

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 1 de 63

	Responsable del Proceso	Dirección de Planeación
	Aprobación	Revisión Técnica
Firma:		
Nombre:	Juan David Rodríguez Martínez	Michael Andrés Ruíz Falach
Cargo:	Director Técnico	Director Técnico
Dependencia	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Dirección de Planeación
Fecha de publicación del documento: 4 febrero 2021		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 2 de 63

Andrés Castro Franco
Contralor de Bogotá

Patricia Duque Cruz
Contralora Auxiliar

Michael Andrés Ruíz Falach
Director Técnico de Planeación

Juan David Rodríguez Martínez
Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
Responsable del Proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con Partes
Interesadas.

Fecha: febrero de 2021

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02
		Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09
		Versión: 2.0
		Página 3 de 63

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	5
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.	6
1. Objetivos y alcance de la caracterización	6
1.1. Objetivo general	6
1.2. Objetivos específicos:	6
1.3. Base legal y normativa	7
1.4. Justificación	8
2. Establecimiento del líder para el ejercicio de caracterización	12
3. Identificación de variables y niveles de desagregación de la información	12
3.1. Variables para la caracterización de personas jurídicas - concejo	13
3.2. Variables para la caracterización de personas naturales- ciudadanía	13
4. Caracterización de ciudadanos - descripción bases de datos, identificación de variables y resultados.	14
4.1. Caracterización del proceso de rendición de cuentas.....	14
4.1.1. Grupos de interés	14
4.1.2. Descripción de grupos de interés	15
4.1.3. Priorización y descripción de variables	15
4.1.4. Resultados y evaluación	15
4.1.4.1. Caracterización por género.....	15
4.1.4.2. Caracterización por localidad	18
4.1.4.3. Caracterización nivel de participación en el evento.....	19
4.2. Caracterización del proceso de peticiones, quejas y reclamos.....	20
4.2.1. Grupos de interés	22
4.2.2. Descripción de grupos de interés	23
4.2.3. Priorización y descripción de variables	23
4.2.4. Resultados y evaluación	25
4.2.4.1. Caracterización por tipo de usuario.....	25
4.2.4.2. Caracterización por genero.....	26
4.2.4.3. Caracterización por tipo de solicitud	27
4.2.4.4. Caracterización por canal o medio utilizado	27
4.2.4.5. Caracterización por tema	28
4.3. Caracterización del proceso de encuesta de percepción de ciudadanos	29
4.3.1. Objetivo.....	29
4.3.2. Grupos de interés	29
4.3.3. Priorización y descripción de variables	30
4.3.4. Mapa conceptual de las variables.....	32

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 4 de 63

4.3.5. Resultados y evaluación	32
4.3.5.1. Caracterización por edad	32
4.3.5.2. Caracterización por género	34
4.3.5.3. Caracterización por localidad donde residen.	35
4.3.5.4. Caracterización por estrato socio económico	38
4.3.5.5. Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad	39
4.4. Caracterización de las reuniones locales de control social (antes denominadas comités locales de control social)	41
4.4.1. Grupos de interés	42
4.4.2. Priorización y descripción de variables	42
4.4.3. Mapa conceptual de las variables	44
4.4.4. Resultados y evaluación	44
4.4.4.1. Caracterización por edad	44
4.4.4.2. Caracterización por género	45
4.4.4.3. Caracterización actividad socio económica	46
4.4.4.4. Caracterización nivel educativo	47
4.4.4.5. Caracterización por estrato socio económico	49
5. Identificación de mecanismos de recolección de información	50
6. Cuadro general del proceso de caracterización	53
7. Conclusiones	62
CONTROL DE CAMBIOS	63

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 5 de 63

INTRODUCCIÓN

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

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 6 de 63

Caracterización de usuarios y grupos de interés.

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

1. Objetivos y alcance de la caracterización

1.1. Objetivo general

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

1.2. Objetivos específicos:

- Agrupar los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que utilizan los canales de comunicación y los productos generados por la Contraloría de Bogotá D.C. durante la vigencia fiscal 2020.
- Identificar las características de la población que interactuó con la Contraloría de Bogotá D.C. en el año 2020 a través de los siguientes mecanismos:
 - Ciudadanos que asistieron virtualmente a la audiencia de rendición de cuentas de la Contraloría en el año 2020.
 - Ciudadanos – clientes y usuarios – que presentaron PQR a la Contraloría de Bogotá D.C.
 - Ciudadanos – clientes y usuarios - que participaron en las encuestas de percepción realizadas por la Universidad Nacional de Colombia.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02
		Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09
		Versión: 2.0
		Página 7 de 63

- Ciudadanos que conforman en la actualidad los Comités de Control Social de las localidades. (Ahora denominados Reuniones Locales de Control Social.)
- Identificar las necesidades de información requerida por los ciudadanos y grupos de interés, la cual es producida por la Contraloría de Bogotá D.C.

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

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

1.3. Base legal y normativa

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	07-Jul-1991	En particular los Artículos 2, 3, 20, 23, 74, 95, 103 y 270.
Ley Estatutaria 1757	6-Jul-2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Art. 41 y 48 al 57.
Ley 134	31-May-1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 136	2-Jun-1994	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios. Art. 141
Ley 472	05-Ago-1998	Por la cual se desarrolla el Art. 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley 489	29-Dic-1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 33 a 36 del Art. 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 850	18-Nov-2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 962	8-Jul-2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 8 de 63

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
		entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art. 3, 7, y 8
Ley 1437	18-Ene-2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Art. 3, 5, 7 y 8
Ley 1474	12-Jul-2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art. 73, 74, 76 a 78.
Ley 1712	6-Mar-2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto Ley 1421	21-Jul-1993	Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá" En particular los Artículos 6 y 60.
Decreto 028	10-Ene-2008	Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones. Art. 17, 18,19, 20
Decreto 2641	17-Dic-2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Art. 1º
Acuerdo 658	21-Dic-2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 664	28-Mar-2017	Por el cual se modifica parcialmente el acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016, se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones.

1.4. Justificación

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

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 9 de 63

y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos¹.”

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

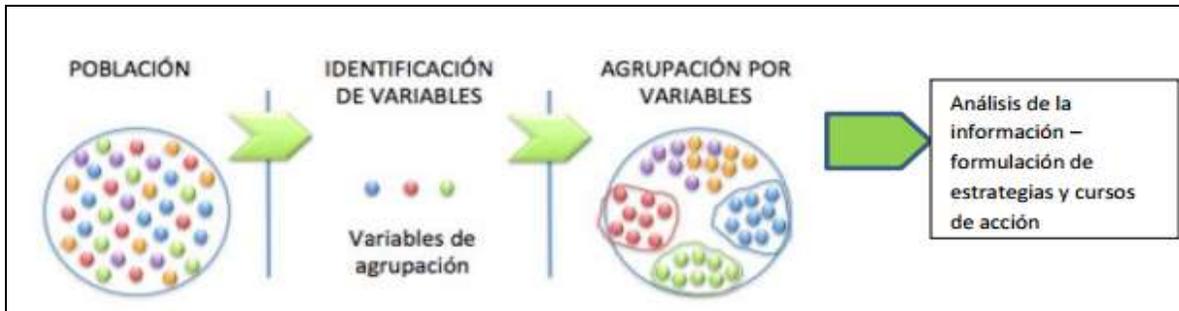
- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios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

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

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 10 de 63

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



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

Mecanismos de atención al ciudadano y Grupos de interés

La Contraloría de Bogotá cuenta con doce (12) canales de atención a usuarios, que facilitan la interacción del ciudadano con la Entidad:

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 11 de 63

- Redes Sociales:



Durante el año 2020, la Contraloría de Bogotá D.C. atendió:

Tabla 1
Canales de Atención

CANAL DE ATENCIÓN	Nº DE CONSULTAS / ATENCIÓN	% DE PARTICIPACION
Queja, Reclamos y Derechos de Petición	2.116	34.26%
Atención personalizada	1020	16.52%
Correo electrónico o E-Mail	689	11.16%
Atención al Concejo	1.066	17.26%
Radicaciones físicas - Página Web	376	6.09%
Consultas página Web	376	6.09%
Atención telefónica	2	0.03%
Redes Sociales	9	0.15%
Comités de Control Social (acciones ciudadanas)	522	8.45%
TOTAL	6176	100%

Fuente: Informe de Gestión 2020 – Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano – oficina de correspondencia, informe de gestión PPCCP1

En resumen, la identificación de objetivos y alcance de la caracterización de usuarios de la información producida por la Contraloría de Bogotá D.C., en desarrollo de la misión institucional pretende:

- Adecuar los procesos y procedimientos vigentes para la entrega de información, productos y servicios que presta la contraloría a los usuarios (Ciudadanía y Concejo de Bogotá D.C.)
- Identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios en materia de información y diálogo directo.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 12 de 63

- Identificar las preferencias de los usuarios por canales de información y diálogo (presenciales – virtuales)
- Potenciar los mecanismos de divulgación de información y de participación de los ciudadanos en el Control Fiscal (presenciales – virtuales)
- Adecuar los sistemas y la tecnología de la información y las comunicaciones
- Identificar las acciones de participación ciudadana y control social que pueden reorganizarse, eliminarse o reestructurarse en el Sistema de Gestión de la Calidad vigente en la entidad.

