



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR DEL IDPAC

**Septiembre 2022**



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. ALCANCE.....	4
3. OBJETIVOS .....	5
3.1. Objetivo General .....	5
3.2. Objetivos Específicos.....	5
4. FECHA DE LA MUESTRA.....	5
5. CONTEXTUALIZACIÓN .....	5
6. METODOLOGÍA.....	5
7. RESULTADOS DEL EJERCICIO .....	6
7.1. Tipo de Actor .....	6
7.2. Identificación de Ciudadanos .....	7
7.3. Territorialización de los usuarios y grupos de valor.....	11
7.4. Canal de Acceso.....	12
7.5. Tipo de Servicio .....	13
8. CONCLUSIONES .....	16

## TABLA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Tipo de actor .....	6
<b>Ilustración 2.</b> Grupo étnico al que pertenecen los encuestados .....	8
<b>Ilustración 3.</b> Proporción de grupos étnicos atendidos .....	9
<b>Ilustración 4.</b> Proporción de grupos étnicos atendidos .....	10
<b>Ilustración 5.</b> Nivel Educativo usuarios encuestados.....	10
<b>Ilustración 6.</b> Localidades de usuarios atendidos.....	11
<b>Ilustración 7.</b> Canal de Acceso de trámites y Servicios .....	12
<b>Ilustración 8.</b> Trámites Atendidos 1er semestre.....	13
<b>Ilustración 9.</b> Número de usuarios atendidos por servicios .....	14
<b>Ilustración 10.</b> Distribución de trámites y Servicios por tipo de actor.....	15
<b>Ilustración 11.</b> Número de usuarios atendidos por dependencias.....	16

## LISTADO DE TABLAS



IDPAC



## Caracterización de usuarios y grupos de valor del IDPAC

<b>Tabla 1.</b> Rango de edad de las personas encuestadas .....	7
<b>Tabla 2.</b> Orientación Sexual de las personas encuestadas .....	8
<b>Tabla 3.</b> Canal de Acceso .....	12

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR DEL INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC

### 1. INTRODUCCIÓN

El ejercicio de caracterización de usuarios y grupos de valor está elaborado a partir de los parámetros establecidos en la “*Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés*” del Gobierno Nacional. Esta caracterización se viene realizando anualmente desde la vigencia 2020 y surge de la necesidad de fortalecer la oferta del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC conforme a las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos del Distrito Capital con los que interactúa en cumplimiento de su objeto misional. Una vez identificados estos aspectos, se podrán generar los ajustes necesarios a los trámites y servicios del IDPAC, además de contar con acciones más focalizadas, con la intención de responder a la ciudadanía de manera satisfactoria en la prestación de los servicios, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.

Es por ello que el ejercicio de caracterización de usuarios y grupos de valor, desarrolla el análisis de los datos de los ciudadanos a quienes la entidad ha prestado alguno de los trámites y/o servicios durante los primeros siete meses 2022, es decir desde el primero de enero hasta el 31 de julio. Para el análisis se seleccionó una serie de variables recomendadas en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Gobierno de Colombia y las más relevantes de la revisión de los requerimientos remitidos por las diferentes dependencias de la Entidad.

El documento se encuentra dividido en las siguientes secciones: en primer lugar, se exponen los aspectos generales del ejercicio, dentro de la cual se menciona el alcance, los objetivos, fechas de la muestra, la contextualización del ejercicio y la explicación sobre cada una de las bases de datos usadas. Una segunda sección, presenta el análisis de los resultados obtenidos para el desarrollo de la caracterización y por último, se presentan las conclusiones del ejercicio.

### 2. ALCANCE

Este ejercicio de caracterización de Grupos de Valor del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, identifica las características de la ciudadanía y grupos de valor del IDPAC como insumo para tomar decisiones con base en la identificación de necesidades a satisfacer. La caracterización tiene un amplio alcance en tanto que la información que recolecta le permite a la entidad contar con elementos de valor para el diseño de estrategias de fortalecimiento de la interacción de la entidad con la ciudadanía, el

fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General**

Elaborar la caracterización de los usuarios y grupos de valor que hacen uso de los trámites y servicios ofrecidos por el Instituto con el fin de implementar las actividades que se requieran para dar cumplimiento a las necesidades de los ciudadanos

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las características de los usuarios y grupos de valor, para atender de manera segmentada sus necesidades y demandas.
- Planificar y gestionar los trámites y servicios de la entidad de acuerdo a las demandas de la ciudadanía.

### **4. FECHA DE LA MUESTRA**

La muestra se realizó entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2022.

### **5. CONTEXTUALIZACIÓN**

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC-, es un establecimiento público del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio adscrito a la Secretaría Distrital de Gobierno. El Instituto fue creado en el año 2006, mediante el Acuerdo 257 de 2006; el cual hace parte del Sector Gobierno, tal como se establece en el Acuerdo 637 de 2016 y su objeto es garantizar el derecho a la participación ciudadana y propiciar el fortalecimiento de las organizaciones sociales, atendiendo las políticas, planes y programas que se definan en estas materias.

