



# Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados

---

Grupos de valor y partes interesadas  
del Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público - DADEP

Proceso: Atención a la Ciudadanía

Código SG/MIPG: 127-GUIAC-01

Versión:5

Vigente desde: 29/11/2023



## Tabla de Contenido

1.	Introducción .....	5
2.	Aspectos generales.....	5
2.1	Objetivo general.....	5
2.2	Objetivos específicos.....	5
2.3	Alcance .....	6
2.4	Periodo de estudio.....	6
2.5	Fuentes de Información .....	6
3.	Descripción de la Metodología.....	7
4.	Definición -Priorización de Variables .....	8
5.	Trámites y servicios inscritos en el Sistema Único de Información de tramites - SUIT.....	9
6.	RESULTADOS GENERALES USUARIOS DADEP .....	10
6.1	Canales de atención .....	10
6.1.2.	Preferencia o Franja horaria por Canal .....	11
6.2	Variables Geográficas -Ubicación por localidad .....	12
6.2.1	Población atendida por localidad y punto de Atención - Canal.....	12
6.3	Variables Demográficas .....	15
6.3.1	Rango de Edad .....	15
6.3.2	Enfoque de Genero .....	15
6.3.3	Enfoque de Genero .....	16
6.3.4	Nivel de Estrato Socio económico .....	17
6.3.5	Vulnerabilidad .....	17
6.3.6	Grado de Escolaridad .....	18
6.3.7.1.	Población Étnica que habló lenguas distintas al Castellano .....	19
6.4	Variables Intrínsecas .....	19
6.4.1	Acceso Canales de Atención.....	19
6.5	Variables de Comportamiento.....	20
6.5.1	Niveles de Uso .....	20
6.5.2	Eventos.....	21
6.6	Datos Adicionales.....	21
6.6.1	Tipo de Solicitud .....	21

6.6.2	Temas .....	22
6.6.3	Grupos de Valor .....	23
6.6.4	Partes Interesadas .....	28
7.	Resultados por Procesos .....	28
7.1	<b>Atención a la ciudadanía .....</b>	<b>28</b>
7.1.1.	Uso de Canales .....	28
7.1.2.	Preferencia o Franja horaria por Canal.....	30
7.1.3.	Variables Geográficas -Ubicación por localidad.....	30
7.1.3.1.	Población atendida por localidad y punto de Atención - Canal .....	31
	Canal Virtual .....	31
	Canal Telefónico .....	32
	Canal Presencial .....	33
7.1.4.	Variables Demográficas.....	33
7.1.4.1.	Rango de Edad .....	33
7.1.4.2.	Enfoque de Genero.....	34
7.1.4.3.	Enfoque de Genero.....	35
7.1.4.4.	Enfoque de Genero.....	35
7.1.4.5.	Nivel de Estrato Socioeconómico .....	36
7.1.4.6.	Grado de Vulnerabilidad .....	36
7.1.5.	Variables Intrínsecas .....	37
7.1.5.1.	Acceso Canales de Atención.....	37
7.1.6.	Datos adicionales .....	38
7.1.6.1.	Grupos de Valor.....	38
7.1.6.2.	Grupos de Valor por tipo de Solicitud .....	38
7.1.6.3.	Temas .....	40
7.2	<b>Subdirección de Gestión Inmobiliaria.....</b>	<b>40</b>
7.2.1	Punto de Atención .....	41
7.2.2	Franja horaria.....	41
7.2.3.	<b>Variables Geográficas .....</b>	<b>41</b>
7.2.3.1.	Ubicación por localidad .....	41
7.2.4.	<b>Variables Demográficas .....</b>	<b>41</b>
7.2.4.1.	Enfoque de Genero.....	41
7.2.5.	Datos Adicionales.....	42



7.2.5.1. Grupos de Valor ..... 42

7.2.5.2. Tema Consultado por Grupos de Valor ..... 43

**7.3 Proceso Oficina Asesora de Planeación ..... 45**

7.3.1 Variables Geográficas ..... 45

10.3.1.1. Localidad/ Ubicación ..... 45

7.3.2 Datos Adicionales ..... 45

10.3.2.1. Temas consultados por Grupo de Valor ..... 45

**7.4 Proceso Oficina Jurídica ..... 46**

7.4.1. Uso de Canales ..... 46

7.4.2. Variable Demográficos ..... 47

7.4.2.1. Enfoque de Genero ..... 47

7.4.2.2. Grado de Escolaridad ..... 47

7.4.3. Datos adicionales ..... 48

7.4.3.1 Grupos de valor ..... 48

7.4.3.2. Grupos de valor por Tipo de solicitud ..... 49

7.4.3.3. Subtemas ..... 50

**7.5 Subdirección de Registro Inmobiliario -Observatorio del Espacio Público. .... 50**

7.5.1. Variable Demográficos ..... 50

7.5.1.1. Enfoque de Genero ..... 50

7.5.1.2. Grado de Escolaridad ..... 51

7.5.2. Variables Intrínsecas ..... 51

7.5.2.1. Acceso Canales de Atención ..... 51

7.5.2.2. Uso de Canales ..... 52

7.5.3. Variables de Comportamiento ..... 52

7.5.3.1. Niveles de Uso ..... 52

7.5.3.2. Eventos ..... 53

7.5.4. Datos adicionales ..... 54

7.5.4.1. Grupos de Valor ..... 54

7.5.4.2. Grupos de valor por Tipo de solicitud ..... 54

7.5.4.3. Grupos de valor por Temas Consultados ..... 55

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 56



## 1. Introducción

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP a través de su ejercicio de planeación estratégica ha identificado a sus grupos de valor y partes interesadas, el resultado arrojó a once (11) grupos: Ciudadanía, Empresas Privadas, Entidades y Organismo Distritales y nacionales, Junta, Administradora Local, Junta de Acción Comunal, Organizaciones sociales, Veedurías Ciudadanas, servidores públicos, Universidades, estudiantes y Colegios y Organismo Internacionales.

La identificación de los grupos de valor en la entidad es de gran relevancia puesto que permite conocer necesidades y expectativas de los grupos con los que nos relacionamos, así como también visualizar hacia donde se podría dirigir el accionar en los distintos campos de la gestión del DADEP en la prestación de los diferentes servicios actuales y futuros.

Ya con la definición de grupos de valor un proceso de caracterización obtiene información adicional de servicios, eventos y solicitudes a través de los cuales ha tenido contacto nuestros usuarios. Estas características y similitudes ayudan a la orientación de los trámites y servicios, definición de estrategias de comunicación y toma de decisiones en la entidad.

## 2. Aspectos generales

### 2.1 Objetivo general

Identificar y categorizar el tipo de usuario que acceden a los Trámites y Servicios buscando identificar las necesidades y así poder ofrecer un servicio, pertinente, oportuno, efectivo y de calidad que permita mejorar la relación de la ciudadanía con el Departamento administrativo de la defensoría del espacio público - DADEP.

### 2.2 Objetivos específicos

- Identificar las particularidades y necesidades de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.
- Generar la información necesaria para mejorar los mecanismos de divulgación de la información (presenciales, virtuales y telefónicos) y priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos.

- Identificar las características de los grupos de valor y las partes interesadas para la toma de decisiones de adecuación de los servicios prestados o productos suministrados, conforme a sus necesidades y expectativas.

### 2.3 Alcance

La información que se presenta en este informe comprende entre el 1 de julio de 2022 al 30 de junio del 2023. Los datos obtenidos corresponden a las bases internas de información de las áreas misionales y estratégicas recopiladas en los formatos establecidos al interior de la entidad

Al efectuar la gestión entre bases de datos se obtiene una visión de los grupos de valor con los que el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público interactúa, y de igual manera cómo es el acercamiento de estos grupos de valor al Dadep, para ello se hizo la identificación y priorización de las variables a caracterizar, por ejemplo entre las variables está la ubicación geográfica en la ciudad, la cual permite conocer la ubicación de los contactos identificados en el ejercicio de caracterización.

Otro aporte importante, fue el uso de la base de datos de personas que han presentado peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncia -PQRSD. La cual facilitó la identificación de los grupos de valor e interés, así como también las solicitudes realizadas por estos grupos. La base de datos de eventos, estos espacios han permitido el contacto de usuarios con la entidad.

### 2.4 Periodo de estudio

La identificación y caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados - Grupos de Valor y Partes Interesadas - del DADEP, se realiza con información disponible suministrada por los Procesos misionales, algunos procesos de verificación y mejora y Estratégicos -Área de atención a la ciudadanía en la fase uno del ciclo del servicio a través de los diferentes canales de atención de la Defensoría del Espacio Público desde el 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023.

### 2.5 Fuentes de Información

Este ejercicio de caracterización toma como referencia la información con la que actualmente cuenta el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en los diferentes escenarios para la recolección de información, los cuales pueden ser:

- Módulos D152 en el Super CADE CAD (127-FORAC-22 Formato Registro Atenciones Canal Presencial).

- Ferias Móviles en las diferentes localidades de Bogotá. Formato
- Líneas telefónicas (127-FORAC-21 Formato Registro Atenciones Canal Telefónico).
- Redes sociales (127-FORAC-17 Formato Registro Interacciones Canal Virtual Redes Sociales).
- Correo electrónico institucional: [dadepbogota@dadep.gov.co](mailto:dadepbogota@dadep.gov.co) (127-FORAC-19 Formato Registro Interacciones Canal Virtual Correo Electrónico y Bogotá te escucha).
- Chat en la página web: [www.dadep.gov.co](http://www.dadep.gov.co) (127-FORAC-20 Formato Registro Interacciones Canal Chat).
- Encuestas Percepción y satisfacción canal presencial -Formato 127-FORAC-26.
- Datos recolectados en las reuniones con comunidades.
- Datos recolectados en los eventos de participación ciudadana por las Áreas misionales.
- Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03
- Otros.

### 3. Descripción de la Metodología

Se tomó como orientación inicial la "Guía para la Caracterización de grupos de valor y partes interesadas" del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP, de esta manera obtenidos los datos reportados por las Dependencias de la entidad en formato 127-FORAC-03, se realiza la verificación de la información de la base para obtener las variables a caracterizar.

Para la construcción de la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas en los diferentes procesos, se presentan cuatro tipos de variables: Geográfica, Demográfica, Intrínseca y de Comportamiento, se seleccionaron las variables que cuentan con datos e información para el servicio valorado y de acuerdo con el objetivo definido, las cuales se desagregan en las siguientes características propias de cada una de ellas.

Variables Geográficas	Ubicación (localidad)
	Punto de atención
Variables Demográficas	Cargo
	Rango de Edad
	Sexo
	Genero
	Identidad de Genero
	Orientación Sexual
	Estrato
Escolaridad	

Variables Intrínsecas	Vulnerabilidad
	Intereses
	Lugares de encuentro
	Acceso a canales
Variables de Comportamiento	Conocimientos
	Niveles de uso
	Eventos
	Franja Horaria
Datos adicionales	Grupos de valor
	Partes Interesadas
	Tipo de solicitud
	Tema
	Subtema
	Asunto

Como elementos adicionales para llevar a cabo el ejercicio de caracterización se realiza:

- Tabulación de la información, para posterior elaboración de tablas dinámicas y gráficos.
- Análisis e interpretación de la información
- Presentación de resultados

#### 4. Definición -Priorización de Variables

De acuerdo con lo establecido en la “*Guía para la Caracterización de grupos de valor y partes interesadas*” del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP, y realizada la gestión de la base de datos, se identifican cinco variables a tener en cuenta durante el proceso de caracterización, así:

##### 4.1. Geográficas

Esta variable permite identificar la ubicación geográfica de los diferentes grupos de valor o partes de interés que han interactuado con el Dadep, permitiendo reconocer características homogéneas, que para el ejercicio es la localidad de ubicación dentro de la ciudad de Bogotá.

##### 4.2. Demográficas

Permite identificar las características de nuestros grupos de valor o interés agrupándolas de acuerdo con: cargo, Edad, sexo, género, identidad de género, orientación sexual, estrato, escolaridad y vulnerabilidad.

##### 4.4. Intrínsecas

Corresponde a las acciones observadas en los ciudadanos o grupos de interés, así como también el nivel de interacción que se tenga con la entidad, respecto a los servicios o actividades relacionadas con el Dadep.

#### 4.5. Comportamiento

Esta variable corresponde a las acciones observadas en los ciudadanos o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con el Dadep.

#### 4.6. Datos Adicionales

Son los datos que de manera nativa no aparecen en la aplicación, pero que el Sistema permite crear y poder trabajar con ellos, como datos totalmente operativos, entre ellos están grupos de valor, partes interesadas, tipo de solicitud, tema, subtema y asunto.

### 5. Trámites y servicios inscritos en el Sistema Único de Información de tramites - SUIT.

Según lo establecido en el Decreto 19 de 2012, a partir del año 2013 se implementó la política de la Estrategia Anti trámites a partir del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano con el fin de identificar nuevos trámites y racionalizar los procesos que han sido objeto de mejoramiento teniendo en cuenta aspectos como la simplificación, automatización y mejoramiento de la atención con el fin de facilitar el acercamiento del ciudadano a la entidad, los trámites y servicios que se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de tramites SUIT, a saber son:

- Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital.
- Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio.

Es de aclarar que conforme al artículo 142 del Decreto 555 del 2021 se suprimió la competencia del Dadep para autorizar el cambio de uso, razón por la cual se eliminó el trámite denominado *Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público* desde el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.

Así mismo, en procura de informar a la ciudadanía sobre el que hacer general de la entidad, se dispuso la publicación en la Web y en la Guía de trámites y servicios del Distrito de los servicios y Otros procedimientos administrativos -OPA, así:

#### *Servicios*

- Observatorio del Espacio Público de Bogotá -Pagina WEB.
- Certificación de la propiedad inmobiliaria Distrital.
- Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos.

