

**EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS EN LA  
GESTIÓN DE PQRS**

**Fecha de presentación: junio de 2022**

**Bogotá D.C.**



## INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá D.C. -en adelante SCR- realiza el ejercicio de caracterización para la presente vigencia, siguiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Caracterización de Grupos de Valor y de Interés de la entidad, el cual fue estructurado conforme a los parámetros definidos por el Departamento Nacional de Planeación- DNP.

A través de este documento se propone aumentar el conocimiento que esta Secretaría tiene respecto a los(las) usuarios(as) que tramitan PQRS con el fin de implementar estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación Ciudadanía – Entidad y enfocar de manera efectiva los servicios ofrecidos y la comunicación, implementando acciones pertinentes que aporten al fortalecimiento de la percepción de confianza que la ciudadanía puede tener de esta institución.

## 1. OBJETIVOS Y ALCANCE

### → **Objetivo General:**

Identificar las características de los grupos de valor y de interés que interpusieron PQRS ante la entidad a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha desde el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022, con el objetivo de determinar las áreas de oportunidad y sus correspondientes acciones de mejora en la gestión de requerimientos ciudadanos.

### → **Objetivos Específicos**

- ✓ Reconocer las necesidades y particularidades de los grupos de valor y de interés que interpusieron PQRS ante la entidad a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha en el período comprendido entre el 1 de abril de 2020 hasta el 30 de abril de 2022 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.
- ✓ Determinar los temas más consultados o solicitados por los grupos de valor y de interés que interpusieron PQRS ante la entidad a través del Sistema Distrital

para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha durante el período comprendido entre el 1 de abril de 2020 hasta el 30 de abril de 2022.

#### → Alcance

Este documento expone elementos metodológicos cualitativos y cuantitativos con el propósito de identificar y caracterizar a los grupos de valor y de interés que elevaron alguna PQRS ante la Secretaría desde el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, con el propósito de realizar un análisis que conlleve a la toma de decisiones para optimizar la gestión de PQRS.

#### → Fecha de muestra

La presente caracterización se realiza con datos recolectados del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

#### → Fuente de Información

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.

## 2. LIDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

El líder del ejercicio de caracterización es la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Relación con la Ciudadanía.

## 3. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES - NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el presente ejercicio se analizaron las siguientes variables:

- a) **Geográfica:** Se identificó la ubicación del 21.45% de los grupos de valor y de interés que elevaron alguna PQRS ante la Secretaría desde el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.
- b) **Intrínseca:** Se determinaron los subtemas más consultados por el grupo analizado desde el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.
- c) **Demográfica:** Dentro del grupo analizado se estableció el número de personas con condiciones tales como: situación de peligro inminente, víctimas del conflicto armado, adultos mayores, con discapacidad, mujeres gestantes, habitantes de la calle, entre otras.

A partir de la priorización de las citadas variables, se escogieron para el desarrollo del ejercicio los criterios relevantes, medibles y asociativos.

→ **VARIABLES GEOGRÁFICAS:**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte tuvo 3.693 atenciones a PQRS, de las cuales se lograron identificar 792 provenientes de las diferentes localidades de la ciudad. No obstante, es preciso aclarar que el suministro de la información personal no tiene carácter obligatorio, por consiguiente, es probable que la cantidad de personas caracterizadas no corresponda al total de requerimientos gestionados por la Secretaría para dichas fechas el cual ascendió a 3.693. Antes bien, son datos que nos pueden acercar a la procedencia geográfica de un importante número de PQRS atendidas por la entidad en el señalado periodo.

LOCALIDAD	PQRS POR LOCALIDAD
Engativá	87
Suba	74
Teusaquillo	73
Chapinero	68
Usaquén	58
Santa fe	55
Ciudad Bolívar	50
La Candelaria	50
Kennedy	48
Los Mártires	37
San Cristóbal	28
Bosa	27
Fontibón	26
Barrios Unidos	22
Puente Aranda	21
Usme	21
Rafael Uribe Uribe	20
Antonio Nariño	13
Tunjuelito	12
Interlocal	2
<b>TOTAL</b>	<b>792</b>

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del periodo comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

→ **VARIABLES INTRÍNSECAS:**

La SCRД en el período comprendido entre el 1 de abril de 2020 y el 30 de abril de 2022 pudo identificar los siguientes datos:

- **Subtemas más consultados por nuestros grupos de valor y de interés en el período examinado:**

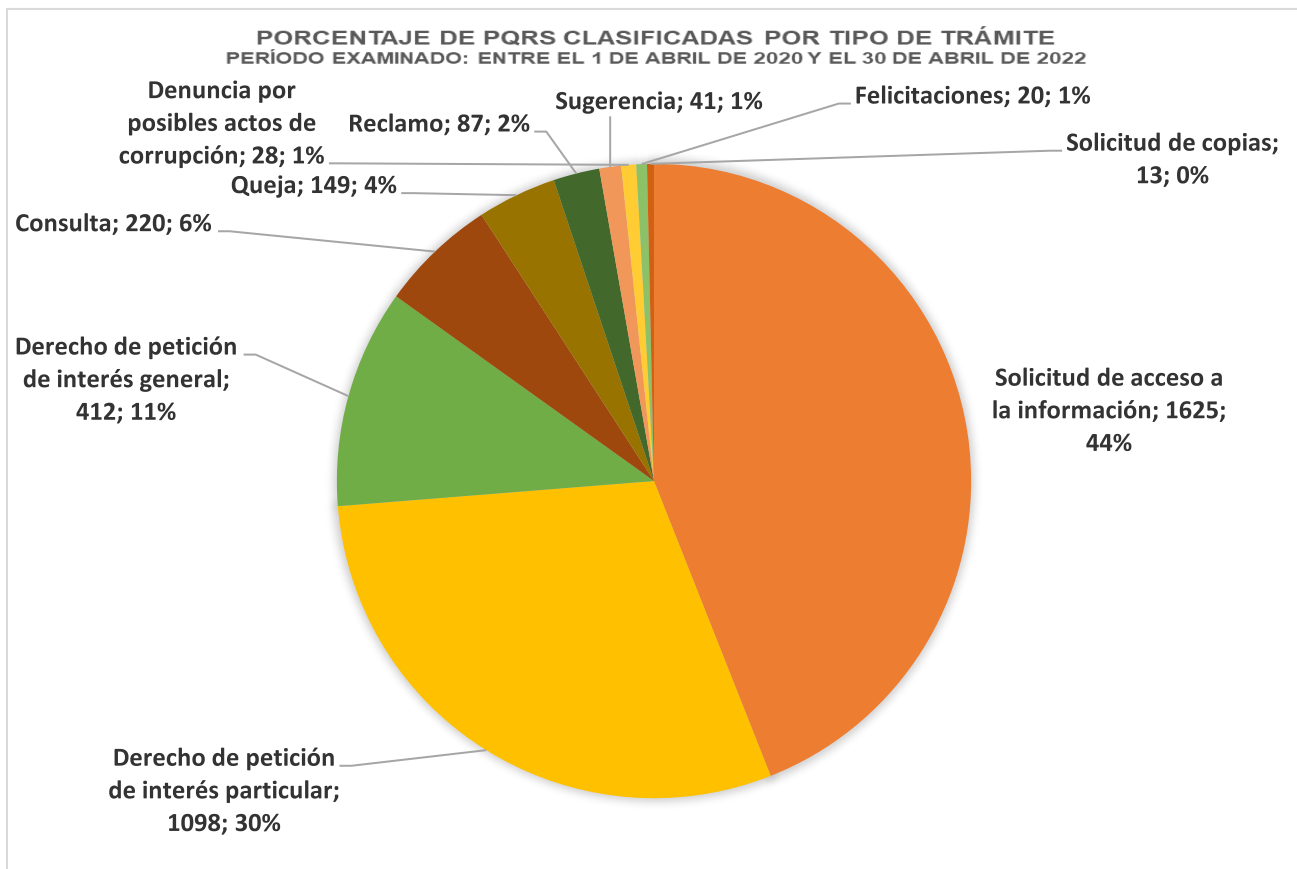
Posterior al análisis de la información recopilada, identificamos los subtemas más consultados por nuestros(as) usuarios(as). Estos datos se convierten en una fuente crucial de información que conlleva a la búsqueda e implementación de acciones de mejora para la divulgación del portafolio de trámites y servicios institucional, generando a través de la prestación integral de estos la satisfacción de nuestros grupos de valor y de interés.

