✓ 12. Barrios Unidos
- ✓ 13. Teusaquillo
- ✓ 14. Los Mártires
- ✓ 15. Antonio Nariño
- ✓ 16. Puente Aranda
- ✓ 17. La Candelaria
- ✓ 18. Rafael Uribe Uribe

- ✓ 19. Ciudad Bolívar
- ✓ 20. Sumapaz

Estrato Socio Económico:

Esta variable está referida al estrato socio económico en el que reside en forma permanente el ciudadano que participó en la encuesta de percepción de clientes de la Contraloría.

- ✓ Estrato1 al 6

Edad o Grupo etario:

La variable describe el rango de edad de los ciudadanos que participaron en la encuesta de percepción de clientes efectuada en el año 2019.

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

Género:

Esta variable identifica el género de la persona que presenta las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias al Organismo de Control y permite conocer la distribución por género de los usuarios, cuando éstos son personas naturales.

- ✓ Femenino
- ✓ Masculino
- ✓ NS/NR

Ocupación

Esta variable de ocupación corresponde a la actividad que desempeña una persona para generar ingresos y en la cual se dedica la mayor parte del tiempo.

- ✓ Estudiante
- ✓ Funcionario publico
- ✓ Empleado sector privado
- ✓ Desempleado
- ✓ Independiente
- ✓ Jubilado / pensionado
- ✓ Ama de casa
- ✓ Concejal de Bogotá
- ✓ Periodista
- ✓ No responde
- ✓ Otros
- ✓

Nivel educativo o grado de escolaridad

El nivel educativo es el nivel de educación más alto que una persona ha terminado o logrado.

- ✓ Sin terminar

- ✓ Primaria
- ✓ Bachillerato
- ✓ Técnico
- ✓ Tecnológico
- ✓ Pregrado (universitario)
- ✓ Postgrado
- ✓ No responde

Tipo de participante

Esta variable llamada tipo de participante es la clase de personas, que tiene algún tipo de participación con la entidad.

- ✓ Ciudadanía general
- ✓ Estudiante
- ✓ Veedor
- ✓ Periodista
- ✓ Concejal

Grupo Étnico

Un grupo étnico, es una agrupación de individuos que comparten ciertas características con las cuales se identifican. Son comunidades de seres humanos que se forma a partir de similitudes o afinidades culturales, raciales, religiosas o de otra clase.

- ✓ Pueblo indígena
- ✓ Campesino
- ✓ Afrodescendiente

- ✓ Palenquero
- ✓ Raizal
- ✓ Rom (gitano)
- ✓ No aplica

Deficiencia, condición o discapacidad

Esta variable habla de la condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia o discapacidad (física, mental, intelectual o sensorial) que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.

- ✓ Física
- ✓ Auditiva
- ✓ Visual
- ✓ Sordoceguera
- ✓ Intelectual
- ✓ Psicosocial (mental)
- ✓ Múltiple
- ✓ No aplica

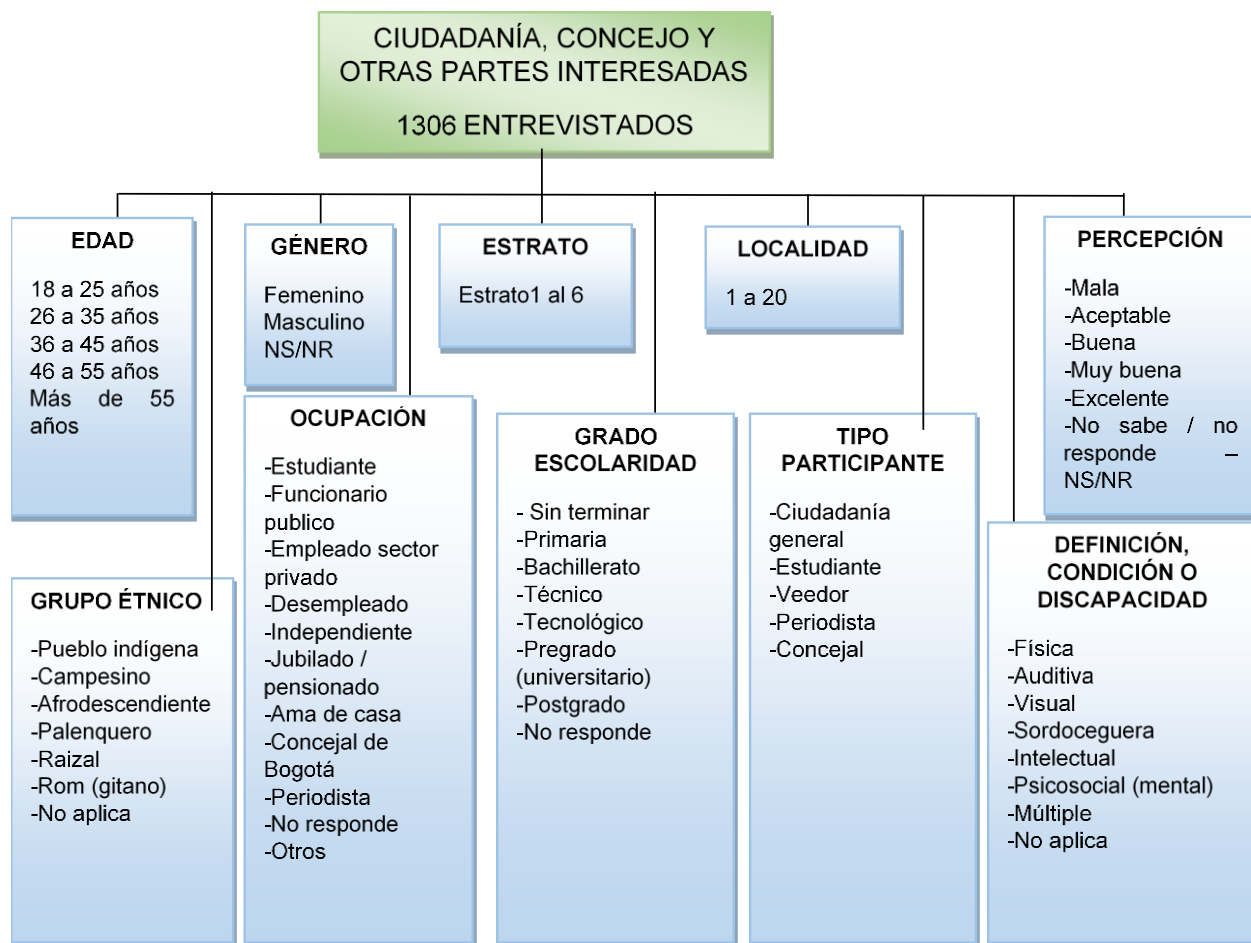
Percepción sobre la entidad:

La variable muestra el nivel de percepción que los encuestados tienen de la Contraloría de Bogotá, con base en la encuesta por la entidad durante la vigencia 2022.

- ✓ Mala
- ✓ Aceptable
- ✓ Buena
- ✓ Muy buena

- ✓ Excelente
- ✓ No sabe/no responde – NS/NR

4.3.4. Mapa conceptual de las variables



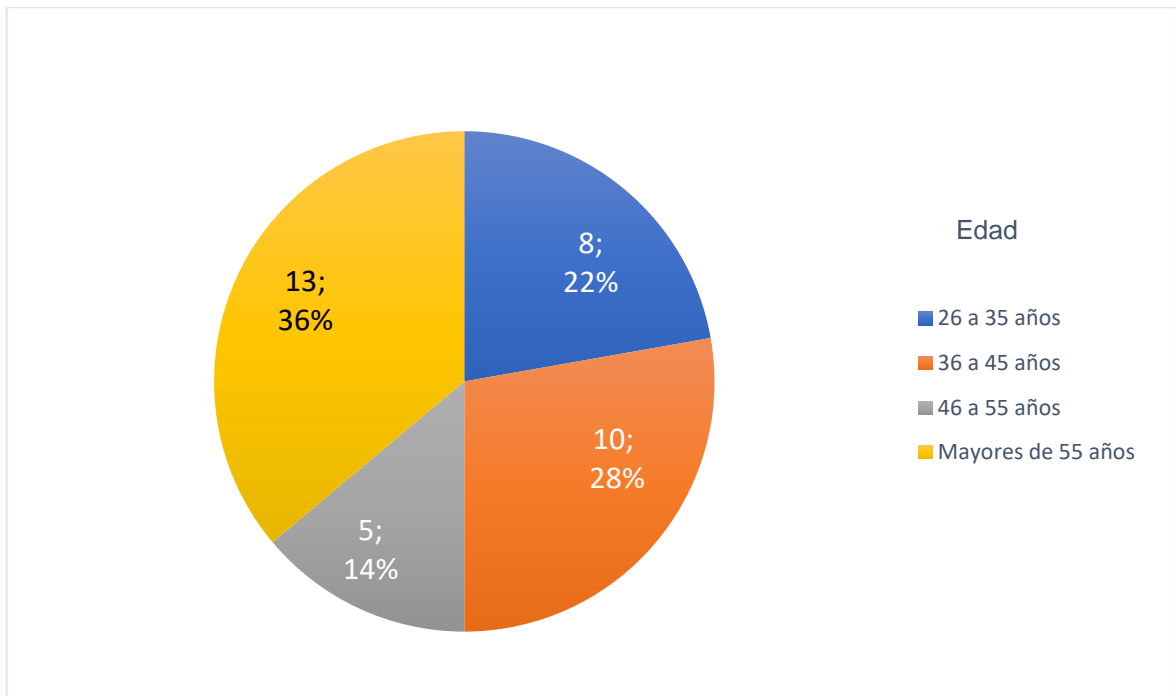
Fuente: Propia. " Informe medición percepción de la satisfacción del Cliente Contraloría de Bogotá D.C." 2022.

4.3.5. Resultados y evaluación

4.3.5.1. Caracterización por edad

GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 7 Caracterización por edad grupo concejo



Resultados de rango de edades Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

El 36% (13 concejales) se encuentran en el rango de edad mayores de 55 años, el 28% (10 concejales) entre 36 a 45 años, 22% (8 concejales) entre 26 a 35 años y el 14% (5 concejales) entre 46 a 55 años.

Tabla 11 Valores Rango de edad concejales de Bogotá D.C.

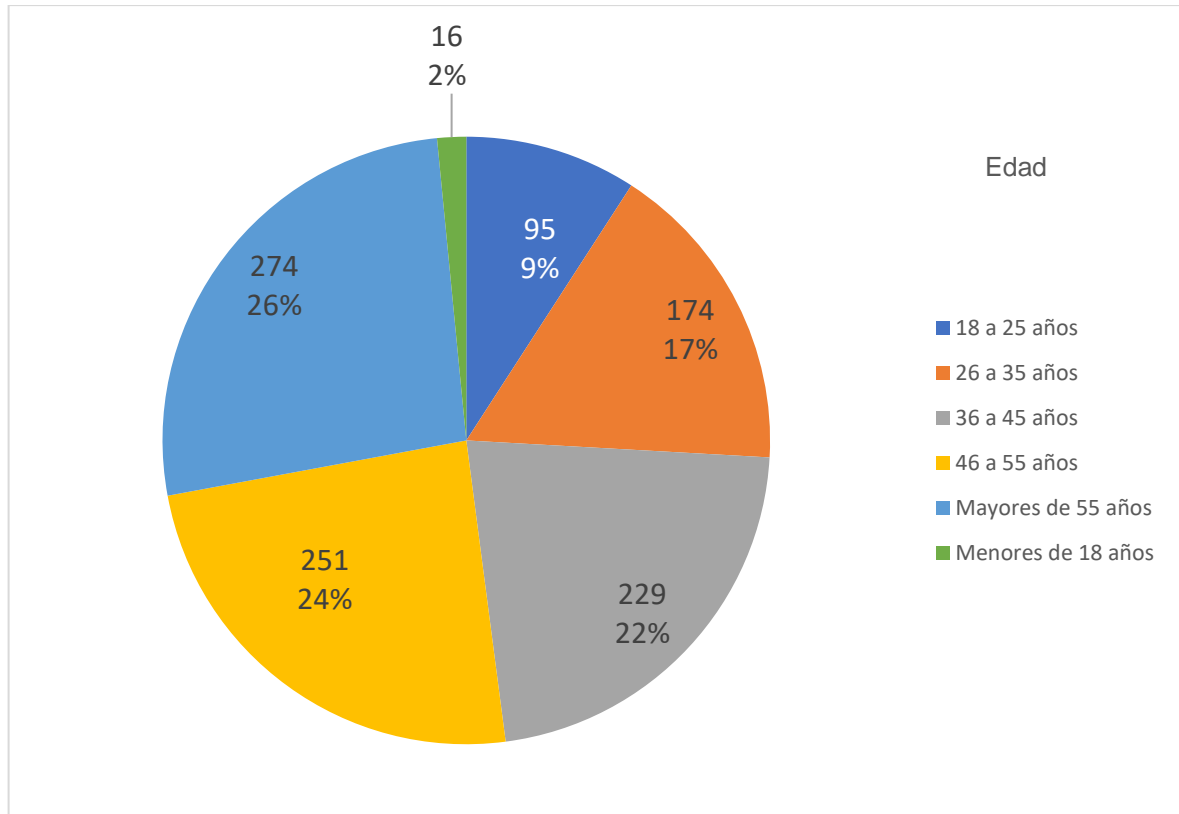
RANGOS DE EDADES	DATOS
26 a 35 años	8 concejales (22%)
36 a 45 años	10 concejales (28%)
55 años en adelante	13 concejales (36%)

RANGOS DE EDADES	DATOS
46 a 55 años	5 concejales (14%)

Fuente: Dirección PC y DL.

GRUPO CONTROL SOCIAL

Gráfica 8 Caracterización por edad grupo control social



Resultados de rango de edades Control social. Fuente: Dirección PC y DL.

El 26% (274 ciudadanos) son mayores de 55 años, el 24% (251) están en el rango de 46 a 55 años, el 22% (229) entre 36 a 45 años, 17% (174) entre 26 a 35 años, el 9% (95) entre 18 a 25 años y 2% (16) menores de 18 años

Tabla 12 Rangos de edades grupo Control Social.

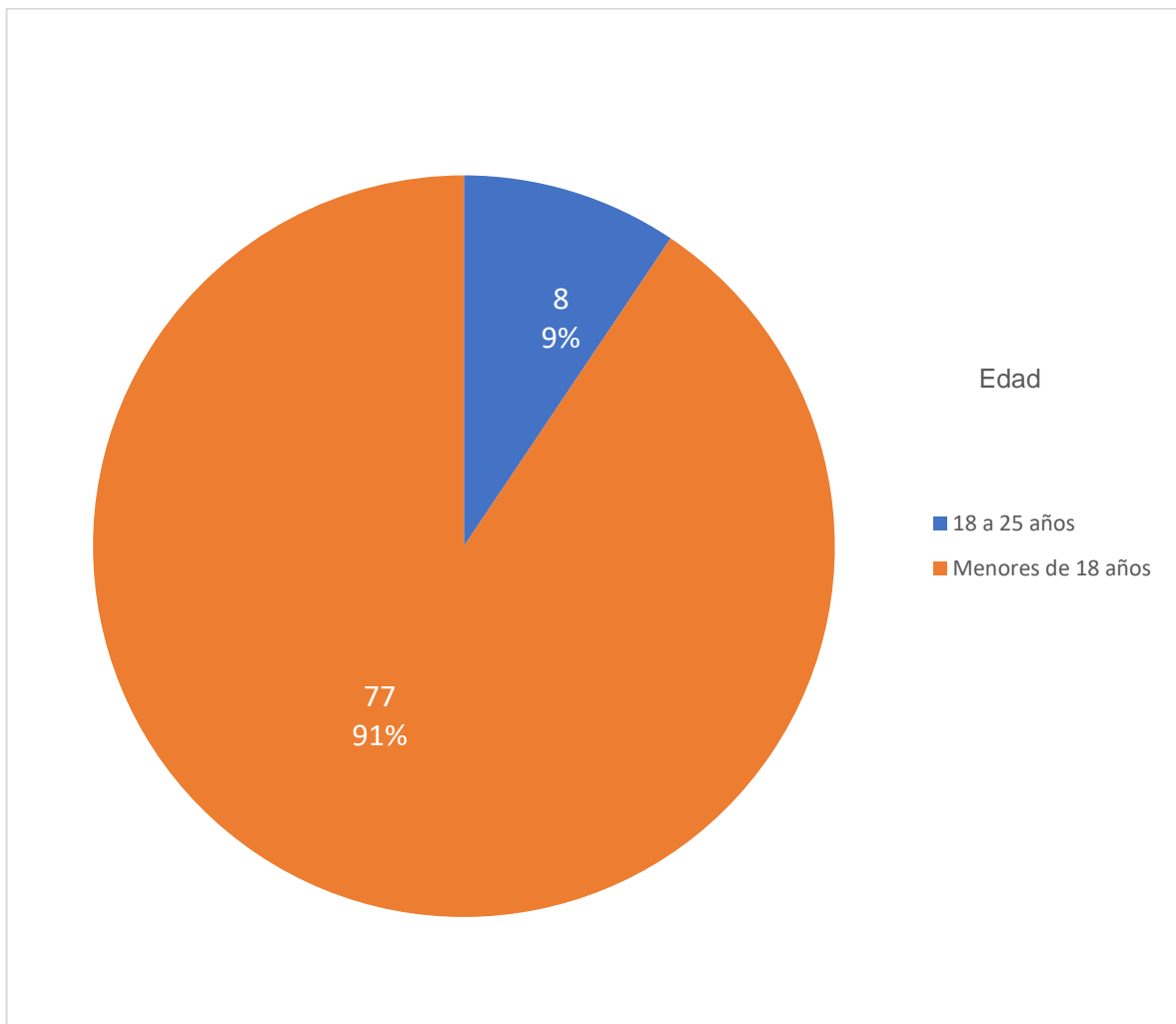
RANGOS DE EDADES	DATOS
26 a 35 años	174 ciudadanos (17%)
36 a 45 años	229 ciudadanos (22%)
55 años en adelante	274 ciudadanos (26%)

RANGOS DE EDADES	DATOS
46 a 55 años	251 ciudadanos (24%)
18 a 25 años	95 ciudadanos (9%)
18 años o menos	16 ciudadanos (2%)

Fuente: Dirección PC y DL.

GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

Gráfica 9 Caracterización por edad grupo contralores estudiantiles



Resultados de rango de edades Contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

El 91% (77 estudiantes) se encuentran en el rango de edad de menores de 18 años, y el 9% (8 estudiantes) entre 18 a 25 años.

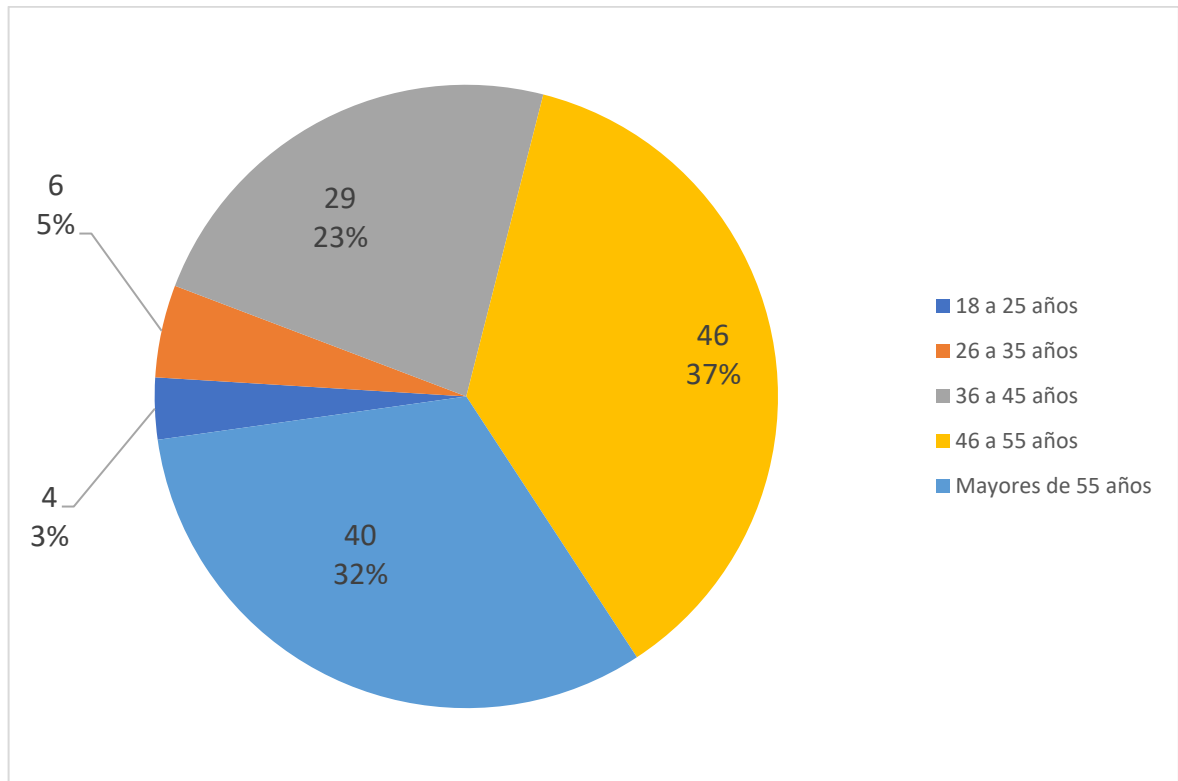
Tabla 13 Rangos de edades grupo Contralores Estudiantiles.

RANGOS DE EDADES	DATOS
Menores de 18 años	77 ciudadanos (91%)
18 a 25 años	8 ciudadanos (9%)

Fuente: Dirección PC y DL.

GRUPO PQR

Gráfica 10 Caracterización por edad grupo PQR



Resultados de rango de edades PQR. Fuente: Dirección PC y DL.

El 37% (46 peticionarios) se encuentran en el rango de edad entre 46 a 55 años, 32% (40 peticionarios) son mayores de 55 años, 23% (29 peticionarios) entre 36 a 45 años, 5% (6 peticionarios) entre 26 a 35 años y 3% (4) entre 18 a 25 años.

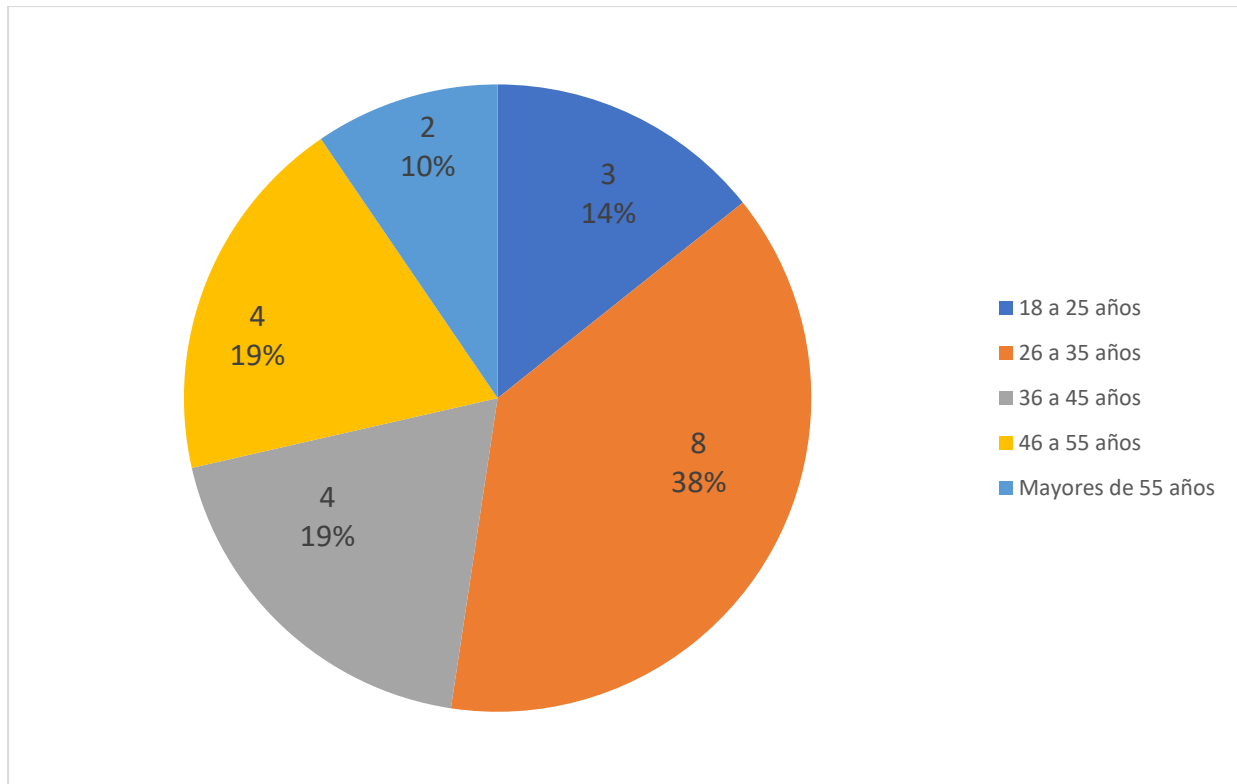
Tabla 14 Rangos de edades grupo PQR.

RANGOS DE EDADES	DATOS
46 a 55 años	46 ciudadanos (37%)
Mayores de 55 años	40 ciudadanos (32%)
36 a 45 años	29 ciudadanos (23%)
26 a 35 años	6 ciudadanos (5%)
18 a 25 años	4 ciudadanos (3%)

Fuente: Dirección PC y DL.

GRUPO PERIODISTAS

Gráfica 11 Caracterización por edad grupo periodistas



Resultados de rango de edades periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

El 38% (8 periodistas) se encuentran en el rango de edad de 26 a 35 años, el 19% (4 periodistas) entre 36 a 45 años, 19% (4 periodistas) entre 46 a 55 años, 14% (3) entre la edad de 18 a 25 años y 10% (2 periodistas) son mayores de 55 años.

Tabla 15 Rangos de edades grupo periodista.

RANGOS DE EDADES	DATOS
26 a 35 años	8 periodistas (38%)
36 a 45 años	4 periodistas (19%)
Mayores de 55 años	2 periodistas (10%)
46 a 55 años	4 periodistas (19%)
18 a 25 años	3 periodistas (14%)

Fuente: Dirección PC y DL.

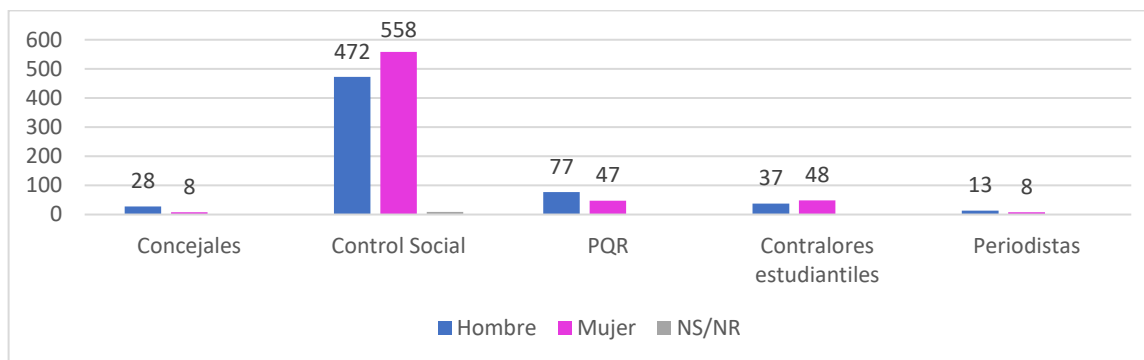
4.3.5.2. Caracterización por Género

Tabla 16 Género de los usuarios partes interesadas y grupos de interés

	Hombre	%	Mujer	%	NS/NR	%	Total personas	total %
Concejales	28	78%	8	22%	0	0%	36	100%
Control Social	472	45%	558	54%	9	1%	1039	100%
PQR	77	62%	47	37%	1	1%	125	100%
Contralores estudiantiles	37	44%	48	56%	0	0%	85	100%
Periodistas	13	62%	8	38%	0	0%	21	100%

Fuente: Dirección PC y DL.

Gráfica 12 Caracterización por Género todos los grupos



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2022

La participación de los concejales en este ítem está dominada por el género masculino, puesto que, de los 36 concejales encuestados, el 78% de ellos (28 concejales) son hombres y solo el 22% (8 concejales) son mujeres.

En el grupo de control social, la mayoría son mujeres, debido a que el 54% (558) son mujeres, el 45% (472) son hombres y un 1% (9) prefieren no decir.

La participación del grupo PQR está dominada por el género masculino, porque, de los 125 peticionarios encuestados, el 62% de ellos (77 ciudadanos) son hombres, el 37% (47 solicitantes) son mujeres y 1% (1) prefiere no contestar.

En los contralores estudiantiles predomina el género femenino, ya que, de los 85 estudiantes encuestados, el 56% de ellos (48 estudiantes) son mujeres y el 44% (37 estudiantes) son hombres.

En el grupo de periodistas el género masculino predomina en este grupo, pues de los 21 periodistas encuestados, el 62% de ellos (13 periodistas) son hombres, mientras que el 38% (8 periodistas) son mujeres.

4.3.5.3. Caracterización por localidad donde residen (localidad).

Tabla 17 Localidad de ciudadanía y partes interesadas

Localidad	Concejales		Control social		PQR		Contralores estudiantiles		Periodistas	
1. Usaquén	9	25%	90	9%	9	7%	2	2%	3	14%
2. Chapinero	7	19%	25	2%	6	5%	0	0%	3	14%
3. Santa Fé	3	8%	22	2%	3	2%	1	1%	0	0%
4. San Cristóbal	0	0%	65	6%	4	3%	6	7%	1	5%
5. Usme	0	0%	44	4%	2	2%	4	5%	0	0%
6. Tunjuelito	0	0%	40	4%	16	13%	5	6%	0	0%
7. Bosa	0	0%	52	5%	4	3%	5	6%	0	0%
8. Kennedy	0	0%	160	15%	9	7%	1	1%	0	0%
9. Fontibón	3	8%	29	3%	9	7%	0	0%	1	5%
10. Engativá	0	0%	27	3%	12	10%	1	1%	3	14%
11. Suba	4	11%	17	2%	12	10%	16	19%	6	29%
12. Barrios Unidos	1	3%	5	0%	8	6%	3	4%	0	0%

Localidad	Concejales		Control social		PQR		Contralores estudiantiles		Periodistas	
13. Teusaquillo	8	22%	29	3%	14	11%	1	1%	2	10%
14. Los Mártires	0	0%	89	9%	1	1%	4	5%	0	0%
15. Antonio Nariño	0	0%	48	5%	2	2%	1	1%	1	5%
16. Puente Aranda	0	0%	79	8%	3	2%	7	8%	0	0%
17. La Candelaria	0	0%	38	4%	2	2%	0	0%	1	5%
18. Rafael Uribe Uribe	1	3%	72	7%	6	5%	15	18%	0	0%
19. Ciudad Bolívar	0	0%	98	9%	3	2%	10	12%	0	0%
20. Sumapaz	0	0%	10	1%	0	0%	3	4%	0	0%
TOTAL	36	100%	1039	100%	125	100%	85	100%	21	100%

Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2022

De los 36 concejales encuestados, la localidad de Usaquén tiene la mayor representación geográfica con 9, seguida de Teusaquillo con 8 y Chapinero con 7. Suba tiene 4, Santa Fe y Fontibón tienen 3 cada una, y Barrios Unidos y Rafael Uribe Uribe tienen 1 cada una.

De los 1039 ciudadanos encuestados que participan en las reuniones de control social, la localidad de Kennedy tiene la mayor representación geográfica con 160 respuestas, seguida de Ciudad Bolívar con 98 y Usaquén con 90. Los Mártires tiene 89, Puente Aranda 79, Rafael Uribe Uribe 72, San Cristóbal 65, Bosa 52, Antonio Nariño 48, Usme 44, Tunjuelito 40, La Candelaria 38, Fontibón y Teusaquillo tienen 29 cada una, Engativá 27, Chapinero 25, Santa Fe 22, Suba 17, Sumapaz 10 y Barrios Unidos 5.

De los 85 estudiantes encuestados, la localidad de Suba tiene la mayor representación geográfica con 16 escolares residentes, seguida de Rafael Uribe Uribe con 15 y Ciudad Bolívar con 10. Puente Aranda tiene 7, San Cristóbal 6, Bosa y Tunjuelito tienen 5 cada una, Usme y Los Mártires tienen 4 cada una, Barrios Unidos y Sumapaz tienen 3 cada una, Usaquén tiene 2 y Santa Fe, Kennedy, Engativá, Teusaquillo y Antonio Nariño tienen 1 cada una.

De los 125 peticionarios de PQR encuestados, la localidad de Tunjuelito tiene la mayor representación geográfica con 16 respuestas, seguida de Teusaquillo con 14. Engativá y Suba tienen 12 cada una, Usaquén, Kennedy y Fontibón tienen 9 cada una, Barrios Unidos tiene 8, Chapinero y Rafael Uribe Uribe tienen 6 cada una. San Cristóbal y Bosa tienen 4 cada una; Santa Fe, Puente Aranda y Ciudad Bolívar tienen 3 cada una; Usme, Antonio Nariño y La Candelaria tienen 2 cada una y Los Mártires tiene 1.

De los 21 periodistas encuestados, la localidad de Suba tiene la mayor representación geográfica con 6 representantes. Usaquén, Chapinero y Engativá tienen 3 representantes por cada localidad. Teusaquillo tiene 2 y San Cristóbal, Fontibón, Antonio Nariño y La Candelaria tienen uno por cada localidad.