En ese sentido, y atendiendo su misionalidad, el Instituto busca generar estrategias con el fin de lograr una mayor articulación con los usuarios y grupos de valor y así prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

### **6. METODOLOGÍA**

Para la recopilación de información, se elaboró un formato de manejo interno para ser diligenciado por las dependencias que tienen estrecha relación con la ciudadanía y cuyo fin

era estandarizar los datos recolectados durante la atención que estas dependencias realizaban a los ciudadanos, organizaciones comunales de primer grado, organizaciones sociales y demás grupos de valor del Instituto.

El formato contaba con variables relacionadas con el tipo de actor, la utilización de la oferta de servicios y algunas características demográficas como edad, género, orientación sexual, grupo étnico y discapacidades.

El insumo fue recolectado por diferentes canales virtuales como correo electrónico, la plataforma de la participación y otras muestras fueron recogidas por nuestros gestores territoriales en el marco de su labor directa con los Grupos de Valor.

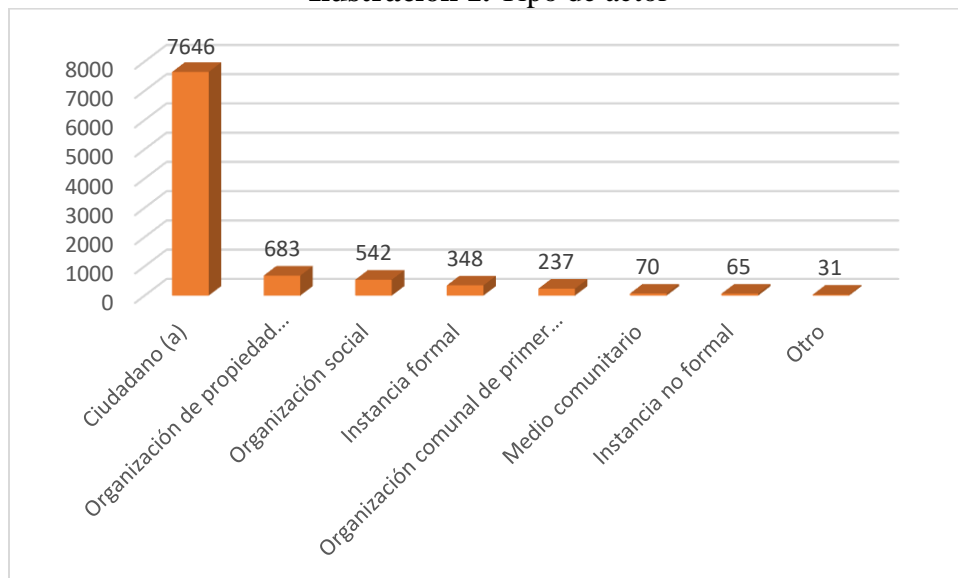
## 7. RESULTADOS DEL EJERCICIO

A continuación, se presenta el detalle y análisis de la información recolectada mediante los canales virtuales y presenciales.

### 7.1. Tipo de Actor

Conforme a la información con la que cuenta la entidad en total 9.482 registros, para el primer semestre de 2022, se pudo evidenciar que nuestros principales actores son: ciudadanos, organizaciones comunales de primer grado, organizaciones de propiedad horizontal, organizaciones sociales, instancias formales y no formales, entre otros. El detalle de los datos se registra a continuación:

**Ilustración 1. Tipo de actor**



**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

De lo anterior se observa que el primer lugar entre los tipos de actor lo ocupan los ciudadanos con un 79%, seguido de las Organizaciones de propiedad horizontal con un 7% y de las Organizaciones sociales con el 6%. Esto se debe a que, según los registros suministrados, la dependencia más requerida por los ciudadanos fue a la Gerencia de Escuela con 7083 registros, seguido de la Subdirección de Asuntos comunales con 831 registros.

Por otra parte, se evidencia que la Gerencia de Proyectos y la Gerencia de Etnias fueron las menos requeridas debido a que solo presentaron 89 y 77 registros respectivamente, es decir, el 1% del total de registros cada una.

## 7.2. Identificación de Ciudadanos

Las personas que más acudieron a la entidad durante el primer semestre de 2022, según la información aportada por las dependencias en el ejercicio de caracterización fueron las que se encuentran en el rango de los 29 a 59 años con 3.669 registros lo que equivale al 38% del total, seguido por las personas entre 14 y 28 años con el 35% (3.370 registros).

Los registros que figuran “Sin Información” corresponden a 92 ciudadanos que no contestaron esta pregunta y a las 1.976 Instancias, Organizaciones y otros a los cuales no les correspondía contestar este ítem.

**Tabla 1.** Rango de edad de las personas encuestadas

RANGO DE EDAD	CANTIDAD
6 a 13 años	53
14 a 28 años	3.370
29 a 59 años	3.669
60 años	462
Sin Información	1.976
<b>TOTAL</b>	<b>9.530</b>

**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Del total de registros se pudo evidenciar que las personas que más interactuaron fueron del género *Femenino* con un 60%, seguido por el género *Masculino* con el 39%.

