

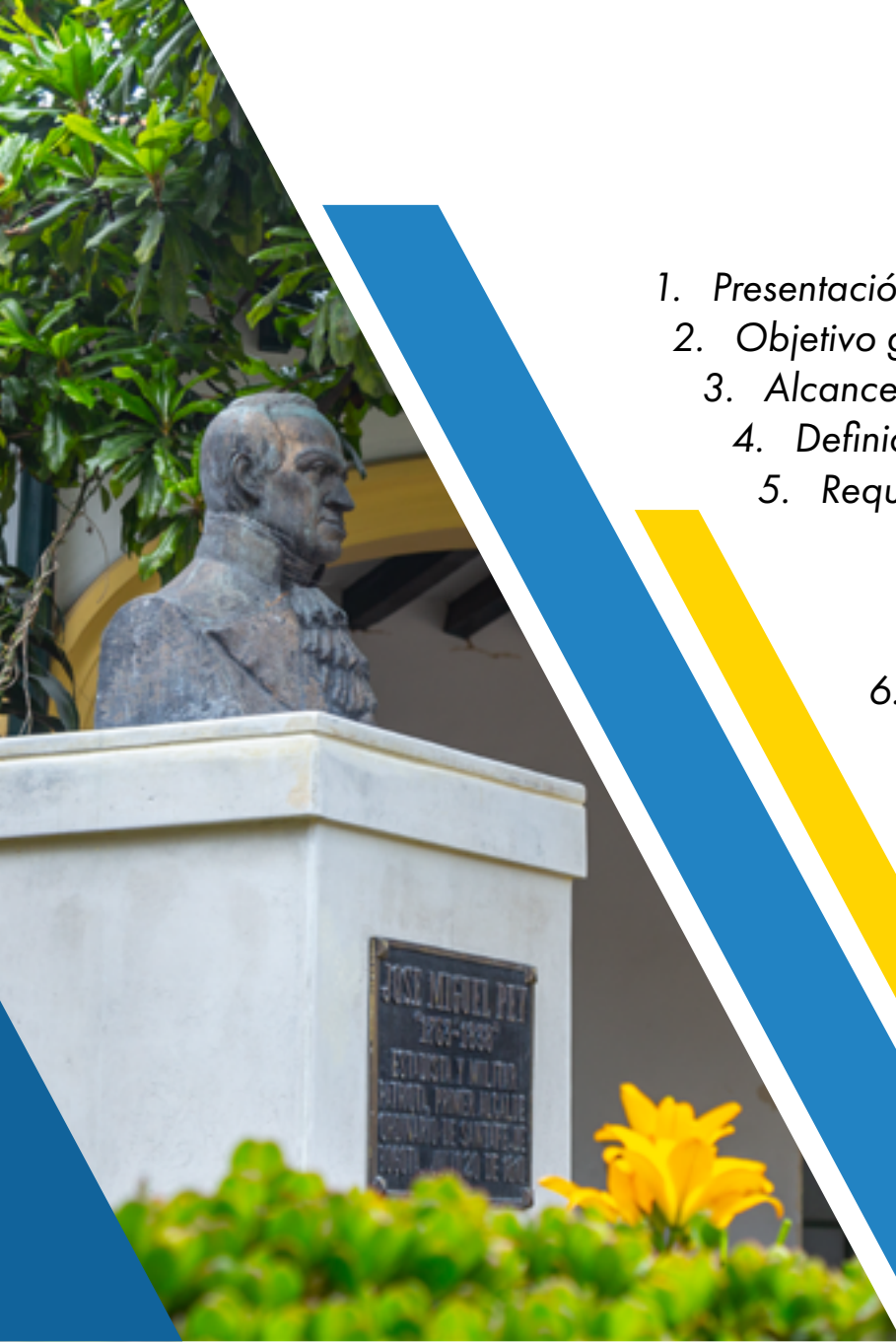
# **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Concejo de Bogotá, D.C.**



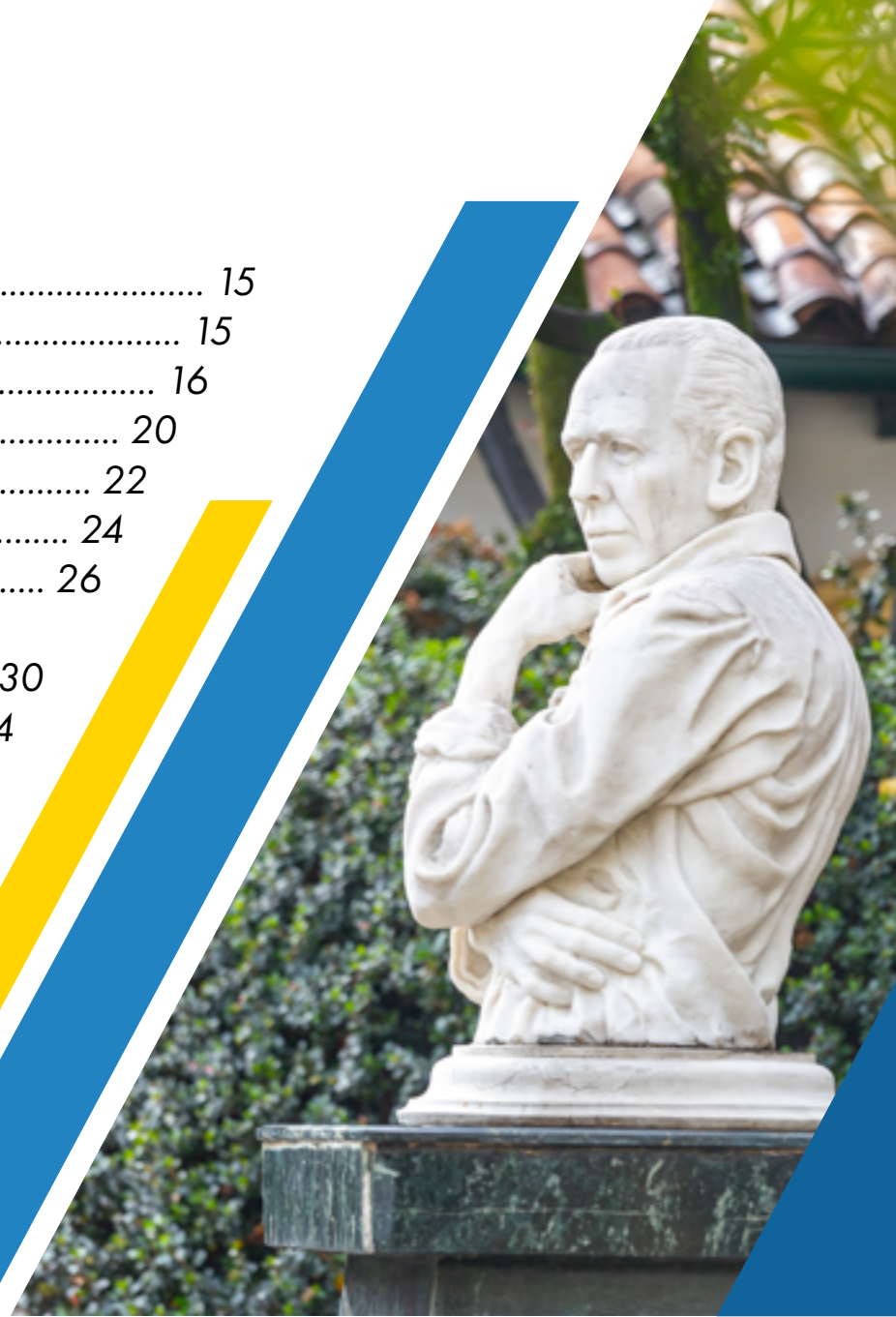
**Concejo  
de Bogotá**

# TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación .....	4
2. Objetivo general .....	5
3. Alcance .....	5
4. Definiciones .....	6
5. Requerimientos de política .....	7
5.1. Política de servicio al ciudadano .....	7
5.2. Participación ciudadana en la gestión pública .....	8
5.3. Gobierno digital .....	8
6. Variables y niveles de desagregación de la información .....	9
6.1. Categorías de variables .....	9
6.1.1. Variables geográficas .....	9
6.1.2. Variables demográficas .....	10
6.1.3. Variables intrínsecas .....	10
6.2. Priorización de variables .....	11
6.2.1. Persona natural – individuos .....	12
6.2.2. Persona jurídica – organizaciones .....	13
6.3. Mecanismos de recolección, variables y categorías para desagregar la información .....	14



7. Presentación de la información .....	15
7.1. Individuos .....	15
7.1.1. Variable geográfica .....	16
7.1.2. Variables demográficas .....	20
7.1.3. Variable intrínseca .....	22
7.2. Grupos u organizaciones .....	24
7.2.1. Variable intrínseca .....	26
8. Establecimiento de grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares .....	30
9. Conclusiones generales .....	44
9.1. Perfil del ciudadano .....	44
9.2. Perfil de las organizaciones o grupos .....	45
Bibliografía .....	46



# 1. PRESENTACIÓN

Es fundamental que el Concejo de Bogotá D.C., identifique las características de la población objetivo a la cual está dirigida, desde allí pueda evaluar su oferta institucional y presentar información para responder satisfactoriamente, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía, para la materialización de su misión y la satisfacción de derechos ciudadanos.

Con el presente ejercicio se allanan aspectos técnicos relacionados con las categorías de variables que se utilizan para realizar la segmentación de ciudadanos, y se aportan elementos adicionales, teniendo en cuenta criterios requeridos por las políticas de Gestión y Desempeño Institucional establecidas en el Decreto 1499 de 2017, tales como: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Servicio al ciudadano, Participación ciudadana en la gestión pública y Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea.





