CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

DESCRIPCIÓN GENERAL

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
2025

PUBLICACIÓN DIGITAL
Secretaría General de la Alcaldía Mayor

Participantes en la elaboración de la caracterización de usuarios(as) y grupos de valor

Consejería Distrital TIC
Diana Celis Mora - Jefe Oficina Consejería Distrital TIC
Felipe Valencia Serrano - Asesor
Liliana López Borda – Contratista
Jheisson Montaño Álvarez – Contratista
Diana Arenas Blanco – Contratista
Mónica Fonseca Vigoya - Contratista

2.6. PRODUCTOS Y SERVICIOS OFICINA CONSEJERIA DISTRITAL DE LAS TIC

La Oficina de la Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OCDTIC) desempeña un papel activo en el proceso de Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía al brindar asesoría y llevar a cabo la formulación e implementación de proyectos relacionados con la transformación digital.

A continuación, se hace una descripción de los productos y servicios que son brindados desde esta dependencia, con los cuales, se busca fortalecer la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, promoviendo la participación ciudadana y la mejora de la calidad de vida en Bogotá:

Proyectos, de acuerdo con el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la entidad 1210200-PR-306 "Asesoría técnica o formulación y ejecución de proyectos en el distrito capital", los proyectos comprenden un conjunto de actividades encaminadas a dar una solución estructurada a las necesidades de tecnologías de información y comunicaciones del Distrito Capital, que sean de impacto transversal, sectorial y/o ciudad. El proyecto es estructurado por la Oficina Consejería Distrital de TIC, y puede ser ejecutado únicamente por la oficina o en coordinación con otras entidades distritales, nacionales y/o aliados estratégicos.

Dentro de las acciones adelantadas se encuentran los servicios de conectividad rural - Zonas Wifi - Conéctate Bogotá, que busca promover y garantizar la conectividad de los ciudadanos mediante zonas WIFI de acceso gratuito desplegadas en espacios públicos en la zona urbana de la ciudad. Asimismo, se cuenta con servicios de formación a personas cuyo objetivo es fomentar la apropiación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) mediante alianzas con diversos actores del ecosistema.

Asesoría técnica a entidades distritales, de acuerdo con el procedimiento 1210200-PR-306 "Asesoría técnica o formulación y ejecución de proyectos en el distrito capital", este servicio se caracteriza por proporcionar soporte y acompañamiento a las entidades distritales para resolver inquietudes técnicas o relacionadas con la transformación digital.

2.6.1. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

A continuación, se indican los niveles temáticos y las variables de mayor prioridad para cada uno de los servicios destinados a personas naturales, en curso durante este ejercicio.

Tabla. Priorización de variables personas naturales

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICAS EVIDENCIADAS	PERSONAS FORMADAS	ZONAS WIFI
Localización Geográfica	Localidad	Localidad	Si	**Si**
Sociodemográfica	Tipo de documento de identificación	Nombre		**Si**
	Edad – Ciclo vital	18 a 26 años		**Si**
		27 y 59 años		**Si**
		60 años o más		**Si**
	Sexo	Hombre	Si	**Si**
		Mujer	Si	**Si**
		Intersexual		**Si**
	Pertenencia étnica	Indígena		**Si**
		Gitano(a)		**Si**
		Negro(a)		**Si**
		Mulato(a), Afrocolombiano(a)		**Si**
		Afrodescendiente		**Si**
	Discapacidad	Discapacidad Psicosocial		**Si**
		Discapacidad Física		**Si**
		Discapacidad Cognitiva		**Si**
		Discapacidad Auditiva		**Si**
		Discapacidad Visual		**Si**
	Ocupación	Estudiante		**Si**
		Empleado		**Si**
		Desempleado		**Si**
		Pensionado		**Si**

		no informa		**Si**
	Estrato socioeconómico	Estrato 1		**Si**
		Estrato 2		**Si**
		Estrato 3		**Si**
		Estrato 4		**Si**
		Estrato 5		**Si**
		Estrato 6		**Si**
Intrínseca	Uso de canales	Presencial: sedes de la entidad	Si	
		Virtual (correo electrónico, redes sociales, página web)	**Si**	

Fuente: Oficina Consejería Distrital TIC

La identificación y priorización de variables para usuarios de personas jurídicas se presenta en la siguiente tabla:

Tabla. Priorización de variables personas jurídicas

Nivel	Variable	Características evidenciadas
Localización Geográfica	Cobertura geográfica	Distrital
	Fuente de recursos (Origen del capital)	Público
		Mixto
	Tipo de entidad	Entidad Pública
		Empresa Industrial y Comercial del Estado - EICE
		Institutos
		Unidad Administrativa Especial – UAE
		Agencia
	Sector Administrativo del Distrito	Gestión Publica
		Gobierno
		Hacienda
		Planeación
		Desarrollo económico, Industria y Turismo
		Educación
		Salud
		Integración Social
		Cultura, Recreación y Deporte
		Ambiente
		Movilidad
		Hábitat
		Mujeres

		Convivencia, Justicia y Seguridad
		Jurídica
Intrínseca	Tipo de servicio/producto utilizado	Asesoría
		Proyecto
	Tipo de requerimiento	Asesoría
	Canal de comunicación	Telefónico (fijo, móvil)
		Virtual (correo electrónico, redes sociales, página web)

Fuente: Contrato Interadministrativo 4130000 764 de 2022 – Consejería Distrital de TIC

2.6.2. FUENTES DE INFORMACIÓN Y MÉTODOS DE RECOLECCIÓN

Las fuentes de información que utilizó la Oficina de Consejería Distrital TIC para la caracterización de sus usuarios 2024 provienen de:

- ✓ Zonas WIFI: contrato Interadministrativo 4130000-764 de 2022, que tiene por objeto "Prestar el servicio de conectividad en las zonas de acceso público y gratuito a internet que permita promocionar el uso y la utilización de nuevas tecnologías para la experimentación e innovación a la ciudadanía en las diferentes localidades de Bogotá en el marco de la Política de Gobierno Digital".

  Con respecto a la recolección de la información, se consolidó y organizó en documentos Excel por cada uno de los períodos de la vigencia 2024, conforme a los insumos proporcionados por el contratista encargado de capturar los datos y registros. Los datos recolectados se recibieron por medio de correo electrónico discriminados por localidades, sexo, rangos de edad, estrato socioeconómico, entre otros.

- ✓ Personas capacitadas y formadas: La Oficina de Consejería Distrital TIC recogió información de los reportes consolidados que emiten los nodos digitales, información compartida mediante correo electrónico contenida en archivos de Excel donde se identifican tipos de capacitaciones, alianzas, localidades y beneficiarios por género, entre otras.

  En el proceso de consolidado, se revisaron los datos recopilados utilizando bases de datos creadas por las entidades ejecutoras o líderes de los procesos de formación y

capacitación (información secundaria). Los datos se sometieron a un proceso de filtro, organización y validación.

- ✓ Asesorías técnicas: La Oficina de Consejería Distrital TIC, obtuvo la información directamente de los formatos de asesorías correspondiente al año 2024 (información primaria).

2.6.3. PRESENTACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS SERVICIOS BRINDADOS

Este apartado se subdivide por cada uno de los productos y servicios que presta la Oficina Consejería Distrital de las TIC, es decir por proyectos y asesorías técnicas.

2.6.3.1. PROYECTOS

En el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 "Bogotá Camina Segura", se formuló el proyecto de inversión 8109 "Implementación de la estrategia de ciudad inteligente para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en Bogotá D.C.", cuyo propósito es aportar en la reducción del cierre de brecha en materia de generación, uso y aprovechamiento de los datos, la tecnología y la innovación para impactar positivamente la calidad de vida de la ciudadanía y mejorar la eficiencia de la administración pública de Bogotá.

Dentro de las acciones adelantadas se encuentran los servicios de conectividad de zonas WIFI - Conéctate Bogotá y servicios de formación a personas para fomentar la apropiación de tecnologías de la información y comunicación (TIC).

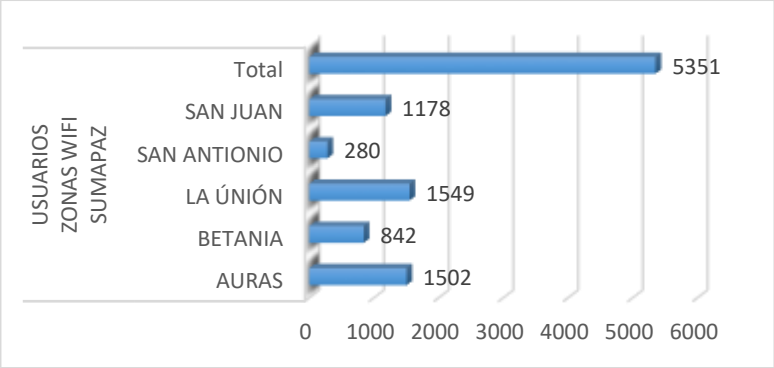
IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE CONECTIVIDAD 3G/4G Y ZONAS PÚBLICAS WIFI EN LA BOGOTÁ – REGIÓN DEL SUMAPAZ"

El proyecto "Implementación de servicios de conectividad 3G/4G y zonas públicas WIFI en la Bogotá – Región del Sumapaz", tiene como propósito aumentar el acceso, la cobertura y la velocidad de los servicios de voz, datos móviles e internet de la localidad de Sumapaz, mejorando la calidad de vida de la población rural del Distrito Capital.

Dentro de su alcance contempla la habilitación de servicios de conectividad 3G/4G en Sumapaz, mediante la instalación de cinco (5) radio estaciones base – BTS - en las veredas de San Antonio, Betania, Auras, San Juan y La Unión; cinco (5) zonas Wifi en las mismas zonas. El proyecto es financiado con recursos provenientes del Sistema General de Regalías.

Durante la vigencia 2024, se registraron un total de 5.351 usuarios en las cinco (5) zonas ubicadas en las veredas de Auras, Betania, La Unión, San Antonio y San Juan. Se observa en la siguiente gráfica que la mayoría de los usuarios se registran en la zona Unión con 1.549 usuarios, seguida de la zona ubicada en Auras con 1.502 y San Juan con 1.178 respectivamente.

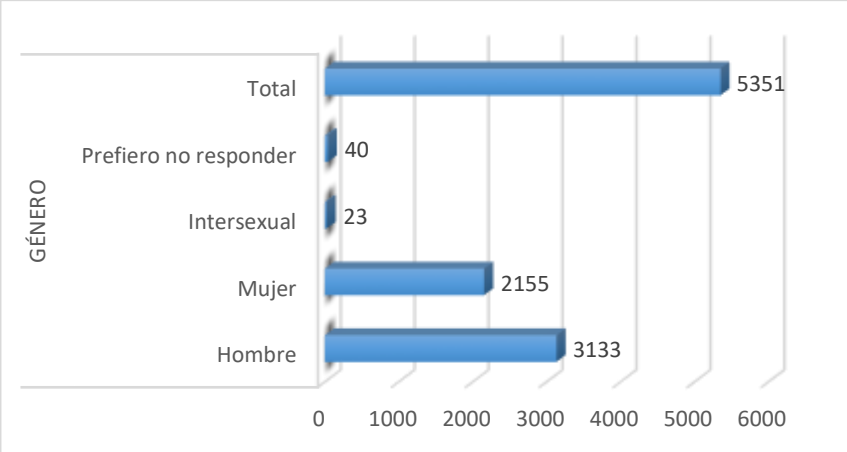
Gráfica. Usuarios zonas públicas Wifi Sumapaz



Fuente: Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Según la categorización por género, se destaca en la siguiente gráfica que, del total de los usuarios de las zonas Wifi en la región Sumapaz 3.133, 744 son hombres, 2155 son mujeres y 23 intersexual.