SUBTEMAS DE CONSULTAS	CANTIDAD
Gestión de arte, cultura y patrimonio	502
Gestión lectura y bibliotecas	202
Fomento y desarrollo	145
Traslado de petición por competencia	127
Asuntos administrativos	112
Talento humano y contratación	80
Servicio a la ciudadanía	77
Participación ciudadana	61
Asuntos jurídicos	33
Personas jurídicas	32
Gestión de comunicaciones eventos o invitaciones	25
Gestión cultura ciudadana	21
Cultura ciudadana	16
Despacho	13
Emergencia COVID- 19	8
Convocatorias	7
Asuntos disciplinarios	6
Planeación	4
Políticas programas o lineamientos	4
Recreativas y deportivas	4
Gestión financiera	3
Gestión entidades sin ánimo de lucro	2
Gestión TIC	1
Posibles actos de corrupción	1
Predios para obras de infraestructura	1

Sistemas de información	1
<b>TOTAL</b>	<b>1488</b>

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

- **Tipos de PQRS más consultados por nuestros grupos de valor y de interés en el período examinado**



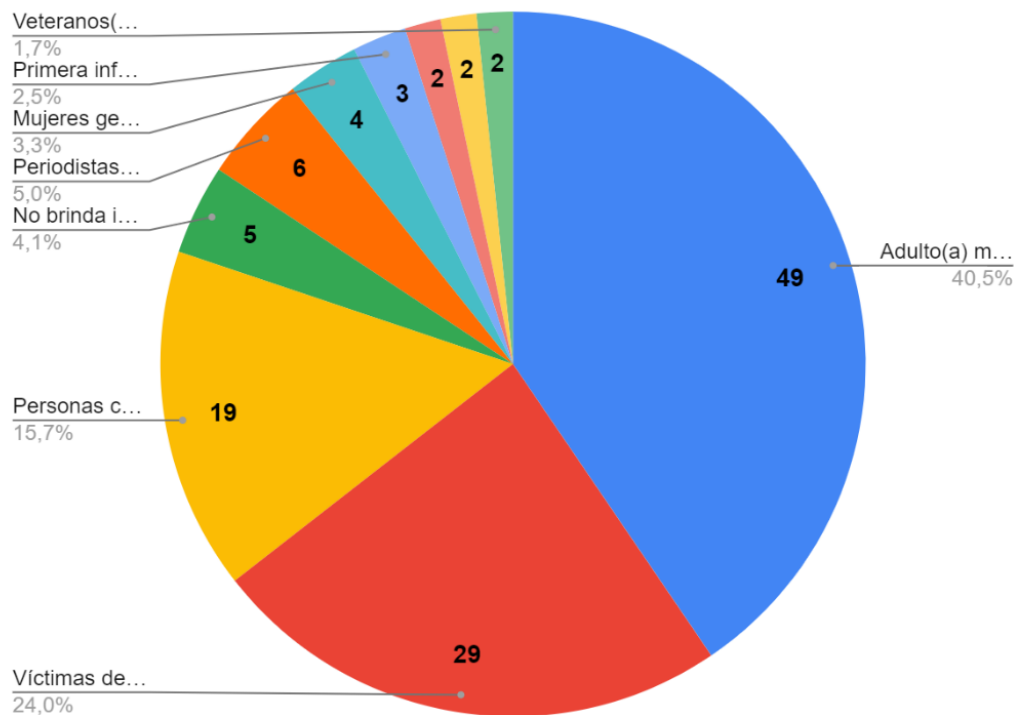
Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

### → VARIABLES DEMOGRÁFICAS:

De la información obtenida a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se identificaron las condiciones de

los(las) ciudadanos(as) que registraron PQRS en los días analizados. Para esta muestra es importante reiterar que el suministro de dicha información personal no es obligatorio, por lo tanto, es probable que la cantidad de personas caracterizadas no corresponda al total de requerimientos registrados en el período examinado. Sin embargo, son datos que nos pueden sugerir la condición de un número importante de la población que solicita nuestros trámites y servicios.

### Personas clasificadas por tipo de condición



GRUPO SEGMENTADO	
Adulto(a) mayor	49
Víctimas del conflicto armado	29
Personas con discapacidad	19
No brinda información	5
Periodistas en ejercicio de su actividad	6
Mujeres gestantes	4
Primera infancia	3
Habitantes de la calle	2
En situación de peligro inminente	2
Veteranos(as) de la fuerza pública	2

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

#### 4. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los mecanismos a través de los cuales se recolecta la información relevante como insumo para la caracterización de los grupos de valor y de interés de la SCRD teniendo en cuenta el objetivo, el alcance y los recursos son:

- **Registros administrativos:** son aquellos que consignan la información de los(las) usuarios(as), derivada de la interacción con la entidad mediante los diferentes procesos. Se incluyen registros disponibles tales como las bases de datos suministradas por los(las) responsables de la realización de los trámites y la prestación de los servicios. Para este ejercicio, se analizaron los registros del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha.
- **Aplicativos:** dirigidos a satisfacer las necesidades en los procesos de la Entidad y de flujo de datos, en nuestro caso, el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha.
- **Información recopilada en canales de atención a la ciudadanía:** información recopilada durante la interacción de ciudadanos(as) y usuarios(as) que son atendidos(as) a través de los diferentes canales oficiales dispuestos por la SCRD. En este caso puntual, se recopiló la información



registrada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha desde el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

## 5. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SEGMENTACIÓN DE GRUPOS DE VALOR O DE INTERÉS CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES.

