

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE  
INTERÉS DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C. - 2025.**

**JULIÁN MAURICIO RUIZ RODRÍGUEZ  
CONTRALOR DE BOGOTÁ D.C.**

**JAVIER TOMAS REYES BUSTAMANTE  
CONTRALOR AUXILIAR**

**ANDRÉS GUSTAVO ROJAS PALOMINO  
DIRECTOR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO LOCAL  
RESPONSABLE PROCESO ESTRATÉGICO - PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y  
COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS**

**BOGOTÁ D.C., JULIO DE 2025.**

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b>                                                                                         | <b>6</b>  |
| <b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>                                                                                       | <b>7</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                                                                                             | <b>9</b>  |
| <b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.</b>                                                         | <b>10</b> |
| <b>1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA CARACTERIZACIÓN</b>                                                             | <b>10</b> |
| 1.1. OBJETIVO GENERAL                                                                                           | 10        |
| 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:                                                                                     | 10        |
| 1.3. BASE LEGAL Y NORMATIVA                                                                                     | 12        |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN                                                                                              | 14        |
| <b>2. ESTABLECIMIENTO DEL LÍDER PARA EL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN</b>                                        | <b>18</b> |
| <b>3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>                              | <b>18</b> |
| 3.1. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS - CONCEJO                                          | 19        |
| 3.2. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES- CIUDADANÍA                                        | 19        |
| <b>4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS – DESCRIPCIÓN BASES DE DATOS, IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y RESULTADOS.</b> | <b>20</b> |
| 4.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS                                                        | 20        |
| 4.2. GRUPOS DE INTERÉS                                                                                          | 21        |
| 4.2.1. Descripción de grupos de interés                                                                         | 22        |
| 4.2.2. Priorización y descripción de variables                                                                  | 22        |
| 4.2.3. Resultados y evaluación                                                                                  | 23        |
| 4.2.3.1. Caracterización por género                                                                             | 23        |
| 4.2.3.2. Caracterización por localidad                                                                          | 24        |
| 4.2.3.3. Caracterización tipo de participante en el evento                                                      | 25        |
| 4.3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.                                              | 60        |
| 4.3.1. Grupos de interés                                                                                        | 63        |
| 4.3.2. Descripción de grupos de interés                                                                         | 63        |
| 4.3.3. Priorización y descripción de variables                                                                  | 63        |

|           |                                                                     |    |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.4.    | Resultados y evaluación                                             | 66 |
| 4.3.4.1.  | Caracterización por tipo de usuario                                 | 66 |
| 4.3.4.2.  | Caracterización <i>por Género</i>                                   | 67 |
| 4.3.4.3.  | Caracterización <i>por tipo de solicitud</i>                        | 68 |
| 4.3.4.4.  | Caracterización <i>por Origen o Canal utilizado</i>                 | 68 |
| 4.3.4.5.  | Caracterización <i>por tema</i>                                     | 69 |
| 4.3.5.    | Caracterización del proceso de encuesta de percepción de ciudadanos | 70 |
| 4.3.6.    | Objetivo                                                            | 71 |
| 4.3.7.    | Grupos de interés                                                   | 71 |
| 4.3.8.    | Priorización y descripción de variables                             | 72 |
| 4.3.9.    | Mapa conceptual de las variables                                    | 78 |
| 4.3.10.   | Resultados y evaluación                                             | 79 |
| 4.3.10.1. | Caracterización por localidad donde residen (localidad).            | 79 |
| 4.3.10.2. | Caracterización <i>por estrato socio económico</i>                  | 81 |
| 4.3.10.3. | Caracterización <i>por edad</i>                                     | 83 |
|           | GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.                                        | 83 |
|           | GRUPO CONTROL SOCIAL                                                | 84 |
|           | GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES                                     | 85 |
|           | GRUPO PQR                                                           | 86 |
|           | GRUPO PERIODISTAS                                                   | 87 |
| 4.3.10.4. | Caracterización <i>por Género</i>                                   | 88 |
| 4.3.10.5. | Caracterización <i>por ocupación</i>                                | 89 |
|           | GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.                                        | 89 |
|           | GRUPO CONTROL SOCIAL                                                | 90 |
|           | GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES                                     | 91 |
|           | GRUPO PQR                                                           | 91 |
|           | GRUPO PERIODISTAS                                                   | 92 |
| 4.3.10.6. | Caracterización <i>por nivel educativo o grado de escolaridad</i>   | 93 |
|           | GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.                                        | 93 |
|           | GRUPO CONTROL SOCIAL                                                | 93 |
|           | GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES                                     | 94 |

|                                                                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| GRUPO PQR                                                                                                             | 95  |
| GRUPO PERIODISTAS                                                                                                     | 95  |
| 4.3.10.7. Caracterización por tipo de participante                                                                    | 96  |
| GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.                                                                                          | 96  |
| GRUPO CONTROL SOCIAL                                                                                                  | 96  |
| GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES                                                                                       | 97  |
| GRUPO PQR                                                                                                             | 97  |
| GRUPO PERIODISTAS                                                                                                     | 98  |
| 4.3.10.8. Caracterización por grupo étnico                                                                            | 98  |
| GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.                                                                                          | 98  |
| GRUPO CONTROL SOCIAL                                                                                                  | 99  |
| GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES                                                                                       | 99  |
| GRUPO PQR                                                                                                             | 100 |
| GRUPO PERIODISTAS                                                                                                     | 100 |
| 4.3.10.9. Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad                                                   | 101 |
| GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.                                                                                          | 101 |
| GRUPO CONTROL SOCIAL                                                                                                  | 101 |
| GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES                                                                                       | 102 |
| GRUPO PQR                                                                                                             | 102 |
| GRUPO PERIODISTAS                                                                                                     | 103 |
| 4.3.10.10. Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad                                              | 103 |
| 4.4. CARACTERIZACIÓN DE LAS REUNIONES LOCALES DE CONTROL SOCIAL (ANTES DENOMINADAS COMITÉS LOCALES DE CONTROL SOCIAL) | 107 |
| 4.4.1. Grupos de interés                                                                                              | 108 |
| 4.4.2. Priorización y descripción de variables                                                                        | 109 |
| 4.4.3. Mapa conceptual de las variables                                                                               | 111 |
| 4.4.4. Resultados y evaluación                                                                                        | 111 |
| 4.4.4.1. Caracterización por edad                                                                                     | 111 |
| 4.4.4.2. Caracterización por género                                                                                   | 112 |
| 4.4.4.3. Caracterización actividad socio económica                                                                    | 113 |
| 4.4.4.4. Caracterización nivel educativo                                                                              | 115 |
| 4.4.4.5. Caracterización por estrato socio económico                                                                  | 116 |

|                                                                      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b> | <b>117</b> |
| <b>6. CUADRO GENERAL DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN</b>              | <b>120</b> |
| <b>7. CONCLUSIONES</b>                                               | <b>132</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                          |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| TABLA 1 BASE LEGAL Y NORMATIVA                                                                           | 12  |
| TABLA 2 CANALES DE ATENCIÓN                                                                              | 17  |
| TABLA 3 DESAGREGACIÓN DPC 2024                                                                           | 17  |
| TABLA 4 CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO, ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS                        | 23  |
| TABLA 5 RED SOCIAL, NOMBRE DEL USUARIO Y PREGUNTA                                                        | 26  |
| TABLA 6 DESCRIPCIÓN DE LA BASE DE DATOS DE DPC                                                           | 60  |
| TABLA 7 PQR RADICADOS EN LA CONTRALORÍA – AÑO 2024 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE USUARIO                     | 66  |
| TABLA 8 PQR AÑO 2024 - CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO                                                        | 68  |
| TABLA 9 PQR AÑO 2020 - CLASIFICACIÓN POR TIPO DE TIPO DE SOLICITUD                                       | 68  |
| TABLA 10 PQR – AÑO 2024 - CLASIFICACIÓN POR CANAL UTILIZADO                                              | 69  |
| TABLA 11 PQR AÑO 2024 - CLASIFICACIÓN POR TEMAS                                                          | 70  |
| TABLA 12 LOCALIDAD DE CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS                                                    | 79  |
| TABLA 13 ESTRATO DE CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS                                                      | 81  |
| TABLA 14 VALORES RANGO DE EDAD CONCEJALES DE BOGOTÁ D.C.                                                 | 83  |
| TABLA 15 RANGOS DE EDADES GRUPO CONTROL SOCIAL.                                                          | 84  |
| TABLA 16 RANGOS DE EDADES GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES.                                               | 85  |
| TABLA 17 RANGOS DE EDADES GRUPO PQR.                                                                     | 86  |
| TABLA 18 RANGOS DE EDADES GRUPO PERIODISTA.                                                              | 87  |
| TABLA 19 GÉNERO DE LOS USUARIOS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS                                   | 88  |
| TABLA 20 PERCEPCIÓN CIUDADANÍA GENERAL                                                                   | 103 |
| TABLA 21 PERCEPCIÓN DESAGREGADA CIUDADANÍA GENERAL                                                       | 104 |
| TABLA 22 PERCEPCIÓN CONCEJO DE BOGOTÁ                                                                    | 105 |
| TABLA 23 PERCEPCIÓN PERIODISTAS                                                                          | 106 |
| TABLA 24 DESCRIPCIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL                                    | 108 |
| TABLA 25 CLASIFICACIÓN POR RANGO DE EDAD (PERSONAS ACTIVAS EN LAS REUNIONES)                             | 111 |
| TABLA 26 INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL 2024 – CLASIFICACIÓN POR GÉNERO (PERSONAS REGISTRADAS) | 112 |
| TABLA 27 ACTIVIDAD DE LOS PARTICIPANTES (PERSONAS ACTIVAS EN REUNIONES)                                  | 113 |
| TABLA 28 CLASIFICACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO (PERSONAS ACTIVAS ACTUALMENTE)                                | 115 |
| TABLA 29 CLASIFICACIÓN POR ESTRATO SOCIO ECONÓMICO (PERSONAS ACTIVAS ACTUALMENTE)                        | 116 |
| TABLA 30 MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN                                                        | 117 |
| TABLA 31 INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN                                              | 120 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| GRÁFICO 1 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS.                                      | 15  |
| GRÁFICO 2 CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO                                                                  | 23  |
| GRÁFICO 3 CARACTERIZACIÓN POR LOCALIDAD                                                               | 24  |
| GRÁFICO 4 CARACTERIZACIÓN TIPO DE PARTICIPANTE EN EL EVENTO                                           | 25  |
| GRÁFICO 5 TIPO DE PETICIONARIO                                                                        | 67  |
| GRÁFICO 6 CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO                                                                  | 67  |
| GRÁFICO 7 CARACTERIZACIÓN POR ESTRATO SOCIO ECONÓMICO                                                 | 81  |
| GRÁFICO 8 CARACTERIZACIÓN POR EDAD GRUPO CONCEJO                                                      | 83  |
| GRÁFICO 9 CARACTERIZACIÓN POR EDAD GRUPO CONTROL SOCIAL                                               | 84  |
| GRÁFICO 10 CARACTERIZACIÓN POR EDAD GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES                                   | 85  |
| GRÁFICO 11 CARACTERIZACIÓN POR EDAD GRUPO PQR                                                         | 86  |
| GRÁFICO 12 CARACTERIZACIÓN POR EDAD GRUPO PERIODISTAS                                                 | 87  |
| GRÁFICO 13 CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO TODOS LOS GRUPOS                                                | 88  |
| GRÁFICO 14 CARACTERIZACIÓN POR OCUPACIÓN GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ                                      | 89  |
| GRÁFICO 15 CARACTERIZACIÓN POR OCUPACIÓN GRUPO CONTROL SOCIAL                                         | 90  |
| GRÁFICO 16 CARACTERIZACIÓN POR OCUPACIÓN GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES                              | 91  |
| GRÁFICO 17 CARACTERIZACIÓN POR OCUPACIÓN GRUPO PQR                                                    | 91  |
| GRÁFICO 18 CARACTERIZACIÓN POR OCUPACIÓN GRUPO PERIODISTAS                                            | 92  |
| GRÁFICO 19 CARACTERIZACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO O GRADO DE ESCOLARIDAD GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ         | 93  |
| GRÁFICO 20 CARACTERIZACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO O GRADO DE ESCOLARIDAD GRUPO CONTROL SOCIAL            | 93  |
| GRÁFICO 21 CARACTERIZACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO O GRADO DE ESCOLARIDAD GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES | 94  |
| GRÁFICO 22 CARACTERIZACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO O GRADO DE ESCOLARIDAD GRUPO PERIODISTAS               | 95  |
| GRÁFICO 23 CARACTERIZACIÓN POR NIVEL EDUCATIVO O GRADO DE ESCOLARIDAD GRUPO PERIODISTAS               | 95  |
| GRÁFICO 24 CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE PARTICIPANTE GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ                           | 96  |
| GRÁFICO 25 CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE PARTICIPANTE GRUPO CONTROL SOCIAL                              | 96  |
| GRÁFICO 26 CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE PARTICIPANTE GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES                   | 97  |
| GRÁFICO 27 CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE PARTICIPANTE GRUPO PQR                                         | 97  |
| GRÁFICO 28 CARACTERIZACIÓN POR TIPO DE PARTICIPANTE GRUPO PERIODISTAS                                 | 98  |
| GRÁFICO 29 CARACTERIZACIÓN POR GRUPO ÉTNICO GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ                                   | 98  |
| GRÁFICO 30 CARACTERIZACIÓN POR GRUPO ÉTNICO GRUPO CONTROL SOCIAL                                      | 99  |
| GRÁFICO 31 CARACTERIZACIÓN POR GRUPO ÉTNICO GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES                           | 99  |
| GRÁFICO 32 CARACTERIZACIÓN POR GRUPO ÉTNICO GRUPO PQR                                                 | 100 |
| GRÁFICO 33 CARACTERIZACIÓN POR GRUPO ÉTNICO GRUPO PERIODISTAS                                         | 100 |
| GRÁFICO 34 CARACTERIZACIÓN POR DEFICIENCIA, CONDICIÓN O DISCAPACIDAD GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ          | 101 |
| GRÁFICO 35 CARACTERIZACIÓN POR DEFICIENCIA, CONDICIÓN O DISCAPACIDAD GRUPO CONTROL SOCIAL             | 101 |
| GRÁFICO 36 CARACTERIZACIÓN POR DEFICIENCIA, CONDICIÓN O DISCAPACIDAD GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES  | 102 |
| GRÁFICO 37 CARACTERIZACIÓN POR DEFICIENCIA, CONDICIÓN O DISCAPACIDAD GRUPO PQR                        | 102 |
| GRÁFICO 38 CARACTERIZACIÓN POR DEFICIENCIA, CONDICIÓN O DISCAPACIDAD GRUPO PERIODISTAS                | 103 |

|                                                                                                     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| GRÁFICO 39 CARACTERIZACIÓN SEGÚN EL GRADO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ENTIDAD<br>TODOS LOS GRUPOS        | 104 |
| GRÁFICO 40 CARACTERIZACIÓN SEGÚN EL GRADO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ENTIDAD<br>CIUDADANÍA GENERAL      | 105 |
| GRÁFICO 41 CARACTERIZACIÓN SEGÚN EL GRADO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ENTIDAD<br>GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ | 106 |
| GRÁFICO 42 CARACTERIZACIÓN SEGÚN EL GRADO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ENTIDAD<br>GRUPO PERIODISTAS       | 107 |
| GRÁFICO 43 CARACTERIZACIÓN POR EDAD REUNIONES DE CONTROL SOCIAL.                                    | 112 |
| GRÁFICO 44 CARACTERIZACIÓN POR GENERO REUNIONES DE CONTROL SOCIAL                                   | 113 |
| GRÁFICO 45 CARACTERIZACIÓN ACTIVIDAD SOCIO ECONÓMICA REUNIONES DE CONTROL<br>SOCIAL                 | 114 |
| GRÁFICO 46 CARACTERIZACIÓN NIVEL EDUCATIVO REUNIONES DE CONTROL SOCIAL                              | 115 |
| GRÁFICO 47 CARACTERIZACIÓN ESTRATO REUNIONES DE CONTROL SOCIAL                                      | 116 |



## INTRODUCCIÓN

La caracterización se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características, necesidades o comportamientos similares.

En este sentido, su propósito es reconocer aspectos comunes de diversos grupos poblacionales, a partir del análisis de los siguientes procesos: rendición de cuentas, peticiones, quejas y reclamos (PQR), encuestas de percepción ciudadana, y reuniones locales de control social (anteriormente denominadas comités locales de control social).

Esta caracterización constituye un insumo clave para el diseño y fortalecimiento de estrategias institucionales orientadas a la participación ciudadana, la atención y el servicio al ciudadano, la simplificación de trámites, la rendición de cuentas y la implementación de canales digitales que faciliten la interacción con la ciudadanía.

## **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.**

La Contraloría de Bogotá, D.C. es un organismo de control fiscal de carácter técnico, con autonomía administrativa y presupuestal. Su función principal es ejercer vigilancia sobre la gestión fiscal del Distrito Capital, así como sobre los particulares que administren fondos o bienes públicos del mismo, conforme a lo establecido en la Constitución Política, las leyes y los acuerdos vigentes.

### **1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA CARACTERIZACIÓN**

#### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar las características, intereses y necesidades de la ciudadanía residente en las distintas localidades de Bogotá, D.C., así como de los grupos de interés que actúan como usuarios directos de la labor fiscalizadora.

Esto con el fin de fortalecer el control y la vigilancia sobre los recursos y bienes públicos del Distrito Capital, mediante el aprovechamiento de los espacios de participación existentes en la entidad (como la rendición de cuentas, los procesos de PQR, las encuestas de percepción ciudadana y las reuniones locales de control social), y en articulación con el control político ejercido por el Concejo Distrital sobre las entidades que conforman la estructura orgánica del Distrito.

#### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Agrupar los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que utilizan los canales de comunicación y los productos generados por la Contraloría de Bogotá D.C. durante la vigencia fiscal 2024.

Identificar las características de la población que interactuó con la Contraloría de

Bogotá D.C. en el año 2024 a través de los siguientes mecanismos:

1. Ciudadanos que asistieron virtualmente a la audiencia de rendición de cuentas de la Contraloría en el año 2024.
2. Ciudadanos – clientes y usuarios – que presentaron PQR a la Contraloría de Bogotá D.C. durante el 2024.
3. Ciudadanos – clientes y usuarios - que participaron en las encuestas de percepción 2024 realizadas por la Entidad.
4. Ciudadanos que conforman en la actualidad los Comités de Control Social de las localidades. (Ahora denominados Reuniones Locales de Control Social.)

Identificar las necesidades de información requerida por los ciudadanos y grupos de interés, la cual es producida por la Contraloría de Bogotá D.C.

La caracterización permite conocer el universo de usuarios de los trámites y servicios ofrecidos, con el fin de orientar la toma de decisiones y ajustar las actividades institucionales a sus necesidades reales.

En ese sentido, la caracterización de usuarios le permite a la Contraloría de Bogotá, D.C. identificar perfiles, características y motivaciones de quienes acceden a los servicios de información disponibles en la entidad.

La Contraloría de Bogotá, D.C. enfoca sus esfuerzos en generar productos y servicios con calidad, pertinencia y oportunidad, que respondan efectivamente a las necesidades de sus usuarios. Para ello, ha identificado tanto a sus clientes como a las partes interesadas, con el propósito de garantizar un enfoque de gestión centrado en la ciudadanía y en el mejoramiento continuo.

### 1.3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

Tabla 1 Base legal y Normativa

| NORMA                             | FECHA       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Constitución Política de Colombia | 07-Jul-1991 | En particular los Artículos 2, 3, 20, 23, 74, 95, 103 y 270.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ley Estatutaria 1757              | 6-Jul-2015  | Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Art. 41 y 48 al 57.                                                                                                                                                                                |
| Ley 134                           | 31-May-1994 | Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ley 136                           | 2-Jun-1994  | Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios. Art. 141                                                                                                                                                                                                    |
| Ley 472                           | 05-Ago-1998 | Por la cual se desarrolla el Art. 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                         |
| Ley 489                           | 29-Dic-1998 | Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 33 a 36 del Art. 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 850                           | 18-Nov-2003 | Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ley 962                           | 8-Jul-2005  | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art. 3, 7, y 8                                                                       |
| Ley 1437                          | 18-Ene-2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Art. 3, 5, 7 y 8                                                                                                                                                                                                    |
| Ley 1474                          | 12-Jul-2011 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art. 73, 74, 76 a 78.                                                                                                             |

| NORMA            | FECHA       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley 1712         | 6-Mar-2014  | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                                                   |
| Decreto Ley 1421 | 21-Jul-1993 | Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá" En particular los Artículos 6 y 60.                                                                                                                                                                                                       |
| Decreto 028      | 10-Ene-2008 | Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones. Art. 17, 18,19, 20                                                                                                                                           |
| Decreto 2641     | 17-Dic-2012 | Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Art. 1º                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Acuerdo 658      | 21-Dic-2016 | Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones.                                                                      |
| Acuerdo 664      | 28-Mar-2017 | Por el cual se modifica parcialmente el acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016, se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones. |

#### 1.4. JUSTIFICACIÓN

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

*“El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos<sup>1</sup>.”*

La Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas, elaborada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), destaca diversos beneficios asociados a este ejercicio, entre los cuales se encuentran:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene sobre sus usuarios.
- Mejora la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Facilita la identificación eficiente de las necesidades de los usuarios, permitiendo atenderlas de manera oportuna.
- Enfoca los servicios y las comunicaciones hacia los usuarios que más los requieren.
- Fortalece la percepción de confianza en la entidad y, en general, en el Estado.
- Proporciona insumos para ajustar servicios existentes y diseñar nuevos servicios dirigidos a usuarios que no están siendo atendidos adecuadamente

---

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

por los canales actuales.

- Permite planear e implementar estrategias orientadas al mejoramiento de la relación entre el usuario y la entidad pública.
- Permite de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.

En línea con lo anterior, la Contraloría de Bogotá, D.C. elabora este documento con el propósito de orientar el diseño y la implementación del ejercicio de caracterización de usuarios, partes interesadas y grupos de interés. Esta caracterización servirá como insumo clave para el fortalecimiento de estrategias institucionales en materia de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

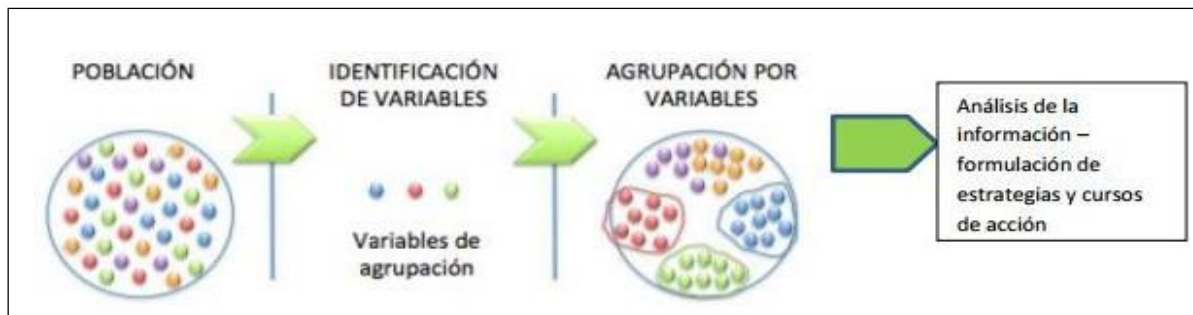


Gráfico 1 Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.

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

### **Mecanismos de atención al ciudadano y Grupos de interés**

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

1. Atención documentos físicos – Centro de Atención al Ciudadano - ventanilla ubicada en la Cra. 32 A 26 A 10 piso 1º. Horario de Atención de 8:00 a.m. a

[www.contraloriabogota.gov.co](http://www.contraloriabogota.gov.co)

Carrera 32 A N° 26 A - 10 - Código Postal 111321

PBX: 3358888

Página 15 de 132

5:00 p.m. en jornada continua.

2. Gerencias de Localidades de la Contraloría de Bogotá.
3. Reuniones Locales de Control Social (antes denominadas Comités de Control Social).
4. Atención telefónica PBX 335 88 88 ext. 10130-10131-10132-10133.
5. Línea gratuita nacional +57 018000910671.
6. Atención por correo electrónico  
[controlciudadano@contraloriabogota.gov.co](mailto:controlciudadano@contraloriabogota.gov.co).
7. Correo electrónico para notificaciones judiciales:  
[oficinajuridica@contraloriabogota.gov.co](mailto:oficinajuridica@contraloriabogota.gov.co).
8. Link de quejas y reclamos – derechos de petición - página web  
[www.contraloriabogota.gov.co](http://www.contraloriabogota.gov.co).
9. Atención personalizada: piso 1 Centro de atención al Ciudadano
10. Buzón de sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano- Piso 1.
11. Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias [formulario electrónico](#).
12. Atención al Concejo – invitaciones proposiciones, citaciones proposiciones, citaciones a debate, invitaciones a debate, agendas.

Redes Sociales:



Durante el año 2024, la Contraloría de Bogotá D.C. atendió DPC:

[www.contraloriabogota.gov.co](http://www.contraloriabogota.gov.co)

Carrera 32 A N° 26 A - 10 - Código Postal 111321

PBX: 3358888

Página 16 de 132



Tabla 2 Canales de Atención

| CANAL DE ATENCIÓN                                     | N.º DE CONSULTAS / ATENCIÓN | % DE PARTICIPACIÓN |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Queja, Reclamos y Derechos de Petición                | 2.666                       | 65.7%              |
| Atención al Concejo                                   | 1204                        | 29.7%              |
| Reunión local de control social (acciones ciudadanas) | 187                         | 4.6%               |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>4.057</b>                | <b>100%</b>        |

Fuente: Informe de Gestión 2024 – Datos de la Oficina de Atención al Ciudadano – oficina de correspondencia, informe de gestión PPCCPI

Tabla 3 Desagregación DPC 2024

| DPC                                    | N.º DE CONSULTAS / ATENCIÓN | % DE PARTICIPACIÓN |
|----------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Página Web                             | 584                         | 21,91%             |
| Redes Sociales (Antes Twitter ahora X) | 3                           | 0,11%              |
| Personal                               | 822                         | 30,83%             |
| Fax                                    | 0                           | 0,00%              |
| Correo normal                          | 1                           | 0,04%              |
| Correo Electrónico - Email             | 1256                        | 47,11%             |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>2.666</b>                | <b>100%</b>        |

Fuente: Aplicativo SIGESPRO – PQR, 2024.

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

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

información y diálogo (presenciales – virtuales)

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

## **2. ESTABLECIMIENTO DEL LÍDER PARA EL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN**

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

## **3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría de Bogotá, D.C. ha establecido dos tipos de clientes diferenciados: la ciudadanía y el Concejo de Bogotá.

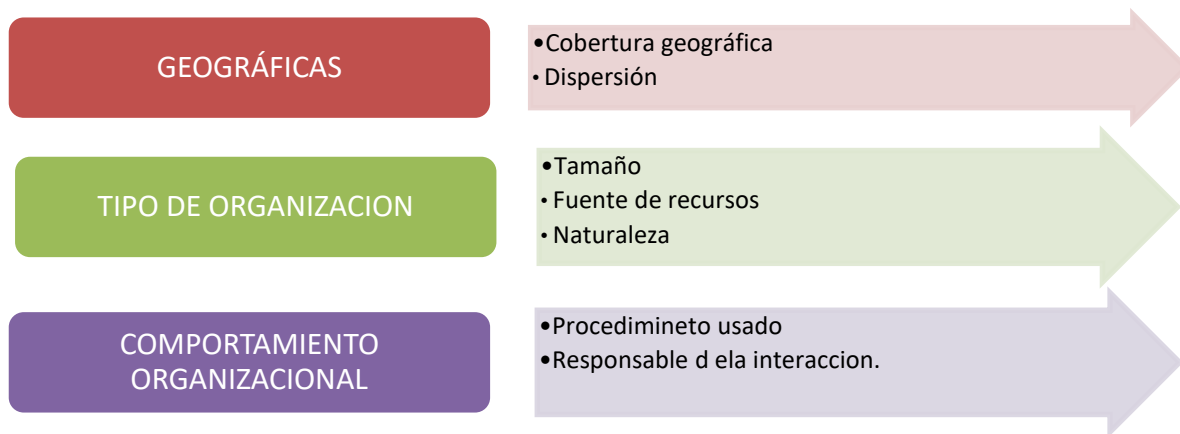
La caracterización de usuarios se realizará con base en esta clasificación, utilizando las variables definidas en la Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas.

Para el caso de personas naturales, se tomarán como referencia los datos

obtenidos de: los participantes en el más reciente proceso de rendición de cuentas realizado por la entidad en el año 2024, los integrantes de las reuniones locales de control social (anteriormente denominadas comités locales de control social), y los registros asociados a los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos (PQR) presentados durante ese mismo periodo.

Para la caracterización del Concejo de Bogotá, en su calidad de persona jurídica, se emplearán las categorías y variables correspondientes incluidas en la guía mencionada, incorporando adicionalmente aquellas que, con base en la experiencia institucional, se consideren pertinentes para una caracterización más precisa y útil.

### 3.1. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS - CONCEJO



### 3.2. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES-

## CIUDADANÍA



### 4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS – DESCRIPCIÓN BASES DE DATOS, IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y RESULTADOS.

#### 4.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En el año 2024 se realizó una (1) Rendición de Cuenta. La rendición fue de la vigencia de enero 2024 a diciembre 2024.

La Rendición de Cuentas de la vigencia 2024 se hizo de manera virtual, el 20 de febrero del 2025 donde 2.848 bogotanos (139 llenaron link de encuesta de satisfacción)

[www.contraloriabogota.gov.co](http://www.contraloriabogota.gov.co)

Carrera 32 A N° 26 A - 10 - Código Postal 111321

PBX: 3358888

Página 20 de 132

nos acompañaron y observaron de cerca la gestión de la entidad.

Los ciudadanos asistieron virtualmente el 20 de febrero del 2024 desde las 9:00 am al proceso de rendición de cuentas realizado por la Contraloría de Bogotá D.C. desde la sede principal de la Contraloría. Este ejercicio ciudadano se realizó en forma virtual con transmisión en Directo por la plataforma de Facebook Live y las redes sociales institucionales YouTube Live.