Gráfica. Categorización por género

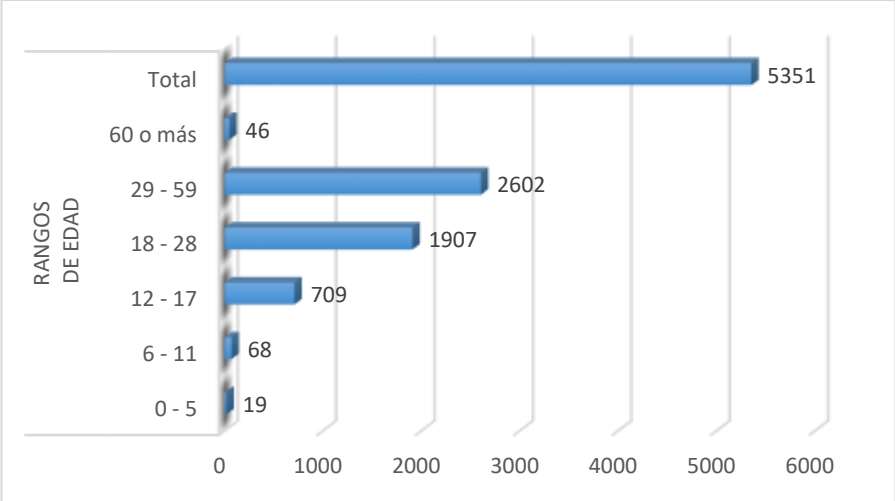


Fuente: Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Según el rango de edad los usuarios con mayor aprovechamiento de la red zonas wifi en la región Sumapaz se encuentran en el rango de edad de los 29 a 59 años con una participación de 2.602 personas, seguido de los usuarios con edades entre 18 a 28 años con una participación de 1.907 personas.

Es pertinente mencionar, que, por ser una encuesta de percepción, en el momento del registro, los usuarios no indican los datos de forma verídica, es por esta razón que en la gráfica que se presenta a continuación se reflejan usuarios entre 0 y 5 años.

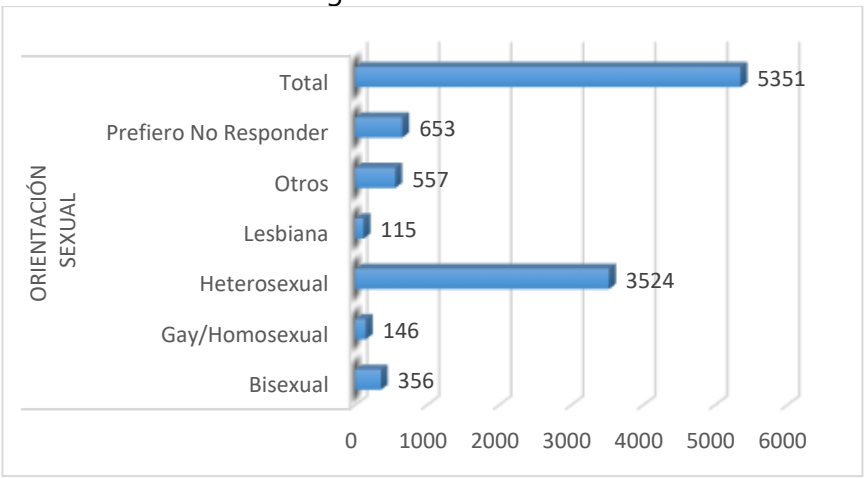
Gráfica. Rangos de Edad



Fuente: Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Según la categorización por orientación sexual, en la siguiente gráfica se observa que del total de los usuarios 3524 se identifican como heterosexuales, seguido de 653 usuarios que prefirieron no responder y 557 que se encuentra en la categoría de otros.

Gráfica. Categorización orientación sexual

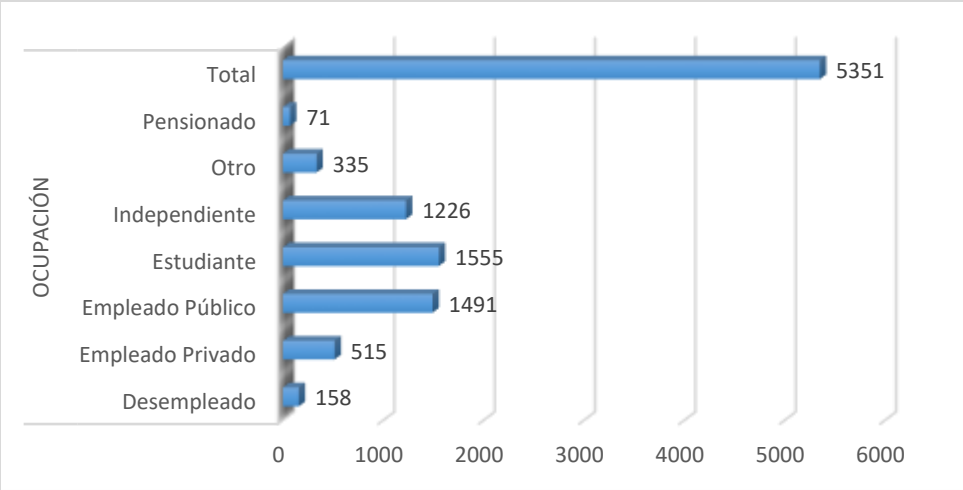


Fuente: Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Con relación a la ocupación de los usuarios del servicio de internet gratuito de las zonas Wifi en la región del Sumapaz, se observa que 1.555 usuarios se identifican como estudiantes,

seguido por 1.491 usuarios que se identifican como empleado público y 1226 como independientes.

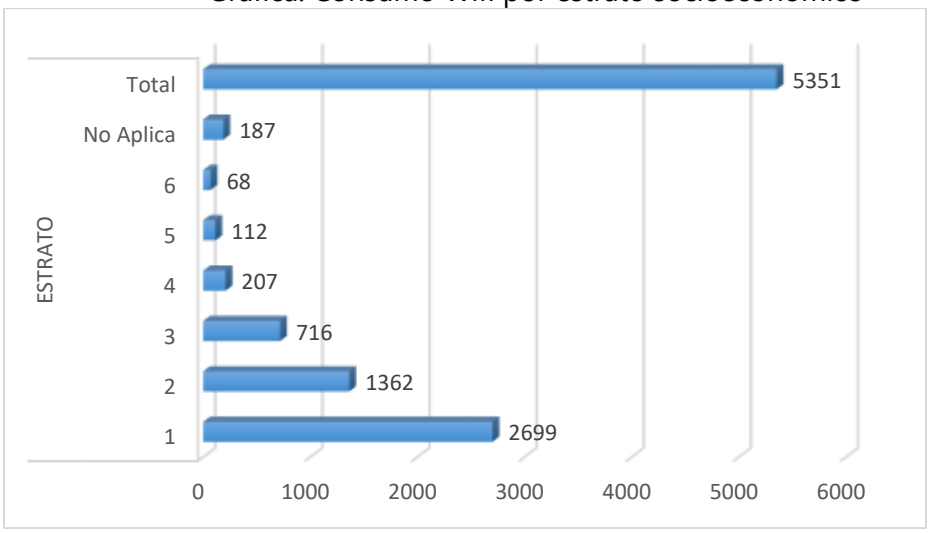
Gráfica. Ocupación usuarios Wifi



Fuente: Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

En relación con el uso de las zonas Wifi por estrato socioeconómico, se observa en la siguiente tabla que los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 son quienes utilizan con mayor frecuencia el servicio de zonas Wifi. Destacando 2.699 usuarios de estrato 1, seguido de 1.362 usuarios de estrato 2 y 716 usuarios de estrato 3.

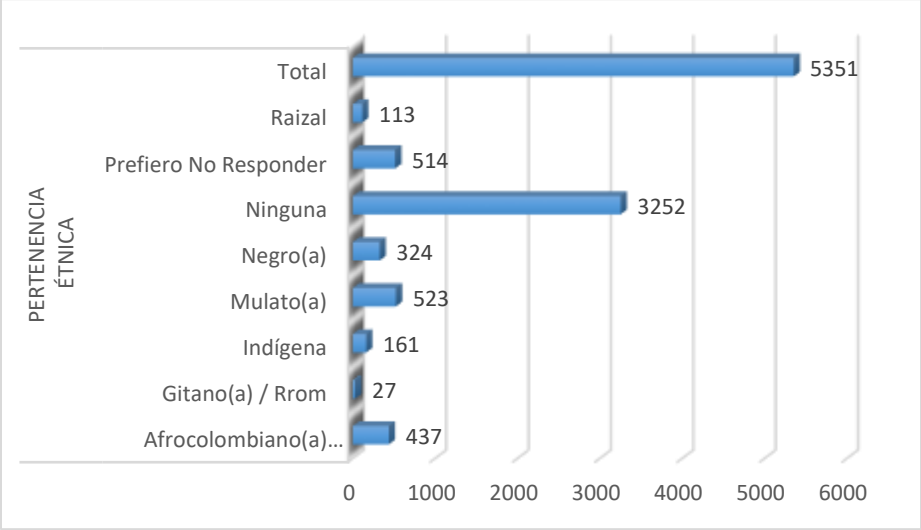
Gráfica. Consumo Wifi por estrato socioeconómico



Fuente: Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Según la categorización por etnia, en la siguiente gráfica se refleja que del total de los usuarios 3.252 no pertenecen a un grupo étnico, 523 se identifican como mulatos y 437 como afrocolombiano.

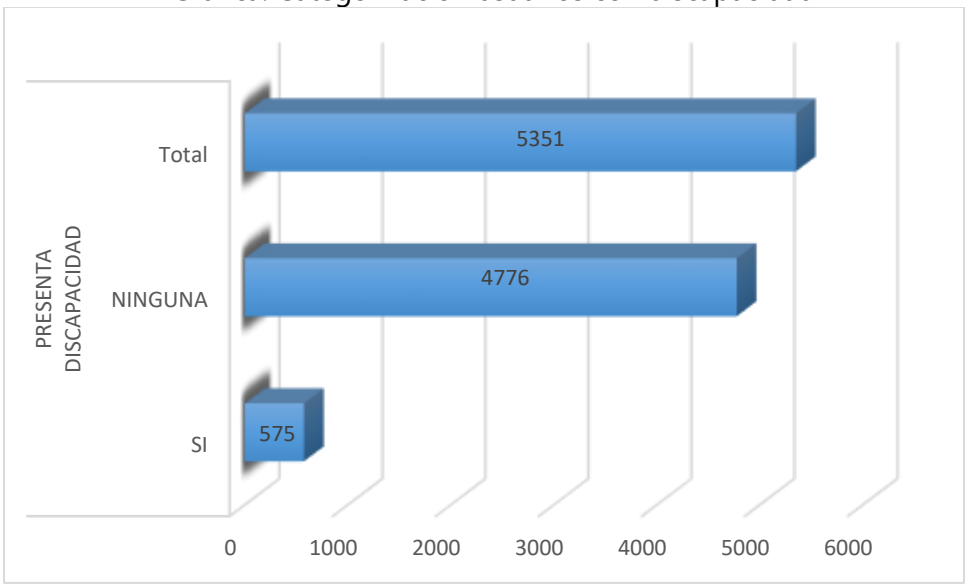
Gráfica. Categorización por etnia



Fuente: Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Según la categorización usuarios con discapacidad, en la siguiente gráfica se refleja que del total de los usuarios 575 presentan alguna discapacidad.