- Asesoría en Administración y sostenibilidad del Espacio Público.

Otros procedimientos administrativos - OPA

- Acciones técnico-jurídicas de espacio público

## 6. RESULTADOS GENERALES USUARIOS DADEP

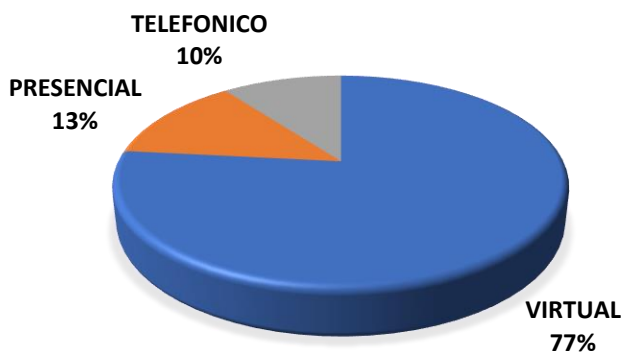
Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

Total, de Registros: 28.055 registros

### 6.1 Canales de atención

Durante el periodo, se efectuaron 28.055 atenciones a través de los canales dispuesto por la Defensoría del Espacio Público, el cual mostró el siguiente comportamiento. Ver tabla No. 1 Canales de Atención.



Gráfica No. 1 -Canales de Atención

- *Canal virtual:* Se identifica como el punto de atención de mayor contacto con 24.224 atenciones, ocupando un primer lugar con una participación del 77%

Durante esta vigencia, el canal virtual con mayor registro de atenciones fue el correo electrónico con 16.842 atenciones, seguido de Bogotá te Escucha con 4.071 atenciones y en tercer lugar chat con 331 atenciones. Por el contrario, el de menor número de atenciones fue la Red social Instagram con 2 atenciones.

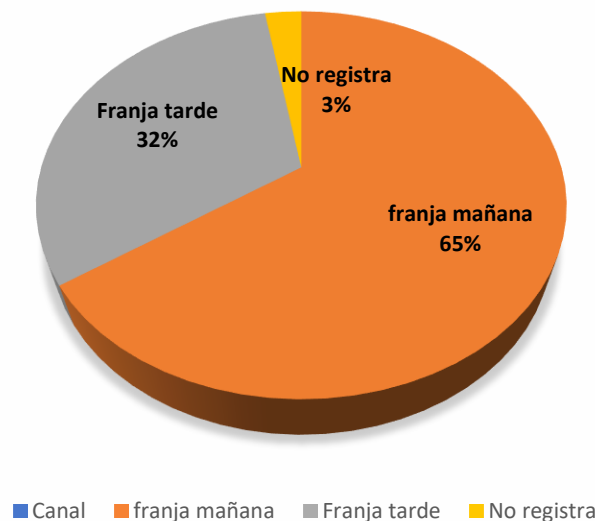


- *Canal Presencial*: Se identifica en el segundo punto de contacto con 3.669 atenciones, ocupando con una participación del **13%**.
- *Canal telefónico*: Se identifica en el tercer punto de contacto con 2.883 atenciones, con una participación del **10%**.

### 6.1.2. Preferencia o Franja horaria por Canal

Durante el periodo, se evidenció las siguientes preferencias horarias de los usuarios que accedieron a los canales de atención de la entidad. Tabla No. 3 Canales de Atención /vs Franja Horaria.

- *Canal virtual*: Se identifica como preferencia la franja horaria de la tarde con una participación del **43%** y el segundo lugar la franja de horaria mañana con una participación del **34%**.
- *Canal Presencial*: Se identifica como preferencia la franja horaria de la mañana con una participación del **9%** y el segundo lugar la franja de horaria de la tarde con una participación del **4%**.
- *Canal telefónico*: Se identifica como preferencia la franja horaria de la mañana con una participación del **6%** y el segundo lugar la franja de horaria de la tarde con una participación del **4%**.



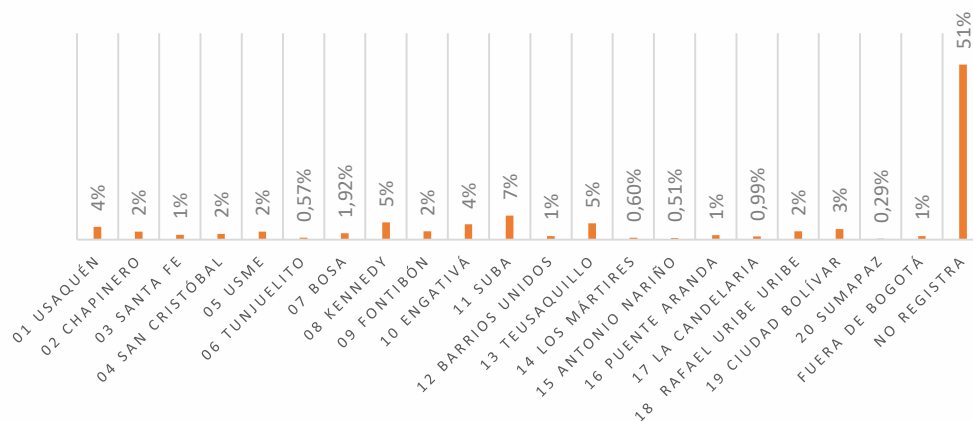
Gráfica No. 2 -Preferencia horaria vs Canales de atención

## 6.2 Variables Geográficas -Ubicación por localidad

Estas variables permiten identificar las localidades de Bogotá desde donde los usuarios hacen sus requerimientos, consultas o donde se presentan los hechos objeto de la petición o solicitud.

Se pudo determinar que la localidad de Bogotá desde donde los grupos de valor acuden a la Defensoría del Espacio Público con mayor frecuencia son Suba con el 7%, seguidos de Teusaquillo y Kennedy con una participación del 5% y en tercer lugar Ciudad Engativá con 4%.

Por otra parte, se evidencia que existen registros que no cuentan con información de localidad o porque no suministraron la información por el canal que fue atendido y fue imposible acceder a esta información a través del canal que fue atendido. Ver tabla No 4 -Localidades.



Grafica No. 3 -Ubicación por localidad

### 6.2.1 Población atendida por localidad y punto de Atención - Canal

Por otra parte, se puede evidenciar por punto de atención las localidades con mayor número de atenciones. Ver tabla No. 5 -Población atendida por localidad y punto de Atención – Canal.

#### Canal Virtual

- *Correo dadepbogota*: En este punto de atención se realizaron 16.846 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 930 atenciones, seguida de la localidad de

Engativá con 548 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la Sumapaz con 71 atenciones.

- *Canal Virtual -Bogotá te escucha*: En este punto de atención se realizaron **4.071** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Kennedy con 314, seguida de la localidad de Suba con 296 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad la Sumapaz con 4 atenciones.
- *Canal virtual Chat*: En este punto de atención se realizaron **331** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Kennedy con 34 atenciones, seguida de la localidad de Suba con 31 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad de Antonio Nariño con 1 atenciones.
- *Canal Virtual -Red Social Facebook*: En este punto de atención se realizaron **100** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Kennedy con 13 atenciones, seguida de la localidad de Tunjuelito con 10 atenciones. Por el contrario, las localidades de menor atenciones fueron la localidad de Santa fe, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe.

Por otra parte, las localidades que no tuvieron interacción por este canal fueron Fontibón, Puente Aranda y Candelaria.

- *Canal Virtual -Red Social Twitter*: En este punto de atención se realizaron **78** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Chapinero con 11 atenciones, seguida de la localidad de Suba con 8 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fueron la localidad de Chapinero, Bosa, Fontibón, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar.

Por otra parte, las localidades que no tuvieron interacción por este canal fueron Usme, Tunjuelito, Candelaria y Sumapaz.

- *Ventanilla de radicación-Webservice*: En este punto de atención se realizaron **75** atenciones durante el periodo de estudio, sin embargo, las atenciones no registran desde que localidad accedieron a este punto de atención.

- *Canal Virtual -Red social Instagram:* En este punto de atención se realizó 2 atenciones durante el periodo de estudio, que corresponde a la localidad de Suba.

### Canal Presencial

- *Canal Presencial -Otros encuentros:* En este punto de atención se realizaron 1.979 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Teusaquillo con 865 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 180 atenciones. Por el contrario, las localidades de menor atenciones fueron la localidad de Sumapaz con 1 atención.
- *Canal Presencial -Super CADE CAD:* En este punto de atención se realizaron 1.572 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 235 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 161 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad La Sumapaz con 1 atención.
- *Super Cade Móvil:* En este punto de atención se realizaron 118 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 25 atenciones, seguida de la localidad de Engativá con 17 atenciones. Por el contrario, las localidades de menor atenciones fueron la localidad de San Cristóbal, Teusaquillo y Ciudad Bolívar con 1 atención.

### Canal Telefónico

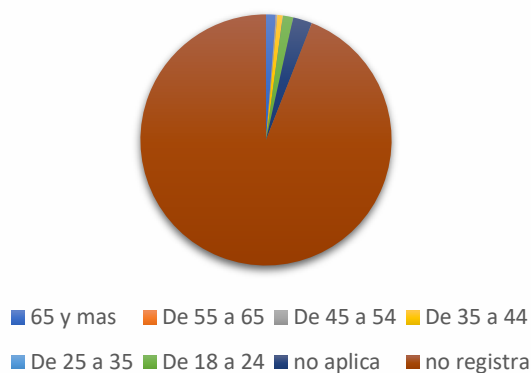
- *Canal Telefónico -conmutador:* En este punto de atención se realizaron 2.529 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 256 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 162 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad de Sumapaz con 3 atenciones.
- *Canal Telefónico -celular:* En este punto de atención se realizaron 354 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 53 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 16 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad de Sumapaz.

Por otra parte, la localidad que no tuvo interacción por este canal fue la localidad de Antonio Nariño y Tunjuelito.

## 6.3 Variables Demográficas

### 6.3.1 Rango de Edad

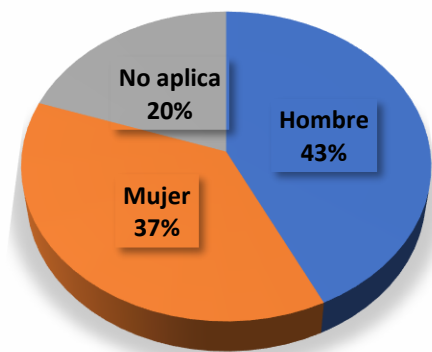
Durante el periodo de estudio, se efectuaron 28.055 atenciones, donde el mayor número se concentró en el rango de edad de 18 a 24 años con 372 atenciones, seguido del rango de edad de 35 a 44 años con 198 atenciones. Por el Contrario, el menor número de atención los registro el rango de edad entre 25 a 35 años con 5 atenciones. Ver Tabla No. 6 -Rango de edad.



Grafica No. 4 -Rango de edad

### 6.3.2 Enfoque de Genero

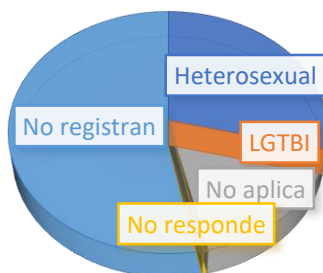
Respecto al Grupo de valor Ciudadanía con un total de 28.055 ciudadanos atendidos, las atenciones más altas para este periodo de estudio fue el sexo de los hombres con 12.007 atenciones que corresponde al 43%, seguido de mujeres con 10.516 atenciones que corresponde al 37% y por último no aplica con 5.532 atenciones con un 20% de participación. Ver Tabla No. 7 -Sexo Grupo de valor -Ciudadanía.



Gráfica No. 5 -Sexo

### 6.3.3 Enfoque de Genero

Respecto al Grupo de valor Ciudadanía con un total de 28.055 ciudadanos atendidos, las atenciones más altas para este periodo de estudio fue la orientación sexual heterosexual con 8.104 atenciones con un porcentaje de participación 29%, seguido de LGTBI con 2 atenciones con un porcentaje de 0.01% y por último no aplica con 4.897 atenciones con un 17% de participación, no responde con 132 atención con un 0.47% de participación y no registra con 14.920 atenciones con un 53% de participación. Ver Tabla No. 8 -Orientación Sexual.



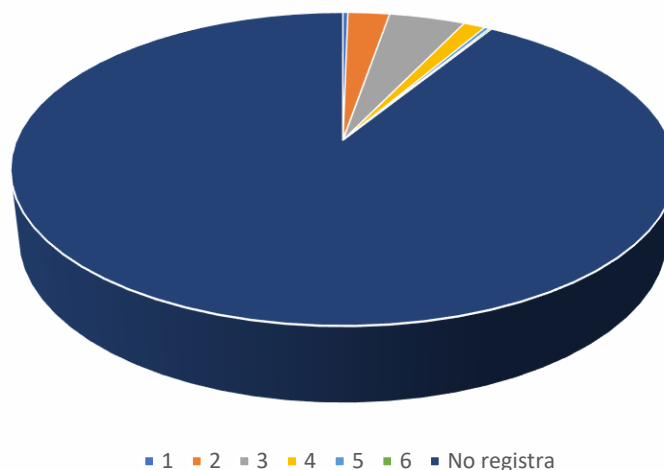
Gráfica No. 6 -Orientación Sexual

Por otra parte, se evidencian 14.920 con un 53% de participación de registros que no cuentan con información, porque no registran los datos los ciudadanos, o porque no suministraron la información por el canal que fue atendido y fue imposible acceder a la información o simplemente no aplica esta variable para el tipo de grupo de valor seleccionado.