Por otro lado, entre el total de las personas de género femenino que fueron atendidas durante el 1er semestre el 48.48% se encuentran en el rango de edad entre 29 y 59 años, mientras que el 0.79% corresponde a usuarios que se encuentran entre los 6 -13 años. Al igual que los usuarios de género femenino, el rango de edad con mayor atención para el

genero masculino fue el que está ubicado entre los 29 y 59 años con un porcentaje del 47.88%.

En cuanto a la orientación sexual de los ciudadanos encuestados obtuvimos que las personas heterosexuales fueron los que más interactuaron con la entidad, debido a que se reportaron 5.322 registros. Los registros que figuran *Sin Información* corresponden a 1.007 ciudadanos que no contestaron esta pregunta. La siguiente tabla detalla esta información.

**Tabla 2.** Orientación Sexual de las personas encuestadas

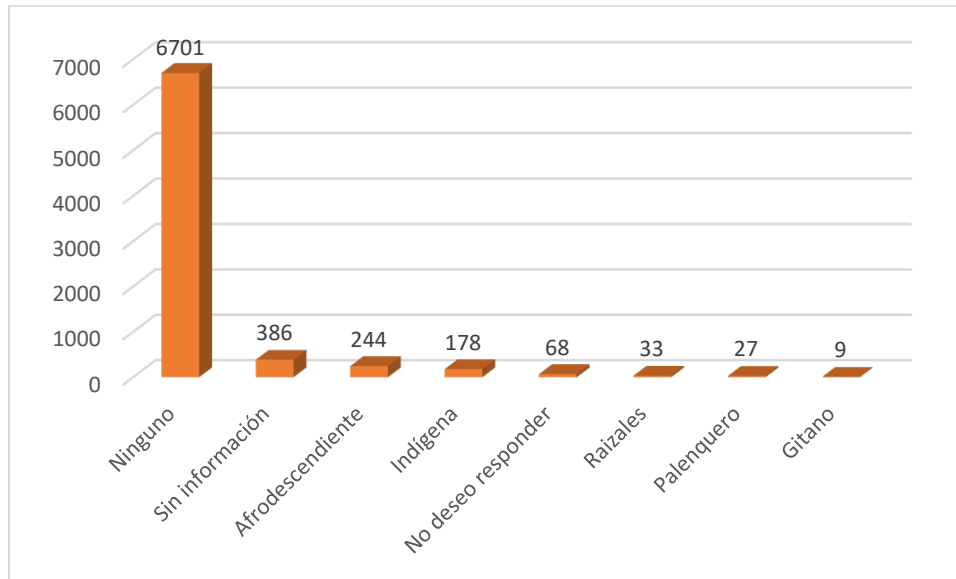
ORIENTACIÓN SEXUAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Heterosexual	5.322	56,13%
Sin información	2.843	29,98%
No deseo responder	657	6,93%
Bisexual	419	4,42%
Homosexual	214	2,26%
Prefiere no contestar	21	0,22%
Otro	4	0,04%
Gay	2	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>9.482</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Ahora bien, en cuanto al grupo étnico al que pertenecen los ciudadanos encuestados se evidenció que la mayoría (88%) de los ciudadanos no pertenecen a ningún grupo étnico. No obstante, dentro de los grupos étnicos que atiente el IDPAC, el 50% son afrodescendientes, el 36% indígenas, 7% raizales, 5% palenquero y 2% gitano. Cabe resaltar que los registros que figuran *Sin Información* corresponden a 386 registros de ciudadanos atendidos que no contestaron esta pregunta.

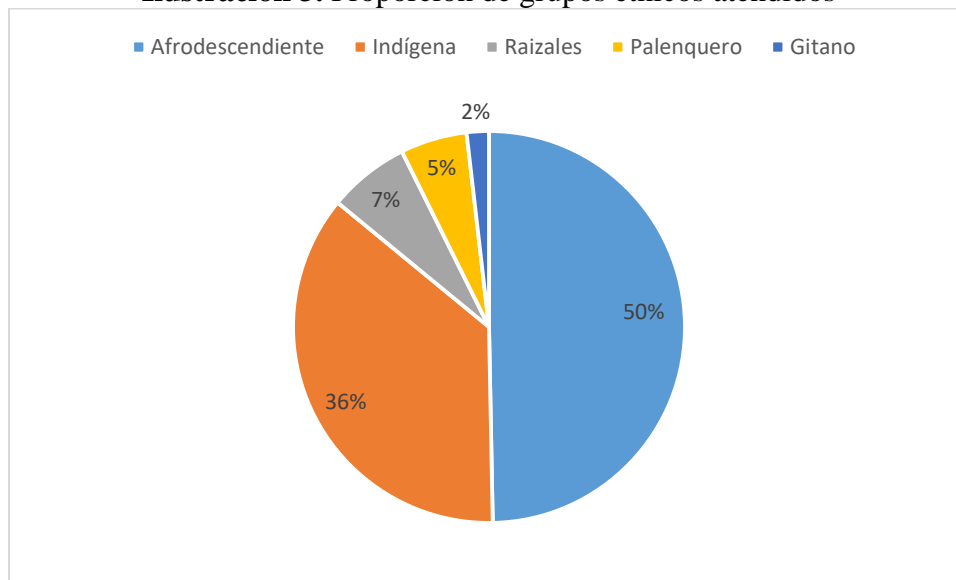
**Ilustración 2.** Grupo étnico al que pertenecen los encuestados





