

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: 06

Vigente desde: 29/11/2024



+|

Tabla de Contenido

1.	Introducción.....	6
2.	Aspectos Generales.....	6
2.1	Objetivo General.....	6
2.2	Objetivos Específicos.....	6
2.3	Alcance	7
2.4	Periodo de estudio	7
2.5	Fuentes de Información	7
3.	Descripción de la Metodología	8
4.	Definición -Priorización de Variables.....	9
5.	Trámites y servicios inscritos en el Sistema Único de Información de tramites - SUIT. 10	
6.	RESULTADOS GENERALES CIUDADANOS DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP 10	
6.1	Canales de atención	11
6.1.2.	Preferencia o Franja horaria por Canal	12
6.2	Variables Geográficas -Ubicación por localidad	12
6.2.1	Población atendida por localidad y punto de Atención - Canal.....	13
6.3	Variables Demográficas	16
6.3.1	Rango de Edad	16
6.3.2	Sexo	17
6.3.3	Orientación Sexual	17
6.3.4	Nivel de Estrato Socio económico.....	18
6.3.5	Vulnerabilidad.....	19
6.3.6	Grado de Escolaridad.....	19
6.4	Variables Intrínsecas	20
6.4.1	Acceso Canales de Atención	20
6.5	Variables de Comportamiento	21
6.5.1	Niveles de Uso.....	21
6.5.2	Eventos	21
6.6	Datos Adicionales.....	22



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

+	6.6.1	Tipo de Solicitud	22
	6.6.2	Temas.....	23
	6.6.3	Grupos de Valor	23
	6.6.4	Partes Interesadas.....	28
7.		Resultados por Procesos.....	28
	7.1	Atención a la ciudadanía	28
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.....	31
	7.1.3.1.	Población atendida por localidad y punto de Atención - Canal.....	32
	7.1.4.	Variables Demográficas.....	34
	7.1.4.1.	Rango de Edad	34
	7.1.4.2.	Genero	35
	7.1.4.3.	Orientación Sexual.....	36
	7.1.4.4.	Nivel de Estrato Socioeconómico.....	36
	7.1.4.5.	Grado de Vulnerabilidad.....	37
	7.1.5.	Variables Intrínsecas.....	38
7.1.5.1.		Acceso Canales de Atención.....	38
	7.1.6.	Datos adicionales.....	39
	7.1.6.1.	Grupos de Valor	39
	7.1.6.2.	Grupos de Valor por tipo de Solicitud.....	39
	7.1.6.3.	Temas.....	41
	7.2	Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP	41
	7.2.1	Punto de Atención.....	41
	7.2.2	Franja horaria.....	42
	7.2.3.	Variables Geográficas	42
	7.2.3.1.	Ubicación por localidad.....	42
	7.2.4.	Variables Demográficas.....	43
	7.2.4.1.	Sexo.....	43
	7.2.5.	Datos Adicionales.....	43



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

+		
7.2.5.1.	Grupos de Valor	44
7.2.5.2.	Tema Consultado por Grupos de Valor.....	44
7.3	Oficina Jurídica.....	45
7.4.1.	Uso de Canales	46
7.4.2.	Variable Demográficos	46
7.4.2.1.	Genero	46
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	48
7.4.3.3.	Subtemas.....	49
7.4	Subdirección de Registro Inmobiliario -SRI -Observatorio del Espacio Público.	50
7.5.1.	Uso de Canales	50
7.5.2.	Variable Demográficos	51
7.5.2.1.	Sexo	51
7.5.2.2.	Grado de Escolaridad.....	51
7.5.3.	Variables Intrínsecas.....	51
7.5.3.1.	Acceso Canales de Atención	51
7.5.3.2.	Uso de Canales	51
7.5.4.	Variables de Comportamiento	52
7.5.4.1.	Niveles de Uso	52
7.5.4.2.	Eventos	52
7.5.5.	Datos adicionales.....	53
7.5.5.1.	Grupos de Valor	53
7.5.5.2.	Grupos de valor por Tipo de solicitud.....	54
7.5.5.3.	Grupos de valor por Temas Consultados	54
7.5	Oficina de Control Interno.....	55
7.6.1.	Uso de Canales	55
7.6.2.	Variable Demográficos	55
7.6.3.	Genero	55
7.6.4.	Grado de Escolaridad.....	56
7.6.5.	Datos adicionales	56



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

+		
7.6.5.1.	Grupos de valor	56
7.4.4.	Datos adicionales	56
7.4.5.	Grupos de valor	56
7.4.6.	Subtemas	56
7.6	Oficina de Control Disciplinario Interno.....	56
7.7.1.	Uso de Canales	56
6.1.3.	Preferencia o Franja horaria por canal.....	57
7.7.2.	Variable Demográficos	57
7.7.3.	Genero	57
7.7.4.	Grado de Escolaridad.....	58
7.7.5.	Datos adicionales	59
7.7.5.1.	Grupos de valor	59
7.7.5.2.	Grupos de Valor Vs. Tipo de solicitud.....	59
7.7.5.3.	Subtemas	60
8.	DIAGNÓSTICO DE LOS ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO DE LA ENTIDAD.60	
8.1.	Espacios de Relacionamiento Ciudadano de la Defensoría del Espacio Público - DADEP.....	61
8.2.	Grupos de Valor	62
8.3.	Factor de Influencia.....	63
8.4.	Tipo de Espacio.....	64
8.5.	Tipo de Espacio Vs. Canal de Atención.....	64
8.6.	Calificación Tipo Espacio de Relacionamiento.....	65
8.7.	Dependencias y Espacios de Relacionamiento	66
8.8.	Políticas de Relacionamiento Ciudadano	67
9.	RECOMENDACIONES	68
10.	CONCLUSIONES.....	69

+|

1. Introducción

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP a través de un ejercicio de planeación estrategia ha identificado a sus grupos de valor y partes interesadas, el resultado arrojó 33.979 registros reportados entre el 01/07/2023 al 30/06/2024. Del cual, podemos mencionar doce (12) grupos: Ciudadanía, empresas privadas, Entidades y organismos distritales y nacionales, juntas administradoras locales, juntas de acción comunal, organizaciones sociales, organizaciones sociales de mujeres, 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 y diferentes escenarios de relacionamiento ciudadano del DADEP en la prestación de los diferentes trámites, 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 ciudadanos(as). 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 ciudadano, usuario, grupo de valor o parte interesada que acceden a los tramites y servicios de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, buscando identificar las necesidades y así poder ofrecer un servicio, pertinente, oportuno, efectivo y de calidad que permita mejorar los diferentes escenarios de relacionamiento del ciudadano con la Entidad.

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 atención ciudadana, participación en diferentes espacios con los grupos de valor y partes interesadas.
- 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 2023 al 30 de junio del 2024. Los datos obtenidos corresponden a las bases internas de información de las dependencias 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 denuncias -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 ciudadanos(a) 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 -Equipo 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 2023 al 30 de junio de 2024.

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:

- Módulo D-152 en el Super CADE CAD (127-FORAC-22 Formato Registro

+|

Atenciones Canal Presencial).

- Ferias Móviles en las diferentes localidades de Bogotá. Formato 127-FORAC-22
- Líneas telefónicas -Conmutador y Línea móvil- (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 (127-FORAC-19 Formato Registro Interacciones Canal Virtual Correo Electrónico y Bogotá te escucha).
- Chat en la página web (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 Subdirecciones 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
	Vulnerabilidad

+|

Variables Intrínsecas	Intereses
	Lugares de encuentro
	Acceso a canales
	Conocimientos
Variables de Comportamiento	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 el “*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 D.C.

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 019 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 -PAAC hoy Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP 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.

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 Capital <https://bogota.gov.co/servicios/Entidad/departamento-administrativo-de-la-defensoria-del-espacio-publico-dadep> de los cuatro (4) servicios y un (1) otro procedimientos administrativos -OPA, así:

- 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.
- Acciones técnico-jurídicas de espacio publico

6. RESULTADOS GENERALES CIUDADANOS DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -DADEP

Muestreo: Atenciones del 1° de julio de 2023 al 30 de junio de 2024

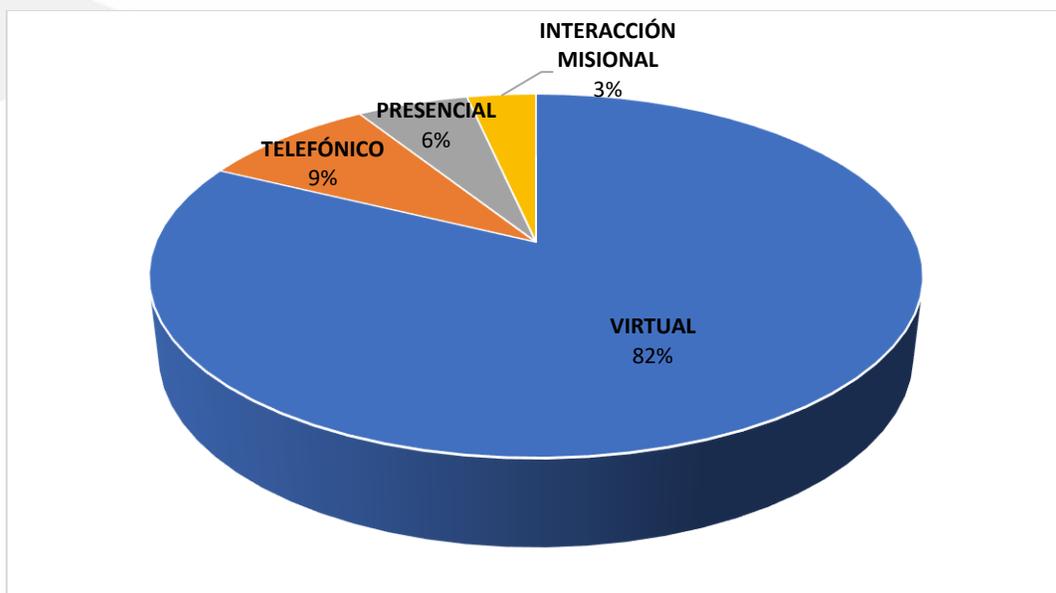
Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

Total, de Registros: 33.979 registros

+|

6.1 Canales de atención

Durante el periodo, se efectuaron 33.979 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.



Grafica No. 1 -Canales de Atención

- **Canal virtual:** Se identifica como el punto de atención de mayor contacto con 27.944 atenciones, ocupando un primer lugar con una participación del 82,24 %

Durante esta vigencia, el canal virtual con mayor registro de atenciones fue el correo electrónico con 21.701 atenciones, seguido de Bogotá te Escucha con 5.422 atenciones y en tercer lugar el chat Alameda con 455 atenciones. Por el contrario, el canal de menor atención fue la red social Instagram con una (1) atención.

- **Canal Presencial:** Se identifica en el segundo punto de contacto con 1.891 atenciones, ocupando con una participación del 5,57 %.
- **Canal telefónico:** Se identifica en el tercer punto de contacto con 2.974 atenciones, con una participación del 8,75%.

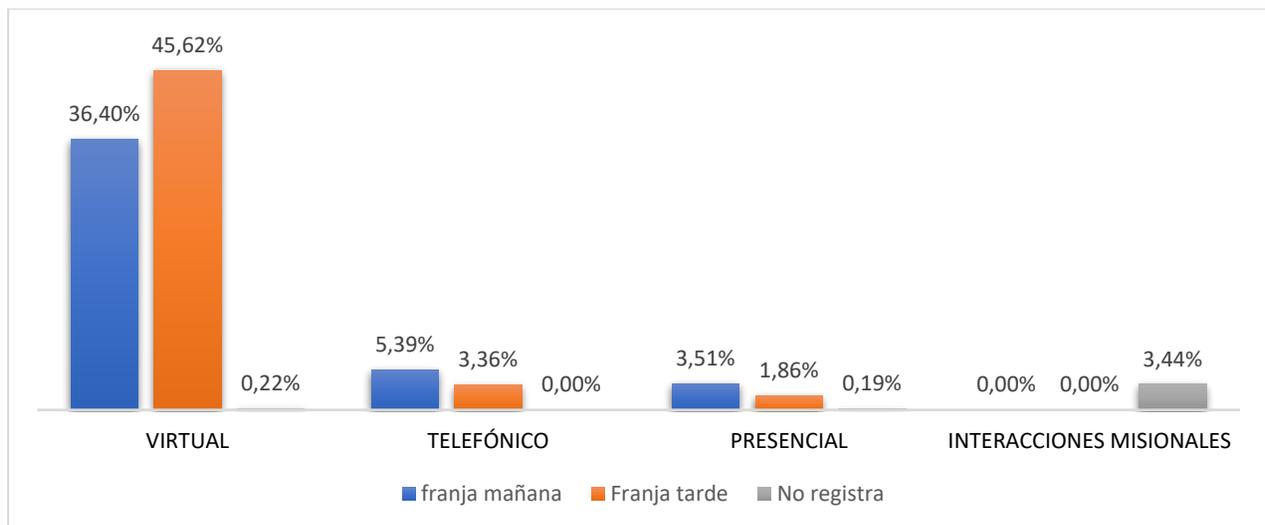
Se identificó un cuarto tipo de espacio reportado por las Subdirecciones Misionales en las cuáles se tuvo interacción con los grupos de valor y las partes interesadas con 1.770 atenciones y una representación de 3,44 %, si bien no se constituye como un canal oficial, es un espacio de diálogo, interacción y relacionamiento con el ciudadano.

+|

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. 2 Canales de Atención Vs. Franja Horaria.

- **Canal virtual:** Se identifica como preferencia la franja horaria de la tarde con una participación del **36.40%** con 12.368 atenciones y el segundo lugar la franja de horaria mañana con una participación del **45.62%** con 15.501 atenciones. Se identifican 75 atenciones con una representación del **0.22%** sin registro de horario.
- **Canal telefónico:** Se identifica como preferencia la franja horaria de la mañana con una participación del **5.39%** con 1.833 atenciones y el segundo lugar la franja de horaria de la tarde con una participación del **3.36%** con 1.141 atenciones.
- **Canal Presencial:** Se identifica como preferencia la franja horaria de la mañana con una participación del **3.51%** con 1.193 atenciones y el segundo lugar la franja de horaria de la tarde con una participación del **1.86%** con 633 atenciones. Se identifican 65 atenciones con una representación del **0.19%** sin registro de horario.
- Se identificó un porcentaje de los Equipos Misionales con **1.170 atenciones** efectuadas en las interacciones con una representación de **3.34%**



Gráfica No. 2 -Preferencia horaria vs Canales de atención

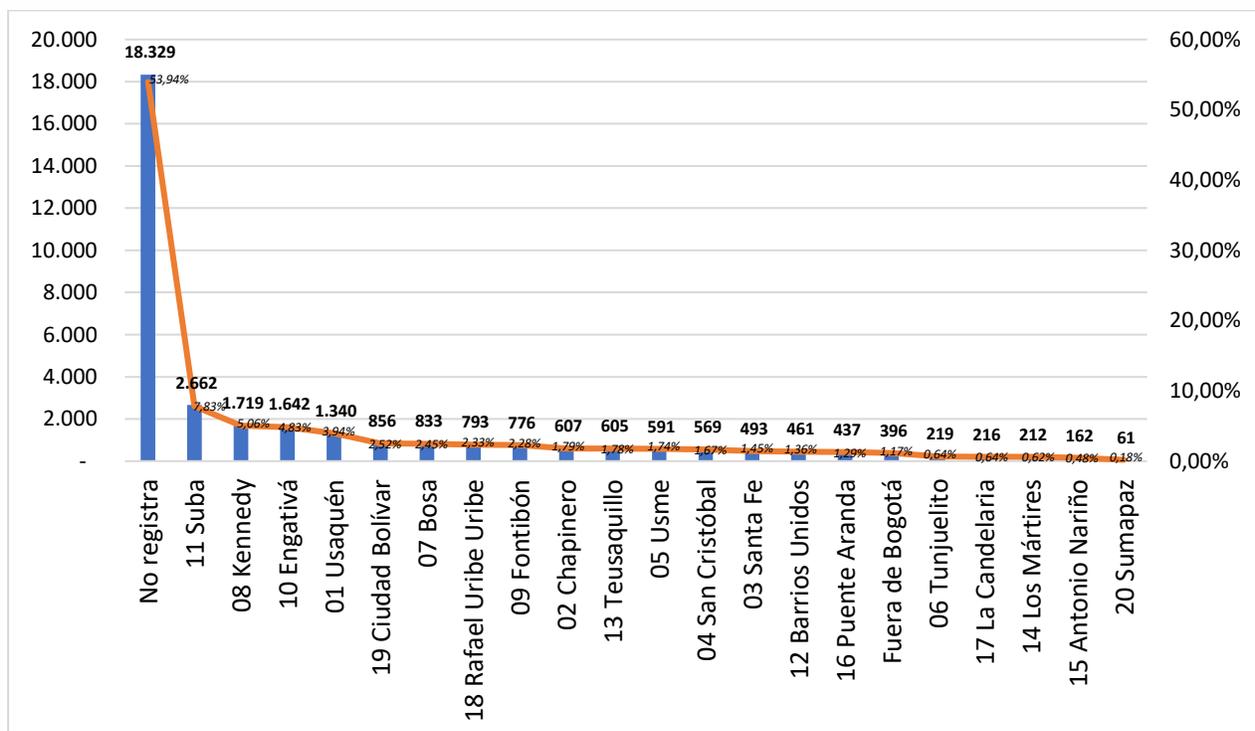
6.2 Variables Geográficas -Ubicación por localidad

Estas variables permiten identificar las localidades de Bogotá desde donde los(as) ciudadanos(as) 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, cerca de 18.329 datos no se identificó la localidad, por otro lado, con mayor frecuencia son Suba con el 7,83 %, seguidos de Kennedy con una participación del 5,06% y en tercer lugar Engativá con 4,83%. La localidad con menor participación es Sumapaz con 0.18%.

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.



Gráfica 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 Anexo 1 Tabla No. 5 -Población atendida por localidad y punto de Atención – Canal.

Canal Virtual

- Correo electrónico dadepbogota@dadep.gov.co : En este punto de atención se realizaron 27.737 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 1.437 atenciones, seguida de la localidad de

+|

Kennedy con 732 atenciones y Engativá con 728 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la Sumapaz con 52 atenciones.

- *Canal Virtual -Bogotá te escucha:* En este punto de atención se realizaron **5.422** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba 548 atenciones, seguido de la localidad de Kennedy con 492, seguida de la localidad Engativá con 489 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad la Sumapaz con 3 atenciones.

- *Canal virtual Chat:* En este punto de atención se realizaron **455** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones 'Sin Registro' con 60 atenciones, la localidad de Suba con 46 atenciones y Kennedy con 44 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad de Antonio Nariño con 2 atenciones.

- *Canal Virtual – Chat Bot Alameda* se realizaron 60 atenciones donde no registra la localidad, pese a que el ítem disponía el mismo.

- *Canal Virtual -Red Social Facebook:* En este punto de atención se realizaron **111** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones Sin Registro con 42 interacciones, seguido de la localidad de Engativá con 19 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 10 atenciones.

Por el contrario, las localidades que no tuvieron interacción fueron la localidad de Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, Puente Aranda, Fuera de Bogotá, Tunjuelito y Sumapaz.

- *Canal Virtual -Red Social 'X:* En este punto de atención se realizaron **20** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones 'Sin Registro' con 9 interacciones, seguido de Usaquén, Chapinero y Teusaquillo con 2 registros cada una respectivamente y las localidades de Suba, Santa Fé, Tunjuelito, Los Mártires, Antonio Nariño con 1 atención cada una.

Por otra parte, las localidades que no tuvieron interacción por este canal fueron Chapinero, Teusaquillo, Ciudad Bolívar, Bosa, Rafael Uribe Uribe, Fontibón, Usme, San Cristóbal, Barrios Unidos, Puente Aranda, Fuera de Bogotá, La Candelaria y Sumapaz.

- *Ventanilla de radicación-Webservice:* En este punto de atención se realizaron **97** atenciones durante el periodo de estudio, sin embargo, las atenciones no registran desde que localidad accedieron al punto de atención de la Ventanilla en el SuperCADE CAD.

+|

- *Canal Virtual -Red social Instagram:* En este punto de atención se realizó 1 atención durante el periodo de estudio, sin embargo, no registra localidad.

Canal Presencial

- *Canal Presencial -Super CADE CAD:* En este punto de atención se realizaron 2.274 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 176 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 156 atenciones y Engativá con 143 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad Sumapaz con 1 atención.

- *Casa del Espacio Público:* Se reporta en este punto de atención se realizaron 256 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Kennedy con 26 atenciones, seguida de la localidad de Suba con 22 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad Los Mártires y Barrios Unidos con 1 atención.

- *Canal Presencial -Otros encuentros:* En Dialogo Ciudadano de formulación del Plan Distrital de Desarrollo se realizó 4 atenciones de la localidad de Suba.

- *Super Cade Móvil:* En este punto de atención se realizaron 236 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Bosa con 94 atenciones, seguida de la localidad de Suba con 62 atenciones. Por el contrario, las localidades de menor atenciones fue la localidad Rafael Uribe Uribe con 1 atención.

Canal Telefónico

- *Canal Telefónico -conmutador:* En este punto de atención se realizaron 2.334 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 144 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 115 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad de Sumapaz con 1 atención.

- *Canal Telefónico -celular:* En este punto de atención se realizaron 640 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 71 atenciones, seguida de la localidad de Engativá con 31 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad de Sumapaz con 0 atenciones.

Interacciones Misionales

Se reportan 1.170 interacciones, las principales desde los siguientes Equipos de la Subdirección Misional de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público, así:

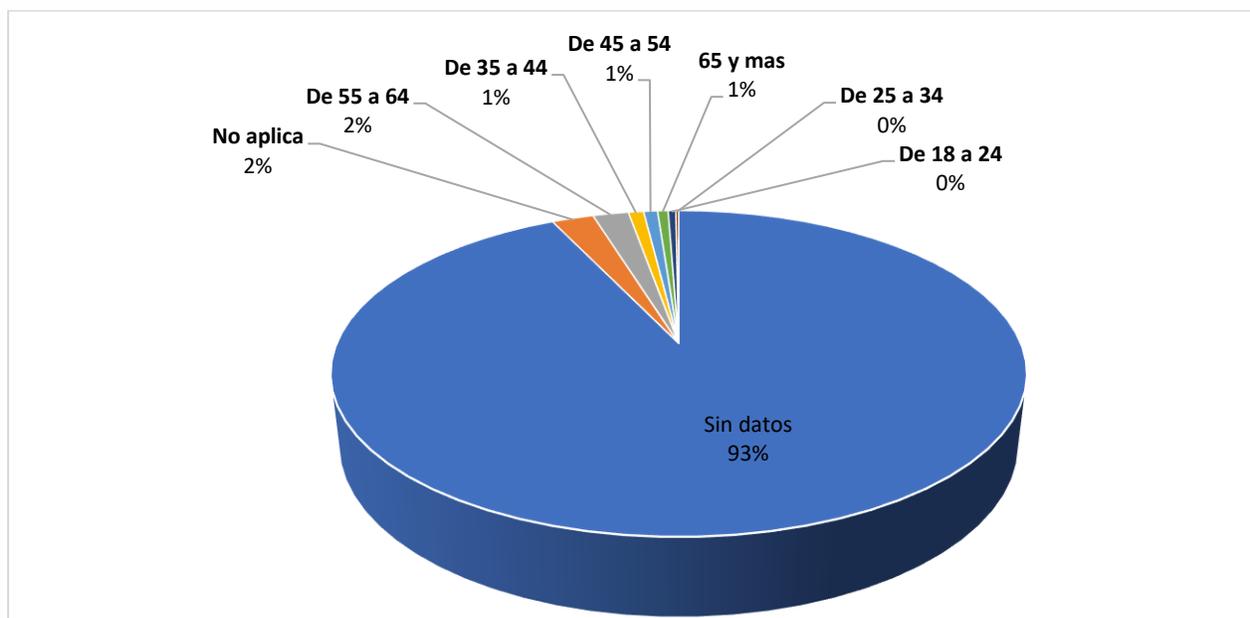
+|

- El *Equipo de Defensa* con 268 interacciones con mayor representación en la localidad de Suba con 38 atenciones, seguido de la localidad Engativá con 25 atenciones. La localidad con menor representación, se encuentra Los Mártires, Antonio Nariño y Fuera de Bogotá con 1 atención. E
- El *Equipo de Entregas* con 260 interacciones de las cuales 37 se dieron en Suba con 37 atenciones, seguido de Usme con 25 atenciones. Las localidades con menor atención son Tunjuelito y Fuera de Bogotá con 1 atención.
- Finalmente, el *Equipo de Instrumentos*, con 210 interacciones de las cuales 28 atenciones se dieron en la localidad de Chapinero, seguido de Suba con 18 atenciones. Las localidades con menor atención son Fuera de Bogotá con 1 atención.