### 6.3.4 Nivel de Estrato Socio económico

El mayor número de atenciones se concentró en el estrato tres (3) con unas 1.240 atenciones que corresponde al 4%, seguido del estrato dos (2) con 679 atenciones que corresponde al 2% y en tercer lugar el estrato cuatro (4) con 356 atenciones que corresponde al 1%. Por el contrario, el estrato 6 fue el de menor atenciones con 39 que corresponde al 0.14%. Ver Tabla No. 9 -Nivel de estrato socioeconómico.



Gráfica No. 7 – Nivel de estrato Socioeconómico

### 6.3.5 Vulnerabilidad

Se evidenció durante el periodo de estudio que el grado de vulnerabilidad más representativo de atención fue padre /madre cabeza de familia con 687 atenciones con una participación del 2%, seguido del grado de vulnerabilidad de Adulto mayor con 535 atenciones con una participación del 2% y en tercer lugar personas con discapacidad con 20 atenciones con una participación del 0.07%. Ver tabla No. 10. Estrato por grado de Vulnerabilidad.

#### Estrato por grado de vulnerabilidad

Por nivel de estratificación socioeconómica el grado de vulnerabilidad fue el siguiente. Ver Tabla No. 11 -Estrato por grado de vulnerabilidad:

Padre/madre cabeza de familia: el estrato tres (3) fue el que registro mayor número de atenciones para este grado de vulnerabilidad con 353 atenciones, seguido del estrato dos (2) con 144 atenciones.

Adulto mayor: el estrato tres (3) fue el que registro mayor número de atenciones para este grado de vulnerabilidad con 225 atenciones, seguido del estrato dos (2) que registro 207 atenciones.

Personas con discapacidad: el estrato tres (3) fue el que registro mayor número de atenciones para este grado de vulnerabilidad con 9 atenciones, seguido del estrato dos (2) con 7 atenciones.

### 6.3.6 Grado de Escolaridad

Se evidencio durante el periodo de estudio que el grado de escolaridad más representativo de atención fue profesional con 412 atenciones con una participación del 1%, seguido del grado de escolaridad Especializado con 67 atenciones con una participación del 0.24% y en tercer lugar grado de escolaridad Doctorado y Maestría con 1 atención con una participación del 0.004%. Ver tabla No. 12. Grado de Escolaridad.



Grafica No. 8 – Grado de Escolaridad

### 6.3.7.1. Población Étnica que habló lenguas distintas al Castellano

Dentro de la caracterización del periodo de estudio, en la variable demográfica -Etnia no se identificaron grupos de valor con población étnica que se identifiquen con lenguas distintas al castellano; sin embargo, cuando se identifique población o grupos étnicos con lengua distinta al castellano, la entidad procede a aplicar los protocolos de servicios dispuesto en el numeral 6.2.4 Atención a grupos étnicos, que indica:

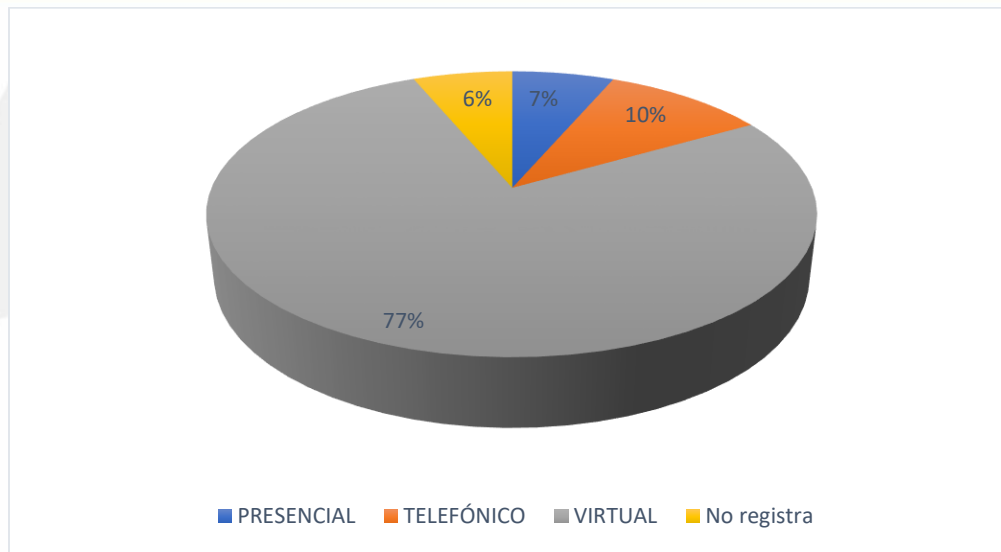
- "Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita interprete.
- Si ninguna de esta alternativa es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud, Puede ser un procedimiento dispendioso, pero en cualquier caso se debe realizar.
- Socializar los documentos que pueden tener para la diligencia, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cual es la solicitud o tramite.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se proceder a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de in interprete para atender el requerimiento.

Es importante que el funcionario se abstenga siempre de dar información al ciudadano que no es su competencia, pues puede generar falsas expectativas, en caso de que no tenga la información para responder a las inquietudes solicitadas, debe remitir al ciudadano a quien sea competente para la atención, más en caso de población con especial protección constitucional"

## 6.4 Variables Intrínsecas

### 6.4.1 Acceso Canales de Atención

Se evidencio durante el periodo de estudio que los ciudadanos y/o usuario más representativo fue el canal virtual con 21.606 atenciones con un porcentaje de participación del 77%, seguido del canal telefónico con 2.883 atenciones con un porcentaje de participación del 10% y en tercer lugar el canal presencial con 1.804 atenciones con un porcentaje del 6%. Ver tabla No. 13. Acceso de Canales.



Gráfica No. 9 – Acceso a Canales

## 6.5 Variables de Comportamiento

### 6.5.1 Niveles de Uso

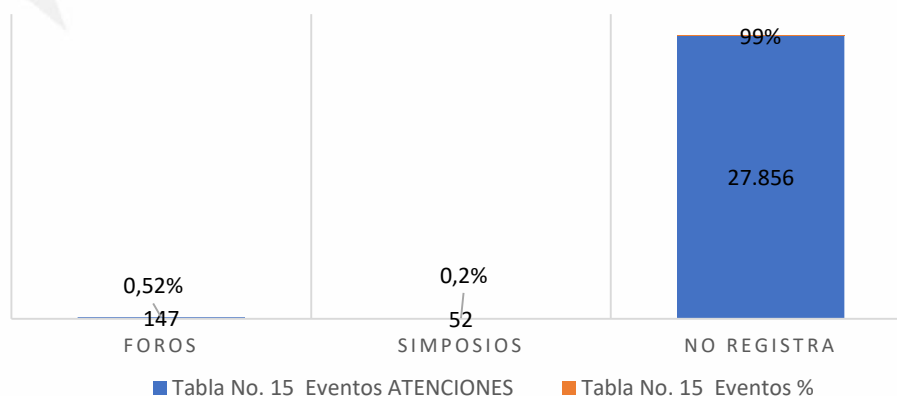
Se evidenció durante el periodo de estudio que, de las 28.055 atenciones registradas en el periodo, los usuarios habituales fueron 214 atenciones con un porcentaje del 1%, seguido de los que interactúan por primera vez con la entidad con 3 atenciones con una participación del 0.01% y no registran información 27.838 atenciones. Ver tabla No. 14. Niveles de Uso.



Gráfica No. 10 – Niveles de uso

## 6.5.2 Eventos

Se evidenció durante el periodo de estudio que, de las 28.055 atenciones registradas en el periodo, los usuarios están más interesados y/o receptivo o requieren la prestación del servicio en los foros con 147 con un porcentaje del 0.52% seguido de Simposio con una participación del 0.2%. Ver tabla No. 15. Eventos

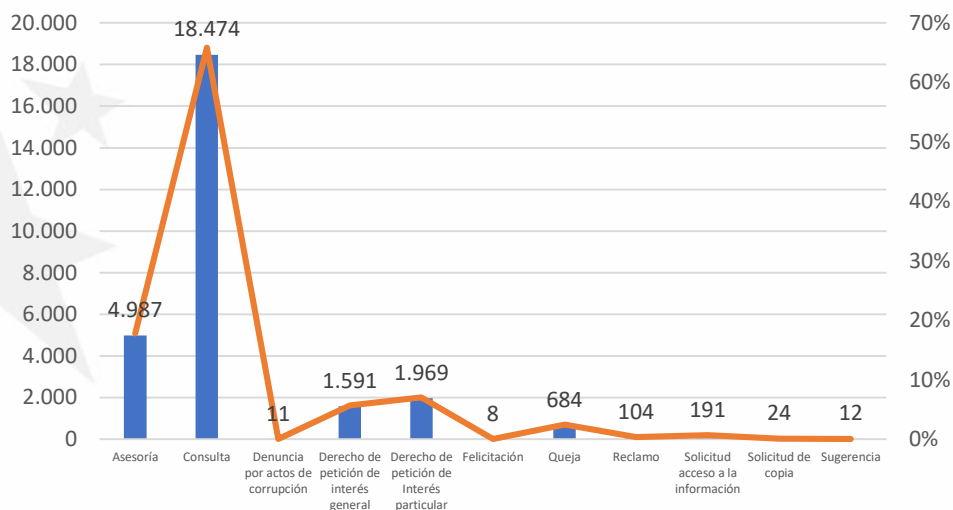


Grafica No. 11 – Eventos

## 6.6 Datos Adicionales

### 6.6.1 Tipo de Solicitud

Los tipos de solicitud más consultados durante el periodo de estudio fue **Consulta** con 18.474 atenciones con un porcentaje del 66%, seguido de **Asesoría** con 4.987 atenciones con un porcentaje del 18% y en tercer lugar el **Derecho de Petición de Interés Particular** con 1.969 atenciones con un porcentaje del 7% y en cuarto lugar el **Derecho de Petición de Interés General** con 1.591 atenciones con un porcentaje del 6%. Ver tabla No. 16 -Tipo de Solicitud.



Grafica No. 12 – Tipo de Solicitud

Los tipos de solicitud por canal de atención durante el periodo de estudio, fue el siguiente. Ver Tabla No. 17 -Tipo de solicitud por canal de atención.

*Canal Virtual:* El tipo de solicitud más interpuesto fue **Consulta** con 14.759 atenciones, seguido de **Asesoría** con 2.298 atenciones y el de menos atenciones fue **Denuncia por actos de corrupción** con 1 atención.

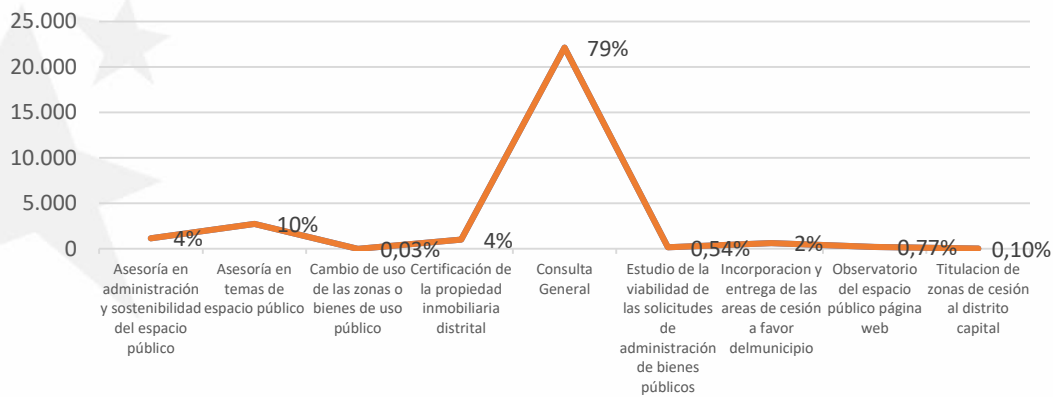
*Canal Presencial:* El tipo de solicitud más interpuesto en este canal de atención fue **Asesoría** con 2.563 atenciones, seguido de **Consulta** con 1.105 atenciones y el menos consultado fue solicitud de copias con 1 atención.

*Canal Telefónico:* El tipo de solicitud más interpuesto fue **Consulta** con 2.610 atenciones, seguido de **Queja** con 126 atenciones y el trámite menos consultado fue Solicitud de copias con 4 atenciones

## 6.6.2 Temas

Los temas más consultados durante el periodo de estudio fueron **Consulta General** con 22.133 atenciones con un porcentaje del 79%, seguido de **Asesoría en temas de espacio Público** con 2.744 atenciones con un porcentaje del 10% y en tercer lugar el **Asesoría en Administración y sostenibilidad del Espacio Público** con 1.153 atenciones con un porcentaje del 4% y en cuarto lugar el **Certificación de la propiedad Inmobiliaria Distrital** con 996 atenciones con un porcentaje del 4%. Ver tabla No. 18 -Temas consultados.

