



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Documento de Caracterización de Usuarías (os)

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., septiembre

2023

Introducción

El presente documento de caracterización de usuaria (os) es un ejercicio dirigido a dar cumplimiento a los lineamientos que se establecen en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Secretaría Distrital de la Mujer tiene como misión liderar, orientar y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, así como la transversalización de los enfoques de derechos de las mujeres, de género y diferencial, en los planes, programas, proyectos y políticas públicas distritales, para la protección, garantía y materialización de los derechos humanos de las mujeres en las diferencias y diversidades que las constituyen, promoviendo su autonomía y el ejercicio pleno de su ciudadanía en el Distrito Capital.

En este orden de ideas, para la entidad adquiere un carácter relevante el identificar las características de su población objetivo a la cual se dirigen sus productos y servicios, buscando conocer su contexto, necesidades, comportamientos y expectativas, para lograr con esto implementar acciones de mejora en la prestación de sus servicios.

Cabe aclarar en este punto que para la vigencia 2023 esta caracterización de usuarias (os) se realizará con la información de las atenciones registradas en el sistema misional de la entidad *Simisional*, durante el primer semestre del presente año.

En cuanto a los aspectos metodológicos se dio cumplimiento a lo expuesto en el *procedimiento de caracterización de usuarias (os) y grupos de valor* formulado por la entidad.

El documento contiene una descripción general de la población caracterizada. Así mismo, dentro de las características se contemplaron diferentes tipos de variables tales como: demográficas, geográficas y de comportamiento.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



1. Objetivo General

Caracterizar las usuarias (os) y grupos de valor que accedieron a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer durante el primer semestre del 2023, con el propósito de orientar estrategias de mejora continua a la calidad de los servicios y estrategias institucionales, facilitando así el cumplimiento de la misión.

1.1 Objetivos Específicos

- Identificar las variables para caracterizar a las usuarias (os) y grupos de valor que hacen uso del servicio.
- Analizar de manera descriptiva y diagnóstica cada una de las variables seleccionadas.
- Identificar las necesidades, preferencias e intereses de las usuarias (os) con el fin de fortalecer los servicios en la Institución.

2. Alcance

Realizar la caracterización de la diversidad de usuarias (os) que en el sistema misional de la entidad Simisional, registraron acceder a servicios que brinda la Secretaría Distrital de la Mujer durante el primer semestre del año 2023, por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y/o de comportamiento que identifiquen sus características, necesidades, actitudes y preferencias.

3. Periodo de Estudio

La caracterización de las (os) usuarias (os) se realiza con la información disponible de las atenciones registradas en el sistema Simisional durante la vigencia enero-junio del 2023.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

4. Fuentes de Información

Este ejercicio de caracterización toma como fuente de información el Reporte de atenciones arrojado por el Sistema de Información Misional de la entidad (*Simisional*).

5. Variables

A continuación, se relacionan las variables dispuestas para realizar la caracterización de usuarias (os):

- **Geográficas:** Se refieren a la ubicación geográfica de las (os) ciudadanas (os), usuarias (os) o interesadas (os) y características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- **Demográficas:** Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.
- **Intrínsecas:** Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de las (os) ciudadanas (os), usuarias (os) o interesadas (os) que permiten identificar características para diferenciarles.
- **De comportamiento:** Se refieren a las acciones observadas en las (os) ciudadanas (os), usuarias (os) o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que les llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

6. Priorización de Variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización, es importante hacer una priorización de estas, con el fin de seleccionar solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la entidad y sean fácilmente medibles.

La priorización de las variables se realizó de acuerdo con la medición de los criterios de priorización, dando como resultado el uso de las siguientes variables para la caracterización de usuarias (os) de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Las variables identificadas que se usarán para este informe son:

- **Geográficas – localidad:** Esta variable permite identificar las localidades más interesadas en la oferta de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- **Demográficas – estrato:** Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de las (os) ciudadanas (os).
- **Demográficas – sexo, identidad de género y orientación sexual:** Estas variables son importantes dado que suelen tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento.
- **Demográfica – escolaridad:** Esta variable es relevante a la hora de enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con la ciudadanía, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado.
- **Intrínseco- modalidad de atención:** Esta variable permite identificar los canales de comunicación y/o atención que la (el) usuaria (o) más usa.
- **Comportamiento – servicio:** Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la interacción con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar su atención.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