6.3 Variables Demográficas

6.3.1 Rango de Edad

Durante el periodo de estudio, se efectuaron 33.979 atenciones, donde el mayor número se concentró en el rango de edad de 55 a 64 años con 672 atenciones y una representación del 1.98%, seguido del rango de edad de 35 a 44 años con 287 atenciones y una representación del 0.84%. Por el contrario, el menor número de atención los registro el rango de edad entre 25 a 35 años con 55 atenciones y una representación del 0.16%. Ver Gráfica N° 4 -Rango de edad.



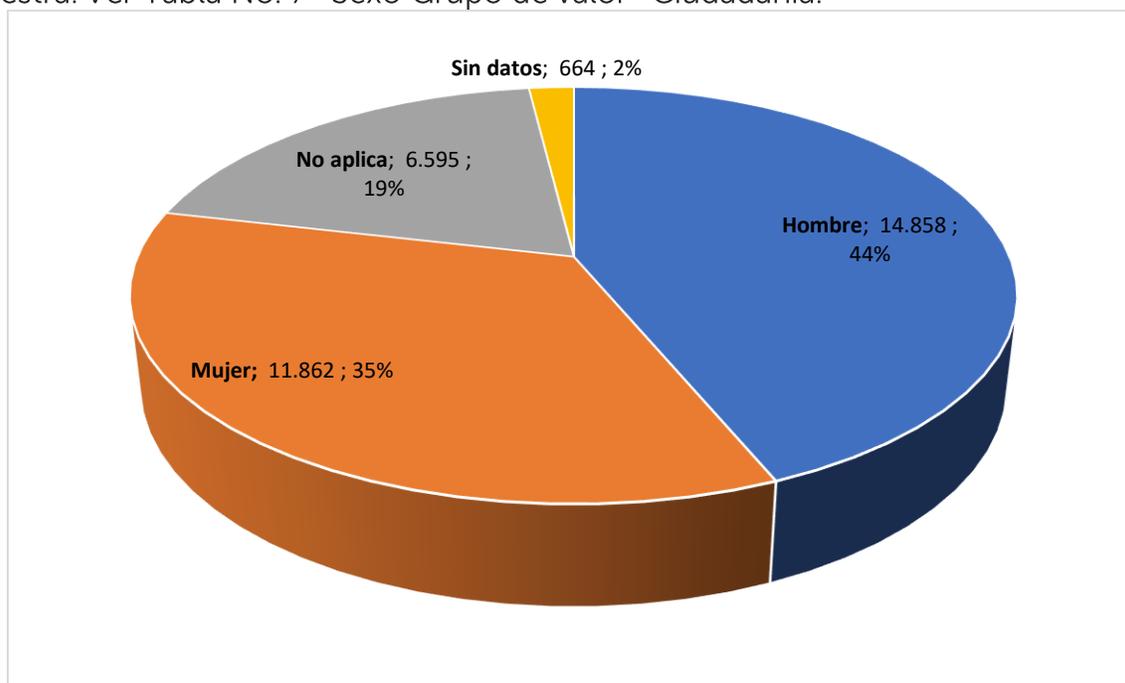
Gráfica No. 4 - Rango de edad

+|

Se puede identificar que el 92.91% de los datos corresponde a la categoría 'Sin Datos' ya que no fue reportada de forma directa por parte del ciudadano(a), usuario, grupo de valor o parte interesada o no fue captura en el momento de la interacción.

6.3.2 Sexo

Respecto al Grupo de valor Ciudadanía con un total de 33.979 ciudadanos(as) atendidos(as), las atenciones más altas para este periodo de estudio fue el sexo de los hombres con 14.858 atenciones que corresponde al 43.73%, seguido de mujeres con 11.862 atenciones que corresponde al 34.91% y por último no aplica con 6.595 atenciones con un 19.41% de participación. De igual forma, dentro de la captura de información hay 664 catalogados como 'Sin Datos' que representan el 1.95% de la muestra. Ver Tabla No. 7 -Sexo Grupo de valor -Ciudadanía.



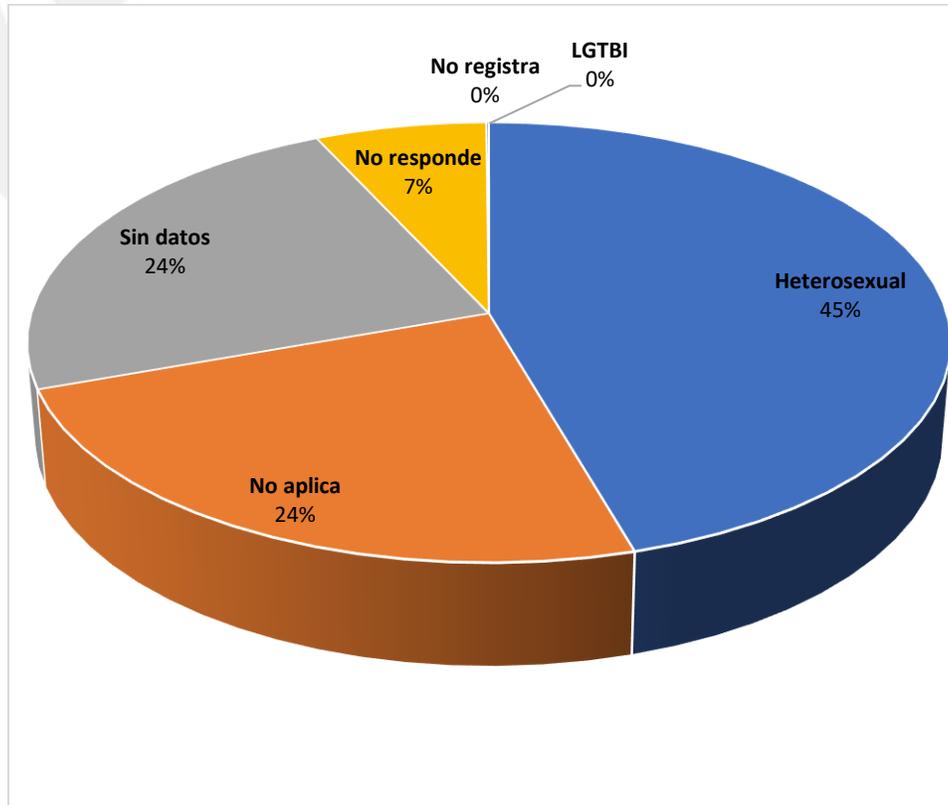
Gráfica No. 5 -Sexo

6.3.3 Orientación Sexual

Respecto al total de 33.979 ciudadanos atendidos, las atenciones más altas para este periodo de estudio fue la orientación sexual heterosexual con 15.468 atenciones con un porcentaje de participación 29%, seguido de LGTBI con 1 atención con un porcentaje de 0.00%.

Para el caso 'No Aplica' es cuando son personas jurídicas que no se identifican siendo, 8.160 registros y un porcentaje del 24.06 %; 'No responde' ocurre cuando el(la) ciudadano(a) no responde a la pregunta siendo 2.316 datos y una representación del

+|
6.82 %. Ver Tabla No. 8 -Orientación Sexual. Hay 7.999 datos cuyo origen no se pudo capturar, con una representación del 23.54%

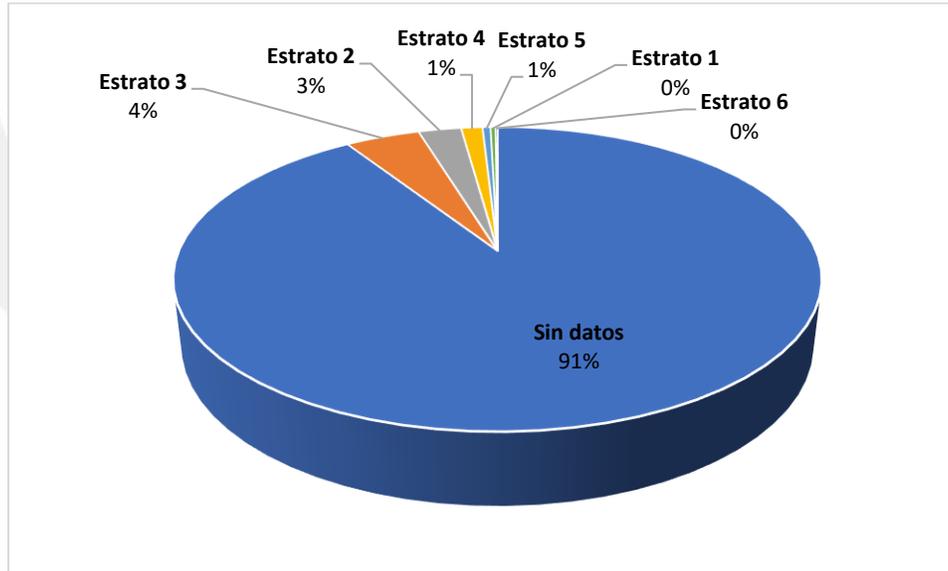


Gráfica No. 6 -Orientación Sexual

6.3.4 Nivel de Estrato Socio económico

El mayor número de atenciones se concentró en el estrato 3 con unas 1.507 atenciones que corresponde al 4,44%, seguido del estrato 2 con 866 atenciones que corresponde al 2.55% y en tercer lugar el estrato 4 con 431 atenciones que corresponde al 1.27%. Por el contrario, el estrato 6 fue el de menor atenciones con 44 que corresponde al 0.13%. 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 818 atenciones con una participación del 2.41%, seguido del grado de vulnerabilidad de *adulto mayor* con 212 atenciones con una participación del 0.62% y en tercer lugar *Periodistas en ejercicio de su actividad* con 12 atenciones con una participación del 0.04%. 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 462 atenciones, seguido del estrato dos (2) con 157 atenciones.
- *Adulto mayor*: el estrato tres (3) fue el que registro mayor número de atenciones para este grado de vulnerabilidad con 107 atenciones, seguido del estrato dos (2) que registro 71 atenciones.
- *Periodistas en ejercicio de su actividad*: El estrato tres (3) fue el que registro mayor número de atenciones para este grado de vulnerabilidad con 10 atenciones, estrato 5 con un registro y sin datos aportados, un registro.

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 1.035 atenciones con una participación

+| del 3.05%, seguido del grado de escolaridad *Especializado* con 193 atenciones con una participación del 0.57% y en tercer lugar grado de escolaridad *Doctorado* con 2 atenciones con una participación del 0.01%. Ver tabla N°. 12. Grado de Escolaridad.

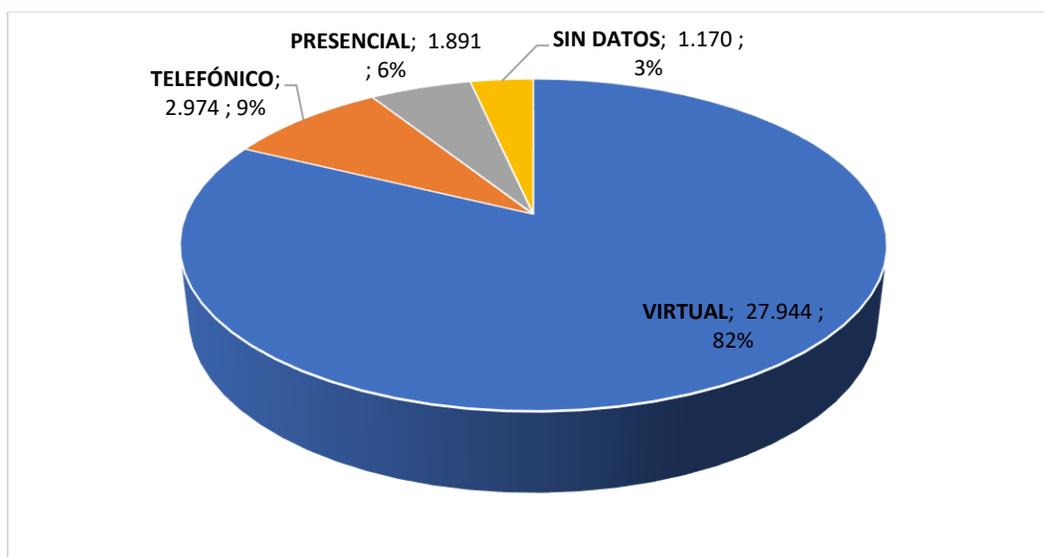


Gráfica No. 8 – Grado de Escolaridad

6.4 Variables Intrínsecas

6.4.1 Acceso Canales de Atención

Se evidenció durante el periodo de estudio que los ciudadanos y/o usuarios más representativos fue el *canal virtual* con 27.944 atenciones con un porcentaje de participación del 82.24%, seguido del *canal telefónico* con 2.974 atenciones con un porcentaje de participación del 8.75% y en tercer lugar el *canal presencial* con 1.891 atenciones con un porcentaje del 5.57%. Ver Tabla N°. 13. Acceso de Canales.



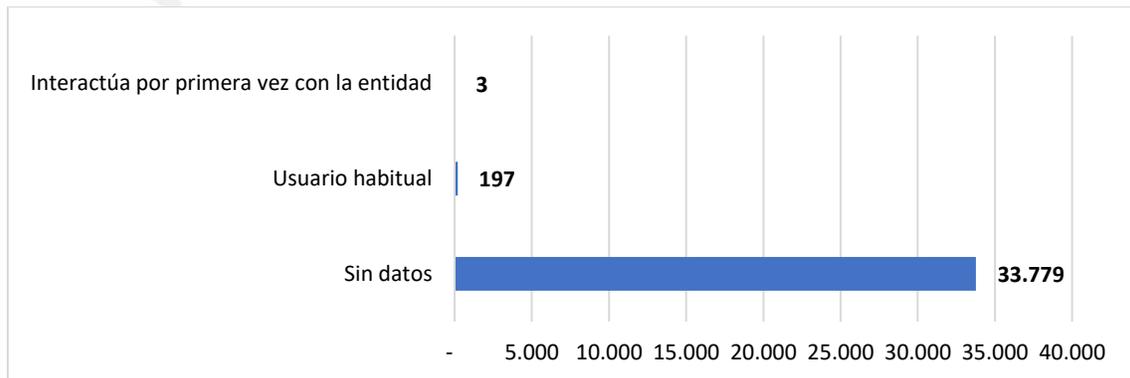
Gráfica No. 9 – Acceso a Canales

+|

6.5 Variables de Comportamiento

6.5.1 Niveles de Uso

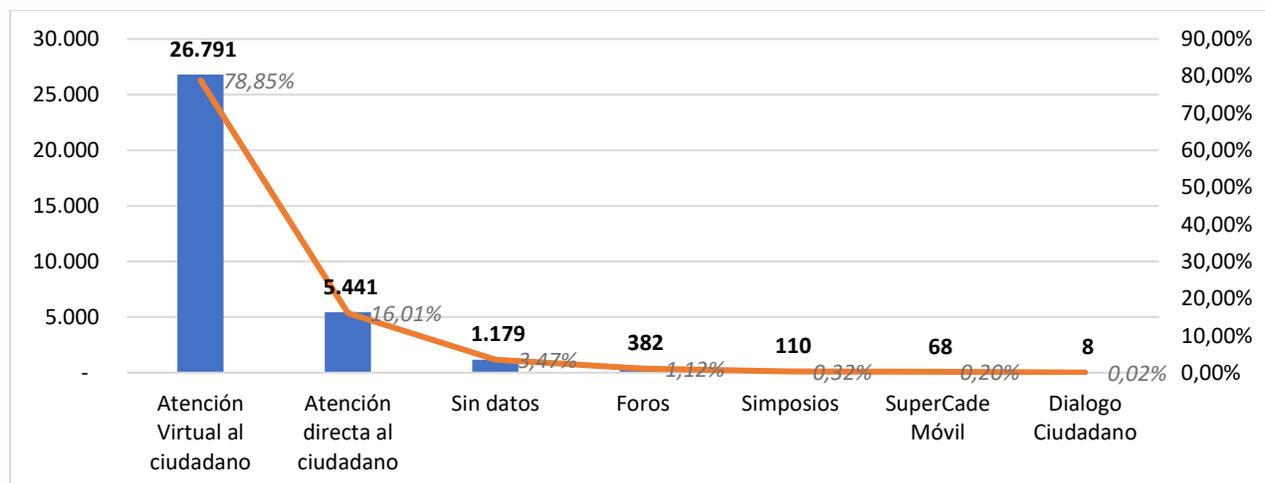
Se evidenció durante el periodo de estudio que, de las 33.979 atenciones registradas en el periodo, los *usuarios habituales* fueron 197 atenciones con un porcentaje del 0,58%, interactúan por primera vez 3 atenciones y *no registran información* 33.779 atenciones. Ver Tabla No. 14. Niveles de Uso.



Gráfica No. 10 – Niveles de uso

6.5.2 Eventos

Se evidenció durante el periodo de estudio que, de las 33.979 atenciones registradas en el periodo, los ciudadanos están más interesados y/o receptivo o requieren la prestación del servicio a través de los canales virtuales con 26.971 atenciones y una representación del 78,85%, seguido de atenciones directas con 5.441 y una representación del 16,01%, los otros espacios con foros, simposios, Super Cade Móvil y Dialogo Ciudadano con una representación 568 atenciones y un porcentaje 1,67% Ver Tabla No. 15. Eventos.



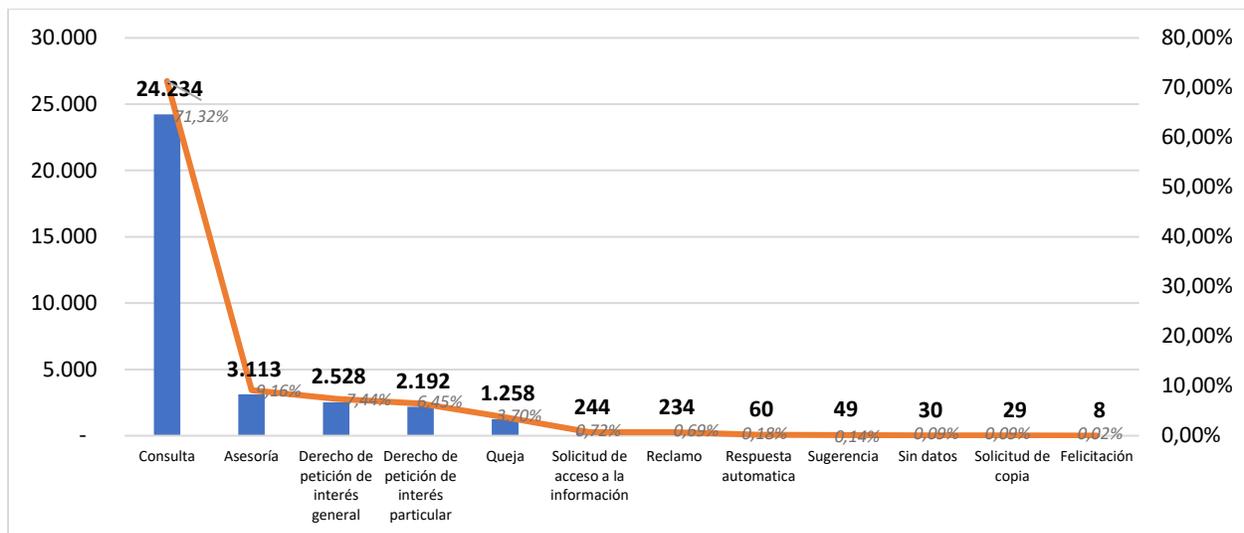
+|

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 24.234 atenciones con un porcentaje del 71.32%, seguido de *Asesoría* con 3.113 atenciones con un porcentaje del 9.16% y en tercer lugar el *Derecho de Petición de Interés General* con 2.528 atenciones con un porcentaje del 7.44% y en cuarto lugar el *Derecho de Petición de Interés Particular* con 2.192 atenciones con un porcentaje del 6.45%. 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.

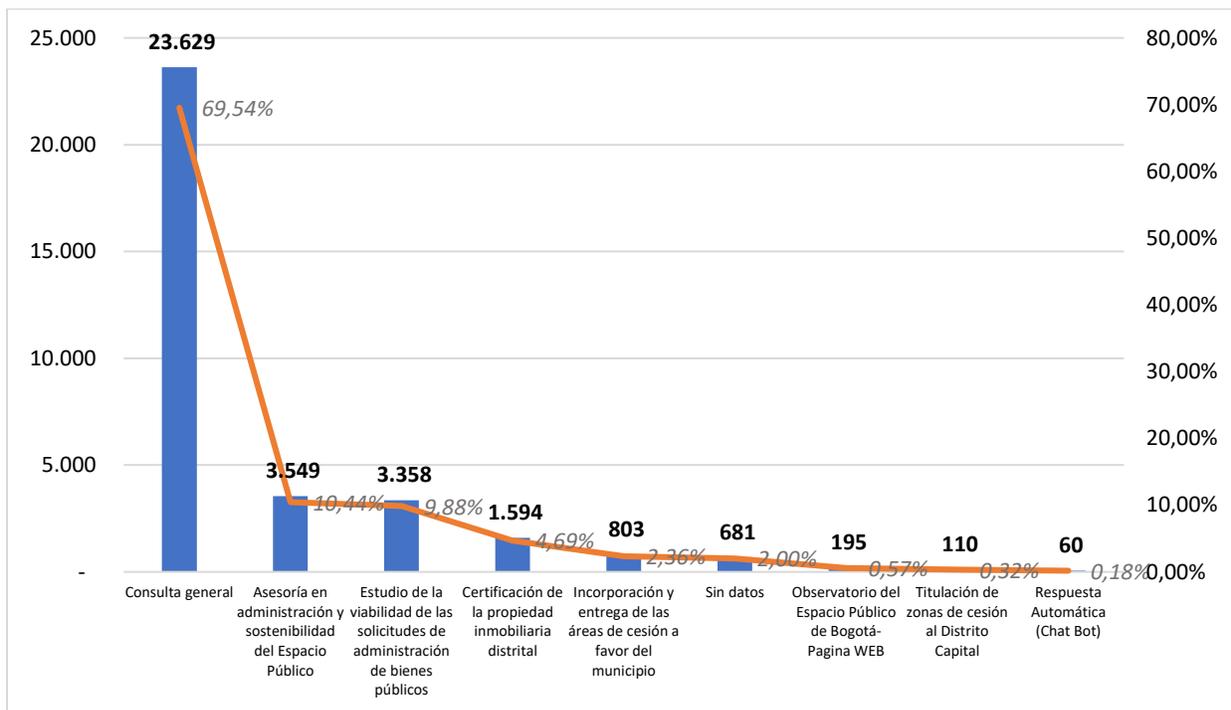
- **Canal Virtual:** El tipo de solicitud más interpuesto fue **Consulta** con 19.034 atenciones, seguido de **Asesoría** con 1.058 atenciones y el de menor número de atenciones fue solicitudes de acceso a la información con 2 atenciones.
- **Canal Presencial:** El tipo de solicitud más interpuesto en este canal de atención fue **Asesoría** con 1.334 atenciones en el Módulo del SuperCADE CAD y 236 atenciones en SuperCADE Móvil o Ferias de Servicio Ciudadano, seguido de **Consulta** con 65 atenciones en la Casa del Espacio Público y el menos consultado fue derecho de petición de interés general con 1 atención.

