

## INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN VULNERABLE

La Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital con el propósito definir el perfil de los ciudadanos y grupos de interés de la entidad en condición de vulnerabilidad teniendo en cuenta el compromiso que actualmente tiene dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2020, practicó dos (02) encuestas dirigidas a sus usuarios que utilizan los diferentes canales de atención, entre ellos el punto de atención de la red **SUPERCAD- CAD** y la página web de la Secretaría.

De lo anterior, se recopiló la información de ciento treinta y cinco (135) personas que decidieron responder la encuesta de caracterización de usuarios, la cual fue practicada mediante encuesta virtual dirigida a conocer e identificar la información que permita identificar si la Secretaría cuenta con población en condición de vulnerabilidad o si requiere un tratamiento preferencial mediante acciones afirmativas a través del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

De acuerdo con la Política Pública de Servicio al Ciudadano de Bogotá, los servidores y servidoras del distrito no cuentan con los diferentes niveles de cualificación, tanto por la falta de acceso a los procesos como por la falta de interiorización del contenido de los mismos, *“llevando a la reducción de la calidad de la atención en ciertos puntos de atención y de la aplicación de protocolos para atender a la población con discapacidad o algún tipo de vulnerabilidad”*.

En tal sentido, es importante para la Secretaría contar con los insumos necesarios que permitan que cada uno de los servidores conozca el tipo de población que atiende, así como las acciones de tratamiento que se requieren realizar con el propósito de poder garantizar una atención integral y directa que atienda sus necesidades.

Por otro lado, el proceso de Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa dentro de sus obligaciones se encuentra la de contar con herramientas de gestión y atención a la población en condición de vulnerabilidad que permitan que los diferentes operadores puedan desplegar las diferentes acciones institucionales dentro del servicio a la ciudadanía para incrementar el nivel de acceso y de satisfacción teniendo en cuenta su condición de vulnerabilidad.

Es por ello que a continuación se realizará una breve descripción de la población en condición de vulnerabilidad que se encuentra en la ciudad de Bogotá y que se entiende por vulnerabilidad para efectos de tratamiento de la encuesta practicada por la Secretaría Jurídica Distrital.

### **Población en Condición de Vulnerabilidad:**

La condición de vulnerabilidad puede ser catalogada de acuerdo con el contexto geográfico y estructura social donde se puede encontrar este tipo de población. Para este caso, de acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación citando a Dercon (2005)

estos corresponden a aquellas personas para los cuales la vulnerabilidad es más cercana a la idea de “debilidad” o la “incapacidad para defenderse.

En esto coincide la Comisión Económica para América Latina- CEPAL quién señala que la vulnerabilidad social “es el resultado de los impactos provocados por el patrón de desarrollo vigente pero también expresa la incapacidad de los grupos más débiles de la sociedad para enfrentarlos, neutralizarlos u obtener beneficios de ellos” (CEPAL, 2001, pág. 7). Es por ello, que la condición de vulnerabilidad corresponde a rasgos distintivos de las sociedades industriales y del auge del capitalismo que permite de acuerdo con las dinámicas del mercado que un segmento de poblaciones se vea excluidas unas de otras del acceso a los servicios esenciales y básicos de la sociedad del mercado.

Para Amartya Sen (2009) el papel que cumplen las instituciones dentro de una sociedad de mercado, implica la de facilitar el acceso a los servicios que generan, en especial a las estructuras sociales que están más excluidas. De ello, “la elección de las instituciones efectivas puede, por consiguiente, tener en cuenta los parámetros del comportamiento social medio, tanto como sea necesario” (Sen, 2009, pág. 108).

De lo anterior, para efectos de caracterizar la población en condición de vulnerabilidad se tomará en cuenta la definición dada por la dimensión transversal “Gestión Diferencial de Poblaciones Vulnerables” del Plan Decenal de Salud Pública de la Secretaría de Salud de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el cual señala que la población es la siguiente:

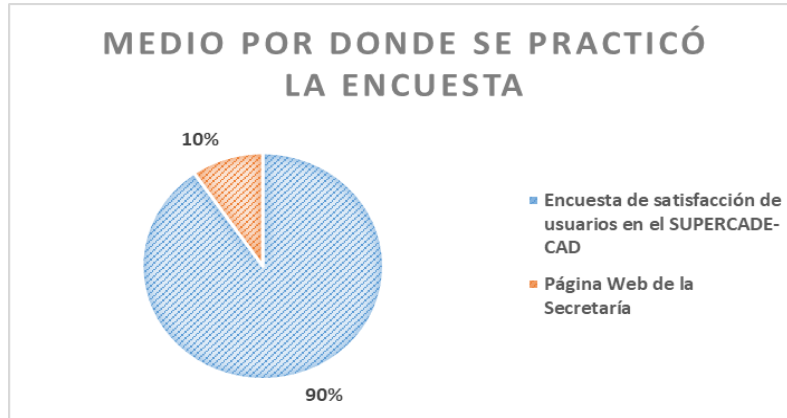
- a) La primera infancia, infancia y adolescencia.
- b) Envejecimiento y vejez.
- c) Salud y género.
- d) Poblaciones étnicas.
- e) Discapacidad.
- f) Víctimas del conflicto armado.

En tal sentido, a continuación, se describirán los resultados obtenidos en la encuesta que permiten la caracterización de la población en condición de vulnerabilidad:

## **Resultados de la Encuesta:**

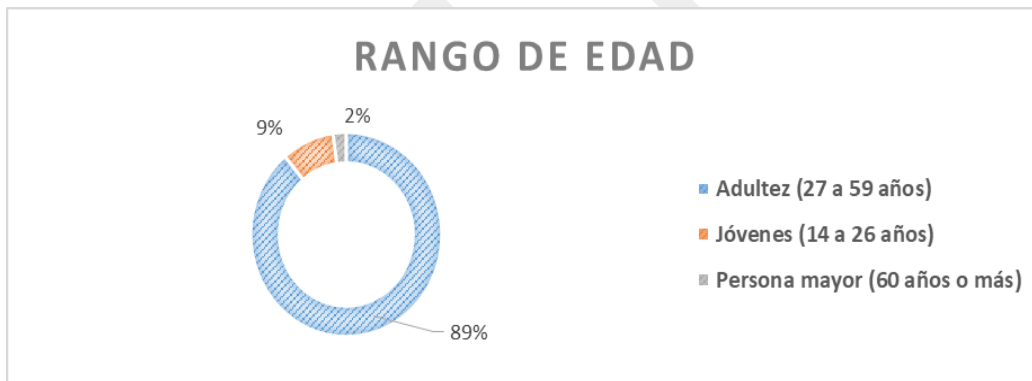
### **1. Medio por donde se practicó la encuesta**

De un total de ciento treinta y cinco (135) personas que respondieron la encuesta, ciento veintidós (122), es decir un 90% la realizaron a través del punto de atención de la red SUPERCAD- CAD y trece (13) personas equivalentes a un 10% mediante la página web de la Secretaría Jurídica Distrital:



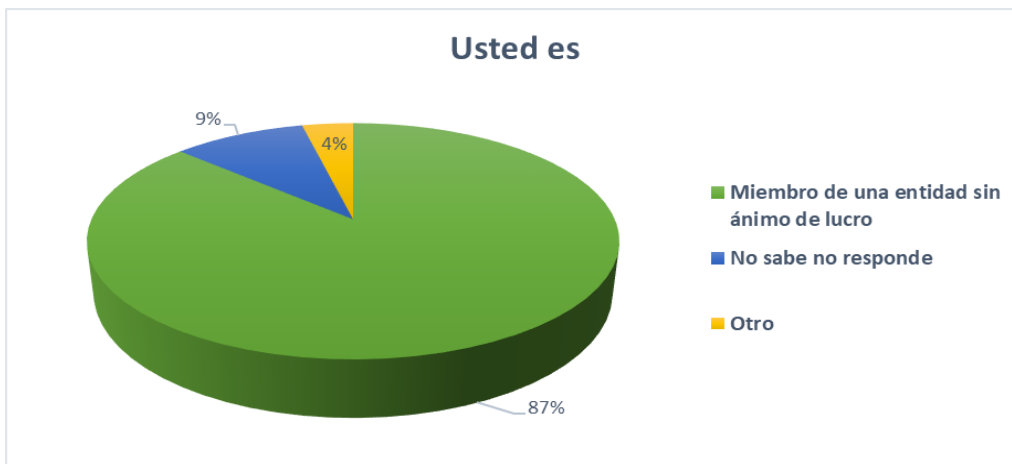
## 2. Rango de Edad:

Se pudo establecer que de las ciento treinta y cinco (135) personas que respondieron la encuesta de caracterización de usuarios, ciento veinte (120) se encuentran en el rango de adultez, lo cual corresponde a un 89% de los encuestados, mientras que un 9% se encuentran en el rango de jóvenes y un 2% fueron personas mayores de 60 años de edad.