**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

### Ilustración 3. Proporción de grupos étnicos atendidos

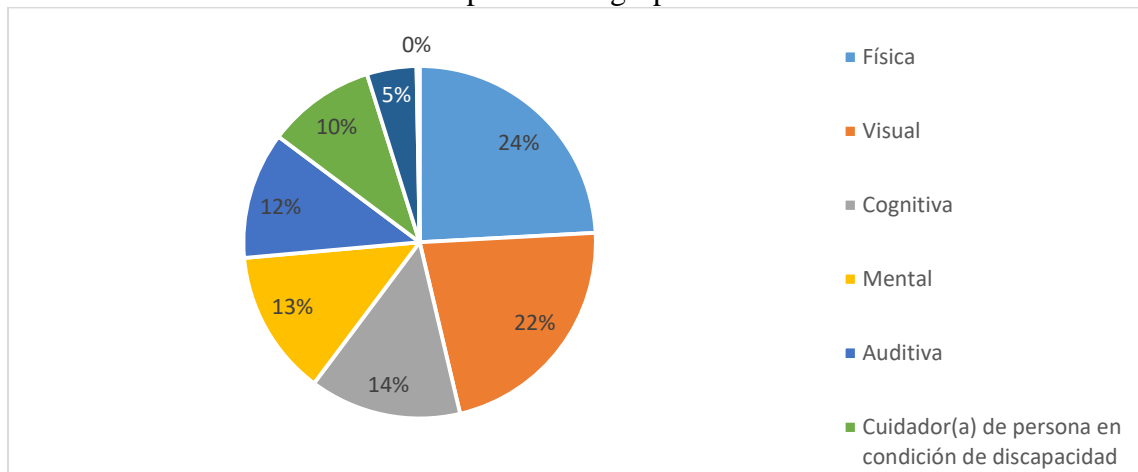


**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Por otro lado, se evidenció que, del total de ciudadanos encuestados, 6.887 no presentan ninguna discapacidad (91%). Sin embargo, 352 ciudadanos manifestaron tener alguna discapacidad, de los cuales 85 tienen discapacidad física (24%), 78 discapacidad visual

(22%), 49 discapacidad cognitiva (14%), 47 discapacidad mental (13%), 41 discapacidad auditiva (12%), 16 discapacidad múltiple (5%) y 1 con sordo-ceguera. Adicionalmente, a través de los cursos ofrecidos por la Escuela de la Participación ha sido posible identificar aquellas personas que acceden a la oferta formativa y que son cuidadoras de personas en condición de discapacidad: en total 35 (10%).

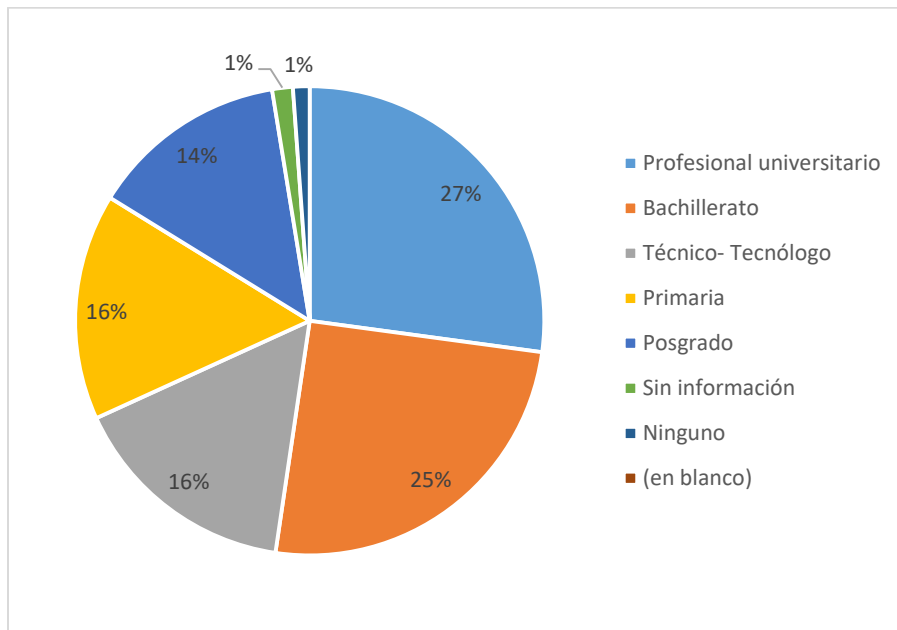
**Ilustración 4.** Proporción de grupos étnicos atendidos



**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

De la información obtenida se logró evidenciar que el nivel educativo predominante entre los usuarios del IDPAC es profesional/universitario con 1847 personas atendidas (27%), seguido de bachillerato con 1715 personas (18%), técnico-tecnólogo con 1079 personas (16%), primaria 1062 personas (16%) y 928 con posgrado (14%), tal como se muestra en la siguiente gráfica.