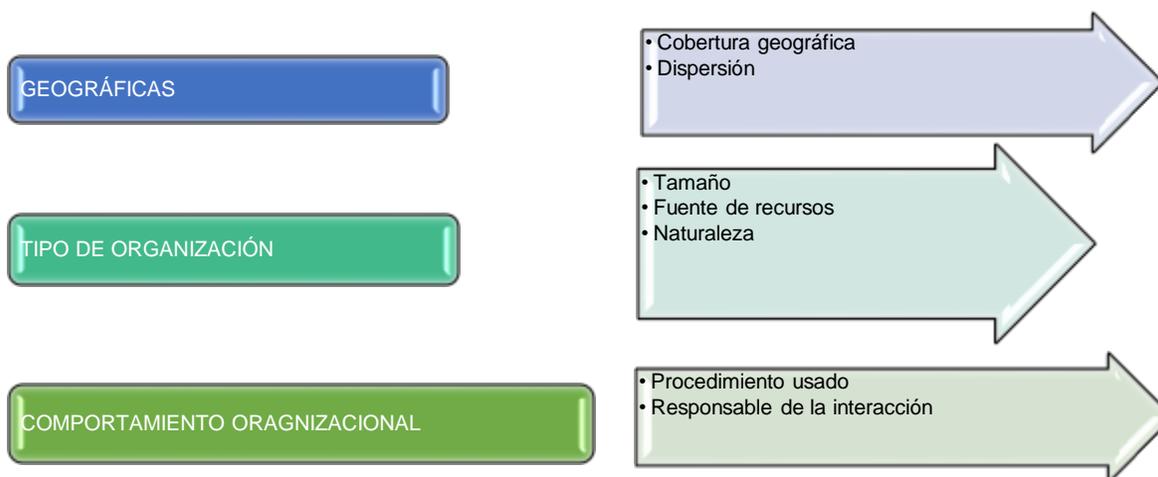
2. Establecimiento del líder para el ejercicio de caracterización

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

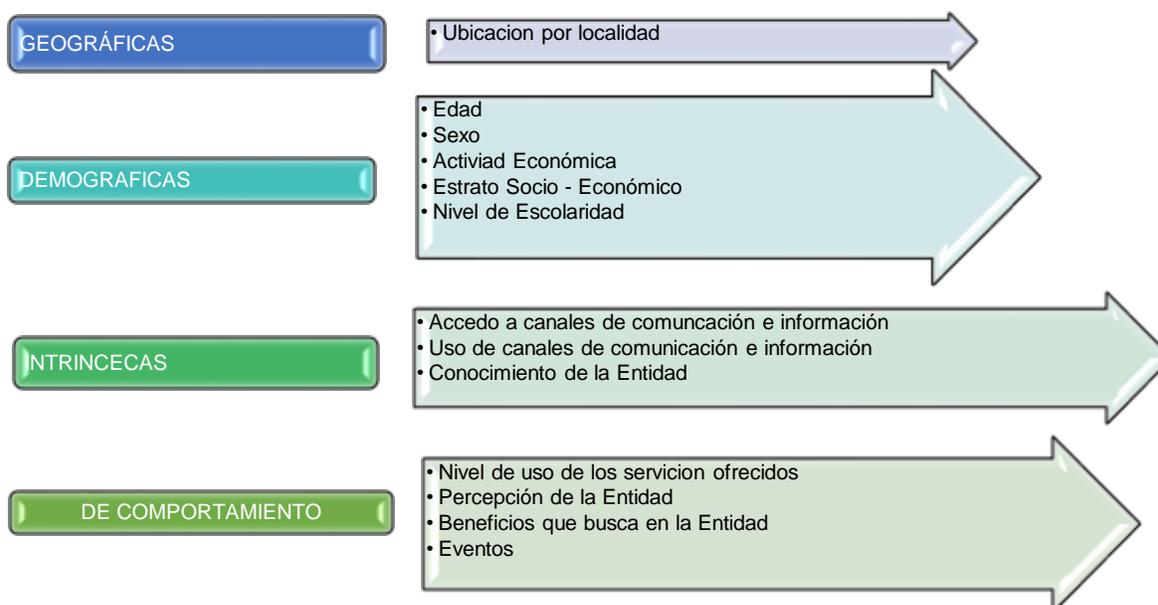
3. Identificación de variables y niveles de desagregación de la información

El Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría ha diferenciado sus clientes en: Ciudadanía y Concejo. La caracterización efectuada se hará con base en este criterio identificando las variables para personas naturales contenida en la guía, según la información de las personas participantes en el último proceso de rendición de cuentas efectuado por la entidad en el año 2020, en los integrantes de los comités locales de control social (ahora reuniones locales de control social) y en los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos presentados a la entidad en ese mismo año. Para la caracterización del Concejo, se tomarán las categorías y variables para personas jurídicas contenidas en la guía, adicionando las que se consideren necesarias según la experiencia.

3.1. Variables para la caracterización de personas jurídicas - concejo



3.2. Variables para la caracterización de personas naturales- ciudadanía



	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 14 de 63

4. Caracterización de ciudadanos - descripción bases de datos, identificación de variables y resultados.

4.1. Caracterización del proceso de rendición de cuentas

En el año 2020 se realizaron dos (2) Rendiciones de Cuentas. La primera rendición fue del cuatrienio 2016-2019 y el segundo de la vigencia 2020, adelantadas el 27 de febrero y 5 de noviembre, respectivamente.

En la primera (1) Rendición de Cuentas, realizada el 27 de febrero, donde 591 bogotanos nos acompañaron y observaron de cerca la gestión de la entidad.

Debido al tema de la pandemia y las medidas sanitarias que se tomaron por parte de la contraloría, la segunda (2) rendición de cuentas de la vigencia 2020 se hizo de manera virtual el 5 de noviembre.

Los ciudadanos asistieron virtualmente el 5 de noviembre del 2020 desde las 9:00 am al proceso de rendición de cuentas realizado por la Contraloría de Bogotá D.C. desde la sede principal de la Contraloría. Este ejercicio ciudadano se realizó en forma virtual con transmisión en Directo por la plataforma de Facebook Live y las redes sociales institucionales YouTube Live y Twitter (Periscope).

Los datos recolectados en la transmisión contienen la siguiente información:

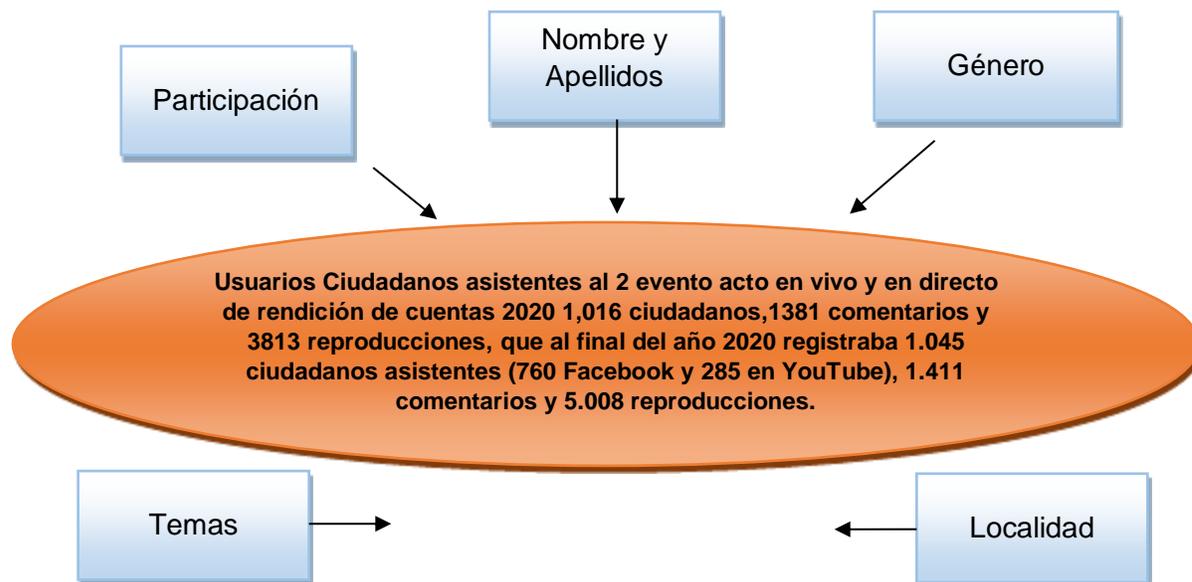
- ✓ Personal alcanzadas
- ✓ Interacciones
- ✓ Reacciones, comentarios, veces compartidas
- ✓ Espectadores en vivo

4.1.1. Grupos de interés

Las características de los ciudadanos que asistieron virtualmente a la rendición de cuentas realizada por la Contraloría, con sustento en la base de datos mencionada son las siguientes: (se incluyen variables adicionales relacionadas con el género, nivel de participación y temas de participación).