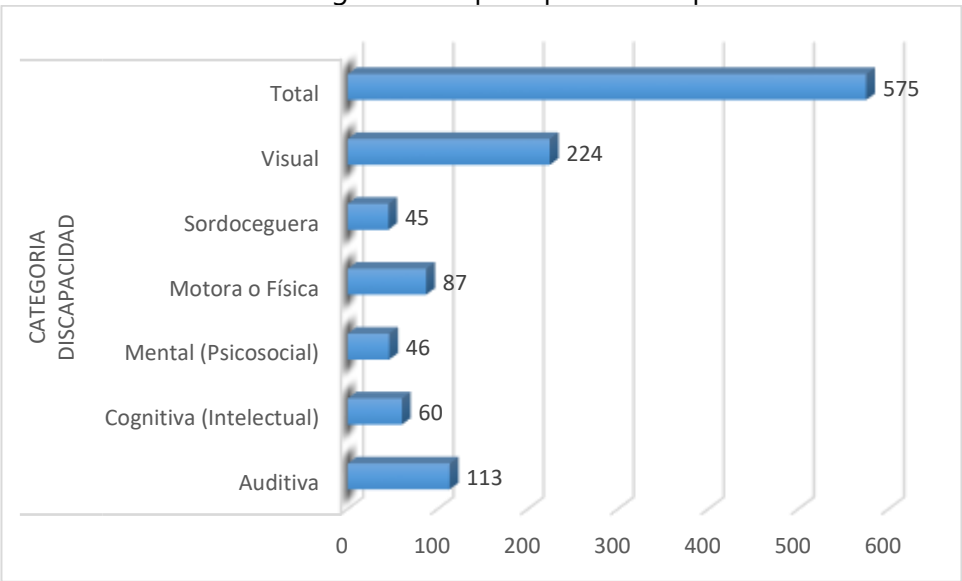
Gráfica. Categorización usuarios con discapacidad



Fuente: Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

Según la categorización por tipo de discapacidad, se observa en la siguiente gráfica que del total de los usuarios que presentan una discapacidad, 224 presentan una discapacidad visual, 113 discapacidad auditiva, seguido de 87 con una discapacidad motora o física y 60 cognitiva intelectual.

Gráfica. Categorización por tipo de discapacidad



Fuente: Base de datos portal cautivo zonas Wifi Sumapaz

PLAN DE CONECTIVIDAD PÚBLICA Y SOCIAL WIFI - BOGOTÁ

El Plan de Conectividad Pública y Social permite garantizar la conectividad en las zonas de acceso público y gratuito a internet, para promocionar el uso y la utilización de nuevas tecnologías en 21 zonas Wifi-urbanas funcionales en 15 localidades de la ciudad.

Se destaca en el servicio de conectividad publica social Wifi – Bogotá, que, con corte a 31 de diciembre de 2024, se evidencia una participación total 1.477.276 usuarios durante la vigencia del contrato interadministrativo con la ETB S.A ESP, destacando que durante el año 2024 ingresaron 68.270 nuevos usuarios conectados y 501.456 usuarios recurrentes.

De acuerdo con lo anterior, en la vigencia 2024 se registraron un total de 569.726 usuarios conectados, como se refleja en la tabla de usuarios que se presenta a continuación:

Tabla. Usuarios

NOMBRE ZONA	Localidad	Usuarios
Plazoleta Plaza del Restrepo	Antonio Nariño	8693
Parque del Barrio Gaitán	Barrios Unidos	21595
Plaza Fundacional de Bosa	Bosa	21529

Bosque Calderón	Chapinero	14109
Alameda Arborizadora Alta	Ciudad Bolívar	20388
Supercade Manitas	Ciudad Bolívar	19359
Parque San Andrés	Engativá	33038
Hospital de Kennedy	Kennedy	52638
Parque de Dindalito de Bellavista	Kennedy	37234
Plaza de Bolívar (en reemplazo de zona Virrey a partir del 1 noviembre 2024)	La Candelaria	9384
Plazoleta del Rosario	La Candelaria	42599
Distrito Creativo El Bronx	Los Mártires	10043
Estadio Olaya Herrera	Rafael Uribe	30910
Parque Principal La Perseverancia	Santafé	34678
Parque Santander	Santafé	49554
Parque Fundacional de Suba	Suba	26599
Parque Central Parque Venecia	Tunjuelito	24283
Hospital Simón Bolívar	Usaquén	37867
Parque Los Cerezos II	Usaquén	39375
Parque la Aurora	Usme	14820
Parque San Cayetano	Usme	21031
Total		**569.726**

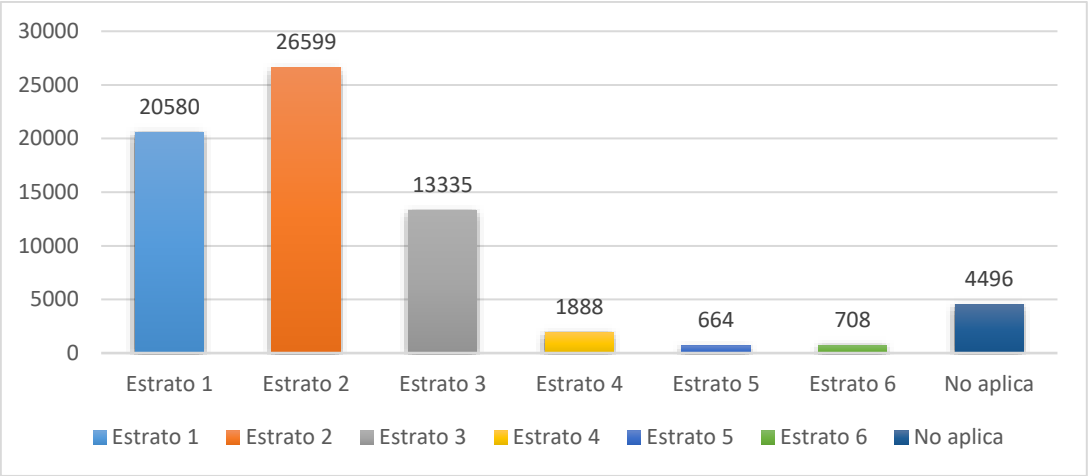
Fuente: Informe Contrato Interadministrativo 764 de 2022

Durante la vigencia 2024, las zonas WiFi que se destacan por mayor demanda de usuarios son: Hospital de Kennedy, Parque Santander, Plazoleta del Rosario, Parque Los Cerezos II, Hospital Simón Bolívar. Se identificó que las cinco (5) zonas WiFi con menor uso por parte de la ciudadanía son Plazoleta Plaza del Restrepo, Plaza de Bolívar (en reemplazo de zona Virrey a partir del 1 noviembre 2024), Distrito Creativo El Bronx, Bosque Calderón y Parque la Aurora.

Al respecto, se iniciaron campañas de capacitación para fomentar un mayor uso de estos servicios. Así mismo, se inició la implementación de estrategias para incentivar a la ciudadanía a aprovechar al máximo las zonas mencionadas, así como mejoras en señaléticas y ubicación de equipos Aps.

En relación con el consumo por estrato socioeconómico, se observa en la siguiente grafica que los usuarios nuevos de los estratos 1, 2 y 3 son quienes utilizan con mayor frecuencia el servicio de zonas Wifi. Destacando 26.599 usuarios de estrato 2, seguido de 20.580 usuarios de estrato 1 y 13.335 usuarios de estrato 3.

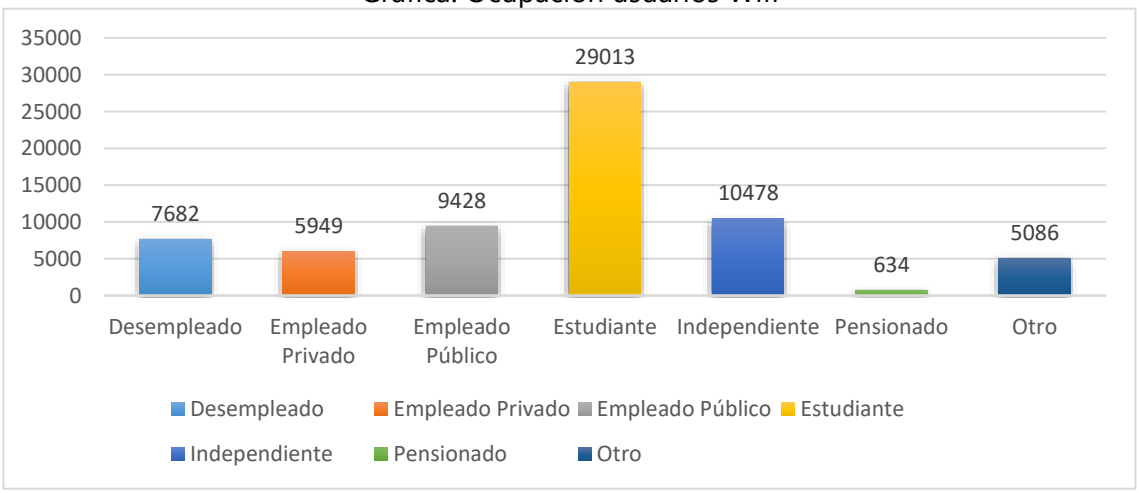
Gráfica. Consumo Wifi por estrato socioeconómico



Fuente: Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022 – Bases de datos Portal Cautivo

Con relación a la ocupación de los usuarios nuevos del servicio de internet gratuito de las zonas Wifi, se observa que 29.013 usuarios se identifican como estudiantes, seguido por 10.478 usuarios que se identifican como independientes.

Gráfica. Ocupación usuarios Wifi

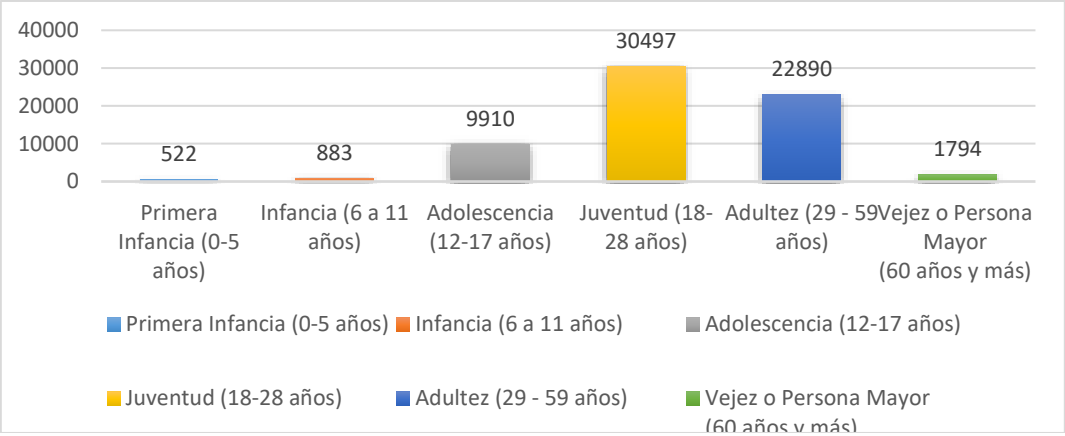


Fuente: Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022

Los usuarios nuevos con mayor aprovechamiento de la red wifi se encuentran en el rango de edad de los 18 a 28 años con una participación de 30.497 personas, seguido de los usuarios con edades entre 29 a 59 años con una participación de 22.890 personas.

Es pertinente mencionar que por ser una encuesta de percepción, en el momento del registro, los usuarios no indican los datos de forma verídica, es por esta razón que en la gráfica que se presenta a continuación se reflejan usuarios entre 0 y 5 años.

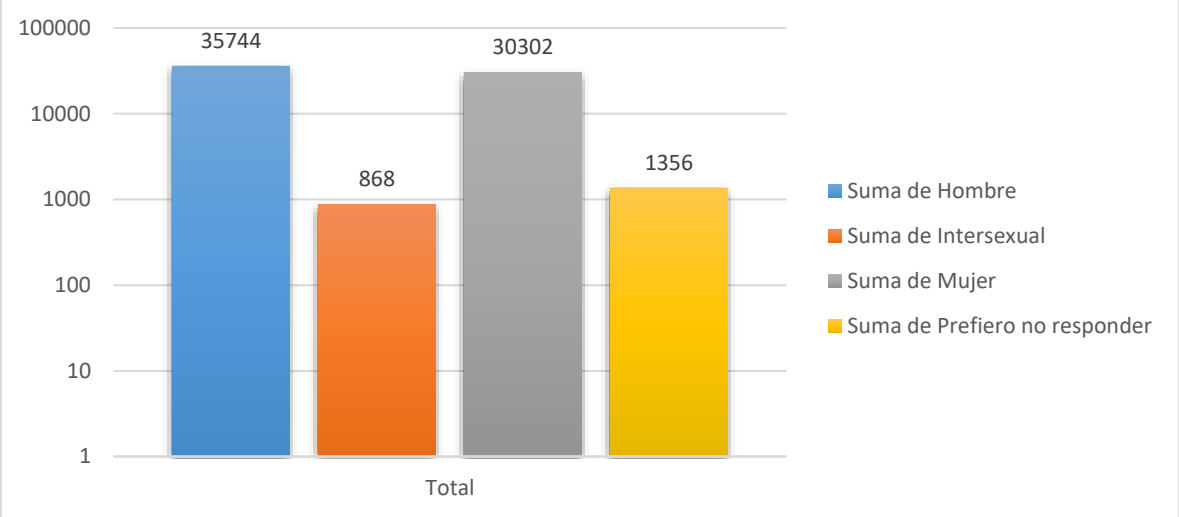
Gráfica. Rangos de Edad



Fuente: Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022

Según la categorización por género, se destaca en la siguiente gráfica que, del total de los usuarios nuevos de las zonas Wifi, 35.744 son hombres y 30.302 son mujeres.