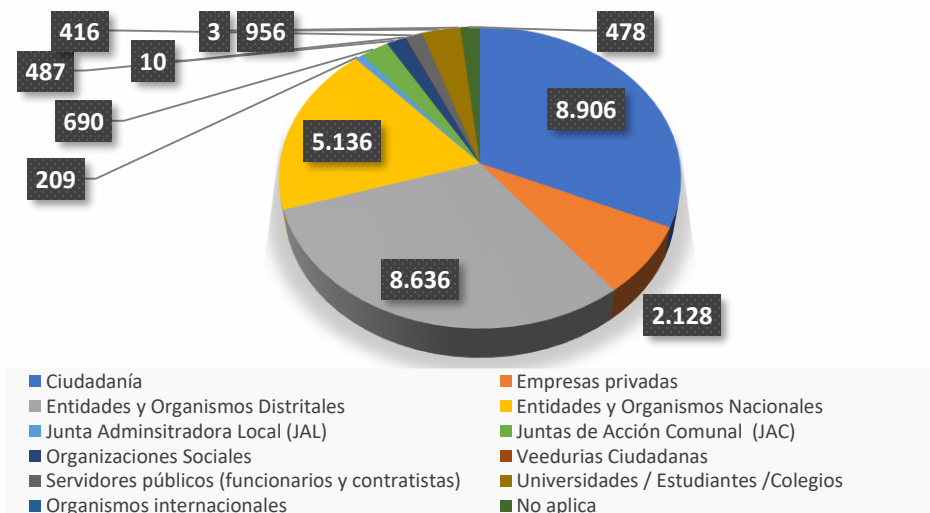




Grafica No. 12 – Temas

### 6.6.3 Grupos de Valor

Los grupos de valor de la entidad con mayor participación a través de los canales de atención dispuesto por la entidad fue la **ciudadanía** con 8.906 atenciones con un porcentaje del 32%, seguido de **Entidades y organismos Distritales** con 8.636 atenciones con un porcentaje del 31% y seguido de **Entidades y Organismos Nacionales** con 5.136 atenciones con un porcentaje de 18%. Por el contrario, el grupo de valor de menor atenciones fue **Organismos internaciones** con 3 atenciones. Ver tabla No. 19 -Grupos de valor.



Grafica No. 13 – Grupos de valor

### 6.6.3.1 Grupos de valor vs tipo de solicitud

Se puede evidenciar por grupo de valor cuales fueron los tipos de solicitud más interpuesto a la entidad durante el periodo de análisis. Ver tabla No. 20 Grupos de Valor vs tipo de solicitud.

#### *Ciudadanía*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 3.138 atenciones con una participación de 11%, seguido de **Asesoría** con 2.489 atenciones con una participación de 9%, en tercer lugar, **Derecho de petición de Interés Particular** con 1.352 atenciones con una participación de 5% y en cuarto lugar **Derecho de petición de Interés General** con 1.226 atenciones con una participación de 4%.

#### *Empresas Privadas*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 1320 atenciones con una participación de 5%, seguido de **Asesoría** con 556 atenciones con una participación de 2%, en tercer lugar, **Derecho de petición de Interés Particular** con 155 atenciones con una participación de 1%.

#### *Entidades y Organismos Distritales*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 8.380 atenciones con una participación de 30%, seguido de **Asesoría** con 217 atenciones con una participación de 1%, en tercer lugar, **Derecho de petición de Interés General** con 14 atenciones con una participación de 0.05%.

#### *Entidades y Organismos Nacionales*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 3.597 atenciones con una participación de 13%, seguido de **Asesoría** con 908 atenciones con una participación de 3%, en tercer lugar, **Derecho de petición de Interés Particular** con 275 atenciones con una participación de 0.98%.

#### *Junta Administradora Local (JAL)*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 192 atenciones con una participación de 0.68%, seguido de



*Asesoría* con 8 atenciones con una participación de 0.03%, en tercer lugar, *Derecho de petición de Interés Particular* con 6 atenciones con una participación de 0.02%.

#### *Junta de Acción Comunal (JAC)*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue *Asesoría* con 407 atenciones con una participación de 1.45%, seguido de *Consulta* con 206 atenciones con una participación de 0.73%, en tercer lugar, *Derecho de petición de Interés Particular* con 52 atenciones con una participación de 0.19%.

#### *Organismos Internacionales*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue *Asesoría* con 3 atenciones con una participación de 0.01 %.

#### *Organismos Sociales*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue *Asesoría* con 275 atenciones con una participación de 0.45%, seguido de *Consulta* con 126 atenciones con una participación de 1%, en tercer lugar, *Derecho de petición de Interés Particular* con 42 atenciones con una participación de 0.15%.

#### *Servidores Públicos (Funcionarios, y/o contratista)*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue *Consulta* con 226 atenciones con una participación de 0.81%, seguido de *Asesoría* con 42 atenciones con una participación de 0.05%.

#### *Universidades /Estudiantes /colegios*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue *Consulta* con 826 atenciones con una participación de 2.93%, seguido de *Asesoría* con 106 atenciones con una participación de 0.38%.

#### *Veeduría Ciudadanas*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue *Asesoría y Derecho de petición de Interés Particular* con 3 atenciones con una participación de 0.004%, seguido de *Asesoría y Derecho de petición de Interés General* con 2 atenciones con una participación de 0.01%.

### 6.6.3.2 Grupos de valor vs temas

Se pudo evidenciar por grupo de valor cuales fueron los temas más consultados a la entidad durante el periodo de análisis. Ver tabla No. 21 Grupos de Valor vs temas consultados.

#### *Ciudadanía*

Este Grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue *Consulta General* con 5.833 atenciones con una participación de 21%, seguido de *Asesoría en temas de espacio público* con 1.532 atenciones con una participación de 5%, en tercer lugar, *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con 693 atenciones con una participación de 2%.

#### *Empresas Privadas*

Este Grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue *Consulta General* con 1.435 atenciones con una participación de 5%, seguido de *Asesoría en temas de espacio público* con 318 atenciones con una participación de 1%, en tercer lugar, *Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con 164 atenciones con una participación de 0.58%.

#### *Entidades y Organismos Distritales*

Este Grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue *Consulta General* con 8.383 atenciones con una participación de 30%, seguido de *Observatorio del Espacio público página Web* con 114 atenciones con una participación de 0.41%, en tercer lugar, *Asesoría en Administración y sostenibilidad del espacio Público* con 65 atenciones con una participación de 0.23%.

#### *Entidades y Organismos Nacionales*

Este Grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue *Consulta* con 4.083 atenciones con una participación de 15%, seguido de *Asesoría en temas de espacio público* con 560 atenciones con una participación de 2%, en tercer lugar,

*Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con 189 atenciones con una participación de 0.67 %.

#### *Junta Administradora Local (JAL)*

Este Grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue *Consulta* con 197 atenciones con una participación de 0.70%, seguido de *Asesoría en temas de espacio público e Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio* con 3 atenciones con una participación de 0.02%.

#### *Junta de Acción Comunal (JAC)*

Este Grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue *Consulta* con 264 atenciones con una participación de 0.94%, seguido de *Asesoría en Administración y sostenibilidad del espacio Público* con 225 atenciones con una participación de %, en tercer lugar, *Asesoría en temas de espacio público* con 169 atenciones con una participación de 0.80 %.

#### *Organismos Sociales*

Este Grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue *Consulta General* con 207 atenciones con una participación de 0.74%, seguido de *Asesoría en Administración y sostenibilidad del espacio público* con 178 atenciones con una participación de 0.63%, en tercer lugar, *Asesoría en temas de espacio público* con 89 atenciones con una participación de 0.32 %.

#### *Servidores Públicos (Funcionarios, y/o contratista)*

Este Grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue *Consulta General* con 404 atenciones con una participación de 2%, seguido de *Observatorio del espacio público página Web* con 11 atenciones con una participación de 0.04%.

#### *Universidades /Estudiantes /colegios*

Este Grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue *Consulta General* con 844 atenciones con una participación de 3%, seguido de *Observatorio del Espacio público página Web* con 62 atenciones con una participación de 0.22% y en tercer lugar *Asesoría en temas* con 27 atenciones con una participación de 0.10%.

#### *Veeduría Ciudadanas*

Este Grupo de valor el tema más consultado a la entidad fue *Consulta General* con 8 atenciones con una participación de 0.03%, seguido de *Asesoría en temas de espacio público* con 2 atenciones con una participación de 0.01%.

#### 6.6.4 Partes Interesadas

Las partes Interesadas de la entidad con mayor participación a través de los canales de atención dispuesto por la entidad fueron las **Entidades y organismos Distritales** con 420 atenciones con un porcentaje del 1%, seguido de **Entes de Control** con 33 atenciones con un porcentaje del 0.12% y seguido de **Junta Administradora Local (JAL)** con 14 atenciones con un porcentaje de 0.05%. Por el contrario, La Parte interesada de valor de menor atenciones fue **Veedurías Ciudadanas** con 5 atenciones. Ver tabla No. 22-Partes Interesadas.

### 7. Resultados por Procesos

#### 7.1 Atención a la ciudadanía

Muestreo: Atenciones del 1 de junio de 2022 al 30 de junio de 2023.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

Total, Registros: 25.781

##### 7.1.1. Uso de Canales

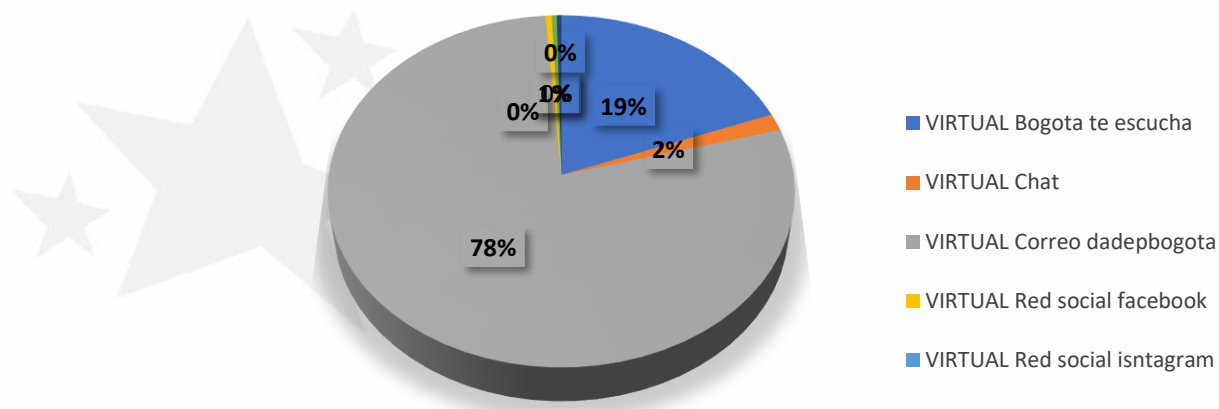
Durante el periodo del 1 de junio de 2022 al 30 de junio de 2023, se efectuaron **25.781** atenciones a través de los canales dispuesto por la Defensoría del Espacio Público, el cual mostro el siguiente comportamiento. Ver tabla No. 23 -Canales de Atención.

- *Canal virtual*

Se identifica como el punto de atención de mayor contacto con 21.208 atenciones, ocupando un primer lugar con una participación del **82%**

Durante esta vigencia, el canal virtual con mayor registro de atenciones fue el correo electrónico con 16.551 atenciones, seguido de Bogotá te Escucha con 4.071 atenciones y en tercer lugar la Chat con 331 atenciones. Por el contrario, el de menor número de atenciones fue la Red social Instagram con 2 atención.



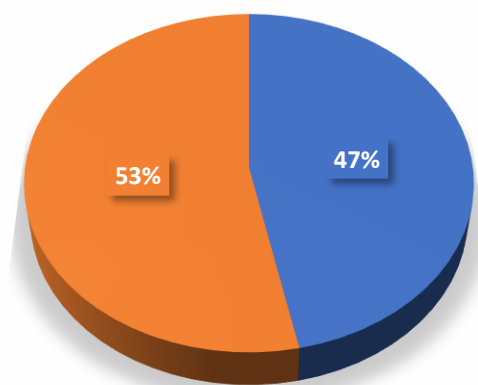


Gráfica No. 14 – Canal Virtual

- *Canal telefónico*

Se identifica en el segundo punto de contacto con 2.883 atenciones, con una participación del 11%.

Durante esta vigencia, el canal telefónico con mayor registro de atenciones fue el conmutador con 2.529 atenciones, seguido del celular con 354 atenciones.

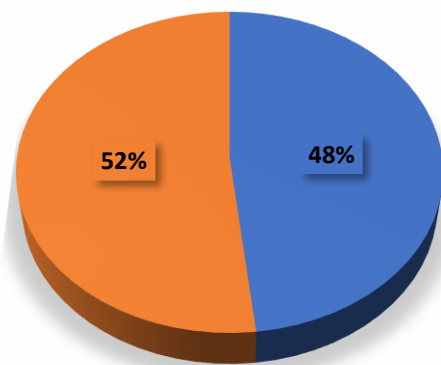


Gráfica No. 15 – Canal Telefónico

- *Canal Presencial*

Se identifica en el tercer punto de contacto con 1.690 atenciones, ocupando con una participación del 7%.

Durante esta vigencia, el canal presencial con mayor registro de atenciones fue SuperCADE CAD con 1.572 atenciones, seguido de SuperCADE Móviles con 118 atenciones



Gráfica No. 16 – Canal Presencial

### 7.1.2. Preferencia o Franja horaria por Canal

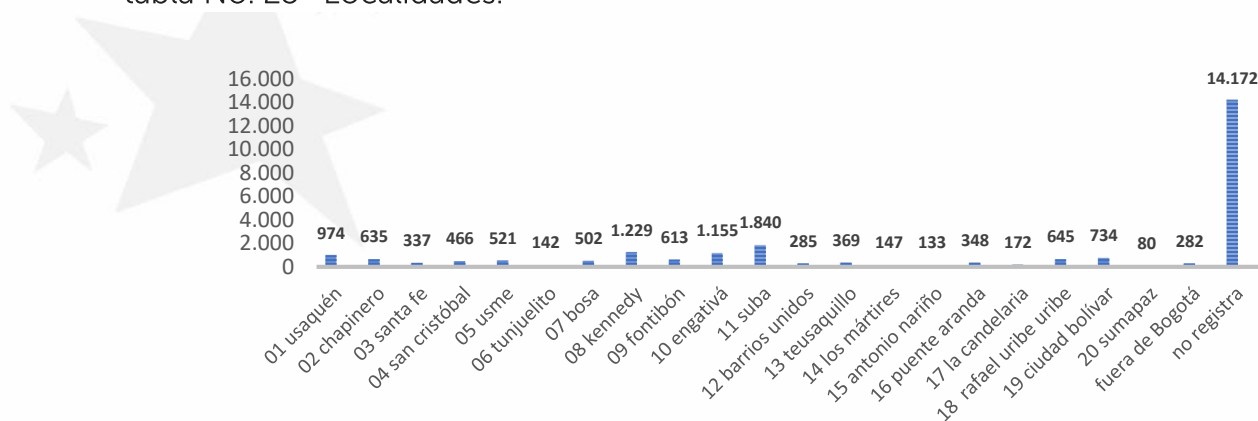
Durante el periodo, se evidenció las siguientes preferencias horarias de los usuarios que accedieron a los canales de atención de la entidad. Tabla No. 24 Canales de Atención /vs Franja Horaria.