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 15 de 63

4.1.2. Descripción de grupos de interés



4.1.3. Priorización y descripción de variables

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

- **Sexo:** Identifica el género de la persona que asistió a la rendición de cuentas de la Contraloría y permite conocer la distribución por género de los usuarios.
- **Localidad:** No se pudo saber de qué localidades nos vieron durante la transmisión.

4.1.4. Resultados y evaluación

4.1.4.1. Caracterización por género

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 16 de 63

Tabla 2
Caracterización por Género Facebook

CONCEPTO	Nº CIUDADANOS	%
Hombres	334	44%
Mujeres	426	52%
TOTAL	760	100%

Fuente: Estadísticas analíticas de Facebook 2020

Tabla 3
Caracterización por género YouTube

CONCEPTO	Nº CIUDADANOS	%
Hombres	120	42,2%
Mujeres	165	57,8%
TOTAL	285	100%

Fuente: estadísticas de YouTube 2020

Gráfica 1
Caracterización por género Facebook



Fuente: estadísticas de YouTube 2020

Gráfica 2
Caracterización por género YouTube

Edad y género

Vistas · Desde que se subió (tiempo total)



Entre 13 y 17 años

Entre 18 y 24 años

Entre 25 y 34 años 19.3 %

Entre 35 y 44 años 20.7 %

Entre 45 y 54 años 25.2 %

Entre 55 y 64 años 34.8 %

A partir de los 65 años

Fuente: estadísticas de YouTube 2020

Gráfica 3



Fuente: estadísticas de YouTube 2020

4.1.4.2. Caracterización por localidad

En las localidades en esta ocasión no se pudo medir ya que el evento fue online y no tenemos herramientas que nos digan desde que localidad se conectaron.

De igual forma la mayor parte de los ciudadanos participantes en el evento de rendición de cuentas son mujeres, quienes representan el 52% de los asistentes.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 19 de 63

4.1.4.3. Caracterización nivel de participación en el evento

El registro de personas es suministrado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, según el cual contó con la participación de 1.016 ciudadanos, 1.381 comentarios y 3.813 reproducciones.

Los chats de las plataformas estuvieron disponibles todo el tiempo que duró la rendición de cuentas para recibir las preguntas de la ciudadanía, muchas de las cuales fueron respondidas en forma inmediata. Se muestra evidencia de los 22 registros tramitados como derechos de petición por la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano de la Contraloría de Bogotá.

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

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

Tabla 4
Temas tratados y número de personas que intervinieron

NOMBRE DEL TEMA	CANTIDAD DE PERSONAS QUE INTERVIENEN
PQR sobre contratación	1
Información procesos R.F.	1
Control Social	1
Trámites Internos Contraloría de Bogotá	1
PQR sobre contratación	1
PQR sobre contratación	1
PQR sobre contratación	1
Control Social	1
Control Social	1
PQR sobre contratación	1

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 20 de 63

NOMBRE DEL TEMA	CANTIDAD DE PERSONAS QUE INTERVIENEN
Trámites Internos Contraloría de Bogotá	1
Control Social	1
PQR sobre contratación	1
PQR sobre contratación	1
Información sobre Auditorías	1
Información sobre Auditorías	1
Control Social	1
PQR sobre contratación	1
PQR sobre contratación	1
PQR sobre contratación	1
Intervención ante otras entidades	1
Total	21

Relación de Preguntas hechas por los ciudadanos en la Rendición de Cuentas 2020 "Una Contraloría Aliada Con Bogotá" Vigencia 2020 - noviembre 5 de 2020. Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano.

4.2. Caracterización del proceso de peticiones, quejas y reclamos.

La base de datos de los PQR radicados en la Contraloría de Bogotá durante la vigencia 2020 fue consultada en el aplicativo adoptado por la entidad para el control de correspondencia y radicación de documentos denominado “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos” – SIGESPRO - en el cual se posibilita la generación de reportes, link en el cual se generó el reporte denominado “DPC informe enero diciembre de 2020”, que fue convertido a hoja electrónica Excel. La base de datos se adicionó con la columna I “Género” y se reorganizó la columna T “Temas” los cuales se reagruparon y redujeron de acuerdo a las necesidades de la caracterización.

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 21 de 63

Tabla 5
Descripción de la base de datos de DPC

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 22 de 63

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

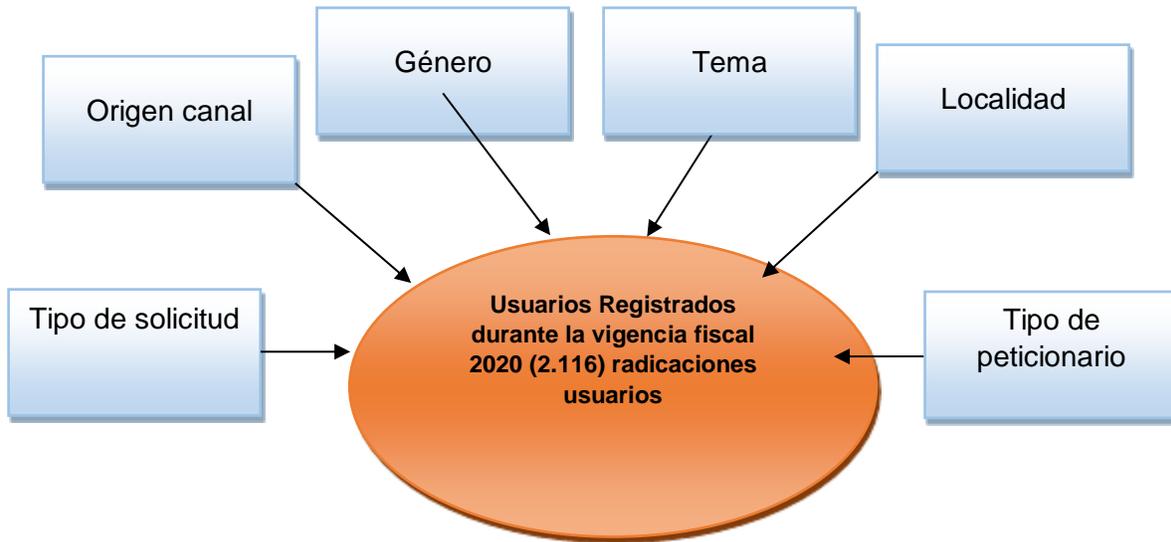
Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2020

4.2.1. Grupos de interés

Las características de los usuarios que presentaron peticiones quejas y reclamos a la Contraloría de Bogotá D.C. en el periodo 1 de enero a octubre del año 2020, con sustento en la base de datos antes citada existente en la entidad son:

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 23 de 63

4.2.2. Descripción de grupos de interés



4.2.3. Priorización y descripción de variables

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

Tipo de Usuario:

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

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

Tipo de solicitud:

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 24 de 63

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

Canal medio utilizado:

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

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

Género:

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

Localidad:

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 25 de 63

Tema:

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

- ✓ Certificación laboral
- ✓ Certificaciones
- ✓ Consultas, estudios y conceptos
- ✓ Denuncia sobre corrupción
- ✓ Información auditoria y estudios
- ✓ Información entidad
- ✓ Información procesos de responsabilidad fiscal
- ✓ Información sistema tarifario de Transmilenio y del Sistema Integrado de transporte público.
- ✓ Información sobre auditorías
- ✓ Información sobre ejecución y manejo de recursos
- ✓ Intervención de trámite ante diferentes entidades
- ✓ Otros
- ✓ PQR sobre bienes y prestación de servicios
- ✓ PQR sobre contratación
- ✓ Quejas disciplinarias
- ✓ Solicitud de copias
- ✓ Solicitud de información de procesos
- ✓ Solicitud información
- ✓ Solicitud información auditorias
- ✓ Solicitud respuesta a derechos de petición
- ✓ Trámites internos contraloría de Bogotá D.C.