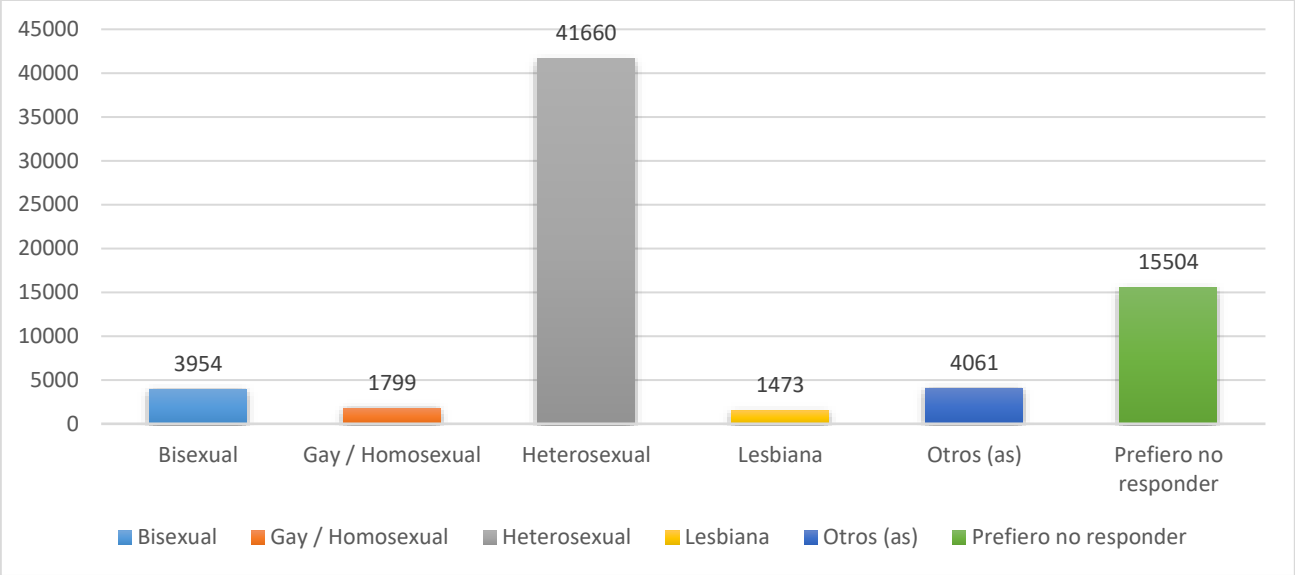
Gráfica. Categorización por género



Fuente: Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022

Según la categorización por orientación sexual, en la siguiente gráfica se observa que del total de los usuarios nuevos 41.660 se identifican como heterosexuales, seguido de 15.504 usuarios que prefirieron no responder y 3.954 que se encuentra en la categoría de Bisexual.

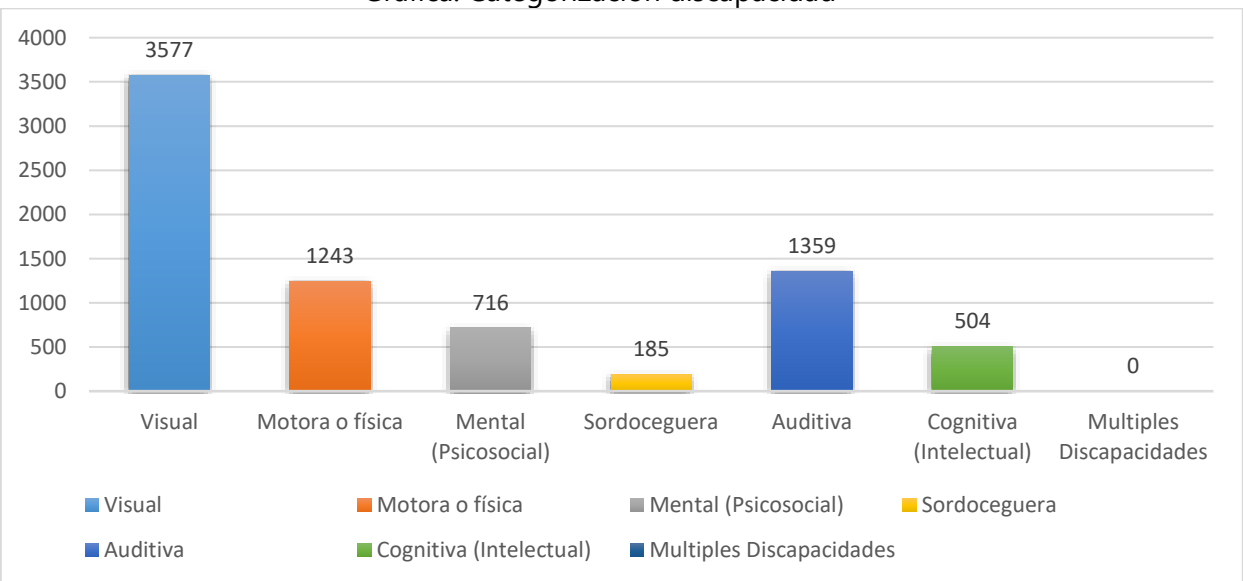
Gráfica. Categorización orientación sexual



Fuente: Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022

Según la categorización por tipo de discapacidad, en la siguiente gráfica se refleja que del total de los nuevos usuarios 3.577 presentan una discapacidad visual, 1.359 discapacidad auditiva, seguido de 1.243 con una discapacidad motora o física.

Gráfica. Categorización discapacidad



Fuente: Informe Convenio Interadministrativo 764 de 2022

Es de aclarar que la medición de las cifras que se presentaron sobre conexiones se realiza por conexiones de usuarios y los indicadores sociales (genero, discapacidad, estrato, entre otros) se representan en usuarios nuevos. Para lo cual, se sugiere tener en consideración las siguientes definiciones:

- *Usuarios*: Es el dispositivo que inicia la sesión; en un día puede realizar varias sesiones. En esta definición se incluyen tanto los usuarios nuevos como los recurrentes.

- *Usuarios nuevos*: Se refiere a la totalidad de usuarios nuevos que se registran y navegan dentro de la zona y que diligencian el formulario con la información de sexo, edad, localidad, ocupación, estrato, orientación sexual, pertinencia étnica y discapacidades.

- *Usuarios recurrentes*: Hace referencia a los mismos usuarios que de manera frecuente se conectan a la zona habiendo diligenciado el formulario en la sesión inicial.

APROPIACIÓN Y HABILIDADES DIGITALES

Diseñada para reducir de manera efectiva la brecha digital en Bogotá y promover un acceso equitativo a las tecnologías de información y comunicación. Mediante este servicio se proporciona una guía estratégica para continuar fortaleciendo las competencias digitales en la ciudad.

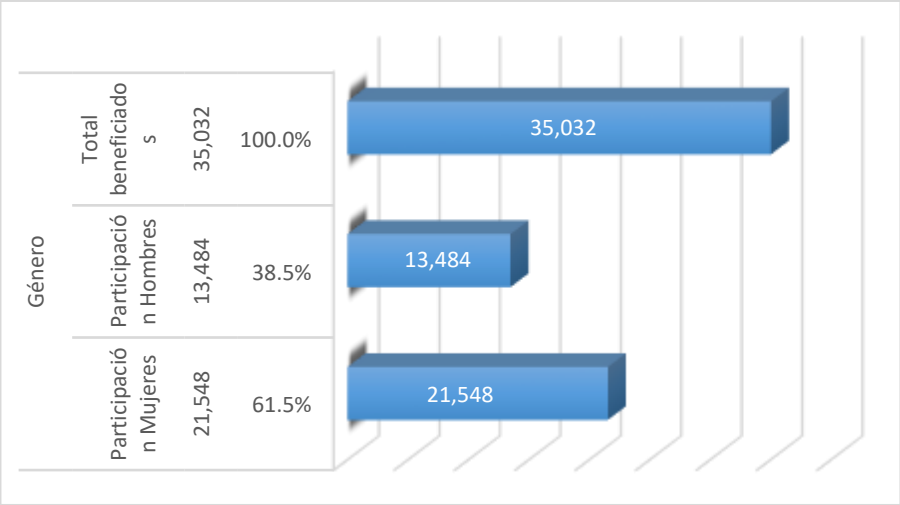
La metodología utilizada en la estrategia de apropiación y fomento a la formación en habilidades TIC básicas e intermedias se basa en una articulación multisectorial entre el sector público y privado, que permite un trabajo conjunto para maximizar recursos, capacidades y alcance. En este marco, entidades gubernamentales y organizaciones privadas participan activamente, diseñando e implementando programas que responden a las necesidades específicas de la población.

A continuación, se presenta información relacionada con las actividades de formación realizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, junto con un análisis detallado de las acciones implementadas durante el periodo. Se incluye un desglose de las estadísticas principales que abarcan diversos aspectos como la distribución de usuarios por localidades, el análisis de género y el número total de participantes.

Durante la vigencia 2024, mediante la estrategia de apropiación y fomento a la formación en habilidades TIC básicas e intermedias se contó con la participación de 35.032 personas.

De acuerdo con la categorización por género, la siguiente gráfica muestra que, del total de personas beneficiadas con las actividades de formación, 21.548 son mujeres es decir un 61.5% y 13.484 son hombres que corresponde al 38.5%.

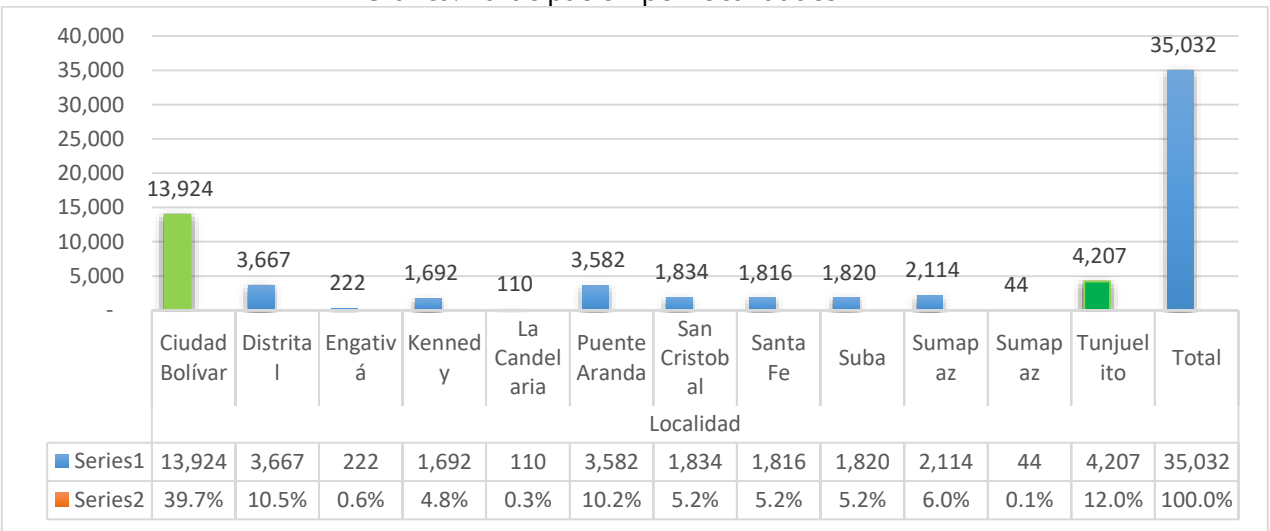
Gráfica. Categorización por género



Fuente: Base maestra formación nodos 2024 OCDTIC

De acuerdo con la categorización por localidades, la siguiente gráfica muestra que del total de los usuarios la mayor participación en las actividades de formación se presenta en la localidad de Ciudad Bolívar con 13.924 usuarios que corresponde al 39.7%, seguido de la localidad de Tunjuelito con 4.207 participantes es decir el 12% del total de beneficiados.