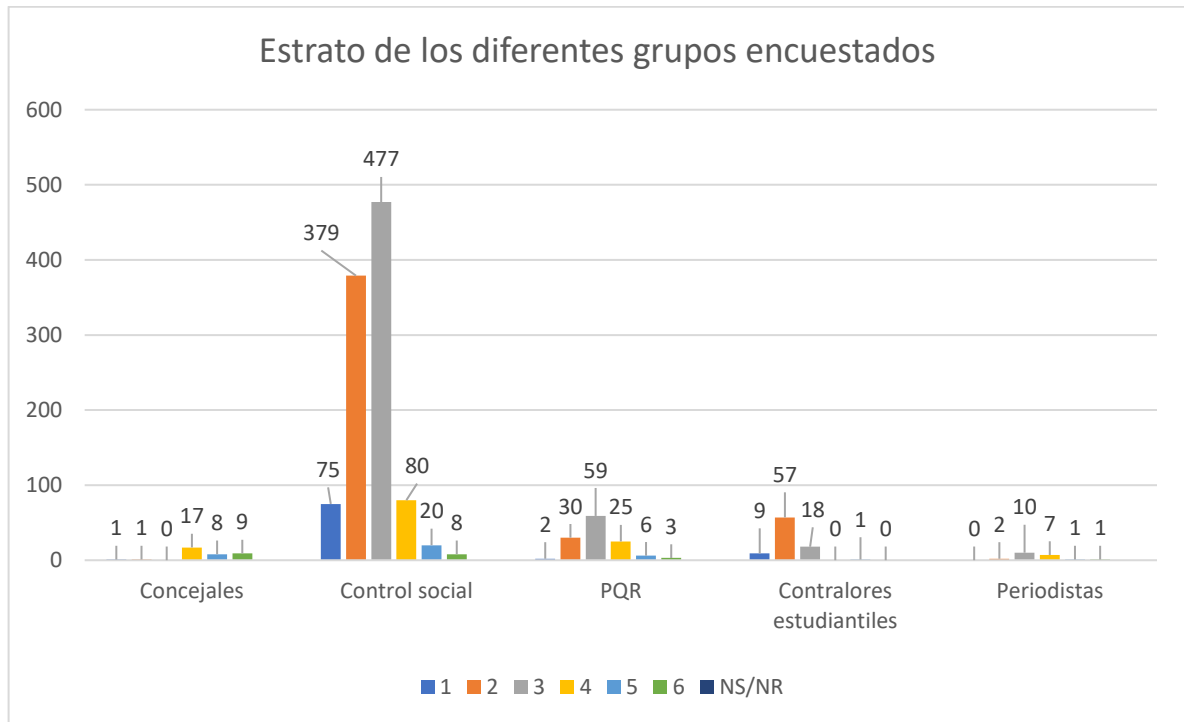
4.3.5.4. Caracterización por estrato socio económico

Tabla 18 Estrato de ciudadanía y partes interesadas

Estrato	Concejales		Control social		PQR		Contralores estudiantiles		Periodistas	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	1	3%	75	7%	2	2%	9	11%	0	0%
2	1	3%	379	36%	30	24%	57	67%	2	9%
3	0	0%	477	46%	59	47%	18	21%	10	48%
4	17	47%	80	8%	25	20%	0	0%	7	33%
5	8	22%	20	2%	6	5%	1	1%	1	5%
6	9	25%	8	1%	3	2%	0	0%	1	5%
NS/NR	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL GENERAL	36	100%	1039	100%	125	100%	85	100%	21	100%

Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2022

Gráfica 13 Caracterización por estrato socio económico



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2022

De los 36 concejales encuestados, 17 (el 47%) residen en el estrato 4, lo que representa la mayor participación en este estudio. Le siguen 9 concejales (el 25%) del estrato 6, 8 (el 22%) del estrato 5, 1 (el 3%) del estrato 1 y otro (el 3%) del estrato 2.

De los 1039 ciudadanos encuestados, el estrato 3 tiene la mayor representación con el 46% (477 ciudadanos), seguido del estrato 2 con el 36% (379 ciudadanos). Los demás estratos tienen una participación menor: el 8% (80 ciudadanos) son del estrato 4, el 7% (75 ciudadanos) del estrato 1, el 2% (20 ciudadanos) del estrato 5 y el 1% (8 ciudadanos) del estrato 6.

De los 85 contralores estudiantiles encuestados, el estrato 2 tiene la mayor participación con el 67% (57 estudiantes), seguido del estrato 3 con el 21% (18

estudiantes). El estrato 1 tiene el 11% (9 estudiantes) y el estrato 5 solo tiene el 1% (1 estudiante).

De los 125 peticionarios encuestados, el estrato 3 tiene la mayor representación con el 47% (59 ciudadanos), seguido del estrato 2 con el 24% (30 ciudadanos) y del estrato 4 con el 20% (25 peticionarios). Los demás estratos tienen una participación menor: el estrato 5 tiene el 5% (6 peticionarios), el estrato 6 tiene el 2% (3 peticionarios) y el estrato 1 tiene también el 2% (2 peticionarios).

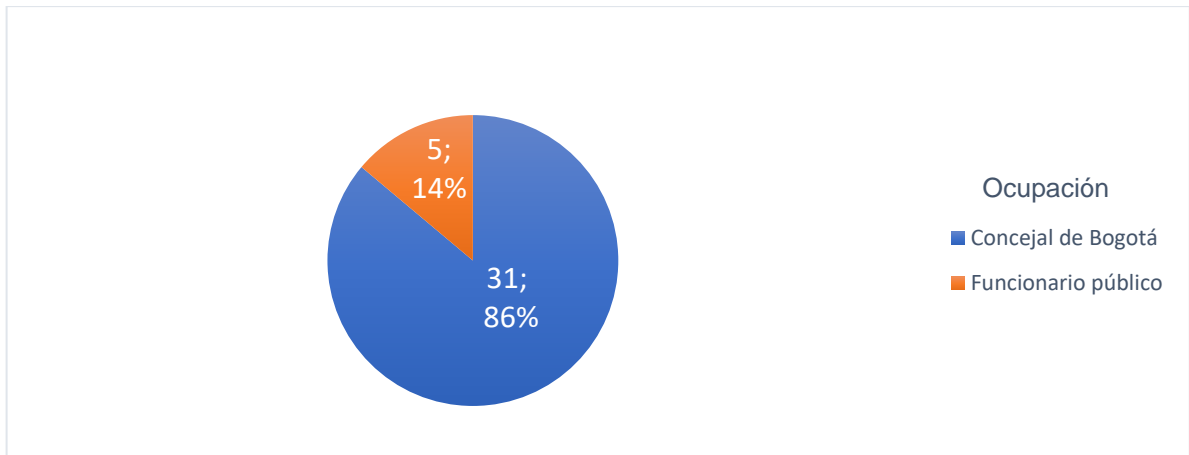
De los 21 periodistas encuestados, el estrato 3 tiene la mayor participación con el 48% (10 periodistas), seguido del estrato 4 con el 33% (7 periodistas). Los demás estratos tienen una participación menor: el estrato 2 tiene el 9% (2 comunicadores), el estrato 5 tiene el 5% (1 comunicador) y el estrato 6 tiene también el 5% (1 comunicador).

4.3.5.5. Caracterización por ocupación

Los resultados de la encuesta muestran la diversidad de ocupaciones de los participantes.

GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 14 Caracterización por ocupación grupo concejo de Bogotá

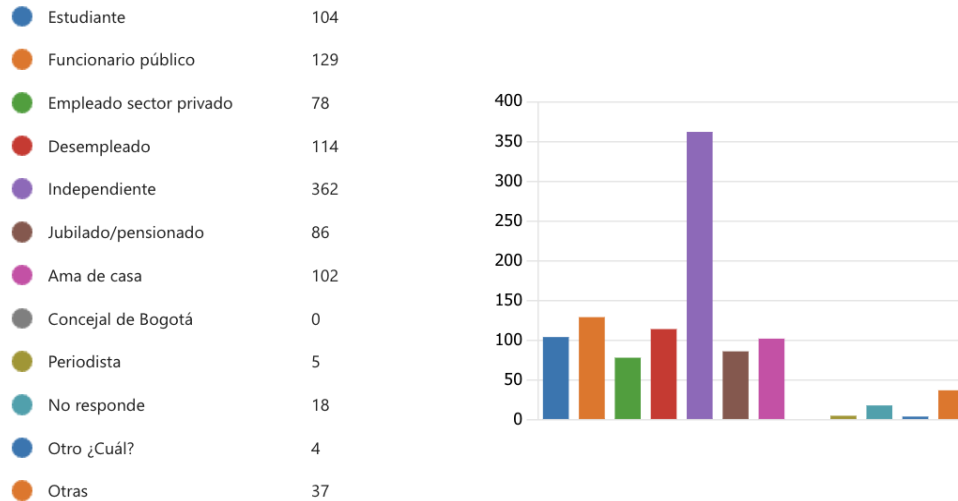


Resultados de Ocupación, Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

Entre los 36 concejales que respondieron, el 86% se identificaron como concejales de Bogotá D.C. y el 14% como funcionarios públicos.

GRUPO CONTROL SOCIAL

Gráfica 15 Caracterización por ocupación grupo control social

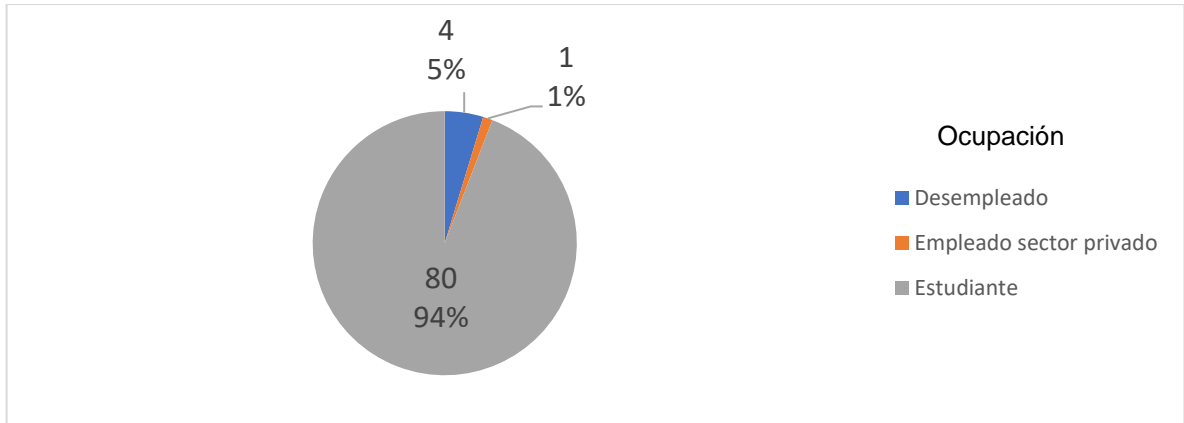


Resultados de Ocupación, Contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

Entre los 1039 ciudadanos que respondieron, la mayoría (362) se declararon independientes, seguidos por los funcionarios públicos (129), los desempleados (114), los estudiantes (104), las amas de casa (102), los jubilados o pensionados (86), los empleados del sector privado (78) y otros (41). Solo 18 ciudadanos no respondieron y 5 se identificaron como periodistas.

GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

Gráfica 16 Caracterización por ocupación grupo contralores estudiantiles

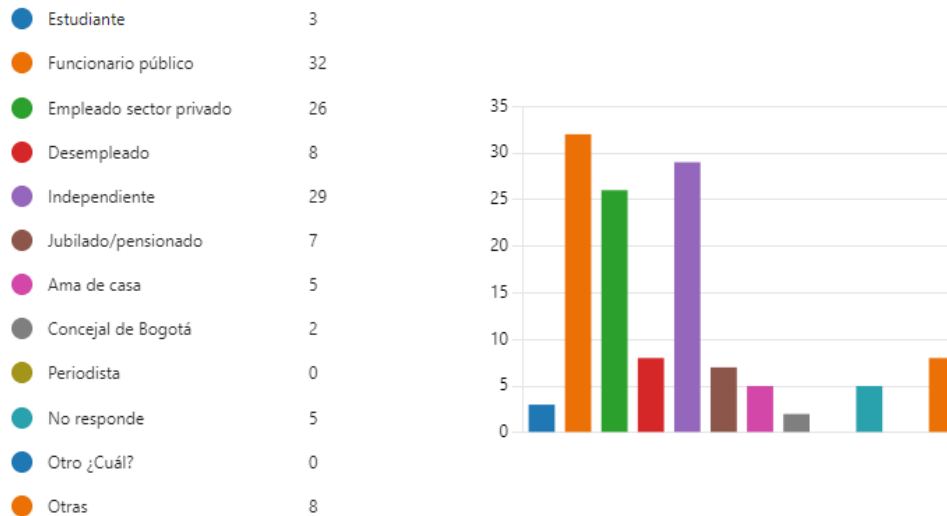


Fuente: Resultados de Ocupación, Contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

Entre los 85 escolares que respondieron, el 94% eran estudiantes, el 5% eran desempleados y el 1% eran empleados del sector privado.

GRUPO PQR

Gráfica 17 Caracterización por ocupación grupo PQR

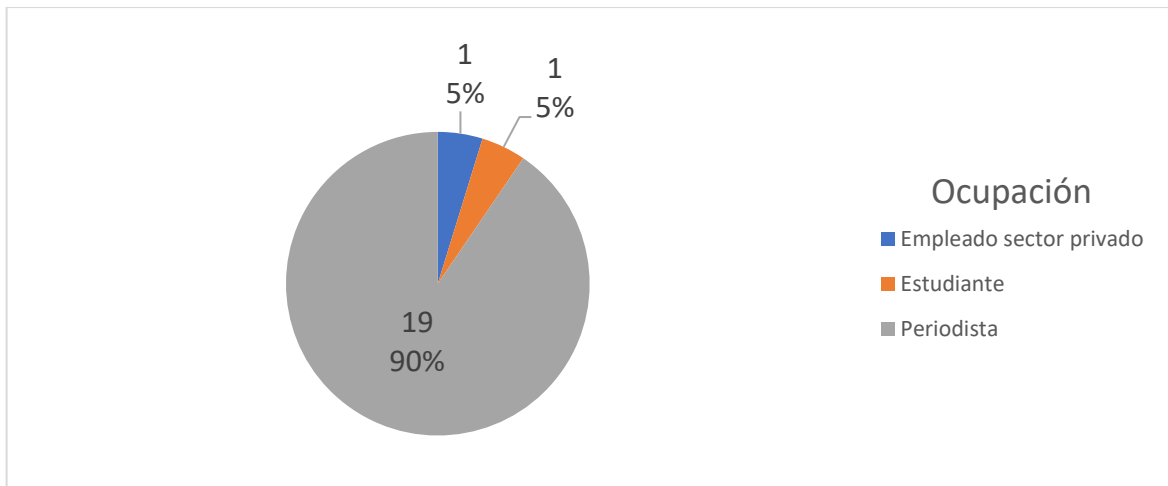


Resultados de Ocupación, PQR. Fuente: Dirección PC y DL.

Entre los 125 peticionarios que respondieron, la mayor parte (32) eran funcionarios públicos, seguidos por los independientes (29), los empleados del sector privado (26), los desempleados (8), otros (8), los pensionados o jubilados (7), las amas de casa (5) y los estudiantes (3). Solo 5 peticionarios no respondieron y 2 se identificaron como concejales.

GRUPO PERIODISTAS

Gráfica 18 Caracterización por ocupación grupo periodistas



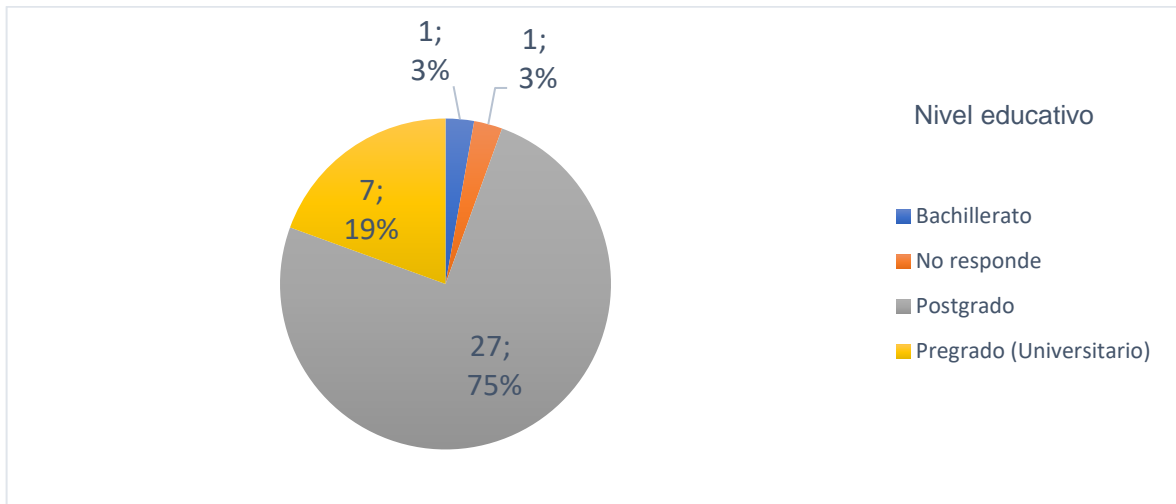
Resultados de Ocupación, Periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

Entre los 21 comunicadores que respondieron, el 90% eran periodistas, el 5% eran empleados del sector privado y el 5% eran estudiantes.

4.3.5.6. Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad

GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 19 Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad grupo concejo de Bogotá

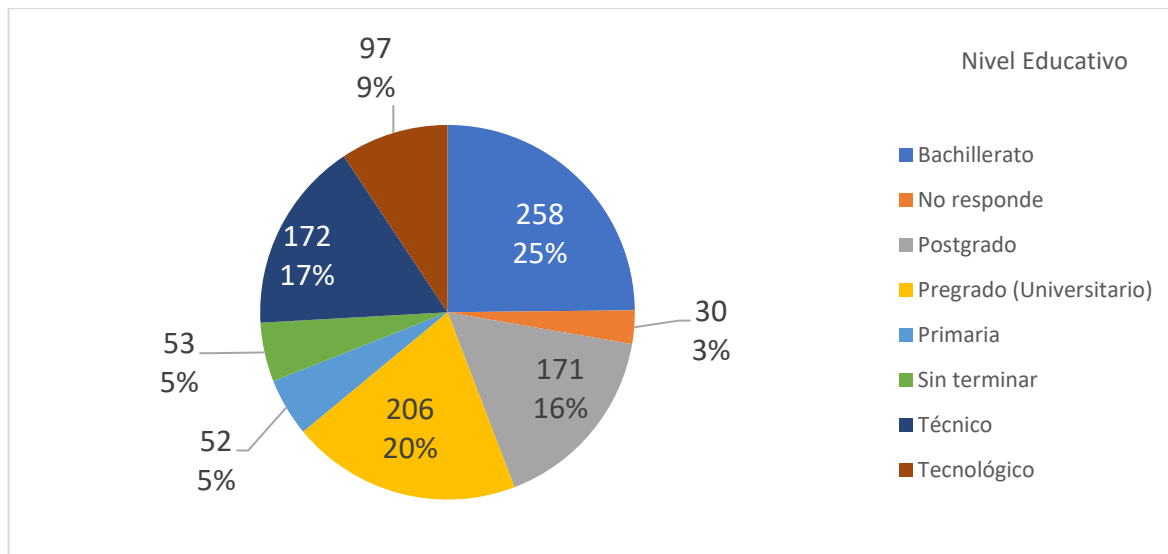


Resultados de Nivel Educativo, Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 36 concejales encuestados, el 75% (27) tiene un título de postgrado, el 19% (7) un título de pregrado, el 3% (1) el bachillerato y el 3% (1) no respondió.