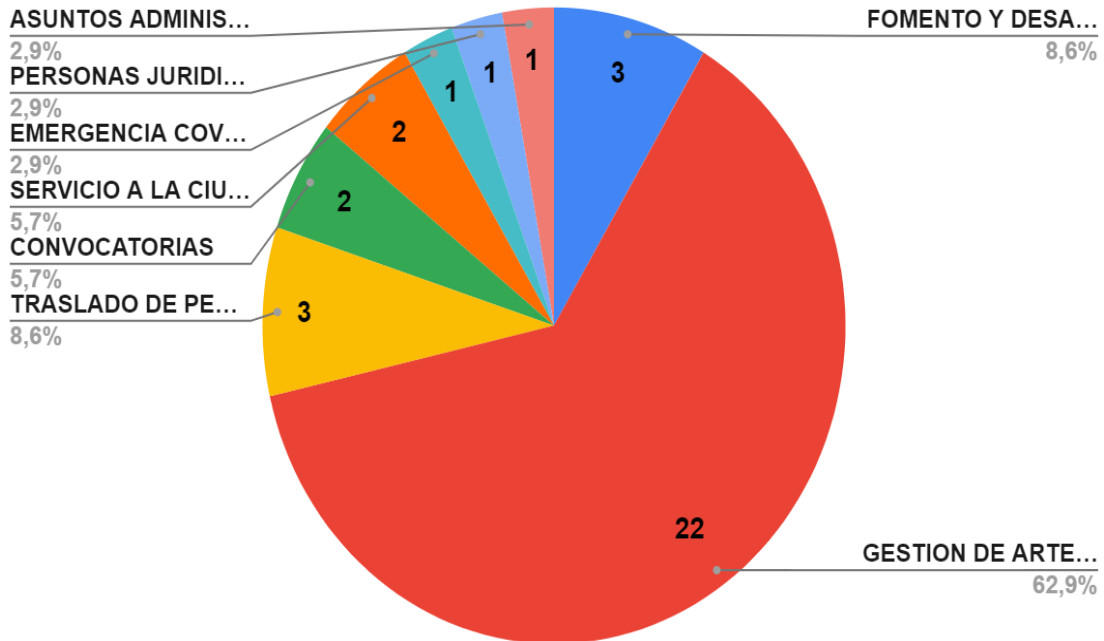
GRUPO SEGMENTADO	VARIABLE INTRÍNSECA (Tipo de PQRS)	VARIABLE GEOGRÁFICA (Localidad)	VARIABLE INTRÍNSECA (Categoría subtema de consulta)
Adulto(a) mayor	X	X	X
Víctimas del conflicto armado	X	X	X
Personas con discapacidad	X	X	X
Periodistas en ejercicio de su actividad	X	X	X
Mujeres gestantes	X	X	X
Primera infancia	X	X	X
Habitantes de la calle	X	X	X
En situación de peligro inminente	X	X	X
Veteranos(as) de la fuerza pública	X	X	X

### 5.1 INFORMACIÓN POR GRUPO SEGMENTADO

- **Adulto Mayor**

La siguiente gráfica refleja la cantidad de peticiones elevadas por adultos mayores, discriminadas por categoría de subtema de consulta.

## Categoría subtema

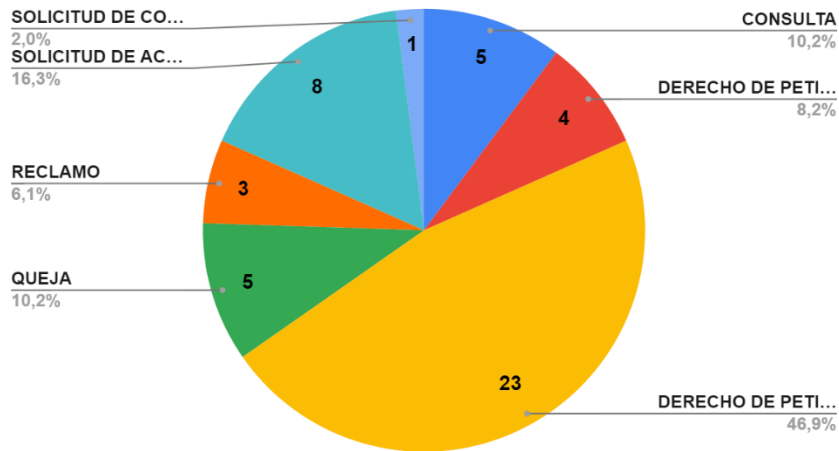


Categoría subtema	Categoría subtema
FOMENTO Y DESARROLLO	3
GESTION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	22
TRaslADO DE PETICION POR COMPETENCIA	3
CONVOCATORIAS	2
SERVICIO A LA CIUDADANIA	2
EMERGENCIA COVID-19	1
PERSONAS JURIDICAS	1
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por adultos mayores, discriminadas por tipo de PQRS.

### TIPO DE PQRS

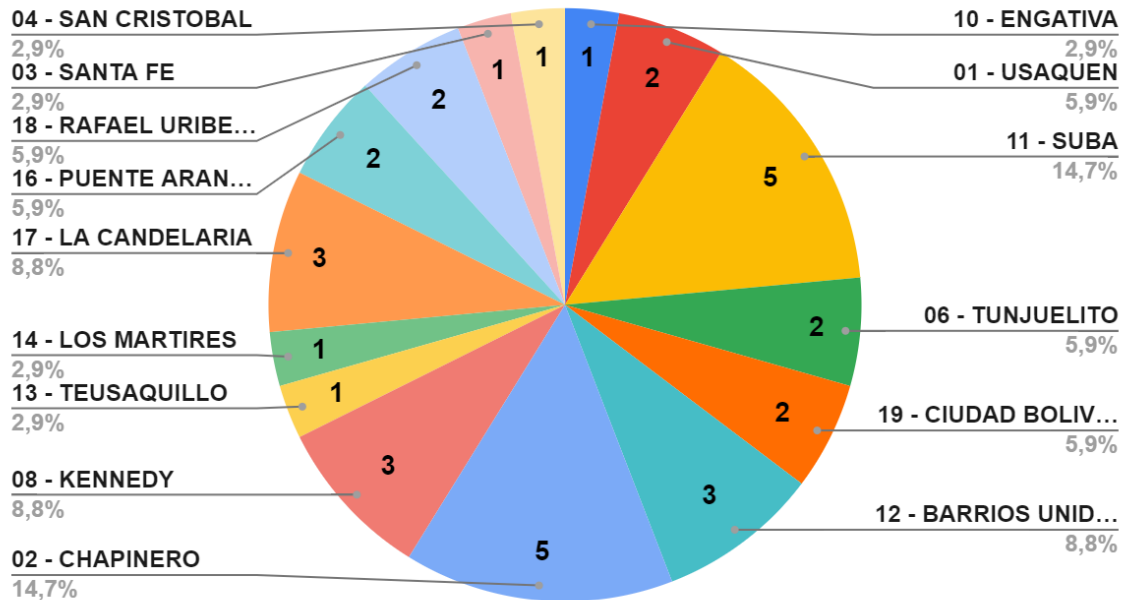


Tipo petición	Tipo petición
CONSULTA	5
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	23
QUEJA	5
RECLAMO	3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8
SOLICITUD DE COPIA	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

El siguiente gráfico refleja la cantidad de peticiones elevadas por adultos mayores, discriminadas por localidad.