## 2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los usuarios, grupos de valor y partes interesadas con los que interactúa el Concejo de Bogotá D.C., a fin de conocer sus necesidades y expectativas, para establecer acciones de mejora que potencialicen los mecanismos de divulgación de la información institucional y priorización de sus contenidos.

## 3. ALCANCE

Aplica al desarrollo de las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana y rendición de cuentas, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

## 4. DEFINICIONES

- a) Caracterizar:** identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas. <sup>[1]</sup>
- b) Ciudadano:** Personas naturales, nacionales o extranjeras de todos los estratos socio económicos y culturales que residen en la ciudad de Bogotá, D.C.
- c) Partes interesadas:** Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia. Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.
- d) Grupo de valor:** Clasificación y asociación de conjuntos de personas con características similares.

## 5. REQUERIMIENTO DE POLÍTICA

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional establecidas en el Decreto 1499 de 2017, para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

### 5.1 Política de servicio al ciudadano

La política se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, centrando la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía y que permiten identificar y realizar ajustes sistemáticos, que produzcan efectos en el servicio y en la satisfacción ciudadana. <sup>[2]</sup>

Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades de los ciudadanos con el fin de adecuar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para su atención, según tipo de usuario, forma en que se debe presentar la información, posibilidades de implementación de nuevas tecnologías y protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos en su interacción con el Estado.

## **5.2 Participación ciudadana en la gestión pública**

Según la Ley 1474 de 2011 “el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna”, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, razón por la cual el Concejo de Bogotá D.C., debe conocer las características de su población objetivo como un paso inicial de la implementación de las acciones de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos).

Por lo anteriormente expuesto, este documento presenta las características de la población objetivo, intereses y necesidades de información de los ciudadanos y grupos de valor interesados en el Concejo de Bogotá, D.C., como un requisito para la implementación de cualquier acción de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas que permitan el control social y una transparente interlocución con los grupos de valor, facilitándoles el acceso a la información pública y adecuando los mecanismos de consulta, información y convocatoria para facilitar la participación de los ciudadanos y grupos de valor.

## **5.3 Gobierno digital**

En esta política, la caracterización permite conocer a la ciudadanía, a los grupos de interés y de valor de la Corporación, para adecuar, progresivamente, la implementación de tecnología y canales electrónicos de comunicación, de manera que se responda con mayor eficiencia a sus expectativas y necesidades, involucrándoles en procesos de innovación y en general, en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

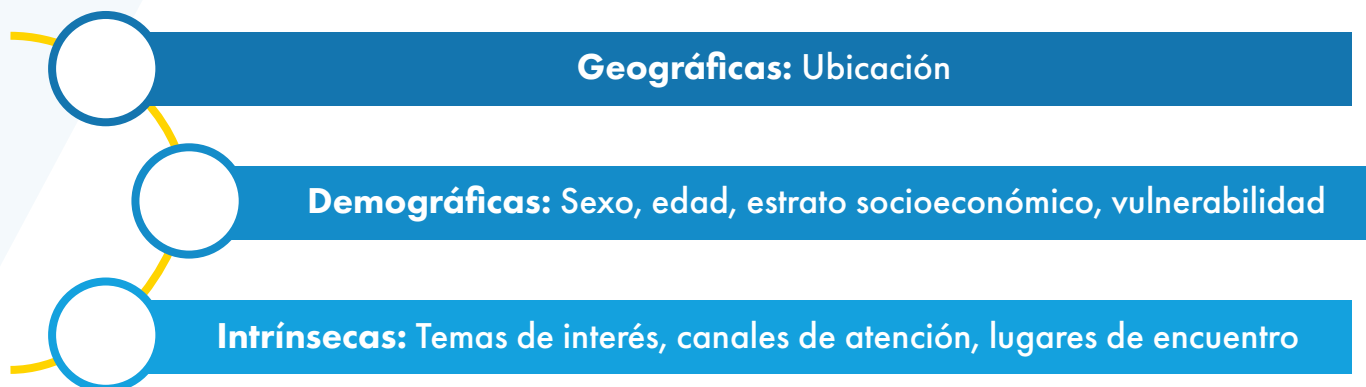


## 6. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la misionalidad del Concejo de Bogotá D.C, a continuación se presentan las principales categorías de variables determinadas para la caracterización.

### 6.1 Categorías de variables

**Figura 1.** Categorías de variables - Concejo de Bogotá, D.C.



**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación

#### 6.1.1 Variables geográficas

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica. Para el caso de esta caracterización se utilizará la siguiente variable:

- **Ubicación.** Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. <sup>[1]</sup>

## 6.1.2 Variables demográficas

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Las variables en esta categoría que se determinaron para análisis son:

- **Sexo.** Esta variable suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento.
- **Edad.** Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas.
- **Estrato socioeconómico.** Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.
- **Vulnerabilidad.** Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad, personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

## 6.1.3 Variables intrínsecas

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias comunes o estilos de vida) de los ciudadanos o interesados, que permiten identificar características para diferenciarlos. Las variables que se analizarán son las siguientes:

- **Temas de Interés.** Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.

- **Canales de Atención.** Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva. Ejemplo: presencial, telefónico, virtual etc.
- **Lugares de encuentro.** Esta variable hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o interesados, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para la divulgación y comunicación de actividades específicas de la Corporación.

## 6.2 Priorización de variables

Para realizar la priorización de variables, se seguirá la metodología proporcionada por el Departamento Nacional de Planeación -DNP de caracterización de usuarios, que sugiere realizar una priorización de variables para escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, que sean fácilmente medibles y con relación costo beneficio, la desagregación de los criterios es la que sigue:

- **Variables relevantes:** relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Variables económicas:** disponibles a un costo razonable.
- **Variables medibles:** puedan observarse o medirse para cada ciudadano
- **Variables asociativas:** deben permitir realizar segmentaciones. Estas deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- **Variables consistentes:** variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Según el quehacer del Concejo de Bogotá, D.C., las variables a tener en cuenta para caracterizar los grupos de interés son las siguientes:

## 6.2.1 Persona Natural - Individuos

**Tabla 1.** Priorización variables – Individuos, Concejo de Bogotá, D.C.

Categoría	Variable	La variable es:						Seleccionada		¿Cuenta con la información?
		Relevante	Económico	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje Total	Si	No	
Geográfica	Ubicación	1	1	1	1	0	4	X		Si
	Edad	1	1	1	1	0	4	X		Si
Demográfica	Sexo	1	1	1	1	1	5	X		Si
	Estrato	1	1	1	1	0	4	X		Si
	Vulnerabilidad	1	0	0	1	0	2		X	No
Intrínseca	Temas de interés	1	0	0	1	0	2		X	No
	Canales de atención	1	1	1	1	0	4	X		Si
	Lugares de encuentro	1	0	0	1	0	2		X	No

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación

## 6.2.2 Persona Jurídica - Organizaciones

**Tabla 2.** Priorización variables – Organizaciones, Concejo de Bogotá, D.C.

Categoría	Variable	La variable es:						Seleccionada		¿Cuenta con la información?
		Relevante	Económico	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje Total	Si	No	
Geográfica	Ubicación	1	1	0	1	0	3		X	No
	Temas de interés	1	1	1	0	0	3	X		Si
Intrínseca	Canales de atención	1	0	1	1	0	3	X		Si
	Lugares de encuentro	1	0	0	1	0	2		X	No

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación

La priorización y selección de las variables se realizó teniendo en cuenta la facilidad de acceso a la información con la que cuenta la Corporación.



### 6.3 Mecanismos de recolección, variables y categorías para desagregar la información

La caracterización del ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C., se basa en varios medios de recolección de la información con los que cuenta la entidad y con información externa, así:

**Tabla 3.** Fuentes de información internas y externas

Información externa	Información Interna
Resultados del Censo 2018 desarrollado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE.	Información de participación ciudadana en sesiones tanto de las Comisiones permanentes (Primera del Plan de Ordenamiento Territorial, Segunda de Gobierno y Tercera de Hacienda y Crédito Público) como también, de la Sesión Plenaria, suministrada por los Subsecretarios y el Secretario General, respectivamente.
Resultados de la encuesta multipropósito Bogotá-Región 2017, elaborada por la Secretaría Distrital de Planeación en conjunto con el DANE.	Informes mensuales de PQRS.
	Informes de audiencias públicas de rendición de cuentas en los que se incluye el análisis de la evaluación de los asistentes.

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación

## 7. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 7.1 Categorías de variables

El censo de población y vivienda realizado en 2018 por el DANE, consistió en contar y caracterizar las personas residentes en Colombia, así como las viviendas y los hogares del territorio nacional [3]. Así las cosas, a partir de estos resultados, en las tablas que siguen, se presentan datos relevantes para esta caracterización, relacionada con la población de Bogotá y las unidades de vivienda y hogares que se encuentran en la ciudad. Esto incluye los Hogares Particulares y en Lugares Especiales de Alojamiento (LEA), los cuales son edificaciones en las cuales grupos de personas, generalmente no parientes, participan de una vida en común por razones de la actividad que desarrollan o de alguna situación que viven en el momento del censo.