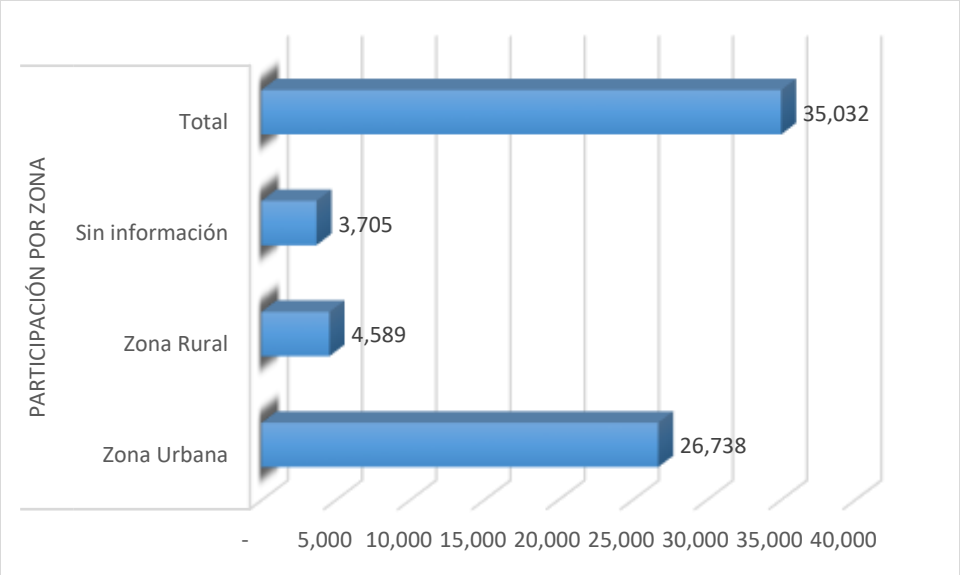
Gráfica. Participación por localidades



Fuente: Base maestra formación nodos 2024 OCDTIC

Según la participación por zona (urbana / rural) se observa en la siguiente gráfica que, del total de los beneficiados de los servicios de apropiación y habilidades digitales, 26.738 personas pertenecen a la zona urbana y 4.589 a la zona rural.

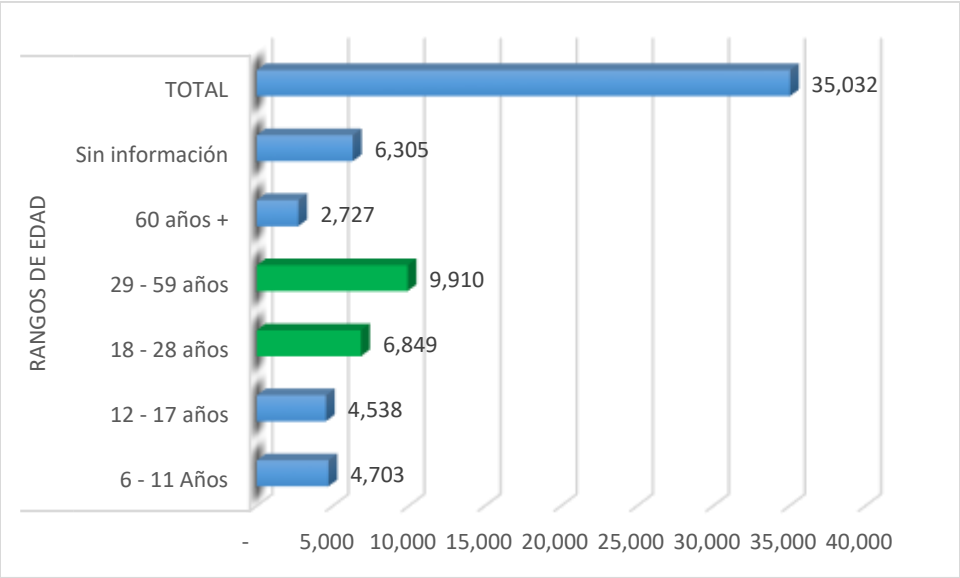
Gráfica. Participación por Zona (Urbana / Rural)



Fuente: Base maestra formación nodos 2024 OCDTIC

De acuerdo con el rango de edad, se observa que la mayor participación se presenta en el rango de edad entre 29 y 59 años con 9.910 usuarios, seguido de del rango de edad entre 18 y 28 años con la participación de 6.849 usuarios.

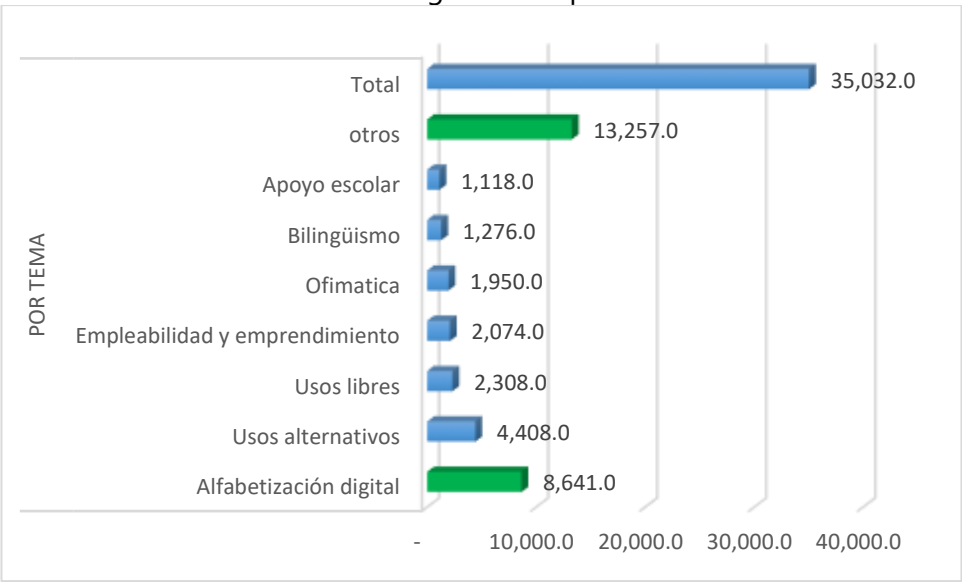
Gráfica. Rangos de Edad



Fuente: Base maestra formación nodos 2024 OCDTIC

Según categorización por temas, se identifica que 13.257 usuarios participaron de los eventos de formación denominados otros entre los cuales se encuentra redes sociales, diseño, lenguajes de programación, tramites en línea, seguido de alfabetización digital con 8.641 participantes.

Gráfica. Categorización por temas



Fuente: Base maestra formación nodos 2024 OCDTIC

La plataforma Chatico en el marco de Gobierno Abierto Bogotá (GAB), es un agente virtual que utiliza algoritmos e inteligencia artificial para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios del Distrito y la participación ciudadana a través de la tecnología.

Durante la vigencia 2024, se ha fortalecido su papel como herramienta clave en la promoción de la participación ciudadana y el acceso a servicios esenciales para construir una Bogotá más inclusiva y conectada.

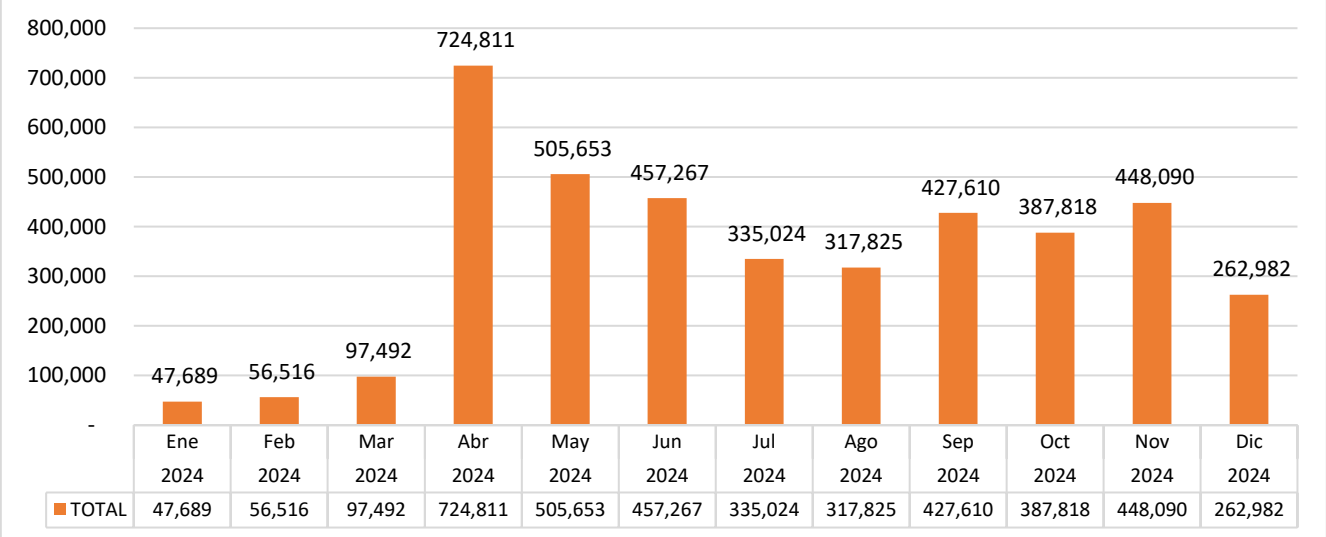
En este contexto, se han implementado flujos informativos y funcionalidades diseñadas para atender de manera más eficiente las necesidades de los ciudadanos, con un enfoque en la democratización del acceso a la información y la resolución efectiva de problemáticas.

Durante el año 2024, el proyecto Chatico consolidó avances significativos en materia de transparencia, participación ciudadana, colaboración y modernización tecnológica. Se lograron resultados destacables que fortalecieron la interacción entre la ciudadanía y la administración distrital.

Mediante este producto se alcanzaron en la vigencia 2024 un total de conversaciones de 4.068.777 con los ciudadanos en temas relacionados con oferta discapacidad, turismo, Ingreso Mínimo Garantizado (IMG), movilidad, educación, salud, citas médicas, impuestos y servicios.

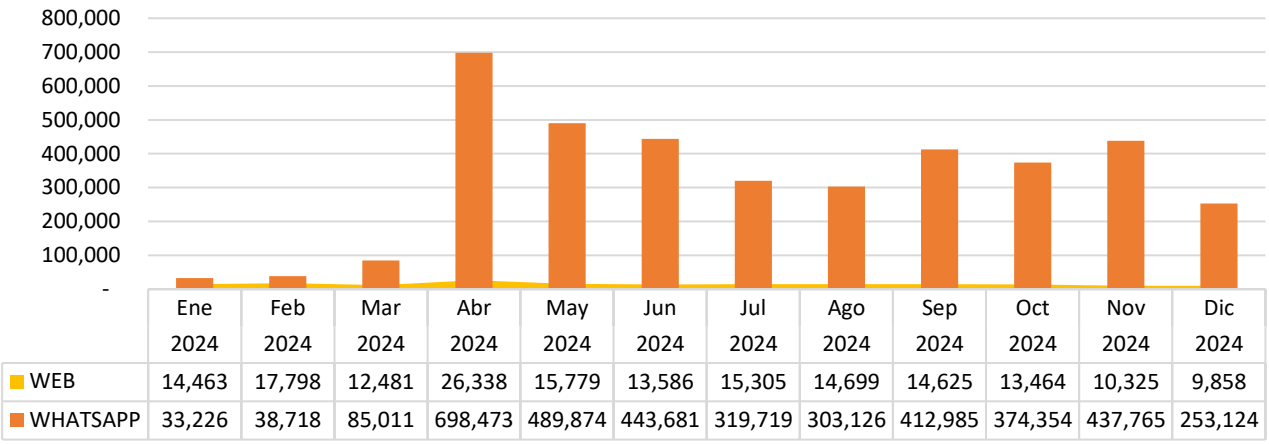
A continuación, se presenta de forma gráfica en primer lugar el total de conversaciones que se generaron durante la vigencia 2024, y en segundo lugar se presenta el total de conversaciones discriminadas por canal (WhatsApp y web).