### Localidad del ciudadano(a)



Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

#### ▪ Habitantes de la calle

En cuanto a este grupo solo se registraron dos requerimientos, los cuales obedecieron a Derechos de petición de interés particular y sólo uno de ellos suministró información respecto a la localidad, conforme a lo relacionado en la siguiente tabla:

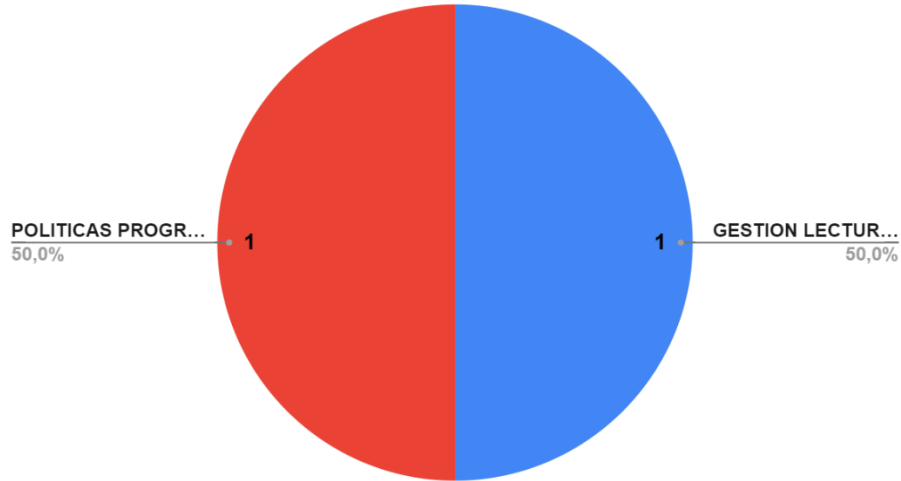
Categoría subtema	Subtema	Tipo petición	Condición del ciudadano	Localidad del ciudadano
		Derecho de petición de interés particular	Habitante de la calle	
Sistemas de información	Consulta de datos habeas data	Derecho de petición de interés particular	Habitante de la calle	11 - suba

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

▪ **Mujeres gestantes**

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por mujeres gestantes, discriminadas por categorías de subtema de consulta:

**Categoría subtema**

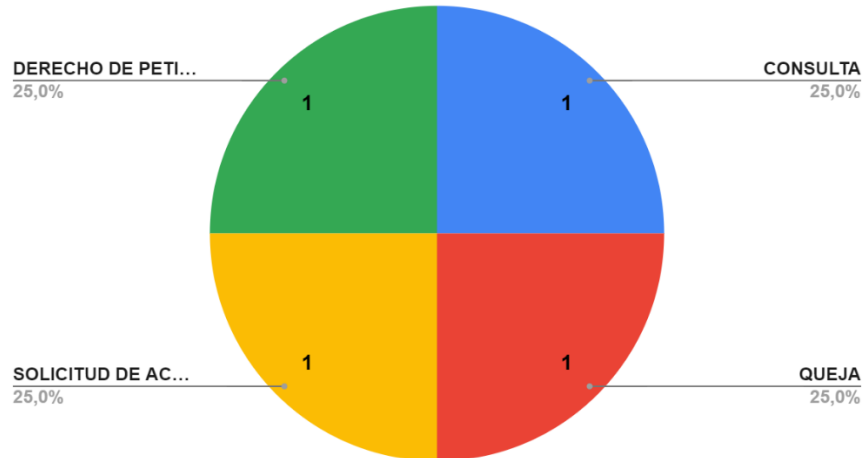


Categoría subtema	Categoría subtema
GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	1
POLITICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por mujeres gestantes, discriminadas por tipo de PQRS:

### TIPO DE PQRS

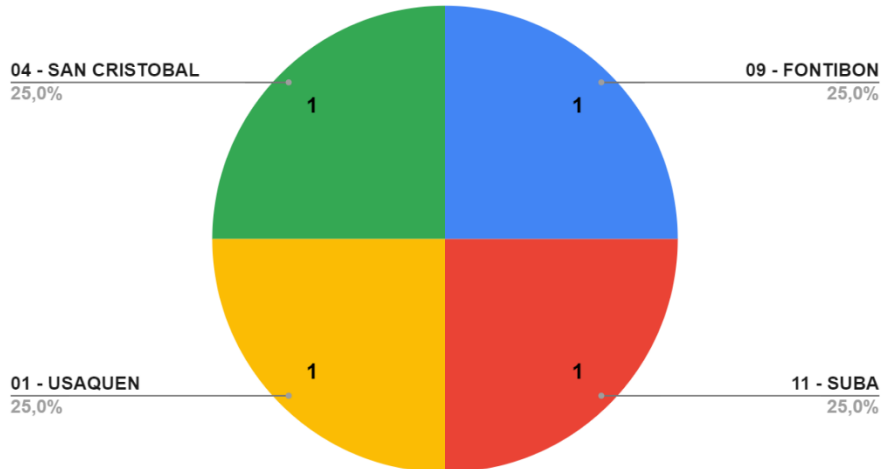


Tipo petición	Tipo petición
CONSULTA	1
QUEJA	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por mujeres gestantes, discriminadas por localidad:

### Localidad de la ciudadana



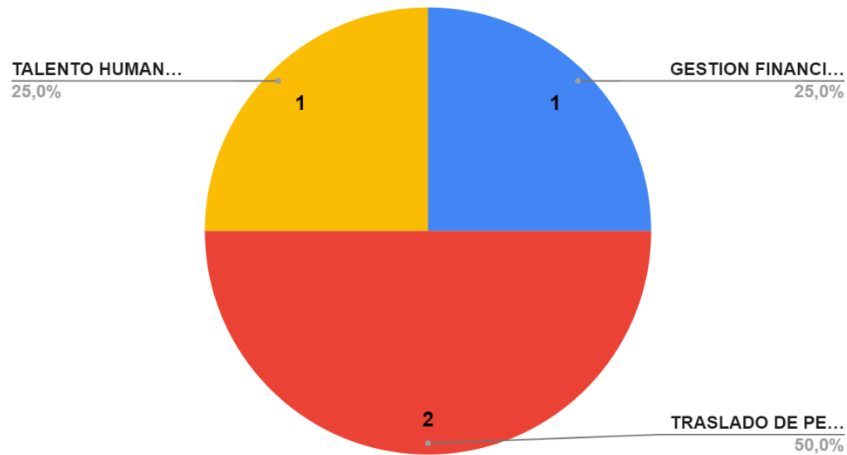
Localidad de la ciudadana ▼	Localidad de la ciudadana
11 - SUBA	1
09 - FONTIBON	1
04 - SAN CRISTOBAL	1
01 - USAQUEN	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