+|

- Canal Telefónico: El tipo de solicitud más interpuesto fue **Consulta** con 1.964 atenciones, seguido de **Asesoría** con 170 atenciones y el trámite menos consultado fue **derecho de petición de interés general** con 1 atención.

6.6.2 Temas

Los temas más consultados durante el periodo de estudio fueron *Consulta General* con 23.629 atenciones con un porcentaje del 69.54%, seguido de *Asesoría en temas de espacio Público* con 3.549 atenciones con un porcentaje del 10.44% y en tercer lugar el *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 3.358 atenciones con un porcentaje del 9.89% y en cuarto lugar el *Certificación de la Propiedad Inmobiliaria Distrital* con 1.594 atenciones con un porcentaje del 4.69%. Ver Tabla No. 18 -Temas consultados.

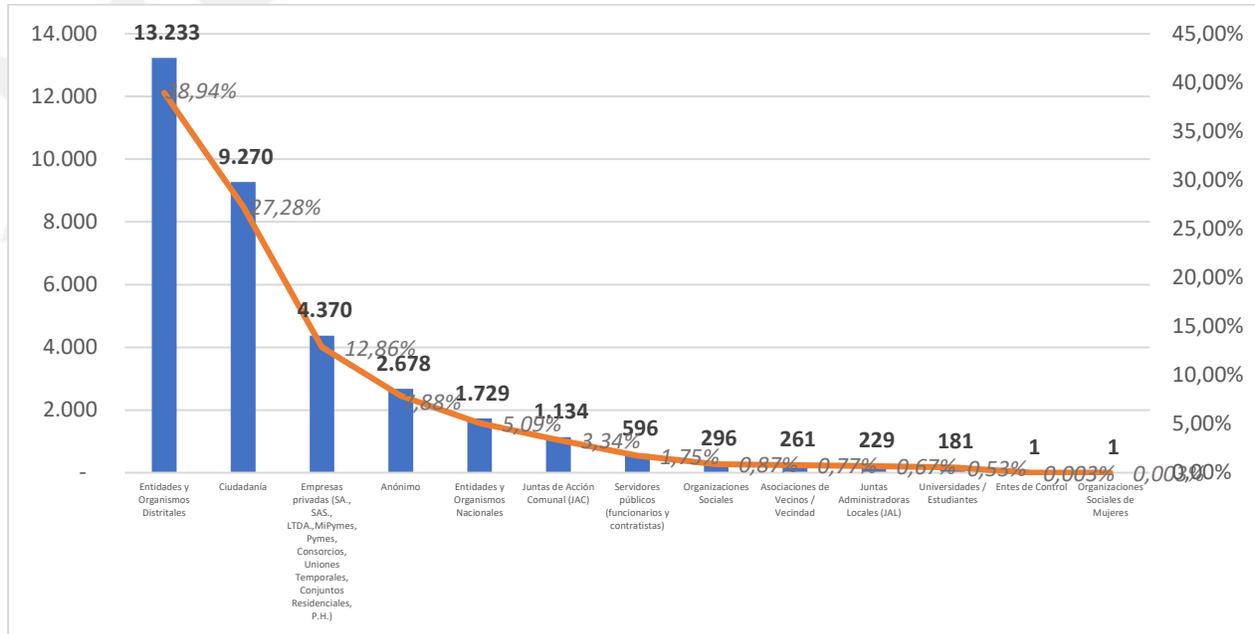


Gráfica No. 12 – Temas

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 *Entidades y organismos Distritales* con 13.233 atenciones con un porcentaje del 38.94%, seguido de *Ciudadanía* con 9.270 con un porcentaje del 27.28%, seguido por *Empresas Privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)* con 4.170 atenciones con un porcentaje de 12.86%. Por el contrario, el grupo de valor de menor

+| atenciones fue *Organizaciones sociales de mujeres* con 1 atención. Ver Tabla No. 19 - Grupos de valor.



Gráfica 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.

Anónimo

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizó para interactuar con la Entidad fue *Derecho de petición de interés general* con 1.022 atenciones, seguido de *Queja* con 770 atenciones y, en tercer lugar, *derecho de petición de interés particular* con 456 atenciones

Asociaciones de Vecinos / Vecindad

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizó para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 123 atenciones, seguido de *derecho de petición de interés general* con 70 atenciones, en tercer lugar, *derecho de petición de interés particular* con 40 atenciones.

Ciudadanía

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizó para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 4.015 atenciones, seguido de *Asesoría* con 2.092 atenciones, en tercer lugar, *Derecho de petición de Interés general* con 1.075 atenciones.

+|

Empresas Privadas

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 3.504 atenciones, seguido de *Asesoría* con 539 atenciones, en tercer lugar, *derecho de petición de interés particular* con 166 atenciones.

Entidades y Organismos Distritales

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 12.902 atenciones, seguido de *Asesoría* con 154 atenciones con una participación de 1%, en tercer lugar, *Derecho de petición de interés general* con 73 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 1.707 atenciones, seguido de *Asesoría* con 18 atenciones, en tercer lugar, *Derecho de petición de interés particular* con 2 atenciones.

Junta Administradora Local (JAL)

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 216 atenciones, seguido de *Derecho de petición de Interés General* con 7 atenciones en tercer lugar *Asesoría* y *Derecho de interés particular*, ambas con 3 atenciones.

Junta de Acción Comunal (JAC)

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 770 atenciones, seguido de *Asesoría* con 231 atenciones y en tercer lugar, *Derecho de petición de Interés General* con 74 atenciones.

Organismos Sociales

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 118 atenciones, seguido de *Derecho de petición de interés particular* con 91 atenciones, en tercer lugar, *Derecho de petición de interés general* con 55 atenciones.

Organismos Sociales de Mujeres

Este grupo de valor la única solicitud que atendió fue *Asesoría* con una (1) atención.

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 569 atenciones, seguido de *Asesoría* con 10 atenciones.

Universidades /Estudiantes /colegios

+|

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 67 atenciones, seguido de *Solicitud de acceso a la información* con 99 atenciones y *Asesoría* con 7 atenciones.

Entes de Control

Este grupo de valor tuvo una interacción a través de la modalidad de *Derecho de petición de interés general*.

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.

Entidades y Organismos Distritales

Este grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Consulta General* con 11.827 atenciones, seguido de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 398 atenciones, en tercer lugar, *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público* con 345 atenciones.

Ciudadanía

Este grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Consulta General* con 5.118 atenciones, seguido de *Asesoría en temas de espacio público* con 1.948 atenciones, en tercer lugar, *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con 1.070 atenciones.

Empresas Privadas

Este grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 1.711 atenciones, seguido de *Consulta General* con 1.450 atenciones, en tercer lugar, *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público* con 576 atenciones.

Anónimo

Este grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Consulta General* con 2.479 atenciones, seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público* con 143 atenciones, en tercer lugar, *Certificación de la propiedad inmobiliaria distrital* con 27 atenciones.

Entidades y Organismos Nacionales

Este grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Consulta General* con 1.507 atenciones, seguido de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 50 atenciones, en tercer lugar, *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público* con 26 atenciones.

+|

Junta de Acción Comunal (JAC)

Este Grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 449 atenciones, seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público* con 308, en tercer lugar, *Consulta General* con 281 atenciones.

Organismos Sociales

Este Grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Consulta* con 148 atenciones, seguido de *Asesoría en Administración y sostenibilidad del espacio público* con 76 atenciones, en tercer lugar, *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 53 atenciones.

Servidores Públicos (Funcionarios, y/o contratista)

Este grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Consulta General* con 446 atenciones, seguido de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 19 atenciones y tercer lugar *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público* con 16 atenciones.

Asociaciones de Vecinos / Vecindad

Este grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Consulta General* con 135 atenciones, seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público* con 82 atenciones y tercer lugar *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 41 atenciones.

Juntas Administradoras Locales (JAL)

Este grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Consulta General* con 203 atenciones, seguido de *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público* con 14 atenciones y tercer lugar *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 6 atenciones.

Universidades /Estudiantes /colegios

Este grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Observatorio del Espacio Público de Bogotá-Pagina WEB* con 99 atenciones, seguido *Consulta general* con 35 atenciones y en tercer lugar *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 17 atenciones.

Organizaciones Sociales de Mujeres

Este grupo de valor el tema más consultado a la Entidad fue *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 1 atención.

+|

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 fue la *Entidades y organismos Distritales* con 12.311 atenciones con un porcentaje del 36.23%, seguido de *Atenciones con Equipos Misionales* con 11.948 atenciones con un porcentaje del 35.16% y seguido de *Empresas privadas (SA., SAS., LTDA., MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales, Conjuntos Residenciales, P.H.)* con 4.348 atenciones con un porcentaje de 12.80%. Por el contrario, la parte interesada de valor de menor atenciones fue Organizaciones Sociales de Mujeres con 1 atención. Ver Tabla No. 22-Partes Interesadas.

7. Resultados por Procesos

7.1 Atención a la ciudadanía

Muestreo: Atenciones del 1° de julio de 2023 al 30 de junio de 2024.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

Total, Registros: 31.503

7.1.1. Uso de Canales

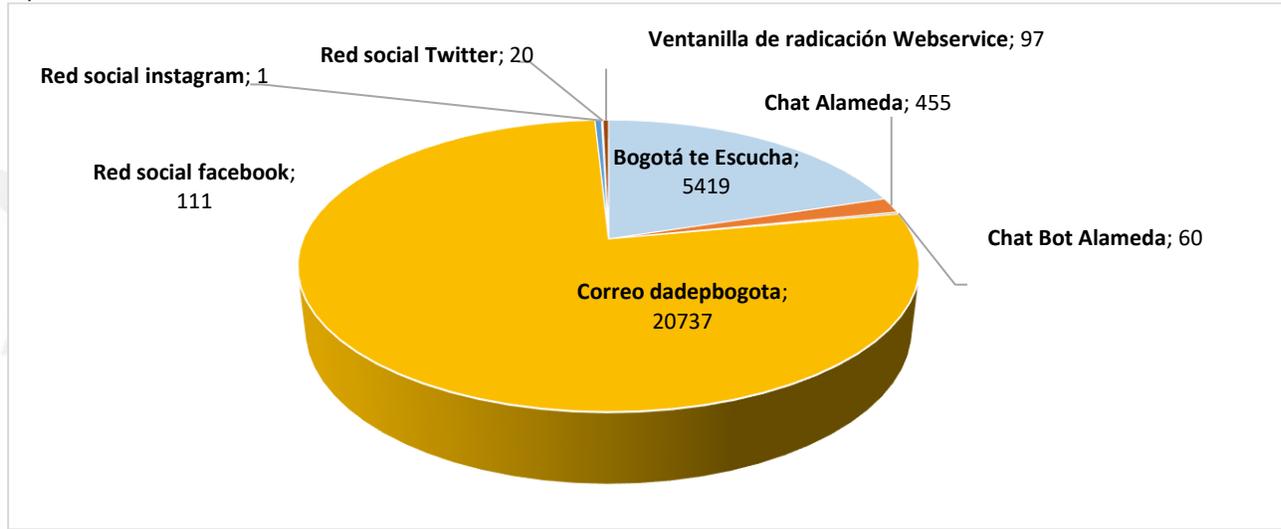
Durante el periodo del 1 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024., para el Equipo de Atención a la Ciudadanía se efectuaron **31.503** atenciones a través de los canales dispuesto por la Defensoría del Espacio Público -DADEP, el cual mostro el siguiente comportamiento. Ver Tabla No. 23 -Canales de Atención.

- *Canal virtual*

Se identifica como el punto de atención de mayor contacto con 26.900 atenciones, ocupando un primer lugar con una participación del **85.39%**

Durante esta vigencia, el canal virtual con mayor registro de atenciones fue el correo electrónico con 20.737 atenciones, seguido de Bogotá te Escucha con 5.419 atenciones y en tercer lugar la Chat con 455 atenciones. Por el contrario, el de menor número de atenciones fue la Red social Instagram con 1 atención.

+ |

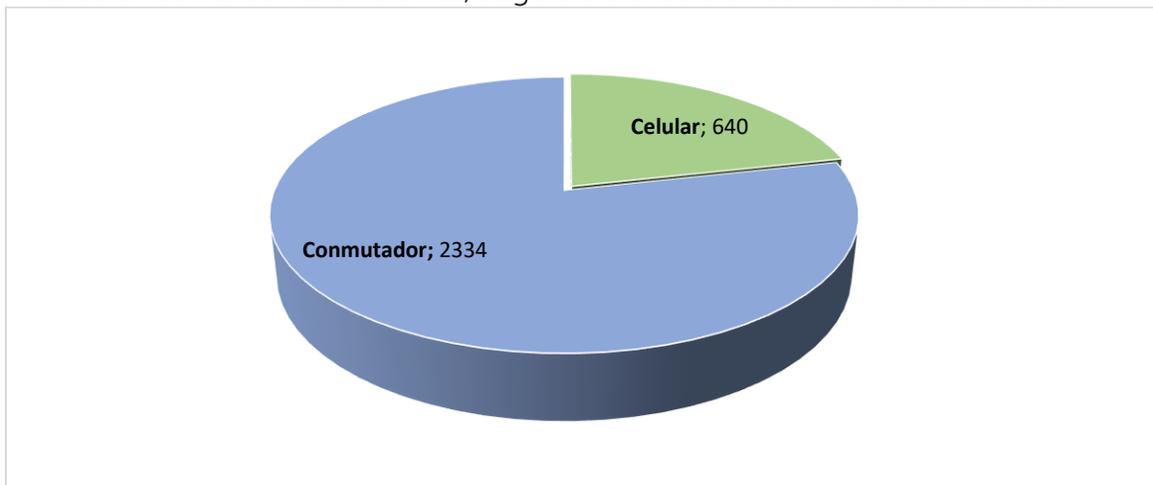


Gráfica No. 14 – Canal Virtual

- *Canal telefónico*

Se identifica en el segundo punto de contacto con 2.974 atenciones, con una participación del 9.44%.

Durante esta vigencia, el canal telefónico con mayor registro de atenciones fue el conmutador con 2.334 atenciones, seguido del celular con 640 atenciones.



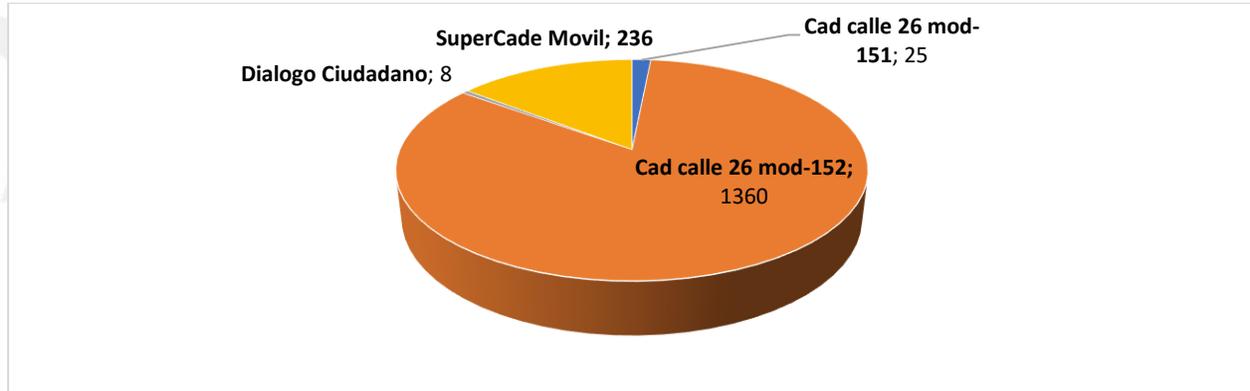
Gráfica No. 15 – Canal Telefónico

- *Canal Presencial*

Se identifica en el tercer punto de contacto con 1.629 atenciones, ocupando con una participación del 5.17%.

+|

Durante esta vigencia, el canal presencial con mayor registro de atenciones fue SuperCADE CAD con 1.385 atenciones, seguido de SuperCADE Móviles con 236 atenciones y finaliza con la participación de Dialogo Ciudadano de formulación del Plan Distrital de Desarrollo con 8 atenciones

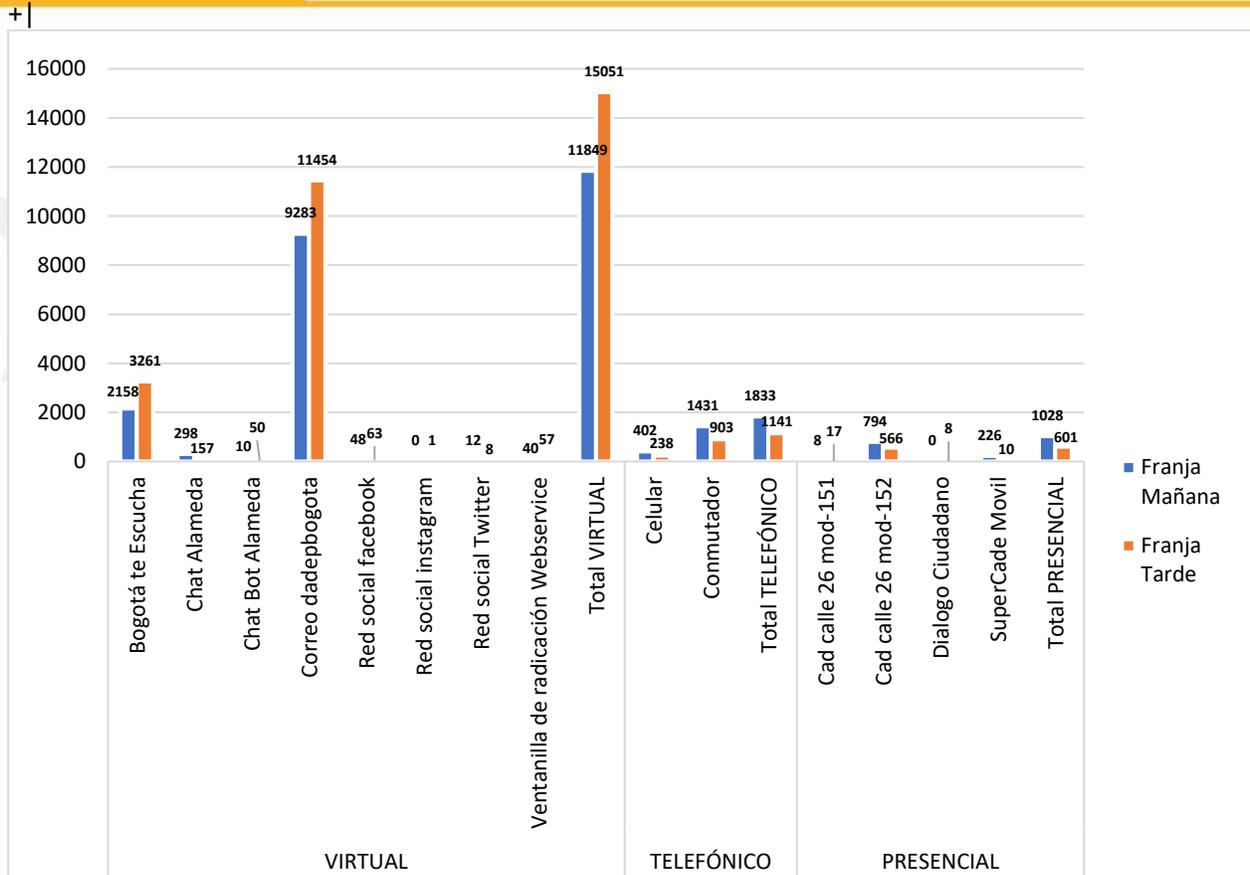


Grafica No. 16 – Canal Presencial

7.1.2. Preferencia o Franja horaria por Canal

Durante el periodo, se evidencian 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 56% y el segundo lugar la franja de horaria mañana con una participación del 44%.
- *Canal Presencial:* Se identifica como preferencia la franja horaria de la mañana con una participación del 62% y el segundo lugar la franja de horaria de la tarde con una participación del 38%.
- *Canal telefónico:* Se identifica como preferencia la franja horaria de la mañana con una participación del 63% y el segundo lugar la franja de horaria de la tarde con una participación del 37%.