GRUPO CONTROL SOCIAL

Gráfica 20 Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad grupo control social

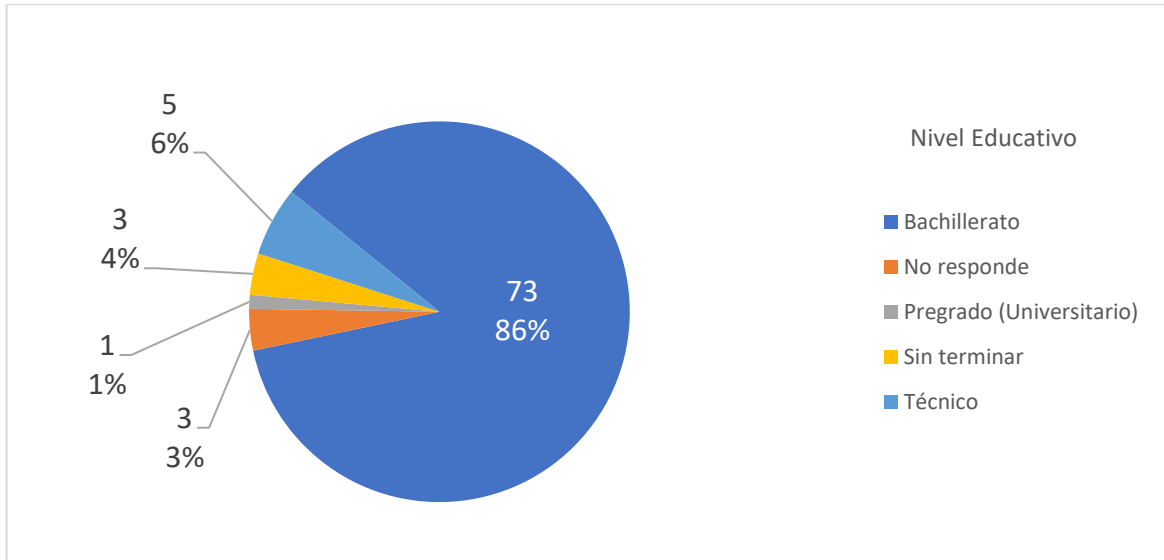


Resultados de Nivel Educativo, Control social. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 1039 ciudadanos encuestados, el 25% (258) ha cursado el bachillerato, el 20% (206) tiene un pregrado universitario, el 17% (172) un técnico, el 16% (171) un postgrado, el 9% (97) un tecnológico, el 5% (53) está sin terminar, el 5% (52) ha hecho hasta primaria y el 3% (30) no respondió.

GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

Gráfica 21 Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad grupo contralores estudiantiles

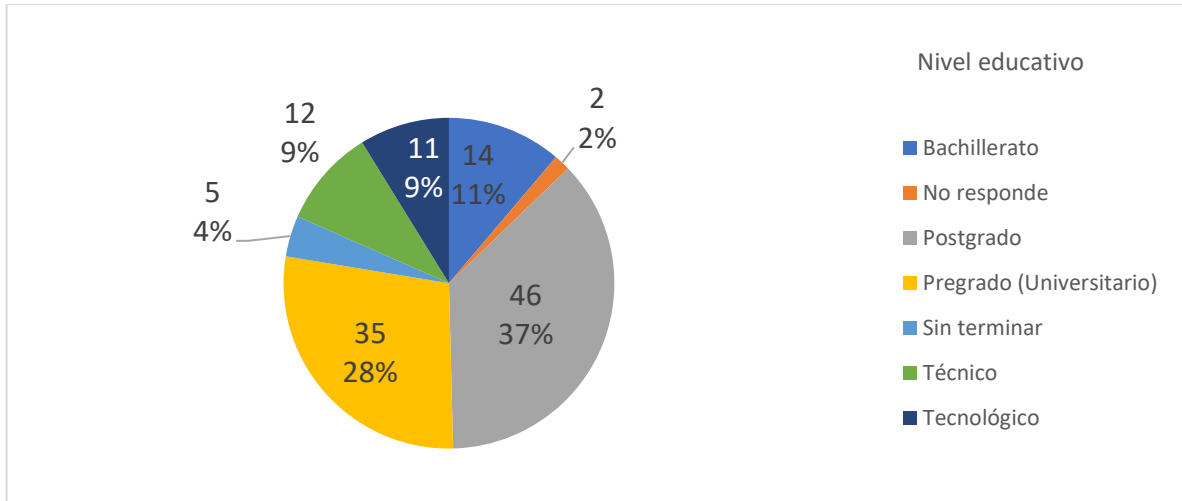


Resultados de Nivel Educativo, Contralores Estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 85 estudiantes encuestados, el 86% (73) son bachilleres, el 6% (5) son técnicos, el 4% (3) están sin terminar, el 3% (3) no responden y el 1% (1) está haciendo un pregrado.

GRUPO PQR

Gráfica 22 Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad grupo

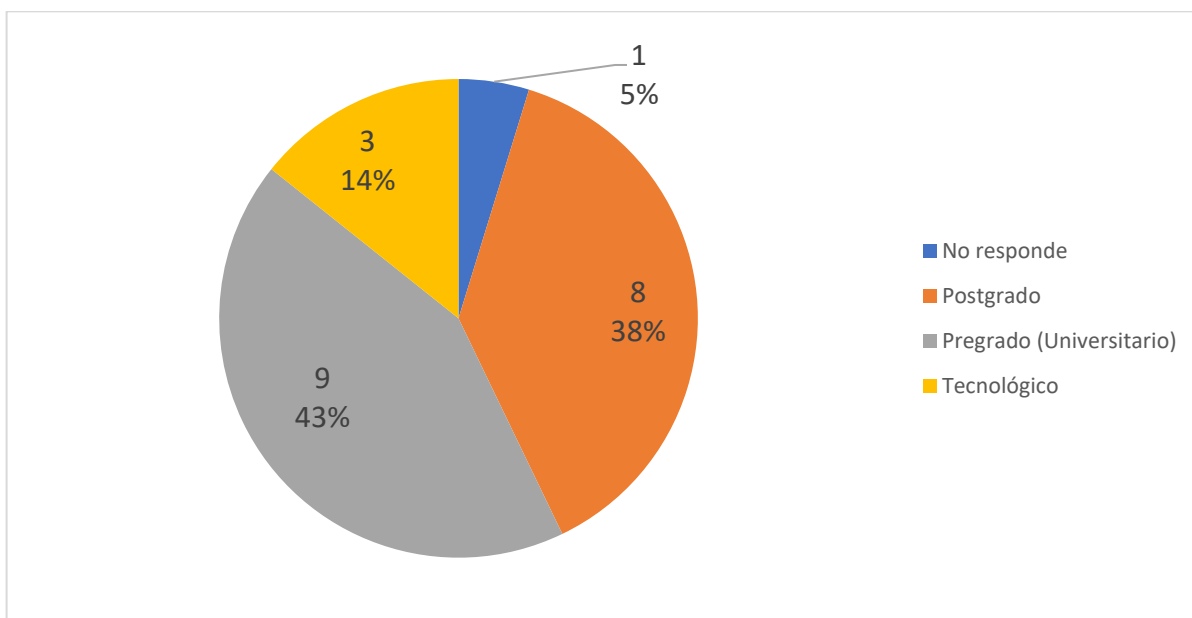


Resultados de Nivel Educativo, Contralores Estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 125 peticionarios encuestados, el 37% (46) tiene un título de postgrado, el 28% (35) un pregrado universitario, el 11% (14) el bachillerato, el 9% (12) un técnico, el 9% (11) un tecnológico, el 4% (5) está sin terminar el bachillerato y el 2% (2) prefieren no responder.

GRUPO PERIODISTAS

Gráfica 23 Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad grupo periodistas



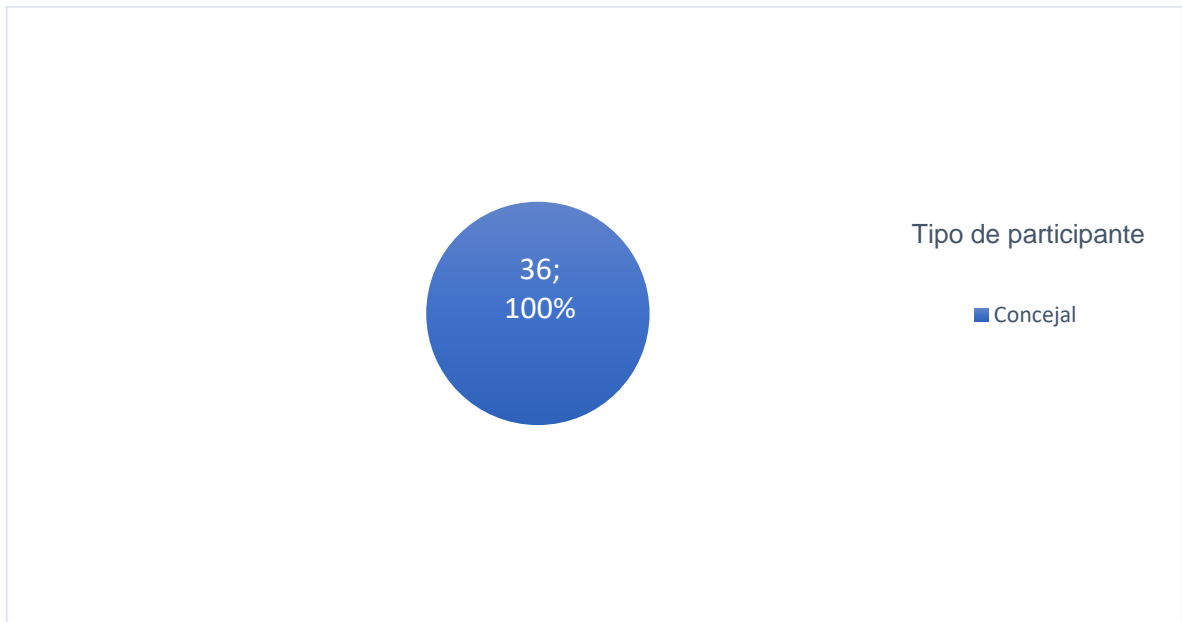
Resultados de Nivel Educativo, Periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 21 periodistas encuestados, el 43% (9) tiene un título de pregrado universitario, el 38% (8) un título de posgrado, el 14% (3) un tecnólogo y el 5% (1) no responde

4.3.5.7. Caracterización por tipo de participante

GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 24 Caracterización por tipo de participante grupo concejo de Bogotá

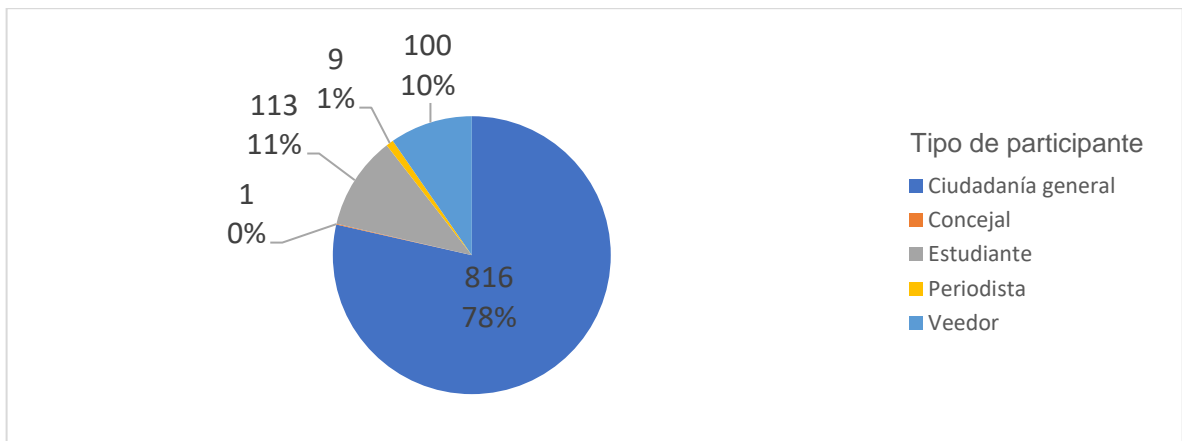


Resultados de tipo de participante, Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

36 (100%) son concejales de Bogotá D.C.

GRUPO CONTROL SOCIAL

Gráfica 25 Caracterización por tipo de participante grupo control social

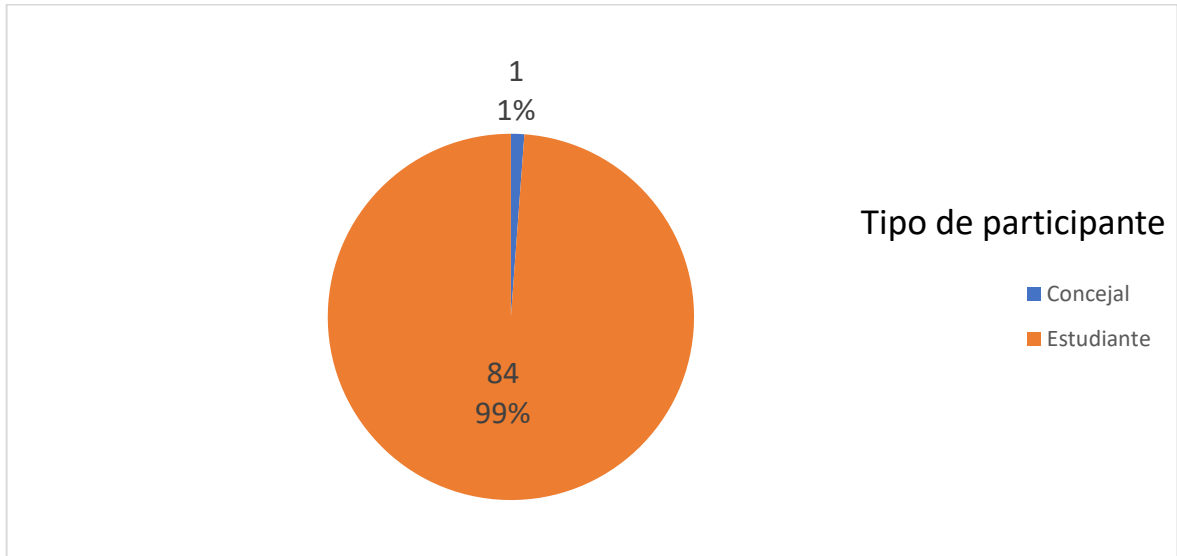


Resultados de tipo de participante, Control social. Fuente: Dirección PC y DL.

El 78% (816 ciudadanos) son ciudadanía en general, 11% (113) con estudiantes, 10% (100) son veedores, 1% (9) son periodistas y 0% (1) es un concejal de Bogotá D.C.

GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

Gráfica 26 Caracterización por tipo de participante grupo contralores estudiantiles

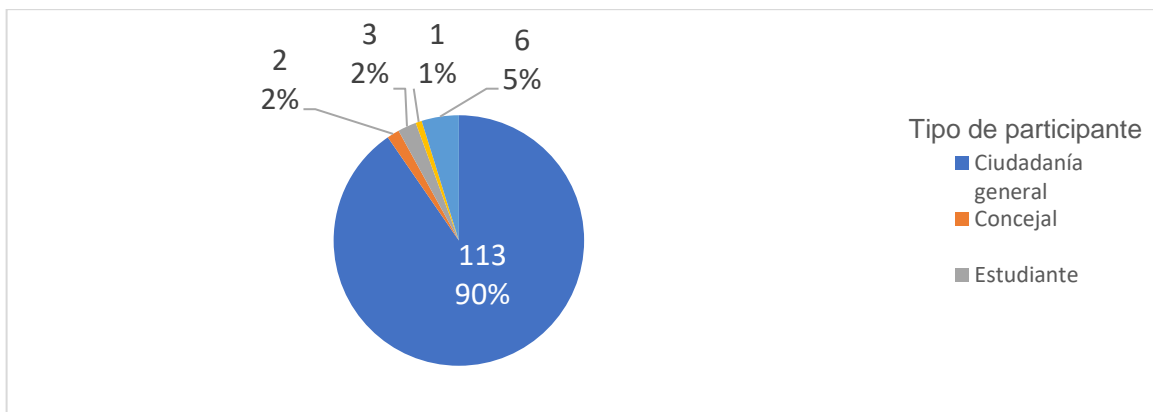


Resultados de tipo de participante, Contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

84 participantes (99%) son estudiantes y solo 1% (1) aseguró ser concejal.

GRUPO PQR

Gráfica 27 Caracterización por tipo de participante grupo PQR

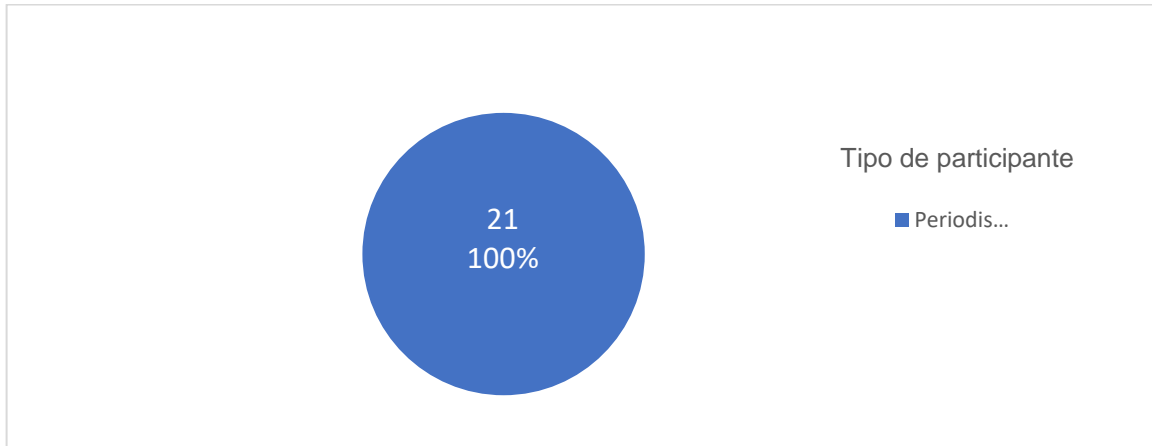


Resultados de tipo de participante, PQR. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 125 encuestados, el 90% (113) son ciudadanía en general, 5% (6) son veedores ciudadanos, 2% (3) son estudiantes, 2% (2) son concejales y 1% (1) es periodista.