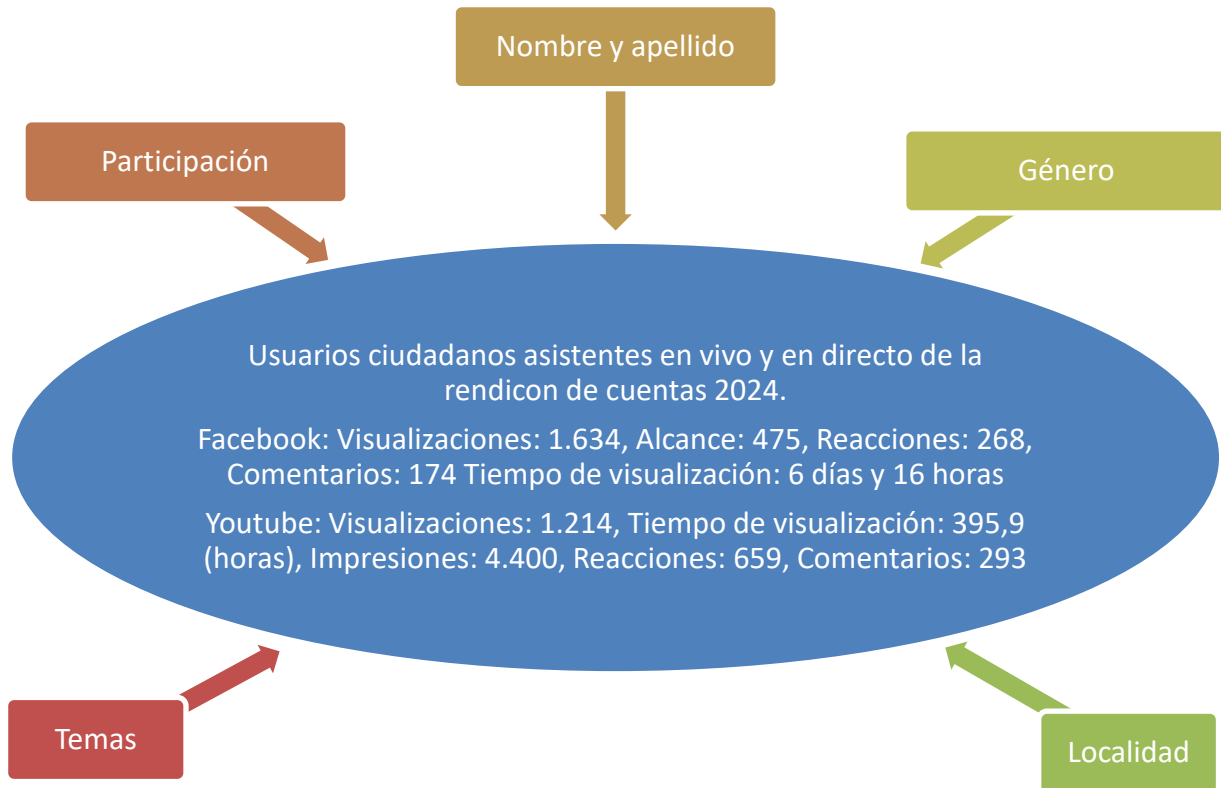
Los datos recolectados en la transmisión contienen la siguiente información:

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

#### 4.2. GRUPOS DE INTERÉS

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

#### 4.2.1. Descripción de grupos de interés



#### 4.2.2. Priorización y descripción de variables

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

- Sexo: Identifica el género de la persona que asistió a la rendición de cuentas de la Contraloría y permite conocer la distribución por género de los usuarios.
- Tipo de participante: se identificó que tipo de participante participo en la rendición de cuentas.

- Localidad: Se pudo saber de qué localidades nos vieron durante la transmisión.

#### 4.2.3. Resultados y evaluación

##### 4.2.3.1. Caracterización por género

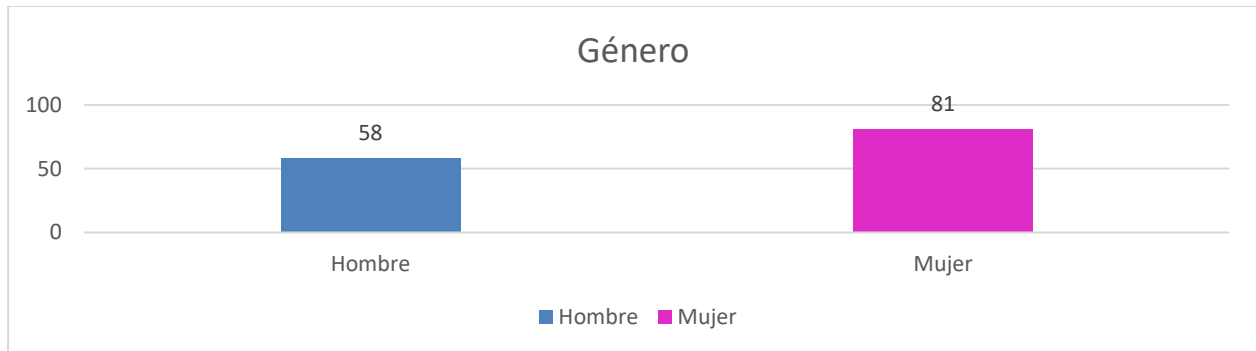
Con fundamento en los datos y la caracterización efectuada en relación con el género de los asistentes a la rendición de cuentas se concluye lo siguiente:

Tabla 4 Caracterización por Género, encuesta de satisfacción rendición de cuentas

| CONCEPTO     | N.º CIUDADANOS | %           |
|--------------|----------------|-------------|
| Hombres      | 58             | 42%         |
| Mujeres      | 81             | 58%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>139</b>     | <b>100%</b> |

Fuente: Informe general de rendición de cuentas de la contraloría de Bogotá, D.C. Vigencia: 2024, Encuesta de satisfacción rendición de cuentas 2024, Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2024

Gráfico 2 Caracterización por género

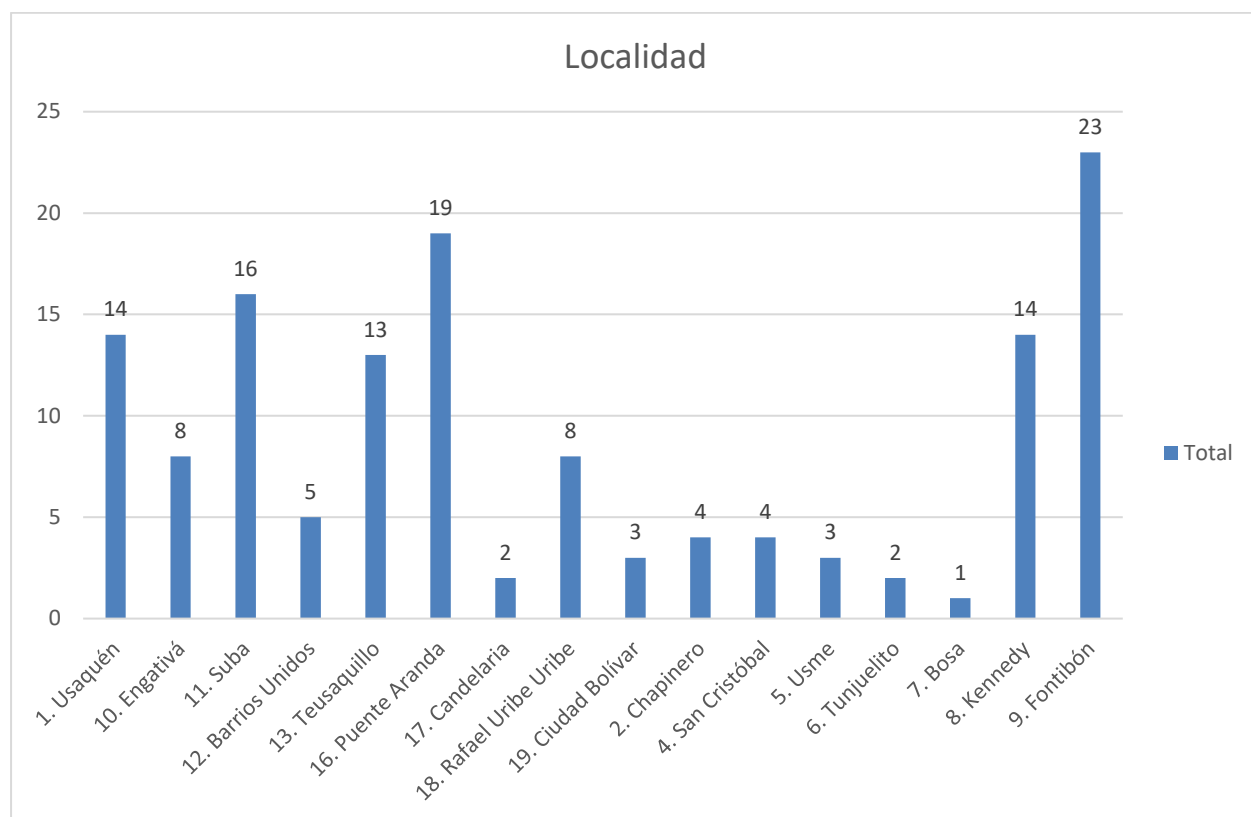


Fuente: Informe general de rendición de cuentas de la contraloría de Bogotá, D.C. Vigencia: 2024, Encuesta de satisfacción rendición de cuentas 2024, Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2024

La distribución por género de los participantes en el evento de rendición de cuentas fue la siguiente: el 58% (81 personas) se identificaron como mujeres y el 42% (58 personas) como hombres.

#### 4.2.3.2. Caracterización *por localidad*

Gráfico 3 Caracterización *por localidad*



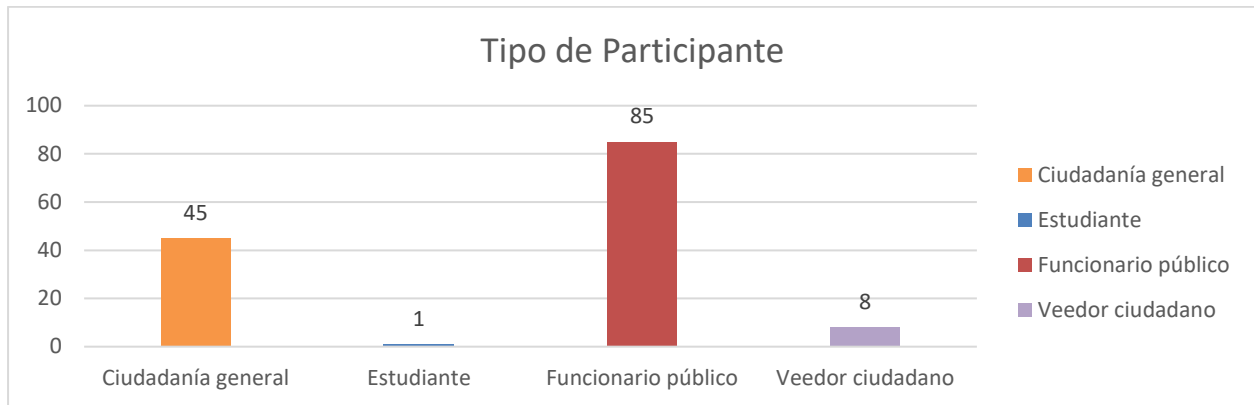
Fuente: Informe general de rendición de cuentas de la contraloría de Bogotá, D.C. Vigencia: 2024, Encuesta de satisfacción rendición de cuentas 2024, Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2024

La localidad más activa y con mayor participación fue Fontibón con 17% (23 personas), seguido de Puente Aranda 14% (19 personas) y suba con 12% (16 personas) como las localidades con más participación, Usaquén 10% (14 personas), Kennedy 10% (14 personas), Teusaquillo 9% (13 personas), Engativá 6% (8 personas), Rafael Uribe Uribe 6% (8 personas), Barrios Unidos 4% (5 personas), Chapinero 3% (4 personas), San Cristóbal 3% (4 personas), Ciudad Bolívar 2% (3 personas), Usme 2% (3 personas), Candelaria 1% (2 personas), Tunjuelito 1% (2 personas) y Bosa 1% (1 persona).



#### 4.2.3.3. Caracterización *tipo de participante en el evento*

Gráfico 4 Caracterización *tipo de participante en el evento*



*Fuente: Informe general de rendición de cuentas de la contraloría de Bogotá, D.C. Vigencia: 2024, Encuesta de satisfacción rendición de cuentas 2024, Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2024*

Los encuestados se clasifican en cuatro categorías según su tipo de participación: funcionarios públicos 61% (85 ciudadanos), ciudadanía general 32% (45 ciudadanos), veedores 6% (8 ciudadanos) y Estudiantes 1% (1).

Los chats de las plataformas estuvieron disponibles todo el tiempo que duró la rendición de cuentas para recibir las preguntas de la ciudadanía. Se muestra evidencia de las 63 preguntas realizadas durante la trasmisión.

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

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

Tabla 5 Red social, Nombre del usuario y pregunta

| No | Red social | Nombre        | Comentario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | FB         | Rocío Alba    | En Unidad Administrativa de Catastro Distrital hicieron un ajuste en los metros cuadrados construidos de muchos inmuebles de 1 o 2 metros cuadrados que no son ciertos (en Bogotá) en años 2019 y 2020 sobre todo en casas. lo cual perjudicó debido a que este incremento ficticio tuvimos incrementos en impuesto predial pues incrementaron 15 o 18% el impuesto cuando lo legal era máximo el IPC + 5% | Con relación al tema en cuestión, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> , Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2  | FB         | Matina Orozco | Que está haciendo la contraloría sobre el tan famoso escándalo donde presumimos que dinero se perdido se presume de robó desidia losqe tenían que hacer el control político lo realizaron a media está localidad está dentro Loque uno observa sedise la más corrupto es triste                                                                                                                            | La Contraloría de Bogotá dispone de 20 gerencias locales, una por cada localidad, desde las cuales se r realizan anualmente una auditoría de regularidad y dos de desempeño, en cada uno de los Fondos de Desarrollo Local con el fin de hacer un seguimiento y control fiscal a los recursos por localidad. Los informes de todas las auditorías se encuentran en la página web de la entidad ingresando al enlace: <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control. |
| 3  | FB         | Paola Rosero  | Yo uso Transmilenio y he escuchado que hay                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Respondido al aire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| No . | Red social | Nombre        | Comentario                                                                                                                                                              | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |               | problemas con la tarifa y con los costos de financiamiento del sistema ¿Qué nos puede decir la Contraloría de Bogotá sobre eso a nosotros los usuarios de Transmilenio? |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4    | FB         | Oskar Suan    | ¿Qué pasa con la obra de parque fundacional de USAQUÉN que lleva más de un año de retraso?                                                                              | Al respecto se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                               |
| 5    | FB         | Matina Orozco | Obras inconclusas de la localidad tres de Santafé                                                                                                                       | Buen día. Atendiendo y dando respuesta a su inquietud, se le informa que podrá conocer más información al respecto a través del sitio web <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Allí, podrá elegir el informe de auditoría detallado con nuestros resultados sobre el tema de interés, o también conocer más ejercicios de control que hemos realizado. |
| 6    | FB         | Viviana Soler | Buenos días favor vía principal de san Joaquín. Q se hizo y no hay cuentas claras y terminar obras.                                                                     | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas                                                                        |

| No . | Red social | Nombre         | Comentario                                                                                                                                                                              | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                |                                                                                                                                                                                         | sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7    | FB         | Claudia Zamora | Me parece ilógico esa cantidad de 6 billones por que las personas se pasan el torniquete. Exagerado                                                                                     | Buen día. le recordamos que puede acceder a nuestros canales disponibles de atención y denuncia, a través de <a href="http://www.contraloriabogota.gov.co">www.contraloriabogota.gov.co</a> , el correo electrónico <a href="mailto:controlciudadano@contraloriabogota.gov.co">controlciudadano@contraloriabogota.gov.co</a> , la sede principal (carrera 32ª # 26ª – 10), cualquiera de nuestras gerencias ubicadas en las 20 localidades de Bogotá, y a través de redes sociales, disponibles en <a href="http://linktr.ee/contraloriabta">linktr.ee/contraloriabta</a> . Así mismo podrá encontrar información relacionada en nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace: <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> |
| 8    | FB         | Oskar Suan     | ¿En qué va la ampliación de la CRA 9?                                                                                                                                                   | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes de su interés, que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9    | FB         | Roshita Cortes | Muchas gracias al señor Denis por estar pendiente de la comunidad de ciudad Bolívar quedamos atentos a su visita para seguir adelante con la gestión de la vía principal de San Joaquín | Se hace la invitación para que conozca en detalle las herramientas y toda la información de la entidad ingresando a nuestra página web <a href="http://www.contraloriabogota.gov.co">www.contraloriabogota.gov.co</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| No . | Red social | Nombre                                      | Comentario                                                                                                                                        | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                                             | del Vaticano                                                                                                                                      | podrá conocer más información al respecto a través del sitio web<br><a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Allí, podrá elegir el informe de auditoría detallado con nuestros resultados sobre el tema de interés, o también conocer más ejercicios de control que hemos realizado.                                                                                                                            |
| 10   | YT         | MÉTODO DE COMUNICACIÓN EMOCIONAL y CREATIVA | ¿En materia de control social y ciudadano que adelanta la Contraloría? ¿Cómo podemos los ciudadanos vincularnos a ese control en las localidades? | Atendiendo y dando respuesta a su inquietud, se le informa que puede contactarse con la Gerencia Local de la Contraloría de Bogotá ubicada en cada Localidad. Si requiere más información al respecto, lo puede hacer a través del sitio web<br><a href="https://www.contraloriabogota.gov.co">https://www.contraloriabogota.gov.co</a> . También puede comunicarse a través del correo institucional <a href="mailto:controlciudadano@contraloriabogota.gov.co">controlciudadano@contraloriabogota.gov.co</a> |
| 11   | YT         | Jaime Humberto Rivas Reyes                  | ¿El Contralor de Bogotá es de otros partidos diferentes al del partido del alcalde?                                                               | La Contraloría de Bogotá, en cabeza del Señor Contralor Distrital, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de                                  |

| No . | Red social | Nombre                | Comentario                                                                                                                                                                                              | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                       |                                                                                                                                                                                                         | Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital. |
| 12   | YT         | Edison Sánchez Millán | PREGUNTA: Qué hacemos con la Invasión del Espacio Público, día a día va creciendo, ya no tenemos andenes para andar, tenemos que arriesgar nuestras vidas compartiendo la vía pública con los vehículos | Atendiendo y dando respuesta a su inquietud, se le informa que podrá conocer más información al respecto a través del sitio web <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Allí, podrá elegir el informe de auditoría detallado con nuestros resultados sobre el tema de interés, o también conocer más ejercicios de control que hemos realizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| No . | Red social | Nombre                      | Comentario                                                                                                                                        | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13   | YT         | Edison Sánchez Millán       | PREGUNTA: La Inseguridad es TERRIBLE, no hay autoridad Policial, ni mucho menos administrativa, o será que debemos tomar justicia por mano propia | Al respecto, se le informa que podrá conocer información relacionada, ingresando a través del sitio web <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . También puede comunicarse a través del correo institucional <a href="mailto:controlciudadano@contraloriabogota.gov.co">controlciudadano@contraloriabogota.gov.co</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 14   | YT         | Jaime Humbert o Rivas Reyes | ¿Cómo garantizar que no se ponen de acuerdo entre la administración actual y el ente de control?                                                  | La Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en |

| No . | Red social | Nombre                | Comentario                                                                                                                                                                                              | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                       |                                                                                                                                                                                                         | el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 15   | YT         | Blanca Rojas          | en la localidad de san Cristóbal las avenidas principales llevan muchísimos años dañadas y nunca les han intervenido en el barrio santa Inés                                                            | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                           |
| 16   | YT         | Edison Sánchez Millán | PREGUNTA: Quién ejerce Control a los ciclos motores, andan como voladores sin palo, invaden el espacio público, se toman las vías de las ciclo rutas (son muy anchos para andar por esa vía exclusiva). | Al respecto me permito informar que la Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades |



| No . | Red social | Nombre                | Comentario                                                                                                                       | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                       |                                                                                                                                  | estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital. |
| 17   | YT         | Edison Sánchez Millán | PREGUNTA: Que hacer con los conductores de los ciclos motores que no cumplen con las más mínimas reglas de normas de conducción. | La Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| No . | Red social | Nombre                | Comentario                                                                                                                                                                         | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                       |                                                                                                                                                                                    | Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital. |
| 18   | YT         | Blanca Rojas          | el transporte del sitp está muy malo por la av. 50 solo hay tres rutas y es imposible está muy pésimas las rutas y por la 26 no dejaron nada de rutas para los q vivimos en el sur | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá consultar la información de su interés sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 19   | YT         | Jaime Humbert o Rivas | por qué los contratistas no hacen bien las obras y quien controla los materiales que                                                                                               | Al respecto me permito informar que la Contraloría de Bogotá, tiene como misión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| No . | Red social | Nombre | Comentario | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|------------|--------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            | Reyes  | utilizan   | <p>vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital. Así mismo, se hace la</p> |

| No . | Red social | Nombre            | Comentario                                                                                                                                                        | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                   |                                                                                                                                                                   | invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                                                              |
| 20   | YT         | Myriam Mejía      | Que identificaron en la Contratación de los Operadores Investigados y expuestos por el concejal, ¿que están manejando el presupuesto de varias alcaldías locales? | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                             |
| 21   | YT         | Mónica Villarraga | Buenos días quiero solicitar el control del alza de impuestos en los departamentos de Cundinamarca en especial en Ricaurte Cundinamarca.                          | La competencia para ejercer control en el Municipio de Ricaurte, es de la Contraloría de Cundinamarca y no de la Contraloría de Bogotá. La Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El |

| No . | Red social | Nombre                | Comentario                                                                                                                                                                                             | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                       |                                                                                                                                                                                                        | Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital. |
| 22   | YT         | Edison Sánchez Millán | PREGUNTA: Quién ejerce vigilancia y control a la Secretaria de Salud, cada vez el sistema de presentación de servicios en las EPS es muy malo, no entregan medicamentos, no hay citas con especialista | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control. Así mismo le informo que, la Contraloría de Bogotá,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| No . | Red social | Nombre | Comentario | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|------------|--------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |        |            | <p>tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito</p> |

| No. | Red social | Nombre                | Comentario                                                                                                                                                                                               | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                       |                                                                                                                                                                                                          | Capital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 23  | YT         | Edison Sánchez Millán | PREGUNTA: Qué normas tiene la Policía para contrarrestar y prevenir el consumo de sustancias psicoactivas, muchos jóvenes menores de edad consumiendo en los parques y espacios públicos, y no pasa nada | Si requiere información relacionada puede consultar nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Así mismo me permito informar que la Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, |

| No . | Red social | Nombre            | Comentario                                                                                                                                                               | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                   |                                                                                                                                                                          | asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 24   | YT         | Mónica Villarraga | Buenos días para solicitar vigilancia a los servicios de salud de la policía Nacional, están realizando contratos tercializados con unas entidades prestadoras de salud. | La competencia para ejercer control y vigilancia a los servicios de salud de la Policía Nacional, es de la Contraloría General de la República. La Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las |



| No . | Red social | Nombre                | Comentario                                                                                                                                                         | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                       |                                                                                                                                                                    | modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 25   | YT         | Edison Sánchez Millán | PREGUNTA: Solicitar muy respetuosamente ejercer vigilancia a la obra que viene realizando la Constructora Las Galias en la Carreta 100 con Diagonal 16 H, Fontibón | Al respecto me permito informar que, la competencia para ejercer vigilancia a las constructoras, es de la Superintendencia de Industria La Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto |

| No . | Red social | Nombre        | Comentario                                                                                                                                                                                            | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |               |                                                                                                                                                                                                       | del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital. |
| 26   | YT         | Sandra Suarez | Se debe sancionar a todos los contratistas que no cumplen que respondan a la ciudad y paguen sus deudas no se puede permitir que contratistas que no tienen músculo financiero contraten y no cumplan | Al respecto me permito informar que la Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de                                                         |

| No . | Red social | Nombre        | Comentario                                                                                                                                 | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |               |                                                                                                                                            | carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital. |
| 27   | YT         | Myriam Mejía  | ¿Cómo se controla el alza desmesurada en el cobro de los servicios públicos de nuestra Ciudad?                                             | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 28   | YT         | Sandra Suarez | vemos el alza en el costo de la recolección de basuras y cobran por portón o pisos sin antes verificar cuantas unidades habitacionales hay | Atendiendo y dando respuesta a su inquietud, se le informa que podrá conocer más información al respecto a través del sitio web                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| No . | Red social | Nombre                      | Comentario                                                                                                                                                    | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                             | y por otro lado a veces no pasan las escobitas.                                                                                                               | <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Allí, podrá elegir el informe de auditoría detallado con nuestros resultados sobre el tema de interés, o también conocer más ejercicios de control que hemos realizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 29   | YT         | Jaime Humbert o Rivas Reyes | La Contraloría debe investigar que paso con el descuido de la alcaldía en los embalses. El contralor por qué dice nuestro alcalde, eso suena como "amiguismo" | Si requiere información relacionada puede consultar nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Así mismo me permito informar que la Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y |

| No . | Red social | Nombre                  | Comentario                                                                                                                                                                                      | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                         |                                                                                                                                                                                                 | demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital. |
| 30   | YT         | Sandra Suarez           | En cuanto a lo que dice el contralor quiero poner en conocimiento que los operadores de los comedores de los colegios como compensar prefiere votar la comida y no se las dan a los estudiantes | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                              |
| 31   | YT         | MARÍA DEL CARMEN URBINA | cómo se permite este brutal aumento del servicio del gas. Quien controla ese exabrupto                                                                                                          | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                              |
| 32   | YT         | Jaime                   | Porque los contratistas del                                                                                                                                                                     | Al respecto me permito informar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| No . | Red social | Nombre               | Comentario                                                                              | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            | Humberto Rivas Reyes | distrito se camuflan, es decir, ¿los incumplidos vuelven a contratar con otras caretas? | que la Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen |

| No . | Red social | Nombre                      | Comentario                                                                                                                                                                                  | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                             |                                                                                                                                                                                             | bienes o recursos del Distrito Capital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 33   | YT         | Asly                        | sí para el contralor una pregunta ? 😞 que va a pasar con lo del aumento del servicio Del gas y lo del desperdicio de comida en compensar colegios                                           | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control. |
| 34   | YT         | Sandra Suarez               | en el tema de la salud hay que verificar que se hace con el dinero que mes a mes nosotros como empleados pagamos la EPS y vamos 2 o 3 veces al año a una cita. están manejando mal esos     | Al respecto se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.           |
| 35   | YT         | Jaime Humbert o Rivas Reyes | ¿Deberían vigilar la calidad de los productos que componen los refrigerios porque a veces son de sabores y aspectos bastante desagradables y por eso las niñas y los niños no se los comen? | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control. |
| 36   | YT         | Sandra Suarez               | falta sanciones a los contratistas que incumplen no solo a la firma o empresa si no a las personas que                                                                                      | Sobre la situación que denunció, encontrará mayor información ingresando a <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co">https://www.contraloriabogota.gov.co</a>                                                                                                                                                                                                                                                    |

| No . | Red social | Nombre                                     | Comentario                                                                                                                                                                                           | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                                            | conforman dicha empresa porque hacen otra empresa y siguen en lo mismo como infercal                                                                                                                 | ov.co/informes-la-ciudadania en nuestra página web. De igual forma, le recordamos que puede acceder a nuestros canales disponibles de atención y denuncia, a través de <a href="http://www.contraloriabogota.gov.co">www.contraloriabogota.gov.co</a> , el correo electrónico <a href="mailto:controlciudadano@contraloriabogota.gov.co">controlciudadano@contraloriabogota.gov.co</a> , la sede principal (carrera 32ª # 26ª – 10), cualquiera de nuestras gerencias ubicadas en las 20 localidades de Bogotá, y a través de redes sociales, disponibles en <a href="http://linktr.ee/contraloriabta">linktr.ee/contraloriabta</a> |
| 37   | YT         | Marlene Sánchez                            | El control en alza de Aseo en la factura del agua cuando no se genera tanta basura en las cuadras y es por cada piso por casa es demasiado dinero recaudado y muchos focos de basura cerca a parques | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                                                                                               |
| 38   | YT         | Abogada s&Asociadas abogadas profesionales | ¿Cuáles han sido las principales recomendaciones emitidas por la Contraloría a la Alcaldía de Bogotá y otras entidades distritales?                                                                  | Atendiendo y dando respuesta a su inquietud, se le informa que podrá conocer más información al respecto a través del sitio web <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . allí, podrá elegir el informe de auditoría detallado con nuestros resultados sobre el tema de interés, o también conocer más ejercicios de control que hemos realizado.                                                                                                                                                                                     |



| No . | Red social | Nombre                        | Comentario                                                                                                                                                             | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39   | YT         | Olga Lucila Uzeta Galeano     | este año en salud pedimos seguimiento hospital de Engativá sea construido en ese lote más ampliación y sea un tercero cuarto nivel y tengamos todos los especialistas. | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control. |
| 40   | YT         | Jaime Humberto Rivas Reyes    | ¿Qué pasará con el elefante blanco del edificio mal construido del colegio San Francisco de Ciudad Bolívar?                                                            | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control. |
| 41   | YT         | John Javier Torres Jaime D.P. | existe forma de que transversalmente la Contraloría nos indiquen por que subieron tan altas las tarifas del gas?                                                       | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control. |
| 42   | YT         | MARÍA DEL CARMEN URBINA       | nuevamente envió la información a la contraloría necesitamos su intervención urgente en el contrato arreglo de parque de la fraguita donde no se tuvo en               | Atendiendo y dando respuesta a su inquietud, se le informa que podrá conocer más información al respecto a través del sitio web <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co">https://www.contraloriabogota.gov.co</a>                                                                                                                                                                                               |

| No . | Red social | Nombre                    | Comentario                                                                                                                                                                                  | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                           | cuenta la petición de la comunidad. Y en la rl                                                                                                                                              | ov.co/informes-la-ciudadania. allí, podrá elegir el informe de auditoría detallado con nuestros resultados sobre el tema de interés, o también conocer más ejercicios de control que hemos realizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 43   | YT         | Olga Lucila Uzeta Galeano | sí están proyectos de colegios que colegio de I.D.E. Garces Navas fue donde se inició comedor para ellos y ahora no porque no lo dejaron y dejaron para personas comunales                  | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 44   | YT         | Edison Sánchez Millán     | SOLICITUD: Solicitar Vigilancia a las zonas de cesión que está realizando la Constructora Las Galias en la Carrera 100 con Diagonal 16 D, Conjuntos Parque Central 1 y 2, muy superficiales | Al respecto me permito informar que, la competencia para ejercer vigilancia a las constructoras, es de la Superintendencia de Industria La Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales |

| No . | Red social | Nombre                                     | Comentario                                                                                                                         | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                                            |                                                                                                                                    | autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital. |
| 45   | YT         | Abogada s&Asociadas abogadas profesionales | ¿Qué herramientas tecnológicas está utilizando la Contraloría para mejorar la fiscalización y el control de los recursos públicos? | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle las herramientas y toda la información de la entidad ingresando a nuestra página web <a href="http://www.contraloriabogota.gov.co">www.contraloriabogota.gov.co</a> . Adicionalmente se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas                                                                                                                       |

| No. | Red social | Nombre                    | Comentario                                                                                                                                                                                               | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                           |                                                                                                                                                                                                          | sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 46  | YT         | Edison Sánchez Millán     | SOLICITUD: Ejercer Vigilancia y Control a la EAAB por el incumplimiento a compromisos adquiridos con la Comunidad del Barrio La Lorena, respecto a la BAJA PRESIÓN del servicio de agua en este sector.  | Al respecto, se le informa que podrá conocer información relacionada, ingresando a través del sitio web <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . También puede comunicarse a través del correo institucional <a href="mailto:controlciudadano@contraloriabogota.gov.co">controlciudadano@contraloriabogota.gov.co</a>    |
| 47  | YT         | MARÍA DEL CARMEN URBINA   | rotonda de. los juegos de los niños nos quitaron el grano caucho y ahora quieren remplazarlo por. areena.que no aceptamos por. ningún motivo. Y se quieren imponer. esto lo lidera un ingeniero juan jos | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.   |
| 48  | YT         | Deisy Contreras           | Los profesionales que deseamos postular nuestras hojas de vida para aspirar a las CPS actualmente vigentes en la Contraloría a dónde podemos remitirlas por favor                                        | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle las herramientas y toda la información de la entidad ingresando a nuestra página web <a href="http://www.contraloriabogota.gov.co">www.contraloriabogota.gov.co</a> . Así mismo puede ingresar al enlace: <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/trabaje-con-nosotros-0">https://www.contraloriabogota.gov.co/trabaje-con-nosotros-0</a> |
| 49  | YT         | Olga Lucila Uzeta Galeano | lo que está pasando uaes o basuras de localidad Engativá especial Garces Navas lo que piensan cambios de basuras, esto subirnos a estrato 4                                                              | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar                                                                                                                   |

| No . | Red social | Nombre                     | Comentario                                                                                                                                                                                               | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                            |                                                                                                                                                                                                          | toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 50   | YT         | Jaime Humberto Rivas Reyes | Esos hallazgos de detrimentos dónde quedan?                                                                                                                                                              | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.                           |
| 51   | YT         | Myriam Mejía               | ¿La Contraloría fiscaliza el presupuesto dirigido a las entidades que manejan el fenómeno de Habitabilidad en Calle?                                                                                     | Atendiendo y dando respuesta a su inquietud, se le informa que podrá conocer más información al respecto a través del sitio web <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . allí, podrá elegir el informe de auditoría detallado con nuestros resultados sobre el tema de interés, o también conocer más ejercicios de control que hemos realizado. |
| 52   | YT         | Edison Sánchez Millán      | SOLICITUD: Queremos que vuelvan los servicios de especialistas que teníamos en el Hospital de Fontibón, hoy en día retrocedimos en la prestación de servicios médicos, toca salir para otras localidades | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control. Adicionalmente se         |

| No . | Red social | Nombre | Comentario | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|------------|--------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |        |            | <p>aclara que la Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen</p> |

| No . | Red social | Nombre                     | Comentario                                                                                                                                                                                              | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                            |                                                                                                                                                                                                         | bienes o recursos del Distrito Capital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 53   | YT         | Jaime Humberto Rivas Reyes | Quien vigila el uso del espacio público y por qué no se investiga quien omite hacer el control. Ojo, no es perseguir a las vendedoras ambulantes, ¿son las grandes invasiones en todos los territorios? | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control. |
| 54   | YT         | Usuario de la Salud        | ¿Cuál es la función de la Contraloría frente a los operadores que ejecutan contratos en Bogotá 🤔                                                                                                        | Le corresponde a este Órgano de Control de conformidad con su misión Constitucional, ejercer control fiscal posterior y selectivo sobre la gestión que desarrollan las entidades públicas o privadas que manejen o administren bienes o fondos del Distrito. Por lo anterior, el control se ejerce sobre contratistas, siempre y cuando estos manejen o administren bienes o recursos del Distrito.,                  |
| 55   | YT         | Usuario de la Salud        | ¿Qué acciones ha tomado la Contraloría frente a la suspensión de la obra en Bravo Páez y cuál es su papel en la supervisión y sanción de los responsables?                                              | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control. |
| 56   | YT         | camilo Cadavid             | ¡Gracias por dar esta información amplia y                                                                                                                                                              | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| No . | Red social | Nombre            | Comentario                                                                                                                                                                         | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                   | concreta, importante hacer más público el acceso a esta rendición esto debería estar en televisión nacional!                                                                       | detalle toda la información de la entidad ingresando a nuestra página web<br><a href="http://www.contraloriabogota.gov.co">www.contraloriabogota.gov.co</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 57   | YT         | Mónica Villarraga | cuál es el control de la contraloría, a las JAL. Locales, estos representantes se prestan para el incumplimiento del control de las contracciones qué se ejecutan en la Localidad. | La Contraloría de Bogotá, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, |



| No . | Red social | Nombre                    | Comentario                                                                                                                                                                                              | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                           |                                                                                                                                                                                                         | <p>respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital.</p> <p>Con relación al tema , se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a>. Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.</p> |
| 58   | YT         | Myriam Mejía              | Los 21 mil millones recaudados, ¿dónde y cómo los vemos reflejados?                                                                                                                                     | <p>Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a>. Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control.</p>                                                                                                                                      |
| 59   | YT         | Olga Lucila Uzeta Galeano | pero que pasa con las personas adultos mayores les quitaron el subsidio para las más necesidades y quitarles, y ahora pagar completo todo Transmilenio, lo cual le serví a estas personas que les sirve | <p>Atendiendo y dando respuesta a su inquietud, se le informa que podrá conocer más información al respecto a través del sitio web <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a>. allí, podrá elegir el informe de auditoría detallado con nuestros resultados sobre el tema de interés, o también conocer más ejercicios de control que hemos realizado.</p>                                                                                                            |

| No . | Red social | Nombre                     | Comentario                                                                                                                                                                                     | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 60   | YT         | Flor María Pedraza         | señores contraloría de Bogotá hacer control de los servicios públicos de suba los costos excesivos y el abuso de colocar en las facturas toda clase de seguros sin autorización del titular.   | Atendiendo y dando respuesta a su inquietud, se le informa que podrá conocer más información al respecto a través del sitio web <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . allí, podrá elegir el informe de auditoría detallado con nuestros resultados sobre el tema de interés, o también conocer más ejercicios de control que hemos realizado.                                                                                                                                                |
| 61   | YT         | Usuario de la Salud        | "¿Qué control ejerce la Contraloría sobre la calidad y el uso de los recursos en los servicios de salud en Bogotá?" Que pena, pero tengo muchas inquietudes y como ustedes son un ente control | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas sectoriales del órgano de control. Así mismo puede dirigir sus inquietudes al correo institucional <a href="mailto:controlciudadano@contraloriabogota.gov.co">controlciudadano@contraloriabogota.gov.co</a> |
| 62   | YT         | Jaime Humberto Rivas Reyes | ¿Por favor, como garantiza el contralor de Bogotá que no es aliado con amiguismos con el alcalde actual?                                                                                       | La Contraloría de Bogotá, en cabeza del señor Contralor Distrital, tiene como misión vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital; así mismo, se determinan como sujetos de vigilancia y control fiscal de conformidad con lo                                                                                                                                                                                                     |

| No . | Red social | Nombre             | Comentario                                                                                                                       | RESPUESTA / OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |            |                    |                                                                                                                                  | establecido en el artículo 4 del Acuerdo 658 de 2016 los siguientes: El Concejo de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y la Personería de Bogotá, D.C., Las universidades estatales autónomas de carácter distrital, las entidades u organismos que integran la Administración tanto del sector central como del descentralizado por servicios, del orden Distrital conforme a lo previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993 y la Ley 489 de 1998 y demás normas que las modifiquen o adicionen, las demás entidades públicas y distritales que administren bienes o recursos del Distrito Capital o que tengan origen en el Distrito, las corporaciones, asociaciones y fundaciones mixtas cuando quiera que administren recursos del Distrito Capital, los particulares que cumplan funciones públicas, respecto de los bienes y fondos públicos que obtengan o administren o cuando manejen bienes o recursos del Distrito Capital. |
| 63   | YT         | Flor María Pedraza | señor contralor pongo conocimiento en suba Lisboa es una vía principal está destruida tronera de huecos agradezco hacer control. | Con relación al tema, se hace la invitación para que conozca en detalle nuestros informes de auditoría, ingresando al enlace <a href="https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania">https://www.contraloriabogota.gov.co/informes-la-ciudadania</a> . Igualmente, allí podrá encontrar toda la información sobre los procesos e informes que atienden las distintas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| No. | Red social | Nombre | Comentario | RESPUESTA / OBSERVACIONES          |
|-----|------------|--------|------------|------------------------------------|
|     |            |        |            | sectoriales del órgano de control. |

*Fuente: Anexo respuestas, preguntas y comentarios recibidos Rendición de Cuentas 2024 (documento Publicado).*

#### 4.3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

La base de datos de los PQR radicados en la Contraloría de Bogotá durante la vigencia 2024 fue consultada en el aplicativo adoptado por la entidad para el control de correspondencia y radicación de documentos denominado “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos” – SIGESPRO - en el cual se posibilita la generación de reportes, link en el cual se generó el reporte denominado “DPC informe enero diciembre de 2024”, que fue convertido a hoja electrónica Excel. La base de datos se adicionó con la columna I “Género”.

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

*Tabla 6 Descripción de la base de datos de DPC*

| COLUMNA | NOMBRE                        | DESCRIPCIÓN                                                                   | NIVEL            | OBJETIVO              |
|---------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| A       | N.º DPC                       | Indica el número de DPC asignado por la entidad                               | Variable control | Controlar la petición |
| B       | Fecha Radicación              | Indica la fecha en que se radicó la petición en la entidad                    |                  |                       |
| C       | Radicado Respuesta Definitiva | Indica la fecha en se dio respuesta definitiva al DPC por parte de la entidad |                  |                       |
| D       | Fecha máx. Respuesta          | Muestra el terminito máximo con contaba la entidad para generar la respuesta. |                  |                       |

| COLUMNA | NOMBRE               | DESCRIPCIÓN                                                                                                                               | NIVEL                | OBJETIVO                                                                                                                   |
|---------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E       | Numero de radicación | Indica el número con que se radicó el DPC en la herramienta de gestión documental de la entidad                                           |                      | Mostrar los datos de la petición, queja,                                                                                   |
| F       | Tipo queja           | Informa si se trata de una queja, solicitud de información, consulta, Petición de información, reclamo o solicitud.                       |                      |                                                                                                                            |
| G       | Origen queja (Canal) | Muestra si el DPC se originó por correo electrónico, certificado, internet, personalmente, vía telefónica, por prensa o por la página web | Variable intrínseca  |                                                                                                                            |
| H       | Peticionario         | Indica el nombre del peticionario                                                                                                         | Variable control     | reclamo, sugerencia o denuncia presentada ante la Contraloría de Bogotá D.C. y efectuar control a los Derechos de Petición |
| I       | Genero               | Es el sexo del peticionario – Masculino – Femenino                                                                                        |                      |                                                                                                                            |
| J       | Teléfono             | Es el número telefónico del peticionario                                                                                                  |                      |                                                                                                                            |
| K       | Correo electrónico   | Muestra el correo electrónico del peticionario                                                                                            |                      |                                                                                                                            |
| L       | Dirección            | Muestra la dirección de notificación del peticionario                                                                                     |                      |                                                                                                                            |
| M       | Tipo de peticionario | Indica si el peticionario es un ciudadano, concejal, congresista, edil, periodista o persona jurídica.                                    | Variable demográfica |                                                                                                                            |
| N       | Localidad            | Muestra la localidad a la que pertenece el peticionario                                                                                   |                      |                                                                                                                            |
| O       | Barrio               | Indica el barrio en el que reside el peticionario                                                                                         |                      |                                                                                                                            |
| P       | Pretensiones         | Informa acerca de lo que el peticionario está solicitando                                                                                 |                      |                                                                                                                            |

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

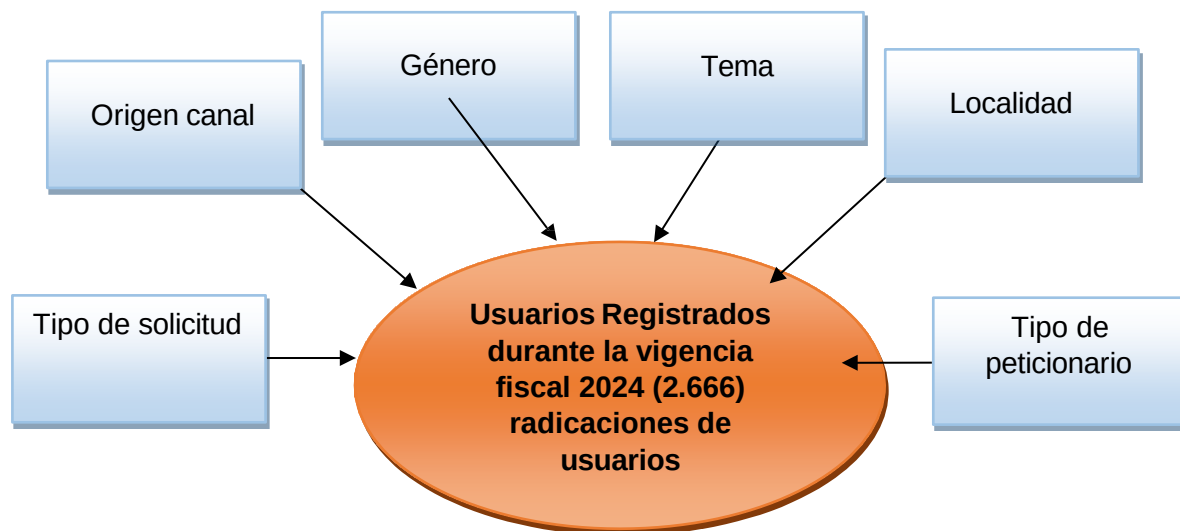
Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2024 SIGESPRO

2024

#### 4.3.1. Grupos de interés

Las características de los usuarios que presentaron peticiones quejas y reclamos a la Contraloría de Bogotá D.C. en el periodo 1 de enero a diciembre 31 del año 2024, con sustento en la base de datos antes citada existente en la entidad son:

#### 4.3.2. Descripción de grupos de interés



#### 4.3.3. Priorización y descripción de variables

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

##### Tipo de Usuario:

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

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

Tipo de solicitud y/o queja:

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

- ✓ Consulta
- ✓ Denuncia
- ✓ Petición de Información
- ✓ Queja
- ✓ Reclamo
- ✓ Solitud

Origen de queja o Canal medio utilizado:

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

- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Correo normal
- ✓ Fax
- ✓ Personal
- ✓ Twitter
- ✓ Web



**Género:**

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

**Localidad:**

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

**Tema:**

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

- ✓ Certificación laboral
- ✓ Certificaciones
- ✓ Consultas, estudios y conceptos
- ✓ Denuncia sobre corrupción
- ✓ Información auditoria y estudios
- ✓ Información entidad
- ✓ Información procesos de responsabilidad fiscal
- ✓ Información sistema tarifario de Transmilenio y del Sistema

Integrado de transporte público.

- ✓ Información sobre auditorías
- ✓ Información sobre ejecución y manejo de recursos
- ✓ Intervención de trámite ante diferentes entidades
- ✓ Otros
- ✓ PQR sobre bienes y prestación de servicios
- ✓ PQR sobre contratación
- ✓ Quejas disciplinarias

- ✓ Solicitud de copias
- ✓ Solicitud de información de procesos
- ✓ Solicitud información
- ✓ Solicitud información auditorias
- ✓ Solicitud respuesta a derechos de petición
- ✓ Trámites internos contraloría de Bogotá D.C.

#### 4.3.4. Resultados y evaluación

##### 4.3.4.1. Caracterización por tipo de usuario

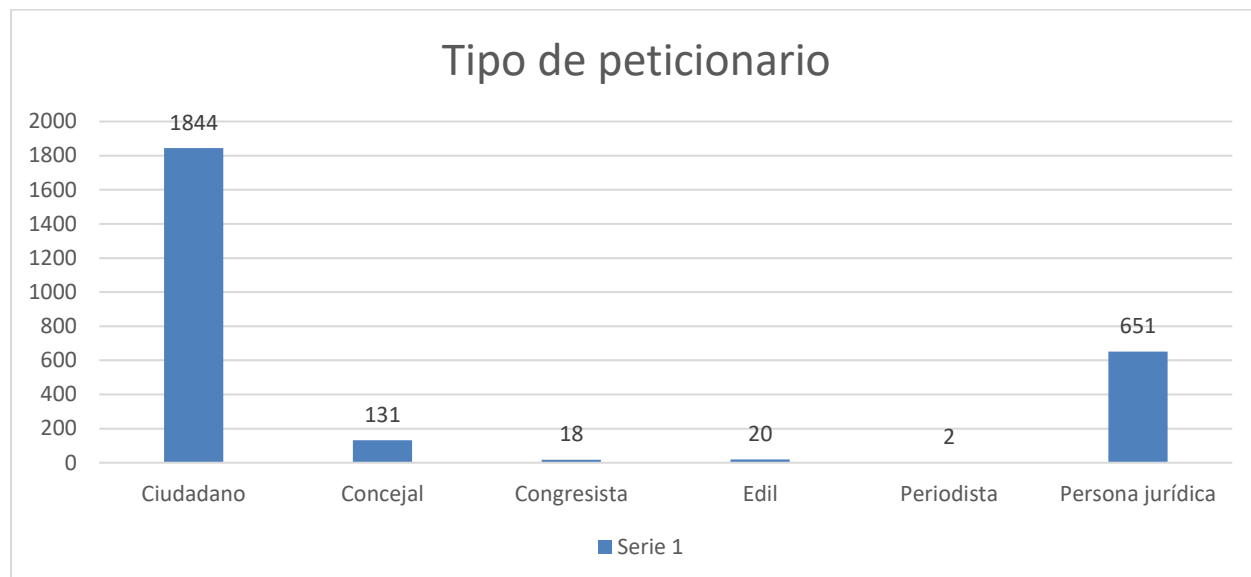
Según la base de datos “DPC 2024 reporte total”, en el año 2024, se radicaron en la Contraloría de Bogotá D.C., 2.666 DPC; encontramos que los Ciudadanos son quienes ocupan el mayor porcentaje con un 69.17%, al recibir 1844 peticiones, seguidamente encontramos que el 24.42% de personas jurídicas (otras entidades y Organismos públicos y privados) acudieron con 651 DPC; los Concejales, en ejercicio de su control político presentaron un total de 131 peticiones para un 4.91 %, mientras que los Ediles presentaron 20 DPC que representan un 0,75%, y por último se presentaron 18 peticiones provenientes de Congresistas que representaron menos del 0.68% de las solicitudes allegadas durante el período. Ver gráfica:

Tabla 7 PQR radicados en la Contraloría – año 2024 Clasificación por tipo de usuario

| TIPO DE USUARIO             | No De DPC | %      |
|-----------------------------|-----------|--------|
| Ciudadano - persona natural | 1844      | 69.17% |
| Persona jurídica            | 651       | 24.42% |
| Concejal                    | 131       | 4.91%  |
| Edil                        | 20        | 0,75%  |
| Congresista                 | 18        | 0,68%  |
| TOTAL                       | 2666      | 100%   |

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC 2024 reporte total” 2024

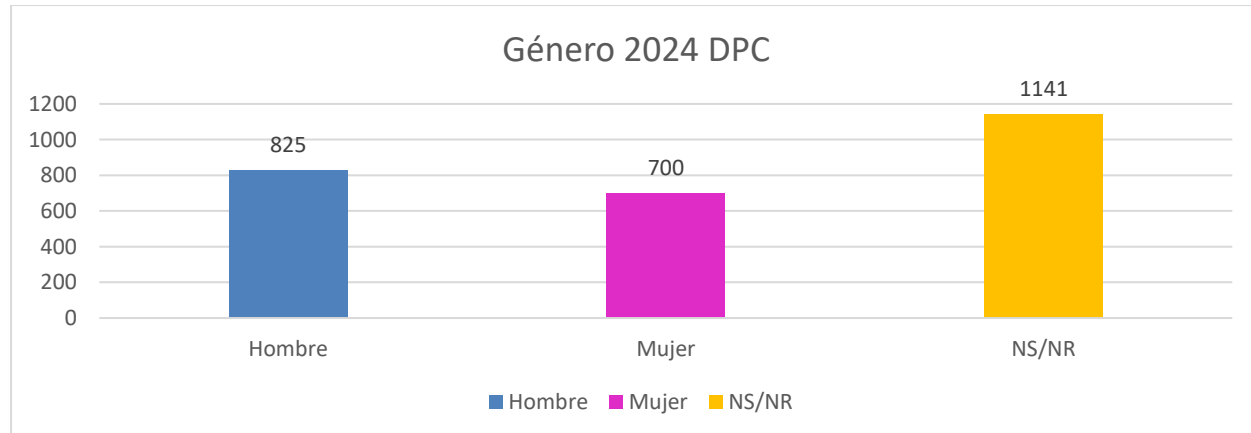
Gráfico 5 Tipo de peticionario



Fuente: Aplicativo SIGESPRO – PQR 2024

#### 4.3.4.2. Caracterización por Género

Gráfico 6 Caracterización por Género



Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC 2024 reporte total” 2024

Esta variable se relaciona con el género del ciudadano, en esta variable vemos como las empresas, entidades públicas – NS/NR con 43% (1141) son los que más actividad y relación con la entidad tienen, seguidos con una margen muy pequeña están los hombres con un 31% (825), y finalizamos con las mujeres con 26% (700) de participación. Veamos:

Tabla 8 PQR año 2024 - caracterización por género

| TIPO GENERO                  | N.º de PQR | %    |
|------------------------------|------------|------|
| Femenino                     | 700        | 26%  |
| Masculino                    | 825        | 31%  |
| Entidades o empresas / NS/NR | 1141       | 43%  |
| TOTAL                        | 2181       | 100% |

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC 2024 reporte total” 2024

#### 4.3.4.3. Caracterización por tipo de solicitud

Esta variable se relaciona con la clase de petición efectuada por los distintos usuarios a la Contraloría, de acuerdo con la base de datos – DPC informe enero diciembre de 2024 contenida en el SIGESPRO. Los resultados obtenidos con la caracterización de las variables muestran que las solicitudes es lo más representativo con 1,383 lo que representa el 51.88% del total de PQR radicados en la vigencia, seguido por peticiones de información con 964 recibidas que representan el 36.16%, las quejas ocupan el tercer lugar con 291 radicados (10.92%) por últimos las denuncias con 13 radicadas (0,49%) respectivamente, las consultas con 10 radicados (0.38%) y los reclamos 5 (0.19%), veamos:

Tabla 9 PQR año 2020 - clasificación por tipo de tipo de solicitud

| TIPO DE SOLICITUD       | N.º de PQR | %      |
|-------------------------|------------|--------|
| Consulta                | 10         | 0,38%  |
| Denuncia                | 13         | 0,49%  |
| Petición de información | 964        | 36,16% |
| Queja                   | 291        | 10,92% |
| Reclamo                 | 5          | 0,19%  |
| Solicitud               | 1383       | 51,88% |
| TOTAL                   | 2181       | 100%   |

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC 2024 reporte total” 2024

#### 4.3.4.4. Caracterización por Origen o Canal utilizado

La variable hace referencia al origen, forma o canal utilizado por el usuario para radicar en la Contraloría su petición, queja o reclamo. La base de datos utilizada contiene esta información en la columna G. denominada Origen/Queja.

El correo electrónico - Email fue uno de los medios más utilizado por los usuarios para radicar los PQR en la Contraloría, medio a través del cual se presentaron 1256 radicaciones que representan el 47.11% del total de PQR presentados en la vigencia.

La presentación personal fue el segundo medio más utilizado con 822 radicaciones que representan el 30.83%, en el tercer puesto esta la web con 584 peticiones (21.91%), Redes Sociales (Antes Twitter ahora X con 3 (0.11%) y correo normal con 1 peticiones (0.04%). Los demás canales existentes muestran mínimos de utilización.

*Tabla 10 PQR – año 2024 - clasificación por canal utilizado*

| CANAL O MEDIO UTILIZADO                | N.º de PQR  | %           |
|----------------------------------------|-------------|-------------|
| Página Web                             | 584         | 21,91%      |
| Redes Sociales (Antes Twitter ahora X) | 3           | 0,11%       |
| Personal                               | 822         | 30,83%      |
| Fax                                    | 0           | 0,00%       |
| Correo normal                          | 1           | 0,04%       |
| Correo Electrónico - Email             | 1256        | 47,11%      |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>2666</b> | <b>100%</b> |

*Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – SIGESPRO –Base de datos “DPC 2024 reporte total” 2024*

#### 4.3.4.5. Caracterización *por tema*

Esta variable pretende identificar cuáles son las principales temáticas de las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por los usuarios a la Contraloría en la vigencia 2024.

Tabla 11 PQR año 2024 - clasificación por temas

| TEMAS ESPECÍFICOS                                 | CANTIDAD    | %           |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Certificaciones                                   | 331         | 12,42%      |
| Consultas, Estudios Y Conceptos                   | 11          | 0,41%       |
| Derechos De Petición                              | 6           | 0,23%       |
| Información Contraloría                           | 63          | 2,36%       |
| Información Procesos De Responsabilidad Fiscal    | 358         | 13,43%      |
| Información Sistema Tarifario De TM Y Del SITP.   | 1           | 0,04%       |
| Información Sobre Auditorias                      | 248         | 9,30%       |
| Información Sobre Ejecución Y Manejo De Recursos  | 146         | 5,48%       |
| Intervención De Trámite Ante Diferentes Entidades | 498         | 18,68%      |
| Intervención Normativa                            | 1           | 0,04%       |
| PQR Sobre Bienes Y Prestación De Servicios        | 6           | 0,23%       |
| PQR Sobre Contratación                            | 830         | 31,13%      |
| Procesos De Responsabilidad Fiscal                | 1           | 0,04%       |
| Quejas Disciplinarias                             | 16          | 0,60%       |
| Solicitud De Copias                               | 5           | 0,19%       |
| Solicitud Información Contraloría                 | 1           | 0,04%       |
| Trámites Internos Contraloría De Bogotá D.C.      | 143         | 5,36%       |
| <b>Total, final</b>                               | <b>2666</b> | <b>100%</b> |

*Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información 2024*

Como se observa, PQR sobre contratación es una de las principales razones por la que los usuarios de la entidad presentaron PQR, con 830 peticiones presentadas durante la vigencia analizada, muy seguida por intervención de trámite ante diferentes entidades con 498, de tercero la Información procesos de responsabilidad fiscal con 358 peticiones y certificaciones con 331 peticiones entre las más destacadas.

#### 4.3.5. Caracterización del proceso de encuesta de percepción de ciudadanos

Siguiendo el Contrato Interadministrativo No. 034 de 2019 y la revisión realizada del proceso de Participación Ciudadana y Comunicación con partes interesadas, se

establecen tres grupos poblacionales que cuentan con características diferentes:

Clientes Concejo de Bogotá, Ciudadanía en general y Periodistas

#### 4.3.6. Objetivo

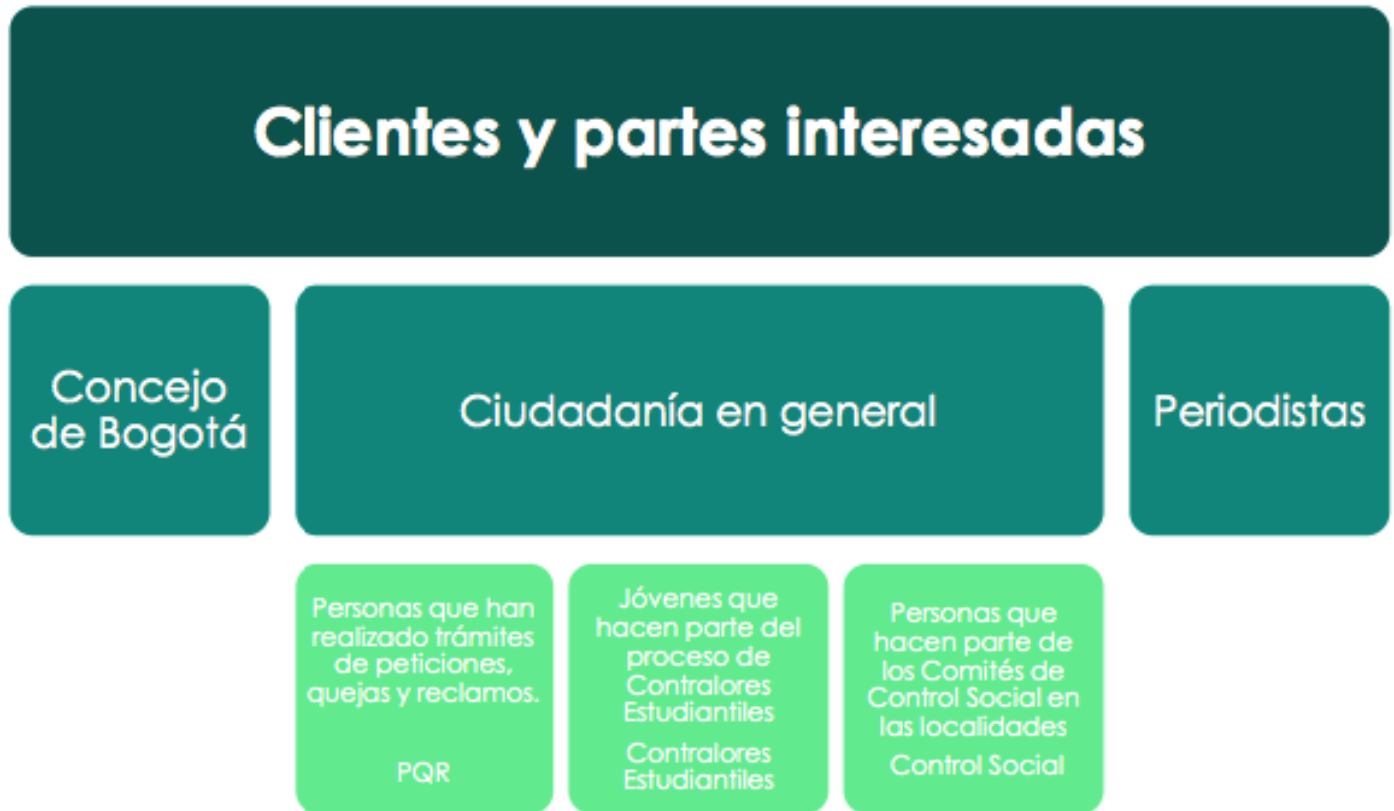
Desarrollar el proceso de medición de percepción, de manera que permita determinar el nivel o grado de satisfacción de los usuarios frente a la función pública de la Contraloría, así como de sus servicios prestados en la vigencia 2024.