4.2.4. Resultados y evaluación

4.2.4.1. Caracterización por tipo de usuario

Según la base de datos “DPC informe enero diciembre de 2020”, en el año 2020, se radicaron en la Contraloría de Bogotá D.C., 2.116 DPC; encontramos que los Ciudadanos son quienes ocupan el mayor porcentaje con un 75.20%, al recibir 1596 peticiones, seguidamente encontramos que el 18.40% de personas jurídicas (otras entidades y Organismos públicos y privados) acudieron con 391 DPC; los Concejales, en ejercicio de su control político presentaron un total de 104 peticiones para un 5,40 %, mientras que los Ediles presentaron 14 DPC que representan un 0,60%, y por último se presentaron 11 peticiones provenientes de Congresistas que representaron menos del 1% de las solicitudes allegadas durante el período. Ver gráfica:

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 26 de 63

Tabla 6
PQR radicados en la Contraloría – año 2020
Clasificación por tipo de usuario

TIPO DE USUARIO	No DE DPC	%
Ciudadano - persona natural	1596	75,20%
Persona jurídica	391	18,40%
Concejal	104	5,40%
Edil	14	0,60%
Congresista	11	0,40%
TOTAL	2116	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC informe enero octubre de 2020” 2020

Gráfica 4. Tipo de peticionario



Fuente: Aplicativo SIGESPRO – PQR 2020

4.2.4.2. Caracterización por Género

Esta variable se relaciona con el género del ciudadano, en esta variable vemos como los hombres con un 38,23% son los que más actividad y relación con la entidad tienen, con una margen muy pequeña están las empresas o entidades públicas 36,06% y finalizamos con las mujeres con 25,71% de participación. Veamos:

Tabla 7
PQR año 2020 - clasificación por genero

TIPO GENERO	Nº de PQR	%
Femenino	544	25,71%
Masculino	809	38,23%
Entidades o empresas	763	36,06%
TOTAL	2116	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC informe enero diciembre de 2020”

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 27 de 63

4.2.4.3. Caracterización por tipo de solicitud

Esta variable se relaciona con la clase de petición efectuada por los distintos usuarios a la Contraloría, de acuerdo con la base de datos – DPC informe enero diciembre de 2020 contenida en el SIGESPRO. Los resultados obtenidos con la caracterización de las variables muestran que las solicitudes es lo más representativo con 1,598 lo que representa el 75,52% del total de PQR radicados en la vigencia, seguido por peticiones de información con 203 recibidas que representan el 9,59%, las denuncias ocupan el tercer lugar con 187 radicados (8,84%) muy seguido por las quejas con 111 radicadas (5,25%) respectivamente, veamos:

Tabla 8
PQR año 2020 - clasificación por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	Nº de PQR	%
Solicitud	1598	75,52%
Denuncia	187	8,84%
Petición de información	203	9,59%
Quejas	111	5,25%
Consulta	12	0,57%
Reclamos	5	0,24%
TOTAL	2116	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC informe enero diciembre de 2020”

4.2.4.4. Caracterización por Canal o medio utilizado

La variable hace referencia a la forma o canal utilizado por el usuario para radicar en la Contraloría su petición, queja o reclamo. La base de datos utilizada contiene esta información en la columna G. denominada Origen/Queja., teniendo en cuenta el tema de la pandemia durante esta vigencia, el correo electrónico fue uno de los medios más utilizado por los usuarios para radicar los PQR en la Contraloría, medio a través del cual se presentaron 689 radicaciones que representan el 32,56% del total de PQR presentados en la vigencia. La presentación personal fue el medio más utilizado con 1020 radicaciones que representan el 48,20%, en el tercer puesto esta la web con 376 peticiones (17,77%) y correo certificado con 26 peticiones (1,23%). Los demás canales existentes muestran bajos niveles de utilización.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02
		Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09
		Versión: 2.0
		Página 28 de 63

Tabla 9
PQR – año 2020 - clasificación por canal utilizado

CANAL O MEDIO UTILIZADO	Nº de PQR	%
Correo Certificado	26	1,23%
Correo Electrónico	689	32,56%
Correo Normal	2	0,09%
Personal	1020	48,20%
Teléfono	2	0.09%
Twitter	1	0.05%
Web	376	17,77%
TOTAL	2116	100%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC informe enero diciembre de 2020” 2020

4.2.4.5. Caracterización por tema

Esta variable pretende identificar cuáles son las principales temáticas de las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por los usuarios a la Contraloría en la vigencia 2020.

Tabla 10
PQR año 2020 - clasificación por temas

TEMAS	Cantidad DPC	%
PQR sobre contratación	576	27,22%
Información sobre procesos de Responsabilidad Fiscal	451	21,31%
Certificaciones	362	17,11%
Intervención en trámites ante diferentes entidades	294	13,89%
Trámites internos Contraloría de Bogotá D.C.	151	7,14%
Información sobre auditorías	145	6,85%
Quejas Disciplinarias diferentes entidades	44	2,08%
Solicitud de copias	12	0,57%
Denuncias sobre corrupción	28	1,32%
Información sobre ejecución y manejo de recursos en el Distrito	18	0,85%
Consultas, estudios y conceptos	17	0,80%
PQR sobre bienes y Prestación de Servicios	10	0,47%

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 29 de 63

TEMAS	Cantidad DPC	%
Solicitud respuesta a derechos de petición	10	0,47%
Solicitudes de Acceso a información pública	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	2,116	100,00%

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC informe enero diciembre de 2020”

Como se observa, PQR sobre contratación es una de las principales razones por la que los usuarios de la entidad presentaron PQR, con 576 peticiones presentadas durante la vigencia analizada, muy seguida por la Información procesos de responsabilidad fiscal con 451 peticiones y certificaciones con 362 peticiones entre las más destacadas.

4.3. Caracterización del proceso de encuesta de percepción de ciudadanos

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

4.3.1. Objetivo

Desarrollar el proceso de medición de percepción, de manera que permita determinar el nivel o grado de satisfacción de los usuarios frente a la función pública de la Contraloría, así como de sus servicios prestados en la vigencia 2019.

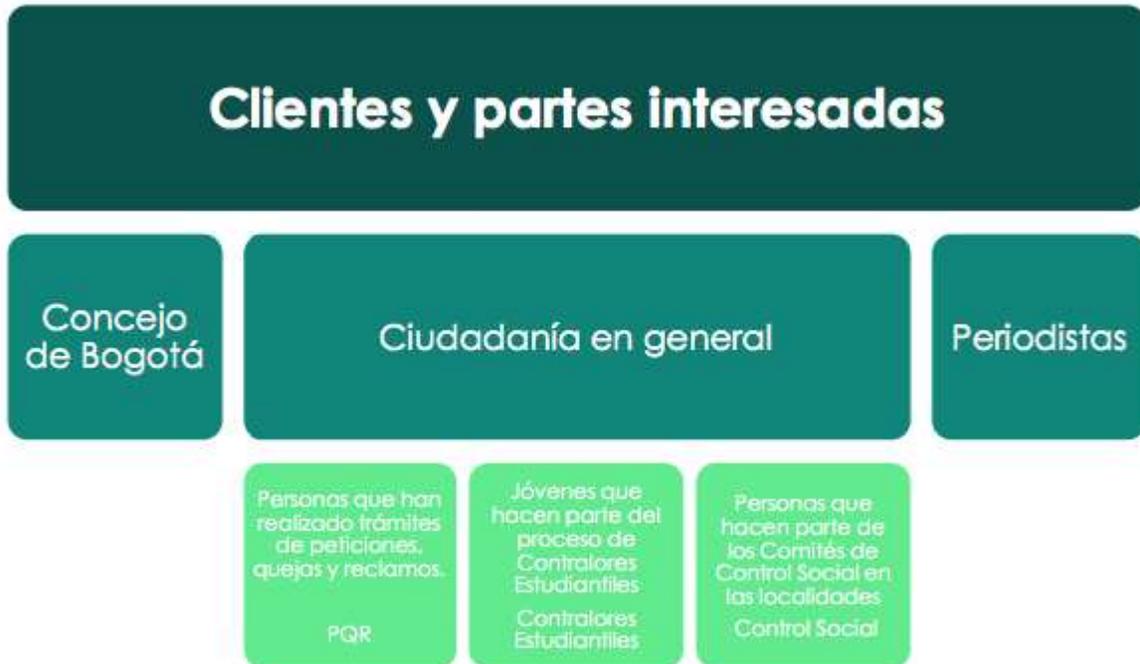
4.3.2. Grupos de interés

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

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 30 de 63

A continuación, se presenta la estructura de la población



Fuente: "Informe medición percepción de la satisfacción del Cliente Contraloría de Bogotá D.C." 2019. Universidad Nacional de Colombia

4.3.3. Priorización y descripción de variables

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

Estrato Socio Económico:

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 31 de 63

Localidad:

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

- ✓ Estrato1 al 6

Edad o Grupo etario:

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

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

Género:

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

- ✓ Femenino
- ✓ Masculino

Percepción sobre la entidad:

La variable muestra el nivel de percepción que los encuestados tienen de la Contraloría de Bogotá, con base en la encuesta aplicada por la Universidad Nacional de Colombia en cumplimiento del contrato N° 335 de 2017.