**Tabla 4.** Población Total Censada en Hogares Particulares y en Lugares Especiales de Alojamiento (LEA)

Población en hogares particulares	7.149.540
Población en LEA	31.929
Población total	7.181.469

**Tabla 5.** Unidades de vivienda

Total unidades de vivienda con personas ausentes	33.344	Total unidades de vivienda con personas presentes	2.345.190
Total unidades de vivienda de uso temporal	26.233	Unidades de vivienda	2.523.519
Total unidades de vivienda desocupadas	118.752	Hogares	2.514.482
		Población	7.181.469

Fuente: DANE, Censo nacional de población y vivienda [3]

## 7.1.1 Variable geográfica

### Ubicación

#### Encuesta multipropósito 2017 - SDP

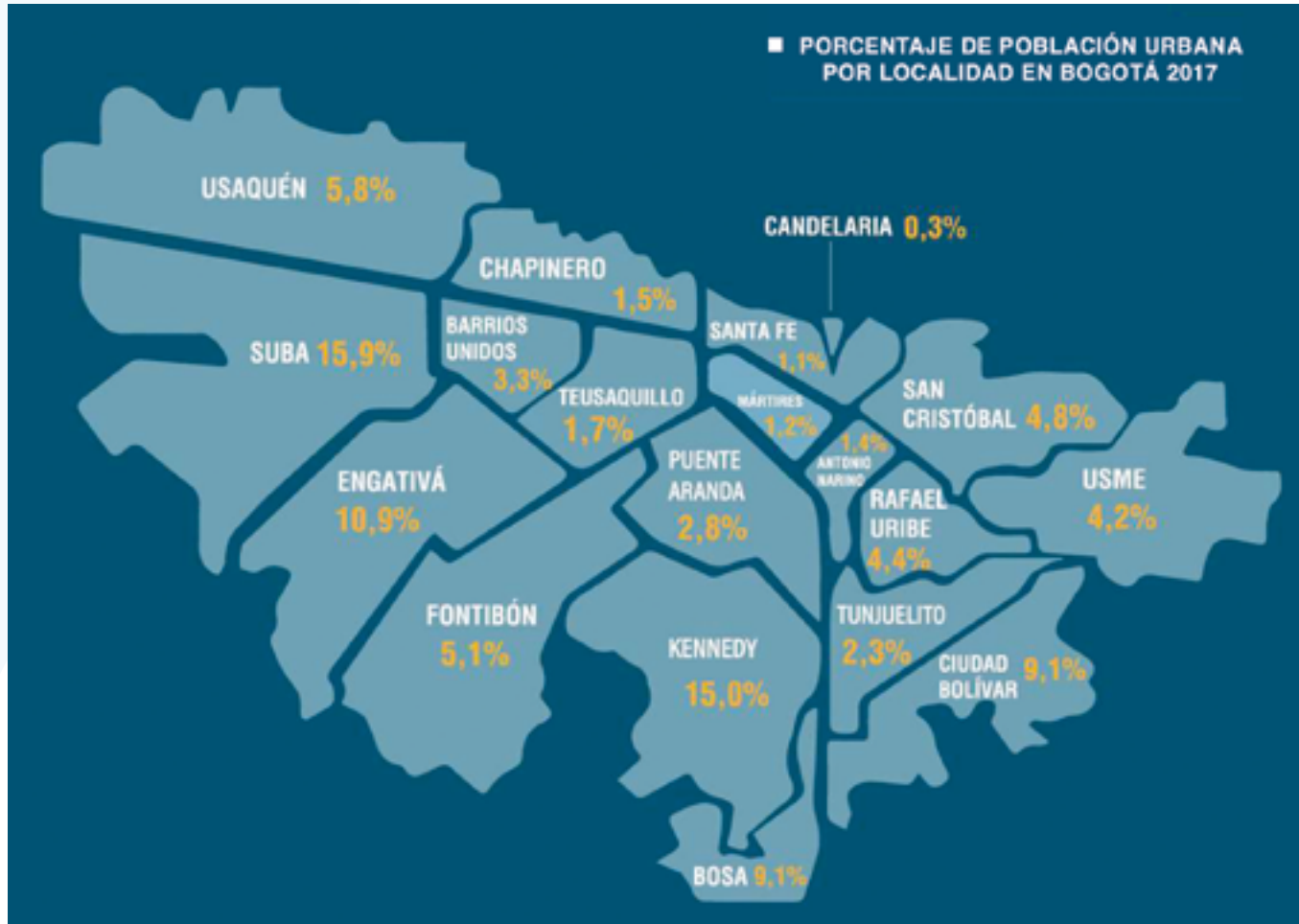
De acuerdo a la encuesta multipropósito 2017, la ubicación principal de los ciudadanos se encuentra en la localidad de Suba con el 15.9%, seguido por la localidad de Kennedy con el 15%, la localidad con menor proporción de la población para 2017 fue la localidad de Candelaria con el 0.3%, como se puede evidenciar en la Tabla 6 y en la Figura 2.

**Tabla 6.** Distribución de la población, según localidad, 2017

Localidad	2014	2017	Localidad	2014	2017	Localidad	2014	2017
Usaquén	6,0%	5,8%	Kennedy	14,8%	15,0%	Antonio Nariño	1,4%	1,4%
Chapinero	1,6%	1,5%	Fontibón	5,0%	5,1%	Puente Aranda	3,0%	2,8%
Santa Fe	1,2%	1,1%	Engativá	11,1%	10,9%	Candelaria	0,3%	0,3%
San Cristóbal	5,1%	4,8%	Suba	15,3%	15,9%	Rafael Uribe Uribe	4,6%	4,4%
Usme	4,3%	4,2%	Barrios Unidos	3,3%	3,3%	Ciudad Bolívar	8,9%	9,1%
Tunjuelito	2,5%	2,3%	Teusaquillo	1,8%	1,7%			
Bosa	8,6%	9,1%	Los Mártires	1,2%	1,2%			

Fuente: DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2014-2017, Cálculos Dirección de Estudios Macro, SDP <sup>[4]</sup>.

**Figura 2.** Distribución de la población, según localidad, 2017



**Fuente:** DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2014-2017, Cálculos Dirección de Estudios Macro, SDP [4]

## Información PQRSD

De acuerdo a los resultados consolidados de los meses de enero a septiembre de 2019, por el equipo de Atención al Ciudadano de la Corporación, se encuentra que la población atendida por localidad, según se observa en la Tabla 7 pertenece en un 12% a Teusaquillo, localidad en la que se encuentra ubicado el Concejo, un 21% no suministraron esta información, y sobre las otras localidades se presenta un porcentaje de distribución que no supera el 7% por localidad. A continuación, se presenta la información de ubicación por localidad.

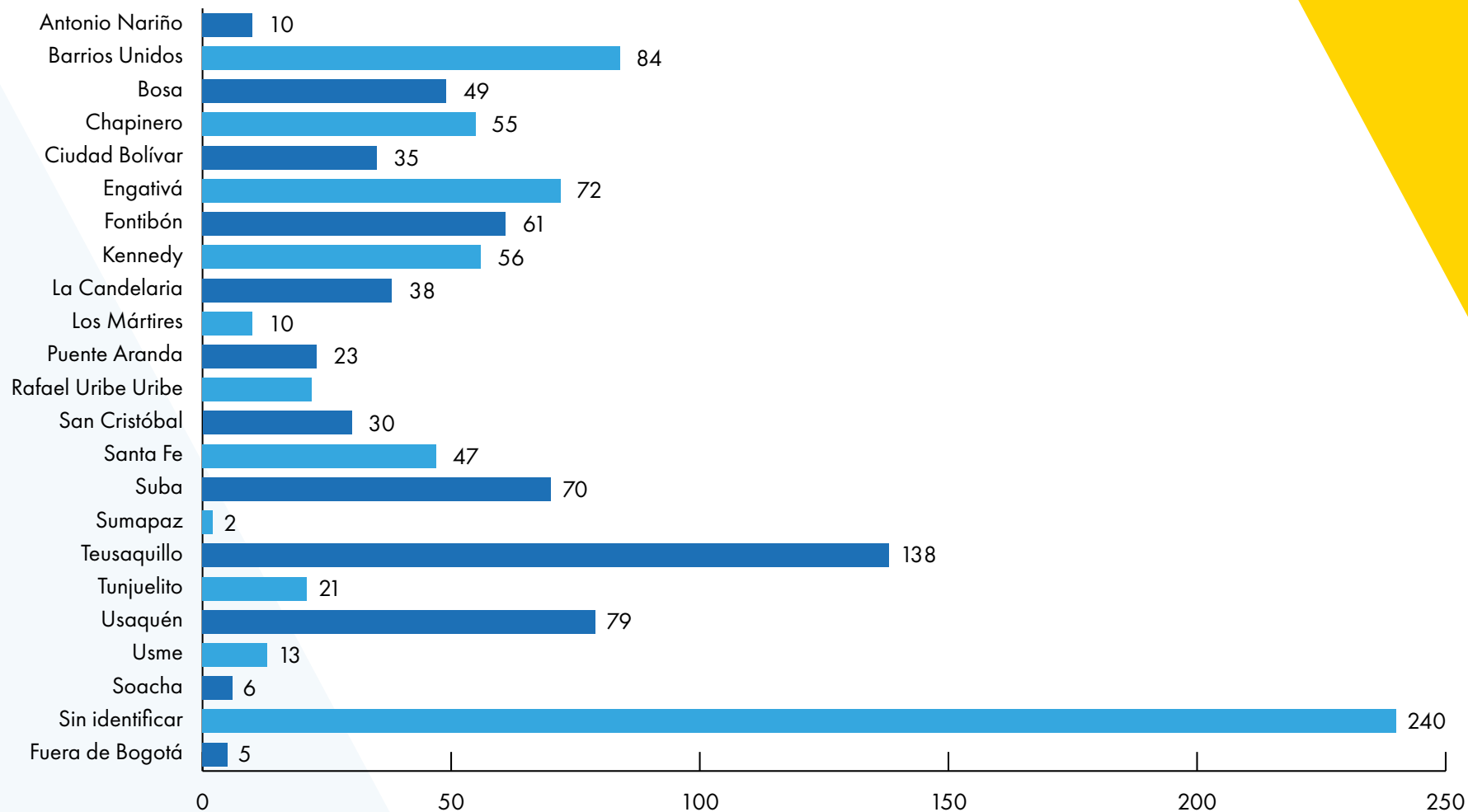
**Tabla 7.** Atención por canales, según localidad, 2019