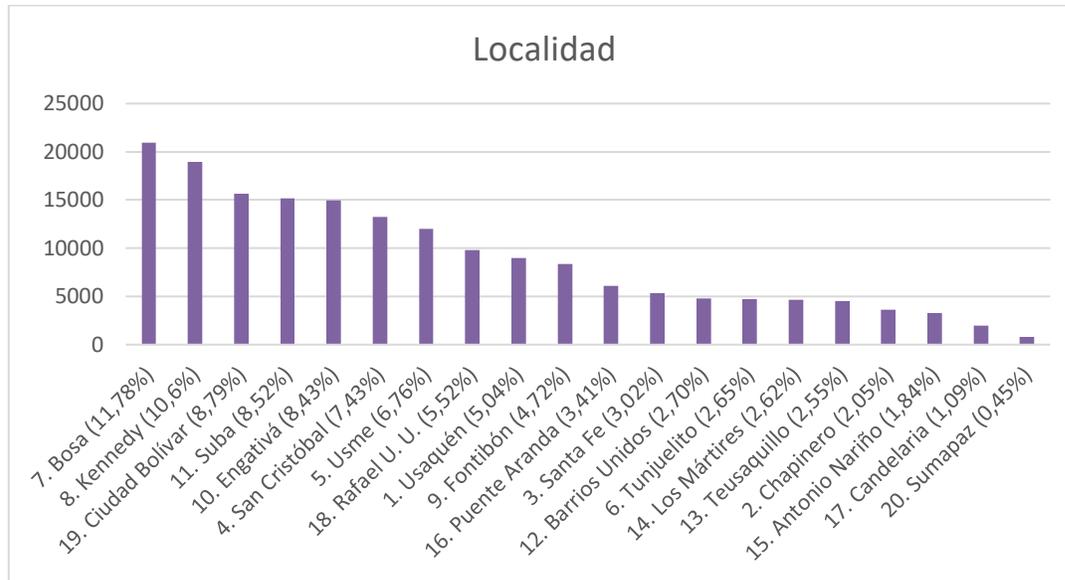
3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

7. Análisis de la Información

7.1 Localidad

Se inicia este análisis presentando la desagregación por localidad de las (os) usuarias (os) en el registro de atenciones del primer semestre de 2023, aclarando que, de un total de 181.121 registros, 177.910 cuentan con esta información, la cual se muestra de la siguiente forma:



De esta manera, se puede observar que las localidades con una mayor participación son Bosa con 20.962 personas atendidas que corresponde al 11,78% del total, seguida de Kennedy con 18.939 que representa el 10,65%, Ciudad Bolívar con 15.636 (8,79%), Suba con 15.152 (8,52%), Engativá con 14.989 (8,43%), San Cristóbal con 13.212 (7,43%), Usme con 12.018 (6,76%) y Rafael Uribe Uribe con 9.812 (5,52%).

Respecto a las demás localidades, Usaquén presenta 8.960 atenciones correspondientes al 5,04%, Fontibón con 8.390 (4,72%), Puente Aranda con 6.073 (3,41%), Santa Fe con 5.369 (3,02%), Barrios Unidos 4.811 (2,70%), Tunjuelito 4.719 (2,65%), Los Mártires con 4.667 (2,62%), Teusaquillo con 4.533 (2,55%), Chapinero con 3.643 (2,05%), Antonio Nariño con 3.276 (1,84%), La Candelaria con 1.947 (1,09%), y finalmente, Sumapaz con 802 correspondientes que representa el 0,45% del total.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

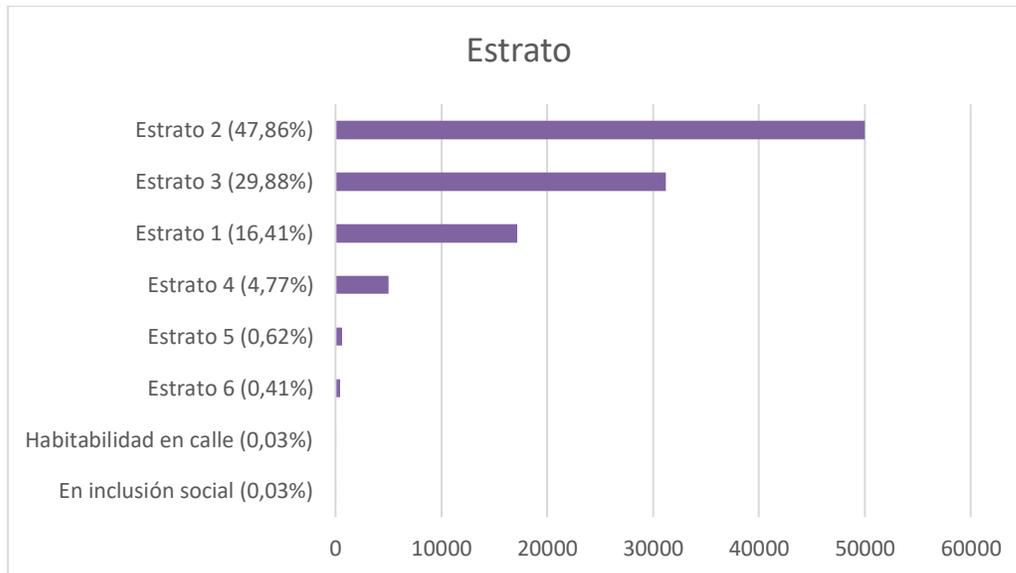
(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