GRUPO PERIODISTAS

Gráfica 28 Caracterización por tipo de participante grupo periodistas



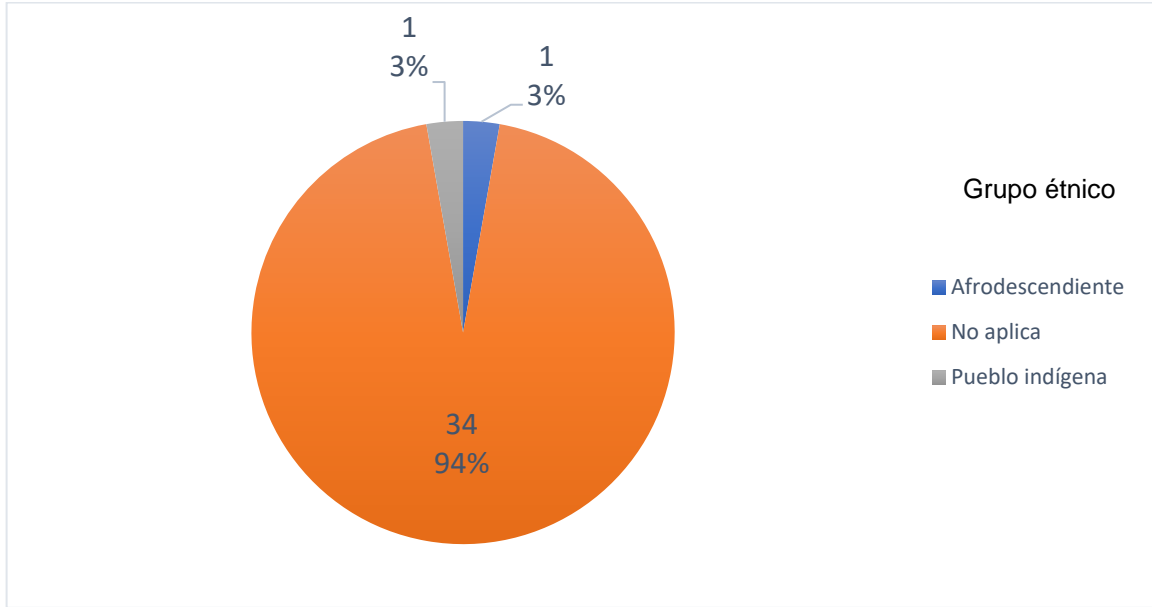
Resultados de tipo de participante, Periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

Las 21 personas indagadas (100%) son periodistas de la ciudad de Bogotá D.C.

4.3.5.8. Caracterización por grupo étnico

GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 29 Caracterización por grupo étnico grupo concejo de Bogotá

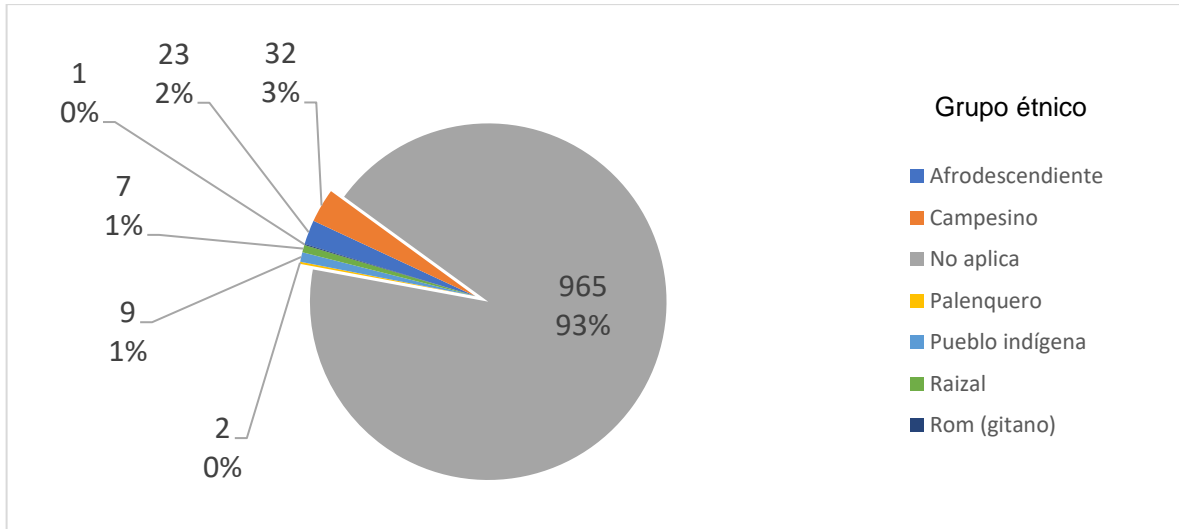


Resultados de grupo étnico, Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

En este ítem, el 94% (34) de los encuestados indicó que no le aplica, mientras que el 3% (1) se identificó como indígena y el 3% (1) como afrodescendiente.

GRUPO CONTROL SOCIAL

Gráfica 30 Caracterización por grupo étnico grupo control social

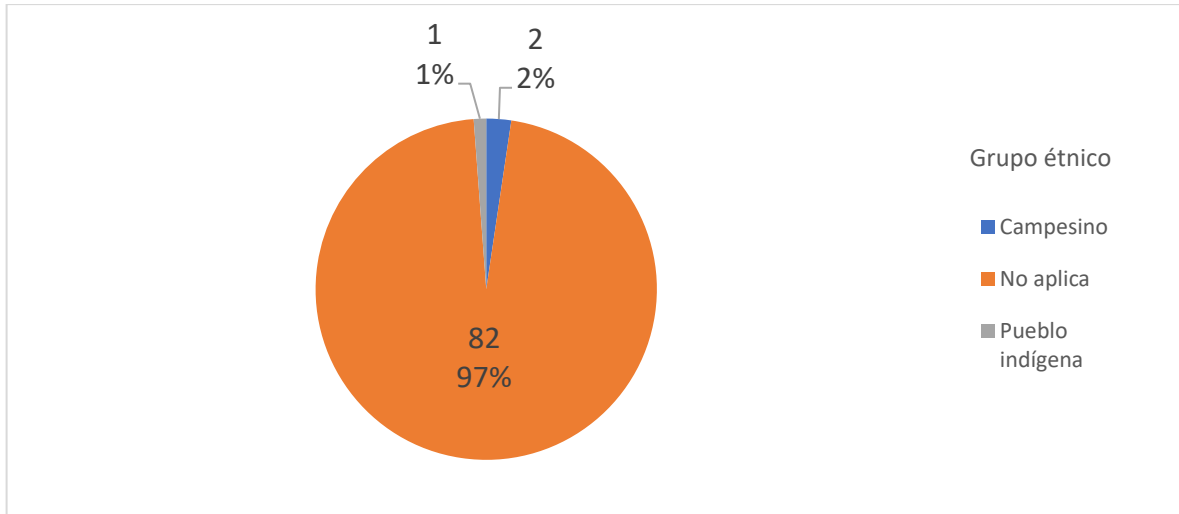


Resultados de grupo étnico, Control social. Fuente: Dirección PC y DL.

El 93% (965) de los encuestados manifestó que este ítem no le aplica, mientras que el 3% (32) se reconoció como campesino, el 2% (23) como afrodescendiente, el 1% (7) como indígena, el 1% (9) como raizal, el 0% (2) como palenquero y el 0% (1) como rom o gitano.

GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

Gráfica 31 Caracterización por grupo étnico grupo contralores estudiantiles

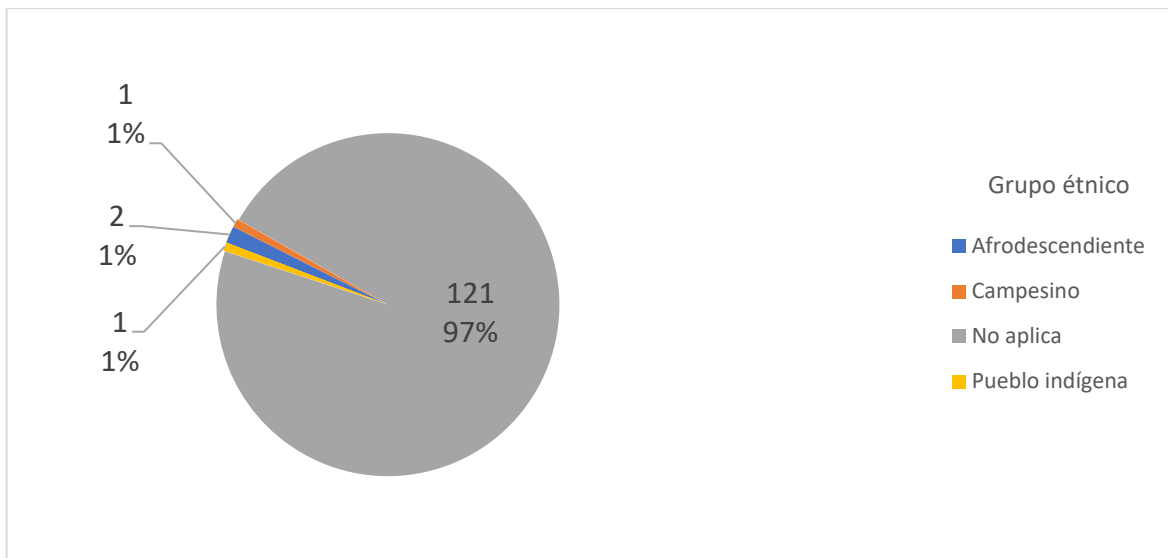


Resultados de grupo étnico, Contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

El 97% (82) de los encuestados señaló que este ítem no le aplica, mientras que el 2% (2) se declaró como campesino y el 1% (1) como indígena.

GRUPO PQR

Gráfica 32 Caracterización por grupo étnico grupo PQR

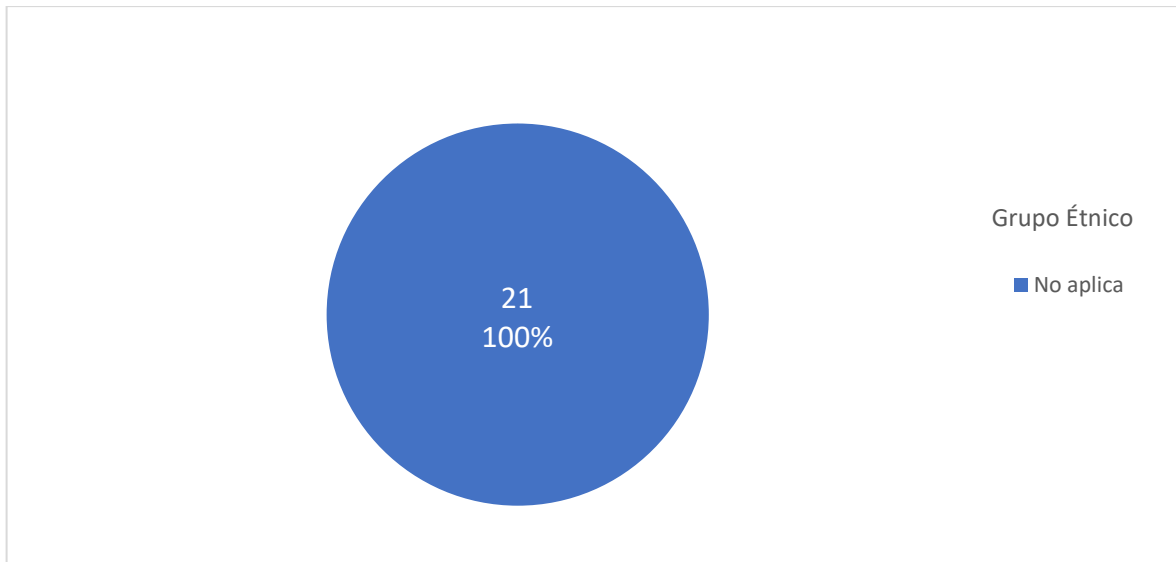


Resultados de grupo étnico, PQR. Fuente: Dirección PC y DL.

El 97% (121) de los encuestados expresó que este ítem no le aplica, mientras que el 1% (2) se identificó como afrodescendiente, el 1% (1) como campesino y el 1% (1) como indígena.

GRUPO PERIODISTAS

Gráfica 33 Caracterización por grupo étnico grupo periodistas



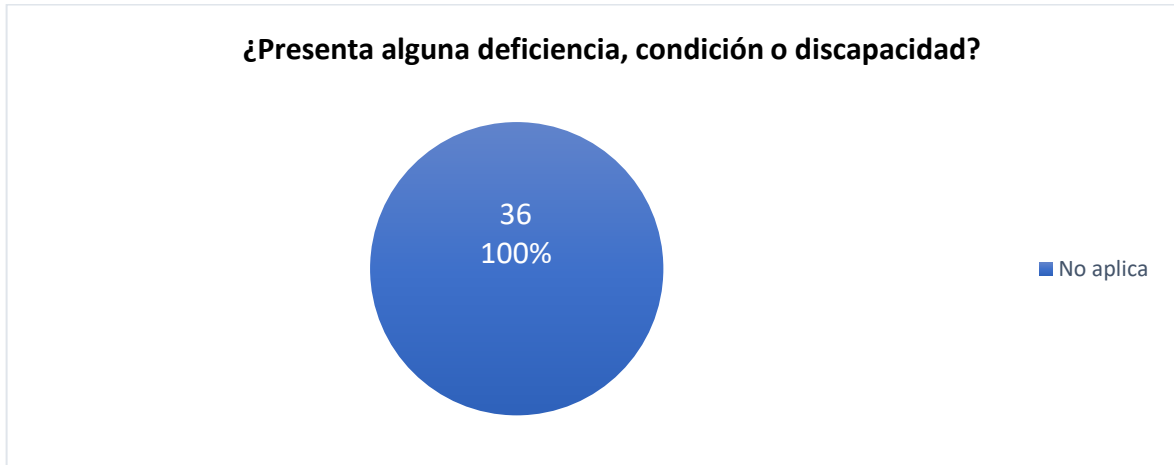
Resultados de grupo étnico, periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

Para los 21 (100%) encuestados, no aplica este ítem.

4.3.5.9. Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad

GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 34 Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad grupo concejo de Bogotá

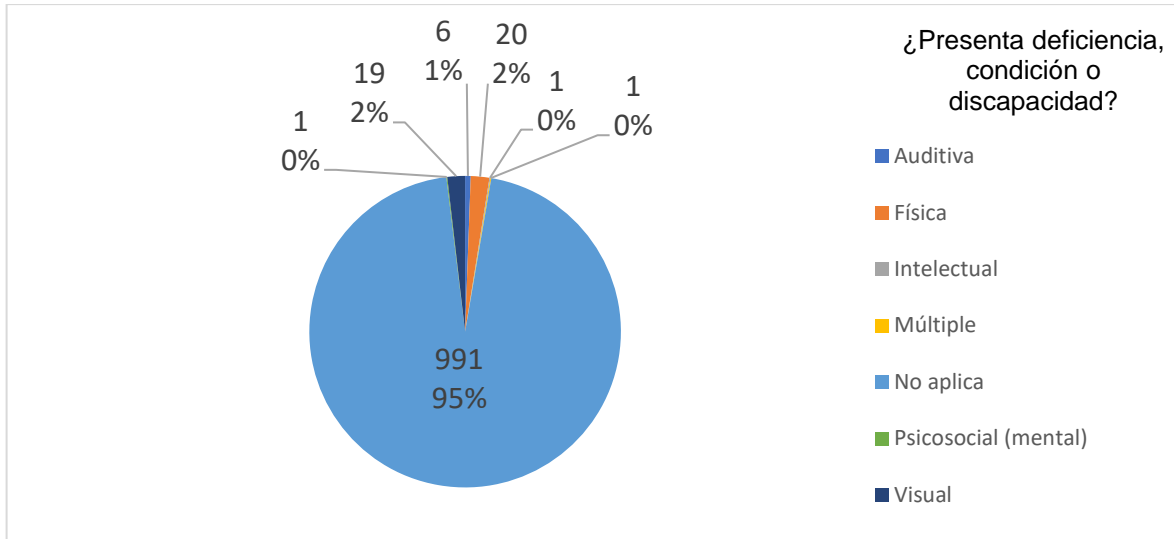


Resultados de deficiencia, condición o discapacidad, concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

Ninguno de los 36 concejales (100%) encuestados aplica este ítem.