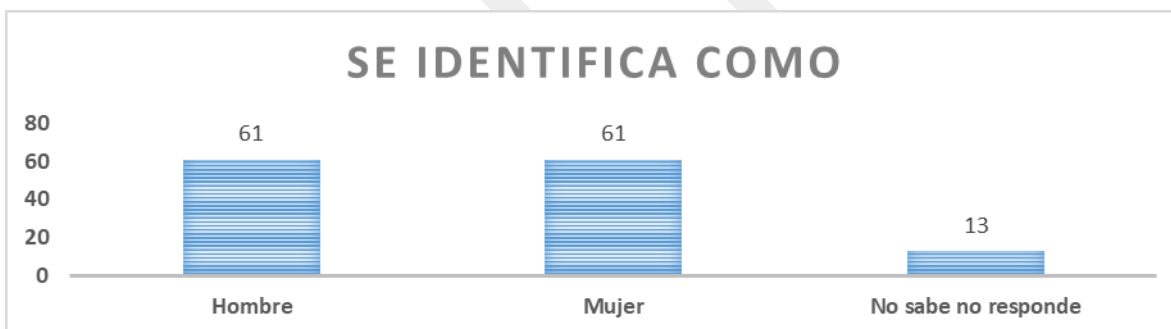
## 3. Usted es:

Ante esta pregunta, de los ciento treinta y cinco (135) encuestados, 77 personas afirmaron ser miembros de entidades sin ánimo de lucro, lo cual corresponde a un 87%, lo cual lleva a concluir que son población objetivo de los productos y servicios ofertados por la SJD a través de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control.



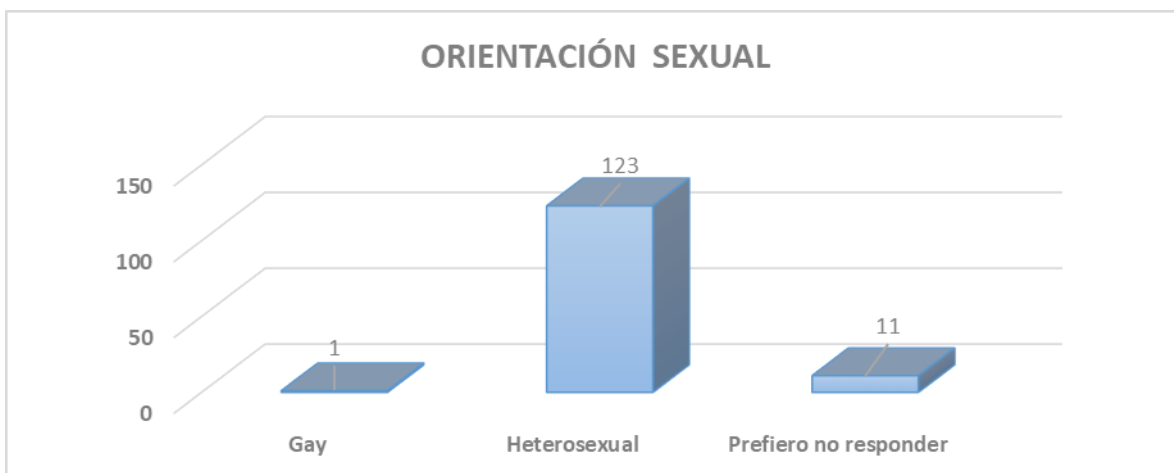
#### 4. Se identifica usted como:

Se evidencia que existe igualdad de participación entre hombres y mujeres que acceden a los servicios suministrados por la Secretaría Jurídica Distrital. Sin embargo, trece (13) personas que optaron por no responder.



#### 5. Orientación Sexual:

De las ciento treinta y cinco (135) personas que respondieron la encuesta, se puede observar que la mayoría, esto es ciento veintitrés (123) personas se identifican como heterosexuales, once (11) personas prefirieron no responder y una (1) manifestó ser gay.