Gráfica. Total conversaciones Chatico



Fuente: Base de datos chatico 2024

Gráfica. Total conversaciones por canal

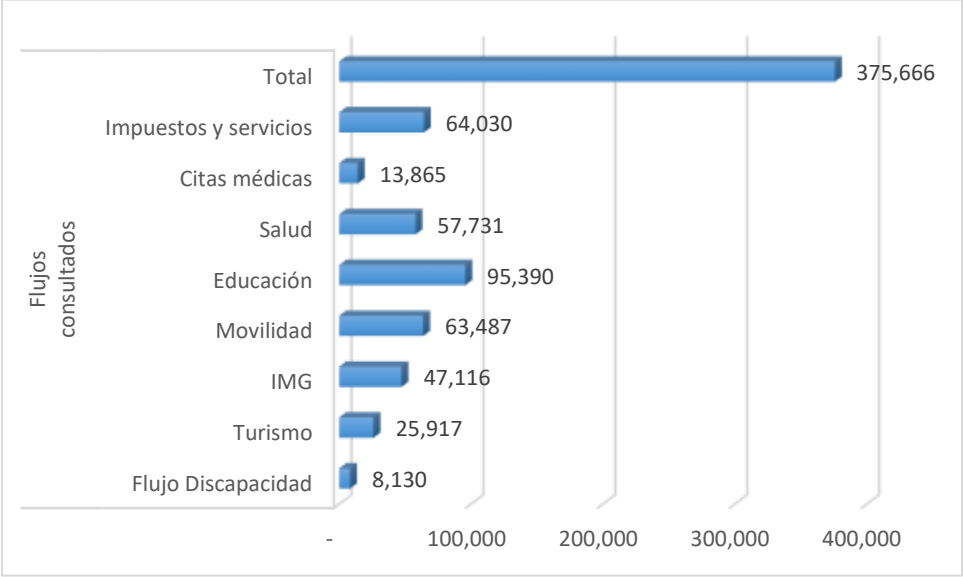


	Ene 2024	Feb 2024	Mar 2024	Abr 2024	May 2024	Jun 2024	Jul 2024	Ago 2024	Sep 2024	Oct 2024	Nov 2024	Dic 2024
WEB	14,463	17,798	12,481	26,338	15,779	13,586	15,305	14,699	14,625	13,464	10,325	9,858
WHATSAPP	33,226	38,718	85,011	698,473	489,874	443,681	319,719	303,126	412,985	374,354	437,765	253,124

Fuente: Base de datos chatico 2024

En la siguiente gráfica se presentan los datos generales de las conversaciones recibidas durante la vigencia 2024 para los principales flujos consultados. Se observa que el flujo de mayor consulta se presenta en los temas relacionados con educación 95.390, seguido de impuestos y servicios 64.030; movilidad con 63. 487 conversaciones.

Gráfica. Principales flujos consultados

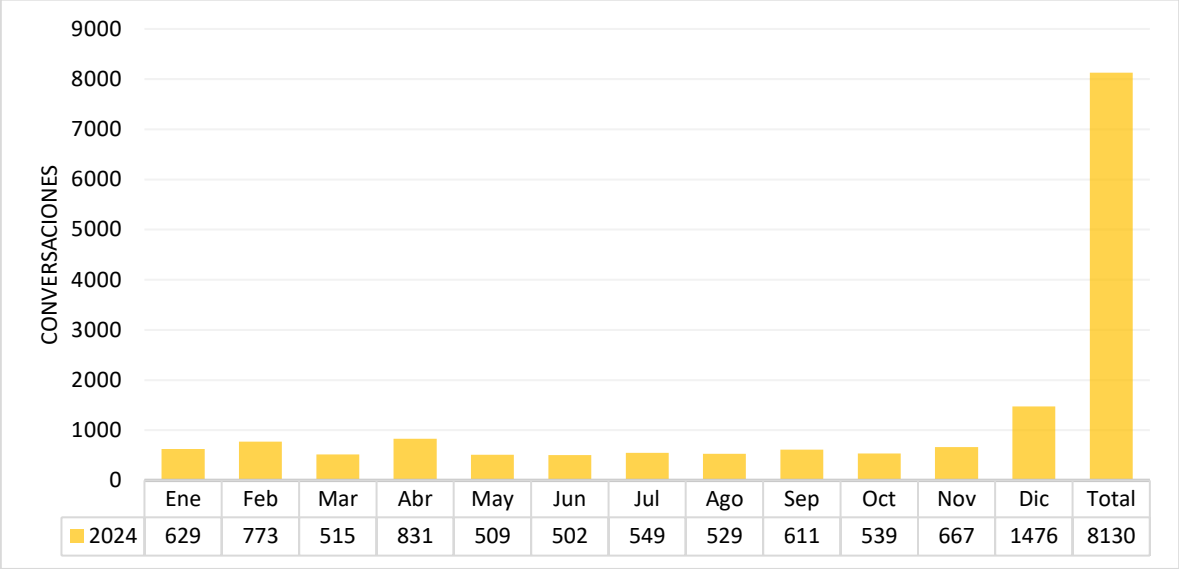


Fuente: Base de datos chatico 2024

En las gráficas que se presentan a continuación se detalla periodo cada uno de los flujos las conversaciones recibidas durante la vigencia 2024.

En la gráfica se observa que por concepto de oferta de discapacidad se generaron durante la vigencia 2024 un total de 8.130 conversaciones.

Gráfica. Flujo oferta discapacidad

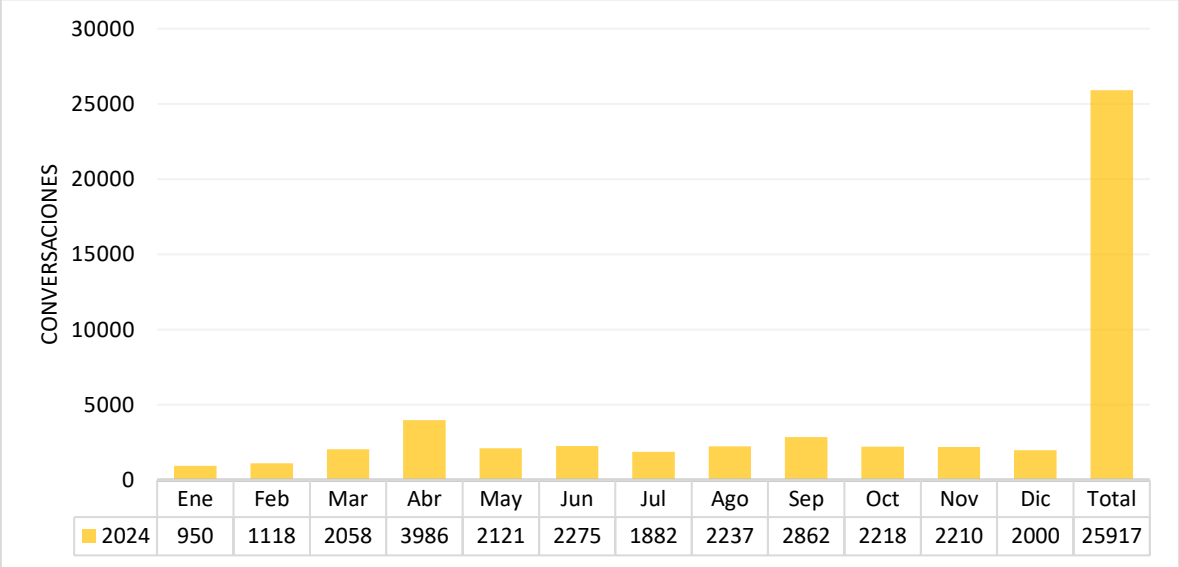


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2024	629	773	515	831	509	502	549	529	611	539	667	1476	8130

Fuente: Base de datos chatico 2024

Con respecto a consultas relacionadas con turismo se observa en la siguiente gráfica que se generaron durante la vigencia 2024 un total de 25.917 conversaciones.

Gráfica. Flujo turismo

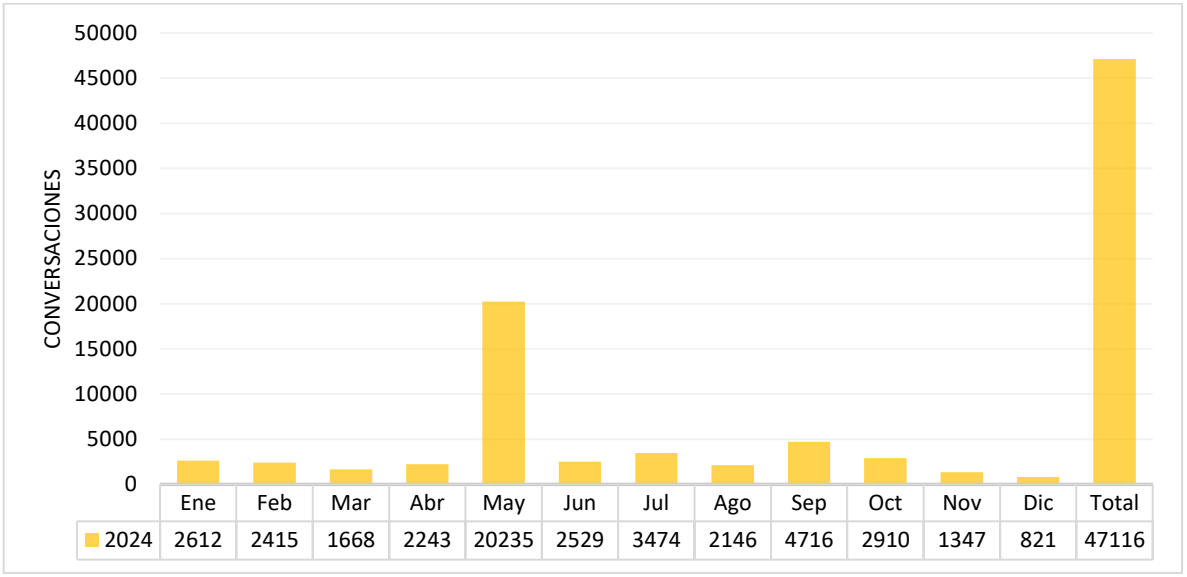


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2024	950	1118	2058	3986	2121	2275	1882	2237	2862	2218	2210	2000	25917

Fuente: Base de datos chatico 2024

En relación con las consultas de Ingreso Mínimo Garantizado (IMG), se observa en la siguiente gráfica que se generaron durante la vigencia 2024 un total de 47.116 conversaciones.