GRUPO CONTROL SOCIAL

Gráfica 35 Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad grupo control social

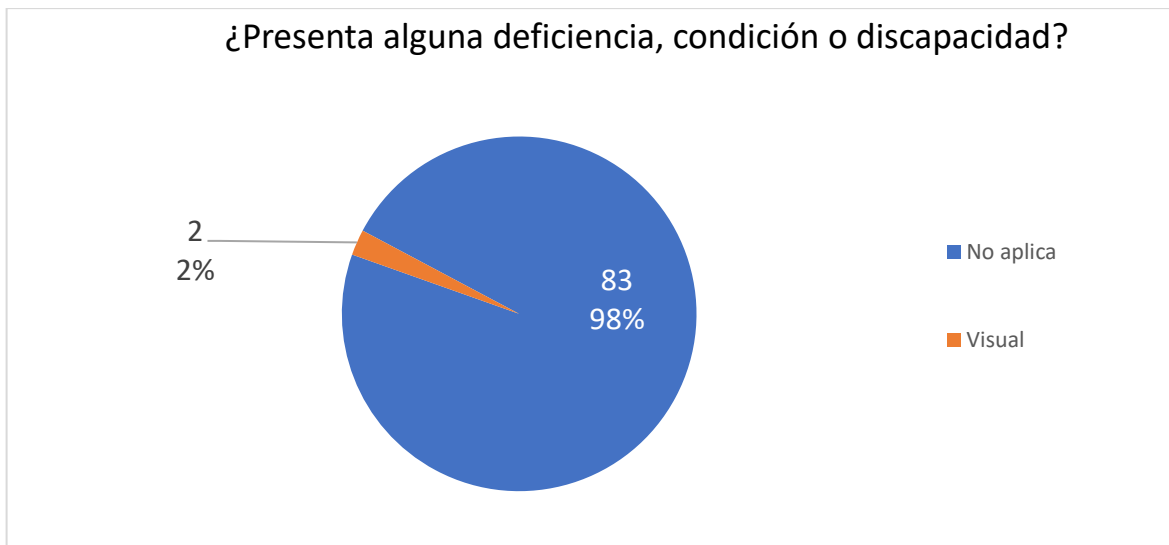


Resultados de deficiencia, condición o discapacidad, control social. Fuente: Dirección PC y DL.

Para el 95% (991 ciudadanos) no aplica este ítem, 2% (20) tiene discapacidad física, 2% (19) visual, 1% (6) auditiva, 0% (1) intelectual, 0% (1) psicosocial y 0% (1) con discapacidad múltiple.

GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

Gráfica 36 Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad grupo contralores estudiantiles

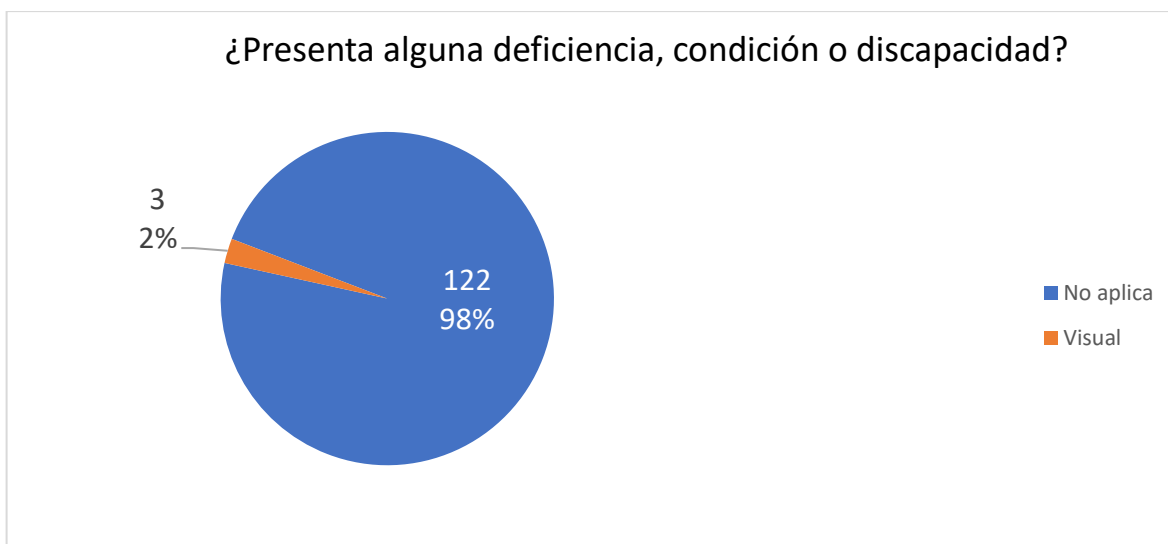


Resultados de deficiencia, condición o discapacidad, contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

Para el 98% de estudiantes (83) encuestados no aplica este ítem, mientras que el 2% (2 estudiantes) manifiestan tener problemas visuales.

GRUPO PQR

Gráfica 37 Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad grupo PQR

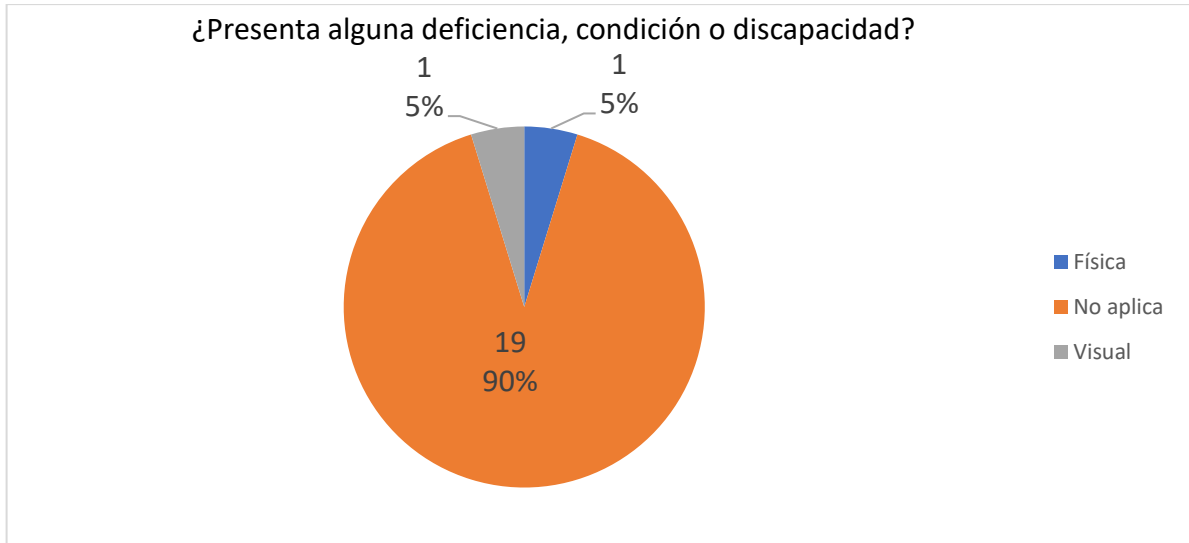


Resultados de deficiencia, condición o discapacidad, PQR. Fuente: Dirección PC y DL.

Para el 98% (122) de peticionarios encuestados, no aplica este ítem, en tanto que un 2% (3) manifiestan tener una discapacidad visual.

GRUPO PERIODISTAS

Gráfica 38 Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad grupo periodistas



Resultados de deficiencia, condición o discapacidad, periodista. Fuente: Dirección PC y DL.

El 90% (19) de los periodistas encuestados no les aplica este ítem, 5% (1) tiene una discapacidad física y 5% (1) una discapacidad visual.

4.3.5.10. Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad

- Ciudadanía

Tabla 19 Percepción ciudadanía general

Grupo	TCDE	Excelente	Muy Buena	Buena	Aceptable	Mala	NS/NR	Total, PP	% PP	% Negativa	% NS/NR
Ciudadanía	1249	509	304	220	115	57	44	1148	89%	7%	4%

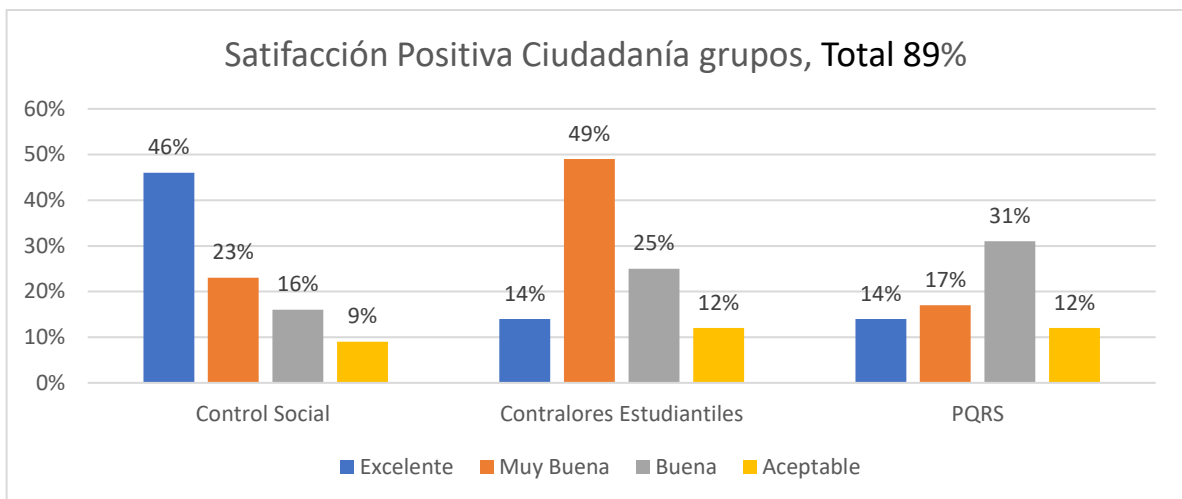
Fuente: Valores Percepción de satisfacción Ciudadanía en general. Fuente: Dirección PC y DL.

Tabla 20 Percepción desagregada ciudadanía general

Grupo	Total, encuestados	Excelente	Muy Buena	Buena	Aceptable	Mala	NS/NR	Total, PP	% PP	TOTAL
Control Social	1039	46% 480	23% 241	16% 160	9% 90	3% 34	3% 34	971	94%	100% 1039
Contralores Estudiantiles	85	14% 12	49% 42	25% 21	12% 10	0% 0	0% 0	85	100%	100% 85
PQR	125	14% 17	17% 21	31% 39	12% 15	18% 23	8% 10	92	74%	100% 125

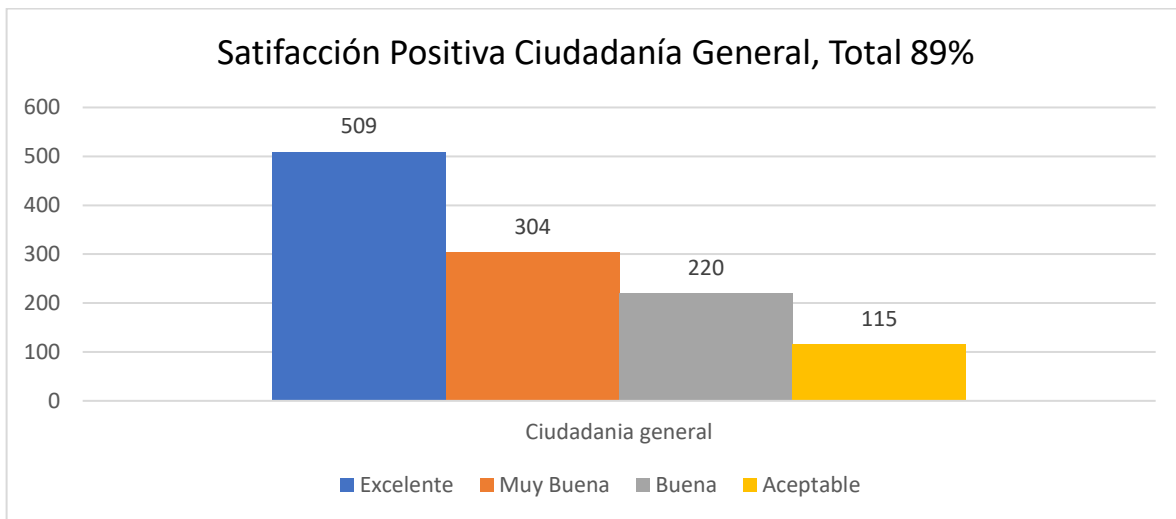
Fuente: Valores Percepción Ciudadanía por grupos. Fuente: Dirección PC y DL.

Gráfica 39 Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad todos los grupos



Valores Percepción Ciudadanía por grupos. Fuente: Dirección PC y DL.G

Gráfica 40 Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad ciudadanía general



Valores Percepción Ciudadanía por grupos. Fuente: Dirección PC y DL.G

Se obtiene que, en el grupo general Ciudadanía, del total de Ciudadanos encuestados, el 89% tiene una percepción de satisfacción positiva frente a la gestión realizada por la Contraloría de Bogotá D.C. en el ejercicio de control fiscal y social para la vigencia 2022. Cifra que subió 9 puntos respecto a la 2021 que era del 80%.

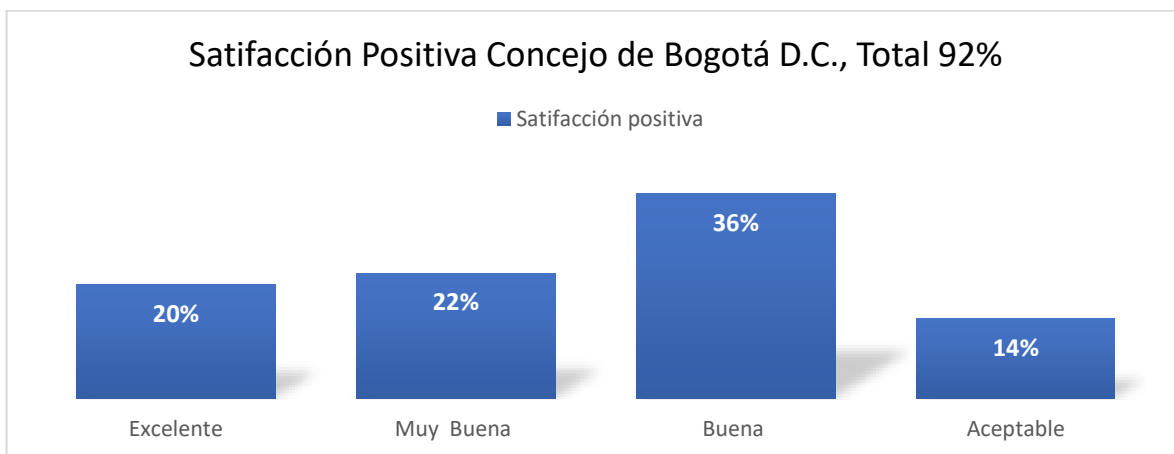
- **Concejales**

Tabla 21 Percepción concejo de Bogotá

Grupo	TCDE	Excelente	Muy Buena	Buena	Aceptable	Mal a	NS/NR	Total, PP	%PP	% Total
Concejo de Bogotá D.C.	100% (36)	20% (7)	22% (8)	36% (13)	14% (5)	8% (3)	0% (0)	33	92%	100% 36

Valores Percepción de satisfacción Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

Gráfica 41 Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad grupo concejo de Bogotá



Valores Percepción Concejo de Bogotá. Fuente: Dirección PC y DL.G

Se obtiene que, del total de los concejales de Bogotá D.C. encuestados, el 92% tiene una percepción de satisfacción positiva (que se compone de la calificación excelente, muy buena, buena y aceptable), frente a la gestión realizada por la Contraloría de Bogotá D.C. en el ejercicio de control fiscal y social para la vigencia 2022.

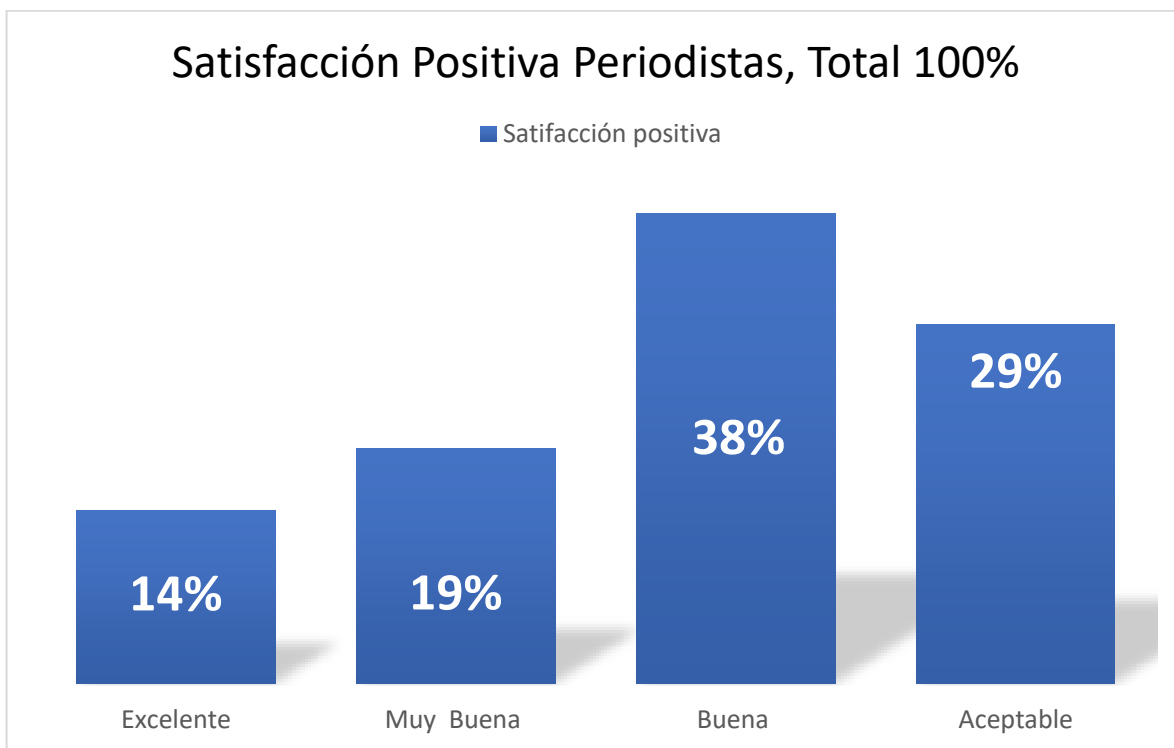
- Periodistas

Tabla 22 Percepción periodistas

Grupo	TCDE	Excelente	Muy Buena	Buena	Aceptable	Mala	NS/NR	Total , PP	%PP	% Total
Periodistas que cubren Bogotá D.C.	21	14% (3)	19% (4)	38% (8)	29% (6)	0% (0)	0% (0)	21	100% %	100% 21

Valores Percepción de satisfacción Periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

Gráfica 42 Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad grupo periodistas



Valores Percepción Periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

Se obtiene que, del total de Periodistas encuestados, el 100% tiene una percepción de satisfacción positiva (excelente, muy buena, buena y aceptable) frente a la gestión realizada por la Contraloría de Bogotá D.C. en el ejercicio de control fiscal y social para la vigencia 2022.