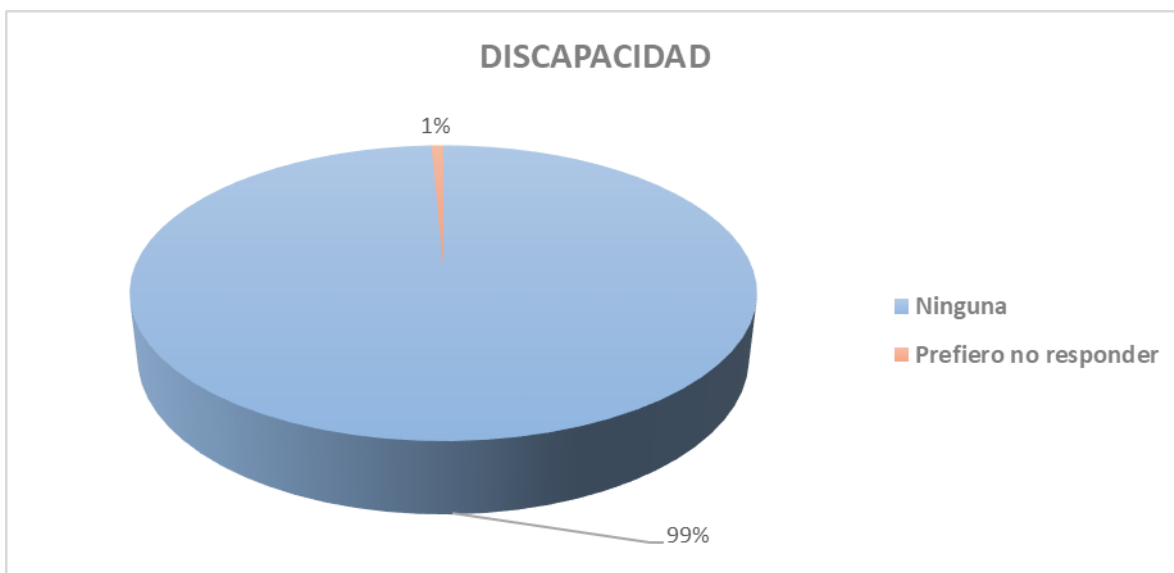
#### 6. Comunidad étnica:

La mayoría de personas, esto es ciento treinta (130) no se siente identificado en ninguno de los grupos étnicos mencionados, seguido de dos (2) personas que prefirieron no responder a esta pregunta y una (1) se catalogó como afrocolombiano (a), Indígena y Mulato (a) respectivamente.



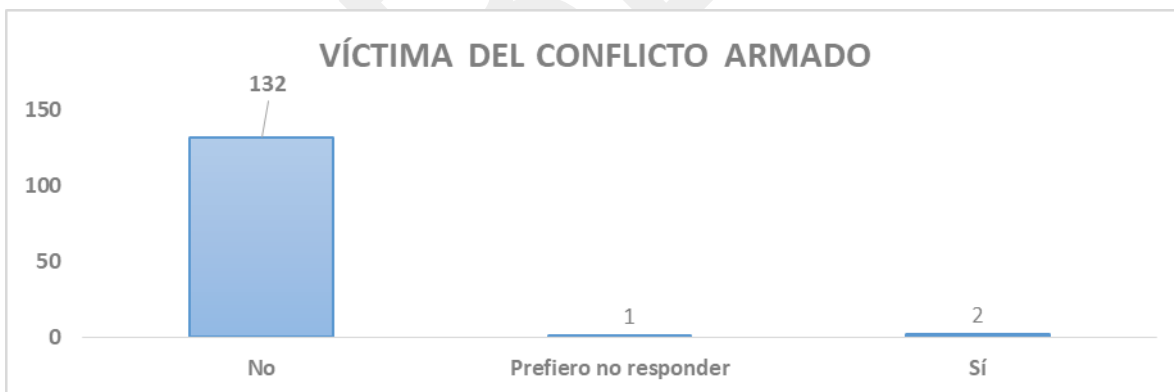
#### 7. Discapacidad:

Ante esta pregunta se evidencia que el 99% personas encuestadas reconocieron no tener ninguna discapacidad, no obstante el 1% prefirio no responder.