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

4.3.4. Mapa conceptual de las variables



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

4.3.5. Resultados y evaluación

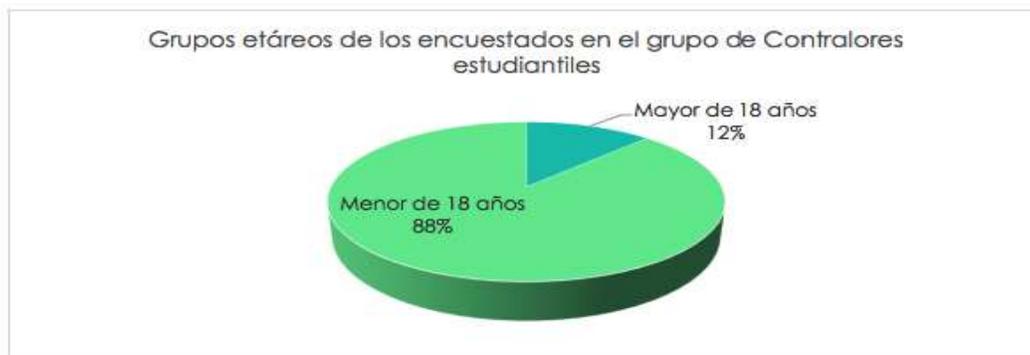
4.3.5.1. Caracterización por edad

- Estudiantes

Tabla 11

Contralores estudiantiles		
Calificación	Total	Porcentaje
Mayor de 18 años	25	12%
Menor de 18 años	178	88%
Total general	203	100%

Gráfica 5



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

- Comités de Control Social

Tabla 12

Control social		
Calificación	Total	Porcentaje
18 a 25 años	15	6%
26 a 35 años	10	4%
36 a 45 años	12	5%
46 a 55 años	54	22%
Más de 55 años	153	63%
Total general	244	100%

Gráfica 6



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

- Personas que han realizado trámites: Derechos de Petición

Tabla 13

PQR		
Calificación	Total	Porcentaje
18 a 25 años	12	4%
26 a 35 años	41	14%
36 a 45 años	58	20%
46 a 55 años	70	24%
Más de 55 años	112	38%
Total general	293	100%

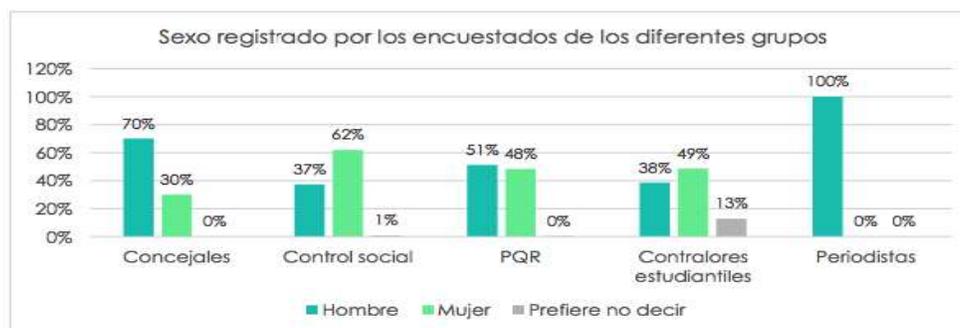


Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

4.3.5.2. Caracterización por Género

Tabla 14

	Hombre		Mujer		Prefiere no decir		Total
	Count	%	Count	%	Count	%	
Concejales	28	70%	12	30%	0	0%	40
Control social	91	37%	151	62%	2	1%	244
PQR	150	51%	142	48%	1	0%	293
Contralores estudiantiles	78	38%	99	49%	26	13%	203
Periodistas	11	100%	0	0%	0	0%	11



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 35 de 63

4.3.5.3. Caracterización por localidad donde residen.

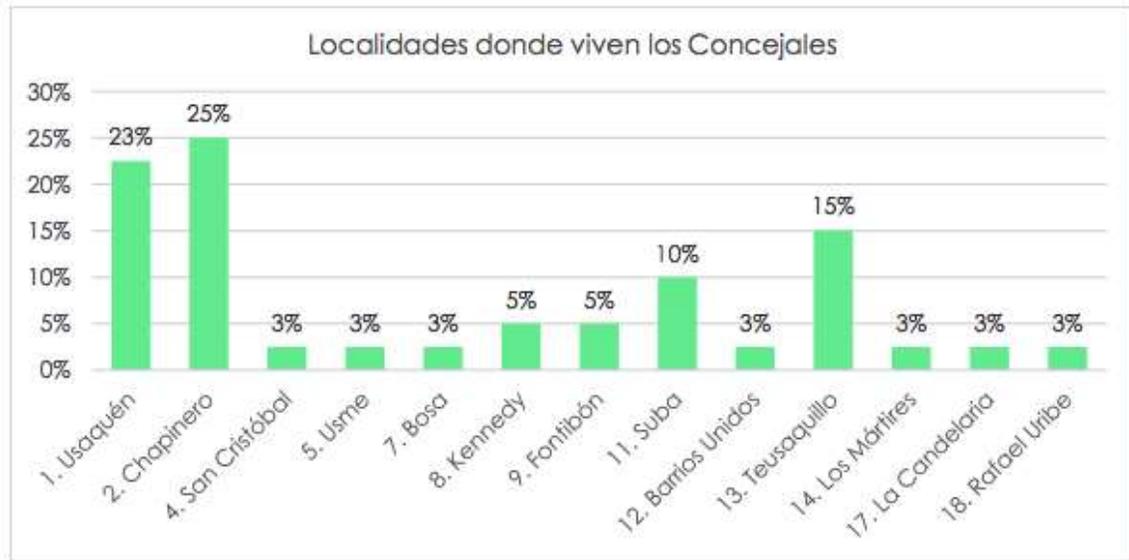
Tabla 15

Localidad	Concejales		Control social		PQR		Contralores estudiantiles	
1. Usaquén	9	23%	20	8%	10	3%	5	2%
2. Chapinero	10	25%	3	1%	4	1%	2	1%
3. Santa Fe	0	0%	2	1%	5	2%	0	0%
4. San Cristóbal	1	3%	11	5%	13	4%	18	9%
5. Usme	1	3%	11	5%	9	3%	16	8%
6. Tunjuelito	0	0%	12	5%	5	2%	8	4%
7. Bosa	1	3%	13	5%	14	5%	40	20%
8. Kennedy	2	5%	19	8%	27	9%	26	13%
9. Fontibón	2	5%	29	12%	12	4%	4	2%
10. Fontibón	0	0%	24	10%	29	10%	19	9%
11. Suba	4	10%	15	6%	23	8%	16	8%
12. Barrios Unidos	1	3%	11	5%	12	4%	1	0%
13. Teusaquillo	6	15%	5	2%	9	3%	0	0%
14. Los Mártires	1	3%	19	8%	8	3%	2	1%
15. Antonio Nariño	0	0%	11	5%	13	4%	6	3%
16. Puente Aranda	0	0%	17	7%	13	4%	8	4%
17. La Candelaria	1	3%	0	0%	6	2%	0	0%
18. Rafael Uribe	1	3%	12	5%	17	6%	12	6%
19. Ciudad Bolívar	0	0%	8	3%	17	6%	19	9%
20. Sumapaz	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
NS/NR		0%	2	1%	46	16%	1	0%
Total	40	100%	244	100%	293	100%	203	100%

Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

- **Concejales**

Gráfica 7



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

- **Estudiantes**

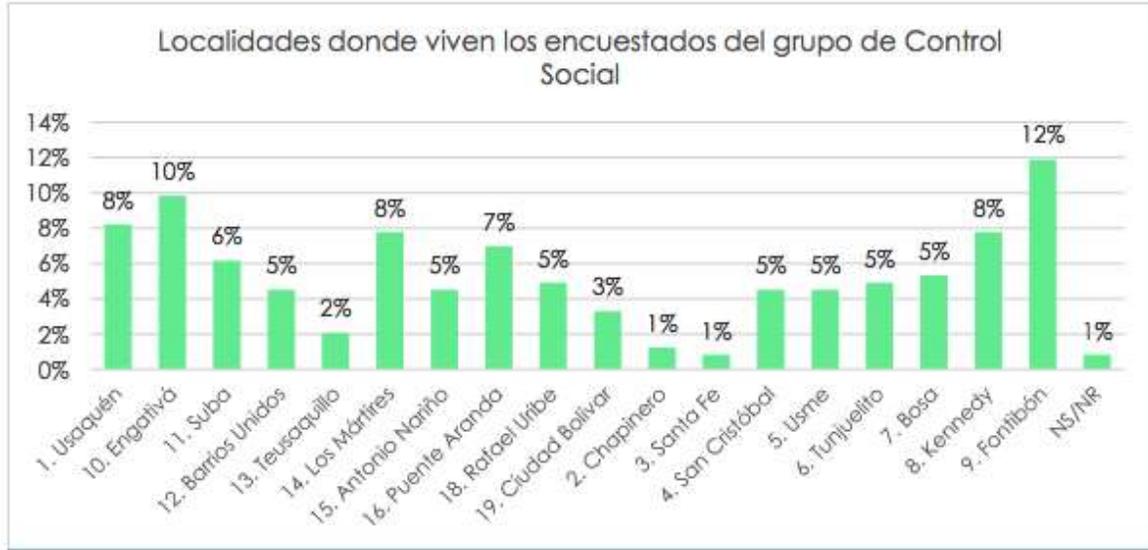
Gráfica 8



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

- Comités de Control Social

Gráfica 9



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

- Personas que han realizado trámites: Derechos de Petición

Gráfica 10

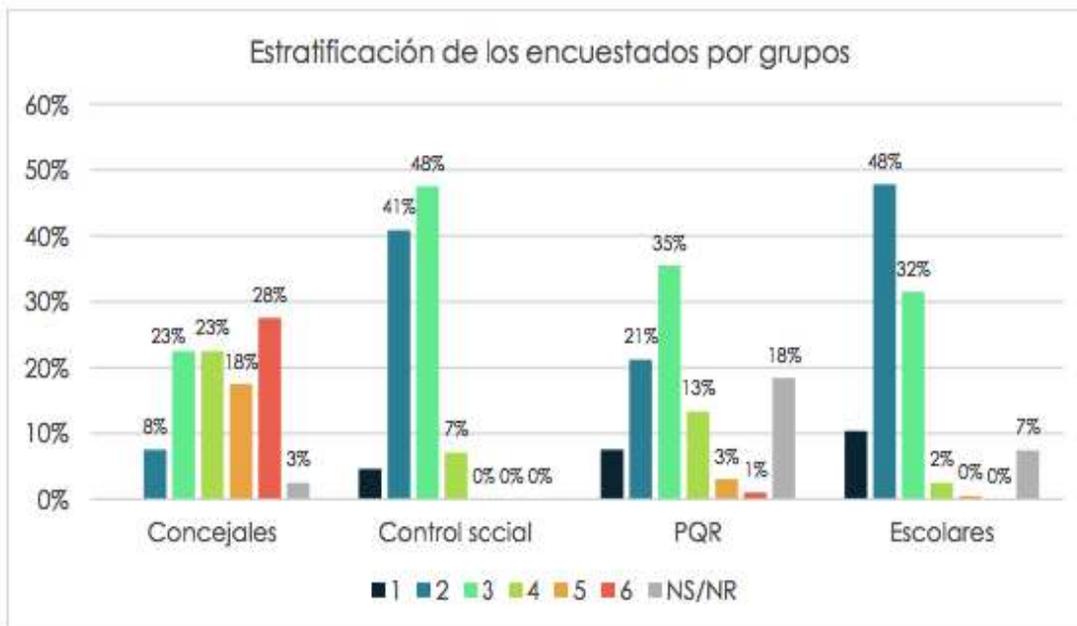


Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

4.3.5.4. Caracterización por estrato socio económico

Tabla 16

	Concejales		Control social		PQR		Escolares	
1	0	0%	11	5%	22	8%	21	10%
2	3	8%	98	41%	62	21%	97	48%
3	9	23%	114	48%	104	35%	64	32%
4	9	23%	17	7%	39	13%	5	2%
5	7	18%		0%	9	3%	1	0%
6	11	28%	0	0%	3	1%	0	0%
NS/NR	1	3%	0	0%	54	18%	15	7%
Total general	40	100%	240	100%	293	100%	203	100%



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

4.3.5.5. Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad

- Ciudadanía

Tabla 17

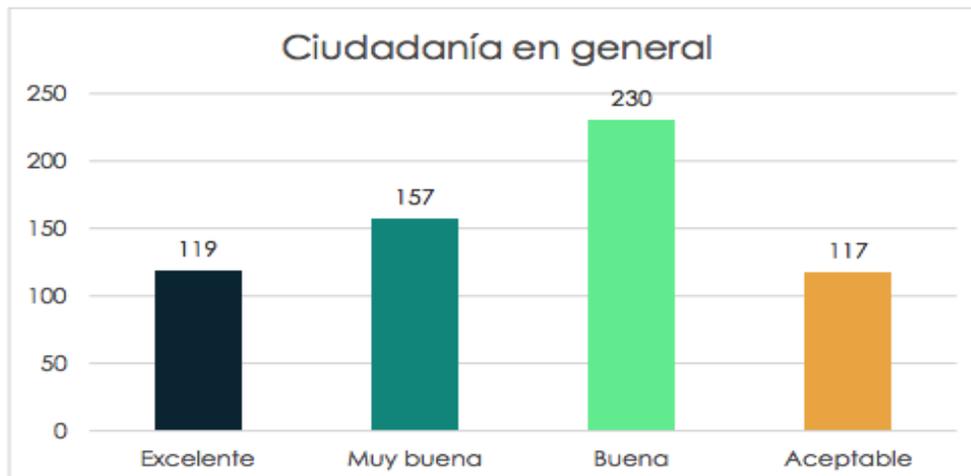
Grupo	Total encuestados	Excelente	Muy buena	Buena	Aceptable	Total PP	%PP
Ciudadanía	740	119	157	230	117	623	84,2

Grupo	Total encuestados	Excelente	Muy buena	Buena	Aceptable	Total PP	%PP
Contralores estudiantiles	203	35	63	70	26	194	95,6
Control social	244	45	61	90	36	232	95,1
PQR	293	39	33	70	55	197	67,2

Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

PP2. Percepción positiva.

Gráfica 11



Gráfica 12



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

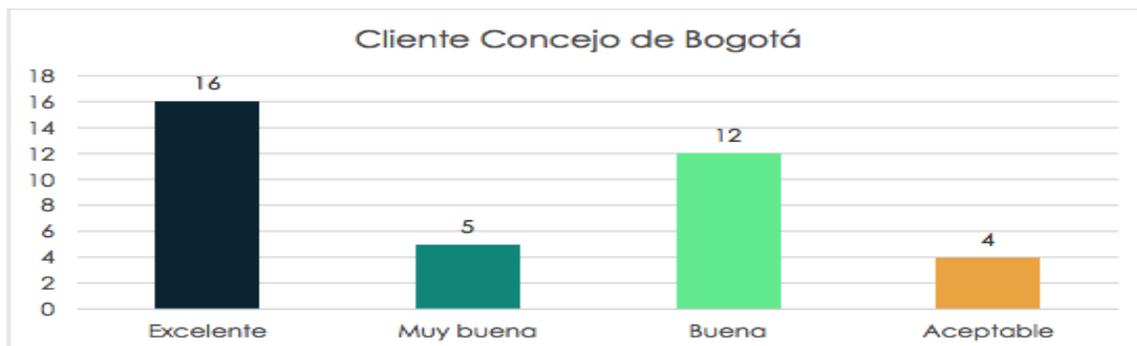
- **Concejales**

Tabla 17

Grupo	Total Concejales encuestados	Excelente	Muy buena	Buena	Aceptable	Total PP	PP%
Concejo de Bogotá	40	16	5	12	4	37	92,5

PP3. Percepción positiva.

Gráfica 13



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 41 de 63

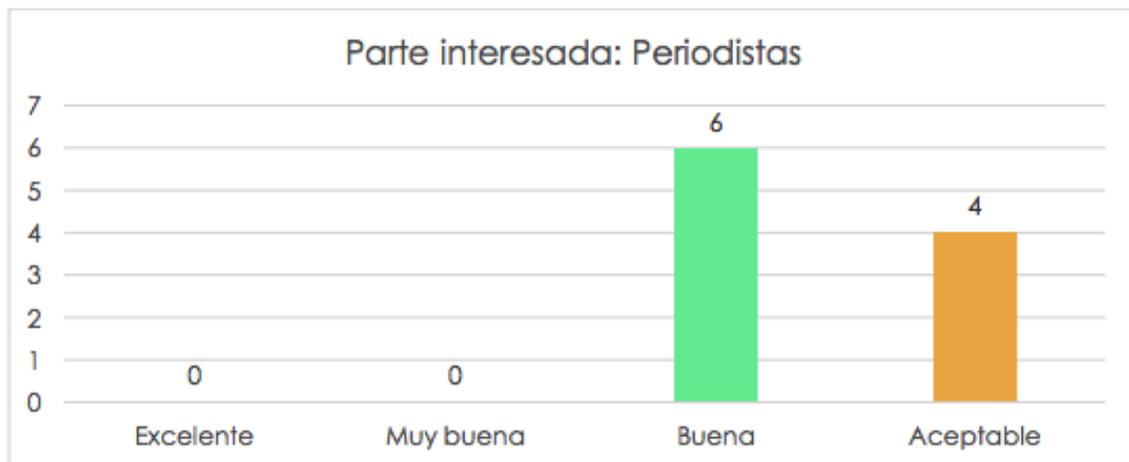
- Periodistas

Tabla 18

Grupo	Total encuestados	Excelente	Muy buena	Buena	Aceptable	Total PP	%PP
Periodistas	11	0	0	6	4	10	90,9

PP4. Percepción positiva.

Gráfica 14



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2019

4.4. Caracterización de las reuniones locales de control social (antes denominadas comités locales de control social)

Los Reuniones de Control Social están definidas en la Resolución Reglamentaria N° 041 de 2018, el escenario abierto por la Contraloría de Bogotá D.C. en las localidades con el propósito de: 1. Socializar los resultados del ejercicio de control fiscal; 2. Realizar pedagogía sobre el control social y fiscal para fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano; 3. Fortalecer la participación ciudadana para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos; 4. Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos; 5. Poner en evidencia las fallas en la gestión pública distrital y la formulación de propuestas para mejorarla. Art. 63 y 64 Ley 1757 de 2015.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 42 de 63

4.4.1. Grupos de interés

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

Tabla 19
Descripción de la base de datos del comité de control social

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

Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

4.4.2. Priorización y descripción de variables

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

Edad:

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 43 de 63

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

Género:

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

- ✓ Femenino.
- ✓ Masculino.