#### 4.3.7. Grupos de interés

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

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

A continuación, se presenta la estructura de la población



*Fuente: Propia, "Informe medición percepción de la satisfacción del Cliente Contraloría de Bogotá D.C." 2024.*

#### 4.3.8. Priorización y descripción de variables

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

Localidad:

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



- ✓ 1. Usaquén
- ✓ 2. Chapinero
- ✓ 3. Santa Fé
- ✓ 4. San Cristóbal
- ✓ 5. Usme
- ✓ 6. Tunjuelito
- ✓ 7. Bosa
- ✓ 8. Kennedy
- ✓ 9. Fontibón
- ✓ 10. Engativá
- ✓ 11. Suba
- ✓ 12. Barrios Unidos
- ✓ 13. Teusaquillo
- ✓ 14. Los Mártires
- ✓ 15. Antonio Nariño
- ✓ 16. Puente Aranda
- ✓ 17. La Candelaria
- ✓ 18. Rafael Uribe Uribe
- ✓ 19. Ciudad Bolívar
- ✓ 20. Sumapaz

Estrato Socio Económico:

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

✓ Estrato 1 al 6

Edad o Grupo etario:

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

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

Género:

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

- ✓ Femenino
- ✓ Masculino
- ✓ NS/NR

Ocupación

Esta variable de ocupación corresponde a la actividad que desempeña una persona para generar ingresos y en la cual se dedica la mayor parte del tiempo.

- ✓ Estudiante
- ✓ Funcionario publico
- ✓ Empleado sector privado
- ✓ Desempleado
- ✓ Independiente
- ✓ Jubilado / pensionado
- ✓ Ama de casa
- ✓ Concejal de Bogotá
- ✓ Periodista
- ✓ No responde
- ✓ Otros

#### Nivel educativo o grado de escolaridad

El nivel educativo es el nivel de educación más alto que una persona ha terminado o logrado.

- ✓ Sin terminar
- ✓ Primaria
- ✓ Bachillerato
- ✓ Técnico
- ✓ Tecnológico
- ✓ Pregrado (universitario)
- ✓ Postgrado
- ✓ No responde

#### Tipo de participante

Esta variable llamada tipo de participante es la clase de personas, que tiene algún tipo de participación con la entidad.

- ✓ Ciudadanía general
- ✓ Estudiante
- ✓ Veedor
- ✓ Periodista
- ✓ Concejal

### Grupo Étnico

Un grupo étnico, es una agrupación de individuos que comparten ciertas características con las cuales se identifican. Son comunidades de seres humanos que se forma a partir de similitudes o afinidades culturales, raciales, religiosas o de otra clase.

- ✓ Pueblo indígena
- ✓ Campesino
- ✓ Afrodescendiente
- ✓ Palenquero
- ✓ Raizal
- ✓ Rom (gitano)
- ✓ No aplica

### Deficiencia, condición o discapacidad

Esta variable habla de la condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia o discapacidad (física, mental, intelectual o sensorial) que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.

- ✓ Física
- ✓ Auditiva
- ✓ Visual

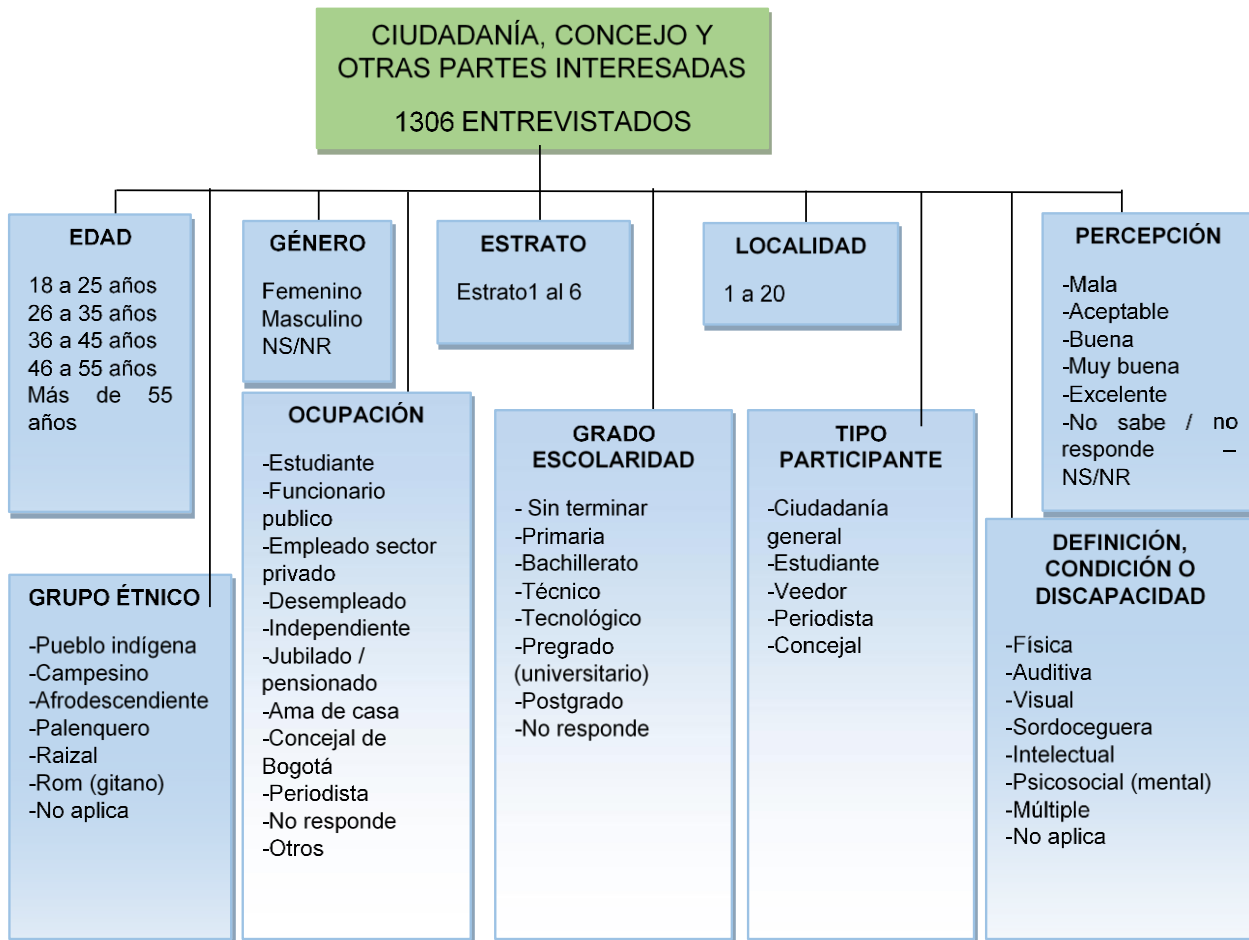
- ✓ Sordoceguera
- ✓ Intelectual
- ✓ Psicosocial (mental)
- ✓ Múltiple
- ✓ No aplica

Percepción sobre la entidad:

La variable muestra el nivel de percepción que los encuestados tienen de la Contraloría de Bogotá, con base en la encuesta por la entidad durante la vigencia 2024.

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

#### 4.3.9. Mapa conceptual de las variables



Fuente: Propia." Informe medición percepción de la satisfacción del Cliente Contraloría de Bogotá D.C." 2024.

#### 4.3.10. Resultados y evaluación

##### 4.3.10.1. Caracterización por localidad donde residen (localidad).

Tabla 12 Localidad de ciudadanía y partes interesadas

| Localidad              | Concejales |             | Control social |             | PQR       |             | Contralores estudiantiles |             | Periodistas |             |
|------------------------|------------|-------------|----------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. Usaquén             | 6          | 19%         | 29             | 11%         | 3         | 7%          | 9                         | 12%         | 8           | 15%         |
| 2. Chapinero           | 9          | 28%         | 3              | 1%          | 6         | 14%         | 2                         | 3%          | 3           | 6%          |
| 3. Santa Fe            | 1          | 3%          | 1              | 0%          | 1         | 2%          | 2                         | 3%          | 1           | 2%          |
| 4. San Cristóbal       | 0          | 0%          | 11             | 4%          | 2         | 5%          | 1                         | 1%          | 0           | 0%          |
| 5. Usme                | 0          | 0%          | 3              | 1%          | 2         | 5%          | 3                         | 4%          | 0           | 0%          |
| 6. Tunjuelito          | 0          | 0%          | 5              | 2%          | 3         | 7%          | 4                         | 5%          | 1           | 2%          |
| 7. Bosa                | 1          | 3%          | 18             | 7%          | 2         | 5%          | 10                        | 13%         | 0           | 0%          |
| 8. Kennedy             | 0          | 0%          | 27             | 10%         | 7         | 16%         | 11                        | 14%         | 6           | 11%         |
| 9. Fontibón            | 2          | 6%          | 12             | 4%          | 1         | 2%          | 3                         | 4%          | 5           | 9%          |
| 10. Engativá           | 2          | 6%          | 13             | 5%          | 1         | 2%          | 3                         | 4%          | 3           | 6%          |
| 11. Suba               | 5          | 16%         | 3              | 1%          | 3         | 7%          | 2                         | 3%          | 14          | 26%         |
| 12. Barrios Unidos     | 1          | 3%          | 1              | 0%          | 0         | 0%          | 2                         | 3%          | 2           | 67%         |
| 13. Teusaquillo        | 5          | 16%         | 5              | 2%          | 2         | 5%          | 2                         | 3%          | 5           | 9%          |
| 14. Los Mártires       | 0          | 0%          | 0              | 0%          | 3         | 7%          | 1                         | 1%          | 0           | 0%          |
| 15. Antonio Nariño     | 0          | 0%          | 1              | 0%          | 0         | 0%          | 2                         | 3%          | 1           | 2%          |
| 16. Puente Aranda      | 0          | 0%          | 33             | 12%         | 2         | 5%          | 5                         | 6%          | 2           | 4%          |
| 17. La Candelaria      | 0          | 0%          | 2              | 1%          | 1         | 2%          | 1                         | 1%          | 1           | 2%          |
| 18. Rafael Uribe Uribe | 0          | 0%          | 5              | 2%          | 1         | 2%          | 6                         | 8%          | 2           | 4%          |
| 19. Ciudad Bolívar     | 0          | 0%          | 100            | 37%         | 2         | 5%          | 7                         | 9%          | 0           | 0%          |
| 20. Sumapaz            | 0          | 0%          | 1              | 0%          | 1         | 2%          | 1                         | 1%          | 0           | 0%          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>32</b>  | <b>100%</b> | <b>273</b>     | <b>100%</b> | <b>43</b> | <b>100%</b> | <b>77</b>                 | <b>100%</b> | <b>53</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Informe encuesta de percepción de ciudadanos 2024

De los 32 concejales que respondieron la encuesta, la mayor representación geográfica la ocupa la localidad de chapinero con 28% (9 representantes), seguido de Usaquén con 19% (6), Teusaquillo con 16% (5), Suba con 16% (5), Fontibón con 6% (2), Engativá 6% (2), Santa fe 3% (1), Bosa 3% (1) y Barrios Unidos 3% (1).

De los 273 ciudadano encuestados, la mayor representación geográfica la ocupa la localidad de Ciudad Bolívar con 37% (100), seguido de Puente Aranda con 12% (33) y Usaquén con 11% (29) con la mayor representación.

Después tenemos 10% (27) en Kennedy, con el 12% (18) en Bosa, Engativá con 5% (13), Fontibón 4% (12), San Cristóbal con 4% (11), Tunjuelito con 2% (5), Teusaquillo con 2% (5), Rafael Uribe Uribe con 2% (5), chapinero con 1% (3), Usme con 1% (3), Suba con 1% (3), La candelaria con 1% (2), Santafé 0% (1), barrios unidos 0% (1), Antonio Nariño con 0% (1) y Sumapaz con 0% (1).

De los 77 contralores estudiantiles que respondieron la encuesta, la mayor representación geográfica la ocupa la localidad de Kennedy con 14% (11) respuestas, Bosa con 13% (10), Usaquén 12% (9), Ciudad Bolívar 9% (7), Rafael Uribe Uribe 8% (6), Puente Aranda 6% (5), Tunjuelito con 5% (4), Usme 4% (3), Fontibón 4% (3), Engativá 4% (3), Chapinero 3% (2), Santa Fe 3% (2), Suba 3% (2), Barrios Unidos 3% (2), Teusaquillo 3% (2), Antonio Nariño 3% (2), San Cristóbal 1% (1), Los Mártires 1% (1), La Candelaria 1% (1) y Sumapaz 1% (1).

De los 43 peticionarios que respondieron la encuesta, la mayor representación geográfica la ocupa la localidad de Kennedy 16% (7) de respuestas, chapinero 14% (6), Usaquén 7% (3), Tunjuelito 7% (3), suba con 7% (3), los mártires 7% (3), san Cristóbal 5% (2), Usme 5% (2), bosa 5% (2), Teusaquillo con 5% (2), Puente Aranda 5% (2), Ciudad Bolívar 5% (2), Santafé 2% (1), Fontibón con 2% (1), Engativá 2% (1), la candelaria 2% (1), Rafael Uribe Uribe 2% (1) y Sumapaz 2% (1).



De los 53 periodistas que respondieron la encuesta, el 26 % pertenece geográficamente a la localidad de Suba, seguido del 15 % a Usaquén, el 11 % a Kennedy y el 9 % a Fontibón, entre los de mayor representatividad.

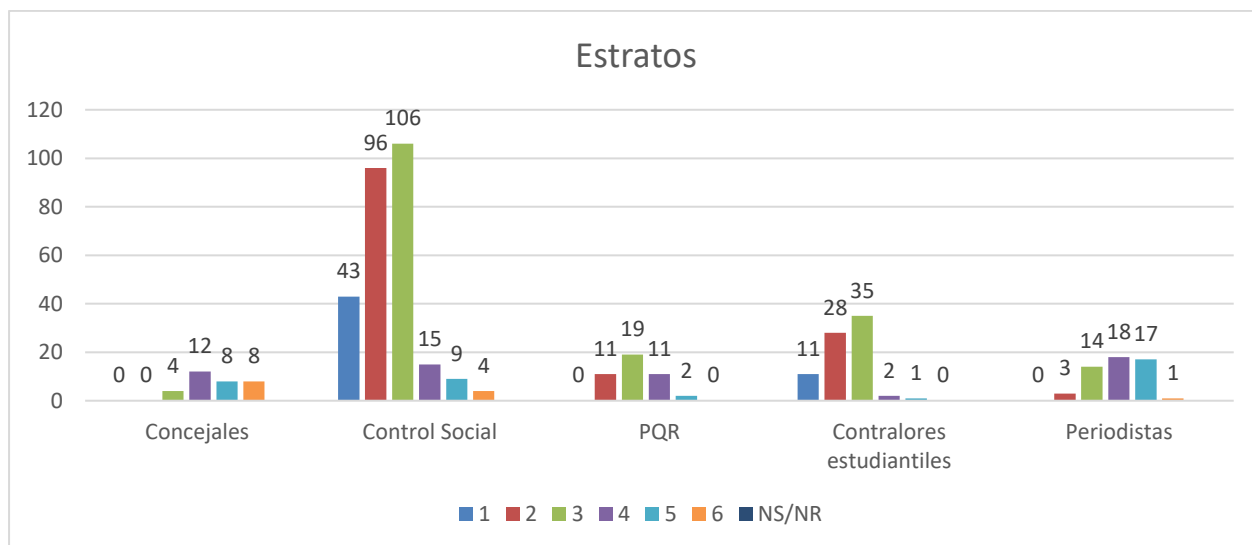
#### 4.3.10.2. Caracterización por estrato socio económico

Tabla 13 Estrato de ciudadanía y partes interesadas

| Estrato               | Concejales |             | Control social |             | PQR       |             | Contralores estudiantiles |             | Periodistas |             |
|-----------------------|------------|-------------|----------------|-------------|-----------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1                     | 0          | 0%          | 43             | 16%         | 0         | 0%          | 11                        | 14%         | 0           | 0%          |
| 2                     | 0          | 0%          | 96             | 35%         | 11        | 26%         | 28                        | 36%         | 3           | 6%          |
| 3                     | 4          | 13%         | 106            | 39%         | 19        | 44%         | 35                        | 45%         | 14          | 26%         |
| 4                     | 12         | 38%         | 15             | 5%          | 11        | 26%         | 2                         | 3%          | 18          | 34%         |
| 5                     | 8          | 25%         | 9              | 3%          | 2         | 5%          | 1                         | 1%          | 17          | 32%         |
| 6                     | 8          | 25%         | 4              | 1%          | 0         | 0%          | 0                         | 0%          | 1           | 2%          |
| NS/NR                 | 0          | 0%          | 0              | 0%          | 0         | 0%          | 0                         | 0%          | 0           | 0%          |
| <b>TOTAL, GENERAL</b> | <b>32</b>  | <b>100%</b> | <b>273</b>     | <b>100%</b> | <b>43</b> | <b>100%</b> | <b>77</b>                 | <b>100%</b> | <b>53</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2024

Gráfico 7 Caracterización por estrato socio económico



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2024

De los 32 concejales encuestados, 38% (12) en el estrato 4, 25% (8) residen en el estrato 6, 25% (8) son del estrato 5 y 12% (4) viven en el estrato 3.

De los 273 ciudadanos encuestados, el 39% (106) vive en el estrato 3, el 35% (96) viven en el estrato 2, un 16% (43) son del estrato 1, 6% (15) en el estrato 4, un 3% (9) son del estrato 5 y 1% (4) del estrato 6.

De los 77 contralores encuestados, el 46% (35) viven en el estrato 3, el 36% (28) viven en el estrato 2, 14% (11) en el estrato 1, un 3% (2) en el estrato 4 y un 1% (1) en el estrato 5.

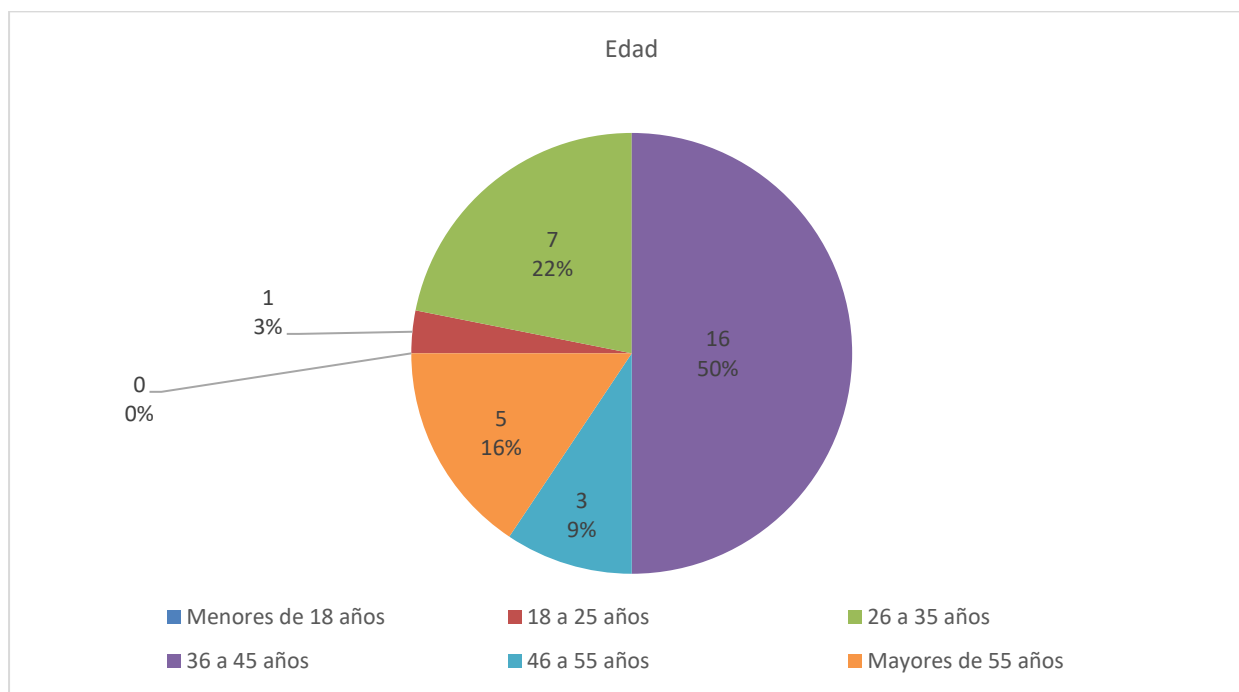
De los 43 peticionarios encuestados, 44% (19) son de estrato 3, 26% (4) estrato 4, 25% (11) de estrato 2 y 5% (2) son de estrato 5.

De los 53 periodistas encuestados, 34% (18) residen en estrato 4; 32% (17) en el 5; 26% (14) en el estrato 3; 6% (3) en el estrato 2; y 2% (1) vive en el estrato 6.

#### 4.3.10.3. Caracterización por edad

##### GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 8 Caracterización por edad grupo concejo



Fuente: Resultados de rango de edades Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 32 encuestados, 50% (16) están en el rango de 36 a 45 años, un 22% (7) está en el rango de 26 a 35 años, 16% (5) son Mayores de 55 años, 9% (3) son de 46 a 55 años y 3% (1) en el 18 a 25 años.

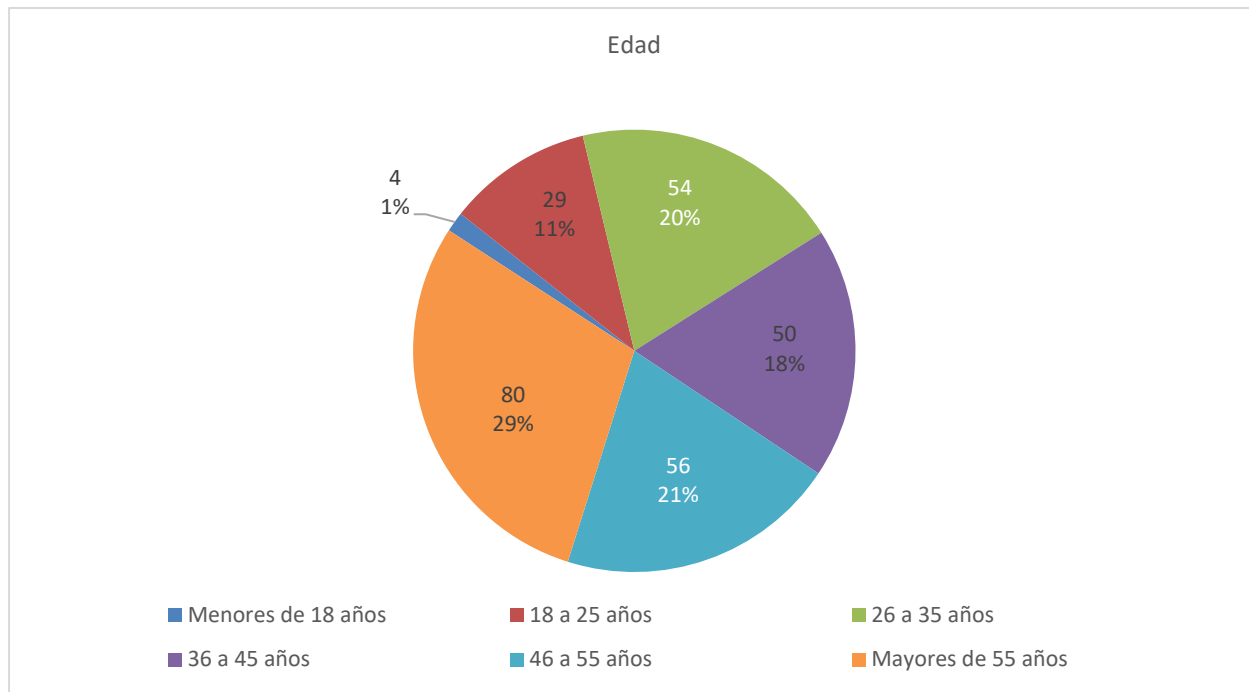
Tabla 14 Valores Rango de edad concejales de Bogotá D.C.

| RANGOS DE EDADES    | DATOS               |
|---------------------|---------------------|
| 26 a 35 años        | 7 concejales (22%)  |
| 36 a 45 años        | 16 concejales (50%) |
| 55 años en adelante | 5 concejales (16%)  |
| 46 a 55 años        | 3 concejales (9%)   |
| 18 25 años          | 1 concejal (3%)     |

Fuente: Dirección PC y DL.

## GRUPO CONTROL SOCIAL

*Gráfico 9 Caracterización por edad grupo control social*



*Fuente; Resultados de rango de edades Control social. Fuente: Dirección PC y DL.*

De los 273 ciudadanos encuestados, el 29% (80) son Mayores de 55 años, 21% (56) están en el rango de 46 a 55 años, un 20% (54) están en el rango de 26 a 35 años, 18% (50) de 36 a 45 años, un 11% (29) entre 18 a 25 años y 1% (4) menores de 18 años.

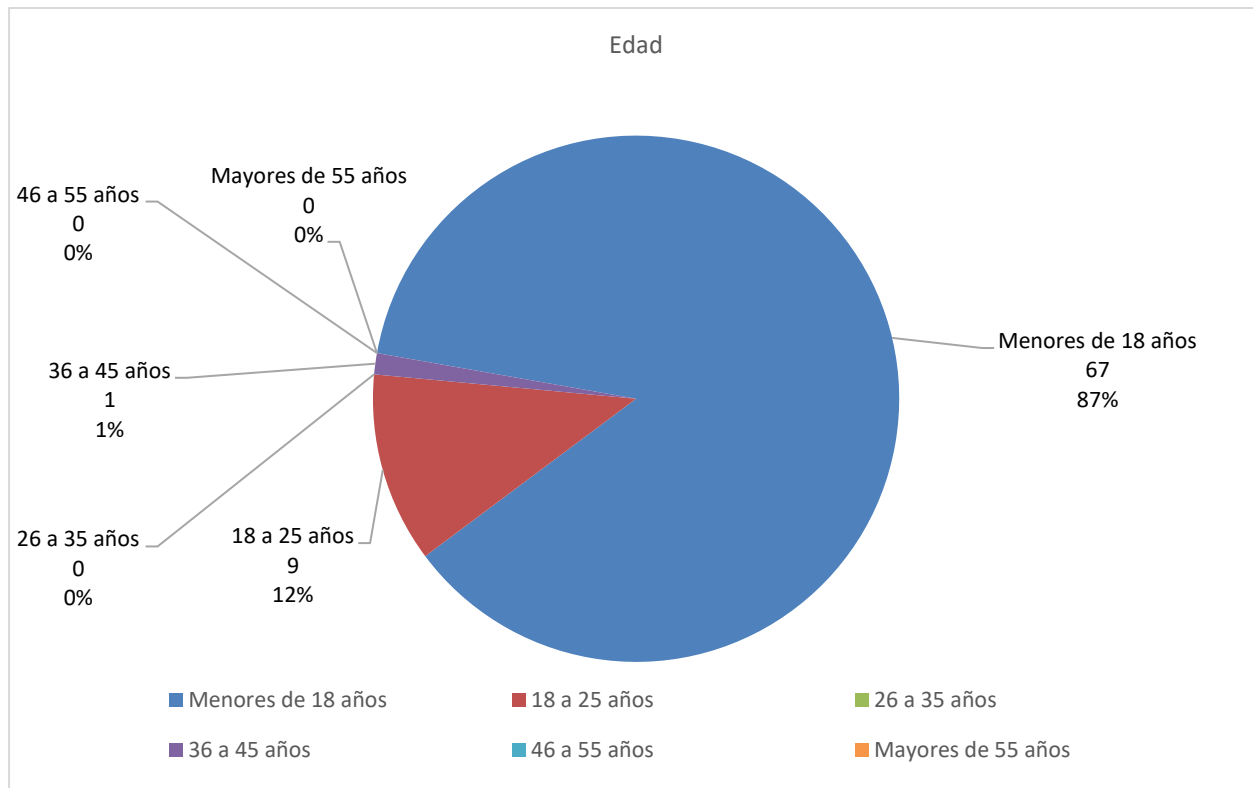
*Tabla 15 Rangos de edades grupo Control Social.*

| RANGOS DE EDADES    | DATOS               |
|---------------------|---------------------|
| 26 a 35 años        | 54 ciudadanos (20%) |
| 36 a 45 años        | 50 ciudadanos (18%) |
| 55 años en adelante | 80 ciudadanos (29%) |
| 46 a 55 años        | 56 ciudadanos (21%) |
| 18 a 25 años        | 29 ciudadanos (11%) |
| 18 años o menos     | 4 ciudadanos (1%)   |

*Fuente: Dirección PC y DL.*

## GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

*Gráfico 10 Caracterización por edad grupo contralores estudiantiles*



*Fuente; Resultados de rango de edades Contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.*

De los 77 encuestados el 87% (67) son Menores de 18 años, 12% (9) está en el rango de 18 a 25 años y solo un 1% (1) en el rango de 36 a 45 años.