7.2 Estrato

Frente a esta variable 104.489 usuarias (os) registran información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato 2 (dos) el de mayor participación con 50.007 registros correspondientes al 47,8%, seguido por el estrato 3(tres) con 31.225 correspondientes al 29,8%. En tercer lugar, el estrato 1(uno) con 17.144 correspondientes al 16,4%, seguido del 4 (cuatro) con 4.979 registros correspondientes al 4,7%, 5 (cinco) con 645 correspondientes al 0,6% peticiones y el 6 con 432 correspondientes al 0,4%. Adicional, se suman los registros de habitabilidad en calle con 29 correspondientes al 0,03% y en inclusión social con 28 correspondientes al 0,03% del total.



7.3 Sexo

Para el primer semestre del 2023 en esta variable que contó con 176.614 registros se pudo evidenciar que el 96,1% (169.809) de las usuarias son mujeres, el 3,8% (6.715) hombres y el 0,1% (90) intersexuales.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

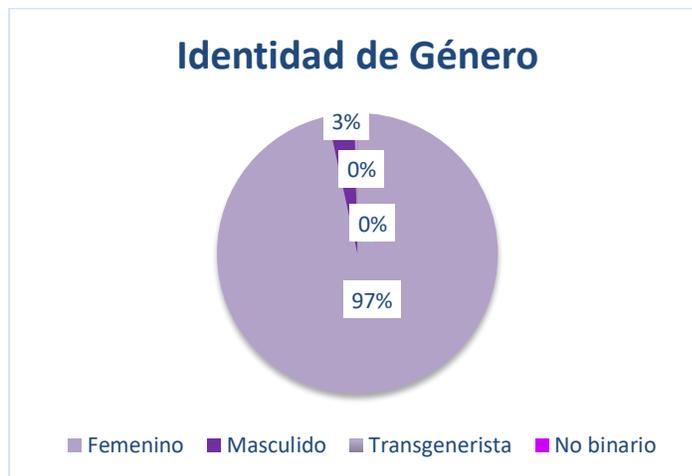
3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



7.4 Identidad de género

En lo que tiene que ver con los registros de identidad de género con un total de 165.787, se observan los siguientes resultados: con un porcentaje del 96,6% (160.092) la identidad de género de las (os) usuarias (os) es femenino, seguido por masculino con un 3,1 % (5.141), transgenerista con un 0,3% (512) y no binario 0,0% (42) del total.



Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

7.5 Orientación sexual

Ante esta variable la gran mayoría de los 158.296 registros se concentran en heterosexual con un 97% (153.484), seguido por bisexual con un 1,8% (2.909), lesbiana con un 1,1% (1.679) y gay con un 0,1% (224) del total.



7.6 Escolaridad

Lo que reflejan los 125.297 registros en esta variable es que la mayoría de las (os) usuarias (os) cuentan con un nivel de escolaridad de secundaria completa con un porcentaje del 31,1%, seguida de técnica completa con 14,6% y secundaria incompleta con un 14,1% del total.

Nivel de escolaridad	Número de registros	Porcentaje
Secundaria Completa	38.908	31,1%
Técnica Completa	18.348	14,6%
Secundaria Incompleta	17.616	14,1%
Universitaria Completa	15.788	12,6%
Primaria Completa	7.750	6,2%
Universitaria Incompleta	6.986	5,6%
Tecnológica Completa	5.905	4,7%
Primaria Incompleta	4.819	3,8%
Posgrado Completo	4.523	3,6%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