▪ **No brinda información**

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por personas que no brindaron información personal, discriminadas por categorías de subtema de consulta:

**Categoría subtema**



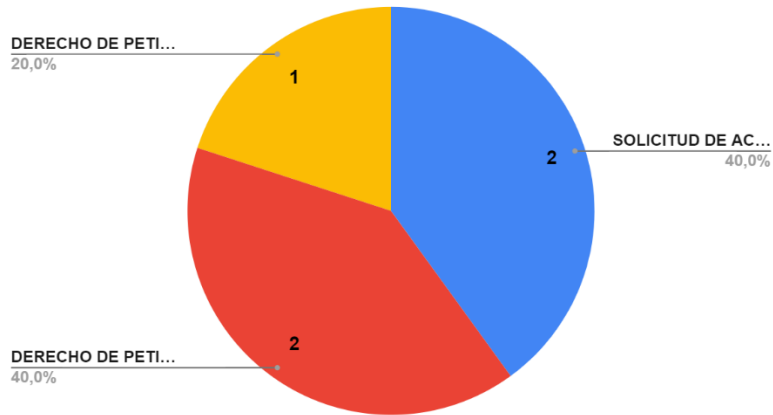
Categoría subtema	Categoría subtema
GESTION FINANCIERA	1
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	2
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.



Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por personas no identificadas, discriminadas por tipo de PQRS:

**TIPO DE PQRS**

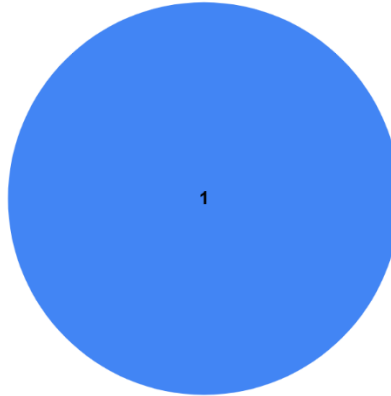


Tipo petición	Tipo petición
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por personas no identificadas, discriminadas por localidad:

**Localidad del ciudadano(a)**



Localidad del ciudadano(a) ▼	Localidad del ciudadano(a)
09 - FONTIBON	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

▪ **Peligro inminente**

En cuanto a este grupo solo se registraron dos requerimientos, los cuales obedecieron a Derechos de petición de interés particular y ambos suministraron información respecto a la localidad, conforme a lo relacionado en la siguiente tabla:

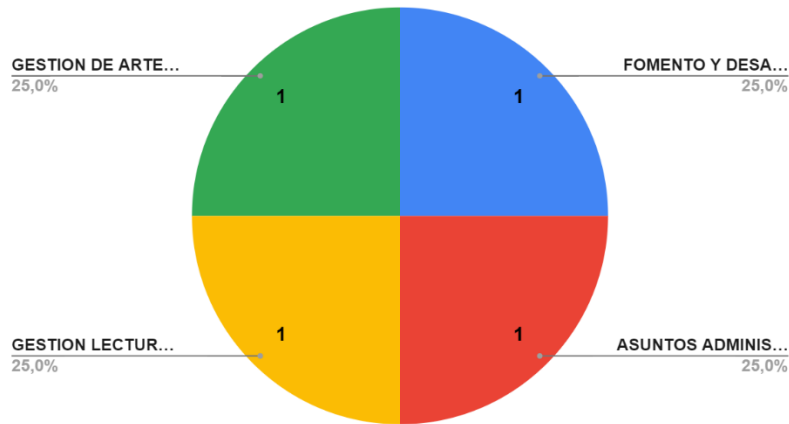
Categoría Subtema	Subtema	Tipo de Petición	Condición del Ciudadano(a)	Localidad del Ciudadano(a)
		Derecho de petición de interés particular	Peligro inminente	10 - Engativá
Asuntos administrativos	Gestión administrativa	Derecho de petición de interés Particular	Peligro inminente	03 - Santa Fe

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

▪ **Periodistas en ejercicio de su actividad**

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por periodistas en ejercicio de su actividad, discriminadas por categorías de subtema de consulta:

**Categoría subtema**

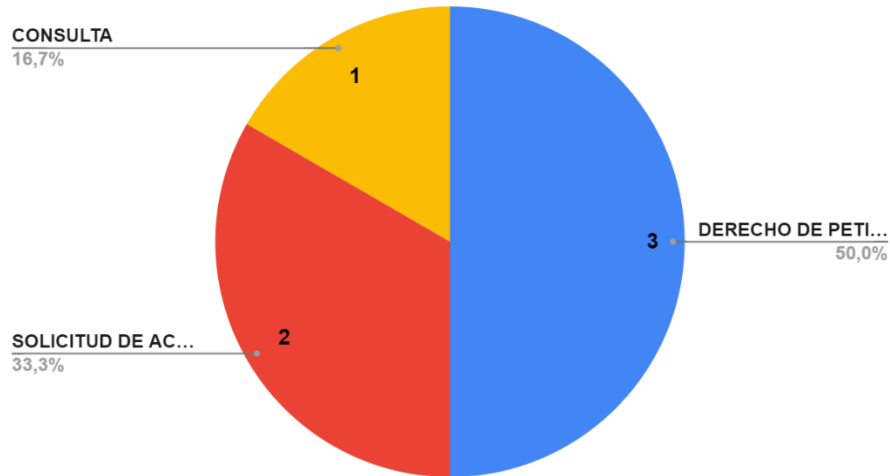


Categoría subtema	Categoría subtema
FOMENTO Y DESARROLLO	1
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	1
GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	1
GESTION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por periodistas en ejercicio de su actividad discriminadas por tipo de PQRS:

### TIPO DE PQRS

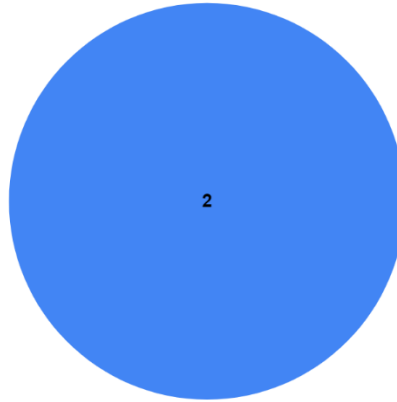


Tipo petición	Tipo petición
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2
CONSULTA	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por periodistas en ejercicio de su actividad, discriminadas por localidad:

**Localidad del ciudadano(a)**

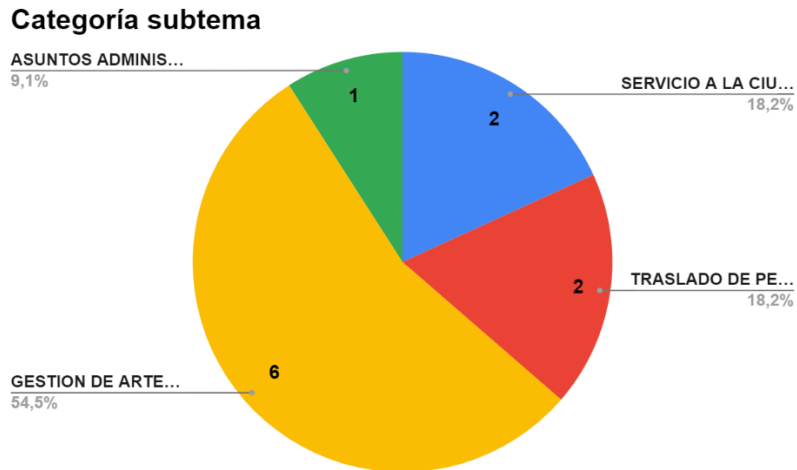


Localidad del ciudadano(a) ▼	Localidad del ciudadano(a)
10 - ENGATIVA	2

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

▪ **Personas con discapacidad**

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por personas con discapacidad, discriminadas por categorías de subtema de consulta:

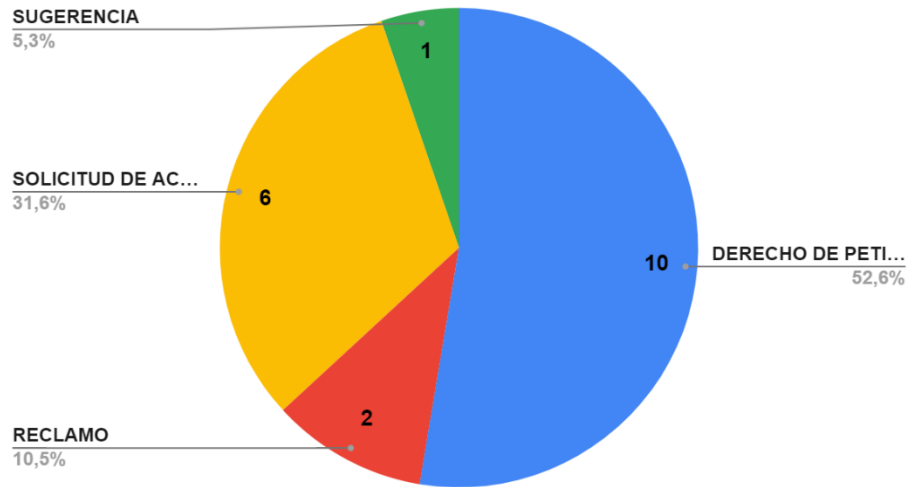


Categoría subtema	Categoría subtema
SERVICIO A LA CIUDADANIA	2
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	2
GESTION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	6
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por personas con discapacidad discriminadas por tipo de PQRS:

### TIPO DE PQRS

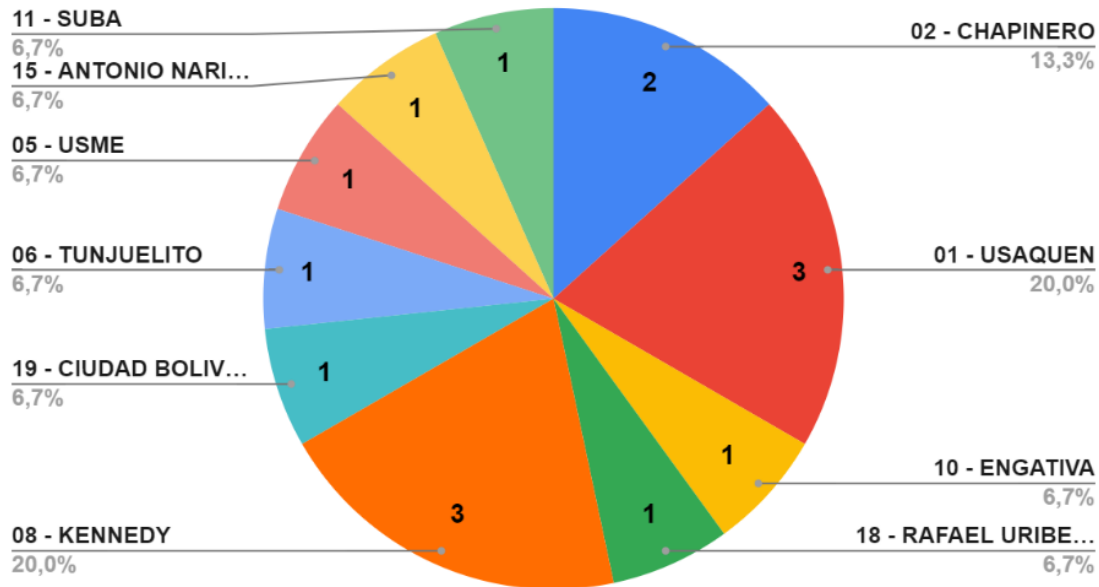


Tipo petición	Tipo petición
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
RECLAMO	2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6
SUGERENCIA	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por personas con discapacidad, discriminadas por localidad:

### Localidad del ciudadano(a)



Localidad del ciudadano(a) ▼	Localidad del ciudadano(a)
19 - CIUDAD BOLIVAR	1
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1
15 - ANTONIO NARINO	1
11 - SUBA	1
10 - ENGATIVA	1
08 - KENNEDY	3
06 - TUNJUELITO	1
05 - USME	1
02 - CHAPINERO	2
01 - USAQUEN	3

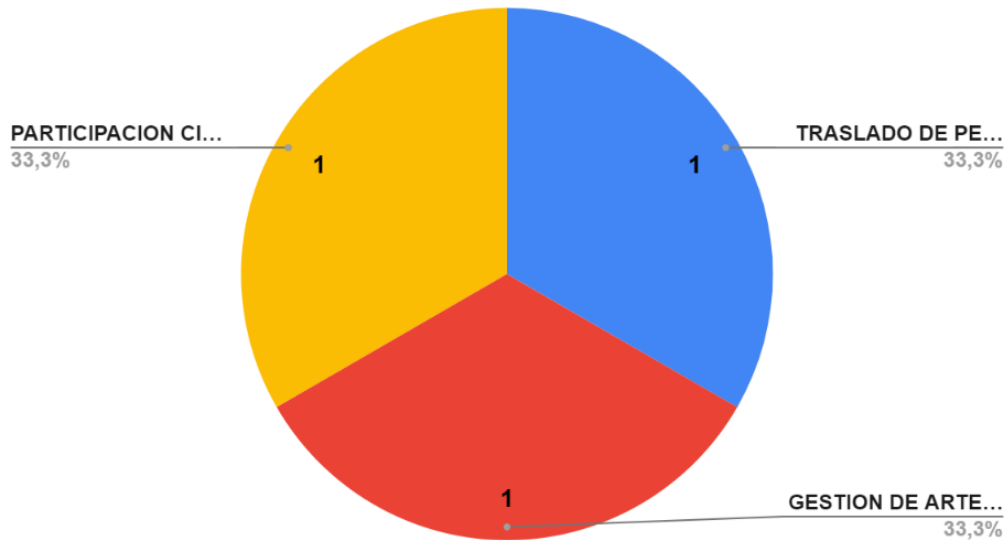
Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.