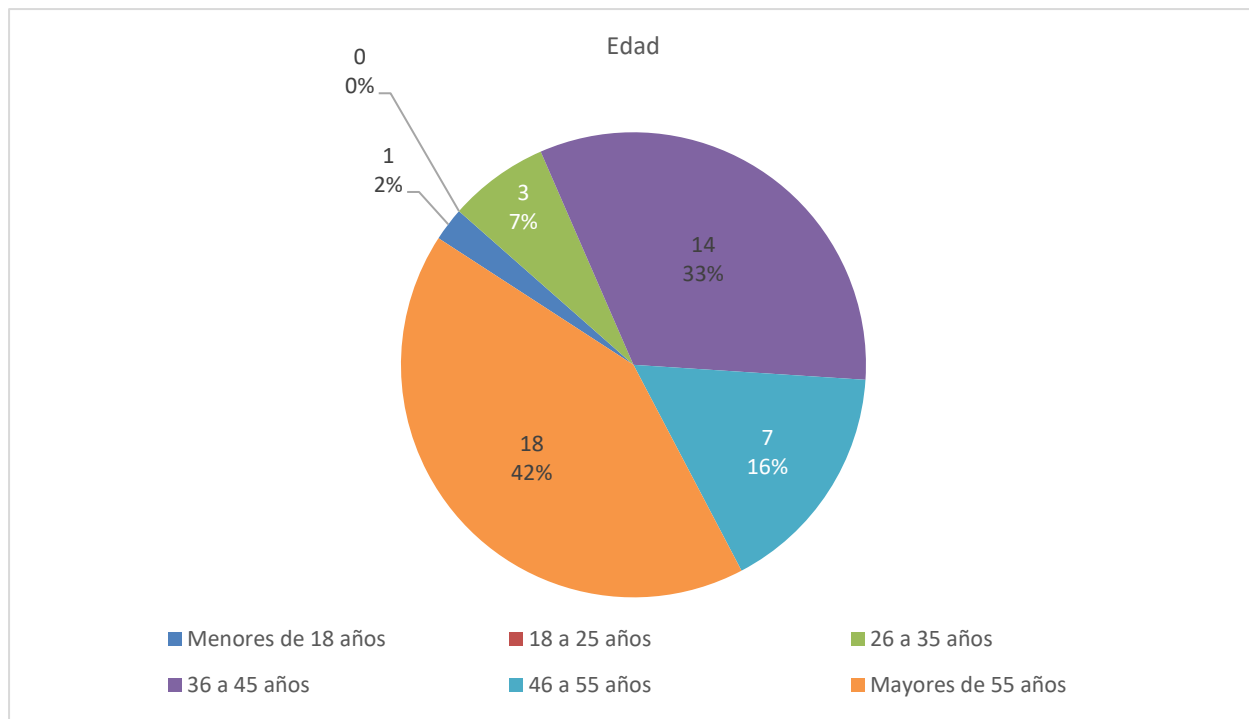
*Tabla 16 Rangos de edades grupo Contralores Estudiantiles.*

| RANGOS DE EDADES          | DATOS               |
|---------------------------|---------------------|
| <b>Menores de 18 años</b> | 67 ciudadanos (87%) |
| <b>18 a 25 años</b>       | 9 ciudadanos (12%)  |
| <b>36 a 45 años</b>       | 1 ciudadanos (1%)   |

*Fuente: Dirección PC y DL.*

## GRUPO PQR

Gráfico 11 Caracterización por edad grupo PQR



Fuente: Resultados de rango de edades PQR. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 43 encuestados, 42% (18) son Mayores de 55 años, 33% (14) en el rango de 36 a 45 años, el 16% (7) está en el rango de 46 a 55 años, 7% (3) en el rango de 26 a 35 años y 2% (1) es menor de 18 años.

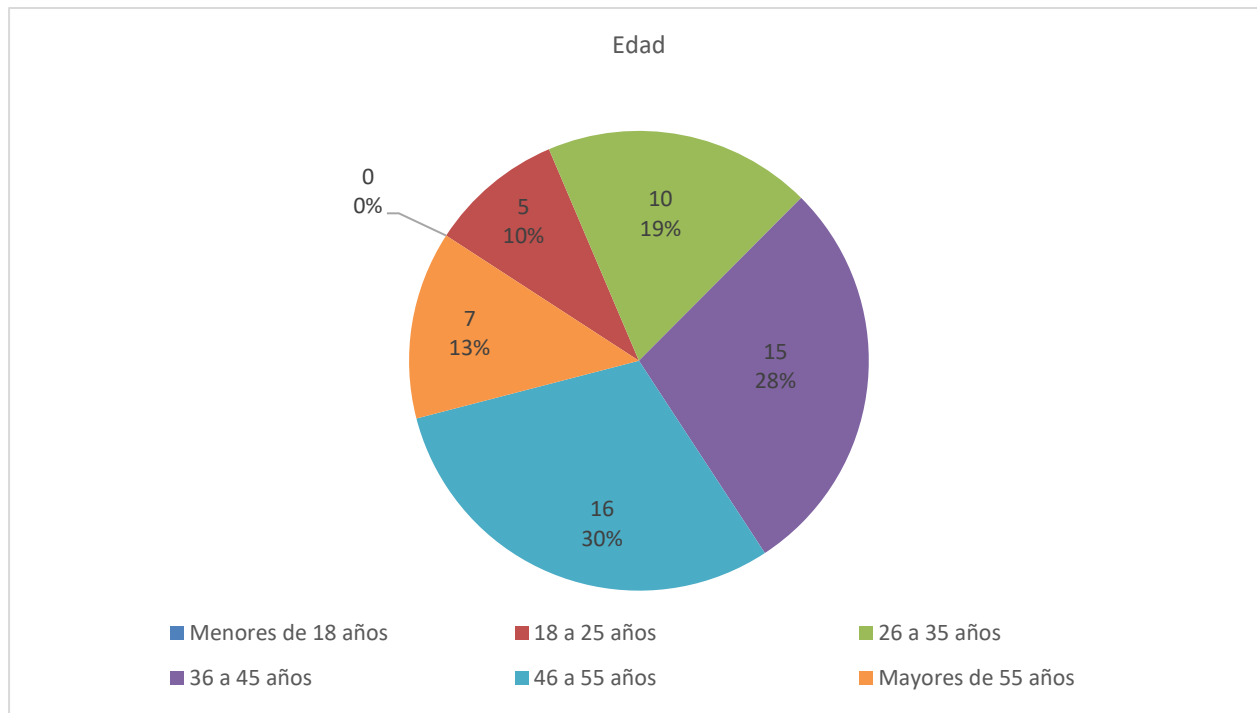
Tabla 17 Rangos de edades grupo PQR.

| RANGOS DE EDADES   | DATOS               |
|--------------------|---------------------|
| 46 a 55 años       | 7 ciudadanos (16%)  |
| Mayores de 55 años | 18 ciudadanos (42%) |
| 36 a 45 años       | 14 ciudadanos (33%) |
| 26 a 35 años       | 3 ciudadanos (7%)   |
| 18 a 25 años       | 1 ciudadanos (2%)   |

Fuente: Dirección PC y DL.

## GRUPO PERIODISTAS

Gráfico 12 Caracterización por edad grupo periodistas



Fuente: Resultados de rango de edades periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 53 encuestados, el 30% se encuentran en el rango de 46 a 55 años; el 28% en el de 36 a 45 años; el 19% entre 26 a 35 años; el 13% en el rango mayor de 55 años; y 10% entre los 18 a 25 años.

Tabla 18 Rangos de edades grupo periodista.

| RANGOS DE EDADES   | DATOS                |
|--------------------|----------------------|
| 26 a 35 años       | 10 periodistas (19%) |
| 36 a 45 años       | 15 periodistas (28%) |
| Mayores de 55 años | 7 periodistas (13%)  |
| 46 a 55 años       | 16 periodistas (30%) |
| 18 a 25 años       | 5 periodistas (10%)  |

Fuente: Dirección PC y DL.

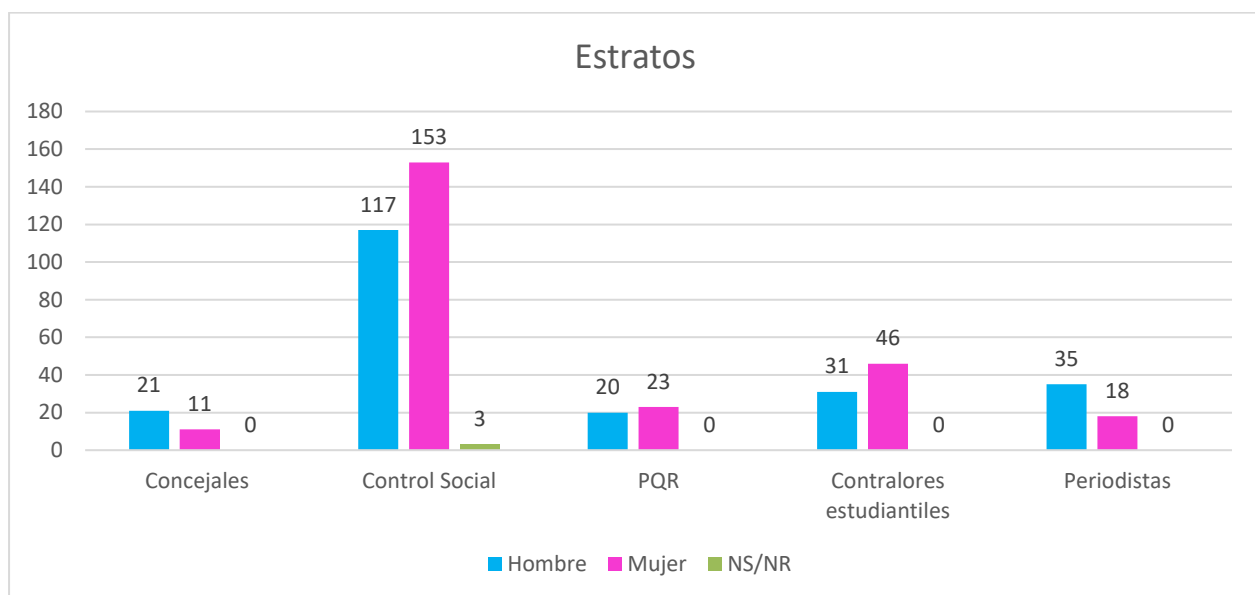
#### 4.3.10.4. Caracterización por Género

Tabla 19 Género de los usuarios partes interesadas y grupos de interés

|                              | Hombre | %   | Mujer | %   | NS/NR<br>Prefiero<br>no decir,<br>Otras | %  | Total,<br>personas | total % |
|------------------------------|--------|-----|-------|-----|-----------------------------------------|----|--------------------|---------|
| Concejales                   | 21     | 66% | 11    | 34% | 0                                       | 0% | 32                 | 100%    |
| Control Social               | 117    | 43% | 153   | 56% | 3                                       | 1% | 273                | 100%    |
| PQR                          | 20     | 47% | 23    | 53% | 0                                       | 0% | 43                 | 100%    |
| Contralores<br>estudiantiles | 31     | 40% | 46    | 60% | 0                                       | 0% | 77                 | 100%    |
| Periodistas                  | 35     | 66% | 18    | 34% | 0                                       | 0% | 53                 | 100%    |

Fuente: Dirección PC y DL.

Gráfico 13 Caracterización por Género todos los grupos



Fuente: encuesta de percepción de ciudadanos 2024

De los 32 concejales encuestados 66% (21) son de género masculino y el 34% (11) son del género femenino.

De los 273 ciudadanos encuestados el 56% (153) son de género femenino, un 43% (117) son Masculino, un 1% (2) prefiere no decir y 1% (1) respondió otras.

De los 77 contralores estudiantiles, el 60% (46 estudiantes) respondió femenino



y el 40% (31 estudiantes) respondió masculino.

De los 43 peticionarios encuestados, 53% (23) son del género femenino y 47% (20) son de género masculino.

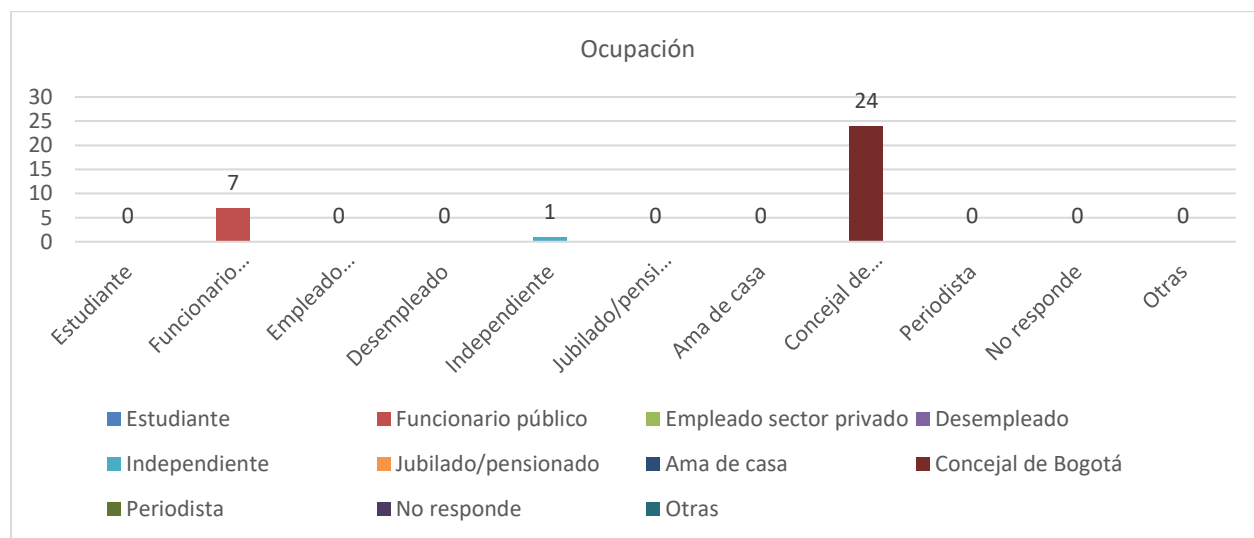
De los 53 periodistas encuestados, 35 (66%) son de género masculino y 18 (34%) son del género femenino.

#### 4.3.10.5. Caracterización por ocupación

Los resultados de la encuesta muestran la diversidad de ocupaciones de los participantes.

#### GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 14 Caracterización por ocupación grupo concejo de Bogotá

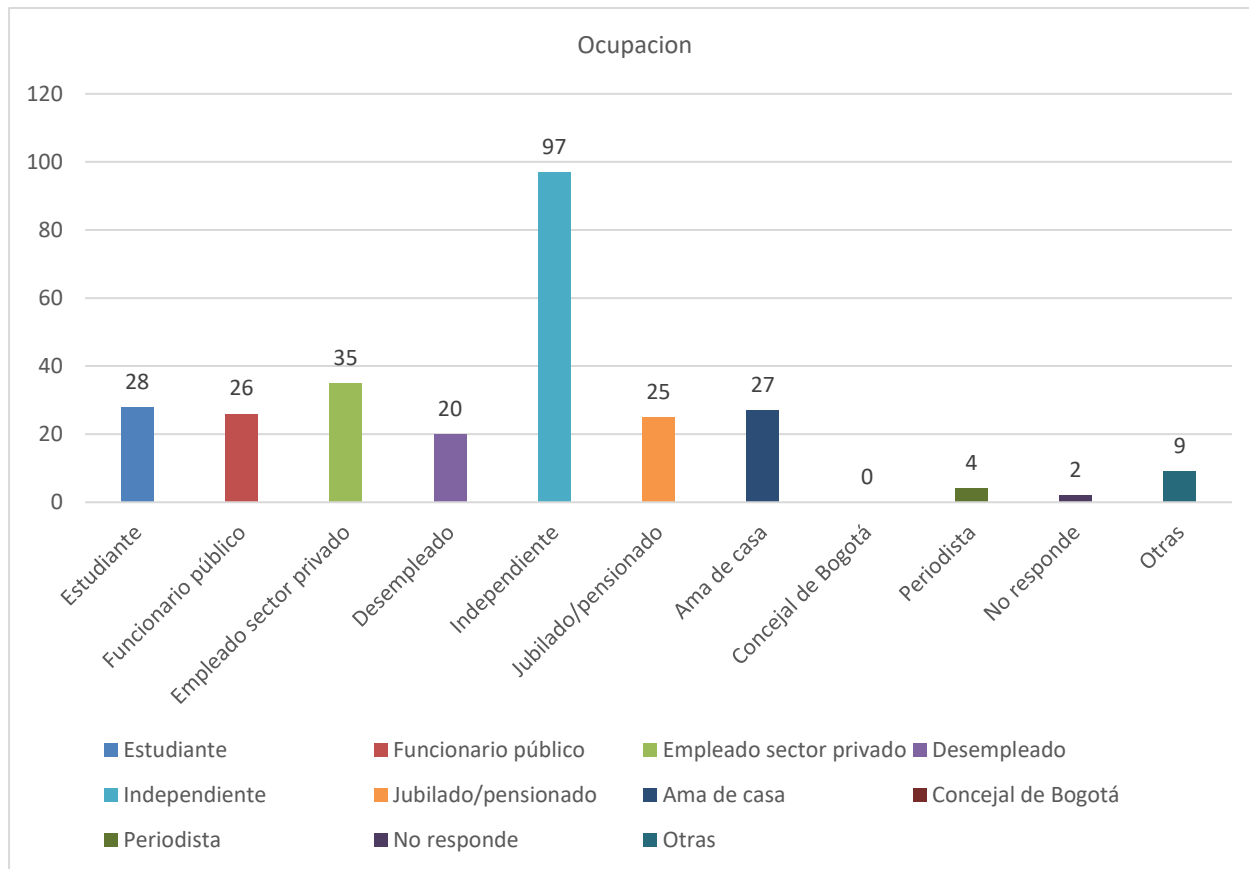


Fuente: Resultados de Ocupación, Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

Sobre la ocupación de los 32 concejales de Bogotá que respondieron la encuesta: 75% (24) contestaron ser concejales de Bogotá, 22% (7) respondió funcionario público, y solo 3% (1) respondió ser independiente.

## GRUPO CONTROL SOCIAL

Gráfico 15 Caracterización por ocupación grupo control social



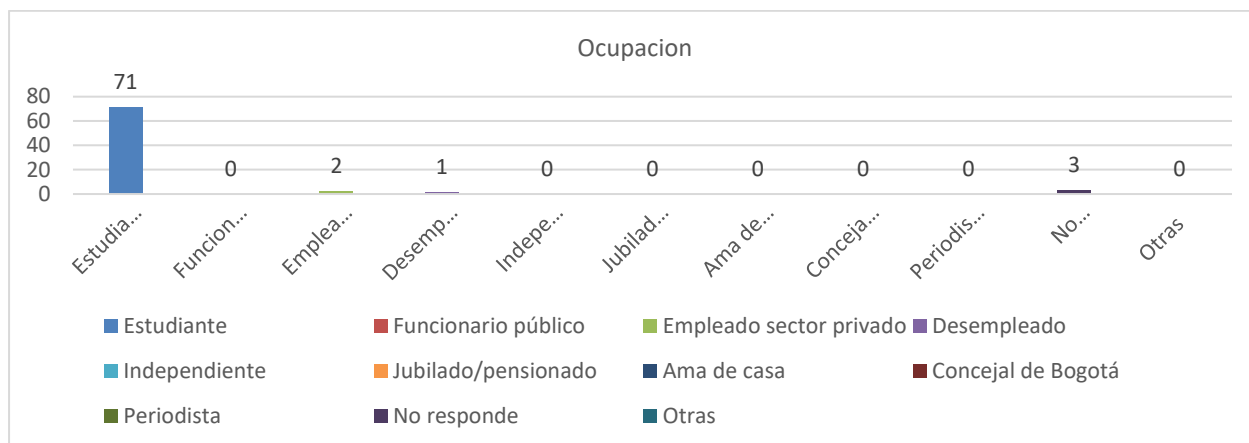
Fuente: Resultados de Ocupación, Contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

Sobre la ocupación de los 273 ciudadano que asisten a las reuniones de control social de Bogotá D.C. que respondieron la encuesta:

36% (97) son Independiente, 13% (35) son empleados sector privado, 10% (27) son amas de casa, 10% (26) son funcionarios públicos, 10% (28) son estudiantes, 9% (25) son pensionados, 7% (20) están desempleados, 1% (4) son periodistas, 3% (9) respondió otras y 1% (9) no responde.

## GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

Gráfico 16 Caracterización por ocupación grupo contralores estudiantiles

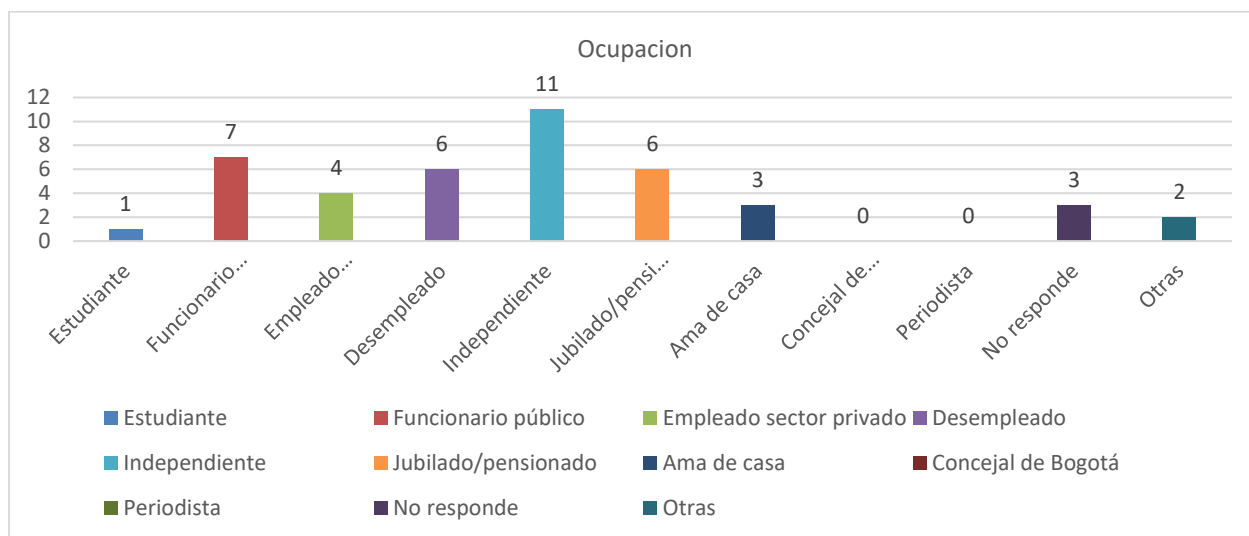


Fuente: Resultados de Ocupación, Contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

Sobre la ocupación de los 77 contralores estudiantiles que respondieron la encuesta: 92% (71) son estudiantes, 4% (3) no responde, el 3% (2) responden empleados sector privado y solo 1% (1) respondió desempleado.

## GRUPO PQR

Gráfico 17 Caracterización por ocupación grupo PQR

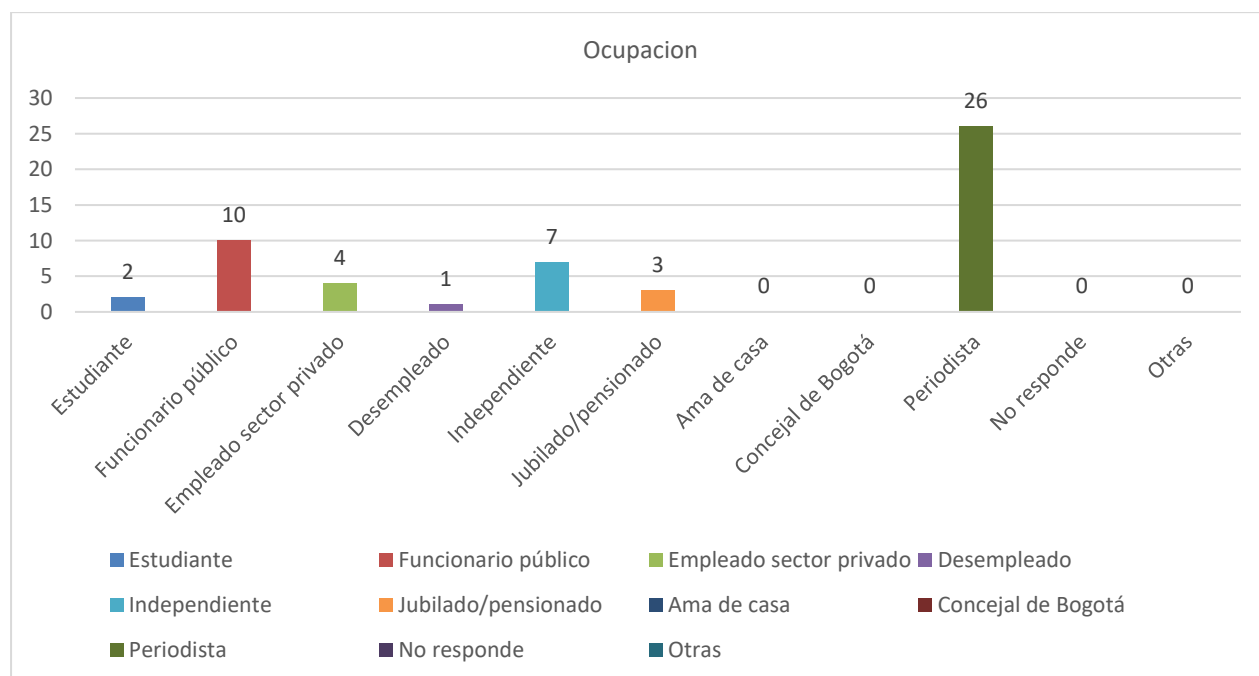


Fuente: Resultados de Ocupación, PQR. Fuente: Dirección PC y DL.

Sobre la ocupación de los 43 peticionarios de Bogotá que respondieron la encuesta: 26% (11) son independientes, 16% (7) son funcionarios públicos, 14% (6) están desempleados, 14% (6) están pensionados, 9% (4) son empleados del sector privado, 7% (3) son amas de casa, 7% (3) no responde, 5% (2) dijo que en otras y 2% (1) son estudiantes.

## GRUPO PERIODISTAS

Gráfico 18 Caracterización por ocupación grupo periodistas



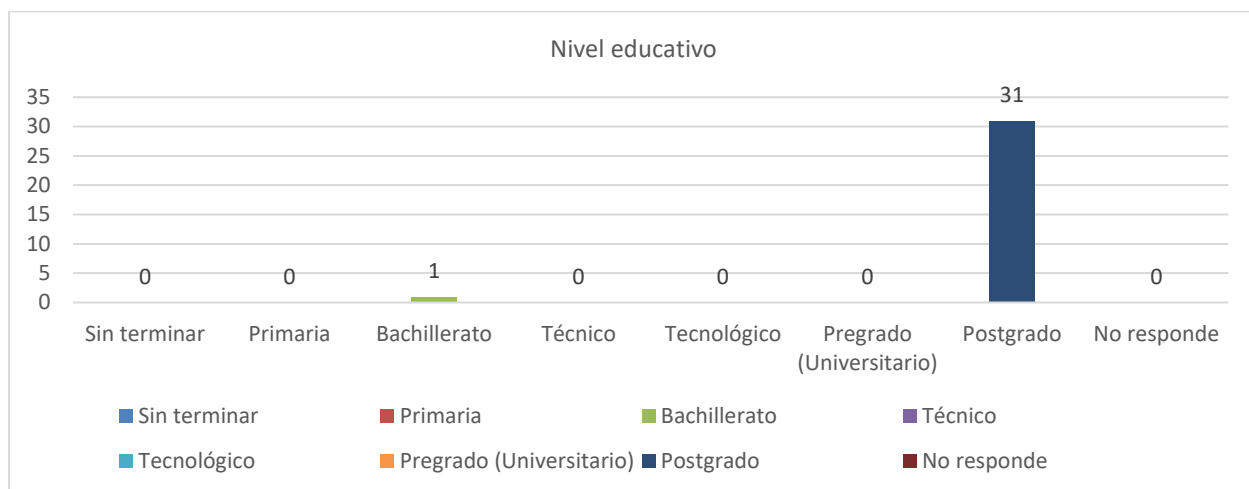
Fuente: Resultados de Ocupación, Periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

Sobre la ocupación de los 53 periodistas en el momento de la aplicación de la encuesta, 49% (26) contestaron ser periodistas; 19% (10) respondieron ser funcionarios públicos; 13% (7) contestaron ser independientes; 7% (4) respondieron ser empleados del sector privado; 6% (3) dijeron ser jubilados/pensionados; 4% (2) contestaron ser estudiantes; y 2% (1) respondió ser desempleado.

#### 4.3.10.6. Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad

##### GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 19 Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad grupo concejo de Bogotá

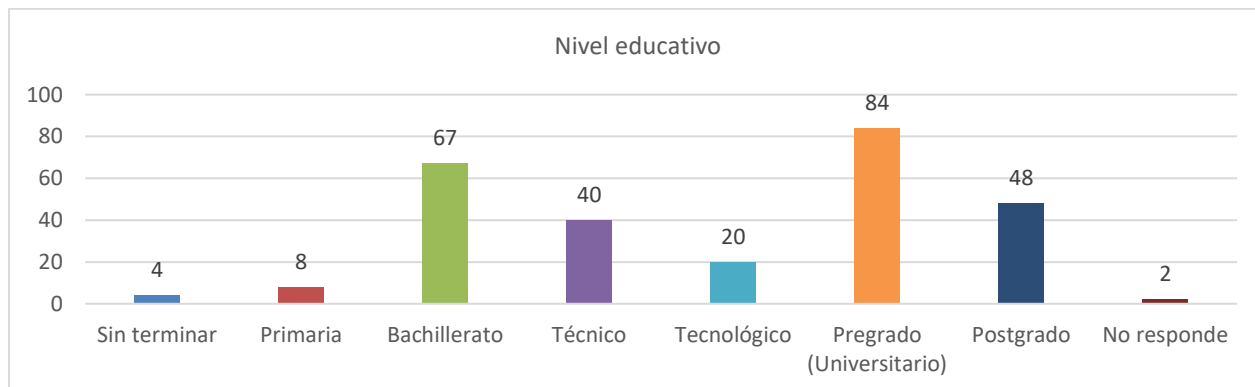


Fuente: Resultados de Nivel Educativo, Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 32 encuestados el 97% (31) tiene nivel educativo de postgrado y solo 3% (1) con bachillerato.