- *Canal virtual*: Se identifica como preferencia la franja horaria de la tarde con una participación del 46% y el segundo lugar la franja de horaria mañana con una participación del 36%.
- *Canal Presencial*: Se identifica como preferencia la franja horaria de la mañana con una participación del 4% y el segundo lugar la franja de horaria de la tarde con una participación del 2%.
- *Canal telefónico*: Se identifica como preferencia la franja horaria de la mañana con una participación del 7% y el segundo lugar la franja de horaria de la tarde con una participación del 4%.

### 7.1.3. Variables Geográficas -Ubicación por localidad

Esta variable permite identificar las localidades de Bogotá de donde los usuarios hacen los requerimientos o donde se presentan los hechos objeto de la petición o consultas.

Se pudo determinar que la localidad de Bogotá donde los grupos de valor acuden por los canales dispuestos por la Defensoría del Espacio Público con mayor frecuencia es suba con el 7%, seguida por la localidad de Kennedy con 5 % y Engativá con 4%. Ver tabla No. 25 -Localidades.



Grafica No. 17 – Localidades

### 7.1.3.1. Población atendida por localidad y punto de Atención - Canal

Por otra parte, se puede evidenciar por punto de atención las localidades con mayor número de atenciones. Ver tabla No 26 - Población atendida por localidad y punto de Atención -Canal.

#### Canal Virtual

- *Correo dadepbogota*: En este punto de atención se realizaron **16.551** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 925 atenciones, seguida de la localidad de ciudad Engativá con 547 atenciones, seguido de Ciudad Kennedy con 509 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la Antonio Nariño con 39 atenciones.
- *Bogotá te escucha*: En este punto de atención se realizaron **4.071** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Engativá con 317, seguida de la localidad de suba con 296 atenciones, seguido de Usaquén con 212 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad de Sumapaz con 4 atenciones.
- *Chat*: En este punto de atención se realizaron **331** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Kennedy con 34

atenciones, seguida de la localidad de Suba con 31 atenciones, seguido de Ciudad Chapinero con 19 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad La Antonio Nariño con 1 atención.

- *Red Social Facebook:* En este punto de atención se realizaron **100** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Kennedy con 13 atenciones, seguida de la localidad de Teusaquillo con 10 atenciones, seguido de la localidad de Suba con 9 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fueron la localidad de Santa fe, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe con 1 atención.
- *Red Social Twitter:* En este punto de atención se realizaron **78** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Chapinero con 11 atenciones, seguida de la localidad de Suba con 8 atenciones, seguido de la localidad de Engativá con 8 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fueron la localidad de San Cristóbal, Bosa, Fontibón, Santa fe, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar con 1 atención.
- *Ventanilla de radicación -Webservice:* En este punto de atención se realizaron **75** atenciones durante el periodo de estudio, sin embargo, a través de este punto de atención la mayoría de los ciudadanos no registraron la localidad de residencia.
- *Red social Instagram:* En este punto de atención se realizó **2** atenciones durante el periodo de estudio en la localidad de Suba.
- *Red Social Twitter:* En este punto de atención se realizaron **78** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Engativá con 6 atenciones, seguida de la localidad de Suba con 5 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fueron la localidad de Bosa, Fontibón, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar con 1 atención.

#### Canal Telefónico

- *Conmutador:* En este punto de atención se realizaron **2.529** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 256 atenciones, seguida de la localidad de Engativá con 129 atenciones, seguido de la localidad de Usaquén con 120 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad Sumapaz con 3 atenciones.

- *Celular*: En este punto de atención se realizaron **354** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 53 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 16 atenciones, seguido de la localidad de Usaquén con 12 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad Sumapaz con 1 atenciones.

#### Canal Presencial

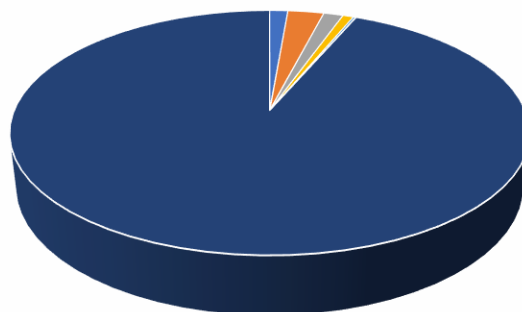
- *Super CADE CAD*: En este punto de atención se realizaron **1.572** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de suba con 235 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 161 atenciones, seguido de la localidad de Usaquén con 125 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue Sumapaz con una (1) atención.
- *Ferias Móviles*: En este punto de atención se realizaron **118** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Antonio Nariño con 38 atenciones, seguida de la localidad de Suba con 25 atenciones y en tercer lugar la localidad de Engativá con 17 atenciones. Por el contrario, las localidades de menor atenciones fueron San Cristóbal, Teusaquillo y Ciudad Bolívar con una (1) atención.

### 7.1.4. Variables Demográficas

#### 7.1.4.1. Rango de Edad

El mayor número de atenciones se concentró en el rango de edad de 55 a 64 años con el 3%, seguido del rango de 65 y más años con 1.35% de participación y en tercer lugar se encuentra de 35 a 44 años con el 1.44%.

Por otra parte, se registran atenciones sin datos de rango de edad, toda vez, que de acuerdo con el canal de atención no es posible acceder a esta información por parte de los ciudadanos. Ver tabla No. 27 -Rango de Edad.



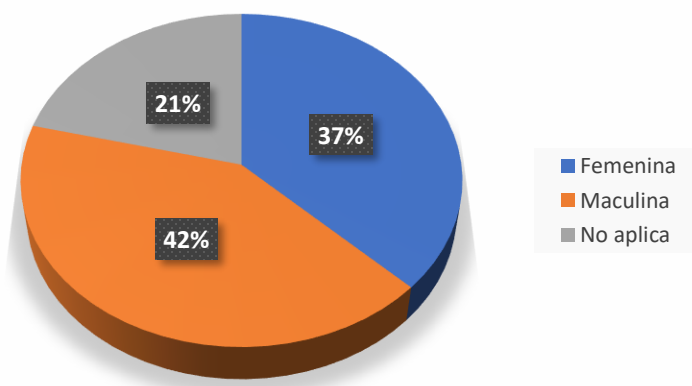
■ 65 y mas      ■ De 55 a 64      ■ De 45 a 54      ■ De 35 a 44  
■ De 25 a 35      ■ De 18 a 24      ■ no registra

Gráfica No. 18 – Rango de edad

#### 7.1.4.2. Enfoque de Genero

El mayor número de atenciones se concentró en el Sexo masculino con 10.741 atenciones que corresponde al 42%, seguido del sexo femenino con 9.591 atenciones que corresponde al 37% y no aplica con 5.449 atenciones que corresponde a 21%.

Por otra parte, se registran 5.449 atenciones sin datos de sexo, toda vez, que de acuerdo con el canal de atención no es posible acceder a esta información o los ciudadanos no registran la información.

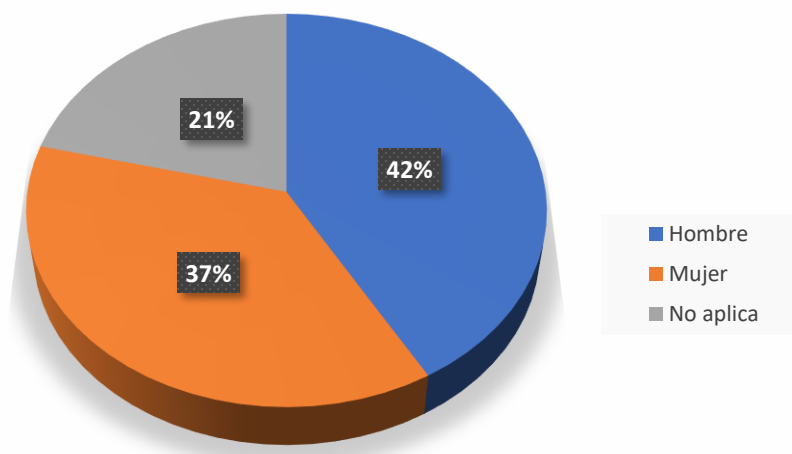


Gráfica No. 19 – Sexo

### 7.1.4.3. Enfoque de Genero

El mayor número de atenciones se concentró en el Género hombres con 1.735 atenciones que corresponde al 42%, seguido con el género de las mujeres con 9.590 atenciones que corresponde al 37% y no aplica con 5.456 atenciones que corresponde a 21%.

Por otra parte, se registran atenciones sin datos de género, toda vez, que de acuerdo con el canal de atención no es posible acceder a esta información o los ciudadanos no registran la información.



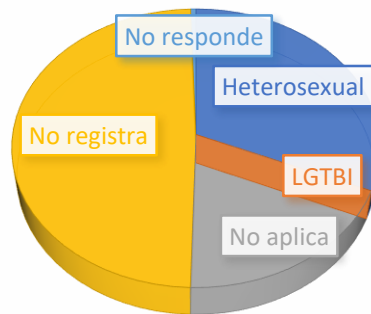
Grafica No. 20 – Genero

### 7.1.4.4. Enfoque de Genero

Las atenciones más altas para este periodo de estudio fueron para el sexo de los Masculino con 10.741 atenciones que corresponde al 42%, seguido de mujeres con 9.591 atenciones que corresponde al 37%.

Por otra parte, se registran atenciones sin datos de sexo, toda vez, que de acuerdo con el canal de atención no es posible acceder a esta información por parte de los ciudadanos. Ver tabla No. 30-Orientacion sexual.

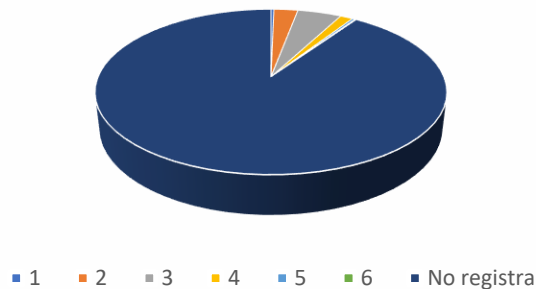




Gráfica No. 21 – Orientación Sexual

#### 7.1.4.5. Nivel de Estrato Socioeconómico

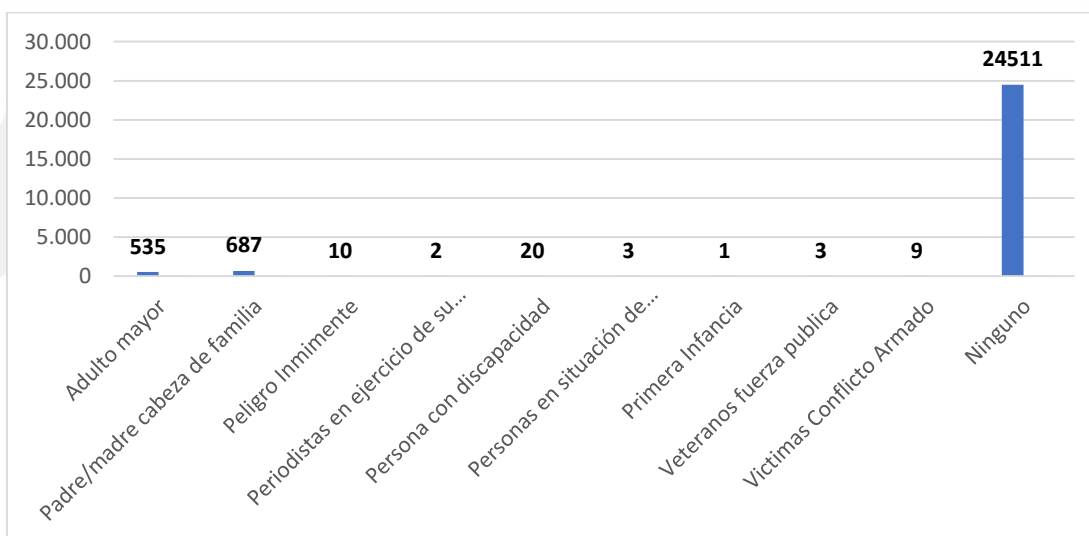
El mayor número de atenciones se concentró en el estrato tres (3) con unas 1.240 atenciones que corresponde al 5%, seguido del estrato dos (2) con 679 atenciones que corresponde al 2% y en tercer lugar el estrato cuatro (4) con 356 atenciones que corresponde al 1%. Por el contrario, el estrato 6 fue el de menor atenciones con 39 que corresponde al 0.15%. Ver Tabla No. 31 -Nivel de estrato socioeconómico.



Gráfica No. 22 – Nivel de Estrato Socioeconómico

#### 7.1.4.6. Grado de Vulnerabilidad

Se evidencia que el grado de vulnerabilidad con el mayor número de atenciones se concentró en el grado de vulnerabilidad *Padre/madre cabeza de familia* con 687 atención con una participación del 3% de la participación del total de las atenciones, seguido de Adulto mayor con 535 atención con una participación del 2% y en tercer lugar está el grado de vulnerabilidad *Persona con discapacidad* con 20 atenciones con una participación del 0.078% del total de las atenciones por estrato socioeconómico. Ver tabla No. 32 -Estrato por grado de Vulnerabilidad.