Gráfica. Flujo IMG

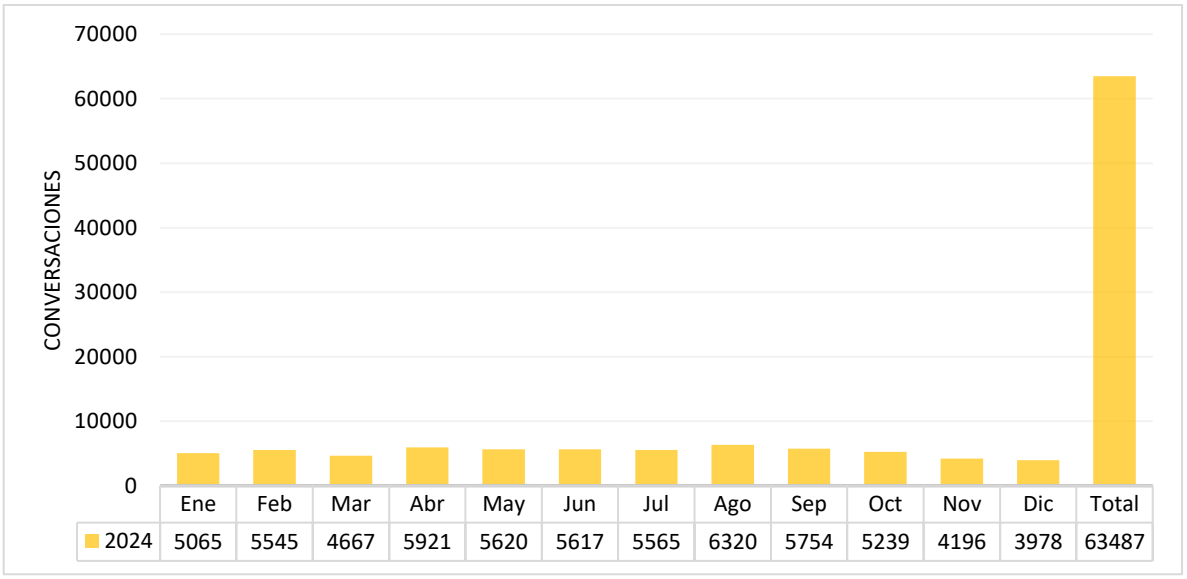


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2024	2612	2415	1668	2243	20235	2529	3474	2146	4716	2910	1347	821	47116

Fuente: Base de datos chatico 2024

En cuanto a las consultas relacionadas con movilidad, se observa en la siguiente gráfica que se generaron durante la vigencia 2024 un total de 63.487 conversaciones.

Gráfica. Flujo movilidad

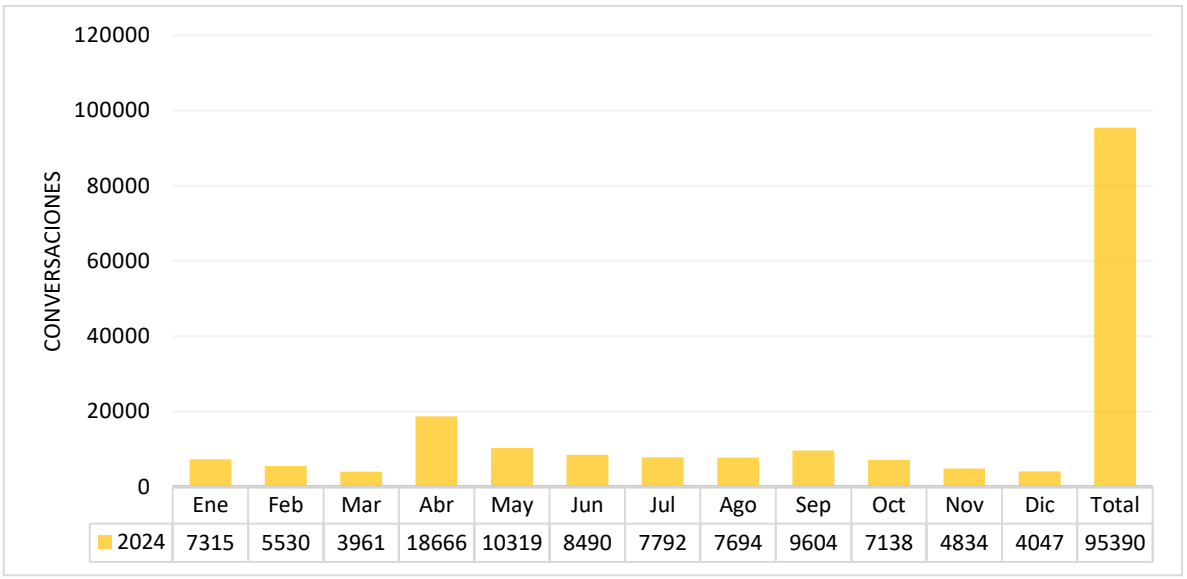


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2024	5065	5545	4667	5921	5620	5617	5565	6320	5754	5239	4196	3978	63487

Fuente: Base de datos chatico 2024

Con respecto a las consultas relacionadas con educación, se observa en la siguiente gráfica que se generaron durante la vigencia 2024 un total de 95.390 conversaciones.

Gráfica. Flujo educación

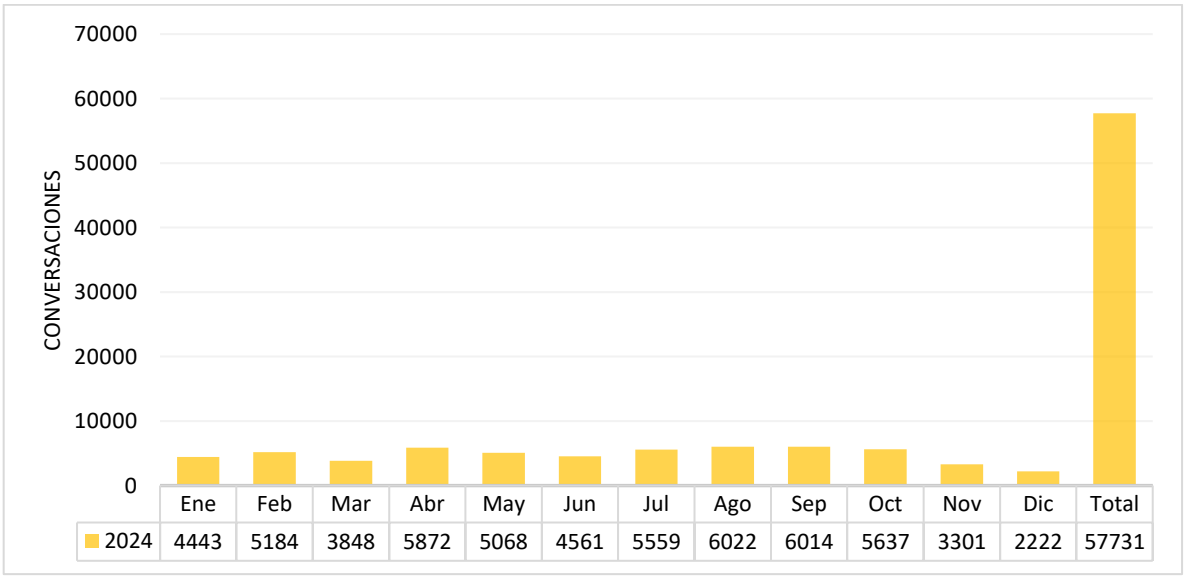


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2024	7315	5530	3961	18666	10319	8490	7792	7694	9604	7138	4834	4047	95390

Fuente: Base de datos chatico 2024

En cuanto a las consultas relacionadas con salud, se observa en la siguiente gráfica que se generaron durante la vigencia 2024 un total de 57.731 conversaciones.

Gráfica. Flujo salud

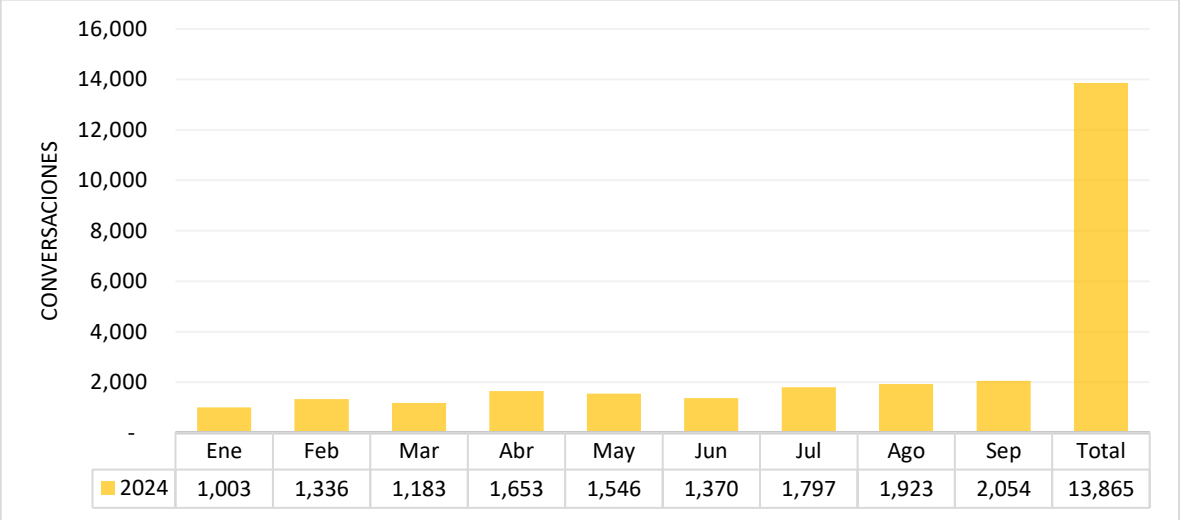


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2024	4443	5184	3848	5872	5068	4561	5559	6022	6014	5637	3301	2222	57731

Fuente: Base de datos chatico 2024

En cuanto a las consultas relacionadas con citas médicas, se observa en la siguiente gráfica que se generaron durante la vigencia 2024 un total de 13.865 conversaciones.

Gráfica. Flujo citas medicas

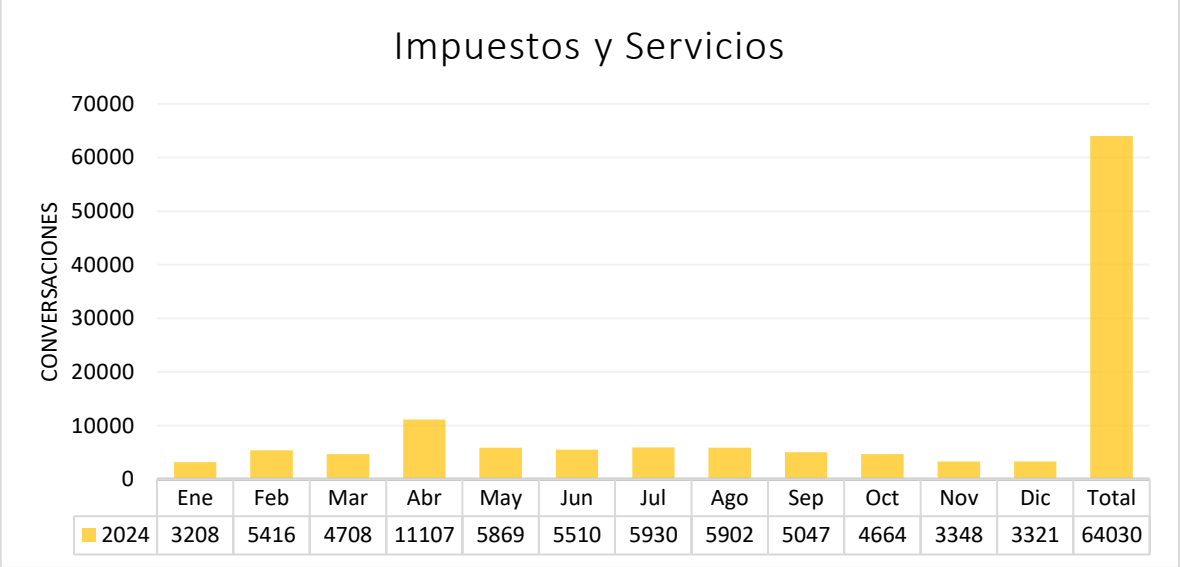


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
2024	1,003	1,336	1,183	1,653	1,546	1,370	1,797	1,923	2,054	13,865

Fuente: Base de datos chatico 2024

Con respecto a las consultas relacionadas con impuestos y servicios, se observa en la siguiente gráfica que se generaron durante la vigencia 2024 un total de 64,030 conversaciones.