Actividad Económica:

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

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

Nivel Educativo:

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

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 44 de 63

Estrato Socio Económico:

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

- ✓ Estrato1 al 6

4.4.3. Mapa conceptual de las variables



Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

4.4.4. Resultados y evaluación

4.4.4.1. Caracterización por edad

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

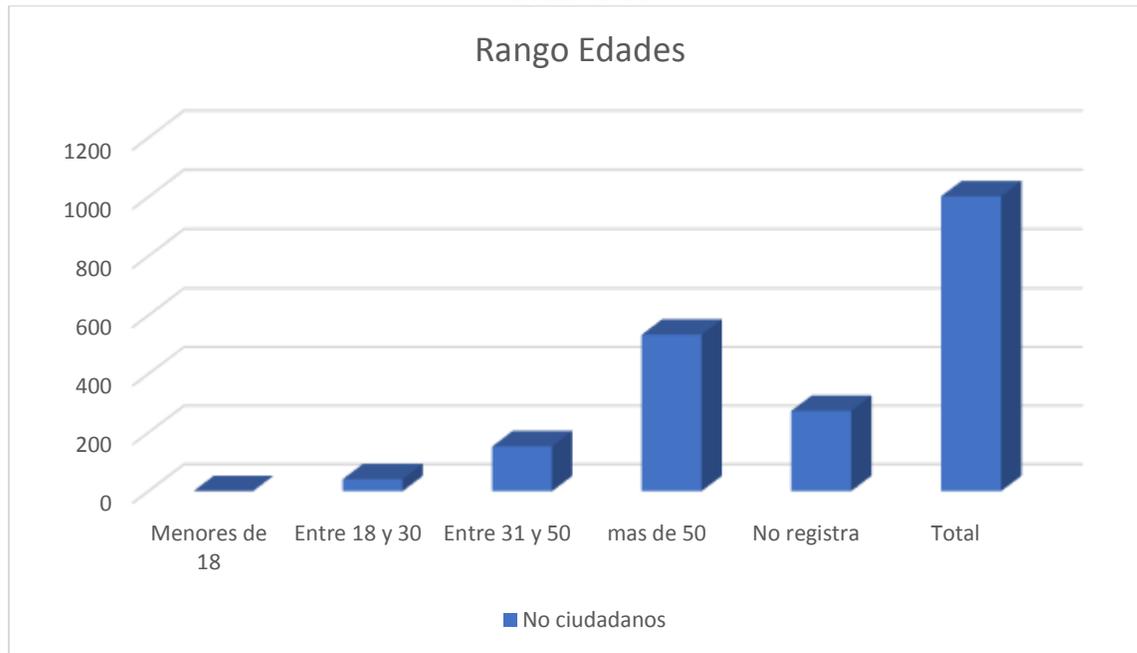
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 45 de 63

Tabla 20
Integrantes del comité de control social 2020
- clasificación por rango de edad (personas activas en las reuniones)

RANGO DE EDAD - AÑOS	Nº DE CIUDADANOS	%
<18 años	0	0%
Entre 18 y 30 años	41	4%
Entre 31 y 50 años	153	15%
> de 50 años	534	53%
No registra edad	274	27%
TOTAL	1002	100%

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

Gráfica 15



Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

4.4.4.2. Caracterización por género

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 46 de 63

Tabla 21
Integrantes del comité de control social 2020 – clasificación por género (personas registradas)

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

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

Gráfica 16 - caracterización por género



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

4.4.4.3. Caracterización actividad socio económica

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 47 de 63

Tabla 22
Integrantes del comité de control social 2020
Actividad de los participantes (personas activas en reuniones)

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

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

Gráfica 17



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

4.4.4.4. Caracterización nivel educativo

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 48 de 63

Tabla 23
Integrantes del comité de control social 2020
Clasificación por nivel educativo (personas activas actualmente)

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

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

Gráfica 18



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

4.4.4.5. Caracterización por estrato socio económico

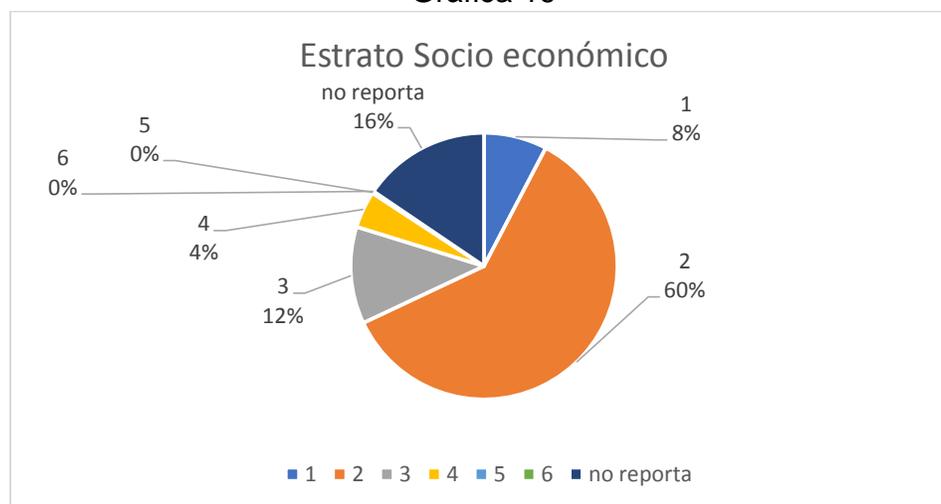
De acuerdo con los resultados obtenidos en este proceso de caracterización de usuarios, el estrato con mayor participación de ciudadanos es el 2 con 999 ciudadanos (60,3%), seguido por el estrato 3 con 195 ciudadanos, es decir un (11,8%). Los estratos con menor nivel de participación fueron el 5 y el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

Tabla 24
Integrantes del comité de control social 2020
Clasificación por estrato socio económico (personas activas actualmente)

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

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

Gráfica 19



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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 50 de 63

5. Identificación de mecanismos de recolección de información

La guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación y otras entidades², presenta un listado guía o indicativo de mecanismos para recolectar la información que se requiere en el proceso de caracterización

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

Tabla 25
Mecanismos de recolección de información

MECANISMO	DEFINICIÓN	UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
Audiencia pública de rendición de cuentas	Espacio de participación ciudadana para el control social, abierto a la comunidad interesada, que tiene como propósito dar a conocer a la ciudadanía y grupos de interés sobre los resultados de gestión de la Contraloría de Bogotá D.C. en un periodo determinado, en relación con la evaluación de la gestión pública de las entidades sujeto de control y de los particulares que manejan recursos o bienes públicos de la Ciudad.	La información aportada en la audiencia pública realizada en el mes de nov de 2020 acerca de los ciudadanos asistentes, permite clasificar los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación geográfica • Aspectos demográficos (género.) • Otros (nivel de participación en el evento) 	Debido a la virtualidad, las herramientas para la caracterización fueron pocas y se utilizaron las herramientas de las redes sociales para poder segmentar. Se espera que en futuros ejercicios de caracterización se incluyan más variables como la localidad, el nivel educativo, el rango de edad de los participantes etc.
Información recolectada en puntos de atención al ciudadano – Aplicativo	Espacio físico o virtual a través del cual los clientes – ciudadanos - Concejo y grupos de interés presentan a la	La información que contiene el aplicativo de PQR puede clasificarse así:	El mecanismo permitió la clasificación de usuarios – clientes conforme a lo descrito;

² Departamento Nacional de Planeación, DAFP, Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, Programa de Servicios al Ciudadano 2014, Departamento Administrativo de la Función Pública. OP. Cit. Paso 5.

MECANISMO	DEFINICIÓN	UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
de Peticiones, Quejas y Reclamos	entidad quejas, denuncias, solicitudes de información etc. sobre aspectos relacionados con la misión de la Contraloría. La información es procesada a través de un aplicativo electrónico denominado PQR.	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos geográficos (ubicación, localidad) • Aspectos demográficos (género, clase de usuario) • Variables intrínsecas (acceso a canales, tipo de canales usados, tipo de solicitud) 	sin embargo, se precisa incluir nuevas variables para garantizar una caracterización más amplia en el mecanismo, como el estrato socio económico, el rango de edad y el nivel de escolaridad.
Encuestas	Espacio a través del cual los clientes – ciudadanos; concejo y grupos de interés expresan su opinión acerca de uno o varios aspectos relacionados con el desarrollo de las funciones de la Contraloría.	<p>La encuesta de percepción de clientes permitió la clasificación de la información en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geográficos: Ubicación – localidad. • Demográficos: Edad, género, actividad económica, estrato socio económico, nivel educativo. • Variables comportamentales: Concepto del ciudadano 	La información fue útil en el proceso de caracterización. Para ejercicios futuros se requiere ampliar el número de encuestas realizadas.
Comités locales de control social	Escenario abierto por la Contraloría de Bogotá con el propósito de enlazar permanentemente la gestión institucional con los ciudadanos en sus diversas formas de organización, para la generación conjunta de acciones ciudadanas especiales que permiten su ejercicio articulado con el	<p>La información se utilizó para clasificar los integrantes de los comités de control social de cada localidad así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos geográficos: (localidad) • Aspectos demográficos (rango de edad, género, actividad económica, nivel 	Los comités locales de control social son una fuente importante de información que deben ser objeto de reorganización para unificar criterios estándar en todas las localidades, dado que la información de los ciudadanos varía de una localidad a otra.