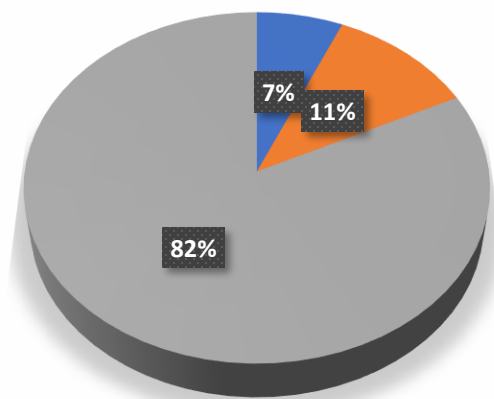


Grafica No. 23 – Vulnerabilidad

## 7.1.5. Variables Intrínsecas

### 7.1.5.1. Acceso Canales de Atención

Se evidencio durante el periodo de estudio que los ciudadanos y/o usuario más representativo fue el canal virtual con 21.208 atenciones con un porcentaje de participación del 82%, seguido del canal telefónico con 2.883 atenciones con un porcentaje de participación del 11% y en tercer lugar el canal presencial con 1.690 atenciones con un porcentaje del 7%. Ver tabla No. 33. Acceso de Canales.

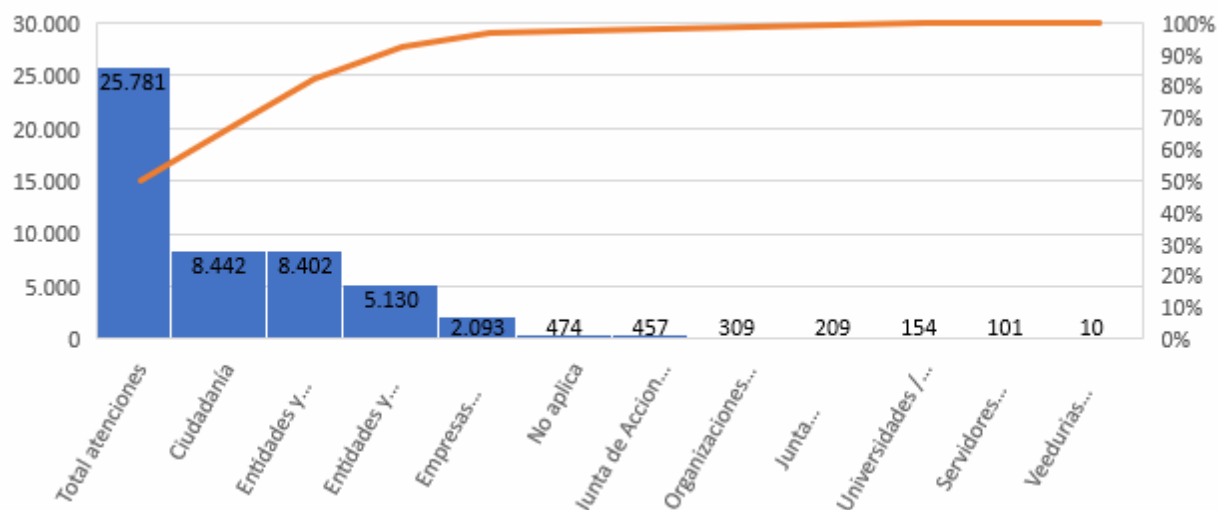


Grafica No. 24 – Acceso a Canales

## 7.1.6. Datos adicionales

### 7.1.6.1. Grupos de Valor

Los grupos de valor con mayor participación en el Proceso de Atención a la Ciudadanía a través de los canales de atención dispuesto por la entidad fue la **ciudadanía** con 8.442 atenciones con un porcentaje del 33%, seguido de **Entidades y organismos Distritales** con 8.402 atenciones con un porcentaje del 33% y seguido de **Entidades y Organismos Nacionales** con 5.130 atenciones con un porcentaje de 20%. Por el contrario, el grupo de valor de menor atenciones fue **Veeduría Ciudadanas** con 10 atenciones. Ver tabla No. 34 -Grupos de valor.



Grafica No. 25 – Grupos de valor

### 7.1.6.2. Grupos de Valor por tipo de Solicitud

Se puede evidenciar por grupo de valor cuales fueron los tipos de solicitud más interpuesto a la entidad durante el periodo de análisis. Ver tabla No. 36 Tipo de solicitud vs Grupos de Valor.

#### *Ciudadanía*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 2.999 atenciones con una participación de 12%, seguido de **Asesoría** con 2.164 atenciones con una participación de 8%, en tercer lugar, **Derecho de petición de Interés Particular** con 1.352 atenciones con una participación de 5%.

### *Empresas Privadas*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 1317 atenciones con una participación de 0.32%, seguido de **Asesoría** con 524 atenciones con una participación de 0.21%, en tercer lugar, **Derecho de petición de Interés Particular** con 15 atenciones con una participación de 0.06%.

### *Entidades y Organismos Distritales*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 8.310 atenciones con una participación de 32%, seguido de **Asesoría** con 53 atenciones con una participación de 0.21%, en tercer lugar, **Derecho de petición de Interés General** con 14 atenciones con una participación de 0.06%.

### *Entidades y Organismos Nacionales*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 3.594 atenciones con una participación de 14%, seguido de **Asesoría** con 905 atenciones con una participación de 4%, en tercer lugar, **Derecho de petición de Interés Particular** con 275 atenciones con una participación de 1%.

### *Junta Administradora Local (JAL)*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 192 atenciones con una participación de 0.68%, seguido de **Asesoría** con 8 atenciones con una participación de 0.03%, en tercer lugar, **Derecho de petición de Interés Particular** con 6 atenciones con una participación de 0.02%.

### *Junta de Acción Comunal (JAC)*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 197 atenciones con una participación de 0.71%, seguido de **Asesoría** con 183 atenciones con una participación de 0.76%, en tercer lugar, **Derecho de petición de Interés Particular** con 52 atenciones con una participación de 0.19%.

### *Organismos Sociales*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 123 atenciones con una participación de 0.48%, seguido de

**Consulta** con 100 atenciones con una participación de 0.39%, en tercer lugar, **Derecho de petición de Interés Particular** con 42 atenciones con una participación de 0.15%.

#### *Servidores Públicos (Funcionarios, y/o contratista)*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizó para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 98 atenciones con una participación de 0.38%, seguido de **Asesoría y Derecho de petición de Interés Particular** con 1 atención con una participación de 0.004%.

#### *Universidades /Estudiantes /colegios*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizó para interactuar con la entidad fue **Consulta** con 88 atenciones con una participación de 0.34%, seguido de **Asesoría** con 38 atenciones con una participación de 0.15% y en tercer lugar **Derecho de petición de Interés Particular** con 21 atenciones con una participación de 0.08%.

#### *Veeduría Ciudadanas*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizó para interactuar con la entidad fue **Derecho de petición de Interés Particular** con 3 atenciones con una participación de 0.01%, seguido de **Derecho de petición de Interés General** con 2 atenciones con una participación de 0.01%.

### 7.1.6.3. Temas

Los temas más consultados durante el periodo de estudio a través de los canales dispuestos por la entidad, de mayor a menor fueron: **Consulta** con 20.878 registros con una participación del 81%, seguido de **Asesoría en temas de espacio Público** con 2.744 atenciones con una participación del 11%, seguida de **Certificación de la propiedad Inmobiliaria Distrital** con 996 registros con una participación del 4%. Ver tabla No. 37 Temas.

## 7.2 Subdirección de Gestión Inmobiliaria

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

Total, Registros: 1.744

### 7.2.1 Punto de Atención

Durante el periodo del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023, se efectuaron **1.744** atenciones a través de otros encuentros por la Defensoría del Espacio Público, el cual mostro el siguiente comportamiento. Ver tabla No. 38 -Puntos de Atención.

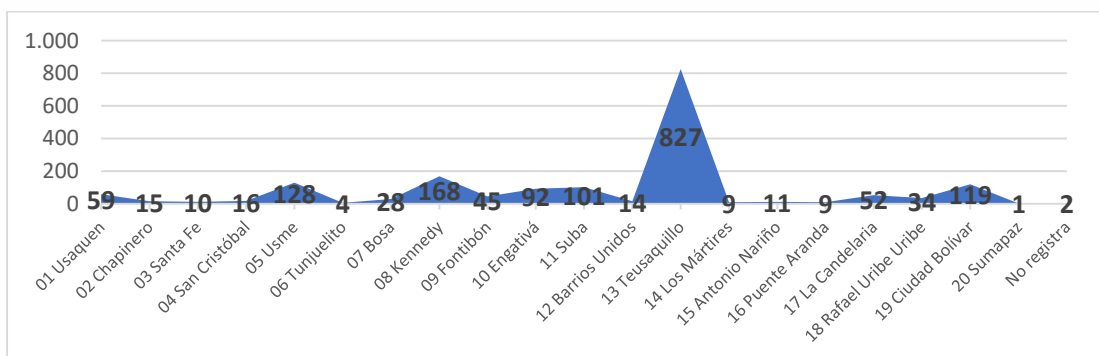
### 7.2.2 Franja horaria

Durante el periodo del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023, se evidencia que los ciudadanos accedieron con mayor participación a la franja horaria de la mañana con **1.395** atenciones con una participación del 80%, seguido de la franja horaria de la tarde con 349 atención con una participación del 20%. Ver tabla No. 39 -Franja horaria.

### 7.2.3. Variables Geográficas

#### 7.2.3.1. Ubicación por localidad

Se pudo determinar que la localidad de Bogotá donde los grupos de valor acudieron al Observatorio del Espacio Público con mayor frecuencia es Teusaquillo con el 47%, seguida por la localidad de Kennedy con 10 % y Usme con 7%. Ver tabla No. 40 - Localidades.



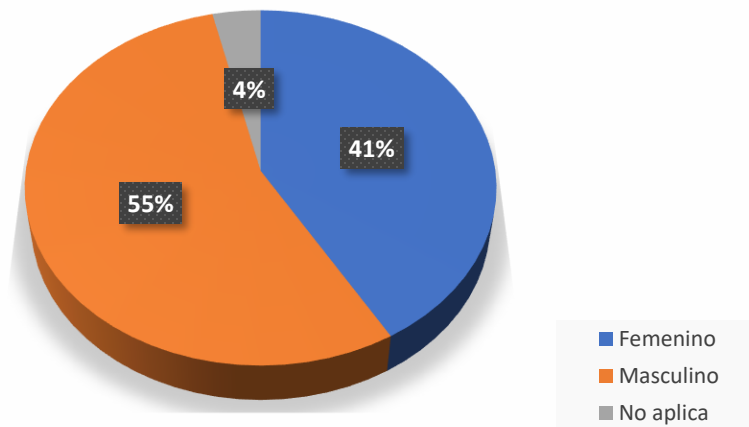
Gráfica No. 24 – Localidad

### 7.2.4. Variables Demográficas

#### 7.2.4.1. Enfoque de Genero

Las atenciones más altas para este periodo de estudio fueron para el sexo de los Masculino con 957 atenciones que corresponde al 2%, seguido del sexo femenino con 724 atenciones que corresponde al 39%.

Por otra parte, se registran atenciones sin datos de sexo, toda vez, que de acuerdo con el canal de atención no es posible acceder a esta información por parte de los ciudadanos. Ver tabla No. 41 Sexo.



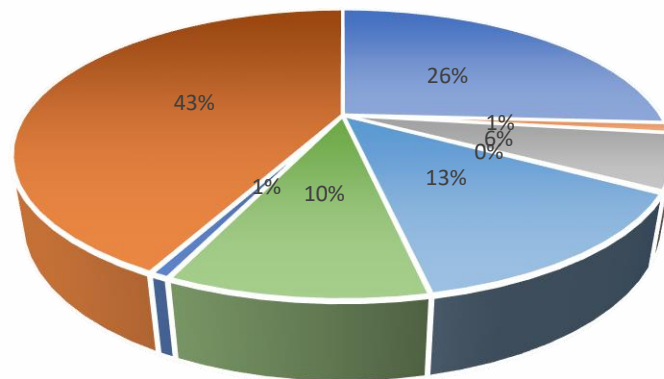
Grafica No. 25 – Sexo

## 7.2.5. Datos Adicionales

### 7.2.5.1. Grupos de Valor

Los grupos de valor con mayor participación en la Subdirección de Registro Inmobiliario fue la **Universidades /Estudiantes /Colegios** con 740 atenciones con un porcentaje del 42%, seguido de **Ciudadanía** con 451 atenciones con un porcentaje del 26% y seguido de **Juntas de Acción Comunal** con 233 atenciones con un porcentaje de 13%. Por el contrario, el grupo de valor de menor atenciones fue **Entidades y Organismos Nacionales** con 4 atenciones con un porcentaje del 0.23%. Ver tabla No. 42 -Grupos de valor.



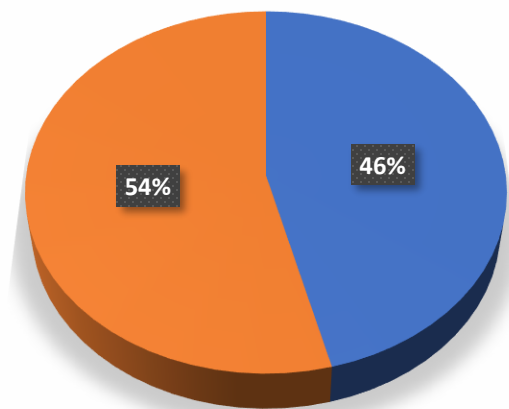


- Ciudadanía
- Entidades y Organismos Distritales
- Junta de Acción Comunal (JAC)
- Servidores públicos (funcionarios y contratistas)
- Empresas privadas
- Entidades y Organismos Nacionales
- Organizaciones Sociales
- Universidades / Estudiantes / Colegios

Gráfica No. 26 – Grupos de valor

#### 7.2.5.2. Tema Consultado por Grupos de Valor

Por otra parte, se puede evidenciar que el tema más consultado por los ciudadanos es *Consulta General* con 942 atenciones con una participación del 54%, seguido de *Asesoría en Administración y sostenibilidad del Espacio Público* con 802 atenciones con una participación del 46%. Ver Tabla No. 43 Temas consultados vs Grupos de Valor.