Gráfica. Flujo impuestos y servicios

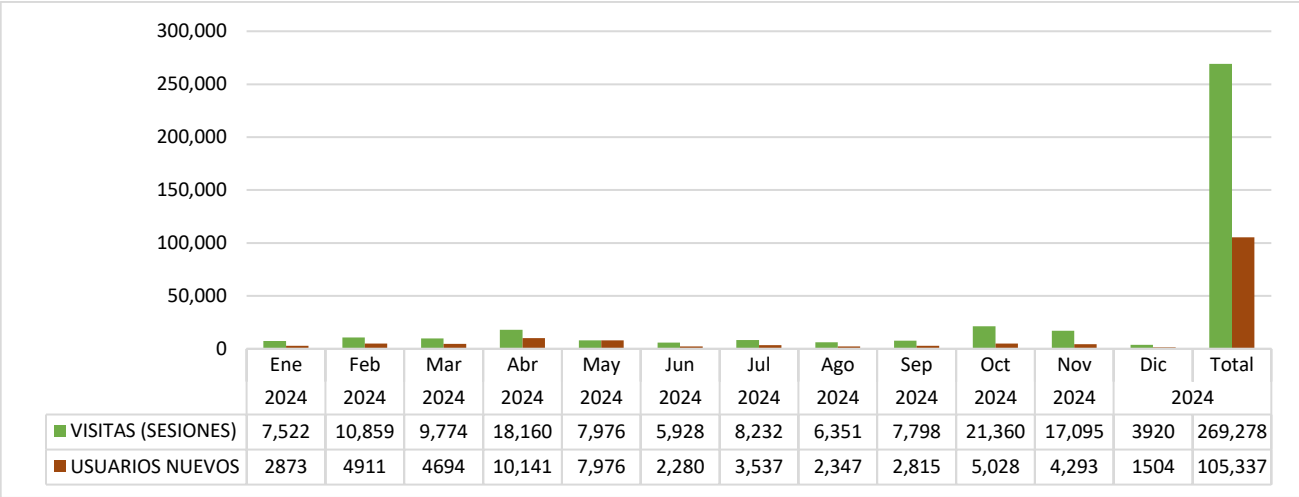


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2024	3208	5416	4708	11107	5869	5510	5930	5902	5047	4664	3348	3321	64030

Fuente: Base de datos chatico 2024

Finalmente, en la siguiente gráfica se presenta la evolución de las visitas por sesiones y usuarios nuevos que hicieron uso del servicio de Chatico durante la vigencia 2024.

Gráfica. Flujo impuestos y servicios



	Ene 2024	Feb 2024	Mar 2024	Abr 2024	May 2024	Jun 2024	Jul 2024	Ago 2024	Sep 2024	Oct 2024	Nov 2024	Dic 2024	Total
VISITAS (SESIONES)	7,522	10,859	9,774	18,160	7,976	5,928	8,232	6,351	7,798	21,360	17,095	3920	269,278
USUARIOS NUEVOS	2873	4911	4694	10,141	7,976	2,280	3,537	2,347	2,815	5,028	4,293	1504	105,337

Fuente: Base de datos chatico 2024

ASESORÍAS TÉCNICAS A ENTIDADES DISTRITALES

En el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 "Bogotá Camina Segura", se formuló el proyecto de inversión 8109 "Implementación de la estrategia de ciudad inteligente para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en Bogotá D.C.", cuyo propósito es aportar en la reducción del cierre de brecha en materia de generación, uso y aprovechamiento de los datos, la tecnología y la innovación para impactar positivamente la calidad de vida de la ciudadanía y mejorar la eficiencia de la administración pública de Bogotá.

La asesoría técnica consiste en el soporte y acompañamiento a las entidades distritales en materia de información y comunicaciones TIC, tales como inquietudes técnicas o de transformación digital, que pueden ser atendidas vía correo electrónico, memorandos, oficios, visita de campo, mesas técnicas virtuales entre otras.

La gestión de asesorías en materia de información y las comunicaciones - TIC en el Distrito Capital, tiene como alcance el inicio de la identificación de la necesidad de asesoría técnica o proyecto en materia TIC, continua con la gestión de la asesoría o la formulación y ejecución del proyecto, y finaliza con la elaboración del informe parcial/final del proyecto o la encuesta de satisfacción de la asesoría técnica.

Durante la vigencia 2024, la Consejería Distrital TIC prestó once (11) asesorías a diferentes entidades distritales que a continuación, se relacionan:

Tabla. Relación de asesorías técnicas 2024

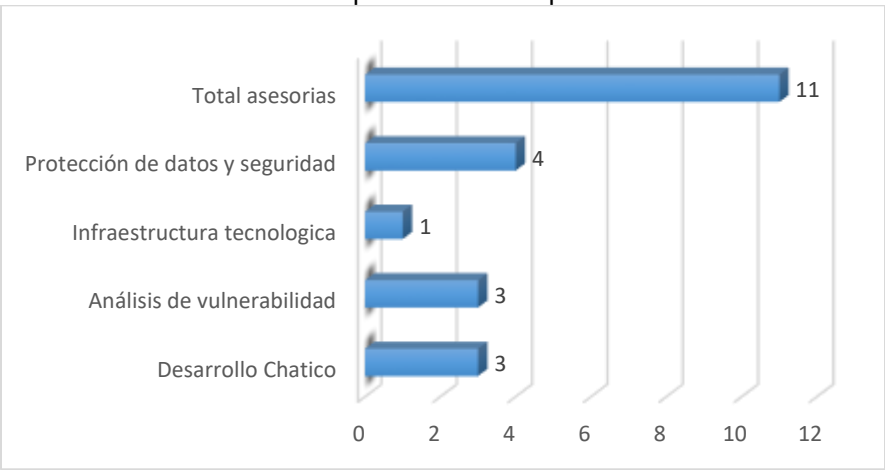
Ítem	Entidad Solicitante	Descripción
1	Instituto Distrital de Turismo	Actualización y mejoras al flujo de Turismo en Chatico. Embebida del chat en la página de IDT.

2	Secretaria Distrital de Planeación	Plan Distrital de Desarrollo 2024-2028 a través del ChatBot Chatico
3	Departamento Administrativo de la Defensoría de Espacio Público - DADEP	Diagnostico modelo de gestión TIC – conocimiento proceso de seguridad.
4	Sub Red Norte ESE	Implementación de un plan de recuperación de desastres DRP.
5	Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia	Asesoría sobre la ubicación de la política de protección de datos personales.
6	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	Flujo de racionamiento de agua en Chatico
7	Lotería de Bogotá	Análisis de vulnerabilidades
8	Subred Centro Oriente ESE	Socialización del protocolo para la gestión de incidentes cibernéticos en el distrito.
9	Terminal de Transportes de Bogotá	Registro de caso de suplantación aplicación Zona de Parqueo Pago ZPP.
10	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones	Análisis de vulnerabilidades
11	Secretaria Distrital de la mujer	Análisis de vulnerabilidades

Fuente: Asesorías técnicas ejecutadas por la CDTIC vigencia 2024.

En relación con el tema de las asesorías prestadas, se observa en la siguiente gráfica que, del total de las asesorías, 4 están orientadas a protección de datos y seguridad, 3 corresponden a temas relacionados con análisis de vulnerabilidad y 3 que corresponden a temas de desarrollo chatico, finalmente 1 por infraestructura tecnológica.

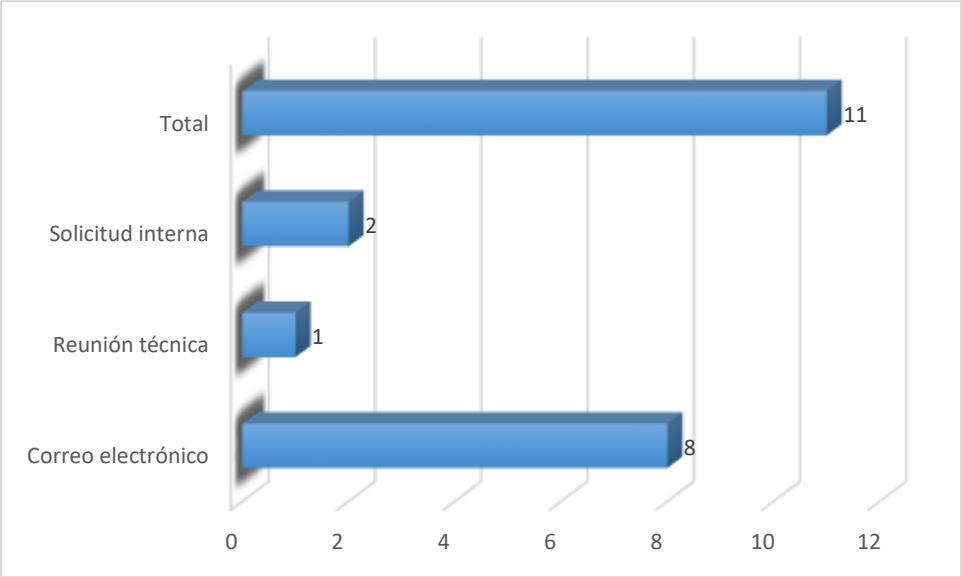
Gráfica. Tipo de asesoría prestada



Fuente: Base de datos asesorías técnicas 2024

En la siguiente gráfica se presentan los medios de contacto que tiene la Consejería Distrital TIC con sus grupos de valor, se observa que 8 entidades realizaron sus solicitudes a través de correo electrónico, 2 por solicitud interna y mediante reunión técnica.

Gráfica. Medio de contacto solicitud asesoría



Fuente: Base de datos asesorías técnicas 2024

OPORTUNIDADES DE MEJORA OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL TIC

- En el marco del proyecto Chatico, optimizar el rendimiento de la plataforma para soportar mayor concurrencia de usuarios, así como la Integración con sistemas gubernamentales para mejorar la interoperabilidad, la seguridad y privacidad de datos mediante protocolos avanzados de encriptación. Por otra parte, incorporar asistentes conversacionales más humanizados para mejorar la interacción.
- Desarrollo de interfaces más intuitivas y accesibles, con especial atención en la población adulta mayor y personas con discapacidad.
- Implementación de funcionalidades offline para garantizar acceso en zonas de baja conectividad.
- Definición clara del esquema de gobernanza para Chatico, alineado con estándares internacionales de ciudades inteligentes.
- Generación de un marco normativo para el uso de IA en atención ciudadana.
- Creación de mecanismos de supervisión y auditoría para garantizar la calidad del servicio.
- Estrategias de pedagogía digital para fomentar el uso de Gab - Chatico en poblaciones vulnerables.

RECOMENDACIONES OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL TIC

1. Fortalecer estrategias que promuevan la participación de hombres en actividades de formación, especialmente en localidades con menor representación masculina.

2. Diseñar actividades específicas dirigidas a poblaciones vulnerables, aprovechando las horas de formación disponibles en localidades clave como Ciudad Bolívar y Santa Fe.

3. Implementar una estrategia para fomentar habilidades digitales en las localidades con menor acceso a actividades formativas, como Antonio Nariño y Fontibón.

4. Evaluar la eficacia de las modalidades de formación (virtual, presencial, mixta) para garantizar un mayor alcance y satisfacción de los participantes.

5. Desarrollar programas más inclusivos y específicos para rangos de edad, priorizando a los jóvenes y adultos mayores.

6. Estrategia de Expansión: Ampliar la cobertura de Chatico a más sectores de la ciudad, incluyendo áreas rurales.

7. Alianzas Estratégicas: Fortalecer la cooperación con empresas privadas y universidades para innovaciones en IA y análisis de datos.

8. Personalización de Servicios: Implementar módulos de atención diferenciada para distintos segmentos de población.

9. Monitoreo y Evaluación: Desarrollo de indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar el impacto y efectividad de los servicios.

10. Accesibilidad y Equidad Digital: Adaptar la plataforma a múltiples idiomas y garantizar un diseño inclusivo.

11. Resiliencia y Continuidad: Implementación de planes de contingencia para evitar interrupciones en el servicio.

12. Integración con Smart Cities: Uso de tecnologías como blockchain y gemelos digitales para la gestión de datos urbanos.