**Ilustración 5.** Nivel Educativo usuarios encuestados

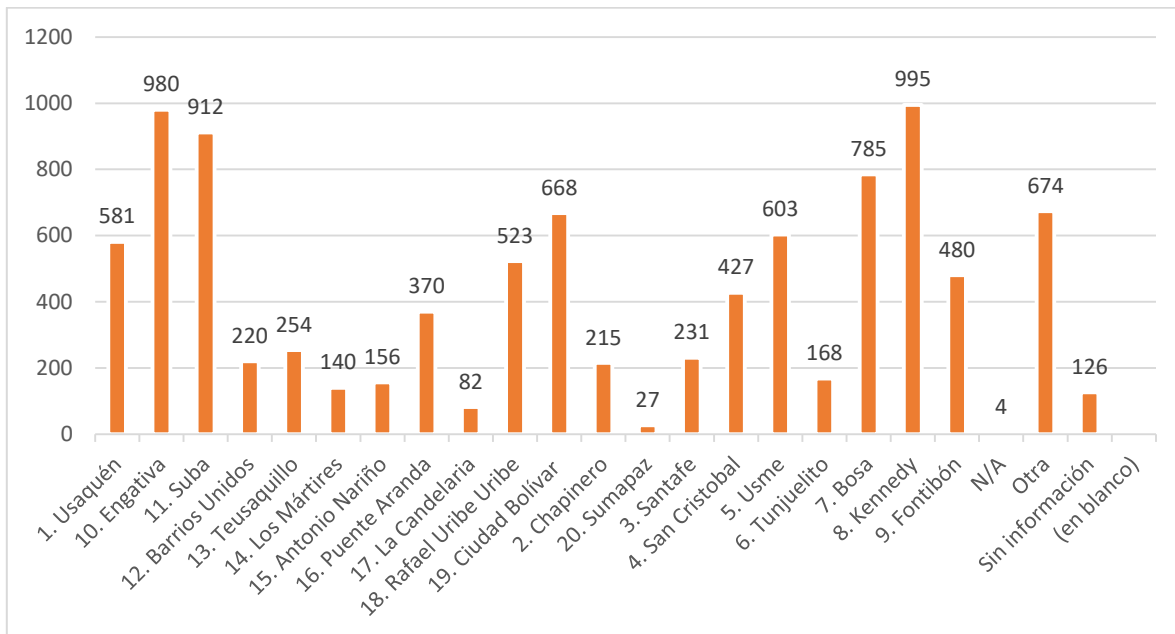


**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

### 7.3. Territorialización de los usuarios y grupos de valor

Del total de los usuarios atendidos, se evidenció que el IDPAC tiene presencia en las 20 localidades de la ciudad incluyendo aquellas que cuentan con zona rural. La localidad con mayor número de usuarios atendidos fue Kennedy (995), seguido de la localidad de Engativá (980). Por otra parte, las localidades con menos registros fueron Sumapaz con 27 registros y Candelaria con 82 registros. Es importante informar que se registraron 674 usuarios en la categoría “otra”, que corresponde a ubicaciones territoriales por fuera de Bogotá, los cuales se explican principalmente por las personas de otras regiones del país que se forman en los cursos de la Escuela a través de la modalidad virtual. Adicionalmente, hubo 126 registros de los cuales no se reportó la localidad y 4 registros de usuarios que no se adscriben a una localidad en específico.

### Ilustración 6. Localidades de usuarios atendidos



Fuente: Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

#### 7.4. Canal de Acceso

Conforme a la información registrada, se pudo identificar que la atención durante este primer semestre se realizó tanto virtual como presencial, a continuación se detallan los resultados obtenidos en este aspecto