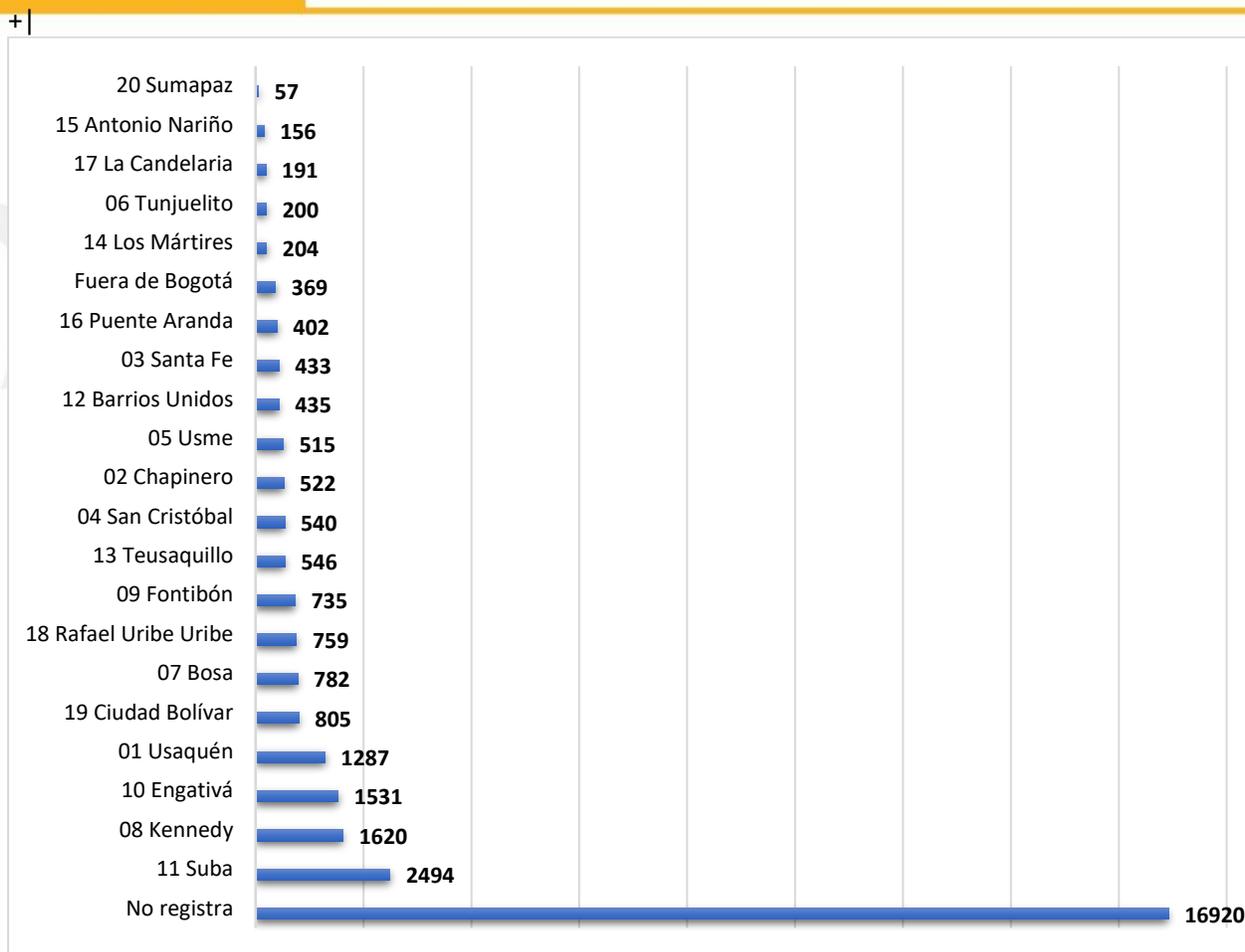


Grafica No. 17 – Preferencia del Canal

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 7.92% con 2.494 atenciones, seguido por la localidad de Kennedy con 5.14 % con 1.620 atenciones y Engativá con 4.86% con 1.531. Ver tabla No. 25 -Localidades.



Grafica No. 18 – 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 20.737 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 1.437 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 732 atenciones y Usaquén con 732 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la Sumapaz con 52 atenciones.
- *Bogotá te escucha*: En este punto de atención se realizaron 5.419 atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 548 atenciones, seguido de Kennedy con 492 atenciones y Engativá con 489

+|
atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad de Sumapaz con 3 atenciones.

- *Chat*: En este punto de atención se realizaron **455** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones Fuera de Bogotá con 61 atenciones, seguido de Suba con 46 atenciones y Kennedy con 44 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad La Antonio Nariño con 2 atenciones.

- *Red Social Facebook*: En este punto de atención se realizaron **111** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Engativá con 10 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 10 atenciones, seguido de la localidad de Usaquén con 6 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fueron la localidad de Ciudad Bolívar, Bosa y La Candelaria con 1 atención.

- *Red Social X*: En este punto de atención se realizaron **20** atenciones durante el periodo de estudio, siendo dos atenciones respectivamente en las localidades Usaquén, Teusaquillo y Chapinero. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fueron la localidad de Suba, Santa Fé, Los Mártires y Tunjuelito con 1 atención.

- *Ventanilla de radicación -Webservice*: En este punto de atención se realizaron **97** 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 **1** atención durante el periodo de estudio sin identificar la localidad de residencia.

Canal Telefónico

- *Conmutador*: En este punto de atención se realizaron **2.334** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 144 atenciones, seguida de la localidad de Kennedy con 115 atenciones, seguido de la localidad de Engativá con 111 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad Sumapaz con 1 atención.

- *Celular*: En este punto de atención se realizaron **640** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 71 atenciones, seguida llamadas localizadas Fuera de Bogotá con 53 atenciones, seguido de la localidad de Engativá con 31 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue la localidad Tunjuelito y La Candelaria 4 atenciones.

+|

Canal Presencial

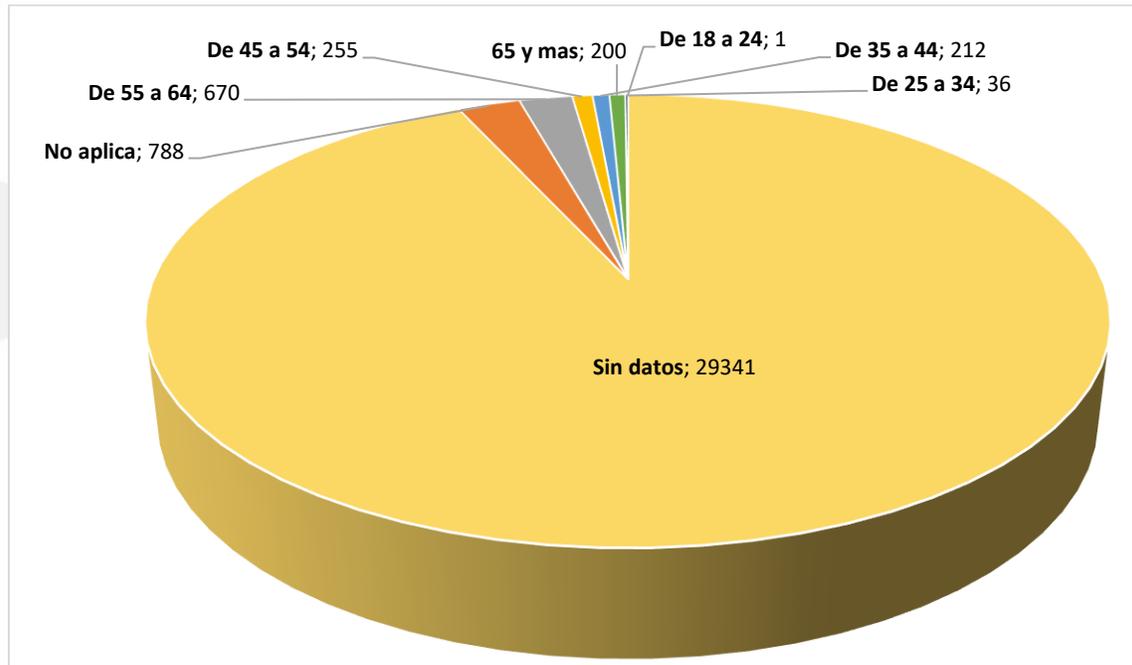
- *Super CADE CAD:* En este punto de atención se realizaron **1.385** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Suba con 176 atenciones, seguida de la localidad de Engativá con 156 atenciones, seguido de la localidad de Kennedy con 143 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue Sumapaz con una 1 atención.
- *Ferias Móviles:* En este punto de atención se realizaron **236** atenciones durante el periodo de estudio, siendo el mayor número de atenciones la localidad de Bosa con 94 atenciones, seguida de la localidad de Suba con 62 atenciones y en tercer lugar la localidad de Engativá con 54 atenciones. Por el contrario, la localidad de menor atenciones fue Rafael Uribe Uribe con una 1 atención.
- *Dialogo Ciudadano:* Se presentó un Dialogo Ciudadano con cuatro asistencias de la localidad de Suba.

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 2.13%, seguido del rango de 45 a 54 años con el 0.81% de participación y en tercer lugar se encuentra de 35 a 44 años con el 0.67%.

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.

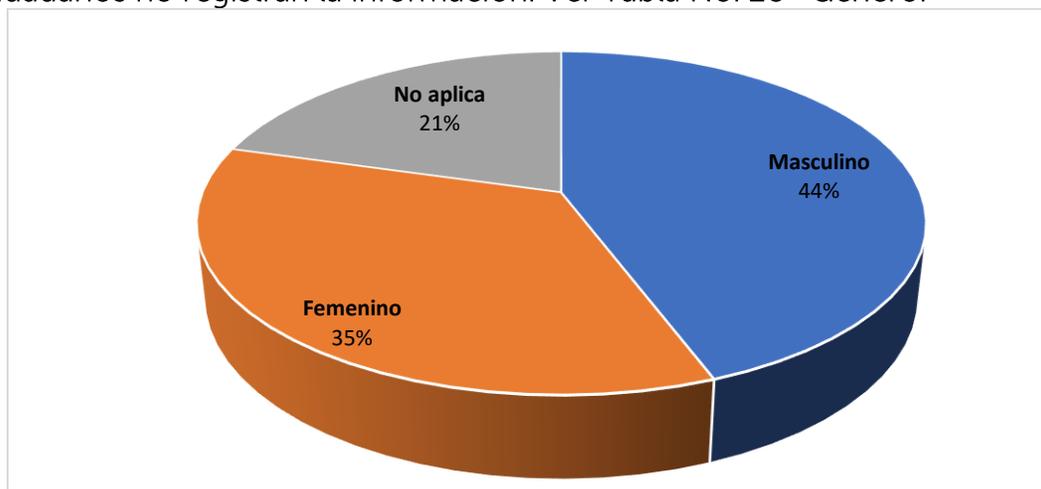


Grafica No. 18 – Rango de edad

7.1.4.2. Genero

El mayor número de atenciones se concentró en el Género hombres con 13.936 atenciones que corresponde al 44.24%, seguido con el género de las mujeres con 11.080 atenciones que corresponde al 35.17% y no aplica con 6.487 atenciones que corresponde a 20.59%.

Por otra parte, se registran atenciones sin datos de estrato socioeconómico, toda vez, que de acuerdo con el canal de atención no es posible acceder a esta información o los ciudadanos no registran la información. Ver Tabla No. 28 -Genero.



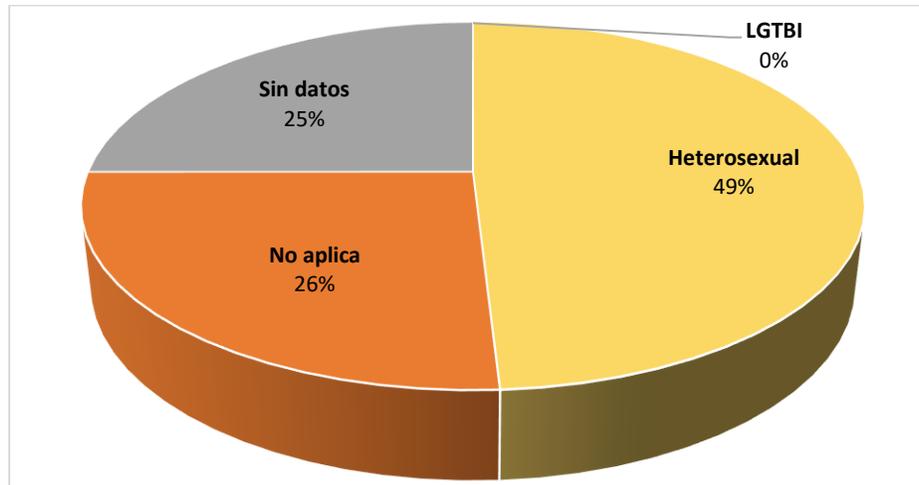
Grafica No. 19 – Genero

+|

7.1.4.3. Orientación Sexual

Las atenciones más altas para este periodo de estudio fueron para heterosexual con 15.464 atenciones que corresponde al 49.09%, seguido del dato 'No Aplica' con 8.160 atenciones que corresponde al 25.90%. y solo una persona se registró como población LGBTI.

Por otra parte, se registran atenciones sin datos de sexo, toda vez que, de acuerdo con el canal de atención, los ciudadanos no brindan la información y tampoco es posible capturarla a través de correo electrónico, por parte de los ciudadanos. Ver Tabla No. 30-Orientacion Sexual.

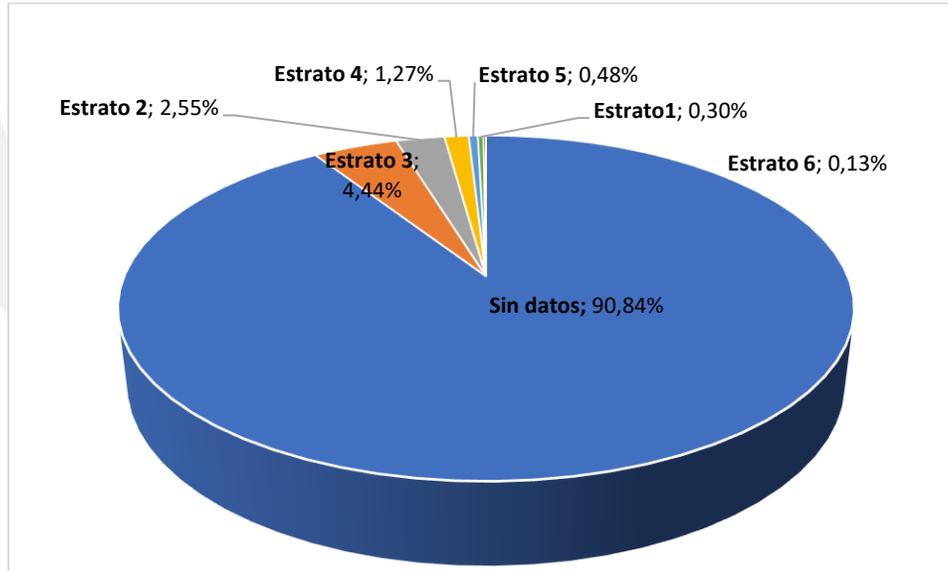


Gráfica No. 20 – Orientación Sexual

7.1.4.4. Nivel de Estrato Socioeconómico

El mayor número de atenciones se concentró en el estrato tres (3) con unas 1.507 atenciones que corresponde al 4.44%, seguido del estrato dos (2) con 866 atenciones que corresponde al 2.55% y en tercer lugar el estrato cuatro (4) con 431 atenciones que corresponde al 1.27%. Por el contrario, el estrato 6 fue el de menor atenciones con 44 que corresponde al 0.13%. Ver Tabla No. 31 -Nivel de estrato socioeconómico.

+ |

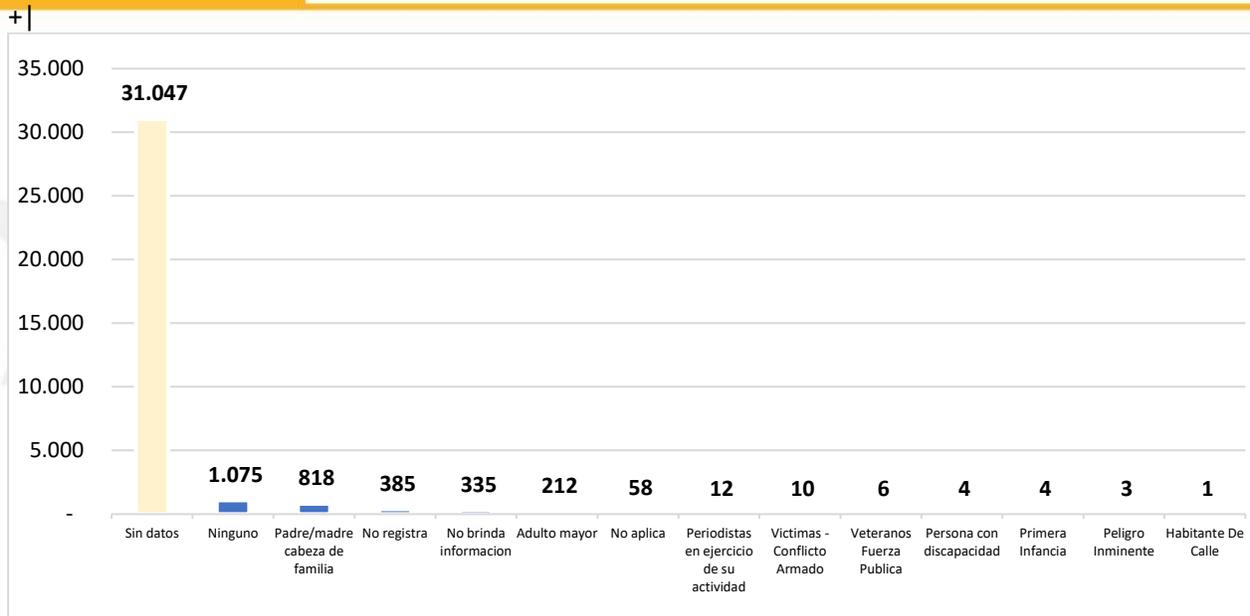


Grafica No. 21 – Nivel de Estrato Socioeconómico

7.1.4.5. 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 818 atención con una participación del 3.16% de la participación del total de las atenciones, seguido de *No registra* con 385 atención con una participación del 1.13% y en tercer lugar está el *No brinda información* con 335 atenciones con una participación del 0.99% del total de las atenciones Ver Tabla No. 32 - Vulnerabilidad.

Si bien, el grado de vulnerabilidad cerca de 31.047 datos se catalogaron como 'Sin Datos' en tanto no fueron capturados en el marco de las interacciones.

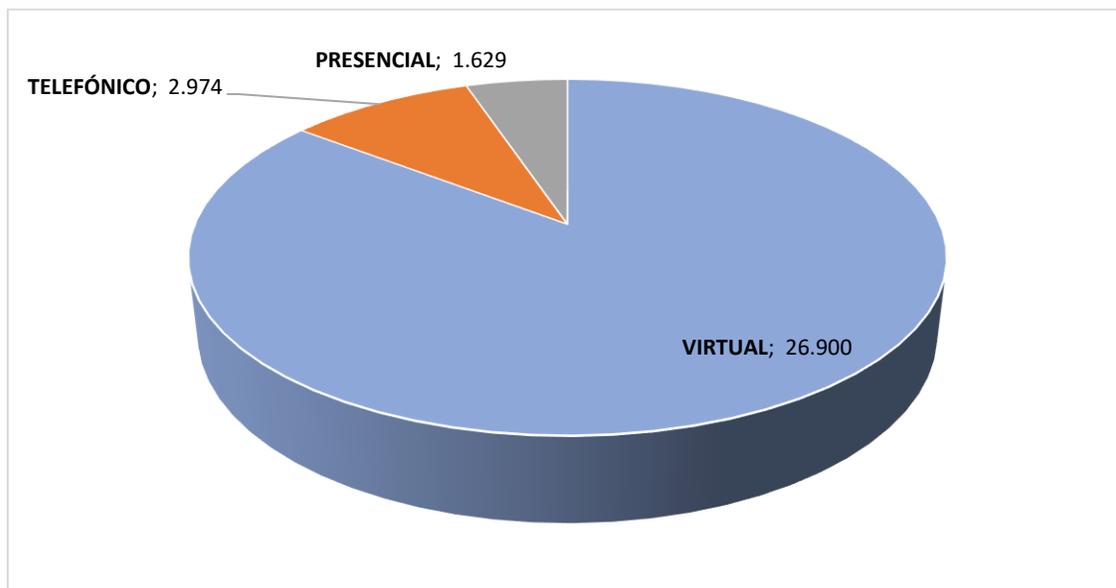


Grafica No. 22 – Vulnerabilidad

7.1.5. Variables Intrínsecas

7.1.5.1. Acceso Canales de Atención

Se evidenció durante el periodo de estudio que los ciudadanos y/o usuarios, más representativo fue el canal virtual con 26.900 atenciones con un porcentaje de participación del 85.39%, seguido del canal telefónico con 2.974 atenciones con un porcentaje de participación del 9.44% y en tercer lugar el canal presencial con 1.629 atenciones con un porcentaje del 5.17%. Ver Tabla No. 33. Acceso de Canales.



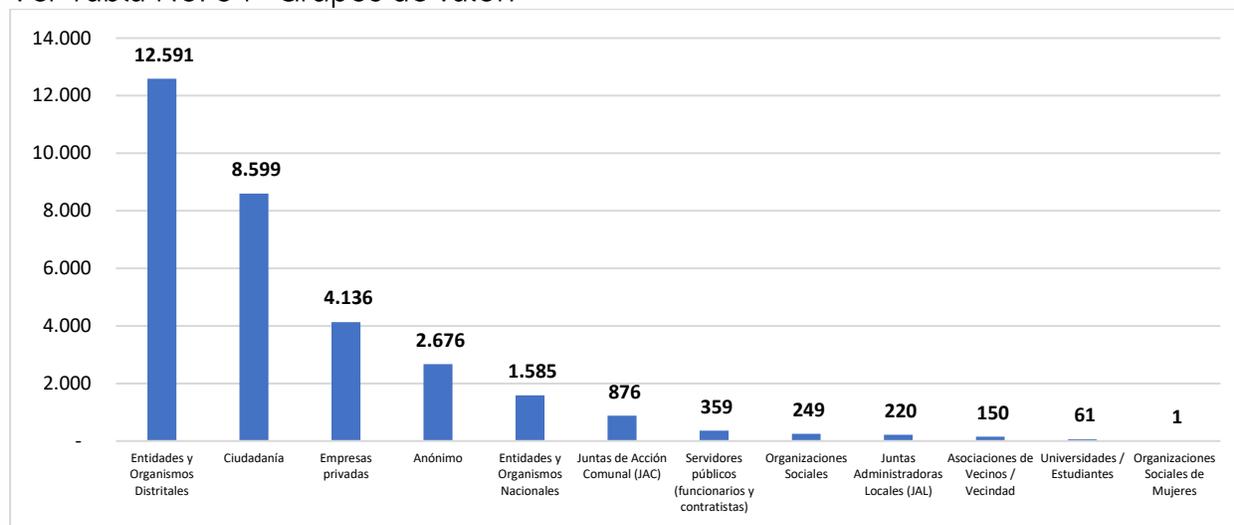
+|

Grafica No. 23 – 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 *Entidades y Organismos Distritales* con 12.591 atenciones con un porcentaje del 39.97%, seguido de *Ciudadanía* con 8.599 atenciones con un porcentaje del 27.30% y seguido de *Empresas Privadas* con 4.136 atenciones con un porcentaje de 13.13%. 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. 24 – 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.

Entidades y Organismos Distritales

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizó para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 12.902 atenciones, seguido de *Asesoría* con 154 atenciones, en tercer lugar, *Derecho de petición de Interés General* con 71 atenciones.

Ciudadanía

+|

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 4.015 atenciones, seguido de *Asesoría* con 2.092 atenciones y en tercer lugar, *Derecho de petición de Interés Particular* con 1.305 atenciones

Empresas Privadas

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 3.504 atenciones con una participación de 0.32%, seguido de *Asesoría* con 539 atenciones y en tercer lugar, *Derecho de petición de Interés Particular* con 166 atenciones.

Anónimo

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Derecho de petición de interés general* con 1.022 atenciones, seguido de *Derecho de petición de interés particular* con 556 atenciones y, en tercer lugar, *Consulta* con 243166 atenciones.

Entidades y Organismos Nacionales

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 1.707 atenciones, seguido de *Asesoría* con 18 atenciones en tercer lugar, *Derecho de petición de Interés Particular* con 2 atenciones.

Junta de Acción Comunal (JAC)

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 770 atenciones, seguido de *Asesoría* con 231 atenciones con una participación de 0.76%, en tercer lugar, *Derecho de petición de Interés General* con 74 atenciones.

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 569 atenciones, seguido de *Asesoría* con 10 atenciones, respuesta automática se encuentran 7 atenciones.

Organizaciones Sociales

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 118 atenciones, seguido de *Derecho de petición de interés particular* con 88 atenciones, *Derecho de petición de interés general* se encuentran 55 atenciones.

Asociaciones de Vecinos / Vecindad

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 123 atenciones, seguido de *Derecho de petición de interés general*

+| con 79 atenciones, *Derecho de petición de interés general* se encuentran 40 atenciones.