Gráfica No. 27 – Temas consultados vs Grupos de Valor

Se pudo evidenciar que por grupo de valor los temas más consultados fueron los siguientes:

#### *Ciudadanía*

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público del espacio Público* con 314 atenciones, seguido de Consulta General con 137 atenciones.

#### *Empresas Privadas*

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público del espacio Público* con 19 atenciones, seguido de Consulta General con 1 atención.

#### *Entidades y Organismos Distritales*

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio público del espacio Público* con 63 atenciones, seguido de Consulta General con 44 atenciones.

#### *Junta de Acción Comunal -JAC*

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio público del espacio Público* con 224 atenciones, seguido de Consulta General con 9 atenciones.

#### *Organismos Sociales*

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio público del espacio Público* con 173 atenciones, seguido de Consulta General con 2 atenciones.

#### *Servidores Públicos (funcionarios y contratistas)*

El tema más consultado por este grupo de valor fue Consulta General con 2 atenciones, seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio público del espacio Público* con 13 atenciones.

#### *Universidades /Estudiantes /Colegios*

El tema más consultado por este grupo de valor fue Consulta General con 734 atenciones, seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio público del espacio Público* con 6 atenciones.

### 7.3 Proceso Oficina Asesora de Planeación

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023.

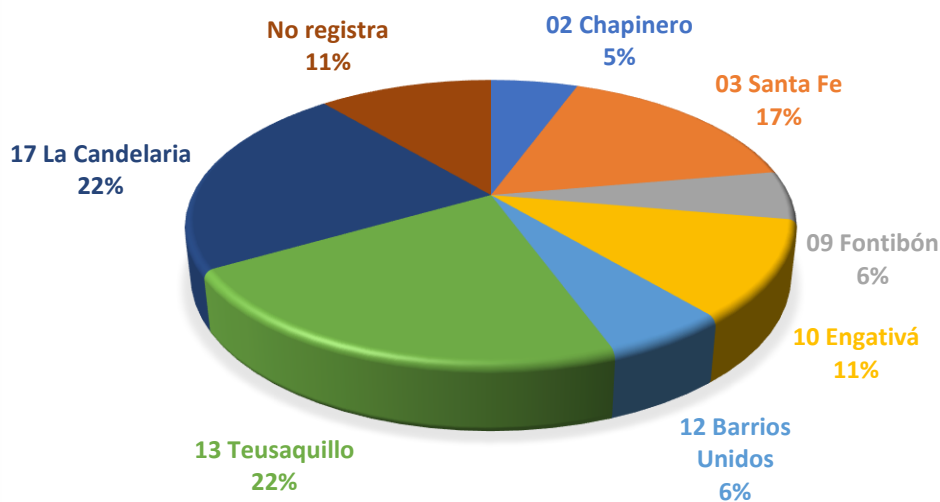
Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

Total, Registros: 18

#### 7.3.1 Variables Geográficas

##### 10.3.1.1. Localidad/ Ubicación

Se pudo determinar que los ciudadanos que accedieron a la Oficina Asesora de Planeación con mayor frecuencia están ubicados en la localidad de Teusaquillo y La Candelaria con una participación del 22%. Ver tabla No 44 Ubicación /Localidad.



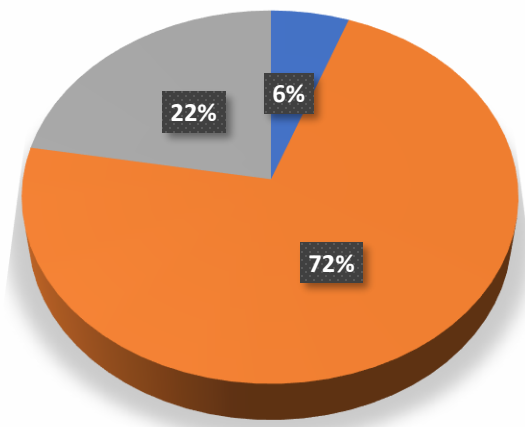
Grafica No. 28 – Ubicación /Localidad

#### 7.3.2 Datos Adicionales

##### 10.3.2.1. Temas consultados por Grupo de Valor

Se puede evidencia que el tema más consultado fue *Consulta General* con 18 atenciones, donde el Grupo de valor que más consulto fue *Entidades y Organismos Distritales* con 13 atenciones con una participación del 72%, seguido de *Ciudadanía*

con 1 atención con una participación del 6%. Ver tabla No. 45 Grupos de valor vs Temas consultados.



Gráfica No. 29 – Grupos de valor Vs Temas Consultados

#### 7.4 Proceso Oficina Jurídica

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

Total, Registros: 295

##### 7.4.1. Uso de Canales

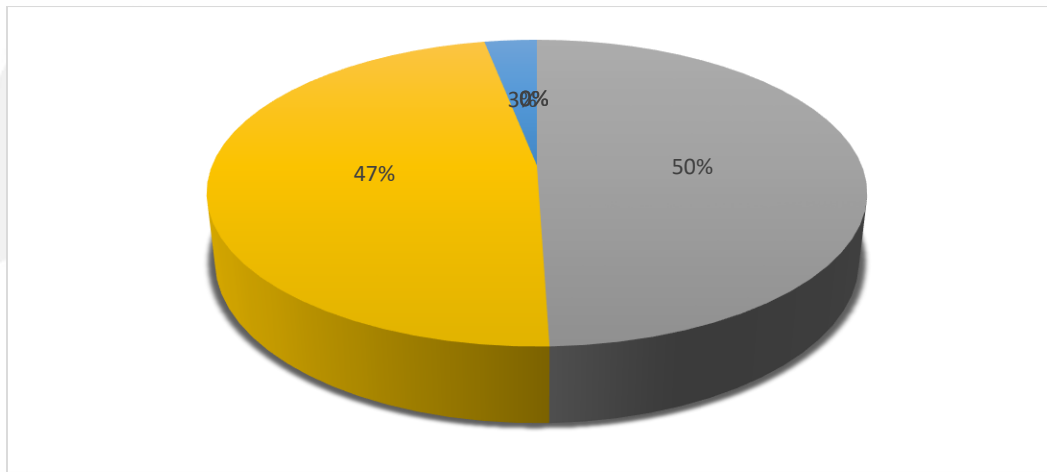
Durante el periodo de estudio, se evidencia que accedieron a través de canal virtual correo electrónico dispuesto por la Defensoría del Espacio Público.

Se evidenció que la franja horaria más frecuentada fue la mañana con 146 registros con una participación de 49%, seguido de la franja horaria de la tarde con 140 registros con una participación del 47%. Ver tabla No. 46 -Canales de Atención vs Franja Horaria.

- *Canal virtual*

Se identifica como el punto de atención de mayor contacto con 21.208 atenciones, ocupando un primer lugar con una participación del 82%

Durante esta vigencia, el canal virtual con mayor registro de atenciones fue el correo electrónico con 16.551 atenciones, seguido de Bogotá te Escucha con 4.071 atenciones y en tercer lugar la Chat con 331 atenciones. Por el contrario, el de menor número de atenciones fue la Red social Instagram con 2 atención.

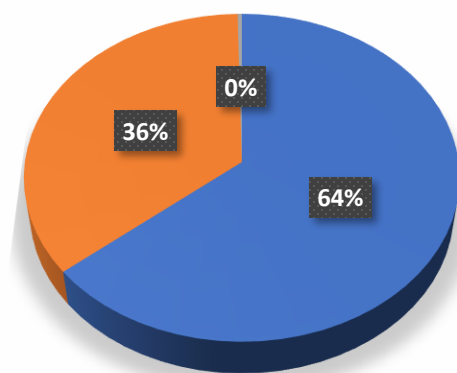


Gráfica No. 30 – Canales de Atención Franja Horaria

#### 7.4.2. Variable Demográficos

##### 7.4.2.1. Enfoque de Genero

Las atenciones más altas para este periodo de estudio fueron para el género de los hombres con 189 atenciones que corresponde al 64%, seguido del género de las mujeres con 105 atenciones que corresponde al 36%. Ver tabla No. 47 Genero.

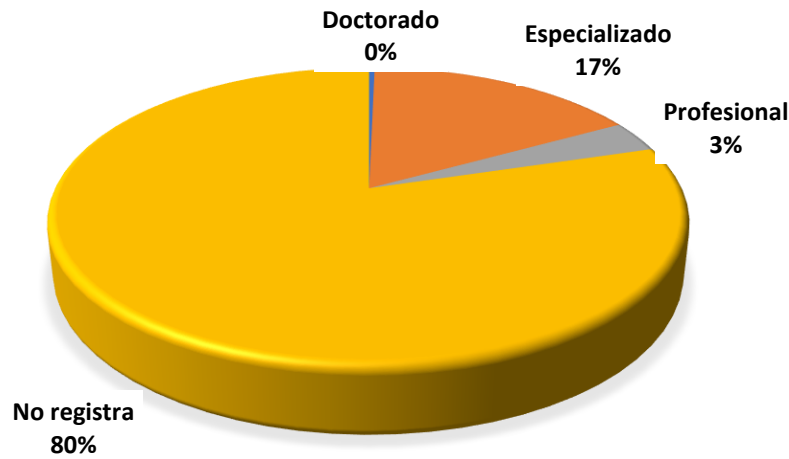


Gráfica No. 31 – Genero

##### 7.4.2.2. Grado de Escolaridad

Se evidencio durante el periodo de estudio que el grado de escolaridad más representativo de atención fue Especializado con 49 atenciones con una participación del 17%, seguido del grado de escolaridad Profesional con 10 atenciones con una participación del 3% y en tercer lugar grado de escolaridad Doctorado con 1 atención con una participación del 1%. Ver tabla No. 48. Grado de Escolaridad.

Por otra parte, se registran 235 atenciones que no registran grado de escolaridad que representan el 80% del total de las atenciones por la Oficina jurídica.

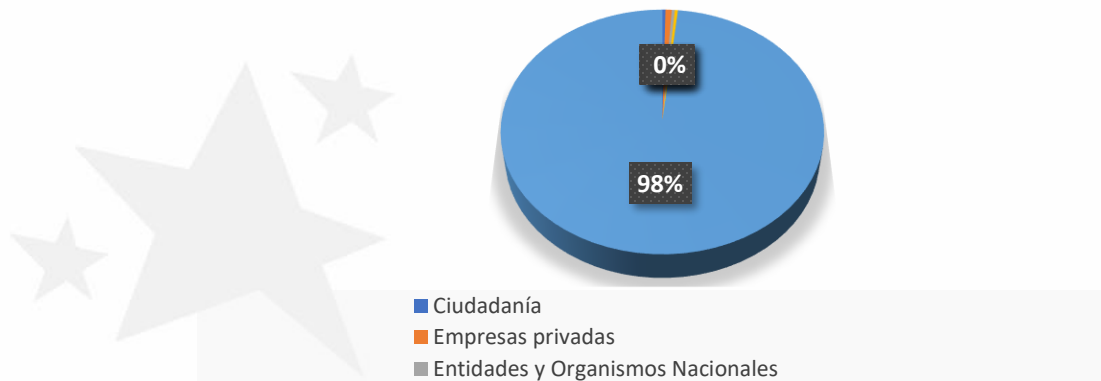


Grafica No. 32 – Grado de Escolaridad

### 7.4.3. Datos adicionales

#### 7.4.3.1 Grupos de valor

Los grupos de valor con mayor participación en la Oficina jurídica fue Servidores público (funcionario y/o Contratistas) con 290 atenciones con un porcentaje del 98%, seguido de Empresas Privadas con 2 atenciones con un porcentaje del 068% y seguido de Ciudadanía, Entidades y Organismos Nacionales y Organizaciones Sociales con 1 atención con un porcentaje de 0.34%. Ver tabla No. 49 -Grupos de valor.



Gráfica No. 33 – Grupos de Valor

#### 7.4.3.2. Grupos de valor por Tipo de solicitud

Se puede evidencia por grupo de valor cuales fueron los tipos de solicitud más interpuesto a la Oficina jurídica de la entidad durante el periodo de análisis. Ver tabla No. 50 Grupos de Valor vs Tipo de solicitud.

##### *Ciudadanía*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina jurídica fue **Consulta** con 1 atención con una participación de 0.34%.

##### *Empresas Privadas*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina jurídica fue **Consulta** con 2 atenciones con una participación de 0.68%.

##### *Entidades y Organizaciones Nacionales*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina jurídica fue **Consulta** con 1 atención con una participación de 0.34%.

##### *Organizaciones Sociales*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina jurídica fue **Consulta** con 1 atención con una participación de 0.34%.



### *Servidores públicos (funcionarios y/o contratistas)*

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina jurídica fue *Solicitud de Acceso a la Información* con 133 atenciones con una participación de 45%, seguido de *Consulta* con 115 atenciones con una participación de 39%, seguido de *Derecho de Petición de Interés Particular* con 41 atenciones con una participación de 14% y finalmente el Reclamo con 1 atención y una participación de 0.3%.

#### 7.4.3.3. Subtemas

Se puede evidencia que los subtemas más consultados fue *Asuntos Jurídicos* con 284 atenciones con una representación de 96%, seguido de respuesta a solicitud con 1 atención con una participación de 0.3%, sin embargo 10 atenciones no registran subtema consultado que representa 3%. Ver tabla No. 51 Subtemas.