##### GRUPO CONTROL SOCIAL

Gráfico 20 Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad grupo control social

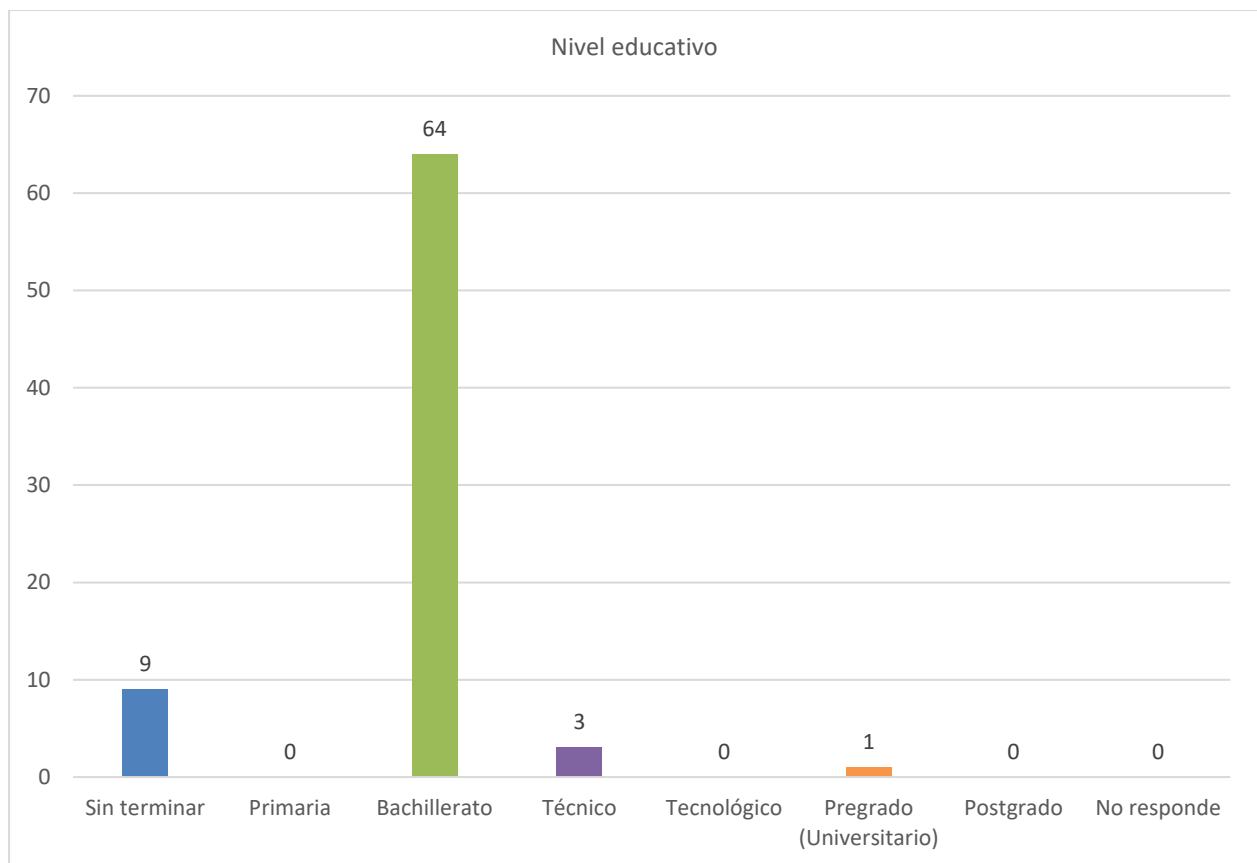


Resultados de Nivel Educativo, Control social. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 273 ciudadanos encuestados, el 31% (84) tiene un pregrado (universitario), el 24% (67) tiene el grado de Bachillerato, 18% (48) tiene un postgrado, 15% (40) tiene un técnico, 7% (20) un tecnológico, 3% (8) tiene primaria, 1% (2) no responde y 1% (4) están sin terminar.

## GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

Gráfico 21 Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad grupo contralores estudiantiles

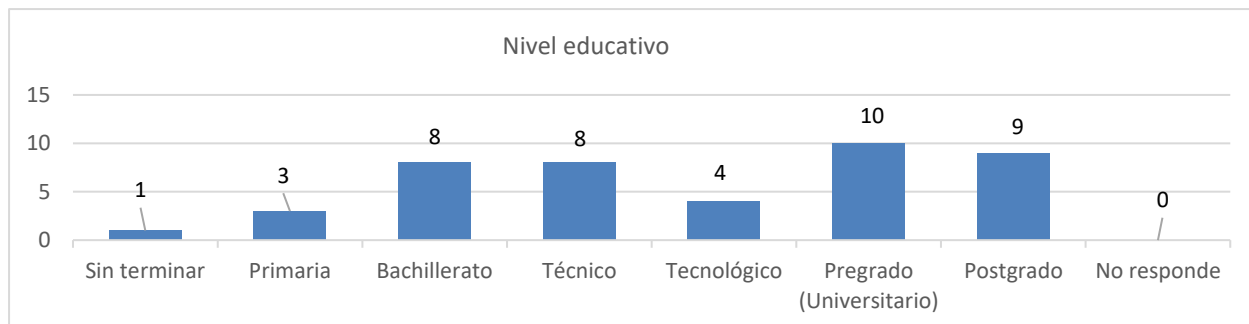


Fuente: Resultados de Nivel Educativo, Contralores Estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

Delos 77 encuestados 83% (64) tiene el bachillerato, 12% (9) están sin terminar, 4% (3) son técnicos y 1% (1) pregrado (universitario).

## GRUPO PQR

Gráfico 22 Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad grupo

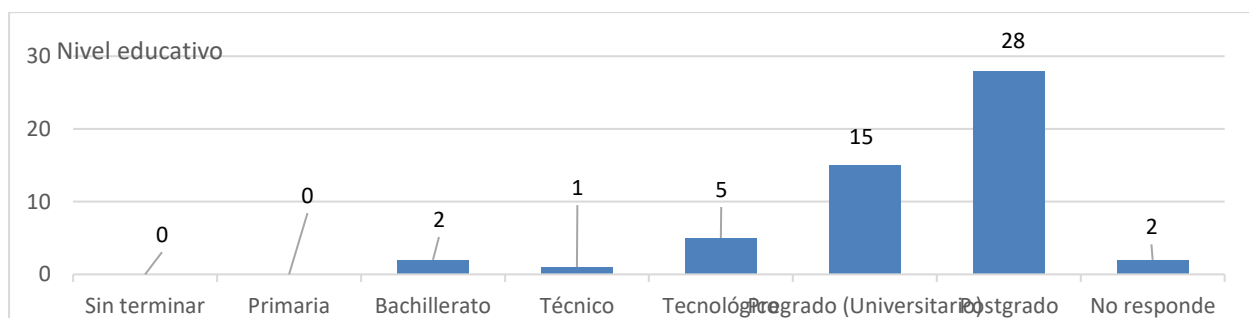


Resultados de Nivel Educativo, Contralores Estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 43 encuestados el 23% (10) con pregrado (universitario), 21% (9) tiene un postgrado, el 19% (8) son técnicos, otro 19% (8) tiene bachillerato, 9% (4) tiene un tecnológico, 7% (3) con primaria y 2% (1) no responde.

## GRUPO PERIODISTAS

Gráfico 23 Caracterización por nivel educativo o grado de escolaridad grupo periodistas



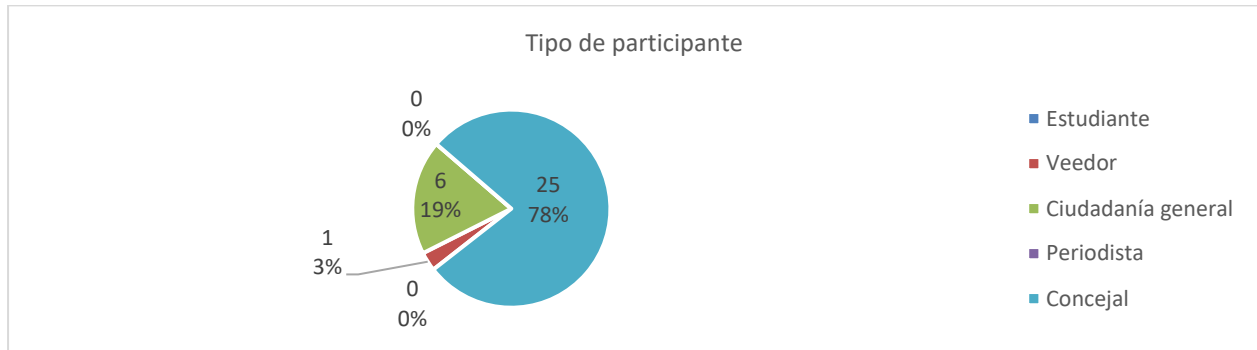
Resultados de Nivel Educativo, Periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 53 encuestados 52% (28) tienen nivel educativo de postgrado; 28% (15) manifestaron tener pregrado; 10% (5) tecnológico; 4% (2) bachillerato; 2% (1) técnico; y 4% (2) no responden.

#### 4.3.10.7. Caracterización por tipo de participante

##### GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 24 Caracterización por tipo de participante grupo concejo de Bogotá

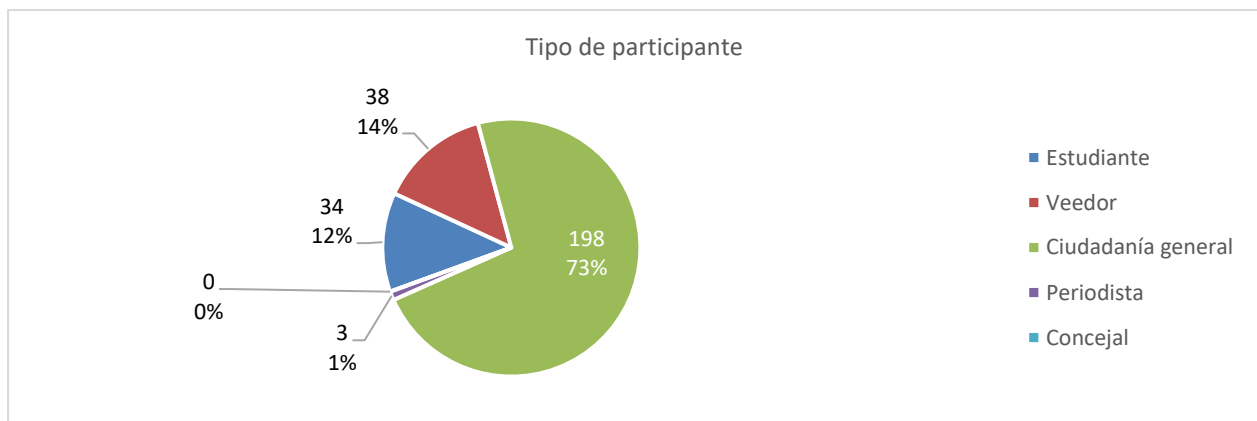


Fuente: Resultados de tipo de participante, Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 32 encuestados, 78% (25) respondieron concejal, 19% (6) respondió ser ciudadano general y solo 3% (1) se consideró de veedor.

##### GRUPO CONTROL SOCIAL

Gráfico 25 Caracterización por tipo de participante grupo control social



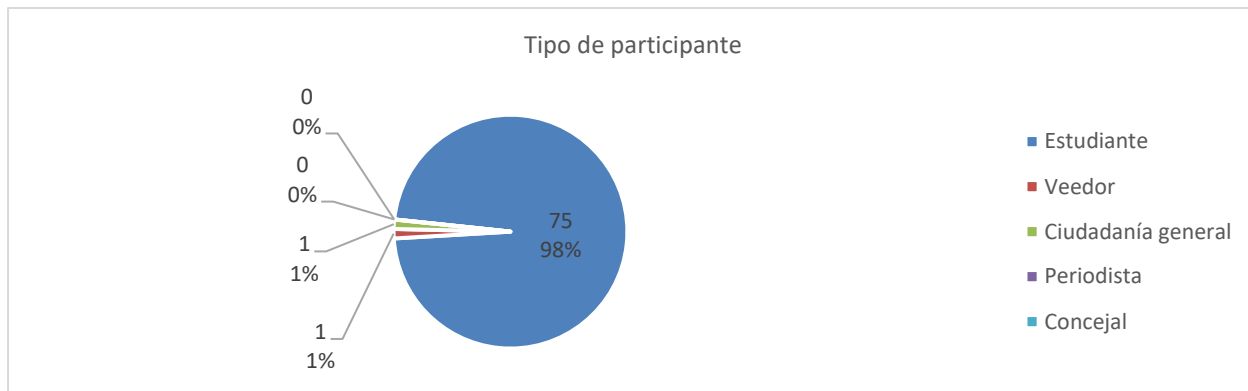
Fuente: Resultados de tipo de participante, Control social. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 273 ciudadanos, el 73% (198) es ciudadanía general, 14% (38) son veedores, 12% (34) son estudiantes, 1% (3) son periodistas.



## GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

Gráfico 26 Caracterización por tipo de participante grupo contralores estudiantiles

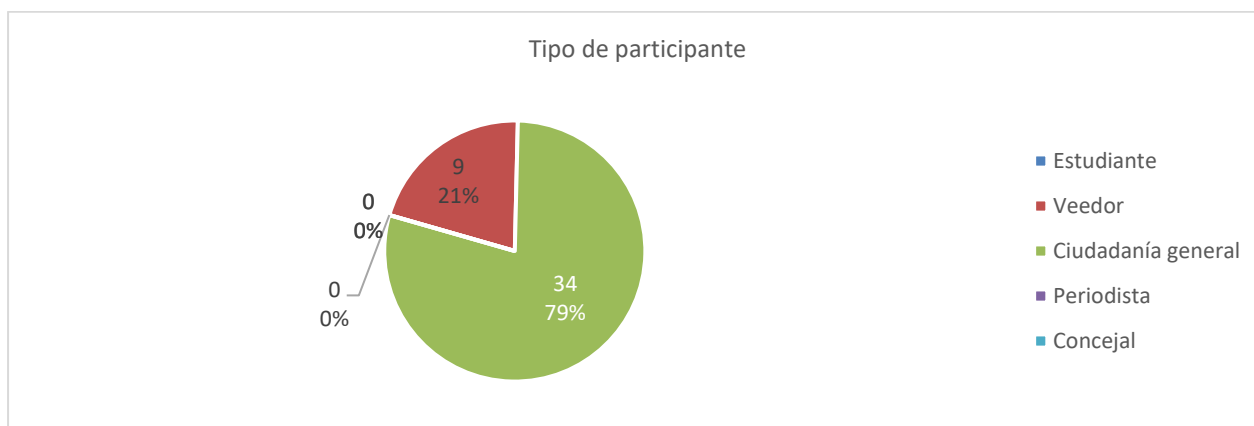


Fuente: Resultados de tipo de participante, Contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 77 encuestados, 98% (75) son estudiantes, 1% (1) son ciudadanía general y 1% (1) son veedores.

## GRUPO PQR

Gráfico 27 Caracterización por tipo de participante grupo PQR

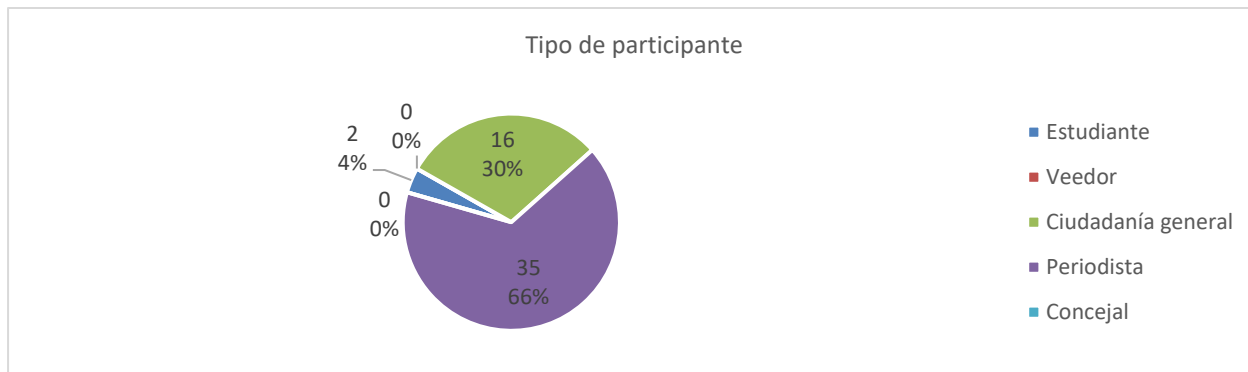


Fuente: Resultados de tipo de participante, PQR. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 43 encuestados, 79% (34) respondieron ciudadanía general y 21% (9) son veedores.

## GRUPO PERIODISTAS

Gráfico 28 Caracterización por tipo de participante grupo periodistas



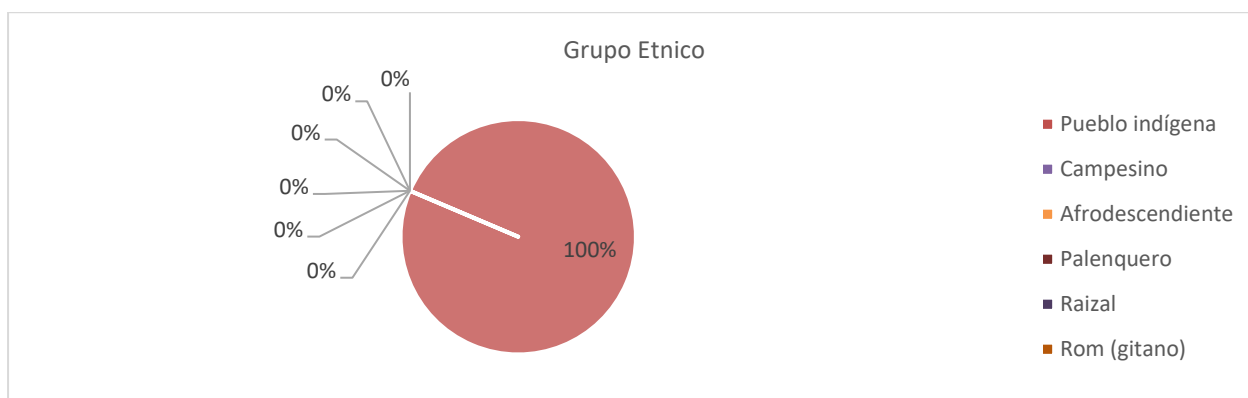
Fuente: Resultados de tipo de participante, Periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 53 encuestados, 66% (35) respondieron periodista; 30% (16) ciudadano; y 4% (2) estudiantes.

### 4.3.10.8. Caracterización por grupo étnico

## GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 29 Caracterización por grupo étnico grupo concejo de Bogotá

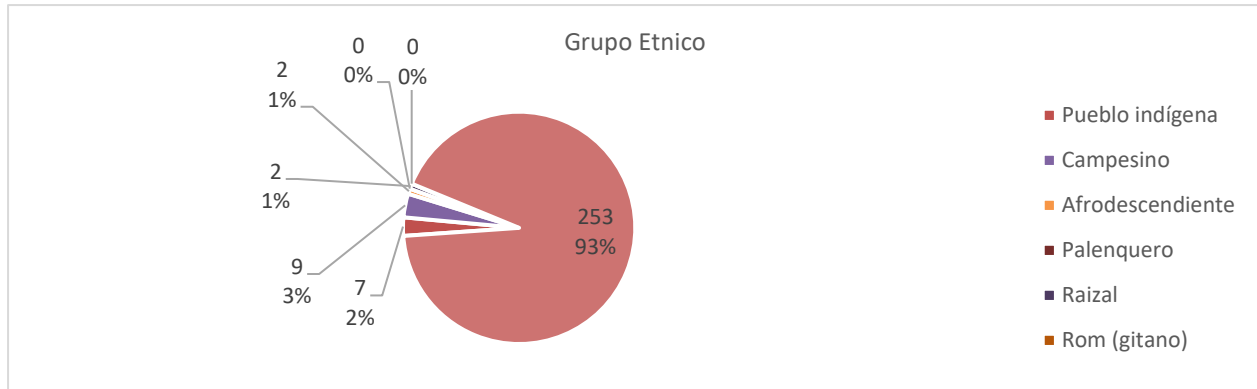


Fuente: Resultados de grupo étnico, Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 32 encuestados, 100% (32) no aplica en este ítem.

## GRUPO CONTROL SOCIAL

Gráfico 30 Caracterización por grupo étnico grupo control social

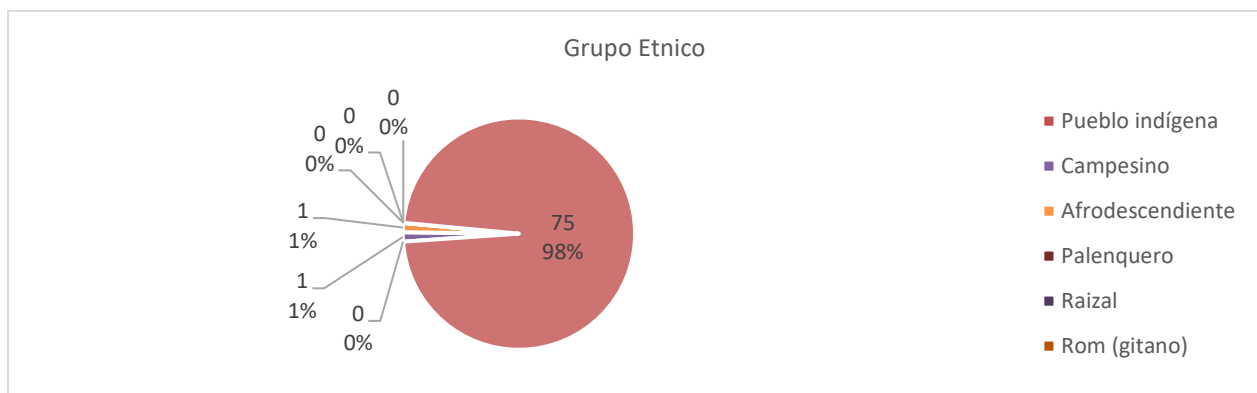


Fuente: Resultados de grupo étnico, Control social. Fuente: Dirección PC y DL.

Delos 273 encuestados, 93% (253) no aplica, 3% (9) son campesinos, 2% (7) son indígenas, 1% (2) son afrodescendientes y 1% (2) son raizal.

## GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

Gráfico 31 Caracterización por grupo étnico grupo contralores estudiantiles

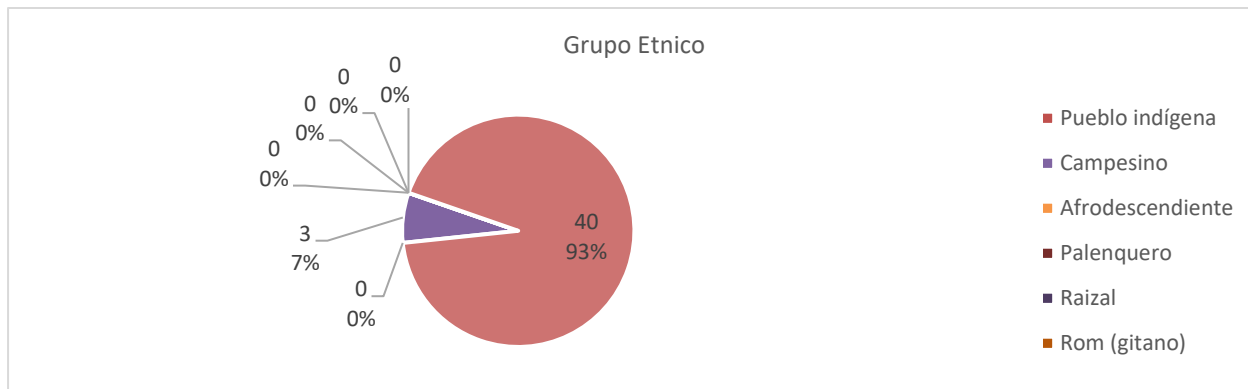


Fuente: Resultados de grupo étnico, Contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 77 encuestados, 98% (75) no aplica en este ítem, 1% (1) respondió campesino y 1% (1) respondió afrodescendiente

## GRUPO PQR

Gráfico 32 Caracterización por grupo étnico grupo PQR

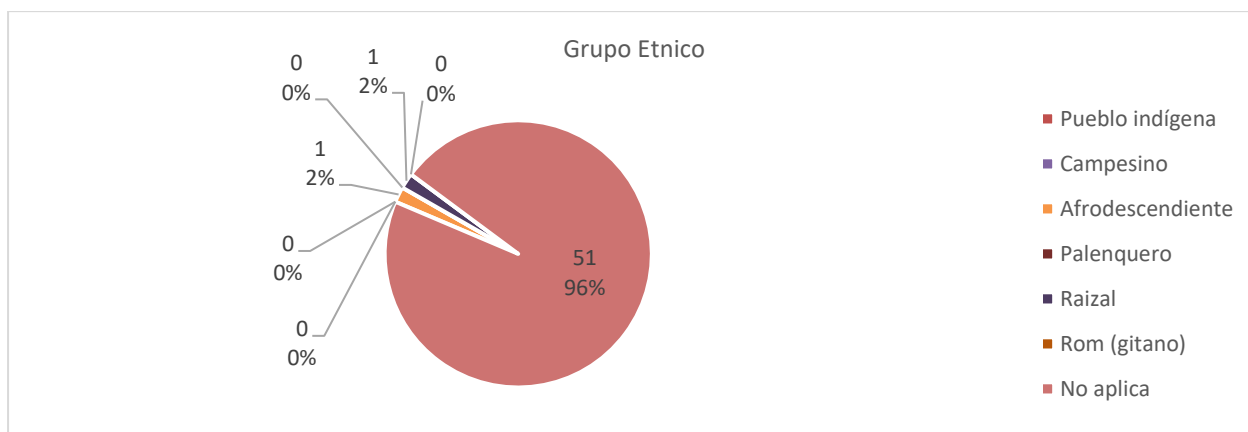


Fuente: Resultados de grupo étnico, PQR. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 43 encuestados, el 93% (40) no aplica en este ítem y un 7% (3) son campesinos.

## GRUPO PERIODISTAS

Gráfico 33 Caracterización por grupo étnico grupo periodistas



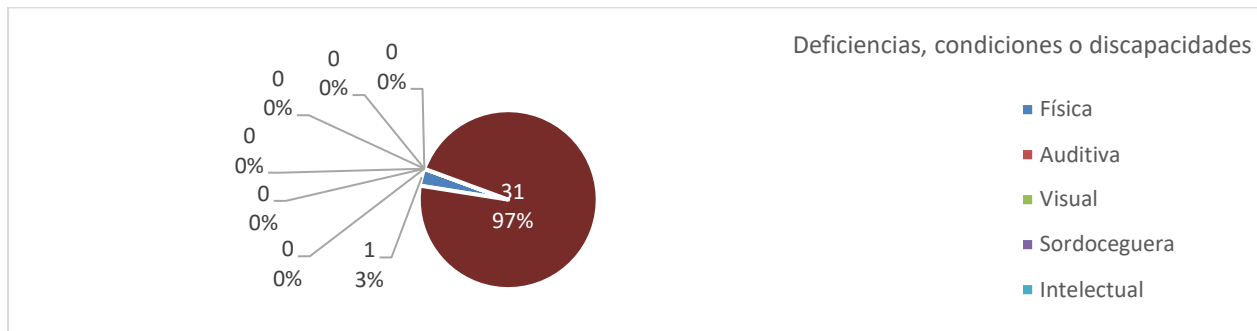
Fuente: Resultados de grupo étnico, periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 53 encuestados, 96% (51) no aplica en este ítem, 2% (1) respondió afrodescendiente y 2% (1) raizal.

#### 4.3.10.9. Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad

##### GRUPO CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 34 Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad grupo concejo de Bogotá

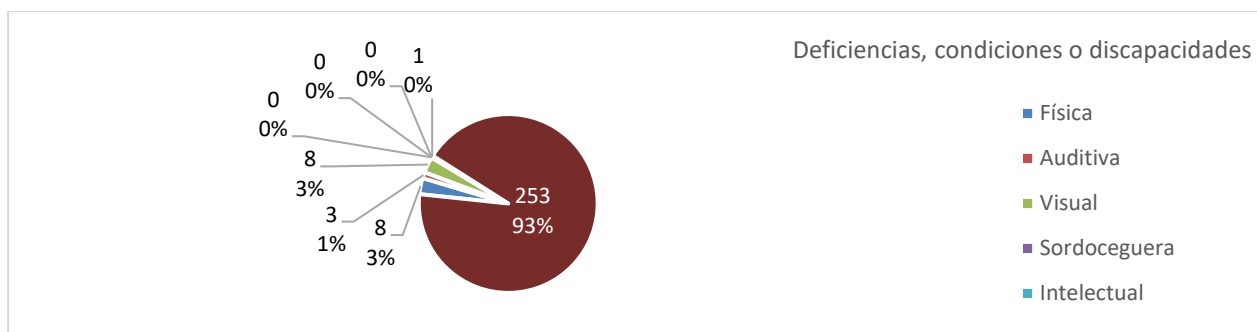


Fuente: Resultados de deficiencia, condición o discapacidad, concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 32 encuestado los 97% (31) respondió que no aplica y 3% (1) respondió que física.

##### GRUPO CONTROL SOCIAL

Gráfico 35 Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad grupo control social

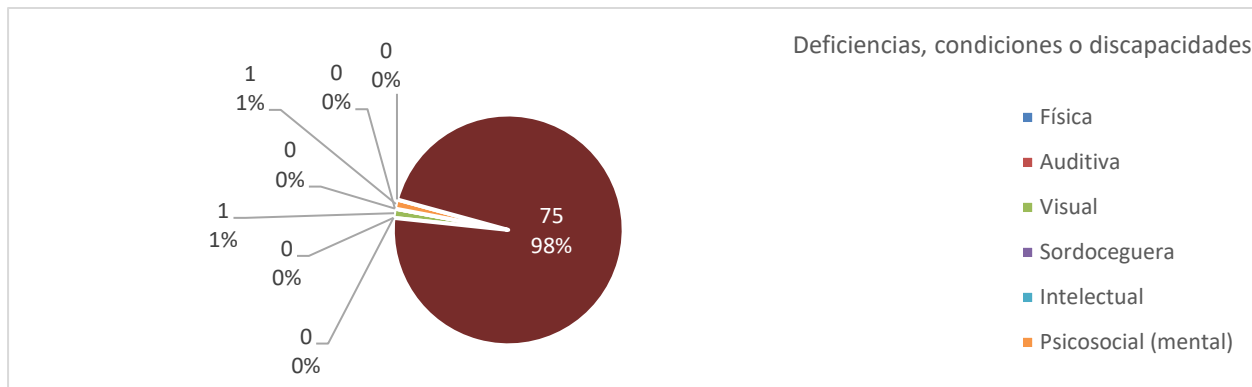


Fuente: Resultados de deficiencia, condición o discapacidad, control social. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 273 ciudadanos, el 93% (253) No aplica en esta pregunta, 3% (8) deficiencias visuales, 3% (8) física, 1% (3) auditiva, 0% (1) múltiple.