▪ **Primera infancia**

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por este grupo segmentado, discriminadas por categorías de subtema de consulta:

**Categoría subtema**

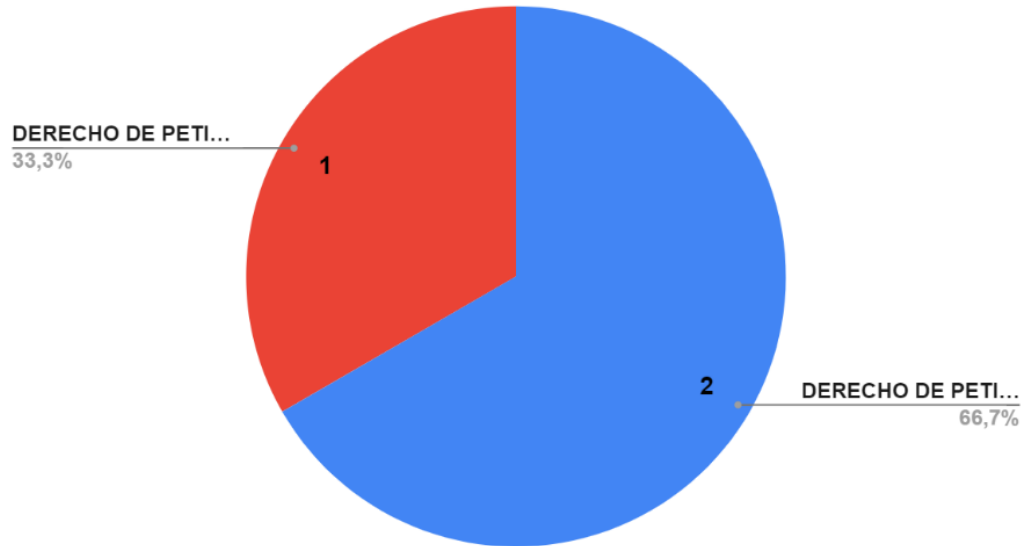


Categoría subtema	Categoría subtema
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	1
GESTION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1
PARTICIPACION CIUDADANA	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por este grupo segmentado discriminadas por tipo de PQRS:

### TIPO DE PQRS

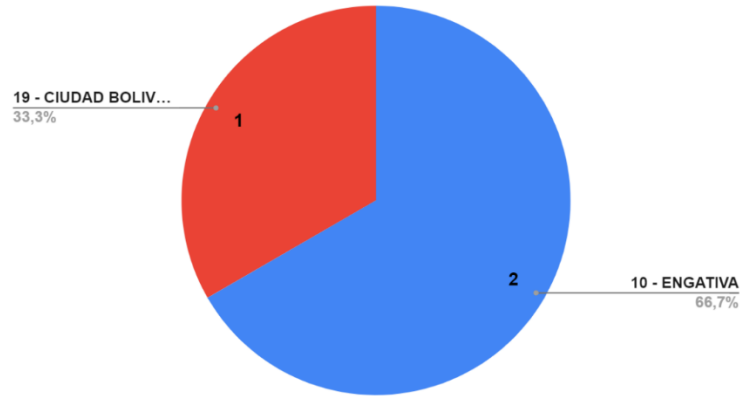


Tipo petición	Tipo petición
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por este grupo segmentado, discriminadas por localidad:

Localidad del ciudadano(a)



Localidad del ciudadano(a) ▼	Localidad del ciudadano(a)
19 - CIUDAD BOLIVAR	1
10 - ENGATIVA	2

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

#### ▪ Veteranos de la fuerza pública

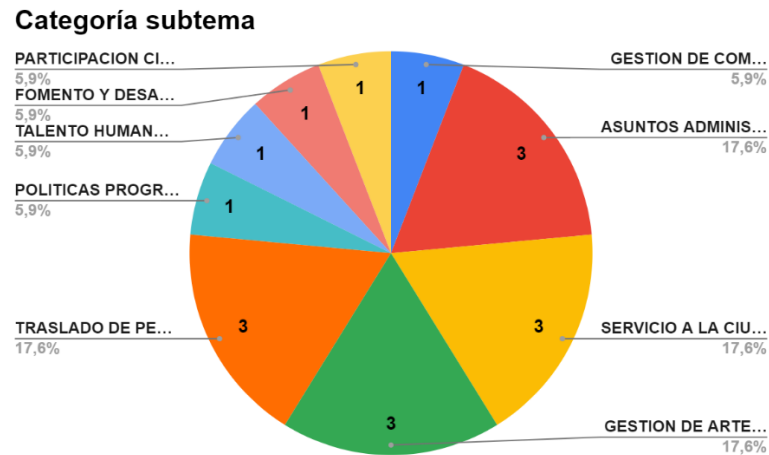
En cuanto a este grupo hay registros de dos requerimientos, de los cuales uno obedece a un Derecho de petición de interés general y el otro a solicitud de acceso a la información y sólo uno de ellos suministró información respecto a la localidad, conforme a lo relacionado en la siguiente tabla:

Categoría subtema	Subtema	Tipo de petición	Condición del ciudadano(a)	Localidad del ciudadano(a)
Gestión de Arte, Cultura y Patrimonio	Asuntos de Arte, Cultura y Patrimonio	Derecho de petición de interés general	Veteranos Fuerza Publica	01 - Usaquén
		Solicitud de acceso a la información	Veteranos de la fuerza publica	

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

▪ **Víctimas del conflicto armado**

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por este grupo segmentado, discriminadas por categorías de subtema de consulta:

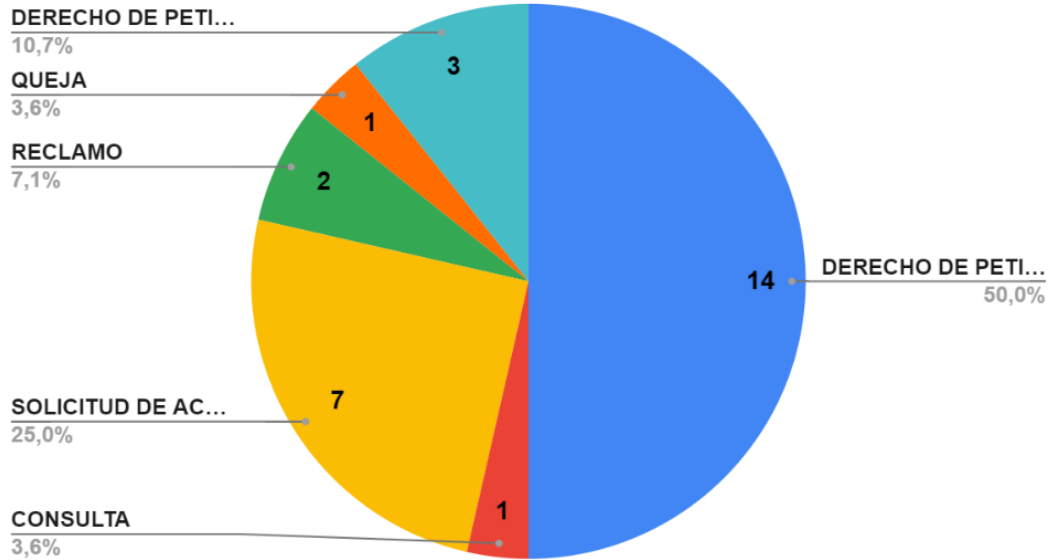


Categoría subtema	Categoría subtema
GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES	1
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	3
SERVICIO A LA CIUDADANIA	3
GESTION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	3
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	3
POLITICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	1
FOMENTO Y DESARROLLO	1
PARTICIPACION CIUDADANA	1

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por este grupo segmentado discriminadas por tipo de PQRS:

### TIPO DE PQRS

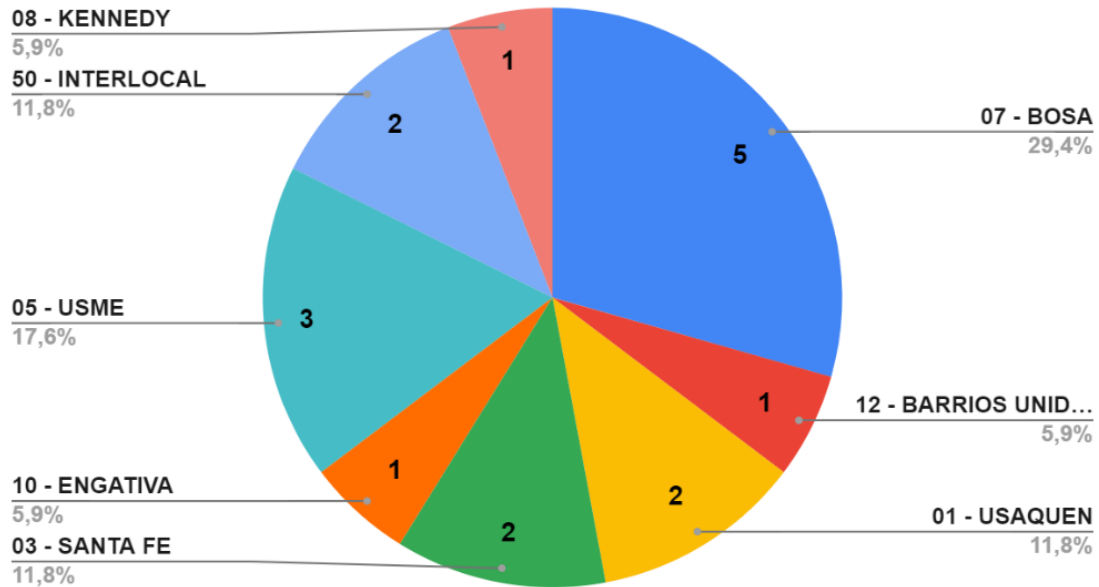


Tipo petición	Tipo petición
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14
CONSULTA	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7
RECLAMO	2
QUEJA	1
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

Los siguientes gráficos reflejan la cantidad de peticiones elevadas por este grupo segmentado, discriminadas por localidad:

### Localidad del ciudadano(a)



Localidad del ciudadano(a) ▼	Localidad del ciudadano(a)
50 - INTERLOCAL	2
12 - BARRIOS UNIDOS	1
10 - ENGATIVA	1
08 - KENNEDY	1
07 - BOSA	5
05 - USME	3
03 - SANTA FE	2
01 - USAQUEN	2

Fuente: Datos recopilados del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha del período comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 de abril de 2022.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ En el sistema Bogotá te escucha, la pregunta respecto a la condición del peticionario no es de obligatorio diligenciamiento, por lo tanto, sólo se identificaron 121 respuestas.
- ✓ Se determinó que, dentro de los trámites y servicios, los subtemas más consultados por nuestros grupos de valor y de interés se encuentran: Gestión de arte, cultura y patrimonio, Gestión lectura y bibliotecas, así como asuntos de Fomento y desarrollo.
- ✓ Se identificó que dentro del grupo de ciudadanos(as) analizado, los adultos mayores, las víctimas del conflicto armado y las personas discapacitadas fueron quienes más elevaron PQRS ante la SCRD.
- ✓ Se determinó que dentro del grupo de ciudadanos(as) de dicha muestra los habitantes de la calle, las personas en situación de peligro inminente y los veteranos de la fuerza pública fueron quienes menos elevaron PQRS ante la entidad. Dado lo anterior, es preciso desarrollar estrategias para llegar a otros grupos de valor.
- ✓ Dentro del grupo de peticionarios(as) analizado, se identificó que la SCRD gestionó PQRS principalmente de ciudadanos(as) residentes en las localidades de: Engativá, Suba, Teusaquillo, Chapinero y Usaquén.
- ✓ Se determinó de acuerdo con la muestra analizada, que la menor cantidad de PQRS gestionadas por la entidad provenían de ciudadanos(as) de la categoría interlocal; así como de residentes en las localidades de: Usme, Rafael Uribe Uribe, Antonio Nariño y Tunjuelito.
- ✓ Se destaca que el grupo de adultos mayores requirió mayoritariamente los servicios relacionados con arte, cultura y patrimonio. Así mismo, las personas con discapacidad solicitaron estos servicios, por lo cual se hace necesario revisar la accesibilidad en los canales de atención para este grupo de valor.
- ✓ Se identificó que, dentro de los trámites y servicios, los subtemas menos consultados fueron: Posibles actos de corrupción, predios para obras de infraestructura y sistemas de información. Por lo anterior, podría fortalecerse la oferta de trámites y servicios para que más personas puedan acceder a los mismos.
- ✓ La segmentación de grupos de valor permite conocer las particularidades y necesidades para optimizar el proceso de atención a la ciudadanía, principalmente en los canales virtual y escrito.

Cordialmente,

**YAMILE BORJA MARTINEZ**  
Directora de Gestión Corporativa

**Elaboró:** Adrián Fernando Sarmiento Vizcaíno  
Contratista DGC- Equipo de Relación con la Ciudadanía.

**Revisó:** Luz Amparo Macías Quintana  
Contratista DGC- Equipo de Relación con la Ciudadanía.