Localidades Atendidas 2019								
Localidad	Total usuarios	% participación	Localidad	Total usuarios	% participación	Localidad	Total usuarios	% participación
Antonio Nariño	10	1%	La Candelaria	38	3%	Teusaquillo	138	12%
Barrios Unidos	84	7%	Los Mártires	10	1%	Tunjuelito	21	2%
Bosa	49	4%	Puente Aranda	23	2%	Usaquén	79	7%
Chapinero	55	5%	Rafael Uribe Uribe	22	2%	Usme	13	1%
Ciudad Bolívar	35	3%	San Cristóbal	30	3%	Soacha	6	1%
Engativá	72	6%	Santa Fe	47	4%	Sin identificar	240	21%
Fontibón	61	5%	Suba	70	6%	Fuera de Bogotá	5	0%
Kennedy	56	5%	Sumapaz	2	0%			

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C., Atención al ciudadano



**Figura 3.** Usuarios atendidos por localidad, 2019



**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C., Atención al ciudadano

## 7.1.2 Variables demográficas

### Sexo

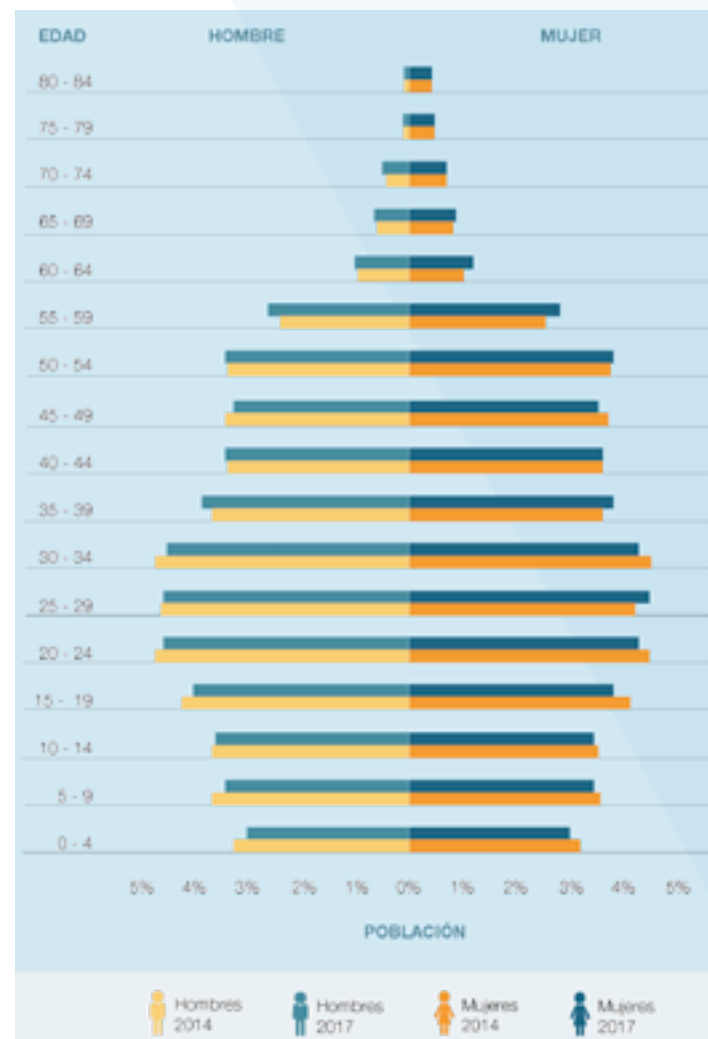
#### Encuesta multipropósito 2017 - SDP

Según los resultados de la encuesta multipropósito 2017, en esta variable se encontró que la población de la ciudad de Bogotá se encuentra dividida en un 50.5% mujeres y 49.5% los cuales por rango de edad se presentan en la figura 4:

#### Participación en sesiones plenaria y de Comisiones Permanentes

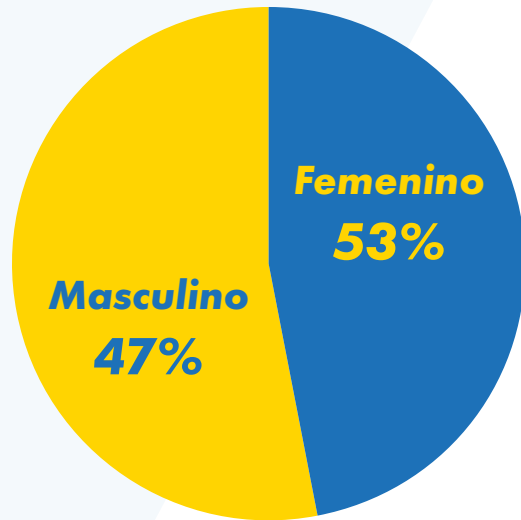
Durante los primeros diez (10) meses de la vigencia, se registra la participación de cuatrocientos setenta y cinco (475) ciudadanos, en sesiones plenaria y de la Comisión Primera, de los cuales el 53% corresponde al sexo masculino y el 47% al femenino, como se puede observar en la Figura 5. Lo anterior, se asemeja a la dinámica presentada por el DANE, presentando un comportamiento levemente inferior para la participación femenina.

Figura 4. Pirámide poblacional, Bogotá. 2014 y 2017



Fuente: DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2014-2017, Cálculos Dirección de Estudios Macro, SDP <sup>[4]</sup>

**Figura 5.** Participación en sesiones por sexo



**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. –Oficina Asesora de Planeación. Basado en información suministrada por Secretaría General y Comisión Primera Permanente del Plan de Desarrollo. 2019

### Edad

En el comparativo por grupo de edades para la ciudad de Bogotá 2014-2017, se evidencia una reducción en la proporción de niños de 0 a 14 años de edad, contrarrestado por un aumento en los grupos con población mayor a los 50 años, consecuencia de los hogares que están teniendo menos hijos y aquellos que deciden no tener hijos. Dentro de la variable por rango de edad encontramos que la mayor proporción de usuarios está concentrada en la población de 25 a 59 años con el 53,2%, en segundo lugar el rango de 15 a 24 años con el 16,6%, tal como se está representado en la figura 6.

**Figura 6.** Comparativo por grupos de edad, 2014-2017



**Fuente:** DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2014-2017, Cálculos Dirección de Estudios Macro, SDP <sup>[4]</sup>

## Estrato socioeconómico

Para la ciudad de Bogotá se encuentra que la distribución de la población se concentra en los estratos 2 y 3 con un 41.39% y 36.41% respectivamente. Lo anterior se puede verificar con la información contenida en la Tabla 8.

**Tabla 8.** Distribución y crecimiento anual de la población, según estrato socioeconómico, Bogotá. 2014-2017

Estrato	2014	2017	Crecimiento	Estrato	2014	2017	Crecimiento
1	9.7%	8.8%	-2.0%	4	7.8%	8.9%	5.8%
2	41.6%	41.4%	1.1%	5	2.7%	3.0%	5.2%
3	36.6%	36.4%	1.1%	6	1.7%	1.5%	-2.9%
				<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1.3%</b>

**Fuente:** DANE-SDP, Encuesta Multipropósito 2014-2017, Cálculos Dirección de Estudios Macro, SDP <sup>[4]</sup>

## 7.1.3 Variable intrínseca

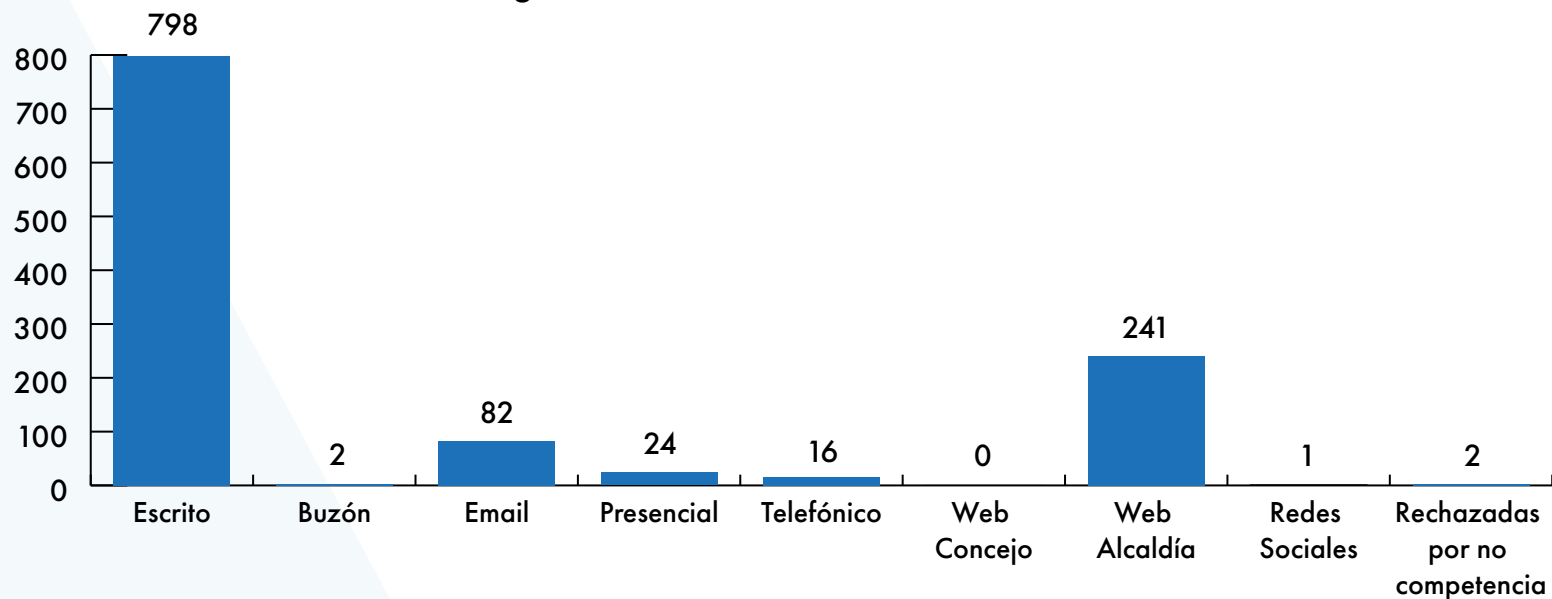
### Canales de atención

Teniendo en cuenta la información disponible en el área de atención al ciudadano del Concejo, que integra el uso de canales telefónico, virtual (redes, web) y presencial, se obtuvieron datos sobre las variables intrínsecas y de comportamiento relacionadas con el acceso - uso de canales de mil ciento sesenta y seis (1166) peticionarios. De estos peticionarios, setecientos noventa y ocho (798) elevaron su solicitud por escrito, lo que corresponde al 68%, seguido de las peticiones vía web de la Alcaldía Mayor con participación del 21% y le siguen con menor porcentaje, el email, presencial y vía telefónica, respectivamente; como se puede apreciar en la Tabla 9.