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

Los Reuniones de Control Social están definidas en la Resolución Reglamentaria N° 041 de 2018, el escenario abierto por la Contraloría de Bogotá D.C. en las localidades con el propósito de: 1. Socializar los resultados del ejercicio de control fiscal; 2. Realizar pedagogía sobre el control social y fiscal para fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano; 3. Fortalecer la participación ciudadana para que esta

contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos; 4. Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos; 5. 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

Actualmente los miembros de los Comités de Control Social se encuentran identificados y agrupados en una base de datos que contiene la siguiente información:

Tabla 23 Descripción de la base de datos del comité 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

Conforme a la base de datos y a los objetivos de esta caracterización las variables más relevantes o que generan los insumos para dar cumplimiento a los mismos son las que se describen a continuación:

Edad:

La variable describe el rango de edad de los ciudadanos que participaron en reuniones locales de control social durante la vigencia del 2020, por el tema de la pandemia por el covid 19 las reuniones fueron de manera virtual.

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

Género:

Esta variable identifica el género de las personas que participaron en las reuniones virtuales durante la vigencia del 2020.

- ✓ Femenino.
- ✓ Masculino.

Actividad Económica:

La variable indica la actividad económica principal a la que se dedica el ciudadano o la calidad de integrante en el comité de control social de la Contraloría.

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

Nivel Educativo:

Esta variable indica el nivel de educación del ciudadano participante en las reuniones locales de control social.

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

Estrato Socio Económico:

Esta variable está referida al estrato socio económico en el que reside en forma permanente el ciudadano que participó en las reuniones locales de control social.

- ✓ Estrato1 al 6

4.4.3. Mapa conceptual de las variables



Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

4.4.4. Resultados y evaluación

4.4.4.1. Caracterización por edad

De acuerdo con la base de datos utilizada para esta caracterización “Comités locales de control social, las cifras más representativas son: de un total de 1.002 ciudadanos. 274 ciudadanos (27%) no reportan la edad y 534 ciudadanos (53%) son mayores de 50 años y 153 ciudadanos (15%) están entre los 31 y 50 años:

Integrantes del comité de control social 2022

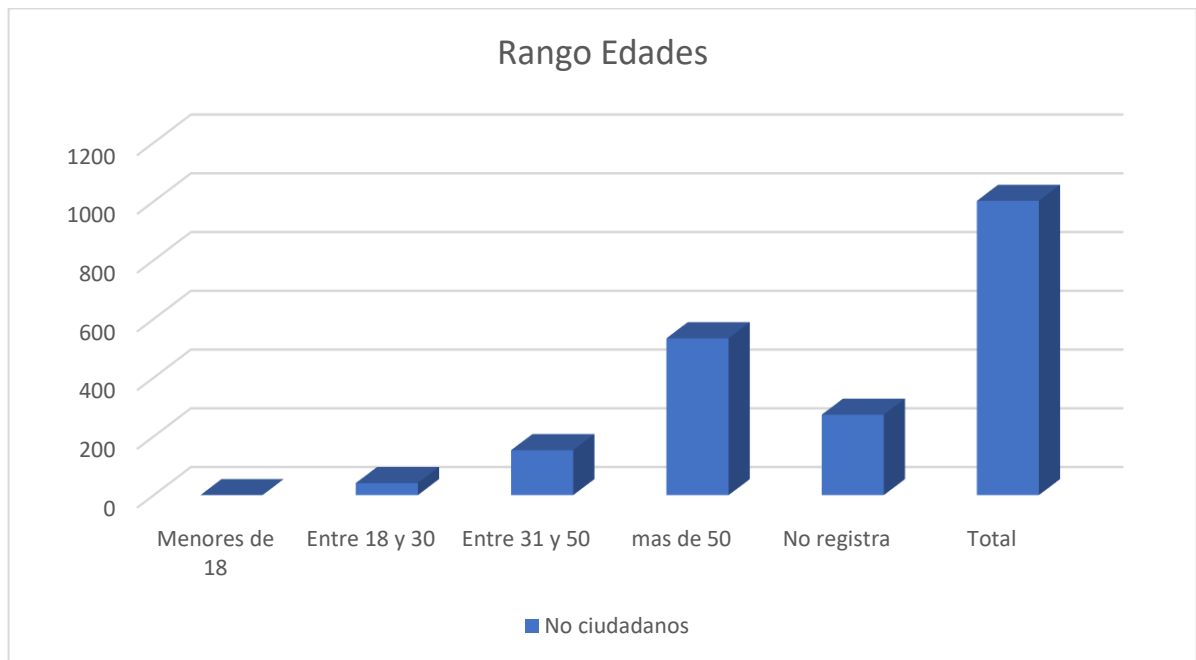
Tabla 24 Clasificación por rango de edad (personas activas en las reuniones)

RANGO DE EDAD - AÑOS	Nº DE CIUDADANOS	%
<18 años	0	0%
Entre 18 y 30 años	41	4%
Entre 31 y 50 años	153	15%
> de 50 años	534	53%

RANGO DE EDAD - AÑOS	Nº DE CIUDADANOS	%
No registra edad	274	27%
TOTAL	1002	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2022

Gráfica 43 Caracterización por edad reuniones de control social



Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

4.4.4.2. Caracterización por género

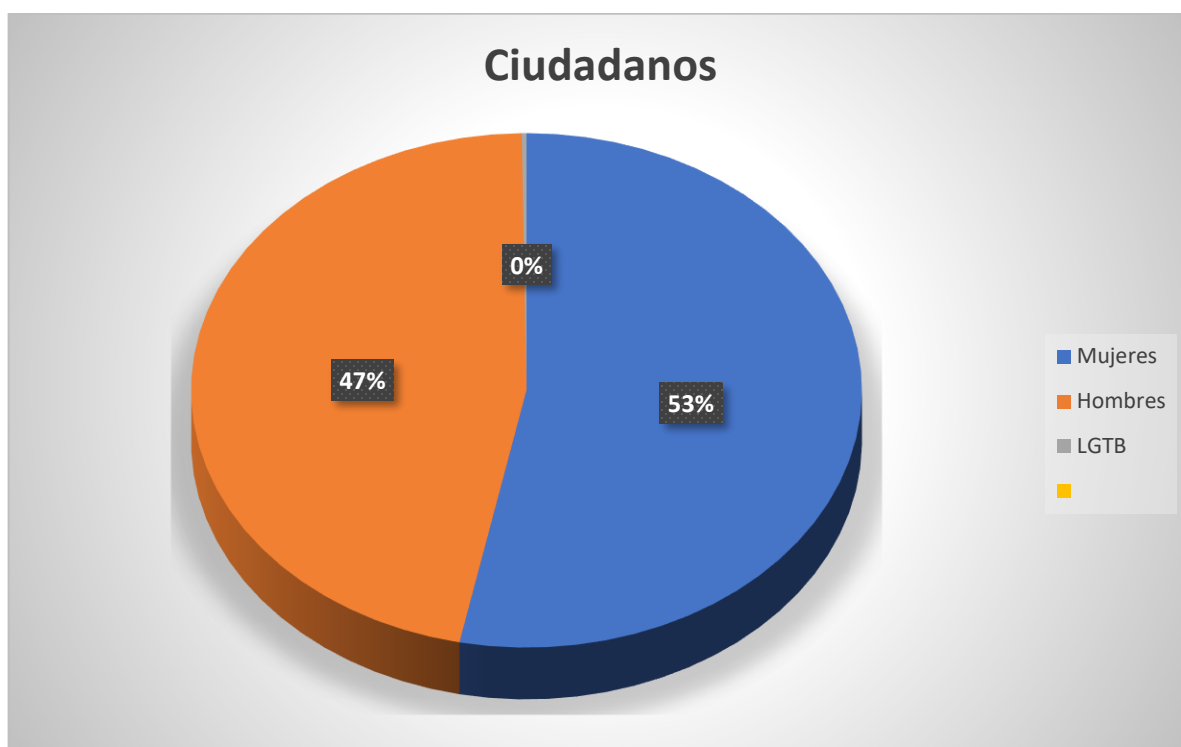
Los resultados obtenidos con la medición muestran que de los 1.748 ciudadanos (que están registrados) que integran las reuniones de control social, es representativa la presencia de las mujeres con un número de 930 ciudadanas, es decir el 53,2% de los asistentes. Entre tanto, los hombres, son 814, es decir el 46,6% de los ciudadanos, mientras que del sector LGBTI, hay sólo 4 personas, que representan el 0,2% de los asistentes.

Tabla 25 Integrantes del comité de control social 2022 – clasificación por género (personas registradas)

GENERO	Nº DE CIUDADANOS	%
Masculino	814	46,6%
Femenino	930	53,2%
LGTBI	4	0,2%
TOTAL	1748	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2022

Gráfica 44 Caracterización por genero reuniones de control social



Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2022

4.4.4.3. Caracterización actividad socio económica

Según la base de datos, el tipo de actividad predominante en la población de ciudadanos que participan en los comités de control social, corresponde a los usuarios que no reportan con el 30,1%, es decir 608 personas. Mientras que el 17% son desempleados, es decir 344 personas y 269 son independientes con el 13,3%.

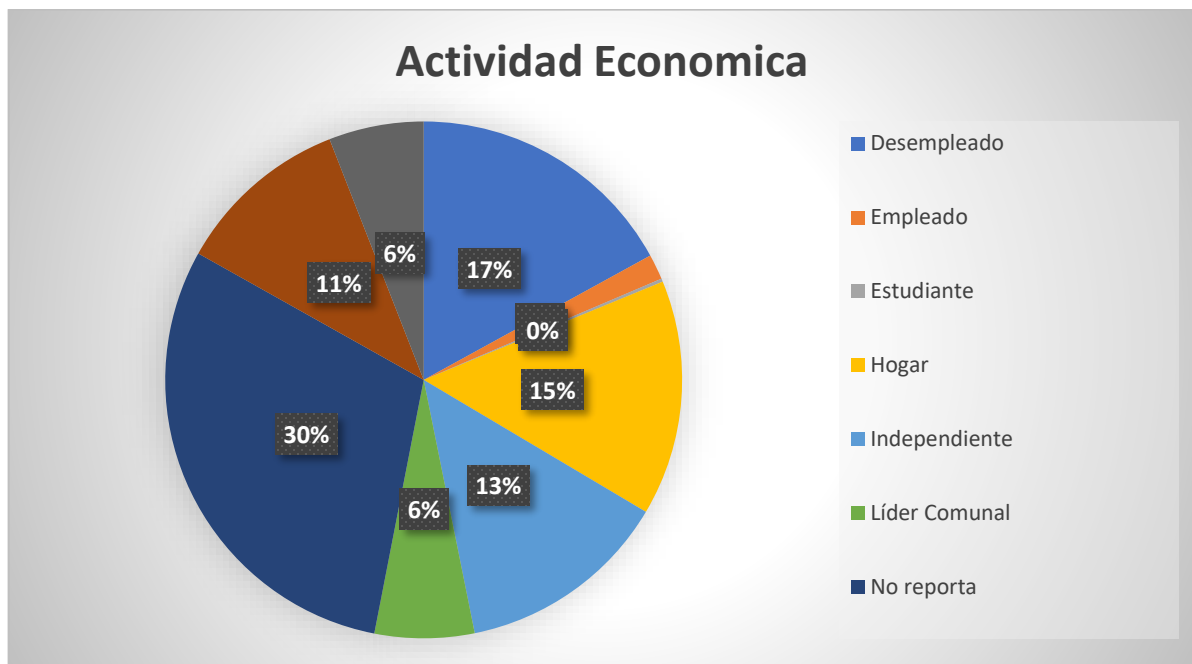
Integrantes del comité de control social 2022

Tabla 26 Actividad de los participantes (personas activas en reuniones)

TIPO DE ACTIVIDAD	Nº DE CIUDADANOS	%
Desempleado	344	17,0%
Empleado	32	1,6%
Estudiante	4	0,2%
Hogar	298	14,7%
Independiente	269	13,3%
Líder Comunal	126	6,2%
No reporta	608	30,1%
Pensionado	221	10,9%
Representante Organizaciones Sociales	120	5,9%
TOTAL	2,022	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2022

Gráfica 45 Caracterización actividad socio económica reuniones de control social



Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2020

4.4.4.4. Caracterización nivel educativo

En relación con el nivel educativo, el 48,6% - 723 ciudadanos no reportaron información sobre el tema y el 24,6% de ellos (367 ciudadanos) dice haber cursado nivel de secundaria, mientras que el 17,3% (258) termino la primaria. Veamos:

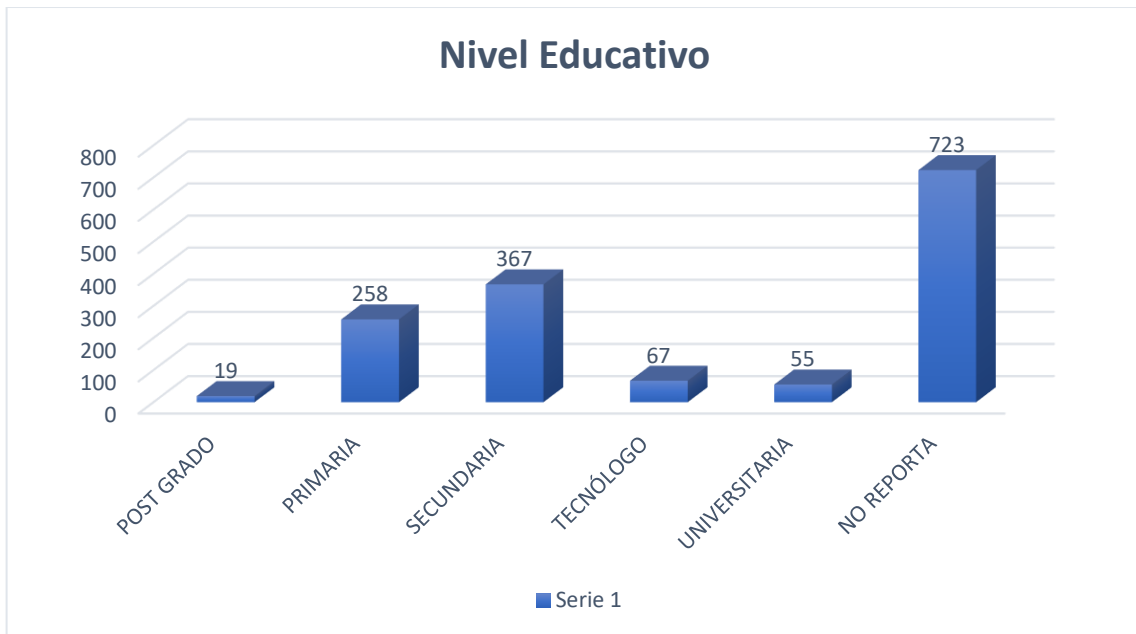
Integrantes del comité de control social 2022

Tabla 27 Clasificación por nivel educativo (personas activas actualmente)

NIVEL EDUCATIVO	Nº DE CIUDADANOS	%
POST GRADO	19	1,3 %
PRIMARIA	258	17,3 %
SECUNDARIA	367	24,6 %
TECNÓLOGO	67	4,5 %
UNIVERSITARIA	55	3,7 %
NO REPORTA	723	48,6 %
TOTAL	1489	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2022

Gráfica 46 Caracterización nivel educativo reuniones de control social



Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2022

4.4.4.5. Caracterización por estrato socio económico

De acuerdo con los resultados obtenidos en este proceso de caracterización de usuarios, el estrato con mayor participación de ciudadanos es el 2 con 999 ciudadanos (60,3%), seguido por el estrato 3 con 195 ciudadanos, es decir un (11,8%). Los estratos con menor nivel de participación fueron el 5 y el 4 que alcanzan una participación del 0,2 % y 4,5% respectivamente, mientras que el estrato 6 no participa en los comités.

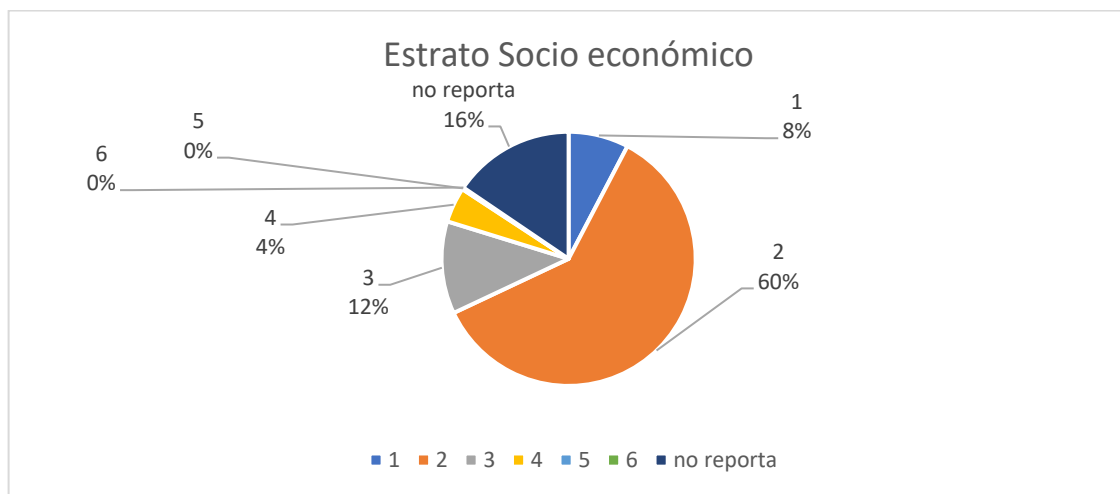
Integrantes del comité de control social 2022

Tabla 28 Clasificación por estrato socio económico (personas activas actualmente)

ESTRATO	Nº DE CIUDADANOS	%
1	127	7,7 %
2	999	60,3 %
3	195	11,8%
4	74	4,5%
5	4	0,2 %
6	0	0,0 %
No Reporta	257	15,5%
TOTAL	1656	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2020

Gráfica 47 Caracterización estrato reuniones de control social



Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2022

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 y otras entidades², presenta un listado guía o indicativo de mecanismos para recolectar la información que se requiere en el proceso de caracterización

En la siguiente tabla se incluyen los mecanismos de caracterización existentes en la Contraloría de Bogotá D.C., que constituyen la base sobre la cual se realizó la caracterización de clientes – usuarios y grupos de interés contenida en este documento.