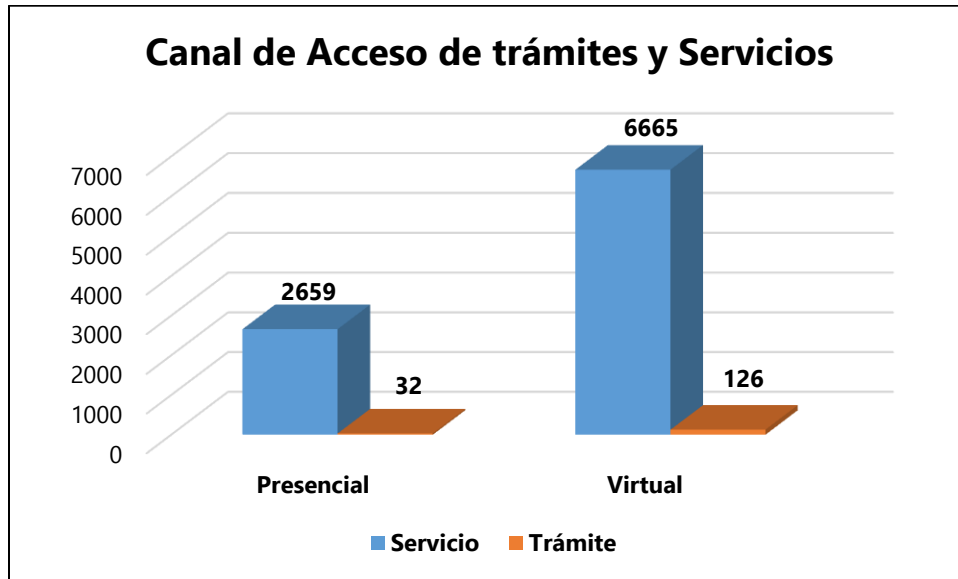
Tabla 3. Canal de Acceso

CANAL DE ACCESO BIEN O SERVICIO	CANTIDAD
Presencial	2719
Virtual	6903
<b>TOTAL</b>	<b>9622</b>

Fuente: Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Como se observa en la tabla anterior el canal más usado fue el canal virtual, ahora bien, las solicitudes de servicios y trámites se recibieron de la siguiente forma.

#### Ilustración 7. Canal de Acceso de trámites y Servicios

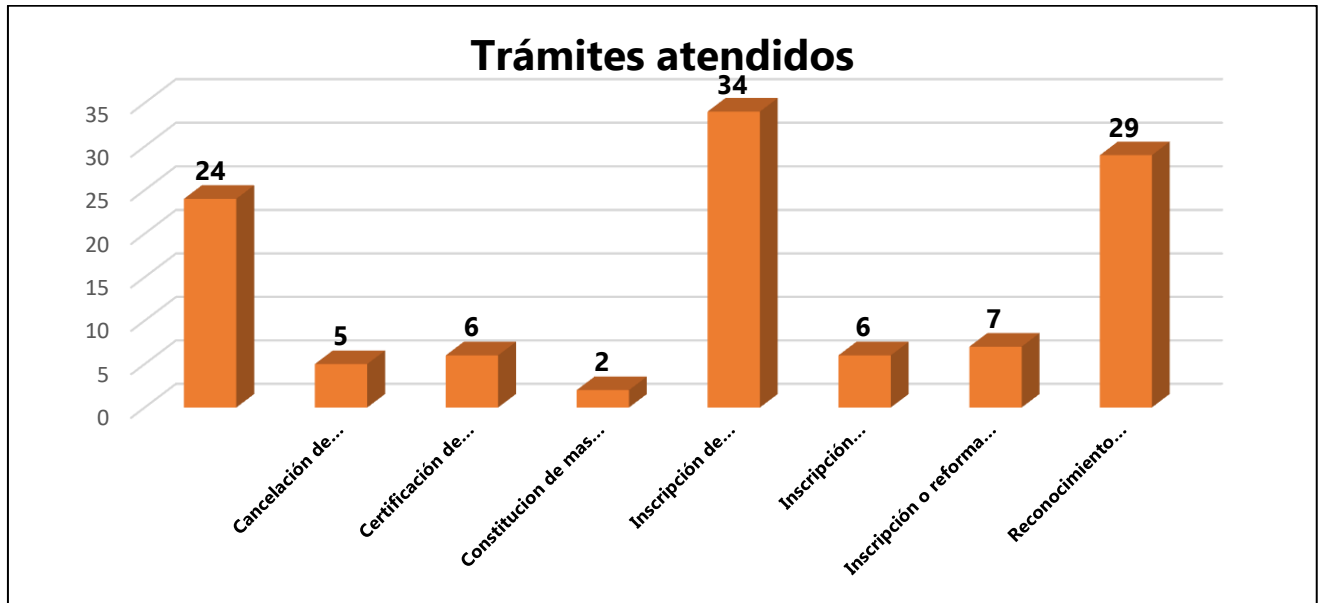


**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

### 7.5. Tipo de Servicio

Revisada la información, se determinó que el 98.33% de los usuarios atendidos, solicitaron un *servicio* a la Entidad, y el 1.67% solicitaron un *trámite*. Los servicios y trámites atendidos, son aquellos que el Instituto tiene documentado en su portafolio de servicios. Así mismo la entidad tiene registrados ocho (8) trámites, los cuales están dirigidos a las organizaciones comunales, se distribuyeron a lo largo del primer semestre así:

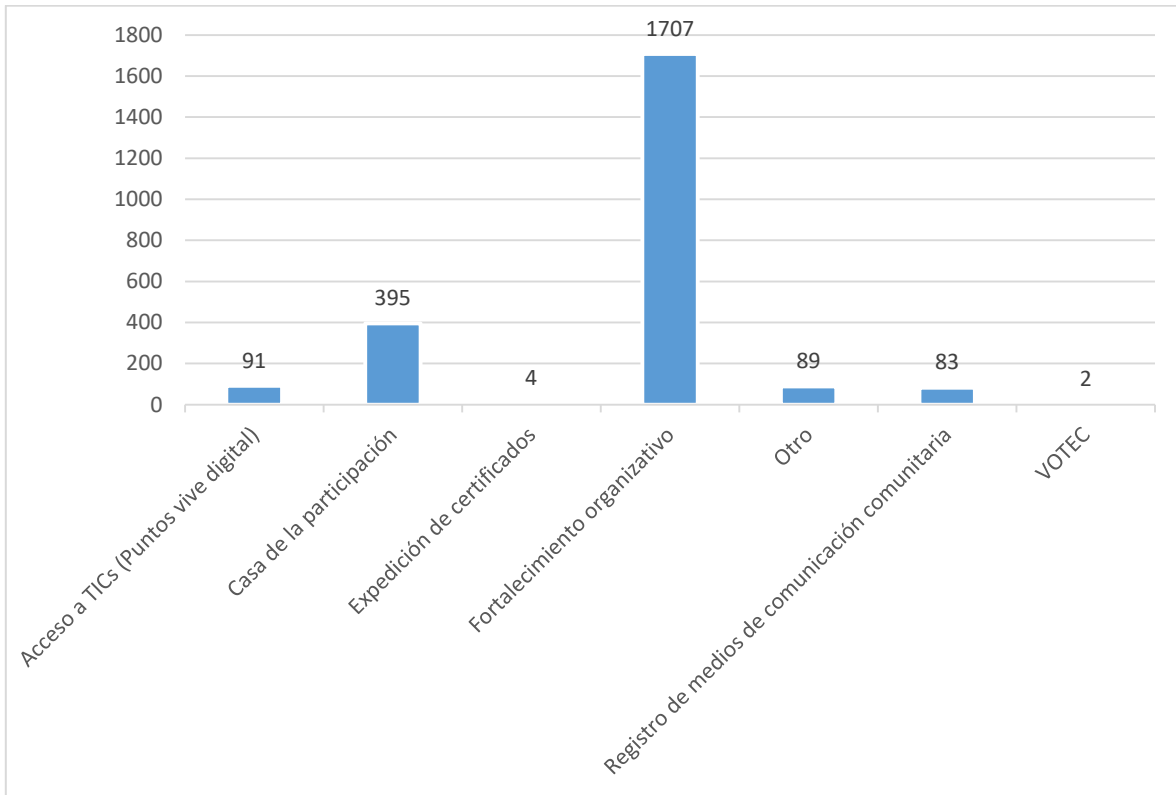
#### **Ilustración 8.** Trámites Atendidos 1er semestre



**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Por otro lado, el Instituto ofrece seis (6) servicios conforme a lo que se tiene registrado en el portafolio, los cuales se atendieron durante el primer semestre como se muestra a continuación:

**Ilustración 9.** Número de usuarios atendidos por servicios

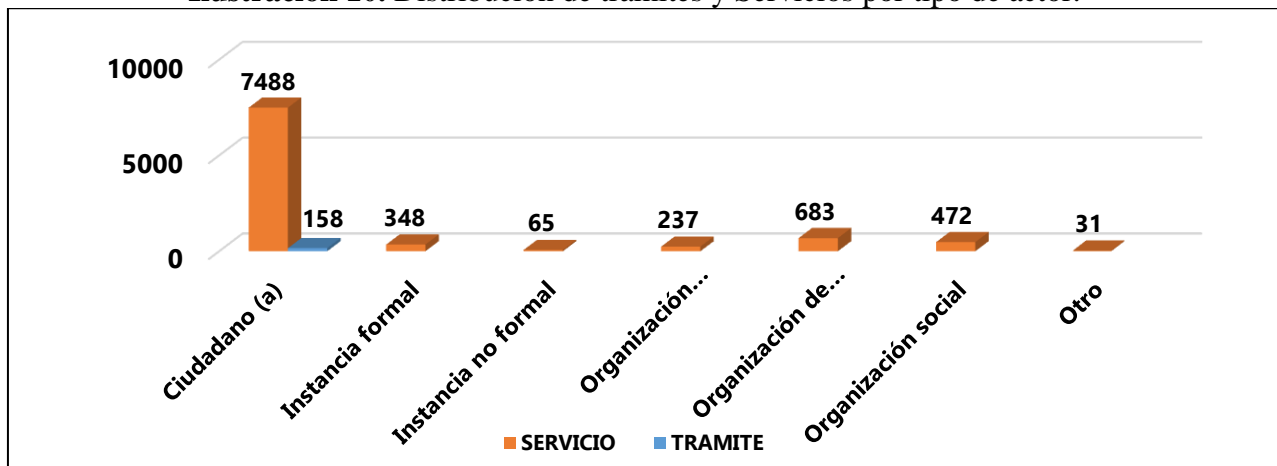


**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Adicional a los servicios que el Instituto tiene documentado en su portafolio, se prestaron 2 servicios adicionales que son: Escuela de la Participación y Obras con Saldo Pedagógico, de las cuales se atendieron un total de 7.093 y 89 usuarios respectivamente.