Junta Administradora Local (JAL)

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 216 atenciones, seguido de *Derecho de interés general* con 7 atenciones y en tercer lugar, *Derecho de petición de Interés Particular* y *Asesoría* con 6 atenciones.

Universidades /Estudiantes /colegios

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Consulta* con 67 atenciones, seguido de *Asesoría* con 7 atenciones y en tercer lugar *Derecho de petición de Interés Particular* con 6 atenciones con una participación de 0.08%.

Organizaciones Sociales de Mujeres

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Asesoría* con 1 atención.

7.1.6.3. Temas

Los temas más consultados durante el periodo de estudio a través de los canales dispuesto por la Entidad, de mayor a menor fueron: *Consulta* con 23.629 registros con una participación del 69.56%, seguido de *Asesoría en temas de espacio Público* con 3.549 atenciones con una participación del 10.45%, seguida de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 3.358 registros con una participación del 9.89%. Ver Tabla No. 37 Temas.

7.2 Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP

Muestreo: Atenciones del 1° de julio de 2023 al 30 de junio de 2024.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

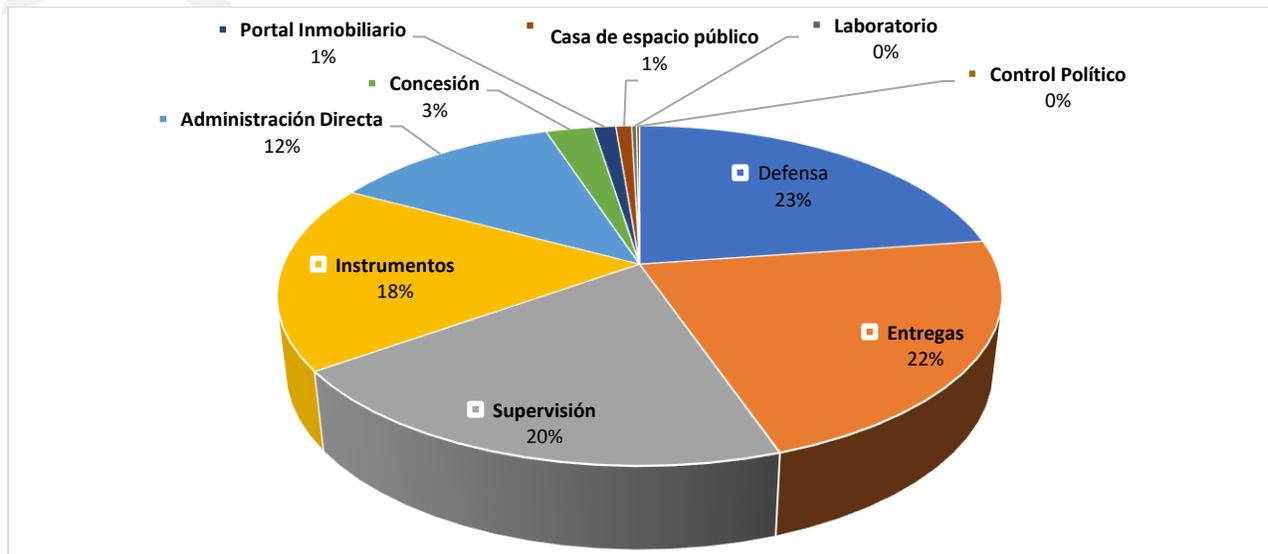
Total, Registros: 1.180 registros

7.2.1 Punto de Atención

Durante el periodo del 1 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024, se efectuaron **1.180** atenciones a través de otros encuentros por la Defensoría del Espacio Público, el cual mostro el siguiente comportamiento.

+|

Durante el periodo del 1 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024, se registró la información de diez (10) Equipos de Trabajo de la Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP, donde se evidencia que los ciudadanos accedieron con mayor participación con los *Equipos de Defensa* con 268 registros y una participación 22.71%, seguido de *Equipo de Entregas* con 260 registros y una participación del 22.03% y finalmente el *Equipo de Supervisión* con 240 registros y una participación 20.34%. El Equipo con menor participación es Control Político con 2 registros y una participación del 0.17%. Ver Tabla No. 38 - Puntos de Atención.



Gráfica No. 25 - Puntos de Atención SGIEP.

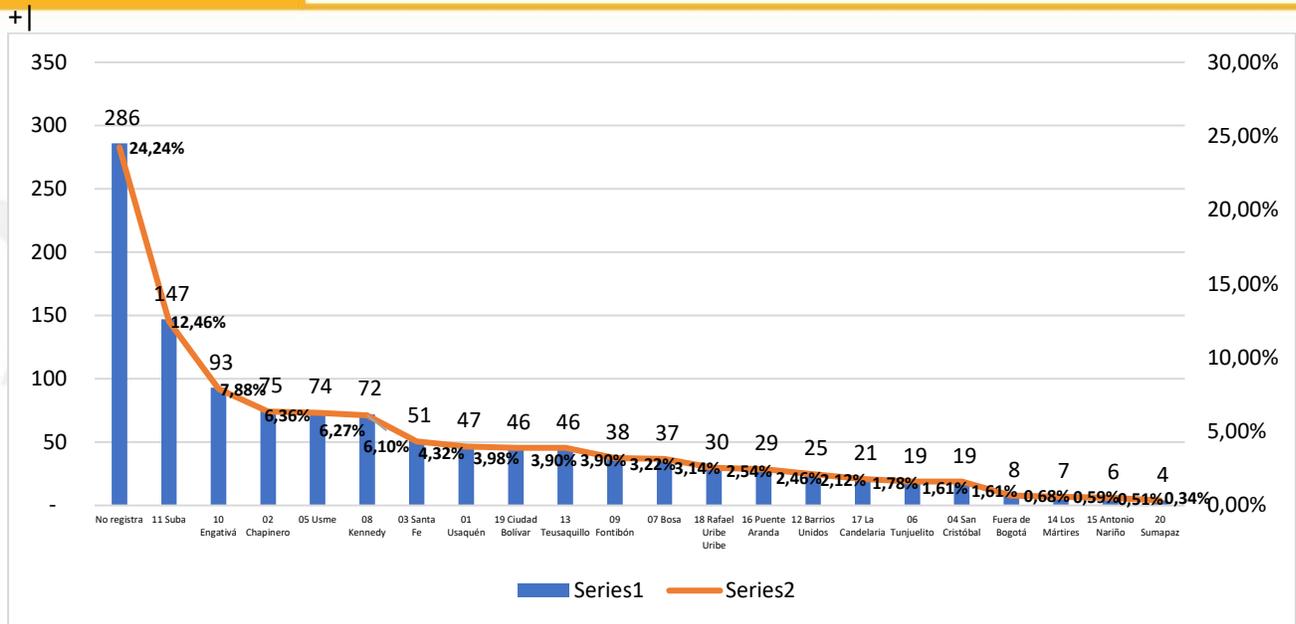
7.2.2 Franja horaria

Durante el periodo de análisis no se logró identificar la franja horaria de atención de los ciudadanos, se generó 1.180 atenciones. Ver Tabla No. 39 -Franja horaria.

7.2.3. Variables Geográficas

7.2.3.1. Ubicación por localidad

Se pudo determinar que en Bogotá D.C. donde los grupos de valor acudieron a la *Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP* con mayor frecuencia es la de 'No Registra' donde se evidencia que los ciudadanos accedieron con mayor participación de 286 atenciones esto representa el 24.24%, seguida por la localidad de Suba con 147 atenciones esto representa el 12.47% y Engativá con 93 atenciones la representa 7.88%. La localidad con menor representación es la localidad de Sumapaz con 4 atenciones y un porcentaje del 0.34%. Ver Tabla No. 40 - Localidades.



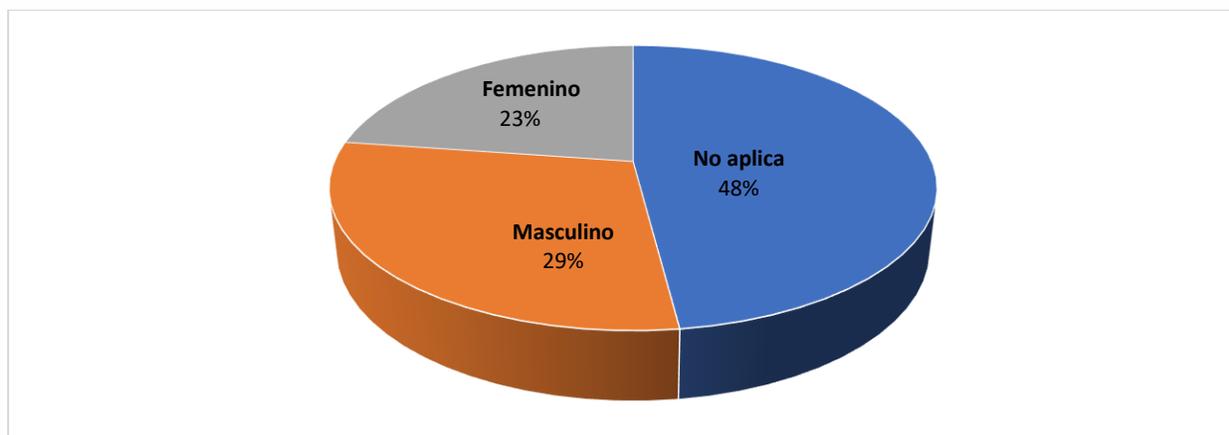
Gráfica No. 26 – Localidades

7.2.4. Variables Demográficas

7.2.4.1. Sexo

Las atenciones más representativas para este periodo de estudio fueron las del sexo Masculino con 346 atenciones que corresponde al 29,32%, seguida del sexo Femenino con 268 atenciones que corresponde al 22,71%.

Por otra parte, no es posible acceder a esta información por parte de los ciudadanos, 'No Aplica' con 566 atenciones que representa 47,97%. Ver Tabla No. 41 Sexo.

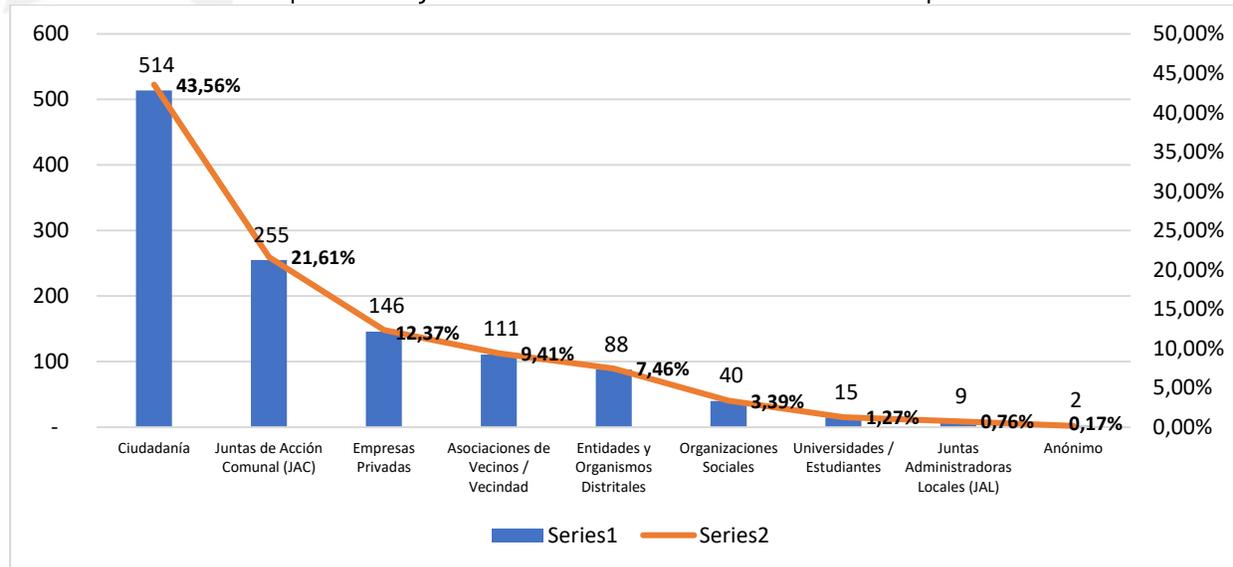


Gráfica No. 27 – Sexo

7.2.5. Datos Adicionales

7.2.5.1. Grupos de Valor

Los grupos de valor con mayor participación en la *Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP* fue Ciudadanía con 514 atenciones con un porcentaje del 43,56%, seguido de *Juntas de Acción Comunal (JAC)* con 255 atenciones con un porcentaje del 21,61% y seguido de *Empresas Privadas (S.A., SAS, LTDA. MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales)* con 146 atenciones con un porcentaje de 12,37%. Por el contrario, el grupo de valor de menor atenciones fue *Anónimo* con 2 atenciones con un porcentaje del 0,17%. Ver Tabla No. 42 -Grupos de valor.



Gráfica No. 28 – 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 *Asesoría en Administración y Sostenibilidad del Espacio Público* con 334 atenciones con una participación del 47,04%, seguido del *Estudio de la viabilidad de las Solicitudes de Administración de Bienes Públicos* con 180 atenciones con una participación del 38,29%. Ver Tabla No. 43 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* con 334 atenciones, seguido de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 180 atenciones

Juntas de Acción Comunal (JAC)

+|

El tema más consultado por este grupo de valor fue de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 148 atenciones, seguido *Administración y sostenibilidad del espacio público del espacio público* con 107 atenciones.

Empresas Privadas (SA., SAS., LTDA. MiPymes, Pymes, Consorcios, Uniones Temporales)

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público del espacio Público* con 95 atenciones, seguido de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 51 atenciones.

Asociaciones de Vecinos / Vecindad

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio público* con 76 atenciones, seguido de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 35 atenciones.

Entidades y Organismos Distritales

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Asesoría en Administración y Sostenibilidad del Espacio Público* con 70 atenciones, seguido de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 18 atenciones.

Organismos Sociales

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 30 atenciones, seguido de *Asesoría en Administración y Sostenibilidad del Espacio Público* con 10 atenciones.

Universidades /Estudiantes

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Asesoría en Administración y Sostenibilidad del Espacio Público* con 8 atenciones, seguido de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 7 atenciones.

Juntas Administradoras Locales (JAL)

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Asesoría en Administración y Sostenibilidad del Espacio Público* con 8 atenciones, seguido de *Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos* con 1 atenciones.

Anónimo

El tema más consultado por este grupo de valor fue *Administración y Sostenibilidad del Espacio Público* con 2 atenciones.

7.3 Oficina Jurídica

+|

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

Total, Registros: 966

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.

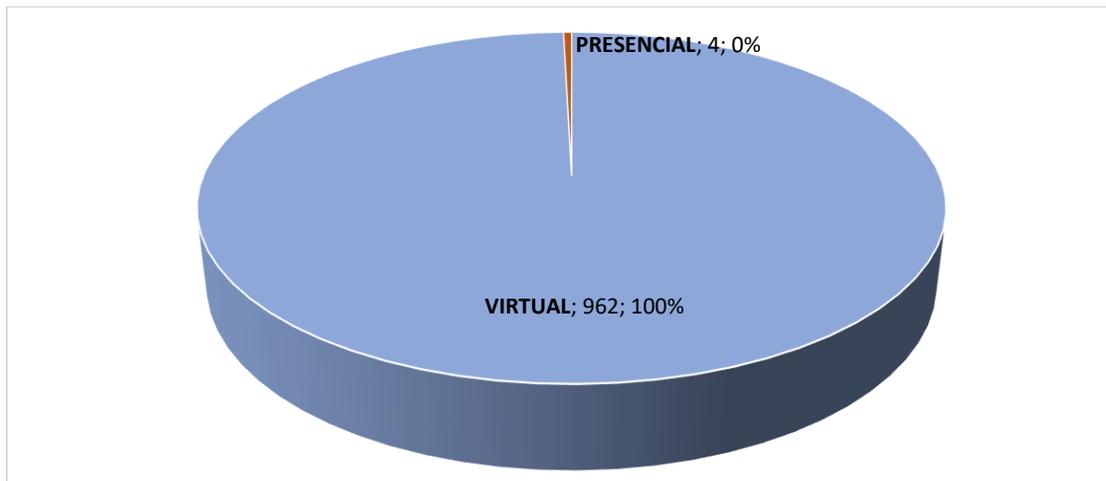
Se evidencio que la franja horaria más frecuentada fue la mañana con 515 registros con una participación de 53%, seguido de la franja horaria de la tarde con 451 registros con una participación del 47%. Ver Tabla No. 46 -Canales de Atención vs Franja Horaria.

- *Canal Virtual*

Se identifica como el punto de atención de mayor contacto con 962 atenciones, ocupando un primer lugar con una participación del **99.58%**

Durante esta vigencia, el canal virtual con mayor registro de atenciones fue el correo electrónico con 959 atenciones, seguido de Bogotá te Escucha con 3 atenciones.

No se identifica otros canales a través de los cuáles se tuviera atención y que fueran de la misma forma reportados por parte de la Oficina Jurídica de la Entidad.



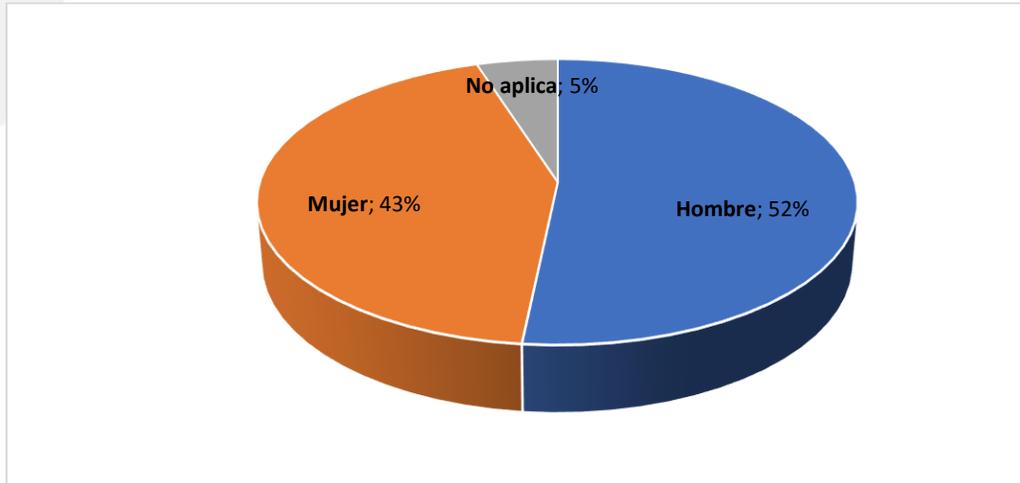
Grafica No. 30 – Canales de Atención Franja Horaria

7.4.2. Variable Demográficos

7.4.2.1. Genero

+|

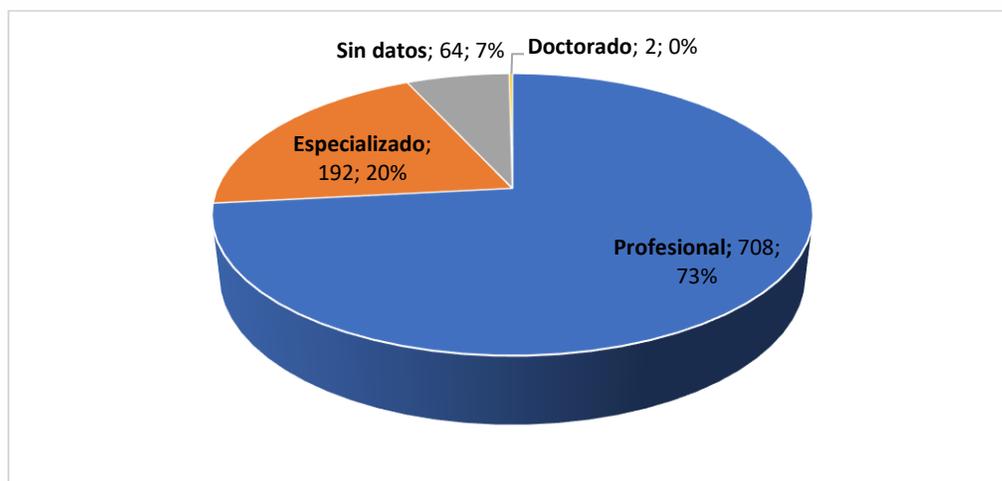
Las atenciones más altas para este periodo de estudio fueron para el género de los hombres con 499 atenciones que corresponde al 52%, seguido del género de las mujeres con 419 atenciones que corresponde al 43% y el dato 'No Aplica' con 48 atenciones para un 5%. Ver Tabla No. 47 Genero.



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 *Profesional* con 73 atenciones con una participación del 73%, seguido del grado de escolaridad *Especializado* con 192 atenciones con una participación del 20% y en tercer lugar grado de escolaridad *Doctorado* con 2 atenciones con una participación del 0.21%, se encuentran 64 registros que no registran grado de escolaridad que representan el 7%. Ver Tabla No. 48. Grado de Escolaridad.



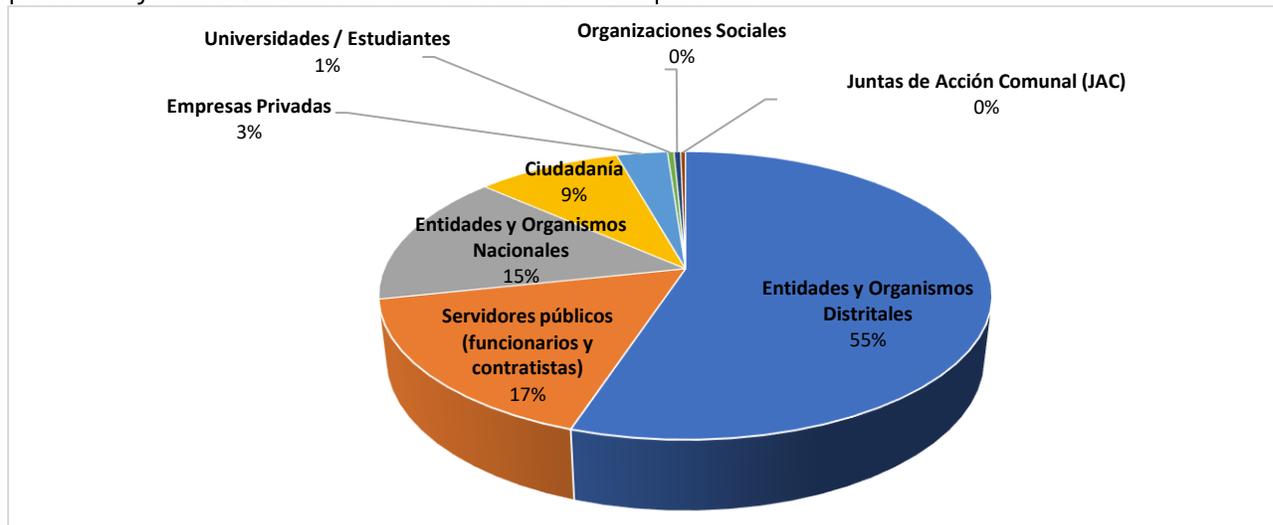
+|

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 *Entidades y Organismos Distritales* con 532 atenciones con un porcentaje del 55.07%, seguido de *Servidores públicos (funcionarios y contratistas)* con 160 atenciones con un porcentaje del 16.56% y seguido de *Entidades y Organismos Nacionales* con 144 atención con un porcentaje de 14.91%. Ver Tabla No. 49 -Grupos de valor.