**Tabla 9.** Uso de los canales de atención, Concejo de Bogotá, 2019

Canal de atención - Medio de entrada de la petición										
	Escrito	Buzón	Email	Presencial	Telefónico	Web Concejo	Web Alcaldía	Redes Sociales	Rechazadas por no competencia	Total
<b>TOTAL</b>	798	2	82	24	16	0	241	1	2	1166
<b>% de Participación</b>	68%	0%	7%	2%	1%	0%	21%	0%	0%	100%

**Figura 7.** Uso de los canales de atención



**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación

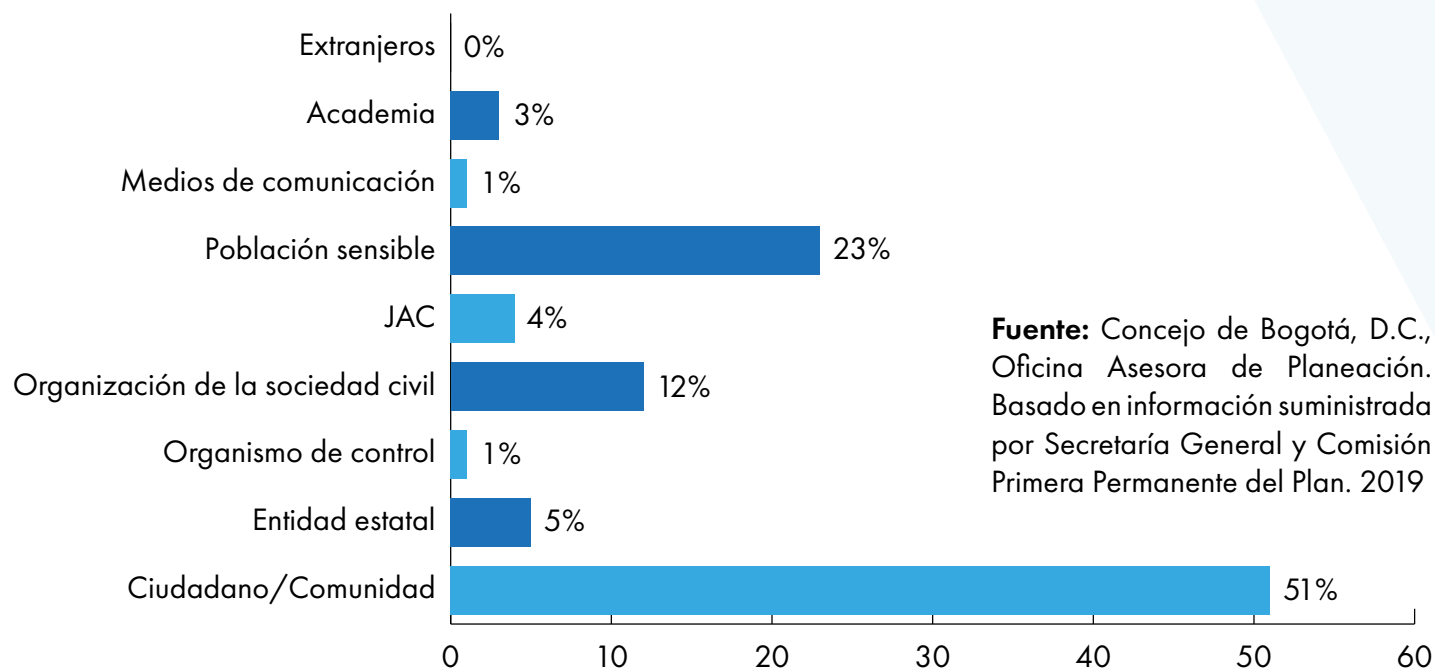


## 7.2 Grupos u organizaciones

### Participación en sesiones plenaria y de Comisiones Permanentes

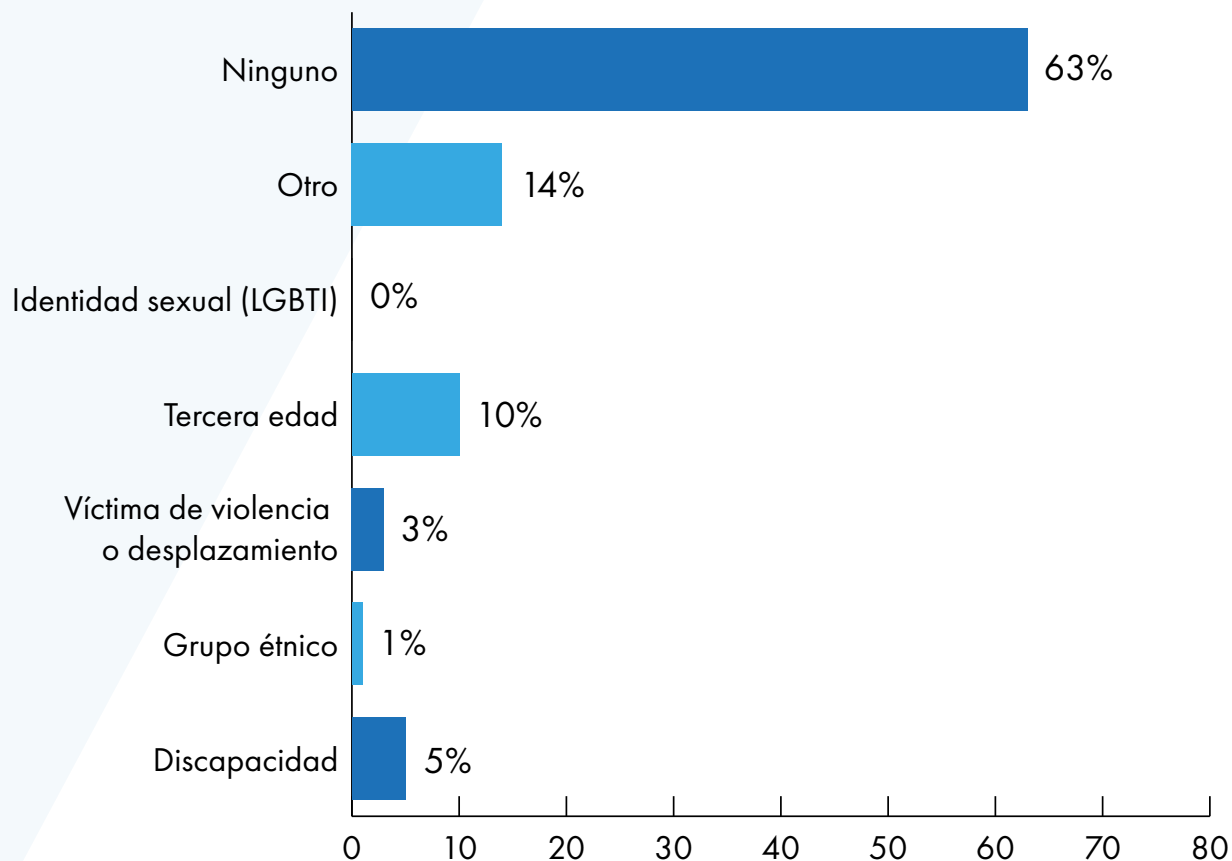
Respecto de la variable de grupo poblacional, en la Figura 8 se puede verificar que el análisis de la población participante en las sesiones del Concejo de Bogotá, D.C indica que el 51% pertenece a la población general (sin autorreconocimiento), el 23% se reconoce como población sensible (afro, rrom, raizal, indígena, adulto mayor, niños, niñas y adolescentes, o con alguna discapacidad). A la vez, el 12% refiere participar en representación de organizaciones de la sociedad civil (12%), seguido de entidades estatales y juntas de acción comunal y local con 5 y 4%, respectivamente.