Ahora bien, del total de trámites y servicios atendidos durante el primer semestre, se pudo identificar que de acuerdo al tipo de actor se obtuvo la siguiente Distribución

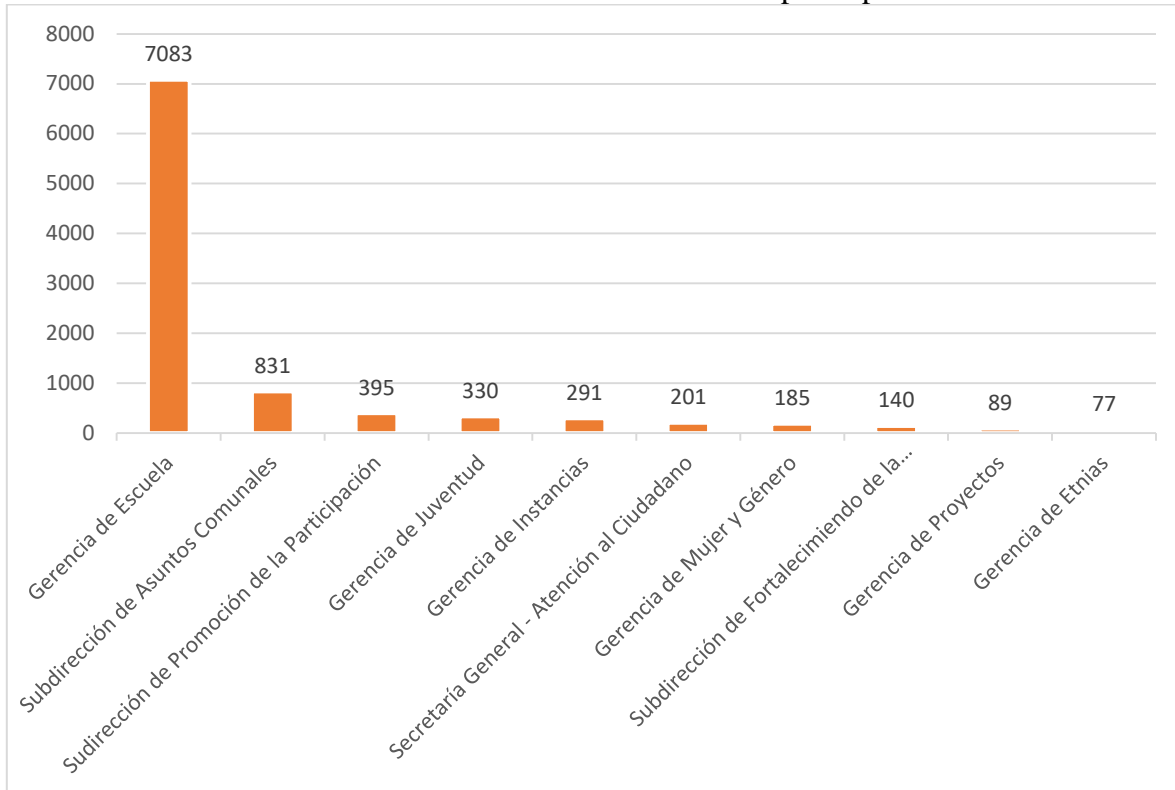
**Ilustración 10.** Distribución de trámites y Servicios por tipo de actor.



**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Así mismo, la dependencia del Instituto que recibió más consultas durante el primer semestre fue la Gerencia de Escuela con un 74% de usuarios atendidos seguida de la Subdirección de Asuntos Comunales con un 9%. A continuación, se detalla el número de usuarios atendidos por dependencias

**Ilustración 11.** Número de usuarios atendidos por dependencias.



**Fuente:** Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

## 8. CONCLUSIONES

Las conclusiones que se obtienen después de realizar el ejercicio de caracterización de usuarios del IDPAC son:

- No se contó con la información completa de los usuarios y grupos de valor que atiende el Instituto, puesto que la Subdirección de Promoción de la Participación no



aportó datos como: atenciones y asesoría a Alcaldías locales, entre otras asistencias y acompañamientos que realizan.

- Cada dependencia del Instituto, maneja sus propias bases de datos, y al consolidar la información presentó retos y a su vez se identificó que existía falta de información en varios de los campos necesarios para caracterizar a los usuarios y grupos de valor.
- Para el primer semestre se identificó que se atendieron más servicios que trámites con un porcentaje del 98.33%, los cuales incluyen servicios que presta el Instituto y que aún no se encuentran documentados.
- La Gerencia de Escuela, es la dependencia con más usuarios atendidos durante la vigencia, siendo el servicio de Escuela de la Participación, el 100% del servicio prestado a la ciudadanía.
- Los resultados acá obtenidos, llevan a realizar una revisión al portafolio de trámites y servicios con el fin de actualizar lo que se considere necesario.
- De manera general, se evidencia que la ciudadanía sigue contactándose con el Instituto a través del canal virtual, donde los jóvenes y adultos son los usuarios que más utilizan los trámites y servicios ofrecidos por el Instituto. Además, cabe resaltar que el trámite que más se realizó en el primer semestre fue la Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primer y segundo grado.

Elaboró: Sandra Milena Ríos Alayón – Atención a la Ciudadanía  
Lina Mayibe Guzmán Torres – Atención a la Ciudadanía  
María Angélica Castro – Secretaría General