## GRUPO CONTRALORES ESTUDIANTILES

Gráfico 36 Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad grupo contralores estudiantiles

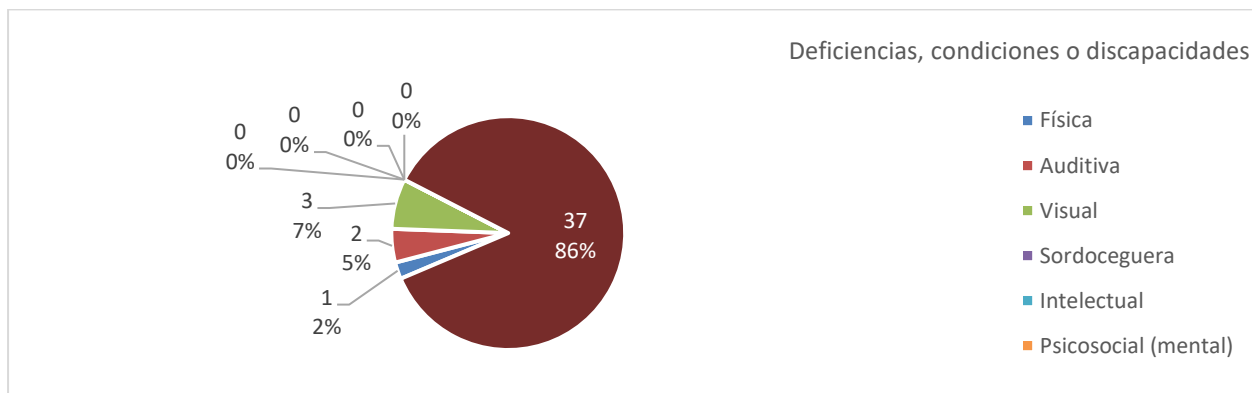


Fuente: Resultados de deficiencia, condición o discapacidad, contralores estudiantiles. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 77 encuestados, el 98% (75 estudiantes) respondieron que no aplica, el 1% (1) discapacidad visual y 1% (1) Psicosocial (mental).

## GRUPO PQR

Gráfico 37 Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad grupo PQR

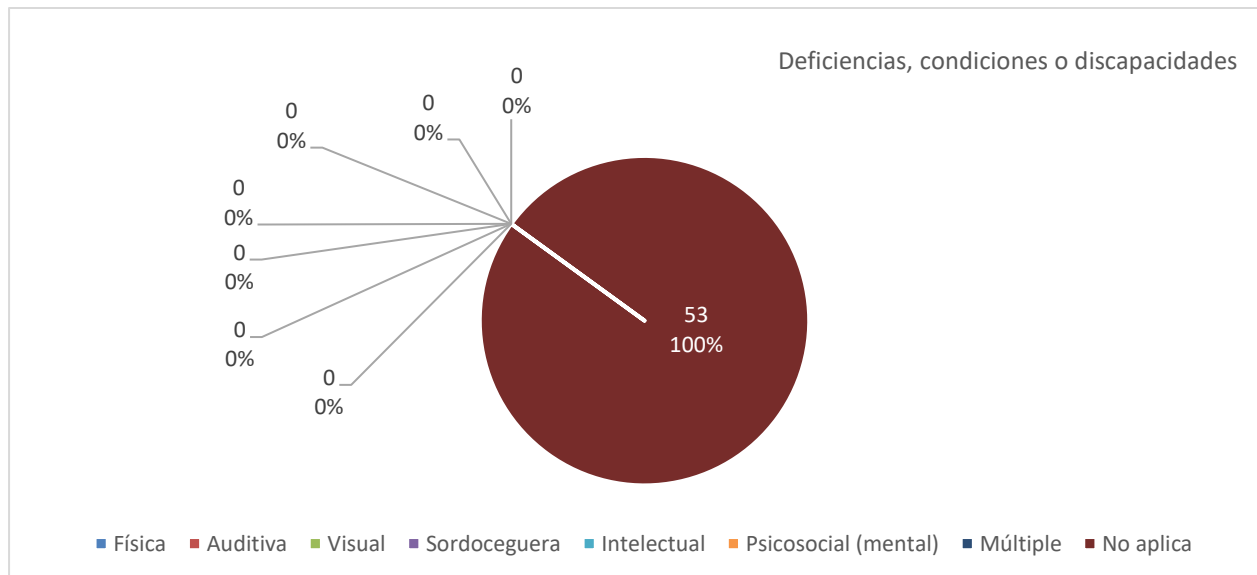


Fuente: Resultados de deficiencia, condición o discapacidad, PQR. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 43 encuestado los 86% (37) respondió que no aplica, 7% (3) Visual, 5% (2) auditiva y 2% (1) física.

## GRUPO PERIODISTAS

Gráfico 38 Caracterización por deficiencia, condición o discapacidad grupo periodistas



Fuente: Resultados de deficiencia, condición o discapacidad, periodista. Fuente: Dirección PC y DL.

De los 53 encuestados, el 100 % respondió que no aplica.

### 4.3.10.10. Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad

- Ciudadanía

Tabla 20 Percepción ciudadanía general

| Grupo             | TC DE | Exc elente | Muy Buena | Buena     | Aceptable | Mal a    | NS / NR  | Total, PP | % PP | % Negativa | % NS / NR | Total       |
|-------------------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|------|------------|-----------|-------------|
| <b>Ciudadanía</b> | 393   | 32%<br>170 | 20%<br>76 | 24%<br>79 | 11%<br>38 | 8%<br>16 | 5%<br>14 | 363       | 87%  | 8%         | 5%        | 100%<br>393 |

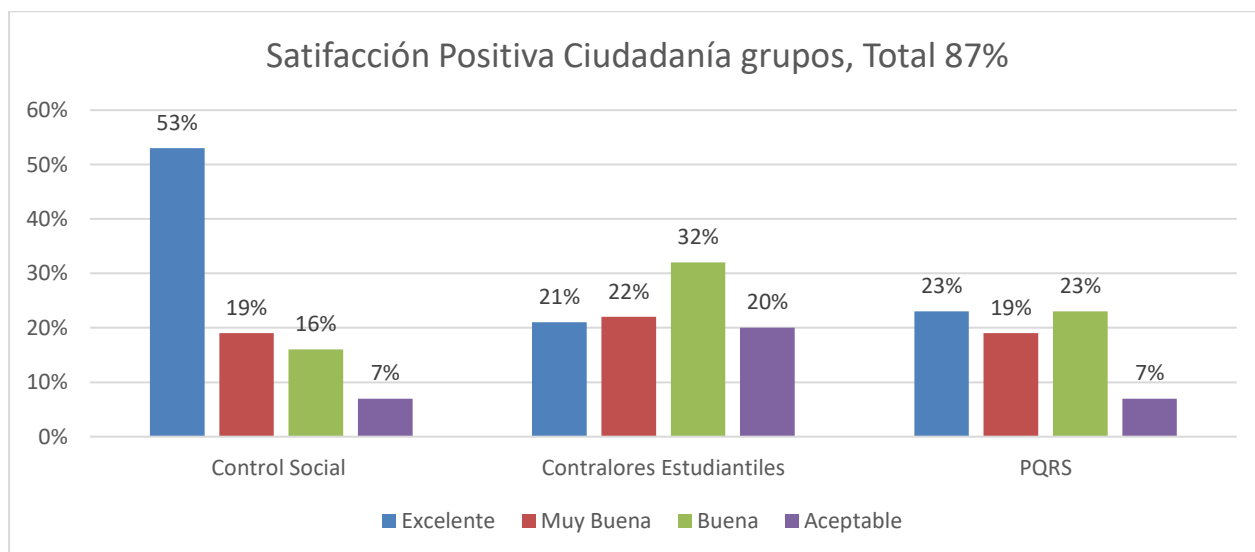
Fuente: Valores Percepción de satisfacción Ciudadanía en general. Fuente: Dirección PC y DL.

Tabla 21 Percepción desagregada ciudadanía general

| Grupo                     | Tot<br>al,<br>enc<br>uest<br>ado<br>s | Excel<br>ente | Muy<br>Bue<br>na | Bue<br>na   | Ace<br>pta<br>ble | Mal<br>a   | NS /<br>NR | Tot<br>al,<br>PP | %<br>PP | %<br>Neg<br>ativ<br>a | Tota<br>l         |
|---------------------------|---------------------------------------|---------------|------------------|-------------|-------------------|------------|------------|------------------|---------|-----------------------|-------------------|
| Control Social            | 273                                   | 53%<br>(144)  | 19%<br>(51)      | 16%<br>(44) | 7%<br>(20)        | 2%<br>(6)  | 3%<br>(8)  | 259              | 95<br>% | 2%<br>(6)             | 100<br>%<br>(273) |
| Contralores Estudiantiles | 77                                    | 21%<br>(16)   | 22%<br>(17)      | 32%<br>(25) | 20%<br>(15)       | 1%<br>(1)  | 4%<br>(3)  | 73               | 95<br>% | 1%<br>(1)             | 100<br>%<br>(77)  |
| PQR                       | 43                                    | 23%<br>(10)   | 19%<br>(8)       | 23%<br>(10) | 7%<br>(3)         | 21%<br>(9) | 7%<br>(3)  | 31               | 72<br>% | 21%<br>(9)            | 100<br>%<br>(43)  |

Fuente: Valores Percepción Ciudadanía por grupos. Fuente: Dirección PC y DL.

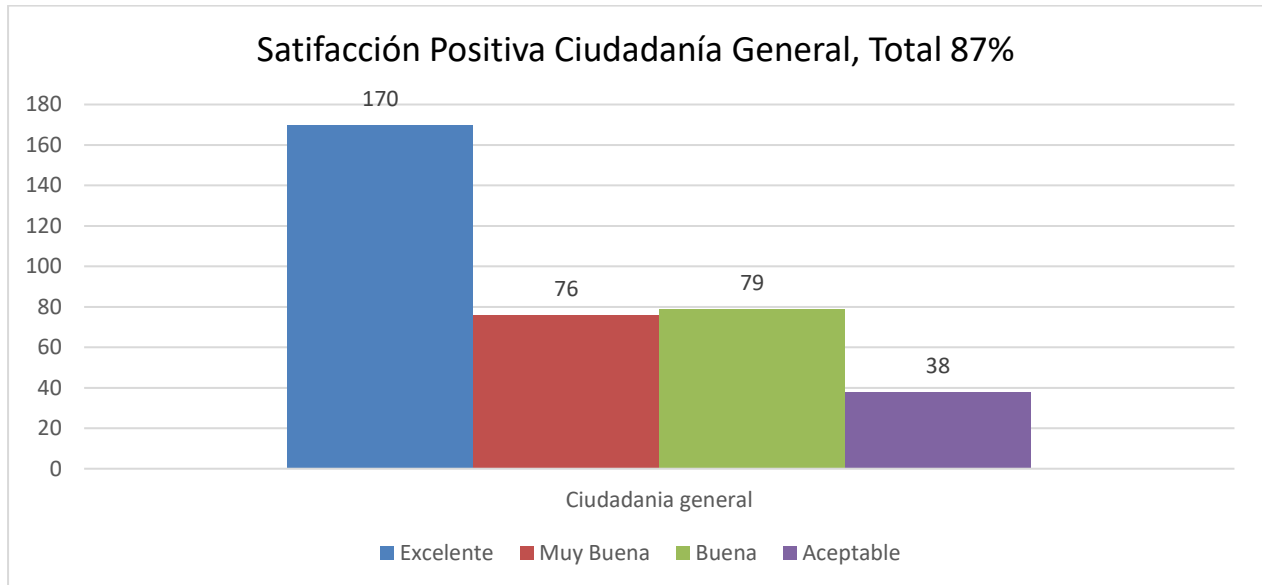
Gráfico 39 Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad todos los grupos



Valores Percepción Ciudadanía por grupos. Fuente: Dirección PC y DL.



Gráfico 40 Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad ciudadanía general



Valores Percepción Ciudadanía por grupos. Fuente: Dirección PC y DL.

Se obtiene que, en el grupo general Ciudadanía, del total de los Ciudadanos encuestados, el 87% tiene una percepción de satisfacción positiva frente a la gestión realizada por la Contraloría de Bogotá D.C. en el ejercicio de control fiscal y social para la vigencia 2024. Cifra que subió 5 puntos respecto a la 2023 que era del 82%.

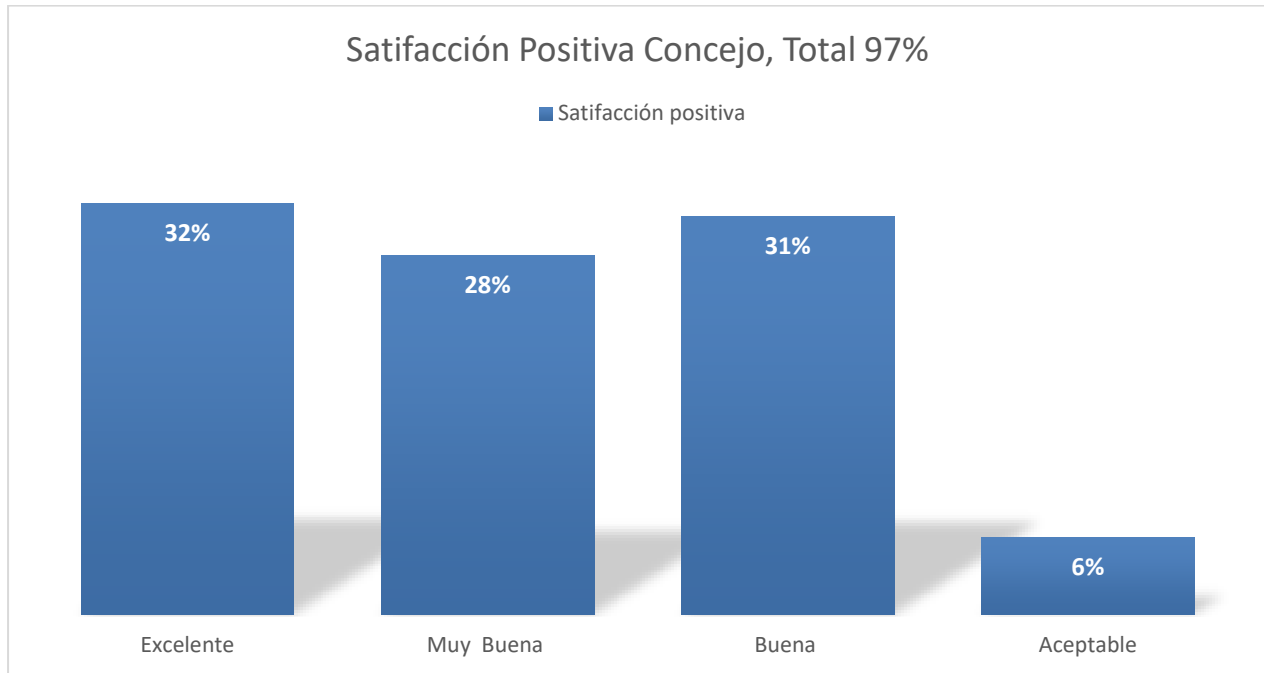
- **Concejales**

Tabla 22 Percepción concejo de Bogotá

| Grupo                          | TCD E    | Excelent e | Muy Buen a | Buen a   | Aceptab le | Mal a  | N S / N R | Tota l, PP | % PP | % total  |
|--------------------------------|----------|------------|------------|----------|------------|--------|-----------|------------|------|----------|
| <b>Concej o de Bogotá D.C.</b> | 100 % 32 | 32% (10)   | 28% (9)    | 31% (10) | 6% (2)     | 3% (1) | 0 %       | 31         | 97 % | 100 % 32 |

Valores Percepción de satisfacción Concejo de Bogotá D.C. Fuente: Dirección PC y DL.

Gráfico 41 Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad grupo concejo de Bogotá



Valores Percepción Concejo de Bogotá. Fuente: Dirección PC y DL.

Los resultados de la encuesta revelan que el 97% de los concejales de Bogotá D.C. evalúa de manera positiva (Excelente, Muy Buena, Buena o Aceptable) la gestión de la Contraloría en el ejercicio de control fiscal y social durante la vigencia 2024.

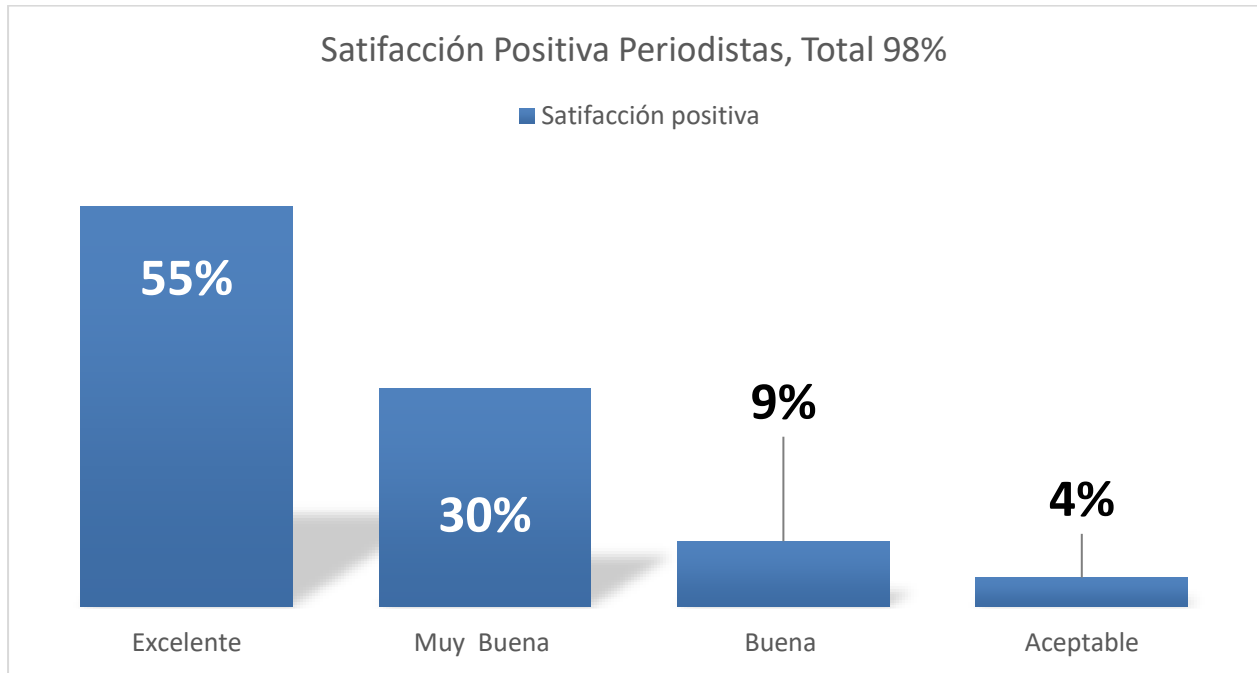
- Periodistas

Tabla 23 Percepción periodistas

| Grupo                              | TP EE | Exc elen te | Muy buena | Buen a | Acep table | Mal a  | NS / NR | Tot al, PP | % PP | % Tota l   |
|------------------------------------|-------|-------------|-----------|--------|------------|--------|---------|------------|------|------------|
| Periodistas que cubren Bogotá D.C. | 53    | 55% (29)    | 30% (16)  | 9% (5) | 4% (2)     | 0% (0) | 2% (1)  | 52         | 98%  | 100 % (53) |

Valores Percepción de satisfacción Periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

Gráfico 42 Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad grupo periodistas



Valores Percepción Periodistas. Fuente: Dirección PC y DL.

Se obtiene que, del total de Periodistas encuestados, el 98% tiene una percepción de satisfacción positiva (excelente, muy buena, buena y aceptable) frente a la gestión realizada por la Contraloría de Bogotá D.C. en el ejercicio de control fiscal y social para la vigencia 2024. Cifra que subió 1 punto respecto a la vigencia anterior que fue de 97%.

#### 4.4. CARACTERIZACIÓN DE LAS REUNIONES LOCALES DE CONTROL SOCIAL (ANTES DENOMINADAS COMITÉS LOCALES DE CONTROL SOCIAL)

Los Reuniones de Control Social están definidas en la Resolución Reglamentaria N.º 041 de 2018, el escenario abierto por la Contraloría de Bogotá D.C. en las localidades con el propósito de: 1. Socializar los resultados del ejercicio de control fiscal; 2. Realizar pedagogía sobre el control social y fiscal para fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano; 3. Fortalecer la participación ciudadana para que esta

contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos; 4. Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos; 5. Poner en evidencia las fallas en la gestión pública distrital y la formulación de propuestas para mejorarla. Art. 63 y 64 Ley 1757 de 2015.

#### 4.4.1. Grupos de interés

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

Tabla 24 Descripción de la base de datos del comité de control social

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

Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

#### 4.4.2. Priorización y descripción de variables

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

Edad:

La variable describe el rango de edad de los ciudadanos que participaron en reuniones locales de control social durante la vigencia del 2024, por el tema de la pandemia por el COVID 19 las reuniones fueron de manera virtual.

- ✓ < de 18 años
- ✓ Entre 18 y 28 años
- ✓ Entre 29 y 50 años
- ✓ > Mas de 50 años
- ✓ No Registra

Género:

Esta variable identifica el género de las personas que participaron en las reuniones virtuales durante la vigencia del 2024.

- ✓ Femenino.
- ✓ Masculino.
- ✓ NS/NR

Actividad Económica:

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

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

Nivel Educativo:

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

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

Estrato Socio Económico:

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

- ✓ Estrato 1 al 6
- ✓ No registra

#### 4.4.3. Mapa conceptual de las variables



Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

#### 4.4.4. Resultados y evaluación

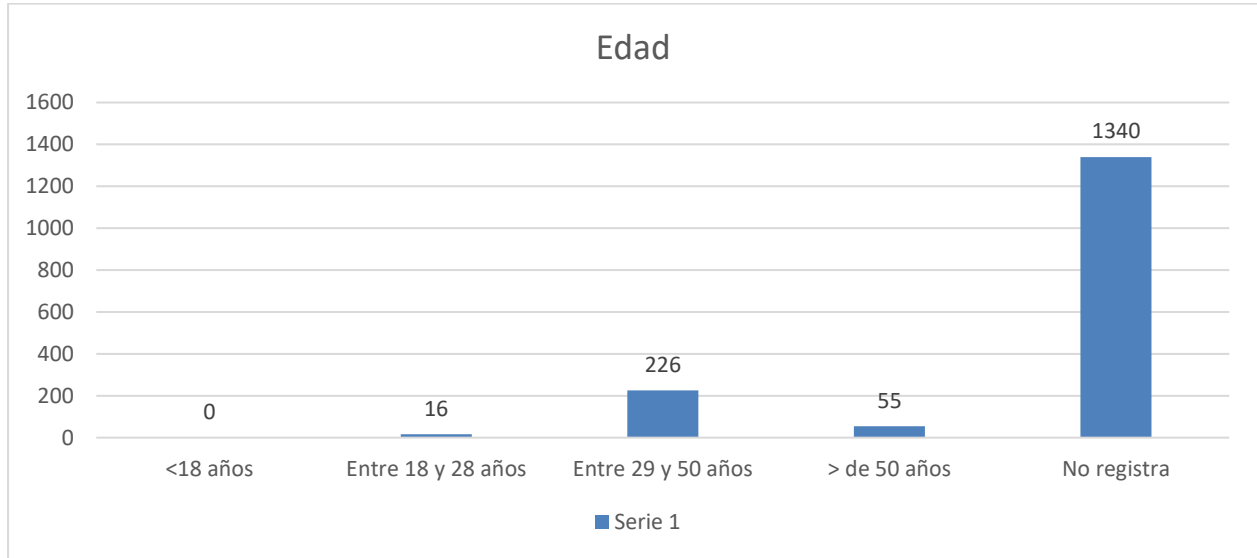
##### 4.4.4.1. Caracterización por edad

Tabla 25 Clasificación por rango de edad (personas activas en las reuniones)

| RANGO DE EDAD - AÑOS | N.º DE CIUDADANOS | %           |
|----------------------|-------------------|-------------|
| <18 años             | 0                 | 0%          |
| Entre 18 y 28 años   | 16                | 1%          |
| Entre 29 y 50 años   | 226               | 14%         |
| > de 50 años         | 55                | 3%          |
| No registra          | 1340              | 82%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>1637</b>       | <b>100%</b> |

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2024

Gráfico 43 Caracterización por edad reuniones de control social.



Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.

De acuerdo con la base de datos utilizada para esta caracterización “Reuniones locales de control social, las cifras más representativas son: para el total de 1.637 ciudadanos. 1.340 ciudadanos (82%) no reportan la edad, 226 ciudadanos (14%) están entre 29 a 50 años, 55 (3%) mayores de 50 años y 16 ciudadanos (1%) están entre los 18 y 28 años:

#### 4.4.4.2. Caracterización por género

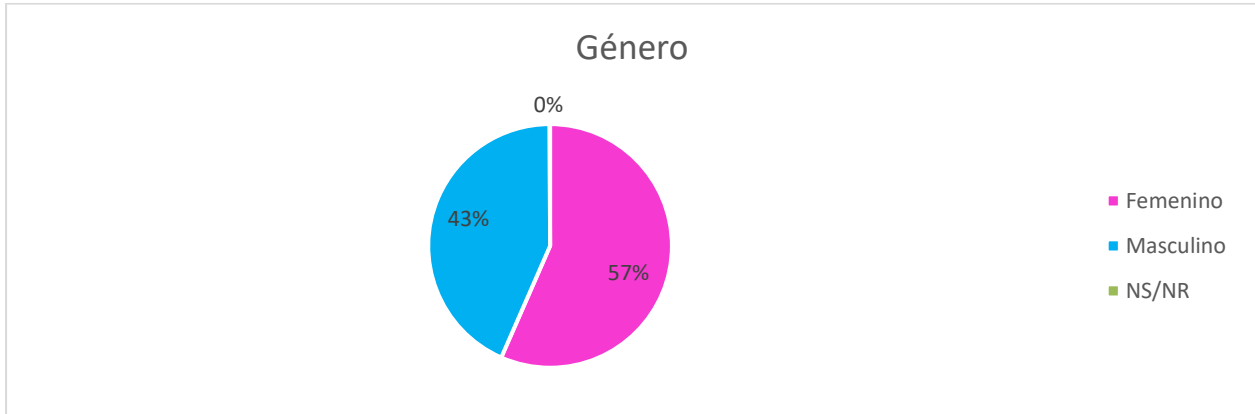
Tabla 26 Integrantes del comité de control social 2024 – clasificación por género (personas registradas)

| GENERO       | N.º DE CIUDADANOS | %           |
|--------------|-------------------|-------------|
| Masculino    | 710               | 43.37%      |
| Femenino     | 926               | 56.37%      |
| NS/NR        | 1                 | 0,06%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>1637</b>       | <b>100%</b> |

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2024



Gráfico 44 Caracterización por género reuniones de control social



Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Reuniones de Control Social 2024

Los resultados de la medición muestran que, de los 1.637 ciudadanos registrados como integrantes de las reuniones de control social, las mujeres representan una mayoría significativa, con 926 participantes, lo que equivale al 56,57 % del total. Por su parte, los hombres suman 710, es decir, el 43,37 %.

Finalmente, una sola persona se clasificó como NS/NR (no sabe/no responde), lo que representa el 0,06 % de los asistentes.

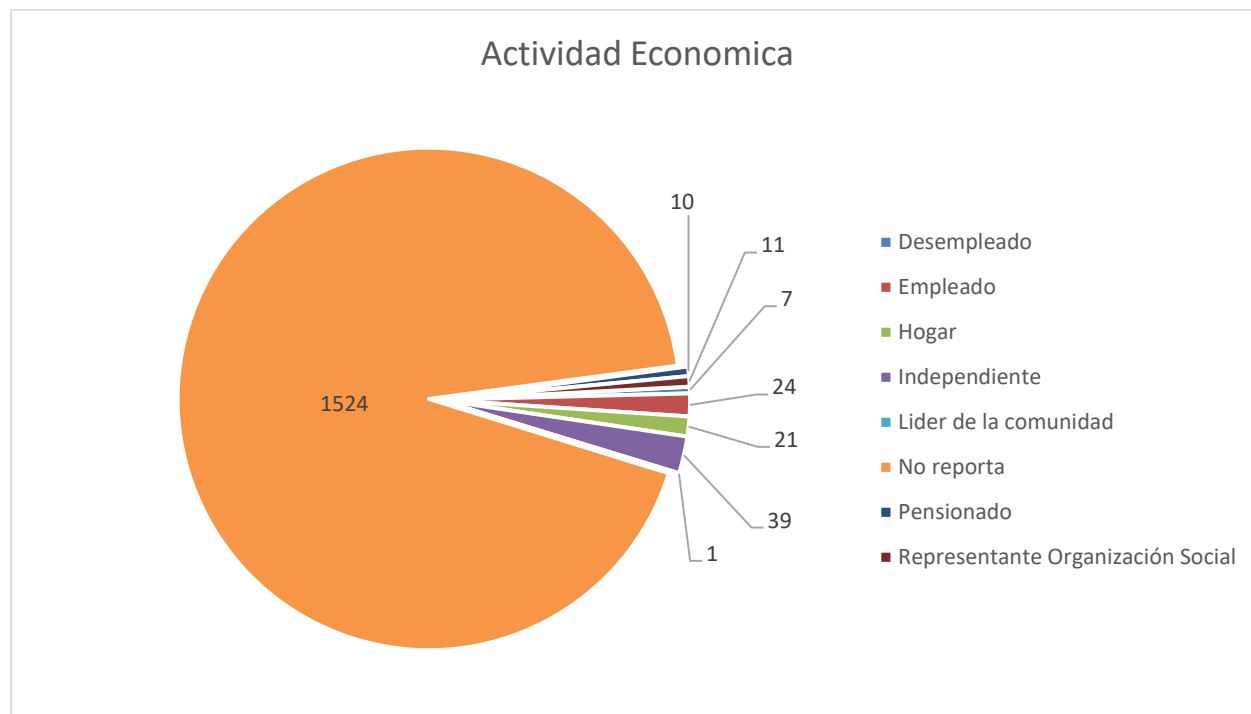
#### 4.4.4.3. Caracterización actividad socio económica

Tabla 27 Actividad de los participantes (personas activas en reuniones)

| TIPO DE ACTIVIDAD                 | N.º DE CIUDADANOS | %           |
|-----------------------------------|-------------------|-------------|
| Desempleado                       | 7                 | 0,43%       |
| Empleado                          | 24                | 1,47%       |
| Hogar                             | 21                | 1,28%       |
| Independiente                     | 39                | 2,38%       |
| Líder de la comunidad             | 1                 | 0,06%       |
| No reporta                        | 1524              | 93,10%      |
| Pensionado                        | 10                | 0,61%       |
| Representante Organización Social | 11                | 0,67%       |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>1.637</b>      | <b>100%</b> |

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2024

Gráfico 45 Caracterización actividad socio económica reuniones de control social



Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2024

Según la base de datos, la actividad predominante entre los ciudadanos que participan en las reuniones de control social corresponde a quienes no reportan información, con un total de 1.524 personas, lo que representa el 93,10 % del total. Las demás categorías registran una participación significativamente menor: 39 personas (2,38 %) se identifican como independientes; 24 personas (1,47 %) como empleados; 21 personas (1,28 %) están dedicadas al hogar; 11 personas (0,67 %) son representantes de organizaciones sociales; 10 personas (0,61 %) son pensionadas; 7 personas (0,43 %) se encuentran desempleadas; y una persona (0,06 %) se identifica como líder comunitario.