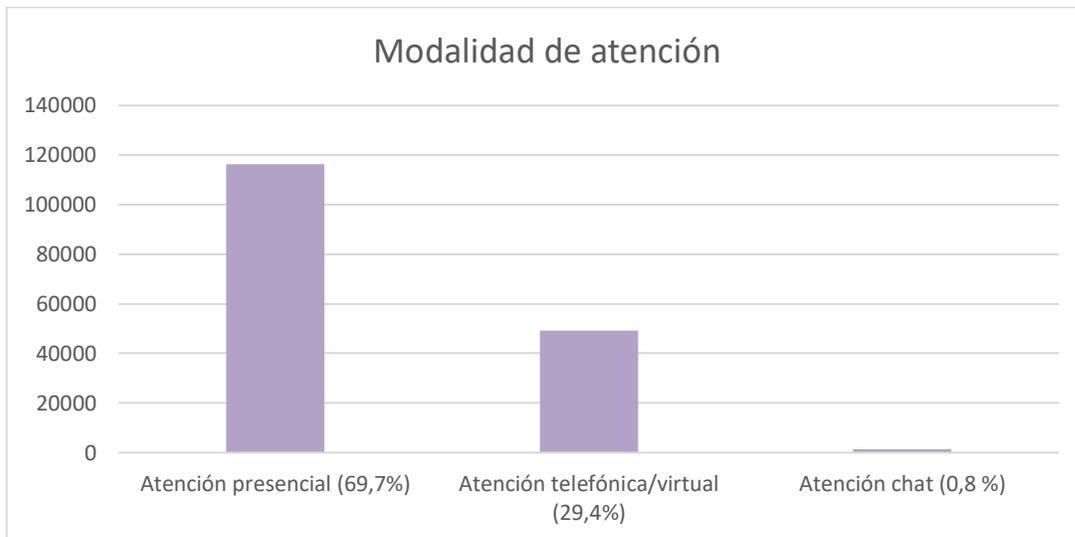
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Técnica Incompleta	1.979	1,6%
Tecnológica Incompleta	989	0,8%
Sin escolaridad	938	0,7%
Posgrado Incompleto	587	0,5%
Preescolar	161	0,1%
Total	125.297	100%

7.7 Modalidad de atención

Las modalidades de atención con 166.890 registros se distribuyen de la siguiente manera:

- Atención presencial: 116.361 registros (69,7%).
- Atención telefónica/virtual: 49.123 registros (29,4%).
- Atención chat: 1.406 registros (0,8%).



Estos datos indican que la modalidad de atención presencial es la más utilizada, representando casi el 70% de todos los registros, seguida de la atención telefónica/virtual, que representa alrededor del 29,4%, y finalmente la atención a través de chat, que representa el 0,8% del total de registros.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

7.8 Servicio

Finalmente, se analiza la variable de servicios, donde se obtuvieron 159.893 registros y se estableció que al servicio que más accedieron las personas es el de formación con 47.261 registros con un porcentaje del 29,6%, seguido de cerca del servicio sociojurídicas con 46.927 representando el 29,3%, y en tercer lugar el servicio de psicosociales con 18.437 con 11,5% del total.

Servicio	Número de registros	Porcentaje
Formación	47.261	29,6%
Sociojurídicas	46.927	29,3%
Psicosociales	18.437	11,5%
Línea Púrpura	17.957	11,2%
Intervenciones	11.584	7,2%
Centros De Inclusión Digital	4.090	2,6%
Duplas Psicosociales y Sociojurídicas	3.605	2,3%
Hospitales	3.377	2,1%
Escuela	3.228	2,0%
Acciones Afirmativas	2.006	1,3%
Móvil Mujer	728	0,5%
Refugio	693	0,4%
Total	159.893	100%

Conclusiones

- El ejercicio de caracterizar los grupos de valor y partes interesadas con los que interactúa la Secretaría Distrital de la Mujer permite conocer sus necesidades, particularidades y expectativas, con el propósito de mejorar la calidad de los procesos y servicios institucionales.
- Se presenta una distribución de usuarias (os) en las distintas localidades, aunque se puede ver una tendencia de concentraciones en mayor número hacia el sur de la ciudad, pues las tres localidades con mayor número de registros son Bosa, Kennedy y Ciudad Bolívar, para lo cual las dependencias encargadas podrían evaluar la posibilidad de establecer más puntos de atención en esas zonas.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

- El análisis de la información arroja que los niveles de escolaridad se concentran en su mayoría en secundaria incompleta, técnica y secundaria completas con un 59,8%, lo que puede representar una oportunidad para impactar a esta población a través de los servicios de formación.
- Se evidencia que la modalidad de atención con mayor número de registros es la presencial, por lo que es muy importante continuar fortaleciendo la infraestructura física con las normas técnicas de accesibilidad, que permita a todas las personas acceder a los servicios y estrategias de la entidad.
- Existe una alta demanda frente a los servicios de formación, atención sociojurídica y atención psicosocial, pues estos servicios reúnen el 70,4% del total.
- La gran mayoría de participantes de estos servicios son mujeres, acorde a la misionalidad de la entidad.
- Se identifica que las (os) usuarias (os) en términos socioeconómicos se sitúan principalmente en los estratos 2(dos) y 3(tres).
- Teniendo en cuenta que en la fuente de información utilizada para la caracterización (Simisional) en la variable *servicio*, se presentan tanto servicios como canales, se debe considerar separarlos para un análisis más detallado, por cuanto a través de esos canales (Línea Púrpura, Hospitales, Móvil Mujer), se prestan los diferentes servicios de la Secretaría.

Atentamente,



LAURA MARCELA TAMILEAL
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Maria Valentina Castillejo Caycedo- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co