Tabla 29 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 nov de 2020 acerca de los ciudadanos asistentes, permite clasificar los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación geográfica • Aspectos demográficos (género.) • Otros (nivel de participación en el evento) 	Debido a la virtualidad, las herramientas para la caracterización fueron pocas y se utilizaron las herramientas de las redes sociales para poder segmentar. Se espera que en futuros ejercicios de caracterización se incluyan más variables como la localidad, el nivel educativo, el rango de edad de los participantes etc.

² Departamento Nacional de Planeación, DAFP, Secretaria 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
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 es procesada a través de un aplicativo electrónico denominado PQR.	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 canales usados, tipo de solicitud) 	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 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	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, 	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.

MECANISMO	DEFINICIÓN	UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
	articulado con el control fiscal. (manera virtual)	nivel educativo, estrato socio económico.	
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 2022

6. CUADRO GENERAL DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN

Tabla 30 Información general del proceso de caracterización

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	
OBJETIVO	<p>Contar con la información adecuada de la población objetivo identificando las características y necesidades de la ciudadanía residente en las localidades y de los grupos de interés, como usuarios directos de la labor fiscalizadora con el fin de generar espacios en los que éstos participen en forma dinámica y a través de los distintos instrumentos existentes (rendición de cuentas, PQR, encuestas de percepción, comités de control social local), en el Control y Vigilancia de los recursos y bienes públicos del Distrito Capital y apoyar el Control Político que el Concejo Distrital ejerce sobre las distintas entidades que conforman la estructura orgánica del Distrito.</p>
ALCANCE	<p>La caracterización de los usuarios - clientes de la Contraloría de Bogotá D.C., permite conocer el universo de ciudadanos y grupos de interés que utilizan los trámites y servicios ofrecidos por el Organismo de Control, con el fin de ajustar actividades para el mejoramiento continuo de la oferta institucional, en beneficio la gestión pública de los sujetos de control, de la ciudadanía bogotana y del Concejo Distrital, como usuarios directos de la labor fiscalizadora.</p>
JUSTIFICACIÓN	<p>Según la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el gobierno nacional, que es base para el presente ejercicio de caracterización, “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 ciudadanos”</p> <p>Por ello, la guía elaborada por el gobierno nacional busca dar orientaciones a las entidades de la administración pública (del nivel nacional y territorial) en el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y en el uso de esta información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.</p>

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

NORMAS APLICABLES	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 136	2-Jun-1994	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios. Art. 141
	Ley 472	05-Ago-1998	Por la cual se desarrolla el Art. 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
	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.	

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS			
	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.
ATRIBUTOS POR PROCESO DEL CLIENTE - USUARIO	CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES – CONCEJO		
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concepto: El Concejo de Bogotá D.C. es un Corporación Político – Administrativa de elección popular integrada actualmente por 45 concejales encargada de ejercer el control político de la administración distrital y de la actividad normativa de la ciudad, entre otras funciones. ✓ Uso de la información: El cliente utiliza continuamente la información producida por la entidad como sustento de sus actuaciones de control político ✓ Citaciones e invitaciones: El Concejo tiene en cuenta continuamente a la Contraloría para conocer la opinión del Organismo de Control en relación con los temas de carácter técnico, en los diversos debates de control político que realiza. ✓ Información de interés de los concejales que produce la Contraloría: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de auditoría: Es el documento final del proceso auditor desarrollado por la Contraloría, que sintetiza el resultado de las labores de Control Fiscal aplicado a los diferentes sujetos de control de la entidad. Corresponde a un documento “ejecutivo”, que contemple una sinopsis de los principales aspectos obtenidos en ejecución de la actuación fiscal. ▪ Informes Obligatorios: Son aquellos que en ejercicio de atribuciones constitucionales y legales, la Contraloría de Bogotá debe elaborar en cada vigencia fiscal, donde se consolidan los resultados de la Administración Distrital en sus actividades sociales, económicas, financieras y ambientales; remitidos a la administración Distrital para aportar al mejoramiento de su gestión, al Concejo de Bogotá con el fin de contribuir al control político y a la ciudadanía en general para el conocimiento de los temas que le interesan a la ciudadanos ▪ Informes Sectoriales: Son los estudios que tienen como propósito realizar evaluaciones con una visión sectorial, sobre uno o varios aspectos económicos, sociales, políticos, culturales, ambientales y de políticas públicas en el ámbito sectorial. ▪ Informes estructurales: Son los estudios cuyo propósito es realizar evaluaciones con una visión interdisciplinaria sobre uno o varios asuntos económicos, sociales, políticos, culturales, 		

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

ambientales y de políticas públicas del Distrito Capital. Estos estudios pueden involucrar temáticas que por su naturaleza corresponden a más de una dirección sectorial, es decir, que incorporan transversalidades intersectoriales. Deben mantener una unidad conceptual y metodológica, aunque se desarrollen con la participación de varios equipos de trabajo.

- **Pronunciamientos:** Comunicaciones escritas del Contralor de Bogotá, donde se fija una posición, se emite concepto técnico o se realizan recomendaciones sobre temáticas de carácter macro fiscal, sectorial, estructural, de impacto social, de política pública o en temas que se originen en proyectos de Acuerdo para debates en el Concejo de Bogotá.

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

- ✓ **Concepto:** Los ciudadanos y demás grupos de interés corresponden a toda persona natural o jurídica que interactúa de manera permanente o esporádica con la Contraloría de Bogotá D.C. y que utilizan la información producida por el Organismo de Control para fines particulares o de grupo.
- ✓ **Información de interés de los ciudadanos y grupos de interés que produce la Contraloría:** Los ciudadanos y demás grupos de interés tienen derecho a solicitar y consultar la información que produce la Contraloría Distrital en desarrollo de su misión institucional y por lo tanto tendrán acceso a todos los informes producidos periódicamente.
- ✓ **Participación ciudadana en el Control Fiscal:** Los ciudadanos y las organizaciones sociales o grupos de interés pueden participar de manera activa en el Control Fiscal que realiza la Contraloría de Bogotá D.C., a través de los distintos instrumentos establecidos por el ente de control para el efecto, de tal manera que puedan intervenir en la evaluación y el control de políticas, planes, programas, proyectos, contratos, convenios, prestación de servicios públicos formuladas o ejecutadas por los sujetos de control y que en forma total o parcial involucren recursos públicos.
- ✓ **Instrumentos de participación ciudadana en el control fiscal:** Son instrumentos de participación ciudadana los siguientes:
 - Derechos de Petición
 - Audiencias Públicas
 - Quejas
 - Reclamos
 - Pactos de transparencia
 - Reuniones Locales de Control Social (antes Comités Locales de Control Social)
 - Rendición de cuentas

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

- Inspecciones en terreno
- Auditoría social - etc.

CARACTERIZACION PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- ✓ **Compromiso:** Ciudadano comprometido con la vigilancia y el control de los recursos públicos que manejan las distintas entidades del Distrito Capital
- ✓ **Responsabilidad:** El Ciudadano participa en el proceso, cumpliendo con los protocolos y procedimientos establecidos por la Contraloría y su obrar es compatible con las temáticas tratadas
- ✓ **Cumplimiento:** El Ciudadano que participa en el mecanismo de participación es puntual en su asistencia y permanece en el evento hasta su culminación
- ✓ **Respeto:** Muestra respeto por todos los asistentes, por la ideas y opiniones de los demás y por los funcionarios del Organismo de Control que asisten al evento.
- ✓ **Participación:** Participa activamente en el evento a través de sugerencias, cuestionamientos y planteamientos respetuosos acerca de la gestión presentada por el Organismo de Control

CARACTERIZACION PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

- ✓ **Responsabilidad:** El Ciudadano participa en el proceso, cumpliendo con los protocolos y procedimientos establecidos por la Contraloría y su obrar es compatible con las normas vigentes.
- ✓ **Precisión:** Las peticiones, quejas y/o reclamos radicados en la Contraloría permiten establecer con precisión la temática de la solicitud.
- ✓ **Oportunidad:** Los temas de que tratan las peticiones, quejas y/o reclamos presentados en el Organismo de Control son oportunos y permiten tomar acciones con soluciones definitivas.
- ✓ **Redacción:** El cliente - usuario presenta solicitudes claras que permiten determinar con facilidad el tema. Su redacción es sencilla, clara, ordenada, coherente y en orden de importancia:
- ✓ **Compromiso:** El cliente - usuario denuncia oportunamente y alerta a la Contraloría actuaciones o situaciones anormales realizadas con los recursos o bienes públicos de las que tiene conocimiento.

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

CARACTERIZACION ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES

- ✓ **Confiability:** Las respuestas dadas por los clientes a las preguntas de las encuestas son coherentes y cumplen los atributos de cada una de ellas
- ✓ **Objetividad:** Los clientes - usuarios entrevistados responden los cuestionarios libres de toda presión y con base en su leal saber y entender
- ✓ **Claridad:** Las opiniones expresadas por los clientes - usuarios en el proceso de percepción son claras, permiten determinar tendencias y tomar decisiones para el mejoramiento de la entidad

CARACTERIZACIÓN COMITÉS SECTORIALES DE CONTROL SOCIAL

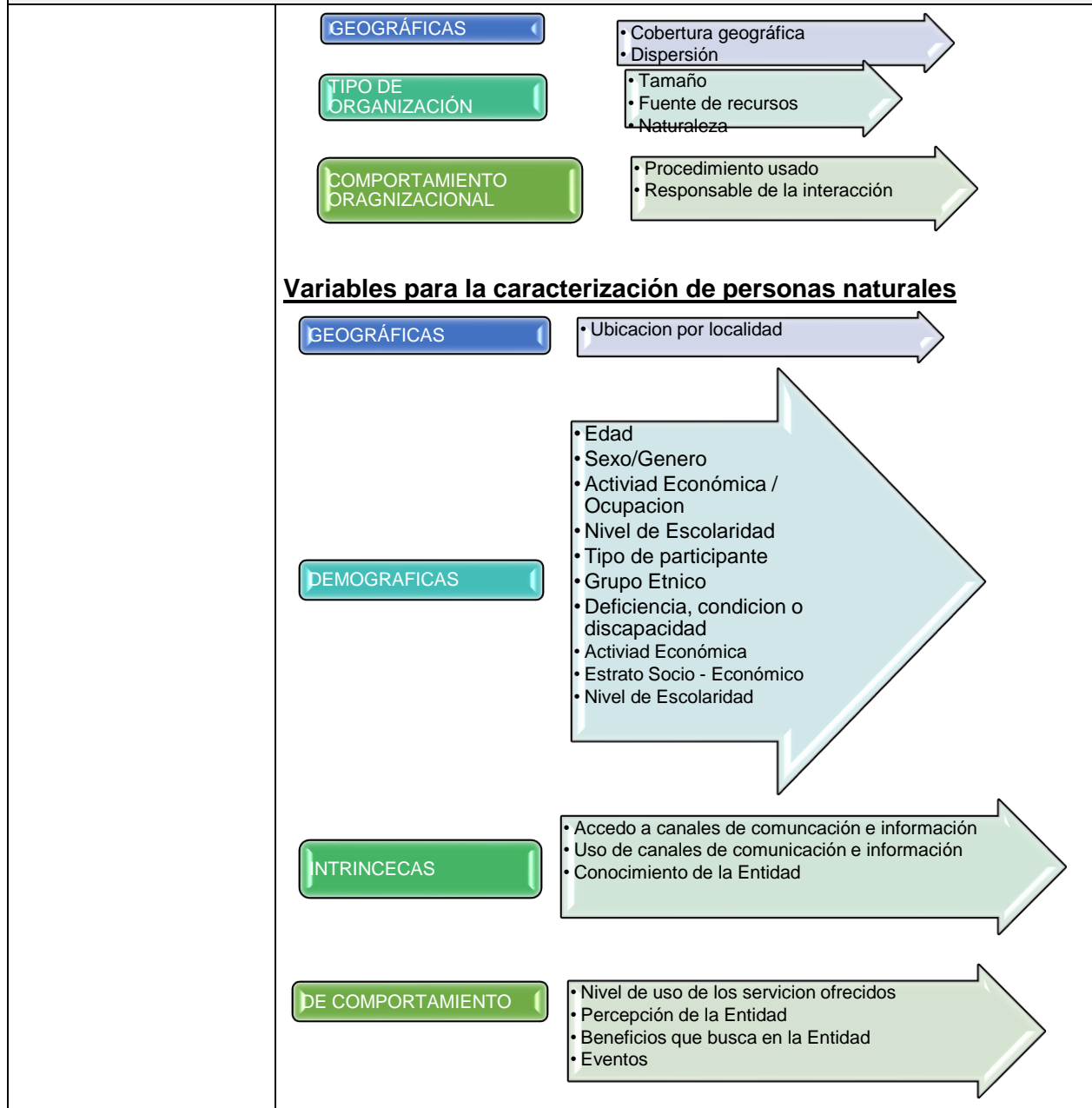
- ✓ **Responsabilidad:** El Ciudadano participa en el proceso, cumpliendo con los protocolos y procedimientos establecidos por la Contraloría y su obrar es compatible con las normas vigentes.
- ✓ **Cumplimiento:** El Ciudadano que participa en el mecanismo de participación es puntual en su asistencia y permanece en el evento hasta su culminación.
- ✓ **Conocimiento de causa:** el Cliente - usuario conoce los temas que se tratan en la mesa de control social y realiza aportes importantes que pueden ser utilizados por la Contraloría.
- ✓ **Trabajo en equipo:** El ciudadano interactúe en forma permanente con los demás integrantes del comité y trabaja en comunidad para alcanzar objetivos comunes.
- ✓ **Respeto:** El Ciudadano muestra respeto por todos los asistentes, por las ideas y opiniones de los demás y por los funcionarios del Organismo de Control que coordinan el comité.
- ✓ **Participación:** El Ciudadano participa activamente en el comité a través de sugerencias, cuestionamientos y planteamientos respetuosos acerca de los temas tratados en el comité.
- ✓ **Solidaridad:** El Ciudadano apoya en forma incondicional los temas comunes que afectan a la comunidad que representan.
- ✓ **Compromiso:** Ciudadano comprometido con la vigilancia y el control de los recursos públicos que manejan las distintas entidades del Distrito Capital.

CARACTERIZACION OTROS PROCESOS DE CONTROL SOCIAL

- ✓ **Participación:** Ciudadano que participa activamente en los distintos eventos de Control Fiscal con participación ciudadana que lleva a cabo el Organismo de Control como:
 - Acciones de control

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditoria social y revisión de contratos ▪ Mesas de trabajo ciudadanas etc.
RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS VIGENCIA 2017	<p><u>IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN</u></p> <p>La Contraloría de Bogotá, D.C., en el Manual del Sistema Integrado de Gestión vigente ha clasificado sus usuarios así:</p> <p>Partes Interesadas</p> <p>1. Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía: • Concejo de Bogotá: <p>2. Otras Partes Interesadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Local • Gobierno Distrital • Gobierno Nacional • Responsables fiscales • Particulares relacionados con la contratación • Cliente interno • Proveedores externos • Entes de Control • Organismos Reguladores • Otros interesados <p>La caracterización realizada toma como base las variables para personas jurídicas y las variables para personas 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 Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Programa de Servicios al Ciudadano 2014, y el Departamento Administrativo de la Función Pública:</p> <p><u>Variables para la caracterización de personas jurídicas – Concejo</u></p>

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS



CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

	<u>PROCESOS CARACTERIZADOS</u>
PROCESOS CARACTERIZADOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Grupos de interés 1.2. Descripción de grupos de interés 1.3. Priorización y descripción de variables 1.4. Resultados y evaluación <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Grupos de interés 2.2. Descripción de grupos de interés 2.3. Priorización y descripción de variables 2.4. Resultados y evaluación <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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) <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Grupos de interés 4.2. Priorización y descripción de variables 4.3. Mapa conceptual de las variables 4.4. Resultados y evaluación <ol style="list-style-type: none"> 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

7. CONCLUSIONES

Como estrategia a partir de la caracterización de usuarios y grupos de interés, en el marco de la política de atención al ciudadano, se plantea identificar las debilidades en el proceso de atención a la comunidad, con el propósito de mejorar las herramientas, espacios y mecanismos que permitan un acercamiento efectivo e incluyente de nuestros clientes en procura de acercar y articular el control social con el control fiscal.

Es importante tener en cuenta entre otros escenarios, los resultados de herramientas de gestión como el Formato Único de reporte de avance de la Gestión – FURAG, Índice de Transparencia y Acceso a la información – ITA, Índice de Transparencia de Bogotá – ITB, entre otros, con el propósito de identificar puntos críticos para gestionar la implementación de soluciones y el mejoramiento.