**Figura 8.** Uso de los canales de atención



## Audiencia Pública de Rendición de cuentas y visibilidad de la gestión del Concejo de Bogotá, D.C.

Figura 9. Uso de los canales de atención

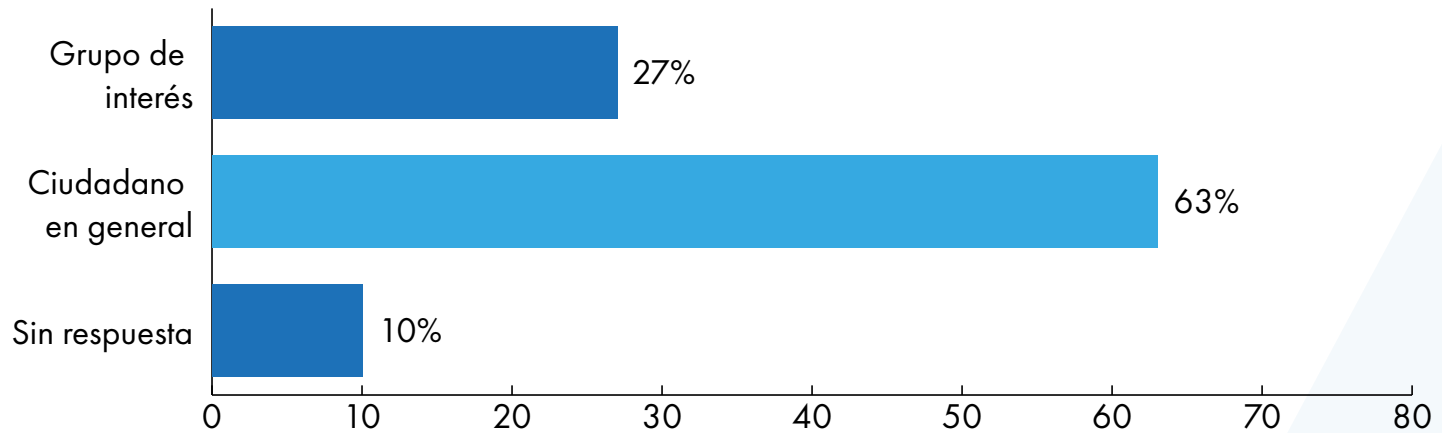


La evaluación del ejercicio de la audiencia pública de Rendición de cuentas y visibilidad de la gestión del Concejo de Bogotá, D.C., tuvo como resultado para las variables demográficas que, como se observa en la Figura 9, el 63% de los asistentes correspondió a comunidad en general (ningún grupo específico), el 14% corresponde a niñez, mujer, iglesia, madre cabeza de familia y líderes de barrio, mientras que el 10,2% se identificó como tercera edad, el 5,1% persona con discapacidad, seguido de víctimas de violencia o desplazamiento (2,8%) y grupos étnicos (1,8%) [5].

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C., Informe de seguimiento de la audiencia pública de rendición de cuentas y visibilidad de la gestión del Concejo de Bogotá – Septiembre 2 de 2019

Ahora bien, el 63% enunciaron su participación a título propio, el 27% a nombre de una organización y el 10% restante se abstuvo de responder, como se puede ver en la Figura 10.

**Figura 10.** Tipo de participación o representación



**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C., Informe de seguimiento de la audiencia pública de rendición de cuentas y visibilidad de la gestión del Concejo de Bogotá – Septiembre 2 de 2019

## 7.2.1 Variable intrínseca

### Canales de atención

En la Tabla 10, se evidencia que el 59% de los ciudadanos se vinculan con la Corporación a través de PQRS, seguido del 24% que participan en las sesiones de gestión normativa y control político y finalmente, el 17% participaron en la audiencia pública de rendición de cuentas.

**Tabla 10.** Espacios de participación ciudadana

Espacio de participación	Número de participantes
PQRS	1166
Participación en gestión normativa y control político a través de sesiones de plenaria y Comisión Permanente del Plan de Desarrollo	475
Asistentes a la audiencia de Rendición de cuentas correspondiente al primer semestre de 2019	342

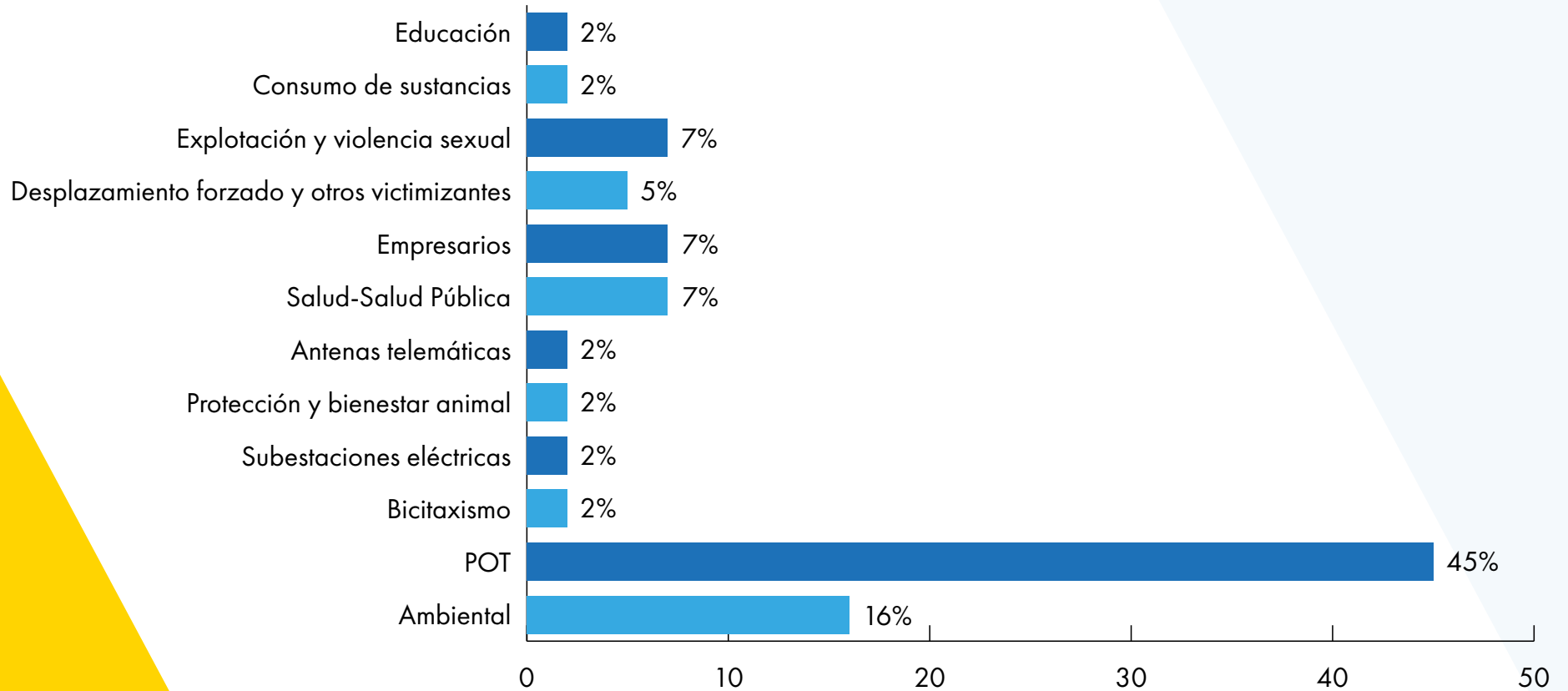
**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación. 2019

### **Temas de interés**

#### **Participación en sesiones plenaria y de Comisiones Permanentes**

Tanto para gestión normativa como para el control político que realiza la Corporación, los ciudadanos u organizaciones que han hecho presencia e incluso han intervenido en el cabildo, lo han realizado por temas de interés como: Plan de ordenamiento territorial (45%), seguido de temas ambientales (16%), salud, empresarios, explotación y violencia sexual (7% c/u), desplazamiento forzado con otros hechos victimizantes (5%) y consumo de sustancias, educación, protección y bienestar animal, entre otros, con participación de 2% cada categoría.

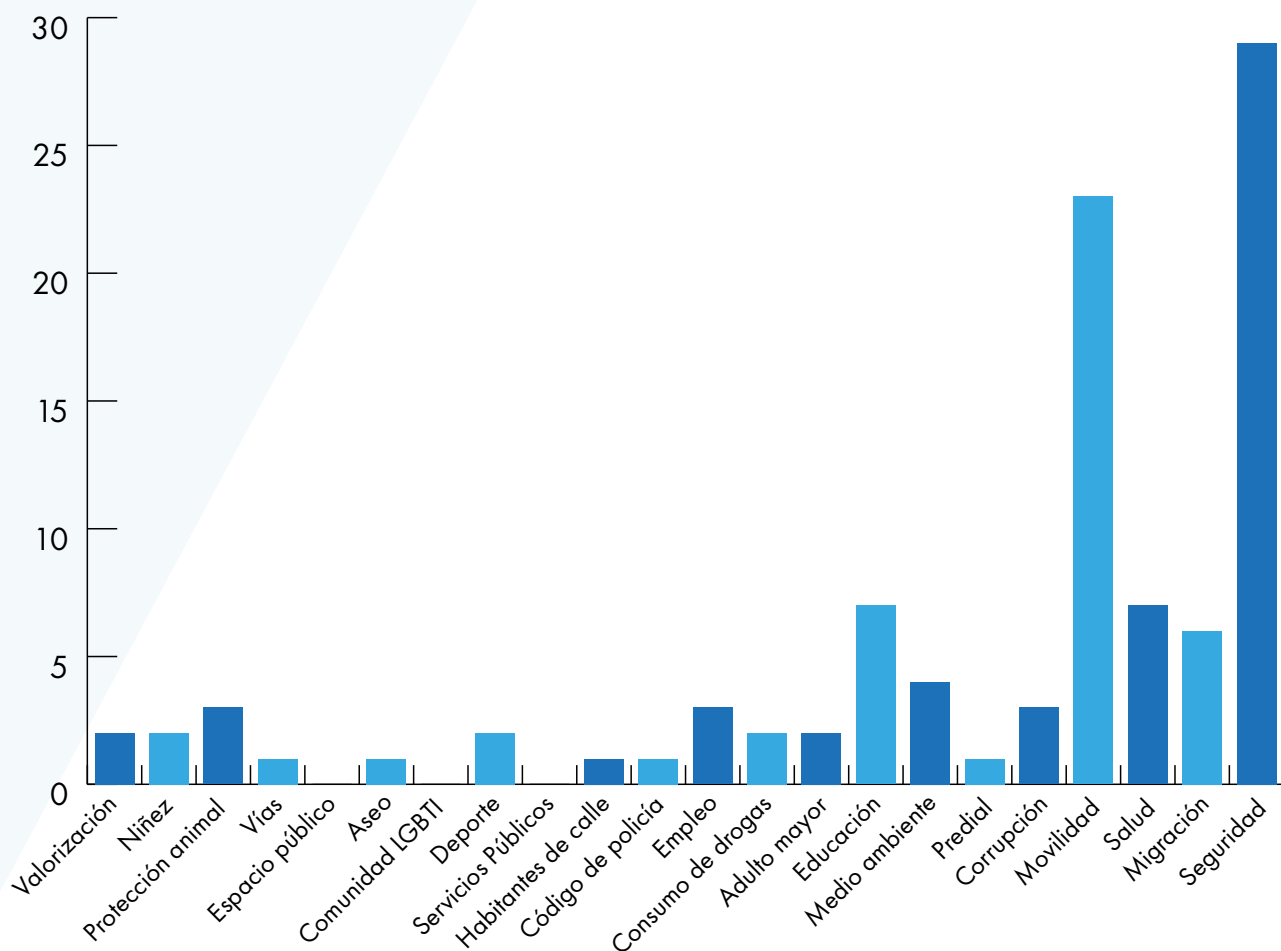
**Figura 11.** Temas de interés para el ciudadano o la organización