Grafica No. 33 – Grupos de Valor

7.4.3.2. Grupos de valor por Tipo de solicitud

Se puede evidencia por grupo de valor frente a los tipos de solicitud interpuesta, del cual tuvo un comportamiento que puede analizarse de la siguiente manera. Ver Tabla No. 50 Grupos de Valor Vs Tipo de solicitud.

Entidades y Organizaciones Distritales

Este grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina Jurídica fue *Consulta* con 496 atención, seguido del derecho de petición de interés general con 19 registros y finalmente se encuentran 17 observaciones sin datos al momento del registro.

Servidores públicos (funcionarios y/o contratistas)

Este grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina Jurídica fue *Consulta* con 153 atenciones y finalmente se encuentran 7 registros sin datos.

Entidades y Organizaciones Nacionales

+|

Este grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina Jurídica fue *Consulta* con 143 atenciones y 1 registro sin datos.

Ciudadanía

Este grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina Jurídica fue *Consulta* con 81 atenciones, seguido del derecho de petición de interés general con 3 observaciones y se encuentran 4 registros sin datos.

Empresas Privadas

Este grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina Jurídica fue *Consulta* con 30 atenciones y 1 registro sin datos.

Universidades / Estudiantes / Colegios

Este grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina Jurídica fue *Consulta* con 4 atenciones.

Organizaciones Sociales

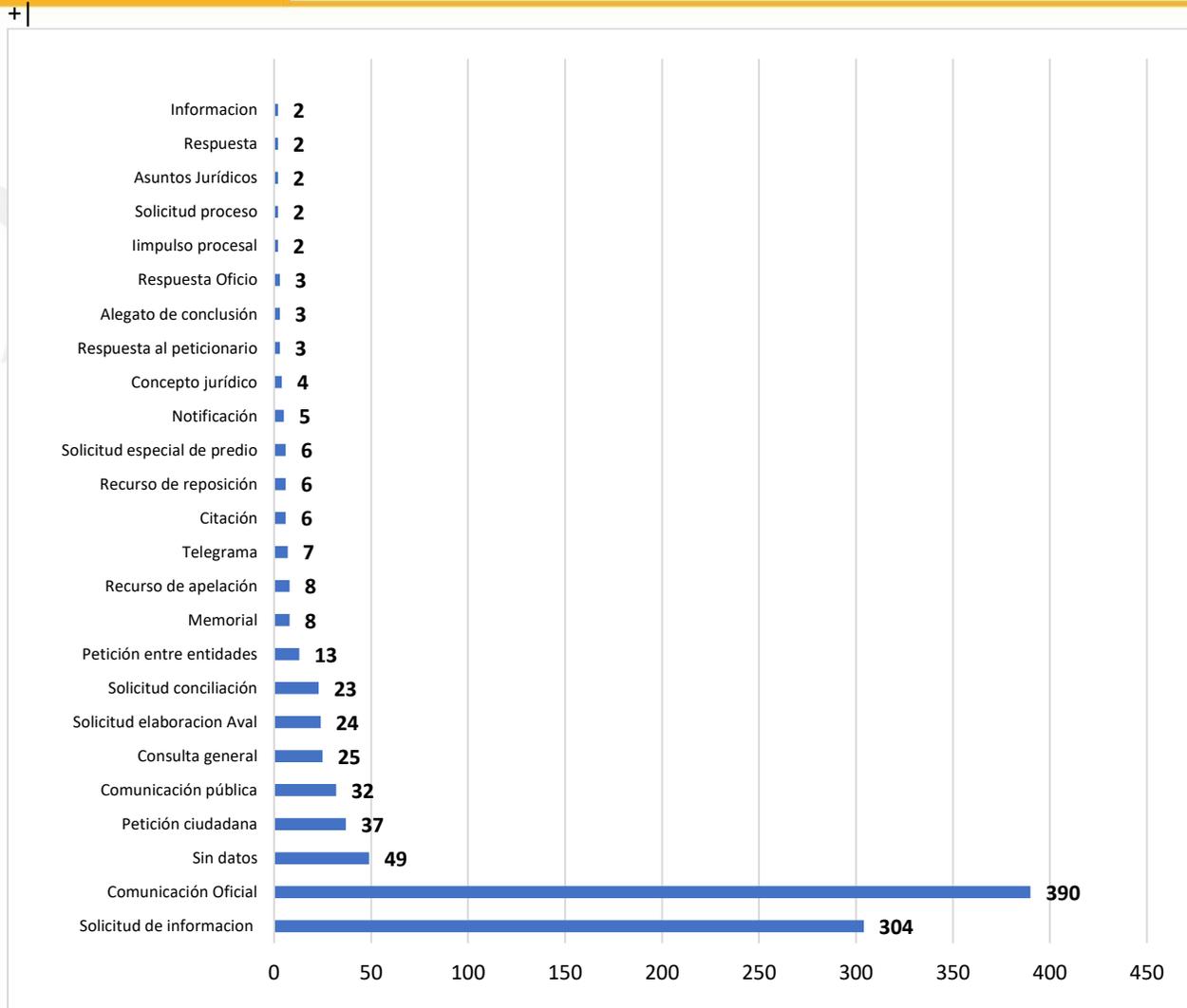
Este grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina Jurídica fue *Consulta* con 3 atenciones.

Junta de Acción Comunal -JAC

Este Grupo de valor el tipo de solicitud que utilizó para interactuar con la Oficina Jurídica fue *Consulta* con 3 atenciones.

7.4.3.3. Subtemas

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, siendo *Solicitud de Información* 304 registros, seguido de *Comunicación Oficial* con 390 registros y en tercer lugar *Peticiones Ciudadanas* con 37 atenciones. Ver tabla No. 51 Subtemas.



Grafica No. 33 – Grupos de Valor

7.4 Subdirección de Registro Inmobiliario -SRI -Observatorio del Espacio Público.

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2024.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

Total, Registros: 246

7.5.1. Uso de Canales

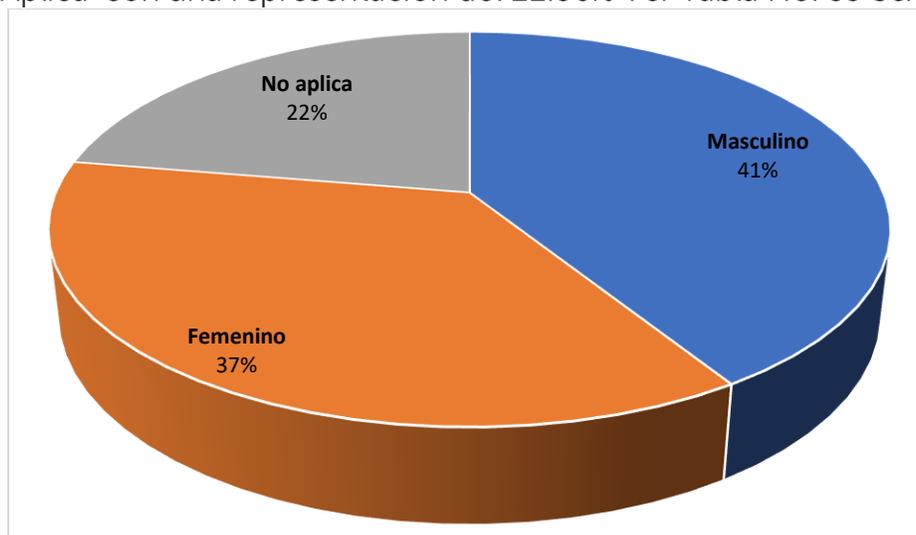
Durante el periodo de estudio, se evidencia que accedieron a través de visita a la Casa del Espacio Público, dispuesta como sede del Observatorio de Espacio Público por la Defensoría del Espacio Público, encontrando 246 atenciones durante el periodo de análisis. Así mismo, la mayoría de los eventos abiertos a la ciudadanía como simposios, talleres, eventos y otros.

+|

7.5.2. Variable Demográficos

7.5.2.1. Sexo

Las atenciones más altas para este periodo de estudio fueron para el sexo masculino con 101 atenciones que corresponde al 41.06%, seguido del sexo femenino con 90 atenciones que corresponde al 36.59% y un tercer dato con 55 atenciones clasificado como 'No Aplica' con una representación del 22.36% Ver Tabla No. 53 Sexo.



Grafica No. 34 – Sexo

7.5.2.2. Grado de Escolaridad

Durante el periodo de estudio que el grado de escolaridad más representativo de atención fue *Profesional* con 246 atenciones con una participación del 100%.

7.5.3. Variables Intrínsecas

7.5.3.1. Acceso Canales de Atención

Se evidencio durante el periodo de estudio que los(as) ciudadanos(as) y/o usuarios más representativos fue el canal presencial con 246 con un porcentaje de participación del 100%. Ver Tabla No. 55. Acceso de Canales.

7.5.3.2. Uso de Canales

Durante el periodo del 1 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024, se evidencio que el canal de atención que el usuario uso fue el canal presencial en la Casa del Espacio Público. Ver Tabla No. 56 -Uso de Canales.

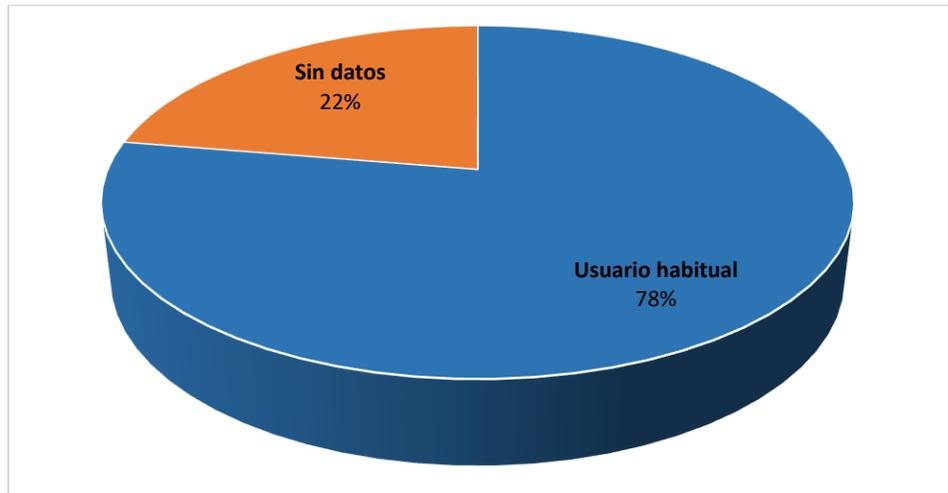
+|

7.5.4. Variables de Comportamiento

7.5.4.1. 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 Subdirección de Registro Inmobiliario -SRI, donde se evidencia la frecuencia con la que el usuario interactúa con la Entidad.

Se observó que el 77.64% de los ciudadanos son *Usuarios habituales* con 191 atenciones, seguido del registro '*Sin datos*' con un porcentaje del 22.36% con 55 atenciones. Ver Tabla No. 57 Niveles de Uso.



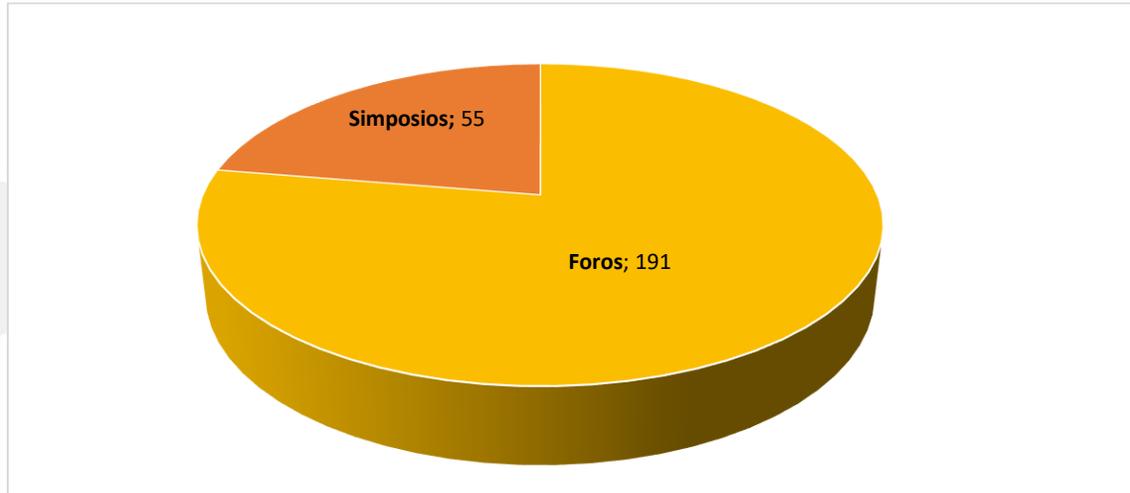
Gráfica No. 35 - Niveles de Uso

7.5.4.2. 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 tales como Ferias de servicio, visitas, foros o simposios, etc.

Se observó que el 77.64% de los ciudadanos están interesados en los *Foros* con 191 atenciones, seguido de *Simposios* con 55 atenciones con un porcentaje del 22.36%. Ver Tabla No. 58 Eventos.

+|

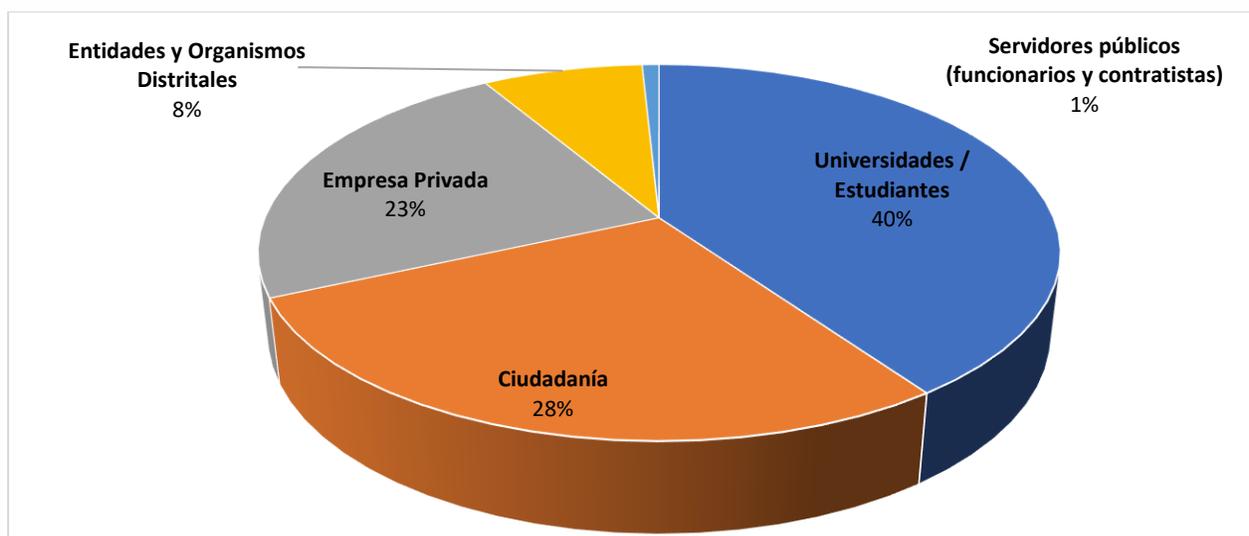


Gráfica No. 36 – Eventos

7.5.5. Datos adicionales

7.5.5.1. Grupos de Valor

Los grupos de valor con mayor participación en la Subdirección de Registro Inmobiliario- Observatorio del Espacio Público fue *Estudiantes / Universidades* con 99 atenciones con un porcentaje del 40.24%, seguido de *Ciudadanía* con 69 atenciones con participación del 28.05%, seguido de *Empresas Privadas* con 57 atenciones con un porcentaje del 23.17% y seguido de *Entidades y Organismos Distritales* con 19 atenciones con un porcentaje de 7.72% y finalmente *Servidores Públicos (Funcionarios y Contratistas)* con 2 atenciones y una representación del 0.81%. Ver Tabla No. 59 - Grupos de valor.

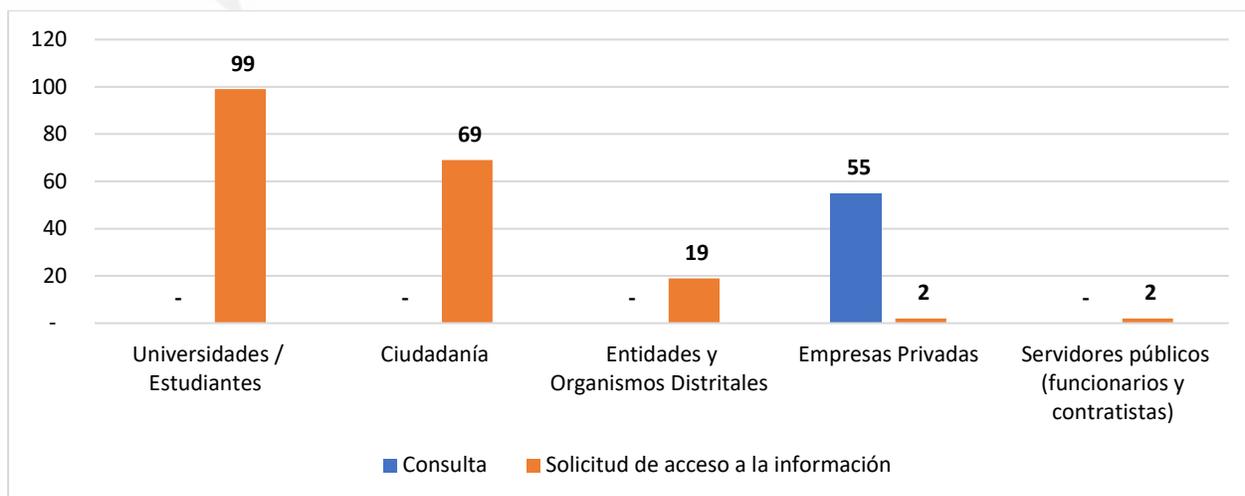


Gráfica No. 37 – Grupos de Valor

+|

7.5.5.2. 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 *Solicitud de Acceso a la Información* ocupando el primer lugar el grupo de valor de *Universidades y Estudiantes* con 99 registros, seguido del grupo de valor *Ciudadanía* con 69 y en tercer lugar el grupo de valor *Entidades y Organismos Distritales* con 19 registros. Ver Tabla No. 60 Grupos de valor vs tipo de solicitud.



Gráfica No. 38 – Grupos de valor Vs. Tipos de Solicitud

7.5.5.3. 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 -SRI, durante el periodo de análisis. Ver tabla No. 61 Grupos de Valor vs Temas consultados.

Universidades / Estudiantes / Colegios

Este grupo de valor tuvo una mayor participación en el Foro Espacio Público Inteligente con 84 registros, seguido de *Entidades y Organismos Distritales* con 19 registros, finalmente *Empresas Privadas* y *Servidores Públicos* con 2 registros cada grupo de valor.

Empresas Privadas

Este grupo de valor tuvo una mayor representación y participación en la formulación del Plan de Desarrollo con 55 registros.

Ciudadanía

+|

Este grupo de valor el tema consultado fue en tres (3) eventos adelantados por la Entidad siendo Imaginarios Ciudadanos: Parque Central Bavaria, Antropolis y el evento denominado Imaginarios Ciudadanos: Plaza de Egipto con 69 participaciones.

7.5 Oficina de Control Interno

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

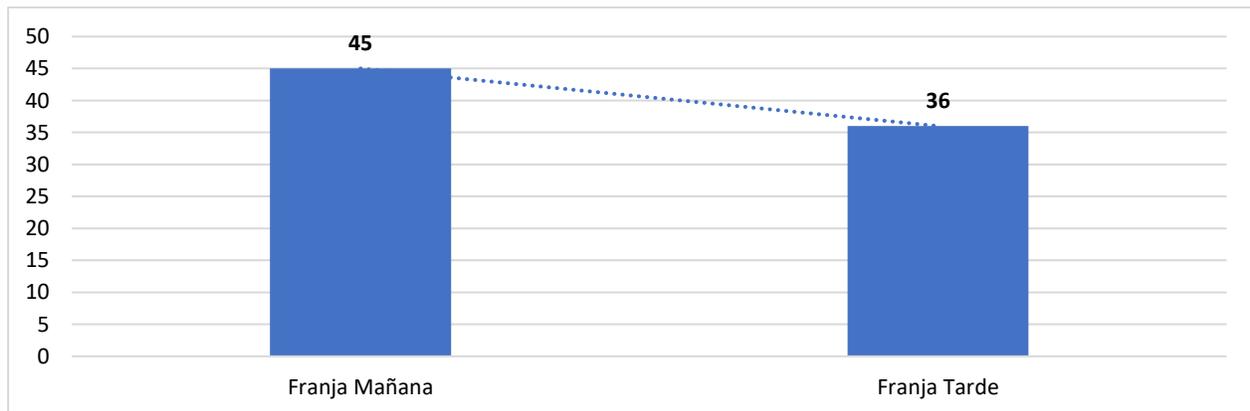
Total, Registros: 81

7.6.1. Uso de Canales

Durante el periodo, se efectuaron 81 atenciones a través de correo electrónico de los canales dispuesto por la Defensoría del Espacio Público, el cual mostró el siguiente comportamiento. Ver Tabla No. 62 Canales de Atención.

Durante el periodo, se evidencio las siguientes preferencias horarias de los usuarios que accedieron a los canales de atención de la Entidad. Tabla No. 2 Canales de Atención Vs. Franja Horaria.

- *Canal virtual:* Se identifica como preferencia la franja horaria de la tarde con una participación del 44% con 36 atenciones y el segundo lugar la franja de horaria mañana con una participación del 56% con 45 atenciones.



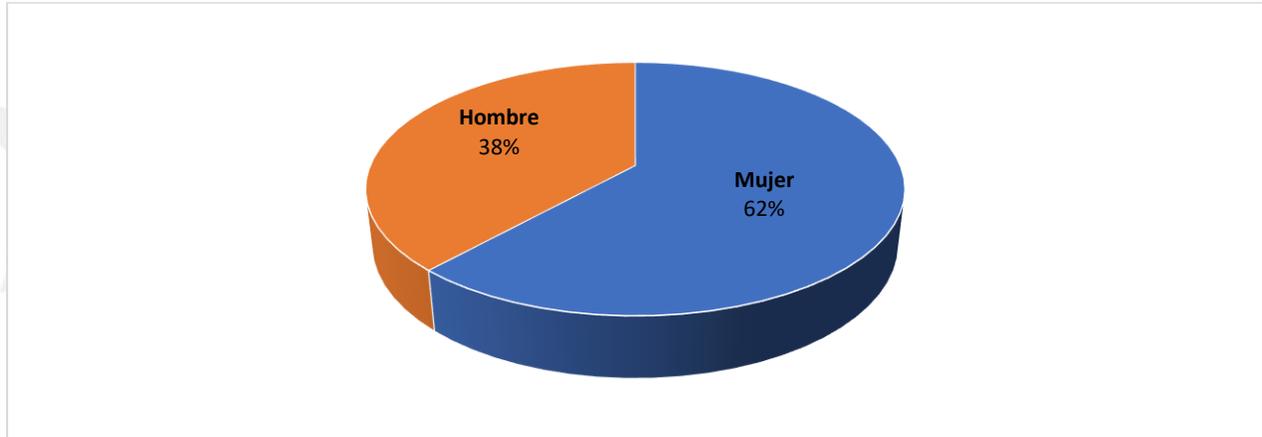
Grafica No. 39 – Canales de Atención Vs. Franja Horaria

7.6.2. Variable Demográficos

7.6.3. Genero

El mayor número de atenciones se concentró en el género hombres con 31 atenciones que corresponde al 38.27%, seguido con el género de las mujeres con 50 atenciones que corresponde al 61.73%. Ver Tabla No. 63 -Genero.