#### 7.5 Subdirección de Registro Inmobiliario -Observatorio del Espacio Público.

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023.

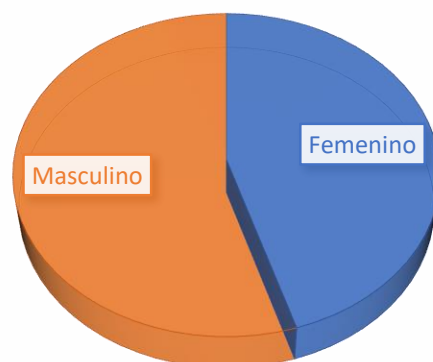
Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

Total, Registros: 217

#### 7.5.1. Variable Demográficos

##### 7.5.1.1. Enfoque de Genero

Las atenciones más altas para este periodo de estudio fueron para el sexo de los masculino con 119 atenciones que corresponde al 55%, seguido del sexo femenino con 98 atenciones que corresponde al 45%. Ver tabla No. 53 Sexo.

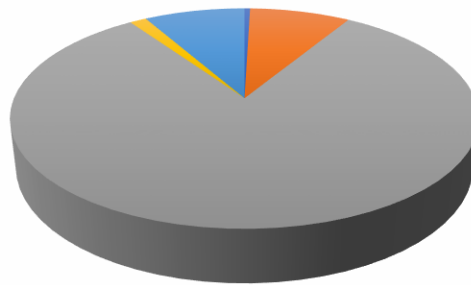


Grafica No. 34 – Sexo

### 7.5.1.2. Grado de Escolaridad

Durante el periodo de estudio que el grado de escolaridad más representativo de atención fue **Profesional** con 177 atenciones con una participación del 82%, seguido del grado de escolaridad **Especializado** con 18 atenciones con una participación del 8% y en tercer lugar grado de escolaridad **Técnico** con 3 atenciones con una participación del 1% y por último el grado de escolaridad Maestría con 1 atención con una participación del 0.46%. Ver tabla No. 54. Grado de Escolaridad.

Por otra parte, se evidencia que 18 atenciones que no registran grado de escolaridad que representan el 8% del total de las atenciones por la SRI.



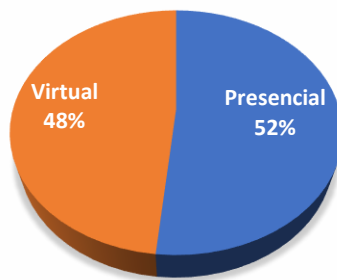
■ Maestría ■ Especializado ■ Profesional ■ Técnico ■ No registra

Grafica No. 35 – Grado de Escolaridad

### 7.5.2. Variables Intrínsecas

#### 7.5.2.1. Acceso Canales de Atención

Se evidenció durante el periodo de estudio que los ciudadanos y/o usuario más representativo fue el canal presencial con 112 atenciones con un porcentaje de participación del 52%, seguido del canal virtual con 105 atenciones con un porcentaje de participación del 48%. Ver tabla No. 55. Acceso de Canales.



■ Presencial ■ Virtual

Gráfica No. 36 – Acceso a Canales

### 7.5.2.2. Uso de Canales

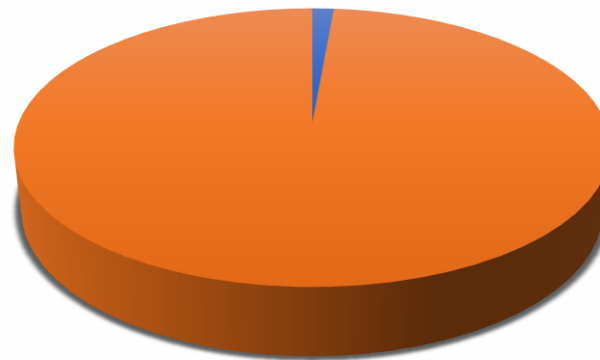
Durante el periodo del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023, se evidenció que el canal de atención que el usuario usó fue el canal virtual correo electrónico. Ver tabla No. 56 -Uso de Canales.

### 7.5.3. Variables de Comportamiento

#### 7.5.3.1. Niveles de Uso

A través de esta variable se pudo determinar los niveles de uso de los ciudadanos que accedieron al Observatorio del Espacio Público de la SRI, donde se evidencia la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad.

Se observó que el 99% de los ciudadanos son *Usuarios habituales* con 214 atenciones, seguido de usuario que *Interactúa por primera vez con la entidad* con un porcentaje del 1% con 3 atenciones. Ver tabla No. 57 Niveles de Uso.



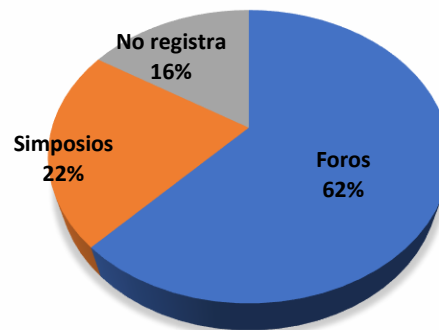
■ Interactúa por primera vez con la entidad ■ Usuario habitual

Grafica No. 37 - Niveles de Uso

### 7.5.3.2. Eventos

A través de esta variable se pudo determinar los eventos, escenarios en que los ciudadanos están más interesados y/o receptivo o está más interesado de la prestación del servicio. FOROS SUPECADE MOVIL, FERIA DE SERVICIOS, ASESORIAS, SIMPOSIOS, etc.

Se observó que el 62% de los ciudadanos están interesados en los *Foros* con 147 atenciones con un porcentaje de participación del 62%, seguido de *Simposios* con 52 atenciones con un porcentaje del 22%. Sin embargo 38 atenciones no registran eventos de interés que representan el 16%. Ver tabla No. 58 Eventos.



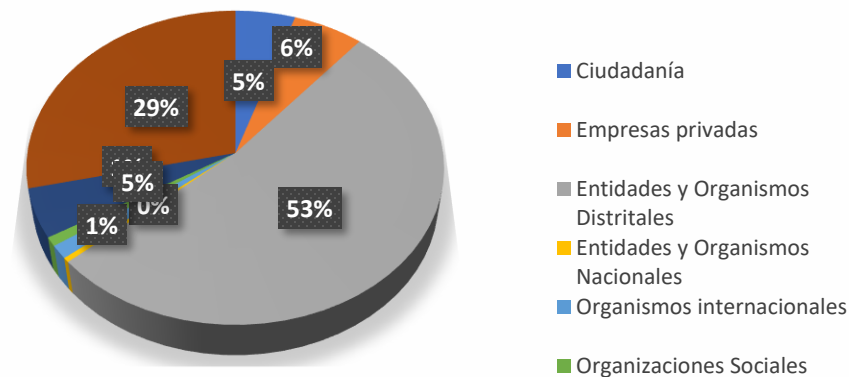
■ Foros ■ Simposios ■ No registra

Grafica No. 38 - Eventos

#### 7.5.4. Datos adicionales

##### 7.5.4.1. Grupos de Valor

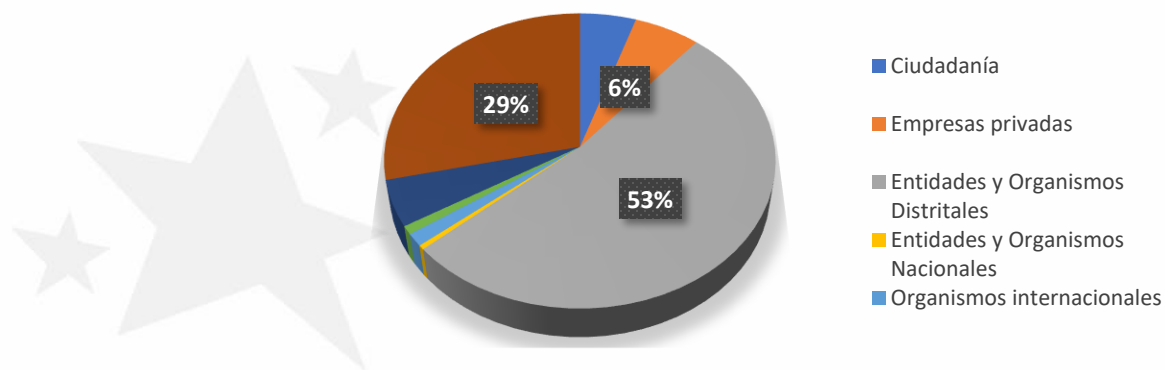
Los grupos de valor con mayor participación en la Subdirección de Registro Inmobiliario- Observatorio del Espacio Público fue **Entidades y Organismos Distritales** con 114 atenciones con un porcentaje del 53%, seguido de **Universidades /Estudiante/ Colegios** con 62 atenciones con participación del 29%, seguido de **Empresas Privadas** con 13 atenciones con un porcentaje del 6% y seguido de **Ciudadanía y Servidores Públicos** con 11 atenciones con un porcentaje de 5%. Ver tabla No. 59 -Grupos de valor.



Grafica No. 39 – Grupos de Valor

##### 7.5.4.2. Grupos de valor por Tipo de solicitud

Se puede evidenciar por grupo de valor que el tipo de solicitud más interpuesto a la *Subdirección de Registro Inmobiliario – Observatorio del Espacio Público* durante el periodo de análisis fue *Asesoría*, ocupando el primer lugar el grupo de valor *Entidades y Organismos Distritales* con 114 registros con una participación del 53%, seguido del grupo de valor *Universidades /Estudiantes/ Colegios* con 62 registros con una participación del 29% y en tercer lugar el grupo de valor *Empresas Privadas* con 13 registros con una participación del 6%. Ver tabla No. 60 Grupos de valor vs tipo de solicitud.



Grafica No. 60 – Grupos de valor vs Tipos de Solicitud

#### 7.5.4.3. Grupos de valor por Temas Consultados

Se puede evidenciar por grupo de valor cuales fueron los temas más consultados por los grupos de valor a la Subdirección de Registro Inmobiliario durante el periodo de análisis. Ver tabla No. 61 Grupos de Valor vs Temas consultados.

##### *Ciudadanía*

Este Grupo de valor el tema consultado fue *Perspectivas en la planificación y gestión del espacio público de las ciudades post-covid* con 11 atenciones.

##### *Empresas Privadas*

Este Grupo de valor el tema consultado fue *Perspectivas en la planificación y gestión del espacio público de las ciudades post-covid* con 13 atenciones.

##### *Entidades y Organismos Distritales*

Este Grupo de valor el tema consultado fue *Indicador de Espacio Público Natural y Adaptado al Cambio Climático* con 13 atenciones, seguido de *Espacio Público Saludable con enfoque en primera infancia* con 20 atenciones y en tercer lugar *Política Pública Distrital del Espacio Público* con 18 atenciones.



#### *Entidades y Organismos Nacionales*

Este Grupo de valor el tema consultado fue Perspectivas en la planificación y gestión del espacio público de las ciudades post-covid con 1 atención.

#### *Entidades y Organismos Internacionales*

Este Grupo de valor el tema consultado fue Perspectivas en la planificación y gestión del espacio público de las ciudades post-covid con 3 atenciones.

#### *Organizaciones Sociales*

Este Grupo de valor el tema más consultado fue Espacio publico con 1 atención, seguido de Perspectivas en la planificación y gestión del espacio público de las ciudades PosCovid con 1 atención.

#### *Servidores públicos (funcionarios y contratistas)*

Este Grupo de valor el tema más consultado fue Participación en proyectos como antropolis e investigaciones en el marco del Observatorio con 11 atenciones.

#### *Universidades / Estudiantes / Colegios*

Este Grupo de valor el tema más consultado fue Perspectivas en la planificación y gestión del espacio público de las ciudades post-covid con 49 atenciones.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se hace necesario realizar mesas de trabajo con OAP y las Áreas misionales y estratégicas para revisar la viabilidad de ajustar el Formato de caracterización 127-FORAC-03.
- Es importante que los procesos de la entidad diligen de manera correcta el formato de caracterización 127-FORAC-03.
- Realizar ajustes a los formatos de recolección de información, con el fin de hacer una desagregación de cada uno de los Grupos de valor identificados en la entidad.





- La caracterización de usuarios crea la necesidad en los procesos de la entidad de concientizarse de la necesidad de realizar un ejercicio juicioso de identificación de las características de sus grupos de valor.
- Conocer las características de los usuarios permite establecer sus comportamientos frente a las solicitudes, el grado de conocimiento y frecuencia con la que acceden a la oferta institucional de la entidad.
- La segmentación o agrupación de grupos de valor, permite conocer las particularidades y necesidades de los puntos de atención en las diferentes localidades de Bogotá.
- Dar a conocer los resultados de este documento y su información a los procesos del DADEP, para que identifiquen la importancia y el uso de este en la planeación y desarrollo de los servicios.
- Con el fin de manejar la mayor cantidad posible de datos que nutran la información sobre caracterización y de igual forma las bases de datos de la entidad, se sugiere que cuando se manejen formularios o actas de reunión para para asistencia, se manejen de manera obligatoria datos como Datos Geográficos y Demográficos, que permita tener la mayor cantidad de información de nuestros ciudadanos.

Elaboró: Liliana Aguilar Puentes -Profesional Contratista Atención a la Ciudadanía SGC

Revisó: Paula Alejandra Martínez Calderón -Profesional Atención a la Ciudadanía / SGC

Natalia Zamudio Zamudio- Asesora SGC

Luis Fernando Arango /Profesional Universitario OAP

Zulma Yasmin López Vásquez / Profesional Universitario OAP

Aprobó: Diana María Camargo Pulido Subdirectora de Gestión Corporativa -SGC

Código de archivo: 40013515

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
5	15-11-2023	Actualización del Documento