**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C., Oficina Asesora de Planeación. Basado en información suministrada por Secretaría General y Comisión Primera Permanente del Plan. 2019

## Audiencia Pública de Rendición de cuentas y visibilidad de la gestión del Concejo de Bogotá, D.C.

Figura 12. Temática de preguntas de la ciudadanía en Centros Comerciales y localidades visitadas



Para la audiencia pública de Rendición de cuentas y visibilidad de la gestión del Concejo de Bogotá, D.C., correspondiente al primer semestre de 2019, tuvo como recurrencia los siguientes temas de interés para la ciudadanía: Seguridad, movilidad, salud, educación, migración, medio Ambiente y corrupción <sup>[5]</sup>. La temática exhaustiva se puede evidenciar en la Figura 12.

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C., Informe de seguimiento de la audiencia pública de rendición de cuentas y visibilidad de la gestión del Concejo de Bogotá - Septiembre 2 de 2019.

## 8. ESTABLECIMIENTO DE GRUPOS O SEGMENTOS DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES

Los grupos de interés identificados por el Concejo de Bogotá pueden ser clasificados en Entidades Público Estatales, Asociaciones, Organizaciones Sociales, Comunitarias o Grupos de Base, Comunidades, Juntas de acción. A continuación, se presentan aquellos grupos de interés relacionados con el Concejo de Bogotá D.C., y que participan, directa o indirectamente, en el desempeño de sus actividades misionales.

**Tabla 11.** Entidades Públicas

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Alcaldía Mayor de Bogotá	Jefe del gobierno, de la administración distrital y representa legal, judicial y extrajudicialmente al Distrito Capital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Conocimiento oportuno de las proposiciones que les realice el Concejo de Bogotá, D.C</li> <li>• Conocimiento de las conclusiones de los debates de control político.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria
Entidades de los sectores de la administración distrital	Conformada por los 15 sectores encabezados por las Secretarías Distritales junto con sus entidades adscritas y vinculadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Conocimiento oportuno de las proposiciones que les realice el Concejo de Bogotá, D.C</li> <li>• Conocimiento de las conclusiones de los debates de control político.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Departamento Administrativo de la Función Pública	Tiene por objeto formular las políticas, asesorar a las organizaciones y velar por el cumplimiento de las normas en materia de gerencia de los recursos humanos al servicio del Estado. (Decreto 2169 de 1992)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de la gestión institucional, a través del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión -FURAG.</li> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales.
Alcaldías Locales	Autoridades encargadas de hacer cumplir las normas de licencias de construcción, uso del suelo, control de ruido, funcionamiento de establecimientos comerciales y tarifas de parqueadero. Son las encargadas de la reparación y mantenimiento de vías secundarias y terciarias de las localidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Conocimiento oportuno de las proposiciones que les realice el Concejo de Bogotá, D.C</li> <li>• Conocimiento de las conclusiones de los debates de control político.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación. 2019



**Tabla 12.** Organismos de control

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Contraloría de Bogotá	Organismo de carácter técnico, dotado de autonomía administrativa y presupuestal, al cual le corresponde 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. (Acuerdo 658 de 2016, Artículo 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de rendición de información de carácter legal, a través del sistema de vigilancia y control fiscal -SIVICOF</li> <li>• Requerimientos especiales de información.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, correos electrónicos, Circulares, Resoluciones
Personería de Bogotá	Órgano de control que ejerce el Ministerio Público y que goza de autonomía administrativa, facultado para ejecutar su presupuesto conforme a las disposiciones vigentes. (Acuerdo 34 de 1993, Artículo 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, Correos electrónicos, Circulares.
Procuraduría	Es la Entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales y correo electrónico.

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Veeduría de Bogotá	Encargada de apoyar a los funcionarios responsables de lograr la vigencia de la moral pública en la gestión administrativa, así como a los funcionarios de control interno. Sin perjuicio de las funciones que la Constitución y las leyes asignan a otros organismos o entidades, la veeduría verifica que se obedezcan y ejecuten las disposiciones vigentes, controla que los funcionarios y trabajadores distritales cumplan debidamente sus deberes y pedir a las autoridades competentes la adopción de las medidas necesarias para subsanar las irregularidades y deficiencias que encuentre. (Decreto 1421 de 1993, Artículo 118)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, Correos electrónicos, Circulares.

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación. 2019

**Tabla 13.** Grupos sensibles

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Adulto mayor	Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. (Ley 1315 de 2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Afros	Comunidad que presenta una ascendencia africana reconocida y que posee rasgos culturales que les da singularidad como grupo humano, comparten una tradición y conservan costumbres propias que revelan una identidad que la distinguen de otros grupos, independientemente de que vivan en lo rural o en lo urbano. También son conocidas como población negra, afrocolombiana entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria
Grupos indígenas	Representan cerca del 3.43% de la población nacional y habitan en cada uno de los treinta y dos departamentos a lo largo del territorio nacional, tienen una particularidad y es que conciben el mundo de forma distinta a la población mayoritaria y tienen órdenes cosmogónicas que difieren de los hegemónicos implantados forzosamente desde épocas de invasión europea, imposibilitando así gobernarse bajo sus propias órdenes jurídicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Jóvenes	<p>Toda persona entre 14 y 28 años cumplidos en proceso de consolidación de su autonomía intelectual, física, moral, económica, social y cultural que hace parte de una comunidad política y en ese sentido ejerce su ciudadanía. (Ley 1622 de 2013, Artículo 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	<p>Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.</p>
Personas en condición de discapacidad	<p>La comprensión de la discapacidad es amplia y considera una variedad de orientaciones; por lo que se asume como un concepto complejo y multicausal cuya comprensión requiere la no-adscripción a posturas dicotómicas, unidimensionales y excluyentes sino la adopción de diversas posturas conceptuales. A esto se suma que la discapacidad es un concepto dinámico porque es el resultado de la interacción entre la persona y el ambiente en que vive. (Política Pública de Discapacidad del Distrito – Decreto 470 de 2007, artículo 3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	<p>Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas con garantías de accesibilidad y transmitidas con lenguaje de señas</p>

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Pueblos Rrom	Se consolida y fortalece como grupo étnico que hace parte de la diversidad étnica y cultural de la nación colombiana. Su origen se remonta a más de 1000 años, proviene del norte de la India y conserva un alto bagaje cultural que lo diferencia de otros pueblos y de la sociedad mayoritaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.
Raizales	La población "Raizal" de San Andrés y Providencia es un grupo étnico perfectamente definido, como lo evidencian su aspecto físico, sus costumbres, su idioma y su pertenencia mayoritaria al Protestantismo. (Decreto 554 de 2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.
Niños, niñas y adolescentes	Se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Víctimas	Aquellos ciudadanos que han recibido el daño como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH) o por violaciones graves y manifiestas a las Normas Internacionales de Derechos Humanos ocurridas con ocasión del conflicto armado interno (Ley 1448 de 2011, artículo 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Atención de compromisos establecidos.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación. 2019

**Tabla 14.** Organizaciones de la Sociedad Civil

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Juntas Administradoras Local	Cada localidad cuenta con una Junta Administradora Local JAL, integrada por no menos de siete, ni más de once miembros, elegidos por votación popular para un período de cuatro años que deberán coincidir con el período del Concejo Distrital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones cuando se realizan eventos de alto nivel</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Información sobre la gestión institucional.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Juntas de Acción Comunal	Son corporaciones cívica sin ánimo de lucro compuesta por los vecinos de un lugar, que aúnan esfuerzos y recursos para procurar la solución de las necesidades más sentidas de la comunidad. (Decreto 1930 de 1979, Artículo 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información</li> <li>• Información clara y precisa de la gestión de la Corporación.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.
Ediles	Para ser elegido Edil se requiere ser ciudadano en ejercicio, haber residido o desempeñado alguna actividad profesional o laboral en la respectiva comuna o corregimiento por lo menos durante los 6 meses anteriores a la fecha de la elección. Tienen como función estar al tanto de los asuntos que más preocupan o que más falta hacen en los barrios donde actúan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información</li> <li>• Información clara y precisa de la gestión de la Corporación.</li> <li>• Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria
Medios de comunicación	Son aquellos canales o instrumentos que permiten transmitir un mismo mensaje para que sea recibido por una enorme cantidad de personas de forma simultánea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones cuando se realizan eventos de alto nivel</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Información sobre la gestión institucional.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficinas, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones, audiencias públicas de rendición de cuentas.