+|



Grafica No. 40 – Genero

7.6.4. Grado de Escolaridad

Se identifica que las 81 atenciones su grado de escolaridad es profesional. Ver Tabla 64 -Grado de escolaridad

7.6.5. Datos adicionales

7.6.5.1. Grupos de valor

De los grupos de valor evidencias, los servidores públicos (funcionarios y contratistas) tienen las 81 atenciones. Ver Tabla 65 -Grupos de valor

7.4.4. Datos adicionales

7.4.5. Grupos de valor

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 81 atenciones siendo el 100% del total de la dependencia.

7.4.6. Subtemas

7.6 Oficina de Control Disciplinario Interno

Muestreo: Atenciones del 1 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024.

Insumo: Formato de caracterización Formato 127-FORAC-03

Total, Registros: 9 atenciones

7.7.1. Uso de Canales

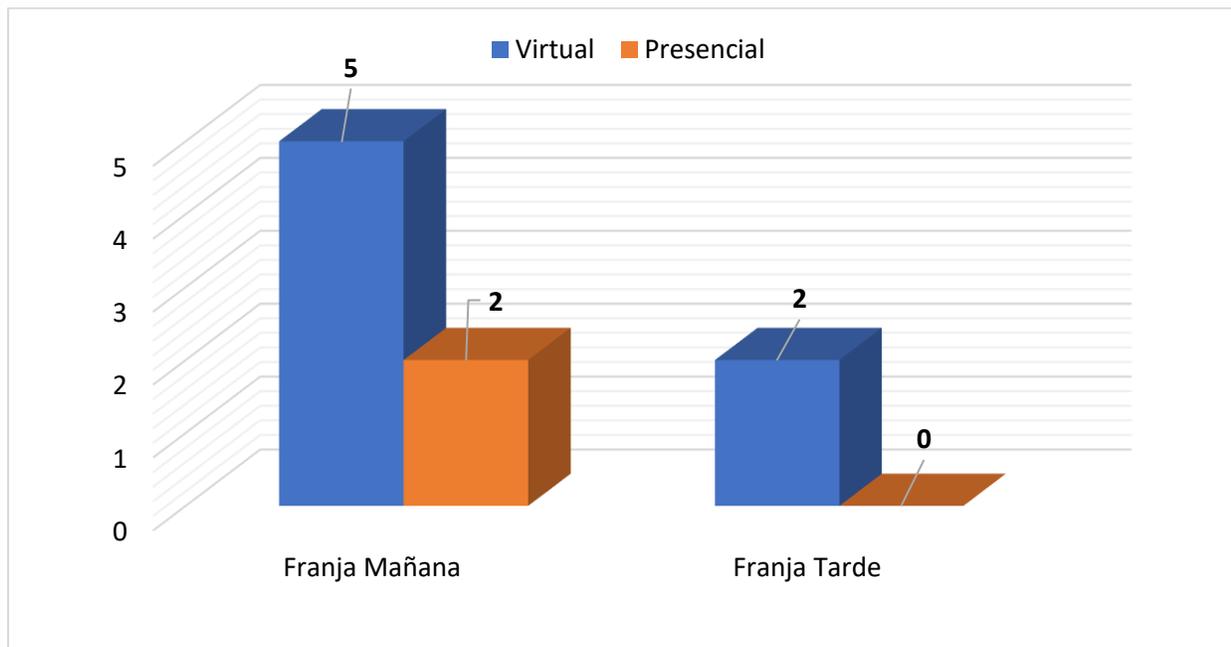
+|

Durante el periodo de estudio, se evidencia que accedieron a través de visita *canal virtual* encontrando 7 registros correspondiente a 78% y *canal presencial* 2 registros durante el periodo de análisis correspondiente al 22%.

6.1.3. Preferencia o Franja horaria por canal

Durante el periodo, se evidencio las siguientes preferencias horarias de los usuarios que accedieron a los canales de atención de la Entidad. Tabla No. 68 Canales de Atención Vs. Franja Horaria.

- *Canal virtual*: Se identifica como preferencia la franja horaria de la mañana con una participación del 78 % con 7 atenciones y el segundo lugar, la franja de horaria de la tarde con una participación del 22 % con 2 atenciones.



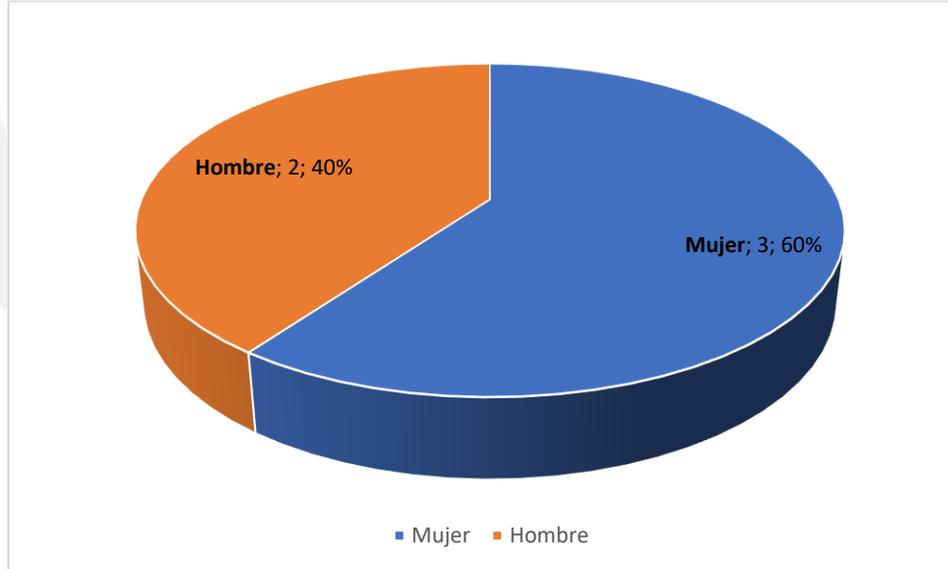
Grafica No. 41 –Preferencia o Franja horaria por Canal

7.7.2. Variable Demográficos

7.7.3. Genero

El mayor número de atenciones se concentró en el Género hombres con 2 atenciones que corresponde al 40%, seguido con el género de las mujeres con 3 atenciones que corresponde al 60 %. Ver Tabla No. 69 -Genero

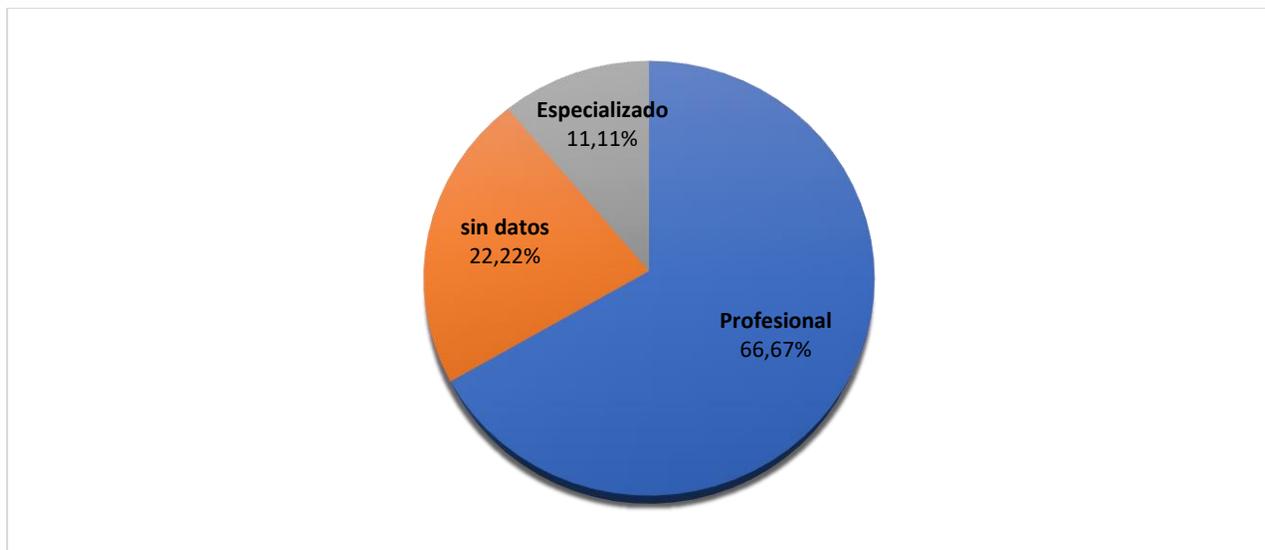
+ |



Grafica No. 42 –Genero

7.7.4. Grado de Escolaridad

Se evidencio durante el periodo de estudio que el grado de escolaridad más representativo de atención fue profesional con 6 atenciones con una participación del 66.66%, seguido del grado de escolaridad Especializado con 1 atención con una participación del 11.11% y en tercer lugar grado de escolaridad 'Sin Datos' con 2 atenciones con una participación del 22.22 %. Ver Tabla N°. 70. Grado de Escolaridad.



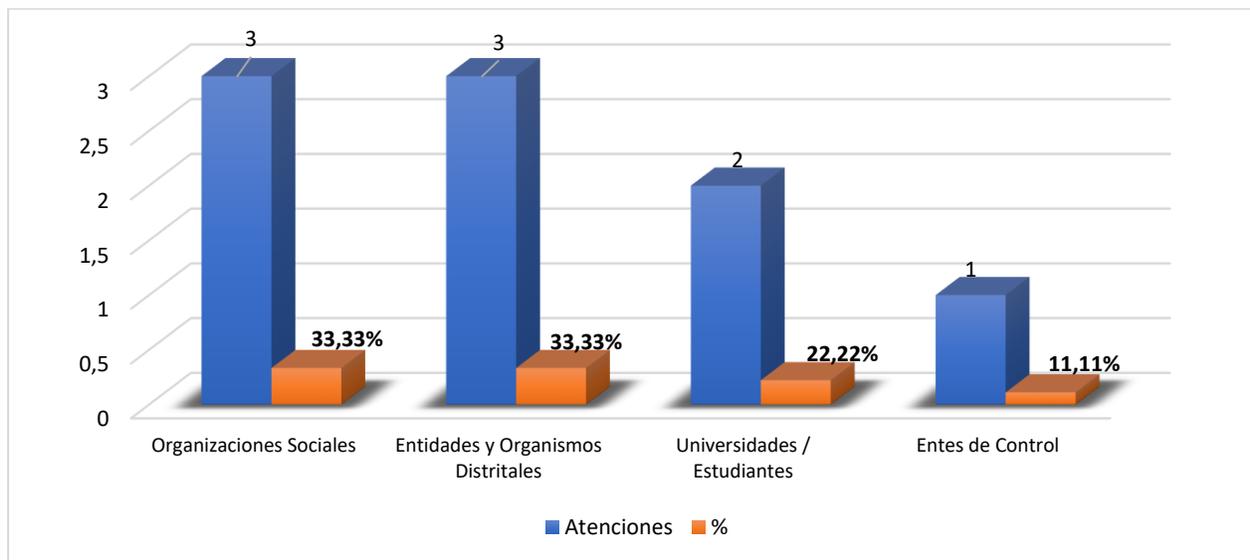
Grafica No. 43 –Grado de Escolaridad

+|

7.7.5. Datos adicionales

7.7.5.1. 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 *Organizaciones Sociales y Entidades y organismos Distritales* con 3 atenciones con un porcentaje del 33.33% cada una, seguido de *Universidades y Estudiantes* con 2 atenciones y un porcentaje del 22.22%, seguido por *Entes de Control* con 1 atención con un porcentaje de 11.11%. Ver Tabla No.71 -Grupos de valor.



Gráfica No. 71 –Grupos de Valor

7.7.5.2. 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. 72 Grupos de Valor Vs. Tipo de solicitud.

Entidades y Organismos Distritales

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizó para interactuar con la Entidad fue *Derecho de petición de interés particular* con 2 atenciones y una participación de 22.22%.

Universidades /Estudiantes /colegios

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizó para interactuar con la Entidad fue *Derecho de Petición de Interés Particular* con 1 atención, seguido de *Derecho de petición de interés general* con 2 atenciones.

+|

Organismos Sociales

Este grupo de valor el tipo de solicitud que más utilizo para interactuar con la Entidad fue *Derecho de interés particular* con 3 atenciones.

Entes de Control

Este grupo de valor la única solicitud que atendió fue *Derecho de petición de interés general* con una atención.

7.7.5.3. Subtemas

El tipo de subtemas más frecuentes y total de la muestra fue *Consulta* con 9 atenciones siendo el 100% del total de la dependencia.

8. DIAGNÓSTICO DE LOS ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO DE LA ENTIDAD.

A partir de la expedición del Decreto Distrital 542 de 2023 "*Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones*" y la expedición de la Resolución 001 del 2024 "*Por la cual se adopta el Manual Operativo de Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía*" emitido por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Distrito Capital, para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía la Entidad adelantó la identificación de los diferentes canales y espacios de relacionamiento.

De acuerdo con la Plataforma Estratégica vigente de la Entidad, se suscribió una metodología para identificar los espacios más recurrentes a través de los cuales dispone contacto directo con la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas. El ejercicio de identificación a partir de los procesos existentes y de igual manera teniendo en cuenta los cuatro (4) escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, siendo **i)** acceso a la información, **ii)** acceso a la oferta de bienes y servicios, **iii)** petición y rendición de cuentas y **iv)** participación ciudadana al interior del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP.

Frente a lo anterior, se recopiló la información a través de Mesas de Trabajo, identificando los espacios de relacionamiento, grupos de valor y partes interesadas relacionadas por cada grupo de trabajo con un total de veintinueve (29) mesas trabajo suscritas.

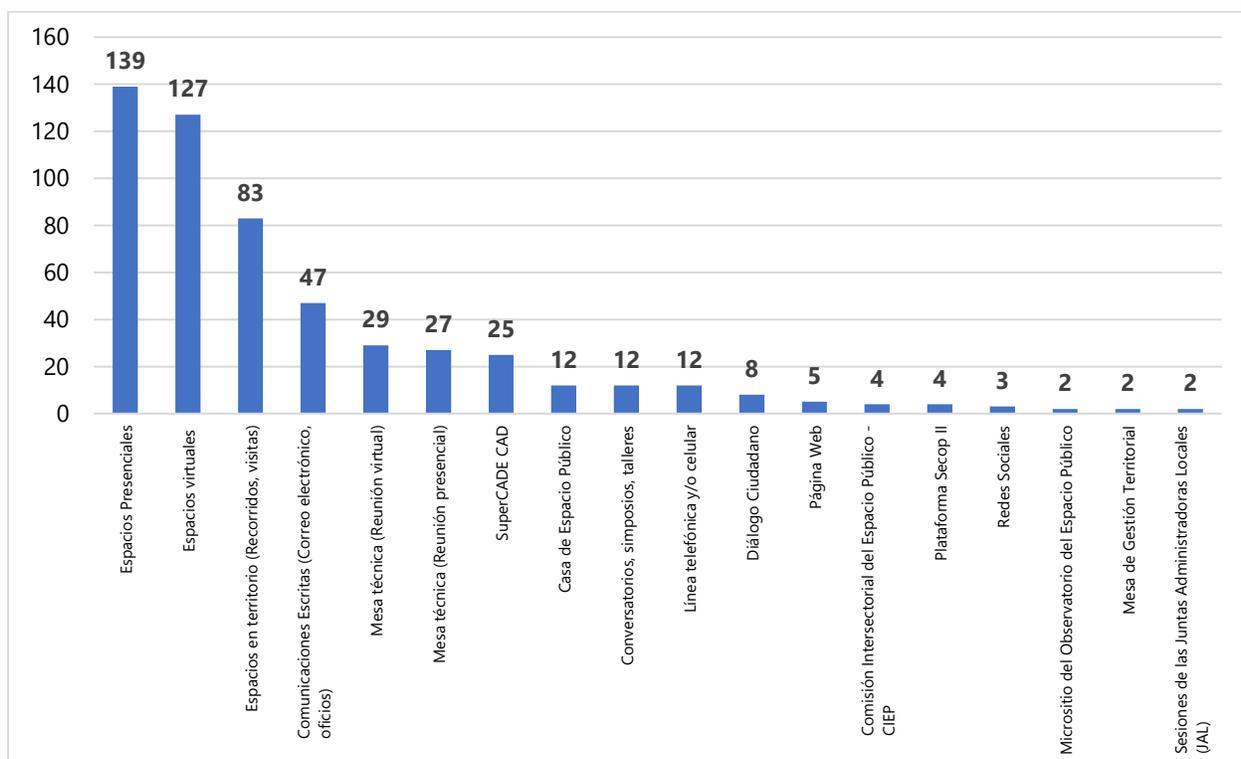
+|

8.1. Espacios de Relacionamento Ciudadano de la Defensoría del Espacio Público -DADEP

Dentro de la metodología y siguiendo la identificación de los espacios de relacionamiento de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, se encuentran 543 registros de identificación de espacios de relacionamiento que se catalogaron de la siguiente manera:

Se identificaron dieciocho (18) tipologías de espacio de relacionamiento, a través de los cuáles hay intercambio entre los grupos de valor y la Entidad. De los cuáles con una mayor participación se encuentran los *Espacios Presenciales*, tales como reuniones con los grupos de valor y partes interesadas tuvo 139 espacios reconocidos, con un porcentaje del 25.60 %; *Espacios Virtuales* con 127 espacios y representa el 23.39% y en tercer lugar *Espacios en Territorio*, tales como recorridos y visitas con 83 espacios 15.29%.

Con menor representación espacios ubicados en el *Micrositio del Observatorio de Espacio Públicos*, sesiones en la *Junta Administradora Local (JAL)* y las *Mesas de Gestión Territorial* con 2 espacios cada uno, para un porcentaje del 0.37%.

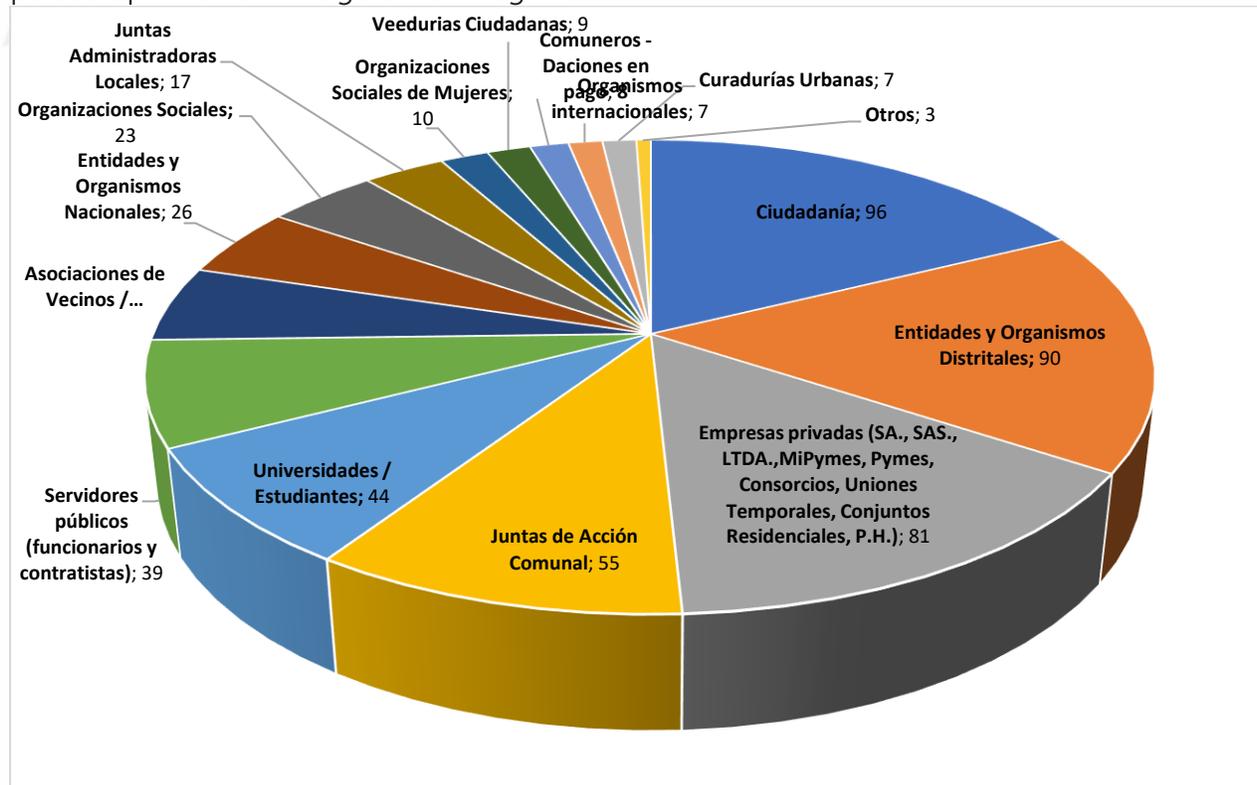


Gráfica No. 72 –Espacios de Relacionamento por Grupo de Valor

+|

8.2. Grupos de Valor

Los grupos de valor con mayor representación son *Ciudadanía* con 90 registros, seguido *Entidades y Organismos Distritales* con 90 registros y *Empresas privadas* con 81 registros; siendo aquellos que con mayor preponderancia acuden a estos espacios de relacionamiento con la Entidad. Las Juntas de Acción Comunal se ubican en cuarto lugar con 55 registros identificados por las diferentes dependencias. Tal y como se puede apreciar en la siguiente imagen:



Grafica No. 73 –Grupos de Valor

Es pertinente analizar que los grupos con mayor representación y principales espacios de relacionamiento por grupo de valor son:

- La *Ciudadanía* los espacios de relacionamiento se ubica los espacios presenciales con 16 registros, seguido de los espacios en territorio con 14 registros y finalmente los espacios virtuales con 12 registros.
- Las *Entidades y Organismos Distritales* donde se identifican espacios presenciales con 23 registros, seguido de comunicaciones escritas con 14 registros y espacios virtuales y en territorio ambos con 11 registros, de relacionamiento con este grupo de valor.