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 52 de 63

MECANISMO	DEFINICIÓN	UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
	control fiscal. (manera virtual)	educativo, estrato socio económico.	
Buzón de sugerencias	Mecanismo que permite a los clientes – usuarios y grupos de interés realizar aportes para el mejoramiento de la entidad mediante sugerencias escritas que se depositan en una urna.	El buzón de sugerencias de la entidad no aportó información para la caracterización de clientes – usuarios.	Se requiere dinamizar el mecanismo dado que no existe una tabulación de la información recibida que permita su clasificación y uso.

Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2020

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 53 de 63

6. Cuadro general del proceso de caracterización

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

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

NORMAS APLICABLES	NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
	Constitución Política de Colombia	07-Jul-1991	En particular los Artículos 2, 3, 20, 23, 74, 95, 103 y 270.
	Ley Estatutaria 1757	6-Jul-2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Art. 41 y 48 al 57.
	Ley 134	31-May-1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
	Ley 136	2-Jun-1994	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios. Art. 141
	Ley 472	05-Ago-1998	Por la cual se desarrolla el Art. 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
	Ley 489	29-Dic-1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 33 a 36 del Art. 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
	Ley 850	18-Nov-2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
	Ley 962	8-Jul-2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art. 3, 7, y 8
	Ley 1437	18-Ene-2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Art. 3, 5, 7 y 8
	Ley 1474	12-Jul-2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art. 73, 74, 76 a 78.
	Ley 1712	6-Mar-2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
	Decreto Ley 1421	21-Jul-1993	Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá" En particular los Artículos 6 y 60.
Decreto 028	10-Ene-2008	Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones. Art. 17, 18, 19, 20	
Decreto 2641	17-Dic-2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Art. 1º	
Acuerdo 658	21-Dic-2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se	

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 55 de 63

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS		
		<p>modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones.</p>
	Acuerdo 664	28-Mar- 2017
ATRIBUTOS POR PROCESO DEL CLIENTE - USUARIO	<p style="text-align: center;">CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES – CONCEJO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Concepto: El Concejo de Bogotá D.C. es un Corporación Política – Administrativa de elección popular integrada actualmente por 45 concejales encargada de ejercer el control político de la administración distrital y de la actividad normativa de la ciudad, entre otras funciones. ✓ Uso de la información: El cliente utiliza continuamente la información producida por la entidad como sustento de sus actuaciones de control político ✓ Citaciones e invitaciones: El Concejo tiene en cuenta continuamente a la Contraloría para conocer la opinión del Organismo de Control en relación con los temas de carácter técnico, en los diversos debates de control político que realiza. ✓ Información de interés de los concejales que produce la Contraloría: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Informes de auditoría:</u> Es el documento final del proceso auditor desarrollado por la Contraloría, que sintetiza el resultado de las labores de Control Fiscal aplicado a los diferentes sujetos de control de la entidad. Corresponde a un documento “ejecutivo”, que contemple una sinopsis de los principales aspectos obtenidos en ejecución de la actuación fiscal. ▪ <u>Informes Obligatorios:</u> Son aquellos que en ejercicio de atribuciones constitucionales y legales, la Contraloría de Bogotá debe elaborar en cada vigencia fiscal, donde se consolidan los resultados de la Administración Distrital en sus actividades sociales, económicas, financieras y ambientales; remitidos a la administración Distrital para aportar al mejoramiento de su gestión, al Concejo de Bogotá con el fin de contribuir al control político y a la ciudadanía en general para el conocimiento de los temas que le interesan a la ciudadanos ▪ <u>Informes Sectoriales:</u> Son los estudios que tienen como propósito realizar evaluaciones con una visión sectorial, sobre uno o varios aspectos económicos, sociales, políticos, 	



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS

Código formato: PGD-02-02
Versión: 12.0

Código documento: **PPCCPI-09**
Versión: 2.0

Página **56** de **63**

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

culturales, ambientales y de políticas públicas en el ámbito sectorial.

- **Informes estructurales:** Son los estudios cuyo propósito es realizar evaluaciones con una visión interdisciplinaria sobre uno o varios asuntos económicos, sociales, políticos, culturales, ambientales y de políticas públicas del Distrito Capital. Estos estudios pueden involucrar temáticas que por su naturaleza corresponden a más de una dirección sectorial, es decir, que incorporan transversalidades intersectoriales. Deben mantener una unidad conceptual y metodológica, aunque se desarrollen con la participación de varios equipos de trabajo.
- **Pronunciamentos:** Comunicaciones escritas del Contralor de Bogotá, donde se fija una posición, se emite concepto técnico o se realizan recomendaciones sobre temáticas de carácter macro fiscal, sectorial, estructural, de impacto social, de política pública o en temas que se originen en proyectos de Acuerdo para debates en el Concejo de Bogotá.

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

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

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

- ✓ **Instrumentos de participación ciudadana en el control fiscal:**
Son instrumentos de participación ciudadana los siguientes:
- Derechos de Petición
 - Audiencias Públicas
 - Quejas
 - Reclamos
 - Pactos de transparencia
 - Reuniones Locales de Control Social (antes Comités Locales de Control Social)
 - Rendición de cuentas
 - Inspecciones en terreno
 - Auditoría social - etc.

CARACTERIZACION PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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

CARACTERIZACION PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

- ✓ **Responsabilidad:** El Ciudadano participa en el proceso, cumpliendo con los protocolos y procedimientos establecidos por la Contraloría y su obrar es compatible con las normas vigentes.
- ✓ **Precisión:** Las peticiones, quejas y/o reclamos radicados en la Contraloría permiten establecer con precisión la temática de la solicitud.
- ✓ **Oportunidad:** Los temas de que tratan las peticiones, quejas y/o reclamos presentados en el Organismo de Control son oportunos y permiten tomar acciones con soluciones definitivas.

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

- ✓ **Redacción:** El cliente - usuario presenta solicitudes claras que permiten determinar con facilidad el tema. Su redacción es sencilla, clara, ordenada, coherente y en orden de importancia:
- ✓ **Compromiso:** El cliente - usuario denuncia oportunamente y alerta a la Contraloría actuaciones o situaciones anormales realizadas con los recursos o bienes públicos de las que tiene conocimiento.

CARACTERIZACION ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES

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

CARACTERIZACIÓN COMITÉS SECTORIALES DE CONTROL SOCIAL

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 59 de 63

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	
	<p>✓ Compromiso: Ciudadano comprometido con la vigilancia y el control de los recursos públicos que manejan las distintas entidades del Distrito Capital.</p>
	<p>CARACTERIZACION OTROS PROCESOS DE CONTROL SOCIAL</p> <p>✓ Participación: Ciudadano que participa activamente en los distintos eventos de Control Fiscal con participación ciudadana que lleva acabo el Organismo de Control como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones de control ▪ Auditoria social y revisión de contratos ▪ Mesas de trabajo ciudadanas etc.
<p>RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS VIGENCIA 2017</p>	<p><u>IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN</u></p> <p>La Contraloría de Bogotá, D.C., en el Manual del Sistema Integrado de Gestión vigente ha clasificado sus usuarios así:</p> <p>Partes Interesadas</p> <p>1. Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía: • Concejo de Bogotá: <p>2. Otras Partes Interesadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Local • Gobierno Distrital • Gobierno Nacional • Responsables fiscales • Particulares relacionados con la contratación • Cliente interno • Proveedores externos • Entes de Control • Organismos Reguladores • Otros interesados <p>La caracterización realizada toma como base las variables para personas jurídicas y las variables para personas naturales contenidas en la Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios o Grupos de Interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación, DAFP, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Programa de</p>

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

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

Variables para la caracterización de personas jurídicas – Concejo

GEOGRÁFICAS

- Cobertura geográfica
- Dispersión

TIPO DE ORGANIZACIÓN

- Tamaño
- Fuente de recursos
- Naturaleza

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

- Procedimiento usado
- Responsable de la interacción

Variables para la caracterización de personas naturales

GEOGRÁFICAS

- Ubicación por localidad

DEMOGRÁFICAS

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

INTRÍNECAS

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

DE COMPORTAMIENTO

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

**PROCESOS
CARACTERIZADOS**

PROCESOS CARACTERIZADOS

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 1.1. Grupos de interés
 - 1.2. Descripción de grupos de interés
 - 1.3. Priorización y descripción de variables
 - 1.4. Resultados y evaluación
 - 1.4.1. Caracterización por género

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

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

Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 62 de 63

7. Conclusiones

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

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

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código formato: PGD-02-02 Versión: 12.0
		Código documento: PPCCPI-09 Versión: 2.0
		Página 63 de 63

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	R.R., Acta o modificación Día mes año	Descripción de la modificación
1.0	Fecha de modificación: 24/02/2021	Actualización de datos de los usuarios caracterizados, a diciembre de 2020, como son la base legal y normativa, la caracterización del proceso de rendición de cuentas, del proceso de peticiones, quejas y reclamos, del proceso de encuesta de percepción de ciudadanos y la caracterización de las reuniones locales de control social (antes denominadas comités locales de control social)
2.0		