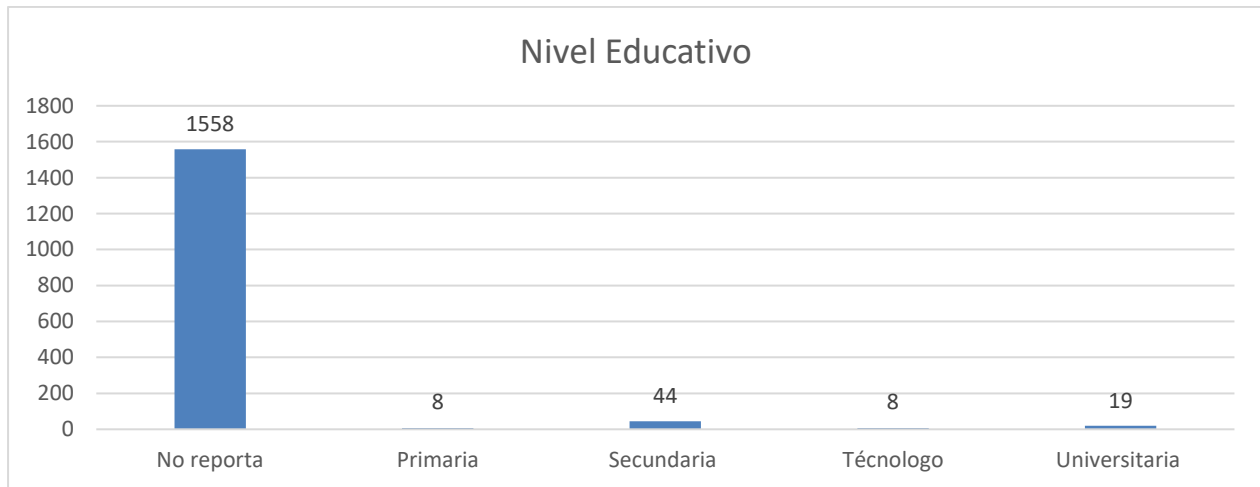
#### 4.4.4.4. Caracterización nivel educativo

Tabla 28 Clasificación por nivel educativo (personas activas actualmente)

| NIVEL EDUCATIVO       | N.º DE CIUDADANOS | %              |
|-----------------------|-------------------|----------------|
| No reporta            | 1558              | 95,17%         |
| Primaria              | 8                 | 0,49%          |
| Secundaria            | 44                | 2,69%          |
| Tecnólogo             | 8                 | 0,49%          |
| Universitaria         | 19                | 1,16%          |
| <b>Total, general</b> | <b>1637</b>       | <b>100,00%</b> |

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2024

Gráfico 46 Caracterización nivel educativo reuniones de control social



Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2024

En relación con el nivel educativo, el 95,17 % de los participantes (1.558 ciudadanos) no reportaron información sobre este aspecto. Del total, el 2,69 % (44 ciudadanos) manifestó haber cursado estudios de secundaria; el 1,16 % (19 personas) cuenta con formación universitaria; el 0,49 % (8 personas) tiene formación tecnológica, y otro 0,49 % (8 personas) reportó haber cursado únicamente primaria.

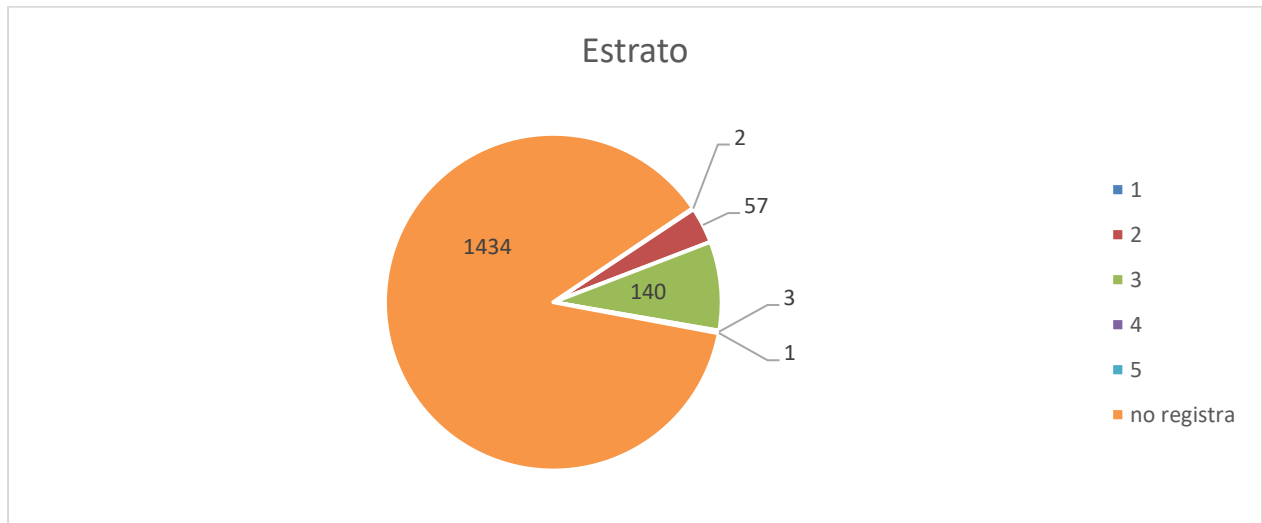
#### 4.4.4.5. Caracterización por estrato socio económico

Tabla 29 Clasificación por estrato socio económico (personas activas actualmente)

| ESTRATO               | N.º DE CIUDADANOS | %              |
|-----------------------|-------------------|----------------|
| 1                     | 2                 | 0,12%          |
| 2                     | 57                | 3,48%          |
| 3                     | 140               | 8,55%          |
| 4                     | 3                 | 0,18%          |
| 5                     | 1                 | 0,06%          |
| no registra           | 1434              | 87,60%         |
| <b>Total, general</b> | <b>1637</b>       | <b>100,00%</b> |

Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2024

Gráfico 47 Caracterización estrato reuniones de control social



Fuente: Contraloría de Bogotá D.C. – Gerencias Locales - Base de datos Comités de Control Social 2024

De acuerdo con los resultados obtenidos en este proceso de caracterización de usuarios, la categoría "no registra" fue la más numerosa, con 1.434 ciudadanos, lo que representa el 87,60 % del total. En cuanto a los estratos socioeconómicos, el estrato 3 presentó la mayor participación con 140 ciudadanos (8,55 %), seguido del estrato 2 con 57 ciudadanos (3,48 %). Los niveles de participación más bajos se registraron en el

estrato 4, con 3 ciudadanos (0,18 %); el estrato 1, con 2 ciudadanos (0,12 %); y el estrato 5, con 1 ciudadano (0,06 %). Cabe destacar que no se registró participación del estrato 6 en las reuniones de control social.

## 5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación y otras entidades<sup>2</sup>, presenta un listado guía o indicativo de mecanismos para recolectar la información que se requiere en el proceso de caracterización

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

*Tabla 30 Mecanismos de recolección de información*

| MECANISMO                                        | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                              | UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                       | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Audiencia pública de rendición de cuentas</b> | Espacio de participación ciudadana para el control social, abierto a la comunidad interesada, que tiene como propósito dar a conocer a la ciudadanía y grupos de interés sobre los resultados de gestión de la Contraloría de Bogotá D.C. en un periodo | La información aportada en la audiencia pública realizada en el mes de nov de 2020 acerca de los ciudadanos asistentes, permite clasificar los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación geográfica</li> <li>• Aspectos</li> </ul> | Debido a la virtualidad, las herramientas para la caracterización fueron pocas y se utilizaron las herramientas de las redes sociales para poder segmentar. Se espera que en futuros ejercicios de caracterización se incluyan más variables como la |

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

| MECANISMO                                                                                                       | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                               | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                 | determinado, en relación con la evaluación de la gestión pública de las entidades sujeto de control y de los particulares que manejan recursos o bienes públicos de la Ciudad.                                                                                                                                              | demográficos (género.)<br>• Otros (nivel de participación en el evento)                                                                                                                                                                                                  | localidad, el nivel educativo, el rango de edad de los participantes etc.                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Información recolectada en puntos de atención al ciudadano – Aplicativo de Peticiones, Quejas y Reclamos</b> | Espacio físico o virtual a través del cual los clientes – ciudadanos - Concejo y grupos de interés presentan a la entidad quejas, denuncias, solicitudes de información etc. sobre aspectos relacionados con la misión de la Contraloría. La información es procesada a través de un aplicativo electrónico denominado PQR. | La información que contiene el aplicativo de PQR puede clasificarse así:<br>• Aspectos geográficos (ubicación, localidad)<br>• Aspectos demográficos (género, clase de usuario)<br>• Variables intrínsecas (acceso a canales, tipo de canales usados, tipo de solicitud) | El mecanismo permitió la clasificación de usuarios – clientes conforme a lo descrito; sin embargo, se precisa incluir nuevas variables para garantizar una caracterización más amplia en el mecanismo, como el estrato socio económico, el rango de edad y el nivel de escolaridad. |
| <b>Encuestas</b>                                                                                                | Espacio a través del cual los clientes – ciudadanos; concejo y grupos de interés expresan su opinión acerca de uno o varios aspectos relacionados con el desarrollo de las funciones de la Contraloría.                                                                                                                     | La encuesta de percepción de clientes permitió la clasificación de la información en los siguientes aspectos:<br>• Geográficos: Ubicación – localidad.<br>• Demográficos: Edad, género, actividad económica, estrato socio                                               | La información fue útil en el proceso de caracterización. Para ejercicios futuros se requiere ampliar el número de encuestas realizadas.                                                                                                                                            |

| MECANISMO                                | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>económico, nivel educativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variables comportamentales: Concepto del ciudadano</li> </ul>                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Comités locales de control social</b> | Escenario abierto por la Contraloría de Bogotá con el propósito de enlazar permanentemente la gestión institucional con los ciudadanos en sus diversas formas de organización, para la generación conjunta de acciones ciudadanas especiales que permiten su ejercicio articulado con el control fiscal. (manera virtual) | <p>La información se utilizó para clasificar los integrantes de los comités de control social de cada localidad así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos geográficos: (localidad)</li> <li>• Aspectos demográficos (rango de edad, género, Actividad económica, nivel educativo, estrato socio económico)</li> </ul> | Los comités locales de control social son una fuente importante de información que deben ser objeto de reorganización para unificar criterios estándar en todas las localidades, dado que la información de los ciudadanos varía de una localidad a otra. |
| <b>Buzón de sugerencias</b>              | Mecanismo que permite a los clientes – usuarios y grupos de interés realizar aportes para el mejoramiento de la entidad mediante sugerencias escritas que se depositan en una urna.                                                                                                                                       | El buzón de sugerencias de la entidad no aportó información para la caracterización de clientes – usuarios.                                                                                                                                                                                                                            | Se requiere dinamizar el mecanismo dado que no existe una tabulación de la información recibida que permita su clasificación y uso.                                                                                                                       |

Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local 2024

## 6. CUADRO GENERAL DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN

Tabla 31 Información general del proceso de caracterización

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



| CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS |                                   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | electrónicos.                     |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>NORMAS<br/>APLICABLES</b>                               | <b>NORMA</b>                      | <b>FECHA</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                            | Constitución Política de Colombia | 07-Jul-1991  | En particular los Artículos 2, 3, 20, 23, 74, 95, 103 y 270.                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                            | Ley Estatutaria 1757              | 6-Jul-2015   | Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Art. 41 y 48 al 57.                                                                                                                                                                                |
|                                                            | Ley 134                           | 31-May-1994  | Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                            | Ley 136                           | 2-Jun-1994   | Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios. Art. 141                                                                                                                                                                                                    |
|                                                            | Ley 472                           | 05-Ago-1998  | Por la cual se desarrolla el Art. 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                         |
|                                                            | Ley 489                           | 29-Dic-1998  | Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 33 a 36 del Art. 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. |
|                                                            | Ley 850                           | 18-Nov-2003  | Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                            | Ley 962                           | 8-Jul-2005   | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art. 3, 7, y 8                                                                       |
|                                                            | Ley 1437                          | 18-Ene-2011  | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Art. 3, 5, 7 y 8                                                                                                                                                                                                    |

| CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS |                                                                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | Ley 1474                                                       | 12-Jul-2011 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art. 73, 74, 76 a 78.                                                                                                                       |
|                                                            | Ley 1712                                                       | 6-Mar-2014  | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                                                   |
|                                                            | Decreto Ley 1421                                               | 21-Jul-1993 | Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá" En particular los Artículos 6 y 60.                                                                                                                                                                                                       |
|                                                            | Decreto 028                                                    | 10-Ene-2008 | Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones. Art. 17, 18,19, 20                                                                                                                                           |
|                                                            | Decreto 2641                                                   | 17-Dic-2012 | Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Art. 1º                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                            | Acuerdo 658                                                    | 21-Dic-2016 | Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones.                                                                      |
| CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS |                                                                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                            | Acuerdo 664                                                    | 28-Mar-2017 | Por el cual se modifica parcialmente el acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016, se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones. |
|                                                            |                                                                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                            | <b><u>CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES – CONCEJO</u></b>            |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                            | ✓ <b>Concepto:</b> El Concejo de Bogotá D.C. es un Corporación |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ATRIBUTOS POR PROCESO DEL CLIENTE - USUARIO                | <p>Político – Administrativa de elección popular integrada actualmente por 45 concejales encargada de ejercer el control político de la administración distrital y de la actividad normativa de la ciudad, entre otras funciones.</p> <p>✓ <b>Uso de la información:</b> El cliente utiliza continuamente la información producida por la entidad como sustento de sus actuaciones de control político</p> <p>✓ <b>Citaciones e invitaciones:</b> El Concejo tiene en cuenta continuamente a la Contraloría para conocer la opinión del Organismo de Control en relación con los temas de carácter técnico, en los diversos debates de control político que realiza.</p> <p>✓ <b>Información de interés de los concejales que produce la Contraloría:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Informes de auditoría:</u> Es el documento final del proceso auditor desarrollado por la Contraloría, que sintetiza el resultado de las labores de Control Fiscal aplicado a los diferentes sujetos de control de la entidad. Corresponde a un documento “ejecutivo”, que contemple una sinopsis de los principales aspectos obtenidos en ejecución de la actuación fiscal.</li> <li>▪ <u>Informes Obligatorios:</u> Son aquellos que en ejercicio de atribuciones constitucionales y legales, la Contraloría de Bogotá debe elaborar en cada vigencia fiscal, donde se consolidan los resultados de la Administración Distrital en sus actividades sociales, económicas, financieras y ambientales; remitidos a la administración Distrital para aportar al mejoramiento de su gestión, al Concejo de Bogotá con el fin de contribuir al control político y a la ciudadanía en general para el conocimiento de los temas que le interesan a la ciudadanos</li> <li>▪ <u>Informes Sectoriales:</u> Son los estudios que tienen como propósito realizar evaluaciones con una visión sectorial, sobre uno o varios aspectos económicos, sociales, políticos, culturales, ambientales y de políticas públicas en el ámbito sectorial.</li> <li>▪ <u>Informes estructurales:</u> Son los estudios cuyo propósito es realizar evaluaciones con una visión interdisciplinaria sobre uno o varios asuntos económicos, sociales, políticos, culturales, ambientales y de políticas públicas del Distrito Capital. Estos estudios pueden involucrar temáticas que por su naturaleza corresponden a más de una dirección sectorial, es decir, que incorporan transversalidades intersectoriales. Deben mantener una unidad conceptual y metodológica, aunque se desarrollen con la participación de varios equipos de trabajo.</li> </ul> <p>Pronunciamientos: Comunicaciones escritas del Contralor de Bogotá, donde se fija una posición, se emite concepto técnico o</p> |

| CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | se realizan recomendaciones sobre temáticas de carácter macro fiscal, sectorial, estructural, de impacto social, de política pública o en temas que se originen en proyectos de Acuerdo para debates en el Concejo de Bogotá.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | <p><b><u>CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS</u></b></p> <p>✓ <b>Concepto:</b> Los ciudadanos y demás grupos de interés corresponden a toda persona natural o jurídica que interactúa de manera permanente o esporádica con la Contraloría de Bogotá D.C. y que utilizan la información producida por el Organismo de Control para fines particulares o de grupo.</p> <p>✓ <b>Información de interés de los ciudadanos y grupos de interés que produce la Contraloría:</b> Los ciudadanos y demás grupos de interés tienen derecho a solicitar y consultar la información que produce la Contraloría Distrital en desarrollo de su misión institucional y por lo tanto tendrán acceso a todos los informes producidos periódicamente.</p> <p>✓ <b>Participación ciudadana en el Control Fiscal:</b> Los ciudadanos y las organizaciones sociales o grupos de interés pueden participar de manera activa en el Control Fiscal que realiza la Contraloría de Bogotá D.C., a través de los distintos instrumentos establecidos por el ente de control para el efecto, de tal manera que puedan intervenir en la evaluación y el control de políticas, planes, programas, proyectos, contratos, convenios, prestación de servicios públicos formuladas o ejecutadas por los sujetos de control y que en forma total o parcial involucren recursos públicos.</p> <p>✓ <b>Instrumentos de participación ciudadana en el control fiscal:</b> Son instrumentos de participación ciudadana los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de Petición</li> <li>• Audiencias Públicas</li> <li>• Quejas</li> <li>• Reclamos</li> <li>• Pactos de transparencia</li> <li>• Reuniones Locales de Control Social (antes Comités Locales de Control Social)</li> <li>• Rendición de cuentas</li> <li>• Inspecciones en terreno</li> <li>• Auditoría social - etc.</li> <li>•</li> </ul> |

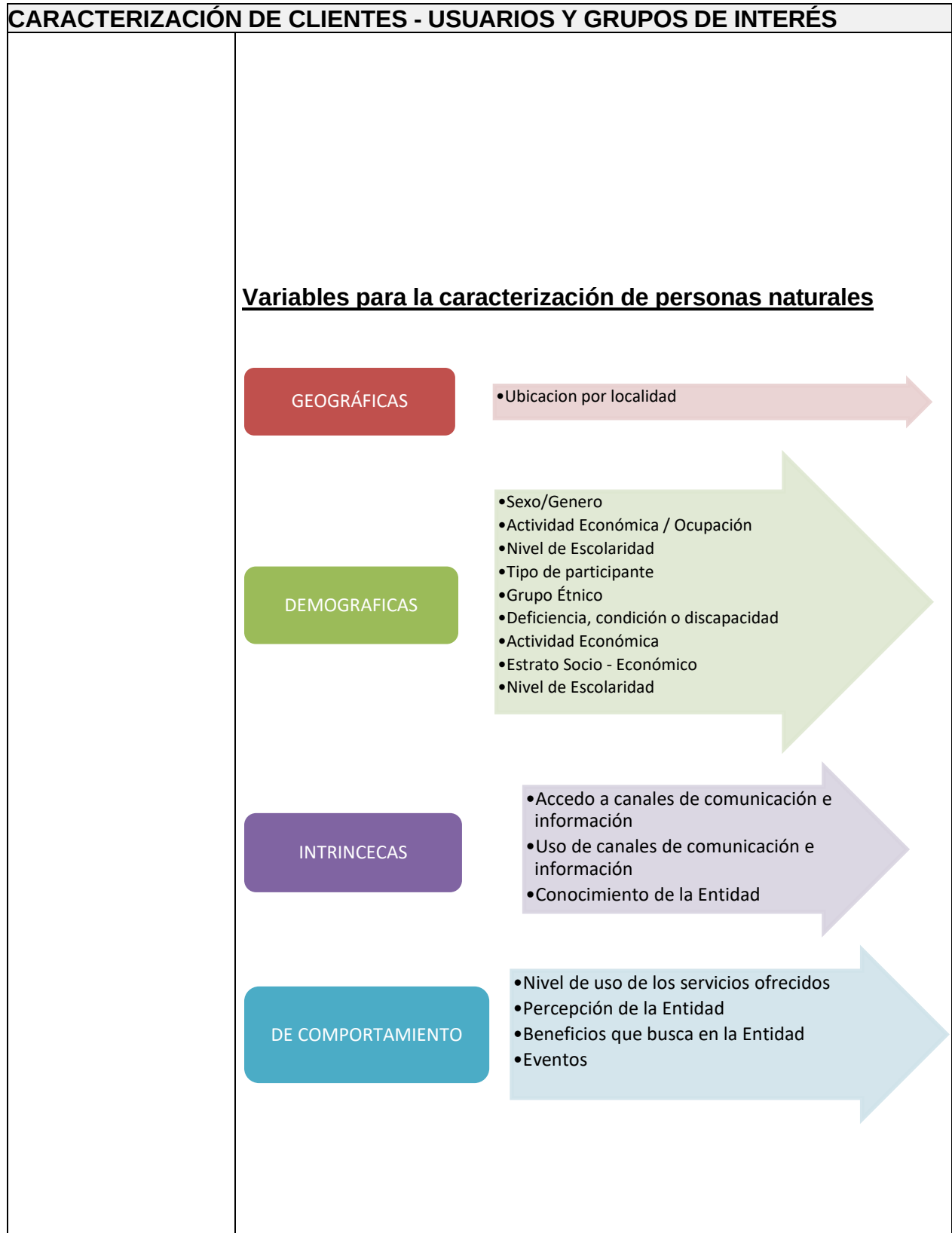
| CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | <p><b><u>CARACTERIZACIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Compromiso:</b> Ciudadano comprometido con la vigilancia y el control de los recursos públicos que manejan las distintas entidades del Distrito Capital</li> <li>✓ <b>Responsabilidad:</b> El Ciudadano participa en el proceso, cumpliendo con los protocolos y procedimientos establecidos por la Contraloría y su obrar es compatible con las temáticas tratadas</li> <li>✓ <b>Cumplimiento:</b> El Ciudadano que participa en el mecanismo de participación es puntual en su asistencia y permanece en el evento hasta su culminación</li> <li>✓ <b>Respeto:</b> Muestra respeto por todos los asistentes, por la ideas y opiniones de los demás y por los funcionarios del Organismo de Control que asisten al evento.</li> <li>✓ <b>Participación:</b> Participa activamente en el evento a través de sugerencias, cuestionamientos y planteamientos respetuosos acerca de la gestión presentada por el Organismo de Control.</li> </ul>                                                                      |
|                                                            | <p><b><u>CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Responsabilidad:</b> El Ciudadano participa en el proceso, cumpliendo con los protocolos y procedimientos establecidos por la Contraloría y su obrar es compatible con las normas vigentes.</li> <li>✓ <b>Precisión:</b> Las peticiones, quejas y/o reclamos radicados en la Contraloría permiten establecer con precisión la temática de la solicitud.</li> <li>✓ <b>Oportunidad:</b> Los temas de que tratan las peticiones, quejas y/o reclamos presentados en el Organismo de Control son oportunos y permiten tomar acciones con soluciones definitivas.</li> <li>✓ <b>Redacción:</b> El cliente - usuario presenta solicitudes claras que permiten determinar con facilidad el tema. Su redacción es sencilla, clara, ordenada, coherente y en orden de importancia:</li> <li>✓ <b>Compromiso:</b> El cliente - usuario denuncia oportunamente y alerta a la Contraloría actuaciones o situaciones anormales realizadas con los recursos o bienes públicos de las que tiene conocimiento.</li> </ul> |
|                                                            | <p><b><u>CARACTERIZACIÓN ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE</u></b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | <p><b><u>CLIENTES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Confiabilidad:</b> Las respuestas dadas por los clientes a las preguntas de las encuestas son coherentes y cumplen los atributos de cada una de ellas</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Objetividad:</b> Los clientes - usuarios entrevistados responden los cuestionarios libres de toda presión y con base en su leal saber y entender</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Claridad:</b> Las opiniones expresadas por los clientes - usuarios en el proceso de percepción son claras, permiten determinar tendencias y tomar decisiones para el mejoramiento de la entidad</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                            | <p><b><u>CARACTERIZACIÓN REUNIONES DE CONTROL SOCIAL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Responsabilidad:</b> El Ciudadano participa en el proceso, cumpliendo con los protocolos y procedimientos establecidos por la Contraloría y su obrar es compatible con las normas vigentes.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Cumplimiento:</b> El Ciudadano que participa en el mecanismo de participación es puntual en su asistencia y permanece en el evento hasta su culminación.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Conocimiento de causa:</b> el Cliente - usuario conoce los temas que se tratan en la mesa de control social y realiza aportes importantes que pueden ser utilizados por la Contraloría.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Trabajo en equipo:</b> El ciudadano interactúa en forma permanente con los demás integrantes del comité y trabaja en comunidad para alcanzar objetivos comunes.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Respeto:</b> El Ciudadano muestra respeto por todos los asistentes, por las ideas y opiniones de los demás y por los funcionarios del Organismo de Control que coordinan el comité.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Participación:</b> El Ciudadano participa activamente en el comité a través de sugerencias, cuestionamientos y planteamientos respetuosos acerca de los temas tratados en el comité.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Solidaridad:</b> El Ciudadano apoya en forma incondicional los temas comunes que afectan a la comunidad que representan.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Compromiso:</b> Ciudadano comprometido con la vigilancia y el control de los recursos públicos que manejan las distintas entidades del Distrito Capital.</li> </ul> |
|                                                            | <p><b><u>CARACTERIZACIÓN OTROS PROCESOS DE CONTROL SOCIAL</u></b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | <p><input type="checkbox"/> <b>Participación:</b> Ciudadano que participa activamente en los distintos eventos de Control Fiscal con participación ciudadana que lleva a cabo el Organismo de Control como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de control</li> <li>• Auditoria social y revisión de contratos</li> <li>• Mesas de trabajo ciudadanas etc.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS VIGENCIA 2024</b> | <p><b>IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>La Contraloría de Bogotá, D.C., en el Manual del Sistema Integrado de Gestión vigente ha clasificado sus usuarios así:</p> <p><b>Partes Interesadas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Clientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía:</li> <li>• Concejo de Bogotá:</li> </ul> </li> <li><b>2. Otras Partes Interesadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno Local</li> <li>• Gobierno Distrital</li> <li>• Gobierno Nacional</li> <li>• Responsables fiscales</li> <li>• Particulares relacionados con la contratación</li> <li>• Cliente interno</li> <li>• Proveedores externos</li> <li>• Entes de Control</li> <li>• Organismos Reguladores</li> <li>• Otros interesados</li> </ul> </li> </ol> <p>La caracterización realizada toma como base las variables para personas jurídicas y las variables para personas naturales contenidas en la Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios o Grupos de Interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación, DAFP, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Programa de Servicios al Ciudadano 2014, y el Departamento Administrativo de la Función Pública:</p> |

| CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | <p><b><u>Variables para la caracterización de personas jurídicas – Concejo</u></b></p> <div> <div>GEOGRÁFICAS</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura geográfica</li> <li>• Dispersión</li> </ul> </div> <div> <div>TIPO DE ORGANIZACION</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño</li> <li>• Fuente de recursos</li> <li>• Naturaleza</li> </ul> </div> <div> <div>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento usado</li> <li>• Responsable de la interacción.</li> </ul> </div> |





| CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROCESOS<br>CARACTERIZADOS                                 | <p><b>PROCESOS CARACTERIZADOS</b></p> <p><b>1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b></p> <p>1.1. Grupos de interés</p> <p>1.2. Descripción de grupos de interés</p> <p>1.3. Priorización y descripción de variables</p> <p>1.4. Resultados y evaluación</p> <p>1.4.1. Caracterización por género</p> <p>1.4.2. Caracterización por localidad</p> <p>1.4.3. Caracterización nivel de participación en el evento</p> <p><b>2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.</b></p> <p>2.1. Grupos de interés</p> <p>2.2. Descripción de grupos de interés</p> <p>2.3. Priorización y descripción de variables</p> <p>2.4. Resultados y evaluación</p> <p>2.4.1. Caracterización por tipo de usuario</p> <p>2.4.2. Caracterización por tipo de solicitud</p> <p>2.4.3. Caracterización por Canal o medio utilizado</p> <p>2.4.4. Caracterización por tema</p> <p><b>3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CIUDADANOS</b></p> <p>3.1. Objetivo</p> <p>3.2. Grupos de interés</p> <p>3.3. Priorización y descripción de variables</p> <p>3.4. Mapa conceptual de las variables</p> <p>3.5. Resultados y evaluación</p> <p>3.5.1. Caracterización por edad</p> <p>3.5.2. Caracterización por Género</p> <p>3.5.4. Caracterización por estrato socio económico</p> <p>3.5.5. Caracterización según el grado de percepción sobre la entidad</p> <p><b>4. CARACTERIZACIÓN DE LAS REUNIONES LOCALES DE CONTROL SOCIAL (ANTES DENOMINADAS COMITÉS LOCALES DE CONTROL SOCIAL)</b></p> <p>4.1. Grupos de interés</p> <p>4.2. Priorización y descripción de variables</p> <p>4.3. Mapa conceptual de las variables</p> <p>4.4. Resultados y evaluación</p> <p>4.4.1. Caracterización por edad</p> <p>4.4.2. Caracterización por Género</p> |

| CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES - USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS |                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | 4.4.3. Caracterización actividad socio económica<br>4.4.4. Caracterización nivel educativo<br>4.4.5. Caracterización por estrato socio económico |

*Fuente: información Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local*

## 7. CONCLUSIONES

Como parte de la estrategia derivada de la caracterización de usuarios y grupos de interés, y en el marco de la política de atención al ciudadano, se propone identificar las debilidades presentes en el proceso de atención a la comunidad. El objetivo es fortalecer las herramientas, espacios y mecanismos que permitan un acercamiento efectivo, incluyente y sostenido con nuestros clientes, promoviendo la articulación entre el control social y el control fiscal.

Para este fin, resulta fundamental tener en cuenta los resultados de herramientas de gestión como el Formato Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG), el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), el Índice de Transparencia de Bogotá (ITB), entre otros instrumentos de medición institucional, con el propósito de identificar puntos críticos y gestionar la implementación de soluciones orientadas al mejoramiento continuo.