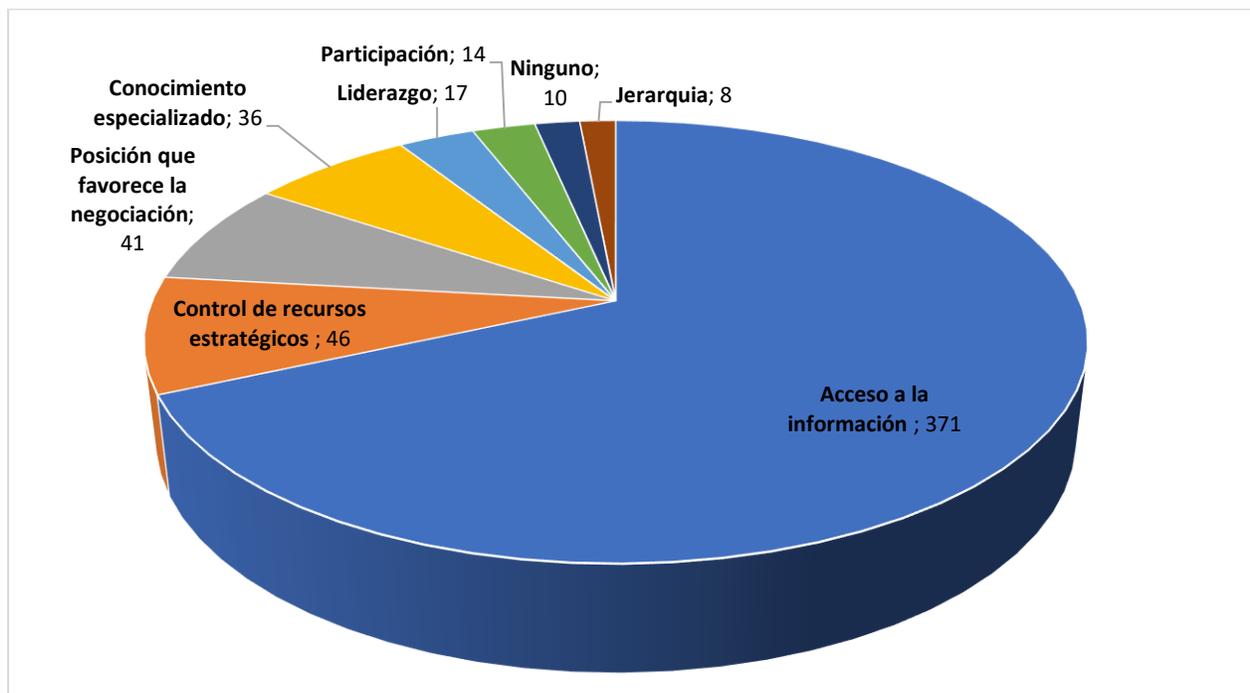
+|

- Las *Empresa Privadas* donde se identifica que los espacios presenciales con 23 registros, espacios en territorio (Recorridos, visitas) con 12 registros y espacios virtuales y mesas técnicas ambos con 8 registros.

8.3. Factor de Influencia.

El factor de influencia de los grupos de valor y partes interesadas puede entenderse como los criterios y el ejercicio de interés o poder que tienen los grupos de valor y partes interesadas en los diferentes espacios de relacionamiento, hacia la necesidad o resolución de temas pertinentes.

Es por ello que, se identificó los principales factores de influencia que tienen los espacios de relacionamiento a la ciudadanía en primer punto es el *acceso a la información* con 371 registros con una representación del 68.32%, seguido del *control de recursos estratégico* con 46 registros y un 8.47% y seguido de una *posición que favorece la negociación* con 41 registros y un 7.55%



Grafica No. 74 –Factor de Influencia Grupos de Valor y Partes Interesadas en los Diagnósticos de Espacios de Relacionamiento.

Es pertinente identificar que el *acceso a la información* es un derecho que busca informar, recibir información no reservada y difundir la misma para conocimiento de la ciudadanía e interesados. La preponderancia de grupos de valor y partes interesadas es la *Ciudadanía* con 73 registros, seguido de *Entidades y Organismos Distritales* con 45 registros y finalmente *Empresas Privadas* con 41 registros.

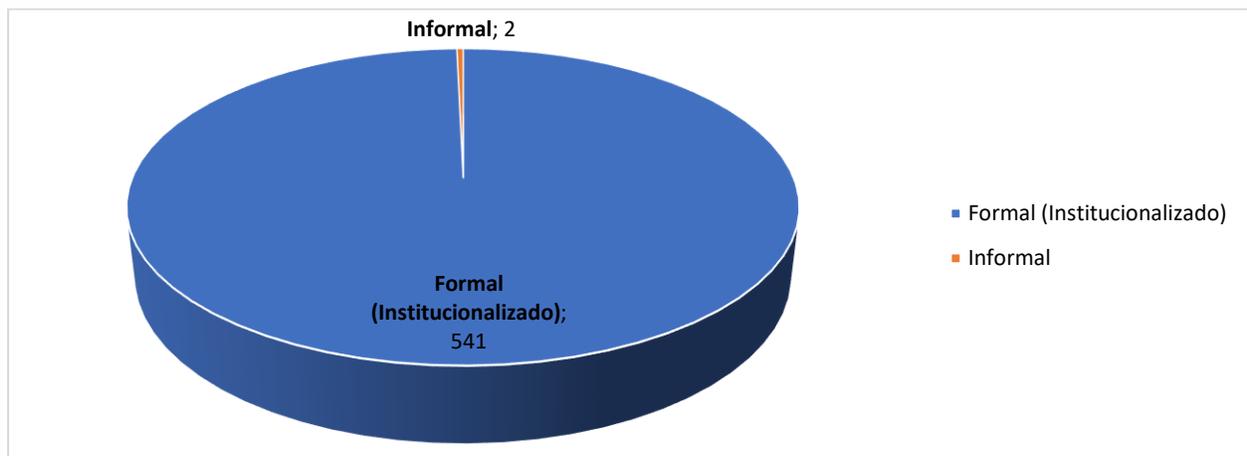
+|

El *Control de Recursos Estratégicos* es el aporte a manejo de recursos públicos o privados para la inversión en espacio público. Por ello, se identificó que los grupos de valor se encuentran en mayor preponderancia las *Empresas Privadas* con 19 registros, seguido de *Entidades y Organismos Distritales* con 11 registros y *Asociaciones de Vecinos y Vecindad, Juntas de Acción Comunal y Ciudadanía* con 5 registros cada una.

Por otro lado, la posición que favorece la negociación de acuerdo con la clasificación se encuentran las *Empresas Privadas* con 11 registros, seguido de *Entidades y Organismos Distritales* con 9 registros y la *Ciudadanía* con 7 registros. Sin embargo, con menor representación las *Juntas Administradores Locales, Comuneros – Daciones en Pago, Curadurías Urbanas y Entidades y Organismos Nacionales* con 2 registros cada uno.

8.4. Tipo de Espacio.

Se identifican los tipos de espacios de relacionamiento, los espacios formales que nacen de la relación de la Entidad con sus grupos de valor y los espacios informales que se generan desde el contacto espontáneo. De esta manera en el proceso se identificó que los espacios de relacionamiento formal son cerca de 541 espacios y el espacio informal son dos espacios correspondientes a la Casa de Espacio Público con 2 registros.



Gráfica No. 75 – Tipo de Espacio

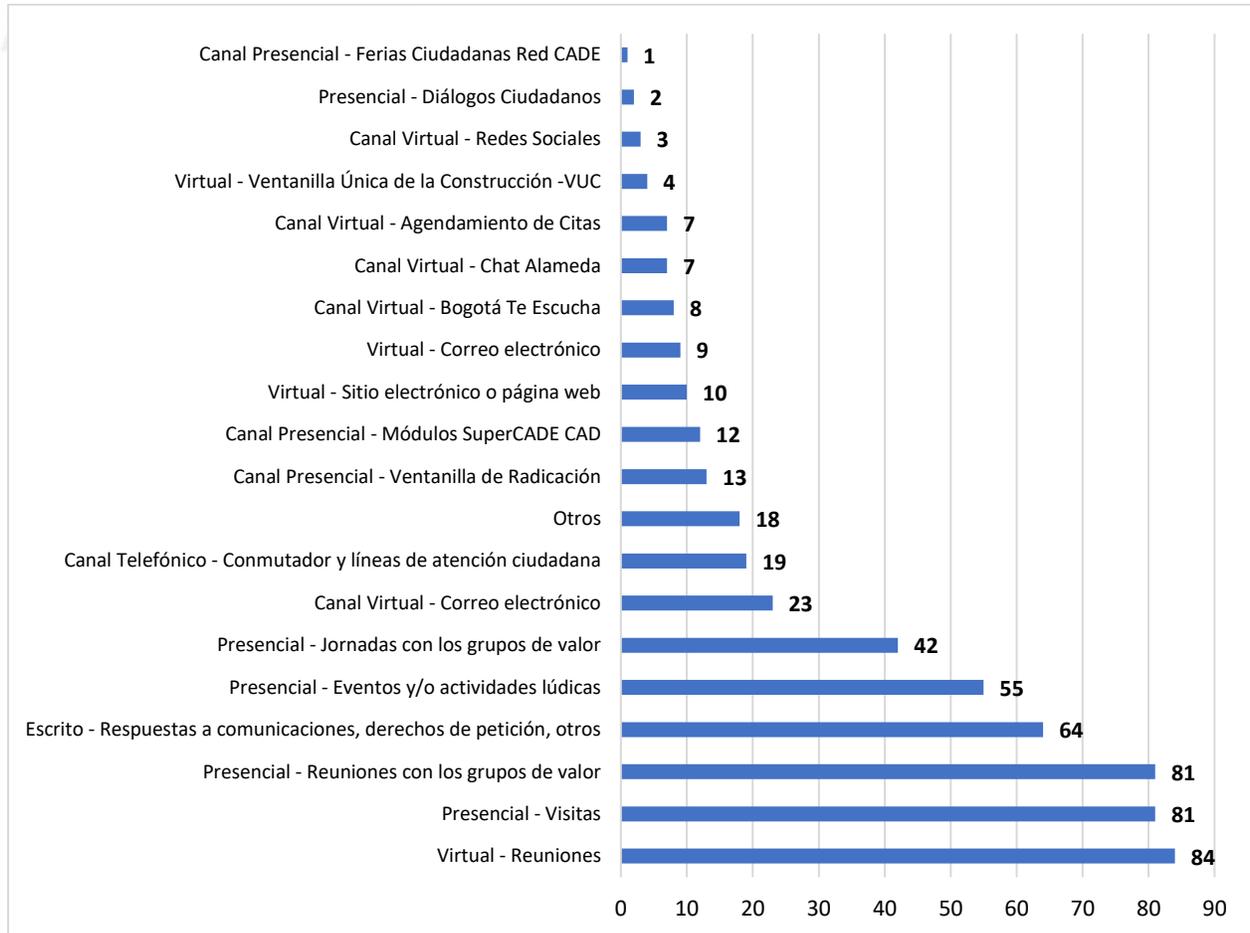
8.5. Tipo de Espacio Vs. Canal de Atención

Los tipos de espacios están relacionados con los canales de atención y la tipología de espacios en los cuáles se tienen contacto con los grupos de valor y partes interesadas.

+|

A pesar, que la mayoría de canales de atención e interacción con la ciudadanía son presenciales, se ubica el canal virtual el reunión como el canal especial de contacto con 84 registros, seguido de reuniones presenciales – Visitas y Presencial - Reuniones con los grupos de valor ambos espacios con 81 registros, seguido de Escrito - Respuestas a comunicaciones, derechos de petición, otros en con 64 registros.

Los tipos de espacio permiten el contacto directo del ciudadano, a través del cuál se da la interacción del mismo.



Gráfica No. 76 – Tipo de Espacio Vs. Canal de Atención.

8.6. Calificación Tipo Espacio de Relacionamiento

La calificación, fue una evaluación, a través de la cual, en cada mesa de trabajo de identificación de los espacios de relacionamiento se solicitó dar una calificación donde 5 es 'muy importante' y 1 es 'no tan importante'.

Si bien la calificación es subjetiva en la medida que a partir de la percepción del servidor público puede tener o no una mayor preponderancia, para la Entidad de este tipo de

+| espacios de relacionamiento puede ser esencial para el ejercicio misional, estratégico o de apoyo de la Entidad.

Por ello, se presenta los resultados promedio por la calificación otorgados, en el proceso de análisis de la información. Donde los canales de interacción con mayor preponderancia, se encuentran: El Canal Presencial - Ferias Ciudadanas Red CADE, las Ferias Ciudadanas Red CADE, los Módulos SuperCADE CAD, la Ventanilla de Radicación y otros espacios como la plataforma SECOP II.

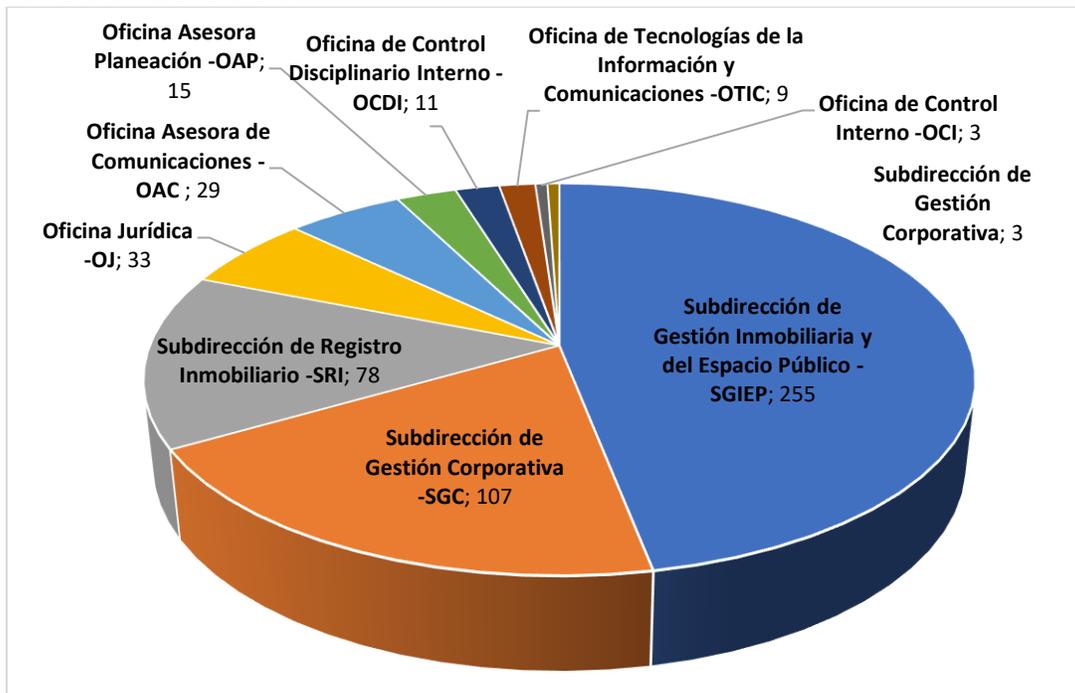
Canales de Comunicación e Interacción	Grado 1	Grado 2	Grado 3	Grado 4	Grado 5
Canal Presencial – Ferias Ciudadanas Red CADE	-	-	-	-	5
Canal Presencial – Módulos SuperCADE CAD	-	-	-	-	5
Canal Presencial – Ventanilla de Radicación	-	-	-	-	5
Canal Telefónico – Conmutador y líneas de atención ciudadana	-	2	-	-	-
Canal Virtual – Agendamiento de Citas	-	-	-	4	-
Canal Virtual – Bogotá Te Escucha	-	-	-	4	-
Canal Virtual – Chat Alameda	-	-	3	-	-
Canal Virtual – Correo electrónico	-	-	3	-	-
Canal Virtual – Redes Sociales	-	-	-	4	-
Escrito – Respuestas a comunicaciones, derechos de petición, otros	-	2	-	-	-
Otros	-	-	-	-	5
Presencial – Diálogos Ciudadanos	-	-	-	4	-
Presencial – Eventos y/o actividades lúdicas	-	-	-	4	-
Presencial – Jornadas con los grupos de valor	-	-	3	-	-
Presencial – Reuniones con los grupos de valor	-	-	3	-	-
Presencial – Visitas	-	-	3	-	-
Virtual – Correo electrónico	-	-	3,5	-	-
Virtual – Reuniones	-	-	3	-	-
Virtual – Sitio electrónico o página web	-	-	-	4	-
Virtual – Ventanilla Única de la Construcción -VUC	-	-	3	-	-
Promedio General	0,00	2,00	3,14	4,00	5,00

8.7. Dependencias y Espacios de Relacionamiento

+|

Las principales dependencias de la Defensoría del Espacio Público -DADEP que disponen de espacios de relacionamiento: *Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP* con una representación del 46,96%, la *Subdirección de Gestión Corporativa -SGC* con una representación de 19.17% y la *Subdirección de Registro Inmobiliario -SRI* de 14.36%.

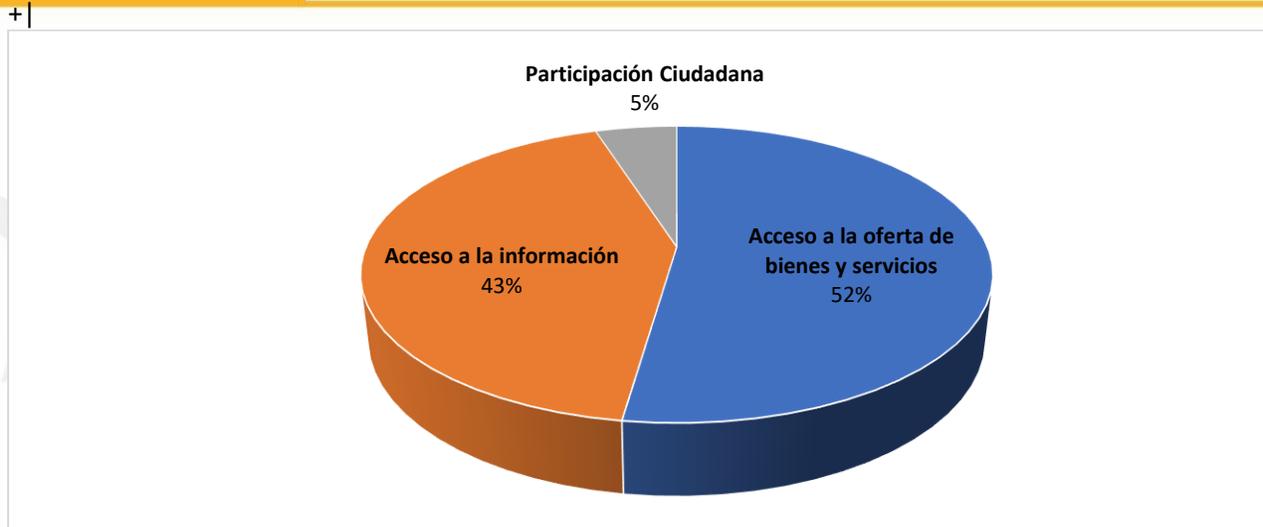
Las dependencias con menor espacios de relacionamiento son la Oficina de Control Interno -OCI y la Subdirección de Gestión Corporativa -SGC con 3 espacios y una representación del 0.55%.



Gráfica No. 77 – Dependencias y Espacios de Relacionamiento

8.8. Políticas de Relacionamiento Ciudadano

Conforme a los diferentes espacios de relacionamiento, se ponderó la participación de estos espacios de relacionamiento y su relación con las políticas institucionales de gestión y desempeño, encontrando que la mayoría de estos espacios es para el acceso a la oferta de bienes y servicios, o los trámites y servicios. Seguido de acceso a la información en un 43% y finalmente procesos de participación ciudadana con un 5%.



Gráfica No. 78 – Políticas de Relacionamiento Ciudadano.

9. RECOMENDACIONES

9.1. Se hace necesario realizar mesas de trabajo con Oficina Asesora de Planeación y las dependencias Misionales, Estratégicas y de Apoyo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP para revisar a forma de captura de información y la frecuencia de recolección de la información frente a las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una Entidad en cada uno de sus espacios y canales de atención.

- Se analiza la forma de recolección de los registros de atenciones de la Entidad, identificando las características principales de los grupos de valor y partes interesadas, partiendo de un ciclo de análisis de datos donde se incluye las características y preferencias de los ciudadanos frente a los diferentes temas que gestiona la Entidad a través de su portafolio de trámites y servicios



- 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, sus características y preferencias.

+|

9.2. La caracterización de grupos de valor y partes interesadas crea la necesidad en los procesos de la Entidad de concientizar de la necesidad de realizar un ejercicio juicioso de identificación de las características de sus grupos de valor.

9.3. La Entidad ha logrado identificar variables geográficas, demográficas, intrínsecas y relacionales y comportamentales en algunos campos, no obstante, a partir de la metodología establecida es posible mejorar la forma de captura a través de la identificación y recolección de datos.

9.4. La revisión de los grupos de valor y partes interesadas durante el primer semestre de la vigencia 2024, permitió la segmentación o agrupación de grupos de valor, para conocer las particularidades.

9.5. 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 asistencia, se manejen de manera obligatoria datos como Datos Geográficos y Demográficos, que permita tener la mayor cantidad de información de nuestros ciudadanos.

9.6. La identificación de los espacios de relacionamiento ciudadano permitió a la Entidad conocer su participación en escenarios formales e informales y la identificación minuciosa de los mismos, donde se dan los espacios de intercambio con los diferentes grupos de valor y partes interesadas.

10. CONCLUSIONES

Conforme a los lineamientos de la política de servicio al ciudadano y desarrollados en el Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo de Relacionamiento a la Ciudadanía, la Entidad adelanta el ejercicio de caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor. Frente a la anterior caracterización efectuada entre el 01 de julio del 2022 al 30 de julio del 2023, se identifica un aumento significativo entre los datos recogidos siendo 28.055 datos¹ a 33.907 con una diferencia de 5.852 registros, que involucra la mayor captura de información y participación de dependencias que no se vinculaban dentro del procesamiento de la caracterización.

Se efectuó la invitación a todas las dependencias y Subdirecciones de la Entidad a aportar datos para ser procesados y analizados en los resultados estadísticos sobre las

¹ Caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados – Grupos de valor y partes interesadas-de la Defensoría del Espacio Público -DADEP de la ciudad Bogotá D.C. del 01 de julio del 2022 al 30 de julio del 2023 Versión 05 del 29/11/2023.



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

+| características de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas que están interesados frente a la Misionalidad de la Entidad y sus trámites y servicios.

Se requiere una mejora en la captura y recolección de datos para aportar a una producción adecuada de datos y evitar registros que no puedan ser capturados y puedan aportarnos información de mayor valor para su análisis y procesamiento.

Inevitablemente se llega a la conclusión que como Entidad, se debe mejorar la captura de los datos para contar con información relevante, accesible, precisa, oportuna y comparable; a fin de identificar los aspectos en los cuáles la Entidad debe focalizar, reforzar sus esfuerzos a fin de satisfacer las necesidades, promoviendo la credibilidad, confiabilidad y transparencia en la producción de información estadística de la Entidad.

Finalmente, este ejercicio permite identificar efectuar una autoevaluación de la gestión del proceso estadístico frente a sus grupos de valor y partes interesadas y evaluar en forma periódica, la mejora continua de datos.

Elaboró: Paula Alejandra Martínez Calderón -Profesional Atención a la Ciudadanía.
Nancy Patricia Castro Pinto – Contratista Atención a la Ciudadanía.
Claudia Patricia Quintero Cáceres – Técnico Atención a la Ciudadanía.
Revisó: Iván Darío Castiblanco Molano – Asesor Subdirección de Gestión Corporativa
Aprobó: Hugo Alberto Carrillo Gómez -Subdirector de Gestión Corporativa
Código de archivo: 40013515

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
1	03-12-2019	Creación del Documento.
2	21-10-2020	Actualización del Documento.
3	16-12-2021	Actualización del Documento.
4	01-10-2022	Actualización del Documento.
5	30-10-2023	Actualización del Documento
6	29/11/2024	Actualización del Documento a la caracterización de grupos de valor y partes interesadas comprendida entre el periodo 01/07/2023 al 30/06/2024