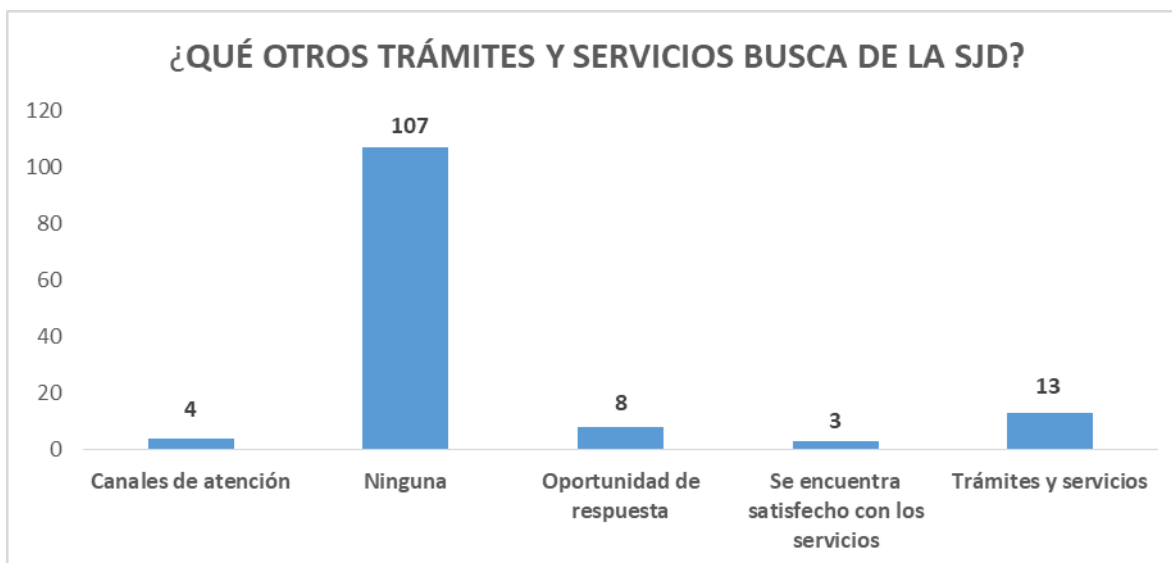
### 8. Víctima de Conflicto Armado:

Se observa que de las ciento treinta y cinco (135) personas encuestadas, ciento treinta y dos (132) no se consideran víctimas de conflicto armado, dos (2) manifestaron serlo y una (1) prefirió no responder.



### 9. Qué otros trámites busca de la Secretaría Jurídica Distrital?

En su mayoría las personas encuestadas, es decir ciento siete (107) no requiere de otros trámites adicionales de los ya ofertados por la secretaría Jurídica Distrital. Sin embargo, trece (13) personas manifestaron ampliar los trámites y servicios, ocho (8) mejorar la oportunidad de respuesta, cuatro (4) fortalecer los canales de atención y finalmente tres (3) se encuentran satisfechos con los servicios prestados.



## 10. Localidad donde se encuentra domiciliado

La población que más requiere de los servicios ofrecidos por la Secretaría Jurídica Distrital, se encuentra ubicada en las localidades de Suba, Chapinero, Engativá y Fontibón, Ciudad Bolívar, Kennedy, Teusaquillo y Usaquén con un 10%, 9% Y 7% respectivamente, que corresponden a un 64% de la totalidad de los encuestados. Mientras que las localidades de San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Santa Fe, Bosa, Puente Aranda, Usme y Barrios Unidos fueron las localidades que menos requirieron de los servicios.

Localidad	Número de personas	Porcentaje
Suba	14	10%
Chapinero	12	9%
Engativá	12	9%
Fontibón	12	9%
Ciudad Bolívar	9	7%
Kennedy	9	7%
Teusaquillo	9	7%
Usaquén	9	7%
San Cristóbal	6	4%
Rafael Uribe Uribe	5	4%
Santa Fé	5	4%
Bosa	4	3%
Puente Aranda	4	3%
Usme	5	4%
Barrios Unidos	3	2%
Tunjuelito	3	2%
La Candelaria	1	1%

No sabe no responde	13	10%
<b>Total general</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

### 11. Balance general:

De acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta practicada por parte de la Secretaría Jurídica Distrital, se puede observar que el porcentaje de población en condición de vulnerabilidad es muy poca frente al universo de ciudadanos y ciudadanas que acceden a los canales de servicio.

Sin embargo, se requerirá que la Secretaría defina los instrumentos técnicos y logísticos necesarios para que los canales de atención presencial tengan un mayor acceso a la población en condición de vulnerabilidad y para eso se espera que la apertura que el punto de atención- SUPERCADÉ Manitas permita que una mayor cantidad de ciudadanos y ciudadanas puedan dirigirse para conocer los trámites y servicios que presta la Entidad.

Por otro lado, es importante que la Secretaría trabaje mancomunadamente todos sus procesos para que se garantice una mayor publicidad de los canales de atención a la ciudadanía, así como para que se invite a la participación de la población catalogada como vulnerable para que conozcan los servicios y puedan ser utilizados como un espacio que permita atender sus necesidades.