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Sindicatos	Asociación integrada por trabajadores ya sea de empresas públicas o privadas que se agrupan en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral o con respecto al centro de producción, y que desde el momento de la asamblea de constitución se convierte en una Persona jurídica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información</li> <li>• Trámites para miembros sindicales</li> <li>• Cumplimiento de acuerdos del pliego de peticiones.</li> <li>• Información clara y precisa de la gestión de la Corporación.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación. 2019

**Tabla 15.** Academia

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Centros académicos y de pensamiento	El centro de pensamiento es una organización que utiliza el conocimiento de expertos independientes o de universidades para realizar estudios e investigaciones sobre temas de relevancia a nivel local, regional o global para influir sobre los gobiernos y otros organismos que participan en la toma de decisiones sobre políticas y asuntos públicos relevantes para la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información</li> <li>• Información clara y precisa de la gestión de la Corporación.</li> <li>• Participar en la construcción de políticas y de otros asuntos públicos de ciudad.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, oficios, redes sociales, aplicativo PQRSD, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación. 2019



**Tabla 16.** Grupos Internos

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Honorables Concejales	Calidades. Para ser elegido concejal se requiere ser ciudadano en ejercicio y haber nacido o ser residente del respectivo municipio o de la correspondiente área metropolitana durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de la inscripción o durante un período mínimo de tres (3) años consecutivos en cualquier época.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar las condiciones básicas para la realización de sus funciones.</li> <li>• Capacitación en puesto de trabajo.</li> <li>• Asistencia y acompañamiento en cuanto al manejo de las herramientas y aplicativos, que son utilizados en el quehacer diario.</li> <li>• Identificar las necesidades de bienestar laboral y personal.</li> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo electrónico, recursos compartidos.
Servidores Públicos del Concejo de Bogotá (Carrera, provisionales, UAN)	Miembros de las corporaciones públicas, lo empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. (CPC de 1991, Artículo 123)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía respecto de las condiciones básicas para el desarrollo de sus funciones y su bienestar.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo electrónico, recursos compartidos.

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Contratistas y proveedores	Persona o empresa calificada para contratar con la Administración pública o entidades del sector público, por reunir las condiciones que impone la legislación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía respecto de las condiciones básicas para la realización de su objeto contractual.</li> <li>• Orientación respecto del trámite de cuentas de cobro y temas contractuales.</li> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo electrónico, recursos compartidos.
Practicantes		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información y apoyo en el desarrollo de trabajos/tesis de grado o investigaciones.</li> <li>• Información de la gestión institucional.</li> </ul>	Reuniones internas, memorandos, página Web de la Corporación, correo electrónico, recursos compartidos.

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación. 2019

**Tabla 17.** Ciudadanos

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Ciudadanía	Es el conjunto formado por los ciudadanos de una nación o de un pueblo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información</li> <li>• Información clara y precisa de la gestión de la Corporación.</li> <li>• Participar en la presentación de problemáticas de su ciudad que le han afectado o le pueden influir.</li> </ul>	Correo electrónico, página Web, redes sociales, aplicativo PQRS, Cabildo abierto, Sesiones de Comisiones y Plenaria, audiencias públicas de rendición de cuentas.

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación. 2019

**Tabla 18.** Partes interesadas del Sistema de Gestión Ambiental

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación, Departamento Administrativo del Servicio Civil, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, DADEP	Entidades de la administración distrital que tienen como sede el CAD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los procedimientos establecidos en el CAD en materia ambiental.</li> <li>• Integración con las Entidades del CAD para realizar sensibilización/o actividades en materia ambiental a los funcionarios.</li> </ul>	Correo electrónico, correspondencia externa, Grupo WhatsApp Gestión Ambiental CAD.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</li> <li>- Secretaría Distrital de Ambiente</li> <li>- Secretaria Distrital de Salud</li> <li>- UAESP</li> </ul>	Autoridades ambientales y Sanitarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento Normatividad Ambiental y sanitaria vigente, vinculación a programas voluntarios como el de Gestión Ambiental Empresarial.</li> <li>• Respuesta oportuna y con calidad de los requerimientos realizados</li> </ul>	Correo electrónico, correspondencia externa, plataforma STORM de la Secretaría de Ambiente.
Funcionarios de la corporación.	Servidores públicos del Concejo de Bogotá.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación y/o sensibilización en temas relacionados con el plan institucional de Gestión ambiental en los programas de ahorro y uso eficiente del agua, energía, gestión de residuos, prácticas sostenibles.</li> <li>• Comunicaciones oportunas sobre los lineamientos ambientales de la Corporación.</li> </ul>	Correo electrónico, correspondencia interna, pantallas de televisores, fondos de escritorio de computador, Intranet.

Segmento	Descripción	Necesidades / Expectativas / Intereses	Medio de comunicación con el Concejo de Bogotá D.C.
LIME	Empresa prestadora del servicio de aseo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una adecuada gestión de los residuos ordinarios.</li> </ul>	Correspondencia externa
Universidades públicas y/o privadas	Instituciones de Educación Superior (IES) que cuentan con el reconocimiento oficial como prestadoras del servicio público de la educación superior en el territorio colombiano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permitir a sus estudiantes realizar las prácticas o pasantías en temas ambientales en la Corporación.</li> <li>Pagar la ARL a los estudiantes.</li> </ul>	Correo electrónico, correspondencia externa.
IDEAM	Institución pública de apoyo técnico y científico al Sistema Nacional Ambiental, que genera conocimiento, produce información confiable, consistente y oportuna, sobre el estado y las dinámicas de los recursos naturales y del medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar en los tiempos establecidos el registro de generadores de residuos peligrosos.</li> <li>Respuesta oportuna a requerimientos realizados.</li> </ul>	Plataforma subsistema de información sobre uso de recursos naturales renovables-SIUR
Gestores de residuos peligrosos	Empresas contratadas por parte de proveedores que prestan servicios Concejo de Bogotá para el transporte y disposición final de residuos peligrosos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una adecuada gestión de los residuos peligrosos que genera (almacenamiento, embalaje, etiquetado).</li> </ul>	Correo electrónico, correspondencia externa.

**Fuente:** Concejo de Bogotá, D.C. – Oficina Asesora de Planeación. 2019

## 9. CONCLUSIONES GENERALES

Esta caracterización permite al Concejo de Bogotá, D.C. reconocer las características generales de los individuos, grupos de interés y de valor; además de establecer la forma en que interactúan con la Corporación, con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía.

Según la metodología aplicada y los mecanismos utilizados para recolección de información, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

### 9.1 Perfil del ciudadano

Los ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales establecidos (Presencial, Virtual: redes, web y telefónico) se encuentran principalmente en la localidad de Teusaquillo, Barrios Unidos y Usaquén, por lo que no se refiere una gran limitación de acceso a tecnología, no obstante al no contar con información asociada a su estrato socioeconómico, ni al rango de edad, no se pueden realizar inferencias respecto de los medios de comunicación que resultaren más expeditos para estos segmentos. En menor proporción consultan ciudadanos desde fuera de Bogotá y desde las localidades de Sumapaz, Soacha y Mártires.

Finalmente, un número de participantes se identificó como tercera edad, personas con discapacidad, víctimas de violencia o desplazamiento y grupos étnicos. Esto indica que se deberán tener en cuenta las condiciones de accesibilidad y atención diferencial.

## 9.2 Perfil de las organizaciones

Un cuarto de la población participante en temas misionales del Concejo de Bogotá, D.C, se reconoce como población sensible, esto es: afro, rrom, raizal, indígena, adulto mayor, niños, niñas y adolescentes, o con alguna discapacidad.

Por otro lado, gran número de grupos son constituidos por organizaciones de la sociedad civil (asociaciones, gremios, fundaciones, etc.), por entidades estatales, JAL, JAC, Ediles y Entes de control.

Sus intereses están relacionados con: Plan de ordenamiento territorial, medio ambiente, salud, empresarios, explotación y violencia sexual, desplazamiento forzado con otros hechos victimizantes y consumo de sustancias, educación, protección y bienestar animal, seguridad, movilidad, migración y corrupción; además de consultas de información general de la entidad, entre otros.

Por lo anterior, es necesario que se fortalezca la socialización de las competencias de la Corporación, toda vez que los ejercicios de gestión normativa y de control político, son aplicables a los diferentes sectores administrativos del Distrito.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Departamento Nacional de Planeación -DNP, Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
2. Presidencia de la República -Consejo para la gestión y desempeño, Manual Operativo. Sistema de Gestión, Bogotá, D.C., 2018.
3. Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE, «Resultados Censo nacional de población y vivienda 2018,» 2019. [En línea]. Available: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>. [Último acceso: 5 12 2019].
4. Secretaría Distrital de Planeación -SDP, «Encuesta multipropósito 2017,» Secretaría Distrital de Planeación -SDP, 18 07 2018. [En línea]. Available: <http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/estudios-macro/encuesta-multiproposito/encuesta-multiproposito-2017>. [Último acceso: 5 12 2019].
5. Concejo de Bogotá, D.C., «Informe de seguimiento de la audiencia pública de rendición de cuentas y visibilidad de la gestión del Concejo de Bogotá – Septiembre 2 de 2019,» Bogotá, 2019.



**Caracterización  
de ciudadanos,  
usuarios y  
grupos de  
interés del  
Concejo de  
Bogotá, D.C.**



**Concejo  
de Bogotá**